

2023

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora



**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

Amb el suport de:



**Generalitat
de Catalunya**

Índex

1. Objectiu del projecte	4
2. Metodologia	4
2.1. Terminologia	4
2.2. Selecció de la mostra i relació amb la població	5
2.3. Tècniques d'estudi	7
3. Anàlisi de les dades	8
3.1. Anàlisi de les converses	8
3.1.1. Llengua segons CLA	10
3.1.2. Llengua segons tipus de centre	11
3.1.3. Llengua segons nombre d'usuaris dels centres	12
3.2. Observació de la cartelleria	13
3.2.1. Llengua de la cartelleria segons CLA	14
3.2.2. Llengua de la cartelleria segons tipus de centre	15
3.2.3. Llengua de la cartelleria segons titularitat del cartell	16
3.3. Entrevistes	16
3.3.1. Condició Lingüística Ambiental (CLA)	17
3.3.2. Categoria professional	21
3.3.3. Tipus de centre	22
3.3.4. Certificat de català	25
3.3.5. Anys de residència a Catalunya	25
3.3.6. Sexe	26
3.3.7. Edat	26
3.3.8. Temps treballant al centre	27
3.3.9. Nombre d'usuaris	27
3.3.10. Llengua d'ús habitual	27
3.3.11. Categories no creuades	30

4. Conclusions	39
5. Propostes de millora	42
5.1. Parelles lingüístiques entre usuaris i treballadors	42
5.2. Xerrada formativa en sensibilització lingüística, realitat sociolingüística i marc normatiu adreçada als treballadors	42
5.3. Formació en línia en sensibilització lingüística centrada en el paper dels educadors com a referents lingüístics	43
5.4. Assessorament en la creació de projectes lingüístics de centre	43
5.5. Servei de traducció i correcció	43
5.6. Inclusió de clàusules lingüístiques a les empreses que ofereixen serveis públics	43
5.7. Xerrades de sensibilització en drets lingüístics dirigides a usuaris	44
5.8. Xerrades d'orientació sociolaboral centrades en la qüestió lingüística dirigides a usuaris de centres de menors	44
5.9. Creació d'una bústia de suport per als usuaris i professionals en relació amb l'ús de la llengua als centres	44
5.10. Aprofundir en la diagnosi sobre aspectes concrets del present estudi, així com de la potenciació del discurs del català com un actiu per al desenvolupament en la societat	44
6. Annexos	45
6.2. Guió d'entrevista als treballadors dels centres	45
6.3. Guió d'entrevista als responsables dels centres	47

1. Objectiu del projecte

L'objectiu principal de la diagnosi és radiografiar la presència del català als centres que ofereixen serveis socials amb els quals el Departament de Drets Socials té relació.

El projecte en conjunt, és a dir, la diagnosi i les propostes d'actuació, ens ha d'ajudar a millorar la presència del català, tant oralment com per escrit, dels serveis i professionals que treballen en els àmbits de la gent gran, de les persones amb discapacitat i de la infància i l'adolescència. Aquests són contextos particularment sensibles pel que fa a la necessitat d'assegurar la qualitat dels serveis prestats als usuaris, i també pel que fa a la llengua. Els usuaris d'aquests equipaments solen presentar més vulnerabilitat i dependència respecte a altres ciutadans: la gent gran, que sovint fa ús dels equipaments residencials i de dia en condicions de dependència més elevades o menys, sigui per malaltia o bé pel procés propi d'envelliment; els infants i adolescents, que prenen contacte amb els serveis de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència quan es troben en alguna situació de risc o amb necessitat de protecció per part de l'Administració, i les persones que presenten algun tipus de discapacitat, sigui física o mental. Totes aquestes persones es troben en una situació de ser receptors de serveis i dependents de les actuacions dels professionals que atorguen aquests serveis. Aquesta manca d'horitzontalitat, a priori, de les relacions entre usuari i prestador de serveis, es pot veure reflectida, també, en la incapacitat o les dificultats dels usuaris per fer valdre els seus drets lingüístics. Aquest projecte també vol remarcar l'apoderament dels usuaris perquè puguin gaudir d'uns serveis públics de més qualitat.

2. Metodologia

La naturalesa d'aquest estudi és qualitativa i l'objectiu és recollir les opinions i percepcions de les persones que treballen o dirigeixen els centres que depenen del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Tot i així, s'han combinat tècniques d'estudi qualitatives i quantitatives. Les primeres estan basades en l'anàlisi de contingut i, les segones, en el mesurament dels usos lingüístics a través de l'observació no participant.

2.1. Terminologia

Abans d'entrar en matèria, volem clarificar alguns conceptes que farem servir al llarg de l'estudi, per evitar confusions o problemes d'interpretació.

Adaptació lingüística: aquest terme fa referència a la capacitat dels treballadors, en aquest cas, d'adaptar-se a la llengua de l'usuari a qui atén o del company de feina amb qui es relaciona. És a dir, independentment de la llengua habitual del treballador, aquest convergeix cap a la llengua que fa servir el seu interlocutor.

Atenció a l'usuari en català/castellà: quan parlem d'atenció a l'usuari en alguna llengua en concret, ens referim al fet que el treballador entrevistat ha declarat que atén en aquesta llengua, sense fer esment a cap adaptació lingüística.

Co-ocurrències: En l'anàlisi de les entrevistes en profunditat, s'han codificat els fragments en què els entrevistats responien a les preguntes d'investigació. L'anàlisi de les concurrències consisteix a quantificar quantes vegades apareixen dos codis en un mateix fragment per veure'n la relació.

Llengua d'ús habitual: és la llengua emprada pels treballadors entrevistats fora de l'àmbit laboral.

Mostra: conjunt de subjectes que estudiem. En aquest cas, la mostra està conformada pels 31 centres estudiats.

Observació no participant: es tracta d'un tipus d'observació en què l'investigador no intervé en l'objecte d'estudi. En el cas d'aquest estudi, quan dúiem a terme les observacions de la cartelleria i de les converses als centres, adoptàvem una posició neutra i passiva, intentant passar tan desapercebut com fos possible per als usuaris i els treballadors que ens envoltaven.

Paisatge lingüístic: amb aquest terme fem referència als anuncis o la cartelleria visibles als centres estudiats.

Població: conjunt sencer de subjectes dels quals volem extreure informació i generalitzar els resultats obtinguts en l'estudi. En aquest cas, la població està conformada pels centres vinculats amb els serveis socials amb què el Departament té relació: centres propis, centres de gestió delegada i centres amb places concertades. En la mostra, però, només s'han inclòs els dos primers grups.

Projecte lingüístic: fa referència a un document per escrit, consultable per tots els treballadors i usuaris d'un centre, en què es pauta la gestió lingüística que s'hi ha de dur a terme.

Protocol lingüístic: fa referència a pautes detallades per als treballadors d'un centre pel que fa a la gestió lingüística del mateix centre; és a dir, fa referència a la llengua d'atenció a l'usuari, a la redacció de documentació, a la cartelleria, etc.

Usuaris: conjunt de persones que fan ús dels serveis prestats als centres estudiats. Els familiars d'aquestes persones no formen part de la categoria d'usuaris.

2.2. Selecció de la mostra i relació amb la població

Per seleccionar la mostra d'estudi, ens vam basar en tres criteris:

- **La mida del municipi:** es distingiran tots els municipis de Catalunya entre aquells que tenen menys de 20.000 habitants, els que tenen entre 20.000 i 70.000 habitants, els que en tenen entre 70.000 i 250.000, i els que en tenen més de 250.000.
- **Condicció Lingüística Ambiental (CLA)¹:** és un indicador que ens mostra quina és la vitalitat del català en un territori determinat. A partir de les dades del cens, que ens ofereix informació per seccions

1 La Condicció Lingüística Ambiental, o CLA, és una variable que distingeix les diferents zones geogràfiques segons el grau de presència del català, a partir de la mitjana de les competències declarades (en el darrer cens lingüístic del 2011), de manera que es pressuposa quin n'és l'ús social. La CLA ens permet contextualitzar la situació sociolingüística d'un municipi o d'una secció censal respecte de la resta de territoris de l'entorn. Tot i saber que les dades recollides corresponen al 2011, són les últimes disponibles, ja que el cens de població i habitatges es fa cada deu anys. Malauradament, l'any 2021 s'ha substituït el cens per una enquesta, els resultats de la qual no estan desagregats per seccions censals.

Tot i així, la pròpia naturalesa del cens, i el fet que estigui fet cada deu anys, fa que compti amb una gran robustesa per poder ser analitzat durant molts anys, fet que passa sovint en el món acadèmic i científic.

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

censals, podem determinar si un territori determinat té una condició lingüística ambiental baixa, mitjana o alta.

- **Tipus de centre pel que fa als usuaris:** equipament per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat, Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE) o centres de primera acollida.

Hem estudiat un total de 31 centres. A continuació, desglossem la mostra en funció dels criteris esmentats anteriorment:

Mida de municipi	Nombre de centres
Menys de 20.000 habitants	7
Entre 20.000 i 70.000 habitants	7
Entre 70.000 i 250.000 habitants	8
Més de 250.000 habitants	9

CLA	Nombre de centres
Baixa	10
Mitjana	12
Alta	9

Tipus de centre	Nombre de centres
CRAE	8
Primera Acollida	2
Discapacitats	10
Gent Gran	11

Els indicadors que finalment podem detallar són els següents:

- Nombre de centres on s'ha dut a terme la diagnosi: 31.
- Nombre de treballadors enquestats: 122.
- Nombre de converses analitzades: 1.281.
- Nombre de cartells observats: 1.540.

2.3. Tècniques d'estudi

Per dur a terme l'anàlisi qualitativa hem fet servir la tècnica de l'entrevista semiestructurada. L'objectiu era conèixer el perfil sociolingüístic bàsic dels treballadors, així com els seus usos lingüístics en el desenvolupament professional.

Hem estudiat 31 centres diferents entre els mesos de setembre i novembre del 2023. En aquests centres, vam fer 122 entrevistes, que vam enregistrar amb un dispositiu de gravació de veu, sempre amb el consentiment oral dels professionals entrevistats. Vam entrevistar una mitjana de quatre treballadors per centre estudiat, i sempre vam incloure-hi una entrevista amb el responsable del centre. Vam plantejar l'entrevista a través de diferents blocs temàtics: factors contextuals, d'ús del català durant la jornada laboral i de coneixement de la realitat sociolingüística de Catalunya. També vam afegir-hi algunes preguntes obertes per donar l'oportunitat als entrevistats de plantejar propostes de millora de la situació del català al centre. Posteriorment, vam transcriure les entrevistes.

Tot seguit, vam codificar totes les transcripcions amb el programa Atlas-ti. Vam designar un total de 406 codis, categoritzats per grups de temes a analitzar. Aquests codis els vam anar assignant a totes les transcripcions. Vam establir els següents grups de codis d'anàlisi:

- **Dades de context:** alguns exemples d'aquest tipus de dades són l'edat, la llengua d'ús habitual, la categoria professional o la Condició Lingüística Ambiental (CLA) del centre.
- **Interaccions:** respostes sobre la llengua d'atenció i comunicació del treballador amb usuaris, familiars, companys de feina i responsables del centre.
- **Pautes d'ús i aprenentatge:** respostes que incideixen en les pautes donades als treballadors sobre l'ús de la llengua, així com en l'interès dels treballadors en l'aprenentatge o millora del nivell de català que tenen.
- **Actituds, conflictes i apreciacions personals:** recull totes aquelles respostes subjectives dels treballadors dels centres analitzats.
- **Coneixement de la realitat lingüística del país:** alguns exemples de respostes analitzades són el coneixement de les llengües oficials de Catalunya, els drets lingüístics dels usuaris i la percepció sobre la llengua més parlada al país.
- **Realitat lingüística del centre:** respostes que dibuixen el paisatge lingüístic del centre.

Un cop vam tenir codificades totes les entrevistes, vam passar a estudiar-ne les co-ocurrències. Aquesta metodologia consisteix en l'anàlisi de la coincidència dels diferents codis en una mateixa intervenció oral. Amb aquesta anàlisi s'obtenen dos indicadors que ens permeten clarificar el contingut de les entrevistes: d'una banda, mitjançant el recompte de les co-ocurrències podem establir quins són els corrents d'opinió o les actituds dels entrevistats; de l'altra, gràcies a aquesta anàlisi podem extreure citacions específiques que exemplifiquen els conceptes estudiats.

Per a l'anàlisi quantitativa, la unitat d'anàlisi han estat les converses, i la informació l'hem recollit a partir d'una aplicació de telèfon mòbil dissenyada específicament per a aquest estudi. Quan els investigadors es desplaçaven al centre apuntaven les dades de totes les converses que sentien: el nombre de persones que hi participaven i la llengua amb què parlaven, i també n'annotaven els usos lingüístics. De la mateixa manera, també hem recollit la informació relativa a la llengua de la cartelleria. Finalment, hem recollit informació de 1.281 converses i de 1.540 cartells.

3. Anàlisi de les dades

3.1. Anàlisi de les converses

Abans de començar a analitzar les dades quantitatives de les converses dels usuaris i els treballadors dels centres, cal fer un petit incís metodològic pel que fa a la creació de la mostra.

Tal com hem explicat, la naturalesa d'aquest estudi és qualitativa. Això vol dir que l'elecció de la mostra no s'ha fet seguint criteris de representativitat estadística, fet pel qual les dades que presentarem a continuació no fan referència a la realitat de tots els centres de Catalunya, sinó només als que han participat en aquest estudi. L'objectiu d'aquesta part quantitativa de l'estudi és donar context als resultats de les entrevistes.

A les Taules 1, 2 i 3 podem veure les dades comparades de la distribució dels centres a tot Catalunya i a la nostra mostra, segons les tres variables principals.

