

## OS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS: DEFINICIÓN E ESTRUCTURA

M<sup>a</sup> TERESA CABRÉ I CASTELLVÍ

Universidade de Barcelona\*

### 1. Obxectivos desta intervención

O obxectivo desta intervención é contribuír a clarificar qué se pode entender no noso contexto por servizo lingüístico e qué características ha de ter un servizo lingüístico, con independencia da súa denominación (servizo lingüístico, centro de normalización, servizo de asesoramento, oficina de catalán, etc.).

Antes de entrarmos en materia, quixera anticipar que o que vou expor responde a un modelo óptimo de funcionamento que dificilmente se adoita dar no noso contexto. Así pois, o feito de non cadrar non pretendo que signifique en absoluto que o centro en cuestión non poida ter efectividade. Sempre defendín que nunha situación coma a nosa cumpría actuar da forma máis constructiva posible e explotar ó máximo as posibilidades de cada momento. Os servizos lingüísticos, penso que teñen que segui-la mesma filosofía, e deben aproveitar calquera fenda para existiren ou para se consolidaren no seo dunha organización, aínda que inicialmente entrasen pola porta pequena. A boa formación dos especialistas de servizos lingüísticos, o tacto e a flexibilidade con que deberán actuar en cada organismo, a dignidade con que leven o tema da lingua, contribuírán sen dúbida ó recoñecemento dunha necesidade e dunha eficacia. Son de Jean Claude Corbeil, secretario do Centro Internacional de Investigación en Lingüística Francesa Aplicada (CIRELFA) de Montreal, as tres cualidades de todo planificador, que penso que resumen de xeito maxistral o que os prácticos, os teóricos e os políticos da lingua non deberían perder de vista: a intelixencia, a constancia e a humildade.

---

\* Traducido por Xermán García Cancela do orixinal catalán *El Serveis Lingüístics: definició i estructura*, presentado na I Trobada de Serveis Lingüístics, celebrada en Barcelona os días 5 e 6 de novembro de 1990.

## 2. Que é un servizo lingüístico

Escolmo unha definición do libriño *Els Serveis Lingüístics* editado polo Servizo de Lingua Catalana da Universidade de Barcelona. Di así:

Un Servizo Lingüístico é unha unidade de traballo que, dentro dun organismo complexo -como pode ser unha empresa, unha institución ou medio de comunicación-, organiza e resolve tódalas necesidades que o organismo ten sobre a ou as linguas que fai servir e sobre os modelos lingüísticos que terá que utilizar para resolver os seus documentos de traballo, para vehicular as súas comunicacións co exterior e para relacionarse profesionalmente dentro do organismo.

Desta definición, quixera analizar cun chisco de detalle algunhas características, todas elas relevantes para chegarmos a establecer-lo que se deberá entender por servizo lingüístico:

a) a primeira: *é unha unidade de traballo dentro dun organismo complexo.*

b) a segunda: *que organiza e resolve as necesidades lingüísticas dun organismo.*

c) a terceira: *que traballa sobre a ou as linguas e os modelos lingüísticos que serven para elaborar os documentos de traballo e para regular en materia de linguaxe as comunicacións internas e externas que requiren as relacións profesionais.*

Comentaremos a seguir cada un destes puntos:

*a) Un servizo lingüístico é unha unidade de traballo que actúa dentro dun organismo complexo.*

É normal que os núcleos de traballo cunha complexidade mínima se doten dunha forma organizada, xerárquica ou non, que reflecta a distribución de responsabilidades, tarefas e funcións dentro deste núcleo. A representación desta estrutura constitúe o seu organigrama.

Un servizo lingüístico deberá ser unha unidade nuclear nesta estrutura -aínda que estea formada por unha soa persoa- e, polo tanto, deberá figurar no organigrama de maneira explícita como tal unidade. Neste sentido, é recomendable que as persoas dedicadas a funcións lingüísticas dentro dunha mesma empresa estean concentradas nun mesmo núcleo laboral para efectos de planificación e organización do traballo, feito que non impide que logo exerzan as súas tarefas en unidades distanciadas desde o punto de vista territorial. Só se o persoal encargado dos traballos lingüísticos dun centro funciona coma unha unidade se poderán establecer obxectivos globais encami-

ñados ó cambio na situación da lingua. Doutro xeito, serán esforzos dispersos e desconectados dunha organización; esforzos que, no mellor dos casos, solucionarán necesidades puntuais conflictivas, pero que non actuarán en absoluto como elemento destinado a poñer remedio a unha situación xeral que require un cambio.

