



<b>Izenburua</b>	Autoformació i gestió lingüística: una experiència pràctica per a les Administracions públiques.
<b>Egilea</b>	Marc Biosca
<b>Data</b>	2013/02/18

# aurkibidea

---

1. Introducció .....	03
2. Punt de partida .....	03
3. L'horitzó de la llengua comuna .....	05
4. Del plantejament teòric a l'eina pràctica.....	06
5. L'eina autoformativa. Descripció i objectius.....	07
6. Exemple d'un cas concret de l'eina.....	09
7. Referències.....	16

## 1. Introducció

---

Abans de submergir-nos, concretament, en el projecte d'autoformació lingüística que analitzarem en aquesta ponència, fem una breu presentació de la Plataforma per la Llengua, per contextualitzar-oh. La Plataforma per la Llengua és una organització no governamental que treballa per promoure la llengua catalana com a eina de cohesió social. Treballem als diferents territoris de parla catalana i des d'una perspectiva transversal en temes com l'ús social del català, l'acollida lingüística als nousvinguts, i àmbits com el socioeconòmic, audiovisual, universitats i educació, i administracions públiques i privades. Els èxits aconseguits des del 1993 ens han portat reconeixements com el Premi Nacional de Cultura 2008 a la Projectió Social de la Llengua Catalana, atorgat per la Generalitat de Catalunya.

Actualment comptem amb diversos grups de treball en diverses poblacions i delegacions territorials al Barcelonès, el Maresme, el Tarragonès, Esparraguera, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental. També tenim una delegació al País Valencià. En total englobem més de 4.000 socis, centenars de voluntaris i més de 20 entitats que treballem per promoure la llengua catalana.

La ponència, la dividirem en 5 punts, on farem un repàs de l'evolució teòrica de l'entitat, passant per la necessitat de promoure eines pràctiques que materialitzin el discurs i, per acabar, veurem un exemple pràctic per comprendre com ha quedat l'eina autoformativa.

## 2. Punt de partida

---

En aquest projecte autoformatiu que hem desenvolupat amb la Diputació de Barcelona, la Plataforma per la Llengua continua la línia iniciada el 2005 amb la campanya d'acollida lingüística.

L'Àrea d'Acollida lingüística de la Plataforma per la Llengua, formada per professionals i per voluntaris, desenvolupa iniciatives que pretenen, amb el català com a eina, afavorir la inclusió i l'arrelament socials de les persones nousvingudes i contribuir, d'aquesta manera, a la igualtat i a la cohesió socials. Els projectes que es duen a terme són plurals, però en tots hi ha cinc punts que els regeixen i que es tenen en consideració a l'hora de definir els objectius. Són els següents:

- Facilitar el procés d'inclusió i arrelament de les persones immigrades a la societat catalana, mitjançant l'adopció del català.
- Fer del català la llengua comuna de la vida pública, en el context d'una societat multilingüe que percebi la diversitat com un factor d'enriquiment.
- Promoure l'intercanvi intercultural i fomentar la participació social de les persones nousvingudes, a través de l'adopció de la llengua catalana.
- Responsabilitzar la societat d'acollida en les tasques d'acolliment lingüístic i, per tant, fomentar l'ús del català en la relació amb les persones nousvingudes.
- Facilitar l'acolliment lingüístic en els àmbits de l'educació i del treball, i promoure la inclusió de l'acolliment lingüístic en els programes i polítiques de l'Administració pública.

Aquests plantejaments de tall generalista, es desprenen i provenen d'unes fonts legitimadores concretes. És a dir, a més de la seva incorporació per convicció, aquests plantejaments són avalats — de manera indirecta— per un seguit d'organismes que en blinden la interpretació. El focus, sempre s'ha posat en institucions europees de relleu, perquè la llengua catalana es troba en la disjuntiva de

ser la menys reconeguda, jurídicament, dins el citat marc europeu, malgrat que el número de ciutadans europeus que la parlen és el més elevat d'entre les llengües europees no oficials.

Per tot plegat, el plantejament teòric del que després es convertiran en eines pràctiques, inclouen les referències concretes a tres elements fonts legitimadores que proporcionen l'enfortiment argumentatiu d'aquestes eines.

Per una banda, el manual sobre integració de 2004 de la Comissió Europea reconeix que el procés d'integració té més possibilitats de ser un èxit quan les societats receptores es comprometen a proporcionar a la població immigrada oportunitats per aprendre la llengua. En definitiva, que l'aprenentatge de la llengua de l'indret on es va a viure i a treballar és un factor, entre d'altres, que contribueix a l'autonomia de les persones immigrades, que les fa més capaces de participar en condicions d'igualtat a la societat d'acollida i que, per tant, esdevé indispensable com a element de desenvolupament personal i d'inclusió i cohesió socials.

