

# 4 Beleefdheid

---

## 4.1 Inleiding

Als sprekers zich houden aan het coöperatie-principe en de bijbehorende maxims van Grice, dan hebben ze zich duidelijk en efficiënt uitgedrukt (zie hoofdstuk 3). Maar een man die zijn vrouw of collega regelmatig aanspreekt met 'Geef mij een pilsje' en 'Kom onmiddellijk hier', loopt wel kans om relationele problemen te krijgen. Omdat zulke uitingen als onbeleefd worden ervaren, zijn sprekers gedwongen de maxims voortdurend te overtreden. Het werk van Grice richt zich op het informatieve aspect van taalgebruik en houdt zich niet bezig met de relationele aspecten van de menselijke communicatie.

Voor gespreksvoerders en onderzoekers geldt dat taalgebruik alleen adequaat kan worden begrepen en geanalyseerd als we er van uitgaan dat taalgebruikers zich niet alleen oriënteren op het coöperatie-principe van Grice, maar ook op een beleefdheidsprincipe. Hoe zouden we anders de woorden 'misschien' en 'even' in 'Kun je misschien even komen?' kunnen beschrijven?

In het onderzoek naar taalgebruik en interactie heeft beleefdheid altijd relatief veel aandacht gehad. Meestal baseert men zich dan op de beleefdheidstheorie zoals die is uitgewerkt door Penelope Brown en Stephen Levinson. Voor we daarop ingaan, moeten we eerst iets zeggen over het werk van Goffman over *face work*, aangezien Brown en Levinson zich daarop baseren.

## 4.2 Goffman over face-work

De belangrijkste bron van de pragma-linguïstische theorie over beleefdheid is de Amerikaanse sociaal-psycholoog Erving Goffman geweest. Hij heeft veel geschreven over gezichtsbehoud (*face-keeping*) (Goffman 1955), het verschijnsel dat mensen proberen hun eigen gezicht (hun *face* of *image*) en dat van anderen te bewaren. Mensen pogen zich te presenteren als volwaardige, competente leden van de samenleving waarvan ze deel uitmaken. Soms doen ze iets wat gezien zou kunnen worden als bewijs van incompetentie; ze zeggen iets doms, lopen met hun hoofd tegen een lantaarnpaal aan, of morsen tijdens het eten. Zowel de uitvoerder van deze handelingen als de aanwezigen zullen zich dan haasten duidelijk te maken dat hier geen sprake is van incompetentie, maar van een vergissing of een



ongelukje. Degene die de vergissing begaan heeft, zegt 'Oh, wat dom weer van mij', en laat daarmee zien dat hij of zij heel goed weet hoe de vork in de steel zit. De gesprekspartner kan meehelpen het gezicht van de ander te bewaren, door te reageren met 'Ik vergis me daar ook vaak in' of: 'Ik loop altijd tegen elke lantaarnpaal aan die ik tegenkom.' Daarmee wordt dan tevens het sociale evenwicht tussen de gesprekspartners in stand gehouden.

Goffman stelt dat we sociale interactie het beste kunnen bestuderen vanuit de aanname dat de deelnemers hun gezicht niet mogen verliezen. Dat betekent dat we niet altijd alles tegen iedereen kunnen zeggen, of dat we iets alleen op een bepaalde manier kunnen zeggen. Belangrijk hierbij is de gedachte dat als iemand het gezicht van de ander beschadigt, hij daarmee tevens zijn eigen gezicht beschadigt. Als wij iemand voor schut zetten, dan verliezen we ons eigen gezicht doordat we de ander zijn gezicht hebben doen verliezen.

### 4.3 De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson

Goffmans theorie over *face-keeping* is door Brown en Levinson verder uitgewerkt voor het talige handelen. In hun boek *Politeness* van 1987 stellen ze dat gesprekshandelingen soms een aantasting kunnen vormen voor het gezicht van de spreker of de luisteraar. Een voorbeeld van zo'n gezichtsbedreigende handeling (*Face Threatening Act, FTA*) is als we iemand corrigeren. Door aan te geven dat de ander iets verkeerd doet (bijv. 'dat moet je niet met een stanleymes doen'), wordt diens gezicht bedreigd. Om dat te voorkomen kan een spreker zeggen: 'Oh, gebruik jij een stanleymes? Ik doe dat altijd met een schaar, dan kan ik me ook niet snijden.' Op die manier drukken sprekers waardering en respect voor de ander uit. Hiermee komen ze volgens Brown en Levinson tegemoet aan de behoefte van mensen om te worden gewaardeerd en gerespecteerd. Dit positieve imago wordt *positive face* genoemd. Het is ook vanuit deze behoefte aan *positive face* dat het onaangenaam is als iemand ons steeds interrumpeert of openlijk tegenspreekt ('Nee, dat klopt niet, want ...'), en waarom een formulering als 'Ja dat zou best kunnen, hoewel aan de andere kant ...' plezieriger is.

