

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català



**AMB
EL CATALÀ,
TOTS
HI GUANYEM**

El català dins de l'empresa. Com utilitzar-lo, promocionar-lo i donar-lo a conèixer

1. Introducció

Aquesta publicació té la finalitat d'esdevenir una eina de consulta i d'ajuda per a les empreses, administracions i associacions que volen continuar treballant o bé iniciar-se en la política de responsabilitat civil respecte dels drets lingüístics de la ciutadania en general i dels clients i usuaris en particular.

Per a alguns, doncs, servirà de punt de partida i, per a uns altres, esdevindrà una etapa més de la feina que ja fan i que té l'horitzó fixat a millorar un factor de qualitat que cada vegada es té més en compte al nostre país.

Per tant, és un reflex de la feina feta que s'ha dut a terme en diversos àmbits, i pretén servir d'exemple de bones pràctiques per a uns altres que vulguin començar aquest trajecte. Perquè, de fet, els darrers anys, les mesures orientades a la incorporació d'una gestió lingüística solidària i sostenible han dibuixat una tendència a l'alça, fet que mostra l'augment del compromís i consciència social de la ciutadania.

En conseqüència, la Plataforma per la Llengua ha posat a disposició de diverses empreses, administracions i associacions la seva àmplia experiència en processos de millora de la gestió lingüística. Aquesta experiència ha consistit en la dinamització de “Tallers de sensibilització i gestió lingüística” adreçats als càrrecs directius i als treballadors, independentment de les tasques que desenvolupen i del seu origen, també, lingüístic.

“Tallers de
sensibilització
i gestió
lingüística”

Els tallers han tingut el propòsit de fer reflexionar i donar resposta a dues qüestions concretes que, en darrera instància, es retroalimenten. Pot influir en una percepció més bona del servei i de la imatge que dóna l'empresa i l'administració una gestió lingüística inclusiva i solidària? I quin paper hi poden desenvolupar els treballadors, en aquesta tasca, sobretot els qui no parlen el català habitualment?

El fet és que sí, que la millora de la gestió lingüística a les nostres empreses, administracions i associacions ajuda a materialitzar tant els objectius com els beneficis, perquè tindrem molt en compte la plena satisfacció de l'usuari i del client. A part, per als treballadors que no parlin català habitualment, el fet d'incorporar-los a un model de gestió lingüística que es vertebrï al voltant de la llengua catalana facilitarà que l'adoptin i que el puguin fer servir lliurement.

En aquesta publicació transmetrem les experiències més significatives que han aflorat després d'haver portat a terme els "Tallers de sensibilització i gestió lingüística" a diferents empreses, administracions i associacions. De manera que acabarem veient quins són els reptes més comuns als que s'han (ens hem) enfrontat, quines maneres de resoldre'ls s'han escollit i quins resultats han tingut. Per tant, amb aquest exercici exposarem un seguit de bones pràctiques i reflexions que podran ser aplicades per més col·lectius que, de ben segur, es reconeixeran en moltes d'aquestes situacions que tot seguit descriurem.

Si hem fet esment al fet que aquesta guia que teniu a les mans incorpora bones pràctiques però també reflexions més de caràcter teòric és perquè l'experiència que hem anat acumulant ens diu que aquest binomi és indissociable. Globalment,



doncs, la coneixença que hem fornit amb el nostre treball —la Plataforma per la Llengua va ser creada fa més de vint anys— ens indica que aquesta dimensió de reflexió i pensament ha d'anar acompanyada i tenir una correspondència pràctica, vivencial, si el que volem és que s'esdevinguin canvis en les actituds de les persones, i això també val per les actituds lingüístiques.

Tot el bagatge previ d'aquest projecte ens ha dut a parlar i treballar sobre la qüestió lingüística amb un ventall i un perfil de persones i professionals molt divers. Aquest procés, tal com prevèiem, ha fet aflorar molts dels elements —certeses però també interrogants— que la majoria de la població vincula a la gestió lingüística. Nosaltres, essent fidels a aquesta pluralitat de punts de vista, hem volgut incloure'ls, i obrir escletxes de reflexió per comprendre què entra en joc quan parlem de la gestió lingüística i com podem abordar-ho.

Abans de posar-nos-hi, però, mirarem quines potencialitats objectives desprèn la llengua catalana en el nou context sociolingüístic que viu el país. Fer-ho, esperem, ens permetrà visibilitzar la idoneïtat de millorar de les capacitats lingüístiques de tota la ciutadania. O, dit d'una altra manera, ens farà prendre consciència que una gestió lingüística integradora amplia les condicions de possibilitat de totes les persones.

2. Un nou context

Les empreses, les administracions i les associacions són deutores del context social on operen, i és precisament per les transformacions i canvis que hi ha hagut que la Plataforma per la Llengua ha detectat unes quantes possibilitats per a repensar els nostres hàbits lingüístics.

Avui dia som en una situació de canvi de paradigma: per primera vegada en molts anys el saldo migratori del país és negatiu i, tot i que continuen arribant persones, són més les que se'n van¹. D'una manera o una altra, això significa una tendència d'estabilització i, en conseqüència, obre la porta a establir accions encaminades al concepte d'arrelament que superen, ja, el d'acollida. Aquesta evolució no es viu exclusivament a Catalunya, a la majoria de territoris de parla catalana (País Valencià, Franja de Ponent...) la dinàmica és la mateixa —a tots menys a les Illes Balears, que va ser el territori de tot l'estat espanyol que més població va guanyar el 2013.

Òbviament, aquest procés es relaciona íntimament amb la crisi econòmica recent que ha sacsejat els paràmetres del benestar gairebé arreu i que encara té unes repercussions ben tangibles en l'àmbit demogràfic d'aquests territoris.

