

Una actuació de formació específica per a l'Hospital Clínic

A finals de 2003 el Centre de Normalització Lingüística de Barcelona i els responsables de formació de l'Hospital Clínic de Barcelona van acordar assajar un nou format d'actuació formativa que resolgués les necessitats immediates de formació lingüística dels metges interns residents (MIR) d'incorporació recent a un entorn de parla catalana. L'anàlisi dels destinataris del curs i dels mitjans de què es disposava va permetre organitzar un curs molt ajustat a les necessitats i possibilitats dels destinataris: un curs semipresencial de nivell BB (Bàsic 1, 2 i 3).

Autor

Jordi Font Anton
Centre de Normalització Lingüística
de Barcelona
janton@cpln.org

Antecedents i objectius

A finals del 2003 el Centre de Normalització Lingüística (CNL) de Barcelona i les persones responsables de la formació del personal de l'Hospital Clínic acorden assajar un nou format d'actuació formativa que resolgui les necessitats immediates d'adequació lingüística del personal sanitari, concretament dels metges interns residents (MIR) d'incorporació recent (R1) a un entorn de parla catalana, com és el del Clínic de Barcelona.

Es tindran en compte dos aspectes essencials, que ara només anunciem. D'una banda, el perfil dels aprenents. Aquests pertanyen de nivells de coneixements diferents segons el temps que fa que resideixen a Catalunya o el grau de contacte que han tingut amb el català. A més, les obligacions laborals no els permeten garantir al 100% el seguiment continuat i regular d'unes classes, tal com es requereix en un curs presencial com els que coneixem. D'altra banda, hi ha dos espais de formació: l'aula habitual i, a més, una sala d'informàtica amb diversos ordinadors a dins mateix de l'hospital, cosa que ofereix la possibilitat de plantejar-se una formació semipresencial o bimodal, que combini la formació tradicional a l'aula, on es troben aprenents i professor, amb una formació autònoma de l'aprenent fora de l'aula, per mitjà d'un material d'autoaprenentatge i autocorrectiu que ha de ser alhora objecte d'unes tutories.

Amb tot això, es defineixen els objectius del curs, que són:

- 1) Assolir en poc temps un nivell alt de comprensió del català oral i escrit.
- 2) Facilitar als aprenents les eines mínimes d'expressió oral i escrita per resoldre les situacions bàsiques de comunicació que requereix el seu entorn laboral.

3) Aprofundir en aspectes del llenguatge específic sanitari (textos i vocabulari específic).

4) Adequar el ritme d'aprenentatge als coneixements previs.

5) Fomentar l'autonomia de l'aprenent en l'aprenentatge.

6) Establir un seguiment del treball individual de cada alumne.

Tenint en compte les consideracions que hem exposat fins ara, es programa un curs semipresencial de nivell bàsic BB, amb els continguts dels tres mòduls de nivell bàsic (Bàsic 1, 2 i 3) durant el segon quadrimestre del curs acadèmic 2003-2004.

Característiques del curs

El curs combina 45 hores presencials a l'aula amb un professor, repartides en dues sessions setmanals d'una hora i mitja al llarg d'un quadrimestre, amb un treball d'autoaprenentatge fora de l'aula mitjançant el CD-ROM *Diàleg multimèdia*, que equival aproximadament a 64 hores de feina individual. Així doncs, el seguiment del curs requereix una dedicació d'entre 6 i 7 hores setmanals, pròpia d'un curs intensiu. Al temps de dedicació cal afegir-hi, a banda del treball individual amb el CD-ROM i l'assistència a classe, les activitats de seguiment del curs que proposa el professor.

El curs inclou els continguts que es tracten en tres mòduls presencials de 45 hores cadascun (Bàsic 1, Bàsic 2 i Bàsic 3) en només 45 hores presencials i les hores de treball individual de cada alumne. Les persones capaces de seguir aquest ritme intensiu fan en 15 setmanes el que els aprenents de cursos presencials fan en 45 setmanes i 135 hores de classe.