Mensen doen doorgaans ook moeite om die verbale of non-verbale handelingen achterwege te laten die inbreuk kunnen maken op mensen hun *negative face*, hun behoefte aan privacy, autonomie en handelingsvrijheid. Een voorbeeld van een handeling die in principe inbreuk maakt op de autonomie van een ander, is het doen van een verzoek. Zoals Searle stelt, gaan mensen die een verzoek doen er vanuit dat de ander de gevraagde handeling niet zou uitvoeren als daar niet om was gevraagd. Dat maakt een verzoek tot een handeling waarmee een spreker het gezicht van de ander in principe aantast. Als we iemand vragen de deur voor ons



open te doen, dan hebben we niet alleen een verzoek gedaan, maar hebben we tevens laten weten dat de ander niet attent genoeg was om de deur uit zichzelf open te doen. De kans is dus groot dat de ander op ons verzoek met 'oh sorry' zal reageren.

Verzoeken worden dan ook bij voorkeur zo geformuleerd dat er niet echt een verzoek wordt gedaan, maar dat wel duidelijk wordt wat de spreker wil. Dit geeft ook de gesprekspartner de mogelijkheid om datgene aan te bieden wat de ander op het oog lijkt te hebben. Stel je een situatie voor waarin twee kennissen, Evert en Ronald, beiden moeten voetballen. Ronald wil graag met Evert meerijden. Als hij dat rechtstreeks zou vragen, dan zou hij inbreuk op Everts handelingsvrijheid maken. Het is dus zaak om het verzoek zo te formuleren dat Evert zich zo weinig mogelijk in zijn vrijheid beperkt voelt.

Degene aan wie het verzoek gedaan wordt, moet ook de vrijheid hebben het verzoek af te wijzen. Het afwijzen van een verzoek is echter weer een potentiële bedreiging van het gezicht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het is daarom niet toevallig dat iemand die een verzoek afwijst dit motiveert. Hieronder is het telefoongesprek tussen Evert en Ronald weergegeven.

(1) Transcript Houtkoop-Steenstra

- 1 E: Je weet dat je morgen moet eh voetballen?  
 2 Tenminste dat er voetballen is.  
 3 R: Ik weet dat ik moet.  
 4 Ja. Ik doe ook mee.  
 5 E: Je weet ook waar?  
 6 R: E:h in e:h Sloten hè?  
 7 E: Sloterdijk, ja.  
 8 (0.7)  
 9 Weet je waar 't is?  
 10 R: → Hoe ga jij? Ga jij met de auto?  
 11 E: Ja. ik ga heel vroeg, ik heb wel een auto,  
 12 maar ik ga (.) om eh tien uur al weg. Want (...)  
 13 R: Oh ja.  
 14 → Dan ga ik anders  
 (...)  
 15 E: Maar als je dan met de bus gaat,  
 16 → dan kan je wel e::h mee terug rijden.

Merk op dat Ronald in regel 10 ogenschijnlijk een informatieve vraag stelt, namelijk of Evert met de auto gaat. Everts reactie "maar ik ga (.) om eh tien uur al weg" is alleen relevant als het opgevat kan worden als 'dat is te vroeg voor jou om mee te rijden'. Daarmee laat Evert zien dat hij Ronalds vraag als verzoek heeft opge-



vat. En Ronald bevestigt deze interpretatie als hij zegt "Oh ja. Dan ga ik anders". Als mensen een verzoek afwijzen, maken ze vaak duidelijk dat het geen kwestie van onwil is, maar van overmacht. Evert maakt zijn goede wil duidelijk als hij aanbiedt: "Maar als je dan met de bus gaat, dan kan je wel e::h mee terug rijden."

Interessant zijn ook de eerste drie regels van dit transcript. Evert begint met te zeggen dat Ronald "moet" voetballen. Meteen daarop corrigeert hij deze inbreuk op Ronalds autonomie door te zeggen dat 'er voetballen is'. Simultaan met Everts correctie laat Ronald met zijn nadrukkelijk uitgesproken "Ik wet dat ik moet" blijken dat er iets mis is met deze dwingende formulering.

Uitzonderingen daargelaten, formuleren mensen hun uitspraken op zo'n manier dat ze hun eigen gezicht en dat van de ander in stand proberen te houden. We vinden dit onder meer terug in indirect taalgebruik. In plaats van te zeggen 'Schenk 's in', zeggen mensen liever 'Is er nog koffie?' of 'Er is zeker geen koffie meer?' En iemand die wél zegt 'Schenk 's in', loopt het risico te horen te krijgen 'Ik ben je personeel niet'.

