

SAMENVATTING

Professioneel taalgebruik in het economische beroepenveld. Behoeftanalyse voor (taal)curriculumontwerp in het hoger economisch onderwijs.

Het doel van dit onderzoek is om taalonderwijs te geven op het hoger economisch onderwijs dat is gebaseerd op het professionele taalgebruik zoals dat voorkomt in het economische beroepenveld. Om dat doel te bereiken identificeer ik professioneel taalgebruik in deze studie met behulp van een behoeftanalyse. De behoeftanalyse geeft inzicht in het professionele taalgebruik van economische professionals en hun objectieve taal- en communicatiebehoeften. Het is de bedoeling deze objectieve taal- en communicatiebehoeften te beschrijven op een detailniveau dat voldoende is om effectief Taal voor Specifieke Doelinden (TSD) in het hoger economisch onderwijs te ontwerpen. TSD wordt volgens Huhta, Vogt, Johnson & Tulkki (2013) ingericht op basis van leerbehoeften (studenten of professionals) die zich in een bepaalde opleiding of discipline (gaan) bevinden en die gericht is op de ontwikkeling van het taalgebruik uit die discipline. Objectieve behoeften zijn feitelijke behoeften die de leerder uiteindelijk moet uitdrukken met de taal (Brindley, 1989). Het gaat om dagelijkse werkgerelateerde taal- en communicatiebehoeften. Ik heb gekozen voor de identificatie van expertgebaseerde objectieve taal- en communicatiebehoeften, omdat deze expertinformatie de docent en student meer inzicht geeft in de wijze waarop taal een rol speelt in een bepaald beroep of beroepenveld. Ik heb twee uitgesproken economische beroepen geselecteerd: de organisatieadviseur en de accountant.

De aanleiding voor deze studie is tweeledig. Ten eerste is er een aantal beleidsnota's die sturen op de concretisering van mondelinge, schriftelijke en

adviesvaardigheden voor hoger economische opleidingen (heo-standaard). Ten tweede omdat docenten en professionals in de economische beroepspraktijk van mening zijn dat zowel de academische als de professionele taalvaardigheid van hbo-studenten onder de maat is. De docenten vinden het van groot belang dat er meer wordt ingezet op de ontwikkeling van professionele taalvaardigheid in het licht van professionele vorming en arbeidsmarktsucces. De hoofdvraag die leidend is voor dit onderzoek is als volgt geformuleerd:

Wat kan het hoger economisch onderwijs leren van taal- en communicatieactiviteiten in het economische beroepenveld?

De volgende deelvragen ondersteunden deze hoofdvraag:

- *Wat zijn de eigenschappen van de beroepscontext die de taal- en communicatieactiviteiten van de organisatieadviseurs en de accountants beïnvloeden en het specifieke karakter ervan bepalen?*
- *Wat zijn de eigenschappen van de organisatie die de taal- en communicatieactiviteiten van de communities van de organisatieadviseurs en de accountants beïnvloeden en het specifieke karakter ervan bepalen?*
- *Wat zijn de eigenschappen van de discourse community van de organisatieadviseurs en de accountants die de taal- en communicatieactiviteiten beïnvloeden en het specifieke karakter ervan bepalen en welke taal- en communicatieactiviteiten zijn kenmerkend voor deze community?*

Theorie: Taal voor Specifieke Doeleinden en behoefteanalyse

Taal voor Specifieke Doeleinden verwijst naar de beschrijving van talige varianten die voorkomen in beroepsomgevingen met als doel om deze aan (toekomstige) professionals bij te brengen. Kenmerkend voor het TSD-onderwijs is dat de inhoud, het lesmateriaal, de didactiek en de toetsing zijn afgestemd op een afgebakende leerdersgroep met specifieke taalbehoeften.

Voor het TSD-onderwijs is de behoefteanalyse richtinggevend als het gaat om de identificatie van deze taalbehoefte. TSD is dynamisch en kent wereldwijd veel interpretaties, waarbij het zwaartepunt kan liggen op het onderzoek naar taal en taalvariatie of juist op pedagogiek en didactiek. Aanvankelijk richtte TSD zich op de beschrijving van specifieke terminologie, registers en teksttypen. In de laatste decennia is de belangstelling naar communicatieve processen meer toegenomen waarbij de focus op de taal in relatie tot haar sociale context steeds belangrijker werd. Daarbij kwam een communicatieve aanpak van taalleren centraal te staan en werd gekozen voor contextrijk lesmateriaal gebaseerd op een reële weergave van professionele taalbehoeften. Er werden talige onderzoeksgegevens uit de beroepspraktijk gehaald om contextrijk lesmateriaal te ontwikkelen. Op basis van deze didactische en onderwijsinhoudelijke ontwikkelingen en de daarmee gepaard gaande verschuivende focus richting de professionele praktijk, wordt TSD in deze studie als volgt gedefinieerd:

TSD is een benadering gericht op onderwijs in professioneel taalgebruik dat middels een evidence-based behoefteanalyse geïdentificeerd wordt als onderdeel van de dagelijkse praktijk van een (professionele) discourse community. Het uiteindelijke doel is dat dit specifieke professionele taalgebruik aan de hand van zorgvuldig gekozen didactische vormen gedoceerd wordt aan een specifieke groep leerders bestaande uit studenten of professionals die zich in deze of soortgelijke professionele (discourse) communities (gaan) begeven.

Omdat deze definitie leunt op de sleutelbegrippen professioneel taalgebruik en discourse community, staan deze begrippen in de studie centraal. Professioneel taalgebruik heeft betrekking op geschreven en gesproken teksten die geproduceerd worden door professionals en bestemd zijn voor andere professionals met dezelfde of een andere expertise (Gunnarsson, 2009). Een

discourse community is een groep taalgebruikers, in dit geval economische professionals, met een eigen taalrepertoire en taalregels. Wie zich de taalregels eigen maakt, wordt onderdeel van die groep (Beaufort, 1997). Het idee is dat de ‘werkelijke’ professionele discourse communities in het onderwijs voorbereid kunnen worden.

