

URŠKA VRANJEK OŠLAK

SMERNICE IN PRIPOROČILA ZA KAKOVOSTNO
JEZIKOVNOSVETOVALNO DEJAVNOST

COBISS: 1.18

[HTTPS://DOI.ORG/10.3986/JZ.31.1.13](https://doi.org/10.3986/JZ.31.1.13)

Inštitut za estonski jezik – Inštitut za češki jezik Češke akademije znanosti, *Standard of language consulting: towards universally accepted principles and best practices*, Talin – Praga, 2024, https://ujc.cas.cz/wp-content/uploads/2024/09/Standard-of-language-consulting_FV.pdf.

Sodelavci Inštituta za estonski jezik¹ in Inštituta za češki jezik Češke akademije znanosti² so v okviru projekta »Tell Me How to Say It Right!« (TELMER), ki ga je sofinancirala Evropska unija v okviru programa Erasmus+, pripravili smernice in priporočila za jezikovnosvetovalno dejavnost. Projekt je potekal od aprila 2023 do marca 2024, njegov namen pa je bil raziskati področje jezikovnega svetovanja v evropskih državah, pripraviti pilotno izobraževanje jezikovnih svetovalcev in na enem mestu zbrati univerzalna priporočila za kakovostno jezikovnosvetovalno dejavnost, izpeljana iz primerov dobre prakse tako na nacionalni (estonski in češki) kot tudi mednarodni ravni. Sodelujoči v projektu želijo z njimi ozaveščati strokovno in laično javnost o pomenu zanesljivega, verodostojnega in strokovnega jezikovnega svetovanja.

Inštitut za estonski jezik³ se posveča znanstvenim raziskavam estonskega jezika in njegovega razvoja. Raziskovalna področja sodelavcev inštituta so sodobni estonski jezik, njegova zgodovina in drugi ugrofinski jeziki. Osrednja naloga te ustanove je zagotavljanje norme estonskega knjižnega jezika, ki je v skladu z zakonom določena z aktualno različico slovarja standardne estonščine. Inštitut pripravlja in nadgrajuje različne slovarje in baze podatkov za estonski jezik, skrbi za jezikovno načrtovanje, vodi terminološko delo ter razvija jezikovne tehnologije za estonščino, pomembno vlogo pa ima tudi na področju jezikovnega svetovanja

Urška Vranjek Ošlak ■ ZRC SAZU, Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša, Ljubljana ■ urska.vranjek@zrc-sazu.si ■  <https://orcid.org/0000-0003-3374-4228>

- 1 Riin Kikkas, Margit Langemets, Tiina Leemets, Peeter Päll in Tiina Paet.
- 2 Martin Beneš, Ondřej Dufek, Klára Dvořáková, Hana Mžourková, Eva Pospíšilová, Jitka Rosenbaumová, Kamila Smejkalová in Veronika Štěpánová.
- 3 <https://eki.ee/>.



(splošnega, onomastičnega in terminološkega), ki ga ponuja brezplačno. Odgovori na jezikovna vprašanja so zbrani v bazi podatkov, ki je dostopna na spletu,⁴ vprašanje pa je mogoče zastaviti po telefonu ali prek spletnega obrazca.

Inštitut za češki jezik Češke akademije znanosti⁵ se posveča znanstvenim raziskavam češkega jezika. Raziskovalna področja inštitutskih sodelavcev so sodobni češki jezik, njegova zgodovina in odnos do drugih jezikov. Inštitut prispeva k razvoju sodobne češčine in njenemu poučevanju, ukvarja pa se tudi z dejavnostmi za njegovo popularizacijo in jezikovnim načrtovanjem. Jezikovnosvetovalna dejavnost na inštitutu ima že dolgoletno tradicijo; v današnjem času večinoma poteka telefonsko, kar je za uporabnike brezplačno, redkeje pa tudi v obliki pisnih izvedenskih mnenj, ki so plačljiva. Odgovori na jezikovna vprašanja so zbrani v spletni bazi podatkov,⁶ sodelavci pa jih pogosto izdajajo tudi v priročniški obliki. Jezikovnosvetovalna dejavnost je pomembno pripomogla k nastanku spletnega jezikovnega priročnika,⁷ ki dopolnjuje in deloma nadomešča druge tradicionalne jezikovne vire.

