

OS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS EN CATALUÑA

GABRIEL PLANELLA I DOMÈNECH
Servei de Normalització lingüística
Direcció General de Política Lingüística
Generalitat de Catalunya

1. Servicios lingüísticos: os instrumentos máis útiles ó servicio do proceso de normalización lingüística*

Data de 1969 a distinción entre “status” e “corpus” dunha lingua. E foi concretamente Kloss, o sociolingüista alemán, quen estableceu esta diferenza.

Ata aquela data, entendiase por planificación lingüística a política que se centraba en actividades relacionadas con modificacións no *corpus* dunha lingua. Por exemplo, a adopción de novos vocábulos, cambios na morfoloxía, a grafía, a fixación de modelos de lingua útiles para as distintas linguaxes de especialidade, e estrutura gramatical e, en certos casos, mesmo a adopción dunha nova forma de grafación da linguaxe. Tal como sinala Cobarrubias, “este tipo de planificación concentrou boa parte da tarefa realizada polas academias de linguaxe”. E el mesmo engade: “En cambio, a planificación do *status* corresponde non tanto á modificación das estruturas da lingua, senón á súa posición máis ben con respecto a outras linguas, e á análise de se unha lingua satisfai as necesidades comunicativas da comunidade que a usa”.

Corpus e *status*, pois, son motivo de estratexia por parte da planificación lingüística, xove disciplina que neste Estado compartido utilizamos galegos, vascos e cataláns para encamiñar da maneira máis eficaz posible -ou polo menos así o intentamos- o proceso de normalización das nosas respectivas linguas propias.

En todo proceso de normalización lingüística -do que forman parte, como digo, estes dous planos lingüísticos-, o obxectivo final é provocar un cambio lingüístico. E a necesidade de propoñer este cambio vén determinada polos problemas que xorden a raíz da coexistencia de, como

* Relatorio presentado na 1ª Xornada sobre Normalización Lingüística nas Institucións Galegas (Pontedeume, 26-27 novembro de 1993).

mínimo, dúas linguas diferentes, unha das cales se encontra en situación digamos *minoritaria* -porcentaxe baixo de usuarios- ou *minorizada* -consecuencia de restriccións nas súas funcións institucionalizadas.

Pois ben, da mesma forma que a planificación lingüística chegou a se-lo instrumento máis utilizado para resolver disciplinariamente problemas suscitados pola coexistencia de linguas diferentes nunha mesma comunidade, os *servicios lingüísticos* convertéronse nos útiles máis operativos -polo menos en Cataluña- para actuar no proceso de normalización lingüística.

Os motivos que se me ocorren para argumentar esta operatividade son os seguintes:

1° No marco dos dous planos lingüísticos polos que discorre un proceso de normalización lingüística, os *servicios lingüísticos* representan a posibilidade de actuar tanto en relación co sistema (*corpus*, dito nun sentido máis amplo), coma sobre o uso que se fai dunha lingua (*status*).

2° Na sociedade, os individuos encóntranse organizados, e non espaxados ou sen ningunha conexión. Na nosa época, tódolos ámbitos sociais se ordenan e estruturan en organizacións: político-administrativas, educativas, empresas, sindicatos, industrias culturais, asociacións dedicadas ó deporte e ó tempo libre, etc.

Pois ben, atendendo a este feito, xunto á imposibilidade de incidir directamente sobre cada persoa, resulta evidente que as organizacións en que se encontra articulada a sociedade contemporánea presentan unhas realidades asequibles desde un punto de vista operativo.

E tal como sinala Marí, o sociolingüista que máis insistiu neste feito, “só unha rede ben estruturada de *servicios lingüísticos* (nas distintas organizacións complexas) permitirá converter en realidade os obxectivos lingüísticos da sociedade en dous aspectos complementarios: adaptación ó plurilingüismo e de normalización lingüística”.

Como conclusión, pois, poderíamos resumi-lo dito neste segundo punto da forma seguinte: xa que a única forma posible de chegar á po-boación é a través das organizacións complexas en que se encontra estruturada a sociedade, os *servicios lingüísticos* son as únicas unidades técnicas de normalización lingüística con garantías de éxito, porque son perfectamente adaptables á distinta tipoloxía e necesidades que presentan.

