Ik vraag u alstublieft door te lopen

Maakt *alstublieft* een verzoek beleefder?

Alstublieft is een beleefdheidsmarkeerder die volgens bestaande theorieën een verzoek beleefder maakt. Toch lijkt de verzachtende functie van *alstublieft* in de praktijk niet altijd aanwezig. Theorieën gericht op beleefdheidsmarkeerders zijn het dus niet eens over de functie en zijn niet toegepast op de Nederlandse beleefdheidsmarkeerders. Daarnaast kunnen verzoeken onderverdeeld worden in verzoekstrategieën (zoals imperatieven en vragen) en lijkt het effect van *alstublieft* afhankelijk van het type verzoekstrategie. Het is dus niet bekend of *alstublieft* verzoeken beleefder maakt en of het effect verschilt voor de verschillende soorten verzoekstrategieën. Meer kennis hierover is nodig om tweedetaalleerders te kunnen adviseren over de juiste beleefdheidstrategieën. Dit onderzoek brengt de interpretatie van de toevoeging van *alstublieft* aan verschillende verzoekstrategieën in kaart. De resultaten laten zien dat *alstublieft* de meeste verzoeken beleefder maakt, maar dit effect is niet voor alle verzoekstrategieën hetzelfde.

Sleutelwoorden: verzoekstrategieën, beleefdheid, alstublieft.

Penny Steenbeek (5973683)

26 juni 2020

Begeleider: Joost Zwarts

Tweede lezer: Nynke de Haas

Inhoudsopgave

1. INTRODUCTIE **3**

2. THEORETISCH KADER **5**

2.1 VERZOEKSTRATEGIEËN 5
2.2 BELEEFDHEIDSMARKEERDER ALSTUBLIEFT 10

3. METHODE **15**

3.1 PARTICIPANTEN 15
3.2 MATERIAAL 15
3.3 ONTWERP 17
3.4 PROCEDURE 18
3.5 DATA-ANALYSE 18

4. RESULTATEN **19**

5. DISCUSSIE **21**

6. CONCLUSIE **23**

7. REFERENTIELIJST **26**

1. Introductie

Voor tweedetaalleerders is een verzoek beleefd formuleren een lastige opgave. Dit vraagt namelijk niet alleen om linguïstische competentie, maar ook om culturele competentie (Trosborg, 1995). Een tweedetaalleerder moet op de hoogte zijn van de beleefdheidstrategieën en die verschillen per taal en cultuur. Aangezien een verzoek op verschillende manieren geformuleerd en gemodificeerd kan worden en een groot aantal factoren meespeelt bij het kiezen van de juiste strategie, hebben tweedetaalleerders moeite met deze taalhandeling (Trosborg).

Een gemakkelijke manier om een verzoek beleefder te maken lijkt het toevoegen van de beleefdheidsmarkeerders *alsjeblieft* of *alstublieft* te zijn. Onderzoek heeft aangetoond dat leerders in sommige gevallen meer gebruik maken van externe markeringen en beleefdheidsmarkeerders om te compenseren voor hun nog onontwikkelde linguïstische competentie (Faerch & Kasper, 1989). Uit de studie van Hendriks (2002) blijkt bijvoorbeeld dat Nederlandse leerders van het Engels veel vaker beleefdheidsmarkeerders gebruiken dan Engelse moedertaalsprekers. Zij gebruikten in het Nederlands in 7,6% van de verzoeken de beleefdheidsmarkeerder en in het Engels in 71,8% van de verzoeken (Hendriks, 2002, p.171). Dit laatste percentage is erg hoog aangezien Engelse moedertaalsprekers in 29,8% van de verzoeken een beleefdheidsmarkeerder gebruikten.

Beleefdheidsmarkeerders worden in cross-cultureel onderzoek naar beleefdheidstrategieën beschouwd als een modificatie die verzoeken verzacht. In veel talen wordt deze strategie dus gebruikt om verzoeken beleefder te formuleren (Hendriks, 2003, p. 189; House, 1989; Ogiermann, 2009, p. 205). Opvallend is dat uit onderzoek blijkt dat Nederlandse moedertaalsprekers beleefdheidsmarkeerders significant minder aan verzoeken toevoegen dan bijvoorbeeld Engelse (Hendriks, 2003) of Spaanse (Le Pair, 1996) moedertaalsprekers. Hiervoor geven de onderzoekers de verklaring dat Nederlandse

beleefdheidsmarkeerders niet dezelfde verzachtende functie hebben als de Engelse of Spaanse varianten.

Neem bijvoorbeeld de verzoeken (1) – (3). De verzoeken (1) en (2) lijken minder beleefd over te komen dan verzoek (3), ondanks de toevoeging van *alstublieft*. Dit kan verklaard worden door het type verzoekstrategie. Het is dus niet duidelijk of de verzachtende functie van *alstublieft* in alle verzoeken ontbreekt, of dat dit afhangt van het type verzoek.

(1) Ga alstublieft aan de kant.

(2) Ik vraag u alstublieft aan de kant te gaan.

(3) Kunt u alstublieft aan de kant gaan?

Wanneer tweedetaalleerders *alstublieft* gebruiken met de intentie om het verzoek te verzachten, maar Nederlandse moedertaalsprekers het verzoek niet als beleefd interpreteren, kan er communicatieschade optreden. Dit wordt door Thomas (1983) *pragmatic failure* genoemd. Pragmatic failure kan een belangrijke belemmering zijn voor het succesvol laten verlopen van cross-culturele communicatie. Zo kan "het niet in acht nemen van bepaalde conversatienormen of het onjuist interpreteren van de illocutieve kracht die in een taaluiting wordt uitgedrukt schadelijker zijn voor het verloop van de communicatie tussen twee personen dan eventuele morfologische of syntactische fouten, of uitspraakgebreken" (Hendriks en Le Pair, 2004, p.21).

Verzoeken zijn taalhandelingen die gevoelig zijn voor pragmatic failure, zowel voor moedertaalsprekers als tweedetaalleerders. Daarom besteedt de literatuur hier veel aandacht aan. De meeste onderzoeken vergelijken het gebruik van verschillende verzoekstrategieën tussen talen (Hendriks, 2003, p. 189; House, 1989, Ogiermann, 2009, p. 205). Maar voordat talen worden vergeleken is het belangrijk om te analyseren hoe een bepaalde strategie door

sprekers van een taal wordt ervaren. Hier is in de literatuur minder over bekend (maar zie bijvoorbeeld Kitao, 1990), met name in het Nederlands (maar zie van der Wijst, 1995 en de Hoop et al., 2016).

Als het inderdaad zo is dat *alstublieft* niet altijd een sterke verzachtende functie heeft, dan is het van belang dat tweedetaalleerders hierover geadviseerd worden. Met deze aanleiding op de achtergrond is het doel van dit onderzoek om de functie van *alstublieft* in verschillende verzoekstrategieën analyseren. In andere woorden: maakt de toevoeging van *alstublieft* een verzoek beleefder?

