

BILINGÜITZACIÓ O MONOLINGÜISME?
LA LLENGUA DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓ GENERAL
D'ADMINISTRACIÓ LOCAL

per Antònia FERNÁNDEZ

Assessora lingüística de la Direcció General d'Administració Local

Guió del treball

Prenc com a camp d'estudi un collectiu d'unes cinquanta *persones adultes*, castellanoparlants unes, catalanoparlants altres, i com a marc la Direcció General d'Administració Local de la Generalitat, és a dir, l'*entorn laboral* d'una *administració pública catalana*.

Estudiaré bàsicament el grup castellanoparlant, encara que també faré al·lusions als autòctons, per tal com aquests podran ajudar-nos a aclarir alguns aspectes per raó de les seves interaccions amb els allòctons.

La monografia es basa en el fet de la bilingüització d'alguns dels castellanoparlants en el terreny *professional* i fins i tot en l'*individual*, d'una banda, i en la persistència del fet monolingüe en alguns altres, tant a nivell professional com individual.

¿Per què a partir d'un entorn professional favorable al català alguns treballadors castellanoparlants han adoptat el català a nivell professional, i fins i tot en el terreny particular, i d'altres, en canvi, continuen fent servir el castellà fins i tot a la feina?

Per contestar aquesta pregunta estudiaré un conjunt d'unes vint persones castellanoparlants. Dintre d'aquest grup es poden distingir dos subgrups: el primer, format per uns quants individus que continuen parlant el castellà fins i tot a la feina (llengua X a les comunicacions individualitzades i llengua Y també a les institucionalitzades). Per tant, aquest grup és monolingüe i només té competència passiva de la llengua Y. Cal dir, però, que en el pla escrit hi ha dintre de l'organització unes exigències més estrictes quant a l'ús de la llengua Y, com a llengua pròpia de Catalunya i per tant de l'administració catalana.

X —————> X

Un segon grup: el dels individus que, tot i ser castellanoparlants, s'han bilingüïtzat en l'àmbit professional i parlen en català amb els seus companys i amb el públic (llengua X a les comunicacions individualitzades i llengua Y a les institucionalitzades). Dintre d'aquest subgrup hi ha una minoria que fins i tot han passat a la llengua Y en el terreny familiar a través de la catalanització en l'àmbit professional. Veurem com sovint aquesta transferència de llengua professional (Y) cap a la llengua familiar (X) es vehicula a través dels matrimonis mixtos.

X —————> Y

En aquest treball em proposo d'estudiar aquest col·lectiu i veure *per què* alguns han mantingut la llengua X i per què alguns altres han passat a Y fins i tot en el pla íntim; *quines* són les condicions que han motivat aquest canvi i les circumstàncies que l'han possibilitat o, al contrari, quins condicionaments han impedit el canvi, i *com* s'ha donat aquest fenomen.

El meu mètode de treball consistirà a fer una sèrie de preguntes a cada un dels individus que presentí algun procés interessant de conflicte entre les llengües X i Y, les circumstàncies personals i socio-culturals que han motivat el canvi a Y o la persistència de la llengua X. Em basaré en la meua experiència professional com a assessora-observadora lingüística del personal de la Direcció General i en una entrevista en profunditat en un to distès, per tal que les respostes no es vegin condicionades pel to formal d'una enquesta, que a vegades desvirtua la realitat.

Finalment, arribaré a unes conclusions generals a través d'aquesta visió *micro* sobre aquest aspecte.

INTRODUCCIÓ

A l'hora d'encetar un estudi sobre sociolingüística cal tenir en compte en primer lloc el marc i l'estatus polític-jurídic en què ens movem: en el nostre cas es tracta d'una *administració pública catalana*.

En segon lloc, cal delimitar el grup social objecte d'estudi: el nostre és un grup caracteritzat pel lloc de treball, un conjunt d'unes cinquanta persones adultes, funcionàries de l'esmentada institució. Ens interessa sobretot una vintena d'elles, que són les que han tingut com a llengua d'origen el castellà i per tant les que poden presentar conflictes sociolingüístics interessants. La resta del grup ens serà útil per tal com l'entorn professional és determinant, per les interaccions que s'hi produeixen.