Però quines repercussions té aquest fenomen en l'àmbit del treball? Les migracions incideixen de manera directa en l'àmbit empresarial i associatiu, i avui dia el mercat laboral no fluctua tant com abans. Més concretament, els treballadors que conserven la feina —és a dir, els qui no l'han perduda—, tendeixen a consolidar-la més. Aquestes remors de fons, de retruc, també condicionen l'entorn lingüístic d'aquest teixit. Principalment, la població que avui dia resideix a Catalunya, independentment del seu origen, majoritàriament ja hi viu fa anys, i continua mantenint una voluntat ferma de quedar-s'hi. I a l'inrevés, ha augmentat la voluntat

¹ Dades extretes de l'Idescat de l'any 2013 i de 2014. Consulteu: http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/docs/2014/09/29/10/31/76117d45-6b5f-4258-9bb9-32ecd17189e2.pdf

d'emigrar —de fet, ja ho fan, i en part aquest comportament n'explica el saldo negatiu— entre els ciutadans que, o bé han perdut la feina o bé creuen que a l'estranger hi ha més oportunitats laborals.

Per tot plegat, alguns dels tòpics més habituals que havien influït en una gestió lingüística equívoca però malauradament prou arrelada han quedat en un no res. Potser el que més fortuna ha fet i que ara ja és caduc és aquell que instava a l'abandonament de la llengua catalana adduint que la població nouvinguda solament hi era de pas. Ara ja sabem que tot plegat no ha anat així, i faríem bé d'obrar en conseqüència. Els reptes de futur per a aquesta població d'origen nouvingut que encara no ha tingut un contacte prou explícit amb la llengua catalana és facilitar-los-en l'adopció, com a eina per a moure's amb més facilitat pel mercat laboral i tenir més opcions de reeixir-hi. Si les persones amb aquest perfil treballen en un espai on s'hi ha desenvolupat una sensibilitat com la que mencionem, tindran més habilitats per acarar-se amb la diversitat constitutiva de la nostra societat. I sí, per contra, solament en són usuaris o consumidors però són atesos en llengua catalana, rebran una informació molt valuosa del paper que aquesta hi desenvolupa. Dit d'una altra manera, cada vegada són més els ciutadans —independentment del seu origen— que són conscients que una bona gestió lingüística afavoreix aquests aspectes esmentats. En aquest context, no ens ha de sorprendre que la responsabilitat social associada al factor lingüístic que cada vegada desenvolupen més les administracions, empreses i associacions sigui molt ben percebuda i tinguda en compte pels consumidors i els usuaris.

Amb els “Tallers de sensibilització i gestió lingüística” que hem dut a terme durant els darrers anys, hem treballat molts dels aspectes relacionats amb aquestes casuístiques: canvis demogràfics, aparició de noves llengües, el paper de la llengua catalana com a comuna en aquest marc de diversitat... En definitiva, els tallers han obert un procés per a prendre consciència i acceptar que

aquesta nova realitat sociodemogràfica té una correspondència ben clara amb els criteris que utilitzem per enfocar la gestió lingüística que, ineludiblement, duem a terme, també, a la nostra feina.

Però de què parlem quan parlem de gestió lingüística? Per simplificar-ho, parlem de les **capacitats i habilitats** que tenim i podem aprendre les persones —a títol individual i col·lectiu— per tal que les nostres conductes lingüístiques siguin coherents, inclusives i solidàries.

Per tant, el punt d'arribada de tot aquest procés de reflexió que impliquen els **tallers** serveix, principalment, per a prendre **consciència** de les conseqüències que tenen els nostres hàbits lingüístics amb vista a terceres persones. I és que solament fent un procés de reflexió d'aquesta envergadura podem revisar els criteris des d'on se sostenen. En definitiva, els tallers volen afavorir, en darrera instància, que el participant i, per extensió, les empreses, entitats o institucions on treballa reflexionin no solament sobre la **gestió lingüística** que duen a terme, sinó que integrin una nova perspectiva de quin rol actiu es pot desenvolupar com a parlant.

Els tallers els hem adreçat a perfils molt heterogenis —perquè heterogènies són les empreses, les administracions i les associacions del país. Això, lluny de ser un obstacle ha estat una oportunitat i una finestra d'enriquiment, perquè els tallers s'han anat nodrit d'aquesta multiplicitat d'actors i d'aquestes **visions globals, dinàmiques i flexibles**.

En definitiva, aplicar-los —cosa que us convidem a fer— ens aporta un primer nivell de **reflexió i sensibilització** molt adequat per començar a encarar aquesta temàtica, per saber fer-la valer adequadament i adonar-nos de quina és, realment, la nostra actitud lingüística i quines conseqüències té. Per tant, els tallers van dirigits als professionals i als treballadors, independentment del càrrec que ocupen dins de l'estructura i de quin en sigui l'origen lingüístic.

Dinamitzats per un tècnic de la Plataforma per la Llengua, els tallers originen unes pautes de treball que abracen des de l'àmbit relacional més epidèrmic i directe, a les implicacions que té la gestió lingüística a tercers: amb vista als usuaris, associats i clients de les nostres entitats, empreses i administracions.

3. Què són els tallers i què impliquen?

Els “Tallers de sensibilització i gestió lingüística” tenen el propòsit de reflexionar sobre les actituds i els hàbits lingüístics, i faciliten arguments per a un canvi favorable a l'ús del català. A més a més, donen informació sobre materials didàctics i de sensibilització, propostes d'activitats, cursos i campanyes relacionades amb la llengua, i també presenten experiències pràctiques dutes a terme per més empreses, administracions i associacions del país. En definitiva, es proposa un trajecte que pretén l'apoderament de les persones, tot exposant-los que elles mateixes poden desenvolupar un rol central i esdevenir agents més conscients lingüísticament i transmissors de noves pràctiques.