3° O feito de que os *servicios lingüísticos* se teñan organizado cunhas características homoxéneas básicas en canto a funcionalidade e estrutura, sexa cal sexa o organismo no que desenvolven a súa actividade, facilita a necesaria coordinación. E digo *necesaria* porque esta resulta imprescindible en calquera proceso de normalización lingüística: se cada unidade de normalización se guiase por criterios propios e unilaterais, a unidade xeral de acción que pide un proceso estratéxico deste tipo veríase posta en entredito de maneira considerable.

E a esta afirmación, aínda lle engadiría un xuízo máis: ademais da coordinación, a actividade das unidades de traballo nun proceso de normalización lingüística debe enmarcarse *necesariamente* nun Plano Xeral, para que actuacións e resultados cheguen a provoca-lo cambio lingüístico desexado nun ámbito determinado. E pódese dicir que os sistemas de traballo dos servicios lingüísticos facilitan a súa incardinación no Plano Xeral de Normalización correspondente, evitando deste modo que os instrumentos de traballo -os instrumentos técnicos- sexan unha finalidade en si mesmos.

4º Nunha situación coma a catalana ou a galega, os axentes de normalización lingüística -a forza de choque, poderíamos chamalos- necesitan actuar da forma máis constructiva e rápida posible, explotando ó máximo as posibilidades de cada momento.

Na miña opinión, o feito de que estas unidades estean formadas por un reducido número de técnicos - neste sentido, os servicios lingüísticos en universidades serían a única excepción- permite unha capacidade de reacción rápida ante calquera incidencia que caiba aproveitar.

5º E precisamente o reducido equipo -se chega a iso- humano ó que me refería, permite tamén outra posibilidade que hai que ter especialmente en conta: a de que o servico lingüístico aproveite -como moi ben escribe Cabré na súa análise que xunto coa de Marí representan a base desta aproximación- “calquera fenda para existir ou consolidarse nunha organización, aínda que inicialmente entrase nela pola porta pequena”.

6º Finalmente, creo que o reducido tamaño humano -en cantidade, por suposto non en calidade- dun servico lingüístico favorece outro feito: que a situación no organigrama estea próxima ós órganos de máxima decisión -non se pode esquecer que canto máis elevado sexa o status do servico lingüístico, máis poderá planificar de maneira global e ordenada.

2. Definición dun servico lingüístico

É no mesmo traballo de Cabré onde atopei a definición máis exacta do que é un servico lingüístico. E isto non é de estrañar, se temos en conta que esta especialista mantén estreitas relacións académicas con Quebec, onde realizou numerosos “stages”. E dígoo porque, de feito, foi alí onde se fundaron as primeiras unidades de traballos deste tipo.

Efectivamente, nos anos cincuenta as empresas quebequesas dotáronse de servicos de tradución para garanti-la comunicación coa comunidade francófona. Pero a partir da promulgación da Carta da lingua francesa (1977), ó se-lo francés proclamado lingua de estado, as empresas víronse na obriga de convertela en lingua de traballo.

Deste modo, os servicios de tradución que xa existían melloraron a súa importancia e pasaron a chamarse “servicios lingüísticos”.

Estes servicios lingüísticos, de todas formas, baseaban a súa actividade principal na tradución de documentos da organización na que estaba inmerso cada un -informes técnicos, normativa laboral, regulamentos, manuais, etc.-, en traballos de terminoloxía e, nalgúns casos, na oferta de cursos de lingua para o persoal dirixente anglófono.

Mentres que (en Cataluña polo menos) os servicios lingüísticos desenvolven, ademais destas, funcións centradas no intento de mellora-lo status da lingua.

Pero vaiamos por partes.

A definición que Cabré fai é a seguinte:

“Un servico lingüístico é unha unidade de traballo que, dentro dun organismo complexo -como o son unha empresa, unha institución ou un medio de comunicación-, organiza e resolve tódalas necesidades lingüísticas que o organismo ten sobre a ou as linguas que utiliza e sobre os moelos lingüísticos que ten que utilizar para resolve-los seus documentos de traballo, para encarreira-las súas comunicacións co exterior e para relacionarse profesionalmente dentro do organismo”.

