

Schenk 'ns wat koffie voor me in.

**Een onderzoek naar de waardering van verzoeken
tussen Surinamers en Nederlanders**



Utrecht, juli 2008
Esther Laskewitz

Voorwoord

Voor u ligt het scriptieonderzoek over de waardering van directheid in verzoeken. Daarbij is gekeken naar de verschillen tussen de waarderingen van Surinamers en Nederlanders.

Allereerst worden de theorieën over directheid, de tien verzoekstrategieën, de relatie tussen spreker en ontvanger en de cultuurverschillen tussen Surinamers en Nederlanders besproken in hoofdstuk 1. In hoofdstuk 2 vindt u de resultaten van het onderzoek, waarin de hoofdeffecten en interactie-effecten worden behandeld. Vervolgens worden de conclusies van dit onderzoek besproken in hoofdstuk 3 en tot slot volgt de discussie in hoofdstuk 4.

Dankwoord

Voor de totstandkoming van dit onderzoek wil ik graag een aantal personen bedanken. Allereerst wil ik Fokke en Cora Laskewitz bedanken voor de hulp bij het maken van het onderzoeksmateriaal. Daarnaast bedank ik Daniel Janssen voor het begeleiden van mijn scriptie. Ook wil ik het Arbeidsbureau voor de Statistiek (ABS) in Suriname bedanken voor de medewerking bij het afnemen van mijn onderzoek. Tot slot gaat mijn dank uit naar de 96 Surinaamse en Nederlandse respondenten die de tijd genomen hebben om deel te nemen aan dit onderzoek.

Utrecht,
Juli 2008



Inhoudsopgave

SAMENVATTING	4
INLEIDING	4
1. LITERATUURSTUDIE	6
1.1 EERDER ONDERZOEK NAAR DIRECTHEID IN VERZOEKEN	6
1.2 GESLAAGDHEIDSVORWAARDEN VAN EEN VERZOEK	7
1.3 VERSCHILLENDE BENADERINGEN	7
1.4 INDELING VAN DE VERZOEKEN	8
1.5 TIEN HOOFDSTRATEGIEËN VOOR VERZOEKEN	10
1.6 DE RELATIE TUSSEN DE SPREKER EN ONTVANGER (ROOS VAN LEARY)	14
1.7 DE DISCOURSE COMPLETION TEST	16
1.8 CULTUURVERSCHIL NEDERLANDERS EN SURINAMERS	17
1.9 DE ROL VAN DE INTERVIEWER	20
2. OPZET VAN HET ONDERZOEK	21
2.1 DE METHODE	21
2.2 ONDERZOEKSVRAAG EN HYPOTHESEN	22
2.3 OPERATIONALISERING	23
2.3.1 Onderzoeksmateriaal	23
2.3.2 Onderzoeksdesign	24
2.3.3 Proefpersonen	26
2.3.4 Procedure/script	26
3. RESULTATEN	27
3.1 VERDELING VAN PROEFPERSONEN	27
3.2 BETROUWBAARHEID VAN DE VRAGEN	27
3.3 TOETSING VAN HYPOTHESEN	28
3.3.1 De algemene waardering voor de verzoekstrategieën afzonderlijk	28
3.3.2 De algemene waardering voor de verzoeken in een schaalverdeling	28
3.3.3 Verschillen tussen de waarderingen van Surinaamse en Nederlandse respondenten (hoofdeffecten)	30
3.3.4 Verschillen in waardering voor de cultuur van de spreker	32
3.4 INTERACTIE-EFFECTEN TUSSEN DE ONAFHANKELIJKE VARIABELEN	32

4. CONCLUSIES	34
4.1 DE HOOFDEFFECTEN	34
4.1.1 <i>Deelconclusie 1</i>	34
4.1.2 <i>Deelconclusie 2</i>	35
4.1.3 <i>Deelconclusie 3</i>	36
4.1.4 <i>Deelconclusie 4</i>	36
4.2.1 <i>Deelconclusie 5</i>	37
4.2 DE INTERACTIE-EFFECTEN	37
4.2.2 <i>Deelconclusie 6</i>	37
4.2.3 <i>Deelconclusie 7</i>	38
4.4 DE ONDERZOEKSVRAAG	38
5. DISCUSSIE	39
6. REFERENTIELIJST	41
BIJLAGEN	43
Bijlage 1 – MATERIAAL	44
Bijlage 2 – VRAGENLIJSTEN	47
Bijlage 3 – CONSTRUCTEN	48

Samenvatting

In dit artikel staat de vraag centraal of Surinamers een verzoek anders waarderen dan Nederlanders, als het gaat om de waardering van verschillende niveaus in directheid van een verzoek. Dit onderzoek tracht meer inzicht te verkrijgen in het evaluatieve oordeel van de respondent (Surinaams of Nederlands). Dit is een vernieuwende manier om de voorkeuren van culturen voor een bepaalde strategie met elkaar te vergelijken. Le Pair en Korzilius (2000) deden dit namelijk met een Discourse Completion Test (DCT), waarbij de respondent zelf een verzoek diende te produceren. In dit scriptieonderzoek worden echter bestaande verzoeken beoordeeld, om een goed beeld te krijgen van de waardering van het verzoek, de acceptatie van het verzoek en relatie tussen de spreker en ontvanger na het horen van het verzoek. Een totaal van 96 proefpersonen is geconfronteerd met een tiental verzoeken vertoond op een videoscherm, deze proefpersonen werden gevraagd deze verzoeken te beoordelen middels tien bijbehorende vragenlijsten. Le Pair en Korzilius (2000) kwamen met een ordening van verzoekstrategieën in oplopende mate van directheid. Deze wordt in dit onderzoek gebruikt om het niveau van directheid in de verzoeken te kunnen bepalen. De tien verzoeken zijn verwickeld in verschillende situaties en zijn ieder voorzien van een verschillende verzoekstrategie, op verschillend niveau van directheid. Bijna duizend beoordeelde verzoeken zijn ingevoerd met het statistische invoerprogramma SPSS, om vervolgens te kunnen analyseren. Verwacht wordt dat Surinaamse respondenten anders reageren op verzoeken dan Nederlandse respondenten, aangezien bekend is dat bepaalde aspecten van de culturen erg verschillend van elkaar zijn.

Inleiding

Een verzoek kan worden opgevat als een taalhandeling waarmee de spreker de aangesprokene zover wil krijgen dat deze een handeling uitvoert (of de verplichting op zich neemt een handeling uit te voeren) die in het algemeen in het belang van de spreker is en die van de aangesprokene een zekere moeite of inspanning vergt (Searle, 1969, 1976; Haverkate, 1979; Le Pair, 1997).

Er zijn vele strategieën voor het doen van een verzoek, deze worden onbewust of bewust gebruikt. Men kan een verzoek doen op een vragende manier, in de vorm van een suggestie of zelfs via een hint. Een verzoek kan vrij direct zijn, zoals bij een verzoek op een gebiedende wijs, bijvoorbeeld: "Zet je fiets 'ns aan de kant". Echter, een verzoek kan ook op indirecte wijze worden gedaan, als in "Ik kan er niet langs". Een spreker zal een verzoek zo helder en expliciet mogelijk willen formuleren, in overeenstemming met Grice's Cooperative Principle (1975), maar er tevens voor willen zorgen dat zijn relatie met de aangesprokene niet geschaad wordt door het doen van het verzoek (Le Pair & Korzilius, 2000). De mate van impositie bij de ontvanger van dat verzoek kan variëren bij deze verschillende verzoekstrategieën, het ene verzoek biedt meer gezichtsbescherming voor de ontvanger dan het andere.

Met een verzoek wordt de aangesprokene in meer of mindere mate lastig gevallen en afhankelijk van de 'zwaarte' van het verzoek, zal de spreker een bepaalde mate van gezichtsbescherming moeten tonen, om de 'negative face' van de hoorder te beschermen. Brown & Levinson (1978, 1987) omschrijven dit als de behoefte 'met rust gelaten te worden', de handelingsvrijheid te behouden en de individuele onafhankelijkheid niet bedreigd te zien. De bedreiging van de negative face van de aangesprokene is inherent aanwezig in het verzoek en daarmee is het spanningsveld geschetst waarin een verzoekuiting gerealiseerd wordt (Le Pair & Korzilius, 2000).

Volgens Le Pair en Korzilius (2000) kunnen voorkeuren voor bepaalde verzoekstrategieën per cultuur verschillen. Cultuur A kan in het algemeen een voorkeur hebben voor meer direct geformuleerde verzoeken (clarity georiënteerd) in vergelijking met cultuur B (face-support georiënteerd); en ten tweede kan een spreker in cultuur A in een concrete situatie een voorkeur hebben voor een indirect geformuleerd verzoek en meer gezichtsbescherming willen tonen, terwijl een spreker in cultuur B in dezelfde situatie het verzoek directer en met minder gezichtsbescherming zou formuleren.

Het doel van dit onderzoek is om te toetsen of Surinaamse en Nederlandse respondenten verschillen van mening over de mate van directheid in verzoeken. Dit wordt op een andere manier onderzocht dan in het onderzoek van Le Pair en Korzilius (2000). Le Pair en Korzilius voerden een aantal herziene Discourse Completion Test's uit op hun onderzoeksgroepen, waarbij de proefpersoon een verzoek diende te produceren. In dit onderzoek wordt een bestaand verzoek onderzocht, omdat ook nuttig is te kijken naar het evaluatieve oordeel van de proefpersonen over de verschillende verzoekstrategieën, zoals Le Pair (2000) al aangaf in de discussie van zijn onderzoek. De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt: *Waarderen Surinamers een verzoek anders dan Nederlanders, als het gaat om de waardering van verschillende niveaus in directheid van een verzoek?*

Daarbij wordt getracht inzicht te verkrijgen in de voorkeuren van respondenten voor de strategieën (onafhankelijke variabele: niveau van directheid). Houden respondenten meer van indirecte verzoekstrategieën dan directe verzoekstrategieën of juist niet? Ten tweede wordt gekeken naar het feit of Surinamers een andere voorkeur hebben voor de verschillende verzoekstrategieën dan Nederlanders hebben (onafhankelijke variabele: cultuur van de respondent). Ten derde wordt gekeken naar de beoordeling van de verschillende sprekers die de verzoeken uitvoeren richting de ontvangers (onafhankelijke variabele: cultuur van de spreker). Wat is de voorkeur van de

Surinamers en die van de Nederlanders? Hebben zij liever een Surinaamse spreker die hen het verzoek doet of liever een Nederlandse spreker?

Van de onafhankelijke variabelen wordt een effect verwacht op de afhankelijke variabelen: de waardering van het verzoek, de acceptatie van het verzoek en de relatie tussen de spreker en ontvanger. Bij de interactie tussen spreker en aangesprokene kunnen een juiste woordkeus en formulering onder meer aanduiden hoe de spreker zijn relatie tot de aangesprokene waarneemt (le Pair & Korzilius, 2000). Hoe voelt de ontvanger zich na het horen van het verzoek, hoe stelt de spreker zich op tegenover de ontvanger volgens de respondent en is de formulering van het verzoek acceptabel voor de respondent? In dit onderzoek zal worden getracht antwoorden te verkrijgen op deze (bovengenoemde) vraagstukken. Dit onderzoeksrapport bevat een uitgebreide theoretische analyse, in hoofdstuk 1, om u nog meer inzicht te verschaffen in het onderwerp van deze scriptie.

1. Literatuurstudie

1.1 Eerder onderzoek naar directheid in verzoeken

Robert le Pair en Hubert Korzilius hebben onderzoek gedaan naar de directheid in verzoeken, dat beschreven staat in het artikel (2000) 'Interculturele communicatieve competentie: directheid in verzoeken'. Centraal stond de vraag in welke opzichten verzoekstrategieën in het Spaans verschillen van verzoekstrategieën in het Nederlands, en hoe het 'verzoekgedrag' van Nederlandse leeders van het Spaans te karakteriseren is.

Om de verzoekproductie van Nederlandse en Spaanse proefpersonen op een betrouwbare manier te kunnen vergelijken is een taalproductietaak ontwikkeld voor de twee groepen proefpersonen. Deze taalproductietaak is een mondelinge Discourse Completion Test (DCT), waarbij een proefpersoon mondeling reageert op een schriftelijk aangeboden stimulus. De mondelinge reacties zijn op audio-cassettes vastgelegd. De stimulus bestond uit een schriftelijke beschrijving van een situatie waarin meestal twee personen voorkwamen. De respondent verplaatste 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 aangesprokene. Elke proefpersoon reageerde op 12 verzoeksituaties.

De groepen moedertaalsprekers Nederlands en Nederlandse leeders Spaans verschilden onderling niet significant op indirectheid, terwijl de groep moedertaalsprekers Spaans bij het formuleren van verzoeken significant directer

was dan de moedertaalsprekers Nederlands en eveneens directer was dan de leerders Spaans (Le Pair & Korzilius, 2000).

1.2 Geslaagdheidsvoorwaarden van een verzoek

Een verzoek is geslaagd als voldaan is aan de zogenaamde geslaagdheidsvoorwaarden (Searle 1969). Dit zijn de voorwaarden waaraan een uiting moet voldoen om te kunnen worden opgevat als een bepaalde handeling, dus om te kunnen slagen als handeling van dat type. Een verzoek is 'geslaagd' als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- redelijkheidsvoorwaarde: er ligt een rationeel motief ten grondslag aan het verzoek;
- oprechtheidsvoorwaarde (spreker-georiënteerd): de spreker wenst daadwerkelijk dat de hoorder aan het verzoek zal voldoen;
- non-obviousness-voorwaarde (handeling-georiënteerd): het verzoek moet een toekomstige handeling betreffen, die niet toch al - zonder verzoekuiting - door de hoorder zou worden uitgevoerd;
- bereidheidsvoorwaarde (hoorder-georiënteerd): de spreker moet de verwachting hebben dat de aangesprokene bereid is aan het verzoek te voldoen;
- mogelijkheidsvoorwaarde (hoorder-georiënteerd): de spreker moet de verwachting hebben dat de aangesprokene in staat is aan het verzoek te voldoen.

1.3 Verschillende benaderingen

In dit onderzoek wordt een schaal van directheid uiteengezet. Voordat hier verder op in wordt gegaan, wordt in deze paragraaf een aantal benaderingen besproken die het niveau van directheid op verschillende manieren bepalen. De directheid van een verzoek wordt verschillend geïnterpreteerd. De beschrijvingen van de benaderingen zijn afgeleid uit het artikel van Robert Le Pair, 'Verzoekstrategieën in het Spaans' (1997).

