

To accommodate, or not to accommodate?

Een onderzoek naar verantwoordelijkheid en accommodatie in communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels in zakelijke contexten in Engeland



Universiteit Utrecht

Daniëlle Elbertse

3638529

Afstudeerscriptie

Masterprogramma Interculturele communicatie (meertalige track)

Departement Nederlands

Faculteit Geesteswetenschappen

Universiteit Utrecht

Eerste begeleider: Roos Beerkens

Tweede begeleider: Rias van den Doel

Voorwoord

Van jongs af aan heb ik het altijd al geweten: ik ga in het buitenland wonen. Nu, op mijn 24e, ben ik naar Londen verhuisd en woon ik samen met mijn Britse partner. We worden omringd door vrienden uit allerlei landen binnen het Verenigd Koninkrijk, maar ook uit landen als Zweden, Spanje en Roemenië. Als Masterstudent Interculturele Communicatie vallen mij ontzettend veel dingen op aan de manier waarop gecommuniceerd wordt tussen sprekers van verschillende moedertalen. Zo zijn er nog steeds momenten waarop ik het makkelijker vind om met een Zweedse vriendin in het Engels te spreken dan wanneer ik een gesprek voer met mijn Britse partner. Mijn Britse partner geeft echter aan dat hij, voornamelijk op kantoor, veel moeite heeft met de communicatie met non-native sprekers van het Engels. Een aantal discussies en wat *late night research* verder, kwam mijn onderwerp voor deze masterscriptie tot leven.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken voor de ondersteuning en mentale support. Allereerst wil ik Roos Beerkens bedanken voor haar begeleiding en ondersteuning bij het schrijven van deze masterscriptie. Verder wil ik graag Emily Dijkgraaf bedanken voor haar wekelijkse feedback en de mentale support en mijn ouders voor de support en de mogelijkheid die zij mij geboden hebben om deze studie te volgen. Ten slotte wil ik ook mijn partner Jack Johnson bedanken voor zijn geduld en voor het feit dat hij altijd achter mij staat. Mede dankzij hem ben ik in contact gekomen met de juiste mensen en heb ik de kans gekregen om in het prachtige Londen mijn masterscriptie te schrijven.

The three great essentials to achieve anything worthwhile are, first, hard work; second, stick-to-itiveness; third, common sense. – Thomas A. Edison

Samenvatting

In dit onderzoek is nagegaan in hoeverre native en non-native sprekers van het Engels in Engeland elkaar verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie, in hoeverre zij verwachten dat het taalgebruik van native en non-native Engelssprekende collega's aan hen wordt aangepast en hoe dit samenhangt met de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers in zakelijke contexten in Engeland. Aan de hand van twee enquêtes, één voor native sprekers en één voor non-native sprekers van het Engels, zijn hypotheses getoetst en is getracht antwoord te geven op de onderzoeksvraag.

Allereerst kan er geconcludeerd worden dat native sprekers meer non-native sprekers dan native sprekers als oorzaak voor miscommunicatie lijken te zien, terwijl non-native sprekers juist meer native sprekers dan non-native sprekers verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie. Daarnaast zijn de hoogste percentages native en non-native sprekers van mening dat zowel native als non-native sprekers van het Engels hun taalgebruik niet hoeven aan te passen en blijkt de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers niet samen te hangen met deze verwachtingen.

Een interessante bevinding die losstaat van de bovengenoemde bevindingen, maar tevens interessant is voor vervolgonderzoek, is de bevinding dat het aantal talen dat non-native sprekers naast hun moedertaal spreken, samenhangt met de hoogte van de eigen inschatting van het niveau van Engels van non-native sprekers. Dit onderzoek sluit dan ook af met de suggestie om ook hier meer onderzoek naar te doen.

Keywords: Engels, lingua franca, business lingua franca, ELF, native, non-native, accommodatie

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	1
Inhoudsopgave	3
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	5
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	7
2.1 Engels als wereldtaal.....	7
2.2 Engels als lingua franca.....	8
2.3 Engels als lingua franca in internationale zakelijke contexten.....	9
2.4 Native speaker problem.....	10
2.5 'Non-native speaker problem'	13
2.6 Eigen inschatting taalniveau	14
2.7 Mening native en non-native sprekers	15
Hoofdstuk 3: Probleemstelling	16
Hoofdstuk 4: Methodologie.....	19
4.1 Operationalisering	19
4.1.1 Persoonlijke gegevens	19
4.1.2 Eigen inschatting taalniveau.....	20
4.1.3 Gerapporteerde problemen in communicatie	21
4.1.4 Accommodatie aan collega's.....	21
4.2 Pretest.....	23
4.3 Datacollectie.....	24
4.4 Dataverwerking	25
4.5 Respondenten	27
Hoofdstuk 5: Resultaten	30
5.1 Betrouwbaarheid.....	30
5.2 Gerapporteerde problemen in communicatie	30
5.2.1 Specifieke oorzaken gerapporteerde problemen in communicatie	31
5.3 Accommodatie taalgebruik	33
5.3.1 Verwachting accommodatie aan collega	33
5.3.2 Mate verwachting van accommodatie.....	34
5.4 Eigen inschatting taalniveau	35
5.4.1 Invloed eigen inschatting op verwachtingen van accommodatie door collega..	36
5.4.2 Verwachtingen specifieke accommodatiestrategieën.....	37

5.4.3 <i>Samenhang eigen inschatting taalniveau en verwachting accommodatiestrategieën</i>	38
Hoofdstuk 6: Conclusie	40
Hoofdstuk 7: Discussie	43
Literatuurlijst	46
Bijlagen	50
<i>Bijlage 1: Enquête native sprekers van het Engels</i>	50
<i>Bijlage 2: Enquête non-native sprekers van het Engels</i>	56
<i>Bijlage 3: Begeleidende e-mail enquêtes</i>	62

Hoofdstuk 1: Inleiding

Op de website van de overheid van het Verenigd Koninkrijk wordt elk kwartaal een rapport geplaatst waarin de nationale statistieken betreffende onderwerpen zoals werk, immigratie en studie worden gepresenteerd (Office for National Statistics, 2016). Uit het rapport geplaatst op 17 februari 2016 blijkt dat het percentage werkende individuen geboren buiten het Verenigd Koninkrijk ten opzichte van het percentage alle werkende individuen in het Verenigd Koninkrijk tussen december 1997 en december 2015 is gestegen van 3,8 procent naar 10,2 procent (Office for National Statistics, 2016). Het aantal buitenlandse werknemers in het Verenigd Koninkrijk telde in december 2015 3,22 miljoen werknemers op een totaal van 31,5 miljoen werkenden (Office for National Statistics, 2016). Enkele oorzaken voor de toename van buitenlandse werknemers zijn de bekende globalisering van de markt en de continue internationalisering, die zorgen voor een toename internationale handel (Rogerson-Revell, 2007). Daarnaast gelden er binnen de Europese Economische Ruimte (EER) vier vrijheden, waaronder vrij verkeer van personen en vrij verkeer van diensten, wat inhoudt dat iedereen binnen de EER vrij mag reizen en werken in alle landen die behoren tot de EER en de Europese Unie (Europa Nu, z.d.).

Een groot aantal buitenlandse werknemers kiest er dus voor om in het Verenigd Koninkrijk te werken, maar wat betekent dit voor de communicatie binnen bedrijven waar deze werknemers werken? De moedertaal van personen geboren in het Verenigd Koninkrijk is in de meeste gevallen het Engels, maar een groot aantal buitenlandse werknemers kent een andere taal dan het Engels als moedertaal. Zo komen 2,04 miljoen van de 3,22 miljoen buitenlandse werknemers vanuit landen binnen de EU, waar het Engels geen moedertaal is (Office for National Statistics, 2016). Zij spreken het Engels dus als tweede of vreemde taal, iets dat volgens verschillende onderzoekers voor problemen kan zorgen in de communicatie met native sprekers van het Engels (Sewell, 2012; MacKenzie, 2014; Medgyes, 1992; Rogerson-Revell, 2007; Sweeney & Hua 2010). Aan de andere kant ziet een aantal onderzoekers native sprekers van het Engels als veroorzaker van problemen in de communicatie met non-native sprekers (Crystal, 2003; Graddol, 2006; Nickerson, 2005; Seidlhofer 2000, 2001; Skapinker, 2007a, 2007b; Sweeney & Hua, 2010; Hülmbauer, 2007; Mauranen, 2006). Zo schrijft Hazel (2016)¹: “Native English speakers are infamously unable to speak languages other than their own. As well as being a professional handicap, this has been shown to hinder exporters and hurt trade”.²

Er zijn dus verschillende meningen wat betreft de oorzaken voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels, maar met een toenemend aantal buitenlandse werknemers in het Verenigd Koninkrijk is het tevens zeer relevant om te onderzoeken wie native en

¹ Dit betreft een internetbron zonder paginanummers.

² Er is gekozen om sommige citaten niet te vertalen, omdat deze citaten dan wellicht hun betekenis kunnen verliezen.

non-native sprekers van het Engels zelf verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie. In hoeverre verwachten zij dat native en non-native Engelssprekende collega's zich aanpassen en heeft de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers hier invloed op? Om tot een antwoord op deze vragen te komen, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

In hoeverre stellen native en non-native sprekers van het Engels in Engeland elkaar verantwoordelijk voor miscommunicatie, in hoeverre verwachten zij dat het taalgebruik van native en non-native Engelssprekende collega's aan hen wordt aangepast en hoe hangt dit samen met de eigen inschatting wat betreft het taalniveau van non-native sprekers van het Engels?

Allereerst wordt in hoofdstuk 2 de relevante literatuur rondom het onderzoeksonderwerp besproken. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de probleemstelling uiteengezet, in hoofdstuk 4 de methodologie besproken en in hoofdstuk 5 de resultaten gepresenteerd. Ten slotte wordt in hoofdstuk 6 de conclusie van het onderzoek uiteengezet, om af te sluiten met een hoofdstuk waarin de beperkingen van het onderzoek en eventueel interessante suggesties voor vervolgonderzoek besproken worden.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden de belangrijkste begrippen en theorieën uiteengezet met betrekking tot het Engels als wereldtaal, het Engels als *lingua franca*, het gebruik van Engels in internationale zakelijke contexten en de oorzaken voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels.

2.1 Engels als wereldtaal

Het gebruik van Engels als wereldtaal is tegenwoordig niets anders dan een alledaagse zaak. Wat veel mensen echter niet weten, is dat het fenomeen van Engels als wereldtaal nog vrij recent is. In 1950, in tijden van de Koude Oorlog, was het idee van het Engels als wereldtaal nog maar een theoretisch concept en had niemand ooit verwacht dat het zo groot zou worden (Crystal, 2003). Volgens Crystal (2003) mag naar een wereldtaal verwezen worden wanneer deze taal in andere landen een speciale plek krijgt binnen de samenleving, ook al kennen deze landen weinig tot geen moedertaalsprekers van deze taal. Dit kan gedaan worden door (1) de taal op te nemen als officiële tweede taal of (2) de taal een belangrijke status te geven in het vreemde taalbeleid zonder dat de taal een officiële status heeft (Crystal, 2003). Met 1,5 miljard moedertaal-, tweede taal-, en vreemde taalsprekers in 2016 is het Engels officieel de grootste wereldtaal op dit moment (Statista, 2016).

Volgens Kachru (1988) kan het Engels ingedeeld worden in drie delen, ook wel *Kachru's three circle model of English* genoemd. Allereerst beschrijft Kachru (1988) de *inner circle*, waarmee hij verwijst naar de landen waar het Engels als *Native Language* (ENL) gesproken wordt. Dit zijn landen waar het Engels historisch gezien de eerste taal is die in dit land gesproken werd (Jenkins, 2003). Voorbeelden hiervan zijn de Verenigde Staten, Engeland en Australië. Ten tweede beschrijft Kachru (1988) de *outer circle*, waarmee hij verwijst naar de landen waar het Engels als tweede taal zeer belangrijk is, zoals India en Singapore. Hierbij gaat het voornamelijk om landen waarbij het Engels een belangrijk onderdeel is van de geschiedenis van het land en waarbij het Engels gebruikt wordt in bijvoorbeeld verschillende officiële instanties (Kachru, 1988). Hierbij wordt het Engels gedefinieerd als English as a Second Language (ESL) (Jenkins, 2003). Ten slotte beschrijft Kachru (1988) de *expanding circle* als de landen waar Engels als *foreign language* (EFL) gesproken wordt, zoals China, Rusland maar ook Nederland. Verscheidene onderzoekers hebben echter gesuggereerd dat het *Kachru's three circle model of English* aangepast zou moeten worden aan de complexiteit van de functie van het Engels (Berns, 1995; Fenyö, 2003). Zo wordt volgens Berns (1995), ondanks het feit dat in landen als Duitsland, Nederland en Luxemburg het Engels niet als officiële taal wordt gezien, het Engels wel gebruikt in sociale, commerciële, educatieve en culturele settings, waardoor deze landen naast de expanding circle ook tot de outer circle behoren. Rogerson-Revell (2007) voegt hieraan toe dat de mobiliteit van zowel

de grenzen als de mensen in Europa en de toenemende handel tussen verschillende landen binnen Europa bijdragen aan de complexiteit van de zoektocht naar en ontwikkeling van één of meerdere internationale talen voor de communicatie tussen sprekers met verschillende moedertalen.

Naast het *three circle model* van Kachru (1988) worden ook de begrippen native en non-native sprekers van het Engels onder de loep gelegd (Medgyes, 1992). Medgyes stelde in 1992 (p. 341) al dat het lastig is om deze twee begrippen duidelijk te definiëren. Zo schrijft hij dat het overduidelijk is dat een Australiër een native spreker van het Engels is en een Fransman niet. Maar, vraagt hij zich af, waartoe behoort een jongen die in de Verenigde Staten woont, een Mexicaanse vader en een Noorse moeder heeft en zowel Engels, Spaans als Noors op hetzelfde niveau beheerst? Medgyes (1992) geeft aan dat er vele pogingen gedaan zijn om deze begrippen duidelijk te definiëren, maar dat deze nog niet succesvol zijn geweest. Ook in recenter onderzoek zijn deze begrippen niet verder belicht (Crystal, 2003; Graddol, 2006; Nickerson, 2005; Seidlhofer 2000, 2001; Skapinker, 2007a, 2007b; Sweeney & Hua, 2010).

Vanwege het feit dat het dus lastig is om de begrippen native en non-native te definiëren, wordt in dit onderzoek gebruik gemaakt van door de onderzoeker opgestelde definities. Zo wordt in dit onderzoek verwezen naar een native spreker van het Engels als de respondent aangeeft dat het Engels een van zijn of haar moedertalen is. Wanneer dit niet het geval is, wordt de spreker in dit onderzoek gezien als een non-native spreker van het Engels.

2.2 Engels als lingua franca

Het Engels als een internationale taal voor communicatie tussen sprekers met verschillende moedertalen waar Rogerson-Revell (2007) in haar onderzoek over spreekt, wordt ook wel het Engels als een *lingua franca* genoemd. Het verschil tussen Engels als vreemde taal zoals besproken in paragraaf 2.1, en Engels als *lingua franca* zit voornamelijk in het feit dat het doel van EFL-leerders het zo dicht mogelijk benaderen van het Engels als moedertaal is, terwijl Engels als *lingua franca* sprekers alle soorten Engels als gelijk beschouwen en niet als doel hebben hun niveau van Engels zo dicht mogelijk bij het Engels als moedertaal te laten komen (Jenkins, 2011). Firth (1996, p. 240, vertaald door auteur) verwijst met zijn definitie van *lingua franca* naar een *contact language*, een taal die gebruikt wordt door mensen met verschillende moedertalen en culturele achtergronden en voor wie het Engels een vreemde taal is. Volgens Seidlhofer (2004) is deze definitie ontorecht, omdat volgens deze definitie een *lingua franca* communicatie met native sprekers buiten sluit. Seidlhofer (2004) is van mening dat sprekers van de *Inner* en *Outer circles* wel degelijk deel kunnen nemen aan situaties waarin het Engels als *lingua franca* gesproken wordt. Seidlhofer (2011, p.7) verwijst met haar definitie van Engels als *lingua franca* naar “any use of English among speakers of different first languages for whom English is the communicative medium of choice, and often de only option”. Native sprekers van het Engels

worden hier dan ook niet uitgesloten.

Jenkins (2011) heeft de voorkeur voor de term *English as a Lingua Franca* met hoofdletters (ELF) zoals beschreven in het Vienna-Oxford International Corpus of English, waarmee ze met *Lingua Franca* verwijst naar “een extra aangeleerd taalsysteem dat dient als een communicatiemiddel voor sprekers van verschillende moedertalen” (Jenkins, p. 928, vertaald door auteur). Aan de hand van deze definitie worden zowel native sprekers als non-native sprekers van het Engels gezien als gebruikers van ELF, maar moeten ze dit taalsysteem beiden verwerven om succesvol te kunnen communiceren in ELF-contexten. Volgens deze definitie is ELF in het geval van native sprekers dus niet hetzelfde als hun moedertaal en wordt ervan uitgegaan dat er geen native sprekers zijn van ELF. Van den Doel (2008, p. 141) geeft aan dat Jenkins (2007a, p. 3) in de omschrijving van haar definitie van het Engels als *lingua franca* niet native, maar non-native sprekers als *linguistic reference point* ziet, ook wel het perspectief vanuit waar een taal beschreven wordt, genoemd. Volgens Jenkins (2007a, p. 3) kan het Engels als *Lingua Franca* alleen vanuit non-native normen bekeken worden en moet er wat betreft taalgebruik dus altijd uitgegaan worden van de normen van non-native sprekers. Van den Doel (2008) is het echter niet met Jenkins eens en is van mening dat native normen niet uitgesloten kunnen worden. Zo geeft hij aan dat er mogelijkheden zijn waarbij non-native sprekers graag de native spreker normen aan willen houden om op deze manier native sprekers zo goed mogelijk te kunnen imiteren (2008). In dit onderzoek wordt gekeken naar communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels in Engeland, waarbij het Engels duidelijk door native sprekers als moedertaal wordt gesproken. Daarnaast is het mogelijk dat, vanwege het feit dat de communicatie tussen native en non-native sprekers plaats vindt in een land waar het Engels als moedertaal geldt, native sprekers eerder als *linguistic reference point* gezien worden dan non-native sprekers. Om deze redenen wordt in dit onderzoek, wanneer er verwezen wordt naar het Engels als *lingua franca*, de eerdergenoemde definitie van Seidlhofer (2011) aangehouden, waarbij met Engels als *lingua franca* verwezen wordt naar het gebruik van Engels in communicatie tussen sprekers van verschillende moedertalen.