Taula 1: Comparació dels centres de Catalunya i de la mostra segons CLA

	Població	Mostra	Diferència
Baixa	15,2%	32,3%	-17,1%
Mitjana	46,0%	38,7%	7,2%
Alta	38,9%	29,0%	9,8%

Taula 2: Comparació dels centres de Catalunya i de la mostra segons mida de la població

	Població	Mostra	Diferència
Menys de 20.000 habitants	38,6%	22,6%	16,0%
De 20.000 a 70.000 habitants	18,8%	22,6%	-3,8%
De 70.000 habitants a 250.000 habitants	18,9%	25,8%	-6,9%
Més de 350.000 habitants	23,7%	29,0%	-5,3%

Taula 3: Comparació dels centres de Catalunya i de la mostra segons tipus de centre

	Població	Mostra	Diferència
Discapacitats	12,6%	32,3%	-19,7%
Gent Gran	71,0%	35,5%	35,6%
Joventut i infància ²	16,4%	32,3%	-15,9%

Tal com es pot veure, la voluntat de representar més diversitat de discursos per fer l'estudi qualitatiu ha provocat que, en la nostra mostra, els centres que es troben en una zona amb una Condició Lingüística Ambiental baixa,

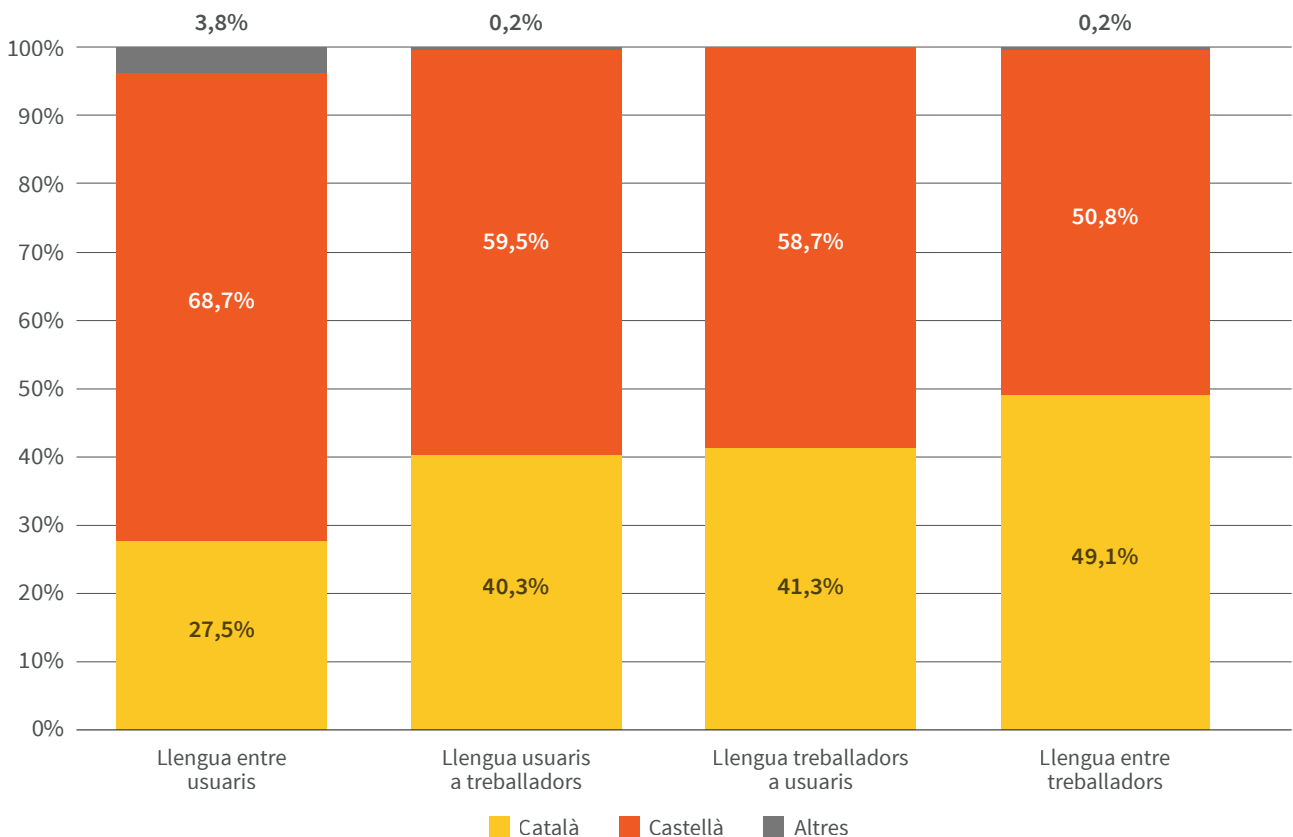
amb una població de menys de 20.000 habitants i els centres de gent gran estiguin sobrerrepresentats, fet que ens impedeix poder-ne fer una extrapolació a tot el territori.

Gràcies a la recollida de les dades mitjançant el mesurament de les converses, a través de l'observació no participant, hem dividit el total de les intervencions en tres tipologies, segons els interlocutors que hi havia en cada conversa: les converses entre els usuaris, les converses on participaven tant usuaris com treballadors —i la llengua que parlaven cadascun d'ells— i les converses entre treballadors.

Les dades de les converses les presentarem relacionant-les amb les variables contextuais dels centres: la CLA, la tipologia d'aquests centres (de gent gran, de persones amb discapacitat, de primera acollida o Centres Residencials d'Acció Educativa o CRAE) i el nombre d'usuaris que tenen².

En primer lloc, però, al Gràfic 1 observarem les dades de tots els usos lingüístics:

Gràfic 1: Usos lingüístics en les converses dels centres observats



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

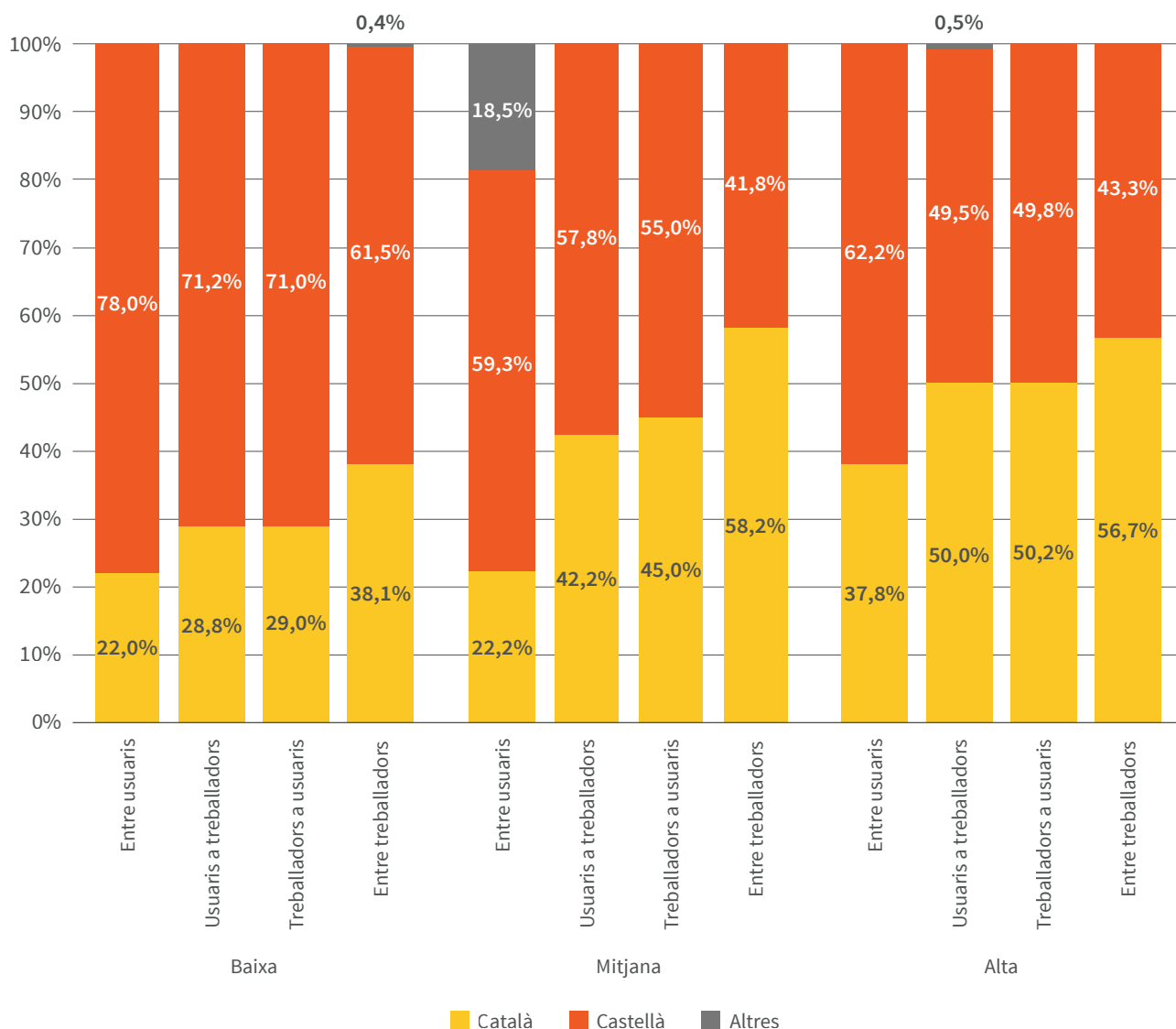
L'ús més baix del català el trobem en les converses entre els usuaris (27,5%) i aquest ús va augmentant a mesura que el grau de participació dels treballadors en les converses també ho fa, fins al 49,1%, corresponent a l'ús del català en les converses entre treballadors. En les converses entre treballadors, el percentatge ronda el 40%, tant en la llengua parlada pels usuaris com en la llengua parlada pels treballadors.

² En aquest cas no ha estat possible distingir entre els centres de primera acollida i els CRAE, ja que no disposàvem de les dades de tota la població.

3.1.1. Llengua segons CLA

En primer lloc, observarem els resultats dels usos lingüístics segons la Condició Lingüística Ambiental dels centres, és a dir, segons si estan situats en una zona amb una presència de català més baixa que la mitjana de Catalunya, al mateix nivell o a un nivell superior (Gràfic 2).

Gràfic 2: Usos lingüístics de les converses als centres observats per CLA



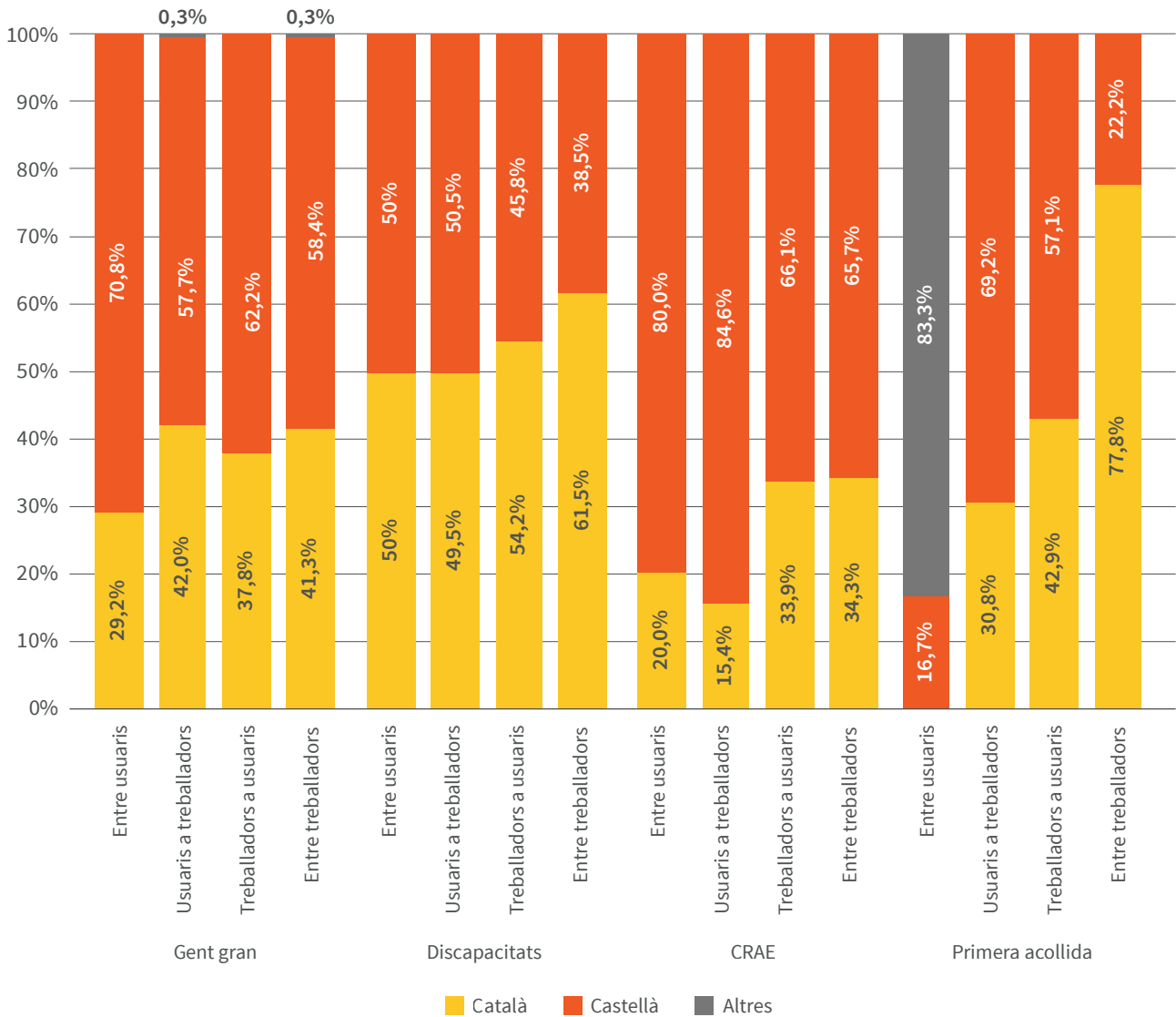
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

Les dades mostren com hi ha diferències pel que fa als usos lingüístics dels usuaris i treballadors dels centres segons la CLA. En termes generals, però, se segueix la tendència que hem vist en tota la població: l'ús del català per part dels usuaris és inferior al dels treballadors. Els valors van augmentant des d'una CLA baixa a una de mitjana, i d'aquesta darrera a una CLA alta. De fet, pel que fa als usos entre treballadors de centres de CLA mitjana i de CLA alta, així com de les dues categories que impliquen usuaris i treballadors en la CLA alta, l'ús del català supera el 50%.

3.1.2. Llengua segons tipus de centre

Pel que fa al tipus de centre, també trobem algunes diferències rellevants (Gràfic 3).

Gràfic 3: Usos lingüístics de les converses als centres observats segons tipus de centre



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

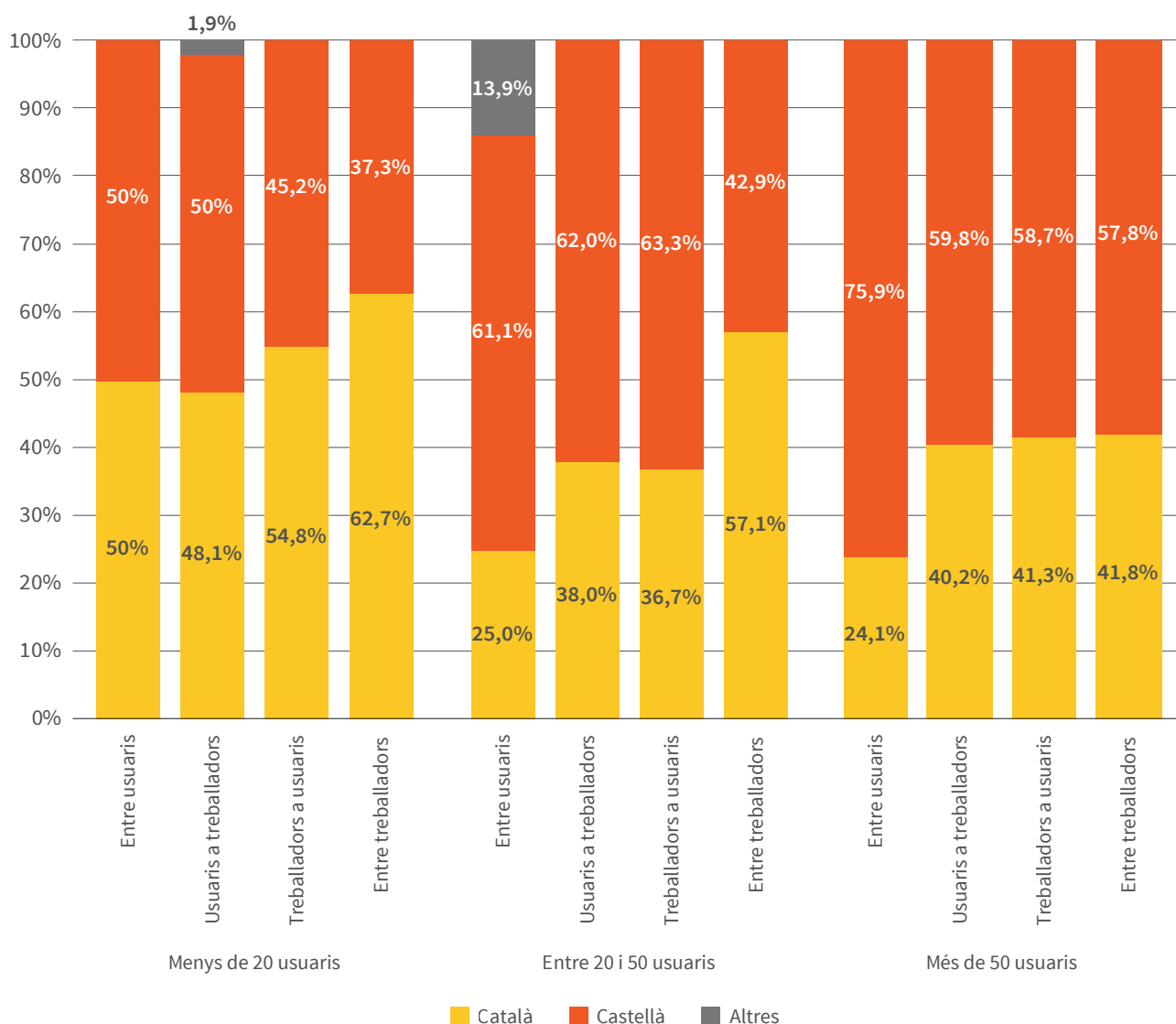
Els centres de discapacitats són els que tenen un ús general més alt de català i totes les dades superen el 50%. Seguidament, hi trobem els centres de gent gran, on, tot i que el castellà continua sent la llengua majoritària, els valors del català són propers al 40%.

