

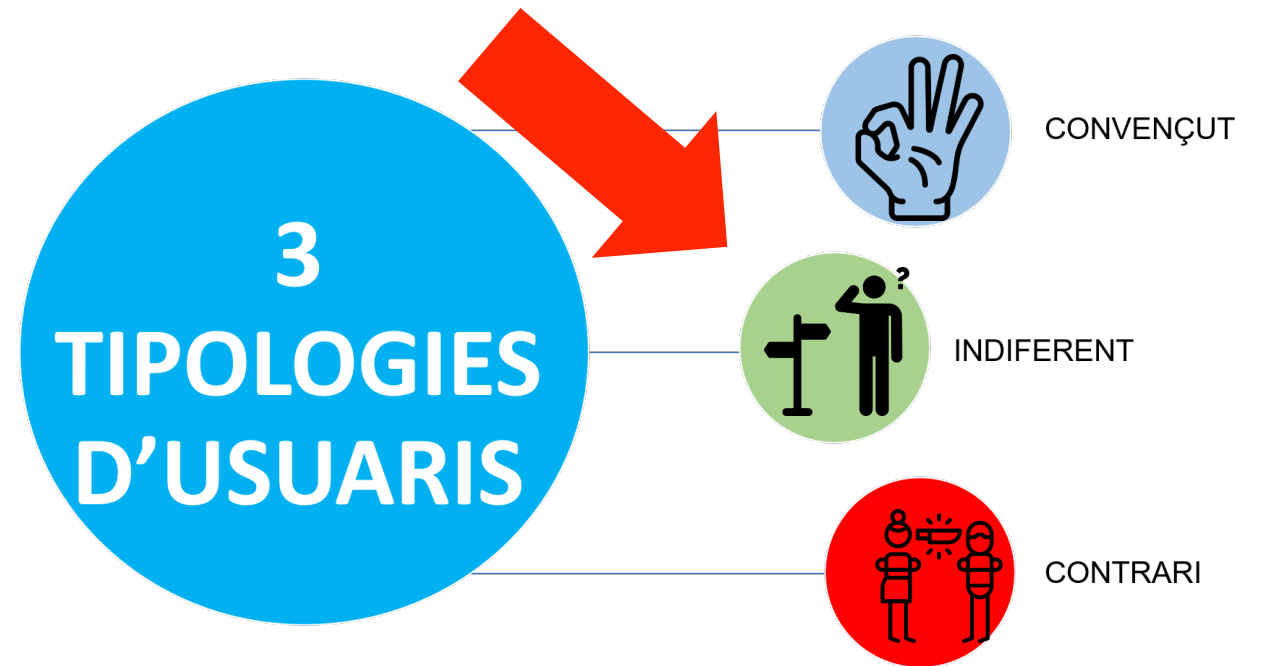
Sensibilització lingüística per a la promoció de l'ús de català

III JORNADA DE DINAMITZACIÓ LINGÜÍSTICA

PALMA, 4 DE NOVEMBRE DE 2019

Objectiu

- ▶ Canvi lingüístic
- ▶ Reflexió



Situació

- ▶ Convergència al castellà
- ▶ Converses bilingües
- ▶ Llei de la semblança

Grup de treball de sensibilització lingüística

- ▶ Establir metodologia de treball
 - ▶ Elaborar sessions adaptades a diferents col·lectius
- ▶ Formar els tècnics del CPNL

Sessions de sensibilització. Plantejament

- ▶ **Debat** versus confrontació
- ▶ **Objectivitat** versus opinió
- ▶ **Usos professionals**
- ▶ Aspectes que cal evitar

Sessions de sensibilització. Idees força

- ▶ D'entrada en català
- ▶ Usos institucionals
- ▶ Cohesió social (depèn del tipus de sessió)
- ▶ Respectar la tria del client/usuari

Sessions de sensibilització. Estructura

- ▶ Escalfament
- ▶ Objectivació
- ▶ Legislació
- ▶ Ús institucional
- ▶ Llengua i empatia
- ▶ Tria lingüística
- ▶ Arguments / beneficis
- ▶

La comunicació amb els usuaris

Parlar per entendre's

Una mar de llengües

La comunicació dels voluntaris amb la família dels Jocs


En l'ESPORT tu ets la clau

Entrenem valors

Atenció al client

Comunicar per vendre



Activitats d'escalfament

Les idees inicials de què partim

Test personal:

Quin és el teu perfil en l'atenció dels pacients?

