

# Bewustwording in vaktaal

---

*Een onderzoek naar verschillen tussen communicatie van vakmensen  
onderling en vakmensen met buitenstaanders*

Jessica Nouwen

481347

Bewustwording in vaktaal: Een onderzoek naar verschillen tussen communicatie van vakmensen onderling en vakmensen met buitenstaanders.

Universiteit van Tilburg

Faculteit Geesteswetenschappen

Communicatie- en Informatiewetenschappen

Master

Tilburg

27-06-2011

Begeleider: Dr. A.M. Backus

## **Inhoud**

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1 Inleiding	5
2 Theoretisch kader	6
3 Methode	9
3.1 Respondenten	9
3.2 Procedure	10
3.3 Instrumentatie	12
3.4 Analyse	13
4 Resultaten	13
4.1 De gesprekken	14
4.2 De interviews	15
4.2.1 Communicatie tussen vakmensen onderling	15
4.2.2 Communicatie van vakmensen met personen buiten het beroep	16
5 Conclusie	18
6 Discussie	19
Literatuur	22
Bijlage 1	23
Bijlage 2	25
Bijlage 3	27
Bijlage 4	31

## **Voorwoord**

Deze scriptie is het resultaat van een onderzoek naar vaktaal. Onderzocht zijn de verschillen tussen communicatie van vakmensen onderling en communicatie van vakmensen met personen van buiten hun beroep. Met deze scriptie zal ik de Master Communicatie- en Informatiewetenschappen met de richting Bedrijfscommunicatie en Digitale Media afronden.

Al sinds de eerste bijeenkomst voor het masterscriptie traject wist ik twee dingen zeker, namelijk dat ik een onderzoek wilde doen over vaktaal en dat ik dit onderzoek liefst onder begeleiding wilde doen van de heer Backus. Hoe ik op dat moment op het onderwerp vaktaal kwam is me tot op de dag van vandaag echter nog steeds een raadsel. Toen ik de heer Backus mailde met mijn idee was hij meteen enthousiast en na onze eerste bespreking had ik een interessante onderzoeksvraag, een interessant onderzoek en was ook ik enthousiast om hiermee aan de slag te gaan. De enige keer dat ik spijt had van de keuze voor dit onderwerp en dacht waar ben ik aan begonnen, was toen een van mijn respondenten ziek was en ik even bang was dat het hele onderzoek daardoor in duigen zou vallen. Echter bleek niets minder waar en verliep alles daarna soepel. Dit komt mede door de prettige begeleiding, goede adviezen en feedback die ik van mijn begeleider, Dr. A.M. Backus, kreeg en waarvoor ik hem dan ook bij deze zeer wil bedanken.

Naast mijn begeleider wil ik ook mijn respondenten heel erg bedanken. Zonder hen had deze scriptie niet tot stand kunnen komen en ik wil hen bij deze dan ook bedanken voor hun tijd en inzet. Ook wil ik Het Juvenaat bedanken voor de gastvrijheid en voor het toestaan dat ik daar mijn onderzoek heb uitgevoerd. Daarnaast wil ik ook graag mijn studiegenoten bedanken voor hun steun en gezelligheid. Tevens wil ik via deze weg mijn vriend bedanken voor zijn steun, liefde, en voor de soms nodige oppeppende gesprekken. Ten slotte wil ik graag mijn vrienden, vriendinnen en vader bedanken voor hun steun, afleiding en gezelligheid, ook al snappen sommigen tot op de dag van vandaag nog steeds niet wat ik nu precies al die tijd heb gedaan.

Jessica Nouwen

Juni 2011

## **Samenvatting**

Vakmensen gebruiken op de werkvloer vaak een eigen taaltje, namelijk vaktaal of jargon. Wanneer zij met personen van buiten hun beroep spreken en termen uit deze vaktaal gebruiken, zullen zij waarschijnlijk niet begrepen worden door hun gesprekspartner. De gesprekspartner is namelijk vaak onbekend met deze termen en weet dan ook niet wat de vakman bedoelt wanneer hij dit woord gebruikt. De hoofdvraag bij dit onderzoek luidt: “Hoe beoordelen vakmensen eventuele verschillen tussen hun communicatie onderling en hun communicatie met leken?”. Daarbij wordt explorierend de rol van bewustzijn onderzocht. Het doel van dit onderzoek is om eventuele aanbevelingen te kunnen doen aan de praktijk voor de verbetering van de communicatie van vakmensen met personen van buiten het beroep.

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek bestaande uit twee fasen, welke plaatsvond op gymnasium Het Juvenaat te Bergen op Zoom. In de eerste fase zijn gesprekken opgenomen tussen vakmensen onderling en tussen een persoon uit een beroep met iemand daarbuiten. De tweede fase bestond uit interviews met open vragen waarin, door middel van het beluisteren van fragmenten uit de gesprekken, werd getracht vakmensen bewust te laten worden van de eventuele communicatieve verschillen.

Uit het onderzoek is gebleken dat er verschillen bestaan tussen communicatie van vakmensen onderling en van vakmensen met personen van buiten hun beroep. Ook is uit het onderzoek gebleken dat bewustwording leidt tot verbeteringen in de communicatie van vakmensen met personen van buiten het beroep. Toekomstig onderzoek zou onder andere kunnen onderzoeken hoe bewustwording in de praktijk ter plekke kan worden bewerkstelligd.

## 1 Inleiding

Wanneer u aan de eettafel zit met uw gezin en over uw werk vertelt, dan praat u mogelijk anders dan wanneer u op het werk met een collega het werk van die dag bespreekt. Op het werk maakt u namelijk gebruik van bepaalde termen die daar gebruikelijk zijn en die mogelijk met uw werk te maken hebben, vaktermen. Wanneer u deze vaktermen aan tafel zou gebruiken, dan zou de rest van het gezin mogelijk niet snappen wat u bedoelt. Echter, denkt u hier natuurlijk nooit echt over na en past u uw taalgebruik onbewust aan, aan de situatie en aan de gesprekspartner.

In de hierboven geschetste situatie bevindt u zich niet in uw beroepsmatige functie, maar in uw thuissituatie. Wanneer personen op hun werk zijn en dan met personen van buiten het beroep dienen te communiceren, komt het echter vaak voor dat zij toch gebruik maken van vaktermen. Deze personen hebben vaak niet door dat zij termen gebruiken die voor de ander onbekend en mogelijk onbegrijpelijk zijn, omdat zij gewend zijn om deze termen op het werk te gebruiken. Bijvoorbeeld een dokter die aan een patiënt in medische termen uitlegt welke ziekte de patiënt heeft zal voor onbegrip zorgen bij de patiënt, omdat de patiënt deze medische termen niet kent. De arts is echter gewend om deze termen tijdens zijn werk te gebruiken en gebruikt ze mogelijk ook onbewust wanneer hij met een patiënt communiceert.

Net als medische zorg in het hierboven genoemde voorbeeld, speelt ook onderwijs een belangrijke rol in onze samenleving. Het is in het onderwijs, net als in de medische zorg, van belang dat de vakmensen in duidelijke taal communiceren naar personen van buiten het vak. Het is bijvoorbeeld van belang dat ouders op de hoogte worden gehouden van de voortgang van hun kind en dit dient in begrijpelijke duidelijke taal te worden meegedeeld. Daarom is er voor gekozen om dit onderzoek te richten op taalgebruik in het onderwijs.

Met het onderzoek in deze scriptie wordt geprobeerd om eventuele verschillen aan te tonen tussen de communicatie van collega's onderling en communicatie van personen uit een bepaald beroep, in hun beroepsmatige functie, met personen van daarbuiten. Tevens wordt er getracht om de vakmensen, in dit geval docenten, zich bewust te laten worden van deze eventuele verschillen in de communicatie. De hoofdvraag bij dit onderzoek luidt: "Hoe beoordelen vakmensen eventuele verschillen tussen hun communicatie onderling en hun communicatie met leken?" Deelvragen bij deze hoofdvraag zijn: "Hoe communiceren vakmensen onderling?", "Hoe communiceren vakmensen met personen buiten het vak?" en "Bestaan er verschillen tussen de communicatie van vakmensen onderling en van vakmensen

met personen buiten het vak?”. Explorierend wordt bij deze deelvragen onderzocht of bewustzijn hierbij een rol speelt. Het doel van dit onderzoek is om mogelijke aanbevelingen te kunnen doen voor de verbetering van de communicatie tussen professionals en leken in de praktijk.

