

Dominar la terminologia és signe de professionalitat

Josep Maria Canyelles*

Les empreses i els professionals poden apostar per la qualitat de la llengua, fet que demostrarà la seva sensibilitat i sobretot serà un signe de la seva excel·lència. Però quan ens referim a l'argot professional, el fet de dominar-lo i aplicar-lo amb rigor és un indicador que transmet confiança. L'ús acurat de la llengua ens parla de la professionalitat.

Durant aquest novembre i desembre de 2009 han tingut lloc unes [jornades sobre llengua i responsabilitat social](#), organitzades per [l'Institut d'Estudis Catalans](#), on es tracten diferents interrelacions entre aquest enfocament de gestió i la matèria lingüística. A la segona sessió, amb presència d'un professional de la Televisió de Catalunya, es va tractar el tema de la qualitat de la llengua i altres factors vinculats al paper dels mitjans de comunicació. El en cas dels mitjans de comunicació, la promoció de la llengua suposa òbviament una matèria de responsabilitat social, que s'incrementa en el cas de la televisió pública catalana pel fet de formar part, a més, del seu objecte social.

Entre les moltes qüestions que es poden abordar, n'hi ha una que des de fa un temps ha entrat a la llista de preocupen; es tracta de la qualitat de la llengua. I no és un aspecte fàcil, entre altres coses perquè no es pot obligar la gent a parlar bé, tot i que sí que es pot fer en el cas de les persones que tenen el periodisme com a professió.

El punt de vista corporatiu és raonable, argumentant que, en la mesura que el país ha passat de sis milions a set i mig amb un augment considerable d'immigració (que suposa el 13,5%), la filosofia sobre la llengua ha hagut de passar de la 'norma' a altres objectius més basats en l'ús social. I ràpidament se salta a la consideració segons la qual per a aconseguir un ús social més estès cal abaixar el nivell de la llengua.

Opino que aquí se'ns barregen coses diverses. No té res a veure la intenció de fer ús d'un llenguatge més accessible per a tota la ciutadania amb el fet que alguns periodistes tinguin un ús absolutament deficient de la pròpia llengua, amb desaparició de pronoms adverbials o ensordiment de les essences finals de paraula davant una vocal, etc. Més aviat seria el contrari, ja que es dificulta l'aprenentatge de les persones que estan incorporant-se com a nous parlants.

Fer una llengua accessible pot implicar altres estratègies lingüístiques que en cada àmbit s'han de saber trobar: la claredat expositiva, les frases curtes, una bona articulació, lèxic comú, etc., són factors que faciliten l'aproximació a una llengua. Vaja, és el que diríem per a qualsevol llengua. No se m'ocorre que per a facilitar l'aprenentatge de l'anglès proposéssim un model mixt d'anglès amb incorporació de catalanismes. O potser encara a ningú se li ha ocorregut que seria més fàcil fins i tot per a nosaltres començar a aprendre anglès fent-ho per la via del *spanlish*, és a dir la llengua híbrida que parlen els hispans als Estats Units, barreja d'anglès i castellà. Quan agafem perspectiva ja

veiem que seria aberrant, i no només com a metodologia sinó per al prestigi de la pròpia llengua. En el cas de la familiarització del català per part de persones castellanoparlants ja es compta amb l'enorme facilitat de ser llengües germanes, amb una gran proximitat que facilita la comprensió molt ràpidament. No cal, a més, oficialitzar el *catanyol*.

Parlar clar i prendre consciència de valor pedagògic

Insisteixo, però, que certament cal tenir en compte aquests nous destinataris, i això implica alguna cosa. En aquest sentit, vull exemplificar com he tractat un problema equivalent en l'acció docent. Extrecc aquest cas d'un escrit titulat [Responsabilitat social lingüística en l'acció docent](#)¹, publicat el 8.4.08.