Per tant, l'acompliment del nostres propòsits té la finalitat que, per mitjà dels recursos pràctics i teòrics que es proposen, els assistents puguin arribar a les pròpies conclusions respecte de l'eficàcia i coherència de les seves conductes lingüístiques.

Els tallers es desenvolupen amb tres grans eixos estratègics:

- **Realitat sociolingüística de la llengua catalana i els seus parlants**
- **La gestió lingüística prototípica**
- **La gestió lingüística del nostre dia a dia**

Aquests tres eixos engloben una gradació descendent de la nostra relació amb les llengües i la seva gestió. És a dir, comencem amb un exercici que examina de manera global la situació sociolingüística de la llengua catalana, en un pla internacional i en

correspondència amb les altres llengües que es parlen a casa nostra, per anar a parar —en el tercer dels eixos— a un pla netament individual, que pretén millorar la nostra gestió lingüística del dia a dia.

Per fer-ho possible, per avançar d'una manera sistematitzada i amb garanties de transformació i canvi, cadascun d'aquests tres eixos es desenvolupen amb uns instruments i eines de treball distints. Mirem quins són i fem-nos a la idea de quines paradoxes posen damunt la taula als participants i quines són les reflexions més habituals que susciten.

a) El Catavolta, les dades del català

El primer exercici que desenvolupem amb el grup és el **Catavolta**, que no és més que un recull de preguntes sobre la situació actual de la llengua catalana en diferents àmbits i en relació amb unes altres llengües. L'objectiu és doble, per un banda informar i reflexionar sobre la situació de la llengua i tot allò que se'n deriva —situació sociodemogràfica, legal, cultural... Val a dir —per les respostes que s'observen— que hi ha una distància notable entre què s'imaginen els participants i què succeeix en realitat. Dit d'una altra manera, la immensa majoria tendeixen a considerar que la situació de la llengua catalana és més precària tot i que, realment, no solament no ho és, sinó que té un comportament relativament semblant a la majoria de llengües mitjanes del seu entorn. Òbviament, quan descobreixen quines són les dades reals —totes han estat extretes de fonts oficials contrastades— s'adonen de la vitalitat dels parlants d'aquesta llengua i de la potencialitat que té.

D'altra banda, l'exercici del Catavolta, també permet “trencar el gel” amb els assistents. És a dir, si s'optés per un inici d'activitat més



teòric i discursiu, potser provocaríem una actitud evasiva de les persones amb menys sensibilitat per aquesta qüestió. En canvi, fent-ho amb aquestes dades, potenciem una actitud molt més oberta. Insistim: la sorpresa és la pauta més comuna, i és que amb les respostes del Catavolta aconseguim exposar un seguit de paradoxes molt reveladores.

Un cop els assistents han acabat l'exercici, el dinamitzador va donant les respostes en veu alta, de manera que els assistents saben si l'han encertada o no. A part, cada una de les preguntes té una càrrega reflexiva. És a dir, la dada en qüestió —al marge si l'han encertada o no, que en el fons importa ben poc— permet obrir una porta a debatre quin és el significat i les conseqüències en la gestió lingüística. Òbviament, tots els participants hi diuen la seva, i miren d'afavorir que tothom hi prengui part.

b) El joc de rol, el debat comú

La segona metodologia, el **Joc de rol**, ens serveix per acostar-nos als elements prototípics més comuns des d'on vertebrem la nostra gestió lingüística. Per fer-ho més versemblant, els exemples que utilitzem són heterodoxos, no se circumscriuen a la realitat laboral de cap grup concret. Els casos que proposem, per tant, emmarquen situacions molt corrents del dia a dia, situacions socials que podríem anomenar, presumiblement, banals, però que contenen un gros de pressupòsits que farà que els participants reflexionin.

Per exemple, en una de les situacions que formen part d'una associació cultural. Aquestes noies han d'atendre una persona que té unes competències en llengua catalana més aviat baixes. Al diàleg que se'n desprèn, els



dos participants han de mirar, realment, quines són les

potencialitats i beneficis d'optar per una gestió lingüística o una altra. A més a més, els demanen quines eines creuen que tenen a l'abast per aconseguir-ho, i els en faciliten de noves després de resoldre el cas. En definitiva, la majoria d'exemples que tractem al joc de rol pretenen fer un tomb a la perspectiva des d'on, comunament, ens hem mirat la gestió lingüística, per trencar tòpics i adonar-nos que podem treballar amb uns nous paràmetres molt més beneficiosos per a totes dues parts.

Aquesta dinàmica proposa unes *trobades* entre diferents personatges que porten a reflexionar sobre el canvi de llengua gairebé sempre innecessari davant un interlocutor no catalanoparlant i, per contra, els avantatges de fer servir la llengua catalana.

Aquest joc, doncs, es desenvolupa per parelles. A cada un dels participants se'ls assigna una targeta plastificada on hi ha un personatge fictici que té una conversa amb la seva parella. És un diàleg tancat entre tots dos, però remet a elements de reflexió que tenen a veure amb la gestió lingüística. Per eixamplar més el component de reflexió, acompanyem les situacions amb un seguit de preguntes. Les preguntes versen sobre els aspectes que lingüístics que sorgeixen de les situacions i demana als participants que en posin per escrit les conclusions.