De behoefteanalyse vormt de hoeksteen van TSD, omdat deze leidt tot gericht taalonderwijs corresponderend met de specifieke behoeften van de leerders en het beroep waarvoor wordt opgeleid (Dudley-Evans & St John, 1998; Huhta et al., 2013). Het doel van de onderhavige behoefteanalyse is om niet alleen professioneel taalgebruik te beschrijven, maar ten behoeve van authentiek taalonderwijs ook te begrijpen waarom dit taalgebruik zich juist in die vorm manifesteert. Om deze doelstelling te bereiken wordt in deze studie de holistische behoefteanalyse gebruikt, omdat daarin de taal-contextrelatie centraal staat (Huhta et al., 2013). De holistische behoefteanalyse steunt op het fundament van professioneel taalgebruik dat per definitie contextafhankelijk is en beïnvloed wordt door een diversiteit aan factoren, die zich bevinden op verschillende contextuele niveaus. Huhta et al. gebruiken vier gezichtspunten om de context en de complexiteit van professioneel taalgebruik in het licht van authentiek TSD zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven: 1) kennis van de organisatie, 2) kennis van de communicatiedeelnemers, 3) kennis van de sociale (inter)acties, 4) kennis van teksten.

Ook in deze studie worden meerdere contexten in de analyse meegenomen. Het oriënterende onderzoekskader van de onderhavige behoefteanalyse steunt op het fundament van professioneel taalgebruik (Gunnarsson, 1997a, 2009), het raamwerk van de holistische behoefteanalyse (Huhta et al., 2013), de discourse community als invloedrijke contextuele factor (Beaufort, 1997) en de organisatie- en de beroepscontext als invloedrijke factoren (Nickerson, 2000; Bargiela-Chiappini & Nickerson, 2002; Bhatia, 2002; Gunnarsson, 2009; Huhta et al., 2013).

Methodologie

Deze studie is gebaseerd op etnografisch veldwerk. Het belangrijkste argument daarvoor is dat de onderhavige behoefteanalyse in het kader van het datagestuurde en praktijkgeoriënteerde TSD-onderwijs natuurgetrouwe data nodig heeft om de economische TSD-variant in te richten.

Er is uitgegaan van vier (professionele) discourse communities bestaande uit organisatieadviseurs en accountants met bijbehorende discourse communities: 1) een gemeenschap van interne organisatieadviseurs werkzaam bij Bank Holland, 2) een gemeenschap van interne organisatieadviseurs werkzaam bij Centrum Nederland, 3) een gemeenschap van interne accountants werkzaam bij Centrum Nederland en 4) een groep externe accountants werkzaam bij Dienst Accountancy en Advies. Het etnografisch veldwerk is gedaan binnen drie verschillende organisaties, waaronder twee profit- en een non-profitorganisatie. Deze drie organisaties zijn in eerste instantie geselecteerd omdat ze allemaal geassocieerd worden met economische activiteiten. Binnen de organisaties waren de economische beroepen saillant aanwezig en kenden deze een uitgebreide variëteit. Het verschil tussen profit en non-profit is in de zoektocht naar geschikte discourse communities bewust aangehaald, omdat communicatie in het licht van wel of geen winstoogmerk hoogstwaarschijnlijk andere doelen dient.

De dataverzameling bestond uit een verzameling van relevante (bedrijfs)documenten (deskresearch). Met alle discourse communities zijn semigestructureerde en ongestructureerde interviews afgenomen om te achterhalen welke taal- en communicatieactiviteiten in de dagelijkse praktijk van de professionals voorkomen. Tevens zijn observaties gedaan om de communicatieve activiteiten in de dagelijkse arbeidsactiviteiten van de professionals waar te nemen.

Resultaten

Het uitgangspunt van de holistische behoefteanalyse is om de aard en de doelen van de taal- en communicatieactiviteiten te verduidelijken zoals geproduceerd door de organisatieadviseurs en de accountants, via een verkenning van de context waarin deze voorkomen (Swales, 1998). Per contextuele factor worden nu de belangrijkste resultaten weergegeven.

1. Eigenschappen van de beroepscontexten

Beroepsvereniging, -kennis en -vaardigheden

De beroepsverenigingen uiten zich in formele documenten over het belang van taal in het betreffende beroep. De Orde van Organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa) heeft een Body of Knowledge and Skills (BoKS) opgesteld, waarin het adviesproces en de bijbehorende gemeenschappelijke kennis en vaardigheden voor organisatieadviseurs staan beschreven. Taal en communicatie krijgen daarin een prominente plek toebedeeld als onderdeel van het adviesproces rondom opdrachtgever en adviseur. De Ooa heeft zich als beroepsvereniging redelijk stevig binnen de beroepsgroep gepositioneerd, maar werkt vooralsnog aan meer fundament.

De Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) heeft in de Verordening Gedrags- en Beroepsregels van de Accountants (VGBA) (2013) beschreven wat er wettelijk en maatschappelijk van de accountants in Nederland verwacht wordt. Het zwaartepunt ligt op een professionele en integere werkhouding. Het maatschappelijke integriteitsdebat dat rondom accountancy gevoerd wordt, heeft gevolgen voor de taal- en communicatieactiviteiten van de accountants. Het is de bedoeling dat de klant middels communicatie meer bij het controleproces betrokken raakt, zodat transparant wordt waar de accountant mee bezig is.

Professionele waarden

Professionele waarden zijn bepalend in de karakterisering van taal en communicatie binnen de beroepen. Professionele waarden binnen organisatieadvies bestaan uit deskundigheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en professionele onafhankelijkheid. De professionele waarden zijn in de BoKS (Ooa, 2013) opgenomen en zijn vaak sturend in het handelen en het communiceren van de organisatieadviseurs. Ze zijn mede bepalend voor het taalsysteem waar de professionals zich in bevinden en geven richting aan hun gespreks- en schrijfactiviteiten.

Binnen accountancy gelden de professionele waarden professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. Deze zijn als fundamentele beginselen weergegeven in de VGBA (NBA, 2013). Fundamentele beginselen kunnen in het geding komen als de professionele accountant-cliëntrelatie niet nageleefd wordt. Communicatie speelt een belangrijke rol in het behoud van de accountant-cliëntrelatie.

