

EL CANVI DE COMPORTAMENT LINGÜÍSTIC: DE LES COMUNICACIONS INDIVIDUALITZADES A LES INSTITUCIONALITZADES *

per Elvira RIERA I GIL

Tècnica en planificació lingüística de l'Institut Català de la Salut

1. INTRODUCCIÓ

L'origen d'aquest estudi és un qüestionari distribuït pel servei lingüístic de l'Àrea de Gestió 7 Centre, de l'Institut Català de la Salut, entre el personal de les unitats d'admissions i atenció a l'usuari dels centres d'atenció primària, amb l'objectiu bàsic de valorar les seves necessitats reals de formació en català oral.

Les respostes han proporcionat dades d'interès sòcio-lingüístic, com: lloc i data de naixement, domicili i anys de residència a Catalunya, estudis, lloc de treball i anys a l'Administració (bloc 1); llengua materna, llengua paterna, llengua del cònjuge i llengua familiar (bloc 2); llengua que s'utilitza en l'atenció al públic (LAP),¹ en diverses situacions comunicatives amb graus de dificultat diferents (bloc 3); coneixements passius i actius de català, segons la pròpia valoració de la capacitat, també en diverses situacions comunicatives amb graus de dificultat diferents (bloc 4).

Amb l'estudi d'aquestes dades he volgut respondre la pregunta següent:

«Es produeix algun canvi de llengua entre la llengua familiar i la llengua d'atenció al públic, partint de la base que el marc legal exigeix que

* Estudi aplicat a personal que atén el públic a la Generalitat de Catalunya. Agraïxo la col·laboració a Margarida Canonge, alumna del Màster de Lingüística Aplicada 1987-89 en període de pràctiques, que va preparar el qüestionari, i als membres de la Xarxa de Normalització Lingüística de l'Àrea de Gestió 7, Centre, que van vetllar perquè es distribuís i es respongués correctament.

1. Respostes possibles: «sempre català», «sempre castellà» o «llengua de l'usuari».

cada persona sigui atesa en la llengua oficial en què ho demana? Si és així, quins factors hi influeixen?»

Es tracta de veure, doncs, si hi ha diferències entre la llengua de les comunicacions individualitzades i la de les institucionalitzades, segons la distinció que en fa Jean-Claude Corbeil.²

Com a dada bàsica per saber la llengua d'atenció al públic he utilitzat la resposta al bloc 3 (comportament lingüístic), que en els casos necessaris es pot confrontar amb el bloc 4 (coneixements).

Si, per exemple, la llengua familiar és «castellà», considero que hi ha canvi de llengua tant si la resposta al bloc 3 és «sempre català» com «llengua de l'usuari», atès que pressuposo que a tots els centres són atesos usuaris catalanoparlants (i que no canvien de llengua per adreçar-se al personal d'admissions).

2. DESCRIPCIÓ DE LES DADES

L'Àrea de Gestió 7, Centre, de l'Institut Català de la Salut, engloba els centres d'atenció primària (CAP) de les comarques del Vallès, el Bages, Osona i el Berguedà (un total de quaranta). Els centres s'agrupen administrativament per sectors, unitats funcionals que comprenen sempre un centre de nivell II (amb especialitats mèdiques) i els diversos centres de nivell I (només amb medicina general i pediatria) que en depenen. A l'Àrea Centre hi ha nou sectors: Berga, Cerdanyola, Granollers, Manresa, Mollet, Rubí-Sant Cugat, Sabadell, Terrassa i Vic, coordinats per uns Serveis Centrals. Al sector la màxima autoritat és el director, i hi ha diverses unitats que en depenen directament, entre les quals la d'admissions i atenció a l'usuari (UAAU). Cada unitat d'admissions i atenció a l'usuari té un cap, i en conjunt són coordinades des de la Secció d'Usuaris dels Serveis Centrals de l'Àrea, que en reuneix els caps mensualment.

Per distribuir els qüestionaris, el servei lingüístic de l'Àrea va posar-se en contacte amb la Secció d'Usuaris i amb els caps de les unitats, els quals van tenir cura que el seu personal (sense fer excepcions per motius lingüístics) els respongués, i que retornessin al servei lingüístic dins un termini de temps determinat. Aquesta operació es va fer al llarg del mes de setembre de 1989.

El percentatge de personal que ha respost el qüestionari a cada sector és heterogeni, i hi ha dos casos extrems de resposta mínima o nul·la. L'un és el de Granollers, on ningú no l'ha volgut respondre; l'altre és el de Manresa, sector d'on només han arribat nou respostes.

En total s'han obtingut 215 respostes, ja estudiades pel que fa a les

2. CORBEIL, Jean-Claude: *L'aménagement linguistique du Québec*. Montréal: Guérin, ed., 1980.

dades sobre coneixements (que eren prioritàries per poder organitzar els cursos de català oral). Aquestes primeres dades palesen d'entrada la diversa composició sociolingüística dels sectors de l'Àrea: d'una banda, les comarques del Bages, Osona i el Berguedà (sectors de Manresa, Vic i Berga) tenen problemes mínims o nuls pel que fa a coneixements orals de català; de l'altra banda, el Vallès (sectors de Cerdanyola, Sabadell, Rubí-Sant Cugat i Terrassa) en té de molt importants.

En conjunt, les dades sobre coneixements són les següents:

No entenen res	3	1,4 %
No el parlen gens	17	8,0 %
El parlen una mica	26	12,0 %
El volen perfeccionar	15	7,0 %
Són catalanoparlants	154	71,6 %

Les respostes, doncs, indiquen que hi ha una gran majoria de catalanoparlants, i que la comprensió del català és molt elevada (98,6 %).

Per estudiar el canvi de llengua de les comunicacions individualitzades a les institucionalitzades no em centraré, però, en les dades sobre coneixements lingüístics, sinó en allò que hem anomenat «comportament lingüístic», és a dir, en la llengua en què cada subjecte manifesta que es dirigeix al públic.

3. SELECCIÓ DELS QÜESTIONARIS

He escollit únicament els qüestionaris en què es manifesta que el català no és llengua familiar. Per tant, n'he exclòs tots aquells en què la llengua familiar és el català o alternadament català i castellà, atès que el concepte «llengua familiar», resulta ambigu per valorar la situació de l'individu estudiat en un ambient familiar bilingüe. És a dir, el fet que el subjecte declari que català i castellà es fan servir alternadament dins la seva família no implica que ell hi parli català (no dona indicacions sobre el seu propi ús lingüístic en família).³ Per això, l'exclusió de l'estudi de tots els qüestionaris que reflecteixen una situació familiar bilingüe és necessària per descartar-ne del tot els individus que puguin tenir el català com a llengua pròpia.⁴

Per sectors, el percentatge d'exclusos és el següent:

3. Així, entre els subjectes que han respost el qüestionari n'hi ha dos que declaren com a llengües familiars el castellà i el català, i en canvi diuen que atenen el públic sempre en castellà.

4. Constato que els casos d'alternança de català i castellà en la vida familiar són molt nombrosos en la relació entre individus joves i el seu cònjuge.

Berga	24/24	100,0 %
Cerdanyola	20/39	51,3 %
Granollers	—	—
Manresa	8/9	89,0 %
Mollet	16/37	43,2 %
Rubí - Sant Cugat	8/13	61,5 %
Sabadell	22/54	40,7 %
Terrassa	8/15	53,3 %
Vic	23/27	85,2 %

En total, hi ha 129 exclosos sobre 215: un 60 %. Els percentatges tan diversos d'un sector a l'altre tornen a indicar (com l'anàlisi de coneixements) les diferències de composició sociolingüística entre ells, que hi fan més o menys difícil la integració dels immigrants.

4. SELECCIÓ I TRACTAMENT DE LES DADES DELS QÜESTIONARIS

Les dades contingudes als qüestionaris que poden resultar significatives per a l'estudi del canvi de llengua de les comunicacions individualitzades a les institucionalitzades són les següents:

1. Identificació del subjecte (codi que inclou el sector a què pertany i un número d'ordre).
2. Sexe.
3. Data de naixement.
4. Lloc de naixement (dins o fora de l'àmbit lingüístic català).
5. Anys de residència a Catalunya.
6. Anys treballats a l'Administració pública (AP).
7. Escolarització (cap, EGB, FP, BUP i COU, universitat).
8. Llengua materna (català, castellà, bilingüe).
9. Llengua paterna (català, castellà, bilingüe).
10. Llengua del cònjuge (català, castellà, bilingüe).
11. Llengua familiar (català, castellà, bilingüe).
12. Llengua d'atenció al públic (sempre català, sempre castellà, llengua de l'usuari).

Cal comentar, pel que fa a la llengua d'atenció al públic, que el marc legal es decanta més aviat per la tercera possibilitat: l'ús indistint de les dues llengües oficials segons la llengua en què *vol ser atès* l'usuari, però preferentment del català —llengua pròpia de la Generalitat— en les comunicacions iniciades pels funcionaris (en casos com, per exemple, despenjar el telèfon), i sempre que l'usuari no demani l'ús del castellà.

En codificar les respostes per a l'estudi del canvi lingüístic he cregut necessari especificar:

a) D'una banda, els casos en què la llengua d'atenció al públic continua sent exclusivament el castellà (i doncs, no hi ha cap canvi de llengua), i

b) D'altra banda, els casos en què es produeix canvi (s'introdueix el català com a LAP), diferenciant-ne dos graus diferents:

— El català és la llengua normal i, quan l'usuari ho demana, o en situacions comunicatives molt difícils, el subjecte parla en castellà (cs).⁵ Es tracta d'un canvi complet i establert.

— El castellà és la llengua normal, però si l'usuari és catalanoparlant, i en situacions comunicatives més aviat rutinàries, es fa servir el català (sc). Es tracta d'un canvi lingüístic incipient que necessita el suport d'una formació lingüística i un context adequats per avançar.

En casos dubtosos, elements que m'han fet decantar cap a cs o sc han estat la llengua en què el subjecte diu que saluda o agafa el telèfon i la llengua mateixa en què respon el qüestionari.

No incloc la possibilitat d'atendre el públic exclusivament en català perquè no s'ha donat entre les respostes seleccionades (tot i que sí que diuen que la practiquen alguns dels enquestats de Berga, Manresa, i Vic, no inclosos en aquest estudi).

Hi ha, doncs, en definitiva, tres possibilitats de llengua d'atenció al públic: absència de canvi lingüístic (s), canvi lingüístic incipient (sc) i canvi lingüístic acomplert (cs).

5. RESULTATS

Del creuament de les diverses variables he extret els llistats següents:

1. *Llistat general de dades.*
2. *El canvi lingüístic per sectors*, que inclou les variables «sector» i «LAP».
3. *El canvi lingüístic segons el sexe*, que inclou les variables «sexe» i «LAP».
4. *El canvi lingüístic segons l'edat*, que inclou les variables «any de naixement» i «LAP».
5. *El canvi lingüístic segons l'origen*, que inclou les variables «lloc de naixement» i «LAP».
6. *El canvi lingüístic segons els anys de residència a Catalunya dels*

5. C = català, S = castellà.

que són nascuts a fora, que inclou les variables «anys de residència» i «LAP».

8. *El canvi lingüístic segons l'escolarització*, que inclou les variables «estudis» i «LAP». Hi ha un segon llistat complementari, el 8 bis, que reflecteix la relació entre l'edat i l'escolarització, i on figuren les variables «any de naixement», «estudis» i «LAP».
9. *El canvi lingüístic segons la llengua dels familiars*, que inclou les variables «llengua materna», «llengua paterna», «llengua del cònjuge» i «LAP». Com que la llengua familiar sempre és el castellà no la hi incloem.

5.1. *El llistat general de dades*

Inclou totes les dades extretes dels vuitanta-nou qüestionaris corresponents a individus que declaren com a llengua familiar el castellà.

Permet constatar que realment es produeix un canvi de comportament lingüístic de l'àmbit familiar a l'àmbit laboral, i en un percentatge important. La proporció és aquesta:

CS	36	40,4 %	(canvi complet)
SC	20	22,5 %	(canvi incipient)
S	33	37,1 %	(absència de canvi)

Així doncs, de vuitanta-nou subjectes que tenen com a llengua familiar exclusiva el castellà, un 40,4 % han fet un canvi complet de llengua a la feina (hi utilitzen amb normalitat el català), i un 22,5 % estan en la fase de canvi incipient (de vegades, si els ho demanen, parlen en català). En conjunt, es produeix alguna mena de canvi en un 62,9 % dels casos, percentatge que crec important.

Tanmateix, cal tenir en compte que quan un subjecte respon que parla sempre en la llengua de l'usuari no vol dir que parla sempre en català, atès que a les zones amb molta immigració hi ha molts usuaris no-catalanoparlants.

En tot cas, es pot considerar que les respostes definides com a SC poden referir-se en alguns subjectes a un canvi molt mínim, mentre que les definides com a CS corresponen a una situació de canvi notori.

Per assegurar que les dades sobre comportament lingüístic s'adiuen amb la realitat, les he comparades amb les dades sobre coneixements lingüístics (esquematzades al punt 2). La comparació permet comprovar que:

- a) De les 215 persones que han respost el qüestionari, 61 declaren que necessiten algun tipus de formació en català oral. I n'he trobat 89

que tenen exclusivament el castellà com a llengua familiar. La diferència indica, doncs, que es produeix el canvi lingüístic, i en alguns casos la integració plena.

- b) D'aquestes 61 persones que necessiten formació, només 20 no són capaces de parlar gens en català. Totes les altres diuen que hi parlen una mica (26) o només demanen perfeccionament lèxic o fonètic (15).

Per tant, només en 20 casos els coneixements per a l'emissió de misatges orals en català són nuls (i en 17 d'aquests 20 casos s'entén el català). Tenint en compte que hi ha 89 persones amb el castellà com a llengua familiar exclusiva, el fet que es produeixi el canvi de llengua —en diferents graus— en l'àmbit laboral, en 56 persones sobre 89, sembla ben possible.

Detectada la presència de canvi de comportament lingüístic de les comunicacions individualitzades a les institucionalitzades, intentaré d'esbrinar quins factors l'afavoreixen.

5.2. *El canvi lingüístic per sectors*

La catalanitat més gran o més petita de l'entorn sociolingüístic ha estat palesada amb el percentatge de qüestionaris exclosos de l'estudi a cada sector (vegeu el punt 3), corresponents a subjectes que tenen el català com a llengua familiar.

Ara es pot estudiar si hi ha alguna relació clara entre aquest percentatge i la proporció de no exclosos que canvia de llengua en l'àmbit laboral.

El percentatge més alt de no exclosos correspon a Sabadell, amb un 59,3 % (34 persones), de les quals 10 (29,4 %) han fet un canvi total, 8 (23,5 %) han iniciat el canvi i 16 (47 %) continuen parlant exclusivament en castellà. Els problemes d'integració lingüística, doncs, són acusats.

De Mollet s'han seleccionat el 56,8 % dels qüestionaris (20 persones), de les quals 16 (80 %) han fet un canvi complet, 2 (10 %) un canvi incipient i també 2 (10 %) només parlen castellà. El percentatge de canvi, doncs, és sorprenent, i en principi no pot ser atribuïble a la composició sociolingüística de la zona. Caldrà estudiar altres factors que el justifiquin, o esbrinar si hi ha hagut alguna mena d'alteració en les respostes.

A Cerdanyola el percentatge de no exclosos és del 48,7 % (20 persones), de les quals 5 (25 %) han fet el canvi complet, 5 més (25 %) l'han iniciat i 10 (50 %) no han canviat de llengua. La proporció d'aquestes últimes, doncs, resulta encara més gran que la de Sabadell.

A Terrassa, amb un 46,7 % de qüestionaris seleccionats (5), no hi ha

cap subjecte que hagi fet el canvi total, dos l'han iniciat i tres es mantenen parlant únicament en castellà.

De Rubí-Sant Cugat he seleccionat un 38,5 % dels qüestionaris (5), que corresponen a dos subjectes que han fet el canvi complet, dos més que l'han iniciat i un que no.

A Vic, amb un 14,8 % de qüestionaris seleccionats (4), tres individus han fet el canvi complet i un no l'ha començat.

Per últim, l'únic qüestionari seleccionat de Manresa (11 %) correspon a un subjecte que ha iniciat el canvi.

Llevat dels casos de Sabadell, Mollet i Cerdanyola, el nombre de qüestionaris respostos i/o seleccionats en els altres sectors és massa baix per interpretar els percentatges estrictament. Es pot dir només que a Vic i Manresa sembla més fàcil la integració lingüística, que a Sabadell i Cerdanyola hi ha alts percentatges d'immigrats que no fan el canvi lingüístic, i que és sorprenent la proporció de canvis lingüístics complets de Mollet, proporció que caldrà intentar explicar a partir d'altres factors.

5.3. *El canvi lingüístic segons el sexe*

Dels 89 qüestionaris seleccionats, 51 corresponen a dones (57,3 %) i 32 a homes (42,7 %).

Entre les dones, 23 (45,1 %) han fet el canvi complet, 11 (21,6 %) l'han començat i 17 (33,3 %) només parlen en castellà.

Entre els homes, 13 (34,2 %) han fet el canvi del tot, 9 (23,7 %) estan en la fase de canvi incipient i 16 (42,1 %) continuen parlant sempre en castellà.

Per tant, sembla que les dones tenen més facilitat per canviar de comportament lingüístic que no pas els homes. En tots dos sexes, però, hi ha més individus que han iniciat algun tipus de canvi (66,7 % i 57,9 %, respectivament) que individus que es mantenen unilingües.

5.4. *El canvi lingüístic segons l'edat*

Per poder treure conclusions he agrupat les edats en tres blocs: més grans de 50 anys (nascuts abans de 1939), de 30 a 50 anys (nascuts entre 1939 i 1959) i menors de 30 anys (nascuts després de 1959).

Els primers —entre 51 i 65 anys— són 12 persones (13,5 % de la mostra), de les quals cap no ha fet un canvi complet, 2 (16,7 %) l'han iniciat i 10 (83,3 %) continuen parlant exclusivament en castellà.

Els segons —entre 31 i 50 anys— són 38 persones (42,7 % de la mostra), de les quals 9 (23,7 %) han acomplert el canvi, 11 (28,9 %) l'han iniciat i 18 (47,4 %) no l'han fet.

Finalment, els últims —de 18 a 30 anys— són també 38 (42,7 % de la mostra), dels quals 27 (71,1 %) han fet el canvi total, 6 (15,8 %) l'han començat i només 5 (13,2 %) no parlen gens en català.

El factor edat, doncs, es presenta com un element clau, molt influent en el canvi del comportament lingüístic. L'edat que s'acostuma a donar en sociologia com a indicativa de la frontera entre l'acolliment i el rebuig del canvi (30 anys) és una delimitació claríssima, segons el llistat, entre el personal que tendeix a atendre el públic en català i el que tendeix a fer-ho en castellà.

En els casos estudiats, és probable que a banda dels factors biopsicològics (desenvolupament de la personalitat, socialització primària o secundària, dinamisme o estatisme...) hagin estat fonamentals factors sociopolítics o educatius. Els menors de 30 anys, un 87 % dels quals han introduït el català com a llengua d'atenció al públic, han pogut començar a tenir-hi contacte a l'escola i de ben joves l'han conegut com a llengua cooficial i com a llengua de mitjans de comunicació importants. Per això, en el moment en què s'han convertit en personal de la Generalitat i han hagut de fer servir el català com a llengua pròpia de la institució, el canvi els ha pogut resultar relativament fàcil.

El final del llistat revela que tots els menors de 25 anys (llevat d'un cas) han incorporat plenament el català a la feina. Es tracta dels subjectes que ja van començar a estudiar català durant l'EGB.

5.5. *El canvi lingüístic segons l'origen*

Hi ha 38 individus (un 42,7 %) nascuts dins l'àmbit lingüístic català, dels quals 24 (63,2 %) han acomplert el canvi, 10 (26,3 %) l'han iniciat i 4 (10,5 %) continuen parlant exclusivament en castellà.

De nascuts fora de l'àmbit lingüístic n'hi ha 51 (57,3 %), dels quals 12 (23,5 %) han incorporat plenament el català com a llengua d'atenció al públic, 10 (19,6 %) han iniciat el canvi de comportament lingüístic i 29 (56,9 %) no han canviat de llengua.

Hi ha, doncs, una altra correlació important entre el lloc de naixement i el fet de canviar o no de llengua, correlació que ha d'anar molt associada amb l'edat (els més grans deuen ser nascuts a fora i els més joves a dins, majoritàriament). Els percentatges en què es produeix el canvi, tenint en compte exclusivament d'una banda el factor edat (menors de 30 anys) i de l'altra el factor origen (nascuts dins l'àmbit lingüístic) són molt similars —un 87 % i un 89,5 %, respectivament.

5.6. *El canvi lingüístic segons els anys de residència a Catalunya dels que són nascuts a fora*

He volgut esbrinar si és significatiu el temps que fa des que es va produir la immigració, i per això he seleccionat les respostes dels individus nascuts fora de Catalunya (51) i n'he fet quatre blocs: més de 30 anys de residència, entre 20 i 29 anys, entre 10 i 19 anys i menys de 10 anys.

Hi ha 10 subjectes (19,6 %) que van immigrar fa més de 30 anys, dels quals 2 (20 %) han fet el canvi complet, 2 més (20 %) l'han iniciat i 6 (60 %) no han après el català.

N'hi ha 21 (41,1 %) que són a Catalunya des de fa entre 20 i 29 anys, dels quals 5 (23,8 %) han acomplert el canvi, 4 (19 %) l'han començat i 12 (57,1 %) continuen parlant sempre en castellà.

Dels 17 que resideixen a Catalunya des de fa entre 10 i 19 anys (33,3 %), 5 (29,4 %) han incorporat plenament el català en l'àmbit laboral, 3 (17,6 %) han començat el canvi i 9 (52,9 %) no parlen gens en català.

Per últim, dels 3 (5,9 %) que fa menys de deu anys que són a Catalunya, 1 (33,3 %) ha iniciat el canvi, i 2 (66,6 %) no l'han fet.

Per tant, en tots els grups de nascuts fora de l'àmbit lingüístic predomina la resistència al canvi, en percentatges que no varien gaire segons els anys de residència a Catalunya. Es pot considerar, doncs, que aquesta variable no és gaire significativa, i que el factor que realment marca el comportament lingüístic és l'origen, combinat amb l'edat.

5.7. *El canvi lingüístic segons els anys a l'Administració pública*

He fet tres blocs de dades: les dels subjectes que fa més de deu anys que treballen a l'Administració pública, les dels que hi treballen des de fa entre sis i deu anys i les dels que fa cinc anys o menys que hi treballen.

Dels primers, que són 26 (29,2 %), 4 (15,4 %) han fet el canvi complet, 8 (30,8 %) l'han començat i 14 (53,8 %) parlen sempre en castellà.

Dels segons, que són 20 (22,5 %), 7 (35 %) parlen normalment en català, 4 (20 %) comencen a fer-lo servir i 9 (45 %) tenen com a única llengua el castellà.

Dels últims, que són 43 (48,3 %), 25 (28,7 %) han adoptat plenament el català com a llengua d'atenció al públic, 8 (18,6 %) han començat a fer-ho i 10 (23,3 %) no han fet cap canvi lingüístic.

La progressió en el canvi lingüístic és per tant inversament proporcional al nombre d'anys treballats a l'Administració (fet també relacionat estretament amb l'edat dels individus). Notem que el percentatge de canvi lingüístic és notablement alt (76,7 %) entre els subjectes que van comen-

çar a treballar-hi després que s'instaurés el marc legal lingüístic vigent (1983, Llei de normalització lingüística).

5.8. El canvi lingüístic segons l'escolarització

Prescindeixo de tres dels 89 subjectes perquè no han respost la pregunta sobre escolarització. Dels 86 restants, 2 (2,3 %) no han rebut cap mena d'escolarització, 28 (32,6 %) tenen estudis primaris —en general han fet l'EGB—, 30 (34,9 %) tenen FP o l'equivalent, 11 (12,8 %) el BUP o l'equivalent i 15 (17,4 %) estudis universitaris.

Pel que fa als dos subjectes que manifesten que no han rebut cap escolarització, tots dos parlen sempre en castellà.

Dels 28 que tenen estudis primaris, 2 (7,1 %) han fet un canvi complet, 8 (28,6 %) l'han començat i 18 (64,3 %) es mantenen parlant únicament en castellà.

Entre els 30 que han seguit estudis d'FP o equivalents, 14 (46,7 %) fan servir normalment el català a la feina, 8 (26,7 %) han iniciat el canvi de llengua i 8 més (26,7 %) continuen parlant només en castellà.

Que hagin acabat el BUP o un equivalent només n'hi ha 11, dels quals 6 (54,5 %) han fet el canvi del tot, 2 (18,2 %) han començat a fer-lo i 3 (27,3 %) parlen exclusivament en castellà.

Finalment, hi ha 15 persones amb estudis universitaris, 14 de les quals (93,3 %) han acomplert del tot el canvi, mentre que l'altra (6,7 %) continua sense parlar gens en català.⁶

Sembla molt evident, davant de les dades, que l'escolarització és un factor clau perquè es produeixi el canvi de llengua. La comparació de proporcions és reveladora:

		CS	SC	S
Sense escolaritzar	(2,3·%)	—	—	100,0 %
EGB	(32,6 %)	7,1 %	28,6 %	64,3 %
FP	(34,9 %)	46,7 %	26,7 %	26,7 %
BUP	(12,8 %)	54,5 %	18,2 %	27,3 %
Universitaris	(17,4 %)	93,3 %	—	6,7 %

Es pot concloure que, en general, els individus amb estudis secundaris i, sobretot, universitaris, tendeixen a introduir el català com a llengua de la feina, i fins l'hi fan servir amb tota normalitat.

6. Es tracta d'un home de 54 anys i 19 de residència a Catalunya (Cerdanyola). Sembla que l'edat és en aquest cas un element determinant de l'absència de canvi.

L'escolarització, doncs, és fonamental, i té molta relació amb l'edat dels subjectes, element que —com hem vist abans— també és molt significatiu respecte al percentatge de canvis de llengua. L'ensenyament obligatori no fa tants anys que s'ha generalitzat, i menys encara el secundari o l'universitari. Si es compara el quadre anterior amb el que es pot dibuixar amb les dades sobre l'edat:

		CS	SC	S
+ 50 anys	(13,5 %)	—	16,7 %	83,3 %
30-50 anys	(42,7 %)	23,7 %	28,9 %	47,4 %
- 30 anys	(42,7 %)	71,7 %	15,8 %	13,2 %

sembla molt possible que la majoria d'individus amb estudis secundaris i sobretot universitaris siguin menors de 30 anys. Així, si es creuen les variables d'edat i escolarització en resulta el quadre següent:

	0	1	2	3	4 ⁷
+ 50 anys	8,3 %	66,7 %	16,6 %	—	8,3 % ⁸
30-50 anys	2,7 %	45,9 %	35,1 %	13,5 %	2,7 %
- 30 anys	—	5,6 %	41,7 %	16,7 %	36,1 %

Aquesta taula reflecteix l'augment progressiu en el temps del percentatge de gent escolaritzada, i del nivell d'estudis que ha assolit.

La conclusió és que, clarament, els més escolaritzats —que són els més joves— tenen més facilitat per canviar el seu comportament lingüístic i sovint parlen el català a la feina amb tota normalitat.

5.9. *El canvi lingüístic segons la llengua dels familiars*

Es parteix de la base que la llengua familiar és exclusivament el castellà, però això no exclou que algun dels membres de la família sigui catalanoparlant o bilingüe. D'entrada pot semblar que si la llengua d'un familiar amb qui es conviu o s'ha conviscut durant temps no s'ha introduït com a llengua de la família, encara menys determinarà la llengua de l'am-

7. 0 = cap escolarització, 1 = EGB, 2 = FP o equivalent, 3 = BUP i COU o equivalent, 4 = estudis universitaris.

8. Es tracta de l'únic subjecte amb estudis universitaris que no ha incorporat gens el català com a llengua d'atenció al públic.

bit laboral dels membres d'aquesta família. Ara bé: d'altra banda, el fet de tenir un o més parents pròxims catalanoparlants ha d'haver familiaritzat el subjecte de l'estudi amb el català, i li'n pot haver proporcionat coneixements més o menys bàsics, o pot haver-li motivat una actitud favorable per aprendre'l. Vegem, doncs, si aquests factors faciliten l'ús del català a la feina.

Entre els 36 casos qualificats de CS, només 11 individus (30,6 %) tenen la mare, el pare o el cònjuge catalanoparlants o bilingües. D'aquests onze individus, dos tenen com a únic familiar catalanoparlant la mare, un altre el pare, i sis més el cònjuge. En principi, doncs, la llengua dels familiars sembla que no influeix de manera decisiva en el canvi del comportament lingüístic a l'àmbit laboral.

Dels 20 casos de canvi incipient, només en 4 (20 %) algun familiar és catalanoparlant o bilingüe: en un es tracta de la mare (C), en un altre del pare (C) i en dos més del cònjuge (B). Cal tenir en compte que en els altres 16 casos (com en 25 casos del grup anterior) tots tres familiars són no-catalanoparlants.

Per últim, entre els 33 individus que no han introduït gens el català a la feina no hi ha cap cas de pare o mare catalanoparlant, però sí que n'hi ha 4 (12,1 %) de cònjuge catalanoparlant —fet que no ha influït gens, doncs, per al canvi de llengua.

Per tant, he de constatar que no es palesa cap influència directa de la llengua dels familiars en la llengua de la feina quan la llengua familiar del subjecte és exclusivament el castellà. Hi ha diversos casos contradictoris que fan pensar que el canvi de llengua és condicionat per factors extrafamiliars, sobretot per l'edat (factor biològic) i l'escolarització (factor sociològic), que són elements clarament interrelacionats.

6. CONCLUSIONS

6.1. Entre el personal de les unitats d'admissions i atenció a l'usuari (UAAU) de l'Àrea de Gestió 7, Centre, de l'Institut Català de la Salut, que parla en castellà a casa, es produeix el canvi de llengua en l'exercici de les funcions d'atenció al públic. Els percentatges de canvi són importants: un 40,4 % parla normalment en català amb els usuaris catalanoparlants i un altre 22,5 % ho fa si li ho demanen.

6.2. El sector (àmbit sociolingüístic) és un element global que afecta tant la llengua familiar com la llengua d'atenció al públic, i sembla que no condiciona aquesta última diferentment de la primera. Per tant, els sectors en què s'ha seleccionat un nombre més alt de qüestionaris corresponents a individus que a casa parlen en castellà són els que tenen també la proporció més alta d'absència de canvi de llengua en l'àmbit laboral. El cas

de Mollet, en què sorprenentment hi ha un 80 % de canvi complet de llengua (16 persones sobre 20), només és explicable per la joventut dels enquestats (d'aquests 16, 13 són nascuts després de 1960) i pel seu nivell d'escolarització (tots tenen estudis secundaris).

6.3. Per sexes, sembla que es constata més facilitat per al canvi en les dones (no l'han fet un 33,3 %) que en els homes (els que no l'han fet són un 42,1 %). També, però, la mitjana d'edat dels homes és més alta i la de nivell d'escolarització més baixa.

6.4. L'edat és un element fonamental per al canvi: tant per factors biopsicològics com sociopolítics, com més joves són els individus més fan servir el català a la feina. Els percentatges de subjectes que no han començat el canvi, segons els blocs d'edat, són molt eloqüents:

— de 51 a 65 anys:	83,3 %
— de 31 a 50 anys:	47,4 %
— de 18 a 30 anys:	13,2 %

6.5. L'origen també és molt significatiu: entre els nascuts a l'àmbit lingüístic català només un 10,5 % no ha començat el canvi, mentre que entre els nascuts a fora estan en aquesta situació un 56,9 % dels enquestats. Els anys de residència a Catalunya d'aquests últims no resulten gaire importants.

6.6. Els anys treballats a l'Administració pública tenen una relació inversament proporcional amb el canvi lingüístic, fet que en general deu estar molt lligat amb l'edat dels individus.

6.7. L'escolarització, juntament amb l'edat —i també molt relacionada amb ella—, és l'altre factor fonamental que redueix la resistència al canvi. No només el fet d'aprendre el català a l'escola, sinó també el de tenir estudis secundaris o superiors, resulten decisius perquè un individu parla normalment el català en l'àmbit laboral, tot i que no ho faci a casa seva.

6.8. La llengua dels familiars (cas que sigui el català), que ja no ha influït en el comportament lingüístic dins la família, tampoc no sembla afectar gaire la competència ni l'actitud lingüístiques de l'individu a la feina.

En els casos estudiats, doncs, no és la gent de dins de casa (on es parla normalment castellà) sinó la de fora de casa que parla català, i amb la qual un individu es relaciona (companys d'escola o de feina), la que l'estimula perquè adquireixi una competència lingüística activa en aquesta llengua. Fins i tot el fet que els familiars de llengua catalana facin servir

el castellà normalment dins de casa pot ser contraproduent per al canvi de llengua.

Per tant, es pot concloure que, durant el procés d'adquisició de competència lingüística activa en una llengua que no és la familiar, d'entrada hi ha una especialització funcional de cada llengua en usos i àmbits diferents. Així, en el nostre cas (treballadors de la Generalitat que atenen el públic), en un 62,7 % dels casos el català comença a ser la llengua de les comunicacions institucionalitzades, i el castellà continua sent la de les individualitzades.

Aquest canvi de llengua en les comunicacions institucionalitzades (en l'àmbit concret estudiat), que encara és incipient, pot influir a la llarga en la llengua de les comunicacions individualitzades (àmbit familiar de les noves generacions), i produir la generalització de l'ús de català en tots els àmbits de la vida d'un individu.⁹

Acabo, doncs, aquest estudi, amb una impressió optimista: si en les institucions oficials catalanes (l'àmbit privat és un capítol a part) canvia l'ús lingüístic a favor del català, si són els més joves i els més escolaritzats els que adquireixen de manera general una competència lingüística activa en català, i si es té en compte que tant l'ús lingüístic institucional com els grups socials més joves i més cultes són models de comportament i —en aquest cas— motors del canvi, l'ús del català tendirà a estendre's en el grup de personal estudiat, tant de manera quantitativa (nombre de persones que parlen català) com qualitativa (àmbits en què el parlen).

9. Ja he constatat l'alt percentatge d'enquestats joves que declaren situacions de bilingüisme familiar. Això pot ser un índex d'aquesta evolució.