Un cop s'ha donat prou temps a les parelles perquè treballin el cas que els ha tocat, se'ls demana que l'expliquin a la resta de companys i raonin les conclusions que n'han extret. El dinamitzador, que coneix cada cas, fa un acompanyament en aquestes intervencions, subratllant els elements nuclears de cada situació. En tot aquest procés tothom hi pot intervenir. Llavors, el dinamitzador, quan tanca cada cas, pregunta a la resta d'assistents si estan d'acord o no amb el que s'ha exposat, fet que afavoreix la participació.

c) L'experiència pròpia al DAFO

La tercera activitat dels tallers és un **DAFO**, un exercici molt més centrat en la gestió lingüística de cada un dels participants, per tant, un treball més individualitzat. De fet, el DAFO (mètode de planificació estratègica per a avaluar les Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats d'un projecte) l'han de confrontar en el seu dia a dia durant el temps que transcorre entre la primera i la segona sessió. Precisament, l'emplenen amb les percepcions i conclusions que han extret de les recomanacions que ha fet el formador durant la primera sessió. En conseqüència, les indicacions prèvies a l'hora d'emplenar-lo són ben clares: han d'identificar les situacions en què no fa falta abandonar el català per comunicar-se. Això és deixar de banda els apriorismes sobre les capacitats lingüístiques dels interlocutors i dirigir-s'hi, sistemàticament, en català, a veure què es troben, a veure què passa.

Val la pena mencionar que, actualment, més del 94% de la població que resideix a Catalunya diu que entén la llengua catalana, de manera que, ja a priori, sembla poc raonable canviar de llengua per qüestions de comprensió. És més, la immensa majoria de gent que abandona el català quan no és necessari argüeix uns altres factors, no pas aquest, i al taller en parlem.

En definitiva, el DAFO exigeix un treball honest perquè, en darrera instància, és tradueix en un espai de possibilitats objectives de millora. És a dir, els participants, quan anoten al seu dia a dia laboral quins són els espais on creuen que podrien incrementar l'ús de la llengua catalana, faciliten que ho acabin fent amb tota naturalitat. Senzillament perquè ningú no els ha dit que ho hagin de fer, si no que han estat ells mateixos qui ho han comprovat i, per tant, n'estan convençuts.

Al principi de la segona sessió, demanem que cadascú ens exposi què ha posat a les quatre caselles del DAFO, i totes aquestes reflexions les anem recollint en una pissarra. A mesura que anem emplenant la pissarra, van sorgint les idees més importants sobre la nostra gestió lingüística i les conseqüències que això té en el nostre entorn lingüístic i ho debatem.

El treball amb el DAFO s'amplia, perquè del recull de conceptes que surt de cada una de les quatre quadrícules, els assistents n'han d'escollir unes i descartar-ne unes altres. Això els obliga a repensar quines són les que creuen nuclears. En conseqüència, el dinamitzador està atent a l'hora de revelar quines són contradictòries entre si o quines no en depenen directament. És a dir, la clau del DAFO és que els participants acaben identificant quines són les oportunitats en què la seva gestió lingüística pot revertir en canvis substancials. Per exemple, hi ha factors externs —l'entramat institucional— que no són a l'abast de les seves accions laborals. Ara, n'hi ha molts més que sí, i que es relacionen totalment amb les decisions que prenen i els criteris que estableixen en el seu dia a dia.

d) Tancament i lliurament de materials

Al tancament de la sessió, el dinamitzador reincideix a enumerar les qüestions més destacables que han sorgit i que s'han debatut, com també les idees nuclears que s'han treballat durant la sessió. El paraigua conceptual que utilitzem per tal englobar-les és un dels lemes centrals en totes les nostres campanyes: “El català, llengua comuna”. La potència d'aquest lema està en la triple accepció: el català és la llengua de cohesió en el nostre territori, n'és la continuadora d'una realitat cultural centenària i, a més a més, és l'única llengua que, parlant-la aquí, no promou la substitució de cap altra.

El taller sempre es clou amb l'entrega de diferents materials —tenint en compte com són els assistents— editats per la Plataforma per la Llengua. A tots, sigui quina sigui la tasca que desenvolupen, sempre se'ls dóna la guia: “El català també és meu”, la guia “De cara a la ciutadania, de cara al català” i un exemplar del manifest “El català, llengua comuna”. Aquestes i més publicacions de l'entitat recopilen el cos d'arguments i d'idees que hem anat madurant durant més de vint anys.

Expliquem-les:

El català també és meu és una guia bilingüe (en castellà i català) que exposa i argumenta els motius i les reflexions que els catalanoparlants d'adopció —aquelles persones que no tenen el català com a llengua primera però que l'usen habitualment— han fet per sentir-se seva la llengua catalana. El to, especialment didàctic, transcorre pels sis passos prototípics que afronta qualsevol persona que adopta el català. Insistim: el fet que hagi estat redactada per persones que han viscut aquest procés en primera persona hi aporta molta veracitat.



De cara a la ciutadania, de cara al català és una guia que, en la part introductòria, mostra amb dades les característiques de la llengua catalana: l'àmbit on es parla, la quantitat de parlants que té, quanta gent la sap... Després se centra en els elements que fan referència a la llengua i que afecten els treballadors de l'administració pública o entitats de serveis públics, per exemple, qüestions com la tria lingüística, la

normativa que afecta el sector públic, la consciència de ser un referent lingüístic... Per acabar, la publicació inclou informació adreçada als usuaris de l'administració o d'entitats prestadores de serveis públics, fent referència i mostrant recursos pràctics adreçats als professionals del sector públic, però també als usuaris (diccionaris, serveis de traducció, etc.).

e) Avaluació

El taller inclou un sistema d'avaluació en què els participants han de respondre deu preguntes que l'avaluen — de manera qualitativa i quantitativa— en la seva totalitat: oportunitat, continguts, dinamització, aspectes a millorar...