## **2 Theoretisch kader**

Vaktermen maken deel uit van een jargon. Vaktaal of jargon is de technische terminologie of het karakteristieke lexicon van een speciale groep, die vaak gebruikt wordt met een stilzwijgende aanname van wederzijds begrip (Castro, Wilson, Wang, & Schillinger, 2007).

De stilzwijgende aanname van wederzijds begrip duidt op common ground binnen de groep die het jargon gebruikt. Clark (1996) zegt hierover dat “Two people’s common ground is, in effect, the sums of their mutual, common, or joint knowledge, beliefs, and suppositions” (p. 93). Wanneer personen met elkaar spreken nemen zij dingen aan met betrekking tot de kennis van de ander en de kennis die zij delen met hun gesprekspartner. Clark (1996) noemt dit een persoon zijn feeling of knowing. Uit deze aannames leiden personen af wat ze zullen zeggen en hoe ze dit zullen zeggen (Stalnaker, 2002). Personen die deel uitmaken van dezelfde groep zullen dus aannemen dat de ander ook het jargon van die groep beheerst en daarom wanneer zij met elkaar spreken gebruik maken van deze taal. Echter komt het ook voor dat personen een verkeerde inschatting maken van andermans kennis. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat personen vaak aannemen dat de ander over dezelfde kennis beschikt als hij of zij zelf. Deze verkeerde inschatting van andermans kennis wordt het false consensus effect genoemd (Clark, 1996). Volgens Castro et al. (2007) maken bijvoorbeeld doktoren vaak een verkeerde inschatting van de kennis van hun patiënten over vaktermen, waardoor de patiënt hen niet begrijpt. Een verkeerde inschatting van andermans kennis kan dus leiden tot onbegrip en miscommunicatie.

Een beroepsgroep kan worden gezien als een culturele gemeenschap die is ontstaan op basis van een beroep. Clark (1996) definieert een culturele gemeenschap als “a set of people with a shared expertise that other communities lack” (p. 102). Iedere culturele gemeenschap heeft een gespecialiseerd lexicon en voor een culturele gemeenschap die is ontstaan vanuit een beroep is dat hun vaktaal of jargon (Clark, 1996). Voor de personen in de gemeenschap maakt dit jargon deel uit van hun common ground (Clark, 1996).

Een ander begrip dat toepasbaar is op een beroepsgroep is de *community of practice*. Een *community of practice* wordt door Eckert en McConnell-Ginet (in Holmes & Meyerhoff, 1999) gedefinieerd als:

“An aggregate of people who come together around mutual engagement in an endeavor. Ways of doing things, ways of talking, beliefs, values, power relations – in short, practices – emerge in the course of this mutual endeavor. As a social construct, a CofP is different from the traditional community, primarily because it is defined simultaneously by its membership and by the practice in which that membership engages”. (p. 174)

Volgens Wenger (in Holmes & Meyerhoff, 1999) zijn er drie belangrijke dimensies van een *community of practice*, namelijk een wederzijdse betrokkenheid, een gezamenlijke onderneming en een gedeelde gespecialiseerde terminologie en linguïstische routines. Een beroepsgroep voldoet aan al deze dimensies. *Communities of practice* kunnen verschillen op deze drie dimensies en de manier waarop zij verschillen leidt tot implicaties voor mensen die lid willen worden van een werkplek en voor buitenstaanders met betrekking tot hoe er met personen uit een *community of practice* gecommuniceerd dient te worden (Holmes & Meyerhoff, 1999). Bijvoorbeeld in een *community of practice* kan het gebruikelijk zijn om bepaalde grappen te maken die in een andere *community of practice* als ongepast worden gezien. Ditzelfde geldt voor taalgebruik, termen die in de ene *community of practice* gebruikt worden kunnen voor de andere *community of practice* onbekend of ongepast zijn.

Volgens de sociale identiteit theorie zijn personen zich erg bewust van het feit dat zij deel uitmaken van verschillende sociale groepen. Een beroepsgroep is zo'n groep waarvan zij deel uitmaken en die bijdraagt aan de sociale identiteit van een persoon. Tajfel (in Suzuki, 1998) definieert sociale identiteit als “the individual's knowledge that he or she belongs to certain social groups together with some emotional and value significance to him or her of the group membership” (p. 157).

Doordat personen zich bewust zijn van hun lidmaatschap van een sociale groep is er bij communicatie tussen twee verschillende groepen vaak sprake van een in-groep en een uit-groep. De in-groep is de groep waar de persoon deel van uitmaakt, de uit-groep is de andere groep waar de gesprekspartner mogelijk deel van uitmaakt. De sociale identiteit theorie stelt dat sociale identiteiten vooral behouden blijven door het vergelijken van groepen en om de waardering van de eigen groep te verhogen wordt de eigen groep op positieve wijze vergeleken met andere groepen (Ashforth & Mael, 1989). Volgens de sociale identiteit theorie

ontstaan conflicten tussen groepen puur door het feit dat groepen bestaan (Ashforth & Mael, 1989). Volgens Dovidio, Gaertner en Kawakami (2003) kunnen conflicten voorkomen worden en kan de communicatie tussen leden van verschillende groepen verbeterd worden door te zorgen voor een gelijke status, coöperatieve onderlinge afhankelijkheid, gemeenschappelijke doelen en wanneer de interactie plaatsvindt in een context van ondersteunende normen. Ook het creëren van een band of vriendschap kan de communicatie verbeteren (Dovidio et al., 2003). Wat echter ontbreekt in deze aanbevelingen is aanpassingen in het taalgebruik. Personen communiceren namelijk anders met leden van hun eigen groep dan met personen van een andere groep, doordat personen sociale afstand willen behouden tussen de in-groep en de uit-groep (Suzuki, 1998).

De taal die men gewend is te gebruiken in de eigen groep kan echter ook doordringen in het taalgebruik dat men gebruikt wanneer men communiceert met personen uit een andere groep. Bijvoorbeeld volgens Castro et al. (2007) zijn artsen zich er vaak niet van bewust hoe de taal die zij gebruiken wanneer ze met collega's praten doordringt in hun taalgebruik wanneer ze met patiënten communiceren. Dit komt waarschijnlijk ook voor bij personen uit andere beroepsgroepen. Het bewust laten worden hiervan zou mogelijk kunnen leiden tot verbeteringen in de communicatie van personen uit een beroepsgroep met personen van daar buiten.

Personen uit een beroepsgroep maken dus vaak gebruik van een gespecialiseerd lexicon, jargon, wanneer zij met elkaar communiceren. Een beroepsgroep kan zowel worden beschouwd als een culturele gemeenschap als een community of practice. Wanneer leden van een beroepsgroep met personen van buiten deze beroepsgroep communiceren is er sprake van communicatie tussen groepen, de in-groep en de uit-groep. Hierbij kan het voorkomen dat personen uit de beroepsgroep vaktermen gebruiken, bijvoorbeeld doordat zij de kennis van de ander met betrekking tot deze termen verkeerd inschatten, of omdat zij zich er niet bewust van zijn dat zij deze termen gebruiken, of omdat zij zich willen distantiëren van de ander. Het is daarom van belang om te onderzoeken of het bewust laten worden hiervan kan leiden tot verbeteringen in de communicatie van personen uit een beroepsgroep met personen van daar buiten. In de literatuur worden tevens enkel voorstellen gedaan voor verbetering van gedrag bij communicatie tussen groepen en niet met betrekking tot taalgebruik. Echter is taalgebruik van groot belang wanneer het gaat om wederzijds begrip. Het is daarom van belang te onderzoeken welke mogelijke aanbevelingen met betrekking tot taalgebruik gedaan kunnen



worden om communicatie tussen groepen te verbeteren, in dit geval tussen een beroepsgroep met personen van daar buiten.

### **3 Methode**

De vraagstelling is onderzocht in een kwalitatief en explorerend onderzoek. Dit onderzoek bestond uit twee fasen, namelijk een fase waarin gesprekken werden opgenomen en een fase waarin gestructureerde interviews met open vragen werden afgenomen.

