

De cara a  
la ciutadania,  
de cara  
al català

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA



Una guia sobre l'acollida lingüística per al personal de les administracions públiques i entitats prestadores de serveis públics

De cara a  
la ciutadania,  
de cara  
al català

Una guia sobre l'acollida lingüística per al  
personal de les administracions públiques  
i entitats prestadores de serveis públics



# 05

**Pròleg**

# 06

**Introducció**

# 9

**A. La llengua catalana i els seus parlants**

A1. Des de quan i on es parla el català

# 15

**B. Treballar a l'Administració pública o en una entitat prestadora de serveis públics**

B1. La tria lingüística

B2. La normativa que afecta al sector públic

# 18

B3. Consciència de ser referent lingüístic

B4. Evitar la discriminació

# 19

B5. Superant tòpics

# 20

B6. Més motius per utilitzar el català

# 10

A2. Quanta gent parla català

# 11

A3. Per què el català no és una llengua minoritària

A4. La diversitat lingüística a Catalunya

A5. Les llengües oficials de Catalunya

A6. El deure de conèixer el català si vius a Catalunya

# 12

A7. Les persones d'origen estranger i l'aprenentatge del català

A8. Per què el català és una eina bàsica d'inclusió social

# 13

A9. Bones pràctiques d'acollida lingüística a les administracions públiques catalanes

# 21

B7. Les persones que no et parlen en català

B8. Les dificultats de comunicació

# 22

B9. Algunes pautes per a la comunicació oral

# 23

B10. Estratègies per facilitar la comprensió oral en català

# 24

B11. Algunes pautes per a la comunicació escrita

B12. Estratègies per facilitar la comunicació escrita en català

# 25

B13. Quan el teu entorn laboral no sol utilitzar el català

# 27

**C. Informacions per a les persones usuàries de l'Administració o d'entitats prestadores de serveis públics**

C1. Les oportunitats del català

# 28

C2. Ensenyament de català per a adults

# 29

C3. Voluntariat per la Llengua

C4. L'escola

# 30

C5. Les empreses i establiments oberts al públic

# 31

C6. Consultes o incidències relacionades amb l'ús de la llengua

# 33

**D. Recursos pràctics**

D1. Recursos per als professionals de l'Administració i d'entitats prestadores de serveis públics

# 35

D2. Recursos per a les persones usuàries de l'Administració i d'entitats prestadores de serveis públics

Pròleg

La funció principal de l'Administració pública és la d'atendre les necessitats de la ciutadania amb eficàcia i eficiència. En un moment com l'actual, en què les persones que conformen la societat catalana són de tan diversos orígens i tan diverses cultures, cal que l'Administració reflecteixi, des del més profund respecte a aquesta diversitat, el conjunt de valors i elements propis del nostre país que poden representar el nexa d'unió i punt de partida per construir una societat plural però cohesionada.

A l'Escola d'Administració Pública treballem per transmetre als treballadors públics de Catalunya la importància d'aquests valors; un dels més importants és, indubtablement, la llengua. Per això, des de les administracions públiques catalanes cal que donem a entendre, amb la nostra manera d'actuar, que som una societat acollidora i que volem integrar en la nostra cultura qualsevol persona que vulgui conviure amb nosaltres.

Aquesta Guia que aquí presentem aporta tant als treballadors públics com als ciutadans en general una orientació sobre pautes, estratègies i bones pràctiques per gestionar la diversitat lingüística partint de la utilització, com a llengua de cohesió social, de la llengua pròpia de Catalunya. També presenta un recull de normativa legal i aporta dades generals sobre el català que poden ajudar a donar arguments i a afavorir-ne l'ús.

Des de l'Escola ens alegrem que iniciatives com aquesta, sorgides de la societat civil, aportin un gra de sorra a la nostra tasca de formació continuada als servidors públics, i facin que, entre tots, les relacions entre l'Administració i la ciutadania siguin tan eficients i productives com és desitjable en qualsevol país modern.

**Montserrat de Vehí Torra**

Directora de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya  
Gener 2014

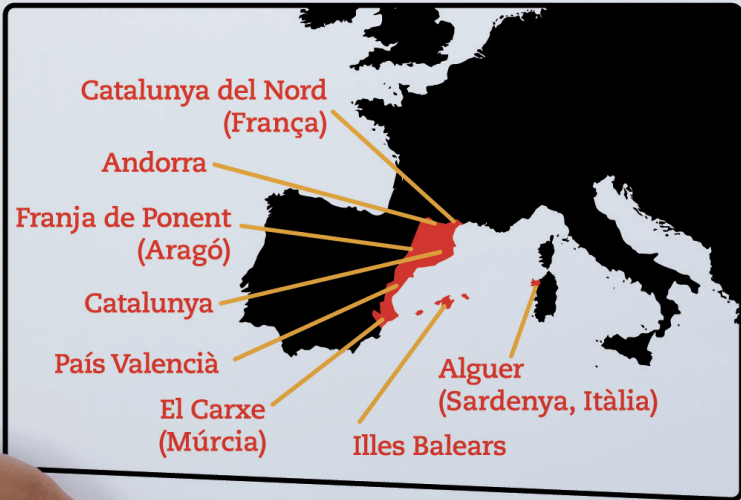
## Introducció

Les persones que no han nascut a Catalunya que no tenen com a primera llengua el català plantegen nous reptes al personal que treballa a l'Administració pública o en entitats i empreses prestadores de serveis públics atenent i gestionant les demandes de desenes d'usuaris cada dia. L'objectiu d'aquesta publicació és oferir als professionals d'aquest àmbit una perspectiva sobre les persones d'origen estranger i la llengua catalana, així com alguns recursos pràctics, que facilitin aquesta tasca diària i que ajudin a maximitzar els serveis oferts davant les diverses necessitats de la nova ciutadania.

