

## **La gestió del multilingüisme en els serveis d'acollida de les ONG: un estudi de cas**

Maria Rosa Garrido Sardà

### **Introducció: els serveis de primera acollida a les ONG**

Les noves immigracions a Catalunya durant l'última dècada han coincidit amb la creixent titularitat pública dels serveis socials gestionats per organitzacions no governamentals (ONG en endavant). Tal com preveu la Llei d'acollida de 2009 del Parlament de Catalunya, actualment moltes entitats privades d'iniciativa social ofereixen serveis de primera acollida a persones nouvingudes en col·laboració amb les administracions locals. Malgrat el caràcter universal d'aquesta llei, segons la Llei orgànica 8/2000, les persones que no estan empadronades a cap municipi no poden accedir als serveis socials oferts per l'Administració i, per tant, s'han de dirigir a entitats socials que ofereixin serveis de primera acollida sense necessitat d'estar empadronat. En aquest context, aquest estudi investiga, des d'una perspectiva sociolingüística, la implementació de serveis de primera acollida en el si d'un projecte d'acollida residencial per a persones nouvingudes sense sostre, i en molts casos no empadronades, gestionat per dues ONG en una ciutat de l'àrea metropolitana de Barcelona.

## **L'estudi: una etnografia sociolingüística<sup>1</sup>**

El present article es basa en una etnografia sociolingüística realitzada entre l'octubre del 2007 i el juny del 2009 (Garrido 2010a). L'objectiu és entendre com s'acompleixen els processos d'inclusió i d'exclusió social de les persones d'origen immigrat a través de l'anàlisi de la gestió del multilingüisme de les ONG, un tipus d'institució poc estudiat des de la sociolingüística (vegeu Pujolar 2007). Les dades recollides inclouen notes etnogràfiques, entrevistes en profunditat, enregistraments en àudio de diversos serveis d'acollida i documents institucionals.

A l'hora de proporcionar serveis de primera acollida, la llengua esdevé un aspecte clau en la regulació social dels immigrants a través dels discursos d'integració (Cleghorn 2000, Pujolar 2007). Aquesta recerca parteix d'una concepció social del multilingüisme que entén la llengua com una pràctica social constitutiva de les relacions de poder i, per consegüent, dels processos d'inclusió i d'exclusió socials. Aquest estudi s'emmarca dintre de la sociolingüística de la globalització (Blommaert 2003), que investiga les noves formes d'estratificació social sorgides arran de la mobilitat creixent de persones i de recursos lingüístics a través d'espais geogràfics i socials múltiples, diversos i canviants. L'anàlisi qualitativa que es presenta es basa, d'una banda, en el concepte de multilingüisme segons Heller (2007a), que abasta tant les pràctiques híbrides i polivalents, pròpies de contextos multilingües, com les ideologies lingüístiques, enteses com a discursos i categoritzacions sobre la llengua i els seus parlants que justifiquen o qüestionen les pràctiques; i d'una altra, en la política econòmica de la llengua (Bourdieu

---

<sup>1</sup> Voldria agrair els comentaris del Dr. F. Xavier Vila, de la Dra. Eva Codó i de la Dra. Maria Sabaté. Aquesta recerca forma part d'un treball de recerca de doctorat supervisat per la Dra. Eva Codó en el si del grup de recerca Comunicació Intercultural i Estratègies de Negociació (CIEN) liderat per la Dra. Melissa G. Moyer. Ha estat possible gràcies a una beca predoctoral concedida per la Universitat Autònoma de Barcelona (2008UAB 2015) i als projectes de recerca HUM2007-61864/FILO, atorgat pel Ministeri de Ciència i Innovació (MCINN), i 2007ARAF1 00018, atorgat per l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) de la Generalitat de Catalunya.

2001), entesa com el control i la regulació de l'accés als recursos lingüístics que circulen a través de les xarxes socials.

La concepció social del multilingüisme ens ha permès relacionar les pràctiques lingüístiques en els serveis d'acollida amb les ideologies lingüístiques i la distribució de recursos en l'àmbit institucional. Aquest article se centra, d'una banda, en els discursos sobre llengua i immigració que justifiquen els usos lingüístics en el projecte, i de l'altra, en la construcció del multilingüisme en el projecte, és a dir, en l'estudi de qui defineix el multilingüisme, quines llengües s'hi incorporen i quines no, i amb quines conseqüències per a les persones que hi participen, en termes d'accés a recursos socials i d'agència social. A pesar del compromís social de les ONG estudiades, aquestes entitats participen de manera no intencionada en processos sociolingüístics que formen part de la regulació social de les poblacions d'origen immigrant (Foucault 1991, Inda 2006). Aquesta recerca vol entendre els processos socials i les formes d'organització institucional que caracteritzen l'oferta lingüística dels serveis a les ONG d'acollida, però en cap cas pretén criticar les entitats i les persones que es troben en una estructura social i institucional que en limita l'*agència social* o la capacitat d'actuar en societat.

