

Els perfils lingüístics estàndard

En articles publicats darrerament en aquesta revista, s'ha exposat la situació actual de l'aplicació dels perfils lingüístics a les administracions públiques i a l'àmbit universitari. Tant en un cas com en l'altre, els perfils s'han decidit a partir de dos eixos: les categories laborals i els certificats de la Junta Permanent de Català, tot i que en algunes places s'ha reduït el nivell d'exigència que corresponia a la categoria partint de la base que les tasques que es desenvolupen no impliquen funcions lingüístiques o són poc significatives.

En aquest article exposarem les línies generals del treball sobre la definició dels perfils lingüístics estàndard (PL) que estem elaborant des de la Direcció General de Política Lingüística, dins del marc de les actuacions de normalització lingüística adreçades a empreses i organitzacions privades.

Inici del projecte

El punt de partida del nostre treball ha estat l'estudi d'una proposta de perfils útil per a tot el món laboral, i ho hem fet anant una mica més enllà: hem partit de les necessitats lingüístiques de les feines que es duen a terme en les diferents places de treball per tal d'ajustar al màxim els perfils a les necessitats i, així, poder rendibilitzar els recursos que es destinen a les accions de normalització.

Per començar ens vam plantejar les preguntes següents:

- Els cursos i els certificats de coneixements generals són prou adequats per ser la perspectiva a partir de la qual es mesuren els coneixements necessaris en les actuacions laborals?
- La igualtat del grau de coneixements en l'expressió oral i l'expressió escrita respon a les necessitats reals del món del treball?

La resposta a aquestes preguntes ens ha encaminat a proposar un ventall de perfils més diversificat i, segons el nostre parer, més adequat a les necessitats reals, cosa que ens posa en la línia d'aconseguir els objectius que ens havíem proposat de rendibilitat econòmica i d'adequació.

El perfil lingüístic: una dada més del perfil laboral

Estem convençudes que les accions encaminades a la formació lingüística del personal tenen una importància cabdal per aconseguir la normalització lingüística del món del treball, per la incidència que la formació dels treballadors té en les relacions de l'empresa amb l'exterior, tant oralment com per escrit. A més, des del punt de vista de l'empresa, adreçar-se a l'exterior en la llengua del client i amb un llenguatge correcte representa oferir una imatge d'eficàcia i qualitat que es valora molt positivament.

La definició dels PL l'entendem com la base d'un conjunt d'accions que permetran actuar adequadament en la normalització lingüística de l'àmbit laboral, tant en la valoració dels coneixements del personal de les organitzacions, com en l'organització de la formació amb uns criteris més clars. I també serà molt útil en la selecció de personal per cobrir places vacants i en la selecció que fan les empreses de contractació temporal.

La primera intenció ha estat construir un model a partir del qual es pugui definir el PL de totes les ocupacions del món laboral.

Ens hem centrat en l'àmbit general d'oficines i òrgans de gestió perquè és un àmbit que comparteixen pràcticament totes les organitzacions, i per aquesta raó ens permet de fer-ne una experimentació més àmplia. A més, per les seves característiques generals, pot constituir el model a partir del qual serà relativament senzill definir els perfils d'altres àmbits d'actuació.

El primer pas per establir els criteris ha estat classificar els textos orals i escrits que es produeixen en aquest àmbit per les característiques lingüístiques i per la dificultat que presenten. A continuació hi hem incorporat altres indicadors que resultaven útils per decidir el nivell de coneixement de la llengua necessari per produir-los, amb la intenció de trobar el punt d'equilibri entre aconseguir la màxima normalització lingüística en el món del treball i no despendre més recursos dels que són realment necessaris per aconseguir-ho. Aquests indicadors són la *frequència* amb què es produeixen els textos, l'*autonomia* que té el treballador en produir-los, tant des de la perspectiva de la responsabilitat de la correcció lingüística com de la creativitat i la capacitat de negociació, i els *destinatari*s dels textos.

D'altra banda, hem tingut en compte els graus lllindar, elemental i de suficiència com a graus de domini de la normativa. Aquests graus han estat l'eix a partir del qual s'ha bastit la nostra proposta d'onze perfils lingüístics estàndard: la categoria L o nivell lllindar, que correspon al PL L-11; la categoria E o nivell elemental, que correspon al PL E-22; la categoria S o nivell de suficiència, que correspon al PL S-33, i la categoria AC o d'alts coneixements, que correspon al PL AC-44. En el quadre 1 es poden veure les descripcions d'aquests perfils fetes en relació amb els textos que s'han de comprendre (CO comprensió oral i CL comprensió lectora) i produir (EO expressió oral i EE expressió escrita).

