

**FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ**

**GRAU DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ**

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**Curs 2024-2025**

**Aprenentatge del català per al context laboral en  
persones amb discapacitat visual. Pràctiques a  
l'Associació Discapacitat Visual Catalunya (B1 B2 B3)**

**TFG en modalitat Aprenentatge i Servei (Aps)**

**Llucia Perelló Negre  
1632084**

**TUTORA  
ANDREA GONZÁLEZ CENTELLES**

Divendres, 30 de maig de 2025

**UAB**  
**Universitat Autònoma  
de Barcelona**

## Dades del TFG

---

### **Títol:**

**CA:** Aprenentatge del català per al context laboral en persones amb discapacitat visual.

Pràctiques a l'Associació Discapacitat Visual Catalunya (B1 B2 B3)

**ES:** Aprendizaje del catalán para el contexto laboral en personas con discapacidad visual.

Prácticas en la Associació Discapacitat Visual Catalunya (B1 B2 B3)

**EN:** Catalan language learning for the workplace context in people with visual impairment.

Practical training at the Associació Discapacitat Visual Catalunya (B1 B2 B3).

**Autor/a:** Lluïcia Perelló Negre

**Tutor/a:** Andrea González Centelles

**Centre:** Facultat de Traducció i d'Interpretació

**Estudis:** Grau de Traducció i Interpretació

**Curs acadèmic:** 2024-2025

### **Paraules clau**

**CA:** ensenyament català a adults, accessibilitat, discapacitat visual, recursos educatius, català en context laboral, materials accessibles.

**ES:** enseñanza de catalán a adultos, accesibilidad, discapacidad visual, recursos educativos, catalán en contextos laborales, materiales accesibles.

**EN:** teaching Catalan to adults, accessibility, visual impairment, educational resources, Catalan in workplace contexts, accessible materials.

**Resum:** Aquest treball de fi de grau en modalitat Aps aborda la creació de materials destinats a l'ensenyament del català en un context laboral d'atenció al públic per a persones amb discapacitat visual. La creació de continguts sorgeix de la necessitat que presenta l'Associació Discapacitat Visual de Catalunya (B1+B2+B3), degut a la manca de materials destinats a aquesta situació específica. Amb l'objectiu de dur a terme la creació dels recursos, s'analitzen les metodologies d'ensenyament de llengües estrangeres a persones amb discapacitat visual i els diferents casos d'èxit que s'han trobat. També es fa una recerca sobre les eines i tecnologies disponibles que reforcen i potencien l'aprenentatge. Finalment, es proposen els materials, en

tres formats diferents: documents accessibles de Word, àudios i formularis de Google, per a la posterior aplicació pràctica i se n'avaluen les propostes amb el director de l'entitat.

**Resumen:** Este Trabajo de Fin de Grado en modalidad ApS aborda la creación de materiales destinados a la enseñanza del catalán en un contexto laboral de atención al público para personas con discapacidad visual. La elaboración de los contenidos surge de la necesidad detectada por la Asociación Discapacidad Visual de Cataluña (B1+B2+B3), debido a la carencia de materiales dirigidos a esta situación específica. Con el objetivo de llevar a cabo la creación de estos recursos, se analizan las metodologías de enseñanza de lenguas extranjeras a personas con discapacidad visual, así como distintos casos de éxito identificados. También se realiza una investigación sobre las herramientas y tecnologías disponibles que refuerzan y potencian el aprendizaje. Finalmente, se proponen los materiales en tres formatos diferentes: documentos accesibles de Word, audios y formularios de Google, para su posterior aplicación práctica, y se evalúan las propuestas junto con el director de la entidad.

**Abstract:** This final degree thesis, carried out in the Service-Learning (ApS) modality, focuses on the creation of materials aimed at teaching Catalan in a customer service work context for people with visual impairments. The development of these materials arises from a need identified by the Visual Disability Association of Catalonia (B1+B2+B3), due to the lack of resources tailored to this specific situation. To develop the resources, an analysis is conducted on language teaching methodologies for people with visual impairments, as well as a review of various successful case studies. Additionally, research is carried out on the tools and technologies available to support and enhance the learning process. Finally, the proposed materials are presented in three different formats: accessible Word documents, audio files, and Google Forms, for practical implementation. The proposals are then evaluated in collaboration with the director of the organization.

## Índex

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducció .....                                                                           | 6  |
| 2. Metodologia .....                                                                           | 7  |
| 3. Dades sobre el context del treball .....                                                    | 8  |
| 3.1. Informació sobre l'associació .....                                                       | 8  |
| 3.2. Dades sobre la discapacitat visual .....                                                  | 9  |
| 4. La discapacitat visual i el context educatiu .....                                          | 11 |
| 4.1. Normativa Educativa .....                                                                 | 11 |
| 4.2. Eines d'aprenentatge .....                                                                | 12 |
| 4.2.1. Materials i tecnologies accessibles (Tiflotecnologia) .....                             | 12 |
| 4.2.2. Llenguatge accessible .....                                                             | 13 |
| 4.2.3. Lectors o revisors de pantalla .....                                                    | 14 |
| 4.2.4. Assistents de veu .....                                                                 | 15 |
| 5. Estat de la qüestió .....                                                                   | 15 |
| 5.1. Revisió d'estratègies d'ensenyament de llengües a l'alumnat amb discapacitat visual ..... | 15 |
| 5.2. Casos d'ensenyament de llengües aplicats a persones amb discapacitat visual .....         | 18 |
| 6. Proposta de materials .....                                                                 | 21 |
| 6.2. Consideracions prèvies .....                                                              | 21 |
| 6.3. Propostes de materials .....                                                              | 22 |
| 6.3.1 Glossari d'expressions útils .....                                                       | 22 |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 6.3.2. Redacció d'un correu formal.....          | 24 |
| 6.3.3. Comprensió d'una entrevista de feina..... | 28 |
| 7. Conclusions.....                              | 32 |
| 8. Bibliografia .....                            | 35 |

# 1. Introducció

Aquest Treball de Fi de Grau en la modalitat Aprenentatge Servei (ApS) aborda la creació de materials per l'ensenyament de català com a llengua estrangera per a persones amb discapacitat visual. Es realitza en col·laboració amb l'Associació de Discapacitats Visual Catalunya B1+B2+B3, on hi acudeixen majorment persones nouvingudes a Catalunya que volen inserir-se en el món laboral.

La motivació principal d'aquest treball sorgeix de l'interès que em suscita la docència d'una llengua en un context particular, com és el de la discapacitat visual, i la millora de recursos educatius per aquests estudiants. Amb la meua col·laboració en el projecte, voldria no tan sols idear recursos i materials accessibles, sinó també involucrar-me i conèixer a fons la metodologia d'ensenyament que s'utilitza en casos d'alumnes amb discapacitat visual. L'objectiu és investigar les eines i aprendre a emprar-les per fer-les servir dins l'aula.

La modalitat aprenentatge servei d'aquest treball em permetrà una implicació directa en el projecte i em donarà l'oportunitat d'adquirir consciència sobre els reptes que presenta una educació inclusiva per a discapacitats visuals. Mitjançant una comprensió i anàlisi profunda, els coneixements teòrics es podran aplicar en un context real, i contribuiran, d'aquesta manera, a una causa social.

L'objectiu principal del treball és, per tant, la creació de materials que facilitin l'aprenentatge del català per a un context comunicatiu formal, orientat al món laboral a Catalunya. La necessitat que presenta l'entitat prové de la dificultat de trobar nous materials que s'adaptin als seus requisits educatius específics: l'associació afirma que no hi ha materials per a la docència d'un nivell inicial de català, ja que els que existeixen d'aquest nivell van sempre dirigits a un alumne infantil, les seves temàtiques són molt simples i no estan adaptats als contextos comunicatius formals. A més a més, aquests materials no són accessibles per a persones amb una discapacitat visual; no parlem de materials didàctics convencionals, i desafortunadament, es compten amb pocs recursos d'aquest tipus en català.

## 2. Metodologia

Aquest treball té l'objectiu de crear materials didàctics accessibles per a persones amb discapacitat visual. Per a aconseguir aquesta fita de manera satisfactòria, s'ha realitzat una revisió bibliogràfica i s'han investigat les característiques de l'Associació de Discapacitats Visual Catalunya B1+B2+B3. El present projecte consta de quatre fases.

Per començar, es defineix la necessitat del centre. Després d'una reunió inicial amb el director del centre, Moises Funés, es reconeix que aquesta és la creació de materials per a l'ensenyament de català en un nivell inicial i orientat al món laboral, per a persones amb discapacitat visual. Els alumnes a qui va dirigit el curs són adults nouvinguts a Catalunya, majoritàriament de procedència àrab i d'Amèrica del Sud, els quals presenten perfils molt diversos respecte a la formació precedent: alguns no tenen estudis, alguns no estan alfabetitzats i altres compten amb algun tipus de formació. Aquests perfils, a més, sovint mostren certa retinència cap al català.

