

VERSLAGEN & MEDEDELINGEN

Jaargang 131, 2021, Aflevering 2

THEMANUMMER:

TAAL EN WERK

REDACTIE:

LIEVE DE WACHTER



Aflevering 2: Themanummer 'Taal en werk'

93

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

Inleiding

Lieve De Wachter

97

De behoefte aan vreemde talen van jonge universitair opgeleiden op de werkvloer in Franstalig België

Pauline Degrave

Philippe Hiligsmann

127

Is een doorgedreven 'taligheid' van sollicitatiegesprekken altijd wenselijk?

Dorien Van De Mieroop

Melina De Dijn

Catho Jacobs

Kim Schoofs

167

Kiezen is verliezen? Een experimentele studie naar de spanning tussen tekstoordeel en stigmatisering in communicatie over middelenafhankelijkheid

Jonas Himpens

Christophe Declercq

Jonathan Deleener

Laura Rosseel

Eline Zenner

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 & Guégnaud (2018) zijn eerder al tot eenzelfde conclusie gekomen. En ook Marschan *et al.* (1997) maken duidelijk dat sollicitanten erbij gebaat zouden zijn om preciezer informatie te krijgen over de verwachte vreemdetalenkennis.

In navolging van Anckaert & Etienne (2009) reiken de resultaten van het onderzoek van Degraeve 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>

De behoefte aan vreemde talen van jonge universitair opgeleiden op de werkvloer in Franstalig België

Pauline DEGRAVE, UCLouvain

Philippe HILIGSMANN, KANTL, UCLouvain

Abstract

Dit onderzoek gaat in op de taaleisen waar universitair afgestudeerden in Franstalig België aan moeten voldoen om de arbeidsmarktkansen te verhogen. We gaan na welke talen hoger opgeleiden moeten kennen en welk niveau/welke vaardigheden van hen verwacht worden. Om deze vragen te beantwoorden is een dubbele analyse uitgevoerd. 3300 alumni van de UCLouvain van 2014 en 2018 hebben een online vragenlijst ingevuld waarmee o.a. gepeild werd naar de talen die op de werkvloer gebruikt worden. Vervolgens analyseerden we 2362 vacatures die tussen juli 2018 en juni 2019 op het UCLouvain-loopbaanplatform ‘Career Center by JobTeaser’ gepubliceerd zijn. De resultaten laten zien dat vooral de drie talen Frans/Engels/Nederlands vereist worden, hoewel verschillen opgemerkt worden naargelang de werkplek of de activiteitensector. Daarnaast constateren we enkele verschillen tussen de verwachtingen van de werkgevers en het effectieve taalgebruik van de gediplomeerden.

Abstract

This study examines the language requirements university graduates in French-speaking Belgium must meet in order to increase their job opportunities. We wanted to find out which languages higher education graduates need to know and which level/skills are expected. To answer these questions, a double analysis was conducted. 3300 UCLouvain alumni from 2014 and 2018 completed an online questionnaire that probed, among other things, the languages used in the workplace. We then analysed 2362 vacancies published on the UCLouvain career platform ‘Career Center by JobTeaser’ between July 2018 and June 2019. The results show that mainly the three languages French/English/Dutch are required, although differences can be noticed depending on the workplace or the activity sector. In addition, we observe some differences between the expectations of the employers and the actual language use of the graduates.

1. INLEIDING

De laatste decennia staat ‘*employability*’ ofwel ‘inzetbaarheid op de arbeidsmarkt’ hoog op de agenda. Daarom bereidt elke universiteit of hogeschool haar studenten vandaag de dag voor op de transitie naar de arbeidsmarkt. Die loopbaanondersteuning, een onderwerp dat stevast bij visitaties aangekaart wordt, kan verschillende vormen aannemen: de studenten worden al tijdens de opleiding zoveel mogelijk in contact gebracht met de bedrijfswereid, de instelling stelt een loopbaanplatform ter beschikking, er worden programmawijzigingen aangebracht door in te spelen op de jongste wetenschappelijke ontwikkelingen of op een nog niet ingevulde behoefte van de samenleving.

In het kader van die voorbereiding op de transitie naar de arbeidsmarkt dienen de instellingen zich af te vragen welke factoren de inzetbaarheid op de arbeidsmarkt in de hand werken. Door middel van de analyse van personeelsadvertenties en een enquête onder marketingspecialisten in verschillende landen identificeren Di Gregorio *et al.* (2019, p. 255) vijf ‘*employability skill categories*’. Binnen die vijf categorieën onderscheiden ze maar liefst 29 vaardigheden waarover toekomstige marketingspecialisten moeten beschikken om succesvol te zijn op de arbeidsmarkt. Bij de ‘*basic soft skills*’ horen bijvoorbeeld ‘zin voor initiatief’, ‘teamwerk’, ‘interpersoonlijke vaardigheden’, ‘motivatie’, ‘flexibiliteit’, ‘mondelinge communicatie- en presentatievaardigheden’ en ‘stressbestendigheid’ (Di Gregorio *et al.*, 2019, p. 255). Wat in dat onderzoek opvalt, is dat de nadruk uitsluitend op ‘subjectieve indicatoren’ ligt, dat wil zeggen: op de nuttige vaardigheden van de sollicitant voor de werkvloer. Mommers *et al.* (2017, p. ix) onderstrepen ook het belang van ‘objectieve indicatoren’, zoals de algemene arbeidsmarktsituatie, het al dan niet vinden van werk en de arbeidsvoorwaarden. Dit brengt de onderzoekers ertoe om een onderscheid te maken tussen drie categorieën factoren: persoonskenmerken/individuele factoren (bijvoorbeeld vakspecifieke kennis en vaardigheden, creativiteit, flexibiliteit, emotionele intelligentie...), opleidings- en instellingsspecifieke factoren (de sterke reputatie van de gevolgde opleiding of van de instelling waar het diploma behaald is) en arbeidsmarktfactoren (de arbeidsmarktsituatie op lokaal, regionaal of landelijk niveau, de conjunctuur) (Mommers *et al.*, 2017, pp. 25-27).

Een van de vaak genoemde ‘subjectieve indicatoren’ om de arbeidsmarktchansen te verhogen betreft de beheersing van een of meer vreemde talen. In de sterk geglobaliseerde, internationale en meertalige samenleving waarin we leven, zijn steeds meer mensen zich immers bewust van het economisch en maatschappelijk belang van een behoorlijke kennis van vreemde talen.

Binnen de onderzoeken naar het effect van talenkennis op de arbeidsmarktkansen kunnen drie groepen worden onderscheiden. (Voor een uitgebreide literatuurstudie, zie Gazzola & Mazzacani, 2019, pp. 715-717.) Een eerste groep kijkt naar het effect van talenkennis op loonverschillen (bijvoorbeeld Gazzola *et al.*, 2016; Isphording, 2015; Giret & Guégnard, 2018). De tweede groep gaat in op de arbeidskansen van immigranten (bijvoorbeeld Yao & Van Ours, 2015). Aan deze twee groepen onderzoeken besteden wij in deze bijdrage geen verdere aandacht. In de derde groep studies staan de vaardigheden in vreemde talen van de algemene bevolking centraal. Op basis van data afkomstig van de lidstaten van de Europese Unie zijn Araújo *et al.* (2015) en European Union (2015) nagegaan of de kennis van vreemde talen door de Europese burgers positief correleert met betere arbeidsmarktkansen. Araújo *et al.* (2015) baseerden zich op gegevens uit de ‘Adult Education Survey’, European Union (2015) op interviews met werkgevers en werkgeversorganisaties, online vacatures en een enquête onder werkgevers. Niet helemaal onverwacht suggereren de resultaten dat *‘knowing foreign languages is associated with higher rates of employment in most EU Member States and that knowing them proficiently is increasingly more important. Results are likely to reflect the social, cultural and economic diversity in EU Member States, which may shape the association between language knowledge and employment status.’* (Araújo *et al.*, 2015, p. 93; zie ook Angouri, 2014; Grasmann & Grasmann, 2011; Gunnarsson, 2014; Humburg *et al.*, 2017). Uitgaande van de resultaten van Araújo *et al.* (2015) gaan Gazzola & Mazzacani (2019) dieper in op de arbeidsmarktsituatie in Duitsland, Italië en Spanje. Ze komen tot de conclusie dat een hoger niveau van kennis van het Engels samenhangt met een grotere kans op werk. Kennis van het Engels verhoogt namelijk de kans op werk bij mannen in de drie landen en bij vrouwen in Duitsland en Italië. De resultaten voor Frans zijn in de drie onderzochte landen niet statistisch significant (Gazzola & Mazzacani, 2019, p. 733). Andere studies leggen er wel de nadruk op dat in veel Europese bedrijven naast Engels ook andere talen gebruikt worden (bijvoorbeeld Bel Habib, 2011; Costa Lopez *et al.*, 2018; Giret & Guégnard, 2018; Martinaj, 2020, p. 173). Aan de hand van Europese data wijst Donado (2017, p. 281) er in dat verband op dat *‘not all foreign languages are equally helpful. Most notably, English and German are more often associated with low unemployment than other major languages, and in general the benefits tend to be higher for females than for males’*.

In de bovengenoemde breed opgezette onderzoeken krijgen kleinere landen minder aandacht. Dat is des te verbazender omdat meertaligheid in die klei-

nere landen wellicht zou kunnen bijdragen aan het verhogen van de arbeidsmarktkansen. Vaak zijn zulke landen in economisch opzicht afhankelijker van het buitenland. Bij wijze van interessante uitzondering kunnen Fabo *et al.* (2017) genoemd worden. Op basis van de analyse van een uitgebreid aantal vacatures gaan ze na welke taal/talen de arbeidsmarktkansen verhogen in Hongarije, Polen, Slowakije en Tsjechië. Ze komen tot de volgende conclusie: ‘*English is a language of professionals and white collar workers. For these professions it is demanded nearly universally*’ (Fabo *et al.*, 2017, p. 504). Voor arbeiders daarentegen is kennis van het Engels minder noodzakelijk. In de vier Oost-Europese landen is er voor deze beroepscategorie, net als voor de beroepen in de ambacht en in de zorg, een grote vraag naar Duits. Bovendien blijkt uit hun onderzoek dat kennis van het Engels gepaard gaat met een hoger loon, wat niet het geval is voor Duits.

In de bestaande studies zijn landen met meer dan één officiële taal ook stiefmoederlijk behandeld. Dit is duidelijk het geval voor het Groothertogdom Luxemburg en België, twee landen met drie officiële talen (Luxemburgs, Duits en Frans respectievelijk Frans, Nederlands, Duits).¹ Pigeron-Piroth & Fehlen (2015, p. 47) constateren op basis van vacatures dat het Groothertogdom Luxemburg een sterke linguïstische segmentatie kent: Frans speelt er in bijna alle activiteitensectoren de rol van communicatietaal. De vraag naar Luxemburgs of Engels verschilt van sector tot sector: Luxemburgs wordt vaak vereist in de administratie, in het vervoer en in de communicatie, Engels in de financiële sector. Wat België betreft, hebben Janssens (2018) en Actiris (2020) voor het Brussels hoofdstedelijk gewest onlangs aangetoond dat hoe hoger het diploma, hoe meer vreemde talen er verwacht worden. In iets meer dan de helft van de geëxcerpeerde vacatures blijkt de kennis van minimaal één vreemde taal vereist en in 80% van de gevallen is die vreemde taal het Nederlands (zie ook Van Mensel & Mettwie, 2008; Mettwie & Van Mensel, 2009). In Wallonië ziet het beeld er volgens *Le Forem* (2017) anders uit: in iets minder dan 20% van de gevallen wordt kennis van minimaal één vreemde taal verwacht, maar als het gaat om gediplomeerden uit het hoger onderwijs, bedraagt dat percentage meer dan 35% (zie ook Hiligsmann, 2009).

De bestaande (inter)nationale onderzoeken gaan meestal uit van de analyse van vacatures en van de talenkennis van werkzoekenden, maar gaan zo goed als nooit specifiek in op universitair opgeleiden. In wat volgt, stellen we ons

¹ We beperken ons in deze bijdrage tot onderzoeken die betrekking hebben op het Franstalige gedeelte van het land (voor Vlaanderen verwijzen we naar het artikel van Dorien Van De Mierop, Melina De Dijn, Catho Jacobs en Kim Schoofs op pp. 129-167 in deze bundel).

dan ook tot doel de bestaande gegevens in verband met de behoefte aan vreemde talen op de Franstalig-Belgische arbeidsmarkt te actualiseren en uit te breiden. Op basis van twee elkaar aanvullende onderzoeken peilen we naar de behoeften aan talenkennis van universitair opgeleiden. De resultaten van een grondige analyse van vacatures koppelen we aan de bevindingen van enquêtes onder gediplomeerden. De vergelijking van die twee onderzoeken kan namelijk uitwijzen of er verschillen zijn tussen de verwachtingen qua talenkennis die in vacatures genoemd worden en de ervaringen van gediplomeerden op de werkvloer. In Paragraaf 2 staan de onderzoeksvragen en de methodologie centraal. Paragraaf 3 zet de voornaamste resultaten op een rijtje die in Paragraaf 4 besproken worden. We ronden af met een korte conclusie en suggesties voor verder onderzoek.

2. ONDERZOEKSVRAGEN EN METHODOLOGIE

Zoals reeds vermeld, wordt voor deze bijdrage een dubbele analyse uitgevoerd: een analyse van vacatures die specifiek voor universitair opgeleiden zijn uitgeschreven en een analyse van een enquête onder jonge universitair gediplomeerden (zie § 2.2 voor meer details).

2.1. ONDERZOEKSVRAGEN

Aan dit onderzoek liggen drie onderzoeksvragen ten grondslag.

1. Wat verwacht de arbeidsmarkt van jonge universitair opgeleiden qua talen?

De bestaande studies focussen niet specifiek op een bepaalde doelgroep. Om die reden is besloten om in dit onderzoek in te gaan op de verwachtingen die de Franstalig-Belgische arbeidsmarkt qua talen stelt aan jonge universitair opgeleiden.

In de analyse van de vacatures bepalen we:

- welke talen en talencombinaties er vermeld worden?
- wat het belang is van de beheersing van die talen? (zijn die talen een pre¹ of een vereiste?),

¹ De verbinding ‘een pre’ wordt zo goed als uitsluitend in vacatures gebruikt. Het betekent ‘voordeel’, ‘pluspunt’. Aangezien de analyse van vacatures in ons onderzoek centraal staat, is besloten om de verbinding toch te gebruiken.

- welk taalniveau en welke vaardigheden worden verwacht?

In de analyse van de enquête onder jonge universitair gediplomeerden willen we de volgende vragen beantwoorden:

- welke taal/talen gebruiken ze op de werkvloer?
- hoe vaak gebruiken ze die talen?
- welke vaardigheden gebruiken ze meestal?

Verwacht wordt dat de diepgaande analyse van vacatures en van de resultaten van de enquêtes onder gediplomeerden tot een caleidoscopisch beeld zal leiden (zie Donado, 2017; Martinaj, 2020).

2. Hangt het verwachte taalprofiel af van de sector van de arbeidsmarkt?

Araújo *et al.* (2015) en European Union (2015), die verslag uitbrengen van de situatie in 25 EU-lidstaten, gaan bij gebrek aan gegevens niet in op de economische sectoren waarvoor de kennis van vreemde talen nuttig dan wel verplicht is. Als daar al gegevens over bestaan, dan wordt daar vaak nogal ongenueanceerd en generaliserend over bericht (Donado, 2017; Marschan *et al.*, 1997). Verder kan het antwoord op die vraag mogelijk leiden tot tips en kant-en-klare adviezen naar de afgestudeerden in spe en/of faculteitsbeheerders en universitaire autoriteiten (zie Mommers *et al.*, 2017; Giret & Guégard, 2018).

3. Hangt het verwachte taalprofiel af van de plaats/regio waar gewerkt wordt?

Eerder onderzoek (zie Araújo *et al.*, 2015; Janssens, 2018; Mettwie en Van Mensel, 2009) heeft uitgewezen dat het taalprofiel van sollicitanten en gediplomeerden verschillend kan zijn naargelang het land en de regio. We betrekken dan ook die dimensie bij de analyse van de verzamelde data.

2.2. METHODOLOGIE

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van data afkomstig van twee instrumenten die de UCLouvain ter beschikking stelt aan de toekomstige alumni en de faculteiten met het oog op het verhogen van de loopbaancompetenties respectievelijk het afstemmen van onderwijs en opleiding op de behoeften van de steeds veranderende en complexere samenleving. Aan de ene kant gaat het om het online loopbaanplatform ‘Career Center by Jobteaser’. Via dat platform, dat toegankelijk is voor (oud-)studenten van de UCLouvain maar ook voor bedrijven en organisaties, worden vacatures voor hoger opgeleiden ver-

spreid. Aan de andere kant gaan we in op de resultaten van grootschalige enquêtes die de UCLouvain onder gediplomeerden uitvoert.

2.2.1. Vacatures

Het materiaal waar voor dit onderdeel van het onderzoek een beroep op werd gedaan, bestaat uit de vacatures die over een periode van één jaar, namelijk tussen 1 juli 2018 en 30 juni 2019, op het online loopbaanplatform ‘Career Center by Jobteaser’ van de UCLouvain zijn gepost. In totaal waren er 2412 vacatures. Vijftig vacatures (alle tekstvelden) waren leeg en konden dus niet geanalyseerd worden. Onze finale steekproef bestaat uit 2362 vacatures.

Elke vacature werd handmatig geanalyseerd. Het bleek immers niet mogelijk om de nodige gegevens automatisch te achterhalen op basis van de vacatures, aangezien de werkgevers de taalverwachtingen in hun eigen woorden beschreven.

Voor elke vacature hebben we de volgende elementen bepaald:

1. De taal waarin de vacature geschreven is. De taal van de vacature kan er immers op wijzen dat de kennis van die taal verwacht wordt door de werkgever;
2. De taal of talen die genoemd worden;
3. De beroepssector/-categorie;
4. De plek waar de toekomstige werknemers werkzaam zullen zijn: in België (zo ja, in welke regio [Wallonië, Brussel, Vlaanderen]) of in het buitenland.

Voor elke taal die in de vacature genoemd wordt, hebben we de volgende aspecten geanalyseerd:

1. Het belang van de kennis van de vermelde taal/talen. Net als Giret & Guégnard (2018) constateren we dat de beschrijvingen van de taalbehoeften sterk uiteenlopen. Bij het doornemen bleek echter dat de verschillende beschrijvingen op basis van de gebruikte trefwoorden in twee semantische categorieën kunnen worden

gerangschikt, namelijk talen die als een pre (voordeel, pluspunt) beschouwd worden en talen die vereist worden (zie Tabel 1).

Met de volgende trefwoorden wordt de taalkennis in onze analyse als een pre beschouwd:	Met de volgende trefwoorden wordt de taalkennis in onze analyse als een vereiste beschouwd:
"... est un atout" "... est un avantage" "... est un plus" "... is a bonus" "... is a plus" "... is an advantage" "... is an asset" "... is appreciated" "... is desirable" "... is een troef" "... is preferable" "... is preferred" "... is useful but not essential" "... is valued" "... souhaité" "Ideally fluency in..." "Vous maitrisez idéalement..."	« ... est exigé » « ... est impératif » « ... est indispensable » « ... est nécessaire » « ... est requis » « ... is a must » « ... is a prerequisite » « ... is mandatory » « ... is needed » « ... is required » « It is essential that ... » Geen detail (bijvoorbeeld « connaissance du néerlandais », « vous maitrisez le néerlandais », « u beheerst... », « u spreekt vlot... », « you master... », « fluency in... »)

Tabel 1 Categorisering van de in vacatures gebruikte trefwoorden om te bepalen of de taalkennis een vereiste of een pre is

2. Het verwachte taalniveau. In die rubriek willen we zien welk taalniveau verwacht wordt per taal. Gezien de diversiteit aan aangetroffen termen en formuleringen hebben we een beroep gedaan op de descriptoren van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen (voortaan ERK) (Meijer & Noijons, 2008). Tabel 2 geeft een overzicht van onze vertaling naar ERK-niveaus van de in de vacatures gevonden formuleringen:

A1/A2:	'élémentaire, base, connaissance de base'
B1:	'correct, intermédiaire'
B2:	'bon niveau, courant, à l'aise, bonne connaissance'
C1:	'approfondi, avancé, grande aisance, confirmé, très bon niveau'
C2:	'excellent, parfait, irréprochable...'

Tabel 2 Onze vertaling naar ERK-niveaus van de in vacatures gevonden formuleringen

Aan de bovengenoemde ERK-niveaus is de categorie ‘moedertaal’ toegevoegd. De kennis van een taal op moedertaalniveau (*‘langue maternelle’*) staat namelijk ook in bepaalde vacatures expliciet vermeld.

3. De competenties en vaardigheden waarover de sollicitanten/gediplomeerden dienen te beschikken. Als specifieke vaardigheden aangegeven worden, is het de vraag naar welke vaardigheden de voorkeur van bedrijven en organisaties uitgaat: leggen ze meer de nadruk op receptieve vaardigheden (lezen en luisteren) dan op productieve vaardigheden (schrijven en spreken) of juist omgekeerd?

2.2.2. Enquêtes onder gediplomeerden

Om de twee jaar voert de UCLouvain een grootschalige enquête onder haar gediplomeerden uit. Telkens doen er twee studentengroepen mee (na één jaar en na vijf jaar afstuderen). De alumni in kwestie krijgen een mail met een link naar een online vragenlijst over hoe het hen op de arbeidsmarkt vergaan is na afronding van de opleiding. De vragen (waarvan de meeste om logistieke en organisatorische redenen gesloten zijn) hebben betrekking op allerlei aspecten van de beginnende loopbaan, zoals: hoe lang hebben ze erover gedaan om hun eerste baan te vinden? Komt het niveau van de baan overeen met het behaalde diploma? Zijn ze tevreden over de gevolgte opleiding? Hoe kan de opleiding beter afgestemd worden op de eisen van de arbeidsmarkt? Daarnaast zijn er in de jongste editie van de enquête (2020) ook specifieke vragen gesteld over de talen die de gediplomeerden op de werkvloer gebruiken.

Dit onderzoek is gebaseerd op de resultaten van de enquête uit 2020, waaraan zowat 3300 respondenten hebben deelgenomen: 1522 gediplomeerden van 2014 (d.i. 37% van het totale aantal gediplomeerden van dat jaar) en 1778 gediplomeerden van 2018 (d.i. 39% van het totale aantal gediplomeerden van dat jaar). Bij afname van de enquête is er nauwkeurig voor gezorgd dat de steekproef representatief was voor de populatie gediplomeerden op de volgende dimensies: de faculteit (er zijn respondenten voor de veertien faculteiten), de locatie (Louvain-la-Neuve, Woluwe, Bergen, Doornik, Charleroi en Sint-Gillis), gender en leeftijd.

Om de vergelijking met de analyse van vacatures mogelijk te maken, zijn er in de enquête vragen opgenomen over de talen die de gediplomeerden tijdens hun opleiding gestudeerd hebben, de talen die ze op de werkvloer gebruiken, de mate waarin de vreemde talen op de werkvloer gebruikt worden, de vaardigheden waar in het kader van de baan een beroep op wordt gedaan, de be-

roepssector, het behaalde diploma en de plek waar de werknemers werkzaam zijn: in België (zo ja, in welke regio [Wallonië, Brussel, Vlaanderen]) of in het buitenland.

3. RESULTATEN

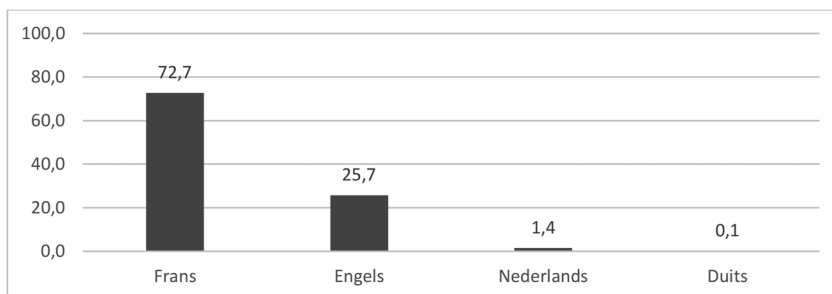
Om de vergelijking tussen de resultaten voor de vacatures en die van de enquêtes overzichtelijk te kunnen presenteren, gaan we in wat volgt sequentieel op de drie onderzoeksvragen in.

3.1. WAT VERWACHT DE ARBEIDSMARKT VAN JONGE UNIVERSITAIR OPGELEIDEN QUA TALEN?

3.1.1. Analyse van de vacatures

♦ Taal van de vacatures

De 2362 vacatures die onder de loep zijn genomen, zijn in 72,7% van de gevallen in het Frans opgesteld en in iets meer dan een vierde (25,7%) in het Engels (cf. Figuur 1). De twee andere landstalen, namelijk Nederlands en Duits, worden heel zelden gebruikt als taal van de vacature. Het hoeft niet te verbazen dat het loopbaanplatform van een Franstalige universiteit vaker vacatures in het Frans opneemt. Op zich geeft het aandeel vacatures in het Engels echter al impliciet aan dat kennis van het Engels belangrijk is om de aangeboden functie in te vullen.

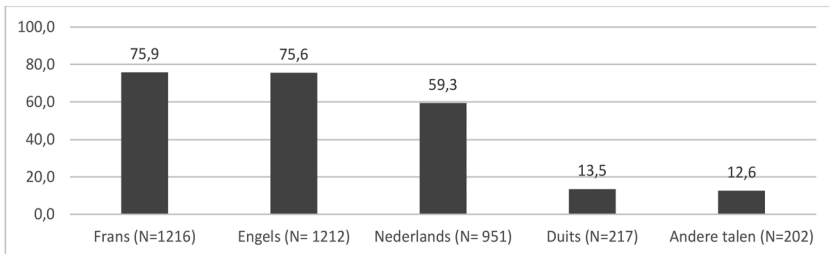


Figuur 1 Percentages vacatures per redactietaal (N=2362)

♦ Taal/talen die vermeld wordt/worden in de vacatures

Voor elke vacature hebben we geanalyseerd welke taal of talen vermeld worden. Een eerste belangrijke observatie is dat 32,1% (N=759) van de vacatures geen enkele taal vermeldt, noch de gewenste moedertaal van de potentiële kandidaten, noch de kennis van andere talen.

Binnen de vacatures die wel één taal of verschillende talen vermelden (N=1603), zijn we nagegaan hoe vaak de verschillende talen aangegeven worden. Figuur 2 geeft een overzicht van de percentages vacatures per vermelde talen.¹



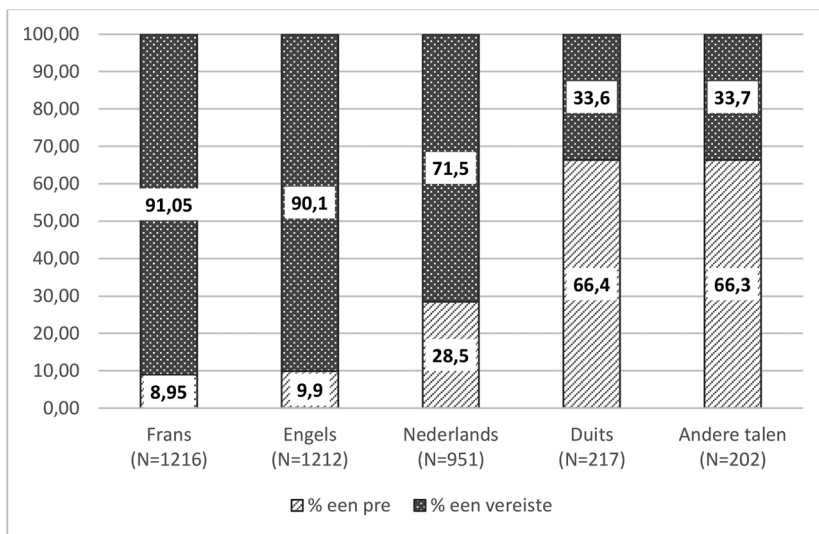
Figuur 2 Percentages vacatures per vermelde taal (N=1603)

Frans en Engels worden bijna even vaak genoemd (allebei in iets meer dan 75% van de gevallen), terwijl Nederlands goed is voor bijna 60%. Duits en alle andere talen samen (Spaans, Italiaans, Chinees, Arabisch...) zitten onder de 15%.

♦ Belang van de kennis van de vermelde talen

Per vacature hebben we voor elke vermelde taal bekeken of de taal vereist is of als een pre wordt beschouwd. Uit Figuur 3 blijkt dat Frans, Engels en Nederlands (heel) vaak als een vereiste worden beschouwd: Frans en Engels in meer dan 90% van de vacatures, Nederlands in 71,5%. Duits en alle andere genoemde talen zijn veel vaker een pre (in meer dan 66% van de gevallen).

¹ Enkele vacatures geven niet aan welke taal precies verwacht wordt, bv. *'toute connaissance d'une autre langue est un plus'* (vrij vertaald: 'De kennis van een andere taal is een pluspunt'). In dit geval zijn in onze analyse alle talen geselecteerd.



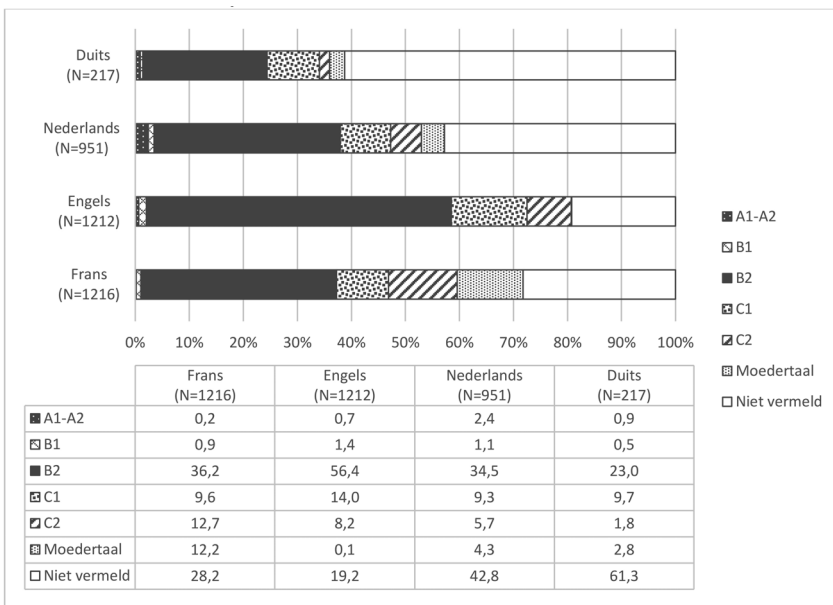
Figuur 3 Percentages vacatures per belang vreemdetalenkennis (pre of vereiste) per taal

♦ Verwacht niveau per vermelde taal

Figuur 4 geeft een overzicht van het taalbeheersingsniveau dat van de sollicitanten verwacht wordt om in aanmerking te komen voor de aangeboden functie. De talen die een stuk minder vaak vermeld worden (Spaans, Italiaans, Chinees, Arabisch...), zijn voor de duidelijkheid buiten beschouwing gelaten. Bij de vier talen in Figuur 4 constateren we dat een aanzienlijk aandeel van de vacatures geen specifiek niveau vermeldt: bij Duits en bij Nederlands is dat zelfs de grootste categorie (61,30% respectievelijk 42,80%), bij Engels en bij Frans is dat de tweede grootste categorie (19,20% respectievelijk 28,40%). Op het eerste gezicht lijkt het wel contradictorisch dat bedrijven en organisaties kennis van vreemde talen eisen zonder aan te geven welk taalbeheersingsniveau de sollicitanten behaald moeten hebben. Zonder verdere specificatie is het voor de sollicitant uiteraard gissen naar de verwachte vreemdetalenkennis. Aan de andere kant kan een parallel getrokken worden met de Figuren 1 en 2. We merken namelijk de volgende duidelijke trend: het taalbeheersingsniveau wordt een stuk vaker gespecificeerd als de kennis van de vreemde taal als een vereiste wordt beschouwd. Frans en Engels worden allebei in meer dan 90% van de gevallen (Figuur 3) vereist, het verwachte taalbeheersingsniveau wordt in 71,80% respectievelijk 80,80% van de gevallen vermeld. Bij Nederlands komen we tot een gelijkaardige conclusie: het wordt in 71,50% van de gevallen als een vereiste beschouwd en het taalbeheersingsniveau wordt in 57,20% van de vacatures aangegeven.