On trobem més diferències entre la llengua dels usuaris i dels treballadors és als CRAE (Centres Residencials d'Acció Educativa) i centres de primera acollida. En aquest cas, l'ús del català és molt baix o fins i tot inexistent, però el dels treballadors és molt més elevat, i arriba a un 77,8%.

3.1.3. Llengua segons nombre d'usuaris dels centres

Tot seguit, observarem els usos lingüístics segons el nombre d'usuaris que tenen els centres (Gràfic 4).

Gràfic 4: Usos lingüístics de les converses als centres observats segons nombre d'usuaris dels centres



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

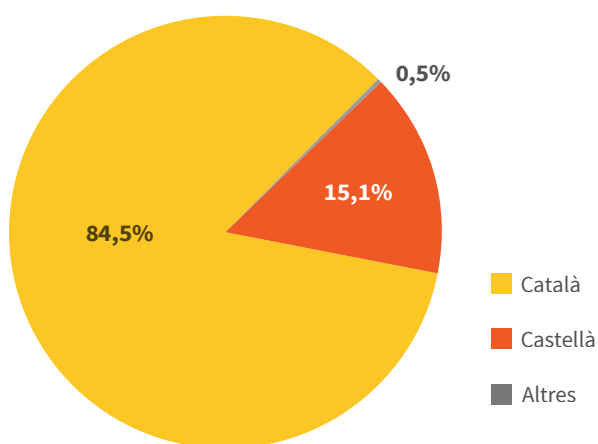
A mesura que els centres tenen més usuaris, l'ús del català baixa en tots els usos analitzats. De fet, als centres amb menys usuaris, l'ús del català supera, en tots els casos, el 50% de les converses. En el cas dels centres mitjans, només supera aquesta xifra l'ús entre els treballadors, mentre que en els més grans, tots els valors s'acosten al 40,2%, excepte l'ús entre els usuaris, que és del 24,1%.

3.2. Observació de la cartelleria

Tot seguit, mostrarem els resultats pel que fa a la llengua de la cartelleria dels centres. A més de diferenciar-los per les principals variables referents al context en què es troba el centre, en aquest cas també mostrarem els resultats tenint en compte si els cartells són d'alguna administració (sigui el Departament de Drets Socials o bé una altra), si són del mateix centre o si són d'altres ens o entitats.

Al Gràfic 5 podem veure les dades generals de tots els cartells analitzats.

Gràfic 5: Llengua de la cartelleria als centres estudiats



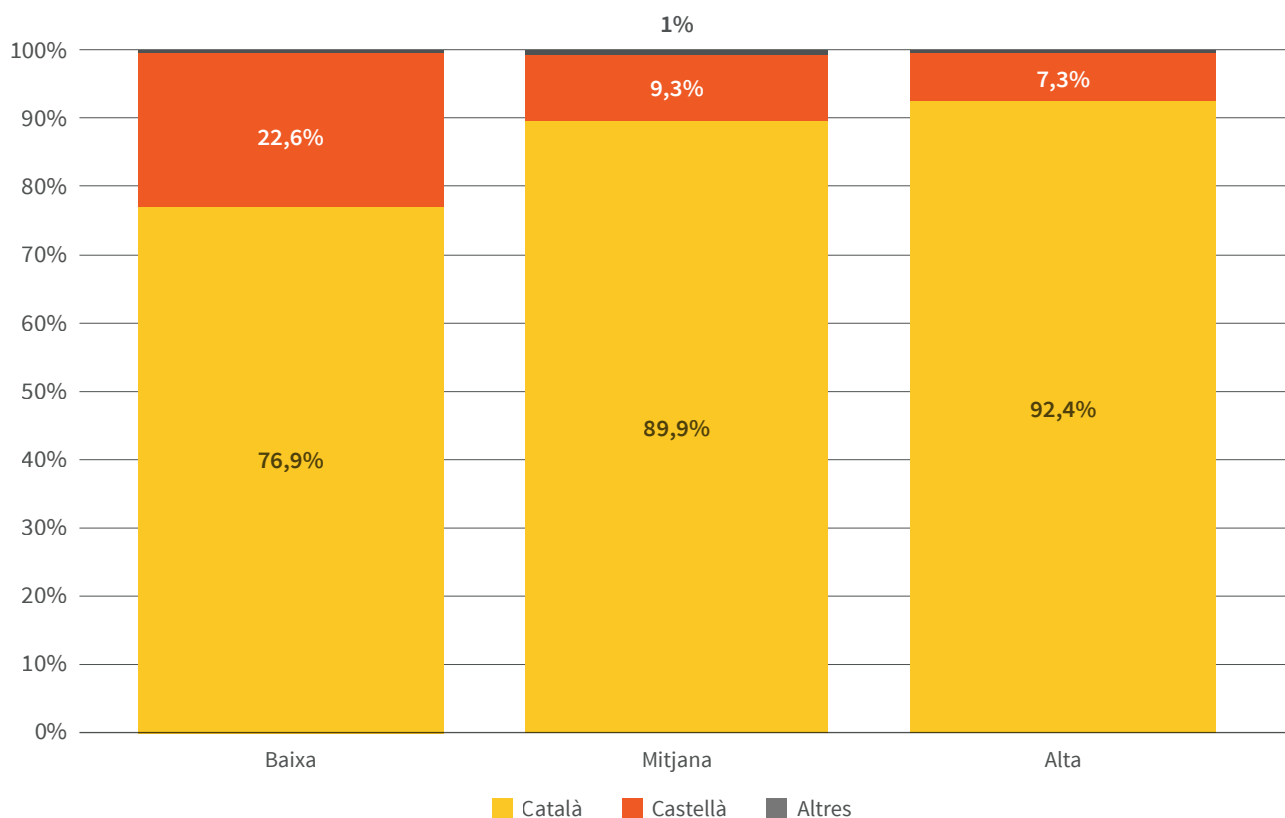
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

El català és la llengua majoritària en la cartelleria de tots els centres, i arriba al 84,5%. En canvi, el castellà és la llengua de poc més del 15% dels cartells observats.

3.2.1. Llengua de la cartelleria segons CLA

Tot seguit, mostrarem les dades segons la CLA dels centres (Gràfic 6).

Gràfic 6: Llengua de la cartelleria als centres observats segons CLA



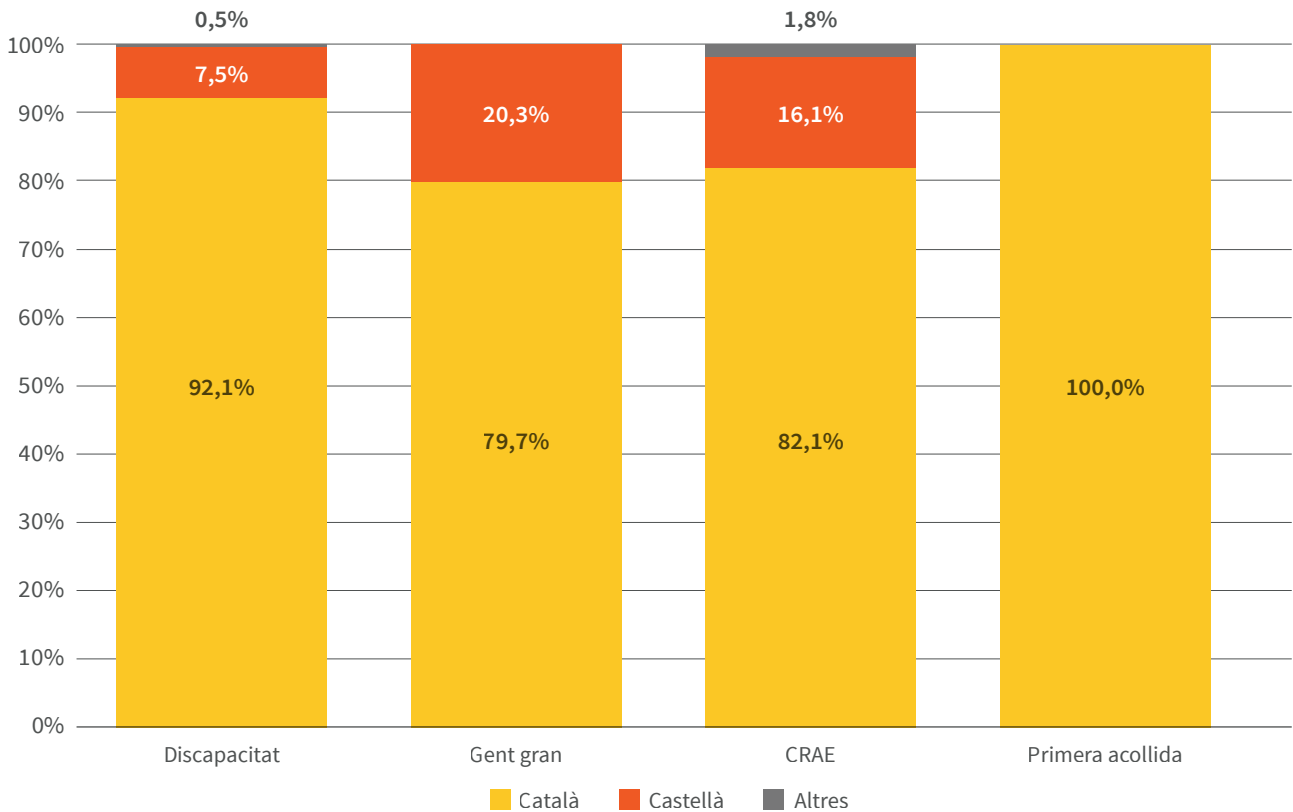
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

Tot i que el català continua sent la llengua majoritària en la cartelleria de tots els centres, sí que hi veiem una certa relació segons l'entorn sociolingüístic, ja que als centres que es troben en zones amb més presència de català també tenen un percentatge major de cartells en aquesta llengua.

3.2.2. Llengua de la cartelleria segons tipus de centre

Pel que fa la llengua de la cartelleria segons el tipus de centre, es poden observar els resultats en el Gràfic 7.

Gràfic 7: Llengua de la cartelleria als centres observats segons tipus de centre



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

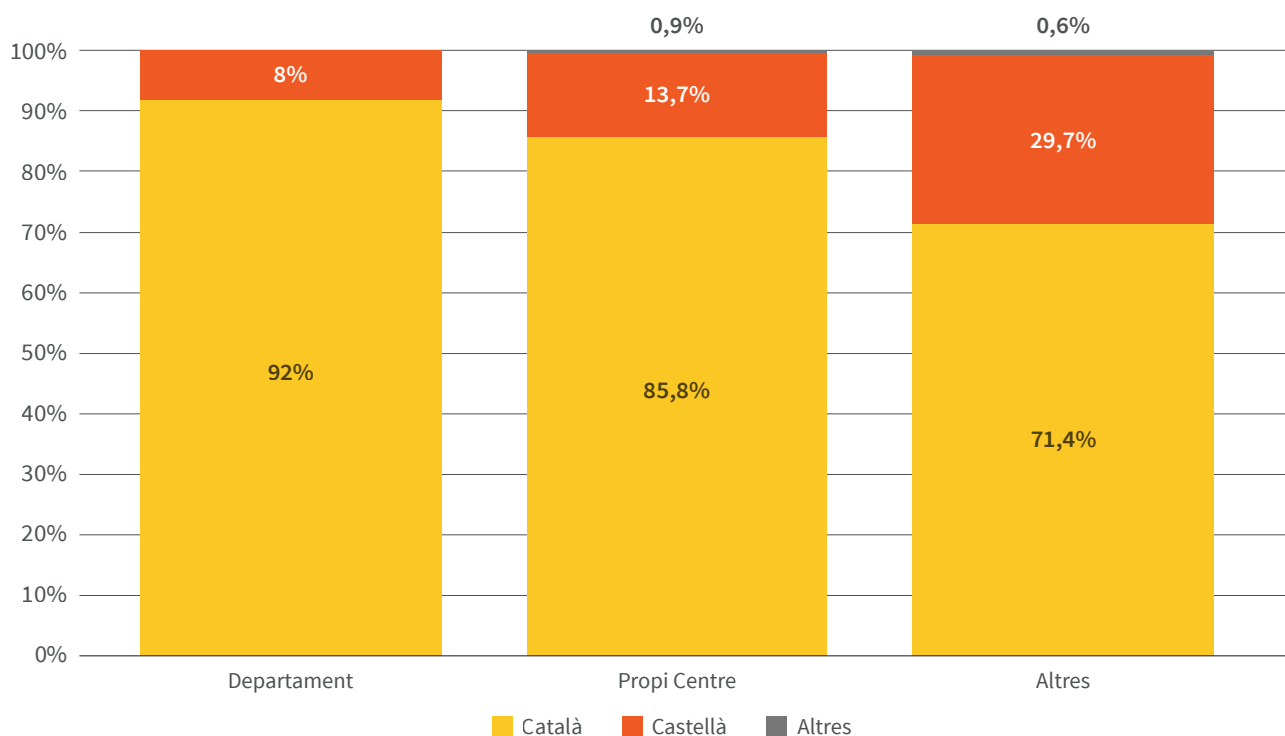
Als centres de persones amb discapacitat és on trobem més presència de cartelleria en català (92,1%), juntament amb els centres de primera acollida que s'han visitat (100%), tot i que cal dir que la mostra, en aquest últim cas, era baixa i els resultats són menys fiables.

Als CRAE, el nombre de cartells en català és del 82,1%, mentre que el valor més baix és el dels centres per a la gent gran, amb un 79,7%.

3.2.3. Llengua de la cartelleria segons titularitat del cartell

Finalment, observarem les dades segons la titularitat del cartell, és a dir, si es tracta d'un cartell oficial del Departament o altres administracions públiques, elaborat pel mateix centre o altres titularitats (Gràfic 8).

Gràfic 8: Llengua de la cartelleria als centres observats segons titularitat del cartell



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de les observacions

Els cartells de les administracions públiques són els que obtenen un percentatge de català més elevat (92%), set punts més que el que trobem en els cartells editats pels mateixos centres (85,8%). L'ús més baix es troba en els cartells d'altres ens o entitats (71,4%).

