

Programma Management

In welke mate heeft een bedrijf nood aan taalmanagement?



Stagescriptie ingediend door

Justine Theunissen

Tot het verwerven van het diploma van:

Bachelor in Office Management
Afstudeerrichting Business and Languages

Stagementor(en):

nvt

Stagebegeleider:

Tanja Goris

Academiejaar: 2019-2020

Referentie: E20_OM_BL_04

Programma Management

In welke mate heeft een bedrijf nood aan taalmanagement?

Stagescriptie ingediend door

Justine Theunissen

Tot het verwerven van het diploma van:

Bachelor in Office Management
Afstudeerrichting Business and Languages

Stagementor(en):

nvt

Stagebegeleider:

Tanja Goris

Academiejaar: 2019-2020

Referentie: E20_OM_BL_04

Woord vooraf

Deze bachelorscriptie schrijf ik als afsluiting van mijn opleiding Office Management, afstudeerrichting Business & Languages. Ik ben tevreden met de keuze die ik gemaakt heb om deze opleiding te volgen, dit was de juiste keuze voor mij. De laatste drie jaar heb ik kunnen ontdekken hoe graag ik met taal bezig ben.

Zoals de naam van mijn afstudeerrichting al aangeeft, zijn we veel bezig met talen. Dit is voor mij de belangrijkste factor in mijn studies. Daarom wilde ik ook graag mijn scriptie hierrond uitwerken. Zo heb ik kunnen ontdekken tijdens mijn onderzoek hoe belangrijk vreemde talen zijn voor ondernemingen en hoe ze in alle aspecten van de onderneming verweven zijn.

Het einde van mijn laatste semester en het schrijven van mijn scriptie verliepen anders dan verwacht, door de opkomst van COVID-19. Deze situatie bracht enkele obstakels met zich mee. Gelukkig kon ik mijn onderzoek nog aanpassen, nadat ik vernomen had dat mijn stage niet door kon gaan en ik dus niet in samenwerking met mijn stageplaats mijn scriptie kon schrijven. Ik ondervond veel stress en bezorgdheden tijdens het schrijven van mijn scriptie, maar ik vond het een zeer interessant onderzoek en kwam veel interessante informatie tegen.

Ik wil via deze weg graag enkele mensen bedanken voor hun hulp om tot dit eindresultaat te komen.

Mijn scriptiebegeleidster, mevrouw Tanja Goris, wil ik graag bedanken voor het grondig nakijken van mijn scriptie, de feedback en de antwoorden op mijn vele vragen, maar ook een oprechte dank u wel om me op te vangen als de stress me even te veel werd en om me gerust te stellen.

Eveneens wil ik de overige lectoren van mijn opleiding Office Management bedanken voor de afgelopen drie jaar. Ik heb mijn interesses kunnen ontwikkelen en voelde me altijd op mijn gemak om vragen te stellen.

Ik wil ook Minister Gatz bedanken voor het vrijmaken van zijn tijd om een uitgebreid interview te doen met mij. Dit interview bleek achteraf cruciaal voor mijn onderzoek, ik ben dus enorm dankbaar.

Daarnaast wil ik nog graag mijn mama bedanken, die altijd voor me klaar stond om me tijdens het schrijven van de scriptie moed in te praten en altijd overtuigd was van mijn kunnen, ook op de momenten dat ik dat zelf niet was.

Ik wil ook graag mijn beide ouders nogmaals bedanken voor de kans die ik gekregen heb om op Erasmus te kunnen gaan. Daar heb ik mijn liefde voor taal verder kunnen ontwikkelen en Fins kunnen leren. Dankzij die ervaring, heb ik ook ideeën opgedaan voor mijn scriptie.

Graag stel ik u mijn eindwerk voor, waar ik enorm hard aan gewerkt heb. Ik hoop dat u het even interessant vindt als ik en dat u er wellicht ideeën uit opdoet.

Executive summary: English

Multilingualism is an important part of a company, in part due to the ever-increasing internationalisation. There are many things to consider in this internationalisation process and foreign languages play a major role in it. The company localises its products or services, taking into account the local culture and in most cases translating to the local language. These choices have an impact on the customer and must therefore be handled with care. It is not only the localization process that has an impact on the customer. The speech accommodation theory suggests that customers are influenced in a positive way when a company approaches them in their native language. This way the company expresses a soft power over the customer and the customer is more easily induced to purchase. It is therefore necessary to think very carefully about the company's choice of language. To get a clear overview a language management strategy is a good option! It shows which language is used and why. In addition, it is also a good way to avoid language and culture barriers as much as possible and solve them if they do occur.

In Belgian companies the three basic languages, Dutch, French and English play a key role. One often wonders whether this is sufficient and whether other languages are important such as German given the Belgian institutional composition. Other languages appear to play a less significant role, unless one can benefit economic and communicative value from them. Additional foreign languages are a bonus, and if there are advantages to using them, one should certainly be able to involve them. In order to do this, however, the company needs to know clearly which languages are needed and needs to find out the underlying reasons for this. This can be identified through language management.

The same goes for minority languages, but these are often not even considered. Discrimination and racism are at the root of this. In people's personal life this often comes forward as a reason why people do not want to see these minority languages in companies. In the business world people are also less open to introducing them into a company, even though these languages can provide as much added value as majority languages, in the situations mentioned above. Language management strategies can show how advantageous their use can be and why, which can cause people to look through more positive glasses.

English is used a lot as a means of communication. Many companies resort to it. It is possible that companies opt for an English-Only strategy, but it remains important to substantiate this well. More and more variants of English are emerging, some of which are Realistic English and Euro-English. Both are a little more lax than standard English. One has to be cautious about this, not everyone appreciates laxness in a company. It is therefore better for the company to determine the level that is required, by means of language management, which the employees must meet. This does not only apply to English. In addition, the frequent use of English can contribute to the idea of privileged monolingualism. It is believed that English speakers enjoy this privilege, but only a small number of people see this as negative. It is also true that English speakers are not the only ones who enjoy this privilege. The population of some, larger, countries is seen as privileged monolingual including the French, Germans, Spaniards and other Spanish speakers.

Education plays an important role in language knowledge. They are responsible for providing multilingual professionals. Starting as early as possible appears to be the best option. However, one should not forget that lifelong learning is also important. Many recent graduates do not possess the necessary language skills yet. The company needs to support these employees to reach the required level. These are also aspects that need to be included in language management. This way, employees are given the opportunity to continue to develop their language skills throughout their careers.

Several companies provide a structured plan to manage foreign languages in a company. However, many companies do not do this yet. The European Union has been working on this for a number of years and the Brussels government is also laying the foundations for a multilingualism policy. At the moment, such initiatives are not compulsory for businesses. The company has linguistic freedom. However, these initiatives are welcome for many but there is a very ambiguous attitude. People want to learn foreign languages and believe that they

should be spoken but make little effort to actually do so. By drawing up a strategy a company can better structure this and encourage its employees.

The HR department plays a crucial role in language management. They are responsible for guiding employees and organising training. In addition, they are the company's mouthpiece and control the internal communication. It is also their job to find and recruit multilingual professionals. Each of these tasks plays an important role in language management. The Human Resources-department is aware of their employees' skills and thus knows which languages they speak on what level.

Through language management a company creates an overview; it can be used to anticipate the needs of the customer, of the employee but also of the company itself. There are many advantages which makes it a good idea to introduce language management.

Executive summary : Français

Le multilinguisme est un élément important dans une entreprise, en partie en raison de l'internationalisation croissante. Il y a beaucoup à prendre en compte dans ce processus d'internationalisation, et les langues étrangères y jouent un rôle majeur. L'entreprise localise ses produits ou services, en tenant compte de la culture locale et en traduisant dans les langues locales, dans la plupart des cas. Ces choix ont un impact sur le client et doivent donc être traités avec précaution. Ce n'est pas seulement le processus de localisation qui a un impact sur le client. La théorie de « l'adaptation de la communication » suggère que les clients sont influencés lorsqu'une entreprise les aborde dans leur langue maternelle et que cela a des conséquences positives. De cette manière, l'entreprise exerce un « pouvoir doux » sur le client et le client peut être plus facilement encouragé à acheter. Il est donc nécessaire de réfléchir très attentivement au choix de la langue de l'entreprise. Pour avoir une vue d'ensemble claire, une stratégie de gestion des langues est une bonne option ! Elle indique quelle langue est utilisée et pourquoi. En outre, c'est aussi un bon moyen d'éviter autant que possible les barrières linguistiques et culturelles et de les résoudre si elles se présentent.

Dans les entreprises belges, les trois langues de base, le néerlandais, le français et l'anglais, jouent un rôle essentiel. On se demande souvent si cela est suffisant et si d'autres langues sont importantes, comme l'allemand compte tenu de la composition institutionnelle belge. D'autres langues semblent jouer un rôle moins important, à moins que l'on puisse en tirer des profits économiques et communicatives. Les langues étrangères supplémentaires sont un bonus, et s'il y a des avantages à les utiliser, on devrait les impliquer. Pour faire cela, l'entreprise doit cependant savoir clairement quelles langues sont encore nécessaires et connaître les raisons pour lesquelles elles sont importantes. Cela peut être identifié par la gestion des langues.

Il en va de même, en principe, pour les langues minoritaires, mais celles-ci ne sont souvent même pas prises en compte. La discrimination et le racisme sont à l'origine de cette situation. Dans la vie privée, cela apparaît souvent comme une raison pour laquelle les gens ne veulent pas avoir ces langues minoritaires dans les entreprises. Dans le monde des affaires, les gens sont aussi moins enclins à les introduire dans une entreprise, bien que ces langues puissent apporter autant de valeur ajoutée que les langues majoritaires, dans les situations mentionnées ci-dessus. Les stratégies de gestion des langues peuvent montrer à quel point leur utilisation peut être avantageuse et pourquoi, ce qui peut amener les gens à regarder avec des lunettes plus positives.

Il reste aussi l'anglais comme moyen de communication. De nombreuses entreprises y ont recours. Il est possible que les entreprises optent pour une stratégie uniquement anglaise, mais il est important de bien le justifier. De plus en plus de variantes de l'anglais apparaissent, dont certaines sont l'anglais réaliste et euro-anglais. Tous les deux sont un peu plus laxistes que l'anglais standard. Il faut être prudent à ce sujet, tout le monde n'apprécie pas ce laxisme dans une entreprise. Il est donc préférable pour l'entreprise de déterminer le niveau linguistique que les employés doivent atteindre, dans la gestion des langues. Cela ne s'applique pas seulement à l'anglais. En outre, l'utilisation fréquente de l'anglais peut contribuer à l'idée d'un monolingue privilégié. On pense que les anglophones jouissent de ce privilège, mais cela n'est perçu comme négatif que par un petit nombre de personnes. Il est également vrai que les anglophones ne sont pas les seuls à bénéficier de ce privilège. La population de certains pays, même grands, est considérée comme monolingue privilégiée, notamment les Français, les Allemands, les Espagnols et autres hispanophones.

L'éducation joue un rôle important dans la connaissance des langues. Des écoles sont chargées de fournir des professionnels multilingues. Commencer le plus tôt possible semble être la meilleure option. Toutefois, il ne faut pas oublier que l'apprentissage tout au long de la vie est également important. Souvent, de nombreux jeunes diplômés ne possèdent pas encore les compétences linguistiques nécessaires. L'entreprise doit aider ces employés à atteindre le niveau requis. Ce sont des aspects qui doivent être inclus dans la gestion des langues. Ainsi, les employés ont la possibilité de continuer à développer leurs compétences linguistiques tout au long de leur carrière.

Plusieurs entreprises fournissent un plan structuré pour gérer les langues étrangères dans une entreprise. Cependant, de nombreuses entreprises ne le font pas encore. Au niveau plus élevé, on travaille aussi sur une façon de gérer les langues étrangères. L'Union européenne y travaille depuis plusieurs années et le gouvernement de Bruxelles fonde également les bases d'une politique de multilinguisme. À l'heure actuelle, ces initiatives ne sont pas obligatoires pour les entreprises. L'entreprise dispose d'une liberté linguistique. Les initiatives sont cependant les bienvenues pour beaucoup, mais il y a une attitude très ambiguë. Les Européens veulent apprendre des langues étrangères et pensent qu'elles doivent être parlées, mais font peu d'efforts pour y parvenir. En élaborant une stratégie, une entreprise peut mieux structurer celle-ci et encourager ses employés.

Le département des ressources humaines joue un rôle crucial dans la gestion des langues. Le département est chargé de guider les employés et d'organiser la formation. En outre, il est le porte-parole de l'entreprise et contrôle la communication interne. C'est également sa tâche de trouver et de recruter des professionnels multilingues. Chacune de ces tâches joue un rôle important dans la gestion des langues. Le département des ressources humaines est au courant des compétences de ses employés et sait donc quelles langues ils parlent et à quel niveau.

Grâce à la gestion des langues, une entreprise crée une vue d'ensemble ; elle peut être utilisée pour anticiper les besoins du client, du salarié mais aussi de l'entreprise elle-même. Les avantages sont nombreux, ce qui fait que l'introduction de la gestion des langues est une bonne idée pour l'entreprise.

Executive summary – Deutsch

Mehrsprachigkeit ist ein wichtiger Teil eines Unternehmens, was zum Teil auf die zunehmende Internationalisierung zurückzuführen ist. Bei diesem Internationalisierungsprozess gibt es viele Dinge zu berücksichtigen, und Fremdsprachen spielen dabei eine große Rolle. Das Unternehmen lokalisiert seine Produkte oder Dienstleistungen unter Berücksichtigung der lokalen Kultur und übersetzt in die Landessprache, in den meisten Fällen. Diese Entscheidungen haben Auswirkungen auf den Kunden und müssen daher mit Vorsicht behandelt werden. Es ist nicht nur der Lokalisierungsprozess, der Auswirkungen auf den Kunden hat. Die Theorie der Kommunikationsanpassung legt nahe, dass Kunden beeinflusst werden, wenn ein Unternehmen in ihrer Muttersprache auf sie zugeht, und dass dies positive Folgen hat. Auf diese Weise drückt das Unternehmen eine „weiche Macht“ über den Kunden aus, und der Kunde wird leichter zum Kauf veranlasst. Es ist daher notwendig, sehr sorgfältig über die Sprachwahl des Unternehmens nachzudenken. Um einen klaren Überblick zu bekommen, ist eine Sprachmanagement-Strategie eine gute Option! Sie zeigt, welche Sprache verwendet wird und warum. Darüber hinaus ist es auch eine gute Möglichkeit, Sprach- und Kulturbarrieren so weit wie möglich zu vermeiden und sie, falls sie doch auftreten, zu lösen.

In belgischen Unternehmen spielen die drei Grundsprachen Niederländisch, Französisch und Englisch eine Schlüsselrolle. Man fragt sich oft, ob dies ausreichend ist und ob andere Sprachen wichtig sind, wie zum Beispiel Deutsch angesichts der institutionellen Zusammensetzung Belgiens. Andere Sprachen scheinen eine weniger bedeutende Rolle zu spielen, es sei denn, man kann aus ihnen einen wirtschaftlichen und kommunikativen Wert ziehen. Zusätzliche Fremdsprachen sind ein Bonus, und wenn es Vorteile gibt sie zu verwenden, sollte man auf jeden Fall auf sie nutzen können. Dazu muss das Unternehmen jedoch genau wissen, welche Sprachen noch benötigt werden und die Gründe dafür herausfinden. Dies kann durch Sprachmanagement erkannt werden.

Dasselbe gilt im Prinzip auch für Minderheitensprachen, aber diese werden oft nicht einmal berücksichtigt. Diskriminierung und Rassismus sind die Ursache dafür. Im Privatleben tritt dies oft als Grund dafür in den Vordergrund, dass man diese Minderheitensprachen in Unternehmen nicht hören will. In der Geschäftswelt sind die Menschen auch weniger offen, sie in ein Unternehmen einzuführen, obwohl diese Sprachen in den oben genannten Situationen einen ebenso großen Mehrwert bieten können wie die Mehrheitsprachen. Sprachmanagementstrategien können zeigen, wie vorteilhaft ihr Einsatz sein kann und warum, was die Menschen dazu veranlassen kann, durch eine positivere Brille zu schauen.

Es gibt auch noch Englisch als Kommunikationsmittel. Viele Unternehmen greifen darauf zurück. Es ist möglich, dass sich Unternehmen für eine reine Englisch-Strategie entscheiden, aber es bleibt wichtig, dies gut zu begründen. Es entstehen immer mehr Varianten des Englischen, einige davon sind realistisches Englisch und Euro-Englisch. Beide sind ein wenig laxer als das Standardenglisch. Man muss hier vorsichtig sein, nicht jeder schätzt diese Laxheit in einem Unternehmen. Daher ist es für das Unternehmen besser, das erforderliche Sprachniveau, das die Mitarbeiter erfüllen müssen, durch Sprachmanagement fest zu legen. Dies gilt nicht nur für Englisch. Darüber hinaus kann der häufige Gebrauch des Englischen zur Idee der privilegierten Einsprachigkeit beitragen. Man geht davon aus, dass Englisch sprechende Menschen dieses Privileg genießen, was jedoch nur von einer kleinen Zahl von Menschen als negativ empfunden wird. Es ist auch wahr, dass nicht nur Englisch sprechende Menschen dieses Privileg haben würden. Die Bevölkerung einiger, großer, Länder wird als privilegiert einsprachig angesehen, darunter Franzosen, Deutsche, Spanier und andere Spanisch sprechende Menschen.

Die Bildung spielt eine wichtige Rolle für die Sprachkenntnisse. Sie sind für die Bereitstellung mehrsprachiger Fachkräfte verantwortlich. So früh wie möglich zu beginnen scheint die beste Option zu sein. Man darf jedoch nicht vergessen, dass auch das lebenslange Lernen wichtig ist. Viele Hochschulabsolventen verfügen oft noch nicht über die erforderlichen Sprachkenntnisse. Das Unternehmen muss diese Arbeitnehmer unterstützen, um das erforderliche Niveau zu erreichen. Dies sind ebenfalls Aspekte, die in das Sprachenmanagement einbezogen werden müssen. Auf diese Weise werden den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, ihre Sprachkenntnisse während ihrer gesamten beruflichen Laufbahn weiterzuentwickeln.

Mehrere Unternehmen bieten einen strukturierten Plan zur Verwaltung von Fremdsprachen in einem Unternehmen an. Viele Unternehmen tun dies jedoch noch nicht. Sie arbeiten auch von einer höheren Ebene aus daran. Die Europäische Union arbeitet seit einigen Jahren daran, und auch die Brüsseler Regierung legt die Grundlagen für eine Politik der Mehrsprachigkeit. Gegenwärtig sind solche Initiativen für Unternehmen nicht obligatorisch. Das Unternehmen hat sprachliche Freiheit. Dennoch sind die Initiativen für viele willkommen, aber es gibt eine sehr zweideutige Haltung. Man will Fremdsprachen lernen und ist der Meinung, dass sie gesprochen werden sollten, gibt sich aber wenig Mühe, dies auch tatsächlich zu tun. Durch die Erarbeitung einer Strategie kann ein Unternehmen diese besser strukturieren und seine Mitarbeiter stimulieren.

Die Personalabteilung spielt eine entscheidende Rolle beim Sprachenmanagement. Sie sind für die Anleitung von Mitarbeitern und die Organisation von Schulungen zuständig. Darüber hinaus sind sie das Sprachrohr des Unternehmens und haben die Kontrolle über die interne Kommunikation. Es ist auch ihre Aufgabe, mehrsprachige Fachleute zu finden und zu rekrutieren. Jede dieser Aufgaben spielt eine wichtige Rolle beim Sprachenmanagement. Die Personalabteilung ist sich der Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter bewusst und weiß daher, welche Sprachen sie auf welchem Niveau sprechen.

Durch Sprachmanagement schafft sich ein Unternehmen einen Überblick; es kann verwendet werden, um die Bedürfnisse des Kunden, des Mitarbeiters, aber auch des Unternehmens selbst zu antizipieren. Es gibt viele Vorteile, weshalb es für das Unternehmen eine gute Idee ist, Sprachmanagement einzuführen.

Inhoud

Woord vooraf.....	1
Executive summary: English.....	2
Executive summary : Français	4
Executive summary – Deutsch.....	6
Inleiding.....	11
Deel 1: Literatuurstudie	12
1. Internationalisering.....	12
1.1. “Glokaliseren”	12
1.2. GALA.....	12
2. Taalmanagementstrategie	12
2.1. De toepassing van de taalmanagementstrategie.....	12
3. Meertaligheid	13
3.1. De drie dimensies.....	13
3.2. Immigratie.....	13
4. De Engelse taal.....	14
4.1. Lingua franca	14
4.2. Caterpillar Fundamental English	15
4.3. Realistisch Engels.....	15
4.4. Global English	15
4.5. Belang van Engels.....	15
5. Soft power	16
6. Taalbarrières	16
6.1. De drie dimensies van taalbarrières.....	16
7. Cultuurbarrières.....	16
8. De Communicatie Accommodatietheorie.....	16
9. Knowledge-Based Economy.....	17
10. Marketing.....	17
11. Interne communicatie	18
12. Werkmogelijkheden	18
13. Privileged monolingualism	18
14. De Europese Unie.....	19
14.1. De algemene situatie in Europa.....	19
14.2. Barcelona-Objectief.....	19
14.3. EU Lisbon Strategy.....	19

14.4.	FUEN	19
14.5.	European Union Civil Society Platform on Multilingualism.....	19
14.6.	Monolingual multilingualism versus Hegemonic multilingualism.....	20
14.7.	Eentalige versus meertalige landen.....	20
14.8.	Taleniërarchie	20
15.	Brussel	20
15.1.	Rol in de Europese Unie.....	21
15.2.	Euro-Engels.....	21
16.	Meertalige profielen	21
16.1.	Multilingual advantage	21
16.2.	Taalopleidingen	21
Deel 2: Onderzoeksmethodologie.....		23
Onderzoeksvraag: In welke mate heeft een bedrijf nood aan taalmanagement?		23
1.	Welke invloed heeft de taalkeuze van een onderneming op de klanten?	23
2.	Welke talen moeten aanwezig zijn in een Belgische onderneming?	24
3.	Hoe passen minderheidstalen in het plaatje?	24
4.	Wat is de algemene perceptie van het Engels?.....	25
5.	In hoeverre strookt het talenonderwijs met de behoefte aan meertaligheid op de arbeidsmarkt?	26
6.	Wat is de invloed van een meertaligheidsbeleid op ondernemingen?	26
7.	Wat is de rol van de humanresourcesafdeling in taalmanagement?	26
8.	Waarom heeft een onderneming dan nood aan taalmanagement?	27
Resultaten		28
1.	Welke invloed heeft de taalkeuze van een onderneming op de consumenten?	28
2.	Welke talen moeten aanwezig zijn in een Belgische onderneming?	30
3.	Hoe passen minderheidstalen in het plaatje?	32
4.	Wat is de algemene perceptie over het Engels?	33
5.	In hoeverre strookt het talenonderwijs met de behoefte aan meertaligheid op de arbeidsmarkt?	35
6.	Wat is de invloed van een meertaligheidsbeleid op ondernemingen?	37
7.	Wat is de rol van de humanresourcesafdeling in taalmanagement?	38
8.	Waarom heeft een onderneming dan nood aan taalmanagement?.....	39
Conclusie: in welke mate heeft een bedrijf nood aan taalmanagement?		41
Bibliografie		42
Bijlagen.....		45

1. Bevraging van het algemene publiek	45
2. Bevraging van bedrijven	50
3. Interview met Sven Gatz	56

Inleiding

Taalmanagement, is dat écht wel nodig?

