

Selectie van professionele taaltaken: wat leren we uit een werkplekbevraging

Pauline Koeleman, Wilma van der Westen



Pauline Koeleman is
projectleider onderzoek
Lectoraat Corporate
Governance & Leadership
Hogeschool van Amsterdam



Wilma van der Westen
is onderzoeker en senior
adviseur taalbeleid
Wilma van der Westen tekst
taal taalbeleid

In de huidige praktijk van het hoger beroepsonderwijs ligt de focus eerder op de ontwikkeling van academisch dan op professioneel taalgebruik. Hbo-studenten horen echter ook taalcompetent te worden in hun toekomstige beroep. Maar hoe krijgen beroepsopleidingen zicht op relevante beroepstaal/competenties? In dit artikel trekken Wilma van der Westen en Pauline Koeleman lessen uit het promotieonderzoek van Pauline, bestaande uit een werkplekbevraging voor (taal)curriculumontwerp in financieel-economische hoger beroepsopleidingen (Koeleman, 2019). Wat leren we hieruit voor alle professionele bacheloropleidingen en voor een professionele taalleerlijn geïntegreerd in het curriculum? We gaan in op het belang van effectieve werkplekbevestigingen en werkplekbevestigings als basis voor een geïntegreerde professionele taalleerlijn.

Professionele taalleerlijnen

Het hoger beroepsonderwijs leidt toekomstige beroepsbeoefenaren op. Die verantwoordelijkheid gaat verder dan het behalen van een bachelordiploma. Beroepsopleidingen hebben ook de taak om studenten de bagage mee te geven die zij nodig hebben voor een volwaardige plek in het beroepenveld. Dat impliceert goed ontwikkeld professioneel taalgebruik dat een startende professional helpt om zijn beroepskennis te vergroten én om professioneel te kunnen communiceren binnen sociaal- en functioneel georiënteerde

arbeidssituaties. Beroepstaaltaken worden gekenmerkt door hun sterke contextgebondenheid en complexiteit. Beroepsbeoefenaren kiezen daarin voortdurend binnen een samenspel van strategische en ethische overwegingen en rekening houdend met culturele en beroepsnormen en -waarden: Welke informatie geef ik deze klant? En deze concurrent? Hoe reageer ik op een terechte en hoe op een onterechte klacht? Hoe en wat communiceer ik met ouders als de patiënt, cliënt, gedetineerde, of leerling meerderjarig is? (Van der Westen, 2022). Een ondermaatse taalvaardigheid heeft in

de ogen van leidinggevers invloed op de carrièreontwikkeling (Faber-De Lange en Van der Pool, 2015). Een reden te meer om in het hoger beroepsonderwijs te focussen op de ontwikkeling van professioneel taalgebruik. De kenmerkende complexiteit van professioneel taalgebruik en het gegeven dat taalontwikkeling een kwestie van lange adem is, vragen om een langlopend leerproces: leerlijnen zijn gewenst.

Taalleerlijnen in het hoger beroepsonderwijs zijn dan ook bij voorkeur gestut op beroepstaaltaken waarin de taaleisen van het werkveld verwerkt zijn. Op deze wijze raken studenten vroegtijdig bekend met beroepsspecifieke teksten, gesprekssoorten en de bijbehorende taalconventies. Die vroegtijdige kennismaking zorgt er enerzijds voor dat studenten hun professionele taalgebruik ontwikkelen en anderzijds dat zij meer vertrouwd raken met het beroep zelf. Het is wenselijk dat studenten worden beschouwd als toekomstige beroepsbeoefenaren en al tijdens hun opleiding ondergedompeld worden in de specifieke beroepscultuur die door taal wordt gevormd en gecommuniceerd. Professionele taalleerlijnen helpen de studenten daarnaast al tijdens de studie te socialiseren in het beroep waarvoor zij worden opgeleid (Basturkmen, 2006).

