



L'ús del català en l'atenció social

Document elaborat per un grup d'educadores i educadors socials de diferents serveis d'arreu del territori.



SUMARI

Introducció sobre el context lingüístic	3
Debats sobre l'unilingüisme en l'atenció social. Trencant mites	5
Per què l'ús del català afavoreix la feina dels tècnics del camp social?.....	7
Eines i recursos per no canviar de llengua	8
- Comprensió versus no comprensió del català	8
- Atenció individual versus atenció grupal	9
Propostes.....	10



Introducció sobre el context lingüístic

Aquest és un document que parla dels avantatges de l'ús del català en l'atenció als usuaris de serveis socials, tant bàsics com especialitzats. Les reflexions que s'hi recullen es poden aplicar a qualsevol àmbit d'intervenció socioeducativa. El document parla del treball social i l'educació social com un tot integrat que vetlla per a la millora del benestar de la persona, per tant, els criteris educatius i socials favorables a l'ús del català que s'exposen en aquest document serveixen tant als treballadors, com als educadors, com als integradors.

La llengua dels espais d'atenció social sol ser majoritàriament la castellana, normalment a causa de l'ús del castellà per part de la població atesa. Una població que, molt sovint, no és coneixedora del català, o bé de qui va disminuint-ne la comprensió a mesura que no el sent parlar als altres. Aquesta informació pot ser rellevant per a uns i no ser-ho per a uns altres. Perquè si fos rellevant per a tothom, ja fa temps que s'hauria intentat canviar.

Si no és rellevant per a tothom no és d'estranyar. Treballem amb situacions molt delicades relacionades amb la supervivència, la violència, la salut emocional, les històries familiars, en definitiva, relacionades amb la integritat física i psíquica de la persona. És normal que la llengua amb què parles en aquestes situacions sembli indiferent. L'immediatesa fa que no ens aturem a analitzar si és important o no la llengua utilitzada. I la necessitat de comoditat en la relació professional fa que solem utilitzar la mateixa llengua que l'usuari.

“Comoditat en la relació”. Aquest element porta més cua del que sembla. Per què se'ns fa més còmode utilitzar el castellà? Si el professional és castellanoparlant, la resposta és òbvia, però, què passa amb el professional catalanoparlant? La creença que l'usuari estarà més còmode o que hi haurà més proximitat emocional entre nosaltres adaptant-nos a la seva llengua són alguns dels aspectes a discutir, entre tots els que s'analitzen en aquest document des de criteris socials i educatius.

La tendència generalitzada a passar-se del català al castellà quan tenim un interlocutor castellanoparlant és coneguda. No és del camp social, és un fet generalitzat. Tampoc és cap secret que el context polític influeix en aquest complex d'inferioritat de la llengua minoritària envers la majoritària. El context dels últims cinc anys encara reforça més aquesta tendència, ja que malauradament l'ús del català es polititza.

Per tant, per què no acceptar que possiblement una part d'aquesta tendència en el camp social es degui també al context? I, com dèiem, en no semblar rellevant la llengua per als objectius de la professió, ni tan sols ens aturem a analitzar-ho. Però



justament, i atès que el document respon a criteris socials i educatius i no polítics, el que proposem que es posi en qüestió és aquesta falta de rellevància professional.

Despolititzar el català no vol dir treure importància al procés de mort en què es troba. Una de les primeres coses que s'aprèn a les carreres d'educació social i treball social és que els professionals no podem treballar d'esquena als canvis i fenòmens del context. Per què ens sembla que la mort del català no és rellevant en la nostra professió, si el català és element de cohesió social, és cultura, és llengua d'acollida i és una visió de la vida? El català és un element de cohesió social perquè la seva desconexió condemna moltes persones a no tenir accés a una part important del context i a no entendre's amb tothom. Una altra de les primeres coses que s'aprèn en aquests estudis és el triangle persona – professional – cultura, en què el professional emprèn accions per vincular la persona al context. I un altre aprenentatge de primer de carrera, i principi bàsic de la pedagogia social, és que el primer que cal ensenyar per treballar el valor del respecte (un valor tan deteriorat en el si de moltes famílies amb qui treballem) és el llenguatge.