#### **3.1 Respondenten**

In Tabel 1 staat een overzicht van alle respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

In totaal waren er zes respondenten, waarvan twee mannen en vier vrouwen. Alle respondenten zijn werkzaam op de middelbare school Gymnasium Het Juvenaat te Bergen op Zoom. Twee van de respondenten zijn niet-onderwijzende personeelsleden, namelijk JT is een conciërge en ED is een onderwijsassistent. De overige respondenten zijn allen docenten en zij zijn gemiddeld 25,5 jaar werkzaam in dit beroep. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 53,7 jaar. De docenten fungeerden in dit onderzoek als de vakmensen en de niet-onderwijzende personeelsleden fungeerden als personen van buiten het beroep. Sekse en opleidingsniveau zijn bij het onderzoek buiten beschouwing gelaten. Het gaat in het onderzoek namelijk enkel om de verschillen tussen communicatie van vakmensen onderling en van vakmensen met personen van buiten hun beroep. Daarbij worden niet de communicatieverschillen tussen mannen en vrouwen of hoog- en laag opgeleiden onderzocht.

De respondenten waren bereid volledige medewerking te verlenen en de geïnterviewde docenten gaven duidelijke en volledige antwoorden op de vragen. Alle personen waren erg enthousiast en leken het een leuke ervaring te vinden. Een paar respondenten gaven achteraf ook aan het een leuk onderzoek te hebben gevonden, waarbij men zei het vooral grappig te hebben gevonden om de eigen stem of de stemmen van collega's te beluisteren.

Tabel 1 Overzicht respondenten en hun personalia

<b>Nummer</b>	<b>Naam</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Sekse</b>	<b>Beroep</b>	<b>Jaren werkzaam</b>
1	JT	54	Man	Niet-onderwijzer	5,5
2	ED	52	Vrouw	Niet-onderwijzer	10
3	MK	56	Vrouw	Docent	25
4	BB	49	Man	Docent	26
5	VG	53	Vrouw	Docent	25
6	AT	58	Vrouw	Docent	30

### 3.2 Procedure

Het onderzoek bestond uit twee verschillende fasen, waarbij de gegevens die werden verzameld in de eerste fase dienden als basis voor de tweede fase.

In de eerste fase van het onderzoek werden er drie gesprekken opgenomen, waarvan twee gesprekken tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid en een gesprek tussen twee docenten. Deze gesprekken werden opgenomen met een mobiele telefoon van het type Samsung Touchwiz SGH-F480 met een microfoon. De opnames werden opgeslagen in .amr formaat. De gesprekken vonden plaats in een kleine spreekkamer met daarin een kleine kast en een zeshoekige tafel met stoelen.

Bij aanvang van het gesprek werd de participanten gevraagd om een toestemmingsformulier in te vullen en te ondertekenen. Op dit formulier werd participanten tevens gevraagd naar hun personalia, zoals naam, leeftijd, geslacht, beroep, en het aantal jaren werkzaam in het vak. Hierna volgden de instructies, welke verschilden per soort gesprek en per soort participant. Bij het gesprek tussen twee docenten kregen beide personen de instructie om aan elkaar te vertellen wat hij of zij de afgelopen week op het werk had gedaan en om hierbij ook redenen en uitleg te geven. Bij het gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid kregen beide personen verschillende instructies. De docent werd geïnstrueerd om te vertellen over wat hij of zij in de afgelopen week had gedaan op het werk, met daarbij redenen en uitleg. Het niet-onderwijzend personeelslid werd geïnstrueerd om zich onwetend op te stellen terwijl de docent vertelde over zijn of haar werkzaamheden in de afgelopen week en om steeds vragen te stellen, met name wanneer er vaktermen werden gebruikt. Alle personen werden geïnstrueerd dat het gesprek ongeveer tien tot vijftien minuten diende te duren, dat men de opname apparatuur niet aan mocht raken en dat iedereen anoniem zou blijven in het uiteindelijke verslag. De onderzoeker was zelf niet bij de gesprekken aanwezig om te voorkomen dat men tegen de onderzoeker zou gaan praten in plaats van tegen

elkaar. Ook hadden de personen anders mogelijk de indruk kunnen hebben dat zij zich op een bepaalde wijze uit dienden te drukken, zodat ook de onderzoeker het gesprek kon volgen, terwijl dit niet de bedoeling was. Na het gesprek werden alle participanten bedankt voor hun deelname en werden er met de deelnemende docenten afspraken gemaakt voor een interview.

Nadat alle gesprekken waren opgenomen, werden deze getranscribeerd en vervolgens geanalyseerd. De analyse vond plaats in de vorm van key incident analyse. De key incidenten die hieruit voortkwamen dienden als basis voor vragen in de interviews. Tevens werd er een fragment van ongeveer drie minuten uit het gesprek tussen twee docenten gehaald en werd er een fragment van ongeveer drie minuten uit een van de twee gesprekken tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid gehaald. Deze fragmenten werden opgeslagen in .mp3 formaat, zodat ze op een Ipod Nano geplaatst konden worden.

In de tweede fase van het onderzoek werden door de auteur individueel gestructureerde interviews met open vragen afgenomen met de participerende docenten. Deze interviews werden opgenomen met een mobiele telefoon van het type Samsung Touchwiz SGH-F480 met een microfoon. De opnames werden opgeslagen in .amr en .mp3 formaat. De interviews vonden op verschillende plekken plaats. Het interview met AT en BB vond plaats in een kantoor, aan een tafel met stoelen waarbij de opname apparatuur in het midden van de tafel werd geplaatst. Het interview met VG vond plaats in een leeg klaslokaal aan twee tegen elkaar aangeschoven tafeltjes waarbij de opname apparatuur in het midden van deze tafeltjes werd geplaatst. Het interview met MK vond plaats in de spreekkamer waar ook de gesprekken hadden plaatsgevonden.

Bij aanvang van de interviews werd aan iedere respondent verteld dat het een interview betrof over vaktaal aan de hand van de eerder opgenomen gesprekken. Vervolgens werd hen verteld dat hun antwoorden enkel voor wetenschappelijke doeleinden zouden worden gebruikt en dat zij in de verslaglegging anoniem zouden blijven. Ook werd hen verteld dat de afname van het interview maximaal 60 minuten zou duren. Voordat de werkelijke interviewvragen werden gesteld, werd iedere participant eerst om toestemming voor de opname gevraagd. Vervolgens kregen de participanten eerst een aantal vragen. Daarna kregen zij een fragment te horen uit het gesprek tussen twee docenten met daarbij het bijbehorende transcript, zie Bijlage 1. Hierna volgde een vraag aan de hand van dat fragment. Vervolgens kregen zij een fragment te horen uit een gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid met daarbij tevens het bijbehorende transcript, zie Bijlage 2. Hierna volgde een vraag aan de hand van dat fragment. Vervolgens kregen de participanten

steeds een key incident te beluisteren met het bijbehorende transcript, zie Bijlage 3. Bij ieder key incident werden een of meerdere vragen gesteld, zie Bijlage 4. Aan het eind van het interview werden de participanten bedankt voor hun deelname.

Deze methode is in eerder onderzoek ook op gelijkende wijze toegepast. Jeff Bezemer (2003) heeft onderzoek gedaan naar meertaligheid in het onderwijs, waarbij hij opnames maakte in klaslokalen en achteraf betrokkenen interviewde. Ook hij liet personen opnames horen, stelde hierover vragen en liet de betrokkene hierop reageren. Volgens Ten Have (1999) is het ook beter om meerdere methodes van data verzameling te gebruiken, omdat deze elkaar aan kunnen vullen. Castro et al. (2007) deden onderzoek naar jargon in de gezondheidszorg. Zij namen gesprekken op tussen doktoren en hun patiënten en namen vervolgens telefonische interviews af met de patiënten aan de hand van deze gesprekken. Een verschil met het huidige onderzoek is dat in het huidige onderzoek enkel de vakmensen zijn geïnterviewd en niet de leken. De reden hiervoor is dat er door middel van de interviews tevens getracht werd bewustwording te creëren bij de vakmensen. Daarnaast waren de leken uit het huidige onderzoek ook werkzaam op de school en hadden daarom echte leken, personen van buiten de school, geïnterviewd moeten worden. Deze personen dienden dan echter wel weer bekend te zijn met de school, bijvoorbeeld ouders van leerlingen. Dit paste echter niet in het kader van het onderzoek wat zich met name richtte op de vakmensen en vandaar dat er is besloten deze personen niet te interviewen.