É unha definición precisa, creo eu, da cal salientaría: que un servico lingüístico é, ante todo, unha “unidade de traballo” -é dicir, que está organizado, que os que traballan nel funcionan como unha unidade; que o seu principal labor é o de organizar e resolve-las necesidades lingüísticas da organización, o cal quere dicir que non é esta unidade a única responsable da normalización lingüística, cousa que moitas veces, por desgracia, se ten crido por parte dos responsables de organismos, cando en realidade son *tódolos membros de cada organismo* os que deben garantila e facela posible. Finalmente, o material de traballo: lingua e linguas, e modelos lingüísticos que serven para elaborar documentos de traballo e para regula-los actos comunicativos froito das relacións tanto internas coma externas.

Creo, como digo, que é unha boa definición. Pero nela poderíamos incluír un só grupo de servicos lingüísticos que actúan en Cataluña, polo menos: aqueles que teñen como labor principal e ordenamento do funcionamento lingüístico dunha organización, e que se basea en actividades internas e nas relacións co contorno inmediato.

En cambio, necesitaríamos amplia-la definición para aqueles que teñen como misión principal impulsa-la normalización lingüística da sociedade. E é que, como sinala Marí, os do primeiro grupo móvense por criterios de utilidade e eficiencia -motivacións económicas- mentres que os do segundo grupo actúan por criterios de utilidade pública e por prioridades políticas.

En Cataluña, pois, existen servicios lingüísticos pertencentes ós dous grupos. E atrevome a dicir que se ben os que teñen como misión principal o impulso da normalización lingüística na sociedade en xeral son os máis abundantes, sería un sintoma de que o proceso de extensión do uso da lingua avanza se os que existen do primeiro grupo empezaran a multiplicarse axiña.

Loxicamente, é no ámbito das empresas onde despregan a súa actividade os primeiros. Mentres que é no sector público desde onde se traballa cos do segundo grupo.

3. Os servicios lingüísticos en Cataluña

3.1.1. Os servicios lingüísticos na administración local

Podemos distinguir dúas frases no proceso de normalización impulsado polo goberno catalán co concurso dos entes locais e da sociedade civil.

A primeira, abrangue os anos que van desde 1981 a 1989 -datas da creación da Dirección Xeral de Política Lingüística e do comezo da terceira lexislatura con Convergència i Unió coa responsabilidade de goberno, respectivamente.

Naquela primeira fase, o Goberno de Cataluña fixou como obxectivos principais:

- A difusión do coñecemento do catalán, que se realizou por medio da introducción do catalán no ensino regulado, dos cursos de catalán para adultos e dos medios de comunicación (creación de TV3, por exemplo).
- A fixación duns modelos lingüísticos axeitados ás novas funcións sociais dunha sociedade moderna e diversificada.
- A formación dunha conciencia social favorable, de tal maneira que non unicamente toda a poboación entendese como positivo o proceso, senón que os principais axentes sociais se implicasen activamente.
- A fixación dun marco legal dentro do cal se impulsasen os procesos de cambio lingüístico. Este marco xurídico materializouse coa aprobación, por unanimidade, da “Llei de Normalització Lingüística a Catalunya” (1983).

Consonte estes obxectivos e, especialmente, no marco legal establecido (“alí onde así o esixa a situación sociolingüística, o Consello Executivo, de acordo coas corporacións locais afectadas, ha de crear ou subvencionar centros especialmente dedicados, en todo ou en parte, a

fomenta-lo coñecemento, o uso e a divulgación da lingua catalana” -art. 26-), a Dirección Xeral de Política Lingüística situou os ámbitos de intervención contando cos servizos lingüísticos como instrumento: en administración, ensino non universitario e medios de comunicación dependentes da administración.

Desta forma, en 1983, a Dirección Xeral de Política Lingüística, en convenio cos entes locais, inaugurou os primeiros 28 servizos lingüísticos. E en 1984, 5 centros de normalización lingüística -estes últimos nos arredores de Barcelona, onde nos decenios máis recentes as fortes ondadas inmigratorias e a situación política acumularan máis déficits culturais, urbanísticos, sociais...

Os centros de normalización lingüística mencionados naceran o ano anterior como servizos lingüísticos -concretamente, como “servizos municipais de catalán”, que era o nome que daquela recibían.