We vinden *face-keeping* ook terug in de systematische manier waarop gespreksvoerders reageren op bepaalde typen uitingen. Conversatie-analytisch onderzoek (zie hoofdstuk 5) laat zien dat als een uitnodiging wordt geaccepteerd, die acceptatie in een zogenaamde *geprefereerde beurtvorm* wordt gegoten. De acceptatie volgt meteen op de uitnodiging en wordt tamelijk direct geformuleerd, bijvoorbeeld: 'Heel graag.' Een weigering wordt echter gedaan in een zogenaamde *gedisprefereerde beurtvorm*. Deze volgt met enige vertraging op de vorige uiting, en het wordt ingeleid met een demonstratie van waardering ('Nou, ik was erg graag gekomen, maar ik heb het vreeslijk druk'). Hetzelfde zien we in de response op een evaluatieve bewering, bijvoorbeeld: 'Mooi weer vandaag.' Stemt de ander daarmee in, dan zal zij een sterkere evaluatie kiezen: 'Ja prachtig.' Stemt zij niet in, dan volgt een afgezwakte vorm: 'Ja gaat' of zelfs: 'Ja mooi wel, maar wel een beetje koud.' Of de ander zegt dat hij niet in staat is hierover iets te zeggen, zoals in het telefoongesprek hieronder waar een gemeenschappelijke kennis wordt besproken:

(2) Transcript Houtkoop-Steenstra

R: Het is een beetje 'n agressief typje. Lijkt me.

(1.3)

A: Ja:: nou::, ja >in ieder g'v'l hoe ze zo

zo zo privé wet ik dat niet.

Daarvoor ken ik haar niet goed genoeg.

Maar we komen d'r wel achter.=

R: =Tuurlijk.



Ook in de manier waarop gesprekspartners omgaan met fouten en vergissingen kunnen we het principe van face-keeping terugvinden. Als iemand een verkeerd woord kiest of een woord fout uitspreekt, zien mensen liever dat degene die de fout maakt dit ook zelf merkt en zelf herstelt. Pas als zo'n zelfcorrectie uitblijft, zal de gesprekspartner de ander op de fout wijzen, en die desnoods corrigeren. Deze zogenaamde *preferentie voor zelfcorrectie* wordt in hoofdstuk 5 over de *conversatie analyse* verder uitgewerkt.

#### 4.3.1 Beleefdheidsstrategieën

Brown en Levinson beschrijven een aantal strategieën die mensen kunnen gebruiken om potentieel gezichtsbedreigende talige handelingen (verder FTAs genoemd) uit te voeren, en tegelijkertijd het gezicht van de ander zoveel mogelijk te beschermen of het gezichtsverlies te herstellen. Voor het uitvoeren van een FTA kunnen verschillende strategieën gevolgd worden, die variëren in de mate van beleefdheid. We illustreren de strategieën met het denkbeeldige verzoek aan een hoorder om ons *f* 100,- te lenen.

- a De minst beleefde strategie om een FTA uit te voeren, is door dat open en direct (*bald on record*) te doen: 'Leen mij *f* 100,-'
- b Een beleefdere strategie is de FTA afgezwakt en/of direct (*on record*), maar met redenen omkleed uit te voeren: 'Moet je luisteren, ik moet iemand vandaag *f* 100,- betalen, en ik heb dat even niet. Zou ik het misschien even van jou kunnen lenen?'
- c Nog beleefder is de FTA 'ondershands' (*off record*) uit te voeren. 'Ik moet vandaag *f* 100,- aan iemand betalen, en ik krijg pas vrijdag weer geld. Ik weet niet hoe ik dat moet oplossen.' De hoorder kan dan aanbieden het geld te lenen, of hij kan zeggen 'Goh, vervelend zeg!'
- d Is het risico van gezichtsverlies te groot, dan kan een spreker besluiten de FTA helemaal achterwege te laten. Het is natuurlijk de vraag of we het achterwege laten van een FTA als een strategie kunnen bestempelen. Maar het feit dat we kunnen rapporteren dat iets wat we hadden willen doen niet gedaan hebben, wijst erop dat iets laten ook als strategie kan worden gezien.

We gaan verderop uitvoeriger op deze strategieën in.

Welke strategie gekozen wordt, hangt af van hoe zwaar, hoe gezichtsbedreigend de beoogde FTA is. Dat gewicht van een FTA is afhankelijk van de volgende drie factoren:



- 1 De hoeveelheid macht die de hoorder over de spreker heeft, ofwel P (*power difference*). Het verschil in macht tussen werkgever en werknemer is groter dan die tussen twee collega-werknemers.
- 2 De sociale afstand (*social distance*, D) tussen de gesprekspartners. Het betreft hier de mate van overeenkomst of verschil tussen spreker en hoorder. Hoe langer en beter mensen elkaar kennen, hoe kleiner hun sociale afstand meestal is.
- 3 De mate waarin een gesprekshandeling een belasting vormt voor de ander (*rate of imposition*, R). Een bevel is voor de aangesprokene gezichtsbedreigender dan een compliment.

De opgetelde waarde van deze drie criteria bepaalt het gewicht (W, de *weight*) van een FTA. Met andere woorden,  $W=P+D+R$ . En het gewicht bepaalt weer de keuze voor een bepaalde beleefdheidsstrategie. In zijn algemeenheid geldt dat hoe zwaarder de FTA is, hoe voorzichtiger de gekozen strategie is.