2.3 Engels als *lingua franca* in internationale zakelijke contexten

In dit onderzoek wordt gekeken naar het gebruik van Engels als *lingua franca* in een specifieke context, namelijk in een zakelijke omgeving. Er is voor onderzoek in een zakelijke context gekozen omdat volgens Rogerson-Revell “alle ontwikkelingen in het gebruik van bepaalde talen als *lingua franca* historisch gezien ontstaan zijn aan de hand van internationale handel” (2007, p. 104, vertaald door auteur). Daarnaast is het Engels een zeer overheersende *lingua franca* in zakelijke omgevingen (Nickerson, 2005) en hebben verscheidene studies aangetoond dat het Engels voor vele individuen in de zakelijke wereld een zeer belangrijke rol speelt in de communicatie in multinationale settings (Charles & Marschan-Piekkari, 2002; Akar, 2002; Bilbow, 2002; Du-Babcock, 2013).

Er zijn meerdere definities van het gebruik van Engels in zakelijke settings die in onderzoeken het meest naar voren komen (Louhiala-Salminen & Kankaanranta, 2010; Rogerson-Revell, 2007). Allereerst wordt er in het artikel van Kankaanranta en Louhiala-Salminen (2010, p. 205) verwezen naar de term *English as a lingua franca in Business context* (BELF), omschreven als “het gebruik van Engels door zakelijke professionals in internationale settings” (vertaald door auteur). BELF-gebruikers zijn volgens Kankaanranta en Louhiala-Salminen (2010, p. 205) leden van de *global business discourse community* en gebruiken het Engels als onderdeel van hun werk. Leden van een de *global business discourse community* zijn betrokken bij business gerelateerde zaken en communiceren hier binnen de *discourse community* over (Swales, 1990). Volgens Rogerson-Revell (2007, p. 105) wordt bij het gebruik van de term BELF de communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels achterwege gelaten, waardoor het gebruik van de term *English for International Business* (EIB) gepaster is. Volgens Rogerson-Revell (2007) staat deze term meer open voor flexibele interpretaties. EIB verwijst volgens Rogerson-Revell (2007) dus naar het gebruik van Engels door zowel native als non-native sprekers in internationale zakelijke contexten. Seidlhofer (2004) spreekt daarnaast over een vorm van *International English* als middel voor internationale communicatie die alle landsgrenzen voorbij gaat. Hierbij gaat het dus om het Engels dat gesproken wordt door individuen uit de *inner*, *outer* en *expanding circle* zoals Kachru (1988) deze omschrijft. Deze term is echter te breed, omdat hier geen specifieke zakelijke context in vermeld wordt.

Ten slotte gebruikt Nickerson (2005, p. 368) in haar artikel een meer algemene term, namelijk “het gebruik van Engels als *lingua franca* in internationale zakelijke contexten” (vertaald door auteur). Deze term lijkt het meest open te staan voor variatie in interpretatie. Daarom wordt in dit onderzoek vanaf nu gesproken over het Engels als *lingua franca* in internationale zakelijke contexten, waar zowel native als non-native sprekers van het Engels bij betrokken zijn en waarbij met internationale zakelijke contexten specifiek verwezen wordt naar internationale zakelijke contexten in Engeland.

Zoals in hoofdstuk 1 is beschreven, komt uit meerdere onderzoeken naar voren dat er vaak sprake is van miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels (Sewell, 2012; MacKenzie, 2014; Medgyes, 1992; Rogerson-Revell, 2007; Sweeney & Hua 2010; Crystal, 2003; Graddol, 2006; Nickerson, 2005; Seidlhofer 2000, 2001; Skapinker, 2007a, 2007b, 2010; Hülmbauer, 2007; Mauranen, 2006; Jenkins, 2011). In paragrafen 2.4 en 2.5 wordt de literatuur rondom de oorzaken voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels uiteengezet.

2.4 Native speaker problem

Wanneer gesproken wordt over miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels, wordt ook wel het begrip *native speaker problem* gebruikt. Hiermee wordt verwezen naar het probleem dat moedertaalsprekers van het Engels in veel gevallen de oorzaak kunnen zijn van

miscommunicatie en misverstanden in interculturele interacties in het Engels (Crystal, 2003; Graddol, 2006; Nickerson, 2005; Seidlhofer 2000, 2001; Skapinker, 2007a, 2007b; Sweeney & Hua, 2010). Volgens Sweeney en Hua (2010) zijn er een aantal factoren die tot deze miscommunicatie leiden. Zo hebben de native en non-native spreker van het Engels andere culturele normen en waarden waardoor men elkaar niet altijd goed kan begrijpen (Sweeney & Hua, 2010). Daarnaast pleiten Sweeney en Hua (2010) voor het idee dat native sprekers van het Engels een moeilijk vocabulaire en veel uitdrukkingen gebruiken die cultureel beladen zijn. Hülmbauer (2007, p. 9) is van mening dat native sprekers van het Engels minder bekwaam zijn in het gebruik van *code-switching*, een fenomeen waarbij enkele Engelse woorden vervangen door woorden uit een andere taal. Volgens Cogo (2009) wordt dit door non-native sprekers gedaan om tot verschillende communicatieve doelen te komen, waaronder het uiten van het feit dat zij lid zijn van de gemeenschap van non-native sprekers, het uiten van culturele identiteiten en het uiten van ideeën die wellicht niet goed uit te drukken zijn in het Engels. Naast problemen met *code-switching* is Hülmbauer (2007) ook van mening dat native sprekers minder vrij en flexibel zijn in het gebruik van hun Engels. Uit een onderzoek van Coleman (2006) naar het gebruik van Engels op internationale universiteiten is gebleken dat begripsproblemen niet het meest voorkomen tussen non-native sprekers met verschillende achtergronden, maar tussen native sprekers van het Engels en hun non-native docenten en tussen non-native studenten en hun native medestudenten. Daarnaast blijkt uit onderzoek van Mauranen (2006) dat miscommunicatie tussen non-native sprekers van het Engels zelf nauwelijks voorkomt. Wanneer dit wel gebeurt, zullen non-native sprekers deze miscommunicatie niet negeren maar oplossen om alsnog succesvol te kunnen communiceren (Cogo, 2009). Volgens Phillipson (2003) en Cogo en Jenkins (2010) betekent dit dat in internationale settings sprekers van het Engels als tweede taal veel beter te begrijpen zijn dan native sprekers van het Engels, omdat zij beter zijn in het aanpassen van hun Engels aan mensen met verschillende culturele en talige achtergronden. Het aanpassen van taalgebruik wordt ook wel accommodatie genoemd en wordt door Cogo (2009, p.254) omschreven als “het aanpassen van het communicatieve gedrag aan de gesprekspartner om zo de communicatie makkelijker te laten verlopen” (vertaald door auteur). Uit de eerdergenoemde studie van Sweeney en Hua (2010) naar het vermogen van native sprekers van het Engels om hun taalgebruik aan te passen aan non-native sprekers van het Engels, is gebleken dat de native Engelssprekende respondenten enkel gedeeltelijk succesvol waren in het accommoderen hun taalgebruik aan non-native sprekers. Ook uit onderzoek van Hülmbauer (2007) komt naar voren dat native sprekers van het Engels minder goed zijn in het toepassen van accommodatiestrategieën dan non-native sprekers van het Engels. Wanneer er gekeken wordt naar het aanpassingsvermogen van non-native sprekers, blijkt uit een onderzoek van Meierkord (2000) naar *small talk* in het Engels tussen non-native sprekers van het Engels dat zij zich wel duidelijk aanpassen aan hun gesprekspartner. Zo willen zij zich zo verstaanbaar mogelijk maken door bijvoorbeeld duidelijk te articuleren en zullen zij hun

gesprekspartner niet in een situatie plaatsen waar de gesprekspartner zich niet kan redden door gebreken in hun kennis van het Engels (Meierkord, 2000). De term articuleren wordt in het Van Dale woordenboek (2016) omschreven als “klanken nauwkeurig uitspreken”. Daarnaast blijkt volgens Cogo (2009) dat non-native sprekers zich aanpassen aan de gesprekspartner door bijvoorbeeld te herhalen wat de gesprekspartner zegt of door andere grammaticale vormen te gebruiken, ook al komt dit niet overeen met de normen van het native Engels. Uit onderzoek van Cogo en Jenkins (2010) blijkt dat non-native sprekers van het Engels effectiever blijken te zijn in interculturele communicatie vanwege het feit dat zij meer dan één taal spreken. Daarnaast blijkt uit onderzoek van Varonis en Gass (1985, p. 84) dat non-native sprekers van het Engels “sneller geneigd zijn de gedeelde incompetenties te herkennen of gebreken in hun niveau van het Engels toe te geven aan hun gesprekspartner” (vertaald door auteur). Uit een onderzoek van Rogerson-Revell (2007) is naar voren gekomen dat non-native sprekers van het Engels in zekere mate vinden dat zij hun eigen niveau van het Engels moeten verbeteren, maar dat zij ook van mening zijn dat native sprekers zich meer aan moeten passen aan non-native sprekers. Zo citeert Rogerson-Revell (2007) één van de respondenten:

“Of course I think I should improve my English, especially in international business contexts but I also think that native English speakers should make greater efforts (actually, most of them do none) in order to be properly understood by non-native English speakers” (Rogerson-Revell, 2007, p. 117).

Het is hierbij interessant om te onderzoeken of er een verschil is in de mate waarin native en non-native sprekers van het Engels het aanpassen van hun taalgebruik aan hun gesprekspartner belangrijk achten en of zij verwachten dat native of non-native sprekers van het Engels hun taalgebruik überhaupt aan hen aanpassen. Geldt dit dan voor alle native en non-native sprekers van het Engels, of is het afhankelijk van andere factoren zoals het accent van de gesprekspartner zoals in het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) naar voren komt? Met het begrip accent wordt in dit onderzoek verwezen naar “de manier van uitspraak, met name van een plaats, streek of volk” (Van Dale, 2016). Als native en non-native sprekers verwachten dat hun gesprekspartner zijn of haar Engels aanpast, hoe willen zij dan dat dit gebeurt? MacKenzie (2014, p. 154) is van mening dat er een aantal dingen zijn die native sprekers kunnen verwachten van non-native sprekers en zich daar ook aan kunnen aanpassen. Zo schrijft hij dat native sprekers kunnen verwachten dat non-native sprekers geen native accent beheersen, dat zij cultuurspecifieke idiomen en uitdrukkingen vermijden, uitdrukkingen omgooien zonder dat deze hun betekenis verliezen, grammatica simplificeren en soms woorden uit hun moedertaal gebruiken. Wanneer native sprekers zich bewust zijn van deze accommodatiestrategieën, kunnen zij zich hier ook makkelijker aan proberen aan te passen. Echter, zijn het wel de native sprekers van het Engels die zich aan moeten passen aan non-native sprekers om tot effectievere communicatie te komen?

2.5 'Non-native speaker problem'

Uit studies van Sewell (2013), MacKenzie (2014), Medgyes (1992), Rogerson-Revell (2007) en Sweeney en Hua (2010) blijkt dat native sprekers van het Engels niet altijd gelijk als schuldigen aangewezen mogen worden wanneer er sprake is van miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. Allereerst schrijft Sewell (2013) dat de aanname van Cogo en Jenkins (2010) dat non-native sprekers van het Engels per definitie effectiever zijn in interculturele communicatie vanwege het feit dat zij meerdere talen spreken, onjuist is. Zo verwijst hij naar Croft (2000, in: Sewell, 2013), die van mening is dat doordat elk individu tot meerdere spraakgemeenschappen behoort, iedereen in zekere zin meertalig is. Dit betekent volgens Sewell (2013) echter niet dat meertaligheid automatisch leidt tot het hebben van interculturele competenties en het hebben van inzicht in andere culturen. Volgens Sewell (2013) leidt meertaligheid dus niet per definitie tot effectievere communicatie en kunnen zowel native als non-native sprekers verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie.

Ook de bevindingen van Medgyes (1992) stroken niet geheel met *het native speaker problem* dat in eerdergenoemde onderzoeken (Crystal, 2003; Graddol, 2006; Nickerson, 2005; Seidlhofer 2000, 2001; Skapinker, 2007a, 2007b; Sweeney & Hua, 2010) als oorzaak wordt gegeven voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. Zo schrijft Medgyes (1992) dat onderzoek naar de verschillen tussen native en non-native sprekers van het Engels (en de problemen die aan beide groepen toegeschreven worden) enkel zinvol is wanneer er onderzoek gedaan wordt naar sprekers met dezelfde variabelen zoals leeftijd, achtergrond, intelligentie en ervaring. Volgens Medgyes (1992, p. 343) kan een leraar Engels met het Engels als moedertaal niet in hetzelfde hokje geplaatst worden als een Schotse schapenhouder. Bij onderzoek naar (mis)communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels moet dus altijd rekening gehouden worden met het idee dat ook andere (nog niet onderzochte) variabelen van invloed kunnen zijn op de (mis)communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. Ondanks dat in dit onderzoek niet specifiek onderzoek gedaan wordt naar deze variabelen, wordt wel rekening gehouden met het idee dat deze variabelen van invloed kunnen zijn.

MacKenzie (2014) is van mening dat ondanks dat sommige non-native sprekers het Engels zeer goed beheersen, zij de taal niet altijd op de juiste manier kunnen gebruiken om te uiten wat zij daadwerkelijk hadden willen uiten. In dit geval kunnen zij nog zo helder overkomen, maar wanneer zij niet de juiste woorden, zinnen of uitdrukkingen gebruiken, is de communicatie niet geheel succesvol. Hierop aansluitend geeft MacKenzie (2014) aan dat het voor non-native sprekers vrijwel onmogelijk is om altijd de juiste vertalingen voor woorden te vinden. Zo hebben meertalige non-native sprekers altijd een voorkeur voor een taal vanuit waar zij naar andere talen vertalen (in de meeste gevallen hun moedertaal), waardoor zij in het geval van het Engels altijd naar het Engels blijven vertalen vanuit de

voorkeurstaal. Hierdoor zullen zij nooit geheel in en vanuit het Engels kunnen denken zoals native sprekers van het Engels doen, waardoor het onmogelijk is om geheel op hetzelfde niveau kunnen komen als native sprekers van het Engels. Non-native sprekers zullen voor bepaalde woorden dan teruggrijpen op hun eigen taal, een andere taal, het woord weglaten of een verkeerd woord gebruiken (MacKenzie, 2014).

Uit een onderzoek van Rogerson-Revell (2007) naar het gebruik van Engels in internationale zakelijke contexten blijkt dat native sprekers van het Engels het accent van non-native sprekers als belangrijkste oorzaak voor miscommunicatie ervaren. De respondenten geven echter aan dat deze oorzaak in de loop der tijd kan verminderen of zelfs verdwijnen doordat de non-native spreker gewend raakt aan het Engels waardoor het accent sterk kan verminderen (Rogerson-Revell, 2007). Ook blijkt uit het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) dat non-native sprekers zowel enkele native accenten als non-native accenten als problematisch ervaren en dat dus niet enkel het accent van native sprekers de oorzaak is voor miscommunicatie.