Haverkate (1979: 105; 1994: 156-159) komt tot een classificatie van directe en indirecte impositieve taalhandelingen waarbij twee soorten criteria een belangrijke rol spelen: (1) indien in de taaluiting een volledige specificatie gegeven wordt van de gevraagde toekomstige handeling van de aangesprokene is de taaluiting directer dan wanneer dat niet gebeurt; (2) indien expliciet verwezen wordt naar de aangesprokene is de taaluiting directer dan wanneer dat niet gebeurt. Op basis van deze criteria stelt Haverkate een vierpuntsschaal vast, lopend van de meest directe (1a) tot de meest indirecte (1d) taaluitingen.

a. "Zet je auto weg".

"Kun je je auto wegzetten?"

"Zou je je auto weg willen zetten?"

- "Ik wil dat je je auto wegzet."
- b. "Ik wil dat je auto wordt weggezet."
- c. "Staat je auto niet voor mijn deur?"
- d. "Ik kan er niet door zo ..."

In Gordon en Lakoff's benadering (1975) kan de vraag rijzen of het refereren aan de ene geslaagdheidsvoorwaarde van een verzoek directer de bedoelde illocutieve strekking tot stand brengt dan het refereren aan een andere geslaagdheidsvoorwaarde. De sprekergeoriënteerde oprechtheidsvoorwaarde in "Ik wil dat je je auto wegzet" is bijvoorbeeld directer dan de hoordergeoriënteerde mogelijkheidsvoorwaarde in "Kun je je auto wegzetten?". Sprekergeoriënteerde geslaagdheidsvoorwaarden zijn volgens deze benadering dus directer dan hoordergeoriënteerde geslaagdheidsvoorwaarden.

Leech (1983) suggereert dat naarmate een taalhandeling op meer indirecte wijze gerealiseerd wordt, het niveau van beleefdheid van de taaluiting hoger is. In de benadering van Leech zijn indirectheid en beleefdheid nauw aan elkaar gerelateerd. Daarentegen beweert Geis (1995) dat er geen lineair verband bestaat tussen het niveau van indirectheid en de gerealiseerde beleefdheid.

Om ervoor te zorgen dat het *face* van de ontvanger van het verzoek niet al te zeer aangetast wordt, moet je het verzoek voorzien van een beleefdheidsstrategie (Le Pair & Korzilius, 2000). Hier komt de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) om de hoek kijken. Zij hebben de theorie van Goffman (1955) over *face work* uitgewerkt in een model. Dit bestaat uit een spreker en een ontvanger. Deze hebben twee basisbehoeften. Ze hebben behoefte aan privacy, autonomie en handelingsvrijheid (= *negative face*) en aan waardering en respect (= *positive face*) (Houtkoop & Koole, 2000). In interacties willen mensen hun eigen *face* en dat van hun gesprekspartner beschermen. Toch is het onvermijdelijk dat er aanvallen komen op het *face* van beide gesprekspartners. Deze aanvallen worden *Face Threatening Acts* (FTA's) genoemd. Het doen van een verzoek en het afwijzen ervan zijn FTA's (Janssen & Jansen, 2004).

1.4 Indeling van de verzoeken

Voor de hoofdingeling van verzoekstrategieën, spelen Leech's indirectness scale en zijn optionality scale een rol. De indirectness scale heeft betrekking op de afstand tussen de taalhandeling die de spreker verricht en het met deze handeling beoogde illocutieve doel. Hoe langer dit pad is dat leidt naar het illocutieve doel, des te hoger is de mate van indirectheid van de taaluiting en 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 een hoorder juist een scala aan mogelijkheden biedt om een andere interpretatie van de taalhandeling te kiezen dan de door de spreker bedoelde, en op die manier zonder gezichtsverlies onder het verzoek uit te komen.

De imperatief (bijvoorbeeld 'Zet die auto weg') 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 maxim. Het tact maxim is door Leech (1983) bedacht en houdt het volgende in: 'Minimaliseer de kosten voor de ander, maximaliseer het voordeel voor de ander'. Aangezien de imperatief het meest directe en expliciete middel is om een impositieve taalhandeling te realiseren, is de bedoeling voor de hoorder direct duidelijk. Directe taaluitingen blijken eerder uitzondering dan regel te zijn, en in alle gevallen waarin de illocutieve strekking afwijkt van of de zinsvorm, of het expliciet performatieve werkwoord, is er sprake van een indirecte taalhandeling.

Door het veronderstellen van gradaties in het niveau van directheid kan gesproken worden van verzoeken die meer of minder direct zijn. Dit veronderstellen van gradaties in het niveau van directheid van verzoeken, en van taalhandelingen in het algemeen, is echter een belangrijk probleem in taalhandelingstheorieën geweest, waarvoor verschillende soorten oplossingen zijn aangedragen. Er bestaat geen consensus over de afbakening van de begrippen indirectheid en beleefdheid in de literatuur over pragmalinguïstiek. Robert Le Pair heeft de verschillen in niveau van directheid in zijn proefschrift 'Verzoekstrategieën in het Spaans' (1996) onderzocht en uiteengezet. Na het bekijken van de theorieën, van Searle, Gordon en Lakoffs, Haverkate, en Leech (eerder besproken in dit onderzoeksverslag), is hij tot een bepaalde ordening gekomen in niveau van directheid, zie tabel 1 op de volgende pagina.

Het niveau van directheid wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de taaluiting de illocutieve strekking van een verzoek krijgt. Een belangrijk criterium hiervoor is het refereren aan 'geslaagdheidsvoorwaarden' waaraan een taaluiting moet voldoen om 'geldig te zijn als verzoek' (Gordon & Lakoff, 1975; Leech, 1983).

Tabel 1 Verzoekstrategieën in oplopend niveau van directheid

Strategie	Refereren aan geslaagdheids-voorwaarden + voorbeeld	Regulerende werking van het tact maxim	Voorbeeld
1. Imperatief	Meest directe vorm om illocutieve strekking te coderen: essentie van verzoek wordt direct verwoord door de modus van het werkwoord.	Geen. Gebiedende wijs laat geen optionality toe.	'Zet het raam open'
2. Performatief werkwoord	Directe vorm om illocutieve strekking te coderen; essentie van het verzoek wordt direct verwoord door semantisch 'relevant' werkwoord.	'Ik gebied/vraag/verzoek je' is stellende zin; het semantische aspect en de modus van het werkwoord maken het verzoek minder imposief dan de gebiedende wijs.	'Ik verzoek je het raam open te zetten'
3. Statement van verplichting	Geen direct/expliciet refereren aan essentiële voorwaarde, maar impliciet via redelijkheidsvoorwaarde.	De directheid van 1. en 2. ontbreekt; maar negeren van verzoek is moeilijk door de presentatie van het verzoek als een (morele) verplichting.	'Je moet het raam openzetten'
4. Statement van wil/wens	Verzoekkracht wordt geïmpliceerd doordat spreker refereert aan sprekergeoriënteerde opechtheidsconditie.	Optionality bestaat weliswaar, maar deze impliceert het negeren van wil/wens van spreker	'Ik wil dat je het raam open zet'
5. Suggestie	Kracht van verzoek/suggestie via refereren aan redelijkheidsconditie; min of meer geconventionaliseerde directief, niet per se imposief.	De 'kosten-baten dimensie' kan gemanipuleerd worden: gevraagde handeling kan gepresenteerd worden alsof deze in het belang van de aangesprokene is.	'Zou je het raam niet open zetten' 'Waarom zet je het raam niet open?'
6. Refereren aan precondities	Refereren aan precondities: a. non-obvious (handeling) b. bereidheid (aangesprokene) c. mogelijkheid (aangesprokene)	De vraag-constructie geeft de aangesprokene optionality doordat hij de mogelijkheid heeft a. de toekomstige handeling b. zijn bereidheid c. zijn 'in staat zijn' te betwijfelen of te ontkennen.	a. 'Zet je het raam open?' b. 'Wil je het raam open zetten?' c. 'Kun je het raam openzetten?'
7. Hint	Uiting wordt slechts als verzoek geïnterpreteerd indien de hoorder over voldoende context-informatie beschikt.	Aan hoorder wordt veel optionality verleend: hij hoeft de taaluiting niet als verzoek op te vatten.	't Is hier bloedheet'

1.5 Tien hoofdstrategieën voor verzoeken

In deze paragraaf worden tien hoofdstrategieën van verzoeken besproken, waarvan de directheid de basis zal vormen van de analyses van de verzoeken. Robert Le Pair (2000) komt tot een opeenvolging van de volgende soorten verzoeken (van meest direct naar meest indirect): *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*. Aan dit lijstje van Rob le Pair zijn in dit onderzoek drie verzoekenstrategieën toegevoegd, waardoor dit onderzoek te maken krijgt met tien verzoekstrategieën.

Het refereren aan precondities is namelijk uitgesplitst in *refereren aan precondities door middel van een vraagzin* en *refereren aan precondities met een beleefdheidstrategie*. Leech (1983) beweert daarbij ook dat indirectheid en beleefdheid nauw met elkaar verbonden zijn. Een beleefdheidstrategie maakt

het verzoek nog een stukje indirecter, omdat de mate van impositie wordt verkleind door middel van interne markerings. Om deze reden is besloten deze strategie uit te splitsen.

Een tweede toevoeging is het *statement van precondities*, dat op een vragende manier wordt gebracht. Le Pair (2000) heeft deze strategievorm in zijn onderzoek al wel genoemd, maar niet gebruikt, in dit onderzoek wordt deze strategie wel gebruikt. Een statement van wil/wens wordt als het ware geplaatst in een vraagzin, zoals in 'Je brengt me naar huis?'

In het boek 'Taal in actie' (2000) van H. Houtkoop, wordt het indirecte verzoek: *FTA geformuleerd als algemene regel* genoemd. Een voorbeeld van een *FTA geformuleerd als algemene regel* is: "Er mag hier niet gerookt worden". Met deze derde toevoeging komt het totaal aantal verzoekstrategieën uit op tien.

Hieronder volgen de beschrijvingen van de tien verschillende soorten strategieën voor het doen van een verzoek, die gebruikt zijn in dit onderzoek. Deze beschrijvingen zijn afgeleid van het artikel 'Verzoekstrategieën in het Spaans' (1997) van Rob Le Pair.

1. Imperatief

Door het gebruik van zowel *imperatief* als van een *performatief werkwoord* wordt direct voldaan aan de essentiële conditie, zonder te refereren aan de condities die er deel van uit maken. 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 "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 maxim* (minimaliseer de kosten voor de ander, maximaliseer het voordeel voor de ander) 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.

2. *Performatieve werkwoorden*

Een tweede syntactisch middel dat een spreker tot zijn beschikking heeft bij het doen van een verzoek is het gebruik van een *performatief werkwoord* zoals in "Ik vraag je die auto weg te zetten".

Ook het gebruik van een performatief 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. Net als een *imperatief* is ook het gebruik van een *performatief werkwoord* een vrij 'onbeleefde' strategie omdat ook hier de hoorder weinig mogelijkheden worden geboden om niet aan het verzoek te voldoen.

3. *Statement van verplichting*

Tot de directe verzoekstrategieën behoort ook het gebruik van beweringen die refereren aan (morele) verplichtingen van de hoorder om het verzoek uit te voeren zoals in "Je moet de tafel even schoonmaken". *Statements van verplichting* worden gekenmerkt door een vrij 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.

4. *Statements van wil, wens of noodzaak*

Een minder directe strategie dan een *statement van verplichting*, is een *statement* waarmee de spreker zijn *wil of wens* uitdrukt dat aan het verzoek voldaan wordt zoals in "Ik wil dat die vlucht omgeboekt wordt", of statements waarin de spreker een bepaalde noodzaak uitdrukt zoals in "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. De spreker respecteert het *tact maxim*, door een bewering in plaats van een directe imperatief te gebruiken, zodat de hoorder de keus wordt gelaten om wel of 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.

5. *Suggesties*

Suggesties zijn strategieën die per taal verschillend kunnen zijn, maar met elkaar gemeen hebben dat ze gebruikt kunnen worden om op indirecte wijze een verzoek te doen zoals in "Waarom ga jij niet naar die presentatie?"

Volgens Haverkate (1979) zijn, met name de 'waarom niet-vragen' als in "Waarom help je me niet met dit allemaal op te ruimen?", 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. De spreker geeft 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 dit type *suggesties* dus een vrij indirecte strategie zijn met een hoge mate van impositie.

6. *Statements van precondities*

Statements van precondities als in "Je brengt me naar huis", 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. Omdat dit statement niet op hetzelfde niveau moet zitten als het statement van wil/wens, maar op een indirecter niveau, wordt er in dit onderzoek een vraagzin van gemaakt, eigenlijk een suggestie in de vorm van een vraagzin: "Je brengt me naar huis?".

7. *Refereren aan precondities, met vraagzin*

De meest indirecte strategie, afgezien van hints, om een verzoek te doen is het *refereren aan precondities* waaraan voldaan moet zijn alvorens aan het verzoek voldaan kan worden. In het algemeen worden binnen de taalhandelingstheorie twee hoordergeoriënteerde precondities onderscheiden, te weten bereidheid en mogelijkheid van de hoorder om aan het verzoek te voldoen, en een handelingsgeoriënteerde preconditie. Voorbeelden van verzoekuitingen die door middel van het bevragen van precondities worden gedaan zijn: "Wil je me helpen met het veranderen van die overhead-sheets?" (bereidheid) of "Kun je me even helpen met de afwas?" (mogelijkheid). Refereren aan de mogelijksvoorwaarde is, in vergelijking tot het refereren aan de bereidheidsvoorwaarde, meer indirect.

8. *Refereren aan precondities, met beleefdheidsstrategie*

Binnen de categorie *refereren aan precondities* is het gebruikelijk om de mate van impositie te verkleinen door middel van interne markeringen als in "Zou je

zo vriendelijk willen zijn om me te helpen?” De benadering van Gordon en Lakoff suggereert dat spreker-georiënteerde geslaagdheidsvoorwaarden directer zijn dan hoordergeoriënteerde geslaagdheidsvoorwaarden. Omdat een beleefdheidstrategie ervoor zorgt dat de taaluiting meer hoordergeoriënteerd is dan een vraagzin zonder beleefdheidstrategie, kan gezegd worden dat het doen van een verzoek in de vorm van refereren aan precondities met een beleefdheidstrategie meer indirect is dan wanneer het verzoek alleen in de vorm van een vraagzin wordt gepresenteerd.

9. Formuleer FTA als algemene regel

Een spreker die conventioneel indirect is laat met zijn formulering twee dingen zien (Houtkoop & Koole, 2000). Aan de ene kant maakt hij met zijn 'on record' formulering zonder meer duidelijk wat hij wil. Maar hij laat tegelijkertijd zien dat hij 'of record' wil gaan, door zijn gesprekspartner een uitweg te bieden. Ook een FTA in de vorm van een algemene regel is conventioneel indirect. In plaats van iemand er direct op te wijzen dat hij een regel overtreedt, kan een spreker verwijzen naar de regel zelf, bijvoorbeeld: 'Pardon, roken is hier niet toegestaan' of 'Dit is een niet-rokencoupe.'