Per van der Wijst (1996) heeft geprobeerd de theorie van Brown en Levinson empirisch te toetsen. Hij komt tot de conclusie dat het zeer moeilijk is om de drie variabelen (*power*, *distance* en *rate*) te operationaliseren. Ook blijkt het moeilijk te zijn om het gewicht van afzonderlijke FTAs te bepalen. Dit hoeft ons echter niet te verbazen. Het is immers aan de specifieke spreker om te beoordelen hoe hij of zij het relatieve machtsverschil en de sociale afstand tot een specifieke hoorder inschat. Zo schat de één de macht van en de sociale afstand tot de eigen huisarts of een politieagent groter in dan de ander. Zo kunnen mensen ook verschillen in hun inschatting van hoe belastend een handeling voor hun gesprekspartner zal zijn. Dat sprekers deze drie factoren (*power*, *distance* en *rate*) betrekken in hun beoordeling van het gewicht van een specifieke FTA, betekent niet automatisch dat onderzoekers met de formule  $W=P+D+R$  een goed bruikbaar onderzoeksinstrument in handen hebben.

De openlijke (*on record*) uitvoeringsstrategie bevat in Brown en Levinsons theorie twee substrategieën, die we nu zullen bespreken.

### Bald on record

In bepaalde situaties kan een FTA openlijk en direct worden uitgevoerd, zonder dat dit tot gezichtsverlies leidt. Dat geldt bijvoorbeeld als er onmiddellijk gehandeld moet worden, omdat er gevaar dreigt voor spreker of hoorder. De handeling kan dan geheel worden uitgevoerd volgens de maxims van Grice. Zulke onomwonden uitingen treffen we aan in het Amerikaanse boekje *Easy Vietnamese* uit 1966, dat onder anderen 'many phrases suitable for combat conditions' bevat. In het hoofdstukje *Medical aid* staan onder meer de volgende uitdrukkingen.



- Help!
- Take me to the hospital
- Quick!
- Stop the bleeding!
- Bring me some cloth.
- Tie it here.
- Tie it fast.

Imperatieven kunnen ook zonder dreiging van gezichtsverlies worden gebruikt als de inhoud ervan anderszins voordelig is voor de hoorder: 'Kom binnen!'; 'Doe je jas uit!'; 'Ga zitten!' Zo kan ook worden verklaard waarom sommige firma's folders versturen waarin ze de lezer op imperatieve wijze oproepen tot handelen. Tuincentrum Bakker, die al haar beoogde klanten een 'luxe tafelgrill gourmet superieur' laat winnen, schrijft: **VRAAG NOG DIREKT DIT PRACHTIGE GESCHENK OP!** En op de bijgesloten envelop staat **MET SPOED TERUGSTUREN.**

FTAs kunnen verder onomwonden worden uitgevoerd als er tussen de gesprekspartners een hiërarchische relatie bestaat: legerofficiers tegen soldaten, ouders tegen hun jonge kinderen, of leraren tegen leerlingen. Daarbij is het opvallend dat de normen hieromtrent de laatste decennia veranderd zijn. Vroeger werd het meer geaccepteerd als iemand met een hogere status (bijv. ouders, leraren, werkgevers, klanten) in imperatieven sprak tegen iemand met een lagere status (kinderen, werknemers, winkelpersoneel). Dit wordt fraai gedemonstreerd in oude reisgidsjes. Zo staan er in een oud vergeeld, maar helaas ongedateerd exemplaar van het boekje *Duits op Reis* uitdrukkingen die in een moderne reisgids niet meer voorkomen:

- Breng mij wat brood.
- Reken eens even na.
- Roep de eigenaar.
- Geef mij een tafel aan het raam.
- Geef mij de spijskaart.
- U vergist zich.

Opmerkelijk is dat dit boekje ook nog een aparte paragraaf bevat, dat als titel draagt *Verzoeken en bevelen*. Daarin staan uitdrukkingen als:

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| • Neem dit.           | • Nehmen Sie dies          |
| • Help mij.           | • Helfen Sie mir.          |
| • Draag dat voor mij. | • Tragen Sie das für mich. |
| • Rook niet.          | • Rauchen Sie nicht.       |



Onder aan de pagina staat: 'Opm. Men verzuime niet aan bovenstaande zinnen waar nodig bitte (alstublieft) toe te voegen.'

Met openlijke FTAs doen sprekers dus geen moeite om de handelingen op een beleefde wijze uit te voeren. Ze kunnen er ook voor kiezen een FTA zo uit te voeren dat het gezicht van de hoorder zo weinig mogelijk aangetast wordt. Ze zullen de FTA dan laten vergezellen door zogenaamde *gezichtsherstellende handelingen*.

### **On record, met gezichtsherstellende handelingen**

Een FTA kan dus ook afgezwakt en met redenen omkleed worden uitgevoerd, waarmee het eventuele gezichtsbedreigende karakter van de FTA wordt hersteld, bijvoorbeeld: 'Ik wil niet lastig doen, maar je moet even opzij gaan.' Met het inleidende 'Ik wil niet lastig doen', laat de spreker zien dat hij weliswaar een FTA zal gaan uitvoeren, maar dat dit niet betekent dat hij de ander niet respecteert.

