

udaltop

UDALETAKO  
EUSKARA  
ZERBITZUEN  
TOPAKETAK



IZENBURUA:

Langunea, hizkuntzaz mudatzeko  
abagunea: "mudes lingüístiques"

EGILEA:

Joan Pujolar (UOC)

DATA:

2021/05/03





## 1.

---

En aquest presentació ens concentrarem en experiències, però val la pena crear una mica de context per donar més perspectiva a la reflexió sobre les llengües al lloc de treball.

En primer lloc, cal tenir present les múltiples formes com les llengües s'inscriuen en tot allò que identifiquem com "l'economia." Quan es van crear les bases de les polítiques lingüístiques a Euskadi i Catalunya el tema econòmic no es va tenir en compte. Poc més tard, els treballs del sociòleg francès Pierre Bourdieu aportaven arguments sòlids que feien evident que el valor social de les llengües derivava en últim terme de la seva posició en el camp econòmic.

Però avui no parlaré de Bourdieu perquè això ens obligaria a fer un excursus excessiu i molt abstracte. Sí que vull apuntar però, uns pocs aspectes que són pertinents per entendre les maneres en què els canvis econòmics i socials del món contemporani estan afectant les llengües. En primer lloc, hi ha el tema de la terciarització de l'economia, el que podríem anomenar la logofactura. Hi ha també el que els sociolingüistes com Monica Heller anomenen "commodification", "la mercantilització de les llengües".

Parlaré primer d'aspectes generals del món econòmic contemporani per entrar després en les experiències lingüístiques que he anat recollint en diversos projectes d'investigació. Veurem quina constància tenim de com la gent incorpora les llengües així que circula entre els llocs de treball i els altres àmbits de la seva vida. Em focalitzaré sobretot en els canvis de llengua que anomenem "mudes."



## 2.

---

Totes sabem més o menys en què consisteix el capitalisme. Encara que no llegim Marx, el patim igualment perquè no és només una manera de produir sinó també una manera d'entendre les institucions i les relacions socials. El capitalisme no és l'única economia que hi ha, com ja sabem. Darrere l'escenari s'amaguen altres economies, com la de la cura familiar, o projectes alternatius.

Amb tot, molta gent no és conscient que el capitalisme pateix canvis constants i molt profunds. El primer va ser la destrucció de les economies i societats agràries, que es van desplaçar a les ciutats manufactureres. Avui també deixaré de banda el tema colonial, també molt important. Al segle XX hi ha hagut també canvis dramàtics. El més pertinent per a nosaltres avui és la terciarització, l'anomenada indústria dels serveis.

El sector primari inclou l'agricultura, la pesca i l'extracció, i va ser l'activitat econòmica predominant de la humanitat fins al segle XX. El sector secundari inclou qualsevol forma de fabricació o construcció, activitats que ràpidament es van convertir en les majors productores de riquesa i ocupació en les societats industrials. El sector terciari designa un conjunt heterogeni d'activitats que es van expandir en les societats industrials fins que van superar a la indústria en dimensions: finances, planificació i govern, disseny, turisme, transport i distribució, comerç industrial, venda a l'engròs o al detall, educació, vigilància, atenció mèdica, serveis socials, entreteniment, comunicació i serveis professionals. El terme societat post-industrial sovint es refereix a contextos on aquest sector representa la major participació en el producte interior brut (PIB) i l'ocupació, sovint després que moltes plantes de fabricació s'hagin tancat o traslladat a altres països on els salaris i altres costos de producció són més barats.

Ho tenim clar, oi? Nosaltres vivim en societats post-industrials dominades pels serveis. Tots els que som aquí, si ho tinc ben entès, som treballadors de serveis.

Hi ha un aspecte del sector terciari que rarament es comenta: que és fonamentalment lingüístic. La majoria de les activitats del tercer sector consisteixen en produir béns lingüístics o béns en els que el llenguatge és molt important. La forma material d'una novel·la, una obra de teatre, un contracte d'assegurança, una campanya de màrqueting, un curs de capacitació o un servei d'informació a el client són bàsicament serveis lingüístics. Crec que amb vosaltres no haig d'insistir sobre aquest aspecte; però no sé fins a quin punt tothom té clar el que implica:

- Que la comunicació, parlar i escriure, són un element fonamental de la nostra identitat professional, del nostre valor en el procés productiu. Per tant també ho són les llengües.
- Tan és així que les mateixes formes de comunicació que practiquen les treballadores i treballadors són, per a moltes empreses, una part essencial del producte i esdevenen objecte de disseny, planificació i control.

