

EUSKARAREN GAINEN HAUEN NARKETA SAIOAK BANKOAN

Euskara plana eta gero, zer?

Hiru urte dira Bankoa Crédit Agricolen euskara plana abian jarri genuela. Ilusio handiz eman genion hasiera egitasmo berriari eta Euskara Batzordean aldaketak bizi izan ditugun arren (lan arrazoiengatik batzuk joan eta besteak etorri), ilusio berberarekin ekin diogula esango nuke hiru urteotan. Izan ere, Elhuyar-en laguntzarekin hasi genuen bidea tentuz jarraitu baitugu urtean zehar egin beharrekoak betez eta ondotiko emaitzak ikusteak indartu egin baikaitu, urtez urte.

Euskara plan gehientsuenetan bezala, gurean ere, hiru urterako plangintza zehaztu genuen (2009-2011): lehenengoan, hizkuntza politika zehaztu, kanpo harremanen arloa aztertu eta euskaratu (bai irudi korporatiboa, bai kanporako komunikazio euskarriak, bai bezeroarekiko harremanak) eta langileak euskaraz prestatzeko edota euskara ikasteko ikastaro mota ezberdinak kontratatu genituen.

Bigarren urtean, barne harremanen arloa izan zen, batez ere, landutakoa (dela lanerako erabiltzen ditugun dokumentuak, dela bileretan erabiltzen dugun hizkuntzaren azterketa, gure artean

euskara bultzatzeko konpromisoak hartzea, edota mezu instituzionalerako erabiltzen dugun hizkuntza, intraneta oinarri hartuta, euskaratzea). Eta, noski, prestakuntzarekin jarraituz.

Eta hirugarren urtea, aurtengoa, alegia, aurreko bi urteotan egindakoa indartzea, langileen motibazioan eragitea eta euskararen barne-erabileran indarra egitea izan da gure helburua.

Aurtengo urtea sarreran, ordea, argi genuena zera zen: lanik errazena egina genuela, esan nahi baita, dokumentuak euskaratzea, publizitatea bi hizkuntzatan jartzea, telefono bidezko harrera euskaratzea... lana da, baina behin hizkuntza politika zehaztu, onartu eta jakitera eman ondoren, abian jartzen nahiko erraza. Emandako lehen urratsak ziren emankorrenak. Oinarrizkoak eta emaritsuenak.

Zein behar zuen, beraz, 2011rako helburuak?

Helburu bezala ere, argi genuen erabileran egin behar genuela indarra. Esatea hain erraza eta hain premia bizikoa den horixe, hain zuzen ere. Eta nola eman hurrengo jautzia?

Gure errealitatea aztertu genuen: banketxe bat gara (sektorea, berez eta betidanik erdalduna); Gipuzkoan, Bizkaian, Araban, Nafarroan, Errioxan eta Madrilen sustraitua. Euskaradun herrialdeetara etorrira ere, hizkuntza profil oso ezberdinetako probintziak (Gipuzkoaren errealitatea batetik, Bizkaia eta Araba bestetik, eta azkenik, Nafarroa) ditugularik; langilegoaren %65k daki euskaraz baina erabilera %20ra ere heltzen ez delarik. Zuzendaritza Batzordekideen eta sailetako zuzendarien ezagutza maila %30ekoa da baina erabilera, salbuespenak salbuespen, %15 inguruan gelditzen.

Nondik hasi, beraz, euskaradunei euskaraz egiteko eta lanean ere euskara erabiltzeko eskatzen?

