

Posibilidades de dinamización lingüística e cultural no mundo da empresa. IV

ANTÓN LADO

Reverso Servizos Lingüísticos

REVERSO SERVIZOS LINGÜÍSTICOS

Posibilidades de dinamización lingüística e cultural no mundo da empresa

Reverso Servizos Lingüísticos xurdiu hai hoxe de dous anos e medio como un proxecto empresarial orientado estender o uso do galego e mellorar a calidade da comunicación en lingua galega nos sectores público e privado.

En Galicia fomos a primeira empresa que ofrece servizos lingüísticos adecuados ás necesidades dos nosos clientes. Un carácter pioneiro como empresa que ofrece servizos integrais de asesoramento, dinamización, formación e xestión lingüística para empresas.

Como falarei máis adiante, Reverso Servizos Lingüísticos dedica a maior parte dos seus esforzos en dinamizar a lingua galega no ámbito socioeconómico como instrumento comunicativo útil e beneficioso para empresas grandes, pequenas e medianas. Ademais, creamos os nosos propios produtos para a intervención sociolingüística en procesos de planificación e normalización lingüística, sempre orientados a atender as demandas específicas das entidades que contratan os nosos servizos.

Desde Reverso SL cremos que nunha sociedade dinámica e cambiante a extensión do coñecemento, a especialización, a boa xestión dos recursos humanos etc., son factores imprescindibles para a entidade que se adapte a un novo contorno socioeconómico e no que a lingua xoga un papel central como elemento comunicativo.

Deste xeito, a miña intervención centrarase en describir en detalle os servizos lingüísticos que ofrecemos en Reverso SL, a potencialidade da nosa empresa como axente formativo e normalizador dentro do mundo empresarial, e a vital importancia que lle concedemos ao mundo laboral na produción e reprodución do galego no proceso de socialización do idioma.

1.1 COMO NACE O NOSO EQUIPO?

Reverso SL nace arredor dun grupo de licenciados/as en Filoloxía Galega, Portuguesa e Xornalismo que viñan traballando nos diferentes centros de planificación lingüística de Galicia e que tiñamos unha ampla experiencia profesional paralela polo noso traballo nos ámbitos do asesoramento lingüístico a entidades e a editoriais, da dinamización sociocultural e lingüística e da participación en proxectos de normalización lingüística, así coma en participación na elaboración de léxicos e vocabularios, elaboración de manuais de estilo e modelos de documentos, uniformización de procesos de comunicación, etc.

Ademais da formación adquirida nos principais centros de investigación e servizos lingüísticos de Galicia, o grupo humano que promoveu o que nun principio comezou coma un proxecto empresarial, coincidiu en que todos/as os/as integrantes contabamos cunha formación profesional específica en diferentes eidos do labor humanístico: ben en tradución, corrección ou formación; ou ben cunha formación no campo da dinamización sociocultural e lingüística ou do que nós chamamos dun xeito xenérico xestión lingüística, ademais de pedagogía e ciencias da comunicación.

Amáis do equipo humano co que contou desde un primeiro momento a empresa, á Reverso SL sumáronse especialistas doutras áreas como colaboradores profesionais independentes: analistas de empresas, xornalistas, especialistas en tradución, etc., que conformaron un núcleo interdisciplinar de especialistas que axudan a analizar os multiplicitade factores que incide en todo proceso comunicativo.

1.2 OS SERVIZOS DE REVERSO SL

Reverso SL vértébrase en catro áreas de traballo que atenden a diferentes mercados. Esta organización é pioneira no ámbito privado, e tivo en todo momento como modelo os servizos de normalización lingüística creados en Galicia contra finais do século XX no sector da administración pública.

A seguir, paso a describir brevemente os traballos que realiza cada unha das áreas. Para calquera dos produtos que aquí se describe pode ampliarse información no noso web www.reversoweb.com.

1.2.1 Área de Asesoramento

Na actual sociedade da información a xestión da comunicación e a imaxe corporativa son factores esenciais dentro da xestión das administracións e das empresas. Ofrecemos unha ampla gama de servizos orientados a mellorar a calidade lingüística dos textos que emite a entidade, tanto interna como externamente. Solucionamos problemas de comunicación cunha metodoloxía de revisión que potencia a autonomía e a autoformación lingüística do persoal da entidade. Realizamos a implantación de boas prácticas comunicativas que garantan, asemade, o avance do uso da lingua galega no seu organismo.