Professionele rollen

Professionele rollen bepalen de karakteristieken van de taal en communicatie van de economische professionals. De organisatieadviseur kan in zijn rol richtinggevend zijn (expertrol) of probleemoplossend (procesrol), afhankelijk van de opdracht die wordt uitgevoerd.

In de Verordening op de beroepsprofielen (NBA, z.d.-b) zijn vier rollen voor de accountants in Nederland beschreven: 1) de openbaar accountant (externe accountant), 2) de interne accountant, 3) de overheidsaccountant en 4) de accountant in business. In de praktijk overlappen soms de rollen.

2. Eigenschappen van de organisatiecontexten

Kernwaarden

Een eerste eigenschap binnen de organisatiecontext die de aard van de taal en communicatie van de professionals beïnvloedt, is de formulering van organisatiebrede kernwaarden. Kernwaarden van Bank Holland zijn vertrouwen, professionaliteit en ambitie. Ze zijn voor de organisatie van belang mede in het licht van de relatieopbouw met de klant. Bank Holland zet hier in haar cultuurprogramma stevig op in, in reactie op de Autoriteit Financiële Markten (AFM) die in het kader van transparantie meer begrijpelijke klantcommunicatie eist.

Centrum Nederland beschrijft in haar Gedragscode (2012) expliciet dat de medewerkers dienen te communiceren vanuit de organisatiewaarden geloofwaardigheid, zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid. Het waardebewustzijn van de medewerkers is binnen Centrum Nederland sterk aanwezig en in de Gedragscode (die binnen de organisatie de ronde doet) wordt expliciet verwezen naar de rol die deze kernwaarden dienen te spelen in interne en externe communicatie.

Dienst Accountancy en Advies stimuleert een cultuurtransformatie met een verschuivend perspectief in de richting van vertrouwensherstel, kwaliteitsverbetering en innovatie van het accountancyberoep onder het toezien oog van de AFM. De klant moet volgens de Dienst meer toegang krijgen tot de professionele activiteiten van de accountants. Dat vereist van de accountants dat zij de klant middels begrijpelijke en frequente communicatie actief betrekken bij het controleproces.

Taalnormen

Ook organisatiebrede taalnormen beïnvloeden de taal en communicatie van de organisatieadviseurs en de accountants. Bank Holland heeft de taalnormen een

plek gegeven in een organisatiebreed taalbeleid, gericht op de ontwikkeling van schriftelijke taalvaardigheid voor alle medewerkers. Het gaat om een breed scala aan taalnormen, bijvoorbeeld over klantgericht communiceren, tekstopbouw en informeel schrijven.

Centrum Nederland ontwerpt een huisstijl waarin taalnormen zijn opgenomen die gaan over het hele spectrum van schrijven, van spelling tot argumentatie en tekstopbouw. Dienst Accountancy en Advies introduceert een nieuwe normerende schrijfmethode die de teksten zowel op het gebied van structuur als op het gebied van begrijpelijkheid zichtbaar heeft verbeterd.

De studie heeft laten zien dat de organisatieadviseurs bij Bank Holland en de accountants bij Dienst Accountancy en Advies een sterke voorkeur hebben voor korte teksten. Deze professionals werken bij profitorganisaties, waarbij snelheid in het arbeidsproces in het kader van het behalen van commerciële doelen een rol speelt.

3. Eigenschappen van de discourse communities

Onderliggende doelen

De studie laat zien dat de doelen van de discourse communities in alle gevallen bepalend zijn voor de communicatieroutes die de communities inrichten. In het geval van de organisatieadviseurs bij Bank Holland, komt het onderliggende doel overeen met één van de organisatiedoelen: ambitieus zijn. De organisatieadviseurs bij Centrum Nederland formuleren een eigen onderliggend doel: duurzaam adviseren. In het geval van de accountants is het onderliggende doel overeenkomstig één van de belangrijkste beroepsbeginselen: professioneel-kritisch zijn.

De onderliggende doelen bepalen zowel de communicatiemodaliteit als de bijbehorende normen. Zo leidt duurzaam adviseren voor de organisatieadviseurs bij Centrum Nederland tot veel gespreksvoering en is een

belangrijke bijbehorende gespreksnorm dat zij de communicatiepartner respectvol, doch kritisch benaderen. De onderliggende doelen zijn ofwel afwijkend van de abstracte beroeps- en organisatiedoelen of ze komen overeen met één of beide contexten of ze ontstaan lokaal.

Onderliggende waarden

Onderliggende waarden bepalen de eigenschappen van de taal en communicatie binnen de discourse communities eveneens. De organisatieadviseurs bij Bank Holland hechten waarde aan kwetsbaarheid, eerlijkheid, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid. Dat er een relatie is tussen de waarden van deze discourse community en de taal- en communicatieactiviteiten blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat kwetsbaarheid in het kader van professionele ontwikkeling voor deze organisatieadviseurs leidt tot een hoge frequentie van reflectie- en feedbackgesprekken.

De organisatieadviseurs bij Centrum Nederland hechten waarde aan integriteit, zorgvuldigheid en een objectief-kritische communicatiehouding. De waarden zijn voor deze organisatieadviseurs van belang in het licht van een duurzame adviseur-cliëntrelatie.

De accountants bij Centrum Nederland hechten veel waarde aan onderling vertrouwen en respect en brengen deze in verband met vakmanschap. In de praktijk betekent dit dat de accountants niet alleen respect hebben voor elkaar, maar ook voor elkaars expertise. In de lijn van de professionele waarden die op beroepsniveau worden uitgedragen, positioneren zij zich als een objectief-kritische communicatiepartner en zijn ze veelal formeel in hun schriftelijke en mondelinge cliëntcommunicatie.

De accountants bij Dienst Accountancy en Advies hechten waarde aan gelijkwaardigheid, openheid en objectief-kritisch zijn. De accountants binnen deze discourse community kiezen ondanks de geprevaleerde objectief-kritische communicatiehouding niet altijd voor formele aanspreekvormen in het

klantcontact. De waarde gelijkwaardigheid leidt soms juist tot de hantering van het informele taalregister en non-hiërarchische aanspreekvormen in cliëntcommunicatie.

