

Informacionalisme, globalització i trilingüisme. Una anàlisi de l'estadística sobre Usos lingüístics a Petites i Mitjanes Empreses de Catalunya

per Amado Alarcón

Resum

A partir de les dades de dues enquestes promogudes per la Secretaria de Política Lingüística del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya,¹ aquest article fa una anàlisi dels efectes de la globalització i de l'informacionalisme sobre el comportament lingüístic de les petites i mitjanes empreses de serveis de Catalunya. Concloem sobre els ambivalents efectes de la creixent importància de l'anglès sobre l'ús de castellà i català en aquestes empreses.

Sumari

1. Introducció
2. Informacionalisme i intensitat lingüística
3. Metodologia i grups d'anàlisi
4. Resultats
 - 4.1. Intensitat lingüística del treball i usos lingüístics
 - 4.2. Origen del capital
 - 4.3. Distribució internacional dels clients
5. Conclusions

1. Introducció

Aquest article analitza el comportament lingüístic de les petites i mitjanes empreses de serveis de Catalunya.² Expliquem aquest comportament a partir del processos de globalització i informacionalització de l'economia. Per aquest motiu triem tres variables independents principals: a) el grau de intensitat lingüística en el desenvolupament del treball, com a indicador del grau d'importància de la gestió d'informació i producció de coneixement en l'activitat productiva; b) l'origen nacional del capital i c) el grau d'internacionalització dels clients, com a indicadors de la internacionalització de l'activitat econòmica.

Respecte al comportament lingüístic, ens centrem en l'ús diferenciat de català, castellà i anglès en diferents funcions comunicatives de les empreses. Català i anglès representen millor que cap altra llengua a Catalunya la nova relació dialògica entre allò local i allò global en detriment de la relació tradicional centre-perifèria i que s'ha articulada a l'entorn de la llengua castellana i la llengua catalana. En el context de la globalització cada llengua té una utilitat diferenciada en cada activitat, moment i lloc (Coulmas, 2005). D'acord amb les dades obtingudes, defenem que en l'àmbit socioeconòmic de Catalunya català i anglès guanyen utilitat i funcions en detriment de la llengua castellana. De fet, aquesta afirmació s'adequa a l'anomenada *crisi de les llengües de la modernitat* (Graddol, 2004), on el monolingüisme i la llengua dels estats nació cada cop tenen més dificultats per satisfer les necessitats comunicatives dels ciutadans.

2. Informacionalisme i intensitat lingüística

Les societats industrials estan donant pas a un nou ordre postindustrial basat en la producció i distribució global, flexible i adaptada als clients. Els elements centrals de la competitivitat es troben en l'aplicació de la ciència, la tecnologia i la gestió del coneixement. Les activitats de caire industrial perden importància enfront d'activitats que produeixen serveis, sovint en forma d'informació. En aquest context augmenten les necessitats de produir i gestionar símbols. La informació i el coneixement es troben codificats lingüísticament, de manera que augmenta el component lingüístic necessari per a la producció. Així, un nombre creixent de treballadors es

¹ Aquest article ha estat possible gràcies a la cessió per part de la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya dels resultats desagregats de dos enquestes realitzades entre 2005 i 2006 sobre els usos lingüístics a petites i mitjanes empreses de serveis.

² Per a una revisió de les darreres recerques sobre comportament lingüístic en l'àmbit empresarial de Catalunya consulteu Romani (2005), Solé, Castaño i Díaz (2005) i Riera (2005).

dedica a la manipulació de símbols a fi d'assegurar els millors serveis, mantenir el ritme d'innovació, i resoldre nous problemes complexos (Reich, 1993).

Aquesta orientació produeix noves divisòries socials vinculades a la intensitat del coneixement. Concretament, s'està produint una creixent desigualtat entre aquells que posseeixen el control tecnològic i els recursos mediàtics i aquells que no (Carnoy, Castells, Cohen, & Cardoso, 1993). La creixent importància del coneixement i en particular de la manipulació de símbols en l'activitat econòmica ha repercutit, d'acord amb Reich (1991), sobre la inoperància de la classificació tradicional en treballadors de coll blanc (treballadors administratius d'oficina) i treballadors de coll blau (operaris fabrils).