En toda estrutura organizada de traballo, calquera dos seus nós caracterízase polo menos por dous elementos:

a) polo feito de ter uns plans de traballo, para os que recibe uns recursos de persoal, financeiros e instrumentais.

b) polo feito de estar relacionado cos outros nós da mesma estrutura, relación definida pola posición que o nó en cuestión ocupa no organigrama.

Os plans de traballo dun servizo lingüístico nun organismo variarán en función do alcance que a dirección dese organismo lle queira dar á normalización; os ámbitos de actuación e os sectores nos que pode influír directamente este servizo tamén estarán determinados pola súa posición no organigrama do centro; canto máis arriba se sitúe, máis amplo será, en teoría, o seu campo de influencia directa. Segundo a súa posición e as vías de relación cos outros nós, o servizo lingüístico deberá establecer as estratexias máis adecuadas para acadar unha operatividade maior.

*b) esa unidade de traballo organiza e resolve as necesidades lingüísticas do organismo*

Un dos factores que penso que máis ten contribuído a escurece-los obxectivos dos servizos lingüísticos é o de telos feito con moita frecuencia responsables da normalización da lingua das organizacións. Por unha banda, tense abusado das súas atribucións; por outra, teñen sido instrumentalizados para tranquilizar as conciencias. Os directivos de centros e empresas actuaron ás veces neste sentido, pensando que o feito de crearen dentro da empresa un servizo de normalización os liberaba de calquera outra responsabilidade, e que a normalización da lingua quedaba resolta.

Xa teño dito noutras ocasións que un servizo lingüístico non é o responsable da normalización senón simplemente o responsable da súa resolución técnica e o promotor das actuacións encamiñadas ó cambio.

Cómpre non confundir as responsabilidades, e cómpre tamén que os especialistas dos servizos lingüísticos teñan moi claro ata onde poden chegar as súas atribucións.

O servizo lingüístico dun organismo debe encargarse de organizar e resolver as cuestións técnicas e de asesorar os directivos e traballadores da empresa sobre os seus dereitos e deberes lingüísticos e sobre os recursos de que dispoñen para solucionar situacións lingüísticas concretas, ben sexa ofrecéndolles servizos directos: corrección, tradución ou resolución de consultas, ou indirectos: organizándolles cursos de formación específicos, orientándoos sobre as vías máis adecuadas de formación en cada caso ou fornecéndolles pautas de referencia -xerais ou específicas do organismo- que lles permitan resolver adecuadamente unha necesidade concreta.

Os responsables da normalización lingüística de cada organismo son os membros deste mesmo organismo, fundamentalmente os que teñen cargos de responsabilidade. O servizo lingüístico, xa que logo, deberá fornecér lle os materiais que lles cumpran; orientalos nos usos; organizarlle a formación lingüística; pode estimular accións que favorezan os cambios; pero en ningún caso pode actuar de protagonista e responsable único da normalización, nin debe aceptar facelo.

O proceso de cambio lingüístico dun organismo non se reduce á resolución de aspectos técnicos, senón que estes son unicamente o medio para chegar a inverter unha situación. Este cambio é evidente que só se pode conseguir na medida en que as persoas do organismo participen nel, o faciliten, asuman as súas responsabilidades e obrigas. Para conseguir estas actitudes favorables ó cambio cómpre contar cos individuos, cómpre mostrarlles previamente as vantaxes, o prestixio e os deberes de levar a cabo tal proceso. Con frecuencia teño dito, en termos moi coloquiais, que de momento o catalán aínda que se vende, non se compra; e para vendelo cómpre convence-lo cliente. Non quixera en ningún caso -porque non é a miña posición- dar a entender que sustento unha actitude exclusivamente voluntarista respecto ó tema da lingua; moi ó contrario, penso que no caso do catalán hai que defender unha actitude impecablemente profesional, pero seria e non exenta de entusiasmo, sabendo moi ben cal é a situación da que partimos en cada caso e, polo tanto, proponendo as estratexias máis axeitadas. Se queremos cambiar as actitudes haberá que facer servir actitudes profesionais, de rendemento científica e comercialmente comprobado, sobre o cambio de actitudes, non prédicas ilusionadas sen ningún outro soporte.

