

PROFESSIONEEL TAALGEBRUIK IN HET ECONOMISCHE BEROEPENVELD

Behoefteanalyse voor (taal)curriculumontwerp in het hoger
economisch onderwijs

Promotieonderzoek van Pauline Koeleman (UvA/HvA)
Promotor: Prof. dr. F. Kuiken (UvA)
Copromotor: Lector dr. M.G.M. Meerman (HvA)



inhoud van de presentatie

- achtergrond
- doelen van het onderzoek
- afbakening van het onderzoek
- aanpak van het onderzoek
- belangrijkste resultaten
- betekenis voor het hbo-onderwijs

achtergrond

- gefinancierd door HvA-promotieregeling, d.w.z. 0,6fte aan promotietijd voor docenten (selectieprocedure)
- promotie onder begeleiding van prof. dr. F. Kuiken, bijzondere leerstoel Nederlands als tweede taal en meertaligheid (UvA) en lector Martha Meerman, lectoraat Gedifferentieerd HRM (HvA)
- promotietraject is afgerond op 6 september jl.
- sinds mei 2017 samenwerking met Taalteam HvA en taaldocent BE (Project taal in de beroepen)

doelen van het onderzoek

onderzoek naar de taal- en communicatiebehoeften van vier groepen economische professionals (organisatieadviseurs en accountants) als input voor beroepsgericht (taal)onderwijs van het hoger economisch onderwijs

inzicht krijgen in de talige overeenkomsten en verschillen tussen de vier groepen zodat duidelijk wordt hoe beroepsspecifiek een (taal)curriculum binnen de hoger economische opleidingen kan en zou moeten zijn

afbakening economisch domein

identificatie van taal en communicatieve activiteiten zoals die voorkomen op de werkplekken van economische professionals

implementatie kenmerkende taal en communicatieve activiteiten in de (taal)curricula van hoger economisch onderwijs

hoger economisch onderwijs

- grootste sector binnen het hbo
- opleidingen: Accountancy, Bedrijfseconomie, Hoger Hotelonderwijs, Bedrijfskunde, Human Resource Management en Journalistiek
- de meeste afgestudeerden werken in de accountancy, het belastingadvies, in de administratie, in organisatieadvies of in het marktonderzoek

professionals in deze studie

- organisatieadviseurs bij een
- accountants bij een

1. bank (vijf deelnemers)
2. overheidsinstelling (acht deelnemers)

1. overheidsinstelling (negen deelnemers)
2. accountancykantoor (vijf deelnemers)

aanleiding van het onderzoek (vooronderzoek)

groepsinterviews vak- en taaldocenten (Bedrijfskunde en Accountancy)

interviews seniorprofessionals en leidinggevenden

aanleiding van het onderzoek (vooronderzoek)

docenten en professionals signaleren lacunes op het gebied van:

1. tekststructuren
2. doel- en doelgroepgericht schrijven
3. redeneren

professionals vullen aan:

gespreksvaardigheid: ontwikkeling van kritische gesprekshouding

aanleiding van het onderzoek (beleid)

- Strategische Agenda Hoger Onderwijs en Onderzoek 2015-2025
- Adviesrapport Vaart met Taalvaardigheid (2015)
- Taalvaardigheid in relatie tot professioneel vakmanschap (heo-standaard, 2014)

...toewerken naar onderwijs in professioneel taalgebruik

1. welke talige informatie hebben we dan nodig?
2. hoe komen we daaraan?

welke talige informatie hebben we dan nodig?

professioneel taalgebruik is karakteristiek taalgebruik van een groep professionals

de groep professionals kan worden beschouwd als een discourse community

de context van de discourse community bepaalt het karakter van het taalgebruik

professioneel taalgebruik (Gunnarsson, 2009)

expertkarakter: specialistisch taalgebruik van discourse community

doelgericht: komt voort uit doelen van discourse community

conventioneel: specifieke aard gevormd door normen, waarden en doelen

dynamisch: invloed globalisering en technische ontwikkelingen

holistisch: gesproken en geschreven taal zijn verweven in professionele contexten

discourse community (Beaufort, 1997)

‘Een ‘discourse community’ is een dynamische sociale entiteit waarbinnen een verzameling van onderscheidende en wisselende schrijfactiviteiten in relatie tot andere manieren van communiceren plaatsvinden onder invloed van gedeelde doelen en waarden van de gemeenschap.’

hoe komen we daaraan?

