



‘Ik verzoek jou om rekening te houden met mijn *face!*’

Een onderzoek naar de manier waarop paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met face

‘I request you to take my *face* into account!’

A study on the way paramedical professionals take face into account in digital interactions when making requests to parents of children with motor disabilities

Naam: Joanice van de Laar

Cursus: Bachelorscriptie

Studie: Communicatie-en Informatiewetenschappen

Document: Bachelor scriptie

Datum: 9 juni 2023

Eerste begeleider: E. Dalmaijer

Universiteit: Radboud Universiteit Nijmegen

Samenvatting

Mensen zijn in dagelijkse interacties constant bezig met de vraag of het beeld dat ze uit willen dragen overeenkomt met het beeld dat anderen mensen van ze hebben. Dit concept wordt door Goffman (1967) *face* genoemd. Een van de settings waarin *face* een grote rol speelt, is in medische interacties. In dergelijke interacties worden namelijk vaak taalhandelingen gedaan die een dreiging kunnen vormen voor het *face* van de hoorder. Een gezichtsbedreigende actie in deze setting is het doen van een verzoek. Tot dusver hebben weinig studies gekeken naar de manieren waarop paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met *face*. Daarom is het doel van deze studie om te onderzoeken hoe paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met *face*. Dit is onderzocht door gebruik te maken van een discourse-analyse, waarbij de verschillende verzoekstrategieën, interne markeringsen en externe markeringsen zijn geïdentificeerd aan de hand van een eigen opgesteld codeerschema. Hiervoor is gebruik gemaakt van fragmenten uit een digitale app, waar zorgprofessionals kunnen communiceren met de ouders. De resultaten hebben laten zien dat er verscheidene manieren zijn waarop zorgprofessionals bij het formuleren van een verzoek in hun digitale communicatie naar de ouders rekening proberen te houden met het negatieve *face* van de ouder. Ten eerste kunnen ouders hiervoor gebruik maken van directe verzoeken in combinatie met interne markeringsen en externe markeringsen. Daarnaast kunnen zorgprofessionals er ook voor kiezen om gebruik te maken van directe verzoekstrategieën. De derde manier is door indirecte verzoekstrategieën te combineren met interne markeringsen en externe markeringsen. Dit impliceert dat paramedische professionals meerdere strategieën ter beschikking hebben om rekening te houden met de hoorders negatieve *face*. Het juist inzetten van deze strategieën is van groot belang voor een goede interpersoonlijke relatie.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Theoretisch kader	6
2.1 <i>Face en beleefdheidstheorie</i>	6
2.2 <i>Face in medische interacties</i>	8
2.3 <i>Face in computer gemedieerde communicatie</i>	10
2.4 <i>Face in verzoeken</i>	11
3 Methode	18
3.1 <i>Materiaal</i>	18
3.2 <i>Procedure</i>	18
4 Resultaten	20
4.1 <i>Frequentie verzoekstrategieën</i>	20
4.2 <i>Formulering van verzoekstrategieën</i>	21
5 Conclusie en discussie	35
6 Literatuurlijst	39
7 Bijlage	46

1 Inleiding

Hoe kan ik de beste versie van mezelf laten zien aan anderen? En komt het beeld dat ik uit wil dragen overeen met het beeld dat anderen van mij hebben? Dit zijn vragen waar mensen zich volgens socioloog Goffman (1967) dagelijks mee bezighouden in sociale interacties. Dit sociaal gevormde construct heet ook wel *face* en wordt meer specifiek gedefinieerd als ‘The positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact’ (Goffman, 1967, p. 213). *Face* maakt het mogelijk om een persoonlijke identiteit uit te dragen (Padberg, 2015).

Dat mensen constant bezig zijn met *face*, komt doordat het gemakkelijk onder vuur kan komen te liggen. Er is dan kans op ‘gezichtsverlies’ (Goffman, 1967). Dit blijkt het geval bij sociale interacties in het algemeen, maar ook specifiek bij taalhandelingen (Brown & Levinson, 1987; Goffman, 1967). Dergelijke taalhandelingen worden ook wel gezichtsbedreigende acties of *face threatening acts* (FTAs) genoemd (Brown & Levinson, 1987). Niet alleen wordt er een onderscheid gemaakt tussen FTAs die de hoorders óf sprekers *face* kunnen schaden, maar er wordt ook een onderscheid gemaakt tussen schade aan diens positieve óf negatieve *face*. Het positieve *face* is gericht op de behoefte om geaccepteerd te worden door anderen. Het negatieve *face* is meer gericht op een minimale inperking van de autonomie (Brown & Levinson, 1987; Padberg, 2015; Redmond, 2015). Om deze FTAs te reduceren of tóch uit te voeren, hebben Brown en Levinson (1987) vijf beleefdheidsstrategieën beschreven die hiervoor ingezet kunnen worden. De strategieën zijn als volgt: ‘Bald on record’, positieve beleefdheid, negatieve beleefdheid, ‘off the record’ en de FTA niet uitvoeren. Het verschil tussen de verscheidende strategieën, is de mate van beleefdheid. Hierbij wordt ‘bald on record’ gezien als het minst beleefd en de FTA niet uitvoeren als het beleefdst.

Niet alleen in ‘normale’ alledaagse gesprekken blijkt *face* een prominente rol te spelen, maar ook in veel interacties die qua discourse bijzonder zijn vormgegeven (Harris, 2003; Verhees, 2011). Een van deze bijzondere typen discourse waarin *face* een belangrijke rol speelt, is in dokter-patiënt interacties (Verhees, 2011). Wat deze interacties onderscheidt van bijvoorbeeld een gesprek met familie of vrienden, is dat er sprake is van een duidelijke machtsverhouding en veelal één onderwerp centraal staat: de gezondheid van de patiënt (Aronsson & Rundström, 1989; Ong et al., 1995; Verhees, 2011). Van deze kenmerken blijkt met name de onevenredige machtsverhouding tussen arts en patiënt een invloed te kunnen hebben op *face* (Aronsson & Rundström, 1989; Merkin, 2007). Enerzijds wordt hierdoor verwacht dat de arts informatie overbrengt en stuurt op bepaalde vlakken, wegens zijn medische kennis en sociale status (Goodyear-Smith & Buetow, 2001). Anderzijds wordt verwacht dat er

een interpersoonlijke relatie wordt opgebouwd, waarbij de patiënt's *face* niet wordt geschaad (Ong et al., 1995). Er moet dus niet alleen worden gelet op *wat* er wordt gezegd, maar ook *hoe* het wordt gezegd.

Deze twee verwachtingen blijken vaak met elkaar in het geding te komen, aan het aanzienlijke aantal FTAs in medische interacties te zien (Aronsson & Rundström, 1989). Een van deze veelvoorkomende FTAs in medische interacties, is het doen van een verzoek (Aronsson & Sätterluund-Larsson, 1987). Verzoeken worden gezien als gezichtsbedreigende acties, omdat het taalhandelingen zijn die het negatieve *face* van de hoorder in gevaar kunnen brengen. De reden dat verzoeken een gevaar kunnen vormen voor het negatieve *face* van de hoorder, komt doordat het uitingen zijn die de hoorder een bepaalde handeling opleggen, wat zorgt voor een inperking van de bewegingsvrijheid. In de theorie worden dergelijke taalhandelingen beschreven als impositieve directieve taalhandelingen (Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Searle, 1969).

Om bij verzoeken rekening te houden met de hoorders negatieve *face* kunnen sprekers gebruik maken van *face-work* in de vorm van negatieve beleefdheid (Brown & Levinson, 1987). Een van de manieren om negatieve beleefdheid te realiseren, is door middel van indirectheid. Indirectheid wordt bepaald aan de hand van de *optionality* (het aantal opties een hoorder wordt geboden om niet aan het verzoek te voldoen) en de 'lengte van het inferentiële pad (de inferentie die een hoorder pleegt om de taalhandeling als verzoek te herkennen)' (Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997, p. 176). Hoe indirect een verzoeksuiting is, is te zien aan de strategie die een spreker kiest. Sprekers kunnen namelijk uitingen op verschillende manieren formuleren, die variëren in de mate van indirectheid. In het huidige onderzoek worden negen verzoekstrategieën onderscheiden waaruit sprekers kunnen kiezen. In oplopende mate van indirectheid zijn de verzoekstrategieën als volgt: de imperatiefvorm, performatieve werkwoorden, statements van verplichting, statements van wil/wens, suggesties, refereren aan *non-obviousness*, refereren aan de bereidheid, refereren aan de mogelijkheid en hints (Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; House & Kasper, 1987; Le pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000).

Verder kan er ook rekening worden gehouden met het negatieve *face* van de hoorder door verzoeksuitingen te modificeren middels interne markeringen en externe markeringen. Interne markeringen zijn elementen binnen de kern van het verzoek die de impositieve kracht van een verzoek kunnen verkleinen (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004). Een voorbeeld van een dergelijke modificatie is de *downtoner* 'even' in de zin 'Wil je even de deur dichtdoen?'. Externe markeringen vallen daarentegen buiten de kern

van het verzoek en worden voornamelijk gebruikt om de ‘klap’ van het verzoek te verzachten. Hierbij kan worden gedacht aan uitingen van dankbaarheid of redenen voor het verzoek (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004).

Onderzoek heeft dus laten zien dat *face* een belangrijke rol speelt binnen arts-patiënt interacties, met name bij het doen van verzoeken (Aronsson & Sätterluund-Larsson, 1987, Verhees, 2011). Veel van deze dokter-patiënt interacties zijn alleen onderzocht in een offline, *face-to-face* (F2F) setting. De plotselinge coronapandemie heeft echter laten zien dat alleen F2F interacties niet meer voldoende zijn om het volledige aantal patiënten te diagnosticeren en behandelen (Martens et al., 2021). Hierdoor is een opmerkelijke vorm van digitale zorgverlening opgekomen: online chats. Dit is een vorm van computer-gemedieerde communicatie (CMC), waarbij er sprake is van een verminderd aantal communicatiekanalen, zoals non-verbale cues en lichaamstaal (Curcic 2020; Jacobsen & Smith, 2022). Het is interessant om te kijken hoe rekening wordt gehouden met *face* in medische interacties waarbij er sprake is van deze verminderde communicatie mogelijkheden.

Het doel van dit onderzoek is dan ook om te onderzoeken hoe paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met *face*. In het specifiek zal dit worden onderzocht aan de hand van de volgende onderzoeksvraag: *Op welke manier houden paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening met face? Door dit soort online medische interacties te bestuderen, wordt de kennis over de rol van face in digitale dokter-patiënt interacties groter en kan worden gekeken hoe verzoeken worden geformuleerd om zowel face te waarborgen als adequaat informatie over te brengen. Dit draagt bij aan het uitbreiden van de theorie omtrent face.*

In het huidige hoofdstuk is een inleiding gegeven van het onderwerp van deze studie. Hoofdstuk 2 biedt een overzicht van de literatuur over *face*. Hierbij wordt ook gekeken naar *face* in medische interacties, digitale interacties en in verzoeken. Hoofdstuk 3 bespreekt de methode van het huidige onderzoek. Hierin wordt onder anderen een eigen opgesteld codeerschema gepresenteerd. Vervolgens geeft Hoofdstuk 4 een overzicht van de resultaten die zijn gevonden op basis van een discourse-analyse. Tot slot worden in Hoofdstuk 5 de conclusie en discussie behandeld. Middels de resultaten uit de discourse-analyse en een koppeling aan eerdere literatuur over de vormgeving van verzoeken met betrekking tot *face* zal dus een antwoord worden geboden op de onderzoeksvraag.

2 Theoretisch kader

2.1 Face en beleefdheidstheorie

In het dagelijks leven krijgen mensen constant te maken met sociale interacties. Een sociaal gevormd construct waarmee rekening moet worden gehouden wanneer mensen een conversatie aangaan, is volgens socioloog Goffman (1967) die van *face*. Het concept *face* kan worden gedefinieerd als ‘The positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact’ (Goffman, 1967, p. 213). *Face* gaat dus eigenlijk over de positieve attributen die een persoon zichzelf toe-eigent en in hoeverre deze attributen ook door de andere deelnemers in de interactie aan de spreker worden toegekend. Het concept is niet iets wat men bezit of wat van nature in de wereld is, het is een sociaal gevormd construct waarmee de persoonlijke identiteit uitgedrukt kan worden (Padberg, 2015).

Als eenmaal een bepaalde *face* is neergezet, dan moet er constant aan gewerkt worden om deze *face* ook in stand te houden. Volgens Goffman (1967) gaat dit via bepaalde *facework* strategieën, ofwel acties die overeenkomen met het imago dat een deelnemer wil uitstralen. Hierbij moet niet alleen rekening gehouden met het eigen *face* van de spreker, maar ook met die van de gesprekspartner. Beide kunnen namelijk onder vuur te komen liggen. In het Nederlands wordt deze manier van de persoonlijke identiteit op het spel zetten ook wel *gezichtsverlies* genoemd (Goffman, 1967; Bongers, 2019).

Brown en Levinson (1987) hebben Goffmans theorie over *face* verder uitgewerkt door de beleefdheidstheorie te introduceren. Deze theorie van beleefdheid is specifiek gefocust op de taalhandelingen die personen in een conversatie uitvoeren omtrent *face*. Goffmans theorie was daarentegen meer algemeen gericht op de vormgeving van *face* in sociale interacties. De definitie van *face* volgens de beleefdheidstheorie luidt als volgt: ‘The public self-image that every member wants to claim for himself, consisting of two related aspects: (a) negative *face* (b) positive *face*’ (Brown & Levinson, 1987, p. 61). Deze definitie van *face* laat al zien dat bij het ontwikkelen van de beleefdheidstheorie *face* verder is uitgesplitst in twee soorten: Een positieve en een negatieve *face*. Een mens positieve *face* is gericht op de behoefte om geaccepteerd te worden door anderen. Een negatieve *face* is er daarentegen op gericht om te kunnen doen en laten wat iemand wil, zonder hierin beperkt te worden door anderen (Brown & Levinson, 1987; Goffman, 1967; Padberg, 2015; Redmond, 2015).

Als er geen rekening wordt gehouden met *face*, kan er volgens Brown en Levinson (1987) worden gesproken van gezichtsbedreigende acties of *face threatening acts*. Dit zijn verscheidene taalhandelingen die een gevaar kunnen vormen voor beide gesprekspartners hun

face (Hodzic, 2016). Een aantal gezichtsbedreigende acties worden getoond in Tabel 1 (Brown & Levinson, 1987).¹

Tabel 1. Voorbeelden van gezichtsbedreigende acties

	Schadelijk voor de hoorder	Schadelijk voor de spreker
Bedreigd het positieve <i>face</i>	Complimenten	Verontschuldigen
	Kritiek	Schuld toegeven
Bedreigd het negatieve <i>face</i>	Verzoeken	Verontschuldigen
	Waarschuwen	En aanbod aannemen

In Tabel 1 is onder andere te zien dat het negatieve *face* van een gesprekspartner in gevaar kan komen door een verzoek. Dit kan er namelijk voor zorgen dat de bewegingsvrijheid wordt ingeperkt. Verder valt ook te zien dat het positieve *face* van iemand anders in gevaar kan worden gebracht door kritiek te uiten. Dan wordt iemand immers niet meer volledig geaccepteerd.