Ik ga dit onderzoeken door middel van een vragenlijst die bestaat uit verschillende verzoekstrategieën met en zonder *alstublieft*. De participanten beoordelen deze verzoeken door positieve of negatieve woorden aan de verzoeken te koppelen (zie de Hoop et al., 2016). Vervolgens analyseer ik of het aantal negatieve interpretaties in de verzoeken met *alstublieft* kleiner is dan in de verzoeken zonder *alstublieft.* Voordat ik verder inga op het onderzoek, is het eerst van belang het verschijnsel *beleefdheid* in verzoeken verder uit te diepen.

2. Theoretisch kader

Dit onderzoek analyseert het effect van de beleefdheidsmarkeerder *alstublieft* op verschillende verzoekstrategieën. Daarom zal eerst uitgelegd worden wat de verschillende verzoekstrategieën zijn en hoe beleefdheid een rol speelt in deze strategieën. Daarna zal de functie van de beleefdheidsmarkeerder besproken worden.

2.1 Verzoekstrategieën

Omdat dit onderzoek verschillende soorten verzoeken analyseert, is het van belang om de pragmatiek achter dit type taalhandeling toe te lichten. Volgens Searle (1969) behoren verzoeken tot de directieve taalhandelingen, die het gedrag van de hoorder proberen te sturen.

Hij onderscheidt taalhandelingen in zijn taalhandelingstheorie op basis van vier type regels: *essential condition*, *propositional content condition*, *preparatory condition* en *sincerity condition.* De *essential condition* verwijst naar de essentie van de taalhandeling (ook wel de illocutie), waarmee de spreker zijn bedoeling kenbaar maakt. De essentie van een verzoek is: *'U[tterance] counts as an attempt to get H[earer] to do A[ct]'* (Searle, 1969, p.66). De *propositional content condition* stelt dat een verzoek moet refereren naar 'a future A(ct) of H' (Searle, 1969, p.66). Cruciaal in deze conditie is dat de spreker vraagt om een handeling in de toekomst, maar dat het verzoek een referentie naar het verleden kan bevatten ('Heb je de auto al weggezet?). De *sincerity condition* verwijst naar de psychologische toestand van de spreker, de bedoeling die hij wenst te uiten. Een verzoek is een uiting van een wens of een verlangen. De *preparatory condition* vertelt ons wat de spreker impliceert, dus aan welke condities volgens de spreker is voldaan. Deze conditie bestaat uit een aantal precondities, bijvoorbeeld dat de hoorder in staat is om het verzoek uit te voeren. Deze precondities maken het mogelijk om bepaalde indirecte strategieën toe te passen. Dit wordt later in dit hoofdstuk duidelijk.

Uit de essentie van een verzoek blijkt dat de spreker de hoorder vraagt om een handeling uit te voeren. Volgens Hendriks en Le Pair (2004, p.22) zijn verzoeken *impositieve* directe taalhandelingen omdat "de spreker poogt om de hoorder iets 'op te leggen', hem de verplichting op zich te laten nemen tot het verrichten van een (toekomstige) handeling, die in het belang van de spreker is, en die een bepaalde mate van inspanning vergt van de hoorder". Dit impositieve karakter van verzoeken maakt het noodzakelijk om verzoeken op een beleefde indirecte manier te formuleren. Voordat dit verband verder wordt uitgelegd, is het eerst van belang beleefdheid te specificeren.

Volgens de beleefdheidstheorie van Brown & Levinson (1987) behoren verzoeken door hun impositieve karakter tot de gezichtsbedreigende taalhandelingen. De notie 'gezicht'

van Goffman staat hierbij centraal en refereert naar het zelfbeeld van een persoon. Verzoeken vormen een bedreiging voor het *negatieve gezicht*. Hiermee wordt het recht bedoeld om niet door anderen gehinderd te worden in een handeling. Tijdens het uiten van een verzoek vraagt de spreker de hoorder een handeling uit te voeren, waardoor de hoorder gehinderd wordt in zijn of haar vrijheid met als gevolg dat de spreker het negatieve gezicht van de hoorder bedreigd. Deze gezichtsbeschadiging leidt tot het onbeleefd interpreteren van een verzoek.

Brown en Levinson (1987) hebben een framework opgesteld bestaande uit strategieën die sprekers toepassen om gezichtsbeschadiging te voorkomen. Dit framework is niet relevant voor het huidige onderzoek, maar een belangrijke observatie van Brown en Levinson is wel van belang. Cruciaal in dit framework is namelijk dat de keuze die de spreker heeft in de verschillende strategieën afhangt van verschillende contextuele factoren: machtsafstand, sociale afstand en grootte van de last van het verzoek. Voor het opstellen van de target items voor dit onderzoek wordt dus rekening gehouden met deze factoren (zie sectie 3.2).

Binnen het cross-cultureel onderzoek naar beleefdheid wordt ook vaak de definitie van Blum-Kulka (1987, p.21) aangehaald: “Politeness is defined as the interactional balance achieved between to needs: The need for pragmatic clarity and the need to avoid coerciveness.”. Om pragmatische helderheid te creëren moet de spreker in het verzoek duidelijk maken welke actie hij van de hoorder vraagt. Daarnaast is de notie ‘dwang’ cruciaal en houdt deze verband met de notie ‘negatief gezicht’ uit de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) en de notie ‘impositieve kracht’.

Om een verzoek beleefd te formuleren moet de spreker dus de hoorder het gevoel geven dat deze een keuze heeft om de handeling uit te voeren. Voorbeeld (3) doet dit niet. Het verzoek maakt duidelijk wat de spreker van de hoorder vraagt, maar vermindert het gevoel van dwang niet en dit leidt tot gezichtsbedreiging. In verzoek (4) vraagt de spreker naar de mogelijkheid van de hoorder om de handeling uit te voeren en vermindert daarmee het gevoel

van dwang bij de hoorder. De impositieve kracht van verzoek (4) is dus kleiner dan die van (3), omdat het directe verzoek vermeden wordt.

(3) Verzet die auto.

(4) Kun je die auto verzetten?

De spreker moet dus bepaalde strategieën gebruiken om gezichtsschade en het gevoel van dwang bij de hoorder te voorkomen. Een van deze strategieën is de keuze voor een *indirecte verzoekstrategie.* Hoe indirecte verzoekstrategieën verband houden met beleefdheid wordt duidelijk met behulp van de taalhandelingstheorie van Searle (1969). Hiervoor is een nadere beschrijving van de preparatory conditions nodig, die vervuld moeten worden om een verzoek te laten slagen. Het is relevant om deze precondities van elkaar te onderscheiden, omdat deze het verschil tussen de indirecte verzoekstrategieën verklaren.

