



GARAIA

OSASUNERAKO SUSTAPENA

HIZKUNTZA POLITIKA

OROKORRA

ZIRRIBORROA

Durangon, 2025eko abenduan

Aurkibidea

1. SARRERA.....	3
2. PRINTZIPIOAK.....	4
3. MISIOA.....	4
4. IKUSPEGIA.....	6
5. JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA.....	7
6. JARRAIPEN-ADIERAZLEAK.....	9
7. BERMEAK ETA KONPROMISOAK.....	10

1. SARRERA

Dokumentu honek GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren Hizkuntza Politika Orokorra jasotzen du, enpresaren barne- eta kanpo-hizkuntzaren kudeaketa arautu eta euskararen erabilera estrategikoa sustatzeko. GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak konpromiso sendoa du euskararen erabilera areagotzeko, biziberritzeko eta normalizatzeko.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak osasun mentalean arreta integrala eskaintzen du, ikerketa, prebentzioa, diagnostikoa, tratamendua eta prestakuntza uztartuz. Horretarako hizkuntzak zeregin estrategikoa eta funtsezkoa betetzen du: Enpresaren nortasuna eta barne-antolaketatik hasita bere eskaintza-zerbitzuraino.

Hizkuntza Politika AHIZE-AEK aholkularitzaren laguntzarekin diseinatu da, eta GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresako zuzendaritzak onartu du [data](e)(a)n, lankidetzan eta adostasunean oinarritutako prozesuaren emaitza gisa.

Edukia hobeto ulertzeko, hona hemen zenbait kontzepturen azalpen laburra:

- *Hizkuntza Politika Orokorrak* hizkuntzen erabileraren eta kudeaketaren norabidea ezartzen du erakundearen. Bestela esanda, euskarak eta hizkuntza-kudeaketak erakundeari zer eskaintzen dioten eta hark hori lortzeko zer konpromiso hartzen dituen adierazten du.
- *Hizkuntza-irizpideek* Hizkuntza-politika Orokorra praktikara eramateko modua zehazten dute: Erreferentzia Marko Estandarrak (EME) zerbitzu- eta lan-hizkuntzaren elementuak zein hizkuntzatan egon behar diren adierazten du, baita hizkuntzok izan beharreko tokia ere.
- *Hizkuntzak Kudeatzeko Plana* Hizkuntza-politika Orokorrari dagokionez erabakiak hartzeko eta abian jartzeko plangintza da. Planen erreferentzia Hizkuntza-politika izango da, baina helburuen eta ekintza-proposamenen mailaketa esku hartzeen eremu bakoitzaren errealitatera egokituko dira.

Hemen jasotakoa GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresako kide guztientzako erreferentziazko markoa da eta bakoitzaren ardura izango da bere esparruan Hizkuntza Politika hau ezagutzea eta betetzea.

2. PRINTZPIOAK

Hizkuntza Politika Orokorrak oinarrizko printzipio hauek arautuko ditu:

1. Hizkuntzen eta kulturen arteko berdintasuna bermatzea.
2. Pertsonen hizkuntza-eskubideak errespetatzea.
3. Euskararen sustapenean eta normalizazioan eragitea: Hizkuntza-politika proaktiboa garatzea, euskararen erabilera bermatzeko.
4. Euskaldunen ahalduntzea bultzatzea: Tresnak emanez, inguruneak eta jarrerak sustatuz, baita konfiantza eta segurtasuna ere, pertsonek euskara zerbitzu- eta lan-hizkuntza gisa erabiltzen aurrera egin dezaten.
5. Herriarekiko eta komunitatearekiko lotura indartzea.
6. Etengabeko hobekuntza bilatzea.

3. MISIOA

Hizkuntza Politikaren misioak honako galdera hauei erantzuten die: zer eskaintzen dio euskarak eta hizkuntza-berdintasunak GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresari? Eta zergatik barneratu behar ditu enpresak euskararen erabilera bere jardueran, izaeran...?

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren Hizkuntza Politikaren misioa hurrengo oinarrien gainean eraikitzen da:

1. Kalitatezko zerbitzu integrala: pertsonaren eta komunitatearen ongizatea.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak pertsonen eta komunitateen ongizatea sustatzeko, euskara osasun- eta ongizate-elementu gisa kokatzen du. Enpresarentzako euskara ez da komunikazio tresna hutsa; identitatea, nortasuna, lotura, harremanak, konfiantza eta mundua ulertzeko modu bat da. Hizkuntza norbanakoaren eta komunitatearen identitatearen oinarrietako bat da; osotasun emozionalaren osagai eta ongizatea lantzeko bide.