Ademais, ofrecémoslle ao cliente a posibilidade de que os nosos profesionais realicen o traballo nas súas propias oficinas ou no lugar que vostede determine.

Ofrécense servizos de tradución, de corrección (de estilo, de probas e de tradución) e de transcripción, segundo o tipo de cliente. Proporcionase asesoramento terminolóxico puntual e asesórase sobre a calidade lingüística dos documentos a institucións públicas ou semipúblicas e a entidades de carácter privado.

1.2.2 Área de Dinamización

Encárgase fundamentalmente do deseño e da elaboración de intervencións sociolingüísticas para entidades locais, centros de ensino, asociacións de empresarios e culturais, co obxectivo de estender os usos lingüísticos nos seus diferentes ámbitos de actuación.

Deseño e organización de obradoiros de dinamización sociolingüística, enfocados cunha forte carga formativa en que os contidos sociolingüísticos se enfocan dun xeito transversal. Sempre partindo de actividades de carácter práctico.

Proporción de asistencia técnica para o desenvolvemento de Plans de Normalización Lingüística e das súas liñas de acción.

Elaboración de programas de dinamización lingüística para o fomento do uso social da lingua galega nas entidades locais e nos centros de ensino.

1.2.3 Área de Formación

Consideramos que dentro do proceso de normalización da lingua galega cómpre darlle unha especial importancia á formación –tanto lingüística como sociolingüística– da cidadanía en xeral e máis concretamente do persoal ao servizo da administración, dos cargos públicos, do empresariado, do comercio, do asociacionismo, etc., pois a formación ten que xogar, e xoga, un papel fundamental dentro do proceso social que ten como obxectivos os de facer progresar a lingua e incrementar o seu uso e prestixio en todos os ámbitos sociais.

Esta área deseña e desenvolve proxectos formativos de capacitación lingüística e sociolingüística para cidadanía e pensados sempre desde a nosa realidade social e coa lingua como ferramenta comunicativa.

A Área de Formación ofrece unha variada gama de cursos deseñados para a cidadanía en xeral e para colectivos profesionais ou sociais concretos co obxectivo de formalos para a optimización da comunicación oral e escrita, as habilidades comunicativas e as técnicas de mellora na produción e redacción textual.

Todos os cursos se desenvolven cunha actualizada e atractiva metodoloxía teóricopráctica, coa adecuación e máxima personalización dos contidos e estratexias ás necesidades dos/as participantes e procurando sempre a implicación e participación activa destes/as no desenvolvemento das nosas accións formativas.

A Área de formación de Reverso SL tamén convoca cursos de matrícula individual aos colectivos específicos que teñen a lingua como unha das ferramentas principais do seu traballo diario ou para aquelas persoas que desexan orientar a súa formación cara ao ámbito do asesoramento lingüístico, da edición, da tradución e da dinamización sociolingüística.

1.2.4 Área de Xestión Lingüística

Coordinada coas outras áreas encárgase da elaboración de propostas de planificación lingüística profesional mediante o deseño e a implementación de plans de normalización lingüística, plans de formación e capacitación lingüística, xestión de axudas da Administración para o fomento do uso social da lingua etc.

Reverso SL proxecta os seus servizos cara ás necesidades comunicativas e lingüísticas de empresas e institucións:

- Deseño de libros de estilo.
- Elaboración de léxicos especializados.
- Elaboración modelos de documentos.
- Confección de perfís lingüísticos.
- Asesoramento na contratación de persoal.
- Organización de seminarios informativos.
- Auditoría lingüística: proporción de servizos integrados de para asesorar ás empresas no uso da lingua que mellor se adapte ao seu mercado e á mellora das prácticas de comunicación.

1.3 IMPORTANCIA DA LINGUA NO SECTOR EMPRESARIAL

No ciclo vital dun idioma, o proceso da socialización aséntase sobre tres piares centrais para a súa produción e reprodución: familia, ensino e mundo sociolaboral.

O seguinte esquema, malia todo o simplificador que poida ser, sintetiza bastante ben o proceso de socialización dunha lingua e, evidentemente, soamente en tanto en canto nos serve como modelo de explicación.