2.6 Eigen inschatting taalniveau

Ten slotte kan ook de onzekerheid van non-native sprekers van het Engels volgens Sweeney en Hua (2010) een oorzaak zijn voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. De attitude ten opzichte van het eigen niveau van het Engels van de non-native sprekers, voordat zij een conversatie aangaan met een native spreker van het Engels, blijkt van groot belang voor het verloop van de conversatie (Sweeney & Hua, 2010). Zo stellen Sweeney en Hua (2010) dat non-native sprekers vóór een conversatie met native sprekers al zeer gespannen zijn doordat zij hun bekwaamheid in het Engels niet goed genoeg vinden. Hierdoor raken zij bij voorbaat al gefrustreerd waardoor er meer ruimte ontstaat voor miscommunicatie. De eigen inschatting van het niveau van het Engels komt ook terug in een onderzoek van Meierkord (2000), waarin zij spreekt over het gebruik van *safe topics*. Deze topics zijn volgens haar het resultaat van een reductiestrategie waarbij non-native sprekers lastige filosofische of politieke topics vermijden als gevolg van het idee dat zij niet bekwaam genoeg zijn om in het Engels over deze topics te spreken (Meierkord, 2000, p. 5). Het gebruik van *safe topics* duidt erop dat non-native sprekers zich niet geheel comfortabel voelen in conversaties met native sprekers van het Engels, het liefst lastige topics vermijden en daarmee ook verwachten dat native sprekers niet over deze topics praten. De eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers zou dus in zekere zin ook invloed kunnen hebben op de mate waarin non-native sprekers verwachten dat native sprekers hun taalgebruik aanpassen. Het is interessant om te onderzoeken in welke mate de eigen inschatting van het taalniveau invloed heeft op de mate waarin non-native sprekers verwachten dat native sprekers accommoderen. Rogerson-Revell (2007) heeft in een eerdergenoemd onderzoek gevraagd naar een eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers van het

Engels en heeft daarbij gekeken hoe deze eigen inschatting samenhang met de gerapporteerde oorzaken voor miscommunicatie in zakelijke contexten. Hieruit bleek dat non-native sprekers hun eigen taalniveau van het Engels gemiddeld met een 3,5 op een schaal van één tot vijf inschatten wanneer gevraagd werd naar spreken. Hierbij werd één als laag en vijf als hoog aangegeven. De eigen inschatting wat betreft luisteren lag enigszins hoger met een gemiddelde van 4 op een schaal van 1 tot 5. Daarnaast bleek dat de eigen inschatting op verschillende manieren samenhang met oorzaken voor miscommunicatie. Zo gaven respondenten met zowel een lage als hoge eigen inschatting van taalniveau aan problemen te ondervinden wanneer de gesprekspartner te snel of te zacht praat (Rogerson-Revell, 2007). Problemen in begrip en productie als gevolg van een te beperkt vocabulaire werden voornamelijk aangekaart door respondenten met een lage eigen inschatting van het taalniveau (Rogerson-Revell, 2007). Ook geeft Rogerson-Revell (2007) aan dat respondenten met een hoge eigen inschatting voornamelijk problemen ondervonden op het gebied van passend omgaan met discussies, waarbij de respondenten aangaven voornamelijk moeite te hebben met het onderbreken van hun gesprekspartner en het uiten van een specifieke mening. In het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) is echter niet onderzocht wat de respondenten van hun gesprekspartners verwachten met betrekking tot accommodatie en wat voor invloed de eigen inschatting van het taalniveau hierop heeft. In dit onderzoek wordt daarom onderzocht wat native en non-native sprekers van hun gesprekspartner verwachten en welke invloed de eigen inschatting van het taalniveau hierop heeft, om zo tot nieuwe inzichten te komen.

2.7 Mening native en non-native sprekers

Er zijn dus verschillende meningen over wie er verantwoordelijk zou kunnen zijn voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels, maar hoe denken native en non-native sprekers van het Engels daar zelf over? Van Wijngaarden (2001, p. 103) is van mening dat ondanks dat non-native sprekers een bepaalde taal vloeiend spreken, alle non-native en native sprekers van die taal het taalgebruik van non-native sprekers toch minder begrijpelijk vinden dan het taalgebruik van native sprekers. Als het zo is dat native sprekers van het Engels het taalgebruik van non-native sprekers minder begrijpelijk vinden dan het taalgebruik van native sprekers, zou het kunnen zijn dat native sprekers non-native sprekers ook sneller verantwoordelijk stellen voor eventuele miscommunicatie. Het is in dit geval interessant om te onderzoeken of er een verschil is in wie native en non-native sprekers van het Engels verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. In het volgende hoofdstuk wordt de probleemstelling uiteengezet en worden op basis van literatuur de hypothesen geïntroduceerd.

Hoofdstuk 3: Probleemstelling

Aan de hand van een kwantitatieve onderzoeksmethode wordt in dit onderzoek onderzocht wie native en non-native sprekers van het Engels in Engeland verantwoordelijk stellen voor problemen die zich voordoen in communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. Daarnaast wordt getoetst welke verwachtingen met betrekking tot accommodatie van het taalgebruik native en non-native sprekers van collega's hebben en welke invloed de eigen inschatting van het taalniveau hierop heeft. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

In hoeverre stellen native en non-native sprekers van het Engels in Engeland elkaar verantwoordelijk voor miscommunicatie, in hoeverre verwachten zij dat het taalgebruik van native en non-native Engelsprekende collega's aan hen wordt aangepast en hoe hangt dit samen met de eigen inschatting wat betreft het taalniveau van non-native sprekers van het Engels?

Op basis van in het theoretisch kader benoemde literatuur zijn drie hypotheses opgesteld die in dit onderzoek worden getoetst.

Uit onderzoek blijkt dat native sprekers van het Engels, wanneer zij in gesprek zijn met non-native sprekers, een moeilijk vocabulaire en veel cultuur beladen uitdrukkingen gebruiken (Sweeney & Hua, 2010). Dit maakt het moeilijker voor non-native sprekers om native sprekers te begrijpen. Daarnaast blijkt uit onderzoek van Mauranen (2006) dat miscommunicatie tussen non-native sprekers nauwelijks voorkomt. Aan de hand van deze bevindingen kan dus gesuggereerd worden dat native sprekers van het Engels in veel gevallen verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie. Uit andere onderzoeken (MacKenzie, 2004; Rogerson-Revell, 2007) blijkt echter dat ook non-native sprekers verantwoordelijk kunnen zijn voor miscommunicatie met native sprekers. Zo kunnen zij niet altijd de juiste woorden vinden voor wat zij willen zeggen (MacKenzie, 2014), hebben zij een accent dat voor problemen kan zorgen (Rogerson-Revell, 2007) en zorgt een lage bekwaamheid in de taal voor onzekerheid waardoor er meer kans is op miscommunicatie (Sweeney & Hua, 2010). Om te toetsen of er een verschil is tussen wie native en non-native sprekers van het Engels meer verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie, is de volgende hypothese opgesteld:

Hypothese 1: *Er is een verschil tussen wie native en non-native sprekers van het Engels in Engeland meer verantwoordelijk stellen voor problemen die zich voordoen in communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels in Engeland.*

Uit onderzoek naar het aanpassingsvermogen van native en non-native sprekers van het Engels is gebleken dat non-native sprekers beter zijn in het accommoderen van hun Engels dan native sprekers van het Engels (Sweeney & Hua, 2010; Hülmbauer, 2007). Daarnaast blijkt dat non-native sprekers nauwelijks miscommunicatie ervaren wanneer zij met andere non-native sprekers in gesprek zijn

(Mauranen, 2006). Uit een onderzoek van Rogerson-Revell (2007) is gebleken dat non-native sprekers, naast dat zij het belangrijk vinden om hun eigen niveau van Engels te verbeteren, het ook belangrijk vinden dat native sprekers zich meer aanpassen aan non-native sprekers. Hieruit zou opgemaakt kunnen worden dat verbetering van accommodatie van native sprekers een positief effect zou kunnen hebben op de communicatie. Om te toetsen of non-native sprekers in dit onderzoek ook behoefte hebben aan accommodatie van native sprekers, is hypothese 2a opgesteld:

Hypothese 2a: *Non-native sprekers van het Engels in Engeland wensen dat native sprekers van het Engels hun taalgebruik aanpassen aan non-native sprekers van het Engels.*

Als non-native sprekers beter zijn in het accommoderen van hun Engels zoals in het onderzoek van Sweeney en Hua (2010) en Hülmbauer (2007) naar voren komt, zou ook aangenomen kunnen worden dat zij het belangrijker vinden om dit te doen dan native sprekers. Met behulp van hypothese 2b wordt getoetst of non-native sprekers het daadwerkelijk belangrijker vinden om hun Engels aan te passen dan native sprekers. Hypothese 2b luidt als volgt:

Hypothese 2b: *Non-native sprekers van het Engels in Engeland vinden het belangrijker dan native sprekers van het Engels in Engeland om hun Engels aan te passen aan hun gesprekspartner.*

Zoals uit het onderzoek van Sweeney en Hua (2010) blijkt, heeft de lage eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers een negatieve invloed op de communicatie tussen native en non-native sprekers. Het is mogelijk dat deze lage inschatting samenhangt met de mate waarin native sprekers hun taalgebruik aanpassen aan non-native sprekers. Uit het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) blijkt dat non-native sprekers verwachten dat native sprekers hun Engels aanpassen, maar er is nog geen onderzoek gedaan naar hoe dit samenhangt met de eigen inschatting van het taalniveau. Om te toetsen in hoeverre de eigen inschatting van het taalniveau dan samenhangt met de mate waarin non-native sprekers verwachten dat native sprekers hun taalgebruik aanpassen, is de volgende tweezijdige hypothese opgesteld:

Hypothese 3a: *De hoogte van de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers van het Engels in Engeland hangt samen met de mate waarin non-native sprekers verwachten dat collega's³ hun Engels aanpassen.*

Er is gekozen voor een tweezijdige hypothese, omdat er nog geen literatuur is die een positieve of negatieve invloed ondersteunt. Met behulp van deze hypothese wordt nagegaan of de eigen inschatting daadwerkelijk samenhangt met de mate waarin non-native sprekers verwachten dat native

³ Er wordt verwezen naar zowel native als non-native Engelssprekende collega's, omdat dit in de vragenlijst niet gespecificeerd is en er dus geen onderscheid gemaakt kan worden.

sprekers hun Engels aanpassen en of dit een positieve of negatieve samenhang is.

Uit onderzoek van Rogerson-Revell (2007) blijkt dat de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers samenhangt met de problemen die voorkomen in communicatie. De vraag is echter: zou dat betekenen dat non-native sprekers op basis van hun eigen inschatting van het taalniveau op verschillende manieren tegemoet gekomen kunnen worden wat betreft het aanpassen van het taalgebruik door hun gesprekspartners? In hoeverre heeft de eigen inschatting van het taalniveau invloed op de manier waarop non-native sprekers verwachten dat collega's hun taalgebruik aanpassen? Vanwege het feit dat er uit de literatuur geen duidelijke eenduidige resultaten zijn voortgekomen, is de volgende hypothese opgesteld:

Hypothese 3b: *De hoogte van de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers van het Engels in Engeland hangt samen met de manier waarop non-native sprekers verwachten dat collega's hun taalgebruik aanpassen.*

Aan de hand van één enquête voor non-native sprekers en één enquête voor native sprekers van het Engels worden de bovengenoemde hypothesen getoetst en wordt er getracht een antwoord te geven op de onderzoeksvraag. In het volgende hoofdstuk wordt de methodologie uiteengezet en onderbouwd.

Hoofdstuk 4: Methodologie

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de operationalisering, de pretest, de datacollectie, de dataverwerking en de respondenten besproken.

4.1 Operationalisering

Voor het uitvoeren van dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode in de vorm van twee enquêtes, één gericht aan native sprekers en één gericht aan non-native sprekers van het Engels. De enquête gericht aan native sprekers van het Engels is te vinden in bijlage 1, de enquête gericht aan non-native sprekers van het Engels is te vinden in bijlage 2. Er is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode, omdat op deze manier veel respondenten bereikt kunnen worden. Daarnaast kunnen er de hand van de verzamelde data hypothesen getoetst worden, om zo antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag.

De enquêtes zijn opgesteld op basis van richtlijnen voor het juist opstellen van een enquête die in Dörnyei (2007) beschreven worden en bestaan uit attitudevragen over het gebruik van Engels door native en non-native sprekers in zakelijke contexten. De volgende onderdelen komen in de enquête aan bod:

- Persoonlijke gegevens
- Mate van taalbeheersing (eigen inschatting van het taalniveau)
- Gerapporteerde oorzaken van miscommunicatie
- Accommodatie taalgebruik

De bovengenoemde constructen worden in de volgende paragrafen 4.1.1 tot en met 4.1.4 uitgelegd en onderbouwd.

Voorafgaand aan de enquête kregen de respondenten een instructie te lezen, waarin zij allereerst bedankt werden voor hun deelname aan de enquête. Vervolgens is hen gevraagd goed te kijken of zij de juiste enquête geopend hadden. Wanneer dit niet het geval was, zijn zij aan de hand van een bijgevoegde link naar de juiste enquête doorverwezen. Het laatste gedeelte van de instructietekst bevatte informatie over het doel, de duur en de anonimiteit van het onderzoek. Afsluitend is de respondent nogmaals bedankt voor zijn of haar deelname aan de enquête. De gehele enquêtes met instructie en afsluiting zijn te vinden in bijlagen 1 en 2. 00

4.1.1 Persoonlijke gegevens

Vragen naar persoonlijke gegevens worden door Dörnyei en Taguchi (2009) ook wel *factual questions* genoemd en zijn gebruikt om erachter te komen wie de respondenten zijn. Zo is er naar een aantal demografische kenmerken gevraagd (geslacht en leeftijdscategorie) en zijn een aantal vragen gesteld

met betrekking tot de achtergrond van de respondent (geboorteland, moedertaal en functieomschrijving). Aan de hand van deze vragen is gekeken of demografische kenmerken en achtergrondinformatie invloed hebben op de gevonden resultaten. Vanwege de anonimiteit van de enquête is er niet naar de naam of woonplaats van de respondent gevraagd. Een voorbeeldvraag kan gevonden worden in tabel 1. Daarnaast geven bijlagen 1 en 2 een overzicht van alle vragen over persoonlijke gegevens in de enquêtes.

4.1.2 Eigen inschatting taalniveau

Aan de hand van vragen naar de eigen inschatting van het taalniveau is gekeken of de eigen inschatting van het taalniveau invloed heeft op de mate waarin sprekers van het Engels verwachten dat hun native en non-native Engelssprekende collega's hun taalgebruik aan hen aanpassen. In dit onderzoek is de eigen inschatting van het taalniveau bevraagd vanwege het feit dat Rogerson-Revell (2007) aangetoond heeft dat de hoogte van de eigen inschatting van non-native sprekers samenhangt met de gerapporteerde oorzaken voor miscommunicatie met native sprekers van het Engels. De inschatting is bevraagd door middel van stellingen die aan de hand het Europees Referentiekader (ERK) voor de moderne talen zijn opgesteld (Europees Referentiekader Talen, z.d.). Het ERK beschrijft zes niveaus van taalbeheersing, van beginnende spreker tot naderende moedertaalspreker. Het basisniveau wordt aangeduid met de letter A, het niveau van onafhankelijke gebruiker wordt aangeduid met de letter B en het hoogste niveau, ook wel de vaardige gebruiker genoemd, wordt aangeduid met de letter C. De niveaus zijn vervolgens ingedeeld in 1 en 2, waarbij 2 het hoogste deelniveau is (Europees Referentiekader Talen, z.d.). Er is in dit onderzoek gekozen voor het gebruik van niveau C1 en C2, omdat dit de hoogst haalbare niveaus zijn in het referentiekader. Verwacht wordt dat in zakelijke contexten het Engels in ieder geval op basisniveau beheerst wordt. Niveau C1 en C2 zullen in dit geval een verschil in niveau van vaardige gebruikers kunnen aantonen. De stellingen zijn gebaseerd op een *self assessment grid* van the University of Cambridge Language Center (z.d.), dat de verschillende niveaus van het ERK in het Engels beschrijft. De verschillende stellingen zijn ingedeeld in *speaking* en *listening* en zijn beantwoord op een Likertschaal van één tot zeven, waarbij één voor *entirely untrue* en zeven voor *entirely true* staat. Er is voor een 7-punts Likertschaal gekozen, omdat respondenten bij een 7-punts Likertschaal minder geneigd de middelste of de uiterste opties te kiezen en omdat er verschillende gradaties zijn in de richting van de keuze (Alwin, 1997). Daarnaast is een 7-punts schaal volgens Preston en Colman (2000) de meest betrouwbare schaal. Hoe hoger er gescoord is op de stellingen, hoe hoger het eigen inschattingsniveau van het Engels is. Zoals in paragraaf 4.4 aan bod zal komen, is de hoogte van de eigen inschatting (zowel op basis van het ERK als op basis van de eigen score) voor het uitvoeren van een aantal testen ingedeeld in twee categorieën. Op basis van de C1 en C2 categorieën worden de gemiddelde scores tussen de 1 en de 6 tot de categorie *midden* (gemiddeld)

gerekend, terwijl de gemiddelde scores tussen de 6.1 en de 7 tot de categorie *hoog* worden gerekend. De stellingen zijn zowel voor native als voor non-native sprekers hetzelfde. Een voorbeeldvraag is te vinden in tabel 1 waarin per onderdeel één of meerdere voorbeeldvragen weergegeven worden. Het gehele overzicht van de vragen kan gevonden worden in bijlagen 1 en 2.

4.1.3 Gerapporteerde problemen in communicatie

Zoals in paragrafen 2.4 en 2.5 is gesteld, zijn er verschillende problemen die voorkomen in communicatie tussen native en non-native sprekers. Allereerst is er aan de respondenten gevraagd wie volgens hen verantwoordelijk is voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers. De antwoordmogelijkheden waren: *some native speakers*, *all native speakers*, *some non-native speakers*, *all non-native speakers* en *none of the above*. Er is in dit geval gekozen voor *some* en *all* om niet te generaliseren en uitzonderingen niet buiten te sluiten. Vanwege de beperkte grootte van het onderzoek is er niet voor gekozen uitzonderingen specifiek te bevragen. Dit zou interessant zijn voor vervolgonderzoek.

Vervolgens zijn er aan de hand van de meest voorkomende gerapporteerde problemen in de uiteengezette literatuur stellingen opgesteld en is aan de respondenten gevraagd om aan te geven hoe vaak de genoemde problemen volgens hen voor komen. De antwoordmogelijkheden waren in dit geval: *never*, *on rare occasions*, *sometimes*, *often* en *always*. De meeste stellingen gaan in de enquête voor native sprekers over non-native sprekers en in de enquête voor non-native sprekers over native sprekers. Uitzonderingen hierop zijn de stellingen betreffende de manier van uitdrukken, het niveau van Engels en de nervositeit van non-native Engelssprekende collega's. Deze stellingen gaan in de enquête voor native sprekers over non-native sprekers, maar in de enquête voor non-native sprekers over non-native sprekers zelf. De stellingen over problemen met gesproken Engels en te snel spreken gaan in de enquête over de respondenten zelf. De antwoordmogelijkheden maken het mogelijk om zowel te bevragen óf de gerapporteerde problemen voorkomen en daarnaast hoe vaak dit dan het geval is. Een voorbeeld van deze vragen kan gevonden worden in tabel 1.