Volgens Brown en Levinson (1987) hebben drie factoren impact op hoe zwaar een gezichtsbedreigende actie weegt. Deze factoren zijn macht, afstand en de grootte van de impositie (Gerritsen et al., 1999; Holtgraves, 1992; Planken, 2002). Macht betreft hier de machtsverhouding tussen de hoorder en de spreker. Daarnaast betekent afstand in hoeverre personen sociaal van elkaar afstaan. Als laatste heeft de grootte van de impositie te maken met de waarde die aan een bepaalde gezichtsbedreigende actie wordt gehecht. Iemand aanraden om gewicht te verliezen kan namelijk worden gezien als een grotere gezichtsbedreigende actie dan iemand aanraden om een bepaalde stofzuiger te kopen. Een grotere machtsafstand, sociale afstand en impositie hebben een grotere gezichtsbedreigende actie tot gevolg (Brown & Levinson, 1987; Gerritsen et al., 1999). De combinatie van deze drie eigenschappen bepaalt dus in hoeverre de gezichtsbedreigende actie een grote of kleine bedreiging vormt voor het *face* van de spreker of hoorder.

Op basis van de grootte van de FTA, wordt bepaald welke strategie een spreker het beste kan kiezen om de gezichtsbedreigende actie uit te voeren (Planken, 2002). In de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) worden 5 verschillende beleefdheidsstrategieën beschreven om FTAs uit te voeren of reduceren:

1. 'Bald on record' (direct). De gezichtsbedreigende actie wordt gewoon uitgevoerd.

¹ Tabel 1 waarin verschillende voorbeelden worden gegeven van gezichtsbedreigende acties, is zelfgemaakt. De theorie erachter is gebaseerd op Brown & Levinson (1987).

2. Positieve beleefdheid. Hierbij wordt een poging gedaan om het positieve *face* niet in gevaar te brengen, door er rekening mee te houden dat iemand geaccepteerd wilt worden.
3. Negatieve beleefdheid. Hierbij wordt een poging om het negatieve *face* niet in gevaar te brengen, door proberen te vermijden dat iets opgelegd wordt.
4. ‘Off the record’ (indirect). Hierbij wordt een poging gedaan om de bedreiging van het *face* te verminderen, door de boodschap op een indirecte manier te brengen.
5. De gezichtsbedreigende actie niet uitvoeren.

Om een duidelijk overzicht te bieden van de manier waarop beleefdheidsstrategieën talig kunnen worden uitgevoerd, wordt in Tabel 2 een overzicht gegeven met een voorbeeld van elke strategie.

Tabel 2. Voorbeelden van beleefdheidsstrategieën

Beleefdheidsstrategie	Voorbeeld
1. ‘Bald on record’	‘Doe de deur dicht.’
2. Positieve beleefdheid	‘Ik weet dat ik veel van je vraag, maar kan je de deur dichtdoen?’
3. Negatieve beleefdheid	‘Zou je de deur misschien een beetje dicht kunnen doen?’
4. ‘Off the record’	‘Ik heb wel erg veel last van het lawaai met de deur open.’
5. FTA niet uitvoeren	Je maakt geen opmerking over de deur.

2.2 *Face in medische interacties*

Hoe rekening wordt gehouden met *face* is al in verscheidene domeinen onderzocht. Er is onder andere gekeken naar het gebruik van verschillende beleefdheidsstrategieën ter bescherming van *face* in interacties tussen politieagenten en burgers én rechters en gedaagden (Harris, 2003). Een ander interessant domein waar *face* een belangrijke rol speelt, is in medische interacties tussen patiënten en dokters. Aronsson en Rundström (1989) stellen namelijk dat de kans op gezichtsbedreigende acties in deze context groot is. Uit onderzoek van Verhees (2011) in deze context blijkt bijvoorbeeld dat patiënten vaak een bepaalde *face* opgelegd krijgen, waar artsen rekening mee moeten houden.

Dat de kans op gezichtsbedreiging in dokter-patiënt interacties groot is, kan met name worden toegewezen aan de bijzondere eigenschappen van de discourse. Deze interacties verschillen namelijk erg van 'normale', alledaagse gesprekken. Dit is voornamelijk terug te zien in de machtsrelatie tussen dokter en patiënt. Deze is onevenredig (Merkin, 2007; Verhees, 2011). Dit komt doordat de arts over de nodige medische kennis en sociale status bezit, die worden gezien als een teken van macht (Goodyear-Smith & Buetow, 2001). Dit wordt ook wel de institutionele autoriteit genoemd (Aronsson & Rundström, 1989). Daarnaast staat één onderwerp centraal in de conversatie: de gezondheid van de patiënt. Vanwege dit gevoelige onderwerp kunnen taalhandelingen omtrent dit onderwerp ook al snel als gevoelig worden ervaren (Ong et al., 1995; Verhees, 2011).

Deze twee eigenschappen van dokter-patiënt interacties zorgen vaak voor een vertekend beeld dat dokters enkelweg de patiënt moeten voorzien van informatie omtrent diens gezondheid. Doktoren hebben echter nog een belangrijk doel te volbrengen in communicatie met patiënten, namelijk een goede interpersoonlijke relatie opbouwen en onderhouden (Ong et al., 1995). Talige handelingen, waaronder rekening houden met *face*, zijn belangrijk voor deze interpersoonlijke relatie (Verhees, 2011). Deze twee doelen, het juist overbrengen van informatie en tegelijkertijd een goede band opbouwen met de patiënt, kunnen ervoor zorgen dat *face* een gevaar loopt. De informatie moet namelijk zo overgebracht worden dat het duidelijk én (gezichts)vriendelijk is.

Aangezien de dokter wordt gezien als de dominante partij, zal deze vaak rekening moeten houden met de patiënt's *face* en zal de patiënt vaker te maken krijgen met gezichtsbedreigende acties richting diens *face* (Van den Hoven et al., 2018.). Zowel het positieve als het negatieve *face* van de patiënt kan gevaar lopen door verschillende gezichtsbedreigende acties. Veelvoorkomende FTAs van artsen betreffen verzoeken, voorschrijvende acties en waarschuwingen over bepaalde medicijnen of handelingen (Aronsson & Rundström, 1989; Van den Hoven et al., 2018). Alhoewel deze handelingen nodig zijn voor een dokter om de patiënt zo goed mogelijk te behandelen, kan het vanuit de patiënt wel worden gezien als een inperking van de handelingsvrijheid en dus een bedreiging voor het negatieve *face* (Brown & Levinson, 1987; Van den Hoven et al., 2018). Ook wordt er gebruik gemaakt van verschillende FTAs die een dreiging kunnen vormen voor het positieve *face* van de patiënt, zoals complimenten (Tian et al., 2023).

Zoals besproken in paragraaf 2.1, hebben Brown en Levinson (1987) beschreven dat bij een grote machtsafstand, sociale afstand en impositie gezichtsbedreigende acties als ernstiger worden ervaren. Afhankelijk van hoe goed de patiënt en dokter elkaar kennen kan de sociale

afstand groot of klein zijn (Harris, 2003). De machtsverhouding en impositie in dokter-patiënt interacties zijn wel vaak aanzienlijk, dus kan worden verondersteld dat FTAs een grote dreiging voor de patiënt's *face* kunnen vormen (Ong et al., 1995; Verhees, 2011). Volgens de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) zouden in deze gevallen vooral erg beleefde strategieën het meest gepast zouden zijn. Onderzoek naar dokter-patiënt interacties laat echter zien dat allerlei beleefdheidsstrategieën worden gebruikt. Harris (2003) heeft bijvoorbeeld gesprekken tussen patiënten en dokters geanalyseerd waarin gebruik wordt gemaakt van directe strategieën, indirecte strategieën, maar ook strategieën die meer gefocust zijn op het positieve *face*. Ook Aronsson en Sätterluund-Larsson (1987) laten zien dat dokters vaak gebruik maken van indirecte strategieën (Aronson & Rundström, 1989).

Verder blijkt uit onderzoek dat het gebruik van beleefdheidsstrategieën in medische interacties ook risico's met zich mee kunnen brengen. Ten eerste kan het gebeuren dat indirecte uitingen vanuit de dokter door de patiënt anders worden opgepakt dan initieel bedoeld (Pighin & Bonnefon; 2011; Verhees; 2001). Verder kan het ook voorkomen dat verzoeken die worden uitgevoerd middels beleefdheidsstrategieën niet worden begrepen (Aronson & Rundström, 1989).

2.3 Face in computer gemedieerde communicatie

Aangezien de *face theory* van Goffman is ontwikkeld in een tijd waarin digitale interacties nog niet veel voorkwamen, is deze theorie vooral gericht op *face-to-face* interacties (Jacobsen & Smith, 2022). Met de opkomst van computer-gemedieerde communicatie (CMC) is het echter interessant om te kijken hoe rekening wordt gehouden met *face* in digitale interacties. De opkomst van CMC wordt ook waargenomen in de gezondheidszorg, waar steeds meer van de communicatie online plaatsvindt tussen arts en patiënt (Jahanshani et al., 2022; Martens et al., 2021).

Om te zien hoe rekening wordt gehouden met *face* in digitale interacties is het eerst belangrijk om te beschrijven wat CMC precies inhoudt. Een van definities die wordt aangehaald om CMC te omschrijven luidt: 'Any communicative transaction that take place by way of a computer, whether online or offline' (McQuail, 2010, p. 552). Er zijn veel verschillende vormen van CMC te onderscheiden, zoals chatapplicaties, sociale media kanalen en e-mail (Van der Laan, 2018; Verheijen, 2016; Versluis, 2012). De eerste genoemde vorm, online chats, is interessant om te bestuderen omtrent *face*. Dit komt omdat deze vorm van CMC erg verschilt van F2F op het gebied van visuele en auditieve elementen (Jacobsen & Smith, 2022).

Waar gesprekspartners tijdens F2F communicatie gebruik maken van allerlei kanalen om een boodschap over te brengen, zoals gesproken taal, non-verbale cues en lichaamstaal, is

dit bij online chats veel meer gelimiteerd (Curcic 2020; Jacobsen & Smith, 2022). Jacobsen en Smith (2022) opperen dan ook dat gesprekspartners in digitale interacties zich erg bewust zijn van de miscommunicatie die kan ontstaan door het ontbreken van dergelijke communicatiekanalen en daardoor meer gefocust zijn op *face*. Doordat mensen meer gefocust zijn op *face*, blijkt de kans op gezichtsbedreiging op CMC kanalen groot (Morand & Ocker, 2003). Enkele FTAs die veel voorkomen zijn het doen van verzoeken, aanbieden van excuses en het bieden van advies (Flores-Salgado & Castineira-Benitez, 2018; Golato & Taleghani-Nikazm, 2006; Morand & Ocker, 2003).

Eerder onderzoek toont aan dat beleefdheidsstrategieën in digitale interacties veel worden gebruikt (Taleghani-Nikazm, 2013). Volgens Park (2008) komt dit doordat beleefdheidsstrategieën op CMC kanalen van groot belang zijn om de interpersoonlijke interactie te verbeteren. Enkele van de beleefdheidsstrategieën die bijvoorbeeld veel worden gebruikt zijn indirect taalgebruik, positieve beleefdheid en negatieve beleefdheid (Harrison & Barlow, 2009; Taleghani-Nikazm, 2013; Westbrook, 2007).

2.4 *Face in verzoeken*

Verzoeken zijn een type taalhandeling die al veel aandacht hebben gekregen in de (taal)wetenschap wegens hun impositieve aard. Een verzoek is namelijk een taalhandeling waarbij de spreker een poging doet om de hoorder een bepaalde actie uit te laten voeren (Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000; Searle, 1969). Daarmee valt een verzoek onder een directieve taalhandeling. Dit zijn taalhandelingen waarbij de essentie van de uiting als volgt luidt: ‘U[tterance] counts as an attempt to get H[earer] to do A[ct]’ (Searle, 1969, p. 66). Volgens Hendriks en Le Pair (2004) kan het directieve karakter van een verzoek nog verder worden gespecificeerd als een impositief directieve taalhandeling. Met een verzoek doet een spreker namelijk een poging om de hoorder een bepaalde handeling op te dragen, die in het voordeel is van de spreker en moeite kost voor de hoorder.

Door de impositieve aard worden verzoeken beschouwd als FTAs die een dreiging kunnen vormen voor de hoorders negatieve *face*. Bij het uiten van een verzoek wordt de bewegingsvrijheid van de hoorder namelijk ingeperkt (Brown & Levinson, 1987; Dibinoudis, 2022; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). Om rekening te houden met de hoorders negatieve *face* bij het doen van verzoeken, kunnen sprekers gebruik maken van *face-work*. Een van de manieren om dit te doen, is door negatieve beleefdheid toe te passen, zoals omschreven in Brown en Levinson (1987). Hierdoor wordt de hoorder een grotere bewegingsvrijheid geboden om het verzoek niet in te willigen (Brown &

Levinson, 1978; Hendriks, 2000; Le Pair, 1997). Een manier om negatieve beleefdheid te realiseren, is middels indirectheid (Hendriks, 2002; Le Pair, 1997). Indirectheid wordt door Hendriks en Le Pair (2004) omschreven als de ‘‘tactvolle’ opties die een spreker in een verzoek inbouwt om de aangesprokene onder een verzoek uit te laten komen en die de lengte bepalen van het inferentiële pad van letterlijke naar bedoelde betekenis’ (p. 21). Deze twee elementen van indirectheid worden door Leech (1983) *optionality* en *the inferential path* genoemd.

Indirectheid wordt weerspiegeld in de verzoekstrategie die sprekers kiezen. Verscheidene studies hebben verzoekstrategieën geclassificeerd op basis van de mate van indirectheid (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Blum-Kulka, 1987; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). In de huidige studie zijn deze verzoekstrategieën samengenomen tot drie hoofdstrategieën, die verder onderverdeeld zijn in negen sub-strategieën. Deze verzoekstrategieën, de manier waarop hun illocutieve kracht (de communicatieve intentie van de spreker) wordt gerealiseerd en hun *optionality* zijn te zien in Tabel 3 (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339).

Tabel 3. Verzoekstrategieën in oplopende mate van indirectheid

Verzoekstrategie	Illocutieve kracht via:	<i>Optionality</i>	Voorbeeld
Direct			
1. Imperatief	Essentie van verzoek wordt direct verwoord door de modus van het werkwoord.	Geen, gebiedende wijs laat geen optionality toe.	‘Zet het raam open.’
2. Performatief werkwoord	Essentie van verzoek wordt direct verwoord door semantisch relevant werkwoord.	Het semantische aspect en de modus van het werkwoord maken het verzoek minder impositief dan de gebiedende wijs.	‘Ik verzoek je het raam open te zetten.’
3. Statement van verplichting	Niet expliciet refereren aan essentiële voorwaarde, maar impliciet via redelijkheidsvoorwaarde.	De directheid van 1. en 2. ontbreekt; maar negeren van verzoek is moeilijk door de presentatie van het	‘Je moet het raam openzetten.’

		verzoek als een (morele) verplichting.	
4. Statement van wil/wens	Verzoekkracht wordt geïmpliceerd doordat spreker refereert aan spreker-georiënteerde oprechtheidsconditie.	Optionality bestaat weliswaar, maar deze impliceert het negeren van wil / wens van spreker.	‘Ik wil dat je het raam open zet.’
5. Suggestieve formulering	Kracht van verzoek via refereren aan redelijkheidscanditie; min of meer geconventionaliseerde directief, niet per se impositief.	De ‘kosten-baten dimensie’ kan gemanipuleerd worden: gevraagde handeling kan gepresenteerd worden alsof deze in het belang van aangesprokene is.	‘Zou je het raam niet open zetten?’
Conventioneel indirect			
6. <i>Non-obviousness</i>	Refereren aan preconditionie: non-obviousness (handeling).	De vraag-constructie geeft de aangesprokene <i>optionality</i> doordat hij de mogelijkheid heeft de toekomstige handeling te betwijfelen of te ontkennen.	‘Zet je het raam open?’
7. Bereidheid	Refereren aan preconditionie: bereidheid (hoorder).	De vraag-constructie geeft de aangesprokene <i>optionality</i> doordat hij de mogelijkheid heeft zijn bereidheid te betwijfelen of te ontkennen.	‘Wil je het raam open zetten?’
8. Mogelijkheid	Refereren aan preconditionie: mogelijkheid (hoorder).	De vraag-constructie geeft de aangesprokene <i>optionality</i> doordat hij	‘Kun je het raam open zetten?’

de mogelijkheid heeft
zijn 'in staat zijn' te
betwijfelen of te
ontkennen.

