

c) La planificació lingüística

## SERVEIS LINGÜÍSTICS I NORMALITZACIÓ\*

M. Teresa CABRÉ I CASTELLVÍ

Universitat de Barcelona

---

---

La societat actual viu una època de grans canvis, i les llengües no s'hi mantenen al marge. Les noves transformacions demogràfiques, socials, polítiques i econòmiques que s'estan produint al món des de fa unes quantes dècades generen una sèrie de necessitats comunicatives noves en les quals les llengües exerceixen un paper de primera importància. L'evolució de les llengües està fortament condicionada per aquests canvis. Alhora, el desenvolupament d'aquestes necessitats planteja una diversitat comunicativa desconeguda fins fa poc temps; i la resolució tècnica d'aquestes necessitats requereix uns professionals adequats per cobrir-les amb seriositat.

La importància que avui tenen les comunicacions a tots els nivells exigeix una planificació coherent dels recursos lingüístics en una doble perspectiva: per un costat, els parlants i els mediadors de la comunicació han de poder disposar de models comunicatius apropiats que, per tant, cal elaborar; per un altre costat, hi ha d'haver una adaptació de les llengües als nous recursos tecnològics.

En aquest panorama de canvis generalitzats, les societats industrialitzades subsidiàries lingüísticament han de posar en marxa una sèrie de mesures encaminades a aconseguir que la llengua pròpia sigui d'ús normalitzat, que pugui i que sigui utilitzada per a totes les funcions de comunicació, tant informals com formals, i per part de tots els seus ciutadans. Per a

\* Ponència presentada al *I Seminari Internacional de Planificació Lingüística*, organitzat pel Consell de Cultura Gallega, del 25 al 28 de setembre de 1991 a Santiago de Compostel·la.

això necessiten disposar d'una llengua estabilitzada gramaticalment, actualitzada, i adaptada als tipus de situació comunicativa.

En una situació òptima per a la normalització, el principal instigador del canvi lingüístic és la mateixa societat que utilitza una llengua; les institucions de govern exerceixen la funció de coordinar i d'ordenar el procés. Deixar aquest procés de canvi a la influència dels factors contingents que es produeixin de manera natural i espontània no sembla que sigui el millor mètode per arribar a resultats positius en la recuperació d'una llengua.

Ara bé, si això no es produeix així, si les institucions no assumeixen el paper de gestors del canvi, i no es prenen mesures que estimulin aquest procés, i si una societat deixa de mostrar interès per la preservació de la seva llengua, se sol produir una situació de progressiva deterioració lingüística conduent a la desaparició d'una llengua i a la seva substitució.

Però hi ha altres situacions menys favorables al procés de normalització lingüística. Es pot donar el cas que les institucions no assumeixin el procés de canvi i que un determinat grup social s'erigeixi en el seu director. Això condueix a una pèrdua d'autoritat moral per part de les institucions i pot produir un efecte desimplicador d'altres grups socials que no se senten representats pel grup en qüestió.

O es pot donar un altre cas desfavorable quan un societat roman globalment passiva i indiferent davant d'una situació lingüística adversa. En una situació així, les institucions (al cap i a la fi elegides democràticament) han de vèncer aquest estat d'inèrcia social i promoure un procés de recuperació, encara que per a això hagin de vèncer grans resistències.

Tot i que la majoria de sociolingüistes —que no pas de lingüistes— accepten de fet la intervenció planificada, no sempre aquesta intervenció ha estat considerada legítima. Tanmateix, és molt improbable que una situació lingüística adversa es remunti per causes naturals, ja que el procés de desenvolupament d'una llengua no és, en absolut, natural. Hi influeixen factors materials, econòmics, polítics i psicosociològics. Per tant, només mitjançant mesures interventives adequades i oportunes que neutralitzin les pressions negatives de tot tipus es pot contribuir a invertir un procés de substitució lingüística i a encarrilar-lo vers una progressiva recuperació.

Ara bé, les llengües no són elements que es puguin tractar independentment d'altres aspectes socials. L'evolució d'una llengua, d'una banda, està lligada a la del seu context polític-social, cultural, econòmic i demogràfic; l'anàlisi de la seva situació s'ha de fer tenint en compte la seva interdependència amb aquests aspectes. D'altra banda, l'evolució d'una llengua no és un procés natural que es produeixi amb una fatalitat deter-

minada sobrenaturalment; i, per tant, amb unes quantes mesures adequades, es pot arribar a canviar el seu curs, neutralitzant en una primera etapa els efectes deterioradors de la seva situació i, en una segona fase, remuntant positivament aquest curs fins a arribar a la seva estabilització. Les llengües representen un pont entre dos projectes socials bàsics: un d'ordre cultural, ja que vehiculen la cultura; un altre d'ordre econòmic, ja que mitjançant el llenguatge una societat es relaciona econòmicament i participa del mercat mundial.

En la nostra opinió, només integrant el llenguatge en el procés de canvi social es pot arribar a resultats positius. La interacció entre els diferents aspectes bàsics d'un procés de normalització social, en què la llengua és un dels elements més importants i constants, pot fer avançar en bloc una societat en procés de desenvolupament.