3.3. Entrevistes

Des d'un punt de vista qualitatiu, vam voler analitzar l'estat del català als centres estudiats a través d'una entrevista semiestructurada, tal com hem explicat anteriorment.

A continuació, mostrarem els resultats obtinguts per grups de variables. La majoria de resultats estan explicitats a través de cites de les entrevistes. De vegades, fem servir taules per mostrar el nombre de vegades que es respon alguna qüestió al llarg de les entrevistes. És important destacar, per tant, que els nombres no fan referència al total d'entrevistes, ja que no tots els entrevistats responien les mateixes preguntes. En el cas dels usos lingüístics, analitzarem únicament els discursos centrats en l'ús de català i els referents a l'adaptació lingüística, ja que són les categories que ens permetran analitzar si el dret de ser atès en català està garantit, que era l'objectiu principal d'aquest estudi. Si bé hi ha treballadors que no coneixen el català, no n'hi ha cap que conegui el català i que no conegui el castellà.

3.3.1. Condió Lingüística Ambiental (CLA)

La Condió Lingüística Ambiental (CLA) ha resultat ser una de les variables que prediuen millor la realitat lingüística dels diferents centres. Hem pogut veure que als centres ubicats en zones de CLA alta i mitjana, l'atenció en català als usuaris és molt més alta que als centres de zones de CLA baixa.

Extracte d'una resposta d'un treballador d'un centre amb CLA alta:

T: Amb els que són catalanoparlants faig servir el català, i amb els que són castellanoparlants, *xapurrejo*. Faig servir el castellà, però com que se me'n va al català, em parlen en català i ho faig mig-mig. (...)
L'avantatge d'aquí és que, per molt que diguis alguna cosa (en català), t'entenen i és més fluït tot plegat.

En relació a la **llengua d'atenció**, els treballadors de centres amb CLA baixa s'adapten menys a la llengua dels usuaris (és a dir, independentment de la seva llengua d'ús habitual, parlen amb els usuaris en la llengua d'aquests) que els de centres amb CLA mitjana i alta.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre amb CLA mitjana:

E: I quin criteri segueixes? (de tria lingüística en funció de l'usuari)

T: En funció de la llengua que parlin els nens. Si els nens han nascut aquí i parlen habitualment el català, normalment ens relacionem en català perquè surt sol, però si els nens no entenen el català o se senten més còmodes o tenen més coneixement del castellà, doncs en castellà.

Taula 4: Relació entre CLA i llengua d'atenció als usuaris

	CLA Alta	CLA Mitjana	CLA Baixa
Atenc els usuaris en català	14	15	7
Atenc els usuaris en castellà	8	18	15
Atenció a l'usuari adaptada	41	49	33

Dades extretes de la codificació d'entrevistes

Pel que fa a la **llengua d'ús entre companys de feina**, l'ús exclusiu del català té el mateix nombre de citacions en les tres CLA; ara bé, observem com l'ús exclusiu de castellà creix notablement als centres de CLA baixa. Veiem, també, un fenomen destacable: hi ha moltes situacions en què els entrevistats expliquen que parlen català excepte amb aquells companys que només fan servir el castellà; en canvi, el cas contrari, és a dir, parlar en castellà i canviar al català si els companys només parlen català, és pràcticament inexistent. Una altra característica dels centres de CLA baixa és que els treballadors parlen més en castellà amb el responsable del centre.

Taula 5: Relació entre CLA i llengua parlada amb companys

	CLA Alta	CLA Mitjana	CLA Baixa
Parlo català amb els companys	6	6	6
Parlo català amb els companys excepte amb qui només parla castellà	22	23	6
Parlo castellà amb els companys	6	7	11
Parlo castellà amb els companys excepte amb qui només parla català	0	4	3
Parlo totes dues llengües amb els companys	14	19	18

Dades extretes de la codificació d'entrevistes

Tant les dades resultants de les entrevistes com les dades de les observacions ens mostren una relació forta entre l'ús del català i l'entorn sociolingüístic (CLA). Mirant detalladament les respostes que es deriven de la taula anterior, però, també podem detectar algunes dinàmiques, referents al comportament sociolingüístic, diferenciades segons el centre.

Així, de forma general, trobem dos discursos diferenciats en l'ús del català: per una banda, aquells treballadors, especialment en centres de CLA alta i mitjana, que parlen en català excepte amb aquells companys que no parlen català, per una qüestió de «respecte» o de «deferència».

Extracte de la resposta d'un treballador que parla català en un centre de CLA alta

E: Quan has de parlar amb algun company de feina, en quin idioma ho fas?

T: Habitualment en català. I amb persones concretes, quan som més que estem parlant, doncs en castellà.

E: I quin és el criteri que influeix en la tria d'una llengua o de l'altra, segons amb qui estàs parlant?

T: En el meu cas en concret, és un tema més com de respecte. Si sé que hi ha persones a les quals els és més còmode en castellà, no tinc cap problema a parlar en castellà.

Extracte de la resposta d'un treballador que parla català en un centre de CLA alta

E: Quan has de parlar amb algun company de feina, en quin idioma ho fas?

T: En català la majoria, reunions i la majoria en català. Més o menys, ara no... És que, com hem de veure, el canvi és tan natural. Però la majoria a nivell laboral és català. Després segons amb quina persona, també és més en castellà o català per deferència.

D'altra banda, entre els parlants de català als centres de CLA alta també trobem un segon perfil, més minoritari, però que només es troba en aquest grup: és el d'aquells treballadors que declaren que mantenen, en tot moment, el català per raons de creences o conviccions.

Extracte de la resposta d'un treballador que parla en català en un centre de CLA alta:

E: El criteri de canvi és que l'altra persona no t'entengui, per dir-ho d'alguna manera?

T: Sí, però en el cas d'una persona atesa. O sigui, si és un treballador, em sap greu, però no.

E: Això t'anava a preguntar: entre els treballadors, com parles tu?

T: Sempre en català. Sí, algun dia específicament algú m'ha dit «és que no t'entenc», però igualment a vegades intento buscar una altra paraula o fer servir unes paraules que siguin conegudes, però no, no canvio.

Extracte de la resposta d'un treballador que parla en català en un centre de CLA alta

E: I en quina llengua parles amb els teus companys de feina?

T: Català.

E: Diferències la llengua en funció de amb quin company estàs parlant?

T: No, els parlo a tots en català.

E: Quin criteri influeix en l'ús de la llengua amb els companys de feina?

T: També aquí, independentment que em parlin en castellà, com que sé que són d'aquí i també han estudiat aquí i sé que el saben, el català. Per tant, jo els parlo en català perquè sé que m'entenen.

Creiem que és interessant destacar aquesta pràctica de treballadors catalanoparlants que convergeixen al castellà en funció de la llengua del seu company. Si ens fixem, per exemple, en les cites dels treballadors que parlen en castellà, gairebé no hi ha cap tendència al canvi en català segons la llengua de l'interlocutor, tal com sí que hem trobat que succeeix entre els catalanoparlants. Per contra, totes les intervencions van en la direcció d'un comportament monolingüe en castellà. Aquest fet passa als centres amb les tres tipologies de CLA.

Taula 6: Relació entre llengua d'ús habitual i adaptació de llengua amb companys

	Diferència de llengua entre companyes per adaptar-me a la seva llengua	Parlo castellà amb els companys excepte amb qui només parla català	Parlo català amb els companys excepte amb qui només parla castellà
El català és la meua llengua d'ús	13	1	35
El castellà és la meua llengua d'ús	8	18	15

Dades extretes de la codificació d'entrevistes

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Extracte de la resposta d'un treballador que parla castellà en un centre de CLA alta

E: I amb els companys, quina llengua parles?

T: Castellà.

E: Parlaven castellà? Sí. *Vale*. I...

T: *Bueno*, jo castellà. N'hi ha més d'una que em parla en català, jo li contesto en castellà.

E: O sigui, no diferències? Amb totes parles en castellà?

T: Sí.

L'interès per aprendre o millorar el català és molt més baix entre els treballadors de centres amb CLA baixa. Tenim registrades el doble de citacions de treballadors de centres de CLA alta i mitjana interessats a millorar el seu nivell de català que de treballadors de centres de CLA baixa.

Taula 7: Relació entre CLA i interès per aprendre o millorar el català

	CLA Alta	CLA Mitjana	CLA Baixa
Interès per aprendre/millorar el català	32	33	14

Dades extretes de la codificació d'entrevistes

També trobem diferències en les respostes de la percepció dels treballadors sobre la importància de la llengua d'atenció als usuaris. Hi ha més treballadors de centres amb CLA alta i mitjana que de CLA baixa que consideren la llengua com un factor rellevant.

Respecte a la pregunta de si quan un usuari ingressa se li demana quina és la seva **llengua de preferència**, trobem que als centres amb CLA baixa es fa moltes menys vegades que a la resta de centres (Taula 8).

Taula 8: Relació entre CLA i pregunta sobre la llengua de preferència de l'usuari quan ingressa al centre

	CLA Alta	CLA Mitjana	CLA Baixa
Preguntem a l'ingrés sobre la llengua de preferència de l'usuari	13	11	5

Dades extretes de la codificació d'entrevistes

Altres respostes a destacar respecte a la CLA del centre tenen a veure amb les **activitats socioculturals desenvolupades**, que eren en català gairebé el doble de vegades a centres de CLA alta i mitjana que als de CLA baixa. Pel que fa a la **llengua de les reunions de coordinació**, en les entrevistes dels centres de CLA baixa es presenten gairebé la meitat de cites confirmant que aquestes reunions són en català, en comparació amb la resta de centres. Les respostes que apunten que aquestes reunions són en castellà es produeixen en més del doble d'ocasions als centres de CLA baixa.

3.3.2. Categoria professional

Una altra variable de què volíem saber la incidència en l'ús del català als centres és la categoria professional del treballador. Vam agrupar els treballadors entrevistats en les categories següents: direcció/coordiació, tècnic sanitari, tècnic, auxiliar i sense titulació específica. Tots els tècnics i directores/coordiacionadors tenen una titulació mínima de grau o llicenciatura. Els auxiliars són treballadors amb titulació específica no universitària.³

Pel que fa a l'atenció a l'usuari, destaquen les dades dels directores/coordiacionadors, en què la presència d'atenció en català és superior respecte de la resta de treballadors. Quant a l'adaptabilitat a la llengua de l'usuari, els que no tenen titulació específica són els que són menys capaços d'adaptar-s'hi. Cal tenir en compte que els resultats es quantifiquen tenint en compte el nombre total d'entrevistes realitzades en cada categoria de treballadors.

Taula 9: Relació entre categoria professional i llengua d'atenció a l'usuari

	Atenció a l'usuari en català	Atenció a l'usuari adaptada
Sense titulació específica	4	5
Soc auxiliar tècnic	7	23
Soc personal tècnic	6	31
Soc personal tècnic sanitari	4	20
Treballa a Direcció/Coordiació	11	41

Dades extretes de la codificació d'entrevistes

L'ús del català entre companys decreix a mesura que els treballadors tenen menys formació.

Taula 10: Relació entre categoria professional i llengua parlada amb els companys

	Parlo català amb companys
Sense titulació específica	6
Soc auxiliar tècnic	5
Soc personal tècnic	14
Soc personal tècnic sanitari	12
Treballa a direcció/coordiació	18

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

Pel que fa a la llengua per parlar amb el responsable del centre, són els treballadors tècnics no sanitaris els més nombrosos d'entre els treballadors que s'hi dirigeixen en castellà.

³ Hem dut a terme un total de 9 entrevistes a personal sense titulació, 23 a auxiliars tècnics, 34 a tècnics, 16 a tècnics sanitaris i 42 a personal de direcció/coordiació.

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Extracte d'una resposta d'un treballador amb categoria professional tècnica:

E: En quina llengua parles amb el responsable?

T: *Bueno*, en general en castellà. Si és per escrit, intento parlar en català. Però, en general, en castellà.

3.3.3. Tipus de centre

Els resultats també poden ser analitzats tenint en compte el tipus de centre. Recordem que en aquest estudi hem analitzat centres de gent gran, de persones amb discapacitat i d'infants i joves tutelats. Aquests darrers es divideixen entre Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE) i Centres de primera acollida.

El primer a destacar és la **llengua d'ús dels treballadors**. Els que tenen menys el català com a llengua d'ús habitual són els professionals dels centres d'infants i joves.

Taula 11: Relació entre tipus de centre i llengua d'ús habitual

	El català és la meua llengua d'ús
És un centre per a gent amb discapacitat	14
És un centre per a gent gran	20
És un CRAE	8
És un centre de primera acollida	4

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

Quant a la **llengua d'atenció a l'usuari**, trobem que els professionals dels centres de gent gran són els que atenen més en català als usuaris. Els que ho fan menys, en canvi, són els treballadors de centres de primera acollida per a menors. Els professionals de centres de menors són, també, els que parlen menys català amb el responsable del centre i amb la resta de companys. De la mateixa manera, observem com en aquests mateixos centres els professionals expliquen que fan una feina per introduir el català en el dia a dia dels usuaris.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de primera acollida:

E: En quina llengua atens els usuaris?

T: Ara mateix, castellà, perquè acaben d'arribar; bé, van començar a arribar a finals d'agost, i són nous, fa molt poc que són al territori i les quatre paraules amb què es defensen són en castellà. Llavors, estem en un procés de dol migratori i necessitem entendre'ns i fem servir el castellà, però a mesura que avança el curs, fem servir i treballem el català.

Taula 12: Relació entre tipus de centre i llengua d'atenció a l'usuari

	Atenció a l'usuari en català	Atenció a l'usuari adaptada
És un centre per a gent amb discapacitat	9	39
És un centre per a gent gran	14	46
És un CRAE	6	23
És un centre de primera acollida	2	5

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

Taula 13: Relació entre tipus de centre i el català com a llengua per parlar amb el responsable

	Parlo català amb el responsable
És un centre per a gent amb discapacitat	12
És un centre per a gent gran	19
És un CRAE	6
És un centre de primera acollida	3

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

També es preguntava sobre si **s'oferien recursos o formacions als treballadors** per aprendre o millorar el nivell de català. Als centres on més es dona aquesta situació són als centres de gent gran.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

E: I en algun moment heu ofert formació (de català) a les treballadores?

R: Sí, crec que està prevista una formació, si no recordo malament, ara de cara no sé si desembre, gener o febrer, perquè tenim treballadors que són castellanoparlants, però no han nascut aquí i està prevista una formació.

Per altra banda, els responsables dels centres per a persones amb discapacitat són els que donen més **pautes d'ús de la llengua als seus treballadors**.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de discapacitats:

E: I has donat algun cop pautes sobre en quina llengua haurien d'atendre?

R: Sí, en la llengua nativa de la persona, de l'usuari. Sí, sí, això sí.

Quant a **l'interès dels treballadors per aprendre o millorar la llengua**, és destacable en tots els casos. De totes maneres, és als centres de primera acollida on el nombre de persones favorables a aquest aprenentatge és més alt. També ho és en el cas de treballadors que voldrien participar en cursos o activitats dirigides a millorar el català.

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

D'una banda, pel que fa a la **documentació** feta servir al centre, la presència del català és majoritària en tots els centres. No obstant això, als de gent gran es pot observar com la llengua del document depèn molt de qui el redacta. Això explica que els resultats de documentació bilingüe o únicament en castellà hi siguin molt més alts.

D'altra banda, el català com a llengua de les **activitats socioculturals** organitzades als centres de primera acollida és menys present que en altres tipus de centre.

Les respostes dels treballadors sobre si el català té un pes específic en el **procés de selecció** apunten que la llengua no és un factor rellevant en aquest àmbit.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

E: Influeix algun criteri lingüístic durant el procés de selecció?