Het huidige (taal)onderwijs in de hoger beroepsopleidingen stoomt de studenten nog onvoldoende talig klaar voor de arbeidsmarkt (Faber-de Lange & Van der Pool, 2015). De focus ligt bovendien meer op de ontwikkeling van academisch dan op professioneel taalgebruik. Op zich dat is niet vreemd. Veelal staan immers de taaldocenten aan het roer bij het uitzetten van taalleerlijnen. Zij zijn simpelweg niet altijd bekend met het beroep waarvoor wordt opgeleid (Koeleman, 2019). De Moor en Van der Westen (2022) trokken dezelfde conclusie: een werkveldbevraging is een goed middel om beroepstaaltaken te selecteren, maar in de onderwijspraktijk wordt deze stap nog onvoldoende genomen.

Voor het opstellen van professionele taalleerlijnen voor een beroepsopleiding is samenwerking van taal- en vakdocenten van belang én de inbreng van beroepsbeoefenaren. Zij

Dompel studenten al tijdens hun opleiding onder in de specifieke beroepscultuur die door taal wordt gevormd en gecommuniceerd.

Voor het opstellen van professionele taalleerlijnen voor een beroepsopleiding is samenwerking van taal- en vakdocenten van belang én de inbreng van beroepsbeoefenaren.

dragen vanuit hun eigen (beroeps)ervaring of positie bij aan nauwkeurige beschrijvingen van hun taalgebruik. Die beschrijvingen zijn nodig voor een zo goed mogelijke inhoudelijke aansluiting van de taalleerlijn aan de beroepspraktijk.

Beroepsbeoefenaren kennen het beroep van binnenuit. Zij zijn 'insiders'. Zij weten welke teksten, taalconventies of -partners binnen het beroep veel voorkomen. Ze kennen de beroepscultuur en weten welk taalgebruik passend is. Waarschijnlijk voelen zij haarfijn aan wat wel en niet gecommuniceerd 'mag' worden. Zij kunnen inschatten welk medium gegeven een professionele situatie het meest geschikt is om een boodschap over te brengen. Zij hebben tijdens hun loopbaan een taalbewustzijn ontwikkeld dat hen helpt in te schatten wat al dan niet passend taalgebruik is en waarom dit per professionele situatie verschilt. Van der Westen (2022) noemt dit *taalgedrag*; de taalgebruiker maakt bewuste keuzes voor passend taalgebruik binnen een bepaalde (beroeps) context en weet daardoor het juiste taalgedrag te laten zien.

Passend taalgedrag laten zien is de essentie van professioneel taalgebruik. En als we dan vanuit het perspectief van beroepssocialisatie verder redeneren, dan is het van belang dat we de studenten juist dit gedrag leren. Voor professionele taalleerlijnen geldt dus dat studenten voornamelijk onderwezen worden in de ontwikkeling van passend taalgedrag in relatie tot het beroep waarvoor zij worden opgeleid en dat zij gestimuleerd worden om regie te nemen over hun eigen taalkeuzes.

Welke taal hebben we dan nodig om taalleerlijnen beroepsrelevant maken? We kunnen stellen dat informatie over contextloze taalkennis of -regels niet voldoet. De beroepscontext bepaalt immers wanneer professioneel taalgebruik passend is of juist niet. Daarom voldoet een instrumentele lijst met veelvoorkomende beroepsteksten of -gesprekken niet. Die

Passend taalgedrag laten zien is de essentie van professioneel taalgebruik.

geeft ons te weinig informatie over al dan niet fluctuerende tekst- en gespreksnormen in relatie tot de beoogde doelgroepen. We hebben levendige informatie van beroepsbeoefenaren nodig die ons niet alleen vertellen met welk taalgebruik zij tijdens hun werk in aanraking komen, maar ook hoe zij dit hanteren. We hebben informatie nodig over de wijze waarop beroepsspecifieke schriftelijke of mondelinge teksten binnen een beroepscontext functioneren en de wijze waarop deze – onder invloed van beroeps- of werkplekgerelateerde taalnormen – van vorm of toon kunnen veranderen. In de volgende paragraaf leggen we uit hoe we dit het beste kunnen doen.

