



**“HO UN IMPEGNO FAMILIARE”
OPPURE
“NO, MI COSTA TROPPO TEMPO” ?**

Una ricerca contrastiva sull'atto linguistico di rifiutare in olandese e in italiano.

Tesi di Laurea Magistrale

Master Comunicazione Interculturale

Università di Utrecht

2016 - 2017

Relatrice: Dr. Manuela Pinto

Secondo lettore: Prof. Dr. Philiep Bossier

10 aprile 2017

Thomas Jonkergouw

t.jonkergouw1@students.uu.nl

3768325

Parola di ringraziamento

La realizzazione di questa tesi di laurea magistrale non è tutto merito mio. Senza l'aiuto di Manuela Pinto sarebbe stata una ricerca di qualità notevolmente meno alta. Anche la pazienza incredibile di Yvette Linders è stata un contributo enorme a questo lavoro. La sua conoscenza della statistica e la sua disponibilità mi hanno fornito la possibilità d'aggiungere un bel po' di peso a questa tesi di laurea. Voglio pure ringraziare Sophie Jansen, con cui ho lavorato molto insieme durante questo periodo e di cui ho imparato molto riguardo a come affrontare un progetto esteso come questo. Anche l'aiuto di Veronica Fontana è stato incredibile, con il suo aiuto ho alzato il livello del mio italiano notevolmente, infine ringrazio Carlo Giordano, che mi ha aiutato e ispirato a trovare l'argomento finale della mia tesi di laurea magistrale.

Abstract in Italiano

Questa ricerca ha come argomento l'atto linguistico del rifiuto in un ambito professionale, e le differenze nell'esecuzione di questo atto linguistico tra la lingua italiana e quella olandese. Tramite un *Discourse Completion Task* sono elicitati dati da un gruppo campione olandese e un gruppo campione italiano. Negli scenari presentati ai partecipanti incontrano degli interlocutori diversi (si parla o con un manager o con un collega, così manipolando la variabile del *Potere (P)* di Brown & Levinson (1987)) e cambia la rilevanza della richiesta (si tratta di un attimo per controllare qualcosa o di venire a un evento di lavoro per tre giorni, così manipolando la variabile della *rilevanza dell'imposizione (R)* di Brown & Levinson (1987)). I risultati sono stati analizzati secondo il modello di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990). Dai risultati emergono delle indicazioni per concludere che ci sono delle differenze tra gli italiani e gli olandesi riguardo a come formulano i loro rifiuti. Gli olandesi sembrano più inclini a cominciare il loro rifiuto con un rifiuto diretto e sembrano usare comunque più spesso un rifiuto diretto, mentre gli italiani sembrano più inclini a dare una ragione, una spiegazione per il loro rifiuto. Poi sembra che gli italiani diano più importanza a "giustificare" i loro rifiuti verso un collega che verso un superiore. Una breve analisi a livello lessicale discorsivo e livello morfosintattico dà delle indicazioni per l'idea che gli italiani fanno di più per attenuare un rifiuto che gli olandesi.

Abstract in het Nederlands

Dit onderzoek heeft als onderwerp de taalhandeling van het weigeren of afslaan in een professionele omgeving en de verschillen in de uitvoering van deze taalhandeling tussen de Italiaanse en de Nederlandse taal. Door middel van een *Discourse Completion Task* zijn er data verzameld van een groep Nederlandse en een groep Italiaanse respondenten. De situaties die aan de participanten zijn gepresenteerd verschillen in de gesprekspartner waarmee men te maken krijgt (een manager of een collega, waarmee de *machtsvariabele (P)* van Brown & Levinson (1987) wordt gemanipuleerd) en de zwaarte van het verzoek (wil men even kort helpen iets na te kijken of wil men drie dagen meegaan naar een werk gerelateerd evenement, waarmee de *opgelegde last variabele (R)* van Brown & Levinson (1987) wordt gemanipuleerd). De resultaten zijn geanalyseerd met het model van afwijzingsstrategieën van Beebe,

Takahashi, & Uliss-Weltz (1990). Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat er inderdaad aanwijzingen zijn voor verschillen in hoe Italianen en Nederlanders hun afwijzingen formuleren. Nederlanders lijken meer geneigd vooraan in hun uiting een directe afwijzing te gebruiken en lijken de directe afwijzing ook überhaupt vaker te gebruiken, terwijl Italianen meer geneigd lijken een reden te geven voor hun afwijzing. Verder lijkt het erop dat Italianen het tegenover een collega belangrijker vinden om hun afwijzing “te verantwoorden” dan tegenover een hogergeplaatste, terwijl er in de groep Nederlanders op dit gebied nauwelijks verschil te vinden is. Een korte analyse op lexicaal discursief en op morfosintactisch niveau geeft aanwijzingen voor het idee dat Italianen meer doen om hun afwijzing af te zwakken dan Nederlanders.

Indice

<i>Parola di ringraziamento</i>	2
<i>Abstract in Italiano</i>	3
<i>Abstract in het Nederlands</i>	3
<i>Indice</i>	5
1. Introduzione	7
2. Quadro teorico	9
2.1 La connessione tra lingua e cultura	9
2.2 Atti linguistici	10
2.2.1 Atti linguistici in culture diverse	11
2.3 Faccia e la teoria di cortesia	11
2.3.1 Faccia negativa e faccia positiva	12
2.3.2 Minacce alla faccia	12
2.3.3 Strategie per effettuare i FTA	13
2.3.4 Fattori sociali	13
2.3.5 Faccia e cortesia in culture diverse	14
2.4 L'atto linguistico di rifiutare	14
2.4.1 Strategie di rifiuto	15
2.5 Mitigazione	16
2.5.1 Modificatori interni e esterni	16
2.6 Ricerche precedenti	17
2.7 Domande e ipotesi	18
2.6.1 Domanda principale	18
2.6.2 Domande specifiche	19
2.6.3 Ipotesi	19
3 Metodo	20
3.1 Ottenimento dei dati	20
3.1.1 Partecipanti	21
3.1.2 Questionario	21
3.1.3 Domande generali	23
3.1.4 Discourse Completion Task	23
3.1.5 Scala Likert	25
3.1.6 Ricerca pilota	28
3.2 Analisi dei dati	29
3.2.1 Analisi qualitativa	29

3.2.2	Analisi quantitativa -----	31
4	Risultati e analisi -----	32
4.1	Risultati del DCT -----	32
4.1.1	Analisi dei risultati del DCT -----	32
4.1.2	Le variabili -----	39
4.1.2.1	Potere relativo dell'interlocutore -----	39
4.1.2.2	Rilevanza della richiesta -----	40
4.1.2.3	Analisi dei modificatori -----	42
4.2	Risultati della parte quantitativa -----	43
4.2.1	Analisi dei risultati quantitativi -----	44
5	Conclusione e discussione -----	45
5.1	Domande specifiche -----	45
5.2	Domanda principale -----	48
5.3	Validità e affidabilità -----	50
5.4	Riflessioni e ricerche successive -----	51
	<i>Bibliografia</i> -----	52
	<i>Lista d'immagini, esempi & tabelle</i> -----	55
	Immagini -----	55
	Esempi -----	55
	Tabelle -----	55
	Appendici -----	56
	<i>Appendice A – Tabelle</i> -----	56
	<i>Appendice B – Tassonomia delle strategie di rifiuto (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990)</i> -----	58
	<i>Appendice C – Questionari finali</i> -----	61
	<i>Appendice D – Questionari pre-pilot</i> -----	62
	<i>Appendice E – Risultati dei DCT</i> -----	63
	<i>Appendice F – Risultati dal secondo valutatore per misurazione dell'affidabilità dell'accordo tra valutatori</i> -----	64
	<i>Appendice G – Risultati della parte generale e la parte quantitativa del questionario</i> -----	65
	<i>Appendice H – Numero di risposte per ogni singola domanda della scala Likert</i> -----	66

1. Introduzione

Dover rifiutare una richiesta di qualcuno è qualcosa che non piace a quasi nessuno. Se si vuole però avere tempo libero nella propria vita si devono rifiutare delle richieste constatamente. Al lavoro, a casa, con gli amici, forse pure senza rendersene conto, rifiutare fa parte del nostro agire quotidiano. Poi è normale essere in contatto giornaliero con delle persone che hanno un altro sfondo culturale e linguistico nei nostri tempi moderni in cui ci si può spostare più che mai e in cui si è connessi con l'altro emisfero semplicemente tramite l'internet. Non significa solamente che si può usare Skype o WhatsApp per stare in contatto con il miglior amico che sta viaggiando in Asia, no, questo contatto vale pure per il mondo d'affari e il mondo politico, specialmente in Europa, se si considera il ruolo dell'UE e il fatto che il commercio tra i paesi membri nel 2015 valutava ben 3070 miliardi d'euro (Eurostat, 2016, Scambi internazionali di merci). Non solo soldi cambiano paese ad alta frequenza: 58 mila persone provenienti da altri paesi membri si sono stabiliti in Olanda nel 2014, più del 40% di tutti gli immigranti nel paese, per l'Italia queste cifre vanno oltre 68 mila e il 25% rispettivamente (Eurostat, 2016, Statiche sulle migrazioni internazionali e sulle popolazioni d'origine straniera). Si può allora concludere che il contatto tra persone con un altro sfondo culturale è probabilmente più prevalente che mai.

Con tutto questo in mente si ritorna ai rifiuti e si considera in aggiunta la nozione che i rifiuti sono un vero intoppo per studenti di lingue straniere (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990). Ricerche diverse mostrano che nel parlato di parlanti L2 di una lingua si trovano istanti di *pragmatic transfer* cioè: il trasferimento delle norme linguistiche della prima lingua alla seconda lingue e ci sono esempi specifici riguardo ai rifiuti (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990), (Al-Eryani, 2007), (Hashemian, 2012). Anche differenze tra lingue diverse in effettuare un rifiuto sono state trovate (Chen H., 1996), (Liao & Bresnahan, 1996). Se si aggiunge il fatto che effettuare un rifiuto in modo sbagliato può severamente danneggiare le relazioni interpersonali a causa del rischio d'offendere l'interlocutore (Al-Eryani, 2007), si sa perché è rilevante scoprire se pure tra l'italiano e l'olandese ci sono delle differenze nella realizzazione di un rifiuto.

Tante ricerche sulla pragmatica hanno studenti di lingue straniere come gruppo campione, un gruppo abbastanza particolare visto che queste persone possibilmente hanno conoscenze non comuni dell'importanza della pragmatica e gli atti linguistici. Per vedere il fenomeno una volta in un'altra luce ci si focalizzerà sul mondo lavorativo, un contesto in cui la cortesia è molto importante e in cui si trovano delle persone di tutti i ceti della società.

Così si arriva alla domanda principale di questa ricerca:

In che modo differiscono gli italiani dagli olandesi riguardo alla loro esecuzione dell'atto linguistico di rifiutare una richiesta in un ambito lavorativo professionale?

Per trovare una risposta a questa domanda si è fatto un appello alla letteratura scientifica rilevante che è stato scritto su questo argomento. Sulla base di questa letteratura si sono formulate alcune domande specifiche da rispondere per svelare gli aspetti rilevanti per alla fine essere in grado di rispondere alla domanda principale appena formulata. Nel capitolo intitolato "*Metodo*" si è descritto il metodo a cui si è fatto ricorso per ottenere dati per la ricerca. I dati ottenuti si sono presentati e si analizzati nel capitolo "*Risultati e analisi*", dopodiché si è concluso dando le risposte alle domande specifiche e alla domanda principale nel ultimo capitoli, intitolato "*Conclusione e discussione*".

Dalla ricerca emergono delle indicazioni per concludere che gli olandesi sono leggermente più inclini a usare un rifiuto diretto e che sono più inclini a mettere questo rifiuto diretto al inizio dell'enunciato, mentre gli italiani sembrano dare più importanza a dare una ragione per un rifiuto. Al livello più profondo sembra che gli italiani usino più forme e marche di cortesia nei loro rifiuti e esprimano più spesso un certo senso di "coesione" tramite l'uso di un tipo di "noi coinvolgente".

2. Quadro teorico

2.1 La connessione tra lingua e cultura

Juliane House (2006) propone che tra diverse lingue non solo le parole cambiano ma anche la maniera in cui si esprime qualcosa può variare. Mostra che ci sono delle differenze tra il tedesco e l'inglese riguardo al modo in cui si esprime la cortesia e argomenta che queste differenze dovrebbero trascendere dai punti di vista personali e culturali di una persona, ma dal punto di vista che appartiene alla lingua specifica. House spiega che le differenze linguistiche e comunicative mostrano qualcosa delle norme culturali, e suggerisce che riflettano norme e aspettative culturali più profonde (House, 2006). Argomento allora che ci sia un legame tra lingua e cultura. Mantenere la propria visione porta a fraintendimenti. Ciò che risulta è spesso un giudizio basato sulle norme culturali personali (House, 2006).

Questo legame suggerisce una fusione di lingua e cultura un legame tra questi due fenomeni è anche noto come *languaculture*. L'inventore del termine è Michael Agar. Nel suo libro del 1994 introduce il concetto. Agar usa il termine per mostrare il legame secondo lui inseparabile tra lingua e cultura (Agar, 1994). Agar sostiene che la lingua che un individuo parla ha un effetto sulla percezione del mondo della persona. Non dice che la comprensione e l'interpretazione della realtà vengono determinate dalla lingua, ma stabilisce che la lingua porta con sé dei modelli per vedere, sapere, parlare e agire. Non è che non si potrebbe uscire dai modelli se si vuole farlo; è completamente fattibile imparare un'altra lingua e capire le differenze di percezione del mondo che porta con sé quest'altra *languaculture*, ma la lingua che si parla "*segna però le tracce più facili da seguire*"¹ per le azioni sopracitate (Agar, 1994, pp. 66-71). Agar si riferisce a un'indagine fatta con degli amerindi della tribù Zuni. I Zuni hanno soltanto una parola per i colori che in inglese hanno due nomi diversi: giallo e arancione. Dalla ricerca saltava fuori che i parlanti madrelingua d'inglese riuscivano più facilmente a distinguere i due colori che gli amerindi Zuni (Agar, 1994). Non è che la tribù è incapaci d'imparare la differenza, ma a causa della loro prima lingua è più difficile. Così funziona anche per la pragmatica linguistica; suppongo che sia possibile imparare a realizzare atti linguistici in modo giusto in una seconda lingua e così comportarsi in modo appropriato, ma non è facile, proprio a causa di questo legame tra lingua e cultura. Anche quando uno sa che dovrebbe

¹ Traduzione TJ

cambiare la sua abitudine linguistica per effettuare un atto linguistico in modo giusto in un'altra lingua, può succedere che comunque non vuole farlo perché i suoi valori culturali gli dicono che “*non si fa così*”² (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990, p. 68).

2.2 Atti linguistici

Il concetto del “*atto linguistico*” fu introdotto da Austin durante gli anni 1952-1954 (Austin, 1962, p. v). Austin dichiara che non si descrive il mondo soltanto con le parole e le frasi che si enunciano, ma che si possono pure *effettuare* delle azioni con la lingua. Nel resoconto delle conferenze tenute da Austin negli anni cinquanta, pubblicato nel 1962, Austin menziona spesso gli esempi del battesimo di una nave e del pronunciare il fatidico sì durante la cerimonia nuziale (Austin, 1962). Quando si pronunciano le parole giuste durante queste cerimonie si effettua un atto che cambia la realtà; dopo il sì il matrimonio è un fatto e dopo le parole inaugurative e il suonare una bottiglia di vino o champagne, la nave è pronta per essere usata. Non solo le cerimonie ufficiali come questi due esempi conoscono gli atti linguistici secondo Austin anche nella vita quotidiana ci sono dei momenti in cui si crea la realtà con le parole usate: promesse, scuse, rifiuti e avvertimenti sono tutti enunciati linguistici che consistono in un'azione. Dire è fare in questi casi.

Ci sono ovviamente delle riserve su questa nozione: Cosa si deve pensare delle promesse ingannevoli? O quelle che non vengono sentite da nessuno? Sono veri e propri atti linguistici? Poi ci sono degli atti che possono soltanto essere effettuati da certe persone e in certi contesti. Uno può fermare qualcuno per strada dichiarando “*La condanno a dieci anni in prigione*” ma quando non è un giudice giurato e non si trovano in tribunale, le sue parole avrebbero poco effetto, tranne, probabilmente, una bella risata.

Non è questa la sede per entrare in questo dibattito basta sapere che il nocciolo di questa ricerca, il rifiutare, è un atto linguistico classico; le parole usate hanno un'influenza sulla realtà, la creano.

² Traduzione TJ

2.2.1 Atti linguistici in culture diverse

Per questa tesi si presume che la gran parte degli atti linguistici esistano in un modo o in un altro nella maggior parte delle lingue, o almeno che l'idea dell'atto linguistico è universale per tutte le lingue (Al-Eryani, 2007). Il modo in cui un certo atto viene effettuato però, può cambiare da lingua a lingua.

Wierzbicka (1985) dimostra in modo convincente che degli atti linguistici come per esempio fare una richiesta, offrire e dare consigli vengono compiuti in modi diversi in lingue diverse a causa delle norme culturali e i valori chiave della cultura a cui appartiene la lingua (Wierzbicka, 1985). Wierzbicka si concentra sulla lingua e cultura polacca per fare vedere che ci sono delle differenze in paragone alla lingua inglese, ma non dimentica d'accennare brevemente che queste norme culturali e valori non differiscono solo tra lingue diverse ma possono anche differire tra varietà regionali e sociali (Wierzbicka, 1985).

Pure l'indagine di Suszczyńska (1999) sulle maniere per scusarsi in inglese, polacco e ungherese dà delle indicazioni per le differenze che possono esserci tra atti linguistici in lingue diversi.

Tutto questo vale pure per i rifiuti, i rifiuti esistono in tutte le lingue ma non si rifiuta nello stesso modo in tutte lingue (Al-Eryani, 2007).

2.3 Faccia e la teoria di cortesia

Un fattore importante per ricercare gli atti linguistici sono la nozione di *faccia* e la *teoria di cortesia*. Nel 1987 Penelope Brown e Stephen C. Levinson pubblicano la seconda versione della loro teoria prima introdotta nel 1978 (Brown & Levinson, 1987). Una parte importante della teoria è basata sulla concezione di faccia, un termine derivato da Goffman (1967). Brown e Levinson si basano sulla supposizione che ogni persona ha (inconsiamente) una proverbiale faccia, che porta con sé dei desideri di base. Inoltre argomentano che nella migliore interesse di ognuno tenere conto della faccia degli altri e a soddisfare, almeno parzialmente, i desideri della faccia d'altre persone.

2.3.1 Faccia negativa e faccia positiva

La faccia di ogni individuo consiste, secondo Brown & Levinson (1987), in due parti, una parte negativa e una parte positiva (Brown & Levinson, 1987). La parte negativa della faccia è composta di desideri che hanno a che fare con l'autonomia di una persona. La voglia di non essere impedito da un altro e d'avere una sfera e della libertà personali. L'altra parte, quella positiva è meno semplice da spiegare: consiste nell'immagine di sé, la personalità e la voglia che quest'immagine venga approvata o apprezzata da altri (Brown & Levinson, 1987). A quest'ultima viene aggiunto il bisogno che i desideri personali vengano apprezzati e sono in un certo modo invidiabili (Brown & Levinson, 1987). L'esempio illustrato dagli autori è molto chiaro: La signora B ci tiene molto alle sue rose nel giardino. Ne è fierissima e le piace molto quando i vicini le dicono *“che rose bellissime, avrei voluto avere delle rose come queste tue”*³ (Brown & Levinson, 1987, p. 62).

2.3.2 Minacce alla faccia

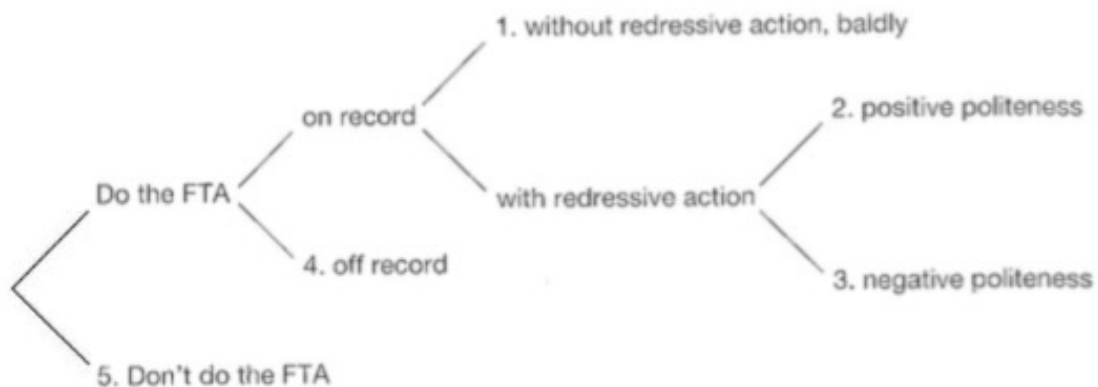
Quando si considera il concetto di faccia appena spiegato, ci si può immaginare che certi atti possono essere una minaccia della faccia; *Face Threatening Acts*, abbreviato come *FTAs* (Brown & Levinson, 1987). Senza scendere nei dettagli, si può dire che tra questi FTAs si trovano tutti gli atti che sembrano non evitare d'impedire la libertà dell'ascoltatore, tra cui gli ordini e le richieste (Brown & Levinson, 1987). Quando un ordine o richiesta viene rifiutato ci si muove di nuovo su un campo minato. Anche se i rifiuti non vengono menzionati direttamente da Brown & Levinson, le promesse e le offerte senza avere l'intenzione di mantenerle vengono menzionate come potenziale FTA (Brown & Levinson, 1987). Inoltre, anche le espressioni di disapprovazione e le contraddizioni e i disaccordi sono secondo Brown & Levinson (1987) dei FTA. Visto che un rifiuto è un tipo di disaccordo, di disapprovazione e di contraddizione, anche i rifiuti appartengono alla categoria di FTA perché contraddice le aspettative dell'interlocutore (Eslami, 2010).

³ Traduzione TJ

2.3.3 Strategie per effettuare i FTA

Quando uno ha soppesato una certa situazione e ha concluso che vuole, deve e può proprio effettuare un atto considerato come FTA, ha alcune possibilità. Prima di tutto può effettuarlo *on-record* oppure *off-record* (Brown & Levinson, 1987). On-record è praticamente quello che si fa quando è molto chiaro cosa si intende, il parlante rifiuta per esempio tramite un semplice “No”. Quando uno si esprime in modo più ambiguo si tratta di una strategia off-record. Le strategie off-record servono per non far vedere immediatamente le intenzioni. Per esempio quando uno dice “*Ho tanto da fare domani*” come risposta a un invito per venire a pranzo domani, non è chiarissimo che intende rifiutare l’invito. Potrebbe essere per esempio che vuole comunicare di dover cancellare un altro appuntamento prima che possa accettare l’invito. Le strategie on-record con quali al contrario si fanno vedere le proprie intenzioni in modo chiaro, sono di nuovo suddivisibili in due gruppi: un gruppo che contiene le strategie on-record senza riparazioni, dunque quelle dirette e un gruppo con quelle con riparazioni. Lo schema di Brown & Levinson (1987) mostra molto chiaramente le diverse possibilità:

Immagine 1 – Possibilità per effettuare un FTA (Brown & Levinson, 1987, p. 66)



2.3.4 Fattori sociali

L’ultima parte rilevante per questa ricerca del lavoro di Brown & Levinson (1987) è la parte dei fattori sociali che possono influenzare il comportamento linguistico di parlanti. Di nuovo senza entrare troppo nei dettagli è importante sapere che i fattori importanti per valutare la situazione e decidere come (o se) effettuare il FTA sono la differenza in distanza sociale tra gli

interlocutori (D), il potere relativo (P) e la classifica dell'imposizione nella propria cultura (R).⁴ Questi fattori sono importanti per la presente ricerca perché influenzano il comportamento degli interlocutori. L'importanza relativa di ogni fattore può cambiare da cultura a cultura (Brown & Levinson, 1987). Può essere che dieci anni di differenza d'età tra interlocutori in una certa cultura "pesa" molto di più che in un'altra cultura e di conseguenza possono anche differire le strategie usate per effettuare un certo FTA in una situazione del genere.

2.3.5 *Faccia e cortesia in culture diverse*

Suszczyńska (1999) argomenta che il modello di cortesia di Brown & Levinson (1987) è troppo precipitoso, stabilisce che qualche ricercatore dubita l'universalità del modello e anche l'importanza di nozioni culturali viene trascurata nella teoria secondo lei (Suszczyńska, 1999). Quello che è considerato cortese o scortese cambia da cultura a cultura e dunque la cortesia come concetto metapragmatico ha poco senso secondo lei. Anche Wierzbicka (1985) argomenta che Brown & Levinson non prestano abbastanza attenzione al fatto che gli atti linguistici differiscono tra culture a causa della norme culturali. Brown & Levinson (1987) menzionano soltanto brevemente e superficialmente l'aspetto culturale della loro teoria.

2.4 L'atto linguistico di rifiutare

Come citato prima, Zohreh Eslami argomenta che il rifiuto è un FTA tipico, visto che non accogliere una richiesta, suggerimento o offerta è normalmente una reazione indesiderata (Eslami, 2010). Egli dimostra che gli atti indesiderati sono atti complessi, mitigati e spesso atti indiretti che sono accompagnati da riparazioni, esitazioni, introduzioni, scuse e chiarimenti (Eslami, 2010). L'esecuzione inappropriata dell'atto può risultare offensiva e può danneggiare le relazioni interpersonali tra interlocutori (Eslami, 2010). Per salvare la faccia si deve effettuare l'atto in modo corretto. Eslami (2010) si concentra allora sulla necessità di studenti

⁴ Ho deciso di mantenere le abbreviazioni che hanno usato Brown & Levinson (1987). Le abbreviazioni di Brown & Levinson (1987) sono:

W il "peso" del FTA (weight)

S per parlante (speaker)

H per ascoltatore (hearer)

D per distanza sociale (distance)

P per il potere relativo (power)

R la classifica dell'imposizione nella propria cultura (ranking)

di lingue d'apprendere la pragmatica. Eslami (2010) usa il modello di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) per un'analisi di quali strategie vengono usate per l'esecuzione di un rifiuto. Secondo lui *"è una tassonomia usata spesso per rifiuti"*⁵ (Eslami, 2010, p. 218).