Igualment, el dinamitzador també omple una fitxa que, posteriorment, juntament amb les avaluacions dels assistents, seran presentades i exposades als responsables contractants per tal de valorar la feina feta en tot el seu conjunt.

f) Temporització dels tallers

Un dels elements que cal tenir en compte és l'opció de temporalitzar els tallers. Tot i que es pot desenvolupar en una sessió, és molt més recomanable partir-les en dues. Optant per aquesta segona opció, durant la primera es treballa el Catavolta, Joc de rol i s'entrega el DAFO. La segona sessió del taller es du a terme, aproximadament, dues setmanes després de la primera. Aquesta sessió de retorn és molt indicada en aquesta mena de metodologies, perquè facilita que els assistents posin en pràctica els elements que han incorporat a la primera sessió durant aquestes dues setmanes i, en la segona, puguin explicar què ha funcionat i què no, quines dificultats han tingut, quins aspectes creuen que s'han de reforçar... La segona sessió comença amb el DAFO i es clou amb l'entrega de materials.

4. Empatitzar: el teu paper en la història de la llengua

Els tres eixos de treball, aquestes tres línies pedagògiques que hem descrit, s'incardinen en uns estats d'ànim, en unes biografies lingüístiques determinades. És a dir, cada un dels assistents als tallers té la seva trajectòria que, malgrat que pugui semblar un tòpic, és tan plural com la realitat sociolingüística del país i la seva gent. Per tant, cal trobar un comú denominador que també englobi, emocionalment, tota aquesta complexitat en un projecte comú que ens tingui en compte a tots sense excepció.

En conseqüència, l'experiència que acumulem amb els tallers i les avaluacions que n'han fet els assistents que hi han anat passant, ens conviden a pensar que la clau de volta per aconseguir canvis i transformacions en les actituds lingüístiques també té a veure amb l'apoderament i la significació social del seu nou rol lingüístic. Per fer-ho possible, és ineludible exposar la gestió lingüística des d'un angle que els sorprengui i a la vegada els inspiiri confiança per a esdevenir impulsors del canvi lingüístic. Aquests elements de motivació esdevenen clau, i al taller creem imatges des d'on els assistents poden empatitzar amb aquests nous rols. Mirem quins són i què impliquen:

a. **El teu lloc en la història de la llengua catalana.** Sigui quin sigui l'origen lingüístic de cadascú de nosaltres, tots tenim un espai reservat en la història de la llengua catalana. De fet, la història d'aquesta llengua —com la de totes— és fluctuant, dibuixa diversos períodes, és un tot canviant en què, la nostra actitud, pot ajudar a fer-la fluctuar d'una determinada manera. Aquesta reflexió no solament ens remet a prendre consciència de la nostra individualitat dins d'aquesta trajectòria lingüística col·lectiva, sinó que també ens permet fer una retrospectiva de les altres generacions que ja hi han fet un paper significatiu. Per exemple la de familiars propis que van viure en un context històric distint al nostre. En aquest cas, és revelador constatar com molts tenim persones de la família que van viure un contacte més aviat tangencial amb la llengua catalana —parlem de la immigració dels anys seixanta provinent de la resta de l'estat espanyol— però que, en canvi, nosaltres l'hem feta nostra. És a dir, que la llengua catalana ha tingut una progressió ascendent, de creixement, i això redobla la nostra coresponsabilitat.

b. immigració, una font d'oportunitats. Parlem de nova immigració per diferenciar-la de la que hem mencionat al punt anterior. En definitiva, parlem de la que engloba el milió de persones que ha arribat a Catalunya des del 2000 amb una procedència totalment heterogènia tant lingüística com cultural. Així doncs, cal reflexionar sobre la potencialitat de tota aquesta nova ciutadania com a nous catalanoparlants. Aquest debat, de fet, incideix en dues qüestions nuclears. Per una banda, perquè trenca tabús. Cal ser capaços de sobrepassar els estigmes que relacionen les procedències de les persones i unes suposades incapacitats inherents per a aprendre noves llengües. És a dir, el color de la pell dels nostres conciutadans no ha d'alterar la nostra gestió lingüística. En definitiva, impulsem una visió progressista de la persona humana, una visió que convida a pensar que tots estem a temps d'aprendre una nova llengua, i que aquesta llengua —en aquest cas, la catalana— ens pot facilitar molt les coses. Qualsevol altra actitud, com la d'amagar la llengua catalana, té la conseqüència d'una clara discriminació.

c. Un paper actiu en la vertebració de la diversitat. El tòpic que aquest país és bilingüe és una rèmora del passat que, malgrat tot, encara és present en bona part de l'imaginari lingüístic de la ciutadania. En canvi, si optem per reconèixer que la diversitat és un valor, entendrem que és un punt clau a tenir en compte per les possibilitats que ens obre a assumir una gestió lingüística més solidària. Actualment, al país s'hi parlen unes 300 llengües i, el català, en aquest context, pot fer de pal de paller de tota aquesta diversitat.

d. Un projecte solidari i compartit. Tot i aquesta diversitat que acabem d'esmentar, és ben cert —així ho diuen les dades oficials que es van publicant regularment— que encara hi ha molts catalans que tenen uns espais d'ús de la llengua catalana molt restringits, fet que causa —per molt motius— que encara hi hagi inseguretats a l'hora d'utilitzar-la. A la vegada, tenim la certesa que la immensa majoria d'aquesta mateixa que desconeix el català són gent que entén i parla la llengua espanyola en uns percentatges altíssims.

Aquest punt, un dels crucials, apel·la a l'honestedat i a la reflexió de cadascú per tal d'arribar a la conclusió que pot aportar, lingüísticament, a la resta dels seus conciutadans.

