

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/105425>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

Verzoek aan de examencommissie

Margot van Mulken

1 INLEIDING¹

Deze bijdrage is gewijd aan verzoekstrategieën die studenten Bedrijfscommunicatie gebruikten bij het formuleren van verzoeken aan de examencommissie in de jaren 1996-1998.

Ik onderzoek of de verzoeken succesvol zijn en of succes gerelateerd is aan de wijze waarop het verzoek geformuleerd is. Bovendien wordt een onderdeel van de gangbare theorie op dit gebied, namelijk die van Brown & Levinson (1987), getest: er wordt geverifieerd of de wijze van formuleren afhangt van de zwaarte van een verzoek.

Brieven aan de examencommissie

De examencommissie van de opleiding Bedrijfscommunicatie Letteren (BCL) heeft in de jaren 1996-1998 twintig keer vergaderd. Van alle vergaderingen zijn verslagen gemaakt door de secretaris. Tijdens deze twee jaar zijn er 297, door de commissie zelf als verzoek aangemerkte brieven gericht aan de examencommissie. Gemiddeld behandelde de commissie dus veertien verzoeken per vergadering, waarbij opgemerkt moet worden dat de zomer een piekperiode is: het aantal verzoeken is dan beduidend hoger (bijvoorbeeld 49 verzoeken in september 1997).

De verzoeken aan de examencommissie zijn zeer divers van aard, maar ze kunnen globaal toch in vier categorieën verdeeld worden:

1. verzoek om goedkeuring van de invulling van de vrije ruimte met vakken gevolgd aan een Nederlandse of zelfs buitenlandse universiteit;
2. verzoek om vrijstelling van vakken in het reguliere programma;
3. een combinatie van verzoeken 1 en 2;
4. bijzondere verzoeken.

Bijzondere verzoeken zijn alle andere verzoeken dan de categorieën 1, 2 en 3. Het kunnen verzoeken om extra kansen (tentamengelegenheden) zijn, om een tweede correctie, om extra studiepunten, het kunnen

Tabel 1. *Verzoeken aan de examencommissie BCL 1996-1998*

Categorie	Aantal	Gehonoreerd	Afgewezen	Voorwaard. goedgekeurd	Niet ontvankelijk
1. Vrije ruimte	142 (48%)	139	-	3	-
2. Vrijstelling	71 (24%)	60	5	5	1
3. Combinatie	10 (3%)	10	-	-	-
4. Bijzonder	74 (25%)	53	12	6	3
Totaal	297	262 (88%)	17 (6%)	14 (5%)	4 (1%)

zelfs klachten² van allerlei aard zijn.

Tabel 1 laat zien dat het merendeel van de verzoeken accorderingen betreft: de verzoeker vraagt de examencommissie haar voorstel voor de invulling van haar vrije ruimte goed te keuren.³ De tabel laat ook zien dat verzoeken om goedkeuring van het vakkenpakket voor de vrije ruimte in die periode nooit zijn afgewezen.

Waarschijnlijk weten de meeste verzoekers wel dat hun verzoek zal worden ingewilligd. Ze volgen immers slechts de raad van de studiegids op: 'De vakken waarmee je de vrije ruimte vult, moeten goedgekeurd worden door de examencommissie van Bedrijfscommunicatie [...] Vraag die toestemming – schriftelijk – aan de examencommissie altijd VOORAF en niet ACHTERAF, nadat je cursussen gevolgd hebt en tentamen hebt gedaan; dat voorkomt problemen en teleurstellingen' (Studiegids BC 98-99:85; kapitalen in origineel).

Er bereiken ongeveer net zoveel verzoeken om vrijstellingen als bijzondere verzoeken de examencommissie. Tabel 1 laat ook zien dat slechts 6% van alle verzoeken wordt afgewezen, en dat dat het vaakst het geval is bij de bijzondere verzoeken (12, oftewel 4%). Daarnaast wordt een aantal verzoeken voorwaardelijk goedgekeurd. In die gevallen verzoekt de examencommissie meestal de indiener een document te overleggen waaruit blijkt dat de vraag van de indiener gefundeerd was. Soms worden ook verzoeken aan de commissie voorgelegd die aan het verkeerde adres gericht zijn. In zo'n geval staat het verzoek in tabel 1 in de kolom 'niet ontvankelijk'.