Digues quins 3 elements defineixen una bona atenció al públic:



1.
2.
3.

Vols saber quin és el teu perfil lingüístic en l'atenció als pacients?

Marca amb una creu la resposta que consideris que s'adiu més a la teva manera d'actuar quan et relaciones amb la feina

1. En l'atenció al públic...

- A. Responc amb simpatia i cordialitat.
- B. Responc amb l'humor que tinc depenent del dia.
- C. És una feina qualsevol, ningú n'ha de fer res de saber com soc.

2. Com afecta la teva conducta la imatge de l'hospital on treballes?

- A. Si el ciutadà té la sensació que ha estat ben atès tindrà una bona imatge del servei mèdic.
- B. Crec que atenc correctament els pacients. Mai no he tingut cap queixa.
- C. La meva actuació no representa l'hospital, ja que la seva imatge general depèn d'altres factors.

3. Quins elements observes quan atens una persona que s'adreça al teu servei?

- A. La manera com expressa el que demana i el seu estat d'ànim.
- B. Em fixo en les coses que diu.
- C. Em fixo en el seu aspecte físic (olor, indumentària, gènere, ètnia...).

4. Habitualment, quan et demanen informació...

- A. Explico tot el que hi està relacionat en funció dels interessos del pacient.
- B. Explico el que m'ha demanat.
- C. Responc de manera breu i sintètica.

5. Consideres que la teva ideologia pot influir en la manera en què et relaciones amb el públic?

- A. Dono un tracte igualitari a tothom.
- B. De vegades m'influeix l'actitud de la persona que atenc (som humans...).
- C. Sovint responc d'acord amb els meus criteris.

6. Creus que s'ha de seguir alguna pauta relacionada amb la llengua a l'hora d'atendre els pacients?

- A. Sí, crec que és important adaptar-se a la llengua del pacient.
- B. No hi he pensat mai, però entenc que hi hagi criteris d'atenció als pacients.
- C. Crec que cadascú ha de parlar en la llengua que vulgui.

Objectivar dades per combatre prejudicis

La comunicació humana en general

	V	F
1. Hi ha parlants d'una mateixa llengua que coneixen 2.500 paraules i n'hi ha que en coneixen 6.000	✓	
2. Una llengua és molt més que un mitjà de comunicació	✓	
3. Més del 60% del que comuniquem ho fem amb el llenguatge no verbal (gestos, expressions facials, to de veu...)	✓	
4. Totes les llengües tenen el mateix valor cultural	✓	
5. La relació personal i la situació en què es troben dos parlants marca el vocabulari i les expressions que s'utilitzen en una conversa	✓	
6. La diversitat lingüística és un fenomen mundial i molt antic	✓	
7. El multilingüisme és un fenomen mundial en creixement	✓	
8. Hi ha 30 vegades més llengües que estats al món (6000 llengües i 200 estats)	✓	
9. Cada llengua reflecteix una manera de veure el món	✓	
10. La millor explicació és la que s'adequa a l'interlocutor	✓	
11. Totes i cadascuna de les llengües del món compten amb els mecanismes adequats per dir-ho tot	✓	
12. Europa és el continent amb menys diversitat lingüística territorial	✓	

Algunes dades...

