

A photograph of two women sitting at a table in a meeting room. The woman on the left is looking down at a document, while the woman on the right is pointing at it. The image has a teal overlay.

ENPRESA TEKNIKARIENTZAKO GIDA

hizkuntzak
KUDEATZEN



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Garapen

aurkibidea

1. Sarrera	2
2. Mezuak (zer komunikatu nahi dugu?)	2
1. Lehiakortasuna	2
2. Modernotasuna	6
3. Gizarte erantzunkizuna	6
3. Uneak (Noiz komunikatu nahi dugu?)	7
1. Enpresei laguntza eskaintzeko programak edo uneak	7
2. Enpresak plan estrategikoa egin nahi duenean.	7
3. Belaunaldi aldaketa prozesuan sartzen diren enpresak.	8
4. Kanpoko enpresa bat Euskal Herrian kokatuko dela jakinarazten duen unea.	8
4. Baliabideak.....	9

1. Sarrera

Hizkuntzen kudeaketa egoki egitea ezinbestekoa da edozein enpresaren eraginkortasunean. Euskararen kasuan, gainera, bestelako balio erantsia emango dio jarduerari; izan ere, euskararen kudeaketa txertatuz gero negozioaren lehiakortasunean eragin positiboa izan dezakeela badakigu.

Eskuartean duzun gida honen helburua da agentzietako enpresa teknikariei jarraibideak ematea jakiteko hizkuntzen kudeaketaren garrantzia bezeroei nola, noiz eta zein measurekin adierazi.

Izan ere, euskararen inguruko jarraibideak izango dira enpresei emango dizkiegun bestelako gomendio eta aholkuekin batera txertatuko dugun gaia.

2. Lehiakortasuna

Hizkuntza aldagaia oso garrantzitsua da enpresaren ibilbidea eta egiteko moduak zehazteko momentuan. Euskarak enpresetan duen garrantzia azpimarratzeko jarraian datoz zenbait argumentu enpresa zerbitzuko teknikariek enpresa arduradunekin erabili ditzaketenak.

Zer esango diegu enpresetako arduradunei euskara bere ingurunean eta lan-ildoetan txertatu dezan?

Honako hauek abiapuntuak dira, baina diskurtso lerro guztien ikuspegia jaso beharko lukete guztiek. Hala ere, sarbidea bereizten saiatu gara kasu bakoitzean eta aipatutako sarbide puntuen arabera, diskurtso lerro edo mikro-diskurtso desberdinak multzokatzen:

LEHIAKORTASUNA

Euskara lehiakorra da enpresaren testuinguruan ere.

Kalitatezko zerbitzua

- Zerbitzu enpresa zein industrialak izan, euskara kalitatearekin lotzen da, dela zerbitzua jasotzen dutenentzat dela produktua erosten dutenentzat kalitatearen sinonimoa da euskara. Hartzailea kontuan hartuz, bere hizkuntza errespetatzea kalitatearekin lotzen delako, edota Euskal Herriko industria historiarekin lotzen delako, kalitatearekin hemen ere.
- Horrez gain, konfiantza, enpatia eta gertutasun elementua ere bada; lankide, bezero, hornitzaile eta abarrekin euskaraz eginda konfiantza sortu eta handitzen da. Horrek guztiak balio erantsia ematen dio enpresari.

Elementu bereizgarria

- Enpresa guztiek dute edota bilatzen dute bereizgarri egiten dituen elementuren bat. Gurean, enpresa askoren izaera eta nortasunaren elementu bereizgarri garrantzitsua da euskara, lehiakideen aurrean bereizi ahal zaituena. Gainera, bezero euskaltzaleekin parteka ditzakezu berdinzaletasuna eta bertako produktu eta negozioak sustatze beste balio batzuk ere bai: genero-berdintasuna, ingurumenarekiko begirunea, 0 Km, beste kulturekiko begirunea...
- Segurtasun linguistikoa: lurraldearen garapenaren parte izan nahi duten enpresak.

Bezeroarekiko gertutasun elementua

“Pertsona bati ulertzen duen hizkuntza batean hitz egiten badiozu, bere burura iritsiko zara, baina bere hizkuntzan hitz egiten badiozu, bihotzera iritsiko zara.”

Enpresek hori ulertu eta eguneroko kudeaketara eramane behar dute. Enpresa ingurunean ere sentimenduak eta emozioak kudeatu behar dira, aurrean dugunarekin hurbiltasuna adierazteko, konfiantza sortu eta proiektuak sortzeko eta gehiago eta hobeto saltzeko.

