

A FORMACIÓN DOS TRABALLADORES DE SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Manuel Bermúdez Blanco
Socorro García Conde

Servicio de Normalización Lingüística. Universidade de Santiago de Compostela
Servicio de Normalización Lingüística. Concello de Santiago de Compostela

INTRODUCCIÓN

Cando analizamos os diferentes servicios de normalización da lingua e servicios lingüísticos de empresas e institucións galegas atopamos que o seu traballo e, en moitos casos, a súa existencia depende directamente da vontade do técnico ou técnicos que están ao seu cargo. Parécenos, xa que logo, moi importante que empecemos a preocuparnos polo papel destes profesionais, polo seu perfil e pola súa formación se é que agardamos que o seu labor sexa eficaz.

Na maioría dos casos o persoal dos servicios procede de estudos filolóxicos, medios ou superiores, e recalou nun traballo deste tipo sen unha formación específica para desempeñalo e con escasas perspectivas de continuar nel. Sen embargo, esta saída profesional estase a converter nunha alternativa consolidada e estable. Esta estabilización fai xurdir novas preocupacións sobre formación e a creación de plataformas de debate e traballo colectivo que pretenden detectar e solucionar carencias diversas.

Co noso relatorio pretendemos achegarnos á descrición do perfil formativo dos traballadores/as dos servicios de normalización e dos servicios lingüísticos nun momento –1996–, en que están asentados un bo número deles e están en proceso de formación outros. Cremos, por isto, que é un bo momento para facer unha diagnose da situación para mudar o necesario. Consideramos tamén que é necesario comparala co exemplo catalán e, na medida do posible, bosquexar algúns trazos do que podería ser un perfil formativo axeitado.

AS TAREFAS DUN SERVIZO LINGÜÍSTICO

De aquí en diante chamaremos servizos lingüísticos (SSLL) en xeral a estas unidades. Esta parece ser a denominación que mellor acaee ás características diferenciadas duns e doutros gabinetes, dos que se centran no corpus da lingua e dos que traballan sobre o seu status. Lembramos, antes de máis nada, a definición de servizo lingüístico de Teresa Cabré (1989: 1):

Un servei lingüístic és una unitat de treball que, dins d'un organisme complex –com és una empresa, una institució o un mitjà de comunicació–, organitza i resol totes les necessitats que l'organisme té sobre la o les llengües que fa servir i els models lingüístics que ha d'utilitzar per resoldre els seus documents de treball, per vehicular les seves comunicacions amb l'exterior i per relacionar-se professionalment dins de l'organisme.

Para delimitar cales deben ser os campos nos que é preciso formármonos cómpre repasar, aínda que sexa brevemente, as tarefas que os SSLL desempeñan ou poden desempeñar.

En canto ás actuacións dirixidas ao corpus da lingua temos:

- Traducir textos.
- Corrixir textos.
- Diseñar documentos-tipo do organismo (formularios, nóminas, cartas, actas, facturas, etc.)
- Normalizar a imaxe da organización (denominación de cargos, rotulación, publicidade, etc.)
- Elaborar repertorios de terminoloxía específica e fraseoloxía.
- Elaborar normas de estilo propias da organización.
- Resolver consultas lingüísticas e terminolóxicas puntuais.

Por outra banda, as actuacións en relación co status ou de extensión do uso inclúen:

- Regular os usos lingüísticos dentro da organización.
- Establecer perfís lingüísticos para cada tipo de posto de traballo de acordo coa regulación de usos antedita.
- Diseñar e executar programas de formación lingüística.
- Crear e distribuír materiais informativos e de apoio que contribúan á tarefa normalizadora solucionando problemas que poidan xurdir.
- Propoñer e executar actividades dinamizadoras que conciencien ao persoal e á sociedade en xeral respecto ao uso da lingua.
- Crear e xestionar liñas de axuda –subvencións, convenios– dirixidas ao ámbito externo para fomentar o uso do galego.
- Promover e coordinar grupos de apoio.