De vertaling van de verschillende (soms vage) formuleringen in de vacatures naar de descriptoren van het ERK (zie 2.2.1) stelt ons in staat om een preciezer beeld te krijgen van de verwachtingen van bedrijven en organisaties. Uit Figuur 4 blijkt het B2-niveau (met formuleringen als ‘bon niveau’, ‘courant’, ‘à l’aise’, ‘bonne connaissance’) er duidelijk uit te springen. Bij de vier talen bedraagt het percentage voor B2 zelfs meer dan alle vijf andere ERK-niveaus samen, met Engels op kop met meer dan 55%, gevolgd door Frans en Nederlands (ca. 35%) en Duits als hekkensluiter (23%). Het is natuurlijk de vraag of alle bedrijven en organisaties hetzelfde bedoelen met formuleringen als ‘bon niveau’, ‘courant’, ‘à l’aise’, ‘bonne connaissance’ en of de B2-vlag bij de ene taal dezelfde lading dekt als bij een andere taal. Op die vraag moeten we het antwoord helaas schuldig blijven.

Ten slotte: kennis op moedertaalniveau staat bij Frans in 11,90% van de gevallen vermeld, bij de andere talen een stuk minder. Van Engels wordt beheersing op moedertaalniveau zo goed als nooit genoemd.

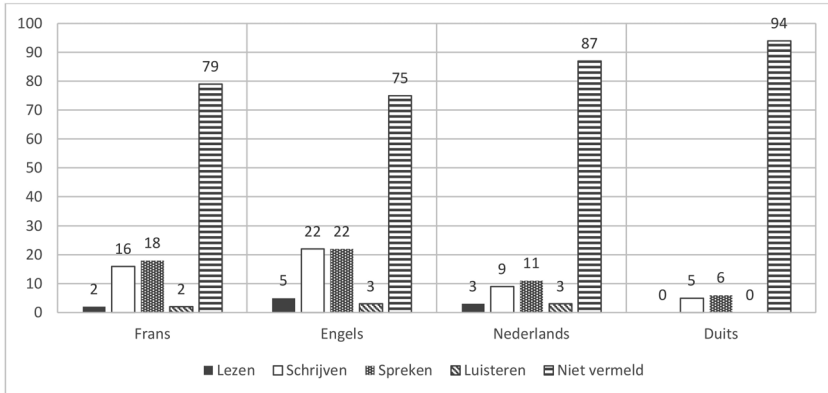


Figuur 4 Percentages vacatures per taalbeheersingsniveau, per taal

♦ Verwachte vaardigheden per taal

In Figuur 5 staan de gegevens in verband met de vaardigheden/taalcompetenties die van sollicitanten verwacht worden. We constateren in de eerste plaats dat daar in de vacatures weinig aandacht aan wordt besteed. Als de bedrijven

en organisaties taalcompetenties wél vermelden, dan wordt bij de vier talen duidelijk veel meer de nadruk gelegd op de productieve vaardigheden (schrijven en spreken) dan op de receptieve vaardigheden (lezen en luisteren).



Figuur 5 Percentages vacatures per vermelde vaardigheden/competenties, per taal

◆ Talencombinaties

Naast de analyse van de vermelde taal/talen per vacature (belang, vaardigheden en niveau) geven de genoemde talencombinaties ons ook belangrijke informatie over de verwachtingen op de arbeidsmarkt. Om verschillende redenen blijken die combinaties echter niet gemakkelijk te analyseren. Ten eerste verwachten bepaalde werkgevers de kennis van een taal *EN* van een andere taal, anderen van een taal *OF* een andere, weer anderen van een taal *EN/OF* een andere. Ten tweede zijn de vermelde talen niet altijd even belangrijk. De ene taal kan vereist worden, de andere kan als een troef beschouwd worden. Ten derde kan de taal van de vacature een invloed hebben op die talencombinaties, aangezien de taal van de vacature impliciet als bekend beschouwd kan worden, en dus niet noodzakelijk vermeld wordt.

Daarom hebben we uitsluitend de vacatures in het Frans geanalyseerd (N=1718). We focussen hier ook alleen maar op de vacatures die minimaal één taal vermelden (N=1053). Verder zijn de data in drie stappen geanalyseerd. Eerst hebben we gekeken welke talen samen worden vermeld, ongeacht het verbindingswoord ('en', 'en/of', 'of'). In totaal hebben we 25 talencombinaties gevonden, zoals gedetailleerd is weergegeven in Tabel 3. We constateren dat de combinatie Frans/

Engels/Nederlands de frequentste is (28,1%), gevolgd door de combinatie Frans/Nederlands (16,5%) en de combinatie Frans/Engels (12,6%).

		N	%
1	Frans Engels Nederlands	296	28,1
2	Frans Nederlands	174	16,5
3	Frans Engels	133	12,6
4	Engels	113	10,7
5	Frans	98	9,3
6	Engels Nederlands	53	5
7	Nederlands	51	4,8
8	Frans Engels Nederlands Duits Andere	41	3,9
9	Andere	16	1,5
10	Engels Frans Andere	13	1,2
11	Nederlands Duits Frans	12	1,1
12	Frans Engels Nederlands Duits	10	0,9
13	Engels Andere	7	0,7
14	Engels Duits Frans	7	0,7
15	Engels Duits Frans Andere	6	0,6
16	Engels Andere	5	0,5
17	Duits Frans	5	0,5
118	Frans Engels Nederlands Andere	4	0,4
19	Nederlands Engels Duits	2	0,2
20	Engels Duits Andere	2	0,2
21	Nederlands Engels Andere	1	0,1
22	Nederlands Duits	1	0,1
23	Nederlands Engels Duits Andere	1	0,1
24	Frans Nederlands Andere	1	0,1
25	Frans Andere	1	0,1
	Totaal	1053	100

Tabel 3 Talencombinaties in de vacatures

Daarnaast is er bij de drie frequentste combinaties dieper ingegaan op het gebruikte verbindingswoord ('en', 'en/of', 'of') en is er aansluitend nagegaan welke talen als een troef of als een vereiste beschouwd worden binnen die combinaties.

Voor de vacatures die Frans/Engels/Nederlands vermelden (N=296) zien we dat vooral de combinatie 'Frans EN Engels EN Nederlands' verwacht wordt

(N=222). Vijftien vacatures vermelden de combinatie ‘Frans EN Nederlands OF Engels’, acht ‘Frans EN Nederlands EN/OF Engels’. De andere vacatures bevatten minder frequente talencombinaties.

Binnen de 222 vacatures waarin de drie talen genoemd worden (‘Frans EN Engels EN Nederlands’) worden ze alle drie meestal als een vereiste beschouwd (N=145) (Tabel 4).

	N	%
Frans vereiste, NL vereiste, Engels vereiste	145	65,32
Frans vereiste, NL troef, Engels vereiste	35	15,76
Frans vereiste, NL vereiste, Engels troef	25	11,26
Frans vereiste, NL troef, Engels troef	17	7,66
Totaal (Frans EN Engels EN Nederlands)	222	100

Tabel 4 Status (vereiste/troef) van de drie talen die het vaakst samen in vacatures genoemd worden

Dat betekent dat binnen de 1053 vacatures die in het Frans geschreven zijn en die minimaal één taal vermelden, vooral de combinatie Frans EN Engels EN Nederlands verwacht wordt (N=222, 21,08%) en dat de kennis van die drie talen vooral vereist wordt (N=145, 13,77%).

Voor de talencombinatie Frans/Nederlands (N=174) zien we dat kennis van de twee talen wordt verwacht (Tabel 5) en meestal vereist wordt (Tabel 6). Hetzelfde beeld geldt voor het Engels (zie de Tabellen 7 en 8).

	N	%
Frans EN Nederlands	167	95,98
Frans OF Nederlands	2	1,15
Frans EN/OF Nederlands	5	2,87
Totaal (Frans-Nederlands)	174	100

Tabel 5 Frans en/of Nederlands in de vacatures die die twee talen vermelden

	N	%
Frans vereiste, Nederlands vereiste	150	86,21
Frans vereiste, Nederlands troef	23	13,22
Frans troef, Nederlands vereiste	1	0,57
Totaal (Frans-Nederlands)	174	100

Tabel 6 Status (vereiste/troef) van Frans en Nederlands als ze samen in vacatures genoemd worden

	N	%
Frans EN Engels	129	97,00
Frans OF Engels	3	2,25
Frans EN/OF Engels	1	0,75
Totaal (Frans-Engels)	133	100

Tabel 7 Frans en/of Engels in de vacatures die die twee talen vermelden

	N	%
Frans vereiste, Engels vereiste	121	90,98
Frans vereiste, Engels troef	9	6,77
Frans troef, Engels vereiste	3	2,25
Totaal (Frans-Engels)	133	100

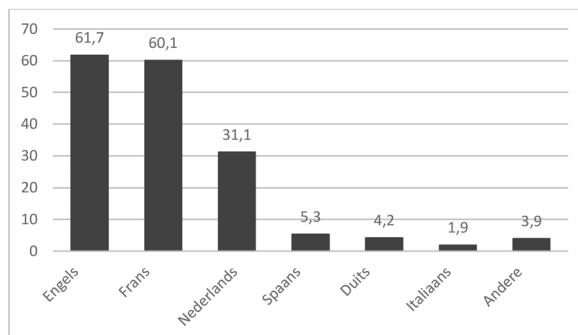
Tabel 8 Status (vereiste/troef) van Frans en Engels als ze samen in vacatures genoemd worden

3.1.2. Enquête onder gediplomeerden

♦ Gebruikte talen op de werkvloer

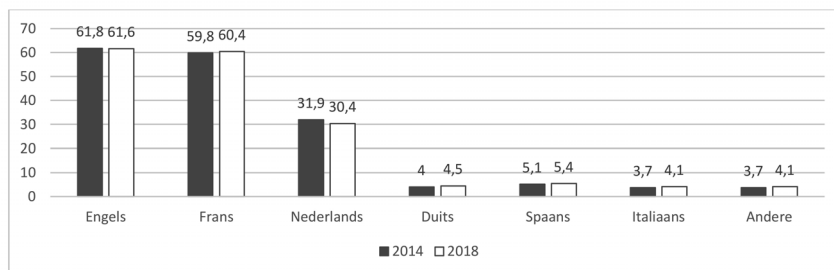
Van de 3300 respondenten die aan de enquête deelgenomen hebben, vermeldt maar liefst gemiddeld 71,8% andere talen dan hun moedertaal op de werkvloer te gebruiken. In 2014 bedroeg het percentage 70,7%, in 2018 72,8%. Dat verschil is echter niet significant ($t(2787,572)=1,248; p > 0,05$).

Zoals Figuur 6 laat zien, geeft meer dan 60% van de alumni aan dat ze Engels en Frans op de werkvloer gebruiken. Engels komt zelfs het meest voor. Nederlands daarentegen wordt door een klein derde van de gediplomeerden gehanteerd. De andere talen worden naar verhouding nauwelijks vermeld.



Figuur 6 Percentages gediplomeerden per taal die op de werkvloer wordt gebruikt

We kunnen ons afvragen of er de laatste jaren een verschuiving is opgetreden in de gebruikte talen op de werkvloer. De vergelijking tussen 2014 en 2018 in Figuur 7 laat geen duidelijke evolutie zien. Ondanks de toenemende internationalisering blijft het percentage voor Engels erg stabiel. Het aantal gediplomeerden dat aangeeft Nederlands op de werkvloer te gebruiken, bedraagt 31,9% in 2014 en 30,4% in 2018. Dat verschil is echter niet significant ($t(3010,678) = 0,867; p > 0,05$).



Figuur 7 Percentages gediplomeerden die aangeven die talen op de werkvloer te gebruiken: vergelijking 2014-2018

◆ Talencombinaties

We hebben ook gekeken naar de frequentste talencombinaties die de gediplomeerden gebruiken. We hebben in totaal 61 verschillende combinaties gevonden. De vijftien frequentste zijn te vinden in Tabel 9. Het blijkt dat Frans/Engels en Frans/Engels/Nederlands de talencombinaties zijn die het vaakst voorkomen.

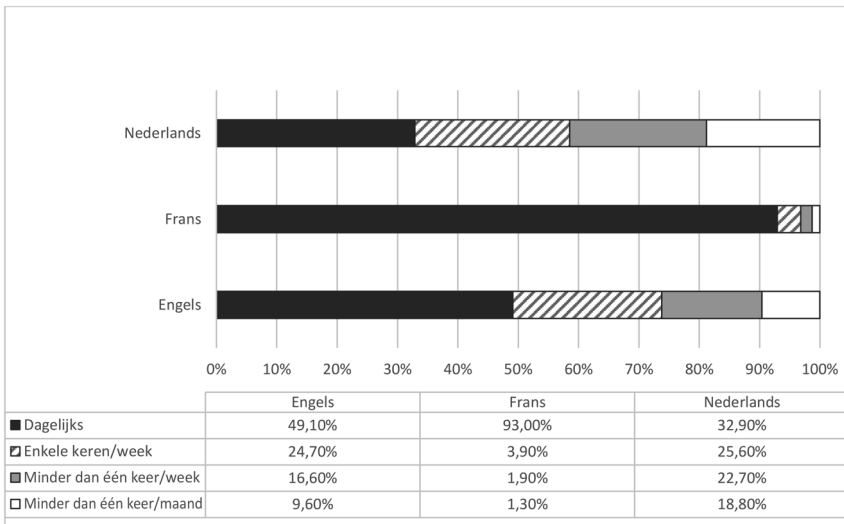
		2014%	2018%
1	Niet vermeld	12,5	17,4
2	Frans	22,5	19,9
3	Engels	14,9	13,3
4	Frans Engels	12,3	13,1
5	Frans Engels Nederlands	12,9	12,2
6	Engels Nederlands	8,4	7,6
7	Nederlands	3,4	2,1
8	Frans Nederlands	1,8	2,2
9	Frans Engels Spaans	1,1	1,1
10	Frans Engels Duits	0,8	1,1
11	Engels Spaans	0,8	0,8
12	Frans Engels Nederlands Spaans	0,6	1,0

		2014%	2018%
13	Engels Duits	0,7	0,7
14	Frans Engels Andere	0,9	0,6
15	Frans Engels Duits Andere	0,5	0,6

Tabel 9 De talen die op de werkvloer worden gebruikt

♦ Frequentiegebruik van de talen

Daarnaast is het interessant om te analyseren hoe vaak de afgestudeerden de vermelde talen op de werkvloer gebruiken. Gezien de lage cijfers voor de andere talen dan Frans, Engels en Nederlands staan we bij de analyse slechts bij die drie talen stil. Figuur 8 laat zien dat dagelijks vooral Frans wordt gebruikt (93% van de deelnemers). Engels en Nederlands worden minder vaak dagelijks gebruikt (49,10% respectievelijk 32,90%). Als we ‘dagelijks gebruik’ en ‘enkele keren per week’ optellen, dan komen we voor Engels op ca. 75% en voor Nederlands op ca. 60%.

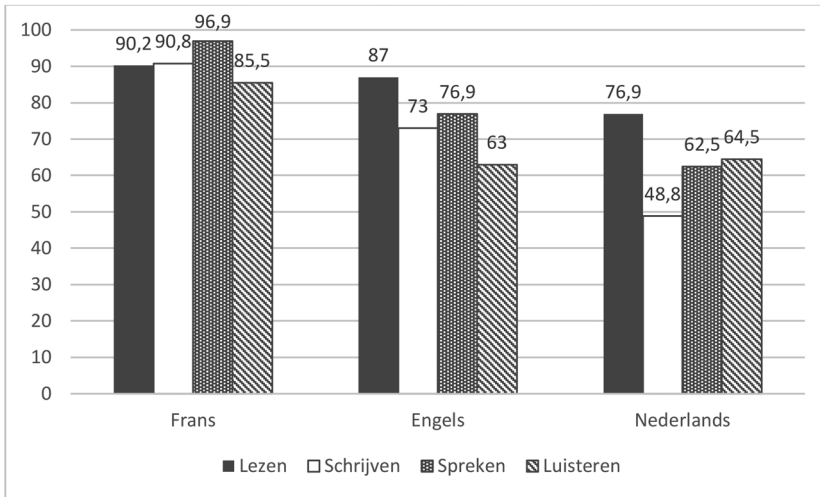


Figuur 8 Gebruiksfrequentie (in percentages) van de drie talen die de gediplomeerden op de werkvloer hanteren

♦ Gebruikte taalvaardigheden op de werkvloer

De analyse van de vacatures (3.1.1) heeft laten zien dat voor de kennis van de vreemde taal vooral productieve vaardigheden verwacht worden. Bij de gediplomeerden ziet het beeld er anders uit. Uit Figuur 9 blijkt dat de werknemers die vreemde talen op de werkvloer hanteren een beroep doen op de vier vaar-

digheden, met leesvaardigheid op nummer één (Engels: 87%, Nederlands: 76,90%). Voor de andere vaardigheden is de volgorde van belangrijkheid een beetje verschillend: spreken, schrijven en luisteren bij Engels en luisteren, spreken en schrijven bij Nederlands. Hoe dan ook, er is een uitgesproken verschil tussen wat in de vacatures staat en wat werknemers rapporteren over de werkelijkheid op de werkvloer.

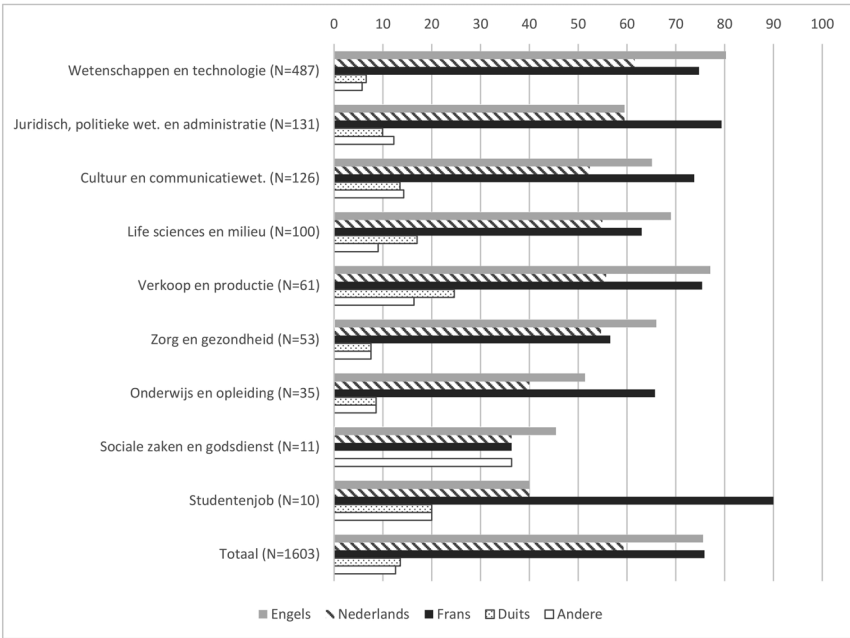


Figuur 9 Percentages gediplomeerden die de op de werkvloer te activeren vaardigheden/competenties vermelden, per taal

3.2. HANGT HET VERWACHTE TAALPROFIEL AF VAN DE SECTOR VAN DE ARBEIDSMARKT?

Bij de tweede onderzoeksvraag staat het verwachte taalprofiel tegenover de sector van de arbeidsmarkt centraal.

In de analyse van de vacatures zien we (Figuur 10 en Tabel 10) dat in de meeste sectoren Engels nummer één is, gevolgd door Frans. De kennis van het Frans staat aan de leiding in vier activiteitensectoren: 1) cultuur en communicatiewetenschappen, 2) onderwijs en opleiding, 3) juridische, politieke wetenschappen & administratie en 4) studentenjobs. De beheersing van het Nederlands en van het Engels zijn aan elkaar gewaagd in de sector ‘juridische en politieke wetenschappen’ en in de studentenjobs. Het percentage vacatures dat de kennis van het Nederlands vermeldt, varieert tussen 36% (‘Sociale zaken en godsdienst’) en 62% (‘Beheer en economie’ & ‘Wetenschappen en technologie’).



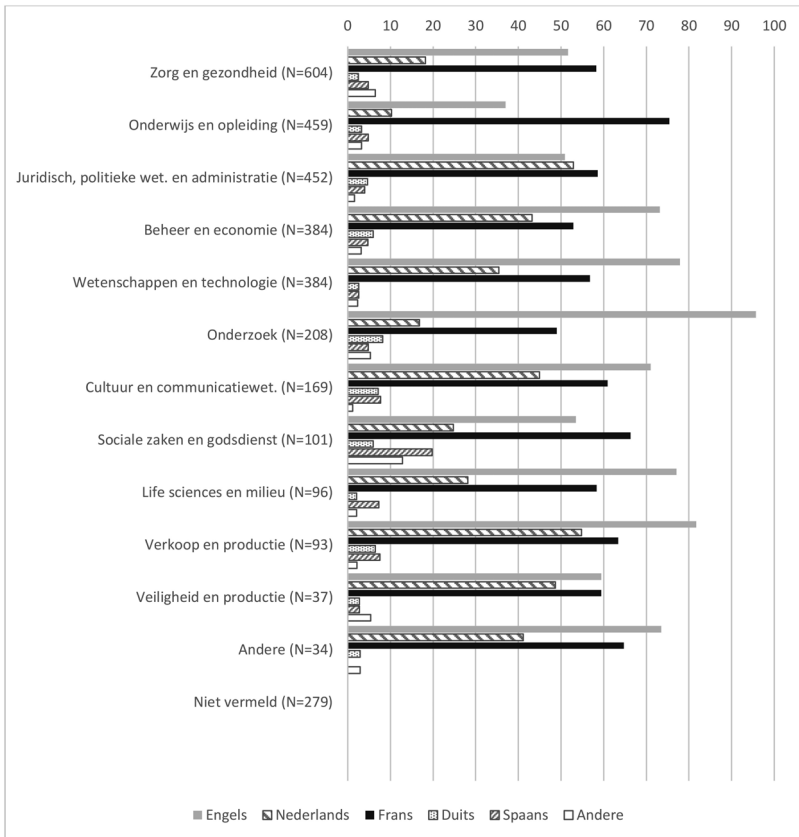
Figuur 10 Percentages vacatures die de kennis van vreemde talen vermelden, per activiteitensector

	Engels	Nederlands	Frans	Duits	Andere
Beheer en economie (N=589)	82	62	81	19	18
Wetenschappen en technologie (N=487)	80	62	75	7	6
Juridisch, politieke wet. en administratie (N=131)	60	60	79	10	12
Cultuur en communicatiewet. (N=126)	65	52	74	13	14
Life sciences en milieu (N=100)	69	55	63	17	9
Verkoop en productie (N=61)	77	56	75	25	16
Zorg en gezondheid (N=53)	66	55	57	8	8
Onderwijs en opleiding (N=35)	51	40	66	9	9
Sociale zaken en godsdienst (N=11)	45	36	36	0	36
Studentenjob (N=10)	40	40	90	20	20
totaal (N=1603)	76	59	76	14	13

Tabel 10 Percentages vacatures die de kennis van vreemde talen vermelden, per activiteitensector

Wanneer we de resultaten van de enquête onder de gediplomeerden bekijken (Figuur 11 en Tabel 11), zien we eerst dat ze vaker talen gebruiken dan wat vermeld wordt in de vacatures. We zien daarnaast bij de meeste activiteiten-

sectoren van de gediplomeerden een duidelijk overwicht van het Engels. Dit geldt echter niet voor de volgende vier sectoren: ‘onderwijs en opleiding’ (waar Frans veruit de meest gebruikte taal is), ‘juridische en politieke wetenschappen & administratie’, ‘zorg en gezondheid’ en ‘sociale zaken of godsdienst’. Wat Nederlands betreft, constateren we bij wat werknemers rapporteren over de werkelijkheid op de werkvloer dat het percentage hoger ligt dan 50% bij ‘juridische en politieke wetenschappen & administratie’ en bij ‘verkoop en productie’. Bij andere sectoren scoort Nederlands ook vrij hoog (meer dan 40%): ‘cultuur en communicatie’, ‘beheer en economie’, ‘veiligheid en preventie’. Meer dan een derde van de gediplomeerden die in ‘wetenschappen en technologie’ werkzaam zijn, hanteert Nederlands op de werkvloer. In de volgende drie sectoren haalt Nederlands geen 20%: ‘onderwijs en opleiding’, ‘zorg en gezondheid’ en ‘research & development’.



Figuur 11 Percentages gediplomeerden die vreemde talen gebruiken op de werkvloer, per activiteitensector

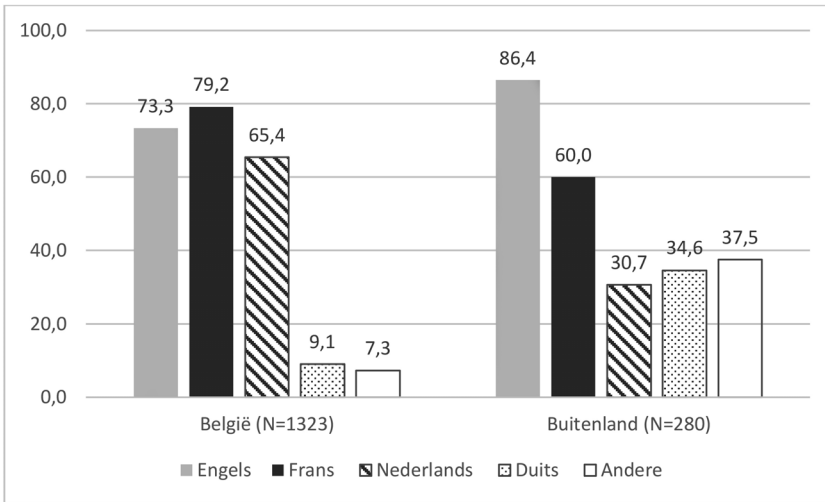
	Engels	Nederlands	Frans	Duits	Spaans	Andere
Zorg en gezondheid (N=604)	51,7	18,2	58,3	2,5	4,8	6,5
Onderwijs en opleiding (N=459)	37,0	10,2	75,4	3,3	4,8	3,3
Juridisch, politieke wet. en administratie (N=452)	50,9	52,9	58,6	4,6	4,0	1,5
Beheer en economie (N=384)	73,2	43,2	52,9	6,0	4,7	3,1
Wetenschappen en technologie (N=384)	77,9	35,4	56,8	2,6	2,6	2,3
Onderzoek (N=208)	95,7	16,8	49,0	8,2	4,8	5,3
Cultuur en communicatiewet. (N=169)	71,0	45,0	60,9	7,1	7,7	1,2
Sociale zaken en godsdienst (N=101)	53,5	24,8	66,3	5,9	19,8	12,9
Life sciences en milieu (N=96)	77,1	28,1	58,3	2,1	7,3	2,1
Verkoop en productie (N=93)	81,7	54,8	63,4	6,5	7,5	2,2
Veiligheid en productie (N=37)	59,5	48,6	59,5	2,7	2,7	5,4
Andere (N=34)	73,5	41,2	64,7	2,9	0,0	2,9
Niet vermeld (N=279)						

Tabel 11 Percentages gediplomeerden die vreemde talen gebruiken op de werkvloer, per activiteitensector

3.3. HANGT HET VERWACHTE TAALPROFIEL AF VAN DE PLAATS/REGIO WAAR GEWERKT WORDT?

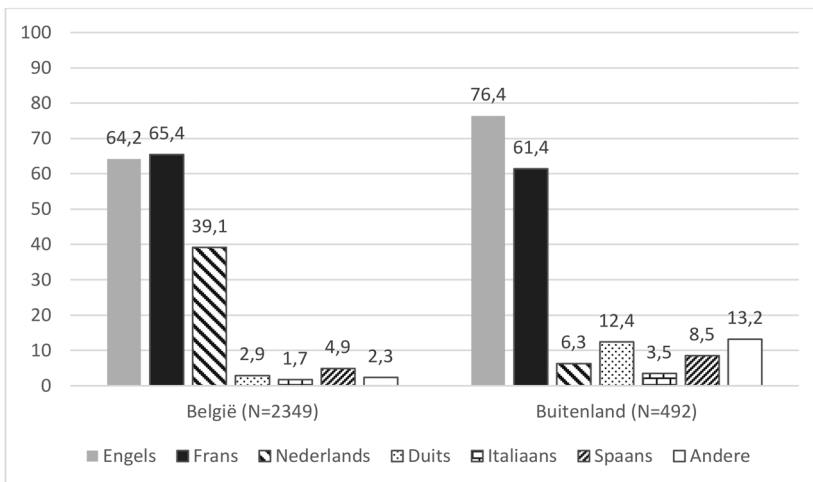
Naast de activiteiten- en onderwijssectoren is het ook bijzonder interessant om na te gaan of er een verband bestaat tussen het verwachte taalprofiel en de plaats/regio waar de sollicitanten en de gediplomeerden werkzaam (zullen) zijn. De resultaten staan in Figuur 12 en in Figuur 13.

In de vacatures voor een baan in België waar minimaal één taal genoemd wordt (N=1323) staan Frans, Engels en Nederlands dicht bij elkaar, voor een baan in het buitenland (N=280) staat Engels – zoals verwacht – bovenaan (cf. Figuur 12).



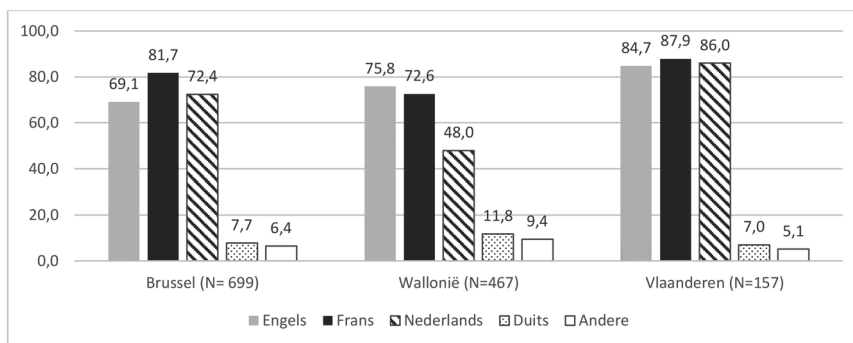
Figuur 12 Percentages vacatures die de kennis van de genoemde talen vermelden, naargelang de werkplek (België of buitenland)

Zoals in Figuur 13 te zien valt, geven de gediplomeerden die in België werken (N=2349) aan dat ze vooral Frans en Engels gebruiken. Nederlands komt ook voor, maar in mindere mate. De gediplomeerden die in het buitenland werkzaam zijn (N=492), noemen Engels en Frans als voornaamste voertalen. 459 gediplomeerden hebben niet vermeld waar ze werken.



