



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat de Filosofia i Lletres

Memòria del Treball de Fi de Grau

Interpel·lacions interpersonals en un àmbit públic.

Mateu Català Horrach

Grau de Llengua i Literatura Catalanes

Any acadèmic 2015-16

DNI de l'alumne:41535472W

Treball tutelat per Joan Melià Garí
Departament de Filologia Catalana i Lingüística General

S'autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Autor	Tutor
Sí	Sí

Paraules clau del treball:
Interpel·lacions interpersonals – Bilingüisme – Lleialtat lingüística – Mallorca

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
1.1. Motivació i justificació.....	7
2. OBJECTIUS.....	7
3. ESTAT DE LA QÜESTIÓ.....	8
3.1. Bilingüisme.....	10
3.2. Lleialtat lingüística.....	11
3.3. Convergència lingüística.....	12
3.4. Altres estudis relacionats amb el tema.....	13
4. CARACTERÍSTIQUES DEL LOCAL.....	15
5. ESCRITS I CORRESPONDÈNCIA.....	16
6. METODOLOGIA.....	17
6.1. Mètode de recerca.....	17
6.2. Camp d'estudi.....	18
6.3. Període de recerca.....	18
7. HIPÒTESIS.....	19
8. RESULTATS.....	20
8.1. Gràfics agrupats segons el sexe.....	22
8.2. Gràfics agrupats segons la ubicació de l'interpel·lat.....	24
8.3. Gràfics agrupats segons l'edat.....	27
8.3.1. Gràfics agrupats segons unes franges d'edat alternatives.....	30
8.4. Retolació externa dels establiments de Vilafranca i ampliació interna de Ca's Dentista.....	31
9. CONCLUSIONS.....	32
9.1. Propostes per la incrementació de l'ús del català a Ca's Dentista.....	34
9.2. Limitacions del treball i possibles estudis.....	35
10. BIBLIOGRAFIA.....	36
ANNEX I – DADES DEL TREBALL DE CAMP.....	40
ANNEX II – LEGISLACIÓ.....	53

1. INTRODUCCIÓ

Durant el darrer segle, les Illes Balears han evolucionat d'una manera ràpida i descontrolada. A principis del segle XX, les Balears tenien «una societat bàsicament monolingüe amb una classe dirigent diglòssica» això permetia una vida gairebé plenament en català i sense quasi interferències amb el castellà. Ara bé, la gent privilegiada o de classes altes, autòctons o no, utilitzava el castellà per distingir-se dels pobres, per tant, de la llengua castellana se'n feia un ús formal (Bibiloni, 2001).

Amb l'arribada de la dictadura de Franco es «va mantenir el català esclafat durant quaranta anys: prohibit tot ús públic, exclòs el seu ensenyament, denigrat el seu prestigi i fomentada la confusió sobre la identitat i el nom de la llengua». A més, durant la dictadura arribà a Mallorca «una massa immigratòria» de castellanoparlants provinent de la península que, «atesa la situació sociolingüística del moment, no tenia cap possibilitat d'integració» lingüística (Bibiloni, 2001).

Aquestes onades migratòries, «arran dels canvis socioeconòmics operats dels anys cinquanta en endavant» han anat arribant a Mallorca ininterrompudament fins a dia d'avui. Els mallorquins «adoptaren des del primer moment l'espanyol per a adreçar-se als immigrants» (Bibiloni, 2001). Davant d'aquesta situació, els castellanoparlants han après el català d'una manera passiva establint-se en un rol de vida estrictament monolingüe. Bibiloni exposa que la falta de lleialtat lingüística del autòctons ha estat una de les claus que han desafavorit l'increment de la llengua catalana com a llengua de cohesió social. Aquest fet, s'ha vist incrementat més recentment amb «l'arribada de nous immigrants, uns procedents de països pobres que fugen de les condicions de vida miserables que els donen els seus països, i uns altres procedents de l'Europa rica». Aquests nous immigrants, segons Bibiloni (2001), han estat un reforç per l'espanyolització ja que només aprenen la llengua que ells troben necessària per viure, l'espanyol.

Després de l'etapa franquista, la ideologia de les institucions, segons el mateix autor, «ha estat l'exaltació del bilingüisme, com a ideologia i en part com a projecte». Per aquest motiu, «l'objectiu del sistema educatiu, explicitat a la Llei de Normalització

Lingüística¹ ha estat la generalització del bilingüisme a tota la societat». D'aquesta manera totes les persones que han estudiat a l'escola primària i secundària des de 1979 fins a dia d'avui, han après el català. Però, com apunta ell mateix, una vegada que els castellanoparlants han acabat els estudis, l'ús de la llengua al seu món laboral i quotidià és molt poc freqüent (Bibiloni, 2001).

Arribada la democràcia, com ja s'ha comentat, la tendència per part de les institucions balears va ser la promoció del bilingüisme fins a l'arribada de Jaume Matas. Com apunta Bibiloni (2015), Matas, tot i seguir un discurs també a favor del bilingüisme, fa un «gir cap a concepcions més espanyolistes», sobretot, durant la seva segona legislatura del 2003 al 2007. Durant aquest període s'implanta el denominat *Decret Fiol*², aquest donà l'opció d'elegir als pares la introducció d'hores d'ensenyament d'anglès llevant-ne de català. Ara bé, amb l'arribada del Govern de progrés, a la legislatura 2007-2011, aquest decret es derogà (2015).

Al 2011, el Partido Popular guanya les eleccions i José Ramón Bauzá és investit president. Bibiloni (2015) afirma que durant aquesta legislatura «s'ha promogut l'agressió més gran que s'ha fet contra la llengua catalana després de l'agressió del franquisme». A mode de resum, es pot dir que Bauzá perseguí totes les qüestions relacionades amb la llengua catalana i a tots els àmbits.

Pel que fa a les institucions les accions més contundents foren la Llei de modificació de la Llei de la funció pública³, el Decret 24/2009, de 27 de març⁴ i la creació de la nova Llei del Comerç⁵ que suprimeix l'article 8 de la Llei de comerç precedent (Llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a Illes Balears, *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, núm. 77, de 28 de juny de 2001).

¹ La Llei de Normalització Lingüística de les Illes Balears, aprovada pel parlament de les Illes Balears el 29 d'abril de 1986 (BOCAIB n. 15, 20-05-86. correcció d'errates BOCAIB n. 16, 30-05-86). (Vg. annex II – Legislació).

² Vg. Annex II – Legislació

³ Llei 9/2012, de 19 de juliol, de modificació de la Llei 3/2007, de 27 de març. Podeu consultar la llei al següent enllaç:

<http://boib.caib.es/pdf/2012106/mp70.pdf>

⁴ Podeu consultar aquest decret al següent enllaç:

<http://www.caib.es/eboibfront/es/2009/7252/399792/decreto-24-2009-de-27-de-marzo-por-el-cual-se-regu>

⁵ Podeu consultar aquesta llei al següent enllaç:

<https://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST4965ZI149301&id=149301>

D'aquesta manera, el català passava a ser un mèrit i no un requisit per entrar a l'administració pública i també al món sanitari. L'objectiu era abolir el català per accedir a les institucions i obrir el debat públic de si aquest era necessari o era un impediment per aconseguir un lloc de treball (Bibiloni, 2015).

Un altre debat que també s'obrí va ser la simbologia catalana i la unitat de la llengua. Des d'un començament ja es preveia que el Govern Bauzá duria a terme «una política de fragmentació i dialectalització de la llengua en la línia del denominat *gonellisme*, un terme que a Mallorca designa un ampli ventall d'ideologies antiunitat lingüística, que van del col·loquialisme no estrictament secessionista fins al secessionisme esperpèntic» (Bibiloni, 2015). Així doncs, s'aprovà la Llei de Símbols⁶ per fer front a les expressions ciutadanes en contra de la política lingüística i educativa del Govern (2015).

La persecució de la llengua també arribà a les escoles. El mateix Govern implantà la lliure elecció de llengua als pares a l'ensenyament primari durant el curs 2012/13. La prova fracassà ja que més d'un 80% votà a favor del català (Bibiloni, 2015). Bauzá seguí amb la seva escomesa i la següent passa fou el TIL⁷. Bibiloni ens descriu que, a grans trets, amb aquest decret es pretenia, «tot conservant el dret dels pares de triar la llengua del primer ensenyament (educació infantil i primer curs d'educació primària), reduir la presència del català a l'escola a força d'augmentar-hi l'espanyol i d'introduir-hi l'anglès. Així, a educació primària, les àrees de matemàtiques i medi natural, social i cultural s'haurien d'impartir en les dues llengües oficials (una àrea en cada llengua) i la resta d'hores d'ensenyament de matèries no lingüístiques es repartirien de manera equilibrada entre les dues llengües oficials i l'anglès. A l'educació secundària obligatòria s'impartiria en català, espanyol i anglès respectivament cada una de les tres matèries bàsiques (matemàtiques, ciències de la natura i ciències socials), i per a la resta es faria la mateixa distribució horària equilibrada en les tres llengües. En el batxillerat s'establiria que els alumnes haurien de cursar en les llengües oficials i en la llengua estrangera a cada curs una o més matèries no lingüístiques» (2015).

⁶ Podeu consultar la Llei 9/2013, de 23 de desembre, sobre l'ús dels símbols institucionals de les Illes Balears, *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, 181, 31 de desembre de 2013, al següent enllaç:

<http://www.caib.es/eboibfront/ca/2013/8249/530973/llei-9-2013-de-23-de-desembre-sobre-l-us-dels-simb>

⁷ Podeu consultar el Decret 15/2013, de 19 d'abril al següent enllaç:

<http://www.caib.es/eboibfront/ca/2013/8117/514453/decret-15-2013-de-19-d-abril-pel-qual-es-regula-el>

Finalment, després de grans mobilitzacions en contra de totes les polítiques esmentades de la legislatura de Bauzá, el Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears donà deu dies perquè el Govern publicàs al *Butlletí Oficial* la derogació del TIL, amb l'argument que no s'havia consultat a la Universitat de les Illes Balears, organisme oficial per consultar qualsevol aspecte relacionat amb la llengua catalana (2015).

A les eleccions del 2015, el Partido Popular perdé la majoria absoluta i no pogué formar govern. Ara mateix, després de tots aquests esdeveniments la sensibilització lingüística per part de la societat illenca s'ha vist trasbalsada. Durant la legislatura de Bauzá s'han obert molts de debats i s'ha denigrat la llengua catalana en molts d'aspectes.

Quina és la situació de la llengua catalana avui? Segons l'InformeCat 2016⁸ les Illes Balears són el territori dels Països Catalans on més català es parla amb un 80.50% de la població total (888.271 parlants). Un dada estimada que situa les Illes una mica per sobre de Catalunya, amb un 80.40% (6.045.198 parlants), i la Franja, amb un 80.20% (38.115 parlants). Molt per sobre de territoris com el País Valencià, amb un 51,18% (2.561.479 parlants), o Catalunya Nord, amb un 35,40% (164.775 parlants). I encara n'hi ha més, segons el mateix informe 1.103.442 habitants de les Balears entenen el català (96,80%). Per sobre d'Andorra (96%) i de Catalunya (94.60%).

Aquests resultats posen de manifest la vitalitat de la llengua a Mallorca i, a més, si es té en compte que els coneixements lingüístics del català —comprensió i expressió oral i comprensió i expressió escrita— han augmentat entre el 2004 i 2014 a les Balears (Melià, 2014; 69).

En canvi, si s'observa el sector mèdic en concret la tendència és decreixent. Al 2004 hi havia un 36,5% que sempre usava el català amb el personal mèdic, mentre que al 2014 havia caigut fins al 33,7%. A diferència del castellà que va passar d'un 53,4% a 2004 a un 57,3% al 2014 (Melià, 2014; 71). Melià (2014; 71) exposa que una possible causa d'aquests canvis «siguin la conseqüència de l'augment del personal d'origen al·lòcton que s'ha incorporat a llocs de treball de la sanitat balear, per a l'accés als quals no s'exigeix ni, en general, es valora el coneixement del català».

⁸Podeu consultar aquestes dades a la següent adreça:
https://www.plataforma-llengua.cat/media/upload/pdf/informecat-2016-web_1462260429.pdf

1.1. Motivació i justificació

Durant aquests quatre anys de dures polítiques lingüístiques en detriment de la llengua catalana, la percepció sociolingüística dels residents de Mallorca pot haver canviat. Si es té present el context explicat, es fa evident la necessitat de dur a terme constants estudis per tal de determinar els usos que se'n fa de la llengua i quina és la percepció dels parlants sobre aquesta. Gràcies a aquests tipus de recerques es poden dur a terme polítiques lingüístiques adaptades al moment.

A més, aquest treball s'ha duit a terme de cara al públic. Des d'aquesta posició s'interactua tot el dia amb la gent i s'és partícip de situacions de conflicte lingüístic. Aquest fet és essencial a l'hora d'escollir aquest treball ja que d'aquesta manera es pot aprofundir i analitzar la gran quantitat de factors que esdevenen en el dia a dia en el camp d'estudi, per tal d'entendre millor el complex context de Mallorca, on conviuen dues llengües cooficials i unes cent seixanta d'extraoficials⁹.

2. OBJECTIUS

Dit això, el treball *Interpel·lacions interpersonals en un àmbit públic* és un estudi que vol donar a conèixer quins usos se'n fa i quin és l'estat del català, llengua pròpia dels Països Catalans, a la clínica dental privada de Ca's Dentista. Aquest establiment formaria part de l'àmbit de salut privada, que és un àmbit no gaire estudiat fins a dia d'avui i encara menys a Mallorca. Aquest context el fa interessant ja que és un territori amb contacte de llengües, amb un règim de doble oficialitat entre la llengua pròpia i la llengua de les institucions de l'Estat, aquest fet crea situacions conflictives entre parlants on es poden analitzar aspectes com: la lleialtat lingüística dels catalanoparlants o, també, si aquests convergeixen a la llengua castellana, entre d'altres. Cal esmentar que l'anàlisi es fa a Vilafranca de Bonany on la presència del català en els

⁹ «Actualment, a les Balears, hi viuen persones procedents de més de 180 estats d'arreu del món. Això explica que s'hagi pogut constatar que, si consideram el conjunt de residents, es puguin parlar més de 160 llengües i que, d'aquestes, n'hi hagi més de 130 que tinguin la consideració de ser les seves llengües primeres, que se n'usin més de 40 en l'àmbit laboral i que, intergeneracionalment, se'n transmetin més de 70. A part del català i el castellà, n'hi ha 25, d'aquestes llengües, que tenen més de mil parlants entre els estrangers que resideixen a les Illes» (Canyelles 2010).

establiments és alta gràcies a la gran quantitat de catalanoparlants que viuen al poble i als voltants. Ara bé, aquesta clínica té un alt nombre de pacients provinents dels pobles costaners i dels municipis de Felanitx i Manacor.

Pel que fa al mètode de recerca, en el qual s'aprofundirà més endavant, s'ha optat per dur a terme un estudi utilitzant dades observades en un context i temps reals. Aquestes dades són fruit de la percepció dels parlants, de les seves competències lingüístiques i els seus hàbits lingüístics en un context totalment espontani. Les dades que s'utilitzaran dels pacients seran l'edat, el sexe i el lloc de residència.