**Niet-
conventioneel
indirect**

9. Hint	Uiting wordt slecht als verzoek geïnterpreteerd indien de hoorder over voldoende context- informatie beschikt.	Aan hoorder wordt veel optionality verleend: hij hoeft de taaluiting niet als verzoek op te vatten	't Is hier bloedheet.'
---------	--	---	---------------------------

Opmerking. Overgenomen uit *'Interculturele communicatieve competentie: directheid in verzoeken'*, door Le Pair, R. G., & Korzilius, H. P. L. M. (2000, p. 339).

In Tabel 3 is te zien dat de imperatief de meest directe verzoekstrategie is. Dit komt doordat de hoorder bij deze strategie weinig opties wordt geboden om onder het verzoek uit te komen. Daarnaast is het inferentiële pad erg kort. Daarentegen biedt een hint veel meer opties aan de hoorder om het verzoek niet in te willigen. Het verzoek hoeft immers niet als zodanig geïnterpreteerd te worden. Ook het inferentiële pad is bij deze strategie erg lang. Een hint is daarmee de meest indirecte strategie die sprekers kunnen kiezen (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Blum-Kulka, 1987; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000).

Verscheidene onderzoeken die hebben gekeken naar de manier waarop verzoeksuitingen worden geformuleerd, hebben aangetoond dat er veelal een voorkeur is voor conventioneel indirecte verzoekstrategieën (Blum-Kulka, 1989; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997). Dergelijke verzoekstrategieën worden dan ook vaak gezien als veilige manieren om een verzoek te formuleren (Hendriks, 2002). Indirecte strategieën brengen echter nog wel het gevaar met zich mee dat ze voor verwarring kunnen zorgen (Aronson & Rundström, 1989). Van de strategieën die vallen onder de conventioneel-indirecte verzoekstrategieën, blijkt het uiten van een verzoek middels het refereren aan *non-obviousness* nauwelijks voor te komen. Daarnaast blijken ook directe verzoekstrategieën weinig voor te komen. Het gaat dan met name om strategieën waarbij een verzoek wordt gedaan door gebruik te maken van imperatieven, performatieven en statements van verplichting (Hendriks, 2002;

Hendriks & Le Pair; 2004). De derde categorie, de niet-conventioneel indirecte verzoekstrategie, blijkt nagenoeg niet ingezet te worden wanneer sprekers een verzoek formuleren (Hendriks, 2002).

Veel van de studies die de vormgeving van verzoeksuitingen hebben onderzocht, hebben zich gericht op de manier waarop verzoeksuitingen in het algemeen worden geformuleerd. Echter heeft een studie van Hendriks & Le Pair (2004) specifiek onderzoek gedaan naar de formulering van verzoeken in situaties waarbij er sprake is van een grote machtsafstand. Bevindingen van deze studie zijn interessant voor het huidige onderzoek, aangezien er bij dokter-patiënt interacties ook sprake is van een onevenredige machtsverhouding, zoals eerder beschreven in paragraaf 2.2 (Merkin, 2007; Verhees, 2011). Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de machtsafstand tussen spreker en hoorder een invloed heeft op de geprefereerde verzoekstrategie. Wanneer de spreker 'machtiger' is dan de hoorder, wordt er het vaakst gebruik gemaakt van strategieën waarbij wordt gerefereerd aan de bereidheid. Ook verzoekstrategieën waarbij er wordt gemaakt van het refereren aan de mogelijkheid blijken in een dergelijke situatie vaak voor te komen. Directe strategieën blijken in een veel minder mate te worden gebruikt. Onderzoek van Le Pair (1997) laat juist het tegenovergestelde zien wat betreft directe verzoekstrategieën in situatie waarop er sprake is van een onevenredige machtsverhouding. Dit onderzoek heeft namelijk aangetoond dat een grotere machtsverhouding juist leidt tot een toename in het gebruik van directe strategieën. Hieruit blijkt dat er contrasterende bevindingen zijn wat betreft de verzoekstrategieën die worden ingezet.

Naast dat sprekers verschillende verzoekstrategieën kunnen gebruiken om in meerdere of mindere mate rekening te houden met de hoorders negatieve *face*, kan dit ook worden gedaan door verzoekstrategieën te modificeren middels interne markeringen en externe markeringen. Dergelijke markeringen hebben de kracht om de impositie richting de hoorder te verkleinen en daarmee de dreiging voor het negatieve *face* van de hoorder te verminderen (Blum-Kulka, 1987; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2014). Interne markeringen bevinden zich binnen de kern van het verzoek en worden vooral gebruikt om de impositieve kracht van een verzoek te verminderen. 'Als de kern van het verzoek wordt die eenheid beschouwd die een verzoeking minimaal nodig heeft om als verzoek herkenbaar te zijn' (Hendriks & Le Pair, 2004, p. 24). Tabel 4 geeft een overzicht van de meest gebruikte interne markeringen (Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004).

Tabel 4. Interne markeringen en voorbeelden

Type interne markering	Voorbeeld
<i>Vraagzinnen</i>	‘Kan je de deur dichtdoen?’
<i>Onvoltooid verleden toekomstige tijd</i>	‘Zou je de deur dicht kunnen doen?’
<i>Zinsontkenning</i>	‘Je kan de deur zeker niet dicht doen, of wel?’
<i>Modale werkwoorden</i>	‘Wil je de deur dichtdoen?’
<i>Aanhangselvragen</i>	‘Je zou de deur best dicht kunnen doen, toch?’
<i>Beleefdheidsmarkeerder</i>	‘ <i>Alsjeblieft</i> ’
<i>Downtoners</i>	‘Misschien’, ‘mogelijk’
<i>Understaters</i>	‘Even’
<i>Hedges</i>	‘Soort van’

Uit een analyse van Hendriks en Le Pair (2004) is gebleken dat interne markeringen voornamelijk worden ingezet bij conventioneel indirecte verzoekstrategieën, zoals verzoeken die worden geformuleerd middels het refereren aan de bereidheid of mogelijkheid. Directe verzoekstrategieën blijken daarentegen veel minder te worden gemodificeerd middels interne markeringen. Als er gebruik wordt gemaakt van interne markeringen bij directe verzoekstrategieën, is dit veelal in de vorm van modale werkwoorden (Hendriks & Le Pair, 2004). Deze modale werkwoorden worden ingezet om het verzoek te distantiëren van de realiteit. Hetzelfde onderzoek heeft gekeken welke interne markeringen veel voor blijken te komen in de Nederlandse taal. Hieruit is naar voren gekomen dat sprekers voornamelijk verzoeken modifieren middels het gebruik van de onvoltooid verleden toekomstige tijd, *downtoners* en *understaters*. Haverkate (1994) beschrijft dat de onvoltooid verleden toekomstige tijd een bijzondere type modificatie is, waarbij er sprake is van een ‘dubbele afstand in de tijd’ (p. 186). *Downtoners* verminderen de impositie door ‘enige reserve of onzekerheid te tonen ten opzichte van de gevraagde handeling’ (Hendriks & Le Pair, 2004, p. 40). *Understaters* zijn woorden die de grootte van het verzoek kunnen verkleinen.

Externe markeringen bevinden zich buiten de kern van het verzoek en worden vooral ingezet om het verzoek ‘een plaats te geven’. Tabel 5 geeft een overzicht van de externe markeringen die sprekers kunnen gebruiken (Hendriks, 2002, p. 72).

Tabel 5. Externe markeringen

Type externe markering	Voorbeeld
<i>Voorlopig verzoek</i>	‘Zou ik je iets mogen vragen?’
<i>Vooraf toezegging krijgen</i>	‘Zou ik je voor een gunst mogen vragen?’
<i>Reden voor het verzoek</i>	‘Zie, ik moet morgen het rapport inleveren’
<i>Ontwapener</i>	‘Ik weet dat het heel wat is om van je te vragen, maar’
Beloning	‘Volgende keer doe ik het’
Expressie van dank	‘Ik zou je heel dankbaar zijn’
Kosten minimaliseren	‘Het duurt maar 10 minuten’

Opmerking. Overgenomen uit ‘*More on Dutch English...please? A study of request performance by Dutch native speakers, English native speakers and Dutch learners of English*’, door Hendriks, B.C. (2002, p. 72).

Onderzoek omtrent externe markeringen is veel meer gelimiteerd dan het onderzoek naar interne markeringen. Veel onderzoek focust zich namelijk alleen op de kern van het verzoek. Onderzoek van Hendriks (2002) heeft wel gekeken naar de hele verzoeksuiting. Hieruit is naar voren gekomen dat er weinig gebruikt wordt gemaakt van externe markeringen bij directe verzoekstrategieën. Verzoeken die werden geformuleerd door het te refereren aan de bereidheid of de mogelijkheid blijken wel veel te worden gemodificeerd middels externe markeringen. De externe markeringen die het meest lijken te worden gebruikt in verzoeksuitingen, zijn redenen voor het verzoek. Deze justificaties voor het doen van een verzoek blijken met name voor te komen in institutionele situaties.

Tot dusver zijn er een aantal dingen besproken in het theoretisch kader. Paragraaf 2.1 van het theoretisch kader heeft wetenschappelijke literatuur over het sociale construct *face* besproken. Hierbij is ingezoomd op de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) en bijpassende beleefdheidsstrategieën. Verder is in paragraaf 2.2 besproken hoe *face* een belangrijk construct is bij medische interacties. Paragraaf 2.3 heeft een overzicht gegeven van literatuur over *face* in digitale interacties. Ten slotte is in de laatste paragraaf beschreven hoe *face* van toepassing is op verzoeken. Hierbij is met name ingezoomd op de manieren waarop gezichtsbedreiging verminderd kan worden middels indirecte verzoekstrategieën, interne markeringen en externe markeringen.

3 Methode

3.1 Materiaal

Het materiaal wat bij dit onderzoek is gebruikt, betreft gesprekken tussen paramedische professionals en ouders van kinderen met een motorische beperking via de app Siilo.² De jonge patiënten worden behandeld in een therapeutische peutergroep. Omdat het peuters betreft, vindt de communicatie over deze behandeling plaats tussen de ouders van deze patiënten en de behandelaren. Via deze app plaatsen zowel ouders van kinderen met een motorische beperking als paramedische zorgverleners berichten die gaan over de behandeling van het kind in een therapeutische peutergroep. In de gesprekken is alleen gekeken naar berichten die verzoeken bevatten van professionals richting de ouders. In totaal is er materiaal van drie casussen geanalyseerd. Tabel 6 biedt een overzicht van het totale aantal berichten, meegenomen berichten en verzoeksuitingen per casus.

Tabel 6. Overzicht van het totale aantal berichten, het aantal meegenomen berichten en het aantal verzoeksuitingen per casus.

	Totale aantal berichten	Aantal meegenomen berichten	Aantal verzoeksuitingen
Casus 11	513	18	20
Casus 12	715	14	17
Casus 15	328	13	14

3.2 Procedure

De data is geanalyseerd door middel van een discourse-analyse. Door de bestaande machtsverhouding werd er van uitgegaan dat gesprekken plaatsvonden middels *recipient design*. Bij *recipient design* worden de communicatieve handelingen die een spreker doet aangepast naar de persoon tegen wie gesproken wordt (Newman-Norlund et al., 2009). In de geanalyseerde gesprekken was de professional bestempeld als de machtige spreker en de ouder van de patiënt als de minder machtige *recipient*, ofwel de ontvanger van het bericht.

Door middel van deze discourse-analyse is gekeken naar een afgebakend concept in de Siilo app: verzoeken. De definitie van verzoeken die in deze analyse is gehanteerd luidt: ‘An attempt on the part of the speaker to get the hearer to perform or to stop performing some kind

² Siilo is een app waar zorgprofessionals patiëntenzorg kunnen coördineren en casuïstiek kunnen bespreken. De volgende link geeft toegang tot de website van Siilo: <https://www.siilo.com/nl/>

of action'(Ellis, 1994, p. 167). De eerste stap in het analyseren was het selecteren van alle verzoeken die werden gedaan van paramedische professionals richting ouders. Er is gekeken naar verzoeken vanuit professionals richting ouders, omdat deze een dreiging kunnen vormen voor de negatieve *face* van de ouders. Toen alle verzoeken waren geselecteerd, zijn de verzoeksuitingen volgens een eigen gemaakt codeerschema gecodeerd naar type verzoekstrategie en de type interne markeringen en externe markeringen die in de verzoeksuitingen voorkwamen. Dit codeerschema is samengesteld aan de hand van eerdere onderzoeken naar verzoekstrategieën en modificaties middels interne markeringen en externe markeringen (Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; House & Kasper, 1987; Le pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). Tabel 7 toont het desbetreffende codeerschema. Deze tabel bevindt zich in de Bijlage A.

Door middel van dit codeerschema is gekeken hoe vaak verschillende verzoekstrategieën werden ingezet door paramedische zorgverleners. Daarnaast is ook gekeken naar de formulering van de verzoekstrategieën en in hoeverre ze voorkwamen in combinatie met interne en externe markeringen. Hierdoor kon gekeken worden op welke manier paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met *face*.

Overkoepelend is in Hoofdstuk 3 de methode van het huidige onderzoek besproken. Hierbij is in paragraaf 3.1 informatie gegeven over het materiaal dat is gebruikt voor de discourse-analyse. Ook een tabel met een overzicht van het totale aantal berichten, meegenomen berichten en verzoeksuitingen per casus is hierin gepresenteerd. Verder bood paragraaf 3.2 een overzicht van de procedure van de analyse. Hierbij is ingegaan op de type-analyse die is gebruikt en het zelfgemaakte codeerschema die gehanteerd is voor het coderen van verzoekstrategieën, interne markeringen en externe markeringen.

4 Resultaten

In de huidige discourse-analyse is onderzocht hoe paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met *face*. Hiervoor is eerst onderzocht in welke mate de verschillende verzoekstrategieën voorkomen. Deze informatie wordt getoond in paragraaf 4.1. Verder is de vormgeving van de verzoekstrategieën, maar ook de combinatie met interne en externe markeringsgeanalyseerd. Paragraaf 4.2 zal hierop ingaan middels voorbeelden van de strategieën, interne markeringsgeanalyseerd en externe markeringsgeanalyseerd.

4.1 Frequentie verzoekstrategieën

Uit de analyse blijkt dat de mate waarin de verschillende verzoekstrategieën door paramedische professionals worden gebruikt verschilt. Tabel 8 geeft de frequenties van het voorkomen van de verschillende verzoekstrategieën in de data weer.