Encara més coses importants han passat que afecten les llengües: l'anomenada mercantilització de molts aspectes de la vida. Quan jo vaig néixer, l'electricitat, l'aigua, el gas, els telèfons, la ràdio i la televisió eren serveis públics. Ara són empreses privades. Però l'expansió constant de l'economia fa que arribi a tots els racons de la vida. S'està privatitzant la sanitat. La cultura també està quasi totalment privatitzada.

Aleshores, això ens planteja la pregunta: poden la cultura basca, la llengua basca, convertir-se també en productes? Probablement, en molts contextos i en molts sentits ja ho són. Segur que en coneixeu exemples.

Però no només això. El propi discurs sobre el valor de l'espanyol també ha canviat i ara ha d'intentar competir amb l'anglès com a actiu econòmic estratègic. L'empresa espanyola Telefónica té un equip de gent dedicat a aquest tema.

Com sabeu, tots aquests processos parlen de l'hegemonia d'una ideologia anomenada neoliberalisme. El neoliberalisme, com sabem, és la idea bàsica de què les condicions de lliure empresa i lliure comerç són les que garanteixen major eficiència en tots els àmbits de la vida social. El neoliberalisme serveix de justificació a les privatitzacions. Però no només això: també inclou una concepció determinada dels subjectes socials, així com una constel·lació de pràctiques i procediments de gestió de les empreses.



El subjecte asocial: el neoliberalisme es basa en uns principis en què no hi ha cap rol per a la col·lectivitat. Es va fer especialment famosa una frase de Margaret Thatcher, que va dir “there is no such thing as society”, no existeix això que en diuen societat. Per a la ideologia neoliberal, el mercat funciona únicament en base a l’acció dels individus que persegueixen els seus interessos i desitjos. En aquesta conjuntura, hi ha poc espai de parlar de les llengües com a patrimoni col·lectiu. Únicament es poden plantejar com a producte, com a valor econòmic, o com a desig.



### 3.

---

Tot el que he explicat fins ara podríeu ja saber-ho. Ara passo a mostrar algunes coses del que he estudiat amb altres col·legues, algunes basques també, sobre com la gent incorpora noves llengües en la seva vida. Hem definit el concepte de “muda lingüística.” En un sentit general, moments/ o processos (a vegades duren un temps) en què la persona canvia/reorganitza el seu repertori lingüístic. Personalment he estudiat sobretot les persones que actualment parlen català socialment, però que tenen altres llengües familiars o d’origen. Per conèixer com s’ha produït la incorporació o adopció del català en la seva biografia, el que fem és parlar amb elles. En base a això, hem identificat uns moments típics en els quals es produeixen la majoria de mudes. En general, els exemples que presentaré són de persones que des de petits parlaven i escrivien en català a l’escola en les activitats a classe, però que només parlaven en castellà en tota la seva vida social. Aquests són els moments en què d’alguna manera adopten l’ús social del català:

- Inici d’escola / guarderia
- Inici de secundària (institut)
- Durant l’estudi a la universitat
- En conèixer una nova parella
- En tenir fills/filles
- En un treball / feina



## 4.

---

Posaré només un exemple no laboral, perquè s'entenguin alguns aspectes importants. Per què és habitual que alguna gent comencin a parlar català quan van a l'institut? En aquest cas, canvien de centre escolar i, més important, coneixen nova gent, nous mestres, nous entorns. Així, mentre que fins a la data tenien ja un seguit d'espais i relacions socials establerts i fixos, a l'institut es creen noves relacions i situacions. En aquest context, alguns joves adolescents decideixen buscar activament un espai on parlar català.