10. 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 "Ik kan er niet goed bij met de tuinslang. (verzoek om auto te verplaatsen)".

Kenmerkend voor hints is dat de onduidelijke illocutieve kracht intentioneel is; de spreker laat met opzet aan de hoorder de keuze om de uiting al dan niet als een verzoek te interpreteren.

1.6 De relatie tussen de spreker en ontvanger (Roos van Leary)

In dit onderzoek is het van belang de relatie tussen de spreker die het verzoek uitspreekt en de ontvanger van het verzoek onder de loep te nemen, omdat deze kan veranderen naarmate het verzoek directer wordt geformuleerd. Het gedrag van de spreker kan het gedrag van de ontvanger beïnvloeden bij het doen van een verzoek. Om dit te onderzoeken wordt de Roos van Leary¹, ontwikkelt door Timothy Leary in 1957, is een

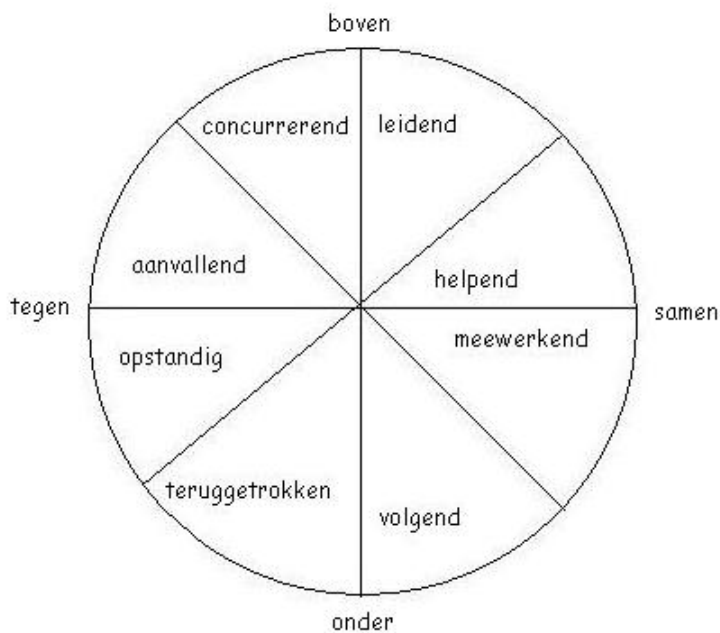
¹ Dijk, B. van (2007), *Beïnvloed anderen, begin bij jezelf*.

communicatiemodel dat is voortgekomen uit een psychologisch onderzoek naar de werking van gedrag. De Roos van Leary gaat ervan uit dat gedrag, gedrag oproept. Met andere woorden; de Roos gaat uit van actie en reactie, oorzaak en gevolg, zenden en ontvangen. De grote verdienste van de Roos van Leary ligt in het feit dat de Roos laat zien: welk gedrag door welk gedrag wordt opgeroepen en hoe gedrag te beïnvloeden is.

Een groot misverstand over de Roos van Leary is dat sommigen stellen dat de Roos van Leary mensen wil typeren ofwel wil karakteriseren. Dit is niet het geval. De Roos van Leary wil namelijk gedrag typeren en de werking van dat gedrag op anderen verduidelijken. Het gaat bij de Roos van Leary dus over de interactie tussen mensen; niet over hoe mensen qua karakter zijn.

Daarbij stelt de Roos van Leary dat ieder mens elke gedraging uit de roos in zich heeft en op gezette tijden (binnen specifieke situaties) inzet. Dat ieder mens 'voorkeurgedragingen' heeft is evident. De Roos van Leary is echter geen methode om mensen (en diens menstype/karakter) in hokjes te plaatsen.

Figuur 1



De horizontale as staat voor de relatie die iemand met een ander heeft. Zo bestaat er 'sa-mengedrag' of 'tegegengedrag'. Met 'samen' wordt hier bedoeld dat iemand met de ander door één deur wil of kan. Er bestaat dan affiniteit met de ander. 'Samen' betekent dus dat het gedrag van de mensen is gericht op acceptatie van elkaar. Veelal op basis van wederzijds respect.

Met 'tegen' wordt hier bedoeld dat iemand niet echt met de ander door één deur wil of kan. Er bestaat dan vijandigheid naar de ander. 'Tegen' betekent dus dat het gedrag van de mensen is gericht op andere belangen dan acceptatie. Soms zelfs volledig tegengesteld aan acceptatie.

De verticale as staat voor de opstelling die iemand met een ander heeft. Zo bestaat er 'boven-gedrag' en 'onder-gedrag'.

Met 'boven' wordt hier bedoeld dat iemand dominant gedrag vertoont naar de ander. Iemand beschouwt zich op dat moment als 'meerdere' van de ander.

'Boven' betekent dus dat het gedrag van de mensen is gericht op veel invloed ten opzichte van de ander.

Met 'onder' wordt hier bedoeld dat iemand onderdanig gedrag vertoont naar de ander. Iemand beschouwt zich op dat moment als 'ondergeschikte' van de ander. 'Onder' betekent dus dat het gedrag nauwelijks of niet is gericht op veel invloed ten opzichte van de ander.

De derde afhankelijke variabele 'relatie tussen de spreker en ontvanger' van dit onderzoek zal worden getoetst in de vragenlijst. Met behulp van de Roos van Leary kan bepaald worden hoe die relatie gedefinieerd kan worden

Een boven-gedragspatroon uit zich in actief, initiërend, beïnvloedend, beheersend en motiverend gedrag. Een onder-gedragspatroon uit zich in passief, afhankelijk, onderdanig, conformerend en bescheiden gedrag.

Leary ontdekte dat 'boven' en 'onder' in relatie stonden tot elkaar. En wel op de volgende manier:

Boven-gedrag roept onder-gedrag op (complementaire werking).

Onder-gedrag roept boven-gedrag op (complementaire werking).

1.7 De Discourse Completion Test

In deze paragraaf wordt de Discourse Completion Test behandeld. Dit is de meest gebruikte test die als methode gebruikt werd om het doen van een verzoek te onderzoeken. De Discourse Completion Test (DCT) is een productietaak waarbij proefpersonen gevraagd worden te reageren op een schriftelijk aangeboden stimulus.

Hudson e.a. (1995) ontwierpen hun onderzoeksmethoden voor Japanse leerlingen van het Engels en beperkten het tot de beoordeling van de taalhandelingen; het verzoek, verontschuldiging en weigering van toespraakhandelingen. Zij beoordeelden correctheid/geschiktheid van de prestaties van de leerlingen op taalhandelingen onder hoge en lage montages van de parameters relatieve macht, de sociale afstand en de mate van impositie (Brown & Levinson, 1987). Ze gebruikten zes verschillende soorten taken:

1. Geschreven discourse completion testen: 24 korte situatie beschrijvingen op papier van 40-80 woorden, proefpersonen schrijven in hun eigen woorden, geen replieken.
Situatie: Je woont in een groot appartementencomplex. Je vertrekt om naar je werk te gaan. Op je weg naar buiten kom je je buurman tegen, die je al een lange tijd niet meer gezien hebt.
Je: _____

2. Meerkeuzen discourse completion testen (DCT's): 24 korte situatie beschrijvingen op papier, 3 antwoordopties, geen replieken, geen andere antwoordopties mogelijk.
3. Gesproken discourse completion testen: 24 korte auditieve situatie beschrijvingen, te horen via koptelefoons en eenmalig herhaald, proefpersoon spreekt zijn antwoord in via een microfoon, geen replieken.
4. Rollenspel taken: Acht rollenspel situaties op rollenspel kaarten, elk bevat een verontschuldiging, verzoek en weigering.
5. Self-assessment (zelfbeoordeling) van discourse performance (uitvoering): 24 korte situatie beschrijvingen, elk met een classificatieschaal van 1-5 (very unsatisfactory – completely appropriate) zodat proefpersonen hun eigen gedrag evalueren.
6. Self-assessment van rollenspel: classificatieschaal van 1-5 (very unsatisfactory – completely appropriate) zodat proefpersonen hun drie taalhandelingen van elk van de acht rollenspellen afgespeeld op video, kunnen evalueren.

Brown (1999) liet zien dat alle onderzoeksmethoden, behalve de meerkeuzen DCT, betrouwbaar waren in Yamashita's (1996) studie, maar alleen de self-assessment methoden hadden een hoge betrouwbaarheid in Yoshitake's (1997) studie. De meerkeuzen DCT bleek onbetrouwbaar te zijn in beide studies. De gesproken en geschreven DCT en de rollenspellen leken belovend, maar de rollenspellen waren veel minder praktisch.

Robert le Pair en Korzilius (2000) gebruikten een herziene versie van de Discourse Completion Test voor hun onderzoek. Drie verschillende groepen werden gevraagd een verzoek te produceren nadat hen een situatie werd voorgeschoteld. De taalproductietaak was een mondelinge Discourse Completion Test (DCT), waarbij een proefpersoon mondeling reageerde op een mondeling aangeboden stimulus. Hiermee is tegemoet gekomen aan een aantal bezwaren dat tegen andere vormen van de DCT zijn ingebracht (Rose 1992; 1994; Hartford & Bardovi-Harlig 1992, Bardovi-Harlig & Hartford, 1993).

1.8 Cultuurverschil Nederlanders en Surinamers

Volgens Le Pair en Korzilius (2000) is het idee dat voorkeuren voor bepaalde verzoekstrategieën per cultuur zouden kunnen verschillen, gebaseerd op twee veronderstellingen: Cultuur A kan in het algemeen een voorkeur hebben voor meer direct geformuleerde verzoeken (clarity georiënteerd) in vergelijking met cultuur B (face-support georiënteerd); ten tweede kan een spreker in cultuur A in een concrete situatie een voorkeur hebben voor een indirect geformuleerd

verzoek en meer gezichtsbescherming willen tonen, terwijl een spreker in cultuur B in dezelfde situatie het verzoek directer en met minder gezichtsbescherming zou formuleren. Want in een interactiesituatie kunnen situationele factoren (bijvoorbeeld 'machtsafstand', 'sociale afstand' en 'situationale context') invloed hebben op de strategiekeuze. Maar de rol die deze factoren spelen kan in cultuur A verschillen van cultuur B. Omdat in dit onderzoek gekeken wordt naar de verschillen tussen de waarderingen van Surinamers en Nederlanders na het horen van een verzoek, is deze paragraaf gewijd aan theorieën die verschillen tussen Nederlanders en Surinamers uiteenzetten. Deze theorieën kunnen wellicht later van pas komen bij het verklaren van bepaalde resultaten.

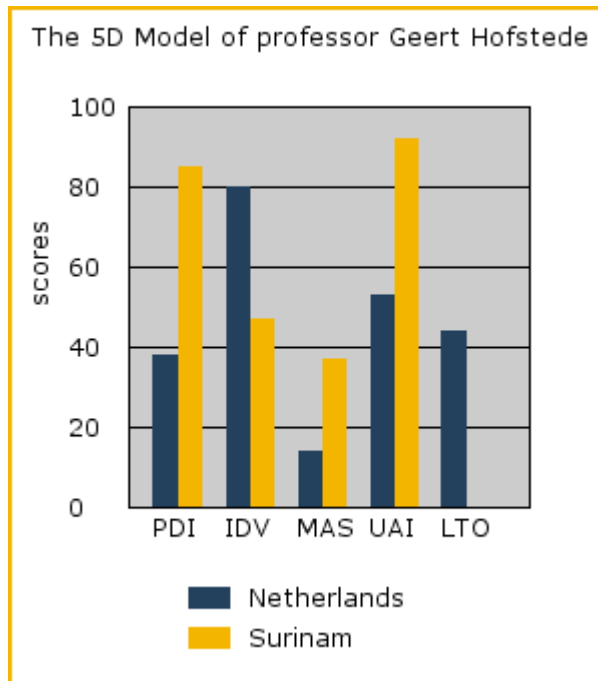
Hofstede (1966) formuleerde een cultuurmodel, dat gebruik maakt van een aantal door hem geïdentificeerde dimensies als graadmeter voor cultuurverschillen. Hofstede kwam tot zijn cultuurmodel naar aanleiding van een onderzoek binnen IBM in de jaren '60. Nationale en regionale verschillen met invloed op het functioneren van institutionele organisaties (als overheden, gezinnen, bedrijven, scholen, ideeën) werden door zijn werk zichtbaar en meetbaar gemaakt. Het model beoogt beter inzicht in cultuurverschillen te geven en die daarmee beter overbrugbaar te maken.

Het culturele dimensiemodel van Geert Hofstede is een raamwerk dat vijf soorten (dimensies) van verschillen/waardeperspectieven tussen nationale culturen beschrijft:

- *De afstand van de macht:* De graad van ongelijkheid onder mensen die door de bevolking van een land als normaal wordt beschouwd. (PDI)
- *Individualisme tegenover collectivisme:* De mate waarin mensen voelen dat zij verondersteld worden om te zorgen voor, of zelf te worden verzorgd door hun families of organisaties waartoe zij behoren. (IDV)
- *Masculiniteit tegenover vrouwelijkheid:* De mate waarin een cultuur bevorderlijk is voor overheersing, assertiviteit en het verwerven van dingen. Tegenover een cultuur welke bevorderlijker is voor mensen, gevoelens en kwaliteit van leven. (MAS)
- *Het vermijden van onzekerheid:* De graad waaraan de mensen in een land gestructureerd over ongestructureerde situaties verkiezen. (UAI)
- *Lange termijn tegenover korte termijn oriëntatie:* Lange termijn waarden zijn georiënteerd naar de toekomst, zoals sparen en persistentie. Korte termijn waarden zijn naar het verleden en het heden georiënteerd, zoals eerbied voor traditie en voor het vervullen van sociale verplichtingen. (LTO)

Op de website van Geert Hofstede is het mogelijk om een vergelijking te maken tussen twee verschillende landen op basis van de vijf dimensies. Als je dat doet voor Suriname tegenover Nederland, krijg je de volgende figuur:

Figuur 2



PDI = Power Distance Index
IDV = Individualisme
MAS = Masculiniteit
UAI = Onzekerheidsvermijding Index
LTO – Lange Termijn Orientatie

In figuur 2 is te zien dat de PDI van de Surinamers dubbel zo hoog is als de PDI van de Nederlanders. Dit betekent dat de mensen in de Surinaamse cultuur zich makkelijker neerleggen bij het feit dat de macht ongelijk verdeeld is, dan

mensen in de Nederlandse cultuur.

Ten tweede is te zien dat Surinamers minder individualistisch zijn dan Nederlanders. De Surinaamse samenleving is collectivistischer dan de Nederlandse, want de individuen zijn vanaf hun geboorte opgenomen in sterke, hechte groepen, die hun levenslange bescherming bieden, in ruil voor onvoorwaardelijke loyaliteit. Bij de Nederlandse individualistische samenleving wordt iedereen geacht uitsluitend voor zichzelf en zijn/haar naaste familie te zorgen.