4.1.4 Accommodatie aan collega's

Uit verschillende onderzoeken naar communicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels (Sweeney & Hua, 2010; Phillipson, 2003; Coleman, 2006) is gebleken dat non-native sprekers van het Engels zich veel beter aan kunnen passen aan hun gesprekspartners, alhoewel dit ook tegen wordt gesproken door verschillende andere auteurs (Sewell, 2013; Medgyes, 1992). Aan de hand van verschillende stellingen over het belang van het aanpassen van het taalgebruik, is gekeken hoe native en non-native sprekers van het Engels hierover denken. De stellingen gaan zowel over de aanpassingen van het eigen taalgebruik als over het aanpassen van het taalgebruik van de collega's. De stellingen worden bevraagd aan de hand van een 7-punts Likertschaal, waarbij één naar *entirely untrue* en zeven

naar *entirely true* verwijst.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd aan wie zij hun Engels aanpassen en wie volgens hen zijn of haar Engels aan moet passen, waarbij de antwoordmogelijkheden *some native English colleagues, all native English colleagues, some non-native English colleagues, all non-native English colleagues, none of the above* en *other* waren. Ook werd hen gevraagd wanneer zij hun Engels aanpassen. De antwoordmogelijkheden waren in dit geval *never, on rare occasions, sometimes, often* en *always*. Tot slot is een lijst met accommodatiestrategieën gepresenteerd en is aan de respondenten gevraagd aan te geven welke van die acties zij hun collega's graag zien ondernemen om hun Engels aan te passen. Voorbeeldvragen kunnen gevonden worden in tabel 1, een overzicht van alle vragen in dit onderdeel is te vinden in bijlagen 1 en 2.

Tabel 1
Voorbeeldvragen per onderdeel

Cluster	Voorbeeldvraag
Persoonlijke gegevens	<p><i>What is your age?</i></p> <p>a. 16-30</p> <p>b. 31-45</p> <p>c. 46-60</p> <p>d. 60+</p>
Eigen inschatting taalniveau	<p><i>I can express myself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions.</i></p> <p><i>Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 Entirely True</i></p>
Gerapporteerde problemen in communicatie	<p><i>Difficulties I encounter in communicating in English with a non-native English colleague, are caused by:</i></p> <p>a. <i>I never encounter difficulties</i></p> <p>b. <i>Some non-native speakers</i></p> <p>c. <i>All non-native speakers</i></p> <p>d. <i>My own use of English</i></p> <p>e. <i>General native speakers' use of English</i></p> <p>f. <i>Other...</i></p>
Accommodatie aan gesprekspartner	<p><i>I adjust my English to the colleague I am talking to.</i></p> <p><i>Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true</i></p>

To which of the following do you adjust your English?

- a. Some native English colleagues*
- b. All native English colleagues*
- c. Some non-native English colleagues*
- d. All non-native English colleagues*
- e. None of the above*
- f. Other...*

Please state which of the following actions you would like your colleague to undertake to adjust his or her English to you when you are having a conversation in English (Multiple options are applicable). I would like him or her to:

- b. avoid using difficult grammar*
- c. try to talk louder*
- d. avoid using words from other languages to explain something*
- e. try to use difficult words*
- f. try to use an accent*
- g. try to speak faster*
- h. try to use difficult grammar*
- i. try to avoid expressions*
- j. try to use more expressions*
- k. try to use words from other languages to explain something*
- l. avoid using difficult words*
- m. try to speak slower*
- n. try to avoid using an accent*
- o. I do not need my colleague to adjust his or her English to me*
- p. try to articulate more clearly*
- q. Other...*

4.2 Pretest

Voordat de enquêtes zijn gepubliceerd en doorgestuurd naar de respondenten, is er eerst een pretest afgenomen bij twee native en twee non-native sprekers van het Engels. Aan de hand van de pretest is

gekeken of de enquêtes begrijpelijk waren, of er nog elementen toegevoegd of aangepast moesten worden en hoeveel tijd het invullen van de enquêtes in beslag nam. Op basis van het commentaar van de pretesters zijn de enquêtes geperfectioneerd en klaar gemaakt om ze te verspreiden. Zo zijn er voornamelijk een aantal kleine veranderingen toegebracht in de verwoording om ervoor te zorgen dat de vragen begrijpelijker werden.

4.3 Datacollectie

De enquêtes zijn online gezet met behulp van de website www.thesistools.com. Deze website biedt een gratis mogelijkheid tot het opstellen en verspreiden van online enquêtes. Thesistools houdt bij hoeveel enquêtes zijn ingevuld en biedt de antwoorden van de enquêtes aan in een Excel bestand. De gegevens in het Excel bestand zijn vervolgens geïmporteerd naar een SPSS-bestand, om met behulp van dit statistiekprogramma alle gegevens te toetsen. Er is in dit onderzoek gekozen voor het gebruik van ThesisTools vanwege het feit dat de onderzoeker hier eerder succesvol mee gewerkt heeft.

Zoals in hoofdstuk 1 naar voren is gekomen, is een groot aantal non-native sprekers van het Engels werkzaam in het Verenigd Koninkrijk. Vanwege ingangen bij verschillende bedrijven in Engeland, is ervoor gekozen om de respondenten daarom enkel in Engeland te werven.

In de eerste fase van de datacollectie zijn de enquêtes binnen verschillende organisaties verspreid, waaronder accountancybedrijven en marketingbureaus. Bij één bedrijf zijn de enquêtes verspreid via een online platform waar enkel werknemers van dat bedrijf toegang tot hadden. De werknemers van de andere bedrijven zijn benaderd via e-mail. De begeleidende e-mail is te vinden in bijlage 3. Daarnaast zijn de enquêtes verspreid binnen verschillende *online communities* van buitenlandse werknemers in Londen en omstreken. Ook hier is gebruik gemaakt van de begeleidende e-mail, te vinden in bijlage 3. Bij het verspreiden van de enquêtes is duidelijk vermeld dat enkel werkende personen in Engeland de enquête mochten invullen, waarbij de enige andere vereiste was dat zij zowel native als non-native sprekende collega's moesten hebben. Een nadeel van het verspreiden van de enquête binnen verschillende organisaties is het feit dat het bedrijf waar de respondenten werken, net als de achtergrond van de respondenten, invloed kan hebben op de manier waarop respondenten de enquête invullen. Hier wordt in de discussie verder op ingegaan.

Om zoveel mogelijk respondenten te bereiken, is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode als manier om respondenten te verwerven. Bij deze methode wordt aan respondenten gevraagd nieuwe respondenten aan te dragen (Barendregt et al., 2005). Een belangrijk voordeel van de sneeuwbalmethode is dat een groot aantal respondenten bereikt kan worden en dat er daarnaast specifiek gerekruteerd kan worden (Maalsté, 2008). Nadelen zijn echter dat het een tijdrovende methode is en dat de respondenten vaak uit dezelfde deelpopulatie komen waardoor niet de gehele populatie in kaart gebracht kan worden (Maalsté, 2008). Daarnaast moet rekening gehouden worden

met een selectiebias, waarbij de keuze van respondenten om wel of niet de enquête in te vullen een vertekend beeld kan geven van de onderzoeksresultaten (Smits, 1999). Zo is het mogelijk dat respondenten met een sterkere mening over het onderwerp sneller geneigd zijn de enquête in te vullen, waardoor er een oververtegenwoordiging van deze groep en een ondervertegenwoordiging van de groep respondenten met een minder sterke mening ontstaat. Daarnaast was er geen sprake van een beloning voor de deelname aan het onderzoek, wat ertoe heeft kunnen leiden dat enkel gemotiveerde respondenten de enquête volledig hebben ingevuld. Hierdoor kan er een vertekend beeld van de onderzochte populatie ontstaan. Het is dan ook belangrijk om hier rekening mee te houden bij het presenteren van resultaten en conclusies.

4.4 Dataverwerking

De data is verwerkt aan de hand van het statistiekprogramma *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Met behulp van dit programma zijn alle resultaten van de enquêtes in een bestand gezet en zijn er verschillende toetsen uitgevoerd.

Om een zo valide mogelijk onderzoek te garanderen, is allereerst de betrouwbaarheid van de meetinstrumenten gemeten. Tijdens deze meting is een Cronbach's Alpha van .60 aangehouden, wat betekent dat alle meetinstrumenten die een Cronbach's Alpha van hoger dan .60 meten, als valide gezien kunnen worden en dus hetzelfde construct meten. Wanneer een meetinstrument lager dan .60 scoort en de betrouwbaarheid niet verhoogd kan worden door het weglaten van een item, wordt dit meetinstrument als niet valide gezien en zal daarom niet meegenomen worden in dit onderzoek.

Vervolgens is met behulp van de antwoorden op de vraag *Difficulties I encounter in communicating in English with a non-native/native English colleague, are caused by*, een nieuwe variabele aangemaakt. Deze variabele laat per respondent zien welke groep meer verantwoordelijk gesteld wordt voor miscommunicatie. De variabele is tot stand gekomen door per respondent een score te berekenen. Hierbij is aan de antwoorden *some native speakers* en *some non-native speakers* de score 1 toebedeeld. Vervolgens is aan de antwoorden *all native speakers* en *all non-native speakers* de score 2 gegeven. Zowel de antwoordmogelijkheid *none of the above* als de antwoordmogelijkheden die niet aangekruist zijn, hebben de score 0 gekregen. Wanneer een respondent zowel *all natives* als *some natives of all non-natives of some non-natives* aangekruist heeft, wordt hier de score van *all* toebedeeld. Respondenten die, ondanks dat dit niet de bedoeling was, zowel *none of the above* als één of meerdere andere antwoordopties hebben aangevinkt, zijn ingedeeld bij de categorie *none of the above* en hebben een score van 0 toebedeeld gekregen. Er is gekozen voor *none of the above*, omdat dit een neutrale antwoordcategorie is waaruit geen voorkeur voor native of non-native sprekers blijkt. Het probleem met het invullen van zowel *none of the above* als andere antwoordopties wordt verder besproken in de discussie. Om tot de juiste score te komen, is per respondent de score van de

native spreker van de score van de non-native spreker afgetrokken. Op deze manier is er per respondent een score tussen -2 en +2 ontstaan. De respondent heeft deze scores dus niet zelf ingevuld, maar de onderzoeker heeft deze score berekend op basis van antwoorden van de respondenten op de vraag naar de verantwoordelijke groepen voor miscommunicatie zoals hierboven benoemd. De scores hebben de volgende betekenis:

- -2: Alle native sprekers van het Engels zijn verantwoordelijk
- -1: Meer native sprekers dan non-native sprekers van het Engels zijn verantwoordelijk
- 0: Native sprekers en non-native sprekers van het Engels zijn even verantwoordelijk of beiden niet verantwoordelijk
- 1: Meer non-native sprekers dan native sprekers van het Engels zijn verantwoordelijk
- 2: Alle non-native sprekers van het Engels zijn verantwoordelijk

De score geeft enkel de richting aan van wie respondenten meer verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie. Hierdoor krijgen zowel de respondenten die aangeven dat native en non-native sprekers even verantwoordelijk zijn, als de respondenten die aangeven dat native en non-native sprekers beiden niet verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie, de score 0. Dit betekent tevens dat wanneer respondenten zowel alle native als alle non-native sprekers als verantwoordelijk hebben aangevinkt, of wanneer zij zowel sommige native als sommige non-native sprekers hebben aangevinkt, zij beiden groepen als even verantwoordelijk zien en zij de score 0 toebedeeld krijgen. Er kan aan de hand van deze score dus geen onderscheid gemaakt worden tussen het percentage respondenten dat alle native en non-native sprekers verantwoordelijk stelt en het percentage respondenten dat zowel native als non-native sprekers niet verantwoordelijk stelt voor miscommunicatie. Om toch tot dit onderscheid te komen, is aan de hand van een multiple response frequentieanalyse het percentage respondenten berekend dat zowel native als non-native sprekers beide niet als verantwoordelijk voor miscommunicatie ziet. Vervolgens is aan de hand van een frequentieanalyse het percentage respondenten met de score 0 berekend en is het percentage respondenten dat zowel native als non-native sprekers als verantwoordelijke heeft aangevinkt, van dit percentage afgetrokken. Op deze manier is het percentage respondenten berekend dat zowel native als non-native sprekers verantwoordelijk stelt voor miscommunicatie.

Om te onderzoeken welke oorzaken het meest als oorzaak voor miscommunicatie worden gezien, zijn de antwoordcategorieën bij de vraag *Please state how often the following examples of causes for difficulties in communicating with non-native (of in het geval van non-native sprekers native speakers) occur* opnieuw ingedeeld. Zo waren de originele antwoordcategorieën: *never, on rare occasions, sometimes, often* en *always*. Deze antwoordcategorieën zijn vervolgens ingedeeld in twee categorieën: de antwoorden *often* en *always* behoren tot de categorie *oorzaken die vaak of altijd als*

oorzaak voor miscommunicatie worden gezien, en de antwoorden *never, on rare occasions* en *sometimes* behoren tot de categorie *oorzaken die niet vaak of altijd als oorzaken voor miscommunicatie worden gezien*. Er is voor een indeling in categorieën gekozen, omdat op deze manier niet alle antwoordmogelijkheden genoteerd te hoeven worden. Daarnaast kan op deze manier aangegeven worden welke oorzaken vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie gezien worden. Het is belangrijk hierbij te vermelden dat met behulp van deze gegevens enkel een frequentieanalyse uitgevoerd kan worden.

Zoals in paragraaf 4.1.2 naar voren is gekomen, is voor een aantal toetsen de eigen inschatting van het taalniveau op basis van het ERK en de eigen inschatting op basis van de eigen toebedeelde score ingedeeld in twee categorieën. Categorie *midden* bevat de scores van 1 tot en met 6, de categorie *hoog* bevat de scores 6.1 tot en met 7. In de resultaten wordt duidelijk aangegeven wanneer er gewerkt wordt met de schaal zoals de respondenten deze hebben ingevuld, of de categorieën die de onderzoeker zelf heeft aangemaakt.

Voor het toetsen van de hypotheses is gebruik gemaakt van een aantal toetsen in SPSS. Zo is gebruik gemaakt van een betrouwbaarheidsanalyse, een frequentieanalyse, een Multiple Response frequentieanalyse, een Pearson correlatieanalyse, een Independent T-toets, een Chi-Kwadraattoets, een Fisher's Exact toets en een Mann-Whitney toets. Per hypothese is gekeken welke toets geschikt is, om vervolgens de toets toe te passen en de resultaten te interpreteren.

4.5 Respondenten

Volgens Dörnyei (2007, p. 99) moeten er minimaal 15 respondenten per groep geworven worden wanneer er een comparatief onderzoek wordt uitgevoerd. Het verwervingsproces heeft in dit onderzoek uiteindelijk geleid tot 50 native en 30 non-native sprekende respondenten. Het aantal respondenten per leeftijdscategorie en per geslacht is te vinden in tabel 2.

Tabel 2

Leeftijdscategorieën en aantal native en non-native respondenten per categorie per geslacht

Leeftijd	Native sprekers		Non-native sprekers		Totaal
	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	
Categorie 1 (16-30)	12	21	11	12	56
Categorie 2 (31-45)	6	3	2	2	13
Categorie 3 (46-60)	3	5	1	2	11
Categorie 4 (60+)	0	0	0	0	0
Totaal	21	29	14	16	80

Zoals in tabel 1 te zien is, behoort het grootste gedeelte van de respondenten tot leeftijdscategorie 1 (16-30). Geen van de respondenten behoort tot de leeftijdscategorie 4 (60+).

In tabel 3 is een overzicht weergegeven van het aantal respondenten per categorie, ingedeeld op basis van het aantal werkjaren in Engeland.

Tabel 3
Categorieën aantal werkjaren en aantal native en non-native respondenten per categorie

	Native sprekers	Non-native sprekers	Totaal
Categorie 1 (0-5)	19	19	38
Categorie 2 (6-10)	8	5	13
Categorie 3 (11-20)	9	3	12
Categorie 4 (20+)	12	3	15
Totaal	48	30	78

Zoals uit tabel 3 naar voren komt, werkt zowel de grootste groep native als de grootste groep non-native sprekers pas tussen 0 en 5 jaar in Engeland. Wat betreft de native sprekers van het Engels is er tevens een grote groep die al meer dan 12 jaar in Engeland werkt.

Wanneer gekeken wordt naar het geboorteland van de respondenten, is in tabel 4 te zien dat het grootste aantal native sprekers (80%) geboren is in een land binnen het Verenigd Koninkrijk. Er is gekozen om geen onderscheid te maken tussen de verschillende landen binnen het Verenigd Koninkrijk, omdat een groot aantal respondenten het Verenigd Koninkrijk daadwerkelijk als geboorteland heeft ingevuld. Hierdoor is het niet mogelijk om per land binnen het Verenigd Koninkrijk aan te geven hoeveel respondenten de enquêtes hebben ingevuld.

Tabel 4
Aantal native Engelssprekende respondenten in getal en percentage per geboorteland

	Aantal respondenten (N)	Aantal respondenten (%)
Verenigd Koninkrijk	40	80
Ierland	1	2
Zuid-Afrika	1	2
Verenigde Staten	3	6
Australië	2	4
Nieuw-Zeeland	2	4
Canada	1	2

In tabel 5 is het percentage non-native sprekers per geboorteland te zien. Ruim 73 procent van de non-native sprekers is afkomstig uit Nederland.