### **3.3 Instrumentatie**

Voordat werd begonnen met de opname van de gesprekken werd de participanten eerst gevraagd om een toestemmingsformulier in te vullen. Ook dienden ze op dit formulier hun personalia in te vullen, zoals naam, leeftijd, geslacht, beroep, en het aantal jaren werkzaam in het vak.

Het interview begon met de vraag of de participant toestemming gaf voor opname van het interview. Vervolgens werd gevraagd naar de naam van de respondent. Hierna volgden een aantal open vragen ter introductie op het onderwerp vaktaal. Zo werd er onder andere gevraagd of men gewend is om met personen van buiten het beroep te praten over het werk, of men daarbij het taalgebruik aanpast en of men ook weleens gebruik maakt van vaktermen. Vervolgens kreeg de respondent een fragment te horen van een gesprek tussen twee docenten,

waarbij men ook het bijbehorende transcript te lezen kreeg. Aan de hand hiervan volgde een vraag over wat de respondent denkt wat typisch taalgebruik is voor iemand uit zijn of haar beroep. Hierna volgde een fragment uit een gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid. Aan de hand van dit fragment volgde een vraag of men aan kon geven waar de docent het taalgebruik had aangepast aan het niet-onderwijzend personeelslid en werd men gevraagd hiervoor mogelijke redenen te geven. Vervolgens volgden steeds key incidenten met daarbij een vraag, zoals of men hier hetzelfde zou reageren, of men deze uitleg helder vindt en hoe de respondent deze situatie aan zou pakken. Het materiaal dat tijdens de interviews werd gebruikt, zoals fragmenten en key incidenten, kwam voort uit de analyse van de opgenomen gesprekken. Het doel van deze geluidsfragmenten was om de bewustwording bij de respondent te proberen te verhogen.

Zie Bijlage 4 voor de volledige interviewvragen.

### **3.4 Analyse**

Nadat de gesprekken waren opgenomen zijn deze getranscribeerd. Vervolgens is er voor de fragmenten uit de gesprekken random uit een gesprek tussen twee docenten een fragment van ongeveer drie minuten gehaald en uit een gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid is een fragment van ongeveer drie minuten gehaald. Daarnaast zijn de transcripten geanalyseerd aan de hand van een key incident analyse. Een key incident is een gebeurtenis of incident dat opvalt (Kroon & Sturm, 1995). Bij key incident analyse worden er belangrijke gebeurtenissen en incidenten geïdentificeerd, welke vervolgens worden verbonden aan de context of andere incidenten (Kroon & Sturm, 1995). De onderzoeker bepaalt welke gebeurtenissen worden gezien als key incidenten. In dit onderzoek vond de key incident analyse plaats aan de hand van de hoofd- en deelvragen. Wanneer in een gesprek duidelijk gebruik werd gemaakt van vaktaal of wanneer er een duidelijke aanpassing was van het taalgebruik van de vakman aan de leek, dan werd dat moment gemarkeerd als een key incident.

De interviews zijn na de afname geanalyseerd en gecodeerd. Er is hierbij een onderscheid gemaakt in communicatie tussen vakmensen onderling en communicatie tussen vakmensen met personen van buiten het beroep. Aan de hand hiervan zijn de vragen onderverdeeld in deze twee categorieën. De vragen bij de key incidenten werden voor beide categorieën gebruikt, afhankelijk van de antwoorden van de respondenten op deze vragen.

Vervolgens werden er per categorie nieuwe categorieën bepaald. In het geval van communicatie tussen collega's onderling werden de categorieën specificatie van vaktaal en redenen voor gebruik van vaktaal gevormd. Bij communicatie tussen vakmensen en leken werden de categorieën aanpassingen en redenen voor aanpassingen gevormd. De antwoorden op de vragen zijn vervolgens gecodeerd en onder de desbetreffende categorie geplaatst.

## **4 Resultaten**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken, onderverdeeld in twee groepen, de gesprekken en de interviews. Hierbij zijn de interviews onderverdeeld in ook weer twee categorieën, namelijk communicatie tussen vakmensen onderling en communicatie van vakmensen met mensen van buiten het beroep.

### **4.1 De gesprekken**

In het gesprek van de twee docenten onderling werd veel gebruik gemaakt van vaktaal en vaktermen. Voorbeelden hiervan waren *facultatieve lessen*, *mentor gesprek*, *bovenbouw*, *onderbouw*, *afdelingscoördinatoren* en *KVT uren*. De docenten leken elkaar goed te begrijpen. Er werd in dit gesprek geen een keer blijk gegeven van onduidelijkheid bij de ene docent over wat de andere docent bedoelde. Ook vulden de docenten elkaar vaak aan.

Bij het ene gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid probeerde de docent duidelijk de vaktermen uit te leggen aan het niet-onderwijzend personeelslid. In dit gesprek stelde het niet-onderwijzend personeelslid ook steeds een vraag om uitleg wanneer de docent een vakterm gebruikte. Bij het andere gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid hield de docent juist geen rekening met het niet-onderwijzend personeelslid en gebruikte vaktermen zonder deze uit te leggen of met zeer korte uitleg. Het niet-onderwijzend personeelslid stelde ook geen vragen met betrekking tot vaktermen, maar de docent liet haar dan ook niet vaak langdurig aan het woord komen. Het is daarom dan ook niet duidelijk of het niet-onderwijzend personeelslid alles wat de docent vertelde al dan wel of al dan niet volledig begreep.

## 4.2 De interviews

### 4.2.1 Communicatie tussen vakmensen onderling

Tabel 1 toont een specificatie van communicatiestrategieën, de wijze waarop men communiceert, volgens de respondenten en redenen die zij gaven voor hun communicatieve keuzes bij communicatie onderling.

Alle respondenten in het onderzoek gaven aan dat er bij de onderlinge communicatie tussen collega's gebruik wordt gemaakt van vaktaal. Zij maakten echter gebruik van verschillende manieren om dit te specificeren. Zo spraken ze over het gebruik van vaktermen en gaven ze hier voorbeelden van, zoals *KVT uren*, *curriculum*, *schoolexamens* en *Binas vakken*. Ook spraken ze over een eigen onderling taaltje en een respondent stelde dat personen uit hun beroep een zelfde benadering hadden van dingen. Een van de respondenten zei hierover het volgende:

*“Misschien zit er ook nog wel meer in in hoe je tegen de dingen aan kijkt dan echt in de woorden.”* (BB)

Voor het gebruik van vaktaal bij communicatie met collega's onderling gaven de respondenten verschillende redenen. De meest genoemde redenen hierbij waren wederzijds begrip en dat er sprake is van een gemeenschappelijke wereld. Hierover werd bijvoorbeeld het volgende gezegd:

*“Door eigen ervaringen weet je precies van oh ja zo ging dat bij mij ook eh.”* (AT)

Twee andere redenen die naast gemeenschappelijke wereld en wederzijds begrip werden genoemd waren dat de termen bij iedereen bekend zijn en dat het zorgt voor efficiëntie. Een van de respondenten sprak bijvoorbeeld over voorkennis. Volgens deze respondent delen personen uit het beroep dezelfde voorkennis wanneer zij met elkaar spreken en is dat ook een van de redenen van het gebruik van vaktaal bij onderlinge communicatie. Met betrekking tot efficiëntie zei een van de respondenten het volgende:

*“Ja efficiënt. Ik bedoel we weten sneller waar we het over hebben, dan kun je het ook korter doen en eh we zien elkaar, wij spreken niet zo uitgebreid met elkaar, en op vergaderingen kunnen we niet alles kwijt.” (MK)*

Tabel 1 Specificatie van communicatiestrategieën en redenen voor hun communicatieve keuzes bij communicatie onderling

<b>Communicatie onderling</b>	
<b>Communicatiestrategie</b>	<b>Redenen</b>
Vaktermen (4)	Efficiënt (2)
Eigen onderlinge taaltje (1)	Bekend (3)
Benadering van dingen (1)	Gemeenschappelijke wereld (3)
	Wederzijds begrip (3)
	Nuttig (1)

Noot: getallen staan voor aantal respondenten

#### **4.2.2 Communicatie van vakmensen met personen buiten het beroep**

Tabel 2 geeft aan welke aanpassingen een persoon uit het beroep volgens de respondenten dient te maken bij communicatie met iemand van buiten het beroep en om welke redenen.