Per tal de contextualitzar l'anàlisi qualitativa, s'examina, en primer lloc, l'organització institucional del projecte d'acollida residencial per a persones nouvingudes. Tot seguit, s'analitzen les tensions ideològiques al si de les ONG que el gestionen directament i, concretament, entre les interpretacions dels discursos d'integració a través de la llengua. En tercer lloc, l'anàlisi se centra en la construcció institucional del multilingüisme en l'oferta de serveis d'acollida. Finalment, s'avaluen les conseqüències que comporta per als usuaris construir un tipus de multilingüisme concret a l'hora d'accedir a recursos socials.

## **El context: un projecte d'acollida residencial per a persones nouvingudes<sup>2</sup>**

El projecte analitzat consisteix en un programa de primera acollida durant tres mesos per a vuit persones que portin menys d'un any al territori de manera irregular, que estiguin soles i que no tinguin recursos. La cinquantena de participants en els darrers tres anys han estat majoritàriament homes joves provinents del nord d'Àfrica i de l'Àfrica subsahariana. El projecte es va engegar des de la societat civil amb el finançament d'una fundació privada el 2003, però en el moment en què es va realitzar aquesta recerca estava majoritàriament finançat per l'ajuntament de la ciutat a través d'un conveni de col·laboració amb una coordinadora d'associacions pro immigrants. Segons la memòria de la coordinadora d'entitats (2008), els objectius del projecte són, d'una banda, assistencials —vol cobrir les necessitats bàsiques de persones sense sostre—, i, de l'altra, d'inserció social, atès que està vinculat a la seva situació social vulnerable i a la seva condició de persones immigrades. La presa de decisions en el projecte es fa des de dalt i no inclou els usuaris, és a dir, és un programa d'acollida que es defineix unilateralment des de la institució.

Dintre de la coordinadora d'entitats, que dóna compte de la gestió econòmica del projecte a l'ajuntament, el projecte residencial és implementat per una associació transnacional amb la col·laboració d'una oficina social d'un sindicat. El projecte va ser iniciativa d'una associació transnacional d'inspiració religiosa que es dedica a la reinserció social de persones sense sostre a través de la vida comunitària i del treball cooperatiu. Aquesta ONG, que anomenarem Saume, és la que té més pes en la definició i la gestió del projecte ja que, a més de ser l'entitat que va impulsar-ne la creació, els participants d'origen immigrant conviuen amb els membres de l'associació en la mateixa casa. L'associació proporciona allotjament, àpats, roba i, en paraules dels participants, «una segona família». Veiem, doncs, que l'objectiu d'inserció social es vehicula a

---

<sup>2</sup> Per protegir-ne l'anonimat, al text no s'identificaran les entitats, les persones que participen en el projecte, ni la ciutat on viuen, d'acord amb el procediment metodològic 754H aprovat per la Comissió d'Ètica en Experimentació Animal i Humana (CEEAH) de la Universitat Autònoma de Barcelona.

través de la convivència en la comunitat, ja que els participants han de complir una normativa i tenen unes obligacions a la casa d'acollida. El voluntariat de l'associació té un paper molt important en l'acompanyament social i en l'aprenentatge de les llengües autòctones.

La gestió tècnica del projecte de primera acollida es realitza a través d'un conveni amb una oficina social finançada per un sindicat majoritari que també està integrada a la coordinadora d'entitats. La treballadora social de l'oficina s'encarrega de fer les entrevistes per avaluar les peticions d'entrada segons els criteris de Saume. També elabora i supervisa un pla de treball per a cada participant, que s'organitza en tres eixos: la formació lingüística bàsica a càrrec de mestres voluntaris; l'orientació sociolaboral que fan voluntaris de l'entitat, i l'orientació jurídica per part dels treballadors socials i els assessors en estrangeria que treballen en el marc de la coordinadora d'entitats. Per tal de valorar el seguiment del pla de treball, la tècnica manté una entrevista individual amb cadascun dels participants cada setmana. D'acord amb l'avaluació conjunta de les dues entitats —Saume i l'oficina del sindicat—, la treballadora social deriva els participants a altres serveis socials i d'emergència, com ara cursos de formació professional o altres projectes residencials.

