



Pla

d'acompanyament

lingüístic al personal

de l'Administració

de la Generalitat



GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT

Direcció General de Política Lingüística
i Gestió del Multilingüisme

Av. Campanar, 32 - 46015 València

Pla d'acompanyament lingüístic al personal de l'Administració de la Generalitat

I. INTRODUCCIÓ: UN CANVI DE PARADIGMA

El dia 12 de maig de 2017 esdevingué un fet de gran rellevància institucional i administrativa: el Consell, reunit en Ple, aprovà el decret d'usos institucionals i administratius de les llengües oficials. El 23/05/2017 es publica en el DOGV el text íntegre. D'acord amb la disposició final segona, el «decret entrarà en vigor als sis mesos d'haver-se publicat en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*», és a dir, el dia 23 de novembre de 2017.

El pròxim 23 de novembre farà 34 anys que les Corts aprovaren la Llei d'ús i ensenyament del valencià, la disposició transitòria primera de la qual establia:

L'ús i ensenyament del valencià regulats a la present Llei, pel que fa a l'Administració de la Generalitat Valenciana, administració local, entitats i institucions dependents d'aquestes, i altres serveis públics als quals fa referència la Llei, hauran de realitzar-se en un termini de tres anys.

No ha sigut fins tres dècades després que hem començat a desplegar totes les possibilitats que posava a l'abast de l'Administració valenciana la Llei d'ús en relació amb l'estatus oficial del valencià, d'acord amb el punt primer de l'article 7:

El valencià, com a llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, ho és també de la Generalitat i de la seua Administració Pública, de l'Administració Local i de les altres corporacions i institucions públiques dependents d'aquelles.

Amb l'objectiu de fer del valencià llengua de comunicació habitual i normal en l'Administració valenciana, el decret disposa en l'article 4 que:

1. El valencià és la llengua pròpia de l'Administració de la Generalitat i, com a tal, en serà la llengua destacada d'ús normal i general, sense que es pugua entendre d'aquesta declaració cap limitació respecte de l'altra llengua oficial.

I alhora, esdevé una eina per a garantir els drets lingüístics de les persones, tal com s'explicita en el preàmbul del text:

Es tracta d'enfocar la tutela dels drets lingüístics de la ciutadania des d'una dimensió col·lectiva, d'abordar-los amb els paràmetres i les estratègies pròpies de les polítiques d'igualtat que cap govern responsable pot renunciar a aplicar-hi.

La voluntat que es declarava en el preàmbul de la Llei d'ús i ensenyament del valencià de desplegar la norma en tots els àmbits socials: educació, administració pública i mitjans de comunicació és ara una realitat amb l'aprovació del **decret pel qual es regulen els usos institucionals i administratius de les llengües oficials en l'Administració de la Generalitat**.

Tanmateix, la paralització i regressió de les mesures incipients posades en marxa en la dècada dels vuitanta en els àmbits institucional i administratiu d'ús del valencià ha tingut com a resultat el funcionament en castellà, pràcticament en exclusiva, de l'Administració de la Generalitat. Amb l'anecdòtica presència del valencià com a llengua de traducció del castellà. Perquè, a pesar dels cursos de valencià impartits en tots aquests anys i del percentatge de persones que acrediten un certificat de coneixements, és obvi que el personal de la Generalitat no és igual de competent en les dues llengües oficials. Per tant, caldrà una actuació de gran profunditat en matèria de formació i acompanyament lingüístic que contribuïska a equilibrar la situació.

Per això, en previsió d'aquesta mancança, el decret estableix:

Disposició addicional segona. Formació lingüística del personal empleat públic

Les conselleries competents en matèria de política lingüística, d'una banda, i en matèria de formació del personal de l'Administració de la Generalitat, de l'altra, organitzaran les activitats de formació i acompanyament lingüístics destinades al personal empleat públic per a garantir l'aplicació d'aquest decret.

El Pla d'Acompanyament Lingüístic al Personal de l'Administració de la Generalitat és la sistematització d'aquesta disposició normativa. La finalitat que es persegueix amb la posada en marxa de les accions que el conformen és l'increment progressiu de l'autonomia lingüística en valencià del personal de la Generalitat. L'assoliment d'aquesta autonomia hauria de redundar en l'equilibri de competències lingüístiques en les dues llengües oficials i, conseqüentment, en l'increment dels àmbits d'ús del valencià.

