



L'ÚS DEL CATALÀ, UN VALOR AFEGIT PER A L'EMPRESA

La col·laboració de les entitats i els establiments comercials amb el programa Voluntariat per la llengua afavoreix la integració sociocultural

El programa Voluntariat per la llengua, impulsat per la Secretaria de Política Lingüística i pel Consorci per a la Normalització Lingüística, té l'objectiu de potenciar l'ús social de la llengua catalana, facilitar l'aprenentatge de la llengua oral a través de converses entre una persona que la vol aprendre i una persona catalanoparlant, i alhora afavorir la integració sociocultural.

Es tracta d'un programa de voluntariat, de manera que persones que parlen habitualment català destinen una part del seu temps a conversar amb persones interessades a agafar fluïdesa, perdre la vergonya i poder-lo parlar d'una manera natural. Tant voluntaris com aprenents adquireixen el compromís de fer 10 hores de conversa en català, 1 hora a la setmana durant 10 setmanes.

Sector empresarial i del comerç

En el sector empresarial i del comerç, el programa del Voluntariat també exerceix un paper fonamental per reforçar l'ús social de la llengua catalana, ja que és un espai privilegiat de comunicació i relacions socials. Atendre en català la clientela significa afavorir la relació client-empresari i és, avui dia, un valor afegit per al comerciant: el client catalanoparlant es mostrarà més satisfet en el procés de venda i això repercutirà favorablement en la venda. Així mateix, l'aprenentatge del català és una millora per al treballador perquè li permet oferir un millor servei a la clientela i sentir-se més realitzat professionalment, a part de ser un coneixement personal que li servirà per poder-se desenvolupar en el territori en què viu i treballa. Està comprovat que la satisfacció del treballador en el lloc de treball fa millorar els guanys empresarials. Gràcies al compromís de l'empresa o el comerç amb el programa s'assegura l'atenció en català a la clientela que se'ls dirigeixi en aquesta llengua, encara que ho facin amb dificultats.

Entitats

La integració s'aconsegueix coneixent la població on es viu, les persones que hi viuen i la vida que s'hi fa. Un dels motors que engeguen les maneres de fer i de ser d'un poble o d'una ciutat són les entitats, que generen participació ciutadana i col·lectiva i abasten diferents àmbits. En aquest sentit, les entitats són un punt clau per a l'objectiu del programa Voluntariat per la llengua i poden col·laborar en el projecte obrint les seves portes i mostrant l'entitat per dins, organitzant activitats per als voluntaris i aprenents, oferint espais de trobada, etc. Per la seva banda, les entitats es donen a conèixer a més persones de la població i poden trobar, entre els participants del programa Voluntariat per la llengua, nous socis o nous participants en les activitats que organitzen. L'experiència demostra que obrir la xarxa social de les entitats serveix per fer que algunes persones nouvingudes s'hi integrin i participin de la vida social del lloc on viuen.

Per participar en aquest programa, tant des d'una entitat com d'una empresa o establiment comercial, només cal posar-se en contacte amb el Servei Local de la població, des d'on s'oferirà tota la informació i ajut que calgui.



FÓRMULES DE CORRESPONDÈNCIA (I)

Dos dels elements que formen part de l'estructura de la carta administrativa o comercial són la fórmula de salutació i la fórmula de comiat, entre les quals s'ha de mantenir la coherència pel que fa al nivell de formalitat de l'una i de l'altra. Ordenades de més proximitat afectiva a menys, entre aquestes possibles fórmules de salutació i comiat s'ha d'establir la correspondència següent:

Benvolgut/uda (+nom propi)/Benvolgut/uda senyor/a ⇒ *Ben cordialment*
Cordialment

Senyor/a ⇒ *Ben atentament*
Atentament

Distingit/ida senyor/a

Honorable Senyor, Il·lustre Senyor, etc. ⇒ *Atentament*
Amb la salutació més distingida

La fórmula de salutació es pot cloure amb una coma, el més habitual, o dos punts. La fórmula de comiat s'ha de tancar amb una coma si són frases inacabades (*Atentament, Ben cordialment...*) i amb un punt si són frases completes (*Us agraïm per endavant la vostra col·laboració i ens acomiadem ben atentament.*).

De vegades, la fórmula de comiat s'inclou en la frase de finalització de la carta: "Aprofito l'avinentsa per saludar-vos ben atentament".

El tractament personal: vós/vostè

En adreçar-nos al receptor de la carta, podem fer servir el tractament personal de vós o vostè.

Vós és l'utilitzat tradicionalment i preferentment en el llenguatge comercial i administratiu. Comporta l'ús de formes verbals (*podeu, heu decidit...*), pronoms febles (*us, -vos*) i possessius (*vostre/a, vostres*) de segona persona i evita haver de distingir entre homes i dones.

Hem rebut la vostra carta sobre...

Us demanem que ens confirmeu si...

En resposta a la vostra carta, us comuniquem que...

Em complau convidar-vos a la inauguració de...

Vostè implica l'ús de formes verbals (*pugui, ha decidit...*), pronoms febles (*ella, els, li*) i possessius (*seu/seva, seus/seves*) de tercera persona i comporta haver d'usar pronoms diferents segons si el destinatari és un home o una dona. Si això últim no ho sabem, hem d'escriure els pronoms corresponents a cadascun dels dos gèneres.

Hem rebut la seva carta sobre...

Li (Els) demanem que ens confirmi si...

En resposta a la seva carta, li (els) comuniquem que...

Em complau convidar-lo/la a la inauguració de...

Segui quin sigui el tractament escollit, s'ha de mantenir el mateix al llarg de tot l'escrit. És a dir, hem d'evitar frases com "*Us escric aquesta carta per informar-vos que quan vulguin...*", en què primer tractem el destinatari de vós (*us, informar-vos*) i després, de vostè (*vulguin*).

Per resoldre dubtes sobre **recursos** i **assessorament** en general, podeu entrar al web del Consorci per a la Normalització Lingüística (www.cpnl.cat) i si necessiteu consultar sobre **terminologia**, aneu a www.termcat.cat.

Us recordem que si voleu tenir els fulls *Una mica de tot* que hem editat fins ara, podeu adreçar-vos al Servei de Català de la vostra població, enviar un correu electrònic per rebre'ls digitalment o aconseguir-los a través de www.cpnl.cat/xarxa/cnlcanametller/publicacions.html