



PARLEM

en

CATALÀ

**USOS LINGÜÍSTICS
EN EL TERCER SECTOR**

Farida Boudichat Fortas

ÍNDEX

Presentació CIEMEN: Usos lingüístics.....	2
1. Introducció.....	5
2. Metodologia d'anàlisi: Enquesta sobre pràctiques lingüístiques en el tercer sector social.....	7
3. Resultats.....	9
3.1 Usos lingüístics en la comunicació interna.....	10
3.2 Usos lingüístics en l'atenció a les persones d'acollida.....	12
3.3 Actituds i ideologies lingüístiques.....	13
3.4 Marc normatiu i institucional.....	15
3.5 Formació i necessitats.....	16
3.6 Estratègia i compromís de futur.....	17
4. Conclusions.....	20

PRESENTACIÓ CIEMEN: USOS LINGÜÍSTICS

Les llengües no són únicament instruments de comunicació. Constitueixen el principal vehicle de transmissió de la memòria col·lectiva, de la cultura i dels valors d'una comunitat, i representen un dels elements més visibles de la seva identitat. Quan una llengua perd presència en els espais de relació social, no només es modifica la manera com es comuniquen les persones, sinó també la capacitat d'un poble per créixer culturalment en el seu espai natural i exercir plenament els seus drets. Per aquest motiu, els drets lingüístics s'han anat consolidant, progressivament com una dimensió inseparable dels drets humans i, especialment, dels drets col·lectius dels pobles. La protecció de les llengües no respon exclusivament a una preocupació cultural, forma part de la garantia efectiva dels drets fonamentals de les persones i dels pobles.

Aquesta concepció va adquirir una rellevància especial a Catalunya a finals del segle XX gràcies a la tasca desenvolupada pel Centre Internacional Escarré per a les Minories Ètniques i les Nacions (CIEMEN). L'any 1990, vam impulsar a Barcelona la Declaració Universal dels Drets Col·lectius dels Pobles, un document pioner que reconeixia els pobles com a subjectes de drets col·lectius entre els quals destaca el dret a preservar la identitat, la cultura i la llengua pròpies. La Declaració entenia que aquests drets no poden quedar reduïts a un simple reconeixement formal, sinó que exigeixen l'existència de condicions polítiques, socials i institucionals que en facin possible l'exercici efectiu.

En aquest sentit, la Declaració situa la llengua al centre dels drets col·lectius dels pobles. La seva preservació, el seu desenvolupament i la seva transmissió no eren concebuts com una qüestió exclusiva de l'àmbit cultural, sinó com una garantia indispensable perquè qualsevol comunitat pogués mantenir la seva continuïtat històrica i participar en condicions d'igualtat en la vida pública. La igualtat entre llengües, per tant, no significa tractar-les totes de manera idèntica, sinó assegurar que cadascuna disposi dels instruments que necessita per desenvolupar-se plenament en els diferents àmbits de la societat.

Aquest plantejament inspiraria, pocs anys més tard, la Declaració Universal dels Drets Lingüístics (Barcelona, 1996), que consolidaria internacionalment la idea que els drets lingüístics no són únicament drets individuals, sinó també drets exercits

col·lectivament per les comunitats lingüístiques. Des d'aquesta perspectiva, promoure una llengua minoritzada no constitueix un privilegi ni una limitació dels drets d'altres parlants, sinó una exigència de justícia destinada a corregir situacions històriques de desigualtat i a garantir una convivència basada en el respecte mutu i la diversitat.

Aquest marc conceptual manté avui una plena vigència. Les societats contemporànies es caracteritzen per una creixent pluralitat cultural i lingüística, fruit dels processos migratoris, de la mobilitat internacional i de la globalització. En aquest context, la gestió de la diversitat lingüística juntament amb els processos de diàspora esdevé un dels grans reptes de les democràcies modernes. Garantir els drets lingüístics implica, alhora, protegir la llengua pròpia de cada comunitat i assegurar que totes les persones puguin participar en la vida col·lectiva en condicions d'igualtat, sense que la llengua esdevingui un factor d'exclusió.

És en aquest marc on cal situar la reflexió sobre els usos lingüístics en el tercer sector social. Si els drets lingüístics només adquireixen plenitud quan poden exercir-se en la vida quotidiana, les entitats socials esdevenen un dels espais on aquests drets es materialitzen o, eventualment, es poden veure limitats. La manera com una organització acull, acompanya i es comunica amb les persones usuàries sobretot pel que fa a la primera acollida. Forma part, també, de la garantia efectiva dels drets lingüístics. La llengua deixa de ser únicament una eina de comunicació per convertir-se en un instrument d'inclusió, d'acollida, de participació i de cohesió social.

L'estudi que presentem, *L'anàlisi dels usos lingüístics en el tercer sector*, elaborat per Farida Boudicha, a qui li agraïm l'esforç, la dedicació i el rigor acadèmic, transcendeix l'àmbit de les pràctiques comunicatives o de la planificació lingüística interna. Significa observar com els principis recollits en la Declaració impulsada pel CIEMEN es concreten en espais on conflueixen la diversitat lingüística, la vulnerabilitat social i els processos d'acollida. És precisament en aquests contextos en què els drets lingüístics deixen de ser una formulació jurídica per convertir-se en una realitat quotidiana que interpel·la professionals, institucions i organitzacions.

Aquest treball no pretén únicament aportar coneixement sobre la realitat lingüística del tercer sector social, sinó també contribuir a la reflexió sobre el paper que

aquestes organitzacions poden exercir en la construcció d'una societat cohesionada, acollidora, inclusiva i respectuosa amb els drets col·lectius. Més de trenta-cinc anys després de l'aprovació de la Declaració Universal dels Drets Col·lectius dels Pobles, els reptes són diferents, però la pregunta continua essent la mateixa: com garantir que la protecció de la llengua pròpia i el respecte per la diversitat lingüística avancin conjuntament com a expressions d'una mateixa idea de democràcia, de justícia social i de dignitat humana.

Jordi Garrell, director del CIEMEN (juliol 2026)

1. INTRODUCCIÓ

El tercer sector social té un paper fonamental en les societats contemporànies perquè contribueix de manera activa a la provisió de serveis socials i en la promoció de la participació ciutadana, la cohesió comunitària i la defensa dels drets col·lectius. A Catalunya, aquest àmbit està format per un ampli conjunt d'entitats sense afany de lucre que treballen per prevenir i combatre situacions d'exclusió social, amb una atenció especial als col·lectius més vulnerables (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2025). La seva activitat abasta camps molt diversos, com ara l'atenció a la infància, la gent gran, les persones migrades, les persones amb discapacitat o aquelles que es troben en situació de pobresa.

En aquest marc, la llengua adquireix una rellevància especial, ja que és el principal instrument de comunicació, mediació i construcció de relacions socials. Les pràctiques lingüístiques desenvolupades per aquestes organitzacions influeixen directament en l'accés a la informació, la participació de les persones usuàries i l'exercici efectiu dels drets socials. Des d'una perspectiva sociolingüística, la llengua no és només un vehicle de comunicació, sinó també un recurs social i simbòlic estretament vinculat a les relacions de poder i als processos d'inclusió i exclusió (Bourdieu, 1982).

L'anàlisi dels usos lingüístics en aquest àmbit adquireix una rellevància especial en contextos plurilingües com el de Catalunya. En les darreres dècades, els territoris de parla catalana han experimentat una profunda transformació demogràfica que ha incrementat significativament la diversitat lingüística de la població. Segons l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població (EULP), elaborada per l'Institut d'Estadística de Catalunya i la Direcció General de Política Lingüística, Catalunya es caracteritza per una notable pluralitat de llengües i de trajectòries lingüístiques. Aquesta realitat configura un escenari complex que planteja nous reptes en termes de cohesió social, inclusió ciutadana i garantia de la igualtat d'oportunitats.

Davant aquest escenari, les entitats del tercer sector es configuren com a espais privilegiats de contacte lingüístic, socialització i integració. La seva tasca implica sovint la gestió de la diversitat cultural i lingüística, la mediació intercultural i la garantia de l'accés universal als serveis. Aquesta realitat exigeix el

desenvolupament d'estratègies comunicatives capaces de compatibilitzar la promoció del català com a llengua pròpia del territori amb el reconeixement i el respecte de la pluralitat lingüística de les persones ateses.

La recerca sociolingüística ha assenyalat reiteradament que la vitalitat d'una llengua depèn de la seva presència efectiva en els diferents àmbits d'ús social (Fishman, 1991). Des d'aquesta perspectiva, les organitzacions del tercer sector poden actuar com a agents de normalització lingüística perquè generen espais de participació on el català esdevé llengua de relació, acollida i cohesió. Paral·lelament, han de garantir l'accessibilitat comunicativa de les persones que encara no disposen de competències suficients en aquesta llengua, fet que situa la gestió lingüística en l'encreuament entre els drets socials i la igualtat d'oportunitats.

Aquesta qüestió també pot interpretar-se a partir del model de polítiques lingüístiques proposat per Spolsky (2004), segons el qual les pràctiques lingüístiques, les creences sobre la llengua i les normes institucionals interactuen per configurar els comportaments lingüístics d'una comunitat. En aquest sentit, les entitats socials no es limiten a utilitzar les llengües com a eina de comunicació, sinó que contribueixen activament a definir valors, actituds i models de convivència lingüística.

Partint d'aquest marc teòric, l'objectiu d'aquest article és analitzar els usos lingüístics presents en el tercer sector social, identificar-ne les funcions principals i examinar els reptes associats a la gestió de la diversitat lingüística en un context marcat per la pluralitat cultural. Mitjançant aquesta anàlisi es pretén posar en relleu el paper de les pràctiques lingüístiques com a instruments d'inclusió, acollida, participació i construcció comunitària, així com la seva contribució a la cohesió social.

2. METODOLOGIA D'ANÀLISI: ENQUESTA SOBRE PRÀCTIQUES LINGÜÍSTIQUES EN EL TERCER SECTOR SOCIAL

L'enquesta sobre els usos lingüístics en el tercer sector s'ha dissenyat amb l'objectiu d'analitzar la realitat, els reptes i les necessitats organitzatives i pràctiques de les entitats socials a Catalunya pel que fa a la gestió del multilingüisme i a la promoció de la llengua catalana. En un context social cada vegada més divers, les organitzacions del tercer sector —especialment aquelles dedicades a la primera acollida, la protecció internacional, la inserció laboral i l'atenció a col·lectius en situació de vulnerabilitat—, esdevenen espais claus per a la cohesió social. En aquest sentit, l'instrument de recerca s'ha concebut per analitzar com es combina la missió assistencial immediata amb el paper del català com a llengua vehicular d'inclusió i integració social.