Schegloff (1980) noemt inleidende zinnestelsels als 'Ik wil niet lastig zijn, maar...', 'Ik wil je niet tegenspreken, maar ...' of 'Sorry dat ik je interrumppeer, maar ...' *pre-delicates*. Sprekers geven daarmee aan dat ze zich ervan bewust zijn dat datgene wat ze zeggen te gaan doen (lastigvallen, tegenspreken, interrumpen) een potentieel gevoelige handeling is. En door te laten blijken dat ze zich daarvan bewust zijn, verminderen ze de ernst van de gevoelige handeling. Veel 'lichte' FTAs worden dan ook voorzien van verontschuldiging als 'sorry' en 'pardon'.

Elke taal heeft zijn vaste, geconventionaliseerde beleefdheidsvormen. In het Nederlands wordt beleefdheid onder meer uitgedrukt door middel van modale partikels, zoals de schuin gedrukte woordjes in de volgende verzoeken: 'Wil je *even* opzij gaan?' of: 'Kun jij me *misschien* dat boek aangeven?' Ook gebruikt het Nederlands conditionele werkwoordsvormen: 'Zou jij dat boek *kunnen/willen* aangeven?' Dit zien we ook in het Duits (*Könntest* du) en het Engels (*Would* you), maar daar wordt er vaak nog 'Bitte' of 'Please' aan toegevoegd.

Zulke verschillende conventies leiden er gemakkelijk toe dat sprekers als onbeleefd ervaren worden als ze een andere taal spreken. Nederlanders die Engels spreken, laten het 'please' nogal eens achterwege. En aangezien de *beleefdheidsmarkeringen* zoals we die in het Nederlands kennen niet zonder meer vertaald kunnen worden, wordt een Nederlands verzoek als 'Zou je me dat boek misschien even kunnen geven?' snel 'Could you give me that book?' in plaats van 'Would you mind giving me that book, please?'

Per van der Wijst (1996) beschrijft in zijn proefschrift het verschil in beleefdheid waarmee Fransen en Nederlanders verzoeken doen. De Fransen uit zijn onderzoek maakten meer gebruik van een beleefdere aanspreekvorm, terwijl Nederlanders meer beleefdheidsmarkeringen (vooral 'misschien' en 'eventjes') gebruikten om hun verzoek te verzachten. Bovendien voegden de Fransen meer



beleefdheidsmarkeringen aan hun verzoeken toe dan de Nederlanders als ze zich richtten tot iemand die zich in een machtiger positie bevond.

#### 4.3.2 *Negatieve en positieve beleefdheid*

Brown en Levinson maken onderscheid tussen positieve en negatieve beleefdheid. Deze twee vormen van beleefdheid hangen direct samen met het eerder genoemde onderscheid tussen 'positive face' en 'negative face'. Bij *negatieve beleefdheid* of *respectbeleefdheid* poogt de spreker zo weinig mogelijk inbreuk te maken op de vrijheid en de autonomie van de hoorder. Zo kunnen we een verzoek negatief beleefd uitvoeren door te zeggen: 'Heb jij misschien tijd om mijn fiets te repareren?'

*Positieve of solidariteitsbeleefdheid* daarentegen is gericht op de behoefte van de hoorder om begrepen, geliefd en gewaardeerd te worden. Een positief beleefd verzoek om de fiets te repareren is bijvoorbeeld: 'Kun jij misschien mijn fiets repareren. Jij bent daar altijd zo goed in.' Positieve beleefdheid is dus het tegemoetkomen aan dingen die de ander waarschijnlijk plezierig vindt, terwijl negatieve beleefdheid betrekking heeft op het achterwege laten van handelingen die de ander als onprettig kan ervaren.

De auteurs noemen een aantal manieren waarop positieve en negatieve beleefdheidsstrategieën linguïstisch gerealiseerd worden. We bespreken eerst de negatieve strategieën, en daarna de positieve strategieën.

#### **Negatieve- of respectbeleefdheidsstrategieën**

Hoe kunnen sprekers nu zoveel mogelijk voorkomen dat ze met een FTA inbreuk maken op de autonomie en de vrijheid van de hoorder? Ze kunnen de FTA op een indirecte manier formuleren, of er iets tegenoverstellen waardoor het evenwicht weer hersteld wordt.

##### ***wees conventioneel indirect***

Hierbij denken we vooral aan de conventionele manier waarop wij indirecte taalhandelingen plegen uit te voeren, zoals: 'Kun je een pak melk meenemen als je toch naar de supermarkt gaat?' Een spreker die conventioneel indirect is, laat met zijn formulering twee dingen zien. Aan de ene kant maakt hij met zijn 'on record'-formulering zonder meer duidelijk wat hij wil. Maar hij laat tegelijkertijd zien dat hij 'off record' wil gaan, door zijn gesprekspartner een uitweg te bieden. Die kan zeggen: 'Nou, ik wil het graag doen, maar ik moet daarna eerst nog naar de tandarts.'



