

Voorstel/acceptatie-sequenties in telefoongesprekken

Hanneke Houtkoop-Steenstra

1. Inleiding

In de etnomethodologisch georiënteerde gespreksanalyse, waarvan de belangrijkste vertegenwoordigers Sacks, Jefferson en Schegloff zijn, is een van de basisbegrippen het *aangrenzende paar*, een utingssequentie waarvan de twee delen op specifieke wijze bij elkaar horen. Een sprekend voorbeeld daarvan is het vraag/antwoord-paar. De twee opeenvolgende uitingen worden door twee gespreksdeelnemers geproduceerd en vormen het *eerste paar-deel* en het *tweede paar-deel* van zo'n aangrenzend paar. Het eerste deel (de vraag, de uitnodiging) is *sequentieel implicatief* voor het optreden van het tweede deel (het antwoord, de acceptatie c.q. weigering). Dit houdt in dat na een vraag een antwoord verwachtbaar is en na een uitnodiging een acceptatie, dan wel een weigering (zie Schegloff & Sacks 1974). Het begrip *aangrenzend paar* impliceert reeds dat we te maken hebben met een tweeledige sequentie, de *initiatief-uiting* en daarbij behorende *response-uiting*. Daarbij hebben sommige initiatief-uitingen alternatieve response-uitingen, veelal een acceptatie en een weigering, zoals bij verzoeken of uitnodigingen het geval is. Dit verschijnsel wordt wel als *preferentie organisatie* aangeduid.

In dit artikel wil ik laten zien dat een aantal initiatieve uitingen soms niet leiden tot een tweeledige, maar tot een vijfeldige sequentie. Het gaat daarbij om verzoeken, suggesties en uitnodigingen, en om de daarop volgende acceptatie. Deze initiatief-uitingen vat ik samen als 'voorstellen', die dan leiden tot 'voorstel/acceptatie-sequenties'. Hoewel voorstellen ook afgewezen kunnen worden, zullen alleen geaccepteerde voorstellen aan de orde komen.

2. Driedledige verzoek/acceptatie-sequenties

Als we kijken naar telefoongesprekken, dan kunnen we het volgende type verzoek/acceptatie-sequentie tegenkomen:

Sequenties

(1) HH:TC:30:614 (zie de *Bijlage* voor transcriptieconventies)

- V. () goedemidda:g.
 K. Goemiddag. U spreek nog een keer met Plantega. (.)
 1 Mag ik Alfred van Loon nog eve:n?
 2 V. Een ogenblijk alstublie:ft?
 3 K. Ja.
 (10.0)
 A. A:lfre:d.

(2) HH:TC:31:123

- G. Ja met Bart de Veer.
 R. Da:g. Met eh Richard Groothuizen.
 1 Is Alfons d'r ook?
 G. Hoi
 2 Ja.; ik zal even vragen.
 3 R. Ja.
 (12.4)
 A. A:lfo:ns?

In deze fragmenten hebben we te maken met een verzoek om meteen iets te doen, te weten iemand aan de telefoon te roepen. Kortheidshalve noem ik zulke verzoeken 'nu-verzoeken', dit in tegenstelling tot 'later-verzoeken' ('Kom morgen even langs als je tijd hebt'). Deze nu-verzoeken hebben een driedledige structuur:

1. spreker: verzoek
2. hoorder: acceptatie van het verzoek
3. spreker: reactie op acceptatie.

Na de acceptatie wordt het verzoek meteen ingewilligd, hetgeen blijkt uit het feit dat de gevraagde persoon inderdaad aan de telefoon verschijnt.

In plaats van deze sequenties als aangrenzende paren en dus als tweeledige sequenties te zien, beschouw ik ze als driedledige sequenties door ook de reactie op de acceptatie bij de sequentie te rekenen. Deze reactie sluit tevens de sequentie af en maakt daarmee de weg vrij voor een andersoortige handeling. Deze derde uiting wordt dan 'afsluiter' genoemd. Een speciaal theoretisch probleem hierbij is dat zo'n afsluitende uiting niet systematisch optreedt. Ik ga er van uit dat bepaalde initiatieve uitingen een 'ideale sequentie' (Jefferson & Lee 1981) tot gevolg hebben, die als laatste uiting een afsluiter heeft. Deze afsluiter kan onder bepaalde omstandigheden afwezig zijn of vervangen zijn door een andere uiting.