L'objectiu d'aquesta intervenció és mostrar com els serveis lingüístics, concebuts com a unitats estructurades de treball en el si d'una organització, són peces importants en el procés de normalització d'una llengua i contribueixen a racionalitzar i a fer més efectiu aquest procés. Des d'un punt de vista general, els serveis lingüístics són agents que afavoreixen el canvi lingüístic i, per tant, la seva creació ha de ser contemplada en un procés de normalització planificat. Des del punt de vista de les necessitats d'una organització de treball, els serveis lingüístics són unitats tècniques reconvertibles que, en una primera etapa, poden pal·liar les llacunes i la falta d'actualització del codi lingüístic i la falta de competència plena per part dels individus; i, en una segona etapa, poden responsabilitzar-se de la gestió de les necessitats informatives i comunicatives d'una organització, cada vegada més complexes i plurilingües.

En aquesta línia, pensem que les institucions han d'estimular la seva creació sistemàtica i destacar la seva actualitat, la seva necessitat, la seva professionalitat i la seva rendibilitat.

Així, en aquest text partim d'una sèrie de supòsits bàsics:

a) Concebem la normalització lingüística com un procés dinàmic gradual de caràcter sòcio-cultural, en què una llengua en una situació «deteriorada» de partida arriba a adquirir una situació de plenitud que és percebuda com a natural.

b) Partim de la base que els processos d'evolució lingüística no són processos naturals que es produeixin sense interferències; per tant, per remuntar una situació lingüística adversa cal prendre una sèrie de mesures interventives que intentin canviar el curs d'una evolució pretresament «natural».

c) Considerem que un conjunt de mesures interventives puntuals, per bé que importants en elles mateixes, són totalment ineficaces si no compten amb els elements següents:

- Un pla sistemàtic que les inclogui i els doni sentit de conjunt.
- Una explicació clara dels objectius que es pretenen assolir.
- Una planificació rigorosa de les mesures i actuacions amb què es pretén aconseguir els objectius.
- Un marc legal que recolzi la intervenció.
- Uns criteris de seguiment de la situació.
- Una assumpció clara de responsabilitats per part dels organismes administratius i una corresponsabilització dels organismes civils.
- Una estratègia consensuada que permeti dur a terme de manera coherent el conjunt d'actuacions dels diferents agents que interveuen en el procés.
- La possibilitat de portar endavant el procés tenint en compte la situació real, la voluntat política i els recursos disponibles.

Paral·lelament als supòsits, tenim en compte una sèrie d'elements que influeixen en el curs d'un procés d'intervenció, sigui la que sigui la matèria de què es tracti.

Alguns d'aquests elements influeixen de manera positiva en un procés de normalització planificada; per exemple, el fet que un procés reflecteixi les aspiracions que la societat en el seu conjunt té en matèria lingüística serà un element que contribuirà a la seva evolució positiva i facilitarà la seva materialització pràctica. Perquè sigui percebut així cal que hagin contribuït en la seva concepció els col·lectius més representatius de la societat. Un altre exemple: la presentació d'un procés de canvi vers una meta que gaudeixi d'un prestigi major del que té una situació real tendirà a acceptar-se més àmpliament i fàcilment que no pas un altre que tendeixi a una situació no prestigiada. Amb el canvi, una societat ha de tenir la sensació que avança vers una situació millor. Un tercer cas: un procés dinàmic que doni sensació de coherència, ja que les accions es posen en marxa de manera encadenada, i que compti amb un seguiment permanent (de manera que es puguin reorientar les actuacions segons els resultats) té més possibilitats de sortida que no pas un altre en el qual s'actui puntualment i improvisadament, en què no hi hagi cap anàlisi de la situació, ni prèvia a l'acció ni quan aquesta ja s'hagi dut a terme.

Altres elements, en contrast, tendeixen a influir negativament en el procés de canvi, i els gestors d'un pla de normalització hi han de comptar

i han de preveure en el mateix pla mesures encarrilades a neutralitzar els seus efectes:

- La resistència al canvi per inèrcia natural.
- Una tendència que els col·lectius civils es desimpliquin del procés de canvi si hi ha institucions que se'n fan càrrec.
- L'absència d'una planificació clara i explícita.
- Un condicionament excessiu, per part de les institucions, dels objectius que es proposa assolir quant a la seva rendibilitat política; aquest fet pot provocar una fluctuació vacil·lant en les actuacions que condueix inevitablement a la pèrdua de confiança.
- Una tendència per part dels organismes administratius a capitalitzar de manera poc col·lectiva els resultats obtinguts per altres organitzacions.
- Una certa tendència també per part de les institucions administratives a considerar-se excessivament protagonistes del procés i a intentar capitalitzar-lo, no proporcionant recursos i dades a altres organitzacions i confonent el seu paper de coordinador amb un cert sentit patrimonial.

En la nostra exposició seguim l'esquema següent:

En primer lloc presentem les necessitats comunicatives que han sorgit a les societats modernes per justificar que la normalització entra a l'esquema de desenvolupament de qualsevol societat.

En segon lloc tractem molt breument dels elements que s'han de tenir en compte per traçar un pla de normalització lingüística en una situació general de canvis socials i comunicatius.

En tercer lloc presentem el paper positiu que un conjunt organitzat de serveis lingüístics pot arribar a exercir en una societat moderna, i les funcions que un servei lingüístic pot dur a terme dins d'un organisme; tot això en el marc d'un pla de canvi lingüístic.