Per altra banda, també s'analitzarà si la clínica compleix les lleis de normalització lingüística i a veure si s'aplicarien les normes de la llei de comerç de 2001 en el cas que l'àmbit de salut privada hi estigués incorporat. Es tractaran punts com: si s'atén a la normativa legal d'usos lingüístics referida a l'activitat comercial, si l'establiment està correctament retolat en català o només s'usa el castellà, si l'establiment està preparat per donar resposta als drets dels parlants de la llengua catalana, etc. Per millorar aquest aspecte es compararà el punt de la retolació amb altres establiments del poble.

3. ESTAT DE LA QÜESTIÓ

Com s'ha comentat anteriorment, l'objectiu d'aquest treball és determinar els usos lingüístics dels pacients durant una conversa espontània. Per aquest motiu, en aquest apartat es tractaran conceptes relacionats amb el contacte de llengües, en aquest cas català i castellà. Els conceptes són els següents: bilingüisme, lleialtat lingüística i convergència lingüística, així com també es comentaran altres estudis relacionats amb el tema.

A mode d'introducció, la descripció general que fa Weinreich sobre el bilingüisme és que «quan parla a un unilingüe, el bilingüe tendeix sovint a limitar la interferència i a eliminar fins i tot els manlleus habituals de la seva parla» (1953: 185). Pel que fa a Mallorca, Melià (2009) exposa que «l'ús interpersonal de la llengua en general, la tria lingüística que solen fer la majoria de persones és la que perceben com a possible i no gens conflictiva, o la que ho serà menys». Davant d'aquesta declaració,

extrapolable a tot el territori de parla catalana, cal partir des del punt de vista que els Països Catalans són un espai on el conflicte lingüístic és present al dia a dia, ja que la llengua catalana conviu amb la llengua castellana, que és sabuda per tothom i oficial a tot l'Estat Espanyol. Per tot aquest territori, però en diferents graus, els usos interpersonals entre els catalanoparlants i els castellanoparlants es veuen condicionats per diferents motius, Melià (2009) en destria aquests tres:

a) Les característiques de l'interpel·lant: coneixements lingüístics, ascendència sobre el seu interlocutor, representació de la realitat sociolingüística, etc.

b) Les característiques de l'interpel·lat: l'interlocutor és conegut o desconegut, lingüísticament? En el primer cas, quina llengua hi ha usat sempre o quina hi usen els altres? En el segon cas, quines característiques personals té (aspecte físic; professió; edat; ascendència social; llengua que usa, si ha iniciat la conversa ell; qualitat i fluïdesa en aquesta llengua, etc.)?

c) També hi intervé el lloc on es produeix l'acte comunicatiu, terceres persones presents, etc.

Ara bé, el context fa palès que els castellanoparlants sempre poden usar el català, mentre que els catalanoparlants sempre ho han de decidir, Melià (2009) exposa que «a l'hora de fer la tria lingüística un catalanoparlant es demana moltes preguntes com: “Ho puc fer? Què passarà si ús el català?” Si, a més, té consciència (bona o mala) lingüística, la pregunta es modifica cap a “Hauré d'usar el castellà? I si no l'ús?”. I al final, fet l'intercanvi lingüístic, conclusions com “M'hauria d'haver mantingut parlant en català” o “S'ho deu haver pres malament, que li parlàs en català?”»

No obstant, Melià afirma que «a pesar que l'ús del castellà normalment troba menys obstacles— usar el català, en determinats àmbits, pot facilitar tenir una millor acollida o integració entre una part dels autòctons»

3.1. Bilingüisme

Moltes disciplines, com la pedagogia, la psicologia, la sociologia, la sociolingüística, etc., han intentat definir aquest terme. Les qüestions plantejades sobre aquest concepte són: ¿què és el bilingüisme? i ¿qui és el bilingüe, la societat, el territori o la persona?

Weinreich (1953) diu que «el bilingüisme és la pràctica d'usar alternadament dues llengües», mentre que A.J. Aucamp (1926) diu que «el bilingüisme és la condició de coexistència de dos o més idiomes vius en una nació». Per autors com William Mackey (1967) «el bilingüisme és un fet de caràcter oral i individual», mentre que Ninyoles (1969) hi afegeix que «seria l'oposat del caràcter social de la *diglòssia*». Tal i com podem observar, tant el punt de partida com l'objecte d'estudi són diferents per cada un. Baetens Beardsmore (1986/1989: 13) qualifica d'ineficaç aquest concepte a causa de la llarga llista de definicions que van apareixent. Per aquest motiu, Boix i Vila (1998: 221) parlen d'«adjectivar» el concepte per tal de delimitar l'objecte d'estudi.

Mollà i Palanca (1987: 117-118) condueixen aquest concepte cap a la realitat catalana i exposen que el bilingüisme en si no té perquè ser un aspecte negatiu. «El problema arriba quan l'alternança de llengües ultrapassa els dominis de la persona (bilingüisme individual) i el territori (bilingüisme territorial) i esdevé de caràcter social, quan ja no depèn només de la decisió personal o la situació geogràfica sinó dels altres individus».

Per aquest motiu, és Sánchez Carrión (1976) qui separa en tres grups els tipus de bilingüisme:

- Bilingüisme individual: es produeix quan un individu parla dues o més llengües.
- Bilingüisme territorial: es produeix quan en un mateix estat les fronteres lingüístiques estan delimitades.
- Bilingüisme social: es produeix quan en una mateixa comunitat lingüística coexisteixen dues llengües.

Autors com Aracil (1982) han criticat durament aquest últim tipus de bilingüisme, titllant-lo de «mite». Segons l'autor «el bilingüisme als Països Catalans

busca una conciliació per fer compatibles dues opcions antagòniques» i proposa el concepte de *diglòssia* per referir-s'hi.

Grosjean (2010) també planteja que «another common misconception is that bilinguals have equal knowledge of their languages. In fact, bilinguals know their languages to the level that they need them and many are dominant in one of them».

Per saber quina és la llengua *dominant* de cada parlant Weinreich (1953: 174-182) creà aquests criteris:

- L'habilitat relativa: segons la major habilitat lingüística d'un parlant en parlar la llengua.
- Els modes d'ús: el reforçament visual en l'ús d'una llengua mitjançant la lectura i l'escriptura pot situar una llengua en una posició dominant, per damunt d'una altra d'ús estrictament oral.
- L'ordre d'aprenentatge i l'edat: aquesta condició és dominant per definició ja que estableix com a llengua dominant la primera que s'aprèn.
- La utilitat en la comunicació: la major utilitat d'una llengua, o l'extensió en què realment s'utilitza, és primordial per establir la dominància d'una de les llengües.
- La implicació emotiva: les persones, en general, creen una inclinació preracional i emocional cap a la llengua en què han rebut la preparació fonamental pel que fa al comportament semiòtic.
- La funció en l'ascens social: el domini d'una llengua arriba a ser important per a un individu no sol com a mitjà de comunicació, sinó també com a instrument d'ascens social.
- El valor de la cultura literària: és l'apreciació intel·lectual o estètica del bilingüe respecte a la cultura literària que s'expressa en aquesta llengua.

El bilingüisme a Mallorca es veu determinat per molts factors, allò que s'analitzarà als resultats és com es posa en pràctica aquest concepte.

3.2. Lleialtat lingüística

La lleialtat lingüística és una de les reaccions al bilingüisme. Aquest terme es deu a Uriel Weinreich, per a ell «la *language loyalty* és un principi en nom del qual les

persones s'ajunten amb els seus companys de parla conscientment i explícitament per tal de resistir canvis tant en les funcions de la seva llengua com en l'estructura o el vocabulari» (1953: 94).

Segons Mollà i Viana aquest concepte explica «la disposició que té qualsevol parlant a l'hora de no abandonar l'ús de la seva pròpia llengua» (1989). Com podem veure aquest concepte fa referència a quina posició es troba la llengua materna dins l'escala de valors de cada parlant.

Segons Bibiloni (1999) els parlants de la llengua catalana tenen tendència a canviar de llengua i, en part, culpa la falta d'un estàndard cohesionat i prestigiós que pugui arribar a tots els parlants, no només nadius sinó també nous. Per a ell, aquesta falta de cohesió es tradueix «en dèficits en el funcionament global de la comunitat lingüística: dèficit de consciència lingüística, dèficit de seguretat en la comunicació, dèficit de prestigi de la llengua subordinada i dèficit en la lleialtat lingüística, que és un factor contra la viabilitat de la mateixa comunitat lingüística».

Per tant, podríem dir que aquests mateixos factors dels quals parla Bibiloni són també el motiu pel qual els catalanoparlants mostren cert dèficit en lleialtat lingüística cap al català. Perquè el perceben com una «llengua de segona».

3.3. Convergència lingüística

En detriment de la lleialtat lingüística apareix aquest altre fenomen. Segons Calsamiglia i Tuson (1984) «quan un interlocutor català percep que l'altre o els altres no són del seu grup lingüístic, tendeix a convergir-hi en castellà. Aquesta és la norma dominant i fa més difícil que els parlants del castellà esdevinguin bilingües actius, perquè no tenen necessitat de parlar català».

Aquesta actitud va ser anomenada *Convergency Accommodation* i elaborada, sobretot, entre d'altres, per Richard Bourhis i Howard Giles (1984). Aquesta teoria explica que la tendència de les persones és cercar l'estabilitat durant l'acte de parla, per aquest motiu els parlants tenen l'hàbit d'acomodar-se a la llengua que perceben com a bona dependent de l'expressió o la resposta del seu interlocutor. Segons Boix i Vila, entenem aquest concepte com «el procés pel qual els elements i les oposicions d'una

llengua van emmotllant-se a les d'una altra amb la qual està en contacte de forma massiva» (1998: 256-257).

Així doncs, el territori catalanoparlant és un espai on la convergència lingüística és molt quotidiana i la tendència és canviar del català al castellà. Per aquest motiu, podem afirmar que viure en català a Mallorca és pràcticament impossible. «En la vida diària, qualsevol catalanoparlant es troba en la situació de convergir o, almenys, plantejar-s'ho, sinó, el fet de parlar en català pot arribar a crear desassossec a la persona que el parla». Per tant, en general, «la tria lingüística que solen fer la majoria de persones és la que perceben com a possible i no gens conflictiva, o la que ho serà menys» (Melià, 2009).

3.4. Altres estudis relacionats amb el tema

En aquest apartat es comentaran diferents estudis relacionats amb la temàtica d'aquest treball.

Durant l'any 2009, la Direcció Insular de Política Lingüística del Consell de Mallorca publicà l'estudi *El català als sectors del comerç i la restauració. Estudi sobre la situació del català a sa Pobla, Búger, Campanet, Son Servera, Sant Llorenç, Capdepera i Artà*. Aquest estudi comparà l'estat del català d'aquestes zones de Mallorca. Per tal de constatar si era més present als pobles costaners o bé als d'interior.

Els resultats de la recerca demostraren que la presència del català als sectors del comerç i de la restauració és més elevada als pobles d'interior. Val a dir, que aquests pobles tenen unes característiques favorables a l'ús de la llengua, ja que presenten una proporció més elevada de nadius, més del 70%, no es veuen tan influenciats pel turisme de costa i no hi ha tanta immigració espanyola que hi resideixi.

D'altra banda, pel que fa als valors dels pobles de la costa, que presenten unes característiques totalment contràries, tenen una tendència diferent. Aquests tenen un valor més baix però no nul de presència catalana. El treball mostra uns valors relativament alts tenint en compte el context.

Ara bé, pel que fa al personal entrevistat, algunes zones de la costa es situen en un 70% dels enquestats que entenen el català i en segons quins comerços cap empleat

sap parlar-lo. En canvi, els altres pobles es situarien tots per sobre del 90% d'empleats que l'entenen.

Les conclusions de l'estudi mostren la necessitat d'incrementar l'ús del català a les zones on manca. La intenció és que la llengua assoleixi els valors que li corresponen com a llengua oficial del territori i també per garantir l'ús lingüístic que marca la llei.

En segon lloc, trobam l'estudi de Isabel Vidal Munar, *Interaccions orals en establiments comercials de Palma i de Tarragona*. Aquest treball, publicat a l'any 2012 a la revista *CURS*, mostra les reaccions dels empleats d'establiments comercials quan són interpel·lats en català.

El camps d'estudi s'ubica al carrer dels Oms de Palma i als carrers de la Unió i Sant Francesc de Tarragona. La comparativa dels llocs resulta favorable a Tarragona on el percentatge de respostes en català ronda el 80%, mentre que a Palma es situa al 50%. Obtenim uns resultats amb les mateixes tendències quan es comparen els rètols identificatius dels establiments. Palma obté un 26%, mentre que Tarragona un 50%.

La conclusió de l'autora exposa que la causa d'aquestes circumstàncies es deu a la falta de consciència lingüística dels mallorquins envers la lleialtat lingüística dels principatins. També exposa que a Catalunya la Generalitat ha tengut un paper fonamental per preservar l'estatus de la llengua i fomentar-la en tots els àmbits.

En tercer lloc, durant l'any 2012, Natxo Sorolla elaborà una anàlisi comparativa de la Franja, les Illes Balears, el País Valencià i Catalunya, anomenat *Estabilitat i canvi de la llengua inicial en els usos lingüístics interpersonals. Una anàlisi comparativa del País Valencià, la Franja, les Illes Balears i Catalunya*. L'estudi, enfocat als anys noranta, es basa en observar els usos lingüístics dels ciutadans en diferents àmbits socials, ja sigui entre amics o bé als comerços i a més també analitza els factors externs que incideixen en el desenvolupament del català.

Els resultats es divideixen en tres grups: en primer lloc, es troba Catalunya. L'autor explica que en aquest territori, igualment que en l'estudi anterior, la Generalitat ha duit a terme un paper essencial, la seva política lingüística de normalització del català està molt consolidada. En segon lloc, es troben les Illes i el País Valencià, Sorolla diu que, a diferència de Catalunya, els governs d'aquests territoris no han elaborat polítiques lingüístiques tan fortes i, a més, aquestes han anat variant segons el partit que governava, fet que ha causat que no s'hagi consolidat una conscienciació lingüística tan

gran com a Catalunya. I per acabar, hi ha la Franja que, per començar, no està reconeguda com a territori lingüístic català, per tant, la llengua catalana no hi està reconeguda. Aquest fet i la falta d'estructures que la potenciïn ha posat en detriment el seu estatus en molts pocs anys de la zona.

I per acabar, Laura Ortiz realitzà el treball *Interaccions orals a establiments comercials*. Aquest estudi es realitzà durant el 2008 i es troba publicat a la revista *CURS*. El camp d'estudi és el carrer de Sant Miquel de Palma, una zona amb molts de comerços i tràfic de gent. L'estudi analitza 45 establiments, que divideix segons la seva tipologia. L'objectiu és determinar quins establiments compleixen la llei del comerç¹⁰.

Ortiz relata que un 95% dels enquestats entengué el català, però només un 51% hi respongué. També explica que, a part d'algun moment d'incomoditat, les converses varen ser fluides només en català o bé cadascú amb una llengua diferent.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL LOCAL

Jo treball a la consulta de Ca's Dentista de recepcionista. La consulta és privada i els seus propietaris catalanoparlants. La meva funció és estar de cara al públic tot el temps, des de la seva entrada fins a la sortida. També sóc l'encarregat de gestionar les trucades telefòniques i controlar l'agenda, per tant, podríem dir que sóc el primer contacte que pot tenir qualsevol persona que vingui a la consulta. D'aquesta manera, al treball, faré la funció d'interpel·lant i tota la gent que atendre seran els interpel·lats. Val a dir que l'estudi només serà realitzat als nousvinguts, ja que sinó es perdria l'espontaneïtat del primer contacte.