En segon lloc, es duu a terme una recerca teòrica per fer una anàlisi de la situació actual de l'ensenyament de llengües estrangeres a persones amb discapacitat visual, i s'identifiquen les pràctiques i metodologies més eficaces per aquest propòsit. Aprofundir en l'estat de la qüestió a través de la lectura d'articles també permet conèixer les eines i tecnologies més emprades i les seves respectives aplicacions. Mitjançant la comprensió de diferents documents i de casos reals, es defineixen i s'analitzen els conceptes i les eines més rellevants per a aquesta tasca.

Seguidament, tenint en compte les investigacions analitzades i les conclusions d'aquestes, es procedeix a la creació i proposta de diferents materials didàctics. En fer-ho, s'usen diverses eines digitals per permetre que les activitats creades siguin accessibles per a l'alumnat. Els textos escrits es dissenyen en arxius Word, que permeten fer els textos accessibles i llegibles pels lectors de pantalla, mitjançant l'eina de galeria d'estils. Es fan servir, també, formularis de Google per a la creació d'exercicis interactius. I, per facilitar la comprensió auditiva de diàlegs en contextos formals i proporcionar explicacions clares i dinàmiques, es creen àudios que acompanyen els esmentats continguts escrits.

Un cop desenvolupats, es procedeix a l'avaluació amb el director del centre i a la proposta de possibles millores, per treure'n les conclusions pertinents. Es realitzarà també una prova amb un alumne del centre, per posar en pràctica els materials i comprovar l'accessibilitat i la seva eficàcia.

### 3. Dades sobre el context del treball

#### 3.1. Informació sobre l'associació

L'Associació Discapacitat Visual Catalunya B1+B2+B3, fundada el 1993 a Barcelona, és una entitat sense ànim de lucre que ofereix serveis a persones amb discapacitat visual per millorar la seva qualitat de vida. El nom de l'associació indica que hi acudeixen persones amb diferents graus de ceguera, que pot ser total (B1), severa (B2) i lleu (B3).

A més, ofereix serveis d'atenció als usuaris i du a terme una tasca de sensibilització sobre les dificultats del col·lectiu per aconseguir una millor integració social. Des de l'associació realitzen, així mateix, una gran varietat d'activitats socioculturals adaptades per a persones amb discapacitat visual (B1B2B3, s.d.).

Posen a disposició una àmplia gamma de serveis personalitzats per millorar la seva autonomia i qualitat de vida. El servei de rehabilitació bàsica ofereix formació en tècniques de mobilitat i orientació. També treballen per reforçar les habilitats de tasques domèstiques, com l'ús segur dels electrodomèstics o la preparació d'aliments. D'altra banda, un equip de voluntaris fa possible un servei d'acompanyament a persones amb discapacitat visual: els assisteixen en activitats quotidianes com anar a comprar, tant de manera puntual com regular. Finalment, ofereixen atenció psicològica a través de sessions individualitzades i grupals, on aprenen a gestionar els desafiaments que comporta una pèrdua de visió.

La tiflotecnologia –l'estudi de l'adaptació de procediments i tècniques per a la seva utilització pels cecs– també té el seu paper dins de l'associació. L'entitat facilita la instrucció en les eines tecnològiques accessibles, com els mòbils adaptats, els lectors de llibres o les agendes digitals.

Quant als serveis socials, a través de cursos i xerrades, volen conscienciar a la gent sobre els prejudicis socials de la discapacitat. També ofereixen assessorament en accessibilitat a organitzacions per millorar els seus espais i serveis, així com informació sobre els seus drets fiscals i laborals, els ajuts disponibles (pensions, reconeixement del grau de discapacitat, descomptes en transport públic) i altres tràmits burocràtics.

En l'àmbit laboral, des de l'associació estan en contacte amb diversos departaments de l'administració pública per estar informats sobre les noves oportunitats que sorgeixen. El seu Servei d'Inserció Laboral (SIL) treballa per incrementar l'ocupabilitat dels socis, proporcionant formació en noves tecnologies i acompanyament en la cerca de feina.

## 3.2. Dades sobre la discapacitat visual

Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), s'estima que al món hi ha almenys 2.200 milions de persones amb deteriorament de la visió<sup>1</sup>. Si bé és cert que aquesta patologia afecta a persones de totes les edats, la majoria de persones amb discapacitat visual i ceguera superen els 50 anys.

A Espanya, l'Institut Nacional d'Estadística (INE) informa que l'any 2023 la xifra d'afectats per algun tipus de discapacitat visual era de 84.579 persones. Segons les dades de l'Idescat, a Catalunya hi ha 34.128 persones amb algun tipus de discapacitat visual (lleu, severa o total); aquesta xifra representa un 5% de la població total.

La mateixa OMS descriu també els diferents impactes que té aquesta patologia, els quals poden tenir repercussions en les diferents etapes vitals d'una persona. En el cas d'una discapacitat visual en la infantesa, es poden veure diversos retards en el desenvolupament motor, lingüístic, emocional i cognitiu, amb conseqüències per a tota la vida. En els adults, en canvi, afecta en les taxes d'ocupació, en la depressió i l'ansietat. En els adults d'edat avançada, sovint la discapacitat visual comporta un aïllament social, dificultat per caminar i un major risc de caigudes i fractures. Augmenta, també, la probabilitat d'ingressar en els centres de residència per a ancians.

La Classificació Internacional de Malalties 11<sup>2</sup> recull la següent classificació de tipologies de discapacitat visual, segons el tipus de visió: de lluny i de prop:

- Deficiència de la visió de lluny:
  - Lleu: agudesia visual inferior a 6/12.
  - Moderada: agudesia visual inferior a 6/18.
  - Greu: agudesia visual inferior a 6/60.
  - Ceguesa: agudesia visual inferior a 3/60.

---

<sup>1</sup> Les dades que exposo en aquest apartat s'han extret d'un informe de la pàgina web oficial de l'OMS (<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>) [Consultat el 29/05/2025].

<sup>2</sup> Classificació consultada a la pàgina web de l'OPS (Organització Panamericana de la Salut) (<https://www.paho.org/es/temas/salud-visual>) [Visitada el 30/05/2025].

- Deficiència de la visió de prop:
  - Agudesa visual de prop inferior a N6 (n = near: ‘a prop’) o N8 a 40 cm amb correcció òptica.

D'altra banda, l'ONCE<sup>3</sup> distingeix entre la ceguesa total i ceguesa parcial:

- **Ceguesa total:** les persones que no veuen res en absolut o senzillament tenen una lleugera percepció de llum (poden ser capaços de distingir entre llum i obscuritat, però no la forma dels objectes).
- **Ceguesa parcial:** les persones amb ceguesa parcial són aquelles que, amb l'ajuda d'aparells de correcció visual, podrien veure o distingir alguns objectes a una distància molt curta i amb grans dificultats. En la millor de les condicions, alguns poden llegir la lletra impresa quan aquesta és de mida suficient i té la claror necessària, però, generalment, de manera més lenta, amb un esforç considerable i utilitzant ajudes especials.

Viscaíno, Garcia, Vizúete, i Vizúete (2018) classifiquen els dèficits visuals en: persones amb visió central reduïda i persones amb visió perifèrica reduïda. Els primers presenten problemes principalment en la visió de prop, en tasques com llegir, escriure, cosir o veure detalls petits. Però aquest dèficit no els dificulta el desplaçament, ja que tenen la visió perifèrica correctament desenvolupada i poden llegir rètols amb lletres grans. A més, sovint fan ús d'instruments òptics d'augment, com binocles, lúpes o prismàtics. En el segon cas, la visió central presenta una escassa o nul·la visió perifèrica. Tenen complicacions en els desplaçaments i en l'adaptació als canvis d'intensitat en la il·luminació. La lectura és fàcil, si la fòvea<sup>4</sup> està intacta i el camp de visió és superior a 7° (Viscaíno et al., 2018).

---

<sup>3</sup> Vegeu: <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual>. [Consultat el 15/05/2025].

<sup>4</sup> Depressió central de la taca groga o màcula lúcia de la retina, caracteritzada per ésser la zona amb la màxima agudesia visual. <https://www.enciclopedia.cat/gran-enciclopedia-catalana/fovea> [Consultat el 23/03/2025]

## 4. La discapacitat visual i el context educatiu

### 4.1. Normativa Educativa

A Espanya es reconeix la ceguesa visual, i per tant les persones que la pateixen tenen dret a prestacions econòmiques i a serveis educatius especials (segons l'Ordre de 8 de maig de 1979). Això s'aplica als qui tenen una agudesa visual de lluny inferior a 20/200. Qualsevol persona en aquesta situació i amb nacionalitat espanyola es pot afiliar a l'ONCE (Maita, 2021).

La Fundació ONCE (Organització Nacional de Cecs Espanyol) es crea el 1998 com un “instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otros colectivos de personas con discapacidad para la mejora de sus condiciones de vida”<sup>5</sup>.

La Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu fa referència a la situació de l'educació per a persones amb discapacitat visual a l'article 24:

Amb la intenció de fer efectiu aquest dret sense discriminació i basant-se en la igualtat d'oportunitats, els estats part han d'assegurar un sistema d'educació inclusiu a tots els nivells, així com l'ensenyament al llarg de la vida (Nacions Unides, 2006).