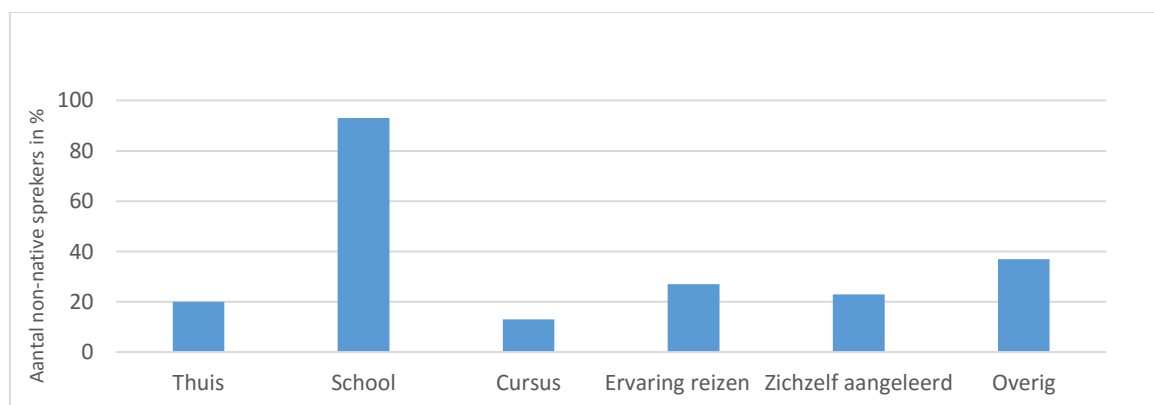
Tabel 5

Aantal non-native Engelssprekende respondenten in getal en percentage per geboorteland

	Aantal respondenten (N)	Aantal respondenten (%)
Nederland	22	73
Italië	2	6
Kroatië	1	3
Duitsland	1	3
India	1	3
Zweden	1	3
Mexico	1	3
Venezuela	1	3

Uit een analyse van de tweede of vreemde talen van native en non-native sprekers is gebleken dat alle non-native sprekers één of meerdere tweede of vreemde talen spreken, terwijl maar liefst 60 procent van de native sprekers geen tweede of vreemde taal spreekt.

Ten slotte is in figuur 1 af te lezen op welke manier non-native sprekers het Engels hebben vergaard. Er waren meerdere antwoordopties mogelijk. Ruim 93 procent van de non-native Engelssprekende respondenten geeft aan het Engels op school geleerd te hebben. Daarnaast geven zeven respondenten bij overige aan dat zij het Engels hebben geleerd doordat zij in het buitenland hebben gewoond of nog steeds wonen. Verder gaven twee respondenten aan dat zij het Engels via het luisteren van Engelstalige muziek of het kijken naar Engelstalige televisie hebben geleerd. Ten slotte geeft één respondent aan dat hij het Engels heeft vergaard met behulp van het spelen van games.



Figuur 1

Percentage non-native Engelssprekende respondenten per antwoordoptie

In het volgende hoofdstuk worden de hypothesen getoetst en de resultaten uiteengezet.

Hoofdstuk 5: Resultaten

In dit hoofdstuk wordt allereerst de betrouwbaarheid van de constructen gemeten, om vervolgens aan de hand van verschillende toetsen de hypothesen te testen.

5.1 Betrouwbaarheid

Zoals in paragraaf 4.4 is beschreven, wordt er bij de toetsing van de betrouwbaarheid een Cronbach's Alpha van .6 aangehouden. Uit de betrouwbaarheidstesten is allereerst gebleken dat in het cluster eigen inschatting van het taalniveau zowel het onderdeel spreken ($\alpha = .86$) als het onderdeel luisteren ($\alpha = .79$) betrouwbaar zijn. Het construct eigen inschatting van het taalniveau blijkt als geheel ook betrouwbaar te zijn ($\alpha = .85$). Ook de twee vragen naar de eigen score van het niveau van spreken en luisteren blijken betrouwbaar te zijn ($\alpha = .82$), waardoor ook deze vragen als construct samengenomen zijn.

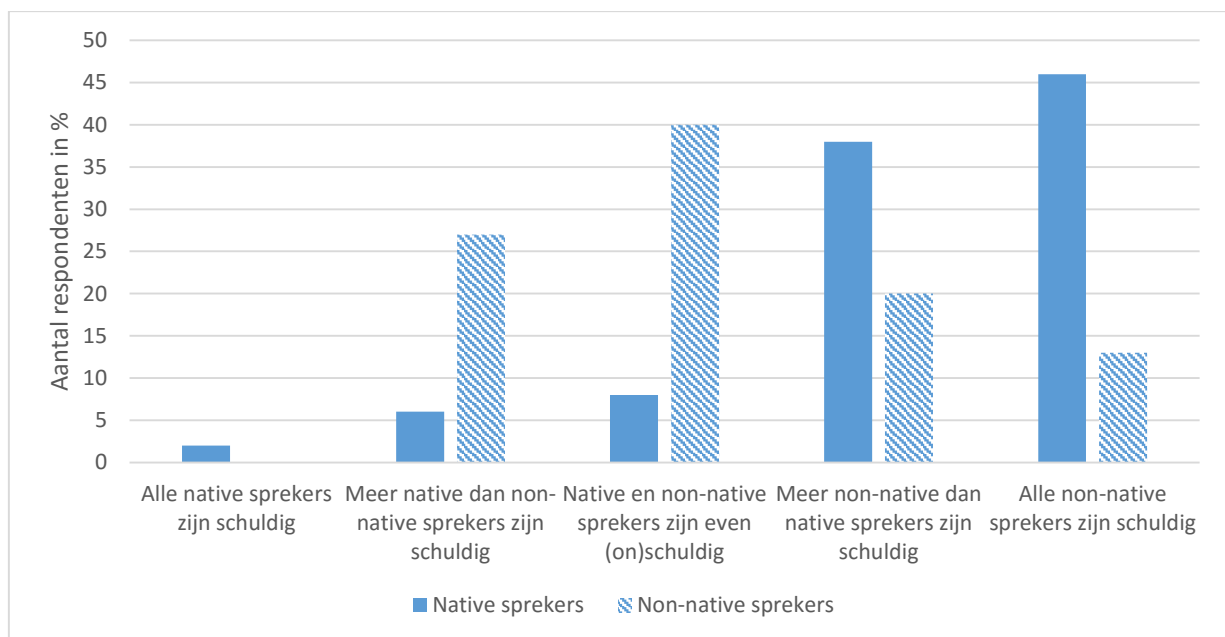
Verder is gebleken dat ook de schaalvragen naar de aanpassing van het taalgebruik in het algemeen als betrouwbaar bestempeld kunnen worden en dus als construct samengenomen mogen worden ($\alpha = .88$). Tevens blijken ook de eerste drie schaalvragen over de aanpassing van het eigen taalgebruik betrouwbaar zijn en dus samengenomen mogen worden ($\alpha = .91$). Ten slotte blijken ook de laatste drie schaalvragen over de aanpassing van het taalgebruik van collega's betrouwbaar te zijn ($\alpha = .90$), waardoor ook deze schaalvragen samengevoegd mogen worden.

5.2 Gerapporteerde problemen in communicatie

Om erachter te komen wie native en non-native sprekers van het Engels meer verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie, is er een nieuwe variabele aangemaakt. In paragraaf 4.4 is uitgelegd hoe deze variabele tot stand is gekomen. Met de nieuwe variabele als afhankelijke variabele en native spreker/non-native spreker als onafhankelijke variabele, is er een Mann-Whitney toets uitgevoerd. Uit deze toets is gebleken dat er een significant verschil is tussen wie native en non-native sprekers meer verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels ($p < .001$). De mediaan van de native Engelssprekende respondenten is 1 en de mediaan van de non-native Engelssprekende respondenten is 0. Uit de Mann-Whitney toets kan opgemaakt worden dat native sprekers van het Engels non-native sprekers van het Engels meer verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie dan non-native sprekers zichzelf verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie. Gezien het feit dat er een significant verschil is tussen wie native en non-native sprekers van het Engels het meest verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie, kan hypothese 1, waarin gesteld wordt dat er een verschil is tussen wie native en non-native sprekers van het Engels verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie, aangenomen worden.

In figuur 2 staat het aantal respondenten in procenten per meest verantwoordelijk gestelde

groep weergegeven. Wanneer er gekeken wordt naar wie native sprekers als meest verantwoordelijke aanwijzen voor miscommunicatie, blijkt dat het hoogste percentage native sprekers (46%) alle non-native sprekers als meest verantwoordelijk zien voor miscommunicatie. Daarentegen geeft 40 procent van de non-native sprekers van het Engels aan zowel native als non-native sprekers als oorzaak te zien, of juist beiden niet als oorzaak te zien voor problemen in communicatie. Echter, van die 40 procent is ruim 17 procent van mening dat zowel native als non-native sprekers geen oorzaak zijn voor miscommunicatie, terwijl 23 procent van mening is dat native en non-native sprekers even verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie. Met 27 procent geeft het hoogste percentage van de non-native sprekers van het Engels aan dat meer native dan non-native sprekers van het Engels verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie. Opvallend is dat geen van de non-native Engelssprekende respondenten gekozen heeft voor de antwoordmogelijkheid *all native speakers* (in de figuur 'alle native sprekers') en dat toch nog ruim 20 procent aangeeft dat meer non-native dan native sprekers verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie. Kijkend naar de bovengenoemde resultaten, lijkt het erop dat native sprekers non-native sprekers vaker als oorzaak voor miscommunicatie zien, terwijl non-native sprekers van mening zijn dat native sprekers meer verantwoordelijk zijn voor miscommunicatie dan non-native sprekers.

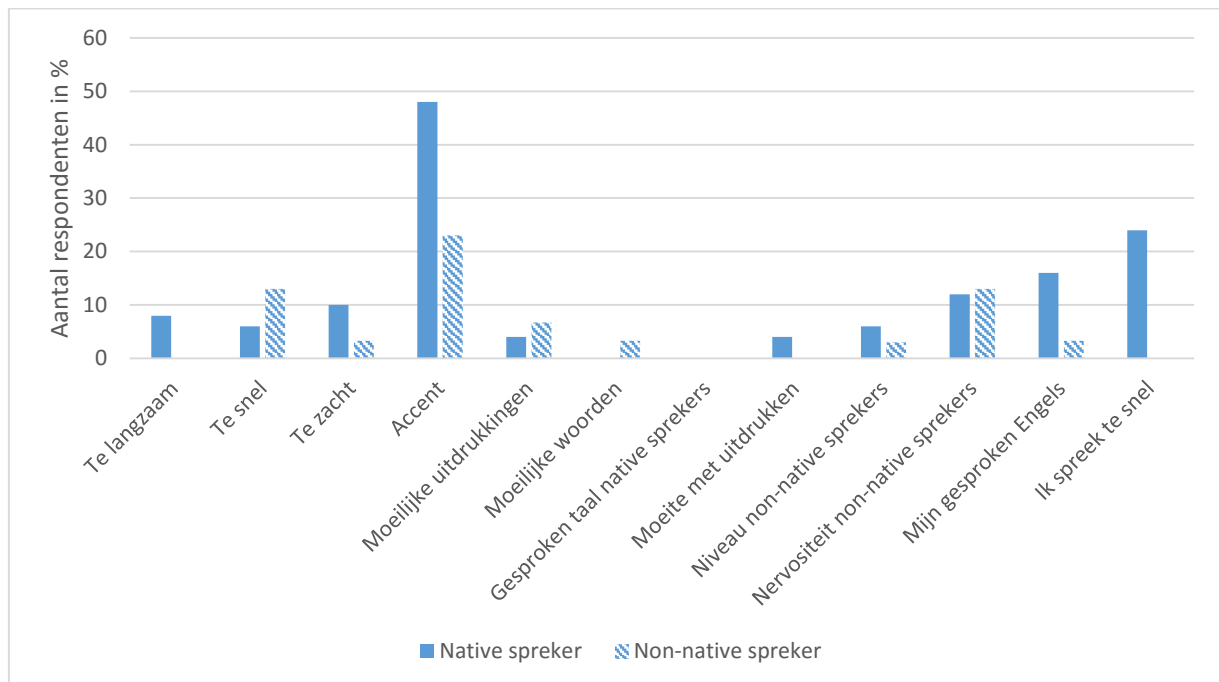


Figuur 2
Percentage native en non-native Engelssprekende respondenten per antwoordoptie

5.2.1 Specifieke oorzaken gerapporteerde problemen in communicatie

Om vervolgens te kijken welke problemen het meest als oorzaak worden gezien voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels, is er een frequentieanalyse uitgevoerd. Voordat deze analyse is uitgevoerd, zijn de antwoordmogelijkheden opnieuw gegroepeerd. Zo zijn de originele antwoordcategorieën ingedeeld in twee categorieën: de antwoorden *often* en *always* behoren tot de

categorie *oorzaken die vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie worden gezien*, en de antwoorden *never, on rare occasions* en *sometimes* behoren tot de categorie *oorzaken die niet vaak of altijd als oorzaken voor miscommunicatie worden gezien*. De antwoordmogelijkheden *often* en *always* zijn samengenomen om zo te kunnen laten zien hoeveel procent van de respondenten een bepaalde oorzaak vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie ziet. In figuur 3 is het percentage respondenten per oorzaak weergegeven dat aangegeven heeft deze oorzaak vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie te zien.



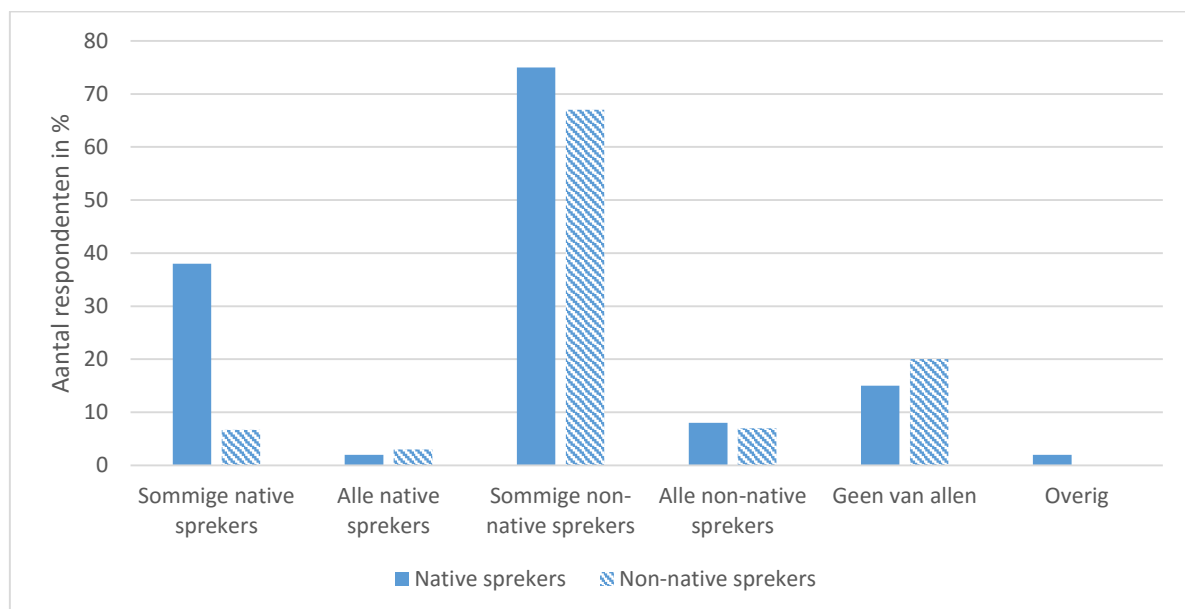
Figuur 3
Percentage native en non-native Engelsprekende respondenten per antwoordoptie dat aangeeft deze oorzaak vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie te zien

In figuur 3 is te zien dat ruim 48 procent van de native sprekers aangeeft het accent van een non-native collega vaak of altijd als oorzaak te zien van problemen in communicatie. Daarnaast geeft 24 procent van de native sprekers aan dat zij zelf vaak of altijd de oorzaak zijn voor miscommunicatie doordat zij te snel praten. Figuur 3 laat ook zien dat er geen hoge percentages non-native sprekers zijn die bij specifieke oorzaken voor vaak of altijd gekozen hebben. De grootste oorzaak die door non-native sprekers vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie wordt gezien, is het accent van de native collega (23%). Interessant is dat er geen hoge percentages native en non-native sprekers zijn die het niveau en de nervositeit van de non-native spreker vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie zien. Wanneer er aan de hand van een frequentieanalyse gekeken wordt naar de percentages bij de originele antwoordcategorieën, is te zien dat 67 procent van de non-native sprekers en 62 procent van de native sprekers aangeven het niveau van het Engels van non-native sprekers nooit als oorzaak voor miscommunicatie te zien. Ook voor de invloed van nervositeit van non-native sprekers geeft 56

procent van de non-native sprekers en ruim 36 procent van de native sprekers aan dat dit nooit een oorzaak is voor miscommunicatie.