3. Vijfeldige voorstel/acceptatie-sequenties

Terwijl nu-verzoeken tot driedledige sequenties leiden blijken later-verzoeken

(en andere voorstellen) de start te zijn van vijfledige sequenties, bijvoorbeeld:

(3) HH:TC:12:9

- 1 F. Maar kom hier naar toe, dan kunnen we 't er allemaal even rustig over hebben.=
- 2 M. =Prima.
(0.5)
- 3 F. Ja?=
4 M. =Ik kom zo bij je langs.=
- 5 F. =Okay.

(4) HH:TC:24:464

- 1 H. Nou dan e::h kom ik wel om een uur of e::h morgenavond om een uur of zeuven?
- 2 P. Ja da's goed.
- 3 H. Ja?
- 4 P. Ja:, da's goed.=
- 5 H. =O:kay.
- P. Ik e:h krijg uw telefoonnummer nje:t? Want (. . .)

Nadat de hoorder (dat wil zeggen degene tot wie het voorstel wordt gericht, de 'recipiënt') het voorstel heeft geaccepteerd, vraagt de spreker (dat is degene die de initiatieve uiting produceert) om bevestiging van de acceptatie, meestal - zoals hier ook het geval is - in de vorm van "Ja?". Als deze bevestiging daarna gegeven is, sluit de spreker de sequentie af, vaak met "Okay". Deze voorstel/acceptatie-sequenties bestaan uit twee aangrenzende paren, die eenzelfde relatie hebben als de twee delen van de paren afzonderlijk, plus een afsluitende uiting:

1e paar: 1e deel: voorstel

2e deel: acceptatie

2e paar: 1e deel: verzoek om bevestiging

2e deel: bevestiging

afsluiter

De onderlinge, sequentieel implicatieve relatie tussen de vijf opeenvolgende uitingen maakt het geheel tot een *sequentie*, een begrip dat "refers to events that occur as a 'serial unit', which belong together and follow one after another. They do not happen to occur one after another" (Jefferson 1972: 304).

Terwijl Jefferson een sequentie ziet als een serie "events", beschouwt Levinson (1983) - in navolging van Schegloff - een sequentie als een serie beurtposities. Hij maakt onderscheid tussen *beurtilokatie*, de sequentiele plaats van een beurt na een initiële beurt, en *beurtpositie*, de respons op een

voorafgaande beurt die niet beslist een direct aangrenzende beurt hoeft te zijn. Zo staat een acceptatie van een verzoek in tweede positie, maar niet per se op de tweede plaats in de sequentie. De nummering zoals die in de hier gebruikte fragmenten is gegeven, betreft ook de posities van de sequenties.

Op deze wijze kan ook het begrip *insertiesequentie* (Sacks 1966: 4-5) duidelijk worden gemaakt. Een insertiesequentie is een sequentie die binnen een andere sequentie is geplaatst (schematisch: A₁ (A₂ B₂)B₁). Als de insertiesequentie afgelopen is, gaat de hoofdsequentie weer verder. Weijdemä et al. (1982: 25) spreken in dit verband van *subsequenties*, hetgeen een meer handelingstheoretische notie is: "Subsequenties kan men beschouwen als hulphan-delingen die de gespreksdeelnemers verrichten om ervoor te zorgen dat de voorwaarden voor een goed verloop van de interactie vervuld zijn en vervuld blijven".

Deze vijfledige sequenties vormen een afgeronde conversationele en handelingseenheid. Als door de initiële spreker de afsluitende uiting is geproduceerd, is daarmee de handeling verleden tijd geworden. Dit betekent dan dat alle subsequentiele handelingen vóór de afsluitende uiting uitgevoerd worden. Dit is des te belangrijker omdat deze vijfledige sequenties in veel gevallen tevens de afsluiting van het hele gesprek inleiden:

(5) HH:TC:18:77

- 1 H. Ik zal even tegen d'r zeggen. dat ze morgen die plaat van Fame even mee wil nemen.
- 2 L. O:kay.
- 3 H. Ja?
- 4 L. Ja.
- 5 H. Joe:.
L. Da:g.
H. Da:g.

(Zie verder Schegloff & Sacks 1974 over *possible preclosings*).