Ten derde kunnen we opmaken uit de figuur dat Suriname meer masculiniteit heeft dan Nederland. In Suriname zijn de sociale sekse-rollen duidelijk gescheiden: mannen worden geacht assertief en hard te zijn en gericht op materieel succes, vrouwen horen bescheiden en teder te zijn en vooral gericht op de kwaliteit van het bestaan. De Nederlandse samenleving is feminien, want de sociale sekse-rollen overlappen elkaar: zowel mannen als vrouwen worden geacht bescheiden en teder te zijn en gericht op de kwaliteit van het leven.

Verder is te zien dat de Surinamers een hoge onzekerheidsvermijding hebben. De leden van de samenleving voelen zich bedreigd door onzekere of onbekende situaties en hebben behoefte aan voorspelbaarheid en formele of

informele regels. De Nederlandse samenleving heeft liefst zo min mogelijk regels en afwijkend gedrag wordt vaak getolereerd.

Tot slot zien we dat Surinamers helemaal geen lange termijn oriëntatie hebben, en dus georiënteerd zijn op de korte termijn. Ze hebben eerbied voor hun tradities (verleden) en het vervullen van sociale verplichtingen (heden). Nederlanders zijn juist gericht op de toekomst en zijn bezig met sparen, opbouwen van pensioen en dergelijke.

House (2003) heeft een onderscheid gemaakt tussen de Germaanse cultuur en de Angelsaksische cultuur. Angelsaksisch wordt over het algemeen gebruikt als bijvoeglijk naamwoord, als de "Engelse of Engelstalige wereld" bedoeld wordt. Nederlanders worden geschaard onder de Germaanse cultuur. Suriname heeft meer weg van de Angelsaksische cultuur, omdat hun taal opgebouwd is uit voornamelijk de Engelse taal en omdat de media en het dagelijks leven erg gericht is op de Amerikaanse en Britse manier van leven. House heeft de volgende uitersten tegenover elkaar gezet, die gerelateerd zijn aan de Germaanse en Angelsaksische cultuur.

<u>German culture (Nederland)</u>	<u>Angelsaksische cultuur (Suriname)</u>
Directheid	Indirectheid
Oriëntatie naar jezelf	Oriëntatie naar de ander
Oriëntatie naar de inhoud	Oriëntatie naar de afzender
Expliciet	Impliciet
Ad-hoc formulering	Verbale routines

1.9 De rol van de interviewer

Van Heelsum (1997) benadrukt het feit dat de rol van de interviewer vaak voor lief wordt genomen en dat mensen vaak geen rekening houden met het fenomeen dat de interviewer maar liefst vijftien procent van de antwoorden kan beïnvloeden. De geïnterviewden maken veronderstellingen van de opvattingen van de interviewer en passen hun standpunt aan om de interviewer tegemoet te komen. Twaalf tweede generatie Surinamers werden geïnterviewd in het onderzoek van Van Heelsum. De resultaten wezen uit dat de etnische achtergrond van de interviewer daadwerkelijk invloed had op de antwoorden van de Surinaamse respondenten. Dit wordt het 'interviewer effect' genoemd. De gemiddelde scores van de respondenten die geïnterviewd werden door een Surinaamse interviewer waren systematisch hoger dan de scores van de respondenten die geïnterviewd werden door een Nederlandse interviewer.

2. Opzet van het onderzoek

2.1 De methode

Om te onderzoeken hoe een verzoek gedaan wordt door bepaalde culturele groepen, is voor vele onderzoekers (Le Pair, 1996, Le Pair & Korzilius, 2000, Akkus & Kahraman, 2007, Van Mulken, 1996) de keuze gevallen op een Discourse Completion Test (DCT). Robert le Pair (1996) geeft aan in de discussie van zijn onderzoek dat de DCT een aantal beperkingen heeft.

Een eerste punt waar vraagtekens bij gezet kan worden, is het feit dat de DCT een schriftelijke beschrijving van de situatie bevat en het verzoek door de proefpersonen schriftelijk dient te worden ingevuld. Dit maakt de methode theoretisch en dus minder praktisch, waardoor de resultaten van een DCT minder betrouwbaar worden. In het onderzoek van Robert le Pair en Korzilius (2000), wordt tegemoet gekomen aan dit bezwaar, omdat in hun onderzoek het verzoek mondeling in plaats van schriftelijk wordt overgebracht. Om deze reden is er in dit onderzoek ook voor gekozen om het verzoek mondeling via een portable dvd-speler voor te leggen aan de proefpersonen. Daarbij is tevens ook een visueel aspect toegevoegd aan de onderzoeksmethode.

Omdat de self-assessment methoden de hoogste betrouwbaarheid bleken te hebben in het onderzoek van Brown (1999) is er in dit onderzoek voor gekozen om gebruik te maken van een self-assessment van discourse performance, waarbij de discourse performance op video wordt vertoond en de proefpersonen zich in moeten leven in een situatie. Vervolgens moeten zij, net als bij de voorbeelden van Brown (1999), de discourse performance beoordelen op een schaal van vijf in de vorm van een sematisch differentiaal (bijv. ontevreden O O O O O tevreden).

Een ander bezwaar tegen de DCT is, volgens Le Pair (1996), dat een andere taak nodig zou moeten zijn om het evaluatieve oordeel over de geschiktheid en effectiviteit van het uitgesproken verzoek te onderzoeken. In dit onderzoek wordt daarom een evaluatief onderzoek uitgevoerd, door de proefpersonen een mondeling verzoek voor te schotelen via een beeldscherm en daarover hun mening te vragen via een vragenlijst. Bij een DCT moeten proefpersonen zelf een verzoek uitvoeren, echter de methode van dit onderzoek laat proefpersonen een bestaand verzoek beoordelen. Zo is er een goed beeld te verkrijgen van de waarderingen van respondenten over verschillende soorten verzoeken.

2.2 Onderzoeksvraag en hypothesen

In het onderzoek waarover in dit artikel verslag wordt gedaan, staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Waarderen Surinamers een verzoek anders dan Nederlanders, als het gaat om de waardering van verschillende niveaus in directheid van een verzoek?

Subvragen:

- 1. In hoeverre heeft het niveau van directheid van het verzoek invloed op de acceptatie en waardering van het verzoek en de relatie tussen de spreker en ontvanger?*
- 2. In hoeverre heeft de cultuur van de respondent invloed op de acceptatie, waardering van het verzoek en de relatie tussen de spreker en ontvanger?*
- 3. In hoeverre heeft de cultuur van de spreker invloed op de acceptatie, waardering van het verzoek en de relatie tussen de spreker en ontvanger?*

Hypothesen:

Hoofdeffecten:

1. Verzoeken in indirecte vorm worden over het algemeen hoger gewaardeerd dan verzoeken in directe vorm.
2. Verzoeken worden over het algemeen hoger gewaardeerd door Surinamers dan door Nederlanders.
3. Respondenten waarderen Surinaamse sprekers hoger dan Nederlandse sprekers.
4. Een spreker die een indirect verzoek doet, roept vaker bovengedrag/tegengedrag dan ondergedrag/samengedrag op bij de respondenten en een spreker die een direct verzoek doet, roept vaker ondergedrag/samengedrag dan bovengedrag/tegengedrag op bij de respondent.
5. De verzoeken roepen eerder boven- of tegengedrag (Roos van Leary) op bij de Nederlandse respondenten dan bij de Surinaamse respondenten en ze roepen eerder onder- of samengedrag op bij de Surinaamse respondenten dan bij de Nederlandse respondenten.

Interactie-effecten:

6. Surinaamse respondenten waarderen Surinaamse sprekers hoger dan Nederlandse sprekers.
7. Verzoeken in indirecte vorm worden hoger gewaardeerd door Surinamers dan door Nederlanders.

2.3 Operationalisering

2.3.1 Onderzoeksmateriaal

De verschillende versies

Er zijn 80 verschillende videofilmmpjes gemaakt van vier verschillende sprekers die een verzoek uitvoeren. Per spreker zijn er dus twintig filmmpjes gemaakt. Er werden namelijk tien verschillende verzoeken voorgeschoteld van meest direct tot meest indirect en elk verzoek kwam voor in twee verschillende situaties. Alle situaties zijn gebaseerd op een collegiale relatie tussen de spreker en de hoorder, zodat zij elkaar als statusgelijken konden zien. In totaal beoordeelden 25 Surinamers en 25 Nederlanders tien verzoeken van twee Surinaamse sprekers (man en vrouw) en de andere helft van de 100 respondenten beoordeelde tien verzoeken van twee Nederlandse sprekers (man en vrouw). De volgorde van het afnemen van tien van tevoren samengevoegde condities was steeds verschillend, zodat onderzoeksresultaten niet te wijten konden zijn aan eventuele volgorde-effecten. Ook zijn de mannelijke en vrouwelijke sprekers steeds afgewisseld.

Tien verschillende soorten verzoeken:

- de imperatief (1a=situatie 1, 1b=situatie 2)
- een performatief werkwoord (2a=situatie 1, 2b=situatie 2)
- statements van verplichting (3a=situatie 1, 3b=situatie 2)
- statements van wil, wens of noodzaak (4a=situatie 1, 4b=situatie 2)
- suggesties (5a=situatie 1, 5b=situatie 2)
- statements van precondities (6a=situatie 1, 6b=situatie 2)
- refereren aan precondities, vraagzin (7a=situatie 1, 7b=situatie 2)
- refereren aan precondities met beleefdheidsstrategie (8a=situatie 1, 8b=situatie 2)
- FTA als algemene regel (9a=situatie 1, 9b=situatie 2)
- hints (10a=situatie 1, 10b=situatie 2)

Vragenlijst

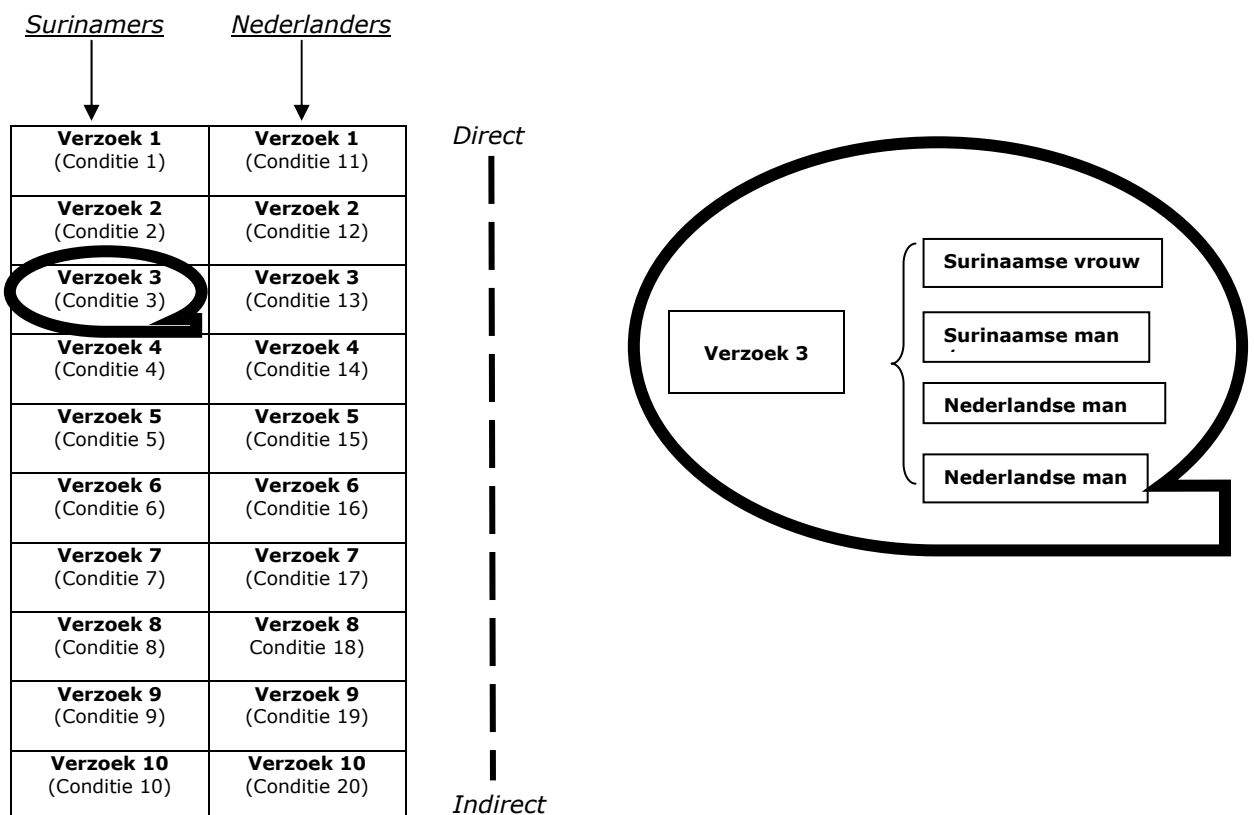
Om in dit onderzoek de mening van de respondent te meten, werd gebruik gemaakt van een vragenlijst. Er werden vragen gesteld waarbij gebruik werd gemaakt van een drietal constructen om de waardering van de respondent over het verzoek, de acceptatie van het verzoek en relatie tussen de ontvanger en spreker te kunnen meten (de afhankelijke variabelen). Dit zijn de volgende constructen: waardering van het verzoek, de acceptatie van het verzoek en de relatie tussen de spreker en ontvanger.

De vragenlijst (zie bijlage) bestond uit 14 vragen, waarvan 13 stellingen met een 5-punts semantische differentiaal, 1 stelling met een 5-punts Likerschaal (mee eens – mee oneens) en twee vragen over de demografische gegevens van de respondent. Ook was er ruimte voor de respondenten om commentaar achter te laten op de vragenlijst.

2.3.2 Onderzoeksdesign

Dit experimentele onderzoek bevat de combinatie van een 2x2x2 tussenproefpersoon ontwerp en een binnen-proefpersoon ontwerp. Het onderzoeksontwerp wordt hieronder weergegeven in de vorm van een schema.

Aan de bovenkant van het schema is de onafhankelijke variabele 'cultuur' te zien (Surinamer versus Nederlander). Iedere Surinaamse of Nederlandse respondent krijgt tien verschillende soorten verzoeken voorgeschoteld. De tweede onafhankelijke variabele 'niveau van directheid' staat aan de rechterkant van de tabel (van het meest directe verzoek *verzoek 1*, naar het meest indirecte verzoek *verzoek 10*). Elk verzoek werd uitgesproken door zowel een Surinaamse man of vrouw als door een Nederlandse man of vrouw (de derde onafhankelijke variabele), zoals in de uitvergroting te zien is.