Ent.: O sigui que tu, la immersió forta amb el grupet d'amigues que vas fer a l'Eso diguem que eren catalanoparlants la majoria

Su.: Sí, o sigui, catalanoparlants... de família totes castellaneres i entre nosaltres ens parlem en català

Ent.: I com, com va ser això?

Su.: Tothom s'ho pregunta...Va ser, ens vam conèixer així i això que passa que quan coneixes algú

Lx: sí. Te: sí.

Su.: Ja et costa molt de canviar d'idioma [...] Sí, elles anaven a una escola pública i elles ja feien les assignatures en català. Jo venia de fer-les en castellà i l'entorn i tot era propici pel castellà no pel català. I després ens vam trobar i ja et coneixes parlant català i ja continues amb un idioma. Llavors vas parlant, et vas coneixent i això i dius: osti, mi padre es de no sé donde, mi padre tal i et sobta, no? Però és així...

En aquest cas, la narrativa ho presenta com una circumstància no planificada. En altres casos, hi ha una busca activa de catalanoparlants. A vegades, els catalanoparlants responen en castellà quan noten un accent o inseguretat; però hi ha castellanoparlants que insisteixen perquè volen tenir aquell espai per al català. Per tant, aquí són essencials dues coses:

- a) L'existència de persones identificades com a catalanoparlants, amb qui es considera que és legítim usar socialment el català. És interessant constatar de què no és necessari que siguin de llengua materna catalana.
- b) Que les relacions siguin noves i la tria de llengua estigui per decidir.



## 5.

---

Amb tot, de la mateixa manera que hi ha persones que busquen activament incorporar l'ús social de la llengua, també n'hi ha que l'eviten. Hi ha un perfil significatiu d'estudiants que porten a terme actituds de resistència i utilitzen el castellà a classe i amb els mestres, només exceptuant les activitats d'avaluació de llengua on és estrictament obligatori.

Aquesta transcripció prové d'una discussió de grup entre adolescents d'aquest perfil, que estaven discutint sobre quin seria el seu comportament lingüístic hipotètic en la seva futura vida laboral.

Ki: Ya, pero tu imagínate que estás haciendo esto administrativa y te cogen en...

Sm: En el ajuntament

Ki: En el ayuntamiento por decirte algo, y te viene una persona mayor, o quien sea tía! hablando catalán y tu no le vas a contestar en castellano.

Com podem veure, aquí s'està parlant d'una situació en la qual la persona s'imagina exercint la seva tasca professional. Per a ella adaptar-se a la llengua dels usuaris forma part de la lògica del rol de servidor públic. Ella separa la seva preferència per l'ús interpersonal del castellà del que entén que és aquest rol professional.

## 6.

---

El cas de Gloria ens remet a un tema d'interès específic, que és el tema de la inseguretats.

Gloria: I sí que- a vere · quan no entens alguna cosa- és que jo mai no he tingut vergonya eh[?] això què vol dir[?] escolta i això[?] i ja està · i ja- a principi de començar a parlar · a vere · pues a vegades digue-li que es posi y yo decía digue-li que es posinga i ell- decía · es posinga no · que es posi · pues que es posi o sigui el fet de no tindre vergonya pues eh- fa que la gent et corrigeix i- bueno i tu puguis parlar bé no[?]

Gloria manifesta aquí un sentiment d'especial seguretat que li permet assumir la fase inicial necessària d'expressió imperfecta d'un idioma. És important tenir present que, en tot cas, aquesta seguretat està en general socialment diferenciada. Entre les professions que requereixen menys formació predomina la població amb inseguretats davant del fet de l'aprenentatge que en molts casos ha estat frustrant o difícil en el seu passat. Gloria, en canvi, era una infermera molt especialitzada segura de la seva capacitat d'aprendre i també del prestigi que li atorgava el seu propi estatus professional.





## 7.

---

Aquest segon testimoni ens permet seguir amb el tema de l'atenció al client i de la confiança:

Dn: almenos en mi trabajo que trabajo de cara al cliente pues te encuentras con gente que habla catalán y que habla castellano y- .. empecé a practicarlo así, a hablar a los clientes en catalán.