L'estructura del formulari s'organitza en diversos eixos temàtics que permeten obtenir una radiografia global de la situació actual. En primer lloc, es recull el perfil de les organitzacions participants, amb l'objectiu d'identificar-ne la distribució geogràfica i la tipologia de serveis socials i comunitaris que ofereixen. A continuació, l'estudi se centra en la dimensió organitzativa interna, analitzant la llengua habitual de treball en espais de coordinació, reunions i documentació, així com l'existència o absència de protocols lingüístics formals que regulin les pràctiques comunicatives dins de les entitats.

El nucli central de la investigació se situa en l'àmbit de l'atenció directa i la interacció amb les persones usuàries. En aquest apartat s'explora quina és la llengua d'inici en el contacte amb la ciutadania, quins factors condicionen aquesta elecció i com es gestiona la comunicació en situacions de multilingüisme, especialment quan es tracta de persones nouvingudes que no dominen el català. Aquesta dimensió operativa es complementa amb un bloc dedicat a les percepcions i valors, on mitjançant una escala d'acord s'analitzen les actituds de les entitats envers qüestions com el potencial del català com a eina d'inserció laboral, la tendència a canviar automàticament al castellà i la possible tensió entre l'eficàcia assistencial i la promoció de la llengua pròpia.

Finalment, l'enquesta incorpora un bloc dedicat a la relació institucional i a la capacitat dels equips professionals. S'hi recullen dades sobre el coneixement del marc normatiu vigent en matèria d'acollida i immigració, la recepció de recursos o orientacions lingüístiques per part de les institucions públiques i el grau de coordinació amb agents del territori, com el Consorci per a la Normalització Lingüística. L'instrument conclou amb un apartat de caràcter propositiu, orientat a identificar necessitats formatives, recollir propostes de millora i sistematitzar bones pràctiques que permetin enfortir la gestió lingüística dins del conjunt del tercer sector.

3. RESULTATS

L'anàlisi de les característiques de la mostra permet contextualitzar adequadament els resultats de l'estudi i identificar els principals àmbits territorials d'actuació de les entitats participants. La distribució geogràfica de les organitzacions reflecteix, en gran mesura, la realitat demogràfica i els principals fluxos migratoris presents a Catalunya. Barcelona es configura com el principal nucli de la mostra, ja que concentra el 40% de les entitats participants. En segon lloc, destaca el municipi d'Olot, amb un 20% del total. La resta de les organitzacions es distribueix de manera més dispersa entre diverses localitats —Girona, Granollers, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Boi de Llobregat i Santa Coloma de Gramenet—, a les quals s'afegeix una entitat de caràcter descentralitzat que desenvolupa la seva activitat de manera mancomunada a Lleida, Balaguer, Tremp i Sort.

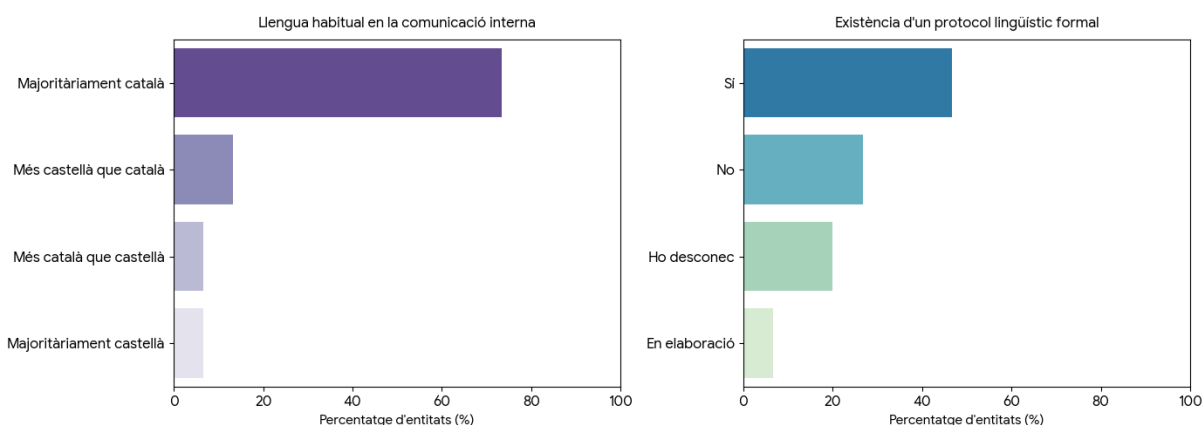
Més enllà de la dimensió territorial, la principal aportació analítica de la mostra rau en la diversitat funcional de les entitats participants i en l'heterogeneïtat dels serveis que desenvolupen. En primer lloc, s'identifica un grup majoritari d'organitzacions dedicades a la primera acollida, la protecció internacional i l'acompanyament de persones sol·licitants d'asil. Aquestes entitats ofereixen serveis essencials com l'allotjament temporal, la dinamització comunitària, l'orientació laboral inicial i, de manera especialment rellevant per als objectius d'aquesta recerca, la formació lingüística i l'alfabetització digital.

En segon lloc, es detecta un conjunt d'entitats estretament vinculat als serveis socials bàsics i a l'atenció de situacions de vulnerabilitat severa. Aquest grup inclou tant dispositius de primera atenció social gestionats per administracions locals o fundacions com projectes d'atenció integral a persones en situació de sensellarisme, com programes de suport socioeducatiu i de lleure educatiu adreçats a infants en situació de risc social i a les seves famílies.

Finalment, un tercer àmbit d'actuació agrupa les entitats orientades a la inserció sociolaboral i a la promoció de l'autonomia personal a mitjà i llarg termini. S'hi inclouen Centres Especials de Treball (CET), serveis d'ajuda a domicili i habitatges amb suport (SAD, SPALL i llars residència), així com dispositius específics de rehabilitació i reinserció destinats a persones amb problemàtiques de salut mental.

En conjunt, aquesta caracterització inicial evidencia que una part significativa de les entitats participants desenvolupa la seva activitat en la primera línia de la intervenció social i en l'acollida de població nouvinguda. Aquesta constatació és especialment rellevant per interpretar els resultats que es presenten a continuació, ja que posa de manifest que la gestió lingüística en aquestes organitzacions no constitueix una qüestió merament administrativa o normativa, sinó una realitat directament vinculada a la necessitat de compatibilitzar l'eficàcia de la intervenció social amb la promoció de processos d'inclusió i cohesió social a través de la llengua catalana.

3.1 USOS LINGÜÍSTICS EN LA COMUNICACIÓ INTERNA



Les dades extretes de l'enquesta mostren, en primer lloc, que el català ocupa una posició predominant com a llengua vehicular en la comunicació interna del tercer sector.

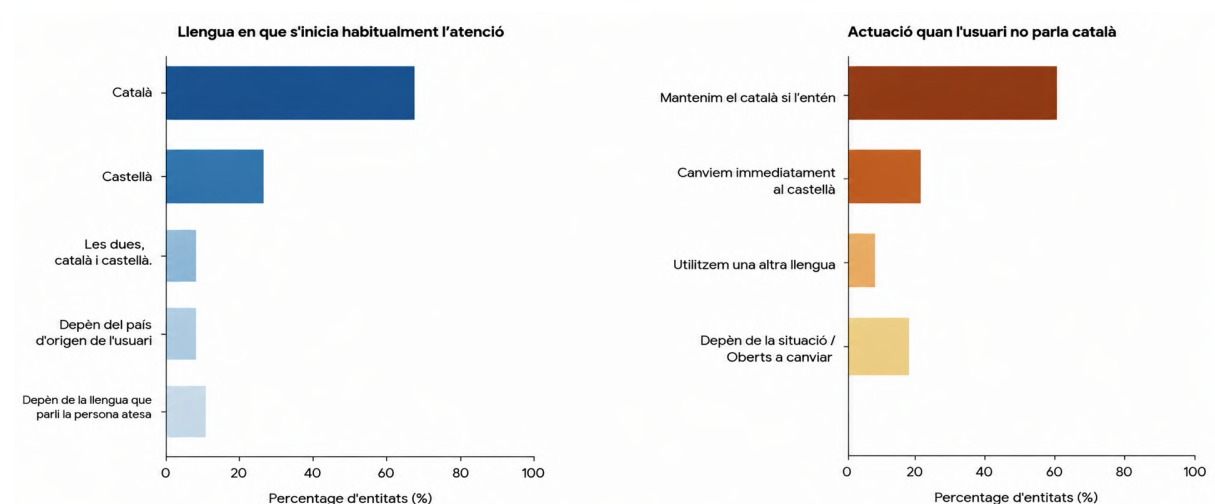
En concret, aproximadament tres quartes parts de les entitats enquestades declaren que el seu funcionament intern —incloent-hi correus electrònics, reunions de coordinació i redacció de documents de treball— es desenvolupa majoritàriament en català. Si s'hi afegeix una petita proporció d'entitats que indiquen un ús també predominant del català per sobre del castellà, el percentatge global s'enfila fins a prop del 80% de la mostra, fet que confirma la centralitat del català com a llengua estructuradora de la comunicació interna. A l'altre extrem, aproximadament una cinquena part de les entitats presenta un ús preferent del castellà, repartit entre aquelles que l'utilitzen de manera majoritària i una petita fracció que declara un ús exclusiu o gairebé exclusiu d'aquesta llengua.

Tanmateix, aquesta presència majoritària del català en les pràctiques comunicatives no es tradueix necessàriament en una institucionalització formal dels usos lingüístics. En analitzar l'existència de protocols o criteris lingüístics explícits, s'observa una notable heterogeneïtat entre les entitats. Menys de la meitat disposa d'un protocol lingüístic formalitzat per escrit, mentre que una mica més de la meitat restant es distribueix entre entitats que no compten amb cap normativa interna, aquelles en què el personal en desconeix l'existència i un cas puntual en què el protocol es troba en fase d'elaboració. Aquesta fragmentació evidencia que l'ús predominant del català respon, en molts casos, més a dinàmiques organitzatives implícites o a inèrcies sociolingüístiques internes que no pas a polítiques lingüístiques formalment establertes.

Finalment, l'anàlisi dels motius que expliquen el canvi de llengua cap al castellà posa de manifest una clara prioritització de criteris funcionals i assistencials. La raó principal és, de manera pràcticament unànime, la necessitat de garantir la comprensió de la persona usuària, present en la gran majoria dels casos. Els factors vinculats a la dinàmica interna de les organitzacions tenen un pes molt més reduït, i només de manera puntual s'atribueixen aquests canvis al perfil lingüístic dels professionals o a hàbits adquirits i inèrcies comunicatives.

En conjunt, les dades analitzades posen de manifest la coexistència de dos elements principals: d'una banda, la posició predominant del català com a llengua de comunicació interna en la major part de les entitats del tercer sector; i de l'altra, la manca d'una institucionalització formal generalitzada d'aquests usos lingüístics. Aquesta combinació suggereix que l'ús majoritari del català respon, en molts casos, més a dinàmiques internes i pràctiques organitzatives que no pas a l'existència de protocols lingüístics explícits i estandarditzats. Així mateix, els motius que expliquen el canvi de llengua cap al castellà es relacionen principalment amb criteris funcionals vinculats a la comprensió de la persona usuària, mentre que els factors interns de les organitzacions hi tenen un pes clarament més reduït.

3.2 USOS LINGÜÍSTICS EN L'ATENCIÓ A LES PERSONES D'ACOLLIDA



El pas de la dinàmica interna de treball a la interacció directa amb les persones usuàries obre un dels àmbits més complexos de la gestió lingüística en el tercer sector, on les orientacions institucionals conviuen amb la realitat immediata de l'atenció a la vulnerabilitat. En aquest context, la llengua esdevé un element operatiu central, directament vinculat a la comprensió, l'accessibilitat i l'eficàcia del servei.

Les dades analitzades mostren que el 60% de les entitats manté el criteri d'iniciar habitualment l'atenció en català, consolidant-lo com la llengua d'acollida preferent dins de la mostra. Un 20% opta per iniciar el contacte directament en castellà, mentre que el 20% restant presenta estratègies més situacionals i flexibles: una part minoritària utilitza indistintament ambdues llengües d'entrada, una altra adapta l'elecció lingüística segons el país d'origen de la persona atesa, i una darrera ajusta directament el codi a la llengua utilitzada per l'usuari en el primer contacte.

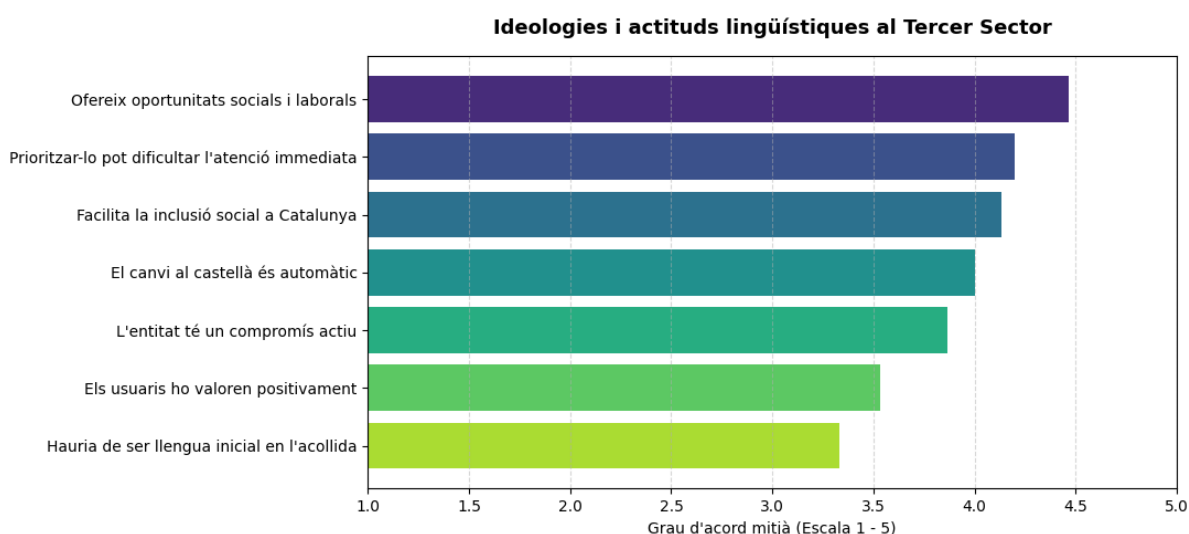
Aquesta mateixa lògica de funcionament es reproduïx quan s'analitza la reacció dels professionals davant la manca de comprensió del català per part de la persona atesa. En aquest cas, el 60% de les organitzacions declara mantenir inicialment el català sempre que existeixi un mínim nivell de comprensió, afavorint així situacions de contacte bilingüe o d'immersió lingüística progressiva. En canvi, un 20% indica que realitza un canvi immediat al castellà per garantir la fluïdesa i la immediatesa del servei, fet que evidencia la presència d'automatismes comunicatius orientats a l'eficiència assistencial.

La resta de respostes reflecteix situacions més específiques o contextuais: una part minoritària recorre a altres llengües com a recurs de mediació en casos concrets i una adopta una posició de flexibilitat total, mantenint el català com a llengua inicial, però adaptant-se sense restriccions a la llengua de l'usuari quan és necessari.

En aquest ecosistema d'atenció directa, els materials informatius i de difusió compleixen una funció clau com a primer instrument de contacte institucional. En aquest àmbit, el compromís amb la llengua catalana torna a ser majoritari: la gran majoria de les entitats declara disposar de materials informatius principalment en català, mentre que una proporció reduïda els utilitza de manera parcial i una fracció mínima reconeix no disposar-ne.

Tanmateix, quan aquestes dades s'interpreten conjuntament amb els criteris efectius de canvi lingüístic durant l'atenció, emergeix un patró clar: el factor determinant en la gestió lingüística és el perfil de la persona usuària i la necessitat de garantir la comprensió immediata del servei. En conseqüència, tot i que el marc institucional i els materials de suport tendeixen a prioritzar el català, la pràctica quotidiana de l'atenció directa acaba modulant l'ús de la llengua en funció de l'eficàcia comunicativa, situant la comprensió mútua com a criteri central de l'actuació professional.