Hizkuntzek balio sinboliko handia dute, eta euskarak ere bai. Horregatik, euskaraz hitz egiten ez duten pertsona askok ere euskara sustatu nahi dute, eta begirunea duten marka edo enpresak hautatzen dituzte.

Balio motibatzailea

Langileen motibazioan eragiteko aukera eskaintzen digu hizkuntzak. Langile askorentzat euskaraz lan egitea edo lan egiteko aukera izatea elementu motibatzailea da. Era berean, motibatzailea den heinean, enpresaren garapenean eragiten du, lan-talde motibatuak, bere inguruarekin eroso sentitzen denak emaitza hobeak emango baititu.

Motibatzailea ere bada, lanaz harago dagoen helburu bat izatea: bizikidetza...

Balio kohesionatzailea eta fidelizatzailea

Langileek euskara jakin eta erabiltzen badute, helburu desberdinak lortzen lagunduko dute: euskara jakin eta erabiltzea lagungarria da langileek enpresaren helburuetako batzuk lortzeko ahalegina egin dezaten.

- Bezero euskaldunei zerbitzua euskaraz eman dezakete, beraiekin harreman zuzenagoa lortuz eta enpresa bere merkatuarekin kohesionatuz eta bezeroa fidelizatuz.

·Langileen arteko kohesioa handitzen da euskara erabilia.

Pertsonen arteko kohesio honek enpresarekiko atxikimendua eta konpromisoa indartzen laguntzen du. Lana zure hizkuntzan egiten baduzu proiektua eta helburua gertuago sentitzea eragingo du, eta ondorioz, langileak enpresa proiektuarekin fidelizatzea lortuko da.

Talentua erakartzea

Euskaraz lan egiteko aukera ere eskaintzen duten enpresek talentua erakartzeko aukera gehiago dituzte, enpresa proiektu horrekiko interesa izan dezaketenen kopurua handiagoa izango baita. Egun, gainera, gazte belaunaldi berriak inoiz baino prestatuago datoz euskaraz lan egiteko.

MODERNOTASUNA

Kalitatezko zerbitzua

Enpresa eredu berriak, kudeaketa aurreratuan ari den enpresak, hizkuntza kudeaketarako oinarri egokia eskaintzen du. Hizkuntzen kudeaketak, gainera, kudeaketa aurreratuan barneratzeko bidea eskaintzen du.

Horrez gain, euskara enpresaren irudi moderno eta dinamikoarekin lotzen da. Euskaraz lan egiteko aukera eskaintzen duen enpresa erakargarria da.

GIZARTE ERANTZUKIZUNA

Gizarteari ekarpena

Enpresek gizartearen ongizateari eta inguruaren garapenari begirako helburuak ere bere kudeaketan txertatzeari gizarte erantzukizunez jokatzeari esaten zaio. Hori egiten duen enpresak balio horiek partekatzen dituela erakusten du. Hau da, bere misioa helburu ekonomikoetatik haratago doala adierazten du. Gizartearekiko erantzukizuna erakusten duen elementu garrantzitsuenetako bat hizkuntza da. Bertako hizkuntzari garrantzia ematen zaiola ikusten bada, gizartearekiko kezka erakutsiko dugu. Nola? enpresan barne mailan euskaraz aritzeko aukera emanez eta merkatuarekin eta bezeroekin ere euskaraz harremantzeko bitartekoak ahalbidetuz.

Balio integratzailea

Hizkuntzek balio integratzailea dute, eta, gurean ere, Euskal Herritik kanpo etorritakoak gure gizartean eta kulturean integratzeko elementu garrantzitsua da euskara. Lan mundua euskalduntzeak eta lan munduan euskara txertatzeak integrazio horretan lagun dezake, enpresa mailan zein gizarte mailan.

Kanpokoa izan zein Euskal Herriko enpresa izan, euskarari esker, marka eta irudia bertakotzea lortzen da. Horrek aurretik aipatutako kalitatea erakusten du.