Aan meertaligheid op de werkvloer valt niet meer te ontsnappen. Dat is deels te danken aan de steeds groter wordende globalisering en internationalisering. Als ondernemingen succesvol en groot willen worden, zullen ze meerdere talen moeten spreken. Zonder vreemde talen wordt internationaliseren namelijk zeer moeilijk. Men moet natuurlijk kunnen communiceren met mensen van andere culturen en andere landen. Er wordt vaak de toevlucht genomen tot het Engels om dat te doen. Maar is dat wel de slimste zet?

Belgische ondernemingen moeten bepalen welke talen voor hun onderneming belangrijk zijn. Om dit te doen is het belangrijk om te analyseren waarom die talen gesproken moeten worden. Het is een hele investering om bepaalde talen te introduceren en het zal de onderneming heel wat geld kosten of opbrengen. De onderneming zal de juiste keuzes moeten maken om ervoor te zorgen dat deze investering in talen geld opbrengt. Bij die taalkeuzes moet men een open geest hebben. De verkeerde keuzes maken door kortzichtige inzichten, kan ook gemiste kansen tot gevolg hebben.

Het Engels is een zeer belangrijke taal in de bedrijfswereld en wordt zelfs gebruikt als "lingua franca". Zo bestaan er ook veel verschillende varianten van het Engels. Die varianten zijn misschien wel belangrijker dan het standaard Engels, of juist helemaal niet. De onderneming kiest wat zij belangrijk vindt in de communicatie in een vreemde taal maar wordt daarin ondersteund door het onderwijs. Het onderwijs levert namelijk meertalige professionals en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun competenties. Ondernemingen zijn daarna wel verantwoordelijk voor de begeleiding van de werknemers en het onderhouden van die competenties.

De taalkeuze heeft een invloed op het contact met de klant, op de marketingstrategie en op zoveel meer. Bij onvoldoende talenkennis kunnen taal- en cultuurbarrières ontstaan. Verstaanbaarheid is zeer belangrijk in deze contacten en bedachtzaamheid is de sleutel. De onderneming moet dus een goede taalmanagementstrategie opstellen en duidelijkheid creëren. Veel ondernemingen gebruiken echter geen strategie en stellen het personeel verantwoordelijk. Hoe past men zich aan, aan de klant? Zoekt men een middenweg? Hoe trekt men de juiste doelgroep aan? Dit zijn allemaal belangrijke vragen, die opgenomen moeten worden in het taalmanagement.

Vreemde talen werden niet altijd als een positief gegeven beschouwd. De taalgevoeligheid is echter helemaal omgedraaid. De Europese Unie onderneemt veel initiatieven om meertaligheid te bevorderen. Wat is dan precies de rol van de overheden? Hebben zij een invloed op de bedrijfswereld? Beslissen bedrijven volledig zelf? Er zijn veel factoren die gelinkt zijn aan vreemde talen in de bedrijfswereld, meer dan men zou denken...

In mijn scriptie worden veel van die factoren besproken en geëvalueerd.

Deel 1: Literatuurstudie

1. Internationalisering

De wereld wordt alsmat kleiner en er zijn zoveel mogelijkheden om met een bedrijf toe te treden tot de internationale markt. De gevolgen van globalisering zijn sterk te merken. Er ontstaan meer en meer internationale samenwerkingen op politiek, economisch en cultureel vlak. De economie wordt globaler door de massaproductie, waardoor communicatie, en dus meertaligheid, cruciaal worden.

1.1. "Glokaliseren"

De term "glokaliseren" heeft zijn intrede gedaan. Dit is een combinatie van globaliseren en lokaliseren, bedrijven gaan de producten internationaliseren maar tegelijkertijd ook aanpassen aan de lokale markten. Die aanpassing gebeurt door onder andere vertalingen van marketingcampagnes of door ervoor te kiezen bepaalde producten juist niet of juist wel te verkopen in bepaalde regio's en houdt hierbij dus rekening met de lokale culturen en situaties. Bedrijven moeten daarom flexibel zijn en zich op elk moment kunnen aanpassen aan de klanten. Er zijn nochtans vaak communicatieproblemen met klanten uit verschillende culturen. Contacten met andere culturen zorgen voor extra kosten omdat de bedrijven soms verplicht zijn hiervoor een vertaler of tolk in te huren.

1.2. GALA

GALA, de Globalisation and Localisation Association¹, is ervan overtuigd dat vertalen één van de elementen van het lokalisatieproces is. Een belangrijk element in dit proces is het aanpassen van de informatie aan de taal en de cultuur van de individuele klant. Men moet uitkijken voor het slecht vertalen van informatie en voor het gebrek aan respect voor de culturele eigenheid van de nieuwe markt. Men moet hierbij aan *transcreatie* denken. Bij het aanpassen van een boodschap aan een andere cultuur moet men denken aan de taal maar ook aan de cultuur die hieraan gekoppeld is. Men moet ervoor zorgen dat de boodschap in de verschillende landen dezelfde emoties oproept. Dit wil zeggen dat men soms de hele marketingstrategie van het product moet aanpassen aan de nieuwe markt.

2. Taalmanagementstrategie

Bedrijven hebben een taalmanagementstrategie nodig, zeker als ze willen toetreden tot de internationale markt. Die strategie bepaalt hoe er gecommuniceerd wordt in de meertalige omgeving. Met andere woorden, het bedrijf kijkt welke maatregelen het gaat nemen voor het taalbeheer. Het bedrijf geeft weer wat het verwacht van de werknemers. Het gewenste taalgedrag van de werknemer voor zowel interne als externe communicatie wordt weergegeven.

Externen van de onderneming zullen enkel het resultaat van de taalmanagementstrategie ondervinden, zij zullen nooit expliciet op de hoogte gebracht worden van deze strategie.

2.1. De toepassing van de taalmanagementstrategie

De onderneming kan de toepassing van de taalmanagementstrategie vergemakkelijken door verschillende maatregelen op te leggen die gevolgd moeten worden, zoals onder andere:

- Richtlijnen voor interne en externe communicatie
- Een aanpassing in het rekruteringsbeleid
- Richtlijnen voor on-the-job training
- De taalkeuze voor het interne bedrijfsmagazine.

De strategie wordt toegepast op verschillende niveaus met een direct effect op het taalgedrag van de werknemers als gevolg.

¹ GALA is een internationale associatie die organisaties en personen samenbrengt om de communicatie en het handeldrijven tussen verschillende talen en culturen te vergemakkelijken. Deze mensen worden samengebracht om kennis te delen en toepassingen te verbeteren bij het globaliseren.

Het zou kunnen dat de onderneming voor een eentalige strategie opteert maar dat deze niet overeenkomt met de praktijk. Meerdere talen spreken op de werkvloer wordt zeker niet uitgesloten. Het allerbelangrijkste is dat men verstaat wat de gesprekspartner zegt en dat men zelf ook begrepen wordt. Daarom is het soms nodig om af te stappen van de bedrijfstal of moedertaal zodat op die manier de efficiëntie van de communicatie wordt verhoogd. We zien dan in zulke gevallen dat meertaligheid een sterkte is in plaats van een probleem dat vermeden moet worden.

Taalmanagementstrategieën moeten ook af en toe worden bijgesteld. Men moet zich realiseren dat dit een dynamisch concept is en het aangepast moet worden aan de huidige situatie. Een taalmanagementstrategie van 20 jaar oud, kan daarom niet meer gezien worden als correct.

Er zijn verschillende punten waar men rekening mee moet houden bij het opstellen van taalmanagementstrategieën. Het is de bedoeling dat een internationale onderneming in verschillende talen kan communiceren. Een van die talen zal het Engels zijn op een hoog niveau. Daarnaast moet men kijken naar de vraag. Indien de onderneming merkt dat er nood is aan communicatie in een vreemde taal, moet men de strategie aanpassen. Ook de humanresourcesafdeling moet de taalmanagementstrategie toepassen. Die afdeling moet op de hoogte zijn van de taalcapaciteiten van de werknemers en zelfs proberen moedertaalsprekers aan te werven.

3. Meertaligheid

3.1. De drie dimensies

Wanneer men kijkt naar meertaligheid moet men drie dimensies onderscheiden:

- De meertalige spreker, deze wordt gezien als een persoon met vlotte communicatieve competenties
- Het taalkundige repertoire, dat zijn de bronnen die de spreker ter beschikking heeft om een taal te leren of te gebruiken
- De sociale context, de externe invloeden die het taalgebruik van de spreker beïnvloeden

Op de werkvloer worden deze drie dimensies als volgt vertaald:

- De meertalige professional, dit is een professional die verschillende talen heeft geleerd. Een belangrijk onderscheid wordt nog gemaakt tussen:
 - o De taalkundige en culturele competenties
 - o De taalhouding, die duidt op de taalgevoeligheid van de werknemer. Met andere woorden laat deze houding zien hoe de werknemer tegenover vreemde talen en het gebruik ervan staat.
- Het professionele taalkundige repertoire, dit omvat het taalgebruik van professionals op de werkvloer. Hier wordt het onderscheid gemaakt tussen:
 - o De taalpraktijk, en dus alle talen die de werknemers gebruiken in een onderneming en hoe zij die gebruiken
 - o De ervaring die ze hebben of hadden bij het leren van een taal
- De sociale context, deze bevat de externe omstandigheden die het taalgebruik beïnvloeden in de onderneming. We maken een onderscheid tussen:
 - o De economie, waaronder de handelsconnecties gezien worden
 - o De cultuur, waaronder we de culturele gevoeligheid in handelsinteracties plaatsen.
 - o Het taalonderwijs, wat duidt op de wijze waarop het taalonderwijs van de werknemers georganiseerd werd en wordt
 - o Het taalbeleid, waaronder de richtlijnen van de onderneming vallen, wat betreft taal en taalgebruik

3.2. Immigratie

Immigratie ligt soms wat gevoelig. Men zou werknemers met een migratie-achtergrond kunnen opleiden om te communiceren in hun moedertaal met de competenties die nodig zijn in de onderneming. Op die manier kan de

nood aan communicatie in minder voor de hand liggende talen opgevangen worden. Daarmee krijgt de onderneming ook de kans om andere, nieuwe markten te bereiken. Het is wel noodzakelijk dat zij daarbij de taal van het land waarin zij wonen ook machtig zijn zodat het contact met collega's ook zonder problemen kan verlopen.

De *European Charter for Regional or Minority Languages* is een organisatie die zich inzet voor autochtone talen die gediscrimineerd worden in verschillende Europese landen. Men probeert in die landen de talen van immigranten vaak te reguleren en soms zelfs te verbieden. Het is belangrijk dat men kijkt naar alle talen in een bepaald repertoire, van een persoon maar bijvoorbeeld ook van Europa, zonder dat men focust op één taal en deze eruit kiest.

De algemene naam voor alle talen die in een bepaald gebied gesproken worden is *gemeenschapstalen*. Deze talen vormen resources die voordelig kunnen zijn voor bedrijven dankzij globalisering. In de Europese Unie alleen zijn er een zestigtal regionale of minderheidstalen. De European Charter for Regional or Minority languages zet zich in om die gemeenschapstalen te erkennen.

De verschillende talen in een gemeenschap zijn:

- De officiële taal die gebruikt wordt door de nationale overheden
- Een bijkomende officiële taal, bijvoorbeeld in Zuid-Afrika is Engels de officiële landstaal maar daarnaast worden nog andere talen erkend als officiële taal, zoals het Afrikaans, omdat dit de moedertaal is van een groot deel van de bevolking
- Een lingua franca
- Een handelstaal
- De talen van buurlanden
- De talen van immigranten
- Minderheidstalen, zoals het Welsh of het Siciliaans

Men kan veel voordelen halen uit het gebruik van de moedertaal van immigranten zowel op economisch vlak als op sociaal vlak. Hierdoor wordt een grotere samenhang en samenwerking in de maatschappij gecreëerd. In andere Europa wordt naar gelijkheid gestreefd tussen alle verschillende talen die gesproken worden. Er zijn experts die duiden op het belang van de talen van immigranten en niet-nationale talen, zoals bijvoorbeeld het Siciliaans. Het belang van deze talen moet worden opgenomen in het debat rond de taalgelijkheid.

Talen van immigranten betrekken in de overheidsinstellingen en in bedrijven ligt ook politiek gevoelig. Zeker in een heel nationalistisch land zal het moeilijker zijn om erkenning te krijgen voor de taal van immigranten en wordt er minder snel beseft dat men hier economisch voordeel uit kan halen.

4. De Engelse taal

4.1. Lingua franca²

In het algemeen wordt Engels in de bedrijfswereld veel gebruikt en soms zelfs gezien als *lingua franca*. Maar er zijn genoeg redenen om toch te investeren in andere talen en in medewerkers die meer dan één taal spreken. Het bedrijf zal meer vertrouwen krijgen van de buitenlandse klant als het moeite doet om te communiceren in de moedertaal van de klant. Door de klant te benaderen in zijn moedertaal, zal men een grotere kans maken om een relatie op te bouwen en krijgt men inzicht in de cultuur van de klant. Bovendien toont men respect als men de taal van de klant spreekt. Meertalige werknemers vullen de kloof tussen culturen op. Door een inspanning te doen om de taal van de klanten te spreken, wordt de relatie met bestaande leveranciers en klanten versterkt en heeft men ook meer mogelijkheden om uit te breiden naar nieuwe contacten.

² Een lingua franca is een taal die veel gebruikt wordt door sprekers die deze taal niet als moedertaal hebben. De taal wordt gebruikt in interacties tussen niet moedertaalsprekers, als gemeenschappelijk communicatiemiddel.

4.2. Caterpillar Fundamental English

Internationale bedrijven zoeken manieren om de communicatie zo gemakkelijk mogelijk te maken, vooral in het kader van technologische terminologie. Zo bestaat er bijvoorbeeld Caterpillar Fundamental English (CFE), wat een vereenvoudigde vorm van het Engels is. Er bestaan nog zulke varianten, allemaal met het doel om de communicatie zo vlot mogelijk te laten verlopen. Deze varianten maken allemaal onderdeel uit van Simplified Technical English.³ Dit is wel duidelijk een *English-Onlystrategie*. Bij zulke eentalige communicatie loopt men wel het risico op foutieve handelingen en interpretaties. In het slechtste geval kan dit leiden tot commerciële- en imagoschade.

4.3. Realistisch Engels

Experten discussiëren over het Engels dat men momenteel leert en aanleert. Ze zijn ervan overtuigd dat men *Realistisch Engels* moet leren. Realistisch Engels is een variatie van het standaard Engels. In deze variatie wordt losjes omgegaan met de normen van het Engels, meer specifiek wil dat zeggen dat grammaticale correctheid niet meer zo belangrijk is.

Tegenstanders van deze variant duiden dan weer op het feit dat mensen die ervoor kiezen om Engels te leren, dit met een bepaalde motivatie doen en dus het standaard Engels willen leren. Zij nemen geen genoegen met een variatie ervan, bijvoorbeeld indien men leerkracht of vertaler wil worden.

4.4. Global English

We zien een opvallende ontwikkeling in wat men het *Global English* noemt. We zien niet enkel meer interacties met mensen van wie Engels de moedertaal is maar ook dat mensen het Engels gebruiken als een manier van communiceren wanneer geen van beiden de taal van de ander kent. Hoewel er veel positieve punten zijn aan het Engels, kan dit er ook voor zorgen dat men vergeet hoe belangrijk en nuttig het spreken van andere talen is. Men vergeet de impact van meertaligheid op een onderneming en men gaat de kracht van het Engels overschatten. Het is fout dat men het Engels zou zien als volledige vervanging voor alle andere talen.

4.5. Belang van Engels

Het belang van het Engels valt niet te onderschatten maar dit wil niet zeggen dat we de andere talen op de achtergrond moeten plaatsen en het Engels moeten zien als een vervanger. De functies van de verschillende talen worden, tegenover vroeger, anders verdeeld. Het Engels fungeert vooral als taalregister en als noodoplossing wanneer geen andere taal mogelijk is. Het feit dat het Engels toch zo een grote rol speelt, heeft een invloed op opleidingen. Daar waar het vroeger meer ging over de echte professionele skills, moeten studenten nu ook het leren van Engels erbij nemen. Een van de gevolgen hiervan is dat men jaloers is op Engelse moedertaalsprekers. Een ander gevolg is dat men een algemene perceptie over Britse mensen heeft, die daarom niet noodzakelijk klopt, namelijk dat zij door hun accent, hun natuurlijk charisma en de kennis van de Engelse taal, de indruk geven dat zij zich niet zoveel moeten inspannen als niet-moedertaalsprekers. Britten kunnen overkomen als intelligenter en hun ideeën worden daarom ook beter ontvangen terwijl dit niet altijd gegrond is.

Daarnaast is de focus op het Engels soms zo groot dat men niet meer naar de andere competenties van de werknemers kijkt. Dit zorgt ervoor dat men de indruk heeft dat werknemers die perfect Engels spreken betere werkkrachten zijn dan mensen met sterkere competenties maar met een minder goede kennis van het Engels. Wanneer men in het buitenland werkt en de taal van dit land niet machtig is, kan dit ook gevolgen hebben voor het verloop van de carrière. Het zou kunnen dat men kan communiceren in het Engels bijvoorbeeld, maar indien men een managementpositie wil innemen is het toch heel belangrijk de landstaal te leren. Dit is zeker belangrijk in een competitieve situatie, wanneer men niet de enige is die deze functie zou willen bemachtigen.

³ Simplified Technical English (STE) werd ontwikkeld met als doel technische handleidingen verstaanbaar te maken voor niet-Engelstaligen. Dit begon bij de luchtvaart maar werd snel uitgebreid naar andere technische toepassingen.

5. Soft power

Door andere talen te leren, verwerft men automatisch bijkomende vaardigheden. Zo wordt er gezegd dat men betere beslissingen kan nemen in een tweede taal omdat deze dan minder snel emotioneel beïnvloed worden. Meertalige werknemers bezitten ook een soort van *soft power*. Dit wil zeggen dat door het spreken van de moedertaal van de klant, men een soort van controle uitoefent op die klant zodat deze sneller overtuigd wordt op basis van het vertrouwen, de goodwill en de toewijding van de werknemer. Door een andere taal te spreken, kan men zichzelf veel beter met iemand van een andere cultuur identificeren.

6. Taalbarrières

Taalbarrières ontstaan in een interactie tussen twee of meerdere personen, die elkaar niet verstaan. De communicatie verloopt niet zoals het hoort omdat geen van beiden dezelfde taal spreekt of omdat men de taal van de gesprekspartner niet kent.

6.1. De drie dimensies van taalbarrières

We onderscheiden in multinationals de drie volgende dimensies:

- De taaldiversiteit, die duidt op het aantal talen dat het bedrijf moet beheeren.
- De taalpenetratie, die duidt op het aantal functies die te maken hebben met meertalige communicatie.
- De taalverfijning, die duidt op het niveau van taalvaardigheid dat vereist is.

Het is belangrijk om die taalbarrières te vermijden of zo klein mogelijk te maken om de negatieve gevolgen zoals wantrouwen en onzekerheid tegen te gaan. Het is de taak van de onderneming om taalbarrières zo goed mogelijk te beheeren.

7. Cultuurbarrières

Naast taalbarrières bestaan er ook cultuurbarrières. De taalbarrière overbruggen betekent ook vaak cultuurbarrières overbruggen omdat men daarmee misverstanden kan vermijden en men er ook voor zorgt dat men op dezelfde golflengte zit en dus geen verschillende verwachtingen gecreëerd heeft. Dit is wat men noemt *cultural understanding*. Door meertaligheid begrijpt men de omgeving beter en kan men beter reageren op bepaalde situaties. "Elke taal is een lens waardoor we de wereld bekijken en drie lenzen zijn beter dan twee."⁴

8. De Communicatie Accommodatietheorie

Het grootste deel van de wereldbevolking heeft Engels niet als moedertaal. Daarnaast spreekt een groot deel van de wereldbevolking Engels zelfs niet als tweede taal. Daarom is een meertalige onderneming van grote waarde. De toegankelijkheid van de onderneming wordt hierdoor groter. Meertaligheid heeft ook een invloed op de reputatie van een onderneming. Het laat zien dat het bedrijf open staat om te communiceren met andere culturen, die niet noodzakelijk binnen de comfortzone liggen. Dit zorgt voor de nodige competitiviteit op de wereldmarkt en vaak voor een concurrentievoordeel. De merkherkenning van de onderneming wordt ook groter.

Het is voordelig voor de onderneming om de Communicatie Accommodatietheorie toe te passen. Dit houdt in dat de onderneming zijn communicatie aanpast aan die van de gesprekspartner en in dit geval wil dat zeggen dat hij overschakelt naar de taal van de klant. In handelstransacties zien we soms dat consumenten niet altijd in hun moedertaal geholpen kunnen worden. Dit zien we vaker terugkomen in landen met meer dan één officiële taal, zoals België. We zien dat dit invloed kan hebben op mond-tot-mondreclame. Die reclame geeft een evaluatie van de ervaring van de klant weer. Bedrijven moeten goed begrijpen wat de klant nodig heeft en daarom moet de klant kunnen zeggen wat hij precies wil. Dit wil dus zeggen dat beiden een belangrijke rol spelen in deze interactie. En de kwaliteit van de communicatie heeft dus invloed op de perceptie van de klant. In relaties als deze, heeft de klant het voor het zeggen.