Evidentemente non todos os SSLL realizan todas estas tarefas nin lles dan a todas elas a mesma importancia.

Para coñecermos máis polo miúdo o perfil dos técnicos e técnicas dos SSSL que existen na actualidade realizamos unha pequena enquisa con preguntas sobre o tipo de organización e sobre a formación básica e específica do traballador ou traballadora. Desta enquisa recibimos un total de trinta e unha respostas e estes datos, que expomos máis abaixo, son o seu resultado:

RESULTADO DA ENQUISA: 31 respostas

Organizacións públicas:	26
administración de xustiza:	2
administración local:	10
administración autonómica:	6
universidades:	7
empresa pública:	1
Organizacións privadas:	5
empresas:	1
asociacións:	4 (3 sindicatos e 1 asociación de empresarios)
Número de traballadores da entidade:	
0 a 20:	3
21 a 50:	1
máis de 50:	27
Número de traballadores do servizo:	
un:	10
dous:	6
tres:	1
cinco ou máis:	14
Tipo de contrato:	
indefinido:	14
temporal:	17
menos de 1 ano:	5
de 1 a 3 anos:	10
outros:	2
Horario:	
tempo parcial:	12
menos de 12 h/semana:	7
de 12 a 20 h/semana:	6
máis de 20 h/semana:	2
tempo completo:	19
Titulación básica:	
Filoloxía Galega:	22 + 3 estudantes

Filoloxía Hispánica:	3 + 1 estudante
Filoloxía Románica:	1
Xeografía e Historia:	2
Maxisterio:	1
Bacharelato elemental:	1
Non contesta:	1
Outra formación lingüística:	
Curso de iniciación:	7
Curso de perfeccionamento:	6
Curso de especialización:	2
Curso da EGAP:	6
Escola de Idiomas:	1
Traducción:	1
Redacción:	1
Terminoloxía:	1
Técnicas de corrección:	1
Sociolingüística:	1
Linguaxe administrativa:	1
Outras linguas:	
francés:	13
inglés:	11
portugués:	9
italiano:	4
catalán:	5
Outra formación:	
informática:	25
bases de datos:	15
procesadores de textos:	23
outros:	5
documentación:	1
publicidade:	1
lexislación:	3
deseño de documentos:	4
recursos humanos:	2
técnica normativa:	1
dinamización sociocultural:	1
socioloxía:	1
mecnografía:	1
atención ao público:	1

Na enquisa que distribuímos polos servizos lingüísticos tamén indicamos aos traballadores que se autoavaliasen nunha serie de materias. Estes son os resultados, tendo en conta que a puntuación máxima é 5 e a mínima 0.

Lingua:	3,935
Terminoloxía:	2,655
Linguaxes de especialidade:	2,5
Planificación:	2,5
Sociolingüística:	2,25
Dinamización:	1,857
Informática:	2,2
Téc. deseño de documentos:	2
Téc. corrección:	3
Téc. traducción:	2,852
Lexislación:	2,533
Xestión persoal:	0,730
Xestión económica:	0,5

De todo isto, quizais se poida extraer un **perfil medio** dos profesionais dos servizos lingüísticos:

- Traballador/a dunha institución pública.
- Comparte o traballo do servizo con outras dúas persoas.
- Contratado temporal.
- Licenciado en Filoloxía Galega e con escasos coñecementos doutras linguas.
- Manexa medianamente as ferramentas informáticas, particularmente os procesadores de textos.
- É practicamente nula a formación en materias complementarias.

O EXEMPLO CATALÁN

No caso catalán exploráronse varios camiños. Desde 1987 e durante seis anos, a Universidade de Barcelona organizou o *Master de Lingüística Aplicada (Planificació i Serveis Lingüístics)*. Consta de 300 horas divididas en tres ciclos de igual duración entre eles, dous teóricos e un terceiro práctico que poñía aos estudantes en contacto directo cos servizos lingüísticos de ámbitos diferentes segundo o seu interese.