Figuur 13 Percentages gediplomeerden die vermelden de genoemde talen op de werkvloer te gebruiken, naargelang de werkplek (België of buitenland)

In Figuur 14 en Figuur 15 staan de resultaten voor België opgesplitst per regio.¹ Van de 1323 ‘Belgische’ vacatures (in de vacature waarin minimaal één taal vermeld wordt, staat verder expliciet dat de werkplek zich op Belgisch grondgebied bevindt) ziet de verdeling per regio er als volgt uit: 52,8% voor Brussel, 35,3% voor Wallonië en 11,9% voor Vlaanderen.

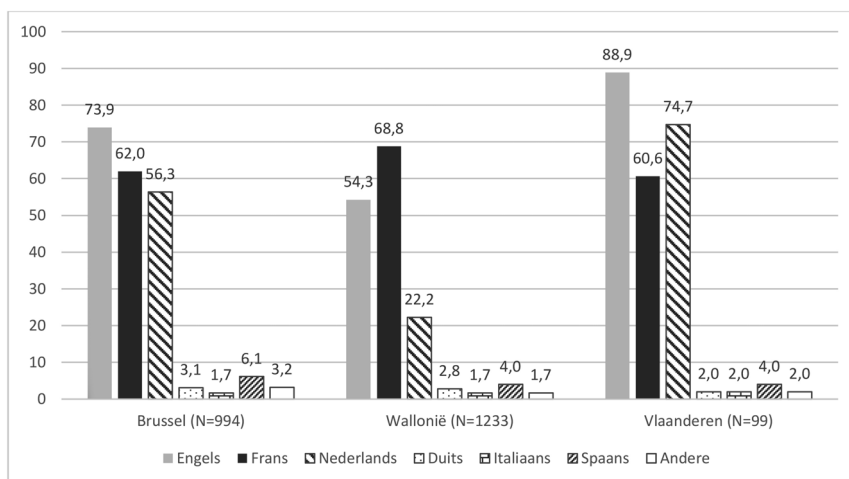


Figuur 14 Percentages vacatures die de kennis van die talen vermelden, naargelang de regio van de werkplek in België

Voor Brussel en Vlaanderen constateren we een overwicht van het trio Frans, Engels en Nederlands. Voor Wallonië zit Nederlands net onder de 50%. Zowel in de vacatures als in de enquêtes bij de gediplomeerden is de verwachte kennis respectievelijk het gebruik van andere talen, bijvoorbeeld Spaans en Italiaans, verhoudingsgewijs veel kleiner.

Bij de gediplomeerden ziet het beeld er iets anders uit dan in de vacatures (cf. Figuur 15): in Brussel en in Vlaanderen steekt Engels er met kop en schouders bovenuit, maar Frans en Nederlands halen er toch hoge percentages. In Brussel vermeldt 56,3% van de gediplomeerden Nederlands op de werkvloer te gebruiken, in Vlaanderen bedraagt dat percentage ca. 75%. In Wallonië zien we dat Frans en Engels duidelijk de boventoon voeren. De gediplomeerden geven in 22,2% van de gevallen aan Nederlands op de werkvloer te gebruiken.

¹ Bij gebrek aan relevante gegevens is het Duitstalige gebied niet apart opgenomen.



Figuur 15 Percentages gediplomeerden die vermelden die talen te gebruiken op de werkvloer, naargelang de regio van de werkplek in België

4. BESPREKING & CONCLUSIE

Ten grondslag aan dit onderzoek lag een dubbele analyse: een enquête onder 3300 alumni van de UCLouvain van 2014 en 2018 waarmee gepeild werd naar de talen die ze op de werkvloer gebruiken, en de analyse van 2362 vacatures die tussen juli 2018 en juni 2019 op het UCLouvain-loopbaanplatform, ‘Career Center by JobTeaser’ gepubliceerd zijn. Die dubbele analyse heeft ons in staat gesteld om een volledig beeld te geven van de behoefte aan vreemde talen van jonge universitair opgeleiden in Franstalig België. De resultaten vullen bestaand (inter)nationaal onderzoek naar de nodige vaardigheden in vreemde talen op de arbeidsmarkt aan.

Zowel in de vacatures als bij gediplomeerden worden vooral de drie talen Frans/Engels/Nederlands vereist, vaak in combinatie met elkaar. Als het gaat om wat werknemers rapporteren over het taalgebruik op de werkvloer, constateren we dat Frans nog altijd de boventoon voert: het wordt dagelijks vaker gebruikt dan Engels en Nederlands. Een andere overeenkomst heeft betrekking op het belang van het Engels, dat in domeinen zoals wetenschappen en technologie zelfs een grotere rol blijkt te spelen dan Frans. Wat Nederlands betreft, nemen we een dubbele tendens waar: Nederlands is een belangrijke

taal voor Brussel en Vlaanderen maar globaal een stuk minder belangrijk voor Wallonië. Aan de andere kant blijkt Nederlands in Wallonië in bepaalde sectoren duidelijk een belangrijke troef te zijn om werk te vinden: humane wetenschappen, juridische en politieke wetenschappen, administratie. Net als voor Luxemburg bij Pigeron-Piroth & Fehlen (2015) kan er voor Franstalig België dus sprake zijn van een sterke linguïstische segmentatie. Die resultaten stemmen *mutatis mutandis* overeen met de bevindingen van Fabo *et al.* (2017) en Donado (2017).

Als we ons over de verschillen buigen, merken we dat Nederlands vaker in de vacatures wordt vermeld dan dat het door gediplomeerden wordt genoemd. Bij ons weten is zo'n discrepantie nog niet eerder aangetoond.

Een ander interessant verschil dat in de bestaande studies onderbelicht is, heeft betrekking op de verwachte vaardigheden van de sollicitanten respectievelijk werknemers: er is immers een uitgesproken verschil tussen wat in de vacatures staat en wat werknemers rapporteren over de werkelijkheid op de werkvloer. In de vacatures worden de productieve vaardigheden (schrijven/spreken) vaak op de voorgrond geplaatst, terwijl de gediplomeerden vaker op het belang van lezen (receptieve vaardigheid) en spreken (productieve vaardigheid) wijzen.

Verder is uit ons onderzoek gebleken dat de vacatures vaak tekortschieten als het gaat om het aangeven van het taalbeheersingsniveau en de vaardigheden/competenties die de sollicitanten op hun cv dienen te vermelden. Giret & Guégnard (2018) zijn tot eenzelfde conclusie gekomen. In een tijdperk waar *'multinationals [...] cannot allow language to become a peripheral, or forgotten, issue, given that it permeates virtually every aspect of their operations'* (Marschan *et al.*, 1997, p. 597), zouden sollicitanten er wel bij gebaat zijn om preciezere informatie te krijgen over de verwachte vreemdetalenkennis, bijvoorbeeld via het aangeven van het verwachte ERK-niveau.

In navolging van Anckaert & Etienne (2010) reiken de resultaten van dit onderzoek bovendien nuttige aanbevelingen aan voor de ontwikkeling of de aanpassing van het curriculum. Als gediplomeerden van een bepaalde studierichting aangeven dat bijvoorbeeld Nederlands een belangrijke troef is voor hun baan, dan zouden de academische coördinatoren van die studierichting er goed aan doen om studenten te wijzen op het belang van de kennis van die taal om de arbeidsmarktkansen te verhogen én die taal bij de ontwikkeling of de aanpassing van het curriculum op de een of andere manier in het vakkenpakket te integreren. Op die manier zouden ze hun studenten een grote dienst bewijzen bij loopbaan- en arbeidsmarktoriëntatie. Dit geldt uiteraard ook voor

andere vreemde talen. Aan de empirisch onderbouwde ‘employabilitybevorderende maatregelen’ van Mommers *et al.* (2017, pp. 37-38) zou dan ook de volgende maatregel kunnen worden toegevoegd: ‘Bied studenten de mogelijkheid om bepaalde vakken in de vreemde taal/talen te volgen die nuttig zal/zullen zijn voor de arbeidsmarkt en/of bied studenten de gelegenheid om praktijk-/werkervaring op te doen via stages in een anderstalige regio of in een ander land’.

Ook al levert dit onderzoek interessante en nuttige resultaten op, toch zou het de moeite waard zijn om de gegevens in de toekomst uit te breiden naar andere categorieën gediplomeerden. De hypothese is dat de behoefte aan vreemde talen van andere beroepscategorieën er anders uitziet dan bij jonge universitair gediplomeerden.

De laatste jaren neemt het aantal meertalige, veelal Engelstalige, opleidingen op universiteiten en hogescholen gestaag toe. Het zou eveneens nuttig zijn na te gaan of die tendens een effect heeft op de werkgelegenheid en de manier waarop bedrijven en administraties rekruteren. Het is namelijk de vraag of de kennis en het belang van andere vreemde talen voor de arbeidsmarkt door de verengelsing van veel bachelor- en masteropleidingen in de verdrukking raakt.

DANKWOORD

We zijn Jobteaser dankbaar voor de bezorgde gegevens. We bedanken ook Elisa Pomponio en Eliz Serhadlioglu voor hun hulp bij de dataverzameling, Jonathan Dedonder voor zijn steun bij de analyses en Philippe Parmentier voor de begeleiding van dit project. Tot slot danken we alle gediplomeerden van de UCLouvain die aan de enquête hebben deelgenomen en de anonieme reviewers voor hun waardevolle feedback.

Literatuurlijst

- Actiris** (2020). Les exigences linguistiques sur le marché du travail et les connaissances linguistiques des demandeurs d’emploi en Région de Bruxelles-Capitale. <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/observation-du-marche-de-l-emploi/> [25/01/2022].
- 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.

- Angouri, J.** (2014). 'Multilingualism in the Workplace: Language Practices in Multilingual Contexts.' *Multilingua. Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 33/1-2: 1-9.
- Araújo, L., Dinis da Costa, P., Flisi, S., Soto Calvo, E.** (2015). *Languages and Employability*. Luxembourg: European Commission. Joint Research Centre.
- Bel Habib, A.** (2011). 'Multilingual Skills Provide Export Benefits and Better Access to New Emerging Markets: Multilingual Market Communication among Swedish, Danish, German and French Small and Medium Size Enterprises.' *Sens public*, 10: 1-27.
- Costa Lopes, A., Oliveira, A., Amante, F., Oliveira, I., Abrantes, J., Jesus Pato, M.L., Amaral, O., Relvas, S., Fidalgo, S., Delplancq, V.** (2018). 'Foreign Languages and Employability: a Complex Relationship. Case Study in the Region of Viseu (Portugal).' *Proceedings of EDULEARN18 Conference*: 614-618.
- Di Gregorio, A., Maggioni, I., Mauri, Ch., Mazzucchelli, A.** (2019). 'Employability Skills for Future Marketing Professionals.' *European Management Journal*, 37: 251-258.
- Donado, A.** (2017). 'Foreign Languages and Their Impact on Unemployment (September 2017).' *Labour* 31/3: 265-287. <http://dx.doi.org/10.1111/labr.12097> [25/01/2022]
- European Union** (2015). *Study on Foreign Language Proficiency and Employment*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fabo, B., Beblavý, M., Lenaerts, K.** (2017). 'The Importance of Foreign Language Skills in the Labour Markets of Central and Eastern Europe: Assessment based on Data from Online Job Portals.' *Empirica*, 44: 487-508.
- Gazzola, M., Grin, F., Wickström, B.-A.** (2016). 'A Concise Bibliography of Language Economics.' In Gazzola, M., Wickström, B.-A. (red.), *The Economics of Language Policy*. Cambridge: MIT Press, pp. 53-92.
- Gazzola, M. & Mazzacani, D.** (2019). 'Foreign Language Skills and Employment Status of European Natives: Evidence from Germany, Italy and Spain.' *Empirica*, 46: 713-740.
- 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.
- Grasmane D. & Grasmane S.** (2011). 'Foreign Language Skills for Employability in the EU Labour Market.' *European Journal of Higher Education*, 1/2-3: 192-201. doi: 10.1080/21568235.2011.629487.
- Gunnarsson, B.-L.** (2014). 'Multilingualism in European Workplaces.' *Multilingua*, 33/12 : 1133. doi: 10.1515/multi-2014-0002

- Hiligsmann, Ph.** (red.) (2009). *Met Nederlands aan de slag/Au travail, en néerlandais*. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain.
- Humburg, M., Beadle, S., Vale, P., et al.** (2017). *Study on Foreign Language Proficiency and Employability: Résumé*. Brussels: European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/573876> [25/01/2022].
- Ispording, I.** (2015). 'Language and Labor Market Success.' In Wright, J. (red.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Vol. 13, 2^{de} uitgave. Amsterdam, Elsevier, pp. 260-265.
- Janssens, R.** (2018). *Meertaligheid als opdracht: een analyse van de Brusselse taalsituatie op basis van taalbarometer 4*. Brussel: VUBPress.
- Le Forem.** (2017). *Faut-il être bilingue pour travailler en Wallonie?* <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/analyses-archives.html> [25/01/2022].
- Marschan, R., Welch, D., Welch L.** (1997). 'Language: the Forgotten Factor in Multinational Management.' *European Management Journal*, 15: 591-598.
- Martinaj, F.** (2020). 'Foreign Languages: the Key Factor in Employability.' *Management*, 15/3: 161-178.
- Meijer, D., & Noijons, J.** (red.) (2008). *Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen: Leren, Onderwijzen, Beoordelen*. Den Haag/Brussel: Nederlandse Taalunie.
- Mettewie, L., & Van Mensel, L.** (2009). 'Multilingualism at All Costs: Language Use and Language Needs in Business in Brussels.' *Sociolinguistica*, 23: 131-149.
- Mommers, A., Künn-Nelen, A., Van Eldert, P.** (2017). *Employability: Literatuurstudie naar theorie en empirie*. Maastricht: Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt.
- Pigeron-Piroth, I., & Fehlen, F.** (2015). *Les langues dans les offres d'emploi au Luxembourg (1984-2014)*. Working Paper IPSE, Université du Luxembourg.
- Van Mensel, L., & Mettwie, L.** (2008). 'De economische (meer)waarde van meertaligheid: vreemde talen in het Brusselse bedrijfsleven.' *n/f*8: 101-124.
- Yao, Y., & Van Ours, J.C.** (2015). 'Language Skills and Labor Market Performance of immigrants in the Netherlands.' *Labour Economics*, 34: 76-85.

Is een doorgedreven ‘taligheid’ van sollicitatiegesprekken altijd wenselijk?

Een discoursanalytische blik op sollicitatiegesprekken met mensen met een migratieachtergrond van de eerste generatie

Dorien Van De Mieroop, KU Leuven

Melina De Dijn, KU Leuven

Catho Jacobs, KU Leuven

Kim Schoofs, KU Leuven

Abstract

De selectie van nieuwe medewerkers gebeurt in de overgrote meerderheid van de gevallen aan de hand van sollicitatiegesprekken. Daarin staat taal centraal, want het goed of slecht kunnen wikken en wegen van woorden kan de slaagkansen van kandidaten maken of kraken. Nochtans vereisen niet alle banen een grote talige vaardigheid, maar toch wordt het selectieproces ook voor die jobs doorgaans via sollicitatiegesprekken georganiseerd. Die talige horde van het sollicitatiegesprek vormt dan ook voor heel wat mensen met een migratieachtergrond van de eerste generatie een zeer grote uitdaging. Aan de hand van voorbeelden uit authentieke Vlaamse sollicitatiegesprekken met hooggeschoolde en laaggeschoolde eerste generatiemigranten zullen we met deze exploratieve studie een aantal concrete pijnpunten in dit verband aanstippen die tot slot leiden tot een kritische en genuanceerde reflectie over deze problematiek.

Abstract

In the vast majority of cases, the selection of new employees is based on job interviews. Language is central to these interviews, because the ability to verbally present oneself well can make or break a candidate's chances of success. However, not all jobs require great linguistic skills, but in spite of this, most selection processes are organized by means of job interviews anyway. This linguistic hurdle of the job interview often forms a major challenge for many people with a first-generation migration background. Using examples from authentic Flemish job interviews with high- and low-skilled first generation immigrants, we will touch on a number of concrete issues in this exploratory study, leading to a critical and nuanced reflection on this matter.

1. INLEIDING

Maar liefst een derde van de Belgische bevolking heeft een migratieachtergrond (Statbel, 2021). Mensen met een migratieachtergrond van de eerste generatie, gedefinieerd als mensen die niet in België geboren zijn, maken daar een groot deel van uit, namelijk 17,2% volgens de meest recente cijfers (OECD, 2021a). Velen van die eerstegeneratiemigranten behoren tot de actieve bevolking – m.n. de leeftijdscategorie van 20 tot 55 jaar (Pina *et al.*, 2015; Statbel, 2021) – waardoor je zou verwachten dat die groep ook sterk vertegenwoordigd is op de arbeidsmarkt. Dat is echter slechts in beperkte mate het geval: zo blijkt dat maar 58,7% van die groep werk heeft, terwijl dat voor 66,9% van de personen die in België geboren zijn, het geval is (OECD, 2021b; OECD, 2021c). Daarmee is België een van de slechtste leerlingen van de Europese klas, aangezien er alleen in Griekenland minder eerstegeneratiemigranten tewerkgesteld zijn (OECD, 2021b). Daarnaast is deze groep niet alleen ondervertegenwoordigd op de Belgische arbeidsmarkt, eerstegeneratiemigranten zijn ook vaker in functies voor laaggeschoolden tewerkgesteld. Daardoor hebben ze doorgaans lagere lonen dan het deel van de bevolking dat in België is geboren en hebben ze vaker ongunstige werkomstandigheden (Pina *et al.*, 2015).

Deze problematiek is natuurlijk erg complex en veelzijdig, maar in dit artikel focussen we in het bijzonder op de belangrijkste horde die eerstegeneratiemigranten – zoals alle andere kandidaat-werknemers – moeten nemen om aan een baan te raken, namelijk het sollicitatiegesprek. Dat wordt doorgaans in het Nederlands gevoerd, waardoor de taalcompetenties van die kandidaten meteen ook getest worden. Een goede beheersing van de werktaal wordt immers door alle betrokkenen als belangrijk beschouwd voor het bevorderen van de integratie in de werkomgeving (Piller & Lising, 2014). Het is echter niet zo evident om die taalcompetentie te verbeteren of te ‘verzilveren’ op de arbeidsmarkt, ondanks het aanbod aan – soms erg intensieve – taalcursussen die specifiek gericht zijn op anderstalige werkzoekenden (Van Hoof *et al.*, 2020). Daardoor kunnen kandidaten met een eerstegeneratiemigratieachtergrond in een vicieuze cirkel terechtkomen, omdat ze vaker terechtkomen in functies die weinig kansen bieden om hun talenkennis verder te ontwikkelen en doorgroeimogelijkheden bijgevolg meestal beperkt blijven of onbestaande zijn (Strömmer, 2015; Van Hoof *et al.*, 2020).

Niet alleen de taligheid zélf van sollicitatiegesprekken vormt een horde voor niet-moedertalige eerstegeneratiemigranten, maar ook wat er met die taligheid tijdens zo’n gesprek dient te gebeuren. Taal is immers hét werktuig bij

uitstek waarmee kandidaten identiteiten voor zichzelf moeten construeren die in de lijn liggen van de verwachtingen van de organisatie. Onmiddellijk dient daarbij opgemerkt te worden dat we geen essentialistische invulling van het begrip 'identiteit' hanteren, maar wel een sociaal-constructionistische. Vanuit die invalshoek kunnen identiteiten als volgt gedefinieerd worden: 'identiteiten zijn nooit verenigd en (...) in toenemende mate gefragmenteerd en gebroken, nooit singulier, maar meervoudig geconstrueerd doorheen verschillende, vaak elkaar kruisende en antagonistische discoursen, praktijken en posities' (Hall, 1996, vertaald in Van De Mieroop & Schoofs, 2018, p. 290). Tijdens sollicitatiegesprekken worden die identiteitsconstructies van kandidaten beoordeeld door rekruteerders of interviewers die als 'gatekeepers' of poortwachters optreden om ervoor te zorgen dat alleen de (meest) geschikte kandidaten voorbij deze stap in het selectieproces raken (Erickson & Shultz, 1982; Roberts, 2011). Om rekruteerders te overtuigen, moeten kandidaten niet alleen aantonen dat zij beschikken over geschikte jobkwalificaties (Kerekes, 2006), maar ook dat zij de regels van een complex spel beheersen waarin 'het professioneel is om persoonlijk te zijn' (Scheuer, 2001, p. 238). Kandidaten moeten dus in staat zijn om persoonlijke informatie te verwerken in hun antwoorden en die te verweven in de professionele identiteit die ze voor zichzelf construeren. Die focus op het persoonlijke kan in verband worden gebracht met de neoliberale werkcontext (door Gee *et al.* (1996) benoemd als 'the new work order') die veronderstelt dat een werknemer een 'fit' heeft of zich met andere woorden sterk identificeert met de organisatiecultuur waarin hij of zij werkt. Kandidaten met een migratieachtergrond slagen er echter vaak niet in om het persoonlijke en professionele adequaat te synthetiseren in hun antwoorden volgens de normen van de potentiële werkplekken (Campbell & Roberts, 2007). Naast een adequate oriëntatie op de normen van de werkplek, wordt er ook van kandidaten verwacht dat ze hun competentie in de lokale socioculturele normen demonstren in sollicitatiegesprekken (Roberts & Campbell, 2006; Kirilova, 2013). Die normen zijn echter impliciet en daardoor moeilijk in te schatten (Gumperz, 1992), in het bijzonder voor eerstegeneratiemigranten omdat ze in een andere context gesocialiseerd zijn (Roberts, 2011). Daardoor is het voor hen vaak ook moeilijker om met succes dit *gatekeeping*-gesprek te doorstaan (Tranekjær, 2015), wat tot exclusie op de arbeidsmarkt leidt (Roberts & Campbell, 2006).

In dit artikel zullen we de hierboven aangehaalde aspecten belichten door ze te illustreren met voorbeelden uit de dagelijkse sollicitatierealiteit in Vlaanderen die we nauwkeurig analyseren. Aan de hand van dit exploratief onderzoek zullen we concreet aantonen hoe de hierboven beschreven mechanismen in de

praktijk in werking treden in sollicitatiegesprekken met eerstegeneratiemigranten. Voor we aan de analyses beginnen, bespreken we eerst de data en de gehanteerde analysemethode.

2. DATA

De dataset die we gebruiken voor dit artikel werd geselecteerd uit een groter corpus van een vijftigtal authentieke sollicitatiegesprekken die de afgelopen jaren werden verzameld. Alle gespreksdeelnemers werden op voorhand geïnformeerd over het onderzoek en gingen vervolgens expliciet akkoord met de opname vóór het gesprek van start ging door een ‘geïnformeerde toestemming’-formulier te ondertekenen. Dat alles verliep volgens een procedure die werd goedgekeurd door de Sociaal-Maatschappelijke Ethische Commissie van de KU Leuven. Het corpus bevat een brede waaier aan gesprekken uit allerlei sectoren en ze hadden plaats in bedrijven, winkels, overheidsinstellingen en interimbureaus. Er waren gesprekken uit verschillende sollicitatierondes, gaande van een verkennend gesprek in een interimbureau tot gesprekken in de laatste ronde van het selectieproces, en de kandidaten solliciteerden voor een breed spectrum aan functies, van magazijniers tot managers.

Uit dat grotere corpus werden de sollicitatiegesprekken geselecteerd waarin de kandidaten migranten van de eerste generatie waren. Van die zeven gesprekken werden audio- of video-opnames gemaakt in 2016 en 2018. Ook deze kandidaten solliciteerden voor verschillende soorten van jobs, die op het continuüm van hooggeschoold (gesprekken 1 en 2) over middelhooggeschoold (gesprek 3) tot laaggeschoold (gesprekken 4, 5, 6 en 7) gesitueerd kunnen worden, aangezien voor de eerste categorie heel specifieke diploma’s op Masterniveau vereist waren, voor de tweede categorie minder specifieke professionele Bachelordiploma’s een vereiste waren en er in de laatste categorie geen diplomavereisten gesteld werden.

We geven nu een kort overzicht van de zeven gesprekken in deze dataset:

1. Engelstalig gesprek in een internationaal hightech bedrijf waarvan de hoofdzetel zich in Vlaanderen bevindt. De kandidate is van Russische origine en behaalde een diploma van arts. Ze heeft al heel wat werkervaring in de medische industrie. Ze komt solliciteren voor de functie van ‘*Global marketing manager*’. De functie heeft betrekking op een marktsegment in het medische domein. De kandidate heeft momenteel een andere baan en ze geeft in het sollicitatiegesprek aan dat ze de huidige baan alleen zou

aannemen als het loon interessant genoeg is en het marktsegment waarvoor ze aangesteld zou worden voldoende groeipotentieel heeft. Het gesprek duurt één uur.

2. Engelstalig gesprek in een internationaal hightech bedrijf waarvan de hoofdzetel zich in Vlaanderen bevindt. De kandidate is van Colombiaanse origine en solliciteert voor de functie van ‘*Project manager: Improvement engineer*’. De kandidate heeft een ingenieursdiploma (met als specialisatie computerwetenschappen) en ze heeft al verschillende banen gehad (o.a. senior project manager en consultant). Ze geeft tijdens dit gesprek aan dat ze de baan alleen zou aannemen als de verandering voor haar een echte stap vooruit in haar carrière zou betekenen. Het gesprek duurt één uur.
3. Gesprek in een Brussels bedrijf dat receptiediensten aanbiedt aan andere bedrijven. Het gesprek verloopt hoofdzakelijk in het Frans – dat ook de moedertaal van de kandidate is – maar er zijn ook onderdelen die in het Nederlands en het Engels verlopen. De kandidate is van Indiase origine en ze is via adoptie naar België gekomen. Ze solliciteert voor de functie van deeltijdse receptionist en werkt daarnaast als zelfstandige schoonheidsspecialiste. Het gesprek duurt drie kwartier.¹
4. Nederlandstalig gesprek bij een Vlaamse stad dat twaalf minuten duurt. De kandidaat is van Afghaanse oorsprong en hij solliciteert bij de dienst die verantwoordelijk is voor het onderhoud van de openbare ruimte. Momenteel werkt hij als eventarbeider bij een andere Vlaamse stad en eerder werkte hij ook al bij een stedelijke groendienst en in de fruit- en groenteteelt op verschillende locaties in Vlaanderen.
5. Nederlandstalig gesprek bij een supermarktketen met een kandidaat van Roemeense origine die zich kandidaat stelt voor de functie van magazijnier. Het gesprek duurt één uur. De kandidaat is momenteel werkloos en heeft nog nooit een officiële baan gehad – hij heeft alleen wat ervaring als officieuze medewerker in het bouwbedrijf van zijn vader.
6. Nederlandstalig gesprek bij een supermarktketen met een kandidaat van Sierra Leonse origine die zich kandidaat stelt voor de functie van orderpicker. Het gesprek duurt anderhalf uur. De kandidaat is eigenlijk overgekwalificeerd voor de baan aangezien hij een masterdiploma van een Belgische universiteit op zak heeft, maar, zoals hij in het interview zelf zegt,

¹ Deze kandidate heeft dus een ander profiel dan de andere kandidaten in deze dataset, aangezien zij al sinds haar kindertijd in België verblijft en er dus een aantal kwesties (bv. qua moedertaal of wat betreft het probleem van eventuele buitenlandse diploma’s die niet erkend worden in België) die vaak problematisch zijn voor eerstegeneratiemigranten, niet relevant zijn voor haar.

raakt hij niet aan een baan op dat niveau. Hij werkt momenteel al voor deze supermarktketen als magazijnier en wil van baan veranderen om dichter bij huis te kunnen werken.

7. Nederlandstalig gesprek bij een supermarktketen met een kandidate van Filippijnse origine die solliciteert voor de functie van winkelbediende. De kandidate werkte voordien als schoonmaakster, maar geeft aan dat werk niet meer te willen doen omdat het ‘te eenzaam’ is. Het gesprek duurt dertien minuten.

Alle gesprekken werden zorgvuldig getranscribeerd volgens conversatieanalytische conventies (Jefferson, 2004), waardoor de fragmenten een afwijkend interpunctie- en soms ook spellingsysteem hanteren. Waar relevant voor de analyse, werd die transcriptie aangevuld met geanonimiseerde screenshots en multimodale notatiesymbolen (Mondada, 2016). Die transcriptieconventies worden uitgelegd in de appendix.

3. METHODE

In deze verkennende studie hanteren we een kwalitatieve onderzoeksmethode, waarbij we met een analytisch vergrootglas de zeven bovenvermelde sollicitatiegesprekken onder de loep nemen. Die methode is erg geschikt voor het onderzoeksdoel van dit artikel, aangezien ze toelaat om de talige nuances van de gespreksfragmenten in kaart te brengen en ze ons zo in staat stelt om heel precies de mechanismen bloot te leggen die van sollicitatiegesprekken zo’n hoge drempel voor eerstegeneratiemigranten maken. Meer bepaald voeren we een multimodale discoursanalytische studie uit (zie Van De Mierop & Wouters, 2020), waarbij de talige en metatalige kenmerken van de interacties op drie verschillende niveaus bestudeerd worden. In de eerste plaats bekijken we in detail wat de discursieve kenmerken van de uitingen zijn. Zo analyseren we bijvoorbeeld het pronominagebruik (wat beschouwd wordt als een belangrijke indicator van identiteit (Ochs, 1993)), houden we lexicale keuzes tegen het licht en bestuderen we of de uiting versterkt of verzwakt wordt, respectievelijk door *boosters* en *hedges* (Holmes, 1990). In de tweede plaats onderzoeken we de sequentiële eigenschappen van de gesprekken, waarbij we ons baseren op de principes van de conversatieanalyse (Sacks, 1992; zie ook Mazeland, 2003). Daarvoor besteden we aandacht aan de manier waarop de beurten elkaar opvolgen (of er bijvoorbeeld overlap of interrupties zijn), hoe aangrenzende paren en hun preferentiestructuur vorm krijgen, hoe herstel verloopt enzovoort. Tot slot bestuderen we ook de multi-

modale kenmerken van de gesprekken vanuit multimodaal conversatieanalytisch perspectief (Mondada, 2009). Daarvoor analyseren we hoe de gespreksbeurten metatalig – bijvoorbeeld aan de hand van gebaren, blikrichtingen en het hanteren van objecten – gevormd worden. Daarbij focussen we niet op één multimodaal aspect in het bijzonder, maar onderzoeken we vooral de manier waarop al die aspecten in de interactie op elkaar afgestemd worden en hoe ze interageren met de talige kenmerken op discursief en sequentieel niveau.