La perspectiva de la qual partim consisteix a mostrar que la llengua catalana, com a element bàsic d'identitat de la societat i la cultura catalanes, és una de les millors eines d'inclusió social al nostre país. Una llengua que des de sempre ha aconseguit unir totes les persones que la parlen, amb independència del seu origen, i fer-les sentir part de la mateixa comunitat.



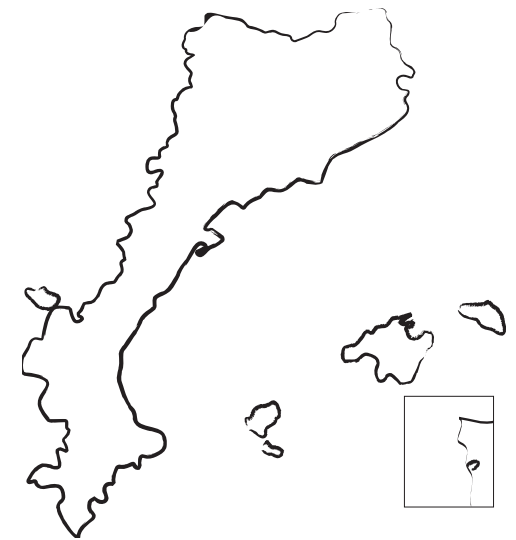
1	Alemany	91,2 M	13	Hongarès	10,1 M
2	Francès	65,4 M	14	Suec	9,3 M
3	Anglès	64,1 M	15	Búlgar	8,7 M
4	Italià	58,5 M	16	Eslovac	5,4 M
5	Castellà	43,0 M	17	Danès	5,4 M
6	Polonès	38,2 M	18	Finès	5,2 M
7	Neerlandès	23,4 M	19	Lituà	3,4 M
8	Romanès	23,0 M	20	Gaèlic irlandès	3,4 M
9	Català	12,6 M	21	Letó	2,3 M
10	Grec	11,8 M	22	Eslovè	2,0 M
11	Portuguès	10,6 M	23	Estonià	1,3 M
12	Txec	10,2 M	24	Maltès	0,4 M



## La llengua catalana i els seus parlants

### A1. Des de quan i on es parla el català

El català és una llengua mil·lenària que es parla a Catalunya, al País Valencià, a les Illes Balears, a la Franja de Ponent, a la comarca murciana del Carxe, a la Catalunya del Nord (Estat francès), a Andorra, i a l'Alguer (illa de Sardenya).



## A2. Quanta gent parla català

El català es parla en un territori on viuen més de 13 milions de persones. D'aquestes, 11,5 milions l'entenen i més de 9 milions el poden parlar.

Percentatge de coneixements de català a tots els territoris de parla catalana

	L'entén	El sap parlar	El sap escriure
<b>Catalunya<sup>1</sup></b>	96,1%	80,9%	63,9%
<b>Illes Balears<sup>2</sup></b>	93,2%	71,5%	54,9%
<b>Catalunya del Nord<sup>3</sup></b>	62,5%	34,5%	9,7 %
<b>Andorra<sup>4</sup></b>	96,1%	79,2%	63,6%
<b>L'Alguer<sup>5</sup></b>	90,0%	60,0%	12,5%
<b>País Valencià<sup>*6</sup></b>	86,1%	58,4%	32,8%
<b>La Franja d'Aragó<sup>7</sup></b>	97,9%	89,4%	34,0%

<sup>1</sup>Font: Estadística d'usos lingüístics a Catalunya 2003

<sup>2</sup>Font: Enquesta d'usos lingüístics a les Illes Balears 2004

<sup>3</sup>Font: Enquesta d'usos lingüístics a la Catalunya del Nord 2004

<sup>4</sup>Font: Enquesta d'usos lingüístics a Andorra 2004

<sup>5</sup>Font: Enquesta d'usos lingüístics a l'Alguer 2004

<sup>6</sup>Font: Enquesta sobre la situació social del valencià 2004.

\* S'han sumat el percentatges de les variables Bastant bé i Perfectament

<sup>7</sup>Font: Estadística d'usos lingüístics a la Franja d'Aragó 2004

## A3. Per què el català no és una llengua minoritària

El català no s'inclou dins del grup de les llengües minoritàries tenint en compte que pel seu nombre de parlants és comparable a llengües europees mitjanes com el danès, el suec o el grec. El català actualment es troba a la novena posició respecte de les 23 llengües oficials a la Unió Europea pel que fa a la població on és oficial (són dades extretes de l'exposició "El català, llengua d'Europa" de la Generalitat de Catalunya l'any 2013).

## A4. La diversitat lingüística a Catalunya

Catalunya no és pas un país bilingüe, sinó que s'hi ha comptat la presència de gairebé 300 llengües diferents<sup>8</sup>. Hi ha comunitats importants de parlants d'amazic, urdú, xinès, àrab, wòlof, quítxua, etc. El castellà i el català són les que tenen més parlants.

## A5. Les llengües oficials de Catalunya

El català i l'occità són llengües oficials de Catalunya ja que són les llengües pròpies del territori. El castellà, tot i no ser llengua pròpia de Catalunya, hi és llengua oficial, ja que ho és a tot l'Estat espanyol.

## A6. El deure de conèixer el català si vius a Catalunya

L'actual Estatut d'autonomia de Catalunya —referendat per la ciutadania el 18 de juny de 2006— estableix que el coneixement del català és un deure i el seu ús un dret.