Eta 2011. urtea urte erabakiorra izan da. Hiru egitasmo interesgarri jarri baititugu abian:

- Batetik, euskaraz jardun zezaketen bulegoak identifikatu genituen: eta hauei, bulegoaren erabilera maila aztertzen lagundu ondoren, urte beteren buruan hobetu zitzaizkien aspektuak identifikatzen lagundu genien. Urte betera, azaroaren bukaeran egin dugun bileraren arabera, hasieran ziren 12 bulegoek urratsak emateaz gain, beste 4 bulego gehiago identifikatu ditugu euskaraz aritu daitezkeenak. Eta, beraz, momentu honetan, 16 bulegorekin ari gara lanean.
- **Gure jendea motibatu eta kontzientziatu** behar genuela argi genuen. Eta, beraz, bulego bakoitzean eta Zerbitzu Zentraletako sail bakoitzean izendatuta dauzkagun euskara arduradun guztiak hitzaldi aberats batera gonbidatu genituen. Hizlari gisa Joxpi Irastortza doktorea gonbidatu genuen, bere azken 15 urteak euskara planak abian jarri eta hauen segimendua egiten saiatutako profesional paregabea. Gure lankideek arretaz jarraitu zituzten Joxpiren hitzak eta Euskara Batzordetik prestatu genion galderari erantzuten jakin zuen: lehen urratsak eman dituen erakunde batentzat (hau da, arestian esandako dokumentuak euskaratze prozesua, prestakuntza abian jartzea, etab.), nola eman hurrengo jauzia? Gainera, guk geuk, euskara arduradun guztiekin aurrez egindako bilera batean, galdera hauxe bera jaulki genien, bai euren indarrak neurtzeko, bai aurrera begira ideiarenekin bat edo beste jasotzea xede genuela eta guztion artean hartuko genituzkeen erabaki edo konpromisoak zindoak izan zitezkeen. Gure sorpresarako, erantzuna, koloregia izan zen: *“bankuak bermatu ditu gure bizkuntza eskubideak”* erantzun ziguten hiru taldetako ordezkariak, *“ondo lan egin du Euskara Batzordeak eta euskara planak funtzionatu du... hemendik aurrera, bakoitzak berak nahi duen bizkuntzan hitz eta lan egiteko eskubidea du... beraz, nabikoa da!”*. Zur eta lur gelditu ginen

erantzunarekin eta errealitate honen berri eman genion Joxpiri. Eta berriro harritu ginen, Joxpik egoera hau normala zela eta lehen urratsak emandako erakunde ia guztietan gertatzen ari zela aditzera eman zigunean. Poztu ginen bakarrak ez ginela jakitean baina arduratu ere bai, gure euskara plana bukaerara heldu ez ote zen...

Ez geunden etsitzeko. Eta Euskara Batzordearen indarra sumatuta, Joxpik erronka berri batean sartu gintuen. Hausnartzera gonbidatu behar genuela jendea esan baitzigen. Eta horrekin eman genion, bada, hasiera, gure aurtengo erronka nagusiari: hausnarketa saioei.

- Hausnarketa saioen helburu nagusia, **euskararen erabilerarekiko gure errealitatea aztertu eta erabilera oparoago baterako kontzientzia hartzea** da. Horretarako, hiru talde natural aukeratu genituen. Gure ustetan, lehenengo urtean, euskaraz dakitenekin hasi beharra genuen (eta hauen artean, normalean erabiltzen dutenak eta erabiltzen ez dutenak tartekatu), saioak errazago eraman ahal izateko eta, batez ere, emaitzak emankorrak izan zitezen. Horrela bada, honako hiru talde hauek aukeratu genituen: analistena (denak euskaradunak izanik ere, ohituraz erdaraz aritzen zirenak eta euren artean, gainera, euskaldun berriak ere tarteko bazirela); bigarren taldea, aurreko urte osoa mintzapraktika saioetan aritutako taldea izan da (ez dute elkarrekin lana egiten baina bai partekatu dutela euskararekiko ikuspegi bateratu bat eta euskara ikasteko beharra dute komunean); eta hirugarrenik, Gipuzkoako bulego zenbaitzuetako gestore edo kudeatzaileak hautatu genituen (era naturalean elkarrekin ez dute lan egiten baina lanbide bera dute eta, beraz, erabilerari dagokionean, behar edo zailtasun berak bizi dituztenak).