Difícilmente o cambio se venderá se o que vende non pon entusiasmo, como sucede con calquera produto; pero se soamente contamos co entusiasmo, o cambio esmorecerá de contado, porque a desproporción dos esforzos e dos resultados non desemboca en nada máis ca na frustración. E dunha situación de frustración custa retornar ó

estímulo. O proceso de cambio debe corre-lo menor número posible de riscos, porque non nos podemos permiti-lo luxo de grandes fracasos se queremos prestixialo.

Co que acabamos de dicir deixamos formulados, e só formulados, un bo número de interrogantes que aquí non podemos abordar (e para os cales tampouco témo-la fórmula máxica), pero coidamos que representan puntos interesantes para o cambio: ¿como se pode conseguir prestixiar unha materia e cambia-las actitudes dos falantes sobre unha ou máis linguas? ¿como se pode conseguir que, ademais, fagan efectivo o cambio nos seus hábitos e usos lingüísticos, que teñen tan enraizados? ¿como se pode conseguir implica-las persoas dun organismo no cambio lingüístico, facelas intervir activamente na promoción do cambio? ¿que peso deberán te-las medidas coercitivas para, dunha banda, dárenlles unha certa seriedade ás propostas e, doutra, non provocaren actitudes contrarias?

É certo que sen codificación non se pode aborda-la normalización lingüística, pero dispoñer duns instrumentos moi perfectos desde o punto de vista técnico non conduce a nada se non derivan en usos reais. Para iso, as accións sobre o status da lingua son tan importantes ou máis cás actuacións sobre o código.

Só coa concentración de esforzos e coa cooperación lograremos avanzar. A elaboración de instrumentos técnicos que lles proporcionen materiais fiables ós falantes (gramáticas, documentos normalizados, dicionarios, glosarios de termos, inventarios fraseolóxicos, etc.), a organización de medidas que, partindo dun bo coñecemento da situación social, cultural e lingüística, estimulen o cambio de costumes e usos lingüísticos e o logro dunha boa formación dos falantes tanto desde o punto de vista da corrección como da adecuación do modelo de lingua que necesitan nas diversas situacións, deberanse da-la man no difícil camiño do proceso de normalización da lingua.

A actuación dun servizo lingüístico no seo dunha organización complexa de ningún xeito pode ser illada do resto do centro, nin debe formularse a realización de accións improvisadas; senón que, aínda que só sexa por prestixiar minimamente a tarefa que se propón facer, ten que actuar canto máis organizadamente mellor, e por iso lle cómpre coñecer cales son as posibilidades de actuación que o centro lle propón.

Neste sentido, hai que subliña-la necesidade de elaborar un plan de normalización que determine os límites do proceso. Co fin de que o persoal dun organismo sexa consciente de que a normalización non é soamente unha cuestión técnica, este plan debe ser elaborado co

consenso dos membros do organismo e as súas propostas asumidas polo persoal.

Tamén é conveniente que logo da aprobación dun plan de normalización se establezan actuacións para segui-la súa aplicación e criterios para avalia-la súa eficacia. Nesta liña actúan nalgúns centros as denominadas comisións de normalización ou de política lingüística, nas que están representados tódolos colectivos profesionais do centro.

*c) esta unidade traballa sobre a ou as linguas e os modelos lingüísticos que serven para elabora-los documentos de traballo e para regular en materia de linguaxe as comunicacións internas e externas que requiren as relacións profesionais*

Os organismos, independentemente das súas especificidades determinadas polo tipo que representan, teñen unhas necesidades lingüísticas de base comúns, porque son consecuencia da utilización que se fai da linguaxe nos medios profesionais: a xestión do organismo, a presentación do que se produce, a venda, o intercambio de información con outros, a atención ós clientes, etc.