Imaxe

Familia: como institución en que as persoas adquirimos un determinado idioma materno.

Ensinso: como institución en que os/as rapaces/as asentan o uso do seu idioma materno ao entraren en contacto con outros/as rapaces/as do mesmo idioma e/ou adquiren idiomas novos.

Mundo sociolaboral: onde se reproducen as linguas e os valores idiomáticos transmitidos pola familia e os adquiridos no ensino.

Na actual sociedade da información a empresa xoga un papel esencial como axente económico no mundo sociolaboral. A empresa como elemento de acceso ao mercado laboral confírelle uns determinados valores ás diferentes linguas que actúan no mercado.

É frecuente que este sector lle atribúa ás linguas que conviven nunha determinada sociedade os valores de utilidade e rendibilidade. Isto xera unhas determinadas representacións sociolingüísticas sobre esas linguas: imaxes, estereotipos etc.; que inciden na percepción que se terá dos idiomas.

Levado a termos de beneficio económico, cada lingua adquire un determinado valor de cambio dentro do mercado laboral e ese valor influirá na racionalización das situacións comunicativas por parte dos principais axentes transmisores dos usos lingüísticos nos ciclos de socialización lingüística.

Non é difícil entender, pois, que desde esta perspectiva na familia se opte pola transmisión daquela lingua percibida como a que vai favorecer o acceso dos fillos ao mercado laboral cunha nivel de formación adecuado, e que lle permitirá unha promoción social eficaz. É este poder simbólico o que inflúe en que unha lingua se transmita ou non se transmita, use ou non use, sempre en favor ou en detrimento da outra lingua coa que compite: no noso caso, o castelán.

1.4 EMPRESA E NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA EN GALICIA

Ao longo dos máis de vinte anos de proceso de normalización do idioma galego pouco se interveu no sector socioeconómico por consideralo alleo ao ámbito público competencial para establecer normativas en materia de lingua. Na Lei de normalización lingüística se establece no seu título VI Da administración Autonómica e a función normalizadora que:

«O Goberno Galego e as Corporacións Locais dentro do seu ámbito fomentarán a normalización do uso do galego nas actividades mercantís, publicitarias, culturais, asociativas, deportivas e outras. Con esta finalidade e por actos singulares, poderanse outorgar reducións ou exención das obrigas fiscais».

Até o momento pouco se fixo neste sentido, se exceptuamos a convocatoria de subvencións que anualmente concede a Xunta de Galicia a través da Dirección Xeral de Política Lingüística (desde o ano 1993) para o fomento do uso social da lingua galega nas empresas (e algunha outra campaña de sensibilización lingüística do sector).

É, pois, este un ámbito no que pouco se actuou para a recuperación de espazos de uso da lingua galega. Inda máis, os traballos de planificación do corpus neste ámbito están case por desenvolver, polo que se produce un baleiro lingüístico no plano formal que obstaculiza as intervencións que neste ámbito se aplican.

Dos tres piares para a produción e reprodución da lingua: familia, ensino e mundo sociolaboral é este último un dos menos galeguizados na sociedade galega, cunha forte inercia histórica castelanizante¹.

Malia esta situación histórica pódese observar que nos últimos anos parece invertirse esa tendencia castelanizante e estase a converter nunha ámbito cun potencial galeguizador extraordinario que debe ser aproveitado.

¹ Ao noso entender esta é unha das causas que incide directamente na perda de transmisión xeracional do idioma galego, o principal problema da perda de falantes dunha lingua.

Pouco se promoveu desde a administración a lingua na empresa privada e desde Reverso SL estamos a intervir neste eido cos nosos servizos, pois entendemos que posúe unha importancia central na saúde do noso idioma. Aproveitar a conxuntura que está a regaleguizar a empresa e potenciar o valor do idioma como instrumento de intercambio comunicativo entre empresas e clientes de Galicia.

1.5 PROBLEMAS E VANTAXES DO USO DO GALEGO NO MUNDO DA EMPRESA

A intervención no sector da empresa non está exenta de problemas, pois é frecuente que o empresariado estea instalado nunhas inercias castelanizantes que provocan o rexeitamento inicial ao custo que para estes supón iniciar un proceso de cambio nas prácticas lingüísticas.