Tabel 8. Frequenties verzoekstrategieën

Strategie	Aantal voorkomens in de data	% van het totaal aantal voorkomens in de data
Direct		
1. Imperatiefvorm	1	2
2. Performatiefvorm	7	14
3. Statement van verplichting	3	6
4. Statement van wil/wens	9	18
5. Suggestie	6	12
Conventioneel indirect		
6. Non-obviousness	0	0
7. Bereidheid	10	20
8. Mogelijkheid	2	4
Niet-conventioneel indirect		
9. Hint	12	24
Totaal	50	100

Tabel 8 laat zien dat paramedische professionals directe strategieën verkiezen boven andere strategieën bij het formuleren van een verzoek op de Siilo app. Directe verzoeken werden in deze setting geformuleerd middels imperatieven (2%), performatieven (14%), statements van verplichting (6%), statements van wil of wens (18%) en suggesties (12%). Dit betekent dat professionals bij het doen van een verzoek in de app meer dan de helft van de tijd gebruikmaakten van een directe verzoekstrategie (52%). De conventioneel indirecte strategieën bleken door professionals in hun digitale communicatie een stuk minder vaak te worden gebruikt om een verzoek uit te drukken. Deze strategieën werden namelijk in minder dan een kwart van alle verzoeksuitingen gebruikt (24%). Hierbij is het opmerkelijk dat refereren aan de

non-obviousness conditie niet werd gebruikt om een verzoek te formuleren. Verzoeken die daarentegen wel voort kwamen uit de data, waren verzoeken geformuleerd middels refereren aan de bereidheid (20%) en de mogelijkheid (4%). Bij het doen van een verzoek aan ouders via de app bleek ook de niet-conventioneel indirecte strategie in iets minder dan een kwart van de gevallen voor te komen (24%). Dit werd gedaan door middel van hints.

4.2 Formulering van verzoekstrategieën

Om een beter krijgen van de verschillende categorieën verzoekstrategieën die professionals gebruiken in deze context, zal deze paragraaf bestaan uit een analyse waarbij iedere verzoekstrategie wordt uitgelicht middels een fragment uit de data. Hierbij wordt besproken waarom een verzoeksuiting onder een bepaalde strategie is geplaatst. Verder wordt gekeken in hoeverre de verschillende verzoekstrategieën voorkwamen in combinatie met interne markeringsen en externe markeringsen. Ten slotte wordt voor ieder fragment besproken op welke manier en in welke mate de verzoeksuiting rekening houdt met de hoorders negatieve *face*.

4.2.1 Verzoeken door middel van de imperatiefvorm

Uit de analyse blijkt dat een van de manieren waarop paramedische professionals een verzoek doen middels imperatieve werkwoorden is. In deze verzoeken wordt de ‘essentie van de verzoeksuiting expliciet verwoord door de modus van het werkwoord’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339). Fragment 1 illustreert een verzoeksuiting waarbij gebruik wordt gemaakt van de imperatiefvorm.³

Fragment 1 Voorbeeld van een verzoek door middel van een imperatief.⁴

L = Fysiotherapeut

-
- | | | |
|----|----|--|
| 1 | L: | natuurlijk, zijn dit dagen dat je sowieso hier zou zijn op de peutergroep? |
| 2. | | Ik kan maandag om 11:00 uur of donderdag om 10:00 uur. |
| 3. | | Laat maar weten wat kan, Het heeft geen haast hoor. |
| 4. | | Groetjes Monica |
-

In Fragment 1 is te zien hoe een verzoeksuiting wordt gedaan middels de imperatief, ook wel de gebiedende wijs, ‘laat weten’ (r3). De paramedische professional verzoekt hier de ouder tot

³ Voor de leesbaarheid is er voor gekozen om elke zin te beginnen op een nieuwe regel. Een zin is op een nieuwe regel geplaatst, als de paramedische professional gebruikt maakten van een punt of vraagteken. Dit was niet het geval in de originele Siilo data.

⁴ In de fragmenten maakten de professionals eenmalig gebruik van de imperatiefvorm. Vandaar is de analyse van deze verzoekstrategie en de hier bij horende interne markeringsen en externe markeringsen gedaan aan de hand van één fragment.

het terugsturen van een bericht, waarin de ouder laat weten wanneer een afspraak plaats kan vinden. Op basis van theorie over verzoekstrategieën, wordt deze verzoeksuiting geclassificeerd als zeer direct, omdat de ouder geen opties wordt geboden om onder het verzoek uit te komen en het inferentiële pad naar verhouding zeer kort is (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). Echter, blijkt dat deze strategie niet per direct de meest onbeleefde strategie hoeft te zijn, die het meest schadelijk is voor de hoorders negatieve *face*. Fragment 1 toont hoe interne markerings in de vorm van een *understater* ('maar', r3) en een modaal werkwoord ('kan', r3) worden gebruikt om de impositieve kracht van het verzoek te verkleinen. Deze interne markerings zijn eerder besproken in Tabel 4 en 7. Verder maakt de paramedische professional van Fragment 1 gebruik van een externe markering. Dit betreft een *cost minimizer* ('Het heeft geen haast hoor', r3), waarbij de kosten die gepaard gaan met de handeling verkleind worden (Blum-Kulka & Olshtain, 1984). Deze externe markering is terug te vinden in Tabel 5 en 7.

Fragment 1 laat dus zien dat paramedische professionals bij het doen van een verzoek door middel van een imperatief in hun digitale communicatie rekening houden met het negatieve *face* van de 'hoorder' (de ouder) door het gebruik van interne en externe markerings. Hoewel de imperatief bekend staat als de meest directe verzoekstrategie, wordt deze directheid afgezwakt door professionals door het gebruik van *understaters*, modale werkwoorden en *cost minimizers*. Hiermee oriënteren professionals zich op het mogelijke gezichtsverlies van ouders bij het doen van een direct verzoek.

4.2.2 Verzoeken door middel van de performatievorm

Een andere strategie die paramedische professionals gebruiken om een verzoek direct te formuleren, is het gebruik van een performatief werkwoord. Hierbij wordt de 'essentie van het verzoek expliciet verwoord door een semantisch 'relevant' werkwoord' (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339). Bij verzoeken zijn dit de werkwoorden *vraag*, *gebied* en *verzoek* (Merckx, 2014; Le Pair & Korzilius, 2000). Fragment 2 toont verzoeksuitingen waarbij de performatievorm wordt ingezet.

Fragment 2 Voorbeeld van een verzoek door middel van de performatievorm

S = stagiair

1	S:	Beste ouders,
2.		Het gaat erg hard met de coronabesmettingen in ons land.
3.		Waakzaamheid is daarom geboden, ook met het oog op onze peuters die de peutergroepen bezoeken.

4.	Graag willen wij u vragen als volgt te handelen bij een positieve besmetting van uw kind: Wanneer uw kind positief getest is, willen wij u vragen dit bij ons te melden.
5.	Als dit overdag is, kunt u ons bellen via xxx-xxxxxxx maar mocht dit geconstateerd worden in de avond of in het weekend en uw kind, is onlangs nog bij ons op de afdeling geweest, stellen wij het zeer op prijs dat u ons daarvan op de hoogte stelt zodat wij de nodige actie kunnen ondernemen.
6.	U kunt dit aan het behandelteam laten weten via de Siilo-app.
7.	De AT-er van de groep van uw kind is op dat moment aanspreekpunt.
8.	Hij/zij zal via de app met u hierover communiceren.
9.	Daarnaast willen wij u vragen het dossiernummer, dat u van de GGD ontvangt, aan ons door te geven.
10.	Dit nummer kunnen anderen gebruiken om een testafpraak te maken.
11.	Mochten er vragen zijn naar aanleiding van bovenstaande, kan u terecht bij de AT-er van de groep.

In Fragment 2 is te zien hoe tweemaal een verzoeksuiting wordt gedaan door het gebruik van de performatievorm. De eerste verzoeksuiting middels een performatief bevindt zich in regel 4. Hier verzoeken de paramedische professionals de ouders om het te melden wanneer een kind positief getest is op corona, middels de performatievorm *vragen*.⁵ Alhoewel de performatief als minder direct wordt beschouwd dan de imperatief, is het in verhouding met de andere verzoekstrategieën nog steeds een zeer directe vorm is (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). In de verzoeksuitingen in Fragment 2 is weinig sprake van *optionality* en het inferentiële pad is relatief kort. Om de impositieve kracht van het verzoek te verkleinen maken de paramedische professionals wederom gebruik van interne en externe markerings. De eerste interne markering is de beleefdheidsmarkeerder ‘graag’ (r4) en de tweede is het modale werkwoord ‘willen’ (r4). De externe markering bij de eerste verzoeksuiting, betreft een reden voor het verzoek (‘Het gaat erg hard met de coronabesmettingen in ons land. Waakzaamheid is daarom geboden, ook met het oog op onze peuters die de peutergroepen bezoeken’, r2 en r3).

De tweede verzoeksuiting middels een performatief bevindt zich in regel 9 van Fragment 2. Middels de performatief *vragen* worden de ouders verzocht om het dossiernummer door te geven aan de paramedische professionals. Dit verzoek wordt wederom verzacht middels het modale werkwoord ‘willen’ (r9) en een reden voor het verzoek (‘Dit nummer kunnen anderen

⁵ In regel 4 wordt tweemaal het performatieve werkwoord *vragen* gebruikt. Echter wordt dit beschouwd als één verzoeksuiting middels een performatief werkwoord, omdat één uitvoerbare handeling wordt benoemd.

gebruiken om een testafpraak te maken’, r10). Een uitgebreide uitleg van alle interne markeringen en externe markeringen is terug te vinden in Tabel 4, 5 en 7.

Fragment 2 laat dus zien dat paramedische professionals bij het doen van een verzoek door middel van de performatievorm in hun digitale communicatie rekening houden met het negatieve *face* van de ouder door het gebruik van verscheidene interne en externe markeringen. Alhoewel de imperatief wordt beschouwd als een zeer directe verzoekstrategie, wordt deze directheid afgezwakt door professionals door het gebruik van beleefdheidsmarkeerders, modale werkwoorden en redenen voor het verzoek. Op deze manier oriënteren paramedische professionals zich op het eventuele gezichtsverlies bij een relatief directe verzoekstrategie.

4.2.3 Verzoeken door middel van een statement van verplichting

De analyse heeft laten zien dat paramedische professionals ook verzoeken formuleren middels een statement van verplichting. Bij deze strategie wordt de essentie van het verzoek verwoord door op een indirecte wijze te refereren aan de ‘redelijkheidsvoorwaarde: er ligt een rationeel motief ten grondslag aan het verzoek’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339). Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van het werkwoord ‘moeten’, omdat deze een verplichting aangeeft (Haeseryn et al., 1997g; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2014). In Fragment 3 is sprake van deze verzoekstrategie.

Fragment 3 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van verplichting

S = Stagiair

1	S:	De kerstman kwam langs met deze mooie boom met cadeautjes.
2.		Voor Liam ligt er ook nog een cadeautje klaar: een doosje met een sneeuwbal, jojo en twee stuiterballen.
3.		De stuiterballen zijn redelijk klein, dus jullie moeten maar even kijken of je deze erin wil laten zitten of dat dat nog te riskant is

In regel 3 van Fragment 3 worden de ouders verzocht om te kijken of ze de stuiterbal in het doosje willen laten zitten. Het werkwoord ‘moeten’ (r3) toont hier een verplichting van de spreker richting de hoorder om deze handeling uit te voeren. De ouders wordt middels deze verwoording weinig opties geboden om onder het verzoek uit te komen, ‘door de presentatie van het verzoek als een (morele) verplichting’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339). Echter is het inferentiële pad wel langer dan bij de voorgaande strategieën. Ongeacht wordt de verzoeksuiting in Fragment 3 toch nog als vrij direct gezien is (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). Om de impositie richting de ouder te verkleinen wordt er door de paramedische professional gebruik gemaakt van een van de interne

markeringen die zijn benoemd in Tabel 4 en 7. Het gaat dan om twee *understaters* ('maar even', r2). Het is opmerkelijk dat deze *understaters* direct achter elkaar worden gebruikt. Verder wordt er een reden voor het verzoek geuit ('De stuiterballen zijn redelijk klein', r2). Dit is een externe markering die eerder werd uitgelicht in Tabel 5 en 7. Uit de analyse is gebleken dat deze verzoekstrategie niet verder wordt gemodificeerd middels andere interne en externe markeringen dan hierboven benoemd.

Fragment 3 toont hoe paramedische professionals bij het doen van een verzoek middels een statement van verplichting op de digitale app Siilo rekening proberen te houden met de hoorders negatieve *face* door het verzoek te modificeren middels interne markeringen en externe markeringen. Hierbij blijkt het kiezen van een iets minder directe verzoekstrategie, waarbij er sprake is van een *kleine optionality* en een iets groter inferentieel pad, niet voldoende. De desbetreffende verzoekstrategie wordt namelijk altijd gemodificeerd middels interne en externe markeringen. Het opvallendst hierbij is dat de professionals gebruik maken van dubbele *understaters*. Wat betreft de externe markeringen, blijken alleen redenen voor het verzoek te worden geuit. Alhoewel de directheid van deze verzoekstrategie in vergelijking met de eerder genoemde strategieën al minder is, proberen paramedische professionals alsnog de kans op gezichtsverlies van de ouders te reduceren door andere talige middelen.

4.2.4 Verzoeken door middel van een statement van wil of wens

Nog een directe strategie die paramedische professionals gebruiken om een verzoek te formuleren, betreft een statement van wens of wil. Hierbij 'wordt de verzoekkracht geïmpliceerd doordat de spreker refereert aan de spreker-georiënteerde oprechtheidsconditie: de spreker wenst daadwerkelijk dat de hoorder aan het verzoek zal voldoen (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339-340). Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van de werkwoorden 'willen', 'wensen', 'hopen' en 'prettig/fijn vinden', omdat deze een wil of verlangen uitdrukken. Een dergelijke manier om een verzoek te doen, is terug te zien in Fragment 4.

Fragment 4 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van wil of wens

E = Ergotherapeut

1	E:	As donderdag willen Maria en ik samen de autotransport met Liam en jou bekijken en kijken naar mogelijkheden de rolstoel in de auto te plaatsen: dwz van half 10 tot half 11.
2.		Lukt dat voor jou?
3.		De ergo woensdag vervalt dan 1 x

In Fragment 4 verzoekt de professional de ouder samen te kijken naar de mogelijkheden om een rolstoel in de auto te plaatsen. Dat in Fragment 4 sprake is van een verzoek middels een statement van wil, is te zien aan het werkwoord ‘willen’ (r1) waarmee de oprechte wil van de ergotherapeut wordt geuit. Vergeleken met de eerder genoemde strategieën, is het doen van een verzoek middels een statement van wil of wens een iets minder directe formulering is (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). Waar in de eerder besproken fragmenten nog weinig of geen sprake was van *optionality*, is dat hier wel het geval. Ook het inferentiële pad is naar verhouding langer in Fragment 4. Echter zou het gebruik maken van de *optionality* wel betekenen dat tegen de wil van de professional in wordt gegaan. Daardoor is er nog steeds sprake van een relatief grote impositie ten opzichte van de hoorder. In Fragment 4 valt te zien dat er geen poging wordt gedaan om deze impositieve kracht verder te verminderen. De verzoekstrategie wordt namelijk niet gemodificeerd middels de interne markerings en externe markerings genoemd in Tabel 4, 5 en 7. Dit gebeurt wel in Fragment 5.

Fragment 5 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van wil of wens

S = Stagiair

1	S:	Beste lieve ouders,
2.		Bij deze delen wij de “regels” met jullie met betrekking tot kinderen tot 4 jaar wanneer er iemand in het huishouden van onze peuters is die positief besmet is.
3.		Omdat de peuters die hier komen vallen onder de kwetsbare kinderen zullen zij helaas vallen onder het laatst genoemde punt en moeten ze 10 dagen thuis blijven na het laatste contact met en positief besmet persoon
4.		Als zij na die 10 dagen nog verkouden zijn en/of andere klachten hebben, verwijzen we jullie naar punt 2 en 3
5.		Als kinderen klachten ontwikkelen binnen 2 dagen dat ze bij ons zijn geweest én er iemand thuis positief getest is, zouden wij het fijn vinden als jullie hem of haar willen laten testen omdat er dan vanuit hier een bericht naar andere ouders zal gaan en wij zelf extra alert moeten zijn.
6.		Op deze manier hopen wij, dat we samen, Corona zo lang mogelijk buiten de afdeling houden.
7.		Alvast bedankt voor jullie medewerking en mochten jullie nog vragen hebben, horen wij het graag.