Per altra banda, hi ha la resta del personal, el qual es separarà en dos sectors. En primer lloc, hi ha els auxiliars i recepcionistes —en total sis, tres homes i tres dones. I, en segon lloc, tenim els odontòlegs —nou en total. Aquests es divideixen en cinc dones —tres són catalanoparlants, per tant, són bilingües, i les altres dues són

¹⁰La normativa (la llei de comerç en parla a l'article 8. drets lingüístics dels consumidors) exposa que: llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a les illes balears (bocaib n.77, de 28 de juny de 2001). Vg. annex II - Legislació

castellanoparlants, una d'elles entén el català i l'altra gairebé no l'entén— i quatre homes —dos catalanoparlants i dos castellanoparlants, tots quatre bilingües.

Com ja he esmentat abans, la consulta es troba a Vilafranca, un poble situat al bell mig de Mallorca d'uns 2.913 habitants, segons les darreres dades de l'Institut d'estadística de les Illes Balears¹¹ i només consta d'un nucli urbà. L'establiment està situat al centre, a la carretera principal que creua el poble d'est a oest.

5. ESCRITS I CORRESPONDÈNCIA

En aquest apartat s'explicarà quin és el funcionament intern del personal de la consulta en matèria lingüística.

La regla general és que tots els escrits es fan en castellà. No hi ha cap intenció de canviar-ho ja que no hi ha establerta cap normativa interna ni a favor ni en contra del català, simplement s'ha fet així fins ara. Suposadament s'escriu en castellà ja que és segur que tots els receptors l'entenen.

Val a dir que tots els recepcionistes de l'empresa tenen el català com a llengua materna, només s'analitzaran aquests ja que són els únics que creen documents. Tenint en compte aquest punt, cal dir que tots tres tenen un nivell d'estudis de català superior al B2 i, per tant, el coneixement no n'és cap trava.

A més a més, els pacients sempre són rebuts en català, per aquest motiu ja s'identifica qui és catalanoparlant o no quan entren. Sabuda aquesta informació depèn de la sensibilització lingüística de cada un que es redactarà el document en català o en castellà, o bé, es seguirà la conversa en català una vegada sabut que l'altra persona l'entén però no el parla. És així, ja que com he dit no hi ha cap norma interna que reguli aquest fet i tampoc cap llei. Recordem que la llei de comerç no afecta aquest tipus d'establiments.

Pel que fa als documents se'n poden destriar de dos tipus, els que són per als pacients —documents creats per la pròpia clínica—, aquests documents es fan gairebé sempre a mà: justificacions escolars i pressuposts, les receptes es fan digitalment i no hi

¹¹Les dades esmentades es poden consultar a la següent adreça:
http://www.ibestat.cat/ibestat/estadistiques/c29176ea-c2c4-4d65-98c1-23d9c47df46a/768ef54f-c7a1-4d53-8041-96a8be116e2b/es/Res_00021p.px

ha possibilitat d'escriure-les en català. Després tenim els documents que són per a una altra empresa —documents externs—, ja sigui per a un distribuïdor o una altra consulta: cartes de recomanació o bé demandes de productes.

6. METODOLOGIA

En aquest apartat s'explicaran detalladament les pautes seguides durant la recollida de dades, així com el mètode seguit per recollir-les i el període en què es dugué a terme.

6.1. Mètode de recerca

En aquest treball de camp s'ha posat en pràctica l'estudi utilitzant dades observades. Aquestes són fruit d'un context i temps reals, on l'interpel·lat interactuava amb l'interpel·lant d'una manera espontània. Per aquest motiu, a diferència d'estudis basats en enquestes, aquest treball presenta una major fiabilitat i precisió. És així, ja que les respostes dels interpel·lats no s'han vist condicionades per cap element que no sigui la tria lingüística de l'interpel·lant a l'hora d'iniciar la conversa. D'aquesta manera, les respostes representen el comportament dels parlants, les seves competències lingüístiques i els seus hàbits lingüístics en un context totalment espontani. Les dades s'han anat recollint a les taules d'observació¹², així, una vegada finalitzada la conversa, es podien anotar les dades sense que l'interpel·lant pogués interferir en la percepció de l'interpel·lat. Val a dir que tots els interpel·lats eren nouvinguts a la clínica, per tant, no hi havia cap contacte previ entre l'interpel·lant i ells.

La finalitat és analitzar la llengua d'ús dels pacients durant les seves interpel·lacions davant la salutació de l'interpel·lant o bé davant del seu silenci. S'han escollit tres tipus d'interpel·lació: en primer lloc, a un terç dels pacients se'ls rebrà sempre en català i s'esperarà la seva primera reacció, només es canviarà a una altra llengua en cas d'incomprensió total; en segon lloc, se'ls rebrà en castellà i seguint el

¹²Vg. Annex I - Dades del treball de camp

mateix procediment que en català; en tercer lloc i per acabar, la seva postura serà de no dir res i esperar per observar quina llengua usen per comunicar-se amb ell.

Pel que fa a l'aparença, s'ha buscat una estètica totalment neutral. Per aquest motiu s'han exclòs tot tipus de detalls que puguin condicionar la primer impressió de l'interpel·lat. Per tant, s'ha utilitzat sempre una bata blanca i s'ha prescindit d'arracades o possibles estètiques que condueixin a qualsevol tipus de prejudici.

El que es pretén amb aquest mètode és posar en pràctica el terme de *fer la pole position*¹³. En aquest cas, però, es posarà en pràctica en ambdues llengües —català i castellà— per així poder analitzar quina és la lleialtat lingüística de cada parlant. En el cas del silenci serà únicament el context, ja esmentat, el que influirà damunt cada parlant.

La interpel·lació més comuna que s'utilitzarà en català serà:

-Bon dia, com va? Té hora?.

Mentre que en castellà serà:

-Buenas tardes, ¿qué tal? ¿Tiene cita?

6.2. Camp d'estudi

S'han hagut de limitar certs aspectes a l'hora d'establir el camp d'estudi. En primer lloc, el treball s'ha enfocat a la clínica de Vilafranca. Ca's Dentista té tres clíniques, una a Palma, una a Cala Rajada i la de Vilafranca. S'ha elegit Vilafranca per funcionalitat, per característiques a l'hora de fer l'estudi i també per la densitat de gent que hi acudeix (té uns 8.500 pacients, molts més que les altres dues clíniques), si es té en compte que els pacients observats només podien ser analitzats si acudien per primer cop a la clínica i que es tenia un temps limitat per recollir les dades.

6.3. Període de recerca

El sistema de selecció de la llengua serà per setmanes, del dia 1 de març fins al 18 en català, del dia 21 de març al 8 d'abril en castellà i del dia 11 d'abril al 29 en

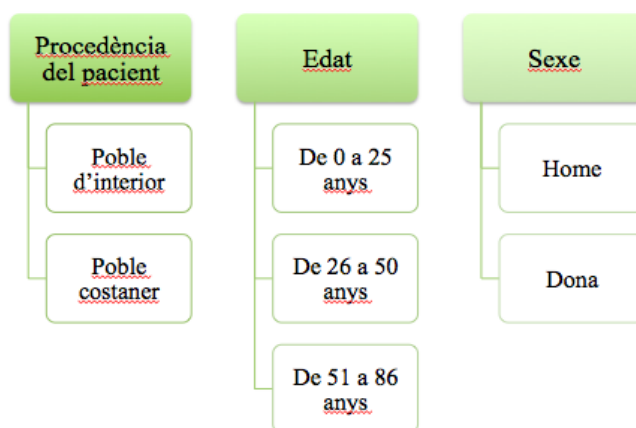
¹³«Fer la pole position». Joan Melià, 30 octubre 2007. [En línia]
<http://normalitzacio.cat/testimonis/index.php?sec=testimonis&n=4636>

silenci. Així doncs, l'interpel·lant es veurà obligat a parlar tot el temps en la llengua corresponent i no donar possibles senyals de quina és la seva llengua habitual perquè les altres persones que poguessin ser analitzades més endavant. Durant les setmanes esmentades no sempre es va poder dur a terme la recollida ja que molts cops no venia ningú nou o bé hi havia massa feina com per poder anotar-ho tot correctament.

7. HIPÒTESIS

Ca's Dentista és una clínica d'odontologia situada a Vilafranca, context ja explicat anteriorment, on el primer encontre que es té és un panell identificatiu escrit en català, per tant, el context i els identificatius potencien de bon principi l'ús del català. Ara bé, aquests factors poden ser significatius per als pacients nadius de l'illa però no per a aquells nousvinguts a Mallorca, ja ho siguin durant una estada breu o bé de llarga durada. En aquests casos cal recordar que el castellà és la llengua de l'Estat, així com marca la Constitució¹⁴. Mentre que la llengua catalana és una llengua cooficial, fet que indica que s'ha de tractar exactament igual que la castellana, tot i que a la pràctica no sigui així i molt manco per aquells que no pretenen quedar a viure aquí.

Tenint en compte aquests factors s'ha separat el treball en tres objectes d'estudi i aquests amb les seves respectives subseccions:



Les hipòtesis inicials són:

¹⁴Constitució Espanyola (1978). Vg. Annex II - Legislació

- No hi haurà diferències en la resposta entre els sexes i el resultat de tots dos, sense que l'interlocutor comenci la conversa, serà favorable al català.
- La gent d'interior es dirigirà a l'interpel·lant en català, tant si aquest li parla primer en català com si aquest queda en silenci.
- En canvi, la gent d'interior convergirà al castellà en cas que se'ls rebi en castellà.
- La gent de costa respondrà en tots els casos en castellà i també es dirigiran a l'interpel·lant en castellà en cas de silenci.
- Els dos primers grups d'edat convergiran menys del castellà al català que el grup més vell.

8. RESULTATS

Seguidament es comentaran les diferents variables recollides al treball de camp. Es seguirà l'esquema proposat a la metodologia; taules agrupades segons el sexe, segons la ubicació i segons el grup d'edat. Tot i que, en segons quins casos, s'aprofundirà en diferents aspectes fruit dels resultats que s'han anat trobant al llarg de la recerca.

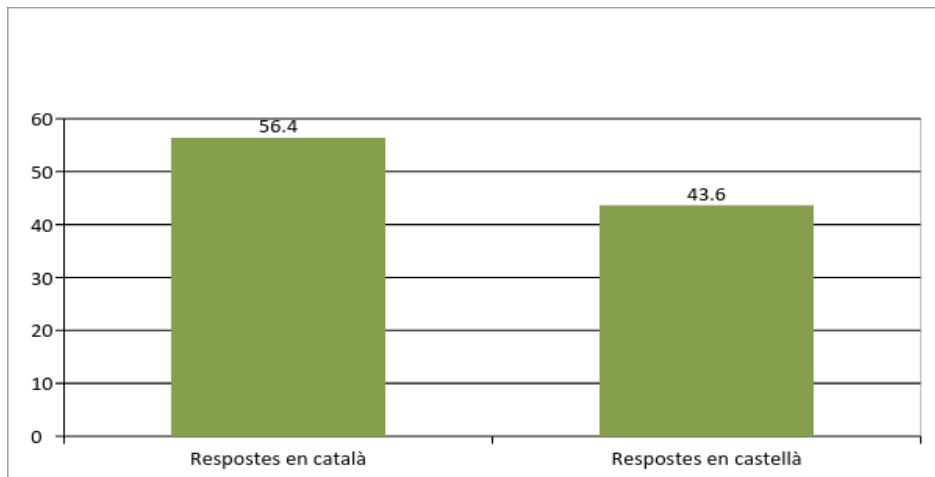
El nombre total de dades recollides ha estat de 298 en un període de sis setmanes. Tenint en compte l'espai, les característiques dels interpel·lats i el temps utilitzat, és un nombre de gent elevat. Ara bé, no deixa de ser un nombre reduït per afirmar segons quines qüestions.

Si ens centram en aquesta dada general, el resultat obtingut, dividit segons el gènere, és de 165 dones i 133 homes, un nombre relativament ajustat. Amb aquest total, si el dividíssim entre els grups d'edat, que més endavant comentarem, tenim: 103 pacients entre 0 i 25, 132 entre 26 i 50 anys i 63 entre 51 i 86 anys —la franja d'edat d'aquest grup és més llarga a causa del baix nombre de persones que conté. La mitjana d'edat dels tres grups seria de trenta-sis anys, però amb un espectre molt gran, ja que va des dels sis anys als 86 anys.

En canvi, si tenim en compte la ubicació, es veu que hi ha un gran nombre de gent d'interior, 253 (el 84.9%) i 45 de costa (el 15.1%). És un fet normal tenint en compte que dins interior hi hem incorporat Manacor i Felanitx i, a més, tenint en compte que la clínica està situada a Vilafranca i en disposa d'una altra a Cala Rajada.

Com s'ha explicat abans, el mètode seguit per la recollida de dades ha estat segons la llengua d'ús de l'interpel·lant —català o castellà— o bé la de l'interpel·lat en el cas del silenci. Doncs bé, el total de dades recollit per a cada grup és de: 100 persones utilitzant el català en primer lloc, 100 persones utilitzant el castellà en primer lloc i 98 persones durant les setmanes que va ser el pacient que parlà primer.

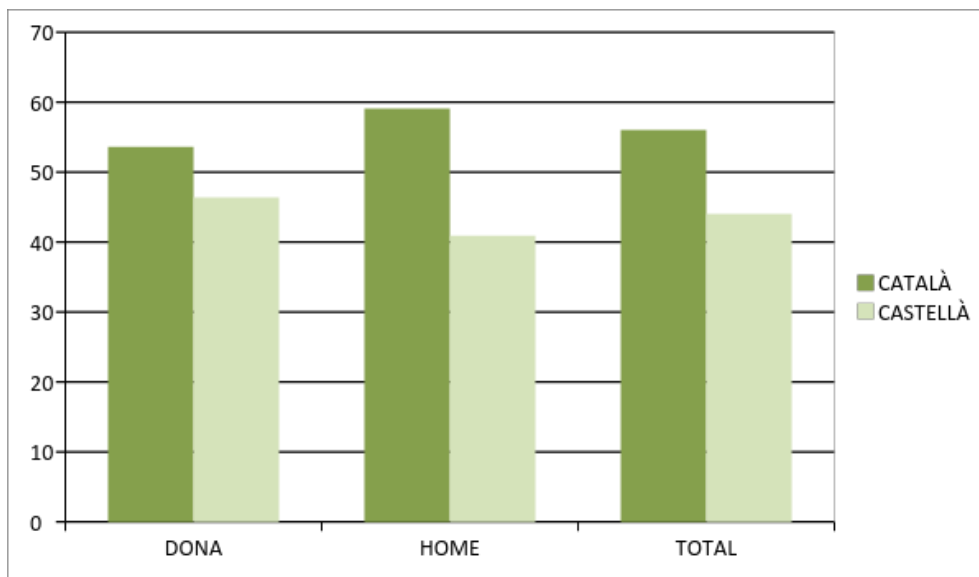
Gràfic 1. Intervencions i respostes dels interpel·lats, independentment de la llengua que utilitzi l'interpel·lant.