Ongizate emozionala sustatzeko prozesuan, hizkuntza propioak eta hizkuntza-hautuak errespetatzea sendatze-, babes-, eta aitortza-osagai garrantzitsua da. Pertsonak erosoago eta seguruago sentitzen dira aukeratutako hizkuntzan adierazten direnean; horregatik, euskarak konfiantza eta hurbiltasuna ematen dio komunikazioari eta harreman terapeutikoari.

Horrenbestez, enpresak euskararen erabilera eta sustapena ongizate emozional indibidual zein kolektiborako funtsezko baliabide gisa eta kalitatezko zerbitzu integrala emateko helburuaren baitan kokatzen ditu.

2. Enpresaren nortasuna: izateko, egiteko eta ulertzeko modu bat

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak negozioa ulertzeko modu propioa dauka, eta hori gauzak egiteko modu jakin eta berezi batean islatzen da. Bertako hizkuntza arduraz erabiltzeak eta hizkuntza-berdintasuna sustatzeak, lurraldearen garapen jasangarriaren eta gizarte erantzukizunaren aldeko apustua adierazten du. Euskara erabiltzeak komunitatearen ongizatearekiko duen konpromisoa indartu eta enpresaren identitate bereizgarria sendotzen ditu.

Euskara enpresako lan- eta zerbitzu-hizkuntza da, eta horrek sektorean besteengandik bereizten du, merkatu-posizionamendu propioa eskuratuz. Euskara enpresaren nortasunaren parte izateaz gain, kalitatezko zerbitzu integrala eskaintzeko balio erantsia ere bada.

Bide horretan, hizkuntzen kudeaketan eta euskararen erabileraren sustapenean diharduten enpresa eta entitateekin harremanak zein aliantzak sustatuko ditu, eta praktika eredugarriak partekatzeko konpromisoa hartzen du.

3. Lantaldea: errespetua, kohesioa eta talentuaren garapena

Euskara enpresaren kolektibotasunaren eta talde-lanaren zutabe dira. Euskarak enpresaren balioak indartzen ditu, langileak eta talentua erakartzen ditu eta bere inguruan errotzen laguntzen du.

Egunerokoan enpresan euskaraz lan egiten da eta euskaraz lan egiteko ekosistema egokia indartzeko baliabideak jartzen dira. Horrek koherentzia eta nortasuna ematen dio jardunari, enpresari eta lantaldeari. Are gehiago, euskara eta euskararen mundua aktiboki elikatzeko ardura bere egiten du enpresak; eta eguneroko lanarekin euskararen biziberritzean ekarpen propioa egiteko konpromisoa hartzen du.

Hizkuntza-berdintasuna sustatzeak eta langileek bere hizkuntzan lan eta komunikatzeko aukera izateak; kohesio, atxikimendu eta gogobetetasuna handitzen ditu, garapen profesionala indartzen du eta talentua erakarri eta mantentzen ditu.

4. Etengabeko hobekuntza: bikaintasuna.

GARAIA OSASUNAREN SUSTAPENERAKO enpresa beti egongo da bikaintasunaren alde. Hizkuntzen kudeaketa ere modu arduratsuan gauzatuko du, bezeroen eta langileen beharrak ulertuz eta errespetuz tratatuz.

Hizkuntza kudeaketa etengabeko hobekuntza-prozesu baten parte izango da. Politika aurreratuak komunikazioa eta funtzionamendua eraginkorragoa bihurtuko ditu, interes-talde guztien asebetetzea areagotuz

Ondorioa

Euskara enpresaren misioaren baitako osagai nahitaezkoa da, ongizatea ulertzeko modua, kalitatezko zerbitzu integrala emateko baldintza eta enpresaren identitatea errotzeko gakoa.

4. IKUSPEGIA

Ikuspegiak etorkizunarekin zerikusia du, hau da, hizkuntza-kudeaketarekin eta euskararen erabilerarekin nora heldu nahi den zehazten du. Esan liteke ikuspegia itsasargi baten modukoa dela, ahaleginak eta baliabideak non inbertitu behar diren dioskun erreferentzia.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak honela ikusten du bere burua 10 urte barru:

1. Euskara ongizatearen osagai nahitaezko duen tratamendu zentro integral erreferentea.

Euskal Herrian ongizate emozionalaren arloko erreferente izatea, hizkuntzen kudeaketa eta euskara ezinbesteko osagai duen tratamendu zentro integral gisa.

Komunitatearen eta pertsonen behar emozionalei eta sozialei erantzuteko gai den espazioa izango da, prebentziotik hasita esku-hartze terapeutikora arte, ikuspegi komunitariorik arreta indibidualizatura arte. Horretarako euskara lanabes estrategiko

gisa kokatu du: euskarari ongizatea lantzeko prozesuaren eta gizarte-eraldaketaren eragile funtzioa emanez.