Os servizos lingüísticos creados en 1983 foron crecendo: 36 en 1984, 48 en 1985, 58 en 1986, ata chegar a 101 en 1989.

E os centros de normalización lingüística, que eran 5 en 1984, pasaron a ser 19 en 1989, coincidindo coa creación do Consorcio para a Normalización Lingüística ó que me vou referir de contado.

Os servizos lingüísticos e os centros de normalización lingüística creábanse en convenio entre a Generalitat de Catalunya e as corporacións locais. Á fronte, os servizos lingüísticos tiñan un técnico en planificación lingüística -este era todo o persoal-, mentres que os centros de normalización lingüística dispoñían de cadros de persoal máis amplos.

Ademais da distinta envergadura e dimensións, entre servizos lingüísticos e centros de normalización lingüística, había, tamén, unha diferenza funcional:

- Os servizos lingüísticos tiñan a responsabilidade lingüística no interior dos concellos, daban asesoramento lingüístico externo e despregaban dinamización (é dicir, campañas e actuacións para estende-lo uso).

- Respecto ós centros de normalización lingüística, ás funcións anteriores (asesoramento e dinamización) engadíase a formación, é dicir, a organización de cursos de catalán para adultos nas poboacións respectivas.

3.1.2. A creación do Consorcio para a Normalización Lingüística

Como dicía ó principio deste relatorio, a coordinación é un factor cunha importancia de primeira orde en calquera proceso de normalización lingüística -estou seguro de que os organizadores e asistentes a estas xornadas teñen moi clara a necesidade da coordinación, que comeza

sempre por un intercambio de experiencias, motivo polo cal non cabe dicir que as convocaron.

É o sociolingüista Albert Bastardas quen na súa última achega *Fer el Futur* (Ed. Empúries, Barcelona 1991), introduce o termo “ecolóxico” aplicado ó proceso de normalización lingüística. Concretamente, sinala: “todo o proceso de normalización lingüística ten que contemplarse “ecoloxicamente”, é dicir, como un conxunto integral de actividades interrelacionadas, (é dicir, que) as medidas que se decidiron tomar nun sector de actividade vaian coordinadas e combinadas con outros sectores que as poidan potenciar e dinamizar”.

E engade “e é que o establecemento dunha política lingüística ó servizo dun proceso de normalización e da correspondente planificación das actuacións non é, pois, un *feito simple* senón de vastas proporcións e complexidade (...)”.

“Neste sentido, moitas das actividades dos centros de normalización lingüística e de servizos municipais de catalán tenderon tamén probablemente a estar excesivamente descoordinadas e sen priorización nin método xeral de actuación dentro dun programa xeral”.

Pois ben, 10 anos despois -despois do 83 inicial-, tódolos servizos lingüísticos e centros de normalización lingüística que traballan desde o ámbito oficial encóntranse integrados, como dicía, no Consorcio para a Normalización Lingüística, un ente creado en 1989 (con personalidade xurídica propia), entre a Generalitat de Catalunya e entes locais (concellos, consellos comarcais, deputacións), co obxectivo básico de afondar e asegura-la coordinación das súas intervencións a prol dun proxecto global.

Concretamente, 100 servizos lingüísticos e oficinas de catalán (servizos lingüísticos máis reducidos) forman a rede que se encontra organizada por arredor de 23 centros de normalización lingüística. Isto supón uns recursos humanos de 500 persoas entre técnicos de normalización lingüística e administrativos, en réxime de contratación laboral. E económicos, no último exercicio (1993) de 2.300 millóns de ptas., presuposto que se reparte da seguinte maneira: o 65% achégao a Generalitat de Catalunya e o resto, os entes locais.

3.1.3. Estructura do Consorcio para a Normalización Lingüística

Como dicía, é un ente con personalidade xurídica propia. Está xestionado e dirixido polos seus órganos de goberno, independentes das institucións que forman parte do mesmo.