De meest genoemde aanpassingen zijn het niet gebruiken van vaktermen of het uitleggen ervan. Wat ook vaak werd genoemd zijn het aanpassen van de taal in het algemeen, het duidelijker maken van wat men bedoelt en het omschrijven van dingen. Hierover werd het volgende gezegd:

*“Er zitten toch een paar termen in, tegenover een buitenstaander zou ik die niet gebruiken.” (VG)*

*“Ehm sommige dingen die zijn gewoon onduidelijk als je bepaalde termen gebruikt, eh dus die zul je soms even moeten toelichten.” (AT)*

Opvallend is dat voor het aanpassen van het taalgebruik bij communicatie met leken de inschatting van andermans kennis het vaakste als reden werd genoemd. Daarnaast werd ook onbegrip en het voorkomen van misverstanden vaak genoemd. Met betrekking tot de inschatting van andermans kennis werd bijvoorbeeld het volgende door een van de respondenten gezegd:



*“Ehm ja als ik weet dat er mensen eh zijn die een andere woordenschat hebben dan de mijne, dan ik heb, dan eh dan houd ik daar rekening mee.” (MK)*

Een van de respondenten gaf ook aan dat wanneer men het taalgebruik niet aanpast aan de ander dit kan leiden tot afkeer, dat men niet meer met hem of haar wenst te praten. Ook werd er een keer als reden genoemd dat het niet aanpassen van de taal aan de gesprekspartner arrogant is. Opvallend hierbij was dat een andere respondent juist aangaf dat het aanpassen van taal ook denigrerend kan zijn door van een ander te denken dat hij of zij nergens verstand van heeft. Een andere opvallende uitleg die een respondent gaf voor het aanpassen is dat hij het taalgebruik half bewust en half onbewust aanpast. Hierover zei deze respondent het volgende:

*“Nou, half bewust wel. Ik denk dat ik het namelijk in de onderbouw, zeker in de onderbouw, in de klas ook wel doe om vaktermen juist zo veel mogelijk ja zeg maar te introduceren in gewone taal.” (BB)*

Volgens een andere respondent dient men het taalgebruik ook aan te passen, omdat de gesprekspartner vaak eventueel onbegrip niet toont.

Tabel 2      Aanpassingen in het taalgebruik van docenten bij communicatie met leken

<b>Communicatie met leken</b>	
<b>Aanpassingen</b>	<b>Redenen</b>
Taal aanpassen (2)	Afkeer (1)
Geen vaktermen (4)	Verstaanbaar maken (1)
Praktisch formuleren (1)	Niet aanpassen is arrogant (1)
Uitleggen (3)	Inschatting andermans kennis (3)
Duidelijker maken (2)	Andere structuur en gewoontes (1)
Omschrijven (2)	Onbegrip (2)
Niet specifiek ingaan op vak (1)	Men toont onbegrip niet (1)
	Half bewust, half onbewust (1)
	Misverstanden voorkomen (2)

Noot: getallen staan voor aantal respondenten

## 5 Conclusie

Hieronder volgt een samenvatting van alle resultaten. In het volgende hoofdstuk worden deze resultaten verder geïnterpreteerd in het kader van het onderzoek.

Wat betreft de communicatie tussen collega's onderling was er overeenstemming tussen alle respondenten dat er hierbij gebruik werd gemaakt van vaktaal. Echter specificerden de docenten dit vaak op een andere wijze. Allen spraken over vaktermen en gaven hiervan voorbeelden, zoals *KVT uren*, *curriculum* en *Binas vakken*. Ook was er een respondent die sprak over een eigen onderling taaltje en weer een andere respondent gaf aan dat het meer gaat om de benadering van dingen. Hiermee bedoelde de respondent dat de vaktaal niet zozeer tot uitdrukking komt in de woorden die ze gebruiken, maar meer in het gedrag. De belangrijkste redenen die werden aangedragen door de respondenten voor het gebruik van vaktaal bij de onderlinge communicatie is de gemeenschappelijke wereld waarin zij zich bevinden en het wederzijdse begrip. Ook gaven ze aan dat het een efficiënte vorm van communicatie is, omdat het kort en makkelijk is vooral, omdat zij elkaar soms maar kort spreken. Ook zeiden respondenten dat vaktaal gebruikt werd, omdat het bij allemaal bekend is. Hierbij werd bijvoorbeeld als reden genoemd dat personen uit hetzelfde beroep dezelfde voorkennis delen.

Met betrekking tot de communicatie met personen van buiten het beroep, gaf geen enkele respondent aan dat er geen aanpassingen nodig zijn. De aanpassing die het meest werd genoemd is het niet gebruiken van vaktermen en wanneer men deze wel gebruikt dient men deze toe te lichten, te omschrijven of uit te leggen. Ook werd door respondenten aangegeven dat men dingen praktischer moet formuleren en niet te diep op het vak in moet gaan. Redenen die de respondenten gaven voor de aanpassingen waren vooral de inschatting van andermans kennis. Hiermee werd bedoeld dat als men denkt dat de ander een andere woordenschat of voorkennis heeft, dat men dan het taalgebruik dient aan te passen om dingen voor die ander duidelijk te maken. Andere redenen die werden genoemd waren dat niet aanpassen kan leiden tot onbegrip, misverstanden en dat de gesprekspartner zijn of haar onbegrip niet altijd toont. Ook werd als reden genoemd dat men zich kan afkeren van iemand wanneer die zich niet aanpast aan de gesprekspartner. Opvallend was dat een respondent aangaf de aanpassingen half bewust, maar ook half onbewust te doen. Deze respondent gaf daarbij aan het taalgebruik bewust aan te passen tijdens het lesgeven aan de onderbouw. Dit was opvallend, omdat hij tijdens werk wel weet wanneer hij het taalgebruik dient aan te passen, maar tijdens zijn

gesprek met een niet-onderwijzer paste hij het echter niet aan. De respondent is zich er dan mogelijk niet van bewust dat hij zijn taalgebruik dient aan te passen.

## 6 Discussie

Zoals is gebleken uit de resultaten van het onderzoek bestaan er verschillen tussen de communicatie van collega's onderling en van personen uit een beroep met personen van daar buiten. Bij de onderlinge communicatie geven de respondenten aan dat er gebruik wordt gemaakt van vaktaal, welke zij zelf specificeren als een onderling taaltje en waarbij zij vaktermen noemen als *KVT uren*, *schoolexamens* en *curriculum*. De belangrijkste redenen hiervoor zijn volgens hen dat het efficiënt is, zij een gemeenschappelijke wereld hebben en het leidt tot wederzijds begrip. Dit sluit aan bij Clark (1996) die een beroepsgroep ziet als een culturele gemeenschap met als gespecialiseerd lexicon hun jargon. Opgemerkt dient te worden dat een van de respondenten aangaf dat het mogelijk meer tot uitdrukking komt in dat collega's een zelfde benadering hebben van dingen. Dit sluit weer aan bij de drie dimensies van een community of practice, namelijk een wederzijdse betrokkenheid, een gezamenlijke onderneming en een gedeelde gespecialiseerde terminologie en linguïstische routines (Wenger in Holmes & Meyerhoff, 1999). Wanneer vakmensen echter communiceren met personen van buiten het beroep dienen er volgens de respondenten aanpassingen te worden gedaan in het taalgebruik. Deze aanpassingen bestaan volgens hen met name uit het niet gebruiken van vaktermen, of het uitleggen en duidelijker maken hiervan. Volgens hen wordt dit gedaan, omdat men een inschatting maakt van de ander zijn kennis en als de ander niet dezelfde woordenschat of voorkennis lijkt te delen dan dient men de taal aan te passen aan de gesprekspartner. Belangrijke redenen die hierbij werden gegeven waren dat men zich verstaanbaar wil maken, onbegrip en misverstanden wil voorkomen en dat de ander vaak zijn of haar onbegrip niet zichtbaar maakt. Ook gaf een persoon aan deze aanpassingen vaak niet geheel bewust te doen.