Saioak

Talde bakoitzarekin 4 saio egin ditugu (bi ordu-bi ordu t´er-dikoak).

Lehenengo saioan, nagusiki, partaide bakoitzak euskararekin izandako harremana deskribatu behar izan zuen (jaiotzetik gaur egunerainokoa). Ariketa honek, partaide guztiok elkar ezagutu eta elkar ulertzeko balio izan zigun. Hau da, nork bere testuingurua eta errealitatea duela ikusirik zergatik egiten duen edo ez euskaraz (euskara mota, euskararen kalitatea, etab.) ulertzeko baliagarria izan zitzaigun. Eta gainera, elkar hobeto ulertzeak bakoitzaren hautua errespetuz onartzera bideratu gintuen.

Bigarren saioan, nork bere ohiturak deskribatu, esan nahi baita, telebista ikusteko, egunkaria irakurtzeko, dendetan eskatzeko, lagunekin ateratzerakoan, seme-alabekin hizketan, ikasketetan... gure eguneroko jardunean euskararen erabilera zer nolakoa den eta zergatik egiten dugun hizkuntza baten edo bestearen aldeko hautua: horixe izan zen aztertu beharrekoa.

Hirugarren saioan, kolektibo bezala euskara erabiltzeko ditugun zailtasunak detektatzea izan zen lan nagusia. Hiztunen artean nork eta zergatik menperatzen duen batak bestea ulertzea, zein egoeratan, zergatik gertatzen den... Eta euskaraz egin nahi izanez gero, zertzuk zailtasun ditugun, zer den egiten duguna (edo praktikatzen duguna), ze interes daukagun eta zer nolako premiak aztertu genituen.

Eta laugarren saioan, hizkuntzarekiko bizi ditugun muturreko egoerak aztertu ondoren, enpatia eta asertibitatea landu genituen, bukaeran, saioen balorazioa egin eta hurrengo urterako konpromisoak hartuz.

Emaitzak

Hausnarketa saioak benetan interesgarriak izan dira; bai koordinatzaile gisa aritu garenontzako, gauzen zergatia erro-

tik ezagutu ahal izateko aukera izan dugulako, bai partaideentzako. Hauen balorazioa guztiz baikorra izan da. Talde dinamika oso aberatsa sortu dute, saioetara motibatuta etorri dira (saioak motibagarri egin zaizkie) eta “*zerbait eraikitzen ari ginen sentsazioa*” izan dute (azken hau, euren balorazioetatik jasoa).

Saioetatik kontzientziatuta atera direla adierazi digute, bai maila pertsonalean, bai kolektibo bezala, eta “*gainontzekoentzako ere akuilu lana egitea dagokigula konturatu gara*” esan digute.

Eta banketxeari hausnarketa saio hauekin jarraitzea eskatu diote.

Lan emaitzei dagokienean: saio bakoitzetik ateratako ideia nagusiak honakoak dira:

1. Euskararekiko ibilbideari lotutako bizipenen alorrean:

- Euskaradunak izanik ere, nahi diren gai guztiak tratatzeko ez daukagu hiztegi nahikorik (txisteak kontatzeko, modako gaiak tratatzeko, gai espezializatuak...).
- Gure adierazpena gaztelaniaz da.
- Hizkuntzarekiko garrantzia ez dago gure egunerokoan txertatuta. Euskara gure bizitzako osagai bat da baina ez dugu nahitazeko.
- Ziurtasuna gaztelaniak ematen digu: badakigu dena eta ondo ulertu dugula, banketxean, medikunean...
- Bizitza bitan banatuta bizi dugu: etxean euskaraz, gainontzean gaztelaniaz.
- Umeez ere, handitzen direnean, gaztelaniara jotzen dute (arestian esan bezala, modako gaiak edo gaietan sakontzeko hiztegia euskaraz ez daukagulako...).
- 40 urtetik gorakook gaztelaniaz hitz egiten dugu eta, batez ere, bikotean edo erlaxatzen garenean (pintxoak jaten, adibidez).