As materias que se dispensaban eran estas:

Primeiro ciclo:

- Planificación Lingüística
- Servizos lingüísticos
- Sociolingüística aplicada
- Lingua e dereito
- Xestión económica e de persoal
- Análise de programas de normalización lingüística.
- Aspectos de dinamización

Segundo ciclo:

- Medios de comunicación
- Documentación e linguas de especialidade
- Redacción de textos
- Supervisión de textos escritos
- Supervisión de textos orais
- Terminoloxía
- Organización da formación
- Técnicas de análise sociolingüística
- Técnicas de negociación e conducción de grupos
- Técnicas de mercadotecnia

Teresa Cabré (1994: 23), encargada de deseñar o programa deste mestrado explica:

L'objectiu d'aquest máster es la formació d'un professional d'alt nivell, especialista en planificació lingüística i gestor de serveis lingüístics que, dins d'un organisme complex i en la perspectiva d'aconseguir un canvi en la situació de la/les llengua/llengües que necessita aquest organisme per vehicular les seves comunicacions, sàpiga organitzar un servei, dissenyar i elaborar un pla de normalització lingüística adequat, resoldre els aspectes referits al corpus específic d'aquest organisme, retolació, documentació, traducció i correcció, terminologia i organitzar actuacions destinades a canviar l'estatus de la/les llengua/llengües, a través d'una formació lingüística dels seus membres i d'accions específiques i sistemàtiques d'animació.

A mesma universidade, en colaboración coa Direcció General de Política Lingüística e o Consorci per a la Normalització Lingüística encargouse do *Certificado de Planificación e Dinamización* que en 150 horas pretende fornecer os coñecementos básicos a profesionais medios. As materias que compoñen este curso son:

- Os servicios lingüísticos
- A planificación lingüística
- A dinamización lingüística
- Sociolingüística
- Análise das organizacións
- Lingua e dereito
- Técnicas de mercadotecnia e negociación
- Aspectos de comunicación e publicidade

Outra opción pola que parecen inclinarse as institucións catalanas na actualidade é a formación continuada. Tanto a Direcció General de Política Lingüística como o Consorci ofrecen anualmente un abano de cursos adaptados ás súas necesidades programáticas. En concreto podemos ver brevemente o *Pla de formació del personal del Consorci per a la Normalització Lingüística* 1995 que, segundo sinala o propio programa, *combina les necessitats dels centres de normalització lingüística amb les prioritats i les orientacions de treball que ha fixat la institució per a l'any 95.*

Cursos sobre asesoramento lingüístico

- Formación inicial en asesoramento lingüístico (40h)
- Dinamización do asesoramento lingüístico (28/36h)
- Introducción á traducción de textos xurídicos (40h)

Cursos sobre dinamización lingüística

- Formación inicial en dinamización lingüística (40h)
- Deseño, execución e avaliación de programas de normalización lingüística (30h)
- Recollida, análise e procesamento de datos (20h).
- Mercadotecnia da normalización lingüística (30h)
- Introducción e aplicación do marco legal (16h)
- Congreso europeo sobre planificación lingüística (20h)
- Seminario de dinamización dos programas de normalización (15h)

Cursos sobre ensino da lingua

- Formación continuada en didáctica (40h)
- Formación continuada en lingüística (40h)
- Corrección da escrita na aula (20h)
- Tratamento da lingua oral nos cursos de suficiencia (20h)
- Xornadas sobre lingua e ensino (20h)
- A lingüística do texto aplicada ao ensino da lingua (40h)
- Didáctica do nivel soleira (20h)
- Formación inicial para profesores de catalán para adultos (40h)
- Seminario sobre cursos do nivel soleira para colectivos de inmigrantes (20h)
- Programación de cursos xerais de lingua destinados a colectivos con finalidades específicas (20h)
- Formación do profesorado para o ensino da linguaxe administrativa (40h)

Dedican tamén outro apartado á formación do persoal administrativo para o que pre-
vén dous cursos, un sobre *finanzas, orzamentos e contabilidade* (28h) e outro sobre
redacción de documentos administrativos (40h).