2.4.1 Strategie di rifiuto

Come detto prima, l'esecuzione del FTA di rifiutare in modo on-record senza riparazioni si fa tramite un semplice *"No!"*, mentre un'esecuzione on-record con riparazione si fa con una spiegazione del perché. Un esempio è *"No, ho troppo lavoro da fare."*

Un modello con tutte le possibilità per effettuare un rifiuto è creato da Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990). Questa classificazione è basata su rifiuti elicitati da inviti, richieste, suggerimenti e offerte (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990). Un rifiuto consiste in una serie di: (1) strategie pre-rifiuto, per preparare l'interlocutore al rifiuto, (2) il rifiuto, l'atto in cui viene espresso il rifiuto proprio e (3) strategie post-rifiuto, strategie che mitigano, giustificano e concludono il rifiuto (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990). *"Appendice B – Tassonomia delle strategie di rifiuto"* mostra tutte le formule semantiche che possono essere usate per un rifiuto. Il contesto, la personalità della persona e il suo sfondo socioculturale influiscono la scelta per la strategia e le formule semantiche che si usano. (Eslami, 2010).

Nella tassonomia si vedono tre categorie principali alle quali appartengono le formule semantiche per rifiutare. La prima categoria è quella dei rifiuti diretti mentre la seconda è quella delle strategie indirette per rifiutare. I rifiuti diretti possono essere suddivisi in due tipi: quelli performativi (dire esplicitamente quello che si sta facendo, cioè: *"Rifiuto"*) e quelli non-performativi (esprimere che non si accetta, cioè: *"non posso..."* o un semplice *"no"*). Le strategie indirette non sono rifiuti espliciti, ma sono composte da undici sottocategorie con formule semantiche che possono essere interpretate come un rifiuto. Sono allora forme per esprimere il rifiuto, ma in modo mitigato. Poi c'è la terza categoria che consiste nelle aggiunte. Anche esse sono suddivise in alcune sottocategorie. Le aggiunte possono fare parte di un rifiuto, ma non possono essere usate in sé per rifiutare. Queste aggiunte si trovano allora nelle strategie pre-rifiuto e quelle post-rifiuto. La tassonomia di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) è un attrezzo spesso usato nei studi sui rifiuti.

⁵ Traduzione TJ

Poi Al-Eryani (2007) stabilisce che da ricerche precedenti sui rifiuti emerge che i parlanti L2 di una lingua spesso differiscono da parlanti L1 di quella lingua in termini dell'ordine in cui usano le strategie di rifiuto a causa di differenze tra le due lingue.

2.5 Mitigazione

Secondo Eslami gli atti linguistici indesiderati, come i rifiuti, vengono accompagnati spesso da mitigazioni (Eslami, 2010). L'uso di una forma di mitigazione permette d'abbassare il rischio d'entrare in conflitto e della perdita della faccia per gli interlocutori (Caffi, 2007). L'uso di una delle forme semantiche della seconda categoria di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990), di una forma indiretta, è in sé usare una forma di mitigazione (Salazar Campillo, Pilar Safont-Jordà, & Codina-Espurz, 2009). Esempi della tassonomia sono dare una spiegazione assieme al rifiuto, aggiungere un'affermazione di rimorso o presentare un'alternativa, queste forme indirette sono tutte maniere per effettuare il rifiuto in modo mitigato.

2.5.1 Modificatori interni e esterni

Mitigare l'impatto di un atto linguistico si può fare pure tramite l'uso di modificatori, che sono di solito suddivisi in modificatori interni ed esterni (Vedder, 2008). I modificatori interni si trovano all'interno dell'atto principale e si esprimono in modo lessicale (esempi sono minimizzatori, attenuatori e dubitatori), in modo discorsivo (esempi sono riempitivi e richieste d'accordo) e in modo morfosintattico (l'uso dell'imperfetto per esempio), mentre i modificatori esterni (preparatori, giustificatori e appelli) si trovano al di fuori dell'atto principale (Vedder, 2008). Le strategie indirette (quelle della seconda categoria) di Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990) sono tipi di modificatori esterni.

I modificatori interni possono avere funzioni diverse. Essi possono avere la funzione di *downgrader* per diminuire la forza di un messaggio ma possono pure avere la funzione di *upgrader* e per incrementarla, rafforzarla. Anche se suona un po' contraddittorio, nel caso dei rifiuti gli upgrader possono essere usati pure per mitigare il messaggio. Se per esempio uno rifiuta una richiesta d'aiuto può dire: *"Mi dispiace ma davvero non ho tempo."* Usa l'upgrader "davvero" ma l'usa in un modo che mitiga il rifiuto. Dice in un certo senso *"Non è che non voglio farlo per te, ma è davvero così che non ho tempo."* perciò è rilevante di concentrare sia

sugli upgrader sia sui downgrader in questa ricerca. Inoltre Eslami (2010) presenta un'altra ragione perché non si può negare questo aspetto in questa ricerca. Lui argomenta che diverse ricerche interculturali hanno fatto vedere che differenti culture condividono le strategie di rifiuto ma che le scelte per l'uso di una certa misura di schiettezza e la mitigazione variano tra culture.

2.6 Ricerche precedenti

Ricerche che hanno l'atto linguistico di rifiutare come soggetto ce ne sono parecchie. La maggior parte però si concentra sulla conoscenza di studenti di lingue straniere. La ricerca già menzionata di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) tratta del trasferimento pragmatico di parlanti L2 d'inglese di partecipanti giapponesi. La conclusione è che la loro prima lingua influisce la maniera in cui effettuano un rifiuto in inglese su tre livelli: l'ordine, la frequenza e il contenuto delle strategie usate dai partecipanti.

La ricerca estesa di Chen H. (1996) esplora la maniera in cui i rifiuti di parlanti L1 dell'inglese si differiscono da cinesi parlanti L2 d'inglese. La sua ricerca suggerisce anche che ci siano delle differenze tra le dimensioni più importanti da prendere in considerazione. I parlanti L1 si focalizzano più sulla chiarezza del messaggio e l'onestà mentre i parlanti L2 più sul essere diretto e la protezione della faccia. Queste differenze nascono a causa delle differenze in cosa è considerato un comportamento pragmaticamente appropriato dalle due comunità (Chen H., 1996).

Anche Tank (2002) arriva a una conclusione che combacia: *"In general, non-native speakers' responses were linguistically correct, but often lacked the pragmatic elements that allow these face-threatening acts to be well received by the interlocutor."* (p. 11). La sua ricerca è fatta con 25 partecipanti, dodici parlanti L1 d'inglese e tredici parlanti L2 d'inglese con sfondi linguistici e culturali molto diversi.

Mentre Chen H. (1996), Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990) e Tank (2002) si basano su dati non autentici raccolti tramite un DCT, Frescura (1997) lavora con dei dati autentici, ottenuti etnograficamente. Frescura esplora però soltanto i rifiuti di parlanti d'italiano standard. Conclude che la cultura italiana è *"un perfetto esempio di quella che*

Chen (1993) chiama “conflict culture” in quanto rivela un costante tentativo di mitigare [...]” (Frescura, 1997, p. 554). Un “conflict culture” è una cultura in cui la faccia negativa di sé stesso e la faccia positiva dell’interlocutore sono considerate ugualmente importanti. Il conflitto è allora il bilanciamento delle strategie per considerare tutti e due i concetti in un FTA (Chen R., 1993)

Ricapitolando si può concludere che delle ricerche sui rifiuti ci sono, la gran parte però non esplora le differenze tra due lingue, si concentrano o sulle maniere in cui un rifiuto può essere effettuato in una lingua sola o come la prima lingua influisce le scelte in una seconda lingua. Un esempio delle poche ricerche che fanno un paragone tra lingue diverse è di Liao & Bresnahan (1996) per il taiwanese e l’inglese. Liao & Bresnahan (1996) scoprono che i taiwanesi usano rifiuti più corti che gli americani e non tendono a fare la predica quando hanno ragione, qualcosa che gli americani fanno. Liao & Bresnahan (1996) concludono che tutte e due le culture trovano importante la cortesia ma nell’esecuzione della cortesia si vedono le differenze culturali: la definizione di cortesia differisce.

Ricerche che hanno come argomento le differenze tra rifiuti in italiano e in olandese non ci sono. La presente ricerca tende a svelare delle differenze tra l’olandese e l’italiano in questo campo.

2.7 Domande e ipotesi

Basandoci sulla letteratura scientifica esaminata si formulano alcune domande di ricerca. Al primo posto la domanda principale della ricerca e poi le domande specifiche che servono a trovare la risposta finale alla domanda principale.

2.6.1 Domanda principale

Per questa ricerca si è formulata la seguente domanda di ricerca:

In che modo differiscono gli italiani dagli olandesi riguardo alla loro esecuzione dell’atto linguistico di rifiutare una richiesta in un ambito lavorativo professionale?

2.6.2 Domande specifiche

Per trovare la risposta alla domanda principale si sono formulate le seguenti domande specifiche riguardanti le differenze tra gli italiani e gli olandesi, sempre in un ambito lavorativo professionale:

- *Quali sono le eventuali differenze generali negli enunciati di rifiuto?*
- *Quali sono le eventuali differenze nell'ordine in cui vengono impiegate le diverse strategie di rifiuti negli enunciati di rifiuto?*
- *Quali sono le eventuali differenze quando si manipola la variabile del potere relativo (Brown & Levinson, 1987) tra gli interlocutori?*
- *Quali sono le eventuali differenze quando si manipola la variabile della rilevanza della richiesta (Brown & Levinson, 1987)?*
- *Quali sono le eventuali differenze nell'uso di modificatori nei rifiuti?*
- *Quali sono le eventuali differenze in apprezzamento per diverse strategie di rifiuto?*

2.6.3 Ipotesi

L'ultima di queste domande specifiche è una domanda che deve essere esaminata in modo statistico. Per quella domanda si è formulata la seguente ipotesi:

- *Ci si aspetta che gli italiani, paragonati agli olandesi, apprezzino di più i rifiuti più lunghi e quelli accompagnati da una strategia per spiegarsi.*

3 Metodo

Per rispondere alla domanda di ricerca di questa tesi: *“In che modo differiscono gli italiani dagli olandesi riguardo alla loro esecuzione dell’atto linguistico di rifiutare una richiesta in un ambito lavorativo professionale?”* è necessario ottenere dei dati e analizzarli. Questo capitolo tratta il metodo per raggiungere quegli scopi. Ci si avvale di un approccio misto in cui viene incorporata sia la metodologia di ricerca qualitativa sia quella di ricerca quantitativa. Questo tipo d’approccio è appropriato per la presente ricerca perché lo scopo è scoprire se ci sono delle differenze tra le strategie di rifiuto usate dagli italiani e dagli olandesi. Una ricerca di questo genere può dare più certezza e più peso alla conclusione finale o può far vedere che serve più ricerca se dalle due parti emergono risultati che sono in contraddizione, per esempio. Al fine di evitare conclusioni premature, basate su dati insufficienti. L’unificazione dei due approcci serve a una funzione complementare (Dörnyei, 2007). La parte qualitativa esplora le eventuali differenze tra le strategie di rifiuto in modo “attivo”. Si chiederà ai partecipanti d’immaginarsi qualche scenario e poi di descrivere cosa avrebbero detto trovandosi in quella situazione, dopodiché nella parte quantitativa il compito per i partecipanti è quello di valutare diversi tipi di richieste. Se tutte e due le parti mostrano una differenza significativa tra le strategie usate, la conclusione finale diventa più convincente.

3.1 Ottenimento dei dati

Ogni metodo per elicitarne dei dati per la ricerca linguistica ha i suoi svantaggi. Idealmente si punterebbe sull’ottenimento di dati naturali e di conversazioni vere. Va da sé che ottenere dati che soddisfanno quelle esigenze è molto difficile. È quasi impossibile raccogliere dati che vengono da un contesto così simile che paragonare i dati risulta in una conclusione affidabile, e se possibile, richiede molto tempo. Per fronteggiare questi problemi sono elaborati vari tipi di metodi per ottenere dati nella ricerca linguistica. Un metodo molto diffuso in questo campo è l’uso dei *Discourse Completion Tasks* (anche noto come *tests*) (*DCT*). Per questa ricerca si usa il DCT integrato in un questionario generale per rilevare delle informazioni generali dei partecipanti, rilevanti per la ricerca.

Dopo la parte generale del questionario e la parte del DCT nella parte finale i partecipanti devono esprimere il loro favore o sfavore dei rifiuti su delle dimensioni diverse,

secondo la prassi della scala Likert. Queste dimensioni riguardano l'atteggiamento verso un certo tipo di rifiuto, che viene misurato su diverse scale. Così si ottengono dati quantificabili che possono essere usati per paragonare i dati ottenuti dai due gruppi di partecipanti, quello olandese e quello italiano. I due questionari, sia quello italiano sia quello olandese, si trovano in *"Appendice C – Questionari finali"*. I questionari sono stati creati e diffusi tramite www.thesistools.com.

L'ordine in cui i partecipanti sono presentati le varie parti del questionario (informazioni generali – DCT – Scala Likert) non è pura combinazione. Si è scelto per quest'ordine perché così la parte più difficile e stancante si trova nel centro del questionario. La parte generale serve per abituarsi al questionario dopodiché si incontra la parte più lunga e difficile. Si finisce con la scala Likert perché più facile e meno stancante, cosicché i partecipanti non diventano delusi e scoraggiati.

3.1.1 Partecipanti

I partecipanti sono stati trovati tramite il metodo di campionamento a valanga; un paio di partecipanti appropriati sono stati individuati e si è chiesto a loro d'inoltrare il questionario ad altri partecipanti appropriati. Inoltre, soprattutto per il questionario italiano, anche delle persone che non rispondevano alle esigenze sono chieste d'individuare delle persone che corrispondono alle esigenze e d'inoltrare loro il questionario. Questo per trovare il numero di partecipanti più alto possibile. Le esigenze per il questionario olandese: Essere di madrelingua olandese e avere tra i trenta e i sessant'anni. Per quello italiano: essere di madrelingua italiana e appartenere alla stessa fascia d'età.

Lo scopo è di trovare almeno quindici partecipanti per ogni gruppo. Questa cifra è basata sulla regola generale di Dörnyei (2007). I quindici partecipanti di ogni gruppo dovrebbero somigliarsi il più possibile. Idealmente sono dello stesso sesso e hanno più o meno la stessa età.

3.1.2 Questionario

I questionari hanno una parte introduttiva in cui i partecipanti sono stati ringraziati per la loro collaborazione, in cui hanno trovato una spiegazione di come sono trattati i dati, come è

rispettata la loro privacy e ovviamente c'è una spiegazione di come funziona il questionario, di cosa si dovrebbe fare per compilarlo in modo giusto. Ai partecipanti è stato spiegato che le risposte date sono completamente anonime, che non sono rintracciabili e che se volessero smettere o ritirarsi dalla ricerca, è il loro diritto, senza dover spiegare niente (Dörnyei, 2007).

Dopo la parte introduttiva si trovano delle domande che servono a svelare delle informazioni generali dei partecipanti. Poi nella terza parte è stato presentato loro un DCT che consiste in quattro scenari. L'ultima parte consiste in due scenari in cui una richiesta fittizia del partecipante viene respinta da un collega (nel primo scenario) e poi dal suo supervisore (nel secondo scenario). Per ogni scenario si trovano alcune strategie di rifiuto, i partecipanti devono valutare i rifiuti su quattro dimensioni diverse: quanto appropriato si trova il rifiuto, quanto brusco, quanto sincero è quanto e la probabilità che il partecipante si avesse espresso in modo uguale.

La prima versione del questionario è stata creata in olandese da un maschio, 25 anni, L1 olandese, L2 italiano. Per realizzare la versione italiana si è fatto ricorso a due metodi. Nel primo posto al metodo di *back-translation* (Dörnyei & Csizér, 2012), (Brislan, 1970) e poi alla consultazione di un revisore italiano esterno. Per il *back-translation* la versione originale olandese è stata controllata da alcune persone di madrelingua olandese per effettuare delle correzioni piccole e per scovare delle ambiguità. Dopo l'elaborazione di tutti i commenti il questionario è stato tradotto in italiano dallo stesso maschio, 25 anni, parlante L1 dell'olandese, L2 dell'italiano. Secondo la prassi della *back-translation* questa versione tradotta è stata sottoposta a una persona completamente bilingue italiano-olandese, maschio, 23 anni per ritradurla in olandese dopo qualche correzione da una revisore italiano che ha poca conoscenza dell'olandese, femmina, 23 anni. Questa ritraduzione è stata paragonata alla versione originale del questionario. Poi sono state discusse le differenze tra le due versioni e insieme (al maschio bilingue) sono state cambiate delle parti in ambedue le lingue per garantire la massima omogeneità possibile. Infine un'altra parlante femmina, 23 anni, L1 italiano ha controllato il questionario italiano. Da questo controllo emergevano pochissimi errori, spesso errori di battitura e essi sono ovviamente stati corretti.

3.1.3 Domande generali

Le domande generali servono a poter tenere il più omogenei possibile i gruppi campione di ambedue le lingue. Le domande riguardano il sesso dei partecipanti, l'età, la nazionalità, la madrelingua, la lingua dominante, la lingua più usata, la zona di residenza, e la zona in cui si è abitato il più a lungo.

3.1.4 Discourse Completion Task

Il DCT è un tipo di questionario scritto usato per ottenere dati in studi che esaminano il comportamento linguistico dei partecipanti. Un DCT consiste in descrizioni di scenari diversi. Dopo ogni descrizione il partecipante deve descrivere come avrebbe risposto in quel scenario (Nurani, 2009). Usare un DCT è allora un metodo per elicitarre dati non autentici. Un gran vantaggio di questo metodo è la possibilità di poter elicitarre molti dati in un breve lasso di tempo. Un altro vantaggio importante è che così si crea uno studio sistematico. Una cosa quasi impossibile se si lavora solo e soltanto con dati autentici. La non autenticità dei dati è però anche la critica principale riguardo ai DCT. I dati ottenuti non sono dati originali, d'interazioni vere. È stato mostrato però che le strategie e le formule semantiche ottenute tramite un DCT corrispondono a dati autentici, dati ottenuti tramite osservazioni e studi etnografici (Nurani, 2009). La differenza principale tra i due tipi di dati si cela nella lunghezza delle risposte (Nurani, 2009). Dei dati autentici tendono a essere più elaborati che i dati dei DCT. Una maniera per compensare questo svantaggio è stato trovato da Billmyer & Varghese (1996), la cui ricerca mostra che elaborare i dettagli presentati ai partecipanti in un DCT non solo ingrandisce significativamente la lunghezza dei dati ma elicita anche dati più dettagliati:

“Come mostrano i nostri dati, quando la dimensione psicosociale del scenario descritto è ingrandita, le risposte scritte sono più elaborate in una maniera molto simile alla lingua parlata d'interazioni vere e naturali: con scuse e argomenti, promesse, e altre maniere per salvare la propria faccia e minimizzare il danno potenziale alla faccia dell'altro.” (p. 48)⁶

⁶ Traduzione TJ

Inoltre è stato mostrato che il tipo di dati che si elicitano con un DCT elaborato è paragonabile ai dati che si possono elicitarne in un gioco di ruolo (Rintell & Mitchell, 1989, come citato da Hinkel, 1997).

Gli scenari descritti nel DCT contengono dunque dettagli sul contesto e l'ambientazione, la relazione tra gli interlocutori e la frequenza di contatto. Essi sono i componenti che mancano in un DCT tradizionale secondo Wolfson, Marmor & Jones (1989), citato da Hinkel (1997) per elicitarne dati più *reali*.

Nurani (2009) presenta le varie forme dei DCT usate finora nel campo di ricerca. Una delle forme presenta pure una risposta dell'interlocutore ai partecipanti, si veda "Esempio 1 – DCT con risposta dell'interlocutore", a destra. Tramite quest'aggiunta il partecipante sa più o meno qual tipo di risposta è richiesta e può formulare una frase appropriata per la situazione. Nurani (2009) cita delle ricerche per stabilire però, che aggiungere oppure omettere queste risposte non ha un'influenza significativa sui dati elicitati e poi che se si usano queste risposte nel DCT, il tipo di risposte date può influenzare le strategie usate dai partecipanti (Nurani, 2009), per questo si è deciso di non aggiungere risposte degli interlocutori nel DCT.

Il DCT creato per questa ricerca consiste in quattro scenari diversi. Si potrebbe argomentare che quattro scenari sono pochi. Si deve tenere conto però del fatto che il contributo richiesto dei partecipanti non deve diventare troppo grande. La stragrande maggioranza dei partecipanti saranno degli sconosciuti per il ricercatore. Parteciperanno solo e soltanto per gentilezza. La possibilità che dei partecipanti si ritirino dal progetto qualora il questionario risultasse troppo lungo, è uno dei rischi più grandi di questa ricerca.

I quattro scenari sono stati creati con in mente le prime introdotte dimensioni di Brown & Levinson (1987), si veda "2.3.4 Fattori sociali". Nei quattro scenari si è sempre tenuta costante la variabile della distanza sociale (D) di Levinson & Brown (1987). In ogni scenario l'interlocutore è un maschio che ha più o meno dieci anni più del partecipante, il partecipante e quest'interlocutore fittizio lavorano insieme da due o tre anni e sono in buoni rapporti (si parla allora di D0 in tutti gli scenari). Le altre variabili di Brown & Levinson (1987), quella del potere relativo (P) e della rilevanza della richiesta (R) sono state manipolate. Due volte l'interlocutore incontra il suo supervisore, una persona con più potere (scenario P+), due volte

Esempio 1 – DCT con risposta dell'interlocutore

Situazione: Il tuo miglior amico ti chiede di venire con lui al cinema. Non hai voglia di venire, cosa diresti?

Tu: _____

L'amico: Ah, okay, niente problema, andiamo un'altra volta.

incontra un collega, una persona che ha meno potere (paragonato al supervisore, P-). A proposito della richiesta il partecipante è chiesto due volte di venire a un evento per tre giorni, una richiesta di rilevanza notevole (R+) e due volte di controllare brevemente un documento (R-). Per i dettagli si veda “Appendice C – Questionari finali”. Nella tabella sottostante (“Tabella 1 – Scenari e variabili manipolate nel DCT”) si trova un resoconto semplice e chiaro.

Tabella 1 – Scenari e variabili manipolate nel DCT

Scenario ⇒	1	2	3	4
Variabile ↓				
(D)	0	0	0	0
(P)	+	-	-	+
(R)	-	+	-	+

Una volta iniziato il questionario non era possibile tornare indietro. È stato comunicato ai partecipanti che gli scenari si assomigliano abbastanza, che questo è stato fatto intenzionalmente e che non devono prestare attenzione a questa somiglianza.

3.1.5 Scala Likert

Per ottenere non soltanto dati qualitativi ma anche dati quantitativi, l’ultima parte dei questionari consiste in due scenari che assomigliano molto agli scenari del DCT. Questa volta però, ai partecipanti non si è chiesto di rifiutare, ma una loro richiesta viene respinta dall’interlocutore. Soltanto la variabile del potere relativo (P) è stata manipolata in questi due scenari, per dirla nei termini di Brown & Levinson (1987). L’interlocutore non è un collega nel primo scenario e un supervisore nel secondo. Per il resto gli scenari sono uguali; sia la variabile della rilevanza della richiesta (R), sia quella della distanza sociale (D) sono identiche per i due scenari. Per ogni scenario i partecipanti trovano quattro maniere in cui la richiesta viene rifiutata (dopo un *periodo pilota* è stata tolta la metà degli enunciati di rifiuto, si veda “3.1.6 Ricerca Pilota” per le ragioni dell’omissione.) Dopo ogni rifiuto si trovano quattro dimensioni da valutare a una scala Likert. A ogni dimensione il partecipante deve assegnare una valutazione. La scala comincia con *-per niente-* e finisce con *-completamente-*. Ogni scala ha

sette modalità. Le dimensioni in esame sono *appropriato*, *brusco*, *sincero* e *mi sarei espresso in modo uguale*.

Esempio 2 – Un esempio della parte quantitativa

18.

Lui rifiuta la richiesta così:

Farò del mio meglio ma non so se riesco.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I rifiuti presentati sono basati sulla tassonomia di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990), si veda “Appendice B – Tassonomia delle strategie di rifiuto “. Qui sotto, in “Tabella 2 – Scenari e variabili manipolate nella parte quantitativa” si trova un resoconto dei due scenari e i valori relativi delle variabili di Brown & Levinson (1987) e in “

Tabella 3 – I rifiuti nella parte qualitativa e i loro codici e descrizioni secondo il modello di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990)” un resoconto delle strategie di rifiuto presentate in ambedue gli scenari. In quest’ultima tabella si trovano i codici e le descrizioni delle parti dalle quali sono costituiti i rifiuti presi dal modello di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990).

Tabella 2 – Scenari e variabili manipolate nella parte quantitativa

Scenario	⇒ 1	2
(D)	0	0
(P)	-	+
(R)	0	0

Tabella 3 – I rifiuti nella parte qualitativa e i loro codici e descrizioni secondo il modello di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990)

Nr.	Rifiuto	Codice e descrizione
1.	Mi dispiace ma non riesco.	2.a: Affermazione di rimorso; <i>“Mi dispiace [...]”</i> 1.b. Non-performativo. <i>“[...] ma non riesco.”</i>
2.	No, scusa.	1.b.: Non-performativo: “No”; <i>“No, [...]”</i> 2.a: Affermazione di rimorso. <i>“[...] scusa.”</i>
3.	Sono molto occupato a lavorare per una scadenza che devo rispettare!	2.c: Scusa, ragione, spiegazione.
4.	Farò del mio meglio ma non so se riesco.	2.i: Autodifesa; <i>“Farò del mio meglio [...]”</i> 2.j: Accettazione che funzioni come rifiuto: Risposta vaga o indefinita. <i>“[...] ma non so se riesco.”</i>

3.1.6 Ricerca pilota

Dopo la realizzazione dei due questionari si è entrato in un periodo pilota (*pilot* in inglese). Un periodo del genere è un tipo di *test beta* per controllare la qualità degli strumenti di ricerca (Dörnyei, 2007). Per testare i questionari di questa ricerca si sono usate due specie di pilot: un pilot iniziale e poi un pilot finale (Dörnyei, 2007).

Il pilot iniziale ha coinciso con il controllo testuale di un paio d'olandesi (L1 olandese). Oltre a prestare attenzione alla lingua hanno compilato il questionario e commentato il contenuto. Poi due revisori italiani (L1 italiano) hanno fatto nello stesso modo per la versione italiana.

Si è deciso di condurre il pilot finale per un giorno (lavorativo) intero. Il pilot finale è servito a verificare se i partecipanti hanno capito bene le domande del questionario. Per il pilot sono stati usati partecipanti che corrispondono a tutte le esigenze normali per la ricerca (Dörnyei, 2007). Da questo pilot è emersa una percentuale dell'effetto della "mortalità" del 50% del gruppo campione olandese e del 75% del gruppo campione italiano. Cioè: dieci dei venti partecipanti olandesi e otto dei dodici partecipanti italiani non completavano il questionario. La stragrande maggioranza di queste persone smetteva dopo aver risposto a un paio delle domande della parte quantitativa, un paio di domande singole a scala Likert. Poiché le compilavano in modo giusto avevano però capito cosa dovevano fare. Si è concluso che il questionario risultava essere troppo lungo. Si è tolta una delle dimensioni da valutare a scala Likert e quattro strategie di rifiuto per ognuno dei due scenari. La dimensione che è stata omessa è "chiaro". In realtà la dimensione è abbastanza vaga: Uno si potrebbe chiedere "chiaro in che senso?" Poi le quattro strategie tolte si trovano nella tabella qui sotto in "Tabella 4 – I rifiuti tolti dalla parte quantitativa della ricerca dopo il pilot e i loro codici e descrizioni". Le ragioni dietro la scelta d'omettere proprio questi rifiuti sono il grado d'improbabilità dell'uso nella vita reale (per numero 1, numero 3 e numero 4) e il grado di somiglianza tra rifiuti (si paragonano il numero 2 di tabella 3 al numero 4 di tabella 4 e il numero 1 di tabella 3 al numero 1 di tabella 4).