- Hirietan, ikastolatik kanpo, gaztelaniaz egiten da eta hau normalizat jotzen.

Hau guztia esanda ere, taldekideek zera ondorioztatu zuten: orain, 40 urtetik beherako guztiek ezagutzen dutela euskara eta, beraz, nahi izanez gero, taldean euskaraz aritu daitekeela (nahiz eta nahi ez duenak gaztelaniaz erantzuterik duen). Aspektu honi garrantzia handia eman zion taldeak, oraintsu arte, taldeko edo koadrilako norbaitek euskaraz ez bazekien, automatikoki, beste guztiek erdarara jotzen zutelako.

2. Obiturei dagokienean:

- Egunkaria gaztelaniaz irakurtzen da usu, “umetatik gaztelaniaz ohitu garelako eta egunkari bati ohitzen zarenean, hizkuntzagatik ez duzulako aldatzen”.
- Liburuak euskaraz irakurtzeko zailtasunak ditugu; goimailako ikasketak gaztelaniaz egin izanak asko baldintzatzten du irakurtzeko erraztasuna eta joera bera ere. Bestalde, ikastolan euskaraz irakurtzera derrigortu gintuzten liburuak ez ziren kalitate onekoak.
- Idatzi elebidunak, normalean, gaztelaniaz irakurtzen ditugu. Zergatik? Ohituragatik eta gaztelania hobeto ulertzen dugulako (edo, gutxienez, ez daukagulako zalantzarik “ondo ulertuko nuen edo ez?”).
- Ohar pertsonalak gaztelaniaz hartzen ditugu. Gaztelaniaz utzi badigute oharra edo abisua, guk gaztelaniaz jasotzen dugu. Hau da, “kutsakorrak” gara.
- Mugikorretako hizkera berria ere gaztelaniaz erabiltzen dugu: “laburragoa da eta eginda dator”.
- Irratia, ostera, euskaraz zein gaztelaniaz entzuten dugu: “euskaraz asko dago eta programa oso onak daude”.

- Telebista ez dugu euskaraz ikusten: “gaztelaniaz aukera zabalagoa dago, beti dago gustuko zerbait eta ETB1en programazioa ez da heltzen”.
- Inprimaki elebidunak gaztelaniaz betetzen ditugu: “ohitugaratik eta euskaraz betetzea gehiago kostatzen delako”. “Baina euskara hutsean baleude, euskaraz egin ahal izango genuke”.
- Telefonoa euskaraz hartzen dugu guri deitzen digutenean. Baina guk deitzen dugunean, egokitzeke keinua egiten dugu, “bestaldekoak ez badaki ere...”.
- Ezezagunekin, lehenengo hitza gaztelania da normalean.
- Lagunartean, ume gabe geratzen garenean, gaztelaniaz. Umeeekin, euskaraz.
- Haurrekin, txikiak direnean, dena euskaraz egiten dugu. Baina koxkontzen direnean, tratatu beharreko gaia sakona bada, gaztelaniaz egiten dugu, baliabide gehiago ditugulako (hiztegia, esamoldeak, iritziak, erreferentziak...). Bestalde, eguneroko hizkuntza kolokiala edo familiakoa ere gaztelaniaz aberatsagoa da (txistekak, koletillak, modako adierazpideak, biraoak...).
- Dendetan sartzen garenean, osterera, badakigu zein dendetan egiten den euskaraz eta zeinetan gaztelaniaz. Eta gu moldatu egiten gara. Ez dugu euskaraz egitea eskatzen.
- Medikunean, harrera euskaraz egitea ateratzen zaigu baina zailtasunez espezialistarekin. “Gauza garrantzitsuez hitz egiteko” nahiago dugu gaztelania “badaezpada ere”.

3. Menpekotasun harremanari dagokionean: puntu honetan, bi hiztunen arteko menpekotasun harremana aztertu genuen, hau da, noiz, nola eta zergatik aukeratzen dugun hizkuntza bat edo bestea; edo beste era batera esanda, zergatik egokitzen garen “beti” euskaradunok gaztelaniaren mesedetara.