## 1. CANVIS SOCIALS I NECESSITATS LINGÜÍSTIQUES

Deixeu-me començar aquesta exposició amb una citació inspirada en un text de J. C. Corbeil (1985) que planteja, a parer meu magistralment, el fons de la qüestió:

«En aquests moments, en què es parla tant de les relacions entre els països del nord i els del sud, eufemisme de moda per designar les relacions econòmiques i polítiques entre països desenvolupats i països en vies de desenvolupament, sembla necessari que es precisin les repercussions lingüístiques del desenvolupament; en altres paraules, que es precisin les relacions entre dos projectes socials que fins ara han estat tractats separatament l'un de l'altre: d'una banda, un projecte d'ordre cultural, motivat per la recerca de la genuïnitat; d'altra banda, un projecte d'ordre econòmic, derivat de la necessitat que tenen tots els països de participar en el mercat mundial i d'extreure'n els màxims beneficis. La llengua és el pont entre tots dos projectes.»

És evident que la societat actual viu i percep la realitat de manera diferenciada respecte d'èpoques anteriors; aquests elements —viure i percebre— configuren una civilització per ser un pont entre l'anomenada cultura industrial (començada a finals del segle XIX amb la revolució industrial) i la postindustrial, caracteritzada fonamentalment per l'explosió de l'electrònica i les comunicacions.

És elemental constatar que la societat catalana, gallega o espanyola dels anys vuitanta es comporta de manera diferent de la dels quaranta. Això és degut a causes de tipus històric, específiques de cada país, i a causes generals de desenvolupament que afecten una gran part del món industrialitzat.

Antropològicament, el conjunt de comportaments, sentiments i creences que manifesta una societat quant a la relació interpersonal, a la relació de les persones amb l'entorn natural i amb les instàncies sobrenaturals defineixen una cultura en el seu conjunt.

Aquestes manifestacions, tanmateix, no es produeixen de manera fortaïta, sinó que estan condicionades per les característiques que presenta la societat en el seu conjunt en un període històric determinat. Es manifesten en aspectes que al seu torn s'intercondicionen, com el sentit de la família, les formes d'energia que s'utilitzen majoritàriament, la concentració demogràfica en punts determinats, els moviments migratoris, la concepció del treball, les relacions entre els ciutadans i els governs, l'amplitud de les comunicacions, etc.

A un nivell encara més concret, algunes de les especificacions d'una societat es reflecteixen en la forma i el contingut dels seus diversos discursos, en les seves fórmules expressives, en els seus elements retòrics.

El llenguatge és potser el mitjà més representatiu de relació entre els

dos pilars definitoris d'una societat: d'una banda, l'aspecte cultural; de l'altra, l'econòmic.

Des del punt de vista cultural, el llenguatge és, sense cap mena de dubtes, el mitjà més perceptible i més global d'expressar i d'afermar una cultura particular, i això per tres raons: perquè és un producte d'aquesta cultura, perquè compleix la funció d'integració social i perquè les comunicacions institucionals impliquen evidentment la promoció d'una o de diverses llengües, i per a cadascuna d'elles la promoció d'alguna de les seves varietats, en camps com l'ensenyament, la gestió administrativa, els mitjans de comunicació, el comerç, les relacions de treball, etc.

Des del punt de vista econòmic, el llenguatge participa de dos fenòmens rellevants: d'una banda, tota llengua presenta un vessant socio-econòmic, ja que ofereix als seus parlants la possibilitat de desenvolupar-se socialment i financerament; d'una altra banda, tota llengua té la capacitat (tot i que no sempre l'oportunitat) de vehicular la cultura contemporània, vencent així el desequilibri que es pugui donar entre el que aquesta llengua expressa de manera natural (la cultura genuïna que representa, entesa com a procés dinàmic i canviant) i el que ha d'expressar si participa en el món industrialitzat (una cultura nova que ha estat concebuda als països més avançats i que, per tant, ha nascut sotmesa a patrons culturals aliens).

Una planificació lingüística correcta ha d'integrar i de promoure en una mateixa estratègia els dos aspectes: un objectiu cultural i un objectiu econòmic. Culturalment ha de proposar-se que la llengua pugui i sigui utilitzada en tots els àmbits d'actuació vehiculant un món genuï, per bé que canviant; econòmicament, la llengua ha de disposar dels recursos suficients que facilitin la comunicació necessària en tots els temes i situacions amb altres interlocutors dels anomenats països desenvolupats.

Per damunt d'aquest plantejament es podria precisar, encara que no sigui pròpiament l'objecte d'aquesta exposició, què s'entén per desenvolupament i quines conseqüències té —per a una comunitat parlant— participar-hi.

Efectivament, la noció de desenvolupament neix vinculada a la industrialització. La producció en massa de béns de consum (amb la consegüent dissociació entre producció i consum) requereix l'obertura de nous mercats que absorbeixin la producció en cadena, i el desenvolupament de xarxes de distribució comercial. Amb això els països industrialitzats encapçalen un expansionisme econòmic que, sens dubte, té repercussions culturals i lingüístiques per als països menys desenvolupats. La noció de rendibilitat econòmica apareix en primer pla unida a la d'eficàcia comunicativa.

Les repercussions lingüístiques d'aquest procés de desenvolupament

són notòries. D'una banda, sorgeixen noves necessitats comunicatives que cal portar a terme superant les barreres lingüístiques; per tant, cal comunicar-se cada cop amb més països de llengües diferents. Per a això es pot optar per unificar la llengua de relació, fonamentalment en determinats àmbits i per a determinats usos; o bé fer servir la llengua pròpia recorrent a ajuts humans i tecnològics que facin de mediadors en la comunicació.