Tabella 4 – I rifiuti tolti dalla parte quantitativa della ricerca dopo il pilot e i loro codici e descrizioni

Nr.	Rifiuto tolto	Codice e descrizione
1.	Non ti posso aiutare.	1.b.ii: Disponibilità negativa
2.	Se mi avessi chiesto con più anticipo sarebbe stato possibile, ma ora non riesco.	2.e: Stabilire una condizione per accettazione futura o precedente; <i>“Se mi [...] stato possibile, [...]”</i> 2.b.ii: Disponibilità negativa. <i>“[...] ma ora non riesco.”</i>
3.	Ma non sono bravo a fare queste cose!	2.i.i: Minaccia / affermazione di conseguenze negative della richiesta.
4.	No.	1.b.i: Non performativo: “No”.

Cioè che risulta sono i questionari finali. L’ultima parte consiste in due scenari, ciascuno accompagnato dagli stessi quattro rifiuti con le quattro dimensioni da valutare a scala Likert, come rapportati in paragrafo “3.1.5 Scala Likert”. Questi questionari finali si trovano in *Appendice C – Questionari finali*

3.2 Analisi dei dati

Visto che questa ricerca consiste in una parte qualitativa e una parte quantitativa, anche l’analisi deve essere duplice. Si trattano le due forme d’analisi nei paragrafi che seguono.

3.2.1 Analisi qualitativa

Le analisi qualitative per ambedue le lingue saranno fatte secondo il metodo usato da Al-Eryani (2007). Al-Eryani usa la tassonomia di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) per analizzare le forme sintattiche usate per effettuare un rifiuto. Al-Eryani (2007) tiene pure conto dell’ordine in cui sono usate, un fattore da non dimenticare neanche per questa ricerca.

Dopo aver analizzato le strategie usate in generale, sarà analizzato l'ordine in cui vengono effettuate le strategie nelle due lingue. Poi si prendono in considerazione le diverse variabili per scoprire se c'è una differenza tra le modifiche che apportano gli italiani e gli olandesi a causa del cambiamento di queste variabili.

Per approfondire l'analisi saranno analizzati i modificatori interni usati da tutti e due i gruppi. Quest'analisi si basa su "Tabella 5 – Resoconto dei modificatori interni rilevanti". Essa tabella è l'unificazione dei resoconti di Blum-Kulka & Olshtain (1984), Félix-Brasdefer (2004) e di Vedder (2008). Nella tabella si trovano i modificatori interni rilevanti per questa ricerca. La ricerca di Félix-Brasdefer (2004) si concentra sui rifiuti mentre le ricerche di Blum-Kulka & Olshtain (1984) e Vedder (2008) si concentrano sulle richieste. Le categorie a cui appartengono i modificatori sono state modificate in modo da renderle applicabili ai rifiuti e ai dati non autentici. Una parola come "forse" per esempio in una richiesta ricopre il ruolo di *downtowner* mentre in un rifiuto è più un *hedge*. Anche se dei *discourse markers* saranno presenti frequentemente in enunciati di rifiuto, è improbabile che in dati ottenuti tramite un DCT la frequenza d'elementi del genere sarà tanto quanto in dati autentici. Ci si aspetta allora che segnalare il numero di *discourse marker* non darà una buona rappresentazione della realtà. Infine la categoria "domande" consiste in tutti i tipi di domande che uno può fare quando vuole rifiutare. Questo perché fare una domanda aiuta sempre ad attenuare il rifiuto. "È urgente questa cosa?" e "Va bene se ti aiuto un'altra volta?" sono due domande diverse, ma servono allo stesso scopo: attenuare il rifiuto.

Tabella 5 – Resoconto dei modificatori interni rilevanti

Lessicali e discorsivi
Marche e forme di cortesia (Lei, Le, per favore)
Rafforzatori (molto, proprio, appena)
Hedge (Forse, possibilmente, magari)
Domande (Va bene? È urgente?)

Prima però è stata fatta una breve analisi che è servita a verificare se infatti la tabella di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) è adeguata per classificare le strategie di rifiuto in olandese e in italiano e se ci servono delle modificazioni. Così si è fatto pure per l'analisi dei modificatori interni. Da questa prima breve analisi, ovviamente fatta per tutti e due le lingue, è emersa la strategia generale della "domanda". Cioè, un tipo d'aggiunta al rifiuto con cui si cerca di mitigare il rifiuto. Un esempio: *"Non vengo questa volta, posso?"*. Nei risultati chiama questa strategia semplicemente "domanda". Ogni tanto si considera una domanda però come accettazione futura, nel caso in cui uno chiede *"ti aiuto domani, va bene?"*, per esempio, la domanda è in realtà un tipo di promessa, se l'interlocutore reagisce con *"sì, domani va bene."* si è vincolato ad aiutare il giorno prossimo. La differenza tra questa categoria e la categoria "domande" nei modificatori interni si cela nel fatto che per i modificatori si focalizza proprio su qualsiasi uso di domande, mentre per le strategie sono contate soltanto le richieste d'accordo.

Anche per i modificatori è stato trovato un concetto rilevante in più, uno del genere morfosintattico, quello del "noi coinvolgente". Il "noi coinvolgente" è l'uso della prima persona plurale, che crea un'idea di coesione, di gruppo. Per esempio: *"In realtà non ho tempo, dobbiamo vedere un po' come ci organizziamo."* Questa categoria sarà essere aggiunta "Tabella 5 – Resoconto dei modificatori interni rilevanti" per l'analisi.

3.2.2 Analisi quantitativa

Nell'analisi quantitativa sarà controllato se la percezione delle strategie di rifiuto sia diversa tra i due gruppi di partecipanti. Questo sarà fatto tramite un *independent (unpaired) t-test* delle valutazioni attribuite alle diverse strategie di rifiuto presentate ai partecipanti nell'ultima parte del questionario. Questo test si usa nei casi in cui si vuole determinare il livello di significatività per delle differenze trovate tra due gruppi autonomi (Griffith, 2010).

4 Risultati e analisi

4.1 Risultati del DCT

Alla ricerca hanno partecipato 142 partecipanti in totale, di cui 106 hanno compilato il questionario olandese e 36 quello italiano. Una parte notevole dei questionari compilati è omessa dai risultati finali. I risultati dai partecipanti che non hanno compilato l'intera DCT e che sono né di madrelingua olandese, né di madrelingua italiana, di cui una delle due lingue non è la lingua che parlano meglio e neppure l'idioma che usano di più sono stati omessi dalla presente parte dell'analisi. Così sono rimaste utili le risposte di quindici persone italiane utilizzabili per l'analisi qualitativa. Il gruppo campione olandese si è rilevato molto più grande di quello italiano. Così è stato possibile trovare un partecipante olandese con più o meno le stesse caratteristiche per ogni partecipante italiano. La somiglianza si basa sull'età e sul sesso del partecipante. Anche se l'età media dei partecipanti era tra i trenta e i sessant'anni, sono inclusi nei risultati due partecipanti olandesi che hanno meno di trent'anni, questo perché erano il "gemello" più simile di un partecipante del gruppo italiano. Cioè: sono dello stesso sesso e sono più o meno della stessa età. Si veda *"Tabella 16 – Caratteristiche dei partecipanti inclusi nell'analisi dei risultati del DCT"* in *"Appendice A – Tabelle"*. In questo modo è stato raccolto un rifiuto per ognuno dei quattro scenari da ciascuno dei partecipanti, l'analisi si basa dunque su un totale di 60 rifiuti per ambedue i gruppi di partecipanti; i quindici partecipanti hanno tutti formulato un rifiuto per quattro scenari.

4.1.1 Analisi dei risultati del DCT

Quando si paragonano *"Tabella 6 – Risultati italiani del DCT (in ordine di frequenza)"* e *"*

Tabella 7 – Risultati olandesi del DCT (in ordine di frequenza)" si vede che gli enunciati di rifiuto italiani sembrano essere più lunghi in generale. Ci sono soltanto due rifiuti olandesi che contengono più di tre strategie mentre ce ne sono sette in italiano che ne contengono più di tre. Gli italiani usano un totale di 155 strategie di rifiuto per i loro rifiuti mentre gli olandesi ne

usano 144 (*Tabella 8 – Frequenza delle strategie di rifiuto negli enunciati di rifiuto*). Nelle tabelle qui sotto le strategie sono ordinate in ordine di frequenza, per tutte le strategie presenti nel modello di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990), si veda “*Appendice B – Tassonomia delle strategie di rifiuto*” è stata aggiunta la categoria di “domanda”. Le abbreviazioni nelle tabelle devono essere interpretate come spiegato in “*Tabella 17 – Significato delle abbreviazioni*”

Tabella 17 – Significato delle abbreviazioni” trovabile in “Appendice A – Tabelle”.

Tabella 6 – Risultati italiani del DCT (in ordine di frequenza)

Scenario ↓	Ordine di formule sintattiche ⇒			
	1	2	3	4
P+; R-	Rimorso (7) Spiegazione (2) Domanda (2) Rifiuto diretto (2) Dissuasione (1) Accettazione futura (1)	Spiegazione (6) Rifiuto diretto (4) Accettazione futura (3)	Accettazione futura (3) Evitazione (1) Alternativo (1) Rifiuto diretto (1)	Evitazione (1)
P-; R+	Gratitudine (7) Rifiuto diretto (2) Spiegazione (2) Alternativo (1) Opinione positiva (1) Desiderio (1)	Spiegazione (6) Rifiuto diretto (4) Dissuasione (3) Rimorso (1)	Spiegazione (4) Rifiuto diretto (3) Alternativo (1) Gratitudine (1)	Accettazione futura (3) Gratitudine (1)
P-; R-	Rimorso (7) Spiegazione (2) Rifiuto diretto (2) Accettazione futura (2) Dissuasione (1)	Spiegazione (5) Rifiuto diretto (5) Accettazione futura (4) Rimorso (1)	Accettazione futura (7) Spiegazione (1) Rifiuto diretto (1) Evitazione (1)	Evitazione (1)
P+; R+	Gratitudine (5) Rimorso (3) Dissuasione (3) Rifiuto diretto (3) Accettazione (1)	Spiegazione (5) Alternativo (3) Rifiuto diretto (3) Dissuasione (2) Condizione per accettazione (1)	Spiegazione (4) Domanda (1) Rifiuto diretto (1) Principio (1) Opinione positiva (1) Gratitudine (1)	Condizione per accettazione (1)

Tabella 7 – Risultati olandesi del DCT (in ordine di frequenza)

Scenario ↓	Ordine di formule sintattiche ⇒				
	1	2	3	4	5
P+; R-	Rimorso (5) Rifiuto diretto (4) Opinione positiva (3) Accettazione futura (1) Empatia (1) Domanda (1) Condizione (1)	Spiegazione (4) Accettazione futura (3) Rifiuto diretto (2) Opinione positiva (1) Domanda (1) Dissuasione (1)	Accettazione futura (4) Rifiuto diretto (2) Spiegazione (2)		
P-; R+	Rifiuto diretto (6) Gratitudine (4) Spiegazione (2) Alternativo (1) Rimorso (1) Opinione positiva (1)	Spiegazione (5) Rimorso (3) Rifiuto diretto (3) Alternativo (2) Opinione positiva (1)	Rifiuto diretto (3) Spiegazione (3) Accettazione futura (1)		
P-; R-	Spiegazione (5) Rifiuto diretto (4) Opinione positiva (3) Rimorso (3)	Rifiuto diretto (5) Evitazione (3) Accettazione futura (3) Spiegazione (2) Alternativo (1) Opinione positiva (1)	Accettazione futura (5) Domanda (1) Alternativo (1) Evitazione (1)		
P+; R+	Rifiuto diretto (7) Gratitudine (4) Dissuasione (2) Rimorso (1) Accettazione (1)	Spiegazione (5) Alternativo (3) Rifiuto diretto (2) Opinione positiva (2) Accettazione futura (1)	Spiegazione (1) Rifiuto diretto (1) Alternativo (1)	Rimorso (1) Spiegazione (1)	Rifiuto diretto (1)

Se si cumula la frequenza di tutte queste strategie e ci si concentra sulla frequenza delle strategie si ottiene il resoconto come in “*Tabella 8 – Frequenza delle strategie di rifiuto negli enunciati di rifiuto*”. Soltanto le strategie più prevalenti sono state incuse.

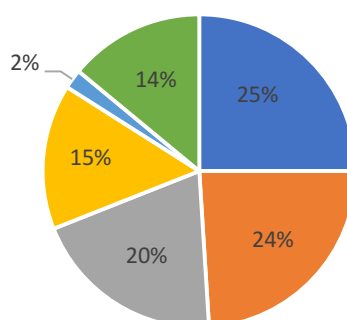
Tabella 8 – Frequenza delle strategie di rifiuto negli enunciati di rifiuto

Strategia	Frequenza in ITA (n = 155)	Frequenza in NL (n = 144)
Spiegazione	38 (≈ 25%)	30 (≈ 21%)
Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva	37 (≈ 24%)	35 (≈ 24%)
Rifiuto diretto	31 (= 20%)	40 (≈ 28%)
Accettazione futura	23 (≈ 15%)	18 (≈ 13%)
Alternativo	3 (≈ 2%)	6 (≈ 4%)

Nei grafici qui sotto, “Immagine 2 – grafico della frequenza delle strategie usate dagli italiani” e “Immagine 3 – Grafico della frequenza delle strategie usate dagli olandesi” si vede ancora meglio che la frequenza delle diverse strategie usate non differisce molto tra le due lingue:

Immagine 2 – grafico della frequenza delle strategie usate dagli italiani

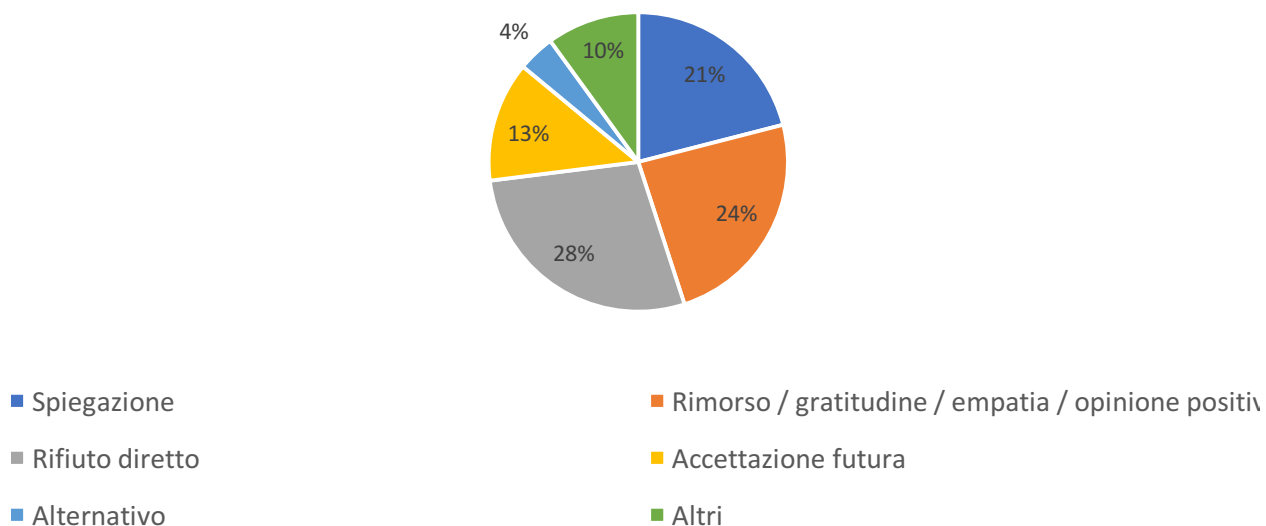
Frequenza di strategie in ITA



- Spiegazione
 - Rifiuto diretto
 - Alternativo
- Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva
 - Accettazione futura
 - Altri

Immagine 3 – Grafico della frequenza delle strategie usate dagli olandesi

Frequenza di strategie in NL



Se si considera l'ordine in cui sono usate le strategie negli enunciati di rifiuto, trovabili in "Tabella 9 – Ordine di strategie usate negli enunciati di rifiuto" qui sotto, non si vedono delle differenze lampanti. Il posto preferito per le strategie negli enunciati di rifiuto sembra per la gran parte concordare tra le lingue. Una differenza però si vede riguardo all'uso della strategia del rifiuto diretto, gli olandesi l'usano più spesso nel primo posto dell'enunciato di rifiuto che gli italiani

Tabella 9 – Ordine di strategie usate negli enunciati di rifiuto

Strategia	Posto nell'enunciato	Frequenza in ITA (n)	≈ %	Frequenza in NL (n)	≈ %
Spiegazione	Primo	6 (38)	≈ 16 %	7 (30)	≈ 23 %
-	Secondo	23 (38)	≈ 61 %	16 (30)	≈ 53 %
-	Terzo	9 (38)	≈ 24 %	6 (30)	≈ 20 %
Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva	Primo	30 (36)	≈ 83 %	26 (35)	≈ 74 %
-	Secondo	2 (36)	≈ 5 %	8 (35)	≈ 23 %
-	Terzo	3 (36)	≈ 8 %	0 (35)	≈ 0 %
Rifiuto diretto	Primo	9 (31)	≈ 29 %	21 (40)	≈ 53 %
-	Secondo	16 (31)	≈ 52 %	12 (40)	≈ 30 %
-	Terzo	6 (31)	≈ 20 %	6 (40)	≈ 15 %
Accettazione futura	Primo	3 (23)	≈ 13 %	1 (18)	≈ 6 %
-	Secondo	7 (23)	≈ 30 %	7 (18)	≈ 39 %
-	Terzo	10 (23)	≈ 43 %	10 (18)	≈ 56 %

Ogni tanto la frequenza totale non concorda con le cifre calcolate nella tabella. La ragione è che nella tabella si vedono soltanto le cifre delle strategie presenti nel primo, secondo o terzo posto, mentre gli enunciati possono essere più lunghi.

In ambedue i gruppi c'è un istante in cui il partecipante dichiara di non rinunciare una la richiesta. In ambedue i casi si tratta dell'ultimo scenario, nel quale il supervisore chiede di venire alla fiera per tre giorni (P+; R+).

4.1.2 Le variabili

4.1.2.1 Potere relativo dell'interlocutore

Tutti e due i gruppi cambiano le loro strategie per effettuare un rifiuto a causa di un cambiamento del potere dell'interlocutore. Tendono a spiegarsi di più quando rifiutano una richiesta di un collega di quando rifiutano la stessa richiesta di un supervisore, ma la differenza è molto più grande nel gruppo italiano. Quando si tratta di una richiesta meno gravosa gli olandesi esprimono più spesso un sentimento positivo verso il supervisore come rimorso, gratitudine o empatia che quando interagiscono col collega. Per gli italiani una differenza non c'è. Inoltre si vede che una promessa di cooperazione futura è una strategia che gli italiani usano perlopiù quando parlano con un collega che loro chiede un favore piccolo, mentre per gli olandesi il grado di potere dell'interlocutore non influenza la scelta per questa strategia in questo scenario.

Tabella 10 – Frequenza delle strategie usate in scenari P-; R+ e P+; R+

Scenario	P-; R+		P+; R+	
	Frequenza in ITA (n = 41)	Frequenza in NL (n = 36)	Frequenza in ITA (n = 39)	Frequenza in NL (n = 34)
Spiegazione	12 (≈ 39%)	10 (≈ 28%)	9 (≈ 23%)	7 (≈ 21%)
Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva	11 (≈ 27%)	10 (≈ 28%)	9 (≈ 23%)	8 (≈ 24%)
Rifiuto diretto	9 (= 22%)	12 (≈ 33%)	7 (≈ 18%)	11 (≈ 32%)
Accettazione futura	3 (≈ 7%)	1 (≈ 3%)	0 (= 0%)	1 (≈ 3%)
Alternativo	2 (≈ 5%)	3 (≈ 8%)	3 (≈ 8%)	4 (≈ 12%)

Tabella 11 – Frequenza delle strategie usate in scenari P-; R- e P+; R-

Scenario	P-; R-		P+; R-	
	Frequenza in ITA (n = 40)	Frequenza in NL (n = 38)	Frequenza in ITA (n = 35)	Frequenza in NL (n = 36)
Spiegazione	8 (= 20%)	7 (≈ 18%)	8 (≈ 23%)	6 (≈ 17%)
Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva	8 (= 20%)	7 (≈ 18%)	7 (= 20%)	10 (≈ 28%)
Rifiuto diretto	8 (= 20%)	9 (≈ 24%)	7 (= 20%)	8 (≈ 22%)
Accettazione futura	13 (≈ 33%)	8 (≈ 21%)	7 (= 20%)	8 (≈ 22%)
Alternativo	0 (= 0%)	2 (≈ 5%)	1 (≈ 3%)	0 (= 0%)

4.1.2.2 Rilevanza della richiesta

Si vedono delle differenze nel campo dei rifiuti diretti. Gli olandesi cambiano la frequenza dell'uso della strategia a causa di una modifica nella rilevanza della richiesta, sia verso un collega, sia verso il supervisore mentre per gli italiani c'è poca differenza.

Tabella 12 – Frequenza delle strategie usate in scenari P+; R- e P+; R+

Scenario	P+; R-		P+; R+	
	Frequenza in ITA (n = 35)	Frequenza in NL (n = 36)	Frequenza in ITA (n = 39)	Frequenza in NL (n = 34)
Spiegazione	8 (≈ 23%)	6 (≈ 17%)	9 (≈ 23%)	7 (≈ 21%)
Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva	7 (= 20%)	10 (≈ 28%)	9 (≈ 23%)	8 (≈ 24%)
Rifiuto diretto	7 (= 20%)	8 (≈ 22%)	7 (≈ 18%)	11 (≈ 32%)
Accettazione futura	7 (= 20%)	8 (≈ 22%)	0 (= 0%)	1 (≈ 3%)
Alternativo	1 (≈ 3%)	0 (= 0%)	3 (≈ 8%)	4 (≈ 12%)

Tabella 13 – Frequenza delle strategie usate in scenari P-; R- e P-; R+

Scenario	P-; R-		P-; R+	
	Frequenza in ITA (n = 40)	Frequenza in NL (n = 38)	Frequenza in ITA (n = 41)	Frequenza in NL (n = 36)
Spiegazione	8 (= 20%)	7 (≈ 18%)	12 (≈ 39%)	10 (≈ 28%)
Rimorso / gratitudine / empatia / opinione positiva	8 (= 20%)	7 (≈ 18%)	11 (≈ 27%)	10 (≈ 28%)
Rifiuto diretto	8 (= 20%)	9 (≈ 24%)	9 (= 22%)	12 (≈ 33%)
Accettazione futura	13 (≈ 33%)	8 (≈ 21%)	3 (≈ 7%)	1 (≈ 3%)
Alternativo	0 (= 0%)	2 (≈ 5%)	2 (≈ 5%)	3 (≈ 8%)

4.1.2.3 Analisi dei modificatori

Un'analisi dei modificatori presenti negli enunciati di rifiuto dimostra che ci sono delle differenze per quanto riguarda l'uso dei diversi modificatori. Un resoconto dei modificatori usati in tutti e 120 gli enunciati di rifiuto raccolti si trova in *"Tabella 14 – L'uso di modificatori negli enunciati di rifiuto"*.

Tabella 14 – L'uso di modificatori negli enunciati di rifiuto

Modificatori	Frequenza in ITA	Frequenza in NL
Lessicali e discorsivi		
Marca e forma di cortesia	18	3
Rafforzatori	49	18
Hedge	6	9
Domande	16	18
Morfosintattici		
"Noi coinvolgente"	8	1

Nella tabella si vedono delle differenze considerevoli. Gli italiani usano più spesso delle marche e forme di cortesia, più spesso dei rafforzatori e fanno più spesso ricorso a un "noi coinvolgente". Quando si fa una distinzione in base alla differenza concernente il potere relativo tra gli interlocutori si vede la seguente distinzione:

Tabella 15 – L’uso di modificatori negli enunciati di rifiuto con interlocutori diversi

Modificatori	Frequenza in ITA		Frequenza in NL	
	P+	P-	P+	P-
Lessicali e discorsivi				
Marche e forme di cortesia	17	1	3	0
Rafforzatori	21	28	8	10
Hedge	2	4	7	2
Domande	5	9	10	8
Morfosintattici				
“Noi coinvolgente”	6	2	1	0

Una cosa che colpisce è che sia gli italiani, sia gli olandesi usano le marche e forme di cortesia quasi unicamente quando rifiutano una richiesta di un supervisore, per gli altri modificatori la distribuzione è abbastanza bilanciata tra i due interlocutori.

4.2 Risultati della parte quantitativa

Laddove per il DCT si usano soltanto i dati dai partecipanti che soddisfano a tre esigenze ⁽⁷⁾ per la parte quantitativa di questa ricerca, si è omessa la esigenza della lingua che si parla la più frequentemente. Così la quantità dei dati aumenta notevolmente. Per il gruppo olandese si prende allora in esame le risposte delle persone che hanno l’olandese come madrelingua e che dicono che questa idioma è la lingua che parlano meglio mentre per il gruppo italiano esso vale ovviamente per l’italiano. Per il gruppo olandese ci si è riuscito a individuare tra le 60 e 64 risposte per ogni domanda e per il gruppo italiano tra le 16 e 20 repliche. Per i numeri

⁷ Essere di madrelingua italiana o olandese, avere l’italiano o l’olandese come lingua che si parla meglio e pure avere l’italiano o l’olandese come lingua che si parla la più frequentemente.

precisi si veda “Appendice H – Numero di risposte per ogni singola domanda della scala Likert”. Il numero di risposte varia da domanda a domanda perché non tutti i partecipanti hanno risposto a tutte le domande. Ogni tanto si sono ritirati dopo uno o due domande, ogni tanto dopo la metà e ogni tanto saltano qualche domanda per poi ricominciare.