### Estatut d'autonomia de Catalunya

#### Article 6. La llengua pròpia i les llengües oficials

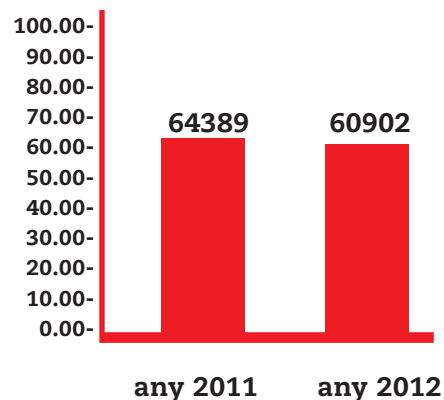
2. El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les (...)

<sup>8</sup>Grup d'Estudi de Llengües Amenaçades. [www.gela.cat](http://www.gela.cat)

## A7. Les persones d'origen estranger i l'aprenentatge del català

Any rere any l'alumnat de procedències diferents en els cursos que s'organitzen als municipis continua essent molt elevat i augmenta la participació en el programa de parelles lingüístiques Voluntariat per la Llengua (per a més informació, vegeu la pàgina 31 d'aquesta guia). Cal tenir en compte que en molts casos són persones plurilingües —coneixen dues, tres o fins i tot sis llengües—, per la qual cosa poden tenir més predisposició a l'aprenentatge d'una nova llengua.

Gràfic 1. Alumnes matriculats als cursos inicials i bàsics de català del Consorci per a la Normalització Lingüística els anys 2011- i -2012



Font: Memòria 2012 del CPNL

Nota: en aquestes xifres no hi consten els milers de nous que estan aprenent el català a través d'altres entitats i associacions d'arreu del país.

## A8. Per què el català és una eina bàsica d'inclusió social

La inclusió social de les persones d'origen estranger no significa tan sols la possibilitat d'accedir a determinats drets o beneficis socials, sinó que és també la participació plena en la societat on han decidit viure. Al nostre país, sense el català, poden accedir a drets puntuals com ara rebre una prestació social concreta o poder inscriure els fills a l'escola; però difícilment, sense aquesta llengua, aconseguiran tenir les mateixes oportunitats de futur que els ciutadans autòctons.

## A9. Bones pràctiques d'acollida lingüística a les administracions públiques catalanes

Hi ha ajuntaments que coordinen cursos bàsics de coneixement de l'entorn i de la llengua catalana per als usuaris i usuàries d'origen estranger dels serveis municipals. En aquest sentit, la Generalitat ha editat un material per ajudar a presentar i estructurar aquestes sessions de formació sobre diversos temes de la societat d'acollida (per a més informació, podeu anar al punt D1.4 de la guia).

També és important saber que els ajuntaments, a través de l'informe d'arrelament social, valoren el fet d'haver assistit a un curs de català, la qual cosa facilita els tràmits de residència temporal.

Finalment, cal dir que les accions que promouen el català com a llengua d'acollida es van veure reforçades pel Pacte per a la Immigració, signat el 19 de desembre de 2008 pel Govern, pels grups parlamentaris, agents socials i entitats. En el Pacte s'estableixen prioritats i mesures referents a l'acollida dels nous catalans i catalanes, i s'hi preveuen grans línies d'actuació amb l'horitzó de l'any 2020.



B



## Treballar a l'Administració pública o en una entitat prestadora de serveis públics

### B1. La tria lingüística

Quan treballem en una institució o una entitat de serveis públics estem actuant en representació de l'organització on desenvolupem la tasca. Per això, la llengua que utilitzem per atendre els ciutadans no ha de ser pas una decisió nostra, purament personal, sinó que està condicionada per una normativa que existeix per regular tant el sector públic com els drets dels ciutadans. Es tracta de parlar en català amb les persones no pas per raons de militància, si no es vol, sinó per la raó principal d'oferir un servei de qualitat al ciutadà, tenint en compte que hi està en el seu dret.

### B2. La normativa lingüística que afecta al sector públic

El marc legal actual a Catalunya diu que el català ha de ser la llengua preferentment utilitzada per les administracions públiques de Catalunya i les entitats que ofereixen un servei públic en aquest àmbit territorial.

Si treballem en aquest sector, doncs, com a norma general hauríem d'atendre en català, no sols oralment sinó també per escrit (en les comunicacions i les notificacions, i en qualsevol altre procediment administratiu que es tramita). Tanmateix, en el cas que una persona usuària ens demani l'atenció en castellà, la legislació també ens obliga a atendre-la en aquesta llengua.

## Estatut d'autonomia de Catalunya

### Article 6. La llengua pròpia i les llengües oficials

1. La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal i preferent de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

### Article 50. Foment i difusió del català

5. La Generalitat, l'Administració local i les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris de llurs serveis han d'emprar el català en llurs actuacions internes i en la relació entre ells. També l'han d'emprar en les comunicacions i les notificacions dirigides a persones físiques o jurídiques residents a Catalunya, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

### Llei 1/1998 de política lingüística

#### Article 10. Els procediments administratius

1. En els procediments administratius tramitats per l'Administració de la Generalitat, per les administracions locals i per les altres corporacions de Catalunya s'ha d'emprar el català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a presentar documents, a fer manifestacions i, si ho sol·liciten, a rebre notificacions en castellà.

2. L'Administració ha de lliurar a les persones interessades que ho sol·licitin, en la llengua oficial demanada, una testimoniança traduïda d'allò que els afecta. La sol·licitud de traducció no pot comportar cap perjudici o despesa al sol·licitant ni retards en el procediment ni suspendre'n la tramitació i els terminis establerts.