D'altra banda, el canvi social genera noves necessitats lingüístiques que es reflecteixen tant en la necessitat de diversificar el llenguatge, amb l'elaboració de nous models lingüístics més adaptats a cada tipus de situació, com en la necessitat d'elaborar una varietat funcional de referència que sigui prou estable perquè serveixi tant per agrupar la comunicació prescindint de la varietat, com per adaptar un llenguatge a les noves formes culturals que exigeix el món desenvolupat.

Finalment, les noves necessitats lingüístiques que procedeixen de les demandes socials causen alteracions d'ordre cultural i social. Cultural perquè la comunicació internacional i el prestigi de determinats models culturals provoca una certa tendència a la uniformització, i, per tant, a la pèrdua dels valors genuïns. Social sobretot en el camp socioprofessional: sorgeixen noves professions a l'entorn del llenguatge, i nous recursos per tractar-lo.

Alhora, el desenvolupament tecnològic de la societat influeix sobre el llenguatge en una doble direcció; d'una banda, requereix un llenguatge especial de comunicació, que es produeix prenent com a base una llengua determinada; d'altra banda, tracta el llenguatge dins dels seus programes d'investigació fonamental i aplicada i n'estimula la comercialització, situant així la societat en què actua en peu d'igualtat amb altres països tecnològicament desenvolupats.

La normalització lingüística, doncs, es converteix en necessària per participar d'aquest panorama de canvis, en un doble sentit:

- a) Normalització lingüística en el sentit d'afirmació extensiva de la llengua pròpia per participar en peu d'igualtat en el concurs internacional.
- b) Normalització lingüística en el sentit intensiu de fixació d'una varietat formal i de les unitats lèxiques i terminològiques que permetin a una llengua de ser un instrument útil per a tot tipus de comunicació.



## 2. NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA, POLÍTICA LINGÜÍSTICA I PLANIFICACIÓ

L'evolució de les llengües està vinculada, com ja hem dit, a l'evolució que es produeix en altres sectors i àmbits de la societat. Els canvis polítics, econòmics, socials i demogràfics que condicionen aspectes determinants d'una societat condicionen també la llengua (o les llengües) que aquesta societat fa servir. Si això és així, una política lingüística no pot restar aliena a l'evolució d'aquests sectors.

Però encara més, les llengües, com també hem dit, no evolucionen favorablement al ritme espontani de la societat que les fa servir, sinó que el seu desenvolupament és el resultat de múltiples elements d'interferència i de jerarquització que impulsen el procés de desenvolupament lingüístic vers una o altra direcció. És obvi que com més gran sigui el poder econòmic i polític d'una societat més grans seran les possibilitats que la seva llengua sigui expansiva.

Les societats econòmicament i tecnològicament subsidiàries d'altres, o políticament dependents, han d'habilitar mesures que protegeixin la seva identitat cultural i garanteixin el lliure exercici dels seus drets lingüístics. El conjunt de mesures reguladores dels drets lingüístics individuals i socials d'una comunitat constitueix, com és sabut, la política lingüística d'aquesta comunitat. L'àmbit que abraça aquesta regulació no es redueix a la llengua pròpia del territori, sinó que també inclou el conjunt de les llengües que concorren en la comunitat.

Els poders públics tenen la funció d'impulsar i de dirigir aquest procés d'acord amb les aspiracions de canvi de la societat que els ha elegit democràticament.

Però el paper que correspon jugar als organismes de govern d'una societat no s'ha de confondre amb una assumpció exclusiva de les responsabilitats lingüístiques en el seu conjunt. Una societat és un conjunt organitzat que es vertebrava en una sèrie d'organismes, cadascun dels quals té una funció primordial per exercir. El llenguatge, que és un dels pilars vertebradors de la relació social, afecta tots els organismes i individus d'una manera igual, independentment de les funcions que exerceixen. Per tant, al costat del paper director de les institucions de govern, la resta d'instàncies socials també han de tenir el seu paper en el procés lingüístic, i influir en el canvi.

El procés de regulació lingüística representat per les institucions de govern s'ha de basar en una sèrie de principis sense els quals estaria abocat a una falta de possibilitats:

- Ha de contemplar la societat en el seu conjunt, incloent-hi tots els sectors i nivells que intervenen en el desenvolupament d'una llengua i que poden influir en la seva evolució. També han de tenir en compte les interrelacions que es donen entre les diferents organitzacions.
- Ha de comptar amb una participació àmplia dels sectors socials implicats, tant en la definició del procés com en la seva aplicació.
- Ha de reflectir una transparència informativa nítida i regular que doni compte de l'evolució de la situació.
- S'ha de basar en uns supòsits i en unes estratègies coherents per a tot el conjunt.
- Ha de comptar amb una actuació progressiva que contempli, dins del conjunt, uns sectors d'intervenció prioritaris especificant els criteris de la priorització.

La política lingüística ha de ser el marc de referència per a l'actuació de tots els agents socials relacionats amb l'evolució i amb l'ús de les llengües en una societat. Un procés de normalització lingüística s'ha d'entendre com un canvi socio-cultural del conjunt de la societat, impulsat i regulat pels organismes de govern, però comptant amb la implicació de tots els elements socials que hi poden influir.