Over het algemeen waren de respondenten erg coherent in hun antwoorden. Een van de dingen die hierbij opviel was dat er steeds een element terugkwam in de reacties, namelijk het inschatten van andermans kennis. Bij de onderlinge communicatie werd als een van de redenen voor het gebruik van vaktaal aangegeven dat men dezelfde voorkennis deelt. Men deelt dus een feeling of knowing (Clark, 1996). Tevens sluit dit aan bij de definitie van vaktaal volgens Castro et al. (2007), welke stelt dat er een stilzwijgende aanname is van

wederzijds begrip bij het gebruik van vaktaal. Daarnaast werd bij de communicatie met leken aangegeven dat men een inschatting maakt van de ander zijn kennis en daarop het taalgebruik aanpast. Het is hierbij volgens het false consensus effect ook mogelijk dat men een verkeerde inschatting maakt van de ander zijn kennis (Clark, 1996). Wanneer men een verkeerde inschatting maakt van andermans kennis, maakt men mogelijk gebruik van vaktermen, omdat men denkt dat de ander deze termen kent. Echter, kent de gesprekspartner deze termen mogelijk niet, wat leidt tot miscommunicatie en onbegrip. Het tegen gaan van het maken van een verkeerde inschatting zou dus ook kunnen leiden tot minder onbegrip en miscommunicatie bij communicatie tussen vakmensen en leken.

Opgemerkt dient te worden dat sociale identiteit en in-groep en uit-groep effecten geen rol leken te spelen voor de respondenten bij de communicatie met buitenstaanders. Er werd door de respondenten zelfs gezegd dat het niet aanpassen aan de gesprekspartner respectloos is.

Tijdens het onderzoek werd er explorierend onderzocht welke rol bewustzijn speelt bij de communicatie van personen uit een beroep met personen daarbuiten. De bewustwording is getracht te bewerkstelligen door middel van het beluisteren van fragmenten tijdens de interviews. Op deze wijze is geprobeerd om de respondenten bewust te laten worden van wat zij hebben gedaan en aan de hand van de gestelde vragen is getracht de respondenten er dieper over te laten nadenken. Dit proces van bewustwording is geslaagd. Een van de docenten had bijvoorbeeld een gesprek gevoerd met een niet-onderwijzend personeelslid waarin hij zich totaal niet aanpaste aan de gesprekspartner en gebruik maakte van vaktermen, hoewel de ander geen persoon was uit hetzelfde beroep, zie paragraaf 4.1. Tijdens het interview beluisterde deze respondent geluidsfragmenten van collega's onderling, een collega die een gesprek voerde met een buitenstaander en zijn eigen gesprek. Hierbij werden hem tevens vragen gesteld waardoor hij dieper over de zaken na diende te denken. Deze respondent werd zich hierdoor erg bewust van de fouten die hij had gemaakt en gaf antwoorden waarin hij duidelijk aangaf hoe het wel moet. Uit dit voorbeeld blijkt dus dat de bewustwording tijdens het onderzoek is geslaagd. Ook blijkt hieruit dat bewustwording leidt tot verbetering. Bewustwording van de gesprekspartner en het feit dat de gesprekspartner iemand is van buiten het beroep en dus hoogstwaarschijnlijk niet over dezelfde woordenschat en voorkennis beschikt, zou dus kunnen leiden tot het bewust aanpassen van het taalgebruik door de vakman. Daarmee kan dan weer miscommunicatie en onbegrip worden voorkomen. Dit gegeven kan gebruikt worden bij communicatietraining.

Het onderzoek heeft dus aangetoond dat er verschillen bestaan tussen communicatie van collega's onderling en communicatie van vakmensen met leken. Ook is er aangetoond dat bewustwording kan leiden tot verbetering van de communicatie. Dit leidt tot enige implicaties voor de praktijk met betrekking tot de communicatie met buitenstaanders. Allereerst dienen vakmensen zich actief bewust te worden van de gesprekspartner. Zij dienen zich er beter van bewust te worden dat de gesprekspartner mogelijk niet dezelfde woordenschat en voorkennis heeft en daarop dienen zij hun taalgebruik bewust aan te passen. Daarnaast dienen vakmensen geen vaktermen te gebruiken, tenzij deze worden toegelicht, wanneer zij communiceren met personen van buiten het beroep. Vaak weten vakmensen wel welke termen vaktermen zijn, maar zijn zij zich er niet van bewust dat de gesprekspartner deze niet kent. Dit tezamen zal miscommunicatie en onbegrip voorkomen.

Hiermee levert dit onderzoek een bijdrage aan zowel de wetenschap als aan de praktijk. Eerder onderzoek van bijvoorbeeld Castro et al. (2007) stelt voor dat bewustwording en verminderd gebruik van jargon mogelijk zal leiden tot beter wederzijds begrip en het huidige onderzoek onderbouwt dit. De wetenschap kan hierop verder voortbouwen.

Het onderzoek kent echter ook een aantal beperkingen. Het is namelijk uitgevoerd op slechts een organisatie, een school. Het onderzoek is niet uitgevoerd op meerdere scholen en ook niet in andere soorten organisaties. Dit kan leiden tot beperkingen in de resultaten. Toekomstig onderzoek zou dit onderzoek dus kunnen herhalen bij verschillende soorten organisaties. Tevens was er sprake van een kleine steekproef aan participanten. Toekomstig onderzoek zou het onderzoek kunnen herhalen met een grotere steekproef. Ten slotte waren de participanten die fungeerden als leken in het onderzoek, werkzaam in dezelfde school als de participanten die fungeerden als vakmensen. Dit kan mogelijk van invloed zijn geweest op de resultaten. Daarnaast zijn de leken in dit onderzoek niet geïnterviewd. Toekomstig onderzoek dient daarom beter personen te nemen van buiten de organisatie om te fungeren als leken. Tevens dienen deze personen dan ook geïnterviewd te worden.

Aansluitend hierop is er nog een ander onderwerp erg interessant voor toekomstig onderzoek. Dit onderzoek heeft namelijk aangetoond dat bewustwording kan leiden tot verbetering van de communicatie, doordat men zich bewust wordt van de gesprekspartner. Toekomstig onderzoek zou kunnen onderzoeken hoe bewustwording ter plekke, in de praktijk, kan worden bewerkstelligd.

## Literatuur

- Ashforth, B.E., & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, 14, 20-39.
- Bezemer, J.J. (2003). *Dealing with multilingualism in education: A case study of a Dutch primary school classroom*. Amsterdam: Aksant Academic Publishers.
- Castro, C.M., Wilson, C., Wang, F., & Schillinger, D. (2007). Babel Babble: Physician's Use of Unclearified Medical Jargon with Patients. *American Journal of Health Behavior*, 31, 85-95.
- Clark, H.H. (1996). *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dovidio, J.F., Gaertner, S.L., & Kawakami, K. (2003). Intergroup Contact: The Past, Present, and the Future. *Group Processes & Intergroup Relations*, 6, 5-21.
- Holmes, J., & Meyerhof, M. (1999). The Community of Practice: Theories and methodologies in language and gender research. *Language in Society*, 28, 173-183.
- Kroon, S., & Sturm, J. (1995). Davut, Canan en de schildpad: over (taal) onderwijs in een meertalige klas. *Spiegel*, 13, 1-41.
- Stalnaker, R. (2002). Common Ground. *Linguistics and Philosophy*, 25, 701-721.
- Suzuki, S. (1998). In-Group and Out-Group Communication Patterns in International Organizations: Implications for Social Identity Theory. *Communication Research*, 25, 154-182.
- Ten Have, P. (1999). *Inleidende teksten met suggesties en overwegingen over kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Op 28 Januari 2010 ontleend aan <http://www2.fmg.uva.nl/emca/KwalMeth.htm>
- Wardhaugh, R. (2002). *An introduction to Sociolinguistics* (4th ed.). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.

