

Mòdul 3.1. El català, una tasca quotidiana

1. La diferència entre perfils professionals dels Equipaments Cívics i Comunitaris

En els dos mòduls anteriors, s'ha desenvolupat una revisió genèrica de l'estat del català i la seva normativa i s'ha intentat vincular amb la pràctica quotidiana dels Equipaments Cívics i Comunitaris. Tot i això, com deueu haver pensat, **les tasques que es duen a terme en un d'aquests equipaments és molt diferent en funció dels perfils professionals que hi conviuen.** Com és natural, les funcions del responsable de l'Equipament Cívic no tenen gaire a veure amb la del tècnic de l'Oficina d'Afers Socials i Famílies (en aquells equipaments que en disposen d'una) o amb les que pot tenir un dinamitzador d'activitats per a gent gran. Per tant, aquest fet repercuteix directament respecte la perspectiva des de la qual s'hauria d'encarar la qüestió lingüística. En aquest sentit, doncs, a continuació s'intenta **prendre com a referència la figura del tècnic d'atenció a l'Oficina d'Afers Socials i Famílies per incorporar la consciència lingüística a la vostra quotidianitat.**

2. El català a l'administració pública

El tècnic d'atenció a la ciutadania de l'Oficina d'Afers Socials i Famílies (en endavant, OASF) fa una tasca d'intervenció molt diferent de la que poden dur a terme la resta de professionals que treballen a un equipament cívic. Mentre que els altres professionals s'encarreguen de la dinamització d'espais i proposta d'activitats, el tècnic de l'OASF desenvolupa un tipus d'atenció a la ciutadania molt més contextualitzada i centrada en una dimensió concreta. Tot i això, **aquest tipus de tasca no es converteix en menys rellevant pel que fa a la qüestió lingüística** sinó que, per contra, esdevé un tipus d'interacció que el tècnic ha de revisar molt des de la perspectiva de la llengua que fa servir.

Com heu experimentat, el procés de contractació del tècnic de l'OASF implica un requisit de coneixement de la llengua catalana i, per tant, inhabilita qualsevol tipus d'excusa vinculada al coneixement o l'accés a la llengua per part del professional. Tots els tècnics de l'OASF estan perfectament capacitats per desenvolupar una

interacció formal i contextualitzada en català. Tot i això, com sabeu, **el català no acostuma a ser la llengua d'interacció habitual d'aquest tipus d'espais**. Per tant, a l'hora de reflexionar en relació amb això, cal que tingueu en compte dos factors: la vostra disposició envers els deures lingüístics que teniu i el vostre caràcter de representants de l'administració.

2.1. El català: un deure en l'atenció ciutadana

El mòdul anterior ha tractat de repassar tot el seguit de drets lingüístics que tenen els ciutadans de Catalunya. Per conseqüència, **els treballadors d'atenció a la ciutadania heu de transformar tots aquests drets de la ciutadania en deures lingüístics** durant la vostra tasca professional. Per tant, el tècnic de l'OASF, al seu dia a dia, ha de tenir present que ha de respectar un gran nombre de deures pel que fa a la qüestió lingüística.

Tot i que no cal recordar-los de forma detallada, val la pena reforçar algun dels conceptes que s'han desenvolupat al mòdul anterior. Sobretot, és interessant reforçar la perspectiva del català com una llengua d'acollida i oportunitats per a la població nouvinguda.

Com sabeu, a les OASF hi assisteix tot tipus de població però, sovint, es realitza una atenció a població nouvinguda en situació de dependència. Pel tipus de qüestions que es tracten, **existeixen converses destacablement delicades en relació amb situacions de vida molt complexes**. Aquest tipus de situacions pot provocar que, a vegades, oblideu la importància que la llengua catalana pot tenir en aquestes interaccions.