## Pacte Nacional per a la Immigració

### Mesura 24:

*b.* D'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya en el seu article 6 i d'acord amb el nostre model lingüístic i educatiu, la llengua vehicular d'acollida serà el català. El servei d'acollida garantirà l'aprenentatge en primer lloc de la llengua catalana, i es facilitarà l'adquisició de competències lingüístiques en llengua castellana sempre que la persona ho requereixi per completar el seu procés d'acollida.

En el cas de la Vall d'Aran, l'Estatut reconeix el dret de qualsevol ciutadà de rebre l'atenció oral i escrita en aranès tant en la relació amb les administracions públiques, com amb les entitats que en depenen.

## Estatut d'autonomia de Catalunya

### Article 36. Drets amb relació a l'aranès

1. A l'Aran totes les persones tenen el dret de conèixer i utilitzar l'aranès i d'ésser ateses oralment i per escrit en aranès en llurs relacions amb les administracions públiques i amb les entitats públiques i privades que en depenen.

### B3. Consciència de ser referent lingüístic

Pel fet de tractar amb persones novingudes tenim un rol molt important com a referents lingüístics. Els nostres usos lingüístics tenen uns efectes importants en elles perquè normalment tenen més desconeixement de la realitat del país i alhora són potencials nous parlants. El nostre comportament els dóna una informació valuosa, en el sentit que els transmet una major o menor utilitat al fet d'aprendre i utilitzar el català.

### B4. Evitar la discriminació

No adreçar-nos en català a algú pel fet de "ser una persona immigrant", més que una actitud educada i comunicativa —com se'ns ha transmès sempre— esdevé una nova forma d'exclusió:

a) en primer lloc, desconeixem qui és l'altra persona: potser ja sent aquest país com a seu, ja està treballant aquí, etc.; però sovint cometem l'error d'identificar-la encara com a "immigrant" i creem una barrera que n'impedeix la normal i plena inclusió a la societat;

b) en segon lloc, desconeixem el seu domini de la llengua o la capacitat per entendre'ns. Per exemple, a moltes persones els és més fàcil entendre el català (per exemple, persones d'origen marroquí que parlen francès) que qualsevol altra llengua que tampoc no coneixen bé;

c) i, per últim, no parlar-li en català implica apartar-la d'un element bàsic d'identitat compartit pels catalans i catalanes, tant si han nascut aquí com si no.

Per tant, no poder accedir al coneixement del català en la nostra societat suposa un factor d'exclusió social; en canvi, tenir-ne coneixements permet a les persones crear noves oportunitats de futur.

### B5. Superant tòpics

Si allò que pretenem, des de la funció pública, és reforçar la dimensió actitudinal envers el català, cal desemascarar alguns dels tòpics que encara estan en ús en relació amb les persones d'origen estranger i la llengua catalana. Probablement, un dels que més haurem sentit és aquell que assenyala el català com un problema afegit a la ja complicada condició de persona acabada d'arribar. És allò de "pobra gent, ja tenen prou problemes que a més a més els carreguem el català!".

Tal com hem vist al punt anterior, una actitud condescendent com la d'aquest hipotètic exemple construeix una equivalència en què qui ve de nou és jutjat com a persona poc capaç, fet que, naturalment, l'estigmatitza. A més a més, com hem vist, hem d'entendre i fer entendre que el català no solament no és pas un problema afegit, sinó que és l'eina més privilegiada que li podem oferir a una persona novinguda per tal que pugui resoldre tot el ventall de problemes a què s'hagi d'encarar.



## B6. Més motius per utilitzar el català a la feina

A més dels punts anteriors, podem tenir molts més motius per no canviar de llengua:

- Permetre als ciutadans practicar l'ús de la llengua encara que en sàpiguen poc
  - Millorar el servei de l'organització on treballem
  - Contribuir a la cohesió social facilitant la pràctica d'una llengua comuna
  - Normalitzar la llengua catalana
  - Assolir un bon nivell d'adequació lingüística
- Etc.

## B7. Les persones que no ens parlen en català

Quan ens trobem davant d'una persona que no ens parla en català, no sempre vol dir que no ens entén. Les raons que pot tenir per no parlar-nos en aquesta llengua poden ser diverses:

- Que li faci vergonya parlar el català malgrat conèixer la llengua perfectament
  - Que n'estigui aprenent i l'entengui però li costi expressar-s'hi
  - Que, malgrat conèixer-la, no ens hi parli perquè prejutja que no és la nostra llengua (actitud condescendent)
- Etc.

## B8. Les dificultats de comunicació

Quan la comunicació amb una persona usuària és complicada, més que no pas un obstacle suposa un repte i una situació nova amb la qual pots aprendre d'altres habilitats.