met behulp van een behoefteanalyse

de behoefteanalyse verwijst naar de systematische collectie en analyse van alle informatie die nodig is om leerdoelen te definiëren die voldoen aan de leerbehoefte van taalleerders en aan de eisen van (beroeps)onderwijsinstellingen (Brown, 1995; Jordan, 1997).

behoefte

1. objectieve behoeften (taalbenodigdheden): talige einddoelen op basis van expertkennis (Long, 2005)
2. subjectieve behoeften (taalwensen) (Brindley, 1989).

de behoefteanalyse in ontwikkeling

- ontwikkeling van geïsoleerde analyse functies en noties, vaardigheden (eerstegeneratiebehoefteanalyses) naar incorporatie van de betekenisvolle context in de analyses: sociolinguïstisch perspectief (tweedegeneratiebehoefteanalyses)
- naast kwantitatieve methode genreanalyse, conversatieanalyse, etnografie (Hyland, 2000)
- betere integratie (taal)onderwijs en professionele praktijk: samenwerkingsverbanden onderwijs/werkveld (Bhatia, 2014; Candlin, Bhatia en Jensen, 2002a; Sarangi en Roberts, 1999; Belcher, 2006)
- (taal)curriculum is gebaseerd op taalgegevens uit de praktijk en niet op docentintuïtie

tweedegeneratiebehoefteanalyses

- taakgerichte benadering (Ellis, 2003; Long, 2005)
doel: taak als uitgangspunt van de analyse
- holistische behoefteanalyse (Huhta et al., 2013)
doel: identificatie van de taak als het vertrekpunt binnen een zeer uitgebreid contextueel kader

onderzoeksmodel met meerdere elkaar overlappende perspectieven
(Layder, 1993,1997; Candlin, 2002).

perspectieven Huhta et al. (2013)

1. beroepsorganisatie- en cultuur
2. organisatiestructuur- en cultuur
3. lokale groep professionals
4. communicatieve situaties
5. communicatieve taak

quote Huhta (2013)

‘Voor het onderwijs hebben we volle beschrijvingen nodig van gedetailleerde contextuele informatie over professioneel taalgebruik van specifieke groepen professionals, zodat we deze kunnen simuleren in de lessen en zodat deze zoveel mogelijk gebaseerd zijn op realistische werkplekscenario’s.’

aanpak behoefteanalyse

- etnografische benadering: 'blik op de werkvloer'
- meerdere contextuele perspectieven meegenomen, gebaseerd op model Huhta (2013)
- diverse kwalitatieve onderzoeksmethoden:
 - documentanalyse
 - gestructureerde observaties op de werkvloer
 - gestructureerde en ongestructureerde interviews met de professionals

focus in behoefteanalyse op:

beroepsgroep van organisatieadviseurs en accountants:

1. de rol van taal en communicatie volgens de beroepsvereniging
2. beroepswaarden
3. beroepsontwikkelingen

lokale groepen organisatieadviseurs en accountants (discourse communities):

1. doelen van de organisatie waar de dc's werkzaam zijn
2. onderliggende doelen dc
2. onderliggende waarden dc
3. taal en communicatieve activiteiten binnen dc
4. schrijfnormen van dc

belangrijkste resultaten

de rol van taal en communicatie volgens de beroepsvereniging
beroepswaarden
beroepsontwikkelingen
een discursive community uitgelicht (organisatieadviseurs bij de bank)
belangrijkste talige overeenkomsten en verschillen organisatieadvies en accountancy

de rol van taal en communicatie volgens de beroepsvereniging

beroepsvereniging Orde van organisatiekundigen - en adviseurs draagt in Body of Knowledge en Skills (BoKS) uit dat schriftelijke en mondelinge communicatie van belang zijn.

communicatie wordt in verband gebracht met:

adviesvaardigheden

onderhouden goede adviseur-cliëntrelatie

de rol van taal en communicatie volgens de beroepsvereniging

de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) is een wettelijk vastgelegde organisatie en stimuleert goede schriftelijke en mondelinge communicatie van accountants.

communicatie wordt in verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA) in verband gebracht met:

behoud van accountant-cliëntrelatie

inzichtelijk maken van handelen van de accountant (transparantie)

professionele waarden organisatieadvies en accountancy

Organisatieadvies	Accountancy
<ul style="list-style-type: none">- Deskundigheid- Betrouwbaarheid- Zorgvuldigheid- Professionele onafhankelijkheid	<ul style="list-style-type: none">- Professionaliteit- Integriteit- Objectiviteit- Vakbekwaamheid en zorgvuldigheid- Vertrouwelijkheid

beroepsontwikkelingen

Organisatieadviseurs	Accountants
<ul style="list-style-type: none">- Ontwikkeling van expertise/specialisme- Intensivering adviseur- cliëntrelatie/relatiebeheer- Langdurige betrokkenheid bij opdrachten	<ul style="list-style-type: none">- Transparantie in controleproces/relatiebeheer- Maatschappelijke waardencreatie- Bevorderen samenwerking binnen de beroepsgroep- Differentiatie in professionele rollen