⁴ Bastin, M. (2017). De voordelen van meertaligheid voor bedrijven. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.betranslated.be/nl/blog/voordelen-meertaligheid-bedrijven/>

Wanneer het bedrijf er niet in slaagt om de taal van de klant te spreken ziet de klant dit als te weinig inspanningen van de onderneming en onvoldoende flexibiliteit of aanpassing. Hoe meer inspanningen de onderneming levert om de communicatie te verbeteren, hoe beter de klant zich zal voelen en hoe beter de evaluatie zal zijn. Hoe hard de onderneming ook zijn best doet, als de klant verwacht in zijn eigen taal geholpen te worden en dit niet gebeurt, zullen alle andere inspanningen naar de achtergrond verdwijnen. Dat element van de communicatie zal dan voor negatieve evaluaties zorgen. Men zal niet meer verder kijken dan die ene eigenschap. Men krijgt dan over het algemeen een slechte indruk van die persoon of onderneming.

Consumenten spreken over het algemeen wel meer dan één taal, of dit nu op een professioneel niveau is of niet. Er is een trend die aantoont dat aan klanten die meerdere talen spreken, vaak service aangeboden wordt in een tweede taal. Wanneer men een service geniet in de moedertaal, zal men veel sneller goede mond-tot-mond reclame verspreiden. Als men in een tweede taal geholpen wordt, gebeurt dit bijna nooit. De onderneming geeft daardoor ook de indruk dat zij minder responsief is. Dit laatste speelt de grootste rol in die mond-tot-mond reclame.

9. Knowledge-Based Economy

Meer dan vroeger kunnen we spreken over een Knowledge-Based Economy, die kan men terugvinden in alle sectoren. Het is dankzij kennis dat bedrijven kunnen innoveren. Die innovaties leiden op hun beurt weer tot economische groei. Bij die kenniseconomie hoort veel informatie zoals instructies, ingrediënten... die men vaak in andere talen tegenkomt. Het is belangrijk dat deze informatie op de juiste manier geïnterpreteerd wordt en dus moet er ingezet worden op taal als men een positieve invloed wil zien op de economische activiteit en de economische expansie.

Wanneer klanten in hun moedertaal geholpen kunnen worden, stijgt de efficiëntie van de onderneming. Bij communicatie in een taal die de klant niet of weinig machtig is, daalt de productiviteit. Men is op die manier veel langer bezig met één klant om de boodschap over te brengen en de kans op communicatieve fouten is groter. Niet alleen de efficiëntie en productiviteit stijgen door middel van meertalige werknemers, de verkoop zal ook toenemen. Hoewel er sterk ingezet wordt op Engels blijft de kennis van het Engels bij velen ontoereikend in zeer veel landen over de hele wereld.

10. Marketing

Het is belangrijk dat niet alleen het direct contact met een klant in een meertalige context verloopt maar dat men ook aan de website en de marketing denkt. Door de website te vertalen, neemt het aantal bezoekers toe. Dit zal ervoor zorgen dat het aantal potentiële klanten stijgt, waardoor de verkopen ook stijgen. Men geraakt meer vertrouwd met de onderneming. Iets kopen is namelijk een emotionele beslissing. Men heeft niet enkel aandacht voor het product maar voor alles wat komt kijken bij de aankoop van dit product. Dit wil zeggen dat deze beslissing beïnvloed wordt door een aantal bijkomende factoren, zoals de klantenservice die men geniet. Dit kan zelfs beïnvloed worden door de inrichting van de winkel en door het feit dat de klant zich hier goed bij voelt of niet.

1.1. Klant is koning

Het feit dat de onderneming meerdere talen machtig is, draagt ook bij tot de geloofwaardigheid van de onderneming. Die geloofwaardigheid is vooral belangrijk onder de buitenlandse klanten en partners. Om met hen in contact te komen heeft men een vreemde taal nodig. De taalbarrière verkleint of verdwijnt zelfs waardoor de handelsbelemmeringen kleiner worden en dit heeft een zeer grote economische impact. We zien dat het principe "klant is koning" van toepassing is. Ondernemingen zijn bereid om een andere taal te spreken wanneer ze iets willen verkopen.

Sommige culturen willen liever door moedertaalsprekers geholpen worden. Dit kan leiden tot de nood aan het aanwerven van mensen uit verschillende culturen. Japanners bijvoorbeeld, horen direct of iemand een moedertaalspreker is of niet. Ook mensen uit Duitstalig Zwitserland bijvoorbeeld, worden liever door een Duitstalige Zwitser geholpen dan door een Duitser.

11. Interne communicatie

Voor het interne communicatiebeleid zijn er drie mogelijkheden. Men kan ervoor kiezen om de medewerkers te verplichten twee talen te leren, meestal wordt er dan gekozen voor Engels en Frans. Of men kan zorgen voor een multilaterale vertaling, dit wil zeggen dat men alles vertaalt naar alle talen die gebruikt worden in een onderneming, de Europese commissie hanteert dit beleid. Een derde mogelijkheid is één centrale taal naar een of twee andere talen vertalen, waardoor de vertaling beperkt wordt tot de interne onderneming.

Vaak wordt bij interne communicatie gekozen voor één bedrijfstaal, bijvoorbeeld het Engels. Die bedrijfstaal is een taal die alle medewerkers spreken zodat ze zonder problemen met elkaar kunnen communiceren. Het niveau van kennis dat nodig is, is sterk afhankelijk van de functie.

12. Werkmogelijkheden

Op dit moment is de vraag naar meertalige werknemers, groter dan het aanbod. Zelfs nationale of lokale ondernemingen zoeken werknemers die minstens één vreemde taal spreken. We zien ook dat bedrijven bereid zijn om deze werknemers een hoger salaris aan te bieden, in vergelijking met werknemers die geen vreemde talen machtig zijn. Een grote reden daarvoor is, dat ze door meertalige werknemers aan te nemen kunnen besparen op vertalers en tolken. De vraag van vele bedrijven blijft echter onbeantwoord. Daarom is het belangrijk dat scholen hierop inspelen. Het is namelijk hun verantwoordelijkheid de studenten voor te bereiden op de meertalige vraag.

Veel bedrijven vinden Engels voldoende om zaken te doen. Andere bedrijven willen graag inzetten op de diversiteit van hun cliënteel en zorgen voor een persoonlijke aanpak. In België zien we dat naast een vlotte kennis van het Frans, Nederlands en Engels, de vraag naar Duitstalige en Spaanssprekende werknemers toeneemt.

Voor de rekrutering van meertalige professionals, heeft het bedrijf verschillende mogelijkheden. De taal van de advertentie moet bewust gekozen worden. Het is mogelijk dat men de taal van het land respecteert en men, in het geval van Vlaanderen, een advertentie plaatst in het Nederlands en in de advertentie vermeldt welke talenkennis vereist is. Anderzijds kan men ook de advertentie in de bedrijfstaal plaatsen, in veel gevallen is dit in het Engels. Maar men kan er ook voor kiezen om de advertentie te plaatsen in de taal of één van de talen die de sollicitant vloeiend moet spreken.

13. Privileged monolingualism

In het Verenigd Koninkrijk daalt het bruto binnenlands product en daarin speelt het tekort aan talenkennis een rol. De focus wordt gelegd op Engels, wat voor het grootste deel van Europa wel een vreemde taal is. Men spreekt hier over *privileged monolingualism*. Dit zorgt ervoor dat in de landen waar Engels of andere overheersende talen de moedertaal zijn, het leren van vreemde talen veel minder belangrijk of zelfs bijna onbelangrijk geworden is. Landen zoals het Verenigd Koninkrijk en Spanje behoren tot de landen met de slechtste talenkennis van heel Europa. In Engelssprekende landen wordt vaak geen onderscheid gemaakt tussen vertalers of tolken en professionals uit een ander vakgebied met een uitgebreide talenkennis.

14. De Europese Unie

14.1. De algemene situatie in Europa

Wanneer we de situatie in Europa evalueren, zien we dat er veel verschillende talen worden gebruikt maar er in veel landen een gebrek aan talenkennis is. De Europese bedrijven passen een internationaal beleid toe omdat ze graag op de internationale markt willen toetreden. Dit doen ze onder andere door meertalige websites te maken, samen te werken met anderstalige werknemers, bij het rekruteringsproces aandacht te schenken aan de talenkennis van de kandidaten en door gebruik te maken van taaltechnologiesoftware.

14.2. Barcelona-Objectief

Heel opmerkelijk is dat veel Europeanen vinden dat men in de Europese Unie minstens één vreemde taal moet leren, maar dat is vaak niet het geval. De Europese Unie heeft een beleid opgesteld, genaamd het *Barcelona-Objectief*, in verband met de meertaligheid van haar inwoners, waarin het vastlegt dat iedereen haar "moedertaal plus twee vreemde talen" moet spreken. Meer specifiek gaat het dan om een naburige taal en één andere vreemde taal. Niet alle landen slagen erin dit te verwezenlijken. Het Barcelona-Objectief wordt wel eerder gevolgd in landen waarin de moedertaal een *minderheidstaal* is, zoals Nederland en België. Deze landen hebben zich hier al veel vroeger op toegelegd.

14.3. EU Lisbon Strategy

Naast het Barcelona-objectief werd in de Europese Unie ook de *EU Lisbon Strategy* opgesteld. De Lisbon Strategy liep van 2000 tot 2010. Toen werd het al duidelijk dat de EU een grote kenniseconomie is. Aangezien de doelstellingen van de Lisbon Strategy niet bereikt waren in 2010, werd een vernieuwde versie, namelijk *Europe 2020*, in leven geroepen. In dit beleid geeft men de relatie tussen die kenniseconomie en meertaligheid of een meertaligheidsbeleid weer.

Een van de objectieven van de Lisbon Strategy (en daarna *Europe 2020*) is het makkelijker maken om nieuwe skills te verwerven en de huidige skills te verbeteren door een programma van levenslang leren op te starten. Tot die skills worden dus ook de vreemde talen gerekend. Het is de bedoeling dat de Europese bevolking haar "moedertaal plus twee vreemde talen" leert.

Hierin wordt ook vastgelegd dat er rekening gehouden moet worden met traditionele waarden. Alle Europese talen zijn van gelijke waarde en ze zijn tevens een belangrijk deel van de Europese cultuur en beschaving. Men moet dus respect tonen voor de verschillende taalkundige identiteiten. Meertaligheid wijst dus niet alleen op de competenties om verschillende talen te kunnen spreken maar ook op het gelijktijdig bestaan van verschillende taalgemeenschappen in een bepaald gebied.

14.4. FUEN

In 1949 werd de FUEN, the Federal Union of European Nationalities, opgericht. Dit is een organisatie die zich bekommert om de minderheidstalen in Europa. Dankzij deze organisatie worden de minderheidstalen beschermd. Daarnaast werd er ook een *business platform of multilingualism* opgericht. Dit platform is er voor en door bedrijven. Via deze weg worden er verschillende manieren van nieuwe talen leren gedeeld en zijn ze ook toegankelijk voor ondernemingen.

14.5. European Union Civil Society Platform on Multilingualism

In het European Union Civil Society Platform on Multilingualism wordt alles beslist rond meertaligheid in de Europese Unie. Het Europese Parlement heeft beslist om de parlementsitzingen niet meer te vertalen naar alle 23 officiële talen van de Europese Unie. Dit is echter niet in het voordeel van het Platform. Haar objectieven richten zich juist op het promoten van meertaligheid en om het beleid hierrond verder uit te breiden in het voordeel van de verschillende talen binnen de Unie. Het is echter moeilijk om echt vooruitgang te boeken aangezien het een onderwerp is dat vaak naar achter wordt geschoven en het moet vaak plaats maken voor "belangrijkere" zaken. Het is een politiek project en de meningen erover zijn verdeeld.

“Tegenstanders” van dergelijk beleid beweren namelijk dat meertaligheid een obstakel is en dat het in de weg staat bij het creëren van gelijke waarden binnen de Europese Unie. Het is een heel delicaat issue want één van de belangrijkste waarden van de EU is respect voor de taalkundige diversiteit. Wat het ook moeilijk maakt is dat de deelstaten de beslissingen van de EU soms ondermijnen. Niet iedereen is even grote fan van de Europese Unie en de nationale spirit is soms belangrijker dan de Europese, dat werd helemaal duidelijk bij Brexit. Als de deelstaten zich dus niet houden aan het meertaligheidsbeleid, zal er weinig vooruitgang worden geboekt.

14.6. Monolingual multilingualism versus Hegemonic multilingualism

Er is ook een verschil tussen *monolingual multilingualism* en *hegemonic multilingualism*. Hegemonic multilingualism doelt op het gebruik van slechts de kerntalen binnen de Europese Unie. Monolingual multilingualism duidt op het recht dat iedereen heeft om zijn eigen taal te spreken. Meertaligheid is zeer belangrijk voor de participatie van en de communicatie met de Europese bevolking.

14.7. Eentalige versus meertalige landen

Er zijn ook verschillen te merken tussen landen die officieel eentalig zijn en landen die officieel twee- of meertalig zijn. In de Europese Unie zijn er zes landen waar men officieel meertalig is: België, Finland, Ierland, Cyprus, Luxemburg en Malta. In deze landen wordt er eigenlijk verondersteld dat de inwoners met elkaar kunnen communiceren in één van de landstalen.

Veel Europese landen opteren voor één taal omdat dit bijdraagt tot een nationale identiteit. Deze taal wordt dan gebruikt in de overheidsinstellingen en in het onderwijs. Dit systeem zorgt ervoor dat men verschillende talen vergeet, zoals varianten van de eigen taal, talen van immigranten en talen van buurlanden bijvoorbeeld. Enkele landen, zoals België en Zwitserland, zijn hierop een uitzondering, omdat die eentaligheid daar niet mogelijk is. Eentaligheid heeft zeker veel voordelen. Het vergemakkelijkt de communicatie in het binnenland maar ook met het buitenland.

14.8. Talenhiërarchie

Er werd eerder al gesproken over minderheidstalen. Binnen de Europese Unie, maar ook in de wereld, kan men duidelijk een *talenhiërarchie* zien. Officieel zijn alle talen van de EU gelijk maar in werkelijkheid is dit niet zo. We zien dat meerderheidstalen zoals het Engels, dat aan de top staat, Frans, Spaans, Duits en Italiaans hoger staan in de hiërarchie. De andere talen worden minder gebruikt en staan daarom lager. Maar is dit wel eerlijk? En is dit wel een goede houding? Het is de taak van het Platform om ervoor te zorgen dat de minderheidstalen niet vergeten worden.

Het is wel duidelijk dat het “probleem” dat Engels naar voor geduwd wordt als lingua franca, buiten de controle van de EU ligt. Er wordt wel gezegd: “The more languages compete; the more English will dominate.”⁵

15. Brussel

Brussel is een stad die soms met taalproblemen kampt. De stad zou tweetalig moeten zijn maar Nederlandstaligen kunnen in Brussel vaak niet overal terecht in hun moedertaal. Frans is duidelijk de lingua franca in Brussel. Bedrijven die in Brussel gevestigd zijn, rekruteren nochtans wel mensen die Nederlands, Frans én Engels spreken. De vraag naar Duits, Spaans en Italiaans ligt daar veel lager. De meeste bedrijven maken gebruik van taaltesten om te zien of de vereiste talenkennis effectief aanwezig is. Men vergeet wel vaak de moedertaal, men ziet de kennis van de moedertaal als vanzelfsprekend is.

⁵ Romaine, S. (2013). Politics and policies of promoting multilingualism in the European Union. Language Policy, 12(2), pp.115-137. Geraadpleegd op 6 maart 2020.

15.1. Rol in de Europese Unie

Wanneer men kijkt naar Brussel en de rol van Brussel in de Europese Unie zien we dat de stad een bron van meertaligheid is. We zien dat een taalbeleid een grote invloed heeft in Brussel en vooral op de onderhandelingen die er plaatsvinden. Er is nog steeds geen gelijkheid tussen de verschillende talen bereikt en dat is heel belangrijk. Zo een taalbeleid is een representatie van ideologieën. In een taalbeleid geeft men weer hoe men zou willen dat de situatie is. Dit beleid wordt constant aangepast.

In Brussel zijn er ook geen duidelijke etnische groepen. Niet alleen Vlamingen en Walen wonen samen in Brussel, ook mensen van veel andere verschillende nationaliteiten verblijven er. Dit is deels te wijten aan de tewerkgestelden in de Europese Unie. De keuze van de taal waarin deze mensen met elkaar communiceren wordt meer en meer een politieke en culturele keuze. In Brussel, en zeker in Europese overheden, is het duidelijk dat meertaligheid belangrijk is. Nog belangrijker is het om te kijken hoe men hiermee omgaat.

15.2. Euro-Engels

Euro-Engels is een variant van het Engels met veel technische terminologie, die van het Frans afstamt. We kunnen constateren dat men bij Euro-Engels weinig kijkt naar de correcte uitspraak, men laat de moedertaal de uitspraak beïnvloeden. Het aantal talen dat iemand moet kennen in een bepaalde arbeidsomgeving, hangt af van de situatie en het bedrijf of de instantie waarvoor men werkt. Frans wordt, na het Engels, het meest gesproken. In Brussel is dit sowieso de meest voorkomende taal en binnen Europese overheden wordt Frans ook nog steeds veel gebruikt.

In Brussel, vooral in het Europese kwartier, is er een toename van het gebruik van *Euro-Engels* te merken. In het bedrijfsleven blijft meertaligheid belangrijk maar Euro-Engels begint te domineren ook al wil dit soms zeggen dat men elkaar misverstaat. Er wordt wel gezegd dat talen gelinkt worden aan macht. Men verkiest in Brussel talen die neutraal zijn, daarom wordt er vaak gekozen voor Engels in interacties tussen personen uit verschillende landen waarvan Engels niet de moedertaal is. Op die manier is niemand in het nadeel.

Dit Euro-Engels, gecombineerd met de omgeving in Brussel, zorgt ervoor dat mensen die werken in Brussel, meer wereldburgers worden. Maar door die toename van het Euro-Engels, wordt de situatie steeds eentaliger. Dit kan gevolgen hebben voor de onpartijdigheid in de Europese Unie. Het Engels oefent veel macht uit en dit is zeker zo wanneer we kijken naar de relaties tussen moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers. Die lingua franca is eigenlijk niet neutraal binnen de Europese Unie.

In de arbeidssituatie zien we dat het Euro-Engels domineert, maar de meeste mensen in Brussel gebruiken twee talen op het werk en zelfs twee of drie in hun vrije tijd. In Brussel zien we dat het over het algemeen heel belangrijk is dat men vreemde talen spreekt en in bedrijven is het zelfs noodzakelijk. Dat geldt zeker voor alle publieke instanties en overheden. Toch zien we dat het Euro-Engels de bovenhand neemt.

16. Meertalige profielen

16.1. Multilingual advantage

Er zijn ook studies gedaan rond de invloed van meertaligheid op het leren van een nieuwe taal en of men effectief een *multilingual advantage* waarneemt bij mensen met een *multilingual profile*. Men heeft het dan over de directe effecten van meertaligheid op het leerproces. Die directe effecten komen voort uit vorige ervaringen, meer specifiek de kennis die zij daar opgedaan hebben en hun aanpak bij het leren van een taal. De indirecte effecten stammen ook van vorige ervaringen maar duiden dan vooral op veranderingen die zouden opgetreden zijn in de hersenen door het leren van een nieuwe taal.

16.2. Taalopleidingen

Wanneer er zulke studies gebeuren is het wel belangrijk dat de mate waarin de talen in kwestie op elkaar lijken geëvalueerd wordt. Er zijn ook verschillende dimensies in het leren van een taal: woordenschat, fonologie, grammatica en literatuur. De meertaligheid van de persoon die een nieuwe taal wil leren heeft vooral een invloed op de woordenschat. Indien men een taal leert die een beetje lijkt op een taal die men al kent, zoals Duits en

Deens, dan herkent men woordenschat zeer gemakkelijk. Er is ook nog een ander aspect waarmee men rekening moet houden, namelijk de meertalige achtergrond. Dat wil zeggen dat men rekening moet houden met de volgende factoren:

- De manier waarop men een nieuwe taal geleerd heeft in het verleden, bijvoorbeeld door de omgeving waarin men zich bevond of op school
- De leeftijd van de persoon die een nieuwe vreemde taal wil leren
- De gebruiksfrequentie van de vreemde talen die men verwerft en verworven heeft
- Het aantal vreemde talen die men al verworven heeft

Studies hebben uitgewezen dat meertaligheid wel degelijk een invloed heeft op het leren van een nieuwe taal. Dit wil zeggen dat bedrijven ervoor kunnen kiezen om meertalige werknemers extra op te leiden in een nieuwe taal.

Wanneer men een tweede taal wil leren, is het wel belangrijk dat de kwaliteit van de moedertaal goed is. De verwerving van die tweede taal is erg afhankelijk van de moedertaal en het vaardigheidsniveau dat men hierin bezit. Het is dus belangrijk dat men hier de nadruk op legt in het onderwijs.

Deel 2: Onderzoeksmethodologie

Onderzoeksvraag: In welke mate heeft een bedrijf nood aan taalmanagement?

Ondernemingen krijgen meer en meer te maken met internationalisering en dus met vreemde talen op de werkvloer. Ik wil onderzoeken of men het gebruik van die vreemde talen moet beheren. Om dit te doen zal ik een kwalitatief onderzoek doen. Aan de ene kant zal ik dit doen door een enquête af te nemen bij consumenten, en dus het algemene publiek, over hun percepties en hun wensen naar ondernemingen toe. Hierbij richt ik mijn vragen aan zowel mannen als vrouwen van alle leeftijdscategorieën, zodat ik ook eventuele meningsverschillen tussen de verschillende generaties kan vaststellen. Ik vraag ook telkens naar hun postcode, zodat ik kan zien of de antwoorden representatief zijn voor heel België en niet enkel voor één bepaalde provincie, bijvoorbeeld. Aan de andere kant stel ik een enquête op, gericht op werknemers van ondernemingen waar men minstens één vreemde taal spreekt, om zicht te krijgen op de taalsituatie in die onderneming. De ondernemingen mogen gesitueerd zijn over het hele land, het enige criterium is die vreemde talen factor. Als toevoeging zal ik ook een interview afnemen van Sven Gatz, Minister van Meertaligheid in het Brusselse parlement, om op deze manier ook nog extra inzichten te verwerven. De inzichten die ik wil krijgen tijdens dit interview zijn vooral gericht op de beleidsvorming en het talenlandschap in België en Brussel. Daarnaast heeft Sven Gatz als minister interessante inzichten over het talenonderwijs in de verschillende landsdelen. Eveneens heeft hij zicht op de link tussen meertaligheid en de economie en hij zal mij dus kunnen informeren over de arbeidssituatie, gelinkt aan meertaligheid.