Deze sequenties zijn dusdanig gestructureerd dat er op verschillende plaatsen ruimte is voor insertiesequenties. In fragment (6) gaat het om het verzoek aan Z om een röntgenapparaat te ontmantelen:

(6) HH:TC:30:33

- 1 K. Maar wil jij dat doen?
(0.6)
- 2 Z. Ja:.
(.)
Tuurlijk.
- 3 K. Ja?
(1.1)
- Z. Kan die gewoon met een e:h grootapparaat? Of wat?
→ K. Wee:t ik vee::!/? Het is een Philips.
→ Z. Ja.
- (2.6)
- 2 Z. Ja. (Da' wil 'k wel even do(en.)
(Ja?)
- 3 K.
- 4 Z. () demonteren ja.
- 5 K. Okay.

Het "Ja?" in derde positie leidt hier niet onmiddellijk tot een bevestiging in vierde positie, maar tot een insertiesequentie die geïnitieerd wordt door de recipiënt. Als de insertiesequentie afgerond is, gaat de recipiënt weer terug naar de acceptatie in tweede positie, vanaf waar de hoofdsequentie weer verder afloopt.

In het volgende fragment stelt de recipiënt een vraag naar aanleiding van het voorstel. Pas als die vraag beantwoord is, accepteert de recipiënt het voorstel in tweede positie:

(7) HH:TC:27:1

- 1 M. Ok ik zou mo:rgenmi:dda:g ku:nne:n, vrijdagnmiddag tussen dus
kunen vanaf: halfeen.
(0.9)
- P. Tot?
(0.6)
- M. Tot een uur of (2.6) ze:ven, (.) ha:lf a:cht;
(0.9)
- 2 F. Ja, laten we dat maar doen.
- 3 M. Ja?=
=Ja; vrijdagnmiddag is toch ee-e-e-klein bee-beetje klo:te-
middag. (...)

In het volgende fragment stelt de recipiënt een vraag die meteen na de tweede positie volgt:

(8) HH:TC:5:13 (betreft een uitnodiging)

- 1 H. Dan zou ik het gezellig vinden als jij ook kwam.
- 2 P. Oh leuk zeg.
- P. Op zes mei?
→ H. Ja. 's Middags om een uur of drie.
→ P. 's Middags om een uur of drie
- 3 H. Ja:?:
- 4 P. Ja. Vin ik leuk. Zal ik even opschrijven.
Hoe gaat het met Wilfred?

Zoals blijkt kunnen zowel spreker als recipiënt subsequenties starten, maar ze treden op voor de vijfde positie van de hoofdsequentie, waarmee deze subsequenties conversationeel gezien dus insertiesquenties zijn. Dat subsequenties echter ook na de vijfde positie gestart kunnen worden, zien we in het volgende fragment, dat het directe vervolg is van fragment (6). Ik begin het fragment bij de vijfde positie:

(9) vervolg HH:TC:30:33

- 5 K. Okay.
Be:d/
Z. Dan moet je naar ons toekomen.
- K. Wat?
- Z. Dan moet je naar ons toekomen.
- K. E::h (...)
((volgt discussie hierover))
- 2 Z. Nee maar dat is uitstekend joh.
- 3 K. Ja?
- 4 Z. Ik eh (zorg wel dat het gebeurt.)
- 5 K. Okay.

Hoewel dit fragment laat zien dat subsequenties ook na de vijfde positie gestart kunnen worden, laat het vooral zien dat dit niet verwacht wordt. Na het eerste "Okay" van de spreker zien we dat deze meteen door gaat met zijn "Bedankt". Maar halverwege dit woord start de recipiënt zijn subsequentie. Hoewel deze uiting op de band prima te verstaan is, reageert de spreker toch met "Wat?". Zoals Sacks (1971: 2-9) heeft laten zien is het aangeven iets niet verstaan te hebben, terwijl de betreffende uiting goed verstaanbaar is, iets wat veel optreedt bij uitingen die op een onverwachtbare plaats of een onverwachtbaar moment geproduceerd worden.

Zoals gezegd, leiden deze vijfledige sequenties vaak direct tot het afsluitingsgedeelte van het gesprek. Schematisch voorgesteld kan dat als volgt verlopen (zie Houtkoop-Steenstra 1984):

spreker: Okay. (in vijfde positie)
 recipiënt: Okay.
 spreker: Da:g.
 recipiënt: Da:g.

Om een gespreksafsluiting te voorkomen kan de recipiënt, door zelf na de uiting in vierde positie meteen op een ander onderwerp over te gaan, er voor zorgen dat de uiting in vijfde positie niet geproduceerd wordt. We zagen dit reeds in fragment (8), waarvan het laatste deel nog eens weergegeven wordt:

(10) laatste deel van fragment (8)

4 P. Ja. Vin ik leuk. Zal ik even opschrijven.
 → Hoe gaat het met Wilfred?

We zien dit ook in het volgende fragment, waarin de spreker al in een eerder stadium van de sequentie niet aanstuurt op het gesprekseinde. (Eerst een korte toelichting op dit fragmentje: R belt L, die iets voor haar zou uitzoeken, om de uitslag daarvan te horen. L blijkt dit echter nog niet te hebben gedaan.)

(11) HH:TC:18

1 L. Maar ik probeer het morgen dus even.
 2 R. O:::kay. Dan wachten we nog eventjes af.
 (3) L. Ja.
 → Hé dan heb ik een ander vraagje:.

In plaats van dat L hier in derde positie "Ja?" zegt, produceert hij een "Ja"-zonder-vraagintonatie. Daarmee voorkomt hij dat zijn gesprekspartner haar vierde positie-uiting produceert. Tegelijkertijd maakt deze stellende reactie op R's acceptatie het L gemakkelijk om meteen door te spreken. Terwijl een spreker met een vraag of een verzoek de beurt aan de gesprekspartner overdraagt om de relevante response op dat eerste paar-deel te laten produceren, doet een stellend "Ja" dit niet. Een "Ja" kan, maar hoeft niet een afgeronde beurt te zijn. In zeer veel gevallen is het zelfs het begin van een beurt (zie bijvoorbeeld Houtkoop-Steenstra 1980).

4. "Ja" in tweede positie van de sequentie

Eerder is gezegd dat een voorstel sequentieel implicatief is voor de acceptatie en dat de acceptatie sequentieel implicatief is voor het verzoek om bevestiging. In Houtkoop-Steenstra (1985) heb ik laten zien dat er beperkingen zijn op het soort uitingen dat als adequaat voor deze tweede positie van de sequentie geldt. Of iets adequaat is of niet, is iets dat niet door de onderzoeker wordt vastgesteld maar door de gesprekspartner. Een methodisch principe in

de gespreksanalyse is dat de gespreksvoerders zelf laten zien hoe ze een uiting 'gehoord' hebben, hetgeen blijkt uit wat ze met een voorafgaande uiting 'doen', hoe ze die uiting 'behandelen'. Door bijvoorbeeld op de uiting "Is Marian thuis?" te reageren met "Ja, momentje", laat de recipiënt zien dat zij of hij de uiting als een verzoek om Marian te roepen heeft opgevat. Het blijkt nu dat als een recipiënt in tweede positie een "Ja" produceert, de spreker niet meteen doorgaat met het derde positie-"Ja?", maar terugkeert naar het in eerste positie gedane voorstel, om daarmee een hernieuwde acceptatie uit te lokken (zie ook Davidson 1980). Ik geef een wat langer fragment als voorbeeld:

(12) HH:TC:18:95

R. Moe' je luisteren, als je moeder nou thui:skomt,=
 D. =Ja.=
 1 R. zeg maar even dat ik haar behel, omdat Marce:l vanavond e:h
 dus eh niet op judo wil.
 2 D. Ja:?
 1 R. Zou je dat eventjes tegen je moeder willen zeggen?
 2 D. Ja.
 1 R. Maar dan bel ik er nog wel voor zes uur.
 2 D. Ja.
 1 R. Zeg dat maar tegen d'r.
 2 D. Ja.
 3 R. Ja?
 D. Da::g.
 5 R. Okay:.
 Da:g Duncan.

Het kind Duncan reageert eerst met een "Ja:?" en later steeds met een enkel "Ja." op het verzoek, waarop de spreker het verzoek drie maal opnieuw ter acceptatie aanbiedt. Na de derde keer produceert ze toch een derde positie-"Ja?". Opvallend is hier ook dat Duncan hierop niet met een vierde positie-uiting reageert, maar meteen het gesprek beëindigt. Desalniettemin produceert de spreker toch een "Okay" alvorens op Duncans "Da::g" te reageren. Dit laatste laat tevens zien hoe systematisch (volwassen) gespreksvoerders sequenties afwerken.

Tot slot nog een kort fragment waarin de recipiënt geen adequate tweede-positie-uiting produceert. De spreker doet een voorstel het gesprek te beëindigen:

(13) HH:TC:20:16

1 A. 'K ga nu naar bed.

(.)

2 R. Ja:.

→ 1 A. Lijkt me heerlijk. Om naar bed te gaan.
(Waarop R een nieuw onderwerp start))

Het blijkt dan dat alleen een uitgebreid "Ja" geldt als een adequate acceptatie-uiting: "Ja da's goed" in fragment (4), "Ja. (.) Tuurlijk." in (6) of "Ja, laten we dat maar doen" in (7). Ook blijken uitingen als "Prima." in (3), "O:kay" in (5), "Oh leuk zeg" (8) en dergelijke adequaat te zijn. Pas dan volgt een verzoek om bevestiging.

5. Conclusie

In het voorafgaande heb ik laten zien dat de vaak als aangrenzende paren beschouwde voorstel/acceptatie-sequenties (althans in telefoongesprekken), geen tweeledige, maar drie- of vijfledige sequenties zijn. Een voorstel om meteen iets te doen wordt afgewikkeld in een drieledige sequentie, waarvan de laatste positie wordt bezet door een afsluitende uiting. Voorstellen om later iets te doen leiden tot vijfledige sequenties: twee aangrenzende *aangrenzende paren* en een afsluitende uiting. Verder is er een relatie gelegd tussen de sociale handeling en de conversationele handeling door middel waarvan de eerste gerealiseerd wordt; het doen van het voorstel en het accepteren daarvan als sociale handelingseenheid wordt gerealiseerd in een conversationele eenheid, de voorstel/acceptatie-sequentie (vgl. Houtkoop-Steenstra & Mazeland 1982 over *Discourse Units* als conversationele eenheden die tevens handelingseenheden zijn).

Hiermee is tenslotte tevens een verklaringsbasis voorhanden voor het verschil tussen drie- en vijfledige sequenties. Omdat het verzoek om meteen iets te doen onmiddellijk na de sequentie ingewilligd kan worden, kan volstaan worden met enkel een acceptatie van het verzoek. Bij verzoeken (en andere voorstellen) om later iets te doen ontbreekt deze mogelijkheid en moet degene die het verzoek doet zich ervan vergewissen dat de recipient geen loze acceptatie doet. Er wordt dan in deze gevallen meer conversationeel werk gemaakt van de voorstel/acceptatie-handeling. In later werk zal ik laten zien dat recipienten er soms zelfs toe overgaan om de voorstel/acceptatie-sequentie onmiddellijk te laten volgen door een belofte het voorgestelde te doen (zie ook fragment 5).²

BIJLAGE

Transcriptieconventies (ontleend aan Gail Jeffersons werk)

HH:TC: Verwijst naar Hanneke Houtkoop: Telephone Call.

(.), (0.6) Pauzes van minder dan 0.3 seconde resp. van 0.6 seconde.

;; :: Geeft verlenging van voorgaande (mede)klinker aan; hoe langer de reeks dubbelen punten, hoe langer de uitspraak.

woord Met nadruk uitgesproken.

= aan het einde van de ene beurt en aan het begin van de volgende beurt, geeft aan dat de tweede beurt onmiddellijk aansluit op de voorafgaande beurt.

., ? Te lezen als in geschreven taal. Een punt geeft aan dat de uiting als afgerond gehoord wordt, een komma dat de uiting nog niet klaar is. (dalende resp. vlakke of stijgende intonatie). Het vraagteken verwijst naar vraagintonatie.

wo/ Afgebroken woord of zinsdeel.

(. .) Niet weergegeven tekstdeel.

wo ord Het tweede woord overlapt het eerste.
(woord)

(woord) Waarschijnlijk "woord".

() Niet verstaan deel.

Noten

1. De hier gepresenteerde analyse maakt deel uit van mijn lopend promotie-onderzoek, dat als titel draagt *On establishing agreement*, een gespreksanalytisch onderzoek naar de sequentiële structuur van verzoeken, uitmodingen, voorstellen en dergelijke, en de acceptatie daarvan.
2. Vanwege de voorgescreven beperkte omvang van dit artikel konden veel theoretische noties en problemen hier slechts uiterst summier worden aangestipt. Ook kon divers werk van anderen niet worden genoemd. Dit alles zal in later werk aan de orde komen.

Literatuur

Davidson, J.

1980 "Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection". In: J.M. Atkinson en J.C. Heritage (eds), *Structures of social action*. Cambridge t.v.: Cambridge University Press.

Houtkoop-Steenstra, J.P.

1980 "'Je hebt wel gelijk, maar . . .': enige pragmatische aspecten van concessief-adversatieve 'wel'-'maar'-constructures. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam (Publikaties Instituut voor Algemene Taalwetenschap, nr. 28).

- Houtkoop-Steenstra, J.P.
 1984 *Multipart sequences*. Lezing voor de Workshop Conversation Analysis, gehouden op 16 en 17 januari 1984 bij het Instituut voor Algemene Literatuurwetenschap van de Universiteit van Amsterdam.
- Houtkoop-Steenstra, J.P.
 1985 'Kan een verzoek met "Ja" geaccepteerd worden?'. *TTT: Interdisciplinair tijdschrift voor taal en tekswetenschap* 5 (1), 23-40.
- Houtkoop-Steenstra, J.P. en H. Mazeland
 1982 'Beurten en grotere gespreksseenheden'. *TTT: Interdisciplinair tijdschrift voor taal en tekswetenschap* 2 (2), 105-135.
- Jefferson, G.
 1972 'Side sequences'. In: D. Sudnow (ed.), *Studies in social interaction*. New York: Free Press, 294-338.
- Jefferson, G. en J.R.E. Lee
 1981 'The rejection of advice; managing the problematic convergence of a "troubles telling" and a "service encounter"'. *Journal of pragmatics* 5, 399-422.
- Levinson, S.E.
 1983 *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H.
 1966 *Unpublished lecture notes*. (Fall 1966), Lecture 7.
- Sacks, H.
 1971 *Unpublished lecture notes*. (Spring 1971, May 24).
- Schegloff, E.A. en H. Sacks
 1974 'Opening up closings'. In: R. Turner (ed.), *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin, 233-264. [Oorspronkelijk verschenen in *Semiotica* 1973 7, 289-327.]
- Weijdemans, W. et al.
 1982 *Strukturen in verbale interactie*. Muiderberg: Coutinho.

Tweeërlei beleefdheid in wegwijs- gesprekken

Frank Jansen

1. Inleiding

Als je dragelijk wilt leven heb je een positief idee nodig van de manier waarop je met anderen samenleeft. Goffman (1967) noemt dat idee iemands *face*, vertaalbaar door *façade* of *zelfbeeld*. Dat zelfbeeld wordt op twee manieren bedreigd: angst voor eenzaamheid en obstakels. Iedereen denkt wel eens dat hij de enige op aarde met bepaalde eigenschappen of ideeën is. Dat is nooit een prettige gedachte. Het is goed, voor je zelfbeeld, te weten dat je niet volstrekt uniek bent. Dit fundamentele verlangen noemt Goffman iemands positieve zelfbeeld. Als je van plan bent iets te doen of te laten, wil je dat plan ongehinderd uitvoeren. Mensen die je daarbij in de weg staan, doen een aanslag op je zelfbeeld omdat je gauw gaat denken dat je weinig over jezelf te zeggen hebt. Het ongestoord je gang kunnen gaan noemt Goffman het negatieve zelfbeeld.¹

Brown & Levinson (1978) baseren hun *theorie over beleefdheid* op dit tweeledig zelfbeeld. Ze gaan ervan uit dat een spreker (S) zich beleefd gedraagt als die zodanig handelt dat het zelfbeeld van de hoorder (H) intact blijft, of erop vooruitgaat. Dergelijke beleefde handelingen zijn uiteraard vooral nodig als S H iets wil laten doen dat H's zelfbeeld eigenlijk kwetst, zoals bij directieven als bevelen het geval is. Hoe kan S bevelen iets te doen? Er zijn twee extreme strategieën:

1. een kaal bevel geven: "Ga weg" (S is maximaal duidelijk, maar brengt ook een maximale deuk teweeg in het zelfbeeld van H);
 2. het bevel vermommen als hint of toespeling: "Heb je geen zin om ook boven met de computer te spelen?" (Kenmerk van de hint is dat die voor tweeërlei uitleg vatbaar is. Het is aan de hoorder om de hint te verstaan en weg te gaan. Maar hij kan hem ook letterlijk opvatten. Doordat de keus aan H is, blijft zijn negatieve zelfbeeld intact. Tegenover deze voordelen van de hint staan als nadelen onduidelijkheid en inefficiëntie).
- In de andere twee strategieën probeert S de voordelen van de twee vorige strategieën te combineren:
3. voorkomende beleefdheid: dat wil zeggen de handeling zo inkleden dat het negatieve zelfbeeld van H zo min mogelijk schade oploopt;
 4. gezellige beleefdheid: dat wil zeggen de handeling zo inkleden dat die bijdraagt tot verbetering van het positieve zelfbeeld van H.

Voorkomend-beleefd ben je door H niets in de weg te leggen, tot niets te