Avui hem fet una sessió formativa per a directors/directores de centres residencials, més de la meitat dels quals eren persones procedents de la nova immigració: de llatinoamèrica majoritàriament, però també d'Itàlia i de Rússia. Són persones que tenen alguna dificultat per a entendre la llengua catalana i en el algun cas també la castellana.

La llengua del curs lògicament és la catalana i, d'altra banda, aquestes persones hauran de disposar d'unes certes habilitats lingüístiques per a poder desenvolupar correctament la seva feina i la seva responsabilitat professional. Tot i així, sembla que una part del professorat que ens ha precedit ha acabat fent l'acció docent pràcticament en castellà.

Podem parlar aquí de responsabilitat social? Doncs evidentment i d'una manera molt clara. Acabar fent la sessió en castellà és l'opció més fàcil però la que aporta menys valor a les parts ja que no fem cap favor a unes persones que tenen la necessitat d'adaptar-se ràpidament a les seves noves circumstàncies.

Per descomptat fer la sessió en català amb persones que tenen dificultat de comprensió implica algun esforç especial. De l'alumnat, per tal de prestar especial atenció sabent que és per a ells una oportunitat d'anar practicant. Però sobretot per part de l'acció docent ja que s'ha de preservar en tot moment la transmissió dels continguts previstos. Això implica:

- o una gran claredat expositiva (no et pots permetre de tenir el dia fosc!)

1

<http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2008/04/responsabilitat-social-linguistica-en.html>

- o fer ús de mapes conceptuals, gràfics...
- o fer ús de frases senzilles (evitar grans perífrasis...)
- o procurar fer ús de paraules el més properes possible a la llengua castellana (això obliga a prestar una especial atenció al lèxic).
- o traduir consecutivament les paraules o expressions que es percep que poden ser de difícil comprensió (amb tota naturalitat, com qui repeteix un contingut que és important, sols que la repetició es fa en una altra llengua!)
- o parlar vocalitzant molt, sense córrer, i procurant separar les paraules, sense que la dicció se'n vegi afectada (com qui remarca la dicció posant-hi un especial èmfasi)

Algú deu pensar si val la pena fer aquest esforç (o fins i tot si és possible fer tot això i alhora donar el curs). Sincerament és una qüestió d'hàbit, de voluntat i de valorar la importància que té. En moltes ocasions t'obliga a no tenir tanta xerrameca, ordenar millor el discurs i focalitzar allò que és més rellevant. Sigui com sigui, forma part de la responsabilitat social com a docents i com a institució acadèmica o formativa. Tenim a les nostres mans no solament la capacitat en unes matèries determinades sinó facilitar la plena integració de les persones a la societat i facilitar que certament estiguin en millors condicions d'aconseguir feina.

Per a les persones que llegeixin aquesta reflexió fora de Catalunya (excepte de països amb realitats similars) els pot semblar ben estrany el que plantegem... Però la gestió del multilingüisme és una necessitat i cal trobar per a cada situació concreta la millor solució, que mai serà predefinida sinó que cal saber gestionar d'acord amb la realitat. Però no optant per les solucions més fàcils sinó per les que aportin més valor (per a la cohesió social, per a la integració plena, per al desenvolupament...).

[...] penso que algunes persones hauran arribat a casa pensant amb satisfacció que han assistit a un curs en català i ho han entès tot perfectament. De la mateixa manera que un servidor també pensa en aquests casos que ha fet un sobreesforç docent que ha valgut la pena.

La llengua i la professionalitat

Els periodistes han de tenir un domini excel·lent de la llengua, certament. Però als mitjans de comunicació no solament hi surten periodistes sinó professionals de disciplines molt diverses, ja siguin interns com entrevistats. Finalment em vull referir a aquests.

No pot ser que un cuiner tregui les *pepites* del pebrot en un programa de cuina de TV3, o tantes altres coses que hi sentim. Ha de formar part de la professionalitat de cadascú. Una persona que no domina el seu argot em fa mala sensació. M'està comunicant dubtes sobre la seva professionalitat. Potser sap allò que ha vist o ha sentit, però no hi ha

un esforç de formació, d'estudi, de lectura, de recerca de l'excel·lència.