Per arribar a un canvi de situació d'una llengua en una societat, no n'hi ha prou de proposar una sèrie de mesures lineals orientades a afavorir-lo. La situació és força més complexa. En primer lloc, perquè afecta normalment més d'una llengua; en segon lloc, perquè el llenguatge és un objecte complex i polifacètic en la definició del qual intervenen elements procedents de camps molt diferents; en tercer lloc, perquè el llenguatge és el mitjà d'expressió i comunicació més habitual i l'instrument vehicular més representatiu d'una cultura; finalment, perquè el llenguatge no és un objecte estàtic, sinó canviant al ritme de l'evolució social que es produeix.

Per arribar, doncs, a una situació de normalitat lingüística, cal comptar amb molts factors, entre els quals s'han de destacar les actituds, els coneixements, els usos i l'adequació lingüístics.

Cal una actitud social generalitzada favorable al canvi, que estigui disposada a modificar gradualment els seus hàbits lingüístics a favor d'altres comportaments i actituds que afavoreixin la progressió d'una llengua. Com que aquesta actitud favorable no sempre es produeix de manera espontània, i encara menys de manera generalitzada, cal arbitrar mesures que la fomentin.

Una situació de normalitat lingüística tampoc no es pot donar sense un coneixement generalitzat de la llengua per part de la societat. Una política lingüística que es proposi d'estendre l'ús d'una llengua s'ha de basar en una competència forta dels seus parlants.

Tanmateix, que una societat hagi assolit un grau important de competència lingüística no garanteix mecànicament l'ús efectiu d'una llengua, per molt bé que aquesta es conegui. Una política lingüística completa, per tant, també ha de proposar mesures específiques per estimular l'ús de la llengua.

Finalment, la utilització plena d'una llengua requereix que aquesta llengua sigui apta per a totes les funcions comunicatives. Des del punt de vista científic, tota llengua té capacitat per expressar qualsevol concepte; per tant, totes les llengües són, per principi, aptes per a qualsevol tipus de comunicació. Però les circumstàncies reals que travessen les societats, i amb elles les llengües, provoquen que en determinats períodes una llengua no estigui adaptada a algunes exigències comunicatives de les societats més desenvolupades. Per això, una política lingüística ben concebuda ha de preveure mecanismes adequats d'actualització del codi lingüístic i d'elaboració de nous models. Al costat d'aquestes mesures de solució, ha d'afavorir la tendència que aquesta actualització es produeixi progressivament de manera espontània per part dels usuaris reals; només així podrà reforçar-se la vitalitat d'una llengua, que és la via més definitiva per a la seva estabilització plena.

Tot procés de normalització lingüística ha de fer avançar, doncs, en paral·lel, els diferents aspectes bàsics de la normalització: una actitud favorable al canvi, la consciència lingüística dels organismes i dels individus, el coneixement que els ciutadans han de tenir de la llengua, la disponibilitat dels recursos gramaticals i expressius adequats a una societat moderna avançada i l'extensió de l'ús d'una llengua.

La possibilitat d'augmentar la consciència lingüística dels individus, reforçant així la seva actitud de defensa dels drets lingüístics, ha de comptar amb una modificació dels comportaments lingüístics de les institucions socials representatives dels diferents sectors, que actuen de model i donen una imatge de conjunt de la societat en un o en un altre sentit. El dret dels ciutadans a fer servir la seva llengua només es pot estabilitzar si es mouen en una societat normalitzada lingüísticament on puguin fer un lliure ús dels seus drets individuals. Per respondre a això, les organitzacions han de ser objecte d'atenció especial en les actuacions que proposa un pla de política lingüística. La modificació del comportament lingüístic de les organitzacions és una peça clau del procés de normalització general.

Ahora, la normalització progressiva de l'entorn invita l'individu a decantar-se progressivament per l'ús de la llengua pròpia de la comunitat.

Finalment, la política lingüística d'una comunitat no es pot limitar a regular els usos lingüístics i el procés de canvi a l'interior del seu territori, sinó que ha de preveure una regulació lingüística en les relacions institucionals exteriors, tant amb l'estat com amb la comunitat internacional. Els nous canvis que s'haurien de produir a Espanya amb el desenvolupament autonòmic i a Europa amb l'obertura del mercat únic han de ser oportunitats perquè les llengües de les autonomies plantegin la seva voluntat de figurar en peu d'igualtat amb altres llengües de relació. I per a això han d'estar a l'altura de les circumstàncies.

El conjunt dels supòsits, els conceptes, les actuacions i les estratègies d'una política lingüística institucional se sol articular en un pla de normalització lingüística que serveix de punt de referència a tota la societat i que articula coherentment les relacions entre els poders públics i els organismes socials en matèria de llenguatge.

Per ser efectiu, el pla ha de complir una sèrie de condicions i ha de contenir un conjunt determinat d'elements.

Els elements imprescindibles:

- Uns objectius clars.
- Unes actuacions adequades als objectius.
- Una indicació explícita de les responsabilitats.
- Un programa temporalitzat.
- Uns recursos.
- Uns criteris d'anàlisi del procés.