één discourse community uitgelicht: organisatieadviseurs bank

- organisatieadviseurs bij de bank
- team van vijf interne organisatieadviseurs
- doel bank: vernieuwingen doorvoeren, waarvan er één is de inzet van online middelen voor een groter klantbereik
- afdeling Retail: missie is particuliere klanten begeleiden op het gebied van betalen, lenen of sparen
- de bank en de afdeling hebben service en klanttevredenheid hoog in het vaandel.
- belangrijkste taken van de organisatieadviseurs bestaan uit inventariseren klantwensen over internetgebruik en andere digitale middelen enerzijds en adviseren over haalbaarheid mogelijke IT-implementaties anderzijds.
- continu in gesprek met afdeling marketing en IT (bemiddelende rol)

onderliggende doelen

gemeenschap streeft excellente cultuur na
continue professionele ontwikkelingsbehoefte
doorgroeien naar expertteam, waarbij expertise bestaat uit transparant en duurzaam adviseren
nut en noodzaak op gebied van procesbegeleiding bewijzen

onderliggende waarden

onderliggende waarden:

waarde:

autonomie

invloed op communicatie:

vrij zijn in de constructie van de formats van teksten
planning en vormgeving gesprekken/niet protocollair

waarde:

kwetsbaarheid/vertrouwen

invloed op communicatie:

feedbackcultuur leidt tot voorkeur mondelinge communicatie

communicatieve activiteiten

mondelijke interacties vormen de basis van de communicatieve praktijken van de organisatieadviseurs (orale cultuur)

mondelijke interacties in de vorm van overleggen vinden in hoog tempo plaats

veelvoorkomende mondelinge interacties zijn intakegesprekken of afstemmingsoverleggen met de opdrachtgever, de klant of andere stakeholders

mondelijke interacties met collega's zijn vaak gericht op reflectie

formele teksten zijn: het projectmandaat en de projectbrief

informele teksten: gespreksverslagen, PowerPoints en e-mails

luisteractiviteiten als onderdeel mondelinge interacties van cruciaal belang (betrekkingsniveau)

leesactiviteiten van belang om specifieke (historische) informatie te vergaren en de hoofdgedachte/hoofdthema van een bepaald project te leren kennen

schrijven en gesprekken voeren volgen elkaar logischerwijs op/onlosmakelijk met elkaar verbonden

schrijfnormen

Voor de formele (formatgebonden) en de informele (formatvrije) teksten gelden dezelfde normen.

Voor e-mail en analoge teksten gelden dezelfde schrijfnormen

De community-specifieke taalnormen komen overeen met de organisatiebrede taalnormen

De tekstnormen die gelden voor deze discourse community zijn:

- vermijden van vaktaal
- logische structuur
- kernachtige inhoud
- onderbouwing van feiten en beweringen
- bewustzijn van de lezer (doelgroepgerichtheid)

bijbehorende communicatieve vaardigheden

secur en actief kunnen luisteren tijdens interacties en samenvatten en doorvragen als de situatie zich daarvoor leent

in staat zijn om projectbrieven en projectmandaten kort, bondig en gestructureerd op te stellen zodanig dat deze de andere partij tot actie aanzetten

flexibiliteit tonen tijdens de interacties met projectbetrokkenen als de situatie een onverwachtse wending neemt

complexe materie begrijpelijk maken en vertalen voor verschillende andersdenkende.

overeenkomsten tussen dc's organisatieadvies en accountancy

- investeren in duurzame klantrelaties
- objectief kritische grondhouding
- geïntegreerd taalgebruik
- bewust van hiërarchische verhoudingen op de werkvloer/gebruik geschikte aanspreek- en beleefdheidsvormen in woord en geschrift.
- groot belang aan de begrijpelijkheid van de teksten.
- verzameling gemeenschappelijke taalnormen: samenhangend, inhoudelijk onderbouwd, doel- en doelgroepgericht
- digitale geletterdheid
- collegiale reflectie op taalhandelingen
- luistervaardigheid belangrijk: luisteren om probleem helder te krijgen/relatie-opbouw

verschillen tussen organisatieadvies en accountancy

formele en informele beroepscontexten

beroepsontwikkelingen

grote variatie in schriftelijke beroepsproducten

grote variatie in gesprekssoorten

betekenis overeenkomsten en verschillen voor hoger economische opleidingen

overeenkomsten gebruiken voor een generieke taalleerlijn in de propedeuses van alle economische opleidingen.