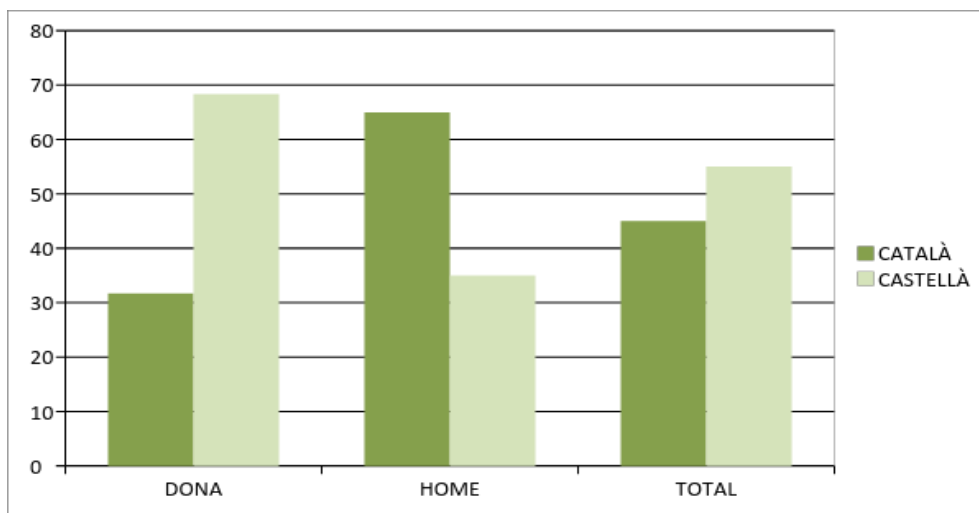
La primera dada observable d'aquest espai més general està representada al gràfic 1 on, sense tenir en compte la llengua inicial, un 56.4% (168) del total de les persones han respost en català. En contra del 43.6% (130) que han respost en castellà.

8.1. Gràfics agrupats segons el sexe.

Gràfic 2. Interpel·lant parla primer català.



Gràfic 3. Interpel·lant parla primer en castellà.



En aquest primer apartat, s'ha dividit als pacients en funció del sexe i la llengua de resposta. Als gràfics 2 i 3 les respostes estan agrupades per sexes i segons la primera intervenció. Estan diferenciades en castellà i català per observar el total de cada variable

ja que d'aquesta manera es sabrà en quina llengua es convergeix més, ja sigui del català al castellà o bé viceversa.

En aquests dos gràfics l'interpel·lant parla primer, per tant s'ha de recordar la importància del terme de la *pole position* a l'hora d'analitzar els resultats.

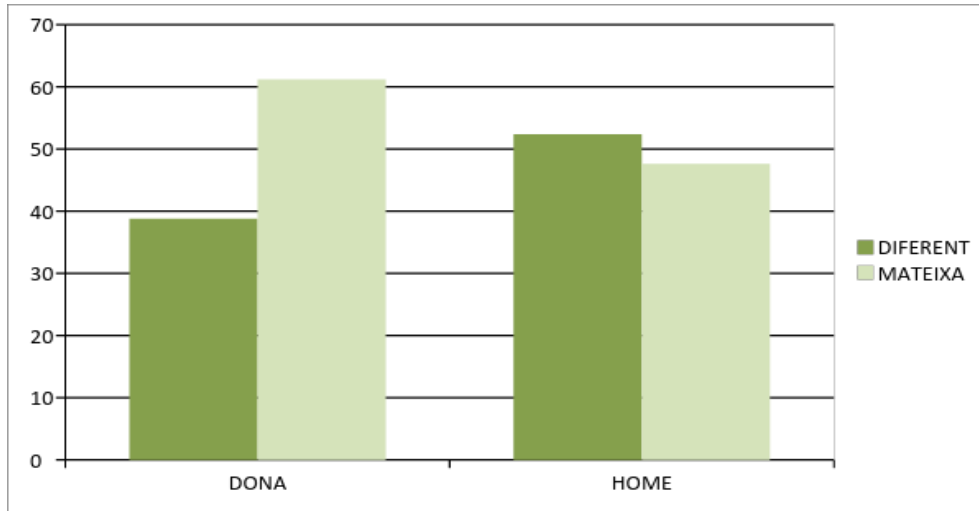
Així doncs, la tendència de les interpel·lacions en català (gràfic 2) és a favor seu tant pel que fa als homes, amb un 59.1%, com pel que fa a les dones, amb un 53.6%. Els resultats no presenten diferències abismals entre llengües, ans al contrari, les dones donen un resultat ajustat, aquest grup convergiria més al castellà. Cal esmentar que en certs casos, no es va convergir totalment de llengua si no que hi va haver un intent de parlar català però, per falta de fluïdesa, el cos de la conversa va ser en castellà.

Ara bé, si s'observa el gràfic 3, on l'interpel·lant s'adreça al pacient en castellà, es veu com el grup femení és manté més ferm a la llengua de l'interlocutor en contraposició a la tendència dels homes. En aquest grup, passa exactament al contrari, ja que si calculam el p-valor¹⁵ dels homes surt, amb una probabilitat molt alta (95%), que la tendència és contestar en català quan se'ls parla en castellà.

Per resoldre la qüestió de qui és manté més ferm a la seva llengua natal, es formula la següent pregunta: Sigui quin sigui l'idioma en què començam la conversa, quin sexe contesta en la mateixa llengua que l'interpel·lant?

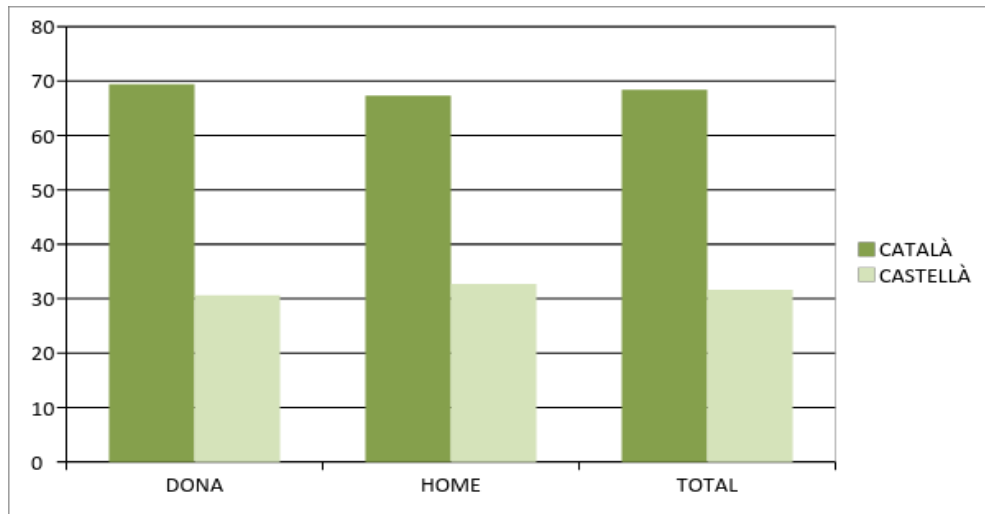
¹⁵Segons l'*American Statistical Association*, dit de forma planera, un valor p és la probabilitat, sota un model estadístic especificat, que un estadístic que sintetitza alguna característica de les dades (per exemple, la diferència de mitjanes en comparar dos grups) sigui igual o més extrem que el seu valor observat (Per més informació consulteu la següent adreça: http://soce.iec.cat/?page_id=3964)

Gràfic 4. Interpel·lats que responen l'interpel·lant en la mateixa o una llengua diferent, classificats per sexe.



En aquest gràfic es pot intuir que el grup femení respon molt freqüentment amb la mateixa llengua que l'interpel·lant li ha parlat, per tant, les dones s'adaptarien més a la llengua de l'interlocutor, independentment de quina sigui la seva llengua materna. Mentre que els homes no presenten diferències entre respondre en la mateixa llengua que l'interpel·lant ha començat la conversa o en una altra. Així doncs, aquest grup contestaria en la llengua que es sentís més còmode. Aquest resultat tendria repercussió tan en castellà com en català. Ara bé, en aquest gràfic no es podria afirmar cap hipòtesi. Si calculam el p-valor el resultat és 0,056 C, una dada estadísticament no significativa que, possiblement, sigui fruit del gruix de la mostra.

Gràfic 5. Llengua d'ús de l'interpel·lat davant el silenci de l'interpel·lant



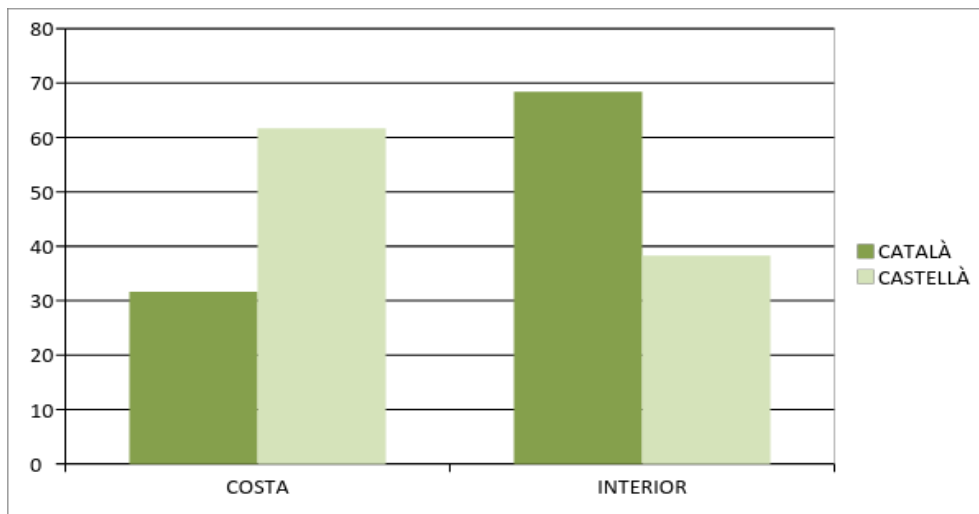
El gràfic 5 és característic ja que només el context del local, la consciència lingüística i l'hàbit d'ús de l'interpel·lat determinen la tria de la llengua. Es pot intuir que, durant les setmanes que l'interpel·lant s'ha mantengut en silenci, el resultat ha estat bastant favorable pel que fa l'ús de la llengua catalana. Es pot observar que un 69.4% de les dones i un 67.3% dels homes han interpel·lat en català davant del silenci de l'interpel·lant. Per tant, la tendència de les persones d'aquestes setmanes ha estat la de parlar en català.

Ara bé, el p-valor no afirma aquesta tendència ja que el resultat és de 0.828.

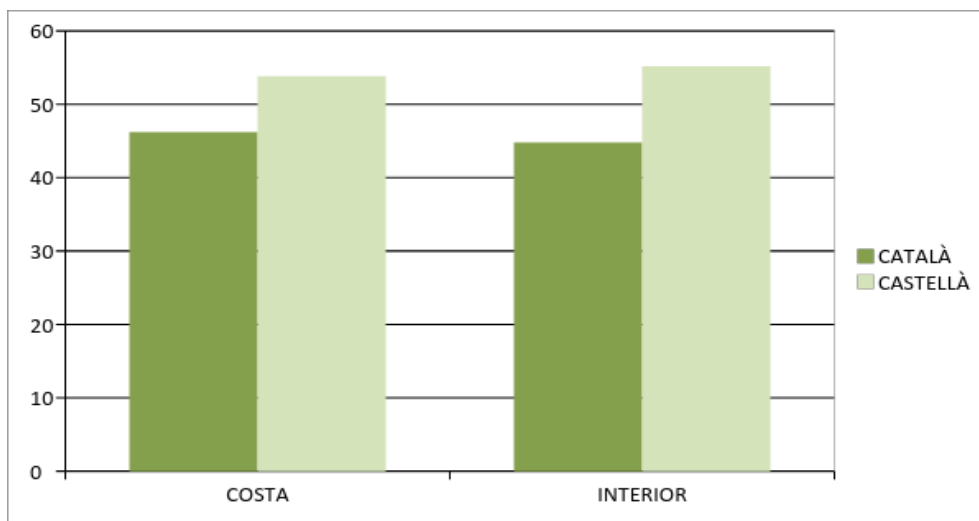
8.2. Gràfics agrupats segons la ubicació dels interpel·lats.

En aquest apartat s'han dividit els pacients segons la seva procedència, costa i interior. D'aquesta manera es podrà calcular si a les zones tradicionalment catalanoparlants (interior) s'aplica la llei de convergència lingüística cap al castellà o bé es manté la lleialtat lingüística en català. Igualment analitzarem les zones més costaneres on, suposadament hi hagut més immigració peninsular i, per tant, hi ha d'haver més castellanoparlants.

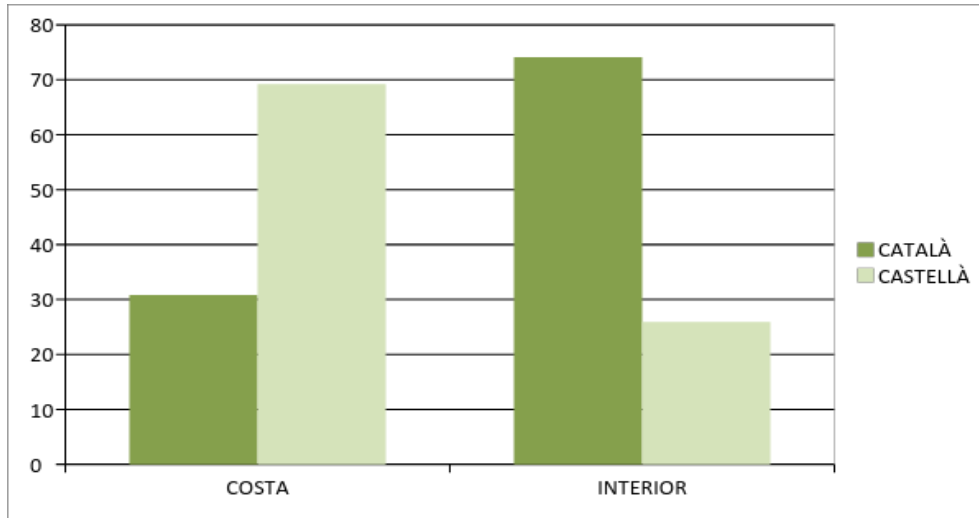
Gràfic 6. Interpel·lant parla primer en català.



Gràfic 7. Interpel·lant parla primer en castellà.



Gràfic 8. Llengua d'ús de l'interpel·lat davant el silenci de l'interpel·lant.