El Decret 150/2017, de 17 d'octubre, regula l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu, en consonància amb els valors de l'educació inclusiva. Aquest decret es complementa amb la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que, en concordança amb la Llei d'educació de Catalunya, en el seu article 50, determina:

Els infants i els adolescents amb discapacitat tenen dret a gaudir d'un sistema educatiu inclusiu, amb accés a l'educació obligatòria en les mateixes condicions que els altres membres de la comunitat, sense exclusió per raó de discapacitat, i als ajustaments i suports necessaris per assolir el màxim desenvolupament acadèmic, personal i social (Generalitat de Catalunya, 2010).

---

<sup>5</sup> Informació extreta de la pàgina web de presentació de l'ONCE (<https://www.fundaciononce.es/es/quienes-somos/presentacion>) [Visitada el 30/05/2025].

Aquesta normativa educativa constitueix la base legal que garanteix que tot l'alumnat, sense importar les seves condicions físiques o cognitives, gaudeixi d'una educació inclusiva i de qualitat.

## 4.2 Eines d'aprenentatge

A continuació, faig un recull i una breu descripció de les eines més rellevants en l'actualitat que faciliten la participació plena i autònoma de les persones amb discapacitat visual en l'educació. Aquestes no només faciliten l'accés a la informació, sinó que també ajuden a adaptar l'ensenyament a les necessitats concretes de l'alumnat.

### 4.2.1. Materials i tecnologies accessibles (Tiflotecnologia)

Les tecnologies aplicades a l'educació experimenten un constant progrés en l'actualitat. Les eines tecnològiques, en general, suposen una gran ajuda per les activitats quotidianes de les persones amb dificultats visuals. El concepte de Tiflotecnologia fa referència a un “conjunt de tècniques, coneixements i recursos encaminats a procurar a les persones amb ceguera o discapacitat visual greu els mitjans oportuns per la correcta utilització de la tecnologia”.<sup>6</sup> Alguns exemples d'aquestes eines són les línies de Braille electròniques, que converteixen el text de la pantalla de l'ordinador en caràcters Braille tàctils; i els lectors de pantalla o els assistents de veus, els quals s'explicaran més endavant.

Segons l'Organització Nacional de Cecs Espanyols, el progrés personal i l'autonomia de les persones amb discapacitat visual es veuen molt condicionats per les seves destreses en aquestes eines tecnològiques. En gran part, és indispensable la seva adaptació per evitar que la tecnologia es converteixi en un desavantatge en els diferents àmbits de la vida. En aquest sentit, Fernández, Román-Graván i Siles (2020) indiquen que en el context educatiu cal que el professorat tingui una formació adequada en les tecnologies accessibles per aprofitar al màxim les possibilitats que aquestes ofereixen.

---

<sup>6</sup> Informació recollida a la pàgina web de “Tiflotecnologia” de l'ONCE (<https://www.once.es/servicios-sociales/tecnologiayrecursosadaptados/tiflotecnologia>) [Consultat el 30/05/2025].

## 4.2.2. Llenguatge accessible

El llenguatge accessible o lectura fàcil es defineix com una “metodologia de redacció que adapta els textos escrits a les necessitats de les persones amb dificultats de comprensió lectora o discapacitat”. Aquest mètode recull una sèrie de pautes i recomanacions per a la redacció, maquetació, disseny i validació de textos (Antolín, 2021). Aquest tipus de comunicació és una eina essencial per garantir el dret a la informació i fomentar la inclusió social que elimina les barreres d'accés a la comprensió dels continguts escrits (IFLA, 2012).

Segons la Federació Internacional d'Associacions i Institucions Bibliotecàries, aquest llenguatge requereix:

1. Frases curtes i directes.
2. Termes especialitzats explicats quan no siguin comprensibles.
3. Recursos visuals.
4. Estructura clara per facilitar la comprensió.

Per il·lustrar-ho, revisem l'article 49 de la Constitució Espanyola (1978), que tracta de la protecció de les persones amb discapacitat, disponible també la versió en lectura fàcil:

| Enunciat original:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Enunciat en llenguatge accessible:                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Artículo 49.</p> <p>Los poderes públicos impulsarán las políticas que garantizan la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.</p> <p>(...)</p> | <p>Artículo 49.</p> <p>La protección de las personas con discapacidad.</p> <p>Las instituciones deben proteger a las personas con discapacidad y tomar decisiones para que puedan disfrutar todos sus derechos, estar incluidos en la sociedad y mejorar la situación de sus vidas. (García, 2015)</p> |

Els àmbits en què s'utilitza el llenguatge accessible són molt extensos, comprenen la salut, la justícia, l'administració o l'educació. Els avantatges, com exposa la Federació Española de Municipis i Províncies, són la igualtat de drets i la participació social, la transparència i

credibilitat, l'economia de recursos (es simplifiquen els procediments de cara a la ciutadania) i l'accessibilitat als serveis municipals (FEMP, 2017). En l'educació, permet adaptar els continguts acadèmics als estudiants que presenten algun tipus de dificultat de comprensió o d'aprenentatge.

### 4.2.3. Lectors o revisors de pantalla

Els lectors o revisors de pantalla són programes dirigits a persones amb discapacitat visual que recullen la informació d'una pantalla i el reproduïxen amb una síntesi de veu, en línia, en Braille o en ambdues formes a l'hora. Funcionen mitjançant la combinació de tecles (dreceres de teclat), amb les quals s'utilitza l'ordinador i el revisor de pantalla. Aquestes combinacions permeten activar la lectura d'allò que apareix en pantalla: el text escrit, els menús i els botons de treball (Maldonado, 2020).

Segons Maldonado (2020), a banda de permetre la lectura del text en pantalla, aquestes eines inclouen escàners tradicionals que faciliten la digitalització ràpida de textos impresos. El procés és rellevant perquè, un cop digitalitzats, els textos poden ser llegits pels mateixos programes d'accessibilitat. D'aquesta manera, les persones que utilitzen aquests recursos poden accedir a la informació, a l'educació i al món laboral. En aquest context, internet esdevé una font inesgotable de textos digitalitzats i accessibles.

Els lectors de pantalla es poden configurar segons les preferències de l'usuari: es pot seleccionar el tipus de veu: humana, sintetitzada, masculina, femenina... A més a més, en algunes llengües es pot seleccionar l'accent d'una regió específica.

Aquests programes no només resulten útils a persones amb discapacitat visual, sinó també a la gent gran, a persones amb dislèxia o dificultats de lectura, així com a aquelles que estan aprenent una llengua estrangera (Maldonado, 2020).

Alguns programes de lectors de pantalla són gratuïts i de lliure accés, com és el cas de "JAWS". En l'estudi realitzat a 12 persones amb discapacitat visual d'edats entre 15 i 65 anys per Martínez, Naranjo, Torres i Castro (2022) es va evidenciar que era una de les eines més habituals a l'hora de fer "tot allò que una persona vident pot realitzar a un ordinador"; per usar, per exemple, el correu electrònic, les xarxes socials o els programes de Microsoft Office (Martínez et. al, 2022).

#### 4.2.4. Assistents de veu

Un assistent de veu o assistent virtual és un programa informàtic entrenat per a reconèixer el llenguatge d'un usuari i, d'aquesta manera, permetre converses entre l'usuari i la màquina i també la resolució de preguntes i la realització de les tasques sol·licitades. Fins i tot alguns estan creats per assemblar-se a un humà. Els més reconeguts i utilitzats són Alexa, creada per Amazon; l'Assistent de Google, propi dels sistemes operatius Android; Cortana, en dispositius Windows; i Siri, producte d'Apple, tal com descriu el Centre de Tiflotecnologia i Innovació de la ONCE (ONCE-CTI, 2019).

Aquests assistents, actualment, s'utilitzen en una àmplia gamma de sectors, tant en el comerç electrònic, com en el turisme, els serveis bancaris, l'atenció sanitària o l'atenció pública. Permeten elegir entre més de 40 llengües i personalitzar el to i les característiques de la veu.

Els assistents de veu ofereixen un benefici per a les persones amb necessitats especials o mobilitat reduïda, ja que permeten la realització de diferents tasques mitjançant ordres verbals i eliminen la necessitat de realitzar moviments físics per a dur a terme algunes accions quotidianes.

### 5. Estat de la qüestió

#### 5.1. Revisió d'estratègies d'ensenyament de llengües a l'alumnat amb discapacitat visual

Entenem per estratègies les tècniques, els recursos i les metodologies que els docents utilitzen per facilitar el procés d'aprenentatge. En aquest apartat, pretenc resumir algunes de les que s'han proposat des del panorama investigador en el cas d'aprenents amb discapacitat visual.

Aquests mètodes didàctics adoptaran diversos enfocaments per garantir que els estudiants assoleixin els objectius educatius establerts: com la utilització de materials adaptats, diferents activitats pràctiques o la incorporació o no de diferents modalitats sensorials (visual, auditiva, tàtil). L'elecció d'aquestes estratègies dependrà de les necessitats individuals dels estudiants i dels recursos disponibles en cada context (Wu, 1995).