Materiële omstandigheden

Ook de materiële omstandigheden hebben invloed op de communicatieactiviteiten, zoals de ruimtelijke afstand tussen de communicatiepartners en de mate waarin zoals vanzelfsprekend digitaal wordt gecommuniceerd. De discourse community van organisatieadviseurs bij Bank Holland maakt in de dagelijkse praktijk veelvuldig gebruik van de digitale communicatiemiddelen e-mail, intranet en het digitale sociale platform als onderdeel van Yello, een breder werkconcept dat werkprocessen moet versnellen. De discourse community van organisatieadviseurs bij Centrum Nederland maakt eveneens veel gebruik van e-mail en intranet. Het digitale communicatieplatform ConnectPeople raakt binnen deze discourse community steeds meer ingeburgerd en wordt alleen intern gebruikt.

De accountants bij Centrum Nederland hanteren e-mail, intranet en een digitaal controledossier. De discourse community van accountants bij Centrum Nederland maakt eveneens gebruik van ConnectPeople ook, alleen voor intercollegiaal contact. Het platform wordt door de accountants niet gebruikt in het cliëntcontact. De accountants bij Dienst Accountancy en Advies gebruiken e-mail en een digitaal communicatieplatform, zowel intern met collega's als extern met cliënten.

Communicatieve activiteiten: gesprekken voeren, spreken, schrijven, luisteren en lezen

De gesprekken binnen de vier discourse communities verschillen in vorm, doel en inhoud, maar kennen ook overeenkomsten. Een belangrijke overeenkomst die zowel geldt voor de organisatieadviseurs als voor de accountants is dat gespreksvoering cruciaal is voor de functie-uitoefening en een belangrijke plek

daarbinnen inneemt. Alle organisatieadviseurs en accountants bevinden zich in de dagelijkse praktijk continu in gesprekken, zowel intern met collega's als extern met cliënten of opdrachtgevers. Gespreksdoelen die binnen alle discourse communities voorkomen, bestaan vooral uit het afstemmen van een proces of een opdracht en informatie-uitwisseling en -structurering. Klassieke presentaties waarin een gesproken tekst wordt ontvangen door een publiek, komen bij alle discourse communities minder voor dan de gesprekken.

Er is een grote variatie aan schriftelijke teksten binnen de vier discourse communities, variërend van formatvast tot formatvrij en van digitaal tot analoog. Voor de organisatieadviseurs bij Bank Holland en de accountants bij Centrum Nederland en Dienst Accountancy en Advies geldt dat schrijven en gespreksvoering even zwaarwegend zijn voor de functie. De organisatieadviseurs bij Centrum Nederland hechten over het algemeen meer waarde aan gespreksvoering in relatie tot de opbouw van de gewenste adviseur-clientrelatie. Dit is ook de enige discourse community die niet toewerkt naar de voltooiing van een formeel schriftelijk product, als eindpunt van het werkproces.

Luisteren heeft bij de organisatieadviseurs een belangrijke functie in de analyse van het veranderprobleem. Luisteren kan bij de accountants in verband worden gebracht met de professioneel-kritische houding die de beroepsvereniging van de accountants eist. Door secuur te luisteren kan informatie geobjectiveerd worden.

Bij de organisatieadviseurs ligt de functie van lezen voornamelijk op het gebied van vooronderzoek en modellenselectie. De accountants lezen daarentegen veel wet- en regelgeving als juridisch werkkader.

Conclusie en discussie

Het streven in deze studie is dat het onderwijs kan leren van de overeenkomsten en de verschillen in organisatieadvies en accountancy. Inzicht

in de overeenkomsten en verschillen moet een (theoretische) bijdrage leveren aan meer duidelijkheid in het debat over de kwestie van specificiteit binnen TSD of hoe specifiek de TSD-cursus dient te zijn (Hyland, 2002, 2006). Op basis van de overeenkomsten kan een breed standaardcurriculum worden ontwikkeld met een talige basis voor alle hoger economische opleidingen of op basis van de verschillen juist een smal talig curriculum aansluitend op de specifieke beroepen van organisatieadviseur of accountant. De leidende hoofdvraag was: *Wat kan het hoger economisch onderwijs leren van taal- en communicatieactiviteiten in het economische beroepenveld?*

De overeenkomsten tussen de organisatieadviseurs en de accountants leren het onderwijs dat de accenten op een talige propedeuse voor studenten organisatieadvies en accountancy moeten liggen op taalregisterhantering in woord en geschrift gericht op het aanspreken van (hiërarchisch) sociale verhoudingen en de opbouw van klantrelaties. Daarbij is aandacht voor het ontwikkelen van een objectief-kritische grondhouding van belang. Ook dient de focus te liggen op de structurering van (basis) academische teksten. Het verschil tussen profit- en non-profitorganisaties en het effect daarvan op de taal en communicatie verdient aandacht. Het is van belang dat het onderwijs gericht is op het schrijven van e-mails en bijbehorende conventies, voorbereidende leesontwikkeling en luistervaardigheid in interacties in het licht van informatiestructurering en empathisch luisteren. Het is tevens van belang dat tijdens de lessen samen aan teksten wordt gewerkt en dat er onderlinge tekstuele feedback wordt gegeven. Verder is het in het talige basisjaar belangrijk dat de vijf taalvaardigheden geïntegreerd worden aangeboden. Een onderscheid tussen bijvoorbeeld schriftelijke en mondelinge taalvaardigheid is in het licht van voorbereidend arbeidsgerelateerd taalonderwijs niet wenselijk, omdat de taalvaardigheden in het arbeidsveld altijd geïntegreerd voorkomen.

De studie heeft laten zien dat de focus in het economische werkveld niet ligt op spelling, grammatica en het houden van klassieke presentaties.