Tenint en compte que la majoria d'aquestes famílies tenen el castellà a disposició perquè és la seva llengua o bé perquè l'entenen i el parlen, no és cap disbarat afirmar que parlant-los sempre en castellà els estem negant la llengua catalana. I negant-los la llengua catalana, no és cap disbarat afirmar que els estem negant una part del context, de la cohesió social i dels valors més bàsics, perquè és una part important de la vida pública del territori.

I pensarem que no és la nostra funció, que només som un agent transitori, etcètera. Com si a les botigues, a l'escala o al carrer, al metge, o a l'escola on prou feina tenen a poder parlar català als seus fills i no tenen l'obligació de parlar-lo als pares, ja sentissin parlar en català. Doncs no, no el senten gaire, i cada cop menys. Ara bé, les circulars, cartes, whatsapps o SMS de l'escola, del CAP o de l'administració, les reben en català. No és cap disbarat considerar que la nostra tasca podria dotar-se d'un plus de sentit en favor d'aquestes famílies si fos duta a terme en català. En resum, el català és el nexa dels valors i costums del territori on treballem i sense aquesta llengua, en convivència amb el castellà, perdríem moltes eines pel camí com a agents socials. Anem a discutir-ho per saber si hi estem d'acord o no.



Debats sobre l'unilingüisme en l'atenció social. Trencant mites

El benestar com a prioritat

“Aquesta família necessita menjar. Després, ja parlarem del català”. Una cosa és que aquesta prioritat sigui inqüestionable, i una de molt diferent és que es pugui fer tot: cobrir la necessitat alimentària, i oferir també el català. El tabú de la pobresa pesa com una llosa a les ments dels professionals i pot provocar un cert temor a no fer la feina ben feta, o a ser jutjats com a professionals, si pensem en res que no sigui cobrir el més bàsic. Aleshores el català es converteix automàticament en una cosa secundària, en una cosa política, o una cosa relegada a la institució educativa (comsi l'educació no fos una cosa de tots), mentre en realitat, l'ús del català respon a necessitats més globals de l'usuari que a llarg termini poden eliminar la necessitat d'ajudes socials.

Quan s'estableix una relació d'ajuda, automàticament el professional es converteix en un referent positiu, i l'usuari vincula amb ell perquè n'ha tret una cosa bona, ja sigui una cosa material (el tràmit d'un ajut sol·licitat) o immaterial (un consell, una orientació o una activitat dirigida). És important girar la truita. **Per què creiem que l'usuari veurà amb mals ulls l'ús del català, si el que li interessa de nosaltres és el tràmit de l'ajut, el consell, l'orientació o l'activitat, més que la llengua amb què parlem?** Generalment l'usuari ens veu com un suport. Si utilitzem el català, associarà el català amb aquest suport, i llavors veurà el català amb bons ulls. Per tant, en realitat no existeix la necessitat de comparar el català amb les necessitats bàsiques.

Una qüestió de drets

La legislació vigent reconeix l'ús del català com un dret del conjunt de la ciutadania i l'Estatut de Catalunya inclou el deure de conèixer-lo.

Probablement mentre llegeixes aquest document t'estàs preguntant tota l'estona “i què passa quan l'usuari em diu que no m'entén en català, que per favor li parli en castellà”. En primer lloc, el fet que aquesta situació es doni en alguns casos no exclou cap de les reflexions que es recullen aquí, per tant, no les hem de perdre de vista, encara que puntualment canviem de llengua perquè una informació arribi a bon port. Si no les perdem de vista, canviarem de llengua d'una manera diferent. Com? Les eines i recursos per no canviar de llengua, o per canviar de llengua d'una manera diferent, es troben a l'apartat 4.1. **En segon lloc, una de les coses que no hem de perdre de vista és que aquest usuari que no entén el català, té dret a entendre'l, té dret a conèixer la llengua catalana.** Per tant, no som males



