

# Taal en werk: werk maken van (meer) taal!

## Inleiding

*Lieve De Wachter, KU Leuven*

---

Een van de belangrijkste opdrachten van de KANTL is de studie van taal in al zijn aspecten. Daarom is het interessant om in een apart nummer van *Verslagen en Mededelingen* te focussen op de relatie tussen taal en werk in de breedste zin van het woord. Dat inzetbaarheid op de arbeidsmarkt vaak samengaat met een aangepaste taalbeheersing, mag blijken uit bestaand onderzoek naar de relatie tussen werk en taal en uit de vele moedertaal- en vreemdetaalcursussen die specifiek gericht zijn op het talig goed kunnen functioneren op de werkvloer. Nog voor de aanwerving moet een toekomstige werknemer immers al vacatures kunnen lezen, sollicitatiebrieven kunnen schrijven of een sollicitatiegesprek kunnen voeren. Voor de meeste banen is het bovendien van belang om op het werk zelf op een zeker niveau te kunnen lezen, spreken en schrijven in één of meerdere voertalen.

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) voert al jaren zelf onderzoek naar de relatie tussen taal(beheersing) en werk(kansen). In 2020 publiceerde de organisatie het rapport ‘VDAB ontcijfert’ met als ondertitel ‘Taal centraal?! Een blik op taalvereisten in vacatures en talenkennis van werkzoekenden’ (VDAB, 2020). Daarin onderzoekt de VDAB op basis van vacatureberichten in Vlaanderen welke taalvereisten waar en wanneer noodzakelijk zijn en over welke taalkennis verschillende groepen werkzoekenden (moeten) beschikken. Uit dat onderzoek blijkt dat kennis van het Nederlands in Vlaanderen bij uitstek belangrijk is en blijft op de arbeidsmarkt. Vraag naar en aanbod van talenkennis Frans en Engels zijn groter in bepaalde regio’s (zoals de rand rond Brussel en de kuststreek) en doorgaans uitgesprokener bij hoger geschoolde profielen.

Het onderzoek van de VDAB biedt interessante inzichten, maar focust voornamelijk op vacatureberichten. De studie van Pauline Degraeve en Philippe Hiligsmann van de Université Catholique de Louvain (UCLouvain) in deze bundel biedt in die zin een relevante aanvulling. Zij bestuderen immers niet enkel de vacatures, maar betrekken ook de ervaringen van alumni van de UCLouvain in hun onderzoek. Ze gaan meer bepaald na welke talen hogeropgeleiden moeten kennen en welk niveau van vaardigheden van hen op de werkvloer verwacht wordt. Daarvoor hebben de onderzoekers een dubbele analyse uitgevoerd: enerzijds hebben ze 3300 alumni van de UCLou-

vain van 2014 en 2018 een online vragenlijst laten invullen die onder andere peilt naar de talen die op de werkvloer gebruikt worden. Anderzijds analyseerden ze niet minder dan 2362 vacatures die tussen juli 2018 en juni 2019 op het UCLouvain-loopbaanplatform Career Center by JobTeaser gepubliceerd zijn. De resultaten laten zien dat voornamelijk Frans, Engels en Nederlands vereist worden, hoewel er grote verschillen zijn naargelang de werkplek of de activiteitensector. Daarnaast blijken er opvallende verschillen tussen de verwachtingen van de werkgevers en het effectieve taalgebruik van de gediplomeerden. Verder stellen de auteurs ook vast dat vacatures niet zelden tekortschieten als het gaat om het aangeven van het taalbeheersingsniveau en de vaardigheden/competenties die de sollicitanten op hun cv moeten vermelden. Giret & Guégnard (2018) zijn eerder al tot eenzelfde conclusie gekomen. En ook Marschan *et al.* (1997) maken duidelijk dat sollicitanten erbij gebaat zouden zijn om preciezere informatie te krijgen over de verwachte vreemdetalenkennis.

In navolging van Anckaert & Etienne (2009) reiken de resultaten van het onderzoek van Degrave en Hiligsmann bovendien nuttige aanbevelingen aan voor de ontwikkeling of het aanpassen van het curriculum. Op die manier draagt dit onderzoek niet alleen bij tot inzichten bij potentiële werkgevers, maar ook tot het (vreemde)talenbeleid van universiteiten en hogescholen.

Maar niet alleen de kennis van vreemde talen, ook de beheersing van de moedertaal kan in een werkomgeving van groot belang zijn. Dat blijkt uit het onderzoek dat Arteveldehogeschool verrichtte met betrekking tot het mogelijke effect van taalfouten binnen kmo's en eenmansbedrijven. De onderzoekers kwamen tot de conclusie dat ondernemers en consumenten wel degelijk (onbewust) aandacht hebben voor taal; ook blijkt taal ontegensprekelijk een impact te hebben op imago, vertrouwen en koopintentie. Ze concludeerden onder meer dat de dienstensector nood heeft aan algemene taalondersteuning en de retailsector eerder aan ondersteuning voor wervend schrijven (Van Lil & De Boeck, 2021).