## Bijlage 1 Transcript fragment uit gesprek tussen twee docenten

- 1 VG Afgelopen week was een rommelige week, want eh de schoolexamens waren eh moesten nagekeken worden en ze waren nog niet allemaal nagekeken. En dan heb je die lessen dat je, dat de kinders kunnen inzien en dat was dat is altijd rommelig. Dat zijn niet de prettigste lessen, ik mis dan zelf een beetje de structuur, maar ik vind wel dat de kinderen de eh tijd moeten hebben om dat op hun gemakje in te zien en ik zeg ook altijd dat ze alles moeten natellen enzo, dat dat ook afgehandeld is enzo dat er niks blijft hangen.
- 2 AT Ja
- 3 VG En eh dan heb ik ook nog veel nagekeken, want ik had al in de trein heen en terug naar Berlijn had ik al het een en ander nagekeken en ik heb nog nagekeken en ik ben bij Patrick geweest he. Ja het is wel een week geweest he, ja zo'n week zit wel wat in he. (lachen) En er was nog niet goed he, maar daar hebben we het al tijdens de koffie over gehad he.
- 4 AT Ja dat hebben we al besproken.
- 5 VG Ja die heeft nog steeds koorts. Maar dat was op zich wel eh een leuk bezoekje. Zijn vrouw, ik had die weleens eerder gezien, maar ik herkende die eigenlijk helemaal niet.
- 6 AT [Nee die is een keer op een feestje geweest.
- 7 VG Ja ik dacht dat het een andere vrouw was. (lachen)
- 8 AT (lachen)]
- 9 VG Maar dat was heel gezellig. En eh ik heb nog iets gedaan, ja nog mentor gesprek, ja ik heb nu over de lessen waren een beetje rommelig en dat is ook allemaal terug opstarten na een toetsweek.
- 10 AT En maakt dat nog uit? Want in de zesde was natuurlijk de laatste eh examens eh schoolexamens.
- 11 VG Ja
- 12 AT Maakt dat nou echt nog rommelig, omdat daarna nou echt alles eigenlijk klaar is?
- 14 VG Nee nee, want dan zijn ze begonnen met oefenen voor het eindexamen.
- 15 AT Oh ok. Ja.
- 16 VG Ik heb het eindexamen, het laatste eindexamen, 2010 tweede tijdvak, daar zijn we mee begonnen en daar beginnen ze toch redelijk goed mee vind ik.
- 17 AT Ja en dat doe je dan steeds in de les drie kwartier?
- 18 VG Ja en dan heb ik nog wel wat huiswerk opgegeven.

- 19 AT Jaja. Het is niet zo van bedoel ik inderdaad eh van ik geef ze een keer inderdaad he twee en een half /
- 20 VG Ja dat is nu nog niet he, het is nog allemaal volgens rooster he.
- 21 AT Ja dat is wel lastig.
- 22 VG Ik denk dat dat misschien na eh tijdens de facultatieve lessen /
- 23 AT De lengte kunnen ervaren van dingen.
- 24 VG Ja, maar dat is ik denk dat dat pas kan als de vijfde klas naar Italië is.
- 25 AT Ja.
- 26 VG Denk ik. En eh ja de mentor gesprekken, ik heb er drie nieuwe mentorleerlingen bij he. En dat was dan wel weer, dat vind ik altijd wel leuk, mentorgesprekken. Die zijn best wel spontaan en die vertellen zo wat.
- 27 AT En dat zijn leerlingen die je zelf in de les hebt, dus je kent die leerlingen al wel? Het is niet zo dat je hele vreemde leerlingen krijgt.
- 28 VG Nee ja het is een beetje vreemd om na de tweede jaarhelft of in de tweede jaarhelft een kennismakingsgesprek /
- 29 AT Ja, want je praat toch anders met leerlingen die je eigen leerlingen zijn. Eh het is gewoon of je nou een vakdocent of een mentor bent van leerlingen. Ja.
- 30 VG Ja. En dat was ook wel eh goed. En dan Joukje die had ik al wel en die gaat nu weer voetballen in Barcelona en dan gaat hij van Barcelona, en dat vinden ze allemaal wel leuk om te vertellen. Dat is eigenlijk gewoon gezellig he.
- 31 AT Ja.
- 32 VG En dan weet je dat ook weer eens.
- 33 AT Ja, maar goed dat koppel je dan ook, want dat is nou jouw mentorleerling?
- 34 VG Die was het al he.
- 35 AT Ok en dat koppel je dan, hoe doet hij dat nou met z'n planning, ik bedoel omdat /
- 36 VG Ja ja ja, dat moeten we zorgen dat dat helemaal in orde, dat moeten we misschien nog wat bijsturen.



## **Bijlage 2     Transcript fragment uit gesprek tussen docent en niet-onderwijzer**

- 42     JT    Ok
- 43     MK    En ik, nee ik lieg, klas 2 was jij mee weg.
- 44     JT    En ging ik, gaan leerlingen tegenwoordig niet meer gewoon naar school, moeten ze projecten doen?
- 45     MK    Ja je vraagt het aan de verkeerde. [(lachen)]
- 46     JT    (lachen) Ja ik wou zeggen wat is dat nou toch weer voor iets.]
- 47     MK    Ik eh, nou Jos, ik heb daar ook heel veel kritiek op, maar de bedoeling is dat ze een project eh bijvoorbeeld aardrijkskundeleraar eh met eh beeldende vorming leraar een gezamenlijk iets eh heeft ontwikkeld, eh namelijk een gezamenlijk takenpakket heeft ontwikkeld en in dit geval ook waar ik dan bij was ook over verschillende culturen. Nou en eh dan gaan ze eh een halve dag en later een hele dag daar leerlingen mee aan de slag laten eh gaan en dan eh verschillende taken en de bedoeling is dat leerlingen daar ook lang geconcentreerd aan werken, maar dat werkt niet altijd zo.
- 48     JT    Nee eh ik ben, ik sta zelf niet voor de klas maar eh twintig eh minuten eh dan is het op, toch vaak? Dan moet er een grapje komen of een knutselklusje en even iets anders en eh.
- 49     MK    Nou het programma zag eruit, we begonnen met een documentaire dat ging dan over bouwen in Mali, en eh toen moesten leerlingen zelf een andere eh ieder per tweetal een eigen eh andere een cultuur uitkiezen die ze nader wilden gaan bestuderen.
- 50     JT    Ja
- 51     MK    Toen moesten ze naar de mediatheek eh.
- 52     JT    Wat is dat nou, een mediatheek, wat is dat nou toch ook alweer voor een woord?
- 53     MK    Waar ze boeken en computers hebben.
- 54     JT    Mediatheek, daar hebben ze boeken en computers.
- 55     MK    Ja, zoals je een apotheek voor pillen hebt, theek, heb je hier een theek voor //
- 56     JT    Media, ja natuurlijk, media ja nou snap ik het. Vroeger heette dat een bibliotheek, maar tegenwoordig hebben ze natuurlijk computers en nou heb het een andere naam gekregen.
- 57     MK    Ja
- 58     JT    Ja nou snap ik het.

- 59 MK Ja, nou daar gingen ze dus per tweetal eh informatie zoeken over hun culturen, maar ja het was natuurlijk zo gepland dat alle eerste klassen tegelijk naar de mediatheek en naar het computerlokaal moesten.
- 60 JT Oh dus dat was lekker druk.
- 61 MK [( )] Dat was erg druk. En eh aan de hand van die informatie die ze eh opgezocht hadden, moesten ze eh een poster gaan maken over hun cultuur. Die poster moesten ze Vrijdag gaan afmaken, daarna moesten ze met klei een huisje gaan bouwen en eh daarna moesten ze eh, ja uiteindelijk moesten ze dan, hun poster en hun huisje presenteren per tweetal aan de rest van de klas.
- 62 JT Ok
- 63 MK En ik heb eh, ik heb op Vrijdag de beste klas gehad die het meest eruit wilde halen, die dus heel geconcentreerd bezig was, maar die arme kindjes met ADHD, je weet wel string kindjes [(lachen)]
- 64 JT (lachen)]
- 65 MK die hebben het op sommige momenten heel erg zwaar gehad en toen de dag voorbij was toen zei Kevin ook “He, ben blij dat die hele rotweek afgelopen is”.

### **Bijlage 3      Transcripten van key incidenten**

#### ***Key incident 1***

---

- 2      MK      Euhm gesurveilleerd in het begin.
- 3      JT      Wat is dat nou toch alweer surveilleren?
- 4      MK      Oppassen bij proefwerken en examens, zorgen dat leerlingen niet afkijken.