Regel 5 in Fragment 5 toont een uiting waarin de ouders worden verzocht om hun kind(eren) te laten testen als kinderen klachten ontwikkelen binnen 2 dagen dat ze op locatie zijn geweest én er iemand thuis positief getest is. Dit verzoek wordt geformuleerd middels een statement van wil of wens, omdat er gebruikt wordt gemaakt van de vorm ‘fijn vinden’ (r5). Om de impositieve kracht van het verzoek te verkleinen, wordt hier gebruik gemaakt van de onvoltooid

verleden toekomstige tijd ('zouden we het fijn vinden', r5), die eerder is besproken in Tabel 4. In dit fragment zijn ook de volgende externe markeringen te vinden: een reden voor het verzoek ('omdat er dan vanuit hier een bericht naar andere ouders zal gaan en wij zelf extra alert moeten zijn', r5) en een uiting van dank ('Alvast bedankt voor jullie medewerking', r7). Deze modificaties zijn toegelicht in Tabel 5 en 7. Fragment 6 toont ook nog andere externe markeringen die worden ingezet bij een verzoek middels een statement van wil of wens.

Fragment 6 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van wil of wens

A = Activiteiten therapeut

1	A:	Goedemorgen Laura en Ralf.
2.		Ik zou het fijn vinden om een keer met jullie of met een van jullie af te spreken.
3.		Even bijpraten hoe het gaat in de groep en thuis.
4.		Wanneer komt een van jullie mee en heeft dan een half uurtje de tijd?

Fragment 6 toont hoe de professional middels de uiting 'Ik zou het fijn vinden' (r2) een verzoek formuleert in de vorm van een statement van wil of wens. Door middel van deze uiting worden de ouders verzocht om af te spreken met de professional. De impositieve kracht van dit verzoek wordt afgezwakt door een reden voor het verzoek ('Even bijpraten hoe het gaat in de groep en thuis', r3) en een *cost minimizer* ('een half uurtje', r4).⁶

Fragmenten 4, 5 en 6 laten zien dat paramedische professionals bij het doen van een verzoek middels een statement van wil of wens via een digitale app niet altijd de keuze maken om de verzoekstrategie verder af te zwakken door het gebruik van interne en externe markeringen. Een relatief groot deel van de verzoeken waarin deze strategie voorkomt, bevat namelijk geen verdere modificatie. Echter is deze strategie al minder direct dan voorgaande strategieën, dus houden de paramedisch professionals ook zonder het gebruik van interne en externe markeringen tot op een bepaalde hoogte rekening met het negatieve *face* van de hoorder (de ouder). Als paramedische professionals wel gebruik maken van interne markeringen en externe markeringen, dan blijkt dit vaak in de vorm van de onvoltooid verleden toekomstige tijd, redenen voor het verzoek, *cost minimizers* en uitingen van dank. Middels het kiezen van een minder directe verzoekstrategie en het toepassen van interne markeringen en externe markeringen valt te zien dat professional zich oriënteren op het eventuele gezichtsverlies van de ouders.

⁶ In dit fragment wordt 'even' niet beschouwd als een interne markering, omdat het buiten de kern van het verzoek valt.

4.2.5 Verzoeken door middel van een suggestie

De laatste directe strategie die paramedische professionals gebruiken bij het formuleren van een verzoek, is een suggestie. Hierbij wordt het verzoek gedaan door aan de spreker-georiënteerde redelijkheidsconditie te refereren (Hendriks & Le Pair, 2004). In Fragment 7 is sprake van zo'n verzoek door middel van een suggestie.

Fragment 7 Voorbeeld van een verzoek door middel van een suggestie

E = Ergotherapeut

1	E:	Ik begreep van Elly dat je een vraag voor mij had tav het bandje?
2.		Als je om half 12 bij de koffietafel zit kom ik je ophalen, komt dat uit?

In Fragment 7 doet de professional in regel 2 een verzoek aan de ouder om om half 12 bij de koffietafel te zitten. Dat hier sprake is van een suggestie is te zien aan de suggestieve formulering 'als je' (r2) in combinatie met de gewenste handeling ('om 12 uur bij de koffietafel zit', r2). Deze uiting kan volgens Hendriks & Le Pair (2004) worden gezien als de minste directe verzoekstrategie van de directe strategieën. *Optionality* is aanwezig én het inferentiële pad is naar verhouding lang. Toch laat Fragment 7 zien dat de professional ervoor kiest om de impositieve kracht van deze verzoekstrategie verder te verkleinen door het gebruik van een disarmer ('komt dat uit?', r2), zoals genoemd in Tabel 5 en 7. Niet alleen *disarmers* blijken te worden gebruikt bij een verzoek middels een suggestie. Fragment 8 toont het gebruik van een andere interne markering.

Fragment 8 Voorbeeld van een verzoek door middel van een suggestie

A = Activiteiten therapeut

1	A:	Emy was aan het einde van de ochtend helemaal op.
2.		Ze had veel moeite met overgangen en lag veel op de grond.
3.		Ook wilde ze niet eten.
4.		Dit zagen we de afgelopen dagen ook.
5.		Is het misschien een idee om volgende week iets extra's mee te nemen?
6.		Een boterham of een krentebol?
7.		Wellicht dat het helpt

Regel 5 in Fragment 8 toont hoe de professional de ouder verzoekt om het kind volgende week iets extra's mee te laten nemen. Aan de woorden 'misschien een idee' (r5) valt te zien dat er sprake is van een suggestie. In Fragment 8 wordt de impositieve kracht van het verzoek verminderd door de toevoeging van een *downtoner* ('misschien', r5). Ook wordt een externe markering in de vorm van een reden voor het verzoek gebruikt ('Wellicht dat het helpt', r7).

Een verdere toelichting van deze manieren om een verzoek te modificeren is terug te vinden in Tabel 4, 5 en 7.

Fragment 7 en 8 tonen dus dat paramedische professionals bij het doen van een verzoek door middel van een suggestie in hun digitale communicatie rekening houden met het negatieve *face* van de hoorder (de ouder) door het gebruik van zowel interne als externe markeringen. Alhoewel een suggestie wordt gezien als de meest indirecte strategie van de directe verzoekstrategieën die er beschikbaar zijn, wordt de directheid toch verder afgezwakt middels modificatie. Dit gebeurt het vaakst middels redenen voor het verzoek, maar ook door het gebruik van *disarmers en downtoners*. Dit toont dat paramedische professionals zich bewust lijken te zijn van het mogelijke gezichtsverlies van de ouders bij het doen van een suggestie en hier op in proberen te spelen door gebruik te maken van verdere talige middelen die ter beschikking staan.

4.2.6 Verzoeken door middel van refereren aan bereidheid

Uit de analyse blijkt dat de professionals ook verzoeken formuleren door te refereren aan de bereidheid van de hoorder. Hierbij wordt de verzoekkracht geïmpliceerd doordat de spreker refereert aan de ‘bereidheidsvoorwaarde: de spreker moet de verwachting hebben dat de aangesprokene bereid is aan het verzoek te voldoen’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 340). Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van een vraag-constructie in combinatie met een werkwoord die de bereidheid van de hoorder bevroegt. Dit betreft de werkwoorden ‘willen’, ‘erg vinden’ en ‘zo vriendelijk zijn’. Een dergelijke manier om een verzoek te doen, is terug te zien in Fragment 9.

Fragment 9 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid

A = Activiteiten therapeut

1	A:	Ik had je net aan de telefoon...
2.		Ik geef je het grijze doosje mee naar huis, wil je de spullen ruilen voor de Mickey spullen?
3.		Hopelijk hebben we jullie niet laten schrikken?
4.		Met Otis verder gaat het prima

Regel 2 in Fragment 9 laat een voorbeeld zien van een verzoek waarbij wordt gerefereerd aan de bereidheid. Dat er sprake is van deze verzoekstrategie is te zien aan de vraag-constructie in combinatie met het werkwoord ‘wil’ (r2), die de bereidheid van de hoorder bevroegt. In deze uiting verzoekt de professional de ouder om de spullen te ruilen voor de Mickey spullen. Deze uiting wordt beschouwd als vrij indirect, omdat de ouder veel *optionality* wordt geboden De

ouder kan er namelijk voor kiezen om het verzoek af te wijzen door zijn bereidheid in twijfel te trekken of te ontkennen. Het inferentiële pad is in vergelijking met eerder genoemde strategieën vrij lang (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). In Fragment 9 kiest de professional ervoor om geen verdere interne of externe markeringen te gebruiken om de impositieve kracht verder te minimaliseren. Dit is eerder een uitzondering dan de regel. Fragment 10 toont namelijk het gebruik van meerdere interne markeringen en een externe markering bij een verzoek middels het refereren aan de bereidheid.

Fragment 10 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid

L = Logopedist

1	L:	Hoi, zouden jullie misschien een foto van jullie nieuwe huisdieren willen maken voor in de communicatiemap bam Otis?
2.		De “muizen”?
3.		Dank alvast!

In regel 1 van Fragment 10 wordt gebruik gemaakt van een vraagconstructie, waarbij de bereidheid van de hoorder wordt bevraagd middels het werkwoord ‘willen’. Middels deze verzoeksuiting worden de ouders verzocht om een foto van hun nieuwe huisdieren te maken voor in de communicatiemap van⁷ Otis. De impositieve kracht van dit verzoek wordt verkleind door het gebruik van de onvoltooid verleden toekomstende tijd ‘zouden willen’ (r1). Verder wordt er ook gebruik gemaakt van een *downtoner* (‘misschien’, r1). Ten slotte wordt de uiting afgesloten met een externe markering in de vorm van een uiting van dank (‘Dank alvast!’, r3). Dit blijken niet de enige interne en externe markeringen die gebruikt worden in verzoeken middels refereren aan de bereidheid. Fragment 11 toont een voorbeeld waarbij de verzoeksuiting wordt gemodificeerd door een ander type interne markering.

Fragment 11 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid

A = Activiteiten therapeut

1	A:	Emy is alweer goed bezig in de groep.
2.		Ze zit met Esma aan tafel spelletjes te doen.
3.		Ik heb haar vanochtend gewogen en gemeten en kwam op: 15,4 kg en 102 cm.
4.		Verder heb ik het toestemmingsformulier in de tas gedaan.
5.		Willen jullie dat morgen aub ingevuld mee terug geven?

⁷ In het originele Siilo document staat hier het woord ‘bam’. Aangezien hier hoogstwaarschijnlijk sprake is van een typefout hanteren we in de bespreking het woord ‘van’.

In bovenstaande voorbeeld, valt te zien dat regel 5 van Fragment 11 alleen de beleefdheidsmarkering ‘aub’ bevat.⁸ Een andere verzoeksuiting waarbij gebruikt wordt gemaakt van een enkele interne markering bij het refereren aan de bereidheid, is te zien in Fragment 12.

Fragment 12 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid

A = Activiteiten therapeut

-
- | | | |
|----|----|---|
| 1 | A: | Hopelijk gaat het goed met jullie en kunnen jullie een beetje relaxen thuis. |
| 2. | | Nathalie wil je volgende week even bij Iva aan de balie langslopen om de parkeerkaart te verlengen....? |
-

Regel 2 in Fragment 12 toont dat de professional gebruik maakt van een *understater* middels het woord ‘even’. Verdere interne markeringen en externe markeringen zijn waar te nemen in Fragment 13.

Fragment 13 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid

L = Logopedist

-
- | | | |
|----|----|--|
| 1 | L: | Hoi Ralf en Laura, ik heb inmiddels een mapje voor Emy, willen jullie de pictobladen misschien in haar tas doen? |
| 2. | | Dan doe ik deze in haar mapje. |
| 3. | | Groetjes Monica |
-

Fragment 13 toont dat de professional gebruik maakt van een *downtoner* (‘misschien’, r1), maar ook van een externe markering in de vorm van een reden voor het verzoek (‘Dan doe ik deze in haar mapje’, r2).

Fragmenten 9 tot en met 13 laten dus een aantal dingen zien. Ten eerste laat Fragment 9 zien dat paramedische professionals bij het doen van een verzoek middels het refereren aan de bereidheid in hun digitale communicatie er soms voor kiezen om deze indirecte strategie niet verder af te zwakken om nog meer rekening te houden met het negatieve *face* van de hoorder. Echter laten Fragmenten 10, 11, 12 en 13 zien dat dit vaker wel het geval. Dit gebeurt dan middels de volgende interne markeringen en externe markeringen: *understaters*, *downtoners*, beleefdheidsmarkeringen, de onvoltooid verleden toekomstige tijd, uitingen van dank en redenen voor het verzoek. Deze zijn terug te vinden in Tabel 4, 5 en 7. Middels het gebruik van

⁸ Verzoeksuitingen waarbij wordt gerefereerd wordt aan de bereidheid, worden veel gecombineerd met interne en externe markeringen. Enkelweg bij deze strategie is ervoor gekozen om twee fragmenten volledig uit te lichten en van de andere drie fragmenten alleen de interne markeringen en externe markeringen te benoemen.

een relatief indirecte verzoekstrategie, met of zonder interne en externe markeringsen, proberen paramedische professionals dus de kans op gezichtsverlies van de ouders te reduceren.

4.2.7 Verzoeken door middel van refereren aan mogelijkheid

De andere conventioneel indirecte verzoekstrategie waar paramedisch professionals gebruik van blijken te maken, is die van het refereren aan de mogelijkheid. Hierbij wordt de verzoekkracht geïmpliceerd doordat de spreker refereert aan de ‘mogelijkheidsvoorwaarde: de spreker moet de verwachting hebben dat de aangesprokene in staat is aan het verzoek te voldoen’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 340). Hierbij wordt over het algemeen gebruik gemaakt van een vraag-constructie in combinatie met een werkwoord die het in staat zijn van de hoorder bevraagt. Dit betreft de werkwoorden ‘kunnen’, ‘tijd hebben’ en ‘mogelijk zijn’. Een dergelijke manier om een verzoek te doen, is terug te zien in Fragment 14.

Fragment 14 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan mogelijkheid

L = Logopedist

1	L:	Hoi,
2.		Emy heeft weer goed gewerkt bij de logopedie: onder andere “op” “aap” geoefend en samen naar het communicatiemapje bekeken.
3.		Laura, kunnen we misschien volgende week dinsdag even overleggen over de gebaren als jij hier bent?
4.		Groetjes Monica

In regel 3 van Fragment 14 is te zien dat er sprake is van een verzoek middels het refereren aan de bereidheid door de vraagconstructie in combinatie met het werkwoord ‘kunnen’. Dit werkwoord bevraagt immers het in staat zijn van de ouder. In deze uiting wordt de ouder verzocht om volgende week dinsdag met de professional te overleggen over de gebaren. De ouder kan dit verzoek afslaan, door gebruik te maken van de grote *optionality* die deze strategie biedt. Ook het inferentiële pad is naar verhouding zeer lang. Alhoewel de combinatie van de grote *optionality* en de lengte van het inferentiële pad deze strategie zeer indirect maakt, kiezen professionals er tóch voor om de impositie richting de hoorder verder af te zwakken (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). Dit gebeurt middels interne markeringsen en externe markeringsen. Een van deze interne markeringsen is te zien in regel 3, waar gebruik wordt gemaakt van de *downtoner* ‘misschien’. Ook wordt het gebruik van een *understater* (‘even’, r3) ingezet. Waar Fragment 14 alleen interne markeringsen laat zien, toont Fragment 15 ook een externe markeringsen.