5.3 Accommodatie taalgebruik

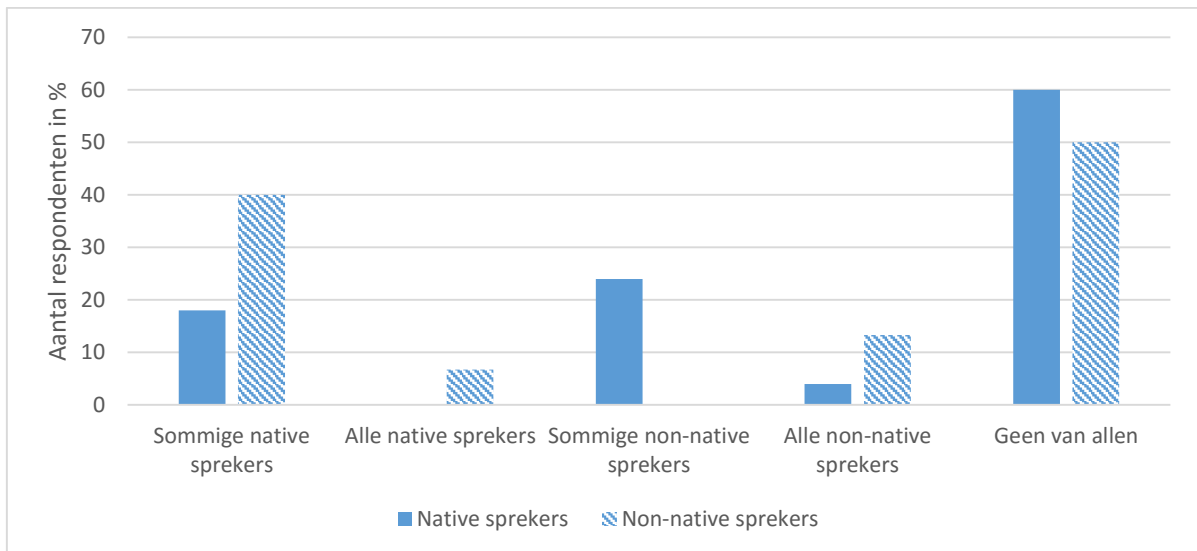
Bij de aanpassing van het taalgebruik is er allereerst een Multiple Response frequentieanalyse uitgevoerd om te kijken aan wie native en non-native sprekers hun taalgebruik aanpassen. Hier waren meerdere antwoordopties mogelijk, wat ertoe geleid heeft dat er in totaal 67 antwoorden door native sprekers en 31 antwoorden door non-native sprekers gegeven zijn. In figuur 4 zijn de percentages respondenten per antwoordmogelijkheid weergegeven. Hierbij is te zien dat zowel native (75%) als non-native sprekers (67%) zich aanpassen aan sommige non-native sprekers. Tevens geven native sprekers aan zich ook aan te passen aan sommige andere native sprekers (38%).



Figuur 4
Percentage native en non-native Engelssprekende respondenten dat aangeeft hun taalgebruik aan te passen per antwoordoptie

5.3.1 Verwachting accommodatie aan collega

Vervolgens is wederom een Multiple Response frequentieanalyse uitgevoerd om te achterhalen van wie native en non-native sprekers verwachten dat zij hun Engels aanpassen. Vanwege het feit dat ook hier meerdere antwoordmogelijkheden mogelijk waren, zijn er door native Engelssprekende respondenten samen voor 54 antwoorden gezorgd, terwijl de non-native Engelssprekende respondenten samen goed waren voor 33 antwoorden. In figuur 5 staan de percentages van het aantal respondenten dat voor een bepaald antwoord heeft gekozen, weergegeven.



Figuur 5

Percentage native en non-native Engelssprekende respondenten per antwoordoptie van wie native en non-native sprekers verwachten dat zij het taalgebruik aanpassen

Zoals uit figuur 5 naar voren komt, verwacht 40 procent van de non-native Engelssprekende respondenten dat sommige native sprekers zich aanpassen. Opvallend is echter dat ruim 50 procent van de non-native sprekers aangeeft dat zowel native als non-native sprekers van het Engels zich niet aan hoeven te passen. Daarnaast geeft ook het hoogste percentage (60%) van de native sprekers aan dat zowel native als non-native sprekers van het Engels hun taalgebruik niet hoeven aan te passen. Met 40 procent van de non-native respondenten die aangeven dat zij willen dat sommige native sprekers hun taalgebruik aanpassen, lijkt het erop dat hypothese 2a, waarbij getoetst wordt dat non-native sprekers van het Engels verwachten dat native sprekers hun Engels aanpassen, gedeeltelijk aangenomen kan worden. Daarbij moet echter wel gezegd worden dat een groter percentage non-native Engelssprekende respondenten aangeeft dat zij van niemand verwachten dat het taalgebruik wordt aangepast, waaruit enigszins opgemaakt kan worden dat een grotere groep non-native sprekers geen behoefte heeft aan aanpassing van het taalgebruik door native sprekers van het Engels. Dit maakt dat hypothese 2a ook gedeeltelijk niet aangenomen kan worden. Echter, vanwege het feit dat hier enkel gebruik is gemaakt van een frequentieanalyse, is er geen hard bewijs voor of tegen de hypothese en mag er dus enkel een voorzichtige aanname gedaan worden.

5.3.2 Mate verwachting van accommodatie

Met behulp van een Independent T-toets is er gekeken of er een verschil is in de mate waarin native en non-native sprekers verwachten dat collega's hun taalgebruik aanpassen. Uit deze toets is gebleken dat er geen significant verschil is tussen native en non-native sprekers van het Engels. Om er vervolgens achter te komen of non-native sprekers het ook daadwerkelijk belangrijker vinden om hun taalgebruik aan te passen aan hun collega, is wederom een independent T-toets uitgevoerd. Uit deze toets is gebleken dat er geen sprake is van een significant verschil tussen native en non-native sprekers

van het Engels met betrekking tot het belang van het aanpassen van het taalgebruik. Dit wijst erop dat non-native sprekers het niet significant belangrijker vinden om hun taalgebruik aan te passen. Hypothese 2b, waarbij getoetst wordt of non-native sprekers het belangrijker dan native sprekers vinden om hun Engels aan hun collega's aan te passen, moet daarom verworpen worden.

5.4 Eigen inschatting taalniveau

Om te kijken of er een significant verschil is tussen de eigen inschatting van het taalniveau van native en non-native sprekers van het Engels, is een Independent T-toets uitgevoerd voor zowel de inschatting van de onderdelen *spreken* en *luisteren* als voor de gehele eigen inschatting van het taalniveau. Uit deze toets is allereerst gebleken dat er een significant verschil is tussen native en non-native sprekers in de eigen inschatting van het taalniveau bij het onderdeel spreken ($t(78) = 2,34, p = .02$). Dit is echter niet het geval bij het onderdeel luisteren. Ten slotte is gebleken dat er wel een significant verschil te vinden is tussen native en non-native sprekers wat betreft de gehele eigen inschatting van het taalniveau ($t(78) = 2,4, p = .02$), waarbij spreken en luisteren zijn samengenomen. In tabel 6 staan de gemiddelde scores van de eigen inschatting per onderdeel vermeld. Zowel op het onderdeel *spreken* als op de totale score scoren native sprekers significant hoger dan non-native sprekers.

Tabel 6
Gemiddelde scores (en standaarddeviaties) van de eigen inschatting van het taalniveau (ERK) per onderdeel per categorie

	M (SD)		
	Spreken	Luisteren	Totaal
Native sprekers	6,6 (0,81)	6,6 (0,62)	6,6 (0,59)
Non-native sprekers	6,1 (0,98)	6,3 (0,93)	6,2 (0,86)

Aan de hand van een Independent T-toets is er tevens gekeken of er een significant verschil is tussen de scores die de respondenten zichzelf hebben gegeven wat betreft de hoogte van het niveau van hun taalgebruik. Uit deze toets is gebleken dat er een significant verschil is tussen native en non-native sprekers wanneer er gekeken wordt naar spreken ($t(39,92) = 4,25, p < .001$). Er is geen significant verschil tussen de scores wat betreft luisteren. Wanneer er gekeken wordt naar de totaalscore, is er wel een significant verschil te vinden tussen native en non-native sprekers ($t(42,8) = 3,39, p < .001$), waarbij native sprekers zichzelf een significant hoger cijfer geven dan non-native sprekers. In tabel 7 zijn de gemiddelde scores en standaarddeviaties van de eigen score op het taalniveau per onderdeel per categorie vermeld.

Tabel 7*Gemiddelde scores (en standaarddeviaties) van de eigen score op het taalniveau per onderdeel per categorie*

	M (SD)		
	Spreken	Luisteren	Totaal
Native sprekers	6,7 (0,51)	6,6 (0,53)	6,7 (0,48)
Non-native sprekers	5,9 (0,92)	6,4 (0,77)	6,1 (0,76)

Uit een Pearson correlatieanalyse is gebleken dat er in het geval van de non-native sprekers van het Engels een positieve correlatie is tussen het aantal talen dat naast de moedertaal wordt gesproken en de eigen inschatting op basis van het ERK ($r = 0.4$, $p = .03$). Ook is er een positieve correlatie tussen het aantal talen en het cijfer voor het taalniveau dat non-native sprekers zichzelf toekennen ($r = 0.57$, $p = .001$). Ondanks dat het om een zwakke correlaties gaat, kan er gezegd worden dat hoe meer talen non-native sprekers spreken, hoe hoger hun eigen inschatting van het taalniveau op basis van het ERK is en hoe hoger zij hun eigen taalniveau inschatten. Er zijn geen significante correlaties tussen het aantal talen dat native sprekers naast de moedertaal spreken en de eigen inschatting van het taalniveau van native sprekers van het Engels op basis van het ERK en op basis van hun eigen toebedeelde scores.

5.4.1 Invloed eigen inschatting op verwachtingen van accommodatie door collega

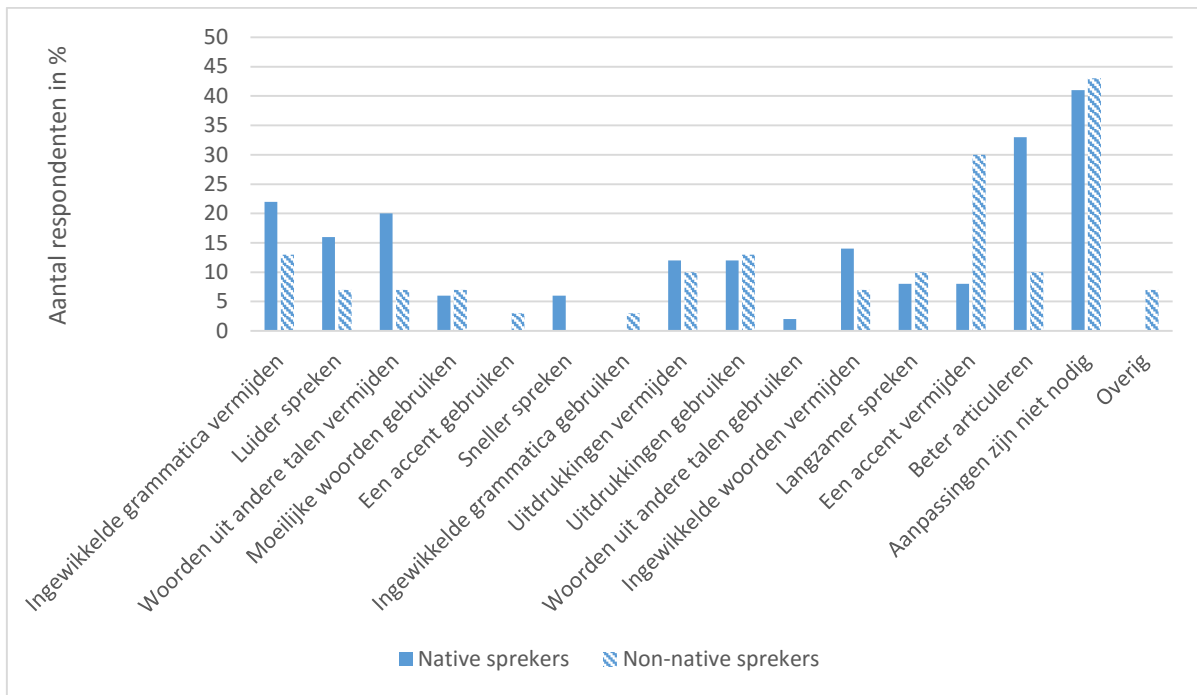
Om te kijken of de hoogte van de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers invloed heeft op de mate waarin non-native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen, zijn er twee Pearson correlatieanalyses uitgevoerd. Aan de hand van de eerste correlatieanalyse is gekeken of er samenhang is tussen de eigen inschatting van het taalniveau zoals gemeten aan de hand van het ERK en de mate waarin non-native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen. Met behulp van de tweede correlatieanalyse is gekeken of er samenhang is tussen de scores op de eigen inschatting van het taalniveau die de respondenten zichzelf toegekend hebben en de mate waarin non-native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen. Na de uitvoering van deze testen is gebleken dat er in beide gevallen geen sprake is van samenhang tussen de hoogte van de eigen inschatting van het taalniveau en de mate waarin non-native sprekers verwachten dat hun collega's hun Engels aanpassen. Ook wanneer er gekeken wordt naar samenhang tussen de eigen inschatting van het taalniveau en de mate waarin native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen, blijkt dat er geen significante samenhang is. Aan de hand van deze resultaten kan geconcludeerd kan worden dat de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers van het Engels niet samenhangt met de mate waarin non-native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen. Hypothese 3a, waarbij wordt getoetst of de eigen inschatting van het taalniveau van non-native

sprekers van het Engels samenhangt met de mate waarin non-native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen, wordt hiermee verworpen.

5.4.2 Verwachtingen specifieke accommodatiestrategieën

Aan de hand van een Chi-kwadraattoets is gekeken of er een verschil is tussen native en non-native sprekers in de voorkeur voor het toepassen van een bepaalde accommodatiestrategie door collega's. Uit deze toets is allereerst gebleken dat er een significant verschil is in de voorkeur tussen native en non-native sprekers voor de accommodatiestrategie beter articuleren ($\chi^2(1) = 5,01, p = .01$). Zo hebben meer native sprekers (32%) een voorkeur voor het kiezen van deze accommodatiestrategie dan non-native sprekers (10%). Ook bij het vermijden van een accent als accommodatiestrategie blijkt een verschil in voorkeur tussen native en non-native sprekers te zijn ($\chi^2(1) = 6,67, p = .01$). Echter, vanwege het feit dat Chi-kwadraattoets aangeeft dat meer dan 20 procent van het verwachtte aantal per groep minder dan 5 is, is er een Fisher's Exact toets uitgevoerd. Ook uit deze toets is gebleken dat er een significant verschil is tussen native en non-native sprekers in de voorkeur voor deze accommodatiestrategie ($p = .01$). Zo blijken meer non-native (30%) dan native sprekers (8%) een voorkeur te hebben voor het vermijden van een accent als accommodatiestrategie.

Met behulp van een multiple response frequentieanalyse is vervolgens gekeken naar welke accommodatiestrategieën native en non-native sprekers apart van elkaar kiezen. Figuur 6 laat per antwoordmogelijkheid het percentage respondenten per categorie (native of non-native) zien. Hierin is te zien dat het hoogste percentage van zowel native sprekers (41%) als non-native sprekers (43%) aangeeft dat collega's hun taalgebruik niet hoeven aan te passen. Wanneer enkel naar native sprekers van het Engels gekeken wordt, blijkt dat beter articuleren (33%), het vermijden van ingewikkelde grammatica (22%) en het vermijden van woorden uit andere talen (20%) als meest gewenste accommodatiestrategieën gezien worden. Interessant is dat in paragraaf 5.2 naar voren komt dat native sprekers het accent van non-native sprekers vaak of altijd als oorzaak voor miscommunicatie zien, terwijl vervolgens maar een zeer klein percentage aangeeft dat dit accent vermeden zou moeten worden door non-native sprekers. Non-native sprekers van het Engels zien het vermijden van een accent (30%), het vermijden van ingewikkelde grammatica (13%) en het gebruiken van uitdrukkingen als meest gewenste aanpassingen (13%). Geen van de non-native sprekers wenst dat zijn of haar collega's hun taalgebruik aan te passen door sneller te spreken.



Figuur 6
Percentage native en non-native Engelssprekende respondenten per accommodatiestrategie

5.4.3 Samenhang eigen inschatting taalniveau en verwachting accommodatiestrategieën

Aan de hand van een Fisher's Exact Test is gekeken of de hoogte van de eigen inschatting op basis van het ERK samenhangt met de manier waarop native en non-native sprekers willen dat collega's hun Engels aanpassen. Voordat deze test uitgevoerd kon worden, is de hoogte van zowel de eigen inschatting op basis van het ERK als de score die de respondenten zichzelf hebben gegeven, ingedeeld in twee categorieën. In paragraaf 4.4 is uitgelegd hoe deze categorieën tot stand zijn gekomen. Uit de Fisher's Exact toets is gebleken dat bij alle antwoordmogelijkheden zowel bij native als non-native sprekers geen sprake was van een significante samenhang tussen de hoogte van de eigen inschatting op basis van het ERK en de keuze voor de accommodatiestrategieën. Vervolgens is er nog een Fisher's Exact toets uitgevoerd om te kijken of de score die respondenten zichzelf hebben gegeven, samenhangt met de manier waarop respondenten willen dat collega's hun Engels aanpassen. Uit deze toets is allereerst samenhang gevonden tussen de score van de native Engelssprekende respondenten en de keuze voor het vermijden van woorden uit andere talen als gewenste accommodatiestrategie ($p = .048$). Hierbij kan gezegd worden dat meer native sprekers met een hoog niveau (40%) dan native sprekers met gemiddeld niveau (11,4%) voorkeur hebben voor het vermijden van woorden uit andere talen als accommodatiestrategie. Daarnaast is ook samenhang gevonden tussen de score van de native Engelssprekende respondenten en de accommodatiestrategie luid spreken ($p = .006$). Ook hierbij hebben meer native Engelssprekende respondenten met een hoog niveau (40%) dan native Engelssprekende respondenten met een gemiddeld niveau (5,7%) voorkeur voor luid spreken als gewenste accommodatiestrategie. Er is geen significante samenhang gevonden tussen de score die

non-native Engelssprekende respondenten zichzelf hebben gegeven en de manier waarop non-native sprekers willen dat collega's hun Engels aanpassen. Hier kan uit opgemaakt worden dat de eigen inschatting van het taalniveau en de manier waarop non-native sprekers verwachten dat hun collega's het taalgebruik aanpassen niet met elkaar samenhangen. Hypothese 3b, waarbij getoetst wordt of de inschatting van het taalniveau en de manier waarop non-native sprekers verwachten dat hun collega's het taalgebruik aanpassen met elkaar samenhangen, moet daarom verworpen worden.

