

EL COMPORTAMENT LINGÜÍSTIC DELS INDIVIDUS DINS DE L'ADMINISTRACIÓ

per Oriol ROCOSA I GIRBAU

Tècnic del Consorci per a la Normalització Lingüística

INTRODUCCIÓ

En el si de les administracions públiques catalanes el procés de normalització està molt més avançat que a la resta d'àmbits de la societat a causa de diversos factors que l'acceleren: voluntat política dels responsables públics, control de l'ús de la llengua per mitjà de reglaments, normes, etc.

L'individu que treballa en una administració pública es mou, en general, en un context molt més catalanitzat que la societat on viu. Aquest context afecta, o pot afectar el seu comportament lingüístic individual. Aquests treballadors accepten de manera natural que la llengua d'ús habitual sigui la catalana, independentment de la llengua que tinguin com a primera.

En aquest treball tracto d'analitzar, a través de la meua experiència, el comportament lingüístic dels individus que treballen a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, sobretot d'aquells que en l'exercici de la seva feina diària usin el català. Evidentment, es tracta només d'una pinzellada en la qual es dona una visió general i global i s'apunten diversos aspectes que he observat i que podrien donar pas a un estudi més exhaustiu, contrastat i, en definitiva, més acurat i real.

1. DESCRIPCIÓ DELS ELEMENTS I EL CONTEXT COMUNICATIUS

Per descriure el comportament lingüístic dels individus dins de l'administració em basaré en el comentari i l'anàlisi del quadre adjunt en el

individus emissors			àmbit laboral professional			
NCP	nivell oral	AC BC	castellà castellà	cast/cat castellà	castellà castellà	cast/cat castellà
	nivell escrit	AC BC	català castellà	català català	— —	— —
CP	nivell oral	AC BC	cat/cast cat/cast	català català	cat/cast cat/cast	català català
	nivell escrit	AC BC	català català	català català	— —	— —
Individus receptors			NCP	CP	GMNC	GMC

individus emissors			àmbit laboral no professional			
NCP	nivell oral	AC BC	castellà castellà	cast/cat castellà	castellà castellà	cast/cat castellà
	nivell escrit	AC BC	castellà castellà	cast/cat castellà	— —	— —
CP	nivell oral	AC BC	cat/cast castellà	català català	cat/cast cat/cast	català català
	nivell escrit	AC BC	català cast/cat	català cast/cat	— —	— —
Individus receptors			NCP	CP	GMNC	GMC

- AC** nivell de competència lingüística en català òptima
BC nivell de competència lingüística en català insuficient
NCP individu no-catalanoparlant
CP individu catalanoparlant
GMNC grup majoritari no-catalanoparlant
GMCP grup majoritari catalanoparlant

qual es mostra —d'una manera general— l'alternança d'usos de les llengües catalana i castellana segons la interrelació entre els individus, el context on se situen i el tipus de canal en què es realitzen les comunicacions.

1.1. *Tipologia dels individus emissors*

Entenem per emissors aquells individus que emeten un/s missatge/s (redacten documents, atenen el públic), admetent però, que en una comunicació oral són a la vegada emissors i receptors.

Distingim, bàsicament, dos tipus d'individus emissors d'acord amb la seva llengua primera: individus catalanoparlants i individus no-catalanoparlants. A aquesta diferència fonamental hi afegim una altra que té un especial interès: els individus, tant catalanoparlants com no-catalanoparlants, que tenen una competència òptima de català i els que la tenen insuficient. Els individus que pertanyen a l'últim grup usen, no obstant, el català, encara que amb unes deficiències notables.

1.2. *Dos contextos generals d'interrelació*

En analitzar els comportaments lingüístics dels individus veiem que es donen respostes diferents, dins del mateix entorn de treball, segons els contextos on es produeixen.

A grans trets, trobem dos àmbits nítidament diferenciats que anomenaré de la manera següent: àmbit laboral professional i àmbit laboral no professional.

En el primer es constata el comportament lingüístic dels individus quan treballen, és a dir, quan realitzen la seva tasca professional: elaborar informes, redactar cartes, atenció al públic, etc. En aquest àmbit l'ús del català està regulat, específicament, per reglaments i normes. A més, el registre de la llengua és únic —l'administratiu— especialment marcat pel seu caràcter formal i funcional.

En el segon, s'analitza el comportament lingüístic que tenen els individus en l'ambient laboral però no específicament de treball; és la relació personal entre els companys de feina. En aquest context els individus actuen d'una manera espontània i no fixada que correspon al seu comportament lingüístic habitual en altres situacions. No obstant això, hem de considerar que moltes vegades aquests dos àmbits s'entrellacen entre si i es fa difícil delimitar si una relació comunicativa es produeix en un o altre àmbit.

Aquesta realitat que es dona en qualsevol ambient laboral ens ajuda

a comprovar que existeixen comportaments lingüístics diferents segons la interrelació dels individus en un o altre ambient.

1.3. *Comportament lingüístic oral i escrit*

En el context de l'administració el text escrit —document, expedient, etc.— té un valor fonamental. Per això, la majoria de normes i reglaments que regulen l'ús del català es refereixen, gairebé, als textos escrits: actes, bans, etc. L'individu que treballa a l'administració és, en general, conscient que els documents han d'estar escrits en català.

Pel que fa al canal oral l'ús del català és molt més baix. Les causes poden ser diverses: els individus tenen més dificultat per parlar-lo que per escriure'l, no tenen una necessitat i conscienciació clara per usar-lo en contextos orals i, a més, és més difícil de regular-ne l'ús.

