



# Protocol d'ús de la llengua catalana en el festival Open House Palma

## PROTOCOL D'ÚS DE LA LLENGUA CATALANA AL FESTIVAL OPEN HOUSE PALMA

---

Open House Palma (OHP), és un festival de divulgació d'arquitectura i urbanisme a la ciutat de Palma organitzat per l'Associació Cultural Open House Palma per a la Promoció del Patrimoni Arquitectònic. Durant una setmana a l'any s'organitzen visites guiades a una vuitantena d'edificis i activitats culturals vinculades a la temàtica del festival. En part el festival és possible gràcies a un extens equip de voluntaris que realitzen visites guiades de forma gratuïta.

Des del festival s'aposta per la promoció de l'ús del català en la cultura: s'en fa ús en totes les comunicacions internes i externes i es fomenta entre el voluntariat. Ara bé, donada la coexistència de dues llengües cooficials a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears sorgeixen dubtes sobre quin idioma s'ha d'utilitzar i en el pitjor dels casos queixes entre els voluntaris i visitants.

L'objectiu d'aquest document és proporcionar un marc clar i estructurat per abordar aquestes situacions de manera eficient i respectuosa amb la diversitat lingüística, promocionant sempre l'ús del català com a llengua pròpia de les Illes Balears.

## MARC LEGAL

---

**L'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears** que estableix el marc de l'autogovern de les Illes Balears i reconeix el català com a llengua pròpia de les Illes Balears, juntament amb el castellà. En l'article 4.1 garanteix el dret dels ciutadans a utilitzar i conèixer el català.

Mitjançant la llei 3/1986 de normalització lingüística de les Illes Balears (LNLIB), es garanteixen els drets esmentats que tenen els següents efectes per a les entitats culturals:

1. **Promoció de l'ús del català en les activitats de l'associació:** L'article 23 de la LNLIB estableix que "les activitats culturals i els espectacles que es realitzin a les Illes Balears han de respectar el dret dels ciutadans a utilitzar i conèixer la llengua pròpia", és a dir, el català. Això significa que les associacions culturals estan subjectes a aquesta disposició i han de promoure l'ús del català en les seves activitats i esdeveniments.

2. **Obligació d'utilitzar el català en la comunicació oficial:** L'article 24 de la LNLIB estableix que "els ciutadans tenen dret a relacionar-se amb les administracions públiques en la seva llengua", la qual cosa implica que les associacions culturals han de garantir l'ús del català en la seva comunicació oficial amb els seus membres i amb les autoritats competents.
3. **Suport econòmic subjecte a l'ús del català:** L'article 27 de la LNLIB estableix que "el Govern de les Illes Balears promourà l'ús normal del català en els serveis públics i en les activitats finançades amb fons públics". Això implica que les subvencions o altres formes de suport econòmic que rebin les associacions culturals poden estar subjectes a l'ús del català en les seves activitats.

## **EL CATALÀ COM A LLENGUA VEHICULAR DEL FESTIVAL**

---

D'acord amb la legislació anteriorment esmentada i els valors del festival, la llengua catalana serà la llengua vehicular del festival i en conseqüència s'utilitzarà en els següents àmbits de la manera que es descriu.

### **1. Comunicació interna del festival.**

**Llengua preferent:** La llengua preferent de comunicació entre els membres de l'equip serà el català. Tota la documentació interna es produirà preferentment en català.

### **2. Comunicació externa.**

**El català com a llengua oficial de comunicació:** El català serà la llengua oficial de comunicació externa del festival i s'utilitzarà en totes les comunicacions orals i escrites, publicacions a xarxes socials, web, impresos, creativitats i qualsevol material editat i publicat per l'entitat.

**Ús del castellà:** Per garantir l'accés a la informació a aquelles persones que no comprenen el català oral i escrit, tota la informació rellevant estarà disponible al lloc web del festival en castellà, llengua cooficial a les Illes Balears.

**Atenció als no-catalanoparlants:** Els canals de comunicació del l'associació (xarxes i correu electrònic) resten oberts per a qualsevol consulta, inclosos aclariments en llengua castellana per aquells ciutadans que no comprenguin alguna informació.

### **3. Activitats**



**Membres i personal de l'associació:** El català serà la llengua vehicular del festival i serà utilitzada per tots els membres i personal de l'associació en totes les activitats del festival.

**Col·laboradors:** Es reserva el dret a fer servir el castellà a aquells col·laboradors que així ho desitgin.

**Productes audiovisuals i espectacles:** S'escolliran productes audiovisuals i espectacles preferentment en català o subtitulats en català, sempre que la demanda ho permeti.