Els PL restants neixen de la combinació de les habilitats de parlar i escriure de les quatre categories citades. Ja hem dit que el nostre criteri és adequar al màxim la formació del personal a les exigències de la feina que fa, i com que, en bona part dels casos, no hi ha correspondència de nivell entre l'activitat laboral que es fa parlant i la que es fa escrivint, considerem que els coneixements poden ser de diferent grau en una habilitat i en l'altra.

L'etiqueta amb què denominem el PL conté, per tant, les informacions següents:

- el grau de coneixement global de la normativa, indicat amb les lletres inicials;
- el domini necessari de l'habilitat d'escriure, indicat amb la primera xifra, i
- el domini necessari de l'habilitat de parlar, indicat amb la segona xifra.

En el quadre 2 presentem de manera molt esquemàtica la descripció de les característiques dels onze perfils lingüístics estàndard que proposem per al món laboral.

Onze perfils lingüístics estàndard

Quadre 1. Perfils lingüístics. Quadre descriptiu d'habilitats i graus

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO	<p>Comunicacions no especialitzades i repetitives del lloc de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instruccions senzilles amb suport escrit (esquemes o dibuixos) o sense - missatges telefònics simples - demandes d'informació puntuals 	<p>Comunicacions específiques relacionades amb el lloc de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instruccions completes - seguiment de discussions en el transcurs de reunions de treball sobre temes coneguts 	<p>Comunicacions sobre temes habituals, temes específics o complexos, desenvolupament de projectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - seguiment satisfactori de reunions de treball sobre el desenvolupament de projectes, temes específics o complexos - atenció personal de clients, usuaris 	
CL	<p>Textos breus d'informació precisa i clara relacionada amb el lloc de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> - llistes de mots - instruccions sota forma d'explicacions limitades amb suport d'esquemes o gràfics, manuals d'instruccions - notes internes - comandes, albarans 	<p>Textos bàsics relacionats amb la feina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instruccions complexes que demanen una certa iniciativa personal - prospectes, catàlegs - cartes sobre aspectes generals relacionats amb la feina 	<p>Textos de caràcter general o sobre temes específics relacionats amb el lloc de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informes - cartes - articles o referències tècniques relacionats amb la feina - bases i instruccions 	
EO	<p>Comunicacions a l'interior o a l'exterior de l'empresa o l'organització amb vocabulari bàsic i propi del lloc de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> - missatges telefònics simples - salutacions i instruccions breus i senzilles - informacions puntuals de primera atenció 	<p>Comunicacions a l'interior o a l'exterior de l'empresa o l'organització:</p> <ul style="list-style-type: none"> - intercanvis d'informació sobre temes habituals relacionats amb el lloc de treball - discussions amb altres serveis o seccions sobre aspectes pràctics - comandes, encàrrecs, peticions, justificacions, explicacions... 	<p>Comunicacions de llarga extensió de difusió interna o externa amb cert grau d'improvisació:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assessorament - participació en reunions d'àmbit laboral - intervencions expositives relacionades amb la feina - explicacions amb la finalitat d'instruir 	<p>Comunicacions d'àmplia difusió sobre assumptes professionals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - discursos, parlaments - conferències - reunions de direcció amb exposicions argumentatives - programes radiofònics o televisius (presentacions, informatius, entrevistes)
EE	<p>No produeix cap tipus de text escrit</p>	<p>Textos breus de difusió interna i textos de difusió externa sense responsabilitat final sobre la correcció del text:</p> <ul style="list-style-type: none"> - notes breus per passar un missatge rebut per telèfon - avisos sobre una informació general de caràcter pràctic - impresos - circulars i cartes 	<p>Textos de difusió interna o externa amb capacitat d'una certa improvisació i amb responsabilitat sobre la correcció del text:</p> <ul style="list-style-type: none"> - resums - informes breus, memòries - cartes 	<p>Textos de caràcter tècnic i textos d'àmplia difusió:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicacions, ponències destinades a l'interior o a l'exterior de l'empresa o de l'organització amb la finalitat d'interpretar fets, dades, i d'argumentar opinions o decisions - textos propis de la premsa (editorials, articles, notícies) - informes i projectes
	(L-11)	(E-22)	(S-33)	(AC-44)