El material en CD-ROM: 'Diàleg multimèdia'

Sense entrar a fer una descripció detallada del CD-ROM, en destacarem alguns aspectes. El material *Diàleg multimèdia* va ser elaborat pel Centre de Normalització Lingüística de Barcelona amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona entre el 1998 i el 2002. Segueix els programes de la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya i el Consell d'Europa, i inclou els continguts de l'antic nivell llinar, actualment dividit en nivell bàsic i nivell elemental. La versió comercial d'aquest material es troba a les llibreries repartit en tres CD-ROM: *Diàleg multimèdia 1, 2 i 3*. Els continguts es distribueixen en 15 temes, i cada tema es divideix en 4 rutes, que corresponen a dues sessions de treball o subunitats, d'aproximadament una hora de durada cadascuna. Els continguts en què es basa el curs BB corresponen als del nivell bàsic, que en els CD-ROM van del tema 1 al 8 i equivalen a 32 rutes; és a dir, un mínim de 64 hores de treball.

Diàleg multimèdia és un material molt complet. Conté els continguts teòrics del programa de nivell bàsic, animacions, diàlegs, textos model, més de 2.000 exercicis autocorrectius de 60 tipologies diferents (de comprensió oral, de comprensió lectora, gramaticals, de lèxic, de pronunciació, dictats, exercicis de resposta oberta...), més de 200 pàgines de suport gramatical i un diccionari de consulta en quatre idiomes (català, castellà, anglès i francès).

Des del 1999 el CNL de Barcelona l'utilitza com a base per a l'organització de cursos a distància i semipresencials. Parlem, doncs, d'un material validat amb resultats positius. Als aprenents els agrada i el troben amè i profitós.

El curs s'ha organitzat amb la versió professional del *Diàleg multimèdia*. Aquesta versió, a diferència de la comercial, té un test autoavaluat (32 per a aquest curs) al final de cada ruta, guarda en un registre les notes parcials i la mitjana de cada test, i calcula la nota mitjana de cada tema i la mitjana acumulada de totes les activitats que ha fet l'aprenent al CD-ROM. Aquest arxiu amb els resultats pot ser consultat pel professor, cosa que li permet fer un seguiment de l'activitat individual dels aprenents.¹

El fet de treballar amb un CD-ROM tan complet dóna molta seguretat i autonomia als aprenents. Els aprenents poden repetir

tantes vegades com vulguin els exercicis autocorrectius i utilitzar-los com a mètode d'autoaprenentatge, per la qual cosa poden dedicar el temps necessari a uns continguts determinats fins a assolir-los. Això permet particularitzar el ritme de treball i l'aprofundiment d'alguns continguts segons el nivell de coneixements de cada aprenent, malgrat que es parteixi d'un grup classe heterogeni. Recordem que com a mínim el 60% de l'aprenentatge s'ha de fer individualment amb el CD-ROM fora de l'aula, cadascú pel seu compte.

Per tal que la feina individual sigui fàcil de seguir caldrà una bona planificació del curs i un bon material d'autoaprenentatge. D'una banda, les classes presencials que es programen han de seguir els continguts que es van treballant al CD-ROM. La tasca del professor i tutor serà establir un calendari de treball per unificar el ritme general del grup —no pas el del treball individual—, de manera que els aprenents sàpiguen sempre en quin punt del CD-ROM han de trobar-se. D'altra banda, *Diàleg multimèdia* funciona autònomament com un bon material d'autoaprenentatge. A més de tenir molts exercicis autocorrectius, el CD-ROM incorpora un diccionari i pàgines de suport gramatical, de manera que ni tan sols cal recórrer a material addicional per tirar endavant.

Tot plegat fa una mica menys greu, o fins i tot reparable, una falta d'assistència a classe, perquè la major part del que es farà a classe té un equivalent al CD-ROM. Els aprenents tenen les eines per fer un segui-

1. Les possibilitats d'ús d'un CD-ROM *Diàleg multimèdia* de versió professional i d'accedir a l'arxiu de resultats per fer un seguiment tutelat del treball individual dels aprenents són diverses i depenen de les possibilitats informàtiques dels aprenents o de l'entitat: a) treballar amb els CD-ROM en els ordinadors d'una aula d'informàtica i enregistrar els resultats dels tests en un disquet de 3 i 1/2, que posteriorment consulta el tutor; b) treballar des d'ordinadors no necessàriament contigus ni en xarxa, des de la feina o des de casa, i enviar l'arxiu dels resultats per correu electrònic al tutor; c) obtenir llicències d'ús del CD-ROM per a un nombre determinat d'ordinadors i treballar-hi com si estigués en xarxa; els arxius de resultats de cada aprenent queden en un disquet de 3 i 1/2 o en unes carpetes que es creen al servidor i que després consulta el tutor. Aquesta darrera opció és la que es va fer servir a l'Hospital Clínic per als ordinadors de l'aula d'informàtica. D'altra banda, en la versió professional el tutor pot controlar també quins exercicis s'han obert i quins no.