Con todo, cada organismo ten unhas necesidades específicas propias, motivadas ben sexa polo tipo e subtipos de organismo de que se trata (empresa de servizos, centro de docencia, medio de comunicación, etc.) ben sexa pola temática de que trata ou pola especificidade da súa estrutura, ben sexa polo tipo de relacións que establece e polos interlocutores con que as mantén.

Os diferentes tipos de tarefas que ha de realizar cada organismo determinan as súas necesidades lingüísticas específicas e, en consecuencia, os servizos que deberá ofrecer unha unidade lingüística na empresa ou centro. Os tipos e as características dos interlocutores cos que ten que tratar determinan o número e maila identidade das linguas que deberá utilizar.

Un organismo ou unha empresa que se preocupe por dar unha imaxe de calidade, ademais de coidar aspectos como o logotipo, o deseño de etiquetas ou a parte exterior dun produto, terá que vixia-la calidade da lingua que utiliza para presenta-los seus produtos, para relacionarse cos seus clientes ou cos seus provedores.

Paralelamente, unha empresa ubicada nunha sociedade como a catalana deberá determinar que lingua vai utilizar en cada situación ou para cada tipo de comunicación, segundo cal sexa a súa intención, o destino e os destinatarios, sempre tendo presente a lexislación en materia de lingua. Os documentos que regulan os usos lingüísticos son útiles nunha organización complexa, sobre todo se ten relacións co

público, porque serven de guía de actuación para os traballadores nas diversas circunstancias. Sen embargo, un documento deste tipo deberá ser asumido dun xeito moi explícito e sen ningunha reserva polos dirixentes do organismo e, se é posible, pola maioría do persoal, se se quere que non provoque conflitos. Máis que coma un documento coercitivo debe ser pensado como orientativo, e deberá ter moi presente a súa viabilidade xurídica.

Os labores, en síntese, dos que se pode responsabilizar un servizo lingüístico son de orde técnica fundamentalmente e de xestión das accións destinadas á normalización da lingua no organismo. Polo que atinxe ás actuacións de tipo técnico podemos diferenciarlas centradas sobre o código da lingua e as centradas sobre o status. No primeiro grupo situarémola elaboración de materiais lingüísticos xerais e específicos que poden necesita-los membros do centro (guías lingüísticas, glosarios, listas de dúbidas, recopilacións de documentación específica tanto de tipo administrativo como de xestión económica, etc.); a resolución das consultas lingüísticas que fagan; e a execución de cometidos que poñan remedio a unha situación puntual e que, se o proceso de cambio triunfa, tenden a ser cada vez máis reducidas (a corrección e maila tradución de documentos). Polo que atinxe ós labores técnicos centrados no status, queremos remarca-la confección de enquisas e sondaxes que permitan actuar sobre datos reais e que fornezan datos sobre as actitudes do persoal; a elaboración de proxectos de plans de actuación, plans de dinamización, documentos de regulación dos usos ou propostas de perfís lingüísticos dos postos de traballo da empresa, a elaboración de plans de promoción e publicidade sobre a lingua, etc., que faciliten a asunción da responsabilidade lingüística por parte dos cargos dunha organización. Finalmente, a organización da formación do persoal como paso imprescindible para conseguir un cambio profundo.

Para rematar con este punto, aínda quixera salienta un detalle importante: a actuación dun servizo lingüístico ha de limitarse, tanto desde o punto de vista dos traballos que realiza como das propostas que fai, ós usos profesionais (ou institucionais), ós usos que fan os traballadores dun centro en tanto que traballadores neste centro (aspecto que requiriría moitas matizacións), e en ningún caso pode entrar nos usos individuais, nos que as persoas son libres de elixiren unha ou outra lingua e, en todo caso, só se rexen pola facilidade comunicativa. Isto non obstante, está claro que na medida en que unha lingua se converte na lingua de traballo dun centro e en que o seu uso adquire prestixio no organismo, as persoas que traballan nel vanse incorporando progresivamente, porque devén un feito natural.