4. ANALYTISCHE VASTSTELLINGEN

In dit onderdeel bespreken we in de eerste plaats enkele observaties over het taalgebruik in sollicitatiegesprekken, waarin we niet alleen macro-aspecten zoals de taalkeuze, maar ook micro-aspecten van de specifieke talige vormgeving van de sollicitatiegesprekken aan bod laten komen. In de tweede plaats tonen we wat er met die taligheid van sollicitatiegesprekken gebeurt, in het bijzonder wat betreft de *profiling* van kandidaten door rekruteerders, waarmee we verwijzen naar de manier waarop rekruteerders via taal proberen een beeld te krijgen van de professionele en persoonlijke identiteiten van de sollicitanten. Zo proberen ze bijvoorbeeld inzicht te krijgen in de mate waarin kandidaten eventuele jobhoppers, carrièrejagers of teamspelers zouden zijn, of ze flexibel en gemotiveerd zijn, of ze specifieke interesse hebben in de voorliggende job enzovoort. Die inschattingen zijn bepalend voor het succes van de kandidaten in de selectieprocedure en het is belangrijk om zich te realiseren dat de taligheid van een sollicitatiegesprek ook in dat opzicht een obstakel vormt voor kandidaten met een migratieachtergrond, waarbij we hier dus in het bijzonder focussen op eerstegeneratiemigranten.

4.1. DEEL 1 – OBSERVATIES OVER TAALGEBRUIK IN SOLLICITATIEGESPREKKEN

Als we de zeven gesprekken in onze dataset bekijken op macroniveau, dan valt meteen op dat vijf van de zeven kandidaten in de ‘lokale’ taal geïnterviewd worden (namelijk Nederlands in Vlaanderen en Frans in Brussel, waarbij er ook een klein onderdeel van het gesprek in het Nederlands verloopt) en de twee overige gesprekken in het Engels worden gevoerd, i.c. de gesprekken bij het internationale hightech bedrijf. In die gesprekken peilt de rekruteerder zelfs op geen enkel moment naar de kennis van het Nederlands van de kandi-

daten, maar in een van de gesprekken snijdt de kandidate zelf het onderwerp aan. Dat gebeurt aan het einde van het gesprek, wanneer de rekruteerder uitvoerig de structuur van het bedrijf beschrijft. Tijdens die beschrijving stelt de kandidate heel wat bijvragen, onder andere over de dagelijkse werking van het bedrijf, over de noodzaak om te reizen voor het werk en, zoals we in fragment 1 zien, over het belang van talenkennis van het Nederlands. Hoewel ze eerst een algemene vraag stelt over het taalgebruik dat nodig is om te kunnen functioneren in het bedrijf – waarop de rekruteerder bevestigt dat Engels veelal voldoende is – verschuift de kandidaat echter zelf al snel het gespreks- onderwerp naar de kennis van het Nederlands (vanaf regel 4):

FRAGMENT 1 - Gesprek 2 - kandidate van Colombiaanse origine

- 1 K and do you need eh for example (.) e:rm only eng^lish
en heb je euh bijvoorbeeld (.) eu:h alleen en^lgels nodig
- 2 R erm here at ((name company)) yeah
euh hier bij ((naam bedrijf)) ja
- 3 it's mostly english yeah=
het is vooral engels ja=
- 4 K =because like i told you i c- i can understand ne-
 =want zoals ik jou zei ik k- ik versta ne-
 5 nedde[rlans ↑even a the ((name)) [training was in dutch
 nedderlans ↑z^elfs een de ((naam))training was in het nederlands
- 6 R [yeah [mm
 ja mm
- 7 R ↑ah ja o^lkay (.) ↓no here at the headquarters
 ↑ah ja o^lké (.) ↓nee hier op het hoofdkwartier
- 8 the main language is=is eng-english
is=is eng-engels de hoofdtaal
- 9 and also i think for the project management team
en ik denk ook voor het project management team
- 10 erm they're eh creating their documents all in english
euh zij euh creëren hun documenten allemaal in het engels
- 11 because mostly they have a gl[obal impact
omdat ze veelal een globale impact hebben
- 12 K [yeah yeah
 ja ja
- 13 yeah
 ja
- 14 R so:::
 du::s
- 15 K >everybody can use it<
 >iedereen kan het gebruiken<
- 16 R °↓yeah°
 °↓ja°
- 17 K so
 dus
- 18 R so ↓no english is per↓fect
 dus ↓nee engels is per↓fect
- 19 K yeah o^lkay
 ja o^lké
- 20 R and each (.) each other language is of course a
en elke (.) elke andere taal is natuurlijk een
- 21 eh plus but .hh for example
euh plus maar .hh bijvoorbeeld
- 22 if you have to work with colombia
als je moet werken met colombia

In regel 4 verwijst de kandidaat terug naar een eerder gesprek dat voorafging aan het eigenlijke sollicitatiegesprek waarin ze al haar passieve kennis van het Nederlands had geponeerd (regel 4) en die claim ook had onderbouwd door te verwijzen naar een opleiding die ze gevolgd had in het Nederlands (regel 5). Na enkele overlappende continueerders (regel 6), formuleert de rekruteerder de nieuwsbevestiging ‘ah ja’ (cf. ‘*news receipt marker*’ (Heritage, 1984)), waaruit duidelijk wordt dat ze de eerder vermelde informatie over de talenkennis van de kandidaat al vergeten was. Vervolgens formuleert ze het topic-afsluitende ‘oké’, waarvan het afrondende karakter versterkt wordt door de dalende intonatie en de daaropvolgende pauze. Tot slot volgt er een expliciete en prosodisch benadrukte negatie, waardoor ze het onderwerp ‘kennis van het Nederlands’ definitief van de kaart veegt en ze haar voorgaande antwoord herhaalt, namelijk dat Engels de voertaal is in het hoofdkwartier van het bedrijf en van het team waarin de kandidaat zou functioneren (regel 9). Na een korte toevoeging over de reden waarom alle documenten Engelstalig zijn (regels 10-15), neemt de kandidaat een initiatief tot conclusie (*so*, ‘dus’, regel 17). De rekruteerder vult die conclusie aan door nogmaals expliciet de noodzaak van kennis van het Nederlands te ontkennen (cf. het negatiepartikel ‘nee’) en vervolgens de talenkennis van het Engels als absoluut voldoende te kwalificeren door het semantisch extreme adjectief (Edwards, 2000) ‘*perfect*’.

Hoewel het onderwerp hier nu afgesloten lijkt (zie ook de reactie van de kandidaat in regel 19), heropent de rekruteerder het onderwerp ‘talenkennis’ toch nog in de volgende regel. Interessant genoeg verruimt ze de focus naar een veel breder perspectief op talenkennis (*each other language*, ‘elke andere taal’, regel 20) als een potentiële ‘*plus*’ (regel 21). Daarmee geeft ze aan dat Nederlands geen speciale status heeft in vergelijking met andere talen, wat bevestigd wordt door het vervolg van het gesprek (dat hier slechts gedeeltelijk is weergegeven vanwege ruimterestricties). Daarin verschuift de rekruteerder het onderwerp naar de kennis van de moedertaal van de kandidaat, namelijk het Spaans, wat een ‘*plus*’ is voor het bedrijf vanwege de samenwerking met Colombia – het moederland van de kandidaat – waar het bedrijf ook een vestiging heeft (regel 22).

In dit fragment kunnen we dus observeren dat de rekruteerder talenkennis van het Nederlands als irrelevant beschouwt, zelfs na de expliciete topicalisering van de kandidaat over haar ervaring met het Nederlands. Nederlands wordt hier gelijkgesteld met eender welke andere taal waarvan de kennis niet als een noodzakelijke voorwaarde wordt voorgesteld, maar gereduceerd wordt tot ‘een plus’, m.a.w. een extraatje op het cv van de kandidaat. Die framing is

wellicht een reflectie van de dagelijkse talige realiteit in bedrijven met een internationale verankering, waarin de lokale taal steeds meer vervangen wordt door Engels als voertaal (Lønsmann, 2019). Het is dan ook een logisch gevolg dat een eventuele beperkte kennis van de lokale taal voor kandidaten met een migratieachtergrond geen obstakel hoeft te vormen wanneer ze solliciteren bij een bedrijf met een internationale oriëntatie.

Het spreekt voor zich dat voor heel wat andere banen kennis van het Nederlands wel vereist is en dat blijkt ook uit de Nederlandstalige gesprekken uit onze dataset (gesprekken 4, 5, 6 en 7). Het feit dat deze kandidaten wel geconfronteerd worden met talenkennis als potentieel obstakel, valt gedeeltelijk te verklaren doordat sommigen het Nederlands als werktal nodig hebben. Het is immers vanzelfsprekend dat kandidaat 7, mocht zij de baan als winkelbediende in een Vlaamse supermarkt krijgen, de klanten in het Nederlands te woord moet kunnen staan en dat het sollicitatiegesprek een uitgelezen kans is om die talenkennis meteen in de praktijk te toetsen. Maar voor de drie andere kandidaten – die solliciteren voor de banen van onderhoudsmedewerker, magazijnier en orderpicker – zou een minimum aan Nederlands eigenlijk moeten volstaan omdat er bij die jobs heel wat minder communicatie met klanten komt kijken. Het is dan ook belangrijk om te beseffen dat de drempel voor die kandidaten behoorlijk hoog wordt gelegd door de – soms uitvoerige (cf. gesprekken 5 en 6) – sollicitatiegesprekken in het Nederlands te voeren. Om die drempel niet onhaalbaar te maken, lijkt het belangrijk dat rekruteerders kritisch nadenken over *welke* talenkennis getoetst wordt in sollicitatiegesprekken. Het was bijvoorbeeld opvallend dat in alle gesprekken bij supermarktke-tens (gesprekken 5, 6 en 7) dezelfde vraag terugkwam, namelijk hoe je de versheid van groenten en fruit kunt bepalen. We zien hiervan een voorbeeld in het volgende fragment, waarin de rekruteerder deze vraag laat volgen op een algemene vraag over de verwachtingen van de kandidaat over de jobinhoud (“wat denk jij dat het werk hier juist inhoudt wa ga je hier moeten doen denk je”) en vervolgens specifiek inzoomt op de kwestie van de houdbaarheid van producten voorafgaand aan dit fragment. Ze bouwt haar vraag rustig op (zie de vele pauzes in regels 2, 4 en 6) en na een algemene formulering (‘artikelen zonder vervaldatum’, regel 3), preciseert ze dat haar vraag over groenten en fruit gaat (regel 7).

FRAGMENT 2 - Gesprek 5 - kandidaat van Roemeense origine

[+ duidt gebaren en blik aan van K]

1 R en als er euhm
2 (0.8)
3 R artikelen zijn zonder verval↑datum
4 (1.0)
5 R waar kijk je dan ↑naar
6 (1.2)
7 R fruit groenten
8 (2.5)
9 K naar uiterlijk euh
10 (2.6)
11 K hoe kan ik zeggen
12 (0.7)
13 K @@
14 (1.0)
15 K .h hoe zij
16 (0.7)
17 K hoe zij ↑zijn
18 R mhm
19 (1.2)
20 R ↑ja kan j' een voorbeeld geven
21 K bijvoorbeeld een appel zonder euh
22 (1.2)
23 K ik hou van de appel de groene appel
24 (0.7)
25 R [mhm
26 K [en als het heeft euh
27 (0.8)
28 K die zwarte dingen
29 R mhm
30 (0.7)
31 K ik ik ga het nie kopen [@
32 R [mhm
33 (0.7)
34 K .h en zo
35 R ja
36 K of of niet +te:#
K +brengt meerdere keren vingertoppen linkerhand tegen elkaar en weer uit elkaar --> #fig.2.1 en fig.2.2



fig.2.1: vingertoppen tegen elkaar



fig.2.2: vingertoppen uit elkaar

37 (2.8)
38 K niet (zwal) is
39 (0.5)
40 K hoe kan ik zeggen +
K -->+
41 (3.3)

42 R n- nie ↑zwart bedoel je ↑da of nie zwaar
 43 (1.6)
 44 K euh
 45 (1.3)
 46 K @ .h ik ken ik ken ik ken die nie
 47 die woord
 48 R nee das nie ↑erg
 49 probeer het maar uit te ↑leggen
 50 (4.5)
 51 K .h het is euh
 52 (0.6)
 53 K goed
 54 (1.0)
 55 K euh bijvoorbeeld +als ik doe zo het is#
 K +drukt wijsvinger op tafel -->
 #fig.2.3
 56 mijn vinger ga nie binnen+
 -->+



fig. 2.3: K drukt rechterwijsvinger op de tafel

57 R ah ja ja mhm
 58 (4.0)
 59 R dus niet te zacht eigenlijk ↑e
 60 K ja
 61 R daję der nie in kan duwen
 62 K ja
 63 R ja
 64 (1.5)
 65 K aan de fruit
 66 (0.9)
 67 R ja
 68 (3.5)
 69 R oké

Na een lange pauze in regel 10, begint de kandidaat aan zijn antwoord. Hoewel hij aanvankelijk een relevant woord noemt ('uiterlijk', regel 11), komt hij al snel in een zoektocht naar de juiste woorden terecht. Hij verwoordt dat meermaals expliciet ('hoe kan ik zeggen', regel 13 en 40, 'ik ken ik ken ik ken die nie die woord', regel 46-47), maar ook impliciet tonen de talloze pauzes, aarzelingen, herhalingen en herformuleringen (bv. regel 17 en 19, regel 23 en 25) dat de kandidaat maar zeer moeilijk uit zijn woorden raakt. In het eerste deel van zijn antwoord slaagt de kandidaat erin om aan de hand van een voorbeeld – zoals de rekruteerder gesuggereerd had in regel 22 – het criterium

‘uiterlijk’ verder te preciseren door te zeggen dat hij let op ‘zwarte dingen’ (regel 30) op een ‘groene appel’ (regel 25). Vervolgens probeert hij een tweede criterium toe te lichten, zoals de initiële ‘of’ in regel 36 weergeeft, maar het gesprek loopt daar vast op het woord ‘zwal’ (regel 38). Zowel de handgebaren (zie fig. 2.1 en 2.2) als zijn metacommentaar in regel 40 geven aan dat de kandidaat zich bewust is van zijn taalfout. Na een lange pauze (regel 41) formuleert de rekruteerder twee mogelijke kandidaat-correcties, namelijk ‘zwart’ of ‘zwaar’. De kandidaat geeft echter aan geen van die twee woorden te begrijpen (regel 46-47), waarna de rekruteerder hem probeert gerust te stellen (‘da’s nie erg’, regel 48) en hem stimuleert om te ‘proberen het uit te leggen’ (regel 49). Daarop volgt een zeer lange pauze, waarna de kandidaat opnieuw zijn toevlucht zoekt tot een voorbeeld (cf. regels 25-30), dit keer uitdrukkelijk ondersteund door handgebaren (zie fig. 2.3) en een omschrijving van wat er gebeurt als hij op het fruit duwt met zijn vinger (regels 55-56). Na de nieuwsbevestiger ‘ah ja’ (regel 57), enkele herkenningssmerkers (‘ja mhm’) en een lange pauze, formuleert de rekruteerder een derde kandidaat-correctie, namelijk ‘zacht’ (regel 59). Hoewel de kandidaat meteen bevestigend reageert (‘ja’, regel 60), herformuleert ze de eerdere beschrijving van de kandidaat (‘daje der nie in kan duwen’, regel 61) en checkt ze zo nogmaals of dat was wat de kandidaat bedoelde. Na opnieuw een bevestiging van de kandidaat, die gespiegeld wordt door de rekruteerder, voegt de eerste aan die beschrijving incrementeel nog een plaatsbepaling toe (‘aan de fruit’, regel 65), waarna het topic wordt afgesloten.

In dit fragment konden we het moeizame traject naar een antwoord op deze vraag observeren, hoewel de rekruteerder op verschillende momenten een stimulerende en ondersteunende houding aannam (bv. haar suggestie om een voorbeeld te geven in regel 22 en haar hulp bij de zoektocht naar het woord dat de kandidaat bedoelt met ‘zwal’ in regels 42 en 59). Aangezien ook tijdens de andere gesprekken de kandidaten slechts met veel moeite de juiste termen konden vinden in hun antwoorden op deze vraag, kunnen we concluderen dat dit een behoorlijk uitdagend onderwerp is op terminologisch vlak. En hoewel het vanzelfsprekend is dat het kunnen identificeren van rottend fruit een zeer belangrijke praktische vaardigheid is voor de drie jobs waarvoor gesolliciteerd werd in gesprekken 5, 6 en 7, rijst toch de vraag of die vaardigheid niet eerder in de praktijk in plaats van terminologisch getest zou kunnen of moeten worden.

In dit eerste analytische deel stelden we dus in de eerste plaats vast dat er niet van alle kandidaten in deze dataset een demonstratie van hun talenkennis van het Nederlands verwacht wordt, terwijl dat bij sommige andere kandidaten

wel het geval is. De keuze voor een Nederlandstalig gesprek valt soms te verklaren door de vaardigheden die vereist zijn voor de jobs waarvoor die kandidaten solliciteren, maar die verklaring gaat niet altijd helemaal op en vaak zijn de communicatieve eisen die gesteld worden voor sollicitatiegesprekken, groter dan die voor de baan zelf (Roberts & Campbell, 2006; zie ook Kirilova & Angouri, 2017). In concreto bleek dat het taalniveau dat via het sollicitatiegesprek getoetst werd, in bepaalde gevallen een behoorlijke uitdaging vormde, waarvan de relevantie voor de vaardigheden vereist voor de functie soms in vraag gesteld kan worden. Nu we enkele vaststellingen over taalgebruik op macro- en microniveau in sollicitatiegesprekken met kandidaten met een migratieachtergrond van de eerste generatie gedaan hebben, verschuiven we de focus naar de impact van die taligheid op de profilering – en daarbij behorende evaluatie – van kandidaten door rekruteerders.

4.2. DEEL 2 – TALIGE PROFILERINGSPROCESSEN

Zoals in de inleiding besproken werd, zijn sollicitatiegesprekken bedoeld om een veelzijdig beeld te krijgen van de kandidaten. Het is belangrijk om te benadrukken dat die profilering door rekruteerders niet alleen gericht is op de professionele identiteit van de kandidaten; het gaat immers ook in hoge mate over aspecten van de persoonlijke identiteit van de kandidaten. Daarnaast is het onderscheid tussen die twee identiteiten soms wat artificieel, want de twee identiteiten beïnvloeden elkaar voortdurend. In dit deel van de analyses bespreken we eerst een typerend kenmerk van de vragen die gesteld worden in verband met de profilering van de persoonlijke identiteit van de eerstegeneratiemigranten in onze dataset, vervolgens bespreken we hoe persoonlijke en professionele identiteitsconstructies elkaar beïnvloeden en tot slot tonen we hoe ook ‘culturele’ aspecten een rol kunnen spelen in sollicitatiegesprekken.

4.2.1. Een typerend aspect van de profilering van de persoonlijke identiteit van de kandidaten

In onze dataset valt het op dat er in elk gesprek gevraagd wordt naar de origine van de kandidaten en dat er vaak ook gepeild wordt naar het internationale traject dat de kandidaten afgelegd hebben en wanneer ze precies in België aangekomen zijn (zie ook Van De Mierop & De Dijn, 2021). In onze data is er slechts één kandidaat die op deze vraag anticipeert en zelf dit verhaal initieert (gesprek 2), maar in de andere gevallen is het altijd de rekruteerder die dat onderwerp aan het begin van het gesprek aansnijdt. Dat is ook het

geval in het volgende fragment uit gesprek 1. Dat fragment volgt onmiddellijk op de korte inleiding van de rekruteerder en bevat dus de openingsvraag van het sollicitatiegesprek, namelijk: ‘*you’re russian*’ (regel 1):

FRAGMENT 3 - Gesprek 1 - kandidate van Russische origine

1 R er::m you’re †russian
euhm je bent †russisch

2 K er:m yes originally yes=
euhm ja oorspronkelijk ja=

3 R [=yeah
 =ja

4 K [i also have belgian:
ik heb ook de belgische:

5 nationality=
nationaliteit=

6 R [=†ah you have double
 =†ah je hebt dubbele

7 K [so i have double double [yeah
dus ik heb dubbele dubbele ja

8 R [yeah
 ja

9 okay yeah because you’re already a
ok ja want je bent al een

10 long time in †belgium
lange tijd in †belgië

11 K hmhm

12 R hmhm yeah
hmhm ja

13 K yeah indeed i adopted erm i
ja inderdaad ik nam euhm ik

14 adopted belgian [nationality
nam de belgische nationaliteit aan

15 R [hmhm

16 K actually one year (.) yea one year ago
eigenlijk een jaar (.) ja een jaar geleden

17 R †ah one year ago
 †ah een jaar geleden

18 K [yes
 ja

19 R [†okay=
 †ok=

20 R =it’s not so [long so
 =het is niet zo lang dus

21 K [okay good
 oké goed

De rekruteerder projecteert in dit fragment op heel feitelijke wijze de categorisering ‘Russisch’ op de kandidaat in regel 1. In haar bevestiging nuanceert de kandidaat die categorisering echter meteen (‘oorspronkelijk’, regel 2) en ze voegt er, overlappend met de reactie van de rekruteerder in regel 3, aan toe dat ze ‘ook de Belgische nationaliteit’ heeft (regels 4-5). Zo preciseert ze de initiële generische categorisering van de rekruteerder naar een categorisering

op basis van de officiële nationaliteit die ze heeft. Overlappend met elkaar komen de gesprekspartners dan tot de conclusie dat de kandidaat een ‘dubbele’ nationaliteit heeft (regels 6-7). Vervolgens stelt de rekruteerder opnieuw een vrij algemene vraag, namelijk of de kandidaat ‘al een lange tijd in België’ is (regels 9-10), wat een heel typische vraag is in onze sollicitatiegesprekken. De kandidaat antwoordt hierop bevestigend (regel 13), maar uit het vervolg van haar antwoord blijkt al snel dat ze zich opnieuw beperkt tot een interpretatie van deze vraag op vlak van ‘nationaliteit’. Ze gaat immers door met te stellen dat ze ‘een jaar geleden de Belgische nationaliteit aannam’ (regels 13-16). Na een korte begripsverificatie (regel 17), evalueert de rekruteerder die periode als ‘niet zo lang’ geleden (regel 20), waarop de kandidaat reageert met twee topicafsluitende partikels (‘oké goed’, regel 21). Die laatste beurt is enigszins opmerkelijk, aangezien het in sollicitatiegesprekken typisch aan de rekruteerder is om topics te openen en af te sluiten en het eerder ongebruikelijk is dat kandidaten daartoe initiatief nemen.

In dit fragment konden we dus enerzijds observeren dat de rekruteerder de ‘typische’ ‘origine + verblijfsduur in België’-vragen stelt en anderzijds dat de kandidaat de scope van het onderwerp systematisch reduceert tot een nationaliteitskwestie en zelf het initiatief neemt tot topicafsluiting. Dat geeft impliciet weer dat ze enigszins weigerachtig is om deze vragen te beantwoorden, wat gerelateerd kan zijn aan de soms erg persoonlijke redenen voor migratie. Nochtans bevragen rekruteerders dit onderwerp vaak in veel meer detail dan in dit fragment gebeurt. Zo wordt er in gesprek 5 bijvoorbeeld gepeild naar de redenen waarom de *vader* van de kandidaat besliste om te emigreren met zijn gezin en zo wordt er in gesprek 3 wel behoorlijk diep ingegaan op de relatie met het geboorteland van een candidate die via adoptie naar België is gekomen, zoals we zien in het volgende fragment. Dat fragment komt uit het ‘praktische talentest’-gedeelte van dit Franstalige interview, waarin de rekruteerde eerst switchte naar het Engels en vervolgens naar het Nederlands. In dat Nederlandstalige deel vraagt de rekruteerder eerst naar de hobby’s van de kandidaat en verschuift hij vervolgens abrupt het topic naar de achtergrond van de kandidaat, zoals we zien in het onderstaande fragment:

FRAGMENT 4 - Gesprek 3 - kandidate van Indiase origine

1 R u: uw naam is van interessante origine
2 ma da hebbe we ook gezegd aan de telefoon
3 e[uh
4 K [ja
5 R vanwaar bent u euh †afkomstig
6 K ik ben euh geboord in india
7 R mhm
8 K euhm en ik was euhm adop-
9 (0.6)
10 K -teerd
11 (0.6)
12 K eu[hm
13 R [mhm
14 (1.3)
15 K en euhm mijn vader is euh
16 (1.0)
17 K half euh scottish
18 (1.1)
19 K en half belge
20 R mhm
21 K en mijn euh moeder is euh belge
22 (0.8)
23 R van †belgi[sche:
24 K [ja
25 (0.8)
26 R oké da's leuk da's leuk
27 .h bent u ooit al
28 teruggegaan naar e[uh †indië
29 K [.h één keer
30 euhm vijf jaar gelede
31 (0.8)
32 K ja
33 (1.6)
34 K alleen één keer @[@@@
35 R [@@@
36 R .h en wa vond u van de †reis
37 K euhm het was lang en ik euh 'k was euhm
38 ((klikt met tong)) allez euh
39 (2.0)
40 K heel euh
41 (2.4)
42 K sur†prised euhm
43 R verrast
44 K ja heel verrast van de .h de: de contrast
45 (0.9)
46 K in india
47 R mhm

47 R mhm
 48 K euhm .h maar euh
 49 (0.6)
 50 K ik vind het heel leuk en
 51 (0.8)
 52 K heel heel mooi het is ee:n .h ee:n
 53 (0.6)
 54 K euhm
 55 (1.6)
 56 K °(country)°
 57 (1.5)
 58 K euh
 59 (0.5)
 60 R land
 61 K ɛjaɛ [.h
 62 R [@@@
 63 K et is een heel heel mooi land ja

Bij het begin van het fragment verwijst de rekruteerder terug naar een opmerking die hij eerder al bleek gemaakt te hebben – ‘aan de telefoon’ (regel 2), wellicht toen de afspraak voor het sollicitatiegesprek vastgelegd werd – over de ‘interessante origine’ van de ‘naam’ van de kandidaat. Na die korte introductie van het topic, vraagt de rekruteerder expliciet ‘vanwaar’ de kandidaat ‘afkomstig’ is (regel 5). De kandidaat reageert hier kort op in regel 6, maar na een aanmoediging van de rekruteerder (regel 7), weidt ze verder uit over haar origine. Enerzijds vermeldt ze dat ze geadopteerd is geweest (regel 8-10), en anderzijds schetst ze de afkomst van haar ouders (regels 15-23). De vele pauzes, aarzelingen en herformuleringen geven aan dat deze kandidate, die moedertaalspreker Frans is, behoorlijk wat moeite heeft om zich goed uit te drukken in dit Nederlandstalige gedeelte van het gesprek. De rekruteerder reageert met een herhaalde positieve evaluatie (‘da’s leuk’, regel 26) die algemeen en eerder vaag is, aangezien het niet duidelijk is welk deel van het antwoord van de kandidaat gekwalificeerd zou kunnen worden als ‘leuk’. Hij gaat echter onmiddellijk door met een vervolgvraag, namelijk of de kandidaat al ‘ooit’ is ‘teruggegaan naar Indië [sic]’ (regel 27-28). De kandidaat beantwoordt die vraag vrij kort, maar wel volledig, want ze geeft de frequentie (‘één keer’, regel 29) en het tijdstip (‘vijf jaar geleden’, regel 30) van die reis aan, waardoor ze inspeelt op de ‘ooit’ in de vraag van de rekruteerder. Er volgt echter een pauze, waarna de kandidaat een affirmatief partikel formuleert in regel 32 en zo dus in zekere zin nogmaals de vraag beantwoordt. Na nog een pauze, herhaalt ze opnieuw een gedeelte van haar eerdere antwoord, namelijk ‘alleen één keer’ (regel 34), waarna beiden even lachen. Dat gezamenlijke gelach kan begrepen worden als een manier om even de spanning te doorbreken (Holmes & Stubbe, 2003), maar het is niet duidelijk of die spanning voortvloeit uit het

onderwerp, uit de talige uitdaging die dit stukje in het Nederlands vormt voor de kandidaat of uit nog een andere oorzaak. De rekruteerder laat het onderwerp daarna nog steeds niet vallen en vraagt de kandidate om een evaluatie van de reis naar India (regel 36). Aanvankelijk formuleert de kandidaat een nogal negatieve evaluatie ('lang', regel 37) en geeft ze aan 'verrast van de contrast' [sic] (regel 44) geweest te zijn. Hoewel dat laatste deel nogal vaag is (bv. het contrast met België, het contrast tussen arm en rijk?), is het echter wel duidelijk dat ze dit 'verrassende contrast' eerder als negatief voorstelt. Nadat de rekruteerder opnieuw reageert met een continueerder ('mhm', regel 47), zet de kandidaat aarzelend een contrastief frame op ('euhm .h maar euh', regel 48), waarna ze plots een zeer positieve evaluatie van haar reis formuleert ('ik vind het heel leuk', regel 50). Ze gaat door in deze positieve lijn door toe te voegen dat ze het 'heel heel mooi' (regel 52) vond en start dan met een herformulering van die laatste evaluatie. Die blijft echter even haperen door de zoektocht naar het woord 'land', maar uiteindelijk sluit de kandidate het topic af met de zeer positieve evaluatie: '(h)et is een heel heel mooi land ja' (regel 63).

In dit fragment konden we vaststellen dat de rekruteerder in detail bleef doorvragen naar de ervaringen van de kandidaat met haar geboorteland in plaats van vervolgvragen te stellen die potentieel relevanter zouden kunnen zijn voor de inschatting van de vaardigheden van de kandidaat (zoals bijvoorbeeld of de kandidaat dankzij haar half-Schotse vader ook moedertaalspreker Engels is). De keuze voor dit topic is toch wel opmerkelijk, aangezien de relatie tot het geboorteland niet altijd een makkelijk onderwerp is voor mensen met een migratieachtergrond, in dit geval door adoptie. Dat is ook in dit gesprek waarneembaar, bijvoorbeeld in het gelach dat de kandidaat initieert in regel 34 en de abrupte switch van een negatieve naar een positieve evaluatie van haar reis naar India aan het einde van het fragment. Die switch kan mogelijk verklaard worden doordat het in een sollicitatiegesprek voor kandidaten belangrijk is om *cues* uit de beurten van rekruteerders op te pikken en daar zo goed mogelijk op in te spelen in hun antwoorden (Akinaso & Seabrook Ajiroto, 1982; Gumperz, 1992). In dit fragment is het duidelijk dat de rekruteerder een zeer positief perspectief op het onderwerp aanneemt (cf. zijn herhaalde evaluatie 'da's leuk' in regel 26) en zodra de kandidaat merkt dat de kritische opmerkingen over haar Indiareis niet stroken met dit perspectief, verschuift ze snel naar een positieve evaluatie. Daarmee slaagt ze er ook in om dit onderwerp succesvol af te sluiten. Wat dit fragment écht over de kandidaat zegt en hoe de bespreking van dit topic relevant zou zijn voor de potentiële baan als receptionist, blijft een heel andere kwestie.