Catalunya (31.895 km²)
7.500.000 habitants

Andorra (468 km²)
70.500 habitants

Franja de Ponent (3.672 km²)
50.000 habitants

País Valencià (23.291 km²)
4.960.000 habitants



Illes Balears (5.014 km²)
1.100.000 habitants

Catalunya del Nord (4.166 km²)
460.000 habitants

L'Alguer (224 km²)
43.000 habitants

Algunes dades...

En 25 anys, del 1950 al 1975, quantes persones van arribar a Catalunya?	Al voltant d'1,5 milions
I del 1999 al 2012?	Al voltant d'1,4 milions
Actualment, quantes persones viuen als territoris on es parla català?	Al voltant de 14 milions
Quantes persones saben parlar el català, en total?	Al voltant de 10 milions
Per nombre de parlants a la Unió Europea, quina posició ocupa el català?	El lloc número 9
El català es parla a quatre estats. Sabries dir a quins?	Andorra, Espanya, França i Itàlia

Algunes dades...

	català	castellà
entendre	94,3	99,8
parlar	80,4	99,7
llegir	82,4	97,4
escriure	60,4	95,9



Legislació

Declaració universal dels drets lingüístics

Article 7

1. Totes les llengües són l'expressió d'una identitat col·lectiva i d'una manera distinta de percebre i de descriure la realitat; per tant, han de poder gaudir de les condicions necessàries per al seu desenvolupament en totes les funcions.

Constitució espanyola

Article 3

1. El castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat. Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la.
2. Les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts.

Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística

Article 4

Els drets lingüístics

A Catalunya tothom té dret a:

1. Conèixer les dues llengües oficials.
2. Expressar-se en qualsevol de les dues llengües oficials, oralment i per escrit, en les relacions i els actes públics i privats.
3. Ésser atès en qualsevol de les dues llengües oficials en els termes que aquesta Llei estableix.

Article 11

La capacitat lingüística del personal al servei de les administracions de Catalunya

1. El personal al servei de les administracions, les corporacions i les institucions públiques de Catalunya ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que el faci apte per a desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.

La normativa lingüística

Guia del facultatiu resident a Bellvitge

Comunicació. Ús de la llengua catalana

Els professionals que treballen a l'ICS han d'utilitzar el català com a primera llengua en les seves relacions amb la ciutadania, clients i proveïdors. Tot i així, els professionals han de poder garantir la bona comunicació i la completa comprensió de tot allò que els usuaris els expressin en qualsevol de les dues llengües oficials.