3.3 ACTITUDS I IDEOLOGIES LINGÜÍSTIQUES



El gràfic presenta els resultats d'un conjunt d'afirmacions sobre ideologies i actituds lingüístiques en el tercer sector, mesurades en una escala Likert de l'1 al 5, on 1 indica un grau molt baix d'acord i 5 un grau molt alt d'acord.

En termes generals, s'observa una tendència majoritàriament favorable cap al paper del català, especialment en la seva dimensió social i d'oportunitats. L'afirmació amb un nivell d'acord més elevat és la que indica que el català ofereix oportunitats socials i laborals, que se situa al voltant de valors molt propers al 4,5, reflectint un consens ampli en aquest aspecte.

També presenten puntuacions altes, superiors aproximadament al 4, les afirmacions segons les quals el català facilita la inclusió social a Catalunya i aquella que assenyala que prioritzar el català pot dificultar l'atenció immediata, fet que indica que conviuen percepcions positives sobre el seu valor integrador amb la consciència de possibles tensions en l'àmbit assistencial.

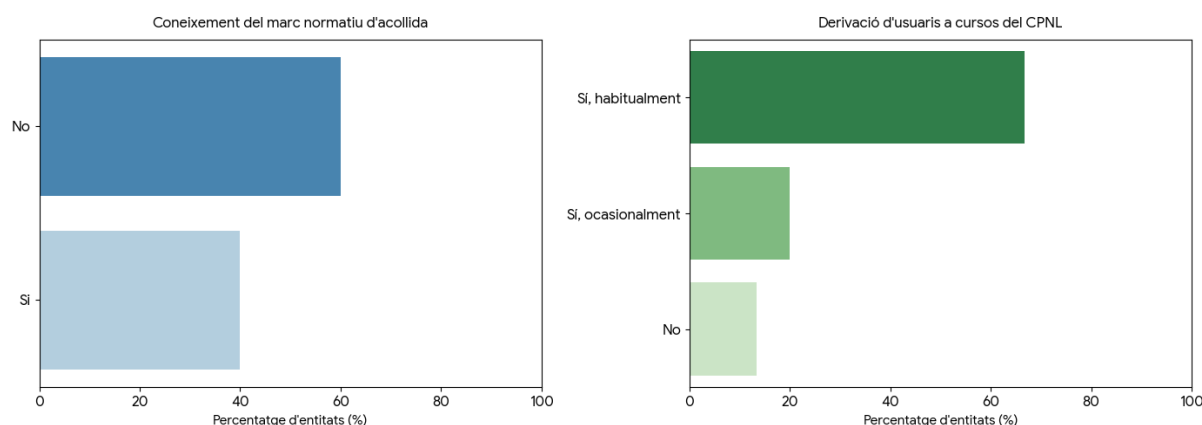
Amb valors també elevats, però lleugerament inferiors (entorn del 4), apareixen les opinions que indiquen que el canvi automàtic cap al castellà és una pràctica habitual i que les entitats tenen un compromís actiu amb la promoció del català, suggerint una certa consistència entre actituds i pràctiques declarades.

En un nivell intermedi, es troben les valoracions sobre si les persones usuàries perceben positivament l'ús del català, amb una puntuació aproximada al 3,5, fet que reflecteix més incertesa o diversitat de percepcions entre les entitats.

Finalment, l'afirmació amb menor grau d'acord és la que defensa que el català hauria de ser sempre la llengua inicial en l'acollida, amb valors lleugerament inferiors als anteriors (prop del 3,3–3,4), cosa que indica una posició més dividida o matisada respecte a la seva aplicació sistemàtica en tots els contextos d'atenció.

En conjunt, el gràfic mostra un alt reconeixement del valor social del català, combinat amb una actitud més prudent quan es tracta de la seva aplicació estricta en la pràctica quotidiana de l'atenció.

3.4 MARC NORMATIU I INSTITUCIONAL



L'anàlisi de la dimensió institucional i del marc regulador posa de manifest una distància significativa entre les premisses normatives establertes per l'administració pública i la realitat operativa de les entitats del tercer sector. Tot i l'existència a Catalunya d'un corpus legislatiu específic que reconeix el català com a llengua vehicular en els processos d'acollida —com ara la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya—, una part majoritària de les organitzacions enquestades declara desconèixer aquest marc normatiu. Aquest desconeixement generalitzat suggereix l'existència d'un dèficit estructural en la difusió i l'apropiació de les polítiques públiques de gestió lingüística entre els agents socials que operen en la primera línia assistencial.

Aquesta manca de coneixement es veu reforçada per una percepció generalitzada d'escassa implicació institucional en l'acompanyament lingüístic. La major part de les entitats afirma no rebre cap mena d'orientació específica per part de l'Administració pública, mentre que una proporció addicional assenyala que les directrius rebudes són insuficients o poc operatives. Només una minoria del sector declara disposar de pautes regulars o d'un suport estable per a la implementació de criteris lingüístics en les tasques d'acollida.

Aquesta desconexió amb les estructures reguladores contrasta amb el paper actiu que el tercer sector desenvolupa com a intermediari en l'accés als recursos d'aprenentatge lingüístic del territori. La gran majoria de les entitats actua com a agent de derivació cap al Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), amb una combinació de pràctiques sistemàtiques i derivacions puntuals. En aquest sentit,

les organitzacions assumeixen de facto un rol de pont entre les persones nouvingudes i el sistema públic d'ensenyament de la llengua, malgrat que perceben que els recursos disponibles no són suficients per donar resposta a la intensitat i diversitat de les necessitats actuals. Aquesta percepció és àmpliament compartida, amb una majoria clara que considera els recursos públics insuficients o molt insuficients.

Finalment, l'estudi detecta un dèficit rellevant en la capacitat interna dels equips professionals i del voluntariat en matèria de gestió sociolingüística. La major part de les entitats indica que el seu personal no ha rebut formació específica en estratègies d'acompanyament o empoderament lingüístic, mentre que una part addicional reconeix haver-ne rebut de manera molt limitada. Aquesta manca de formació condiona la capacitat d'intervenció dels professionals a l'hora de gestionar el canvi de llengua, reduir la tendència automàtica cap al castellà o implementar estratègies de manteniment del català en contextos d'alta diversitat lingüística.

En conjunt, les dades d'aquest apartat evidencien que el tercer sector exerceix la funció d'acollida lingüística de manera principalment orgànica i autoorganitzada, en un context caracteritzat per una baixa presència institucional, una insuficiència formativa i una disponibilitat limitada de recursos específics de suport.

3.5 FORMACIÓ I NECESSITATS

El penúltim eix de diagnòstic analitzat se centra específicament en la capacitat dels equips professionals i en les mancances que aquests identifiquen en la seva pràctica quotidiana. La radiografia inicial sobre la preparació sociolingüística del sector és clara: la major part de les entitats enquestades indica que el seu personal no ha rebut cap formació en gestió lingüística o empoderament lingüístic. Una proporció addicional manifesta haver-ne rebut de manera molt limitada, fet que deixa només una minoria reduïda d'organitzacions amb equips adequadament formats en aquest àmbit. Aquesta manca de capacitat interna contribueix a consolidar la fragilitat dels mecanismes d'acollida en català, en la mesura que els professionals no disposen d'eines metodològiques suficients per modificar dinàmiques comunicatives desfavorables en l'atenció directa.

Quan es demana a les organitzacions que identifiquin els principals àmbits de millora, les respostes convergeixen de manera pràcticament unànime cap a l'atenció directa a les persones usuàries, assenyalada com l'espai crític d'intervenció. En segon terme apareix la formació del personal, considerada una prioritat interna per una part significativa de les entitats, mentre que la comunicació interna i els materials corporatius ocupen un lloc secundari. Aquesta jerarquització de necessitats confirma que el principal repte del sector es concentra en la interacció directa amb la ciutadania atesa.

Aquesta demanda es tradueix en una necessitat formativa clarament orientada a la pràctica i allunyada de plantejaments purament teòrics. Quan es pregunta per les temàtiques prioritàries dels possibles programes de formació, les entitats mostren una clara preferència per la gestió del multilingüisme i per l'adquisició de recursos aplicats a l'atenció directa. També destaca l'interès per estratègies que permetin mantenir l'ús del català en contextos en què la persona usuària utilitza altres llengües, i per la definició de protocols lingüístics institucionals.

Les respostes qualitatives acaben de perfilar aquest mapa de necessitats. A més de la demanda recurrent de més recursos econòmics i de més suport formatiu per part de l'Administració, els equips tècnics assenyalen la dificultat de compatibilitzar l'ús del català amb la necessitat d'assegurar una comunicació empàtica i immediata. En aquest sentit, emergeix de manera recurrent la petició de disposar de guies o pautes pràctiques que permetin integrar el català en situacions en què la persona usuària no el domina, sense que això esdevingui una barrera en l'accés al servei.

En síntesi, aquest apartat posa de manifest un sector altament compromès amb la seva funció social, però insuficientment dotat en termes formatius per gestionar la complexitat de la diversitat lingüística en la pràctica quotidiana, i que reclama eines concretes per avançar cap a una atenció inclusiva i lingüísticament sostenible.

3.6 ESTRATÈGIA I COMPROMÍS DE FUTUR

L'anàlisi dels horitzons de planificació de les entitats del tercer sector revela una voluntat general de transformació en l'àmbit de la gestió lingüística, si bé aquesta es

troba condicionada per una notable debilitat estructural i per una manca de concreció a curt termini. En examinar si les organitzacions preveuen incorporar mesures específiques per reforçar l'ús de la llengua durant l'any que ve, s'observa un alt grau d'incertesa operativa: una proporció significativa declara desconèixer si s'implementaran accions en aquest sentit, mentre que una part menor descarta directament aquesta possibilitat. Només aproximadament un terç del sector adopta una postura proactiva, dividida entre entitats que preveuen desenvolupar accions encara no definides i una minoria reduïda que ja disposa d'una estratègia formalment planificada.

Malgrat aquesta escassa concreció en els calendaris immediats, el sector mostra un alt nivell de consens a l'hora d'identificar les línies estratègiques que haurien d'orientar un futur full de ruta sociolingüístic. En aquest sentit, es poden distingir tres grans eixos d'intervenció institucional.

En primer lloc, destaca l'atenció a la persona usuària com a eix central d'actuació. La mesura més reiterada consisteix a consolidar el català com a llengua inicial d'atenció, amb l'objectiu de reforçar els hàbits professionals i evitar la tendència automàtica a la convergència cap a altres llengües des del primer contacte. Aquesta prioritat reflecteix la voluntat d'incidir directament en les dinàmiques comunicatives quotidianes.