Inicialment, la recerca sobre l'aprenentatge d'idiomes per a persones cegues es basava en les experiències descrites pels docents. Morrissey (1931) presenta el primer article sobre l'ensenyament d'una llengua estrangera en alumnat amb discapacitat visual, en el qual defensa que les persones amb aquesta discapacitat presenten menys dificultats que la resta a l'hora

d'aprendre una segona llengua, ja que el seu sentit auditiu està més desenvolupat. En canvi, només tres anys més tard, Flood (1934) explica que la lentitud del sistema Braille dificulta l'aprenentatge de l'alumnat i recomana una pronunciació excel·lent per part del docent.

Amb el temps, s'adopten enfocaments més integrals, com el mètode "Linguaphone" de Daiken (1948), que consisteix a utilitzar gravacions de persones natives en l'ensenyança de la pronunciació d'una llengua estrangera. L'associació *Catholic Guild for the Blind* a Nova York també potenciava el mètode oral: el seu curs d'anglès com a llengua estrangera per a immigrants cecs no contemplava començar l'escriptura fins que els estudiants no dominessin el nivell oral (Sydner i Kesselman, 1972).

Dostert (1963) dissenya un programa a la Universitat de Georgetown destinat a formar a persones cegues com a traductores de rus; els seus discursos orals serien transformats en textos traduïts. Aquesta proposta representa un precedent important en l'àmbit de l'ensenyament de llengües estrangeres a les persones amb discapacitat visual, especialment en la formació com a traductors.

El mètode audio-oral comença a perdre interès a partir dels anys vuitanta. Així mateix, sorgeixen estudis que analitzen l'adquisició de les quatre destreses lingüístiques en el cas de les persones amb discapacitat visual: comprensió lectora, comprensió auditiva, producció escrita i producció oral. En aquest context, autors com Weiss (1980) i Nikolic (1968) proposen un itinerari basat en la interrelació d'aquestes competències i defensen la importància del coneixement del Braille en la llengua materna com a base per a l'aprenentatge d'una estrangera. Així mateix, Guinan (1997) coincideix a dir que és essencial tenir unes certes nocions del Braille per a un correcte desenvolupament de la producció escrita i insisteix que els professors de llengües han de formar-se per a l'educació dels estudiants amb discapacitats visuals, tot i admetre la dificultat d'aconseguir aquesta doble especialització en un centre on s'atenen també altres necessitats especials.

En la mateixa línia, Wu (1995) va definir els punts fonamentals per a l'adaptació de materials pedagògics dirigits a estudiants amb discapacitats visuals:

1. Ensenyament oral i auditiu com a base de l'educació.
2. Relació entre els materials pedagògics i les activitats de desenvolupament cognitiu.
3. Integració d'activitats que fomentin la interacció i les habilitats socials.
4. Durant les primeres etapes d'aprenentatge, ús de materials que puguin ser explorats mitjançant els cinc sentits.

En estudis posteriors, com els de Santana (2003) i Sierra (2014), es desafia la concepció prèvia i es refuta la idea que els alumnes amb discapacitat visual presenten avantatges en l'adquisició del llenguatge mitjançant la seva capacitat auditiva superior. L'estudi de Santana (2003) compara les habilitats lingüístiques de l'anglès com a llengua estrangera entre estudiants amb discapacitat i sense. Conclou que els estudiants sense cap discapacitat visual dominen la llengua anglesa en la totalitat de les quatre destreses lingüístiques (comprensió lectora, expressió escrita, comprensió auditiva i expressió oral) i que, en canvi, els aprenents amb discapacitat visual tenen el mateix bon nivell en el cas de la comprensió lectora i de l'expressió oral, però inferior en el de la comprensió auditiva. Quant a l'expressió escrita, els estudiants amb discapacitat haurien mostrat un nivell més baix, la qual cosa s'explica per "la manca d'adequació dels enfocaments metodològics emprats" (Santana, 2003).

La investigació de Sierra (2014) assegura que la falta de visió dificulta el procés d'aprenentatge d'un idioma estranger durant l'adulthood, ja que l'estudiant no pot comptar amb els recursos visuals que complementen l'estímul auditiu i faciliten la comprensió. En les persones cegues, especialment en aquelles que han estat cegues des de petits o joves, el sistema perceptiu s'organitza de manera diferent. La raó és que el seu coneixement de l'entorn depèn principalment dels sentits auditiu, tàctil i cinestèsic, mentre que la vista exerceix un paper secundari i complementari. Per tant, els docents de la llengua estrangera hauran de tenir en compte les adaptacions pedagògiques necessàries en funció d'aquestes característiques.

De totes aquestes investigacions emergeix un element en comú, que és la necessitat d'una formació específica dels docents per adaptar l'ensenyament a les necessitats pròpies de l'alumnat cec. Sierra (2014) suggereix adaptacions en les activitats educatives per tal de millorar la inclusió i l'accessibilitat per a tots els estudiants. Proposa canviar les imatges (en cas que aquestes siguin indispensables) per impressions en relleu molt simplificades, en les quals no s'observin detalls, sinó només les figures rellevants. Una altra opció seria usar una descripció textual d'allò que es veu en la imatge. També planteja que les explicacions i els enunciats es presentin en llenguatge accessible. Quant a les adaptacions metodològiques, aquestes haurien d'afavorir la participació de tots els estudiants. Això pot significar l'ús de diferents estratègies, com el treball en grup, l'aprenentatge cooperatiu o l'ús de les tecnologies.

El "Manual per a professors" de Martín (2010) també aborda diversos aspectes clau per a la correcta inclusió d'alumnes amb discapacitat visual en el context escolar. L'autor subratlla la importància de tenir en compte el ritme en la realització de les tasques, el qual ha de ser més lent i adaptat a les necessitats individuals. Així mateix, destaca la rellevància del suport verbal, ja que una explicació oral detallada facilita la comprensió de les activitats. D'altra banda, fa

èmfasi en la necessitat d'una presentació formal i precisa del material didàctic, atès que els criteris generals de presentació i organització no sempre s'adeqüen a les necessitats dels alumnes amb discapacitat visual. Això implica adaptar elements com el format o la tipografia, la simplificació del llenguatge i la disposició dels continguts. A més, identifica diverses àrees específiques d'intervenció per millorar l'autonomia personal dels alumnes amb discapacitat visual, que inclouen la formació en habilitats pràctiques i quotidianes que permetin als alumnes desenvolupar-se amb més independència, com l'accés a la informació a través de l'ordinador, i subratlla la importància d'eines i tecnologies adaptades, com són els lectors de pantalla.

Pel que fa a les dificultats de l'aprenentatge, Polo (2019) defineix aquelles que es troben més sovint tant en els estudiants amb discapacitat visual com en els seus docents. La majoria d'estudiants segueixen els mateixos estàndards acadèmics que els seus companys. Aquest fet pot suposar un desavantatge per ells, ja que el ritme de la classe no sempre s'adapta a les seves necessitats, especialment en els casos en què els materials no estan adaptats. Un altre repte que enfronten ambdues parts en una aula és que gran part de l'ensenyament es basa en recursos visuals i auditius. Això suposa una limitació a l'hora d'accedir a la informació de manera completa. El docent ha de potenciar la comprensió i l'expressió oral de la llengua estrangera, ja que els estudiants amb discapacitat visual utilitzen el discurs oral de manera recurrent per a la resolució de problemes. Per millorar l'aprenentatge en aquest àmbit, el docent ha de fer èmfasi en la pronúncia i l'entonació. Per contra, les grans dificultats es troben en la comprensió lectora i l'expressió escrita, pel fet que el ritme de lectura dels discapacitats visuals és més lent i els dificulta la localització d'informació en un text. D'aquesta manera, tot i que els materials en Braille resultin útils, la seva lectura ralenteix el procés d'aprenentatge, per la qual cosa és preferible l'ús de lectors de pantalla si els materials estan digitalitzats (Polo, 2019).

## 5.2. Casos d'ensenyament de llengües aplicats a persones amb discapacitat visual

A l'estudi de Viscaíno, García, Vizuete i Vizuete (2018) es realitzen entrevistes i enquestes a docents i estudiants per explorar les opinions sobre la utilització de programari educatiu en l'ensenyament d'anglès bàsic a persones amb discapacitat visual. Es tracta d'eines tecnològiques accessibles com els lectors de pantalla i dispositius Braille, les quals els entrevistats usaven normalment. Aquestes eines permeten la interacció dels estudiants amb materials sonors, la realització d'exercicis interactius i la personalització de les activitats segons

les seves necessitats. A més, el *software* que usaven incloïa materials auditius que fomentaven la comprensió i producció oral, mentre que també facilitava el seguiment i l'avaluació del progrés dels estudiants.