Teknologiaren erabilera

Enpresa aurreratu eta modernoetan gero eta garrantzitsuagoa da teknologiaren erabilera, prozesuak bideragarriago eta errentagarriago egiteko. Logika horren barnean garrantzitsua da hizkuntzen kudeaketa teknologiarekin ere lotzea, eta dauden aukerak ezagutzea (itzultzaile automatikoak, adimen artifiziala, ahotsa testu bihurtzea, testua ahots bihurtzea...). Aukera horiek ezagutzearekin batera, euskarari hor lekua eskaintzea funtsezkoa da, aipatzen ari garen arrazoi guztiengatik, gizarte erantzukizunari erantzuten diolako, balio motibatzailea eta integratzailea delako.

3. Uneak (*Noiz komunikatu nahi dugu?*)

Enpresa bakoitzaren ibilbidean badira hizkuntza aldagaia azaltzeko proposagoak diren uneak, eta momentu horiek topatzea garrantzitsua da.

1. Enpresei laguntza eskaintzeko programak edo uneak.

Testuingurua: enpresei zuzenduta dauden kanpainak eta laguntzak oso lagungarri izan daitezke eurentzat (proiektu berriak abiarazteko laguntzak, teknologian inbertsioak egiteko...). Kanpaina eta komunikazio horietan hizkuntzaren aldagaia txertatzea garrantzitsua da.

Galdera gakoak:

- Badakizu hizkuntzaren aldagaia ere kontutan izateak abantailak izan dezakeela prozesu berritzaileetan (digitalizazio prozesuak, kudeaketa aurreratuko estrategiak, ...)?

2. Enpresei laguntza eskaintzeko programak edo uneak.

Testuingurua: enpresei zuzenduta dauden kanpainak eta laguntzak oso lagungarri izan daitezke eurentzat (proiektu berriak abiarazteko laguntzak, teknologian inbertsioak egiteko...). Kanpaina eta komunikazio horietan hizkuntzaren aldagaia txertatzea garrantzitsua da.

Galdera gakoak:

- Aldaketa une honi etekina atera nahi diozu hizkuntzen kudeaketa ere kontuan hartuz?
- Hizkuntzaren kudeaketa egokiak enpresaren lehiakortasunean eragina izan dezakeela pentsatu duzu inoiz?

3. Belaunaldi aldaketa prozesuan sartzen diren enpresak.

Garapen agentziekin harremanetan jartzen diren uneak edo garapen agentziak gai hau lantzeko aktibatzen dituzten kanpainak edo uneak. Belaunaldi aldaketa baten ondorioz, enpresa aldaketa fase garrantzitsu batean dago. Gainera, belaunaldi berriak euskaraz alfabetatuak daude, eta hori aldeko faktorea izango da hautaketa prozesuan.

Testuingurua: belaunaldi desberdinek mundua eta negozioak ulertzeko modu desberdinak dituzte. Eredu berritzaileak erakargarriak dira belaunaldi berrientzat eta globalizazioa eta hizkuntza desberdinen bizikidetzaren euren egunerokoan ulertzen dute.

Galdera gakoak:

- Enpresa baten gidaritzaren hartzen duzun belaunaldi berriko kidea zara?
- Hizkuntza desberdinen bizikidetzaren kudeaketa egokia egiteak garai berrietara gehiago egokitu zaitzakela uste duzu?

4. Kanpoko enpresa bat Euskal Herrian kokatuko dela jakinarazten duen unea.

Ez da hain ohikoa izango, baina garapen agentziaren eskualdean kokatuko bada, interesgarria da prozesu honetan hizkuntzen aldagaia edo lanketa txertatzeko prozesua eta harremana eurekin bideratzea.

Testuingurua: hizkuntzak tokiarekin lotzen du enpresa. Beraz, tokikotasunaren eta gertutasunaren adierazle da, bezeroarekin enpatizatzeko modua. Euskara elementu bereizgarria izan daiteke (aurrez aipatutako argudioak).

Galdera gakoak:

- Euskal Herriko merkatura edo eskualdera etorri berria zara?
- Hizkuntza bezeroarengana gerturatzeko modua dela badakizu?
- Euskara elementu bereizgarri gisa nola landu jakitea interesatzen zaizu?

3. Baliabideak

- Hizkuntza tresnak (itzulpen automatikoa, hiztegiak, adimen artifiziala, txatbotak...).
- Dirulaguntzak.
- Udal euskara zerbitzuak.
- Aholkulari zerbitzuak: euskara-planak eta bidelaguntza zerbitzuak (hizkuntza aholkularitza etxeak: Ahize-AEK, Artez, Elhuyar, Emun, Labayru, Iberba...)