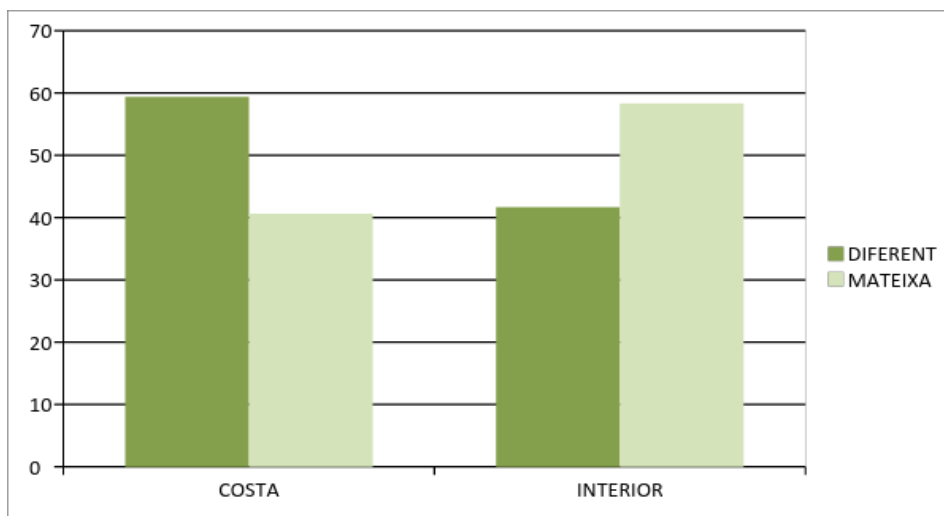


El primer resultat evident que se n'ha extret de l'estudi és que la gent d'interior, amb una confiança del 95%, té la tendència a parlar en català, tan si comencen ells la conversació com si l'interpel·lant es dirigeix a ells en català.

En canvi, els de la costa tenen una tendència contrària, sigui quina sigui la situació, aquest grup té l'hàbit de parlar en castellà.

Pel que fa a les converses que l'interpel·lant comença en castellà (gràfic 7), allò que es pot afirmar és que pràcticament no existeixen diferències en la llengua de resposta ja que tant la gent dels pobles d'interior com la dels pobles de costa respon de manera similar: poc més de la meitat ho fan en la llengua en què els hem rebut i la resta en català. Al gràfic 7 es veuria clarament la convergència lingüística del català cap a la castellà dels catalanoparlants.

Gràfic 9. Sigui quina sigui la llengua inicial, quina ubicació respon més amb la mateixa llengua que l'interpel·lant.

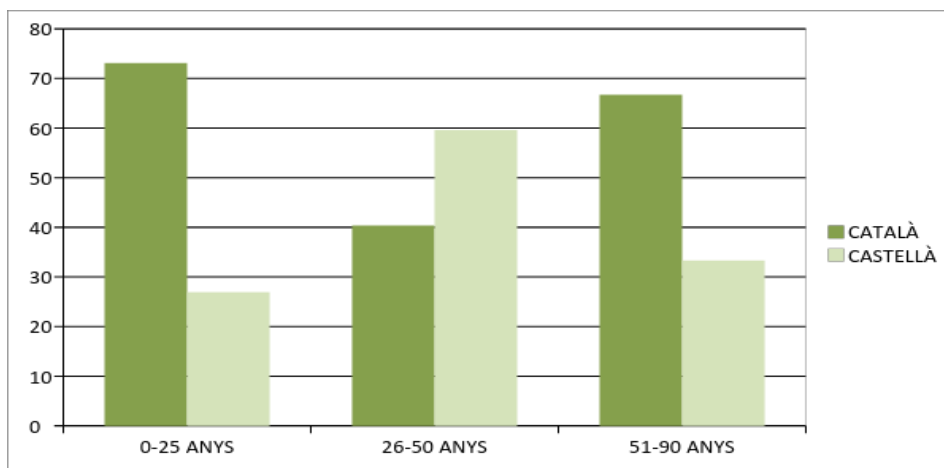


En canvi, aquest altre gràfic mostra que hi ha evidències molt fortes (p-valor 0.065 C) que la gent de la costa no s'adapta a la llengua en la que és rebuda, sinó que parla en la llengua amb la que es sent més còmoda. En canvi, la gent de l'interior té la tendència a emprar la mateixa llengua en la que s'ha començat la conversació.

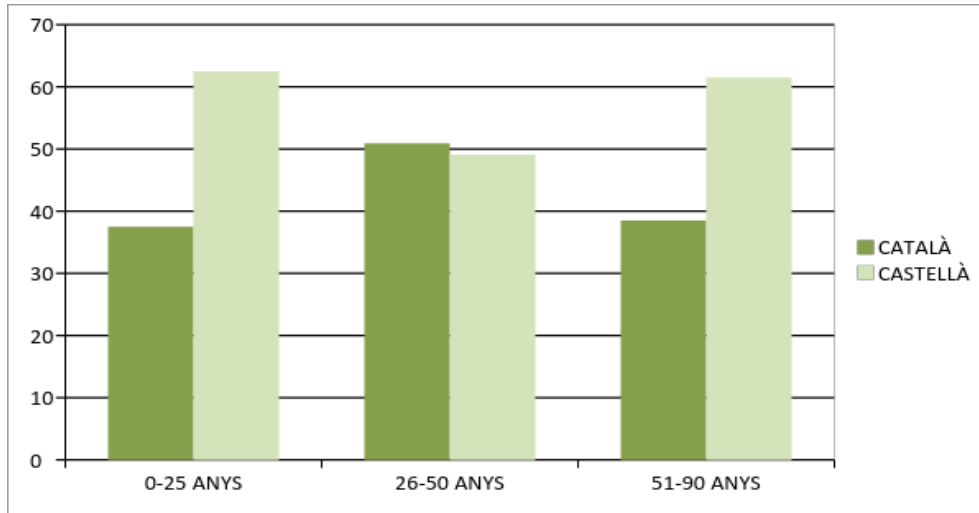
8.3. Gràfics agrupats segons l'edat.

En aquest apartat s'han classificat les dades segons els grups d'edat establerts a la metodologia. D'aquesta manera, es pot determinar la presència del català per franges d'edat.

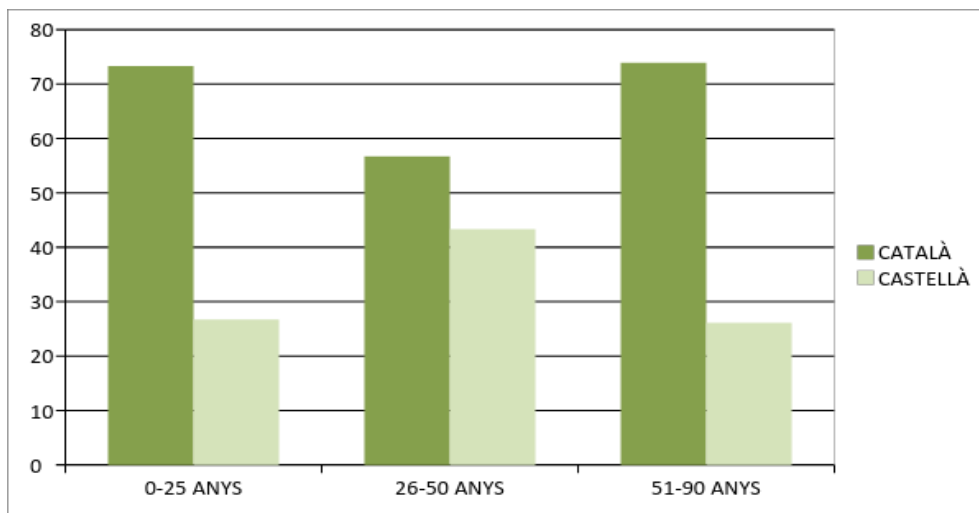
Gràfic 10. Interpel·lant parla en català.



Gràfic 11. Interpel·lant parla en castellà.



Gràfic 12. Llengua d'ús de l'interpel·lat davant el silenci de l'interpel·lant.

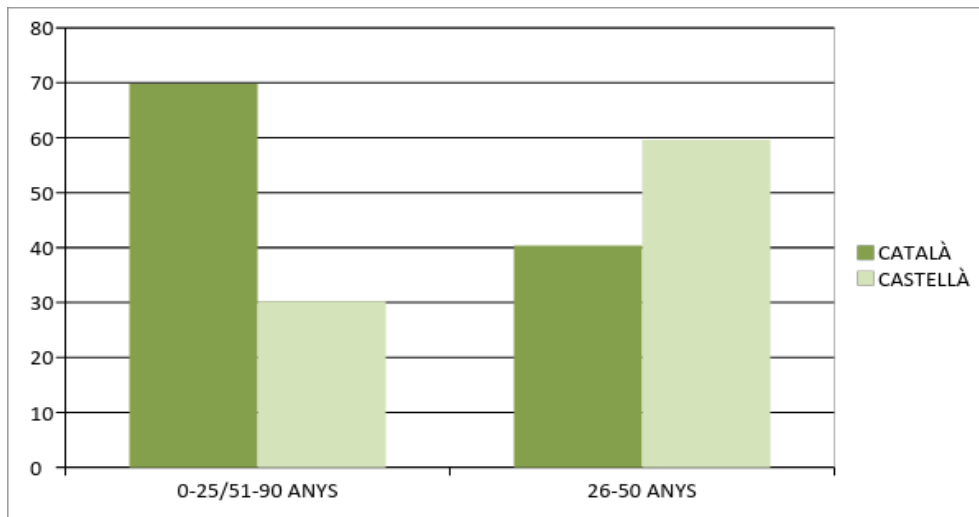


La primera dada observable és que el p-valor del gràfic 10 (0,011 C) assegura que hi ha diferències entre els tres grups, per tant, es rebutjaria la hipòtesi nul·la, però pel fet de tenir tres grups no es pot especificar quins són diferents o quin és diferent als altres. Per poder estudiar aquesta diferència s'haurien de fer tots els contrastos de hipòtesis de dos en dos. Ara bé, ja que els percentatges del grup més jove i del grup més vell són molt similars es pot intuir que el grup d'edat de 26-50 és diferent a aquests dos. Per saber-ho s'ha de recórrer al gràfic 13. Si es tenen en compte els p-valors es veu com no són significatius. Aquest fet no vol dir que si es reagrupessin els grups d'una manera

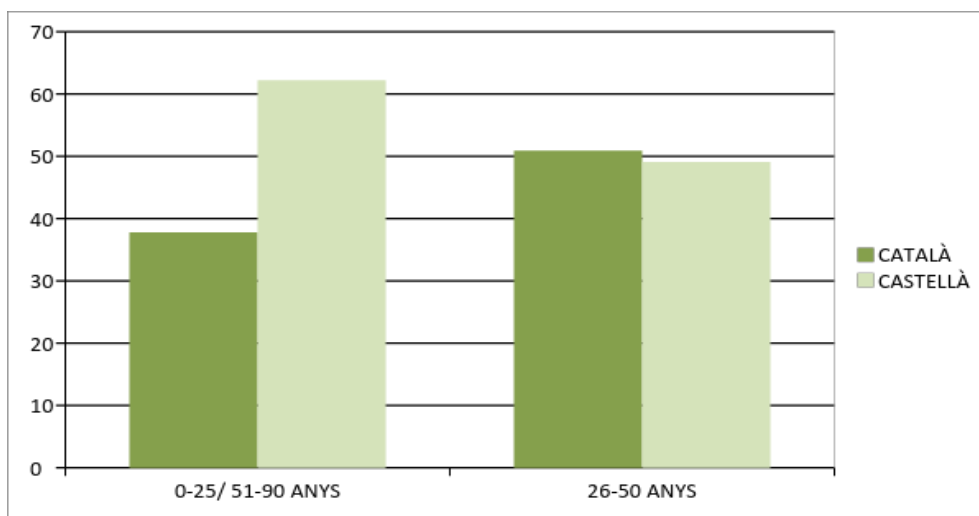
diferent no se'n poguessin extreure conclusions més exactes, ja que a simple vista pot semblar que, de la mateixa manera que passa amb el primer bloc (Interpel·lant en català), els percentatges dels grups de 0-25 i 51-86 són bastant similars. En canvi, els de 26-50 pareix que són diferents als altres dos. Al proper gràfic es veurà si aquesta hipòtesi és certa.

8.3.1. Gràfics agrupats amb unes franges d'edat alternatives: 0-25/51-90 i 26-50.

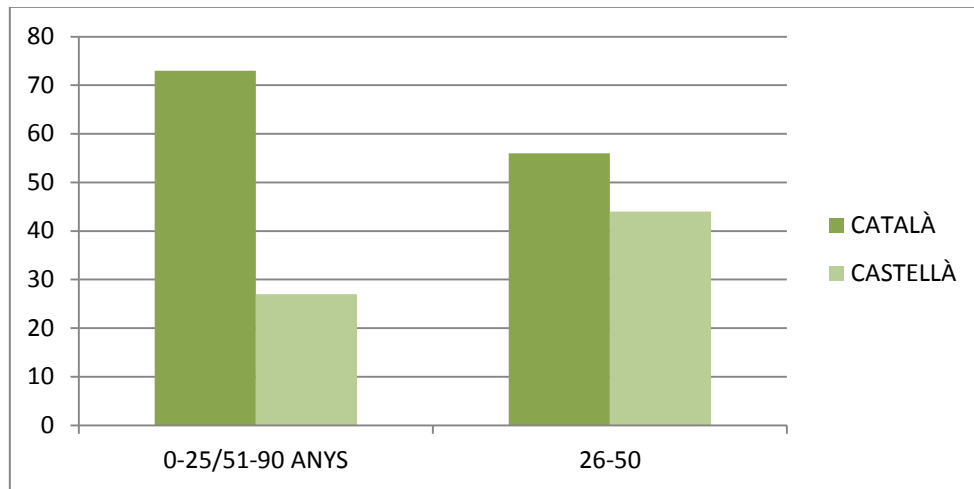
Gràfic 13. Interpel·lant parla en català.



Gràfic 14. Interpel·lant parla en castellà.



Gràfic 15. Llengua d'ús de l'interpel·lat davant el silenci de l'interpel·lant.



D'aquest altre punt de vista, es pot veure com, efectivament, al gràfic 13 el grup que es diferencia dels altres dos és el de 26-50 (0,003 C). En aquest gràfic es pot afirmar que el grup d'edat de 26-50 respon en castellà quan se li parla en català, mentre que els altres dos respondrien molt més en català en la mateixa situació. Ara bé, si es calcula el p-valor del gràfic 14 (0.189 C) es veu com no existeixen diferències entre els dos grups, tot i que la tendència del gràfic sigui que el grup més jove i el més vell convergeix més al castellà quan l'interlocutor els parla castellà. Mentre que el grup intermedi respon en la llengua que es sent més còmode.

Pel que fa al gràfic 15, gairebé es pot afirmar que també hi ha diferències entre el grup de mitjana edat i els grups de 0-25 i 51-86. Per tant, la tendència d'aquests seria parlar en català.

8.4. Retolació externa dels establiments de Vilafranca i ampliació interna de Ca's Dentista

Havent consultat la llista dels rètols de les empreses de Vilafranca de Bonany i després d'haver-lo comparat amb dades observables; el resultat ha estat favorable al català. L'Ajuntament de Vilafranca va facilitar un llistat actualitzat del 2015 de les retolacions identificatives de tots els establiments del poble. El resultat és que el 100% d'aquestes estan escrites en català.

Pel que fa a Ca's Dentista la retolació exterior està completament en català¹⁶, cal dir que l'empresa duu vint-i-un anys en funcionament i que, per tant, està arrelada a la idiosincràcia catalana del poble.

Ara bé, una vegada a dins es poden veure cartells en català i cartells en castellà. Les podem classificar en dos grups: els cartells comprats per l'empresa —aquests són purament indicatius— i els que han aconseguit a través de marques de productes o bé a través de la Conselleria de Salut. Uns i altres tenen la funció d'informar dels perills, com puguin ser els rajos X, dels drets d'admissió o la videovigilància.

La conclusió que es pot arribar és que hi ha una voluntat per retolar en català quan l'agent que encomana els cartells és la pròpia empresa. Però no hi ha cap voluntat per rectificar la conducta dels agents externs quan aquests regalen algun element a la consulta.