4.2.1 *Analisi dei risultati quantitativi*

Un’analisi generale mostra che ci sono delle differenze notevoli sulla scala di “brusco”. Poi un *independent (unpaired) t-test* mostra che le differenze trovate tra i due gruppi concernente questa scala sono le uniche differenze significative. Le valutazioni sulla dimensione di “brusco” della domanda 16 hanno raggiunto perfino una significatività di $t(80) = 3.72, p < .001$ e della domanda 18 della stessa dimensione di $t(76) = 3.02, p = .04$. Come valore limite per la significatività è stato preso $p < .05$, come di consueto per questo tipo di ricerca. Tramite la determinazione del valore dell’*alpha di Cronbach* è stato mostrato che tra tutte le scale la consistenza interna è alta ma solo se si omette quella di “brusco”, cioè: le altre tre scale sono legate tra di loro. Questo vuole dire che misurano l’atteggiamento verso lo stesso concetto nella mente dei partecipanti. Quando si prende in considerazione che in ambedue i gruppi ci sono dei partecipanti che hanno segnalato di trovare abbastanza vaga la scala di “brusco”, si decide la scala “brusco” per l’analisi.

Per le altre scale un *independent (unpaired) t-test* non trova nessuna differenza significativa. Questo mostra che gli italiani e gli olandesi non differiscono nel loro apprezzamento sulle strategie di rifiuto che sono presentate a essi in questa parte del questionario.

5 Conclusione e discussione

In questo capitolo le conclusioni finali saranno presentate tramite le risposte alle domande specifiche e alla fine alla domanda principale, dopodiché si esplorerà la validità dello studio fatto, poi si faranno alcune considerazioni sulla realizzazione della presente ricerca e saranno presentate delle raccomandazioni per eventuali ricerche future su questo soggetto.

5.1 Domande specifiche

In questo paragrafo si rispondono in successione alle domande specifiche della ricerca.

- *Quali sono le eventuali differenze generali negli enunciati di rifiuto?*

Si vede poca differenza tranne che gli olandesi sembrano più inclini a usare un rifiuto diretto, il 28% di tutte le strategie usate dagli olandesi è un rifiuto diretto mentre gli italiani l'usano soltanto nel 20% dei casi. In più si vede una piccola differenza nell'uso della strategia di dare una spiegazione per il rifiuto. Gli italiani lo fanno in un quarto dei casi mentre gli olandesi in un po' più di un quinto dei casi. Si veda *"Tabella 8 – Frequenza delle strategie di rifiuto negli enunciati di rifiuto"*. La tabella mostra una selezione delle strategie più utilizzate. Esso si può considerare in linea con Frescura (1997), che argomenta che la cultura italiana è una in cui si tende a mitigare costantemente gli FTA perché la cultura italiana è una del genere "conflict culture": sia la faccia negativa di sé stesso è importante (e dunque si vuole poter rifiutare una richiesta), sia la faccia positiva dell'interlocutore è importante (e dunque si vuole rispettare l'altro). Si raggiungono tutti e due gli scopi tramite l'uso della mitigazione insieme al rifiuto.

- *Quali sono le eventuali differenze nell'ordine in cui vengono impiegate le diverse strategie di rifiuti negli enunciati di rifiuto?*

Delle differenze interessanti si trovano di nuovo nel campo dei rifiuti diretti: gli olandesi sembrano essere più disposti a usare un rifiuto diretto all'inizio dell'enunciato. Di tutti e quaranta i rifiuti diretti trovati nei dati olandesi il 53% dei rifiuti diretti si trovano all'inizio di un enunciato, per i 31 rifiuti diretti italiani è così soltanto nel 29% dei casi. Quando gli italiani usano un rifiuto diretto in più della metà dei casi l'usano nel secondo posto dell'enunciato

mentre gli olandesi lo mettono nel secondo posto nel 30% dei casi. Per il resto, delle grandi differenze non ci sono.

Quando si paragono i rifiuti diretti a tutte le strategie usate, si vede che gli olandesi cominciano spesso con un rifiuto diretto: 21 volte del totale di sessanta rifiuti ($\approx 35\%$), mentre gli italiani cominciano soltanto nove volte con un rifiuto diretto ($\approx 15\%$). Anche qua si rivela allora la volontà degli italiani di mitigare i messaggi (Frescura 1997) e il che anche tra queste due lingue in esame sembra esserci una differenza nell'ordine in cui impiegare le strategie, come è di consueto (Al-Eryani, 2007).

- *Quali sono le eventuali differenze quando si manipola la variabile del potere relativo (Brown & Levinson, 1987) tra gli interlocutori?*

Un paragone degli scenari R+ mostra che sia gli olandesi, sia gli italiani usano più volte la strategia della spiegazione quando comunicano con un loro collega che quando si tratta del supervisore. Si vede però che questa differenza è più appariscente nel gruppo italiano. Quando rifiutano la richiesta pesante del collega usano nel 39% dei casi una spiegazione, mentre quando la stessa richiesta viene fatta dal supervisore soltanto nel 23% dei casi una spiegazione fa parte del rifiuto. Per il gruppo olandese queste cifre sono il 28% e il 21%. Nello stesso scenario di R+ si vede che tutti e due i gruppi usano più spesso un rifiuto diretto di fronte a un collega che a un supervisore. Gli italiani usano questa strategie nel 22% dei casi verso un collega e nel 18% verso un supervisore, anche per gli olandesi si trova una differenza, ma è molto più bassa: il 33% per il collega e il 32% per il supervisore.

Negli scenari R- si scoprono altre differenze. Gli olandesi tendono a esprimere più spesso un sentimento di rimorso, gratitudine, empatia o dei sentimenti positivi quando rifiutano la richiesta meno gravosa del supervisore nel 28% dei casi. Un collega però può contare su enunciati del genere nel 18% dei casi facendo la stessa richiesta. Per gli italiani una differenza non c'è, con tutti e due gli interlocutori l'espressione dei sentimenti del genere compongono il 20% delle strategie usate. L'accettazione futura è una strategia prevalente specialmente negli scenari R-. Gli italiani tendono a promettere di cooperare più tardi (o la prossima volta) più spesso a un collega che a un supervisore. Laddove gli olandesi lo fanno per la richiesta meno rilevante nel circa 20% dei casi per ambedue gli interlocutori, gli italiani lo

fanno nel 33% dei casi quando interagiscono con un collega e nel 20% dei casi quando parlano con il loro supervisore.

- *Quali sono le eventuali differenze quando si manipola la variabile della rilevanza della richiesta (Brown & Levinson, 1987)?*

Quando si manipola la rilevanza della richiesta, si scopre che gli olandesi usano più rifiuti diretti quando il supervisore chiede loro un favore gravoso di quando si tratta di una richiesta minore, nel 32% nel primo caso e nel 22% nel secondo. Gli italiani usano sia verso il collega, sia verso il supervisore più o meno nel 20% dei casi un rifiuto diretto. La gravosità della richiesta fa poca differenza.

Una tendenza simile si mostra quando ci si concentra sul collega. Per rifiutare la richiesta R- gli olandesi fanno ricorso a un rifiuto diretto nel 24% dei casi mentre per la richiesta R+ si tratta del 33%. Una differenza per gli italiani di nuovo praticamente non c'è. Per ambedue gli interlocutori i rifiuti diretti vengono usati nel circa 20% dei casi.

Tutti e due i gruppi non sembrano inclini a esprimere un'accettazione futura per una richiesta gravosa. Per la richiesta meno rilevante gli italiani usano spesso questa strategia verso il supervisore: nel 20% dei casi. Quando parlano con un collega lo fanno ancora più spesso: nel 33%. Per gli olandesi tutte e due le percentuali sono intorno al 20%.

- *Quali sono le eventuali differenze nell'uso di modificatori nei rifiuti?*

Si vede che gli italiani si avvalgono più spesso di modificatori lessicali, discorsivi e morfosintattici. Gli italiani usano più spesso delle marche e forme di cortesia, usano molto più spesso dei rafforzatori per esprimere per esempio che *proprio* non possono accettare la richiesta e provano più spesso di creare un'atmosfera di coesione tramite l'uso di un tipo di "noi coinvolgente". Così si sostiene la conclusione di Frescura (1997) in cui dice che i rifiuti in italiano evocano "*l'immagine di una danza coreografata [...]*" (Frescura, 1997, p. 555) e che le mitigazioni sono "*complici nel proteggere a vicenda la reciproca faccia sociale.*" (Frescura, 1997, p. 555).

- *Quali sono le eventuali differenze in apprezzamento per diverse strategie di rifiuto?*

L'analisi statistica dimostra che gli italiani e gli olandesi non differiscono nel loro apprezzamento per le strategie presentate. Perciò viene scartata l'ipotesi prima stabilita: *Ci si aspetta che gli italiani, paragonati agli olandesi, apprezzino di più i rifiuti più lunghi e quelli accompagnati da una strategia per spiegarsi.* Ci sono alcune considerazioni da fare per questa parte della ricerca, si vedano "5.3 Validità e affidabilità" e "5.4 Riflessioni e ricerche successive".

5.2 Domanda principale

Dopo aver trovato le risposte a tutte le domande specifiche si torna alla domanda principale di questa ricerca:

In che modo differiscono gli italiani dagli olandesi riguardo alla loro esecuzione dell'atto linguistico di rifiutare una richiesta in un ambito lavorativo professionale?

In base a questa ricerca comparativa esplorativa si può innanzitutto concludere che vi sono infatti dei motivi da ritenere che gli italiani e gli olandesi differiscano leggermente nell'esecuzione dell'atto linguistico di rifiutare una richiesta in un ambito lavorativo professionale.

Gli olandesi sembrano essere leggermente più diretti nei loro rifiuti. Questa conclusione emerge dall'osservazione che sembrano più inclini a usare un rifiuto diretto nei loro enunciati di rifiuto mentre pare che gli italiani facciano più affidamento ad assegnare una spiegazione ai loro rifiuti. Quest'idea si mostra anche nell'ordine in cui vengono usate le diverse strategie in un enunciato di rifiuto; gli olandesi sembrano mettere il rifiuto diretto più spesso all'inizio del loro enunciato mentre quando gli italiani usano questa strategia, la usano più spesso dopo aver usato un'altra strategia.

Quando si manipolano le variabili del potere relativo e della rilevanza della richiesta fatta (Brown & Levinson, 1987) si vede che tutti e due i gruppi campione modificano il modo in cui rifiutano. Vale dunque per tutti e due i gruppi che cambiano il loro modo d'effettuare questo tipo di FTA, come presupposto da (Brown & Levinson, 1987). Le persone di ambedue i gruppi sembrano più inclini a spiegarsi di più quando un collega loro chiede un favore meno

rilevante che quando un supervisore lo fa. Nel gruppo italiano però, la differenza è più grande per loro sembra ancora più importante dare più informazioni sul perché del rifiuto. Si vede pure che gli italiani sembrano essere più disposti a promettere d'aiutare nel futuro o la prossima volta quando un collega fa una richiesta che quando la richiesta viene dal supervisore. Sembra allora che gli italiani usino più strategie per mantenere un buono rapporto con i loro pari che con i loro superiori. Visto che per gli olandesi le differenze sono molto meno appariscenti.

Al livello di mitigatori lessicali, discorsivi e morfosintattici si vedono delle differenze più lampanti: gli italiani usano più modi per essere formali, più parole per dare più enfasi al loro messaggio e cercano più spesso di creare un'idea di coesione e unità tramite l'uso di verbi nella prima persona plurale. Questa scoperta è in linea con l'idea che tra lingue l'uso di mitigatori e il grado di schiettezza può variare (Eslami, 2010). L'uso di più marche e forme di cortesia che fanno gli italiani, specialmente verso un superiore, può essere spiegato se si prendono in considerazione le possibilità che l'italiano fornisce ai suoi parlanti per essere formali: in italiano si può esprimere la formalità facilmente tramite il pronome personale. Non solo tramite l'uso della parola "Lei" o tramite l'uso della terza persona singolare quando si coniuga un verbo, perché l'olandese ha alternativi quasi uguali: "*Per Lei va bene?*" / "*Is dat oké voor u?*", ma anche tramite delle formule che in olandese non esistono e che allora non possono essere usate per esprimere la formalità: "*Mi scusi*" / "*La ringrazio comunque*". Se si torna a House (2006), si può dire che forse la cortesia è considerata più importante nella cultura italiana.

Tutte queste scoperte vanno infatti vedere che ci sono delle indicazioni importanti per concludere che rifiutare si fa in modo diverso in olandese e in italiano com'è mostrato anche per altre lingue, sia per i rifiuti (Liao & Bresnahan, 1996), il che è in linea con l'idea che anche per rifiutare correttamente in un'altra lingua bisogna avere qualche conoscenza della pragmatica, come sostiene Al-Eryani (2007), sia per altri atti linguistici (Wierzbicka, 1985), (Suszczyńska, 1999).

5.3 Validità e affidabilità

Le conclusioni tratte in questa ricerca sono basate su due gruppi di quindici partecipanti. Anche se in linea con Dörnyei (2007) per questo tipo di ricerca, avere più partecipanti avrebbe aumentata l'affidabilità delle conclusioni.

Per alzare l'affidabilità della ricerca la categorizzazione delle strategie di rifiuto è stata controllata tramite una misurazione dell'affidabilità dell'accordo tra valutatori. Una persona maschile L1 olandese, L2 italiano ha categorizzato tutte le strategie usate dai partecipanti e poi un controllo è stato effettuato da una persona femminile L1 olandese, L2 italiano. Il controllo consisteva nella categorizzazione di un terzo dei dati olandesi e un terzo dei dati italiani dopo una breve spiegazione della prima persona. Da questo test emergeva una concordanza generale del 72%, suddivisa in una concordanza per i dati olandesi del 73% e per i dati italiani del 71%. Percentuali alte, specialmente quando si considera il numero di categorie tra cui si doveva scegliere. Cioè: la probabilità che queste percentuali di concordanza sono una combinazione è molto bassa. Per i risultati di questo controllo si veda *“Appendice F – Risultati dal secondo valutatore per misurazione dell'affidabilità dell'accordo tra valutatori”*.

Degno di nota che, se ci si concentra sulla validità ecologica, che per la parte quantitativa della ricerca, la parte della scala Likert, tutte le risposte date dai partecipanti selezionati sono state incorporate nella ricerca. Cioè: se un partecipante non ha compilato l'intero questionario, ha smesso dopo un paio di domande o ha risposto a alcune delle domande, comunque tutte le risposte utilizzabili sono state incorporate. L'idea dietro questa scelta è una del genere pragmatica: è stato molto importante ottenere più dati possibili per questa parte della ricerca. Le risposte di un partecipante per esempio annoiato o poco serio possono però essere meno affidabili.

Per la parte qualitativa però, quella del DCT, si è scelto di scartare i dati di tutti i partecipanti che non hanno compilato il DCT interamente per facilitare l'analisi dei dati. Cioè i risultati di persone che hanno descritto la loro risposta soltanto per una parte degli scenari, sono stati scartati. Potrebbe essere però che le persone che hanno finito il questionario hanno in comune una certa caratteristica che influenza la generalizzabilità della ricerca. Poi l'analisi delle strategie usate non è controllata statisticamente, per farlo la tassonomia di Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990), è troppo estesa, contiene troppe categorie, per una ricerca futura converrebbe esaminare la possibilità d'incorporare alcune delle categorie.

Inoltre si può considerare la validità di costrutto di questa ricerca, come per tutte le ricerche che usano dati non autentici, discutibile. Questa non è la sede per entrare in questo dibattito. Basta tenere in mente che si trattano di dati non autentici, per ulteriori informazioni di questo soggetto si vedano Billmyer & Varghese (1996) e Woodfield (2008).

5.4 Riflessioni e ricerche successive

Anche se la parte quantitativa di questa ricerca si è mostrata utile e abbastanza affidabile a mostrare che gli italiani e gli olandesi non sono diversi nel loro apprezzamento per le strategie di rifiuto presentate, non ha aggiunto molto alla ricerca. Sarebbe stato meglio basare le strategie presentate su una base più forte, una base a cui fornisce la parte qualitativa di questa ricerca. Per esempio basare la parte quantitativa della ricerca sui risultati della parte qualitativa avrebbe potuto risultare in una ricerca più interessante. Una ricerca successiva potrebbe allora prendere i risultati qualitativi di questa ricerca per creare un test più interessante e utile. Quella ricerca potrebbe basare le domande, le predizioni e le ipotesi su questa ricerca e così espandere le conoscenze di questo soggetto. Una ricerca del genere potrebbe dare una base ancora più forte l'educazione di pragmatica della lingua italiana in Olanda e l'educazione di pragmatica della lingua olandese in Italia.

Bibliografia

- Agar, M. (1994). *Language Shock: Understanding the culture of conversation*. New York: Harper Collins.
- Al-Eryani, A. A. (2007). Refusal strategies by Yemeni EFL learners. *The Asian EFL Journal*, 9(2), 19-34.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. (J. O. Urmson, A cura di) Oxford, Great Britain: Clarendon Press.
- Beebe, L., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic Transfer in ESL Refusals. In R. C. Scarcella, E. S. Andersen, S. D. Krashen, R. C. Scarcella, & M. H. Long (A cura di), *Developing Communicative Competence in a Second Language* (p. 55-73). New York: Newbury House Publishers.
- Billmyer, K., & Varghese, M. (1996). Investigating the Structure of Discourse Completion Tests. *Working Papers in Educational Linguistics*, 12(1), 39-58.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP*). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Brislan, R. W. (1970). Back-Translation for Cross-Cultural Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). Politeness - Some universals in language usage. In P. Brown, & S. C. Levinson, *Politeness - Some universals in language usage* (Volume 4 ed., p. 61-83). Cambridge: Cambridge University Press.
- Caffi, C. (2007). *Mitigation*. Amsterdam: Elsevier Ltd.
- Chen, H. (1996). *Cross-Cultural Comparison of English and Chinese Metapragmatics in Refusal*.
- Chen, R. (1993). Responding to compliments. A contrastive study of politeness strategies between American English and Chinese Speakers. *Journal of Pragmatics*, 20, 49-75.
- Dörnyei, Z. (2007). *Research Methods in Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press.

- Dörnyei, Z., & Csizér, K. (2012). How to Design and Analyze Surveys in Second Language Acquisition Research. In A. Mackey, & S. M. Gass (A cura di), *Research Methods in Second Language Acquisition: A Practical Guide* (Prima Edizione ed., p. 74-94). Blackwell: Blackwell Publishing Ltd.
- Eslami, Z. R. (2010). Refusals: How to develop appropriate refusal strategies. In A. Martínez-Flor, & E. Usó-Juan (A cura di), *Speech act performance: Theoretical, empirical and methodological issues* (p. 217-236). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Eurostat. (2016, marzo). *Scambi internazionali di merci*. Tratto il giorno marzo 20, 2017 da Eurostat Statistics Explained: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/International_trade_in_goods/it
- Eurostat. (2016, maggio). *Statistiche sulle migrazioni internazionali e sulle popolazioni di origine straniera*. Tratto il giorno marzo 20, 2017 da Eurostat Statistics Explained: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics/it
- Félix-Brasdefer, J. C. (2004). Interlanguage Refusals: Linguistic Politeness and Length of Residence in the Target Community. *Language Learning* , 587-653.
- Frescura, M. (1997). Strategie di rifiuto in italiano: uno studio etnografico. *Italica*, 74(4), 542-559.
- Griffith, A. (2010). *SPSS for Dummies* (2e ed.). Hoboken: Wiley Publishing, Inc.
- Hashemian, M. (2012). Cross-Cultural Differences and Pragmatic Transfer in English and Persian Refusals. *The Journal of Teaching Language Skills*, 4(3), 23-46.
- Hinkel, E. (1997). Appropriateness of Advice: DCT and Multiple Choice Data. *Applied Linguistics*, 18(1), 1-26.
- House, J. (2006). Communicative styles in English and German. *European Journal of English Studies*, 10(3), 249-267.
- Johnston, B., Kasper, G., & Ross, S. (1998). Effect of rejoinders in production questionnaires. *Applied Linguistics*, 19(2), 157-182.

- Müller, B.-D. (2003). Linguistic awareness of cultures. Principles of a training module. In P. Kristler, & S. Konivuori, *International exchanges to intercultural communication: combining theory and practice* (p. 50-90). Jyväskylä: Univ. of Jyväskylä.
- Nurani, L. M. (2009). Methodological issue in pragmatic research: is discourse completion test a reliable data collection instrument? *Jurnal Sosioteknologi*, 17(8), 667-678.
- O'Driscoll, J. (2007). Brown & Levinson's face: How it can -and can't- help us to understand interaction across cultures. *Intercultural Pragmatics*, 4(4), 463-492.
- Salazar Campillo, P., Pilar Safont-Jordà, M., & Codina-Espurz, V. (2009). Refusal strategies: a proposal from a sociopragmatic approach. *Revista Electrónica de Lingüística Aplicada*(8), 139-150.
- Schourup, L. (1999). Discourse markers. *Lingua*(107), 227-265.
- Schuiringa, M. (2015, luglio). Dirlo o non dirlo? Una ricerca contrastiva sugli atti linguistici riguardo la discrezione da parte di italiani e olandesi.
- Suszczyńska, M. (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of pragmatics*(31.8), 1053-1065.
- Tank, S. (2002). Speech act sets of refusal and complaint: a comparison of native and non-native English speakers' production. *Studies in Second Language Acquisition*(13), 65-81.
- Vedder, I. (2008). Competenza pragmatica e complessità sintattica in italiano L2: l'uso dei modificatori nelle richieste. *Linguistica e Filologia*, 25(1), 99-123.
- Wierzbicka, A. (1985). Different cultures, different languages, different speech acts. Polish vs. English. *Journal of Pragmatics*(9), 145-178.
- Woodfield, E. (2008). Problematising Discourse Completion Tasks: Voices from Verbal Report. *21*(1), 43-69.

Lista d'Immagini, esempi & tabelle

Immagini

IMMAGINE 1 – POSSIBILITÀ PER EFFETTUARE UN FTA (BROWN & LEVINSON, 1987, P. 66)	13
IMMAGINE 2 – GRAFICO DELLA FREQUENZA DELLE STRATEGIE USATE DAGLI ITALIANI	36
IMMAGINE 3 – GRAFICO DELLA FREQUENZA DELLE STRATEGIE USATE DAGLI OLANDESI	37

Esempi

ESEMPIO 1 – DCT CON RISPOSTA DELL'INTERLOCUTORE	24
ESEMPIO 2 – UN ESEMPIO DELLA PARTE QUANTITATIVA.....	26

Tabelle

TABELLA 1 – SCENARI E VARIABILI MANIPOLATE NEL DCT	25
TABELLA 2 – SCENARI E VARIABILI MANIPOLATE NELLA PARTE QUANTITATIVA	27
TABELLA 3 – I RIFIUTI NELLA PARTE QUALITATIVA E I LORO CODICI E DESCRIZIONI SECONDO IL MODELLO DI BEEBE, TAKAHASHI, & ULISS-WELTZ (1990).....	27
TABELLA 4 – I RIFIUTI TOLTI DALLA PARTE QUANTITATIVA DELLA RICERCA DOPO IL PILOT E I LORO CODICI E DESCRIZIONI.....	29
TABELLA 5 – RESOCONTO DEI MODIFICATORI INTERNI RILEVANTI	30
TABELLA 6 – RISULTATI ITALIANI DEL DCT (IN ORDINE DI FREQUENZA)	34
TABELLA 7 – RISULTATI OLANDESI DEL DCT (IN ORDINE DI FREQUENZA).....	35
TABELLA 8 – FREQUENZA DELLE STRATEGIE DI RIFIUTO NEGLI ENUNCIATI DI RIFIUTO	36
TABELLA 9 – ORDINE DI STRATEGIE USATE NEGLI ENUNCIATI DI RIFIUTO	38
TABELLA 10 – FREQUENZA DELLE STRATEGIE USATE IN SCENARI P-; R+ E P+; R+.....	39
TABELLA 11 – FREQUENZA DELLE STRATEGIE USATE IN SCENARI P-; R- E P+; R-	40
TABELLA 12 – FREQUENZA DELLE STRATEGIE USATE IN SCENARI P+; R- E P+; R+.....	41
TABELLA 13 – FREQUENZA DELLE STRATEGIE USATE IN SCENARI P-; R- E P-; R+	41
TABELLA 14 – L'USO DI MODIFICATORI NEGLI ENUNCIATI DI RIFIUTO	42
TABELLA 15 – L'USO DI MODIFICATORI NEGLI ENUNCIATI DI RIFIUTO CON INTERLOCUTORI DIVERSI	43
TABELLA 16 – CARATTERISTICHE DEI PARTECIPANTI INCLUSI NELL'ANALISI DEI RISULTATI DEL DCT.....	56
TABELLA 17 – SIGNIFICATO DELLE ABBREVIAZIONI.....	57

Appendici

Appendice A – Tabelle

Tabella 16 – Caratteristiche dei partecipanti inclusi nell'analisi dei risultati del DCT

Nr.	Partecipante italiano		Partecipante olandese	
	Sesso	Età	Sesso	Età
1	M	41	M	40
2	F	50	F	50
3	M	25	M	31
4	F	33	F	33
5	M	36	M	39
6	F	43	F	43
7	F	42	F	43
8	M	37	M	33
9	F	51	F	52
10	F	37	F	37
11	F	33	F	31
12	F	30	F	30
13	F	50	F	52
14	F	50	F	51
15	F	28	F	31

Tabella 17 – Significato delle abbreviazioni

Abbreviazione	Significato tecnico	Scenario specifico
P+; R-	La differenza in potere relativo è grande, la richiesta è relativamente leggera.	Il manager chiede di controllare dei documenti.
P-; R+	La differenza in potere relativo è piccola, la richiesta è relativamente gravosa.	Un collega chiede di venire a una conferenza per tre giorni.
P-; R-	La differenza in potere relativo è piccola, la richiesta è relativamente leggera.	Un collega chiede di controllare un documento.
P+; R+	La differenza in potere relativo è grande, la richiesta è relativamente gravosa.	Il manager chiede di venire a una fiera per tre giorni.