Per això, no resulta estrany veure un funcionari que atén una persona en castellà sobre el contingut d'una carta que ell mateix acaba de redactar en català.

En aquest sentit és significatiu esmentar que els correctors lingüístics dels ajuntaments fan únicament correccions de textos escrits i en canvi no tracten mai aspectes de correcció oral, llevat dels casos de treballadors directament relacionats amb els mitjans de comunicació àudio-visuals de caràcter públic.

1.4. *Individus receptors: les interrelacions comunicatives*

En el quadre es fa referència a les diverses interrelacions que es donen entre els individus. Hem fet una diferenciació basada en si els receptors eren individus o grups, tenint en compte que el comportament lingüístic individual varia si el grup té un predomini de catalanoparlants o de no-catalanoparlants.

Les relacions dels individus amb els grups, tant en contextos formals com informals, dins de l'àmbit laboral són exclusivament orals. La influència lingüística d'un determinat grup condiona els individus a usar una o altra llengua.

2. ANÀLISI DELS DIFERENTS COMPORTAMENTS LINGÜÍSTICS

2.1. *El comportament lingüístic dels individus no-catalanoparlants*

Els individus no-catalanoparlants actuen, en termes generals, sempre en castellà en les comunicacions orals.

Els individus que tenen una competència òptima en català alternen l'ús de les llengües en l'àmbit professional segons en la llengua que parli el seu interlocutor. Aquesta alternança condiona que els mateixos individus usin el català en contextos no formals amb tota normalitat, especialment quan es mouen en un entorn catalanoparlant.

Quan la relació es manté amb individus de la seva mateixa llengua les comunicacions es fan només en castellà. Es dona el cas que dos individus no-catalanoparlants que alternen castellà/català parlen entre ells de vegades en català i de vegades en castellà segons el context on es troben.

En el nivell escrit les diferències entre els àmbits professional i no professional s'accentuen molt més. L'individu que té un bon coneixement de català actua sempre en aquesta llengua en les comunicacions escrites condicionat per l'ús general de l'administració. En aquest cas es pot donar la paradoxa que entre dos individus no-catalanoparlants s'intercanviïn comunicats escrits només en català, però si parlen per telèfon ho facin només en castellà.

Fora d'aquest àmbit usa el castellà perquè és la seva llengua primera. No obstant, si el receptor és català pot ser que li contesti en la mateixa llengua.

2.2. *El comportament lingüístic dels individus catalanoparlants*

El comportament oral d'aquests individus és idèntic en els dos àmbits laborals —professional i no professional. En general, l'ús de la llengua està condicionat a la que tingui el seu interlocutor.

Si en la primera relació amb un individu no-catalanoparlant parla en castellà sempre mantindrà aquesta llengua i serà molt difícil que canviï. Els individus catalanoparlants, en un context oral, quan exerceixen la seva activitat professional —atendre el públic, per exemple— no adopten el mateix comportament que en els usos escrits i es passen al castellà si el seu interlocutor s'hi adreça, encara que els entengui.

De tota manera, trobem certs individus que en qualsevol context actuen sempre en català.

En el nivell de la llengua escrita, el català és absolutament predominant en els dos àmbits. A l'àmbit professional no existeix cap mena d'alternança de llengües motivat pel fet que tothom és conscient que la llengua de l'administració és la catalana.

En el cas de l'àmbit no professional els individus amb menors coneixements de català utilitzen les dues llengües. No obstant això, hi ha una tendència progressiva d'aquests individus cap a l'ús exclusiu del català a causa de la influència de l'àmbit professional.

3. CONCLUSIONS

El context influeix i determina el comportament lingüístic dels individus. En el si de l'administració hi ha un increment d'ús de la llengua catalana especialment palpable en tota la documentació escrita. Malgrat aquesta valoració positiva s'observa, però, que és un ús excessivament formal i condicionat a la relació administrativa.

Els individus que treballen a l'administració adopten el català més aviat com una norma més. És a dir, són conscients que han de redactar els diversos documents administratius en català perquè és la voluntat del consistori, però prenen aquest fet de la mateixa manera que si es tractés d'una norma administrativa; seria equiparable, per exemple, al fet que' els certificats que expedeix l'administració han de portar la signatura del secretari. Aquest fet provoca que l'individu tingui diferents comportaments lingüístics si es tracta d'una actuació de caràcter administratiu o d'una actuació de caràcter no professional i s'agreuja quan comproven que fora de l'àmbit administratiu el català no és una llengua tan usada i, per tant, normal.

Un altre aspecte força rellevant és constatar la diferència que hi ha en les comunicacions escrites i orals dins de l'administració.

Els individus, tant catalanoparlants com no-catalanoparlants, quan han de tractar amb els administrats en públic alternen les dues llengües sistemàticament segons l'interlocutor. En aquest context gairebé ningú no té consciència que la norma d'usar el català és igualment vàlida que en els contextos escrits. A més, es fa molt difícil controlar i assegurar l'ús per mitjà de normes i reglaments.

Per això, és freqüent comprovar, dins de les administracions, que els espais menys catalanitzats concorden amb aquells col·lectius que usen, fonamentalment, la llengua oral: policies municipals, conserges, etc. Quan aquests individus tenen una competència en català deficient, resulta un obstacle insalvable.

Per acabar, voldria esmentar el fet que a les administracions públiques es donen nombrosos casos d'individus no-catalanoparlants que amb el contacte diari amb la llengua catalana oral, i sobretot escrita, i un entorn catalanitzat, fan un canvi lingüístic relativament ràpid i sense gairebé ser-ne conscients. És evident que aquest fet no és exclusiu dels treballadors de l'administració, però s'hi donen molts de casos.