Quadre 2. Relació de perfils lingüístics estàndard

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO	X			
CL	X			
EO	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
EE	-			
PL	L-11			

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO		X		
CL		X		
EO		X		
EE		X		
PL		E-22		

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO			X	
CL			X	
EO			X	
EE			X	
PL			S-33	

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO			X	
CL			X	
EO				X
EE				X
PL				AC-44

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO	X			
CL	X			
EO	-			
EE	-			
PL	L-10			

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO		X		
CL		X		
EO	X			
EE		X		
PL		E-21		

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO			X	
CL			X	
EO		X		
EE			X	
PL			S-32	

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO			X	
CL			X	
EO			X	
EE				X
PL				AC-43

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO	X			
CL	X			
EO	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			
EE	-			
PL	L-12			

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO		X		
CL		X		
EO			X	
EE		X		
PL		E-23		

	L (1)	E (2)	S (3)	AC (4)
CO			X	
CL			X	
EO				X
EE			X	
PL				AC-34

Per il·lustrar amb alguns exemples la utilitat d'aquesta diversitat, partirem del PL-22. Aquest perfil pot ser indicat, en general, per al personal d'oficina que no té responsabilitat final sobre la correcció dels textos o que escriu textos molt simples o pautats; per a venedors d'agències de viatges, personal d'infermeria, etc. Es tracta de feines en què es té contacte oral amb l'exterior i es produeixen textos orals i escrits senzills.

El PL-21 rebaixa un grau la part de la llengua oral. És indicat, per exemple, per a personal d'oficina que, a més de no tenir responsabilitat final en la correcció del text, tampoc no té contactes orals amb l'exterior.

El PL-23 augmenta un grau la part de la llengua oral. És indicat per a aquelles places en què l'expressió oral és prioritària, com ara els guies turístics, els representants, etc.

Un dels nostres objectius és que les eines que oferim permetin la màxima autonomia a les organitzacions. Per això hem elaborat una graella de definició dels perfils que pot ser emplenada pel mateix treballador o bé pel seu cap directe, o pels responsables dels recursos humans de l'organització. L'empresa tindrà uns barems per valorar les respostes de la graella fins a la definició del PL corresponent.

Els instruments de definició dels perfils lingüístics

Si es responsabilitza de la descripció una persona que es dedica a la gestió del personal, també pot escollir un altre sistema: reconèixer el PL al quadre descriptiu d'habilitats i graus. Oferirem a les empreses un dossier informatiu suficient per poder utilitzar els materials adequadament seguint qualsevol de les dues vies.

Els instruments d'avaluació

El pas següent és disposar d'un conjunt d'instruments per avaluar els coneixements de les persones, tant de les que ocupen les places valorades com de les que calgui seleccionar per cobrir places vacants.

Aquests instruments, en els quals ja hem començat a treballar, també han de permetre conèixer en quin estadi de la formació es troba el treballador en relació amb els programes i, per tant, poder organitzar grups d'aprenentatge amb persones de necessitats similars.

D'acord amb els nostres objectius d'aconseguir la màxima autonomia de les organitzacions i el mínim cost, la part de correcció tècnica de les proves quedarà reduïda a allò estrictament necessari, i la major part serà de correcció objectiva i es podrà fer des de l'organització.

Els programes de formació

L'últim pas de les actuacions per a la gestió lingüística del personal és l'oferta d'un sistema d'aprenentatge coherent amb el projecte: més específic, més modular i, per tant, més fàcil de vehicular en el món laboral i més econòmic.

Mentre no es disposi d'un programa d'aquestes característiques caldrà utilitzar els programes actuals, i per això hem previst una taula de conversió que relaciona provisionalment el sistema de PL i el sistema d'aprenentatge.

Situació actual del projecte

Simultàniament a l'elaboració dels materials d'avaluació hem començat a aplicar de manera experimental el sistema de definició dels perfils lingüístics. L'experimentació, la recerca i l'opinió dels tècnics de llengua i dels de les organitzacions que participen en l'experimentació ens ajudaran a trobar el punt just perquè els materials que oferim siguin tan útils com sigui possible.