R: No influeix, no influeix. No influeix, realment no és un factor que determini. Intento buscar personal que es pugui expressar i que pugui entendre bé l'idioma, perquè si s'ha d'expressar amb el llenguatge, que pugui expressar-se i que es pugui fer entendre. Però a vegades és difícil, perquè hem tingut algun treballador que ens ha estat complicat que es faci entendre perquè no entén la llengua.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

E: Durant el procés de selecció et van fer algun requeriment lingüístic?

T: No, perquè el nostre sector està molt afectat.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: Té pes, el català, en el procés de selecció?

T: No, no. És un centre que aquí el que ens preocupa i ens ocupa és com atendre els infants.

Els centres de menors tutelats és on menys s'utilitza el català en les reunions de coordinació.

Taula 14: Relació entre tipus de centre i el català com a llengua de les reunions de coordinació

	Les reunions de coordinació es fan en català
És un centre per gent amb Discapacitat	9
És un centre per Gent Gran	10
És un CRAE	2
És un centre de primera acollida	2

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

3.3.4. Certificat de català

Vam voler saber si tenir o no algun certificat de català, i de quin nivell, influïa en la presència de català al centre. Un cop analitzades les entrevistes, no sembla que hi hagi una relació rellevant entre tenir un certificat de català de, com a mínim, nivell C1 i la **llengua d'atenció a l'usuari**. Hem trobat, també, que els entrevistats sense cap certificat de català són els que més afirmen que no necessiten ni volen **aprendre o millorar el seu nivell de català**.

Extracte de la resposta d'un treballador sense certificat de català:

E: I creus que millorar el teu català t'ajudaria a desenvolupar millor la teva feina, o és independent?

T: No. Jo crec que seria aprendre, diguéssim, paraules noves en català que jo *a lo millor* no sé però a nivell de treball jo diria que no.

Extracte de la resposta d'un treballador sense certificat de català:

E: I no creus que el català t'ajudaria a desenvolupar millor la teva feina?

T: *Estoy desarrollando mi trabajo y no lo he necesitado nunca. Cada uno me habla en el idioma que quiere y yo contesto en el que quiero también.*

3.3.5. Anys de residència a Catalunya

El temps que el treballador fa que resideix a Catalunya ha estat una altra de les variables que hem volgut estudiar. Hem pogut veure que les persones que viuen a Catalunya des de sempre són les que **atenen més els usuaris en català** i les que s'adapten més a la llengua de l'usuari. També hi ha una presència de català més elevada a l'hora de parlar amb el responsable quan el treballador viu a Catalunya des de sempre.

Taula 15: Relació entre anys de residència a Catalunya i llengua d'atenció a l'usuari

	Atenció a l'usuari adaptada	Atenció a l'usuari en català
Fa menys de 5 anys que visc a Catalunya	0	0
Fa entre 5 i 10 anys que visc a Catalunya	4	1
Fa entre 10 i 20 anys que visc a Catalunya	1	0
Fa entre 20 i 40 anys que visc a Catalunya	20	6
Fa més de 40 anys que visc a Catalunya	1	0
He viscut tota la vida a Catalunya	70	23

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

Taula 16: Relació entre anys de residència a Catalunya i llengua per parlar amb el responsable

	Parlo castellà amb el responsable	Parlo català amb el responsable
Fa entre 5 i 10 anys que visc a Catalunya	2	1
Fa menys de 5 anys que visc a Catalunya	0	0
Fa més de 10 anys que visc a Catalunya	1	1
Fa més de 20 anys que visc a Catalunya	5	11
Fa més de 40 anys que visc a Catalunya	2	1
He viscut tota la vida a Catalunya	7	25

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

3.3.6. Sexe

Primer de tot, volem destacar que la gran majoria de treballadors entrevistats han estat dones: hi ha hagut 94 dones i 24 homes, concretament.

Hem volgut saber si el sexe del treballador afectava d'alguna manera la llengua d'atenció a l'usuari. Un cop analitzades les entrevistes, no sembla que hi hagi diferències entre homes i dones a l'hora de triar la llengua d'atenció a l'usuari.

3.3.7. Edat

L'edat dels treballadors també és una variable a tenir en compte. Hem vist com l'atenció en català és molt més present en els grups de treballadors més grans de 35 anys, en comparació amb els treballadors més joves. Les franges d'edat on es concentra més atenció adaptada a la llengua de l'usuari són les dels 25 als 45 anys. Els més joves, de 18 a 25 anys, són el que menys s'hi adapten.

Taula 17: Relació entre edat dels treballadors i llengua d'atenció a l'usuari

	Atenció a l'usuari en català	Atenció a l'usuari adaptada
Tinc entre 18-25 anys	4	6
Tinc entre 25-35 anys	4	29
Tinc entre 35-45 anys	9	31
Tinc entre 45-55 anys	8	24
Tinc entre 55-67 anys	7	23

Dades extretes de l'anàlisi de co-ocurrències dels codis de les entrevistes

S'ha pogut entrevistar un nombre similar de treballadors de cadascun dels grups d'edat, exceptuant el cas dels més joves, amb un total de 8 entrevistats. De la resta de grups s'han entrevistat: 25 treballadors entre els 25 i els 35 anys; 31 entre els 35 i els 45 anys; 25 entre els 45 i els 55 anys, i, per últim, 26 entre els 55 als 67 anys.

3.3.8. Temps treballant al centre

El temps que fa que el treballador és al centre no sembla una variable rellevant per a la presència de català al mateix centre. No hem trobat relacions destacables entre aquesta variable i la resta de les que hem estudiat.

3.3.9. Nombre d'usuaris

Pel que fa al nombre d'usuaris als centres, no hem trobat relació entre aquesta variable i l'atenció en català a l'usuari. La resta de variables creuades amb la de nombre d'usuaris tampoc no aporten resultats destacables.

3.3.10. Llengua d'ús habitual

Quant a la llengua d'ús habitual dels treballadors, no hi ha grans diferències entre la llengua d'ús habitual dels treballadors i l'atenció a l'usuari en castellà; és a dir, independentment de si el treballador parla habitualment en català o en castellà, poden atendre els usuaris en castellà. No passa el mateix amb el català, ja que són molt pocs els treballadors que, tenint el castellà com a llengua d'ús habitual, atenguin els usuaris en català. Passa exactament el mateix amb l'atenció a les famílies. A continuació podem observar diferents fragments d'entrevistes amb treballadors, en les quals el castellà o el català són les llengües habituals. Es veu com les justificacions per atendre els usuaris/familiars en una llengua o en una altra varien en funció de la llengua d'ús habitual.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el castellà com a llengua d'ús habitual:

E: En quina llengua atens els usuaris?

T: *Castellano.*

E: I fas alguna diferència?

T: *No, hablo en castellano, no hablo catalán.*

Extracte de la resposta d'un treballador amb el castellà com a llengua d'ús habitual:

E: En quina llengua atens els usuaris?

T: *En castellano.*

E: I diferències la llengua que fas servir en funció de la persona a qui et dirigeixes o sempre parles castellà?

T: *No, siempre lo hago porque no hablo catalán. A ver, lo entiendo, puedo decir cuatro frases, pero para tener una conversación prefiero que me entiendan bien.*

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Extracte de la resposta d'un responsable de centre amb el castellà com a llengua d'ús habitual:

E: En quina llengua atens tu els usuaris?

R: Ui, en castellà. Normalment observo primer què és el que parlen, però tots parlen castellà.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el català com a llengua d'ús habitual:

E: En quina llengua atens els usuaris?

T: *Pues* perquè com que són nouvinguts, la primera llengua que ells dominen és el castellà. *Bueno*, dominen... Les paraules que solen utilitzar principalment són en castellà. Aleshores, intentem, *bueno*, *pues* intentem comunicar-nos *lo* millor possible i és parlar en castellà al principi. Després sí que és veritat que anem treballant un poc en català.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el català com a llengua d'ús habitual:

E: Perquè si no parla (l'usuari) català, però l'entén, en quina llengua es tractaria?

T: A veure, jo sempre, jo em puc dirigir en qualsevol llengua; aquí, majoritàriament parlo en castellà, vull dir que, si hi ha dificultats, tirem cap al castellà segur.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el català com a llengua d'ús habitual:

E: I quan et relaciones amb ells (usuaris), quina llengua et surt a tu? O quina fas servir?

T: Jo, la meua és el català. El que passa és que jo, com que ja sé el que és català i el que no, quan són castellans els parlo (en castellà) perquè, a més a més, aquesta gent són d'una època en què ells no parlaven català, encara que n'hi ha que l'entenen molt; l'entenen, però no el parlen. Ara, la gent jove pot ser castellana: si parles català, alguns et contesten en català, fan l'esforç. Però aquesta generació, pocs són els que són castellans i et parlen en català. Llavors, per respecte, els parlo en castellà, penso que els haig d'atendre en castellà.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el català com a llengua d'ús habitual:

E: Aquí a la feina, en què parles?

T: En català. Jo m'expresso molt millor en català. Per tant, quan parles, millor en català, però sí que és veritat que hi ha molts nens que són castellanoparlants i potser per entendre o per expressar-se s'expressen molt millor en castellà. I això a vegades fa que tu també passis al castellà sense *donar-te compte*, coses així.

Pel que fa a l'actitud, a continuació veurem diferents respostes per copsar la diferència en funció de la llengua d'ús habitual del treballador:

Extracte de la resposta d'un treballador amb el castellà com a llengua d'ús habitual:

E: Per saber una mica la motivació que tindries per aprendre o millorar el teu català: és una cosa que t'agradaria fer?

T: *A ver, yo llevo aquí muchos años en Cataluña y la verdad que como no me resulta imprescindible, es decir, como me entiendo con la gente, da igual que me hable en castellano o en catalán. Como a mi me entiende todo el mundo, pues no tengo especial interés en aprender otra lengua.*

E: Creus que si aprenguessis català podries desenvolupar millor la teva feina?

T: *No, yo creo que no tiene nada que ver, a mí no me influye.*

E: Com creus que es podria millorar la situació lingüística en aquest centre en particular? Es podria fer algun tipus de millora o creus que falta alguna cosa?

T: *No sé a qué te refieres con mejorar.*

E: O sigui, per exemple, si els usuaris demanen ser atesos per algun treballador en català, i no tots els treballadors tenen la possibilitat de parlar en català...

T: *Claro, no sé. Pero es que yo no me he encontrado nunca en el caso, no sólo conmigo, eh. Porque aquí hay muchísimos trabajadores que no hablan catalán. Y entonces, a ver, si alguien se negara a que le hablen en castellano, pues no lo sé. Yo le sugeriría que le atendiera otra persona que supiera catalán. (...) Considero que no hay ningún problema. Quiero decir, que nos entendemos, que es lo fundamental. Que como nos entendemos, a mí me da igual. Yo creo que, a ellos, los que son bilingües, les da exactamente igual, porque también te entienden. Y yo sinceramente prefiero que entiendan el concepto, que entiendan lo que les digo, más que intentar hablar catalán, pues no sé, y se queden a medias. Por eso prefiero expresarme en mi lengua, sinceramente.*

Extracte de la resposta d'un treballador amb el català com a llengua d'ús habitual:

E: I si consideres, abans ho parlàvem, que la llengua és un aspecte central en qualsevol feina a la vida, i en aquesta també, creus que si companyes que no dominen el català, el milloressin, això implicaria també millorar el desenvolupament de la seva feina?

T: No. O sigui, el domini del català no és el més important per fer bé aquesta feina.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el català com a llengua d'ús habitual:

E: Tens relació directa amb els familiars dels nens?

T: Sí, normalment soc jo qui els obre la porta.

E: Quina llengua parlen?

T: Amb ells, no? Jo diria que la gran majoria en castellà, perquè hi ha molts estrangers.

E: *Vale*, o sigui, per exemple, és la llengua que et parlen a tu o la llengua que parles tu amb ells o les dues?

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

T: Les dues. Jo què sé, si venen i, per exemple, són xinesos, els hi parlem en castellà. Que no veig tampoc per què, però ho faig. O, jo què sé, de Nigèria, els hi parlem en castellà.

Extracte de la resposta d'un treballador amb el castellà com a llengua d'ús habitual:

E: Amb els familiars tens relació?

T: Jo? Sí. Amb els meus. (...) *Bueno, con una que soy la... bueno, es mi tutela, pero los demás los llevan mis compañeros. Y sí, bueno, me parla tanto por teléfono como por escrito, me parla en català, pero yo li parlo en castellà o, bueno, si és escrit en català.*

E: O sigui, escrit sí que intentes en català, però parleu en castellà. *Bueno, tu en castellà i ella en català.*

T: *Sí. Y en general, en mis otras (experiències laborals anteriors) es igual, yo en castellà y los otros en català. Y los entiendo, pero...*

3.3.11. Categories no creuades

A les entrevistes vam tractar certs temes generals que creiem interessant destacar sense necessitat de relacionar-los amb altres variables. Vegem-los a continuació:

3.3.11.1. Conflictes per motius lingüístics

Una de les preguntes que vam fer durant les entrevistes era si el treballador en qüestió havia viscut mai algun conflicte per motius lingüístics, fos amb usuaris, amb familiars, amb altres treballadors o bé amb el responsable del centre. En general, la majoria de respostes eren negatives. No obstant això, hi ha hagut algunes respostes en què es remarcaven certs conflictes o problemàtiques que voldríem destacar.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de discapacitats:

E: I algun cop has viscut un conflicte amb companys o amb usuaris per un tema lingüístic?

T: Sí, amb una usuària, però era per temes de la mare, que eren castellanoparlants. Que es tapava fins i tot les orelles perquè potser no ho entenia i era la seva manera de verbalitzar que no ho estava entenent i deia «en català no», «en català no», «en català no». Però *bueno*, al llarg dels anys és una persona que tu li parles en català i t'entén perfectament, però ella sempre s'ha expressat en castellà.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de discapacitats:

E: Algun cop has tingut algun conflicte per qüestions lingüístiques amb algun usuari o companya de feina? Conflicte de qualsevol mena.

T: Amb algun usuari, mai. I amb algun company, *pues* potser alguna discussió, però... Conflicte... *Bueno*, discussions...

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de discapacitats:

E: I algun cop has tingut algun conflicte amb treballadors o usuaris per qüestions lingüístiques?

T: Pot ser que algun, sí: en alguna reunió de familiars sempre, sempre hi ha algú que em diu, «*no le entiendo*, parla'm en castellà». Pot ser. Sí, sí, jo crec que sí que fa uns anys algú va comentar- ho. Amb treballadors, no; en principi, no hem tingut cap conflicte lingüístic en aquest sentit, i amb familiars, al final tampoc. Vull dir que, senzillament, doncs podia sortir aquesta frase, no? Però no, no, que les coses no han arribat mai a ser més rellevants.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: I algun cop has viscut un conflicte per qüestions lingüístiques, sigui amb usuaris o companyes?

T: Sí.

E: Explica'ns.

T: Hi ha molts nois aquí que parlen en àrab. Aleshores, hi ha vegades que quan hi ha una situació tensa, doncs deixen anar algun insult en àrab o alguna frase que ja et sona molt malsonant, tot i que sigui en àrab. Aleshores intervinc, com donant per suposat que sé el que vol dir, i ells s'excusen, «que he dit una altra cosa, no, que he dit...» I com que ningú pot corroborar-ho en aquell moment, doncs això ha sigut un conflicte força gran. Perquè hi ha vegades que no els entens o es posen a discutir o a parlar més fort i no entenem què està passant. Aleshores no podem intervenir de la manera que ens agradaria.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: I algun cop has viscut algun conflicte amb usuaris o amb companyes pel tema lingüístic?