Al taller esperonem els assistents a adoptar una gestió lingüística més inclusiva i solidària que afavoreixi que totes aquestes persones que encara tenen un dèficit evident respecte de la llengua catalana, i que honestament aportin tant com puguin per equilibrar aquesta situació que, avui dia, és d'absoluta desigualtat. I un dels àmbits per on podem començar a transformar la nostra gestió és, precisament, el laboral, al nostre espai de feina. Allí hi trobarem un entorn segur, en el sentit que probablement coneixem la majoria de gent que hi treballa, molts dels quals deuen ser companys nostres del dia a dia. És més, si som capaços de treballar aquesta qüestió de manera compartida, implicant-nos de manera col·lectiva en aquests reptes, tot plegat serà molt més senzill i gratificant.

5. Respostes comunes, aspectes a treballar

Òbviament, tots som deutors d'una gestió lingüística determinada, aquella que hem anat consolidant durant la nostra trajectòria de vida. I aquest receptacle no és asèptic, sinó que té unes connotacions que no són més que l'ombra de la jerarquització d'un seguit de valors. Ara, com en tants altres àmbits de la vida, podem aturar-nos a reflexionar i mirar quines efectes té la nostra gestió lingüística i, conseqüentment, valorar si és la manera més òptima d'encarar-la.

Cal dir que quan duem a terme aquest exercici i proposem fer aquesta retrospectiva hi ha dubtes i vacil·lacions arrelades que afloren. En molts casos, precisament perquè convida a l'honestedat i a la sinceritat, i això implica posar sobre la taula algunes de les idees preconcebudes que ens obstaculitzen a elaborar una gestió lingüística en què la llengua catalana tingui més presència i, més important encara, integrar-la com a llengua d'ús habitual entre aquelles persones que, pels motius que sigui, encara no la parlen.

A continuació reflexionarem sobre algunes de les opinions que més sovintegen quan en parlem. Opinions que acostumen a actuar de topalls en el nostre ús del català. La majoria, com hem dit, són idees preconcebudes que desemmascaren no tant una resposta errònia sinó una pregunta amb un enfocament inadequat i molt parcial. Pensar-hi, debatre'ls, aclarir idees, permet ampliar el nostre camp de visió.

Mirem quins són alguns dels punts de trobada d'aquestes idees i la manera com hi donem resposta.

a. Es que jo sóc bilingüe!

No tinc cap problema a parlar totes dues llengües indistintament! Òbviament, com més llengües sapiguem, millor. Ara, cal veure quina correspondència hi ha entre aquests coneixements i els

critèris que establim en l'ús. Si fem un pas més, si adoptem una mirada netament solidària, ens podem fer la següent pregunta: quines llengües sap parlar, el meu interlocutor? En cas que detectem que la seva competència en català sigui més feble, per exemple, que la que té de la llengua castellana, farem bé de no passar-ho per alt. Per tant, adoptem una actitud solidària i integradora si li parlem en català perquè facilitem que tingui les mateixes opcions lingüístiques que nosaltres, almenys, respecte del coneixement d'aquestes dues llengües. D'aquesta manera, posem el nostre gra de sorra perquè aquesta persona, com nosaltres, pugui acabar dient: “No tinc cap problema a parlar totes dues llengües indistintament!”

En definitiva, no volem valorar aspectes relacionats amb la nostra comoditat, sinó parlar de la seva futura comoditat: que aquests interlocutors que ara no en són capaços, tinguin l'opció d'enraonar, almenys, en català i castellà de manera indistinta.

b. Ui, hi ha coses més importants a aprendre que la llengua catalana!

És discutible, ara, no ho és que el cost que té per a qualsevol persona aprendre una llengua més és molt més baix que no ens pensem. És molt més baix si es compleix la regla d'or: que la senti parlar sovint. És a dir, que els que la saben parlar la parlin sense cap mena de restricció.

Però fem-nos una pregunta més: quin cost —en sentit ampli— pot tenir ampliar les condicions de possibilitat del nostre interlocutor? Podem estar d'acord que en depèn de quin camp és complicadíssim. És a dir, maximitzar els coneixements d'una persona a través de l'educació reglada vol temps i diners, però, en canvi, l'aprenentatge d'una llengua pot ser un procés més passiu: insistim-hi, si li'n parlem, l'aprendrà. En conseqüència, aquesta proposta és profundament transformadora i imbuïda de valors

progressistes, perquè parteix de la base que tothom pot aprendre una nova llengua, que la gent, en definitiva, pot créixer i tenir a l'abast més instruments per ser més autònoms.

c. Qualsevol dia se n'aniran i el català no els servirà per a res!

No és cert, la majoria de gent que ara mateix hi ha al país no té, precisament, intenció d'anar-se'n. De fet, aquest ha estat un dels grans tòpics a l'hora d'amagar el català, pensar que alguns dels nostre conciutadans tenien una inclinació natural a canviar de lloc de residència.

En qualsevol cas, ni que acabessin fent-ho, haver après la llengua catalana haurà estat molt oportú per a moure's amb autonomia en aquest país i participar-hi en un pla d'igualtat, almenys, lingüístic. Però és que, a part, les llengües no són mers instruments per a la comunicació, cal posar en valor el fet que representen la realitat, fet que les converteix, directament, en formes de coneixement.

d. Però on queda la meva llibertat, com és que no puc fer el que vulgui?!