Om een antwoord te krijgen op mijn algemene onderzoeksvraag, splits ik mijn onderzoek op in verschillende deelvragen. Op die manier zal ik ook een beter overzicht krijgen in de verschillende aspecten van meertaligheid in een onderneming. Dit overzicht zal dan volgens mij de nood aan taalmanagement uitdrukken, omdat de verschillende issues die nog rond meertaligheid cirkelen, zich op deze manier vertonen. Taalmanagement kan een manier zijn om deze kwesties te verzachten, te verhelpen of om ze op te lossen. De deelvragen zijn de volgende:

1. Welke invloed heeft de taalkeuze van een onderneming op de klanten?

Bij het uitvoeren van mijn literatuuronderzoek, kwam ik al enkele dingen te weten over meertaligheid in ondernemingen. De teksten die ik gelezen heb, gaven suggesties over de invloed die talen hebben op consumenten. Ik wil graag weten of consumenten effectief beïnvloed worden door de taalkeuze van bedrijven en of ondernemingen zich hiervan bewust zijn dat dit zou kunnen.

Meer specifiek wil ik de invloed op de koopgewoonten van de consument onderzoeken. Zo wil ik concluderen hoe de taalkeuze het koopgedrag van de consument verandert. Daarnaast wens ik de invloed van de taalkeuze op de perceptie die men heeft over de onderneming in kaart te brengen. Deze perceptie is namelijk best belangrijk voor ondernemingen. Daarnaast, kwam ik het begrip "soft power" tegen, daaromtrent wil ik graag weten of dit begrip effectief bestaat, en of het dan eveneens gebruikt wordt door ondernemingen om consumenten te beïnvloeden. Het lokalisatieproces is hier ook aan gelinkt, ik wil onderzoeken of men vertalingen belangrijk vindt in dit proces.

Daarenboven zal er in mijn vragenlijsten worden getest of men vindt dat de klant ook echt koning is, en of de taalkeuze hierin een rol speelt. Verder worden de ervaringen van de onderneming in kaart gebracht, met andere woorden of de onderneming al te maken kreeg met taal- en cultuurbarrières en hoe deze dan aangepakt werden of worden. Zo wil ik graag te weten komen of situaties zoals deze opgenomen worden in een taalmanagementstrategie of iets dergelijks.

Als hypothese zou ik stellen dat consumenten zeker gevoelig zijn aan de taalkeuze van een onderneming, ik leg dan de nadruk op de generaties X, de babyboomers en de generaties daarvoor. Ik kom in mijn persoonlijke leefwereld geregeld tegen dat consumenten zich storen aan het feit dat ze niet aangesproken worden in hun eigen taal.

Verder denk ik ook dat bedrijven hier nog niet genoeg op inzetten. Ik ben ervan overtuigd dat men veel voordeel geniet door het gebruik van vreemde talen maar dat veel bedrijven dit nog niet voldoende benutten. Dit kan

volgens mij verschillende oorzaken hebben, zoals bijvoorbeeld een lage kwaliteit van het onderwijs maar ook de wil van de onderneming. Daarnaast kan de marketing volgens mij ook een mogelijke oorzaak zijn. Naar mijn mening moet de onderneming zorgvuldig evalueren hoe men vreemde talen kan gebruiken om de ervaring van klanten te beïnvloeden en ervoor te zorgen dat deze ervaring positief is.

Daarenboven denk ik dat ondernemingen nog niet volledig op de hoogte zijn van de invloed die taal- en cultuurbarrières kunnen hebben op de consument en dat het belangrijk is voor hen om hierover na te denken. Op die manier kunnen er, denk ik, slechte ervaringen vermeden worden, wat in het voordeel van beide partijen is, de klant en de onderneming.

2. Welke talen moeten aanwezig zijn in een Belgische onderneming?

Wanneer men België analyseert, kan men niet ontkomen aan de tweetaligheid en zelfs de drietaligheid van het land. Ik wil graag weten of men hier genoeg mee neemt in een onderneming of dat men nog uit moet breiden naar andere talen. Daarnaast wens ik te onderzoeken waarom men de gekozen talen toepast. Hierbij wil ik graag de mening van bedrijven maar ook van het algemene publiek. Ik wil ook kennis nemen van de talen waaraan Minister Gatz prioriteit geeft en waarom. Zo zal ik analyseren of dit overeenkomt met de algemene opinie en indien dit niet zo is wil ik de achterliggende redenen hiervan kennen. Daarnaast wil ik ook polsen naar andere talen die men eventueel belangrijk vindt in ondernemingen.

Ik zal onderzoeken of men die talen selecteert omdat men op die manier beter kan communiceren met klanten of dat men kiest voor een minder persoonlijke aanpak en zich houdt aan enkele basistalen. Als toevoeging wil ik graag wat meer inzoomen op de situatie in Brussel. Mijn onderzoek moet de taalkeuzes van ondernemingen kaderen en daarbovenop de achterliggende reden voor die keuzes blootleggen.

Zelf zou ik stellen dat men in België vier talen ter beschikking zou moeten hebben in een onderneming, om te beginnen de drie landstalen, Nederlands, Frans en Duits en als toevoeging natuurlijk het Engels.

Daarnaast veronderstel ik ook dat het voor de onderneming voordelig zou zijn wanneer er in de onderneming nog andere talen gesproken worden om met de klant te kunnen overleggen. Hierbij denk ik dan aan andere talen uit Europa, zoals het Spaans en het Italiaans, onder andere, maar natuurlijk wordt het, voor mij, niet beperkt tot Europa wanneer een onderneming zou beslissen om ook naar andere landen te trekken om haar producten of diensten daar aan te bieden.

In Brussel zou ik zelfs durven stellen dat ondernemingen nog een stapje verder zouden moeten gaan, omwille van de positie van Brussel in Europa. Ik zou denken dat internationale ondernemingen die nauwe banden hebben met de Europese instanties, een brede waaier aan talen ter beschikking zouden moeten hebben. Het zou natuurlijk ook aangenaam zijn voor de kleinere landen als deze talen ook vertegenwoordiging zouden krijgen maar dan wordt het wellicht wat te ingewikkeld.

3. Hoe passen minderheidstalen in het plaatje?

Minderheidstalen zijn meer en meer aanwezig in moderne samenlevingen en ook omwille van de vluchtelingen crisis van de afgelopen jaren, is het aantal immigrantentalen toegenomen. Ik wil weten wat men verstaat onder minderheidstalen en immigrantentalen omdat ik wil testen of het oordeel dat men heeft over deze talen vertroebeld wordt door discriminatie of dat men eerder een brede kijk heeft hierop.

Ik zou willen onderzoeken of men deze talen als een troef kan inzetten in ondernemingen. Bijkomend zal ik peilen wanneer deze talen voordelig kunnen zijn en of dit misschien ook een invloed zou kunnen hebben op de huidige werkgelegenheid. Ik wil ook nagaan of het negatieve oordeel dat sommigen hebben over deze talen in hun privéleven ook doorgetrokken wordt naar de werkvloer. Daarnaast zal ik bestuderen of men het nodig vindt dat de werknemers de taal van het land waarin ze werken kennen of niet.

De reden waarom ik dit wil onderzoeken, is omdat ik denk dat dit punt nogal politiek gevoelig ligt. Ik verwacht daarom ook heel uiteenlopende reacties. Deze reacties zullen naar mijn mening zeker niet allemaal positief zijn. Er gaat veel discriminatie en zelfs racisme gepaard met zulke issues en volgens mij zal ik een tendens zien, die bewijst dat dergelijke discriminatie nadelige gevolgen kan hebben voor ondernemingen en voor de samenleving. In veel gevallen zal men zich, volgens mij, laten beperken door zulke inzichten en denkwijzen. Ik vraag me af of men kan afstappen van het vooroordeel dat men heeft om te erkennen dat er effectief situaties zijn waarin deze talen nuttig gebruikt kunnen worden.

Zelf ben ik van mening dat er ook veel voordelen gepaard gaan met het inzetten van minderheidstalen en immigrantentalen. Ik veronderstel dat dit positieve gevolgen kan hebben op allerlei verschillende vlakken, zowel op het vlak van globalisering en internationalisering als op het vlak van werkgelegenheid. Zo denk ik dat het ook een positief maatschappelijk effect heeft.

4. Wat is de algemene perceptie van het Engels?

Het Engels is een zeer universele taal die meer en meer gebruikt wordt. Ik wil peilen of men deze trend positief of negatief vindt. Hiermee wens ik vooral te onderzoeken hoe men zich zou voelen moest men enkel benaderd worden in het Engels. Dit zou met andere woorden moeten uitwijzen of men die communicatie in het Engels voldoende vindt. Ik wens ook de mening van de minister op te nemen en hem te vragen of hij hierbij een verschil in het gedrag van de mensen merkt, alsook of hij problemen opmerkt hierrond.

Er wordt ook gesproken over privileged monolingualism. Ik wil weten of men vindt dat dit effectief aanwezig is en hoe men zich hier bij voelt. Daarnaast verwacht ik inzicht te krijgen dat zal uitwijzen of men vindt dat dit enkel in Engelstalige landen aanwezig is, of ook in andere landen. Via dit onderzoek zou ik dan graag observeren wat de invloed hiervan is op de gemoedstoestand van Belgische werknemers en de Belgische bevolking.

Eveneens steken veel varianten van het Engels de kop op, zoals het Realistisch Engels en het Euro-Engels. Ik wil weten of hier meer waarde aan gehecht wordt dan aan het echte Standaard Engels. Zo wil ik een beeld krijgen hoeveel waarde men hecht aan correct Engels en een degelijke uitspraak van het Engels. Indien men die laatste twee factoren belangrijk vindt, zal dit ook gevolgen met zich meebrengen met betrekking tot die varianten. Sommige experts vinden dat men dit moet doortrekken naar het onderwijs, maar denken de bedrijfswereld en de mensen hier wel hetzelfde over? Hoe ziet minister Gatz dit? Dit wil ik zo goed mogelijk proberen aan te kaarten.

In een hypothese zou ik stellen dat men de grote opkomst van het Engels niet noodzakelijk als iets negatiefs ziet, maar dat dit misschien wel negatieve gevolgen kan hebben op het gevoel van de mensen. Met vragen over dat privileged monolingualism, hoop ik te peilen hoe men zich hierbij voelt en of men het dus eerlijk vindt dat niet-Engelstalige landen moeite moeten doen om Engels te spreken en te beheersen en de mensen uit Engelstalige landen genoeg kunnen nemen met hun moedertaal. Ik zou, uit eigen ervaring, durven zeggen dat landen zoals Frankrijk en Spanje ook zulk privileged monolingualism genieten, misschien zelfs nog meer dan Engelstalige landen.

Ik zou ook durven zeggen dat die varianten van het Engels, niet zo positief zijn. Realistisch Engels houdt in dat er fouten gemaakt mogen worden. Ik denk dat het niet professioneel overkomt indien men, in contacten met klanten of met eender wie in een bedrijfscontext, fouten zou maken, vooral in de schriftelijke communicatie. Daarnaast denk ik dat men het niet eens zal zijn met de uitspraak van experts en dat men zal zeggen dat het Standaard Engels moet worden onderwezen.

Verder vermoed ik dat de uitspraak, die bij Euro-Engels veel minder belangrijk is, toch ook wel een substantiële rol speelt in de communicatie. Volgens mij, zal men het erover eens zijn dat het Engels toch zeker verstaanbaar moet zijn. Indien men hier heel laks in zou worden, zal verstaanbaarheid naar mijn mening een moeilijk punt worden. De uitspraak is voor bepaalde bevolkingsgroepen moeilijker dan voor anderen, maar ik denk dat men nog steeds zijn best moet doen.

5. In hoeverre strookt het talenonderwijs met de behoefte aan meertaligheid op de arbeidsmarkt? Bijkomend wil ik de rol van het onderwijs testen. Ik zou willen nagaan welke onderwijsniveaus de grootste verantwoordelijkheid dragen in het taalonderwijs. Worden er op dit moment voldoende talen aangeboden in het onderwijs of kan men nog andere talen toevoegen aan het curriculum? Vindt men het onderwijs van voldoende kwaliteit om aan de vraag van de arbeidsmarkt te voldoen? Zo niet, wat zou de reden hiervoor kunnen zijn? Wat zou er beter of anders kunnen?

In België ligt het nogal ingewikkeld aangezien de bevoegdheden voor onderwijs verdeeld zijn over de gemeenschappen. Ik wil weten of het onderwijs hetzelfde niveau heeft in de verschillende gemeenschappen. Indien dit niet het geval is, wil ik graag weten wat de oorzaak daarvan zou kunnen zijn en wat daar effectief de oorzaak van is.

Ik ga ervan uit dat men het secundair en het hoger onderwijs aanduidt als belangrijkste factoren in het talenonderwijs. Daarnaast denk ik dat men zal zeggen dat er in het onderwijs al een mooi aanbod is naar vreemde talen toe. Men zal wellicht nog enkele talen willen toevoegen. Ik verwacht hier dan wereldtalen te lezen.

Zo veronderstel ik ook dat men het erover eens zal zijn dat het taalniveau nog niet voldoende is om aan de vraag van de arbeidsmarkt te voldoen, onder andere door te weinig aandacht te schenken aan de talen in bepaalde studiegebieden. Minister Gatz zal volgens mij bevestigen dat de gemeenschappen nog niet even ver staan op het gebied van talenonderwijs.

6. Wat is de invloed van een meertaligheidsbeleid op ondernemingen?

Er zijn op dit moment verschillende beleidsvormingen opgesteld door onder andere de Europese Unie en door de Brusselse minister van meertaligheid. Zien we op dit moment dat deze initiatieven voldoen in de realiteit? Ik wil België hierin positioneren en dus de situatie in België kunnen evalueren: zijn de doelstellingen bereikt? Eveneens wil ik aankaarten waarom er moeilijkheden zijn op dit vlak en wat de oorzaak van die moeilijkheden is.

Daarnaast zou ik graag weten, wie hierover zou moeten of mogen beslissen, met betrekking tot ondernemingen. Moet dit in de handen liggen van de bedrijven of moeten de Belgische of Europese instellingen hierover beslissen en ondernemingen hierin ondersteunen? Zijn deze initiatieven bindend voor ondernemingen of niet?

Ik wil ook een zicht krijgen op België in vergelijking met de overige Europese landen. Doet België het beter of slechter? Waaraan ligt dit? Zou de situatie anders zijn als België geen meertalig land was?

Ik denk dat de Europese Unie goede bedoelingen heeft met de initiatieven die ze op dit moment onderneemt maar dat veel mensen de initiatieven niet kennen, omdat hier vrij tot zeer weinig mee gebeurt. Ik vermoed dat mijn onderzoek zal uitwijzen dat ze niet streng genoeg zijn. Volgens mij zal men aangeven dat er een beleid opgesteld zou mogen worden op Europees niveau, omdat dan alle lidstaten hieraan moeten voldoen, of op nationaal niveau. In België verwacht ik dat men in de regering andere prioriteiten zou stellen en dat dit dan zeer weinig aandacht zou krijgen. Ik denk dat men zal zeggen dat men op Europees niveau of op bedrijfsniveau, efficiënter hierrond zal kunnen werken.

Daarnaast denk ik dat men zal zeggen dat België het op dit moment wel goed doet, beter dan andere landen in Europa en zelfs wereldwijd. Waarschijnlijk zal een van de oorzaken zijn dat België een meertalig landschap vormt waardoor vreemde talen toegankelijker zijn. Volgens mij zal mijn onderzoek bevestigen dat als de gemeenschappen uit België onafhankelijk zouden zijn, de situatie anders en negatiever zou zijn.

7. Wat is de rol van de humanresourcesafdeling in taalmanagement?

Verder wil ik de rol van de humanresourcesafdeling omtrent meertaligheid onderzoeken. Ik wil graag begrijpen wat de taken zijn van de humanresourcesverantwoordelijken en of deze afdeling in realiteit bijvoorbeeld zorgt voor extra opleidingen of voor een effectieve taalmanagementstrategie.

Als onderdeel daarvan wil ik ontdekken of men ervan overtuigd is dat een meertalig voordeel bestaat of niet. Indien dit het geval is, wil ik analyseren of dit voordeel positief gebruikt kan worden in een onderneming en of dit ook echt gedaan wordt. Indien dit gebruikt wordt of zou moeten worden, dan is dit deel van de verantwoordelijkheid van de humanresourcesafdeling om dit te organiseren.

Daarnaast beschouw ik een taalmanagementstrategie en dus taalmanagement als de verantwoordelijkheid van de humanresourcesafdeling. Ik wil zicht krijgen op ondernemingen in België en nagaan of zij zo'n taalmanagementstrategie gebruiken. Hier wil ik dan nog specifiek op ingaan door te bekijken waarop de focus ligt en of deze uitgebreid genoeg is om de werknemers te ondersteunen.

Ik wil ook inzicht krijgen in het rekruteringsproces en de manier waarop men meertalige professionals aanwerft. Dit is een belangrijke verantwoordelijkheid van de humanresourcesafdeling en een belangrijke stap in het bevorderen van meertaligheid in ondernemingen. De vraag naar meertalige professionals wordt groter, volgens mij, door verschillende factoren zoals de internationalisering en ik wil bestuderen hoe men dit aanpakt.

Ik zou durven stellen dat er omtrent taalopleidingen niet zo veel gedaan wordt in ondernemingen. Ik denk dat men eerder opleidingen voor andere vakgebieden voorziet. Daarom maakt men naar mijn mening niet echt gebruik van dit meertalig voordeel, zoals men dit zou kunnen uitspelen. Het is ook een investering op korte en lange termijn en volgens mij worden er momenteel andere prioriteiten gesteld.

Ik veronderstel ook dat een taalmanagementstrategie vaak niet echt opgesteld wordt. De strategie zal ofwel impliciet gekend zijn ofwel wordt dit zonder afspraken geregeld en is het dus de verantwoordelijkheid van de werknemers, als individuen. Dit zou wel eens negatieve gevolgen kunnen hebben en het kan er bijvoorbeeld onprofessioneel of zelfs respectloos uitzien, indien de werknemer hierin verkeerd handelt.

Mijn bevraging over het rekruteringsproces zal volgens mij uitwijzen dat men vooral op basis van de talenkennis mensen rekruteert en dat men slechts heel af en toe mensen zal aanwerven omwille van een welbepaalde moedertaal.

8. Waarom heeft een onderneming dan nood aan taalmanagement?

Ten slotte wens ik met de resultaten uit alle andere vragen, een antwoord te vormen op deze vraag. Indien bedrijven, individuen of consumenten op problemen stuiten op het vlak van meertaligheid zouden deze behandeld kunnen worden door een taalmanagementstrategie uit te werken.

Met de antwoorden op de voorgaande vragen, zou ik graag een voorstelling maken van wat er precies mist of niet mist in ondernemingen in België op het vlak van talen en hoe men hierin kan verbeteren. Naargelang de aard van de antwoorden, positief of negatief, zal ik dan kunnen bepalen of men nood heeft aan taalmanagement en waarom precies.

Ik verwacht te merken in mijn onderzoek dat er nood is aan taalmanagement omdat men een balans van de competenties van de werknemers moet opmaken. Zo zullen volgens mij veel ondernemingen niet goed genoeg op de hoogte zijn van die competenties en zal taalmanagement ervoor zorgen dat er een overzicht is.

Bedrijven zullen in het algemeen, naar mijn mening, geen strategie of geen uitgebreide strategie uitgewerkt hebben in verband met taal ofwel zal deze strategie volgens mij niet alle belangrijke elementen opnemen. Zo worden er volgens mij veel vergeten, zoals marketingcampagnes en taal- en cultuurbarrières.

Resultaten

De volgende stap in mijn onderzoek, was het uitvoeren van de field research. Ik heb mijn bevestigingen via verschillende kanalen verspreid en gelukkig voldoende reacties gekregen, om een evenwichtig beeld te krijgen en hier conclusies uit te kunnen trekken. De reacties die ik gekregen heb waren uitermate interessant en dus zeker nuttig in mijn poging om mijn onderzoeksvraag te beantwoorden. Aanvullend was mijn interview met minister Sven Gatz een enorme meerwaarde. Hiermee kon ik de verworven informatie uit mijn bevestigingen aanvullen met de opinie van een expert, aangezien Sven Gatz Minister van Meertaligheid is in Brussel. Ik ben heel blij mijn bevindingen te kunnen delen.

1. Welke invloed heeft de taalkeuze van een onderneming op de consumenten?

Uit mijn onderzoek is gebleken dat Belgische ondernemingen dagelijks te maken krijgen met vreemde talen. Deze vreemde talen zijn van groot belang voor een onderneming omdat de taalkeuze van de onderneming invloed heeft op de consumenten. Meer specifiek wordt deze taalkeuze verwerkt in het lokalisatieproces, dat rekening houdt met belangrijke factoren zoals de culturele achtergrond van de klant. We begrijpen ook dat Engels een grote rol speelt en dat men het niet noodzakelijk negatief vindt, wanneer men benaderd wordt in het Engels maar anderzijds toont het onderzoek aan dat men door de communicatie accommodatietheorie toe te passen, enkel positieve reacties van de consumenten opwekt. Men kan hierdoor het aankoopgedrag van de consument beïnvloeden en eveneens de mond-tot-mondreclame ten opzichte van de onderneming en het product of de dienst. Het is dus belangrijk om vanuit marketingperspectief na te denken over de taalkeuze.

Uit mijn onderzoek blijkt dat het lokaliseren van de producten belangrijk is voor de consument. Het lokalisatieproces is van betekenis om consumenten op een nieuwe markt aan te trekken. Zo wordt er rekening gehouden met de culturele verschillen en worden deze overbrugd. Dit blijkt uit de antwoorden van mijn individuele bevestiging alsook uit mijn bedrijfsbevestiging. Wanneer we dan de rol van vertaling in dit proces beoordelen, zien we dat 86 procent van de bevestigden die vertaling uitermate belangrijk vinden. In bedrijven zien we dezelfde tendens.