Simultàniament a la redacció del decret, la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme va elaborar una enquesta entre el personal de l'Administració de la Generalitat. Les dades sociolingüístiques sobre competència, ús i actituds en l'àmbit de la Generalitat constitueixen el fil que ha unit les accions del Pla d'Acompanyament en una proposta que posa l'accent en la millora dels serveis a la ciutadania, amb el respecte per l'opció lingüística com un dels seus màxims exponents.

II. ENQUESTA DE COMPETÈNCIES I ACTITUDS

A finals de 2016 es va realitzar una enquesta entre el personal de l'Administració de la Generalitat, en concret s'entrevistaren 1.100 persones. Aquesta és la lectura de les dades que ha proporcionat el treball de camp.

1. LA COMPETÈNCIA

La competència en valencià es distribueix de la manera següent per habilitats lingüístiques:

- **Entén valencià** (bastant bé o perfectament): **92,9%**
- **Parla valencià** (bastant bé o perfectament): **57,3%**
- **Llig en valencià** (bastant bé o perfectament): **80,6%**
- **Escriu en valencià** (bastant bé o perfectament): **45,9%**

El **86,6%** de les persones que treballen en l'Administració valenciana acrediten els seus coneixements en valencià: el **52,9%** posseeix els nivells C1 o C2; i el **33,7%** el B1. Però, com veurem tot seguit, una cosa són les competències acreditades i l'altra l'ús real i actiu que se'n fa.

2. L'ÚS

Tot i que el **45,9%** del personal declara estar capacitada per a escriure en valencià, només el **13,2%** de la producció escrita de la Generalitat es fa en valencià.

En la mateixa línia, a pesar que el **57,3%** del personal declara tindre la capacitat per a parlar en valencià, només el **12,3%** de les comunicacions orals amb la ciutadania són en valencià.

Malgrat haver-hi una significativa majoria qualificada de personal de l'Administració de la Generalitat amb competències més que suficients per a comunicar-se en valencià, la distància entre la capacitat i l'ús encara és enorme.

Per tant, els resultats referits als usos ens porten a dues conclusions:

1_ D'una banda, en l'Administració de la Generalitat, on el valencià és llengua pròpia (art. 7.1 de la LUEV) i oficial, no té un ús equitatiu respecte del castellà, que predomina clarament:

- **86,8%** en la producció escrita
- **87,7%** en les comunicacions orals

De la qual cosa podem inferir que l'ús del valencià en l'Administració de la Generalitat s'aproxima a la residualitat i està molt lluny de l'ús equitatiu que li correspondria com a llengua oficial.

2_ De l'altra, la competència en valencià, tot i estar acreditada en uns percentatges més que raonables, no es tradueix en ús real, tal com demostren els resultats anteriors. Urgeixen, per tant, mesures que activen aquestes competències.

3. LES ACTITUDS

Un indicador crida positivament l'atenció: el **74%** dels qüestionaris han sigut contestats en valencià. En la mateixa línia, els resultats mostren una actitud positiva envers un augment d'ús del valencià en l'ecosistema lingüístic de la Generalitat. De fet, el **62%** del personal de l'Administració creu que el valencià s'utilitzarà més. A aquesta xifra cal sumar l'assistència nombrosa als cursos de valencià organitzats per la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme: el **92,7%** ha assistit alguna vegada a algun curs. Les xifres d'inscrits en la campanya 2016-17 així ho avalen: més de 130 cursos i vora 2.800 alumnes inscrits.

Per tant, cal superar la figura de l'aprenent passiu i actualitzar la formació lingüística adquirida per moltes persones i consolidada també en nombrosos casos, però malauradament latent. És hora d'activar les competències lingüístiques i de crear un paisatge lingüístic divers que deixi enrere el monolingüisme i aposte amb rotunditat per l'equitat lingüística de les dues llengües oficials.

4. DE L'ACOMPANYAMENT A L'AUTONOMIA LINGÜÍSTICA PERSONAL

És en aquest punt on l'acompanyament lingüístic es revela com una eina imprescindible que pot resultar utilíssima en l'assoliment de l'autonomia lingüística personal. En l'enquesta al personal de l'Administració de la Generalitat, els instruments amb els quals assolir aquesta autonomia que els entrevistats han considerat més útils i, per tant, han valorat més positivament són:

- l'atenció telefònica de dubtes
- els xats
- l'assessorament personalitzat
- els models de documentació

Per tant, cal posar en marxa un pla d'acompanyament lingüístic per al personal de l'Administració de la Generalitat que satisfaga les necessitats de les persones amb més mancances alhora que dona resposta a les inquietuds d'aquelles altres que ja posseeixen una competència lingüística en valencià més sòlida.

III. PLA D'ACOMPANYAMENT LINGÜÍSTIC

El Pla està format per 5 línies estratègiques que s'implementaran mitjançant una sèrie d'accions i de tasques:

LÍNIA	ACTUACIÓ	DESCRIPCIÓ
1	REPOSITORI DE DOCUMENTACIÓ INSTITUCIONAL I ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plataforma de plantilles, que funcionarà alhora com a repositori i com a recurs, amb pautes per a elaborar documents i glossaris propis. ■ Repositori amb indicacions teòriques sobre composició de documents: pautes de redacció, disseny, exemples reals, etc. ■ Magatzem centralitzat de publicacions Generalitat: biblioteca digital institucional, amb les obres classificades i acompanyades per una descripció.
	GLOSSARIS TEMÀTICS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vocabularis específics (juridicoadministratiu, científicotècnic, etc.) amb els quals resoldre dubtes terminològics o fraseològics. ■ Criteris per a l'elaboració de glossaris propis: tractament de les denominacions, elaboració de definicions, etc.
	EINES I RECURSOS LINGÜÍSTICS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plataforma de recursos i eines lingüístics d'utilitat tant tècnica com a nivell d'usuari. ■ Classificació per tipologia, acompanyada de la descripció i funció concreta.
2	FORMACIÓ LINGÜÍSTICA I TÈCNICA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Llenguatge especialitzat administratiu ■ Llenguatge especialitzat sanitari ■ Llenguatge especialitzat jurídic ■ Redacció en valencià de notes de premsa ■ Actualització de coneixements de valencià (C1) ■ Criteris lingüístics de l'Administració de la Generalitat ■ Comunicació eficaç a l'entorn laboral i personal ■ El valencià a la xarxa ■ Perfeccionament en l'atenció al públic en valencià ■ Redacció de textos ■ Curs d'introducció a la llengua de signes
	ACTUALITZACIÓ LINGÜÍSTICA ESPECIALITZADA + FORMACIÓ TÈCNICA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ús del repositori institucional com a eina per a la formació lingüística i tècnica. ■ Aprofundiment de les competències lingüístiques en el vessant especialitzat. Reforç del nivell C1 per tal d'assolir un bon domini del llenguatge d'especialitat.
3	ATENCIÓ LINGÜÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resolució de consultes senzilles de manera ràpida i efectiva a través del telèfon o xat. ■ Resolució de dubtes complexos que requereixen una contextualització i una explicació detallada a través del correu electrònic o formulari. ■ Elaboració d'un fitxer de respostes per a les preguntes més freqüents.
4	COACHING LINGÜÍSTIC	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assessorament lingüístic personalitzat. ■ Detecció de necessitats: ús, competència i actitud lingüístiques i anàlisi de les dades. ■ Diagnòstic de necessitats i elaboració del pla personalitzat d'assessorament lingüístic, amb avaluació final. ■ Disseny del pla d'accions lingüístiques per a oferir un servei òptim en atenció a l'opció lingüística. ■ Auditoria lingüística dels òrgans directius i del sector públic instrumental Generalitat. ■ Voluntariat lingüístic de caràcter lúdic i no professional, de companyia en el camí cap a l'autonomia lingüística. Coordinat per personal tècnic.
5	SALT	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incorporació d'un nou motor de traducció més potent amb un temps de resposta més breu. ■ Introducció de les memòries de traducció pròpies amb el parell de llengües valencià-castellà. ■ Generació d'informes amb el detall dels errors una vegada feta la correcció.
	Salt.pro	
	Salt.usu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Versió per a usuaris externs en suports diversos: tauleta, ordinador, telèfon, etc. ■ Compendi gramatical, diccionaris i flexió verbal.