persones si, per exemple, insistim a comprovar si ens entén parlant-li a poc a poc o si, puntualment, introduïm frases en català traduïdes d'una part de l'explicació en castellà, entre moltes altres coses que es poden fer perquè aquest usuari obtingui el dret a familiaritzar-se amb el català en un territori de parla catalana. De la mateixa manera, quan l'usuari ens parla en castellà i ens entén en català, situació que ens permet perfectament parlar-li en català, molt sovint es tracta d'una persona que ni practica la llengua, ni l'escolta sovint. En aquest cas tampoc no és solament el nostre dret a viure i treballar en català, sinó també el seu dret a conservar el coneixement de la llengua, perquè si la política lingüística segueix com fins ara, molt sovint serem les úniques persones a qui senten parlar-la. Com dèiem abans, **és absurd anteposar els drets socials al català, perquè el català també és un dret social**, un privilegi de classe social que els professionals hem de tractar com a tal i oferir-lo igual que els altres drets.

Vinçle i proximitat emocional. Converses bilingües i comunicació fluïda

“Gestionem situacions molt complexes i el més important és la proximitat amb l'usuari”. Ens trobem davant l'argument per excel·lència. L'inqüestionable. Doncs sorprenentment també se li pot girar la truita, a la creença que parlar la mateixa llengua que l'usuari afavoreix el vinçle educatiu i la proximitat emocional amb ell. Efectivament, es tracta d'un recurs altament generalitzat, però no l'únic, i també té elements contraproductius. La pregunta inicial és: **realment necessito canviar la meua manera d'expressar-me per poder vincular amb l'usuari? No tinc més eines?** Partim d'una rebaixa, d'una renúncia per part del professional suposadament en favor de l'usuari. Vincular vol dir vincular, vol dir tu a tu. **Si no em mostro tal com soc, tal com m'expresso, hauré vinculat realment?** A l'usuari li interessa sobretot allò que dius, la informació i els valors que li transmetes. Molt sovint és més aviat la incomoditat del professional davant el bilingüisme que no pas el rebuig de l'usuari al bilingüisme. Sijo em mostro tal com soc i em trec de sobre el tabú del bilingüisme, el tabú moltes vegades polític, ningú en la conversa sentirà incomoditat i, sobretot, l'usuari veurà amb bons ulls el català perquè és la llengua amb què còmodament i alegrement li transmeto allò que a ell li interessa. **Mai de la vida, sota cap concepte, parlar una llengua significa exigir a l'altre que també la parli. És només parlar-la.** El bilingüisme en una conversa de dos és una cosa bonica i rica. Imagina't quin vinçle emocional, si dues persones estan còmodes parlant cadascuna una llengua diferent! Haurem fet deu passes de gegant en el camí del vinçle. Si ens ho creiem, la comunicació serà fluïda i la proximitat emocional estarà garantida. Malauradament també cal recordar que mai de la vida, sota cap concepte, parlar una llengua significa tenir una ideologia concreta. **És només parlar-la.**



Per què l'ús del català afavoreix la feina dels tècnics del camp social?

Cohesió social

El treball social, entès àmpliament, contribueix a la cohesió social. Que el català és una eina de cohesió social és un fet conegut, comprovat i aplicat a diferents àmbits com l'educació o l'administració perquè permet que tothom tingui accés a tothom. Per tant, si parlem en català als nostres usuaris estem afavorint la normalització de la llengua i la cohesió social, i així actuant a favor dels nostres principis professionals.

Integració social

El català és la llengua pròpia del territori d'acollida per a les persones immigrades, per tant, parlant-lo als nostres usuaris, molt sovint immigrants, estem afavorint la seva integració social, un altre dels principis i objectius de la nostra professió.

Inserció laboral

El coneixement del català és un requisit indispensable en nombroses ofertes laborals, o un aspecte favorable que es valora en moltes ofertes. Per tant, parlant-lo als nostres usuaris, molt sovint desocupats, estem afavorint la seva inserció laboral, un altre dels principis i objectius de la nostra professió.