In mijn bevestiging merk ik dat Belgische mensen het in 35 procent van de gevallen, niet echt wenselijk vinden, benaderd te worden in het Engels. 40 procent staat hier dan weer neutraal tegenover. Er is wel duidelijk een verschil te merken in leeftijdscategorieën. Generatie Y en jonger ondervinden hierbij in verhouding minder problemen dan de voorgaande generaties. Minister Gatz merkt hetzelfde op. Volgens hem heeft het allemaal te maken met de taalgevoeligheid⁶ van de mensen. Oudere generaties bezitten deze gevoeligheid over het algemeen nu eenmaal minder.

Ondanks het feit dat er geen extreem negatieve reacties zijn op benaderd worden door een onderneming in het Engels, ervaar ik in mijn onderzoek dat de klant aanspreken in de moedertaal wel heel positieve gevolgen heeft. Iets minder dan 90 procent van de bevestigden hecht toch enige waarde aan geholpen worden in de eigen taal, waarvan 56 procent dat zelfs héél belangrijk vindt. Aan de hand van mijn resultaten kan ik oordelen dat vier vijfde van de consumenten meer geneigd is iets aan te kopen bij een onderneming waar men service aanbiedt in de moedertaal. Sterker nog, men zal niet alleen sneller geneigd zijn tot een aankoop, maar ook tot het aanbevelen van de onderneming of de producten of diensten die de onderneming aanbiedt. De inspanningen die een onderneming levert om de taal van de klant te spreken worden door 99 procent van de bevestigden als positief of respectvol ondervonden en hebben dus enkel positieve gevolgen. In ondernemingen herkent men die positieve invloed ook in de perceptie en het gevoel van de klant, wat geuit wordt in reviews of evaluaties. Vanuit marketingperspectief is het dus belangrijk om hierover bewuste keuzes te maken. Een significant deel van de bedrijven denkt hierbij ook aan de website en de marketingcampagnes. Er is echter nog steeds een percentage

⁶ Taalgevoeligheid duidt op het vermogen om taal intuïtief aan te voelen. Het gaat hier dan over het onmiddellijk aanvoelen of iets grammaticaal correct of in de juiste stijl geschreven is. Anderzijds duidt het ook op aanvoelen welke taal belangrijk is, in welke situatie en het vermogen om in te schatten wanneer men dan best overschakelt.

van de ondernemingen waar gekozen wordt voor een English-Onlystrategie. Andere ondernemingen denken hierbij aan de taal van de klant.

Zowel consumenten als de ondernemingen bevestigen dat het belangrijk is om de klant op de eerste plaats te zetten en in dit geval het taalgebruik aan hem of haar aan te passen. Op die manier vergemakkelijkt de communicatie met de klant, dit draagt allemaal bij tot de ervaring die de klant beleeft bij de onderneming en het kan ervoor zorgen dat, indien de ervaring positief is, deze klant terugkomt.

Door te kiezen voor communicatie in een bepaalde taal, worden bepaalde klanten aangetrokken en wordt zo de doelgroep bepaald. Indien men de taalkeuze niet opneemt in de marketingstrategie, kan dit leiden tot het niet bereiken van de gewenste doelgroep. In België kan het gebruik van Frans alleen, ervoor zorgen dat Nederlandstalige klanten wegblijven. Natuurlijk geldt dit niet voor iedereen, maar men moet rekening houden met de gevoeligheden van mensen en bewust omgaan met talen om niemand af te schrikken en iedereen een welkom gevoel te geven.

De onderneming kan een "soft power" uitoefenen op de klant maar om dit te kunnen doen, moet de taalkeuze grondig overwogen worden. Men zou bewust moeten omgaan met beslissingen over taalkeuze, omdat deze er voor zouden kunnen zorgen dat het product of de dienst goed opbrengt. Men kan ervoor kiezen om niet te handelen in de taal van de klant, maar het is belangrijk dat dit dan goed onderbouwd wordt.

Ook is 90 procent van de ondernemingen ervan overtuigd dat de *soft power*, die in de literatuurstudie besproken wordt, echt bestaat. Men weet dus dat men klanten beter en sneller kan overtuigen van de onderneming en het product wanneer men de klant benadert in de moedertaal. Toch wordt deze strategie in de helft van de gevallen niet bewust toegepast. Er werd aangegeven dat er te weinig mensen zijn met de nodige taalkennis in de onderneming om dit te kunnen verwezenlijken. Een andere verrassende reden gaf aan dat het niet wenselijk is om de verkoper de taal van de klant te laten spreken omdat deze dan in zijn of haar nadeel is, omdat hij moet communiceren in een vreemde taal. Ook wordt er gezegd dat het niet mogelijk is om iemand in dienst te nemen voor elke taal. En sterker nog, ondanks dat men zegt dat die soft power echt bestaat, verkiest men soms toch gewoon het Engels. Iedere onderneming is natuurlijk vrij om te kiezen hoe ze dit aanpakt. Het is echter wel zo dat wanneer men hier een plan voor uitwerkt, men toch meer kan verwezenlijken dan zich er gewoon bij neer te leggen dat "men niet in alle talen kan communiceren". Het is belangrijk zicht te krijgen op de onderneming en nog belangrijker, de consument. De persoonlijke voorkeuren van de consumenten moeten hiervoor in kaart gebracht worden.

Taalmanagement kan ervoor zorgen dat de taalkeuze van de onderneming gemakkelijker wordt. Zo kan men gericht marketingcampagnes opstarten en weet men welke invloed de taalkeuze zal hebben op de klanten. Op deze manier heeft men zicht op de gevolgen van de communicatie en kan men deze gevolgen beter positief beïnvloeden. Hiervoor zou de onderneming wel een onderzoek moeten doen naar onder andere nieuwe markten en hun cliënteel. Zo kan men ook de soft power optimaal benutten, zonder kansen mis te lopen. En wordt ook de gewenste doelgroep aangetrokken.

Eveneens wijst mijn onderzoek uit dat zeker de helft van de ondernemingen wel eens te maken krijgt met taal- en cultuurbarrières. In 20 procent van de gevallen wordt hier ad hoc mee omgesprongen. In een ander gedeelte van de gevallen biedt de onderneming taalopleidingen aan om beter voorbereid te zijn op contacten met andere landen en andere culturen. In 40 procent van de ondernemingen worden er enkele dingen aangehaald, onder andere dat de onderneming een nultolerantie heeft voor racisme, seksisme en dergelijke. Zulke stellingen vormen wel goede doelstellingen op zich, maar blijven redelijk vaag en geven geen verklaring over de manier waarop deze barrières aangepakt zouden moeten worden. Vaak blijkt ook dat de individuele werknemer hier verantwoordelijk voor is. Wanneer de werknemer ondersteund wordt door een beleid of een strategie in zulke gevallen, zal het duidelijker zijn hoe men hiermee moet omgaan en zal het welzijn van de werknemer toenemen omdat hij niet meer persoonlijk verantwoordelijk is voor het oplossen van die problemen. Deze taal- en

cultuurbarrières hebben namelijk een invloed op het contact en de relatie met de klant. Indien die barrières niet op een correcte manier aangepakt worden, kan dit negatieve gevolgen hebben voor de onderneming.

Het is daarom belangrijk dat de werknemers goed op de hoogte zijn van manieren om dit aan te pakken.. De werknemers moeten hierin ondersteund worden door de onderneming. Via taalmanagement worden werknemers in de eerste plaats gestuurd zodat ze interacties met andere culturen en in vreemde talen kunnen organiseren. Op die manier worden taal- en cultuurbarrières zoveel mogelijk geminimaliseerd. Indien deze dan toch zouden voorvallen, kan men dit dankzij het taalmanagement beter opvangen en worden werknemers gestuurd in de juiste richting.

De taalkeuze van een onderneming hangt nauw samen met de marketing van de onderneming. Dat werd gezegd in mijn interview met minister Gatz. Men houdt hierbij rekening met vraag en aanbod van de markt en de taalkeuze wordt daar direct aan gelinkt. Zo zijn er bijvoorbeeld ondernemingen in Brussel, waar men afficheert in het Arabisch en in het Frans. Dit geeft naar klanten toe aan wie er welkom is in de winkel. Men moet hier wel voorzichtig mee omspringen omdat Nederlandstalige klanten daardoor het idee zouden kunnen krijgen dat zij niet welkom zijn. Dit bewijst dat de taalkeuze uitnodigend werkt naar een bepaalde doelgroep en afhankelijk van de taal die men kiest trekt men dus een welomschreven doelgroep aan. Het is voor een onderneming cruciaal om hierover bewust na te denken, zodat men niemand ongewild uitsluit.

Minister Gatz ziet ook dat men, meer dan vroeger, in Brussel de taal aanpast aan de klant. Vroeger was het namelijk zo dat men Frans sprak in Brussel en Nederlandstalige klanten werden bijna afgewezen, indien zij zich niet zouden aanpassen. Het feit dat men nu meer inspanningen levert, is gelinkt aan hoffelijkheid maar ook aan een commerciële kans van klantenbinding. Men is bewuster geworden, dankzij de groeiende taalgevoeligheid. Zelf hecht de minister daar ook veel waarde aan. Hij zegt dat hij steeds zal laten merken, in België en Brussel, dat hij een Nederlandstalige klant is en hoopt in die taal geholpen te worden. Vroeger kon men daar erg moeilijk over doen, dit kan nu soms nog voorkomen maar het gebeurt zeer weinig. Indien men geen inspanningen doet om hem te helpen in het Nederlands of om tot een compromis te komen, blijft het voor hem zeker onaangenaam. Indien hij merkt dat er wel inspanningen geleverd worden maar hij merkt dat het niet zo vlot verloopt, vindt hij het geen probleem om zichzelf aan te passen of om tot een compromis te komen. Die gevoeligheden liggen bij iedereen anders en alles hangt ook af van de ingesteldheid van de persoon en of deze vindt dat men in België absoluut in de twee belangrijkste talen geholpen moet kunnen worden.

2. Welke talen moeten aanwezig zijn in een Belgische onderneming?

In België worden de drie basistalen, Nederlands, Frans en Engels, als belangrijkste talen in ondernemingen aangeduid. Deze talen worden namelijk het meest gesproken. Men vindt dat Duits eigenlijk ook aanwezig moet zijn, maar de interessante tendens die daar te zien is wijst uit dat ondanks men vindt dat Duits gekend zou moeten zijn, men eigenlijk weinig moeite doet om de taal te spreken of te leren. Diezelfde tendens is te zien in andere landen van Europa, waar men vindt dat vreemde talen leren belangrijk is, maar waar in praktijk zeer weinig of geen vreemde talen geleerd worden. In Brussel verwacht men zelfs een perfect tweetalige omgeving. Het Spaans en het Italiaans worden ook aangeduid als talen die belangrijk zouden kunnen zijn, maar om in België uit te kunnen groeien tot een grotere onderneming, zijn vooral de basistalen essentieel.

Meertaligheid moet aanwezig zijn in een onderneming, zo oordeelt een overduidelijke meerderheid. Bij het evalueren van welke talen er dan precies aanwezig moeten zijn, wordt er in de eerste plaats Engels aangeduid door 88 procent van de bevrageden. Frans en Nederlands worden allebei door vier vijfde van de ondervraagden aangeduid als bijkomende talen die ook van belang zijn in een Belgische onderneming. Duits zou volgens net iets minder dan de helft van de bevrageden ook gesproken moeten worden. Wanneer we naar de bedrijfsbevraging kijken, zien we dat er nog een kleiner percentage voor Duits kiest.

Minister Gatz ervaart dat in België nog steeds het Frans, het Nederlands en het Engels de belangrijkste talen zijn. Deze talen worden dan ook gewoon het meest gesproken. Engels is echter een verschijnsel dat pas de laatste 5 à 10 jaar opgekomen is. Het is natuurlijk niet de bedoeling om andere talen uit te sluiten maar op de arbeidsmarkt worden deze het meest gevraagd. Verrassend genoeg spreekt hij hier niet over het Duits.

De minister wordt wel vaak aangesproken over het Duits. De Belgische bevolking ziet Duits toch als een belangrijke taal en vraagt zich af of deze niet belangrijker is dan het Engels in België en of men hier dan niet meer aandacht aan zou moeten besteden. Wettelijk gezien is het zo dat Duits een belangrijkere positie inneemt dan het Engels, maar in de realiteit ligt dit anders. Zeker als we de cijfers bekijken en vergelijken hoeveel procent van de bevolking Engels spreekt en dit dan tegenover de cijfers leggen van het aantal Duitssprekenden.

Andere talen die naar voor worden geschoven, zoals het Spaans en Italiaans, worden door maar een zeer klein percentage van de bevroegden aangeduid. Wat interessant is, is dat er ook een significant gedeelte van de bevroegden, ongeveer 35 procent, vindt dat men moet kijken naar de markten waarin men actief is of wil zijn en dus de taal van de consument moet spreken. Dit is vergelijkbaar met de mening in bedrijven.

Zo zegt 75 procent dat men moet kijken naar de taal van de klant en deze zou dan ook opgenomen moeten worden in de onderneming. Als men echt wil groeien als onderneming, denkt minister Gatz dat men best de toevlucht neemt tot de standaardtalen maar eender welke taal die toegevoegd wordt, is een positieve extra voor de onderneming. Zo is het ook mogelijk om meer mensen aan te trekken en om uit te breiden, mogelijk ook naar het buitenland.

Brusselse bedrijven vragen al langere tijd werknemers die de twee talen, Nederlands en Frans, spreken. Nu wordt het Engels daar meer en meer aan toegevoegd. Vreemde talen worden nu ook echt als een sterkte gezien in een onderneming. Dit is vergelijkbaar met wat minister Gatz aangeeft. Vroeger werden talen als een probleem gezien, als een conflict. Nu zien we meer en meer een positieve evolutie, vooral bij de jongere generatie, beginnend bij Generatie Y. De generatie van de babyboomers had en heeft vaak nog een overheersende negatieve *taalgevoeligheid*. Die taalgevoeligheid is in positieve zin veranderd.

Men zag taal als een identiteit en men hield hier sterk aan vast. In Brussel is dit zeer sterk te merken, dat het spreken van meer talen wordt nu gezien als een manier om met meer mensen te communiceren maar ook als een voordeel ten opzichte van andere landen, waar men slechts één taal spreekt. Dit geheel heeft een maatschappelijk positief effect.

Bedrijven beschikken over een taalvrijheid. Zij zijn vrij om te kiezen welke taal of talen gebruikt worden in de onderneming. De overheden willen vreemde talen bevorderen, ook in de bedrijfswereld. Daarbij gaat het over alle talen. Maar het is belangrijk dat men een selectie maakt omdat er anders geen overzicht meer is en er spraakverwarring wordt gecreëerd. De onderneming moet bekijken welke talen er nodig zijn in de onderneming en nog belangrijker, evalueren waarom deze nodig zijn. Er moet een reden verbonden zijn aan het willen introduceren van een taal. In de bedrijfswereld zal dit altijd gelinkt zijn aan economische en communicatieve waarde. Een overvloed aan vreemde talen zorgt voor een gebrek aan overzicht en belemmert het beheren van de talenrepertoire van de onderneming.

Men moet de taalkeuze in ondernemingen pragmatisch aanpakken. Minister Gatz vindt dat het belangrijker is om zich te beperken tot de meest belangrijkste gesproken talen, in België zijn dat dan Nederlands, Frans en Engels. Afhankelijk van de onderneming kunnen daar nog één of meerdere talen aan toegevoegd worden. Voor ondernemingen is echter de economische en communicatieve waarde van een taal prioriteit en deze liggen nu eenmaal hoger bij de standaardtalen.

Ondernemingen hebben nood aan taalmanagement omdat ze op die manier kunnen analyseren welke talen er nodig zijn in de onderneming. Ze kunnen peilen waar de onderneming actief is en in welke taal men wenst te communiceren met de gewenste doelgroep. Men krijgt dan zicht op tekorten aan talenkennis en men kan op die manier bijvoorbeeld starten met opleidingen om deze kloof op te vullen.

3. Hoe passen minderheidstalen in het plaatje?

Minderheidstalen vormen ook een deel van het talenlandschap. Men is hier echter niet altijd positief over. Deze talen worden in veel situaties vermeden. De redenen die men daarvoor veel aanhaalt, zijn van discriminerende en zelfs racistische aard.

Over minderheidstalen, zijn de meningen verdeeld. De helft van de bevraagden, zowel de individuen als bedrijven, vindt dat men deze talen moet aanvaarden in ondernemingen. De andere helft van de mensen zegt dat dit niet moet. Men is het er wel, voor een groot deel, over eens dat de situatie op dit moment uitwijst dat deze talen nog niet aanvaard worden.

De meest voorkomende redenen van de tegenstanders, zijn van discriminerende en zelfs racistische aard. Men houdt geen blad voor de mond om uit te drukken dat men vindt dat deze talen absoluut niet gebruikt mogen worden in ondernemingen. Bij de bedrijfsbevragingen is er wel een interessante tendens te zien. De antwoorden zijn van minder extreme aard. Men drukt zich hier voorzichtiger uit. In plaats van rechtuit te zeggen dat men minderheidstalen niet wil zien of horen in ondernemingen, zegt men dat er *beter gefocust wordt op de landstalen*. Andere redenen die aangehaald worden, impliceren dat deze talen zeer weinig gebruikt worden of dat alles in het Engels gedaan wordt alsook dat er teveel minderheidstalen zijn voor een klein land als België en dat dus niet alle talen gebruikt kunnen worden.

Men zou immigrantentalen ook eigenlijk niet in ondernemingen willen tegenkomen, terwijl deze wel nuttig kunnen zijn voor ondernemingen. Zo kan men bijvoorbeeld gemakkelijker communiceren met andere markten en landen om de producten of diensten ook daar te verkopen. In informele situaties, zoals onder collega's, zal men de moedertaal blijven spreken. Het is vanuit economisch perspectief ook zeker kortzichtig om door bekrompen inzichten bepaalde talen te bannen. Men kan hierdoor kansen mislopen. Minderheidstalen worden wel effectief gebruikt in ondernemingen, vaak tussen collega's en om de communicatie te vereenvoudigen. Heel af en toe worden deze talen gebruikt als economische waarde.

Bij de vraag wat men precies verstaat onder immigrantentalen, werden veel verschillende antwoorden voorgelegd. In de meeste gevallen, gaf men echt specifieke talen aan. Hieruit maak ik op dat men eerder naar de talen die mensen met een andere huidskleur spreken, kijkt in plaats van naar de taal die door de bevolking van eender welke niet-Belgische origine gesproken zou kunnen worden. Men haalt in de meeste van die gevallen niet-Europese talen aan, zoals onder andere Arabisch en Turks, terwijl immigrantentalen in België ook bijvoorbeeld wijzen op het Italiaans en op de Scandinavische talen.

Deze minderheidstalen maken echter maar een klein deel uit van het talenlandschap in België. Men heeft vaak een verkeerde indruk, volgens minister Gatz. Zo zegt hij, dat men denkt dat er in Brussel meer Arabisch gesproken wordt dan Nederlands bijvoorbeeld. De taalbarometers die men opmaakt van de taalsituatie in België en in Brussel bewijzen dat deze talen steeds onder de 10 procent blijven. Daarnaast is het ook zo dat deze talen nauwelijks nog op zichzelf gebruikt worden. Men hoort ze vaak samen met andere talen, Nederlands of Frans bijvoorbeeld. De jongere generaties gebruiken deze talen zelfs vaak door elkaar. Het beeld dat men heeft is dus vertekend en kan daarom verkeerde vooroordelen teweegbrengen.

Over hetzelfde onderwerp merk ik nog een aantal tegenstrijdige antwoorden op, in de individuele bevraging. Iets meer dan 60% van de bevraagden zou immigrantentalen, onder geen enkele vorm, een meerwaarde vinden voor een onderneming maar, wanneer naar hun houding tegenover immigrantentalen in ondernemingen gevraagd wordt, komt het wel vaker terug dat men vindt dat deze talen nuttig zouden kunnen gebruikt worden in bepaalde situaties. Enkele van die situaties zijn dan bijvoorbeeld handel met landen waar men deze talen spreekt en waar deze talen de onderneming helpen om contacten te leggen. Ook onder collega's zou dit zeker mogen. In mijn onderzoek heb ik ontdekt dat men een bedrijfstaal kan kiezen, zoals bijvoorbeeld het Engels in een Belgische onderneming, en deze zal dan in formele situaties toegepast worden. Men heeft echter geen of weinig controle over de informele communicatie, bijvoorbeeld de communicatie tussen collega's. Door werknemers toe te staan in

hun moedertaal te communiceren met elkaar, bevordert men trouwens het welzijn en de moraal, zo blijkt uit mijn onderzoek.

Tevens wordt er gezegd dat deze immigrantentalen absoluut niet gesproken mogen worden en dat iedereen elkaar moet verstaan. Uit economisch perspectief is dit echter redelijk kortzichtig en zulke bekrompen inzichten kunnen voor gemiste kansen zorgen. Wanneer men denkt vanuit bedrijfs perspectief, staat men meer open voor het gebruik van deze talen. Bedrijven geven eerder aan dat dit effectief nuttig kan zijn en dat iedereen betrokken moet worden in de onderneming. Dit wil echter niet zeggen dat men het effectief doet, maar de taalhouding is op die manier al veel beter! Eén vijfde van de bevroegden geeft ook aan dat men gewoon beter focust op de basistalen, waarmee de landstalen en het Engels worden bedoeld.

Als men via taalmanagement kan aantonen dat er effectief nood is aan werknemers die bepaalde minderheidstalen spreken, kan men tegengaan dat er bekrompen en kortzichtig wordt nagedacht. De basistalen zullen belangrijk blijven, minderheidstalen kunnen hiervan een aanvulling zijn. Door een taalmanagementstrategie op te stellen, kan men ervoor zorgen dat iedereen wordt betrokken.

Het merendeel van de ondernemingen gebruikt geen minderheidstalen. Dit komt ook ongeveer overeen met de wens van de individuen. De overblijvende 35 procent geeft aan dat er toch nog enige minderheidstalen gebruikt worden op de werkvloer. De situaties die hier aangewezen worden zijn dan vooral onder collega's en heel af en toe ook om het communiceren gemakkelijker te maken. Een heel klein aandeel, 10 procent, gebruikt deze taal effectief als een economische waarde in de onderneming. De talen die terugkomen in bovenstaande gevallen zijn zeer uiteenlopend, van Arabisch tot Pools en Portugees tot gewone dialecten.