T: Sí, però no pel català, sinó per l'àrab, per exemple. Vull dir, amb els nois que parlen en àrab intentem sempre que, si estan compartint un espai amb un noi que no entén l'àrab, es parli com a mínim en castellà. I aquí sí que hi ha hagut conflictes. Hi ha molts nois que no volen o que diuen que el que estan parlant no té res a veure amb aquest noi. Però és més un tema de respecte i cohesió, i aquí sí que hem tingut conflictes amb la llengua.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: Aleshores, algun cop t'ha passat que algun dels usuaris et demanés que l'atenguessis en una llengua en concret?

T: Sí, alguna vegada m'ha passat amb algun nen i així, saps, perquè no parla en català perquè no li dona la gana, saps, *lo típico*. Però llavors de dir-li «*vale, me parece muy bien*, ho respecto, però tu m'has de respectar a mi». I llavors jo li parlo en català i a més, com soc més gran, també, suposo que això també. I ells doncs «*pues yo no hablo*», «*vale*, tu no parlis però jo sí». O sigui no em pots obligar, saps, vull dir, em sembla bé. Saps, tampoc et poses a mal, saps? Això m'ha passat al carrer i li he dit «perdoni, jo parlo en català, vostè parli com li doni la gana». És més, està obligat a entendre'l. Que no ho parli, però entendre'l, *ho té que* entendre, saps?

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: T'ha passat alguna vegada que algun usuari, és a dir, algun infant o algun jove, t'ha demanat de ser atès en aquesta llengua en concret?

T: No. L'únic que sí que hi ha nanos que *arrel* del tema polític... Doncs són com... «No, jo vinc d'Espanya i *nada más*». Però en concret amb mi, no.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un CRAE:

E: Us heu trobat mai alguna situació en què els usuaris us demanin que els parreu en una llengua en concret?

T: No. A veure, sí, alguna vegada, vull dir, perquè nosaltres sempre ens adaptem. M'he pogut trobar amb alguna queixa molt puntual. «Bé, *digues-li a esta senyora o a esta treballadora que t'estigui parlant, que me hable en cristiano*» o alguna cosa d'aquestes fora de lloc, ha pogut passar puntualment. Però també et dic que ha sigut molt puntual, perquè normalment tots els professionals s'adapten, ja sigui parlant en castellà o en català.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

T: A la que potser li parles en català... «Ah! A mi no em parles així, eh, de català no sé què...» Sobretot si són adolescents o... Potser tenen com... *Los catalufos*. Sí, és veritat.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre per a discapacitats:

E: Has viscut mai algun conflicte pel que fa a la llengua, amb usuaris o companys?

T: *Bueno*, amb usuaris no; amb professionals, amb companys, a vegades sí. Em va passar un cas concret, una vegada amb una companya, que quan jo faig un ingrés, doncs facilito una informació a part de verbalment, per escrit als companys, amb les característiques a nivell de perfil de la persona que vindrà, que ingressarà al centre. I clar, jo tinc companyes que sé que, jo sempre ho envio en català i sé que hi ha persones amb dificultats. Per tant, doncs jo sempre vaig, ho repasso, ho explico i una de les companyes em va demanar molt contundent que ho hauria de fer dues vegades, una en català i una en castellà. I no em vaig sentir bé. Li vaig dir que, *bueno*, que jo sempre ajudava si hi havia una qüestió que no entenien, que no tenia cap problema, però que tampoc creia que jo hagués de duplicar la meva feina per, per aquest motiu. Sí, aquest sí que va ser un, un petit conflicte.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre per a gent gran:

E: Algun cop has viscut un conflicte lingüístic amb company?

T: Sí... Si vols t'ho puc explicar. A mi m'han demanat, a mi m'han demanat que per respecte *anàvem* a parlar en castellà perquè ens entenguéssim tots. Amb una senyora que entenia català perfectament. I vaig dir que no. I fins aquí, fins aquí el conflicte.

Un altre cas que entenem que mereix ser destacat és el que exposa un treballador d'un centre de gent gran, que exemplifica que el desconeixement del català pot provocar situacions de mala praxi:

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

T: A mi el que m'agradaria és que les companyes també sabessin parlar català o l'entenguessin. Una vegada... Puc explicar una anècdota? Una vegada estava fent guàrdia i una senyora va caure. Jo vaig trucar a la unitat i vaig dir que l'Anna(nom fictici) acabava de caure. Ningú venia, ningú venia, així que vaig trucar al cap d'una estona i vaig dir «escolta, que us he dit que vingueu, que l'Anna està a terra!», i em van dir: «Ah! És que la companya no t'ha entès». Clar, doncs vaig pensar que a partir d'ara vigilaria. Perquè sort que ara hi ha alguna companya que ja diu «*no te entiendo*», i ho torno a dir en castellà. Em va passar que vaig dir: «Uau!» És que la senyora s'està a terra perquè no m'has entès i jo t'ho he dit en català. Això sí que dius «*uala, tío*».

3.3.11.2. Informació sobre la llengua vehicular del centre

De les 126 entrevistes realitzades, només en 29 ocasions els treballadors ens van dir que havien estat informats sobre la llengua vehicular del centre. En general, és una pauta que no és habitual, independentment del tipus de centre i d'altres variables estudiades.

3.3.11.3. Existència de projecte o protocol lingüístic als centres:

De les 126 entrevistes fetes, només dos treballadors ens van dir que al seu centre existia algun protocol lingüístic. Val a dir que, en tots dos casos, es feia referència a un protocol, no a un projecte, i, a més, només es feia referència a la gestió de la documentació. En cap dels dos casos el protocol no tractava l'atenció oral.

3.3.11.4. Coneixement de la realitat lingüística del país:

Vam voler estudiar el nivell de coneixement dels entrevistats sobre la realitat lingüística a Catalunya. Els vam fer 4 preguntes: quina llengua és oficial a Catalunya, en quina llengua tenen dret els usuaris dels serveis públics a ser atesos, en quina llengua tenen dret els usuaris del seu centre a ser atesos i quina era la llengua més parlada a Catalunya.

Pel que fa a la qüestió de l'oficialitat, només 3 treballadors van respondre correctament, d'un total de 119 persones que van respondre la pregunta. La resposta més repetida, 43 vegades, va ser que les llengües oficials eren el català i el castellà; es va oblidar, doncs, l'oficialitat de l'aranès.

Quant a la llengua en què tenen dret a ser atesos els usuaris dels serveis públics a Catalunya, d'un total de 119 respostes, 70 van dir que tant en català com en castellà; 37 van dir que en català; 8 van dir que en la llengua materna de l'usuari; 2 van que en anglès; i 1 que només en castellà.

Quan vam preguntar sobre la llengua en què tenien dret els usuaris del seu centre a ser atesos, d'un total de 113 respostes, 68 consideraven que tant en castellà com en català; 22, només en català; 15, en la llengua que necessités l'usuari per entendre's amb el professional, i 8, en la llengua materna de l'usuari.

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Finalment, quan els treballadors havien de valorar quina creien que era la llengua més parlada a Catalunya, tenint en compte que van contestar la pregunta 112 persones, la majoria (60) va dir que el castellà. Només 29 treballadors van dir que el català era la llengua més parlada. 16 treballadors no sabien quina era la llengua més parlada, 2 creien que una altra llengua diferent era la més parlada i, finalment, 5 treballadors van dir que el castellà i el català tenien la mateixa presència al país.

3.3.11.5. Actituds:

En aquest apartat volem destacar algunes cites de respostes valoratives dels treballadors, on expressen opinions o actituds relacionades amb la llengua.

Respecte de pautes lingüístiques o aprenentatge de la llengua, trobem els següents exemples:

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

E: Has instat mai algun treballador a millorar el seu nivell de català o aprendre'l?

R: No. Es poden ofendre, això s'ha de vigilar molt.

Extracte de la resposta d'un treballador que està aprenent català:

T: *Me han ayudado para que yo aprendiera. Si quieres, te hablamos en català y así tú millores. En estos aspectos, sí, para ayudarme mucho.*

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: Quin creus que és l'obstacle més gran que es troben tant usuaris com companys que no dominen el català per començar a parlar-lo o millorar-lo?

T: Hi ha un tema de vergonya, perquè no és una cosa que estigui normalitzada. I hi ha un tema de «com que ja ens entenem en castellà, no cal». Sí que soc conscient també que hi ha companys que m'han intentat parlar en català i jo m'he passat al castellà perquè noto que no el dominen i, per empatitzar, he parlat en castellà. Hi ha vegades que diem «no, parlem en català a partir d'ara», i ho intentem practicar d'aquesta manera. Però és més fàcil amb una persona que el vincle sigui en castellà que no en català.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

E: Quin creus que és l'obstacle més gran que es troben, per aprendre el català (els treballadors que no el saben)?

T: La politització de la llengua. Aquest és el problema fonamental. Viure la llengua com una imposició quan realment no ho és. I aquí, crec que els problemes venen d'aquí, de persones que tampoc no creuen que tenen una necessitat. El problema fonamental que jo veig és treballadors que són catalans que canvien constantment, constantment, i que no hi ha manera que mantinguin la seva llengua. És com si el català no servís per comunicar, com si el català servís, doncs, per parlar en intimitat. Sí, no, però és que a

mi és aquesta sensació que em dona: que estem en una reunió i per un que parla castellà és com si tots canviessin automàticament. I jo em sento sola, mantenint-me i anar provant, però ens entenem tots, no? O sigui, el que està bé és que almenys dominem dues llengües, almenys nosaltres, i podem... I el problema fonamental que veig és això, més que la gent que no el coneix. És el problema, és més la gent que el coneix i canvia. Llavors, aquí, reunions integrals en castellà. Perquè hi ha el canvi aquest.

Pel que fa a l'atenció a l'usuari, destaquem les següents cites, on, per exemple, es poden detectar prejudicis:

Extracte de la resposta d'un responsable d'un CRAE:

E: T'ha passat que alguna vegada algun usuari et demanés ser atès en una llengua en concret?

R: No. M'ha passat que vam tenir una nena que era negreta i clar, el primer d'allò era parlar-li en castellà i ella només sabia parlar català. I ella ens deia «parleu en català». Però és que jo era incapaç de parlar, no em quadrava.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

T: Jo crec (...) que es treballa molt més el català i la nostra cultura que les seves cultures. I això a mi també em sap una mica de greu, perquè al final també trenquen una mica el seu lligam cultural. I a mi també és una cosa que... després ho busquen quan són més grans: «per què soc diferent, o per què...» El que sigui. Aleshores tampoc és una cosa que... I que al final vivim en una societat diversa, que al carrer també trobaran marroquins, africans, xinesos; de tot tipus de cultures. Aleshores, jo crec que al centre es treballa molt més la cultura catalana, amb totes les activitats més catalanes, castanyades, que també es fa Halloween, però és un *mix*. (...) Totes aquestes coses són molt més nostres que no pas que celebrem el Ramadà.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un CRAE:

E: Normalment, quan has de comunicar-te amb els usuaris, fas servir una llengua més que l'altra?

R: Amb els usuaris, jo tinc la manera de fer sempre la mateixa. La meua primera llengua és sempre el català. Bàsicament perquè, *bueno*, és allò que dius penses en català, parles en català. Però sí que és veritat que moltes vegades has de respectar una miqueta d'on provenen les persones que estem cuidant, perquè moltes vegades no són de Catalunya. Són nouvinguts, moltes vegades, perquè la família sí que estava vivint aquí, però els pares els tenien a fora i no tenen la possibilitat d'entendre el català ni de parlar-lo. I llavors canvies l'idioma i parles en castellà. Bàsicament per una cosa de gentilesa i pura integritat per poder-te entendre.

En altres casos, observem manca de coneixements sobre la normativa lingüística:

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

E: I els usuaris dels serveis públics, en quina llengua tenim dret que ens atenguin quan anem a un servei públic, sigui el que sigui?

R: Els usuaris de servei públic haurien de poder parlar català. El que passa és que la realitat d'aquest país és una i jo penso que no l'enfoquen bé, el tema. Per què? Perquè aquest país és plurilingüe. Aquí som gent

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

de tot arreu i no et pots capficar a obligar a parlar català. Sí que l'hem de parlar, el català, però jo crec que ho has de fer amb confabulació i amb col·laboració i amb convenciment a la una, perquè fent-ho estimar i fent-hi participar la gent i implicar-los, perquè si els obligues al final l'únic que estàs fent és aconseguir un rebuig. Perquè clar, «no se puede entrar a no se dónde a trabajar» a l'escola, a treballar, a l'escola, a treballar, si no se sap el català, «no sé qué, no sé cuántos». No ho facis així, fes-ho implicant i fent-ho estimar d'una altra manera, no sé com, i fent participar. Que ho vegin com una riquesa i no com una imposició, una obligació o un gra al cul, perquè al final, i perdona, eh?, ara això quedarà gravat, però al final això és com un gra al cul. I potser encara ens odien més per això. Si fas unes polítiques que la gent ho vegi com una riquesa, que ho vegi com una cosa positiva, ho estimi i s'hi sumi com a una, no com a «m'independitzo, m'aparto, em faig únic i ho obligo a tothom», així no ens en sortirem. Ja està vist. No va bé. Ho hem d'aconseguir d'una altra manera. No ho hem enfocat bé, jo crec.

Pel que fa a la tria lingüística dels usuaris, veiem com no sempre és lliure i pot estar condicionada pels usos lingüístics dels treballadors:

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

T: Però quan veuen que parlo en castellà, normalment la gent gran d'aquí sol parlar en català. Però com que la majoria dels que treballen aquí els hi parlen en castellà, doncs ells ja tenen com de primeres parlar en castellà. Però sé que prefereixen que parlis amb ells en català.

Respecte de les propostes que podrien aportar els mateixos treballadors, trobem les següents cites destacables:

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: I tindries alguna proposta pròpia del que es podria fer per millorar la situació lingüística del català en aquest centre?

T: *En este centro... No. Es que creo que es importante que al final, si nos tenemos que relacionar con los niños, se puedan relacionar desde la comodidad, no? Si al final queremos formar vínculo con ellos. Y si eso implica que sea en castellano, pues el catalán no sería un problema.*

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

E: Tens alguna proposta pròpia per millorar la situació del català al centre?

T: *Es que no hay que mejorar nada. Cada uno habla en el idioma que quiere, nos entendemos todos y no ha habido nunca ningún problema con este tipo de tema.*

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

E: Tens alguna proposta pròpia per millorar la situació del català al centre?

T: *Considero que no hay ningún problema. Quiero decir, que nos entendemos, que es lo fundamental. Que como nos entendemos, a mí me da igual que se hable una lengua que otra. Yo creo que a ellos, los que son bilingües, les da exactamente igual, porque también te entienden. Y yo sinceramente prefiero que entiendan el concepto, que entiendan lo que les digo, más que intentar hablar catalán, pues no sé, y se queden a medias. Por eso prefiero expresarme en mi lengua, sinceramente.*

3.3.11.6. Propostes de millora de la situació del català als centres:

En les entrevistes vam voler tenir presents les opinions dels treballadors sobre com es podria millorar la situació del català al centre; és a dir, que ens diguessin propostes que ells creien que podrien funcionar bé al seu centre, tenint-ne en compte les característiques.

