



“Please sign the document and
send it back to me”

Een onderzoek naar (in)directheid in e-mailverzoeken
van internationale studenten aan het International
Office Geesteswetenschappen

Emmy Gulikers (5548691)

Masterscriptie Interculturele Communicatie | Eerste beoordelaar: dr. Jan ten Thije | Tweede
beoordelaar: dr. Roos Beerkens | Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht

12-04-2019

Samenvatting

In dit onderzoek zijn e-mailverzoeken door niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers van het Engels geanalyseerd. Dit waren internationale uitwisselingsstudenten die verzochten om documenten te ondertekenen aan medewerkers van het International Office (IO) van de Universiteit Utrecht. Dit is een verzoekstrategie tot actie met een hoge graad van oplegging, waarbij sprake is van asymmetrische machtsverhoudingen tussen student; de *client* en de medewerker van het IO; de *agent*. Er is gekeken naar de mate van directheid in de verzoekstrategieën van de studenten. Daarnaast is gekeken naar het effect van verschillende verzoekstrategieën op de reactie van het IO. Directe verzoekstrategieën kunnen namelijk als negatief en onbeleefd worden opgevat, wat kan resulteren in negatieve stereotypering door de ontvanger (Hendriks, 2010; Thomas, 1983). Uit de resultaten bleek dat beide groepen meer indirecte verzoekstrategieën gebruikten. De niet-moedertaalsprekers gebruikten echter meer directe verzoeken ten opzichte van de moedertaalsprekers, namelijk in bijna de helft van de verzoeken. Dit zou verklaard kunnen worden door een gebrek aan pragmatische kennis of een lagere taalvaardigheid. Ondanks de variatie in verzoekstrategieën reageerden medewerkers van het IO over het algemeen gestandaardiseerd. Dit impliceert dat ze tolerant omgaan met verschillende talige en culturele achtergronden. Daarnaast impliceert het dat ze rekening houden met directe verzoekstrategieën die als onbeleefd ervaren kunnen worden en die hun autonomie en *negative face* kunnen bedreigen. Het institutionele doel van documenten ondertekenen wordt in alle gevallen uiteindelijk bereikt. In conclusie blijkt het e-mailverkeer tussen internationale studenten en medewerkers van het IO een voorbeeld te zijn van succesvolle (interculturele) communicatie.

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Context	6
2.1 Internationalisering in het onderwijs	6
2.2 Het International Office Geesteswetenschappen	7
2.3 Reconstructie van de uitwisselingsprocedure voor inkomende studenten.....	8
2.4 ICUU-Project	9
2.5 Informatievoorziening	9
2.6 Institutionele etnografie.....	10
3. Theoretisch kader	12
3.1 Institutionele communicatie	12
3.2 Functionele pragmatiek.....	13
3.3 Institutionele taalhandelingspatronen van het International Office	13
3.4 <i>Computer Mediated Communication</i>	15
3.5 Interculturele communicatie	16
3.6 ELF-communicatie	17
3.7 Factoren die bijdragen aan (in)directheid en beleefdheid.....	18
3.9 Verzoekstrategieën in e-mailverkeer	20
3.10 Hoofdvraag en deelvragen	22
4. Methode	23
4.1 Corpus.....	23
4.2 Procedure	24
4.3 Overzicht respondenten	24
4.4 Analysemodel	25
4.5 Beperkingen.....	27
4.6 <i>Decentring</i>	27
5. Analyse/resultaten	29
5.1. Directe verzoeken.....	31
5.2 Indirecte verzoeken.....	35
5.3 Reactie medewerkers IO op verzoeken om documenten te ondertekenen.....	37
6. Conclusie en discussie	40
6.1 Conclusie	40
6.2 Discussie	42
Literatuurlijst	45

1. Inleiding

In de afgelopen tijd is internationalisering van het hoger onderwijs geleidelijk op de kaart gezet door internationale organisaties en nationale overheden en instituties (De Wit, 2011, p. 242). De Wit (2011) omschrijft internationalisering als: “the variety of policies and programs that universities and governments implement to respond to globalization.” (p. 243). Deze implementatie maakte het voor studenten wereldwijd steeds eenvoudiger om voor een bepaalde periode in een ander land te studeren. In het studiejaar 2017-2018 zijn bijna 90.000 internationale studenten naar Nederland gekomen voor het behalen van een diploma in het hoger onderwijs. Hiervan kozen 2499 studenten om aan de Universiteit Utrecht te studeren (Nuffic, 2017).

Deze studenten worden onder andere begeleid door medewerkers van het International Office (hierna IO) van de Universiteit Utrecht (hierna UU). De communicatie tussen studenten en medewerkers van het IO verloopt in de meeste gevallen in het Engels. In dit geval is er sprake van ELF (*english as a lingua franca*) communicatie. Jenkins (2006) beschrijft ELF-communicatie als “English when it is used as a contact language across lingua-cultures whose members are in the main so-called non-native speakers” (p. 157). Het IO communiceert ook met moedertaalsprekers van het Engels uit verschillende landen. De studenten communiceren met het IO over uiteenlopende zaken zoals huisvesting, cursussen en het bespreken en ondertekenen van documenten. Het is van belang dat deze communicatie zo efficiënt mogelijk verloopt en dat de medewerkers optimaal communiceren met de studenten met verschillende culturele en talige achtergronden. Er is in dit geval sprake van interculturele communicatie in een institutionele setting, waar het doel is om internationalisering mogelijk te maken. Er is steeds meer aandacht voor het belang van culturele factoren als mensen met verschillende culturele achtergronden communiceren. Het is belangrijk dat men elkaar begrijpt en rekening houdt met verschillen in directheid en sociale afstand (Brewer, 2010). St. Amant (2002) benadrukt het belang van onderzoek naar interculturele communicatie en het kritisch evalueren hiervan. Hierdoor kunnen mogelijke (interculturele) misverstanden voorkomen worden in een internationale online omgeving (p. 197).

Cheung (2018) en Roijmans (2018) deden in het kader van de master Interculturele Communicatie onderzoek naar mondelinge communicatie tussen medewerkers van het IO en internationale en lokale studenten van de UU. Dit deden zij in het licht van het *Intercultural Competence for Utrecht University* (ICUU) project. Dit project is in het leven geroepen om interculturele competenties van studenten en personeel te verbeteren. Twee institutionele patronen werden blootgelegd, namelijk het adviespatroon en het patroon van documenten ondertekenen (Cheung, 2018). Roijmans (2018) deed

onderzoek naar herformuleringen in dezelfde institutionele interacties. Het is echter onbekend hoe de schriftelijke communicatie tussen medewerkers van het IO en studenten verloopt. Studenten vragen namelijk ook per mail om advies en verzoeken het IO om documenten te ondertekenen. Met inachtneming van mogelijke verschillen in formuleren van verzoeken vanwege verschillende talige en culturele achtergronden, is het belangrijk dat het IO hiermee om kan gaan.

In dit onderzoek wordt achterhaald hoe internationale studenten e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen formuleren en hoe het IO hierop reageert. Het doel van dit onderzoek is om te reconstrueren op welke manier niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers van het Engels e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen formuleren. Er kan bijvoorbeeld verschil zijn in mate van directheid/indirectheid. Directe verzoekstrategieën die minder verzacht worden kunnen als negatief en onbeleefd worden opgevat door de ontvanger, wat kan resulteren in negatieve stereotypering en pragmatische vergissingen (Hendriks, 2010; Thomas, 1983). Niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers worden vaak geconfronteerd met onzekerheden over verschillen in e-mailstijl en beleefdheidsstrategieën (Crystal, 2001; Barron, 2000, 2002, 2003; Biesenbach-Lucas, 2006). Dit gebeurt met name in asymmetrische machtsrelaties, zoals in dit geval in institutioneel e-mailverkeer. Hierom wordt tevens geanalyseerd hoe medewerkers van het IO op verschillende verzoekstrategieën reageren. Er wordt gereconstrueerd of verzoeken die als minder beleefd beschouwd kunnen worden het institutionele doel, documenten ondertekenen, beïnvloeden. De reconstructie hiervan kan inzicht bieden in hoe de institutionele en interculturele communicatie verloopt in e-mailverkeer van het IO. Dit onderzoek kan tevens een bijdrage leveren aan het trainen van studenten en personeel van de UU in het kader van het ICUU-project.

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: “Op welke manier formuleren internationale studenten e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen aan medewerkers van het International Office en hoe wordt hierop gereageerd?”

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag worden de volgende vier deelvragen beantwoord:

1. “Welke directe verzoekstrategieën gebruiken internationale studenten per mail om documenten te laten ondertekenen?”
2. “Welke indirecte verzoekstrategieën gebruiken internationale studenten per mail om documenten te laten ondertekenen?”
3. “Zijn er verschillen tussen moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers van het Engels in het uiten van e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen?”

4. “Hoe reageren medewerkers van het IO op e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen?”

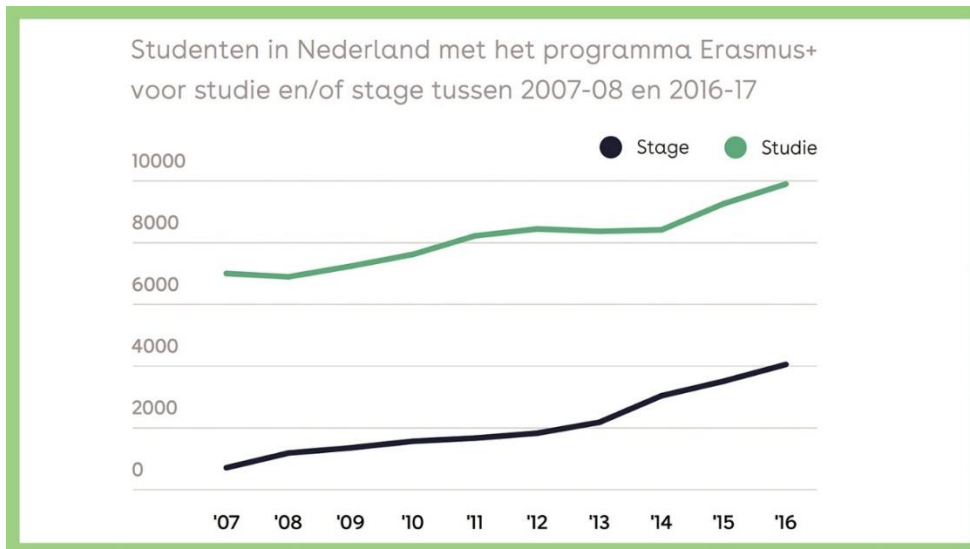
Allereerst wordt de context waarin het onderzoek is uitgevoerd uitgelicht. Hierna volgt het theoretisch kader met de belangrijkste begrippen. Vervolgens wordt de methode besproken. Daarna volgt de analyse met bijbehorende resultaten. Het onderzoek wordt afgesloten met de conclusie en de discussie. Verder is er een aparte bijlage waarin onder andere het advies in het kader van het ICUU-project wordt gegeven. Deze bijlage maakt geen onderdeel uit van deze tekst.

2. Context

Voordat relevante theorie wordt besproken, is het belangrijk om de context in kaart te brengen. In dit onderzoek ligt de focus op de institutionele schriftelijke interactie tussen medewerkers van het IO en studenten. Het is daarom belangrijk om institutionele taken en rollen in deze context uit te lichten. Organisatorische procedures die relevant zijn voor de interactie worden gereconstrueerd. Daarnaast wordt toegelicht wie werkzaam is bij het IO en wat hun voornaamste taken en rollen zijn. Ook wordt de uitwisselingsprocedure toegelicht. Tenslotte wordt een institutionele etnografie onder de medewerkers besproken die een eerste blik werpt op hoe het e-mailverkeer beschreven kan worden.

2.1 Internationalisering in het onderwijs

Het aantal buitenlandse studenten dat naar een Nederlandse universiteit of hogeschool komt is de afgelopen tien jaar ruim verdubbeld (HOP, 2019). In het hoger onderwijs komt 10,5% van de studenten uit het buitenland, waarvan de meesten aan een universiteit studeren. Ook voor Erasmusstudenten is Nederland een populaire bestemming. Het aantal Erasmusstudenten is door de jaren heen dan ook gestegen (zie afbeelding 1). Volgens Bodycott (2012) zijn er meerdere motieven voor overheden en instituties om internationale studenten te werven. Voor universiteiten geldt dat het economische voordelen kan opleveren. Daarnaast is het een voordeel voor medewerkers en studenten die in aanraking komen met sociaal-culturele en interculturele situaties. Universiteiten dienen te faciliteren zodat zowel lokale als internationale studenten in het buitenland kunnen studeren. Wanneer medewerkers van de universiteit zoals adviseurs en docenten communiceren met internationale studenten, is het van belang dat zij de benodigde interculturele en talige vaardigheden hebben. Hierdoor wordt de kwaliteit van het onderwijs bewaakt. In dit onderzoek wordt gekeken naar hoe medewerkers van het International Office Geesteswetenschappen communiceren met inkomende uitwisselingsstudenten. Zij adviseren inkomende en uitgaande studenten vóór, tijdens en na hun uitwisseling.