Daarnaast is het ook belangrijk om op te merken dat dit soort van zeer persoonlijke vragen amper voorkomt in de sollicitatiegesprekken met kandidaten *zonder* migratieachtergrond in het corpus. Er is één rekruteerder die peilt naar het beroep van de ouders van de kandidaten, maar voor de rest waren er zelden zulke dermate persoonlijke besprekingen. Wel was er soms uitgebreide smalltalk waarin rekruteerders en kandidaten ook persoonlijke gegevens blootgaven. Een fundamenteel verschil met de persoonlijke besprekingen met kandidaten met een migratieachtergrond die we hierboven toonden, is echter dat het in die smalltalksequenties doorgaans om tweerichtingsverkeer gaat, waarbij zowel de kandidaat als de rekruteerder – vaak op eigen initiatief – aspecten van hun persoonlijke leven toelichten (voor een voorbeeld, zie Van De Mierop *et al.*, 2019). Het gaat daarbij dus om een heel ander soort van interactie dan de hierboven getoonde vraag-antwoordsequenties geïnitieerd en geleid door de rekruteerders die zo typisch blijken te zijn voor deze sollicitatiegesprekken met kandidaten met een migratieachtergrond van de eerste generatie.

4.2.2. De wederzijdse relatie tussen persoonlijke en professionele identiteiten

Naast deze – soms erg indringende – persoonlijke vragen, zijn er ook de typische standaardvragen georiënteerd op de profilering van de persoonlijke identiteit van de kandidaten die in heel wat sollicitatiegesprekken in het corpus voorkomen. Zo komt de vraag naar de hobby's van kandidaten zeer regelmatig terug, onder andere ook in deze dataset. Dat blijkt echter niet altijd een eenvoudige vraag te zijn voor deze kandidaten, want door hun soms beperkte taalvaardigheid, trekken rekruteerders wel eens foute conclusies die potentieel implicaties hebben voor de kansen van de kandidaten. Vaak blijven die interpretaties van rekruteerders onder de radar, maar hier kunnen we een voorbeeld tonen uit interview 5 waarin zo'n interpretatie toch duidelijk naar voren komt.

In dat interview wordt ongeveer halverwege in het gesprek de 'hobby-vraag' abrupt geïnitieerd door de rekruteerder na een vraag over het probleemoplossend vermogen van de kandidaat. Op de initiële vraag ('wat doe jij in jouw vrije tijd?') antwoordt de kandidaat dat hij niet zo heel veel doet in zijn vrije tijd behalve afspreken met vrienden en de Roemeense krant lezen. De rekruteerder vraagt vervolgens hierop door, zoals we zien aan de start van het volgende fragment. Die vraag is niet op een neutrale manier geformuleerd: zie bijvoorbeeld het initiële contrasterende voegwoord 'maar' (regel 1) waaruit

een negatieve reactie op de eerdere beschrijving van de kandidaats vrij passieve vrijetijdsactiviteiten blijkt, de prosodische nadruk op ‘heel’ in ‘heel veel thuis’ (regel 4) en het concluderende voegwoord ‘dus’ (regel 5) dat hobby’s als een logisch gevolg van de situatie projecteert. De koppeling tussen hobby’s en de beperkte buitenhuisactiviteiten van deze – momenteel werkloze – kandidaat, wordt dus niet voorgesteld als vrijblijvend, waaruit duidelijk wordt dat er een potentiële negatieve evaluatie van het karakter van de kandidaat (bijvoorbeeld dat hij lui of passief zou zijn) zou kunnen volgen uit een negatief antwoord op deze vraag.

FRAGMENT 5a - Gesprek 5 - kandidaat van Roemeense origine

[µ duidt gebaren aan van R]

1 R ja maar als je zo naar de nederlandse les ging
 2 en naar de:: (.) euh de opleiding
 3 bij de ((naam instelling))
 4 dan was jij toch heel veel thuis
 5 (0.9)
 6 R dus (.) heb je dan een hobby ofzo of:
 7 is [het gewoon
 8 K [toen ik toen ik naar euh
 9 nederlandse les euh heb gegaan ik ben
 10 (1.1)
 11 K ik kwam thuis tot mijn mijn vrienden
 12 wareuh: fnaar schoolf
 13 R hmhm=
 14 K =en ik heb naar euh
 15 (0.9)
 16 K de (.) fitness gegaan @@
 17 R †ah ja [oké
 18 K [twee uur naar daar
 19 R dus je gaat [veel fitnessen
 20 K [(hoest))
 21 K ja ma noe heb ik >ni veel tijd en het is
 22 winter< en ik heb fniet zoveel [zinf
 23 R µ [uhu µ
 R µ glimlacht µ
 24 K >°om een douche te nemen°<
 25 en dan te gaan buiten
 26 R µ ja µ
 R µ knikt µ

De kandidaat pikt in zijn antwoord in op de verledentijdsreferentie in de vraag van de rekruteerder en hij verwijst terug naar de tijd ‘toen’ hij ‘Nederlandse les’ volgde (regel 8-9) en ‘naar de fitness’ ging (regel 14-16). Uit de reactie van de rekruteerder, die bestaat uit een nieuwsbevestiging (‘ah ja’) en een bevestiging (‘oké’), blijkt dat dit antwoord *beter* past in de categorie hobby’s

dan de vorige activiteiten die de kandidaat opgesomd had (voorafgaand aan dit fragment). Na een korte uitweiding van de kandidaat (regel 18), formuleert de rekruteerder een mogelijke algemene conclusie (cf. ‘dus’), namelijk dat de kandidaat ‘veel’ gaat fitnessen (regel 19). De kandidaat weerlegt die conclusie echter door een temporeel contrast relevant te maken, namelijk tussen de situatie ‘toen’ (regel 8) en ‘nu’ (‘noe’, regel 21). Op basis van de onmiddellijk daaropvolgende verantwoordingen (‘ni veel tijd’, ‘winter’, ‘niet zoveel zin om een douche te nemen en dan te gaan buiten’, regels 21-25), kan de impliciete conclusie getrokken worden dat de kandidaat momenteel niet meer fitnest. De overlappende bevestiging van de rekruteerder (‘uhu’, regel 23), het afsluitende affirmatieve partikel (regel 26) en haar non-vocale begripsuitingen (glimlach + hoofdgeknik) geeft aan dat zij die conclusie ook trekt, waarmee het onderwerp afgesloten is. Het is echter belangrijk om op te merken bij dit fragment dat het antwoord van de kandidaat niet erg vlot geformuleerd wordt (cf. de vele pauzes (bv. regels 10 en 15)) en soms wat onduidelijk is door de vage bewoordingen (bv. ‘ik kwam thuis tot mijn mijn vrienden waaruh: naar school’, regels 11-12) en het erg lage spreekvolume. Vooral dat laatste kenmerk blijkt verderop cruciaal te zijn, want regel 24 (‘om een douche te nemen’ – een regel die we pas konden transcriberen na meermaals beluisteren) werd hierdoor niet opgepikt door de rekruteerder, die bijgevolg concludeert dat de kandidaat niet graag fitnest als het koud is en dus mogelijk-kerwijze een algemene aversie heeft van koude. Dat laatste is uiteraard relevant voor de baan waarvoor de kandidaat solliciteert, aangezien magazijniers onder andere in een koude zone (‘de frigo’, regel 1 in Fragment 5b) tewerkgesteld kunnen worden in deze supermarkt. Dat thema komt helemaal aan het einde van het sollicitatiegesprek aan bod, een hele tijd nadat de hobbybespreking plaats had. Nadat de rekruteerder een aantal vrij technisch-administratieve afsluitende vragen heeft gesteld (bijvoorbeeld of de kandidaat een loopbaanprofiel op de website van de VDAB heeft), peilt ze naar de potentiële inzetbaarheid van de kandidaat voor ‘koude zone’-werk (regels 1-2). Vervolgens reageert ze kritisch op het positieve antwoord van de kandidaat (regel 3) op basis van de conclusie die ze had getrokken uit de voorafgaande hobbybespreking (zie regel 4 en volgende):

FRAGMENT 5b - Gesprek 5 - kandidaat van Roemeense origine

1 R in de frigo werken (.)
 2 zie je dat ↑ook zitten
 3 K >geen probleem<
 4 R μ ↑hm μ want daarstraks zei je van als t koud is::
 R μ knikt μ
 5 dan ga ik liever nie naar de fitness en zo
 6 maar hier ga je wel de helft van de tijd
 7 in de frigo moeten werken he
 8 K μ als ik ga naar de fitten fitness
 R μ glimlacht -->
 9 K ik moet een douche nemen
 10 R hmhm μ
 R -->μ
 11 K en dan als ik ga buiten met euhm
 12 in in de zomer was het geen probleem
 13 ik moest
 14 (2.0)
 15 K ik moest een (.) douche nemen
 16 R hmhm
 17 K en dan ja >tis goed< ma ma- in de winter
 18 R ja
 19 K zonder ik had geen auto @
 20 R ja oké oké
 21 K beter mijn gezondheid dan
 22 R >ja ja ja< oké

In haar kritische reactie confronteert de rekruteerder de kandidaat met een mogelijke contradictie in zijn antwoorden op basis van haar conclusie dat de kandidaat niet van koude houdt, die ze, zoals ze expliciet aangeeft, trok op basis van de voorafgaande hobbybespreking (regels 4-7). De kandidaat reageert door de logica van zijn winterse fitness-pauze te relateren aan de noodzaak om een douche te nemen (regel 9), wat geen probleem is in de zomer (regel 12) maar wel in de winter (regel 17), omdat hij geen auto heeft (regel 19) en dat zou kunnen resulteren in gezondheidsproblemen (regel 21). Die uitleg wordt opnieuw eerder aarzelend en gefragmenteerd geformuleerd en er is een cruciaal aspect in de redenering – namelijk dat hij door te douchen met natte haren zou moeten buiten lopen – dat wellicht gestart wordt in regel 11 ('met euhm'), maar dat niet verder uitgewerkt wordt. Het duurt dan ook een tijdje voor de rekruteerder bevestigend begint te antwoorden (vanaf regel 18) en uiteindelijk dit deeltopic afrondt in regel 22, waarna ze echter opnieuw het hoofdtopic van het werken in de koude zone heropent (weggelaten vanwege ruimterestricties).

In Fragmenten 5a en 5b konden we dus vaststellen hoe op basis van de profilering van kandidaten op persoonlijk vlak – zoals hier in verband met hobby's

– conclusies worden getrokken over de geschiktheid van kandidaten voor de baan waarvoor ze solliciteren. In tegenstelling tot in dit interview, komen die conclusies vaak niet aan de oppervlakte in het gesprek zelf, waardoor het voor kandidaten veelal moeilijk is om in te schatten welke implicaties hun antwoorden kunnen hebben. Dat is uiteraard een kenmerk van sollicitatiegesprekken in het algemeen, maar daarnaast konden we hier vaststellen hoe taalvaardigheid daarin een rol kan spelen. Het is immers door de ietwat moeilijke formulering van de antwoorden van de kandidaat, dat een cruciaal aspect van zijn redenering verloren ging in Fragment 5a (namelijk dat hij niet wil douchen in de fitnesszaal in de winter), wat hij slechts met moeite rechtgezet kreeg in Fragment 5b.

Naast de hierboven beschreven implicaties van de profilering van de kandidaten op persoonlijk vlak voor hun potentiële professionele identiteit, kan dit proces echter ook in de andere richting en recursief verlopen. Door te peilen naar de professionele ervaringen van kandidaten, worden er immers in alle sollicitatiegesprekken – en dus niet alleen bij eerstegeneratiemigranten – conclusies getrokken over aspecten van de persoonlijke identiteit van de kandidaten, die dan weer op hun beurt implicaties kunnen hebben voor de inschatting van de geschiktheid van de kandidaten voor de baan. Zoals we hierboven al besproken hebben (zie Fragment 4), is het altijd belangrijk voor kandidaten om goed in te spelen op de inhoud én de eventuele implicaties van de vragen van de rekruteerders. Die laatste zitten soms op eerder subtiele wijze vervat in een vraag (Akinnaso & Seabrook Ajiroto, 1982; Gumperz, 1992), waardoor ze erg moeilijk op te pikken kunnen zijn, wat het wel vaak extra uitdagend voor niet-moedertaalsprekers maakt. We zien hiervan een duidelijk voorbeeld in het volgende fragment, dat start met een vraag die peilt naar de reden voor de baansverandering van de kandidaat. De kandidaat werkt namelijk als eventarbeider bij een Vlaamse stad (gepseudonimiseerd als ‘Hasselt’ in dit fragment) en solliciteert nu voor de functie van onderhoudsmedewerker bij een andere Vlaamse stad die meer dan honderd kilometer verwijderd is van zijn huidige woonplaats en werkplek. De vraag komt aan bod na een bespreking van de verschillende banen – en bijbehorende locaties – die de kandidaat al gehad heeft.

FRAGMENT 6 - Gesprek 4 - kandidaat van Afghaanse origine

[+ duidt gebaren aan van K]
 [µ duidt blik aan van R1]
 [% duidt blik aan van R2]

1 R2 euh=en wat is de reden
 2 dat u bij hasselt=euh
 3 in hasselt moeten vertrekke: bent of of
 4 K naar naar hiere
 5 R2 ja da ge daar=euh
 6 K ja: dus ik ben=euh
 7 (1.8)
 8 K ik blijf niet=euh
 9 (1.7)
 10 K paar ja:ren [op eene plaat
 11 R2 [op dezelfde plaats
 12 K (duf) +ik wil beetjeuh#+
 K +K cirkelt rechterhand in lucht+
 #fig.6.1



fig. 6.1: K cirkelt rechterhand in lucht

13 R2 avon[tuRIER
 14 K [O:veral [()
 15 R2 [beetje avonturier
 16 (1.0)
 17 K da begrijp kik ni [ma
 18 R1 [ja
 19 K +>ik wil beetjeuh#<+
 K +beweegt rechtervingers in lucht+
 #fig.6.2



fig. 6.2: K beweegt rechtervingers in lucht

20 R2 ja
 21 K (huh)
 22 R1 εja µ#een noma:de huh
 R1 µkijkt naar R2 --->
 R2 %kijkt naar beneden --->
 23 R1 een beetje nomadischµ#
 R1 --->µ
 R2 --->%
 24 R2 °ja°
 25 R1 OKE: goed=euhm (.)

Zoals we zien in de eerste regels, zit er in de initiële formulering van de vraag van rekruteerder 2 een duidelijke cue vervat in het dwingende karakter van het modale hulpwerkwoord ‘moeten’ (‘wat is de reden dat u ... moeten vertrekken bent’, regels 1-3). Die formulering suggereert immers dat de kandidaat ontslagen is door zijn huidige werkgever. De rekruteerder laat die kwestie echter open, door te vervolgen met het tegenstellend voegwoord ‘of’ (regel 3) en de start van de beschrijving van een alternatieve gang van zaken (‘da ge daar’, regel 5). Die beurt wordt echter nooit afgemaakt, want de kandidaat was al in de voorafgaande regel aan zijn antwoord begonnen. Daarin speelt hij alleen in op de plaatsverandering (‘naar naar hiere’, regel 4) en reageert hij niet expliciet op het eventuele, maar duidelijk in de vraag geïmpliceerde, dwingende karakter van zijn vertrek. Impliciet zit in het antwoord van de kandidaat echter vervat dat hij zelf ‘wil’ veranderen (cf. regel 12), omdat hij ‘niet paar jaren op eene plaat(s)’ blijft (regels 8-10). Dat laatste aspect lijkt hij ook uit te beelden door een herhaalde handbeweging in de lucht (zie fig. 6.1 en 6.2), die hij ondersteunt met de plaatsindicatie ‘overal’ (regel 14). Het blijft echter erg onduidelijk wat hij precies ‘overal’ ‘wil’ doen (op verschillende plaatsen wonen of werken? verschillende soorten werkervaring opdoen?). De rekruteerders interpreteren deze vage bijdragen van de kandidaat vervolgens door hem het label ‘avonturier’ (regel 13) op te plakken. Nadat rekruteerder 2 dat label wat nuanceert (‘beetje avonturier’, regel 15), volgt er een pauze waarna de kandidaat aangeeft dat woord niet te begrijpen (regel 17) en probeert hij opnieuw te formuleren en uit te beelden wat hij bedoelt (zie fig. 6.2). Zonder een poging te ondernemen om duidelijk te maken wat het woord ‘avonturier’ betekent, reageert rekruteerder 2 bevestigend (regel 20). Daarna neemt rekruteerder 1 de beurt en labelt hij de kandidaat als ‘een nomade’, waarna hij dat label vervolgens op identieke manier als rekruteerder 2 nuanceert (‘beetje nomadisch’, regel 23). Dat wordt bevestigd door rekruteerder 2 (regel 24), waarna het onderwerp afgesloten wordt in regel 25. Het is cruciaal om op te merken dat er tijdens deze voorlaatste beurten (regels 22-24) geen oriëntatie van de rekruteerders op de kandidaat is: terwijl rekruteerder 2 naar rekruteerder 1 kijkt, houdt die laatste zijn blik gericht op zijn blad, waaruit duidelijk wordt dat deze beurten niet bedoeld zijn om een reactie van de kandidaat uit te lokken, maar eerder functioneren als metacommentaar over de kandidaat. Dat wordt bevestigd door de lachende stem (‘*smile voice*’ (Buttny, 2001), aangegeven door de £-tekens) waarmee de beurt van rekruteerder 1 uitgesproken wordt en de hoge reactiesnelheid en het lage stemvolume waarmee de andere rekruteerder bevestigend antwoordt, waardoor er geen ruimte gelaten wordt voor een eventuele reactie van de kandidaat.

In dit fragment konden we dus enerzijds observeren dat de kandidaat de cue niet oppikt in de vraag van rekruteerder 2 over het dwingende karakter van zijn vertrek bij zijn vorige baan, en anderzijds dat de vage antwoorden van de kandidaat door de rekruteerders geïnterpreteerd worden in relatie tot mogelijke aspecten van de persoonlijke identiteit van de kandidaat (cf. de labels ‘avonturier’ en ‘nomade’). Hoewel die nooit bevestigd worden door de kandidaat zelf – die zelfs op een bepaald moment even buitengesloten wordt van het gesprek (regels 22-24) – leidt die profilering tot de afronding van het gespreksonderwerp en blijft de kwestie van het eventueel ontslagen worden en de redenen daarvoor, onopgelost. Tot slot moet opgemerkt worden dat de profilering die de rekruteerders maken van de kandidaat als ‘avonturier’/‘nomade’, die over de persoonlijke identiteit van de kandidaat gaat, wellicht ook zal meespelen in de evaluatie van de kandidaat voor de functie waarvoor hij solliciteert. Net zoals in Fragment 5a en 5b, is het dus duidelijk dat persoonlijke en professionele identiteiten elkaar beïnvloeden. Dat is uiteraard het geval bij alle sollicitatiegesprekken, maar voor eerstegeneratiemigranten lijkt dat extra uitdagend omdat het voor hen niet altijd gemakkelijk is om zich voldoende duidelijk uit te drukken en zo hun identiteiten genuanceerd te construeren.

4.2.3. ‘Culturele’ aspecten van sollicitatiegesprekken

Naast kwesties die gerelateerd kunnen worden aan taalvaardigheidsproblemen zoals in de voorgaande sectie, stippen we in dit laatste onderdeel de uitdagingen gerelateerd aan ‘culturele’ aspecten van sollicitatiegesprekken aan. Hoewel we ‘cultuur’ niet percipiëren vanuit een essentialistisch perspectief als een vaststaand gegeven, moeten we toch opmerken dat het interpretatiekader waarbinnen vragen voor sollicitatiegesprekken ontworpen zijn, niet ‘cultuurvrij’ of neutraal is. Dat kader past immers altijd binnen een bepaalde cultuur en oriënteert zich dus op – vaak onbewuste – culturele normen en waarden, wat gerelateerd kan worden aan het concept van de ‘*culture order*’ (Holmes, 2018). Holmes kaart in dat verband kort aan hoe binnen de Nieuw-Zeelandse context de bescheidenheidsgerichtheid van Māori-kandidaten nadelig kan zijn in sollicitatiegesprekken in vergelijking met tegenkandidaten van Pākehā/‘westerse origine’ die doorgaans minder moeite hebben met zelfpromotie. Ook in de sollicitatiegesprekken in deze dataset zien we voorbeelden van situaties waarin kandidaten op een onverwachte manier reageren en die reacties gerelateerd kunnen worden aan een andere set van waarden en normen. Het is echter vaak moeilijk om daar écht de vinger op te leggen. In gesprek 6 vraagt de rekruteerder bijvoorbeeld hoe de kandidaat omgaat met

onverwachte problemen op het werk. Deze vrij typische vraag in een competentiegericht sollicitatiegesprek waarbij gepeild wordt naar de zin voor initiatief en het probleemoplossend vermogen van kandidaten, blijkt echter heel moeilijk te zijn voor de kandidaat van Sierra Leoonse origine, die telkens naast de kwestie antwoordt door aanvankelijk te bespreken wat collega's doen met problemen en vervolgens situaties schetst waarin hij problemen zag die niet opgelost werden. De rekruteerder herformuleert de vraag een drietal keer, maar uiteindelijk komt er nooit een geschikt antwoord. Het zou kunnen dat deze interactionele impasse ontstaat door een minder individualistisch en minder agentief perspectief van de kandidaat, maar het kan net zo goed zijn dat de taalbarrière een rol speelt of dat deze kandidaat simpelweg nog nooit initiatief heeft genomen om een probleem op te lossen. Verschillende culturele normen- en waardenoriëntaties zijn dus een gegeven dat heel moeilijk vast te stellen is en bijgevolg vaak onder de radar blijft.

Maar toch zijn er enkele momenten in de gesprekken in deze dataset waarop het duidelijk aanwijsbaar is dat andere normen en waarden een extra drempel kunnen vormen om antwoorden te geven die vanuit het waardenperspectief van de vragenopstellers 'correct' zijn. We selecteerden hiervoor een voorbeeld uit hetzelfde gesprek waarin de kandidaat van Sierra Leoonse afkomst zich opnieuw niet erg agentief toont. Hij heeft net de niet zo strategische zet gedaan om tijdens een bespreking van de verschillende taken in zijn huidige job, op eigen initiatief te vermelden dat hij een opleiding tot 'clarkist' – die potentieel relevant is voor deze baan als orderpicker – heeft gevolgd maar niet heeft afgewerkt. De reden die hij daarvoor aanhaalt is dat zijn 'chef' hem heeft 'gestopt' omdat hij 'te traag' met de heftruck zou rijden, zoals we zien in de openingsregels van het volgende fragment:

FRAGMENT 7a - Gesprek 6 - kandidaat van Sierra Leoonse origine

```

1 K mijn chef heeft mij gestopt
2 gezegd da ik ik rij te traa:g @@
3 ma ik heb geen probleem gehad
4 met die heffen ik eb
5 de (lisk geen lisk) geraakt
6 ik heb geen palette=eu:h laten fallen
7 ik heb nee
8 ma hij zeg gewoon °[(naam K)) je je
9 R [uhu
10 K je je rijdt° te traa:g
11 R uhu
12 K dus euh ik eb die informatie euh
13 die opleiding (gestee)
14 die opleiding gestopt
15 R uhu
16 K °so°

```

Zoals we zien in de eerste regels, contrasteert de kandidaat het oordeel van zijn ‘chef’ (regels 1-2) meteen met zijn eigen, positieve inschatting van zijn heftruckrijvaardigheid. Na het contrastieve voegwoord ‘ma(ar)’ (regel 3) somt hij immers op dat hij ‘geen probleem ... met ... heffen’ heeft (regels 3-4), dat hij niets heeft ‘geraakt’ (regel 5) en dat hij geen ‘palette(n)’ heeft ‘laten vallen’ [sic] (regel 6). Hij contrasteert deze positieve zelfevaluatie opnieuw met het oordeel van zijn chef, deze keer door hem in directe rede te citeren (‘je rijdt te traag’, regel 10), en vervolgens het resultaat van dit oordeel te schetsen (‘dus... ik eb... die opleiding gestopt’ [sic], regels 12-14). Die beschrijving suggereert dat de kandidaat het misschien niet helemaal eens was met het oordeel van zijn chef en daarop pikt de rekruteerder ook in, zoals we zien in het volgende deel van het fragment:

FRAGMENT 7b - Gesprek 6 - kandidaat van Sierra Leonse origine

17 R en (.) vond ge dat hij gelijk †had (.)
 18 K ik wou ni=euh ik heb heb=em gezegd
 19 geef mij die kans want=euh
 20 geef mij die †kans (.) ik wil dat toen
 21 ma (.) *hij zeg nee ((naam K))
 22 (1.8)
 23 K ik denk da jij kan da niet doen
 24 'k zeg oké °foor mij dat is geen probleem
 25 want ik geloof te †veel (.)
 26 ik zeg aan mijn chef als
 27 die wordt foo mij
 28 (ik) kan niet meer sto:pen (.)
 29 ma is echt nie foo mij does
 30 R uhu
 31 K ik laat ma so
 32 ik kan niet=eu:h
 33 hem duwen (om) iets te d-
 34 nee ik zeg nee
 35 (1.1)
 36 K so ben ik=eh (.)
 37 ik weet zeker >als het is vo mij<
 38 (its) vo mij
 39 (1.7)
 40 K ik geloof veel daarom

Als antwoord op de doorvraag van de rekruteerder (regel 17) schetst de kandidaat dat hij aanvankelijk niet akkoord ging (‘ik wou ni’, regel 18) en hoe hij bij zijn chef zijn zaak bepleit heeft. In een gerapporteerde dialoog haalt hij eerst zijn eigen pleidooi aan (regels 19-20), vervolgens de negatieve reactie van de chef (regels 21-23) en tot slot hoe hij zich bij die beslissing heeft neergelegd (regels 24-31). Uit die laatste twee beurten in deze gerapporteerde dialoog, komt de berustende houding van de kandidaat sterk naar voren. Hoewel hij aanvankelijk zichzelf presenteerde als een vurige pleitbezorger van zijn zaak, zien we nu hoe hij meteen aangeeft dat het ‘geen probleem’ is voor hem

(regel 24) en dat hij begrijpt dat het niet ‘voor hem’ is (regel 29), waardoor het, zo vervolgt hij, geen zin heeft om te blijven aandringen (‘ik kan niet ... hem duwen’, regels 32-33). Die gelaten houding verklaart hij tweemaal, namelijk in regel 25 (‘want ik geloof te veel’) en in regel 40 (‘ik geloof veel daarom’). De rekruteerder pikt op die laatste verklaring in door te vragen wat hij ‘juist bedoelt’, zoals we zien in regel 41:

FRAGMENT 7c - Gesprek 6 - kandidaat van Sierra Leoneanse origine

41 R wa bedoelt ge [↑juist
42 K [ik geloof
43 ik geloof kod te veel
44 (2.5)
45 K ik geloof in god [da bedoel ik ja
46 R [ah in god ja
47 K does ik zeg aan hem als dat is nie
48 de euh wil >de wil de wil< is euh wat (.)
49 de wil van god
50 R de wil van god
51 K ja dat is niet die wil van god
52 als die=wor die wil van god
53 dan kan ik (hebben dee) blijven
54 >(vo)< die opleiding te volgen
55 maar die wordt ekt ni de wil van god
56 R ja
57 K dus ik laat maar so

In dit laatste fragment legt de kandidaat omstandig uit dat zijn berustende houding te maken heeft met zijn geloof. Na een moeilijk verstaanbare eerste formulering en een lange pauze (regels 42-44), volgt er een herformulering (‘ik geloof in God’, regel 45), waarna de rekruteerder met de nieuwsbevestiger ‘ah’ en door haar gedeeltelijke herhaling expliciet aangeeft dat ze het nu wel begrepen heeft (regel 46). De kandidaat pikt dan onmiddellijk de draad weer op van de gerapporteerde dialoog in het vorige fragment (vanaf regel 47). Daarin relateert hij zijn berusting om het daarbij te ‘laten’ (regel 57) aan zijn geloof in ‘de wil van God’ (regels 47-55).

In dit vrij lange fragment bleek de rekruteerder behoorlijk veel moeite te hebben om te begrijpen wat de kandidaat bedoelde. Dat ligt enerzijds wellicht gedeeltelijk aan de taalbeheersing van de kandidaat, maar anderzijds is de verklaring die de kandidaat geeft voor zijn berustende houding ook onverwacht – zoals blijkt uit de nieuwsbevestiger van de rekruteerder in het laatste fragment (‘ah in God’, regel 46) – waardoor het moeilijker was voor haar om te anticiperen op het antwoord van de kandidaat. Dat heeft wellicht te maken met het feit dat het argument dat de kandidaat aanhaalt (nl. dat hij zich neerlegt bij de wil van God) niet erg gebruikelijk is voor het interpretatiekader in doorsnee

sollicitatiegesprekken in de hedendaagse, gesecculariseerde Vlaamse samenleving. Dat kader botst met het interpretatiekader van de kandidaat, die zijn geloof niet alleen hier maar ook op andere momenten aanhaalt in het sollicitatiegesprek en zich erop beroept als de rode draad in zijn persoonlijke en professionele levensloop. Daardoor komt hij regelmatig passief over, wat ook in dit fragment in zekere zin het geval was aangezien hij zijn initieel actieve houding, waarin hij laat zien dat hij opkomt voor zichzelf, heel snel blijkt te laten varen en een passieve, berustende houding aanneemt. En, om terug te komen op de eerder geschetste situatie uit dit sollicitatiegesprek (zie boven): het zou ook daarom kunnen zijn dat deze kandidaat geen voorbeeld kan geven van een moment waarop hij zelf initiatief nam om een probleem op te lossen. Maar, zoals hierboven reeds gezegd, het blijft vaak een zeer moeilijke kwestie om ‘culturele *clashes*’ concreet te identificeren of te benoemen.

In elk geval kunnen we uit Fragment 7 wel concluderen dat sollicitatiegesprekken niet cultureel neutraal zijn en dat het feit dat sommige antwoorden als ‘goed’ en andere als ‘slecht’ worden beschouwd, geen universeel gegeven is. Zoals Roberts (2012) aangeeft, ogen de – vaak gestandaardiseerde competentiegerichte – vragen van sollicitatiegesprekken immers fair, maar zijn ze steeds gebaseerd op de linguïstische en culturele normen van de organisatie die als vanzelfsprekend beschouwd worden. Doordat de implicaties van antwoorden in sollicitatiegesprekken voor de evaluatie van kandidaten zelden aan de oppervlakte komen, is het ook bijzonder moeilijk voor kandidaten met een andere culturele achtergrond om zich bewust te worden van die normen, te beseffen hoe hun antwoorden geïnterpreteerd worden en goed in te schatten welke gevolgen die interpretaties kunnen hebben.