Per una altra banda, la Unió Europea, a través del Quart Principi Bàsic Comú de la Política d'Integració d'Immigrants, estableix que permetre que les persones novingudes adquireixin un coneixement bàsic de llengua és essencial perquè la integració sigui reeixida.

Per acabar, els avenços a Catalunya en matèria jurídica relacionada amb l'acollida lingüística també han reforçat aquets posicionaments. Així, el Pacte nacional per a la integració i la Llei d'acollida de les persones immigrades i les retornades a Catalunya, signat, el primer, l'any 2008, i aprovada, la segona, l'any 2010, reconeixen el paper que juga la llengua catalana en la construcció d'una societat cohesionada i li atorga la condició de llengua comuna.

I és aquí on tanquem el cercle teòric, potenciant i apostant pel paper del català com a llengua comuna de la nostra societat. Ampliant, doncs, la conceptualització clàssica de llengua pròpia —que també la inclou— i accentuant-ne el missatge social i solidari, com a motor d'augment de les condicions de possibilitat dels seus parlants.

Potenciar la proposta teòrica del català com a llengua comuna respon, en gran part, a l'estratègia per possibilitar nous espais d'adhesió discursiu i pràctics envers la llengua catalana, com veurem en el següent apartat.

### **3. L'horitzó de la Llengua comuna**

---

Des de la l'Àrea d'Acollida lingüística s'aposta per generar un discurs i unes eines pràctiques que facilitin i maximitzin la incorporació, visibilització i legitimació dels nous catalanoparlants.

Com diu JA Fernández, coautor de la publicació *el català també és meu/el catalán también es mio: el discurso de la recuperación empezó ya desde inicios de la década de los 90 a mostrar signos de cansancio y claras muestras de sus limitaciones. Este discurso, centrado alrededor de la experiencia y el punto de vista de los catalanohablantes de origen (las personas que tienen el catalán como primera lengua o lengua familiar), presentaba una considerable fuerza legitimadora para con este segmento de la población.*

Els signes de fatiga d'aquest model es començaven a fer evidents, principalment, perquè el discurs no potenciava prou el salt qualitatiu que permetia integrar als nous catalanoparlants. Com segueix explicant JA Fernández: *este discurso dejaba sin revisar una serie de lugares comunes sobre la relación entre lengua e identidad catalana que apenas prestaban atención al papel social del catalán;*

*en segundo lugar, no interpelaba suficientemente a las personas cuya lengua primera no era el catalán, ni al creciente número de nuevos hablantes (actualmente los hablantes que tienen como segunda lengua el catalán central —la variedad de la región de Barcelona— son el segundo grupo más numeroso de catalanohablantes); en tercer lugar, como consecuencia del punto anterior, proporcionaba una legiti-mación débil a medidas como la inmersión lingüística en las escuelas, ya que probablemente suscitaba más consentimiento que adhesión entre las familias castellanohablantes; y finalmente, no creaba una posición desde la cual los nuevos hablantes y los catalanohablantes de adopción pudieran hablar y hacerse visibles.*

Per tant, el discurs que promou posar al centre del debat el català com a llengua comuna, facilita molt aquesta incorporació i visibilització. Precisament, perquè els tres pilars des d'on es fonamenta aquesta teorització responen al fet que la llengua comuna d'una determinada societat serà únicament aquella que garanteixi el compliment de tres condicions: a) ser una llengua de cohesió social; b) ser una llengua que mantingui la continuïtat amb la llengua i la cultura històrica del territori; c) ser una llengua l'ús de la qual beneficiï el manteniment de la diversitat lingüística del nostre món.

Sigui com sigui, la necessitat de potenciar aquest discurs és ben objectiu. És a dir, les dades i xifres que anualment es fan públiques, demostren que el català guanya nous parlants, i, per tant, és estratègicament oportú ampliar el camp de discursiu global perquè tots aquests nous parlants tinguin el seu espai. I a més, construir eines pràctiques que facilitin aquest procés.

Per citar tres dades concretes que potencien aquesta visió:

El 10% dels catalans amb llengua materna castellana acaben adoptant el català com a llengua principal. Aquestes dades, extretes del Baròmetre de la Comunicació, constaten que el 9,9% de les persones que viuen a Catalunya i tenen el castellà com a llengua materna acaben adoptant el català com a llengua principal o d'identificació, mentre que només un 2,2% dels qui tenen el català com a llengua inicial han adoptat el castellà com llengua d'identificació.

