



# PROTOCOL DE COMUNICACIÓ ESCRITA I ORAL PER A LA PROTECCIÓ I DIVULGACIÓ DEL CATALÀ

## **Quina ha de ser la llengua de les comunicacions orals?**

Atès que el català és la llengua pròpia de Catalunya i, d'una manera general, s'hi ha d'emprar el català en les comunicacions orals. Si l'altre interlocutor no entén el català és quan podem canviar d'idioma, de forma general.

## **Amb quina llengua s'ha de comunicar el personal en el seu exercici professional?**

La llengua de comunicació entre el personal amb caràcter preferent i de forma general ha de ser la catalana, tant presencialment com per telèfon, en la megafonia, en les reunions de treball, etc., especialment davant de persones usuàries de serveis.

## **Amb quina llengua s'ha d'adreçar el personal als usuaris?**

Tant si la conversa la inicia la persona usuària com el/la treballador/a, aquesta la mantindrà en català —independentment de la llengua que utilitzi l'interlocutor/a—, llevat del cas que la persona usuària manifesti dificultats per entendre el català o demani ser atès en castellà o en altre idioma si és possible.

## **I en les converses telefòniques, quina llengua s'han de mantenir?**

Les converses telefòniques sempre s'han d'iniciar en llengua catalana.

En el cas de les trucades externes, s'han de respondre amb un missatge de salutació en català que identifiqui a l'entitat.

Si l'usuari no parla català però l'entén, es continua parlant-li en català, tret que demani ser atès en castellà i si és possible en altre idioma. Si hi ha dificultats per entendre el català, es pot continuar la conversa en castellà.

En qualsevol cas, hi ha d'haver una bona disposició perquè la comunicació sigui satisfactòria.

## **Com ha de ser el missatge del contestador automàtic?**

Ha de ser clar i senzill, ha de permetre identificar a l'entitat, ha de ser en català.



## **En quina llengua s'han d'expressar les persones que representen a l'entitat en els actes públics?**

Els representants de l'entitat s'expressaran normalment en català en els actes públics que es facin en l'àmbit lingüístic català, sempre que la intervenció sigui per raó del càrrec (actes protocol·laris interns o externs; reunions de treball externes; cursos, seminaris; intervencions als mitjans de comunicació, etc.).

## **Les comunicacions escrites, en quina llengua s'han de fer?**

Atès que el català és la llengua pròpia de la Comunitat Autònoma de Catalunya, i de les institucions públiques catalanes i sector públic català, d'una manera general, s'ha d'emprar el català en les comunicacions escrites i en la mesura dels possible, ja siguin en suport paper o electrònic, en la retolació, els segells, etc.

## **Quina ha de ser la llengua de la documentació interna?**

La documentació interna de tot tipus (nòmines, contractes, avisos, circulars, etc.) ha de ser en català i, en el cas que s'hagi d'emplenar (com la documentació relacionada amb la gestió de personal), també s'ha de fer en aquesta llengua com a norma general.

Quant al material ofimàtic, s'ha de donar preferència a l'adquisició i a l'ús de programes en versió catalana.

## **Quina ha de ser la llengua de la documentació externa?**

La documentació de tota mena (avisos i notificacions, documentació informativa en general, impresos per emplenar, etc.), adreçada als usuaris dins del domini lingüístic català, s'ha de fer en llengua catalana, sense perjudici del dret dels usuaris de poder sol·licitar-ne una versió en castellà.

Tota la documentació (contractes, comandes, albarans, etc.), adreçada a altres destinataris dins del domini lingüístic català, s'ha de fer en llengua catalana. Pel que fa a publicacions i publicitat de tota mena, també s'hi han de redactar en català.

Les comunicacions adreçades fora de l'àmbit lingüístic català es poden fer en castellà, o en qualsevol altra llengua, tenint en compte la normativa vigent aplicable en cada cas.

La documentació mercantil que pugui afectar a la contractació de l'entitat en la mesura dels possibles ha d'incloure clàusules lingüístiques que garanteixin l'ús del català en tots els aspectes objecte de la relació contractual.