Hi ha una sèrie de factors que condicionen la persistència de la llengua primera i altres que influeixen en la bilingüïtzació per part dels immi-

grats. Actualitzaré cadascun d'aquests factors aplicats al collectiu objecte d'estudi.

A. LA PERSISTÈNCIA. ELS INDIVIDUS QUE CONTINUEN MONOLINGÜES

El primer grup de funcionaris a estudiar és el grup que ha mantingut el castellà en l'àmbit professional, tot i que aquest és favorable al català. Vegem els factors que han impossibilitat el canvi.

1. *El factor temps*

El factor temps és la variable personal més important que condiciona el canvi o la persistència. En aquest sentit, cal distingir el temps que fa que aquests individus viuen a Catalunya i el temps que fa que treballen a l'Administració catalana, ja que si el període de temps és més llarg, també serà més llarg el procés d'aprenentatge d'uns coneixements lingüístics i la interiorització d'uns comportaments (normes d'ús de la llengua) i d'uns valors (actituds lingüístiques).

Del nostre grup, hi ha quatre o cinc persones que són immigrants de primera generació i tenen una edat mitjana de cinquanta anys. Fa més de vint anys que viuen a Catalunya, ja que van arribar-hi durant els anys seixanta, i pertanyen professionalment a l'Administració estatal. Els condicionaments històrics de l'època d'arribada a Catalunya no eren propicis al català, i aquests individus es van trobar amb un ambient socio-polític i professional que els permetia continuar utilitzant la seva llengua.

En el pla professional, l'any 1979, amb el restabliment de la Generalitat, aquests funcionaris són traspassats a l'Administració catalana. Per tant, comencen un procés de socialització en passar d'un àmbit laboral estatal a un d'autonòmic. L'entorn al qual arriben és bilingüe, ja que aquesta Administració té com a llengües oficials el català i el castellà.

Per què aquests funcionaris, en passar a una institució bilingüe, no es bilingüitzen en el pla professional? Un factor decisiu és el fet que als funcionaris procedents d'altres administracions se'ls mantenen certs drets de caràcter laboral i també *la llengua de l'administració d'origen*.

A aquest grup castellanoparlant no se li exigeix l'ús del català, almenys a nivell oral. Cal dir, però, que a nivell escrit hi ha unes exigències més estrictes i aquestes persones, en tant que individus al servei d'una institució catalana, han d'adoptar el català en les seves comunicacions escrites amb els administrats i amb la resta de les administracions catalanes.

Com a conclusió, podem dir que si a l'època inicial de la Generalitat

aquests funcionaris no van trobar els condicionants favorables a l'adopció del català, després va ser més difícil que adoptessin la nostra llengua.

2. *El grau de catalanitat*

Un segon aspecte a tenir en compte és el grau de catalanitat de l'ambient professional, factor decisiu en la integració dels individus. L'aprenentatge del català està en funció de la catalanitat de l'entorn socio-cultural i professional: com més alta és la proporció de catalanoparlants més probable és que els immigrants arribin a parlar català. A això s'afegeix la imposició legal i institucional d'utilitzar el català com a llengua pròpia de Catalunya.

¿Com és possible que en un entorn altament favorable al català, com és el nostre, encara hi hagi una minoria reticent als canvis? La causa d'aquesta persistència en el castellà és que aquests individus van ingressar a la institució catalana en una etapa de restabliment després d'un llarg parèntesi. Era un període crític en què tot havia de començar a funcionar, i els mitjans personals amb què es va dotar la institució, i en concret aquesta Direcció General, eren de procedència estatal (personal de la Diputació, del Govern Civil, de les delegacions dels ministeris estatals...). Per tant, hi ha tres factors que expliquen la persistència:

- a) Aquests individus procedien d'un ambient professional castellà.
- b) L'àmbit amb què es van trobar en passar a la Generalitat no tenia un component alt de catalanitat; per tant, les interaccions amb catalans no eren freqüents.
- c) Les pressions institucionals pel que fa a l'ús del català no van ser en un bon principi impositives, més aviat pesaven unes «altres» pressions institucionals (les de l'Estat central) per frenar el corrent normalitzador del català.

Com a conclusió, podem dir que si bé es tracta d'una institució amb un grau de catalanitat alt, no es va saber aprofitar el moment de canvi per introduir una política de catalanització del personal traspassat. Cal aprofitar la fase de transformació de l'organització per introduir els canvis lingüístics que ens interessin.

3. *Factors institucionals*

Ens trobem en una situació en què els mateixos organismes de la comunitat autònoma continuen funcionant sota el principi de bilingüisme institucional després d'una llarga etapa de subordinació política i lingüística total.

L'administració catalana prioritza la utilització del català en les seves relacions amb els administrats i amb les altres institucions. No obstant això, no s'ha aconseguit instaurar l'ús exhaustiu del català per part dels funcionaris, ja que a part del català hi ha una altra llengua oficial: el castellà, i aquest és un aspecte que els funcionaris castellans d'edat més avançada recorden de tant en tant, irònicament.

4. Factors pròpiament lingüístics

La semblança entre el català i el castellà constitueix en aquest cas un desavantatge, tant d'ordre estrictament lingüístic (interferències lèxiques i sintàctiques) com d'ordre psicològic (els autòctons coneixen la segona llengua i per tant són aquests els que modifiquen la seva conducta lingüística). En aquest grup de castellanoparlants, el fet que el català sigui una llengua semblant a la seva ha comportat que adquirissin relativament d'hora una competència pel que fa a la *comprensió* de la llengua. El fet que siguin adults, però, és una barrera a l'hora de llançar-se a parlar en un segon idioma.

5. Acolliment o rebuig

Hi ha un factor d'acolliment o rebuig per part dels autòctons: si l'autòcton modifica la seva conducta lingüística, l'immigrat no tindrà necessitat de canviar.

Pel que fa a les comunicacions internes, tant formals com informals, quan un funcionari del grup que estem estudiant (immigrats d'edat avançada, traspassats de l'Administració central...) enceta una conversa, els autòctons parlen, en principi, en català si es tracta només de respondre una pregunta o de pronunciar una locució breu. Si, en canvi, la conversa continua, el catalanoparlant es passa automàticament al castellà, perquè la conversa es tornaria incòmoda. Així, m'he trobat situacions lingüístiques com la següent:

castellà: «¿Dónde están los sobros?»

català: «A l'armari de la dreta, al primer calaix.»

En canvi, si la conversa continua, aleshores el català es passa al castellà, perquè si no s'arribaria a interpretacions negatives. El que cedeix sempre, això sí, és el català, la qual cosa constitueix un factor negatiu en l'evolució de la normalització a l'administració. Els esforços normalitzadors s'han d'adreçar, per tant, no només al col·lectiu castellà, sinó també als autòctons, a través d'un programa de conscienciació.

Quant a les comunicacions externes, aquests funcionaris s'adrecen als administrats en castellà, la qual cosa és molt més greu, perquè aquestes interaccions tenen un impacte social, i es dona al ciutadà una imatge castellanitzant de l'Administració catalana.

Com a conclusió, no hi ha una situació de rebuig sistemàtic del castellà i això afavoreix la persistència. El catalanoparlant adopta el castellà o el català segons les situacions, però el que no varia la seva conducta lingüística és el castellanoparlant, que usa la seva llengua independentment del comportament que adopti el català. Per a ell això no és un problema, perquè té la competència passiva suficient del català per poder continuar la conversa. Cal una conscienciació del col·lectiu de funcionaris pel que fa a l'ús del català en les seves comunicacions intergrupals i en les comunicacions externes.

B. EL CANVI. ELS INDIVIDUS QUE S'HAN BILINGÜITZAT

Hi ha un segon grup, majoritari, ja que representa el 75 % del total, que són immigrants de segona generació, nascuts a Catalunya o vinguts de molt petits, que presenten un procés d'integració superior respecte del grup anterior. Aquests individus oscil·len entre els 25 i els 30 anys, i han tingut un contacte amb el català anteriorment a l'entrada a la institució, si més no a nivell passiu. Es tracta de veure com per circumstàncies professionals han hagut d'adoptar un altre codi lingüístic en les seves interaccions amb els companys de feina, amb el públic, etc. (és a dir, en tant que personal al servei d'una institució). Aquest grup, doncs, es troba més predisposat a rebre el català i és més receptiu.

D'altra banda, a aquest col·lectiu que ingressa de nou a la institució se li exigeix el coneixement de les dues llengües oficials a Catalunya en les proves d'ingrés, i té el deure d'utilitzar el català en les seves relacions amb els administrats. A aquest grup, a diferència de l'anterior, al qual es tolerava l'ús de la llengua d'origen, se li exigeix un coneixement suficient del català, i això és un factor determinant per a la seva bilingüització.

1. *El factor temps*

Aquestes persones van arribar a Catalunya de molt joves o bé hi van néixer; per tant, s'integren més que no pas les persones arribades de grans. D'altra banda, aquests individus van entrar a la institució en una etapa en què aquesta ja havia evolucionat en el seu procés normalitzador (més reglamentació quant a l'ús del català per part dels funcionaris, cursos de llengua catalana adreçats al personal, campanyes de normalització a l'administració, etc.).

Així, doncs, a diferència del grup anterior, en aquest conjunt d'individus el factor temps ha tingut un paper positiu pel que fa al procés de bilingüització.

2. *El grau de catalanitat*

Ens trobem amb el mateix grau de catalanitat que per al grup anterior, ja que l'entorn lingüístic de treball és el mateix. És un entorn altament favorable a la utilització del català. La diferència és que aquests individus, abans d'entrar a formar part de la institució ja han patit un procés de pre-socialització o socialització anticipatòria, ja que un dels requisits per a l'ingrés és el coneixement de la llengua catalana. En entrar-hi ja prenen una actitud i una conscienciació envers el català. L'entorn amb què es troben afavoreix l'adaptació lingüística.

D'altra banda, hi intervenen factors *motivacionals* i *actitudinals*:

a) L'èxit en l'aprenentatge d'una segona llengua depèn considerablement de factors de *motivació* i *interès* (Gardner & Lambert).* En el nostre cas es dona una barreja de motivació integrativa i motivació instrumental. La primera reflecteix una orientació de curiositat per l'altre grup i una tendència de l'individu a incrementar els seus coneixements sobre l'altra comunitat cultural per tal d'arribar a ser-ne un membre més. La segona reflecteix una orientació instrumental, és a dir, que l'aprenentatge de l'idioma es realitza per motius pràctics (disposar d'una llengua com a instrument de treball).

b) Relacionat amb l'apartat anterior, el fet que hi hagi una motivació i un interès pel català fa que l'individu adopti una actitud de predisposició positiva envers la llengua.

3. *Factors institucionals*

Com he esmentat anteriorment, hi ha uns factors institucionals favorables al català. En aquest sentit, cal fer referència a les diverses disposicions aprovades per la Generalitat pel que fa a l'ús del català.

D'altra banda, les bases de les proves per a la selecció del personal al servei de la Generalitat inclouen com a requisit indispensable per participar-hi tenir un coneixement de les dues llengües oficials. Caldria considerar, però, fins a quin punt això té unes repercussions a la pràctica.

En tercer lloc, cal esmentar l'esforç institucional en la realització de

GARDNER, R. C., i LAMBERT, W. E., *Attitudes and Motivation in Second Language Learning*, Rowley, Newbury House, 1972.

cursos de llengua catalana adreçats als funcionaris. No sabem, però, la incidència o l'aprofitament d'aquests cursos.

Hi ha, per tant, uns factors institucionals favorables pel que fa a l'ús del català per part del personal. Caldria veure si totes aquestes mesures acompleixen els seus objectius.

4. *Factors lingüístics*

La semblança de la llengua dels immigrants amb la llengua autòctona ha estat un factor positiu en aquest cas, perquè els castellanoparlants no han trobat dificultats serioses a l'hora d'aprendre el català, no els ha suposat un enorme esforç.

5. *Acolliment o rebuig*

En el nostre ambient de treball no es respira respecte del grup immigrant un *bilingüisme substitutiu*, ja que no es propugna el desconeixement del castellà (es legalitza l'ús de la llengua pròpia, però no se n'exclou l'ús del codi tradicional, sinó que es consagra com a cooficial). Al contrari, es tracta d'un objectiu de *bilingüisme additiu*, és a dir, un enriquiment cultural i no pas una substitució.

Es tracta, repeteixo, d'un grup que s'ha bilingüïtzat a través de la professió.

Aquest grup parla normalment en català en les relacions institucionals (a la feina) i castellà en el pla individual (amb la família, els amics...). No obstant això, cal distingir l'individu-institució i l'individu-persona, i veure quin codi fa servir en cada cas. En el mateix àmbit de la feina es donen unes interferències castellà-català segons els contextos. Analitzarem les característiques contextuals: ¿quan i per què dos individus parlen en català i quan en castellà?

En la comunicació oral el llenguatge és *negociable* entre els interlocutors: l'emissor veu la reacció del receptor i pot modificar el seu discurs o el seu codi segons aquesta.

En les interaccions comunicatives *formals*, la comunicació es produeix davant l'administrat, amb els superiors, i fins i tot amb els companys de feina, tractant assumptes oficials. Hi ha un únic tema al llarg de la conversa o diversos, però en tot cas aquests no es barregen i es tracten un per un.

Les funcions dels participants estan definides prèviament: l'individu funcionari castellanoparlant té el paper de representant de l'administració, actua en el pla institucional, o com a subordinat enfront d'un superior jeràrquic. En aquests contextos l'individu parla català com a llengua de

treball. El context espàcio-temporal en què es donen aquestes converses sol ser molt específic: el despatx.

Les interaccions comunicatives *informals*, en canvi, es donen entre companys de feina, ja sigui treballant, a l'hora d'esmorzar, al bar, esperant l'ascensor o el bus..., és a dir, en un espai més diversificat. Aquestes interaccions estan plenes de canvis de tema i de to. La conversa transcorre més distesa, i si algun dels interlocutors és castellanoparlant, ocorre a vegades que modifica la seva conducta lingüística i es passa a la seva llengua, perquè hi ha un entorn relaxat, i en aquest escenari hi ha una certa permissibilitat.

L'alternança de codi és un indicador sociolingüístic important. Dues o més persones es troben i alternen l'ús del català i del castellà. Aquesta alternança no és casual. El canvi de llengua dóna, d'una manera implícita, una sèrie d'informacions sobre el que s'està narrant sense necessitat de fer-ho explícitament. El canvi de llengua coincideix amb canvis de to a la conversa, marquen el pas d'un to formal, de treball, a un to informal; i alhora marquen canvis de tema: usen el català per parlar de temes relacionats amb la feina, perquè el català és la llengua institucional de la feina, mentre que usen el castellà per parlar de temes aliens a la feina.

Una conversa típica, sentida molt sovint, és la següent: dos companys estan treballant i van parlant de feina; de sobte un d'ells talla la conversa i diu:

«—He pasado una noche de perros. He tenido que levantarme a tomar una aspirina porque tenía un dolor de cabeza impresionante.»

Mentre continuen la conversa sobre aspectes personals o familiars, aquesta es realitza en castellà.

Una conversa que vaig sentir no fa gaire i que em va fer reflexionar en aquest sentit és la següent: es troben xerrant quatre o cinc funcionaris en un moment de distensió a la feina. Un d'ells diu:

A: «Ah, però tu ets d'Aragó?»

B: «Sí.»

A: «Jo també!»

B: «¿Y entonces qué hacemos aquí hablando catalán?»

(Tot seguit es posen a parlar en castellà perquè es reconeixen ètnicament.)

La irrupció de castellanoparlants dins del cos de funcionaris du amb ella la llengua castellana i, si bé a nivell oficial utilitzen el català, això fa que hi hagi un altre factor a favor de la llengua castellana. L'arribada d'aquest grup provoca l'augment de l'ús del codi castellà.

Com a conclusió, podem dir que l'ús del català és el comportament majoritari per part d'ambdós interlocutors en les comunicacions formals.

En canvi, en les comunicacions informals hi ha una barreja de codis sense una delimitació precisa. És, doncs, en aquest sentit que hem d'incidir més a l'hora de conscienciar el col·lectiu de funcionaris. Aquesta situació té una importància cabdal en l'èxit o el fracàs de fer de l'administració catalana una comunitat normalitzada pel que fa als usos lingüístics.

6. *Els matrimonis mixtos*

Els matrimonis mixtos constitueixen un factor d'integració sociolingüística. Hi ha en el nostre col·lectiu més d'un individu que ha adoptat el català, fins i tot en el pla familiar, a través del matrimoni amb catalanoparlants. Cal dir, però, que no és només el cònjuge català el qui porta tot el pes de la catalanització, sinó que és a través d'ell que la parella entra en contacte amb un microcosmos social català (la família, els amics...). L'immigrant casat amb un català entra d'aquesta manera en contacte amb un ambient social de parla catalana que afavoreix, per osmosi, la catalanització.