5. CONCLUSIES

In dit artikel hebben we aan de hand van gedetailleerde kwalitatieve analyses van de talige constructies die sollicitatiegesprekken in essentie zijn, een aantal pijnpunten blootgelegd van sollicitatiegesprekken met kandidaten met een migratieachtergrond van de eerste generatie. In de eerste plaats hebben we de taligheid *zelf* op de korrel genomen, waarin we hebben laten zien hoe de drempel voor sommige kandidaten behoorlijk wordt verlaagd door de kennis van het Nederlands weg te zetten als een optionele ‘plus’ op het cv van de kandidaten, terwijl de taalcompetentie van het Nederlands bij andere kandidaten net wel een belangrijke drempel vormt. Enerzijds is dat logisch, aangezien kennis van het Nederlands noodzakelijk kan zijn om goed te kunnen functio-

neren op de werkvloer. Er is dan ook helemaal niets mis met *het feit dat* sommige sollicitatiegesprekken in het Nederlands gehouden worden. Anderzijds is het ook zo dat er in die sollicitatiegesprekken soms talige realisaties verwacht worden die niet stroken met de vaardigheden die nodig zijn voor de dagelijkse uitvoering van de baan (cf. Roberts & Campbell, 2006), zoals, in deze dataset, het opnoemen van kenmerken van bedorven groenten en fruit. Dat werkt drempelverhogend voor kandidaten met een migratieachtergrond van de eerste generatie, die het vaak extra moeilijk hebben om aan een baan te raken, zoals in de inleiding besproken werd. Een grondige reflectie over wat er tijdens een sollicitatiegesprek talig getoetst *moet* worden in het licht van de dagelijkse taken op de werkvloer (bv. in functie van op te volgen instructies of klantencontact) en wat op andere manieren (bv. aan de hand van praktijktests) geëvalueerd *kan* worden, lijkt dan ook raadzaam.

Naast vaststellingen over het taalgebruik in sollicitatiegesprekken, beargumenteerden we dat het ook belangrijk is om stil te staan hoe de taligheid van deze gesprekken ook bepalend is voor de profilering van de identiteiten van de kandidaten door de rekruteerders. In de eerste plaats observeerden we dat een bespreking van de origine van de kandidaten en hun internationale levensloop haast onvermijdelijk is. Aan de ene kant ligt dat in de lijn der verwachting voor sollicitatiegesprekken in de huidige neoliberale werkcontext (zie Sectie 1 Inleiding), waarin meestal gepeild wordt naar persoonlijke identiteitsaspecten van kandidaten (cf. Roberts, 2011). Aan de andere kant lijkt het wenselijk om kritisch te reflecteren over de mate waarin er doorgevraagd moet worden naar persoonlijke en vaak niet-vanzelfsprekende aspecten van dit thema, en om de relevantie en gevoeligheid van bepaalde onderwerpen tegen het licht te houden.

In de tweede plaats merkten we op dat de profilering van de identiteiten van de kandidaten vaak gebeurt vanuit het professionele naar het persoonlijke en vice versa en dat het voor kandidaten cruciaal is om goed in te spelen op cues die impliciet of subtiel vevat zitten in de vragen van rekruteerders (cf. Gumperz, 1992). Dat geldt voor alle sollicitatiegesprekken, maar vanwege het impliciete karakter van die cues vormen ze vanzelfsprekend een bijzonder grote uitdaging voor niet-moedertaalsprekers. Deze studie onderschrijft dan ook eerder geformuleerde adviezen aan rekruteerders (Roberts & Campbell, 2006) om voldoende expliciet te zijn in vragen in sollicitatiegesprekken met eerste-generatiemigranten en voldoende te blijven doorvragen als een antwoord slechts gedeeltelijk duidelijk is (zoals het geval was in Fragment 5). Zo kan vermeden worden dat een oordeel geveld wordt op basis van ongefundeerde veronderstellingen.

In de derde plaats is taalvaardigheid zeker niet de enige oorzaak van de moeite die mensen met een migratieachtergrond van de eerste generatie kunnen ondervinden om ‘goede’ antwoorden te geven. Mocht de kandidaat in Fragment 6 het op hem geprojecteerde label van ‘avonturier’ of ‘nomade’ begrepen hebben, dan zou hij dat misschien vanuit een heel verschillend perspectief geïnterpreteerd hebben als een talent, terwijl het hier niet bepaald als een positief kenmerk voorgesteld wordt. Dat bespraken we voornamelijk in het laatste deel van de analyses, waarin we aanhaalden dat sollicitatiegesprekken niet ‘cultuurvrij’ zijn, maar wel volgens de hegemonische normen- en waardenset van een bepaalde maatschappij verlopen en ook zo beoordeeld worden. Vanuit dat perspectief is het vanzelfsprekend dat ‘opgeven’ en ‘niet voor jezelf opkomen’ geen talenten zijn om mee uit te pakken tijdens een sollicitatiegesprek, maar vanuit een ander perspectief toont hetzelfde verhaal zoals datgene dat we in Fragment 7 konden observeren, misschien net wel de flexibiliteit en veerkracht van een kandidaat die in staat is om tegenslagen te incasseren. De conclusies die een rekruteerder uit zo’n antwoord trekt, moeten echter ingepast worden in het vooraf bepaalde interpretatiekader, zoals eerder aangetoond door Roberts en Campbell (2005), waardoor eventuele onverwachte observaties verloren gaan. Daarnaast is het maar de vraag of de desbetreffende kandidaat effectief even passief is als hij in sommige fragmenten in dit sollicitatiegesprek overkomt. Het gaat hier immers om een man die na zijn aankomst in België een masterdiploma aan een Belgische universiteit behaald heeft (zie Sectie 2 Databeschrijving). Men zou dus kunnen vermoeden dat deze kandidaat net wél een initiatiefnemer is die niet snel opgeeft, maar dat hij zichzelf niet zo snel op die manier zal voorstellen in een sollicitatiegesprek, misschien in lijn met de bescheidenheidsgerichtheid van Māori-Nieuw-Zeelanders (Holmes, 2018). Dat is echter érg moeilijk om aan te tonen en zoals we ook bespraken in de analyses, kunnen we slechts het topje van de ijsberg van de spanningen op het vlak van ‘culturele’ interpretatiekaders blootleggen in deze sollicitatiegesprekken.

Deze observaties leiden wel tot de conclusie dat een kritische blik nodig is op de normen- en waardenoriëntaties die vervat zitten in sollicitatiegespreksvragen. Immers, zoals Roberts e.a. (2008, p. 143) het treffend samenvatten: wanneer we het hebben over ‘cultuur’, verwijzen we meestal naar de culturele praktijken van minderheidsgroepen in plaats van naar de ideologieën en gedragingen van de meerderheidsgroep, terwijl sollicitatiegesprekken net zo goed ingebed zijn in hegemonische – en dus minder opvallende – maatschappelijke normen en organisatieculturen. Het is dus van belang, zoals aangehaald door Gumperz in de film *Crosstalk* (Twitchin & Thompson, 1979), dat

niet alleen minderheidsgroepen maar ook meerderheidsgroepen zich actiever bewust worden van eventuele cultuurverschillen om zo interactionele misinterpretaties te voorkomen. Rekruteerders bewustmaken van dergelijke ideologische verschillen is dus van groot belang – eventueel door hen te confronteren met opnames van hun eigen sollicitatiegesprekken (zie ook Roberts *et al.*, 2008). Zo kunnen ze een open geest cultiveren voor onverwachte antwoorden, zodat daaruit méér geconcludeerd kan worden dan eenvoudigweg dat een antwoord van een kandidaat niet in het juiste hokje past (Roberts & Campbell, 2005).

Uit die drie vaststellingen kunnen we dus concluderen dat ook de taligheid van de identiteitsprofielingsprocessen in sollicitatiegesprekken een aanzienlijke drempel vormt voor kandidaten met een migratieachtergrond van de eerste generatie. Daarnaast kunnen we ook in het algemeen opmerken dat sommige van die vaststellingen in hoge mate te maken hebben met het feit dat er proportioneel *immens veel* impliciet blijft in zulke gesprekken. De oordelen van rekruteerders zijn vaak gebaseerd op talloze veronderstellingen over de implicaties van de manier waarop een kandidaat zijn of haar professionele en persoonlijke keuzes beschrijft voor diens geschiktheid voor een functie. Die implicaties worden als vanzelfsprekend beschouwd, maar zijn dat niet noodzakelijk, zoals eerder al werd aangetoond (zie bijvoorbeeld Gumperz, 1992; Kirilova, 2017; Akinnaso & Seabrook Ajiroutu, 1982; Campbell & Roberts, 2007). Net zoals dit artikel roept dat onderzoek op om met zulke veronderstellingen kritisch om te springen.

Het is dan ook belangrijk, zeker voor banen gericht op laaggeschoolde eerste-generatiemigranten die het doorgaans erg moeilijk hebben om hun weg te vinden op de arbeidsmarkt (zie Sectie 1 Inleiding), om voor elke baan in concreto 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 e.a., 2008). We zien ook al gedeeltelijk in onze data dat dat gebeurt, aangezien gesprek 7 behoorlijk kort was en aangevuld werd met een korte stage waarbij de kandidaat beoordeeld werd op hoe ze concreet functioneerde op de werkplek. Ook buiten deze dataset zijn er indicaties dat men zich meer en meer bewust wordt van de nadelen van de doorgedreven ‘taligheid’ van sollicitatiegesprekken voor mensen met een migratieachtergrond, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door het recente ‘*Open hiring*’-initiatief waar onder andere de stad Gent mee experimenteert, waarbij kandidaten zonder selectiegesprek of sollicitatiebrief aan de slag gaan. Het lijkt waardevol om zulke ini-

tiatieven en hybride vormen (met een bescheiden selectieprocedure) grondig uit te testen en te overwegen.

De gesprekken die we hier onder de loep hebben genomen, zijn immers wellicht nog behoorlijk ‘goede’ voorbeelden van hoe sollicitatiegesprekken met mensen met een migratieachtergrond in de praktijk verlopen. Dat komt enerzijds door de ‘*observer’s paradox*’ (Labov, 1972), die onder andere inhoudt dat mensen zich doorgaans wat ‘beter’ voordoen dan gewoonlijk vanwege het besef dat ze geobserveerd worden, waardoor de rekruteerders bijvoorbeeld misschien net iets meer begrip of geduld aan de dag legden dan ze normaal gezien doen. Anderzijds waren de rekruteerders in deze zeven sollicitatiegesprekken ook niet representatief voor *dé Vlaamse rekruteerder*. Uit bepaalde contextuele elementen konden we namelijk afleiden dat deze rekruteerders deze kandidaten met een migratieachtergrond écht een kans wilden geven. De doorsnee realiteit van sollicitatiegesprekken in Vlaanderen is echter vaak anders (zie bijvoorbeeld Unia, 2019 over structurele discriminatie op de Vlaamse werkvloer), waardoor het belang van een kritische blik op de selectieprocedure – zoals hierboven beschreven werd – niet onderschat mag worden. We hopen dan ook dat deze verkennende studie daartoe een aanzet mag geven.

APPENDIX

Transcriptiesymbool	Verklaring
(.)	Stilte korter dan 0.5 seconde
(2.8)	Stilte van het aantal seconden dat tussen haakjes staat
ne-	Afbreking
(zwal)	Onzekerheid over de juistheid van wat tussen haakjes staat
nedde[rlans [ja	De tweede spreker begint zijn beurt in overlap met de eerste spreker op het moment waar het rechthoekige haakje staat
eu:h	De (mede)klinker is langer dan ‘normaal’ voor de spreker
↑ah	Een toonbeweging omhoog
o↓ké	Een toonbeweging omlaag
()	Wat tussen de haakjes zou moeten staan, is onbegrijpelijk
<u>nee</u>	De onderstreepte letters worden met nadruk uitgesproken
>iedereen kan het gebruiken<	De woorden tussen de haakjes worden sneller uitgesproken
avontuRIER	De in hoofdletters geschreven tekst wordt relatief luid uitgesproken
°ja°	De tekst tussen graadtekens wordt relatief stiller uitgesproken

Transcriptiesymbool	Verklaring
.h	Hoorbare inademing
is=is	Naadloze overgang
@@	Gelach
£ja£	Stemkwaliteit waarin een glimlach doorklinkt
((klikt met tong))	Karakterisering van een non-verbale activiteit
((naam bedrijf))	Anonimisering
+µ%	Gebaren en beschrijvingen van acties worden afgebakend tussen twee identieke symbolen
#	Het exacte moment waarop een screenshot is gemaakt
-->	De beschreven actie gaat door op de volgende regels tot aan hetzelfde symbool

Literatuurlijst

- Akinnaso, F. N. & Seabrook Ajiroto, C.** (1982). 'Performance and Ethnic Style in Job Interviews'. In Gumperz, J. J. (red.), *Language and Social Identity*. New York: Cambridge University Press, pp. 119-144.
- Buttny, R.** (2001). 'Therapeutic Humor in Retelling the Clients' Tellings.' *Text*, 21/3: 303-327.
- 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.
- Edwards, D.** (2000). 'Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral.' *Research on Language and Social Interaction*, 33/4: 347-373.
- Erickson, F. & Shultz, J.** (1982). *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic Press.
- Gee, J. P., Hull, G. & Lankshear, C.** (1996). *The New Work Order*. London: Saint Leonards Allen and Unwin.
- Gumperz, J. J.** (1992). 'Interviewing in Intercultural Situations.' In Drew, P. & Heritage, J. (red.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 302-327.
- Hall, S.** (1996). 'Introduction: Who Needs 'Identity'?' In Hall, S. & Du Gay, P. (red.), *Questions of Cultural Identity*. London: Sage, pp. 1-17.
- Heritage, J.** (1984). 'A Change-of-State Token and Aspects of Its Sequential Placement.' In Atkinson, J. M. & Heritage, J. (red.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. London/New York: Cambridge University Press, pp. 299-345.
- Holmes, J.** (1990). 'Hedges and Boosters in Women's and Men's Speech.' *Language and Communication*, 10/3: 185-205.

- Holmes, J.** (2018). 'Negotiating the Culture Order in New Zealand Workplaces.' *Language in Society*, 47/1: 33-56.
- Holmes, J. & Stubbe, M.** (2003). *Power and Politeness in the Workplace: A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. Florence, UK: Routledge.
- Jefferson, G.** (2004). 'Glossary of Transcript Symbols with an Introduction.' In Lerner, G. H. (red.), *Conversation Analysis; Studies from the First Generation*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 13-31.
- Kerekes, J. A.** (2006). 'Winning an Interviewer's Trust in a Gatekeeping Encounter.' *Language in Society*, 35/1: 27-57.
- Kirilova, M.** (2013). *All Dressed Up and Nowhere to Go: Linguistic, Cultural and Ideological Aspects of Job Interviews with Second Language Speakers of Danish*. PhD. University of Copenhagen.
- Kirilova, M.** (2017). "'Oh It's a Danish Boyfriend You've Got". Co-Membership and Cultural Fluency in Job Interviews with Minority Background Applicants in Denmark.' In Angouri, J., Marra, M. & Holmes, J. (red.), *Negotiating Boundaries at Work*. Edinburgh: Edinburgh University Press, pp. 29-49.
- 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.
- Labov, W.** (1972). 'Some Principles of Linguistic Methodology.' *Language in Society*, 1: 97-120.
- Lønsmann, D.** (2019). 'The Family Spirit: Making Sense of Organisational Internationalisation through Founder's Stories.' *Journal of Pragmatics*, 152: 113-126.
- Mazeland, H.** (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bossum, NL: Coutinho.
- Mondada, L.** (2009). 'Emergent Focused Interactions in Public Places: A Systematic Analysis of the Multimodal Achievement of a Common Interactional Space'. *Journal of Pragmatics*, 41/10: 1977-1997.
- Mondada, L.** (2016). *Conventions for Multimodal Transcription* [Online]. https://franzoesistik.philhist.unibas.ch/fileadmin/user_upload/franzoesistik/mondada_multimodal_conventions.pdf.
- Ochs, E.** (1993). 'Constructing Social Identity: A Language Socialization Perspective'. *Research on Language and Social Interaction*, 26/3: 287-306.
- OECD.** (2021a). *Foreign-born population (indicator)* [Online]. doi: 10.1787/5a368e1b-en (Geraadpleegd op 18 mei 2021).
- OECD.** (2021b). *Foreign-born employment (indicator)* [Online]. doi: 10.1787/05428726-en (Geraadpleegd op 18 mei 2021).
- OECD.** (2021c). *Native-born employment (indicator)* [Online]. doi: 10.1787/9e33a6ea-en (Geraadpleegd op 18 mei 2021).

- Filler, I. & Lising, L.** (2014). 'Language, Employment, and Settlement: Temporary Meat Workers in Australia.' *Multilingua*, 33: 35-59.
- Pina, Á., Corluy, V. & Verbist, G.** (2015). *Improving the Labour Market Integration of Immigrants in Belgium*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/5js4hmbt6v5h-en>.
- Roberts, C.** (2011). 'Gatekeeping discourse in employment interviews.' In Candlin, C. N. & Sarangi, S. (red.), *Handbook of Communication in Organisations and Professions*. Berlin: Walter De Gruyter, pp. 407-432.
- Roberts, C.** (2012). 'Translating Global Experience into Institutional Models of Competency: Linguistic Inequalities in the Job Interview.' *New Diversities*, 14/2: 49-71.
- Roberts, C. & Campbell, S.** (2005). 'Fitting Stories into Boxes: Rhetorical and Textual Constraints on Candidates' Performances in British Job Interviews.' *Journal of Applied Linguistics*, 2/1: 45-73.
- Roberts, C. & Campbell, S.** (2006). *Talk on Trial: Job Interviews, Language and Ethnicity* [Online]. Corporate Document Services no. 344. <http://www.researchonline.org.uk/sds/search/download.do?ref=B1568,1.4.2015>
- Roberts, C., Campbell, S. & Robinson, Y.** (2008). *Talking like a Manager: Promotion Interviews, Language and Ethnicity* [Online]. DWP Research Report no. 510.
- Sacks, H.** (1992). *Lectures on Conversation (edited by Gail Jefferson with introduction by Emanuel A. Schegloff)*. Oxford, UK: Blackwell.
- Scheuer, J.** (2001). 'Recontextualization and Communicative Styles in Job Interviews.' *Discourse Studies*, 3/2: 223-248.
- Statbel.** (2021). *Nieuwe statistiek over diversiteit naar herkomst in België* [Online]. <https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/herkomst> (Geraadpleegd op 16 juni 2021).
- Strømmer, M.** (2015). 'Affordances and Constraints: Second Language Learning in Cleaning Work.' *Multilingua*, 35: 697-721.
- Tranekjær, L.** (2015). *Interactional Categorisation and Gatekeeping: Institutional Encounters with Otherness*. Bristol, UK: Multilingual Matters.
- Twitchin, J. & Thompson, F.** (1979). *Crosstalk. 30 min. Series: Multi-Racial Britain*. London: BBC Education.
- Unia & Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.** (2019). *4th Socio-economic Monitoring - Labour Market and Origin* [Online]. <https://werk.belgie.be/nl/publicaties/4th-socio-economic-monitoring-labour-market-and-origin-2019>.
- Van De Mierop, D., Clifton, J. & Schreurs, C.** (2019). 'The Interactional Negotiation of the Rules of the Employment Interview Game.' *International Journal of Business Communication*, 56/4: 560-585.

- Van De Microop, D. & De Dijn, M.** (2021). ‘A Multimodal Analysis of Foreign National Origin Membership Categories in Belgian Blue Collar Job Interviews with First Generation Immigrants.’ *Language and Intercultural Communication*, 21/2: 237-259. <https://doi.org/10.1080/14708477.2020.1850752>.
- Van De Microop, D. & Schoofs, K.** (2018). ‘Ik Praat Dus Ik Ben’: De Talige Constructie Van Identiteit.’ In D'hoine, P. & Pattyn, B. (red.), *Opinie, Feit en Oordeel. XXI Lessen Voor De Eenentwintigste Eeuw*. Leuven: Universitaire Pers Leuven, pp. 289-314.
- Van De Microop, D. & Wouters, J.** (2020). ‘Co-Leiderschap in vergaderingen: Een multimodale discoursanalytische studie.’ *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 42/3: 249-277.
- Van Hoof, S., Nyssen, S. & Kanobana, S.** (2020). ‘If they could, they would put them on a drip with Dutch’: Language Learning and the Professional Integration of Migrants in Flanders.’ *International Journal of the Sociology of Language*, 264: 73-94. <https://doi.org/10.1515/ijsl-2020-2094>.

Kiezen is verliezen? Een experimentele studie naar de spanning tussen tekstoordeel en stigmatisering in communicatie over middelenafhankelijkheid

Jonas Himpens, MA

Christophe Declercq, KU Leuven/Universiteit Utrecht

Jonathan Deleener, MA, Vlaams expertisecentrum Alcohol en andere Drugs

Laura Rosseel, Vrije Universiteit Brussel

Eline Zenner, KU Leuven

Abstract (Nederlandstalig)

De manier waarop mensen met een verslaving benoemd worden, kan een invloed hebben op de manier waarop ze worden gepercipieerd. Werknemers die communicatie verzorgen rond het thema verslaving moeten hun taalgebruik daarom zorgvuldig kiezen. In communicatieadviezen wordt vaak verondersteld dat *people-first*-terminologie (bv. *iemand met een drugsverslaving*) minder stigmatiserend is dan *problem-first*-terminologie (bv. *drugsverslaafde*). Opvallend daarbij is dat de stigmareducerende optie op taalkundig vlak echter meestal omslachtiger lijkt en zo het oordeel van een tekst over middelenafhankelijkheid negatief kan beïnvloeden. Zo kan voor taal- en communicatieprofessionals een spanning ontstaan tussen stigmatiserend taalgebruik vermijden en heldere en aantrekkelijke communicatie formuleren. Die spanning staat voorop in dit onderzoek, waarin wordt nagegaan of *people-first*-terminologie daadwerkelijk stigmareducerend werkt enerzijds en of ze een impact heeft op het oordeel over de tekst bij de ontvanger anderzijds. Drie versies van een tekst over iemand met een middelenproblematiek werden in een tussenproefpersoonsonderzoek voorgesteld aan 137 scholieren, nog vaak een typisch doelpubliek voor preventiecampagnes. Respondenten werd gevraagd naar hun beoordelingen van de persoon die problematisch drugs gebruikt, naar hun waardering van de tekst, en naar hun directe inschatting van de gevoelswaarde en beledigingsgraad van een reeks *people-first*- en *problem-first*-benamingen. Resultaten tonen aan dat de gehanteerde terminologie geen invloed heeft op graad van stigmatisering noch op tekstoordeel. Wel werd vastgesteld dat respondenten geïsoleerde *people-first*-labels wel degelijk minder negatief en minder beledigend vinden dan *problem-first*-alternatieven. Die laatste bevinding suggereert dat stigmareducerende terminologie die de persoon voorop stelt, eerder dan diens probleem, de meest aangewezen optie is voor overheids- en preventiecommunicatie.

Keywords: stigmatiserend taalgebruik; tekstoordeel; preventiebeleid; *people-first language*; *social labeling*

Abstract (Engelstalig)

The way in which people with addiction are referred to can influence how they are perceived. Communication professionals who write about the topic of addiction therefore need to be careful in choosing their words. Recommendations for communication often assume that *people-first* terminology (e.g. someone with a drug addiction) is less stigmatising than *problem-first* terminology (e.g. drug addict). Interestingly, the stigma-reducing approach tends to be linguistically more cumbersome and therefore possibly affects the appreciation of texts about substance dependence. For communication professionals this creates a tension between avoiding stigmatising language and developing clear and attractive communication. This study investigates that tension by examining whether *people-first* terminology actually has a stigma-reducing effect, and whether that terminology has an impact on text appreciation. Three versions of a text about someone with a substance use disorder were presented to 137 schoolchildren, still an important target audience for substance use campaigns, by means of a between-subject design. Participants were asked about their assessment of the person who uses drugs in a problematic way, about their appreciation of the text, and about their direct estimation of the perceived valence and degree of offence of a range of *people-first* and *problem-first* designations. The findings indicate that the terminology choice has no bearing on stigma, nor on the appreciation of the texts. However, the study did establish that participants found isolated *people-first* labels to be less negative and less offensive than *problem-first* equivalents. Therefore, the latter finding suggests that stigma-reducing terminology that puts the person first, rather than the problem, is the most appropriate option for government and prevention communication.

Keywords: stigmatizing language use; text appreciation; prevention policies; *people-first language*; *social labeling*

INLEIDING

Deze bijdrage rapporteert de resultaten van een studie naar de spanning tussen leesbaarheid en stigmatisering in preventiecommunicatie over middelenafhankelijkheid.¹ De studie kwam tot stand in cocreatie met de communicatiedienst van het *Vlaams expertisecentrum Alcohol en andere Drugs* (VAD).

Deze partnerorganisatie van de overheid, vooral bekend van initiatieven als *Tournée Minérale* en De Druglijn, fungeert ook als koepel voor organisaties die werken rond alcohol en andere drugs, zowel op het vlak van preventie als van hulpverlening. In het kader van masterproefonderzoek voerde de eerste auteur van dit werk een behoefte-analyse uit bij het VAD: via een interview met de stafmedewerker communicatie ging hij op zoek naar de knelpunten voor taal en communicatie in professionele context, om zo vast te stellen welke onderzoeksvragen de behoeftes van het VAD kunnen dienen. Daaruit kwam naar voor dat het VAD in haar communicatie vooral bewust wil inzetten op zowel stigmareductie als helder taalgebruik. De VAD-stafmedewerker gaf aan een spanning te ervaren tussen beide, wat tot moeilijke talige keuzes leidt in het dagelijkse werk van taal- en communicatieprofessionals. Die moeilijke keuzes vormen het voorwerp van deze studie, die als een eerste verkenning dient van de relatie tussen stigmareducerend taalgebruik en tekstoordeel in Nederlandstalige communicatie.

Uit onderzoek in Angelsaksische context (Kelly & Westerhof, 2010) blijkt dat *people-first*-taalgebruik effectief stigmareducerend werkt, maar dat dergelijk taalgebruik tegelijk in de praktijk vaak zorgt voor omslachtigere formuleringen die vergeleken met stigmatiserend *problem-first*-taalgebruik het oordeel over de tekst negatief kunnen beïnvloeden (Renkema, 2012). Dit spanningsveld wordt geïllustreerd in voorbeelden (1) en (2), die andere labels hanteren in de nominale constituent (zelfstandignaamwoordgroep) die naar de persoon met problematisch druggebruik verwijst. (1) bevat een *problem-first*-constituent, waarbij de persoon wordt gereduceerd tot diens probleem. In (2) staat het volgens richtlijnen minder stigmatiserende alternatief, waar eerst de persoon zelf wordt benoemd via het onbepaald voornaamwoord *iemand* (Kelly & Westerhof, 2010). Pas daarna wordt diens probleem benoemd via een beperkende bijzin. Voor de toegankelijkheid van de tekst is de formulering in (1) compacter en syntactisch minder complex dan de formulering in (2), en wordt die door ontvangers dus wellicht gunstiger beoordeeld. Kiezen tussen (1) en (2) is, zo lijkt het, verliezen.

¹ Om een goed begrip van het vervolg van de paper te verzekeren, is het nodig om stil te staan bij de terminologische keuzes in dit onderzoek. Doorheen de tekst zullen de termen *middelen* en *drugs* als synoniemen van elkaar gebruikt worden en zowel legale als illegale drugs omvatten, in overeenstemming met de voorschriften in DSM-5 (APA 2013). Een stoornis in het gebruik van middelen is in dat opzicht de diagnose voor problemen door het gebruik van alcohol, cannabis, cocaïne en andere types drugs. Voor de zeven categorieën van die drugs zie het Drugwiel van het VAD (2018).

1. Wij helpen ouders van problematische druggebruikers hun netwerk weer uit te bouwen.
2. Wij helpen ouders van iemand die op een problematische manier drugs gebruikt, hun netwerk weer uit te bouwen.

Zowel stigmatisering als een negatieve waardering van de tekst bij de ontvanger kunnen een krachtig preventiebeleid in de weg staan, wat het voor taal- en communicatieprofessionals in de praktijk moeilijk maakt om de meest geschikte formulering te selecteren. Van daaruit wil deze studie empirisch verifiëren wat het concrete effect is van de formuleringen in (1) en (2) op zowel graad van stigmatisering als tekstoordeel. Hiertoe werd in overleg met het VAD² een replicatie uitgevoerd van de experimentele studie van Kelly & Westerhof (2010) naar de invloed van *people-first*-taalgebruik op stigmatisering, die we verrijkten met een bijkomende vragenlijst gericht op tekstoordeel, en een posttest die de inschatting van de gehanteerde labels in isolatie nagaat. Vóór het ontwerp en de resultaten van onze studie in detail worden toegelicht, biedt de rest van deze inleiding een kort overzicht van onderzoek naar de relatie tussen stigmatisering en taalgebruik enerzijds, en naar tekstwaardering anderzijds.

STIGMATISERING EN TAALGEBRUIK

Hulpverlening probeert de economische, sociale en persoonlijke gevolgen van misbruik van alcohol en andere drugs te beperken door in te zetten op een gepaste behandeling en begeleiding van mensen met middelenafhankelijkheid. Het verschil tussen het aantal mensen dat hulp nodig heeft en het aantal mensen dat effectief hulp zoekt, is echter opmerkelijk groot. Kohn, Saxena, Levav & Saraceno (2004) schatten de kloof in Europa voor alcoholverslavingen op 92%. Ter vergelijking is dat voor schizofrenie 18%, bipolaire stoornissen 40%, depressies 45%, paniekstoornissen 47% en gegeneraliseerde angststoornissen 62%. De Amerikaanse *Substance Abuse and Mental Health Services Administration* wijst stigma rond druggerelateerde problemen aan als een van de grootste redenen voor deze behandelingskloof (Kelly & Westerhoff, 2010). Ashford *et al.* (2019) bevestigen ook dat gebruik van potentieel meer stigmatiserende labels een invloed kan hebben op zorg en hulpverlening.

² We benadrukken dat het VAD inspiratie bood voor het onderwerp van de studie en haar expertise over werken met jongeren deelde om het stimulusmateriaal en de onderzoeksprocedure te optimaliseren, maar dat het onderzoek verder onafhankelijk werd uitgevoerd en er geen belangenconflicten zijn in de publicatie van de resultaten.

Goffman (1963, p. 3, eigen vertaling) definieert stigma als ‘een zwaar schadelijk attribuut of een eigenschap die de drager reduceert van een volledig, normaal persoon tot bevekt en in waarde gedaald.’³ Een kritische bespreking van deze definitie is te vinden bij Link & Phelan (2001): zij wijzen onder andere op de rol van labels in het stigmatiseringsproces. Een label toe-kennen aan een persoon kan tot stigmatisering leiden, ongeacht of dat label gebaseerd is op de aanwezigheid van stigmatiserende eigenschappen of attributen. Luoma, Kulesza, Hayes, Kohlenberg & Larimer (2014) maken binnen het concept ‘stigma’ verder het onderscheid tussen publieke stigmatisering en zelfstigmatisering, waarbij zelfstigma vertrekt vanuit een bewustzijn bij het individu van het heersende publieke stigma (Schomerus *et al.*, 2011, p. 13). Bij zelfstigma heeft een individu heersende stereotypes geïnternaliseerd en op zichzelf toegepast (Luoma *et al.*, 2014, p. 207). Luoma en collega’s contrasteren verder ook vastgesteld stigma, waar rechtstreekse discriminerende handelingen tegenover leden van een gestigmatiseerde groep werden vastgesteld, en waargenomen stigma, dat de subjectieve beleving van stigma betreft. Publieke stigmatisering tegenover mensen met een middelenprobleem werd overtuigend aangetoond in eerder onderzoek (Room, 2005; Kulesza *et al.*, 2013; Van Impe, 2019). Verder biedt Van Evenepoel (2021) een recente visietekst van het VAD over taal, stigma en mensen die gokken, alcohol of andere drugs gebruiken. Zoals eerder vermeld, vormt dit publieke stigma een belemmerende factor in de hulpverlening (Van Boekel *et al.*, 2013).