A més també podem fer-ne una anàlisi en termes de responsabilitat social professional. Els professionals també tenim la nostra pròpia responsabilitat social. No és tan gran com pugui ser la d'una empresa, perquè és més modesta. Però no per això deixa de ser important perquè és la nostra i els impactes positius o negatius que puguem generar ens corresponen a nosaltres.

Alguns són minúcia en comparació amb les empreses: els meus impactes ambientals són mínims però és la meua responsabilitat davant la societat gestionar-los adequadament i alhora és una manera de mostrar l'exemplaritat davant les empreses.

L'ús correcte de la llengua ens correspon molt als professionals, ja siguem autònoms o bé treballadors dins d'una empresa. Algú pot considerar que són temes menors, però la qualitat de la llengua també forma part del seu prestigi.

Hem escrit una reflexió² sobre aquesta qüestió amb motiu d'una entrevista a Catalunya Ràdio a una especialista en cirurgia estètica³:

[...] La nostra opinió és que una persona especialista en una matèria, i sobretot quan aquesta pressuposa un nivell elevat d'estudis i d'actualització permanent, ha de tenir un domini ple de la terminologia que li és pròpia. La terminologia és un element cognitiu fonamental en el seu saber científic i tècnic, i alhora permet una capacitat comunicativa bàsica i necessària respecte a la seva clientela -pacients en aquest cas- o altres grups d'interès.

D'aquesta habilitat se n'ha de disposar en les llengües oficials del país on hom treballa (en aquest cas català i castellà) i cada cop més en anglès. La qüestió de l'anglès depèn del sector professional, però cada vegada és més rellevant, no solament per a poder atendre correctament una clientela sovint diversa sinó també perquè demostra un accés a la documentació de referència més actual.

Pel que respecta a la llengua catalana, donat que és la llengua pròpia del país, el coneixement de la terminologia professional seria una bona pràctica fins i tot en aquelles persones vingudes de fora i que encara puguin tenir mancances per a expressar-se en català. Com faria qualsevol professional que es desplaçés a un altre país, el primer que hauria d'aprendre amb tota normalitat seria la terminologia pròpia, ja que no fer-ho així no solament dificultaria la seva pràctica professional sinó que seria una manca de respecte pel país d'acollida. Tornant al cas del català, les dificultats de comprensió sols es donarien en casos molt concrets, com seria per exemple amb els metges pediatres vinguts de fora i que atenen infants de poca edat. Però en el cas del català i

² <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2010/01/dominar-la-terminologia-es-signe-de.html>

³ Divendres 8 de gener, al programa El Secret de Catalunya Ràdio

ateses les circumstàncies que han portat la llengua pròpia a una situació de llengua minoritzada i atesa la voluntat social de recuperació col·lectiva, el respecte a la seva promoció no és solament un aspecte comercial, comunicatiu i de qualitat, sinó que aborda de ple el sentit de responsabilitat social de les empreses i professionals i el seu compromís envers la comunitat.

Permetin-me afirmar que la meua confiança respecte una persona professional que no disposa d'un domini terminològic en la seva matèria decau de manera important. Tant se val si és metge o venedor de parquet. La imatge que em va donar una persona que complia aquest darrer rol és que no era especialista format a fons en la matèria ja que solament sabia expressar les paraules i expressions que apareixien en els prospectes, sense un mínim esforç per a traduir-les, cosa que era indicativa de no haver assimilat prou bé els conceptes.

Per contra, i com a exemple positiu, el meu perruquer (d'un mer establiment local) procura disposar d'un coneixement de la seva terminologia en diferents llengües amb l'objectiu de poder clarificar la demanda concreta amb la clientela la qual cada cop més té orígens diversos. Aquest fet no solament mostra un àvid esperit comercial i de respecte, sinó que també em comunica que és una persona llegida i que procura estar al dia en tendències i línies de treball.