A continuació, destaquem alguns fragments que apunten en aquesta direcció. Al contrari que en el punt anterior, en què hem mostrat algunes cites davant aquesta mateixa pregunta, en aquest apartat destaquem cites que realment aportin alguna proposta i no només siguin valoratives:

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

T: La pràctica, sí, la pràctica i normalitzar-ho molt en el dia a dia, en la convivència. Nosaltres aquí tenim molt l'esperit de família, donem molta importància a la convivència, al respecte, a l'empatia. Llavors és un tema d'això, de continuar treballant aquest esperit de bon humor que tenim, de fer bona feina amb ells i d'apropar-nos, i que en els acompanyaments que puguin tenir, puguin fer, normalitzem que parlar diferents llengües és bo, és enriquidor, que ajuda a la convivència. Que si t'han parlat en català, no et costa tant intentar-ho perquè també te n'aprofitaràs, d'això. La pràctica fa que tu ho integris més i més (...) perquè ells també es mouen molt, els adolescents, amb les pors. Les tenim els adults, *doncs* ells les tenen més que els adults. Després utilitzen molt menys l'idioma que no parlen habitualment i els hi costa molt més. (...) Aquesta seria la meua proposta. Normalitzar-ho i introduir-ho com una cosa normal. Contestar en català i aprofitar i animar-los.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un CRAE:

E: I tens alguna proposta pròpia per millorar la situació lingüística d'aquest centre concret?

T: Que pugui funcionar, no sé, vull dir, fer algun tipus de taller i tal, clar, la cosa està que... A veure com t'explico, està bé fer tallers i tot això, però que a partir de la base que han de voler, perquè sobretot aquestes edats, saps?, vull dir a l'escola, perquè és el que hi ha i *punto*. Però clar, per què no segueixen després quan surten? Aquí és on jo buscaria el perquè, saps? Suposo que hi ha molts d'ells que, perquè la llengua materna, *vale*, és la castellana, i potser es troben més a gust parlant en castellà. Però clar, entendre que estan a Catalunya, que el nostre idioma és el català i que inclús això els pot obrir moltes portes i que és molt maco. Vull dir, *sapiguer* idiomes i *sapiguer* de tot. Però clar, jo treballaria més aquest tema, vull dir, no és suficient fer un taller i aprendre a parlar-lo o escriure'l...

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

T: Jo crec que un curs dins de la jornada laboral i que, després, ells tinguessin la possibilitat de promocionar. Jo crec que tot és econòmic, eh... Almenys aquí, tot és econòmic; em venen a fer hores extres si els hi pago. Fan el mínim esforç i em demanen una compensació econòmica. Ells tenen la necessitat, els que no aprenen el català no tenen la necessitat, perquè és veritat: tots canviem l'idioma que parlem. Llavors no es veuen en l'obligació; n'hi ha que sí, ja et dic, però la majoria, no. Si tinguessin algun incentiu econòmic, sí... Crec, així d'entrada.

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de persones amb discapacitat:

T: La idea dels cursets per a la gent, perquè hi ha gent que no el parla, però que sí que voldria, i *igual* posar-los-ho fàcil amb cursets i això, està bé.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un CRAE:

R: Que fos obligatori. Això ho tinc clar. Perquè el que no és obligatori... és com amb coses més bàsiques, o sigui amb coses del funcionament diari. S'ha de tancar la porta amb clau. Ho pots dir mil vegades i *lo* profitós que és i necessari que és que aquella porta es tanqui amb clau. Doncs fins que no ho normativitzes... no? Doncs no ho fan. (...) I així garantir que tothom parla català.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de primera acollida:

T: Jo crec que és entrar també en la visió que se li dona a la llengua i el fet de, *bueno*, donar més pes, més sentiment de pertinença. És a dir, si no tens tu sentiment de pertinença aquí i amb la llengua, no el traslladaràs als usuaris. I crec que hem de començar primer a interioritzar tots nosaltres això (...) I *bueno*, és un tema que a Catalunya, per molt que formi part de l'Estat espanyol, diguis «no, hi ha una llengua nova i fins i tot dialectes, també dins del català, del propi català». Però *bueno*, és el foment de la llengua i jo crec que ha de passar per un sentiment de pertinença que no hi és, ara mateix, doncs.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

R: Jo crec que és una miqueta de sensibilització a la gent. Vincular-ho tot una mica. Nosaltres estem canviant una miqueta el paradigma del treball, ara tot té un *rotllo* que és l'atenció centrada en la persona. Clar, si posem el punt, l'accent, en la persona que estem atenent, i aquesta persona és catalana, i és la seva llengua materna i amb la qual es comunica... Que potser han oblidat altres llengües, no? Pel tema dels processos degeneratius i deterioraments cognitius que pateixen. Llavors, si donem aquesta importància a la persona en si, la seva globalitat és la llengua, entre altres coses, de les condicions, eh? Clar, llavors, si féssim un canvi de xip en els professionals i entenguessin que aquí, a part de fer la nostra feina, estem per donar una qualitat de servei, una atenció, que, *pues*, seria una bona manera de defensar, no? Doncs, per què no estudiem la llengua, en la qual es comunica, o en la qual, si tu t'expresses, doncs t'entendrà perfectament, o hi haurà un vincle, no? Podrem treballar un vincle. Per aquí seria una de les coses. I l'altre és formació, òbviament. Però s'ha de motivar aquesta formació i, com hem comentat abans, aquesta motivació, si no és amb una remuneració econòmica, de moment no funciona.

Extracte de la resposta d'un treballador d'un centre de gent gran:

T: Sí que tinc companyes que el català... *Bueno*, tinc la meva companya, que és equatoriana, i llavors a ella també li costa bastant el català. De fet, jo què sé, algun curs o *algo* per intentar reforçar el català. Més que res que, a l'hora de parlar amb mi, jo no tinc problema en català o castellà, però per parlar amb els usuaris... Clar. Que... A veure, que els usuaris tampoc et diuen res, però... Sí, perquè se sentin més còmodes. (...) Però sí algun curs o alguna classe de parlar bàsic. Per parlar amb ells. Sí, o algun curs de diàleg entre dues persones per poder acostumar-se, per així dir-ho, a parlar.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

R: Hi ha gent que acompanya persones de fora, que són com tutors, o com li diuen?

E: Sí, com parelles lingüístiques.

R: Parelles lingüístiques que queden per parlar.

E: Creus que es podria aplicar a centres o residències com la vostra?

R: Per què no? Sobretot perquè la vergonya aquesta, al final, no és falta de coneixement.

Extracte de la resposta d'un responsable d'un centre de gent gran:

R: Jo crec que hauria de ser una proposta de tots els centres. O sigui, jo crec que la Generalitat realment hauria de fer un projecte perquè els treballadors que treballen atenent persones, sigui a les residències, sigui a l'hospital, el CAP, el lloc que sigui, tinguessin un mínim de català. Que tu no pensis que et puguin atendre en català i que ni t'entenguin.

4. Conclusions

Després d'analitzar els resultats de les entrevistes i observacions als centres de gent gran, persones amb dependència i de joventut i infància, podem dir que el compliment del dret de ser atès en català varia en funció d'una sèrie de factors. És important que aquests resultats puguin ser analitzats críticament per tal d'endregar les conclusions i fer-les tan constructives com sigui possible.

Un punt positiu destacable dels resultats és el fet que **el marge de millora de la situació és alt** i que la reversió de la situació és abastable.

Si analitzem els resultats a través de la categoria de llengua habitual dels treballadors, trobem que, en general, **l'atenció en castellà està més garantida que l'atenció en català**. No hi ha grans diferències entre llengua d'ús habitual dels treballadors i atenció a l'usuari en castellà; és a dir, independentment de si el treballador parla habitualment en català o en castellà, poden atendre els usuaris en castellà. No passa el mateix amb el català, ja que són molt pocs els treballadors que, tenint el castellà com a llengua d'ús habitual, atenguin els usuaris en català. Més professionals amb el català com a llengua d'ús habitual consideren que la llengua és un aspecte central en l'atenció, en comparació amb els que tenen com a llengua habitual el castellà.

Pel que fa al **tipus de centre**, si bé hem trobat que els centres adreçats a infants i adolescents són els que mostren pitjors resultats, també són aquestes els que compten amb uns professionals lingüísticament més capaços. Per tant, podríem parlar d'una barrera actitudinal o d'una manca de sensibilització, més que no pas d'una formació lingüística deficient. Alguns dels resultats destacables pel que fa a aquesta categoria són:

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

Centres de joventut i infància:

- Els seus treballadors són els que tenen menys el català com a llengua habitual; aquest fet és detectable a través de les dades quantitatives de les observacions de les converses, així com en els relats de les entrevistes.
- Tot i ser els centres amb un percentatge més alt de coneixement de català entre els treballadors, són els que el fan servir menys amb els usuaris.
- Els treballadors dels centres de primera acollida són els que atenen menys en català i més en castellà. En aquests centres, el gruix dels usuaris són joves provinents d'altres països amb llengües d'origen diferents del català i el castellà. El fet que a aquests joves se'ls tracti, per part dels professionals, més en castellà, tot i que tampoc no coneguin aquesta llengua, respon, en ocasions, a prejudicis.
- Hi ha menys presència del català en els usos entre responsables i treballadors.
- Hi ha menys interès dels treballadors a aprendre o millorar el nivell de català.
- Hi ha menys presència del català en la documentació i en les activitats socioculturals.

Centres de gent gran:

- Són els centres que presenten més atenció en català en comparació amb la resta de centres.
- També són els centres on s'ofereixen més formacions lingüístiques als treballadors.

Centres per a persones amb discapacitat:

- En aquests centres hi ha més pautes lingüístiques cap als treballadors.
- Quantitativament, és on hi ha un ús del català més elevat en les converses tant dels treballadors com dels usuaris.

Un dels resultats a destacar és el que relaciona l'estat del català als centres amb la **CLA** del municipi on es troben aquests centres. Els resultats destacables en aquesta categoria són els següents:

- L'ús del català, tant en les converses com en la cartelleria, és més alt als centres que es troben en una zona amb CLA alta.
- Els treballadors de centres amb CLA baixa s'adapten menys a la llengua dels usuaris.
- Pel que fa a la llengua d'ús entre companys de feina, als centres de CLA alta la presència del català és molt més elevada que la del castellà.
- Una CLA baixa també fa que els treballadors parlin més en castellà amb el responsable del centre.
- L'interès per aprendre o millorar el català és molt més baix entre els treballadors de centres amb CLA baixa.
- Hi ha més treballadors de centres amb CLA alta i mitjana que consideren la llengua com un factor rellevant en l'atenció, en comparació amb els dels centres de CLA baixa.
- El català com a llengua de les reunions de coordinació també és molt més present a centres de CLA alta i mitjana.

- Davant la pregunta de si a l'ingrés d'un usuari se li demana quina és la seva llengua de preferència, trobem que als centres amb CLA baixa es fa moltes menys vegades que a la resta de centres.

Pel que fa a la **categoria professional** dels treballadors, podem destacar els següents resultats:

- Els directors/coordinadors són els que atenen més en català.
- Els professionals que no tenen titulació específica són els menys capaços d'adaptar-se a la llengua de l'usuari.
- L'ús del català entre companys decreix a mesura que els treballadors tenen menys formació.

En general, per tant, podríem afirmar que, com més formació tinguin els treballadors, més garantit està el dret de ser atès en català.

Una de les mesures que sovint es plantegen per millorar la salut del català entre els professionals que fan algun tipus de servei públic és l'exigència d'obtenció d'un **certificat oficial de català**. Val a dir, però, que els resultats apunten que no hi ha una relació rellevant entre tenir un certificat de català de, com a mínim, nivell C1 amb la llengua d'atenció a l'usuari. Tal com comentàvem abans, en el cas dels centres d'infants i joves veiem que els professionals són els que presenten més coneixement de català i, en canvi, són els que el fan servir menys. Per tant, caldria ser curosos a l'hora de plantejar certificacions de nivell com a solució de problemes que tenen més a veure amb actituds i manca de formació en gestió sociolingüística.

Quant als **conflictes per motius lingüístics**, en general, no se n'han relatat casos greus a cap dels centres estudiats. No obstant això, és freqüent trobar treballadors catalanoparlants a qui se'ls ha demanat o exigit canviar de llengua al castellà. També s'ha relatat alguna situació de mala praxi derivada de la manca de coneixement de la llengua catalana per part dels treballadors. Aquests casos són els que posen de manifest la rellevància real de poder garantir el dret de ser atès en la teva llengua en un servei públic; no només és una qüestió preferencial, sinó que també pot derivar en una atenció de poca qualitat o deficient.

Les **pautes** i els **protocols lingüístics**, en general, són absents en tots els casos, independentment d'altres variables. De les 122 entrevistes realitzades, només en 29 ocasions els treballadors ens van dir que havien estat informats de la llengua vehicular del centre. Només en dos casos, els treballadors han dit que al seu centre existia un protocol lingüístic, i aquest protocol només feia referència a la gestió de la documentació. En cap cas hem trobat l'existència d'un projecte lingüístic de centre. La manca de pautes clares sobre la llengua d'atenció pot condicionar la garantia del dret de l'usuari de ser atès en català.

Per tant, després d'haver estudiat la situació que viu la llengua catalana als centres amb relació al Departament de Drets socials, hem vist que cal fer una especial incidència en les actituds lingüístiques dels treballadors, en el sentit que cal augmentar la consciència que tenen sobre la importància de l'ús de la llengua per garantir els drets lingüístics dels usuaris, en alguns casos, i per donar accés al seu coneixement, en d'altres. Pel que fa a les residències per a gent gran i de persones amb discapacitat, el fet que els treballadors no coneguin la llengua catalana perjudica els usuaris, ja que atempta contra els seus drets lingüístics i, també, fa que obtinguin una atenció, en general, de menys qualitat.

Als centres de primera acollida i els CRAE, d'altra banda, l'enfocament no està tan relacionat amb els drets lingüístics com amb el fet d'apropar el català als joves i infants que encara no el coneixen, perquè és la llengua pròpia i comuna del seu país. En aquest sentit, és especialment preocupant la situació que viu el català en aquests centres, ja que és on trobem la diferència més gran entre el perfil sociolingüístic dels treballadors —amb un ampli coneixement del català— i l'ús que en fan amb els usuaris.

5. Propostes de millora

Un cop analitzats els resultats de la diagnosi, cal situar els punts on hem detectat mancances del nivell de català entre els treballadors dels serveis públics estudiats. A partir d'aquesta revisió, podem plantejar propostes de millora. La premissa és que aquestes propostes siguin al màxim d'ajustades a cadascuna de les realitats estudiades. No tots els centres tenen les mateixes mancances ni necessitats i, per tant, de cara a assegurar l'èxit en la implementació de les millores, és important tenir en compte les especificitats i el context de cada situació. També hem volgut tenir presents les propostes fetes pels mateixos treballadors entrevistats.

A continuació presentem un llistat de deu propostes, cadascuna pensada per a un tipus de centre o per a una casuística en concret:

5.1. Parelles lingüístiques entre usuaris i treballadors

Una de les activitats que proposem se circumscriu al projecte de Voluntariat per la Llengua del Consorci per a la Normalització Lingüística (CNL). Es tractaria d'assessorar els centres en la creació de parelles lingüístiques entre usuaris i treballadors, per tal de treballar l'oralitat. Els requisits que ha de complir un centre per poder-se beneficiar d'aquesta proposta és tenir usuaris amb un nivell cognitiu preservat i coneixements de català, d'una banda, i tenir treballadors amb una base mínima de coneixement de la llengua, però amb dificultats per a l'expressió oral, de l'altra. Els objectius són que els treballadors puguin millorar el nivell de català a través de la conversa, en un espai segur i que sigui compatible amb el desenvolupament de la seva feina; també, que els usuaris generin un vincle més fort amb els seus cuidadors i que puguin practicar una activitat que els mantingui actius cognitivament. A més, pensant en els centres de gent gran, per exemple, aquesta activitat també fa prevaldre el concepte de memòria col·lectiva, promocionant la transmissió intergeneracional (i intercultural) d'històries de vida.