### **Anàlisi de les tensions ideològiques en el projecte d'acollida residencial**

La complexa estructura institucional del projecte residencial crea tensions de caràcter ideològic pel que fa a la definició del programa de primera acollida, que té un objectiu d'inserció social. Saume s'emmarca en la tradició del catolicisme social (Guibernau 2002) que es basa en el voluntariat i en la transmissió de valors, mentre que l'oficina social prové de la tradició sindical socialista i prioritza les destreses individuals per inserir-se en el mercat laboral. Ambdues orientacions es materialitzen en diferents estratègies per assolir l'objectiu d'inserció social que són, com hem vist, d'una banda, la vida comunitària a la casa d'acollida i, de l'altra, el pla de treball individualitzat. Malgrat les divergències ideològiques, les dues entitats justifiquen les seves activitats amb el discurs de la integració, que es

basa en l'aprenentatge de les llengües locals a més del coneixement de les lleis i dels costums de la societat d'acollida:

(1) *La integració segons la coordinadora d'entitats*

[...] tota persona que vulgui viure en un país que no és el seu original, ha de respectar, conèixer i adaptar-se a les lleis i costums del país de rebuda. Ells han de tenir clar, i així intentem explicar-los-hi, els drets i deures que tenen, l'esforç que han de fer per aprendre la llengua, el castellà i el català, i conèixer la societat d'acollida.

Font: Coordinadora d'entitats (2007) «Presentació» Memòria anual 2006: 4

Així doncs, el projecte s'inscriu en la *governamentalitat* de la immigració, ja que pretén reconfigurar, regular i gestionar el comportament d'aquestes persones nouvingudes en nom del benestar comú i de la inserció social (Foucault 1991, Inda 2006).

D'una banda, l'associació Saume té les seves arrels en el moviment dels capellans obrers i en la teologia de l'alliberament a escala transnacional. L'acolliment de persones nouvingudes sense sostre satisfà la missió d'aquesta associació, que captura el seu principi fonamental de «servir aquell qui pateix més, sigui qui sigui, sense cap mena de discriminació» (Manifest Universal de l'associació). Actualment, la secretaria internacional de l'associació ha identificat els immigrants residents a Europa com un col·lectiu de risc i denuncia les violacions dels drets humans de les polítiques d'immigració a escala europea i estatal. La comunitat Saume a Barcelona conceptualitza el seu projecte residencial com un espai social que sorgeix d'una obligació moral cap als altres i que ofereix un oasi en l'individualisme neoliberal dominant basat en l'afecte de la «segona família». En aquest marc ideològic, Saume resocialitza els participants nouvinguts en pràctiques locals i valors morals a través de la llengua per tal, segons la seva coordinadora, de facilitar-ne la incorporació social. Veiem que Saume utilitza la llengua com un instrument de resocialització col·lectiva però també de control social dels immigrants. En efecte, l'associació local defineix l'objectiu del projecte com «educar» els immigrants perquè siguin ciutadans en els termes següents:

(2) *Objectiu del projecte segons l'associació Saume*

Ajudar a conscienciar i educar els immigrants per a ser ciutadans i ciutadanes de ple dret en la nostra terra; amb un estil de vida que gratifiqui les persones i que estigui en harmonia amb la natura.

Font: Pàgina web de Saume, 2009

D'altra banda, la coordinadora d'entitats i l'oficina del sindicat (re)produeixen els discursos oficials d'integració que emfatitzen l'autonomia personal de la persona nouvinguda. En el context de la immigració irregular, l'autonomia es tradueix en la creació de ciutadans que aprendran pràctiques, destreses i coneixements valorats a escala local, sovint transmesos a través de les llengües oficials, per tal d'accedir al mercat de treball (informal) i a altres recursos socials. L'oficina social defineix d'aquesta manera els objectius de la primera acollida en el projecte:

(3) *Objectiu del projecte segons l'oficina social del sindicat*

El programa intenta ressituar els usuaris en una certa perspectiva de futur i ajuda a la configuració d'un projecte personal, com a mínim amb la garantia de que l'usuari té una àmplia informació sobre la seva situació jurídica i les seves possibilitats futures d'inserció, sobre el funcionament del mercat laboral i sobre trets educatius de gran importància en el nou marc en que es troben.

Font: Coordinadora d'entitats (2007) Memòria anual de 2006: 33

En el pla de treball, l'aprenentatge de destreses, entre les quals destaquen les competències lingüístiques en català i en castellà, es realitza a través de classes, assessorament i xerrades institucionals vehiculades en aquestes dues llengües locals. La llengua és per tant a la vegada un vehicle per transmetre coneixements i una destresa objecte d'estudi i d'avaluació. En el projecte, la llengua es conceptualitza com una possessió individual que permet mesurar i avaluar les pràctiques dels participants (Heller 2007b: 650) a través de la comunicació en els diversos serveis d'acollida, especialment mitjançant les entrevistes de seguiment, en què es mesura l'assoliment dels objectius del programa, amb especial èmfasi en les competències lingüístiques.

(2) *Objectiu del projecte segons l'associació Saume*

Ajudar a conscienciar i educar els immigrants per a ser ciutadans i ciutadanes de ple dret en la nostra terra; amb un estil de vida que gratifiqui les persones i que estigui en harmonia amb la natura.