Erantzunak honakoak izan ziren:

- Suposatzen delako gaztelaniaz denok dakigula.
- Euskara konplementu edo hizkuntza osagarria delako. “Ondo dago jakitea baina ez du aterik irekitzen”.
- Euskara ez dugulako guztiz menperatzen.
- Motibazioa behar delako eta euskaldunok ez gaude behar den beste harro gure hizkuntzaz, behar den beste motibatuta horren alde lan egiteko.
- Arazoa gurea da, dakigunok egiten ez dugulako.

Hausnarketa honetatik, ideia hauek ondorioztatu genituen:

- Euskarari ez diogula beste hizkuntzen mailako indarrik aitortzen.
- “Hemengoak garenez” ondo dagoela euskara jakitea baina ez hizkuntza bera zerbait berezia delako edo guri bereziki aterik irekiko digulako.
- Kanpora begira, ez dugu euskara harro egoteko ezaugarria denik uste.
- Etorbizuna erdara da.

4. *Eguneroko lanean euskaraz aritzeko*: azken ariketa, gure talde naturalarekin euskaraz noiz eta zertarako aritzen garen, zeintzuk zailtasun ditugun, zeintzuk diren gure interesak eta, azkenik, zertzuk behar identifikatzen ditugun galdetu genuen. kentzea.

- Praktiken arloan, honakoak jaso genituen:
 - Lanean sartzen garen lehenengo egunean hartzen dira hizkuntzarekiko ohiturak. Behin norbaitekin gaztelaniaz egitera ohitzen bagara, zaila izango da ohitura hori aldatzea.
 - Bestalde, euskaraz dakitenak identifikatzen baditugu, hauekin erraza da euskaraz aritzea.

- Lanean, euskara, gai informaletarako erabiltzen dugu bakarrik. Lanaz gaztelaniaz dihardugu.
- Zailtasunen artean aipatzekoak:
 - Euskarri informatikoa oso da garrantzitsua; egunero horrekin ari baikara lanean. Hitz tekniko guztiak gaztelaniaz ikasten ditugu eta hori euskaratzea ezinezkoa da.
 - Lantaldean bat bakarra baldin badago erdalduna, gaztelaniara jotzen dugu.
 - Ohitura faltak ziurtasun falta dakarkigu; zenbat eta gutxiago egin, orduan eta ziurtasun ez handiagoa.
 - Gure ama hizkuntza euskara da; gure laneko ama hizkuntza gaztelania, ordea.
 - Dirulaguntza gutxi dago enpresek euskararen alorrean eman behar duten jautsian laguntzeko.
- Interesgunetzat hauek jaso genituen:
 - Aberastasuna suposatzen duelako gutariko bakoitzarentzako. Aberastasun pertsonala da.
 - Bezeroa euskaraduna bada eta euskaraz zerbitzatzen badugu, enpatizatu egiten dugu eta askoz hobeto saltzen da. Beraz, kasu honetan, aberastasuna da bezeroarentzako.
 - Gurea den hizkuntza mantentzea interesatzen zaigu: aberastasun kulturalagatik.
 - Marka indartzeko: gure marka euskararekin erkatuz gero, bezeroak hori indargunetzat joko du. Gure lantokia hemengoa baita.
- Beharren artean aipatutakoak:
 - Kanpainak euskaraz pentsatzea eta argumentarioa ere euskaraz (lehenik) eta gaztelaniaz (gero) jartzea.
 - Programa informatikoak euskaraz izatea.

- Hiztegi teknikoa norberegantzea.
- Zerbitzu Zentralak euskalduntzea.
- Ahalegina “denon” aldetik egitea.
- “Euskararen astea” bezalako egitasmoekin euskararen erabilera normalizatzea batetik, eta euskaradunok konzientziazatzea, bestetik.