In het volgende hoofdstuk worden de conclusies uiteengezet en wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag.

Hoofdstuk 6: Conclusie

In dit hoofdstuk wordt met behulp van de hypothesen antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag:

In hoeverre stellen native en non-native sprekers van het Engels in Engeland elkaar verantwoordelijk voor miscommunicatie, in hoeverre verwachten zij dat het taalgebruik van native en non-native Engelssprekende collega's aan hen wordt aangepast en hoe hangt dit samen met de eigen inschatting wat betreft het taalniveau van non-native sprekers van het Engels?

Uit dit onderzoek is allereerst gebleken dat er een verschil is in wie native en non-native sprekers meer verantwoordelijk zien voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels. Hierbij blijkt dat native sprekers non-native sprekers vaker verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie dan non-native sprekers zichzelf verantwoordelijk stellen. Zoals in de literatuur naar voren is gekomen (Sewell, 2012; MacKenzie, 2014; Medgyes, 1992; Rogerson-Revell, 2007; Sweeney & Hua 2010; Crystal, 2003; Graddol, 2006; Nickerson, 2005; Seidlhofer 2000, 2001; Skapinker, 2007a, 2007b; Sweeney & Hua, 2010; Hülmbauer, 2007; Mauranen, 2006), zijn niet enkel en alleen native of non-native sprekers als veroorzaker van miscommunicatie aan te wijzen. Zo blijkt uit dit onderzoek dat native sprekers non-native sprekers vaker als oorzaak zien voor miscommunicatie, terwijl non-native sprekers juist native sprekers enigszins meer verantwoordelijk stellen voor miscommunicatie dan non-native sprekers. Interessant is dat in tegenstelling tot het onderzoek van Mauranen (2006), waaruit is gebleken dat er nauwelijks miscommunicatie plaatsvindt tussen non-native sprekers, uit dit onderzoek is gebleken dat een vrij hoog percentage (20%) non-native sprekers toch vaak meer non-native sprekers dan native sprekers als oorzaak ziet voor miscommunicatie. Het lijkt er dan ook op dat non-native sprekers toch ook problemen kunnen ondervinden in de communicatie met andere non-native sprekers.

Net zoals in het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) naar voren komt, blijken native sprekers het accent van non-native sprekers als grootste oorzaak voor miscommunicatie te ervaren. Wanneer echter gekeken wordt naar hoe native sprekers verwachten dat collega's hun Engels aanpassen, wordt het vermijden van een accent maar door een klein percentage van de native Engelssprekende respondenten aangevinkt. Rogerson-Revell (2007) gaf in haar onderzoek al aan dat native sprekers het accent van non-native sprekers na een bepaalde tijd minder als een probleem zien vanwege het feit dat non-native sprekers aan het Engels wennen, waardoor hun accent sterk kan verminderen. Dit zou een reden kunnen zijn voor het feit dat ondanks dat native Engelssprekende respondenten in dit onderzoek aangeven het accent van non-native sprekers als grootste probleem te ervaren, een klein percentage van hen daadwerkelijk verwacht dat non-native sprekers een accent vermijden. Het is

tevens aannemelijk dat native sprekers verwachten dat het voor non-native sprekers moeilijk is om hun accent aan te passen, waardoor zij wellicht wel willen dat non-native sprekers hun accent aanpassen, maar het niet daadwerkelijk van hen verwachten. Vanwege het feit dat hier in dit onderzoek niet verder op in is gegaan, is het interessant om hier in vervolgonderzoek meer onderzoek naar te doen.

Daarnaast blijkt dat, in tegenstelling tot wat Sweeney en Hua (2010) aangeven, maar een klein percentage native en non-native sprekers in dit onderzoek het niveau van het Engels en de nervositeit van non-native sprekers als oorzaak ziet voor miscommunicatie. Dit zou het resultaat kunnen zijn van het feit dat er onderzoek is gedaan naar non-native sprekers in zakelijke contexten in Engeland, waarbij non-native sprekers gewend zijn om Engels te spreken en zich daardoor wellicht comfortabeler voelen tijdens conversaties met native sprekers van het Engels. Vanwege het feit dat hier nog geen specifieke literatuur over geschreven is, is het interessant om hier meer onderzoek naar te doen.

Zoals Meierkord (2000) in haar onderzoek al aangaf, blijken non-native sprekers hun Engels ook in dit onderzoek aan te passen aan andere non-native sprekers. Ook native sprekers geven aan hun Engels het meest aan te passen aan non-native sprekers. Zoals ook in het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) naar voren is gekomen, blijkt uit dit onderzoek dat een groot percentage (40%) van de non-native sprekers verwachten dat native sprekers hun taalgebruik aanpassen aan non-native sprekers. Een duidelijk verschil is echter dat de helft van de non-native Engelsspreekende respondenten aangeeft dat zowel native als non-native sprekers hun taalgebruik niet hoeven aan te passen aan non-native sprekers. Ook het hoogste percentage native sprekers (60%) geeft aan dat zowel native als non-native sprekers hun taalgebruik niet hoeven aan te passen. Daarnaast blijkt dat de grootste groepen native (41%) en non-native sprekers (43%) van mening zijn dat collega's geen accommodatiestrategieën hoeven toe te passen om hun taalgebruik aan te passen. Ondanks dat native en non-native sprekers hun taalgebruik dus aan blijken te passen aan non-native sprekers van het Engels, geeft het hoogste percentage (40%) non-native sprekers aan zowel van native als non-native sprekers niet te verwachten dat zij hun taalgebruik aan non-native sprekers aanpassen.

Naast dat het niveau van het Engels van non-native sprekers door de meeste native en non-native sprekers niet als oorzaak voor miscommunicatie wordt gezien, blijkt ook dat de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers niet samenhangt met de mate waarin en de manier waarop non-native sprekers verwachten dat collega's hun taalgebruik aanpassen. Ondanks dat uit het onderzoek van Rogerson-Revell (2007) naar voren is gekomen dat er samenhang is tussen de hoogte van de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers en de gerapporteerde problemen in communicatie, blijkt dat de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers niet samenhangt met de manier waarop non-native sprekers dan verwachten dat het taalgebruik aangepast wordt om problemen in communicatie te voorkomen. Er is enkel samenhang gevonden

tussen de eigen inschatting van het taalniveau van native sprekers van het Engels en de manier waarop native sprekers verwachten dat collega's hun taalgebruik aanpassen. Hieruit is gebleken dat native sprekers met een gemiddelde eigen inschatting van het taalniveau meer voorkeur hebben voor de het vermijden van woorden uit andere talen en luider spreken als accommodatiestrategieën. Zoals uit het onderzoek van Hülmbauer (2007) naar voren is gekomen, blijkt dat native sprekers meer moeite hebben met *code-switching*. Het is aannemelijk dat native sprekers met een gemiddelde eigen inschatting meer moeite hebben met *code-switching* dan native sprekers met een hoge eigen inschatting, waardoor native sprekers met een gemiddelde inschatting het vermijden van woorden uit andere talen waarschijnlijk belangrijker achten dan native sprekers met een hogere inschatting. Er is echter geen verdere ondersteunende literatuur voor deze bevindingen, waardoor het zeer interessant is om hier in de toekomst meer onderzoek naar te doen.

Een andere interessante bevinding in dit onderzoek is dat er in het geval van non-native sprekers van het Engels samenhang blijkt te zijn tussen het aantal talen dat naast de moedertaal gesproken wordt en de hoogte van de eigen inschatting van het niveau van Engels. Vanwege het feit dat hier nog geen onderzoek naar gedaan is, is er geen literatuur die deze bevinding ondersteunt. Hier wordt in de discussie verder op ingegaan.

Concluderend kan er gezegd worden dat native sprekers meer non-native sprekers dan native sprekers als oorzaak voor miscommunicatie zien, terwijl het hoogste percentage non-native sprekers juist meer native sprekers dan non-native sprekers verantwoordelijk stelt voor miscommunicatie. Daarnaast zijn de hoogste percentages native (60%) en non-native sprekers (40%) van mening dat zowel native als non-native sprekers van het Engels hun taalgebruik niet hoeven aan te passen en blijkt de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers niet samen te hangen met deze verwachtingen.

In het volgende hoofdstuk worden de beperkingen van het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek uitvoerig besproken.

Hoofdstuk 7: Discussie

In dit hoofdstuk worden een aantal beperkingen uiteengezet die tijdens het uitvoeren van dit onderzoek aan het licht zijn gekomen en worden een aantal suggesties gegeven voor eventueel vervolgonderzoek.

Allereerst is in dit onderzoek gebruik gemaakt van een relatief klein aantal respondenten en een ongelijk verdeelde steekproef, waarbij meer native dan non-native Engelssprekende respondenten aan het onderzoek hebben deelgenomen. Vanwege het feit dat er sprake was van een tijdslimiet voor het uitvoeren van het onderzoek en er onzekerheid was vanwege het gebruik van de sneeuwbal methode, hebben minder respondenten aan het onderzoek meegewerkt dan vooraf ingeschat werd. Daarnaast zijn er een aantal respondenten geweest die de verkeerde vragenlijst hebben ingevuld of vroegtijdig met de vragenlijst zijn gestopt. De grootte van de steekproef kan invloed gehad hebben op de resultaten en daarom is het belangrijk om hier rekening mee te houden bij vervolgonderzoek.

Naast de grootte van de steekproef is gebleken dat er weinig variatie zat in de herkomst van de respondenten. Zo kwam het grootste deel van de native sprekers uit het Verenigd Koninkrijk en kwam de grootste groep non-native sprekers uit Nederland. Dit is wederom mogelijk te wijten aan de sneeuwbal methode. Zoals al in paragraaf 4.5 naar voren komt, zorgt de sneeuwbal methode ervoor dat de respondenten voornamelijk uit dezelfde deelpopulatie komen waardoor er maar naar een klein gedeelte van de populatie gekeken kan worden. Het is aan te raden hier bij een vervolgonderzoek rekening mee te houden en ervoor te zorgen dat de steekproef meer varieert zodat het onderzoek minder beperkt is.

Tevens moet er rekening gehouden worden met het feit dat de enquêtes opgesteld zijn in een andere taal dan de moedertaal van de onderzoeker en een gedeelte van de non-native Engelssprekende respondenten. Ondanks dat de enquêtes een aantal keer gecontroleerd zijn, zowel door native als non-native sprekers, kan de opstelling in een andere taal dan de moedertaal van de onderzoeker alsnog invloed gehad hebben op de resultaten van het onderzoek. Het kan zijn dat de enquêtevragen verkeerd geïnterpreteerd zijn of dat respondenten überhaupt niet wisten wat er met de vraag bedoeld werd. Daarnaast is ook rekening gehouden met het feit dat de respondenten verschillende culturele achtergronden hebben. Niet alleen kan de culturele achtergrond invloed hebben op de interpretatie van de vragen, maar ook op de antwoorden van de respondenten. Vanwege de beperkte grootte van dit onderzoek was het niet mogelijk om te onderzoeken of de culturele achtergrond invloed heeft op wie native en non-native sprekers verantwoordelijk stellen voor communicatie en in welke mate zij van native en non-native sprekers verwachten dat het taalgebruik aangepast wordt. Het is interessant om dit in een vervolgonderzoek wel te onderzoeken.

Daarnaast is het ook belangrijk om stil te staan bij het feit dat de respondenten werkzaam waren bij verschillende bedrijven. Dit kan invloed gehad hebben op de manier waarop de respondenten de vragenlijst ingevuld hebben. Zo zou het kunnen zijn dat per bedrijf een ander beleid gehanteerd wordt met betrekking tot de omgang tussen native en non-native sprekers van het Engels. Ook kan de soort functie invloed hebben gehad op de manier waarop respondenten de enquête hebben ingevuld. Het is tevens mogelijk dat medewerkers met verschillende functies op verschillende manieren tegen de communicatie met native en non-native collega's aankijken. Het is belangrijk om hier tijdens vervolgonderzoek rekening mee te houden en ervoor te zorgen dat deze invloeden zoveel mogelijk beperkt worden.

Zoals in paragraaf 4.4 naar voren is gekomen, is het mogelijk dat wanneer respondenten meerdere antwoordopties aan kunnen vinken, zij twee of meerdere antwoordopties aanvinken die elkaar tegenspreken. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten. Ook bij vervolgonderzoek moet hier rekening mee gehouden worden. Het is aan te raden om deze situatie te vermijden door het bijvoorbeeld niet mogelijk te maken om meerdere antwoordopties aan te kruisen of door goed aan te geven dat sommige combinaties van antwoorden niet mogelijk zijn. Het is hierbij ook belangrijk om bij het opstellen van de enquête(s) rekening te houden met wat er getoetst moet worden en met welke vragen dit het beste te meten is. In dit onderzoek bleek achteraf dat sommige vragen op een andere manier gesteld hadden moeten worden om meer of betrouwbaardere toetsen uit te kunnen voeren. Dit heeft invloed gehad op het toetsen van de hypothesen en het uiteenzetten van de resultaten en conclusies.

Op basis van dit onderzoek kunnen er een aantal interessante suggesties gedaan worden voor vervolgonderzoek. Zo is het allereerst interessant om een soortgelijk onderzoek met behulp van een kwalitatieve onderzoeksmethode uit te voeren. Hierbij kan gedacht worden aan het houden van (diepte) interviews om meer informatie te verkrijgen over miscommunicatie tussen native en non-native sprekers van het Engels op de werkvloer. Daarnaast zou ook een experimenteel onderzoek uitgevoerd kunnen worden, waarbij bijvoorbeeld getest kan worden welke factoren van invloed zijn op miscommunicatie tussen native en non-native sprekers. Ook is het interessant om meer onderzoek te doen naar de samenhang tussen de eigen inschatting van het taalniveau van native sprekers en de keuze voor specifieke accommodatiestrategieën. Aan de hand van een grotere en gelijkere steekproef zou het interessant zijn om specifiek onderzoek te doen naar deze samenhang en te kijken of bij een grotere steekproef er toch wel sprake is van samenhang de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers en de keuze voor specifieke accommodatiestrategieën. Ook is het interessant om meer onderzoek te doen naar de gevonden samenhang tussen het aantal talen dat non-native sprekers naast hun moedertaal spreken en de eigen inschatting van het taalniveau van non-native sprekers van het Engels. Hierbij is het zeer interessant om te onderzoeken waarom er wel een samenhang is

wanneer er gekeken wordt naar non-native sprekers, maar niet wanneer er gekeken wordt naar native sprekers van het Engels. Ook hier is het mogelijk dat de grootte van de steekproef invloed heeft gehad op de resultaten en dat het uitvoeren van een grotere steekproef kan leiden tot nieuwe, interessante bevindingen. Daarnaast moet er meer onderzoek gedaan worden naar eventuele onderliggende factoren die invloed kunnen hebben op de oorzaken voor miscommunicatie tussen native en non-native sprekers, zoals de culturele achtergrond van native en non-native sprekers. Ten slotte is het ook belangrijk dat er meer onderzoek gedaan wordt naar het belang van uitspraakonderwijs voor zowel native als non-native sprekers van het Engels en is het interessant om te onderzoeken in hoeverre het mogelijk is om regionale accenten te vermijden ten behoeve van non-native sprekers van het Engels. Hierbij moet echter wel rekening gehouden worden met eventuele ethische bezwaren die hieraan vast kunnen zitten.

Literatuurlijst

- Accent (2016). In *Van Dale*. Geraadpleegd op 12 mei 2016, van <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=accent&lang=nn#.VzXfAfnhDIU>
- Akar, D. (2002). The macro contextual factors shaping business discourse: The Turkish case. *IRAL*, 40(4), 305-322.
- Alwin, D. F. (1997). Feeling Thermometers Versus 7-Point Scales: Which are Better?. *Sociological Methods & Research*, 25(3), 318-340.
- Articuleren (2016). In *Van Dale*. Geraadpleegd op 12 mei 2016, van <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=articuleren&lang=nn#.VzsVSZHhDIV>
- Barendregt, C., Poel, A. van der & Mheen, D. van de. (2005). Tracing selection effects in three non-probability samples. *European Addiction Research*, 11, 124-131.
- Berns, M. (1995). English in Europe: whose language, which culture?. *International Journal of Applied Linguistics*, 5(1), 21-32.
- Bilbow, G. T. (2002). Commissive speech act use in intercultural business meetings. *IRAL*, 40(4), 287-304.
- Charles, M., & Marschan-Piekkari, R. (2002). Language training for enhanced horizontal communication: A challenge for MNCs. *Business Communication Quarterly*, 65(2), 9-29.
- Cogo, A. (2009). Accommodating difference in ELF conversations: A study of pragmatic strategies. *English as a lingua franca: Studies and findings*, 254-273.
- Cogo, A., & Jenkins, J. (2010). English as a lingua franca in Europe: A mismatch between policy and practice. *European Journal of Language Policy*, 2(2), 271-293.
- Coleman, J. A. (2006). English-medium teaching in European higher education. *Language teaching*, 39(1), 1-14.
- Croft, W. (2000). *Explaining language change: An evolutionary approach*. Pearson Education.
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language (Second edition)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Doel, R. van den. (2008). The blind spots of Jenkins's lingua franca. In E. Waniek-Klimczak, *Issues in accents of English* (pp. 140-149). Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Dörnyei, Z. (2007). *Research methods in applied linguistics: Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. Oxford University Press.
- Dörnyei, Z., & Taguchi, T. (2009). *Questionnaires in second language research: Construction, administration, and processing*. Routledge.