Font: Pàgina web de Saume, 2009

D'altra banda, la coordinadora d'entitats i l'oficina del sindicat (re)produeixen els discursos oficials d'integració que emfatitzen l'autonomia personal de la persona nouvinguda. En el context de la immigració irregular, l'autonomia es tradueix en la creació de ciutadans que aprendran pràctiques, destreses i coneixements valorats a escala local, sovint transmesos a través de les llengües oficials, per tal d'accedir al mercat de treball (informal) i a altres recursos socials. L'oficina social defineix d'aquesta manera els objectius de la primera acollida en el projecte:

(3) *Objectiu del projecte segons l'oficina social del sindicat*

El programa intenta ressituar els usuaris en una certa perspectiva de futur i ajuda a la configuració d'un projecte personal, com a mínim amb la garantia de que l'usuari té una àmplia informació sobre la seva situació jurídica i les seves possibilitats futures d'inserció, sobre el funcionament del mercat laboral i sobre trets educatius de gran importància en el nou marc en que es troben.

Font: Coordinadora d'entitats (2007) Memòria anual de 2006: 33

En el pla de treball, l'aprenentatge de destreses, entre les quals destaquen les competències lingüístiques en català i en castellà, es realitza a través de classes, assessorament i xerrades institucionals vehiculades en aquestes dues llengües locals. La llengua és per tant a la vegada un vehicle per transmetre coneixements i una destresa objecte d'estudi i d'avaluació. En el projecte, la llengua es conceptualitza com una possessió individual que permet mesurar i avaluar les pràctiques dels participants (Heller 2007b: 650) a través de la comunicació en els diversos serveis d'acollida, especialment mitjançant les entrevistes de seguiment, en què es mesura l'assoliment dels objectius del programa, amb especial èmfasi en les competències lingüístiques.



El catolicisme social i el sindicalisme socialista convergeixen en la centralitat de la llengua per portar a terme els seus projectes ideològics respectius. És per això que les classes de llengua són l'aspecte més important de la primera acollida en el projecte residencial. Aquestes classes, organitzades per voluntaris de Saume, són alhora un espai de resocialització de les persones nouvingudes i un element principal del pla de treball. El discurs d'integració a través de la llengua (Cleghorn 2000) combina, no sense tensions pràctiques, les dues orientacions, atès que integra la llengua com a mitjà de resocialització i com a destresa individual.

#### (4) *Les funcions de les classes de llengua*

Finalment cal subratllar que les classes no són només un instrument d'aprenentatge de les llengües que es parlen a casa nostra sinó també un lloc de trobada amb la societat d'acollida a través del professorat voluntari que transmet d'aquesta manera els valors de solidaritat, respecte i empatia.

Font: Butlletí de la coordinadora d'entitats, 2009, juliol: 1

L'exemple anterior ens mostra com el discurs de la solidaritat s'articula amb el discurs de la integració a través de la llengua en aquest espai. Segons Muehlebach (2009), el discurs de la solidaritat uneix ideologies diferents, en aquest cas el catolicisme social i el sindicalisme socialista, i combina els valors econòmics amb els valors morals, en aquest cas la resocialització a través de la llengua amb les destreses lingüístiques. A més, tal com apunta Pujolar (2007), el professor voluntari es construeix no només com a expert en la llengua sinó que també encarna el ciutadà nacional (*national self*) i es posiciona com a model en pràctiques i coneixements quotidians, i també com a transmissor de valors morals.

### **La construcció institucional del multilingüisme**

La llengua no té només un paper fonamental en la definició ideològica del projecte d'acollida residencial per part de les ONG, sinó que també és clau a l'hora d'implementar-lo a través d'interaccions orals i de documents institucionals en un context de comunicació intercultural.

En la prestació de serveis d'emergència i de primera acollida, la comunicació i la llengua són la principal eina dels membres de Saume, treballadors socials, professors i assessors legals, els nous treballadors de la llengua segons Heller i Boutet (2006). Per tant, les ONG que gestionen el projecte residencial han de donar resposta a la gran diversitat lingüística amb què es troben diàriament. En particular, aquest projecte s'adreça a un col·lectiu en què trobem persones que parlen entre dues i sis llengües. Les més representades són el wòlof, el malinke, el jola, el ful, l'amazic, el francès, l'anglès i l'àrab marroquí.

A pesar de la importància de la tasca diària dels treballadors de la llengua, les ONG no situen la comunicació i el multilingüisme al centre de la implementació del projecte. Al contrari, hem observat que a escala institucional no es valora la complexitat de la comunicació i la necessitat de parlar llengües estrangeres (vegeu Codó i Garrido 2010). No es demanen competències en llengües estrangeres per treballar a la coordinadora d'entitats. La majoria de representants institucionals, doncs, són bilingües català/castellà i només alguns parlen anglès i/o francès bàsic, cosa que no els permet desenvolupar efectivament les seves tasques en llengües estrangeres. D'acord amb el discurs d'integració a través de la llengua, els agents d'acollida demanen als participants que aprenguin català o castellà i, de fet, aquests darrers tenen l'obligació d'anar a classes de llengua durant la seva participació en el projecte. Tot seguit, analitzarem breument el paper del català i del castellà com a llengües institucionals en el projecte. En segon lloc, examinarem amb més detall com es construeix el multilingüisme com una concessió temporal que es limita a l'anglès i al francès en detriment de les llengües africanes dels usuaris.