Com a professionals que fem un servei, tenim un paper molt important en el control de la situació comunicativa, i per això podem:

- Intentar evitar les situacions tenses per l'ús d'una o altra llengua
- Escoltar molt la persona, de manera que se senti acollida
- Potenciar la bona comunicació a través dels nombrosos recursos que ofereix el llenguatge no verbal
- Posar en pràctica algunes pautes d'actuació i estratègies (com les que et posem a continuació) per facilitar noves formes de comunicar-nos en català amb les persones usuàries



## B9. Algunes pautes per a la comunicació oral

- a. Començar sempre en català tenint presents els motius d'atendre en aquesta llengua: actuar com a representant de la institució i no pas pel nostre compte, oferir un tracte igualitari, etc. Ser-ne conscients ens ajuda a viure la situació de manera relaxada.
- b. Quan el nivell de comprensió és baix, parlar just el necessari i escoltar molt (la persona se sentirà més acollida). Ens poden ajudar les indicacions que apareixen en el proper punt B10, "Estratègies per facilitar la comunicació oral".
- c. Si se'ns demana que canviem de llengua, o bé ho hem de fer perquè la situació esdevé tensa a causa dels buits comunicatius, trobar una llengua que sigui tan familiar com sigui possible per a l'interlocutor —no sempre serà el castellà— i que també coneguem.
- d. En el cas que ens demani d'atendre'l expressament en castellà, llavors hem d'adreçar-nos-hi en aquesta llengua.
- e. Si s'utilitza una altra llengua diferent del català, com ara el castellà, intentar repetir alguna paraula o frase en català, per exemple, i acomiadar-nos en català (per introduir aquesta llengua en la vida quotidiana de la persona nouvinguda).
- f. Quan no es troba cap llengua franca, sol·licitar el servei d'un traductor o intèrpret. Moltes de les administracions i corporacions locals (ajuntaments, consells comarcals i diputacions) gestionen borses de traductors i intèrprets (per als professionals de la salut, hi ha un servei especialitzat d'atenció telefònica; pots consultar-ho al punt D1.2 de la guia).
- g. Tenir sempre a mà fullets d'informació dels centres que ofereixen cursos de català i donar-los, si escau.
- h. Si es fan sessions d'acollida per a les persones nouvingudes que requereixen la presència de traductors, utilitzar la llengua catalana com a llengua d'origen de la traducció (per tal de fer possible la familiarització dels assistents amb el català).

## B10. Estratègies per facilitar la comprensió oral en català

- a. Parlar a una velocitat inferior a la normal.
- b. Acompanyar el missatge amb gestos i potenciar de manera positiva la gran quantitat de recursos comunicatius que ofereix el llenguatge no verbal (la mirada, el somriure, la receptivitat a través dels gestos, etc.).
- c. Simplificar el vocabulari.
- d. Repetir frases, si escau, o traduir alguna paraula (si és possible, en la llengua més propera a l'interlocutor).
- e. Anticipar el tema de conversa i facilitar-li informació que faci al cas, de manera que pugui comunicar-se amb una resposta simple (sí/no, etc.).
- f. Interpretar els missatges incomplets i ajudar a completar-los.
- g. Fer preguntes que mirin de comprovar que l'interlocutor ha entès correctament la informació.

### **B11. Algunes pautes per a la comunicació escrita**

- a. En qualsevol imprès o material que s'editi, assegurar que estigui sempre en català a més de la llengua en la qual es vulgui editar.
- b. Si es volen fer materials en diverses llengües però el nombre de llengües es considera excessiu, es poden fer diferents versions bilingües (català i una altra llengua). Les versions bilingües tenen el valor afegit que són més personalitzades cap a la comunitat a la qual s'adreça el material.
- c. En el cas de les versions multilingües, posar de manera preferent la llengua catalana. Es pot fer de diverses maneres: posant-la en primer lloc, amb un cos de lletra més gran, un color destacat, aprofitant els recursos de les il·lustracions (sempre que la tipologia i els continguts del document ho permetin), etc.
- d. Si es fan sessions d'acollida per a les persones nouvingudes, és important que els continguts d'aquestes sessions i els materials de suport incloguin informació sobre la llengua catalana, i la presentin com a llengua comuna en els territoris on és llengua pròpia, i que, alhora, continguin informació sobre les gairabé 300 llengües que existeixen en la nostra societat.

### **B12. Estratègies per facilitar la comunicació escrita en català**

- a. Utilitzar frases curtes i redactats clars i ben estructurats.
- b. Utilitzar il·lustracions que facilitin la comprensió d'una idea.
- c. Tenir a l'abast suports de traducció en les llengües en què és previsible de rebre demandes per facilitar la comprensió dels documents impresos que necessitin les persones nouvingudes (per a més informació sobre serveis de traducció, aneu al punt D1.2 de la guia).

### **B13. Quan el teu entorn laboral no sol utilitzar el català**

Si és el nostre cas, utilitzar el català de manera generalitzada no és pas en va, sinó que ja és un exemple de comportament per a més d'un company de feina. Sovint, la motivació més gran per canviar-ne els hàbits no sorgirà tant del que els diguem com de la normalitat amb què ens vegin actuar.



## Informar les persones usuàries de l'Administració o d'entitats prestadores de serveis públics

### C1. Les oportunitats del català

El desconeixement sobre la importància de la llengua catalana al nostre país pot deixar en desavantatge les persones d'origen estranger que fa poc que viuen a Catalunya. Per això, podem comentar-los aquelles situacions en què el català és útil, com per exemple:

- a. Ajudar els fills que van a l'escola i donar-los suport
  - b. Moure's per la ciutat de manera autònoma
  - c. Trobar més opcions laborals (en molts llocs és un requisit, com ara a l'administració o en feines d'atenció al públic)
  - d. Mantenir-se actiu i anar millorant les oportunitats laboral
  - e. Crear empatia amb la gent autòctona
- Etc.

## C2. Ensenyament de català per a adults

Hi ha molts llocs on es poden cursar classes de català de manera presencial. De fet, totes les comarques de Catalunya tenen, almenys, un centre on és possible rebre'n.

De les entitats que es fan càrrec d'aquesta oferta, n'hi ha de públiques i de privades. D'una banda, hi ha els centres del Consorci per a la Normalització Lingüística, presents arreu del país, que fan cursos bàsics i inicials gratuïts. Així mateix, en fan algunes escoles d'adults, on també s'ensenya a llegir i escriure. I a les escoles oficials d'idiomes (EOI), associacions locals o entitats de persones immigrades. D'altra banda, hi ha recursos per a l'aprenentatge no presencial, com ara l'espai virtual Parla.cat.

Per a més informació sobre tota aquesta oferta, podeu mirar els punts D2.1 i D2.2 de la guia.

## C3. Voluntariat per la Llengua C4. L'escola

*Voluntariat per la Llengua* és un programa per a l'aprenentatge del català que ha estat seleccionat com una de les 10 millors pràctiques d'aprenentatge d'una llengua a la Unió Europea. Consisteix a posar en contacte persones que tenen unes nocions bàsiques de català, però que necessiten practicar-lo, i persones voluntàries catalanoparlants que s'ofereixen a conversar-hi una hora a la setmana.

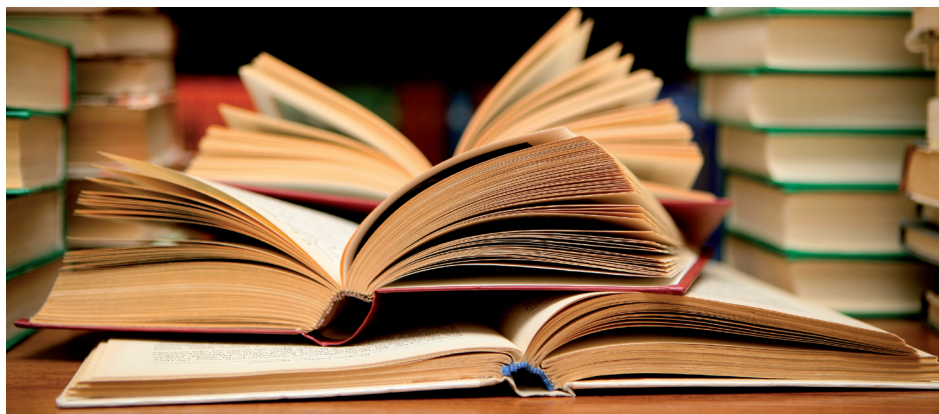
Hi ha moltes entitats i organitzacions del país que estan tirant endavant aquest programa, i recluten tant voluntaris com aprenents. Així doncs, podem informar d'aquest programa tot tipus de persones usuàries. Per a més informació sobre com contactar-hi, aneu al punt D2.3 de la guia.

En el cas de les famílies nouvingudes, cal informar-les que el català és la llengua vehicular i d'aprenentatge a l'escola a Catalunya. L'aprenentatge del català és bàsic perquè els fills assimilïn amb normalitat els altres continguts escolars.

En moltes escoles i instituts hi ha aules d'acollida, on l'alumne nouvingut té un suport per aprendre català i altres matèries, i seguir millor les classes de l'aula ordinària. El professorat de les aules d'acollida té recursos diversos per comunicar-se en altres llengües i facilitar l'aprenentatge de la llengua catalana.

Per als nens i nenes menors de 6 anys, l'escolarització no és obligatòria (llars d'infants o parvulari), encara que és recomanable anar-hi, com ho fa la majoria dels infants. Com més aviat vagin a l'escola, més aviat entraran en contacte amb d'altres infants i es familiaritzaran amb la lectura, l'escriptura i els nombres.

Per ampliar aquesta informació, recomanem el material audiovisual (DVD) sobre educació enfocat als professionals de l'acollida que esmentem al punt D1.4 de la guia.





## C5. Les empreses i establiments oberts al públic

De la mateixa manera que qualsevol empresa o establiment obert al públic ha de seguir unes normatives de seguretat, també hi ha uns usos lingüístics que han d'acomplir per funcionar d'acord amb la legalitat vigent. En termes generals, han de garantir com a mínim en català:

- a. Poder entendre els consumidors que s'expressen en aquesta llengua. Per tant, en qualsevol bar, restaurant, botiga, etc., com a mínim és necessària la comprensió en llengua catalana.
- b. La retolació externa (supermercat, restaurant, agència immobiliària, etc.) i interna de caràcter fix (indicació dels horaris, cartells de senyalització, fulls de reclamació, etc.).
- c. Les llistes de preus i de serveis (el menú del dia d'un restaurant, cartes de vins i de plats, serveis d'un hotel, catàlegs de productes, etc.).
- d. Els contractes d'adhesió, normats, tipus o amb condicions generals (documents bancaris, d'assegurances, de compravenda, etc.) s'han de redactar en la llengua que escullin les persones consumidores i han d'estar a disposició immediata dels clients en exemplars per separat en català i en castellà.
- e. En el cas de les empreses concertades o subvencionades, els avisos i la documentació adreçada al públic vinculats a l'ajut o al conveni.
- f. La informació que conté l'etiquetatge dels productes de consum.

## C6. Consultes o incidències relacionades amb l'ús de la llengua

Totes les consultes o incidències relacionades amb l'ús del català —des d'informació sobre certificats de català a la tramitació de reclamacions oficials per vulneració dels drets lingüístics, etc.— poden ser adreçades a l'Oficina de Garanties Lingüístiques (OGL) de la Secretaria de Política Lingüística.

També hi ha d'altres entitats, com la Plataforma per la Llengua, que gestionen les denúncies i les trameten a l'OGL. Per a més informació, aneu al punt D2.6 de la guia.