Els resultats de la investigació suggereixen que l'ús de la tecnologia proporciona resultats positius tant en el procés d'ensenyament com en el d'aprenentatge d'un idioma. Aquesta implementació, però, cal que també consideri altres factors com el rol de l'estudiant en el procés d'aprenentatge (si és participatiu o receptor) o els seus estils d'aprenentatge (si aprèn millor escoltant, practicant o llegint). Finalment, cal assegurar-se que la tecnologia triada sigui adequada a les seves necessitats (Viscaíno et al., 2018). Els autors subratllen la manera en què el *software* adaptat permet als estudiants amb discapacitat visual accedir autònomament als materials educatius, i això contribueix al seu desenvolupament personal, cognitiu i lingüístic en l'aprenentatge d'una llengua estrangera. D'altra banda, aquesta investigació emfatitza la importància de l'adaptació dels continguts, variant el format en què es presenta la informació. Es conclou que les activitats interactives amb àudios, en Braille i amb tecnologies adaptades milloren considerablement l'aprenentatge.

La investigació de Viscaíno et al. (2018) seria per a l'educació inclusiva, ja que evidencia com la tecnologia té un paper fonamental per a la integració educativa dels estudiants amb discapacitat visual en l'aprenentatge d'idiomes. Amb tot, novament, un dels reptes que han de superar tant els estudiants com els docents és la formació especialitzada en l'ús d'aquests *softwares* adaptats.

També Cárdenas i Inga (2021) proven l'eficàcia de l'adaptació dels materials, amb els quals afirmen que els estudiants amb discapacitat visual han pogut desenvolupar correctament les habilitats lingüístiques. En aquest cas, per a l'ensenyament d'una llengua estrangera; l'anglès. No obstant això, es queixen de la manca de materials plenament adequats per cobrir les seves necessitats específiques. A més, subratllen la importància que la infraestructura sigui accessible i funcional i també del fet que els docents estiguin contínuament formats en tecnologia i pedagogia.

Finalment, l'article "How Does She Learn English A Case of a Successful Blind Language Learner" presenta el cas d'una alumna amb discapacitat visual que té molta voluntat per aprendre la llengua anglesa. El seu seria un cas d'aprenentatge exitós gràcies, en part, a la seva determinació i esforç constant. Com que aquesta estudiant és social i té facilitat per interaccionar amb els companys, Jafari, Jafari i Kafipour (2020) la posen d'exemple per

ressaltar la importància d'aprendre una llengua en un bon context social i en un clima educatiu convenient que facilita la bona predisposició de l'estudiant. L'aprenent, tot i que assisteix a una escola amb pocs recursos, hauria obtingut bons resultats perquè hauria utilitzat les interaccions amb el seu entorn com una valuosa eina per l'adquisició de l'idioma. Aquest estudi plasma la complexitat de l'ensenyament i l'aprenentatge d'un idioma, la teoria *chaos/complexity*, la qual ens mostra que el procés no és lineal i que depèn de diversos components que s'han de combinar per a una correcta execució de l'estudiant (Jafari, Jafari i Kafipour2020).

Aquests casos pràctics demostren diverses conclusions. En primer lloc, evidencien que les estratègies educatives per ensenyar a estudiants cecs s'han d'adaptar a les necessitats particulars de cada alumne. Aquest fet comporta l'ús de recursos específics, com són els materials en Braille, els programes de *software* accessibles (lectors de pantalla, assistents de veu) i la necessitat de formació contínua dels docents en aquests recursos. Això també comporta l'adaptació del ritme de les explicacions i la personalització de les activitats, ja que la combinació de diferents sentits (auditius i tàctils) és la clau. Un exemple pot ser l'ús de materials en Braille combinats amb les explicacions orals. Alhora, el desenvolupament de les habilitats socioemocionals i de les interaccions socials és fonamental per procurar una inclusió en l'entorn educatiu. Es pot procurar aquesta integració implementant activitats d'aprenentatge col·laboratiu, com els treballs en grup, debats o intercanvis d'idees. És essencial també facilitar a l'estudiant el desenvolupament de les seves habilitats per a potenciar la seva autonomia en la realització de les tasques.

També il·lustren la importància de fonamentar la comprensió i expressió oral durant el procés d'aprenentatge d'una llengua estrangera, ja que les persones amb discapacitat visual majoritàriament accedeixen a la informació a través del canal auditiu. En conseqüència, un ensenyament que doni prioritat a l'oralitat afavoreix una adquisició natural de l'idioma. D'altra banda, les eines tecnològiques com els assistents virtuals o els lectors de pantalla podrien complementar l'aprenentatge i proporcionar una experiència interactiva ajustada a les necessitats específiques de cada persona.

## 6. Proposta de materials

### 6.1. Consideracions prèvies

A partir de la recerca teòrica, s'ha observat que la metodologia més eficaç per a l'ensenyament d'una llengua estrangera a cecs és l'exercitació de la comprensió i de l'expressió oral. Per aquest motiu, basaré els exercicis en àudios i textos que reflecteixin diferents situacions interactives, incloent-hi la repetició de diàlegs, així com la redacció d'un correu electrònic formal en català i la presentació personal i professional en una entrevista de feina. Tal com s'havia avançat, les activitats estaran totes relacionades amb l'àmbit professional, ja que la primera necessitat dels aprenents és incorporar-se al món laboral.

Pel que fa a la llengua, i en línia amb el que es va parlar a la reunió inicial amb el centre, se seguiran els criteris establerts pel Consorci per a la Normalització Lingüística: tots els continguts i objectius treballats corresponen als fixats en el Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües, que indiquen que en un nivell inicial de català, l'estudiant pot “interactuar d'una manera senzilla a condició que l'altra persona parli a poc a poc i amb claredat i que estigui disposada a ajudar” (2001: 45). Especialment, em centro en diferents situacions comunicatives i en l'ensenyament de la normativa aplicada a la redacció de correus electrònics.

Quant a l'accessibilitat dels arxius, anteriorment ja he mencionat els lectors de pantalla com a tecnologia accessible; per tant, he considerat que les activitats estiguin dissenyades per ser compatibles amb els lectors de pantalla o, directament accessibles com en el cas dels àudios. En aquest cas, l'entrenament i les proves de llegibilitat les he realitzat amb el programari JAWS (Job Access With Speech), tot i que qualsevol programari de lector de pantalla podrà funcionar amb els materials proposats. Amb l'objectiu de conèixer l'eina i el seu funcionament, he seguit el “Manual de Uso Para Lectores De Pantalla JAWS y NVDA” de l'Institut Professional IACC, centrant-me a conèixer les dreceres de teclat dels comandaments principals (obrir i tancar JAWS, canviar l'idioma de l'aplicació, navegació i lectura en un document i edició bàsica de textos). En les explicacions de les activitats no hi he inclòs les instruccions del programari, ja que és una eina que utilitzen contínuament a l'associació i els alumnes ja estan familiaritzats amb les seves funcions.

En relació amb la presentació dels arxius, es recomana utilitzar la galeria d'estils de Word per facilitar la lectura de la pantalla i comprovar-ne l'accessibilitat. Els documents tindran un format net i simple, sense imatges ni elements visuals complexos que puguin dificultar la lectura. A més, l'avaluació autònoma es durà a terme mitjançant formularis de Google.

Les explicacions dels materials estan redactades en llenguatge accessible en castellà, amb oracions simples i clares per a fer les instruccions senzilles i fàcils d'entendre. Treballo intensament amb el bilingüisme amb el castellà, de manera que tots els recursos inclouran les seves traduccions en castellà.

A fi de complementar els materials didàctics i facilitar la redacció i expressió en català, proposo també eines complementàries a aquests materials com diccionaris de català i traductors al català en plataformes com Diccionaris.cat, un web que ofereix tant un diccionari monolingüe en català, com un traductor disponible en diverses llengües (castellà, anglès i francès). També recomano l'eina de traducció Softcatalà, que disposa d'un ampli ventall d'idiomes de sortida i d'arribada. Per evitar errors ortogràfics, sobretot en la redacció de correus electrònics, es pot fer ús d'eines de correcció com el mateix Softcatalà. Finalment, també pot ser interessant la plataforma Parla.cat per a la millora de l'expressió oral i escrita. Totes aquestes pàgines webs i programes són accessibles per a persones amb discapacitat visual, ja que els continguts són compatibles amb els lectors de pantalla i permeten la navegació per teclat.

## 6.2. Propostes de materials

### 6.2.1. Glossari d'expressions útils

Aquest material ajudarà a l'alumnat a familiaritzar-se amb algunes expressions habituals de tractament formal i la seva estructura en llengua catalana. Consisteix en una guia d'expressions formals en català per a l'atenció al públic. Es proporcionarà un document amb un glossari d'expressions formals en català, amb el seu significat corresponent en castellà. També s'inclourà un àudio per escoltar la pronunciació de cada expressió.

Finalment, l'alumne podrà posar en pràctica la traducció de cada una d'aquestes expressions mitjançant dos formularis de Google.