Existen tamén unha serie de vantaxes que favorecen o uso da lingua na empresa dado o seu carácter de facilitador ou favorecedor das vendas no mercado galego.

Neste breve cadro salientamos algúns dos problemas máis frecuentes que acostuman sinalar os empresarios e algunhas das vantaxes que proporciona unha lingua dentro dun mercado e, en concreto, dentro do mercado galego².

Problemas Vantaxes

- Supón un gasto adicional para empresas e empresariado que viñan realizando as súas actividades en castelán
- O contorno da empresa móvese en castelán: bancos, asesorías, etc.
- Non existe un marco normativo da administración para coas empresas e os apoios á galeguización son mínimos
- Existe un déficit de formación na capacitación lingüística do persoal e do empresariado
- Falta material especializado en lingua galega: manuais, vocabularios, modelos de documentos, software informático para empresa...
- Outras actitudes que sinalan que non existe demanda lingüística porque se faga nunha ou noutra lingua
- A inercia de traballar en castelán nalgúns sectores está bastante consolidada
- Proporciónalle á empresa unha base local cunha maior proximidade ao cliente
- A lingua adquire para a empresa un valor de proximidade co cliente
- Amplía mercados novos para empresas de carácter internacional
- Oito de cada dez consumidores son favorables a que as empresas se comuniquen en galego cos clientes: publicidade, atención ao público...
- Máis do 70% dos traballadores ten como lingua habitual o galego

² Cada vez máis, podemos observar como empresas multinacionais de fóra de Galicia se instalan na nosa comunidade e realizan as súas actividades en lingua galega baseándose nas vantaxes que proporciona utilizar a lingua propia da nova sociedade.

- O galego é a lingua maioritaria da comunidade autónoma galega
- Segundo un informe da Unión Europea a falta de estratexia lingüística é a causa de que fallen o 20% dos negocios en Europa
- O 40% da cidadanía galega está en favor de que as empresas practiquen políticas sociais activas
- Existen xa, parcialmente, materiais de empresa en galego dos que fai falla difusión
- A todo isto podemos sumarlle a posición de partidos políticos, sindicatos e outras organizacións:
- O uso do galego na empresa é unha cuestión de militancia ligado a unha posición voluntarista
- Apélase sempre ao valor identitario da lingua sen atender ás súas implicacións económicas e de optimización comunicativa
- Ademais, arredor do 70 % considera que o mundo sociolaboral xoga un papel relevante no proceso de normalización lingüística, xunto coa administración, o ensino ou os medios de comunicación
- A(s) lingua(s) debe ser considerada como un instrumento comunicativo que se debe potenciar e mellorar de cara á mellora competitiva das empresas

Este conxunto de problemas pode levar ao empresariado á percepción de que:

As vantaxes que se salientan están ligadas a criterios e datos analizados desde o punto de vista empresarial³:

O galego non é rendible. O galego é rendible

Na actualidade Reverso SL segue a manter os principios polos que xurdiu:

- Mellorar a calidade do galego
- Estender o uso do galego en sectores específicos
- Ofrecer unha formación personalizada
- Xestionar a normalización e a formación lingüística nunha empresa
- Funcionar como axente dinamizador no mundo da empresa
- Prestixiar o traballo de tradutor/ corrector/ técnico de normalización

Convidovos a todos a visitar o noso web para obter información personalizada e actualizada sobre Reverso SL e as nosas actividades:

www.reversoweb.com

³ Vid. as fontes utilizadas para a extracción dos datos. Aconsélla se unha lectura detida do material citado para afondar nos datos que se citan.

REFERENCIAS

- Formoso Gosende, V. (2001): *Lingua galega e empresa. Usos, actitudes e normalización da terminoloxía específica*. [material fotocopiado] Universidade de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela.
- Ramallo, F. | Rei Doval, G. (1995): *Publicidade e lingua galega. Os consumidores ante o uso do galego na comunicación publicitaria e nas relacións comerciais*, Consello da Cultura Galega: Santiago de Compostela.
- (1997): *Vender en galego. Comunicación, empresa e lingua en Galicia*, Consello da Cultura Galega: Santiago de Compostela.
- Seminario de Sociolingüística da Real Academia Galega (1995): *Mapa sociolingüístico da lingua galega*, [3 vols.] Real Academia Galega: A Coruña.