ment autònom dels continguts del curs, i un suport paral·lel a la classe per no perdre-se'n cap, en cas de no poder-hi assistir. Finalment, els tests autoavaluatius fan la funció d'avaluació formativa o reguladora. En tot moment, l'aprenent sap el progrés del seu aprenentatge i decideix conscientment reforçar alguns continguts no assolits, sense haver d'esperar les recomanacions del tutor, o bé avançar a la ruta o al tema següent.

El material complementari de 'Diàleg multimèdia'

Diàleg multimèdia té un material complementari que es va elaborar paral·lelament al CD-ROM: les programacions, una guia gramatical i el material per a les sessions presencials dels cursos a distància i per als cursos semipresencials. Els dos primers són útils per als aprenents, ja que faciliten la tasca d'autogestionar-se l'aprenentatge. La guia gramatical, per exemple, indica quins exercicis treballen uns continguts gramaticals determinats en cas que es vulgui insistir en un aspecte gramatical concret: la formació del plural, un temps verbal, els indefinits, etc. Per al professor que ha de planificar un curs nou tots els materials són útils. Per cada CD-ROM trobarà un mínim de 20 hores de classe presencial preparades, entre les quals hi ha material per avaluar presencialment els continguts de cada tema. Tot aquest material està pensat per treballar les habilitats productives —les que tenen menys pes al CD-ROM—, és a dir, l'expressió escrita i, sobretot, l'expressió oral. D'altra banda, també es compta amb el material dels cursos semipresencials, ja experimentat en cursos de 45 hores de classe per cada CD-ROM.²

La part presencial del curs

Les 45 hores de classe que corresponen a les sessions presencials del curs serveixen per practicar els continguts del CD-ROM, avaluar-los, fer un seguiment del treball dels alumnes fora de l'aula, motivar-los i resoldre els dubtes que sorgeixin durant el treball individual.

És recomanable que la persona responsable de planificar un nou curs basat en el CD-ROM *Diàleg multimèdia*, com ara el BB, parteixi de les programacions i d'un material validat, del qual s'haurà de seleccionar

el més significatiu i adequat per al grup de destinataris, d'acord amb les seves necessitats específiques, de manera que només calgui elaborar-ne de cap i de nou una petita part.

En primer lloc és convenient fixar en un calendari de curs, acordat amb els aprenents, les dates d'avaluació presencial de cada tema. Per a aquella data els aprenents es comprometen a haver treballat el tema que toqui pel seu compte, i a classe es farà una avaluació oral dels continguts per comprovar si s'han assolit. Així doncs, una temporalització òptima del curs seria així: a) presentació del curs, calendari, planificació, modalitat de treball (1 sessió, 1,5 hores); b) avaluació dels temes (8 sessions, 12 hores); c) pràctica oral i escrita dels continguts dels temes (18 sessions, 27 hores, de les quals caldria destinar-ne un mínim de 7 a treballar el llenguatge específic, que representarien un 25% de les sessions de pràctica);³ d) repàs (1 sessió, 1,5 hores); e) prova homologada final (2 sessions, 3 hores).

A la classe es practiquen les habilitats productives relacionades amb la feina individual feta amb el CD-ROM i es reforcen les necessitats específiques del grup. Pel que fa a aquest aspecte, es treballen diàlegs contextualitzats en l'àmbit sanitari, vocabulari específic (malalties, parts del cos, material mèdic, historials clínics, etc.). L'objectiu de les pràctiques orals no és altre que assegurar que s'adquireixen les habilitats bàsiques de comunicació oral. En canvi, el nivell de llengua que s'assoleix en la comprensió oral i escrita és força més alt. D'altra banda, s'avaluen els continguts de cada tema amb dos objectius: motivar la feina individual i fer conscient l'aprenent del progrés en l'aprenentatge. Finalment,