És pertinent recordar que, quan s'atenen usuaris, normalment s'entra en contacte amb gent nova. Aquesta gent desconeix el nostre passat lingüístic. No té perquè veure res extraordinari en el fet de què parlem una llengua o una altra. No és com les persones de la nostra colla d'amigues o amics. Allà no tenim un passat. Tant és així que, seguint la lògica social de l'ús de les llengües, allà podem decidir canviar de llengua qualsevol dia, perquè cada client pot ser una persona nova.

Phurba: Bueno, per meu cas és- eh- casi todes les persones que vaig (xxx) per exemple, les senyores que m'han donat feina, que m'han confiat i donat feina i com a camarera trobava molta gent, això, i vaig aprendre més ràpid. I després ja he anat al Centre de Normalització també, i- i-

Per altra banda, cal tenir present que aquestes situacions és habitual que col·loquin la persona treballadora en una posició de confiança. Les situacions es repeteixen, la persona acaba dominant els temes de què es tracta, aprèn la millor solució per a cada circumstància i, a més, la millor formulació. En aquest context d'expertesa és més fàcil atrevir-se amb altres llengües amb un vocabulari i formes d'expressió predictibles, repetibles i constantment millorables. És un context ideal per a "practicar" amb baix risc i alta possibilitat d'èxit.

Mutatis mutandis, amb una més alta complexitat, es pot aplicar el mateix principi en general a l'àmbit laboral, especialment entre persones que contínuament entren en contacte amb persones noves. Seran en principi aquests perfils que veuran més fàcilment la necessitat d'incorporar noves llengües per atendre la diversitat de persones i situacions en què es troben, alhora que els serà també més fàcil assajar i adquirir la pràctica.

## 8.

---

Sigui com sigui, per damunt de les condicions conjunturals que en alguns contextos poden facilitar o dificultar els canvis de pràctica lingüística, és important ser conscient dels determinants estructurals que defineixen allò que culturalment construïm com a rol professional en el dia d'avui. Estudiem així el cas d'en Bernardo/Bernat, un jove de família catalanoparlant que havia adoptat l'ús exclusiu del castellà des de la primera infància. Ja de petit va començar a contestar en castellà dins la seva família i també es negava a usar el català a classe fora de les activitats estrictament obligatòries. Va acabar la seva carrera universitària fent un ús social zero de català:

Ber: No, yo empecé hablando catalán porque mi primer jefe... O sea, mi primera entrevista fue con el director de operaciones... Que me llamó y me dijo: "Hola Bernat". Y empezó a hablar en catalán y yo le contesté en catalán. Perfecto. Empezamos a hablar en catalán. Y el primer jefe que tuve allí... que él no fue mi jefe directo, sino que me dijo: "Ahora te voy a presentar a tu jefe", que era el director de calidad... pues... vino y también era... catalán, y empezamos a hablar en catalán, y a partir de allí sí que todo el entorno era catalán.

Ro: Y tu viste que allí...

Ber: Todo era catalán, allí... Lo que pasa es que allí los mandos era catalán... todos hablaban catalán... Y los operarios era castellano...

En l'explicació de Bernardo/Bernat, no té cap problema en deixar que els responsables de l'empresa decideixin en quina llengua es parla, i no només això, sinó també com es pronuncia el seu nom. El que és d'interès aquí és que, després d'una llarga trajectòria defensant els espais d'ús del castellà en la seva vida social, Bernardo/Bernat no va creure pertinent mantenir aquesta pràctica en la seva vida laboral. Més interessant encara fou el fet que no va considerar necessari explicar per què veia les coses d'aquesta manera.



## 9.

---

Però no només això, Bernardo/Bernat no va tenir inconvenient en convertir-se un referent per a l'ús del català en l'entorn professional:

Ber: y mejor, sí- y además · es un valor añadido · · que en otros sitios no pero allí sí · saber catalán es un valor añadido · y yo por ejemplo · trabajar con... con profesionales que no saben catalán y me lo decían · hostia · dice · yo no sé catalán y · · y lo pasaban mal eh?