És per tant, un percentatge molt elevat, que cal pensar que anirà a l'alça a mesura que els processos d'arrelament de la població d'origen nouvingut que ha vingut a Catalunya a partir de l'any 1999 —s'estima en gairebé un milió de persones—, desenvolupin trajectòries de vides que provoquin —feina, formació, utilització de serveis públics, escola dels fills...— un contacte més epidèmic i proper amb la llengua catalana. De fet, el mateix contacte que ha anat tenint gran part de la població d'origen castellanoparlant que van arribar, als anys seixanta, de la resta de l'estat espanyol.

Unes altres dades que confirmen aquesta tendència a l'alça provenen de l'alt nivell d'atracció que genera la llengua catalana. Hi ha 2,25 parlants de català per cada parlant inicial d'aquesta llengua. Per tant, la catalana, és una llengua amb una capacitat d'atracció notable, tal com es demostra si relacionem el nombre total de parlants per cada parlant inicial de català. Al conjunt dels territoris de parla catalana, al voltant de 4.383.000 persones declaren tenir el català com a llengua inicial i materna, mentre que el total de persones que declaren parlar el català s'eleva fins als 9.856.000 parlants.

Per contextualitzar-ho i adonar-nos de la magnitud de la xifra, observem que el català té un comportament més semblant al francès i a l'anglès, que tenen 2,82 i 2,52 parlants per cada parlant inicial respectivament que, per exemple, el castellà, que disposa de 1,65 parlants per cada persona.

La tercera xifra que ens serveix per il·lustrar aquest ascens i la necessitat d'acomodar-hi els discursos i les eines pràctiques, va en la línia de l'anterior, i posiciona el català com la setena llengua més

apresa a Europa. Així, L'Eurobaròmetre del 2012 recull unes dades sobre els coneixements lingüístics dels ciutadans de la Unió Europea que situa la llengua catalana en el rànquing de llengües apreses, és a dir, les llengües no maternes que dominen els ciutadans europeus. En aquest rànquing el català ocupa la setena posició, tan sols superada per llengües amb un volum molt superior de parlants.

Per contextualitzar-ho, dir que, per exemple, l'anglès és la llengua més apresada a la Unió Europea; el 20,09% dels ciutadans europeus declaren dominar-la com a segona o tercera llengua. El català, com hem dit, ocupa la setena posició, només per darrere del francès, l'alemany, el castellà, el rus i l'italià; el 0,74% dels ciutadans europeus afirmen haver après el català. Una proporció superior que en el cas del suec, el neerlandès, el txec o el polonès.

Per tant, a dia d'avui, fins i tot a nivell europeu, el creixement en números absoluts de catalanoparlants va a l'alça. Davant d'aquesta realitat, els reptes que s'aniran definint tindran a veure, també, amb la construcció d'eines i instruments útils que permetin amplificar no solament el missatge, sinó també transformar la gestió lingüística de molts catalanoparlants que, val a dir, en duen a terme una que sembla no tenir en compte aquestes dades que hem vist.

#### 4. Del plantejament teòric a l'eina

---

El repte és generar eines que facilitin adaptar aquest discurs a una gestió real i quotidiana. És a dir, com fer que la corretja transmissora reverteixi en canvis pràctics en la gestió lingüística que, sobretot, faciliti la reflexió sobre l'hàbit que existeix entre els catalanoparlants de canviar de llengua davant d'un interlocutor no catalanoparlant, per adquirir recursos per afrontar aquestes situacions. Perquè canviar de llengua suposa, a més a més de discriminar al nostre interlocutor, seguir reforçant els rumors i el tòpic que són completament falsos i l'únic que fan és generar menys oportunitats socials a aquella part de la població catalana que encara no ha trobat suficients espais d'ús per desenvolupar-se en català.

El compliment dels objectius de l'eina autoformativa ha de permetre que els usuaris puguin arribar per si mateixos a les seves pròpies conclusions pel que fa a la coherència o eficàcia de les seves conductes a través dels elements i recursos pràctics i teòrics que s'hi plantegen.

Ara bé, el plantejament formatiu, també obliga a tenir en compte quin és el *target* més apropiat per rebre la formació. És a dir, els plantejaments que desenvolupem parteixen d'un principi estratègic de propagació. De manera que gran part dels recursos, intentem d'adreçar-los als referents lingüístics.

En aquest cas concret —pel projecte pràctic que presentem en aquesta ponència— és evident que els treballadors de la Diputació de Barcelona satisfan aquest requisit. És a dir, és més eficaç i eficient treballar sobre una quantitat determinada de població per que adoptin una gestió inclusiva, que haver-se d'adreçar a tota la població susceptible de ser-ne receptora. Els treballadors públics d'aquests ens, treballen cara a cara amb la població. Si adopten una bona gestió lingüística, l'impacte del projecte i la seva propagació està garantit.

Per tant, el projecte —aquest i d'altres, els que persegueixen fins similars— pivota, com a oferta, sobre dos idees de millora. Per una banda, millorar les capacitats en gestió lingüística dels treballadors públics, i de l'altra, consegüentment, millorar un servei públic que maximitzarà les possibilitats lingüístiques de la ciutadania.