## **Quins coneixements lingüístics ha de tenir el personal de l'entitat?**



El personal de l'entitat ha de tenir amb caràcter general personal amb els coneixements necessaris de català i de castellà per poder garantir el dret dels usuaris a la tria de la llengua de relació amb els treballadors i que la comunicació sigui suficientment clara.

Ara bé, al està formada per personal voluntari, no és exigible que el 100% dels seus associats compleixin aquest extrem.

### **Què s'ha de traduir?**

Pel que fa a la llengua oral, i de forma voluntària, les demandes de les persones estrangeres que volen la informació facilitada per l'entitat amb la finalitat que aquestes persones estrangeres hi puguin beneficiar-se.

Pel que fa a la llengua escrita, i de forma voluntària, si la situació sociolingüística ho aconsella, materials informatius o divulgatius que es consideri d'interès que arribin a la població que no domina les llengües oficials, i els documents útils en el primer contacte d'una persona estrangera que no entén cap de les llengües oficials

### **Com s'han de fer les traduccions?**

Totes les comunicacions, documents i materials han de contenir la versió original en català, que ha d'ocupar una posició preferent en relació amb qualsevol traducció.

Aquests formats tenen l'efecte positiu de fer present el fet que la llengua habitual de comunicació és el català i d'afavorir-ne la comprensió, i augmenta si les versions en altres llengües són només parcials: un material informatiu amb la informació més rellevant (títol, eslògan, resum, etc.) en diferents llengües i les explicacions detallades només en català, per exemple.

### **Pauta d'usos i indicacions pràctiques**

Llengua oral: utilitzar sempre el català a l'inici d'una interacció lingüística

- Començar sempre en català.
- Si s'observa estranyesa, preguntar si no s'entén.
- En cas que s'entengui, continuar en català.
- Si s'observa certa dificultat, s'hauran de seguir les indicacions següents:  
Indicacions pràctiques per facilitar la comunicació oral
  - Utilitzar un llenguatge senzill i fàcilment entenedor.
  - Parlar a poc a poc.
  - Repetir frases, si cal, o traduir alguna paraula.



- Utilitzar recursos no verbals i materials gràfics de suport.
  - Repetir alguna paraula o frase en la llengua que pugui entendre la persona usuària i que el personal de l'entitat pugui conèixer.
  - Intentar avançar les possibles respostes de la persona interlocutora en formular les preguntes el personal de l'entitat, de manera que es pugui aconseguir la comunicació amb una resposta molt simple (sí/no, p. ex.).
  - Anar fent preguntes que assegurin la comprensió de la persona interlocutora.
- En cas que no s'entengui, preguntar si s'entén el castellà.
  - Si s'entén, utilitzar aquesta llengua mirant de repetir paraules o frases semblants en català per anar introduint aquesta llengua en l'univers de la persona amb la que s'interactua.
  - Si no s'entén ni català ni castellà, intentar trobar una llengua comuna.
  - Evitar situacions que puguin esdevenir tenses a causa de les dificultats de comunicació: escoltar molt i parlar poc per assegurar una comunicació mínima però eficaç.
  - No entrar mai a considerar com un conflicte la dificultat de comunicació causada pel desconeixement d'unes o altres llengües.

Llengua escrita: utilitzar sempre el català en l'edició o elaboració de materials escrits

- Assegurar sistemàticament la presència del català en els materials impresos
- En cas de versions multilingües, la catalana ha de ser la preferent.

Indicacions pràctiques per facilitar la comunicació escrita:

- Utilitzar un llenguatge senzill i entenedor, amb frases curtes i redactats clars i ben estructurats.
- Utilitzar pictogrames, que són entenedors per a tothom, independentment de la llengua que s'utilitzi.
- Disposar de suports de traducció en les llengües que és previsible de rebre demandes de servei per facilitar la comprensió dels materials impresos que han d'utilitzar les persones interessades.