Protecció a la infància

La manca d'implicació dels pares en el seguiment escolar dels seus fills és un factor de risc recurrent en molts casos de negligència lleu o greu, abandonament emocional o desbordament en vides familiars caòtiques. A vegades no són casos de negligència, sinó casos vulnerables en què els pares tenen dificultats amb la llengua catalana i t'expliquen que aquest és el motiu pel qual no poden implicar-s'hi. L'escola és el principal espai de socialització i visibilitat dels casos de risc. Si parlem en català als pares dels infants, o els hi canviem de llengua d'una manera diferent, estem contribuint a millorar la seva implicació escolar i, per tant, a protegir els seus fills, un dels principis i objectius de la nostra professió.

Educació i valors

Com dèiem, el català és la llengua vehicular de l'escola dels fills dels nostres usuaris, així que parlant-los en català estem integrant-los en la comunitat educativa i afavorint la seva implicació paternofamiliar. També passa sovint que els mateixos



infants que atenem, a causa del seu context personal, no es desenvolupen bé amb el català, o tenen dificultats amb l'assignatura. Per això és important utilitzar el català també en els serveis socials especialitzats, els espais socioeducatius per a infants i adolescents, ja que a vegades són alumnes de fracàs escolar i/o no practiquen la llengua enlloc més. També a vegades són alumnes amb dificultats de comportament, i la coneixença del llenguatge contribueix al valor del respecte i la convivència. Com dèiem, una llengua és una visió del món i un sac de valors, per tant, sobretot en la tasca d'integradors i educadors, és important l'ús del català en l'atenció individual i grupal.

Prevenió

En conclusió, no cal que ens trobem amb cap de les situacions descrites anteriorment per parlar en català als usuaris. La prevenió també és un dels principis i objectius de la nostra professió, així que parlant en català estem prevenint per evitar situacions similars a les descrites. I ens semblarà que les nostres converses són molt poca cosa respecte de tot el que necessita aquell usuari per a integrar-se, inserir-se, millorar, però hem de pensar que és una contribució i que si contribuïm per a cadascun d'aquests objectius ja no és poca cosa, sinó que s'està treballant per a moltes coses alhora.

Eines i recursos per no canviar de llengua

Segons el tipus de casos

- Comprensió versus no comprensió del català

Cal tenir present que actuarem molt diferent quan l'usuari no ens entén en català respecte de quan sí que ens entén. Quan no ens entén, algunes eines que podem utilitzar per introduir-los la llengua catalana durant la nostra atenció són:

- Quan només ens sembla que no ens entén a causa de les seves reaccions (mai del seu aspecte físic), i per evitar la petició de canvi de llengua:
 - Parlar en català amb molta lentitud.
 - Parlar en català amb lentitud i traduir al castellà les paraules poc similars.
- Quan ja ens han demanat que canviem de llengua:
 - Parlar en castellà i traduir algunes frases al català per familiaritzar l'usuari amb la llengua.
 - En l'atenció per mail o whatsapp, molt recurrent després de la pandèmia, escriure el missatge complet tant en català



com en castellà. És viable perquè solen ser missatges curts, i així l'usuari ho entén tot i alhora amplia la seva coneixença de la llengua catalana.

- Derivació a cursos de català. Aquesta acció no caldria posar-la en aquest document perquè representa que sempre l'hem duta a terme, però no està de més recordar que tots els arguments socials i educatius que hem exposat van directament relacionats amb aquesta acció que, com que ja existia, reforça la idea d'utilitzar el català en l'atenció.

Quan l'usuari sí que ens entén, no existeixen eines específiques, perquè la solució és molt fàcil: parlar en català. Per evitar la incomoditat, només cal creure'ns tot el que s'ha dit en aquest document, si és que ens ho creiem. La solució només passa per creure'ns que el bilingüisme en una conversa de dos no és dolent sinó tot el contrari, creure'ns que som qui som i som com parlem i així vinculem amb l'usuari, creure'ns que el català és element de cohesió, integració i educació.