verschillen gebruiken voor beroepsspecifieke taalleerlijnen in het tweede, derde en vierde opleidingsjaar van de verschillende economische opleidingen.

toewerken naar beroepsdifferentiatie!

verder nog belangrijk voor inrichting (taal)curriculum in heo

1. benadruk in hogere leerjaren verschillen in beroepsgerelateerde contexten om socialisatie te stimuleren
2. stimuleer authentieke leeromgeving: gebruik vanaf jaar 2 beroepscontext als 'context' binnen taalontwikkellend lesgeven
3. promoot functionele taalcapaciteit in relatie tot beroep door studenten te laten deelnemen aan gesimuleerde communicatieve situaties en activiteiten in de les: eerst het beroep, dan de taal!
4. leg de focus op zowel een *proces*- als op een *product*gericht curriculum:
 - proces: focus op de communicatieve routes in relatie tot professionele doelen (geïntegreerd taalgebruik)
 - product: focus op specifieke gespreks- of tekstsoorten
5. intensiveer samenwerking met professionals: adviserende rol bij de behoefteanalyse (expertkennis), gezamenlijke lesmateriaalontwikkeling, teamonderwijs met professionals

VRAGEN?

contact: p.koeleman@hva.nl

bronnen

- Beaufort, A. (1997). Operationalizing the concept of discourse community: A case study of one institutional site of composing. *Research in the Teaching of English*, 31(4), 486-529.
- Brindley, G. (1989). The role of needs analysis in adult ESL programme design. In R. K. Johnson (Red.), *The second language curriculum* (pp. 63-78). Cambridge, Verenigd Koninkrijk: Cambridge University Press.
- Brown, J. D. (1995). *The elements of language curriculum: A systematic approach to program development*. Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Candlin, C. N. (2002). *Research and practice in professional discourse*. Hong Kong, China: City University of Hong Kong Press.
- Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford, Verenigd Koninkrijk: Oxford University Press.
- Gunnarsson, B.-L. (2009). *Professional Discourse*. New York, NY: Continuum.
- Jordan, R. R. (1997). *English for academic purposes: A guide and resource book for teachers*. Cambridge, Verenigd Koninkrijk: Cambridge University Press.
- Huhta, M., Vogt, K., Johnson, E., & Tulkki, H. (2013). *Needs analysis for ESP course design: A holistic approach to ESP*. Cambridge, Verenigd Koninkrijk: Cambridge University Press.
- Layder, D. (1993). *New strategies of social research*. Cambridge, Verenigd Koninkrijk: Polity Press.
- Layder, D. (1997). *Modern social theory: Key debates and new directions*. Londen, Verenigd Koninkrijk: UCL Press.
- Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). (2015, 30 januari). NBA-handreiking 1130. Voorbeelden toepassing van de verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA). Geraadpleegd van https://www.nba.nl/globalassets/wet--en-regelgeving/nba-handreikingen/nba-handreiking_1130_voorbeelden_toepassing_van_de_verordening_gedrags-en_beroepsregels_accountants_vgba.pdf
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW). (2015, 7 juli). De waarde(n) van weten: Strategische agenda hoger onderwijs en onderzoek 2015-2025. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnota-s/2015/07/07/de-waarde-n-van-weten-strategische-agenda-hoger-onderwijs-en-onderzoek-2015-2025>
- Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren. (2015). *Vaart met taalvaardigheid: Nederlands in het hoger onderwijs*. Den Haag, Nederland: Nederlandse Taalunie.
- Vereniging Hogescholen. (z.d.). Heo-standaard. Geraadpleegd op 12 december 2018, van https://www.vereniginghogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/000/071/original/Heo-standaard_VerenigingHogescholen.pdf?1438681453

STELLINGEN

(Taal)onderwijs in hoger economische opleidingen dient per definitie arbeidsrelevant te zijn (of slechts gekoppeld aan zaakvakken en niet aan beroep).

Niet alleen hbo-instellingen, maar ook werkgevers hebben de verantwoordelijkheid pasafgestudeerden talig te scholen en aan hen de taalconventies te leren die gelden voor bedrijf of beroep.