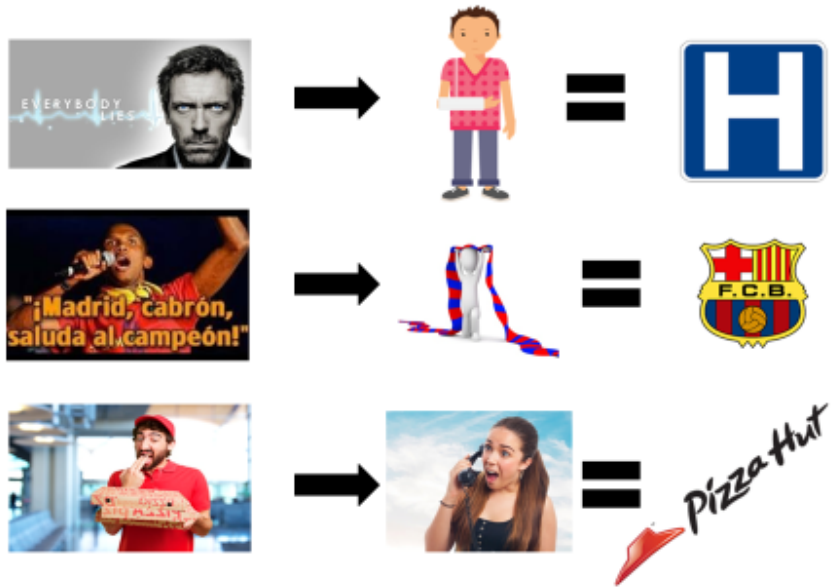


4. Quins drets lingüístics tenen els nostres clients?

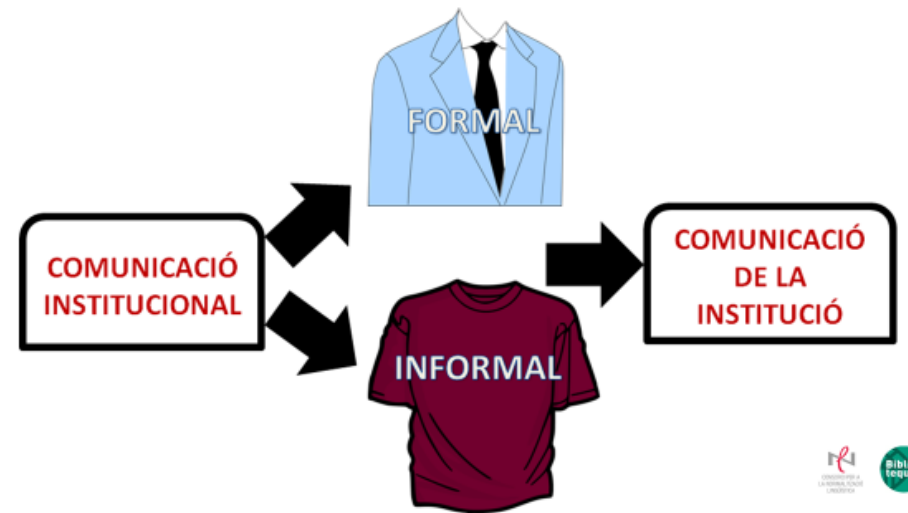
Atenció oral	Preus dels serveis
<ul style="list-style-type: none">• Les persones consumidores, en llurs relacions de consum, tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.	<ul style="list-style-type: none">• Dret a rebre en català: les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis (catàlegs, menús i cartes...).