Fragment 15 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan mogelijkheid

A = Activiteiten therapeut

1. A: Marly kun je ons even bellen...vraagje over sonde...

Fragment 15 is een vrij kort fragment waarbij een verzoek wordt gedaan middels het refereren aan de mogelijkheid. Bij deze uiting wordt wederom gebruik gemaakt van een vraagconstructie in combinatie met het werkwoord 'kun'. Middels deze uiting wordt de ouder verzocht om de professional even te bellen. Net als in Fragment 14 wordt ook hier gebruik gemaakt van de understater 'even'. Echter staat buiten de kern van het verzoek ook een reden voor het verzoek ('vraagje over sonde...').

Fragment 14 en 15 laten dus zien dat paramedische professionals bij het gebruik van een verzoek middels het refereren aan de bereidheid in hun digitale communicatie ervoor kiezen om deze indirecte verzoekstrategieën nog verder af te zwakken om rekening te houden met de ouders negatieve *face*. Dit gebeurt door middel van interne markeringsen en externe markeringsen in de vorm van *downtoners*, *understaters* en redenen voor het verzoek. Zelfs bij zeer indirecte verzoekstrategieën proberen paramedische professionals zich nog te oriënteren op het mogelijk gezichtsverlies van de ouders.

4.2.8 Verzoeken door middel van hints

De analyse toont aan dat paramedische professionals ook gebruik maken van hints om een verzoek te formuleren. Een hint is een ambigue uiting, waarbij de hoorder moet beschikken over de juiste contextuele informatie om de uiting te interpreteren als een verzoek (Le Pair & Korzilius, 2000). In dergelijke uitingen wordt de verwachte handeling niet genoemd. Een voorbeeld van een verzoek middels een hint, is te zien in Fragment 16.

Fragment 16 Voorbeeld van een verzoek door middel van een hint

A = Activiteiten therapeut

1 A: Er zit een brief in de tas.

Dat in Fragment 16 gebruik wordt gemaakt van een hint is te zien aan de ambigue aard van de uiting. Alhoewel de ouders in dit bericht worden verzocht om de brief te lezen, kan het ook worden opgepakt als een mededeling dat er een brief in de tas zit. Deze ambigue aard biedt de ouders veel opties om onder het verzoek uit te komen. De ouders kunnen het verzoek immers negeren door de uiting op te pakken als een mededeling. In verhouding met de andere verzoekstrategieën, is bij deze strategie het inferentiële pad het langst. De combinatie van de grote *optionality* en de genoemde lengte van het inferentiële pad, maakt een hint de meest

indirecte strategie om een verzoek te doen (Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Le Pair & Korzilius, 2000). In Fragment 16 maakt de professional dan ook de keuze om het verzoek niet te modificeren middels interne markeringsen en externe markeringsen. Dit blijkt vaak het geval bij hints. Echter laat Fragment 17 een voorbeeld zien van een uiting waarbij wél gebruikt wordt gemaakt van een interne markering bij het doen van een verzoek middels een hint.

Fragment 17 Voorbeeld van een verzoek door middel van een hint

S = Stagiair

1	S:	we zien dat Emy een soort uitslag heeft op haar wangen.
2.		De rode vlekken lijken groter dan gister.

Aangezien een hint geen kern van het verzoek heeft, wordt de gehele uiting in beschouwd als het verzoek. In regel 1 en 2 van Fragment 17 worden de ouders verzocht om naar de uitslag van Emy te laten kijken. De ouders kunnen het echter ook oppakken als een mededeling dat Emy een soort uitslag op haar wangen heeft. In dit fragment wordt gebruik gemaakt van interne markeringsen in de vorm van een *hedge* ('een soort uitslag', r1) en een modaal werkwoord ('lijken, r2).

Fragmenten 16 en 17 tonen dus zien dat paramedische professionals bij het gebruik van een verzoek middels het gebruik van een hint in hun digitale communicatie er over het algemeen niet voor kiezen om deze meeste indirecte verzoekstrategie nog verder af te zwakken om nog meer rekening te houden met de ouders negatieve *face*. Als dit wel gebeurt, is het door middel van interne markeringsen in de vorm van *hedges* en modale werkwoorden. Alhoewel paramedische professionals door het formuleren van een verzoek middels een hint al zeer veel rekening proberen met het eventuele gezichtsverlies van de ouders, kan dit zelfs nog versterkt worden door andere talige elementen.

In paragraaf 4.1 van de resultaten sectie is eerst gekeken naar de mate waarin de verschillende verzoekstrategieën voorkomen. Dit is gedaan aan de hand van een tabel, maar ook door middel van tekstuele uitleg. Verder is de vormgeving van de verzoekstrategieën, maar ook de combinatie met interne en externe markeringsen besproken in paragraaf 4.1. Om dit toe te lichten is gebruik gemaakt van voorbeeldfragmenten uit de data.

5 Conclusie en discussie

Het doel van deze studie was om te onderzoeken hoe paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening houden met *face*. Specifieker is een poging gedaan om de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden: *Op welke manier houden paramedische professionals in digitale interacties bij het doen van verzoeken aan ouders van kinderen met een motorische beperking rekening met face?* Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is een discourse-analyse uitgevoerd waarbij verzoeksuitingen vanuit paramedische professionals aan ouders van kinderen met een motorische beperking zijn onderzocht in een digitale setting.

De resultaten van de discourse-analyse hebben laten zien dat paramedische professionals veelal gebruik maken van directe strategieën om verzoeken te formuleren. Hieronder vallen verzoeken die worden gerealiseerd via de imperatiefvorm, performatiefvorm, statements van verplichting, statements van wil of wens en suggesties. Deze verzoekstrategieën zijn terug te vinden in Tabel 3 en 7. Dat paramedische professionals de voorkeur geven aan directe strategieën lijkt te kunnen worden verklaard aan de hand van de onevenredige machtsverhouding in arts-patiënt interacties. Le Pair (1997) heeft namelijk aangetoond dat directe strategieën meer worden gekozen bij interacties waar de spreker machtiger is dan de hoorder. Dit komt overeen met de situatie die in de huidige studie is onderzocht. Dat paramedische professionals veel gebruik maken van directe strategieën, kan mogelijk ook worden verklaard door een van de doelen die centraal staat bij doctor-patiënt interacties. Dit betreft het duidelijk overbrengen van informatie (Goodyear-Smith & Buetow, 2001). Eerder onderzoek heeft aangetoond dat in dokter-patiënt interacties waar indirect taalgebruik voor verwarring kan zorgen, vaak de keuze wordt gemaakt om direct taalgebruik toe te passen van (Aronson en Rundström, 1989). De benoemde bevinding is niet in lijn met de studie van Hendriks (2002), die heeft aangetoond dat sprekers weinig gebruik maken van directe strategieën bij het formuleren van een verzoek. Echter, heeft dit onderzoek andere situaties onderzocht dan de huidige studie. In de studie van Hendriks (2002) is namelijk gekeken naar verzoeksuitingen waarbij er sprake is van een onevenredige machtsverhouding tussen ouder en kind én werkgever en werknemer. De discrepantie tussen de resultaten van de huidige studie en de studie van Hendriks (2002), kan mogelijk worden verklaard door het verschil in onderzochte settingen.

Verder heeft de discourse-analyse aangetoond dat directe verzoekstrategieën naar verhouding vaak voor komen in combinatie met verschillende interne markeringsen en externe markeringsen. Dit is enigszins in lijn met de studie van Hendriks en Le Pair (2004), waarin is

aangetoond dat directe verzoekstrategieën voorkomen in combinatie met interne markeringen en externe markeringen. Alleen wordt in dit onderzoek benadrukt dat er maar weinig gebruik wordt van interne markeringen en externe markeringen bij het doen van verzoeken middels directe strategieën. De interne markeringen en externe markeringen die in worden gezet door de professionals bij het doen van een direct verzoek, zijn als volgt: *understaters*, modale werkwoorden en *cost minimizers*, *disarmers*, *downtoners*, beleefdheidsmarkers, redenen voor het verzoek en uitingen van dank. Voor een overzicht van welke verzoekstrategieën worden gecombineerd met welke interne markeringen en externe markeringen, kan terug worden geblikt op paragraaf 4.2.

Bovenstaande resultaten suggereren dat een van de manieren waarop zorgprofessionals bij het formuleren van verzoeken in hun digitale communicatie naar de ouders rekening proberen te houden met het negatieve *face* van de ouder is door directe verzoekstrategieën te combineren met verscheidene interne markeringen en externe markeringen. Een directe verzoekstrategie houdt op zichzelf staand immers weinig rekening met het negatieve *face* van de hoorder (Hendriks 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997). Middels het toevoegen van modificaties in de vorm van interne en externe markering lijken de professionals zich te oriënteren op het mogelijke gezichtsverlies bij het formuleren van een directe strategie.

Verder heeft de de discourse-analyse aangetoond dat paramedische professionals relatief vaak gebruik maken van conventioneel-indirecte strategieën en niet-conventioneel indirecte strategieën om verzoeken te formuleren richting de ouders. Onder deze verzoekstrategieën vallen verzoeken waarbij wordt gerefereerd aan de *non-obviousness*, bereidheid, mogelijkheid en hints. Er zit echter wel een verschil in de mate waarin deze vier verschillende strategieën voorkomen. Van deze strategieën blijken de professionals het vaakst gebruik te maken van het refereren aan de bereidheid en hints. Verzoek middels het refereren aan de mogelijk komen in minder mate voor. Het inzetten van de *non-obviousness* strategie komt helemaal niet voor in de data. De bevinding dat indirecte strategieën veel worden ingezet voor het formuleren van verzoeken, komt overeen met eerdere resultaten van Aronsson en Sätterluund-Larsson (1987). Uit dit onderzoek is namelijk naar voren gekomen dat doctoren vaak de neiging hebben om verzoeken indirect en voorzichtig te formuleren. Deze neiging lijkt wederom te kunnen worden verklaard vanuit de machtsverhouding tussen arts en patiënt. Dit geldt met name voor de conventioneel-directe strategieën. Eerder onderzoek van Hendriks en Le Pair (2004) heeft namelijk aangetoond dat in situaties waar de spreker 'machtiger' is dan de hoorder, vaak gebruik wordt gemaakt van indirect-conventionele strategieën. Dit betreft met

name verzoeken waarbij wordt gerefereerd aan de bereidheid, zoals ook te zien is in de huidige analyse.

Eerder onderzoek heeft beschreven dat indirectheid een van de manieren is waarop negatieve beleefdheid gerealiseerd kan worden (Brown & Levinson, 1987). Deze negatieve beleefdheid kan worden ingezet om het negatieve *face* van de hoorder minder in gevaar te brengen (Hendriks 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997). Aangezien de resultaten hebben aangetoond dat paramedische professionals relatief vaak verzoeken realiseren middels indirecte strategieën, lijkt het erop dat dit een tweede manier is waarop zorgprofessionals bij het formuleren van een verzoek in hun digitale communicatie naar de ouders rekening proberen te houden met het negatieve *face* van de ouder.

Alhoewel verzoeken middels conventioneel en niet-conventioneel directe strategieën al minder direct en impositief zijn dan directe strategieën, kunnen ze alsnog schade aanbrengen aan de hoorders negatieve *face*. De analyse heeft aangetoond dat zorgprofessionals deze impositieve kracht vaak verder proberen te verminderen door het veelvoudig inzetten van interne markeringen en externe markeringen. De interne markeringen en externe markeringen die in worden gezet bij conventioneel directe strategieën zijn als volgt: de onvoltooid verleden tijd, *downtoners*, *understaters*, uitingen van dank en redenen voor het verzoek. Bij niet-conventioneel indirecte strategieën worden *hedges* en modale werkwoorden ingezet. De bevinding dat indirecte strategieën vaak worden gemodificeerd middels interne en externe markeringen, komt overeen met resultaten uit onderzoek van Hendriks en Le Pair (2004). Verder heeft de huidige analyse laten zien dat interne markeringen en externe markeringen het vaakst worden ingezet bij verzoeken die worden gerealiseerd middels het refereren aan de bereidheid. Ook deze bevinding is in overeenstemming met de studie van Hendriks en Le Pair (2004).

Uit deze resultaten kan worden geconcludeerd dat er nog een derde manier is waarop zorgprofessionals bij het formuleren van een verzoek in hun digitale communicatie naar de ouders rekening proberen te houden met het negatieve *face* van de ouder. Dit betreft het combineren van indirecte strategieën met interne markeringen en externe markeringen om de impositieve kracht van het verzoek verder te reduceren.

De huidige studie had verscheidende limitaties. Een limitatie van het onderzoek is dat niet-conventioneel indirecte verzoekstrategieën lastig te identificeren waren. Het zijn immers ambigu strategieën. Dit maakt de analyse foutgevoelig met betrekking tot het aantal hints die worden waargenomen. Een suggestie voor verder onderzoek is daarom om hints te coderen met meerdere persoon om de intercodeurbetrouwbaarheid te vergroten. Een andere beperking van

het huidige onderzoek is het gelimiteerde aantal verzoeksuitingen. Dit komt doordat er gebruik is gemaakt van natuurlijke data. Eerder onderzoek heeft gebruik gemaakt van Discourse Completion Tasks (DCT). Alhoewel een DCT zorgt voor meer controle over contextuele variabelen, is natuurlijke data ecologisch meer valide. Een suggestie voor vervolgonderzoek zou dan ook zijn om verzoeken te analyseren in een natuurlijke setting, waar een grotere dataset ter beschikking staat. Daarnaast kan vervolgonderzoek zich richten op het meenemen van verzoeken vanuit de ouders naar paramedische professionals. Op basis hiervan zou geanalyseerd kunnen worden in hoeverre verzoeksuitingen die worden gedaan door paramedische professionals of ouders van patiënten van elkaar verschillen. Verder is vervolgonderzoek nodig om te achterhalen hoe andere taalhandelingen worden vormgegeven in een soortgelijke context. Hierbij kan worden gedacht aan klachten, excuses en vragen.

De bevindingen van de huidige studie hebben met name implicaties voor professional-patiënt interacties. Waar voorheen vooral werd gedacht dat in dergelijke interacties alleen het overbrengen van informatie belangrijk was, blijkt nu dat ook de manier waarop dit wordt gedaan van belang is. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er verscheidende manieren zijn waarop paramedische professionals verzoeksuitingen vorm kunnen geven, die in verschillende mate rekening houden met het negatieve *face* van de hoorder. Het huidige onderzoek biedt middels een codeerschema een overzicht van de verzoekstrategieën, interne markeringen en externe markeringen die hiervoor ingezet kunnen worden. Aangezien het rekening houden met de hoorders *face* belangrijk is voor een goede interpersoonlijke relatie, worden professionals geadviseerd om in verzoeken rekening te houden met *face* door middel van indirectheid en het inzetten van interne en externe markeringen in combinatie met verzoekstrategieën.

