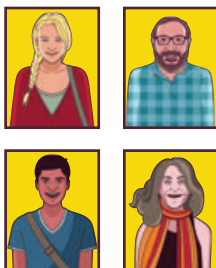


Secretaries d'estudiants i docència

Una finestreta cap al món vol acostar el Reglament d'usos lingüístics (RUL) a les persones i unitats de la UB que fan atenció al públic.



Si necessites ajuda o vols més informació sobre el RUL:

[www.ub.edu/sl/usos-linguistics](http://www.ub.edu/sl/usos-linguistics)

[www.ub.edu/cub](http://www.ub.edu/cub)

[www.ub.edu/cub/dau](http://www.ub.edu/cub/dau)



## UNA FINESTRETA CAP AL MÓN

L'atenció al públic a la Universitat de Barcelona



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Serveis Lingüístics

## Un estil propi

La llengua pròpia de la nostra Universitat és el català. Treballar a la UB implica estar disposat a emprar el català a l'hora d'adreçar-se als usuaris, tot i que pot comportar canviar de llengua quan l'estudiant demana ser atès en castellà. Conèixer altres llengües ajuda a comunicar-se amb els estudiants de mobilitat.

Els usos lingüístics orals són com els models de documents administratius de la UB, que estableixen l'estandardització de la documentació escrita. De la mateixa manera, els usos lingüístics de la UB ens ofereixen unes formes comunes d'articular oralment la nostra singularitat com a treballadors públics. Ni més ni menys.

## Una atenció propera

Cada país té la seva manera d'entendre el món, i això no es veu solament en els nostres hàbits socials o en el menjar, sinó en com entenem les nostres institucions públiques. Però, tant si venim de Tòquio, Torí o Toledo, el que volem és que ens tractin bé. Els treballadors de les institucions públiques ens hem d'apropar a les persones, ja que arribar a una nova ciutat i organitzar-se la vida pot resultar una mica menys difícil quan t'adones que tens un amic a la finestra número 3.



**1. La visualització del català a la UB: la llengua de l'àmbit públic.** Adreçar-se en català, tant oralment com per escrit, és una mostra que actua en representació de la institució en què treballes. La clau per oferir una acollida òptima i una bona imatge corporativa passa per projectar un bon model de llengua.

**2. Les competències lingüístiques: un valor afegit a la projecció professional.** Els recursos lingüístics que ofereix la UB són bones eines per projectar un perfil professional lingüístic competent.

**3. El suport visual: un bon aliat per no canviar de llengua.** La gestualitat i els suports visuals són útils per fer-se entendre. Canviar de llengua no sempre assegura la comunicació.

**4. L'empatia: assertivitat en el missatge.** Per a una atenció individualitzada és necessari adequar el missatge, el to i la velocitat del discurs. La claredat, la seguretat i la precisió en la resposta han de prevaldre en el tractament individual.

**5. L'atenció personalitzada: actitud i resolució.** Quan l'estudiant fa una consulta, valora el seguiment fins a resoldre-la i també l'actitud per ajudar-lo durant la seva estada a la UB.