Dokument je razdeljen na štiri razdelke: I Splošna načela, II Jezikovnosvetovalna ustanova, III Jezikovni svetovalec: dolgoročni pogled in IV. Jezikovni svetovalec: kratkoročni pogled.

Prvi razdelek prinaša splošna načela in opredelitve, ki veljajo za večino jezikovnosvetovalnih teles v Evropi. Jezikovno svetovanje je definirano kot javna storitev, katere cilj je pomoč spraševalcu z odgovarjanjem na njegova (jezikovno) vprašanja. Čeprav je jezikovno svetovanje navadno institucionalno organizirano, je obraz te dejavnosti tudi vsak posamezni jezikovni svetovalec, pri čemer je navajanje njegovega imena (da se na primer na začetku telefonskega pogovora predstavi oziroma se podpiše pod odgovor, ki je objavljen na spletu) lahko kulturno in tradicionalno pogojeno. Jezikovno svetovanje temelji na znanstvenih dognanjih, jezikovni nasveti (ki priporočajo, ne zapovedujejo) pa morajo biti aktualni in v skladu z najnovejšimi jezikoslovnimi ugotovitvami.

Drugi razdelek opisuje vlogo in dolžnosti ustanove, ki organizira in izvaja jezikovnosvetovalno dejavnost. Ustanova je odgovorna za vzpostavitev in vzdrževanje podatkovne baze jezikovnih vprašanj in odgovorov, ki jo lahko uporabljajo tako raziskovalci kot tudi splošna javnost. Podatkovna baza je v pomoč tudi jezikovnim svetovalcem, saj se lahko z njeno pomočjo izognejo neusklajenemu in večkratnemu odgovarjanju na enaka ali podobna vprašanja. Nalogi ustanove sta tudi uveljavitev sistema kontinuiranega učenja, poučevanja in mentorstva ter vzpostavitev prijetnega delovnega okolja, v katerem se zaposleni dobro počutijo,

4 <https://eki.ee/teatmik/keelenouvakk/>.

5 <https://ujc.cas.cz/>.

6 <https://dotazy.ujc.cas.cz/>.

7 <https://prirucka.ujc.cas.cz/>.

poleg tega pa je njena vloga tudi pri izmenjavi idej in sodelovanju z drugimi nacionalnimi jezikovnosvetovalnimi telesi.

V tretjem in četrtem razdelku so navedena vodila za jezikovne svetovalce, in sicer najprej z dolgoročnega, nato pa še s kratkoročnega vidika. Dolgoročno se jezikovnim svetovalcem priporoča izboljševanje komunikacijskih sposobnosti v smislu natančnejšega opazovanja potreb spraševalca in odločanja o najprimernejših komunikacijskih strategijah za uspešno posredovanje odgovorov. Jezikovni svetoalec naj bi se nenehno izobraževal ter se s pomočjo povratnih informacij razvijal in izboljševal. Pred opravljanjem jezikovnega svetovanja naj se dobro pripravi, spozna jezikovne vire in je točen, za primer tehničnih težav pa naj ima pripravljene alternativne strategije. Jezikovni svetoalec naj se nauči spopadanja s stresom, v konfliktnih situacijah pa naj ostane miren in uporablja strategije za reševanje konfliktov. Po potrebi naj za pomoč poprosi tudi sodelavce. Naj ne zapade v rutino – skozi jezikovno svetovanje naj razvija svoje interese in se osredotoča na vsako posamezno vprašanje.