- O Pleno é o máximo órgano de goberno. Constitúeno un representante de cada unha das entidades locais consorciadas (normalmente rexedores) e representantes da Generalitat de Catalunya.
- O Consello de Administración encárgase de xestionar os acordos do Pleno -é, pois, un órgano executivo. Fórmalo un Presidente -que é o Director Xeral de Política Lingüística-, dous vice-presidentes e 10 vocais- entre Generalitat de Catalunya, Asociación e Federación de Municipios de Cataluña.

Outros aspectos que hai que salientar polo que respecta á organización:

- A *Comisión mixta* é o grupo de traballo composto polos máximos responsables técnicos da Dirección Xeral de Política Lingüística e do Consorcio. É onde se discuten os puntos de deseño, coordinación e seguimento das actuacións.
- A *coordinación* da actividade propia do Consorcio realízase por medio da rede de centros de normalización lingüística.

Esta rede esténdese por todo o territorio. E estruturouse seguindo un Mapa, aprobado polo Pleno, que se realizou atendendo criterios sociolingüísticos (índice sociolingüístico). De acordo con estes criterios, hai poboacións con servizos locais de catalán e con oficinas de catalán -estes actúan en localidades máis reducidas-, os cales se agrupan sempre nos distintos centros de normalización lingüística.

Cada centro de normalización lingüística ten o seu consello de centro, que aproba os programas anuais de normalización lingüística a partir do proxecto que elabora a dirección técnica do Consorcio, e que posteriormente aproba o Consello de Administración e o Pleno.

3.1.4. Sistema de traballo do Consorcio para a Normalización Lingüística

É neste marco onde podemos repasa-las funcións e sistemas de traballo.

Os proxectos anuais divídense en servizos permanentes, programas ordinarios e programas extraordinarios.

-*Servizos permanentes*: cursos de catalán para adultos e asesoramento lingüístico.

-*Programas ordinarios*: actuacións en sectores concretos. Os programas poden ser perceptivos (de obrigado despregamento) ou optativos/orientativos (a partir de criterios de oportunidade fixados polos mesmos centros).

Todos xuntos teñen lugar en tres grandes sectores onde o Consorcio desenvolve a súa actividade:

- sector administracións
- sector económico
- sector asociativo e cultural

As actuacións fináncianse sempre cos recursos propios do Consorcio.

Tódolos centros de normalización lingüística e servicios lingüísticos participan no desenvolvemento destes programas ordinarios.

-Programas extraordinarios (ou especiais): realízanse nunha parte do territorio e fanse con recursos especiais (taxi, policía municipal, xustiza).

3.2. A rede técnica de normalización lingüística (a “xarxa tècnica de normalització lingüística”)

Ó referirme a servicios lingüísticos na administración e polo que respecta á primeira etapa (1981-1983) na que, como dicía, o Goberno catalán situou os ámbitos de intervención naqueles planos que marcaba a lei como prioritarios, é inevitable facer alusión á “Xarxa Tècnica de Normalització Lingüística” (Rede Técnica de Normalización Lingüística).

Esta Rede, formada por técnicos en asesoramento e en dinamización, fundouse en 1986 (Decreto 41/1986). O seu traballo consistiu en executar e desenvolve-las directrices para a catalanización da administración autonómica, que marcou a Comisión para a Normalización Lingüística, comisión que reúne a tódolos secretarios xerais dos departamentos da Generalitat.

As súas intervencións centráronse basicamente no traballo sobre o corpus -terminoloxía, asesoramento, documentación, etc., e na organización da formación lingüística dos funcionarios, sempre de maneira complementaria.

Creo sinceramente que a dinámica destas unidades de normalización, estes servicios en definitiva situados en cada departamento, foron sobre todo un bo exemplo do que dicía antes: por un lado, a responsabilidade da normalización lingüística en cada organismo partiu de tódolos membros que formaban parte del, e especialmente dos cargos con máis responsabilidade - neste caso, os secretarios xerais agrupados na Comisión que dicía.

E, por outro, o feito é que esta rede foi un bo exemplo, tamén de coordinación: desde a Dirección Xeral de Política Lingüística realizouse unha tarefa de homoxeneización das intervencións a partir das directrices, como dicía, da Comisión para a Normalización Lingüística, homoxeneización que pasou por:

1º Fixar uns mesmos itinerarios de normalización lingüística nos distintos departamentos: o traballo iniciouse pola documentación escrita e a formación, pasando en último lugar -e de forma bastante recente- ó perfil lingüístico dos postos de traballo.