Afbeelding 1. aantal Erasmusstudenten in Nederland tussen 2007-2017 (HOP, 2019)

2.2 Het International Office Geesteswetenschappen

Aangezien de interactie tussen studenten en medewerkers van het IO in e-mailverkeer wordt gereconstrueerd, is het van belang in kaart te brengen hoe het IO functioneert en wie hier werkzaam is. Het International Office Geesteswetenschappen (IO GW) is onderdeel van de Universiteit Utrecht en valt onder de afdeling OSZ; Onderwijs- en Studentzaken. Het OSZ valt daarbij onder de overkoepelende bedrijfsvoering van de Faculteit Geesteswetenschappen. Binnen de Universiteit Utrecht is er één Universiteitsbreed International Office en zeven facultaire International Offices: Bètawetenschappen, Diergeneeskunde, Geesteswetenschappen, Geneeskunde, Geowetenschappen, Sociale Wetenschappen en Recht, Economie & Bestuur en Organisatie (REBO). Dit onderzoek vindt plaats bij het IO GW.

Het IO begeleidt, informeert en adviseert lokale en internationale studenten vóór, tijdens en na hun uitwisseling. Het IO GW bestaat uit vier medewerkers: het hoofd, twee uitwisselingscoördinatoren en de medewerker ondersteuning (Support Officer). Van alle medewerkers is Nederlands de moedertaal. Het IO is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Daarnaast hebben ze twee uur per week vaste inloopsprekuren waarin studenten korte vragen kunnen stellen, een afspraak kunnen maken voor gecompliceerdere vragen of documenten kunnen laten ondertekenen. Het IO GW heeft contracten met 125 partnerbestemmingen over de hele wereld. Hierdoor komen medewerkers van het IO in aanraking met studenten van over de hele wereld, die verschillende talige en culturele achtergronden hebben. Het IO wil lokale en internationale studenten in aanraking laten komen met andere culturen. Door op uitwisseling te gaan, doen studenten vaardigheden op zoals het hebben van een open houding, het verminderen van vooroordelen en het ontwikkelen van zelfkennis.

2.3 Reconstructie van de uitwisselingsprocedure voor inkomende studenten

Om een goed begrip te hebben van het mailverkeer van internationale studenten is het belangrijk om de uitwisselingsprocedure te bespreken. Inkomende internationale studenten doorlopen verschillende stappen vóór, tijdens en na de uitwisseling. Cheung (2018, p. 11) reconstrueerde deze uitwisselingsprocedure gebaseerd op het IO centraal. Deze reconstructie is herzien met één van de coördinatoren van het IO, aangezien dit onderzoek specifiek gericht is op het IO GW. Inkomende studenten doorlopen de volgende stappen wanneer zij aan de Universiteit Utrecht komen studeren:

1. Nominatie:

De studenten worden allereerst genomineerd door de partneruniversiteit. Hiervan ontvangen zowel de student als het IO GW bericht.

2. Aanmelding:

Studenten die een Erasmusbeurs willen aanvragen, dienen een *Learning Agreement* te uploaden in Osiris. Ze moeten in Osiris een *Application Form* indienen (zie bijlage 6). Deze bestaat uit een *Language proficiency form* als ze niet uit een Engelstalig land afkomstig zijn (zie bijlage 7), een kopie van een paspoort of ID-kaart en een kopie van hun cijferlijst. Ook dienen ze een *Course Registration Form* in te vullen, waarvoor ze de cursusbeschrijvingen van cursussen waar ze in geïnteresseerd zijn zorgvuldig moeten doornemen. Daarnaast dienen masterstudenten hun bachelordiploma te uploaden.

3. Aankomst en verblijf:

Bij aankomst is er voor de studenten een *orientation day* georganiseerd. Daarnaast dient een aantal administratieve zaken voltooid te worden, zoals het regelen van een visum, het openen van een bankrekening, het kopen van een OV-chipkaart en het aanvragen van een verblijfsvergunning voor studenten die niet uit de EU afkomstig zijn. De *Learning Agreement* en de *Certificate of Arrival* dienen ondertekend te worden door het IO.

4. Terugkeer/einde uitwisseling:

Studenten dienen de *Certificate of Attendance* ondertekend in te leveren bij hun thuisuniversiteit. Daarnaast ontvangen ze een *Transcript of Records* (cijferlijst).

Er vindt veel schriftelijke interactie plaats tussen internationale studenten en medewerkers van het IO vóór hun aankomst. Ze stellen bijvoorbeeld vragen over cursusinschrijvingen en huisvesting. Ook tijdens hun verblijf mailen ze voor het ondertekenen van documenten, het wijzigen van cursussen en voor adviesvragen. Bij terugkeer mailen ze met name over cijferlijsten.

2.4 ICUU-Project

De Universiteit Utrecht biedt ruim 200 cursussen in het Engels aan die ook door uitwisselingsstudenten gevolgd kunnen worden. In het strategisch plan van 2016-2020 is vastgesteld dat een van de missies van de UU is om een diverse en internationale gemeenschap te creëren. Dit wil men bewerkstelligen door meer internationale studenten te werven en door interculturele vaardigheden van studenten, wetenschappelijk personeel (WP) en ondersteunend en beheerspersoneel (OBP) te verbeteren. Door de groei van het aantal studenten en Engelstalige opleidingen is dit namelijk van groot belang. Een van de initiatieven om dit doel te bewerkstelligen is het *Intercultural Competence for Utrecht University* (ICUU) project waarbinnen trainingen worden aangeboden aan bovengenoemd personeel. Het project bestaat uit de volgende drie pilaren (Ten Thije, 2017):

1. Het verbeteren van de samenwerking tussen verschillende interculturele communicatie experts.
2. Het vergroten van de zichtbaarheid van cursussen die met interculturele communicatie te maken hebben.
3. Het professionaliseren van docenten en ondersteunend personeel.

Op dit moment worden trainingen aangeboden die gebaseerd zijn op authentieke data, die verkregen zijn door video-opnamen tijdens baliediensten van het International Office van de faculteiten Geesteswetenschappen, Bèta en Recht en van Economie & Bestuur en Organisatie (REBO). Dit is een subproject van het ICUU-project dat betrekking heeft op de derde pilaar: het professionaliseren van medewerkers van International Offices, Studiepunten en studieadviseurs d.m.v. interculturele trainingen.

2.5 Informatievoorziening

Om de uitwisselingsprocedure van studenten zo optimaal mogelijk te laten verlopen, ontvangen de studenten een breed scala aan informatievoorziening. De mails die internationale studenten naar het IO sturen, kunnen betrekking hebben op thema's die terug te zien zijn in de aangereikte informatievoorziening. Ze hebben onder andere betrekking op documenten zoals *Learning Agreements* die studenten verzoeken te ondertekenen. In deze sectie wordt een overzicht gegeven van de informatievoorziening die studenten vóór, tijdens en na hun uitwisseling ontvangen.

Vóór de uitwisseling

- Algemene mails: informatie over cursussen, academische kalender, huisvesting, instructies aanmelding Osiris, deadlines, *orientation day*, etcetera (zie bijlage 2 en 3).
- Nieuwsbrief 1 (zie bijlage 4): contactgegevens, handboek, cursusinschrijving, academische kalender, huisvesting, *orientation day*.
- Handboek voor inkomende studenten (zie bijlage 5): informatie over cursusinschrijvingen, huisvesting, studentenkaart.

Aankomst/tijdens de uitwisseling

- Nieuwsbrief 2 en 3 (bijlage 4): aangepaste *Learning Agreement*, evenementen, studentenleven in Utrecht.
- Folder (bijlage 8): top 10 van belangrijke weetjes, informatie over de academische kalender, *Learning Agreements*, blackboard, regels en procedures, cultuurshock.
- Hand-out presentatie (bijlage 9): informatie over contactgegevens, cursusinschrijving, IT-faciliteiten, zorgverzekeringen. Tevens krijgen ze een stappenplan waarin beschreven staat met welke vraag ze bij welke persoon moeten zijn. Bij het IO kunnen ze terecht met vragen over *Learning Agreements*, cijferlijsten, huisvesting en *early exits*.

Daarnaast kunnen de studenten te allen tijde de website voor inkomende uitwisselingsstudenten raadplegen (Utrecht University, 2016). Op deze site staat informatie over de academische kalender, cursusinformatie, huisvesting, zorgverzekeringen, regels en procedures en het handboek voor inkomende studenten.

Na de uitwisseling

- Nieuwsbrief 4: praktische informatie vóór vertrek

In deze nieuwsbrieven staat informatie over onder andere deadlines, cursusinschrijvingen, cursuswijzigingen en evenementen.

2.6 Institutionele etnografie

Voor aanvang van het onderzoek zijn enkele medewerkers van het IO bevraagd om te achterhalen welke fenomenen of eventuele problemen spelen. Volgens hen is er nauwelijks sprake van miscommunicatie. Soms heeft het even tijd nodig om te doorgronden wat een student bedoelt. Ze geven aan dat sommige studenten vragen stellen omdat ze over bepaalde informatie heen hebben gelezen of iets niet begrepen hebben. Ze beseffen dat alle studenten een andere achtergrond hebben

en van verschillende universiteiten komen. Daardoor begrijpt de ene student de boodschap wellicht sneller dan de andere student. Ze zeggen dat sommige studenten vrij informeel schrijven. Sommige studenten schrijven de medewerkers bijvoorbeeld aan met de aanhef: 'Hi'. Ook valt de medewerkers op dat de studenten verzoeken om een document te ondertekenen op verschillende manieren uit. De ene student heeft volgens hen een meer eisende ondertoon dan de ander. Ze zien kortom verschillen in mate van directheid en indirectheid en wat zij als medewerker als netter en beleefder ervaren. Een van de medewerkers geeft aan dat haar niveau van de Engelse taal soms een struikelblok is, aangezien ze zich niet altijd kan uitdrukken zoals ze wil. Toch zorgt dit volgens haar niet voor miscommunicatie en weet ze altijd de boodschap over te brengen en de student uiteindelijk te begrijpen. Over het algemeen worden vooral vragen gesteld en krijgen ze verzoeken om bijvoorbeeld een handtekening te zetten. Volgens de medewerkers krijgen ze weinig tot geen klachten.

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van relevante theorie die gerelateerd is aan directheid en indirectheid in e-mailverzoeken door internationale studenten in een institutionele context. Allereerst wordt institutionele communicatie en worden institutionele relaties tussen medewerkers van het IO en studenten besproken. Aangezien de verzoeken via e-mail zijn verstuurd, wordt tevens *computer-mediated communication* besproken. Daarnaast wordt interculturele communicatie en ELF (*english as a lingua franca*) uitgelicht. Ook worden factoren besproken die de mate van directheid/indirectheid kunnen beïnvloeden en hoe niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers hierin kunnen verschillen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de hoofdvraag en deelvragen.

3.1 Institutionele communicatie

Ten eerste is de communicatie tussen de International Officers en internationale studenten een voorbeeld van institutionele communicatie. Heritage (2005, p. 106) geeft drie kenmerken van institutionele communicatie:

- Een interactie waarbij bepaalde doelen zijn gekoppeld aan institutionele identiteiten (bijvoorbeeld dokter-patiënt, leraar-student).
- Interactie die speciale 'beperkingen' bevat voor wat een gangbare bijdrage is aan de 'business'.
- Interactie met bepaalde interferenties die specifiek zijn voor bepaalde contexten.

Roijmans (2018, p. 13) en Cheung (2018, pp. 16-17) bespreken de *agent-client* relatie tussen medewerkers van het IO en studenten. Deze relatie kan conversaties beïnvloeden. Er is tevens sprake van een asymmetrische machtsrelatie in kennis vanwege de *expert-laypeople* verhouding (Bromme, Jucks & Rambow, 2004). Medewerkers van het IO (de *agents/experts*) hebben namelijk meer institutionele kennis en ervaring met regels en procedures en voorzien studenten van informatie over hun uitwisseling en ondertekenen documenten. Studenten (de *clients/lay people*) hebben daarentegen meer kennis van hun studievoortgang en minder professionele kennis. In deze relatie is de student afhankelijk van het IO voor het verkrijgen van aanvullende informatie over hun uitwisseling en voor het verkrijgen van handtekeningen. De situatie in een *agent-client* relatie kan bemoeilijkt worden als beide partijen verschillende culturele en talige achtergronden hebben (Rosenberg, 2012, p. 679). In deze verhouding wordt van studenten verwacht om hun taalgebruik aan te passen op hun lagere institutionele status (Hardford & Bardovi-Harlig, 1996; Biesenbach-Lucas, 2007). Om kenmerken van institutionele communicatie te kunnen reconstrueren en analyseren, worden taalhandelingen geanalyseerd. Dit kan door middel van functionele pragmatiek, wat verder wordt toegelicht in de volgende sectie.