Ús institucional

Els usos institucionals

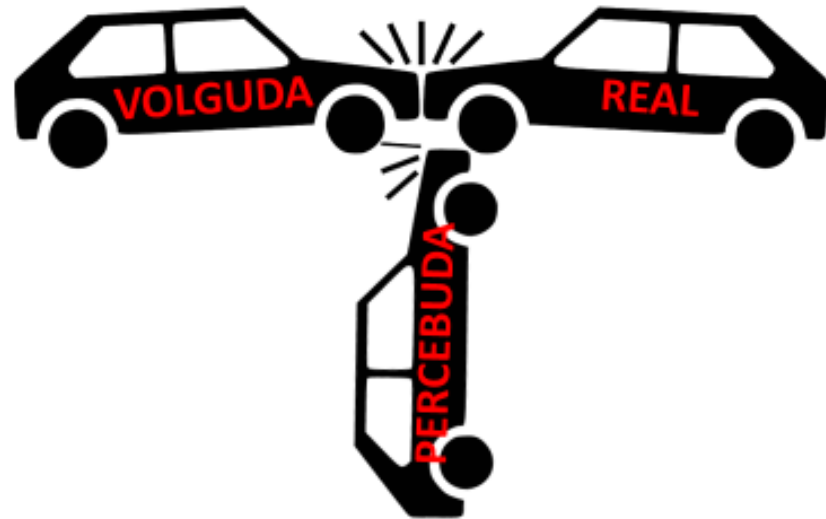


Els usos institucionals

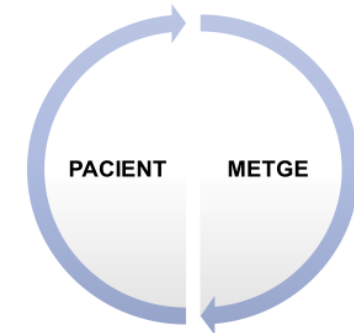


Llengua i empatia

Comunicació



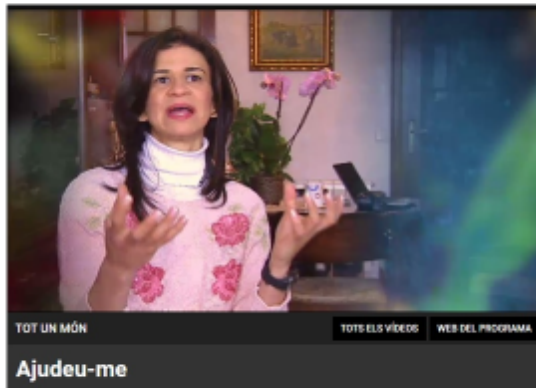
BLOC 4: posa't al lloc del pacient



Què seria una bona pràctica en l'atenció oral de la clientela?

- **Saludar d'entrada en català** a tothom, independentment del seu aspecte.
- **Prestar atenció a la llengua** que fa servir el nostre interlocutor.
- **Adaptar-nos**, si cal, a la llengua que fa servir la persona amb qui parlem.

Tria per integrar



Una experiència real

Ajudeu-me!

L'Eliana Freitas és l'autora del llibre "Ajudeu-me", en què explica la seva experiència migratòria i es pregunta per què els catalanoparlants li responen en castellà quan ella els parla en català.

<http://www.ccma.cat/tv3/alacarta/tot-un-mon/ajudeu-me/video/4943471/>

Arguments / Beneficis

Si
t'adaptes a
la llengua
del client...

- Hi crees una relació més empàtica.
- Millores la comunicació.
- Ofereixes més bon servei.
- Reforces la imatge de proximitat del teu establiment.

Com i quan aprenem una llengua?

"Tradicionalment creïem que "saber" una llengua era usar-la tal com ho faria un nadiu; parlar-la sense cap accent que ens delati, escriure a raig sense diccionaris ni dubtes, entendre a la primera el que diuen els altres... Avui sabem que és possible saber llegir francès però no parlar-lo, entendre l'italià però no escriure'l, etc., i que les mancances en una de les habilitats no van en detriment de les altres, que continuem essent capaços de llegir en anglès encara que no el puguem entendre oralment, per exemple (aquest fet es reflecteix en el passaport de llengües del Consell d'Europa). No només això, sinó que **si dominem una de les capacitats ja som més a prop de les altres.**

Entendre aquest fet és imprescindible per a la visibilitat del multilingüisme i per al desenvolupament de les capacitats multilingües de cadascú. Cal entendre el gran benefici, personal i col·lectiu, que comporta fer un petit esforç personal per usar una llengua estrangera quan se'n tingui oportunitat, en lloc de refugiar-se en les llengües que ja es coneixen i perdre l'oportunitat d'arribar a àmbits que s'expressen en altres llengües. Cal entendre, en paral·lel a tot això, que **les llengües poden començar a aprendre's en una aula, però que el procés és incomplet fins que no s'escriu, es llegeix, es parla o s'escolta en la vida real.**