Men is het er unaniem over eens dat werknemers de taal van het land waarin ze werken moeten kennen. Dit kan positieve gevolgen hebben voor immigranten. Kinderen kunnen naar school gaan om de taal te leren, volwassenen kunnen dat niet. Door hen tewerk te stellen in een onderneming die economisch voordeel kan halen uit hun talenkennis, kan het integratieproces vlotter verlopen. Zo leren ze sneller de taal van het land en zijn ze niet meer afhankelijk van bijvoorbeeld een leefloon.

Minderheidstalen, en dan vooral immigrantentalen zijn ook in beweging. Ze komen en gaan door een verandering in de bevolkingssamenstelling. Als men wil werken in België, dan zal men toch sowieso de basistalen moeten spreken, volgens minister Gatz. Uit mijn onderzoek blijkt dat deze immigrantentalen zeer weinig ingezet worden om de economische en communicatieve waarde van de onderneming te stimuleren. Minister Gatz vindt dat men deze talen kan benutten, om er economisch voordeel uit te halen. Hij ziet het echter wel zo dat men een taal om die reden zou moeten gebruiken in een onderneming en niet zonder meer. Er worden duidelijk wel mensen met een immigratie-achtergrond aangenomen in verschillende ondernemingen.

Er is een stilzwijgend aanbod van minderheidstalen op de arbeidsmarkt. De onderneming is vaak niet op de hoogte van het volledige talenrepertoire van de werknemer waardoor deze werknemer niet optimaal ingezet kan worden. Het is belangrijk dat men hier wel van op de hoogte is zodat men gemakkelijker kan anticiperen op de nood van de markt en deze talenkennis kan inschakelen wanneer nodig. Een heel belangrijk onderdeel van taalmanagement is dus zicht krijgen op de competenties van de werknemers.

4. Wat is de algemene perceptie over het Engels?

Het gebruik van het Engels als lingua franca is overwegend positief. De taal is gemakkelijk in te schakelen om in contact te komen met andere landen en men heeft daarmee een gemeenschappelijke taal om te communiceren. Zo wordt ook niemand benadeeld omdat beiden partijen een vreemde taal gebruiken. Engels wordt veel gesproken en is niet beperkt tot enkel Engelstalige landen waardoor de communicatie gemakkelijker verloopt. Belangrijk om op te merken is toch dat Nederlandstalige Belgen vaak een betere kennis van het Engels dan van het Frans hebben en andersom geldt hetzelfde voor Franstalige Belgen met hun kennis van het Nederlands. Die betere kennis wil echter niet zeggen dat men het Engels meer gebruikt.

In Brussel ontwaren we ook een verschuiving van het taalgebruik. Frans blijft, zoals al gezegd, de meest gesproken taal. Toch zien we in vergelijking met vroeger een verschil. Het percentage van Franstaligen⁷ neemt af, met 7 procent, en het aantal Engelssprekenden neemt toe. Zo zegt minister Gatz de toename van de internationalisering te zien. Franstaligen in Brussel hebben het daar soms moeilijk mee, zegt hij ook. De stad wordt internationaler dan een grote Franstalige stad. De Nederlandstaligen in Brussel maar ook in België zijn dit al langer gewoon.

Minister Gatz ziet ook een positieve evolutie naar het Nederlands toe. Ook al zegt men minder dat men echt goed Nederlands spreekt, daarentegen doet men meer moeite dan vroeger om het te spreken en het wordt ook effectief meer gesproken dan vroeger. Er is dus ook wel een heel belangrijk verschil tussen taalgebruik en taalkennis. Het Engels is zeer belangrijk in de bedrijfswereld maar toch wil dit niet zeggen dat het ook effectief meer gebruikt wordt dan de andere talen. De kennis van het Engels is vaak beter dan de kennis van het Frans bij Vlamingen of Nederlandstalige Brusselaars en andersom ook dan het Nederlands bij Walen of Franstalige Brusselaars, dit wil echter niet automatisch zeggen dat de taal meer gesproken wordt. Het taalgebruik hangt sterk van de situatie af.

Wanneer er gevraagd wordt naar het niveau van het Engels, vindt men correct taalgebruik nog steeds vrij tot zeer belangrijk. Daarenboven vinden bedrijven correct Engels en correct taalgebruik nog belangrijker dan particulieren omdat dit invloed heeft op het beeld dat men heeft van de onderneming. De norm die ondernemingen opleggen voor de competenties van de werknemers in vreemde talen, en dus niet enkel in het Engels, is in 65 procent van de gevallen goed of zelfs vloeiend. Natuurlijk kiest elke onderneming zelf welk niveau ze verwacht van de werknemers. Het verwachte niveau ligt echter in veel bedrijven nog steeds hoog tot zeer hoog. Dit zegt natuurlijk wel veel over Realistisch Engels, de variant van de Engelse taal waar correctheid niet zo nauw genomen moet worden. Aangezien bedrijven een bepaald niveau verwachten van de werknemers, zullen zij veel minder enthousiast zijn over het concept van Realistisch Engels. Het is zo dat die variant bestaat omdat slechts een klein deel van de mensen die Engels spreken, deze taal ook echt perfect kunnen gebruiken. Ondanks dat men fouten maakt, is het wel niet de bedoeling dat men hier vrede mee neemt en laks wordt in de persoonlijke- en bedrijfscommunicatie. Men moet nog steeds zijn best moeten doen om fouten te vermijden.

Daarnaast wordt er nog enigszins waarde gehecht aan de uitspraak van het Engels. Dus meer specifiek wanneer we het Euro-Engels evalueren zien we dat men deze vorm van het Engels niet helemaal zou appreciëren. Het Engels dat men spreekt moet namelijk nog steeds verstaanbaar zijn. Wanneer men geen aandacht meer zou besteden aan een degelijke uitspraak van het Engels, zou het in veel gevallen al moeilijker zijn om te verstaan wat er wordt gezegd.

Minister Gatz noemt de opkomst van varianten als Realistisch Engels en Euro-Engels, onvermijdelijk. Natuurlijk zou het goed zijn, als iedereen perfect Brits zou spreken maar dat is niet de realiteit. Deze varianten van het Engels worden nu eenmaal meer gesproken dan het Standaard Engels. Het is een communicatiemiddel dat ook economisch gewaardeerd wordt.

Er wordt door enkele experts gesproken over de integratie van deze varianten in het onderwijs. Minister Gatz vindt dat men best wel gewoon Standaard Engels leert op school. Deze standaard geldt als referentie zodat men weet hoe de taal in elkaar zit. Indien men een laksere variant zou onderwijzen, zou er veel minder structuur zijn. Dit geldt trouwens ook voor andere talen, zoals Nederlands en Frans. Maar men moet zich realiseren dat er taalvariëaties zijn en die zijn volgens hem niet noodzakelijk negatief.

⁷ Met Franstaligen, in deze context, worden niet alleen de Franstaligen met Frans als moedertaal bedoeld, maar iedereen met kennis van het Frans.

Bij het onderzoeken van het *privileged monolingualism* zie ik dat een kleine meerderheid Engelstaligen als bevoorrecht beschouwen en een overheersende meerderheid is het erover eens dat zij effectief enkel Engels spreken. Men verklaart dat dit niet in balans is met de rest van de wereldbevolking maar slechts één vijfde van de mensen herkent dit als oneerlijk. Bij bedrijven is dit nog minder omdat zij dit niet als iets persoonlijk bekijken en dit dus niet zien vanuit het perspectief eerlijk versus oneerlijk.

Mijn onderzoek heeft zelfs uitgewezen dat *privileged monolingualism*, vanuit Belgisch perspectief, niet enkel in Engelstalige landen bestaat. Zo werden landen als Frankrijk, Spanje en andere Spaanstalige landen, Italië en Duitsland ook aangeduid als *privileged monolingual*. Maar dit zijn niet de enige landen die vermeld werden, dit zijn de landen die het meest werden genoemd. De gemeenschappelijke noemer bij al deze landen, is dat het allemaal relatief grote landen zijn, binnen Europa maar ook op wereldvlak. Bij bedrijven stel ik dezelfde tendens vast, grotere landen worden hier ook aangeduid als *privileged monolingual*. We merken dan wel dat de grensgebieden van deze landen vaak afwijken van het nationale gegeven.

5. In hoeverre strookt het talenonderwijs met de behoefte aan meertaligheid op de arbeidsmarkt? In mijn interview met minister Gatz haalt hij aan dat onderwijs, volgens velen, verantwoordelijk is voor het oplossen van alle maatschappelijke problemen en vreemde talen horen daarbij. Het is belangrijk om te vermelden dat daar ook de goede kennis van de eigen taal bijkomt, deze wordt vaak vergeten. Daarnaast wordt er een grondige kennis van een tweede taal verwacht. Bij een eventuele derde of vierde taal mag de grondigheid van een ander, minder hoog, niveau zijn.

Er worden tekorten vastgesteld in het onderwijs. Er wordt best zo vroeg mogelijk begonnen met het leren en spreken van een vreemde taal. Het lager en het secundair onderwijs spelen hier een sleutelrol in maar ook andere instellingen, zoals kinderdagverblijven, zijn hiervoor belangrijk. Op dit moment bestaat er nog geen ideaal systeem over hoe dit aan te pakken maar het is van belang dat deze talen op verschillende manieren en op verschillende niveaus gestimuleerd worden, vanaf jonge leeftijd. Echter, niet iedereen legt dezelfde weg af bij het leren van een taal. Hoe vroeger men hiermee begint, hoe beter natuurlijk maar het is belangrijk om te onthouden dat men ook later kan beginnen en zich kan blijven bijscholen. Het aspect levenslang leren is even belangrijk, zeker op bedrijfsniveau. Bedrijven kunnen dus de tekorten van het onderwijs opvangen door de werknemers te stimuleren om te verbeteren en zich bij te scholen. Dit moet natuurlijk op een duidelijke manier wel gestructureerd en georganiseerd worden, door het uitwerken van een stappenplan.

Bijna alle ondervraagden, uit beide bevestigingen, vinden dat men in alle studierichtingen vreemde talen zou moeten leren maar uit het gesprek met minister Sven Gatz kan ik ook afleiden dat, ook al zegt men dit, men weinig tot geen moeite doet om effectief een taal te leren. Dit fenomeen zien we in België zeer vaak terugkomen bij het Duits, zoals eerder vermeld.

Verrassend genoeg zijn de twee onderwijsniveaus die het meest geopperd werden, het lager onderwijs en het secundair onderwijs. Hoger onderwijs werd maar door ongeveer de helft van de bevrageden aangeduid als een belangrijke factor in het talenonderwijs. Andere opties, zoals bijscholingen en avondonderwijs werden beiden door respectievelijk 25 procent van de bevrageden benoemd.

Minister Gatz zou graag willen kijken hoe men het beste kan inzetten op het verwerven van talenkennis op jongere leeftijd. Hij zegt wel dat dit niet altijd met dezelfde grondigheid moet. Eén perfect systeem, voor alle instellingen, is op dit moment zeker nog niet aan de orde zeker omdat het schoolsysteem in België zo verschillend is. De belangrijkste factor is het stimuleren van het spreken van vreemde talen op een jonge leeftijd. Hoe scholen of instellingen dit aanpakken, kunnen zij zelf invullen. Het is volgens minister Gatz wel zijn verantwoordelijkheid om zoveel mogelijk mogelijkheden aan te reiken om dit te verwezenlijken. Waarom al vanaf jongere leeftijd? Hij zegt dat hoe vroeger men hier mee begint, hoe beter de verankering is. Zo zegt hij ook, dat niet alle paden naar taligheid dezelfde zijn. Iedereen doet dit op een ander tempo en op een andere manier.

Bij de vraag of men in België meer dan de drie vreemde talen, Frans, Engels en Duits, zou moeten onderwijzen vond zo'n 30 procent van wel. De talen die vaak voorkwamen als aanvulling zijn het Spaans en het Chinees. Men gaf aan dat deze talen wereldtalen zijn die ook veel worden gesproken en dus ook zeker de moeite zijn om aan te bieden op school in België. Daarnaast vindt ook een kleiner gedeelte van de respondenten dat men Arabisch zou moeten aanbieden op scholen. Minister Gatz is ervan overtuigd dat hoe meer talen men zou kunnen leren, hoe beter. In België zijn op dit moment de belangrijkste talen op school het Nederlands, Frans en Engels. De minister vindt dan ook dat scholen hierop moeten focussen en dat er dan als extra gekeken kan worden hoe er wordt omgegaan met nog een extra taal, zoals het Duits of eventueel andere talen.

In België wordt op school Frans, Engels en Nederlands onderwezen, in sommige opleidingen komt Duits hier ook nog bij. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat hier genoeg aandacht aan besteed wordt. Hoe meer talen men kan leren, hoe beter natuurlijk maar men legt de focus best op de drie basistalen, zodat deze grondig behandeld kunnen worden.

In mijn bedrijfsbevraging gaf men aan dat pas-afgestudeerden vaak niet de skills bezitten die nodig zijn in het bedrijf, op het vlak van vreemde talen. De respondenten wijzen erop dat praktijkervaring mist maar ook dat zij vaak niet durven om effectief die vreemde taal te spreken. Er worden enkele tips aan de scholen voorgesteld. Zo zegt men dat men op jongere leeftijd zou moeten beginnen en ook dat scholen de studenten en leerlingen meer moeten aanmoedigen om de vreemde taal echt te gebruiken. Dit kunnen zij doen door uitwisselingen te stimuleren en hier extra mogelijkheden voor te voorzien. Een andere mogelijkheid is een onderscheid maken in het niveau van de studenten en dus de studenten en leerlingen in te delen in basis- en geavanceerde lessen. Tenslotte zou er meer tijd moeten gemaakt worden in het onderwijs voor de vreemde talen.

Ook minister Gatz vindt dat het nog allemaal beter kan voor de pas-afgestudeerden. Uit zijn ervaring neemt hij wel waar dat een taal gebruiken gelijk staat aan de taal beter leren. Dat kan een van de redenen zijn dat pas-afgestudeerden nog niet over voldoende talenkennis beschikken. Het is ook belangrijk dat men weet dat men levenslang kan leren. Zoals eerder al gezegd, het pad naar meertaligheid ligt bij iedereen anders en beginnen met onvoldoende kennis is beter dan beginnen zonder kennis en zo kan er altijd bijgeleerd worden. Er zijn verschillende redenen waarom de kennis onvoldoende is, zoals onvoldoende leerkrachten Nederlands in het Franstalig onderwijs bijvoorbeeld. Dergelijke problemen lost men best op een praktische manier op.

Pas-afgestudeerden bezitten vaak nog niet voldoende competenties op het vlak van talenkennis. Daar kunnen veel oorzaken voor zijn, zoals de kwaliteit van het onderwijs bijvoorbeeld. In bedrijven stelt men vaak vast dat men praktijkervaring mist. Het is normaal dat men een zo hoog mogelijk niveau wil, maar in plaats van hierop te hopen kan men beter inzetten op het blijvend bevorderen van de talenkennis doorheen de professionele loopbaan. Het taalmanagement moet dus ook de begeleiding van pas-afgestudeerden bevatten, wanneer men aangenomen wordt. Op die manier krijgt de onderneming zicht op de sterktes en de zwaktes in de talenkennis en kan men gericht bijsturen. Het is ook nooit te laat om een nieuwe taal te leren.

De minister stelt ook vast dat het Franstalig taalonderwijs niet even ver staat als het Nederlandstalig taalonderwijs. Hij geeft als oorzaak hiervan aan dat Nederlandstaligen altijd hebben moeten openstaan voor vreemde talen. Het Nederlands is nu eenmaal een veel kleinere wereldtaal dan het Frans bijvoorbeeld. Voor Nederlandstaligen is het altijd nodig geweest om vreemde talen te leren om zich te kunnen redden in de wereld. Die taalgevoeligheid bestaat dus al een zeer lange tijd. Bij Franstaligen in België en in Brussel is de taalgevoeligheid pas later gekomen. Nu merken de Franstaligen de laatste tien jaar ongeveer dat het Engels dominantier geworden is dan het Frans. Men wil met de regering het Franstalig onderwijs hierin nog meer sensibiliseren en meetrokken. Die taalgevoeligheid moet zich nog wat meer ontwikkelen. Men gaat stilaan vooruit door meer aandacht te besteden aan vreemde talen en in het bijzonder dan aan het Engels. Het zou dus positief zijn, als men de gemeenschappen zou vermengen in de ondernemingen en men zo van elkaar kan leren.

6. Wat is de invloed van een meertaligheidsbeleid op ondernemingen?

Men is het erover eens, zowel de individuen als de ondernemingen, dat een meertaligheidsbeleid welkom zou zijn vanop een hoger niveau. Mijn onderzoek wijst uit dat een Europees beleid hierbij het populairst is maar een nationaal beleid zou ook zeker welkom zijn. Voor minister Gatz is het belangrijk om met zo een meertaligheidsbeleid te mobiliseren, te sensibiliseren en vreemde talen te bevorderen.

Vanuit de Europese Unie is men al jaren met initiatieven bezig om de meertaligheid in Europa te bevorderen. Men is hier echter helemaal nog niet zo bekend mee, omdat er niet zoveel mee gedaan wordt. Minister Gatz zou het dus goed vinden moest hier zwaarder aan getild worden. Niet enkel initiatieven vanuit de EU worden verwelkomd maar ook initiatieven vanuit de Belgische regering. In Vlaanderen en Wallonië wordt er op dit moment hierrond nog niet zo veel gedaan maar in Brussel is men volop bezig met een basis te leggen voor een meertaligheidsbeleid. Tevens is zo'n beleid nu nog niet bindend voor ondernemingen. In het taalmanagement kan men toch een voorbeeld nemen aan het meertaligheidsbeleid van zowel de Europese Unie als van de Brusselse regering. Ondanks het feit dat dit niet bindend is voor ondernemingen, kunnen ondernemingen wel belangrijke zaken overnemen.

Na toelichting van de initiatieven van de Europese Unie gaf ongeveer 60 procent van alle respondenten aan dat het initiatief "moedertaal plus twee vreemde talen", nog niet geslaagd is in België. Wanneer we echter deze percentages vergelijken met de rest van de Europese Unie, zien we dat men gelooft dat andere landen van de Europese Unie het absoluut niet beter doen. 90 procent van de respondenten vindt dat de overige landen van de Europese Unie nog veel werk voor de boeg hebben.

Het initiatief "moedertaal plus twee talen" staat in België nog niet helemaal op punt maar zo blijkt dat België het wel beter doet dan een groot deel van de overige landen. De redenen voor het niet slagen worden gelinkt aan de kwaliteit van het onderwijs alsook de tijd die men hiervoor vrij maakt in het onderwijs. Nationalisme en chauvinisme worden eveneens aangehaald als mogelijke oorzaken. Deze factoren zijn aanwezig in verschillende landen in de Europese Unie maar ook in België, in de verschillende gemeenschappen. Ondanks de grote verschillen in taalonderwijs in België scoort België nog behoorlijk op wereldschaal. Dat is deels te danken aan de institutionele samenstelling van het land. Er is een tendens waar te nemen dat meertalige landen het beter doen dan eentalige landen op dit vlak. Minister Gatz bevestigt zelfs dat deze "voorsprong" er niet of veel minder zou zijn moesten de gemeenschappen onafhankelijk zijn. Indien Vlaanderen en Wallonië onafhankelijk zouden zijn, zou men nog meer naar het Engels als bindende taal grijpen. Moest het land dus uiteenvallen, dan zou dit wel een negatieve invloed hebben op de talenkennis. Hier zouden nationalisme of chauvinisme dus ook een negatieve invloed hebben op de talenkennis. In België heeft men geluk dat het land bestaat uit verschillende talen, daardoor worden ondernemingen gestimuleerd om vreemde talen op te nemen in het taalmanagement. Men vermeldt ook dat er te laat begonnen wordt met het onderwijzen van een vreemde taal. Tenslotte wordt het ontbreken van motivatie voor het leren van een vreemde taal als oorzaak aangewezen.

In België zien we dat deze meertaligheid ook gestimuleerd wordt vanuit de arbeidsmarkt, die meertalige professionals vraagt. Vroeger werd er gefocust op de twee talen, Nederlands en Frans, terwijl er nu zelfs drie talen gevraagd worden. Dit maakt het in België gemakkelijker om de meertaligheid te stimuleren en te structureren, vanuit de overheid.

De regering kan wel adviezen geven aan bedrijven maar op dit moment nog geen verplichtingen opleggen. Op dit moment bestaat er een taalwetgeving, die gericht is op overheden, publieke administraties, rechtszaken en onderwijs. Voor particulieren en ondernemingen geldt zo'n wetgeving niet en zij zijn vrij om te kiezen hoe zij hiermee omgaan. Er zijn natuurlijk wel bedrijven die taalafspraken maken, maar dat doen ze lang niet allemaal.

Men is op dit moment in Brussel effectief bezig met de fundamenten te leggen voor een meertaligheidsbeleid. In Vlaanderen en Wallonië staat men zover nog niet. In beide landsdelen is het bewustzijn aanwezig dat men best andere talen kent evenals de taalwetgeving die beslist over de publieke instellingen maar daar houdt het dan ook op. In Brussel staat men verder omdat de verschillende talen hier effectief samenleven. In de twee grote

landsdelen wordt dergelijk beleid nog niet als een belangrijk issue gezien, omdat er technisch gezien maar één taal gesproken wordt.

Minister Gatz stelt ook vast dat er met de doelstellingen van de Europese Unie, zeer weinig gebeurd is in Europa. Er is wel iets blijven hangen maar er is niets concreet gebeurd. Volgens hem zou het zeker positief zijn moest de Europese Commissie hier zwaarder aan tillen, zeker omdat de doelstellingen volgens hem nog niet bereikt zijn, ook in België niet. Op het vlak van tweetaligheid scoort België niet slecht, maar vaak is die tweede taal het Engels in plaats van de tweede landstaal.

De situatie in de overige landen van de Europese Unie is natuurlijk anders. Zoals de respons op mijn bevraging al suggereerde, hebben grotere landen, zoals Frankrijk, Spanje en Duitsland, minder nood aan het leren van een vreemde taal. Er is wel een zeer interessante trend zichtbaar. Deze trend laat zien dat de grensgebieden afwijken van het nationale gegeven en zij doen dus meer hun best om een vreemde taal, vaak de taal van het buurland, te leren. Men kan Brussel in dat opzicht eigenlijk een grensgebied noemen.