#### 4. Voluntariat

**Català com a llengua vehicular:** El català serà la llengua vehicular del programa de voluntariat i per tant s'utilitzarà en totes les comunicacions i formacions dirigides al voluntariat i s'encoratjarà als voluntaris a utilitzar-la.

**Immersió lingüística:** Es contempla el festival com una oportunitat d'immersió lingüística per a aquelles persones que no estan familiaritzades amb la llengua catalana. L'organització es compromet a donar suport a aquest perfil de voluntari.

**Suport:** Els membres de l'equip encarregats de gestionar l'equip de voluntariat i les coordinadores de districte fomentaran que els voluntaris que comprenen el català ajudin tenen dificultats. Es donarà una atenció personalitzada als voluntaris que no comprenen el català per satisfer totes les necessitats d'informació que puguin tenir.

**Ús de del català:** Es reserva als voluntaris el dret d'escollir en quina de les dues llengües cooficials es dirigiran al públic tant per fer visites guiades com per gestionar accessos.

### PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE QUEIXES I CONFLICTE LINGÜÍSTIC DURANT EL FESTIVAL

---

A continuació es detallen les queixes i conflictes més habituals durant el festival i la resposta que s'hi dona:

#### Queixes sobre l'idioma d'una activitat.

Els membres i personal de l'associació explicaran que el català és la llengua vehicular del festival i que es reserva als voluntaris i col·laboradors el dret a fer us

Es convidarà a la persona a fer una queixa formal per correu electrònic si vol rebre més informació.



### **Queixes sobre l'idioma de les visites guiades.**

Els membres i personal de l'associació i els voluntaris explicaran que el català és la llengua vehicular del festival i que es reserva als voluntaris i col·laboradors el dret a triar en quina de les dues llengües oficials es volen dirigir als visitants.

Es convidarà a la persona a fer una queixa formal per correu electrònic si vol rebre més informació.

### **Un visitant sol·licita un canvi d'idioma de les visites guiades.**

#### **Mesures disuasòries:**

Durant les formacions es comunicarà a l'equip de voluntariat el seu dret a decidir si s'expressen en català o castellà per a que ho puguin comunicar al públic.

El voluntaris d'accés informaran als visitants en quin idioma es fan les visites quan arribin a l'accés de l'edifici o si bé es fan grups simultanis en els dos idiomes.

#### **Si es dona la situació:**

Els voluntaris mai han de canviar l'idioma en que tenien previst fer la visita, ja que això pot causar malestar entre la resta de visitants.

Es recomanarà a la persona en qüestió que provi de seguir la visita en l'idioma que s'ha previst. Si no vol s'informarà al visitant de que el català és la llengüa vehicular del festival i que els voluntaris poden triar en quina llengüa s'expressen.

Es recomanarà al visitant que vagi a altres edificis i preguntin als voluntaris d'accés si hi ha visites guiades amb l'idioma que prefereix.

Es recordarà que Open House Palma és una entitat sense ànim de lucre i que les visites guiades són gratuïtes. Els voluntaris són participants del festival i no presten un servei.

## **PROTOCOL EN CAS DE CONFLICTE**

En cas de que les queixes escalin a un conflicte, es farà servir el protocol de conflicte del festival Open House Palma.

### **Conflicte entre una persona voluntària i una persona externa a l'entitat Open House Palma**

- 1. Notificació del conflicte** per part de la persona voluntària implicada al coordinador de districte.
- 2. Avaluació inicial i anàlisi de la situació.** Concretar el conflicte amb cadascuna de les persones afectades, per separat, si és possible, i els



responsables del voluntariat (coordinador de districte i coordinadora de voluntariat).

**3. Reunió del comitè de gestió del conflicte.** Entre les persones assignades pel coordinador de districte o per la coordinadora de voluntariat, avaluen el conflicte. Si és possible, en fa una proposta de solució, sempre tenint en compte les dues versions.

**4a.** En cas que s'hagi trobat una possible solució, es comunica la proposta als agents implicats. Si totes les parts hi accedeixen, s'executa dita proposta.

**4b.** En cas que no s'hagi trobat una possible solució, es reuneixen les parts per establir un **diàleg positiu** que els permeti abordar el tema conflictiu. El diàleg és conduït pel coordinador de districte pertinent i la coordinadora de voluntariat

**5. Redacció d'acta final** (si s'escau) on figurin els elements que han estat clau durant el procés, les solucions proposades i com es portaran a terme i, si així es considera, com es farà el seguiment del desenllaç.