De preventie van stigma is bijgevolg een veelbesproken thema. Daarbij wijzen Ashford, Brown & Curtis (2019) taalgebruik aan als een voor de hand liggende manier om heersende percepties aan te pakken. Die link tussen taal en stigmatisering komt terug in de labelingtheorie, die aangeeft hoe taalkundige labels iemands identiteit en de perceptie daarvan mee kleuren en construeren (Bucholtz & Hall, 2005, p. 588; Link & Phelan, 2001). Ashford, Brown & Curtis (2019) beklemtonen evenwel dat aandacht voor taalgebruik in stigmapreventie steeds samen met informatiecampagnes opereert. Stellen dat enkel nieuwe woordenschat volstaat, zou een al te rechtstreekse link tussen taal en menselijk denken veronderstellen, en zo een vorm van linguïstisch determinisme impliceren die al lang is verlaten (Haller *et al.*, 2006, en zie Casasanto, 2016 over Sapir-Whorf).

³ Oorspronkelijk fragment: ‘from a whole and usual person to a tainted, discounted one’ (Goffman, 1963, p. 3).

Een concreet advies voor stigmareductie via taalgebruik is de keuze voor *people-first-* boven *problem-first-*labels (Kelly & Westerhof, 2010; Ashford *et al.*, 2019). Wie atypisch gedrag vertoont, krijgt vaak door buitenstaanders een label opgeplakt dat het individu herleidt tot diens probleem, daad, of status; denk aan *verslaafde* als label voor mensen die te kampen hebben met afhankelijkheid in middelengebruik. Volgens de *American Psychological Association* (APA) komt de keuze voor dit soort labels voort uit de foutieve assumptie dat ‘een classificatie van psychische stoornissen mensen indeelt, terwijl die eigenlijk de stoornissen die mensen hebben oplijst’ (APA, 2000, p. xxxi, geciteerd in Denver *et al.*, 2017, p. 667, onze vertaling).⁴ Wanneer het probleem zelf het hoofd wordt van de nominale groep die naar de persoon met de problematiek verwijst (*verslaafde*, zie ook (1)), wordt de persoon met het probleem tot dat attribuut gereduceerd. De APA verkiest zelf daarom *people-first-*labels waarin het hoofd van de nominale groep bestaat uit een algemene of onbepaalde verwijzing naar de persoon-als-persoon, waarna pas het probleem of de beperking waar die persoon mee te kampen heeft, als postpositie aan de nominale groep wordt gekoppeld (*mensen die met een verslaving kampen*; zie ook (2)).

Angelsaksisch onderzoek dat zich richt op taalvariatie in labels voor mensen met een crimineel verleden, wijst alvast op de gunstige effecten van *people-first-*taalgebruik op de publieke perceptie (Harris & Socia, 2016; Denver *et al.*, 2017). Richten we de aandacht op de voor onze studie relevantere context van middelenafhankelijkheid, dan toont vignetonderzoek gemengde resultaten. In zulk vignetonderzoek worden respondenten geconfronteerd met korte beschrijvingen van profielen van gebruikers, waarna vragen over de perceptie van die gebruiker worden gesteld. Het binnenproefpersoononderzoek van Kelly *et al.* (2010) bij 314 zorgverleners toont aan dat keuze voor *people-first-*taalgebruik stigmatisering niet kan voorkomen, maar wel significant kan reduceren. In het tussenproefpersoonopzet bij 516 zorgverleners van Kelly & Westerhoff (2010) bleek het moeilijker om sterke verschillen op te tekenen. Er werden geen significante verschillen aangetroffen tussen een beschrijving met *people-first-*taalgebruik en een met *problem-first-*taalgebruik voor de mate waarin de beschreven persoon werd gepercipieerd als een slachtoffer dat een behandeling nodig had (‘slachtoffer’-schaal), noch in de mate waarin de persoon als sociale bedreiging werd gezien (‘sociale bedreiging’-schaal). Wel

⁴ Oorspronkelijk fragment: ‘A common misconception is that a classification of mental disorders classifies people, when actually what are being classified are disorders that people have.’ (APA, 2000, p. xxxi, geciteerd in Denver *et al.*, 2017, p. 667).

bleek de *people-first*-conditie mensen milder te stemmen over de mate waarin de beschreven persoon aandeel had in diens problematiek en de mate waarin strafmaatregelen aan de orde waren ('schuld en straf'-schaal). In een tussenproefpersoonstudie bij het grote publiek stelden Goodyear, Haass-Koffler & Chavanne (2018) dan weer wel duidelijk stigmatiserende effecten van *problem-first*-taalgebruik vast (zie ook Ashford *et al.*, 2019). In die studie werd ook een link aangetroffen tussen de perceptie van de persoon in de beschrijving en de vertrouwdheid van de respondent met de problematiek: respondenten die mensen kennen met opioïdeproblemen, evalueren die groep gemiddeld positiever (zie ook Corrigan *et al.*, 2003).

Kritiek op deze studies is te vinden bij Montagnolo (2019), die wijst op het belang van een zuivere methodologie. De onderzoeker stelt de resultaten van de vorige studies in vraag, omdat daarin *substance abuser* wordt afgezet tegen *someone with a substance use disorder*. Het is mogelijk dat de term *abuser* de sterke reacties uitlokt in de *problem-first*-condities, terwijl er geen variant van de moreel sterk geladen term terug te vinden is in de *people-first*-tegenhanger. In haar studie zet Montagnolo daartoe *substance user* af tegen *person who has a substance use disorder*. Ook deze manipulatie is niet loepzuiver, aangezien het woord *disorder* ('stoornis') niet in beide labels terug te vinden is. In elk geval tonen de resultaten van Montagnolo aan dat de 420 Amerikaanse respondenten – een gevalideerde dwarsdoorsnede van de bevolking gerekruteerd via de Mechanical Turk van Amazon – meer sympathie hebben voor mensen die beschreven worden aan de hand van het tweede label (*person who*). Er zijn evenwel geen significante verschillen tussen de condities op de gepercipieerde mate van verantwoordelijkheid en afgunst, noch op de mate waarin respondenten mensen die gebruiken, willen helpen of straffen.

TEKSTOORDEEL

Ondanks het intuïtieve voordeel van *people-first*-taalgebruik als minder reductionistisch en dus minder stigmatiserend dan *problem-first*-taalgebruik lijkt empirisch onderzoek voorlopig geen sluitende ondersteuning te bieden voor die voordelen van *people-first*-labels. In Nederlandstalige context ontbreekt empirische ondersteuning bij ons weten nog helemaal. Daarbij komt dat de beleidsmakers en onderzoekers die *people-first*-labels aanraden, weinig lijken in te zitten met de praktische implementatie van hun terminologierichtlijnen (zie ook Cotter 2011). Kelly *et al.* (2016, p. 121) tonen zich bijvoorbeeld wel bewust van de potentiële wisselwerking tussen teksttoegankelijk-

heid en politiek correcte labels, maar stellen dat de efficiëntie van *problem-first*-taalgebruik nu eenmaal moet worden opgeofferd voor de (sociale) precisie van *people-first*-taalgebruik.

Vanuit de hoek van taalbeheersingsonderzoek kan die claim natuurlijk in vraag worden gesteld. Zeker bij overheidscommunicatie en preventiecommunicatie staat toegankelijkheid van de boodschap centraal (D'Alessandro *et al.*, 2001; Walsh & Volsko, 2008; Ballonoff Suleiman, Lin & Norman, 2016; zie ook Kraf, Lentz & Pander Maat, 2011; Zamanian & Heydari, 2012), vooral omdat dergelijke communicatie typisch een breed en vaak ook jong publiek wil aanspreken. Zoals Vandenghinste & Bulté (2019) aanstippen, dient onderzoek naar de toegankelijkheid van een tekst enerzijds in te zetten op het subjectieve oordeel van een ontvanger over een tekst, en anderzijds op de objectieve taalkundige operationalisering van die waardering.

Bij voorliggende studie ligt de taalkundige variatie al vast, met name tussen *people-first*- en *problem-first*-constituenten. De focus hier ligt dan ook op de mate waarin verschuivingen optreden in het subjectieve oordeel van teksten die de ene of andere vorm van labelen gebruiken. De studie van Renkema (1994) blijft in dat verband een ijkpunt. Om respondenten voorbij een intuïtief totaaloordeel van een tekst te laten komen, hanteert Renkema het CCC-model dat hij oorspronkelijk ontwierp om de tekstkwaliteit van antwoordbrieven van de belastingdienst aan burgers te evalueren. Renkema's analysemodel peilt naar doel- en lezergerichtheid van een tekst aan de hand van drie algemene criteria – correspondentie, consistentie en correctheid – en zes beoordelingscategorieën – tekstsoort, toon, inhoud, opbouw, formulering en presentatie. Verdeeld over de achttien aspecten die ontstaan wanneer criteria en beoordelingscategorieën worden gekruist, presenteerde Renkema zijn beoordelaars 33 ijkpunten. Uit de analyse van Renkema (1994) blijkt dat het formuleringsaspect de hoogste correlatie had met het globale rapportcijfer. Renkema stelt daarbij dat 'vrijwel alle oordelen over de gepastheid van een formulering te herleiden zijn tot vier dimensies: *begrijpelijkheid* (moeilijk/gemakkelijk), *precisie* (vaag/te gedetailleerd), *aantrekkelijkheid* (saai/te populair) en *bondigheid* (te beknopt/wijdlopig)' (1994, p. 85). Onze studie gaat na in welke mate de keuze voor *people-first*- of *problem-first*-taalgebruik een impact heeft op een of meerdere van deze dimensies. Daarmee willen we de spanning ontmijnen waar taal- en communicatieprofessionals zich mee geconfronteerd zien tussen het opvolgen van adviezen voor stigmareducerend taalgebruik enerzijds en het produceren van toegankelijke en aantrekkelijke communicatie anderzijds. Zo kunnen de resultaten van dit onderzoek relevant

zijn voor de manier waarop professionals in de preventie en in de hulpverlening hun communicatie verzorgen.

VRAAGSTELLING

Als hoofddoel wil deze studie een licht werpen op de gevolgen van de keuze voor *people-first*- of *problem-first*-taalgebruik op zowel stigmatisering als op tekstoordeel. Drie onderzoeksvragen worden naar voren geschoven.

OV1: Wat is het effect van *people-first*- versus *problem-first*-taalgebruik op de mate van stigmatisering wat de drie subschalen van Kelly & Westerhoff (2010) betreft, met name de inschatting van de mate waarin de persoon met middelenafhankelijkheid (i) persoonlijke schuld treft voor de eigen problematiek en gepaste strafmaatregelen moet worden opgelegd ('schuld en straf'); (ii) wordt gezien als een slachtoffer dat een behandelingstraject moet worden voorgesteld ('slachtofferstatus'); (iii) als een sociale bedreiging wordt beschouwd die uit de maatschappij moet worden geweerd ('sociale bedreiging')? Hoewel eerder onderzoek geen sluitende resultaten oplevert, stelt deze studie als hypothese voorop dat *people-first*-taalgebruik het gewenste stigmareducerende effect heeft dat door beleidsmakers wordt verondersteld.

OV2: Wat is het effect van *people-first*- versus *problem-first*-taalgebruik op gerapporteerd tekstoordeel wat de dimensies van Renkema (1994) betreft: (i) *begrijpelijkheid*; (ii) *precisie*; (iii) *aantrekkelijkheid*; (iv) *beknoptheid*; en (v) het intuïtieve totaaloordeel voor de tekst? De hogere syntactische complexiteit van *people-first*-labels tegenover *problem-first*-labels doet verwachten dat de ingeschatte *begrijpelijkheid*, *beknoptheid* en *aantrekkelijkheid* van een tekst met *people-first*-labels lager ligt dan van een tekst met *problem-first*-labels. Vanuit de vaagheid die wordt geïntroduceerd door het onbepaalde lidwoord *iemand* of de lege verwijzing *persoon* die vaak in *people-first*-labels optreden, kunnen bijkomend lagere scores voor *precisie* worden verwacht dan bij *problem-first*-labels. Van hieruit stelt zich de hypothese dat ook het intuïtieve totaaloordeel van een tekst met *people-first*-labels lager zal liggen dan een tekst met *problem-first*-labels.

OV3: Kunnen de resultaten voor OV1 en OV2 geduid worden vanuit de directe evaluatie van de *people-first*- en *problem-first*-labels wat de valentie van de gevoelswaarde (positief/negatief) en de mate van belediging (wel/niet beledigend) betreft? Deze laatste onderzoeksvraag gaat, in eerste instantie als

manipulatiecheck, na in welke mate respondenten *people-first*-labels daadwerkelijk als minder negatief en minder beledigend inschatten dan *problem-first*-termen wanneer ze in isolatie worden aangeboden. Deze resultaten worden daarnaast gebruikt om de discussie van de bevindingen voor OV1 en OV2 te verrijken.

METHODE

Deze studie omvat een kritische en verrijkte replicatie van de vignetstudie van Kelly & Westerhoff (2010) naar het effect van *people-first*- versus *problem-first*-labels op gepercipieerd stigma. Waar Kelly & Westerhoff (2010) hun studie uitvoerden voor het Engels in de Verenigde Staten, richt onze studie zich op het Nederlands in Vlaanderen. De replicatie is kritisch in de zin dat aandacht wordt gespenseerd aan de methodologische struikelblokken in Kelly & Westerhoff (2010) zoals die door Montagnolo (2019) worden geïdentificeerd. De replicatie is verrijkt in die zin dat de analyse van gepercipieerd stigma wordt aangevuld met een analyse van gepercipieerde tekstkwantiteit en dat ze via een aanvullende directe bevraging op zoek gaat naar verklaringen voor de aangetroffen resultaten. Daarbij verschuift de focus van de populatie zorgverstrekkers bij Kelly & Westerhoff (2010) naar een jonger publiek van adolescenten, om twee redenen. Ten eerste vormen adolescenten nog steeds een kerndoelgroep in preventieve communicatie voor middelengebruik (zie Catalano *et al.*, 2012; voor een breed overzicht van preventie in adolescentie, zie Resnick *et al.*, 2012). Ten tweede treedt de mogelijke spanning tussen stigmareductie en tekstwaardering volgens het VAD meer naar de voorgrond in communicatie gericht op deze brede doelgroep van jonge ontvangers: net voor deze groep is het belangrijk het evenwicht te vinden tussen stigmareducerende labels en aantrekkelijke, toegankelijke teksten. Meer concrete informatie over design, materiaal, instrument, posttest, procedure en respondenten volgt hieronder.

DESIGN

Het eerste experimentele onderdeel van deze studie bestaat uit een tussenproefpersoonontwerp met één onafhankelijke variabele, en twee groepen afhankelijke variabelen. De onafhankelijke variabele betreft het label dat wordt gehanteerd om een persoon met middelenafhankelijkheid te beschrijven en

heeft drie waarden. In navolging van Kelly & Westerhoff (2010) contrasteren we alvast een *problem-first*- en een *people-first*-label, in respectievelijk Conditie 1 en Conditie 2. Daarnaast voeren we een controleconditie in waarin niet met een label wordt verwezen naar de persoon met middelenafhankelijkheid (Conditie 3, zie Fragment 3 in ‘Materiaal’). De eerste groep afhankelijke variabelen betreft de vragenlijst waarmee stigmatisering in kaart wordt gebracht, waarbij de drie subschalen van Kelly & Westerhoff (2010) worden overgenomen, met name (1) schuld en straf; (2) slachtofferstatus; (3) sociale bedreiging (zie ‘Instrument stigmatisering’). De tweede groep afhankelijke variabelen betreft de subschalen die tekstwaardering in kaart brengen (Renkema, 1994) (zie ‘Instrument tekstwaardering’). Het tweede luik van ons onderzoek betreft een directe binnenproefpersoonmeting van de inschatting die de respondenten maken van de valentie en beledigingsgraad van *people-first*- en *problem-first*-termen (zie ‘Posttest’). Tot slot bevat dit onderzoek een korte vragenlijst die peilt naar de algemene achtergrond van de respondenten en hun vertrouwdheid met middelenproblematiek (zie ‘Sociale vragenlijst’) om de sample zo grondig mogelijk in kaart te brengen.

MATERIAAL

Dit onderzoek vertrekt vanuit de vignetstudie van Kelly & Westerhoff (2010) waarin het gekozen label voor een persoon met een problematiek van middelenafhankelijkheid experimenteel wordt gemanipuleerd. Zoals in Fragment 1 is te zien, contrasteerden Kelly & Westerhoff (2010) twee beschrijvingen: het *problem-first*-label ‘*substance abuser*’ en het *people-first*-label ‘*has a substance use disorder*’. In de vertaling van het tekstfragment (Fragment 2) werd de boodschap waar nodig aangepast voor een Nederlandstalig doelpubliek. De familienaam Williams, erg courant in de Verenigde Staten, werd in onze versie Peeters, de volgens het Belgische statistiekbureau meest frequent voorkomende familienaam in België (zie www.statbel.fgov.be, geconsulteerd juni 2020). De vertaling werd opgesteld door de eerste auteur van dit artikel in nauw overleg met de tweede auteur van dit artikel, een vertaalwetenschapper met freelance vertaalervaring. De vertaling werd ter controle voorgelegd aan de andere coauteurs en aan drie studenten uit taalkundige opleidingen.

Fragment 1: originele tekst uit Kelly & Westerhoff (2010)

Mr. Williams [is a substance abuser/ has a substance use disorder] and is attending a treatment program through the court. As part of the program Mr. Williams is required to remain abstinent from alcohol and other drugs. He has been compliant with program requirements, until one month ago, when he was found to have two positive urine toxicology screens which revealed drug use and a breathalyzer reading which revealed alcohol consumption. Within the past month there was a further urine toxicology screen revealing drug use. Mr. Williams [has been a substance abuser/ has had a substance use disorder] for the past few years. He now awaits his appointment with the judge to determine his status.

Fragment 2: Nederlandse vertaling Kelly & Westerhoff (2010)

Meneer Peeters is [een problematische druggebruiker/ iemand die problematisch drugs gebruikt] en volgt een behandelingsprogramma via de rechtbank. In het kader van dat programma is meneer Peeters verplicht zich te onthouden van alcohol en andere drugs. Hij hield zich tot een maand geleden aan deze voorwaarden. Toen onthulden twee positieve urinetesten druggebruik en wees een ademtest op alcoholconsumptie. De afgelopen maand toonde een nieuwe urinetest opnieuw druggebruik aan. Meneer Peeters is [de laatste jaren een problematische druggebruiker/ iemand die de laatste jaren problematisch drugs gebruikt]. Nu wacht hij op een afspraak met de rechter die een oordeel zal uitspreken.

De labels voor de experimentele condities werden bepaald in overleg met het Vlaams expertisecentrum Alcohol en andere Drugs (VAD). Er werd gezocht naar termen die passen in de context van het tekstfragment, maar die om optimale inzetbaarheid van de resultaten te faciliteren ook gebruikt worden in de externe communicatie en sensibiliseringscampagnes van het expertisecentrum. Daarbij wordt Montagnolo (2019) gevolgd en introduceren we zo weinig mogelijk verschillen in de nominale groepen van de verschillende labels, om tot een zo zuiver mogelijke vergelijking te komen. Het vertrekpunt is daarbij de term *gebruiker*, een *problem-first*-label dat om praktische redenen vaak optreedt in de documenten van het VAD. Die term is echter te breed: hij dekt enerzijds het volledige spectrum van druggebruik en mist anderzijds het problematische karakter van het gebruik dat centraal staat in de studie van

Kelly & Westerhoff (2010). Iemand die sporadisch een glas alcohol nuttigt, is op zich immers ook een gebruiker. Zo wordt uiteindelijk gekozen voor *problematische druggebruiker (problem-first-term)* en *iemand die problematisch drugs gebruikt (person-first-term)*. Omdat het adjectief *problematisch* nu een pejoratieve toets aan beide condities geeft, introduceert ons onderzoek ook een derde conditie waarin geen label wordt gebruikt om naar meneer Peeters te verwijzen (Fragment 3). Deze controleconditie zorgt voor een neutrale baseline voor de afhankelijke variabelen, zowel wat graad van stigmatisering als wat gerapporteerd tekstoordeel betreft.

Fragment 3: controleconditie gebaseerd op de Nederlandse vertaling van Kelly & Westerhoff (2010)

Meneer Peeters volgt een behandelingsprogramma via de rechtbank. In het kader van dat programma is meneer Peeters verplicht zich te onthouden van alcohol en andere drugs. Hij hield zich tot een maand geleden aan deze voorwaarden. Toen onthulden twee positieve urinetesten druggebruik en wees een ademtest op alcoholconsumptie. De afgelopen maand toonde een nieuwe urinetest opnieuw druggebruik aan. Nu wacht hij op een afspraak met de rechter die een oordeel zal uitspreken.

INSTRUMENT STIGMATISERING

De vragenlijst die peilt naar de eerste afhankelijke variabele, graad van stigmatisering, werd overgenomen van Kelly & Westerhoff (2010) en waar nodig aangepast aan het doelpubliek van Nederlandstalige adolescenten. Kelly & Westerhoff (2010) namen 32 stellingen op ($N=8$ eigen stellingen; $N=21$ uit Pescolido *et al.*, 2010; $N=3$ uit Kloss & Lissman, 2003) die door de respondenten beoordeeld werden via een zespunts-Likertschaal. Via factoranalyse destilleerden ze drie intern consistente subschalen van samen 26 items, 'schuld en straf' ($N=14$, $\alpha = .80$), 'slachtofferstatus' ($N=8$, $\alpha = .64$), 'sociale bedreiging' ($N=4$, $\alpha = .86$).

Doordat de vragenlijst voor dit onderzoek niet enkel stigmatisering, maar ook tekstwaardering bevraagt, werd de oorspronkelijke vragenlijst ingekort tot twaalf items: de vier stellingen met de hoogste correlatie per subschaal werden behouden. Bovendien werd er geopteerd voor een zevenpunts-Likertschaal (1: helemaal oneens; 7: helemaal eens) om de respondenten niet te dwingen een kant te kiezen. Voor de vertaling werd dezelfde procedure ge-

volgd als bij het materiaal. In de vertalingen werden vooral aanpassingen gemaakt aan de subschaal ‘sociale bedreiging’: omdat de jonge respondenten zelf nog geen werkervaring hebben, waren vragen als ‘I would be willing to have Mr. Williams as an employee’ niet onmiddellijk relevant. In ruil werd met een projectietechniek gewerkt, waarbij het ik-perspectief werd vervangen door een algemeen perspectief: ‘Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als werknemer te hebben’. Door deze aanpassingen in de subschaal ‘sociale bedreiging’ meet onze studie eerder waargenomen dan publiek stigma. Daarnaast werden twee specifieke stellingen aangepast. In stelling (7) hadden Kelly & Westerhoff (2010) het over een ‘chemical unbalance’. Deze moeilijk te vertalen en al te specialistische term werd voor voorliggend doelpubliek vervangen door ‘psychische stoornis’. Item (10) werd aangepast van ‘Mr Williams should be referred to a therapist/psychologist/social worker’ naar ‘Meneer Peeters zou moeten worden doorverwezen naar een psychiater’: om geen verwarring te veroorzaken, werd slechts een specifieke zorgverlener benoemd. De concrete keuze voor ‘psychiater’ kwam er in overleg met de communicatiedienst van het VAD. De uiteindelijke schaalitems zijn te vinden in ‘Instrument stigma’, (1) tot (12): stellingen (1) tot (4) werden geselecteerd voor ‘schuld en straf’, stellingen (5) tot (8) voor ‘slachtofferstatus’ en stellingen (9) tot (12) voor ‘sociale bedreiging’.

ITEMS STIGMATISERING

1. Zijn probleem wordt veroorzaakt door een roekeloze levensstijl.
2. Meneer Peeters is verantwoordelijk voor zijn probleem.
3. Hij zou een soort gevangenisstraf moeten krijgen als waarschuwing.
4. Zijn probleem wordt veroorzaakt door de slechte beslissingen die hij heeft gemaakt.
5. Meneer Peeters zijn probleem wordt veroorzaakt door een psychische stoornis.
6. Meneer Peeters zou met zijn familie en vrienden moeten praten over zijn situatie.
7. Meneer Peeters zou geneesmiddelen moeten krijgen.
8. Meneer Peeters zou moeten worden doorverwezen naar een psychiater.
9. Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters aan te nemen.
10. Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als buurman te hebben.
11. Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als goede vriend te hebben.
12. Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als collega te hebben.

INSTRUMENT TEKSTWAARDERING

De vragenlijst die peilt naar de tweede afhankelijke variabele, gerapporteerde tekstwaardering, werd gebaseerd op de semantische differentiaalschalen die evaluatie van de formulering peilen in Renkema (1994):

ITEMS TEKSTWAARDERING

1. Eenvoudig versus ingewikkeld
2. Goed te lezen versus moeilijk te lezen
3. Overzichtelijk versus onoverzichtelijk
4. Vaag versus helder
5. Slordig versus nauwkeurig
6. Duidelijk versus onduidelijk
7. Prettig leesbaar versus saai
8. Eentonig versus afwisselend
9. Vervelend versus aangenaam
10. Te bondig versus omslachtig
11. Langdradig versus te beknopt
12. Te beperkt versus te uitvoerig

In eerste instantie werd de respondenten gevraagd het tekstfragment een intuïtieve score op tien te geven. Vervolgens werden hen voor elk van de vier stijl-dimensies van Renkema (1994) telkens drie semantische differentialen gepresenteerd: items (1) tot (3) van ‘Instrument tekstwaardering’ voor *begrijpelijkheid*, (4) tot (6) voor *precisie*, (7) tot (9) voor *aantrekkelijkheid* en (10) tot (12) voor *bondigheid*. De twee eerste differentialen per subschaal werden telkens overgenomen uit Renkema (1994). Om de validiteit te verhogen werd een derde differentiaal toegevoegd, geselecteerd uit een lijst synoniemen voor de termen uit de andere twee differentialen. Als controlemiddel werden de positief en negatief geladen termen niet steeds aan dezelfde kant van het instrument geplaatst, maar occasioneel verwisseld.⁵ Bij de component ‘aantrekkelijkheid’ werd de oorspronkelijke semantische differentiaal ‘onpersoonlijk versus persoonlijk’ van Renkema (1994) vervangen omdat deze specifiek was opgesteld om de afstandelijkheid van ambtenaren te bevragen. Daardoor wer-

⁵ Een nadeel aan deze keuze is dat de kans op toevalsfouten zou kunnen vergroten. We prioriteren hier echter het voordeel van het reduceren van de kans op inherente *biases* (voor links/rechts) en *straightlining*.

den er voor deze component niet een, maar twee nieuwe differentiaalën opgesteld. Bij het aspect *bondigheid* werd de vooral Nederlands-Nederlandse term ‘wijdlopig’ vervangen door ‘omslachtig’. De interpretatie van de items loopt voor de eerste negen items beter dan voor de drie items voor *bondigheid*. Bij de negen eerste items is een hogere score beter dan een lagere score. Bij de bondigheidsitems ligt een perfecte score echter halverwege, waar de tekst niet te lang, maar ook niet te kort is.

POSTTEST

Om de derde onderzoeksvraag, die ten dele als manipulatiecheck fungeert, te beantwoorden werd de experimentele vignetstudie van Kelly & Westerhoff (2010) aangevuld met een directe vragenlijst die rechtstreeks de inschatting van respondenten van de valentie in gevoelswaarde (positief/negatief) en beledigingsgraad van *people-first*- en *problem-first*-labels voor mensen met een drugproblematiek meet. Hiertoe werden vijftien stimuli aangeboden in willekeurige volgorde, waarvan vier doelbeschrijvingen en elf *filleritems*.

DOELLABELS POSTTEST

1. Problematische druggebruiker
2. Iemand die problematisch drugs gebruikt
3. Drugsverslaafde
4. Iemand met een stoornis in het gebruik van drugs

De twee geteste labels uit het hoofdonderzoek, zie ‘Doellabels posttest’ (1) en (2), werden herhaald in deze posttest. De twee andere labels werden bepaald in overleg met het VAD; zie (3) voor een tweede *problem-first*-label en (4) voor een tweede *people-first*-label. Daarnaast werden elf *filleritems* toegevoegd om de waarden van de schaal te ijken. Deze betroffen dus zowel erg positieve (*liefde*), als neutrale (*courgette*) en erg negatieve (*bloedbad*) termen, en weinig (*winnaar*) en sterk (*tiran*) beledigende termen (Roest *et al.*, 2018).

De vijftien termen werden tweemaal gerandomiseerd aangeboden aan de respondenten, waarbij ze de eerste keer valentie in gevoelswaarde (zie ‘Instructies posttest’ (1) voor instructie en schaal) beoordelen, en de tweede keer graad van belediging (zie ‘Instructies posttest’ (2) voor instructie en schaal), telkens via een zevenpuntschaal (zie Roest *et al.*, 2018).

INSTRUCTIES POSTTEST

1. Welk gevoel roept dit woord op? (1: heel negatief; 7: heel positief)
2. Hoe beledigend vind je dit woord? (1: niet beledigend; 7: heel beledigend)

SOCIALE VRAGENLIJST

Het laatste onderdeel van onze studie is een vragenlijst die de sociodemografische kenmerken van de sample peilt. Naast geslacht, leeftijd, moedertaal en locatie wordt de vertrouwdheid met drugsproblematiek bevestigd. Die informatie werd verzameld in navolging van Corrigan *et al.* (2003) en Goodyear *et al.* (2018), die rapporteerden over het modererende effect van vertrouwdheid op reacties tegenover respectievelijk mensen met een mentale stoornis en mensen die drugs gebruiken. Vertrouwdheid met de problematiek werd bevestigd aan de hand van drie items. Twee ja-nee-vragen peilden of de deelnemers iemand kennen die drugs gebruikt of gebruikt heeft en of ze zelf drugs gebruiken of gebruikt hebben. Daarnaast werd er aan de hand van een vijf-puntenschaal van 1 (nooit) tot 5 (vaak) gepeild naar de frequentie waarmee de respondenten zichzelf informeren over drugs via het internet, flyers, documentaires, etc. Deze schaal werd gedefinieerd tot een categorische variabele die respondenten contrasteert met een hogere en een beperkte vertrouwdheid. Gezien vertrouwdheid met drugs gevoelige informatie is, werd er niet in detail gegaan over de relatie die de deelnemer heeft met iemand die drugs gebruikt. De vraag over eigen drugsgebruik hoefde overigens niet beantwoord te worden, om zo zowel ethische bezwaren als sociaal wenselijke antwoorden te beperken. Het VAD werd ook geconsulteerd voor advies bij het opstellen van deze vragen. Verder zijn de data volledig geanonimiseerd verwerkt, zodat geen informatie uit de studie aan een deelnemer kan worden gelinkt.