En segon lloc, s'identifica un bloc rellevant de mesures vinculades a la capacitat i al reforç de les infraestructures internes. Tant la formació específica dels equips professionals com l'ampliació dels recursos i materials en llengua catalana es configuren com a condicions prèvies necessàries per dotar les organitzacions de més seguretat operativa i coherència lingüística en la seva actuació.

Finalment, un tercer eix fa referència a la formalització institucional i a la consolidació de xarxes de suport. En aquest àmbit s'inclou la coordinació amb serveis externs de formació, com el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), el desenvolupament d'accions de sensibilització interna i la possible elaboració de protocols lingüístics formals que permetin establir criteris estables i compartits dins de les entitats.

Tot i l'existència d'algunes posicions minoritàries de caràcter crític, que qüestionen la prioritat d'aquest tipus d'inversions en relació amb l'atenció social directa, el conjunt de respostes no reflecteix un rebuig al plantejament, sinó una actitud globalment receptiva. En aquest sentit, el principal repte del sector no rau tant en la manca de voluntat o de consens estratègic, com en la capacitat de traduir aquestes prioritats en plans operatius concrets, dotats de continuïtat, recursos i suport tècnic suficient.

4. CONCLUSIONS

Aquest estudi ha permès analitzar els usos lingüístics en les entitats del tercer sector social a Catalunya i aprofundir en la manera com aquestes organitzacions gestionen la convivència entre la promoció del català i la necessitat de garantir una atenció accessible en un context marcat per una creixent diversitat lingüística i cultural. Els resultats obtinguts confirmen que la llengua constitueix un element estructural de la intervenció social, atès que condiciona tant el funcionament intern de les organitzacions com les relacions que aquestes estableixen amb les persones usuàries i, en conseqüència, els processos d'acollida, inclusió i cohesió social.

L'anàlisi posa de manifest que el català ocupa una posició consolidada com a llengua habitual de treball dins de les entitats participants. Tanmateix, aquesta realitat contrasta amb la limitada formalització de polítiques lingüístiques internes, ja que només una part de les organitzacions disposa de protocols específics que orientin els usos lingüístics. Aquesta situació suggereix que la presència del català es fonamenta principalment en la cultura organitzativa i en les pràctiques habituals dels equips professionals, més que no pas en instruments de planificació lingüística explícits.

Pel que fa a l'atenció directa, els resultats evidencien que la gestió lingüística està fortament condicionada per les necessitats comunicatives de les persones ateses. Encara que moltes entitats manifesten la voluntat d'iniciar la relació en català i reconeixen el seu potencial com a eina d'inclusió, la comprensió de la persona usuària esdevé el criteri determinant en la presa de decisions lingüístiques. Això explica que l'adaptació al castellà o a altres llengües respongui, majoritàriament, a criteris funcionals i assistencials, més que no pas a una manca de compromís amb la llengua catalana.

En aquesta mateixa línia, les actituds expressades pels professionals reflecteixen una percepció àmpliament favorable envers el paper del català com a factor d'integració i com a element que pot afavorir les oportunitats socials i laborals de les persones nouvingudes. No obstant això, aquesta convicció conviu amb la percepció que el canvi al castellà forma part de les dinàmiques habituals de l'atenció i amb la preocupació que una aplicació excessivament rígida dels criteris lingüístics pugui

dificultar la resposta immediata a determinades situacions d'intervenció. Aquestes tensions posen de manifest que la gestió dels usos lingüístics en el tercer sector no es pot interpretar en termes dicotòmics entre promoció lingüística i eficàcia assistencial, sinó que requereix mecanismes que permetin compatibilitzar ambdues dimensions.

L'estudi també identifica diverses limitacions estructurals que dificulten aquest objectiu. El desconeixement del marc normatiu vigent per part d'una part important de les entitats, la percepció d'una orientació institucional insuficient i la manca de formació específica dels equips professionals evidencien la necessitat de reforçar les polítiques públiques d'acompanyament al tercer sector. En aquest sentit, les entitats reclamen principalment eines pràctiques, recursos adaptats i espais de formació que facilitin la gestió del multilingüisme i permetin incorporar el català com a llengua d'acollida sense generar barreres comunicatives.

Així doncs, els resultats obtinguts suggereixen que la promoció del català en el tercer sector no hauria de plantejar-se exclusivament des d'una perspectiva normativa, sinó també des d'una lògica de suport als professionals que intervenen quotidianament en contextos de gran complexitat social. El desenvolupament de protocols flexibles, la formació en competències sociolingüístiques i més coordinació entre les administracions públiques, els organismes de política lingüística i les entitats socials poden contribuir a consolidar models d'intervenció que compatibilitzin la garantia dels drets lingüístics amb el dret de totes les persones a rebre una atenció accessible, equitativa i de qualitat.

Finalment, cal assenyalar que aquest treball presenta algunes limitacions derivades de la dimensió de la mostra, la qual no pretén ser estadísticament representativa del conjunt del tercer sector social català. En conseqüència, els resultats s'han d'interpretar com una aproximació exploratòria a aquesta realitat. Malgrat això, la recerca ofereix una diagnosi inicial que permet identificar tendències significatives i aporta evidències útils per orientar futures recerques sobre la planificació lingüística en les entitats socials. L'ampliació de la mostra, la incorporació de metodologies qualitatives i l'anàlisi comparada entre diferents àmbits d'intervenció constitueixen línies de recerca especialment rellevants per aprofundir en el paper del tercer sector

com a agent de cohesió social i de normalització lingüística en una societat cada vegada més diversa.