Effectieve werkplekbevragingen als input voor professionele taalleerlijnen

Professionele taalleerlijnen zijn in het ideale geval gevuld met levendige, natuurgetrouwe taalgegevens die de dagelijkse werkelijkheid van de beroepspraktijk zo goed als evenaren. We kunnen vanuit dit perspectief dus stellen dat we van beroepsbeoefenaren meer willen weten over het professionele taalgebruik. Dat is nog niet zo eenvoudig. Professioneel taalgebruik is zeer gevarieerd en wordt beïnvloed door tal van verschillende contexten, bestaande uit beroepsontwikkelingen, beroeps- en organisatieculturen of lokaal ingerichte professionele discourse communities (Beaufort, 1997; Gunnarsson, 2009; Huhta et al. 2013; Koeleman, 2019). De invloed van al die verschillende (deel)contexten maakt dat professioneel taalgebruik per beroep, organisatie of werkplek kan verschillen. In het ideale geval haalt een werkplekbevraging deze professionele taalvariatie naar boven zodat beroepsopleidingen hiermee verder kunnen. Juist die variatie aan taaluitingen is leerzaam voor de studenten.

Het gaat er niet om dat uit een werkveldbevraging een uitputtend gevarieerd taalbeeld naar voren komt; dat is gewoonweg niet mogelijk. Het gaat erom dat er een kritische taalmassa wordt verzameld die afdoende is om beroepsrelevante, natuurgetrouwe taalleerlijnen op te baseren.

Op basis van het voorgaande zijn er twee uitgangspunten relevant voor een effectieve werkplekbevraging:

1. Studenten maken al tijdens hun studie kennis met professioneel taalgebruik en worden getraind in de

ontwikkeling van specifiek taalgedrag dat past bij het toekomstig beroep.

2. Het professionele taalgebruik behoudt zijn kenmerkende complexiteit, gevarieerdheid en veelheid aan contexten.

Een effectieve werkplekbevraging haalt op grond van bovenstaande uitgangspunten niet alleen veelvoorkomende ‘kale’ teksten of gesprekken naar boven, maar identificeert deze als onderdeel van meerdere contexten. Omdat de professionele praktijk aan verandering onderhevig is, is een werkplekbevraging geen eenmalige actie, maar een doorlopend proces waarbinnen continu bekeken wordt of de geïdentificeerde taal- en communicatie-eisen in het licht van arbeidsmarkt- en onderwijsontwikkelingen nog actueel zijn (Dudley-Evans & St John, 1998).

Omdat de professionele praktijk aan verandering onderhevig is, is een werkplekbevraging geen eenmalige actie, maar een doorlopend proces. De taal verandert mee met de praktijk.

Er zijn diverse raamwerken ontworpen die bijdragen aan de uitvoering van effectieve werkplekbevragingen (vgl. Dudley-Evans & St John, 1998; Long 2005). Verreweg het meest uitgebreide raamwerk is ontwikkeld door Huhta et al. (2013). Voor een groot aantal beroepen hebben zij communicatieve situaties geïdentificeerd en onderzocht hoe deze beïnvloed worden door beroeps- en organisatieculturen, wat de betrokkenen binnen die situaties kenmerkt, hoe de sociale relaties zijn vormgegeven en welke normen- en waardenkader zij per situatie hanteren. De werkplekbevraging van Koeleman (2019) is gebaseerd op het raamwerk van Huhta et al. (2013) en kent ook meerdere gezichtspunten van waaruit taalgegevens zijn bekeken. Zo zijn taalgegevens geanalyseerd in relatie tot en onder invloed van beroepsontwikkelingen, organisatiecontexten en de dagelijkse arbeidspraktijk van diverse professionele discourse communities.

Haar werkplekbevraging heeft een zeer gevarieerd professioneel taalbeeld opgeleverd. Zo is gebleken dat er professionele discourse communities zijn die steunen op een formele schrijfcultuur waarbinnen mondelinge communicatie een ondergeschikte rol heeft. Er zijn echter ook professionele discourse communities met een sterke orale cultuur waarbij aan schrijven minder gewicht wordt toegekend. Professionele doelen worden dan voornamelijk behaald door mondelinge communicatie. Binnen zo'n orale cultuur wordt dan afhankelijk van de communicatiepartner gekozen voor informele of juist formele aanspreekvormen. Het onderstaande interviewfragment uit het onderzoek van Koeleman (2019) illustreert hoe een beroepsbeoefenaar hier in de praktijk mee omgaat:

“Met collega's verloopt de communicatie natuurlijk vaak iets informeler dan met de klanten. Maar ik moet daaraan toevoegen, op het moment dat je klanten beter leert kennen – ik heb een aantal klanten met wie ik een hele goede verstandhouding heb, een hele goede relatie heb – dan wordt de communicatie wel iets informeler. Dan is het niet gepast en ook niet gewenst om formeel klanten aan te spreken, want daarmee creëer je dus toch wel weer een afstand. Een zakelijke relatie kan ook heel goed een informele zijn. Ik heb een aantal klanten waarmee ik zowel mondeling als schriftelijk op een hele informele wijze communiceer, omdat ik met hen een hele goede band heb opgebouwd.” (Koeleman, 2019, p.209)

Kortom, een werkplekbevraging die de taal-context vanuit meerdere gezichtspunten bekijkt is nodig voor het blootleggen van de variëteiten aan professioneel taalgebruik als input voor professionele taalleerlijnen.

De effectieve werkplekbevrager

We weten dat professioneel taalgebruik beïnvloed wordt door tal van verschillende contextuele factoren en dat het loont deze contexten in de werkplekbevraging mee te nemen. Welke technieken helpen de werkplekbevrager hierbij?

Etnografisch veldwerk is geschikt voor het identificeren van taal-contextrelaties. Binnen de etnografie van communicatie wordt de taal beschouwd als een sociaal-culturele uiting die beïnvloed wordt door de context waarin die voorkomt, én onderzocht wordt als onderdeel van die context (Hymes, 1972; Saville-Troike, 2002). De werkveldbevrager voert dus etnografisch veldwerk uit waarin hij bekijkt hoe de beroepsbeoefenaren de taal daadwerkelijk gebruiken, welke tekst- en gespreksvariëaties voorkomen en welke taaltoon zij doorgaans aanslaan. De werkplekbevrager organiseert daar bijvoorbeeld observaties, interviews, (praktijk)participaties en groeps gesprekken met beroepsbeoefenaren

Het is wenselijk dat de werkplekbevrager zelf 'insider' wordt van het beroep en de kans krijgt het beroep aan de hand van werkplekobservaties van binnenuit te ervaren.

voor (Saville-Troike, 2002). Het is wenselijk dat de werkplekbevrager zelf 'insider' wordt van het beroep en de kans krijgt het beroep aan de hand van werkplekobservaties van binnenuit te ervaren. Koeleman (2019) heeft een dergelijk etnografisch veldwerk uitgevoerd. Zij heeft veldwerk gedaan binnen drie verschillende organisaties en aan de hand van documentanalyses, observaties en interviews het taalgebruik van vier verschillende professionele discourse communicaties in kaart gebracht (Koeleman, 2019). Daarbij is dankbaar gebruik gemaakt van het observatieschema van Louhiala-Salminen (2002) (zie Bijlage A).

Conclusie

Om toekomstige beroepsbeoefenaren zo goed mogelijk voor te bereiden op de arbeidsmarkt zijn geïntegreerde taalleerlijnen in het hoger beroepsonderwijs nodig die niet algemeen academisch maar beroepsspecifiek te zijn. De basis daarvoor bestaat uit het professioneel taalgebruik en de verschillende verschijningsvormen hiervan. Een effectieve werkplekbevraging verzamelt en analyseert de verschillende vormen van professioneel taalgebruik vanuit de taal-contextrelatie en benadert deze vanuit meerdere perspectieven. De werkplekbevrager verkrijgt de taalgegevens dan ook bij voorkeur van binnenuit en onderzoekt binnen de context hoe de beroepsbeoefenaren met hun taalgebruik omgaan, welke accenten zij leggen en welke taalkeuzes zij in hun dagelijkse werkpraktijk doorgaans maken. Etnografisch veldwerk is hier bij uitstek geschikt voor (Louhiala-Salminen, 2002; Bhatia, 2004; Huhta et al. 2013; Koeleman 2019).

Het is iedere taaldocent gegund om eens als werkplekbevrager beroepen van binnenuit te onderzoeken, niet alleen om natuurgetrouwe taalgegevens voor een professionele taalleerlijn te verzamelen, maar ook om het beroepenveld zelf beter te leren kennen.

Literatuur

De literatuurlijst is te lezen op: www.tijdschriftovo.nl.