RESPONDENTEN

De spanning tussen stigmareducerend en aantrekkelijk taalgebruik kan volgens het VAD vooral naar voren komen in preventiecommunicatie voor een breed en/of jong publiek. Daarom werd gekozen om de replicatie van Kelly & Westerhoff (2010) uit te voeren bij adolescenten veeleer dan bij zorgverstrekkers. In totaal zijn er 240 respondenten begonnen aan de vragenlijst. Deelname aan dit onderzoek was vrijwillig zonder voorziene beloning, wat moge-

lijk verklaart waarom slechts 138 volledig ingevulde enquêtes terugkwamen. De antwoorden van één respondent werden uitgesloten op grond van onbetrouwbaarheid.⁶

De 137 uiteindelijke respondenten zijn leerlingen van zestien tot en met negentien jaar ($M = 16.9$, $SD = 0.86$), van de derde graad van het secundaire onderwijs uit twee scholen uit dezelfde regio in het centrum van Vlaanderen, met 52 respondenten voor Conditie 1 (*problem-first*), 40 respondenten voor Conditie 2 (*people-first*), en 45 respondenten voor Conditie 3 (controleconditie zonder verwijzende woordgroep). Er namen 102 meisjes en 35 jongens deel aan het experiment. Het aandeel jongens is duidelijk beperkt, maar de proportie jongens en meisjes is gelijk over de drie condities ($X^2(2, N=137) = 5.38$, $p > .05$). Ook voor de vertrouwdheid van respondenten met drugs blijkt een gelijke verdeling van respondenten over condities ($X^2(2, N=137) = 0.52$, $p > .05$). Voor de aggregaatvariabele ‘vertrouwdheid’ bleek daarbij dat 58 jongeren een beperktere vertrouwdheid hebben en 79 jongeren een uitgebreidere vertrouwdheid rapporteren⁷.

PROCEDURE

De respondenten konden deelnemen aan het onderzoek via een anonieme link naar Qualtrics, een online platform voor webenquêteering. Deze link werd hen opgestuurd door hun vakleraar Nederlands (ASO/TSO). In Qualtrics kregen de leerlingen eerst enkele algemene instructies, waarna hen werd gevraagd het willekeurig toegewezen tekstfragment aandachtig te lezen. Er werden geen inhoudsvragen opgenomen om te peilen of de respondenten de tekst nauwkeurig hadden gelezen, om de survey niet nodeloos lang te maken. In ruil werd de respondenten gevraagd een verklaring aan te vinken waarin ze bevestigen de tekst aandachtig gelezen te hebben (zie Friese *et al.*, 2007). Daarna kregen de deelnemers eerst enkele vragen over stigmatisering en dan enkele vragen over tekstwaardering. De volgorde van de stellingen in elk onderdeel werd gerandomiseerd. Zowel bij de vragen over stigmatisering als bij de vragen over tekstwaardering konden de respondenten het tekstfragment opnieuw bekijken. Eens de leerlingen aan een nieuw vragenblok begonnen, was het niet meer mogelijk om terug te keren naar voorgaande vragen.

⁶ Deze respondent gaf aan dat haar school in het buitenland gelegen is. Zij nam deel aan dit experiment als leerling van een Vlaamse school en daarom verviel de validiteit van de respondent.

⁷ Vier respondenten lieten de vraag over eigen gebruik onbeantwoord. Dit werd gezien als ‘geen indicatie voor vertrouwdheid’ bij het berekenen van de vertrouwdheidsscore.

RESULTATEN

Een kwantitatieve analyse van de data helpt een antwoord te formuleren op elk van de drie voorliggende onderzoeksvragen.

De eerste onderzoeksvraag (OV1) betreft de mate waarin de beschrijving van meneer Peeters in het vignet de perceptie van stigma bij de respondenten beïnvloedt. Het startpunt zijn twaalf items die de drie subschalen van stigma vatten uit het onderzoek van Kelly & Westerhoff (2010), met name (i) schuld en straf, (ii) slachtofferstatus, en (iii) sociale bedreiging. In eerste instantie werd nagegaan of ook in deze studie de twaalf items tot deze drie onderliggende clusters kunnen worden herleid. Factoranalyse en principiële componentanalyse (PCA) wijzen echter op slechts twee clusters. Een eerste cluster valt samen met ‘schuld en straf’ uit Kelly & Westerhoff (2010) en bestaat uit de items ‘Zijn probleem wordt veroorzaakt door een roekeloze levensstijl’; ‘Meneer Peeters is verantwoordelijk voor zijn probleem’; ‘Zijn probleem wordt veroorzaakt door de slechte beslissingen die hij heeft gemaakt’ ($\alpha=0.6$)⁸. Een tweede cluster valt samen met ‘sociale bedreiging’ en bestaat uit vier items: ‘Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters aan te nemen’; ‘Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als buurman te hebben’; ‘Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als goede vriend te hebben’; ‘Mensen zullen bereid zijn meneer Peeters als collega te hebben’ ($\alpha=0.8$). De items uit de derde schaal van Kelly & Westerhoff (2010) (‘slachtofferstatus’) vertonen hier onderling afwijkend gedrag en worden in de analyse buiten beschouwing gelaten (zie ‘Discussie’ voor verdere toelichting).

Tabel 1 vat de descriptieve resultaten per subschaal en per conditie samen en geeft verder ook de stigmacijfers per subschaal over de condities heen. Een ANOVA met conditie als onafhankelijke variabele en de gemiddelde schaalscore per respondent voor ‘schuld en straf’ als afhankelijke variabele verwerpt de nulhypothese niet ($F(2,134) = 1.53, p > .05$). Een ANOVA met conditie als onafhankelijke variabele en de gemiddelde schaalscore per respondent voor ‘sociale bedreiging’ als afhankelijke variabele kan eveneens de nulhypothese niet verwerpen ($F(2,134) = 2.50, p > .05$). Ter conclusie: er is geen significant verschil tussen de *problem-first*, *people-first* en nulvariant

⁸ Cronbachs alfa wijst met 0.6 op een lage maar net aanvaardbare interne consistentie van de items in de subschaal. Merk op dat het item ‘Hij zou een soort gevangenisstraf moeten krijgen als waarschuwing’ uit de oorspronkelijke schaal werd weggelaten wegens te lage correlatiewaarden.

voor de ingeschatte ‘schuld en straf’ en ‘sociale bedreiging’ die aan meneer Peeters wordt gekoppeld.⁹

	Overkoepelend		Conditie 1 (<i>problem-first</i>)		Conditie 2 (<i>people-first</i>)		Conditie 3 (<i>nulvariant</i>)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Schuld en straf	4.56	0.91	4.43	0.90	4.53	1.05	4.75	0.78
Sociale bedreiging	3.43	1.02	3.24	0.77	3.17	1.17	3.62	1.10

Tabel 1 – Resultaten onderzoeksvraag 1 (relatie stigma-conditie)

De tweede onderzoeksvraag (OV2) betreft de mate waarin de tekstwaardering van respondenten varieert tussen de drie condities. Tekstwaardering werd bevraagd aan de hand van twaalf items die samen de vier stijldimensies *begrijpelijkheid*, *precisie*, *aantrekkelijkheid* en *bondigheid* zouden vatten. Gegeven de verschillen in de interpretatie van de schaal voor de eerste drie dimensies versus de dimensie *bondigheid* (zie Instrument tekstwaardering) wordt *bondigheid* afzonderlijk behandeld. De negen items voor de andere drie stijldimensies leken op basis van factoranalyse niet tot stabiele onderliggende subclusters te worden herleid. De interne consistentie van alle negen items samen is echter hoog ($\alpha=0.8$), wat tot de conclusie leidt dat de items voor *begrijpelijkheid*, *precisie* en *aantrekkelijkheid* samen kunnen worden behandeld als ‘tekstwaardering’. De drie items die *bondigheid* bevragen bleken intern niet te correleren ($\alpha=0.24$). Doordat de descriptief sterkste verschillen tussen condities kunnen verbonden worden aan de bondigheidsschalen, worden de items niet weggelaten, maar wordt er apart over gerapporteerd. Tot slot bekijken we de intuïtieve totaalscores van de respondenten voor de teksten.

In Tabel 3 worden de descriptieve resultaten per conditie en per onderdeel van tekstwaardering samengevat. Een ANOVA met conditie als onafhankelijke variabele en de gemiddelde schaalscore per respondent voor ‘tekstwaardering’ als afhankelijke variabele verwerpt de nulhypothese niet ($F(2,134) = 2.65, p > .05$). Ook de ANOVA’s met conditie als onafhankelijke variabele en de gemiddelde schaalscore per respondent voor de drie items die *bondigheid* bevragen als respectievelijke afhankelijke variabele, kunnen de nulhypothese niet verwerpen ($F(2,134) = 0.15, p > .05$ voor bondig-omslachtig, $F(2,134) = 0.38, p > .05$ voor langdradig-beknopt, $F(2,134) = 1.38, p > .05$ voor beperkt-uitvoerig). Ook voor de relatie tussen conditie en het intuïtieve totaaloordeel

⁹ Ook in modellen met de twee stigmaschalen als respectievelijke afhankelijke variabele, ‘conditie’ en ‘uitgebreidere kennis drugs’ als onafhankelijke variabelen en een interactieterm tussen ‘conditie’ en ‘uitgebreidere kennis drugs’ wordt de nulhypothese niet verworpen.

kan de nulhypothese niet worden verworpen ($F(2,134) = 0.89, p > .05$).¹⁰ Ter conclusie: de verschillende benamingen voor meneer Peeters (*problem-first*, *people-first* of nulvariant) blijken dus geen invloed te hebben op het gerapporteerde tekstoordeel.

	Conditie 1 (<i>problem-first</i>)		Conditie 2 (<i>people-first</i>)		Conditie 3 (nulvariant)	
	M	SD	M	SD	M	SD
Tekstwaardering	4.97	0.80	4.56	1.10	4.94	0.83
Te bondig - omslachtig	3.65	1.08	3.68	1.40	3.78	1.00
Te beknopt - langdradig	3.42	1.11	3.63	1.31	3.60	1.30
Te beperkt - te uitvoerig	3.44	1.11	3.05	1.47	3.11	1.17
Totaaloordeel	6.92	1.45	6.53	1.45	6.62	1.64

Tabel 3 – Resultaten onderzoeksvraag 2
(relatie tekstwaardering-conditie)

De derde onderzoeksvraag (OV3) wil resultaten aandragen die helpen om de antwoorden op de eerste twee onderzoeksvragen te duiden. Specifiek wordt nagegaan hoe respondenten in een directe bevraging de valentie en mate van belediging inschatten van *person-first*- en *problem-first*-labels voor mensen met een middelenproblematiek. Tabel 4 vat de resultaten samen voor ingeschatte valentie voor de gevoelswaarde van de bevroegde items, waarbij de druggebruiklabels in grijs gemarkeerd staan. De tabel toont aan dat de niet-gemarkeerde *filleritems* in Tabel 2 er goed in slagen de schalen te ijken: de laagste scores zijn er voor negatieve termen als *bloedbad* en *tiran*, terwijl de hoogste scores te vinden zijn voor positieve termen als *liefde* en *winnaar*, met neutrale items als *courgette* ertussenin. De vier druggebruiklabels liggen elk aan de negatieve kant van de schaal ($M < 4$). Een eenwegs-ANOVA (*repeated measures*) toont evenwel aan dat de inschatting van deze vier labels onderling significant verschilt ($F(2,67, 363.61) = 36.11, p < .0001$). De linkerhelft van Figuur 1 vat de verschillen zoals die worden aangewezen door een Tukey-HSD-posthoc-test. We zien daarbij telkens paarsgewijze verschillen tussen de *problem-first*- versus de *people-first*-labels. Ook vinden we binnen de groep van *people-first*-termen een verschil tussen de formulering met *pro-*

¹⁰ Ook in dit geval werden complexere analyses uitgevoerd waarin de covariaat ('Uitgebreidere kennis drugs') werd opgenomen. Ook hier bleef de conclusie gelijk: de nulhypothese wordt niet verworpen.

bleem en de formulering met *stoornis*, waarbij de laatste het meest neutraal wordt bevonden.

Term	M	SD
Bloedbad	1.54	0.90
Problematische druggebruiker	1.85	0.81
Drugsverslaafde	1.93	0.89
Schurk	2.12	0.95
Tiran	2.17	1.13
Iemand die problematisch drugs gebruikt	2.22	1.04
Iemand met een stoornis in het gebruik van drugs	2.69	1.12
Ziek	2.77	0.93
Courgette	4.39	1.04
Pompoen	4.51	1.00
Luchtballon	5.18	1.16
Bloem	5.68	1.14
Bloempje	6.01	1.07
Liefde	6.10	1.10
Winnaar	6.18	0.97

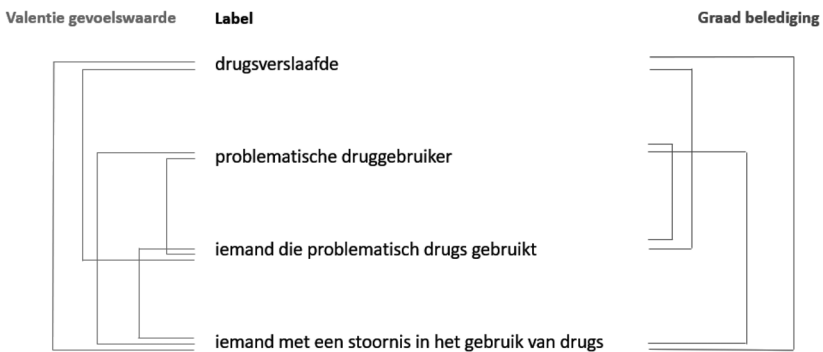
Tabel 4 – Resultaten onderzoeksvraag 3, valentie gevoelswaarde (1: heel negatief; 7: heel positief)

Tabel 5 vat de resultaten samen voor graad van belediging. Opnieuw doen de *filleritems* hun werk met hoge scores voor erg beledigende termen (*schurk*) en lage scores voor termen die niet beledigend zijn (*bloem*). Ook hier werden de vier labels die centraal staan in deze studie grijs gemarkeerd. De twee *problem-first*-termen liggen aan de beledigende kant van de schaal (> 4), de twee *people-first*-termen liggen dan weer dicht bij het neutrale punt. Een eenwegs-ANOVA (*repeated measures*) toont aan dat de inschatting van deze vier labels significant verschilt ($F(3, 408) = 19.36, p < .0001$). De rechterhelft van Figuur 1 vat de onderlinge verschillen samen zoals die zijn aangewezen door een Tukey-HSD-posthoc-test. We zien telkens paarsgewijze verschillen tussen de *problem-first*- versus de *people-first*-labels, maar vinden geen significante verschillen tussen de *problem-first*- en *people-first*-labels onderling.

Term	M	SD
Drugsverslaafde	4.82	1.87
Tiran	4.75	1.90
Problematische druggebruiker	4.59	1.91
Schurk	4.51	1.84
Iemand die problematisch drugs gebruikt	4.08	1.92

Term	M	SD
Bloedbad	3.96	2.31
Iemand met een stoornis in het gebruik van drugs	3.95	1.98
Ziek	3.42	1.90
Pompoen	1.47	1.01
Courgette	1.45	1.01
Luchtballon	1.40	1.08
Winnaar	1.23	0.85
Liefde	1.17	0.74
Bloempje	1.15	0.68
Bloem	1.12	0.62

Tabel 5 – Resultaten onderzoeksvraag 3, beledigingsgraad
(1: niet beledigend; 7: heel beledigend)



Figuur 1 – Samenvatting posthoc tests valentie gevoelswaarde en graad belediging per label (paarsgewijze relaties met $p < .05$ aangegeven door verbindingslijn)

Ter conclusie: de *problem-first*-labels *drugverslaafde* en *problematische druggebruiker* worden als meer beledigend en negatiever gepercipieerd dan de *people-first*-alternatieven.

DISCUSSIE

Stigmatisering is een complex sociaal gegeven dat door taalgebruik kan worden bestendigd, versterkt of afgezwakt. Een vaak gehoord advies is om de mens voor de problematiek te zetten: niet *druggebruiker*, wel *iemand die drugs gebruikt*. Een argument tegen het gebruik van dergelijk stigmareduce-

rend taalgebruik is dat het in zijn syntactische complexiteit de leesbaarheid van een tekst in de weg kan staan, wat tot een evenwichtsoefening voor taal- en communicatieprofessionals leidt. Voorliggende studie onderzoekt deze spanning via een vignetstudie die het effect nagaat van drie labelstrategieën (*people-first*, *problem-first* en de neutrale optie om niet te labelen) op perceptie van stigma (OV1) en tekstwaardering (OV2) bij een sample adolescenten. Een posttest peilt de directe evaluatie van labels voor mensen die drugs gebruiken in isolatie (OV3).

Voor de eerste onderzoeksvraag naar het effect van labelstrategieën op gepercipieerd stigma werden de drie subschalen van Kelly & Westerhoff (2010) gebruikt rond de inschatting van de persoon met middelenafhankelijkheid: (i) er is persoonlijke schuld voor de eigen problematiek en gepaste strafmaatregelen moeten worden opgelegd ('schuld en straf'); (ii) de persoon wordt gezien als slachtoffer dat een behandelingstraject moet worden voorgesteld ('slachtofferstatus'); (iii) de persoon wordt als sociale bedreiging beschouwd en moet uit de maatschappij worden geweerd ('sociale bedreiging'). Deze drie subschalen werden aangeboden als twaalf items. De resultaten tonen echter aan dat slechts twee clusters konden worden behouden: 'schuld en straf, en 'sociale bedreiging'. De items uit de derde schaal ('slachtofferstatus') vertonen onderling afwijkend gedrag en worden in de analyse buiten beschouwing gelaten. De antwoordschalen bleken intern zo minder consistent dan in het onderzoek uit 2010. De oorspronkelijke vragenlijst was opgesteld voor een ander doelpubliek, namelijk professionele zorgverleners. Die groep verschilt sterk van de adolescenten uit deze studie. Zij zijn zich minder bewust van de fysische werking van drugs, waardoor ze mogelijk meer moeite hebben om de vragen over 'slachtofferstatus' eenduidig te beantwoorden.

Om de invloed van labelstrategie op tekstwaardering te peilen vertrok de tweede onderzoeksvraag vanuit de vier stijldimensies van Renkema (1994) – *begrijpelijkheid*, *precisie*, *aantrekkelijkheid* en *bondigheid*. Omdat *people-first*-labels vaak omslachtigere taal gebruiken – zoals het onbepaalde voor-naamwoord *iemand* of de lege verwijzing *persoon* – was de verwachting dat er in dit geval lagere scores voor tekstwaardering zouden zijn dan bij *problem-first*-labels. Bij de verkenning van het antwoordgedrag voor de vier schalen van Renkema bleek dat *waardering* als sterker, overkoepelend construct kon worden gevormd met de eerste drie schalen samen. De drie items over *bondigheid* worden anders geëvalueerd en bleken intern niet consistent te zijn. De andere positie van de items voor *bondigheid* heeft wellicht te maken met de ijkings van de items: waar een gunstig oordeel voor de items voor *begrijpelijkheid*, *precisie* en *aantrekkelijkheid* telkens aan een uithoek van de

schaal te vinden was, was dat voor de items voor *bondigheid* in het neutrale middelpunt. Belangrijker is dat er geen significant verband te vinden was tussen labelingstrategie en tekstwaardering en *bondigheid*. De meer uitgebreide nominale vorm (*people-first-labels*) stoort de respondenten niet of niet voldoende om tot significant negatievere tekstbeoordeling te komen dan bij *problem-first-labels* of bij de controleconditie.

De derde onderzoeksvraag wil de antwoorden op de eerste twee onderzoeksvragen verder duiden door na te gaan hoe respondenten de valentie van gevoelswaarde en belediging inschatten bij gebruik van *person-first-* of *problem-first-labels* voor mensen met een middelenafhankelijkheid. De respondenten ervaren *people-first-labels* als minder negatief, minder beledigend en dus meer neutraal dan *problem-first-termen*. De resultaten voor de derde onderzoeksvraag wijzen op een geslaagde manipulatie van het materiaal: de termen worden in een directe bevraging gepercipieerd volgens verwachting. Toch is er geen aantoonbaar verschil in de perceptie van stigma tussen de verschillende condities. Daar kunnen verschillende redenen voor zijn.

Hoewel 137 leerlingen meewerkten aan het onderzoek, hebben 102 leerlingen de vragenlijsten niet afgewerkt. De meesten vielen al uit aan het begin, bij het vragenblok over stigmatisering. Misschien waren de vragen te moeilijk, was de informatie op voorhand niet voldoende duidelijk (die was bewust beknopt gehouden om reacties zo weinig mogelijk te beïnvloeden) of was het bevragingsplatform met smartphones niet voldoende gebruiksvriendelijk. Dit kan enerzijds de uitval van 102 respondenten verklaren, maar kan ook helpen verklaren waarom geen significante verschillen tussen de condities werden aangetroffen: mogelijk was het sample te klein om voldoende power te generen om kleine effecten te detecteren. Tegelijk vinden we met dit beperkte sample wel significante verschillen in de posttest, wat het potentieel aantoont van *people-first-termen*. Toekomstig onderzoek met een grotere steekproef lijkt dan ook zeker nodig om meer inzicht in de impact van *people-first-termen* te verwerven. Ook het vignet zelf kan hier een rol gespeeld hebben, op twee manieren. Ten eerste, hoewel de respondenten gevraagd werd te verklaren dat ze de tekst voldoende grondig hadden gelezen, kan het zijn dat ze niet voldoende tijd hebben genomen om het vignet grondig te lezen. Vervolgonderzoek kan scherper inzetten op inhoudsvragen om begrip van de tekst te verzekeren. Ten tweede komen in dit onderzoek de labels twee keer voor in zeven zinnen. De behoorlijk lange tekst haalt niet alleen de aandacht weg van de labels, maar zorgt er ook voor dat er meer gegevens zijn om te beoordelen. Indien het vignet korter zou zijn, of de labels vaker zouden worden herhaald, zou dit tot sterkere verschillen kunnen leiden.

Een andere mogelijkheid binnen het kader van dezelfde experimentele vignetmethode is om andere labels te bevragen; het woord *problematisch* kan immers reacties al sturen. Ook complexere nominale groepen kunnen opgenomen worden, zoals het door het VAD aangereikte voorbeeld ‘*ouders van mensen die problematisch drugs gebruiken*’ versus ‘*ouders van drugsverslaafden*’. Naast andere termen kan toekomstig onderzoek ook gebruikmaken van andere settings. Doordat het individu in het gebruikte vignet in aanraking komt met het gerecht, lijkt die daardoor niet de juiste levenskeuzes te maken. Een andere setting, zoals een medische context, kan hier verandering in brengen.

Een troef van deze studie is de samenwerking tussen de communicatiedienst van het VAD en onderzoekers van KU Leuven. Door nauw overleg kon een studie worden opgezet die niet enkel vertrok vanuit een concreet vraagstuk uit de praktijk, maar ook in haar onderzoeksdesign werd gevoed door die praktijk. Dit initiatief tot cocreatie van kennis over taal en werk kan in de toekomst nog een stap verder gaan, door explicieter ook op representatie in te spelen (*'nothing about us without us'*). In de selectie van labels voor het experimentele opzet kunnen in vervolgonderzoek bijvoorbeeld ook mensen geconsulteerd worden die getroffen worden door stigma.

In dat verband destilleren we tot slot graag een concrete richtlijn op basis van onze resultaten. Om een actieve rol te spelen in het proces van begeleiding en behandeling is het juiste woord op het juiste moment van vitaal belang. Als, zoals in deze studie, geen aantoonbare evidentie wordt gevonden voor een verschil in perceptie rond stigmatisering en tekstwaardering, is het toch beter om op veilig te spelen en de stigmareductionistische raadgeving te volgen. Eerst de mens, dan de aandoening.

Literatuurlijst

- American Psychiatric Association (APA).** (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed., DSM-5). Arlington, VA: American Psychiatric Association.
- Ashford, R., Brown, A., & Curtis, B.** (2019). "Abusing addiction": Our language still isn't good enough.' *Alcoholism Treatment Quarterly*, 37/2: 257-272.
- Ballonoff Suleiman, A., Jessica S. Lin & Norman, A.C..** (2016). 'Readability of Educational Materials to Support Parent Sexual Communication With Their Children and Adolescents.' *Journal of Health Communication*, 21/5: 534-543.
- Bucholtz, M., & Hall, K.** (2005). 'Identity and interaction: A sociocultural linguistic approach.' *Discourse Studies*, 7/4-5: 585-614.

- Casasanto, D.** (2016). 'Linguistic relativity'. In Riemer, N. (red.), *The Routledge handbook of semantics*. Abingdon (VK): Routledge, pp. 174-190.
- Catalano, R. F., Fagan, A. A., Gavin, L. E., Greenberg, M. T., Irwin, C. E., Ross, D. A., & Shek, D. T.** (2012). 'Worldwide application of prevention science in adolescent health.' *The Lancet*, 379/9826: 1653-1664.
- Corrigan, P., Markowitz, F., Watson, A., Rowan, D., & Kubiak, M.** (2003). 'An attribution model of public discrimination towards persons with mental illness.' *Journal Of Health And Social Behavior*, 44/2: 162-179.
- Cotter, C.** (2011). 'Diversity awareness and the role of language in cultural representations in news stories.' *Journal of Pragmatics*, 43/7: 1890-1899.
- D'Alessandro, D. M., Kingsley, P., & Johnson-West, J.** (2001). 'The readability of pediatric patient education materials on the World Wide Web.' *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 155: 807-812.
- Denver, M., Pickett, J., & Bushway, S.** (2017). 'The language of stigmatization and the mark of violence: Experimental evidence on the social construction and use of criminal record stigma.' *Criminology*, 55/3: 664-690.
- Friese, M., Bluemke, M., & Wänke, M.** (2007). 'Predicting voting behavior with implicit attitude measures: The 2002 German parliamentary election.' *Experimental Psychology*, 54/4: 247-255.
- Goffman, E.** (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Goodyear, K., Haass-Koffler, C., & Chavanne, D.** (2018). 'Opioid use and stigma: The role of gender, language and precipitating events.' *Drug and Alcohol Dependence*, 185: 339.
- Haller, B., Dorries, B., & Rahn, J.** (2006). 'Media labeling versus the US disability community identity: A study of shifting cultural language.' *Disability & Society*, 21/1: 61-75.
- Harris, A., & Socia, K.** (2016). 'What's in a name? Evaluating the effects of the "sex offender" label on public opinions and beliefs.' *Sexual Abuse*, 28/7: 660-678.
- Kelly, J., & Westerhoff, C.** (2010). 'Does it matter how we refer to individuals with substance-related conditions? A randomized study of two commonly used terms.' *International Journal of Drug Policy*, 21/3: 202-207.
- Kelly, J., Dow, S., & Westerhoff, C.** (2010). 'Does our choice of substance-related terms influence perceptions of treatment need? An empirical investigation with two commonly used terms.' *Journal of Drug Issues*, 40/4: 805-818.
- Kelly, J., Saitz, R., & Wakeman, S.** (2016). 'Language, substance use disorders, and policy: The need to reach consensus on an "addictionary".' *Alcoholism Treatment Quarterly*, 34/1: 116-123.
- Kloss, J.D. & Lisman, S.A.** (2003). 'Clinician attributions and disease model perspectives of mentally ill, chemically addicted patients: A preliminary investigation.' *Substance Use and Misuse*, 38: 2097-2107.

- Kohn, R., Saxena, S., Levav, I., & Saraceno, B.** (2004). 'The treatment gap in mental health care.' *Bulletin of the World Health Organization*, 82/11: 858.
- Kraf, R., Lentz, L., & Pander Maat, H.** (2011). 'Drie Nederlandse instrumenten voor het automatisch voorspellen van begrijpelijkheid - Een klein consumentenonderzoek.' *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33/3: 249-265.
- Kulesza, M., Larimer, M. E., & Rao, D.** (2013). 'Substance Use Related Stigma: What we Know and the Way Forward.' *Journal of addictive behaviors, therapy & rehabilitation*, 2/2: 782.
- Link, B., & Phelan, J.** (2001). 'Conceptualizing stigma.' *Annual Review of Sociology*, 27: 363-385.
- Luoma, J., Kulesza, M., Hayes, S., Kohlenberg, B., & Larimer, M.** (2014). 'Stigma predicts residential treatment length for substance use disorder.' *The American Journal of Drug and Alcohol Abuse*, 40/3: 206-212.
- Montagnolo, C.** (2019). *The Effects of Person-First Language on Attributions about People with Substance Use Disorders*. PhD thesis. Austin: University of Texas.
- Pescosolido, B., Martin, J., Long, J., Medina, T., Phelan, J., & Link, B.** (2010). "'A disease like any other'"? A decade of change in public reactions to schizophrenia, depression, and alcohol dependence.' *American Journal of Psychiatry*, 167/11: 1321-1330.
- Renkema, J.** (1994). *Taal mag geen belasting zijn: Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren*. Den Haag: SDU.
- Renkema, J.** (2012) *Schrijfwijzer*. Amsterdam: Boom.
- Resnick MD, Catalano RF, Sawyer SM, Viner R, Patton GC.** (2012). 'Seizing the opportunities of adolescent health.' *The Lancet* 379/9826: 1564-7.
- Roest, S., Visser, T., & Zeelenberg, R.** (2018). 'Dutch taboo norms.' *Behavior Research Methods*, 50/2: 630-641.
- Room, R.** (2005). 'Stigma, social inequality and alcohol and drug use.' *Drug and Alcohol Review*, 24/2: 143-155.
- Schomerus, G., Corrigan, P., Klauer, T., Kuwert, P., Freyberger, H., & Lucht, M.** (2011). 'Self-stigma in alcohol dependence: Consequences for drinking-refusal self-efficacy.' *Drug and Alcohol Dependence*, 114/1: 12-17.
- Van Boekel, L., Brouwers, E., Van Weeghel, J., & Garretsen, H.** (2013). 'Stigma among health professionals towards patients with substance use disorders and its consequences for healthcare delivery: Systematic review.' *Drug and Alcohol Dependence*, 131/1-2: 23-35.
- Van Evenpoel, T.** (2021). 'Inspiratietekst Taal en Stigma. Over 'druggebruikers, drinkers, gokkers' versus 'mensen die gokken, alcohol of andere drugs gebruiken.' Brussel: V.U.: P. Van Deun. https://www.vad.be/assets/inspiratietekst_taal_en_stigma_11dec_def [25 februari 2022].

- Vandeghinste, V., & Bulté, B.** (2019). 'Linguistic Proxies of Readability: Comparing Easy-to-Read and regular newspaper Dutch.' *Computational Linguistics in the Netherlands Journal*, 9: 81–100.
- VAD (Vlaams expertisecentrum Alcohol en andere Drugs)** (2018). *Het Drugwiel, een nieuw model voor productinformatie*. <https://www.vad.be/artikels/detail/het-drugwiel--een-nieuw-model-voor-productinformatie> [30 augustus 2021].
- Van Impe, M.** 2019. 'Exploring and (re)negotiating the question of (not) being: narrative identity constructions of people who use illegal drugs.' In Zsuzsa, K., Tieberghien, J., & Korf, D. (red.), *Why? Explanations for drug use and drug dealing in social drug research*. Lengerich: Pabst, pp. 107-122.
- Walsh, T. M., & Volsko, T. A.** (2008). 'Readability assessment of Internet-based consumer health information', *Respiratory Care*, 10: 1680-1685.
- Zamanian, M., & Heydari, P.** (2012). 'Readability of Texts: State of the Art. Theory & Practice.' *Language Studies*, 2/1: 53-53.