Appendice B – Tassonomia delle strategie di rifiuto (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990)

Strategie	Esempi
1. Diretto	“ ... ”
a. Performativo	<i>Rifiuto</i>
b. Non-performativo	
i. “No”	
ii. Disponibilità negativa	<i>Non posso; Non penso di...</i>
2. Indiretto	“ ... ”
a. Affermazione di rimorso	<i>Mi dispiace; Mi sento terribile</i>
b. Desiderio	<i>Vorrei d’aver potuto aiutar</i>
c. Scusa, ragione, spiegazione	<i>I miei figli saranno a casa quella sera; ho mal di testa</i>
d. Affermazione di un alternativo	
i. Posso fare X invece di Y	<i>Preferirei...</i>
ii. Perché non fai/fa X invece di Y	<i>Perché non lo chiedi/chiede a qualcun altro?</i>
e. Stabilire una condizione per accettazione futura o precedente	<i>Se me l’avessi chiesto prima, avrei...</i>
f. Promessa d’accettazione futura	<i>Lo farò la prossima volta; Prometto di...; La prossima volta...</i>

g. Affermazione di principio	<i>Non faccio mai affari con degli amici</i>
h. Dichiarazione di filosofia personale	<i>Non si può essere troppo cauti.</i>
i. Tentativo di dissuadere l'interlocutore	
i. Minaccia / affermazione di conseguenze negative della richiesta	<i>Non sarò di buona compagnia stasera</i> (per rifiutare un invito)
ii. Senso di colpa	<i>Non mi aiutano a pagare le bollette le persone che prendono soltanto un caffè</i> (Cameriera verso un cliente che vuole sedersi per un po')
iii. Criticare la richiesta o la persona che ha fatto la richiesta	<i>Affermazione di sentimento negativo o opinione negativa</i>
iv. Richiesta d'aiuto, empatia e assistenza.	
v. Scagionare l'interlocutore	<i>Non si preoccupi; non si deve</i>
vi. Autodifesa	<i>Faccio del mio meglio; Sto facendo tutto quello che posso</i>
j. Accettazione che funzioni come rifiuto	
i. Risposta vaga o indefinita	
ii. Mancanza d'entusiasmo	
k. Evitare	
i. Non verbalmente - Silenzio - Esitazione - Fare niente	

- Partenza fisica	
ii. Verbalmente - Cambiamento d'argomento - Battuta - Ripetizione parziale della richiesta - Posticipazione - Lasciare una porta aperta	<i>Lunedì?</i> <i>Ci penso un po' sopra</i> <i>Non lo so; non sono sicuro</i>
3. Aggiunte ai rifiuti	<i>" ... "</i>
a. Affermazione d'opinione o sentimento positivo o d'accordo	<i>Bell'idea; Mi piacerebbe</i>
b. Affermazione d'empatia	<i>So che si trova in una situazione difficile</i>
c. Riempitivi di pause	<i>Uhh; allora; oh; uhm</i>
d. Gratitudine/apprezzamento	

Appendice C – Questionari finali

Questionario

Ciao! Sono Thomas e per la mia tesi di laurea magistrale faccio una ricerca sul comportamento linguistico in Italia e in Olanda.

Grazie mille per voler partecipare a questa ricerca. Mi aiuta enormemente a fare una ricerca corretta e così a laurearmi.

Non chiedo molto del vostro tempo. Dieci minuti bastano per partecipare.

In caso per qualunque ragione vogliate mettervi in contatto con me, sono raggiungibile a t.jonkergouw1@students.uu.nl

Start

www.thesistools.com

Questionario

Il questionario

Il questionario consiste in alcune parti brevi. Questa prima parte serve semplicemente a spiegare il questionario. La seconda parte tratta di come verranno trattati i dati ottenuti. Nella terza parte vi chiedo di un po' d'informazione generale. Poi dopo vi saranno presentate quattro situazioni brevi e vi viene chiesto come avreste reagito se vi foste trovati in quella situazione particolare. Nell'ultima parte vi presento io delle reazioni su due situazioni e chiedo di valutare queste reazioni su un paio di scale diverse.

Ancora grazie mille!

Privacy

Le risposte fornite rimangono completamente anonime e non è possibile in nessun modo rintracciare da chi vengono.
Se in qualunque momento possibile decideste di non voler più partecipare, ovviamente è nel vostro diritto smettere.

continua

www.thesistools.com

1.

Sono:*

- Un uomo
 Una donna

2.

Ho ... anni*

3.

Sono di nazionalità:*

4.

Sono di madrelingua:
(madrelingua si definisce qua come la prima lingua che uno ha imparato)

5.

La lingua che parlo meglio è:*

6.

La lingua che uso più frequentemente è:*

7.

Abito in:

- Italia del Nord
- Italia Centrale
- Italia del Sud
- Abito all'estero

8.

Nella mia vita ho abitato il più al lungo in:

- Italia del Nord
- Italia Centrale
- Italia del Sud
- All'estero

continua

www.thesistools.com

Questa parte del questionario consiste quattro in situazioni diverse. In ogni situazioni vi viene chiesto di descrivere come avreste reagito se si fosse trovato in quella situazione particolare.

Ogni tanto le situazioni potrebbero assomigliarsi molto, vorrei chiedervi comunque di immaginarvi la situazione e di notare cosa avreste detto di preciso in ogni situazione.

Esempio

Qua sotto si trova un esempio di come compilare questa parte del questionario.

Situazione:

Lei si trova in un negozio e vuole chiedere il prezzo di un certo articolo, si rivolge al commerciante.

Domanda:

Cosa direbbe?

Risposta:

"Mi scusi signore, vorrei sapere quanto costa quest'articolo qua."

L'idea è allora di scrivere nel modo più dettagliato possibile cosa avreste detto.

9.

Lei sta lavorando in ufficio. Oggi è un giorno che richiede molto lavoro. Ad un certo punto il Suo supervisore Le chiede di venire per un attimo per guardare e commentare un paio di documenti. Conosce bene il supervisore. Ha dieci anni più di lei e tre anni fa ha cominciato a lavorare nell'azienda dove Lei lavora. È stato il Suo supervisore per tutto questo periodo. Lei è occupato/a a fare i Suoi propri lavori e in realtà non vuole dedicarci del tempo.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta?*

continua

www.thesistools.com

10.

Un collega va a una conferenza per tre giorni per la ditta per cui lavorate. Da due anni avete lavorato insieme quasi quotidianamente. Le chiede se vuole venire con lui alla conferenza. Tutte le spese Le saranno rimborsate ma Lei sa che queste conferenze sono abbastanza stancanti e spesso non ne valgono la pena. Non vuole venire.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta?*

continua

www.thesistools.com

11.

Un collega Le chiede se vuole leggere e commentare un suo documento. Già dal momento in cui ha cominciato a lavorare qua, più o meno due anni, lavora insieme a lui quasi quotidianamente. Ha più o meno dieci anni più di Lei. Siete in buoni rapporti, ma oggi è un giorno impegnativo e c'è tanto lavoro da fare.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta?*

continua

www.thesistools.com

12.

Il Suo supervisore Le chiede se vuole venire a una fiera dove anche la ditta dove lavora sarà rappresentata. Il Suo supervisore è un uomo e ha dieci anni più di Lei. È il Suo supervisore da quando ha cominciato a lavorare qua, più o meno tre anni fa. Siete in buoni rapporti. Tutte le spese Le saranno rimborsate ma Lei non vuole venire perché queste fiere richiedono molto tempo, sono pesanti e non ne valgono la pena.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta?

continua

www.thesistools.com

Valutazioni

In questa parte vi vengono presentate due situazioni in cui chiede aiuto di un altro. Lui rifiuta. Vi verranno presentate diverse maniere in cui lui potrebbe aver rifiutato la richiesta.

Per favore segnala per ogni rifiuto quanto appropriato lo trova, quanto brusco, quanto sincero e quanto grande è la possibilità che Lei avrebbe rifiutato la richiesta **ESATTAMENTE** nello stesso modo.

continua

www.thesistools.com

13.

Lei chiede a un collega se vuole brevemente controllare un documento scritto da Lei. Lui è un uomo con cui lavora insieme molto spesso e con cui ha lavorato insieme molto spesso durante i tre anni che lui lavora qua. Ha più o meno dieci anni più di Lei e siete in buoni rapporti

Lui rifiuta la richiesta così:

Mi dispiace ma non riesco.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.

Lui rifiuta la richiesta così:

No, scusa.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.

Lui rifiuta la richiesta così:

Sono molto occupato a lavorare per una scadenza che devo rispettare!

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16.

Lui rifiuta la richiesta così:

Farò del mio meglio ma non so se riesco.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Continua all'ultima parte

www.thesistools.com

17.

In ufficio ha avuto lo stesso supervisore per più o meno tre anni. Lui ha dieci anni più di Lei ed è stato il Suo supervisore da quando ha cominciato a lavorare qua, tre anni fa. Siete in buoni rapporti. Gli chiede se può controllare brevemente un documento scritto da Lei.

Lui rifiuta la richiesta così:

Mi dispiace ma non ci riesco.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18.

Lui rifiuta la richiesta così:

Farò del mio meglio ma non so se riesco.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19.

Lui rifiuta la richiesta così:

No, scusa.

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20.

Lui rifiuta la richiesta così:

Sono molto occupato a lavorare per una scadenza che devo rispettare!

	Per niente					Completamente	
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21.

In caso di commenti, dubbi o domande, non esitate a comunicarmeli nell'apposito riquadro sottostante.

Invia

www.thesistools.com

Grazie mille per il Suo contributo e il Suo tempo!

Sparga la notizia!

Un fattore determinante per una ricerca fortunata è il numero di partecipanti.

Mi aiuterebbe estremamente se inoltrasse sottostante (per esempio tramite e-mail o i social) a una persona,

uomo o donna che soddisfi alle seguenti caratteristiche:

- Di madrelingua italiana
- Di un'età tra i 30 e 60 anni

<http://www.thesistools.com/web/?id=530337>

Mi aiuterebbe estremamente, grazie tante!

Thomas Jonkergouw
t.jonkergouw1@students.uu.nl

www.thesistools.com

Enquête

Hallo! Mijn naam is Thomas en voor mijn Masterscriptie doe ik een onderzoek naar talig gedrag in Nederland en in Italië.

Hartelijk dank voor het willen invullen van deze vragenlijst. U helpt mij hiermee enorm een goed onderzoek te doen en daarmee af te studeren.

Ik vraag niet veel van uw tijd, tien minuten zijn genoeg.

Als u om welke reden dan ook contact met mij zou willen opnemen, dan kunt u dit doen via:

t.jonkergouw1@students.uu.nl

Start

www.thesistools.com

Enquête

Vragenlijst

De lijst bestaat uit een aantal korte gedeelten. Dit eerste gedeelte is puur een uitleg van het onderzoek. Het tweede gedeelte informeert u over hoe de data behandeld zullen worden. Vervolgens wordt u in het derde gedeelte gevraagd om wat algemene informatie. Vervolgens volgen er een viertal situaties waarin u gevraagd wordt hoe u zou reageren. Daarna presenteer ik u een aantal reacties van andere mensen op situaties en wordt u gevraagd deze te beoordelen.

Nogmaals hartelijk dank!

Privacy

De antwoorden die u geeft blijven volledig anoniem en zullen absoluut niet leiden naar u als persoon of naar uw e-mail adres.

Mocht u gedurende het onderzoek om wat voor reden dan ook toch besluiten niet meer mee te willen doen, dan is dat uiteraard uw goed recht.

Ga verder

www.thesistools.com

1.

Ik ben een:*

- Man
 Vrouw

2.

Ik ben ... jaar oud*

3.

Mijn nationaliteit is:*

4.

Mijn moedertaal is:
(Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal die u het eerst in uw leven geleerd hebt) *

5.

De taal die ik het beste beheers is: *

6.

De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is: *

7.

Ik woon in:

- Friesland
- Gelderland/Overijssel/Drenthe/Groningen
- Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland
- Brabant/Limburg
- Ik woon in het buitenland

8.

De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:

- Friesland
- Gelderland/Overijssel/Drenthe/Groningen
- Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland
- Brabant/Limburg
- Ik heb het langst in het buitenland gewoond

Ga verder

www.thesistools.com

Dit deel van de enquête bestaat uit beschrijvingen van verschillende situaties. In elke situatie wordt u gevraagd om te beschrijven hoe u in de betreffende situatie gereageerd zou hebben.

Soms lijken de situaties erg veel op elkaar, ik zou u toch willen vragen om zich iedere situatie kort in te beelden en op te schrijven wat u in elke situatie gezegd zou hebben.

Voorbeeld

Hieronder volgt een voorbeeld van hoe u de antwoorden dient in te vullen.

Situatie:

U bent in een winkel en u wilt de prijs van een bepaald artikel weten, u wendt zich tot de winkelier.

Vraag:

Wat zegt u?

Antwoord:

"Pardon meneer, ik wilde graag de prijs van dit artikel weten."

Het idee is dus dat u zo letterlijk en precies mogelijk beschrijft wat u in deze situatie had gezegd.

Ga verder

www.thesistools.com

9.

U bent op kantoor aan het werk. Vandaag is een drukke dag en er is veel te doen. Op een gegeven moment vraagt uw leidinggevende of u even met hem naar een paar documenten wilt kijken en commentaar wilt geven. U kent de leidinggevende goed. Hij is tien jaar ouder dan u en is drie jaar geleden bij het bedrijf komen werken. Hij heeft al die tijd als uw leidinggevende gewerkt. U bent druk bezig met eigen werkzaamheden en wilt hier eigenlijk geen tijd aan besteden.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen?*

Ga verder

www.thesistools.com

10.

Een collega gaat voor het bedrijf waarvoor u werkt naar een driedaagse conferentie, u werkt al een jaar of twee bijna dagelijks samen. Hij vraagt of u met hem mee zou willen gaan. Alle onkosten zullen worden vergoed maar u weet dat dit soort conferenties behoorlijk vermoeiend zijn en vaak niet de moeite waard. U wilt er niet naartoe.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen?

Ga verder

www.thesistools.com

11.

Een collega vraagt of u een door hem geschreven stuk eens kunt doorlezen en commentaar kunt geven. Al zolang als hij hier werkt, een jaar of twee, werkt u bijna dagelijks samen met hem. Hij is een jaar of tien ouder dan u. U kunt het samen goed vinden, vandaag is een drukke dag en er is veel werk te doen.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen?*

Ga verder

www.thesistools.com

12.

Uw leidinggevende komt bij u met de vraag of u drie dagen mee wilt gaan naar een beurs waar het bedrijf waar u werkt vertegenwoordigd zal zijn. Uw leidinggevende is een man en is tien jaar ouder dan u. Hij is al zolang als hij hier werkt, zo'n drie jaar, uw leidinggevende en u hebt een goede onderlinge verstandhouding. Alle onkosten zullen worden vergoed, maar u wilt niet meegaan aangezien deze beurzen een hoop tijd vragen, zwaar zijn en de

moeite vaak niet waard.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen?*

Ga verder

www.thesistools.com

Beoordelvragen

In dit deel krijgt u een aantal situaties voorgesteld waarin uw verzoek wordt afgeslagen.

Geef alstublieft van elke reactie die u krijgt op een schaal van 1 op 7 aan hoe gepast u de reactie vindt, hoe kortaf u de reactie vindt, hoe oprecht u de reactie vindt en hoe groot de kans is dat u dit PRECIES zo zou zeggen. Hierbij is steeds 1 het MINST (dus het minst gepast, het minst kortaf, het minst oprecht en de kleinste kans dat u dit ook zo zou zeggen) terwijl 7 vanzelfsprekend het meest voorstelt.

Ga verder

www.thesistools.com

13.

U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijken. Hij is een man met wie u erg veel samenwerkt en heeft samengewerkt gedurende alle drie jaar dat hij hier nu werkt of hij u wilt helpen met het even nakijken van een document wat u hebt opgesteld. Hij is ongeveer tien jaar ouder dan u en u heeft een goede onderlinge verstandhouding.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Het spijt me maar dat lukt me niet.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Nee, sorry.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik ben heel druk bezig met werken voor een deadline die ik moet halen!

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik zal m'n best doen, maar ik weet het niet of het me lukt.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ga naar het afsluitende deel

www.thesistools.com

17.

Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidinggevende sinds hij hier drie geleden is komen werken. U beiden hebt een goede verstandhouding. U vraag hem of hij kort een door u opgesteld document kan controleren.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Het spijt me maar dat lukt me niet.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik zal m'n best doen, maar ik weet niet of het me lukt.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Nee, sorry.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik ben heel druk bezig met werken voor een deadline die ik moet halen!

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21.

Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête? Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan onduidelijkheden.

Hartelijk dank voor uw bijdrage en uw tijd!

Zegt het voort!

Doorslaggevend voor het onderzoek zijn genoeg participanten! U zou mij een enorme dienst bewijzen door onderstaande link te sturen (bijvoorbeeld via e-mail of social media) naar iemand die voldoet aan onderstaande criteria:

Als iedereen het aan 1 iemand zou doorsturen heb ik meer dan genoeg participanten!

- Moedertaalsprekers van het Nederlands
- Leeftijd tussen de 30 en de 60 jaar

<http://www.thesistools.com/web/?id=530239>

U zou mij hier ontzettend mee helpen, heel hartelijk dank!

Thomas Jonkergouw
t.jonkergouw1@students.uu.nl

Appendice D – Questionari pre-pilot



Enquête Preview

Enquête maken in 4 stappen:

- Stap 1:** [Enquete Instellingen](#)
- Stap 2:** [Enquete Overzicht](#)
- Stap 3:** [Enquete Preview](#)
- Stap 4:** [Enquete Publiceren](#)

Homepage: [Hoofdmenu](#)
Extra: [Extra diensten](#)

Page: 1

Questionario

Ciao! Sono Thomas e per la mia tesi di laurea magistrale faccio una ricerca sul comportamento linguistico in Italia e in Olanda.

Grazie mille per voler partecipare a questa ricerca. Mi aiuta enormemente a fare una ricerca corretta e così a laurearmi.

Non chiedo molto del vostro tempo. Dieci minuti bastano per partecipare.

In caso per qualunque ragione vogliate mettermi in contatto con me, sono raggiungibile a
t.jonkergouw1@students.uu.nl

Start

Page: 2

Questionario



Il questionario

Il questionario consiste in alcune parti brevi. Questa prima parte serve semplicemente a spiegare il questionario. La seconda parte tratta di come verranno trattati i dati ottenuti. Nella terza parte vi chiedo di un po' d'informazione generale. Poi dopo vi saranno presentate quattro situazioni brevi e vi viene chiesto come avreste reagito se vi foste trovati in quella situazione particolare. Nell'ultima parte vi presento io delle reazioni su due situazioni e chiedo di valutare queste reazioni su un paio di scale diverse.

Ancora grazie mille!



Privacy

Le risposte fornite rimangono completamente anonime e non è possibile in nessun modo rintracciare da chi vengono.

Se in qualunque momento possibile decideste di non voler più partecipare, ovviamente è nel vostro diritto smettere.



continua

Page: 3



Sono: *

- Un uomo
 Una donna



2.

Ho ... anni *



3.

Sono di nazionalità: *



4.

**Sono di madrelingua:
(madrelingua si definisce qua come la prima lingua che uno ha imparato)**



5.

La lingua che parlo meglio è: *



6.

La lingua che uso più frequentemente è: *



7.

Abito in:

- Italia del Nord
 Italia Centrale
 Italia del Sud
 Abito all'estero



8.

Nella mia vita ho abitato il più al lungo in:

- Italia del Nord
 Italia Centrale
 Italia del Sud
 All'estero



[continua](#)

Page: 4



Questa parte del questionario consiste quattro in situazioni diverse. In ogni situazioni vi viene chiesto di descrivere come avreste reagito se si fosse trovato in quella situazione particolare.

Ogni tanto le situazioni potrebbero assomigliarsi molto, vorrei chiedervi comunque di immaginarvi la situazione e di notare cosa avreste detto di preciso in ogni situazione.

**Esempio**

Qua sotto si trova un esempio di come compilare questa parte del questionario.

Situazione:

Lei si trova in un negozio e vuole chiedere il prezzo di un certo articolo, si rivolge al commerciante.

Domanda:

Cosa direbbe?

Risposta:

"Mi scusi signore, vorrei sapere quanto costa quest'articolo qua."

L'idea è allora di scrivere nel modo più dettagliato possibile cosa avreste detto.



Lei sta lavorando in ufficio. Oggi è un giorno che richiede molto lavoro. Ad un certo punto il Suo supervisore Le chiede di venire per un attimo per guardare e commentare un paio di documenti. Conosce bene il supervisore. Ha dieci anni più di lei e tre anni fa ha cominciato a lavorare nell'azienda dove Lei lavora. È stato il Suo supervisore per tutto questo periodo. Lei è occupato/a a fare i Suoi propri lavori e in realtà non vuole dedicarci del tempo.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta? *

[continua](#)

Page: 5



Un collega va a una conferenza per tre giorni per la ditta per cui lavorate. Da due anni avete lavorato insieme quasi quotidianamente. Le chiede se vuole venire con lui alla conferenza. Tutte le spese Le saranno rimborsate ma Lei sa che queste conferenze sono abbastanza stancanti e spesso non ne valgono la pena. Non vuole venire.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta? *

[continua](#)

Page: 6





11.

Un collega Le chiede se vuole leggere e commentare un suo documento. Già dal momento in cui ha cominciato a lavorare qua, più o meno due anni, lavora insieme a lui quasi quotidianamente. Ha più o meno dieci anni più di Lei. Siete in buoni rapporti, ma oggi è un giorno impegnativo e c'è tanto lavoro da fare.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta? *



continua

Page: 7



12.

Il Suo supervisore Le chiede se vuole venire a una fiera dove anche la ditta dove lavora sarà rappresentata. Il Suo supervisore è un uomo e ha dieci anni più di Lei. È il Suo supervisore da quando ha cominciato a lavorare qua, più o meno tre anni fa. Siete in buoni rapporti. Tutte le spese Le saranno rimborsate ma Lei non vuole venire perché queste fiere richiedono molto tempo, sono pesanti e non ne valgono la pena.

Cosa direbbe per rifiutare la sua richiesta?



continua

Page: 8



13.

Valutazioni

In questa parte vi vengono presentate due situazioni in cui chiede aiuto di un altro. Lui rifiuta. Vi verranno presentate diverse maniere in cui lui potrebbe aver rifiutato la richiesta.

Per favore segnala per ogni rifiuto quanto appropriato lo trova, quanto brusco, quanto sincero, quanto chiaro e quanto grande è la possibilità che Lei avrebbe rifiutato la richiesta **ESATTAMENTE** nello stesso modo.



continua

Page: 9



13.

Lei chiede a un collega se vuole brevemente controllare un documento scritto da Lei. Lui è un uomo con cui lavora insieme molto spesso e con cui ha lavorato insieme molto spesso durante i tre anni che lui lavora qua. Ha più o meno dieci anni più di Lei e siete in buoni rapporti

Lui rifiuta la richiesta così:

Mi dispiace ma non riesco.

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



14.

Lui rifiuta la richiesta così:**Non ti posso aiutare.**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



15.

Lui rifiuta la richiesta così:**No, scusa.**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



16.

Lui rifiuta la richiesta così:**Sono molto occupato a lavorare per una scadenza che devo rispettare!**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



17.

Lui rifiuta la richiesta così:**Se mi avessi chiesto con più anticipo sarebbe stato possibile, ma ora non riesco.**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



18.

Lui rifiuta la richiesta così:**Farò del mio meglio ma non so se riesco.**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



19.

Lui rifiuta la richiesta così:**Ma non sono bravo io a fare queste cose!**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



20.

Lui rifiuta la richiesta così:**No.**

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'avrei detto pure io così	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



21.

Lui rifiuta la richiesta così:**Devo vedere, non sono ancora sicuro, inviamelo per e-mail.**

Per niente

Completamente

Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Continua all'ultima parte

Page: 10



22.

In ufficio ha avuto lo stesso supervisore per più o meno tre anni. Lui ha dieci anni più di Lei ed è stato il Suo supervisore da quando ha cominciato a lavorare qua, tre anni fa. Siete in buoni rapporti. Gli chiede se può controllare brevemente un documento scritto da Lei.

Lui rifiuta la richiesta così:

Mi dispiace ma non ci riesco.

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



23.

Lui rifiuta la richiesta così:

Farò del mio meglio ma non so se riesco.

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



24.

Lui rifiuta la richiesta così

Ma non sono bravo io a fare queste cose!

	Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



25.

Lui rifiuta la richiesta così:**No, scusa.**

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



26.

Lui rifiuta la richiesta così:**Sono molto occupato a lavorare per una scadenza che devo rispettare!**

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



27.

Lui rifiuta la richiesta così:**Se mi avessi chiesto con più anticipo sarebbe stato possibile, ma ora non riesco.**

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



28.

Lui rifiuta la richiesta così:**Non ti posso aiutare.**

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



29.

Lui rifiuta la richiesta così:

Devo vedere, non sono ancora sicuro, inviamelo per e-mail.

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



30.

Lui rifiuta la richiesta così:

No.

	Per niente					Completamente
Appropriato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brusco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sincero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sarei espresso in modo uguale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



31.

In caso di commenti, dubbi o domande, non esitate a comunicarmeli nell'apposito riquadro sottostante.



Invia

Page: 11

Grazie mille per il Suo contributo e il Suo tempo!

Sparga la notizia!

Un fattore determinante per una ricerca fortunata è il numero di partecipanti.

Mi aiuterebbe estremamente se inoltrasse sottostante (per esempio tramite e-mail o i social) a una persona, uomo o donna che soddisfi alle seguenti caratteristiche:

- Di madrelingua italiana
- Di età tra i 20 e 60 anni

<http://www.thesistools.com/web/?id=530337>

Mi aiuterebbe estremamente, grazie tante!

Thomas Jonkergouw
t.jonkergouw1@students.uu.nl



Enquête Preview

Enquête maken in 4 stappen:

- Stap 1:** [Enquete Instellingen](#)
- Stap 2:** [Enquete Overzicht](#)
- Stap 3:** [Enquete Preview](#)
- Stap 4:** [Enquete Publiceren](#)

Homepage: [Hoofdmenu](#)
Extra: [Extra diensten](#)

Pagina: 1

Enquête

Hallo! Mijn naam is Thomas en voor mijn Masterscriptie doe ik een onderzoek naar talig gedrag in Nederland en in Italië.

Hartelijk dank voor het willen invullen van deze vragenlijst. U helpt mij hiermee enorm een goed onderzoek te doen en daarmee af te studeren.

Ik vraag niet veel van uw tijd, tien minuten zijn genoeg.

Als u om welke reden dan ook contact met mij zou willen opnemen, dan kunt u dit doen via:

t.jonkergouw1@students.uu.nl

Start

Pagina: 2

Enquête



Vragenlijst

De lijst bestaat uit een aantal korte gedeelten. Dit eerste gedeelte is puur een uitleg van het onderzoek. Het tweede gedeelte informeert u over hoe de data behandeld zullen worden. Vervolgens wordt u in het derde gedeelte gevraagd om wat algemene informatie. Vervolgens volgen er een viertal situaties waarin u gevraagd wordt hoe u zou reageren. Daarna presenteer ik u een aantal reacties van andere mensen op situaties en wordt u gevraagd deze te beoordelen.

Nogmaals hartelijk dank!



Privacy

De antwoorden die u geeft blijven volledig anoniem en zullen absoluut niet leiden naar u als persoon of naar uw e-mail adres.

Mocht u gedurende het onderzoek om wat voor reden dan ook toch besluiten niet meer mee te willen doen, dan is dat uiteraard uw goed recht.



Ga verder

Pagina: 3



1.

Ik ben een: *

- Man
 Vrouw



2.

Ik ben ... jaar oud *

3.

Mijn nationaliteit is: *

4.

Mijn moedertaal is:**(Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal die u het eerst in uw leven geleerd hebt) ***

5.

De taal die ik het beste beheers is: *

6.

De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is: *

7.

Ik woon in:

- Friesland
 Gelderland/Overijssel/Drenthe/Groningen
 Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland
 Brabant/Limburg
 Ik woon in het buitenland



8.