Kratkoročna priporočila za jezikovne svetovalce so razdeljena na dva dela, in sicer glede na posamezno vprašanje in v njem obravnavano tematiko ter na način odgovarjanja. Jezikovni svetoalec naj se osredotoča na razumevanje bistva jezikovne težave, po potrebi naj spraševalca tudi prosi za opis konteksta ali dodatne informacije. Odgovor naj temelji pretežno na objektivnih podatkih, vsebuje naj argumente, utemeljitve in vire. Jezikovni svetoalec naj pri podajanju odgovora jasno sporoči, kako prepričan je o pravilnosti rešitve oziroma kako zanesljiv je njegov odgovor. Kadar je mogočih več odgovorov, naj jih prav tako poda in utemelji. Če odgovor vsebuje osebno mnenje jezikovnega svetovalca, naj bo to jasno navedeno. Morebitne napake naj jezikovni svetoalec popravi. Mogoče je, da jezikovni svetoalec kdaj ne bo mogel takoj odgovoriti na vprašanje, lahko bo tudi potreboval pomoč drugega strokovnjaka ali pa na vprašanje sploh ne bo mogoče odgovoriti – v takem primeru naj poišče pomoč ali svetuje spraševalcu, na koga naj se obrne.

Pri načinu odgovarjanja na jezikovna vprašanja je v smernicah izpostavljeno, da naj bo jezikovni svetoalec pripravljen pomagati in sodelovati ter da naj bo pri-ljuden in dostopen. Ostane naj miren, vljuden in prijazen; empatično naj poskuša razumeti spraševalca in se zanj potruditi ter naj o okoliščinah nastanka jezikovne zadrege ne sklepa prehitro. Izraža naj se jasno in samozavestno, jezik naj bo pre-prost, izogiba naj se tudi pretirani uporabi strokovnega izrazja. Naj bo odprtega duha, radoveden in strpen do drugačnih stališč, idej in virov. Aktivno naj posluša, da bo razumel vprašanje, po potrebi naj spraševalca prosi za pojasnila in sodelavce za pomoč ali nasvet. Argumenti naj bodo uravnoteženi in preverjeni. Njegovo vedenje naj kaže pozitivno naravnost. Jezikovnosvetovalno delo naj mu bo v veselje in naj ceni ljudi, ki se iskreno zanimajo za jezik.

Projekt »Tell Me How to Say It Right!« (TELMER) je pomembno prispeval k razvoju jezikovnosvetovalne dejavnosti v evropskem prostoru. Smernice in priporočila, oblikovana v njegovem okviru, predstavljajo prvi dokument te vrste, ki na podlagi znanstvenih raziskav sistematično opredeljuje temeljna načela kakovostnega jezikovnega svetovanja. To je pomemben dosežek, saj področje jezikovnega svetovanja doslej še ni imelo univerzalnega okvira, ki bi združeval nacionalne prakse in omogočal njihovo nadgradnjo na mednarodni ravni. Posebnost dokumenta je njegov znanstveni pristop, ki temelji na analizi dobrih praks in širokem interdisciplinarnem sodelovanju. Smernice ne samo opredeljujejo jezikovno svetovanje kot javno storitev, temveč tudi podrobno določajo vlogo jezikovnosvetovalnih ustanov in strokovnih kompetenc jezikovnih svetovalcev ter načine zagotavljanja kakovostne in zanesljive komunikacije s spraševalci. S tem spodbujajo razvoj področja, novih raziskav, usposabljanj ter orodij, ki bodo olajšala delo svetovalcem in izboljšala uporabniško izkušnjo. Pomen teh smernic je tudi v povezovanju jezikovnosvetovalnih organizacij na evropski ravni, saj omogočajo izmenjavo znanj, virov in idej med različnimi državami ter prispevajo k večji enotnosti in medsebojnemu učenju na tem področju. Takšen pristop je ključen za ohranjanje jezikovne raznolikosti Evrope, saj spodbuja sodelovanje pri iskanju rešitev za skupne izzive ter ozaveščanje o pomenu zanesljivega in verodostojnega jezikovnega svetovanja kot dela kulturne in jezikovne dediščine. Rezultati projekta predstavljajo trden temelj za nadaljnji razvoj tega področja in spodbujajo širše prepoznavanje jezika kot ključnega družbenega orodja in znanstvene discipline.