Dat de taalbeheersing van werknemers en bij uitbreiding van sollicitanten niet zelden een impact heeft op de perceptie van die mensen, blijkt ook uit het onderzoek van Van de Mierop en anderen in deze bundel. De auteurs maken duidelijk dat de taligheid van de identiteitsprofielingsprocessen in sollicitatiegesprekken een aanzienlijke drempel kan vormen voor kandidaten met een migratieachtergrond van de eerste generatie. Daarom suggereren zij dat een grondige reflectie over wat er tijdens een sollicitatiegesprek talig getoetst moet worden, raadzaam is. Hun onderzoek toont immers aan dat er bijvoor-

beeld een duidelijk verschil is tussen de taligheid die nodig is voor de dagelijkse taken op de werkvloer en zaken die op andere manieren (bijvoorbeeld aan de hand van praktijktests) geëvalueerd kunnen worden. In hun uitgebreide analyse laten ze ook zien dat de oordelen van rekruteerders meer dan eens gebaseerd zijn op veronderstellingen. Ook in eerder onderzoek werd al aangetoond dat het belangrijk is om kritisch om te springen met zulke veronderstellingen (zie bijvoorbeeld recent onderzoek van Kirilova *et al.*, 2017; Campbell & Roberts, 2007). De onderzoekers roepen dan ook op om voor elke baan concreet na te denken over wat de vereiste vaardigheden zijn, welke normen en waardenoriëntaties cruciaal zijn, en welke van die aspecten talig via sollicitatiegesprekken, dan wel praktisch getoetst kunnen worden (zie ook Roberts *et al.*, 2008).

Hoe subtiel taal positieve of negatieve waardeoordelen kan triggeren, blijkt ten slotte uit het laatste artikel van deze bundel, dat wijst op het gevaar van stigmatisering door taal. De onderzoekers behandelen hier de casus van de aanduiding met een ‘*problem-first*-terminologie’ (bijvoorbeeld ‘drugverslaafde’) versus een ‘*people-first*-terminologie’ (‘iemand met een drugverslaving’). Op het eerste gezicht lijken beide aanduidingen perfect inwisselbaar, maar toch blijkt uit het onderzoek van Zenner en co dat de eerste term door jonge respondenten als minder negatief en minder beledigend wordt ervaren dan de ‘*problem-first*’-alternatieven. Dit ene voorbeeld maakt duidelijk hoe sturend en zelfs stigmatiserend taal ervaren kan worden, en hoe belangrijk aandacht voor taal en het ontwikkelen van taalgevoeligheid in een werkomgeving kan zijn. Die bevindingen suggereren bovendien dat stigmareducerende terminologie die de persoon vooropstelt, eerder dan het probleem, ook de meest aangewezen optie lijkt voor overheids- en preventiecommunicatie.

De relatie tussen taal en werk – dat toont deze bundel wel aan – is veelzijdig, geschakeerd en complex. Enerzijds blijkt dat taaleisen in vacatures niet altijd met de werkelijke taalnoden op de werkvloer overeenkomen. Onrealistische taaleisen kunnen bovendien waardevolle sollicitanten afschrikken. Anderzijds kan een gebrekkige taalbeheersing of een onzorgvuldig woordgebruik onbedoeld het vertrouwen schaden of als kwetsend ervaren worden. De noden juist inschatten en daar een gepast antwoord op formuleren is onder meer van belang voor opleidingen, voor werkgevers en voor (toekomstige) werknemers, en voor wie op de diensten van een bedrijf of instelling een beroep doet. Aan deze moeilijke oefening wil deze bundel aan de hand van drie wetenschappelijke bijdragen een bescheiden bijdrage leveren.

## Literatuurlijst

- Anckaert, Ph. & Etienne, D.** (2009). 'Het aanbod Nederlands in het hoger onderwijs in Franstalig België.' In Hiligsmann, Ph. (red.), *Met Nederlands aan de slag/Au travail, en néerlandais*. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain, pp. 29-40.
- Campbell, S. & Roberts, C.** (2007). 'Migration, Ethnicity and Competing Discourses in the Job Interview: Synthesizing the Institutional and Personal.' *Discourse & Society*, 18/3: 243-271.
- Giret, J.-F., & Guégnard, Chr.** (2018). 'La valorisation des langues étrangères sur le marché du travail français. Une analyse des offres d'emploi déposées sur Internet.' *Socio-économie du travail*, 4-2, *La démocratie au travail : usages et catégories / Democracy at work: uses and categories*, 83-118.
- Kirilova, M. & Angouri, J.** (2017). 'Communication Practices and Policies in Workplace Mobility.' In Canagarajah, S. (red.), *The Routledge Handbook of Migration and Language*. Abingdon: Routledge, pp. 540-557.
- Marschan, R., Welch, D., Welch L.** (1997). 'Language: the Forgotten Factor in Multinational Management.' *European Management Journal*, 15: 591-598.
- Roberts, C., Campbell, S. & Robinson, Y.** (2008). *Talking like a Manager: Promotion Interviews, Language and Ethnicity* [Online]. DWP Research Report no. 510.
- Van Lil, E. & De Boeck, N.** (2021). 'Vlotte pen en oog voor taal: maakt of kraakt taal een eenmanszaak of kmo?' <https://www.arteveldhogeschool.be/projecten/vlotte-pen-en-oog-voor-taal-maakt-kraakt-taal-eeen-manszaak-kmo>
- VDAB.** (2020). Taal centraal?! Een blik op taalvereisten in vacatures en talenkennis van werkzoekenden, s.l. <https://www.vdab.be/sites/default/files/media/files/ontcijfert2020nr39.pdf>