7. Wat is de rol van de humanresourcesafdeling in taalmanagement?

De humanresourcesafdeling speelt een cruciale rol in het zo goed mogelijk benutten van meertaligheid in ondernemingen en dus het uitwerken van taalmanagement. Ze hoort het meertalig voordeel te stimuleren en te bevorderen, aangezien zij trainingen en bijscholingen organiseert. Daarnaast is zij de spreekbuis voor de werknemers en dus de kern van de interne communicatie in de onderneming. Deze aspecten worden opgenomen in de taalmanagementstrategie van de onderneming, die door haar dus ook uitgewerkt moet worden en absoluut geïmplementeerd moet worden. Die taalmanagementstrategie is bedoeld om de werknemers te ondersteunen. De humanresourcesafdeling draagt ook de verantwoordelijkheid van de ondersteuning van de werknemers.

Een overduidelijke meerderheid, meer dan 90 procent, vindt dat het meertalig voordeel reëel is. Vanuit bedrijfsperspectief geldt hetzelfde en men vindt daar zelfs dat de onderneming dit voordeel zou moeten kunnen gebruiken om hier economisch en/of communicatief voordeel uit te halen. Ook minister Gatz ziet dit zo. Als men op jonge leeftijd een vreemde taal geleerd heeft, is het gemakkelijker om mentaal open te staan voor een nieuwe taal. Het is eveneens goed voor de hersenen, men kan namelijk makkelijker de hersenen activeren om een nieuwe taal te leren, eens men al een vreemde taal kent. Bedrijven kunnen dit volgens hem dus ook zeker positief inzetten. Dit zal wel in beperkte mate zijn, wanneer het bedrijf een nood voelt aan een vreemde taal omwille van de economische meerwaarde. Hij ziet het ook zitten om samen met de regering, bedrijven hierin te ondersteunen naar de toekomst toe maar het is positief indien het bedrijf hier zelf al initiatieven voor onderneemt. Zulke praktijken zijn natuurlijk een hele investering en zullen dus enkel uitgevoerd worden als er winst aan vasthangt.

Buiten het uitbetalen van de werknemers en het aannemen van nieuwe werknemers, is het de taak van de ondernemingen om deze werknemers op te volgen en om mogelijkheden te voorzien om de persoonlijke ontwikkeling te stimuleren. Dit kunnen zij doen door bijscholingen of extra trainingen te voorzien. Zo worden er in veel ondernemingen al initiatieven ondernomen, vaak met een technologische insteek maar men kan perfect hetzelfde doen in verband met vreemde talen.

Uit mijn onderzoek blijkt ook dat ongeveer de helft van de ondernemingen wel een taalmanagementstrategie heeft. Deze focust erg vaak op de interne communicatie en dan bijvoorbeeld op de bedrijfstaal of corporate language die wordt gekozen. De externe communicatie wordt hier ook wel in opgenomen, maar in minder belangrijke mate. De zaken die wel in opgenomen worden in de strategie bevatten bepalingen zoals bijvoorbeeld "alle documenten moeten in de twee talen, Nederlands en Frans, opgesteld worden". Dit heeft soms meer met wetgeving te maken, bij publieke instellingen en ondernemingen, dan met effectief kijken naar de behoeften van de klant en met het eventuele extra commerciële voordeel. Sommige ondernemingen breiden dit ook uit naar het Engels.

Maar uit mijn onderzoek verneem ik dat er vaak geen duidelijke en coherente taalmanagementstrategie bestaat. Er wordt vaak vermeld dat de werknemers zichzelf moeten aanpassen aan de klant of er wordt gezegd dat indien men elkaar niet verstaat, men dan maar gewoon moet overschakelen naar het Engels. Indien de werknemers hier zelf verantwoordelijk voor zijn, kan dit negatieve gevolgen hebben voor het welzijn van deze werknemers. Daarom is het ook belangrijk dat de humanresourcesafdeling, als verantwoordelijke voor het personeel, hieraan meewerkt om dergelijke situaties te voorkomen en het welzijn en de ondersteuning van de werknemers te garanderen.

Het is ook haar verantwoordelijkheid om nieuwe werknemers aan te nemen. De humanresourcesafdeling moet trachten de geschikte taalcompetenties te vinden. De rekruteringsstrategie moet dus goed uitgewerkt zijn om gericht te zoeken naar meertalige professionals. De humanresourcesafdeling moet ook op de hoogte zijn van het talenrepertoire van de werknemers. Zij heeft namelijk een zicht op de competenties van de werknemers en dus ook op de talenkennis die aanwezig is in de onderneming. Zij zorgt er dus best voor dat dit ergens bijgehouden wordt zodat zeker alle kwaliteiten van de werknemers benut worden. Indien men hier vanuit de onderneming nood aan heeft is dit zeker belangrijk, omdat men anders kansen misloopt die men had kunnen benutten.

Er is ook duidelijk een toename in de vraag naar meertalige professionals te merken. We zien dan bij de rekrutering dat er naar verschillende soorten meertalige professionals gezocht wordt. Mijn onderzoek bewijst dat men werknemers rekruteert op basis van hun taalcompetenties maar dat er ook opleidingen voorzien worden voor werknemers. Daarnaast worden ook moedertaalsprekers gerekruteerd. Er zit dus een balans in en men geeft de werknemers ook ruimte om te verbeteren. Vacatures worden daarom ook op verschillende manieren uitgeschreven, in het Engels, in de taal van de onderneming of in de taal die gekend zou moeten zijn. Ook hier zijn de ondernemingen in balans.

Ook minister Gatz merkt een toename in de vraag naar dergelijke professionals. In Brussel zien we dan ook een interessante beweging. Ongeveer 30 tot 50 jaar geleden, zou Frans volstaan hebben in ondernemingen in Brussel. Sinds een jaar of 30 komt het Nederlands meer en meer op de voorgrond en vragen ondernemingen steeds meer tweetalige professionals. Het Engels, en dus die drietaligheid, zijn daar de laatste 5 à 10 jaar verschenen. Het feit dat er telkens meer meertalige professionals gevraagd worden, is niet dankzij de politiek maar heeft te maken met de culturele achtergrond van de bevolking en een verandering van de taal. Eveneens is het zo dat er nauwelijks drietalige werklozen zijn, dit wil zeggen dat werknemers die drie talen spreken erg gewild zijn.

8. Waarom heeft een onderneming dan nood aan taalmanagement?

Zoals mijn onderzoek aangetoond heeft, heeft de taalkeuze een relatief grote invloed op de klant. Door een taalmanagementstrategie op te stellen, wordt die invloed op de klant in kaart gebracht. Op die manier is de invloed van de genomen keuzes steeds duidelijk voor de onderneming. Deze taalmanagementstrategie kan dan ook steeds geraadpleegd worden wanneer er nagedacht wordt over een nieuwe marketingcampagne of over het benaderen van een nieuwe markt. In beide situaties is taalmanagement zeer belangrijk. Er wordt structuur en duidelijkheid gecreëerd en de impact van het taalgebruik wordt duidelijk weergegeven. Dat laatste speelt een sleutelrol in het taalmanagement.

Opdat een onderneming op een gerichte manier kan beslissen welke talen nodig zijn en zelfs cruciaal zijn, wordt er in het taalmanagement een duidelijke analyse gemaakt van de onderneming en diens activiteiten. Dankzij die analyse ziet men welke nood er is en of deze ingevuld wordt. Zo worden ook de tekorten van de onderneming blootgelegd. De onderneming kan zich op basis hiervan herstructureren. De taalmanagementstrategie kan ook een bevestiging zijn dat de onderneming al goed bezig is.

Minderheidstalen mijden door bekrompen gedachten, is even schadelijk als een taal introduceren die een onderneming eigenlijk niet nodig heeft. Een taal mijden die nuttig is voor een onderneming, brengt gemiste kansen met zich mee en een nutteloze taal, in deze context, introduceren heeft een grote investering die vruchteloos is tot gevolg. Door een taalmanagementstrategie op te stellen, wordt onmiddellijk duidelijk welke

talen er aanwezig zouden moeten zijn en welke niet. Indien de onderneming kan aantonen dat een minderheidstaal echt nodig is voor het succes van de onderneming, staat de onderneming hier meer open voor. Eveneens kunnen mensen met vooroordelen dan geen argumenten meer geven om deze taal te mijden, omdat het tegendeel al bewezen is.

Het Engels wordt gebruikt als lingua franca en dat wordt vaak doorgetrokken tot in de bedrijfstaal. In een taalmanagementstrategie wordt echter duidelijk dat men niet alle aspecten van de communicatie in de onderneming kan controleren en men toch overschakelt naar bijvoorbeeld de moedertaal in informele situaties. Het is daarom belangrijk dat men inziet dat men een taalkeuze niet kan opdringen aan de werknemers. Zoals al vermeld werd, is een goede talenkennis verschillend van het taalgebruik. Men kan een goede talenkennis verlangen maar de werknemers niet verplichten bepaalde talen te gebruiken, vooral in informele situaties. In de taalmanagementstrategie moet er dus een onderscheid gemaakt worden tussen de bepaalde situaties die zich voordoen in de onderneming en eveneens ook het onderscheid tussen taalkennis en taalgebruik. Zo wordt de werknemer minder onder druk gezet en ontstaat er een duidelijke handleiding omtrent de communicatie in de onderneming.

Ondanks het feit dat een meertaligheidsbeleid op dit moment niet verplicht is voor ondernemingen, draagt de onderneming daar vruchten van, indien dit beleid succes heeft. Het beleid heeft invloed op veel factoren die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met de onderneming, de belangrijkste daarvan is het onderwijs. Het onderwijs is namelijk verantwoordelijk voor het afleveren van competente toekomstige werknemers. Indien zo'n beleid niet succesvol is, zal dit voor de onderneming gevolgen kunnen hebben. Daarom is het voor het bedrijf voordelig wanneer men doelstellingen van een meertaligheidsbeleid zou verwerken in de taalmanagementstrategie. Op die manier wordt er meer expertise verzameld. Eveneens kunnen deze beleidsvormen voor inspiratie zorgen en als hulpmiddel dienen om taalmanagement duidelijk te structureren.

Als we dan het onderwijs evalueren worden er tekortkomingen aangetoond. Zo blijkt dat pas-afgestudeerden niet altijd de vereiste talenkennis bezitten. Daarnaast is er ook nog die dubbelzinnige houding die men heeft tegenover vreemde talen. De onderneming is verantwoordelijk voor de ondersteuning van haar professionals om de talenkennis te verbeteren en hen te stimuleren. Dit doet men door opleidingen en extra trainingen te voorzien en te organiseren, wat allemaal in de taalmanagementstrategie opgenomen moet worden. Er is eveneens ook de verantwoordelijkheid om de werknemers van een duidelijke handleiding of een duidelijk stappenplan te voorzien. Zo weet de werknemer waaraan hij zich moet verwachten en weet hij hoe hij moet omgaan met bepaalde klanten in onbekende situaties.

Waarom is de humanresourcesafdeling hier dan zo belangrijk? Deze afdeling is verantwoordelijk voor het personeel. Zij heeft de werknemers aangenomen en opgevolgd en zou dus perfect op de hoogte moeten zijn van hun sterktes en zwaktes. Zij weet daarom wie er nood heeft aan opleidingen of aan ondersteuning tijdens ingewikkelde interacties. Daarenboven is het haar, misschien wel belangrijkste, taak om de werknemers aan te nemen en te testen op de talenkennis die zij beweren te hebben. Niet alleen zou zij dus moeten toezien op het naleven van die strategie, maar ze zou er ook inspraak in moeten hebben.

Taalmanagement zou dus veel ondernemingen duidelijkheid geven op het vlak van de talen die zij nodig hebben om efficiënt te kunnen opereren en eveneens om de werknemers te ondersteunen in de communicatie met nieuwe klanten en de daarbij horende culturen. Interacties met klanten, vooral met klanten uit andere culturen, zijn delicaat en er moet bedachtzaam mee omgesprongen worden.

Conclusie: in welke mate heeft een bedrijf nood aan taalmanagement?

Taalmanagement heeft enorm veel voordelen. Het grootste voordeel is de structuur die gecreëerd wordt. Die structuur ontbreekt in veel ondernemingen, wat negatieve gevolgen kan hebben voor de werknemers maar ook voor het contact met de klant. Daarom is het zeker aangeraden om een goede taalmanagementstrategie op poten te zetten!

In mijn onderzoek heb ik gemerkt dat er geen universele strategie bestaat die voor elke onderneming zal werken. Alles hangt af van de activiteiten van de onderneming en andere externe factoren zoals het klantenbestand en het onderwijs. Daarom is het belangrijk dat elke onderneming zelf een analyse maakt van de meertalige situatie waarin het zich bevindt. Op die manier kan het bedrijf de tekorten van vreemde talen kaderen. Indien er geen tekorten zijn, krijgt men een bevestiging dat de onderneming goed bezig is of misschien teveel talen in haar repertoire heeft, waardoor er onnodige extra kosten kunnen zijn. Aan de hand van die analyse kan het bedrijf een strategie opstellen of de bestaande strategie aanpassen.

Bij het opstellen van een taalmanagementstrategie heeft de onderneming de volledige vrijheid, ze mag dus zelf bepalen wat hierin behandeld en begrensd wordt. Voor de onderneming zou het echter voordelig zijn om een meertaligheidsbeleid van een bevoegde overheid als leidraad te gebruiken en eventueel zelfs samen te werken met deze overheden om expertises en bemerkingsen te delen.

De onderneming leunt ook sterk op het onderwijs, in de context van meertaligheid. Het zou voordelig zijn voor beide partijen als er een wisselwerking zou kunnen ontstaan. Zo'n wisselwerking bestaat in een aantal gevallen al maar deze zou toegankelijker moeten zijn, voor alle Belgische ondernemingen en alle onderwijsinstellingen. De ondernemingen kunnen zo hun tekortkomingen en positieve ervaringen kaderen en het onderwijs kan dit opnemen en hierop inspelen.

Het was vooral mijn bedoeling om aan te tonen dat er toch enorm veel voordelen verbonden zijn aan taalmanagementstrategieën en dat het zelfs zonde is als een onderneming hier helemaal niets mee doet.

Mijn onderzoek bewijst ook dat taalmanagement geen vereiste is maar wel een hulpmiddel waar men eigenlijk veel meer aandacht aan zou moeten besteden. Er worden veel belangrijke elementen gelinkt aan meertaligheid en aan taalmanagement, belangrijke elementen die men niet mag en kan negeren.

Daarnaast is er ook gebleken dat een taalmanagementstrategie een begeleidende tool kan zijn om discriminatie en racisme te verminderen en zelfs misschien te bannen. Taal is namelijk een significant onderdeel van de cultuur en als men bepaalde talen kan doen aanvaarden door een taalmanagementstrategie uit te werken, is dit ook een grote stap in de aanvaarding van deze talen.

Aan de hand van mijn scriptie kan een onderneming een basis leggen voor een dergelijke strategie. De onderneming wordt attent gemaakt op alle elementen die verbonden zijn met taalmanagement en dus op welke manier ze dit best aanpakt aangezien met taalmanagement veel verschillende factoren worden beïnvloed. Men moet ervoor zorgen dat de invloed van taalmanagement positief is. Een taalmanagementstrategie moet op een correcte manier worden geïmplementeerd. Indien de uitkomst hiervan de verwachtingen van de onderneming niet reflecteert, moeten de juiste aanpassingen worden aangebracht. Het herwaarderen van een taalmanagementstrategie is een belangrijke factor en moet op regelmatige basis gebeuren.

Veel succes! Good luck! Bonne chance! Viel Glück! Tsemppiä!

Bibliografie

1. About GALA. (2020). Geraadpleegd op 9 mei 2020, van <https://www.gala-global.org/membership/about-gala>
2. Apfelbaum, B. and Meyer, B. (2010). *Multilingualism at Work: From Policies to Practices in Public, Medical and Business Settings (Hamburg Studies on Multilingualism)*. 6th ed. John Benjamins Publishing Company. Geraadpleegd op 2 maart 2020.
3. Banuelos-Uribe, D.J. (2015). 10 Awesome Benefits Of Being Trilingual. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.theodysseyonline.com/trilingual>
4. Bastin, M. (2017). De voordelen van meertaligheid voor bedrijven. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.betranslated.be/nl/blog/voordelen-meertaligheid-bedrijven/>
5. Bührig, K. and Meyer, B., (2013). *Transferring Linguistic Know-How Into Institutional Practice*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. Geraadpleegd op 9 maart 2020.
6. Douglas, A. (2015). Translation Please: How It Helps You to Be Multilingual in Business. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.business.com/articles/translation-please-how-it-helps-you-to-be-multilingual-in-business/>
7. Europese Commissie. (2004). *Het leren van talen en de taalverscheidenheid bevorderen*. Luxemburg: Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen. Geraadpleegd op 10 maart 2020.
8. Featherston, O. (2018). Should business leaders be multilingual?. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.theceomagazine.com/business/management-leadership/should-business-leaders-be-multilingual/>
9. Fleckenstein, J., Möller, J. and Baumert, J. (2017). Mehrsprachigkeit als Ressource. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft*, 21(1), pp.97-120. Geraadpleegd op 2 maart 2020.
10. Hogan-Brun, G. (2017). Why multilingualism is good for economic growth. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://theconversation.com/why-multilingualism-is-good-for-economic-growth-71851>
11. Hammond, A. (2013). De toekomst behoort aan hen die drie talen spreken. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://blog.esl-taalreizen.com/blog/carriere-nl/de-toekomst-behoort-aan-hen-die-drie-talen-spreken/>
12. Hopwood, S. (2015). How Useful Is Multilingualism for Business Executives or Managers?. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.linkedin.com/pulse/how-useful-multilingualism-business-executives-managers-sean-hopwood/>
13. Horckmans, M. (2018). Waarom mensen die meerdere talen spreken de beste werknemers zijn. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://businessam.be/waarom-mensen-die-meerdere-talen-spreken-de-beste-werknemers-zijn//https://businessam.be/waarom-mensen-die-meerdere-talen-spreken-de-beste-werknemers-zijn//>
14. Hirosh, Z. and Degani, T. (2017). Direct and indirect effects of multilingualism on novel language learning: An integrative review. *Psychonomic Bulletin & Review*, 25(3), pp.892-916. Geraadpleegd op 2 maart 2020.
15. Hood, S. (2005). Talk the talk. (multilingualism in globalized environment, business benefits). *Canadian Business*, 78(16), pp.69-70. Geraadpleegd op 6 maart 2020.
16. Häggman, J. (2010). Multilingualism and the European Union. *Europäisches Journal für Minderheitenfragen*, 2(4), pp.191-195. Geraadpleegd op 2 maart 2020.
17. Janssens, R. (2013). *Meertaligheid als cement van de stedelijke samenleving. Een analyse van de Brusselse taalsituatie op basis van taalbarometer 3*. VUBPress. Geraadpleegd op 10 maart 2020.
18. Krizsán, A. and Erkkilä, T. (2014). Multilingualism among Brussels-based civil servants and lobbyists: perceptions and practices. *Language Policy*, 13(3), pp.201-219. Geraadpleegd op 6 maart

19. Krzyżanowski, M. and Wodak, R., (2011). Political strategies and language policies: the European Union Lisbon strategy and its implications for the EU's language and multilingualism policy. *Language Policy*, 10(2), pp.115-136. Geraadpleegd op 9 maart 2020.
20. Lobo, J. (2018). 7 reasons why you should get a multilingual business website. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://wpml.org/community/2018/07/multilingual-business-website/>
21. Marvin, C. (2018). 10 Benefits of Multilingualism in Business (Infographic). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.pipplet.com/10-benefits-of-multilingualism-in-business-infographic-d2b97f508d21>
22. Meertaligheid. (Z.d.) Geraadpleegd op 7 mei 2020, van <http://meertaligheid.be/jouw-vragen-beantwoord/#/eentroof>
23. MEERTALIGHEID IS DE MEEST BEVRAAGDE SKILL BIJ SUPPORT PROFESSIONALS. (2017). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.walterspeople.be/nl/carriere-advies/meertaligheid-is-de-meest-bevraagde-skill-bij-support-professionals.html>
24. Meertaligheid in Brussel – “Meertaligheid begint met respect voor tweetaligheid”. (2019). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://nl.metrotime.be/2019/12/09/news/meertaligheid-in-brussel-meertaligheid-begint-met-respect-voor-tweetaligheid/>
25. Moskvina, J. and Gruževskis, B. (2014). Multilingualism as a Business Development Factor. *Verslas: teorija ir praktika*, 15(1), pp.22-31. Geraadpleegd op 2 maart 2020.
26. Multilingualism: an increasingly marketable skill for business. (2020). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://action.mla.org/workforce-multilingualism-an-increasingly-marketable-skill-for-business/>
27. Multilingualism in business: Language policies and practices. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van https://ebrary.net/75083/business_finance/multilingualism_business_language_policies_practices
28. Multilingualism: How languages help business. (2008). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_08_1130
29. Romaine, S. (2013). Politics and policies of promoting multilingualism in the European Union. *Language Policy*, 12(2), pp.115-137. Geraadpleegd op 6 maart 2020.
30. Schofner, K. (2017). THE BENEFITS OF BILINGUALISM IN BUSINESS. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.unitedlanguagegroup.com/blog/benefits-bilingualism-business>
31. Sherman, T., Strubell, M. (2013). Multilingualism in companies: an introduction. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01434632.2013.807269>
32. Sigerson, J. (2018). Why being multilingual is good for a business. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://born2invest.com/articles/multilingual-good-business/>
33. Sila. (2007). Test je taalgevoel. Geraadpleegd op 7 mei 2020, van <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/opleiding-en-beroep/6710-test-je-taalgevoel.html>
34. Sorace, A. The importance of multilingualism for business: the UK experience. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van https://www.sprakradet.no/globalassets/vi-og-vart/publikasjoner/spraknytt/2016/12016/sorace_original.pdf
35. Stein-Smith, K. (2020). THE U.S. FOREIGN LANGUAGE DEFICIT AND LANGUAGES FOR SPECIFIC PURPOSES. *Journal of Languages for Specific Purposes*, 1(1), pp.41-53. Geraadpleegd op 6 maart 2020.
36. Stein-Smith, K. (2016). *U.S. foreign language deficit: Strategies for Maintaining a Competitive Edge in a Globalized World*. 1st ed. Springer International Publishing; Imprint Palgrave Macmillan. Geraadpleegd op 2 maart 2020.
37. Steurs, F., (2019). Taal is Business! Over de impact van taalkundige toepassingen in onze samenleving. In: *Europese dag van de Talen, Brussel, Date: 2019/09/26 - 2019/09/26*. Brussels: Online. Geraadpleegd op 9 maart 2020.
38. Steurs, F., (2016). *Taal is Business: taal, de turbo naar economisch succes!*. Scriptum. Geraadpleegd op 10 maart 2020.