## D. Recursos pràctics

### D1. Recursos per als professionals de l'Administració i d'entitats prestadores de serveis públics

#### D1.1. Diccionaris, correctors i traductors

- Diccionari de l'Enciclopèdia Catalana: <http://www.enciclopedia.cat>
- Diccionari de l'Institut d'Estudis Catalans: <http://dlc.iec.cat>
- Diccionari de sinònims Avui.cat: <http://www.avui.cat/serveis/diccionaris>
- Corrector Softcatalà: <http://www.softcatala.org/corrector>
- Corrector de la Universitat Pompeu Fabra: <http://www.elcorrector.cat>
- Traductor de la Generalitat: <http://traductor.gencat.cat>
- Traductor Apertium: <http://www.apertium.org>
- Diccionari de la llengua catalana multilingüe: <http://www.grec.net/cgi-bin/mlt00.pgm>
- Diccionari català-valencià-balear: <http://dcvb.iec.cat>

#### D1.2. Serveis de traducció

- Consultar les borses de traductors que tenen els ajuntaments, consells comarcals o diputacions.
- Traducció telefònica per a professionals de la xarxa sanitària pública (CatSalut Respon): 061

### D1.3. Suports per a la redacció i models de documents

- Cercador d'informació lingüística Optimot:  
<http://optimot.gencat.cat/>  
Ajuda a resoldre dubtes sobre la llengua catalana.
- Documentació jurídica i administrativa, 2002. Col·lecció "Criteris Lingüístics":  
<http://www20.gencat.cat/docs/Llengcat/Documents/Publicacions/Altres/Arxius/document.pdf>  
Recull de documentació jurídica i administrativa. En tots els casos es tracta de models de documents que s'havien anat elaborant en el si de la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu.

### D1.4. Informació i continguts

- Manifest *El català, llengua comuna*:  
[http://www.plataforma-llengua.cat/doc/manifest\\_acollida\\_2008.pdf](http://www.plataforma-llengua.cat/doc/manifest_acollida_2008.pdf)  
Manifest redactat per més d'una vintena d'entitats de persones d'origen estranger que viuen a Catalunya. En aquesta publicació manifesten la seva visió de la llengua i la voluntat de participar plenament en la societat catalana.
- Materials de suport als professionals de l'acollida sobre diferents temes: catalunya, treball, habitatge i convivència, salut, educació i serveis socials:  
(DVD d'acollida. Departament de Benestar Social i Família):  
<http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf> (Àmbits temàtics>Im migració>Acollida>DVD d'acollida )  
Col·lecció de 6 DVD, en 10 idiomes diferents, d'una durada de 15 a 20 minuts. Es tracta d'una eina de suport audiovisual per als professionals que fan tasques d'acollida de les persones nouvingudes per tal que la puguin utilitzar en el marc de grups lingüístics i els ajudi a presentar i estructurar les sessions de formació de l'entorn i de la societat d'acollida que s'organitzin. També hi són en format pdf i vídeo en línia.
- Informació sobre legislació lingüística :  
<http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat>  
(Serveis>Informació i difusió>Legislació lingüística)

## D2. Recursos per a les persones usuàries de l'Administració i d'entitats prestadores de serveis públics

### D2.1. Cursos de català presencials

- Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)  
C/ Mallorca, 272, 8è - 08037 Barcelona  
Telèfon: 93 272 31 00 - [www.cpnl.cat](http://www.cpnl.cat)
- Cursos de català per a adults: <http://www6.gencat.net/llengcat/aprenca/cursosad.htm>  
Llistat d'entitats que organitzen cursos de català dins i fora de Catalunya.

### D2.2. Cursos de català no presencials

- Espai virtual Parla.cat: <http://www.parla.cat>  
El curs es pot fer seguint la modalitat lliure o la modalitat amb tutoria
- Els tallers Aprenem Català: <http://aprenem.bloc.cat/>

### D2.3. Programes per millorar la comunicació oral en català

- Voluntariat per la Llengua: [www.vxl.cat](http://www.vxl.cat)  
Voluntaris per la Llengua és un programa que consisteix a posar en contacte persones que tenen unes nocions bàsiques de català, però que necessiten practicar-lo, i persones voluntàries catalanoparlants que s'ofereixen a conversar-hi una hora a la setmana. La Plataforma per la Llengua és una de les entitats promotores del programa. Per a inscriure-us-hi, podeu trucar-nos o escriure un missatge a: [vxl@plataforma-llengua.cat](mailto:vxl@plataforma-llengua.cat).
- Programa Xerrem: <http://www.cal.cat>  
Es tracta de grups de conversa sobre qüestions quotidianes moderats per una persona coordinadora ("xerpa") que va corregint els participants perquè guanyin fluïdesa i confiança a l'hora d'expressar-se en català.

## D2.4. Recursos per a la comunicació en català

· Guies de conversa (n'hi ha una edició especial per a la comunitat xinesa a Catalunya): *Viure a Catalunya. Comencem a parlar*.

Es poden demanar a la Secretaria de Política Lingüística o bé visitar el web de la Llengua Catalana de la Generalitat: [www.gencat.cat/llengua](http://www.gencat.cat/llengua) (a la secció de Serveis > Aprendre Català > Recursos per aprendre català).

· Guies de conversa universitàries conjugades amb moltes altres llengües: <http://www.intercat.cat/guia/>

· Suplement *Vivim junts*: Materials per aprendre català i guia didàctica: [www.gencat.cat/llengua](http://www.gencat.cat/llengua) › Inici › Serveis › Informació i difusió › Publicacions

*Vivim Junts* és una col·lecció de làmines indicades per fer acolliment lingüístic i nivell bàsic.