Per tant es té en compte tant el que, genèricament, anomenem població d'acollida, com també la població nouvinguda. Subratllant la importància que aquells que treballin en tasques que acaben repercutint en l'acollida i l'arrelament de població nouvinguda, tinguin en compte la llengua catalana a l'hora d'enfocar correctament les polítiques d'acolliment. I que, més enllà de l'ensenyament del català, cal capacitar-los per saber gestionar, lingüísticament, la llengua catalana com a comuna, dins de la diversitat.

De manera que, en darrer terme, l'autoformació lingüística per a aquests professionals permetrà millorar, directament, l'atenció als beneficiaris dels seus serveis.

Aquesta eina autoformativa convida a reflexionar sobre els hàbits lingüístics, facilita arguments per al canvi d'actituds favorables a l'ús del català, informació de materials didàctics i de sensibilització i donarà a conèixer propostes d'activitats, campanyes sobre llengua i immigració i pràctiques dutes a terme per altres administracions públiques del país.

Per tant, no solament contempla aquesta dimensió integradora de la

llengua, orientada a la població d'origen nouvingut. Pel que fa a la població d'acollida les característiques d'aquest projecte promouen el català amb l'objectiu d'impulsar-ne l'ús social, així com la millora del seu estatus legal i la consciència lingüística de la societat. En definitiva, partint del convenciment que aquesta llengua ha d'esdevenir l'eix vertebrador de la diversitat cultural i lingüística que hi ha a casa nostra, una diversitat que cal ser alhora potenciada com a factor de progrés i enriquiment cultural, perquè aquesta formació genera oportunitats socials als seus parlants i perquè promou una gestió lingüística sostenible amb la diversitat lingüística mundial.

Per tot plegat, l'autoformació ha de contribuir a la millora d'un professional format pel que fa a la conducció de grups amb diversitat lingüística, conscient de la importància d'utilitzar una llengua o una altra, que ho sàpiga plantejar adequadament i que tingui habilitats teòriques per convènce'ls.

## **5. L'eina autoformativa. Descripció i objectius**

---

L'eina autoformativa pedagògica facilitarà l'obtenció de recursos i maneres de fer que ajudin a simplificar la nostra gestió lingüística davant de situacions que, tot i ser concretes, a la vegada són arquetípiques en tasques que desenvolupa un treballador de l'administració pública. Com hem dit, aquestes situacions lingüístiques i la seva gestió les abordarem des de dues perspectives. D'una banda, des de la perspectiva dels treballadors que han de donar-hi resposta i, de l'altra, des del punt de vista dels ciutadans que entren en contacte amb l'administració. Com? Doncs treballant a través de diàlegs oberts entre els dos perfils, de manera que tant el treballador públic com el ciutadà mostrin els dubtes concrets relatius a com gestionar situacions lingüístiques, i les conseqüències que hi ha al darrera de prendre una o altra decisió.

El fet de plantejar l'eina des d'aquesta dualitat, ens permet posar l'accent en els dubtes i vacil·lacions amb què es troben treballadors públics i ciutadans. I això ens ha permès proposar espais de trobada lingüística que facin possible satisfer les expectatives d'ambdues bandes.

El material pedagògic es desenvolupa en un format d'itinerari interactiu, a través de 9 situacions concretes, és a dir, apareixen 9 treballadors públics en les seves funcions: bibliotecari, policia local... Cada una de les quals ens remet a tres ciutadans que, al seu torn, proposen 9 diàlegs diferents per a

cada cas. En definitiva, l'eina presentarà 81 opcions de diàlegs distints, cada un dels quals inclou uns elements i condicionants lingüístics que cal gestionar.

Els personatges operen sota una lògica sempre genèrica i arquetípica, els d'un treballador o treballadora de la Diputació de Barcelona i tres personatges més que operaran sota la lògica d'un ciutadà que és usuari dels serveis de la Diputació amb diferents perfils. Les llegendes lingüístiques de cada un d'aquests usuaris són tancades. És a dir, saben parlar algunes llengües amb uns nivells distints de suficiència (sumant-les, hi ha el català, el castellà, l'àrab, l'amazic, el francès i l'anglès).

Els perfils d'usuaris plantejats són el d'un home d'edat mitjana natural del nord d'Àfrica que porta uns deu anys vivint a Catalunya. El d'una dona i la seva filla provinents de l'Amèrica llatina que fa menys anys que hi són i, el tercer, el d'un castellanoparlant d'edat avançada que, si bé porta gran part de la seva vida vivint a Catalunya, encara no ha fet el pas d'utilitzar el català.