Aquesta és una pregunta mal formulada. Si comencem pel principi, ens adonarem que el concepte de llibertat sempre ha estat associat al poder d'elecció. És a dir, gaudeix de més llibertat qui té més opcions per a escollir, qui té un ventall més ampli de possibilitats. Si ho passem al pla lingüístic, volem dir que una persona que pot parlar més d'una llengua té molt més marge de maniobra que la que en pot parlar una i prou. En definitiva, la llibertat xoca de ple

amb el monolingüisme: una persona que solament pot parlar un idioma no fa el que vol, fa el que pot, que es parlar aquesta única llengua que sap. La persona en qüestió tindrà més llibertat si és capaç d'ampliar el ventall de llengües que pot parlar. O dit d'una altra manera, si a més a més de parlar el castellà també és capaç de parlar en català, tindrà un marge per a escollir quina llengua li convé més de fer servir en cada cas, quan ho cregui oportú.

Una vegada més, doncs, no parlem solament del nostre benestar o de la nostra llibertat, sinó que posem sobre la taula una gestió lingüística solidària que tingui preferentment en compte la situació dels nostres conciutadans, per potenciar que, almenys, tots tinguem la possibilitat d'utilitzar indistintament el català i el castellà.

e. És que la meva obligació a la feina no és ensenyar català! En tinc unes altres!

Aquest judici l'hem sentit amb una certa freqüència, sobretot en perfils professionals que treballen amb persones d'origen nouvingut o amb competències baixes en llengua catalana. Aquests professionals tenen les pautes de treball molt marcades i, pròpiament, no fan classes de llengua —ni catalana ni cap altra.

Ja ho hem mencionat anteriorment però val la pena d'incidir-hi: tot allò que puguem aportar —que sempre és molt més de com ens pensem—, facilitarà els ponts amb els esforços que fan en uns altres àmbits —escoles, espais de lleure, biblioteques... En definitiva, podem adoptar un rol que esdevindrà un repte: facilitar que la persona o persones que tenen aquesta mancança lingüística puguin pal·liar-la. I en conseqüència, el nostre rol, tot i ser ambiciós i probablement, com hem mencionat, no serà un dels nostres propòsits laborals immediats, gaudirà d'una gran recompensa. Si hi pensem, estarem d'acord que ensenyar la llengua i constatar que qui l'aprèn —sigui el nostre fill, un amic, una persona amb qui tenim relació de fa poc...— millora dia rere dia les seves capacitats, ens fa sentir molt bé, molt útils. Ensenyar, doncs, és un repte, augmenta la nostra autoestima perquè esdevenim participants d'una millora tangible. Òbviament, per a la persona receptora, no fa falta ni mencionar què hi guanya.

6. La llengua catalana, una font de possibilitats per a tothom

Retrospectivament, la incorporació creixent de treballadors d'origen nouvingut al nostre mercat de treball ha comportat molts reptes, el principal, afavorir-ne la integració laboral i social que, en darrer terme, millora la convivència i la cohesió de la nostra societat. En aquest trajecte, el teixit empresarial, administratiu i associatiu hi han fet un paper de primer ordre. En gran mesura, perquè han esdevingut un reflex de la societat, atès que reuneix, en un mateix espai, la població immigrada i la població autòctona.

Per tant, la diversitat s'ha assumit com un fet, com un paràmetre constitutiu de la realitat que ens envolta. Ara, com cal fer-se'n càrrec lingüísticament mereix ser considerat i integrat en les tasques i polítiques de gestió interna que desenvolupen tots aquests actors. En definitiva, la gestió de la diversitat lingüística cal comprendre-la com un factor de desenvolupament econòmic, social i cultural, i que origina valor afegit, perquè implica un procés d'acceptació i utilització del potencial de les persones, també del lingüístic.

Històricament, la llengua catalana sempre s'ha destacat per tenir una presència remarcable en el món laboral i en el teixit associatiu. Molts catalans han començat la socialització en aquesta llengua que, de vegades, quedava apartada d'uns altres àmbits de la vida social. Les empreses, les administracions i les associacions es converteixen, doncs, en espais d'ús preferent del català, i, per tant, en espais facilitadors per a la incorporació lingüística de nous ciutadans.

Avui dia una bona part de la població treballa i conviu en una situació de gran diversitat lingüística que s'emmarca en el context general català. Així doncs, la formació que proposem els ha de ser útil en la seva tasca diària sobre la gestió dels usos lingüístics en el tracte individual, en la conducció de grups, en els actes públics, etc.

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

AMB EL CATALÀ, TOTS HI GUANYEM

Es tracta que els assistents siguin conscients de la importància i dels valors associats al fet d'utilitzar una llengua o una altra en cada situació de comunicació. Que hi pensin tant com calgui, que adoptin habilitats pràctiques, coneixements i elements de reflexió i que transmetin la idoneïtat de les seves decisions.

7. Exemple de les bones pràctiques a les empreses

A la Plataforma per la Llengua ja fa anys que treballem aspectes eminentment pràctics —sempre abonats, però, per un coixí teòric— sobre com enfocar la gestió lingüística tant individualment com col·lectiva. Ja hem esmentat que els **tallers** són un punt de partida que creiem, honestament, necessaris i ineludibles per a apoderar els assistents perquè puguin començar a transformar la seva gestió lingüística cap a una de més inclusiva i solidària.

En darrera instància, incloure una nova gestió lingüística, potencialment, **millora el funcionament de l'empresa**, administració o entitat. Perquè cal tenir present que enfortir-ne el compromís, vetllar per una responsabilitat social més gran amb el nostre entorn, suscitarà un efecte de torn sobre la nostra *marca*. Volem insistir en un aspecte que ja hem esmentat: cada vegada més, la població té en compte entre els criteris d'elecció el posicionament social de les marques i, a casa nostra, l'ús o no de la llengua catalana, n'és un factor ben visible.