A Direcció General de Política Lingüística da Generalitat tamén organiza un pro-
grama anual de formación dirixido aos seus técnicos e aos dos servicios de normaliza-
ción sectoriais. Igual có anterior componse de varias áreas temáticas:

Formación en asesoramento

- Curso de formación inicial en asesoramento lingüístico (40h)
- Curso de introducción á traducción de textos xurídicos (40h)
- Curso de aplicación do programa de identificación visual da Generalitat en impresos (20h)

Formación sobre ensino da lingua

- Seminario de programación do nivel D (20h)
- Adaptación dos módulos de suficiencia a colectivos con necesidades específicas (40h)

Formación en planificación e dinamización

- Introducción ao marco legal (8h)
- Análise sociolingüística e análise de organizacións (20h)
- Programación e xestión de programas de normalización lingüística (20h)
- Técnicas de negociación (20h)
- Geslingua (4h)
- Aplicación do marco legal (8h)
- Recollida, análise e procesamento de datos (20h)
- Deseño, execución e avaliación de programas de normalización lingüística (30h)
- Dirección e mercadotecnia de servizos públicos (20h)
- Seminario de introducción á función directiva no sector público (60h)

Á parte disto, os técnicos dos SSSL cataláns contan inicialmente cos cursos que se organizan de xeito estable desde a Junta Permanent de Català. Esta oferta componse de tres niveis de lingua –elemental, medio e superior– ademais de linguaxe comercial, linguaxe administrativa, lingua oral, corrección de textos e ensino de catalán para adultos.

O “MODELO” GALEGO

No noso ámbito non se definiu nunca un modelo específico. O que temos é un currículo que se cingue ao programa de estudos das carreiras de Filoloxía das nosas universidades. Estes programas non incluíron, ata hai pouco, materia ningunha relacionada coa planificación do status da lingua nin mesmo sobre sociolingüística en xeral. Non existen cursos de posgrao nin mestrados que teñan como obxectivo capacitar aos técnicos dos servizos. Tampouco houbo, polo momento, unha planificación da formación continua, nin por parte das institucións que crean os servizos –responsables noutros eidos de formar aos traballadores– nin da Dirección Xeral de Política Lingüística –cunha responsabilidade global sobre o proceso de normalización–. A escasísima formación complementaria con que contamos é autodidacta, voluntarista e adquirida na maior parte dos casos coa práctica diaria.

As carencias en materia de formación fan que as tarefas dun servizo acaben sendo, moitas veces, o produto do perfil do técnico que está ao seu cargo, xa que este tende a orientar o seu traballo e as propostas que presenta cara á súa capacitación. Pero a realidade destes traballadores obrigaos a resolver problemas que quedan máis preto do dereito, das técnicas de comunicación social, da xestión de recursos, da informática, da documentación ou mesmo da dinamización social ca das disciplinas da lingüística máis estricte. Así é que a pesar de non contaren coa base teórica necesaria para afrontar estes retos, a práctica lévaos a emprender aventuras intuitivas que poden provocar consecuencias imprevistas. Como semella evidente, esta situación é o oposto máis claro do que

debe ser unha boa planificación que redunde nun aumento real de uso e nunha maior calidade da lingua empregada no seu ámbito de actuación.

Un método de aprendizaxe que xurdiu de maneira espontánea do propio devir dos SSSL foi utilizar a experiencia das persoas que levaban máis tempo traballando. Isto ten a vantaxe de aproveitar os coñecementos obtidos ao longo dos anos pero tamén se corre o risco de caer na repetición dos erros.