Taalnormen voor geschreven teksten hebben eerder betrekking op structuur en doelgroepsgerichtheid. Resultaten uit een veranderopdracht of een financiële controle worden in de praktijk eerder gedeeld in interactieve gespreksvormen waarbij de betrokkenen direct een reactie kunnen geven en minder in klassieke presentaties waarbij het publiek slechts toehoort. Voor het onderwijs is het van belang dat de focus gelegd wordt op pragmatische taalnormen en de ontwikkeling van interactieve gespreksvoering. De aandacht dient in de onderwijsprogramma's niet uit te gaan naar spelling en grammatica of klassieke presentaties.

Het zou mooi zijn als de accenten in het talige beroepsspecifieke curriculum voor organisatieadvies gezien de beroepsverschillen liggen op de intensivering van de klantrelaties in het kader van specialisatie en langdurige betrokkenheid bij een veranderopdracht. Ook roldifferentiaties en het effect daarvan op taal en communicatie verdienen aandacht. Daarnaast is het nuttig dat de onderwijsfocus ligt op verschillende organisatietalen en de bijbehorende taalregisters als ook op het bestaan van orale (informele) communicatieculturen met een sterke focus op gespreksvoering. Als het gaat om schrijven dan is belangrijk dat de aandacht ligt op schriftelijke beroepsproducten in het licht van opdrachtaanvaarding, -afbakening, -monitoring en -evaluatie en het schrijven van e-mails en teksten op digitale communicatieplatformen. Tot slot is het van belang dat de leesfunctie gerelateerd wordt aan modellenselectie. De luisterfunctie verdient aandacht in relatie tot project- of opdrachtafbakening en het reguleren van de verwachtingen van de betrokkenen.

De professionele waarden en bijbehorende beroepscultuur van organisatieadvies laten nog een diffuus beeld zien. De beroepscultuur is niet eenduidig en de beroepsvereniging heeft geen normerend karakter. Vanuit dit perspectief is het niet noodzakelijk om studenten talig bij te scholen aan de hand van de beroepscultuur, maar is het doeltreffender om aan hen te leren dat de diversiteit aan professionele rollen en de hoeveelheid organisatiecontexten

waar ze in terecht komen van hen vragen dat ze snel switchen tussen de organisatiebrede taalregisters en de bijbehorende taalvaardigheden.

Het zou mooi zijn als de accenten in het talige beroepsspecifieke curriculum voor accountancy gezien de beroepsverschillen liggen op professionele waarden en een formele beroepscultuur. Daarbij is het voor accountancy nuttig dat er aandacht wordt besteed aan taalregisterhantering in het licht van het integriteitsdebat en een focus op transparante communicatie met de klant (zo ook vertalen van vaktermen voor de klant). De onderwijsfocus zou ook gerelateerd moeten zijn aan schriftelijke borging van de gespreksinhoud en de (tussentijdse) financiële gegevens, de schriftelijke beroepsproducten gelieerd aan financiële controles en het schrijven van e-mails en teksten op digitale communicatieplatformen. Aandacht voor de leesfunctie is van belang voor het bepalen van het juiste juridische werkkader en voor de luisterfunctie van belang om de juiste vervolgvragen te kunnen stellen in het kader van de financiële controles. In tegenstelling tot organisatieadvies is het beroepskader voor accountancy sterk normerend, wat effect heeft op de taal en communicatie van de accountants. De beroepsvereniging bepaalt vanuit juridisch oogpunt wat er van de accountants verwacht wordt. Eerlijke communicatie met de klant is in het licht van de beroepsontwikkelingen een belangrijk thema binnen accountancy. Het is belangrijk dat studenten accountancy in het taalprogramma worden gewezen op de sterke uitwerking van de professionele waarden op hun taal- en communicatieactiviteiten. Juist vanwege het formele werkkader, de bijbehorende veelal externe formele communicatie en de informele interne communicatie, is het voor deze studenten van belang dat zij leren om te gaan met formele en informele taalregisters in relatie tot klant of collega.

Dit onderzoek had tot doel om taal- en communicatieactiviteiten natuurgetrouw te beschrijven zodat deze geïmplementeerd kunnen worden in TSD, als taalonderwijs dat aansluit bij een beroep of beroepenveld.

Taalonderwijs in het hoger economisch onderwijs heeft een zinnige invulling als dit een bepaalde mate van arbeidsrelevantie kent. In deze studie stond die arbeidsmarktrelevantie centraal, niet zozeer om een (vak)kennisbasis te ontwikkelen, maar om een gezamenlijke *beroepstalige* kennisbasis te leggen waar het onderwijs mee verder kan. In het ideale geval stemmen economische opleidingen in de hoofdfase af op de verschillende professionele deelcontexten, die niet alleen het geïntegreerde karakter van professioneel taalgebruik onderwijzen, maar ook de beroepskennis van de studenten vergroten.

Samengevat, met dit onderzoek lever ik een bijdrage aan de professionalisering van het taalonderwijs in het hoger economisch onderwijs. Ik beargumenteer dat implementatie van de onderwijsbenadering Taal voor Specifieke Doeleinden (TSD) binnen het hoger economisch onderwijs daaraan bijdraagt. TSD-onderwijs is per definitie beroepsgericht, omdat de taaleisen van het werkveld daarin verwerkt zijn. De implementatie van deze onderwijsvorm laat het taalaanbod van het hbo beter aansluiten op het werkveld.

Ik pleit in deze studie voor de ontwikkeling van de economische student als kritische denker die beredeneerde taalkeuzes kan maken. Hij maakt deze keuzes omdat hij deel uitmaakt van een toekomstige beroepsgroep en weet wat deze beroepsgroep op taalgebied van hem verlangt, welke normen centraal staan en welke tekst- en gesprekssoorten daarin leidend zijn. De resultaten uit deze studie dragen bij aan de vormgeving van zinnig taalonderwijs dat de toekomstige economische professionals (talig) voorbereidt op een plek in de maatschappij.

SUMMARY

Use of language in the field of professional economics. Needs analysis for (language) curriculum design in higher economic education.