No ens hi estendrem, però assegurem que els canvis més notables s'han anat aconseguint en l'àmbit empresarial, canvis vinculats amb la certesa d'obtenir guanys, a tots els nivells. Cada vegada hi ha més marques blanques que etiqueten en català, que fan servir aquesta llengua a les xarxes socials, a les comunicacions amb els clients... És innegable, doncs, que la llengua catalana és una opció de futur que lliga la *marca* a la realitat que l'envolta, que la fa més pròxima i més transparent.

8. Recull de recursos i bibliogràfic

A continuació, presentem un recull d'eines que ens poden ser útils per a començar un trajecte d'aquestes característiques. Volem insistir que quan fem els tallers dediquem una darrera part a parlar de materials i maneres de treballar aquesta qüestió. Per tant, algunes de les eines que ara veurem ja les anomenem i les comentem a les sessions.

Aquests recursos permeten aprofundir en molts dels àmbits que hem anat exposant. Són eclèctics i diversos, de manera que donen resposta a moltes qüestions i totes, d'una manera o altra, tenen relació amb la dimensió lingüística.

Entre els adreçats a treballar elements que ens acosten a la diversitat de la nostra societat, destaquem aquests tres materials:

- La *Guia d'acollida a l'empresa* ofereix informació útil per donar coneixements tècnics als treballadors, amb la voluntat que serveixi per a orientar els empresaris i els responsables de recursos humans de les empreses a fi de promoure la integració de tots els treballadors.
<https://amicacollida.wordpress.com/tag/empresa/>
- El *Pla d'Acollida a les empreses* accentua la cultura de la diversitat, en què és tracta, sobretot, de posar en valor la cultura pròpia dels treballadors nouvinguts per tal de facilitar-ne la integració i l'intercanvi.
<http://www.cecot.org/mediacio/documentacio/Pla%20Acollida.pdf>
- La *Campanya antirumors* impulsada per l'Ajuntament de Barcelona és igualment vàlida per ser tinguda en compte a les empreses, administracions i associacions. La campanya aporta eines i discursos per a desmuntar els rumors i estereotips

que massa sovint planen sobre la població d'origen nouvingut. La finalitat és avançar cap a una convivència intercultural cohesionada.

<http://www.bcnantirumors.cat/>

Pel que fa als recursos adreçats a impulsar el català i facilitar-ne la presència a les organitzacions, destaquem les següents eines i propostes:

- *El català, llengua digital a l'empresa* ens acosta a campanyes adreçades al comerç i al consum. El món digital és un territori d'oportunitats per al català com demostra el bon posicionament de la llengua a Internet, a les xarxes socials, els blogs o la Viquipèdia. Ara, hi ha un repte fonamental que és que tant l'oferta com el consum de productes digitals en català s'incrementi en correspondència amb les dimensions demogràfiques de la llengua.

http://llengua.gencat.cat/ca/serveis/06_catala_llengua_digital

- *El Codi de bones pràctiques a l'empresa*, impulsat per la Plataforma per la Llengua i amb la col·laboració de l'Agència Catalana de Consum, és una proposta per a l'establiment d'un codi de bones pràctiques a l'empresa en relació amb l'ús del català en els productes i serveis que s'ofereixen als consumidors.

https://www.plataforma-llengua.cat/media/upload/pdf/assets/1132/codi_bones_practiques.pdf

- En relació amb els supermercats, hi comptem la campanya “A qui li toca”, promoguda pel Centre de Normalització Lingüística de l'Alt Penedès i el Garraf. Pretén promocionar l'ús oral del català en l'atenció al públic als supermercats i aconseguir que sigui efectiu el dret que tenen els clients d'escollir la llengua de relació quan van a comprar i també

que els treballadors que participen en aquesta campanya s'impliquin per facilitar als nous parlants l'ús de la llengua catalana.

<http://www.cpl.cat/public/altres.php?opcio=detall&idCam=164&idNot=201>

- *A l'empresa, en català* és una eina per a totes aquelles empreses que vulguin introduir el català en els criteris bàsics d'actuació, i també un suport per a totes aquelles altres que vulguin aprofundir o completar un pla d'actuació sobre l'ús de la llengua catalana en relació amb el consumidor o client, amb els grups d'interès i amb el funcionament intern de l'empresa.

<http://www.empresaencatala.cat/>

- *El català a l'empresa* és una guia que vol fer públics els serveis que el Consorci per a la Normalització Lingüística posa a l'abast de les empreses per facilitar el coneixement i l'ús de la llengua catalana a les persones que hi treballen.

http://arxius.cpl.cat/arxius/imatgesactivitats/opuscle_catala_empresa.pdf

Pel que fa a les a les auditories i plans lingüístics o a les publicacions que incideixen directament a com capacitar els treballadors per tal de desenvolupar les tasques en llengua catalana, en prioritzem dos:

- *Indexpla*. Qüestionari en línia que permet obtenir gràficament la situació lingüística d'una empresa o institució en sis àmbits concrets: imatge i retolació, adequació lingüística del personal, criteris d'ús lingüístic, documents d'ús extern, comunicacions externes, i documentació i comunicacions internes. Els resultats d'aquest instrument permeten el disseny d'un pla lingüístic adaptat a les necessitats de cada empresa o institució.

<http://www.indexpla.cat/indexpla/AppPHP/web/index.php>

- *De cara a la ciutadania, de cara al català.* Publicació que se centra en els elements que fan referència a la llengua i que afecten els treballadors de l'administració pública o entitats de serveis públics. Com, per exemple, el de la tria lingüística, la normativa que afecta el sector públic, la consciència de ser un referent lingüístic...

https://www.plataforma-llengua.cat/media/upload/pdf/assets/4341/Guia_2014.pdf