- Du Babcock, B. (2013). English as Business Lingua Franca: A comparative analysis of communication behavior and strategies in Asian and European contexts. *Ibérica: Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos (AELFE)*, (26), 99-130.
- Europa Nu (z.d.). *Vier vrijheden*. Geraadpleegd op 17 februari 2016, van http://www.europa-nu.nl/id/vh7eg8yo94yo/vier_vrijheden
- Europees Referentiekader Talen (z.d.). *Niveaubeschrijvingen*. Gedownload op 8 maart 2016, van http://www.erk.nl/docent/niveaubeschrijvingen/Basisgebruiker__onafh_gebruiker__vaardig_gebruiker.pdf/
- Fenyő, S. S. (2003). The function of the English language in the European Union. *European Integration Studies*, 2(2), 53-64.
- Firth, A. (1996). The discursive accomplishment of normality: On 'lingua franca' English and conversation analysis. *Journal of pragmatics*, 26(2), 237-259.
- Graddol, D. (2006). *English next* (62). London: British Council.
- Hazel, S. (2016). *Why native English speakers fail to be understood in English – and lose out in global business*. Geraadpleegd op 5 maart 2016, van <http://theconversation.com/why-native-english-speakers-fail-to-be-understood-in-english-and-lose-out-in-global-business-54436>
- Hülmbauer, C. (2007). You moved, aren't? –The relationship between lexicogrammatical correctness and communicative effectiveness in English as a lingua franca. *IEWS–Vienna English Working Papers*, 16, 3-35.
- Jenkins, J. (2003). *World Englishes: a resource book for students*. London & New York: Routledge.
- Jenkins, J. (2007a). *English as a Lingua Franca: Attitude and Identity*. Oxford: Oxford University Press.
- Jenkins, J. (2011). Accommodating (to) ELF in the international university. *Journal of Pragmatics*, 43(4), 926-936.
- Kankaanranta, A., & Louhiala-Salminen, L. (2010). "English? – Oh, it's just work!": A study of BELF users' perceptions. *English for Specific Purposes*, 29(3), 204-209.
- Kachru, B. B. (1988). The sacred cows of English. *English Today*, 4(4), 3-8.
- Louhiala-Salminen, L., Charles, M., & Kankaanranta, A. (2005). English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: Two case companies. *English for Specific purposes*, 24(4), 401-421.
- Maalsté, N. J. M. (2008). Op jacht naar respondenten in verborgen segmenten van de cannabissector. *Tijdschrift voor Criminologie*, 50(4), 394-399.
- MacKenzie, I. (2014). *English as a lingua franca: Theorizing and teaching English*. London & New York: Routledge.
- Mauranen, A. (2006). Signaling and preventing misunderstanding in English as lingua franca communication. *International Journal of the Sociology of Language*, (177), 123–150.

- Medgyes, P. (1992). Native or non-native: who's worth more?. *ELT journal*, 46(4), 340-349.
- Meierkord, C. (2000). *Interpreting successful lingua franca interaction. An analysis of nonnative-/non-native small talk conversations in English*. Geraadpleegd op 2 maart 2016, van http://www.linguistik online.de/1_00/MEIERKOR.HTMO?
- Nickerson, C. (2005). English as a lingua franca in international business contexts. *English for specific purposes*, 24(4), 367-380.
- Office for National Statistics (2016). *UK Labour Market: March 2016*. Geraadpleegd op 24 maart 2016, van <http://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/bulletins/uklabourmarket/march2016#employment-by-nationality-and-country-of-birth-not-seasonally-adjusted-first-published-on-17-february-2016>
- Phillipson, R. (2003). *English-only Europe? Challenging language policy*. London: Routledge
- Preston, C. C., & Colman, A. M. (2000). Optimal number of response categories in rating scales: reliability, validity, discriminating power, and respondent preferences. *Acta psychologica*, 104(1), 1-15.
- Rogerson-Revell, P. (2007). Using English for international business: A European case study. *English for specific purposes*, 26(1), 103-120.
- Seidlhofer, B. (2000). Mind the gap: English as a mother tongue vs. English as a lingua franca. *Views (Vienna English Working Papers)*, 9(1), 51-68.
- Seidlhofer, B. (2004). 10. Research perspectives on teaching English as a lingua franca. *Annual review of applied linguistics*, 24, 209-239.
- Seidlhofer, B. (2011). *Understanding English as a lingua franca*. Oxford University Press.
- Sewell, A. (2013). English as a lingua franca: ontology and ideology. *ELT journal*, 67(1), 3-10.
- Skapinker, M. (2007a). Clarity and the question of how the cookie crumbles. *The Financial Times*.
- Skapinker, M. (2007b). Whose language? *The Financial Times*, 8.
- Smits, J. (1999). *Selectiebias en zelfselectie in sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. Geraadpleegd op 06 april 2016, van <http://home.planet.nl/~smit9354/selbias/selbias.pdf>
- Statista (2016). *The most spoken languages worldwide (speakers and native speaker in millions)*. Geraadpleegd op 16 februari 2016, van <http://www.statista.com/statistics/266808/the-most-spoken-languages-worldwide/>
- Swales, J. (1990). *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge University Press.

Sweeney, E., & Hua, Z. (2010). Accommodating Toward Your Audience Do Native Speakers of English Know How to Accommodate Their Communication Strategies Toward Nonnative Speakers of English?. *Journal of Business Communication*, 47(4), 477-504.

The University of Cambridge language center (z.d.). *European language levels – self assessment grid*. Geraadpleegd op 8 maart 2016, van http://www.langcen.cam.ac.uk/culp/CEF_sa_grid.pdf

Varonis, E. M., & Gass, S. (1985). Non-native/non-native conversations: A model for negotiation of meaning. *Applied linguistics*, 6(1), 71-90.

Wijngaarden, S. J. van. (2001). Intelligibility of native and non-native Dutch speech. *Speech communication*, 35(1), 103-113.

Bijlagen

Bijlage 1: Enquête native sprekers van het Engels

Dear sir/madam,

First of all, I would like to thank you for taking the time to fill out this questionnaire. Before you start, make sure that you clicked on the right link. Are you a native English speaker? Then please continue. Are you a non-native English speaker? Make sure you use the following link:

<http://www.thesistools.com/web/?id=500159>

This questionnaire is part of my research on the use of English in international business settings. I am conducting this research for my master thesis which is part of my master's degree in Intercultural Communication at the University of Utrecht. Participating in the questionnaire will only take between 5 to 10 minutes of your time and will be completely anonymous. The results of this questionnaire are only accessible by me and will solely be used for my research.

Thank you again for taking the time and effort to fill out this questionnaire.

Kind regards,

Daniëlle Elbertse

General

1. What is your gender?
 - a. Male
 - b. Female
2. What is your age?
 - a. 16-30
 - b. 31-45
 - c. 46-60
 - d. 60+
3. In what country were you born?
4. What is (are) your native language(s)?
5. What other language(s) do you speak? (please state 'none' if you do not speak any other languages)
6. What language(s) do you speak at home?
7. How long have you been working in the United Kingdom?
 - a. 0-5 years
 - b. 6-10 years
 - c. 11-20 years
 - d. More than 20 years
8. Please state what your job description is. If you would rather not like to answer this question, please continue with question 9.
9. What is the main language spoken in your company?
 - a. English
 - b. Other...

Self-reported language proficiency in English

On a scale from 1 to 7, please state how applicable these statements are to you.

Speaking

10. I can express myself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions.
 - a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
11. I can take part effortlessly in any conversation or discussion and have a good familiarity with expressions.
 - a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

12. I can present a clear, smoothly flowing description or argument in a style appropriate to the context.

a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

13. I feel confident when I express myself in English.

a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

14. On a scale from 1 to 7 with 1 being very low and 7 being very high, I would give my language proficiency in speaking English the following grade:

a. Very low 1 2 3 4 5 6 7 very high

Listening

15. I have no difficulty in understanding any kind of spoken language in English.

a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

16. I can understand extended speech even when it is not clearly structured and when relationships are only implied and not signaled explicitly.

a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

17. I have no difficulty in understanding spoken language delivered at native speed.

a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

18. I feel confident when I listen to any kind of spoken language in English.

a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

19. On a scale from 1 to 7 with 1 being very low and 7 being very high, I would give my language proficiency in understanding English the following grade:

a. Very low 1 2 3 4 5 6 7 very high

Reported problems in communication between native and non-native speakers

20. Difficulties I encounter in communicating in English with a non-native English colleague, are caused by (multiple options are applicable):

- a. I never encounter difficulties
- b. Some non-native speakers
- c. All non-native speakers
- d. My own use of English
- e. General native speakers' use of English
- f. Other...

21. Please state how often the following examples of causes for difficulties in communicating with non-native English colleagues occur:

- a. Non-native English colleagues talk too slow.

- i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- b. Non-native English colleagues talk too fast.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often – always
- c. Non-native English colleagues talk too quietly.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- d. Non-native English colleagues talk with an accent.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- e. Non-native English colleagues use expressions that I do not understand.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- f. Non-native English colleagues use words that I do not understand.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- g. Non-native English colleagues do not know how to express themselves properly.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- h. I feel like the level of English of my non-native colleagues isn't high enough for them to communicate properly with me.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- i. I feel like non-native English colleagues can be nervous when they talk to me and I think that has a negative influence on the way they communicate.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- j. Non-native English colleagues have trouble understanding my spoken English.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- k. Non-native English colleagues feel like I speak too fast.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always

Language accommodation

On a scale from 1 to 7, please state how applicable these statements are to you.

22. I adjust my English to the colleague I am talking to.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

23. I think it is important to adjust my English to the colleague I am talking to.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

24. I adjust my English to the level of English of my colleague, if this is beneficial to the effectiveness of our communication.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

25. I think it is important that the colleague I am talking to adjusts his/her English to my level of English.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
26. I would appreciate it if the colleague I am talking to adjusts his/her English to my level of English.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
27. I expect my colleague to adjust his/her English to my level of English.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
28. To which of the following do you adjust your English? (multiple options are applicable)
- a. Some native English colleagues
 - b. All native English colleagues
 - c. Some non-native English colleagues
 - d. All non-native English colleagues
 - e. None of the above
 - f. Other...
29. Who do you expect to adjust his/her English to your level of English? (multiple options are applicable)
- a. Some native English colleagues
 - b. All native English colleagues
 - c. Some non-native English colleagues
 - d. All non-native English colleagues
 - e. None of the above
 - f. Other...
30. When do you adjust your English to the person you are talking to?
- a. Always
 - b. Often
 - c. Sometimes
 - d. On rare occasions
 - e. Never
 - f. Other...
31. Please state which of the following actions you would like your colleague to undertake to adjust his or her English to you when you are having a conversation in English (Multiple options are applicable). I would like him or her to:
- a. avoid using difficult grammar
 - b. try to talk louder.

- c. avoid using words from other languages to explain something
- d. try to use difficult words
- e. try to use an accent
- f. try to speak faster
- g. try to use difficult grammar
- h. try to avoid expressions
- i. try to use more expressions
- j. try to use words from other languages to explain something
- k. avoid using difficult words
- l. try to speak slower
- m. try to avoid using an accent
- n. I do not need my colleague to adjust his or her English to me
- o. try to articulate more clearly
- p. Other...

Thank you again for filling in the questionnaire. If you are interested in the results of my thesis, please leave your email address below.

Bijlage 2: Enquête non-native sprekers van het Engels

Dear sir/madam,

First of all, I would like to thank you for taking the time to fill out this questionnaire. Before you start, make sure that you clicked on the right link. Are you a non-native English speaker? Then please continue. Are you a native English speaker? Make sure you use the following link:

<http://www.thesistools.com/web/?id=500190>

This questionnaire is part of my research on the use of English in international business settings. I am conducting this research for my master thesis which is part of my master's degree in Intercultural Communication at the University of Utrecht. Participating in the questionnaire will only take between 5 to 10 minutes of your time and will be completely anonymous. The results of this questionnaire are only accessible by me and will solely be used for my research.

Thank you again for taking the time and effort to fill out this questionnaire.

Kind regards,

Daniëlle Elbertse

General

1. What is your gender?
 - a. Male
 - b. Female
2. What is your age?
 - a. 16-30
 - b. 31-45
 - c. 46-60
 - d. 60+
3. In what country were you born?
4. What is (are) your native language(s)?
5. What other language(s) do you speak? (please state 'none' if you do not speak any other languages)
6. What language(s) do you speak at home?
7. How did you learn English? (Multiple options are applicable)
 - a. Mother tongue
 - b. At home
 - c. School
 - d. An English course
 - e. Experience through travelling
 - f. Self-teaching
 - g. Other...
8. How long have you been working in the United Kingdom?
 - a. 0-5 years
 - b. 6-10 years
 - c. 11-20 years
 - d. More than 20 years
9. Please state what your job description is. If you would rather not like to answer this question, please continue with question 10.
10. What is the main language spoken in your company?
 - a. English
 - b. Other...

Self-reported language proficiency in English

On a scale from 1 to 7, please state how applicable these statements are to you.

Speaking

11. I can express myself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
12. I can take part effortlessly in any conversation or discussion and have a good familiarity with expressions.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
13. I can present a clear, smoothly flowing description or argument in a style appropriate to the context.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
14. I feel confident when I express myself in English.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
15. On a scale from 1 to 7 with 1 being very low and 7 being very high, I would give my language proficiency in speaking English the following grade:
- a. Very low 1 2 3 4 5 6 7 very high

Listening

16. I have no difficulty in understanding any kind of spoken language in English.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
17. I can understand extended speech even when it is not clearly structured and when relationships are only implied and not signaled explicitly.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
18. I have no difficulty in understanding spoken language delivered at native speed.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
19. I feel confident when I listen to any kind of spoken language in English.
- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true
20. On a scale from 1 to 7 with 1 being very low and 7 being very high, I would give my language proficiency in understanding English the following grade:
- a. Very low 1 2 3 4 5 6 7 very high

Reported problems in communication between native and non-native speakers

21. Difficulties I encounter in communicating in English with a native English colleague, are caused

by: (multiple options are applicable)

- a. Some native speakers
- b. All native speakers
- c. My own use of English
- d. General non-native speakers' use of English
- e. I do not encounter difficulties
- f. Other...

22. Please state how often the following examples of causes for difficulties in communicating with native English colleagues occur:

- a. Native English colleagues talk too slow.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- b. Native English colleagues talk too fast.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often – always
- c. Native English colleagues talk too quietly.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- d. Native English colleagues talk with an accent.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- e. Native English colleagues use expressions that I do not understand.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- f. Native English colleagues use words that I do not understand.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- g. I have trouble understanding the spoken English of my native English colleagues.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- h. I feel like my level of English isn't high enough to communicate properly with my native English colleagues.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- i. I feel like I can be nervous when they talk to my native English colleagues and I feel like that has a negative influence on the way I communicate with them.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- j. Native English colleagues have trouble understanding my spoken English.
 - i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always
- k. Native English colleagues feel like I speak too slow.

- i. Never – on rare occasions – sometimes – often - always

Language accommodation

On a scale from 1 to 7, please state how applicable these statements are to you.

23. I adjust my English to the colleague I am talking to.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

24. I think it is important to adjust my English to the colleague I am talking to.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

25. I adjust my English to the level of English of the colleague I am talking to, if this is beneficial to the effectiveness of our communication.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

26. I think it is important that the colleague I am talking to adjusts his/her English to my level of English.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

27. I would appreciate it if the colleague I am talking to adjusts his/her English to my level of English.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

28. I expect the colleague I am talking to adjusts his/her English to my level of English.

- a. Entirely untrue 1 2 3 4 5 6 7 entirely true

29. To which of the following do you adjust your English? (Multiple options are applicable)

- a. Some native English colleagues
- b. All native English colleagues
- c. Some non-native English colleagues
- d. All non-native English colleagues
- e. None of the above
- f. Other...

30. Who do you expect to adjust his/her English to your level of English? (Multiple options are applicable)

- a. Some native English colleagues
- b. All native English colleagues
- c. Some non-native English colleagues
- d. All non-native English colleagues
- e. None of the above
- f. Other...

31. When do you adjust your English to the colleague you are talking to?
- a. Always
 - b. Often
 - c. Sometimes
 - d. On rare occasions
 - e. Never
 - f. Other...
32. Please state which of the following actions you would like your colleague to undertake to adjust his or her English to you when you are having a conversation in English (Multiple options are applicable). I would like him or her to:
- a. avoid using difficult grammar
 - b. try to talk louder.
 - c. avoid using words from other languages to explain something
 - d. try to use difficult words
 - e. try to use an accent
 - f. try to speak faster
 - g. try to use difficult grammar
 - h. try to avoid expressions
 - i. try to use more expressions
 - j. try to use words from other languages to explain something
 - k. avoid using difficult words
 - l. try to speak slower
 - m. try to avoid using an accent
 - n. I do not need my colleague to adjust his or her English to m
 - o. Other...

Thank you again for filling out the questionnaire. If you are interested in the results of my thesis, please leave your email address below.

Bijlage 3: Begeleidende e-mail enquêtes

Dear Sir/Madam,

Are you currently employed in England and do you have both native and non-native speaking colleagues? Then I would greatly appreciate it if you could take the time to fill out this questionnaire.

This survey is part of my research on the use of English in international business settings. I am conducting this research for my master thesis which is part of my master's degree in Intercultural Communication at the University of Utrecht. Participating in the questionnaire will only take between 5 to 10 minutes of your time and will be completely anonymous. The results of this questionnaire are only accessible by me and will solely be used for my research.

If you are a **native** English speaker, please click on the following link:

<http://www.thesistools.com/web/?id=500190>

If you are a **non-native** English speaker, please click on the following link:

<http://www.thesistools.com/web/?id=500159>

Thank you again for taking the time to fill out this questionnaire.

Kind regards,

Daniëlle Elbertse