I unes condicions bàsiques:

- Ha de partir d'una anàlisi prèvia de la situació en tots els seus aspectes (situació jurídica, situació sociolingüística, situació organitzativa).
- Ha de ser conduït, per bé que no aplicat exclusivament, per les institucions. Un pla de normalització lingüística, alhora que estimula el canvi lingüístic perquè dóna seguretat als diferents col·lectius que participen activament en el canvi, serveix per comprometre les institucions públiques, per tal com és un document que permet controlar la seva actuació i els resultats que obté amb les seves propostes.
- Ha de comptar amb l'assumpció dels seus objectius per part dels diferents organismes que constitueixen la societat civil en el seu

conjunt. Una de les estratègies més adequades per aconseguir-ho és fer participar els esmentats organismes en la seva concepció, en la definició dels objectius i en la seva execució.

- Ha de diferenciar els distints sectors socials i proposar actuacions adequades per a cada sector.
- Ha d'explicitar els principis estratègics d'actuació per donar coherència a les accions en el seu conjunt.

En línies generals, un pla de normalització lingüística s'ha de proposar, en cada sector d'intervenció, d'actuar en els quatre aspectes que menen a una situació de normalitat lingüística:

- En la conscienciació lingüística dels seus individus.
- En l'adquisició o extensió de la competència lingüística a tota la societat.
- En l'extensió de l'ús efectiu de la llengua.
- En l'elaboració dels recursos lingüístics necessaris per garantir una comunicació efectiva, precisa i actualitzada en tots els àmbits i per a tots els temes.

### 3. PLANIFICACIÓ I SERVEIS LINGÜÍSTICS

En aquest complex panorama de, per un costat, canvis socials que influeixen en l'evolució de les llengües i en les necessitats comunicatives; i, per un altre costat, la voluntat per part d'una societat d'exercir els seus drets lingüístics en tots els àmbits d'actuació, hem de situar la figura dels serveis lingüístics.

Un servei lingüístic és una unitat de treball que, dins d'una organització, gestiona i resol les necessitats lingüístiques de l'esmentada organització.

Els serveis lingüístics poden ser peces clau d'aquest procés d'actuació, ja que hi poden participar activament fent-se càrrec, dins de cada sector, de:

- Oferir dades sobre la situació del sector (anàlisi de la situació sociolingüística i psicolingüística del medi, detecció dels elements que poden afavorir el canvi en un medi concret, detecció de necessitats comunicatives específiques, detecció dels instruments lingüístics que requereix la normalització del sector, etc.) que contribueixin a l'elaboració ajustada d'un pla concret d'intervenció.
- Palliar tècnicament en una primera fase del procés de normalització les llacunes de competència dels professionals del sector (admi-

nistratius, tècnics, gestors, etc.). Per a això els experts en serveis lingüístics s'han de fer càrrec de la traducció i correcció dels textos tècnics i administratius; de la normalització dels llenguatges informàtics, de la preparació d'inventaris d'expressions per a usos determinats, etc.

- Elaborar els instruments lingüístics especialitzats necessaris per a la normalització del sector: terminologia, documentació especialitzada, models orals i escrits adequats, etc. Per a això un organisme no pot prescindir de professionals del llenguatge que actuïn conjuntament amb els especialistes del sector.
- Coordinar les accions encarrilades a la normalització lingüística d'una organització: posada en pràctica d'un programa de formació lingüística adequat a les necessitats i a la situació de cada organisme; proposta i gestió d'accions encarrilades a augmentar el grau de consciència lingüística dels membres de l'organització, informació, difusió de materials, etc.

Tot això per intentar aconseguir que, dins del sector concret de la seva intervenció, vagi progressant el coneixement lingüístic, l'ús lingüístic per part de l'organització i dels individus, i la consciència lingüística dels individus d'aquesta organització, sense perdre de vista el marc general exposat en el pla de normalització lingüística proposat per les institucions i utilitzant les estratègies que s'hi expliciten.

Aquesta actuació sistemàtica (explicitada també en un pla concret de normalització restringit a cada àmbit en qüestió) ha de menar progressivament a una situació normalitzada, mitjançant un canvi d'hàbits i d'actituds. El servei lingüístic facilita i afavoreix aquest procés —i resol tècnicament les qüestions que són competència dels professionals del llenguatge. La seva representació oficial ha de ser protagonitzada pels representants de l'organització i dels seus col·lectius. Només així es pot arribar a una situació de canvi.

Perquè un servei lingüístic sigui realment eficaç i pugui contribuir activament al procés general de normalització s'han de donar una sèrie de condicions:

- Ha de ser reconegut com una unitat de treball dins de l'organigrama de l'organització; per tant, ha de comptar amb un personal assignat, elaborar plans d'actuació que formin part del pla general de l'empresa i comptar amb recursos suficients per portar endavant el seu treball.

- Ha d'actuar professionalment i comptar amb professionals preparats per a aquest tipus de treball, no amb altres professionals que compaginin les seves funcions bàsiques amb la realització de treballs lingüístics.
- Ha de comptar amb uns canals de relació amb les instàncies directives i amb les restants unitats de treball que li permetin actuar com una peça normal dins de l'organització.
- Ha de treballar d'acord amb l'estat de desenvolupament tecnològic de la resta de l'organització.

Només així el servei lingüístic pot portar a terme la seva funció de mediador de la normalització dins d'una organització que, al seu torn, exerceix la funció de mitjancer en el procés de normalització lingüística de la societat.