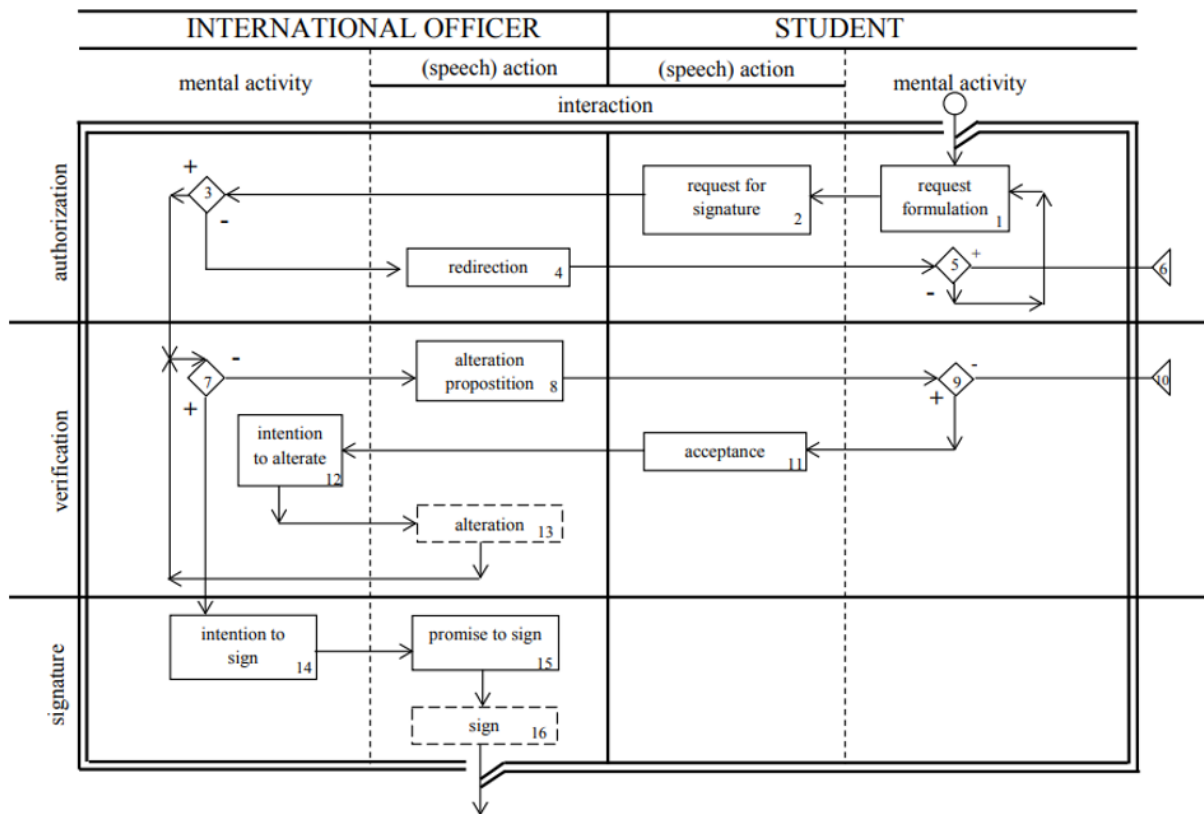
3.2 Functionele pragmatiek

Door functionele pragmatiek kunnen institutionele doelen en kennis geanalyseerd worden. Een functioneel pragmatische discoursanalyse is een reconstructie van handelingen van gespreksdeelnemers in een interactie (Redder, 2008). Volgens Koole & ten Thije (1994, p. 76) worden taalhandelingen uitgevoerd door zowel spreker als hoorder. Daarom wordt er ook wel gesproken van taalhandelingspatronen die geanalyseerd kunnen worden. Voor het reconstrueren van institutionele interactie kunnen patronen en de daarbij behorende mentale processen gevonden worden in een reeks van taalhandelingen.

In de volgende sectie wordt het taalhandelingspatroon van documenten ondertekenen bij het IO uitgelicht. De reeks van taalhandelingen en mentale processen om het institutionele doel van documenten ondertekenen te realiseren, worden hierin benoemd.

3.3 Institutionele taalhandelingspatronen van het International Office

Binnen institutionele communicatie kunnen verschillende institutionele taalhandelingspatronen gereconstrueerd worden. Cheung (2018) voerde een functioneel pragmatische analyse uit om institutionele taalhandelingspatronen te reconstrueren in gesprekken tijdens de baliedienst tussen medewerkers van verschillende International Offices en lokale (Nederlandse) en internationale studenten. Deze patronen geven de institutionele structuur weer met de focus op *agents, clients*, institutionele doelen en institutionele kennis (Redder, 2008). Zoals in de introductie al is vermeld, heeft Cheung (2018) twee patronen gereconstrueerd: een *counseling pattern* (adviespatroon) en een *legitimation of an institutional pattern* (documenten ondertekenen). Afbeelding 2 toont het patroon van *legitimation of an institutional position pattern*. Cheung (2018) beschrijft dit patroon als volgt: “the purpose of this interaction is for the IOer to sign a document of the student in order to legitimate the student’s position at Utrecht University” (p. 36).



Afbeelding 2. legitimization patroon zoals besproken in Cheung (2018, p. 30)

Zoals de afbeelding toont, zijn binnen dit patroon drie fases te herkennen:

1. Autorisatie: medewerker IO beslist of de student de juiste *agent* in de institutie om een handtekening vraagt
2. Verificatie: medewerker IO controleert informatie in het document
3. Handtekening zetten: medewerker IO ondertekent het document

De genummerde patroonposities representeren de volgende stappen. Met 'IOer' wordt een medewerker van het IO bedoeld (p. 31):

1. Mental formulation of the request by the student
2. Speech action: formulation of the request by the student
3. Decision point: authorization by the IOer
4. Speech action: redirection by the IOer
5. Decision point: acceptance or rejection of the redirection by the student
6. Rejection of the direction by the student, this ends the pattern

7. Decision point: verification by the IOer
8. Speech action: proposition for an alteration of content by the IOer
9. Decision point: acceptance or rejection of the alteration proposition by the student
10. Rejection of the alteration proposition by the student, this ends the pattern
11. Speech action: acceptance of the alteration proposition by the student
12. Mental intention to alterate by the IOer
13. Action: alteration of the content of the document by the IOer

14. Mental intention to sign the document by the IOer
15. Speech action: the IOer promises to sign the document
16. Action: the IOer signs the document

Cheung (2018, p. 36) beschrijft dat dit patroon op drie manieren afgewikkeld kan worden:

1. Autorisatie: leidt tot het ondertekenen van het document.
2. Doorverwijzen: leidt tot het doorverwijzen van de student naar een andere medewerker van de UU.
3. Verandering: document moet aangepast worden en kan niet geautoriseerd worden.

In dit onderzoek wordt geanalyseerd welke stappen van het *legitimation* patroon worden genomen in e-mailverzoeken tussen medewerkers van het IO en studenten. Bovengenoemd patroon is gebaseerd op mondelinge interactie. Dit betekent dat bepaalde stappen in e-mailinteractie wellicht anders of niet gezet worden. Mentale processen zijn immers niet zichtbaar. De taalhandeling van het formuleren van het verzoek tot documenten ondertekenen door studenten komt overeen met stap 2 in het taalhandelingspatroon. Er wordt tevens onderzocht via welke stappen stap 16 van het document ondertekenen in mailverkeer bereikt wordt. Dit wordt in het analyse- en resultatenhoofdstuk besproken.

3.4 Computer Mediated Communication

Zoals in het contexthoofdstuk besproken is, communiceren de International Officers met de studenten per e-mail, telefonisch of face-to-face. In dit onderzoek wordt e-mailverkeer onderzocht in een

institutionele en interculturele setting. E-mail is een voorbeeld van *Computer Mediated Communication* (computerondersteunde communicatie; hierna CMC).

Herring (1996, p. 3) en Herring, Stein & Virtanen (2013, p. 36) geven aan dat CMC vaak vlot en informeel verloopt. Herring, Stein & Virtanen (2013) geven aan dat e-mails onder verschillende typen tekst met verschillende linguïstische eigenschappen kunnen vallen. E-mail wordt als aantrekkelijk communicatiemiddel gezien binnen interculturele communicatie (Jensen, 2008, p. 6). Door de informele stijl wordt dit namelijk als minder bedreigend beschouwd als men in een andere taal moet spreken (p. 6). Volgens Ma (1996) neigt men directer te zijn in CMC dan in face-to-face conversaties, aangezien er weinig context is (p. 178).

Aan communiceren via e-mail kunnen voor- en nadelen kleven. Het zorgt ervoor dat men meer controle heeft over het plannen, samenstellen/formuleren, aanpassen en verzenden van berichten ten opzichte van face-to-face communicatie (Herring, 2001; Duthler, 2006, p. 501; Herring, Stein & Virtanen, 2013, p. 36). Deze controle zou de suggestie wekken dat e-mail helpt bij het creëren van beleefdere (taal)handelingen en uitingen dan andere vormen van CMC. Volgens Fenell (z.d.) kan CMC bovendien zorgen voor meer intimiteit tussen twee individuen ten opzichte van face-to-face communicatie. Een van de nadelen van het gebruik van e-mail is dat non-verbale cues zoals intonatie en gebaren ontbreken. Dit zijn aspecten die kunnen bijdragen aan het overbrengen van de boodschap. Volgens Fenell (z.d.) kan miscommunicatie hierdoor op de loer liggen, aangezien de toon of betekenis van de boodschap verkeerd geïnterpreteerd kan worden. Volgens Crystal (2001, p. 39) is een nadeel van CMC dat extra-linguïstische cues zoals gender, identiteit, persoonlijkheid of gemoedstoestand ontbreken.

3.5 Interculturele communicatie

Aangezien de mailcommunicatie tussen International Officers en internationale studenten een voorbeeld is van interculturele communicatie, is het tevens belangrijk om dit begrip te definiëren. In het artikel van Ten Thije (2016, pp. 581-582) worden drie definities van interculturele communicatie aangeduid. De traditionele definitie is: alle communicatie tussen mensen met verschillende talige en/of culturele achtergronden (Jandt, 1995). Volgens deze definitie kunnen specifieke eigenschappen toegeschreven worden aan culturele groepen die hun (communicatieve) acties verklaren en potentiële misverstanden in meertalige contexten voorspellen. Volgens de tweede definitie is er sprake van interculturele communicatie als talige en/of culturele verschillen relevant worden gemaakt voor het verwerken van de uitkomst van meertalige communicatie (Spencer-Oatey & Franklin, 2009). Volgens

de derde definitie is er sprake van interculturele communicatie als minstens één van de gespreksdeelnemers zijn of haar manier van denken verandert door kritisch te reflecteren op de representaties, waarden en acties van zijn of haar eigen groep (Rehbein, 2006).

Volgens Zakaria & Cogburn (2010) kunnen mensen met verschillende culturele achtergronden berichten of informatie die ze ontvangen op verschillende manieren interpreteren (pp. 333-334). Verschillende manieren van communiceren en voorkeuren kunnen hierdoor leiden tot miscommunicatie, onbegrip en misinterpretatie onder mensen met culturele waarden die botsen of niet op één lijn liggen (pp. 333-334). Interculturele communicatie is echter dynamisch en in onderzoek in dit veld moet naast misverstanden ook succesvolle interculturele communicatie in acht genomen worden. De manier waarop dit onderzoek focus op misverstanden vermijdt, wordt besproken in het methodehoofdstuk.

3.6 ELF-communicatie

Het mailverkeer tussen International Officers en internationale studenten is naast interculturele en institutionele communicatie een voorbeeld van ELF-communicatie. Medewerkers van het IO mailen in de meeste gevallen met niet-moedertaalsprekers van het Engels. ELF-communicatie is een extra verworven taalsysteem dat dient als gemeenschappelijk communicatiemiddel voor sprekers die niet dezelfde moedertaal hebben (Jenkins, 2011, p. 928). Communicatie tussen een persoon van wie Engels de moedertaal is en de gesprekspartner waarvan Engels niet de moedertaal is, kan ook tot ELF-communicatie gerekend worden (p. 928). Niet-moedertaalsprekers van het Engels delen niet altijd dezelfde gespreksconventies met moedertaalsprekers, bijvoorbeeld op het gebied van formaliteit en directheid (Bjørge, 2007, p. 76). Desondanks is het kenmerkend voor ELF-gesprekken dat de communicatie tussen gespreksdeelnemers aan elkaar wordt aangepast, waardoor een derde 'intercultuur' gecreëerd wordt (Koole & ten Thije, 2001). In deze intercultuur staat het bereiken van wederzijds begrip voorop (Koole & ten Thije, 2001). Dit wederzijdse begrip kan zelfs gerealiseerd worden als sprekers zich niet aan de normen van hun moedertaal houden (Blees, Mak & Ten Thije, 2014). Volgens Meierkord (2000) zijn deelnemers van ELF-conversaties zich vaak bewust van verschillen in elkaars culturele en talige achtergronden en verschillende strategieën om wederzijds begrip te creëren. Vaak zijn sprekers onzeker over hun eigen vaardigheden in de gesproken taal, hetgeen resulteert in een unieke samenstelling van regels. Backus et al. (2013) beschrijven ELF als een vorm van inclusieve meertaligheid. Volgens hen staat bij ELF-gesprekken centraal dat de communicatie effectief en efficiënt verloopt. Men hoeft in ELF-gesprekken de Engelse taal niet op moedertaalniveau te spreken, maar het doel om elkaar te verstaan en wederzijds begrip staat voorop. Jensen (2008, p.

6) zegt tevens dat er in grote mate sprake is van tolerantie in communicatie tussen ELF-sprekers. De focus wordt hierbij gelegd op het succesvol overbrengen van de boodschap.

In de volgende secties wordt belicht hoe verzoeken, de taalhandeling waar in dit onderzoek focus op wordt gelegd, op verschillende manieren geuit kunnen worden in online ELF-gesprekken. Ook wordt toegelicht hoe directe en indirecte verzoeken met beleefdheid en gezichtsverlies verband houden.