### **zwak af (hedge)**

Een 'hedge' is een partikel, een woord of een woordgroep die een vraag, een verzoek, een assertie en dergelijke afzwakt. Bijvoorbeeld 'Ik weet *bijna* zeker dat ik je dat al gegeven had.' of 'ik heb een *een soort van* hekel aan hem.' Om een uiting af te zwakken kan een spreker ook modale werkwoorden gebruiken, zoals 'zou je' en 'kun je', en modale partikels zoals 'even' of 'misschien', bijvoorbeeld: 'Zou je even de deur dicht willen doen?' of: 'Kun jij misschien de deur dicht doen?'

De nu volgende echte voorbeelden van de linguïstische realisaties komen uit een serie telefonische verkoopgesprekken tussen een verkoper ('V' in de transcripten) en diverse potentiële klanten (K). De verkoper werkt voor een firma die hier als 'Firma' aangeduid wordt. Firma houdt zich bezig met het verzenden van pakketpost, en de verkoper zoekt nieuwe klanten. De bedrijven waarvoor de klanten werken worden hier aangeduid als 'Bedrijf'.

De verkoper gebruikt ook hedges (die schuin gedrukt zijn) in de formulering van zijn verzoek en de daaropvolgende vraag:

- (3) V: Bent u *eventueel* genegen om dat eh eens voor mij te inventariseren?  
 (...)  
 Op welke termijn denkt u eh die gegevens wellicht eh tot uw eh beschikking te hebben?

De linguïstische wijze waarop sprekers hun uitingen afzwakken, is sterk taalafhankelijk. Zo wordt in het Nederlands en Duits veel gebruikgemaakt van modale partikels (even, toch, immers, maar, misschien, e.d.), terwijl in het Engels veel gebruik wordt gemaakt van intonatie.

### **geef een hint**

Een andere negatieve beleefdheidsstrategie is de hint. We zagen dat in fragment 1, waar Ronald vraagt: "Hoe ga jij? Ga jij met de auto?" Hij zegt niet dat hij mee wil rijden, maar hij is duidelijk genoeg dat Evert het op die manier opvat.

### **wees pessimistisch**

In onze verkoopgesprekken komt deze strategie niet voor. Fictieve voorbeelden zijn 'Er is zeker geen koffie meer?' en 'Jij gaat zeker niet meer naar de supermarkt?'

### **miminaliseer de belasting voor de hoorder**

Om de belasting voor de hoorder te verkleinen, worden vaak verkleinvormen gebruikt. Zo wil de verkoper graag een "afsprakenje" maken om eens langs te komen, en even later zegt hij:



- (4) V: → twintig minuutjes, een half uurtje kunnen dat we ge- gebruik willen maken van uw tijd, en dan bent u (0.5) misschien op de op de hoogte van de mogelijkheden van ons.

### **toon achting en eerbied**

De verkoper spreekt de klanten vaak met 'u' aan, en formuleert vragen over zaken die hem eigenlijk niet aangaan als volgt:

- (5) V: Mag ik vragen waarom u dat niet via Firma doet?

- (6) V: Mag ik u vragen hoeveel pakketten u verstuurt?

### **depersonaliseer de spreker en/of de hoorder**

Een spreker kan zeggen dat hij de FTA uitvoert namens of op verzoek van iemand anders, bijvoorbeeld: 'Mijn vrouw heeft liever niet dat er gerookt wordt.' Door een passief-constructie te gebruiken, wordt bovendien bereikt dat de hoorder niet persoonlijk wordt aangesproken. Sprekers die toegeven dat ze iets verkeerd gedaan hebben, proberen soms hun eigen gezicht te bewaren door te zeggen 'er zijn fouten gemaakt', in plaats van 'ik heb een fout gemaakt' (zie verder Cornelis, 1997, over de discourse-functies van de passief-constructie).

Hieronder formuleert een klant zijn negatieve ervaringen met Firma door te stellen dat 'men' zijn beloften soms niet nakomt.

- (7) K: Maar dan heb ik gewoon- constateer ik dat er  
→ een aantal dingen die men zegt gewoon niet doen.  
En (0.9) daar eh kunt u niks aan doen, maar het gebeurt gewoon op die manier.

### **formuleer de FTA als een algemene regel**

In plaats van iemand er direct op te wijzen dat hij een regel overtreedt, kan een spreker verwijzen naar de regel zelf, bijvoorbeeld: 'Pardon, roken is hier niet toegestaan' of 'Dit is een niet-rokencoupé.'

### **nominaliseer**

Als een spreker iemand erop wil wijzen dat de ander een handeling X moet uitvoeren, kan hij die directieve taalhandeling verzachten door een nominalisatie te gebruiken. Op die manier wordt de hoorder als uitvoerder van de handeling uit de uiting weggelaten. We zagen dit in het eerste gespreksfragment in dit hoofdstuk, waar Evert tegen zijn vriend Ronald zegt: "Je weet dat je morgen moet eh voetballen?" Kennelijk bedenkt Evert meteen dat deze formulering niet erg passend is,



want hij corrigeert zijn 'jij moet voetballen' door een nominalisatie te gebruiken: "Tenminste dat er voetballen is."