2º Impulsar e dirixi-la colaboración dun programa de actuación anual por parte de cada departamento, dirixido tanto ó interior coma ó exterior, é dicir, ó terreo onde cada un desenvolve as súas competencias. A suma dos programas foron o proxecto de normalización lingüística da propia institución e, xa que logo, o Plano Xeral de Normalización Lingüística que se encontra nestes momentos na súa fase final de redacción.

Este impulso da programación empezou hai tres anos. E coincidindo con el, as unidades da rede técnica de normalización lingüística que tiñan como obxectivo principal organiza-lo funcionamento lingüístico da Generalitat pasaron a responsabilizarse, pois, do impulso social da normalización lingüística no ámbito onde cada departamento desenvolve a súa actividade.

Polo tanto, atopámonos ante unhas unidades de normalización lingüística -ou Servicios- a cabalo entre os dous grandes grupos de servizos lingüísticos que establecía.

3.3. Os servizos lingüísticos sectoriais

E falando de clasificacións de servizos lingüísticos, sería posible realizar outra de acordo cos sectores de intervención.

Sinala Bastardas -*Fer el futur* (Ed. Empúries, Barcelona, 1991)-, que unha organización de actuacións en base a unha orientación máis fundamentada en sectores parecería máis lóxica e proveitosa “máis que centrada en criterios municipalistas”.

E destaca como principais vantaxes, entre outras, as seguintes:

-O feito de centra-la intervención nun campo específico de repercusión importante.

-A garantía de te-los interlocutores representativos de cada sector.

-A facilitación dunha acción coordinada de diferentes servizos da Dirección Xeral de Política Lingüística.

Pois ben, eu creo que non se trata tanto de facer unha opción por este criterio de actuación máis sectorial ou ben polo outro máis municipalista, senón de combinar -e sobre todo encaixar- os dous sistemas.

E isto é o que fixo o Goberno catalán: completou cos servicios lingüísticos organizados sectorialmente as redes de servicios lingüísticos situados nas administracións locais -integrados no Consorcio, como dicía- e na propia Generalitat.

E digo *completado* porque se creu que había unhas organizacións complexas que abranguían máis dunha poboación -é dicir, que se articulaban territorialmente máis alá da división municipal- e nas cales se facía necesario actuar de maneira directa.

Este coroamento tivo lugar, precisamente, coincidindo coa segunda fase das habidas ata agora no que se refire ó proceso de normalización lingüística en Cataluña: a que comezou en 1989, marcada por unha atención cara a sectores que non quedaban completados na Lei de Normalización Lingüística de 1983. Por exemplo, o socioeconómico, o sociocultural, espazos fundamentais para que á poboación lle sexa posible “vivir en catalán”, lema que define moi ben o espírito desta etapa que se deu en chamar de “extensión do uso social do catalán”.

Este feito consistiu na creación de servicios lingüísticos en organizacións sectoriais. Concretamente en organizacións empresariais, organizacións sindicais e colexios profesionais (CCOO, UXT, SEFES, PIMEC, Cámaras de Comercio, empresas públicas coma RENFE, colexios profesionais, federacións deportivas...). Estes servicios teñen como eixe do seu traballo conseguí-la plena catalanización de cada organización a partir de actuacións nas seguintes fronteas: sensibilización lingüística dos asociados; extensión dos coñecementos de catalán; normalización da imaxe interna, externa e documental; auditorías lingüísticas e elaboración de materiais que faciliten os traballos que acabo de sinalar. Nestes momentos e de maneira experimental, dous destes servicios están aplicando o chamado “Programa tipo”, é dicir, un programa piloto de normalización lingüística intensivo.

É no Plano Xeral de Normalización Lingüística, que se encontra na fase inicial da súa elaboración, onde se enmarcan os obxectivos e directrices para as intervencións en tódolos sectores socioeconómicos e asociativos. E, en definitiva, onde se encaixan, porque como dicíamos, a unidade de acción no proceso de normalización lingüística é fundamental para conseguí-lo cambio lingüístico desexado.