#### *El català i el castellà com a eines d'integració*

A conseqüència de l'estructura organitzativa i del discurs de la integració a través de la llengua, les ONG (re)produeixen l'ordre sociolingüístic local des de dalt sense incorporar la perspectiva dels seus usuaris. Pel que fa a les llengües locals, el projecte presenta un front institucional no unificat en què observem tensions entre els discursos oficials d'integració a través del català i el comportament sociolingüístic naturalitzat (Pujolar 2007) d'adreçar-se als nous immigrants en castellà (vegeu Garrido 2010b). El projecte el gestionen entitats autòctones amb el finançament de l'administració catalana i s'insereix en el Pla d'acollida

local que emana de la Llei d'acollida, en què el català es defineix com a *llengua vehicular*. Aquest discurs oficial va justificar la decisió institucional d'oferir classes de català als participants, que fins al 2008 havien estat només en castellà. Malgrat l'adhesió institucional al discurs oficial, de portes endintre el català no és la llengua vehicular dels serveis d'acollida i la llengua de comunicació amb els usuaris generalment és el castellà, excepte a la classe de català.

La llengua catalana es construeix com una mesura d'integració simbòlica (Codó 2008) ja que és un objecte d'estudi que permet als participants indiciar la seva «voluntat d'integració», però no és una llengua de comunicació en els serveis d'acollida com ho és el castellà. Parlar les dues llengües locals, encara que sigui simbòlicament en el cas del català, és un indicatiu d'integració i per tant un aspecte clau en l'avaluació institucional dels participants. En efecte, les pràctiques lingüístiques vehiculen els processos de regulació des de la institució i possibiliten l'accés a recursos socials per part dels participants. Per tant, els usuaris inverteixen en aquest procés de resocialització per tal de produir pràctiques lingüístiques i socials legítimes davant dels agents d'acollida. Des de la institució, es valora «la voluntat d'integració» dels usuaris a partir d'aquestes pràctiques i es permet —o es barra— l'accés a altres recursos materials i socials que van des de material d'oficina a cursos d'informàtica i, fins i tot, altres projectes residencials.

(5) *Regulació d'accés a recursos socials*

També li diu [en castellà] a en John que, de moment, no queden places per al curs d'informàtica. En John diu que no l'entén i la treballadora social l'hi explica en anglès, però canvia al castellà a mitja frase. L'Eva li acaba dient que, com que no entén ni castellà ni català, «preferimos que aprendas bien la lengua primero» perquè si no, no podrà seguir les classes d'informàtica. Ja l'apuntaran a aquestes classes més endavant. En les paraules de l'Eva, «si no hay catalán o castellano, no hay informática».

Font: Notes de camp etnogràfiques, entrevista de seguiment a l'oficina social, 9 de març de 2009

Si un participant en el projecte no aconsegueix les expectatives institucionals, ja siguin referents a les destreses del pla de treball o a les

normes de la casa, se'l responsabilitza segons el discurs neoliberal de la integració (Gilbert 2004). De fet, el discurs de la integració assumeix que el procés de regulació és unilateral i se centra en l'adquisició, per part de la persona migrada, de certes pràctiques, destreses i coneixements mitjançant les llengües locals. La decisió de quins capitals lingüístics i culturals compten com a legítims per a les ONG posiciona de manera desigual els actors socials segons el seu accés als capitals (Heller 2007b). Els usuaris no participen en la definició del discurs d'integració i tenen un accés limitat als capitals legítims, en concret, als capitals que es valoren com a mesura d'integració. D'aquesta manera, aquest projecte responsabilitza els nousvinguts, de manera no intencionada, de la seva pròpia «integració» sense qüestionar la distribució desigual dels capitals simbòlics.

En l'exemple següent, la treballadora social assumeix que el participant, que anomenarem Mamadou, ja ha après català i castellà *bé* al final de la seva participació en el projecte. El participant, que és mestre alcorànic i parla cinc llengües africanes, respon que és molt difícil concentrar-se a aprendre les llengües locals a causa de la seva situació social precària; en paraules seves, «no papel no trabajo no diners». Com molts altres participants en l'estudi, en Mamadou espera aprendre les llengües locals quan tingui una situació social més estable, que equipara amb l'obtenció d'un permís de residència. Indirectament, però, els immigrants indocumentats solen necessitar competències lingüístiques en català i/o castellà per tal d'obtenir un contracte en el mercat de treball i així poder sol·licitar un permís de residència i treball. En un futur, a més, els certificats de llengua catalana i el certificat d'integració que preveu la nova Llei d'acollida tindran validesa legal en els tràmits administratius per aconseguir un permís de residència (i treball) per arrelament social.