2. Al CNL de Barcelona es fan cursos semipresencials de 45 hores de nivells CB (Bàsic 1 + Bàsic 2), BE (Bàsic 3 + Elemental 1) i CE (Elemental 2 + Elemental 3) amb el CD-ROM *Diàleg multimèdia*; en els quals els aprenents dupliquen el ritme d'aprenentatge. També es fan cursos de nivell II (Intermedi 1 + Intermedi 2 + Intermedi 3) i SS (Suficiència 1 + Suficiència 2 + Suficiència 3) amb el CD-ROM *Català multimèdia*, en els quals els aprenents segueixen en un quadrimestre i en 45 hores de classe el que correspon a tres mòduls presencials de 45 hores i al llarg de tres quadrimestres.
3. El CD-ROM mateix té uns 120 exercicis (entre els quals hi ha diàlegs i textos) de llenguatge específic de l'àmbit mèdic al tema 6 i al tema 8.

és un espai de trobada entre els aprenents i el professor que fa la funció d'una tutoria presencial. L'aprenent pot plantejar-hi els dubtes que li han sorgit durant la sessió de treball individual. Per mitjà dels dubtes plantejats, es pot particularitzar la classe segons les necessitats del grup. A més, tenint en compte que el CD-ROM assegura un tractament generalista dels continguts que cal treballar en el nivell, el professor té llibertat per adaptar el material de classe i contextualitzar-lo a l'àmbit sanitari: en definitiva, adequar-lo a les necessitats específiques del grup.

Seguiment del curs: tutories i avaluació

El curs és d'avaluació continuada i reguladora. Tant l'aprenent com el tutor/professor poden conduir l'aprenentatge segons els resultats dels tests o de l'actuació de l'aprenent a les sessions d'avaluació. Segons els resultats d'un test, o tenint en compte l'actuació de l'aprenent a classe, el professor pot recomanar que es repassin alguns continguts de temes ja fets o bé proposar exercicis de reforç. A final de curs s'administra la prova de nivell Bàsic 3, que dóna dret al certificat homologat oficial de nivell bàsic de català.

Valoració d'una experiència. El curs semipresencial BB a l'Hospital Clínic

L'anàlisi del grup del curs BB a l'Hospital Clínic ens ofereix els resultats que exposarem a continuació. El 64% del grup classe acaba i assoleix el curs, mentre que un 36% l'abandona. Un 18% s'hi incorpora un cop el curs es troba força avançat i aconseguen posar-se al nivell de la resta. Un 80% té el castellà com a llengua materna. Els aprenents comparteixen un nivell d'estudis alt, estan acostumats a l'estudi i a un ritme de treball intensiu, i tenen un entorn laboral favorable al català, ja que molts dels seus companys de feina i molts pacients els acostumen a parlar en català. Així doncs, per a la major part dels aprenents, el nivell inicial de coneixements no correspon al d'un principiant absolut. Per tant, l'exigència i la dedicació requerida per assolir els continguts del curs, plantejat com a intensiu, tampoc serà la mateixa que per a persones sense contacte previ amb el català

i amb un entorn desfavorable a la llengua catalana.

Quant al nivell de llengua, la professora que va impartir el curs, la Laia Vila, comenta que el nivell de llengua relatiu a l'àmbit de la medicina que es tractava a l'aula era més elevat que el del català general. Per tant, pel que fa als continguts de llenguatge específic, es va anar molt més enllà dels que es tractarien en un curs de llengua general estàndard del mateix nivell, fins i tot de nivell superior.

El principal escull va ser l'assistència a classe. Sovint l'horari del curs s'encavalcava amb l'horari laboral a causa de la quantitat de guàrdies que han de fer els MIR i de les limitacions horàries de l'organització. Aquesta va ser la causa majoritària dels abandonaments. Algunes persones, en veure que no podrien assistir a l'horari presencial proposat, no van arribar a iniciar el curs. En canvi, molts dels que el van acabar van tenir en algun període un seguiment molt irregular que van poder compensar gràcies al treball individual. Això no exclou que en programar un curs d'aquestes característiques l'organització no hagi de tenir en compte la dedicació que es requereix als alumnes, tant d'assistència presencial regular al curs com de treball individual. D'acord amb el panorama descrit, es pot imaginar que a classe coincidien persones amb ritmes de treball i de coneixements assolits diferents. En aquest cas, la sessió presencial era un barem perquè tots els aprenents que s'endarrerien s'adonessin del nivell que calia assolir, i perquè posessin en comú l'aprenentatge individual. D'altra banda, el suport del CD-ROM va permetre un seguiment no continuat, i fins i tot períodes d'interrupció, com ara abandonaments temporals causats per puntes de feina, que finalment no es van convertir en definitius, i tongades de treball intensiu per posar-se al dia en altres moments. Ni una cosa ni l'altra haurien estat possibles en un curs presencial tradicional.

Un altre avantatge per a persones amb nivells de coneixements previs diferents a dins d'un grup és que es poden saltar el que ja saben i avançar ràpidament, o insistir i repetir el que no saben, de manera que la dedicació al curs és diferent per a cadascú sense que afecti la resta del grup.

No obstant això, en un context laboral semblant, en un futur es podria plantejar un ritme de treball i d'assistència no tan intensiu, o més flexibilitat horària. Per

exemple, si hi hagués un nombre d'alumnes suficient, cada sessió presencial es podria programar dues vegades, en horaris o setmanes diferents, de manera que els aprenents, lliurement, acabessin tancant el calendari de les sessions d'acord amb la seva agenda setmanal.

Les enquestes fetes als aprenents a final de curs revelen un alt grau de satisfacció amb el programa i la metodologia emprada en el curs (71 % molt bé; 29 % bé). El ritme de treball no té tan bona puntuació (43 % molt bé; 57 % bé) i la manca de disponibilitat per dedicar-se a l'aprenentatge sembla rebre les principals queixes. Per exemple, l'horari del curs és valorat força negativament (normal 43%; regular 14%; malament 14%). En canvi, el 100% considera que podrà aplicar el que ha après a la feina, tot i que una valoració que podria ser més alta en el material (57% molt bé; 29% bé, i 14% prou bé) ens fa plantejar que cal reforçar aquest aspecte en properes convocatòries.

Valoració econòmica

A més a més dels avantatges que s'han anat enumerant, la realització d'aquest format de curs suposa un estalvi econòmic important. El fet de concentrar en 45 hores presencials els continguts de 3 nivells (Bàsic 1, Bàsic 2 i Bàsic 3) que s'imparteixen en 135 hores presencials, redueix els costos d'aquest curs a un terç del que costaria fer-lo amb tres mòduls, ja que les hores de treball individual amb el CD-ROM *Diàleg Multimèdia* no suposen costos econòmics addicionals per a l'organització. La despesa inicial del material multimèdia queda amortitzada, de lluny, amb només una edició del curs.

Conclusió

Valorem molt positivament l'experiència del curs semipresencial o bimodal a l'Hospital Clínic. D'una banda, la incorporació de les noves tecnologies permet el tractament de la diversitat a l'aula, tant pel que fa a ritmes diferents d'aprenentatge com a nivells de coneixements previs diversos, gràcies a l'aula d'informàtica, al seguiment del treball dels alumnes i a aquest mateix treball individual amb el CD-ROM *Diàleg multimèdia*. D'altra banda, el mètode facilita l'aprenentatge. En primer lloc, l'ac-

celera, ja que es treballen els continguts d'un nivell complet en 45 hores de classe i en un quadrimestre, mentre que en cursos presencials tradicionals s'hauria d'haver assistit als tres mòduls de 45 hores de classe de què consta el nivell. En segon lloc, potencia el paper de l'aprenent i el posa en un lloc més central. El professor deixa de tenir tot el control sobre els continguts i el comparteix amb els aprenents, que decideixen el grau de treball que dediquen a cada aspecte del programa pel seu compte i ajuden a seleccionar els temes que es tractaran a l'aula. Finalment, fomenta l'autonomia de l'aprenent, el qual té a l'abast eines per autoavaluar-se i autogestionar-se l'aprenentatge. Es tracta, en definitiva, de facilitar l'accés al coneixement al màxim nombre de persones possible, encara que tinguin horaris laborals complicats que els impedeixin assistir a un curs presencial regular.

L'experiència ha anat tan bé que aquest any es tornarà a repetir amb les mateixes característiques que el curs anterior. Responent a les demandes dels alumnes, l'única esmena introduïda per l'organització és l'ampliació de l'horari de l'aula d'informàtica.