The aim of this research is to give language education in higher education that is based on professional language as used in the field of economics. In order to reach that end, I identify professional language use with the aid of a needs' analysis. The needs analysis gives insights into the language of economics professionals as well as their objective language and communication needs. The goal is to description this in sufficient detail to design effective English and Communication for Specific Professional Purposes (ESP) in higher education. According to Huhta, Vogt, Johnson & Tulkki (2013), ESP is structured to support the needs of students and professionals taking part in a particular course or discipline. It is focused on the development of language use in that discipline. Objective needs are factual demands that the student must eventually express in the language (Brindley, 1989). These are daily, work-related language and communication needs. I have chosen to identify expert-based objective language because this gives the student and lecturer more insight into how language plays a role in a particular profession or field. I have selected two clear-cut economic fields: the organization advice and accountancy.

The reasoning behind this research is two-sided. Firstly, there are a number of policy papers that address concrete speaking, writing and advice-giving skills for economic disciplines in higher education (heo-standaard). Secondly, lecturers and professionals in the economic field consider the professional language skills of higher education students to be below standard. Lecturers believe it is essential to develop professional language skills to develop professionalization and labour market success.

The main question in this study is:

What can higher education learn from language and communication activities in the economic field?

These secondary questions support the main question:

Which properties influence language and communication for organization advice and accountancy in the professional context, and what determines their specific character?

Which language and communication characteristics does the body influencing organization advisers and accountants have and what drives them?

Which characteristics of the discourse community (of organization advisers and accountants) influence communication activities, what signifies its character and which language and community activities typify this community?

Theory and needs analysis in Language for Specific Purposes

Language for Specific purposes refers to a description of linguistic range common in professional areas. It aims to provide (future) professionals with this language. It is characteristic of ESP education that content, teaching materials, didactics and testing are based on learners with specific language needs. A needs analysis provides direction in identifying the necessary language. ESP is dynamic and has many interpretations worldwide. Focus can lie either on researching language and variation or on pedagogy and didactics. In the last decade, interest in communicative processes has grown, whereby language in relation to its social context has become increasingly important. In addition, a communicative approach, with language at its centre has been chosen for context-rich teaching material based on professional language use. Language research has been undertaken to develop context-rich course material. On the

basis of these didactic and educational developments and the ongoing shifting focus in professional practice, ESP is defined in this study as follows:

ESP is an approach directed on education for professional language use that through an evidence-based needs analysis is identified as part of the daily practice of a (professional) discourse community. Its purpose is the use of specific professional language in a carefully chosen didactic form taught to a specific group of students or professionals entering these types of professional (discourse) communities.

Because this definition leans on the key concepts of professional language use and discourse community, these terms are central to the study. Professional language use in written and spoken texts is directed at other professionals with the same or another expertise (Gunnarsson, 2009). A discourse community is a group of language users, in this case economy professionals, with its own language repertoire and rules. Those who internalize the language rules, become part of the group (Beaufort, 1997). The idea is for the 'actual' professional discourse communities to be primed in education.

The needs analysis forms a cornerstone for ESP, because it leads to directed language education, that corresponds to the needs of learners and the profession for which they are being taught. (Dudley-Evans & St John, 1998; Huhta et al., 2013). The aim of the present needs analysis is not only to outline professional language use, but for the purpose of authentic language education, to understand why this language use manifests in this form. Holistic requirements analysis is used to achieve this goal because the relationship between language and context is central to this method. (Huhta et al., 2013). Holistic requirements analysis forms the basis for professional language use that is by definition dependent on context and influenced by diverse factors at various contextual levels. Huhta et al. use four perspectives to describe the

context and complexity of professional language use in authentic ESP as accurately as possible: 1) knowledge of the organization, 2) knowledge of the communication participants, 3) knowledge of social the (inter)action, 4) Knowledge of texts.

This study analyses several contexts. The orientation framework of the present needs analysis is fundamentally supported by professional language use (Gunnarsson, 1997a, 2009), the framework of the holistic needs analysis (Huhta et al., 2013), the discourse community (Beaufort, 1997) and organization and professional context as influential factors (Nickerson, 2000; Bargiela-Chiappini & Nickerson, 2002; Bhatia, 2002; Gunnarsson, 2009; Huhta et al., 2013).

Methodology

This study is based on ethnographic fieldwork. The most important argument for this being that the current needs analysis within the framework of data led and practice-oriented ESP training lacks real-life data necessary for the economic variant.

A start has been made with four (professional) discourse communities made up of organization advisers and accountants with related, discourse communities: 1) a group of internal organization advisers at Bank Holland, 2) a group of internal organization advisers at Centrum Nederland, 3) a group of accountants at Centrum Nederland, and 4) a group of external accountants at Dienst Accountancy en Advies. The ethnographic field work has been undertaken within three different organizations, including two profitmaking and one non-profit organization. These three organizations were selected, in the first place, because they were all associated with economic activities. Within the organizations, economic professions were saliently present and highly diverse. The difference between profitmaking and non-profit was consciously cited in the search for appropriate discourse communities because

communication, in the light of a profit, or non-profit motive, is likely to have differing goals.

The data collection consisted of gathering relative (company) documents (desk research). Semi-structured and unstructured interviews were held with all the discourse communities to find out which language and communication activities take place in daily practice. Observations of daily activities by professionals in the workplace were made to underpin these.

Results

Clarification of the nature and purpose of language and communication underpins holistic needs analysis. This is undertaken with organization advisors and accountants through an exploration of the context in which it is used (Swales, 1998). The most important results are shown per factor.

1. Characteristics of professional contexts

Knowledge and skills in professional organizations

Professional organizations express the importance of language for their particular body in formal documents. The Orde van Organisatiekundigen en - adviseurs (Ooa) has set up a *Body of Knowledge and Skills* (BoKs), in which they describe the advice process including specific areas of knowledge and skills for organization advisors. Language and communication are given a prominent place in the advice process between client and advisor. The Ooa is strongly positioned as a professional body within the group but works to establish a foundation for knowledge and skills in particular.

The Dutch professional body of accountants (NBA) has described the professional regulations and expectations for accountants' behavior in the Netherlands *Verordening Gedrags- en Beroepsregels van de Accountants* (Behavioural and Professional regulations for Accountants) (VGBA) (2013). The emphasis lies on a professional work attitude, performed with integrity. The social

integrity debate around accountancy, has consequences for the language and communication activities of accountants. The idea is for clients to be included in the control process so that accountants' activities become transparent.