De indirecte verzoekstrategieën zijn gebaseerd op drie precondities. De eerste is de *ability condition,* deze voorwaarde impliceert dat het voor de hoorder *mogelijk* is om de handeling uit te voeren én dat de spreker gelooft dat het voor de hoorder mogelijk is om de handeling uit te voeren (zie voorbeeld 5). De tweede is de *willingness condition*, deze voorwaarde impliceert dat de spreker gelooft dat de hoorder *bereid* is om te handeling uit te voeren (zie voorbeeld 6). De derde is de *non-obviousness condition*, deze voorwaarde impliceert dat het niet duidelijk is voor zowel de spreker als de hoorder of de hoorder uit zichzelf de handeling uit zou voeren (zie voorbeeld 7).

(5) Kun je de tafel dekken?

(6) Wil je de tafel dekken?

(7) Dek je de tafel?

Op basis van de vier typen precondities onderscheidt Searle (1969) zeven verzoekstrategieën. Leech (1983) heeft vervolgens een hiërarchie van deze strategieën bepaald op basis van zijn interpretatie van indirectheid. Volgens Leech impliceert indirectheid een mate van *optionality* 'keuzevrijheid' voor de hoorder, die ontbreekt bij directieve taalhandelingen. Hij heeft de categorieën geordend op basis van een *optionality scale*. Hoe meer keuzevrijheid de spreker de hoorder geeft, hoe indirecter de verzoekstrategie is. De taxonomie is daarna aangepast door Blum-Kulka et al. (1989) en Trosborg (1995) en voor het Nederlands aangepast door Hendriks (2002) en Le Pair (1997). Voor een uitgebreide beschouwing van elke strategie, zie Hendriks en Le Pair (2004).

Tabel 1

Verzoekstrategieën in oplopende mate van indirectheid (Hendriks en Le Pair, 2004, p.33)

Strategie	**Voorbeeld**
1. imperatief	Verzet die auto.
2. performatief werkwoord	Ik vraag je die auto te verzetten.
3. statement van verplichting	Je moet die auto verzetten.
4. statement van wil of wens	Ik wil dat je die auto verzet.
5. suggestie	Waarom verzet je die auto niet?
6. refereren aan precondities:	
a. non-obviousness	Verzet je die auto?
b. bereidheid	Wil je die auto verzetten?
c. mogelijkheid	Kun je die auto verzetten
7. hint	Ik kan er niet bij met mijn tuinslang …

Hoewel de taxonomie universeel is, variëren talen in het gebruik van verzoekstrategieën (Ogiermann, 2009). In het Nederlands zijn de meest voorkomende verzoekstrategieën de strategieën die refereren naar de precondities *bereidheid* ('wil je/wilt u') en *mogelijkheid* ('kun je/kunt u') (Hendriks en Le Pair, 2004). Van de 1239 verzoeken die Hendriks en Le Pair hebben onderzocht, kwam de verzoekstrategie Bereidheid 41.7% voor en Mogelijkheid 50.0% voor.

2.2 Beleefdheidsmarkeerder alstublieft

Deze sectie is gebaseerd op het werk van Hendriks (2002), Hendriks en Le Pair (2004) en Sato (2008). Zoals eerder uitgelegd hebben sprekers keuze uit verschillende beleefdheidsstrategieën. Naast de keuze voor een indirecte verzoekstrategie, kan de spreker het verzoek modificeren. Hierbij heeft hij keuze uit verschillende vormen van *externe* en *interne modificaties*. Externe modificaties bevinden zich "buiten de kern van het verzoek, en hebben de functie om het verzoek 'een plaats te geven' en te voorkomen dat de spreker 'met de deur in huis valt'" (Hendriks en Le Pair, 2004, p. 24). Het schuingedrukte deel uit (8) is een voorbeeld van externe modificatie. Door de toevoeging van 'sorry dat ik je stoor', kondigt de spreker het verzoek aan.

Interne modificaties behoren binnen de kern van het verzoek en hebben als functie "het verzachten (mitigeren) van de impositieve kracht van het verzoek" (Hendriks en Le Pair, 2004, p. 24). In (8) staan meerdere vormen van interne modificatie onderstreept. Zo heeft de spreker gebruik gemaakt van de conditionele vorm ('zou') en heeft de spreker extra partikels toegevoegd om het verzoek te verzachten. 'Eventjes' is een *understater*, die de last van het verzoek verzacht. 'Misschien' is een *downtoner*, die het gevoel van dwang bij de hoorder verkleint. Voor een compleet overzicht van de beleefdheidstrategieën, gebaseerd op de uiteenzetting van Hendriks en Le Pair (2004, p.23-25), zie tabel 2.

(8) *Sorry dat ik u stoor*, maar <u>zou</u> ik er <u>eventjes</u> langs mogen <u>misschien</u>?

Tabel 2

De drie verschillende beleefdheidstrategieën (Hendriks en Le Pair, 2004, p.23-25).

Categorie	Modificatie
1. Verzoekstrategieën	Formulering van verzoeken in verschillende mate van indirectheid. (Tabel 1)
2. Externe modificatie	a. Een voorlopig verzoek: 'ik ga je iets vragen' b. Een rechtvaardiging voor het verzoek: 'want daar zit nog een probleem in' c. Het beloven van een beloning: 'de volgende keer zal ik in jouw plaats gaan' d. Een ontwapener (*disarmer*): 'sorry dat ik even stoor, maar…'
3. Interne modificatie	Lexicale *mitigators* a. Beleefdheidsmarkeerder: alsjeblieft/alstublieft b. Downtoner: 'misschien', 'eventueel', 'een keer' c. Understater: 'maar', 'eens', 'eventjes', 'een beetje' Syntactische *mitigators*: bijvoorbeeld de onvoltooide verleden toekomende tijd.

Beleefdheidsmarkeerders zijn naast understaters en downtoners een vorm van interne modificatie (zie tabel 2). In het Nederlands kennen we twee beleefdheidsmarkeerders (waarvan de een de formele vorm is van de ander): *alsjeblieft* en *alstublieft*. Theorie naar Nederlandse beleefdheidsmarkeerders bestaat voornamelijk uit kwantitatief onderzoek gefocust op het gebruik van de beleefdheidsmarkeerders in verzoeken. Uit onderzoek blijkt dat in het Nederlands beleefdheidmarkeerders minder vaak worden gebruikt om verzoeken te verzachten dan bijvoorbeeld in het Engels of Duits (Hendriks, 2003; House, 1989; Hendriks en Le Pair, 2004). Deze onderzoeken vonden dat *alsjeblieft/alstublieft* in gemiddeld 10% van de verzoeken voorkomt (ten opzichte van bijvoorbeeld het Engelse *please*, dat in 40% van de verzoeken voorkomt).