9. CONCLUSIONS

Una vegada consultats els resultats de l'estudi la primera conclusió que es veu és que la hipòtesi dels sexes no era errònia. Com s'ha calculat, la diferència entre sexes no és segura. Ara bé, si que es veuen indicis de la diferència entre sexes als gràfics i no només pel que fa les dones catalanoparlants sinó que també les castellanoparlants. Per exemple al gràfic 4 es pot veure com, independentment de la llengua natal de l'interpel·lant, la tendència del sexe femení és de convergir a la llengua de l'interlocutor. Si aquests resultats haguessin estat significatius es podria corroborar l'estudi de Montoya (1996) que explicava com les dones tenen un paper més actiu en el procés de substitució de la llengua catalana o també la hipòtesi de l'*esprint de les dones* d'Aracil (1983).

¹⁶ Vg. annex I – Dades del treball de camp

Aracil exposà que l'etapa de bilingüisme intermèdia entre la substitució d'una llengua x per una llengua y era molt més breu en les dones (1983: 207-217). En contra de l'estudi de Reixach (1990: 133) que, basant-se amb les dades del padró de 1986 de Catalunya, no veia important l'estudi entre sexes si no fos perquè la tendència del coneixement de català sempre és favorable als homes. Per arribar a una conclusió més precisa la mostra hauria de ser més extensa.

Per altra banda, la segona part de la primera hipòtesi es compliria. Al gràfic 5 es pot veure com la tendència dels pacients que acudeixen a la clínica, sense que l'interlocutor es dirigeixi a ells primer, és parlar català. La hipòtesi emfatitza els resultats de l'estudi sociolingüístic de l'IBESTAT del 2010¹⁷. És així, ja que la gran mostra recollida d'aquest treball és de pacients provinents dels pobles del pla, així doncs, l'estudi mostrava com més d'un 80% de la gent d'aquesta zona sap parlar català i més d'una 70% l'utilitza gairebé sempre.

En els següents gràfics, s'ha pogut seguir detallant aquesta informació (6, 7, 8 i 9). En aquest segon grup d'estudi, totes les hipòtesis inicials s'han complit. La primera observació es podria fer analitzant el gràfic 8. En aquest no hi ha cap tipus d'interferència per part de l'interpel·lant cap a l'interpel·lat i es pot veure com la tendència dels pacients de la costa és parlar en castellà. A diferència dels d'interior que parlen més català—tal i com es deia a la hipòtesi inicial. Des d'aquest punt de partida, si s'observen els gràfics 6 i 7, es pot veure com la gent de la costa —segons la tendència del gràfic 8 més castellanoparlant— no convergeix al català ni quan se'ls parla primer en castellà ni quan se'ls parla primer en català. D'altra banda, la gent d'interior —més catalanoparlant segons la tendència del gràfic 8— s'adaptaria molt més a la llengua de l'interpel·lant, sigui quina sigui aquesta.

Davant d'aquests resultats, la teoria del bilingüisme es posaria en evidència. Els resultats reflecteixen la teoria d'Aracil (1982) que diu que la tria lingüística del model de bilingüisme que coneixem al nostre territori afecta molt més als catalanoparlants que no als castellanoparlants. Durant la recollida de dades cap catalanoparlant demanà un canvi de llengua quan se li va parlar en castellà. En canvi, tot i que fos molt educadament, si que es demanà el canvi cap al castellà en nombroses ocasions. Fins i

¹⁷Les dades esmentades es poden consultar a la següent adreça:
http://www.ibestat.cat/ibestat/estadistiques/c29176ea-c2c4-4d65-98c1-23d9c47df46a/768ef54f-c7a1-4d53-8041-96a8be116e2b/es/Res_00021p.px

tot, en segons quins casos, seguir una conversa bilingüe —interpel·lant parlant català i interpel·lat parlant castellà— no va ser gens fluïda ni agradable, fent paleses les qüestions que un es demana quan duu a terme una conversa d'aquestes característiques segons Melià (2009: 316).

La hipòtesi inicial sobre quin grup s'adapta més es corroboraria en el gràfic 9. En aquest cas es veu com, independentment de la llengua de l'interpel·lant, la gent de costa respon amb una llengua diferent a la que se'ls ha parlat i la gent d'interior s'adaptaria més a la llengua utilitzada per l'interpel·lant. Traduït en termes de sociolingüística i fent referència al cas català, es pot analitzar la gran manca de lleialtat lingüística que hi ha dins de la societat catalanoparlant. Aquesta interpretació és fruit dels resultats exposats i de les característiques del context lingüístic de la clínica que, almenys per una autòcton, hauria de ser percebut com a català. Però, una vegada més, s'aprecia com «la norma de convergència lingüística amb l'interlocutor actua de manera molt més decisiva sobre els catalanoparlants que sobre els castellanoparlants» (Melià 2009: 320).

En el tercer bloc d'estudi, dividit segons la franja d'edat, es pot observar com la hipòtesi inicial era errònia. En primer lloc, cal dir que l'agrupació que s'havia fet a la hipòtesi no era correcta ja que han estat el grup més vell i el més jove els que han tengut una major relació entre si, no els dos més joves com s'apuntava. Així doncs, les diferències entre ambdós grups són notòries. Com explica Canyelles (2010) i tenint en compte el volum de persones immigrants de la mostra, és habitual que el grup de 26-50 sigui el que més s'expressi en castellà quan se'ls parla en català o bé s'han de dirigir a algú ells primerament. És així, ja que es pot «constatar que les generacions joves són les que en major proporció saben català, seguits de les franges d'edat més madures, molts dels quals fa més temps que resideixen a les Illes Balears. I que els que en tenen més desconeixement són la franja de 25 a 34 anys, que probablement són d'immigració més recent».

9.1. Propostes per a la incrementació de l'ús del català a Ca's Dentista.

Com s'ha pogut analitzar, tot i les característiques del local i que tots els seus recepcionistes són catalanoparlants, les estadístiques no són del tot favorables al català. A mode de resum, es pot dir que hi ha dues metes per tal d'assolir un canvi

sociolingüístic a les Illes Balears i, en conseqüència, també al propi camp d'estudi. Per una banda, la potenciació de l'ús del català des de les institucions i, per l'altre, l'increment de l'ús interpersonal dels catalanoparlants en el seu dia a dia.

En primer lloc, fent referència a la llei del comerç, suposant que aquesta afectés aquest àmbit laboral, Ca's Dentista hauria de crear tots els documents en les dues llengües oficials de la comunitat autònoma, català i castellà. Perquè tal i com està ara, es dona per fet que la llengua d'ús és la castellana fet que potenciarà la normalització del castellà en el dia a dia i reduirà l'estatus del català dins el sector mèdic privat, i a més quan el català és la llengua d'ús dels usuaris de la consulta.

En segon lloc, la mateixa llei afectaria a certs usuaris pel fet de no parlar ni entendre el català, fet que limita la normalització de la llengua catalana dins les consultes. Així doncs, per tal de garantir tots els drets lingüístics, s'hauria de fomentar l'ús del català entre els mateixos usuaris de la clínica i també des de la direcció de l'empresa. I no només per garantir els drets lingüístics, sinó que també per tenir una millor acollida o integració entre els autòctons (Melià, 2014).

I per acabar, cal remarcar la tasca vital que tenen els recepcionistes i els auxiliars, ja que aquests són els que més temps parlen amb els pacients. Com s'ha pogut veure als gràfics, en tots els grups, quan s'iniciava la conversa en català, la llengua de resposta més majoritària sempre ha estat, també, el català —manco el grup de la gent de costa i la franja d'edat de 26-50. En aquest sentit, per continuar en aquesta línia, l'eina bàsica és utilitzar la llengua catalana de primeres, com proposa Melià (2007), fer *la pole position*. D'aquesta manera l'ús de la llengua en les relacions interpersonals amb desconeguts o no, a les Illes Balears, incrementaria extraordinàriament. Així mateix, s'acabaria la tendència de parlar en castellà als desconeguts i a més es guanyaria posicions a la llei de convergència lingüística del català cap al castellà que tants d'autòctons tenen interioritzada molts autòctons (Melià, 2009).

9.2. Limitacions del treball i possibles ampliacions.

La principal limitació d'aquest treball ha estat la falta de temps. Com s'ha comentat, la clínica té més de 8.500 pacients, tots ells repartits per Mallorca. Si s'hagués pogut ampliar la mostra els resultats s'haguessin pogut ajustar molt més a la

realitat. Sobretot, pel que fa a la mostra de costa, l'atzar ha provocat que només en venguessin un nombre reduït fet que, abans de dur a terme el treball, no s'esperava que fos així.

Igualment, ha passat amb la mostra dels grups d'edat, amb més temps s'haguessin pogut dividir més grups d'edat alternatius i amb un volum de gent més nombrós.

Tot i així, la mostra no és reduïda i dóna peu a nous punts d'estudi. Per exemple; l'estudi de les relacions lingüístiques entre els components de les famílies immigrants i l'interpel·lant —fills catalanoparlants i pares coneixedors del castellà com a L2 procedents, sobretot, del nord d'Àfrica; les relacions entre els odontòlegs castellanoparlants i els pacients catalanoparlants; dur a terme una segona observació dels pacients de la mostra per veure com reaccionen davant una nova interpel·lació de l'interlocutor; passar una enquesta sobre percepció lingüística als pacients que fa temps que van a la consulta; entre d'altres.

10. BIBLIOGRAFIA

- ARACIL, Lluís V. 1982. *Papers de Sociolingüística*. Barcelona. Ed. La Magrana.
- ARACIL, Lluís V. 1983. *Dir la realitat*. Barcelona. Ed. Països Catalans.
- AUCAMP, A.J. 1926. *Bilingual education and nationalism with special reference to South Africa*. Pretoria. J.L.van Schaik.
- AYMÀ, Josep M. 2010. *El català al carrer*. Barcelona. Editorial UOC.
- BAETENS BEARDSMORE, H. 1986. *Bilingualism: Basic Principles*. 2^a Ed. Clevedon. Multilingual Matters. Trad. Cat. 1989: *Principis bàsics del bilingüisme*. Barcelona. Ed. La Magrana.

- BIBILONI, Gabriel. 1999. «La llengua estàndard en una situació de normalitat». Dins *El català. Un debat a finals del segle XX. De la normalització a la normalitat*. Barcelona: La Busca.
- BIBILONI, Gabriel. 2001. «El segle de la gran transformació sociolingüística».[En línia] *Lluc*, n. 820.

http://bibiloni.cat/textos/segle_transformacio.htm (Consulta el 19 de maig de 2016)
- BIBILONI, Gabriel. 02-01-2015 «La política lingüística del Govern Bauzà» [En línia]. *Revista de Catalunya*. n. 90.
<http://www.revistadecatalunya.cat/ca/editorial-detall.asp?id=27> (Consulta el 22 de maig de 2016)
- BOIX, E.; VILA, X. 1998. *Sociolingüística de la llengua catalana*. Barcelona. Ed. Ariel.
- CALSAMAGLIA ,H.; TUSON, A. 1984. *Use of languages and code switching in groups of youths in a barri of Barcelona: communicative norms in spontaneous speech. International Journal of the Sociology of Language 1984*. 105-122. Berlin, New York. Walter de Gruyter.
- CANYELLES, Caterina. 2010. *Les llengües de la immigració a les Illes Balears*. [En línia] 2008-2010. Treball inèdit de final de màster. Universitat de les Illes Balears.
<http://www.uib.cat/depart/dfc/gresib/llengues/presentacio.htm> (Consulta el dia 25 d'abril de 2016).
- «El català als sectors del comerç i la restauració. Estudi sobre la situació del català a sa Pobla, Búger, Campanet, Son Servera, Sant Llorenç, Capdepera i Artà». [En línia]. Consell de Mallorca. Departament de Cultura i Patrimoni. Direcció Insular de Política Lingüística. Illes Balears. 2009.

<http://www.conselldemallorca.net/media/21558/estudisociolinguistic09.pdf>

(Consulta el 26 d'abril de 2016)

- GILES, Howard. 1984. *The Dynamics of Speech Accomodation International Journal of the Sociology of Language* .

- GROSJEAN, F. 2010. *Bilingual: life and reality*. Cambridge, Massachussets and London, England. Harvard University Press.

- Institut d'Estadística de les Illes Balears. *Enquesta modular d'hàbits socials 2010 «Usos lingüístics»*. [En línia]. Grup de Recerca Sociolingüística de les Illes Balears.

http://ibestat.caib.es/ibfiles//content/files/noticias/2011/Usos%20linguistics%20-%20Principals%20resultats%20versi%C3%B3%20final_cat.pdf

(Consulta el 22 d'abril 2016)

- MACKEY, W. F. 1967. *Bilingualism as a world problem*. Montreal. Harvest House.

- MELIÀ, Joan. 2009. «L'ús interpersonal del català a les Illes Balears». Universitat de les Illes Balears. Dins *Simposi Internacional sobre el Català al segle XX. Balanç de la situació i perspectives de futur*. [En línia] A cura de Francesc Vallverdú. Institut d'Estudis Catalans. Barcelona. (p. 315-326).

<http://publicacions.iec.cat/repository/pdf/00000208%5C00000042.pdf> (Consulta el dia 9 de maig de 2016)

- MELIÀ, Joan. "El català a les Illes Balears. 2014, primera aproximació. *Llengua i ús: revista tècnica de política lingüística* [En línia]. 2015, Núm. 57, p. 61-74.

<http://www.raco.cat/index.php/LlenguaUs/article/view/300745>

(Consulta el dia 12 de maig de 2016).

- MOLLÀ, T.; PALANCA, C. 1987. *Curs de sociolingüística 1*. Alzira. Ed. Bromera.
- MOLLÀ, T.; VIANA, A. 1989. *Curs de sociolingüística 2*. Alzira. Ed. Bromera.
- MONTROYA, B.; GIMENO, F. 1996. «Reflexiones sobre la historia de la sociolingüística catalana». A: *Actas del X Congreso Internacional de la ALFAL* (Veracruz, 11-16 d'abril de 1993). Mèxic. UNAM, 838-844.
- NINYOLES, R.L. 1969. *Conflicte lingüístic valencià. Substitució lingüística i ideologies diglòssiques*. València. Tres i quatre.
- ORTIZ, Laura. 2008. *Interaccions orals a establiments comercials*. [En línia]. Palma. Grup de Recerca de Sociolingüística de les Illes Balears.
<http://www.uib.cat/depart/dfc/gresib/curs/2008/ortiz.pdf>
(Consulta el 28 d'abril de 2016)
- PASQUAL, Miquel. *La llengua catalana a les Illes Balears, avui*. [En línia]. Palma: Grup de Recerca Sociolingüística de les Illes Balears, 2014.
<http://www.uib.cat/depart/dfc/gresib/curs/2014/82014-pasqual.pdf>
(Consulta el 10 de maig de 2016).
- REIXACH, M. 1990. *Difusió social del coneixment de la llengua catalana. Anàlisi de les dades lingüístiques del padró d'habitants de 1986 de Catalunya, Illes Balears i País Valencià*. Barcelona. Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J.M. 1976. «Bilingüismo, diglòssia y contacto de lenguas», *Anuario de Filología Vasca, Julio de Urquijo*. Sant Sebastià.
- SOROLLA, Natxo. 2012. «Estabilitat i canvi de la llengua inicial en els usos lingüístics interpersonals. Una anàlisi comparativa del País Valencià, la Franja, les Illes Balears i Catalunya». *Institut d'Estudis Catalans. Xarxa CRUSCAT*; 8. Barcelona. (p. 91-108).