Segons Reich (1991), en l'actualitat es configuren tres grups de treballadors: 1) serveis rutinaris a la producció (*routine-production service workers*), categoria que inclou operaris industrials, però també treballadors del sector de la informació amb unes funcions molt rutinàries, repetitives i procedimentals, com ara processadors de dades; 2) serveis personals (*in-person service workers*), referent a treballadors que tot i que el seu treball pot ser rutinari i procedimental estan en contacte directe amb el seu client final. S'inclou en aquest grup oficis com ara porters, assistents d'hospital, xofers, i 3) analistes de símbols (*symbolic analysts*), treballadors que destinen molt del seu temps a analitzar informació continguda en símbols numèrics i textuais; aquest grup inclou enginyers, consultors, planificadors, advocats, científics. Les competències necessàries o crucials d'un grup de treballadors inclouen anàlisi, avaluació, experimentació, col·laboració, abstracció, pensament sistemàtic i comunicació. L'ingrés, l'estatus i les oportunitats per als analistes de símbols estan creixent mentre que l'ingrés, l'estatus i les oportunitats professionals de les altres dues categories estan minvant.

El nombre de treballadors afectats per la diversitat lingüística en el desenvolupament de les seves funcions laborals ha augmentat significativament durant el segon quart del segle XX. L'evolució dels mètodes de treball i de la natura dels béns produïts, la informatització i la importància dels serveis en l'economia han transformat la natura del treball, fent de la llengua un instrument de treball a tots els nivells de les companyies. Heller (2005) indica que el que és nou en la nova economia globalitzada des d'una perspectiva sociolingüística no és tant la globalització sinó les condicions econòmiques de la nova economia, on si abans veníem el nostre treball físic, ara venem el nostre treball intel·lectual i comunicatiu, tant com a habilitat com a artefacte cultural. Aquest procés suposa una mercantilització de l'idioma i el desenvolupament creixent del rol del treballador lingüístic en diferents àmbits empresarials.

L'efecte de la internacionalització dels mercats i de l'origen del capital són altres aspectes clau que influeixen sobre la diversitat lingüística. A mesura que les companyies desenvolupen operacions en múltiples localitzacions foranes, la seva força de treball esdevé més diversa lingüísticament. Les companyies han de gestionar la comunicació interna verticalment (entre matrius i filials) i horitzontalment (entre grups de treball de diferents filials), així com la comunicació externa. Tanmateix, les noves formes d'organització, més planes, amb noves formes de jerarquia, impliquen una major comunicació entre tots els membres de les organitzacions. Així, les noves pràctiques i formes d'organització com les estructures en xarxa han estès les necessitats lingüístiques a diferents nivells de l'estructura jeràrquica. No només els alts directius es comuniquen freqüentment en múltiples llengües, sinó que també ho fa personal de diversos nivells de l'organització, com secretàries o tècnics (Charles i Marschan-Piekkari, 2002).

Estructures organitzatives més descentralitzades i més autònomes són estructures més intensives des del punt de vista lingüístic ja que impliquen més volum i complexitat d'intercanvis lingüístics que, a més, involucran un major percentatge de treballadors de diferents nivells jeràrquics. Janssens, Lambert i Steyaert (2004) assenyalen que la comunicació internacional ja no és patrimoni exclusiu d'un grup de directius expatriats des de la empresa matriu cap a les empreses filials. En definitiva, recolzats en les noves tecnologies i l'augment de la mobilitat, un nombre més gran de persones en la plantilla interactuen de forma habitual amb col·legues i clients que parlen llengües diferents a la seva (O'Hara-Devereaux i Johansen, 1994; Harris, 1998).

La creixent necessitat de comunicació i manipulació de símbols ens porten a definir el concepte d'intensitat lingüística³ del treball. Aquesta és el component de comunicació precís per a la producció i comercialització dels productes que determina els costos lingüístics de transacció

³ Vegeu Harris (1998)