Els avantatges que ofereix disposar de serveis lingüístics són bastant obvis. D'una banda, faciliten una informació específica i de primera mà als organismes directors del procés general de normalització, que difícilment podrien obtenir pels seus propis mitjans. Aquestes dades han de contribuir a l'anàlisi de l'evolució del pla i a reorganitzar, si cal, el procés. En segon lloc, són unitats formades per professionals; per tant, es pot garantir en més gran mesura la qualitat dels productes elaborats i, en definitiva, la qualitat de la llengua de l'organització. En tercer lloc, són grups de professionals amb els quals les institucions podem comptar per coordinar unes determinades actuacions i vetllar per l'aplicació d'uns criteris coherents. Finalment, pel fet de ser part integrant de l'organització, el servei lingüístic pot accedir amb més facilitat als seus nuclis de responsabilitat.

#### 4. ESTRUCTURA GENERAL I FUNCIONS D'UN SERVEI LINGÜÍSTIC

És difícil d'establir en abstracte un model estructural precís del que ha de ser un servei lingüístic, ja que hi ha molts tipus d'organitzacions, cadascun amb les seves especificitats, i cada tipus requereix una adaptació adequada a les seves necessitats.

Ara bé, en un context polític-social en què els serveis lingüístics siguin concebuts com a peces clau en el procés de normalització d'una llengua, aquests han de presentar unes característiques comunes justificades per la consecució del canvi lingüístic de l'organització on estan ubicats.

Per a això han de disposar del personal adequat per exercir les fun-

cions lingüístiques que els corresponen i que se centren en dos blocs principals de treball:

- a) En treballs de codificació.
- b) En treballs d'extensió.

Del primer bloc relatiu a la codificació, en formen part treballs com:

- La traducció de textos i de documents a la llengua pròpia (des d'una o més llengües de partida).
- La correcció dels textos redactats en la llengua pròpia a fi de garantir-ne la qualitat i adequació respecte del model lingüístic de referència.
- El disseny dels documents específics de l'organització, tant dels que la identifiquen com dels que serveixen per organitzar el treball i requereixen una codificació elevada.
- La normalització de les denominacions de càrrecs, funcions i altres inventaris específics de l'organització.
- La revisió de la retolació interior i exterior de l'edifici.
- L'elaboració de lèxics, glossaris terminològics i inventaris fraseològics.
- La resolució de consultes lingüístiques, documentals i terminològiques que plantegin els membres de l'organització.
- L'establiment de criteris lingüístics de referència, etc.

En el segon bloc relatiu a l'extensió es poden diferenciar els treballs que condueixen a l'extensió del coneixement de la llengua (com l'organització de la formació lingüística del personal d'acord amb les exigències lingüístiques que requereix l'exercici de les seves funcions professionals); dels que es refereixen a l'extensió del seu ús (com l'elaboració de propostes de dinamització, la regulació dels usos, la confecció de perfils lingüístics dels llocs de treball, la difusió d'informació sobre els drets lingüístics dels individus i els drets i deures de les organitzacions, el disseny i aplicació de qüestionaris d'anàlisi de les necessitats lingüístiques, de l'estat del coneixement i ús de la llengua, dels elements afavoridors del canvi, etc.).

Aquests treballs han de formar part d'un pla de normalització de l'organisme, en coherència amb els objectius i les estratègies proposats en el pla general de normalització lingüística de la societat en el seu conjunt.

Una unitat de treball com la que acabem de presentar, per bé que adaptada a les dimensions de cada organisme en concret i a les especifici-



tats de cada sector, resulta efectivament útil per al procés de normalització d'una llengua en organitzacions de tot tipus:

- Administratives: d'àmbit estatal, autonòmic o local.
- Corporatives: de caràcter professional, empresarial o sindical.
- Docents: de formació elemental, mitjana o superior.
- Empresarials: empreses públiques i privades.
- Esportives i relatives a l'oci: federacions, clubs, associacions, grups religiosos, etc.
- Mitjans de comunicació: ràdio, premsa, televisió.
- Indústries culturals: editorials, teatres, cinemes, etc.

Les dimensions de l'organització, d'altra banda, determinaran l'envergadura professional del servei i, fins i tot, la forma organitzativa del treball.<sup>1</sup>

Finalment, un servei lingüístic contribuirà a millorar amb el seu treball la imatge d'una organització a través del control de la qualitat i l'harmonia de la seva expressió lingüística, tant en la comunicació exterior com a l'interior del mateix organisme.

## 5. ELS SERVEIS LINGÜÍSTICS, AL SERVEI DE LES ORGANITZACIONS PLURILINGÜES

Tot i que acabem d'oferir un model de servei lingüístic que pot tenir un paper actiu en societats amb un procés de normalització lingüística, no s'ha d'oblidar, com així ho hem fet constar a la primera part de la nostra intervenció, que les necessitats lingüístiques de les organitzacions no són exclusivament determinades per una situació lingüística deficitària o deteriorada que es vulgui remuntar.

Efectivament, les llengües en situació de plena normalitat també necessiten professionals dedicats a resoldre aspectes com ara la modernització permanent dels seus lèxics d'especialitat, l'adaptació dels seus recursos i models a les novetats tecnològiques, l'estandardització de les formes con-

1. Hi pot haver diversos models organitzatius. Si es tracta d'una gran organització (i també d'una de mitjana) el més adequat sembla ser que disposi d'un servei lingüístic propi, vist el seu elevat volum de treball. Però en el cas de les empreses petites hi ha diverses solucions adequades: la creació d'un servei lingüístic comú a un grup de petites empreses pertanyents al mateix sector, la prestació de serveis a les empreses associades per part d'una organització professional, etc.

currents de cara a afavorir una comunicació sense interferències ni ambigüitats. Els organismes que fan servir aquestes llengües necessiten mediadors lingüístics que facilitin la comunicació internacional en llengües diferents.