Encara volem llançar el missatge i la reflexió a un altre grup d'interès, en aquest cas també rellevants, com són les universitats i col·legis. Els col·legis mostren un compromís envers la comunitat, però sovint caldria concretar-los amb missatges i propostes clares: una seria la que ens ocupa, demanant als col·legiats respectius que disposin d'un domini de la terminologia en català, castellà i anglès com a mínim. I quan diem Col·legis, entenguis també els gremis i les associacions professionals. Així el gremi de taxistes hauria de llançar aquest missatge als associats, ja que és una manca de qualitat, de bon servei i de responsabilitat social que a Barcelona encara hi hagi taxis on sigui difícil mantenir un conversa en la llengua pròpia o que no puguin intercanviar més de tres paraules en anglès.

I respecte a les universitats, el professorat hauria de prendre consciència de la rellevància d'aquest punt i oferir al seu alumnat la terminologia en totes tres llengües sempre i per criteri, al marge de la llengua vehicular en què es faci la docència. Potser d'aquesta manera també es facilitaria que aquells futurs professionals més mandrosos (o deixats) tinguessin una major facilitat per a disposar del

coneixement del seu lèxic tècnic de referència. En el cas que ha motivat aquesta reflexió, la metgessa parlava un català correcte però que no sabia dir les paraules tècniques de la seva especialitat en català, malgrat haver fet la formació universitària a les Universitats de Barcelona i Autònoma de Barcelona, com es llegeix en el seu web. Però això no ha estat cap garantia per a haver d'escoltar entre d'altres joies entrecejo per entrecella, relleno per farcit, i fins i tot referir-se al muscle, el múscul que tenim a les espatlles, com si fos un múscul de la cara. Potser les universitats també s'haurien de sentir al·ludides.

Crec que cal encoratjar les persones que estan aprenent una llengua, cal acceptar els errors i els dubtes i vacil·lacions. Cal donar-los suport i tot l'ajut que calgui. Però amb les persones especialistes en una professió, que exerceixen al país i que, a més, participen als mitjans de comunicació, cal ser molt exigent. I si cal, arribant a posar en dubte la seva professionalitat. Jo no tindria escrúpols per etzibar-li:

-vostè té la titulació, oi?

-Sí, per què m'ho pregunta?

-Ah, és que com que veig que no domina la terminologia de la seva especialitat...

I finalment, m'agradaria dir-ne alguna sobre els mitjans de comunicació, però certament no sé ben bé com s'ho podrien fer... Al començament de la transició democràtica, quan calia fer un esforç de normalització lingüística on les paraules correctes era un dels vectors, podia tenir sentit que es demanés als entrevistats una correcció i fins i tot que se'ls donés un suport. Avui, no es pot preveure que un professional no en tingui el domini. Sempre hi ha la possibilitat d'aprofitar la preparació de l'entrevista per a demanar-li alguna referència a paraules tècniques que s'hi faran servir. Aquesta acció és raonable amb la intenció de procurar que les entrevistes no abusin de tecnicismes i facilitar la fluïdesa de l'entrevista. Alhora podria servir per a detectar mancances com les expressades, les quals, a més, incomoden per a la fluïdesa de l'entrevista.

La qualitat de la llengua forma part de la normalització d'aquesta, en el cas de llengües que han patit processos de minorització per la via de les prohibicions i les repressions. Les empreses i els professionals –no només en el sector comunicatiu– poden ajudar a millorar-ne la qualitat. Poden fer-hi una aportació, que demostrarà la seva sensibilitat i sobretot serà un signe de la seva excel·lència. Però quan ens referim a la qualitat de l'argot professional, el fet de dominar-lo i aplicar-lo amb rigor en les llengües de referència és un indicador que transmet confiança.

Aquest article es troba encuntra disponible a:
www.collaboratio.net/mm/File/ca/Art.incanvelles_Dominar_terminologia.pdf