6 Literatuurlijst

- Aronsson, K., & Rundström, B. (1989). Cats, dogs, and sweets in the clinical negotiation of reality: On politeness and coherence in pediatric discourse. *Language in Society*, 18(4), 483-504. <https://doi.org/10.1017/S0047404500013877>
- Aronsson, K., & Satterlund-Larsson, U. (1987). Politeness strategies and doctor-patient communication. On the social choreography of collaborative thinking. *Journal of Language and Social Psychology*, 6, 1-27. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/0261927X8700600101>
- Belle, W. van. (1973-1974). *Modale en performatieve werkwoorden*. Digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren. https://www.dbnl.org/tekst/_spe011197301_01/_spe011197301_01_0031.php
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: Same or different? *Journal of Pragmatics*, 11, 131-146.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Eds.). (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Ablex.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Bongers, E. M. (2019). *We laten u gaan... Een experimenteel onderzoek naar de invloed van eufemistische metaforen in ontslagbrieven op het overwinnen van weerstand, de bedreiging van gezichtsverlies en de attitude ten aanzien van de boodschap* (Masterscriptie, Radboud Universiteit). Radboud Repository. <https://theses.ubn.ru.nl/items/5fa44663-c34e598699-ec3ce6211c6f>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Charivarius. (1998). *Is dat goed Nederlands?* Sdu Uitgevers.
- Corver, N. (2016). Hoezo gaat Arie met pensioen? In *Aries netwerk: een construction*, (54-58). <https://hdl.handle.net/1887/3213661>
- Curcic, M. (2020). *Accommodatie in computer-gemedieerde communicatie wat betreft textism-gebruik en de modererende rol van leeftijd* (Bachelorscriptie, Radboud Universiteit). Radboud Repository. <https://theses.ubn.ru.nl/handle/123456789/9758>
- Dibinoudis, A. M. (2022). *Persuasiveness of requests: The influence of language and account* (Bachelorscriptie, Radboud Universiteit). Radboud Repository. <https://theses.ubn.ru.nl/items/82227767-9b3b-4c82-92b8-ae617c864619>

- Durik, A. M., Britt, M. A., Reynolds, R., & Storey, J. (2008). The effects of hedges in persuasive argument: A nuanced analysis of language. *Journal of language and social psychology*, 27 (3), 217-234. <https://doi.org/10.1177/0261927X08317947>
- Economidou-Kogetsidis, M. (2008). Internal and external mitigation in interlanguage request production: The case of Greek learners of English. *Journal of Politeness Research*, 4(1), 111-138. <https://doi.org/10.1515/PR.2008.005>
- Ellis, R. (1994). *The study of second language acquisition*. University Press.
- Flores-Salgado, E., & Castineira-Benitez, T. A. (2018). The use of politeness in WhatsApp discourse and move 'requests'. *Journal of Pragmatics*, 133, 79-92. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.06.009>
- Gerritsen, M., Springorum, D., & van Mulken, M. J. P. (1999). *Verzoek aan de examencommissie*. Radboud Repository. <https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/105425/145639.pdf>
- Goodyear-Smith, F., & Buetow, S. (2001). Power issues in the doctor-patient relationship. *Health Care Analysis*, 9, 449–462. <https://doi.org/10.1023/A:1013812802937>
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays in face to face behavior*. Aldine.
- Golate, A., & Taleghani-Nikazm, C. (2006). Negotiation of face in web chats. *Multilingual Journal of Cross Cultural and Interlanguage Communication*, 25(3), 293–321. <https://doi.org/10.1515/MULTI.2006.017>
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997a). 2.4.4 De imperatief (gebiedende wijs) (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans020404lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997b). 2.4.8.9.i Primair modale functies (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans0204080901lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997c). 8.3.2 Indeling naar de betekenis (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans080302lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997d). 18.5.4.4.i Inleiding (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans1805040401lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997e). 18.5.4.4.ii.a Kunnen (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans180504040201lingtopic>.

- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997f). 18.5.4.4.iii.a Kunnen (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*.
<https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans180504040301lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997g). 18.5.4.4.iii.b Moeten (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*.
<https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans180504040302lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997h). 18.5.4.4.iii.e Willen (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*.
<https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans180504040305lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997i). 18.5.4.4.ii.e Willen (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*.
<https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans180504040205lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997j). 20.3.3.3.iii De hoofdzinnen met een lijdendvoorwerpszin (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://e-ans.ivdnt.org/topics/pid/ans2003030303lingtopic>.
- Haeseryn, W., Romijn, K., Geerts, G., de Rooij, J. & van den Toorn, M. (1997k). 23.1 Algemene inleiding (versie 2.1). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*.
<https://eans.ivdnt.org/topics/pid/ans2301lingtopic>.
- Harris, S. (2003). Politeness and power: Making and responding to requests in institutional settings. *Text & Talk*, 23(1), 27-52. <https://doi.org/10.1515/text.2003.003>
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Gredos.
- 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*. (Doctorale dissertatie, Radboud Universiteit). Radboud Repository.
<https://doi.org/10.1515/IPRG.2010.011>
- Hendriks, B. C. & Le Pair, R. (2004). Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 26(1), 21-43.
- Hodzić, A. (2016). *Do you (web) care? Een experimenteel onderzoek naar het effect van beleefdheidsstrategieën en reputatie op het imago van organisaties en op de attitude en gedragsintentie van consumenten tegenover organisaties* (Bachelorscriptie, Utrecht University). Utrecht University Repository.
<https://studenttheses.uu.nl/handle/20.500.12932/22383>

- Holtgraves, T. (1992). The linguistic realization of face management: Implications for language production and comprehension, person perception, and cross-cultural communication. *Social Psychology Quarterly*, 55(2), 141–159. <https://doi.org/10.2307/2786943>
- House, J., & Kasper, G. (1987). Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language. In W. Lörcher & R. Schulze (Eds.), *Perspectives on language in performance* (pp. 1250-1288). Gunter Narr.
- Hoven, P. van den., Hintum, B. van., Douma, F., Ekkelelenkamp, I., Kizgin, L., Hoogenboom, K., Holtkamp, F., & Sterk, E. (2018). *Enkele kenmerken van communicatie tussen arts en patiënt via het E-consult. Een onderzoek binnen het 3D3P-project van het UMC Utrecht*. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30179.66086>
- Jacobsen, M. H., & Smith, G. W. H. (Eds.). (2022). *The routledge international handbook of goffman studies*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003160861>
- Jahanshahi, H., Kazmi, S., & Cevik, M. (2022). Auto Response Generation in Online Medical Chat Services. *Journal of Healthcare Informatics Research*, 6, 344–374. <https://doi.org/10.1007/s41666-022-00118-x>
- Laan, T. van der. (2018). *Een gevaar voor orthografie? Het effect van sociale media op de schoolse schrijfvaardigheid van Nederlandse jongeren* (Bachelorscriptie, Tilburg University). Opgevraagd van <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=146781>
- Leech, G. (1983). *The principles of pragmatics*. Longman.
- Martens, E. (2020). *The effect of hedges and certainty markers on the perceived quality of a manager*. (Bachelorscriptie, Radboud Universiteit). Radboud Repository. <https://theses.uibn.ru.nl/server/api/core/bitstreams/cb606dc2-1e09-4a24-bb6c-1a6c5b6980e2/content>
- Martens, H., van Eldik, N., & Pronk, S. (2021). *Professionaliteit in de zorg: Reflecteren op je professie*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Merckx, L.A. (2014). *Verzoeken in het Nederlands en Spaans*. (Bachelorscriptie, Katholieke Universiteit Leuven). Opgevraagd van <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2309.1048>
- Merkin, R.S., (2007). Power distance and facework strategies. *Journal of Intercultural Communication Research*, 35(2), 139-160, <https://doi.org/10.1080/17475750600909303>
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory*. SAGE.

- Morand, D. A., & Ocker, R. J. (2003). *Politeness theory and computer-mediated communication: A sociolinguistic approach to analyzing relational messages*. Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 36). <http://dx.doi.org/10.1109/hicss.2003.1173660>
- Mulken, M. van. (1999). Verzoek aan de examencommissie. In M. Gerritsen & Th. Springorum (Eds.), *Een bundel bedrijfscommunicatie. Een bundel voor Ger Peerbooms bij gelegenheid van zijn 65e verjaardag* (pp. 145-154). Nijmegen University Press.
- Newman-Norlund, S. E., Noordzij, M. L., Newman-Norlund, R. D., Volman, I. A., De Ruiter, J. P., Hagoort, P., & Toni, I. (2009). Recipient design in tacit communication. *Cognition*, *111*(1), 46-54. <https://doi.org/10.1016/j.cognition.2008.12.004>
- Ong, L. M., De Haes, J. C., Hoos, A. M., & Lammes, F. B. (1995). Doctor-patient communication: A review of the literature. *Social science & medicine*, *40*(7), 903-918. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)00155-M](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)00155-M)
- Padberg, M. (2015). *Face it! Onderzoek naar face binnen World of Warcraft* (Masterscriptie, Radboud Universiteit). Radboud Repository. <http://theses.uhn.ru.nl/handle/123456789/766>
- Pair, R. le. (1997). *Verzoekstrategieën in het Spaans: een cross-cultureel en intercultureel perspectief*. (Doctorale dissertatie, Radboud Universiteit). Radboud Repository.
- Pair, R. le., & Korzilius, H. (2000). Interculturele communicatieve competentie: directheid in verzoeken. In R. Neutelings, N. Ummelen & A. Maes (red.), *Over de grenzen van de taalbeheersing*, (pp. 337-349). Sdu.
- Park, J.-ran. (2008). Linguistic politeness and face-work in computer-mediated communication, part 1: a theoretical framework. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, *59*(13), 2051–2059. <https://doi.org/10.1002/asi.20916>
- Pighin, S., & Bonnefon, J. F. (2011). Facework and uncertain reasoning in health communication. *Patient Education and Counseling*, *85*(2), 169-172. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.09.005>
- Planken, B. (2002). *Face and identity management in negotiation* (Dissertation, Radboud Universiteit). Radboud Repository. <https://repository.uhn.ru.nl/bitstream/handle/2066/19187/?sequence=1>

- Postma, G., & Bennis, H. (2007). Variatie in negatie. *Taal en Tongval*, 58(1), 148-167.
<https://repository.ubn.ru.nl/handle/2066/44899>
- Redmond, M. V. (2015). Face and politeness theories. *English Technical Reports and White Papers*. <https://dr.lib.iastate.edu/handle/20.500.12876/23684>
- Searle, J. (1969). *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Searle, J. (1975). Indirect speech acts. In P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics: Speech acts* (Vol. 3, pp. 59-82). Academic Press.
- Strong, M., & Baron, W. (2004). An analysis of mentoring conversations with beginning teachers: Suggestions and responses. *Teaching and teacher education*, 20(1), 47-57.
<https://doi.org/10.1016/j.tate.2003.09.005>
- Taleghani-Nikazm, C. (2013). Politeness in Computer-Mediated Communication. *The Encyclopedia of Applied Linguistics*, 4858-4863.
- Tian, Y., Zhang, J., Che, H., & Su, Y. (2023). Weaving rapport: Doctors' strategies towards patients' noncompliance. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1-15.
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08947-7>
- Verhees, L. F. C. (2011). "*Hij is niet voor niks iedere keer vrij!*" Een analytische benadering van humor in arts-patiënt interacties (Masterscriptie, Utrecht University). Utrecht University Repository. <https://studenttheses.uu.nl/handle/20.500.12932/8806>
- Verheijen, L. (2016). *De macht van nieuwe media. Hoe Nederlandse jongeren communiceren in sms'jes, chats en tweets*. Radboud Repository.
<https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/162567/162567.pdf?sequence=1>
- Versluis, A. (2012). *Computer-gemedieerde communicatie en interpersoonlijke aantrekkingskracht*. (Masterscriptie, Tilburg University). Opgevraagd van <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=128719>
- Weizman, E. (2009). Towards an analysis of opaque utterances: Hints as a request strategy. *Theoretical Linguistics*, 12(2-3).
<https://doi-org.ru.idm.oclc.org/10.1515/thli.1985.12.2-3.153>
- Westbrook, L. (2007). Chat reference communication patterns and implications: Applying politeness theory. *Journal of Documentation*, 63(5), 638-658.
<http://dx.doi.org/10.1108/00220410710827736>
- Wouden, T. van der. (2021a). Negatie (ontkenning) (versie 3.0). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://e-ans.ivdnt.org/topics/pid/topic-16249577360247367>.

Wouden, T. van der. (2021b). 29.1.1 Constituenten als negatie-element (versie 3.0). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. <https://e-ans.ivdnt.org/topics/pid/topic-16249578656581597>.

7 Bijlage

Bijlage A: Het codeerschema van verzoekstrategieën, interne markeringen en externe markeringen inclusief inclusiecriteria en voorbeelden.

Tabel 7. *Het codeerschema van verzoekstrategieën, interne markeringen en externe markeringen inclusief inclusiecriteria en voorbeelden.*¹

1. Verzoekstrategie
<i>1.1 Imperatief</i> ²
<i>Inclusiecriteria en een voorbeeld</i>
<ul style="list-style-type: none">- In de kern van het verzoek wordt de essentie van het verzoek verwoord door het gebruik van een imperatief.- Bij het imperatief wordt de volgende vorm gehanteerd: De stam van het werkwoord (of stam + t) en geen onderwerp.- ‘Open de deur.’
<i>1.2 Performatief</i> ³
<i>Inclusiecriteria en een voorbeeld</i>
<ul style="list-style-type: none">- In de kern van het verzoek wordt de essentie van het verzoek verwoord door het gebruik van een performatief werkwoord.- Performatieve werkwoorden moeten aan de volgende kenmerken voldoen: ‘Drukken een bepaalde taaldaad uit’ (Van Belle, 1973, p. 264), staan in de onvoltooid tegenwoordige tijd en het subject ervan staat in de eerste persoon.- Bij verzoeken worden alleen de werkwoorden <i>gebied</i>, <i>vraag</i> en <i>verzoek</i> beschouwd als performatieve werkwoorden.- ‘Ik verzoek jou om de deur te openen.’
<i>1.3 Statement van verplichting</i> ⁴
<i>Inclusiecriteria en een voorbeeld</i>
<ul style="list-style-type: none">- In de kern van het verzoek wordt de essentie van het verzoek verwoord door op een indirecte wijze te refereren aan de ‘redelijkheidsvoorwaarde: er ligt een rationeel motief ten grondslag aan het verzoek’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339).- Een statement van verplichting wordt herkend als zodanig als er gebruik wordt gemaakt van een werkwoord die een verplichting richting de hoorder aangeeft.- Bij verzoeken wordt alleen het werkwoord <i>moeten</i> beschouwd als een werkwoord waarmee een verplichting wordt geuit.- ‘Je moet de deur dichtdoen!’
<i>1.4 Statement van wil/wens</i> ⁵
<i>Inclusiecriteria en voorbeelden</i>
<ul style="list-style-type: none">- In de kern van het verzoek ‘wordt de verzoekkracht geïmpliceerd doordat spreker refereert aan spreker-georiënteerde oprechtheidsconditie: de spreker wenst daadwerkelijk dat de hoorder aan het verzoek zal voldoen’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339-340).- Een statement van wil of wens wordt herkend als zodanig als er gebruik wordt gemaakt van een werkwoord die een wil of verlangen uitdrukt van de spreker óf als een wil/wens wordt geuit door het gebruik van een werkwoord + ‘graag’.⁶- Bij verzoeken worden de werkwoorden <i>willen</i>, <i>wensen</i>, <i>hopen</i> en <i>prettig/fijn vinden</i> beschouwd als werkwoorden die een wil of verlangen uitdrukken.- ‘Ik wil dat jij de deur dichtdoet’ en ‘Ik heb graag dat jij de deur dichtdoet.’
<i>1.5 Suggestie</i> ⁷
<i>Inclusiecriteria en voorbeelden</i>