Ro: Te lo decían

Ber: Sí, sí

Tu: Porque con ellos-

Ber: Algunos me decían · a partir de ahora vamos a hablar catalán tu y yo · Porque yo no sé catalán · y yo ahora aprenderé catalán · · profesionalmente · no por su vida personal sino profesional o sea · que algunos se sentían ya · decían · hostia · porque estamos en las reuniones y todo el mundo habla catalán · y yo tengo que hablar castellano

Tu: Si · he conocido gente en niveles profesionales y se lo pasan mal

Observem especialment l'ús del terme valor añadido en aquest context i associat a l'idioma. Entenem que Bernardo/Bernat no parla de què el català tingui directament un valor econòmic; sinó més aviat constitueixi un aspecte en la valoració de la professionalitat. Veiem doncs una forma palpable del que he parlat abans sobre la centralitat de la comunicació (i ergo de les llengües) en la vida econòmica.

En el paradigma neoliberal les persones treballadores són primerament individus dotats d'unes disposicions i capacitats. I són aquestes disposicions, capacitats, competències i habilitats les que donen valor als individus en el mercat laboral. És important aleshores apreciar la cesura, la divisió radical que construeixen la majoria dels individus entre la manera com interpretaven la seva posició a l'escola i la seva posició en el treball.

L'escola era, fos pública o concertada, un organisme finançat per les institucions públiques que projectava els contenciosos sobre la posició dels diversos grups socials en l'esfera pública: parlants de català, castellà i altres llengües, però també identitats racials, econòmiques, polítiques, de gener i sexualitat són objecte de contenció i de debat. Negar-se a parlar català era una de les possibilitats de posicionament en aquest context en coherència amb el seu encaix en l'imaginari social.

L'empresa i el món laboral, en canvi, estaven fora de tot això. En aquest context la posició dels individus es regia per una lògica de competitivitat fonamentada en la màxima disponibilitat dels individus en la gestió de les relacions i comunicacions dins el procés productiu. Si saps una llengua i la pots fer servir, ningú no entendria que no ho fessis.



## 10.

---

L'últim exemple ens presenta una situació que evidencia fins a quin punt en l'àmbit professional poden regir normes i principis distints de la resta d'àmbits socials. Vegem el cas de la Judith, que era de família castellanoparlant però havia entrat a treballar com a periodista en un mitjà de comunicació en català.

Judith: llavors al diari al principi tenia una sèrie de gent molt puntual amb els que tenia amistat que parlàvem castellà · llavors jo notava que quan alguna persona al diari es volia acostar a mi o volia sentir-se més propera · parlaven en castellà · saps? i jo insistia en que- perquè clar · per mi era molt dolent · perquè em sentia com si no sapigués parlar català · no? i jo no- però pel tema com qualsevol- potser ells ho feien més- de dir una via d'aproximació de- eh, podem ser col·legues' o 'no m'importa parlar-te castellà' i jo em sentia molt violenta · no? això sempre m'ha violentat molt. (...) es una cosa que la gent que- la catalanoparlant es pensa que et fa un favor i realment és una putada

Així, socialment, a Catalunya, pot constituir un gest d'amabilitat i de proximitat parlar amb castellà amb algú que saps que és parlant dominant d'aquesta llengua; però en la situació explicada per Judith, les persones en qüestió no apreciaven fins a quin punt el tema de la llengua estava lligat a la identitat professional.

## 11.

---

Sobre les mudes a l'àmbit laboral puc proposar un seguit de reflexions. Algunes d'elles es refereixen a allò que són les mudes en general, d'altres a les condicions específiques amb què els subjectes naveguen en això que constitueix el rol del treballador avui en dia.

a) Més que els llocs de treball en concret, cal pensar en la trajectòria laboral. Els individus tenen assumit que en la seva vida poden exercir en diversos llocs de treball i que l'ús de les llengües amplia les seves possibilitats i perspectives.

b) Cal insistir, en tot cas, que les mudes no comporten grans transformacions identitàries. Les persones que som sensibles als temes lingüístics estem acostumats a relacionar l'ús de les llengües no només amb aspectes com el lloc de naixement, sinó amb sentiments de pertinença i amb ideologies polítiques. El concepte de muda el vam desenvolupar precisament per desconnectar aquests automatismes interpretatius; i així apreciar les múltiples possibilitats de relació que les persones poden tenir amb les llengües, i com aquesta relació pot anar canviant al llarg del temps.

c) El lloc de treball constitueix una oportunitat especial per a les polítiques lingüístiques perquè, com hem vist, col·loca els individus en una situació substancialment diferent de la que tenen en altres àmbits socials, com l'educació, la família o els amics. Per una banda, les persones:

1) Busquen mostrar i demostrar totes les seves habilitats en un context de competència: el valor afegit.

