

**CONSELL SOCIAL
DE LA LLENGUA CATALANA**

**TREBALLAR LES ACTITUDS LINGÜÍSTIQUES
PER REFORÇAR LA PRESÈNCIA SOCIAL DE LA
LLENGUA CATALANA A LES ILLES BALEARS (II)**



G CONSELL SOCIAL
O LLENGUA CATALANA
I
B
/

SUMARI

Presentació	3
1. <u>Consideracions generals</u>	4
2. <u>Consideracions prèvies</u>	6
3. <u>Per incidir en les actituds lingüístiques dels joves</u>	7
3.1. <u>Formació en actituds dels monitors de temps lliure</u>	8
3.2. <u>Àmbit educatiu</u>	11
4. <u>Formació ocupacional: actituds respecte a la utilitat dels coneixements de català en l'accés a la feina</u>	25
5. <u>Àmbit socioeconòmic</u>	28
6. <u>Administració de justícia i forces i cossos de seguretat de l'Estat</u>	34
7. <u>L'administració pública</u>	61
8. <u>Actituds respecte a l'atenció sanitària en català</u>	67
9. <u>Els mitjans de comunicació</u>	70
10. <u>Sobre els usos lingüístics dels càrrecs públics</u>	81

Presentació

El Ple del Consell Social de la Llengua Catalana, en la sessió plenària del dia 11 de desembre de 2019, va acordar crear la Ponència sobre Actituds Lingüístiques, amb l'encàrrec d'analitzar la importància de les actituds en els comportaments lingüístics i fer una proposta de línies d'actuació.

La Ponència, presidida per Bernat Joan Marí, va estar composta inicialment pels membres següents: Eva Florit Pons, Isidor Marí Mayans, Joan Miralles Plantalamor, Nanda Ramon Tous, Margalida Riutort Cloquell i Joan Albert Villaverde Vidal. Margalida Pons Amengual, secretària del Consell Social de la Llengua Catalana, hi va actuar de secretària.

La Ponència sobre Actituds Lingüístiques es va constituir el 14 de gener de 2020 i va elaborar el document *Treballar les actituds lingüístiques per reforçar la presència social de la llengua catalana a les Illes Balears*, que va ser aprovat pel Ple del Consell Social de la Llengua Catalana en la sessió plenària del dia 14 de desembre de 2020. En aquesta mateixa sessió es va acordar encarregar a la Ponència sobre Actituds Lingüístiques que elaborarà un nou document amb propostes concretes per treballar les actituds lingüístiques, tant per a la població general com per a àmbits concrets.

La Ponència va reprendre les tasques el dia 26 de gener de 2021 amb els mateixos components, excepte la senyora Riutort Cloquell, que en aquesta segona etapa va declinar formar-ne part per motius laborals. Margalida Pons Amengual, secretària del Consell Social de la Llengua Catalana, i David Jordi Llobet Martín, secretari accidental del Consell, hi han actuat de secretaris.

L'any 2021 la Ponència sobre Actituds Lingüístiques es va reunir un total de cinc vegades. Aquest document va ser aprovat a la sessió del dia 15 de setembre de 2021, i va ser avaluat per la Comissió Permanent del Consell Social en la sessió del dia 1 de desembre de 2021.

El Ple del Consell Social de la Llengua Catalana va aprovar el document en la sessió ordinària del dia 10 de gener de 2022.

1. CONSIDERACIONS GENERALS

Focalització

Aquest document té la finalitat de focalitzar de manera més precisa les accions sectorials que poden incidir més efectivament en l'evolució favorable de les actituds lingüístiques. Aquesta focalització no es concreta en una tria més selectiva i reduïda dels camps d'intervenció, sinó en una definició més exacta de les formes d'actuació. El ventall de possibilitats resultant és encara molt ampli, i seran els diferents agents executors els que hauran de prioritzar les iniciatives.

Implicació dels responsables directes de l'execució de les mesures

No ha estat possible comptar, en el disseny de les mesures, amb la implicació directa dels responsables de dur-les a la pràctica. Això pot fer, d'una banda, que el disseny no hagi tingut prou en compte algunes característiques rellevants de l'entorn d'intervenció i, d'altra banda, que els encarregats futurs de posar en pràctica les mesures no s'hi sentin prou involucrats i les percebin com una idea externa. Aquesta pot ser una limitació important, justament a causa d'una actitud (!) poc receptiva per part dels responsables a l'hora d'assumir les propostes. Seria convenient que aquestes propostes del Consell Social de la Llengua Catalana no fossin enteses com un disseny acabat, sinó com un esbós de proposta que requereix la intervenció dels encarregats de donar-hi la forma definitiva i dur-ho a la pràctica.

Actituds, hàbits de comportament i moments de socialització

Ens interessam per les actituds perquè la psicologia social les identifica com a *predisposicions de comportament*, i això fa preveure que és convenient incidir en les actituds per afavorir l'ús de la llengua catalana. La relació entre actituds i comportaments i, més concretament, l'adquisició i la modificació de les actituds i els hàbits de comportament, presenten una certa complexitat, que convé considerar.

Les actituds consten de tres components: un element cognitiu o creença, una valoració positiva o negativa més o menys intensa i una propensió a actuar d'una manera determinada. Sovint les actituds no són singulars i aïllades, sinó que formen part d'un conjunt relativament ampli i homogeni, que dona a cadascuna un grau més elevat de consistència i resistència al canvi. Un conjunt d'actituds que s'ha consolidat en el temps com a base d'una sèrie d'hàbits de comportament plenament interioritzats és més difícil de canviar.

L'adquisició de les actituds i els hàbits de comportament té lloc en els processos de socialització: inicialment, en la socialització primària de l'entorn familiar, escolar i social, que constitueix una base general. Posteriorment hi ha moments de canvi en la trajectòria personal que poden comportar socialitzacions secundàries i facilitar el

que s'ha anomenat *mudes lingüístiques* (adquisició de nous hàbits de comportament lingüístic). És en aquests moments quan es pot afavorir més fàcilment un canvi d'actituds i de comportaments.

En qualsevol cas, la modificació de les actituds i els comportaments depèn del grau de resistència que presenten. Si l'actitud que es vol modificar es basa en una creença clarament errònia i es pot fer que una font especialment fiable per al destinatari la desmenteixi, és possible que canviï. Si es basa en un estereotip socialment arrelat i va associada a un fort component emotiu serà un prejudici més resistent al canvi. I si correspon a un hàbit de comportament consolidat, és molt difícil que pugui canviar només amb un missatge persuasiu. Els hàbits arrelats (deixar de fumar, per exemple) requereixen un suport personal compartit amb l'entorn, al llarg del procés de canvi.

Un altre punt que destaca la psicologia social és que els hàbits de comportament individuals (també els lingüístics) són en bona part reflex de les pautes de comportament institucionalitzades pròpies de les organitzacions amb les quals cadascú es relaciona (llocs de treball o d'estudi, entitats o associacions de les quals forma part, etc.). A més, així com els comportaments individuals són plenament lliures i no poden ser regulats, el funcionament de les organitzacions és objecte de moltes formes de regulació per part de les administracions, i el seu funcionament lingüístic pot ser igualment objecte de regulació, almenys en els aspectes que tenen repercussió pública.

Totes aquestes consideracions poden facilitar l'adopció en cada cas de les millors estratègies i evitar que es destinin de manera ineficaç recursos importants a accions publicitàries de tipus persuasiu en casos inadequats.

2. CONSIDERACIONS PRÈVIES

Al llarg de l'any 2020, la Ponència sobre Actituds Lingüístiques del Consell Social de la Llengua Catalana va treballar diversos aspectes que caldria implementar en el camp de la política lingüística de cara a millorar les actituds lingüístiques entre la població de les Illes Balears. Com que es tracta d'un camp vastíssim, amb implicacions multidisciplinàries i amb incidència en totes les àrees de govern i institucionals de qualsevol societat, el Ple del Consell Social va decidir que la Ponència tindria continuïtat al llarg de l'any 2021.

Inicialment, es van dur a terme reunions destinades a enfocar el nou encàrec i es va fer una planificació que, més endavant, per circumstàncies diverses, hom va decidir de redefinir. Les raons de la recomposició d'objectius van tenir a veure, bàsicament, amb dues consideracions:

- D'una banda, amb la inabastabilitat del plantejament inicial, que es va considerar impossible d'atènyer totalment.
- De l'altra, amb el fet que ja s'ha passat l'equador de la legislatura i, per tant, si es vol que les propostes del Consell Social de la Llengua Catalana tinguin algun impacte en les polítiques públiques de les Illes Balears resulta del tot necessari que es puguin fer propostes dins l'any 2021.

Cal tenir en compte que les polítiques públiques que afecten les actituds lingüístiques impacten en tota la societat: en els catalanoparlants (nous i vells, autocentrats i no autocentrats...) i en els no catalanoparlants, de diverses llengües i procedències, també amb actituds molt diverses en relació amb la llengua catalana i la manera com s'ha d'organitzar, en general, l'ús de llengües en el si de la nostra societat.

És important, per tant, acotar l'abast del treball i marcar uns objectius clars, tenint en compte que el conjunt de les actituds lingüístiques resulta inabastable per al propòsit definit i, per tant, que s'ha de seleccionar allò que impliqui una incidència més gran damunt els agents multiplicadors d'actituds lingüístiques positives entre diferents sectors de la societat de les Illes Balears.

3. PER INCIDIR EN LES ACTITUDS LINGÜÍSTIQUES ENTRE ELS JOVES

Si s'observen els usos lingüístics més habituals entre els joves de les Illes Balears, s'hi troben diversos aspectes que, des del punt de vista de les actituds lingüístiques, són dignes de ser observats. Aquestes actituds, per descomptat, deriven de la situació sociolingüística de la societat balear. És l'ús social, l'estatus social de les llengües, la seva consideració institucional i algun factor més allò que marca les actituds lingüístiques entre els parlants d'una societat determinada.

Avui en dia, a les Illes Balears, l'àmbit en el qual la llengua catalana té una presència més sòlidament assentada és l'educatiu. Malgrat tot, no existeix una avaluació fidedigna de la situació de la llengua catalana dins aquest àmbit, perquè no s'han realitzat estudis independents que ens puguin donar compte, de manera objectiva, del grau de compliment del Decret de mínims —que estableix que, com a mínim, a tots els centres, el cinquanta per cent de l'educació s'ha de vehicular en llengua catalana— ni se'n fa un seguiment adequat.

A l'àmbit del lleure i de l'esport, en canvi, la presència del català resulta del tot «voluntarista». I, cosa sabuda, quan la presència de la llengua es deixa al «voluntarisme», allò més habitual és que la llengua superposada, majoritària, pròpia de l'Estat sigui la que s'imposi de manera molt generalitzada.

Així mateix, hem de comptar que el món dels videojocs, de les xarxes socials o dels anomenats *influenciadors*, amb un impacte important en els sectors juvenils, està ocupat bàsicament per la llengua castellana, i el català, si hi ocupa algun espai, sol tenir un caire marginal.

De la situació de conjunt es deriva la consideració, entre una part important dels joves de les Illes Balears, que el català és la llengua de l'escola (o, almenys, una llengua aproximadament ben assentada dins l'àmbit educatiu), però que fora de l'escola les coses funcionen normalment i de manera habitual en castellà. La dicotomia «català llengua de l'escola» *versus* «castellà llengua del carrer i de la vida quotidiana» resulta fatal per al futur de l'ús social de la llengua catalana. Es tracta d'una mena de nova forma de diglòssia que no afavoreix en absolut la normalització de l'ús de la llengua pròpia de les Illes Balears. El fenomen, per descomptat, no se circumscriu específicament a les Illes Balears, sinó que es tracta d'un fenomen pancatalà, que afecta tot el territori lingüístic i que es manifesta amb major o menor intensitat, però amb una tendència comparable arreu del domini.

Tot seguit s'abordaran dos aspectes que haurien de tenir una acció positiva sobre les actituds lingüístiques entre els joves de les Illes Balears: la formació en actituds dels monitors de temps lliure i l'àmbit educatiu.

3.1. FORMACIÓ EN ACTITUDS DELS MONITORS DE TEMPS LLIURE

És evident que, en el model actual de societat, delegar l'acompanyament de part del temps lliure dels infants i joves és una necessitat de moltes famílies i que, per qüestions d'organització i conciliació familiar, aquesta funció continuarà creixent en visibilitat i pes social. Seria un error, però, limitar aquest camp a la gestió de l'oci —pur entreteniment— o a la mera transmissió d'unes determinades habilitats —esportives, artístiques...— quan tenen, en realitat, un indiscutible potencial educatiu —habilitats socials, actituds cíviques...

Les activitats formatives en general són per naturalesa moments de socialització secundària: s'hi assumeixen nous coneixements i noves pautes de comportament, entre els quals pot tenir lloc l'adopció d'actituds positives envers la diversitat lingüística i l'ús de la llengua pròpia de les Balears. Els monitors de lleure, en les seves diverses modalitats, poden tenir un paper multiplicador important en aquest sentit, si tenen la capacitació adequada i assumeixen la formació en actituds lingüístiques com una part inherent de la seva activitat.

El procés de formació dels monitors i la concreció de les seves responsabilitats per part de les organitzacions en què treballen són els moments clau per donar concreció explícita a aquesta funció de la seva activitat educativa. La importància d'aquest encàrrec de promoure actituds lingüístiques favorables a l'ús del català com a llengua pròpia de les Balears es pot veure més clarament justificada si la feina del monitor de lleure s'entén com a part del procés educatiu dels infants o joves que participen en l'activitat: l'exercici pràctic de l'expressió oral en intercanvis espontanis i informals es pot considerar un complement necessari de l'aprenentatge i el desenvolupament de la fluïdesa en llengua catalana, que no sols és una finalitat del sistema educatiu, sinó també un objectiu de la societat en general, com a base de la cohesió social.

Aquest principi té una implicació bàsica: tots els monitors, almenys els que depenen del sector públic, han de tenir una competència plena en llengua catalana, a partir de la qual assumeixin el seu paper de referent de comportament per als membres del grup que coordinen. La formació i la selecció dels monitors han d'assegurar aquesta base sense excepcions: la llengua habitual de comunicació en les activitats que monitoritzen és la llengua catalana, perquè amb la seva activitat contribueixen a l'objectiu educatiu de millorar la competència lingüística en català i a l'objectiu social de facilitar la cohesió social entorn de la llengua pròpia de les Balears (i en cap cas amb actituds que la marginin o rebutgin).

En aquest sentit, sempre que es pugui, convé fer explícit, en el mateix plantejament i la informació pública de les activitats de lleure, que formen part del procés educatiu i, si és el cas, subratllar la seva contribució a les activitats escolars o culturals dels centres educatius o de dinamització sociocultural amb els quals estan relacionats.

Els estudis que s'han fet sobre les actituds lingüístiques en les activitats de lleure indiquen que a voltes hi ha entre els mateixos monitors actituds errònies respecte a l'ús habitual del català, com si fos indiferent la llengua de comunicació usada o els participants en l'activitat no fossin capaços d'entendre'l i comunicar-s'hi (quan tots estan en procés d'adquisició de la competència en llengua catalana i precisament per això convé que l'exercitin). Si el sistema educatiu és el marc idoni per al desplegament de la competència en els usos formals de la llengua, les activitats de lleure són el lloc ideal per exercitar complementàriament la fluïdesa en els usos col·loquials. No parlar en català privaria els participants de l'oportunitat de practicar el que han après al centre educatiu.

Evidentment, en aquest punt els monitors no han d'adoptar decisions arbitràries o imposicions rígides, sinó explicar i argumentar la utilitat de l'exercici del català com a vehicle de comunicació, sense cap tipus de reserva respecte a la llengua personal de cada participant.

En resum, el monitor ha d'adquirir al llarg de la seva formació, a més d'uns coneixements satisfactoris de llengua catalana:

- a) La consciència de la importància d'usar habitualment el català en la seva activitat, com a part inherent de la funció educativa i del desplegament de la competència oral informal dels participants, i com a contribució al respecte de la diversitat lingüística i la cohesió social entorn de la llengua pròpia de les Balears.
- b) La capacitat d'identificar si entre els participants hi ha actituds negatives o prejudicis envers la llengua catalana (igual com altres tipus de prejudicis contraris a la cohesió social i el pluralisme), i unes nocions pràctiques bàsiques per poder rebatre amb naturalitat les idees falses en què es fonamenten aquests prejudicis.
- c) Unes estratègies bàsiques sobre la manera de reconduir situacions en què hi hagi comportaments lingüístics inadequats, evitant reaccions conflictives i assegurant el respecte de l'ús del català com a llengua habitual.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)
Desinterès o inhibició dels monitors de temps lliure respecte a l'ús habitual del català en les interaccions pròpies de l'activitat que coordinen.

Sector de població que presenta l'actitud
Monitors de temps lliure i formadors o supervisors de la seva activitat

Àmbit
Activitats de temps lliure

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 1				
Assegurar la competència en llengua catalana dels monitors o aspirants a monitor.				
Agents executors	Responsables de la formació i selecció de monitors			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Acreditació del coneixement de català			

Actuació 2				
Incorporar en la formació i la selecció dels monitors un mòdul sobre el seu paper d'educadors, complementari del sistema educatiu, i específicament en la consolidació de les actituds favorables a la diversitat lingüística i la llengua pròpia de les Balears, respecte a la qual han d'assegurar l'ús habitual a fi que els participants exercitin la comunicació oral espontània.				
Agents executors	Responsables de la formació i la selecció de monitors			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Els habituals en el procés de formació			

Actuació 3				
Exercitar en la formació de monitors la capacitat d'identificar i reconduir actituds o comportaments contraris a la diversitat lingüística o a la llengua catalana, i específicament la manera de superar resistències a l'ús habitual del català en el transcurs de les activitats.				
Agents executors	Formadors de monitors			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Simulacions i jocs de rol amb valoració posterior			

3.2. ÀMBIT EDUCATIU

Tot i que l'escola ha estat i continua sent un pilar d'èxit del procés de normalització lingüística i que sovint s'associa a un espai on la comunicació en català assoleix nivells d'alta normalitat, és important no deixar-la al marge d'aquest treball sobre les actituds lingüístiques.

A part de continuar garantint el paper del català com a llengua vehicular majoritària dels diferents ensenyaments a tots els nivells educatius, s'ha de treballar fermament el seu ús en les relacions interpersonals fora de l'aula.

La demografia desbocada de les tres darreres dècades, la norma social de confluència lingüística i les subconscients associacions de «català, llengua de l'escola» i «castellà, llengua del carrer», fan que els usos interpersonals en català (docent-docent, docent-alumne, alumne-alumne) no siguin la pauta de comportament general.

Gran part dels professors (i de la resta de la comunitat educativa) reproduïxen aquest patró de comportament d'una manera inconscient i sense tenir present que té una incidència directa en l'evolució de la vitalitat lingüística en un moment especialment compromès de transmissió generacional.

És per això que cal dissenyar i aplicar urgentment estratègies concretes per desfer els prejudicis que dificulten l'ús normal del català en l'àmbit educatiu dins i fora de l'aula.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Assumpció per part dels joves que la llengua de confluència per als usos lingüístics interpersonals fora de l'aula és prioritàriament el castellà.

Sector de població que presenta l'actitud

Alumnes de secundària i batxillerat

Àmbit

Educatiu

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 4**

Aprofitar la figura del coordinador lingüístic de centre per crear una xarxa estable i cohesionada, a través de la qual poder vehicular propostes formatives, materials específics, bancs de recursos, coordinació i assessorament, i intercanvi d'experiències.

Agents executors	Conselleria d'Educació, Direcció General de Política Lingüística, direccions insulars de Política Lingüística			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de reunions efectuades i membres participants			

Actuació 5

Crear un material específic (fitxes amb propostes d'activitats sobre usos, valors i prejudicis lingüístics) per facilitar la tasca dels coordinadors lingüístics.

Agents executors	Conselleria d'Educació, Direcció General de Política Lingüística, direccions insulars de Política Lingüística			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Quantificació del material editat i distribuït			

Actuació 6

Donar suport als programes de parelles lingüístiques que existeixen a molts de centres escolars (difusió del programa, oferta d'activitats i incentius, formació per als dinamitzadors...) i promocionar-los.

Agents executors	Conselleria d'Educació			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de programes actius i membres participants			

Actuació 7

Donar suport a la creació i la difusió de continguts juvenils a Internet i a les xarxes socials (youtubers, tiktokers...).

Agents executors	Conselleria d'Educació, Direcció General de Política Lingüística				
------------------	--	--	--	--	--

Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
-----------	------	--	---------	---	-------

Mecanismes d'avaluació	Mètodes qualitatis, a través de grups de discussió específics				
------------------------	---	--	--	--	--

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Assumpció per part dels docents que la llengua de confluència amb els alumnes en els usos lingüístics interpersonals, dins i fora de l'aula, és prioritàriament el castellà.

Sector de població que presenta l'actitud

Professors de secundària i batxillerat

Àmbit

Educatiu

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 8**

Organitzar jornades de sensibilització entre aquest col·lectiu per promoure la reflexió compartida sobre diverses qüestions: conseqüències socials dels comportaments lingüístics individuals, mecanismes de la muda lingüística, principals prejudicis a batre, estratègies per gestionar eficaçment la conversa bilingüe...

Agents executors	Conselleria d'Educació, Direcció General de Política Lingüística			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de jornades organitzades i de membres participants			

Actuació 9

Crear un material específic (fitxes amb propostes d'activitats sobre usos, valors i prejudicis lingüístics) per facilitar l'organització i el desenvolupament d'aquestes jornades.

Agents executors	Conselleria d'Educació, Direcció General de Política Lingüística			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	La mateixa elaboració del material			

Actuació 10

Incloure entre els continguts transmesos pel Màster Universitari en Formació del Professorat (tant a la fase teòrica com a la fase pràctica) la importància de triar i mantenir el català com a llengua de confluència amb els alumnes i la necessitat de combatre determinats prejudicis i usos lingüístics nocius que, involuntàriament, poden dificultar la transmissió lingüística intergeneracional.

Agents executors	Universitat de les Illes Balears			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Crèdits de formació i ítems dedicats a la qüestió			

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Assumpció per part de la comunitat educativa (famílies i personal no docent) que la llengua de confluència per als usos lingüístics interpersonals és prioritàriament el castellà.

Sector de població que presenta l'actitud

Famílies i personal no docent dels centres d'infantil i primària

Àmbit

Educatiu

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 11**

Organitzar jornades de sensibilització entre aquest col·lectiu per promoure la reflexió compartida sobre diverses qüestions: les conseqüències socials dels comportaments lingüístics individuals, el privilegi que representa ser competent en una llengua, el moment lingüístic dels infants i les seves famílies, els valors i les actituds lingüístiques, les estratègies per positivar i redreçar el conflicte...

Agents executors	Conselleria d'Educació				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de jornades organitzades i de membres participants				

Actuació 12

Organitzar cursos de català comunicatiu per a pares i mares amb infants a infantil i/o primària, aprofitant la seva especial motivació per acompanyar-los adequadament en aquesta etapa educativa.

Agents executors	Conselleria d'Educació, Institut d'Estudis Baleàrics				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de cursos organitzats i membres participants				

Actuació 13

Organitzar activitats lúdiques i comunitàries per donar suport i generar cohesió entre els participants als cursos de català per a pares i mares.

Agents executors	Conselleria d'Educació, Institut d'Estudis Baleàrics				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre d'activitats organitzades i membres participants				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Manca de sentiment de pertinença a la comunitat històrica i cultural.

Sector de població que presenta l'actitud

Joves, nouvinguts

Àmbit

Educatiu / Formació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 14**

Potenciar a través de campanyes els valors culturals i identitaris amb què s'identifiquen més els ciutadans (festes, expressions populars, fets històrics, paisatges), fomentar-ne el coneixement, la relació que tenen amb la llengua, etc., perquè de cada vegada més gent els valori i s'hi identifiqui.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Recull dels materials de la campanya, mitjans en què ha aparegut, repercussió a les xarxes socials (nombre de «m'agrades», de comparticions)				

Actuació 15

Realitzar tallers i formacions per promoure i posar en pràctica aquests valors (excursions, visites guiades a llocs emblemàtics, classes de balls tradicionals, tallers de geganters, de castellers...). Els destinataris han de ser tant població autòctona com al·lòctona.

Agents executors	Consells insulars, ajuntaments, entitats de primer contacte, entitats organitzadores de voluntariat lingüístic				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de tallers i de centres on s'han desenvolupat, nombre d'assistents i continguts				

Actuació 16

Realitzar tallers a les escoles per fomentar el desenvolupament d'actituds lingüístiques favorables en els moments inicials de la socialització (primària i secundària).

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de tallers i de centres on s'han desenvolupat, nombre d'assistents i continguts				

Actuació 17					
Realitzar tallers a les escoles adreçats a pares i mares d'alumnes d'incorporació recent en què, juntament amb unes nocions bàsiques de llengua catalana, s'expliqui la realitat lingüística i cultural de les Illes Balears i se cerqui la seva complicitat en el manteniment i la difusió de la llengua pròpia.					
Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de tallers i de centres on s'han desenvolupat, nombre d'assistents i continguts				

Actuació 18					
Crear una bossa d'activitats gratuïtes (vistes, excursions, audicions musicals...) adreçades als centres educatius de primària amb major percentatge d'alumnes nouvinguts. ¹					
Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre d'activitats proposades, centres que s'han acollit al programa i alumnes beneficiats				

¹ La idea seria arribar a compartir amb la comunitat d'arribada un determinat *cànon balear*: els 10 paisatges imprescindibles, les 10 cançons més representatives, els 10 *musts* de la capital, els 10 menjars de cada una de les illes... La voluntat de l'actuació hauria de ser compensatòria, no universal. És a dir, focalitzar l'esforç allà on és més necessari. Si no —com que els recursos són escassos i la capacitat d'incidència, limitada—, tot s'acaba diluint.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Menysvaloració de la llengua pròpia per a l'accés a la plena ciutadania de les persones nouvingudes. Cal reforçar la valoració de la llengua.

Sector de població que presenta l'actitud

Nouvinguts

Àmbit

Educatiu / Formació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 19**

Impulsar una campanya perquè es valori el plurilingüisme en un context en què la llengua catalana sigui l'instrument de cohesió social.

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	Baixa	X
Mecanismes d'avaluació	Recull dels materials de la campanya, mitjans en què ha aparegut, repercussió a les xarxes socials (nombre de «m'agrades», de comparticions)				

Actuació 20

Oferir cursos de les llengües originals dels nous ciutadans oberts als autòctons que hi estiguin interessats i vincular-los a un programa que també inclogui la formació en català.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de cursos realitzats, lloc d'impartició i nombre d'inscrits				

Actuació 21

Oferir cursos d'immersió lingüística i cultural que incloguin tant l'aprenentatge de la llengua catalana com dels valors culturals que hi estan associats.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments, entitats de primer contacte				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de cursos realitzats, lloc d'impartició, nombre d'inscrits, materials utilitzats				

Actuació 22

Elaborar materials d'informació sobre la realitat sociolingüística i cultural de les Illes Balears per difondre a través de les entitats de primer contacte de les persones nouvingudes.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, entitats de primer contacte				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Materials realitzats, tipus d'edició, tirada, llocs de distribució				

Actuació 23

Establir convenis amb les entitats de primer contacte de les persones nouvingudes per oferir-los recursos i formació perquè situïn l'aprenentatge del català en el primer pla del sistema d'integració dels nouvinguts.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, entitats de primer contacte				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Entitats amb les quals s'ha subscrit conveni, contingut i seguiment dels convenis				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Norma d'ús de convergència lingüística al castellà (adaptació sistemàtica als interlocutors castellanoparlants, que comporta l'abandonament unidireccional de la llengua per part dels interlocutors catalanoparlants).

Sector de població que presenta l'actitud

General

Àmbit

Joves, nousinguts

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 24**

Impulsar una campanya per fer avinent que la norma d'ús de convergència lingüística al castellà perjudica la vitalitat del català. Oferir un argumentari que inclogui l'alta probabilitat que l'interlocutor entengui el català i fins i tot el parli (especialment els més joves) fins a la visualització de les conseqüències que seguir la norma, individualment, tindrà a llarg termini per a la comunitat lingüística en conjunt. Fer entendre que parlar català als nousinguts és una forma d'inclusió i no d'exclusió.

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Recull dels materials de la campanya, mitjans en què ha aparegut, repercussió a les xarxes socials (nombre de «m'agrades», de comparticions)				

Actuació 25

Produir vídeos breus per ser difosos a les xarxes, on es recullin, en boca de nousinguts, les dificultats d'integració lingüística derivades de la norma de convergència lingüística.

Agents executors	Govern de les Illes Balears (Direcció General de Serveis Socials, Direcció General de Política Lingüística i Direcció General de Comunicació)				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de vídeos i visualitzacions, interaccions dels usuaris				

Actuació 26

Promoure estudis acadèmics i científics, de tipus qualitatiu i quantitatiu, que analitzin en profunditat la norma de convergència lingüística a les Illes Balears i n'avaluïn l'impacte sobre la vitalitat de la llengua.²

Agents executors	Universitat de les Illes Balears i Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre d'estudis/jornades organitzats i participants, nombre de materials produïts i publicats				

² Tant en l'ensenyament com en la gestió de l'espai de dinamització, de vegades es troba a faltar informació actualitzada i quantificada sobre aquest tipus de fenòmens sociolingüístics, de manera que la transmissió d'aquests tipus de continguts es limita a vaguetats o a valoracions subjectives. Per ventura seria positiu tenir més materials objectius i visuals.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Manca de fidelitat lingüística dels catalanoparlants i el consegüent abandonament de la llengua catalana davant interlocutors desconeguts (especialment amb aspecte al·lòcton) i a l'hora de transmetre-la als fills.

Sector de població que presenta l'actitud

General

Àmbit

Integració lingüística dels nouvinguts

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 27**

Fer una campanya de sensibilització en què es promoguin les actituds lingüístiques favorables a promoure l'aprenentatge del català entre els nouvinguts i, alhora, perquè els autòctons els l'ensenyin i no claudiquin davant prejudicis que els puguin fer pensar que l'interlocutor no l'entendrà (accent, aspecte físic...).

Agents executors	Govern de les Illes Balears			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Recull dels materials de la campanya, mitjans en què ha aparegut, repercussió a les xarxes socials (nombre de «m'agrades», de comparticions)			

Actuació 28

Impulsar una campanya per difondre els beneficis de l'educació multilingüe entre pediatres, logopedes, educadors, etc., perquè puguin assessorar bé els pares i tutors quan els fan consultes en aquest sentit, tant perquè cap progenitor abandoni la llengua en parelles lingüísticament mixtes en què un dels dos membres sigui catalanoparlant, com en parelles amb altres llengües familiars perquè vegin els avantatges que els seus fills aprenguin la llengua pròpia de les Illes Balears.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, col·legis professionals vinculats			
Prioritat	Alta		Mitjana	Baixa X
Mecanismes d'avaluació	Materials de la campanya, nombre i classe de professionals destinataris			

Actuació 29

Produir vídeos breus per ser difosos a les xarxes, on es recullin, en boca de testimonis reals, les experiències de mantenir el català en la transmissió generacional de les parelles mixtes.					
Agents executors	Govern de les Illes Balears (Direcció General de Política Lingüística i Direcció General de Comunicació)				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de vídeos i visualitzacions, interaccions dels usuaris				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Creença estesa entre les famílies que l'ensenyament en català suposa una pèrdua de la competència lingüística en castellà. (La realitat, però, és que els alumnes escolaritzats en català acaben assolint una competència lingüística bilingüe català-castellà, alhora que presenten més facilitat per a l'aprenentatge d'altres llengües.)

Sector de població que presenta l'actitud

Famílies

Àmbit

Acadèmic

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 30**

Organitzar xerrades informatives als equips directius dels centres sobre la campanya. Es tracta de facilitar-los un argumentari perquè puguin informar les famílies sobre la importància de la immersió lingüística tot desfent falsos mites.

Agents executors	Conselleria d'Educació				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de xerrades organitzades				

Actuació 31

Editar díptics informatius «Ensenyament en català, garantia de bilingüisme» per presentar a les famílies informació quantitativa i qualitativa que desmunti els falsos mites que han alimentat el prejudici lingüístic.

Agents executors	Equips directius				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de díptics editats i distribuïts				

4. FORMACIÓ OCUPACIONAL: ACTITUDS RESPECTE A LA UTILITAT DELS CONEIXEMENTS DE CATALÀ EN L'ACCÉS A LA FEINA

Una de les motivacions més clares per a l'aprenentatge i l'ús d'una llengua és el seu valor instrumental per a l'accés a un lloc de treball amb una feina qualificada i ben remunerada. El fet que moltes organitzacions no facin explícita la valoració dels coneixements de català en la selecció de personal, com a mèrit o com a requisit, invisibilitza el valor real que tenen aquests coneixements en el mercat de treball. Això fa que moltes persones que es preparen per a accedir a un lloc de treball no siguin conscients de la utilitat que tenen els coneixements de català al costat dels coneixements d'altres idiomes.

A part de la conveniència d'influir en els agents socials (empreses que contracten i sindicats) perquè es faci visible la valoració dels coneixements de català (com de qualsevol altre idioma) en la convocatòria de llocs de treball, hi ha altres accions que permeten fer visible la utilitat d'aquests coneixements. Un sondeig que identificàs el nivell laboral i retributiu de les persones segons que tinguin coneixements de català o no, per exemple, segurament evidenciaria que disposar d'aquesta competència va associat a un estatus laboral més satisfactori.

L'acció que es proposa en aquest cas és molt més concreta: es tracta d'incidir en alguns processos de formació ocupacional orientats a professions de caràcter innovador (aplicacions informàtiques, per exemple) i fer-hi present la utilitat dels coneixements de català (en general i en el llenguatge propi de la professió), al llarg de tot el procés de formació, fins i tot en les accions publicitàries prèvies. La situació d'atur juvenil (per damunt del 40 %), les oportunitats que representen els fons Next Generation en el disseny de nínxols innovadors d'ocupació i la perspectiva que en un futur immediat hi haurà dificultats entre les generacions més joves per accedir a un lloc de treball qualificat pot ser una bona ocasió per subratllar el valor afegit que representen els coneixements lingüístics, i específicament de català, com una oportunitat addicional.

Tenint en compte que la superació de l'ensenyament obligatori comporta una competència suficient en català i castellà, s'ha de partir del principi que el català ha de ser la llengua de les accions publicitàries del curs de formació ocupacional i la llengua habitual de les activitats formatives, a més d'objectiu d'aprenentatge pel que fa al llenguatge específic de les activitats professionals del curs.

Les accions proposades tenen com a participant idoni el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) i, com a marc, el Pla Integral de Formació Professional de les Illes Balears 2018-2021 i projectes successius, entre els quals s'ha d'escollir el programa més adient per a les iniciatives relacionades amb les actituds. El mateix document del Pla Integral (pàg. 50) ja fa referència a «la línia de qualificació en noves tecnologies o idiomes, que, malgrat que no va vinculada a certificats de

professionalitat, persegueix una programació estandarditzada basada en el Marc Europeu Comú de les Llengües». Poc després insisteix en la importància de les competències transversals en idiomes i TIC (pàg. 54), però no hi consta que es fes cap oferta de cursos de català al costat de l'anglès, l'alemany, l'italià i el rus entre els 74 cursos realitzats. Sí que es fan proves de català o castellà per comprovar la competència prèvia (pàg. 56 i seg.), però les mesures de reforç en competències lingüístiques que es detallen en el Pla només fan referència a idiomes estrangers (taula 33, pàg. 55). Si tenim en compte l'ús clarament deficitari del català en les relacions entre les empreses o professionals i els seus clients, sembla lògic que es desplegui alguna activitat formativa en atenció al públic o gestió comercial centrada en el perfeccionament de les competències comunicatives en català, associades si convé amb les competències en TIC i el coneixement dels recursos tecnològics disponibles per al tractament de la llengua catalana (correcció, traducció, edició, etc.).

Les finalitats de les accions proposades, per tant, són les següents:

- a) Donar visibilitat a la doble utilitat —personal i pública— d'adquirir una formació sòlida en llengua catalana i en el coneixement i el maneig de les eines informàtiques per processar-la: personalment, per les oportunitats laborals addicionals que s'aconsegueixen amb aquestes competències i, públicament, per la contribució que es fa a la millor atenció del públic en la llengua oficial pròpia de les Balears per mitjà de personal capacitat en aquests aspectes.
- b) Superar el possible desinterès o, eventualment, les actituds negatives i els prejudicis existents entre els participants i els agents socials respecte a la utilitat personal i pública de l'adquisició de competències específiques en llengua catalana i les eines informàtiques associades.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)
Desinterès o eventuais reserves dels diferents col·lectius implicats en la formació ocupacional respecte a la utilitat personal i pública d'adquirir competències sòlides en llengua catalana i eines informàtiques per processar-la.

Sector de població que presenta l'actitud
Alguns dels col·lectius implicats en la formació ocupacional

Àmbit
Formació ocupacional

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 32					
Incorporar mòduls de formació ocupacional destinats al perfeccionament de les competències en llengua catalana en l'atenció al públic i la gestió comercial, subratllant la utilitat d'aquestes competències a efectes personals i públics.					
Agents executors	Responsables de la formació ocupacional				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Inclusió i publicitat d'aquestes formacions en l'oferta				

Actuació 33					
Comprovar que s'inclou, en la programació de les diverses modalitats de la formació ocupacional, una referència clara a la utilitat de les competències en català i tecnologies de la informació i comunicació pròpies de cada sector professional, com a base de les oportunitats professionals, i com a garantia d'un bon servei als ciutadans de les Balears.					
Agents executors	Responsables de la formació ocupacional				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Els habituals en l'avaluació dels programes				

5. ÀMBIT SOCIOECONÒMIC

L'àmbit socioeconòmic és el que té un impacte més determinant i permanent en el conjunt de la societat, per la qual cosa té un pes molt important a l'hora de generar actituds lingüístiques. És necessari que els poders públics de les Illes Balears duguin a terme una política decidida per assegurar l'atenció normal en llengua catalana en tot l'àmbit econòmic, així com l'ús normal de la llengua catalana a les empreses de les Illes Balears.

En aquest sentit, es considera prioritària una intervenció entre el personal que atén el públic, especialment en el camp de l'atenció turística i de la restauració. En una primera fase la proposta és centrar-se fonamentalment en les persones que treballen de cara al públic, que són les que tenen una incidència efectiva en les dinàmiques lingüístiques que es poden observar en el si de la societat.

A fi de fer-ho possible, s'ha d'incentivar l'ús del català amb els mitjans disponibles en mans dels poders públics. Cal subratllar que un àmbit socioeconòmic amb un ús normal de la llengua catalana contribuiria de manera eficaç a la millora de les actituds lingüístiques del conjunt de la població. I serviria per avançar en el respecte als drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears.

D'altra banda, la incorporació de la llengua catalana contribueix a la qualitat del servei prestat o del producte. Dos aspectes fonamentals en la gestió de la diversitat lingüística dins aquest àmbit són la selecció del personal i la qualitat de les comunicacions. A l'hora de dotar-se dels recursos humans i d'establir l'estratègia comunicativa de les empreses, la incorporació de la llengua catalana suposa una millora en la qualitat del servei. Pel que fa a la comunicació, és recomanable posar a la vista algun tipus de missatge que indiqui que en aquell establiment s'atén amb normalitat en llengua catalana, com a manera d'incentivar la desinhibició dels clients a l'hora d'emprar el català. Aquesta iniciativa hauria d'anar de la mà d'una disponibilitat lingüística real, que s'hauria d'assolir per diverses vies, des del foment fins a la regulació normativa. En aquest sentit, les actituds dels directius i dels responsables del personal són bàsiques en la comunicació amb els clients. S'ha de promoure el compromís públic de les empreses amb la llengua catalana, com a model de referència.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Creença estesa que el català no és una llengua necessària per a l'atenció al públic, idea que condiona greument les actituds lingüístiques en l'àmbit empresarial. Per això, una part significativa dels treballadors que atenen el públic tenen coneixements insuficients de català, cosa que fa que no se sentin còmodes atenent els clients que parlen en aquesta llengua.

Sector de població que presenta l'actitud

Empresariat

Àmbit

Socioeconòmic

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 34

Dur a terme una campanya d'informació adreçada a les empreses que doni a conèixer els beneficis d'atendre en català als clients (exemple de missatge: «Un client satisfet ho diu a una persona; un d'insatisfet, a set»). És molt important usar un llenguatge comercial.

Agents executors	Patronals, Direcció General de Política Lingüística, consells insulars			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Entrevista amb els beneficiaris una vegada acabada la campanya			

Actuació 35

Dur a terme una campanya per informar els propietaris d'establiments comercials i de restauració dels ajuts i l'assessorament que poden rebre de les administracions (retolació, traducció, cursos de llengua catalana...).

Agents executors	Patronals, Direcció General de Política Lingüística, consells insulars			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Evolució del nombre de demandes d'ajut			

Actuació 36

Dur a terme una campanya sobre els avantatges de la disponibilitat lingüística de les empreses, acompanyada de la distribució de materials (cartells, adhesius) que indiquin que l'establiment ofereix una atenció de qualitat, i que aquest concepte inclogui l'atenció en les dues llengües oficials, o amb un missatge com ara «Aquí t'atenem en qualsevol de les dues llengües oficials».

Agents executors	Patronals, Direcció General de Política Lingüística, consells insulars				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre d'establiments que s'adhereixen a la campanya				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Visualització del català com un fre per al desenvolupament econòmic de les Balears. Amb aquesta creença, que prové del fet de ser una comunitat altament turística, s'oblida que, independentment del turisme, una part importantíssima de la clientela és catalanoparlant i que l'aprenentatge i l'ús comercial d'aquesta llengua poden revertir positivament en els ingressos, i més ara que el turisme domèstic agafa força.

Sector de població que presenta l'actitud

Empresariat i treballadors

Àmbit

Socioeconòmic

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 37

Establir mecanismes de reconeixement institucional a la contribució de les empreses al procés de normalització lingüística del sector d'activitat al qual pertanyen. Es podria consensuar amb les diferents patronals donar un premi a les que implementin plans de normalització lingüística: selecció de personal, incorporació del català en l'estratègia comunicativa com a element de millora en la qualitat del servei...

Agents executors	Patronals, Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta		Mitjana	Baixa	X
Mecanismes d'avaluació	Seguiment del nombre d'empreses que implementen mesures de normalització lingüística, buidatge de contingut / avaluació del tractament mediàtic als mitjans				

Actuació 38

Dur a terme una campanya informativa i de sensibilització sobre la necessitat de valorar progressivament el català en el món laboral i sobre els avantatges que representa per als treballadors ser competents en català i per als empresaris oferir els serveis de les seves empreses en aquesta llengua (ajuts, bonificacions, adequació als drets lingüístics dels ciutadans, etc.). Exemple de campanya: «El català t'obre portes». És molt important usar un llenguatge comercial.

Agents executors	Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball, Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Entrevistes amb les empreses col·laboradores per valorar el grau de satisfacció				

Actuació 39

Fer convenis i xerrades de sensibilització amb associacions empresarials per a la difusió dels materials ja existents. És molt important que des del mateix sector turístic es difongui la idea que targetes com les editades per la Direcció General de Política Lingüística per donar a conèixer la realitat lingüística de les Balears entre els turistes afavoreixen una millor experiència turística.

Agents executors	Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball, patronals turístiques				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de patronals adherides, material distribuït				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Creença errònia que els topònims o antropònims en català no són comercials (quan de fet una part del turisme el que vol precisament és descobrir una autenticitat perduda). Prové del fet que històricament el sector turístic ha substituït els topònims tradicionals per altres de nova planta que evoquen imatges turístiques que poc tenen a veure amb la realitat de les Illes Balears (per exemple, «Las Palmeras»).

Sector de població que presenta l'actitud

Propietaris d'establiments turístics

Àmbit

Socioeconòmic

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 40**

Signar un conveni de col·laboració entre la Direcció General de Política Lingüística i les patronals turístiques per recuperar topònims i antropònims tradicionals.

Agents executors	Direcció General de Política Lingüística, Habtur Balears, Federació Empresarial Hotelera de Mallorca, associacions d'agroturismes, petits hotels...				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Signatura del conveni				

Actuació 41

Facilitar el canvi de nom d'establiments turístics perquè recuperin topònims i antropònims originals.

Agents executors	Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball, patronals turístiques				
Prioritat	Alta		Mitjana		Baixa X
Mecanismes d'avaluació	Nombre d'establiments turístics que recuperen el topònim que havien substituït				

Actuació 42

Dur a terme actes, difondre audiovisuals i/o emetre comunicats de premsa en què es visualitzi que el manteniment dels malnoms dels habitatges turístics, els topònims i els antropònims és un valor afegit per a un turisme que de cada vegada més cerca autenticitat.

Agents executors	Patronals turístiques i de restauració, Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Realització de l'activitat, impacte mediàtic				

6. ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA I FORCES I COSSOS DE SEGURETAT DE L'ESTAT

Dels àmbits públics que s'han mantingut més impermeables al procés de normalització de la llengua catalana des de la recuperació de l'autogovern i la democràcia, segurament se n'han de destacar dos: l'Administració de justícia i les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

Pel que fa a la justícia, basta aportar una dada: en els darrers vint anys la proporció de resolucions (sentències i interlocutòries) escrites en català a les Illes Balears no arriba a un 2,3 % del total. Els dos principals obstacles que impedeixen augmentar la presència del català a l'Administració de justícia són, d'una banda, una legislació que dificulta els usos lingüístics en qualsevol llengua diferent del castellà i, de l'altra, la manca d'exigència de coneixements lingüístics en català per accedir a la carrera judicial, a l'exercici del ministeri fiscal i a la resta de llocs de feina dels jutjats.

Tot i això, hi ha molta feina per fer i molt camp per córrer, dins el marc legal actual, per garantir l'exercici dels drets lingüístics dels ciutadans que han de fer ús de l'Administració de justícia. En aquest sentit, la campanya «La justícia, també en català», impulsada pel Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, el Govern de les Illes Balears, la Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, el Col·legi d'Advocats, el Col·legi de Procuradors, el Col·legi de Graduats Socials, el Deganat dels Registradors de la Propietat, Mercantils i de Béns Mobles de les Illes Balears, el Col·legi Notarial i l'Obra Cultural Balear, amb la finalitat de promoure l'ús de la llengua catalana dins l'Administració de justícia i de fomentar el coneixement i el respecte dels drets lingüístics dels ciutadans, ha iniciat un camí que s'ha de transitar amb decisió i ambició per implicar l'àmbit de la justícia en el procés de normalització de l'ús social de la llengua catalana.

En segon lloc, pel que fa a les forces i cossos de seguretat de l'Estat, i de manera paral·lela al que succeeix en el cas de la justícia, la legislació (estatal) que regula aquest àmbit i els processos de provisió de llocs de feina en aquests cossos (també d'àmbit estatal) són refractaris a la normalització de l'ús de les llengües oficials diferents del castellà.

Així i tot, a l'empara de la normativa lingüística de les Illes Balears, i esperonats per l'exercici de la defensa dels drets lingüístics dels ciutadans de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera, els poders públics poden plantejar actuacions que incideixin en l'àmbit dels cossos de seguretat espanyols amb presència a les Illes Balears (bàsicament, els efectius de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil) perquè siguin més sensibles a la realitat lingüística de l'arxipèlag i no actuïn de focus inhibitoris d'actituds lingüístiques favorables al català.

D'altra banda, pel que fa a aquests dos àmbits, tenint en compte que es tracta d'àrees vinculades a l'Administració General de l'Estat, les actuacions proposades es

poden dur a terme conjuntament amb les altres comunitats amb llengua pròpia diferent del castellà.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

► **Descripció:** manca de motivació per adquirir un domini de la llengua catalana adequat a les necessitats de comunicació amb els ciutadans per raó de la seva activitat professional.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

- Les qüestions importants, com les de l'àmbit jurídic, s'han d'expressar en castellà.
- Una llengua com el català no té els recursos necessaris per expressar els continguts propis de l'àmbit jurídic.
- Els operadors jurídics no necessiten aprendre llengües regionals. Prejudicis etnocèntrics.
- Tots els ciutadans de l'Estat espanyol han de saber castellà i, com que en saben, no hi ha cap motiu per emprar cap altra llengua en l'àmbit judicial. De fet, són els mateixos ciutadans els qui opten per emprar el castellà.
- El sentit comú fa preveure que qualsevol ciutadà espanyol s'adreçarà a un operador jurídic en castellà. Qualsevol altra opció no és una expectativa raonable.
- No he tingut mai facilitat per aprendre idiomes.
- Aprendre una llengua regional no em reportarà cap benefici, ni professional ni personal.
- L'aprenentatge d'una llengua és incompatible amb la meua càrrega professional i familiar.

Normes:

- Els operadors jurídics som membres d'un cos de funcionaris estatal únic i amb la llengua de l'Estat ens podem moure arreu. No tenim cap obligació d'aprendre les llengües regionals del territori on ens destinen.
- Els meus superiors i els meus companys pensen com jo i avalen la meua idea que res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meua activitat professional.

COMPONENT AFECTIU:

- Em sentiria ridícul davant els meus companys fent un curs per aprendre una llengua regional.
- Em sentiria ridícul intentant parlar una llengua regional.

COMPONENT CONATIU:

- No emprendré cap iniciativa per adquirir coneixements de llengua catalana.
- Seré crític amb els companys que emprenguin qualsevol iniciativa per adquirir coneixements de llengua catalana.

► **Sentit del canvi:** fer augmentar la motivació i l'interès per adquirir una competència en llengua catalana adequada al lloc de feina i promoure

l'adquisició efectiva de coneixements lingüístics.

Sector de població que presenta l'actitud

Operadors judicials: jutges, magistrats, fiscals, secretaris judicials; advocats, procuradors, graduats socials, notaris, registradors

Àmbit

Judicial

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 43

Elaborar i distribuir un petit dossier informatiu en català i en castellà, des de la perspectiva de l'àmbit judicial, sobre el marc legal que regula l'oficialitat de les llengües catalana i castellana a les Illes Balears, els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven i la responsabilitat de tots els funcionaris públics en la garantia d'aquests drets. El dossier ha d'abordar les diferents creences i normes que configuren l'actitud i proporcionar arguments per rebatre-les o contrarestar-les. Ha d'incloure informació sobre la vitalitat etnolingüística objectiva de la llengua catalana (per combatre el prejudici etnocèntric). També pot contenir informació sobre recursos i estratègies per aprendre català.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i edició del material, nombre d'exemplars distribuïts			

Actuació 44

Dissenyar i organitzar un taller sobre actituds lingüístiques, d'una durada màxima de quatre hores, per promoure, a partir de la reflexió crítica i la comunicació persuasiva, arguments que ajudin a reconfigurar l'actitud. El taller pot complementar-se amb el dossier previst en l'actuació anterior.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han fet el taller complet, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents, nombre d'assistents que s'apunten a un curs de formació lingüística			

Actuació 45

Dissenyar, organitzar i difondre una oferta de cursos de formació lingüística adaptada a les necessitats i els horaris d'aquest sector.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats, Escola Balear d'Administració Pública, Institut d'Estudis Baleàrics				
Prioritat	Alta	<input checked="" type="checkbox"/>	Mitjana	<input type="checkbox"/>	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització de l'oferta, nombre de cursos impartits, nombre de participants inscrits en els cursos, nombre de participants que completen la formació, nombre de participants que obtenen algun certificat oficial, valoració dels cursos per part dels assistents				

Actuació 46

Explicitar, a les dependències judicials i a les oficines dels professionals vinculats, mitjançant rètols explicatius de caràcter permanent, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats				
Prioritat	Alta	<input type="checkbox"/>	Mitjana	<input checked="" type="checkbox"/>	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols				

Actuació 47

Implementar mesures de reconeixement de la competència en llengua catalana (per exemple, obtenció de punts a l'hora de participar en processos de promoció o de trasllats, millores salarials, etc.) o, si aquest reconeixement ja existeix, fer-ne difusió.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia				
Prioritat	Alta	<input type="checkbox"/>	Mitjana	<input checked="" type="checkbox"/>	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Establiment o difusió efectiva de la mesura, nombre de funcionaris que se n'han beneficiat				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

► **Descripció:** manca de motivació per emprar la llengua catalana de manera normal en la seva activitat professional.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

- Les qüestions importants, com les de l'àmbit jurídic, s'han d'expressar en castellà.
- Una llengua com el català no té els recursos necessaris per expressar els continguts propis de l'àmbit jurídic.
- No sé prou català per convertir-lo en la meua llengua de feina. La meua formació acadèmica és exclusivament en castellà.
- Tot i que el català és la meua llengua, desconec el tecnolèctec jurídic en català.
- No hi ha recursos per facilitar l'ús del català en l'àmbit jurídic (reculls terminològics i fraseològics, models de documents, cursos de formació, etc.).
- Tots els ciutadans de l'Estat espanyol han de saber castellà i, com que en saben, no hi ha cap motiu per emprar cap altra llengua en l'àmbit judicial. Són els mateixos ciutadans els qui opten per emprar el castellà.
- El sentit comú fa preveure que qualsevol ciutadà espanyol s'adreçarà a un operador jurídic en castellà. Qualsevol altra opció no és una expectativa raonable.
- Els operadors jurídicis no necessiten aprendre llengües regionals. Prejudicis etnocèntrics.
- Prou saturació de feina i endarreriments tenim als jutjats per, a més, haver-hi d'afegir entrebancs i retards a causa de voler introduir l'ús del català en la nostra activitat.

Normes:

- Els operadors jurídicis som membres d'un cos de funcionaris estatal únic i no tenim cap obligació d'emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la nostra activitat professional.
- Els meus superiors i els meus companys pensen com jo i avalen la meua idea que res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meua activitat professional.

COMPONENT AFECTIU:

- Em sentiria insegur a l'hora d'emprar el català per redactar documents jurídicis (sentències, interlocutòries...; testaments, escriptures...).
- Em sentiria insegur a l'hora de parlar el català en la meua activitat professional.
- Em sentiria ridícul parlant el català en la meua activitat professional.

COMPONENT CONATIU:

- No empraré el català a l'hora de redactar documents professionals o en les comunicacions orals de caràcter professional.

— Seré crític amb els companys que tenguin la iniciativa d'emprar el català en la seva activitat professional.

► **Sentit del canvi:** fer augmentar la motivació per emprar el català en l'activitat professional i promoure l'ús efectiu del català.

Sector de població que presenta l'actitud

Operadors judicials: jutges, magistrats, fiscals, secretaris judicials; advocats, procuradors, graduats socials, notaris, registradors

Àmbit

Judicial

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 48

Elaborar i distribuir un petit dossier informatiu en català i en castellà, des de la perspectiva de l'àmbit judicial, sobre el marc legal que regula l'oficialitat de les llengües catalana i castellana a les Illes Balears, els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven i la responsabilitat de tots els funcionaris públics en la garantia d'aquests drets. El dossier ha d'abordar les diferents creences i normes que configuren l'actitud i proporcionar arguments per rebatre-les o contrarestar-les. Ha d'incloure informació sobre la vitalitat etnolingüística objectiva de la llengua catalana (per combatre el prejudici etnocèntric). També pot contenir informació sobre recursos i estratègies per aprendre català.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i edició del material, nombre d'exemplars distribuïts			

Actuació 49

Dissenyar i organitzar un taller sobre actituds lingüístiques, d'una durada màxima de quatre hores, per promoure, a partir de la reflexió crítica i la comunicació persuasiva, arguments que ajudin a reconfigurar l'actitud. El taller pot complementar-se amb el dossier previst en l'actuació anterior.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han fet el taller complet, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents, nombre d'assistents que s'apunten a un curs de formació lingüística			

Actuació 50						
Posar en funcionament i difondre un servei descentralitzat d'assessorament lingüístic, amb recursos materials i personals suficients i amb l'especialització adequada, per facilitar l'ús del català als operadors judicials, mitjançant una tasca d'acompanyament i suport. Cal evitar que es converteixi exclusivament en un servei de correcció i traducció.						
Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats, Direcció General de Política Lingüística					
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Creació efectiva del servei, difusió efectiva de l'existència del servei (nombre d'operadors que saben que existeix), aprofitament efectiu del servei (nombre d'operadors que s'hi adrecen en un període de temps determinat)					

Actuació 51						
Explicitar, a les dependències judicials i a les oficines dels professionals vinculats, mitjançant rètols explicatius de caràcter permanent, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.						
Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats					
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols					

Actuació 52						
Incloure, en el pla d'estudis de l'Escola Judicial del Consell General del Poder Judicial, un mòdul formatiu per capacitar els futurs jutges i magistrats en l'ús de la llengua catalana, a fi que adquireixin seguretat en l'ús del català en la seva activitat professional.						
Agents executors	Consell General del Poder Judicial, Govern de les Illes Balears, Generalitat de Catalunya, Generalitat Valenciana					
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Inclusió del mòdul en el pla docent de formació inicial, nombre d'alumnes que inclouen el mòdul en el seu itinerari de formació					

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

► **Descripció:** manca de predisposició per emprar el català en la seva activitat professional.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

- En l'àmbit judicial és més adequat, per tradició i sentit pràctic, emprar la llengua castellana.
- La meva formació acadèmica va ser exclusivament en castellà i no domín el llenguatge jurídic català.
- Molts operadors judicials són de fora i no entenen el català.
- Si faig servir el català condicionaré el jutge i això pot acabar perjudicant els interessos del meu client.

Normes:

- En un àmbit, com el judicial, en què la majoria s'expressen en castellà, tant oralment com per escrit, val més expressar-se també en castellà. Una altra manera d'actuar resultarà marcada.
- En general tothom comparteix aquesta idea i actua d'acord amb aquesta premissa.

COMPONENT AFECTIU:

- Em sentiria insegur emprant el català en la meva activitat professional.
- Em faria sentir estrany el fet d'adreçar-me als operadors jurídics en una llengua que no sigui el castellà.
- Em sent malament quan renunciï a l'ús del català en la meva activitat professional.

COMPONENT CONATIU:

- No empraré el català en la meva activitat professional.
- Seré crític amb els companys que emprin el català en la seva activitat professional.
- Recomanaré al meu client que renunciï a l'ús del català per no condicionar negativament les possibilitats de guanyar el cas.

► **Sentit del canvi:** fer augmentar la motivació per emprar el català, tant oral com escrit, en l'activitat professional i promoure l'ús afectiu del català.

Sector de població que presenta l'actitud

Advocats, procuradors i graduats socials

Àmbit

Judicial

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 53

Dissenyar i organitzar un taller sobre actituds lingüístiques, d'una durada màxima de quatre hores, per abordar, a partir de la reflexió crítica i la comunicació persuasiva, les diferents creences i normes que configuren l'actitud i per proporcionar arguments per rebatre-les o contrarestar-les, a fi de reconfigurar l'actitud.

Agents executors	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, Col·legi de Procuradors de les Illes Balears, Col·legi de Graduats Socials de les Illes Balears			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han fet el taller complet, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents, nombre d'assistents que s'apunten a un curs de formació lingüística			

Actuació 54

Posar en funcionament i difondre un servei d'assessorament lingüístic, amb recursos materials i personals suficients i amb l'especialització adequada, per atendre consultes i proporcionar seguretat als professionals del dret que vulguin emprar el català en la seva activitat professional.

Agents executors	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, Col·legi de Procuradors de les Illes Balears, Col·legi de Graduats Socials de les Illes Balears, Direcció General de Política Lingüística			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Creació del servei i recursos assignats			

Actuació 55

Augmentar la formació en llengua catalana a la Facultat de Dret i a l'Escola de Pràctica Jurídica a fi que els futurs advocats adquireixin seguretat en l'ús del català en la seva activitat professional.

Agents executors	Universitat de les Illes Balears (Facultat de Dret), Col·legi d'Advocats de les Illes Balears			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de crèdits impartits en català, nombre d'alumnes que cursen crèdits en català cada any			

Actuació 56

Explicitar, a les dependències judicials, mitjançant rètols explicatius de caràcter permanent, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

► **Descripció:** renúncia a emprar la llengua catalana davant els operadors jurídics.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

- Les qüestions importants, com les de l'àmbit jurídic, s'han d'expressar en castellà.
- En l'àmbit judicial és més adequat, per tradició, emprar la llengua castellana. Sempre ha estat així.
- Molts operadors judicials són de fora i no entenen el català. No té sentit que pretengui que el meu advocat o jo mateix ens hi adrecem en català.
- Si el meu advocat o jo mateix feim servir el català, condicionarem el jutge i això pot acabar influint negativament en el sentit de la seva resolució.

Normes:

- En un àmbit, com el judicial, en què la majoria fan servir el castellà, tant oralment com per escrit, val més expressar-se també en castellà. Una altra manera d'actuar resultarà marcada. El meu advocat m'ha recomanat de dur el plet en castellà.
- Davant un jutge només s'hi pot parlar en castellà.
- En general tothom comparteix aquestes idees i actua d'acord amb aquestes premisses.

COMPONENT AFECTIU:

- Em sentiria malament emprant el català als jutjats.
- Em sentiria estrany demanant al notari que redacti els documents en català.
- Em sent malament quan renunciï a l'ús del català, per exemple en l'àmbit judicial.

COMPONENT CONATIU:

- No empraré el català en els meus assumptes que afectin l'àmbit judicial.
- No demanaré al notari que redacti els documents en català.
- Demanaré al meu advocat que empri el castellà a fi de no condicionar negativament les possibilitats de guanyar el cas.

► **Sentit del canvi:** fer augmentar la predisposició a emprar el català en l'àmbit judicial, com un fet normal, no marcat, i promoure l'ús afectiu del català en aquest àmbit.

Sector de població que presenta l'actitud

Tota la població en general en les seves relacions amb l'àmbit judicial

Àmbit
Judicial

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 57

Difondre informació adreçada als ciutadans en general sobre els drets lingüístics que els emparen en les relacions amb l'Administració de justícia. La informació es pot difondre, depenent dels recursos, mitjançant tríptics, Internet, les xarxes socials, falques de ràdio i televisió, anuncis a premsa, etc.

Agents executors	Gerència Territorial de Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats, Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i divulgació de la campanya informativa, nombre d'impactes produïts (nombre de tríptics distribuïts, nombre de consultes de la pàgina web, nombre de descàrregues del material informatiu, etc.)				

Actuació 58

Explicitar, a les dependències judicials i a les oficines dels professionals vinculats, mitjançant rètols explicatius de caràcter permanent, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.

Agents executors	Gerència Territorial del Ministeri de Justícia, col·legis professionals vinculats				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit del canvi)

► **Descripció:** manca de motivació per adquirir un domini de la llengua catalana adequat a les necessitats de comunicació amb els ciutadans per raó de la seva activitat professional.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

— Com a funcionaris del Ministeri de l'Interior espanyol, som representants de l'Estat a les Balears i, per tant, ens correspon emprar la llengua oficial de l'Estat.

— Tots els ciutadans de l'Estat espanyol han de saber castellà i, com que en saben, no voler-lo emprar és absurd, una caparrudesa, una manifestació d'ideologia antiespanyola o es fa per provocar conflictes innecessaris.

— Els membres de les forces i els cossos de seguretat no necessitam aprendre llengües regionals. Prejudicis etnocèntrics.

— El sentit comú fa preveure que qualsevol ciutadà espanyol s'adreçarà a un membre uniformat de les forces i els cossos de seguretat en espanyol.

Qualsevol altra opció no és una expectativa raonable.

— No he tingut mai facilitat per aprendre idiomes.

— Aprendre una llengua regional no em reportarà cap benefici, ni professional ni personal.

— L'aprenentatge d'una llengua és incompatible amb la meva càrrega professional i familiar.

— En català no es poden expressar les idees necessàries per dur a terme la meva feina.

Normes:

— Res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meva activitat professional.

— Els meus superiors i els meus companys pensen com jo i avalen la meva idea que res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meva activitat professional.

COMPONENT AFECTIU:

— Em sentiria ridícul davant els meus companys fent un curs per aprendre una llengua regional.

— Em sentiria ridícul intentant parlar una llengua regional.

— No m'agrada com sona el català. Trob que és una llengua de gent tancada, pagesa i rústega.

COMPONENT CONATIU:

— No emprendre cap iniciativa per adquirir coneixements de llengua catalana.

— Seré crític amb els companys que emprenguin qualsevol iniciativa per adquirir coneixements de llengua catalana.

► **Sentit del canvi:** fer augmentar la motivació i l'interès per adquirir una

competència en llengua catalana adequada al lloc de feina, i promoure l'adquisició efectiva de coneixements lingüístics.

Sector de població que presenta l'actitud

Membres de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat amb destinació estable a les Illes Balears (destinacions de llarga durada) i personal dels serveis administratius de les dependències policials

Àmbit

Forces i cossos de seguretat de l'Estat

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 59

Elaborar i distribuir un petit dossier informatiu, en català i en castellà, sobre el marc legal que regula l'oficialitat de les llengües catalana i castellana a les Illes Balears, els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven, la responsabilitat de tots els funcionaris públics en la garantia d'aquests drets i les conseqüències que pot tenir no respectar-los. El dossier ha d'abordar les diferents creences i normes que configuren l'actitud i proporcionar arguments per rebatre-les o contrarestar-les. Ha d'incloure informació sobre la vitalitat etnolingüística objectiva de la llengua catalana (per combatre l'etnocentrisme), i pot contenir informació sobre recursos i estratègies per aprendre català.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i edició del material, nombre d'exemplars distribuïts				

Actuació 60

Dissenyar i organitzar un taller sobre actituds lingüístiques, d'una durada màxima de quatre hores, per promoure, a partir de la reflexió crítica i la comunicació persuasiva, arguments que ajudin a reconfigurar l'actitud. El taller pot complementar-se amb el dossier previst en l'actuació anterior.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han fet el taller complet, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents, nombre d'assistents que s'apunten a un curs de formació lingüística				

Actuació 61					
Dissenyar i organitzar una oferta de cursos de formació lingüística adaptada a les necessitats i els horaris d'aquest sector de funcionaris.					
Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, Escola Balear d'Administració Pública, Institut d'Estudis Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització de l'oferta, nombre de cursos impartits, nombre de participants inscrits en els cursos, nombre de participants que completen la formació, nombre de participants que obtenen algun certificat oficial, valoració dels cursos per part dels assistents				

Actuació 62					
Elaborar i distribuir una circular signada pels màxims responsables jeràrquics de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil a les Illes Balears i pels responsables directes de cada prefectura insular per fer avinent als funcionaris que hi fan feina la seva responsabilitat en la garantia dels drets lingüístics dels ciutadans i informar-los dels protocols de funcionament intern vigents per fer-ne possible l'exercici. Aquest document, per donar exemple, s'hauria de redactar en català i en castellà.					
Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, prefectures superiors i insulars de la Guàrdia Civil i de la Policia Nacional				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Redacció i signatura de la circular, distribució efectiva de la circular entre els destinataris				

Actuació 63					
Explicitar, a les dependències de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil i als llocs on duen a terme la seva tasca (com els controls de passatgers dels aeroports), mitjançant rètols explicatius de caràcter permanent, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.					
Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, prefectures superiors i insulars de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols				

Actuació 64

Implementar mesures de reconeixement de la competència en llengua catalana (per exemple, obtenció de punts a l'hora de participar en processos de promoció o de trasllats, millores salarials, etc.) o, si aquest reconeixement ja existeix, fer-ne difusió.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Establiment o difusió efectiva de la mesura, nombre de funcionaris que se n'han beneficiat				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit del canvi)

► **Descripció:** manca de motivació per emprar la llengua catalana en la seva relació amb els ciutadans en l'exercici de la seva activitat professional.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

— Com a funcionaris del Ministeri de l'Interior espanyol, som representants de l'Estat a les Balears i, per tant, ens correspon emprar la llengua oficial de l'Estat i no llengües regionals.

— Els membres de les forces o els cossos de seguretat no cal que parlem en llengües regionals. Prejudicis etnocèntrics.

— Tots els ciutadans de l'Estat espanyol han de saber castellà i, com que en saben, no voler-lo emprar és absurd, una caparrudesca, una manifestació d'ideologia antiespanyola o es fa per provocar conflictes innecessaris.

— El sentit comú fa preveure que qualsevol ciutadà espanyol s'adreçarà a un membre uniformat de les forces i els cossos de seguretat en espanyol.

Qualsevol altra opció no és una expectativa raonable.

— No sé prou català per expressar-m'hi correctament.

— En català no puc / no es poden expressar les idees necessàries per dur a terme la meva feina.

Normes:

— Res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meva activitat professional.

— Els meus superiors i els meus companys pensen com jo i avalen la meua idea que res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meua activitat professional.

COMPONENT AFECTIU:

— Em sentiria ridícul, especialment davant els meus companys, parlant una llengua regional.

— No m'agrada com sona el català. Trobo que és una llengua de gent tancada, pagesa i rústega.

COMPONENT CONATIU:

— Evitaré parlar en llengua catalana.

— Sols no faré res per donar a entendre que hi sé parlar.

— Seré crític amb els companys que tenguin la iniciativa de parlar en llengua catalana.

► **Sentit del canvi:** desfer les reticències a emprar la llengua catalana i motivar les persones que ja en saben a activar la seva competència com un valor afegit a la qualitat del servei que presten.

Sector de població que presenta l'actitud

Membres de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat amb destinació estable a les Illes Balears (destinacions de llarga durada) i personal dels serveis administratius de les dependències policials que ja tenen certa competència en llengua catalana

Àmbit

Forces i cossos de seguretat de l'Estat

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 65

Elaborar i distribuir un petit dossier informatiu, en català i en castellà, sobre el marc legal que regula l'oficialitat de les llengües catalana i castellana a les Illes Balears, els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven, la responsabilitat de tots els funcionaris públics en la garantia d'aquests drets i les conseqüències que pot tenir no respectar-los. El dossier ha d'abordar les diferents creences i normes que configuren l'actitud i proporcionar arguments per rebatre-les o contrarestar-les. Ha d'incloure informacions sobre la vitalitat etnolingüística objectiva de la llengua catalana (per combatre el prejudici etnocèntric). També pot contenir informació sobre recursos i estratègies per aprendre català o millorar-ne el coneixement.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i edició del material, nombre d'exemplars distribuïts				

Actuació 66

Dissenyar i organitzar un taller sobre actituds lingüístiques, d'una durada màxima de quatre hores, per promoure, a partir de la reflexió crítica i la comunicació persuasiva, arguments que ajudin a reconfigurar l'actitud. El taller pot complementar-se amb el dossier previst en l'actuació anterior.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han fet el taller complet, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents, nombre d'assistents que s'apunten a un curs de formació lingüística per millorar els seus coneixements lingüístics				

Actuació 67

Dissenyar i organitzar un taller sobre estratègies comunicatives adreçat a funcionaris que ja tenen competència passiva però encara no se senten prou segurs per expressar-se en català. Es tracta d'anar introduint en el discurs l'expressió catalana de fragments que es repeteixen en els seus protocols (fórmules de salutació, peticions de dades o de documents, etc.), amb el benentès que, mentre no tenguim prou confiança en la seva competència en català, el funcionari en qualsevol moment pot tornar al castellà. Paral·lelament, encara que no tot el discurs sigui en català, amb l'ús d'expressions en aquesta llengua, especialment les interpel·ladores, l'interlocutor rep el missatge que amb aquell funcionari s'hi pot expressar en català.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, Escola Balear d'Administració Pública, Institut d'Estudis Baleàrics				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han completat el taller, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents				

Actuació 68

Dissenyar i organitzar un taller de conversa centrat en les necessitats comunicatives dels funcionaris d'aquest àmbit, amb l'objectiu que guanyin confiança i perdin vergonya a l'hora d'emprar el català.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, Escola Balear d'Administració Pública, Institut d'Estudis Baleàrics				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i organització del taller, nombre d'edicions, nombre d'assistents que han completat el taller, valoració del taller per part dels professors, valoració del taller per part dels assistents				

Actuació 69

Elaborar i distribuir una circular signada pels màxims responsables jeràrquics de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil a les Illes Balears i pels responsables directes de cada prefectura insular per fer avinent als funcionaris que hi fan feina la seva responsabilitat en la garantia dels drets lingüístics dels ciutadans i informar-los dels protocols de funcionament intern vigents per fer-ne possible l'exercici. Aquest document, per donar exemple, s'ha de redactar en català i en castellà.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, prefectures superiors a les Illes Balears de la Guàrdia Civil i de la Policia Nacional, prefectures insulars					
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Redacció i signatura de la circular, distribució efectiva de la circular entre els destinataris					

Actuació 70

Explicitar, a les dependències de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil i als llocs on duen a terme la seva tasca (com els controls de passatgers als aeroports), mitjançant rètols explicatius, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears					
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols					

Actuació 71

Implementar mesures de reconeixement de la competència en llengua catalana (per exemple, obtenció de punts a l'hora de participar en processos de promoció o de trasllats, millores salarials, etc.) o, si aquest reconeixement ja existeix, fer-ne difusió.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears					
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Establiment o difusió efectiva de la mesura, nombre de funcionaris que se n'han beneficiat					

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit del canvi)

► **Descripció:** predisposició a reaccionar de forma inadequada, i fins a adoptar comportaments autoritaris, davant ciutadans que exerceixen el seu dret d'expressar-se en llengua catalana.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

— Com a funcionaris del Ministeri de l'Interior espanyol, som representants de l'Estat a les Balears i, per tant, ens correspon emprar la llengua oficial de l'Estat i no tenim necessitat d'entendre o parlar cap llengua regional.

— Tots els ciutadans de l'Estat espanyol han de saber castellà i, com que en saben, no voler-lo emprar és absurd, una caparrudesa, una manifestació de radicalitat, d'ideologia antiespanyola o es fa per provocar conflictes innecessaris.

— Com a personal destinat temporalment a les Balears no tenc perquè fer cap esforç per entendre els ciutadans que se m'adrecen en català. Prejudici etnocèntric.

— El sentit comú fa preveure que qualsevol ciutadà espanyol s'adreçarà a un membre uniformat de les forces i els cossos de seguretat en espanyol.

Qualsevol altra opció no és una expectativa raonable.

Normes:

— Res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meva activitat professional.

— Els meus superiors i els meus companys pensen com jo i avalen la meua idea que res no m'obliga a saber o emprar cap altra llengua que no sigui l'espanyol en la meua activitat professional.

COMPONENT AFECTIU:

— Em sent malament quan qualcú em parla en català, perquè entenc que ho fa per excloure'm o donar-me a entendre que no som d'aquí.

— Em molesta que em parlin en català, perquè la llengua no m'agrada ni em cauen bé els que s'entossudeixen a voler-la parlar.

— A més d'haver hagut de venir a fer feina aquí, em fastigueja haver d'aguantar gent mal educada que em parla en català.

COMPONENT CONATIU:

— Davant un ciutadà que se m'adreça en català empraré la meua autoritat per obligar-lo a parlar-me en espanyol.

► **Sentit del canvi:** desactivar la predisposició a actuar de manera autoritària i a vulnerar els drets lingüístics dels ciutadans que s'expressen en català, per mitjà de la comunicació d'informació i proporcionant recursos per gestionar aquestes situacions de comunicació.

Sector de població que presenta l'actitud

Membres de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat que fan estades de curta durada a les Illes Balears, normalment a l'estiu, i que no solen saber gens de català

Àmbit

Forces i cossos de seguretat de l'Estat

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 72

Elaborar i distribuir un petit dossier informatiu, en castellà, sobre el marc legal que regula l'oficialitat de les llengües catalana i castellana a les Illes Balears, els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven, la responsabilitat de tots els funcionaris públics en la garantia d'aquests drets i les conseqüències que pot tenir no respectar-los. El dossier ha d'abordar les diferents creences i normes que configuren l'actitud i proporcionar arguments per rebatre-les o contrarestar-les. Ha d'incloure informacions sobre la vitalitat etnolingüística objectiva de la llengua catalana (per combatre el prejudici etnocèntric). També pot contenir un repertori de frases bàsiques en llengua catalana d'ús corrent. Aquest material s'ha de facilitar al personal en origen o just quan arriba a les Balears per incorporar-se al seu lloc de feina.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, Ministeri de l'Interior				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i edició del material, nombre de funcionaris que han rebut el material en origen o quan han arribat a les Balears (respecte del nombre total de funcionaris incorporats temporalment)				

Actuació 73

Elaborar i distribuir una circular signada pels màxims responsables jeràrquics del Ministeri de l'Interior, de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil a les Illes Balears, i per responsables directes de cada prefectura insular per fer avinent als funcionaris vinguts de fora la seva responsabilitat en la garantia dels drets lingüístics dels ciutadans i per informar-los dels protocols de funcionament intern vigents per fer-ne possible l'exercici, a fi de saber com han d'actuar en el cas que un ciutadà se'ls adreci en català.

Agents executors	Ministeri de l'Interior, Delegació del Govern a les Illes Balears, prefectures superiors a les Illes Balears de la Guàrdia Civil i de la Policia Nacional, responsables de cada prefectura insular				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Redacció i signatura de la circular, distribució efectiva de la circular entre els destinataris				

Actuació 74

Elaborar un vídeo informatiu, d'una durada màxima de cinc minuts, per explicar la realitat multilingüe de l'Estat, la vitalitat etnolingüística de la llengua catalana, el règim de doble oficialitat lingüística vigent a les Illes Balears, els drets lingüístics dels ciutadans i la responsabilitat de tots els funcionaris públics que actuen a les Balears en la garantia d'aquests drets. Els destinataris haurien de visionar el vídeo abans de començar a fer feina a les Balears.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Producció del vídeo, nombre de funcionaris que han visionat el vídeo (respecte del nombre total de funcionaris incorporats temporalment)				

Actuació 75

Explicitar, a les dependències de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil i als llocs on duen a terme la seva tasca (com els controls de passatgers als aeroports), mitjançant rètols explicatius, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit del canvi)

► **Descripció:** predisposició a renunciar a l'exercici del dret de parlar en català amb membre de les forces i cossos de seguretat de l'Estat i amb el personal administratiu de les dependències policials.

Factors que conflueixen en la composició de l'actitud:

COMPONENT COGNITIU:

Creences:

- La majoria de policies nacionals i guàrdies civils, així com la resta de personal que fa feina a les dependències policials, són vinguts de fora. El més probable, per tant, és que no parlin català ni l'entenguin.
- Els membres de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat són funcionaris del Ministeri de l'Interior espanyol i, per tant, no m'hi puc adreçar en català.
- Adreçar-se a un policia en català pot resultar conflictiu.
- Si també sé espanyol, no té sentit encaparroter-me a parlar en català amb la policia.
- Si parl en català amb un policia, donaré una imatge de radical o em prendran per un ciutadà conflictiu o antiespanyol.
- És preferible adequar-se a l'expectativa del policia sobre el meu comportament i parlar-li en espanyol d'entrada, a fi de no tenir problemes.

Normes:

- Quan hom s'adreça a un desconegut convé fer-ho en castellà, per no passar per mal educat i evitar problemes, especialment si l'interlocutor és un policia o un guàrdia civil.
- Els altres, lluny de fer-me costat, reprovaran que m'adreci en català a un policia o a un guàrdia civil.

COMPONENT AFECTIU:

- Parlar en català amb qui no tenc la certesa que també hi parla em provoca ansietat; per això ho evit sempre que puc.
- Fins i tot presenciar que algú altre s'adreça en català a un interlocutor que no hi parla em provoca ansietat.
- Deixar de parlar en català perquè l'interlocutor no hi parla em provoca igualment ansietat, pel que suposa de manca de lleialtat a la meua llengua i a la meua gent.

COMPONENT CONATIU:

- No parl mai en català amb persones desconegudes o que no parlen aquesta llengua, i menys encara quan són membres uniformats de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat.
- Puc arribar a reprendre o censurar altres persones que mantenen el català amb interlocutors que no hi parlen, especialment si són membres uniformats de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat.

► **Sentit del canvi:** potenciar la predisposició a exercir el dret d'adreçar-se en llengua catalana als membres de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat, i promoure l'ús efectiu del català amb aquests interlocutors.

Sector de població que presenta l'actitud

Població catalanoparlant en general en les relacions amb les forces i els cossos de seguretat de l'Estat

Àmbit

Forces i cossos de seguretat de l'Estat

ACTUACIONS PROPOSADES

Actuació 76

Difondre informació entre els ciutadans, en diversos suports i formats, sobre els seus drets lingüístics en les relacions amb qualsevol funcionari, inclosos els funcionaris de l'Administració de l'Estat a les Illes Balears, com els membres de les forces i cossos de seguretat de l'Estat. Difondre informació sobre el deure d'aquests funcionaris de respectar els drets lingüístics dels ciutadans i sobre la normativa sancionadora que s'aplica en casos de vulneració d'aquests drets.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears, Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre d'iniciatives informatives implementades dins un període de temps determinat, nombre d'impactes dels missatges difosos per mitjà dels mitjans de comunicació o de les xarxes socials				

Actuació 77

Dissenyar i difondre una campanya publicitària en què membres uniformats de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat s'expressin en català per explicar la seva tasca i manifestar que estan al servei de tots els ciutadans de les Illes Balears.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Disseny i difusió de la campanya, nombre d'emissions de l'anunci, nombre d'impactes de l'anunci				

Actuació 78

Explicitar, a les dependències de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil i als llocs on duen a terme la seva tasca (com els controls de passatgers als aeroports), mitjançant rètols explicatius, el dret dels ciutadans a emprar les dues llengües oficials, de manera que sigui una informació present tant per als dipositaris del dret com per als qui n'han de garantir l'exercici.

Agents executors	Delegació del Govern a les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Elaboració i distribució dels rètols informatius, exhibició efectiva dels rètols				

7. L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

S'ha de subratllar la importància de la funció normalitzadora dels poders públics i de l'administració pública per incidir en els usos lingüístics de la població, especialment en els nivells administratius que són més propers als ciutadans de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera i se subjecten en primera instància a les normes que regulen el funcionament de les administracions de les Illes Balears.

La Llei de normalització lingüística estableix que els poders públics de l'arxipèlag han d'assegurar l'ús de la llengua catalana en totes les funcions i activitats de caire administratiu que realitzin les institucions i els organismes que en depenen. I és cabdal que els processos de provisió de places en aquestes administracions incloguin com a requisit el coneixement de la llengua catalana.

Cal tenir present que els servidors públics (no només els alts càrrecs, sinó també el conjunt de treballadors de les administracions i dels serveis públics) constitueixen un model (també lingüístic) per al conjunt de la societat, de manera que les actituds que mostren incideixen directament en les actituds difoses majoritàriament en el si de la societat. La llengua pròpia de les Illes Balears s'ha de fer servir amb normalitat en l'àmbit de l'administració pública. Resulta del tot necessari, doncs, promoure aquest principi des de totes les instàncies, a les diferents institucions.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Autopejoració (manca d'autoestima lingüística) i percepció del català com a llengua problematitzada i subsidiària

Sector de població que presenta l'actitud

General

Àmbit

Administració pública

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 79**

Promoure l'aprovació d'acords institucionals per instar el Govern de l'Estat perquè eviti de fomentar la minorització lingüística i es comprometi en la promoció del català i la seva visibilització en igualtat de drets: plurilingüisme de les pàgines web i administració electrònica; plans educatius que incloguin informació sobre totes les llengües de l'Estat, la historicitat i vitalitat que tenen a cada territori; oferta de l'aprenentatge d'aquestes llengües com a optatives als territoris on no són oficials...

Agents executors	Govern de les Illes Balears, Parlament de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Certificats d'aprovació dels acords, institucions que els han aprovat, respostes per part del Govern de l'Estat				

Actuació 80

Promoure un «pacte d'Estat» entre forces polítiques de les Illes Balears per desproblematitzar la llengua i legitimar les polítiques lingüístiques de discriminació positiva, encaminades a aconseguir la igualtat real entre les dues llengües oficials.

Agents executors	Parlament de les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Text del pacte i organitzacions polítiques que l'han subscrit, actes de les reunions de la comissió de seguiment del pacte				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Conformisme i actitud poc crítica davant l'evident desigualtat de tractament de les llengües de l'Estat.

Sector de població que presenta l'actitud

General

Àmbit

Administració pública

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 81**

Impulsar una campanya per donar a conèixer els drets lingüístics dels catalanoparlants davant les administracions públiques i sobre la importància d'exigir-los i exercir-los.

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Recull dels materials de la campanya, mitjans en què ha aparegut, repercussió a les xarxes socials (nombre de «m'agrades», de comparticions)				

Actuació 82

Elaborar manuals d'acollida adreçats especialment a treballadors públics de nova incorporació (però no només) perquè coneguin els drets lingüístics dels ciutadans i el seu deure de facilitar-los-en l'exercici.

Agents executors	Redacció: Govern de les Illes Balears Distribució i difusió: Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments, Administració de l'Estat a les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Manual editat (paper o digital), institucions on s'ha distribuït i destinataris				

Actuació 83

Dur a terme una campanya per impulsar l'ús del català en les relacions dels ciutadans amb les institucions de l'Estat a les Illes Balears. S'hi ha de posar en evidència que el tractament de les llengües a l'Estat espanyol és injust perquè comporta una desigualtat en l'exercici efectiu dels drets lingüístics dels ciutadans en funció de la llengua oficial que utilitzin.

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta	<input type="checkbox"/>	Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Administracions de l'Estat on s'ha impulsat la campanya, participació aconseguida per part de les institucions de l'Estat, recull dels materials de la campanya, mitjans en què ha aparegut, repercussió a les xarxes socials (nombre de «m'agrades», de comparticions)				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Tendència a la convergència lingüística al castellà per part dels funcionaris que fan atenció al públic o tenen contacte amb usuaris. Promoció de la fidelitat lingüística.

Sector de població que presenta l'actitud

Funcionaris (i treballadors de les administracions públiques en general) que tenen funcions d'atenció al públic o a usuaris

Àmbit

Administració pública

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 84**

Organitzar tallers de sensibilització lingüística per a funcionaris, especialment per als qui s'encarreguen de l'atenció al públic, per formar sobre la normativa lingüística, sensibilitzar sobre les actituds lingüístiques i el respecte als drets lingüístics, i fomentar la fidelitat a la llengua pròpia de l'Administració.

Agents executors	Escola Balear d'Administració Pública, serveis d'atenció al públic i qualitat de les diferents administracions			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Memòries anuals dels tallers impartits, certificats d'assistència o aprofitament emesos			

Actuació 85

Dur a terme sessions de formació sobre la normativa lingüística que afecta les diferents administracions (Llei de normalització, Llei de procediment administratiu, decret d'usos, reglaments lingüístics, etc.) perquè els funcionaris l'apliquin al seu lloc de feina.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments, Administració de l'Estat a les Illes Balears			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de sessions impartides, administracions on s'han impartit, nombre de participants			

Actuació 86

Organitzar tallers de sensibilització lingüística per als treballadors dels serveis socials (gent gran, dependència, menors, joventut...) per impulsar l'ús del català en l'atenció als usuaris tant com a forma de donar una millor atenció (gent gran, dependència...) com perquè incloguin la perspectiva lingüística en la seva tasca educativa i formativa (menors, joventut...).

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Nombre de sessions impartides, administracions on s'han impartit, nombre de participants			

8. ACTITUDS RESPECTE A L'ATENCIÓ SANITÀRIA EN CATALÀ

Després de l'aprovació per part del Consell Social de la Llengua Catalana del document *Anàlisi de la situació lingüística del sector sanitari de les Illes Balears* l'any 2017,³ en alguns sectors del personal del Servei de Salut persisteixen actituds adverses a la normalització de l'ús del català en condicions iguals a l'ús de la llengua oficial de l'Estat. Aquestes actituds no sols són contràries al compromís del marc legal actual d'assolir la igualtat entre les llengües oficials, sinó que s'emparen en arguments tendenciosos, com per exemple que «els idiomes no curen» o que no és possible trobar bons professionals del sector mèdic que siguin competents en català i, per tant, cal escollir si es vol una bona assistència mèdica o una assistència deficient en català (com si no hi pogués haver bons professionals competents en català). Segons aquests arguments, si hi ha dèficits de personal mèdic a les Balears, no és pels costos de residència i habitatge, sinó a causa de l'exigència de coneixements de català en l'accés als llocs de treball.

El document del Consell Social justifica clarament, amb l'aval d'estudis internacionals, que la bona intercomprensió lingüística entre el personal mèdic i els pacients és indispensable perquè hi hagi una assistència sanitària de qualitat, i que no té sentit contraposar la capacitació en català dels professionals i la qualitat de l'assistència: «la competència lingüística és una part central de la competència professional, i el personal de salut només és plenament competent si a la competència específica de la seva especialitat hi suma la competència en la llengua o les llengües oficials del territori on exerceix». Com a exemple d'aquest criteri admès internacionalment, esmenta l'estudi de Peter G. Brindley, Katherine E. Smith, Pierre Cardinal & François Leblanc «Improving medical communication with patients and families: Skills for a complex (and multilingual) clinical world»,⁴ en el qual, després de revisar 30 investigacions sobre el tema, s'afirma que «La comunicació insatisfactòria sembla ser la major font d'errors mèdics evitables durant l'atenció clínica aguda», que «És l'aspecte més important però menys aconseguit de l'atenció de qualitat» i que, per tant, «La competència verbal ha de coincidir amb la destresa en els procediments i els coneixements tècnics».

Malgrat aquesta incontestable posició dels cercles mèdics internacionals, que són a la base de les polítiques oficials del Canadà per a assegurar una atenció mèdica de qualitat en les dues llengües oficials —francès i anglès—, el fet que a les Balears alguns professionals mèdics qualificats i alguns sindicats del sector s'hagin oposat públicament sense escrúpols al requisit d'acreditar coneixements de català en l'accés als llocs de treball en el sector sanitari, en funció d'interessos corporatius, ha fet que una part del personal mèdic i de la societat de les Balears hagi assumit els seus

3 Consultable en línia: <http://www.caib.cat/govern/sac/fitxa.do?codi=2724109&coduo=2390443&lang=ca>.

4 *Canadian Respiratory Journal*, vol. 21, no 2, pàg. 89-91 (2014).

arguments, que també han trobat el suport dels partits espanyols contraris a l'ús del català.

Un article recent aparegut en una revista especialitzada de la Universitat d'Ottawa,⁵ en un número dedicat específicament a l'atenció sanitària en contextos en què coexisteixen diverses llengües oficials, analitza el procés seguit a les Balears en l'acreditació dels coneixements de català del personal sanitari.

Per més que el document esmentat del Consell Social plantejava una sèrie molt completa de mesures que es podien dur a terme perquè l'ús del català en l'atenció sanitària s'igualàs amb el del castellà, i apuntava entre altres mesures inicials la necessitat d'un pla de comunicació adreçat al sector sanitari i a la societat en general, encara no s'ha incidit en l'estat d'opinió, de manera que les actituds adverses o despreocupades persisteixen i donen lloc a reiterades queixes dels usuaris que veuen negat el seu dret a ser atesos en català.

Entenem, per tant, que aquest és un àmbit en què resulta especialment necessari incidir sobre les actituds i assegurar una qualitat equivalent de l'assistència sanitària en qualsevol de les llengües oficials. Els dos objectius centrals d'aquesta acció són els següents:

- a) Sensibilitzar el personal del sector sanitari i la societat en general sobre el principi universalment admès que no hi pot haver bona assistència sanitària sense una comprensió satisfactòria i empàtica entre els pacients i el personal de salut, i que per tant s'ha d'assegurar la competència dels professionals en les dues llengües oficials.
- b) Superar les actituds de dubte o inhibició dels pacients sobre la possibilitat de ser atesos en la seva llengua oficial per mitjà de la generalització en tots els centres de salut de l'oferta activa de serveis en les dues llengües oficials, de manera semblant al que es fa en l'àmbit sanitari canadenc.

L'oferta activa de serveis en les dues llengües oficials és un criteri general de l'administració estatal canadenca (<https://www.clo-ocol.gc.ca/sites/default/files/outil-offre-active.pdf>). En el sector sanitari ha estat objecte de mòduls de formació en el marc del *Consortium National de Formation en Santé* (<http://www.offreactive.com/portfolio/langue-et-sante/>) i disposa fins i tot d'una norma estàndard estatal d'acreditació de la qualitat d'assistència mèdica en les dues llengües oficials: *CAN/HSO 11012:2018 - Access to Health and Social Services in Official Languages* (<https://healthstandards.org/standard/access-health-social-services-official-languages/>).

5 Ballester M. & Marí, I.: «The Debate on Staff Language Competences and the Use of Official Languages in the Balearic Islands Health System». *Minorités linguistiques et société / Linguistic Minorities and Society* (15-16). Universitat d'Ottawa (2021).

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Actituds contràries o indiferents respecte a la necessitat que el personal sanitari disposi de competències suficients en llengua catalana, com a part indissociable de la seva competència professional, a fi d'evitar en l'atenció dels pacients deficiències d'intercomprensió que poden tenir efectes perjudicials, i així mateix per tal d'oferir una atenció equivalent en qualsevol de les dues llengües oficials.

Sector de població que presenta l'actitud

Alguns dels professionals de la sanitat i una part de la població

Àmbit

Atenció sanitària

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 87**

Dur a terme accions informatives per sensibilitzar el personal del sector sanitari i la societat en general sobre el principi universalment admès que no hi pot haver bona assistència sanitària sense una comprensió satisfactòria i empàtica entre els pacients i el personal de salut i que, per tant, s'ha d'assegurar la competència dels professionals en les dues llengües oficials.

- Divulgació entenedora de les referències científiques sobre la importància de la intercomprensió entre pacients i personal mèdic perquè el diagnòstic, les prescripcions, el tractament i la curació siguin satisfactoris.
- Implicació de persones rellevants i prestigioses del món científic i sanitari que donin suport amb l'aval de la seva experiència i autoritat a la importància de la llengua en la relació metge-pacient.

Agents executors	Responsables de la sanitat pública				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Possible sondeig previ i posterior entre el personal sanitari i la població				

Actuació 88

Dur a terme accions informatives per superar les actituds de dubte o inhibició dels pacients sobre la possibilitat de ser atesos en la seva llengua oficial per mitjà de la generalització en tots els centres de salut de l'oferta activa de serveis en les dues llengües oficials, de manera semblant al que es fa en l'àmbit sanitari canadenc.

Agents executors	Responsables de la sanitat pública				
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Autoavaluació periòdica de cada organisme, per exemple mitjançant l'adaptació del «model de maduresa» canadenc, com a base d'un procés de millora constant.				

9. ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

S'ha afirmat abans que els hàbits de comportament individuals (entre ells, els lingüístics) són en bona part reflex de les pautes de comportament institucionalitzades pròpies de les organitzacions amb les quals cadascú es relaciona. També s'ha de tenir en compte que el component cognitiu de les actituds es fonamenta en la construcció compartida de la realitat social que es duu a terme des de diferents instàncies: no només des de les organitzacions amb les quals es relacionen els individus, sinó també, de manera destacada, des dels mitjans de comunicació de masses. Així mateix, els mitjans reflecteixen (representen i reproduïxen) pautes de comportament que tendeixen a reforçar o a inhibir els hàbits i les actituds individuals.

La majoria dels mitjans de comunicació que consumeix habitualment la població de les Illes Balears (ja siguin audiovisuals, digitals o en paper) té el castellà com a llengua d'expressió i pateix de manca d'autocentrament (es tracta de televisions, ràdios, diaris, revistes i mitjans digitals que reproduïxen majoritàriament continguts produïts a Madrid o que, si produeixen continguts propis, ho fan amb una perspectiva exterior, hispanocèntrica). Això fa que les instàncies de la comunicació social de masses contribueixin en gran mesura a construir una realitat social que situa les Balears com a perifèria d'un centre extern, retroalimenta la posició de subordinació de la llengua catalana i l'hegemonia de la llengua castellana, i reproduïx els discursos públics negatius i problematitzadors en relació amb la llengua. Cosa que, evidentment, incideix negativament en les actituds lingüístiques dels individus.

Per tant, cal actuar també en l'àmbit dels mitjans de comunicació per corregir les anomalies de la manca d'autocentrament, la subordinació lingüística i la difusió de comportaments i discursos que resulten negatius i problematitzadors per a la llengua catalana.

Això es pot fer de diferents maneres, des de l'activació de mecanismes d'arbitratge i control de les vulneracions de les disposicions normatives i dels drets dels consumidors de la comunicació de masses, fins a la promoció de l'oferta i del consum de mitjans en català, passant per mesures que incideixin en la conscienciació dels professionals de la comunicació i dels representants públics que intervenen sovint en els textos i programes del gènere informatiu.

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Acomodació lingüística dels càrrecs públics a l'hora de respondre qüestions a les rodes de premsa

Sector de població que presenta l'actitud

Càrrecs públics

Àmbit

Institucional

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 89**

Oferir guies de bones pràctiques per fer avinent als càrrecs públics la manca de necessitat de canviar de llengua quan se'ls formulen preguntes en castellà, atenent al fet que tots els periodistes assistents a les rodes de premsa, ni que sigui passivament, coneixen la llengua catalana.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Anàlisi de les rodes de premsa realitzades durant el període triat				

Actuació 90

Oferir cursos de llengua catalana als periodistes que encara no la dominen.

Agents executors	Institut d'Estudis Baleàrics, Escola Balear d'Administració Pública				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Recòmpte d'inscripcions, resultats obtinguts pels assistents a la formació				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Propensió a oferir doble versió del que es diu en rodes de premsa

Sector de població que presenta l'actitud

Càrrecs públics

Àmbit

Institucional

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 91**

Establir contacte amb les diferents institucions, proposar als càrrecs públics de no oferir doble versió de les seves declaracions o rodes de premsa, atenent al fet que els mitjans audiovisuals poden subtitular allò que hi sigui declarat en català, si són d'expressió castellana, i explicar els beneficis d'aquest canvi d'actitud en el paisatge lingüístic.

Agents executors	Direcció General de Política Lingüística				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Anàlisi de les declaracions sortides als mitjans				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Tendència a no incloure la llengua catalana en l'oferta dels mitjans de comunicació escrits.

Sector de població que presenta l'actitud

Mitjans de comunicació escrits

Àmbit

Mitjans de comunicació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 92**

Establir contacte amb els mitjans de comunicació escrits perquè amplii la seva oferta en llengua catalana.

Agents executors	Direcció General de Política Lingüística					
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Anàlisi dels mitjans de comunicació escrits					

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Tendència a la manipulació informativa i a la barreja de periodisme i propaganda.

Sector de població que presenta l'actitud

Professionals de la informació

Àmbit

Mitjans de comunicació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 93**

Posar en funcionament el Consell de l'Audiovisual de les Illes Balears.

Agents executors	Parlament de les Illes Balears, Govern de les Illes Balears					
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Comprovació si s'ha posat en marxa el Consell de l'Audiovisual de les Illes Balears					

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Difusió interessada de notícies, opinions, etc., falses, sobredimensionades o conflictivitzadores, que afectin negativament l'ús normal de la llengua catalana a les Illes Balears.

Sector de població que presenta l'actitud

Professionals de la informació

Àmbit

Mitjans de comunicació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 94**

Posar en funcionament el Consell de l'Audiovisual de les Illes Balears.

Agents executors	Parlament de les Illes Balears, Govern de les Illes Balears					
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa	
Mecanismes d'avaluació	Comprovació si s'ha posat en marxa el Consell de l'Audiovisual de les Illes Balears					

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Actituds tendents a la convergència al castellà i a la interposició del castellà entre una part dels professionals dels mitjans de comunicació de les Illes Balears.

Sector de població que presenta l'actitud

Professionals dels mitjans de comunicació de les Illes Balears

Àmbit

Mitjans de comunicació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 95**

Fer cursos de formació en sociolingüística entre els professionals de la informació de les Illes Balears.

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Rastreig dels mitjans de comunicació i observació de les actituds lingüístiques que se'n desprenen				

Actuació 96

Elaborar un protocol de funcionament autocentrat lingüísticament per als mitjans de comunicació de les Illes Balears.

Agents executors	Consell Audiovisual de les Illes Balears, Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Observació de les actituds lingüístiques que es desprenen en els mitjans de comunicació de masses				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Manca de consum de mitjans de comunicació en català.

Sector de població que presenta l'actitud

Població general

Àmbit

Mitjans de comunicació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 97**

Fer una campanya per incentivar el consum de mitjans de comunicació en llengua catalana, informant de les característiques dels diferents mitjans.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, consells insulars, ajuntaments			
Prioritat	Alta	X	Mitjana	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Ítems de campanya i anàlisi d'impacte, índexs d'audiències dels diferents mitjans de comunicació de les Illes Balears			

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Tendència a acceptar el secessionisme lingüístic o manifestació de dubtes davant la unitat de la llengua catalana.

Sector de població que presenta l'actitud

Població general

Àmbit

Mitjans de comunicació de tot el domini lingüístic català

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 98**

Aconseguir la reciprocitat de transmissió de tots els mitjans públics en llengua catalana, de manera que tots els mitjans de comunicació públics del domini lingüístic català siguin assequibles als tres territoris.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, Generalitat Valenciana, Generalitat de Catalunya			
------------------	---	--	--	--

Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
-----------	------	---	---------	--	-------

Mecanismes d'avaluació	Comprovació de la recepció de tots els mitjans a cadascun dels territoris				
------------------------	---	--	--	--	--

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Consideració o creença que hom no té dret a exigir mitjans de comunicació en llengua catalana.

Sector de població que presenta l'actitud

Població de les Illes Balears en general

Àmbit

Mitjans de comunicació

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 99**

Elaborar, aprovar i difondre una carta es què s'especifiquin els drets dels ciutadans a rebre informació en llengua catalana pels mitjans de comunicació audiovisuals, amb especial atenció als drets lingüístics.

Agents executors	Parlament de les Illes Balears, Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta		Mitjana	X	Baixa
Mecanismes d'avaluació	Constatació de l'existència i difusió de la carta				

Actitud que es vol modificar (descripció i sentit de canvi)

Suposició o creença que el cinema ha de ser necessàriament en castellà.

Sector de població que presenta l'actitud

Al conjunt de la població de les Illes Balears

Àmbit

Cinema

ACTUACIONS PROPOSADES**Actuació 100**

Negociar amb les majors el doblatge i la subtitulació dels films en llengua catalana.

Agents executors	Govern de les Illes Balears				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Anàlisi dels percentatges de films emesos en llengua catalana a les cartelleres de les Illes Balears				

Actuació 101

Intercanviar amb Catalunya i amb el País Valencià films en llengua catalana.

Agents executors	Govern de les Illes Balears, Generalitat Valenciana, Generalitat de Catalunya				
Prioritat	Alta	X	Mitjana		Baixa
Mecanismes d'avaluació	Anàlisi dels percentatges de films intercanviats entre els tres territoris				

10. SOBRE ELS USOS LINGÜÍSTICS DELS CÀRRECS PÚBLICS

Els càrrecs públics tenen una visibilitat molt considerable dins el conjunt de la societat, de manera que el seu capteniment lingüístic constitueix un element important a l'hora de modelar les actituds lingüístiques d'una part important dels ciutadans. Al voltant d'això cal fer una doble consideració: d'una banda, les actituds i actuacions lingüístiques dels càrrecs públics incideixen en les actituds lingüístiques del conjunt de la societat i, de l'altra, aquesta incidència obliga els càrrecs públics a tenir consciència de la seva exemplaritat i a actuar en conseqüència.

Tenint en compte que, a les Illes Balears, existeix una arquitectura jurídica en relació amb l'estatus de la llengua catalana (que expressa moltes vegades projectes de futur més que no realitats presents), l'actuació dels càrrecs públics, necessàriament, en qualitat de servidors públics, s'hi ha de subsumir.

Quan la persona que exerceix un càrrec públic actua en funció d'aquest càrrec i no a títol particular, representa la institució, de manera que la seva tria lingüística no pot ser personal, sinó que ha de ser feta en funció del rol que exerceix en aquell moment. És per això que els usos lingüístics dels càrrecs públics no poden ser deixats a la lliure interpretació de cada individu concret que n'exerceix un, de càrrec, sinó que han de formar part d'una actuació corporativa que s'adigui amb el que disposa la legislació vigent sobre usos lingüístics (atenent, especialment, el marc europeu, el marc constitucional espanyol, l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, la Llei de normalització lingüística i tota la normativa que la desplega, en particular el Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears).

Els representants de les institucions de les Illes Balears i del sector públic que en depèn s'han d'expressar normalment en català en els actes públics que es facin en l'àmbit lingüístic català, sempre que les intervencions siguin per raó del càrrec (actes protocol·laris interns o externs; reunions de treball; cursos, seminaris, simposis o congressos professionals, intervencions als mitjans de comunicació, etc.).

Pauta d'usos i indicacions pràctiques

- Els càrrecs públics de les diferents institucions de les Illes Balears, en l'exercici del seu càrrec, han d'usar per norma general la llengua catalana.
- El català ha de ser la llengua habitual de discursos, actes públics, intervencions públiques, rodes de premsa, reunions, etc., independentment de si les qüestions (per exemple, a les rodes de premsa) són plantejades en català o en castellà.
- En situacions de grau de formalitat màxima, cal usar sempre el català.
- En reunions on hi hagi persones que tinguin dificultats a l'hora d'entendre el català, s'han de dur a terme les estratègies més adequades per assegurar el màxim de comprensió (utilitzar un llenguatge senzill i entenedor, parlar a poc a

poc i vocalitzar bé, repetir frases, traduir algun terme, oferir-se a fer un petit resum final —individualitzat— en castellà o en altres llengües...).

- Mai no s'ha de problematitzar l'ús normal de la llengua: s'ha d'evitar entrar en polèmiques sobre la qüestió durant les intervencions públiques.
- Davant demandes imperioses o fetes des del menyspreu a la llengua catalana, la resposta ha de ser sempre pausada, tranquil·la i de manteniment de la llengua catalana. No s'ha d'entrar en discussions sobre l'ús de la llengua. En principi, l'oficialitat de la llengua catalana a les Illes Balears hauria de ser argument suficient perquè ningú no s'atrevisi a qüestionar-ne l'ús públic.