Material:

- Document amb el glossari de les expressions
- Àudio amb la pronunciació de les expressions
- Formularis de Google per completar la traducció al català de les expressions

#### **Glossari d'expressions formals en català:**

|                        |
|------------------------|
| - Buenos días: Bon dia |
|------------------------|

- **Buenas tardes:** Bona tarda
- **Buenas noches:** Bona nit
- **Adiós:** Adeu
- **Usted:** Vostè
- **Me llamo:** Em dic
- **Como se llama?:** Com es diu?
- **¿En qué lo puedo ayudar?:** En què el puc ajudar?
- **¿En qué la puedo ayudar?:** En què la puc ajudar?
- **De acuerdo:** D'acord
- **Por favor:** Si us plau
- **Gracias:** Gràcies
- **Muchas gracias:** Moltes gràcies
- **Hasta pronto:** Fins aviat
- **Disculpe:** Disculpi/Perdoni
- **Lo siento:** Ho sento
- **Entiendo:** Entenc
- **Un momento, por favor:** Un moment, si us plau
- **Estoy a su disposición:** Estic a la seva disposició
- **¿Qué consulta tiene?:** Quina consulta té?
- **¿Necesita algo más?:** Necessita alguna cosa més?
- **¿Puede repetirlo?:** Pot repetir-ho?
- **Lo siento, esto no es posible:** Ho sento, això no és possible
- **Le paso con un compañero:** Li passo amb un company
- **Le agradezco su paciencia:** Li agraeixo la seva paciència
- **Gracias por su llamada:** Gràcies per la seva trucada
- **Deseo que tenga un buen día:** Desitjo que tingui un bon dia

Per practicar l'aprenentatge d'aquestes expressions de forma autònoma, es facilitaran dos formularis de Google, en els quals es demana la traducció en català d'aquestes expressions en castellà.

Enllaç al formulari d'expressions útils 1: <https://forms.gle/H7q2YHkQfGbRgDmA8>

Enllaç al formulari d'expressions útils 2: <https://forms.gle/96n1ZkSDthK2L4Ei7>

Enllaç al document amb les expressions:

[https://drive.google.com/file/d/1eBlmEYQ21Uk-7vjEqQ\\_6eySEYgWpnnYG/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1eBlmEYQ21Uk-7vjEqQ_6eySEYgWpnnYG/view?usp=drive_link)

Enllaç a l'àudio amb la pronunciació de les expressions: <https://youtu.be/cOgxkJsxQFE>

### 6.2.2. Redacció d'un correu formal

Aquesta activitat ensenya l'estructura bàsica i la redacció d'un correu electrònic formal en català.

En primer lloc, en un document es presenten i s'expliquen les parts d'un correu formal: assumpte, salutació, introducció, cos del correu, comiat i signatura. Seguidament, es proporcionen expressions formals en català per a cada una de les parts del correu. En aquest mateix document, s'hi ofereixen dos exemples diferents de correus formals en castellà i la mateixa versió d'aquests en català, a fi de que s'identifiquin les diferents parts de l'estructura d'un correu.

Finalment, es faciliten dos àudios. Un comptarà amb la descripció de les parts del correu; l'altre, explicarà la redacció i estructura que ha de tenir un correu formal en català, en format tutorial.

Material:

- Document amb l'explicació de l'estructura, els exemples d'expressions per a cada part del correu i dos exemples de correus formals en català.
- Àudio amb la pronunciació de les expressions per a cada part del correu.
- Àudios amb la pronunciació de correus formals en català (2).
- Àudio tutorial de redacció de correus formals en català.

#### **Explicació de l'estructura d'un correu formal en català**

En este documento vamos a aprender a escribir un correo formal en catalán. Puedes utilizar el audio “Audio tutorial correo catalán” para escuchar la explicación. Después lee los dos ejemplos de correo, en castellano y en catalán e identifica las partes de la estructura. En el “Audio Ejemplos Correo” puedes escuchar la versión hablada de los dos ejemplos de correo en catalán.

#### **¿Qué es un correo formal?**

Un correo formal es un mensaje que usamos cuando hablamos con una persona que no conocemos bien, o cuando queremos mostrar respeto.

En catalán, igual que en español, usamos palabras más educadas y una estructura clara.

### **Estructura del correo:**

El correo formal tiene cinco partes, bien divididas.

Primero, el asunto. Escribe en una frase corta y clara sobre el tema del correo. Por ejemplo: Sol·licitud de documentació (solicitud de documentación).

Segundo, el saludo. Saluda de manera respetuosa. En catalán, podemos decir *Benvolgut* si es un hombre o *Benvolguda* si es una mujer. Por ejemplo, si nos dirigimos a Ramon, escribiremos *Benvolgut Ramon*.

Después del nombre, escribimos una coma y dejamos una línea en blanco antes de empezar a escribir el texto, debes pulsar dos veces la tecla 'Enter' para hacer ese espacio.

Tercero, la introducción. Aquí explicas por qué escribes. Por ejemplo, *Em poso en contacte amb vostè per a la verificació de documents*, que significa: *Me pongo en contacto con usted para la verificación de documentos*.

Cuarto, el cuerpo del mensaje. En este momento vas a escribir el mensaje completo que quieras transmitir. Por ejemplo, *Per continuar amb el registre, necessitem una copia del seu document d'identitat. Pot enviar-nos la documentació a través del nostre portal de clients*. Significa: *Para continuar con el registro, necesitamos una copia de su documento de identidad. Puede enviarnos la documentación a través de nuestro portal de clientes*.

Quinto, la despedida. Agradece la atención y despídete. En catalán usamos frases como: *Gràcies per la seva atenció. Quedem a la seva disposició per a qualsevol consulta*. Lo cual quiere decir: *Gracias por su atención. Quedamos a su disposición para cualquier consulta*.

Y después, dejando un espacio en blanco, pulsando de nuevo dos veces 'Enter' y añade *Cordialment*, o *Atentament*, que significa *Atentamente* y pon una coma, después pulsa dos veces la tecla 'Enter' para dejar una línea en blanco.

Por último, la firma. Al terminar el correo, escribe tu nombre completo. También puedes incluir otros datos como tu cargo, el nombre de la empresa y tu contacto, como tu número de teléfono.

### **Exemples d'expressions en català per a cada part d'un correu formal**

#### **Saludo formal:**

Benvolgut Nombre,

Benvolguda Nombre,

Benvolgut senyor Apellido,

Benvolguda senyora Apellido,

Estimat Nombre,

Estimada Nombre,

**Introducció:**

Em poso en contacte amb vostè per...

Ens adrecem a vostè per informar-li que...

Li escrivim en relació amb...

**Cuerpo del mensaje:**

L'informem que...

Ens caldria que...

Li comuniquem que...

**Conclusión:**

Gràcies per la seva atenció.

Espero la seva resposta.

Resto a la seva disposició.

Restem a la seva disposició per a qualsevol dubte.

**Despedida:**

Cordialment,

Atentament,

Salutacions cordials,

Rebeu una salutació cordial,

A continuació, es donen dos exemples de correus formals, ambdós amb les respectives versions en castellà i en català:

**Versió en castellà 1**

Asunto: **Disponibilidad para cliente**

Estimado Jaume,

Me llamo Berta y trabajo en el área de atención al público. Quería informarle que estoy a su disposición para cualquier consulta. Estoy disponible para ayudarle en lo que necesite, ya sea de manera telefónica o presencial.

Gracias por su atención y quedo a la espera de sus indicaciones.

Atentamente,

Berta Torres  
Agente de atención al cliente  
Connecta  
688 908 948

### **Versió en català 1**

Assumpte: **Disponibilitat per client**

Benvolgut Jaume,

Em dic Berta i treballo a l'àrea d'atenció al públic. Volia informar-lo que estic a la seva disposició per qualsevol consulta. Estic disponible per ajudar-lo amb el que necessiti, sigui de manera telefònica o presencial.

Gràcies per la seva atenció i quedo a l'espera de les seves indicacions.

Atentament,

Berta Torres  
Agent d'atenció al client  
Connecta  
688 908 948

### **Versió en castellà 2**

Assumpte: **Seguimiento de solicitud**

Estimado señor Vidal:

Me llamo Juan Martínez y formo parte del equipo de atención al cliente. Me pongo en contacto con usted para hacer el seguimiento de su solicitud y ofrecerle mi ayuda en caso de que necesite más información o asistencia.

Quedo a su disposición y le agradezco de antemano su respuesta.

Atentamente,

Juan Martínez  
Atenció al client

## Versió en català 2

### Assumpte: Seguiment de sol·licitud

Benvolgut senyor Vidal,

Em dic Juan Martínez i formo part de l'equip d'atenció al client. Em poso en contacte amb vostè per fer el seguiment de la seva sol·licitud i oferir-li la meva ajuda en cas que necessiti més informació o assistència.

Resto a la seva disposició i li agraeixo per endavant la seva resposta.