2 THEORETISCH KADER

Een verzoek kan gekarakteriseerd worden als een impositieve, directieve taalhandeling, immers, de spreker (i.c. de schrijver) probeert de hoorder (i.c. de lezer) ertoe te brengen *iets te doen*. Daarom is een verzoek intrinsiek gezichtsbedreigend voor de hoorder, het brengt diens handelingsvrijheid in het geding. Brown & Levinson (1987:76) stellen

dat er een relatie is tussen het gewicht van de taalhandeling en de benodigde beleefdheidsstrategieën (*facework*) om de bedreiging van het negatieve gezicht van de hoorder op te heffen. Zij drukken dat uit in de volgende formule:

$$(1) \quad W(x) = D(S,H) + P(H,S) + R(x)$$

W = Gewicht, D = Sociale Afstand, P = Machtsafstand, R = Mate van Impositie, S = Spreker, H = Hoorder en x = taaldaad

Met andere woorden: de mate van gezichtsbedreiging van een taalhandeling (x) wordt groter naarmate de sociale afstand (D) tussen spreker en hoorder groter is, naarmate de hoorder meer macht of autoriteit (P) heeft dan de spreker, en naarmate van impositie (R) van de betreffende taalhandeling groter is (vergelijk Le Pair 1997:65). Een consequentie van deze vergelijking is dat naarmate de gezichtsbedreiging toeneemt, de intensiteit van de benodigde compenserende beleefdheidsstrategieën ook zal toenemen: een spreker zal immers in de meeste gevallen het sociale evenwicht willen bewaren.

Deze vergelijking impliceert ook dat de intensiteit van de beleefdheidsstrategieën kleiner zal zijn bij een minder zwaar verzoek dan bij een zwaar verzoek: als de waarden van andere variabelen gelijk blijven dan zal, bij het afnemen van de variabele R, W eveneens afnemen.

Dit betekent dat een verzoek aan de examencommissie waarvan op voorhand mag worden verondersteld dat het zal worden ingewilligd, met minder intensieve beleefdheidsstrategieën (dat wil zeggen minder intensief gezichtsmanagement) gepaard zal gaan dan een verzoek waarvan de inwilliging niet gegarandeerd is. We formuleren dan ook de hypothese dat 'de verzoeken van categorie 4 in tabel 1 met meer intensieve beleefdheidsstrategieën gepaard gaan dan de verzoeken uit categorie 1'. Een verzoeker met een bijzonder verzoek zal meer moeite doen om de (voorzitter van de) examencommissie 'in te palmen' dan de verzoeker met een standaardvraag.

Problematisch is echter wat 'meer intensieve beleefdheidsstrategieën' betekent: Brown en Levinson veronderstellen in hun bekende schema dat de verschillende strategieën hiërarchisch geordend zijn, en dat het gebruik van negatieve beleefdheidsstrategieën beleefder zou zijn dan het gebruik van positieve beleefdheidsstrategieën. Het is echter eenvoudig aan te tonen dat dit niet het geval is (zie Turner 1996 voor een bespreking van de kritiek). Door een beroep te doen op de *mate van indirectheid* is het wel mogelijk om de verschillende strategieën hiërarchisch te ordenen en over het algemeen wordt verondersteld dat beleefdheid en indirectheid 'samen opgaan' (Leech 1983:103; Blum-Kulka 1987:131). In dit geval nemen we het voorstel van Le Pair over:

Tabel 2. *Hoofdstrategieën in verzoeken, naar Le Pair (1997:79)*

Hoofdstrategie	Voorbeeld
1. Imperatief	Geef mij een studiepunt extra.
2. Performatief	Ik verzoek u mij een studiepunt extra te geven.
3. Statement van verplichting	U moet mij een extra studiepunt geven.
4. Statement van wil, wens of noodzaak	Ik wil een extra studiepunt.
5. Suggestie	Waarom geeft u mij geen extra studiepunt?
6. Referentie aan geslaagdheidsvoorwaarden ⁴	Kunt u mij een extra studiepunt geven?
7. Hint	Zo kan ik natuurlijk niet afstuderen.

zijn ontwerp van een typologie van hoofdstrategieën voor verzoeken is gebaseerd op het werk van Blum-Kulka, House & Jasper (1987) wat betreft het systeem van oplopende indirectheid, en op het werk van Searle (1979) wat betreft de relatering van indirectheid aan de geslaagdheidscondities. Deze typologie, die ontworpen is voor mondeling geuite verzoeken, kent zeven hoofdstrategieën (tabel 2; de voorbeelden zijn fictief): van de meest directe (imperatief) tot de meest indirecte (hint) (Le Pair 1997:71-81).