### 3. Estructura xeral dun servicio lingüístico

Debemos subliñar, sen embargo, previamente, que non cremos que debamos actuar con patróns nin uniformes. Do mesmo xeito que sempre defendemos que era moi conveniente coñece-lo que se fai noutras latitudes para telo presente, e mesmo para inspirarse, pero que cada situación ha de materializa-lo seu propio modelo, tamén defendemos que cada centro propoña a estrutura e o plan de actuación máis adecuado ás súas peculiaridades e circunstancias, ás súas posibilidades e recursos.

Neste sentido, pensamos que a estrutura dun servicio lingüístico só se pode materializar concretamente nun organismo tendo presentes os elementos seguintes:

- 1) o tipo de organismo
- 2) as necesidades
- 3) o plan lingüístico que se propón levar a cabo
- 4) as súas dimensións

E que este servicio deberá actuar estratexicamente tendo en conta:

- 5) a estruturación do centro
- 6) a situación da que se parte
- 7) as posibilidades que ofrece o cambio
- 8) os recursos de que dispón.

Se tomamos agora como punto de referencia este servicio óptimo de que falamos, podemos dicir que é preferible especializa-las persoas que traballan nel (especialización sen compartimentos excesivos que fagan perder de vista os obxectivos finais) e agrupa-os tipos de labores por áreas ou subunidades. Dos labores que presentaremos a seguir, cada responsable poderá face-las combinacións máis adecuadas ás súas circunstancias e recursos.

### 4. Os labores técnicos

Dixemos antes que os servicios lingüísticos dos organismos complexos tiñan que resolve-las necesidades técnicas relacionadas coa lingua ou linguas do centro en cuestión e propoñe-os plans máis adecuados para cambia-la situación.

De entrada, pois, podemos facer unha distinción capital (aínda que non desconexa) entre as tarefas centradas no código (elaboración



de materiais lingüísticos e organización da formación) e as centradas no status (cuestionarios de análise de necesidades, elaboración de plans de dinamización, proposta de perfís lingüísticos, elaboración de estratexias de actuación, programación de accións de animación, resolución de consultas sobre dereitos e deberes lingüísticos, atención das queixas lingüísticas, etc.). Por razóns operativas utilizarei a etiqueta "lingüístico" para me referir ás primeiras e a etiqueta "sociolingüístico" para me referir ás segundas.

Presentarei a seguir en forma de inventario breve as tarefas ó meu ver básicas en cada un dos bloques, sen que esta lista presupón ningún tipo de exhaustividade.

Os labores lingüísticos que un servizo totalmente desenvolvido pode realizar no noso contexto son as seguintes:

- traducción de textos e de documentos
- corrección
- deseño dos documentos formais do organismo
- normalización de denominacións de cargos e de funcións
- elaboración de glosarios de termos e de inventarios de fraseoloxía
- resolución de consultas lingüísticas, documentais e terminolóxicas
- organización da formación lingüística do persoal do organismo

Os labores sociolingüísticos máis básicos dun servizo lingüístico son:

- a elaboración das propostas de dinamización, regulación dos usos e dos perfís lingüísticos
- información sobre o status legal da/s lingua/s e sobre os criterios de regulación do seu uso
- análise da situación e seguimento da aplicación do plan de normalización
- coordinación das comisións de normalización e de dinamización
- proposta de accións de animación lingüística.

Evidentemente, estes labores han de estar inseridos nun plan de normalización aprobado, asumido polo persoal e difundido amplamente no centro, que lles dea coherencia e continuidade ás actuacións do servizo lingüístico e que permita medir se o proceso avanza.

Non quixera rematar sen facer referencia ó Servizo de Lingua Catalana desta Universidade que hoxe nos acolle, que pode ser un exemplo práctico da miña concepción xeral de servizo lingüístico, tan

inspirado nos de Quebec, pero ó mesmo tempo organizado tendo em conta a nosa especificidade de centro de docencia superior que acolle tres tipos de colectivos profesionais formados por 88.000 persoas e integrado na sociedade catalana.