Outra vía que está dando os seus froitos, sobre todo no que se refire a espertar inquietudes, son as xornadas e congresos, cada ano máis frecuentes e con contidos máis próximos ao traballo dos servicios. Nembargante este procedemento de formación é inestable, carece dunha planificación global que coordine os contidos e garanta a continuidade e, polo tanto, nunca debería pasar de ser un complemento doutra formación máis rigorosa.

Amais de todo isto, na actualidade, os servicios van tendo cada vez máis contactos con outros centros, tanto galegos como de fóra que fan posible intercambiar experiencias e coñecementos doutros contornos. Ao mesmo tempo, estanse a incrementar os fondos bibliográficos e de material sobre planificación lingüística e xorden novas publicacións de interese para a materia que colaboran, directamente, na tarefa formativa.

É de destacar tamén o labor importante que está a realizar o SNL da Universidade de Santiago coas súas bolsas de formación. Estas bolsas intentan dotar ao alumno dos coñecementos teóricos e dos contidos prácticos que supón traballar no ámbito da dinamización lingüística.

Como pode verse o panorama mellorou nos últimos tempos. Nembargante estas melloras son máis o produto de vontades particulares ca dunha programación estable e institucionalizada dirixida desde os organismos competentes na que se utilicen criterios obxectivos e se procuren resolver problemas reais de xeito efectivo.

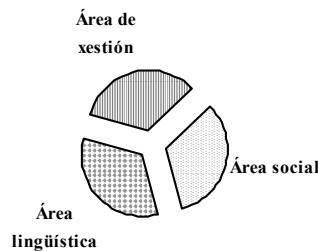
CONCLUSIÓNS

A preocupación por formar bos técnicos xa foi motivo de reflexións moi interesantes que, debatendo se a titulación básica debe ser filolóxica ou doutro tipo –socioloxía, psicoloxía social...–, parecen coincidir en que é necesaria unha certa interdisciplinariedade. Todos os que tratan estas cuestións están de acordo en que é fundamental contar con profesionais capaces de adaptárense ás tarefas tan distintas que se lles presentan. Ninguén nega que son imprescindibles os coñecementos lingüísticos, mais tamén parecen necesarios coñecementos sobre dinamización sociocultural, informática, mercadotecnia, comunicación, dereito, xestión, etc. Esta meta ideal está ben lonxe da nosa realidade na que priman os estudos lingüísticos e non se deu case ningunha importancia ás outras cuestións.

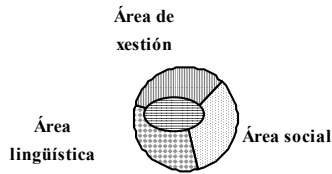
A xeito de conclusións, queremos sinalar os puntos que nos parecen máis importantes sobre esta materia:

- Non todos os servicios necesitan o mesmo perfil profesional e o deseño deste debe facerse logo dun diagnóstico demorado da situación particular. Respecto a isto queremos incluír aquí unha cita de Lluís Payrató (1991: 49): *Es tracta d'ofrir una formació autènticament aplicada, en el sentit d'adquirir unes habilitats (teòrico-pràctiques) pertinents amb vista a la resolució dels conflictes lingüístics propis d'una col·lectivitat.*
- É imprescindible que todos os técnicos teñan uns coñecementos básicos sobre lingua, veñan da disciplina que veñan, pero isto non debe limitar estes postos de traballo aos licenciados en Filoloxía. Ten moito interese que cada vez haxa máis especialistas noutras disciplinas traballando neste eido. Lluís Payrató, no seu artigo citado anteriormente (Payrató 1991: 49), di sobre este asunto o seguinte: (...) *la formació bàsica de qualsevol tècnic lingüístic s'impartirà sobre una persona que superi almenys dos requisits: dispor d'un coñexement suficient de l'entorn socio-cultural en què treballarà i dominar el(s) codi(s) lingüístic(s) requerits per aquest entorn.*
- É necesario programar a formación dos técnicos dos SLL de maneira estable e contar coa dotación económica que corresponda para levala adiante. Para isto é precisa unha certa institucionalización dos procesos formativos dos traballadores dos servicios.
- A formación deberá atender a máis campos cós puramente lingüísticos –a comunicación social, a informática, a documentación, a mercadotecnia, dinamización social, a psicoloxía social, a programación, a didáctica, a xestión de recursos, etc. Deberá adaptarse a cada caso concreto e mesmo a cada tarefa concreta. De xeito gráfico quixemos representalo como segue:

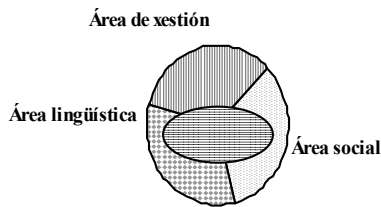
ÁREAS DE COÑECEMENTO



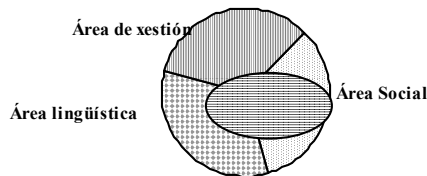
No caso de que a tarefa concreta a realizar sexa, por exemplo, o deseño dun modelo de formulario o técnico necesitará máis saberes da área lingüística e da área de xestión pero menos da área social.



Cando se trate de elaborar un vocabulario específico o profesional botará man dos coñecementos lingüísticos sobre todo, aínda que para difundir o texto e fomentar o uso das novas solucións deberá atender máis á parte social do seu traballo.



Finalmente para unha campaña de sensibilización sobre o uso da lingua deberá centrarse fundamentalmente nos seus coñecementos da área social.



Unha cita de Lluís Payrató (1991: 51-52), resume perfectamente o sentido da nosa exposición: *un tècnic lingüístic ha de posseir per sobre de tot una qualitat ben concreta: la capacitat d'adaptació a les circumstàncies dels medis en què es trobi. Aquesta adaptabilitat ha de presidir tant la seva formació o capacitat com la seva actuació interpersonal, i implica d'altres qualitats subsidiàries, que haurà de manifestar en la seva pràctica professional: per exemple la flexibilitat per adquirir nous coneixements, per dominar i utilitzar noves tècniques; el tacte per no provocar contínuament situacions de tensió o de conflicte, o la constància per no apartar-se dels objectius establerts.*

Rematamos xa parafraseando a Teresa Cabré: cremos que os técnicos dos SSLL deben ser e sentirse profesionais e reclamar o status e os recursos necesarios para o seu traballo. Isto tamén contribuirá a normalizar a lingua galega.

Cabré, M. Teresa, *Els serveis lingüístics*, Barcelona, Servei de Llengua Catalana, Universitat de Barcelona, 1989.

Cabré Castellvi, M. Teresa, “La formació permanent dels tècnics lingüistes”, *v Trobada de Serveis Lingüístics Universitaris*, Barcelona, Generalitat de Catalunya, 1994, pp. 20-27.

Payrató, Lluís, “Formació dels tècnics dels serveis lingüístics”, *Primera Trobada de Serveis Lingüístics*, Barcelona, Generalitat de Catalunya, 1991, p. 47-54.

Pla de formació del personal del Consorci, Barcelona, Consorci per a la Normalització Lingüística, 1995.

Pla de formació 1995 per al personal de la Xarxa Tècnica de Normalització Lingüística, els serveis lingüístics sectorials, el professorat d'empreses i els tècnics de la Direcció General de Política Lingüística, Barcelona, Direcció General de Política Lingüística, 1995.

Planella i Domènech, Gabriel, “Os servicios lingüísticos en Cataluña”, *Cadernos de lingua* 11, (1995), pp. 143-155.