Hortaz, bai arreta psikologiko pertsonalizatua emateko orduan, zein ongizate komunitarioaren lanketarako baliabideak eskaintzeko orduan, euskararen erabilera sustatzeko moduak eredu bilakatu du; nortasunaren aitortzan, beharren identifikazioan, kalitatean eta berrikuntzan oinarritutako zerbitzu integral bat eskainiz.

2. Euskaraz lan egiten duen lantalde kohesionatua.

Euskararen barne erabilera normalizatuta (barneratua, ezarrita eta sistematizatuta) dago, horretarako barne komunikazio eta funtzionamenduari begirako irizpideak zehaztuta daude eta horiek betetzeko baliabideak garatu dira.

Euskaraz lan egiten duen enpresa da, eta euskara erabiltzeko ekosistema eroso eta segurua du. Euskara enpresako kideak erakartzen eta elkartzen dituen elementu garrantzitsua da.

3. Komunitatearekiko eta gizartearekiko konpromisoa.

Euskararen erabilera normalizatzeaz gain, enpresak aliantzak eraiki ditu erakunde publiko eta pribatuekin, Hizkuntza Politika eta euskararen balioa partekatzeko. Horrela, enpresak agente eragile eta eredu bihurtu du bere burua, komunitateari eta gizarteari ekarpen aktiboa eginez.

4. Hizkuntzen kudeaketa aurreratua

Euskara erdigunean kokatuta dago eta enpresaren estrategiarekin lerrokatuta dago, barne zein kanpo mailan, hizkuntzen kudeaketa aurreratua egiten da. Enpresak Urrezko Bikain eskuratu du.

5. JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

GARAIA OSASUNAREN SUSTAPENERAKO enpresaren Hizkuntza Politika Orokorra etengabeko hobekuntzan oinarritutako tresna estrategikoa izango da. Horregatik, haren ezarpenaren jarraipena eta ebaluazioa sistematikoki egingo dira, gardentasunez eta parte-hartzearekin, konfiantza, konpromisoa eta konstantzia balio korporatiboekin bat eginez.

Neurrien ezarpen mailakatua

Hizkuntza Politikaren neurriak modu gradualean eta errealistan ezarriko dira. Lehenetsuna izango dute inpaktu handiena duten ekintzek eta erraz gauzatzen direnek, langile eta bezeroen esperientzian berehala hobekuntzak eragiteko.

Urteko ebaluazioa

Urtero ebaluazio integrala egingo da, hartutako neurriak zein puntutaraino bete diren eta zer eragin izan duten neurtzeko. Ebaluazio hau etengabeko hobekuntzaren printzipioarekin lerrokatuta egongo da: emaitzak aztertu, ikasitakoak baliatu eta hurrengo urterako ekintza berriak proposatzeko.

Hizkuntza-erabileraren adierazleak

Neurri zehatzen inpaktua neurtzeko, adierazle kuantitatibo eta kualitatiboak ezarriko dira. Besteak beste:

- Langileen euskara-gaitasuna.
- Euskararen erabilera maila barne komunikazioan eta dokumentazioan.
- Euskaraz egin diren prestakuntza eta ekintza kopurua.
- Langileen gogobetetasun maila hizkuntza-kudeaketarekin.
- Euskarazko eskaintza eskatzen duten bezeroen kopurua.
- Bezeroen gogobetetasun maila hizkuntza-kudeaketarekin.
- Hizkuntza-irizpideak betetzen dituzten hornitzaileen kopurua.

Langileen iritzia biltzea

Langileen parte-hartzea funtsezkoa da. Horregatik, iritzia jasotzeko mekanismoak (inkestak, talde dinamikak, ...) ezarriko dira. Horrela, langileen beharrak eta proposamenak zuzenean txertatuko dira Hizkuntza Politikan.

Hizkuntza-planen jarraipena

Hizkuntza Kudeaketaren ardura duen kide edo lantaldeak planaren betetze maila aztertuko du, neurriak egokitzeko eta hobekuntza berriak diseinatzeko. Prozesu hau barne-kudeaketa aurreratuaren parte izango da, kalitatea eta berrikuntza bermatzeko.

Zuzendaritzaren inplikazioa

GARAIA OSASUNAREN SUSTAPENERAKO enpresaren Zuzendaritzak lidergo aktiboa izango du jarraipen-prozesuan. Haren konpromisoak bermatuko du Hizkuntza Politika estrategikotzat hartzea, baliabideak egoki esleitzea eta lantalde osoaren inplikazioa bultzatzea.