Com és normal que passi, pot ser que penseu que la llengua no s'ha de convertir en una trava durant la vostra tasca d'atenció i que, per tant, el català no ha d'ocupar cap espai en aquest tipus d'interacció. En aquest sentit, **és important transformar la perspectiva del català com un element discordant i convertir-lo en un factor d'acollida i inclusió social**. L'accés al coneixement de la llengua catalana és un dret social de tots els ciutadans de Catalunya i els treballadors que fan tasques d'atenció a la ciutadania s'han d'encarregar de no negar-los-el (tot complint amb el seu deure). Moltes vegades, **els espais d'atenció formal com les OASF poden ser**

l'únic espai d'oportunitat que aquest tipus de persones poden tenir per accedir al català i, per tant, els professionals d'atenció us heu d'encarregar de garantir-los l'accés i el coneixement de la llengua. El català, lluny de ser un factor de confrontació o d'incomoditat, es pot convertir en un factor transformador i generador d'oportunitats per a l'usuari.

Els tècnics de les OASF teniu el deure de fer conèixer la llengua catalana als ciutadans del territori i, en especial, a tota una sèrie de població nouvinguda que, per diferents qüestions, potser no disposa de cap altre espai d'accés a la llengua. En relació amb aquest tipus de població, a part, heu de procurar abstenir-vos de qualsevol percepció prejudicial que condicioni la vostra tria en la primera interacció lingüística. Es tracta d'un fet que només reproduïx patrons de reproducció de desigualtats d'accés a la llengua per condicions que no tenen res a veure amb la capacitat o la disposició lingüística.

2.2. El català com a representants de l'administració

Més enllà dels deures lingüístics que teniu, la vostra condició de treballadors d'oficines de l'administració, us converteix en representants directes de la Generalitat de Catalunya envers els ciutadans.

La Generalitat de Catalunya, com a prospectora dels serveis públics del territori, gestiona tota una sèrie de tràmits administratius en relació amb l'estat social dels ciutadans. En aquest cas, la Generalitat rep tots els tràmits que es duen a terme a les OASF. Per tant, **els tècnics que treballen a aquest tipus d'oficines depenen directament de l'administració pública de Catalunya.**

El fet de dependre de la Generalitat de Catalunya i realitzar atenció al públic us converteix en cares visibles de l'administració i, per tant, en referents a tenir en compte. La condició de referents situa tota una sèrie d'obligacions en diferents àmbits però, sobretot, **us obliga a incorporar la dimensió lingüística a la vostra quotidianitat.**

Com s'ha esmentat, el català és la llengua oficial i pròpia de Catalunya i, per tant, la Generalitat és la institució principal que vetlla per la seva instauració com a llengua de cohesió social. Els treballadors de la Generalitat, a part de totes les

tasques de caràcter administratiu que realitzen, heu de tenir en compte, doncs, la dimensió important que pren el català en relació amb la vostra tasca. A l'hora d'atendre els ciutadans, exerciu com a referents i representants de l'administració pública i, per conseqüència, sou generadors d'una imatge i una percepció dels ciutadans envers l'administració.

Com no pot ser d'altra manera, el ciutadà de Catalunya ha de poder percebre que l'administració tracta el català com la llengua oficial del territori. En aquest sentit, doncs, per assegurar-vos de garantir els drets dels ciutadans i de promoure la millor percepció del ciutadà envers l'administració, **els tècnics de l'OASF heu d'establir el català com a llengua d'atenció preferent en les vostres interaccions.**

Tal com s'ha esmentat al mòdul anterior, existeixen dades que mostren la gran capacitat de comprensió del català que existeix entre els ciutadans de Catalunya. A més, pel que fa a la relació amb el castellà, totes dues llengües són força intercomprensibles (es poden entendre fàcilment). Per tant, cal que tingueu present que, per molt que després d'haver utilitzat el català com a opció preferent, l'usuari no el faci servir, això no us obliga a canviar de llengua de forma explícita. De fet, **al mantenir el català, possiblement esteu contribuint a normalitzar i popularitzar-ne l'ús.** De la mateixa manera que, a més, esteu garantint el dret de l'usuari d'entendre el català i de ser atès en aquesta llengua. De ben segur que, en cas que l'usuari prefereixi no ser atès en català, us ho farà saber d'alguna forma.

Per acabar, **la condició de referents de l'administració us situa en un marc amb obligacions i deures lingüístics**, les quals s'han de respectar. D'aquesta manera, estareu promovent i garantint l'accés i l'ús a la llengua catalana per a tots els ciutadans de Catalunya.