· Gags humorístics amb la col·laboració de Minoria Absoluta: <https://www.plataforma-llengua.cat/noticies/interior/1046>  
Sis gags humorístics produïts per la Plataforma per la Llengua conjuntament amb la productora Minoria Absoluta conviden a reflexionar sobre les nostres actituds lingüístiques amb els nouvinguts

## D2.5. Recursos per a les empreses

· Web "A l'empresa, en català".

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

Web d'informació i recursos per a unes bones pràctiques lingüístiques a l'empresa, elaborat per la Plataforma per la Llengua i la Fundació Vincle, amb el suport de les administracions públiques, empreses i corporacions comercials.

· Servei de traducció de cartes de restaurant «Plats a la Carta». [http://www10.gencat.cat/pres\\_plats/AppJava/index.jsp](http://www10.gencat.cat/pres_plats/AppJava/index.jsp)  
«Plats a la carta» és una eina per als empresaris de la restauració. Es tracta d'un programa elaborat per la Generalitat, al qual s'accedeix des d'Internet, que permet elaborar cartes de restaurant en català i en cinc llengües més.

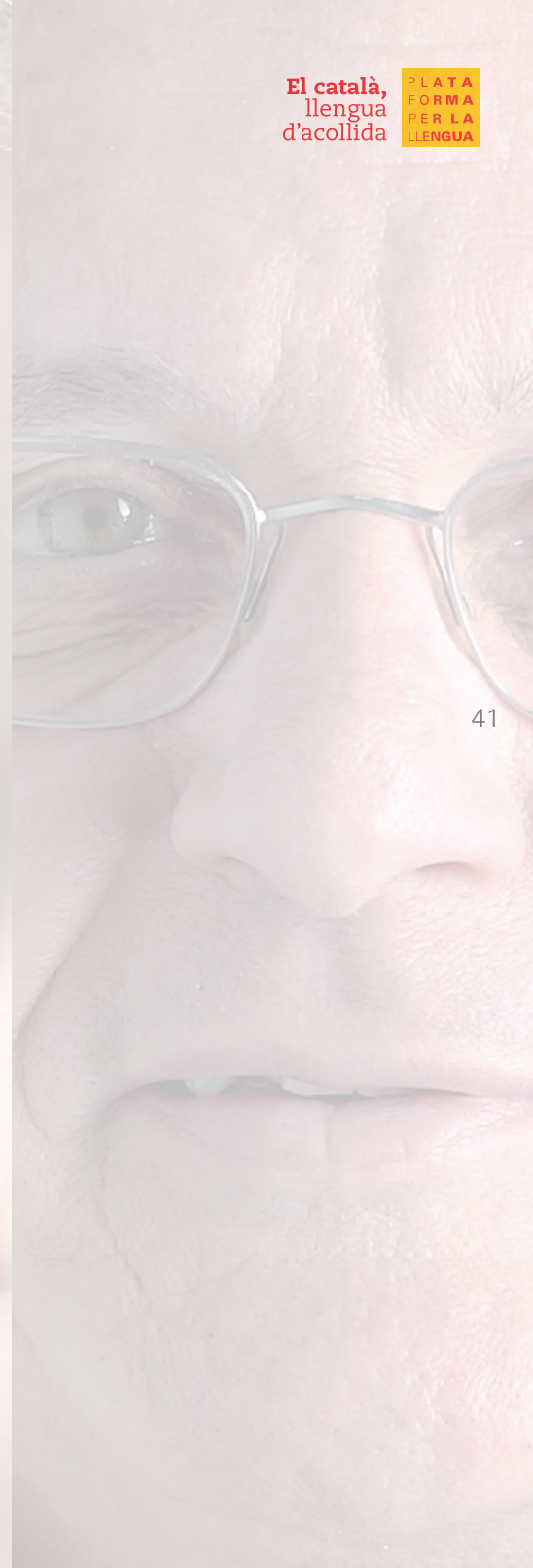
· Llengües i empresa: [http://www10.gencat.cat/casa\\_llengues/AppJava/ca/multilinguisme/llenguesiempresa.jsp](http://www10.gencat.cat/casa_llengues/AppJava/ca/multilinguisme/llenguesiempresa.jsp)

Recull d'articles i estudis relatius al multilingüisme a les empreses, coordinat per Lingüamón-Casa de les Llengües.

## D2.6. Consultes i incidències sobre la llengua i els drets lingüístics

· Oficina de Garanties Lingüístiques: [www.gencat.cat/llengua/ogl](http://www.gencat.cat/llengua/ogl)  
Per a més informació:

Barcelona:	935 671 074
Girona:	972 22 54 55
Lleida:	973 03 04 99
Tarragona:	977 25 15 00





©Plataforma per la Llengua  
Barcelona, desembre de 2013  
Primera edició: juliol de 2009, 4.000 exemplars

Amb el suport de:



Textos: Gemma Ponsa

Col·laboradors en l'edició del 2009: Marc Biosca, Eulàlia Buch, Anna Domingo,  
Martí Gasull, Yvonne Griley, Daniel Mundet i Puri Pinto.

Coordinació Editorial: Francesc Reverté.

Disseny gràfic i maquetació: Júlia Brunet Graphic Studio

Fotografies: Carles Guinot

Impressió: Cevagraf, S.C.C.L.

Correcció lingüística: Raimon Pavia i Mireia Plana



**Generalitat de Catalunya**

Plataforma per la Llengua  
Via laietana, 48 A. Principal 2a  
08003 Barcelona  
Tel.: 93 321 18 03  
Fax: 93 321 12 71  
info@plataforma-llengua.cat

**PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA**

Vols col·laborar amb la  
Plataforma per la Llengua?  
Fes-te'n soci/sòcia o voluntari/ària

[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)