Professional values

Professional values are crucial for language and communication within professions. Professional values in organizations consist of expertise, reliability, diligence and professional independence. These professional values are included in the BoKS (Ooa, 2013) and are often leading for organization advisors' communication and conduct. Additionally, they form contributory factors in the professional language system and guide spoken and written activities.

The leading professional values for accountancy are professionalism, integrity, objectivity, professional competence, diligence and trust. They are shown as a fundamental basis in the VGBA (NBA, 2013). This basis can be called into question if the professional accountant-client relationship does not comply to best practice. Communication plays an important role in maintaining the accountant-client relationship.

Professional roles

Professional roles determine the language and communication characteristics of economy professionals. The organization advisor can provide direction (expert role) or problem solving (process role), depending on the assignment undertaken. In the rules for occupational profiles (NBA, z.d.-b), the NBA describes four roles for accountants in the Netherlands: 1) the public accountant (external accountant), 2) the internal accountant, 3) the government accountant and 4) the business accountant. These roles sometimes overlap in practice.

2. Characteristics within the context of an organization

Key values

One of the first activities of an organization that influences character and communication, is the formation of organization-wide basic values. The primary values at Bank Holland are trust, professionalism and ambition. These are also important in building client relationships. Bank Holland strongly fosters this in its cultural programme as a response to the Financial Market Authority (AFM), that demands understandable communication in order to promote transparency.

Centrum Nederland explicitly states in its Code of Behavior (2012), that employees should communicate on the basis of the organization's values of credibility, care and responsibility. Awareness of values amongst employees at Centrum Nederland is clearly present and in the Code of Behaviour, which does the rounds at the organization, they clearly point to the role these basic values should play in internal and external communication.

Dienst Accountancy en Advies stimulates cultural transformation with a shifting perspective in the direction of renewed recovery, quality improvement and innovation in the accountancy profession under the auspices of the Autoriteit Financiële Markten (AFM). According to the authority, clients should have more access to the professional activities of accountants. This requires accountants to provide comprehensible and frequent communication of the control process for their clients.

Language norms

Organization-wide language norms also influence the language and communication advisors and accountants. Bank Holland has put into place language norms as part of their organization-wide language policy aimed at developing written language for all employees. They include client-centred communication, text construction and informal writing.

Centrum Nederland has designed a house style using language norms over the entire spectrum of writing, from spelling to argumentation and text formation. Dienst Accountancy en Advies has introduced new norms in writing method, which have clearly improved both the structure and comprehensibility of texts.

The study has shown that the organization advisors at Bank Holland and the accountants at Dienst Accountancy en Advies have a strong preference for short texts. These professionals work in profitmaking organizations, where speed plays a role in commercial objectives.

3. Characteristics of discourse communities

Underlying values

Underlying values play a decisive part in determining communication routes for the discourse communities. Organization advisers at Bank Holland, value vulnerability, honesty, responsibility and equality. The relationship between this discourse community's values and their language and communication activities is apparent in the high frequency of reflection amongst organization advisors in their feedback sessions.

The organization advisers at Centrum Nederland value integrity, diligence, and objectively critical communicative behavior. These values are important to organization advisors in creating a sustainable advisor-client relationship.

Accountants at Centrum Nederland value trust and respect amongst themselves and link this to professional skill. In practice, this means that accountants not only show respect for each other, but also for one another's professional skills. In line with a demonstration of professional values, they position themselves as objective-critical communication partners and are often formal in their written and spoken communication with clients.

Accountants at Dienst Accountancy en Advies value equality, openness and objective criticism. Despite the prevalent objective-critical standpoint, they do

not always choose to address clients formally. They value of equality sometimes leads them to use an informal language register and non-hierarchical personal forms of address in client communication.

Material circumstances

Material circumstances, such as the physical space between communication partners and the degree to which communication is digital also influence communication activities. The discourse community at Bank Holland makes frequent use of digital communication: email, intranet and Yello's digital social platform, which is part of a broad work concept intended to increase the speed of work processes. The organization advisors' discourse community at Centrum Nederland also makes a lot of use of email and intranet. The digital platform ConnectPeople is increasingly used for internal contact in this discourse community.

Accountants at Centrum Nederland use email, intranet and a digital audit file. This discourse community also uses ConnectPeople for internal contact. The platform is not used for client contact. Accountants at Dienst Accountancy en Advies use email and a communication platform both internally, amongst colleagues, and externally with clients.

Communicative activities: discussions, speaking, writing, listening and reading

Discussions within the four discourse communities differ in form, purpose and content, but also have similarities. One important similarity is that for both organization advisers and accountants, discussions are crucial to their work and hold an important position in the sector. All organization advisers and accountants find themselves continuously conversing, both internally, with colleagues and externally, with clients. In all discourse communities, the purpose of such talks is primarily for alignment within a process or assignment

and exchange of information and structuring. Classical presentations in which a spoken text is received by the public, occur less frequently than discussions

There are huge variations in written texts produced by the four discourse communities. These range from a fixed to a free format and from digital to analog. Writing and talking are equally important to organization advisors at Bank Holland and the accountants at Centrum Nederland and Dienst accountancy en Advies. The organization advisors at Centrum Nederland generally hold more value in discussions to build up the desired advisor-client relationship. This is the only discourse community that doesn't work towards finalizing a formal written product as the end product of the work process.

Listening plays an important function in the analysis of change problems. This is reflected in the attitude required by the accountants' professional association. By listening carefully, information can become objective

Reading, as part of initial research and model selection, is especially important for organization advisors. In contrast, accountants read up on legislature and regulations for their judicial framework.

Conclusion and discussion

This study strives for education to learn from the commonalities and differences between organization advice and accountancy. Insight into the commonalities and differences should make a (theoretically) positive contribution to increased clarity in the debate on specificity within ESD or how specific the ESD course should be (Hyland, 2002., 2006). A broad, standard curriculum for all higher education courses in organization advice and accountancy, can be developed on based on the commonalities. Or, a small language curriculum can developed on the basis of the differences between the professions of organization advisor and accountant. The main question was:

What can higher education learn from language and communication activities in the economic field?