Bedacht moet worden dat deze typologie enkel de hoofdstrategieën beschrijft die door de spreker gebruikt worden (de kern van haar verzoek); in werkelijkheid kleeft een spreker haar verzoek vaak in, gebruikt zij allerlei hulp- en nevenstrategieën, en kan zij zo een directe, ogenschijnlijk minder beleefde hoofdstrategie compenseren met gezichtsvleiende strategieën elders. Dit wordt in deze typologie helaas niet meegewogen.

3 METHODE

De hypothese wordt getoetst aan een corpus verzoekbrieven, gericht aan de examencommissie. Dit corpus bestaat uit de deelcorpora 'bijzondere verzoeken', waarvan verwacht mag worden dat de verzoeker inschat dat de examencommissie ze als 'zwaarder' inschat, en 'vrijruimteverzoeken' waarvan verwacht mag worden dat de verzoeker vermoedt dat de examencommissie ze als 'licht' beoordeelt. Het model van Brown en Levinson is oorspronkelijk ontworpen voor de analyse van mondeling geuite taaldaden. De wijze waarop dit model getoetst wordt is regelmatig onderwerp van discussie. Om de sociopragmatische variabelen te kunnen controleren, wordt vaak gebruik gemaakt van laboratoriumsettings of van meerkeuzevragenlijsten, maar het zal duidelijk zijn dat authentieke data veruit de voorkeur genieten (Hinkel

1997; Beebe & Cummings 1996; Kasper & Dahl 1991). In dit onderzoek is echter gekozen voor het werken met authentieke data, vooral ook omdat het mogelijk is de variabelen Machtsafstand, Context en Sociale Afstand (relatief) constant te houden (zie (1)), omdat ervan uitgegaan mag worden dat die voor elke verzoeker vergelijkbaar zijn geweest. Het betreft steeds de relatie student – examencommissie. Alleen de Mate van Impositie mag verondersteld worden te verschillen tussen de beide deelcorpora.

Corpus

Om de hypothese te toetsen is een corpus aangelegd van 50 verzoekbrieven aan de examencommissie. Op basis van de notulen zijn 25 bijzondere verzoeken en 26 vrije-ruimteverzoeken geselecteerd. Afhankelijk van de aanwezigheid van het dossier van de betreffende student⁵ is, te beginnen vanaf de laatste vergadering in 1998, voorts naar de voorlaatste vergadering, enzovoort, een totaal van twee maal 25 brieven samengesteld. Alle brieven zijn geanonimiseerd. Een student kan slechts één keer in het totale corpus voorkomen.⁶

Het categoriseren van de hoofdstrategieën is door mijzelf gebeurd. De resultaten zijn aan een tweede beoordelaar voorgelegd.

Populatie

Studenten Bedrijfscommunicatie vormen met betrekking tot dit onderzoek een speciale populatie. Zij weten over het algemeen niet alleen de weg naar de examencommissie goed te vinden. Zij worden bovendien tijdens hun studie op verschillende plekken in het curriculum gewezen op de beginselen van het strategisch communiceren. We mogen dus aannemen dat studenten Bedrijfscommunicatie relatief meer bedreven zijn in het succesvol plegen van een verzoek dan de gemiddelde taalgebruiker. De theorie van Brown & Levinson komt daarnaast veelvuldig aan bod tijdens het curriculum. Het is dus niet ondenkbaar dat deze studenten bij het formuleren van hun verzoeken door de theorie beïnvloed zijn.

4 RESULTATEN

In paragraaf 2 hebben we de hypothese geformuleerd dat ‘bijzondere verzoeken met meer intensieve beleefdheidsstrategieën gepaard zullen gaan dan vrije-ruimteverzoeken’. Wanneer we het analysemodel, dat is gepresenteerd in tabel 2, toepassen op het corpus, dan ontstaat het beeld dat weergegeven is in tabel 3.

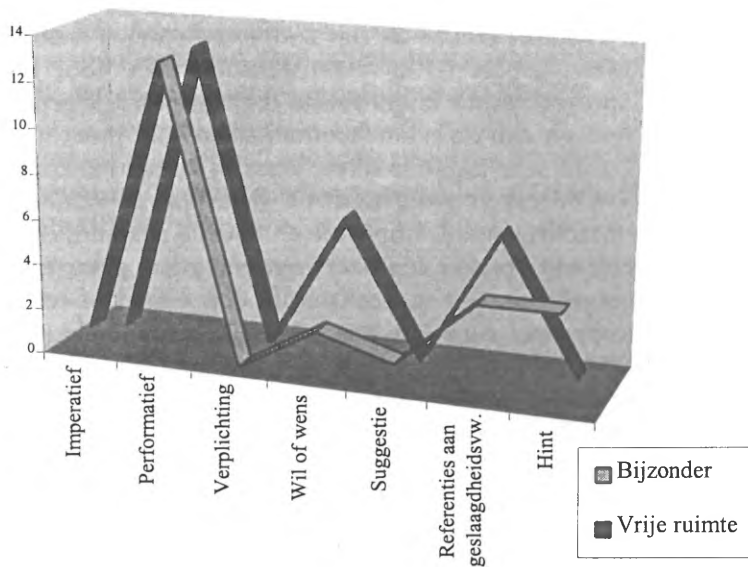
Tabel 3. *Hoofdstrategieën in bijzondere en vrije-ruimteverzoeken aan de examencommissie*

Strategie	Totaal	Bijzonder	Vrije ruimte	Voorbeeld
Imperatief ⁷	1 (2%)	1 (4%)	-	[...] ik neem aan dat [...] u ervoor zult zorgen dat deze brief bij de juiste persoon of instantie terecht komt (15.CP)
Performatief werkwoord	26 (52%)	13 (52%)	13 (52%)	Middels dit schrijven verzoek ik u te reageren en te onderzoeken of het wellicht mogelijk is om de heer Langhout te benaderen (01.JN)
Statement van verplichting	-	-	-	
Statement van wil of wens	8 (16%)	2 (8%)	6 (24%)	Voor deze vakken had ik graag de toestemming van de examencommissie (21.SB)
Suggestie	1 (2%)	1 (4%)	-	Dat gedeelte zou ik dus over kunnen slaan. [...] Wanneer u mij dat individueel zou laten doen, zou dat driemaal wat uitleg vragen, maar u wel een hoop nakijkwerk schelen (08.DN)
Referenties aan geslaagdheids- voorwaarde	10(20%)	4 (16%)	6 (24%)	Hopelijk ziet u dat dit een ongelukje van hogere macht was en gaat u ermee akkoord om mij de diskette alsnog later te laten inleveren (24.LV)
Hint	4 (8%)	4 (16%)	-	Ik weet niet wat de gevolgen hiervan zijn, maar ik accepteer de consequenties (25.KD)
Totaal	50	25	25	

Uit tabel 3 (en figuur 1) blijkt dat het inderdaad zo is dat, afgezien van de performatieven, de bijzondere verzoeken verhoudingsgewijs iets indirecter geformuleerd worden dan de vrije-ruimteverzoeken. De categorie 'hints' komt überhaupt niet voor bij de vrije-ruimteverzoeken. Een Mann-Whitney-test wijst echter uit dat de verdelingen in de beide corpora niet significant van elkaar verschillen.⁸

Onze hypothese dient dus te worden verworpen.

We constateren echter wel iets bijzonders in dit corpus: het percentage performatieven is opvallend hoog (52%). Deze categorie is veruit het best gevuld. Meer dan de helft van de schrijvers maakt gebruik van



Figuur 1. Hoofdstrategieën in bijzondere en vrije-ruimteverzoeken aan de examencommissie

strategie 2: het performatieve werkwoord. Wat kan hiervoor de verklaring zijn? Bij mondeling geuite verzoeken is de performatief lang niet zo populair: slechts 0,3% van alle mondeling geuite verzoeken bevat de performatief (Le Pair 1997:129, 132-133). Zou de voorkeur voor de performatief samenhangen met de wens van de verzoeker 'direct' te zijn? Of, nog onwaarschijnlijker, 'onbeleefd'? Deze verklaring is hoogst implausibel: studenten geven, gezien hun soms haast komieke voorkeur voor zwaarwichtig taalgebruik⁹, eerder de indruk juist beleefder, dan wel 'formeler' in hun taalgebruik te willen zijn. Het gaat immers om een officieel verzoek: een verzoek dat voor de student van groot belang is. Het gebruik van de performatief lijkt eerder uiting te geven aan formaliteit of officialiteit (en wellicht beleefdheid) dan aan directheid.

Conventionele performatieven

Hoewel de spreiding over de andere strategieën onze hypothese lijkt te bevestigen, is het niet zo dat de mate van impositie van invloed lijkt te zijn op de keus voor een performatief.¹⁰ Klaarblijkelijk is de voorkeur voor een performatief net zo conventioneel in Nederlandse verzoekbrieven als de keus voor een referentie aan de geslaagdheidscondities dat is voor de mondeling geuite verzoeken.

Het ziet ernaar uit dat de sociopragmatische variabele Mate van

Impositie nauwelijks een rol speelt bij de afweging voor de keus van een strategie. Het ziet er naar uit dat zodra een spreker besloten heeft dat een taaldaad gepast is, zij vervolgens de keus voor een genre maakt. Een spreker besluit bijvoorbeeld dat een verzoek gepast is, beseft dat dit verzoek aan de examencommissie gericht moet worden, en besluit dit verzoek schriftelijk te uiten. Daarbij kunnen allerlei overwegingen, zoals Context (bijvoorbeeld de mate van formaliteit), maar wellicht ook Machtsafstand, Impositie en Sociale Afstand, een rol spelen. Maar heeft een Spreker eenmaal voor een genre gekozen, bijvoorbeeld een tweegesprek, een verzoekschrift, een e-mail of een vergadering, dan ligt de keus voor één stereotiepe, conventionele (of default) hoofdstrategie voor de hand. Bij mondeling geuite verzoeken is dat de referentie aan de geslaagdheidsvoorwaarden, bij verzoekbrieven is dat de performatief. Besluit een Verzoeker vervolgens hiervan af te wijken, dan is het zeer wel denkbaar dat daar de overwegingen die ten grondslag liggen aan de formule $W(x) = D(S,H) + P(H,S) + R(x)$ een rol spelen en de factor indirectheid gevarieerd wordt. Met andere woorden: er zijn standaardverzoeken en verzoeken die afwijken van de standaard, en daarbij directer of indirecter geformuleerd worden.

Rest de vraag waarom in verzoekbrieven zozeer de voorkeur naar de performatief uitgaat. Oorspronkelijk heeft de performatief waarschijnlijk wel degelijk het schriftelijke verzoek kracht en officialiteit bijgezet, doordat het verzoek expliciet geuit werd. En dit was wellicht noodzakelijk omdat in schriftelijke communicatie een minder groot beroep op de context gedaan kan worden. Inmiddels is het gebruik van de performatief een conventie geworden die hoort bij het genre 'verzoekbrieven', net zoals de referentie aan geslaagdheidscondities dat is bij mondelinge verzoeken.

5 CONCLUSIE

Het weliswaar beperkte onderzoek naar de beleefdheidsstrategieën in verzoeken aan de examencommissie toont aan dat de keus voor een formulering niet in eerste instantie beïnvloed wordt door de waarde van de sociopragmatische variabele Mate van Impositie. Opnieuw is in dit onderzoek vastgesteld dat beleefdheid en indirectheid niet hetzelfde zijn: de duidelijke voorkeur voor de performatief (een directe verzoekstrategie) rechtvaardigt het vermoeden dat de verzoekers de performatief percipiëren als een beleefdheidsformule. Een perceptieonderzoek is hier echter noodzakelijk.

Daarnaast verdient het aanbeveling te onderzoeken in welke mate de keus voor een strategie/formulering beïnvloed wordt door de conventies die door het genre gesteld worden.

Aanleiding voor dit onderzoek was de vraag naar het succespercen-

tage van de verzoeken. Helaas is het aantal afwijzingen in dit onderzoek zo beperkt, dat het onmogelijk is te onderzoeken of er een relatie is tussen het inwilligen van het verzoek en de gebruikte verzoekstrategie. Uit het feit dat het aantal afwijzingen zo klein is, kan welhaast worden afgeleid dat het indienen van een verzoek bij de examencommissie vrijwel altijd zinvol is, aangezien de kans op afwijzing gering is en niet afhankelijk is van de wijze waarop het verzoek (in de hoofdstrategie) geformuleerd is.