De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:

- Friesland
 Gelderland/Overijssel/Drenthe/Groningen
 Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland
 Brabant/Limburg
 Ik heb het langst in het buitenland gewoond



Ga verder

Pagina: 4



Dit deel van de enquête bestaat uit beschrijvingen van verschillende situaties. In elke situatie wordt u gevraagd om te beschrijven hoe u in de betreffende situatie gereageerd zou hebben.

Soms lijken de situaties erg veel op elkaar, ik zou u toch willen vragen om zich iedere situatie kort in te beelden en op te schrijven wat u in elke situatie gezegd zou hebben.



Voorbeeld

Hieronder volgt een voorbeeld van hoe u de antwoorden dient in te vullen.

Situatie:

U bent in een winkel en u wilt de prijs van een bepaald artikel weten, u wendt zich tot de winkelier.

Vraag:

Wat zegt u?

Antwoord:

"Pardon meneer, ik wilde graag de prijs van dit artikel weten."

Het idee is dus dat u zo letterlijk en precies mogelijk beschrijft wat u in deze situatie had gezegd.



Ga verder

Pagina: 5



9.

U bent op kantoor aan het werk. Vandaag is een drukke dag en er is veel te doen. Op een gegeven moment vraagt uw leidinggevende of u even met hem naar een paar documenten wilt kijken en commentaar wilt geven. U kent de leidinggevende goed. Hij is tien jaar ouder dan u en is drie jaar geleden bij het bedrijf komen werken. Hij heeft al die tijd als uw leidinggevende gewerkt. U bent druk bezig met eigen werkzaamheden en wilt hier eigenlijk geen tijd aan besteden.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen? *



Ga verder

Pagina: 6



10.

Een collega gaat voor het bedrijf waarvoor u werkt naar een driedaagse conferentie, u werkt al een jaar of twee bijna dagelijks samen. Hij vraagt of u met hem mee zou willen gaan. Alle onkosten zullen worden vergoed maar u weet dat dit soort conferenties behoorlijk vermoeiend zijn en vaak niet de moeite waard. U wilt er niet naartoe.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen?

[Ga verder](#)

Pagina: 7



11.

Een collega vraagt of u een door hem geschreven stuk eens kunt doorlezen en commentaar kunt geven. Al zolang als hij hier werkt, een jaar of twee, werkt u bijna dagelijks samen met met hem. Hij is een jaar of tien ouder dan u. U kunt het samen goed vinden, vandaag is een drukke dag en er is veel werk te doen.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen? *

[Ga verder](#)

Pagina: 8



12.

Uw leidinggevende komt bij u met de vraag of u drie dagen mee wilt gaan naar een beurs waar het bedrijf waar u werkt vertegenwoordigd zal zijn. Uw leidinggevende is een man en is tien jaar ouder dan u. Hij is al zolang als hij hier werkt, zo'n drie jaar, uw leidinggevende en u hebt een goede onderlinge verstandhouding. Alle onkosten zullen worden vergoed, maar u wilt niet meegaan aangezien deze beurzen een hoop tijd vragen, zwaar zijn en de moeite vaak niet waard.

Wat zou u zeggen om zijn verzoek af te wijzen? *

[Ga verder](#)

Pagina: 9



Beoordelvragen

In dit deel krijgt u een aantal situaties voorgesteld waarin uw verzoek wordt afgeslagen.

Geef alstublieft van elke reactie die u krijgt op een schaal van 1 op 7 aan hoe gepast u de reactie vindt, hoe kortaf u de reactie vindt, hoe oprecht u de reactie vindt, hoe duidelijk u de reactie vindt en hoe groot de kans is dat u dit PRECIES zo zou zeggen. Hierbij is steeds 1 het MINST (dus het minst gepast, het minst kortaf, het minst oprecht en de kleinste kans dat u dit ook zo zou zeggen) terwijl 7 vanzelfsprekend het meest voorstelt.

[Ga verder](#)

Pagina: 10



13.

U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijken. Hij is een man met wie u erg veel samenwerkt en heeft samengewerkt gedurende alle drie jaar dat hij hier nu werkt of hij u wilt helpen met het even nakijken van een document wat u hebt opgesteld. Hij is ongeveer tien jaar ouder dan u en u heeft een goede onderlinge verstandhouding.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Het spijt me maar dat lukt me niet.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



14.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik kan je niet helpen.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



15.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Nee, sorry.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



16.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik ben heel druk bezig met werken voor een deadline die ik moet halen!

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



17.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:**Als je me eerder had gevraagd had het gekund, maar nu lukt het me niet.**

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



18.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:**Ik zal m'n best doen, maar ik weet het niet of het me lukt.**

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



19.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:**Maar ik ben daar helemaal niet goed in!**

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



20.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:**Nee.**

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



21.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik moet even zien, weet het nog niet zeker, mail het me maar even.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Ga naar het afsluitende deel

Pagina: 11



22.

Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidinggevende sinds hij hier drie geleden is komen werken. U beiden hebt een goede verstandhouding. U vraag hem of hij kort een door u opgesteld document kan controleren.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Het spijt me maar dat lukt me niet.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



23.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik zal m'n best doen, maar ik weet niet of het me lukt.

	Lage mate					Hoge mate
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



24.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Maar ik ben daar helemaal niet goed in!

	Lage mate					Hoge mate	
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



25.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Nee, sorry.

	Lage mate					Hoge mate	
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



26.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik ben heel druk bezig met werken voor een deadline die ik moet halen!

	Lage mate					Hoge mate	
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



27.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Als je me eerder had gevraagd had het gekund, maar nu lukt het me niet.

	Lage mate					Hoge mate	
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



28.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik kan je niet helpen.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



29.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Ik moet even zien, weet het nog niet zeker, mail het me maar even.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



30.

Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst:

Nee.

	Helemaal niet						Volledig
Gepast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kortaf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oprecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit had ik ook zo gezegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



31.

Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête? Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan onduidelijkheden.

Text input field for comments.



Verzenden

Hartelijk dank voor uw bijdrage en uw tijd!

Zegt het voort!

Doorslaggevend voor het onderzoek zijn genoeg participanten! U zou mij een enorme dienst bewijzen door onderstaande link te sturen (bijvoorbeeld via e-mail of social media) naar iemand die voldoet aan onderstaande criteria:

Als iedereen het aan 1 iemand zou doorsturen heb ik meer dan genoeg participanten!

- Moedertaalsprekers van het Nederlands
- Leeftijd tussen de 30 en de 60 jaar

<http://www.thesistools.com/web/?id=530239>

U zou mij hier ontzettend mee helpen, heel hartelijk dank!

Thomas Jonkergouw
t.jonkergouw1@students.uu.nl

(c) Joan van Rixtel

Appendice E – Risultati dei DCT

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Mi scusi sono molto preso in questo momento, possiamo risentirci più tardi per favore?	2a; 2c; 2k	Ti ringrazio ma penso che non verrò questa volta.	3d; 1b
Scusi in questo momento non posso	2a; 1b	Non me la sento, sono molto stanca.	1b; 2c
Oggi ho bisogno di tempo extra per finire i lavori assegnati, potremmo guardarli insieme una volta che io abbia finito?	2c; 2f	Non credo trarrei molto vantaggio dalla conferenza e sai cosa ne penso a riguardo. Per questa volta penso non verrò	2c; 1b
E' urgente? Potremmo visionarli domani mattina non appena arriverò in ufficio, sarà la prima cosa che faremo!	?; 2f	Preferirei rimanere in sede per non rimanere indietro con il lavoro, e ho troppe cose da sbrigare anche a casa, mi dispiace non posso proprio	2d; 2c; 1b
abbia pazienza supervisore ma ho questo documento urgente da ultimare, non appena ho finito sono da Lei.	2i; 2c; 2f	guarda, ti ringrazio per l'offerta ma queste conferenze mi succhiano un sacco di energia, purtroppo ho delle urgenze da ultimare, non ti dispiace se vengo al prossimo meeting?	3d; 2i; 2c; 2f

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
In questo momento sono molto occupata, ma appena ho un minuto la/ ti aiuto	2c; 2f	Ti ringrazio per aver pensato a me ma ad essere sinceri mi annoiano molto queste conferenze. Preferisco fare altre cose. Comunque grazie!	3d; 2i; 2c; 3d
Mi dispiace molto ma purtroppo adesso non posso. Appena mi libero ti/Le faccio sapere.	2a; 1b; 2f	Ti ringrazio per la proposta ma sinceramente queste conferenze le trovo un po\' stancanti. Perchè non chiedi a ...? Forse a lui/lei fa piacere.	3d; 2c; 2d

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
<p>Mi scusi, ma adesso non avrei tempo. Potremmo occuparcene un po' più tardi?</p>	2a; 1b; 2f	<p>Accidenti, guarda, da un lato mi farebbe piacere ma sinceramente non me la sento, un po' perché ho un po' di cose da fare e un po' perché ne ho già fatte di \ste conferenze e a volte non è che servano a granché</p>	3a; 1b; 2c
<p>Mi scusi ma in questo momento sono molto impegnata se non è proprio necessario preferirei finire il mio lavoro che è molto urgente</p>	2a; 2c; 2d	<p>Sono lusingata dell\invito ma purtroppo per ragioni personali non posso venire, comunque la ringrazio sarà per la prossima volta</p>	3d; 2c; 3d; 2f
<p>Mi scusi ma al momento sono molto occupata e purtroppo non posso venire. Forse potrò venire domani. Per Lei va bene?\r\n</p>	2a; 2c; 1b; 2k	<p>Ti ringrazio tanto per \l'invito ma non posso proprio venire,ho preso altri impegni. Sarà per un'altra volta</p>	3d; 1b; 2c; 2f

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Questa cosa può aspettare? Ho molto da fare al momento...	?; 2c	Preferisco restare qui, se non ti dispiace...	2b
Saró da te non appena avró concluso delle questioni urgenti	2f	Grazie della proposta, ma prevedo che a parte stancarmi non otterró molto di utile. Per stavolta passo	3d; 2i; 1a
In questo momento non posso	1b	Sono molto stanca,scusa ma non me la sento.	2c; 2a; 1b
Adesso non posso,ho delle cose urgenti da finire	1b; 2c	Non me la sento,in questo periodo sono molto stanca	1b; 2c
Mi scusi, ma al momento non posso.	2a; 1b	Purtroppo non potrò esserci, perché devo occuparmi di altre scadenze di lavoro.	1b; 2c
Sorry, maar ik ben erg druk. Zouden we het straks kunnen doen?	2a; 2c; 2f	Ik ga liever niet mee. Misschien kan je iemand anders vinden.	1b; 2d

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Oh, het spijt me heel erg, maar dat gaat me vandaag niet lukken. Kan het ook op een later moment?	2a; 1b; 2f	Zou het ook mogelijk zijn dat jij alleen naar de conferentie gaat en mij later bijpraten? Dan kan ik onderhand hier de honneurs waar blijven nemen.	2d
Hmmm, om eerlijk te zijn komt me dat nu niet goed uit. Ik wil er met alle liefde mee helpen, maar op dit moment heb ik daar geen tijd voor.	1b; 3a, 2c	Om eerlijk te zijn kies ik ervoor om daar niet heen te gaan. Heb er over nagedacht maar het kost me op dit moment teveel energie.	1b; 2c
Sorry maar daar heb ik geen tijd voor	2a; 1b	Daar heb ik geen zin in. Heeft niet zoveel meerwaarde voor mij al persoon.	1b; 2c
Sorry, heeft het prioriteit? Ik heb eigenlijk geen tijd op dit moment.	2a; ? 1b	Het spijt me. Ik denk dat ik niet van meerwaarde zal zijn daar dus besteed mijn tijd en energie liever aan het werk hier	2a, 2c
Ik heb daar op het moment geen tijd voor.	1b	Nee, sorry daar heb ik geen zin in.	1b, 2a, 1b

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Is het mogelijk dat ik morgenochtend even mee kijk? Dan heb ik daar wat meer tijd voor, ik moet nu een paar dingen echt afronden	2f; 2c	Hartelijk dank voor de uitnodiging, leuk dat je aan me denkt! Toch kan ik er niet op in gaan, uit ervaring weet ik dat ik meestal teleurgesteld thuis kom omdat zo\'n conferentie vaak zo tegenvalt	3d; 1b; 2c
Sorry, maar ik heb het vandaag erg druk met mijn eigen werk. Is het goed als ik hier op een later moment naar kijk?	2a; 2c; 2f	Bedankt dat je mij mee vraagt. Ik kies er alleen voor om niet mee te gaan, omdat ik uit ervaring weet dat dit soort conferenties voor mij persoonlijk te weinig opleveren ten opzichte van de tijd en moeite die het mij kost.	3d; 1b; 2c
Ik wil het graag doen, maar kan het misschien straks? Ik wil dit graag eerst afmaken.	3a; 2f; 2c	Die 3 dagen komen mij niet zo goed uit, maar fijn dat jij gaat. Ik ben benieuwd naar je ervaringen straks.	1b; 3a
Ik heb daar eigenlijk geen tijd voor.	1b	Nee, sorry ik kan niet ivm.mijn kinderen	1b, 2a, 2c
Ik help je graag echter heb ik een aantal urgente werkzaamheden kan ik je later op de dag helpen?	3a; 2c; 2f	Ik had graag mee gewild, echter heb ik een aantal deadlines waardoor ik helaas moet overslaan.	3a; 2c; 1a

P+; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P-; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Ik begrijp dat je het op dit moment druk hebt, maar ik moet eigenlijk mijn eigen werkzaamheden eerst afmaken.	3b; 2i	Ik heb gemerkt dat dit soort situaties me meer energie kosten dan opleveren, dus ik ga liever niet mee.	2c, 1b
Joh, ik wil je graag helpen, maar heb nu echt even geen tijd. Morgen misschien even doen?	3a; 2f	Leuk dat je aan me denkt, maar mijn ervaringen zijn niet zo positief, ik ga niet mee. Ik hoop dat jij er veel aan zult hebben.	3d; 2c; 1a
Als U het goed vindt maak ik eerst mijn werk af, als er tijd overblijft zal ik naar de documenten kijken.	2e	Bedankt voor het aanbod, maar blijf liever hier.	3d, 2d
Op dit moment ben ik druk bezig, is het mogelijk dit op een andere dag te doen? Dan heb ik alle tijd voor je	1b; 2f	Ik ga op dit moment door een wat drukke periode heen in m'n privé leven, dat heeft nu de prioriteit. Sorry. Andere keer beter.	2c; 2a; 2f

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Scusami tanto ma oggi proprio non ce la faccio, ho tantissimo lavoro da fare. Possiamo riparlarne domani magari?	2a; 1b; 1c; 2k	Grazie per l'offerta ma preferirei non venire questa volta. Posso?	3d; 2d; ?
Ti spiace se lo faccio piu'tardi?ora non faccio in tempo.	2f; 1b	Mi spiace,non me la sento proprio,sono molto stanca.	2a; 1b; 2c
Oggi è una giornata molto impegnativa, forse riesco a dargli un occhio a fine giornata ma ora non posso.	2c; 2f; 1b	Gianni (?) sai cosa ne penso di queste fiere, preferisco portare a termine altri lavori in quei giorni per l'azienda.	2i; 2d
Sono sicura che il tuo documento sia perfetto, mi sono sempre fidata dei tuoi lavori, ora sono troppo impegnata, cercherò di trovare un buco domani	2i; 2c; 2k	La ringrazio per il suo invito, ma credo sia impossibile questa volta accompagnarla, devo sbrigare alcune cose importanti in questi giorni	3d; 1b; 2c
appena finisco queste urgenze sarò molto felice di leggerlo	2f	personalmente ritengo queste fiere stancanti e poco profittevoli, le dispiace se non vengo?	2i; 2d; 1b

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
In questo momento proprio non riesco , ma ti aiuto appena posso.	1b; 2f	La ringrazio molto ma questa fiera richiederebbe davvero troppo tempo.	3d; 2i
Scusami tanto ma adesso proprio non posso. Domani ti aiuto sicuramente.	2a; 1b; 2f	Grazie per la proposta ma venire alla fiera richiederebbe davvero troppo tempo e sinceramente non sono adatta per queste cose. Grazie comunque	3d; 2i; 2g

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Scusami, ma adesso ho veramente tanto da fare, possiamo farlo dopo?	2a; 2c; 2f	Grazie per aver pensato a me. Guardi, se non venisse nessun\altro verrei sicuramente, ma a dire il vero non ho molto tempo in questo momento. Mi piacerebbe ma, a parte che non so se questa conferenza particolare risulti utile per quello che faccio, ma prendermi questi giorni mi viene davvero complicato. Comunque mi faccia sapere, se proprio non viene nessuno vediamo un po\' come si potrebbe fare	3d; 2e; 2c; 3a; 2i; 2e
Scusami ma purtroppo ho del lavoro urgente come ho un attimo di tempo lo dedicherò al tuo lavoro.	2a; 2c; 2f	Mi scuso ma ho un impegno familiare comunque la ringrazio	2a; 2c; 3d
Scusami collega ma ho tanto lavoro da sbrigare. Va bene se lo guardo in un altro momento in cui sono più libera?	2a; 2c; 2f	Mi scusi signore ma purtroppo non posso venire ho preso altri impegni per quel periodo	2a; 1b; 2c

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Certamente, va bene se ci do un'occhiata domani, che avrò più tempo a disposizione? Oggi è una giornataccia...	2f; 2c	Preferirei di no, per via dei problemi che ho alla schiena...	1b; 2c
Mi devi scusare, ma cose urgenti da concludere. Ti dedico un po' di tempo appena posso	2a; 2c; 2f	Se reputa la mia presenza necessaria, sicuramente non mi tirerò indietro.	WIJST NIET AF
Ora non riesco, ti spiace se lo faccio in un altro momento?	1b; 2f	Non credo di farcela in questo periodo sono molto stanca.	1b; 2c
Ora non faccio in tempo, lo leggo appena ho un minuto.	1b; 2f	Sinceramente non me la sento, sono molto stanca.	2i; 2c
Scusami ma oggi proprio non posso, leggerò domani con calma ed attenzione il tuo documento.	2a; 1b; 2f	Purtroppo non potrò esserci per impegni personali.	1b; 2c
Ik ben vandaag erg druk. Misschien kan je iemand anders vinden of kan ik het later doen.	2c; 2d; 2f	Ik ga liever niet mee. Hopelijk kan je iemand anders vinden.	1b; 2d

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Weet je, ik wil dat graag voor je doen, maar vandaag gaat het me niet lukken. Wanneer wil je het gedaan hebben? Vandaag? Nee, dat gaat echt niet!	3a; 1b; ?	Heeft het een toegevoegde waarde als ik mee ga? En waar bestaat die waarde dan uit?	2i
Op dit moment lukt het me niet om er naar te kijken, als je me morgen of volgende week opnieuw vraagt heb ik misschien meer tijd voor je.	1b; 2k	Om eerlijk te zijn kies ik ervoor om niet mee te gaan. Ik heb er op dit moment niet de tijd voor en het kost me teveel energie.	1b; 2c
Vandaag heb ik geen tijd om het goed door te lezen. Morgen zou ik het wel kunnendoen.	1b; 2f	Voor mij persoonlijk heeft het niet zoveel meerwaarde, het kost veel tijds en is nauwelijks de moeite waard.	2i; 2c
Het spijt me. Ik heb het vandaag erg druk en kan jouw stuk niet de aandacht geven die het verdient. Misschien kun je beter iemand anders vragen.	2a; 2c; 2d	Bedankt dat je aan me denkt. Dat voelt als waardering. Ik denk echter dat ik meer voor je kan betekenen door hier te blijven dan door mee te gaan	3d; 2d
Vandaag niet , wellicht morgen.	1b; 2k	Nee dank je. Dat kost teveel tijd.	1b; 2c

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Natuurlijk wil ik dat! Vandaag lukt het me niet, zou het morgen kunnen?	3a; 1b; 2f	Nee dank je, oprecht leuk dat je aan me denkt maar t kost mij meer energie en tijd dan dat het iets oplevert voor ons bedrijf, sorry...	1a; 3d, 2c, 2a
Sorry, maar ik heb het vandaag erg druk met mijn eigen werkzaamheden. Vind je het goed als ik hier op een later moment naar kijk?	2a; 2c; 2f	Bedankt dat je mij mee vraagt naar deze beurs. Het past echter niet in mijn planning	3d; 1b
Het komt mij nu niet zo goed uit, kan het ook straks ?	1b; 2f	Het komt mij niet zo goed uit, maar fijn dat jij wel gaat. Ik ben benieuwd naar je ervaringen	1b; 3a
Sorry! Ik kom daar vandaag echt niet aan toe	2a; 1b	Sorry! Dat gaat helaas niet	2a; 1b
Goh ik heb het vandaag erg druk, ik help je graag maar mag het ook morgen?	2c; 3a; 2f	Soms moet je dingen voor anderen doen	WIJST NIET AF

P-; R-	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)	P+; R+	Codice come nel modello di Beebe et al. (1990)
Ik heb het vandaag erg druk, vind je het goed als ik er morgen even naar kijk?	2c; 2f	Helaas gaat me dat niet lukken, ik heb het te druk met andere zaken,	1b; 2c
Ik help je graag, maar nu kom ik er niet aan toe. Wanneer moet het klaar zijn? Kan het morgen nog?	3a; 1b; 2f	Wat leuk dat je aan me denkt, het klinkt aantrekkelijk. Ik heb te weinig tijd om daar tijd voor vrij te maken. Zo\`n beurs levert me te weinig op als je kijkt naar de tijd en energie die het vraagt. Ik ga liever niet mee.	3d; 3a; 1b; 2c, 1b
Zoals je ziet heb ik het ontzettend druk, probeer het straks /morgen nog een keertje.	2c; 2k	Ben vereerd dat U mij vraagt, maar misschien is er een andere collega die dit leerzamer vind als ik. Kan ik als U wegbent de boel hier in de gaten houden.	3d; 2d; 2d
Ik ben erg druk met met m\`n eigen opdrachten vandaag ik ga het niet redden. Kan een andere dag ook?	2c; 1b; 2k	Ik zie het momenteel niet zitten mee te gaan naar de beurs. Misschien een volgend jaar weer?	1b; 2f

Appendice F – Risultati dal secondo valutatore per misurazione dell'affidabilità dell'accordo tra valutatori

di. 21 mrt 2017

Fatto da F. 22, parlante L1 dell'olandese, L2 italiano

<p>Mi <u>scusi</u> sono <u>molto preso</u> in questo momento, possiamo risentirci <u>più tardi</u> per favore?</p>	<p>2a 2C 2F</p>	<p>Ti <u>ringrazio</u> ma <u>penso</u> che <u>non</u> verrò <u>questa volta</u>.</p>	<p>3P 1B 1B</p>
<p><u>Scusi</u> in questo momento <u>non</u> posso</p>	<p>2a 1b</p>	<p><u>Non me la sento</u>, sono <u>molto stanca</u>.</p>	<p>1b 2C</p>
<p>Oggi ho bisogno di tempo extra per finire i lavori <u>assegnati</u> potremmo <u>guardarli</u> insieme una volta che io abbia finito?</p>	<p>2C 2B?? ?</p>	<p>Non credo trarrei molto vantaggio dalla conferenza e sai cosa ne penso a riguardo. Per questa volta <u>penso non verrò</u>.</p>	<p>2C 1B</p>
<p>E' <u>urgente</u>? Potremmo <u>visionarli</u> <u>domani mattina</u> non appena arriverò in ufficio, sarà la prima cosa che faremo!</p>	<p>2i 2F 2C</p>	<p>Preferirei rimanere in sede per non rimanere indietro con il lavoro, e ho troppe cose da sbrigare anche a casa, mi <u>dispiace</u> non posso proprio</p>	<p>2C 2A + 1B</p>
<p>abbia pazienza <u>supervisore</u> ma ho <u>questo documento</u> <u>urgente da ultimare</u>, non appena ho finito <u>sono da Lei</u>.</p>	<p>2C 2F</p>	<p>guarda, ti <u>ringrazio</u> per l'<u>offerta</u> ma queste conferenze mi succhiano un sacco di energia, purtroppo ho delle urgenze da ultimare, non ti dispiace se vengo al prossimo meeting?</p>	<p>3D 2C 2F</p>



<p>In questo momento sono molto occupata, ma appena ho un minuto la/ ti aiuto</p>	<p>2C 2F</p>	<p>Ti ringrazio per aver pensato a me ma ad essere sinceri mi annoiano molto queste conferenze. Preferisco fare altre cose. Comunque grazie!</p>	<p>3D 2C 3D</p>
<p>Sorry, maar ik ben erg druk. Zouden we het straks kunnen doen?</p>	<p>2A, 2C 2F</p>	<p>Ik ga liever niet mee. Misschien kan je iemand anders vinden.</p>	<p>1B 2D</p>
<p>Oh, het spijt me heel erg, maar dat gaat me vandaag niet lukken. Kan het ook op een later moment?</p>	<p>2A 1B 2F</p>	<p>Zou het ook mogelijk zijn dat jij alleen naar de conferentie gaat en mij later bijpraten? Dan kan ik onderhand hier de honneurs waar blijven nemen.</p>	<p>?</p> <p>2C</p>
<p>Hmmm, om eerlijk te zijn komt me dat nu niet goed uit. Ik wil er met alle liefde mee helpen, maar op dit moment heb ik daar geen tijd voor.</p>	<p>3C 1B 2B 2C</p>	<p>Om eerlijk te zijn kies ik ervoor om daar niet heen te gaan. Heb er over nagedacht maar het kost me op dit moment teveel energie.</p>	<p>1B 2C</p>
<p>Sorry maar daar heb ik geen tijd voor</p>	<p>2A 2C</p>	<p>Daar heb ik geen zin in. Heeft niet zoveel meerwaarde voor mij als persoon.</p>	<p>1B 2C</p>

<p>Sorry, heeft het prioriteit? Ik heb <u>eigenlijk geen tijd</u> op dit moment.</p>	<p>2A + 2i 2C</p>	<p>Het spijt me. Ik denk dat ik <u>niet</u> van <u>meerwaarde</u> zal zijn daar dus <u>besteed mijn tijd</u> en energie liever aan het werk hier</p>	<p>2A + 2i 2D 2D</p>
<p>Ik heb daar op het moment geen tijd voor.</p>	<p>2A 1B</p>	<p><u>Nee, sorry</u> daar heb ik <u>geen zin in</u>.</p>	<p>1B 1B + 2A + 2C</p>
<p>Is het mogelijk dat ik <u>morgenochtend</u> even mee kijk? Dan heb ik daar wat meer tijd voor, ik moet nu een paar dingen echt afronden</p>	<p>2F 2C</p>	<p>Hartelijk dank voor de uitnodiging, leuk dat je aan me denkt! Toch kan ik er <u>niet op in gaan</u>, uit ervaring weet ik dat ik meestal teleurgesteld thuis kom omdat zo'n conferentie vaak zo tegenvalt</p>	<p>3D 2B 1B 2C</p>