Er ontstaan hierdoor dus 20 condities. Dat ziet er als volgt uit:

- Conditie 1: verzoek door Surinamer, imperatief.
- Conditie 2: verzoek door Surinamer, performatief werkwoord.
- Conditie 3: verzoek door Surinamer, statement van verplichting.
- Conditie 4: verzoek door Surinamer, statement van wil/wens.
- Conditie 5: verzoek door Surinamer, suggesties.
- Conditie 6: verzoek door Surinamer, statement van precondities.
- Conditie 7: verzoek door Surinamer, refereren aan precondities, met vraagzin.
- Conditie 8: verzoek door Surinamer, refereren aan precondities, met beleefdheid.
- Conditie 9: verzoek door Surinamer, FTA als algemene regel.
- Conditie 10: verzoek door Surinamer, hint.
- Conditie 11: verzoek door Nederlander, imperatief.
- Conditie 12: verzoek door Nederlander, performatief werkwoord.
- Conditie 13: verzoek door Nederlander, statement van verplichting.
- Conditie 14: verzoek door Nederlander, statement van wil/wens.
- Conditie 15: verzoek door Nederlander, suggesties.
- Conditie 16: verzoek door Nederlander, statement van precondities.
- Conditie 17: verzoek door Nederlander, refereren aan precondities, met vraagzin.
- Conditie 18: verzoek door Nederlander, refereren aan precondities, met beleefdheid.
- Conditie 19: verzoek door Nederlander, FTA als algemene regel.
- Conditie 20: verzoek door Nederlander, hint.

Er werd een effect verwacht van deze onafhankelijke variabelen op de drie afhankelijke variabelen; de waardering van het verzoek door de respondent, de acceptatie van het verzoek door de respondent en de relatie tussen de ontvanger en spreker.

De proefpersonen werden aselekt aan tien verschillende condities toegewezen. Omdat de proefpersonen meerdere soorten verzoeken voorgeschoteld kregen in een steeds afgewisselde volgorde, kan tevens gesproken worden van een binnen proefpersoon ontwerp. Dezelfde proefpersoon beoordeelden namelijk tien condities.

2.3.3 Proefpersonen

De onderzoekspopulatie bestond uit een totaal van 100 proefpersonen (50 Surinamers en 50 Nederlanders). Deze groep van 100 mensen kregen ieder tien verschillende verzoeken (tien condities) met bijbehorende vragenlijsten voorgeschoteld, zodat er in totaal 1000 keer een verzoek beoordeeld is. De leeftijd van de respondenten varieerde tussen de 20 en 65 jaar. De proefpersonen waren allen werkzaam. Een gedeelte van de ondervraagde Surinamers was werkzaam bij het Algemeen Bureau voor de Statistiek (ABS) in Paramaribo.

2.3.4 Procedure/script

Allereerst werd uitgelegd wat verwacht werd van de proefpersoon bij dit onderzoek (stap 1). In een korte mondelinge uitleg werd gevraagd of de proefpersoon zich wilde inleven in een situatie die op papier was uitgelegd. Dit moest de proefpersoon eerst rustig, zittend doorlezen. Vervolgens (stap 2) werd gevraagd of de proefpersoon naar het beeldscherm (van de portable DVD-speler) wilde kijken en goed wilde luisteren naar wat gezegd werd. Op het filmpje dat werd getoond, sprak de spreker het verzoek (de FTA) uit richting de camera (stap 3). De spreker had een Surinaamse of Nederlandse afkomst en was man of vrouw. De stimulus bestond uit een schriftelijke beschrijving van een situatie waarin meestal twee personen voorkwamen. De respondent verplaatste zich (stap 4) in de rol van één van beide personen, namelijk de persoon die de aangesprokene was van het desbetreffende verzoek. Hierna (stap 5) werd de respondent gevraagd een vragenlijst in te vullen met vragen die de volgende afhankelijke variabelen meten; waardering van het verzoek, de relatie ten opzichte van de spreker en de acceptatie van het verzoek. Stap 2 tot en met stap 5 werden daarna nog negen keer herhaald, want per persoon werden tien verschillende verzoeken getoond.

3. Resultaten

3.1 Verdeling van proefpersonen

Aan dit onderzoek deden 96 proefpersonen mee, waarvan in totaal 45 vrouwen en 51 mannen. Voor de randomisatiecontrole op leeftijd is voor de onafhankelijke variabele *cultuur* een t-toets uitgevoerd. De leeftijd van de respondenten verschilde niet significant tussen de groep die een Surinaamse afkomst had en de groep die een Nederlandse afkomst had ($t = -0,581$; $df = 94$; $p = 0,059$). Voor de randomisatiecontrole op geslacht is een chi-kwadraattoets uitgevoerd. Hieruit bleek dat het geslacht van de respondenten niet significant verschilde voor de onafhankelijke variabele *cultuur* ($\chi^2 = 0,838$; $p = 0,500$). Doordat er geen significante verschillen zijn tussen de leeftijd en het geslacht van respondenten bij de variabele *cultuur*, mogen deze met elkaar worden vergeleken.

3.2 Betrouwbaarheid van de vragen

Om vast te stellen of de vragen in de clusters voldoende samenhangen om te mogen spreken van één construct, is voor het uitvoeren van de statistische analyses de betrouwbaarheid van de vragen berekend. Zoals te zien is in tabel 2, hadden alle constructen een betrouwbaarheid van 0.7 of hoger. Er kan dus aangenomen worden dat de vragen in voldoende mate samenhangen en hetzelfde construct meten.

Voor dit onderzoek werden vijf clusters gevormd: gevoelens van de ontvanger, zelfperceptie van de ontvanger, vriendelijkheid van de spreker, het belang dat de spreker hecht aan de relatie met de ontvanger en de acceptatie van het verzoek. Omdat in dit onderzoek ook onderzocht is of de spreker bij de respondenten boven-, onder-, samen- of tegengedrag oproept, zijn er tevens twee clusters gecreëerd met de vragen die boven- of ondergedrag of samen- of tegengedrag van de spreker meten. In totaal zijn er dus zeven constructen onderzocht.

Tabel 2

Construct / Dimensie	Cronbach's Alpha
Gevoelens van de ontvanger (EMOTIE)	0,9
Zelfperceptie van de ontvanger (EMOTIE)	0,9
Vriendelijkheid van de spreker (RELATIE)	0,9
Het belang dat de spreker hecht aan de relatie met de ontvanger (RELATIE)	0,8
Acceptatie van het verzoek	0,8
Boven- en ondergedrag	0,7
Samen- en tegengedrag	0,9

3.3 Toetsing van hypothesen (hoofdeffecten)

De respondenten hebben de vragen beantwoord op een vijfpuntschaal in de vorm van een semantisch differentiaal. Hoe hoger het cijfer is, hoe hoger de waardering van de respondent is (bijvoorbeeld 5=tevreden, 4=enigszins tevreden, 3=niet tevreden/niet ontevreden, 2=enigszins ontevreden en 1=ontevreden). In de tabellen in deze paragraaf worden de gemiddelde waarderingen van respondenten weergegeven. Allereerst worden de algemene waarderingen van de verzoeken van de respondenten weergegeven in de paragrafen 3.3.1 en 3.3.2. Om te toetsen of de gemiddelde waarderingen van de Surinaamse en Nederlandse respondenten significant van elkaar verschillen, zijn General Linear Model's (GLM's) uitgevoerd in paragraaf 3.3.3. Tevens zijn er in paragraaf 3.3.4 een aantal GLM's uitgevoerd om te toetsen of de gemiddelde waarderingen voor de verschillende sprekers significant van elkaar verschillen.

3.3.1 Algemene waardering van de verzoekstrategieën afzonderlijk

Tabel 3

Algemene waardering		Preferentie
Imperatief	1,5 (1,07)	6/7
Performatief werkwoord	1,7 (1,08)	5
Statement van verplichting	1,1 (1,15)	9
Statement van wil/wens	1,4 (1,11)	8
Suggestie	1,5 (1,01)	6/7
Statement van precondities	1,0 (0,85)	10
Refereren aan precondities, vraagzin	2,9 (1,00)	2
Refereren aan precondities, beleefdheid	3,7 (0,58)	1
Algemene regel	2,1 (1,01)	4
Hint	2,8 (0,91)	3

Om te toetsen of de gemiddelde waarderingen voor de verschillende verzoeken significant van elkaar verschillen, is een General Linear Model (GLM) uitgevoerd. Uit de tabel hiernaast (tabel 3) kan de

volgorde van preferentie worden opgemaakt. In de tabel is te zien dat het verzoek in de vorm van *refereren aan precondities met beleefdheid* het hoogst wordt gewaardeerd (gemiddeld 3,7 punten). Het verzoek in de vorm van *refereren aan precondities met vraagzin* komt op de tweede plaats (gemiddeld 2,9 punten) en de *hint* (gemiddeld 2,8) en de *algemene regel* (gemiddeld 2,1) krijgen daarna hoogste waardering. Het verzoek in de vorm van een *statement van precondities*, krijgt de laagste waardering (gemiddeld 1 punt). Ook de andere twee verzoekstrategieën die een statement bevatten, horen bij de drie laagst gewaarde verzoeken. De waarderingen van de soorten verzoeken verschillen significant van elkaar ($F=74,279$; $df=1$; $p \leq 0,000$).

3.3.2 Algemene waardering van de verzoeken in een schaalverdeling

In deze paragraaf zijn de afzonderlijke verzoekstrategieën onderverdeeld in een schaal van een mate van directheid. De verzoeken *imperatief*, *performatief werkwoord* en *statement van verplichting* zijn geschaard onder de noemer 'directe verzoeken'. De verzoeken *statement van wil/wens*, *suggestie*, *statement*

van *precondities* zijn samengenomen en worden de 'middenmoot' van de lijn van directheid genoemd. Tot slot worden de verzoeken *refereren aan precondities via een vraagzin, refereren aan precondities met beleefdheidsstrategie, de FTA als algemene regel* en de *hint* bij de 'indirecte verzoeken' ingedeeld. Op deze manier kan de preferentie van de respondenten in directheid van een verzoek achterhaald worden.

Bij alle constructen werd een hoofdeffect gevonden voor de onafhankelijke variabele directheid ($p \leq 0,000$). Dit betekent dat de respondenten de verschillende maten van directheid significant verschillend waarden. Om te controleren of de waarderingen van de directe verzoeken, de middenmoot en de indirecte verzoeken van elkaar verschillen, is een Scheffe analyse uitgevoerd (zie tabel 4).

Tabel 4

Gevoelens van de ontvanger	Gem. verschil	P
Direct verzoek - Middenmoot	0,20	0,120
Direct verzoek - Indirect verzoek	1,37	0,000
Middenmoot - Indirect verzoek	1,57	0,000
Zelfperceptie van de ontvanger		
Direct verzoek - Middenmoot	0,13	0,374
Direct verzoek - Indirect verzoek	1,45	0,000
Middenmoot - Indirect verzoek	1,59	0,000
Vriendelijkheid van de spreker		
Direct verzoek - Middenmoot	0,09	0,622
Direct verzoek - Indirect verzoek	1,41	0,000
Middenmoot - Indirect verzoek	1,50	0,000
Relatie tussen de S en O		
Direct verzoek - Middenmoot	0,06	0,842
Direct verzoek - Indirect verzoek	1,38	0,000
Middenmoot - Indirect verzoek	1,44	0,000
Acceptatie FTA		
Direct verzoek - Middenmoot	0,31	0,007
Direct verzoek - Indirect verzoek	1,33	0,000
Middenmoot - Indirect verzoek	1,64	0,000

Bij het construct 'gevoelens van de ontvanger' verschillen de waarderingen van de directe verzoeken niet significant van de waarderingen van de middenmoot ($p \leq 0,120$). Hierbij is het verschil gemiddeld 0,20 punt (zie tabel 4). De waarderingen van de directe verzoeken verschillen echter wel significant van de waarderingen van de indirecte verzoeken ($p \leq 0,000$). Hierbij is het verschil gemiddeld 1,37 punten. Ook verschillen de waarderingen van de middenmoot significant van de waarderingen van de indirecte verzoeken ($p \leq 0,000$). Het verschil hierbij is nog groter, namelijk gemiddeld 1,57 punten.

Bij de constructen 'zelfperceptie van de ontvanger', 'vriendelijkheid van de spreker' en 'het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen de spreker en ontvanger' is hetzelfde patroon te zien. Ten eerste verschillen de waarderingen van de directe verzoeken niet significant van de waarderingen van de middenmoot, maar verschillen de waarderingen van de directe verzoeken wel significant van de waarderingen van de middenmoot (zie tabel 4). En ten tweede

verschillen de waarderingen van de middenmoot, ook bij deze constructen, significant van de waarderingen van de indirecte verzoeken. Dit verschil is groter dan het verschil tussen de waarderingen van de directe en indirecte verzoeken. Bij het construct 'acceptatie FTA' is een ander patroon zichtbaar. Hierbij verschillen de waarderingen van de directe verzoeken en de middenmoot namelijk wel significant van elkaar ($p \leq 0,007$).

3.3.3 Verschillen tussen de waarderingen van de Surinaamse en Nederlandse respondenten

Voor de constructen 'gevoelens van de ontvanger', 'zelfperceptie van de ontvanger', 'vriendelijkheid van de spreker' en 'het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen de spreker en ontvanger' werd een hoofdeffect gevonden voor de onafhankelijke variabele cultuur van de respondent ($p \leq 0,000$). Dit betekent dat de Nederlandse respondenten de verzoeken significant anders waarderen dan de Surinaamse respondenten.

Tabel 5

Surinaamse respondenten			Nederlandse respondenten		
Direct	Middenmoot	Indirect	Direct	Middenmoot	Indirect
<i>Gevoelens van de ontvanger</i>					
1,7 (1,34)	1,4 (1,31)	3,0 (1,19)	1,3 (1,05)	1,2 (0,90)	2,8 (1,13)
<i>Zelfperceptie van de ontvanger</i>					
1,7 (1,38)	1,4 (1,26)	3,0 (1,16)	1,2 (0,96)	1,2 (0,94)	2,8 (1,14)
<i>Vriendelijkheid van de spreker</i>					
1,6 (1,40)	1,4 (1,21)	2,9 (1,18)	1,1 (1,00)	1,1 (0,91)	2,6 (1,15)
<i>Het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen de spreker en ontvanger</i>					
1,7 (1,29)	1,5 (1,14)	2,9 (1,14)	1,0 (1,44)	1,1 (1,06)	2,5 (1,09)
<i>Acceptatie van de FTA</i>					
1,9 (1,36)	1,5 (1,33)	3,1 (1,14)	1,8 (1,18)	1,5 (1,17)	3,1 (1,01)

Bij de bovengenoemde constructen waarderen de Surinaamse respondenten de directe verzoeken hoger dan de middenmoot van de verzoeken (zie tabel 5). Het verschil tussen de waarderingen van de directe verzoeken en de waarderingen van de middenmoot is groter bij de Surinaamse respondenten dan bij de Nederlandse respondenten. De Nederlandse respondenten waarderen de directe verzoeken en de middenmoot namelijk bijna gelijk zoals te zien is in tabel 5. De Nederlandse en Surinaamse respondenten hebben beide veel positievere gevoelens, een veel hogere zelfperceptie, vinden de spreker veel vriendelijker en achten het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen de spreker en ontvanger veel hoger bij de indirecte verzoeken dan bij de directe verzoeken en de middenmoot van de verzoeken. Een opvallend verschil is dat de Surinaamse respondenten de verzoeken (zowel direct, middenmoot als indirect) systematisch hoger waarderen dan de Nederlandse respondenten bij al deze constructen.