L'ambient professional favorable al català i el fenomen del matrimoni mixt són, per tant, dos factors a favor de la catalanització dels immigrants.

CONCLUSIONS

1. *Pel que fa al grup minoritari, que s'ha mantingut monolingüe*

Aquests individus fa anys que viuen a Catalunya i prop de deu que treballen a l'administració catalana.

Caldria suposar en un bon principi que el factor temps ha tingut un paper positiu en el procés normalitzador d'aquests individus, pel llarg període transcorregut tant en l'àmbit social com en el professional. En aquest aspecte, però, l'element cabdal ha estat el moment històric en què van arribar a Catalunya (no gens favorable al català) i el moment històric en què aquests individus van entrar a formar part de la institució, factors aquests que van impossibilitar el canvi.

Malgrat tractar-se d'una institució amb un grau de catalanitat alt i que prioritza l'ús del català, l'ambient amb què es van trobar aquests individus no va ser l'idoni per a l'adopció del català, i van perdre l'oportunitat. Amb el temps els usos s'han rutinitzat (com tot, a l'Administració) i ara ja no veuen el moment de canviar.

El coneixement de la llengua dels immigrants per part dels autòctons ha comportat que siguin aquests els qui canviïn normalment el seu codi i per tant els castellanoparlants no han hagut de fer l'esforç d'aprendre un altre idioma.

No hi ha una situació de rebuig sistemàtic, sinó que és el catalanoparlant el qui modifica la seva llengua o, en el millor dels casos, cadascun parla el seu idioma, però el que no es dona mai és que el castellanoparlant passi a parlar català. Hi ha per part de l'autòcton una actitud de «respecte» envers els immigrants.

Com a conclusió general, cal dir que malgrat un grau de catalanitat alt i uns factors institucionals favorables al català, no s'ha aconseguit un canvi en els usos lingüístics de la totalitat del col·lectiu de funcionaris, ja que hi ha hagut uns altres factors que han pesat més en aquest sentit.

Des d'un punt de vista negatiu, caldria considerar aquest grup com una «generació perduda», per la seva edat. Crec que no seria rendible posar l'èmfasi en la tasca normalitzadora d'aquests individus, que són una minoria, i sí unificar esforços en el col·lectiu més jove, que són alhora els que vehicularan un codi o un altre en les relacions amb els fills.

2. *Pel que fa al grup majoritari, que s'ha bilingüitzat*

D'una banda, aquests individus han nascut a Catalunya o van arribar-hi de molt joves i, d'altra banda, han ingressat a la institució en una etapa més evolucionada en el procés normalitzador. Per tant, cal concloure que en aquest col·lectiu el factor temps ha tingut un paper positiu en el procés de bilingüització.

A diferència del grup anterior, en aquest col·lectiu sí que han estat decisius el grau de catalanitat de l'àmbit professional i els esforços institucionals, juntament amb els factors personals i de motivació i interès per part d'aquest col·lectiu: d'una banda, institucionalment se'ls exigeix l'ús del català i, d'altra, hi ha un interès per part del grup a integrar-se en l'ambient català.

Com a conseqüència de la semblança entre totes dues llengües, els castellanoparlants no han trobat dificultats per aprendre el català.

A diferència del grup anterior, els autòctons no tenen una actitud de «respecte» envers aquest col·lectiu pel que fa a l'ús del català. Simbòlicament és vist com un factor negatiu el fet que parlin castellà, perquè institucionalment se'ls exigeix l'ús del català.

En les comunicacions institucionals, aquests individus parlen en català en les relacions formals (públic, superiors, companys). Ara bé, en les relacions informals hi ha una fluctuació entre el català i el castellà.

Com a conclusió general, podem dir que els diferents factors han incidit positivament en la bilingüització de la majoria del col·lectiu de funcionaris, si més no en les relacions formals. En el pla de les relacions informals, el grau de converses castellanes és encara elevat. És en aquest punt potser on cal incidir més.

Per acabar, cal dir que a l'hora d'encetar un programa de planificació lingüística, en primer lloc s'ha de conèixer a fons l'ambient de treball i les necessitats lingüístiques del personal, i a partir d'aquí proposar actuacions adreçades a la normalització. Penso que amb aquest treball hem fet el primer pas. La porta és oberta.