Horrela, jarraipen eta ebaluazio-sistemak GARAIA OSASUNAREN SUSTAPENERAKO enpresaren Hizkuntza Politika bizirik eta etengabe berritzen mantenduko du, eta enpresaren misio, bisio eta balioekin lerrokatuta egongo da, barne kohesioa eta kanpoan eragile eredugarria izatea bermatuz.

6. JARRAIPEN-ADIERAZLEAK

HIZKUNTZA-POLITIKA OROKORRAREN AGINTE-KOADROA		
KANPORA BEGIRA	BARRURA BEGIRA	ESTRATEGIA
• Ingurune digitala • Hizkuntza-paisaia • Eskaintza eta zerbitzua • Erakunde eta enpresekin harremana eta komunikazioa • Ekitaldi publikoak	• Euskararen ezagutza • Euskararen erabilera • Barne-komunikazioa • Barne-dokumentazioa • Barne-prozesuak • Prestakuntza	• Hizkuntza Politikaren betetze-maila • Hizkuntza Politikaren inpaktua • Zuzendaritzaren lidergoa • Esleitzen diren baliabideak • Hizkuntza-kudeaketa arduraduna • BIKAIN ziurtagiria

7. BERMEAK ETA KONPROMISOAK

GARAIA OSASUNAREN SUSTAPENERAKO enpresaren Hizkuntza Politika Orokorra ez da adierazpen hutsa; praktikan gauzatzeko eta etengabe hobetzeko konpromiso sendoa da. Horretarako, ondorengo bermeak eta konpromisoak hartzen dira:

1. Zuzendaritzaren konpromisoa

Zuzendaritzak lidergo aktiboa eta erantzukizun osoa hartuko du Hizkuntza Politika ezartzeko eta garatzeko. Bere babesa funtsezkoa izango da baliabideak esleitzeko, erabaki estrategikoak hartzeko eta langile guztien inplikazioa sustatzeko.

2. Hizkuntza Kudeaketaren arduraduna

Hizkuntza Kudeaketaren arduraduna planaren garapena eta jarraipena koordinatuko duena. Kide guztien arteko elkarlana bermatuko du, eta hizkuntza-irizpideak argi eta modu eraginkorrean zabalitzeaz arduratuko da.

3. Estrategia eta plangintza

Hizkuntza Politika Orokorrak proiektu estrategikoaren izaera izango du. Urteko helburuak eta ebaluazio-sistemak ezarriko dira, eta horien bidez epe luzeko hizkuntza-plangintza garatuko da, behar berrietara etengabe egokituz.

4. Baliabideak

Baliabide egokiak jarriko dira eskuragarri, politika hau garatu eta epe luzera iraunarazteko.

5. Kideen erantzukizuna

Enpresako kide guztiek parte hartuko dute prozesuan. Bakoitzak argi izango du zein hizkuntza-irizpide bete behar dituen, eta nola aplikatu bere jarduera-eremuan. Hau kohesio balioekin bat dator, antolakunde osoa helburu komun baten inguruan elkartuz.

6. Gardentasuna eta parte-hartzea

Langileekin komunikazio gardena eta parte-hartze aktiboa bermatuko dira. Horrela, Hizkuntza Politikak ez du goitik behera inposatutako tresna itxura izango, baizik eta guztion artean eraikitako proiektu partekatua.

7. Euskararen erabilera eta ezagutza

Euskararen erabilera sustatuko da eremu guztietan, eta kontratazio berrietan lanerako euskarazko nahikoa gaitasuna eskatuko da.

8. Gizarte eta erakundeekin lankidetzak

Enpresak lankidetzak estua izango du erakunde publiko eta pribatuekin, baita euskal kulturaren eragileekin ere. Helburua izango da Hizkuntza Politika hau aberastea, praktika onak partekatzea eta komunitatean eragile eredu gisa jardutea.

9. Eredugarritasuna eta etengabeko hobekuntza

Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea bermatuko da, Bikain ziurtagiria berrituz eta etengabeko hobekuntzarako bokazioz. Horrez gain, enpresa Hizkuntza Politikan agente traktore bihurtuko da, bere praktika eredugarriak eta ikasitakoak zabaltzeko prest.

Berme eta konpromiso horiekin, GARAIA OSASUNAREN SUSTAPENERAKO enpresaren Hizkuntza Politika Orokorrak enpresaren misioarekin, bisioarekin eta balioekin lerrokatuta jardungo du: bertako hizkuntza eta kultura zainduz, pertsona guztien eskubideak eta aukerak bermatuz.