Atentament,

Juan Martínez  
Atenció al client  
ServeiDirecte  
654 321 765

Enllaç a l'àudio amb expressions per la redacció d'un correu formal en català:

<https://youtu.be/8o67J3huyCk>

Enllaç a l'àudio tutorial de la redacció d'un correu formal en català:

<https://youtu.be/KXZA75ZDYTk>

Enllaç a l'àudio amb dos exemples de correus formals en català:

<https://youtu.be/Bi1YA8R1Mgs>

Enllaç al document d'explicació, expressions i exemples de correus formals en català:

[https://drive.google.com/file/d/1o4OXjwMPEK0iSPDzWfXcAqtjM0ZZ07Uz/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1o4OXjwMPEK0iSPDzWfXcAqtjM0ZZ07Uz/view?usp=drive_link)

### 6.3.3. Comprensió d'una entrevista de feina

Aquest exercici consisteix a llegir un text i escoltar dos àudios que simulen dues entrevistes de feina en català. Per facilitar la comprensió i per tenir un diàleg paral·lel en castellà, es proporciona primer la versió escrita en castellà d'una conversa habitual entre un reclutador i un candidat a una feina. L'objectiu és entendre i aprendre a contestar les preguntes clau en una entrevista de feina en català.

L'activitat es basa en llegir el text en castellà i comprendre l'entrevista. Seguidament, llegir el text en català i escoltar-lo en aquesta llengua, per entendre les preguntes i respostes dels parlants. Posteriorment, l'alumne pot provar de repetir les respostes del candidat en veu alta i gravar-se a ell mateix.

Finalment, l'alumne pot completar dos formularis de Google amb les respostes dels candidats en català.

El material necessari per aquesta activitat és:

- Document Word, que inclogui el text dels diàlegs en castellà i en català.
- Àudio dels diàlegs en català.
- Formularis de Google per completar els diàlegs en català.

### **Explicació del material**

A continuación, vas a leer dos diálogos de una entrevista de trabajo, primero en castellano y después en catalán. Cuando hayas entendido la entrevista, puedes escuchar los audios “Audio Entrevista 1” y “Audio Entrevista 2”. Para terminar, abre los siguientes enlaces a formularios de Google y elige las respuestas de los candidatos en catalán.

### **Diàleg entrevista de feina en castellà 1**

Entrevistador: Buenos días, pase y siéntese, por favor. ¿Cómo se llama?

Candidato: Buenos días, me llamo Carles.

Entrevistador: Muy bien. ¿Nos puede explicar un poco su experiencia laboral?

Candidato: Sí, claro. He trabajado durante tres años como teleoperador en una empresa de atención al cliente.

Entrevistador: Perfecto. ¿Habla otros idiomas además del castellano?

Candidato: Sí, hablo inglés y un poco de catalán.

Entrevistador: Fantástico. ¿Qué disponibilidad tiene para trabajar?

Candidato: Tengo disponibilidad de lunes a viernes, en cualquier turno.

Entrevistador: De acuerdo. Nosotros le contactaremos en unos días para informarle de nuestra decisión. Gracias por venir.

### **Diàleg entrevista de feina en català 1**

Entrevistador: Bon dia, passi i segui, si us plau. Com es diu?

Candidat: Bon dia, em dic Carles.

Entrevistador: Molt bé. Ens pot explicar una mica la seva experiència laboral?

Candidat: Sí, és clar. He treballat durant tres anys com a teleoperador en una empresa d'atenció al client.

Entrevistador: Perfecte. Parla altres idiomes a part del castellà?

Candidat: Sí, parlo anglès i una mica de català.

Entrevistador: Fantàstic. Quina disponibilitat té per treballar?

Candidat: Tinc disponibilitat de dilluns a divendres, en qualsevol torn.

Entrevistador: D'acord. Nosaltres us contactarem en uns dies per informar-lo de la nostra decisió. Gràcies per venir.

Candidat: Moltes gràcies a vostè. Que tingui un bon dia.

## **Diàleg entrevista de feina en castellà 2**

Entrevistadora: Buenos días, pase por favor. ¿Nos podrías explicar un poco quién eres?

Candidata: Buenos días. Me llamo Laura y tengo 32 años. Tengo ceguera total, pero puedo trabajar bien. Me adapto fácilmente y me gusta ayudar.

Entrevistadora: Gracias por explicarlo. ¿Ha trabajado antes en atención al cliente?

Candidata: Sí, he trabajado dos años como teleoperadora. Atendía el teléfono y ayudaba a los clientes. También he trabajado en una tienda.

Entrevistadora: Muy bien. En este trabajo, a menudo tendrá que hablar con personas que tienen dudas o problemas. ¿Cómo gestiona una llamada difícil?

Candidata: Escucho con calma y hablo con respeto. Siempre intento ayudar. Si no sé la respuesta, pregunto a un compañero.

Entrevistadora: ¿Está acostumbrada a usar el ordenador?

Candidata: Sí, uso el ordenador y sé escribir correos y buscar información.

Entrevistadora: Perfecto. ¿Necesita alguna adaptación específica para hacer este trabajo?

Candidata: Solo necesito un ordenador con lector de pantalla y que los documentos estén en formato accesible.

Entrevistadora: Nos parece muy bien. ¿Tiene alguna pregunta para nosotros?

Candidata: ¿Cuál es el horario laboral?

Entrevistadora: El horario es de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 5 de la tarde.

Candidata: Perfecto, muchas gracias.

Entrevistadora: Gracias a usted por venir. Pronto la llamaremos.

## **Diàleg entrevista de feina en català 2**

Entrevistadora: Bon dia, passi si us plau. Ens podries explicar una mica qui és?

Candidata: Bon dia. Em dic Laura i tinc 32 anys. Tinc ceguesa tota, però puc treballar bé. m'adapto fàcilment i m'agrada ajudar.

Entrevistadora: Gràcies per explicar-ho. Ha treballat abans com en atenció al client?

Candidata: Sí, he treballat dos anys com a teleoperadora. Agafava el telèfon i ajudava els clients. També he treballat en una botiga.

Entrevistadora: Molt bé. En aquesta feina, sovint haurà de parlar amb persones que tenen dubtes o problemes. Com gestiona una trucada difícil?

Candidata: Escolto amb calma i parlo amb respecte. Sempre intento ajudar. Si no sé la resposta, pregunto a un company.

Entrevistadora: Està acostumada a fer servir l'ordinador?

Candidata: Sí, faig servir l'ordinador i sé escriure correus i buscar informació.

Entrevistadora: Perfecte. Necessita alguna adaptació específica per fer aquesta feina?

Candidata: Només necessito l'ordinador amb lector de pantalla i que els documents estiguin en format accessible.

Entrevistadora: Ens sembla molt bé. ¿Té alguna pregunta per a nosaltres?

Candidata: Quin és l'horari laboral?

Entrevistadora: L'horari és de dilluns a divendres, de 9 del matí a 5 de la tarda.

Candidata: Perfecte, moltes gràcies.

Entrevistadora: Gràcies a vostè per venir. La trucarem aviat.

Enllaç al qüestionari 1 per completar el diàleg 1 d'entrevista de feina en català:

<https://forms.gle/ZMTc26NHCPw5P3L58>

Enllaç al qüestionari 1 per completar el diàleg 1 d'entrevista de feina en català:

<https://forms.gle/kuA99cS8JNDVibeH9>

Enllaç al diàleg 1 d'una entrevista de feina en català: <https://youtu.be/T-YpKub68qw>

Enllaç al diàleg 2 d'una entrevista de feina en català: <https://youtu.be/flwyI7fb7xg>

Enllaç al document amb els diàlegs de les entrevistes de feina:

[https://drive.google.com/file/d/1Uqa5qqHP9wn2QgBy1lafgqrK\\_Pdk1BeA/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1Uqa5qqHP9wn2QgBy1lafgqrK_Pdk1BeA/view?usp=drive_link)

## 7. Conclusions

Aquest treball de fi de grau s'ha centrat en la creació de materials didàctics per l'ensenyament de la llengua catalana a persones amb discapacitat visual. Específicament, s'ha creat una unitat didàctica relacionada amb els contextos laborals i amb l'atenció al públic.

Per dur a terme la proposta, he començat amb una revisió de la bibliografia relacionada i de casos pràctics d'ensenyament de llengües estrangeres a persones amb discapacitat visual. Aquest estudi m'ha permès identificar les metodologies i els recursos adients per respondre a aquestes necessitats educatives.

Els resultats de la investigació han posat de manifest la importància d'implementar estratègies metodològiques que s'adaptin a un enfocament inclusiu i personalitzat a la diversitat dels alumnes. En aquest sentit, he detectat la necessitat de la formació dels docents en tècniques i recursos específics per facilitar l'aprenentatge. També que és clau que aquests que promoguin la participació activa dels estudiants. Tal docència ha d'incloure, entre altres recursos, l'ús de les tecnologies de suport, com els lectors de pantalla o dispositius de lectura en Braille.

Pel que fa a la presentació dels materials didàctics a l'aula, es recomana la supressió de continguts que siguin purament visuals, com ara imatges. En alguns casos, també es pot optar per la implementació de descripcions textuais detallades que transmetin la mateixa informació que podria rebre una persona vident. A més, les explicacions i les activitats didàctiques s'han de redactar en llenguatge accessible i s'ha de procurar que siguin clares, senzilles i curtes, per reduir al màxim les possibles confusions. És interessant considerar un enfocament oral, per potenciar la comprensió i expressió oral en les llengües estrangeres.