Voor het construct 'acceptatie van de FTA' werd één hoofdeffect gevonden, namelijk voor de variabele directheid ($F=183,689$; $df=2$; $p \leq 0,000$), maar voor de variabele cultuur van de respondent werd geen hoofdeffect

gevonden ($F=0,103$; $df=1$; $p= 0,749$). Dit betekent dat de Nederlandse respondenten niet verschillen van de Surinaamse respondenten in de mate van acceptatie van de verzoeken, maar dat de mate van acceptatie van de respondenten bij de drie verschillende niveaus in directheid wel verschilt.

De Roos van Leary

In dit onderzoek wordt de theorie van de Roos van Leary, zoals eerder genoemd in het theoretisch kader, gebruikt om te onderzoeken wanneer de spreker boven-, onder-, tegen-, of samengedrag oproept bij de respondenten na het uitspreken van een bepaald verzoek. Hiervoor zijn twee constructen samengesteld van de vragen die deze gedragingen meten. In deze paragraaf wordt gekeken in hoeverre het gedrag van de Surinaamse respondenten verschilt van het gedrag van Nederlandse respondenten, wat betreft boven-, onder-, tegen-, of samengedrag. Als de respondent het cijfer 1 geeft, betekent dit dat de spreker met het verzoek boven- of tegengedrag oproept bij de respondent en als de respondent het cijfer 5 geeft, betekent dit dat de spreker met het verzoek onder- of samengedrag oproept bij de respondent.

Voor het construct 'boven- of ondergedrag' werden twee hoofdeffecten gevonden, namelijk voor de variabele cultuur van de respondent ($F=22,454$; $df=1$; $p\leq 0,000$) en de variabele directheid ($F=209,888$; $df=2$; $p\leq 0,000$). Dit betekent dat de Nederlandse respondenten verschillen van de Surinaamse respondenten in hun gedrag na het horen van de verzoeken en dat het boven- of ondergedrag van de respondenten bij de drie verschillende niveaus in directheid verschilt. Voor het construct 'samen- of tegengedrag' werden wederom twee hoofdeffecten gevonden voor cultuur van de respondent en directheid.

Tabel 6

Surinaamse respondenten			Nederlandse respondenten		
Direct	Middenmoot	Indirect	Direct	Middenmoot	Indirect
<i>Boven- of ondergedrag</i>					
1,7 (1,34)	1,4 (1,19)	3,0 (1,09)	1,2 (0,91)	1,2 (0,84)	2,7 (1,07)
<i>Samen- of tegengedrag</i>					
1,6 (1,26)	1,4 (1,19)	3,0 (1,14)	0,9 (1,66)	1,1 (0,85)	2,5 (1,17)

Bij het construct 'boven- of ondergedrag' (zie tabel 6) is te zien dat zowel Nederlandse als Surinaamse respondenten meer ondergedrag vertonen bij de indirecte verzoeken dan bij de middenmoot en de directe verzoeken. Bij de middenmoot van de verzoeken vertonen de Nederlandse en Surinaamse respondenten het meeste bovengedrag (gemiddeld 1,4 en 1,2). Bij het construct 'samen- of tegengedrag' vertonen zowel de Nederlandse als de Surinaamse respondenten het meeste samengedrag bij de indirecte verzoeken. De Surinaamse respondenten vertonen meer tegengedrag wanneer het verzoek bij

de middenmoot van verzoeken hoort dan wanneer het verzoek direct geformuleerd is. Bij de Nederlandse respondenten is dit omgekeerd; de Nederlandse respondenten vertonen meer tegengedrag wanneer het verzoek direct is dan wanneer het verzoek bij de middenmoot hoort.

3.3.4 Verschillen in waardering van de cultuur van de spreker

Tabel 7

Surinaamse sprekers	Nederlandse sprekers
<i>Gevoelens van de ontvanger</i>	
2,1 (1,37)	1,9 (1,37)
<i>Zelfperceptie van de ontvanger</i>	
2,1 (1,37)	1,9 (1,37)
<i>Vriendelijkheid van de spreker</i>	
2,0 (1,39)	1,8 (1,34)
<i>Relatie tussen spreker en ontvanger</i>	
2,0 (1,35)	1,8 (1,43)
<i>Acceptatie van de FTA</i>	
2,3 (1,42)	2,2 (1,38)
<i>Boven- en ondergedrag</i>	
2,1 (1,31)	1,8 (1,30)
<i>Samen- en tegengedrag</i>	
1,2 (1,34)	1,7 (1,52)

Voor alle constructen, behalve voor het construct 'acceptatie van de ontvanger', werd een hoofdeffect gevonden voor de cultuur van de spreker. De waarderingen van de respondenten voor de Nederlandse sprekers verschillen significant van de waarderingen voor de Surinaamse sprekers bij deze constructen.

Bij de constructen 'gevoelens van de ontvanger', 'zelfperceptie van de ontvanger', 'vriendelijkheid van de spreker' en 'het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen de spreker en ontvanger' wordt de Surinaamse spreker significant hoger gewaardeerd dan de Nederlandse spreker. Deze waarderingen worden in tabel 7 weergegeven. Bij het construct 'acceptatie van de FTA' worden de Surinaamse en de Nederlandse spreker niet significant verschillend gewaardeerd ($F=0,463$; $df=1$; $p \leq 0,497$). De Nederlandse sprekers roepen significant meer bovengedrag op bij de respondenten dan de Surinaamse sprekers ($F=8,744$; $df=1$; $p \leq 0,003$). De Nederlandse sprekers roepen ook significant meer tegengedrag op bij de respondenten dan de Surinaamse sprekers ($F=7,430$; $df=1$; $p \leq 0,007$).

3.4 Interactie-effecten tussen de onafhankelijke variabelen

Om te controleren of er interactie-effecten zijn tussen de drie onafhankelijke variabelen: de directheid van het verzoek, de cultuur van de respondent en de cultuur van de spreker, zijn er variantie-analyses uitgevoerd.

Er werden geen twee-wegs interacties gevonden tussen de directheid van het verzoek en de cultuur van de spreker. Ook werden er geen interactie-effecten gevonden tussen de directheid van het verzoek en de cultuur van de respondent. Wel werden er twee-wegs interacties gevonden tussen de cultuur van de respondent en de cultuur van de spreker. Er is tevens gecontroleerd of er drie-wegs interacties zijn gebleken tussen de onafhankelijke variabelen; cultuur van de respondent, de cultuur van de spreker en de directheid van het verzoek, dit was niet het geval. Het interactie-effect tussen de cultuur van de respondent en de cultuur van de spreker zal in deze paragraaf worden besproken.

Interactie-effect tussen cultuur van de respondent en de cultuur van de spreker

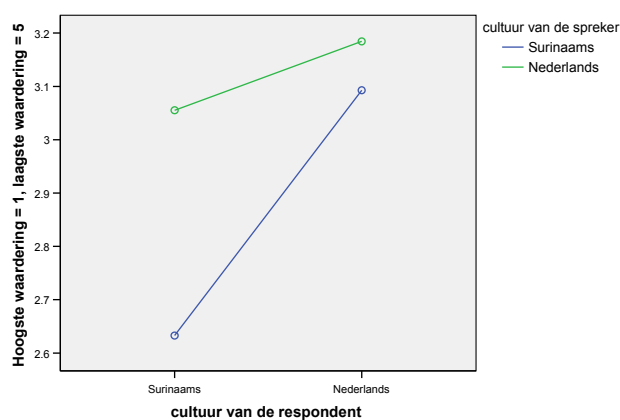
Tabel 8

Surinaamse respondenten		Nederlandse respondenten	
Surinaamse spreker	Nederlandse spreker	Surinaamse spreker	Nederlandse spreker
<i>Gevoelens van de ontvanger</i>			
2,4 (1,44)	1,9 (1,45)	1,9 (1,26)	1,8 (1,28)
<i>Zelfperceptie van de ontvanger</i>			
2,4 (1,43)	1,9 (3,08)	1,9 (1,26)	1,8 (1,29)
<i>Vriendelijkheid van de spreker</i>			
2,3 (1,42)	1,9 (1,43)	1,7 (1,28)	1,7 (1,25)
<i>Relatie tussen de spreker en ontvanger</i>			
2,3 (1,32)	1,9 (1,39)	1,7 (1,31)	1,6 (1,46)
<i>Acceptatie van de FTA</i>			
2,4 (1,46)	2,1 (1,45)	2,2 (1,37)	2,3 (1,31)
<i>Boven- en ondergedrag</i>			
2,3 (1,36)	1,9 (1,41)	1,8 (1,20)	1,8 (1,19)
<i>Samen- en tegengedrag</i>			
2,3 (1,38)	1,9 (1,37)	1,7 (1,23)	1,5 (1,64)

De interactie-effecten tussen de cultuur van de respondent en de cultuur van de spreker komen voor bij de constructen 'gevoelens van de ontvanger', 'zelfperceptie van de ontvanger', 'vriendelijkheid van de spreker', 'het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen de spreker en ontvanger' en bij het construct boven- en ondergedrag. De Surinaamse respondenten waarderen de Surinaamse spreker significant hoger dan de Nederlandse spreker. De Nederlandse respondenten maken echter geen significant onderscheid tussen de Nederlandse en Surinaamse sprekers.

Om dit patroon duidelijk weer te geven wordt het interactie-effect bij het construct 'gevoelens van de ontvanger' ter voorbeeld weergegeven in de grafiek hieronder.

Wat uit deze grafiek kan worden opgemaakt, is dat wanneer de respondenten van Surinaamse afkomst zijn, zij de Surinaamse sprekers prefereren boven de Nederlandse sprekers. De Nederlandse respondenten maken geen significant onderscheid tussen de verschillende sprekers.



4. Conclusies

Het doel van dit onderzoek was om te toetsen of Surinaamse en Nederlandse respondenten verschillen van mening over de mate van directheid in verzoeken. Op basis van een aantal theorieën, besproken in het theoretisch kader zijn een aantal hypothesen opgesteld. In dit hoofdstuk worden deze hypothesen verbonden aan een aantal conclusies. Bij het hoofdstuk resultaten is ook gekeken of de verschillende situaties invloed hadden op de gemiddelde waardering van de respondenten, hier worden in dit hoofdstuk ook een aantal conclusies aan verbonden. Per hypothese worden deelconclusies getrokken, alvorens de onderzoeksvraag zal worden beantwoord. Deze luidde als volgt:

Waarderen Surinamers een verzoek anders dan Nederlanders, als het gaat om de waardering van verschillende niveaus in directheid van een verzoek?

4.1 De hoofdeffecten

In dit onderzoek is de invloed van drie onafhankelijke variabelen onderzocht: het niveau van directheid, de cultuur van de respondent en de cultuur van de spreker. Op elk van deze variabelen werd een hoofdeffect verwacht. Tevens is gekeken naar welke soorten verzoekstrategieën boven- of ondergedrag en samen- of tegengedrag oproepen bij de respondenten, hier werd ook een hoofdeffect op verwacht.

4.1.1 Deelconclusie 1

Hypothese 1: Verzoeken in indirecte vorm worden over het algemeen hoger gewaardeerd dan verzoeken in directe vorm.

Verzoeken in indirecte vorm werden inderdaad hoger gewaardeerd dan verzoeken in directe vorm door alle respondenten bij elkaar genomen. Dit was te verwachten, want wanneer een verzoek indirect is wordt er meer rekening gehouden met de ontvanger. Bij het doen van een indirect verzoek houdt de spreker namelijk, zoals Leech al benadrukte (1983), rekening met het *tact maxime*: 'Minimaliseer de kosten voor de ander, maximaliseer het voordeel voor de ander'. Deze uitkomst komt overeen met de eerste hypothese.

Het *refereren aan precondities met een beleefdheidsstrategie* werd het hoogst gewaardeerd door de respondenten. Dit betrof de volgende zinnen: "Zou je zo vriendelijk willen zijn die auto te verzetten" en "Zou je het vervelend vinden om mij de weg naar het muziektheater uit te leggen?". Dit is geen wonderlijke uitkomst, aangezien de spreker die een verzoek doet met bijkomst van een beleefdheidsstrategie, ervoor zorgt dat zijn eigen face en dat van de

gesprekspartner beschermd blijft. De spreker komt de behoefte aan waardering en respect (= *positive face*) bij de ontvanger tegemoet (Houtkoop & Koole, 2000).

Het *statement van precondities* werd het laagst gewaardeerd, dit is niet volgens verwachting aangezien deze strategie tot de middenmoot van de schaal van directheid behoorde. Dit betrof de volgende zinnen: "Je kunt me helpen met deze laatste tien pakketjes?" en "Je brengt me straks naar het busstation?". De respondenten ervoeren een hogere mate van impositie bij de middenmoot van de verzoeken en de directe verzoeken dan bij de indirecte verzoeken. Er is geen significant verschil gevonden tussen de middenmoot en de directe verzoeken, maar de indirecte verzoeken verschilden wel significant van de middenmoot en de directe verzoeken. Het maakt dus veel uit voor de waardering of het verzoek indirect of direct wordt geformuleerd of uit de middenmoot komt. Een indirect verzoek werd namelijk altijd een stuk beter gewaardeerd dan een direct of enigszins direct (middenmoot) verzoek.

4.1.2 Deelconclusie 2

Hypothese 2: Verzoeken worden over het algemeen hoger gewaardeerd door Surinamers dan door Nederlanders.

Ook deze hypothese kan worden aangenomen, omdat Surinaamse respondenten de verzoeken inderdaad steeds hoger waardeerden dan Nederlandse respondenten. De Surinaamse respondenten hadden positievere gevoelens en een hogere zelfperceptie, vonden de spreker vriendelijker en achtten het belang dat de spreker hecht aan de relatie tussen spreker en ontvanger hoger dan Nederlandse respondenten.