De telefonische verkoper vraagt niet wanneer de klant de gevraagde gegevens verzameld zal hebben, maar wanneer de gegevens tot diens 'beschikking staan':

- (8) V: Op welke termijn denkt u eh die gegevens  
wellicht eh tot uw eh beschikking te hebben?

Uit een onderzoek naar hoe gynaecologen en patiëntes met elkaar communiceren (Weijts, Houtkoop & Mullen, 1993), bleek dat artsen vaak nominalisaties gebruiken voor handelingen die in onze maatschappij min of meer delicaat zijn.

- (9) Arts: De ontlasting gaat goed?  
(...)  
Het ongesteld zijn dat is ook regelmatig?

En nadat een patiënte heeft verteld dat ze pijn heeft bij het vrijen, vraagt de arts

- (10) Arts: En wat doet dan zeer. Het naar binnen gaan,  
of het gebeuren zelf of erna, of.

### ***excuseer jezelf***

Een spreker die een FTA gaat doen, kan dit laten voorafgaan door een verontschuldiging: 'Pardon, weet u hoe laat de bus komt?' of 'Neemt u mij niet kwalijk, ik moet er even langs.'

### ***toon je dankbaarheid of je schatplichtigheid***

Zo beëindigt de telefonische verkoper de verschillende gesprekken als volgt:

- (11) V: Mag ik u bedanken voor dit gesprek.  
(12) V: Bedankt voor uw medewerking.  
(13) V: Mag ik u danken voor deze medewerking vast.

### **Positieve of solidariteitsbeleefdheidsstrategieën**

Mensen willen graag begrepen, geliefd en gewaardeerd worden. Als we naar gesprekken kijken, zien we hoe hoorders regelmatig begrip, waardering en instemming claimen: 'ja natuurlijk', 'oh zeker', 'absoluut', 'ja vreeslijk'. Door aan deze positieve behoeften van de hoorder tegemoet te komen, kan het gezichtsbedreigende effect van een FTA afgezwakt worden. Op deze gedachte zijn com-



municatieadviezen gebaseerd die stellen dat een vervelende mededeling voorafgegaan of gevolgd moet worden door iets positiefs.

Brown en Levinson geven de volgende linguïstische realisaties van deze positieve beleefdheidsstrategie.

***kom tegemoet aan de behoeften en belangen van de hoorder***

De verkoper probeert zijn potentiële klanten af en toe te vleien, zoals hieronder:

- (14) K: Bedrijf, Koornstra.  
 V: Goedemiddag met Van Veen, Firma.  
 (0.6)  
 K: Van Veen.  
 V: Ja.  
 (0.5)  
 V: E:h. Meneer Koornstra.  
 Ik had gevraagd naar meneer Jansen.  
 K: Ja. Die is niet aanwezig.=  
 V: =Die is niet aanwezig.  
 → Ik moet zeggen u weet ook heel veel.

Mensen willen ook graag dat hun handelingen en keuzes worden begrepen en gerespecteerd. De verkoper komt hieraan tegemoet door te zeggen:

- (15) V: Kijk ik kan me heel >goed goed< voorstellen  
 u bent eh ontzettend tevreden met NAAM CONCURRENT

In de marketing bestaat de gedachte dat mensen het prettig vinden om met hun naam aangesproken te worden. Dat leidt ertoe dat ontvangers van de catalogus van Tuincentrum Bakker met hun naam worden aangesproken: 'Mevrouw Vos. Hoe sneller u instuurt, hoe meer u kunt winnen.'

***vergroot het belang van de hoorder***

Het spreekt bijna vanzelf dat de verkoper zoveel mogelijk wijst op de voordelen die zijn aanbod heeft voor de klant.

- (16) V: Misschien dat we eh eventueel iets interessants  
 eh jullie kunnen aanbieden

Hieronder zien we hoe de verkoper een verzoek om eens te komen praten, laat volgen door iets prettigs voor de klant:



- (17) V: twintig minuutjes, een half uurtje kunnen dat we ge- gebruik willen maken van uw tijd,  
 → en dan bent u (0.5) misschien op de op de hoogte  
 → van de mogelijkheden van ons.

Als de verkoper weerstand ondervindt tegen zijn voorstel om eens persoonlijk te komen praten, wijst hij op het voordeel ervan voor Bedrijf:

- (18) V: Dan eh dan bent u in korte tijd zal u op de hoogte kunnen worden gebracht van de mogelijkheden van ons. Kijk eh eh >het is helemaal niet terzake dat we zeggen< van nou we we komen bij u en eh we willen gelijk ter zake komen.

### ***toon optimisme***

In onze verkoopsgesprekken komt deze strategie niet voor. Gefingeerde voorbeelden zijn 'Jij wil vast wel een kop koffie voor me inschenken' of de slagzin van de tabaksindustrie: "Roken? Daar komen we samen wel uit."