D'això es desprèn que els serveis lingüístics en societats modernes amb necessitats plurilingües, que en una primera fase es podrien proposar com a objectiu prioritari el de contribuir a la plena normalització de la llengua pròpia, no es limiten a aquesta funció «marcada específicament per una situació anòmala», sinó que es poden reconvertir plenament en una etapa de normalitat lingüística.

La nova era en què vivim, que prioritza la informació i la intercomunicació, requereix atendre noves necessitats lingüístiques relacionades amb aquests aspectes del llenguatge que una societat desenvolupada ha de cobrir. Les organitzacions d'aquesta societat poden respondre professionalment a aquests reptes a través de mediadors comunicatius organitzats en serveis lingüístics del tipus que hem descrit anteriorment.

La justificació dels esmentats serveis recolza en punts com els següents:

a) L'augment de les comunicacions plurilingües i l'especialització cada vegada més gran de les relacions comercials i professionals exigeix disposar de serveis relacionats amb:

la traducció tècnica,  
l'ensenyament de llengües generals i especialitzades,  
la interpretació tècnica,  
la redacció de documents especialitzats.

b) La necessitat de garantir rigorosament la comunicació interlingüística suscita la necessitat d'estandarditzar les fórmules, unitats i models de comunicació i d'establir equivalències fiables entre les llengües.

c) L'interès que actualment suscita la informació exigeix la creació de grans bancs d'informació automatitzada sobre aspectes de temàtica diferent, que ha de rebre un tractament formal adequat per poder ser recuperada. Les llengües constitueixen un element doblement clau en aquests bancs de dades: d'una banda, són el vehicle més adequat per accedir a la informació; d'una altra, constitueixen un valuós material informatiu, per la qual cosa també integren bancs específics (textuals, lèxics, terminològics, documentals, etc.).

d) La gran difusió que ha assolit avui la informàtica, sobretot la microinformàtica, i la creixent automatització de determinades tasques so-

cials de tipus mecànic, fins fa poc realitzades per les persones, situen el llenguatge en un lloc de màxim interès, també en un doble sentit: com a element de comunicació entre les persones i els ordinadors (i en un futur dels ordinadors entre ells), i com a model teòric en el qual s'ha d'aprofundir per aconseguir en un futur pròxim determinats objectius en intel·ligència artificial, terreny en què l'ordinador «intelligent» actuarà com si fos un ésser humà, i, per tant, haurà d'exercir funcions lingüístiques de producció i de comprensió de missatges.

e) La importància que han adquirit en la societat moderna els conceptes (i la seva posada en pràctica) de rendibilitat econòmica i de mercantilització de tot tipus de béns, ha provocat que també el llenguatge sigui objecte de concepció, producció i comercialització de tecnologia: així apareixen les anomenades indústries del llenguatge. Una societat plenament desenvolupada de l'àmbit industrialitzat no pot renunciar que la seva llengua sigui tractada amb els mateixos recursos tecnològics amb què són tractades altres llengües de societats econòmicament més poderoses.

Aquestes noves necessitats comunicatives que requereix la nova societat provoquen, al seu torn, noves necessitats en altres àmbits, com el socio-professional. Així apareixen noves professions centrades en el tractament del llenguatge i en la resolució dels nous aspectes lingüístics, alhora que els professionals tradicionals reconverteixen tecnològicament els seus processos de treball (tractament assistit o automàtic de determinades tasques lingüístiques). L'expert en serveis lingüístics o el mitjancer lingüístic és una d'aquestes noves professions en procés de consolidació.

En resum, la creixent complexitat lingüística de les societats i, en elles, de les organitzacions, complexitat causada per l'evolució de la societat en el seu conjunt i per una internacionalització de les relacions, requereix necessàriament una professionalització de les funcions i els treballs de tipus lingüístic. Els serveis lingüístics, concebuts com a mediadors comunicatius, poden donar resposta coherent a les esmentades necessitats, tant en societats amb una llengua pròpia en procés de normalització com en aquelles que disposen de llengües totalment normalitzades. Només si la nostra societat compta amb professionals preparats específicament per exercir amb rigor aquestes funcions, actuarà d'acord amb els conceptes i els mètodes d'una societat moderna avançada. De la qual cosa la llengua en sortirà, sens dubte, beneficiada.

## REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Actes del colloqui *Le français dans l'entreprise. La gestion des services linguistiques*. Montréal 1986.
- CABRÉ, M. T. «Influència dels serveis lingüístics canadencs a Catalunya.» *Llengua i Dret*, 14, 1990, p. 277-289.
- CABRÉ, M. T. «Els serveis lingüístics: definició i estructura.» A *Actes de la I Trobada de serveis lingüístics*. Barcelona, Generalitat de Catalunya (en premsa).
- CORBEIL, J-C. *L'aménagement linguistique*. Montréal, Guérin, 1980.
- Corbeil, J-C. Pròleg de la segona edició de Rondeau, G. *Introduction à la terminologie*. Chicoutimi, Gaëtan Morin, 1985.
- GUILLOTTE, M. «L'aménagement linguistique dans l'entreprise privée au Québec.» A *Actes du Colloque International sur l'aménagement linguistique*. Quebec, Les Presses de l'Université, Laval, 1987.