<p>Scusami tanto ma oggi proprio non ce la faccio, ho tantissimo lavoro da fare. Possiamo riparlare domani magari?</p>	<p>2A 1B 2C 2F</p>	<p>Grazie per l'offerta ma preferirei non venire questa volta. Posso?</p>	<p>3D 2E 1B ?</p>
<p>Ti spiace se lo faccio più tardi? ora non faccio in tempo.</p>	<p>? 2F 2C</p>	<p>Mi spiace, non me la sento proprio, sono molto stanca.</p>	<p>2A + 1B 2C</p>
<p>Oggi è una giornata molto impegnativa, forse riesco a dargli un occhio a fine giornata ma ora non posso.</p>	<p>2C 2A 2K 1B</p>	<p>Gianni (?) sai cosa ne penso di queste fiere, preferisco portare a termine altri lavori in quei giorni per l'azienda.</p>	<p>2i 2D</p>
<p>Sono sicura che il tuo documento sia perfetto, mi sono sempre fidata dei tuoi lavori, ora sono troppo impegnata, cercherò di trovare un buco domani.</p>	<p>3B 2C 2K</p>	<p>La ringrazio per il suo invito, ma credo sia impossibile questa volta accompagnarla, devo sbrigare alcune cose importanti in questi giorni.</p>	<p>3D 2E 1B 2C</p>
<p>appena finisco queste urgenze sarò molto felice di leggerlo.</p>	<p>2B 2F 2A</p>	<p>personalmente ritengo queste fiere stancanti e poco profittevoli, le dispiace se non vengo?</p>	<p>2C ?</p>

<p>In questo momento proprio non riesco, ma ti aiuto appena posso.</p>	<p>1B 2F</p>	<p>La ringrazio molto ma questa fiera richiederrebbe davvero troppo tempo.</p>	<p>3D 2C</p>
<p>Ik ben vandaag erg druk. Misschien kan je iemand anders vinden of kan ik het later doen.</p>	<p>2C 2D</p>	<p>Ik ga liever niet mee. Hopelijk kan je iemand anders vinden.</p>	<p>1B 2D</p>
<p>Weet je, ik wil dat graag voor je doen, maar vandaag gaat het me niet lukken. Wanneer wil je het gedaan hebben? Vandaag? Nee, dat gaat echt niet!</p>	<p>2B 2C K2 1B</p>	<p>Heeft het een toegevoegde waarde als ik mee ga? En waar bestaat die waarde dan uit?</p>	<p>?</p>
<p>Op dit moment lukt het me niet om er naar te kijken, als je me morgen of volgende week opnieuw vraagt heb ik misschien meer tijd voor je.</p>	<p>1B 2K</p>	<p>Om eerlijk te zijn kies ik ervoor om niet mee te gaan. Ik heb er op dit moment niet de tijd voor en het kost me teveel energie.</p>	<p>1B 2C</p>
<p>Vandaag heb ik geen tijd om het goed door te lezen. Morgen zou ik het wel kunnen doen.</p>	<p>2C 2F</p>	<p>Voor mij persoonlijk heeft het niet zoveel meerwaarde, het kost veel tijd en is nauwelijks de moeite waard.</p>	<p>1B 2C</p>

<p>Het <u>spijt</u> me. Ik heb het vandaag erg druk en kan jouw stuk niet de aandacht geven die <u>het verdient</u>. Misschien kun je beter iemand anders vragen.</p>	<p>2A 2C 2D</p>	<p><u>Bedankt</u> dat je aan me denkt. Dat voelt als waardering. Ik <u>ddnk echtr</u> dat ik meer voor je kan betekenen <u>door</u> hier te blijven dan door mee te gaan</p>	<p>3D 2D</p>
<p>Vandaag niet, <u>wellicht</u> morgen.</p>	<p>1B + 2K</p>	<p><u>Nee</u> dank je. Dat kost teveel tijd.</p>	<p>1B + 2C 1 3D</p>
<p><u>Natuurlijk</u> wil ik dat! Vandaag lukt het me niet, zou het <u>morgen</u> kunnen?</p>	<p>3A 1B 2F</p>	<p>Nee dank je, <u>oprecht leuk</u> dat je aan me <u>denkt</u> maar t kost mij meer energie en tijd dan dat het iets oplevert voor ons bedrijf, <u>sorry</u></p>	<p>1B + 3D 2C 2A</p>

Appendice G – Risultati della parte generale e la parte quantitativa del questionario

Pagina:	3	3	3	3
Titel:				
Vraag:	Ik ben een:	Ik ben ... jaar oud	Mijn nationaliteit is:	Mijn moedertaal is: (Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal...
Legenda	1 = Man		1 = Nederlands	1 = Nederlands
	2 = Vrouw		2 = Italiaans	2 = Italiaans
2	Respondent 2	2	58 Nederlands	1
2	Respondent 5	2	52 Nederlandse	1
2	Respondent 6	2	48 Nederlands	1
2	Respondent 7	2	58 nl	1
2	Respondent 8	1	58 Nederlands	1
2	Respondent 13	2	46 Nederlandse	1
2	Respondent 14	2	24 Nederlandse	1
2	Respondent 15	2	23 Nederlands	1
2	Respondent 17	2	58 Nederlandse	1
2	Respondent 18	2	19 Nederlandse	1
2	Respondent 20	2	31 NL	1
2	Respondent 21	1	59 NI	1
2	Respondent 23	1	54 Nederlandse	1
2	Respondent 24	2	32 Nederlandse	1
2	Respondent 25	2	52 Nederlandse	1

Pagina:	3	3	3	3
Titel:				
Vraag:	Ik ben een:	Ik ben ... jaar oud	Mijn nationaliteit is:	Mijn moedertaal is: (Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal...
2 Respondent 28	1	40	Nederlandse	1
2 Respondent 29	2	61	nederlands	1
2 Respondent 32	2	44	Nederlands	1
2 Respondent 33	2	39	Nederlandse	1
2 Respondent 34	2	53	Nederlands	1
2 Respondent 35	2	33	Nederlandse	1
2 Respondent 37	2	37	Nederlandse	1
2 Respondent 38	1	63	NL	1
2 Respondent 40	2	30	Nederlands	1
2 Respondent 42	2	51	Nederlandse	1
2 Respondent 45	1	39	Nederlandse	1
2 Respondent 46	2	48	Nederlandse	1
2 Respondent 48	2	50	Nederlandse	1
2 Respondent 49	2	49	Nederlands	1
2 Respondent 52	2	46	Nederlands	1
2 Respondent 54	1	43	NI	1
2 Respondent 55	2	40	Nederlandse	1
2 Respondent 57	2	46	Nederlandsg	1
2 Respondent 59	1	47	Nederlands	1
2 Respondent 60	1	31	Nederlands	1
2 Respondent 61	2	52	Nederlandse	1
2 Respondent 63	2	56	Nederlandse	1
2 Respondent 64	2	52	nederlandse	1
2 Respondent 65	2	54	Nederlandse	1
2 Respondent 66	2	56	Nederlandse	1

Pagina:	3	3	3	3	
Titel:					
Vraag:	Ik ben een:	Ik ben ... jaar oud	Mijn nationaliteit is:	Mijn moedertaal is: (Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal...	
2	Respondent 67	2	58	Nederlander	1
2	Respondent 68	2	45	Nederlands	1
2	Respondent 69	1	54	Nederlands	1
2	Respondent 70	1	54	Nederlands	1
2	Respondent 73	2	60	Nederlands	1
2	Respondent 76	1	57	Nederlandse	1
2	Respondent 77	2	43	Nederlandse	1
2	Respondent 78	2	58	NL	1
2	Respondent 79	1	58	nederlands	1
2	Respondent 80	2	49	Nederlandse	1
2	Respondent 81	2	44	Nederlandse	1
2	Respondent 82	2	56	Nederlands	1
1	Respondent 85	2	56	Nederlandse	1
1	Respondent 86	1	33	Nederlandse	1
1	Respondent 88	2	50	NL	1
1	Respondent 91	1	52	NL	1
1	Respondent 94	1	56	nederlands	1
1	Respondent 96	2	41	Nederlands	1
1	Respondent 97	2	43	nl	1

Pagina:	3	3	3	3	
Titel:					
Vraag:	Ik ben een:	Ik ben ... jaar oud	Mijn nationaliteit is:	Mijn moedertaal is: (Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal...	
1	Respondent 99	2	37	Nederlandse	1
1	Respondent 100	2	37	Nederlands	1
1	Respondent 102	2	52	Nederlands	1
3	Respondent 110	2	30	Italiana	2
3	Respondent 111	2	33	Italiana	2
3	Respondent 112	2	37	Italiana	2
3	Respondent 116	2	28	Italiana	2
3	Respondent 117	2	51	italiana	2
3	Respondent 119	1	37	ITALIANA	2
3	Respondent 121	2	28	Italiana	2
3	Respondent 123	2	38	Italiana	2
4	Respondent 124	2	46	Italiana	2
4	Respondent 128	2	42	italiana	2

Pagina:	3	3	3	3
Titel:				
Vraag:	Ik ben een:	Ik ben ... jaar oud	Mijn nationaliteit is:	Mijn moedertaal is: (Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal...
4 Respondent 130	2	43	italiana	2
4 Respondent 131	1	36	italiana	2
4 Respondent 132	2	33	Italiana	2
4 Respondent 133	1	45	Italiana	2
4 Respondent 138	2	50	Italiana	2
4 Respondent 139	2	50	Italiana	2
4 Respondent 140	1	41	italiana	2

Pagina:	3	3	3	3
Titel:				
Vraag:	Ik ben een:	Ik ben ... jaar oud	Mijn nationaliteit is:	Mijn moedertaal is: (Moedertaal wordt hier gedefinieerd als de taal...
Respondent 4 142	1	25	Italiane	2

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	De taal die ik het beste beheers is:	De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is:
Legenda	1 = Nederlands	1 = Nederlands
	2 = Italiaans	2 = Italiaans
Respondent 2	1	Nederlands
Respondent 5	1	Nederlands
Respondent 6	1	Nederlands
Respondent 7	1	nl
Respondent 8	1	Nederlands
Respondent 13	1	Nederlands
Respondent 14	1	Nederlands
Respondent 15	1	Nederlands
Respondent 17	1	Nederlands
Respondent 18	1	Nederlands
Respondent 20	1	Nederlands
Respondent 21	1	Nederlands
Respondent 23	1	Nederlands
Respondent 24	1	Nederlands
Respondent 25	1	Nederlands

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	De taal die ik het beste beheers is:	De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is:
Respondent 28	1	Nederlands
Respondent 29	1	Nederlands
Respondent 32	1	Nederlands
Respondent 33	1	Nederlands
Respondent 34	1	Nederlands
Respondent 35	1	Nederlands
Respondent 37	1	Nederlands
Respondent 38	1	Nederlands
Respondent 40	1	Nederlands
Respondent 42	1	Nederlands
Respondent 45	1	Nederlands
Respondent 46	1	Nederlands
Respondent 48	1	Nederlands
Respondent 49	1	Nederlands
Respondent 52	1	Nederlands
Respondent 54	1	NI
Respondent 55	1	Nederlands
Respondent 57	1	Nederlands
Respondent 59	1	Nederlands
Respondent 60	1	Nederlands
Respondent 61	1	Nederlands
Respondent 63	1	Nederlands
Respondent 64	1	nederlands
Respondent 65	1	Nederlands
Respondent 66	1	Nederkands

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	De taal die ik het beste beheers is:	De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is:
Respondent 67	1	Fries en stadsfries
Respondent 68	1	nederlands
Respondent 69	1	Nederlands
Respondent 70	1	Nederlands
Respondent 73	1	Nederlands
Respondent 76	1	Nederlands
Respondent 77	1	Nederlands
Respondent 78	1	NL
Respondent 79	1	nederlands
Respondent 80	1	Nederlands
Respondent 81	1	Nederlands
Respondent 82	1	Nederlands
Respondent 85	1	Nederlands
Respondent 86	1	Nederlands
Respondent 88	1	Nederlands
Respondent 91	1	NL
Respondent 94	1	nederlands
Respondent 96	1	Nederlands
Respondent 97	1	nl

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	De taal die ik het beste beheers is:	De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is:
Respondent 99	1	Nederlands
Respondent 100	1	Nederlands
Respondent 102	1	Nederlands
Respondent 110	2	Italiano
Respondent 111	2	Italiano
Respondent 112	2	Italiano
Respondent 116	2	Italiano
Respondent 117	2	italiano
Respondent 119	2	ITALIANO
Respondent 121	2	Italiano
Respondent 123	2	Inglese
Respondent 124	2	Inglese
Respondent 128	2	italiano

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	De taal die ik het beste beheers is:	De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is:
Respondent 130	2	italiano
Respondent 131	2	italiano
Respondent 132	2	Italiano
Respondent 133	2	Spagnolo
Respondent 138	2	Italiano
Respondent 139	2	Italiano
Respondent 140	2	italiano

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	De taal die ik het beste beheers is:	De taal die ik op dagelijkse basis het meeste gebruik is:
Respondent 142	2	Italiano

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	Ik woon in:	De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:
Legenda	1 = Friesland	1 = Friesland
	2 = Gelderland/Overijssel/Drenthe/Groningen	2 = Gelderland/Overijssel/Drenthe/Groningen
	3 = Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland	3 = Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland
	4 = Brabant/Limburg	4 = Brabant/Limburg
	5 = Ik woon in het buitenland	5 = Ik heb het langst in het buitenland gewoond
Respondent 2	4	4
Respondent 5	2	3
Respondent 6	1	1
Respondent 7	3	3
Respondent 8	5	3
Respondent 13	4	4
Respondent 14	3	2
Respondent 15	3	3
Respondent 17	4	4
Respondent 18	3	1
Respondent 20	3	4
Respondent 21	3	3
Respondent 23	1	1
Respondent 24	3	3
Respondent 25	3	3

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	Ik woon in:	De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:
Respondent 28	3	3
Respondent 29	1	1
Respondent 32	2	2
Respondent 33	3	3
Respondent 34	3	3
Respondent 35	3	3
Respondent 37	3	3
Respondent 38	3	3
Respondent 40	1	1
Respondent 42	4	4
Respondent 45	2	2
Respondent 46	3	3
Respondent 48	3	3
Respondent 49	3	3
Respondent 52	3	3
Respondent 54	2	2
Respondent 55	3	3
Respondent 57	3	3
Respondent 59	3	3
Respondent 60	2	2
Respondent 61	1	3
Respondent 63	3	3
Respondent 64	4	4
Respondent 65	3	3
Respondent 66	3	3

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	Ik woon in:	De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:
Respondent 67	1	1
Respondent 68	2	3
Respondent 69	3	3
Respondent 70	3	3
Respondent 73	2	2
Respondent 76	4	4
Respondent 77	3	3
Respondent 78	1	1
Respondent 79	1	1
Respondent 80	1	1
Respondent 81	3	3
Respondent 82	3	3
Respondent 85	3	3
Respondent 86	3	3
Respondent 88	3	3
Respondent 91	5	3
Respondent 94	2	2
Respondent 96	3	2
Respondent 97	2	2

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	Ik woon in:	De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:
Respondent 99	3	3
Respondent 100	2	2
Respondent 102	1	4
Respondent 110	4	3
Respondent 111	4	2
Respondent 112	1	3
Respondent 116	3	3
Respondent 117	2	2
Respondent 119	1	1
Respondent 121	3	3
Respondent 123	4	2
Respondent 124	4	1
Respondent 128	4	1

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	Ik woon in:	De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:
Respondent 130	4	1
Respondent 131	1	1
Respondent 132	2	3
Respondent 133	4	2
Respondent 138	1	1
Respondent 139	1	1
Respondent 140	1	1

Pagina:	3	3
Titel:		
Vraag:	Ik woon in:	De langste periode van mijn leven heb ik gewoond in:
Respondent 142	1	1

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	4	5
Respondent 5	5	3
Respondent 6	6	3
Respondent 7	1	7
Respondent 8	3	3
Respondent 13	6	2
Respondent 14	4	7
Respondent 15	5	5
Respondent 17	7	4
Respondent 18	6	2
Respondent 20	3	6
Respondent 21	3	6
Respondent 23	6	5
Respondent 24	7	1
Respondent 25	2	3

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	6	3
Respondent 29	5	2
Respondent 32	5	5
Respondent 33	7	2
Respondent 34	7	5
Respondent 35	4	6
Respondent 37	6	4
Respondent 38	2	6
Respondent 40		
Respondent 42	7	5
Respondent 45	4	6
Respondent 46	7	4
Respondent 48	4	6
Respondent 49	6	6
Respondent 52	6	2
Respondent 54	6	2
Respondent 55	4	6
Respondent 57	5	3
Respondent 59	4	6
Respondent 60	6	2
Respondent 61	5	5
Respondent 63	1	1
Respondent 64	6	1
Respondent 65	2	6
Respondent 66	1	6

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	1	1
Respondent 68	4	5
Respondent 69	6	4
Respondent 70	5	3
Respondent 73	3	5
Respondent 76	4	6
Respondent 77	6	3
Respondent 78	6	3
Respondent 79	4	3
Respondent 80	6	5
Respondent 81	3	7
Respondent 82	3	6
Respondent 85	7	1
Respondent 86	4	4
Respondent 88	5	5
Respondent 91	3	2
Respondent 94	5	2
Respondent 96	3	7
Respondent 97	1	1

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	5
Respondent 100	6	5
Respondent 102	5	1
Respondent 110	6	2
Respondent 111	6	4
Respondent 112	6	2
Respondent 116	6	1
Respondent 117	4	2
Respondent 119	4	5
Respondent 121	5	3
Respondent 123	4	4
Respondent 124	3	5
Respondent 128	3	6

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	2	5
Respondent 131	4	4
Respondent 132	3	2
Respondent 133	4	2
Respondent 138	6	1
Respondent 139	7	1
Respondent 140	3	6

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	5	6

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	6	4
Respondent 5	6	3
Respondent 6	5	3
Respondent 7	5	2
Respondent 8	6	1
Respondent 13	6	6
Respondent 14	7	2
Respondent 15	5	3
Respondent 17	7	4
Respondent 18	7	6
Respondent 20	7	1
Respondent 21	5	3
Respondent 23	5	5
Respondent 24	6	6
Respondent 25	6	5

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	7	6
Respondent 29	5	5
Respondent 32	7	2
Respondent 33	7	7
Respondent 34	7	7
Respondent 35	5	4
Respondent 37	5	7
Respondent 38	4	3
Respondent 40		
Respondent 42	7	6
Respondent 45	6	4
Respondent 46	4	7
Respondent 48	6	2
Respondent 49	6	6
Respondent 52	6	7
Respondent 54	6	6
Respondent 55	6	2
Respondent 57	6	1
Respondent 59	2	1
Respondent 60	6	6
Respondent 61	6	6
Respondent 63	1	1
Respondent 64	6	5
Respondent 65	6	2
Respondent 66	1	1

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	1	1
Respondent 68	5	2
Respondent 69	7	4
Respondent 70	6	3
Respondent 73	7	5
Respondent 76	4	4
Respondent 77	7	6
Respondent 78	7	6
Respondent 79	7	3
Respondent 80	5	6
Respondent 81	6	1
Respondent 82	6	3
Respondent 85	7	7
Respondent 86	4	3
Respondent 88	5	3
Respondent 91	4	3
Respondent 94	6	6
Respondent 96	5	6
Respondent 97	7	3

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	7
Respondent 100	6	5
Respondent 102	5	5
Respondent 110	7	5
Respondent 111	7	7
Respondent 112	4	6
Respondent 116	7	7
Respondent 117	7	7
Respondent 119	4	6
Respondent 121	4	6
Respondent 123	7	7
Respondent 124	6	2
Respondent 128	6	2

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	7	2
Respondent 131	7	6
Respondent 132	6	1
Respondent 133	4	3
Respondent 138	7	7
Respondent 139	7	7
Respondent 140	6	3

Pagina:	10	10
Titel:	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...	U vraagt een collega of hij kort een door u geschreven document wil nakijke...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	3	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	1	7
Respondent 5	2	2
Respondent 6	3	2
Respondent 7	1	7
Respondent 8	1	7
Respondent 13	4	5
Respondent 14	2	7
Respondent 15	5	7
Respondent 17	6	2
Respondent 18	4	7
Respondent 20	3	6
Respondent 21	3	1
Respondent 23	2	7
Respondent 24	4	5
Respondent 25	1	5

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	5	7
Respondent 29	3	2
Respondent 32	2	7
Respondent 33	4	4
Respondent 34	5	7
Respondent 35	4	7
Respondent 37	3	7
Respondent 38	3	5
Respondent 40		
Respondent 42	5	5
Respondent 45	4	7
Respondent 46	1	1
Respondent 48	2	7
Respondent 49	5	6
Respondent 52	4	6
Respondent 54	5	5
Respondent 55	5	5
Respondent 57	4	1
Respondent 59	4	7
Respondent 60	2	2
Respondent 61	1	1
Respondent 63	2	2
Respondent 64	3	6
Respondent 65	1	7
Respondent 66	1	4

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	1	1
Respondent 68	5	6
Respondent 69	2	7
Respondent 70	1	1
Respondent 73	2	7
Respondent 76	3	7
Respondent 77	5	6
Respondent 78	3	1
Respondent 79	2	1
Respondent 80	2	1
Respondent 81	1	7
Respondent 82	1	7
Respondent 85	7	5
Respondent 86	3	3
Respondent 88	1	3
Respondent 91	2	1
Respondent 94	3	2
Respondent 96	1	3
Respondent 97	1	3

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	5	4
Respondent 100	5	5
Respondent 102	4	4
Respondent 110	4	4
Respondent 111	3	3
Respondent 112	6	1
Respondent 116	5	6
Respondent 117	1	1
Respondent 119	2	5
Respondent 121	4	3
Respondent 123	3	2
Respondent 124	2	7
Respondent 128	2	7

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	1	7
Respondent 131	4	5
Respondent 132	1	7
Respondent 133	2	6
Respondent 138	3	6
Respondent 139	1	7
Respondent 140	2	7

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	4	6

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	1
Respondent 5	6	1
Respondent 6	4	2
Respondent 7	6	1
Respondent 8	6	1
Respondent 13	6	3
Respondent 14	7	2
Respondent 15	3	2
Respondent 17	7	2
Respondent 18	5	1
Respondent 20	7	1
Respondent 21	5	1
Respondent 23	4	2
Respondent 24	5	1
Respondent 25	5	3

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	5	2
Respondent 29	6	2
Respondent 32	2	1
Respondent 33	6	4
Respondent 34	5	4
Respondent 35	4	1
Respondent 37	0	2
Respondent 38	5	4
Respondent 40		
Respondent 42	7	3
Respondent 45	7	1
Respondent 46	1	7
Respondent 48	2	1
Respondent 49	6	3
Respondent 52	4	2
Respondent 54	6	3
Respondent 55	6	2
Respondent 57	4	1
Respondent 59	2	1
Respondent 60	6	3
Respondent 61	5	2
Respondent 63	2	1
Respondent 64	7	1
Respondent 65	2	1
Respondent 66	1	1

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	1	1
Respondent 68	7	7
Respondent 69	4	1
Respondent 70	6	1
Respondent 73	6	1
Respondent 76	4	2
Respondent 77	5	3
Respondent 78	7	1
Respondent 79	3	1
Respondent 80	4	1
Respondent 81	6	1
Respondent 82	7	1
Respondent 85	5	3
Respondent 86	5	4
Respondent 88	6	4
Respondent 91	3	3
Respondent 94	1	2
Respondent 96	6	3
Respondent 97	2	6

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	6	6
Respondent 100	4	5
Respondent 102	6	4
Respondent 110	4	6
Respondent 111	6	6
Respondent 112	6	6
Respondent 116	1	7
Respondent 117	4	3
Respondent 119	6	4
Respondent 121	5	5
Respondent 123	6	6
Respondent 124	4	1
Respondent 128	6	1

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	7	1
Respondent 131	6	4
Respondent 132	4	1
Respondent 133	7	1
Respondent 138	6	1
Respondent 139	6	1
Respondent 140	6	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	2	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	6	2
Respondent 5	4	4
Respondent 6	6	2
Respondent 7	6	3
Respondent 8	5	5
Respondent 13	6	2
Respondent 14	7	1
Respondent 15	4	3
Respondent 17	7	1
Respondent 18	6	2
Respondent 20	7	1
Respondent 21	5	6
Respondent 23	7	2
Respondent 24	4	4
Respondent 25	7	4

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	6	1
Respondent 29	5	2
Respondent 32	7	1
Respondent 33	5	2
Respondent 34	7	1
Respondent 35	7	2
Respondent 37	7	1
Respondent 38	5	3
Respondent 40		
Respondent 42	7	4
Respondent 45	7	2
Respondent 46	7	1
Respondent 48	3	3
Respondent 49	6	3
Respondent 52	6	2
Respondent 54	3	5
Respondent 55	5	3
Respondent 57	6	6
Respondent 59	7	1
Respondent 60	7	1
Respondent 61	6	6
Respondent 63	5	5
Respondent 64	6	2
Respondent 65	7	6
Respondent 66	3	3

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	5	5
Respondent 68	7	1
Respondent 69	7	1
Respondent 70	5	5
Respondent 73	7	6
Respondent 76	6	3
Respondent 77	7	3
Respondent 78	7	6
Respondent 79	4	5
Respondent 80	6	7
Respondent 81	6	2
Respondent 82	7	1
Respondent 85	3	1
Respondent 86	3	2
Respondent 88	3	1
Respondent 91	3	1
Respondent 94	5	1
Respondent 96	6	1
Respondent 97	6	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	3
Respondent 100	4	3
Respondent 102	4	1
Respondent 110	6	3
Respondent 111	4	1
Respondent 112	6	1
Respondent 116	7	5
Respondent 117	1	1
Respondent 119	6	3
Respondent 121	5	2
Respondent 123	6	2
Respondent 124	7	5
Respondent 128	6	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	1	7
Respondent 131	7	1
Respondent 132	6	1
Respondent 133	5	1
Respondent 138	7	2
Respondent 139	7	1
Respondent 140	4	4

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	6	3

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	6	5
Respondent 5	6	3
Respondent 6	6	6
Respondent 7	7	6
Respondent 8	5	4
Respondent 13	6	6
Respondent 14	7	6
Respondent 15	4	4
Respondent 17	7	7
Respondent 18	5	5
Respondent 20	6	7
Respondent 21	5	6
Respondent 23	6	6
Respondent 24	4	1
Respondent 25	6	6

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	5	6
Respondent 29	5	3
Respondent 32	7	7
Respondent 33	3	3
Respondent 34	7	7
Respondent 35	7	5
Respondent 37	5	7
Respondent 38	5	5
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	7	6
Respondent 46	6	1
Respondent 48	6	2
Respondent 49	4	6
Respondent 52	5	7
Respondent 54	4	4
Respondent 55	6	6
Respondent 57	4	5
Respondent 59	6	6
Respondent 60	6	7
Respondent 61	6	7
Respondent 63	5	5
Respondent 64	5	4
Respondent 65	6	5
Respondent 66	3	4