### ***claim common ground***

Een deel van de positieve beleefdheidsstrategieën bestaat eruit dat sprekers claimen dat ze bepaalde aspecten delen met hun gesprekspartners. Door bepaalde regionale of sociale dialectische varianten in ons taalgebruik op te nemen, kunnen we laten zien dat we van dezelfde regionale afkomst of sociale klasse zijn als de ander. En we kunnen ons gedeeld groepslidmaatschap tonen door het in die groep gangbare jargon te gebruiken. We zeggen dan niet 'een pilsje', maar 'een biertje', en volwassen mannen spreken over 'een vrindje' in plaats van 'een vriend'. Ook door het gebruik van aanspreekvormen als 'amice' of 'makker' kunnen we aangeven we tot dezelfde groep behoren. De stakingsleider van de havenarbeiders spreekt zijn publiek niet met 'dames en heren' aan, maar met 'mensen', 'mannen' of 'kameraden'. Ook het gebruik van de wijvorm hoort hier thuis. Als de vorige week aangetreden directeur van een firma een toespraak houdt, kan hij memoreren hoe goed 'wij' het de laatste drie jaar gedaan hebben. Ten slotte is er het gebruik van koosnamen, die kritiek of een verzoek moeten verzachten: 'Lieverd, wat had ik je nou gezegd?' of: 'Schat, wil jij de vuilnis buiten zetten?'

Op deze wijze beschrijven Brown en Levinson de strategieën die sprekers hantieren om een potentieel gezichtsbedreigende handeling op zo'n manier te verrichten dat het gezicht van de hoorder of de spreker zo weinig mogelijk aangetast wordt.



In verband met de analyse van feitelijk gespreksmateriaal dient hierbij het volgende te worden opgemerkt. De behoefte aan gezichtsbehoud van de gespreksdeelnemers kan ertoe leiden dat ze beleefde taalvormen kiezen. Dat betekent echter niet dat we het optreden van beleefde taalvormen zonder meer kunnen verklaren uit een behoefte van de spreker om iemands gezicht te beschermen. Als een uiting voorzien is van beleefdheidsmarkeringen, kan dat als effect hebben dat iemands gezicht beschermd wordt, zonder dat de spreker dat speciaal voor ogen had. Dit criterium wordt doorgaans ook aangelegd bij onbeleefd of beledigend taalgebruik. Van de onbeleefde spreker wordt in principe aangenomen dat hij zich onbeleefd gedraagt; niet dat hij de intentie had de ander te beledigen. Bovendien is het zo dat veel beleefde taalvormen geconventionaliseerde uitdrukkingswijzen zijn. We zeggen zonder enig nadenken: 'Is er nog koffie?', 'Weet jij hoe laat het is?' of: 'Sorry, mag ik er even langs?' We leren als kind dat de juiste wijze van vragen om een snoepje niet is: 'Ik wil een snoepje', maar: 'Mag ik alsjeblieft een snoepje.' We leren dit zoals we ook leren dat 'ik heeft' fout is, en 'ik had' moet zijn. En we zullen er pas veel later achterkomen dat er bij 'ik heeft' een taalspecifieke morfologische regel is overtreden, en 'ik wil een snoepje' een cultuurspecifieke beleefdheidsregel. Maar tegen die tijd is de productie van de juiste vorm al geautomatiseerd.

Onderzoek van Bates (1976) laat zien dat Italiaanse kinderen van tweeënhalf jaar oud hun verzoek beleefder formuleren nadat hun eerste verzoek is afgewezen. Brown en Levinson noemen ook andere studies die laten zien dat kinderen dit aspect van de pragmatiek al heel vroeg verwerven. Het lijkt aannemelijker om dit te zien als een ontwikkeling van de pragmatische competentie dan van een psycho-emotionele ontwikkeling. Het zijn immers dezelfde kinderen die in de trein luidkeels vaststellen: 'Die mevrouw daar is heel erg oud. Die gaat gauw dood hè?'

Het belangrijkste bezwaar dat tegen deze beleefdheidstheorie is ingebracht, is dat het pretendeert universele geldigheid te bezitten. De volle titel van het boek van Brown en Levinson luidt: *Politeness. Some universals in language use*. Diverse auteurs (bijvoorbeeld Mao 1994) hebben er op gewezen dat deze theorie deels cultuurspecifiek is. Aan hoorders worden bepaalde behoeften toegekend die in sommige oosterse culturen veel minder gelden. Zo wordt gesteld dat de behoefte aan autonomie en individualisme een typisch westers verschijnsel is. In Japan zou groepslidmaatschap een belangrijke behoefte zijn. Zie hierover verder hoofdstuk 6.

Ook is de manier waarop en de mate waarin beleefdheid uitgedrukt wordt cultuurgebonden. In bepaalde niet-westerse culturen mogen gespreksvoerders mensen met een hogere status niet aankijken als ze tegen hen spreken, wat in de westerse cultuur gezien wordt als onbeleefd of als teken van ernstige verlegenheid.



Deze expressie van beleefdheid heeft bij veel allochtone schoolkinderen tot negatieve oordelen van het onderwijzend personeel geleid. Niet voor niets wordt er tegenwoordig aandacht besteed aan het verschijnsel interculturele communicatie. Ook voor het onderwijs in Nederlands als tweede taal wordt steeds meer aandacht besteed aan de beleefdheidsaspecten van taalgebruik.