En ambdós casos, tant si ens entenen com si no ens entenen, hi ha altres eines:

- **El suport grupal.** Si tots actuem d'aquesta manera, o adaptem aquestes eines al nostre tarannà i el nostre lloc de treball, més es normalitzarà. Això és molt important de cara a l'aspecte de la comoditat tant nostra com dels usuaris. La comoditat dels usuaris serà molt fàcil si estem convençuts de tot plegat, però si veuen que no és un sol professional qui parla en català, sinó que en són uns quants, la cosa es facilita doblement perquè s'evita l'estranyesa.
- **Mai de la vida, sota cap concepte, presentar-nos inicialment en castellà només a causa del color de pell de l'usuari, del seu nom estranger o de la seva vestimenta cultural.** Això ratllaria el racisme, principi contrari a la professió.

- **Atenció individual versus atenció grupal**

Tot el que s'ha comentat amb anterioritat fa referència a l'atenció individual, excepte quan hem parlat de l'educació i els espais socioeducatius, que solen ser individuals i grupals. És important remarcar que hi ha una diferència abismal entre demanar un canvi de llengua en una consulta individual, i demanar-lo en una sessió grupal, ja sigui amb infants o amb adults. **L'usuari que demana un canvi de llengua en una sessió grupal està vulnerant els drets lingüístics de la resta del grup, i també del professional.** Les sessions grupals haurien de ser sempre en català per



afavorir que els usuaris mostrin interès en aprendre la llengua a què tenen tot el dret i per evitar vulnerar els drets de la resta de participants. Algunes eines per afavorir el català en l'atenció grupal són:

- Obligatorietat política, de l'empresa o la institució, d'utilitzar el català en qualsevol activitat socioeducativa o psicològica dirigida a un grup. Els arguments a favor són tots els aspectes tècnics recollits en aquest document, i també el foment de l'ús social del català recollit legalment.
- Abans de canviar de llengua en cas de demanda, oferir un grup de català i un grup de castellà.
- Abans de canviar de llengua en cas de demanda, oferir sempre una alternança clara de les dues llengües per respectar la resta del grup i per afavorir la coneixença de la llengua.
- En els serveis d'intervenció socioeducativa d'atenció a les famílies, es podrien crear, com una de les moltes activitats del servei, grups de conversa setmanals per a aquells progenitors que necessitin practicar el català. Amb l'excusa d'aprendre o millorar el català, la conversa afavorirà, a més a més, la sociabilitat de l'usuari, el vincle amb el professional i el treball dels aspectes socioeducatius.

Propostes

Que el Departament d'Acció Social marqui la directriu d'utilitzar el català en l'atenció individual sempre que l'usuari l'entengui, i en l'atenció grupal amb els matisos recollits a l'apartat anterior.

Que cada institució adapti aquest document a la seva realitat i organitzi sessions de debat amb els equips de professionals per tal d'incentivar l'ús del català en l'atenció social, tenint també en compte **els reglaments ja existents en cada administració o empresa sobre l'ús del català en l'atenció.**

Que el Departament desenvolupi i faciliti la formació professional a empreses i ens locals per no canviar de llengua i per fomentar l'ús del català



COL·LEGI D'EDUCADORES I EDUCADORS SOCIALS DE CATALUNYA

Octubre 2022

L'ús del català en l'atenció social

Barcelona

Aragó, 141-143, 4a
08015 Barcelona
934 521 008
ceesc@ceesc.cat

Girona

Ibèria, 4
17005 Girona
972 249 276
girona@ceesc.cat

Lleida

Rambla Ferran, 32
25007 Lleida
973 289 434
lleida@ceesc.cat

Camp de Tarragona

Pau Claris, 2
43005 Tarragona
977 104 081
tarragona@ceesc.cat

Terres de l'Ebre

Ramon Berenguer IV, 11
43500 Tortosa
977 770 177
terresdelebre@ceesc.cat

www.ceesc.cat