2) Entren en contacte amb noves persones dins nous espais en els quals no hi ha les servituds de les relacions socials que ja estan lingüísticament determinades. En aquest sentit, cada canvi de feina és una oportunitat, i més fàcil ho tenen les persones que constantment han de tractar amb gent nova.

3) L'àmbit laboral ofereix també un rol social relativament protegit: el rol professional. En general, està socialment acceptat que a la feina adoptem formes d'actuar específiques que poden ser diferents de com projectem la nostra persona en la vida privada. Aquesta separació entre el subjecte i la seva actuació, precisament aquesta superficialitat, ajuda a vèncer molts dels obstacles afectius que té molta gent per parlar una llengua.

4) Típicament, les persones treballadores actuen en espais i activitats que aprenen a dominar, amb la qual cosa pot ser relativament senzill adquirir, amb preparació i repetició, la competència per fer-ho en una altra llengua.



Finalment, cal dir que, per bé que l'àmbit laboral pot oferir oportunitats úniques per vèncer les pors, prevencions o prejudicis envers l'ús d'una altra llengua perquè és un àmbit fàcilment separable dels altres àmbits de la nostra vida, a llarg termini les mudes laborals poden ser l'inici d'altres mudes en altres àmbits. Un cop s'han superat les barreres, esdevé fàcil aprofitar les oportunitats de parlar la nova llengua en comerços i en altres contextos. Els companys de feina també poden acabar formant part de l'entorn social privat, etc. A la pràctica, la persona acaba sentint d'alguna manera o altra que ha entrat a formar part d'aquell espai i d'aquella comunitat lingüística, quan fins aleshores se l'havia mirat més aviat des de fora.

## 12.

---

Segurament moltes de vosaltres podeu pensar en moltes altres situacions i experiències que avui no us he mostrat. Certament, aquest és un tema que requereix molta més investigació des de ja fa molt de temps. A cada generació de sociolingüistes podem trobar alguns estudis, però sempre pocs.

- Hem vist alguns exemples que mostraven el fet que comunicació i llengües s'han convertit en elements centrals de l'economia contemporània, i això afecta als productes, als modes de producció i als propis treballadors, que esdevenen prioritàriament productors de llengua.
- Veiem que, formalment, el món de l'empresa i també el món laboral es regeixen per una lògica neoliberal que implica cada individu en la definició d'estratègies i objectius, així com en el seguiment i avaluació de la producció. L'individu és doncs el subjecte competitiu que s'esforça per ser més productiu, per la qual cosa ha de dissenyar una estratègia personal d'acumulació de crèdit, competències i habilitats.
- En aquesta tessitura, és complicat posar en valor la col·lectivitat més enllà dels equips o les comunitats de pràctica que gestionen els objectius i les avaluacions. Els treballadors tenen cada vegada més dificultats per veure's com a col·lectiu quan estan constantment, com l'empresa, en busca del valor afegit. Com a conseqüència, els discursos sobre la comunitat, les llengües, la cultura o la tradició queden desubicats en l'àmbit empresarial.
- Amb tot, s'ha d'estar alerta a condicions que poden facilitar les iniciatives d'euskaldunització. En primer lloc, es constata un distanciament subjectiu entre els individus i el seu rol professional que pot disminuir la resistència a un canvi de llengua que es pot dur a terme en un espai que permet la repetició i l'ensinistrament.
- Cal recordar que la disposició al canvi és actualment un valor en les organitzacions: el canvi imposat per la competència i la inestabilitat dels mercats és constitutiu a les noves formes de gestió empresarial que constantment reorganitzen tasques, rols, relacions, formació continuada, etc... L'activisme basc ha desenvolupat ja molts recursos per inserir l'euskaldunització en la gestió empresarial.