Els 81 diàlegs responen a tres blocs:

1. Tòpics al voltant de la llengua catalana, el seu ús i la consciència de ser referents lingüístics.
2. Pautes per facilitar la comunicació i recursos per abordar les situacions que ens semblen més compromeses.
3. Una gestió lingüística basada en la incorporació dels potencials catalanoparlants, siguin de l'origen que siguin.

Davant de cada situació, doncs, o bé el treballador públic o bé el ciutadà, pot optar per tres opcions de resposta a la situació plantejada: a, b i c. Un cop opta per una resposta, apareix el diàleg/text que posa de relleu els avantatges o els inconvenients que comporten la decisió que ha pres i, paral·lelament, apareixen pistes sobre com es pot fer per gestionar la situació lingüística adequadament.

Al final, apareix un text de reflexió que ens posiciona els element que hem anat veient, per tal de facilitar les maneres de com enfocar la situació d'una manera òptima.

Per acabar, les dues últimes pantalles estan reservades a unes dades objectives i uns recursos pràctics que, per una banda, han de millorar l'autoestima lingüística —són dades que ubiquen el català com a llengua mitjana europea—i, per l'altra, un banc de recursos que facilitarà les coses a nivell pràctic.

Més concretament, les funcions de l'administració que s'han inclòs en els 9 casos —totes elles verídiques i escollides perquè acumulen, potencialment, situacions de "risc" i dubtes són: Empadronament, Policia municipal, Atenció a nouvinguts, Serveis socials, Biblioteca, Escola bressol, Servei jove, Assessorament laboral i OAC (Oficina d'Atenció al ciutadà).

Per cloure aquest apartat, emfatitzarem que, en aquest tipus de projectes, a part dels continguts, és molt important que el material sigui molt dinàmic i a la vegada que sigui agradable i atractiu a nivell estètic. Per això, s'ha apostat per optar per un llenguatge visual proper al del còmic, que permeti reconèixer als ciutadans que interactuen per la vestimenta, per exemple, però que a la vegada doni un aire distès a la situació. Així, el desenvolupament de les situacions s'han treballat a través de Flash.



## 6. Exemple d'un cas concret de l'eina

---

-1a pantalla: cas escollit: Empadronament

Llegenda: Quan passes el ratolí per sobre de l'opció empadronament, un breu text que contextualitza la situació. En aquest cas, és el següent:

Dins de la casa, tens una tasca prou complexa: ets la responsable de l'empadronament. Estàs molt avesada a gestionar-ho, però recentment heu començat a tramitar els papers de l'arrelament, on un dels elements que hi consten és l'aprenentatge del català. Això té despistats a alguns usuaris.

-2a pantalla: T'apareixen els tres personatges amb qui pots interactuar: Nadia/mare, Ahmed i Antonio. Quan poses el cursor a sobre de cada un d'ells, t'apareix un text on inicien la conversa.

N'has d'escollir un dels tres:

O bé Opció Nadia/mare

Mare: Buenos días, mire que he estado mirando en la pagina web todo esto de como hacer el Arrelament que le llaman, y hay una cuantas cosas que no me quedan claras al respecto... porque, a ver, para pedir el certificado de l'arrelament, yo lo tengo que traer algún papel escrito de catalán?

Nadia: hola...si...miri, el que la meva mare vol saber és com ho ha de fer amb el tema del català. És a dir, ella va cursar unes hores de català, i en té el comprovant, ho ha de dur? Fa falta res més, d'acreditació?

-3a pantalla

Se t'apareix un globus amb tres opcions de resposta per acarar la situació de diàleg. En aquest cas, les tres vinyetes són:

a) Ostres, no t'ha quedat molt clar que necessiten, concretament. No obstant això, les paraules de la filla t'ho han aclarit una mica i sospites que, del que es tracta, és de validar els cursos de català del CNL. Els ho expliques...en català, naturalment.

b) És senzill, es tracta de portar els papers del certificat dels cursos i convalidar-los. Però, per cert, que rar, no, que si et demana els cursos en català no te'l parli? En fi, tu optes de parlar-li en català...abans, però, li preguntes a la mare que si t'entén.

c) Situació complicada, no saps ben bé que et demanen i no te'ns clar que respondre. En resum, et costa una mica situar-te...entre mig, no saps com, t'adones que has iniciat la conversa en castellà...

-4a pantalla: Has d'escollir iniciar un dels tres diàlegs: A, B o C

Si optes per A, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

Funcionaria: Sí, bon dia...

Mare: Buenas, buenas, pues eso señora, que no me aclaro con los papeles...

Nadia: Mama, no con los papeles, no, con el título de catalán es lo que no sabemos...

Mare: Eso, eso, lo otro ya está más o menos superado, es con lo del catalán que no me queda claro...y ize el cursilluo, eh!

F: Per descomptat. A veure, tranquil•les, és molt senzill. Vostè ha de portar el paper del certificat del curs que diu que va fer, i jo li validaré, així de senzill.

Mare: Així de senzill... ojalá me hubiera enterado antes...

Nadia: Veus mama, com era senzill...

Si optes per B, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

F: Bon dia,

Filla: bon dia

Mare: buenos días guapísima...

F: Cap problema, és un tràmit comú, molta gent s'hi troba, però aquest matí, ho arreglem.

Mare: Seguro, seguro, pero son este tipo de cositas que te marean y te hacen perder toda una mañana, guapísima...

F: Per cert, senyora, per curiositat, vostè ha estudiat català, però el parla?

Mare: Que más quisiera guapísima... yo lo estudié dos meses pero sabes el problema, cuando salía de clase, nadie me hablaba en catalán...

Nadia: És cert, a mi, de petita, quan vaig arribar a l'escola, també em pasava el mateix...

Si optes per C, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

Funcionaria: molt bon dia

Mare i filla: hola

Funcionaria: eh...a ver si lo entiendo...usted esta tramitando los papeles del arrelament, y quiere convalidar alguna cosa...

Mare: si, concretament, la cosa, esta cosa, es el curso de catalán que ize...que me lo gané, que lo sudé!

Funcionaria: Hui, no lo dudo, aquellas clases sin aire acondicionado, eh...?

Mare: No, si con la brisa de la ventana, la hacíamos, sué para aprender, porque yo no sabía ni una palabra!

Funcionaria: Ya, ya, con los problemas que tienen y les cargamos con el catalán...!

Mare i Nadia: Com???

Per quina opció has optat?

- a) Cap problema, ho fas en català, com ho has fet sempre, i ho aclareixes ràpid. Era qüestió de traspasar la informació amb claredat. De fet, quan algú t'arribà nerviós o angoixat al taulell, ja has comprovat de fa temps que el que és realment important és donar-li seguretat en la resposta, no canviar de llengua...
- b) Bona intuïció. A més a més de fer-ho en català, aprofites per facilitar-li que t'expliqui la seva relació amb aquesta llengua. En aquest cas, la seva resposta et reafirma amb el que ja vas fer: si no t'adreces en català, a la gent li costa més aprendre'l.
- c) Això no ha anat bé. T'has atabalament en la gestió, i això ha fet que t'hi dirigissis en castellà, sense tenir cap certesa de si en català —com ho fas normalment—, t'haguessin entès. De més a més, t'has trobat que no compartien la teva visió sobre la importància del català.

-3a Pantalla

O bé optes per interactuar i dialogar amb l'Ahmed

Diàleg:

Ahmed: Bon dia. Mire, jo vinc a preguntar que hay que hacer para el tramite de empadronar a mi hijo. El ahora está en Tanger con els tiets, pero volem fer un reagrupament familiar y no se cuales son todos los papers que se necesitan. Me podria ayudar amb aquest tema?

-4a pantalla: Has d'escollir iniciar un dels tres diàlegs: A, B o C

- a) Vas desbordat, és un matí de dimonis, molta gent i molta feina, vaja. Amb l'Ahmed vols anar ràpid, perquè és un tràmit senzill i has de resoldre altres coses. Mentre l'atens, t'adones que li parles en castellà. T'acabes preguntant, que com és que sempre que et poses nerviós canvis al castellà...?
- b) Penses que si el que vol fer és un tràmit de reagrupament familiar és que ja deu de dur temps aquí, de manera que t'entendrà perfectament si li parles en català.
- c) No saps en quin idioma adreçar-te, saps que ho hauries de fer en català però tems que no t'entengui. Li acabes proposant que sigui ell qui escolleixi en quina llengua vol que mantenir la conversa. Te n'acabes penedint!

Si optes per A, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

Funcionari: ya, si...l'arrelament...es una gestión muy sencilla. Puro tramite, tranquilo.

Ahmed: Si, si algunos amics lo han hecho y me han dicho que es facil...

Funcionari: Facil, si, facil. A veure...disculpa, eh, es que llevamos una manyana de horrores, ha caido el servidor.

Ahmed: ui, seguro que pesa...

Funcionari: Si, este es el problema, que seguimos cargandolo con mucha información y al final, pues cae!

Ahmed: Pesado o ligero, a ves si podemos solucionarlo...gracias. Ya mas adelante te preguntaré por los cursos de català, porque quiero que el niño lo aprenda.

Funcionari: Eh...si. el catalán, claro, si, le iré bién saberlo.

Si optes per B, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

Funcionari: I tant, mirem-ho, solament necessito els papers que has hagut d'emplenar.

Ahmed: sí, aquí...hay muchos.

Funcionari: sí, n'hi ha uns quants, però ara solament queda el més senzill...

Ahmed: Molt bé! Si a ver cuando lo termino y el fill puede venir.

Funcionari: Clar que sí. Mira, m'hauries de signar aquí i aquí, sisplau...

Ahmed: ¿Así?

Funcionari: Si, així, perfecte. Doncs res, ara toca esperar i ja t'arribarà la conformitat per carta.

Ahmed: Gràcies.

Si optes per C, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

Funcionari: Sí, ara ens hi posem. Abans però, digui'm, amb quina llengua vol ser atès.

Ahmed: Com?

Funcionari: Doncs això, que en quina llengua prefereix que li parli? En castellà, en català...?

Ahmed: Eh...home, no sé jo...

Funcionari: Decideixi, amb la que es senti més còmode...

Ahmed: Val, entesos, doncs...la més còmoda, en àrab, naturalment.

Funcionari: Com diu?

Ahmed: *الـعربـية يـهـيـرجـى* (en àrab, sisplau)

Per quina opció has optat?

d) Has optat pel castellà i tot i que t'ha entès i li has traspassat la informació, no has facilitat prou que vegi la importància del català, tot i que ell sembla que sí que ho té molt present.

e) És el més adequat. L'atenció que duem a terme des de l'Administració, la podem convertir en un espai d'ús del català, on la persona que s'apropi pugui parlar-lo de manera natural.

f) Si no ho tens clar, i penses que és una qüestió de comoditat, potser que et trobis amb una situació desconcertant. Tu ets referent lingüístic, i el que facis donarà una imatge o una altra al respecte.

-3a Pantalla

Per últim, pots optar per l'Antonio

Diàleg:

Funcionari: Hola, buenos días.

Antonio: Buenos días, en estos tiempos que son duros de verdad, mire usted que yo el otro día mirando en internet encontré una pagina donde hay pisos en alquiler. Y mire por donde que se me apareció una ganga que no pude decir que no. Me encapriché, vaya. El hecho es que quiero cambiar el empadronament, como debo de hacerlo...?

-4a pantalla: Has d'escollir iniciar un dels tres diàlegs: A, B o C

a) Quina gràcia, mentre atents a l'Antonio et sembla sentir-li la mateixa veu que la del teu tiet Carlos. Ell també tenia un accent castellà molt marcat. Quan t'hi adreces, no obstant això, ho fas en català. Penses que, a l'igual que el teu tiet —i com tants i tants d'altres—, l'Antonio, t'entendrà perfectament en català.

b) Dus a terme la conversa en català, sabent de quin poble ve —per la seva mida, per la gent que hi viu...—, creus que la possibilitat que no t'entengui és baixíssima.

c) L'accent del seu castellà, consideres que es molt tancat. I aquesta és la idea que t'empeny a parlar-li en castellà. En el fons, creus que és molt poc probable que una persona amb aquest accent t'entengui, si t'hi adreces en català.

Si optes per A, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

F: Hola, bon dia, doncs el primer de tot, és tenir el certificat d'empadronament.

A: Claro, claro. Hoy no llevo nada de papeles, pero me lo apunto y el proximo día lo traigo todo.

F: Molt bé, doncs anem a pams. Primer el que cal és el DNI, passaport o permís de conduir.

A: Perfecto...

F: Després farà falta el contracte de lloguer, o l'últim rebut de qualsevol subministrament.

A: Vale, muy bién. Esto es todo?

F: Si, amb això ja fem el tràmit.

A: Pues fantástico, el lunes lo traigo.

F: Fins dilluns, doncs.

Si optes per B, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

F: Hola, bon dia, vostè dirà.

A: Buenos días. Pues verá, que he estado mirando como hacer lo del empadronament, porque tengo pensado venir a vivir aquí, a Moià. Por internet puedo hacerlo?

F: Si, i tant, mirem-ho...disculpi, vostè és de Calders, oi?

A: Pues...si...como lo sabe?

F: Home, son petits aquests pobles, i la gent acaba passant per aquest taulell un dia o altre.

A: Claro, tiene usted razón. Pues como lo decía... y se puede hacer por internet? Me ahorrare tiempo.

F: I tant, miri, aquesta és la pàgina web, i aquests són els procediments

A: Fantastico, pues ahora iré a casa y lo haré.

Si optes per C, el diàleg que se'n desprèn és el següent:

F: Buenos días, usted dirá.

A: Pues mire, que me he hecho un cacao enorme con los tramites del empadronamineto.

F: Y eso, que ha pasado?

A: Pues que lo miré por internet y me parece que rellené la solicitud pero pusiendo al revés los domicilios.

F: ¿Como?

A: Si, eh... ya se que suena un poco raro. Nada, que al domicilio actual puse la dirección del futuro domicilio y viceversa. Cambiado, vaya...

F: Ui, pues espere, tendré que mirar com hacerlo, para resolverlo.

A: tranquilo, no tengo prisa...

Per quina opció has optat?

a) Si has optat per aquesta opció, la teva pròpia experiència vital t'haurà fet un bon servei. És a dir, la teva intuïció assertiva t'ha dut a una bona gestió lingüística.

b) Optes per dirigir-t'hi en català, perquè deus pensar que un accent tancat, obert o com sigui de qualsevol llengua, no és motiu suficient com per creure que no en pot entendre cap d'altra.

c) T'hi dirigeixes en castellà perquè creus que és una qüestió d'educació. No obstant això, és clar que les llengües no són ni bones ni mal educades, i que per tant, la teva actuació respon a d'altres motius.

-5a pantalla

Has optat per una de les tres possibilitats però mirem quina és la millor manera de fer-ho:

Malgrat els tòpics o alguna idea vaga que pugui planar al respecte, el cert és que el català soluciona problemes, no n'afegeix. És a dir, la llengua pròpia d'un territori —i això val per totes llengües i tots els territoris— és una eina molt valuosa per obrir-se camí a nivell social. L'aprenentatge de la llengua pròpia, en aquest cas la catalana, ajuda a trobar feina, a fer nous amics...

I pel que fa als accents, cal dir que totes les llengües en tenen d'accents. Per exemple, en el cas de la llengua catalana, cada persona que s'hi incorpora des d'alguna altra llengua —sigui la castellana, amaziga o panjabi, per posar tres exemples— li dóna un accent especial, i això és senyal de que la llengua és viva. Dit d'una altra manera, cadascú parla el català a la seva manera, amb el seu accent, i això és fantàstic.

Per tant, adreçant-te en català facilitaràs que la personi que s'hi incorpori la pugui practicar amb naturalitat i, a la vegada, aquesta mateixa persona veurà que l'ús que se'n fa d'aquesta llengua, és independent de l'origen de les persones i de les llengües que parlin.

-6a pantalla. Recursos i dades.

T'oferim més estratègies per facilitar-te que puguis adreçar-te en català als ciutadans. Sobretot, si aquests, donen mostres de no

e. Anticipar el tema de conversa i contextualitzar-lo.

f. Facilitar-li informació que faci al cas, de manera que pugui comunicar-se amb una resposta simple (sí/no, etc.).

g. Interpretar els missatges incomplets i ajudar a completar-los.

h. Fer preguntes que mirin de comprovar que l'interlocutor o interlocutora ha entès correctament la informació.

Unes quantes dades sobre el català i les noves tecnologies:

a) a la Viquipèdia, popular enciclopèdia lliure, compta actualment amb 236 versions lingüístiques actives; en número d'articles, el català ocupa la 14<sup>a</sup> posició, just darrere de l'ucraïnès i per sobre del noruec i el finès.

b) De les 10 webs més visitades del món, segons les dades d'Alexa, the Web Information Company, 7 ja disposen d'una versió en llengua catalana. La presència majoritària del català en aquestes webs demostra la importància del català a la xarxa.

c) El català ocupa la 8<sup>a</sup> posició en l'Índex de penetració a Internet (nombre d'usuaris d'Internet que navega en una llengua dividit pel nombre total de parlants d'aquesta llengua), segons les dades publicades per Portalingua. És a dir, la llengua catalana té un pes molt superior a Internet al que li correspondria per nombre de parlants.

d) A mitjans de 2011 el punt.cat va superar els 50.000 dominis registrats. El punt.cat fou el primer domini de caire cultural i lingüístic d'Internet i des del 2006 s'ha consolidat com un domini àmpliament demandat per institucions, empreses i particulars.

-7a pantalla

Frase de tancament i possibilitat de retorn a la primera pantalla.

## 7. Referències

---

Cabré, Anna (1999). El sistema català de reproducció. Barcelona: Proa.

Fernàndez, Josep-Anton (2008). El malestar en la cultura catalana: La cultura de la normalització 1976-1999. Barcelona: Empúries.

Plataforma per la Llengua (2008). El català, llengua comuna.

Plataforma per la Llengua (2010). El català també és meu: Guia per a nous i futurs parlants de català; El catalán también es mío: Guía para nuevos y futuros hablantes de catalán. Barcelona: Plata-forma per la Llengua y Fundació Vincle.

Eurobaròmetre 2011

Baròmetre de la Comunicació de Catalunya 2011





---

Geltoki kalea, 18 · 20160 Lasarte-Oria (Gipuzkoa)  
T\_ (+34) 943 376 171  
[udaltop@udaltop.com](mailto:udaltop@udaltop.com) · [www.udaltop.com](http://www.udaltop.com)