Eerder werd in het theoretisch kader bij de theorie over de verschillen tussen Surinamers en Nederlanders, een onderscheid gemaakt door House (2003) tussen de Germaanse en Angelsaksische cultuur, dat vergelijkbaar is met de Nederlandse en Surinaamse cultuur. Daaruit kwam naar voren dat Nederlanders meer georiënteerd zijn op de inhoud en Surinamers op de afzender. Het is dus goed mogelijk dat Surinaamse respondenten positiever antwoorden, omdat zij enige bescheidenheid wilden tonen naar de onderzoeker (de afzender). De vergelijking liet tevens zien dat Nederlanders explicieter zijn dan Surinamers. Dit is een tweede mogelijke verklaring voor het feit dat Nederlandse respondenten negatiever antwoorden dan Surinaamse respondenten. Uit figuur 2 van de vijf dimensies van Hofstede (1966), kon opgemaakt worden dat de mensen in de Surinaamse cultuur zich makkelijker neerleggen bij het feit dat de macht ongelijk verdeeld is, dan mensen in de Nederlandse cultuur. Nederlandse respondenten accepteerden een verzoek wellicht daarom ook minder snel dan Surinaamse respondenten.

In de krant en op het nieuws kwam het Sociaal en Cultureel Planbureau in juni (2008) met een eerste kwartaalbericht over het Continu Onderzoek Burgerperspectieven. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat Nederlanders het meest bezorgd zijn over het gebrek aan respect en solidariteit in de samenleving. Dit probleem werd het meest genoemd (21%) van alle problemen die aangedragen werden. Ook zijn de meeste Nederlanders tevreden met hun eigen leven, maar ontevreden met de samenleving. Dit kan een verklaring zijn voor het feit dat Nederlandse respondenten, in vergelijking tot de Surinaamse respondenten, negatiever hebben geantwoord. Dit onderzoek heeft immers veel te maken met respect, tevredenheid en de manier hoe een verzoek dient te worden gebracht.

4.1.3 Deelconclusie 3

Hypothese 3: Respondenten waarderen Surinaamse sprekers hoger dan Nederlandse sprekers.

De uitkomsten komen overeen met de hypothese, want Surinaamse sprekers kregen een hogere waardering van de respondenten dan Nederlandse sprekers. Dit kan te wijten zijn aan het 'interviewer effect' dat Van Heelsum (1997) benoemde, dat eerder besproken is in het theoretisch kader. In dat onderzoek waren de gemiddelde scores van de Surinaamse respondenten die geïnterviewd werden door een Surinaamse interviewer, systematisch hoger dan de scores van de Surinaamse respondenten die geïnterviewd werden door een Nederlandse interviewer. Dit is waarschijnlijk de reden voor het feit dat Surinaamse sprekers een hogere waardering kregen dan Nederlandse sprekers. Hier wordt in deelconclusie 6 verder op ingegaan.

4.1.4 Deelconclusie 4

Hypothese 4: Een spreker die een indirect verzoek doet, roept vaker bovengedrag/tegengedrag dan ondergedrag/samengedrag op bij de respondenten en een spreker die een direct verzoek doet, roept vaker ondergedrag/samengedrag dan bovengedrag/tegengedrag op bij de respondent.

De directe verzoeken riepen volgens de resultaten bovengedrag/tegengedrag op bij de respondenten. De indirecte verzoeken riepen ondergedrag/samengedrag op bij de respondenten. Deze resultaten komen dus NIET overeen met hypothese 4. De theorie van de Roos van Leary (1957) gaat ervan uit dat 'onder/samen' en 'boven/tegen' in relatie staan met elkaar en dat ze een complementaire werking hebben. In dit onderzoek was dit niet het geval. Een spreker die een direct verzoek doet, vertoonde boven- of tegengedrag en riep geen onder- of samengedrag op bij de respondenten, maar juist hetzelfde (ook

boven- of tegengedrag). Andersom gold hetzelfde; een spreker die een indirect verzoek doet, vertoonde onder- of samengedrag en riep ook onder- of samengedrag bij de respondent op.

4.2.1 Deelconclusie 5

Hypothese 5: De verzoeken roepen eerder boven- of tegengedrag (Roos van Leary) op bij de Nederlandse respondenten dan bij de Surinaamse respondenten en ze roepen eerder onder- of samengedrag op bij de Surinaamse respondenten dan bij de Nederlandse respondenten.

Deze hypothese kan aangenomen worden, omdat de verzoeken inderdaad meer boven- of tegengedrag opriepen bij de Nederlandse respondenten dan bij de Surinaamse respondenten en meer onder- of samengedrag werd opgeroepen bij de Surinaamse respondenten dan bij de Nederlandse respondenten.

De indirecte verzoeken riepen meer onder- of samengedrag op bij de Surinaamse respondenten dan bij de Nederlandse respondenten. De directe verzoeken riepen meer boven- of tegengedrag op bij de Nederlandse respondenten dan bij de Surinaamse respondenten.

Dit komt tevens overeen met figuur 2 van Geert Hofstede (1966) met de vijf dimensies, waarin geconstateerd werd dat Nederlanders individualistischer zijn dan Surinamers. De individualistische cultuur wordt door Waege, Billiet & Bral (1998) in verband gebracht met "eigenbelang", "egoïsme" of extreme individuele expressiviteit. Als Nederlanders meer aan hun eigen belang denken dan Surinamers, is het niet vreemd dat de verzoeken meer boven- of tegengedrag en minder onder- of samengedrag opriepen bij Nederlandse respondenten dan bij Surinaamse respondenten.

4.2 De interactie-effecten

Naast de hoofdeffecten werden er een aantal interactie-effecten verwacht van de drie onafhankelijke variabelen op de zeven constructen. Deze zijn beschreven in deelconclusie 6 en 7. Deze hypothesen zijn op constructniveau met een General Linear Model (GLM) getoetst.

4.2.2 Deelconclusie 6

Hypothese 6: Surinaamse respondenten waarderen Surinaamse sprekers hoger dan Nederlandse sprekers.

Deze hypothese kan wederom aangenomen worden en staat in verband met deelconclusie 3. Surinaamse respondenten waardeerden Surinaamse sprekers namelijk inderdaad hoger dan Nederlandse sprekers. De Nederlandse respondenten maakten bijna geen onderscheid tussen de Surinaamse en

Nederlandse sprekers. Dit heeft weer te maken met het 'interviewer effect' dat Van Heelsum (1997) benoemde: Surinamers waarderen een interviewer uit hun eigen cultuur systematisch hoger dan een Nederlandse interviewer. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het feit dat Surinaamse respondenten een Surinaamse spreker hoger waardeerden dan een Nederlandse spreker.

4.2.3 Deelconclusie 7

Hypothese 7: Verzoeken in indirecte vorm worden hoger gewaardeerd door Surinaamse respondenten dan door Nederlandse respondenten.

Er is geconstateerd in het theoretisch kader dat Surinamers indirect zijn en Nederlanders direct (zie paragraaf 1.8). Daarom werd ook verwacht dat Surinaamse respondenten indirecte verzoeken hoger zouden waarderen dan Nederlandse respondenten. Het resultaat van dit onderzoek is echter dat zowel de indirecte als de directe verzoeken hoger werden beoordeeld door de Surinaamse respondenten dan door de Nederlandse respondenten. Ook werd er geen interactie-effect gevonden tussen de onafhankelijke variabelen directheid van het verzoek en de cultuur van de respondent. Hypothese 7 kan dus NIET aangenomen worden, en moet verworpen worden.

4.4 De onderzoeksvraag

Waarderen Surinamers een verzoek anders dan Nederlanders, als het gaat om de waardering van verschillende niveaus in de directheid van een verzoek?

Uit de resultatenanalyse bleek dat de Surinaamse respondenten de verzoeken significant hoger beoordeelden dan de Nederlandse respondenten. Ook bleek dat de Surinaamse respondenten de verzoeken meer accepteerden dan de Nederlandse respondenten. Het antwoord op de onderzoeksvraag is dus: Ja, Surinaamse respondenten waarderen een verzoek anders dan Nederlandse respondenten.

Een tweede aspect waarin Surinaamse en Nederlandse respondenten verschilden, is het feit dat Surinaamse respondenten wel onderscheid maakten in de beoordelingen van een Surinaamse en een Nederlandse spreker en de Nederlandse respondenten niet. Surinaamse respondenten waardeerden een Surinaamse spreker hoger dan een Nederlandse spreker.

Als gekeken wordt naar de Roos van Leary, kan geconcludeerd worden dat de verzoeken meer boven- of tegengedrag opriepen bij de Nederlandse respondenten dan bij de Surinaamse respondenten. Surinaamse respondenten vertoonden meer onder- of samengedrag in hun antwoordgedrag dan de

Nederlandse respondenten. De relatie tussen de spreker en ontvanger werd hoger gewaardeerd bij de Surinaamse dan bij de Nederlandse respondenten.

Surinaamse respondenten waardeerden zowel directe als indirecte verzoeken systematisch hoger dan Nederlandse respondenten, dus kan niet bepaald worden of Surinamers meer van indirecte verzoeken houden dan Nederlanders.

5. Discussie

Met deze studie is er voor het eerst evaluatief onderzoek gedaan naar de directheid in van te voren opgestelde verzoeksituaties. Le Pair & Korzilius (2000) hadden de Discourse Completion Test (DCT) reeds herzien en waren hiermee tegemoet gekomen aan de bezwaren die de DCT methode had. In hun onderzoek werd de stimulus mondeling gebracht in plaats van schriftelijk. Ook dit onderzoek is tegemoet gekomen aan deze bezwaren, er is namelijk gekozen voor een afname waarin de spreker een verzoek doet op camera. Daarbij is de spreker dus te zien en te horen. Dit maakt de methode persoonlijker, waardoor de situatie meer tot leven komt bij de respondent, dan wanneer het alleen schriftelijk of mondeling gebracht wordt. Le Pair en Korzilius (2000) hebben echter meer gedaan dan dat, in hun onderzoek hebben zij ook mondelinge antwoorden (verzoekproducties in dit geval) van de respondent gevraagd. Voor dit onderzoek echter, zijn de respondenten gevraagd om de verzoeken via een vragenlijst te beoordelen. Misschien zou dit onderzoek andere resultaten hebben opgeleverd, wanneer de respons van de respondenten tevens mondeling was geweest. Deze methode zou echter veel meer tijd vergen en moeilijker meetbaar zijn.

Ook bestaat er geen eerder onderzoek naar de waardering van Surinamers in vergelijking met de waardering van Nederlanders, betreffende het doen van een verzoek. De hypothese die daarbij was opgesteld in dit onderzoek, kwam uit. Surinaamse respondenten waarden de verzoeken, zoals verwacht, steeds hoger dan Nederlandse respondenten. Zes van de acht hypothesen van dit onderzoek kwamen uit. Twee van de acht hypothesen leverden een tegenstrijdig beeld op, waarbij de resultaten niet correspondeerden met de verwachtingen.

In de eerste hypothese die verworpen kon worden, werd gesteld dat 'boven' en 'onder' en tevens 'tegen' en 'samen' in relatie staan tot elkaar en een complementaire werking hebben. Dit komt niet overeen met de resultaten, aangezien bovengedrag niet ondergedrag opriep, maar juist hetzelfde gedrag (bovengedrag dus) en ondergedrag riep ondergedrag op bij de respondenten. Hetzelfde gold voor samen- en tegengedrag. Leidend gedrag werd beantwoord

met leidend gedrag en afhankelijk gedrag werd beantwoord met afhankelijk gedrag. Er kan dus niet uitgegaan worden van een complementaire werking bij deze gedragingen. Wellicht is de reden van deze uitkomst niet heel ingewikkeld. De relaties die door van Leary beschreven zijn, komen het meest voor in groepen (Remmerswaal, 2001). Dit kan een verklaring zijn van de uitkomst, de afname werd namelijk individueel gedaan. Respondenten werden bij dit interview gevraagd wat zij voelden na het horen van een bepaald verzoek. Zij dachten waarschijnlijk niet na over de relatie die tot stand kwam, maar over wat hun reactie is of zou zijn wanneer hen een bepaald verzoek wordt gedaan. Dit zou een tweede verklaring kunnen zijn voor het symmetrische gedrag van de respondenten.

De tweede hypothese die niet overeen kwam met de resultaten, ging over de verwachting dat verzoeken in indirecte vorm hoger worden gewaardeerd door Surinamers dan door Nederlanders. Omdat de Surinaamse respondenten systematisch altijd hoger beoordeelden dan Nederlandse respondenten, zowel directe als indirecte verzoeken, is deze hypothese te verwerpen. Voor de vraag of Surinamers meer van indirecte verzoeken houden dan Nederlanders, zou je een diepte-interview kunnen doen, om de mening hierover beter naar boven te kunnen krijgen.

Een andere opvallende uitkomst van dit onderzoek, is dat niet de directe verzoekstrategieën het laagst werden gewaardeerd, maar dat de middenmoot het laagst werd gewaardeerd. Daarbij gaat het om het *statement van wil/wens*, het *statement van verplichting* en het *statement van precondities*. Het kan zijn dat de situaties van invloed zijn geweest op deze uitkomsten. Een verzoek op gebiedende wijs of iemand een kopje koffie wil inschenken is waarschijnlijk meer tolerabel dan een verzoek in de vorm van een statement, zoals in "Je kunt me helpen met deze laatste tien pakketjes?". In vergelijkbaar vervolgonderzoek, zou het verstandig zijn om hier meer rekening mee te houden. Het zou verstandig zijn om deze zwaarte van de verschillende situaties per verzoekstrategie gelijk te trekken door middel van vooronderzoek. De uitkomst kan ook te wijten zijn aan het feit dat respondenten uiteenlopende ervaringen hebben met de verschillende situaties; dit beïnvloedt het antwoordgedrag. Dat is nu eenmaal niet te voorkomen, aangezien dit de realiteit is van het leven. De wereld zou saai zijn als iedereen hetzelfde dacht, of niet?

Voor vervolgonderzoek zou men onderzoek kunnen doen naar verzoekstrategieën, waarbij niet alleen een visuele en mondelinge stimulus wordt overgebracht naar de respondent, maar ook een mondelinge en visuele of alleen mondelinge respons wordt gevraagd van de respondent. Als je de gevoelens wilt meten van de respondent, kan dit ook kwalitatief gemeten worden in plaats van kwantitatief door middel van bijvoorbeeld een interview. Hierbij kan ook dieper in worden gegaan op de argumenten die respondenten

hebben voor hun reacties op de verzoeken. Dit zou wellicht interessante resultaten opleveren.

Het fenomeen dat Surinaamse respondenten steeds hoger scoren dan Nederlandse respondenten, is erg merkwaardig te noemen. Het kan eventueel verklaard worden door sociologische of psychologische factoren die de cultuur met zich mee brengt. Naar aanleiding van dit onderzoek kan geadviseerd worden om hier nader onderzoek naar te verrichten.

6. Referentielijst

Brown, J.D. (1999). *Six types of pragmatics tests in two different contexts*. In G. Kasper & K. Rose (Eds.), *Pragmatics in language teaching*. Cambridge: CUP.