E non soamente estes servicios sectoriais (os que se encargan de ordena-lo funcionamento lingüístico da organización) e os do ámbito administrativo (os que teñen como misión principal impulsa-la normalización lingüística da sociedade) encaixan os seus obxectivos e intervencións no Plano Xeral, senón tamén os que actúan en organizacións uni-

versitarias -nestes momentos, as sete universidades catalanas dispoñen deles-, en medios de comunicación públicos, etc.

Estes servicios sectoriais do ámbito socioeconómico e sociocultural teñen á fronte un equipo humano moi reducido, normalmente unha soa persoa -outra cousa son os das universidades e medios de comunicación, loxicamente, que se ben quedan contemplados no Plano Xeral de Normalización Lingüística, non os coordina directamente a Dirección Xeral de Política Lingüística.

Máis que entrar agora nas dinámicas particulares de cada un, creo que pode ser máis útil -atendendo á composición do público destas xornadas- comentar aquilo que os une, á parte do Plano Xeral de Normalización Lingüística, que como dixen está no tramo final da súa redacción.

E o que os une é:

1º A metodoloxía: nestes momentos todos deseñan e practican as súas intervencións a partir das previsións estratéxicas marcadas polo Plano Xeral de Normalización Lingüística en dous niveis: o táctico (programas anuais) e o operativo (organización das accións de execución).

E tamén hai que engadir que a elaboración dos programas anuais sempre consta das partes seguintes:

- a) especificación do obxectivo
- b) indicadores para medi-los resultados esperados
- c) temporalización
- d) recursos humanos e económicos dispoñibles
- e) responsables de execución

2º Os tipos de intervencións, sempre complementarias e a partir dunha priorización dos elementos que compoñen cada apartado, que son:

- a) dinamización (actuacións de sensibilización e regulación)
- b) formación lingüística, que implica, se non de entrada, a especificación dos perfís lingüísticos para cada posto de traballo
- c) asesoramento lingüístico, é dicir, garanti-la calidade das comunicacións e a dispoñibilidade de modelos lingüísticos.

3º A formación conxunta de tódolos técnicos responsables de servicios lingüísticos que responde tamén ós tres apartados das intervencións; ademais da universitaria -másters e posgraos-, de carácter optativo.

Para rematar este apartado, quero engadir que as institucións económicas e socioculturais que se elixiron para implementar nelas servicios lingüísticos foron seleccionadas atendendo a criterios de máis influencia

no concurso poboacional, porque, como dicía, todas elas non son máis ca medios para chegar á poboación.

4. Conclusión

“¿Con este modelo, ata onde poderemos chegar?”, pregúntase Bastardas no seu último libro *Fer el futur* (Ed. Empúries, Barcelona, 1991). “¿Fíxose todo o que realmente se podía levar a cabo no actual marco constitucional e no plano lexislativo e regulamentario aplicando políticas de persuasión e de facilitación?”

Eu, persoalmente, creo que cos servicios lingüísticos que interveñen nos planos de asesoramento, formación e dinamización estase avanzando considerablemente no proceso de normalización lingüística en Cataluña.

Agora ben, o marco legal, sobre todo no que se refire ó sector privado, quizais necesita un paso máis. E diso é consciente o Goberno, que, consensuadamente, o está preparando.

Coa conxuntura xurídica -estase traballando no proxecto dunha nova Lei de Normalización Lingüística-, creo que os servicios lingüísticos poderán continuar actuando con maior forza e menos resistencias.

De tódalas formas, quero rematar cunhas palabras de Eduardo Mendoza, catalán, quen precisamente non escribe de maneira habitual nesta lingua. Son palabras que corresponden a unhas respostas súas a unha entrevista recente.

Di Mendoza: “Ultimamente estase falando disto das linguas como se fora unha cousa, un sistema económico ou algo así. Pero a linguaxe ninguén sabe o que é. Está aí, nunhas fonduras ás que ninguén chegou nunca, non se sabe que é a linguaxe, que é a persoa, que é o pensamento; e onde comeza unha cousa e acaba outra. Así que ó dicir: falen isto ou falen o outro, adáptense a isto ou ó outro... non sabemos con que material estamos traballando, que nervios estamos tocando nesta operación cirúrxica. Só podemos facer propostas organizativas. E hai boas experiencias neste campo”.