5. *Asertibitatea lantzen*: bukatzeko, gaztelaniaz egiten duten edota gaztelaniaz egiteko eskatzen digutenekiko harremanetan gure eskubideak eta nahia betearazteko, asertibitatea landu genuen. Eta hona hemen, gaztelaniaz egiten digutenentzako prestatutako hainbat esaldi:

- “Axola ez bazaizu, euskaraz ulertzen duzunez, nik euskaraz egingo dizut”
- “Nik euskaraz egiteko beharra sentitzen dudanez, euskaraz jarraituko dut”.
- “Eta zuk zergatik ez duzu euskara ikasi, herri honetan bi hizkuntza ofizial baldin badaude?”.
- “Herri honetan bi hizkuntza daude eta nik biak erabiltzen ditut”.
- “Euskaraz egin behar izatea ez da inposaketa bat, errealitatea baizik, herrialde elebiduna da hau!”.
- “Oker zaude, Euskal Herrian beharrezkoa da bi hizkuntzak jakitea!”.

Balorazioa

Hausnarketa saioan parte hartu zutenen balorazioa eta barneratze-maila honakoa izan zen euren ahotan:

- “Hausnarketa prozesuan hasi nintzenetik euskaraz asko gehiago egiten dut”.

- “Hausnarketa prozesuan hasi ostean, nire ingurunean zenbat, noiz, nola euskaraz egiten den konturatzen naiz eta... asko dago egiteko!”.
- “Saio hauek etortzen hasi nintzenean, bigarren saioan jada erabaki nuen euskaraz irakurtzen jartzea eta hor nabiltz”.
– “Euskaraz egiteko ohitura sortu behar dugula ikusi dugu”.
- “Lehen hitza beti euskaraz egiten hastea erabaki dut”.
- “Euskararen bidetik jendearekin enpatia lortzea eta baliatzea erabaki dut: ona euskararentzat, ona bankuarentzat”.
- “Txipa piztu zaigu, ez da gutxi!”.
- “Hausnarketa prozesu honetatik banketxe osoa pasatu behar da”.
- “Idatzizko mezuak euskaraz egitea izango da hurrengo pausoa”.
- “Lankideei oharrak euskaraz pasatzen hasiko naiz. Hori denek ulertzen dute”.
- “Kontzientetagoa naiz noiz aukeratu behar dudana euskaraz egitea. Eta defendatzeko prest nago”.

Bankoaren kasuan, lo dagoen hartza esnatzea bezala izan da. Indar handiena bi ideiek hartu dute:

- Euskarari sentimendua kendu behar zaio, hau da, bat izan daiteke edo senti daiteke bat bestea baino euskaldunagoa edo euskaltzaleagoa baina kontua ez da euskaldunena edota euskaltzaleena. Kontua, herri elebidun batean guztiek bi hizkuntzak ezagutzea eta bi hizkuntzen erabilera normaltasunez ikustea dela baizik.
- Eremu urriko hizkuntza batek bizirik jarraituko badu, hiztunek bere aldeko apustua egiten dutelako izango da. Eta argi ikusi behar dute hiztunek, zein den hizkuntza bata

ala bestea aukeratzeko dituzten arrazoiak edota bata edo bestearen erabilerara defendatzeko erabiliko dituen argudioak. Kontzientziazio maila altua eskatzen du.

Bankoan argi dakusagu hurrengo hiru urteko plana egitasmo hau indartzean oinarrituko dela, helburu nagusia, norbanako bakoitzak “bestearen errealitatea” ulertzea eta nork bere egitekoa zertan datzan hausnartu eta barneratzea izango delarik.

Eta baliteke, enpresetan abian jarritako hausnarketa prozesu hau gizarte osora zabaltzeko gai izango bagina, hurrengo hamar urteetan euskararen erabileraren gainean jasoko ditugun emaitzak “bestelakoak” izatea. Gutxienez, hizkuntzaren alde era kontzientetago batean ereindakoak...

Ana Urkiza Ibaibarriaga.