Brown, P. & S. Levinson (1978). *Universals in language usage: politeness phenomena*. In: E. Goody (ed.). *Questions and politeness: strategies in social interaction*. (56-289). Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, P. & S. Levinson (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dekker P. en Steenvoorden E. (2008). *Nederlanders meest bezorgd over gebrek aan respect en solidariteit in de samenleving*. Kwartaalbericht 2008/1. Continu Onderzoek Burgerperspectieven, Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau.

Dijk, B. van (2007), *Beïnvloed anderen, begin bij jezelf*. Plaats van uitgave: Thema Uitgeverij (Roos van Leary)

Geis, M. (1995). *Speech acts and conversational interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Gordon, D. & G. Lakoff (1975). *Conversational postulates*. In: P. Cole & J. Morgan (eds.). *Syntax and semantics, 3: speech acts*. (83-106). New York: Academic Press.

Grice, H. (1975). *Logic and conversation*. In: P. Cole & J. Morgan (eds.). *Syntax and Semantics, 3: speech acts*. (41-58). New York: Academic Press.

Hartford, B. & K. Bardovi-Harlig (1992). *Experimental and observational data in the study of interlanguage pragmatics*. *Pragmatics and Language Learning, Monograph Series*, 3. 33-52.

Haverkate, H. (1979). *Impositive sentences in Spanish*. Amsterdam: North-Holland Publishing Company.

Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.

Heelsum A.J. van (1997) *The ethno-cultural position of second-generation Surinamese in the Netherlands*. Het Spinhuis, Amsterdam, Vrije Universiteit Amsterdam.

Hofstede G. (2005) *Allemaal andersdenkenden: omgaan met cultuurverschillen*. 2e druk, Contact (vertaling van de bestseller "Cultures and organizations: software of the mind").

- Houtkoop H. en Koole T. (2000) *Taal in actie, hoe mensen communiceren met taal*. Coutinho, Bussum.
- House, J., Kasper G. & Ross, S. (2003) *Misunderstanding in Social Life: Discourse Approaches to Problematic Talk*. Pearson Education.
- Hudson, T., Detmer, E., & Brown, J. D. (1995). *Developing Prototypic Measures of Cross-cultural Pragmatics*. Honolulu: Second Language Teaching and Curriculum Center, University of Hawaii at Manoa.
- Janssen, D.M.L. & Jansen, F. (2004). 'Geef redenen' in afwijzingsbrieven. *Taalbeheersing*, 26(3), 180-191.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. Essex: Longman.
- Mulken, M. van (1996). *Politeness markers in French and Dutch requests*. In: K. Jaszczolt & K. Turner (eds.) *Contrastive semantics and pragmatics, II*. (689-702). Oxford: Elsevier Science.
- Pair, R. le & Korzilius, H. (2000). *Interculturele communicatieve competentie: directheid in verzoeken*. In R. Neutelings, N. Ummelen & A. Maes (red.), *Over de grenzen van de taalbeheersing*, (pp. 337-349). Den Haag: Sdu.
- Pair, R. le (1997). *Verzoekstrategieën in het Spaans: een cross-cultureel en intercultureel perspectief*. Nijmegen: Katholieke Universiteit Nijmegen
- Pair, R. le (1996). *Spanish request strategies: a cross-cultural analysis from an intercultural perspective*. In K. Jaszczolt & K. Turner (Eds.), *Contrastive semantics and pragmatics II* (pp. 651-670). Oxford: Elsevier Science.
- Remmerswaal J., (2001) *De Roos van Leary test*. Handboek groepsdynamica, Soest, Uitg. Nelissen, (5e druk)
- Rose, K. (1992). *Speech acts and questionnaires: the effect of hearer response*. *Journal of Pragmatics*, 17. 49-62.
- Rose, K. (1994). *On the validity of discourse completion tests in Non-Western contexts*. *Applied Linguistics*, 15. 1-14.
- Searle, J. (1969). *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. (1976). *A classification of illocutionary acts*. *Language in Society*, 5, 1-23.
- Yamashita, S.(1996). *Six Measures of JSL Pragmatics*. (Technical Report 8). University of Hawaii, Second language Teaching and Curriculum Center.
- Yoshitake, S. S. (1997). *Measuring interlanguage pragmatic competence of Japanese students of English as a foreign language: A multi-test framework evaluation*. Unpublished doctoral dissertation, Columbia Pacific University, Novata, CA.

Bijlagen

Bijlage 1 – Materiaal

Bijlage 2 - Vragenlijsten

Bijlage 3 – Constructen

Bijlage 1

Materiaal: Verzoek 1 t/m 10 (van meest direct naar minst direct, uitgesproken door vier verschillende sprekers richting de videocamera, vertoond op portable dvd-speler)

1. Imperatief

A. Jij en je collega werken allebei bij een reclame-bureau. Hij krijgt behoorlijk zin in een kop koffie. Je loopt toevallig langs zijn werkplek. Hij zegt: *'Schenk 's wat koffie voor me in.'*

B. Je gaat lunchen met je collega in de kantine van het bedrijf waar jullie werken. Je eet je broodje kaas en hij legt wat ei op zijn brood. Hij zegt: *'Geef het zout 's aan.'*

2. Performatief werkwoord

A. Je moet naar je werk met de bus. De bus is gearriveerd en je stapt in. Je neemt plaats en zet je tas op de stoel naast je neer. Op een gegeven moment wordt je aangesproken door een collega die zojuist ook de bus is ingestapt. Ze zegt: *'Ik wil je vragen die tas weg te zetten.'*

B. Je bent bijna klaar met werken en je collega is al vertrokken. Je realiseert je ineens dat jouw auto geparkeerd staat voor haar auto waardoor ze niet weg kan rijden, omdat er geen plek was op de parkeerplaats. Ze komt terug naar binnen en zegt: *'Ik verzoek je die auto te verzetten.'*

3. Statement van verplichting/bewering

A. Je bent op zakenreis en je zit nu een uur in de trein. Je hebt het behoorlijk warm. Je collega die tegenover je zit, wappert met zijn treinticket bij zijn gezicht. Het zweet staat op zijn voorhoofd, je neemt aan dat hij het ook warm heeft. Hij zegt: *'Je moet het raam open zetten.'*

B. Je bent onderweg naar je werk en zit in de bus. Je telefoon gaat, het is je collega. Hij vertelt je dat hij te laat is en zegt vervolgens: *'Je moet doorgeven dat ik wat later kom.'*

4. Statement van wil/wens

A. Jij en je collega zijn allebei reclame-manager en werken voor dezelfde klant. Jullie klant heeft een korte presentatie georganiseerd om een nieuw product te introduceren; de presentatie vindt morgen plaats. Het is van belang dat één van jullie naar de presentatie gaat. Je collega zegt: *'Ik wil dat jij naar die presentatie gaat.'*

B. Je werkt in een kantoorruimte met vijf andere collega's. Je collega tegenover je laat merken dat ze iets kwijt is. Je vraagt wat er aan de hand is en ze zegt: *'Ik heb jouw nietmachine straks nodig'*.

5. Suggesties

A. Je bent op je werk en je bent al dagen je nietmachine kwijt. Je besluit te gaan zoeken. Je collega ziet dat je aan het zoeken bent en zegt: *'Waarom maak je je werkplek niet wat overzichtelijker?'*

B. Je werkt op de afdeling administratie van een communicatiebureau. Je bent druk, dus je besluit om je lunch op je werkplek op te eten. Een collega loopt langs en vraagt wat je gaat doen met de lunch. Je vertelt dat je wat eten gaat halen in de kantine en van plan bent om het op je werkplek op te eten. Hij zegt: *'Waarom neem je niet twee broodjes met kaas voor me mee, als je toch naar de kantine gaat?'* (**Conventioneel indirect**)

6. Statements van precondities

A. Je bent net begonnen met een nieuwe baan in het postsorteercentrum. Het is bijna tijd voor lunch. Je heb hard achter elkaar doorgewerkt en je bent nu echt aan pauze toe. Je plakt opgelucht je laatste pakketje dicht en je collega is nog niet klaar met zijn werk. Dan zegt je collega: *'Je kunt me helpen met deze laatste tien pakketjes?'*

B. Jij en je collega zijn klaar met werken. Jullie klagen over het feit dat jullie morgen een drukke dag te wachten staat. Je collega is met de bus gekomen en jij met je auto. Ze zegt: *'Je brengt me straks naar het busstation?'*

7. Refereren aan precondities, vraagzin

A. Je werkt in een uitzendbureau, het is vijf uur, je bent blij dat je nog maar een uurtje hoeft te werken. Je collega staat op, loopt naar je toe en zegt: *'Wil jij mijn telefoon in de gaten houden in de tijd dat ik weg ben?'*

B. Je bent bij een oudejaarsborrel van je werk samen met je collega. Je bent met de auto gekomen en je collega met de taxi. Jullie besluiten dat het tijd is om het feestje te verlaten en hij zegt: *'Kun je mij afzetten bij het station?'*

8. Refereren aan precondities, met beleefdheidsstrategie

A. Je collega moet eerder weg dan jij, omdat hij een afspraak heeft bij de tandarts. Jouw auto staat vlak voor zijn auto geparkeerd, dus hij kan er niet langs. Hij komt terug naar binnen en vraagt: *'Zou je zo vriendelijk willen zijn om die auto te verzetten?'*

B. Morgen heb je een uitje naar het muziektheater van je werk. Je bespreekt het aankomende uitje met je collega en hij zegt: *'Zou je het vervelend vinden om mij de weg naar het muziektheater uit te leggen?'*

9. Formuleer FTA als algemene regel

A. Je gaat lunchen in de bedrijfskantine met je collega's. Je gaat zitten naast 1 van je collega's en je steekt een sigaret op. Ze zegt: *'Er mag hier niet gerookt worden.'*

B. Je collega rijdt mee naar het werk. Je rijdt harder dan de maximum toegestane snelheid. Je collega zegt: *'Hier mag je maar 60 kilometer per uur.'*

10. Hint

A. Jij en je collega's hebben een bedrijfsuitje na werktijd. Een van je collega's zit met je te praten over jullie drukke werkdag die bijna achter de rug is. Je collega verandert van onderwerp en vraagt of je zin hebt in vanavond. Jij zegt dat er heel veel zin in hebt. Je collega zegt vervolgens: *'Hoe ga jij eigenlijk, ga je met de auto?'*

B. Je bent werkzaam bij een grote winkelketen. Volgende week bestaat het bedrijf 10 jaar. Jij hebt de belangrijke taak toegewezen gekregen het feest voor te bereiden. Een uur voordat de winkel sluit, besluit je dat dit een goed moment is om wat te regelen voor het feest. Je staat op het punt om naar de slijter te gaan om drank te bestellen als je collega je roept. Hij zegt: *'Ik kan niemand vinden die de winkel voor me kan afsluiten. Ik weet niet hoe ik dit op moet lossen?'*

Bijlage 2

Vragenlijst (x10 p.p.)

(Semantisch differentiaal)

1. Ik voel me...	rustig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	verontwaardigd	...na het horen van dit verzoek.						
	niet geïrriteerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	geïrriteerd							
	gewaardeerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	klein							
	tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ontevreden							
	gerespecteerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	niet gerespecteerd							
	vrij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onder druk gezet							
2. De spreker stelt zich....	motiverend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	demotiverend	...op tegenover mij.						
	nabij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	afstandelijk							
	inlevend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	niet inlevend							
	vriendelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onvriendelijk							
	afhankelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	leidend							
	sympathiek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onsympathiek							
3. De manier hoe dit verzoek is geformuleerd vind ik....	acceptabel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onacceptabel							
4. Ik zal waarschijnlijk wel ingaan op dit verzoek							Mee eens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mee oneens
<p>Noteer hier uw leeftijd:</p> <p>Noteer hier uw geslacht: Man / Vrouw (omcirkel wat van toepassing is)</p> <p>Noteer uw eventuele opmerkingen/vragen hier:</p> <p>*</p>														

* Het gedeelte van de leeftijd en geslacht werd alleen bij het eerste verzoek gebruikt

Bijlage 3

De verschillende constructen

Vragen:

1. Ik voel me rustig_verontwaardigd na het horen van dit verzoek.
2. Ik voel me niet geïrriteerd_geïrriteerd na het horen van dit verzoek.
3. Ik voel me gewaardeerd_klein na het horen van dit verzoek.
4. Ik voel me tevreden_ontevreden na het horen van dit verzoek.
5. Ik voel me gerespecteerd_niet gerespecteerd na het horen van dit verzoek.
6. Ik voel me vrij_onder druk gezet na het horen van dit verzoek.
7. De spreker stelt zich motiverend_demotiverend op tegenover mij.
8. De spreker stelt zich nabij_afstandelijk op tegenover mij.
9. De spreker stelt zich inlevend_niet inlevend op tegenover mij.
10. De spreker stelt zich vriendelijk_onvriendelijk op tegenover mij.
11. De spreker stelt zich afhankelijk_leidend op tegenover mij.
12. De spreker stelt zich sympathiek_onsympathiek op tegenover mij.
13. De manier hoe dit verzoek is geformuleerd vind ik acceptabel_onacceptabel.
14. Ik zal waarschijnlijk wel ingaan op dit verzoek. (Mee eens----mee oneens)

Gevoelens van de ontvanger (WAARDERING VH VERZOEK - EMOTIE)

Ik voel me rustig_verontwaardigd na het horen van dit verzoek.

Ik voel me niet geïrriteerd----geïrriteerd na het horen van dit verzoek.

Ik voel me tevreden----tevrede na het horen van dit verzoek.

Ik voel me vrij_onder druk gezet na het horen van dit verzoek. (*boven- en ondergedrag*)

Zelfperceptie van de ontvanger (WAARDERING VH VERZOEK - EMOTIE)

Ik voel me gewaardeerd_klein na het horen van dit verzoek. (*samen- en tegengedrag*)

Ik voel me gerespecteerd---- niet gerespecteerd na het horen van dit verzoek. (*samen- en tegengedrag*)

De vriendelijkheid van de spreker (RELATIE)

De spreker stelt zich sympathiek----onsympathiek op tegenover mij.

De spreker stelt zich vriendelijk----onvriendelijk op tegenover mij.

Het belang dat de spreker hecht aan de relatie met de ontvanger (RELATIE)

De spreker stelt zich motiverend_demotiverend op tegenover mij. (*boven- en ondergedrag*)

De spreker stelt zich nabij----afstandelijk op tegenover mij.

De spreker stelt zich inlevend----niet inlevend op tegenover mij. (*samen- en tegengedrag*)

De spreker stelt zich afhankelijk----leidend op tegenover mij. (*boven- en ondergedrag*)

De mate waarin de lezer de FTA bereid is te accepteren (ACCEPTATIE VH VERZOEK)

Ik vind de formulering van het verzoek acceptabel----onacceptabel.

Ik zal waarschijnlijk wel ingaan op dit verzoek. (Mee eens----mee oneens)

Boven –en ondergedrag

Vraag 6, 7 en 11

Samen –en tegengedrag

Vraag 3, 5 en 9