NOTEN

- 1 Dank zij R. le Pair en B. Hendriks voor hun commentaar op deze bijdrage.
- 2 Het is vaak moeilijk om een verzoek in een klachtenbrief te onderscheiden van een verzoekbrief waarin een klacht opgenomen is om het verzoek 'kracht' bij te zetten. Bijvoorbeeld: 'Ik wil een extra kans want de computer aan de balie deed het weer eens niet'. In het laatste geval is sprake van een *supportive move* (hulpstrategie) volgens de classificatie van Blum-Kulka e.a. (1989). Geprobeerd is om 'echte' klachtenbrieven zoveel mogelijk uit het corpus te houden.
- 3 In deze bijdrage zal de initiatiefnemer van het verzoek altijd als vrouwelijk aangeduid worden, ook al bevonden zich onder de verzoekers ook personen van het mannelijk geslacht.
- 4 Met 'referentie aan geslaagdheidsvoorwaarden' worden hoordergeoriënteerde verwijzingen naar de bereidheid, de mogelijkheid of de toekomstigheid van het uitvoeren van het verzoek door de hoorder bedoeld.
- 5 Het dossier van een student wordt verwijderd zodra hij/zij is afgestudeerd.
- 6 De indruk bestaat dat zodra een student de weg naar de examencommissie gevonden heeft, de kans dat hij/zij opnieuw een beroep op haar zal doen, toeneemt.
- 7 De meest directe strategie wordt bij mondeling geuite verzoeken 'imperatief' genoemd. Deze komt in het gehele corpus niet voor. Stellende zinswendingen als 'U geeft mij een extra studiepunt' zijn echter zeer direct van aard: ze gaan ervan uit dat de hoorder het verzoek wel uit zal voeren. Vandaar dat ik varianten van dit type bij strategie 1 gecategoriseerd heb.
- 8 Ook als we de brieven met performatieven buiten beschouwing laten, zijn de verschillen tussen de corpora niet significant.
- 9 Opvallend is het oubollige taalgebruik dat sommige studenten menen te moeten hanteren. Hoewel dit door Blum-Kulka e.a. (1989) niet wordt opgevoerd als een Interne Modificatie, is het vermoeden gerechtvaardigd dat in de ogen van de studenten de kans op succes van een verzoek vergroot wordt door de verzwarende of archaïserende van de stijl. Constructies als: 'edoch' (07.JS), 'Reeds vele malen' (01.JN), 'Meneer Peerbooms, iedere keer is het een bepaald soort vrees dat over mij heen komt, wanneer ik het tentamen X moet maken' (01.JN), 'colleges [...] namen dusdanig zoveel tijd in beslag' (10.MS), 'gaarne' (07.JS), 'ik hoop dat de uitkomst van uw overweging gunstig zal zijn' (06.LH) komen opvallend vaak voor.
- 10 Uit vergelijkend onderzoek naar verzoekstrategieën in Franse en Nederlandse correspondentie (verzoeken om informatie) (Grijsbach 1996) bleek eveneens de voorkeur voor performatieven.

LITERATUUR

- Beebe, L.M. & M.C. Cummings (1996), Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance, in: S.M. Gass & J. Neu (red.), *Speech Acts across Cultures, Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- Blum-Kulka, S. (1987), Indirectness and politeness in requests: same or different? in: *Journal of Pragmatics* 11, 131-146.
- Blum-Kulka, S., J. House & G. Jasper (red.) (1989), *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*, Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, P. & S. Levinson (1987), *Politeness – some universals in language usage*, Cambridge: University Press.
- Grijsbach, B. (1996), *Les stratégies de politesse dans les lettres de requête commerciales. Une analyse des différences entre les lettres françaises et néerlandaises*, afstudeerscriptie BCL Nijmegen, BCS 135.
- Hinkel, E. (1997), Appropriateness of Advice: DCT and Multiple Choice Data in: *Applied Linguistics* 18, 1-25.
- Kasper, G. & M. Dahl (1991), Research Methods in Interlanguage Pragmatics, in: *Studies in Second Language Acquisition* 13, 215-247.
- Mulken, M.J.P. van (1996), Politeness markers in French and Dutch requests, in: K. Jaszczolt & K. Turner, *Contrastive semantics and pragmatics II*, 689-702.
- Pair, R. le (1997), *Verzoekstrategieën in het Spaans – een cross-cultureel en inter-cultureel perspectief*, Nijmegen: Mediagroep.
- Searle, J.R. (1979), Indirect Speech Acts, in: P. Cole & J.L. Morgan (red.), *Syntax and semantics 3: speech acts*, London: Academic Press, 59-82.
- Turner, K. (1996), The principal principles of pragmatic inference: politeness, in: *Language Teaching* 29, 1-13.