- VIDAL, Isabel. 2012. *Interaccions orals en establiments comercials de Palma i de Tarragona*. [En línia]. Palma. Grup de Recerca Sociolingüística de les Illes Balears.

<http://www.uib.cat/depart/dfc/gresib/curs/2012/vidal.pdf>

(Consulta: 13 de maig de 2016).

- WEINREICH, Uriel. 1953. *Llengües en contacte*. Traducció: Francesc Martínez. 1996. Edicions Bromera. València.

Consultes de legislació referida a l'ús de la llengua catalana:

- BIBILONI, Gabriel. Recull de legislació lingüística. [En línia].

<http://www.bibiloni.net/legislacio/>

(Consulta el 6 de maig de 2016)

ANNEX I – DADES DEL TREBALL DE CAMP

Dates del treball de camp	De 01/03/2016 a 09/04/2016
Lloc	Clínica dental privada de Ca's Dentista, Vilafranca de Bonany.
Característiques de l'observador	Home, 23 anys, estudiant de grau en llengua i literatura catalanes, durant el temps de l'estudi treballant de recepcionista a la clínica dental privada de <i>Ca's Dentista</i> . Nascut a Vilafranca de Bonany (Illes Balears) i parlant de català com a llengua materna.
Nombre total d'observacions	298
Nombre total d'observacions quan l'interpel·lant parlava en català	100
Nombre total d'observacions quan l'interpel·lant parlava en castellà	100

Nombre total d'observacions quan l'interpel·lant estava en silenci

98

TAULES ADDICIONALS DELS RESULTATS DE CAMP

1. Taules generals

Sexes	Nombre total de pacients 298
Homes	133 (44.6%)
Dones	165 (55.4%)

Grups d'edat	Nombre total de pacients 298
0 - 25	103 (34.6%)
26 - 50	132 (44.3%)
51 - 90	63 (21.1%)

Ubicació	Nombre total de pacients 298
Costa	45 (15.1%)
Interior	253 (84.9%)

Interpel·lant	Nombre total de pacients 298
En català	100 (33.6%)
En castellà	100 (33.6%)
En silenci	98 (32.9%)

Respostes totals independentment de la llengua de l'interpel·lant	Nombre total de pacients 298
En català	168 (56.4%)
En castellà	130 (43.6%)

Taula de la recollida de dades

INTERPEL·LANT	RESPOSTA	UBICACIÓ	LOCALITAT	SEXE	EDAT	GRUP D'EDAT
Silenci	ESP	COSTA	ALCÚDIA	HOME	38	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	ARIANY	HOME	40	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	ARIANY	HOME	6	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	ARIANY	HOME	10	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	ARIANY	DONA	67	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	ARIANY	HOME	73	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	ARIANY	DONA	82	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	ARIANY	HOME	80	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	BUNYOLA	DONA	30	26-50
Silenci	ESP	COSTA	CALA D'OR	HOME	12	0-25
ESP	CAT	COSTA	CALA MILLOR	HOME	29	26-50
Silenci	CAT	COSTA	CALA MILLOR	DONA	71	51-90
Silenci	ESP	COSTA	CALA MILLOR	HOME	57	51-90
Silenci	ESP	COSTA	CALA MILLOR	DONA	52	51-90
CAT	ESP	COSTA	CALA MILLOR	DONA	13	0-25
CAT	ESP	COSTA	CALA MILLOR	DONA	44	26-50
CAT	ESP	COSTA	CALA MILLOR	DONA	50	26-50
CAT	ESP	COSTA	CALA MILLOR	DONA	44	26-50
ESP	ESP	COSTA	CALA RAJADA	DONA	49	26-50
CAT	ESP	COSTA	CALES DE MALLORCA	HOME	49	26-50
CAT	ESP	COSTA	CALES DE MALLORCA	HOME	40	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	CALONGE	DONA	36	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	30	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	32	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	35	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	9	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	11	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	CAMPOS	DONA	37	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	HOME	46	26-50

ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	HOME	22	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	13	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	33	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	53	51-90
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	13	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	44	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	53	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	14	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	15	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	CAMPOS	DONA	64	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	35	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	37	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	CAMPOS	HOME	40	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	CAMPOS	DONA	6	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	44	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	CAMPOS	DONA	33	26-50
ESP	CAT	COSTA	CAN PICAFORT	HOME	30	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	CAPDEPERA	HOME	19	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	CAPDEPERA	DONA	33	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	CAPDEPERA	HOME	59	51-90
CAT	ESP	COSTA	COLL DEN RABASSA	HOME	62	51-90
Silenci	CAT	COSTA	SA COLÒNIA SANT JORDI	HOME	14	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	FELANITX	DONA	40	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	FELANITX	HOME	13	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	57	51-90
ESP	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	35	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	FELANITX	HOME	8	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	FELANITX	HOME	26	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	FELANITX	DONA	71	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	FELANITX	HOME	71	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	FELANITX	HOME	51	51-90
Silenci	ESP	INTERIOR	FELANITX	HOME	44	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	54	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	FELANITX	DONA	67	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	57	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	28	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	61	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	FELANITX	HOME	44	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	FELANITX	DONA	57	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	LLORET	DONA	28	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	LLUCMAJOR	DONA	48	26-50

ESP	ESP	INTERIOR	LLUCMAJOR	DONA	8	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	LLUCMAJOR	DONA	15	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	LLUCMAJOR	DONA	8	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	LLUCMAJOR	DONA	45	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	LLUCMAJOR	HOME	8	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	LLUCMAJOR	HOME	22	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	15	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	12	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	15	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	23	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	43	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	73	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	70	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	34	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	52	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	10	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	75	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	30	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	44	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	37	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	77	51-90
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	47	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	35	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	56	51-90
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	39	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	10	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	43	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	8	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	22	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	14	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	46	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	48	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	21	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	57	51-90
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	42	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	42	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	32	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	17	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	18	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	37	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	23	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	24	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	35	26-50

Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	49	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	25	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	12	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	14	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	25	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	25	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	25	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	35	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	24	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	6	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	21	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	10	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	33	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	23	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	31	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	41	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	8	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	31	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	35	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	24	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	57	51-90
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	35	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	34	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	25	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	28	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	6	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	34	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	23	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	8	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	48	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	73	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	42	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	70	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	10	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	7	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	41	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	44	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	40	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	50	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	25	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	71	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	15	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	47	26-50

CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	DONA	71	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	51	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	49	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MANACOR	HOME	14	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	37	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	28	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	HOME	44	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	16	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	17	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	MANACOR	DONA	35	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	HOME	46	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	HOME	51	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	DONA	22	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	DONA	43	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	HOME	34	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	DONA	24	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	MONTUÏRI	DONA	67	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	MONTUÏRI	HOME	29	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	MONTUÏRI	DONA	53	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	PALMA	HOME	59	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	PALMA	DONA	40	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	PALMA	DONA	35	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	HOME	44	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	HOME	48	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	HOME	45	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	DONA	74	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	DONA	17	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	DONA	10	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	PETRA	DONA	17	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	PETRA	HOME	40	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	PETRA	DONA	33	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	PETRA	DONA	38	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	PETRA	HOME	67	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	PETRA	HOME	75	51-90
Silenci	ESP	INTERIOR	PETRA	DONA	37	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	PETRA	HOME	43	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	PETRA	DONA	8	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	PETRA	DONA	53	51-90
ESP	CAT	INTERIOR	PORRERES	DONA	30	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	PORRERES	HOME	26	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	PORRERES	DONA	30	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	PORRERES	DONA	32	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	PORRERES	DONA	30	26-50

Silenci	CAT	INTERIOR	PORRERES	HOME	14	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	PORRERES	HOME	47	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	PORRERES	DONA	79	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	PORRERES	DONA	15	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	PORRERES	HOME	24	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	PORRERES	DONA	14	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	PORRERES	HOME	28	26-50
Silenci	CAT	COSTA	PORTOCOLOM	DONA	25	0-25
CAT	ESP	COSTA	PORTOCOLOM	DONA	42	26-50
CAT	ESP	COSTA	PORTOCOLOM	DONA	42	26-50
ESP	CAT	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	40	26-50
ESP	CAT	COSTA	PORTOCRISTO	DONA	45	26-50
ESP	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	51	51-90
ESP	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	DONA	21	0-25
Silenci	CAT	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	35	26-50
Silenci	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	59	51-90
Silenci	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	28	26-50
Silenci	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	49	26-50
CAT	CAT	COSTA	PORTOCRISTO	DONA	28	26-50
CAT	CAT	COSTA	PORTOCRISTO	DONA	45	26-50
CAT	CAT	COSTA	PORTOCRISTO	DONA	45	26-50
CAT	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	39	26-50
CAT	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	DONA	24	0-25
CAT	ESP	COSTA	PORTOCRISTO	HOME	53	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	RANDA	DONA	70	51-90
ESP	ESP	COSTA	SA COMA	HOME	16	0-25
CAT	CAT	COSTA	SA COMA	HOME	62	51-90
CAT	ESP	COSTA	SA COMA	HOME	40	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	24	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	50	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	SANTA MARGALIDA	DONA	47	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	SANTA MARGALIDA	HOME	6	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	26	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	42	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	49	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	48	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	50	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	16	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	HOME	53	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	69	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	69	51-90

Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	HOME	42	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	HOME	76	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	84	51-90
Silenci	ESP	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	16	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	80	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	DONA	38	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	SANT JOAN	HOME	32	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	SANT LLORENÇ	DONA	42	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT LLORENÇ	DONA	33	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	SANT LLORENÇ	DONA	56	51-90
CAT	CAT	INTERIOR	SA POBLA	HOME	59	51-90
ESP	CAT	COSTA	SES SALINES	HOME	50	26-50
ESP	CAT	COSTA	SES SALINES	HOME	23	0-25
CAT	CAT	COSTA	SES SALINES	HOME	81	51-90
ESP	ESP	COSTA	S'ILLOT	HOME	24	0-25
ESP	ESP	COSTA	S'ILLOT	DONA	15	0-25
ESP	ESP	COSTA	S'ILLOT	DONA	15	0-25
Silenci	ESP	COSTA	S'ILLOT	HOME	24	0-25
Silenci	ESP	COSTA	S'ILLOT	DONA	76	51-90
CAT	CAT	COSTA	S'ILLOT	HOME	26	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	SINEU	HOME	23	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	SON CARRIÓ	DONA	13	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	SON MACIÀ	DONA	12	0-25
ESP	CAT	INTERIOR	SON SERVERA	HOME	21	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	24	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	53	51-90
ESP	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	18	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	17	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	12	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	12	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	HOME	14	0-25
Silenci	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	17	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	DONA	42	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	HOME	52	51-90
CAT	ESP	INTERIOR	SON SERVERA	HOME	32	26-50
ESP	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	37	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	12	0-25
ESP	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	41	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	45	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	33	26-50

ESP	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	40	26-50
ESP	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	8	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	6	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	10	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	58	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	48	26-50
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	80	51-90
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	7	0-25
Silenci	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	53	51-90
Silenci	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	28	26-50
Silenci	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	7	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	16	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	37	26-50
CAT	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	11	0-25
CAT	CAT	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	16	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	47	26-50
CAT	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	DONA	24	0-25
CAT	ESP	INTERIOR	VILAFRANCA	HOME	27	26-50

Imatge del rètol de la consulta



Varis documents de la pròpia consulta dirigits als pacients

Full de recomanacions postoperatori

CA'S DENTISTA
Carretera de Palma 87
Vilafranca de Bonany
07250 Balears
Tel. 971 832 186

INSTRUCCIONES POST-EXTRACCIONES:

1. Limitar esfuerzos. Evitar levantar cosas pesadas.
2. Dieta blanda el día de la extracción.
3. Prohibido fumar y tomar alcohol.
4. Evitar enjuagarse, escupir o chupar.
5. No cepillar la herida ni jugar con la lengua.
6. Lavar los dientes normal.
7. Si sangra, morder una gasa durante 30 minutos.
8. No tomar aspirina.
9. Enjuagarse con agua y sal 24h después de la extracción

Consentiment informat

CONSENTIMIENTO INFORMADO – ENDODONCIA

D./Dña. _____ de ____ años y DNI _____

En calidad de (paciente/responsable de D./Dña. _____) del

Dr./Dra.D./Dña. _____,

DECLARO:

El facultativo abajo firmante me ha explicado que es necesario en mi situación proceder a realizar una endodoncia en la/s pieza/s _____, dándome la siguiente información:

1.- El propósito de esta intervención es conservar la pieza mediante la eliminación del tejido pulpar, rellenando la cámara pulpar y los conductos radiculares por un material que lo selle, impidiendo el paso a las bacterias y toxinas infecciosas.

2.- Este tratamiento precisa la aplicación de anestesia para reducir transitoriamente la sensibilidad de la zona a tratar, lo que producirá una sensación de acorchamiento. Como complicaciones pueden darse el mordisqueo, la limitación de la apertura, bajada de tensión, mareo e incluso alteraciones de la sensibilidad más duraderas. Si bien de mis antecedentes personales no se deducen alergias a los componentes anestésicos, pudiera presentarse alguna manifestación alérgica y en casos extremos shock anafiláctico.

3.- El tratamiento que se me realizara puede tener complicaciones entre las que se encuentran:

- a) Existe la posibilidad de que en los días siguientes al tratamiento pueda existir cierto grado de dolor.
- b) Que no se obtenga el relleno total de los conductos o que no se pueda eliminar completamente el tejido pulpar(calcificación conducto, conductos laterales), siendo necesario su reendodoncia.
- c) Que en algún caso un pueda producirse un oscurecimiento del diente.
- d) Que se fracture algún instrumento dentro del conducto.
- e) En el caso de no poder eliminarse totalmente la infección podría ser necesario realizar una cirugía periapical.
- f) Que se debilite y pueda fisurarse o fracturarse, siendo necesario finalmente su extracción.

4.- También se me recomienda la colocación de una corona (funda) para protección de la pieza.

5.- Condiciones particulares del caso

MANIFIESTO estar conforme con la información recibida y que comprendo el alcance y los riesgos del tratamiento. Y en tales condiciones consiento que se efectue la intervención

_____, _____ de _____ de _____

Firma del Paciente

Firma del Facultativo

VILAFRANCA
Carretera Palma, 87
Tel. 971 832 186
07250 VILAFRANCA

CALA RATJADA
C/ Nerredas, 30
Tels. 971 564 860
07590 CALA RATJADA

CARIES
OCCLUSIÓN
TERAPIA POSTURAL
ESTÉTICA DENTAL
BLANQUEAMIENTO
IMPLANTES DENTALES
CIRUGÍA BUCAL
ODONTOPEDIATRÍA



PERIODONCIA (Piorrera)
ORTODONCIA (Aparatos correctores)
ORTOPANTOMOGRÁFIA (Radiografía panorámica)

SALUD BUCAL DE LOS NIÑOS

¿Cómo ayudo a mis hijos a cuidar sus dientes y a prevenir las caries?