Er is nog weinig bekend over de functie van de Nederlandse beleefdheidsmarkeerders, maar er is wel onderzoek naar beleefdheidsmarkeerders in andere talen. Een overzicht van dit onderzoek heb ik uitgewerkt op basis van het overzicht gegeven door Sato (2008, pp.1252-1254). Sato citeerde Brownell en Stringfellow (1999) die ontdekten dat *please* het meest

voorkomt in verzoeken waarin de spreker de hoorder vraagt om een actie uit te voeren of stoppen (voorbeeld 9), of waarbij de spreker de hoorder vraagt om spullen (voorbeeld 10).

(9) Wilt u opzijgaan?

(10) Kunt u een appel aangeven?

Verder blijkt uit het onderzoek van House (1989) naar het Engelse *please* en het Duitse *Bitte* dat beleefdheidsmarkeerders een dubbele functie hebben. Hendriks (2002) beschrijft hoe House suggereert dat de mate van beleefdheid van *please* afhangt van contextuele factoren. In situaties waarin de relatie tussen de spreker en hoorder en de rechten en verplichtingen van de spreker en hoorder duidelijk waren, kwam de beleefdheidsmarkeerder voor in imperatieven en verzoeken die refereren naar de preconditie Mogelijkheid. House suggereert dat in deze situatie voor de genoemde strategieën de beleefdheidsmarkeerder een verzachtende rol heeft. Volgens House is de beleefdheidsmarkeerder niet gewenst in situaties waarin de relatie tussen de spreker en hoorder onduidelijk is omdat dit vraagt om een hoge mate van indirectheid. De beleefdheidsmarkeerder verkleint in deze situatie de mate van indirectheid, doordat het de hoorder duidelijk maakt dat de spreker hem of haar iets verzoekt.

Dat beleefdheidsmarkeerders sommige verzoeken beleefder maken en anderen niet, heeft geleid tot een verdeling in de literatuur over de functie van *please*. Sato (2008) heeft een overzicht gegeven van de literatuur rondom de Engelse beleefdheidsmarkeerder. Volgens Sato bestaan er twee dominante theorieën over de functie van *please*. In de eerste wordt *please* beschouwd als een beleefdheidsmarkeerder die de impositieve kracht van een verzoek verzacht (zie bijvoorbeeld Trosborg, 1995). In de tweede theorie functioneert *please* als een verzoeksmarkeerder omdat onderzoekers geloven dat het gebruik van *please* pragmatisch beperkt is tot verzoeken en omdat de rol van *please* als beleefdheidsmarkeerder door

onderzoeken wordt afgezwakt (Sato, 2008, p.1254) (zie bijvoorbeeld House, 1989; Brownwell en Stringfellow, 1999; Wichmann, 2004).

De Hoop et al. (2016) hebben daarom onderzoek gedaan naar de functie van *alsjeblieft* in imperatieven en hebben in tegenstelling tot eerdere onderzoeken de interpretaties van verzoeken met en zonder *alsjeblieft* onderzocht. Hieruit bleek dat *alsjeblieft* de imperatieven niet beleefder maakte, maar ook niet onbeleefder. Dit hebben zij onderzocht door participanten verschillende soorten verzoeken te tonen en hen te vragen een woord te kiezen dat past bij het verzoek. Voorbeelden van woorden waren *geïrriteerd, aardig* en *neutraal*. De negatieve woorden (*geïrriteerd)* kregen het label 'negatief' en interpreteerden de onderzoekers als onbeleefd, de positieve woorden (*aardig*) kregen het label 'positief' en interpreteerden de onderzoekers als beleefd. Het woord *neutraal* interpreteerden de onderzoekers ook als neutraal.

De Hoop et al. (2016) hadden alleen niet als hoofdvraag om de functie van *alstublieft* in verzoeken te analyseren, maar onderzochten het verschil tussen verzoeken die in het belang van de spreker waren en verzoeken die in het belang van de hoorder waren. Zij hebben hiervoor meerdere soorten verzoeken getest waaronder verzoeken met *alsjeblieft*. Omdat de focus van het onderzoek van de Hoop et al. niet lag op de verzachtende functie van *alsjeblieft*, hebben de onderzoekers geen uitspraken gedaan over de functie van *alsjeblieft* in het algemeen.

2.3 Onderzoeksvraag

We hebben gezien dat verzoeken op verschillende manieren beleefd geformuleerd kunnen worden. De spreker heeft keuze uit verschillende verzoekstrategieën en kan verzoeken op verschillende manieren modificeren. Hoewel het toevoegen van beleefdheidsmarkeerders volgens de theorie een manier is om verzoeken te verzachten, zijn verschillende onderzoeken

besproken die de verzachtende werking in twijfel trekken of die aantonen dat beleefdheidsmarkeerders alleen verzachtend werken in specifieke situaties voor specifieke verzoekstrategieën. Ten slotte zagen we dat onderzoek naar de Nederlandse beleefdheidsmarkeerders *alsjeblieft* en *alstublieft* beperkt is en alleen inzicht geeft in hoe vaak de beleefdheidsmarkeerder voorkomt in verzoeken (zonder onderscheidt te maken tussen de verzoekstrategieën). Daarom heeft dit onderzoek als doel om een begin te maken aan het in kaart brengen van de functie van Nederlandse beleefdheidsmarkeerders. De onderzoeksvraag is daarbij als volgt:

> *In hoeverre maakt de toevoeging van de beleefdheidsmarkeerder* alstublieft *de verschillende verzoekstrategieën beleefder?*

Zoals duidelijk wordt in de onderzoeksvraag, wordt de rol van de beleefdheidsmarkeerder *alstublieft* (en niet *alsjeblieft*) onderzocht. Dit onderzoek heeft namelijk als doel om tweedetaalleerders te adviseren over het gebruik van beleefdheidsmarkeerders. Omdat tweedetaalleerders in informele situaties doorgaans hun moedertaal spreken, analyseer ik verzoeken die in formelere situaties geuit worden en is de formele vorm van de beleefdheidsmarkeerder passender.

De onderzoeksvraag zal beantwoord worden door middel van vragenlijsten die bestaan uit de verschillende verzoekstrategieën met en zonder *alstublieft.* De participanten wordt gevraagd om de verzoeken te beoordelen en op basis van deze beoordelingen kan per verzoekstrategie geconcludeerd worden of *alstublieft* het verzoek beleefder maakt. Deze methodologie is volledig gebaseerd op het empirische onderzoek van de Hoop et al. (2016).

3. Methode

3.1 Participanten

De participanten in dit onderzoek waren 70 Nederlandse moedertaalsprekers (53 vrouwen, 17 mannen), met een gemiddelde leeftijd van 30 jaar (SD: 15, minimum: 15, maximum: 65). De participanten zijn benaderd via sociale media.

3.2 Materiaal

Voor het onderzoek zijn de eerdergenoemde zes verzoekstrategieën gebruikt. De verzoekstrategieën werden in twee condities gepresenteerd: met of zonder *alstublieft*. De positie van *alstublieft* was gelijk gehouden voor alle verzoekstrategieën en stond in de imperatief altijd op de tweede positie en voor de andere strategieën was *alstublieft* altijd na *u* geplaatst.

Per verzoekstrategie zijn zes verzoeken geformuleerd, die inhoudelijk van elkaar verschillen. Dit onderscheid tussen "verzoekstrategie" en "verzoek" is belangrijk voor het begrijpen van de methode en resultaten. Ik gebruik de term "verzoekstrategie" voor de *vorm* van een verzoek (bijvoorbeeld de imperatief) en ik gebruik de term "verzoek" voor de *inhoud* van het verzoek (bijvoorbeeld *opzijgaan*). Ter verduidelijking van dit onderscheid staan in tabel 3 de verschillende verzoeken die geformuleerd zijn voor verzoekstrategieën van de imperatief en het performatief werkwoord. De tweede kolom bevat de zes verzoeken in de imperatief voor de conditie zonder *alstublieft* en de conditie met *alstublieft*. In de derde kolom staan dezelfde zes verzoeken, maar in een andere verzoekstrategie (namelijk het performatief werkwoord).

Tabel 3

Items voor de imperatief en performatief werkwoord in beide condities (met en zonder *alstublieft*).

Conditie	Imperatief	Performatief werkwoord
Zonder *alstublieft*	Ga opzij.	Ik vraag u opzij te gaan.
	Verzet uw winkelwagen.	Ik vraag u uw winkelwagen te verzetten.
	Loop door.	Ik vraag u door te lopen.
	Wacht op uw beurt.	Ik vraag u op uw beurt te wachten.
	Haal uw tas van de stoel.	Ik vraag u uw tas van de stoel te halen.
	Wees stil.	Ik vraag u stil te zijn.
Met *alstublieft*	Ga alstublieft opzij.	Ik vraag u alstublieft opzij te gaan.
	Verzet alstublieft uw winkelwagen.	Ik vraag u alstublieft uw winkelwagen te verzetten.
	Loop alstublieft door.	Ik vraag u alstublieft door te lopen.
	Wacht alstublieft op uw beurt.	Ik vraag u alstublieft op uw beurt te wachten.
	Haal alstublieft uw tas van de stoel.	Ik vraag u alstublieft uw tas van de stoel te halen.
	Wees alstublieft stil	Ik vraag u alstublieft stil te zijn.

De zes verschillende verzoeken zijn opgesteld om variatie aan te brengen in de vragenlijst en vragen verschillende soorten handelingen van de hoorder. Aangezien de verzoeken inhoudelijk van elkaar verschillen, was het belangrijk dat mogelijke inhoudelijke factoren geen invloed hadden op de resultaten. Zoals eerdergenoemd in sectie 2.2 en 2.3, hebben verschillende factoren namelijk invloed op beleefdheid. Daarom zijn de verzoeken geformuleerd in het belang van de spreker (De Hoop et al., 2016) en vragen de verzoeken om (het stopzetten van) een actie (Brownwell & Stringfellow, 1999). Ook is de grootte van de last van het verzoek constant gehouden (Brown & Levinson, 1987).

Daarnaast kunnen de verzoeken in twee soorten situaties plaats vinden: in de supermarkt tussen twee klanten of in de trein tussen twee reizigers. Hendriks (2002, p. 173) heeft onderzoek gedaan naar het gebruik van de beleefdheidsmarkeerder in verschillende type situaties. Uit haar onderzoek blijkt dat *alstublieft* het vaakst voorkwam in de supermarkt-situatie. Daarnaast is de tweede situatie toegevoegd om extra variatie in de verzoeken aan te

brengen. De voorwaarden voor de situaties waren dat de sociale afstand en de machtsafstand gelijk moesten zijn. Zoals eerdergenoemd zijn dit mogelijke externe variabelen die invloed kunnen hebben op de resultaten (Brown & Levinson, 1987). Verder moesten het alledaagse situaties zijn, waarin het normaal is voor tweedetaalleerders om deze verzoeken te uiten.

Als toevoeging op de target items zijn 12 fillers geformuleerd. Deze fillers bestonden net zoals in het onderzoek van de Hoop et al. (2016) uit declaratieve zinnen, vragen en uitroepen, gelijk verdeeld over een negatieve, neutrale of positieve inhoud. In (10)-(12) staan voorbeelden van de fillers.

(11) Het is lekker weer.

(12) Waar gaat u heen?

(13) Ik heb een hekel aan vertraging!

3.3 Ontwerp

De eerste onafhankelijke variabele in dit onderzoek was de Verzoekstrategie en deze bevatte zes niveaus: de imperatief (Imperatief), het performatief werkwoord (Performatief werkwoord), statement van wil of wens (Statement van wil of wens), refereren naar precondities: non-obviousness (Non-obviousness), bereidheid (Bereidheid) en mogelijkheid (Mogelijkheid). De tweede onafhankelijke variabele was Alstublieft en bevatte twee niveaus: met of zonder *alstublieft*. Iedere participant kreeg elke verzoekstrategie twee keer te zien: een keer met en een keer zonder *alstublieft*.

Voor dit onderzoek is ervoor gekozen om participanten niet verschillende soorten verzoeken voor elke verzoekstrategie te tonen, omdat het wegens tijdbeperkingen niet haalbaar was een groep participanten te vinden die een vragenlijst van een uur in wilden vullen zoals in de Hoop et al. (2016). Om dit probleem op te lossen, bestond dit onderzoek uit

meerdere vragenlijsten. Op basis van de in totaal 72 target items (6 verzoeken in 6 strategieën met en zonder *alstublieft*) zijn uiteindelijk 3 vragenlijsten gemaakt. Elke vragenlijst bestond uit 24 taaluitingen die de participanten moesten beoordelen: twaalf verzoeken en twaalf fillers. Elke verzoekstrategie komt twee keer in elke vragenlijst voor, een keer met *alstublieft* en een keer zonder, maar de participanten kregen nooit een verzoek in zowel de conditie met *alstublieft* als zonder *alstublieft* te zien (zie tabel 3).

3.4 Procedure

Bij elke taaluiting werd de participant gevraagd om een passende eigenschap bij de spreker van de taaluiting te kiezen. Deze eigenschappen zijn overgenomen uit het experiment van de Hoop et al. (2016) en werden in twee kolommen op alfabetische volgorde aan de participant getoond. De eigenschappen zijn ingedeeld in drie categorieën: positief, neutraal en negatief. De veertien woorden waren: *aardig* (positief), *attent* (positief), *bazig* (negatief) *boos* (negatief), *chagrijnig* (negatief), *diplomatiek*, (positief), *geïrriteerd* (negatief), *geruststellend* (positief), *kortaf* (negatief), *neutraal* (neutraal), *ongeduldig* (negatief), *onvriendelijk* (negatief), *vriendelijk* (positief), *zorgzaam* (positief).

De vragenlijsten zijn ontwikkeld in Qualtrics. Gemiddeld hebben 23 participanten de vragenlijst ingevuld (SD=2). De participanten vulden de vragenlijst in hun eigen tijd en omgeving in. In totaal duurde het invullen van de vragenlijst niet langer dan 10 minuten. De gemiddelde tijd die participanten nodig hadden voor het invullen van de vragenlijst was 6 minuten.

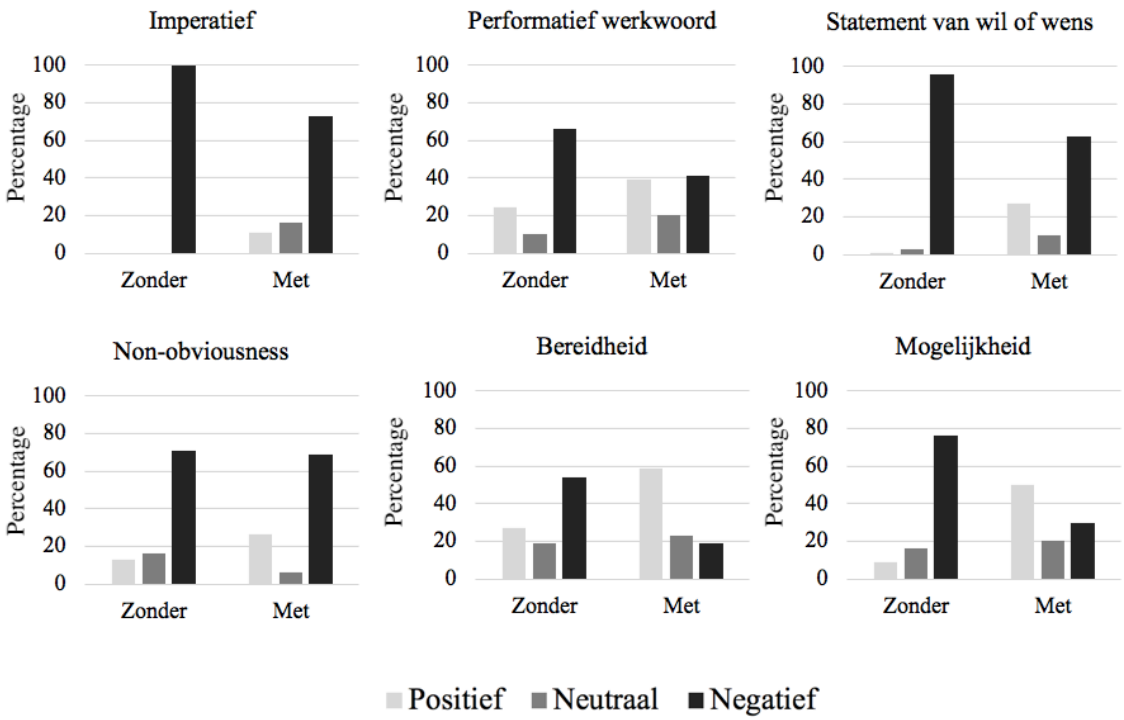
3.5 Data-analyse

Beleefdheid was de afhankelijke variabele in dit onderzoek. Dit werd gemeten door middel van de eigenschappen die de participanten voor de verzoeken kozen. De eigenschappen zijn

gecodeerd naar *positief*, *negatief* en *neutraal*. De Hoop et al. (2016) interpreteerden de toekenning van positieve eigenschappen als beleefd en de negatieve eigenschappen als onbeleefd. De aanname was dus dat wanneer een participant de spreker een positieve eigenschap zou toekennen, hij het verzoek als beleefd interpreteert en wanneer een participant een negatieve eigenschap zou toekennen, hij het verzoek als onbeleefd interpreteert. *Neutraal* werd geïnterpreteerd als neutraal. De percentages van de positieve, negatieve en neutrale interpretaties zijn berekend. Net zoals in de Hoop et al. (2016) zijn in de statistische analyse de gemiddeldes van de negatieve reacties vergeleken tussen de verzoeken met en zonder *alstublieft*.

4. Resultaten

Een overzicht van de resultaten is weergeven in figuur 1.



Figuur 1. Overzicht van de positieve, negatieve en neutrale interpretaties in percentages per verzoekstrategie.

Een eenzijdige ANOVA was uitgevoerd met het aantal negatieve reacties als afhankelijke variabele en Alstublieft en Verzoekstrategie als onafhankelijke variabelen. De resultaten zullen per verzoekstrategie besproken worden. Er is een verschil gevonden voor de interpretatie van de Imperatief. Uit de resultaten blijkt dat de imperatief met *alstublieft* (M=73.6, SD=12.9) minder negatief werd beoordeeld dan met *alstublieft* (M=100, SD=0). Dit verschil van 26.4% was significant, p=.024 (p<0.05).

Ook voor het Performatief werkwoord is een verschil gevonden in het aantal negatieve interpretaties. Uit de resultaten blijkt dat het Performatief werkwoord met *alstublieft* (M= 41.5, SD=15.4) minder negatief wordt beoordeeld dan het performatief werkwoord zonder *alstublieft* (M=66.9, SD=4.5). Dit verschil van 25.4% was significant, p=.052 (p<0.1).

Daarnaast is voor Statement van wil of wens een effect gevonden vergelijkbaar met de imperatief. Uit de resultaten blijkt dat statement van wil of wens met *alstublieft* (M=62.5, SD=8.3) minder negatief werd beoordeeld dan zonder *alstublieft* (M=96.0, SD=6.9). Dit verschil van 33.5% was significant, p=0.006 (p<0,01).

Er is geen verschil gevonden voor de verzoekstrategie Non-obviousness. Het aantal negatieve interpretaties voor de verzoekstrategie met *alstublieft* (M=69.0, SD=11.3) was gelijk aan het aantal negatieve interpretaties zonder *alstublieft* (M=71.0, SD=19.1), p=.886.

Voor de verzoekstrategie Bereidheid is wel een effect gevonden. Het aantal negatieve interpretaties met *alstublieft* (M=19.3, SD=14.6) was kleiner dan het aantal negatieve interpretaties zonder *alstublieft* (M=55.2, SD=23.6). Dit verschil van 35.9% was significant, p=.089 (p<0.1). Tijdens het analyseren van deze verzoekstrategie viel op dat voor een van de target items het aantal negatieve interpretaties een stuk lager was vergeleken met de andere target items uit de andere vragenlijsten. Het ging hier om de het verzoek ‘Wilt u opzijgaan?’. Het gemiddelde van het aantal negatieve reacties was met dit verzoek 55.2 (SD=23.6) en

zonder dit verzoek 69.0 (SD=2.6). Wanneer de statistische analyse opnieuw werd uitgevoerd, maar zonder de resultaten van dit verzoek, werd een significanter verschil tussen het aantal negatieve interpretaties gevonden, p=.022 (p<0.5).

Tot slot, is er ook een effect gevonden voor de verzoekstrategie Mogelijkheid. Het aantal negatieve interpretaties van de verzoekstrategie met *alstublieft* (M=28.5, SD=25.5) is kleiner dan het aantal negatieve interpretaties zonder *alstublieft* (M=74.7, SD=20.1). Dit verschil was 46.2% en dit was significant, p=.068 (p<0.1).

Hoewel voor vijf strategieën een significant effect is gevonden, was dit effect niet voor alle strategieën hetzelfde. Voor de strategieën Bereidheid en Mogelijkheid was het verschil tussen het aantal negatieve reacties zonder en met de toevoeging van *alstublieft* het grootst. Daarnaast is het af te lezen in de grafiek dat voor deze verzoekstrategieën het aantal niet-negatieve reacties groter is dan het aantal negatieve reacties. Hoewel dit ook geldt voor Performatief werkwoord, is dit verschil duidelijker voor Bereidheid en Mogelijkheid. Bij deze strategieën is namelijk het aantal positieve reacties groter dan het aantal negatieve reacties.

5. Discussie

Het doel van dit onderzoek was bepalen of de beleefdheidsmarkeerder *alstublieft* een verzoek wel of niet beleefder maakt, door te onderzoeken of het toevoegen van de beleefdheidsmarkeerder resulteert in een lager aantal negatieve interpretaties. Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat in vijf van de zes verzoekstrategieën *alstublieft* resulteerde in een significante vermindering van het aantal negatieve interpretaties en dus een toename van het aantal positieve en neutrale interpretaties. De aanname in dit onderzoek was dat positiviteit en beleefdheid gerelateerd zijn en dus kan geconcludeerd worden dat in deze verzoekstrategieën *alstublieft* de verzoeken beleefder maakt.

Alleen voor de verzoekstrategie Non-obviousness ('Verzet u uw winkelwagen?') is geen significant effect gevonden. Voor deze verzoekstrategie geldt dat *alstublieft* het verzoek niet beleefder, maar ook niet onbeleefder maakt. Een verklaring hiervoor wordt niet duidelijk aan de hand van de resultaten of de besproken literatuur. Een mogelijkheid kan zijn dat *alstublieft* nooit voorkomt in dit type verzoekstrategie, waardoor participanten deze constructie niet herkennen en de toevoeging van *alstublieft* geen effect heeft op de beleefdheidsinterpretatie. Voor een betere interpretatie van dit resultaat is het interessant om het gebruik van *alstublieft* in de verschillende verzoekstrategieën te meten.

Hoewel voor vijf verzoekstrategieën een effect is gevonden, waren deze effecten niet hetzelfde. De toevoeging van *alstublieft* had het meeste effect voor de strategieën Bereidheid en Mogelijkheid. Een verklaring hiervoor is dat deze indirecte verzoekstrategieën het vaakst worden gebruikt door Nederlandse moedertaalsprekers (Hendriks en Le Pair, 2004). Zoals we in het theoretisch kader gezien hebben bestond 91.7% van de verzoeken, die Hendriks en Le Pair hebben onderzocht, uit de verzoekstrategieën Bereidheid en Mogelijkheid. De kans is dus aanwezig dat *alstublieft* het vaakst in deze verzoekstrategieën voorkomt en dat daarom ook een groter effect is gevonden.

Aangezien de methode voor dit onderzoek is overgenomen van de Hoop et al. (2016) is het interessant om de resultaten van de Imperatief te vergelijken. Zowel in dit onderzoek als het onderzoek van de Hoop et al. (2016) is een vermindering van het aantal negatieve interpretaties gevonden door de toevoeging van *alstublieft*, maar dit verschil was niet significant in het onderzoek van de Hoop et al. Een verklaring voor dit verschil zou kunnen liggen in het feit dat dit onderzoek de formele vorm (*alstublieft*) van de beleefdheidsmarkeerder heeft gebruikt en de Hoop et al. de informele vorm (*alsjeblieft*) hebben gebruikt. Het is aannemelijk dat de formele vorm beleefder wordt geïnterpreteerd dan de informele vorm.

Een eerste beperking van dit onderzoek is dat het alleen specifieke verzoeken in specifieke situaties analyseert. Voor dit onderzoek is namelijk gekozen om te controleren voor verschillende contextuele factoren (zoals machtsafstand en grootte van last van het verzoek, zie sectie 3.2). Om een uitgebreider beeld te krijgen van het effect van *alstublieft* in verzoeken is het interessant om deze verzoeken te testen in verschillende situaties. Wat is bijvoorbeeld het effect van *alstublieft* in situaties waar de machtsafstand tussen de spreker en hoorder niet gelijk is? Een tweede beperking van dit onderzoek is dat *alstublieft* maar op een positie in de verzoeken is onderzocht en niet bijvoorbeeld ook in finale positie ('Kunt u doorlopen alstublieft?'). Het is interessant om te testen of de positie van *alstublieft* in verzoeken effect heeft op de interpretatie ervan.

6. Conclusie

Deze studie heeft het effect van de Nederlandse beleefdheidsmarkeerder *alstublieft* in verschillende verzoekstrategieën onderzocht. Uit de resultaten blijkt dat alle strategieën, behalve Non-obviousness, beleefder worden geïnterpreteerd na de toevoeging van *alstublieft*. Deze resultaten zijn verrassend omdat ik op basis van de aanleiding en de besproken literatuur niet had verwacht dat ik een effect voor vijf van de zes verzoekstrategieën zou vinden.

Zoals we gezien hebben in het theoretisch kader bleek uit het onderzoek van House (1989) dat in situaties waarin de relatie tussen de spreker en hoorder duidelijk waren, net zoals in dit onderzoek, de beleefdheidsmarkeerders *please* in het Engels en *bitte* in het Duits alleen voorkomen in de verzoekstrategieën Imperatief en Mogelijkheid (zoals geciteerd in Sato, 2008, p.1253 en in Hendriks, 2002, p.172). Volgens House hebben deze beleefdheidsmarkeerders alleen in deze twee verzoekstrategieën een verzachtende functie. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat ook voor Performatief werkwoord, Statement van wil of wens en Bereidheid de beleefdheidsmarkeerder een verzachtende functie heeft. Hiervoor zijn twee verklaringen mogelijk. Ten eerste kan het een gevolg zijn van de

verschillende methodologieën. House onderzocht hoe vaak de Engelse en Duitse beleefdheidsmarkeerders in de verschillende verzoekstrategieën gebruikt werden, terwijl het huidige onderzoe de interpretaties van de toevoeging van *alstublieft* aan de verzoekstrategieën in kaart bracht. Ten tweede zou dit kunnen wijzen op een verschil van de functie van beleefdheidsmarkeerders tussen talen. Om dit te bevestigen is vervolgonderzoek nodig naar hoe vaak *alstublieft* in elke verzoekstrategie voorkomt.

Verder zagen we in het theoretisch kader dat theorieën over beleefdheidsmarkeerders verdeeld zijn. Volgens Sato (2008) bestaan er twee theorieën: *alstublieft* heeft een verzachtende werking en is dus een beleefdheidsmarkeerder of *alstublieft* heeft geen verzachtende werking en duidt alleen een verzoek aan en is dus een verzoeksmarkeerder. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat *alstublieft* in de meeste strategieën een verzachtende werking heeft. Het lijkt er dus op dat de *alstublieft* zich gedraagt als een beleefdheidsmarkeerder in plaats van een verzoeksmarkeerder. Kwalitatief onderzoek dat dieper in gaat op de functie van *alstublieft* is nodig om deze theorie verder te bevestigen.

De meeste studies die besproken zijn, deden onderzoek naar hoe vaak bepaalde beleefdheidstrategieën voorkomen in verzoeken (House, 1989, Le Pair, 1996; Hendriks, 2002; Hendriks en Le Pair, 2004, Ogiermann, 2009, Sato, 2008). Deze onderzoeken hadden vaak als doel om talen te vergelijken. Wat echter ontbrak in de literatuur is onderzoek naar de interpretaties van de verschillende beleefdheidstrategieën. Daar maakte dit onderzoek een begin aan, maar maakte het door het verschil in methodologie (gebruik versus interpretatie) ook lastig om de resultaten te interpreteren. Ook werd niet duidelijk in de literatuur hoe vaak bepaalde beleefdheidstrategieën voorkomen in de verschillende verzoekstrategieën. Zoals in de discussie duidelijk werd is het bijvoorbeeld niet bekend hoe vaak *alstublieft* in elke strategie voorkomt. Onderzoek naar de interactie van interne en externe modificaties met de verschillende verzoekstrategieën is nodig en uit dit onderzoek blijkt dat niet alleen onderzoek

naar het gebruik van de strategieën nuttig is, maar dat onderzoek naar de interpretaties ervan ook interessante inzichten geeft.

Tot slot, was de aanleiding van dit onderzoek om tweedetaalleerders te kunnen adviseren in effectieve strategieën voor het uiten van verzoeken. Op basis van deze resultaten kunnen we tweedetaalleerders adviseren dat het toevoegen van *alstublieft* aan verzoeken geen schade oplevert voor de communicatie en dat verzoeken in de meeste gevallen beleefder worden geïnterpreteerd. Hierbij is het belangrijk om te vermelden dat het toevoegen van *alstublieft* het meest effectief is voor de verzoekstrategieën Mogelijkheid en Bereidheid, omdat voor deze strategieën het aantal positieve interpretaties groter was dan het aantal negatieve interpretaties. Tegelijkertijd zijn dit de meest complexe verzoekstrategieën voor tweedetaalleerders om toe te passen en weten we niet wat de functie van *alstublieft* in verzoeken is in situaties waarin de relatie tussen spreker en hoorder niet duidelijk is. Daarnaast zijn constructies met *alstublieft* op mediale posities onderzocht, terwijl constructies met *alstublieft* op een finale positie voor tweedetaalleerders makkelijker te produceren zijn. Het huidige onderzoek heeft dus eerste interessante inzichten gegeven in het onderzoek naar de functie van *alstublieft* in verzoeken, maar uitgebreider onderzoek is nodig om tweedetaalleerders een volledig advies te geven.

7. Referentielijst

Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: Same or different? *Journal of pragmatics*, *11*, 131-146. https://doi.org/10.1016/0378-2166(87)90192-5

Blum-Kulka, S., & House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies, 31*. Norwood, NJ: Ablex.

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

Brownell, H., & Stringfellow, A. (1999). Making requests: Illustrations of how right hemisphere brain damage can affect discourse production. *Brain and language*, *68*(3), 442-465. https://doi.org/10.1006/brln.1999.2122

Faerch, K., & Kasper, G. (1989). Internal and external modification in interlanguage request realization. In Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (Red.), *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Ablex, Norwood, 221– 247.

de Hoop, H., Klatter, J., Mulder, G., & Schmitz, T. (2016). Imperatives and politeness in Dutch. *Linguistics in the Netherlands*, *33*, 41-53. https://doi.org/10.1075/avt.33.04hoo

Hendriks, B. C. (2002). *More on Dutch English... please?: a study of request performance by Dutch native speakers, English native speakers and Dutch learners of English*. Nijmegen: Nijmegen University Press. Opgevraagd van https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/19165/19165.pdf

Hendriks, B. C., & Le Pair, R. G. (2004). Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken. *Tijdschrift voor taalbeheersing, 26*, 21-43. Opgevraagd van https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/61004/61004.pdf

House, J. (1989). Politeness in English and German: The functions of please and bitte. In Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (Red.), *Cross-cultural pragmatics: requests*

and apologies. Ablex, Norwood, 221– 247.

Kitao, K. (1990). A Study of Japanese and American Perceptions of Politeness in Requests. *Doshisha Studies in English*, *50*, 178-210. Opgevraagd van https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED328073.pdf

Leech, G. (1983). Principles of pragmatics. *London and New York: Longman*.

Le Pair, R. (1996). Spanish request strategies: A cross-cultural analysis from an intercultural perspective. *Language sciences*, *18*, 651-670. https://doi.org/10.1016/S03880001(96)00040-X

Ogiermann, E. (2009). Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. *Journal of politeness research, 5,* 189-216. https://doi.org/10.1515/JPLR.2009.011

Sato, S. (2008). Use of "please" in American and New Zealand English. *Journal of Pragmatics, 40*(7), 1249-1278. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.09.001

Searle, J. R. (1975). Indirect speech acts. In Morgan, J. (Red.), *Syntax and Semantics: Speech Acts*, *3,* 59-82. https://doi.org/10.1163/9789004368811_004

Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied linguistics*, *4*, 91-112. https://doi.org/10.1093/applin/4.2.91

Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies*. Berlijn en New York: Mouton de Gruyter. http://dx.doi.org/10.1515/9783110885286

Van der Wijst, P. (1995). The perception of politeness in Dutch and French indirect requests. *Text-interdisciplinary journal for the study of discourse*, *15*, 477-502. https://doi.org/10.1515/text.1.1995.15.4.477

Wichmann, A. (2004). The intonation of please-requests: a corpus-based study. *Journal of pragmatics*, *36*, 1521-1549. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2004.03.003