The commonalities between organization advice and accountancy demonstrate that the accent, for foundation year students of organization advice and accountancy, must lie on language registration in the spoken and written word. This should be focused on addressing (hierarchical) social attitudes to build client relationships. Besides this, the development of an objective, critical attitude is essential. The structuring of (basic) academic texts is also important. The difference between profitmaking and non-profit organizations and their effect on language and communication deserves attention. It's important that courses focus on email writing related conventions preparatory reading. Interactive listening skills consolidate structured information and empathetic listening. It's also important to work on a text and give feedback to one another during the lesson. Furthermore, the five language skills should be offered and integrated in the language foundation year. It is not desirable to differentiate between written and spoken language in preparatory, work-related language education because language skills are always integrated in the field of operation.

This study shows that the economic world does not focus on spelling, grammar and classical presentations. Norms for written texts are more readily focused on structure and language for the target group. In practice, the results of a change management assignment, or a financial control, are more likely to be shared through interactive discussions in which the involved parties can give their immediate responses than in classical presentations, in which the public is simply a listener. It is important for education to lay the focus on practical language norms and the development of interactive discussions. Attention should neither be focused on spelling and grammar nor on classical presentations.

It would be good if the emphasis in the language curriculum for organization advisers (bearing in mind the professional differences) lay on intensifying client relationships and long-term involvement in a specialized change management assignment. Differences in roles and the effect that has on language and communication also deserves attention. In addition, it's useful for educational focus to be laid on different organization languages and language registers, as well as the existence of informal, oral communication, with a strong focus on leading discussions. It's important for the writing focus to be on written, professional products: accepting assignments, delineating boundaries, monitoring and evaluation and the writing of emails and texts on digital communication platforms. Listening deserves attention in relation to project or assignment demarcation and the delineation of expectations and involvement. Finally, reading should be related to a selection of modals.

Professional values and related culture have diffuse variations in organization advice. Professional culture is not clear cut and professional organizations have no defining characteristic. It is vital to educate students in the profession's particular character, to teach them that the diversity of professional roles and number of organizational contexts in which they are placed necessitates a quick switch between organization-wide language registers and their related language expertise.

It would be desirable for the accent in professional language curriculum for accountancy (bearing in mind the professional differences) to lie on professional values and a formal professional culture. In light of the debate on integrity it is also be useful to pay attention to language register and transparent communication, as well as a translation of professional terms for the client. The educational focus should also be on a secure notation of discussion context and interim, written financial reports, the professional written products relating to financial control, email writing and texts on digital communication platforms. Appropriate judicial parameters are important for decisions regarding the

reading material. Listening material can be used to seek the right follow-up questions with regard to financial control. In contrast to organization advice, standards for accountancy are strongly normative, which affects language and communication. The professional association determines expectations for accountancy from a judicial point of view. Honest communication with the client is an important theme for professional development within accountancy. The language and communication programme for student accountancy must include a strong reference to professional values. Because of the formal external communication culture in accountancy, it is important for these students to learn about differences in formal and informal language registers in client and colleague communication.

The purpose of this study was to describe realistic language and communication activities so that these could be implemented in ESP language education relating to a profession or professional field. Language supports higher education in economics when it has a degree of relevance to the market. Labour market relevance is central to this study, not so much to develop professional knowledge, but to lay a professional language basis from which the course can develop. Ideally, the foundation year for economic courses should refer to the different professional parts dealt with in the main course. Not only should the integrated character of language use be given, language education should also increase a student's knowledge of the profession.

In summary, this study contributes to the professionalization of language education in higher education. I argue that the use of English and Communication for Specific Professional Purposes (ESP) in higher education, is by definition professionally-oriented because the linguistic demands of the professional world have been integrated. The implementation of this educational form allows the language component in higher education to better meet the needs of the professional world.

In this study, I plea for the development of the economics student as a critical thinker, able to make reasoned, linguistic choices. The student makes these choices as a participant in a future professional group. The student understands the language areas and norms as well as the type of texts and discussions which play a part in the language. The results of this study contribute to the formation of appropriate language education to prepare economy professionals for their place in society.

Tekst voor achterkant boek

Taalonderwijs in het hoger economisch onderwijs heeft een zinnige invulling als dit een bepaalde mate van arbeidsrelevantie kent. In deze studie staat die arbeidsmarktrelevantie centraal, niet zozeer om een (vak)kennisbasis te ontwikkelen, maar om een gezamenlijke *beroepstalige* kennisbasis te leggen waar het hoger economisch onderwijs mee verder kan. Het onderzoek heeft tot doel om beroepsgerelateerde taal- en communicatieactiviteiten natuurgetrouw te beschrijven zodat deze geïmplementeerd kunnen worden in Taal voor Specifieke Doeleinden, als taalonderwijs dat aansluit bij een beroep of beroepenveld.

De studie laat zien dat taalnormen uit het werkveld voor geschreven teksten vooral betrekking hebben op structuur en doelgroepsgerichtheid. Resultaten uit een veranderopdracht of een financiële controle worden in de praktijk gedeeld in interactieve gespreksvormen waarbij de betrokkenen direct een reactie kunnen geven en minder in klassieke presentaties waarbij het publiek slechts toehoort. Voor het hoger economisch onderwijs is het van belang dat de focus gelegd wordt op pragmatische taalnormen en de ontwikkeling van interactieve gespreksvoering.

De studie beargumenteert dat het zinvol is dat economische opleidingen de studenten al vroeg onderwijzen in de grote diversiteit aan beroepspecifieke teksten. Daardoor ontwikkelt de economische student zich als kritische denker die beredeneerde taalkeuzes kan maken. Hij weet wat de toekomstige beroepsgroep op taalgebied van hem verlangt, welke normen centraal staan en welke tekst- en gesprekssoorten daarin leidend zijn.

Het onderzoek heeft een bijzonder karakter, omdat het uitgaat van een multidisciplinaire aanpak waarin sociolinguïstische en taaldidactische benaderingen gecombineerd worden met perspectieven op economische

beroepswaarden, -kenmerken en organisaties zoals die voorkomen in het economische beroepenveld.