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	7	7
Respondent 69	7	7
Respondent 70	2	4
Respondent 73	7	7
Respondent 76	7	7
Respondent 77	7	6
Respondent 78	6	3
Respondent 79	5	6
Respondent 80	7	7
Respondent 81	6	5
Respondent 82	7	2
Respondent 85	2	6
Respondent 86	2	7
Respondent 88	2	6
Respondent 91	1	7
Respondent 94	1	1
Respondent 96	1	7
Respondent 97	1	7

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	4	7
Respondent 100	3	7
Respondent 102	1	1
Respondent 110	4	5
Respondent 111	1	1
Respondent 112	2	5
Respondent 116	5	2
Respondent 117	1	7
Respondent 119	4	7
Respondent 121	4	3
Respondent 123	2	6
Respondent 124	6	5
Respondent 128	7	3

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	6	1
Respondent 131	7	7
Respondent 132	6	7
Respondent 133	4	5
Respondent 138	7	6
Respondent 139	7	7
Respondent 140	7	5

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel d...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	6	5

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	6	2
Respondent 5	5	4
Respondent 6	7	1
Respondent 7	7	1
Respondent 8	6	6
Respondent 13	3	2
Respondent 14	7	2
Respondent 15	6	1
Respondent 17	7	1
Respondent 18	6	1
Respondent 20	7	1
Respondent 21	4	3
Respondent 23	6	1
Respondent 24	6	1
Respondent 25	4	5

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	5	6
Respondent 29	5	4
Respondent 32	4	5
Respondent 33	6	2
Respondent 34	7	1
Respondent 35	7	4
Respondent 37	5	5
Respondent 38	3	5
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	6	4
Respondent 46	7	4
Respondent 48	4	2
Respondent 49	6	3
Respondent 52	7	1
Respondent 54	4	2
Respondent 55	7	1
Respondent 57	5	4
Respondent 59	7	1
Respondent 60	6	1
Respondent 61	5	5
Respondent 63	6	6
Respondent 64	6	2
Respondent 65	5	2
Respondent 66	7	3

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	6	1
Respondent 69	7	1
Respondent 70	6	6
Respondent 73	5	5
Respondent 76	6	3
Respondent 77	5	4
Respondent 78	7	2
Respondent 79	5	2
Respondent 80	3	2
Respondent 81	5	3
Respondent 82	7	1
Respondent 85	4	4
Respondent 86	4	7
Respondent 88	6	3
Respondent 91	3	4
Respondent 94	2	3
Respondent 96	3	4
Respondent 97	1	7

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	4	7
Respondent 100	6	5
Respondent 102	3	5
Respondent 110	4	3
Respondent 111	6	4
Respondent 112	5	5
Respondent 116	6	6
Respondent 117	1	7
Respondent 119	6	6
Respondent 121	2	2
Respondent 123	6	6
Respondent 124	3	2
Respondent 128	7	1

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	7	1
Respondent 131	7	1
Respondent 132	7	1
Respondent 133	5	1
Respondent 138	7	1
Respondent 139	7	1
Respondent 140	2	1

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	7	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	6	6
Respondent 5	5	4
Respondent 6	7	7
Respondent 7	4	2
Respondent 8	5	5
Respondent 13	2	1
Respondent 14	7	6
Respondent 15	6	6
Respondent 17	7	7
Respondent 18	7	5
Respondent 20	7	6
Respondent 21	3	2
Respondent 23	7	6
Respondent 24	5	6
Respondent 25	4	4

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	3	4
Respondent 29	4	2
Respondent 32	6	3
Respondent 33	6	6
Respondent 34	4	7
Respondent 35	1	3
Respondent 37	2	3
Respondent 38	6	4
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	3	5
Respondent 46	4	1
Respondent 48	2	1
Respondent 49	5	5
Respondent 52	6	7
Respondent 54	7	5
Respondent 55	6	7
Respondent 57	2	3
Respondent 59	7	7
Respondent 60	2	5
Respondent 61	3	6
Respondent 63	6	6
Respondent 64	6	5
Respondent 65	5	4
Respondent 66	7	7

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	7	6
Respondent 69	7	7
Respondent 70	5	0
Respondent 73	1	3
Respondent 76	6	6
Respondent 77	3	3
Respondent 78	7	6
Respondent 79	6	7
Respondent 80	3	4
Respondent 81	6	4
Respondent 82	1	7
Respondent 85	2	6
Respondent 86	2	5
Respondent 88	1	6
Respondent 91	1	6
Respondent 94	2	6
Respondent 96	1	7
Respondent 97	1	6

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	1	6
Respondent 100	2	7
Respondent 102	1	6
Respondent 110	1	6
Respondent 111	1	6
Respondent 112	2	7
Respondent 116	3	7
Respondent 117	1	6
Respondent 119	3	6
Respondent 121	3	4
Respondent 123	1	7
Respondent 124	3	1
Respondent 128	5	6

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	7	7
Respondent 131	6	7
Respondent 132	5	6
Respondent 133	3	5
Respondent 138	7	7
Respondent 139	7	7
Respondent 140	1	2

Pagina:	10	10
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n b...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	7	6

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	3
Respondent 5	5	3
Respondent 6	5	3
Respondent 7	3	6
Respondent 8	1	6
Respondent 13	6	2
Respondent 14	5	3
Respondent 15	6	4
Respondent 17	7	4
Respondent 18	5	5
Respondent 20	6	1
Respondent 21	4	4
Respondent 23	6	4
Respondent 24	6	2
Respondent 25	4	4

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	5	6
Respondent 29	5	4
Respondent 32	3	2
Respondent 33	6	2
Respondent 34	7	1
Respondent 35	6	4
Respondent 37	6	2
Respondent 38	2	2
Respondent 40		
Respondent 42	7	5
Respondent 45	7	5
Respondent 46	7	4
Respondent 48	4	6
Respondent 49	6	3
Respondent 52	6	5
Respondent 54	4	6
Respondent 55	2	4
Respondent 57	5	3
Respondent 59	6	2
Respondent 60	6	3
Respondent 61	5	5
Respondent 63	3	3
Respondent 64	6	2
Respondent 65	2	7
Respondent 66	3	3

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	3	3
Respondent 68	5	2
Respondent 69	6	5
Respondent 70		
Respondent 73	1	7
Respondent 76	6	3
Respondent 77	6	5
Respondent 78	7	1
Respondent 79	2	3
Respondent 80	6	5
Respondent 81	3	7
Respondent 82	6	4
Respondent 85	2	6
Respondent 86	2	5
Respondent 88	2	6
Respondent 91	5	5
Respondent 94	6	7
Respondent 96	1	7
Respondent 97	4	6

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	5	6
Respondent 100	1	7
Respondent 102	2	6
Respondent 110	5	4
Respondent 111	4	7
Respondent 112	1	2
Respondent 116	1	7
Respondent 117	1	6
Respondent 119	2	5
Respondent 121	5	5
Respondent 123	2	7
Respondent 124	6	3
Respondent 128	5	2

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	3	6
Respondent 131	6	3
Respondent 132	4	2
Respondent 133	7	1
Respondent 138		
Respondent 139	7	1
Respondent 140	6	2

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	4	5

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	5
Respondent 5	6	3
Respondent 6	6	3
Respondent 7	7	1
Respondent 8	5	1
Respondent 13	6	5
Respondent 14	7	4
Respondent 15	5	5
Respondent 17	7	4
Respondent 18	5	4
Respondent 20	7	6
Respondent 21	5	3
Respondent 23	3	3
Respondent 24	5	6
Respondent 25	5	4

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	3	3
Respondent 29	5	4
Respondent 32	3	1
Respondent 33	6	6
Respondent 34	7	7
Respondent 35	6	4
Respondent 37	5	6
Respondent 38	3	3
Respondent 40		
Respondent 42	6	7
Respondent 45	6	4
Respondent 46	4	4
Respondent 48	6	3
Respondent 49	4	5
Respondent 52	6	6
Respondent 54	4	4
Respondent 55	6	3
Respondent 57	6	2
Respondent 59	6	6
Respondent 60	6	6
Respondent 61	5	6
Respondent 63	3	2
Respondent 64	6	4
Respondent 65	3	2
Respondent 66	3	3

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	3	1
Respondent 68	6	3
Respondent 69	7	4
Respondent 70		
Respondent 73	4	1
Respondent 76	6	5
Respondent 77	6	6
Respondent 78	7	6
Respondent 79	5	2
Respondent 80	7	6
Respondent 81	5	1
Respondent 82	1	6
Respondent 85	6	6
Respondent 86	6	5
Respondent 88	6	6
Respondent 91	6	5
Respondent 94	7	7
Respondent 96	7	6
Respondent 97	4	3

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	7
Respondent 100	6	6
Respondent 102	6	6
Respondent 110	6	4
Respondent 111	7	6
Respondent 112	6	6
Respondent 116	7	7
Respondent 117	6	6
Respondent 119	6	5
Respondent 121	3	2
Respondent 123	7	7
Respondent 124	6	5
Respondent 128	5	2

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	6	3
Respondent 131	6	7
Respondent 132	5	5
Respondent 133	7	7
Respondent 138		
Respondent 139	7	7
Respondent 140	6	6

Pagina:	11	11
Titel:	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...	Uw leidinggevende op kantoor is tien jaar ouder dan u en is al uw leidingge...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	4	3

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	6	3
Respondent 5	5	4
Respondent 6	7	1
Respondent 7	6	2
Respondent 8	6	2
Respondent 13	5	6
Respondent 14	7	1
Respondent 15	4	2
Respondent 17	7	5
Respondent 18	5	2
Respondent 20	7	1
Respondent 21	3	4
Respondent 23	6	2
Respondent 24	6	2
Respondent 25	6	5

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	6	4
Respondent 29	2	5
Respondent 32	5	3
Respondent 33	7	1
Respondent 34	7	1
Respondent 35	4	4
Respondent 37	4	4
Respondent 38	3	4
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	7	5
Respondent 46	7	1
Respondent 48	4	2
Respondent 49	5	2
Respondent 52	7	1
Respondent 54	3	2
Respondent 55	2	4
Respondent 57	4	5
Respondent 59	6	1
Respondent 60	6	1
Respondent 61	5	5
Respondent 63	4	4
Respondent 64	6	2
Respondent 65	5	2
Respondent 66	7	7

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	6	1
Respondent 69	7	1
Respondent 70		
Respondent 73	5	3
Respondent 76	6	4
Respondent 77	5	4
Respondent 78	7	1
Respondent 79	5	2
Respondent 80	5	4
Respondent 81	6	5
Respondent 82	7	1
Respondent 85	6	2
Respondent 86	2	3
Respondent 88	3	5
Respondent 91	2	3
Respondent 94	4	5
Respondent 96	6	3
Respondent 97	3	2

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	3
Respondent 100	6	2
Respondent 102	6	1
Respondent 110	5	1
Respondent 111	6	6
Respondent 112	4	4
Respondent 116	7	1
Respondent 117	6	2
Respondent 119	7	1
Respondent 121	6	5
Respondent 123	6	3
Respondent 124	3	2
Respondent 128	7	1

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	7	2
Respondent 131	6	1
Respondent 132	6	1
Respondent 133	6	1
Respondent 138		
Respondent 139	7	1
Respondent 140	2	2

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	5	2

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	5
Respondent 5	5	4
Respondent 6	6	7
Respondent 7	7	4
Respondent 8	5	3
Respondent 13	2	2
Respondent 14	6	3
Respondent 15	4	4
Respondent 17	7	7
Respondent 18	5	5
Respondent 20	7	6
Respondent 21	3	2
Respondent 23	6	5
Respondent 24	5	5
Respondent 25	6	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	3	5
Respondent 29	2	2
Respondent 32	4	5
Respondent 33	6	7
Respondent 34	4	7
Respondent 35	1	2
Respondent 37	4	0
Respondent 38	4	3
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	5	6
Respondent 46	7	4
Respondent 48	2	2
Respondent 49	5	5
Respondent 52	7	6
Respondent 54	6	4
Respondent 55	5	5
Respondent 57	2	3
Respondent 59	7	7
Respondent 60	3	5
Respondent 61	4	6
Respondent 63	4	4
Respondent 64	6	6
Respondent 65	6	3
Respondent 66	7	7

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	7	7
Respondent 69	7	7
Respondent 70		
Respondent 73	3	4
Respondent 76	6	6
Respondent 77	4	3
Respondent 78	7	7
Respondent 79	6	6
Respondent 80	6	0
Respondent 81	6	2
Respondent 82	7	1
Respondent 85	6	6
Respondent 86	4	2
Respondent 88	4	5
Respondent 91	3	4
Respondent 94	5	4
Respondent 96	5	6
Respondent 97	6	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	7
Respondent 100	6	6
Respondent 102	6	6
Respondent 110	4	7
Respondent 111	6	5
Respondent 112	4	5
Respondent 116	7	7
Respondent 117	6	6
Respondent 119	5	6
Respondent 121	6	7
Respondent 123	6	6
Respondent 124	3	2
Respondent 128	5	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	6	6
Respondent 131	5	7
Respondent 132	6	6
Respondent 133	6	6
Respondent 138		
Respondent 139	7	7
Respondent 140	1	2

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik zal m'n be...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	4	3

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	2	6
Respondent 5	3	2
Respondent 6	4	6
Respondent 7	5	5
Respondent 8	0	7
Respondent 13	4	6
Respondent 14	2	1
Respondent 15	5	6
Respondent 17	4	2
Respondent 18	4	7
Respondent 20	1	7
Respondent 21	2	6
Respondent 23	2	7
Respondent 24	3	5
Respondent 25	1	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	2	7
Respondent 29	2	2
Respondent 32	1	7
Respondent 33	4	4
Respondent 34	6	4
Respondent 35	3	7
Respondent 37	1	7
Respondent 38	2	2
Respondent 40		
Respondent 42	5	6
Respondent 45	6	7
Respondent 46	1	7
Respondent 48	1	7
Respondent 49	6	5
Respondent 52	3	6
Respondent 54	2	6
Respondent 55	1	6
Respondent 57	4	1
Respondent 59	4	7
Respondent 60	4	3
Respondent 61	1	2
Respondent 63	1	1
Respondent 64	3	6
Respondent 65	1	7
Respondent 66	1	1

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	1	1
Respondent 68	5	1
Respondent 69	1	7
Respondent 70		
Respondent 73	1	7
Respondent 76	3	3
Respondent 77	5	7
Respondent 78	4	6
Respondent 79	1	1
Respondent 80	1	1
Respondent 81	1	7
Respondent 82	1	7
Respondent 85	6	7
Respondent 86	2	4
Respondent 88	1	6
Respondent 91	1	4
Respondent 94	3	6
Respondent 96	4	6
Respondent 97	2	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	7	6
Respondent 100	5	5
Respondent 102	6	6
Respondent 110	5	6
Respondent 111	2	4
Respondent 112	4	6
Respondent 116	7	5
Respondent 117	4	7
Respondent 119	6	7
Respondent 121	3	6
Respondent 123	3	6
Respondent 124	2	6
Respondent 128	1	7

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	1	7
Respondent 131	4	4
Respondent 132	1	7
Respondent 133	3	6
Respondent 138		
Respondent 139	1	6
Respondent 140	2	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	4	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	1
Respondent 5	5	1
Respondent 6	2	2
Respondent 7	5	2
Respondent 8	5	1
Respondent 13	5	2
Respondent 14	7	1
Respondent 15	3	3
Respondent 17	7	2
Respondent 18	2	1
Respondent 20	7	1
Respondent 21	3	1
Respondent 23	2	2
Respondent 24	4	2
Respondent 25	7	2

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	4	2
Respondent 29	6	4
Respondent 32	3	1
Respondent 33	4	2
Respondent 34	4	5
Respondent 35	5	2
Respondent 37	6	3
Respondent 38	2	2
Respondent 40		
Respondent 42	6	4
Respondent 45	7	3
Respondent 46	4	5
Respondent 48	4	1
Respondent 49	5	3
Respondent 52	3	3
Respondent 54	4	2
Respondent 55	6	1
Respondent 57	3	1
Respondent 59	1	1
Respondent 60	6	3
Respondent 61	1	1
Respondent 63	1	1
Respondent 64	6	1
Respondent 65	1	1
Respondent 66	1	1

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	1	1
Respondent 68	7	7
Respondent 69	4	1
Respondent 70		
Respondent 73	6	1
Respondent 76	6	2
Respondent 77	4	3
Respondent 78	6	1
Respondent 79	3	1
Respondent 80	4	1
Respondent 81	4	1
Respondent 82	7	5
Respondent 85	1	7
Respondent 86	2	4
Respondent 88	2	5
Respondent 91	2	6
Respondent 94	2	6
Respondent 96	5	6
Respondent 97	4	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	3	5
Respondent 100	2	6
Respondent 102	1	6
Respondent 110	1	5
Respondent 111	4	4
Respondent 112	1	6
Respondent 116	1	7
Respondent 117	1	7
Respondent 119	1	6
Respondent 121	1	5
Respondent 123	2	6
Respondent 124	6	2
Respondent 128	5	1

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	6	1
Respondent 131	4	1
Respondent 132	4	1
Respondent 133	7	4
Respondent 138		
Respondent 139	6	1
Respondent 140	6	3

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Nee, sorry.
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	4	3

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	3
Respondent 5	5	5
Respondent 6	7	1
Respondent 7	2	2
Respondent 8	4	4
Respondent 13	6	2
Respondent 14	7	1
Respondent 15	3	2
Respondent 17	7	5
Respondent 18	5	2
Respondent 20	7	1
Respondent 21	5	2
Respondent 23	6	2
Respondent 24	4	5
Respondent 25	7	2

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	6	2
Respondent 29	4	5
Respondent 32	5	2
Respondent 33	4	1
Respondent 34	7	1
Respondent 35	4	8
Respondent 37	6	1
Respondent 38	3	4
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	7	1
Respondent 46	7	5
Respondent 48	6	4
Respondent 49	5	2
Respondent 52	6	4
Respondent 54	6	3
Respondent 55	4	4
Respondent 57	6	6
Respondent 59	6	1
Respondent 60	6	2
Respondent 61	5	6
Respondent 63	5	5
Respondent 64	6	6
Respondent 65	7	2
Respondent 66	7	7

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	7	1
Respondent 69	7	1
Respondent 70		
Respondent 73	7	1
Respondent 76	6	5
Respondent 77	6	4
Respondent 78	7	2
Respondent 79	6	2
Respondent 80	5	7
Respondent 81	5	2
Respondent 82	7	1
Respondent 85	7	7
Respondent 86	2	4
Respondent 88	3	5
Respondent 91	5	6
Respondent 94	6	7
Respondent 96	6	6
Respondent 97	4	5

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	4	3
Respondent 100	3	3
Respondent 102	6	6
Respondent 110	5	6
Respondent 111	2	1
Respondent 112	6	5
Respondent 116	7	1
Respondent 117	7	7
Respondent 119	6	7
Respondent 121	5	6
Respondent 123	6	6
Respondent 124	6	6
Respondent 128	2	6

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	1	7
Respondent 131	7	1
Respondent 132	6	2
Respondent 133	3	7
Respondent 138		
Respondent 139	7	1
Respondent 140	5	5

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Gepast (Helemaal niet - Volledig)	Kortaf (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	6	3

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Legenda	1 = 1	1 = 1
	2 = 2	2 = 2
	3 = 3	3 = 3
	4 = 4	4 = 4
	5 = 5	5 = 5
	6 = 6	6 = 6
	7 = 7	7 = 7
Respondent 2	5	2
Respondent 5	5	4
Respondent 6	7	7
Respondent 7	5	2
Respondent 8	4	3
Respondent 13	6	6
Respondent 14	6	6
Respondent 15	5	3
Respondent 17	7	7
Respondent 18	5	4
Respondent 20	7	6
Respondent 21	5	6
Respondent 23	6	6
Respondent 24	5	1
Respondent 25	7	7

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 28	5	5
Respondent 29	5	2
Respondent 32	6	6
Respondent 33	3	3
Respondent 34	7	7
Respondent 35	7	2
Respondent 37	6	6
Respondent 38	5	6
Respondent 40		
Respondent 42	7	7
Respondent 45	7	5
Respondent 46	5	5
Respondent 48	6	2
Respondent 49	5	4
Respondent 52	5	6
Respondent 54	6	5
Respondent 55	5	5
Respondent 57	5	4
Respondent 59	7	7
Respondent 60	6	6
Respondent 61	5	6
Respondent 63	5	5
Respondent 64	4	3
Respondent 65	6	5
Respondent 66	7	7

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 67	6	6
Respondent 68	7	7
Respondent 69	7	7
Respondent 70		
Respondent 73	7	7
Respondent 76	6	6
Respondent 77	6	6
Respondent 78	7	6
Respondent 79	6	6
Respondent 80	7	7
Respondent 81	5	4
Respondent 82	7	7
Respondent 85	6	2
Respondent 86	2	4
Respondent 88	2	6
Respondent 91	4	4
Respondent 94	4	1
Respondent 96	6	2
Respondent 97	4	3

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 99	2	4
Respondent 100	4	5
Respondent 102	5	1
Respondent 110	3	3
Respondent 111	4	6
Respondent 112	2	4
Respondent 116	3	5
Respondent 117	4	4
Respondent 119	6	3
Respondent 121	2	6
Respondent 123	1	4
Respondent 124	6	5
Respondent 128	6	1

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 130	5	1
Respondent 131	7	7
Respondent 132	5	6
Respondent 133	7	2
Respondent 138		
Respondent 139	7	7
Respondent 140	6	5

Pagina:	11	11
Titel:	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...	Hij wijst uw verzoek af met de volgende tekst: Ik ben heel ...
Vraag:	Oprecht (Helemaal niet - Volledig)	Dit had ik ook zo gezegd (Helemaal niet - Volledig)
Respondent 142	6	6

Pagina:	11
Titel:	
Vraag:	Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête?...
Legenda	
Respondent 2	
Respondent 5	
Respondent 6	
Respondent 7	het ligt nogal genuanceerd.Ik heb zo goed mogelijk op mijn gevoel geantwoord. Wellicht lijken enkele antwoorden daardoor tegenstrijdig. Succes!
Respondent 8	
Respondent 13	
Respondent 14	Nee
Respondent 15	
Respondent 17	
Respondent 18	
Respondent 20	
Respondent 21	
Respondent 23	
Respondent 24	
Respondent 25	

Pagina:	11
Titel:	
Vraag:	Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête?...
Respondent 28	
Respondent 29	
Respondent 32	
Respondent 33	
Respondent 34	
Respondent 35	
Respondent 37	
Respondent 38	
Respondent 40	
Respondent 42	
Respondent 45	
Respondent 46	
Respondent 48	
Respondent 49	
Respondent 52	
Respondent 54	
Respondent 55	
Respondent 57	
Respondent 59	
Respondent 60	
Respondent 61	Nee.
Respondent 63	
Respondent 64	
Respondent 65	
Respondent 66	

Pagina:	11
Titel:	
Vraag:	Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête?...
Respondent 67	Vraagstelling is prima.
Respondent 68	Jammer dat de vragen zoveel op elkaar lijken, het maakt mij niet uit of ik een collega voor me hebt of een leidinggevende...
Respondent 69	Succes met je Master :-)
Respondent 70	
Respondent 73	Nee
Respondent 76	
Respondent 77	
Respondent 78	Er zit een tekstueel foutje in één van de vragen (ik kan niet terug, dus kan het nummer van de vraag niet meer opzoeken).
Respondent 79	
Respondent 80	
Respondent 81	De eerste vraag van de 2e serie was onduidelijk omdat er nog een geplakt stuk tussen zat. Tenminste zo leek het.
Respondent 82	
Respondent 85	
Respondent 86	
Respondent 88	
Respondent 91	
Respondent 94	
Respondent 96	
Respondent 97	

Pagina:	11
Titel:	
Vraag:	Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête?...
Respondent 99	
Respondent 100	
Respondent 102	
Respondent 110	
Respondent 111	
Respondent 112	
Respondent 116	
Respondent 117	
Respondent 119	
Respondent 121	
Respondent 123	
Respondent 124	
Respondent 128	

Pagina:	11
Titel:	
Vraag:	Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête?...
Respondent 130	Interessante il tuo questionario, mi chiedevo soltanto: perchè hai messo solo domande in cui una persona deve rifiutare e non domande in cui uno chiede aiuto a un altro? Forse anche in questo ci sono differenze interessanti. Non so il risultato del questionario ma immagino che gli italiani rifiutino in maniera "meno brusca" rispetto agli olandesi ma forse nel fare domande di aiuto gli italiani risulterebbero più diretti e bruschi, perchè sono abituati a parlare e a domandare molto, a intervenire anche senza che nessuno lo abbia chiesto. In bocca al lupo per la tua tesi!
Respondent 131	
Respondent 132	
Respondent 133	
Respondent 138	
Respondent 139	
Respondent 140	

Pagina:	11
Titel:	
Vraag:	Heeft u iets op te merken, te vragen of toe te voegen aan de enquête?...
Respondent 142	

Appendice H – Numero di risposte per ogni singola domanda della scala Likert

Group Statistics		
	Gruppo	N
Domanda 13 Appropriato	NL	63
	IT	18
Domanda 13 Brusco	NL	64
	IT	18
Domanda 13 Sincero	NL	63
	IT	19
Domanda 13 Mi sarei [...]	NL	63
	IT	19
Domanda 14 Appropriato	NL	63
	IT	19
Domanda 14 Brusco	NL	64
	IT	19
Domanda 14 Sincero	NL	63
	IT	19
Domanda 14 Mi sarei [...]	NL	63
	IT	18
Domanda 15 Appropriato	NL	63
	IT	19
Domanda 15 Brusco	NL	64
	IT	18
Domanda 15 Sincero	NL	63
	IT	18
Domanda 15 Mi sarei [...]	NL	64
	IT	18
Domanda 16 Appropriato	NL	64
	IT	20
Domanda 16 Brusco	NL	64
	IT	18
Domanda 16 Sincero	NL	64
	IT	18
Domanda 16 Mi sarei [...]	NL	63
	IT	18
Domanda 17 Appropriato	NL	63
	IT	17
Domanda 17 Brusco	NL	63
	IT	16
Domanda 17 Sincero	NL	62
	IT	17
Domanda 17 Mi sarei [...]	NL	63
	IT	16
Domanda 18 Appropriato	NL	62
	IT	17
Domanda 18 Brusco	NL	62
	IT	16
Domanda 18 Sincero	NL	63
	IT	17
Domanda 18 Mi sarei [...]	NL	60
	IT	16

Domanda 19	NL	60
Appropriato	IT	16
Domanda 19	NL	61
Brusco	IT	17
Domanda 19	NL	61
Sincero	IT	16
Domanda 19	NL	61
Mi sarei [...]	IT	17
Domanda 20	NL	61
Appropriato	IT	16
Domanda 20	NL	60
Brusco	IT	16
Domanda 20	NL	61
Sincero	IT	17
Domanda 20	NL	61
Mi sarei [...]	IT	17