(6) *Extracte d'una entrevista de seguiment entre la treballadora social, l'Eva (EVA) i un participant gambià, en Mamadou (MAM)*<sup>3</sup>

1. \*EVA: [...] ya has aprendido catalán y castellano bien no?
2. \*MAM: uuufff [=!suspira] # sí: da mucho problema.
3. \*EVA: idioma.
4. \*MAM: sí [=!veu baixa].
5. \*EVA: bueno! # poco a poco.
6. \*MAM: ehhh en bien # Francesc dice Mamadou tú ahora yo pensa:r yo aquí no papel no trabajo no *diners* [=!suspira] sin papel.
7. \*EVA: <ya> [>]
8. \*MAM: <no sé> [<] no puede.
9. \*EVA: <no es fáci:l [>]
10. \*MAM: <ayudarme> [?][<] es así # yo tengo papel ahora ahora # yo *parla*.

Font: entrevista de seguiment, 17 de maig del 2009

*El multilingüisme europeu com a concessió temporal*

A causa de les limitacions organitzatives pròpies d'una ONG i de les ideologies lingüístiques que acabem de veure, les llengües institucionals són el català i el castellà malgrat la diversitat lingüística que hi ha entre els usuaris del projecte d'acollida residencial. Les persones nouvingudes que hi participen necessiten adquirir competències lingüístiques bàsiques en les llengües institucionals per accedir als serveis de primera acollida i per a la convivència a la comunitat. Com hem vist, les competències lingüístiques en llengües autòctones indiquen la seva

<sup>3</sup> Convencions de transcripció:

| Codi         | Significat               | Codi | Significat                   |
|--------------|--------------------------|------|------------------------------|
| #            | Pausa                    | [<]  | acaba un solapament          |
| [=! suspira] | fenòmens paralingüístics | [?]  | reconstrucció aproximada     |
| [>]          | comença un solapament    | :    | allargament del so precedent |

«integració» i els permeten accedir a altres recursos socials i materials des del projecte. Aquesta realitat es fa explícita molt sovint per part dels agents d'acollida, que insisteixen que els participants parlin en castellà o en català un cop porten unes setmanes en el projecte. Aquestes notes de camp ens en mostren un exemple.

(7) *Insistència en la necessitat de parlar castellà durant una entrevista de seguiment a l'oficina social*

A [usuari] li pregunta si parla anglès [en anglès] i ella diu «yes», però immediatament li diu «cariño, aquí hablamos castellano» i insisteix que li cal practicar la llengua.

Font: Notes de camp etnogràfiques, entrevista de seguiment a l'oficina social, 13 de febrer de 2009

El multilingüisme es considera, doncs, una concessió temporal a les persones que acaben d'entrar al projecte. Atès que la gran majoria dels participants no pot seguir una conversa en cap de les dues llengües locals, en alguns casos es recorre a l'anglès i el francès com a llengües franques per resoldre problemes de comunicació. D'una banda, si tant el representant institucional com l'usuari tenen unes competències mínimes en aquestes llengües, es fan servir per a informació no tècnica i per traduir idees clau, però no s'han documentat interaccions de servei íntegrament en anglès o francès a causa tant de les competències insuficients dels treballadors i voluntaris com de les ideologies institucionals sobre la llengua. De l'altra, els usuaris arribats de nou a la institució a vegades recorren a intèrprets *ad hoc* (Bührig i Meyer 2004) entre altres usuaris de la coordinadora, malgrat que els representants institucionals no afavoreixen gaire aquesta pràctica perquè prefereixen la comunicació directa amb l'usuari.

Durant els dos anys de treball de camp, gairebé tots els usuaris parlaven varietats de l'anglès o del francès, cosa que suggereix que saber aquestes dues llengües podria ser un avantatge per a les persones novingudes a l'hora d'entrar en el projecte a través d'entrevistes. Cal remarcar que, a diferència del que s'ha observat en institucions públiques a Catalunya (Codó 2008) i a Bèlgica (Maryns 2006), tots els representants institucionals legitimen les varietats africanes d'aquestes llengües. Ho demostra la divisió que s'estableix en les classes de llengua

s'empren ocasionalment com a llengües facilitadores en l'aula de llengua i com a llengües franques en els serveis socials, com ara en les entrevistes de seguiment i en la casa d'acollida. Cal matisar, però, que només alguns agents d'acollida tenen coneixements d'aquestes llengües i que en la majoria de casos aquests no són suficients per desenvolupar les seves tasques d'acollida. Els agents d'acollida presenten l'anglès i el francès, tant a la investigadora com als usuaris, com a llengües de transició per aprendre el català i el castellà i, per extensió, per a la integració. Les entitats que gestionen el projecte justifiquen la tria de llengües europees per sobre de les africanes apel·lant a les seves limitacions pràctiques de finançament i de personal. Ara bé, l'anàlisi de les dades etnogràfiques hi afegeix un component ideològic en relació amb el llegat postcolonial i amb la posició geopolítica de les llengües (Pennycook 1998). En general, es considera que els participants que parlen llengües postcoloniales estan més ben preparats i són més cosmopolites, per la qual cosa es creu que aprendran més ràpid el català i el castellà que no pas els usuaris que només parlen llengües africanes, que els agents d'acollida defineixen com a «llengües locals» de poc abast geogràfic.