-
- In de kern van het verzoek wordt de verzoekkracht gerealiseerd ‘via refereren aan redelijkheidsconditie’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 339).
 - Bij een suggestie bevindt zich vooraan in de zin een combinatie van een suggestieve formulering + verwachte handeling van de hoorder.
 - Verzoeken bevatten de volgende suggestieve formuleringen: *waarom niet, zullen we, als je/u en wat vind je ervan.*
 - Óf: De zin begint met het woord ‘misschien’ gevolg door de verwachte handeling van de hoorder.
 - Óf: De handeling wordt gepresenteerd als een voordelig idee voor de hoorder
 - ‘Wat vind je ervan om de deur dicht te doen?’ en ‘Misschien is het een goed idee als je de deur dicht doet.’
-

1.6 *Non-obviousness*⁸

Inclusiecriteria en een voorbeeld

- In de kern van het verzoek wordt de verzoekkracht gerealiseerd via het refereren aan de ‘*non-obviousness*-voorwaarde: het verzoek moet een toekomstige handeling betreffen, die niet toch al – zonder verzoeksuiting- door de hoorder zou worden uitgevoerd’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 340).
 - De *non-obviousness* strategie wordt herkend als zodanig als er gebruik wordt gemaakt van een vraag-constructie waarin de spreker expliciet de handeling benoemt ‘die de hoorder niet toch al uit zou voeren, als het verzoek niet gedaan zou worden’ (Hendriks & Le Pair, 2004, p. 30).
 - ‘Ga je de deur dichtdoen?’
-

1.7 *Bereidheid*⁹

Inclusiecriteria en een voorbeeld

- In de kern van het verzoek wordt de verzoekkracht gerealiseerd doordat de spreker refereert aan de ‘bereidheidsvoorwaarde: de spreker moet de verwachting hebben dat de aangesprokene bereid is aan het verzoek te voldoen’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 340).
 - Een verzoek middels door middel van refereren aan bereidheid wordt herkend als zodanig als er gebruik wordt gemaakt van een vraag-constructie met een werkwoord die de bereidheid van de hoorder bevraagt. Dit werkwoord bevindt zich vaak (maar niet altijd) vooraan in de zin.
 - Bij verzoeken worden *willen, erg vinden en zo vriendelijk zijn* beschouwd als de werkwoorden waarmee de bereidheid wordt bevraagd.
 - ‘Wil je de deur dichtdoen?’
-

1.8 *Mogelijkheid*¹⁰

Inclusiecriteria en een voorbeeld

- In de kern van het verzoek wordt de verzoekkracht gerealiseerd doordat de spreker refereert aan de ‘mogelijkheidsvoorwaarde: de spreker moet de verwachting hebben dat de aangesprokene in staat is aan het verzoek te voldoen’ (Le Pair & Korzilius, 2000, p. 340).
 - Een verzoek middels de mogelijkheid pre-conditie wordt herkend als zodanig als er gebruik wordt gemaakt van een vraag-constructie met een werkwoord die het in staat zijn van de hoorder bevraagt. Dit werkwoord bevindt zich vaak vooraan in de zin.
 - Bij verzoeken worden *kunnen, tijd hebben en mogelijk zijn* gecodeerd als de werkwoorden waarmee het in staat zijn wordt bevraagd.
 - ‘Kan je de deur dichtdoen?’
-

1.9 *Hint*¹¹

Inclusiecriteria en een voorbeeld

-
- Vanwege de ambigue aard van een hint is de kern van het verzoek niet vast te stellen. De gehele uiting wordt beschouwd als de verzoeksuiting.
 - Een hint wordt herkend als zodanig als ‘de illocutieve strekking van de uiting, vanuit het perspectief van de spreker gezien, ambigu is’ (Le Pair, 1997, p. 32).
 - De verwachte handeling van de hoorder wordt niet expliciet genoemd.
 - Er is geen vaste syntactische of lexicale vorm.
 - ‘Het is wel koud met die deur open.’
-

2. Interne markeringen¹²

2.1 Vraagzin¹³

Inclusiecriteria en een voorbeeld

- Een vraagzin wordt herkend als zodanig als het de volgende kenmerken bezit: De uiting bevat een vraagwoord (wie, wat, waarom etc.) óf een werkwoord aan het begin van de zin en het is een taaluiting waarop een antwoord wordt verwacht. Ook worden vraagzinnen over het algemeen afgesloten met een vraagteken. ¹⁴
 - ‘Waarom doe je de deur niet even dicht?’
-

2.2 Onvoltooid verleden toekomstige tijd¹⁵

Inclusiecriteria en een voorbeeld

- De onvoltooid verleden toekomstige tijd wordt gecodeerd als zodanig als er gebruik wordt gemaakt van de volgende structuur: (zou(den) + infinitief. Vaak is het infinitief het werkwoord *willen* of *kunnen*.
 - ‘Zou je de deur even dicht kunnen doen?’
-

2.3 Zinsontkenning¹⁶

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een zinsontkenning wordt gecodeerd als zodanig als het de volgende kenmerken bezit: Op zijn minst een adverbiale negatie (*niet, nooit, nergens*) of een onbepaald voornaamwoord zoals niemand en vaak ook een vraag-constructie, waarbij de sprekers onbereidheid of het niet in staat zijn wordt bevraagd.
 - ‘Je wilt de deur zeker niet dichtdoen?’
-

2.4 Aanhangselvragen

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een aanhangselvraag wordt herkend als zodanig als aan de kenmerken van de volgende definitie wordt voldaan: ‘Aanhangselvragen zijn korte vragen die aan een mededeling worden verbonden. Ze worden meestal voorafgegaan door een komma’ (Haeseryn et al., 1997, 23.3.4). ¹⁷
 - ‘Je zou de deur best dicht kunnen doen, toch?’
-

2.5 Modaal werkwoord¹⁸

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een modaal werkwoord wordt herkend als zodanig als het ‘de mededeling/het beweerde op een bepaalde manier ten opzichte van de werkelijkheid gepresenteerd’ (Haeseryn et al., 1997, 28.3.2). Hierbij wordt alleen gekeken naar de modale werkwoorden *kunnen, moeten, (be)hoeven, mogen, willen, zullen, blijken en lijken*. ¹⁹
 - ‘Je mag best de deur dichtdoen.’
-

2.6 Beleefdheidsmarkeerders²⁰

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een beleefdheidsmarkeerder wordt herkend als zodanig als het een bijwoord betreft die en verzoek kan verzachten.
 - ‘alsjeblieft’ ‘graag’
-

2.7 Downtoner²¹

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een *downtoner* wordt herkend als zodanig als het een bijwoord betreft waarmee 'de spreker enige reserve behoudt ten aanzien van zijn wil dat de hoorder een handeling uitvoert' (Hendriks & Le Pair, 2004, p.24).
- 'misschien', 'wellicht'

2.8 Understater²²

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een *understater* wordt herkend als zodanig als wordt voldaan aan de volgende definitie: 'Bijwoorden (soms verkleinwoorden van zelfstandige naamwoorden) waarmee (wordt voorgewend dat) de zwaarte van het verzoek wordt verminderd' (Hendriks & Le Pair, 2004, p.24).
- 'even(tjes)', 'een beetje', 'maar'

2.9 Hedges²³

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een *hedge* wordt gecodeerd als zodanig als het een woord is dat de betekenis van een uiting modificeert, door een bepaalde mate van onzekerheid toe te voegen
- 'Waarschijnlijk', 'soort van' 'iets'

3. Externe markeringen

3.1 Een voorlopig verzoek²⁴

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een voorlopig verzoek wordt herkend als zodanig als het 'een uiting is die te herkennen is als een verzoek, maar de propositionele inhoudt van het verzoek er nog niet in wordt gespecificeerd' (Le Pair, 1997, p.68). Deze uiting gaat vooraf aan het verzoek.
- 'Ik wilde je wat vragen..'

3.2 Pre-toezegging²⁵

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een pre-toezegging wordt herkend als zodanig als de spreker 'voorafgaand aan de taalhandeling een uiting doet, waarmee een poging wordt gedaan om toezegging vooraf te krijgen' (Blum-Kulka & Olshtain, 1984, p.205).²⁶
- 'Mag ik je om een dienst vragen?'

3.3 Reden voor het verzoek²⁷

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Er is sprake van een reden voor het verzoek wanneer een spreker een uiting doet die onderbouwd *waarom* het verzoek wordt gedaan. Vaak middels voegwoorden (want, omdat).²⁸ Deze uiting kan worden gedaan voor of na de kernzin.
- 'want ik heb het koud'

3.4 Disarmer²⁹

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een *disarmer* wordt herkend als zodanig als er sprake is van een uiting waarbij de impositie richting de hoorder wordt erkend en benoemd.
- Bij het gebruik van een *disarmer* wordt een zin vaak ingeleid met een verontschuldiging als 'sorry' óf de uitingen 'ik weet', 'ik erken' of 'ik begrijp', gevolgd door 'maar'.
- Ook worden *disarmers* herkend als zodanig, als de spreker vraagt naar de hoorders beschikbaarheid.
- 'Ik begrijp dat ik veel van je vraag, maar..'

3.5 Beloning³⁰

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een beloning wordt herkend als zodanig wanneer de spreker middels een uiting een compensatie aan de hoorder belooft voor het uitvoeren van de actie.
-

-
- ‘Dan doe ik volgende keer de deur dicht.’
-

3.6 *Expressie van dank/waardering*³¹

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een expressie van dank of waardering wordt herkend als zodanig wanneer de spreker (vaak na de kernzin) toont hoe dankbaarheid hij/zij is als het verzoek wordt ingewilligd.
 - ‘Ik zou dat namelijk erg waarderen.’
-

3.7 *Cost minimizer*

Inclusie criteria en een voorbeeld

- Een *cost minimizer* wordt herkend als zodanig als de spreker een uiting doet waarmee de grootte van de impositie wordt verkleind. Hieronder valt bijvoorbeeld het benoemen dat iets kort duurt of dat er al een deel van de handeling is volbracht.³²
 - ‘Het duurt maar twee minuten’ en ‘Ik heb de helft van het verslag al gemaakt.’
-

¹ Boven elke verzoekstrategie, interne markering en externe markering bevindt zich een voetnoot, die verwijst naar de gebruikte literatuur voor de bepaling van de inclusiecriteria. Enkelweg citaten bevinden zich in de lopende tekst van het codeerschema.

² Blum-Kulka et al., 1989; Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Haeseryn et al., 1997a; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair & Korzilius, 2000.

³ Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Le Pair & Korzilius, 2000; Merckx, 2014; Van Belle, 1973.

⁴ Haeseryn et al., 1997g; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2014; Searle, 1975.

⁵ Haeseryn et al., 1997j; Haeseryn et al., 1997h; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2013-2014; Van Mulken, 1999.

⁶ Als aan de combinatie van een werkwoord + ‘graag’ een conditionele constructie (moest(en)/ mocht(en)) of een voegwoord (als, dan) vooraf gaat wordt het niet beschouwd als een statement van wil of wens. Een voorbeeld hiervan is de zin ‘‘Mochten jullie nog vragen hebben, dan hoor ik het graag’.

⁷ Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2013; Strong & Baron, 2003.

⁸ Hendriks, 2002.

⁹ Charivarius, 1998; Haeseryn et al., 1997i; Le Pair & Korzilius, 2000; Merckx, 2014.

¹⁰ Charivarius, 1998; Haeseryn et al., 1997e; Haeseryn et al., 1997f; Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2014.

¹¹ Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997; Merckx, 2014; Weizman, 2009.

¹² Aangezien interne markeringen zich altijd binnen de kern van het verzoek bevinden, is de plaats niet verder toegelicht. Hetzelfde geldt voor externe markeringen, die zich altijd buiten de kern van het verzoek bevinden.

¹³ Corver, 2016; Haeseryn et al., 1997k.

¹⁴ De interne markering ‘vraagzin’ wordt bij de *non-obviousness*, bereidheid en mogelijkheid strategie niet beschouwt als een interne markering, omdat dit de standaardvorm is voor deze strategieën (Le Pair, 1997).

¹⁵ Haeseryn et al., 1997b; Hendriks & Le pair, 2004.

¹⁶ Van der Wouden (2021a); Van der Wouden (2021b); Hendriks, 2000; Postma & Bennis, 2006.

¹⁷ In citaten die gebruik maken van de ANS worden bladzijdenummers vervangen door paragraafnummers. De ANS is namelijk een website waarbij geen gebruik wordt gemaakt van bladzijdes.

¹⁸ Haeseryn et al., 1997d.

¹⁹ In verzoekstrategieën waarbij een modaal werkwoord wordt beschouwd als de *default*, wordt een modaal werkwoord niet gezien als een interne markering. Dit is het geval bij een statement van verplichting (moet), statement van wil of wens (wil), refereren aan de bereidheid (wil) en refereren aan de mogelijkheid (kun).

²⁰ Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004.

²¹ In de Nederlandse taal worden *downtoners* en *understaters* vaak samengenomen als modale partikels of schakeringspartikels, die worden gezien als zinslementen ‘die betrekking hebben op de gehele zinsinhoud en deze op subtiele wijze schakeren’ (Haeseryn et al., 1997c, 8.3.2 I).

²² Haeseryn et al., 1997c.

²³ Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Durik et al., 2008; Hendriks, 2000; Martens, 2020.

²⁴ Merckx, 2014

²⁵ Hendriks, 2002.

²⁶ Dit citaat is letterlijk vertaald naar het Nederlands voor de leesbaarheid.

²⁷ Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Hendriks, 2000; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997.

²⁸ Bij deze externe markering wordt er vaak gebruikt van voegwoorden, echter is dit geen strikt criterium. Het kan eerder worden gezien als indicatie dat er mogelijk sprake is van een reden voor het verzoek.

²⁹ Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Economidou-Kogetsidis, 2008; Hendriks, 2002; Hendriks & Le Pair, 2004; Le Pair, 1997.

³⁰ Hendriks, 2002.

³¹ Hendriks, 2002.

³² Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Hendriks, 2002

Bijlage B: Fragmenten waarnaar verwezen wordt in de scriptie

Fragment 1 Voorbeeld van een verzoek door middel van een imperatief [afkomstig uit case_11_ p30]

Fragment 2 Voorbeeld van een verzoek door middel van de performatievorm [afkomstig uit case_15_ p43]

Fragment 3 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van verplichting [afkomstig uit case_15_ p57]

Fragment 4 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van wil of wens [afkomstig uit case_15_ p40]

Fragment 5 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van wil of wens [afkomstig uit case_15_ p39]

Fragment 6 Voorbeeld van een verzoek door middel van een statement van wil of wens [afkomstig uit case_11_ p49]

Fragment 7 Voorbeeld van een verzoek door middel van een suggestie [afkomstig uit case_15_ p19]

Fragment 8 Voorbeeld van een verzoek door middel van een suggestie [afkomstig uit case_11_ p73]

**Fragment 9 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid
[afkomstig uit case_12_ p18]**

**Fragment 10 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid
[afkomstig uit case_12_ p89]**

**Fragment 11 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid
[afkomstig uit case_11_ p75]**

**Fragment 12 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid
[afkomstig uit case_15_ p45]**

**Fragment 13 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan bereidheid
[afkomstig uit case_11_ p68]**

**Fragment 14 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan mogelijkheid
[afkomstig uit case_11_ p28]**

**Fragment 15 Voorbeeld van een verzoek door middel van refereren aan mogelijkheid
[afkomstig uit case_12_ p18]**

**Fragment 16 Voorbeeld van een verzoek door middel van een hint [afkomstig uit
case_12_ p56]**

**Fragment 17 Voorbeeld van een verzoek door middel van een hint [afkomstig uit
case_11_ p38]**