39. Taalproblemen door een taalbarrière 8 eenvoudige tips voor een heldere communicatie. (Z.d.) Geraadpleegd op 7 mei 2020, van <https://urgentvertalen.nl/taalbarriere/>
40. The benefits of multilingualism in business. (2020). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://ustranslation.com/blog/the-benefits-of-multilingualism/>
41. THREE BENEFITS OF BEING MULTILINGUAL, (2017). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.itcglobaltranslations.com/multilingual-benefits/>
42. van der Worp, K., Cenoz, J. and Gorter, D., (2018). Correction to: From bilingualism to multilingualism in the workplace: the case of the Basque Autonomous Community. *Language Policy*, 17(3), pp.417-417. Geraadpleegd op 9 maart 2020.
43. Van Vaerenbergh, Y. and Holmqvist, J., (2014). Examining the relationship between language divergence and word-of-mouth intentions. *Journal of Business Research*, 67(8), pp.1601-1608. Geraadpleegd op 9 maart 2020.
44. Vanhengel, G. (2020). De toekomst van Brussel is niet ééntalig of tweetalig, maar is meertalig!. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.openvldbrussel.be/Nieuws-1339>
45. Voser, S. (2020). 4 redenen om een meertalige klantenservice te hebben. Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.yuqo.nl/4-redenen-om-een-meertalige-klantenservice-te-hebben/>
46. Wordt Brussel de Europese hoofdstad van taalkundige intelligentie?. (2019). Geraadpleegd op 20 maart 2020, van <https://www.beci.be/nl/2019/06/04/wordt-brussel-de-europese-hoofdstad-van-taalkundige-intelligentie/>

Bijlagen

1. Bevraging van het algemene publiek

Hallo iedereen!

Als studente Office Management, met als afstudeerrichting Business & Languages, doe ik voor mijn bachelorscriptie onderzoek naar meertaligheid in ondernemingen. Ik heb een vragenlijst opgesteld om uw ervaringen met meertaligheid in ondernemingen te schetsen.

Ik zou het enorm appreciëren als u even de tijd zou nemen om deze vragenlijst in te vullen. De antwoorden zijn volledig anoniem.

Heel erg bedankt!

Justine Theunissen

- Lokaliseren
 - o Kent u het begrip: Lokaliseren?
 - Ja
 - Nee
 - o Lokaliseren wil zeggen dat de onderneming zijn product of dienst aanpast aan de markt. Zo houdt men rekening met de culturele waarden en normen van de doelgroep.
 - o In welke mate vindt u het belangrijk dat producten gelokaliseerd worden? (1 = onbelangrijk – 10 = heel belangrijk)
 - o Hoe belangrijk vindt u vertalen in het lokalisatieproces?
 - Heel belangrijk
 - Redelijk belangrijk
 - Neutraal
 - Minder belangrijk
 - Onbelangrijk
- Meertaligheid
 - o Wat is uw houding tegenover meertaligheid in een onderneming?
 - Een must
 - Belangrijk
 - Neutraal
 - Verwaarloosbaar
 - Niet nodig
 - o Als u denkt aan meertaligheid in ondernemingen, aan welke talen denkt u dan? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)
 - Nederlands
 - Frans
 - Engels
 - Duits
 - Spaans
 - Italiaans
 - Andere:
 - Alle Europese talen
 - Alle talen van landen waarin een bedrijf zijn product wil verkopen
- Minderheidstalen
 - o Kent u het begrip minderheidstalen?
 - Ja
 - Nee
 - o Minderheidstalen zijn talen die door een zeer klein deel van de bevolking gesproken worden, zoals het Siciliaans of het Welsh. Hieronder telt men ook de talen die door immigranten

gesproken worden. Op grote schaal zijn dit talen die door een klein deel van de wereldbevolking gesproken worden, zoals het Nederlands.

- Vindt u dat de minderheidstalen erkend en aanvaard moeten worden in België/Europa en ondernemingen?
 - Ja
 - Nee
 - Worden die minderheidstalen volgens u al aanvaard?
 - Ja
 - Nee
 - Hoezo vindt u van wel/niet?
 - Open vraag
 - Wat verstaat u onder immigrantentalen?
 - Open vraag
 - Wat is uw houding tegenover immigrantentalen in een onderneming?
 - Open vraag
 - Vindt u deze immigrantentalen een meerwaarde voor een onderneming?
 - Ja
 - Nee
 - Vindt u het nodig dat de werknemers de moedertaal van het land waarin hij werkt beheersen?
 - Ja
 - Nee
 - Heeft u zelf een immigratie-achtergrond?
 - Ja
 - Nee
 - Spreekt u de taal van het land van origine?
 - Ja
 - Nee
- Het Engels
- Weet u wat een lingua franca is?
 - Ja
 - Nee
 - Een lingua franca is een taal die door een zeer groot deel van de bevolking gesproken wordt, als moedertaal of als tweede taal. Deze taal wordt gebruikt in interacties, ook onder twee niet-moedertaalsprekers.
 - Ben u zich ervan bewust dat het Engels gebruikt wordt als lingua franca, in de bedrijfswereld?
 - Ja
 - Nee
 - Wat vindt u hiervan?
 - Heel goed
 - Goed
 - Neutraal
 - Niet goed
 - Slecht
 - Realistisch Engels is een variatie van Engels waar men de normen van het standaard Engels verwaarloost en men de grammaticale correctheid minder belangrijk vindt.
 - Hoe belangrijk is correct Engels voor u, in contacten met bedrijven?
 - Heel belangrijk
 - Belangrijk
 - Neutraal

- Minder belangrijk
 - Onbelangrijk
- Wat vindt u ervan als een bedrijf enkel Engels als voertaal gebruikt en het zich dus tot u zou richten in het Engels?
 - Aangenaam
 - Neutraal
 - Vervelend
 - Storend
 - Onaanvaardbaar
- Vindt u dat mensen met Engels als moedertaal bevoorrecht zijn?
 - Ja
 - Nee
- Wat is uw perceptie van hun talenkennis?
 - Zij spreken meer dan twee talen
 - Zij spreken twee talen
 - Zij spreken enkel Engels
- Vindt u dit in balans met de bewoners van niet-Engelssprekende landen, die wel andere talen moeten leren?
 - Ja
 - Nee
- Hoe staat u hiertegenover?
 - Dit vind ik eerlijk
 - Ik sta hier neutraal tegenover
 - Dit vind ik oneerlijk
- Zijn er nog landen waarvan u denkt dat men daar enkel de moedertaal kent?
 - Open vraag
- Contact met onderneming
 - In welke mate hecht u belang aan geholpen worden door een onderneming in uw eigen taal? (1 = helemaal oneens, 10 = helemaal eens)
 - 1-10
 - Zou u eerder iets aankopen bij een onderneming die u in uw moedertaal benadert?
 - Ja
 - Nee
 - Zou u een onderneming eerder aanbevelen als u in uw eigen taal geholpen wordt?
 - Ja
 - Nee
 - Welk beeld heeft u van een onderneming die u helpt in een andere taal?
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Hoe ziet u de inspanningen die de onderneming levert om uw moedertaal te spreken?
 - Respectvol
 - Positief
 - Neutraal
 - Niet belangrijk
 - In welke mate bent u het eens met deze stelling: "Klant is koning" op het vlak van talen in de communicatie? (1 = helemaal oneens, 10 = helemaal eens)
 - 1 – 10

- Onderwijs
 - o Vindt u het nodig om op school talen aan te leren, in alle richtingen, voor meer kansen op de arbeidsmarkt?
 - Ja
 - Nee
 - o Op welk niveau vindt u dat men hier het meeste aandacht aan moet besteden? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)
 - Lager onderwijs
 - Secundair onderwijs
 - Hoger onderwijs (hogescholen en universiteiten)
 - Bijscholingen
 - Avondonderwijs
 - o Vindt u dat men in België meer talen moet aanleren dan Frans, Engels en Duits?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, welke?
- Meertaligheidsbeleid
 - o Op welk niveau vindt u dat beslissingen rond een meertaligheidsbeleid genomen moeten worden?
 - Bedrijfsniveau
 - Vlaams niveau
 - National niveau
 - Europees niveau
 - o Bent u ervan op de hoogte dat Europa al veel initiatieven genomen heeft om de meertaligheid te bevorderen?
 - Ja
 - Nee
 - o MT + 2: In de EU moet men zijn moedertaal plus twee vreemde talen leren. Dit is een van die initiatieven
 - o Vindt u dat men hierin in België voldoende slaagt?
 - Ja
 - Nee
 - Anders:
 - o Vindt u dat men hierin in alle Europese landen voldoende slaagt?
 - Ja
 - Nee
 - o Wat is daar volgens u de oorzaak van?
 - Open vraag
 - o Merkt u een verschil in talenkennis tussen eentalige landen versus meertalige landen (België, Zwitserland en Finland o.a.)?
 - Ja
 - Nee
 - o Welke landen hebben volgens u de beste talenkennis?
 - Eentalige landen
 - Meertalige landen

- Brussel
 - Vindt u dat bedrijven in Brussel perfect tweetalig moeten zijn, als hoofdstad van een meertalig land?
 - Ja
 - Nee
 - Vindt u dat de werknemers van de EU die in Brussel werken, minstens één van de twee landstalen moeten kennen?
 - Ja
 - Nee
 - Moeten alle mensen in een onderneming (van boven tot beneden in de hiërarchie) meerdere talen spreken?
 - Ja
 - Nee
 - Hoe belangrijk vindt u de uitspraak van het Engels van niet-moedertaalspreker in bedrijven?
 - 1 – 10
- Meertalig voordeel
 - Bent u het ermee eens dat, als men al meerdere talen spreekt, men gemakkelijker nieuwe talen leert?
 - Ja
 - Nee
- Bent u:
 - Man
 - Vrouw
 - X
- Wat is uw leeftijd? (schalen)
- Wat is uw postcode?

Hartelijk bedankt!

2. Bevraging van bedrijven

Hello everyone,

I am studying Office Management: Business & Languages and I'm doing research regarding multilingualism in businesses for my bachelor thesis.

If you work in a business where at least one foreign language is spoken, you are the person I am looking for! I would like to know your opinion on multilingualism.

I would really appreciate it if you could take 10 minutes out of your day to fill out this survey. All answers are anonymous.

Thanks in advance!

Justine Theunissen

- Localization
 - o When we look at the localization process, how important do you think translation is in this process?
 - Very important
 - Important
 - Neutral
 - Not as important
 - Insignificant
- Language strategies
 - o Does the company you work for have an official language strategy?
 - Yes
 - No
 - o This strategy targets: (multiple answers are possible)
 - Internal communication
 - External communication
 - Neither
 - o How is this strategy practiced?
 - Open question
- Multilingualism
 - o Does the company you work for view multilingualism as a strength or a problem?
 - Strength
 - Problem
 - o What's your personal attitude towards multilingualism in business?
 - A must
 - Important
 - Neutral
 - Negligible
 - Not necessary
 - o If you think about multilingualism in business, what languages do you think of?
 - Dutch
 - French
 - English
 - German
 - Spanish
 - Italian
 - Other:

- All European languages
 - All countries the company wants to conduct business in
- Minority languages
 - Have you ever heard of minority languages?
 - Yes
 - No
 - Minority languages are languages that are spoken by a very small amount of the population of a certain country, think about Sicilian or Welsh. Immigrant languages, thus languages spoken by immigrants, are also part of this group. On a big scale, this also points to languages that are spoken by a very small part of the world's population, such as Dutch.
 - Are minority languages used in the company you work for?
 - Yes
 - No
 - Why not? If yes, why and which languages?
 - Open question
 - In what situations are these minority languages used?
 - Open question
 - Do you think these minority languages should be acknowledged and accepted in Belgium/Europe?
 - Yes
 - No
 - Are they already accepted according to you?
 - Yes
 - No
- Immigrant languages
 - Does the company hire immigrants for specific purposes?
 - Yes
 - No
 - If yes, are they required to learn the native language of the country where the company is situated?
 - Yes
 - No
 - Are the languages they speak used in the company?
 - Yes
 - No
 - If not, do the other employees have to learn these languages to conduct business?
 - Yes
 - No
 - What are immigrant languages, according to you?
 - Open question
 - What's your attitude towards them in business?
 - Open question
 - Do you think these immigrant languages are an added value for the company?
 - Yes
 - No
 - Do you yourself have an immigrant background?
 - Yes
 - No

- If yes, do you speak the language of your country of origin?
 - Yes
 - No
- Did you have to learn the native language of the country the company is situated in or any other new language to work in the company?
 - Yes
 - No
- English
 - What do you think about English as lingua franca in business?
 - Very good
 - Good
 - Neutral
 - Not good
 - Bad
 - Realistic English is a variety of standard English in which the standards of standard English are neglected a little and the correctness of the language isn't important any more.
 - How important is correct English for you, no matter what situation, in business?
 - Very important
 - Important
 - Neutral
 - Not as important
 - Insignificant
 - Do you think it is important that the companies of which you are a customer as a company, address you in the native language of your company?
 - Very important
 - Important
 - Neutral
 - Not as important
 - Insignificant
 - Do you think that people who are native English speakers are privileged?
 - Yes
 - No
 - What's your perception about their language skills?
 - They speak more than two languages
 - They speak two languages
 - They only speak English
 - Do you think this is in balance with the rest of the world/Europe?
 - Yes
 - No
 - What's your attitude towards this?
 - It's fair
 - Neutral
 - It's not fair
 - Other:
 - Are there other countries you think don't speak any other language than their mother tongue?
 - Open question

- Communication accommodation theory
 - o Do you agree with the fact that if you address a customer in their mother tongue, that you express some kind of soft power over them which makes it easier to convince them of your product or service?
 - Yes
 - No
 - o Does the company you work for use this technique?
 - Yes
 - No
 - o If not, why not?
 - Open question
- Language barriers
 - o Have you encountered language barriers or cultural barriers at work yet? (Multiple answers possible)
 - Language barriers
 - Cultural barriers
 - Neither
 - o How does the company handle this?
 - Open question
 - o How important is the level you have in a foreign language for the company?
 - Very important
 - Important
 - Neutral
 - Not as important
 - Insignificant
 - o What level is required in the company?
 - Fluent
 - Good
 - Average
 - Limited
 - None of the above
 - o Have you noticed that the demand for employees who speak foreign languages increased?
 - Yes
 - No
 - o On a scale of one to ten, how much do you agree with the following statement: the customer comes first? (1 = not at all, 10 = absolutely agree)
 - 1 – 10
 - o How important is it to adapt to the customer and thus speak their mother tongue?
 - Very important
 - Important
 - Neutral
 - Not as important
 - Insignificant
 - o By adapting to the customer and using their language, do you notice a positive or negative influence on the perceptions of the client? (For example through reviews, evaluations...)
 - Positive
 - Negative
 - Neither
 - Not applicable

- Does the company also think about adapting the website and the marketing?
 - Yes
 - No
- In what language are these distributed? (Multiple answers possible)
 - The language of the country the company is situated in
 - Languages of the customers (so a website and marketing campaign in different languages)
 - Only English
- Internal communication
 - In what language is the internal communication in the company you work for?
 - Your mother tongue
 - English
 - Different languages
 - Other:
- Recruiting
 - Are the employees in the company: (multiple answers possible)
 - Trained to speak the languages necessary
 - Recruited based on their language skills
 - Recruited as mother tongue speakers of specific languages are recruited
 - In what languages does the company distribute recruitment ads?
 - The language of the company in which they're hiring
 - English
 - The language in which the employee should be fluent/sufficient
 - Do you think that people who have recently graduated have proficient language skills?
 - Yes
 - No
 - If not, why not?
 - Open question
 - In that case, do you have any tips or comments for schools?
 - Open question
- European Union
 - Are you aware that the EU already organized a lot of initiatives to promote and improve multilingualism?
 - Yes
 - No
 - On what level do you think, decisions concerning multilingualism policies should be made?
 - On corporate level
 - On national level
 - On European level
 - MT + 2: One of the initiatives taken by the EU is that the countries in the EU should learn their mother tongue plus two foreign languages.
 - Do you think this is already realized in Belgium?
 - Yes
 - No
 - Do you think all European countries have realized this?
 - Yes
 - No
 - Do you notice a difference between unilingual and multilingual countries (like Belgium, Switzerland and Finland among others)?

- Yes
 - No
 - Who do you think does it better?
 - Unilingual countries
 - Multilingual languages
 - Which languages are, according to you, the most important ones in business?
 - Open question
 - Do you think that only these languages should be spoken or companies should expand to languages spoken by customers?
 - Only these
 - Also languages spoken by customers
- Brussels
 - Do you think a company in Brussels should be perfectly bilingual (French & Dutch)?
 - Yes
 - No
 - Do you think employees of the European organizations who work in Brussels should learn at least one of the two Belgian languages?
 - Yes
 - No
 - Do you think companies in Brussels should expand their language skills to all European languages because it's in the center of Europe?
 - Yes
 - No
 - Should all people in the company speak different languages? (everyone from the company's hierarchy)
 - Yes
 - No
 - What level of English is required in your company?
 - Fluent
 - Good
 - Average
 - Limited
 - None of the above
- Multilingual advantage
 - Do you agree that if you already speak foreign languages, it's easier to learn new ones?
 - Yes
 - No
 - Should a company use this advantage?
 - Yes
 - No
- You identify as:
 - Male
 - Female
 - X
- Your age is: (scales)
- Where do you work? (city)
- What's your mother tongue?

Thank you so much!

3. Interview met Sven Gatz

Meertaligheid

1. Als minister van Meertaligheid, wilt u de meertaligheid in Brussel stimuleren. Wat onderneemt u om dit te verwezenlijken?
2. Kan ik hierdoor aannemen dat u meertaligheid ziet als een sterkte?
3. Aan welke talen geeft u prioriteit?
4. Hoe ziet u dit voor ondernemingen die gevestigd zijn in Brussel, zouden zij volgens u bijvoorbeeld aan dezelfde talen moet prioriteit moeten geven?
5. Vindt u dat bedrijven in Brussel perfect tweetalig of zelfs drietalig zouden moeten zijn? Waarom vindt u van wel/niet?
6. Op het vlak van tewerkstelling in Brussel, merkt u een verandering in de vraag naar professionals die meerdere talen spreken?
7. Welke talen zijn volgens u het belangrijkste voor ondernemingen in Brussel om handel te kunnen drijven op de Belgische en Europese markt?

Minderheidstalen

8. In Brussel worden veel minderheidstalen gesproken?
9. Moeten deze minderheidstalen volgens u ook opgenomen worden in ondernemingen? Waarom vindt u van wel/van niet?
10. Vindt u dat deze minderheidstalen erkend en geaccepteerd moeten worden in België/Brussel of vindt u dat dit al het geval is?
11. Vindt u het gebruik van minderheidstalen in ondernemingen en overheidsinstanties een meerwaarde? Waarom vindt u van wel/niet?
12. Welke invloed zou het gebruik van immigrantentalen volgens u hebben op de werkgelegenheid in Brussel?

Het Engels

13. Welke taal wordt het meest gebruikt in Brussel? Dus Frans wordt het meest gesproken in Brussel?
14. Ziet u een verschuiving naar het Engels?
15. Hoe ziet u de opkomst van Euro-Engels of Realistisch Engels bijvoorbeeld? Hecht u hier meer waarde aan dan aan Standaard Engels? Waarom wel/niet?
16. Vindt u dan dat het onderwijs moet ophouden met het onderwijzen van echt standaard Engels? En dus een beetje ruimte zou moeten geven?

Onderwijs

17. Vindt u dat iedereen, in alle studierichtingen, vreemde talen moet leren?
18. Welk onderwijsniveau moet hier volgens u het meeste aandacht aan besteden? Lager, secundair, hoger onderwijs of andere en waarom?
19. Zou u nog talen toevoegen aan het huidige curriculum? Of bijvoorbeeld een bepaalde talenstudie willen promoten? Dus bv aandacht besteden aan het Duits?
20. Vindt u dat pas afgestudeerden (van het secundair of hoger onderwijs) voldoende talenkennis bezitten om aan de slag te kunnen? Waaraan merkt u dat dit wel/niet het geval is?
21. Hoe belangrijk vindt u het niveau van kennis in de verschillende talen die men (moet) kunnen?
22. Staat het Franstalig onderwijs in Brussel even ver als het Nederlandstalig onderwijs?
23. Omdat men in België hoe dan ook drie talen spreekt, zien we die ook terugkomen in het onderwijs. Is het feit dat wij een meertalig land zijn, volgens u een sterkte op het vlak van talenonderwijs? Hoe ziet u dit?
24. Denkt u dat die meertaligheidstroef er ook zou zijn, als Vlaanderen en Wallonië onafhankelijk waren?

Meertaligheidsbeleid

25. U houdt zich bezig met het opstellen en het bijsturen van een meertaligheidsbeleid neem ik aan, is dit enkel gericht op Brussel of werkt u samen met bijvoorbeeld de Vlaamse en Waalse overheden of zelfs met bedrijven?
26. Op welk niveau zouden volgens u, idealiter beslissingen over een meertaligheidsbeleid genomen moeten worden? Bedrijfsniveau, Nationaal niveau, Europees niveau...?
27. De Europe 2020 strategie en het Barcelona-objectief hebben beiden enkele doelstellingen vooropgesteld (MT + 2). In hoeverre hebben Brussel en België deze doelstellingen volgens u bereikt?
28. Hoe ziet u de situatie in de overige Europese landen? Aangezien Frankrijk en Duitsland zo grote landen zijn, dat die het niet direct nodig hebben om andere talen te leren? Merkt u een verschil? Wat is daar de oorzaak van, volgens u?

Meertalig voordeel

29. Bent u het ermee eens dat, als men al meerdere talen spreekt, men gemakkelijker nieuwe talen leert?
30. Vindt u dat de Brusselse scholen/bedrijven/inwoners hier gebruik van zouden moeten maken, om nieuwe/extra talen te leren? Op welke manier ziet u dat?

Communicatie accommodatietheorie

31. In welke mate vindt u dat Brusselse bedrijven zich, op vlak van gebruikte taal om te communiceren, moeten aanpassen aan de Brusselse omgeving?
32. Hoeveel belang hecht u zelf aan aangesproken worden in uw moedertaal door bedrijven onder andere?