Para lograrlo, es importante darle un buen ejemplo; por lo tanto, al cuidar usted sus dientes, el niño recibirá el mensaje: **la salud bucal es importante.**

Una higiene bucal eficaz y estable en el tiempo será nuestro objetivo, el cual se facilitará si logramos transformarlo en una tarea divertida. Actividades como, por ejemplo, cepillarse los dientes junto a sus hijos o permitirles a estos elegir sus cepillos dentales contribuyen a un rápido y correcto aprendizaje.

Pasos a seguir para lograr una higiene correcta en los niños

- **Cepillarse los dientes 3 veces al día.**
 - *Después de desayunar, después de comer y después de cenar.
 - *Utilizar una pasta dental indicada para su edad.
 - *El lavado nocturno es el más importante, es por eso que será necesario controlar cómo se hace y, si es necesario, repasar las zonas donde el niño no llega a cepillarse.
 - *Asegurarse de que ^{no}ingiera pasta dental.
- **A partir de los 4 años puede comenzar a usar hilo dental.**
 - *Será necesario para eliminar la placa que quede entre los dientes.
- **Elegir una dieta equilibrada.**
 - *Evitar el consumo de alimentos ricos en almidones y azúcares. Cuando los ingiera, trate de hacerlo con las comidas y no entre comidas.
 - *Evitar el consumo de refrescos, zumos, bollería con azúcar, caramelos, chuches, chicles con azúcar, etc. Tampoco añadir azúcar o miel a las bebidas.
- **Realizar una primera visita odontológica.**
 - *Se recomienda comenzar a asistir a la consulta dental a partir de los 2 años. Controles cada 6 meses facilitan el seguimiento del crecimiento y desarrollo dental del niño, lográndose una valoración adecuada de las necesidades (utilización de flúor o realización de selladores como prevención) y de las técnicas de higiene oral, a la vez que se controla la dieta y nutrición.
 - *En nuestras clínicas estamos adheridos al PADI (Programa d'atenció dental infantil), mediante el cual se realizan una serie de prestaciones como, por ejemplo, revisiones anuales gratuitas.

*Es importante explicarle al niño que la visita al odontólogo es una **experiencia positiva**. Una actitud optimista frente al odontólogo aumentará las posibilidades de que su hijo visite al profesional periódicamente durante toda su vida.*

ANNEX II – LEGISLACIÓ

CONSTITUCIÓ ESPANYOLA (1978)

Article 3:

1. El castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat. Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la.
2. Les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives Comunitats Autònomes d'acord amb els seus Estatuts.
3. La riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.

Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'estatut d'autonomia de les Illes Balears títol i disposicions generals

Article 4 La llengua pròpia

1. La llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, tindrà, juntament amb la castellana, el caràcter d'idioma oficial.
2. Tots tenen el dret de conèixer-la i d'usar-la, i ningú no podrà ser discriminat per causa de l'idioma.
3. Les institucions de les Illes Balears garantiran l'ús normal i oficial dels dos idiomes, prendran les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement i crearan les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears.

La llei de normalització lingüística de les Illes Balears, aprovada pel parlament de les Illes Balears el 29 d'abril de 1986, (bocaib n. 15, 20-05-86. correcció d'errates bocaib n. 16, 30-05-86).

Article 2

1.-La llengua catalana és la llengua pròpia de les Illes Balears i tots tenen el dret de conèixer-la i d'usar-la.

3.-Les manifestacions en llengua catalana, en forma oral o escrita, pública o privada, produeixen plens efectes jurídics i de l'exercici d'aquest dret no pot derivar cap requeriment de traducció ni cap exigència dilatòria o discriminatòria.

4 .-Ningú no podrà es ser discriminat per raó de la llengua oficial que empri.

La normativa (la llei de comerç en parla a l'article 8. drets lingüístics dels consumidors) exposa que: llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears (bocaib n.77, de 28 de juny de 2001)

1. En els establiments regulats en aquesta llei, els consumidors tenen dret a ser atesos en alguna de les llengües oficials de les Illes Balears, i no podran ser discriminats o atesos incorrectament per raó de la llengua oficial que emprin.

2. En els establiments al detall que disposen d'una plantilla laboral de més de tres treballadors, els consumidors tenen, a més, el dret de ser atesos en la llengua oficial de les Illes Balears que escullin.

3. La senyalització i cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per als consumidors dels establiments oberts al públic han de ser redactats, almenys, en català. Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emprats per la legislació de la propietat industrial. En termes que reglamentàriament es determinin, els establiments comercials informaran els consumidors dels seus drets lingüístics mitjançant la col·locació dels anuncis corresponents.

4. Les administracions competents promouran l'ús progressiu de la llengua catalana en les activitats comercials, com també en els rètols, símbols i distintius dels establiments comercials de les Illes Balears.

Ordre de 13 de setembre de 2004, per la qual es regula el dret dels pares, les mares o els tutors legals, a elegir la llengua del primer ensenyament dels alumnes dels centres sostinguts amb fons públics de les Illes Balears

La Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística, a l'article 18 assenyala que els alumnes tenen dret a rebre el primer ensenyament en la seva llengua, sigui la catalana o la castellana. Atal efecte, el Govern ha d'arbitrar les mesures adients de cara a fer efectiu aquest dret. En tot cas, els pares o tutors poden decidir en nom de llurs fills aquest dret, instant les autoritats competents perquè sigui aplicat adequadament. Per altra banda, la mateixa Llei, a l'article 20.1, diu que el Govern ha d'adoptar les disposicions necessàries encaminades a garantir que els escolars de les Illes Balears, qualsevol que sigui la seva llengua habitual en iniciar l'ensenyament, puguin utilitzar normalment i correctament el català i el castellà al final del període d'escolaritat obligatòria.

D'aquesta manera, el Govern, mitjançant el Decret 92/1997, de 4 de juliol, disposa a l'article 9 que si en l'exercici del dret relatiu al primer ensenyament que és reconegut a l'article 18 de la Llei 3/1986, de 29 d'abril, abans esmentat, els pares o tutors sol·liciten que els seus fills no facin un aprenentatge compartit en llengua catalana i en llengua castellana, el centre haurà de dur a terme les adaptacions necessàries per satisfer aquest dret. S'ha de garantir, alhora, el coneixement de les dues llengües oficials, d'acord amb el que estableix l'article 20 de la mateixa Llei.

El mateix Decret 92/1997, a l'article 16, esmena que l'ús de la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, com a llengua d'ensenyament en educació infantil, es regularà de la manera següent: a) Atès el caràcter globalitzador de l'educació infantil, no s'especifica per a diferents àrees la distribució horària quant a l'ensenyament en cada una de les dues llengües oficials. En tot cas, però, igualment que en les etapes posteriors, en l'educació infantil, l'ús de la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, com a llengua de comunicació i d'ensenyament, serà com a mínim igual al de la llengua castellana, amb la finalitat que, en acabar aquesta etapa, l'alumnat tingui una

competència en llengua catalana que li permeti comunicar-se normalment en aquesta llengua amb els altres alumnes i amb el professorat, en les comunicacions pròpies d'aquesta etapa en el marc escolar, i ha d'estar preparat perquè, en iniciar l'educació primària, independentment de quina sigui la llengua familiar, pugui seguir les matèries de l'educació primària en llengua catalana o en llengua castellana. b) Fins arribar a la meitat del còmput horari, en el projecte lingüístic de centre, que ha de ser aprovat per la majoria qualificada del consell escolar, s'ha de descriure la planificació prevista amb relació a l'ús de la llengua catalana i de la llengua castellana en els diferents nivells de l'educació infantil.

D'acord amb l'Ordre del conseller d'Educació, Cultura i Esports de dia 12 de maig de 1998, per la qual es regulen els usos de la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, com a llengua d'ensenyament, tot i que la realitat del nostre sistema educatiu, quant al fet que l'educació infantil està pràcticament generalitzada, s'ha d'entendre que el primer ensenyament es dona en aquesta etapa educativa, i solament en casos excepcionals, el primer ensenyament es podria inserir al primer cicle de l'educació primària. Així, el primer ensenyament, s'ha d'entendre com el període inicial educatiu de l'infant en l'àmbit escolar a l'etapa de l'educació infantil o, si és el cas, en el primer cicle de l'educació primària, que li permeti aconseguir la integració escolar i l'adaptació progressiva en el context educatiu. Tot això en el benentès que aquest període ha de possibilitar respostes personalitzades a les seves necessitats i afavorir la socialització amb els iguals.

Per altra part, les diverses estadístiques i anàlisis elaborades per la Conselleria, mostren que la realitat existent a les Illes Balears és d'un creixement continu de presència d'alumnat procedent de diversos indrets del món, especialment els de parla castellana, deguda sobretot a la mobilitat del mercat laboral. Dins aquesta nova realitat, els centres han de possibilitar que els alumnes s'integrin dins la comunitat escolar que els acull, per poder fer ús de la llengua catalana com a vehicle de comunicació i d'aprenentatge. De la mateixa manera, la llengua castellana, que és la llengua materna d'algunes famílies, ha de ser objecte de tractament educatiu, per tal que els alumnes puguin accedir al currículum en les millors condicions. En aquest sentit, els articles 3.f i

3.g dels decrets 66/2001 i 67/2001, de 4 de maig, de currículum de d'educació infantil i l'educació primària, fan referència al fet de conèixer i saber valorar i respectar el patrimoni cultural de Balears, i desenvolupar una actitud d'interès i de respecte envers la diversitat lingüística i cultural, des del reconeixement de la seva pertinença a la comunitat de les Illes Balears; i de conèixer i utilitzar correctament la llengua catalana i la llengua castellana, tant oralment com per escrit, de manera que puguin ser expressades com a llengües de comunicació i d'aprenentatge, respectant-ne i valorant-ne l'ú d'ambdues.

Tot això, amb l'esperit de podser fer efectiva la normativa existent, i per tal de disposar d'unes pautes d'actuació adequades que garanteixin l'atenció educativa a tot l'alumnat, a proposta de les direccions generals d'Administració i d'Inspecció Educativa, de Planificació i Centres, de Política Lingüística, i d'Ordenació i Innovació, dict la següent

ORDRE

Article 1. Els pares, mares o tutors legals que vulguin fer efectiu el dret a rebre el primer ensenyament en la seva llengua, sigui la catalana o la castellana (Article 18 de la Llei 3/1986, de 29 d'abril) hauran de fer-ne la sol·licitud per escrit, en el moment que es realitza la matrícula per primera vegada a l'educació infantil o, excepcionalment, al primer cicle de l'educació primària, sempre que no s'hagi matriculat abans a l'educació infantil, en un centre educatiu de la xarxa de centres docents sostinguts amb fons públics, per incorporar-se al sistema educatiu de les Illes Balears.

Article 2. La durada de les mesures a què fa referència aquesta Ordre serà de tota l'etapa d'educació infantil i, excepcionalment, durant un període flexible del primer cicle d'educació primària.

Article 3. Els centres docents que rebin sol·licituds perquè alumnes puguin iniciar el tram educatiu corresponent al primer ensenyament amb una llengua distinta a la prevista en el seu projecte lingüístic, la catalana o la castellana, i que en conseqüència, així ho

estiguin aplicant, hauran de tenir en compte les pautes següents:

a) Aquests alumnes han de ser objecte de tractament educatiu adient, perquè puguin accedir en les millors condicions psicopedagògiques al context educatiu del centre; i no siguin perjudicats quant al desenvolupament social, ni quant a l'aprenentatge de les dues llengües oficials de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

b) Per donar tractament a aquests alumnes, dins el marc general de planificació, similar a l'oferta quant a l'atenció a la diversitat i fer efectius els criteris establerts en el seu projecte lingüístic, el centre tindrà en compte el Decret 119/2002, de 27 de setembre, sobre el reglament orgànic de les escoles d'educació infantil i primària, sobretot pel que fa als articles 42, 43, 46 i 49, com també a les instruccions pròpies de cada curs escolar.

c) Els centres hauran de preveure l'adopció de mesures d'atenció específiques per a aquests alumnes. D'acord amb el nombre de sol·licituds, l'autonomia pedagògica i les disponibilitats del centre, aquestes mesures consistiran en:

- Atenció de suport individual, per part d'un mestre, preferentment del mateix cicle.
- Adaptació pedagògica grupal, dins el mateix cicle, a càrrec d'un mestre de suport.
- D'altres que el centre pugui considerar més adequades a les pròpies necessitats.

Això no obstant, l'Administració educativa podrà autoritzar, amb caràcter excepcional, altres mesures organitzatives que consideri adients per poder fer efectiva la normativa vigent.

d) En relació amb l'apartat anterior, l'atenció docent específica serà d'un mínim de sis hores setmanals i un màxim de setze, de l'horari setmanal dels alumnes de referència. En tot cas, sempre s'haurà de respectar l'aplicació del Decret 92/1997, quant a l'ús del mínim del 50% de català com a llengua d'ensenyament i comunicació.

e) Aquestes actuacions, desenvolupades en l'etapa de l'educació infantil, o bé en el primer cicle de l'educació primària, en cas que l'infant hagi iniciat l'escolarització en

aquesta etapa, a part de les decisions pedagògiques de cada centre, es concretaran en forma d'atenció individualitzada, tallers, racons, agrupaments flexibles o grups de reforç educatiu, entre d'altres, per millorar la qualitat, mitjançant la pràctica educativa més adient, en benefici dels infants.

f) Els alumnes que rebin aquestes mesures no podran ser segregats per motiu de llengua, i es mantindran inserits en el grup-classe de referència. Així mateix, no s'han de veure afectats quant a les oportunitats de consecució dels objectius educatius del currículum propi de l'etapa.

g) Sobretot dins l'educació infantil, aquestes actuacions, a part d'alguna excepció, es desenvoluparan dins l'aula, amb més d'un professional docent i vendran ordenades de menor a major atenció: material didàctic adaptat, suport docent progressiu i temporal, activitats comunes amb la llengua vehicular del grup-classe, entre d'altres.

Article 4. La Conselleria assessorarà les famílies, que opcionalment vulguin, sobre el tractament de llengües als centres educatius de les Illes Balears. De la mateixa manera, els centres podran sol·licitar assessorament tècnic al Departament d'Inspecció Educativa.

Article 5. Quan el nombre de sol·licituds adreçades a un centre superi la capacitat d'atenció que el centre pot donar amb els recursos, o la situació específica del centre així ho requereixi, el director ho posarà en coneixement de la Direcció General de Planificació i Centres, que resoldrà la situació quant a l'adopció de les mesures més adients.

Article 6. Aquestes mesures d'atenció específiques es recolliran dins el marc general de planificació del centre, s'especificaran en la programació general anual i, si n'és el cas, dins el pla de suport del centre.

Article 7. Els alumnes que hagin rebut atenció educativa d'acord amb les del tutor o mestre responsable, per tal de poder avaluar-ne l'aplicació. Aquesta avaluació s'haurà de

reflectir a la memòria de final de curs.

Disposició addicional primera

Es faculten les direccions generals d'Administració i d'Inspecció Educativa, de Planificació i Centres, de Política lingüística i d'Ordenació i Innovació, perquè dictin les instruccions necessàries per fer efectives les disposicions previstes en aquesta Ordre.

Disposició addicional segona

Aquesta Ordre s'aplicarà de forma progressiva a partir del curs 2004/05 en els centres i cursos que determinarà mitjançant resolució el conseller d'Educació i Cultura.

Disposició final

Aquesta Ordre començarà a vigir l'endemà de la publicació en el BOIB.

Palma, 13 de setembre de 2004

El conseller d'Educació i Cultura

Francisco J. Fiol Amengual