Finalment, no es pot ignorar la diferència en el ritme d'aprenentatge en els alumnes amb discapacitat visual, que és més lent que en altres contextos. Això significa tenir en compte els temps individuals i contemplar una planificació de les activitats respectuosa amb les necessitats específiques de cada persona. També és important potenciar l'autonomia dels estudiants; es pot fer implementant l'ús d'eines de tecnologia accessibles que garanteixin una integració educativa, com les mencionades anteriorment.

En la creació dels materials he tingut en compte aquestes conclusions i, per tant he procurat que tots els materials siguin accessibles amb lectors de pantalla o bé siguin, directament, recursos auditius.

En la reunió final amb el director del centre, Moisès Funes, es va fer una avaluació dels materials i del seu potencial impacte en el procés d'aprenentatge dels estudiants.

En primer lloc, es valora positivament que el nivell de la llengua tant de les explicacions com dels materials s'hagi redactat en un llenguatge de fàcil comprensió i les explicacions siguin breus i senzilles. El fet de treballar amb el bilingüisme entre el català i castellà funciona com a mètode per ajudar a l'alumnat a entendre els conceptes i eliminar les dificultats de comprensió de les situacions. No obstant això, es subratlla que hi ha un petit grup d'alumnes del centre, provinents majoritàriament del Magrib, que no tenen el castellà com a llengua materna, i que podrien trobar-se en dificultat a l'hora d'entendre els materials. Es proposa que la llengua de referència en aquests casos sigui el francès o l'àrab.

Pel que fa a l'accessibilitat, es conclou que els arxius estan dissenyats de manera accessible i són compatibles amb lectors de pantalla. Però també es considera en les activitats avaluable creades amb Formularis de Google es podria optimitzar l'accessibilitat. En primer lloc, és preferible que l'ordre de les preguntes no sigui aleatori, ja que a nivells bàsics d'aprenentatge d'idiomes resulta més fàcil si les activitats estan ordenades sempre de la mateixa manera. També, és convenient enumerar les preguntes i mostrar la barra de progrés perquè l'alumne pugui tenir constància del seu progrés dins de l'activitat. Així mateix, totes les preguntes s'han de marcar com a obligatòries per evitar possibles omissions. Finalment, atès que les activitats seran destinades a l'aprenentatge i la pràctica autònoma, és important que es proporcioni l'avaluació de l'activitat i la correcció automàtica de les respostes tot just acabar el formulari.

En definitiva, aquest treball de fi de grau tenia l'objectiu de crear materials que es poguessin utilitzar per a l'aprenentatge de la llengua catalana; específicament, en persones amb discapacitat visual i amb un temari relacionat amb una realitat laboral. Amb això, he volgut respondre a la necessitat que presenta l'entitat Associació Discapacitat Visual Catalunya B1+B2+B3 de trobar recursos que afavoreixin a contribuir a la inserció laboral a Catalunya a persones amb discapacitat visual. El resultat final és la presentació d'uns materials que, per una part, tenen en compte casos i investigacions anteriors i, per l'altra, que són accessibles i, per tant, útils pels aprenents, tal com s'ha pogut comprovar amb el director de l'associació.

Aquest és el meu granet de sorra en el camp de la creació de materials per a l'ensenyament de llengües estrangeres en alumnes amb discapacitat visual; amb això, espero també posar de manifest la importància d'atendre a les necessitats específiques d'aprenentatge per promoure una societat inclusiva.

## 8. Bibliografia

- Antoín, R. (2021). “Manual de lectura fácil y formatos accesibles”. International Disability and Development Consortium (IDDC). <https://www.iddcconsortium.net/wp-content/uploads/2021/07/Manual-de-lectura-f%C3%A1cil-y-formatos-accesibles.pdf>
- B1B2B3. (s. d.). “Missió, visió i valors”. <https://b1b2b3.org/misio-visio-i-valors/> [Consultat el 27/05/2025].
- Cárdenas, J. i Inga, E. (2021). “Methodological Experience in the Teaching-Learning of the English Language for Students with Visual Impairment”. *Education Sciences*, 11(9), 1-17.
- Constitución Española (1978). Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311.
- Daiken, L. (1948). “A Linguaphone lesson for the blind”. *New Beacon*, 32, 50–52.
- FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias (2017). *Accesibilidad cognitiva, lectura fácil y lenguaje claro en la administración pública local*. Instituto Lectura Fácil.
- Fernández, J., Román-Graván, P. i Siles, C. (2020). “Are primary education teachers from Catalonia (Spain) trained on the ICT and disability?”. *Digital Education Review*. 288-303.
- Flood, L. J. (1934). “The value of Latin in schools for the blind”. *Proceedings of 32nd biennial convention of the American Association of Instructors of the Blind*. St. Louis, Missouri, 144-152. American Association of Instructors of the Blind.
- García Muñoz, Ó. (2015). *La Constitución Española en lectura fácil* (1.ª ed.). Real Patronato sobre Discapacidad.
- Generalitat de Catalunya. (2010). Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, núm. 5646.
- Guinan, H. (1997). “Esl for students with visual impairments”. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 91(6), 555-563.
- IDESCAT (2024). *Persones reconegudes legalment com a discapacitades segons el tipus de discapacitat*. Catalunya. <https://www.idescat.cat/pub/?id=regdis&n=443> [Consultat el dia: 29/05/2025].
- IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions (2012). *Directrices para materiales de lectura fácil*. <https://repository.ifla.org/bitstreams/484f3f8a-e52f-42d5-aeal-55ea5977dd14/download>
- INE: Instituto Nacional de Estadística (2024). “Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia. Población residente en centros (EDAD centros)”.

- [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176782&idp=1254735573175](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&idp=1254735573175)
- Jafari, S., Jafari, S. i Kafipour, R. (2020). “How Does She Learn English? A Case of a Successful Blind Language Learner”. *Vision Journal for Language and Foreign Language Learning*. 9, 131-142.
- Maita, L. (2021) *Discapacidad visual: causas, diagnostico y detección*. <https://www.discapnet.es/discapacidad/tipos-de-discapacidad/discapacidad-sensorial/discapacidad-visual> [Consultat el 30/04/2025].
- Maldonado, L. (2020). *Tecnología y educación : recursos para personas con dificultades de aprendizaje, limitaciones intelectuales, motoras, visuales y auditivas*. Editorial Biblos. Buenos Aires.
- Martín, P. (2010). *Alumnos con discapacidad visual. necesidades y respuesta educativa*. Junta de Andalucía.
- Martínez, Y. Naranjo, K. Torres, J. i Castro, C. (2022). *La Tiflotecnología, una herramienta para la construcción de identidad en el contexto sociocultural de personas con discapacidad visual*. Editorial UPTC. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- MECR. *Marc europeu comú de referència per a les llengües* (2001). Consell d'Europa, Generalitat de Catalunya. [https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/marc\\_europeu\\_comu\\_de\\_referencia\\_per\\_a\\_les\\_llengues/arxiu/marc\\_cap3.pdf](https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/marc_europeu_comu_de_referencia_per_a_les_llengues/arxiu/marc_cap3.pdf) [Consultat el 15/03/2025]
- Morrisey, W. P. (1931). “Teaching foreign languages in schools for the blind”. *Teacher's Forum*, 4, 34-37.
- Nacions Unides (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y Protocolo Facultativo*. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Nikolic, T. (1986). “Teaching a foreign language to visually impaired children in school”. *Language Teaching*, 19, 218-231.
- ONCE-CTI (2019). *Informe Asistentes Virtuales*. Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). <https://www.once.es/cti/biblioteca/Accesibilidad/Asistentes%20virtuales/Informe%20Asistentes%20Virtuales.pdf>
- Polo, S. (2019). *La enseñanza de ELE enfocada a estudiantes con discapacidad visual* [Treball de fi de grau]. Universitat de Salamanca.

- Santana, M. E. (2003). “Adquisición de una segunda lengua en alumnos con discapacidad visual: la integración como variable en el aprendizaje del inglés como lengua extranjera”. *Integración: revista sobre ceguera y deficiencia visual*, 42, 7-18.
- Sierra, S. (2014). *Adaptaciones de materiales visuales en el aula de ELE para alumnado con discapacidad visual* [Treball de fi de màster]. Universitat d'Oviedo.
- Snyder, T., i Kesselman, M. (1972). “Teaching English as a second language to blind people”. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 66(6), 161-166.
- Viscaíno, P. S. C., García, V. H. R., Vizúete, P. N. S., i Vizúete, E. V. S. (2018). “Utilización de *software* en la enseñanza del idioma inglés básico a personas con discapacidad visual”. *Didasc@Lia: Didáctica y Educación*, 9(3), 13-20.
- Weiss, J. (1980). “Braille and limited language skills”. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 74(2), 81-83.
- Wu, Y. (1995). “Teaching blind children English: material development”. *The Educator*, 8, 20-29.