#### ***Key incident 2***

---

- 19     MK      Eh ja ik moest bijvoorbeeld nog eh toetsen laten afdrukken en de laatste //
- 20     JT      Toetsen, zijn dat eh, hoe noemden we dat vroeger, eh proefwerken?
- 21     MK      Proefwerken ja.
- 22     JT      Waarom is dat woord veranderd?
- 23     MK      Goede vraag. [(lachen)]
- 24     JT      (lachen)] Ja nou dat komt zomaar. Ik heb weleens meer van die dingen dat ik denk van waarom heten proefwerken nu nu toetsen en eh schoolonderzoeken heten tegenwoordig schoolexamens.
- 25     MK      Ja dat is waar he, vroeger heette het schoolonderzoek he het schoolexamen.
- 26     JT      Ja in mijn jonge tijd eh ook net na de kruistochten was dat zo ja.
- 27     MK      [(lachen)]
- 28     JT      (lachen)]
- 29     MK      En de cijfers eh de cijferverhouding tussen examens en schoolonderzoeken was volgens mij hetzelfde.
- 30     JT      Ja
- 31     MK      Dat schoolexamens de helft uitmaken en eh de //
- 32     JT      Eh dat weet ik, dat weet ik niet eens meer. Maar dat geloof ik ook ja. Daarvan werd het gemiddelde genomen.
- 33     MK      En ik denk dat ze, ik denk zelf dat ze het woord toetsen genomen hebben, omdat dat wat eh eh neutraler klinkt en proefwerken misschien te schools, maar dat is allebei hetzelfde he.
- 34     JT      Ja.
- 35     MK      Je proeft een leerling en je toetst een leerling.

### ***Key incident 3***

---

- 51 MK Toen moesten ze naar de mediatheek eh.
- 52 JT Wat is dat nou, een mediatheek, wat is dat nou toch alweer voor een woord?
- 53 MK Waar ze boeken en computers hebben.
- 54 JT Mediatheek, daar hebben ze boeken en computers.
- 55 MK Ja, zoals je een apotheek voor pillen hebt, theek, heb je hier een theek voor //
- 56 JT Media, ja natuurlijk, media ja nou snap ik het. Vroeger heette dat een bibliotheek, maar tegenwoordig hebben ze natuurlijk computers en nou heb het een andere naam gekregen.

### ***Key incident 4***

---

- 145 MK Ja en daarna heb ik daarnaast heb ik gesurveilleerd en thuis nagekeken want van alle klassen die ik had, alle eerste alle tweede alle vierde eh tenminste van geschiedenis alle vijfde vooral levensbeschouwing en de zesde, had ik proefwerken.
- 146 JT Levensbeschouwing, wat is dat nou weer voor een vak?
- 147 MK Ja, maar ik geef filosofie.
- 148 JT Ja, maar wat is levensbeschouwing? Eh ja je beschouwt het leven, maar eh wat voor voor leven? Het leven van de schoenmaker, of? Waar gaat het over?
- 149 MK Eh het leven in het algemeen.
- 150 JT Het leven in het algemeen.
- 151 MK Maar wel door als jij het zou moeten zou willen zou kunnen leven volgens eh normen die te maken hebben met wat goed is.
- 152 JT En wie bepaalt dat nou toch alweer?
- 153 MK En dat is die levensbeschouwing van waaruit dat je het brengt.
- 154 JT Uhu
- 155 MK En dan heb je specifiek aandacht voor eh de bronnen die godsdiensten geven. Maar de filosofie dat is breder dan levensbeschouwing, vind ik. Dus dan als ik het heb over eh sociale filosofie waar het gaat om de plek van de arbeid en over het geld in de maatschappij en hoe dat uitwerkt op mensen dan hoef ik het niet over religies te hebben.
- 156 JT Nee
- 157 MK Maar een heleboel waarden en normen vinden vaak wel hun basis in de

religies, maar dat hoeft niet. Maar ik heb ook een onderwerp dat gaat specifiek over eh over religie en dan zie je dat sommige filosofen zeggen “ja eerst was er de moraal, maar toen kwam er de religie” en anderen zeggen “nee eerst was er de religie, maar mensen konden nog niks verklaren en toen kwam er de moraal”. Dus eh ja

### ***Key incident 5***

---

71 AT Nee de eerste drie lesuren. En eh nou afhankelijk van wat er op de agenda staat kunnen dat gewoon lopende zaken zijn, wat staat er allemaal op het programma de komende tijd eh eh is alles geregeld eh hoe gaat het met de leerlingen, zijn er dingen die ze in willen brengen die ze gewoon met z'n drieën en met mij willen delen. Eh en met eh als het met de schoolleiding vergadering is komen er vaak ook meer eh beleidsmatige aspecten aan de orde. Eh bijvoorbeeld er maakt iemand een eh een voorlegger noemen we dat, om te praten over invullen van KVT uren of om een voorstel van hoe gaan we om met verwijdering van leerlingen. En dan iemand bereidt dat punt voor en die schrijft een hele hoop op papier en die stuurt dat rond naar iedereen, zodat we daar kunnen proberen van daar heb je aan gedacht en daar heb je aan gedacht. Nou en zo begint het elke Maandagochtend.

### ***Key incident 6***

---

4 ED En dat is profielwerkstuk dat eh?

5 BB Wij gebruiken het als profielwerkstuk en (worldschool) die maakt het niet zoveel uit hoe je het doet, maar die bieden dus opdrachten aan voor leerlingen, voor scholen, die iets met ontwikkelingshulp van doen hebben.

6 ED Uhu

### ***Key incident 7***

---

67 ED En is dat nou de aanloop tot een profielwerkstuk? Of kunnen ze kiezen?

68 BB Dat mag, maar eigenlijk hebben ze gewoon iets wat gewoon verplicht in het curriculum staat voor eh de Binas vakken.

69 ED Ja

*Key incident 8*

---

- 122 BB In de vierde ben ik mechanica aan het doen, dat blijft lachen. Ehm.
- 123 ED Mechanica ja.
- 124 BB Ehm kracht momenten. Dat hebben ze voor de derde keer en dat blijft ingewikkeld.

## **Bijlage 4    Interviewvragen**

*Geeft u toestemming voor deze opname?*

*Wat is uw naam?*

*Vooraf*

Bent u gewend om met mensen van buiten het vak te praten over uw werk?

Voorbeelden?

Past u uw taalgebruik aan wanneer u over het werk vertelt tegen iemand van buiten uw beroep?

Waarom?

Hoe?

Voorbeelden?

Denkt u dat er verschillen bestaan tussen taalgebruik tussen collega's en communicatie met personen buiten de beroepsgroep?

Vindt u deze verschillen noodzakelijk?

Uitleg?

Maakt u wel eens gebruik van vaktermen?

Wanneer?

Waarom?

Voorbeelden?

*U krijgt nu een opname te horen van een gesprek tussen twee docenten met daarbij het bijbehorende transcript. U mag dingen die u opvallen eventueel markeren.*

Kunt u aan de hand van het zo juist beluisterde gesprek aangeven wat volgens u typisch taalgebruik is voor iemand uit uw beroep?

Waarom?

Voorbeelden uit het gesprek?

*U krijgt nu een opname te horen van een gesprek tussen een docent en een niet-onderwijzend personeelslid met daarbij het bijbehorende transcript. U mag dingen die u opvallen eventueel markeren.*

Kunt u aan de hand van het zo juist beluisterde gesprek aangeven waar de docent het taalgebruik heeft aangepast voor de persoon van buiten het beroep?

Mogelijke redenen?

Wat vindt u hiervan?

*U krijgt nu een paar kort fragmentjes te horen met daarbij het bijbehorende transcript. (key incidents)*

*Key incident 1*

Zou u hier hetzelfde reageren?

Waarom?

*Key incident 2*

Vindt u dit een heldere uitleg van de term?

Hoe zou u hier reageren?

Uitleg

*Key incident 3*

Vindt u dit een correcte uitleg in deze context?

Op welke manier had u dit begrip uitgelegd?

Uitleg

*Key incident 4*

Vindt u dit een heldere uitleg van het begrip Levensbeschouwing?

Waarom?

Hoe had u het aangepakt?

*Key incident 5*

In dit stukje worden nogal wat vaktermen gebruikt, zouden deze termen volgens u ook zo gebruikt kunnen worden bij communicatie met mensen van buiten het beroep?



Waarom?

*Key incident 6*

Zou u hier hetzelfde reageren?

Vindt u dit een heldere uitleg?

Waarom?

*Key incident 7*

Vindt u dit een correcte wijze van taalgebruik bij communicatie met personen van buiten het beroep?

Vindt u dit helder genoeg of zou u het verder toelichten?

Waarom?

*Key incident 8*

Vindt u deze uitleg helder genoeg?

Waarom?

*Bedankt voor uw deelname!*