(9) *El treballador social diferencia entre usuaris segons les seves competències lingüístiques*

[...] però bueno més o menys # hombre amb aquest anglès ja dónes a que em vagin aprenent el castellà a poc a poc o el català: # i és veritat que quan surten als tres mesos la comunicació ja més o menys és: # no amb una o amb el altra llengua no? # però clar el que et ve aquí que parla mandinga que no ha sortit del seu poble d'allà: mai # i que només et parla una llengua local # és el camí de l'anglès a parlat- a- poder aprendre alguna cosa de castellà <ara> [?] és més fàcil # però: de mandinga: a poder parlar castellà # wòlof només [...] o moro- o magrebins que parlen àrab només.

Font: entrevista amb el treballador social, 01 d'abril de 2009

Així doncs, en aquest fragment, l'agent d'acollida problematitza els participants que només parlen llengües africanes com a persones rurals, sense formació i que normalment experimenten dificultats en el projecte i en la incorporació social. En efecte, aquests participants són percebuts generalment com a mals aprenents, analfabets —encara que

sàpiguen escriure en un altre alfabet— i com a persones que «no parlen». Aquesta interpretació no qüestiona la distribució desigual de recursos lingüístics i semiòtics en el projecte, ja que valora l'aprenentatge del català i el castellà com a indicis d'integració, però no reconeix els repertoris lingüístics i les pràctiques socials dels participants. Per consegüent, la gestió institucional del multilingüisme silencia des de dalt les llengües i els alfabetos africans en la comunicació institucional. Els mateixos participants fins i tot solen invisibilitzar i no posar en pràctica les competències en aquestes llengües en la comunicació institucional, però en general en fan ús en converses privades i activitats de lleure.

A tall d'exemple, analitzarem una fitxa d'informació personal que els alumnes van omplir en la primera classe de català (exemple 10, més avall). Aquesta fitxa pertany a en Duwa, un noi soninke que a Gàmbia només va rebre escolarització bàsica i que va aprendre diverses llengües a través de la interacció social. Quan els alumnes acaben d'omplir la fitxa, la professora els demana que escriguin quines llengües parlen. La professora, que anomenarem Mercè, s'acosta a en Duwa, que ja ha escrit el seu nom, cognom i país. Com que els professors el consideren pràcticament analfabet, la Mercè li escriu la resta d'informació de la fitxa. Només hi inclou dues llengües europees: el castellà i l'anglès (a baix, a l'esquerra). Quan més tard la investigadora demana als alumnes per què no hi han inclòs altres llengües com el wòlof i l'amazic, ells li diuen que la professora els ha dit que no calia.



(10) Fitxa d'informació personal, classe de català, setembre del 2008

NOM: .....

COGNOM: .....

PAÍS: The GAMBIA .....

ADREÇA: .....

POBLACIÓ: .....

TELÈFON: .....

EDAT: 25 .....

PROFESSIÓ: ... ..

idioma: anglès  
català mandinka wotof Pula Soninke

D'aquesta manera, se silencien les llengües africanes, ja que no són legítimes per a la comunicació institucional atès que cap agent d'acollida les parla. Quan la investigadora els anima a incloure a la fitxa les altres llengües que saben, en Duwa i els seus companys enumeren les llengües africanes que parlen i debaten quin és el nom apropiat per a cadascuna. En aquesta fitxa (a baix, a la dreta) veiem que en Duwa

n'inclou quatre: el mandink (manlinke), el wòlof, el pula i el soninke. Cal remarcar que durant aquest episodi, com en altres observacions etnogràfiques, també es van detectar altres casos de violència simbòlica (Bourdieu 2001) en què l'alumne rebutja incloure aquestes altres llengües amb la justificació que no són importants.

## Conclusions

L'anàlisi de les dades etnogràfiques recollides en els espais del projecte d'acollida residencial mostra que les pràctiques lingüístiques observades en els serveis oferts (re)produeixen les ideologies sobre llengua i immigració, especialment els discursos d'integració, i reflecteixen l'organització institucional del projecte de dalt a baix. A causa de la manca de reflexió institucional sobre la llengua, les ONG analitzades (re)creen, de manera inconscient, l'ordre sociolingüístic local des de les tensions ideològiques envers l'autoritat lingüística del català i el comportament sociolingüístic naturalitzat de parlar castellà als estrangers, passant pel prestigi que tenen l'anglès i el francès com a llengües franques —però en aquest context només temporals— i la deslegitimització de les llengües africanes que parlen els usuaris transnacionals. A escala institucional, la presa de decisions des de dalt exclou les perspectives, els repertoris lingüístics i les experiències d'aprenentatge dels participants nouvinguts. Per consegüent, la llengua es regula a través d'ideologies lingüístiques dominants que no tenen en compte les necessitats i les pràctiques comunicatives, socials i pedagògiques reals dels usuaris.