Participar en el programa de Voluntariat per la Llengua proporciona certs beneficis als membres del mateix programa. Un cop engegat, el centre s'autoorganitzaria per donar continuïtat a l'activitat i la incorporaria al seu catàleg propi d'activitats.

Aquesta actuació donaria resposta a la problemàtica detectada en la diagnosi als centres amb un context sociolingüístic favorable al català per part dels usuaris, però amb una manca de coneixement i de temps disponible fora de l'horari laboral per part dels treballadors.

5.2. Xerrada formativa en sensibilització lingüística, realitat sociolingüística i marc normatiu adreçada als treballadors

Aquesta activitat està pensada principalment per als centres de menors, ja que, com hem pogut observar en els resultats obtinguts, és on es presenta un nivell d'ús de català més baix i, alhora, on hi ha un nivell més alt de coneixement de la llengua per part dels treballadors. Aquests resultats apunten a la necessitat de reforçar l'ús del català a través de xerrades de sensibilització, en detriment de formacions lingüístiques per millorar el nivell idiomàtic dels treballadors. Creiem necessari que els treballadors entenguin el seu paper com a referents lingüístics del jovent a qui donen servei, i que tinguin més coneixements sobre la realitat sociolingüística del país, en general, i de l'entorn on es troba el centre, en particular. També cal que aquests professionals coneguin millor el marc normatiu en l'àmbit lingüístic que empara les seves actuacions i relacions amb els usuaris. Tot plegat es podria dur a terme a través d'una xerrada formativa de conscienciació dirigida als professionals del centre,

incloent-hi els membres de l'equip directiu. En aquesta xerrada hi hauria un espai de debat amb els treballadors, on aquests podrien plantejar dubtes, situacions conflictives que puguin haver viscut, etc.

5.3. Formació en línia en sensibilització lingüística centrada en el paper dels educadors com a referents lingüístics

Seguint la mateixa idea que en el punt anterior, creiem necessari incidir en el paper dels educadors que treballen amb infants i adolescents com a referents lingüístics. Si bé als centres on els usuaris són persones adultes s'entén que preval el seu dret de ser atès en la llengua que prefereixin, en el cas dels usuaris menors d'edat cal preservar el principi rector del dret a l'educació i a la igualtat d'oportunitats. No té sentit que en el sistema educatiu es treballi amb el català com a llengua vehicular i s'incideixi en la necessitat que els nens completin la seva formació reglada amb prou coneixements de català i, en canvi, als llocs on resideixen aquests menors per mandat de la mateixa administració no se segueixi el mateix criteri. A més, tenint en compte que, molt sovint, aquests joves provenen d'entorns desfavorits o problemàtics, i que la seva tutela depèn de l'administració, és especialment necessari assegurar-los el dret d'iniciar la vida adulta amb el màxim de recursos possibles i igualtat d'accés a oportunitats laborals i formatives futures. L'aprenentatge de la llengua catalana és un factor clau en aquest sentit. Per tot això, cal assegurar que els educadors incorporin aquest discurs en la seva pràctica professional. El temari de la formació en línia es nodreix d'allò comentat anteriorment: sensibilització lingüística, incorporació de la idea de referents lingüístics dels joves i gestió de conflictes lingüístics. És una formació que facilita la conciliació entre formació, vida laboral i vida personal dels professionals.

5.4. Assessorament en la creació de projectes lingüístics de centre

Un dels resultats obtinguts de l'anàlisi de les entrevistes amb els treballadors ha estat comprovar que cap centre no té un projecte lingüístic propi. Creiem que, d'igual manera que els centres educatius n'han de tenir un, aquests centres es beneficiarien de poder comptar amb un document que aglutini les pautes lingüístiques, les necessitats i drets de l'usuari en aquesta matèria, la necessitat de formació dels treballadors, així com la realitat sociolingüística del centre. En aquest sentit, una de les possibles actuacions serà fer un assessorament als equips directius dels centres per tal de facilitar la incorporació d'aquest instrument i fer que siguin espais lingüísticament més responsables.

5.5. Servei de traducció i correcció

Tal com es desprèn de la diagnosi, la presència del català a la cartellera és més baixa quan els cartells no són del Departament de Drets Socials, siguin del mateix centre o d'altres ens. Així, per tal que el paisatge lingüístic dels centres sigui en català, es pot dur a terme, com a actuació, la posada en funcionament d'un servei de traducció i correcció per a cartells o materials.

5.6. Inclusió de clàusules lingüístiques a les empreses que ofereixen serveis públics

Als centres de gestió delegada, els processos de selecció recauen en les empreses prestadores del servei, sense intervenció directa de la Generalitat. En la majoria de casos, tal com hem pogut veure en els resultats, el català no es té particularment en compte durant el procés de selecció de personal. És necessari que l'administració es responsabilitzi que les empreses que presten serveis públics siguin lingüísticament responsables i, entre d'altres,

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

que certifiquin que el català serà un requisit en els processos selectius que portin a terme. Aquesta seria una mesura que ajudaria a assegurar els drets lingüístics dels usuaris.

5.7. Xerrades de sensibilització en drets lingüístics dirigides a usuaris

Per tal que els centres vegin rellevant l'ús del català per part dels treballadors, és important que els usuaris coneguin els seus drets lingüístics i aprenguin a reclamar-los. Aquest apoderament ciutadà és bàsic i es podria potenciar a través de xerrades de sensibilització en drets lingüístics adreçades als usuaris dels serveis. Com hem pogut veure en alguna de les cites ressenyades anteriorment, els treballadors admeten que els usuaris catalanoparlants assumeixen que la llengua d'ús habitual per part dels treballadors és el castellà i, o bé s'hi dirigeixen directament en castellà, o simplement eviten demanar ser atesos en la seva llengua, segurament perquè desconeixen que tindrien dret a fer-ho. Aquesta proposta està pensada per a centres de gent gran o de persones amb discapacitat física que tinguin un nivell cognitiu bàsic preservat i que es trobin en un context sociolingüístic amb una alta presència del català.

5.8. Xerrades d'orientació sociolaboral centrades en la qüestió lingüística dirigides a usuaris de centres de menors

Pel que fa als centres de menors tutelats, especialment aquells amb una concentració important de joves de més de 15 anys, creiem necessari reforçar-hi la idea del català com a llengua d'oportunitats. Les propostes fetes pels educadors d'aquests centres han d'anar acompanyades de mesures d'incidència per als usuaris receptors del servei. Una de les qüestions que es podria treballar directament és la inserció laboral, incidint en la necessitat de conèixer el català per poder accedir a feines millors o tenir més oportunitats laborals en general.

5.9. Creació d'una bústia de suport per als usuaris i professionals en relació amb l'ús de la llengua als centres

Anteriorment ja hem destacat la importància d'apoderar els usuaris en la defensa dels seus drets lingüístics, principalment als centres de gent gran i als de persones amb dependència en contextos catalanoparlants. Tant per a ells com per als treballadors dels centres, pensem que seria idoni crear una bústia d'atenció directa en forma de correu electrònic perquè ens adrecin dubtes sobre els seus drets lingüístics, la normativa lingüística vigent que afecta els seus centres o qualsevol altra qüestió lingüística que ens vulguin fer arribar.

5.10. Aprofundir en la diagnosi sobre aspectes concrets del present estudi, així com de la potenciació del discurs del català com un actiu per al desenvolupament en la societat

Un cop analitzats els resultats, es pot aprofundir en algun dels punts o de les mancances detectades, i fer una nova diagnosi més específica en aquestes àrees. Aquest nou estudi ajudaria a aprofundir en els resultats i plantejar millores més concretes, amb el bagatge d'aquest estudi més general ja desenvolupat. Com a exemples de possibles diagnosi, es podria aprofundir en el coneixement sobre la presència del català als centres de gestió pròpia del Departament o, en el cas específic dels centres de primera acollida i CRAE, es podria desenvolupar un estudi sobre la relació entre el coneixement del català i els seus beneficis d'incorporar-se al mercat de treball i progressar socialment.

6. Annexos

6.1. Guió d'entrevista als treballadors dels centres

Entrevista a treballadors de serveis i equipaments per a la gent gran, per a persones amb discapacitat, i per a infants i adolescents

- a. **Breu presentació del projecte i de l'entitat.**
- b. **Qüestionari fix:**
 - Tipus de centre
 - Nom del centre
 - Categoria professional treballador
 - Dades bàsiques entrevistat: edat, sexe, país de naixement, anys de residència a Catalunya (si naixement és fora de Catalunya).
 - Llengua materna i llengua d'ús habitual / Altres llengües que coneix
 - Certificat de català (si en té)
 - Quant de temps fa que treballa al centre
 - Quant de temps fa que treballa en servei similar
- c. **Situació lingüística al centre:**
 1. En quina llengua atén els usuaris?
 2. Diferencia la llengua d'atenció en funció de quin usuari tracta?
 3. Quin criteri influeix en l'ús de la llengua d'atenció cap als usuaris?
 4. En quina llengua parlen habitualment els usuaris entre ells?
 5. En quina llengua parla amb els seus companys de feina?
 6. Diferencia la llengua en funció del company amb qui parla?
 7. Quin criteri influeix en l'ús de la llengua amb els companys de feina?
 8. En quina llengua parla amb el seu superior/responsable del centre?
 9. En quina llengua li parlen habitualment els seus companys?
 10. En quina llengua li parla habitualment el seu superior/responsable del centre?
 11. En quina llengua li parlen habitualment els usuaris?
 12. En quina llengua parla amb els familiars dels usuaris? (si escau)
 13. En quina llengua li parlen els familiars dels usuaris? (si escau)
 14. En quina llengua es redacten els documents fets servir al centre?

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

15. En quina llengua estan escrits els cartells del centre dirigits a usuaris i familiars?
16. Els usuaris demanen ser atesos en una llengua en concret?
17. Els familiars dels usuaris demanen que els usuaris siguin atesos en una llengua en concret?
18. En quina llengua es desenvolupen les activitats socioculturals i/o formatives al centre?
19. En algun moment has rebut informació sobre la llengua vehicular del centre on treballes?
20. Com ha estat el procés de selecció pel que fa al teu nivell de català?
21. Creus que la llengua és important per l'atenció dels usuaris?
22. Has viscut mai algun conflicte pel que fa a la llengua d'atenció als usuaris o entre els companys de feina?

d. Motivació per a l'aprenentatge del català (si escau):

1. T'agradaria aprendre o millorar el teu català?
2. Estaries disposat a fer algun curs, taller o activitat per aprendre o millorar el teu català?
3. Creus que aprendre o millorar el teu català t'ajudarà a desenvolupar millor la teva feina?
4. El teu superior/responsable del centre t'ha suggerit mai la necessitat d'aprendre o millorar el teu català?
5. Algun dels teus companys t'ha suggerit mai la necessitat d'aprendre o millorar el teu català?
6. Quin és l'obstacle més gran que trobes per aprendre/millorar el teu català?

e. Coneixement sobre realitat i drets lingüístics:

1. Quina llengua és oficial a Catalunya?
2. En quina llengua tenen dret els usuaris dels serveis públics de ser atesos a Catalunya?
3. En quina llengua tenen dret de ser atesos els usuaris del centre on treballes?
4. Quina llengua creus que es parla més a Catalunya?
5. Quina llengua parla habitualment el teu entorn?

f. Proposta pròpia per millorar la situació lingüística del català al centre: què creus que funcionaria, caldria o seria òptim en aquest centre en concret?

g. Espai obert per a preguntes/dubtes/suggeriments.

6.2. Guió d'entrevista als responsables dels centres

Entrevista a treballadors responsables de serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents.

a. **Breu presentació del projecte i de l'entitat.**

b. **Qüestionari fix:**

- Tipus de centre
- Nom del centre
- Nombre de treballadors
- Nombre d'usuaris
- Categoria professional treballador
- Dades bàsiques entrevistat: edat, sexe, país de naixement, anys de residència a Catalunya (si naixement és fora de Catalunya).
- Llengua materna i llengua d'ús habitual Altres llengües que coneix
- Certificat de català (si en té)
- Quant temps fa que fa de responsable del centre
- Quant temps fa que treballa al centre (si diferent de l'anterior) Quant temps fa que treballa en servei similar

c. **Situació lingüística al centre:**

1. En quina llengua atén els usuaris?
2. Diferencia la llengua d'atenció en funció de quin usuari tracta?
3. Quin criteri influeix en l'ús de la llengua d'atenció cap als usuaris?
4. En quina llengua parlen habitualment els usuaris entre ells?
5. En quina llengua parla amb els seus companys/subordinats de feina?
6. Diferencia la llengua en funció del company/subordinat amb qui parla?
7. Quin criteri influeix en l'ús de la llengua amb els companys/subordinats de feina?
8. En quina llengua li parlen habitualment els seus companys/subordinats?
9. En quina llengua li parlen habitualment els usuaris?
10. En quina llengua parla amb els familiars dels usuaris? (si escau)
11. En quina llengua li parlen els familiars dels usuaris? (si escau)
12. En quina llengua es redacten els documents fets servir al centre?
13. En quina llengua estan escrits els cartells del centre dirigits a usuaris i familiars?
14. En quina llengua es desenvolupen les reunions de coordinació al centre?
15. Els usuaris demanen ser atesos en una llengua en concret?

Diagnosi de la realitat lingüística en els serveis i equipaments per a la gent gran, per a les persones amb discapacitat i per a infants i adolescents i propostes de millora

16. Els familiars dels usuaris demanen que els usuaris siguin atesos en una llengua en concret?
17. En quina llengua es desenvolupen les activitats socioculturals i formatives al centre?
18. En algun moment has rebut informació sobre la llengua vehicular del centre o se t'ha demanat d'establir algun protocol lingüístic?
19. Teniu algun projecte lingüístic de centre?
20. En algun moment has instat algun subordinat a aprendre o millorar el seu català?
21. En algun moment has donat pautes als treballadors sobre la llengua d'ús al centre?
22. En algun moment has ofert formació als teus subordinats per aprendre/millorar el català?
23. Com funciona el procés de selecció pel que fa al nivell de català? Hi ha algun problema respecte d'això? Han d'acreditar algun nivell de català específic?
24. Creus que la llengua és un aspecte central en l'atenció als usuaris?
25. Alguna vegada has tingut algun conflicte per la llengua d'atenció a usuaris o amb algun company/subordinat?
26. Hi ha alguna llista amb la llengua preferent de cada usuari? Se'ls demana quina és la seva llengua quan arriben al centre?

d. Motivació per a l'aprenentatge del català (si escau):

1. T'agradaria aprendre o millorar el català?
2. Estaries disposat a fer algun curs, taller o activitat per a aprendre o millorar el català?
3. Creus que aprendre o millorar el català t'ajudarà a desenvolupar millor la teva feina?
4. Algun dels teus companys/subordinats t'ha suggerit mai la necessitat d'aprendre o millorar el català?
5. Quin és l'obstacle més gran que trobes per aprendre/millorar el català?

e. Coneixement sobre realitat i drets lingüístics:

1. Quina llengua és oficial a Catalunya?
2. En quina llengua tenen dret de ser atesos els usuaris dels serveis públics a Catalunya?
3. En quina llengua tenen dret de ser atesos els usuaris del centre on treballes?
4. Quina llengua creus que es parla més a Catalunya?
5. Quina llengua parla habitualment el teu entorn?

f. Proposta pròpia per millorar la situació lingüística del català al centre: què creus que funcionaria, caldria o seria òptim en aquest centre en concret?

g. Espai obert per a preguntes/dubtes/suggeriments.

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA