

STRATEGIESE LINGUISTIESE BELEEFDHEID EN INSTITUSIONELE BEELD

'n Onderzoek na die invloed van beleefdheidstrategieë op institusionele
beeld deur gepaarde waarnemings

Philip du Plessis



Werkstuk ingelewer ter gedeeltelike voltooiing aan die vereistes vir die graad van
MPhil in Dokumentanalise en -ontwerp aan die Universiteit van Stellenbosch

Studieleier

Prof L.G. de Stadler

Maart 2007

Verklaring:

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie werkstuk vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

.....

Handtekening

Datum



Opsomming

In hierdie ondersoek is studente se reaksie op die gebrek aan en aanwesigheid van linguistiese beleefdheid in vormbriewe van die Universiteit Stellenbosch (US) getoets. Die ondersoek is geloods om antwoorde op hoofsaaklik twee vrae vas te stel: Het vormbriewe waarin geen beleefdheidstrategieë voorkom 'n negatiewe invloed op institusionele beeld? Ag studente linguistiese beleefdheid belangrik in studentgerigte vormbriewe? Die US probeer tans om sy gewenste beeld deur te voer in studentgerigte kommunikasie. Mans- en vrouestudente is uit twee fakulteite (Lettere en Sosiale Wetenskappe en Natuurwetenskappe) as proefpersone gekies om die Universiteit se beeld te probeer vaspen.

Die baanbrekers op die gebied van pragmatiese beleefdheid, Penelope Brown en Stephen C. Levinson, neem ongeveer 40 beleefdheidstrategieë in sosiale interaksie waar. Volgens hierdie teoretici beskerm die beleefdheidstrategieë twee diep gesetelde aspekte van die mens se persoonlikheid: positiewe aansien (naasteby, elke persoon se behoefte om gerespekteer te word) en negatiewe aansien (naasteby, elke persoon se behoefte dat niemand inbreuk maak op sy vryheid nie).

Twee US-vormbriewe is by senior studente getoets om te bepaal tot watter mate die briewe bydra tot aansienverlies: 'n brief sonder beleefdheidstrategieë en 'n aangepaste vormbrief met beleefdheidstrategieë. 'n Vraelys met vyftien gepaarde waarnemings het die briefweergawes se effek op die studente se positiewe en negatiewe aansien geëvalueer. Die respondente was egter in geen stadium bewus daarvan dat die navorsing eksplisiet te make het met beleefdheid nie.

Die gepaarde antwoorde is statisties verwerk en vergelykend uitgedruk in histogramme. Die resultate bewys dat die respondente die skrywer (as verteenwoordiger van die US) van die brief waarin beleefdheidstrategieë ontbreek, as disrespekvol teenoor studente ervaar (positiewe aansienverlies). Die brief is egter grotendeels verantwoordelik vir ekstreme negatiewe aansienverlies wat daarop dui dat die skrywer voorskrytelik is.

Interessant genoeg was die studente-respondente meer sensitief vir linguistiese beleefdheid in die aangepaste brief as die gebrek daarvan in die oorspronklike weergawe. Die studente toon groot waardering vir die gebruik van positiewe en

negatiewe beleefdheidstrategieë in die aangepaste vormbrief. Hulle antwoorde bewys dat linguistiese beleefdheid in vormbriewe hoogs waarskynlik institusionele beeld bevorder en dat wit Afrikaanssprekende studente dit as 'n belangrike komponent van institusionele vormbriewe ag.



Summary

In this study, students' reactions towards linguistic politeness and the lack thereof in letters distributed by Stellenbosch University (SU), is tested. The aim of the research is to determine the answers to mainly two questions: Does letters which lack linguistic politeness influence institutional image negatively? Is linguistic politeness considered a vital component in institutional letters? SU is currently engaged in establishing the institution's proposed image in letters directed to students. For that reason, male and female students from the Faculty of Arts and the Faculty of Natural Sciences were chosen as respondents.

The pioneers in the field of pragmatic politeness, Penelope Brown and Stephen C. Levinson, identified approximately 40 politeness strategies utilised in social interaction. According to Brown and Levinson, these strategies protect two intrinsic aspects of the human personality: positive face (roughly, the want to be respected by others) and negative face (roughly, the want not to be impeded by others).

Consequently, two official letters from SU were tested to establish senior students' interpretation of the letters' contribution to face loss. One letter, incorporating no politeness strategies, and a manipulated version comprising appropriate strategies was employed. The research was accomplished by means of paired observations in which fifteen analogous politeness concepts were tested. Senior students responded to comparable questions that assessed the letters' effect on their positive and negative face. Despite this, the respondents were never fully aware of the fact that their opinion of politeness was tested.

The next step entailed the statistical processing of the answers that were ultimately featured on comparable histograms. The results prove that the writer (as a representative of SU) of the letter in which politeness strategies lack, shows no respect for the student (she/the letter generates positive face loss). However, this letter is mainly responsible for negative face loss which means the writer is excessively prescriptive.

Interestingly enough, the student respondents were more sensitive towards linguistic politeness in the manipulated text than the lack thereof in the original version. Alternatively, the students are more appreciative towards the institutional letter which

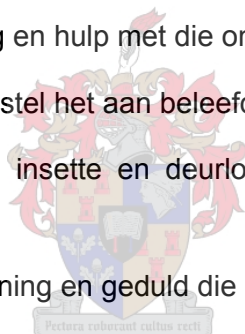
employs positive and negative politeness strategies. The results prove the high probability of linguistic politeness promoting institutional image and white, Afrikaans speaking students' regard for linguistic politeness in institutional letters.



Bedankings

Graag sê ek dankie aan die mense wat my ondersteun het gedurende my studies:

- Aan God wat my die krag en inspirasie gegee het om hierdie werkstuk te begin en suksesvol te voltooi.
- My studieleier, prof. Leon de Stadler, vir sy dinamiese akademiese leiding gedurende my nagraadse studies.
- Dr. Martin Kidd van die Sentrum vir Statistiese Analise vir sy professionele bystand met die analise van die data.
- Prof. Christine Anthonissen wat my op hoogte gebring het van die gepaste Afrikaanse pragmatiese terme van gevestigde Engelse konsepte.
- Die personeellede van die US registrateursafdeling vir hulle toeganklikheid tydens vergaderings en behulpsaamheid met die versameling van die vormbrief-data.
- Erina Basson vir die redigering en hulp met die ontwikkeling van die vraelys.
- Lize Vorster wat my bekendgestel het aan beleefdheidsteorie.
- My ouers en suster vir hulle insette en deurlopende hulp in die voltooiing van hierdie werkstuk.
- My vriende vir hulle ondersteuning en geduld die afgelope paar maande.



Inhoudsopgawe

Opsomming	i
Summary	iii
Bedankings	v
Inhoudsopgawe	vi
Opsomming van tabelle	viii
Opsomming van figure.....	ix
Hoofstuk 1 - Inleiding.....	1
1.1 Navorsingshipotese	4
1.2 Probleemstellings.....	6
Hoofstuk 2 - Literatuurstudie	8
2.1 Pragmatiese beleefdheid	8
2.1.1 <i>Spraakhandelingsteorie</i>	8
a. Drie dimensies van spraakhandelinge.....	9
b. Direkte spraakhandelinge	9
c. Performatiewe spraakhandelinge	11
d. Voorwaardes vir geslaagde skriftelike spraakhandelinge	12
e. Indirekte spraakhandelinge	12
2.1.2 <i>Linguistiese beleefdheid volgens Brown & Levinson</i>	15
a. Die beleefdheidsmodel	15
b. Aansien.....	17
c. Toegepaste beleefdheidsmodel	18
2.1.3 <i>Brown & Levinson se beleefdheidstrategieë</i>	22
a. Die eksplisiete strategie.....	23
b. Die positiewe beleefdheidstrategie	24
c. Die negatiewe beleefdheidstrategie	25
d. Die indirekte strategie	26
2.1.4 <i>Leech se beleefdheidsbeginsels</i>	27
2.2 Beleefdheid as stylkeuse	28
Hoofstuk 3 - Metodologie.....	31
3.1 Navorsingsontwerp	31
3.2 Vormbriefanalise en -konstruksie.....	32
3.2.1 <i>Analise van die oorspronklike vormbrief (brief A)</i>	32
3.2.2 <i>Afspraak met die brieffsamesteller</i>	33
3.2.3 <i>Die konstruksie van brief B</i>	33
3.3 Vraelysmetodologie	33
3.3.1 <i>Respondente</i>	33
3.3.2 <i>Vraelysformaat</i>	34
a. Inleiding	35
b. Vrae met betrekking tot brief A/B.....	35
3.3.3 <i>Teoretiese motivering vir die gepaarde vrae</i>	36
3.3.4 <i>Gepaarde waarnemings</i>	41

a.	Analise van gepaarde waarnemings	41
3.3.5	<i>Pre-toets</i>	42
3.3.6	<i>Prosedure</i>	42
Hoofstuk 4 - Resultate	44	
4.1	Resultate van vormbriefanalises	44
4.1.1	<i>Resultate van brief A</i>	44
4.1.2	<i>Resultate van brief B</i>	48
4.2	Vraelys-resultate	51
4.2.1	<i>Biografiese inligting</i>	51
4.2.2	<i>Vrae oor institusionele beeld</i>	52
4.2.3	<i>Gepaarde vrae met betrekking tot brief A en B</i>	54
a.	Vrae wat positiewe aansien beskerm/bedreig	54
b.	Vrae wat negatiewe aansien beskerm/bedreig	64
4.2.4	<i>Ope vraag met betrekking tot brief A en B</i>	74
4.2.5	<i>Die somtotaal van beleefdheid in brief A en brief B</i>	77
Hoofstuk 5 - Gevolgtrekking.....	79	
5.1	Linguistiese beleefdheid en die beeld van die US	79
5.1.1	<i>Brief A se bydrae tot positiewe aansienverlies</i>	79
5.1.2	<i>Brief A se bydrae tot negatiewe beeldverlies</i>	80
5.2	Die reaksie op linguistiese beleefdheidstrategieë	80
5.2.1	<i>Brief B se bydrae tot positiewe aansien-beskerming</i>	80
5.2.2	<i>Brief B se bydrae tot negatiewe aansienbeskerming</i>	81
5.2.3	<i>Fakulteit, geslag, jaargang en briefvolgorde</i>	81
5.3	Probleemkwessies	81
5.3.1	<i>Die vertaling van konseptuele omskrywings in gepaarde vrae</i>	81
5.3.2	<i>Die sewe-punt Likert-skaal</i>	82
5.3.3	<i>Voor die hand liggende uitkomst</i>	82
5.4	Advies vir skrywers van institusionele vormbriewe	83
5.5	Verdere navorsingsmoontlikhede	83

Opsomming van tabelle

Tabel 1: Voorbeelde van direkte spraakhandelinge (Jannedy & Poletto, 1994: 229)...	10
Tabel 2: 'n Vergelyking tussen Goffman en Brown & Levinson se siening van aansien	17
Tabel 3: 'n Vergelyking tussen Brown & Levinson se beleefdheidsmodel en die kommunikatiewe situasie van die US se eksterne institusionele korrespondensie aan voornemende studente	21
Tabel 4: Verteenwoordiging van deelnemende vraelysrespondente.....	34
Tabel 5: Skematiese voorstelling van die beleefdheidsvraelys	41
Tabel 6: Opsomming van respondente se kommentaar van brief A op vraag 31.....	75
Tabel 7: Opsomming van respondente se kommentaar van brief B op vraag 31.....	76



Opsomming van figure

Figuur 1: Brown & Levinson se beleefdheidsmodel.....	16
Figuur 2: Beleefdheidsmodel toegepas op die kommunikatiewe situasie van die US se eksterne kommunikasie deur vormbriewe aan voornemende studente.....	19
Figuur 3: Brown & Levinson se beleefdheidstrategieë (Watts, 2003: 87).....	23
Figuur 4: Fakulteitsverspreiding van respondente.....	51
Figuur 5: Geslagsverspreiding van respondente.....	51
Figuur 6: Verspreiding van studente tussen jaarvlak.....	52
Figuur 7: Antwoorde op vraag A.....	52
Figuur 8: Antwoorde op vraag B.....	53
Figuur 9: Antwoorde op vraag C.....	53
Figuur 10: Antwoorde op vraag D.....	54
Figuur 11: Antwoorde op vraag A1.....	55
Figuur 12: Antwoorde op vraag B16.....	55
Figuur 13: Vergelyking tussen vraag A1 en vraag B16 se antwoorde.....	55
Figuur 14: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A1 en B16.....	56
Figuur 15: Antwoorde op vraag A2.....	56
Figuur 16: Antwoorde op vraag B.....	56
Figuur 17: Vergelyking tussen gepaarde vrae A2 en B17.....	56
Figuur 18: Antwoorde op vraag A4.....	57
Figuur 19: Antwoorde op vraag B19.....	57
Figuur 20: Vergelyking tussen gepaarde vrae A4 en B19.....	57
Figuur 21: Antwoorde op vraag A7.....	58
Figuur 22: Antwoorde op vraag B22.....	58
Figuur 23: Vergelyking tussen gepaarde vrae A7 en B22.....	58
Figuur 24: Antwoorde op vraag A8.....	59
Figuur 25: Antwoorde op vraag B23.....	59
Figuur 26: Vergelyking tussen gepaarde vrae A8 en B23.....	59
Figuur 27: Vergelyking tussen derdejaar-, honneurs- en meestersrespondente se antwoorde op gepaarde vrae A8 en B23.....	60
Figuur 28: Antwoorde op vraag A9.....	60
Figuur 29: Antwoorde op vraag B24.....	60
Figuur 30: Vergelyking tussen gepaarde vrae A9 en B24.....	61
Figuur 31: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A9 en B24.....	61

Figuur 32: Vergelyking tussen respondente van Lettere & Sosiale Wetenskappe en Natuurwetenskappe se antwoorde op gepaarde vrae A9 en B24	62
Figuur 33: Die invloed van die briefvolgorde op die respondente se antwoorde op gepaarde vrae A9 en B24	62
Figuur 34: Antwoorde op vraag A15	63
Figuur 35: Antwoorde op vraag B30	63
Figuur 36: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A15 en B30	63
Figuur 37: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A15 en B30	64
Figuur 38: Antwoorde op vraag A3	64
Figuur 39: Antwoorde op vraag B18	64
Figuur 40: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A3 en B18	65
Figuur 41: Antwoorde op vraag A5	65
Figuur 42: Antwoorde op vraag B20	65
Figuur 43: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A5 en B20	66
Figuur 44: Antwoorde op vraag A6	66
Figuur 45: Antwoorde op vraag B21	66
Figuur 46: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A6 en B21	67
Figuur 47: Antwoorde op vraag A10	67
Figuur 48: Antwoorde op vraag B25	67
Figuur 49: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A10 en B25	68
Figuur 50: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A10 en B25	68
Figuur 51: Die invloed van die briefvolgorde op die respondente se antwoorde op gepaarde vrae A10 en B25	69
Figuur 52: Antwoorde op vraag A11	69
Figuur 53: Antwoorde op vraag B26	69
Figuur 54: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A11 en B26	70
Figuur 55: Antwoorde op vraag A12	70
Figuur 56: Antwoorde op vraag B27	70
Figuur 57: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A12 en B27	71
Figuur 58: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A12 en B27	71
Figuur 59: Antwoorde op vraag A13	72
Figuur 60: Antwoorde op vraag A28	72
Figuur 61: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A13 en B28	72
Figuur 62: Antwoorde op vraag A14	73
Figuur 63: Antwoorde op vraag B29	73
Figuur 64: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A14 en B29	73

Figuur 65: Vergelyking tussen respondente se briefvoorkeur 74

Figuur 66: Die algehele beleefdheidstelling van brief A en B 77

Figuur 67: 'n Vergelyking tussen mans en vroue se algehele beleefdheidsoordeel van brief A en B 78



Hoofstuk 1 - Inleiding

Effektiewe kommunikasie is deurslaggewend vir die handhawing van 'n suksesvolle instansie en 'n vereiste tussen personeellede op verskillende hiërargiese vlakke. Senior personeellede moet bedag wees om nie neerhalend oor te kom tydens afwaartse kommunikasie aan ondergeskiktes nie. Terselfdertyd is junior personeellede veronderstel om op 'n gepaste wyse senior personeellede aan te spreek terwyl laterale kommunikasie tussen kollegas ook op 'n bepaalde manier moet geskied. Interne institusionele kommunikasie is dus veronderstel om produktiwiteit optimaal te bevorder (Fielding, 1997: 35).

Institusionele kommunikasie geskied ook deur geskrewe kommunikasie wat belangrike funksies vervul. Dit word dikwels gebruik in 'n poging om ooredend, motiverend, instruktief en informatief te wees. Dit speel ook 'n belangrike rol in die vorming van goeie verhoudings deur beleefde boodskappe. Hierdie medium is eweneens 'n belangrike verteenwoordiger van die instansie waarin dit funksioneer (Fielding, 1997: 283).

Wanneer vormbriewe aan personeellede gestuur word, is die ekspressiewe en relasionele boodskap net so belangrik soos die saaklike inhoud van die brief (referensiële boodskap). Al die boodskappe werk inderwaarheid saam om 'n band met die leser te smee. Hierdie 'band' is veral van groot belang wanneer vormbriewe aan mense gerig word wat nie personeellede van die instansie is nie.

Vormbriewe wat aan kliënte, die media en ander belanghebbendes gestuur word se ekspressiewe boodskap is veral bepalend ten opsigte van die geslaagdheid van kommunikasie. Eksterne institusionele kommunikasie funksioneer soos 'n advertensie van die instansie en die leser is sensitief vir die institusionele beeld wat deur die sender verteenwoordig word. Die lesers van vormbriewe verwag byvoorbeeld dat die skrywer "iets persoonlik" vir die leser wil vertel omdat dit spesifiek gerig is aan een persoon (Van Ommen & Van Kuppenveld, 1995: 36). Van Ommen & Van Kuppenveld (1995: 32) beweer verder dat "de brief een uitstekend middel [is] om de lezer op een persoonlike wijze te benaderen". Buiten die leser se behoefte aan inligting, vereis

effektiewe kommunikasie ook dat die skrywer omsien na die leser se emosionele behoefte aan 'n beleefde toon.

Die kwaliteit van die kommunikasie in 'n bedryf het baie te make met die (korporatiewe) beeld van daardie bedryf. 'n Bedryf wat streef na 'n besondere beeld sal ook besondere aandag bestee aan die kommunikasie (beide na binne en na buite) in die betrokke bedryf, want dit is veral in die kommunikasie van die bedryf dat die beeld vasgelê word.

(De Stadler, 2004: 31)

Vormbriewe weerspieël dikwels die kompleksiteit van botsende belange en netelige sosiale situasies. Dit is sigbaar in briewe wat slegte nuus oordra, instruksies weergee, en moet antwoord op versoeke. Hierdie drie briefgenres se uiteindelijke doelwit is om doeltreffendheid en produksie te bevorder maar in die proses kan dit die institusionele beeld van die instansie leed aandoen. Wanneer 'n brief met 'n negatiewe boodskap aan 'n leser gerig word, loop die instansie die gevaar om 'n kliënt af te staan. 'n Instruktiewe vormbrief kan weer oormatig voorskriftelik voorkom en antwoorde op versoeke kan die instansie se onvermoë om die leser te assisteer ontbloot.

Kommunikasiekundiges adviseer administratiewe skrywers om beleefde briewe te skryf deur gepaste formate en innerlike strukture vir spesifieke briewe voor te lê. Hulle verskaf raamwerke van hoe die ideale vormbrief behoort te lyk en beklemtoon die belangrikheid van 'n gepaste toon. Hierdie voorstelle aangaande die inligtingsontwerp van vormbriewe probeer om onder andere 'n gemoedelike ekspressiewe en relasionele boodskap aan die tekstipe te verleen. 'n Vormbrief met 'n beleefde toon sal gevolglik daarin slaag om die instansie se toeganklikheid ten toon te stel deur o.a.

- die leser sover moontlik te help ten opsigte van enige navrae en/of onsekerhede
- ander dienste van die instansie aan die leser voor te lê indien die sender nie na sy/haar primêre behoeftes kan omsien nie
- die leser steeds te laat welkom voel nadat die instansie 'n versoek van die hand moes wys

Eienskappe soos toeganklikheid en behulpsaamheid is egter nie altyd sigbaar in die briewe wat instansies aan sy belanghebbendes rig nie. 'n Paar faktore bring hierdie verskynsel mee: die waargenome sosiale status van die sender, die institusionele kultuur van die instansie en op 'n praktiese vlak, die onkundigheid van administratiewe skrywers beïnvloed beleefdheid in 'n vormbrief.

In die praktyk kan vormbriewe dus gewaardeerde kliënte aanstoot gee omdat skrywers hulle dikwels laat lei deur slegs een doel: om die inligting oor te dra. In so 'n geval laat skrywers na om die behoeftes van die leser in ag te neem aangesien die oordra van die saaklike inhoud as die primêre doelwit van die skryfproses beskou word (Du Toit & Smith-Müller, 2003: 16). Indien die leser onbeleefdheid as 'n opsetlike taalhandeling interpreteer, is die instansie verantwoordelik vir 'n ongelukkige kliënt. Selfs onbedoelde ongepoetsheid kan ongunstige oordeel op die skrywer werp. Die leser mag dalk glo dat die rede vir 'n onbedagsame vormbrief 'n skrywer is wat sorgeloos met die brief omgegaan het (Wolford & Vanneman 1992: 17).

Beleefdheid het te make met innemendheid en die afbakening hiervan (as 'n beeldvormende middel) in vormbriewe is die aanknopingspunt van stilistiek, pragmatiek en die sosiale psigologie. Elke perspektief bring 'n betekenisvolle element van beleefdheid na die teksanalitiese benadering tot hierdie verskynsel. Die drie studielede beklemtoon die volgende:

- Die beleefdheidsverskynsel in vormbriewe het eerstens te doen het met 'n komplekse senderpersona wat sy eiesoortige stempel op die vormbrief afdruk (styl en toon). Die leser word gekonfronteer met die sender (as 'n subentiteit van 'n instansie) se houding in die linguistiese aanbod van die teks.
- Die vormbrief ontlok dan 'n positiewe, neutrale of negatiewe gevoel by die leser aangesien die boodskap 'n gevoelswaarde koester (sosiale psigologie). Binne hierdie konteks impliseer beleefdheid dat die skrywer die identiteit van die leser in ag moet neem.
- Tog is beleefdheid, soos kultuur, sosiaal verworwe kennis en kan die interpretasie daarvan verskil van mens tot mens. Mans is dalk minder sensitief vir onbeleefdheid as vroue terwyl diverse subkulture verskillend reageer teenoor indringende boodskappe. Beleefdheid is dus konteks-gebonde (pragmatiek).

Vir Penelope Brown en Stephen C. Levinson (1987) is beleefdheid nie 'n relatiewe begrip nie. Hulle identifiseer 40 linguistiese beleefdheidstrategieë waarmee gesprekdeelnemers probeer om spesifieke doelwitte mee te bereik. Volgens het elke persoon wat deelneem aan kommunikasie die behoefte om erkenning te ontvang van ander mense (al is dit slegs gedeeltelik). Brown & Levinson noem hierdie behoefte positiewe aansien (Brown & Levinson, 1987: 105). Mense het ook die basiese behoefte

om outonome besluite te neem (negatiewe aansien) sonder dat hulle vryheid belemmer word deur ander. Sodra iemand dus op een van hierdie behoeftes indring, ervaar die gesprekdeelnemer emosionele ongerief (aansienverlies).

Die voorvereiste van beleefdheid is dus dat ander gesprekdeelnemers erkenning moet gee aan die sender se behoeftes en identiteit. Daarom is dit in die betrokkenes se belang om mekaar te respekteer aangesien almal van mekaar se beleefdheid afhanklik is sodat hulle sosiale identiteit 'beskerm' kan word. Indien die spreker in 'n kommunikatiewe situasie sekere doelwitte wil bereik, sal gepaste beleefdheidstrategieë dit bewerkstellig. Brown en Levinson beskou dus beleefdheid as linguistiese strategieë om persoonlike behoeftes mee te bevredig, hetsy dit waarde- of handeling-georiënteerd is (Brown & Levinson 1987: 63).

Hierdie ondersoek probeer vasstel of die gebruik van linguistiese beleefdheidstrategieë in studentgerigte vormbriewe vanaf die Universiteit Stellenbosch (US) meer waardering vir vormbriewe uitlok. Die skrywer word beskou as 'n verteenwoordiger van die US wat hoofsaaklik twee doelwitte voor oë het: om die leser/student van noodsaaklike inligting te voorsien en om die gewenste beeld van die US tot in die vormbrief deur te trek.

Twee weergawes van 'n vormbrief met naastenby soortgelyke inligting word by studente getoets. Verskeie vrae duik op. Verhoog beleefdheid die waardering van die teks? Is daar verskille tussen die manier hoe mans en vroue van verskillende akademiese fakulteite beleefdheid interpreteer? Antwoorde op hierdie vrae kan die weg baan vir die bevordering van die US se administratiewe doeltreffendheid en kan ook die geadresseerde se siening van die US wysig.

1.1 Navorsingshipotese

Die US Taalsentrum se Eenheid vir Dokumentontwerp het in 2006 'n pasgemaakte werkwinkel vir die registrateursafdeling van die US aangebied. Die fokus van die werkwinkel was onder andere gerig op vormbriewe as eksterne saaklike kommunikasie aan studente. In hierdie slypskool is daar gedeeltelik gekonsentreer op die problematiese styl en toon van vormbriewe wat aan studente gerig word. Hierdie studie is 'n verlenging van bogenoemde onderwerp en ondersoek die moontlikheid dat potensieel onbeleefde vormbriewe 'n negatiewe invloed op die beeld van die US kan hê.

Baie skrywers van US-vormbriewe maak nie van die geleentheid gebruik om 'n positiewe beeld van die Universiteit in die dokument te skep nie. Sekere vormbriewe wat as antwoorde dien op aansoeke is byvoorbeeld kripties en preskriptief. Die skrywers gebruik ook selde beleefdheidsstrategieë om slegte/indringende nuus sagter te stel. Die Universiteit verbind hom egter tot 'n toeganklike institusionele kultuur maar dit word dus nie konsekwent deurgevoer in hulle korrespondensie nie. Indien geskrewe kommunikasie, soos Fielding (1997: 283) argumenteer, 'n belangrike institusionele verteenwoordiger is, kan onbeleefdheid in studentgerigte vormbriewe die US se beeld negatief beïnvloed.

Die bestuur van die Universiteit wil die waardes waartoe die instansie hom verbind in sy eksterne kommunikasie aan studente sigbaar maak. Hierdie waardes word in die strategiese raamwerk van die Universiteit uiteengesit en gee te kenne dat die US dit belangrik ag om hierdie institusionele waardes na te streef:

- *Diensbaarheid*: Ons moet, in alles wat ons doen diensbaar wees aan die breë gemeenskappe van ons onmiddellike omgewing, van ons streek, van ons land, van ons vasteland en van die wêreld in die algemeen.
- *Verdraagsaamheid en respek*: Ons moet respek hê vir die verskille tussen persoonlike oortuigings, tussen sienswyses en tussen kulturele uitdrukkingsvorme. Ons moet strew om 'n institusionele kultuur uit te bou wat verdraagsaamheid en respek jeens fundamentele menseregte in die hand werk en wat 'n gepaste omgewing vir onderrig, leer en navorsing skep.
- *Toeganklikheid van die US se institusionele kultuur*: Die Universiteit erken die rol wat by toeganklikheid gespeel word deur die institusionele kultuur.

('n Strategiese raamwerk vir die eeuwisseling en daarná, 1997)

Linguistiese beleefdheid word as 'n belangrike onderdeel van diensbaarheid, verdraagsaamheid en billikheid beskou. 'n Analise van studentgerigte vormbriewe het getoon dat linguistiese beleefdheid in hierdie dokumente ontbreek. Die afwesigheid hiervan vergroot dus die moontlikheid dat die US nie sy doelwit bereik om hierdie waardes daadwerklik uit te leef nie.

Tot dusver is dit nog nie bekend of studente van die US beleefdheid as 'n noodsaaklike vereiste in institusionele vormbriewe ag nie. Navorsers by die *Reader's Digest*-tydskrif (Hemelryk, 2006) het gevind dat mense in verskillende lande meer of minder beleefd (tegemoetkomende gedrag) is as mense in ander lande. Dit beteken dat diverse kulture

verskillende standaarde aan beleefdheid koppel. Gevolglik kan studente by die US dalk linguistiese beleefdheid in die Universiteit se korrespondensie as oorbodig of noodsaaklik beskou. Hierdie studie probeer dus vasstel of die gebrek aan linguistiese beleefdheid problematies is vir studente en of dit die beeld van die Universiteit negatief beïnvloed.

'n Oorspronklike vormbrief waarin beleefdheidstrategieë ontbreek is by studente getoets deur middel van 'n vraelys. 'n Gemanipuleerde weergawe met heelwat beleefdheidstrategieë is ook op eenderse wyse by studente getoets. Die respondente is verder gevra of die manier waarop hulle aangespreek word in vormbriewe hulle siening van die Universiteit beïnvloed. Die moontlikheid dat die implementering van beleefdheidstrategieë in vormbriewe die waardering van die dokument sal verhoog is dus ondersoek. Gepaarde waarnemings is gebruik om die graad van waardering vir elke teks te toets.

Die respondente bestaan uit wit, Afrikaanssprekende manlike en vroulike studente binne die Fakulteite Natuurwetenskappe en Lettere en Sosiale Wetenskappe. Die aanname is dat vroue meer sensitief tot die gebrek aan beleefdheidstrategieë sal wees. Kaul en Kulkarni (2005: 5) beweer die volgende: "woman speak and hear in a language of connection and intimacy, while men speak and hear a language of status and independence". Penelope Brown het vroue se taalgebruik geanaliseer en gevind dat daar 'n verband bestaan tussen die ondergeskikte rol van die vrou in die samelewing en die gebruik van beleefdheidstrategieë (Kramarae et al, 1984: 23). Indien die gebrek aan beleefdheidstrategieë in vormbriewe 'n afkeur ontlok by een of meer van die bogenoemde groepe, mag dit beteken dat die waardes wat die Universiteit wil nastreef nie geloofwaardig oorkom nie.

1.2 Probleemstellings

Die volgende punte is van belang:

- Baie studentgerigte vormbriewe van die US bevat nie linguistiese beleefdheidstrategieë nie. Die vraag is of die gebrek aan linguistiese beleefdheid 'n invloed op die ekspressiewe boodskap in studentgerigte vormbriewe het. Anders gestel: het daardie inligting wat 'n beeld van die Universiteit weerspieël 'n negatiewe invloed op die student se siening van die Universiteit? Hierdie vraag is betekenisvol aangesien die US hulle gewenste beeld wil deurvoer tot alle korrespondensie en omdat studente

nie tipiese besigheidskliënte is nie. Alhoewel kundiges ooreenstem dat vormbriewe altyd 'n vriendelike of neutrale toon moet handhaaf, kan die onbelangrikheid van linguistiese beleefdheid beteken dat studente nie kliëntgesentreerde aanslag verlang nie. Indien die data aantoon dat studente 'n afkeur het in die gebrek aan beleefdheid (as 'n komponent van die ekspressiewe en relasionele boodskap), beteken dit die US slaag nie daarin om hul gewenste beeld in vormbriewe deur te voer nie.

- Beskou wit, Afrikaanssprekende studente beleefdheid as 'n noodsaaklike stylaspek in institusionele vormbriewe?
- Is daar ooreenkomste in die manier hoe die respondente 'n vormbrief beoordeel waarin linguistiese beleefdheidstrategieë te voorskyn kom en 'n vormbrief waarin beleefdheidstrategieë nie funksioneer nie? Met ander woorde, reageer hulle positief teenoor die vormbrief waarin beleefdheidstrategieë voorkom en negatief teenoor die oorspronklike weergawe met weinig beleefdheidstrategieë. Is hulle reaksie omgekeerd of is daar geen beduidende verskille nie?
- Speel geslag en fakulteit 'n bepalende rol in die beoordeling van beleefdheid in studentgerigte vormbriewe?
- Die laaste vraagpunt handel oor die effektiwiteit van die metodologie. Kan Brown en Levinson se konseptuele omskrywings van pragmatiese beleefdheidstrategieë en beeld suksesvol deur die betrokke vraelys-formulerings getoets word?

~~~

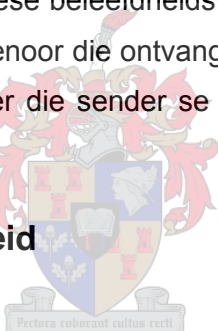
## Hoofstuk 2 - Literatuurstudie

Die toepassing van beleefdheid in vormbriewe kan die geslaagdheid van institusionele kommunikasie fasiliteer. Daarom is die afbakening van linguistiese beleefdheid relevant tot die dokumentontwerp-vakgebied aangesien die gepaste gebruik hiervan die effektiwiteit van kommunikasie kan bepaal. 'n Gebrek aan beleefdheid kan veroorsaak dat studente die boodskap in vormbriewe anders dekodeer as wat die skrywer se bedoeling (doelwit) met die oordra van die boodskap is. Die gebruik van linguistiese beleefdheid in vormbriewe kan dus 'n meer omvattende benadering tot kommunikasie aan studente insluit.

Die stimuli wat emosionele reaksies tydens die interpretering van 'n teks kan ontketen kan uit twee perspektiewe beskou word wat dikwels oorvleuel. 'n Fokus op die pragmatiese betekenis van linguistiese beleefdheidsverskynsels dui op die sender (die Universiteit) se aktiewe 'optrede' teenoor die ontvanger (studente). Beleefdheid, gesien vanuit 'n styl-perspektief, bring weer die sender se houding teenoor die ontvanger te voorskyn.

### 2.1 Pragmatiese beleefdheid

#### 2.1.1 *Spraakhandelingsteorie*



Spraakhandelingsteorie fokus op die handeling wat mense uitvoer deur middel van taal. Volgens die filosoof, J.L. Austin, gebruik mense nie net taal as 'n beskrywende medium nie, maar as 'n middel om handeling mee uit te voer (Thomas, 1995: 31). Al die eenhede van grammatika soos morfeme en frases is betekenisdraend maar Austin voer aan dat woorde ook na daadwerklike handeling verwys. Spraakhandelingsteorie is dus gewortel binne die pragmatiese beskouing dat taaluiting 'n sosiale handeling op sigself is.

Die kommunikatiewe situasie en die konteks waarin 'n uiting gemaak is moet daarom in ag geneem word en nie net die spraakhandeling self nie (Black, 2006: 17). Dit sluit faktore in soos die situasie waarin diskoers plaasvind, die voorafgaande kommunikasie tussen gesprekdeelnemers en die gesprekdeelnemers self. Black (2006: 17) verwys hierna as "gekontekstualiseerde kommunikasie".

Pragmatiek en spraakhandelingsteorie is dus gemoeid met betekenis binne konteks en die manier hoe daar gedurende kommunikasie beweeg word vanaf die dekontekstuele betekenis van woorde en sinne tot die betekenis daarvan binne 'n bepaalde konteks. Vanuit 'n pragmatiese oogpunt verteenwoordig geskrewe kommunikasie (institusionele vormbriewe) ook sosiale handeling aangesien dit binne 'n unieke konteks tussen twee of meer partye geskied. Indien spraakhandelingsteorie gebruik word om vormbriewe van die US mee te analiseer sal daar gefokus word op drie aspekte van die handeling: die handeling self, die manier waarop die skrywer die handeling verrig sowel die geslaagdheid van die handeling.

In die volgende afdelings word daar gekonsentreer op hierdie drie dimensies asook direkte spraakhandeling, performatiewe, die voorwaardes vir geslaagde skriftelike spraakhandeling en indirekte spraakhandeling. Hierdie aspekte se bydrae tot linguistiese beleefdheid in studentgerigte vormbriewe word tussendeur bespreek.

#### **a. Drie dimensies van spraakhandeling**

Vanuit 'n pragmatiese perspektief dra die skrywer van studentgerigte vormbriewe die boodskap oor deur middel van spraakhandeling. Hy/sy verrig sekere handeling wat deur die student as gepas, onvanpas, beleefd, tegemoetkomend of onbeleefd en afwysend geïnterpreteer kan word. Spraakhandeling bestaan uit drie dimensies waarvan die motivering die tweede dimensie te doen het met beleefdheid:

- Die eerste dimensie van 'n spraakhandeling is die lokutiewe handeling van die uiting. Dit verwys na die produksie van 'n spraakhandeling in 'n gegewe taal (Thomas, 1995: 31).
- 'n Illokutiewe handeling is die spesifieke handeling wat deur die spraakhandeling uitgevoer word. Die illokutiewe motivering verwys weer na die bedoelde handeling wat die sender deur middel van 'n uiting wil uitvoer. Voorbeelde hiervan sluit die verwelkoming aan 'n voornemende student en die waarborg van toelating tot 'n universiteit in.
- Perlokutiewe handeling verwys laastens na die maniere hoe ontvangers optree teenoor die spraakhandeling. Dit het te make met die effek van die taalhandeling op die ontvanger en die (gevraagde) reaksie van die ontvanger.

#### **b. Direkte spraakhandeling**

'n Spraakhandeling behoort tot hierdie kategorie wanneer die funksie (illokutiewe motivering) daarvan op 'n direkte en letterlike manier uitgevoer word:

| Sinstipe   | Spraakhandeling | Doel                                                                 | Voorbeeld                                                       |
|------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Verklaring | Verklaring      | Verskaf inligting; is waar of vals                                   | <i>U het aansoek gedoen vir die program B.Rek (Fin Rek).</i>    |
| Vraagsin   | Vraag           | Ontlok inligting                                                     | <i>Wil u aansoek doen vir koshuisverblyf?</i>                   |
| Bevel      | Bevel/versoek   | Spraakhandeling veroorsaak dat mense 'n spesifieke handeling uitvoer | <i>Bring asb 'n afskrif van u matriekeindeksamenpunte saam.</i> |

Tabel 1: Voorbeelde van direkte spraakhandelinge (Jannedy & Poletto, 1994: 229)

'n Direkte spraakhandeling is suksesvol indien die uiting se doel suksesvol gekommunikeer word aan die ontvanger. 'n Vraagsin is daarom 'n suksesvolle direkte spraakhandeling indien die ontvanger begryp dat die sender probeer om inligting te ontlok. Murphy & Neu (1996: 191) veronderstel dat die uiteindelijke sukses van direkte spraakhandelinge gewaarborg is indien die konteks dit toelaat: "Speech acts are the acts we perform when we speak. These acts, in order to be performed satisfactorily, must take place in a specified context of situation." Die sukses van 'n illokutiewe handeling hang gevolglik grootliks af van die verwysingsraamwerk/kultuurkonvensies van die ontvangers.

Saam met hierdie vereiste, moet die veronderstelling dat "praat gelyk is aan doen" (Crystal, 1987: 121) ook in ag geneem word. Die toepassing van direkte spraakhandelinge kan as gevolg van die kultuurkonvensies van die leser as 'n intense indringing op sy/haar leefwêreld geïnterpreteer word. Binne 'n tersiêre konteks het spraakhandelinge die mag om die sosiale werklikheid van studente te verander en daarom moet 'n Universiteit byvoorbeeld sensitief omgaan met die gebruik van direkte spraakhandelinge in vormbriewe. 'n Direkte spraakhandeling kan dus onbeleefd geïnterpreteer word en die institusionele beeld kan skade opdoen.

Die volgende drie variante van illokutiewe handelinge kan as direkte spraakhandelinge manifesteer. Dit is bepalend ten opsigte van die beleefdheidsgraad omdat dit potensieel indringend kan wees:

- Direktiewe handeling – die sender motiveer die ontvanger om 'n handeling uit te voer deur onder andere vrae, versoeke, smeking en uitnodigings. Byvoorbeeld: *Bring asseblief vir ons u matriekeinseksamenpunte op die dag van registrasie.*
- Deklaratiewe handeling - die spreker verander die status of toestand van 'n objek of situasie deur 'n uiting. Byvoorbeeld: *Hiermee word jy aanvaar tot die program B.Sc (Finansiele Rekeningkunde).*
- Ekspressiewe handeling – hierdie direkte spraakhandeling weerspieël die sender se houding teenoor 'n situasie. Ekspressiewes kan byvoorbeeld erken word deur uitinge waarin 'n Universiteit studente gelukwens, welkom heet, om verskoning vra of waardering uitspreek. Byvoorbeeld: *Baie geluk! U word op grond van u matriekeindeksamenpunte toegelaat tot die B.Rek-program.*

(Moore, 2001: 3)

### c. Performatiewe spraakhandelinge

Bogenoemde hibriede van illokutiewe handeling is voorbeelde van die dryfkrag agter spraakhandelinge. Performatiewe volbring, soos die motivering agter direkte spraakhandelinge, 'n sosiale handeling. Dit verskil egter van normale direkte spraakhandelinge op grond van die aanwesigheid van 'n performatiewe werkwoord wat eksplisiet melding maak van die spraakhandeling wat die uiting verrig. 'n Kenmerkende eienskap van performatiewe spraakhandelinge is die performatiewe werkwoord wat volg op die onderwerp *ek* of *ons*. 'n Voorbeeld van performatiewe in vormbriewe is dus: *Ons versoek jou om jou matriekeindeksamenpunte saam te bring op die dag van registrasie.*

Volgens Moore (2001: 4) is performatiewe spraakhandelinge 'n algemene verskynsel in kommunikatiewe situasies van tersiêre instellings. Universiteite lewer byvoorbeeld gereeld uitsprake oor studente se betrokkenheid en prestasie by die instansie: “many performatives belong to more than one of [the different spheres of human activity]: Universities and schools: conferring of degrees, rustivating or excluding students.” 'n Moontlike performatiewe lui dus soos volg: *Ons weier u toegang tot die Universiteit.*

Die gebruik van performatiewe spraakhandelinge in studentgerigte vormbriewe is dikwels nie gepas nie. Die gevolg van die simplistiese subjek-werkwoord-formulering is blatante uitsprake, gestroop van beleefdheid en takt, veral in daardie gevalle waar die handeling wat deur die performatiewe werkwoord verwoord word 'n negatiewe handeling is soos om te weier.



Metalinguistiese performatiewe wat nie onderhewig is aan waarheidsvoorwaardes nie, kan veral perlokutiewe handeling negatief beïnvloed omdat dit onopreg kan oorkom: *Ons wens jou geluk met jou toelating tot die Universiteit Stellenbosch*. Thomas (1995: 35) verduidelik dat die gebruik van performatiewe apologie-spraakhandeling die opregtheid van die sender in gedrang kan bring: “most seem to agree that *I apologize* often sounds like something one says for form’s sake, that it is less sincere than *I’m sorry*.” In hierdie geval word die belange van die leser aanspreek maar die direkte metalinguistiese performatiewe kan formeel of ongeloofwaardig oorkom. Metalinguistiese performatiewes wat te doen het met opregtheid (ekspressiewes) kan om hierdie rede as onbeleefd beskou word.

#### **d. Voorwaardes vir geslaagde skriftelike spraakhandeling**

Spraakhandelingsteorie konkretiseer die aktiewe status van taal in enige kommunikatiewe situasie mits dit voldoen aan die felisiteitsvoorwaardes van spraakhandeling. Felisiteitsvoorwaardes is bloot die vereistes wat die geslaagdheid van spraakhandeling verseker. Elke groep spraakhandeling het eiesoortige felisiteitsvoorwaardes alhoewel alle spraakhandeling onderhewig is aan algemene voorwaardes. Geslaagde spraakhandeling met identifiseerbare illokutiewe handeling is dus aanwesig in institusionele vormbriewe indien

- die skrywer die status het om die gegewe uitspraak te maak
- ’n gepaste ritueel of seremoniële handeling (soos die bevestiging van universiteitstoelating deur middel van ’n vormbrief) gevolg word
- die skrywer bedoel wat hy/sy sê

Om illokutiewe handeling in vormbriewe te identifiseer is egter meer problematies aangesien die stellings nie deur gesproke taal geskied nie, maar deur skriftelike kommunikasie. Stemtoon, liggaamstaal, handgebare en oogbewegings gaan verlore in geskrewe kommunikasie en dit kompliseer die identifisering van die betekenis (of illokutiewe motivering) van ’n taaluiting (Du Toit & Smith-Müller, 2003: 65).

#### **e. Indirekte spraakhandeling**

Indirekte spraakhandeling is ook in staat daartoe om ingrypende sosiale veranderinge mee te bring. Spraakhandeling word dikwels doelbewus indirek geformuleer sodat die sender sy aandeel in die ‘ontwrigting’ van die ontvanger se lewe kan versag. In plaas daarvan om direk aanvraag te doen, word versoeke geherformuleer tot indirekte

spraakhandelinge: *Die US het nog nie 'n afskrif van u matriekeindeksamenpunte ontvang nie.* Met eerste oogopslag lyk dit soos 'n verklaring aangesien die skrywer objektiewe inligting weergee oor die registrasieproses van die Universiteit.

Die oënskynlike verklaring is egter verweef binne die komplekse kommunikatiewe situasie waarin dit geuit is. Die 'verklaring' verloor sy status wanneer die volgende drie kontekstuele faktore in ag geneem word: die boodskap kom in 'n tersiële vormbrief voor; die skrywer is 'n verteenwoordiger van 'n universiteit en die leser is 'n voornemende student. Beide die voornemende student wat aansoek doen om universiteitstoelating en die skrywer is daarvan bewus dat die leser se samewerking noodsaaklik is in die registrasieprosedure. Hierdie kontekstuele faktore gee 'n sterk suggestie aan die voornemende student dat die skrywer sinspeel op 'n ander betekenis.

Die skrywer formuleer dus die versoek op 'n manier wat 'n beleefde toon aan die teks verleen. Volgens Jannedy & Poletto (1994: 233) doen gespreksdeelnemers dit gereeld om 'n beleefde versoek te produseer. Die dinamika agter die formulering van so 'n beleefde indirekte spraakhandeling is egter 'n strategiese beweging. Die skrywer hou hom-/haarself inderwaarheid naïef ten opsigte van die veronderstellings van die felisiteitsvoorwaardes van versoek-spraakhandelinge. Die felisiteitsvoorwaardes van versoek-spraakhandelinge lyk soos volg.



A **S (sender) versoek O (ontvanger) om H ('n handeling) te verrig:**

1. S glo H is nog nie verrig nie.
2. S glo O is in staat om H te verrig.
3. S glo O is gewillig om iets soos H vir S te doen.
4. S wil H gedoen hê.

In plaas daarvan om 'n direkte spraakhandeling te gebruik, lig die sender voorwaarde A1 uit om die indringing van die versoek te minimaliseer. Daarom sou 'n mens ook die volgende indirekte alternatiewe formulering van 'n direkte versoek kon gebruik deur die verskillende felisiteitsvoorwaardes uit te lig:

- A2. Kan jy asseblief vir ons 'n afskrif van jou matriekeindeksamenpunte aanstuur?  
A3. Sal jy omgee om jou matriekeindeksamenpunte vir ons aan te stuur?

A4. Ons sal dit waardeer indien jy jou matriekeindeksamenpunte vir ons kan aanstuur.

Die leser veronderstel outomaties dat die indirekte inligting oor die registrasieproses betrekking het op sy/haar eie behoeftes. Die leser maak hierdie gevolgtrekking na aanleiding van die kontekstuele faktore van die kommunikatiewe situasie en sy/haar onderbewuste kennis van die felisiteitsvoorwaardes van 'n spraakhandeling. Die leser neem dus aan dat die skrywer se uiting relevant is tot die kommunikatiewe situasie alhoewel dit op 'n semantiese vlak onsamehangend mag voorkom. H.P. Grice noem dit die 'beginsel van samewerking' en veronderstel dat dit meestal tydens kommunikasie geld (Jannedy & Poletto, 1994: 238). Grice se beginsel van samewerking lyk soos volg:

- A. Beginsel van eerlikheid
  - Moenie iets onwaars kwytraak nie
- B. Beginsel van relevansie
  - Wees relevant
- C. Kwantiteitsbeginsel
  - Sorg dat jou kommunikatiewe bydra informatief is
- D. Stylbeginsel
  - Vermy onduidelikheid
  - Vermy dubbelsinnigheid
  - Wees/skryf bondig
  - Wees/skryf georganiseerd



Selfs al lyk dit of die sender nie een van die beginsels nakom nie, sal die ontvanger die relevansie van die oortreding soek en aanneem dat die sender die bedoeling gehad het om 'n gespreksreël te oortree (Jannedy & Poletto, 1994: 233). Op hierdie manier word twee boodskappe deur die indirekte spraakhandeling gekommunikeer: 'n duidelike referensiële boodskap en 'n beleefde ekspressiewe boodskap.

Indirekte spraakhandelinge kan dus gebruik word om 'slegte nuus' op 'n diplomatieuse manier oor te dra aangesien die sender direktheid ontwyk. Deur af te wyk van Grice se beginsels wanneer 'n negatiewe boodskap oorgedra moet word, dwing die sender die ontvanger om self die afleiding te maak. Jannedy & Poletto (1994: 239) veronderstel dat dit selfs moontlik is om die emosionele pyn wat direkte beledigings kan veroorsaak te verdoof deur die oortreding van die 'beginsel van samewerking': "Conventions of politeness often keep us from insulting people overtly. By exploiting the maxims, we can insult people and (usually) get away with it." Beleefdheid in geskrewe

kommunikasie kan gevolglik geïmplementeer word deur middel van indirekte spraakhandelinge.

## **2.1.2 Linguistiese beleefdheid volgens Brown & Levinson**

### **a. Die beleefdheidsmodel**

In *Politeness: some universals in language usage* probeer Stephen Levinson en Penelope Brown (1987: 58) om sistematiese beleefdheidstendense in gesproke taal waar te neem. Hulle het gevind dat mense tydens kommunikasie linguistiese strategieë implementeer wat beleefdheid meebring. Om die dinamika van linguistiese beleefdheid te verduidelik, postuleer hulle 'n Voorbeeld Persoon (VP) wat die spreker (of sender in geskrewe kommunikasie) tydens kommunikasie verteenwoordig. Die hipotetiese VP se hoofdoelwit is om deur die ontvanger gerespekteer te word en om die ontvanger se gedrag volgens sy/haar eie wense te manipuleer (Watts, 2003: 85).

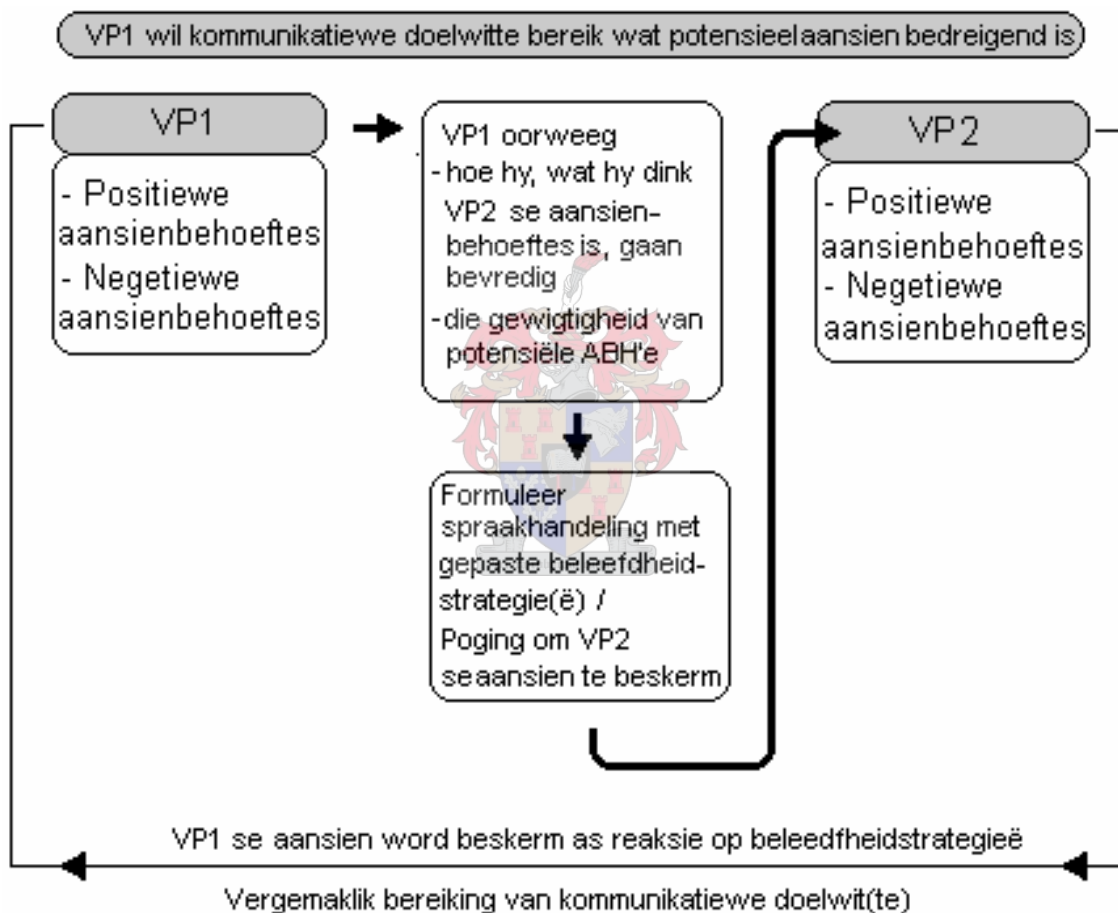
Uit die aard van hulle empiriese data het Brown & Levinson die gevolgtrekking gemaak dat die VP gedryf word deur twee eienskappe: rasionaliteit en aansien (*face*). Die rasionaliteit van die VP bepaal dat die kommunikatiewe doelwit 'n beslissende faktor is van die manier hoe hy/sy kommunikeer. Aansien verwys weer kortliks na die VP se behoefte om nie ten opsigte van sy vryheid belemmer te word nie en om goedkeuring van ander te ontvang.

Met hierdie eienskappe neem die rasideel-gedrewe VP doelgerig deel aan kommunikasie met 'n ander VP. Hy/sy (VP1) probeer om tydens kommunikasie VP2 se mees basiese aansienbehoefte (*face wants*) te bevredig alhoewel VP1 ook 'n behoefte het om spraakhandelinge uit te voer wat VP2 se aansien kan bedreig. VP1 wil dus sover moontlik VP2 se aansien beskerm omdat daar dan 'n groter moontlikheid bestaan dat VP1 se eie aansien behoue sal bly. 'n Netelige kommunikatiewe situasie tree gevolglik in wanneer die beeld van VP1 en VP2 se aansienbehoefte verskil van mekaar.

Direkte spraakhandelinge wat indring op 'n persoon se aansien word Aansien-Bedreigende Handelinge (*Face Threatening Acts*) genoem (Brown & Levinson, 1987: 65). Aansien-Bedreigende Handelinge (ABH'e) word byvoorbeeld uitgevoer wanneer VP1 van VP2 vereis om 'n handeling uit te voer wat nie tot sy/haar eie voordeel is nie. Spraakhandelinge kan ook as ABH'e geklassifiseer word indien dit 'n negatiewe oordeel oor die aangesprokene se karakter lewer.

Aangesien ABH'e seggenskap oor ander impliseer, versterk dit die ontvanger se persepsie van die sender se mag. Danksy die VP se rasionaliteit, sal hy/sy eers 'n skatting maak van die ABH se gewigtheid deur die volgende faktore in ag te neem

- Die magsafstand wat die ontvanger oor die sender het - M
- Die sosiale afstand tussen die sender en die ontvanger - A
- 'n Skatting van die graad van indringing wat 'n spraakhandeling in 'n gegewe kultuur op die ontvanger se aansien het/Die mate van 'gevaar' of 'bedreiging' wat die betrokke spraakhandeling vir 'n spesifieke kultuur inhou - I



Figuur 1: Brown & Levinson se beleefdheidsmodel

Hierdie kontekstuele faktore kan as 'n beleefdheidsmaatstaf funksioneer vir skrywers van institusionele vormbriewe wat die behoefte het om lesers se beeld te beskerm. Die gewigtheid van 'n potensieel BBH kan bepaal word deur die inagneming van die volgende formule:  $M(\text{Ontvanger} \ \& \ \text{Sender}) + A(\text{Sender}, \ \text{Ontvanger}) + I_x$  (x verteenwoordig die BBH) (Brown & Levinson, 1987: 72).

Volgens hierdie model is kommunikasie 'n 'gevaarlike' aangeleentheid. Die moontlikheid bestaan dat die skrywer nie sy/haar beoogde doelwitte sal bereik nie. Dit kan gebeur indien die spraakhandeling nie die aansien van VP2 beskerm nie. Die gevaar bestaan dus dat VP1 die slagoffer van aansienverlies (*face loss*) kan wees.

**b. Aansien**

Aansien is die emosionele deel van mense se identiteit wat afhang van ander se oordeel (Brown & Levinson, 1987: 61). Brigitte Planken (2002: 12) beskryf aansien as volg: “[Face] is a ‘social commodity’ in the sense that people become anxious about losing face when situations or actions discredit what they regard as their desired identity in the eyes of others.” Dit is dus 'n sensitiewe aspek van die menslike persoonlikheid wat deur ander beïnvloed word. Aansien kan ‘verloor’ word, behoue bly en bevorder word deur lede wat deel is van 'n kommunikatiewe situasie.

Erwing Goffman beweer dat 'n spreker konstant sy aansien aanpas volgens die positiewe oordeel wat die hoorders oor sy persoonlikheid vel. Brown & Levinson (2003: 105) vereenvoudig egter Goffman se definisie van aansien tot twee behoeftes: positiewe en negatiewe aansien. Tabel 2 vergelyk Goffman en Brown & Levinson se definisie van beeld.

| Goffman                                                                                                                                                                                                                                                    | Brown & Levinson                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Die positiewe sosiale waardering wat 'n persoon doeltreffend vir hom-/haarself toe-eien deur middel van die gedragslyn wat ander mense veronderstel hy inneem tydens 'n gegewe kommunikatiewe situasie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Die openbare selfbeeld wat elke gespreksdeelnemer vir hom-/haarself wil toe-eien, bestaande uit positiewe aansien en negatiewe aansien.</li> <li>- Negatiewe aansien is die basiese behoefte om nie belemmer te word in 'n mens se voorgenome handeling nie - met ander woorde, die vryheid om op te tree volgens vrye wil en die vryheid om nie voorgeskryf te word nie.</li> <li>- Positiewe aansien is die bestendige positiewe selfbeeld of 'persoonlikheid' en die begeerte dat ander mense erkenning sal gee aan hierdie selfbeeld.</li> </ul> |

Tabel 2: 'n Vergelyking tussen Goffman en Brown & Levinson se siening van aansien

Indien 'n persoon verneder word of beveel word om iets vir iemand te doen ervaar hy/sy dus aansienverlies. Om dit te vermy doen die Brown-Levinsoniaanse VP alles in sy vermoë om aansienverlies te vermy deur ander gesprekdeelnemers se aansien ook te beskerm.

Die aanwesigheid van ABH'e in studentgerigte vormbriewe is problematies aangesien dit heel waarskynlik 'n negatiewe emosionele reaksie by die lesers kan uitlok. Hulle mag dalk voel dat die skrywer (US) 'n minagtende houding teenoor studente openbaar en roekeloos indring op hulle vryheid. Sodoende word die student se positiewe en negatiewe aansien nie belangrik geag nie en sal hulle waarskynlik ook 'n negatiewe oordeel van die Universiteit se beeld (positiewe aansien) handhaaf.

### **c. Toegepaste beleefdheidsmodel**

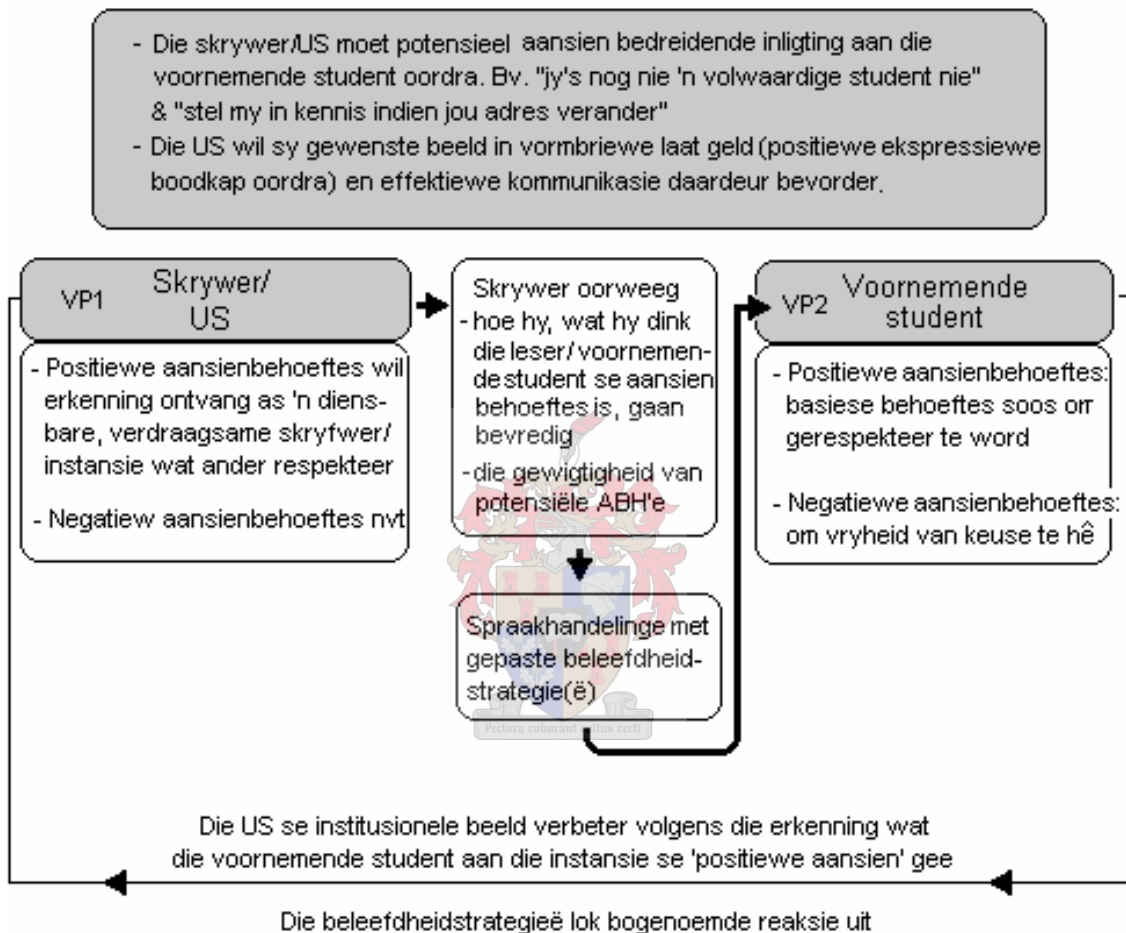
Brown & Levinson se model impliseer die suksesvolle bereiking van kommunikatiewe doelwitte. Skrywers van studentgerigte vormbriewe staan dus 'n goeie kans om die Universiteit se kommunikatiewe doelwitte te bereik indien hy/sy die model toepas op die gegewe kommunikatiewe situasie. Die kommunikatiewe doelwitte van die skrywer as verteenwoordiger van die US is om

- belangrike inligting aan die voornemende student oor te dra (kommunikatiewe doelwit).
- instruksies te gee rakende die toelatingsproses (kommunikatiewe doelwit).
- in sekere gevalle die voornemende student te motiveer om gebruik te maak van die dienste van die betrokke instansie (kommunikatiewe doelwit).
- positiewe aspekte van die US se institusionele identiteit deur te voer in vormbriewe om sodoende die institusionele beeld te verbeter (beleidsdoelwit).

Die skrywers van studentgerigte vormbriewe moet eerstens die aansien (positief en negatief) van 'n tipiese voornemende student in ag neem en tweedens die gewigtigheid van ABH'e oorweeg alvorens bogenoemde doelwitte bereik kan word. (Eersgenoemde is moeilik om te bepaal alhoewel empiriese navorsing 'n aanduiding kan gee of studente verwag dat hulle positiewe en negatiewe aansien beskerm moet word in studentgerigte kommunikasie.)

Volgens Brown & Levinson se model sal dit byvoorbeeld die veiligste wees om erkenning te gee aan die onsekere situasie waarin voornemende studente hulleself in bevind (positiewe aansien). Die skrywer sal ook in ag moet neem dat studente dalk nie

geneë sal wees met versoeke wat skynbaar geen konsekwensiebetrokkeheid inhou nie. Stellings soos “laat ons asseblief weet indien u adres verander het” kan as ’n indringing geïnterpreteer word omdat dit geen direkte voordeel vir die leser inhou nie maar wel vir die skrywer. Skrywers moet dus bedag wees op die roekelose gebruik van bevel aangesien dit ’n beklemtoning van indringing op die leser se negatiewe aansien kan wees.



Figuur 2: Beleefdheidsmodel toegepas op die kommunikatiewe situasie van die US se eksterne kommunikasie deur vormbriewe aan voornemende studente.

Die kontekstuele faktore wat inwerk op die gewigtigheid van ABH'e ( $G_x = M(O,S) + A(S,O) + I_x$ )<sup>1</sup> is ’n verdere punt van oorweging. Aangesien die sender ’n gerekende akademiese instelling verteenwoordig, is die magsafstand tussen die skrywer en die leser uiters hoog. Die Universiteit het byvoorbeeld die mag om die voornemende student se aansoek te aanvaar of om dit summier af te keur: “[M(O,S)] is the degree to which [the hearer] can impose his own plans and his own self-evaluation (face) at the expense of [the speaker’s] plans and self-evaluation. (Brown & Levinson, 1987: 77).”

<sup>1</sup> Verwys na bl. 16 vir die sleutel van die formule



Aan die ander kant bevind die voornemende student hom-/haarself in 'n ondergeskikte posisie. Klaarblyklik het die leser geen mag binne hierdie kommunikatiewe situasie nie.

Die sosiale afstand tussen die sender en die ontvanger word gemeet aan hoe gereeld die partye met mekaar kontak maak en wat hulle gedeelde karaktereenskappe is. Weereens is die antwoord by albei faktore 'min tot geen' wat beteken dat daar 'n groot sosiale afstand tussen skrywer/US en voornemende student bestaan.

Die derde aspek wat die gewigtheid van 'n ABH bepaal, het te make met die mate van 'gevaar' of 'bedreiging' wat die betrokke spraakhandeling vir 'n spesifieke kultuur inhou. Die volgende spraakhandelinge is geneig om indringend te wees vir mense in die Westerse kultuur:

- Instruksie
- Versoek
- Bevel
- Weiering
- Verwerping
- Teregwysing
- Afwysing



(Sharp, 1984)

Hierdie drie veranderlikes word moeilik gewysig in mense se konseptuele raamwerk. Die hoë magsafstand en groot sosiale afstand tussen die Universiteit en voornemende studente is dus redelik staties. Die kulturele persepsie van indringende spraakhandelinge het ook te make met mense se diepliggende waardes. Vervolgens sal die 'rasioneel georiënteerde' skrywer van studentgerigte vormbriewe gepaste beleefdheidsstrategieë moet ontwikkel (afdeling 2.1.3) as hulpmiddel om sy kommunikatiewe doelwit te bereik. Die skrywer kan byvoorbeeld die voordele wat 'n skynbare indringende versoek vir die student inhou, uitlig.

Op hierdie punt van die kommunikatiewe proses, het die toepassing van die beleefdheidsmodel die mees gunstige toestande vir effektiewe kommunikasie voorberei. Die leser is nou in die posisie om die inligting te verstaan en heel waarskynlik sal die voornemende student erkenning gee aan die Universiteit se tegemoetkomende institusionele beeld (US se positiewe aansienbehoefte).

Die toepassing van die beleefdheidsmodel op universiteitsvormbriewe is wel problematies omdat die VP gelykgestel word aan 'n skrywer wat meer as net die aansien van hom-/haarself voorstel. Brown & Levinson se model maak slegs voorsiening vir een VP in 'n gespreksituasie met 'n ander VP. Tog maak hulle in een stadium melding van 'n VP as verteenwoordiger van 'n groter groep: “parties representing [the speaker] or [hearer] (Brown & Levinson, 1987: 77).” Die sender wat bestaan uit 'n briefskrywer en 'n universitêre instansie, verskil egter aansienlik van een VP wat 'n ander aanspreek. Tabel 3 gee 'n volledige vergelyking tussen die beleefdheidsmodel en die kommunikatiewe situasie van die US se eksterne institusionele korrespondensie aan 'n voornemende student.

| <b>Interaksie volgens Brown &amp; Levinson se beleefdheidsmodel</b> | <b>Eksterne institusionele korrespondensie gerig op voornemende studente</b> |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| VP1                                                                 | Administratiewe skrywer/US                                                   |
| VP2                                                                 | Voornemende student                                                          |
| VP2 se aansien                                                      | Voornemende student se basiese behoefte om erkenning te ontvang van ander    |
| VP1 se aansien                                                      | Komponent van institusionele identiteit                                      |
| VP1 se projeksie van aansien                                        | Komponent van institusionele beeld                                           |

*Tabel 3: 'n Vergelyking tussen Brown & Levinson se beleefdheidsmodel en die kommunikatiewe situasie van die US se eksterne institusionele korrespondensie aan voornemende studente*

Die toepassing van die beleefdheidsmodel op die kommunikatiewe situasie van US-vormbriewe lewer ander inkonsekwentheid op. Wanneer eksterne institusionele kommunikasie beskou word vanaf die perspektief van Brown & Levinson se beleefdheidsmodel, word die positiewe aansien van die skrywer en die Universiteit outomaties gelykgestel aan institusionele identiteit. Die rede hiervoor is dat aansien vir Brown & Levinson om 'n “ontwikkelde persoonlikheid” (Watts, 2003: 105) gaan. Tog is hierdie aansien-persoonlikheid altyd behoefte-georiënteerd. Institusionele identiteit kry daarenteen nie net betekenis as behoeftes in die instansie se kommunikasie na buite nie.

Stephen M. Downey (2001: 8) beskryf institusionele identiteit as die styl, kwaliteit en karakter van 'n instansie. Dit sluit volgens hom ook die “comprehensive determination and orchestrated projection of what a corporation is and where it is going [and its]

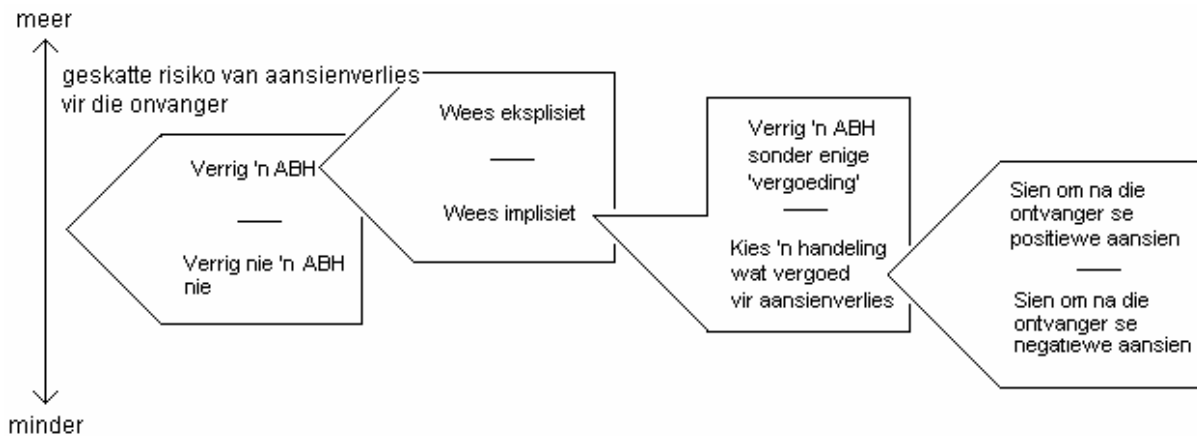
strategic commitments - the company's' unique history, business mix, management style [and] communication policies (Downey, 2001: 8).” Hy verwys ook na korporatiewe identiteit as ‘korporatiewe psigologie’. Soos Goffman se idee van aansien, word institusionele beeld wel gevorm deur interaksie maar is dit soos Downey veronderstel steeds definieerbaar as ’n selfstandige konsep buite ’n kommunikatiewe situasie. Gevolglik is institusionele beeld nie net behoefte-georiënteerd nie.

Die ooreenkomste oorskadu wel die verskille. Brown & Levinson se definisie van aansien is meer in pas met die konsep van institusionele beeld as dié van Goffman s'n. Soos Downey se definisie van institusionele beeld, is Brown & Levinson se hipotese gebaseer op die veronderstelling dat aansien/identiteit reeds ontwikkel is teen die tyd dat die persoon aan interaksie deelneem (Watts, 2003: 105). Goffman se idee hiervan is meer sosiaal afhanklik en kan verander na gelang van die kommunikatiewe situasie waarin die persoon hom-/haarself in bevind.

Institusionele beeld dui ook op die ooreenkomste tussen die Brown-Levinsoniaanse omskrywing van aansien en institusionele identiteit. Volgens die beleefdheidsmodel is die projeksie van die VP se aansien ’n middel wat die sukses van ’n kommunikatiewe doelwit bepaal. Volgens die *European Journal of Marketing* (1997: 358) word institusionele beeld ook gebruik as ’n manier om organisatoriese doelwitte te bereik. Brown & Levinson argumenteer dat die projeksie van aansien dikwels skynwaarde het wanneer die sender gemeenskaplikheid wil vestig (Brown & Levinson, 1987: 212). Institusionele verteenwoordigers is ook verantwoordelik hiervoor wanneer hulle deur middel van ’n geprojekteerde institusionele beeld opsetlik die publiek se indruk van die instansie wil manipuleer (*European Journal of Marketing*, 1997: 358).

### **2.1.3 Brown & Levinson se beleefdheidstrategieë**

Die strategieë wat Brown & Levinson in kommunikasie waargeneem het word as die maatstaf gebruik waarteen ’n tipiese studentgerigte vormbrief in Hoofstuk 4 geanaliseer word. Sommige van die strategieë verhoog die graad van beleefdheid in die vormbrief en ander gee erkenning aan die skrywer se positiewe en negatiewe aansien. ’n Aangepaste briefweergawe is ook opgestel waarin meer beleefdheidstrategieë tevoorskyn kom. Die beleefdheidstrategieë bestaan uit vier hoofstrategieë met ’n aantal sub-strategieë.



*Figuur 3: Brown & Levinson se beleefdheidsstrategieë (Watts, 2003: 87)*

### a. Die eksplisiete strategie

Die mees onbeleefde super-strategie is die eksplisiete strategie wat boodskappe ondubbelsinnig oordra en nie die sender se bedoeling verdoesal nie (Planken, 2002: 16). Die sender formuleer taaluitinge in die vorm van direkte spraakhandelinge en performatiewes om die boodskap duidelik oor te dra. 'n Kenmerkende eienskap van hierdie strategie is die konformiteit van eksplisiete taaluitinge teenoor Grice se beginsel van samewerking. Die boodskap gee sonder uitsondering die naakte waarheid weer, sê nie meer of minder as wat nodig is nie, bly relevant, is helder en ondubbelsinnig (Brown & Levinson, 1987: 95).



Soms is beide die sender en ontvanger bewus van die noodsaaklikheid van optimale doeltreffendheid en word daar van die eksplisiete strategie gebruik gemaak. In sulke gevalle sal buffers wat aansienverlies wil potjie oorbodig wees. Beleidsdoelwitte wat dringende instruksies noodsaak is 'n voorbeeld waar hierdie strategie gepas is en waar aansien-beskerming slegs die dringendheid van die boodskap sal kniehalter.

Ten spyte van sy direktheid, beskerm die eksplisiete strategie in sommige gevalle wel aansien. Dit gebeur wanneer die sender deur 'n direkte spraakhandeling daarop aandring dat die ontvanger moet inbreuk maak op sy positiewe aansien (Brown & Levinson, 1987: 99). In 'n US-vormbrief aan 'n voornemende student sou dit kon lui: *Skakel ons indien u enige onduidelikhede het.*

Hierdie strategie het egter die potensiaal om ernstige aansienverlies mee te bring as dit nie in bogenoemde konteks gebruik word nie.

## b. Die positiewe beleefdheidstrategie

Positiewe beleefdheid verwys na die erkenning van die ontvanger se positiewe aansien. Die sender is positief beleefd wanneer hy/sy erkenning aan die ontvanger se behoeftes, handeling en waardes gee deur aan hom te kommunikeer dat hulle sekere van hierdie aspekte in gemeen het (Brown & Levinson: 1987: 101). Positiewe beleefdheid gaan dus dikwels gepaard met twee gesprekdeelnemers wat respek en goedkeuring aan mekaar bewys.

Anders as negatiewe beleefdheid wat spruit uit die skade van indringende ABH'e, behels positiewe beleefdheid 'n algemene aanvaarding van die ontvanger se karakter. Positiewe beleefdheid is nie beperk tot die vergoeding van aansienverlies wat deur ABH'e meegebring word nie. Die linguistiese uitdrukking hiervan kan soos volg lyk (Watts, 2003: 90):

1. Die sender gee ag aan die ontvanger se belange, behoeftes, benodighede, goedere, ensovoorts: *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige universiteitstoelating.*
2. Oordryf belangstelling, goedkeuring en simpatie teenoor die ontvanger: *Weereens geluk met u voorlopige toelating!*
3. Gebruik inklusiewe benamings gedurende kommunikasie: *As voornemende student by die Universiteit, is u welkom om navraag te doen by die Sentrum vir Voornemende Studente.*
4. Veronderstel gemeenskaplikheid: *Aangesien ons almal wil hê die registrasieproses moet so vlot moontlik verloop, stuur ons vir u 'n program wat alles goed uiteensit.*
5. Veronderstel kennis en belangstelling rakende die ontvanger se behoeftes: *U voorwaardelike toelating stel u nou ook in staat om aansoek te doen vir koshuislosies.*
6. Bied die ontvanger iets aan of maak 'n belofte: *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeindeksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen.*
7. Sluit die sender en ontvanger in die handeling in: *Stel ons asseblief in kennis as u adres verander, dit sal toekomstige korrespondensie vir u sowel die universiteit vergemaklik.*
8. Vergoed die ontvanger met goedere, simpatie, begrip en samewerking: *Baie geluk!*

### c. Die negatiewe beleefdheidstrategie

Hierdie strategie word veral gebruik wanneer die sender versoeke aan die ontvanger rig wat primêr tot die voordeel van hom-/haarself is. Die sender is inderwaarheid gemoeid met 'n 'manipulasietaak' waarin hy sy wil by die ontvanger subtiel wil afdwing. Hendriks (2002: 34) beskryf negatiewe beleefdheid soos volg: “[negative politeness] includes a range of substrategies all designed to reduce the imposition of the request on the hearer, such as playing down the time or effort involved, taking a pessimistic view on the likelihood of compliance, or using a conventionally indirect strategy such as questioning a hearer’s [ability].”

Net soos VP1, sal VP2 verkies dat niemand sy/haar keuses en vryheid van beweging sal belemmer nie. Hierdie indringing is egter onvermydelik aangesien twee gesprekdeelnemers nooit identiese aansienbehoefte of kommunikatiewe doelwitte handhaaf nie. Gevolglik definieer Brown & Levinson negatiewe beleefdheid as die vergoeding vir aansienverlies as gevolg van die skade van bevele en versoeke (Moore, 2001: 3).

Tog kan ABH'e wat inwerk op negatiewe aansien nie net beperk word tot direkte spraakhandelinge nie. In afdeling 2.1.1 word daar gefokus op deklaratiewe en performatiewes se mag om die “status of toestand van 'n objek of situasie” (Moore, 2001: 3) te verander. 'n Gewenste of huidige situasie kan egter 'n negatiewe aansienbehoefte van die ontvanger wees. In afdeling 2.1.1(c) is universiteite se indringende optrede bespreek: “[Performatives are often used in Universities] when rustivating or excluding students (Moore, 1987: 4)” In hierdie geval is dit die universiteit se antwoord op 'n nie-indringende toelatingsversoek wat negatiewe aansien bedreig.

Negatiewe beleefdheid moet dus ook beskou word as die vergoeding vir aansienverlies wat voortgebring word uit die afwysing van nie-indringende versoeke.

Die linguistiese uitdrukking van negatiewe beleefdheid sal te voorskyn kom in saaklike kommunikasie indien die volgende sub-strategieë gevolg word (Planken, 2002: 16):

1. Formuleer die ABH indirek deur in te speel op die felisiteitsvoorwaardes: *Kan/sal jy asseblief vir ons 'n afskrif van jou matriekeindeksamenpunte vir ons aanstuur?* Hierdie strategie stem ooreen met die indirekte beleefdheidstrategie. Brown & Levinson beweer egter: “Many of the classic indirect strategies add up to only one

really viable interpretation in the context.” Dikwels is die bedoelde betekenis van ’n indirekte strategie dus indringend op iemand se negatiewe aansien.

2. Ontwyk deelname deur minimale aannames te maak oor die ontvanger se behoeftes: *U is nou in staat om aansoek te doen vir koshuislosies, indien u akkomodasie hier sou verlang. In stede van: Toelating tot die nie-keuringsprogram is vir u veral belangrik, as u losies in ’n Universiteitskoshuis verlang.*
3. Verminder indringing deur daarna te verwys: *Ons besef die versoek is ongerieflik maar stel ons asb in kennis indien u van beoogde program verander.*
4. Toon respek deur ’n beleefdheidstitel (*honorific*). Dit verleen ‘mag’ aan die aangesprokene en verminder dus die gewigtheid van die ABH aangesien jy aandui dat die persoon gedeeltelik immuun is teen indringing (Dit kan egter ook ’n aanduiding van formaliteit wees): *Dit sal gaaf wees indien u vir ons u matrieksertifikaat kan pos.*
5. Vra om verskoning vir die onvermoë om die ontvanger te ondersteun in sy/haar negatiewe aansienbehoefte: *Die Universiteit kan u ongelukkig eers in Oktober in kennis stel.*
6. Maak die sender en ontvanger minder ‘sigbaar’ in die teks: *Hy [die Universiteit] moet t.o.v. elke voornemende student eers kontroleer of hy/sy aan al die toelatingsvereistes voldoen.* Die sender is nie in staat om onmiddellik na die leser se negatiewe aansien (sy behoefte om toegelaat te word tot die instansie wat hy/sy gekies het) om te sien nie maar verminder indringing op die ontvanger se aansien deur sy verantwoordelikheid te verlig.
7. Formuleer die ABH as ’n algemene reël: *Let wel daarop dat toelating tot ’n nie-keuringsprogram nie ’n invloed het op toelating tot ’n keuringsprogram nie.* In stede van: *Die feit dat jy toelating tot ’n nie-keuringsprogram gekry het, het nie ’n invloed op jou toelating tot die nie-keuringspogram nie.*
8. Formuleer die ABH in die passiewe vorm: *U word versoek om ons in kennis te stel indien u van woonadres verander.* Die passiewe vorm verhoog egter ook formaliteit.

#### **d. Die indirekte strategie**

Die indirekte strategie word gebruik deur mense wat ’n ABH wil verrig, maar hulleself vryskeld van die verantwoordelikheid van imponeergedrag. Die sender maak gewoonlik ’n stelling wat onderhewig is aan meer as een interpretasie. Dit dwing die ontvanger om sin te maak uit óf ’n uiters algemene stelling óf een wat skynbaar geen logiese

relevansie tot die voorafgaande kommunikatiewe bydraes het nie (Brown & Levinson, 1987: 211).

Hierdie strategie kom nie algemeen in saaklike kommunikasie voor nie aangesien die skrywer nie effektiewe kommunikasie sal bevorder deur leidrade te inkorporeer wat tot spekulاسie kan lei nie. Daar is wel indirekte sub-strategieë wat in studentgerigte vormbriewe gebruik word:

1. Verskaf leidrade aan die ontvanger deur Grice se 'beginsels van relevansie' te oortree: *Ons sal dit waardeer as ons 'n afskrif van jou matriekeindeksamenpunte in die hande kan kry.* Streng gesproke is 'n stelling oor die sender se voorkeure nie relevant tot dit wat die ontvanger veronderstel is om vir die sender te doen nie. Die breuk in relevansie is egter die eerste leidraad aan die ontvanger dat hy/sy verder moet soek na die bedoelde betekenis.
2. Oortree die beginsel van relevansie deur veronderstellings te maak: *Ons het verlede maand weereens 'n kennisgewing aan u ge-pos.* Die skrywer veronderstel dat hy/sy op 'n vorige geleentheid ook 'n kennisgewing aan die ontvanger gestuur het. Die ontvanger kan dus die afleiding maak die sender in afwagting is op 'n reaksie. Gevolglik is die sender dus krities teenoor die ontvanger op 'n indirekte wyse.
3. Verskaf assosiatiewe leidrade. Indien die sender 'n versoek wil herhaal kan dit op 'n indirekte manier gedoen word deur 'n assosiatiewe leidraad: *Die administrasiegebou is naby die Neelsie.* In stede van: *Kom registreer by die administrasiegebou.*

#### **2.1.4 Leech se beleefdheidsbeginsels**

Geoffrey Leech se beleefdheidstrategieë stem ooreen met Brown & Levinson se strategieë wat probeer om positiewe en negatiewe aansien te beskerm (Watts, 2003: 86). Soos Brown & Levinson, is Leech se definisie van beleefdheid ook gesitueer op 'n indringing-afwendbare model wat sosiale harmonie tydens kommunikasie as die ideaal vooropstel. Leech se ses beleefdheidsbeginsels word hiërargies georden en bestaan elk uit 'n minder belangrike sub-beginsel:

- Beginsel van takt: verminder die koste wat die ontvanger moet aangaan - vermeerder die voordeel vir die ontvanger.
- Beginsel van vrygewigheid: verminder voordeel vir die sender - vermeerder die koste aan die sender.



- Beginsel van goedkeuring: verminder kritiek aan die ontvanger - vermeerder lof aan die ontvanger.
- Beginsel van beskeidenheid: verminder lof aan die sender - vermeerder 'afkeur' vir die sender.
- Beginsel van ooreenstemming: verminder verskille ten opsigte van gevoel of mening tussen die sender en ontvanger - vermeerder ooreenstemming tussen die sender en ontvanger.
- Beginsel van simpatie: verminder antipatie tussen die sender en ontvanger - vermeerder simpatie tussen die sender en ontvanger.

## 2.2 Beleefdheid as stylkeuse

Deborah Whittlesey Sharp (1984: 162) lig spesifieke moontlikhede uit wat die kwaliteit van vormbriewe sal verbeter. Volgens haar is gepaste styl beslissend in briewe wat sensitiewe inligting aan die ontvanger kommunikeer. In vormbriewe wat aansoeke verwerp, is die gebruik van die aktiewe vorm deurslaggewend aangesien die passiewe vorm 'n neerbuigende toon kan hê. Woorde wat waardering toon, is ook gunstig in die vestiging van 'n beleefde toon. 'n Addisionele vereiste vir 'n tegemoetkomende vormbrief is 'n bondige maar voldoende verduideliking vir die verwerping van die versoek.

Die uiteensetting van pragmatiese beleefdheid is dus ook 'n voorbeeld van stylkeuses wat 'n beleefde/onbeleefde toon aan 'n teks kan verleen. Spraakhandelinge en die beleefdheidstrategieë wat daaruit spruit, bewys dat taal verskillende strukture en gebruiksmoontlikhede aan skrywers bied om hoflike boodskappe effektief oor te dra (Du Toit & Smith-Müller, 2003: 14).

In hierdie studie word beleefdheid beskou as 'n onderdeel van die stylbeginsel, gepaste toon. Alhoewel Brown & Levinson nie toon eksplisiet afsonder nie, impliseer hulle beleefdheidsmodel dat die resultaat van linguistiese beleefdheid 'n vriendelike toon meebring. Wat hierdie teoretici uitlaat is 'n afbakening van die stilisties uitgedrukte houding van die sender. Tog stem die 'resultaat' van Brown & Levinson se linguistiese beleefdheidstrategieë ooreen met die definisie van styl:

One way is to say that style results from a tendency of a speaker or writer to consistently choose certain structures over others available in the language. With this view, we can distinguish between "style" and "language" by saying that

language is the sum total of the structures available to the speaker, while style concerns the characteristic choices in a given context.

(Du Toit & Smith-Müller, 2003: 14)

Die 'strukture' waarna verwys word kan vir die doeleindes van hierdie studie gelykgestel word aan beleefdheidsstrategieë terwyl die stilistiese uitkoms hiervan 'n beleefde toon kan wees.

Die beskouing van styl as 'n gemotiveerde of intuïtiewe keuse uit taalstrukture, verbreed die grense van Grice se siening van styl. Waar hy relevansie, kwantiteit en eerlikheid afsonder van die stylbeginsel, word styl vanuit die tekswetenskap as 'n meer inklusiewe begrip gesien. Al die bogenoemde faktore kan daarom 'n eiesoortige toon moduleer.

'n Beleefde/onbeleefde toon is een van die faktore wat die 'verhouding' tussen die sender en ontvanger bepaal: "Skrywers projekteer bewus of onbewus 'n selfbeeld - 'n profiel van hoe hulle hulself sien en hoe hulle oor hulle eie standpunte voel en dink (Du Toit & Smith-Müller, 2003: 65) Uit die verskillende stylgebruike ontwikkel daar 'n toon wat uitdrukking gee aan die sender se houding teenoor die leser. In geskrewe kommunikasie kan die skrywer 'n positiewe houding openbaar deur komies, lighartig, simpatiek, bewonderend, eerbiedig of ernstig te wees. 'n Negatiewe houding kan ook die gevolg wees van ligsinnigheid (Du Toit & Smith-Müller, 2003: 66).

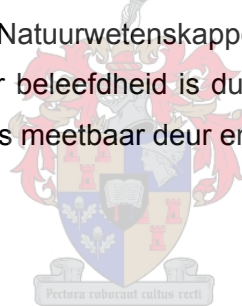
Die teenwoordigheid van direkte spraakhandelinge in sommige US-vormbriewe het byvoorbeeld die potensiaal om neerhalend, distansiërend en belerend oor te kom. Om dit te voorkom, stel Piotrowski (1991: 76) voor dat die skrywer melding moet maak van sy vermoë om die leser tegemoet te kom. Byvoorbeeld: *Ons kan u nog nie sê of u aanvaar is tot die keuringsprogram nie*. Die skrywer kan 'n addisionele stelling maak wat as 'n waarborg vir die leser kan dien: *Die Universiteit sal u in Oktober skriftelik in kennis stel rakende u toelating tot die keuringsprogram*. Deur dit te doen vermy die skrywer krasheid en vestig hy/sy 'n diplomatiese houding.

'n Beleefde toon kan verder in vormbriewe gevestig word deur

- argaïese woorde met eietydse terme te vervang (De Stadler: 2005).
- woorde met 'n negatiewe konnotasie te vervang met woorde wat neutraal of positief is (Piotrowski, 1991: 76).

- passief- en naamwoordkontruksies te vervang sodat die menslikheidslaag en lewendigheid vermeerder (De Stadler: 2005).
- clichés te vermy (Scholtz, 2003: 100).
- nie onnodig werkwoorde in selfstandige naamwoorde te verander nie (Piotrowski, 1991: 70).
- 'n gepaste formaat:
  - Die eerste paragraaf moet hoflik wees en die onderwerp bekendstel.
  - Die 'middelste deel' van die brief moet die belangrike inligting bevat. Indien 'n negatiewe boodskap volg is 'n buffer noodsaaklik en na die tyd moet 'n alternatief voorgestel word (Van Ommen & van Kuppenveld, 1995: 44).
  - Die brief moet met 'n beleefde afsluiting eindig.

Die interpretasie van toon is egter onderhewig aan buitetalige konvensies wat van kultuur tot kultuur verskil (Du Toit & Smith-Müller, 2003: 64). 'n Gegewe taalhandeling mag vir 'n student van die Lettere en Sosiale Wetenskappe dui op 'n onbeleefde toon terwyl 'n student van die Natuurwetenskappe neutraal staan teenoor die spraakhandeling. Die kriterium vir beleefdheid is dus afhanklik van die standarde en konteks van die doelgroep en dit is meetbaar deur empiriese navorsing.



~ ~ ~

# Hoofstuk 3 - Metodologie

## 3.1 Navorsingsontwerp

'n Analise is uitgevoer op 'n tipiese vormbrief (brief A<sup>2</sup>) wat deur die Universiteit Stellenbosch aan 'n voornemende student gerig is. Die grondslag van die analise is gebaseer op Brown & Levinson se beleefdheidsstrategieë, Leech se beleefdheidsbeginsels en 'n beskouing van die toon wat linguistiese beleefdheid aan 'n teks verleen. Potensiële probleemareas wat as onbeleefd geïnterpreteer kan word, is geïdentifiseer. Vervolgens is 'n gewysigde vormbrief (brief B<sup>3</sup>) opgestel wat in wese dieselfde inhoud insluit as die oorspronklike. Dit openbaar wel 'n hoër vlak van beleefdheidsstrategieë.

Derdens is 'n vraelys ontwikkel met 35 vrae waarvan 34 deur middel van 'n sewe-punt Likert-skaal beantwoord is. Vier vrae handel oor institusionele beeld terwyl vyftien gepaarde vrae en een ope vraag (*open-ended question*) gegrond is op brief A en B. Die doel van die vraelys is om die respondente se

- persepsie van die Universiteit te toets
- oordeel en waardering van die twee briefweergawes te toets

Die invloed wat die aanwesigheid/afwesigheid van linguistiese beleefdheid op die respondente se opinie van die teks het, is getoets. Die respondente is op 'n subtiel manier gestuur om vergelykend met die vormbriewe om te gaan. 'n Ope vraag is ook aan die respondente gestel om hulle gevoel teenoor die teks vas te pen. Die oogmerk van die vraelys is om die impak van 'n beleefde/onbeleefde skrywerspersona op die respondente se waardering vir die vormbriewe vas te pen (en gevolglik hulle waardering teenoor die geprojekteerde beeld van die US in die vormbriewe te bepaal).

Die laaste deel van die navorsing bestaan uit 'n data-analise van die resultate (Hoofstuk 4) wat deur dr. Martin Kidd van die Sentrum vir Statistiese Analise by die Universiteit Stellenbosch gedoen is. Met behulp van die program *Statistica 7.1* (Statsoft, 1984-2005) word die resultate van die gepaarde vrae in histogramme

---

<sup>2</sup> Verwys na Bylae A

<sup>3</sup> Verwys na Bylae B

uitgedruk. Die respondente se oordeel van 'n spesifieke aspek van Brief A en B is dus sigbaar op 'n histogram en dit word in 'n gemiddelde beleefdheidstelling uitgedruk.

'n Tweeledige navorsingsontwerp is gevolg met geslag en fakulteit (Lettere en Sosiale Wetenskappe en Natuurwetenskappe) as die veranderlikes. Dit beloop op vier groepe:

- Lettere en Sosiale Wetenskappe mans
- Lettere en Sosiale Wetenskappe vroue
- Natuurwetenskappe mans
- Natuurwetenskappe vroue

## **3.2 Vormbriefanalise en -konstruksie**

### **3.2.1 Analise van die oorspronklike vormbrief (brief A<sup>4</sup>)**

Brief A is uit 'n versameling vormbriewe gekies wat deur die registrateursafdeling beskikbaar gestel is en dateer vanaf Julie 2001 tot Augustus 2006. Die toepassing van linguistiese beleefdheid ontbreek in hierdie seleksie van die US se studentgerigte vormbriewe. Brief A is gekies as verteenwoordiger van hierdie seleksie aangesien die skrywer van hierdie vormbrief

- a) nie gebruik maak van die gepaste beleefdheidstrategieë om aansien te beskerm nie.
- b) roekeloos omgaan met strategieë wat potensieel aansien-bedreigend is.

Brief A is die Universiteit se eerste antwoord op die voornemende student se aansoek vir die kursus BRekeningkunde (aansoek om Universiteitstoelating). Aangesien hierdie program onderhewig is aan 'n streng keuringsproses doen sy ook aansoek vir die nie-keuringsprogram, BComm (Finansiële Rekeningkunde). Die vormbrief stel haar in kennis dat die keuringsproses vir die BRekeningkunde-program nog nie afgehandel is nie, maar dat sy voorlopige toelating tot die BComm-program het. Ander inligting rakende die registrasieproses word ook aan haar verduidelik.

In die analise is spraakhandelinge geïdentifiseer wat die voornemende student se positiewe en negatiewe beeld kan skade aandoen. Soos vroeër vermeld, is die analise uitgevoer aan die hand van Brown & Levinson se beleefdheidstrategieë en Leech se beleefdheidsbeginnels. Die toon wat die aanwesigheid/afwesigheid van hierdie elemente aan die teks verleen is ook in ag geneem.

---

<sup>4</sup> Verwys na Bylae A

### **3.2.2 Afspraak met die briefsamesteller**

'n Briefweergawe met 'n beleefde toon het meer omvattende inligting rakende die registrasieproses vereis. Die navorser het 'n afspraak met die briefsamesteller gereël om 'n logiese uiteensetting hiervan te kry. Sy het die stadia tot volledige toelating uiteengesit. Die doel was om 'n alternatiewe weergawe van Brief A te skep sonder 'n kriptiese inligtingsaanbod. Die genotuleerde inligting<sup>5</sup> is ingewin aangesien die aanbieding van relevante inligting dalk 'n tegemoetkomende beeld van die Universiteit kan skep.

### **3.2.3 Die konstruksie van brief B<sup>6</sup>**

Brief B is ontwerp in 'n poging om 'n beleefde, maar geloofwaardige toon aan die teks te gee. Positiewe en negatiewe beleefdheidsstrategie is gebruik om die belange van beide die Universiteit en die voornemende student uit te lig. Stellings wat onnodig aansien bedreig, is uitgelaat terwyl noodsaaklike aansien-bedreigende stellings aangepas is. Die volgende verskynsels wat eie is aan Brief A is met voorbedag nie toegelaat in die konstruksie van Brief B nie:

- Direkte spraakhandelinge
- Die gebruik van indirekte spraakhandelinge om versoeke, voorwaardes en skynbare weierings te kommunikeer
- Direkte bevels
- 'n Skrywer wat aannames maak oor die leser se behoefte
- Onvoldoende en inkoherente inligting
- 'n Numeriese uiteensetting

## **3.3 Vraelysmetodologie**

### **3.3.1 Respondente**

'n Relatief homogene groep senior studente is gekies vir die voltooiing van die vraelyste: die groep het bestaan uit 86 wit, Afrikaanssprekende senior studente uit twee fakulteite (Lettere en Sosiale Wetenskappe en Natuurwetenskappe) wat verbonde is aan die US. 36% van hierdie groep is derde jaar-studente, 33% Honneurs-studente en 31% eerste jaar Meesters-studente. Daar is besluit om 'n steekproef in 'n homogene groep te doen sodat spesifieke gevolgtrekkings gemaak kan word oor wit,

---

<sup>5</sup> Verwys na Bylae E vir die volledige notule

<sup>6</sup> Verwys na Bylae B

Afrikaanssprekende studente se behoeftes. Volgens Watts (2003: 108) verskil 'nie-Westerse' mense se aansienbehoefes van Westerlinge. 'n Ondersoek wat aansienverlies by swart en bruin studente toets is noodsaaklik, maar sou te omvattend gewees het vir die omvang van hierdie studie. Ek beveel wel aan dat sulke opvolgondersoeke gedoen word voordat finale oordele gefel word oor die gepastheid van verskillende teksversies.

Senior studente is gebruik om namens voornemende studente hulle mening te lewer oor die beleefdheid van twee briefweergawes wat aan laasgenoemde groep gerig is. Die motivering hiervoor is dat dit studente se opinie is wat vir die navorsing geld. Voornemende studente sou waarskynlik minder sensitief wees teenoor onbeleefdheid omdat die meeste leerders in 'n omgewing is waar ekstreme hiërargiese uiterstes 'n gegewe is (die skoolsituasie). Gevorderde studente sal moontlik reflektief met die vrae omgaan omdat hulle ook voornemende studente was en self deur die aansoekproses gegaan het. Senior studente het waarskynlik ook 'n meer gedifferensieerde beeld van die Universiteit en 'n sterker opinie oor die manier waarop studente benader moet word deur die instelling.

Die verteenwoordiging van die respondente lyk soos volg:

|              | Lettere & Sosiale Wetenskappe | Natuurwetenskappe |
|--------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>Mans</b>  | 23                            | 20                |
| <b>Vroue</b> | 20                            | 23                |

Tabel 4: Verteenwoordiging van deelnemende vraelysrespondente

### 3.3.2 Vraelysformaat<sup>7</sup>

'n Objektiewe perspektief is nagestreef tydens die ontwikkeling van die vraelys. Leidende vrae waar bevestigende antwoorde deurlopend na 'n beleefde vormbrief verwys, is ontwyk (Preparing to do a needs assessment survey, 89). Sewe uit die vyftien gepaarde vrae (veertien uit 30 ooreenstemmende vrae) is so geformuleer dat die bevestigende antwoord 'n beleefde vormbrief impliseer. Die oorblywende agt gepaarde vrae (sestien uit die 30 ooreenstemmende vrae) is op so 'n wyse geformuleer dat negatiewe antwoorde op 'n beleefde vormbrief dui.

<sup>7</sup> Verwys na Bylaes C en D vir die twee vraelys-weergawes

'n Sewe-punt Likert-skaal is in oorstemming met die US se Sentrum vir Statistiese Analise as 'n gepaste antwoord-stelsel gekies. Op hierdie skaal verteenwoordig -1 *stem glad nie saam nie* en 3 *stem volkome saam*.

#### **a. Inleiding**

'n Goeie begrip van die vormbriewe vereis 'n verduideliking van die konteks waarin dit gefunksioneer het. Die eerste bladsy is inleidend en verduidelik waarom die brief uitgestuur is en aan wie dit gerig is. Daarna volg 'n kort beskrywing van die navorsingsdoel. Dit word aangebied as 'n ondersoek na die institusionele beeld van die US se registrateursafdeling. Die navorsingsdoel word nie as 'n ondersoek na beleefdheid in studentgerigte kommunikasie aangebied nie aangesien dit die ondersoek moontlik te voor die hand liggend kon maak en die respondente se antwoorde kon beïnvloed.

Die aanvang van die tweede bladsy vereis die invul van die respondent se biografiese inligting (fakulteit, jaarvlak, geslag) waarop vier algemene vrae volg. Hierdie vrae handel oor

- die invloed wat die toon in Universiteitsvormbriewe op die beeld van die instansie het.
- hoe 'vriendelik' Universiteitsvormbriewe is.
- die effek wat verstaanbaarheid op die lesers se gevoel van 'gewaardeerdheid' het.
- die respondente se geneetheid met 'n 'kliëntgesentreerde' aanslag in sy amptelike studentgerigte dokumentasie.

#### **b. Vrae met betrekking tot brief A/B**

Na die inleidende afdeling volg vyftien vrae wat betrekking het op brief A/B en vervolgens 'n afdeling met eenderse vrae wat betrekking het op brief B/A. Al die vrae is geskaalde vaste alternatiewe vrae (*fixed-alternative questions*). Dit bied die respondent 'n keuse tussen sewe antwoorde wat wissel vanaf 'verskil heeltemal' tot 'stem volkome saam'. Die voordele van hierdie tipe vrae is dat dit eenvoudiger vir die respondent is om sy opinie te gee en dat dit die analise van die data vergemaklik (Preparing to do a needs assessment survey, 84).

Ongeveer 40% van die respondente het vraelyste voltooi waarin brief B eerste aangebied word. Hulle was verplig om die vrae wat betrekking het op brief B eerste in



te vul. Die oorblywende 60% het vraelyste voltooi waarin hulle eerstens Brief A moes bestudeer en hierdie vormbrief se toepaslike vrae daarna invul. Die omruiling is gedoen om die oordrageffek uit te skakel wat die lees van een weergawe op die interpretasie van die ander een kan hê.

Die oordrageffek is ook statisties bereken. Die groep respondente wat eerste met brief A kennis gemaak het se antwoorde is dus vergelyk met die ander groep s'n. Daar is gekyk of daar enige statisties beduidende verskille is tussen die antwoorde van die onderskeie groepe.

Die gepaarde vrae is so geformuleer dat die senior studente moet aandui hoe hulle dink die voornemende student die beleefdheidsgraad sal ervaar. Die motivering hiervoor is dat die respondente dalk eerliker sal antwoord op indien hulle 'n 'sondebok' het op wie hulle hulle antwoorde kan reflekteer. Vrae wat die respondente se emosionele reaksie teenoor 'n teks wil bepaal word dalk eerliker in die derdepersoon geantwoord. Verder is 'n voornemende student wat heelwat laer op die tersiêre hiërargie is waarskynlik 'n gemaklike hipotetiese spreekbuis vir senior studente.

### **3.3.3 Teoretiese motivering vir die gepaarde vrae**

Die teoretiese motivering vir die vrae is soos volg:

A1: *Hierdie aanhalings is heel moontlik voor die hand liggende inligting vir die voornemende student.*

B16: *Brief B gee 'n breedvoerige verduideliking van voor die hand liggende inligting.*

- Toets die positiewe aansienverlies: Inligting wat aangebied word asof dit nuut is dui op 'n neerhalende houding (Thomas, 2001: 9).

A2: *Die skrywer van hierdie brief het 'n hoë waardering vir die leser as voornemende student.*

B17: *Dit lyk asof die skrywer 'n hoë waardering het vir die voornemende student.*

- Toets positiewe aansienverlies: Die respondente se interpretasie van 'n skrywerspersona wat ag gee/nie ag gee aan die leser se behoeftes (nie), word getoets.

A3: *Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.*

B18: *Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.*

- Toets negatiewe aansienverlies deur die gebruik van die *u*-aanspreekvorm (beleefdheidstitel): Vraag A3 en B18 wil of uitvind die gebruik van die *u*-aanspreekvorm as 'n manier gesien word om respek af te dwing, al dan nie. Die beklemtoning van die voornemende se mag deur 'n beleefdheidstitel mag reduceer negatiewe aansienverlies. Die beklemtoning van die skrywerspersona se mag deur 'n beleefdheidstitel vermeerder weer negatiewe aansienverlies.

A4: *Die skrywer van Brief A kom voor as 'n toeganklike persoon wat studente graag wil help.*

B19: *Die skrywer kom voor as iemand wat toeganklik sal wees vir studentenvrae.*

- Toets positiewe aansienverlies: 'n Toeganklike/ontoeganklike houding word as 'n moontlike uitkoms van die van 'n behulpsame/onbehulpsame skrywerspersona getoets.

A5: *Die houding van die skrywer is aanvaarbaar omdat die boodskap effektief oorgedra word.*

B20: *Die houding van die skrywer is aanvaarbaar en die boodskap word effektief oorgedra.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Vrae A5 en B20 toets 'n potensiële dominerende/beskeie houding in versoeke en voorskrifte. In hierdie geval spruit 'n dominerende/beskeie houding uit die skrywer wat aannames maak oor die keusevoorkeure van die voornemende student, al dan nie.

Vraag A5 se formulering is egter problematies aangesien 'aanvaarbaarheid' as 'n outomatiese uitkomst van 'n aanname oor brief A se effektiwiteit aangebied word. Dit stem nie volkome ooreen met vraag B20 nie.

A6: *Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.*

B21: *Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Vrae A6 en B21 wil bepaal of die skrywer indring (of nie indring nie) op die voornemende student se 'reg van vryheid' deur die 'slaafse'/selfstandige uitbeelding van voornemende studente.

A7: *Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.*

B22: *Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.*

- Toets positiewe aansienverlies: Hierdie gepaarde vrae wil verneem of brief A/B die voornemende student sal aanstoot gee deur kras sinne.

A8: *Die voornemende student sal die kriptiese en kort verduideliking van die Universiteit se toelatingsprosedure waardeer.*

B23: *Ek dink dat die voornemende student die breedvoerige verduideliking van die Universiteitsprosedure sal waardeer.*

- Toets positiewe aansienverlies: Beide vrae wil vasstel of lesers die kriptiese/breedvoerige aanbod bydra tot 'n beleefde/onbeleefde teks.

A9: *Die skrywer se gelukwensing aan die voornemende student kom nie opreg voor nie.*

B24: *Die skrywer se gelukwensing aan die voornemende student kom nie opreg voor nie.*

- Toets positiewe aansienverlies: Vrae A9 en B24 wil verneem of brief A/B 'n element van ongeloofwaardigheid besit.

A10: *Die skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.*

B25: *Die skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Die Skrywerspersona maak haarself skuldig aan negatiewe aansienverlies wanneer sy die voornemende student se gedeeltelike gebrek aan vrye wil verder beklemtoon. Vraag A10 en B25 wil kyk of die skrywer van brief A/B hulleself skuldig maak hieraan.

A11: *Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.*

B26: *Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Die voornemende student se vryheid word ook belemmer indien die skrywer haar magteloos laat voel. Hierdie gepaarde vrae ondersoek die moontlikheid dat stellings in brief A/B negatiewe aansienverlies op hierdie manier aanrig.

A12: *Die skrywer is nie oormatig voorskriftelik nie.*

B27: *Die skrywer rig duidelike en beleefde versoeke aan die voornemende student.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Vrae A12 en B27 ondersoek 'n potensiale voorskiftelike skrywerspersona in Brief A en B.

A13: *In plaas van bloot inligting weergee, behoort Brief A ook die leser te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.*

B28: *Die skrywer van Brief B behoort harder te probeer om die voornemende student te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Die doel van hierdie gepaarde vrae is om uit te vind of die gebrek/aanwesigheid van 'n motiverende skrywerspersona wenslik is. Indien dit wenslik/onwenslik is, mag dit dalk 'n bydraende faktor tot 'n beleefde/onbeleefde teks wees.

A14: *Hierdie twee stellings sou eerder as bevele geïnterpreteer word as wat dit bestempel kan word as versoeke.*

B29: *Ek dink Brief B is beter omdat dit nie hierdie bevel bevat nie.*

- Toets negatiewe aansienverlies: Hierdie vrae toets die respondente se geneentheid teenoor bevele. Indien die respondent saamstem met vraag A14 en B29 beteken dit bevele is indringend (en onbeleefd). 'n Negatiewe antwoord bewys dat bevele nie negatief geïnterpreteer word nie.



Hierdie vraag se skaal wyk egter af van die ander gepaarde vrae s'n. 3 is veronderstel om by elke ooreenstemmende vraag na óf 'n beleefde óf 'n onbeleefde vormbrief te verwys. In hierdie geval verwys 3 op A14 se skaal na die respondent se bevestiging van brief A se onbeleefdheid (indringende bevele). 'n Positiewe 3 op vraag B29 se skaal verteenwoordig weer brief B se beleefde karakter. vraag A14 se skaal word dus tydens die statistiese berekening omgedraai sodat -3 en 3 dieselfde uitkoms verteenwoordig.

A15: *Die inligting rakende die registrasieproses is nie duidelik nie.*

B30: *Die inligting rakende die registrasieproses is nie duidelik nie.*

- Toets positiewe aansienverlies: Vrae A15 en B30 wil bepaal of die respondente die inligtingsaanbod (as 'n positiewe beeldbehoefte) in Brief A en B onduidelik ervaar.

Vraag 31 is 'n ope vraag waarin die respondēt moet aandui watter vormbrief vir hom/haar die mees gepaste weergawe is.

**a. Skematiese voorstelling van vraelys**

| Brief A |                                                              |      |                                                   | Brief B |                                                           |      |                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------|
| 1       | Skrywer is nie neerhalend nie                                | -3/3 | Skrywer is wel neerhalend                         | 16      | Skrywer is nie neerhalend nie                             | -3/3 | Skrywer is wel neerhalend                         |
| 2       | Die skrywer het nie 'n hoë waardering vir die leser nie      | -3/3 | Die skrywer het 'n hoë waardering vir die leser   | 17      | Die skrywer het nie 'n hoë waardering vir die leser nie   | -3/3 | Die skrywer het 'n hoë waardering vir die leser   |
| 3       | Die magsafstand word verminder                               | -3/3 | Die magsafstand word vermeerder                   | 18      | Die magsafstand word verminder                            | -3/3 | Die magsafstand word vermeerder                   |
| 4       | Skrywer kom ontoeganklik voor                                | -3/3 | Skrywer kom toeganklik voor                       | 19      | Skrywer kom ontoeganklik voor                             | -3/3 | Skrywer kom toeganklik voor                       |
| 5       | Die skrywer is dominerend                                    | -3/3 | Die skrywer is beskeie                            | 20      | Die skrywer is dominerend                                 | -3/3 | Die skrywer is beskeie                            |
| 6       | Skrywer 'behandel' (spraakhandeling) die leser soos 'slaafs' | -3/3 | Die skrywer 'behandel' die leser nie 'slaafs' nie | 21      | Skrywer 'behandel' (spraakhandeling) die leser 'slaafs'   | -3/3 | Die skrywer 'behandel' die leser nie 'slaafs' nie |
| 7       | Die skrywer gee die leser aanstoot (deur ABH'e)              | -3/3 | Die skrywer gee nie die leser aanstoot nie        | 22      | Die skrywer gee die leser aanstoot (deur ABH'e)           | -3/3 | Die skrywer gee nie die leser aanstoot nie        |
| 8       | Is nie geneë met die kriptiese inligtingsaanbod nie          | -3/3 | Is geneë met die kriptiese inligtingsaanbod       | 23      | Is nie geneë met die breedvoerige inligtingsaanbod nie    | -3/3 | Is geneë met die breedvoerige inligtingsaanbod    |
| 9       | Die skrywer kom geloofwaardig/opreg voor                     | -3/3 | Dis skrywer kom ongeloofwaardig voor              | 24      | Die skrywer kom geloofwaardig/opreg voor                  | -3/3 | Dis skrywer kom ongeloofwaardig/opreg voor        |
| 10      | Die skrywer gee nie erkenning aan student se vrye wil nie    | -3/3 | Die skrywer gee erkenning aan student se vrye wil | 25      | Die skrywer gee nie erkenning aan student se vrye wil nie | -3/3 | Die skrywer gee erkenning aan student se vrye wil |
| 11      | Die skrywer laat nie die leser                               | -3/3 | Die skrywer laat die leser                        | 26      | Die skrywer laat nie die leser                            | -3/3 | Die skrywer laat die leser magteloos              |

|    | magteloos voel nie                        |      | magteloos voel                        |    | magteloos voel nie                          |      | voel                                  |
|----|-------------------------------------------|------|---------------------------------------|----|---------------------------------------------|------|---------------------------------------|
| 12 | Die skrywer is voorskriftelik             | -3/3 | Die skrywer is nie voorskriftelik nie | 27 | Die skrywer is voorskriftelik               | -3/3 | Die skrywer is nie voorskriftelik nie |
| 13 | Dié brief is genoeg motiverend            | -3/3 | Dié brief moet meer motiverend wees   | 28 | Dié brief is genoeg motiverend              | -3/3 | Dié brief moet meer motiverend wees   |
| 14 | Bevele word nie negatief geïnterpreteer n | -3/3 | Bevele is indringend                  | 29 | Bevele word nie negatief geïnterpreteer nie | -3/3 | Bevele is indringend                  |
| 14 | Dus: brief A is beleefd                   | -3/3 | Dus: brief A is onbeleefd             | 29 | Dus: brief B is onbeleefd                   | -3/3 | Dus: brief B is beleefd               |
| 15 | Die inligting is duidelik                 | -3/3 | Die inligting is onduidelik           | 30 | Die inligting is duidelik                   | -3/3 | Die inligting is onduidelik           |

Tabel 5: Skematiese voorstelling van die beleefdheidsvraelys

### 3.3.4 Gepaarde waarnemings

Gepaarde waarnemings word gemaak tussen uitkomst van die oorspronklike en die gemanipuleerde teks. (Tredoux & Durrheim, 2002: 152). In hierdie ondersoek verwys die konstante na die eenderse gepaarde vrae wat betrekking het op die oorspronklike en die gemanipuleerde teks.

Die vernaamste deel van die vraelys lewer vyftien gepaarde vrae (vraag A1 tot A15 en vraag B16 tot B29) op wat ooreenstemmende beleefdheidselemente in die oorspronklike en aangepaste briefweergawes toets.

Die gepaarde waarnemings is subtiel toegepas deur die gepaarde vrae nie as 'n reëlidenties te formuleer nie. Dit is gedoen in 'n poging om die meganistiese aard van 'n reïtererende styl en die persepsie dat die navorser die student doelbewus stuur, hok te slaan.

#### a. Analise van gepaarde waarnemings

- ° Die statistiese analise van die data is uitgevoer deur dr. Martin Kidd van die Sentrum vir Statistiese Analise by die Universiteit Stellenbosch.

- Met behulp van die program *Statistica 7.1* (Statsoft, 1984-2005) is 'n *Repeated Measures Analysis of Variance (ANOVA)*-prosedure gebruik om die t-toetse mee te breken.
- Nul-hipoteses is geformuleer vir die interpretasie van beleefdheid in Brief A en B en vir die veranderlikes geslag, fakulteit en jaarvlak. Hierdie hipoteses veronderstel dat die veranderlikes geen invloed op die uitkomst het nie.
- Elke nul-hipotese word vervolgens getoets deur ANOVA. Dit is 'n afleibare statistiese prosedure is wat toets vir beduidende verskille tussen die gemiddeldes van twee datastelle (Tredoux & Durrheim, 2002: 152).
- Die verskille tussen die gemiddeldes word uitgedruk in 'n p-waarde wat 'n aanduiding gee van die waarskynlikheid omtrent die verwerping van die nul-hipotese.
- Indien die p-waarde kleiner as 0.05 is beteken dit dat die veranderlikes wel 'n statistiese beduidende invloed op die uitkomstes het.

### **3.3.5 Pre-toets**

Die vraelys is deur 'n tekskundige geredigeer en gekontroleer. Die tekskundige het saam met die navorser probeer vasstel of die beoogde beleefdheidskonsepte getoets word deur die gepaarde vrae.

Daarna het twee proef-respondente die vraelys voltooi en 'n opvolgonderhoud is met hulle gevoer. Sekere vrae was te teoreties en moes aangepas word om meer lesersvriendelik te wees. Die gemiddelde tyd waarin die vraelys voltooi is, was ongeveer 25 minute.

Drie pre-toetse is uitgevoer om

- te bepaal of die vraelys verstaanbaar is
- die tyd waarin die vraelys voltooi word te bepaal

### **3.3.6 Prosedure<sup>8</sup>**

Die navorser het die US se studente-databasis gebruik en 'n steekproef uitgevoer op proefpersone met die verlangde demografiese profiel. Hulle is deur middel van 'n e-pos-boodskap ingelig oor die navorsing en gevra of hulle aan die projek wil deelneem. Pamflette is ook aan derdejaar-, honneurs- en eerstejaar-meesterstudente uitgedeel in

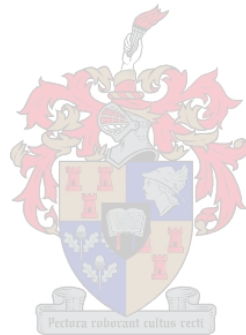
---

<sup>8</sup> Die studente was op geen stadium bewus daarvan dat brief B gemanipuleer is nie

'n poging om respondente te werf. Die navorser het ook met verskeie kantoorbestuurders van relevante akademiese departemente geskakel om proefpersone in die hande te kry. Die kantoorbestuurders het afsonderlik potensiële proefpersone genader om uit te vind of hulle belangstel.

Die vraelyste is by die US Taalsentrum, by die respondente se betrokke akademiese departemente asook privaat voltooi. Die navorser was egter altyd beskikbaar indien die respondente twyfelagtig was tydens die invul van die vraelys.

~~~



Hoofstuk 4 - Resultate

In die volgende twee afdelings word die resultate bespreek. Afdeling 4.1 konsentreer op die uitkomstes van die oorspronklike en aangepaste vormbriefanalises. Afdeling 4.2 is 'n bespreking van die statistiese analise van die vraelysantwoorde.

4.1 Resultate van vormbriefanalises

4.1.1 Resultate van brief A

Die gebruik van direkte spraakhandelinge wat nie die voornemende student se positiewe aansien beskerm nie (eksplisiete strategie):

- *U het aansoek gedoen om toelating tot sowel die keuringsprogramme ...*

Hierdie verklaring en die sin wat daarop volg, vorm die inleiding van die brief, maar dit bevat geen woorde wat 'n positiewe houding van die sender weerspieël nie (ekspressiewe spraakhandelinge). Die direkte spraakhandelinge is bot en kan moontlik dui op 'n burokratiese houding van die skrywer.

Ongeloofwaardige beleefdheid:

- *Dit is vir my aangenaam om u in kennis te stel dat u intussen voorwaardelik*

Daar is twee redes waarom hierdie stelling ongeloofwaardig mag oorkom. Eerstens maak die skrywer nie gebruik van beleefdheidstrategieë in die sinne wat hierdie ekspressiewe spraakhandeling voorafgaan en die sinne wat daarop volg nie. Tweedens kom daar geen direkte spraakhandelinge voor wat die *aangename gevoel* van die skrywer ondersteun nie. 'n Direkte gelukwensing (Baie geluk) is meer oortuigend as 'n verklaring wat gelukwensing veronderstel (*Dis is vir my aangenaam*).

Die gebruik van indirekte spraakhandelinge wat indring op negatiewe aansien:

- *Hierdie toelating het geen invloed op u aansoek om toelating tot die keuringsprogram(me) nie.*

Hierdie spraakhandeling het al die eienskappe van 'n verklaring. Tog verrig die skrywer 'n besondere spraakhandeling. Sy 'verleen nie toegang vir die

voornemende student nie'. Dit is dus nie so intens soos 'n algehele weiering nie alhoewel die moontlikheid hiervan beklemtoon word.

Die student moet natuurlik bewus gemaak word hiervan maar die skrywer wend geen poging aan om te vergoed vir die voornemende student se potensiële aansienverlies nie.

- *Tans kan die Universiteit u net voorwaardelik toelaat*

Dieselfde geld vir hierdie indirekte spraakhandeling wat met eerste oogopslag soos 'n verklaring lyk. Deur middel van hierdie spraakhandeling steek die skrywer 'n stokkie voor die voornemende student se keuse om by die Universiteit te kom studeer. Weereens maak die skrywer van geen negatiewe beleefdheidsstrategie gebruik om hierdie noodsaaklike inligting minder indringend te laat oorkom nie.

Geen invloed is verder 'n gelade frase met negatiewe konnotasies. Die skrywer skep vir haarself en die Universiteit 'n burokratiese en neerhalende beeld.

- *Toelating tot die nie-keuringsprogram is vir u veral belangrik, as u losies in 'n Universiteitskoshuis verlang.*

Alhoewel die skrywer in die laaste deel van die sin aandui dat die voornemende student keusevryheid het, impliseer die eerste frase die teendeel. Hierdie inligtingsaanbod veronderstel dat die voornemende student onvermydelik koshuislosies verlang (*is vir u veral belangrik*). Die skrywer oortree dus die negatiewe beleefdheidsstrategie wat voorstel dat die skrywer nie aannames oor die skrywer se behoeftes moet maak nie. Die skrywer kom dus belerend voor.

- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*

Hierdie verklaring is eintlik 'n versoek. Piotrowski (1991: 74) waarsku dat versoeke wat soos verklarings lyk, bydraend is tot 'n onpersoonlike styl. Die woorde *onus rus* het ook negatiewe konnotasies omdat dit verwys na 'n las of verpligting volgens die Verklarende Afrikaanse Woordeboek (Labuschagne & Eksteen, 1992: 585). Volgens Brown & Levinson is direkte woorde soos hierdie uiters aansien-bedreigend en vereis dit vergoeding sodat die sender sy kommunikatiewe doelwit kan bereik.

- *Elke aansoeker om losies moet naamlik reeds tot die Universiteit toegelaat wees.*

Hierdie 'verklaring' is inderwaarheid 'n voorwaarde wat die student bewus maak van die Universiteit se mag om sy 'keusevryheid' in te perk. Die stilistiese implikasie hiervan is weereens 'n burokratiese en neerhalende senderspersona.

Die gebruik van die negatiewe beleefdheidsstrategie om die sender en ontvanger minder 'sigbaar' te maak:

- *Hy moet t.o.v. elke student eers kontroleer of hy/sy aan al die bogenoemde toelatingsvereistes voldoen.*

In hierdie geval slaag die skrywer daarin om 'slegte nuus' aan die voornemende student te kommunikeer en tegelykertyd vir die negatiewiteit van die boodskap te vergoed. Die skrywer steek as t' ware haarself weg agter die Universiteit (*Hy*) en verminder die toepaslikheid van die boodskap op die voornemende student deur die generiese *hy/sy*.

Die gebruik van 'n direkte spraakhandeling wat erkenning gee aan die ontvanger se behoeftes en belange/Die gebruik van 'n direkte spraakhandeling wat indringing op negatiewe aansien:

- *Wanneer u u vir die formele registrasie aanmeld, moet u dus u oorspronklike uitslagadvies of oorspronklike matrieksertifikaat aan ons toon.*

Die voornemende student waardeer heel waarskynlik hierdie inligting omdat sy weet dat dit haar gaan help tydens registrasie. Daar bestaan 'n groot moontlikheid dat sy die dringendheid van hierdie inligting insien en nie die versoek as 'n indringing interpreteer nie. Indien die skrywer beleefd wou oorkom, staan sy daarom nie onder 'n verpligting om aansien te beskerm nie omdat beide partye die noodsaaklikheid van die inligting raaksien.

Alhoewel, dit is dalk veiliger om te kompenseer vir moontlike negatiewe beeldverlies wanneer versoeke gerig word. Die US is 'n gerekende akademiese instelling wat uit die staanspoor intimiderend mag voorkom vir 'n voornemende student. Die gebruik van woorde soos *moet* kan die versoek na 'n bevel laat lyk en slegs die intimiderende persepsie versterk.

Die gebruik van die negatiewe beleefdheidsstrategie deur minimale aannames te maak oor die ontvanger se behoeftes:

- *As u bv. Van woonadres of beoogde program verander of besluit om u aansoek terug te trek, laat ons dit asseblief skriftelik weet.*

Die skrywer slaag daarin om in hierdie sin nie 'n neerbuigende houding te openbaar nie. Sy gebruik die woord *indien* wat ruimte skep vir die voornemende student om self te kies of hierdie versoek betrekking op haar het.

Die onsuksesvolle toepassing van die positiewe beleefdheidsstrategie:

- *Registrasie geskied volgens 'n voorgeskrewe program (wat u mettertyd sal ontvang).*

In hierdie geval probeer die skrywer heel waarskynlik om haar bereidwilligheid ten toon te stel. Een van Brown & Levinson se positiewe beleefdheidsstrategieë veronderstel dat positiewe aansien beskerm word indien die ontvanger vergoed word met lof of goedere. Die registrasieprogram is 'n hulpmiddel vir die voornemende student, maar die poging misluk egter aangesien dit die rigiditeit van die registrasieproses is wat beklemtoon word.

Stylaspekte wat die menslikheidslaag beïnvloed:

- *Onvoldoende en inkoherente inligting*

Die inligting rakende die keurings- en registrasieproses is onduidelik en nie samehangend nie. Daar kom byvoorbeeld sigbare gedagtespronge voor. Na die afspraak/onderhoud met die persoon wat die brief geskryf het (afdeling 3.2.2), is gevind dat bykomende inligting duidelikheid aan die inhoud kan gee.



- *Numeriese uiteensetting*

'n Numeriese uiteensetting van inligting is nie 'n aanvaarde gebruik in institusionele briewe nie. 'n Brief impliseer persoonlike kommunikasie, maar puntsgewyse inligting bewys die teendeel (Van Omen & Van Kuppenveld, 1995: 38).

- *Aanspreekvorm*

Brown & Levinson beweer dat die gebruik van beleefdheidstitels (honorifics) in direkte spraakhandeling negatiewe aansienverlies kan verminder. Aanspreekvorme is ook 'n aanduiding van formaliteit. Om die onduidelikheid uit te skakel, kan dalk gekyk word hoe ontvangers op aanspreekvorms reageer in spraakhandeling sonder/met beleefdheidsstrategieë.

4.1.2 Resultate van brief B

Die sender gebruik die volgende positiewe beleefdheidsstrategieë:

- *Dankie dat u die Universiteit Stellenbosch oorweeg as toonaangewende kennisvernoon in u tersiêre studie.*

Hierdie bedanking is 'n direkte ekspressiewe spraakhandeling wat erkenning te gee aan die leser se behoefte om by die Universiteit te studeer. Ekspressiewe spraakhandeling het ten alle tye emotiewe waarde en in hierdie geval spreek die skrywer namens die Universiteit haar waardering teenoor die voornemende student uit. Die skrywer volg dus die beginsel van goedkeuring aangesien sy die voornemende student prys vir haar voorlopige keuse en skep 'n toeganklike beeld van 'n instansie wat een van sy 'kliënte' verwelkom.

- *Baie geluk! en Weereens geluk met u voorlopige toelating!*

Bogenoemde direkte ekspressiewe spraakhandeling is gelukwensings wat belangstelling teenoor die voornemende student oordryf. Die beginsel van takt word in hierdie spraakhandeling gevolg omdat hiperboliese lof aan die voornemende student toegesing word.

- *Ek deel u graag mee dat u op grond van u graad elf-punte voorwaardelik toegelaat word tot die nie-keuringsprogram, BComm.*

Soos die vorige twee voorbeelde, beskerm hierdie stelling positiewe aansien. Die verskil is dat hierdie sin minder mensgerig is omdat dit 'n passiefkonstruksie is. Lesers mag dalk 'n tersiêre vormbrief wat te eie is as ongeloofwaardig interpreteer daarom is hierdie formele stelling met opset so geformuleer.

- *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeineksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen.*

Die skrywer omskep 'n voorwaarde in 'n aansporing deur 'n belofte aan die voornemende student voor te lê. Die belofte spreek die leser se positiewe aansienbehoefte (sy behoefte om volwaardig aanvaar te word) aan en daarom probeer die skrywer om die 'voordeel' vir die voornemende student te vermeerder (beginsel van takt).

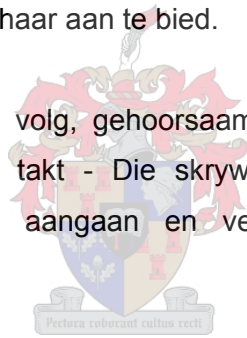
- *U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u matriekeindeksamenpunte wat aan die toelatingsvereistes moet voldoen.*

Dieselfde strategie word in hierdie stelling geïmplementeer en die herhaling daarvan benadruk positiewe beleefdheid in die vormbrief. In die oorspronklike weergawe het die skrywer 'n voorwaarde aan die voornemende student gestel: jy kan slegs toelating ontvang indien jou punte voldoen aan die toelatingsvereistes. In die aangepaste brief motiveer die skrywer die voornemende student deur volwaardige toelating as vergoeding/toekenning uit te beeld.

- *Om die registrasieproses vir u so maklik moontlik te maak, stuur ons aan u 'n program teen die tweede helfte van die jaar.*

Volgens Brown & Levinson funksioneer positiewe beleefdheid in spraakhandelinge wat die ontvanger vergoed. In hierdie geval slaag die skrywer daarin om die Universiteit nie net as 'n kennisvennoot uit te beeld nie, maar ook 'n vennoot in die breër betekenis van die woord. Die Universiteit 'vergesel' die voornemende student deur 'n registrasieprogram vir haar aan te bied.

Deur hierdie sub-strategie te volg, gehoorsaam die skrywer een van Leech se beginsels: Die beginsel van takt - Die skrywer verminder die koste wat die voornemende student moet aangaan en vermeerder die voordeel vir die voornemende student.



- Die skrywer vestig 'n groter informasiedigtheid in die aangepaste weergawe: Deur die voornemende student te voorsien met relevante inligting, gee die skrywer gehoor aan die sub-strategie wat voorstel dat die ontvanger se behoeftes in ag geneem moet word. Die voornemende student mag dalk verward wees tydens haar eerste kennismaking met die Universiteit maar genoegsame inligting kan minstens duidelikheid en leiding voorsien. Die skrywer gee dus ook ag aan Grice se kwantiteits- en stylbeginsel.

Die sender gebruik die volgende negatiewe beleefdheidstrategieë:

- *Intussen stel u toelating tot die nie-keuringsprogram u nou ook in staat om aansoek te doen vir koshuislosies, indien u akkommodasie hier sou verlang.*

Die skrywer wou in hierdie geval nie voorkom asof hy die voornemende student voorskryf om aansoek te doen vir koshuislosies, soos dit in die oorspronklike brief

voorgekom het nie. Die volgende sub-strategie is gevolg: *Moet nie die ontvanger se instemming veronderstel nie deur minimale aannames te maak oor die ontvanger se behoeftes.*

- *Om hierdie rede kan die Universiteit u ongelukkig eers in Oktober skriftelik in kennis stel of u aanvaar is tot die keuringsprogram.*

Wanneer die sender nie die ontvanger kan ondersteun in sy/haar aansienbehoefte nie, verminder 'n verskoning die potensiele beeldverlies. Die skrywer vrae dus eksplisiet om verskoning aan die voornemende student en gee 'n menslike sy aan die akademiese instelling.

- *Let wel daarop dat toelating tot 'n nie-keuringsprogram nie 'n invloed het op toelating tot 'n keuringsprogram nie.*

In die oorspronklike vormbrief kom hierdie inligting as 'n ABH voor: *Hierdie toelating het geen invloed op u aansoek [...] nie.* Die voornemende student moet egter bewus gemaak word van hierdie inligting selfs al inhibeer dit haar vrye wil. Die skrywer van brief B stel dit egter as 'n algemene reël om die intensiteit van die boodskap af te wend.

- *Die US wil ook 'n laaste versoek aan u rig.*

Die skrywer verminder die voorskriftelikheid van die versoek deur dit vooraftegaan met 'n verwysing na sy indringing. Dit wil voorkom asof die skrywer toestemming vra om 'n versoek te rig. Hierdeur probeer hy om die negatiewe aansienverlies wat moontlik veroorsaak is deur die versoek, ongedaan te maak. Leech se beginsel van beskeidenheid funksioneer in hierdie spraakhandeling aangesien die sender op 'n negatiewe wyse verwys na sy indringing.

- *Dit beteken dat u asseblief u oorspronklike matrieksertifikaat/uitslagadvies moet toon tydens formele registrasie in Januarie.*

Die frase *Dit beteken* verwys terug na die voorafgaande sin. Hierdie sin verwys weer op sy beurt na die skrywer/Universiteit se geneentheid met die voornemende student se voorlopige toelating. *Dit beteken* verbind dus twee sinne wat nie regtig 'n verband hou met mekaar nie: Die feit dat die voornemende student sy matrieksertifikaat tydens registrasie moet toon is die nie die logiese gevolg van die feit dat sy toelating as voornemende student gekry het nie. Die skrywer skep egter 'n skynbare verband om 'n strategiese rede. Hy probeer om die 'las' van die

versoek word 'ligter te maak' deur dit te koppel aan 'goeie nuus'. Die skynbare verband impliseer dus dat die reaksie op die versoek die middel is die voordeel van volwaardige toelating (beginsel van takt).

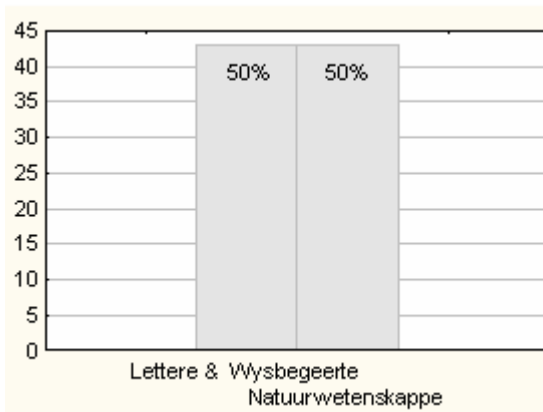
- *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeineksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen.*
- *U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u matriekeindeksamenpunte wat aan die toelatingsvereistes moet voldoen.*

Alhoewel beide stellings positiewe aansien beskerm, ondersteun dit ook die voornemende student se negatiewe aansienbehoefte van keuse. Haar aansoek vir toelating tot die Universiteit is nie net 'n behoefte nie, maar 'n uitvloeisel van een van haar negatiewe aansienbehoefte, namens die reg van keusevryheid. Deur die positiewe formulering 'verseker' die skrywer dus dat hy haar keuse om by die Universiteit te studeer ondersteun.

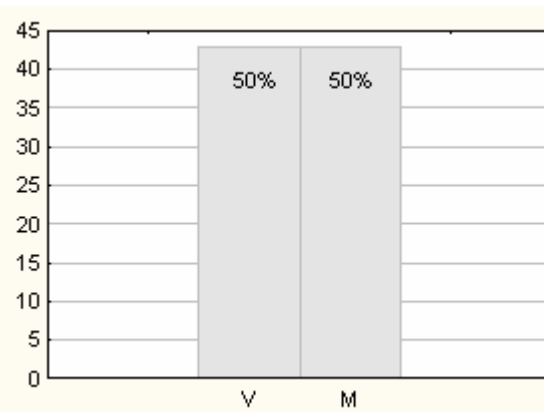
4.2 Vraelys-resultate

4.2.1 Biografiese inligting

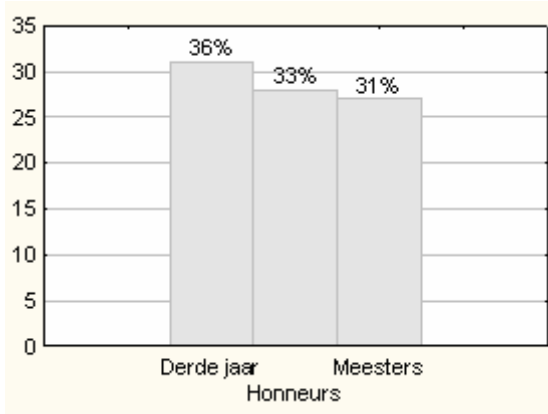
Uit die 86 respondente is daar 'n eweredige verspreiding (50%) tussen fakulteit en geslag. Die grootste groep respondente is derde jaar-studente (36%); die tweede grootste groep is honneurs-studente (33%) terwyl meesters-studente die kleinste gedeelte (33%) van die respondente uitmaak. Die relatief gelyke verspreiding tussen die drie jaarvlakke gee 'n goeie verteenwoordiging van senior studente.



Figuur 4: Fakulteitsverspreiding van respondente



Figuur 5: Geslagsverspreiding van respondente

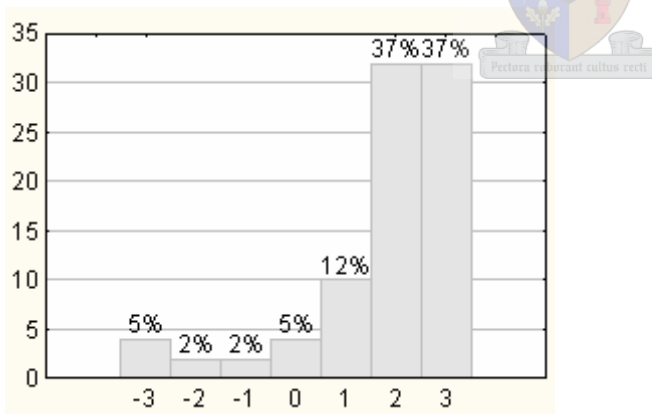


Figuur 6: Verspreiding van studente tussen jaarvlak

4.2.2 Vrae oor institusionele beeld

a) Die manier hoe ek aangespreek word in briewe van die Universiteit Stellenbosch (US), beïnvloed die beeld wat ek van die Universiteit as instansie het.

86% van die respondente stem saam (waardes een, twee en drie is gekies) met hierdie stelling terwyl 74% die hoogste twee bevestigende waardes gekies is. Die resultate gee 'n sterk aanduiding dat gepaste toon in vormbriewe 'n gewigtige invloed op die institusionele beeld van die US het.

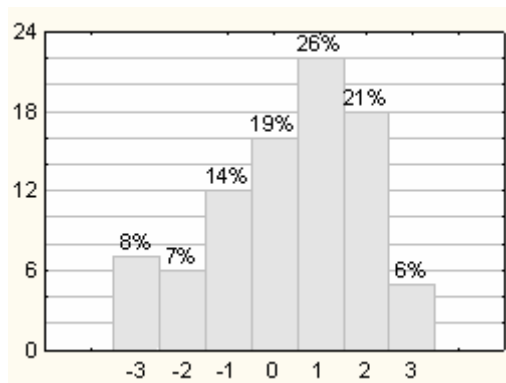


Figuur 7: Antwoorde op vraag A

Daar bestaan 'n groot waarskynlikheid dat akademiese jaargang en geslag 'n beduidende invloed op die respondente se antwoorde op vraag A het. Die p-waarde is in beide gevalle kleiner as 0.05. Voorgraadse senior studente en vroue is meer sensitief vir die wyse waarop hulle aangespreek word in US-vormbriewe.

b) *Briewe wat die US aan studente rig is gewoonlik nie baie vriendelik teenoor die lesers nie.*

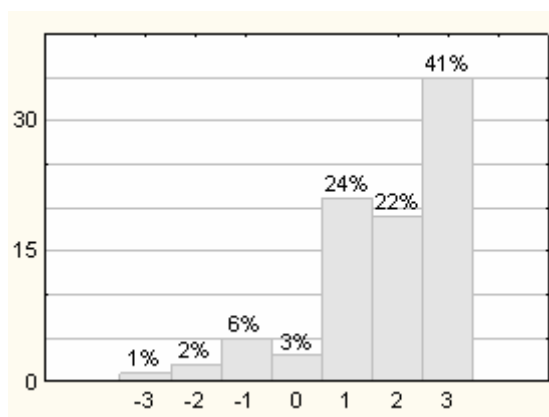
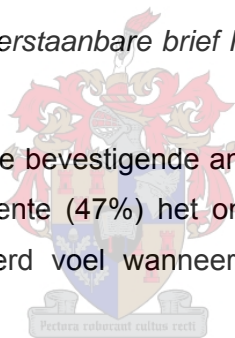
Ongeveer die helfte (53%) van die respondente het aangedui dat die Universiteit onvriendelike briewe aan hulle rig (waardes een, twee en drie). Die Universiteit streef egter 'n tegemoetkomende beeld na. Geen statisties beduidende verskille bestaan tussen jaargang, geslag of fakulteit nie.



Figuur 8: Antwoorde op vraag B

c) *'n Onaantreklike en moeilik verstaanbare brief het 'n invloed op hoe gewaardeerd ek as lesers voel.*

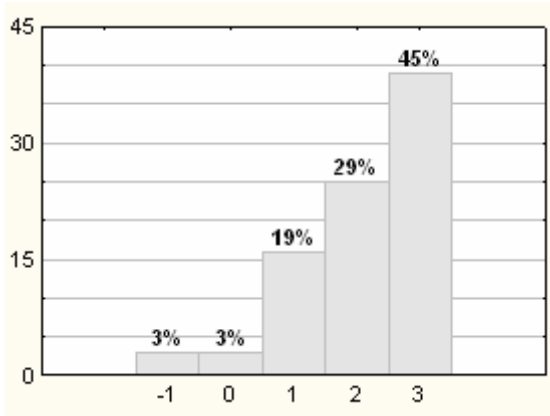
Die meeste studente (87%) het die bevestigende antwoorde een, twee en drie gekies. Byna die helfte van die respondente (47%) het onomwonde aangedui (waarde drie gekies) dat hulle nie gewaardeerd voel wanneer 'n vormbrief onverstaanbaar en onaantreklik is nie.



Figuur 9: Antwoorde op vraag C

d) *Die Universiteit moet 'n kliëntgesentreerde aanslag in sy amptelike dokumentasie aan studente hê.*

93% het bevestigende waardes een, twee en drie gekies. Geen respondente het negatiewe waardes -3 en -2 gekies nie wat die waarskynlikheid groter maak dat studente nie te vinde is met burokratiese vormbriewe nie. Daar bestaan weereens geen statisties beduidende invloed tussen jaargang, geslag en fakulteit nie.



Figuur 10: Antwoorde op vraag D

4.2.3 Gepaarde vrae met betrekking tot brief A en B

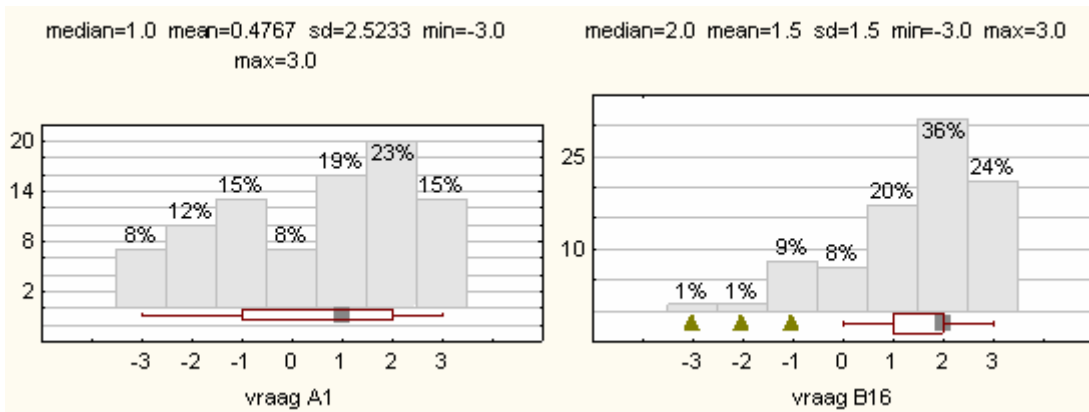
Die *repeated measures*-analise word gebruik om die sentrale neiging van afdeling A se antwoorde te vergelyk met dié van afdeling B s'n. Wanneer die gemiddelde bereken word lewer ekstreme uiterstes (*outliers*) egter 'n onakkurate weerspieëling van die gemiddelde op. In hierdie geval word die *outliers* buite rekening gelaat om 'n meer sinvolle gemiddelde (*trimmed mean*) te bereken.

Die sentrale neiging word egter nie net as 'n gemiddelde bereken nie, maar ook deur 'n mediaan. Dit word gedoen deur te kyk na die 50ste persentueel in die dataverspreiding. In hierdie geval verwys die 50ste persentueel na die 43ste antwoord-waarde in 'n stygende dataverspreiding wat 86 repondente verteenwoordig. Die mediaan is veral gepas vir die berekening van die sentrale neiging aangesien die dit nie beïnvloed word deur skeefgetrekte dataverspreidings nie (Tredoux & Durrheim, 2002: 45).

a. Vrae wat positiewe aansien beskerm/bedreig

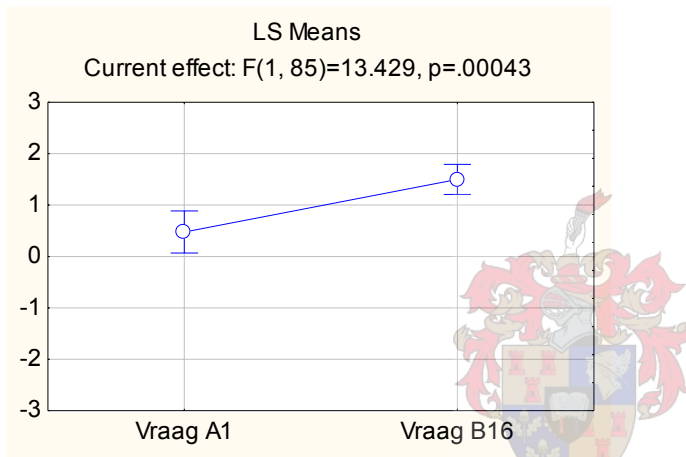
A1: *Hierdie aanhalings is heel moontlik voor die hand liggende inligting vir die voornemende student.*

B16: *Brief B gee 'n breedvoerige verduideliking van voor die hand liggende inligting.*



Figuur 11: Antwoorde op vraag A1

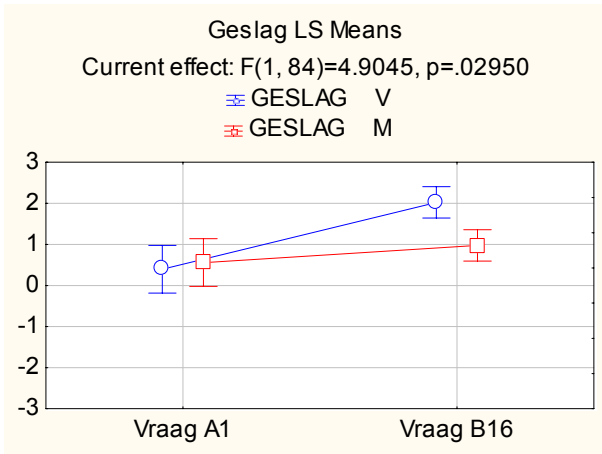
Figuur 12: Antwoorde op vraag B16



Figuur 13: Vergelyking tussen vraag A1 en vraag B16 se antwoorde

Die aanhalings waarna verwys word in die oorspronklike brief word minder neerhalend (meer beleefd) geïnterpreteer as brief B se inligting alhoewel die gemiddelde slegs met een waarde verskil. Die gemiddelde vir die oorspronklike brief is 0.48 en die mediaan 1 en die gemiddelde vir die aangepaste brief 1.5 en die mediaan 2. Die respondente stem dus teen die verwagte beleefdheidsinterpretasie (voor die hand liggende inligting) van brief A en brief B. Die redes hiervoor kan wees:

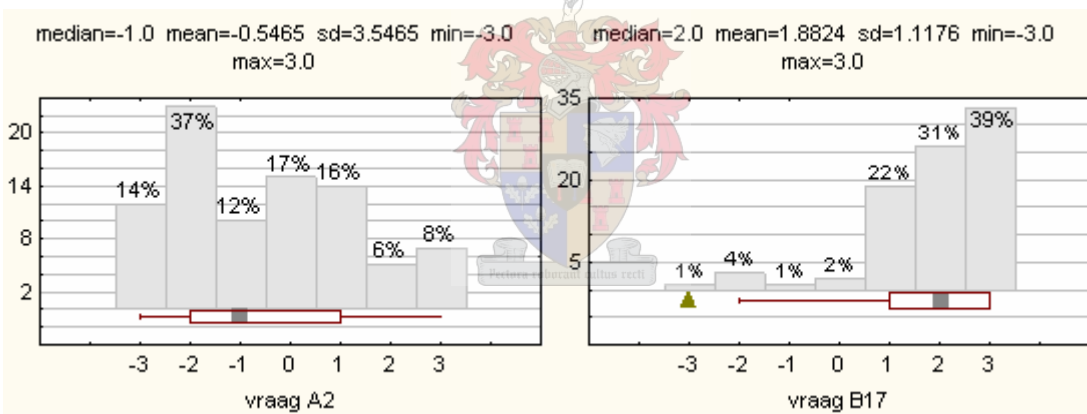
- Brief B gee werklik te veel voor die hand liggende of oorbodige inligting weer wat dui op 'n neerhalende skrywerspersona
- Vraag B16 se antwoordmediaan van 2 kan daarop dat vraag B16 nie eenders geïnterpreteer (eenders geformuleer is) word as vraag A1 nie. Anders as vraag A1, toets vir vraag B16 dalk vir 'breedvoerigheid'.



Figuur 14: Vergelyking tussen mans en vrou se antwoorde op gepaarde vrae A1 en B16
Vroue beoordeel Brief B se inhoud as 'n baie meer breedvoerige verduideliking van voor die hand liggend inligting as mans ($p=.03$).

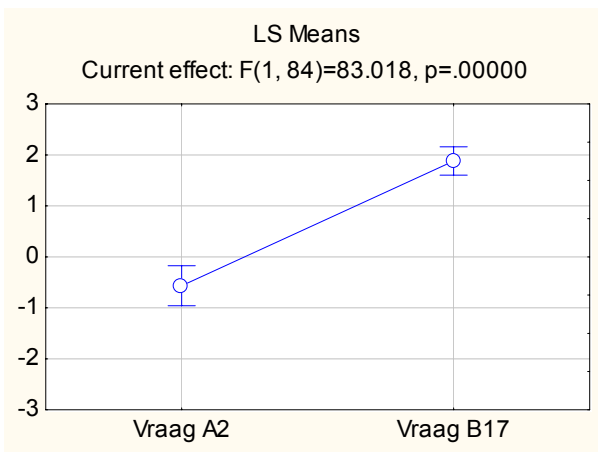
A2: Die skrywer van hierdie brief het 'n hoë waardering vir die leser as voornemende student.

B17: Dit lyk asof die skrywer 'n hoë waardering het vir die voornemende student.



Figuur 15: Antwoorde op vraag A2

Figuur 16: Antwoorde op vraag B

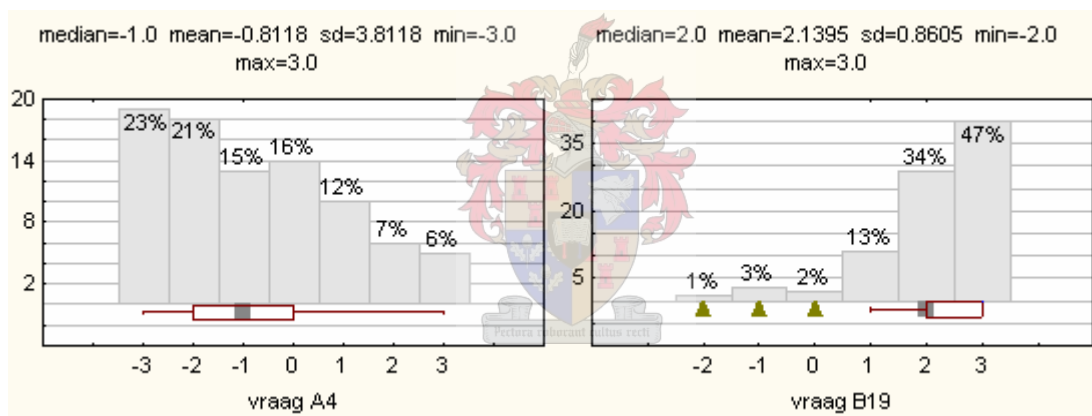


Figuur 17: Vergelyking tussen gepaarde vrae A2 en B17

Die *repeated measures*-prosedure bewys dat die respondente voel dat brief B se skrywer baie meer waardering vir die skrywer het as die skrywer van brief A ($p=.000$). Dit is waarskynlik dat die gebruik van die positiewe beleefdheidsstrategie die indruk van 'n belangstellende skrywerspersona wek. Die sentrale neiging van die respondente se negatiewe antwoord op vraag A2 is -0.57 (gemiddelde) en -1 (mediaan). Oor die algemeen gee hulle 'n bevestigende antwoord op vraag B17 wat 1.88 (gemiddelde) en 2 (mediaan) meet. Uit die sewe-punt Likert-skaal het die meeste respondente volkome saamgestem (39%) met die stelling wat in vraag B17 gemaak is.

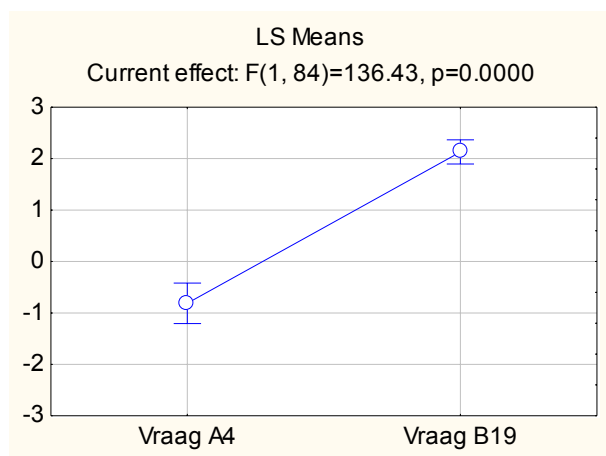
A4: Die skrywer van Brief A kom voor as 'n toeganklike persoon wat studente graag wil help.

B19: Die skrywer kom voor as iemand wat toeganklik sal wees vir studentenvrae.



Figuur 18: Antwoorde op vraag A4

Figuur 19: Antwoorde op vraag B19

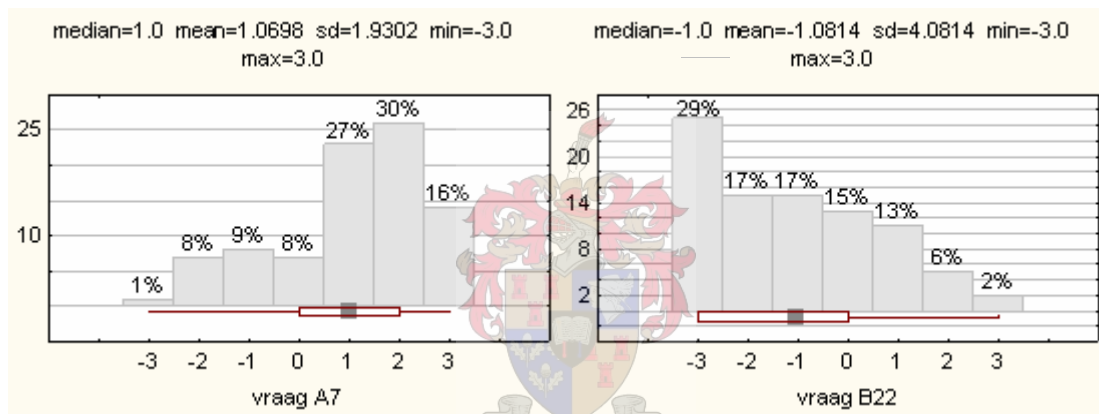


Figuur 20: Vergelyking tussen gepaarde vrae A4 en B19

Brief A se skrywerspersona word ontoeganklik geïnterpreteer (gemiddelde: -0.812; mediaan: -1) teenoor die 'toeganklike persona' (gemiddelde: 2.13; mediaan: 2) wat in brief B gereflekteer word. Tussen 25% en 75% van die respondente se antwoorde op vraag A4 is verspreid tussen -2 en 0 terwyl 25% tot 75% van die respondente se antwoorde op vraag B19 tussen 2 en 3 verspreid is. Dit is hoogs waarskynlik dat brief B in hierdie geval meer beleefd is aangesien die respondente saamstem dat die skrywer probeer om positiewe aansien te beskerm ($p=.000$).

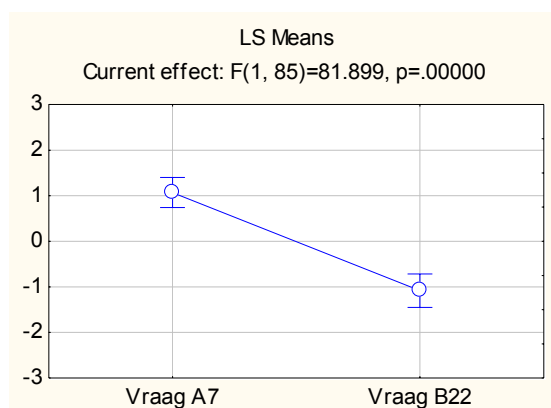
A7: *Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.*

B22: *Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.*



Figuur 21: Antwoorde op vraag A7

Figuur 22: Antwoorde op vraag B22



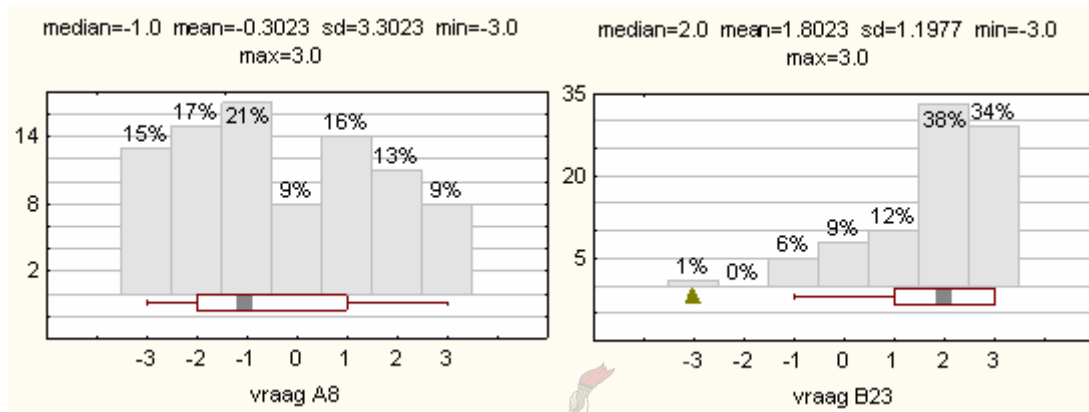
Figuur 23: Vergelyking tussen gepaarde vrae A7 en B22

Gepaarde vrae A7 en B22 se antwoorde openbaar ook 'n beduidende ramingsverskil van die positiewe aansienverlies wat brief A en B meebring ($p=.000$). Vraag A7 het oor die algemeen bevestigende antwoorde gekry (gemiddelde: 1.07; mediaan: 1) met 25%

tot 75% van die respondente wie se antwoorde tussen -3 en 0 gesetel is. Vraag B22 toon oor die algemeen negatiewe antwoorde (gemiddelde: -1.08; mediaan: -1)

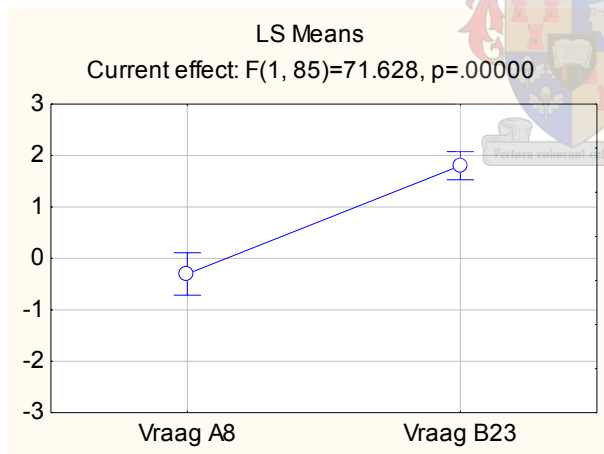
A8: *Die voornemende student sal die kriptiese en kort verduideliking van die Universiteit se toelatingsprosedure waardeer.*

B23: *Ek dink dat die voornemende student die breedvoerige verduideliking van die Universiteitsprosedure sal waardeer.*



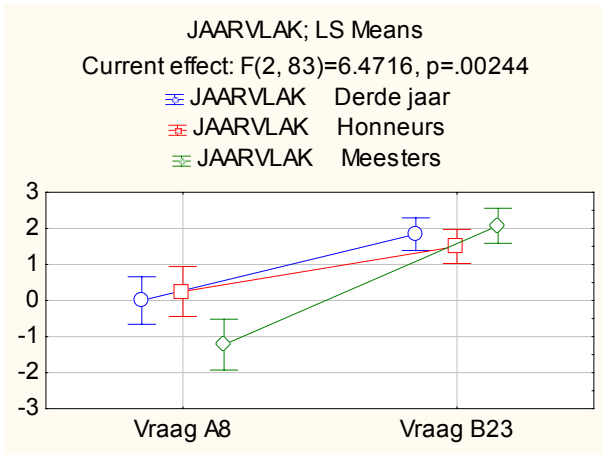
Figuur 24: Antwoorde op vraag A8

Figuur 25: Antwoorde op vraag B23



Figuur 26: Vergelyking tussen gepaarde vrae A8 en B23

Die sentrale neiging van vraag A8 se antwoorde is -1 (mediaan) en -0.3 (gemiddelde). 25% tot 75% van die antwoorde is egter verspreid tussen -2 en 1 teenoor vraag B23 se gekonsentreerde resultate tussen 'n bevestigende 1 en 3. Die respondente is dit eens (gemiddelde: 1.8/ mediaan: 2) dat die breedvoerige verduideliking in brief B aan die voornemende student se behoeftes sal voldoen. Die p-waarde bewys dat Brief B meer waarskynlik positiewe aansien sal beskerm in vergelyking met brief A ($p=.000$).

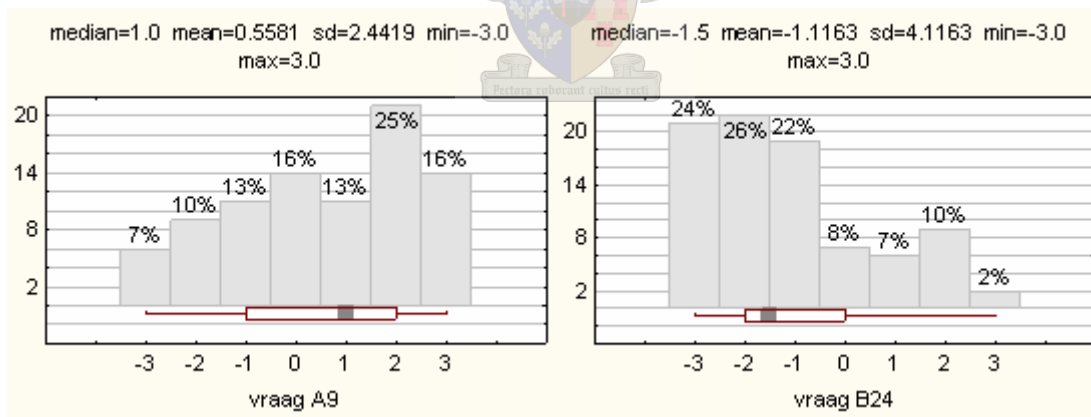


Figuur 27: Vergelyking tussen derdejaar-, honneurs- en meestersrespondente se antwoorde op gepaarde vrae A8 en B23

Meesters studente heg minder waarde aan die kriptiese verduideliking van brief A as die ander die derdejaar- en honneurs-proefpersone ($p=.002$).

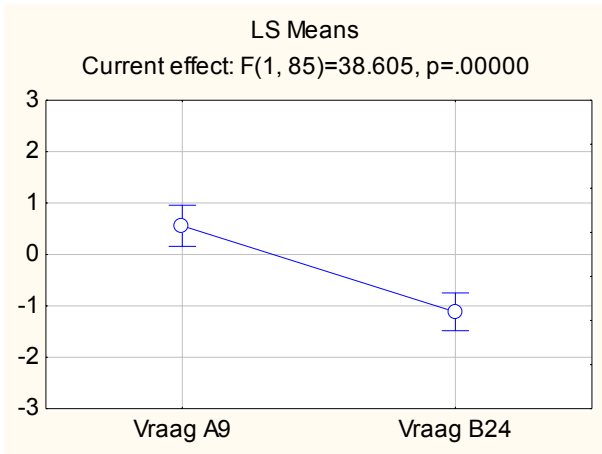
A9: Die skrywer se gelukwensing aan die voornemende student kom nie opreg voor nie.

B24: Die skrywer se gelukwensing aan die voornemende student kom nie opreg voor nie.



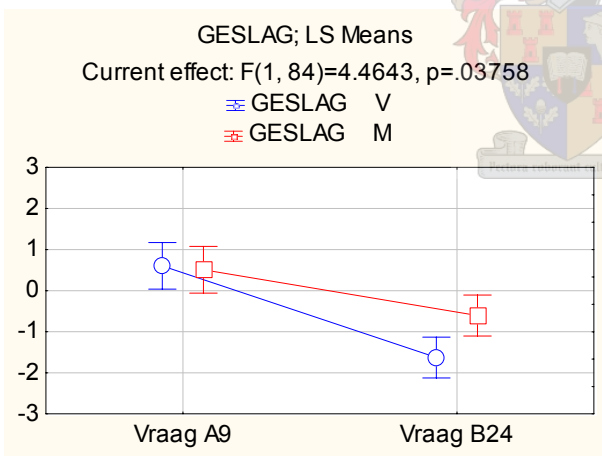
Figuur 28: Antwoorde op vraag A9

Figuur 29: Antwoorde op vraag B24



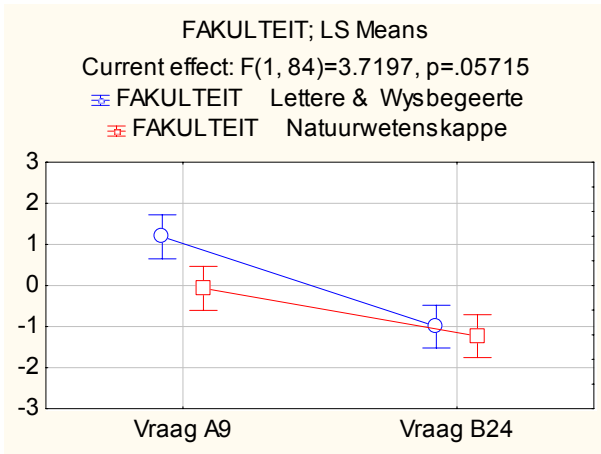
Figuur 30: Vergelyking tussen gepaarde vrae A9 en B24

Die interpretasie van brief A en B se geloofwaardigheid blyk ook beduidend te wees aangesien die p-waarde gelyk is aan 0.000. Die respondente stem veral ooreen (gemiddelde: 1.12; mediaan: -1.5) dat brief B se skrywer geloofwaardig is deur negatief te antwoord op die stelling wat in vraag B24 gemaak word. Brief A se skrywer se gelukwensing kom egter minder geloofwaardig oor aangesien die gemiddelde negatiewe antwoord op vraag A9 0.558 is (mediaan: 1) is.



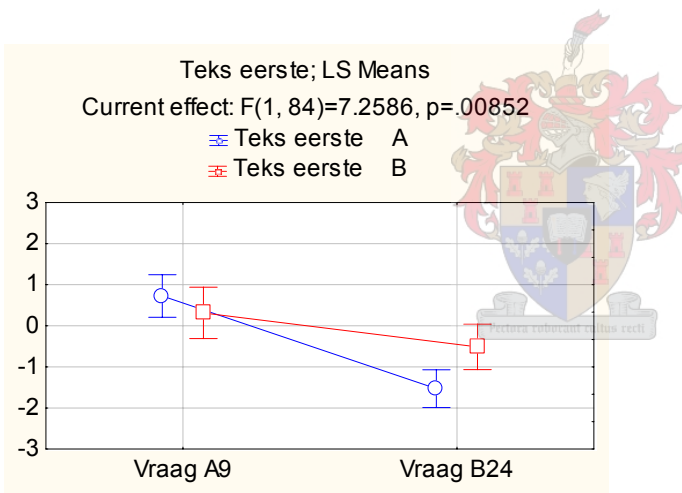
Figuur 31: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A9 en B24

Vroue was ook geneig om meer ekstreme oordele te maak oor die geloofwaardigheid van brief A en B. Hierdie groep het veral die brief B se gelukwensings meer geloofwaardig ervaar as mans (p=.038).



Figuur 32: Vergelyking tussen respondente van Lettere & Sosiale Wetenskappe en Natuurwetenskappe se antwoorde op gepaarde vrae A9 en B24

Respondente uit die Fakulteit Lettere en Sosiale Wetenskappe het die gelukwensing in brief A meer ongeloofwaardig gevind as respondente in die Fakulteit Natuurwetenskappe. Die waarskynlikheid ($p=.057$) is egter nie statisties beduidend nie.

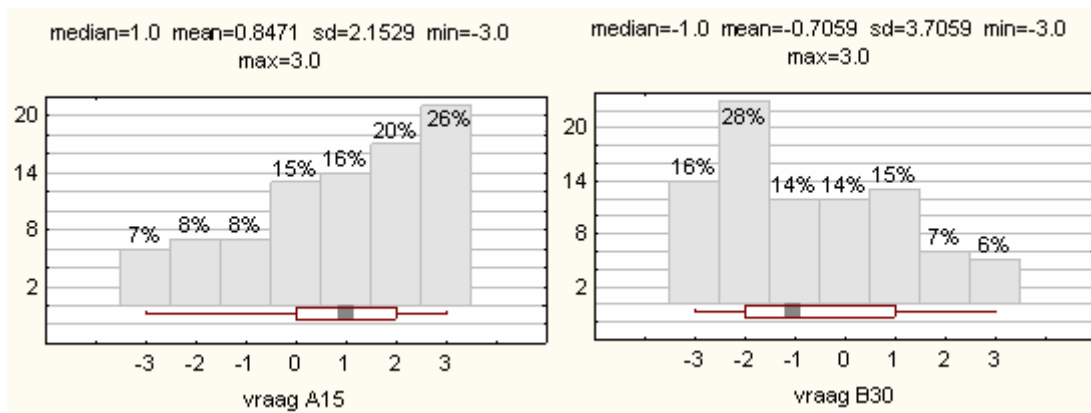


Figuur 33: Die invloed van die briefvolgorde op die respondente se antwoorde op gepaarde vrae A9 en B24

Die volgorde waarin die vormbriewe aangebied is, het wel die respondente se interpretasie van geloofwaardigheid beïnvloed ($p=.009$). Die proefpersone wat brief A eerste gelees het, beskou die skrywer van brief B se gelukwensing meer geloofwaardig. Respondente wat eerste brief B deurgelees het, voel nie so sterk oor brief B se geloofwaardigheid as die groep wat eerste brief A bestudeer het nie. Die rede hiervoor mag wees dat brief A se ongeloofwaardige gelukwensing die respondente sensitief gemaak het tot die meer beleefde gelukwensing van brief B.

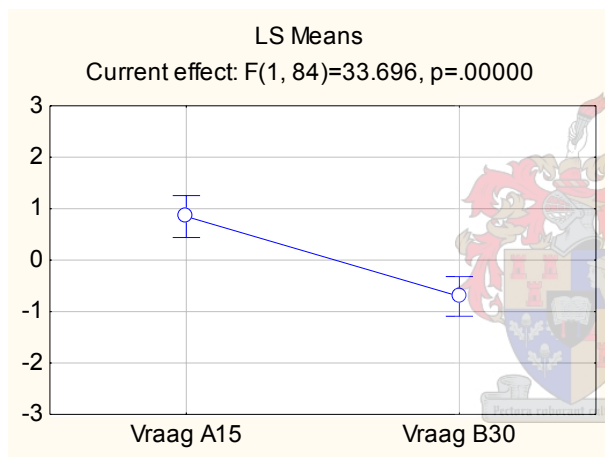
A15: Die inligting rakende die registrasieproses is nie duidelik nie.

B30: Die inligting rakende die registrasieproses is nie duidelik nie.



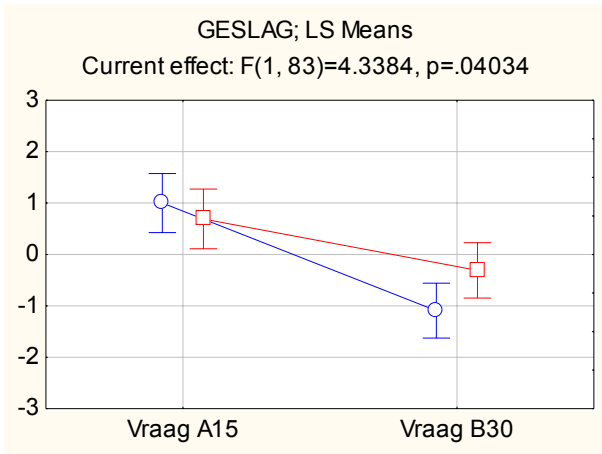
Figuur 34: Antwoorde op vraag A15

Figuur 35: Antwoorde op vraag B30



Figuur 36: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A15 en B30

Die respondente voel dat brief B se inligtingsaanbod ('n positiewe aansienbehoefte) duideliker is as brief A se s'n ($p=.000$). Die meeste antwoord bevestigend op vraag A15 (gemiddelde: 0.85; mediaan: 1) negatief op vraag B30 (gemiddelde: -0.7; mediaan: -1).



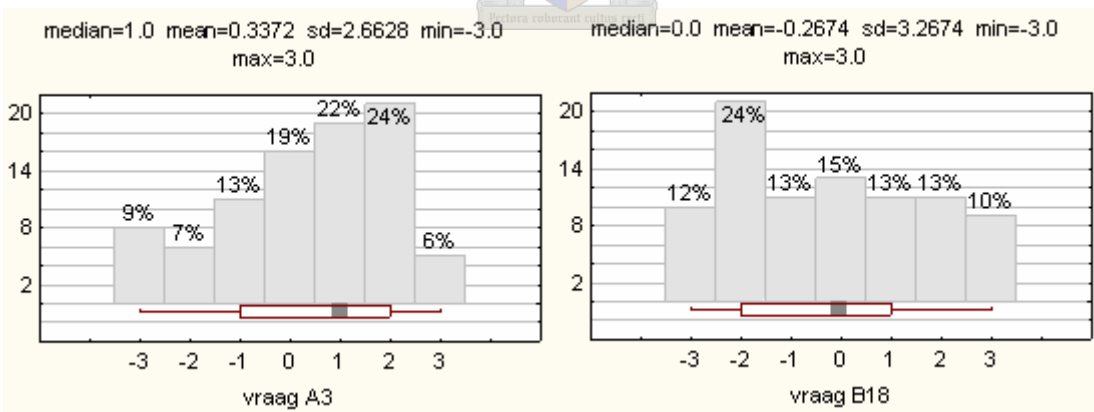
Figuur 37: Vergelyking tussen mans en vrou se antwoorde op gepaarde vrae A15 en B30

Die vroulike proefpersone is meer sensitief tot duidelikheid van die vormbriewe aangesien brief B se inligtingsaanbod vir hulle duideliker is as wat mans dit ervaar ($p=.04$).

b. Vrae wat negatiewe aansien beskerm/bedreig

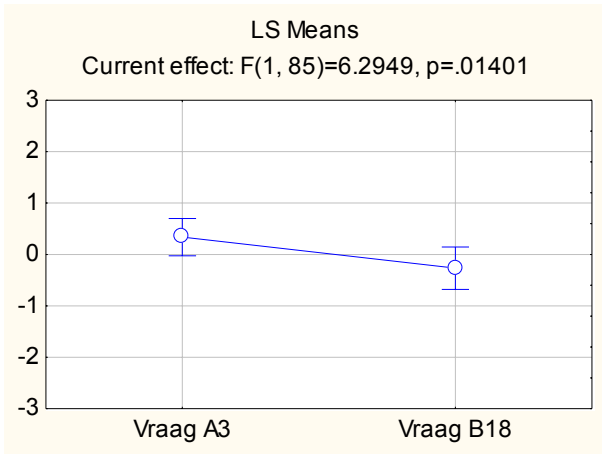
A3: *Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.*

B18: *Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.*



Figuur 38: Antwoorde op vraag A3

Figuur 39: Antwoorde op vraag B18

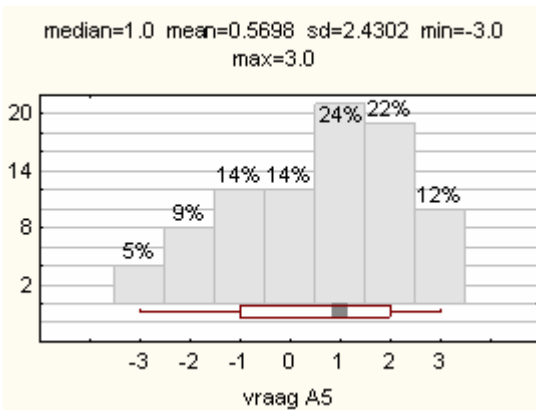
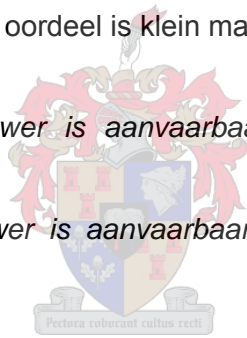


Figuur 40: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A3 en B18

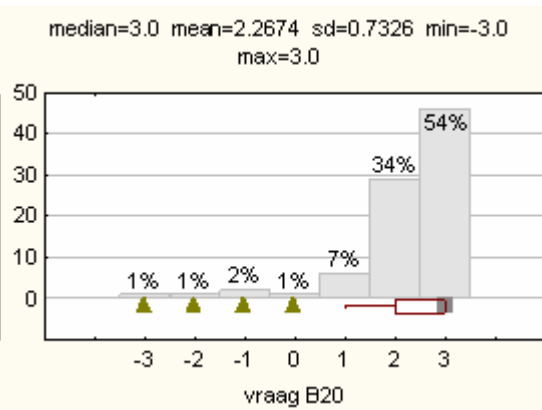
Die waarskynlikheid is groot dat die aanspreekvorm *u* binne die konteks van brief A beskou word as 'n beklemtoning van die skrywer se mag/formaliteit (gemiddelde: 0.337; mediaan: 1). In teenstelling hiermee is lesers meer neutraal tot positief oor die gebruik van die *u*-aanspreekvorm in brief B (gemiddelde: 0.267; mediaan: 0). Die verskil tussen die respondente se oordeel is klein maar steeds beduidend ($p=.014$).

A5: *Die houding van die skrywer is aanvaarbaar omdat die boodskap effektief oorgedra word.*

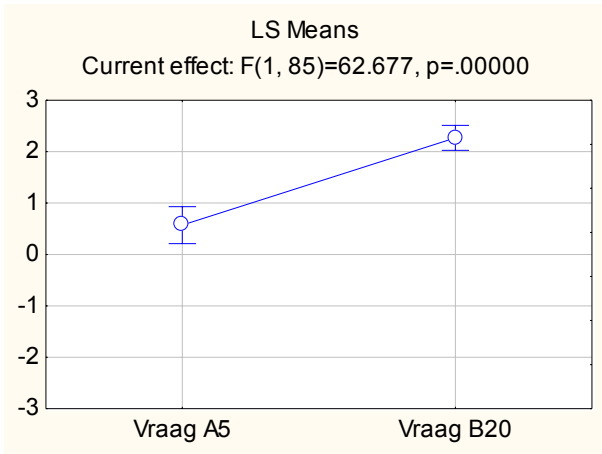
B20: *Die houding van die skrywer is aanvaarbaar en die boodskap word effektief oorgedra.*



Figuur 41: Antwoorde op vraag A5



Figuur 42: Antwoorde op vraag B20

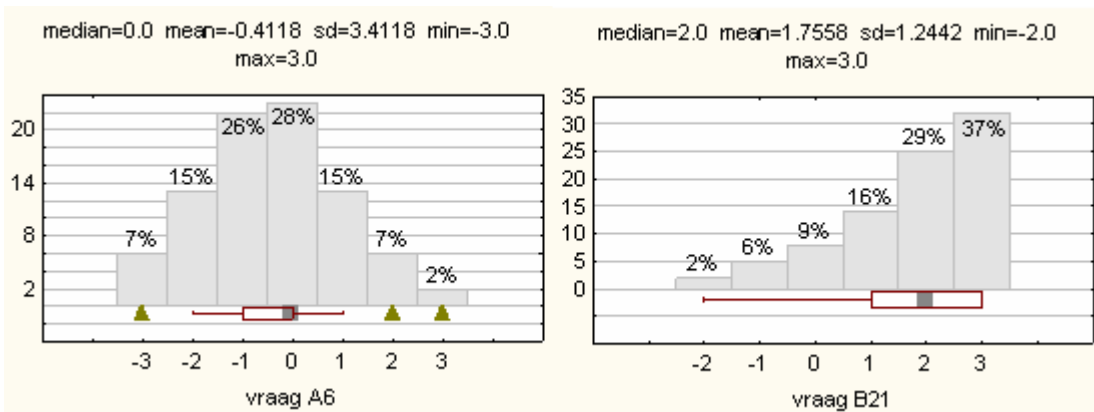


Figuur 43: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A5 en B20

Die oorgrote meerderheid voel neutraal tot redelik positief oor die skrywerspersona van brief A se houding. Dit blyk nie vir die respondente 'n probleem te wees dat die skrywerspersona aannames oor die voornemende student se akkommodasiebehoeftes maak nie (gemiddelde: 0.57; mediaan: 1). Hulle is egter meer eenparig oor die aanvaarbaarheid van die skrywer se beskeie houding en die effektiwiteit wat dit aan die boodskap verleen (gemiddelde: 2.27; mediaan: 3). Die verskil in die interpretasie van die skrywerspersona se houding is beduidend met 'n p-waarde wat gelyk is aan 0.000.

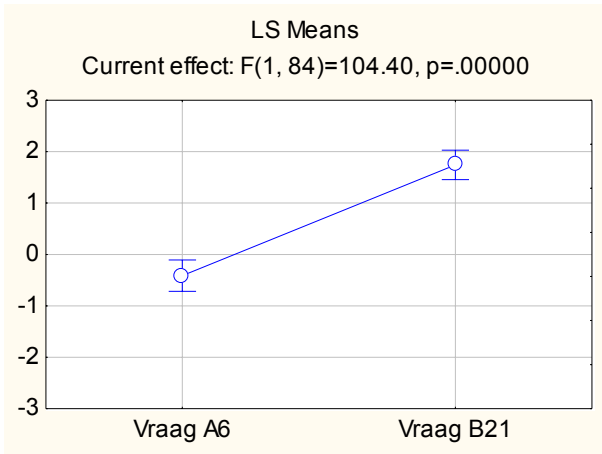
A6: Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.

B21: Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.



Figuur 44: Antwoorde op vraag A6

Figuur 45: Antwoorde op vraag B21

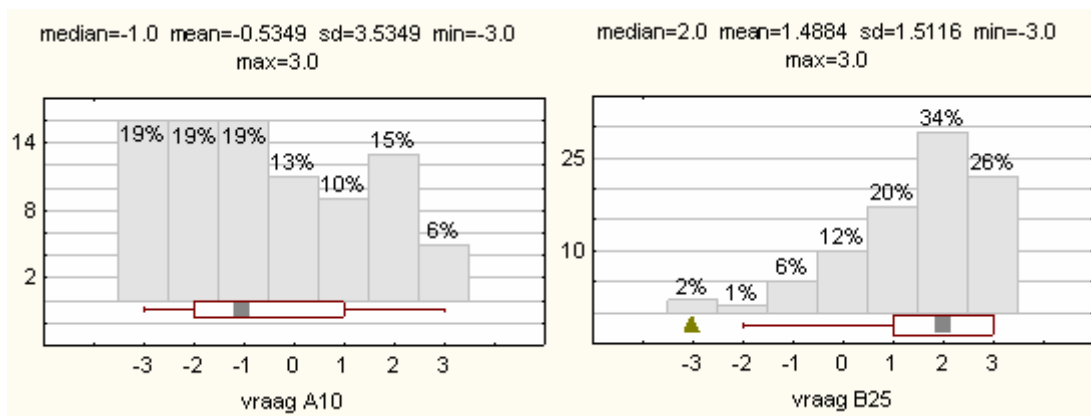


Figuur 46: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A6 en B21

Gepaarde vrae A6 en B21 se antwoorde lewer betekenisvolle verskille op ($p=.000$). Die proefpersone is neutraal oor die moontlike 'slaafse uitbeelding' van studente (gemiddelde: 0.412; mediaan: 0). Brief B se skrywer erken egter die skrywer se 'vrye wil' aangesien die mediaan gelyk is aan 'n bevestigende 2 en gemiddelde waarde gelyk is aan 1.74.

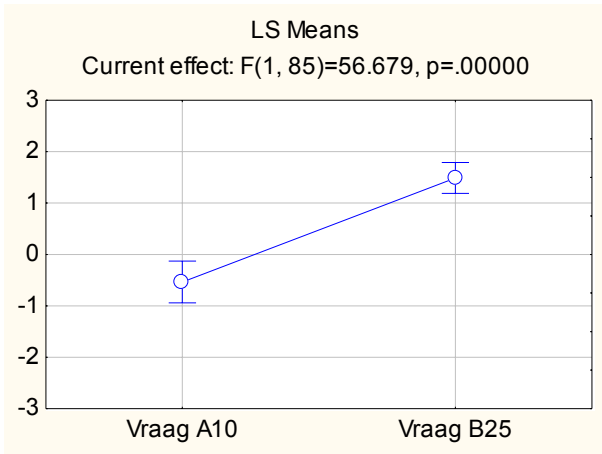
A10: Die skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.

B25: Die skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.



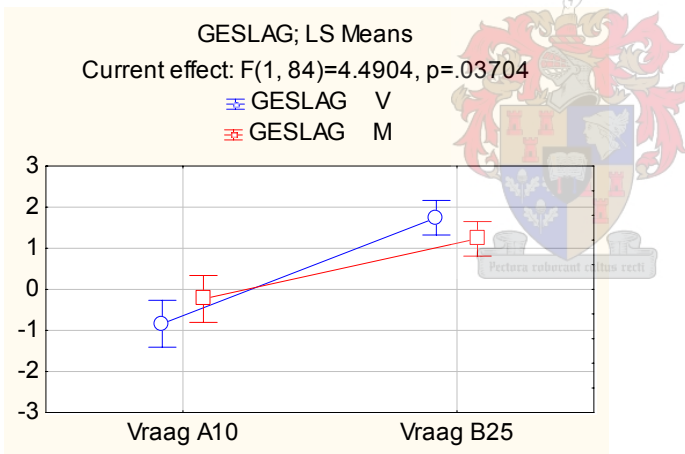
Figuur 47: Antwoorde op vraag A10

Figuur 48: Antwoorde op vraag B25



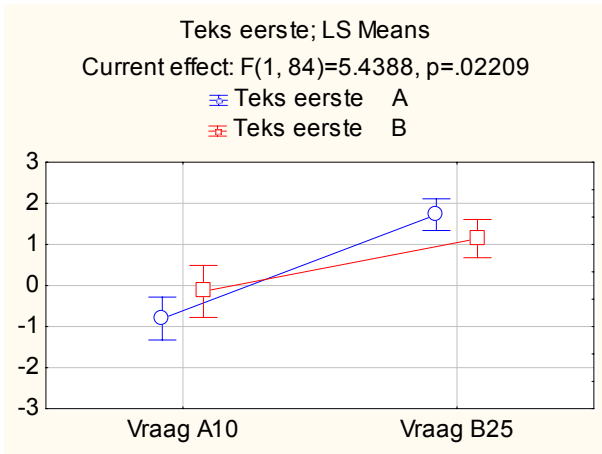
Figuur 49: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A10 en B25

Die skrywer van brief B toon volgens die respondente meer waardering vir die voornemende student se keuse om by die Universiteit Stellenbosch te kom studeer ($p=.000$). Vraag A10 se gemiddelde bereken tot -0.535 (mediaan: -1) teenoor vraag B25 se 1.489 (mediaan: 2).



Figuur 50: Vergelyking tussen mans en vroue se antwoorde op gepaarde vrae A10 en B25

In vergelyking met mans voel vroue dat die skrywerspersona van brief A nie die voornemende student se vrye wil hoog ag nie ($p=.037$).

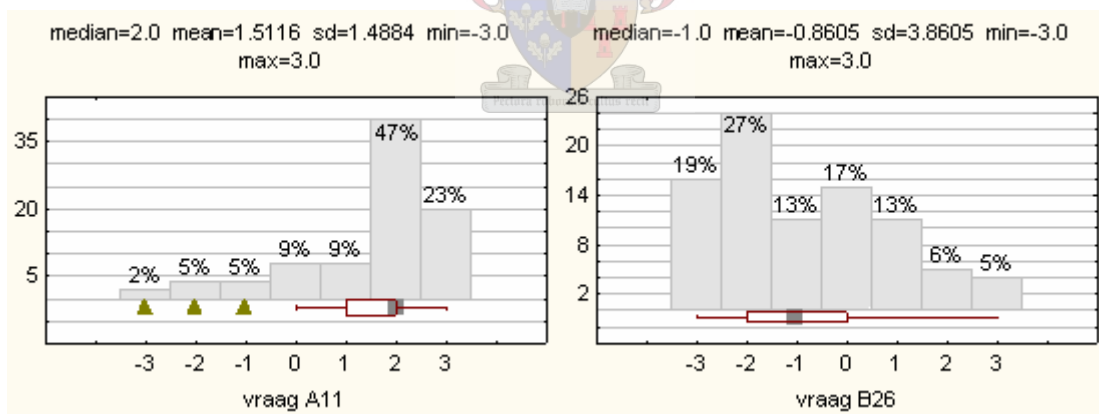


Figuur 51: Die invloed van die briefvolgorde op die respondente se antwoorde op gepaarde vrae A10 en B25

Die proefpersone wat brief A eerste gelees het, evalueer brief B effens meer beleefd as die proefpersone wat brief B eerste gelees het ($p=.022$).

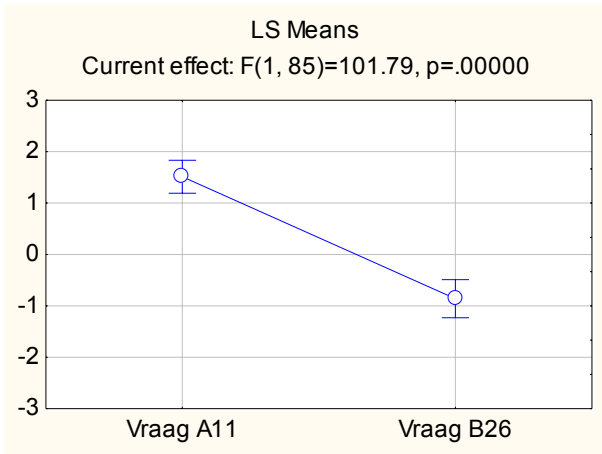
A11: Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.

B26: Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.



Figuur 52: Antwoorde op vraag A11

Figuur 53: Antwoorde op vraag B26

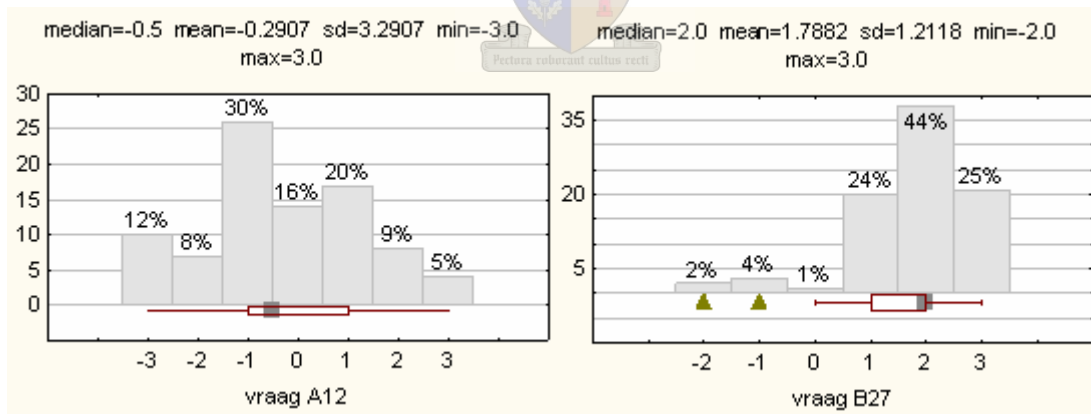


Figuur 54: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A11 en B26

Hierdie gepaarde vrae bevestig die waarskynlikheid dat brief A meer indringend is as brief B ($p=.000$). Die sentrale neiging van vraag A11 se antwoorde (gemiddelde: 1.51; mediaan: 2) bewys dat sekere stellings in brief A negatiewe aansienverlies meebring en dus die voornemende student magteloos laat voel. Vraag B26 bevestig die teendeel (gemiddelde: -0.86; mediaan: -1).

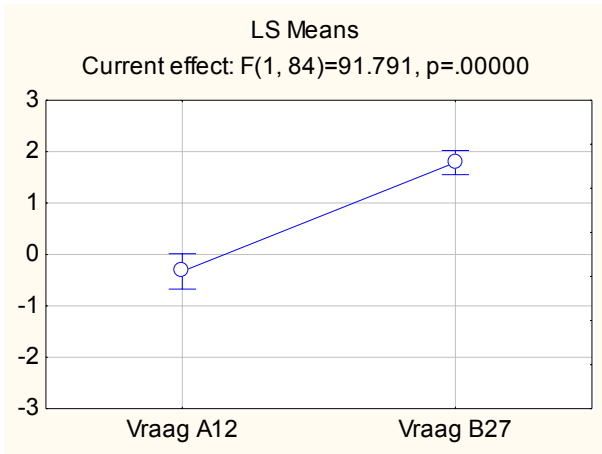
A12: Die skrywer is nie oormatig voorskriftelik nie.

B27: Die skrywer rig duidelike en beleefde versoeke aan die voornemende student.



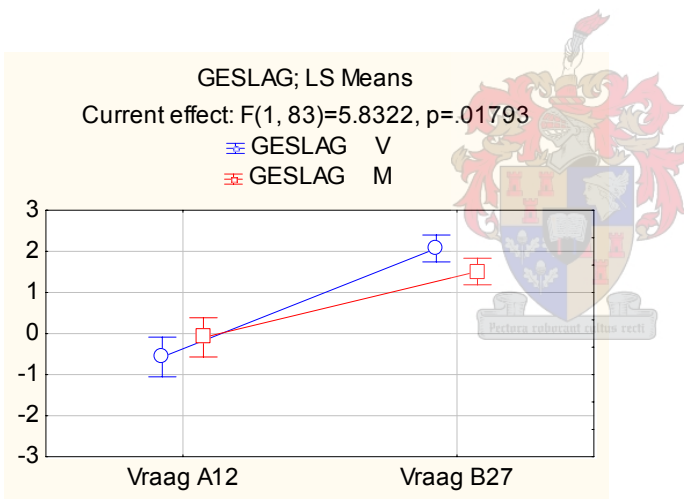
Figuur 55: Antwoorde op vraag A12

Figuur 56: Antwoorde op vraag B27



Figuur 57: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A12 en B27

Die respondente is neutraal oor brief A se voorskriftelikheid (gemiddelde: -0.29; mediaan: -0.5) maar is meer eenparig oor brief B onvoorskriftelikheid (gemiddelde: 1.79; mediaan: 2). Die waarskynlikheid dat die voorskriftelikheid tussen brief A en B verskil is dus groot ($p=.000$).

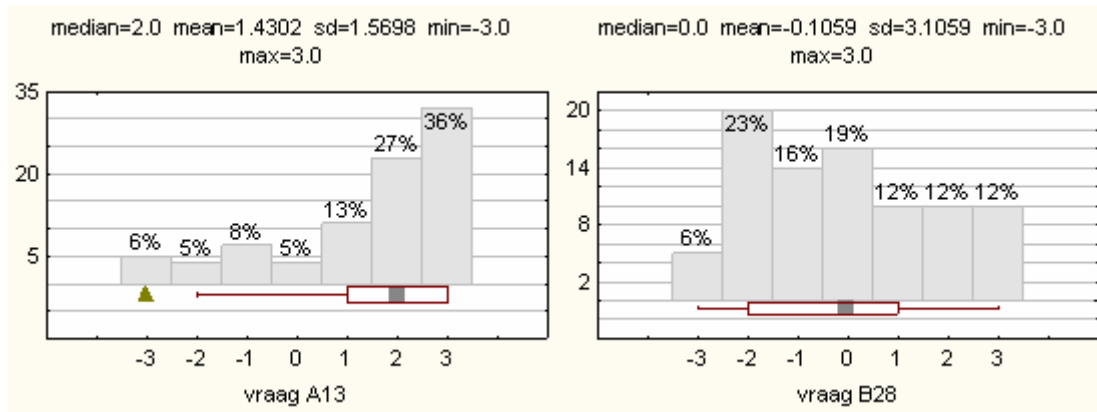


Figuur 58: Vergelyking tussen mans en vrou se antwoorde op gepaarde vrae A12 en B27

Die vroulike respondente handhaaf 'n meer ekstreme beoordeling van brief A en B se voorskriftelikheid as mans ($p=.018$). Alhoewel vroue ook relatief neutraal is, ontken hulle met 'n gemiddelde negatiewe telling van -0.57 dat brief A nie voorskriftelik is nie. Mans is meer neutraal met 'n negatiewe telling van -0.09. Die vroue is dit eens dat brief B nie voorskriftelik is nie met 'n gemiddelde van 2.071429. Die gemiddelde telling van vraag B27 se antwoorde deur mans is 1.511628.

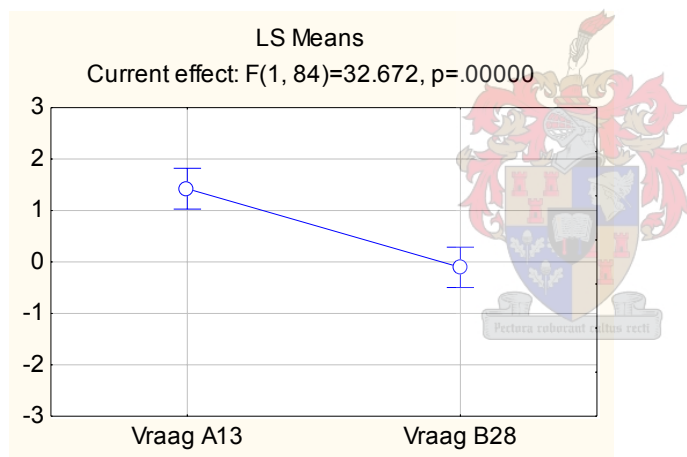
A13: *In plaas van bloot inligting weergee, behoort Brief A ook die lesers te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.*

B28: *Die skrywer van Brief B behoort harder te probeer om die voornemende student te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.*



Figuur 59: Antwoorde op vraag A13

Figuur 60: Antwoorde op vraag B28

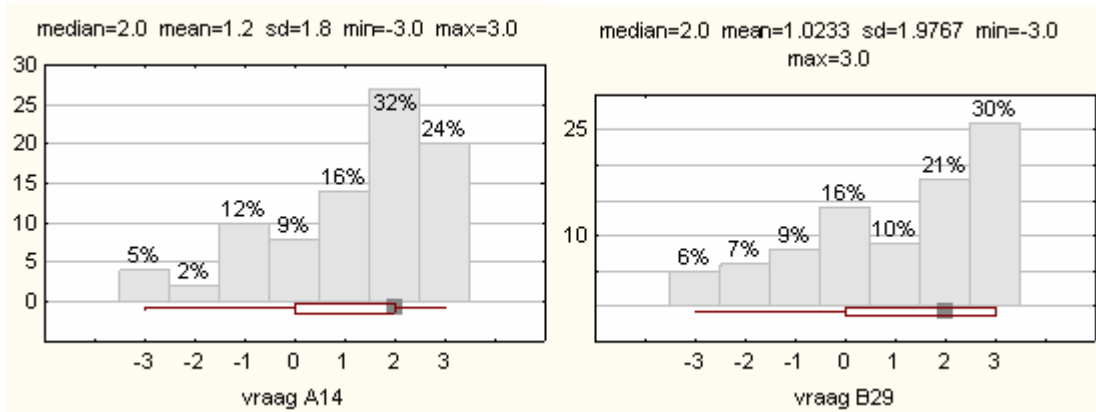


Figuur 61: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A13 en B28

Die proefpersone voel dat brief A veronderstel is om meer motiverend te wees as gevolg van 'n algemene bevestigende mediaan van 2 en 'n gemiddelde van 1.43. 77% van die respondente het geantwoord deur waardes 1, 2 en 3 te kies wat 'n bevestiging is van brief A se gebrek aan motivering. Die meeste van vraag B28 se antwoorde (71%) sentreer tussen -2 en 1. Daar is dus meer neutraliteit (gemiddelde: 0.1; mediaan: 0) rondom brief B se 'gebrek aan motivering'. Die beleefdheidsverskil ten opsigte van die aanwesigheid/gebrek aan motivering is egter beduidend ($p=0.00$).

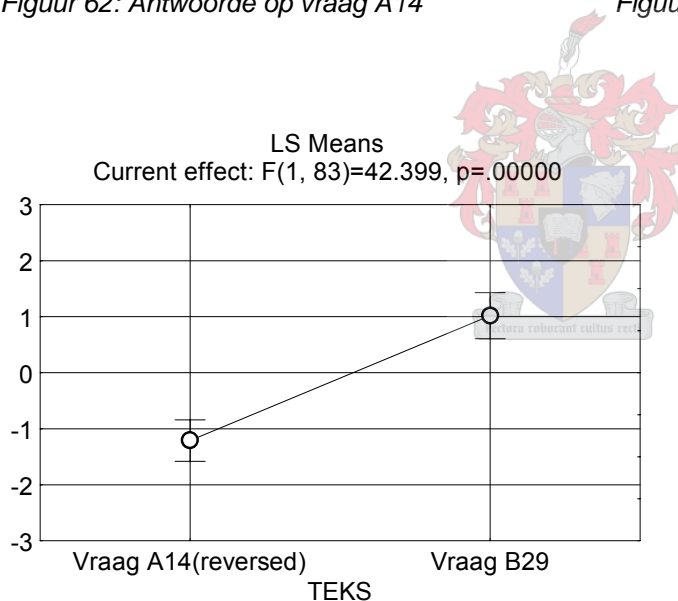
A14: Hierdie twee stellings sou eerder as bevele geïnterpreteer word as wat dit bestempel kan word as versoeke.

B29: Ek dink Brief B is beter omdat dit nie hierdie bevel bevat nie.



Figuur 62: Antwoorde op vraag A14

Figuur 63: Antwoorde op vraag B29



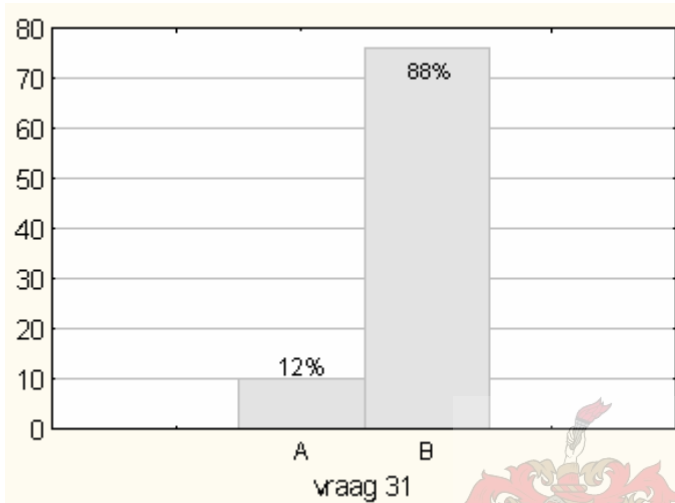
Figuur 64: Vergelyking tussen antwoorde op gepaarde vrae A14 en B29

Die meerderheid respondente interpreteer die betrokke aanhalings uit brief A as bevele en nie versoeke nie (gemiddelde: 1.2; mediaan: 2). Hulle antwoord impliseer dat hierdie aanhalings onbeleefd is aangesien 'n bevel die indruk skep dat die boodskap ononderhandelbaar is. In teenstelling hiermee ontvang brief B addisionele beleefdheidspunte aangesien die meeste respondente ten gunste van die gebrek aan bevele in hierdie brief is (gemiddelde: 1.02; mediaan: 2). Die vergelyking tussen die

twee vrae se antwoorde vertoon 'n statisties beduidende verskil tussen mekaar nadat vraag A14 se skaal in lyn gebring is met vraag B29 s'n ($p=.000$).

4.2.4 Ope vraag met betrekking tot brief A en B

31: Van watter brief hou jy die meeste? Brief A of brief B? Motiveer asb kortliks jou antwoord



Figuur 65: Vergelyking tussen respondente se briefvoorkeur

88% van die respondente het 'n voorkeur vir die brief waarin meer beleefdheidstrategieë te voorskyn kom. 12% verkies brief A. Sekere beskrywende woorde het 'n hoë gebruikersfrewensie by die motivering van vraag 31. Baie van die respondente wat brief B verkies, het hierdie weergawe as *vriendelik*, *verstaanbaar*, *duidelik*, *persoonlik*, *toeganklik*, *minder bevelend* en *gerusstellend* ondervind. Uit die 12% wat brief A aanhang, beskou die meeste brief B as *oormatig vriendelik* en *vals*. Die meeste proefpersone het aangedui dat die oorspronklike brief *moeiliker verstaanbaar*, *onvriendelik* en te *amptelik* is. Baie vind ook nie aanklank by die genommerde inligting nie. Tabelle 6 en 7 som die belangrikste beskrywende frases van die gemotiveerde keusevraag op:

Beskrywende woorde/frases van brief A	
Emotiewe reaksies	dwing gesag af
	fake
	baie intimiderend
	nie motiverend

	Ek betaal baie geld om hier te studeer, die minste wat hulle kan doen is om my ordentlik aan te spreek
	As dit my toelatingsbrief was sou ek negatief by die Universiteit begin het
	dit laat die Universiteit soos 'n scary plek vol reëls en regulasies klink
	nie mal oor brief A se attitude nie
	burokraties
	onvriendelik en onbepelbaar
	praat met my asof ek 'n stout kind is
	onbeskof
	betwyfel my intellek
	militaristies
	dra by tot confusion
Styl	Die brief lees moeilik
	klinies
	Dis langdradig
	te puntsgewys
	Dit lees soos 'n e-mail wat waarvan miljoene uitgestuur is
	Die styl is eng en rigied
	kom formeel oor
	te kort
	te kort-af
	onduidelik en deurmekaar
	moes dit twee keer deurlees
	stomp
	telegramstyl
	<i>lekker puntsgewys</i>
<i>Enige inligting wat puntsgewys uitgewys word is beter</i>	

Tabel 6: Opsomming van respondente se kommentaar van brief A op vraag 31

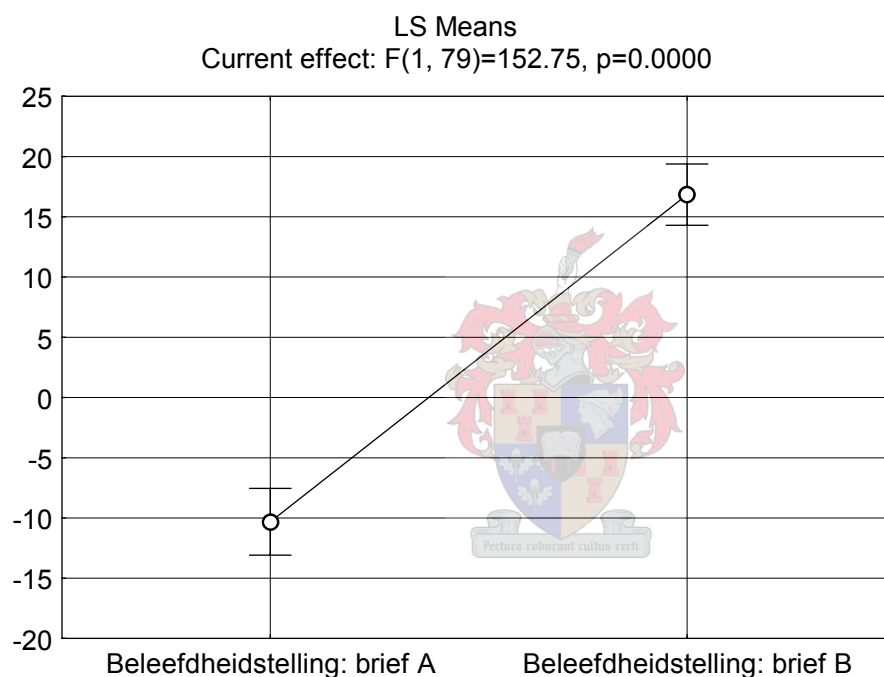
Beskrywende woorde/frases van brief B	
Emotiewe reaksies	laat my trots voel
	persoonlik
	motiverend
	maak mens lus om by die Universiteit te kom studeer
	vriendelik en behulpzaam

	die skrywer het 'n hart
	toeganklik
	maak jou minder bang
	gerusstellend vir 'n eerste jaar student
	laat mens beter voel
	laat die leser nie na 'n nommer voel nie
	laat student welkom voel
	meer mensgerig
	dit praat met 'n mens en nie met 'n robot nie
	die skrywer stel belang om my te help
	Dit maak my opgewonde
	meer beleefd
	minder masjien tipe boodskap
	skep die indruk van 'everything is going to be okay'
	minder bevelend
	<i>die vriendelikheid is oormatig</i>
	<i>die skrywer moet versigtig wees om nie te gemaklik oor te kom nie</i>
	<i>Die brief is vals</i>
	<i>dis asof die skrywer iets vir 'n klein kindjie verduidelik</i>
Styl	lees lekkerder
	lees makliker
	beter verduideliking van registrasieproses
	vloeiend
	duidelike instruksies
	beter skryfstyl
	verstaanbaar
	meer user friendly
	steeds formeel
	professioneel
	beter uitleg
	beter formaat
Beeld	skep 'n beter indruk van die Universiteit
	beter beeld van Stellenbosch

Tabel 7: Opsomming van respondente se kommentaar van brief B op vraag 31

4.2.5 Die somtotaal van beleefdheid in brief A en brief B

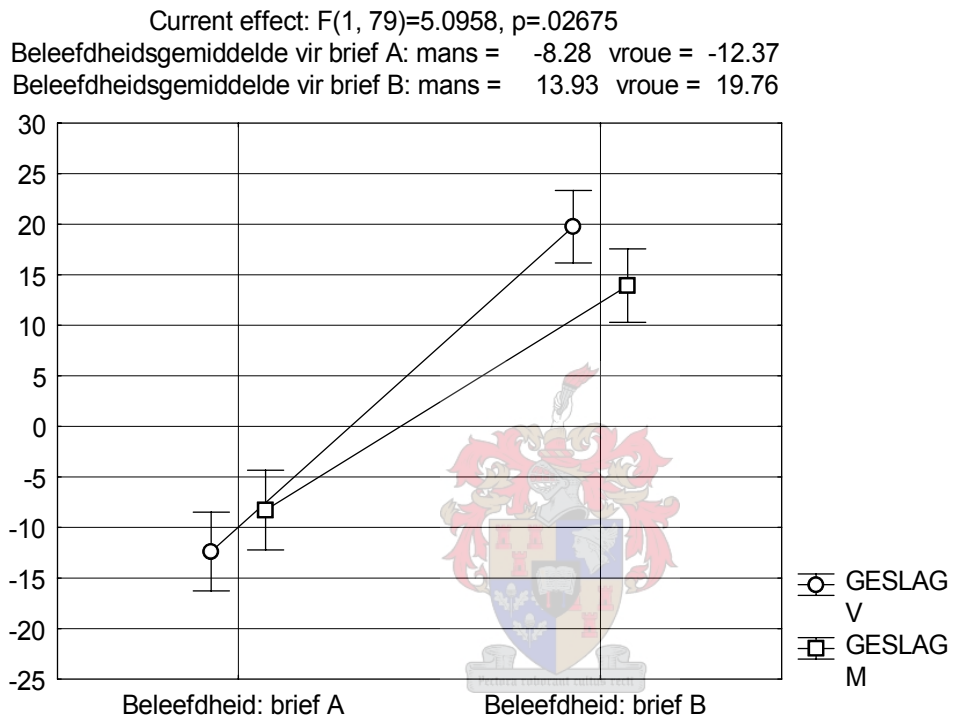
Ten einde 'n algehele beleefdheidstelling aan brief A en B te gee is al die gepaarde vrae se skale gesinkroniseer. Die -3 waardes wat 'n beleefde brief verteenwoordig, is uiteindelik omgedraai om 3-waarde te vorm. Hierdie verandering vestig 3 as die amptelike telling vir 'n beleefde teks en -3 as die amptelike telling vir 'n onbeleefde teks. Die resultate van al die antwoorde is opgetel en deur 'n betroubaarheidstoets gesit om gevolglik 'n algemene beleefdheidstelling vir brief A en brief B te gee. Hoe hoër die telling hoe meer beleefd is die vormbrief terwyl 'n laer telling 'n aanduiding van 'n onbeleefde vormbrief gee.



Figuur 66: Die algehele beleefdheidstelling van brief A en B

Dit is opvallend tot watter mate eenvormigheid tussen die vraelysrespondente bestaan in die beoordeling van beleefdheidskynsels in die twee briefweergawes. Die oorspronklike vormbrief kry 'n onbeleefdheidstelling van -10.29 en die vormbrief waarin Brown & Levinson se strategieë toegepas is, 'n beleefdheidstelling van 16.95. Die beduidende verskil in beleefdheid ($p=.000$) verhoog die waarskynlikheid dat die gebruik van linguïstiese beleefdheidsstrategieë in vormbriewe studente se aansien sal beskerm. Verder kan dit 'n fasiliterende rol in die vestiging van positiewe institusionele beeld van die US speel.

Geen statisties betekenisvolle verskille is bereken tussen respondente in die verskillende jaarvlakke ($p=.31$) of fakulteite ($p=.82$) nie. Die teksvolgorde het ook nie 'n beduidende verkil op die algehele interpretasie van die briewe nie ($p=.32$). Figuur 67 getuig daarvan dat die vroulike respondente meer gevoelig is vir beleefdheid as die manlike groep ($p=.03$). Vroue se algemene telling vir brief A is -12.37 terwyl mans dit 'n meer beleefde telling van -8.28 gee. Die antwoorde wat betrekking het op brief B bereken weer tot 19.76 vir vroue en 13.93 vir mans.



Figuur 67: 'n Vergelyking tussen mans en vroue se algehele beleefdheidsoordeel van brief A en B

~~~

# Hoofstuk 5 - Gevolgtrekking

## 5.1 Linguistiese beleefdheid en die beeld van die US

Die resultate van die navorsing beeld die aansienlike verskil tussen die respondente se beleefdheidsindruk van die twee vormbriewe uit. Die brief met 'n gebrek aan linguistiese beleefdheidstrategieë het ongetwyfeld destruktiewe gevolge vir die vestiging van 'n gunstige ekspressiewe boodskap. 74% tot 86% van die respondente is van mening dat die manier hoe hulle aangespreek word in vormbriewe, die beeld beïnvloed wat hulle van die Universiteit Stellenbosch het. Die styl van huidige vormbriewe aan die US het waarskynlik 'n negatiewe invloed op institusionele beeld inaggenome dat slegs 12% van 86 respondente tevrede is met brief A. Boonop is die gemotiveerde reaksie teenoor brief A alles behalwe opbouend tot 'n diensbare, toeganklike en verdraagsame institusionele beeld.

'n Onbeleefde institusionele beeld word hoogs waarskynlik aangevuur deur ontaktvolle spraakhandelinge in eksterne institusionele vormbriewe. Hierdie afleiding word gemaak uit die resultate van die vrae wat aansienverlies by die lesers van brief A toets.

### 5.1.1 Brief A se bydrae tot positiewe aansienverlies

Al sewe vrae wat brief A se bydrae tot positiewe aansienverlies toets se antwoorde bereken individueel tot 'n onbeleefde mediaan van -1 (-3 = onbeleefde brief; 3 = beleefde teks). Hierdie tellings verteenwoordig onbeleefdheid in terme van:

- 'n Neerhalende skrywerspersona
- 'n Skrywerspersona wat nie die voornemende student hoog ag nie
- 'n Ontoeganklike skrywerspersona
- 'n Skrywerspersona wat aanstoot gee
- 'n Skrywerspersona wat beperkte inligting aan die voornemende student kommunikeer
- 'n Ongeloofwaardige skrywerspersona
- Onduidelike inligtingsaanbod

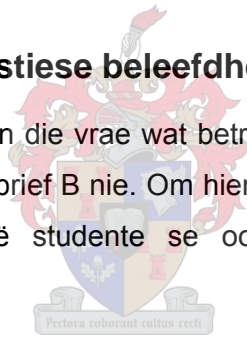
### **5.1.2 Brief A se bydrae tot negatiewe beeldverlies**

Uit die agt vrae wat brief B se bydrae tot negatiewe beeldverlies toets, toon die antwoorde op een vraag dat die respondente nie die skrywerspersona as ontoeganklik ervaar nie (mediaan: 1). Daarby is die meeste neutraal oor die skrywer se 'manipulerende benadering'. Drie uit die agt vrae se antwoorde gee egter 'n onbeleefde mediaan van -1 terwyl die ander drie stelle antwoorde die uiters hoë onbeleefde mediaan-waarde van -2 behaal. Negatiewe aansienverlies is dus meegebring deur

- 'n hoë magsafstand tussen die skrywer en voornemende student (-1)
- die skrywer se erkenning van die voornemende student se vrye wil (-1)
- die skrywer wat nie die voornemende student 'slaafs' behandel nie (0)
- die skrywer se beklemtoning van die voornemende student se magteloosheid (-2)
- die skrywer se voorskriftelikheid (-1)
- 'n demotiverende brief (-2)
- die gebruik van bevele (-2)

## **5.2 Die reaksie op linguistiese beleefdheidsstrategieë**

Nie een antwoord-gemiddelde van die vrae wat betrekking het op brief B gee 'n wenk van 'n onbeleefde evaluasie van brief B nie. Om hierdie rede bevorder die gebruik van linguistiese beleefdheidsstrategieë studente se oordeel gunstig teenoor aansien-bedreigende inligting.



### **5.2.1 Brief B se bydrae tot positiewe aansien-beskerming**

Sewe vrae toets brief B se rol in die bedreiging van positiewe aansien. Twee van die antwoorde se mediaan werk uit tot 'n beleefde waarde van 1 op die beleefdheidskaal; 'n ander vraag se antwoord bereken tot 'n mediaan van 1.5; vier vrae se antwoorde behaal 'n beleefdheidsstelling van 4. Gevolglik voel 'n beduidende getal van die studente-respondente dat brief B hulle respekteer op grond van die volgende eienskappe van die skrywerspersona:

- Die skrywerspersona is nie neerhalend nie (2)
- Die skrywerspersona toon 'n hoë waardering vir die voornemende student (2)
- Die toeganklike skrywerspersona (2)
- Die skrywerspersona wat nie aanstoot gee nie (1)
- 'n Breedvoerige inligtingsaanbod (2)
- 'n Geloofwaardige skrywer (1.5)

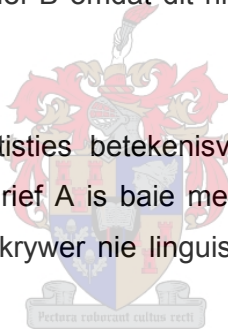
- 'n Duidelike inligtingsaanbod (1)

### **5.2.2 Brief B se bydrae tot negatiewe aansienbeskerming**

Volgens die mediaantellings perk brief B nie die studente-respondente se 'vrye wil' in nie. Die antwoorde op die vrae wat negatiewe beleefdheid toets se mediaantellings wissel tussen 'n neutrale 0 tot 'n beleefde 3. Hierdie tellings verteenwoordig beleefdheid in terme van

- 'n vermindering in die magsafstand tussen skrywer en voornemende student (0)
- die skrywer wat meer beskeie is (3)
- die skrywer wat nie manipulerend is nie (2)
- die skrywer wat erkenning gee aan die voornemende student se vrye wil (2)
- die skrywer wat nie die voornemende student se magteloosheid beklemtoon nie (1)
- die skrywer wat nie voorskriftelik is nie (2)
- 'n motiverende brief (0)
- 'n positiewe evaluering van brief B omdat dit nie bevele rig aan die voornemende student nie (2)

Daar kom dus duidelike en statisties betekenisvolle konsekwentede voor in die beantwoording van die vraelys. Brief A is baie meer aansienbedreigend en gevolglik onbeleefd as brief B omdat die skrywer nie linguistiese beleefdheidstrategieë toepas nie ( $p=.000$ ).



### **5.2.3 Fakulteit, geslag, jaargang en briefvolgorde**

Die resultate uit die Fakulteit Natuurwetenskappe en Lettere en Sosiale Wetenskappe vertoon geen beduidende verskille nie ( $p=.82$ ). Geen noemenswaardige verskille bestaan ook tussen die respondente se antwoorde op grond van hulle onderskeie jaarvlakke nie ( $p=.31$ ). Die volgorde waarin die vormbriewe aan die respondente aangebied is het daarby geen statisties beduidende invloed op die manier waarop die respondente die vrae beantwoord het nie ( $p=.32$ ).

## **5.3 Probleemkwessies**

### **5.3.1 Die vertaling van konseptuele omskrywings in gepaarde vrae**

Een van die probleemkwessies van die navorsing was die suksesvolle omsetting van Brown & Levinson se omskrywings van beleefdheidstrategieë in paslike vraagformulerings. Elke vraag moet boonop die teoretici se spesifieke definisie van

positiewe en negatiewe aansienverlies as 'n uitkoms van die vraag toets. Om dit te verseker is die problematiese formulering wat op potensiële aansien-bedreigende spraakhandelinge dui deur 'n tekskundige geverifieer. In 'n poging om getrou te bly aan teoretiese konsepte, kon die begrip van sekere vraagformulerings (soos vrae A5 en B20, A6 en B21, A13 en B28) egter in die slag bly.

### **5.3.2 Die sewe-punt Likert-skaal**

Die sewe-punt Likert-skaal is gebruik om respondente te voorsien van genoegsame keusevryheid tydens die beantwoording van die vrae. Dit gee dus 'n meer gedifferensieerde statistiese weerspieëling van hulle oordeel. Ten spyte hiervan hou die uitgebreide sewe-punt skaal ook 'n nadeel in: dit verklein die ruimte waarin statistiese beduidendheid aangedui word by die bewerking van die *repeated measures*-prosedure. Dit beteken dat gemiddeldes van gepaarde vrae wat in dieselfde pool van die beleefdheidskaal val, 'n statisties beduidende verskil kan aandui.

### **5.3.3 Voor die hand liggende uitkomst**

Hierdie studie kan lei tot die kritiek dat die navorsing voor die hand liggende uitkomstes toets. Die kritiek hou in 'n sekere mate water. Dit is 'n gegewe dat die aangepaste vormbrief teoreties meer beleefd is en dit getuig sonder twyfel van meer gepaste styl en toon. Die verweer hierteen is dat die gepaarde vrae nie net die respondente se beleefdheidsinterpretasie van die vormbriewe toets nie, maar veral hulle oordeel oor die gebruik van linguistiese beleefdheidsstrategieë. Die vraelys maak voorsiening vir die respondente om byvoorbeeld hulle ontevredenheid teenoor die 'beleefde vormbrief' uit te spreek.

Verder is dit nie 'n gegewe dat studente van die US beleefdheid as 'n belangrike aspek van styl in vormbriewe ag nie. In 'n ondersoek na beleefdheid (tegemoetkomende gedrag) in 36 wêreldstede is gevind dat mense in Amsterdam, Sydney, Milan, Jakarta en Mumbai van die onbeleefdste is (Hemelryk, 2006). Johannesburgers word gemiddeld geklassifiseer ten opsigte van beleefdheid deur vyftiende posisie op die skaal te haal. Kultuur bepaal tot watter mate beleefdheid as 'n noodsaaklike element in effektiewe kommunikasie beskou word en daarom ag alle kulture dit nie belangrik nie. Die studie na beleefdheid in vormbriewe bewys dus die hoë waarskynlikheid dat wit, Afrikaanssprekende studente in Stellenbosch tegemoetkomende gedrag belangrik ag.

## 5.4 Advies vir skrywers van institusionele vormbriewe

Indien die skrywer 'n tegemoetkomende en gepaste houding wil inneem teenoor hierdie doelgroep kan die volgende advies gevolg word:

- Bekende inligting moet nie aangebied word as nuwe inligting nie. Dit dui op 'n neerhalende houding van die sender.
- Gebruik ekspressiewe spraakhandelinge om erkenning aan die leser te gee. Hou wel in gedagte dat te veel ekspressiewe spraakhandelinge oordadig kan oorkom en 'n ongeloofwaardigheid meebring.
- Gebruik direkte spraakhandelinge (byvoorbeeld bevele of versoeke) om die leser uit te nooi om jou te konsulteer/'lastig' te val.
- Gebruik indirekte spraakhandelinge om die leser te motiveer om 'n handeling tot die voordeel van die skrywer te verrig.
- Oorweeg die gewigtigheid van 'n spraakhandeling deur die volgende faktore in ag te neem:
  - die magsafstand tussen die sender en ontvanger
  - die sosiale afstand tussen die sender en ontvanger
  - die geladenheid van die spraakhandeling in die kultuur van die doelgroep
- Formuleer potensieel onbeleefde voorwaardes as aansporings.
- Formuleer die sinne sodat dit voorkom asof die skrywer/institusie die koste wat die leser moet aangaan verminder, en sy eie koste vermeerder.
- Verskaf voldoende inligting aan die leser.
- Beklemtoon die leser se vrye wil deur geen neerbuigende aannames oor sy/haar behoeftes te maak nie.
- Vra om verskoning vir onbeleefde spraakhandelinge of toon aan dat jy bewus is daarvan dat die spraakhandeling wat jy 'verrig' indringend is.
- Formuleer voorwaardes as 'n algemene reël.

## 5.5 Verdere navorsingsmoontlikhede

Hierdie ondersoek sal beslis gerepliseer moet word vir verskillende kultuurgroepe. Watts (2003: 107) verwys byvoorbeeld na navorsing waarin negatiewe aansien ondersoek is in 'n Zulu-gemeenskap. Hy kom tot die gevolgtrekking dat negatiewe aansien in die Zulu-kultuur na iets anders verwys as die tradisionele Westerse konsep hiervan. Vir Zulus gaan dit nie om die individu se behoefte dat sy voorgenome handelinge nie belemmer moet word deur ander nie. In hierdie kultuur is beleefdheid



eerder 'n kollektiewe aangeleentheid wat gepaard gaan met sosiaal korrekte gedrag (Watts, 2003: 108).

Navorsing wat swart studente se aansienbehoefte toets kan gevolglik betekenisvolle resultate oplewer. Styladvies aangaande beleefdheid kan dus hieruit afgelei word vir 'n swart studentedoelgroep. Dit sal van die navorser vereis om Goffman se definisie van beleefdheid toe te pas aangesien beeld binne hierdie konteks 'n sosiaal afhanklike konstruksie is.

Verder moet in ag geneem word dat hierdie 'n gevallestudie was waarin die effek van beleefdheid in slegs een teks getoets is. Die waarde van die gevallestudie is daarom primêr daarin geleë om te laat sien hoe hierdie tipe navorsing gedoen kan word. Voordat beduidende uitsprake gemaak kan word oor die beleefdheid in vormbriewe van die Universiteit Stellenbosch sal daar egter navorsing gedoen moet word oor veel meer tekste as slegs hierdie een geval.

Die navorsingsontwerp was 'n binnegroepontwerp, waar proefpersone albei tekste in vergelyking met mekaar kon beoordeel. Dit sal belangrik wees om hierdie ondersoek ook te repliseer met 'n tussengroepontwerp. Die verwagting is dat die effek statisties minder beduidend sal wees, veral omdat proefpersone dit moeilik vind om oordele te fel oor aspekte van teksontwerp as hulle dit nie in kontras kan beoordeel nie. Lesers se oordeel oor veral dieperliggende ontwerpaspekte (en beleefdheidsverskynsels mag dalk in hierdie kategorie val) is nie altyd so duidelik omlyn en geartikuleerd nie. Hierdie standpunt sal egter deur verdere navorsing getoets moet word.

~\*~

## Bibliografie

Brown, P & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some Universals in language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.

De Stadler, L.G. (2004). *Dokumentanalise en -ontwerp*, Boek 1 (Universiteit Stellenbosch klasnotas).

Downey, S.M. (2001). *The Relationship Between Corporate Culture and Corporate Identity*. *Public Relations Quarterly*, Vol. 31 No.4, pp.7-12.

Du Toit, P. & Smith-Müller, W. (2003). *Stylboek: riglyne vir paslik skryf*. Van Schaik Uitgewers, Pretoria.

Fielding, M. (1997). *Effective Communication in Organizations: preparing messages that communicate*. Juta & Co, Kenwyn.

Hatch, M.J. & Schultz, M. (1997). Relations between organizational culture, identity and image. *European Journal of Marketing*. Volume 31, Number 5, 1997, pp. 356-365(10).

Hemelryk, S. (2006). *Reader's Digest Canada Online. How Polite Are We? We ranked the world*. Retrieved February 15, 2007, from <http://www.readersdigest.ca/mag/2006/07/polite.php>

Hendriks, B. (2002). *More on Dutch-English please? A study of request performance by Dutch native speakers, English native speakers and Dutch learners of English*. Nijmegen University Press, Nijmegen.

Jannedy, S. & Poletto, R. (1994) *Language Files*. Ohio State University Press: Columbus, Pp. 228 – 239.

Kramarae, C., Schultz, M. & O'Barr, W.M. (1984). *Language and Power*. Sage Publications, Beverly Hills.

Kaul, A. & Kulkarni, V. (2005). Coffee, Tea or...? : Gender and Politeness in Computer Mediated Communication (CMC). *Indian Institute of Management* [Elektronies].

Beskikbaar: <http://www.iimahd.ernet.in/publications/data/2005-04-02ashakaul.pdf>.

Augustus 2005

Labuschagne, F.J. & Eksteen, L.C. (1996). *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*. J.L. van Schaik, Pretoria.

Moore, A. (2001). Pragmatics. Universal Teacher: *Andrew Moore teaching site*

Beskikbaar: <http://www.shunsley.eril.net/armoore/> September 2006

Murphy, B. & Neu, J. (1996). *My grade's too low: the speech act set of complaining*. In Gass, S.M. & Neu, J. (eds). *Speech Acts across Cultures*. Mouton de Gruyter: Berlin, New York. Pp. 1991 – 216.

Piotrowski, M.V. (1991). *Better Business Writing: How to give extra power and clarity to your memos, letters and reports*. Piatkus, London.

Planken, B. (2002). *Face and Identity Management in Negotiation*. Nijmegen University Press, Nijmegen.

Scholtz, D. (2003). *Communication for Business Administration*. Oxford University Press, Cape Town.

Sharp, D.W. (1984). *Writing Business Letters with a Personal Touch*. Lifetime Learning Publications, Belmont.

Thomas, Jenny. (1995). *Meaning in Interaction: an introduction to Pragmatics*. Longman: London, New York. Ch. 2, pp. 28 – 54.

Tredoux, C. & Durrheim, K. (2002). *Numbers, Hypotheses and Conclusions: a Course in Statistics for the Social Sciences*. UCT Press, Cape Town.

Van Ommen, H. & Van Kuppenveld, E. (1995). *Professionele Bedrijfscommunicatie: Het Handbook voor Tekstschrijvers*. Wolters-Noordhoff Groningen, The Netherlands.

Watts, R.J. (2003). *Politeness: Key Topics in Sociolinguistics*. Cambridge University Press, Cambridge.

Wolford, C.L. & Vanneman, G. (1992). *Business Communication*. Harcourt Brace Jovanovich College Publisher, Fort Worth.

Young, M.H. (2006). *Preparing to do a Needs Assessment Survey*. (Cape Technikon class notes).





# BYLAE A



# Brief A



UNIVERSITEIT · STELLENBOSCH · UNIVERSITY  
jou kennisvenoot · your knowledge partner

MEJ HYPOTHETICAL  
FIKTIEFSTRAAT 10  
ANYWHERE SA  
10001

18 Augustus 2006

Studentenommer: 123456789

Geagte Mej Hypothetical

## U TOELATING TOT DIE UNIVERSITEIT AS STUDENT IN 2007

1. U het aansoek gedoen om toelating tot sowel die keuringsprogram(me) BRekeningkunde E as die **nie-keuringsprogram** BComm (Finansiële Rek) E. Keuring vind na einde September plaas. Sodra ons u uitslag het, sal ons u dit skriftelik laat weet. Dit is vir my aangenaam om u in kennis te stel dat u intussen voorwaardelik tot bogenoemde nie-keuringsprogram toegelaat word. Hierdie toelating het geen invloed op u aansoek om toelating tot die keuringsprogram(me) nie.
2. Toelating tot die nie-keuringsprogram is vir u veral belangrik, as u losies in 'n Universiteitskoshuis verlang. Elke aansoeker om losies moet naamlik reeds tot die Universiteit toegelaat wees.
3. Tans kan die Universiteit u net **voorwaardelik** toelaat.  
Hy moet t.o.v. elke voornemende student eers kontroleer of hy/sy aan al die toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen. Wanneer u u vir die formele registrasie aanmeld, moet u dus u oorspronklike uitslagadvies of oorspronklike matrieksertifikaat aan ons toon.
4. **Voorts rus die onus op u om te verseker** dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.
5. Indien u wel 'n plek in die keuringsprogram kry, en dit aanvaar, verval u toelating tot die nie-keuringsprogram outomaties.
6. As u bv. van woonadres of beoogde program verander of besluit om u aansoek terug te trek, **laat ons dit asseblief skriftelik weet**.
7. Registrasie geskied volgens 'n voorgeskrewe program (wat u mettertyd sal ontvang).
8. Die datum waarop u by die Universiteit moet aanmeld sal in die tweede helfte van die jaar gekommunikeer word.

Vriendelik die uwe

(Mev) \*\*\*

n. DIE REGISTRATEUR



# BYLAE B





# Brief B



UNIVERSITEIT • STELLENBOSCH • UNIVERSITY  
jou kennisvennoot • your knowledge partner

MEJ HYPOTHETICAL  
FIKTIEFSTRAAT 10  
ANYWHERE SA  
10001

18 Augustus 2006

Studentenommer: 123456789

Geagte Mej Hypothetical

## UNIVERSITEITSTOELATING AS STUDENT IN 2007

Dankie dat u die Universiteit Stellenbosch oorweeg as toonaangewende kennisvennoot in u tersiêre studie. Ons het u aansoek om toelating tot die keuringsprogram BRekeningkunde, sowel as die nie-keuringsprogram BComm (Finansiële Rek) ontvang en deeglik beskou.

Baie geluk! Ek deel u graag mee dat u op grond van u graad elf-punte voorwaardelik toegelaat word tot die nie-keuringsprogram, BComm (Finansiële Rek). Dit beteken dat

- u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeindeksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen
- en dat u asseblief u oorspronklike matrieksertifikaat/uitslagadvies moet toon tydens formele registrasie in Januarie

U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u **matriekeindeksamenpunte** wat aan die toelatingsvereistes moet voldoen. Intussen stel u toelating tot die nie-keuringsprogram u nou ook in staat om aansoek te doen vir koshuislosies, indien u akkommodasie hier sou verlang.

Die Fakulteit Ekonomiese en Bestuurswetenskappe hanteer egter die keuringsproses van die keuringsprogram waarvoor u ook aansoek gedoen het anders as die gewone administratiewe toelatingsproses van die nie-keuringsprogram. Om hierdie rede kan die Universiteit u ongelukkig eers in Oktober skriftelik in kennis stel of u aanvaar is tot die keuringsprogram. **Indien u wel teen Oktober 'n plek in die keuringsprogram ontvang en dit aanvaar, verval u toelating tot die nie-keuringsprogram outomaties.**

Let wel daarop dat toelating tot 'n nie-keuringsprogram nie 'n invloed het op toelating tot 'n keuringprogram nie.

Om die registrasieproses vir u so maklik moontlik te maak, stuur ons aan u 'n program teen die tweede helfte van die jaar. Daarin word onder andere die datum aangedui waarop u moet aanmeld by die Universiteit. Die US wil ook 'n laaste versoek aan u rig. Indien u woonadres/beoogde program verander óf u besluit om u aansoek terug te trek, moet u asb die Universiteit skriftelik in kennis stel.

Weereens geluk met u voorlopige toelating!

Vriendelik die uwe

(Mev) \*\*\*

n. DIE REGISTRATEUR



# BYLAE C



## Voor jy begin...

Baie dankie dat jy bereid is om met die navorsing te help. Dit sal jou ongeveer tien minute neem om die vraelys in te vul.

Die vraelys bestaan uit die dokument wat jy nou lees (die gedeelte met vrae ingesluit) asook 'n bylae met twee voorbeeldtekste.

Nadat jy die algemene vrae op die volgende bladsy ingevul het, moet jy asseblief altwee voorbeeldtekste, getiteld Brief A en Brief B, **direk na mekaar deurlees** voor jy die vraelys invul. Beide Brief A en Brief B is weergawes van 'n amptelike brief wat deur die Universiteit Stellenbosch (US) aan 'n voornemende student gepos is.

Die voornemende student doen aansoek vir die BRek-kursus maar omdat die keuring so streng is vir hierdie program, doen sy veiligheidsomhalwe ook aansoek vir die nie-keuringsprogram, BComm. Altwee weergawes van die brief stel haar in kennis dat sy voorlopig aanvaar word tot die BComm-program maar dat sy nog nie tot die BRek-program toegelaat kan word nie. Die briewe wil ook vir haar ander inligting omtrent Universiteitstoelating en registrasie verduidelik.

Soos hierdie student, kry jy ook amptelike briewe van die Universiteit. Jou eie toelatingsbrief was waarskynlik een. Hierdie brief was dus een van die eerste indrukke wat jy van die administratiewe afdeling van die Universiteit Stellenbosch gekry het en daarom is jou opinie vir ons baie belangrik.



## Persoonlike detail

Merk deur middel van 'n kruisie watter opsie op jou van toepassing is:

### JOU FAKULTEIT

• Lettere & Wysbegeerte

• Natuurwetenskappe

### JAARVLAK

• Derde jaar

• Meesters

• Honneurs

### GESLAG

• Manlik

• Vroulik

## Algemene vrae

Dui aan of jy saamstem of verskil met die stellings deur 'n kruisie te maak op die skaal. Die een uiterste (-3) beteken jy verskil heeltemal; die ander uiterste (3) beteken jy stem volkome saam.

- a) Die manier hoe ek aangespreek word in briewe van die Universiteit Stellenbosch (US), beïnvloed die beeld wat ek van die Universiteit as instansie het.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

- b) Briewe wat die US aan studente rig, is gewoonlik nie baie vriendelik teenoor die lesers nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

- c) 'n Onaantreklike en moeilik verstaanbare brief het 'n invloed op hoe gewaardeerd ek as leser voel.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

- d) Die Universiteit behoort 'n 'kliëntgesentreerde' aanslag te hê in sy amptelike dokumentasie aan studente.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

**Lees Brief A en Brief B direk na mekaar deur voordat jy die vrae beantwoord**

## Vrae 1-15 het betrekking slegs op Brief A (bylae)

1. Lees die volgende twee aanhalings uit Brief A en dui aan of jy saamstem met die onderstaande stelling:

- *Registrasie geskied volgens 'n voorgeskrewe program*
- *Die onus [rus] op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie [...] toelatingsvereistes voldoen*

Hierdie aanhalings is heel moontlik voor die hand liggende inligting vir die voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

2. Die skrywer van hierdie brief het 'n hoë waardering vir die leser as voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

3. Kyk na die gebruik van die aanspreekvorm *u* in die volgende twee aanhalings uit Brief A:

- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*
- *Toelating tot die nie-keuringsprogram is vir u veral belangrik...*

Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

4. Die skrywer van Brief A kom voor as 'n toeganklike persoon wat studente graag wil help.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

5. In die eerste paragraaf verseker die skrywer die leser van haar voorwaardelike toelating tot die Universiteit. In die tweede paragraaf kan die skrywer effens neerhalend voorkom (die onderstaande aanhaling) omdat sy beklemtoon dat die voornemende student nog nie volkome aanvaar is nie én omdat sy aanneem dat die voornemende student op soek is na koshuisverblyf. Dui aan of jy saamstem met die stelling wat op die aanhaling volg:

- *Toelating tot die nie-keuringsprogram is veral vir u belangrik as u losies in 'n Universiteitskoshuis verlang*

Die houding van die skrywer is aanvaarbaar omdat die boodskap effektief oorgedra moet word.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

6. Oorweeg die beeld wat geskep word van studente in die volgende aanhalings en dui asb aan of jy saamstem met die kommentaar wat daarop volg:

- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*
- *Registrasie geskied volgens 'n voorgeskrewe program.*

Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

7. Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

8. Die voornemende student sal die kriptiese en kort verduideliking van die Universiteit se toelatingsprosedure waardeer.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

9. Oorweeg die skrywer se gelukwensing teen die agtergrond van die hele Brief A:

- *Dit is vir my aangenaam om u in kennis te stel dat u intussen voorwaardelik tot bogenoemde nie-keuringsprogram toegelaat word.*

Die skrywer se gelukwensing aan die voornemende student kom nie opreg voor nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

10. Die skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

11. Die skrywer herhaal die feit dat die leser nog nie volkome tot die Universiteit aanvaar is nie vier keer:

- *u [is] intussen voorwaardelik toegelaat*
- *Hierdie toelating het geen invloed op u aansoek om toelating [...] nie*
- *Tans kan die Universiteit u net voorwaardelik toelaat*
- *[Die Universiteit] moet tov elke voornemende student eers kontroleer of hy/sy aan al die toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*

Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

12. Die skrywer is nie oormatig voorskriftelik nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

13. In plaas van bloot inligting weer te gee, behoort Brief A ook die leser te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

14. Die skrywer rig twee versoeke aan die voornemende student:

- *U moet dus u oorspronklike uitslagadvies of oorspronklike matrieksertifikaat aan ons toon*
- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes voldoen*

Hierdie twee stellings sou eerder as *bevele* geïnterpreteer kon word as wat dit bestempel kan word as *versoeke*.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

15. Die inligting aangaande die registrasieproses is nie duidelik nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

### Vrae 16-30 het betrekking slegs op Brief B (bylae)

16. Brief B gee 'n breedvoerige verduideliking van voor die handliggende inligting.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

17. Die lyk asof die skrywer 'n hoë waardering het vir die voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

18. Kyk na die gebruik van die aanspreekvorm *u* in die volgende aanhalings uit Brief B:

- *Dankie dat u die Universiteit Stellenbosch oorweeg as toonaangewende kennisvennoot in u tersiêre studie*
- *U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u matriekeindeksamenpunte*

Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

19. Die skrywer kom voor as iemand wat toeganklik sal wees vir studentenvrae.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

20. Beoordeel die houding van die skrywer teenoor die voornemende student in die volgende drie aanhalings:

- *Dankie dat u die Universiteit Stellenbosch oorweeg as toonaangewende kennisvennoot*
- *Ons het u aansoek om toelating [...] ontvang en deeglik beskou*
- *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeindeksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen*
- *Baie geluk!*

Die houding van die skrywer is aanvaarbaar en die boodskap word effektief oorgedra.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   |   | Stem volkome saam |  |
|-------------------|----|----|---|---|---|-------------------|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3                 |  |

21. Oorweeg die beeld wat geskep word van studente in die volgende aanhalings en dui asb aan of jy saamstem met die kommentaar wat hierop volg

- *Intussen stel u voorwaardelike toelating u nou ook in staat om aansoek te doen vir koshuislosies, indien u akkomodasie hier sou verlang*
- *Die Universiteit [kan] u ongelukkig eers in Oktober skriftelik laat weet*

- Om die registrasieproses vir u so maklik moontlik te maak...

Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

22. Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|----------|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1 | 2                 | 3 |

23. Ek dink dat die voornemende student die breedvoerige verduideliking van die Universiteitstoelatingsprosedure sal waardeer.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|----------|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1 | 2                 | 3 |

24. In die tweede paragraaf van Brief B wens die skrywer die voornemende student geluk met haar voorwaardelike toelating.

- *Baie geluk! Ek deel u graag mee dat u op grond van u graad elf-punte voorwaardelik toegelaat word tot die nie-keuringsprogram, BComm (Finansiële Rek).*

Die skrywer se gelukwensing aan die student kom nie opreg voor nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

25. Hierdie skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

26. Lees die onderstaande stellings.

- *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeindeksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen*
- *U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u matriekeindeksamenpunte wat aan die toelatingsvereistes moet voldoen*

Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

27. Die skrywer rig duidelike en beleefde versoeke aan die voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

28. Die skrywer van Brief B behoort harder probeer om die voornemende student te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

29. Die volgende sin word aangehaal uit Brief A en kom dus nie in Brief B voor nie.



- **Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.**

Ek dink Brief B is beter omdat dit nie hierdie bevel bevat nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

30. Die inligting aangaande die registrasieproses is nie duidelik nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

31. Van watter brief hou jy die meeste? Brief A of Brief B? Motiveer asb kortliks jou antwoord.

---

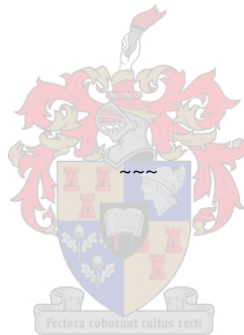
---

---

---

---

---



# BYLAE D



## Voor jy begin...

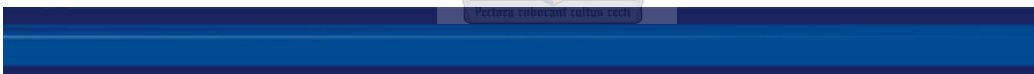
Baie dankie dat jy bereid is om met die navorsing te help. Dit sal jou ongeveer tien minute neem om die vraelys in te vul.

Die vraelys bestaan uit die dokument wat jy nou lees (die gedeelte met vrae ingesluit) asook 'n bylae met twee voorbeeldtekste.

Nadat jy die algemene vrae op die volgende bladsy ingevul het, moet jy asseblief altwee voorbeeldtekste, getiteld Brief B en Brief A, **direk na mekaar deurlees** voor jy die vraelys invul. Beide Brief B en Brief A is weergawes van 'n amptelike brief wat deur die Universiteit Stellenbosch (US) aan 'n voornemende student gepos is.

Die voornemende student doen aansoek vir die BRek-kursus maar omdat die keuring so streng is vir hierdie program, doen sy veiligheidsomhalwe ook aansoek vir die nie-keuringsprogram, BComm. Altwee weergawes van die brief stel haar in kennis dat sy voorlopig aanvaar word tot die BComm-program maar dat sy nog nie tot die BRek-program toegelaat kan word nie. Die briewe wil ook vir haar ander inligting omtrent Universiteitstoelating en registrasie verduidelik.

Soos hierdie student, kry jy ook amptelike briewe van die Universiteit. Jou eie toelatingsbrief was waarskynlik een. Hierdie brief was dus een van die eerste indrukke wat jy van die administratiewe afdeling van die Universiteit Stellenbosch gekry het en daarom is jou opinie vir ons baie belangrik.



## Persoonlike detail

Merk deur middel van 'n kruisie watter opsie op jou van toepassing is:

### JOU FAKULTEIT

• Lettere & Wysbegeerte

• Natuurwetenskappe

### JAARVLAK

• Derde jaar

• Meesters

• Honneurs

### GESLAG

• Manlik

• Vroulik

## Algemene vrae

Dui aan of jy saamstem of verskil met die stellings deur 'n kruisie te maak op die skaal. Die een uiterste (-3) beteken jy verskil heeltemal; die ander uiterste (3) beteken jy stem volkome saam.

- a) Die manier hoe ek aangespreek word in briewe van die Universiteit Stellenbosch (US), beïnvloed die beeld wat ek van die Universiteit as instansie het.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

- b) Briewe wat die US aan studente rig, is gewoonlik nie baie vriendelik teenoor die lesers nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

- c) 'n Onaantreklike en moeilik verstaanbare brief het 'n invloed op hoe gewaardeerd ek as leser voel.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

- d) Die Universiteit behoort 'n 'kliëntgesentreerde' aanslag te hê in sy amptelike dokumentasie aan studente.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

**Lees Brief B en Brief A direk na mekaar deur voordat jy die vrae beantwoord**

## Vrae 1-15 het betrekking slegs op Brief B (bylae)

1. Brief B gee 'n breedvoerige verduideliking van voor die handliggende inligting.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

2. Die lyk asof die skrywer 'n hoë waardering het vir die voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

3. Kyk na die gebruik van die aanspreekvorm *u* in die volgende aanhalings uit Brief B:

- *Dankie dat u die Universiteit Stellenbosch oorweeg as toonaangewende kennisvennoot in u tersiêre studie*
- *U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u matriekeindeksamenpunte*

Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

4. Die skrywer kom voor as iemand wat toeganklik sal wees vir studentenvrae.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

5. Beoordeel die houding van die skrywer teenoor die voornemende student in die volgende drie aanhalings:

- *Dankie dat u die Universiteit Stellenbosch oorweeg as toonaangewende kennisvennoot*
- *Ons het u aansoek om toelating [...] ontvang en deeglik beskou*
- *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeindeksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen*
- *Baie geluk!*

Die houding van die skrywer is aanvaarbaar en die boodskap word effektief oorgedra.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

6. Oorweeg die beeld wat geskep word van studente in die volgende aanhalings en dui asb aan of jy saamstem met die kommentaar wat hierop volg

- *Intussen stel u voorwaardelike toelating u nou ook in staat om aansoek te doen vir koshuislosies, indien u akkomodasie hier sou verlang*
- *Die Universiteit [kan] u ongelukkig eers in Oktober skriftelik laat weet*
- *Om die registrasieproses vir u so maklik moontlik te maak...*

Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

7. Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Neutraal | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|----------|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1        | 2                 | 3 |  |

8. Ek dink dat die voornemende student die breedvoerige verduideliking van die Universiteitstoelatingsprosedure sal waardeer.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

9. In die tweede paragraaf van Brief B wens die skrywer die voornemende student geluk met haar voorwaardelike toelating.

- *Baie geluk! Ek deel u graag mee dat u op grond van u graad elf-punte voorwaardelik toegelaat word tot die nie-keuringsprogram, BComm (Finansiële Rek).*

Die skrywer se gelukwensing aan die student kom nie opreg voor nie.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

10. Hierdie skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

11. Lees die onderstaande stellings.

- *Dit beteken dat u verseker kan wees van volwaardige toelating wanneer u matriekeindeksamenpunte ook aan die toelatingsvereistes van die beoogde program voldoen*
- *U sal dus outomaties toelating ontvang tot die BComm-program op grond van u matriekeindeksamenpunte wat aan die toelatingsvereistes moet voldoen*

Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

12. Die skrywer rig duidelike en beleefde versoeke aan die voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

13. Die skrywer van Brief B behoort harder probeer om die voornemende student te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

14. Die volgende sin word aangehaal uit Brief A en kom dus nie in Brief B voor nie.

- ***Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.***

Ek dink Brief B is beter omdat dit nie hierdie bevel bevat nie.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

15. Die inligting aangaande die registrasieproses is nie duidelik nie.

| Verskil heeltemal |    |    | Neutraal | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|----------|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0        | 1                 | 2 | 3 |

## Vrae 16-30 het betrekking slegs op Brief A (bylae)

16. Lees die volgende twee aanhalings uit Brief A en dui aan of jy saamstem met die onderstaande stelling:

- *Registrasie geskied volgens 'n voorgeskrewe program*
- *Die onus [rus] op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie [...] toelatingsvereistes voldoen*

Hierdie aanhalings is heel moontlik voor die hand liggende inligting vir die voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

17. Die skrywer van hierdie brief het 'n hoë waardering vir die leser as voornemende student.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

18. Kyk na die gebruik van die aanspreekvorm *u* in die volgende twee aanhalings uit Brief A:

- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*
- *Toelating tot die nie-keuringsprogram is vir u veral belangrik...*

Die skrywer probeer respek afdwing deur die voornemende student so aan te spreek.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

19. Die skrywer van Brief A kom voor as 'n toeganklike persoon wat studente graag wil help.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

20. In die eerste paragraaf verseker die skrywer die leser van haar voorwaardelike toelating tot die Universiteit. In die tweede paragraaf kan die skrywer effens neerhalend voorkom (die onderstaande aanhaling) omdat sy beklemtoon dat die voornemende student nog nie volkome aanvaar is nie én omdat sy aanneem dat die voornemende student op soek is na koshuisverblyf. Dui aan of jy saamstem met die stelling wat op die aanhaling volg:

- *Toelating tot die nie-keuringsprogram is veral vir u belangrik as u losies in 'n Universiteitskoshuis verlang*

Die houding van die skrywer is aanvaarbaar omdat die boodskap effektief oorgedra moet word.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

21. Oorweeg die beeld wat geskep word van studente in die volgende aanhalings en dui asb aan of jy saamstem met die kommentaar wat daarop volg:

- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*
- *Registrasie geskied volgens 'n voorgeskrewe program.*

Hierdie stellings dui daarop dat die skrywer 'n positiewe beeld van studente het.

| Verskil heeltemal |    |    |   | Stem volkome saam |   |   |
|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1                 | 2 | 3 |

22. Die skrywer kan soms die leser aanstoot gee aangesien van die sinne te kras geformuleer is.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

23. Die voornemende student sal die kriptiese en kort verduideliking van die Universiteit se toelatingsprosedure waardeur.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

24. Oorweeg die skrywer se gelukwensing teen die agtergrond van die hele Brief A:

- *Dit is vir my aangenaam om u in kennis te stel dat u intussen voorwaardelik tot bogenoemde nie-keuringsprogram toegelaat word.*

Die skrywer se gelukwensing aan die voornemende student kom nie opreg voor nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

25. Die skrywer toon genoeg waardering vir die voornemende student wat die Universiteit Stellenbosch bo ander universiteite en kolleges gekies het.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

26. Die skrywer herhaal die feit dat die leser nog nie volkome tot die Universiteit aanvaar is nie vier keer:

- *u [is] intussen voorwaardelik toegelaat*
- *Hierdie toelating het geen invloed op u aansoek om toelating [...] nie*
- *Tans kan die Universiteit u net voorwaardelik toelaat*
- *[Die Universiteit] moet tov elke voornemende student eers kontroleer of hy/sy aan al die toelatingsvereistes vir die beoogde program voldoen.*

Hierdie stellings beklemtoon die voornemende student se magteloosheid in die toelatingsproses.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

27. Die skrywer is nie oormatig voorskriftelik nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

28. In plaas van bloot inligting weer te gee, behoort Brief A ook die leser te motiveer om alles te doen wat nodig is om volwaardige toelating te ontvang.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |  |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|--|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |  |

29. Die skrywer rig twee versoeke aan die voornemende student:

- *U moet dus u oorspronklike uitslagadvies of oorspronklike matrieksertifikaat aan ons toon*
- *Voorts rus die onus op u om te verseker dat u aan elkeen van die onderskeie toelatingsvereistes voldoen*

Hierdie twee stellings sou eerder as *bevele* geïnterpreteer kon word as wat dit bestempel kan word as *versoeke*.



| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

30. Die inligting aangaande die registrasieproses is nie duidelik nie.

| Verskil heeltemal |    |    |   |   | Stem volkome saam |   |
|-------------------|----|----|---|---|-------------------|---|
| -3                | -2 | -1 | 0 | 1 | 2                 | 3 |

31. Van watter brief hou jy die meeste? Brief A of Brief B? Motiveer asb kortliks jou antwoord.

---

---

---

---

---

---



# BYLAE E



---

# Notule

---

30/08/2006

## **AFSPRAAK/ONDERHOUD MET DIE BRIEFSAMESTELLER**

### **Persone betrokke:**

- Philip du Plessis (navorser & inisieerder van die onderhoud)
  - Die administratiewe beampte wat die brief saamgestel het (sy bly anoniem)
1. Die navorser lei die onderwerp van bespreking in:
    - Die doel is nie om die administrateurs se skryfstyl te kritiseer nie.
    - Die belangrikheid van hulle taak as vormbriefskrywers noodsaak die analise wat die navorser wil doen.
    - Hy verlang 'n verduideliking van die prosesse waardeur 'n aansoek om toelating moet gaan - soos die geval in die betrokke brief.
  2. Die administratiewe beampte gee haar antwoord op die inleiding:
    - Sy verwelkom advies en kritiek op administrateurs se skryfstyl en...
    - vra terugvoer op haar briefweergawe
    - Die administratiewe beampte verduidelik dat hulle (ander admin beamptes) heelwat vormbriewe aan voornemende studente moet rig.
  3. Die inisieerder het aangevoer: Die verskillende prosesse waardeur toelating en keuring geskied vir beide nie-keuring en keuringsprosesse is nie baie duidelik nie. Dus: hoe verloop die proses tot en met toelating?

Die administratiewe beampte het die proses as volg uiteengesit

### **Aansoek tot nie-keuringsprogram**

- Die aansoeker kry die status voornemende student op grond van sy/haar graad elf-eindeksamenuitslae wat aan die toelatingsvereistes van die program voldoen.
- Hy/sy word dan voorwaardelik tot die Universiteit Stellenbosch (US) aanvaar.
- Die voornemende student word as volwaardige student toegelaat indien sy/haar matriekeindeksamenpunte voldoen aan die toelatingsvereistes van die program en indien sy/hy die matrieksertifikaat toon tydens registrasie in Januare/Februarie.

### **Aansoek tot 'n keuringsprogram**

(Gaan gewoonlik gepaard met dubbelaansoek vir toelating)

- Aansoeker word geadviseer om ook vir 'n nie-keuringsprogram aansoek te doen ingeval keuring tot die keuringsprogram nie toegestaan word nie.
- Die aansoeker kry die status van voornemende student op grond van sy/haar graad elf-eindeksamenuitslae wat aan die toelatingsvereistes van die nie-keuringsprogram moet voldoen.
- Hy/sy word dan voorwaardelik tot die Universiteit Stellenbosch (US) aanvaar.

- Einde September vind keuring plaas. Dit word behartig op interne departementele vlak.
- Die voornemende student kry word eers in Oktober in kennis gestel rakende sy toelating tot die keuringsprogram
  - Indien die voornemende student toegelaat word tot die keuringsprogram, verval sy/haar aansoek tot die nie-keuringsprogram. Die voornemende student word as volwaardige student toegelaat indien sy/haar matriekeindeksamenpunte voldoen aan die toelatingsvereistes van die program en indien sy/hy die matrieksertifikaat toon tydens registrasie in Januarie/Februarie.
  - Indien die voornemende student nie toegelaat word tot die keuringsprogram nie, kom hy/sy nog in aanmerking vir toelating tot die nie-keuringsprogram. Die voornemende student word as volwaardige student toegelaat indien sy/haar matriekeindeksamenpunte voldoen aan die toelatingsvereistes van die program en indien sy/hy die matrieksertifikaat toon tydens registrasie in Januarie/Februarie.