La valoració desigual dels capitals lingüístics que fan les ONG estudiades, així com les competències insuficients en llengües estrangeres entre els agents d'acollida, dificulta que els participants accedeixin a certs recursos socials, com ara activitats formatives i informació jurídica. Aquesta valoració (re)crea els ordres sociolingüístics local i postcolonial, limita l'agència social dels usuaris i els exclou dels processos de definició i de circulació dels recursos lingüístics i culturals en la institució, que queda en mans dels agents d'acollida autòctons. Tal com conclou Moyer (2011), cal crear espais en què els usuaris d'origen immigrant tinguin una major agència social perquè les institucions que volen prestar serveis a una població multilingüe i diversa, com és el cas d'ONG pro immigrants

que ofereixen serveis a persones nouvingudes, ho facin de manera efectiva. En aquests espais, la llengua té un paper clau perquè els usuaris d'origen immigrat puguin participar plenament tant en els processos de distribució de recursos lingüístics com en la comunicació institucional.

Partint d'aquesta idea, vam engegar un projecte de recerca col·laboratiu i d'intervenció (*recerca acció*) entre usuaris, professorat i la investigadora en el projecte de primera acollida analitzat. Vam identificar un objectiu comú per a tothom: l'adequació de les classes de català que s'imparteixen en el marc del projecte a les necessitats socials, pedagògiques i lingüístiques de les persones nouvingudes que hi participen. El nostre objectiu en tant que investigadors és crear un espai en què els usuaris tinguin més agència social i que afavoreixi el diàleg multilingüe entre els agents d'acollida i els usuaris. El projecte en curs se centra en el disseny, la creació i la implementació de materials didàctics comunicatius per a l'acolliment lingüístic<sup>4</sup>. La metodologia es basa en l'anàlisi conjunta de les necessitats socials percebudes en grups de discussió i dels recursos lingüístics bàsics per aconseguir-les. A partir d'aquesta anàlisi, hem planificat el currículum per a tres mesos i estem creant els materials didàctics que inclouen informació clau en altres llengües a més del català. Finalment, hem implementat part dels materials didàctics amb la col·laboració d'antics usuaris com a assistents i professors a l'aula per tal de visibilitzar les llengües al·lòctones en la institució.

---

<sup>4</sup> Podeu trobar més informació sobre aquest projecte col·laboratiu anomenat «Mou-te en català» al web <http://mouteencatala.com>.

- Generalitat de Catalunya (2009) *Llei d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració.
- Gilbert, Neil (2004) *Transformation of the Welfare State: The silent surrender of public responsibility*. Oxford: Oxford University Press.
- Guibernau, Montserrat (2002) *Nacionalisme català: franquisme, transició i democràcia*. Barcelona: Pòrtic.
- Heller, Monica i Boutet Josiane (2006) «Vers de nouvelles formes de pouvoir langagier? Langue(s) et identité dans la nouvelle économie», *Langage et société*, 118: 5-16.
- Heller, Monica (2007a) «Bilingualism as ideology and practice». Dins Heller, Monica (ed.), 1-24.
- (2007b) «Distributed knowledge, distributed power: A sociolinguistics of structuration». *Text and Talk*, 27 (5): 633-654.
- (ed.) (2007) *Bilingualism: A social approach*. Londres: Palgrave.
- House, Juliane i Jochen Rehbein (eds.) (2004) *Multilingual communication*. Amsterdam: John Benjamins.
- Inda, Jonathan Xavier (2006) *Targeting immigrants: Government, technology and ethics*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Maryns, Kathryn (2006) *The asylum speaker: Language in the Belgian asylum procedure*. Manchester: St Jerome.
- Moyer, Melissa G. (2011) «What multilingualism? Agency and unintended consequences of multilingual practices in a Barcelona health clinic». *Journal of Pragmatics*, 43 (5): 1209-1221.
- Muehlebach, Andrea (2009) «Complexio oppositorum: Notes on the left in neoliberal Italy». *Public Culture*, 21 (3): 495-515.
- Pennycook, Alastair (1998) *English and the discourses of colonialism*. Londres: Routledge.

Pujolar, Joan (2007) «African women in Catalan language courses: Struggles over class, gender and ethnicity in advanced liberalism». Dins McElhinny, Bonnie (ed.) *Words, worlds and material girls: Language, gender, globalisation*. Berlin: Mouton de Gruyter, 305-347.