**Comissió de seguiment**

El club designarà una comissió de seguiment, formada per un mínim de dues persones, que es reuniran almenys una vegada a l'any, per presentar en seu



de Junta directiva el seguiment de l'ús de la llengua en les comunicacions del Club.

## ANNEX

### GUIA PER UNA COMUNICACIÓ INCLUSIVA

#### Presentació

La inclusió de la perspectiva de gènere és un element bàsic de la garantia de l'equitat entre homes i dones i la superació de les desigualtats derivades del patriarcat que genera privilegis d'un col·lectiu determinat vers la resta generant una violència simbòlica i estructural. Analitzar o treballar des d'aquesta mirada ens permet aproximar-nos a la realitat posant atenció a la construcció de la categoria de gènere i a les seves relacions de poder. És com mirar la realitat amb unes ulleres que ens permetin ampliar la perspectiva i veure coses que, sense elles, no seríem capaces d'observar, poden passar desapercebudes o semblar inexistents, però que en realitat hi són.

Esdevé un deure de les administracions públiques participar en la transformació social i cultural cap a una societat més justa i inclusiva fugint del sistema binari de dominació generat per una societat patriarcal com la nostra que:

- Lluiti contra el sexisme arrelat a la nostra societat. Entenent sexisme com la discriminació per raó de sexe i/o rols d'identitat de gènere, considerant que algun dels sexes és superior a l'altre i que allò que culturalment associem al sexe femení és pejoratiu.
- Incorpori la mirada interseccional a la nostra quotidianitat per avançar cap a un model de societat inclusiu. Reconeixent com opera l'androcentrisme, com a punt de vista segons el qual l'home és el centre i la mesura del món i com actua en els diferents àmbits de la nostra vida. Des de l'universalisme masculí, es silencia i invisibilitza el pensament, l'experiència i les representacions de les dones i se les cosifica.



Fer aquest pas ens pot ajudar a canviar la nostra forma de treballar per incorporar les experiències i els sabers de les dones des del llegat feminista i incorporar la perspectiva de gènere interseccional per oferir uns serveis adaptats a tots els col·lectius que integren la nostra societat.

Per operar aquest canvi, cal incorporar la consciència de gènere des de la interseccionalitat a totes les àrees de treball del Club, amb les seves especificitats, tant pel que fa a la forma: llenguatge no sexista ni androcèntric, no racista, i no discriminador d'altres col·lectius; com pel que fa al contingut: implementació de la mirada de gènere a les nostres actuacions i com ens dirigim a les persones.

## SOBRE EL LLENGUATGE PER A LA IGUALTAT

### EXPRESSIONS NO SEXISTES NI ANDROCÈNTRIQÜES PER A L'ÚS QUOTIDIÀ DEL LLENGUATGE

| En lloc de         | Ús correcte                                                                                                      |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'home o els homes | Els homes i les dones<br>La humanitat<br>El gènere humà<br>L'espècie humana<br>Les persones<br>Els éssers humans |



| En lloc de                       | Ús correcte                                                              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Home d'Estat                     | Estadista<br>Els i les estadistes                                        |
| Els drets dels nins              | Els drets de la infància                                                 |
| El candidat                      | Els/les candidats/tes<br>Les persones que presenten la candidatura       |
| Els joves                        | Els i les joves<br>La joventut                                           |
| Els adolescents                  | L'adolescència                                                           |
| Ancians                          | Ancians i ancianes<br>Persones ancianes<br>Gent gran<br>Vellesa          |
| Els adults                       | Els adults i les adultes<br>Persones adultes<br>Persones d'edat adulta   |
| Els professors                   | El professorat<br>El personal docent<br>Les professores i els professors |
| Els alumnes                      | Les i els alumnes<br>L'alumnat                                           |
| Els electors                     | L'electorat<br>Els electors i electores                                  |
| Els funcionaris                  | Els funcionaris i funcionàries<br>El funcionariat                        |
| Els embaixadors (o els delegats) | Els embaixadors i les embaixadores (o els delegats i les delegades)      |