3.7 Factoren die bijdragen aan (in)directheid en beleefdheid

In de vorige sectie is besproken dat niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers zich verschillend kunnen uitdrukken, waaronder op het gebied van directheid. Aangezien in dit onderzoek wordt gekeken naar hoe niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers verzoeken in e-mails uiten, is het belangrijk om te belichten op welke manieren dit gedaan kan worden en met welke factoren rekening gehouden moet worden.

De taalhandeling van verzoeken kan op directe en indirecte wijze geuit worden, wat vaak in verband gebracht wordt met beleefdheid. Volgens Leech (1983) kan de mate van beleefdheid verhoogd worden als iemand een indirectere uiting gebruikt, aangezien je je gesprekspartner meerdere opties geeft en minder druk op diegene legt. Een voorbeeld hiervan is dat de hoorder de vrijheid heeft om een vraag met zowel ja als nee te beantwoorden.

Taalhandelingen en beleefdheid hebben tevens te maken met het beschermen van de zogeheten 'face'. Volgens Brown & Levinson (1978) heeft ieder persoon een *positive* en *negative face*. *Positive face verwijst* naar het verlangen om geaccepteerd te worden in een samenleving/groep. Er zijn verschillende taalhandelingen die de spreker kan uiten die de *positive face* van de hoorder kunnen bedreigen, zoals bekritisieren, klagen en beledigen. De *negative face* verwijst naar het verlangen om autonomie en vrijheid te hebben in wat een persoon zegt en doet. Taalhandelingen die een spreker kan uiten die de *negative face* van de hoorder bedreigen, zijn onder andere bevelen, verzoeken en uitnodigen. In dit onderzoek wordt gekeken naar verzoeken door studenten aan medewerkers van het IO. Deze verzoeken kunnen de *negative face* van medewerkers van het IO bedreigen, aangezien ze de medewerkers het gevoel kunnen geven dat ze geen vrijheid in hun handelen hebben.

Naast dat beleefdheid, directheid/indirectheid en de *positive en negative face* een rol spelen bij het uiten van verzoeken, is de *level of imposition* (graad van oplegging) een belangrijke factor die meegenomen moet worden. Volgens Brown & Levinson (1978) is deze term sterk gerelateerd aan de autonomie van degene die een verzoek ontvangt, de *negative face* (Stewart et al., 2018, p. 188). De

graad van oplegging bepaalt vaak de mate van directheid/indirectheid van een verzoek (Biesenbach-Lucas, 2006). Beleefdheid en de manier waarop men een verzoek uit in een bericht wordt vaak bepaald door het type verzoek (Félix-Brasdefer, 2012, p. 90). Spreker en hoorder weten beiden dat verzoeken met een lagere graad van oplegging (*low level of imposition*) vaak eerder worden gehonoreerd dan verzoeken met een hogere graad van oplegging (p. 188). Dit is bijvoorbeeld het geval in verzoeken voor het verkrijgen van informatie. Een voorbeeld van een verzoek met een hoge graad van oplegging is een verzoek aan de ander om een bepaalde actie uit te voeren. Als verzoeken direct worden geuit, kan dit de *negative face* van de hoorder bedreigen, aangezien de autonomie wordt verlaagd. Volgens de beleefdheidstheorie van Brown & Levinson (1978) kan de spreker met verschillen in autonomie en bedreiging van *face* omgaan door verzoeken indirect te uiten. In verzoeken met een lage graad van oplegging wordt het vaak aanvaard dat relatief weinig verzachters gebruikt worden en dat het verzoek relatief direct wordt geuit (Félix-Brasdefer, 2012, p. 90). Het is uiteindelijk aan de hoorder om iets als beleefd of onbeleefd te interpreteren (p. 90).

Félix-Brasdefer (2012, p. 90) benoemt pragmatische kennis als belangrijk onderdeel om je beleefd en adequaat uit te drukken. Dit bestaat uit twee componenten die nodig zijn om effectief te kunnen communiceren in een tweede taal. Ten eerste is pragmatisch-linguïstische kennis een belangrijk onderdeel: “the linguistic resources that are available in a particular language and that are necessary to express a specific communicative effect; this includes knowledge of different forms and their meanings (e.g. knowledge of forms of address and expressions for formulating an e-mail request for clarification)” (p. 90). Ten tweede benoemt Félix-Brasdefer sociaal-pragmatische kennis: “knowledge of social conventions at the perception level, such as an awareness of the differences in social distance or power among interlocutors” (p. 90).

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat niet-moedertaalsprekers ten opzichte van moedertaalsprekers van het Engels de neiging hebben om directere verzoekstrategieën te gebruiken in e-mailverkeer in een institutionele context (Economidou-Kogetsidis, 2011; Chen, 2001; Chen 2006; Hardford & Bardovi-Harlig, 1996; Bloch, 2002; Biesenbach-Lucas, 2002, 2004, 2007). Vaak wordt dit verklaard door minder pragmatische kennis ten opzichte van de moedertaalsprekers. Studenten lopen het risico dat directe verzoeken negatief ontvangen worden en als onbeleefd worden beschouwd (Economidou-Kogetsidis, 2011, p. 3196). Het kan namelijk druk leggen op de ontvanger dat het verzoek gehonoreerd moet worden. Volgens Biesenbach-Lucas (2007) is pragmatische competentie, besef van beleefdheidsconventies en e-mailetiquette nodig bij het versturen van e-mails naar iemand met autoriteit. Dit blijkt een grotere uitdaging te zijn voor niet-moedertaalsprekers die vaak onvoldoende beschikken over “the sophisticated pragmatic competence in the L2 and critical language awareness

of how discourse shapes and is shaped by power relations, identity, and ideologies established in the target culture” (Chen, 2006, p. 36). In situaties/contexten waarin sprake is van institutionele asymmetrie in macht, zoals het geval is in e-mailverzoeken van studenten aan het IO, zijn verzoeken veeleisender en complex (Economidou-Kogetsidis, 2011, p. 3195). In veel gevallen zijn pragmatische vaardigheden nodig om deze verzoeken te uiten. Volgens Holmes & Stubbe (2003, p. 34) weegt beleefdheid zwaar mee in verzoeken die gericht zijn aan iemand met meer autoriteit. Het is in deze situatie meestal nodig om verzoeken te verzachten en indirect te formuleren. Volgens Blum-Kulka, House & Kasper (1989, p. 146) is de *agent* in institutionele interacties niet noodzakelijkerwijs verplicht om gehoor te geven aan een verzoek, ondanks dat het verzoek binnen de rechten van studenten vallen. Voorgaande onderzoeken in een soortgelijke context deden over het algemeen onderzoek naar de interactie tussen studenten en docenten. In het huidige onderzoek is er sprake van andere verhoudingen, namelijk tussen studenten en medewerkers van het IO.

Aangezien in dit onderzoek verschillen in (in)directheid in verzoekstrategieën wordt geanalyseerd, is het belangrijk om toe te lichten hoe verschillende verzoekstrategieën geanalyseerd en gecategoriseerd kunnen worden. In de volgende sectie wordt belicht hoe dit gedaan kan worden.

3.9 Verzoekstrategieën in e-mailverkeer

Economidou-Kogetsidis (2011) gebruikte een analysemodel om mate van directheid/indirectheid in online verzoeken voor informatie en actie te analyseren. Dit model is gebaseerd op theorie besproken door Blum-Kulka, House & Kasper (1989) en Biesenbach-Lucas (2006). In afbeelding 3 is weergegeven hoe Economidou-Kogetsidis (2011) de mate van directheid heeft gecategoriseerd in verzoeken voor actie met bijbehorende voorbeelden. In het huidige onderzoek wordt ook gekeken naar verzoeken voor actie, namelijk voor het ondertekenen van documenten. In het analysemodel lopen de strategieën van meest direct (imperatief) tot minst direct (hints).

Appendix A. Degree of directness – coding categories for e-requests for action

Directness level	Request strategies	Examples
Most Direct	Imperatives/mood derivable	- Please note what changes should be made.
	Elliptical requests	- Any comments?
	Performatives	- I have to ask for an extension for a week.
	Want statements	- I would like your suggestion - I want to have an extension
	Need statements	I will need a little more time
	Expectation statements	- I hope you'll give me the weekend to finish my assignment - I look forward to hearing from you.
Conventionally indirect	Reminder requests ⁵	- I would like to remind you of my reference letter
	Pre-decided statements ⁶	- I will hand my assignment in tomorrow.
	Query preparatory (ability, willingness, permission)	- Can/could.../Would you mind... - I would appreciate it if...
Hints	Strong hints/mild hints	- Attached is a draft of my work. - I have some trouble understanding the essay question.

Afbeelding 3. codeerschema voor mate van directheid in e-mailverzoeken voor actie (Economidou-Kogetsidis, pp. 3210-3211)

In het theoretisch kader is besproken dat de manier waarop studenten verzoeken formuleren afhangt van het type verzoek, de graad van oplegging en pragmatische kennis. Niet-moedertaalsprekers zouden minder pragmatische kennis en competenties kunnen hebben, wat leidt tot directere verzoekstrategieën die als onbeleefder ervaren kunnen worden en die kunnen leiden tot gezichtsverlies van de hoorder. In dit onderzoek wordt bekeken of er verschillen zijn in directheid tussen niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers van het Engels in e-mailverzoekstrategieën voor het ondertekenen van documenten. Hierbij vragen internationale studenten aan medewerkers van het IO om iets uit te voeren in het voordeel van de student. Dit heeft een hoge graad van oplegging, aangezien medewerkers van het IO een actie moeten uitvoeren. Daarbij is er sprake van asymmetrische machtsverhoudingen tussen *agent* en *client* in een institutionele context. De student is hierbij afhankelijk van medewerkers van het IO die de autonomie hebben om de documenten wel of niet te ondertekenen. Dit zou impliceren dat de studenten indirecte verzoekstrategieën gebruiken om de *negative face* en autonomie van medewerkers van het IO te beschermen. Ook wordt onderzocht of er verschillen zijn tussen niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers in verzoekstrategieën.

Daarnaast wordt onderzocht of er een effect is van de strategieën op de reactie van de medewerkers van het IO. Om deze reden worden reacties van medewerkers van het IO geanalyseerd met inachtneming van stappen in het taalhandelingspatroon om documenten te ondertekenen van Cheung (2018). Medewerkers van het IO kunnen anders omgaan met directe verzoekstrategieën ten opzichte van indirecte verzoekstrategieën in e-mailverkeer. In dit onderzoek is sprake van institutionele, interculturele en ELF-communicatie tussen de studenten en medewerkers van het IO. De gespreksdeelnemers delen allen niet dezelfde talige en culturele achtergrond.

3.10 Hoofdvraag en deelvragen

Dit onderzoek tracht inzicht te geven in de manieren waarop internationale studenten verzoeken om documenten te ondertekenen formuleren en hoe daarop wordt gereageerd door medewerkers van het IO. De reactie wordt geanalyseerd, aangezien het de vraag is of medewerkers van het IO anders reageren op directe verzoeken ten opzichte van indirecte verzoeken. Binnen interculturele communicatie is directheid/indirectheid in e-mailverzoeken een terugkerend onderzoeksthema, zoals in het theoretisch kader besproken.

De overkoepelende hoofdvraag luidt:

- Op welke manier formuleren internationale studenten e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen aan medewerkers van het International Office en hoe wordt hierop gereageerd?

Het is allereerst belangrijk om in kaart te brengen op welke manier de internationale studenten hun verzoeken uiten en welke strategieën ze gebruiken. Daarom luiden de eerste twee deelvragen:

- Welke directe verzoekstrategieën gebruiken internationale studenten per mail om documenten te laten ondertekenen?
- Welke indirecte verzoekstrategieën gebruiken internationale studenten per mail om documenten te laten ondertekenen?

Voorgaande onderzoeken tonen aan dat de mate van directheid en indirectheid van diverse factoren afhangt, zoals graad van oplegging, sociale relaties, machtsverhoudingen en pragmatische kennis, wat kan verschillen tussen moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers van het Engels. De derde deelvraag heeft daarom betrekking op mogelijke verschillen tussen niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers:

- Zijn er verschillen tussen moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers van het Engels in het uiten van e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen?

Daarnaast zal de reactie van medewerkers van het IO op verzoeken gereconstrueerd worden. De vierde deelvraag luidt daarom:

“Hoe reageren medewerkers van het IO op e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen?”

4. Methode

In dit hoofdstuk wordt de selectie van het corpus toegelicht. Daarnaast wordt de procedure, respondenten en het analysemodel uitgelicht. Tenslotte worden belangrijke beperkingen van het onderzoek die voorafgaand besproken dienen te worden toegelicht.

4.1 Corpus

Voordat ervoor gekozen is om verzoeken van internationale studenten uit te lichten, is een overzicht gemaakt van het complete corpus. Dit is gedaan middels een globale inhoudsanalyse van de inbox van mailverkeer tussen medewerkers van het IO en inkomende uitwisselingsstudenten. Men gebruikt een inhoudsanalyse voor het onderzoeken van eventuele problemen door systematisch en objectief kenmerken van berichten te identificeren (Cole, 1988, p. 53). Bij een inhoudsanalyse worden de volgende vragen (of een deel daarvan) gesteld: Wie zegt wat? Tegen wie? Hoe? Met welk effect? En waarom? (Cole, 1988, p. 54). Door deze vragen te beantwoorden, kan tekst gekarakteriseerd worden en kan gekeken worden naar het effect van communicatie (Cole, 1988, p. 54). Een overzicht van het resultaat van de globale inhoudsanalyse is te raadplegen in bijlage 10, waarin per student is weergegeven hoeveel ketens aan e-mails zijn verstuurd en over welk thema elke keten ging. Bij elke keten is weergegeven welke personen in het mailverkeer betrokken waren, hoeveel berichten aan de keten zijn gewijd en in welke periode de keten plaatsvond. Daarnaast is toegevoegd welke hoofdhandelingen door de betrokken personen geuit werden (bijvoorbeeld vragen, verzoeken, informeren) en eventuele *rich points*. Per student zijn demografische gegevens en de voertaal in de mails weergegeven. Zoals in het contexthoofdstuk beschreven is, mailen studenten over uiteenlopende onderwerpen. Hier komen verschillende taalhandelingen bij kijken. De studenten mailen over documenten zoals *Learning Agreements*, cursusinschrijvingen en cursuswijzigingen, aanmelding in Osiris, huisvesting en zorgverzekeringen. De meeste mailketens, namelijk 137, gingen over het verzoeken van het ondertekenen van documenten, zoals *Learning Agreements* en *Certificates of Arrival*. Dit laat zien dat het een taalhandeling is die onder bijna alle studenten speelt. Er is daarom ervoor gekozen om hier de focus op te leggen. Hier is een subcorpus van samengesteld. In totaal zijn 114 e-mailverzoeken geanalyseerd. Hier zijn de Nederlandstalige verzoeken uitgefilterd aangezien dit corpus te klein was en omdat de focus ligt op hoe moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers van het Engels verzoeken uiten.

De mails die zijn geanalyseerd zijn verzonden tussen maart 2018 t/m februari 2019. De afbakening van de periode is in samenspraak met de leidinggevende van het IO gedaan. Door de afbakening van deze periode was het mogelijk om de interactie tussen medewerkers en studenten vóór, tijdens en na de uitwisseling te reconstrueren.

4.2 Procedure

Voor het analyseren en anonimiseren van de authentieke data is allereerst toestemming gevraagd aan de leidinggevende van het IO GW. Nadat zij akkoord is gegaan is tevens aan de Privacy Officer van de faculteit Geesteswetenschappen van de UU toestemming gevraagd. Daarnaast is door de onderzoekster een geheimhoudingsverklaring getekend en verstrekt aan het hoofd van de afdeling OSZ. In het kader van het ICUU-project is tot slot toestemming gevraagd bij de ethische commissie. De gegevens van de studenten zijn verstrekt door de leidinggevende van het IO.

4.3 Overzicht respondenten

In het collegejaar 2018-2019 studeerden 95 internationale studenten het eerste semester of een volledig jaar aan de Universiteit Utrecht. Hiervan hadden 68 studenten per e-mail een verzoek gestuurd om een document te ondertekenen. In dit stadium waren de studenten al geselecteerd voor een uitwisseling door de partneruniversiteit: meestal werd dit rond maart/april 2018 aan de studenten en het IO gecommuniceerd. In totaal zijn de verzoeken van 60 studenten geanalyseerd. Het niveau van de Engelse taal was verdeeld onder de respondenten. 43 studenten waren niet-moedertaalsprekers van het Engels. 17 studenten waren moedertaalsprekers van het Engels. In totaal hadden de niet-moedertaalsprekers 81 verzoeken gestuurd om documenten te ondertekenen. Van deze 81 verzoeken behoorden twee verzoeken tot dezelfde e-mail. Dit waren mails waarin de student twee verzoeken met betrekking op het nakijken en invullen van het document had gestuurd. De moedertaalsprekers hadden 33 verzoeken gestuurd. Tabel 1 toont de verdeling van het niveau van het Engels en hoeveel verzoeken de studenten uitten:

Tabel 1. Gegevens studenten die ondertekenen documenten verzochten (N=60)

Niveau Engels	Aantal verzoeken om documenten te ondertekenen
Native: 17 (28.33%)	1: 27x
C2: 4x (6.67%)	2: 20x
C1 19x (31.67%)	3: 7x
B2 18x (30%)	4: 4x
B2/C1: 1x (1.67%)	5: 2x
n.v.t.: 1x (1.67%)	
Totaal: 60 (100%)	Totaal: 114

4.4 Analysemodel

Om antwoord te geven op de vraag hoe studenten verzoeken om documenten te ondertekenen formuleren, is een analysemodel ontwikkeld dat gebaseerd is op het analysemodel van Economidou-Kogetsidis (2011) zoals besproken in het theoretisch kader. Het analysemodel dat gebruikt is in het huidige onderzoek is geadapteerd naar de context van e-mailverzoeken van internationale studenten aan het IO. Zo is er bijvoorbeeld meer aandacht besteed aan de indirecte verzoekstrategieën, door de categorie *query preparatory* gedetailleerder uit te splitsen. Deze verzoekstrategie is opgesplitst in formele (could/would) en informele (can) verzoeken. Daarnaast is een onderscheid gemaakt in uitingen die gebaseerd zijn op de spreker (can/could I) of de hoorder (can/could you). Ook zijn de *need statements* uitgesplitst. Degene die het verzoek uit kan namelijk zeggen dat diegene zelf iets nodig heeft, of hij uit het verzoek voor iemand anders.

De categorisering van verzoekstrategieën in mate van (in)directheid is niet aangepast, aangezien de Nederlandse culturele bias van de onderzoeker op de loer ligt. Hierdoor kan een verzoek bijvoorbeeld minder snel als direct worden beschouwd. Bovendien is deze verdeling van verzoekstrategieën (direct en indirect) in voorgaande onderzoeken in een soortgelijke context op dezelfde manier gecategoriseerd. In elke mail met een verzoek om documenten te ondertekenen werd de hoofduiting geïdentificeerd en toegekend aan één van de verzoekstrategieën uit het analysemodel. De verzoekstrategieën lopen van meest direct (imperatieven) naar minst direct (hints). Het geadapteerde analysemodel dat gebruikt is in het huidige onderzoek is te raadplegen in tabel 2.

Tabel 2. Analysemodel van categorisering verzoekstrategieën (van meest direct naar minst direct)

Mate van directheid	Verzoekstrategie	Voorbeeld
<i>Meest direct</i>	Imperatief	Please sign it and send the document back to me.
	Elliptisch verzoek (vraag zonder onderwerp of persoonsvorm)	Any comments?
	Performatief	I have to ask/I ask for I send you some I would like to ask
	Want statement	I would like you to sign...
	<i>Need statement</i> : verzoek gebaseerd op student	I need it to be signed by you
	<i>Need statement</i> : verzoek gebaseerd op iemand anders	My Erasmus Office needs the signature
	Verwachtingsstatement (<i>expectation statement</i>)	I was hoping you would be able to sign
	Reminder verzoek	This mail acts as a reminder...
	Vooraf vastgesteld statement (<i>pre-decided statement</i>)	I'll wait for the approval
<i>Indirect</i>	<i>Query preparatory</i> : toestemming (<i>permission</i>) gebaseerd op student	Could I get it signed?
	<i>Query preparatory</i> bevoegdheid (<i>ability</i>), toestemming (<i>permission</i>), bereidwilligheid (<i>willingness</i>) gebaseerd op ander: can (informeel)	Can you sign it?
	<i>Query preparatory</i> : bevoegdheid (<i>ability</i>), toestemming (<i>permission</i>), bereidwilligheid (<i>willingness</i>) gebaseerd op ander: could/would (formeel)	Could you please sign it? Would you be able to sign it?
	<i>Query preparatory</i> : mogelijkheid (<i>possibility</i>)	Has it been possible to get this signed?
	Hints	As required please find attached my document

In dit onderzoek wordt tevens naar de interactie gekeken en onderzocht of verschillende verzoekstrategieën een effect hebben op de reactie van medewerkers van het IO. Daarom is tevens in kaart gebracht op welke manier medewerkers van het IO op verzoeken reageren. Dit is gedaan door stappen uit het institutionele *legitimation* patroon van Cheung (2018) te identificeren.

4.5 Beperkingen

Ten Thije (2002, pp. 77-78) beschrijft interculturele communicatie als een hermeneutisch proces. Dit houdt in dat onderzoek als een cyclisch proces wordt afgelegd. Binnen de analyse worden *reine en abgeleitete Fälle* (standaard en niet-standaard gevallen) herhaald. Eerst wordt gekeken naar standaard gevallen/voorbeelden waarin de institutionele processen/patronen worden gereconstrueerd. Na dit stadium kijkt de onderzoeker naar niet-standaard/bijzondere gevallen en voorbeelden om interculturele bijzonderheden te traceren. Als dit methodisch wordt herhaald, kan de onderzoeksvraag of kunnen de onderzoeksvragen gedurende het proces aangepast worden. Allereerst is in dit onderzoek een globale analyse van het corpus uitgevoerd van het mailverkeer. Hier zijn onder andere thema's en handelingen in kaart gebracht (zie bijlage 10). Na de globale analyse van het corpus is zo uiteindelijk gekozen om de (in)directheid van verzoeken te analyseren en hoe medewerkers van het IO daarop reageren. Verzoeken om documenten te ondertekenen bleek namelijk de meest voorkomende e-mailketen en een belangrijke handeling voor het institutionele doel.

Koole & ten Thije (1994) bespreken twee valkuilen bij het onderzoeken van interculturele communicatie, namelijk *minimal object* en *maximum interpretation*. *Minimal object* is de valkuil dat bij onderzoek naar ICC alleen gefocust wordt op misverstanden en andere interculturele aspecten genegeerd worden. In plaats van miscommunicatie als uitgangspunt te nemen, focust dit onderzoek ook op succesvolle (interculturele) communicatie. *Maximum interpretation* is de valkuil die ontstaat als alle bevonden fenomenen in onderzoeken worden verklaard door interculturaliteit, waarbij institutionele structuren genegeerd worden. Deze valkuil kan worden voorkomen door het vermijden van een overinterpretatie van interculturele factoren. Om deze reden wordt in het huidige onderzoek niet alleen gekeken naar (inter)culturele aspecten, maar ook naar factoren zoals de institutionele context. Er wordt dus ook gekeken naar de positie die de actanten in een institutionele setting hebben om te snelle conclusies over de rol van culturele factoren te voorkomen.

4.6 Decentring

Binnen dit onderzoek is *decentring*, zowel institutioneel als intercultureel, van groot belang, aangezien de onderzoekster zelf bij het IO Geesteswetenschappen werkzaam is en in zekere mate professionele kennis heeft van het mailverkeer en de organisatorische structuur van het IO. *Decentring* houdt in dat

er afstand wordt genomen van het eigen perspectief en culturele achtergrond om objectief onderzoek uit te kunnen voeren (Spencer-Oatey & Franklin, 2009). Het is daarom belangrijk om afstand te kunnen nemen van het eigen institutionele perspectief om zo objectief mogelijk het mailverkeer te kunnen analyseren. Aangezien de onderzoekster werkzaam is bij het IO heeft ze veel institutionele voorkennis en toegang tot het onderzoeksmateriaal, zoals de mails en de documenten die betrekking hebben op de informatievoorziening. Hierdoor kon het materiaal zelfstandig geanonimiseerd worden. Daarnaast was het hierdoor eenvoudiger om aanvullende informatie te verkrijgen, omdat de onderzoekster dichtbij de medewerkers van het IO staat. Er is sprake van een dubbele rol, zowel de rol van onderzoekster als van werkstudent of iemand met professionele kennis. Bij het bepalen van het analysemodel en de bijbehorende categorisaties in mate van directheid/indirectheid is tevens naar enkele voorbeelden gekeken met een medestudent van de master Interculturele Communicatie om vooringenomenheid te voorkomen. Op basis hiervan is bijvoorbeeld het *need statement* opgesplitst in een statement gebaseerd op de student of een statement gebaseerd op de ander. Daarnaast is de categorie *query preparatory* opgesplitst in formele en informele uitingen.

5. Analyse/resultaten

In dit hoofdstuk wordt de manier waarop studenten verzoeken uiten en hoe het IO hierop reageert gereconstrueerd. In het theoretisch kader is besproken dat er verschillen in directheid kunnen zijn in het uiten van verzoeken in interculturele e-mailcommunicatie. Er is tevens besproken dat directe verzoekstrategieën als minder beleefd ervaren kunnen worden. Daarnaast kunnen niet-moedertaalsprekers van het Engels zich directer uitdrukken, wellicht doordat ze minder pragmatische kennis hebben.

De analyse en categorisering van de verzoeken, opgesplitst in niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers Engels is te raadplegen in bijlage 11. Tabel 3 laat de resultaten van de categorisering zien van mate van directheid in verzoekstrategieën onder niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers. De analyse per strategie met voorbeelden wordt beschreven van meest direct (imperatief) naar minst direct (hints). Vanwege privacyredenen zijn persoonlijke gegevens zoals namen, studentnummers, e-mailadressen en namen van partneruniversiteiten in de analyse geanonimiseerd. Deze gegevens zijn vervangen door: 'xx'.

Per verzoek is tevens in bijlage 11 weergegeven hoe en welke medewerkers van het IO reageerden. In de analyse wordt eerst toegelicht welke directe verzoekstrategieën studenten gebruikten. Daarna wordt besproken welke indirecte verzoekstrategieën de studenten gebruikten. Bij elke verzoekstrategie worden verschillen tussen niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers toegelicht. Elke verzoekstrategie wordt geïllustreerd met een voorbeeld. Hierna wordt de reactie van medewerkers van het IO op de verzoeken gereconstrueerd op basis van de stappen uit het taalhandelingspatroon van Cheung (2018). De reacties van het IO worden eveneens met voorbeelden geïllustreerd.

Tabel 3. Mate van directheid onder niet-moedertaalsprekers (N=43) en moedertaalsprekers (N=17) bij verzoeken om documenten te ondertekenen

		Niet- moedertaalsprekers Totaal aantal verzoeken: 81	Moedertaalsprekers Totaal aantal verzoeken: 33
<i>Direct</i>	Imperatief	7 (8.64%)	1 (3.03%)
	Elliptisch verzoek	0 (0%)	0 (0%)
	Performatief	17 (20.99%)	2 (6.06%)
	Want statements	1 (1.23%)	0 (0%)
	<i>Need statements</i> : gebaseerd op student	8 (9.88%)	0 (0%)
	<i>Need statements</i> : gebaseerd op ander	3 (3.7%)	0 (0%)
	Verwachtingsstatement (<i>expectation</i> statement)	1 (1.23%)	1 (3.03%)
	Reminder verzoek	1 (1.23%)	0 (0%)
	Vooraf vastgesteld statement (<i>pre-decided</i> statement)	1 (1.23%)	0 (0%)
SUBTOTAAL		39 (48.15%)	4 (12.12%)
<i>Indirect</i>	<i>Query preparatory</i> : toestemming (<i>permission</i>) gebaseerd op student	3 (3.7%)	7 (21.21%)
	<i>Query preparatory</i> bevoegdheid (<i>ability</i>), toestemming (<i>permission</i>), bereidwilligheid (<i>willingness</i>) gebaseerd op ander: can (informeel)	3 (3.7%)	1 (3.03%)
	<i>Query preparatory</i> : bevoegdheid (<i>ability</i>), toestemming (<i>permission</i>), bereidwilligheid (<i>willingness</i>) gebaseerd op ander: could/would (formeel)	25 (30.86%)	15 (45.45%)
	<i>Query preparatory</i> : mogelijkheid (<i>possibility</i>)	5 (6.17%)	3 (9.09%)
	Hints	6 (7.41%)	3 (9.09%)
SUBTOTAAL		42 (51.85%)	29 (87.88%)

5.1. Directe verzoeken

De niet-moedertaalsprekers gebruikten in het totaal van 81 verzoeken 39 directe strategieën (48.15%). De moedertaalsprekers gebruikten aanzienlijk minder directe strategieën ten opzichte van niet-moedertaalsprekers, namelijk in 4 van de in totaal 33 verzoeken (12.12%). Geen enkele student formuleerde elliptische verzoeken.

Het volgende voorbeeld illustreert het gebruik van een imperatief door een niet-moedertaalspreker.

Voorbeeld 1: bijlage 11, verzoek 59, student 70, niet-moedertaalspreker

Dear international office,

in the attachment you can find my Learning Agreement. **Please sign the pdf-document and send it back to me.**

Thanks you and see you soon in Utrecht.

xx

De niet-moedertaalsprekers maakten meer gebruik van imperatieven als verzoekstrategie ten opzichte van de moedertaalsprekers, namelijk in 7 van de 81 verzoeken (8.64%). De moedertaalsprekers gebruikten 1 keer een imperatief in het totaal van 33 verzoeken (3.03%). Het voorbeeld laat zien dat de student met een gebiedende wijs (imperatief) verzoekt om het document te ondertekenen en terug te sturen: "Please sign the pdf-document and send it back to me." Dit is de meest directe strategie om te verzoeken om het document te ondertekenen.

Het volgende voorbeeld illustreert de strategie van performatief:

Voorbeeld 2: bijlage 11, verzoek 10, student 16, niet-moedertaalspreker

Good evening,

I am an Erasmus student from xx university, I will be bachelor student in the first semester of 2018 in UU. A few weeks ago, I was asked to send you my new identity card, as the old one was going to expire before the end of my Erasmus. I send you my new document in attachment, **and I also send you my Learning Agreement that the UU is supposed to sign and to send me back. Thank you.**

Kind regards

xx

De niet-moedertaalsprekers gebruikten aanzienlijk meer performatieven dan de moedertaalsprekers, namelijk in 17 van de 81 verzoeken (20.99%). De moedertaalsprekers gebruikten 2 keer (6.06%) een performatief als verzoekstrategie. In voorbeeld 2 is te zien hoe een performatief geuit is door een niet-

moedertaalspreker. Deze strategie werd op soortgelijke wijze uitgevoerd door alle studenten: “I send you my Learning Agreement that the UU is supposed to sign and to send me back.” (voorbeeld 2). Kenmerkend voor de performatieven is dat het een handeling aanduidt die plaatsvindt tijdens de uitspraak ervan: “I am sending, I send you..”.

Geen enkele moedertaalspreker maakte gebruik van een want statement. Slechts 1 keer is onder de niet-moedertaalsprekers een want statement als strategie (1.23%) gebruikt. Voorbeeld 3 illustreert een want statement.

Voorbeeld 3: bijlage 11, verzoek 1, student 1, niet-moedertaalspreker
Hello, I am xx (Student ID: xx) and I would like you to sign the agreement on page 3 , please. Thank you.

Voorbeeld 3 laat zien dat de student een strategie gebruikt, waarin hij of zij wil dat het IO ondertekent: “I would like you to sign the agreement on page 3”.

De *need statements* zijn uitgesplitst in statements gebaseerd op de student en statements gebaseerd op een ander.

De moedertaalsprekers gebruikten geen *need statement* gebaseerd op zichzelf als strategie in de 33 verzoeken. De niet-moedertaalsprekers gebruikten in 8 van de 81 verzoeken (9.88%) een *need statement* gebaseerd op zichzelf.

Het volgende verzoek door een niet-moedertaalsprekers illustreert een voorbeeld van een *need statement* gebaseerd op de student.

Voorbeeld 4: bijlage 11, verzoek 18, student 23, niet-moedertaalspreker
Dear International Office, please find attached the Learned Agreement part 2 that I need to get signed from you , Thank you. Kind regards, xx

Het voorbeeld illustreert dat de student uitdrukt zelf iets nodig te hebben: "...that I need to get signed from you".

Ook gebruikten de moedertaalsprekers geen *need statements* gebaseerd op een ander. Bij de niet-moedertaalsprekers werd in 3 van de 81 verzoeken (3.7%) gebruik gemaakt van deze strategie. Dit was echter door dezelfde student gedaan.

Voorbeeld 5: bijlage 11, verzoek 60, student 73, niet-moedertaalspreker

Good afternoon,
I'm an erasmus student from University of xx. **My Erasmus Office needs the signature of xx, the Responsible person at the Receiving Institution, on the attached document.**
Thank you,
Xx

Het voorbeeld illustreert dat de student het verzoek niet op zichzelf betreft, door niet expliciet te zeggen dat hij of zij de handtekening nodig heeft, maar de partneruniversiteit: "My Erasmus Office needs the signature of xx...".

Onder de niet-moedertaalsprekers is 1 keer een verwachtingsstatement als strategie gebruikt (1.23%) Dit is ook het geval bij de moedertaalsprekers (3.03%). De volgende twee voorbeelden illustreren de verwachtingsstatements die gebruikt zijn.

Voorbeeld 6: bijlage 11, verzoek 45, student 58, niet-moedertaalspreker

Good morning,

in order to sign the grant agreement at my home University I need the firm of the responsible person both at the sending and at the receiving institution on my Learning Agreement. **Therefore I hope that You could sign the document for me.** I will attach the filled-in document already signed by my coordinator.

Kind regards,
Xx

Voorbeeld 7: bijlage 11, verzoek 1, student 4, moedertaalspreker

Dear xx,

I was hoping you would be able to sign my Erasmus Learning Agreement form, please.

Please find the document attached. Many thanks.

Kind regards,
Xx

Beide voorbeelden illustreren dat de studenten verwachtingsstatements op ongeveer dezelfde manier uiten: "I hope/I was hoping...".

Geen van de moedertaalsprekers maakte gebruik van een reminderverzoek. Slechts 1 keer werd deze strategie gebruikt onder de niet-moedertaalsprekers van de in totaal 81 verzoeken (1.23%).

Voorbeeld 8: bijlage 11, verzoek 44, student 55, niet-moedertaalspreker

Dear International Office Team,

on Monday morning I handed in my Learning Agreement to have the Changes Table signed and was assured that I would receive a signed scan of said document by the end of this week at the latest, given that the matter is time-sensitive. **This mail thus acts as a reminder that I sincerely ask you to send me the scan via e-mail at your earliest possible convenience!**

Best regards

Xx

Het voorbeeld laat zien dat de student het IO eraan herinnert dat hij of zij graag zo snel mogelijk de scan van het document ontvangt: "This mail thus acts as a reminder..."

Geen van de moedertaalsprekers maakte gebruik van een vooraf vastgesteld statement. Onder de niet-moedertaalsprekers kwam dit in 1 van de 81 verzoeken voor (1.23%).

Voorbeeld 9: bijlage 11, verzoek 7, student 9, niet-moedertaalspreker

Hi,
This is my change form, **I'll wait for the approval.**
Thank you,
xx

5.2 Indirecte verzoeken

De niet-moedertaalsprekers gebruikten in 42 van de in totaal 81 verzoeken een indirecte strategie (51.85%). De moedertaalsprekers gebruikten in verhouding aanzienlijk meer indirecte strategieën ten opzichte van niet-moedertaalsprekers, namelijk in 29 van de in totaal 33 verzoeken (87.88%).

In verhouding gebruiken de moedertaalsprekers meer *query preparatories* gebaseerd op de student (zichzelf) ten opzichte van niet-moedertaalsprekers. De moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 7 van de 33 verzoeken (21.21%). De niet-moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 3 van de 81 verzoeken (3.7%). Het volgende verzoek illustreert de strategie.

Voorbeeld 10: bijlage 11, verzoek 4, student 12, moedertaalspreker

Hi,

Could I get page 4 of my learning agreement signed by xx?

Thanks,
xx

De informele *query preparatory* gebaseerd op de ander (can you) werd door beide groepen weinig gebruikt. De niet-moedertaalsprekers gebruikten deze in 3 van de 81 verzoeken (3.7%). De moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 1 van de 33 verzoeken (3.03%). Voorbeeld 11 weergeeft deze verzoekstrategie: “can you...”.

Voorbeeld 11: bijlage 11, verzoek 53, student 65, niet-moedertaalspreker

Hello, xx,

I am sending you my filled Learning Agreement. **Can you please check it, sign and send me back?**

Thank you and wish you a nice day.

Best regards,

Xx

Zowel de niet-moedertaalsprekers als de moedertaalsprekers gebruikten van de categorie *query preparatory* met name de strategie gebaseerd op de ander in formele vorm (could/would). De niet-moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 25 van de 81 verzoeken (30.86%). De moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 15 van de 33 verzoeken (45.45%). Voorbeeld 12 illustreert deze verzoekstrategie: “Could you...”.

Voorbeeld 12: bijlage 11, verzoek 40, student 50, niet-moedertaalspreker

Hi there!

Could you please sign my changed Learning Agreement?

Have a nice autumn day,

Xx

De moedertaalsprekers gebruiken in verhouding vaker “would” ten opzichte van de niet-moedertaalsprekers (zie voorbeeld 13): “Would you be able to...”.

Voorbeeld 13: bijlage 11, verzoek 17, student 53, moedertaalspreker

Dear Madam/Sir

I am a prospective exchange student from the UK, coming to study at Utrecht for a year.

I am looking to receive an Erasmus grant, **therefore would you be able to fill in and sign my Learning Agreement?**

Many thanks.

Kind regards

Xx

De niet-moedertaalsprekers en de moedertaalsprekers gebruikten in verhouding ongeveer evenveel *query preparatories* met betrekking tot mogelijkheid (*possibility*). De niet-moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 5 van de 81 verzoeken (6.17%). De moedertaalsprekers gebruikten deze strategie in 3 van de 33 verzoeken (9.09%). Deze verzoekstrategie is weergegeven in voorbeeld 14: “has it been possible...”. Andere constructies die gebruikt werden waren: “Would it be possible..”, “is it possible...”.

Voorbeeld 14: bijlage 11, verzoek 5, student 12, moedertaalspreker

Hi,

Has it been possible to get this document signed? Or would you like me to come into the international office personally. Please let me know.

Thanks,

Door beide groepen werden in verhouding ongeveer evenveel hints gebruikt. De niet-moedertaalsprekers gebruikten een hint in 6 van de 81 verzoeken (7.41%). De moedertaalsprekers gebruikten een hint in 3 van de 33 verzoeken (9.09%). Meestal uitten ze dit op de volgende manier: “find attached the scanned learning agreement” (zie voorbeeld 15).

Voorbeeld 15: bijlage 11, verzoek 51, student 64, niet-moedertaalspreker

Hello,

My name is xx, an Erasmus exchange student in Comparative Literature program. My student number is xx.

Find attached the scanned learning agreement.

Thank you.

Sincerely,

Xx

5.3 Reactie medewerkers IO op verzoeken om documenten te ondertekenen

De Support Officer beantwoordde in de meeste gevallen de verzoeken om documenten te ondertekenen. Een aantal keer antwoordde één van de coördinatoren of de tijdelijke vervanger van de Support Officer. Tabel 4 toont de gereconstrueerde stappen zoals besproken door Cheung (2018) die gevonden zijn in het e-mailverkeer.

Tabel 4. Overzicht typen reacties van medewerkers IO: 114 ketens

	Categorisering antwoord	Fase	Aantallen
Stap/patroonpositie in taalhandelingspatroon (Cheung, 2018)	Stap 3: autorisatie door medewerker IO	Fase 1: autorisatie	3
	Stap 6: geen handtekening		4
	Stap 8: voorstel voor aanpassen document	Fase 2: verificatie	12
	Stap 16: document ondertekenen	Fase 3: handtekening zetten	95
SUBTOTAAL			114

De reactie van medewerkers van het IO was zowel na indirecte als indirecte verzoekstrategieën in vrijwel alle gevallen standaard hetzelfde. Voorbeeld 16 illustreert het meest voorkomende antwoord, namelijk de student bedanken en het ondertekende document opsturen. Deze stap komt in 95 van de 114 ketens voor. In sommige ketens geven de medewerkers een korte toelichting of informatie, zoals:

“Please note that the document is signed provisionally, because the course enrolment procedure hasn’t started yet”.

Voorbeeld 16: bijlage 11, verzoek 1, student 1

Dear xx,

Thank you for your e-mail. Please find attached the signed document.

Kind regards / Met vriendelijke groet,
Xx

In 3 ketens spreekt de Support Officer expliciet uit het document allereerst bij een collega te controleren om te vragen of ze mag ondertekenen. Dit representeert stap 3 van autorisatie (Cheung, 2018). Voorbeeld 17 illustreert dit antwoord.

Voorbeeld 17: bijlage 11, verzoek 43, student 55

Dear xx,

I have asked my colleague (who knows this form better than I do) and she explained to me how to fill in the form. You can find it attached, signed and stamped.

Kind regards / Met vriendelijke groet,
xx

In 4 e-mailketens wordt het document niet ondertekend, zoals in stap 6 (Cheung, 2018). Voorbeeld 18 illustreert dit antwoord.

Voorbeeld 18: bijlage 11, verzoek 50, student 63

Dear xx,

Thank you for your email. This week you will receive an email with more info on the last practical matters. One of the matters is that you need to hand in this document in person during one of our walk in hours (Monday + Thursday 11-12). We require this, so we know for sure that the student hasn’t already left. Therefore you can bring the document to us from the 17th of January onwards, so we can then sign for the 31st of January as your end date.

Kind regards / Met vriendelijke groet,
xx

Zoals het voorbeeld illustreert, geeft de medewerker er de voorkeur aan dat de student langskomt om het document te laten ondertekenen. Dit betekent dat de medewerker het document wil tekenen, maar dat dit face-to-face gedaan moet worden. Dit is institutioneel zo bepaald.

In 12 ketens is bevonden dat de medewerker van het IO aangeeft dat het document aangepast moet worden vóór ondertekening. Voorbeeld 19 illustreert deze reactie. Zoals het voorbeeld toont, geeft de medewerker aan dat bepaalde ingevulde gegevens niet kloppen en dat ze het document aangepast heeft: “I have changed the incorrect info for you on the document.” Daarna is het document ondertekend en opgestuurd. Dit komt overeen met stap 8 in het taalhandelingspatroon van Cheung (2018). In 9 ketens had een medewerker van het IO het document aangepast alvorens te ondertekenen.

Voorbeeld 19: bijlage 11, verzoek 55, student 68

Dear xx,

Thank you for your email, please find attached the signed document. Just because I am curious, may I ask you where did you find that Ms. xx should be your contact person at the UU? Because I have no idea who this person is and it seems that this person doesn't work at Utrecht University at all. Your coordinator /contact person here is xx, you can find her name in the acceptance letter / nomination mails etc. And don't worry, I have changed the incorrect info for you on the document.

Kind regards / Met vriendelijke groet,

xx

Het kwam 3 keer voor dat de student het document moest aanpassen voordat dit ondertekend werd. Voorbeeld 20 illustreert deze stap: “Please add the course to the document, so we can sign it for you”.

Voorbeeld 20: bijlage 11, verzoek 21, student 30

Dear xx,

Thank you for your email. According to Osiris you are also enrolled in Conflict Analysis, this course will therefore also appear on your transcript at the end, I cant find it on your learning agreement. Please add the course to the document, so we can sign it for you (even though you have not completed this course).

Kind regards / Met vriendelijke groet,

Xx

Het voorbeeld laat zien dat de medewerker het document zal ondertekenen nadat de student het document heeft aangepast. Dit is tevens een voorbeeld van stap 8 (Cheung, 2018).

6. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag op basis van de vier deelvragen. Daarna wordt besproken hoe dit onderzoek een bijdrage heeft kunnen leveren aan voorgaand onderzoek naar directheid en indirectheid in verzoekstrategieën door niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers van het Engels. Tenslotte worden beperkingen van dit onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek besproken.

6.1 Conclusie

In dit onderzoek is antwoord gezocht op de hoofdvraag:

“Op welke manier formuleren internationale studenten e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen aan medewerkers van het International Office en hoe wordt hierop gereageerd?”

De hoofdvraag zal worden beantwoord per deelvraag.

Deelvraag 1:

“Welke directe verzoekstrategieën gebruiken internationale studenten per mail om documenten te laten ondertekenen?”

Uit de analyse bleek dat de studenten met name imperatieve (gebiedende wijs), performatieve en *need statements* gebaseerd op de student als verzoekstrategie gebruikten. Overige directe verzoekstrategieën werden nauwelijks gebruikt. Dit waren want statements, *need statements* gebaseerd op een ander, verwachtingsstatements, reminder verzoeken en vooraf vastgestelde statements. Een voorbeeld gegeven door Economidou-Kogetsidis (2011) van een elliptisch verzoek was “Any comments?”. In dit onderzoek heeft geen enkele student gebruik gemaakt van elliptische verzoeken. Dit is wellicht te verklaren doordat deze strategie meer wordt gebruikt in andere soorten/types verzoeken.

Deelvraag 2:

“Welke indirecte verzoekstrategieën gebruiken internationale studenten per mail om documenten te laten ondertekenen?”

De studenten bleken voorkeur te hebben voor formele *query preparatories* gebaseerd op de ander. Dit komt overeen met onder andere het onderzoek van Chen (2001), waar studenten ook de voorkeur hadden om *query preparatories* te gebruiken. Daarnaast maakten zij gebruik van de overige drie vormen van *query preparatories*: informele *query preparatory* gebaseerd op de ander, *query preparatory* gebaseerd op de student zelf en *query preparatory* met betrekking tot mogelijkheid, maar

aanzienlijk minder ten opzichte van de formele variant van de *query preparatory*. Een klein aantal studenten gebruikten hints als verzoekstrategie.

Deelvraag 3:

“Zijn er verschillen tussen moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers van het Engels in het uiten van e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen?”

Uit de analyse bleek dat de niet-moedertaalsprekers in verhouding aanzienlijk meer directe verzoekstrategieën gebruikten ten opzichte van de moedertaalsprekers. De niet-moedertaalsprekers gebruikten in iets minder dan de helft (48.15%) van het totaal aantal verzoeken een directe verzoekstrategie, namelijk in 39 van de 81 verzoeken. In 42 van de 81 verzoeken (51.85%) gebruikten ze een indirecte verzoekstrategie. De moedertaalsprekers formuleerden in verhouding aanzienlijk meer indirecte verzoekstrategieën ten opzichte van de niet-moedertaalsprekers. Zij gebruikten namelijk in 29 van de 33 verzoeken een indirecte strategie (87.88%). In slechts 4 van de 33 (12.12%) verzoeken gebruikten zij een directe strategie. De niet-moedertaalsprekers gebruikten als directe strategie met name performatieven, imperatieven en *need statements* gebaseerd op de student. Dit zijn de strategieën met de hoogste gradatie in directheid. De moedertaalsprekers gebruikten in de 4 gebruikte directe verzoekstrategieën een imperatief, twee performatieven en een verwachtingsstatement. Als indirecte strategie gebruikten niet-moedertaalsprekers met name *query preparatory* gebaseerd op de ander in de formele vorm. Ook onder de moedertaalsprekers was dit de meest gebruikte verzoekstrategie. De moedertaalsprekers gebruikten echter frequenter de vorm ‘would’ dan ‘could’ ten opzichte van de niet-moedertaalsprekers. Er kan geconcludeerd worden dat niet-moedertaalsprekers van het Engels niet altijd dezelfde gespreksconventies met moedertaalsprekers delen op het gebied van directheid zoals Bjørge (2007) bespreekt. Het feit dat niet-moedertaalsprekers meer directe verzoekstrategieën gebruiken, kan te maken hebben met een gebrek aan pragmatische competenties en bewustzijn van hoe interactie wordt bepaald door machtsrelaties, identiteit en ideologieën zoals besproken door Chen (2006). Ook kan het informele karakter van CMC een rol hebben gespeeld (Herring, 1996; Herring, Stein & Virtanen, 2013; Jensen, 2008).

Deelvraag 4:

“Hoe reageren medewerkers van het IO op e-mailverzoeken om documenten te ondertekenen?”

Uit de analyse bleek dat vier stappen uit het taalhandelingspatroon om documenten te ondertekenen van Cheung (2018) te herkennen waren. In de meeste gevallen was dit stap 16, waarin het document ondertekend werd opgestuurd. Daarnaast is stap 3 in een aantal reacties gereconstrueerd, namelijk

controleren bij een collega voordat het ondertekend wordt. Verder werd stap 8 in een aantal gevallen herkend, waarin alvorens te ondertekenen het document werd aangepast. Dit werd soms door de student gedaan en soms door de medewerker. In slechts 6 gevallen was stap 6 te herkennen, waarbij geen handtekening werd gezet. De reden hiervoor is dat het IO de voorkeur eraan geeft dat studenten aan het einde van hun uitwisseling face-to-face het document laten ondertekenen, om er zeker van te zijn dat de student nog niet teruggekeerd is naar huis. Dit betekent dat stap 16 van het document ondertekenen uiteindelijk bereikt wordt, echter face-to-face en niet per mail. Dit laat zien dat de medewerkers van het IO gestandaardiseerd te werk gaan en altijd de institutionele stappen volgen, ongeacht de mate van (in)directheid in verzoekstrategieën die studenten gebruiken in stap 2 van het taalhandelingspatroon. Uiteindelijk tekenen ze in principe altijd. Deze gestandaardiseerde reactie toont aan dat medewerkers van het IO zich bewust zijn van en rekening houden met verschillen in talige en culturele achtergronden in de interactie, waardoor sommige studenten wellicht hun verzoek directer uiten en minder beleefd over kunnen komen. Het toont aan dat het institutionele doel om documenten te ondertekenen zo snel en efficiënt mogelijk verloopt, ondanks mogelijke verschillen in gespreksconventies, pragmatische kennis en culturele normen en waarden. Het gaat hierbij om efficiëntie en niet om perfecte beheersing van de Engelse taal (Backus et al., 2013). Ze verstaan en begrijpen elkaar, ook al drukken ze zich wellicht niet uit zoals moedertaalsprekers zouden doen of ondanks verschillen in pragmatische kennis. In conclusie is er sprake van succesvolle interculturele ELF-gesprekken in een institutionele setting.

6.2 Discussie

Er is geconcludeerd dat internationale studenten verzoeken op verschillende manieren formuleren. Met inachtneming van de hoge graad van oplegging in dit type verzoeken alsmede machtsverhoudingen zoals besproken in het theoretisch kader, werd verwacht dat studenten verzoeken grotendeels indirect zouden formuleren. Dit bleek over het algemeen te kloppen. Toch bleken de niet-moedertaalsprekers in bijna de helft van de verzoeken een directe verzoekstrategie te gebruiken, zoals de literatuur voorspelde. Deze kunnen als onbeleefder ervaren worden door de hoorder. Daarnaast konden directe strategieën de *negative face* en gevoel van autonomie van de medewerkers van het IO bedreigen. Ze kunnen namelijk druk op ze leggen en ze het gevoel geven dat ze gehoor moeten geven aan het verzoek. Desondanks bleken de medewerkers tolerant om te gaan met directe verzoekstrategieën en gestandaardiseerd te antwoorden op de verzoeken. Dit impliceert dat medewerkers rekening houden met talige en culturele diversiteit onder de studenten. Medewerkers van het IO weten de institutionele doelen en kernhandelingen om internationalisering mogelijk te maken te realiseren. Dit onderzoek is hierdoor een duidelijke reconstructie van geslaagde

interculturele ELF-communicatie in een institutionele setting. Dit komt overeen met wat Jensen (2008, p. 6) en Backus et al. (2013) schreven over communicatie tussen ELF-sprekers, namelijk dat er een grote tolerantie onderling bestaat en dat de focus ligt op begrip en het overbrengen van de boodschap.

Uit het theoretisch kader bleek dat er veel onderzoek is gedaan naar mate van directheid in (interculturele) e-mailcommunicatie in een institutionele setting. Afgelopen decennium lijkt de trend van onderzoek naar (in)directheid in e-mailcommunicatie echter geleidelijk afgenomen, aangezien de besproken onderzoeken in het theoretisch kader relatief gedateerd zijn. Dit onderzoek heeft de schriftelijke interactie tussen medewerkers van het IO en internationale uitwisselingsstudenten gereconstrueerd. Hierdoor is een beeld geschetst van hoe taalhandelingspatronen in interculturele e-mailcommunicatie in een institutionele setting gerealiseerd worden. Er is een analysemodel toegepast dat toegespitst is op deze specifieke interactie. De reactie van het IO is gereconstrueerd op basis van het taalhandelingspatroon om documenten te ondertekenen van Cheung (2018).

Dit onderzoek kan medewerkers van het IO bewust maken van de succesvolle interculturele communicatie en het succesvol realiseren van institutionele doelen in hun e-mailverkeer met internationale studenten. Dit is wellicht voor hen vanzelfsprekend. Het is van belang om bewustzijn te creëren van succesvolle interculturele communicatie en dat dit succes behouden blijft. Ook kan ander personeel van de UU hierin getraind worden, waardoor ze zich bewust zijn van verschillen in directheid door studenten in een institutionele setting. Hierdoor leren ze omgaan met het succesvol realiseren van institutionele doelen, ondanks dat ze het gevoel kunnen krijgen dat hun autonomie bedreigd wordt. Het honoreren van het ondertekenen van documenten is in het kader van internationalisering een belangrijke institutionele kernhandeling gedurende het hele uitwisselingsproces, namelijk vóór, tijdens en na de uitwisseling.

Er zijn enkele beperkingen van het onderzoek te benoemen. Allereerst kan niet uitgesloten worden dat sommige e-mails van studenten niet teruggevonden zijn. Vóór aankomst in Utrecht mailen sommige studenten namelijk met een persoonlijk e-mailadres, waarin wellicht niet altijd de voor- en/of achternaam voorkomt. Om dit op te vangen is ter controle naast het e-mailadres zoals gegeven door de UU ook gezocht op voor- en achternaam en studentnummer. Daarnaast was de verdeling van het aantal verzoeken onder niet-moedertaalsprekers en moedertaalsprekers ongelijk. Helaas was er niet meer materiaal in dezelfde periode beschikbaar van moedertaalsprekers. In vervolgonderzoek is het raadzaam om een groter corpus te analyseren met een gelijkere verdeling. Ook is de interactie tussen medewerkers van het IO en Nederlandse studenten niet meegenomen in dit onderzoek vanwege het te kleine corpus. In vervolgonderzoek is het raadzaam om voor een holistisch beeld tevens te kijken

naar interactie tussen medewerkers van het IO en Nederlanders om de valkuil van *maximum interpretation* op te vangen. Tot slot bleek uit de globale inhoudsanalyse dat studenten naast verzoeken om documenten te ondertekenen ook andere taalhandelingen en andere typen verzoeken uitten, zoals verzoeken om hun verblijf te verlengen. Dit is een handeling waar het IO institutioneel gezien niet vanzelfsprekend gehoor aan geeft. In vervolgonderzoek is het daarom interessant om te analyseren hoe studenten deze verzoeken formuleren en hoe medewerkers van het IO hiermee omgaan.

Literatuurlijst

- Backus, A., Gorter, D., Knapp, K., Schjerve-Rindler, R., Swanenberg, J., Ten Thije, J. D., & Vetter, E. (2013). Inclusive Multilingualism: Concept, modes, and implications. *European Journal of Applied Linguistics*, 1(2), 179-215.
- Barron, N. (2000). *Alphabet to E-mail. How Written English Evolved and Where It's Heading*. New York, VS: Routledge.
- Barron, N. (2002). Who sets e-mail style? Prescriptivism, coping strategies, and democratizing communication access. *The Information Society*, 18, 403-413.
- Barron, N. (2003). Why e-mail looks like speech: Proofreading pedagogy and public face. In Atchison, J., & Lewis, D.M. (Eds.), *New Media Language* (pp. 85-94). New York, VS: Routledge.
- Biesenbach-Lucas, S. (2002). How's tomorrow? Pragmatic features of student requests for Appointments. *Annual Convention of the American Association of Applied Linguistics (AAAL)*, Salt Lake City, Utah, VS.
- Biesenbach-Lucas, S. (2004). Speech acts in e-mail: a new look at pragmatic competence. *Annual Convention of the American Association of Applied Linguistics (AAAL)*, Portland, Oregon, VS.
- Biesenbach-Lucas, S. (2006). Making requests in email: Do cyber-consultations entail directness? Toward conventions in a new medium. *Pragmatics and language learning*, 11, 81-107.
- Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing e-mails to faculty: an examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning and Technology* 11(2), 59–81.
- Bjørge, A. K. (2007). Power distance in English lingua franca email communication. *International Journal of Applied Linguistics*, 17(1), 60-80.
- Blees, G. J., Mak, W. M., & Ten Thije, J.D. (2014). English as a lingua franca versus lingua receptiva in problem-solving conversations between Dutch and German students. *Applied Linguistics Review*, 5(1), 173-193.
- Bloch, J. (2002). Student/teacher interaction via e-mail: the social context of Internet discourse. *Journal of Second Language Writing*, 11(2), 117–134.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (Vol. 31). New York, VS: Ablex Pub.
- Bodycott, P. (2012). Embedded culture and intercultural adaptation: Implications for managing the needs of Chinese students. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 34(4), 355-364.

- Brewer, P. E. (2010). Miscommunication in international virtual workplaces: A report on a multicase study. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 53(4), 329-345.
- Bromme, R., Jucks, R., & Rambow, R. (2004). Experten-Laien-Kommunikation im Wissensmanagement. In Reinmann, G., & Mandl, H. (Eds.), *Der Mensch im Wissenmanagement: Psychologische Konzepte zum besseren Verständnis und Umgang mit Wissen* (pp. 176-188). Göttingen, Duitsland: Hogrefe.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge, VK: Cambridge University Press.
- Chen, C. F. E. (2001). Making E-Mail Requests to Professors: Taiwanese vs. American Students. *Annual Meeting of the American Association for Applied Linguistics*, St. Louis, Missouri, VS.
- Chen, C. F. E. (2006). The development of e-mail literacy: from writing to peers to writing to authority figures. *Language Learning and Technology*, 10(2), 35-55
- Cheung, A. (2018). *Intercultural communication of the international officers of Utrecht University*. (Masterscriptie). Interculturele communicatie, Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht.
- Cole, F. L. (1988). Content analysis: process and application. *Clinical Nurse Specialist*, 2(1), 53-57.
- Crystal, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge, VK: Cambridge University Press.
- De Wit, H. (2011). Globalisation and internationalisation of higher education. *Internationalisation of universities in the network society*, 8(2), 249-264.
- Duthler, K. W. (2006). The politeness of requests made via email and voicemail: Support for the hyperpersonal model. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), 500-521.
- Economidou-Kogetsidis, M. (2011). "Please answer me as soon as possible": Pragmatic failure in non-native speakers' e-mail requests to faculty. *Journal of Pragmatics*, 43(13), 3193-3215.
- Félix-Brasdefer, I. C. S. (2012). E-mail requests to faculty E-politeness and internal modification. *Interlanguage request modification*, 217, 87-118.
- Fenell, Z. (z.d.). Disadvantage for Communication in Computer Technology. Geraadpleegd op 2 februari 2019, van <https://www.techwalla.com/articles/disadvantage-for-communication-in-computer-technology>.
- Hardford, B. S., & Bardovi-Harlig, K. (1996). "At your earliest convenience": a study of written

- student requests to faculty. In Bouton, L. (Ed.), *Pragmatics and Language Learning* (vol. 7). *Urbana-Campaign: Division of English as an International Language* (pp. 55-69). University of Illinois.
- Hendriks, B. (2010). An experimental study of native speaker perceptions of non-native request modification in e-mails in English. *Intercultural Pragmatics* 7(2), 221–255.
- Heritage, J. (2005). Conversation analysis and institutional talk. *Handbook of language and social interaction* (pp. 103-147). Mahwah, New Jersey, VS: Erlbaum.
- Herring, S. C. (Ed.). (1996). *Computer-mediated communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives* (Vol. 39). Amsterdam, Nederland: John Benjamins Publishing.
- Herring, S. (2001). Computer-mediated discourse. In Tannen, D., Schiffrin, D., & Hamilton, H. (Eds.), *Handbook of Discourse Analysis* (pp. 612-635). Oxford, VK: Blackwell.
- Herring, S., Stein, D., & Virtanen, T. (Eds.). (2013). *Pragmatics of computer-mediated communication* (Vol. 9). Berlijn, Duitsland: Walter de Gruyter.
- Holmes, J., & Stubbe, M. (2003). *Power and Politeness in the Workplace: A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. Londen, VK: Longman.
- HOP (hoger onderwijs persbureau). (2019, 6 februari). Steeds meer internationale studenten in Nederlandse collegebanken | DUB. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van <https://www.dub.uu.nl/nl/plussen-en-minnen/steeds-meer-internationale-studenten-nederlandse-collegebanken>
- Jandt, F.E. (1995). *Intercultural Communication. An Introduction*. Thousand Oaks, VS: SAGE Publications.
- Jenkins, J. (2006). Current perspectives on teaching world Englishes and English as a lingua franca. *Tesol Quarterly*, 40(1), 157-181.
- Jenkins, J. (2011). Accommodating (to) ELF in the international university. *Journal of Pragmatics*, 43(4), 926-936.
- Jensen, A. (2008). Discourse strategies in professional e-mail negotiation: A case study. *English for Specific Purposes*, 28(1), 4-18.
- Koole, T., & Ten Thije, J.D. (1994). *The construction of intercultural discourse: Team discussions of educational advisers* (Vol. 2). Amsterdam, Nederland: Editions Rodopi.
- Koole, T., & Ten Thije, J.D. (2001). The reconstruction of intercultural discourse: Methodological considerations. *Journal of Pragmatics*, 33(4), 571-587.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. Londen, VK: Longman.

- Ma, R. (1996). Computer-mediated conversations as a new dimension of intercultural communication between East Asian and North American college students. *Pragmatics and Beyond New Series*, 173-186.
- Meierkord, C. (2000). Interpreting successful lingua franca interaction. An analysis of non-native/non-native small talk conversations in English. *Linguistik online*, 5(1). Geraadpleegd van <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/article/download/1013/1673?inline=1>
- Nuffic (2017). Incoming student mobility in Dutch higher education 2017-2018. Geraadpleegd op 27-03-2019, van <https://www.nuffic.nl/en/publications/find-a-publication/incoming-student-mobility-in-dutch-higher-education-2017-2018.pdf> on 07/07/2018.
- Redder, A. (2008). Functional Pragmatics. In Antos, G. & Ventola, E. (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication. Series Handbooks of Applied Linguistics* (pp. 133-178). Berlijn, Duitsland: Mouton de Gruyter
- Rehbein, J. (2006). The Cultural Apparatus. Thoughts on the Relationship between Language, Culture, and Society. In Bührig, K. & Ten Thije, J.D. (Eds.), *Beyond Misunderstanding, The Linguistic Analysis of Intercultural Communication* (pp. 43-96). Amsterdam, Nederland: Benjamins.
- Roijmans, E. (2018). *Reformulation in Institutional Counseling*. (Masterscriptie). Interculturele communicatie, Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht.
- Rosenberg, K. (2012). Problems of understanding between immigrants and officials at public authorities in Argentina and Germany. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33(7), 679-697.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural interaction: A multidisciplinary approach to intercultural communication*. Basingstoke, VK: Palgrave Macmillan.
- St. Amant, K. (2002). When cultures and computers collide: Rethinking computer-mediated communication according to international and intercultural communication expectations. *Journal of business and Technical Communication*, 16(2), 196-214.
- Stewart, A. J., Le-luan, E., Wood, J. S., Yao, B., & Haigh, M. (2018). Comprehension of indirect requests is influenced by their degree of imposition. *Discourse Processes*, 55(2), 187-196.
- Ten Thije, J. D. (2002). Stufen des Verstehens in der Analyse interkultureller Kommunikation. In Apfelbaum, B. & Kotthoff, H. (Hg.), *Kultur(en) im Gespräch. Studien zur Fremdheit und Interaktion* (pp. 57-97). Tübingen, Duitsland: Narr.
- Ten Thije, J.D. (2016). Intercultural Communication. In Jäger, L., Holly, W., Krapp, P. & Weber, S. (Eds.),

Sprache – Kultur – Kommunikation / Language – Culture – Communication. Ein internationales Handbuch zu Linguistik als Kulturwissenschaft. An International Handbook of Linguistics as Cultural Study (pp. 581-594). Berlijn, Duitsland: Mouton de Gruyter.

Ten Thije, J.D. (2017, 28 september). ICUU: interculturele vaardigheden van studenten, docenten en staf bevorderen. Teaching Academy Utrecht University. Geraadpleegd op 21 februari 2019, van: <https://tauu.uu.nl/2017/09/icuu-interculturele-vaardigheden-van-studenten-docenten-en-staf-bevorderen/>

Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 91–112.

Utrecht University. (2016). Strategisch plan 2016-2020. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van <https://www.uu.nl/organisatie/profiel/missie-en-strategie/strategisch-plan-2016-2020>

Utrecht University. (2016, 28 september). Exchange and visiting students. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van <https://www.uu.nl/en/education/exchange-and-visiting-students/utrecht-university>

Zakaria, N., & Cogburn, D. L. (2010). Context-dependent vs. content-dependent: An exploration of the cultural behavioural patterns of online intercultural communication using e-mail. *International Journal of Business and Systems Research*, 4(3), 330-347.