COSES SOBRE L'APRENTATGE DE LLENGÜES. UN BLOG DE L'ELISABET ALEIYÀ

<https://desclassificats.cat/2012/09/24/com-i-quan-aprenem-quina-llengua/>

5 beneficis de cuidar la comunicació

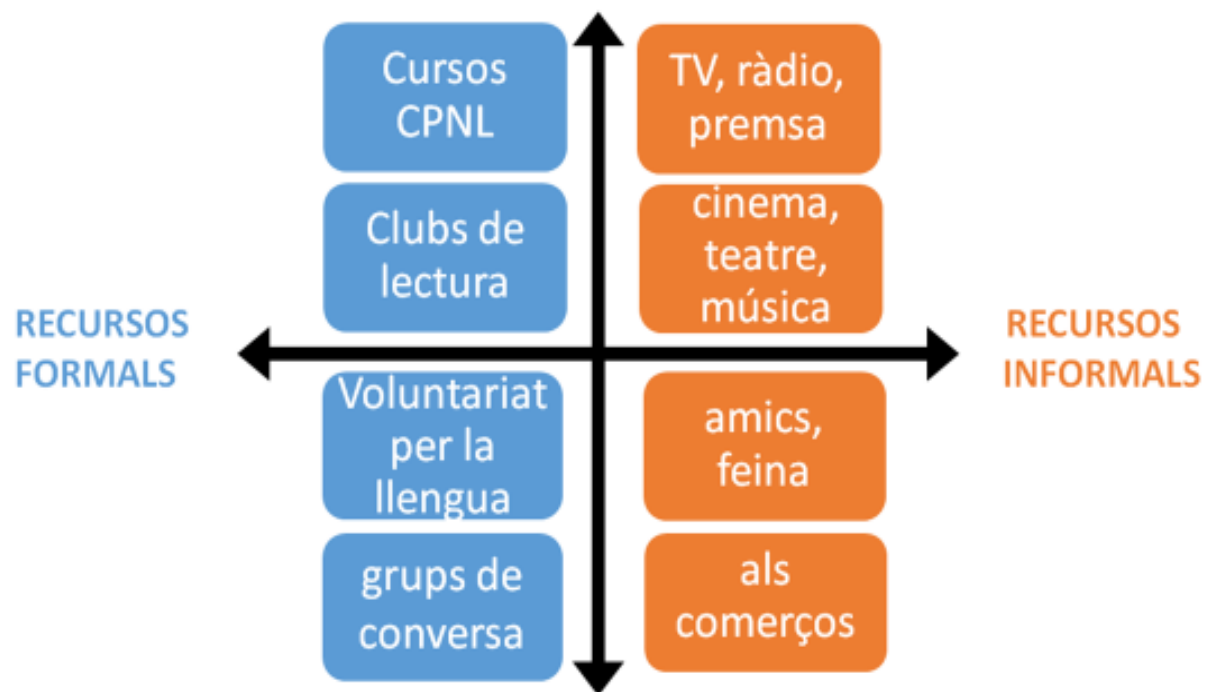
Si t'adaptes a la llengua del pacient...

1. Entendràs millor el que et vulgui expressar, com ho vulgui expressar i com sàpiga expressar-ho en aquell moment.
2. Crearàs empatia amb el pacient, se sentirà més a prop teu i confiarà més en tu.
3. Milloraràs la comunicació des del primer moment.
4. Seràs més bon professional.
5. Contribuiràs a reforçar la imatge de proximitat del teu hospital.



Recursos

Com ho aconseguirem?



Recursos generals

[Optimot](#)

[Traductor del Google](#)

[Corrector de Softcatalà](#)



Recursos específics



[Diccionaris de l'àmbit de la salut](#)

[Diccionari enciclopèdic de medicina](#)

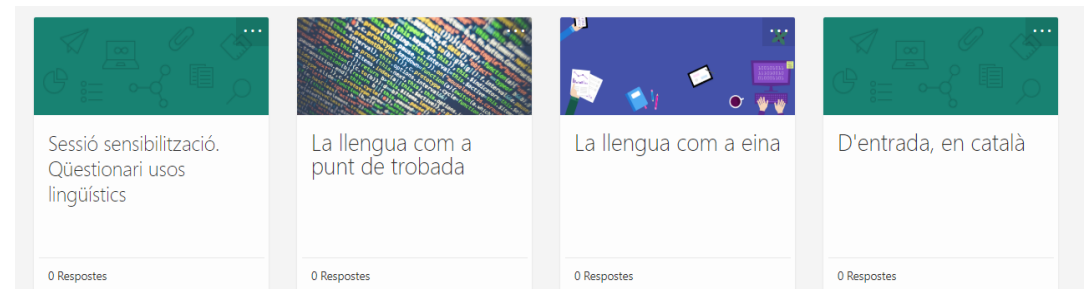
Sessions de sensibilització. **Avaluació**

► Qualitativa

► Pla 21 dies



► Posterior a la sessió



Moltes gràcies!