



abril 2018

El euskera en el Tercer Sector Social de Euskadi

Contenidos

p.2 ¿En qué contexto se produce esta investigación?

p.3 ¿Por qué es importante impulsar el euskera en el TSSE?

p.5 Nuestra investigación: ¿cómo la hemos planteado y desarrollado?

p.6 Diagnóstico de competencias y uso del euskera: ¿cómo estamos?

p.9 Diagnóstico de promoción: ¿qué se está haciendo?

p.14 Orientaciones: ¿qué podemos hacer para impulsar el euskera en el TSSE?

El próximo 21 de septiembre celebraremos una jornada para comunicarnos los resultados de la investigación sobre el euskera en las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi (TSSE) en la que hemos venido trabajando en los últimos meses.

Se trata de un **diagnóstico sobre la situación en relación con el uso y la presencia del euskera en estas entidades, así como el grado de desarrollo de políticas de impulso del euskera en las mismas.**

Esta investigación ha supuesto una oportunidad para ampliar el conocimiento sobre la situación actual del euskera en el TSSE y busca orientar el diseño de medidas específicas efectivas para **impulsar e intensificar el uso y la presencia del euskera en nuestro sector.**

Desde el Observatorio consideramos que impulsar iniciativas de diagnóstico y promoción del euskera en el TSEE es clave principalmente por 3 razones:

- La constatación a partir del citado Libro Blanco de que, a pesar de que en los últimos años algunas organizaciones han ido desarrollando acciones a favor del fomento del euskera, a día de hoy, el número de organizaciones que las desarrollan ha de aumentar y el grado de formalización de las mismas en las organizaciones es desigual y escaso.
- La contribución actual y potencial que puede realizar en este ámbito un sector fundamental de la sociedad junto al sector público, el privado lucrativo y el ámbito de la solidaridad primaria o no organizada (familias, amigos y amigos, vecinas y vecinos...).

Un sector que en Euskadi vincula de manera habitual o cotidiana a más de 160.000 personas, sin tener en cuenta al conjunto de personas y familias usuarias y la red de relaciones directas de las personas y familias usuarias y de las que conforman su base social (personas socias, directivas, voluntarias, remuneradas, colaboradoras...). Se trata, además, de un sector en el que se encuentran particularmente representados colectivos específicos como las y los niños, adolescentes y

de actuación en materia de política lingüística. Más adelante, en los años 2008-2009, tuvo lugar un proceso de reflexión llamado Euskara 21 que fijó las bases para la política lingüística de principios de siglo. Junto con el Consejo Asesor del Euskera, el Gobierno Vasco diseñó el Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP) en el año 2012. Paralelamente a estos planes, desde Gobierno Vasco se elaboró la Agenda Estratégica del Euskera 2013 – 2016 Una lengua viva para la convivencia, que tiene como objeto reforzar y acelerar el avance que ha vivido el euskera en las últimas décadas.

En el ámbito laboral, las primeras iniciativas planificadas comenzaron hacia el año 1990 cuando el Consejo Asesor del Euskera redactó el informe titulado “Normalización del Euskera en el Mundo Laboral. Criterios Básicos”. La Secretaría General de Política Lingüística de aquella época (hoy en día Viceconsejería de Política Lingüística) estableció las bases para euskaldunizar el mundo laboral conforme a los criterios del Consejo Asesor del Euskera y dispuso recursos para ello. En 2005, el Consejo Asesor del euskera escribió un nuevo informe: Recomendaciones de EAB. Criterios y estrategias para la promoción del uso del euskera en el ámbito socioeconómico y para un acercamiento más sistemático y eficaz a la normalización lingüística. En él se ratificó que el mundo laboral privado se encontraba entre los ámbitos a recuperar por el euskera. Posteriormente también la Agenda Estratégica del Euskera 2013 – 2016: una lengua viva para la convivencia de Gobierno Vasco se ha referido al impulso de los planes de normalización lingüística del euskera dentro del sector privado.

Todos los planes, objetivos e intentos de impulsar el euskera desde la Viceconsejería de Política Lingüística de Gobierno Vasco se han concretado en la regularización de subvenciones desde 1997 y, de forma específica desde el año 2000, a través de la correspondiente convocatoria anual para el desarrollo de planes de euskera en entidades del sector privado.

2. ¿Por qué es importante impulsar el euskera en el TSSE?

Visto este contexto, la normalización del euskera es un proceso de enorme importancia para las organizaciones del TSSE. El abanico de beneficios asociados con la promoción del euskera como parte de la estrategia de gestión de las entidades del Tercer Sector Social es amplio y por encima del resto destacan aquellos relacionados con el respeto hacia los derechos lingüísticos de las personas y la mejora en las relaciones externas de la organización.

Respecto a la **sociedad y ciudadanía**, el trabajo a favor de la normalización lingüística del euskera:

- Contribuye a favor de que cualquier persona de la CAPV pueda ejercer su derecho a expresarse en cualquiera de las dos lenguas

“El abanico de beneficios asociados con la promoción del euskera como parte de la estrategia de gestión de las entidades del Tercer Sector Social es amplio y por encima del resto destacan aquellos relacionados con el respeto hacia los derechos lingüísticos de las personas y la mejora en las relaciones externas de la organización.”

oficiales (personas, familias, grupos y comunidades destinatarias de servicios, personas trabajadoras, voluntarias,...).

- Permite ofrecer una mayor calidad en los servicios evidenciando la capacidad de adaptarse a los diferentes perfiles lingüísticos existentes. Mediante una atención más personalizada a la población euskaldún se facilita mejorar la expresión de la población que habla euskera.
- Supone congruencia con los avances que va experimentando una sociedad como la nuestra que es cada vez más bilingüe y valora muy positivamente la oferta de productos y servicios en euskera.
- Es una forma de dar continuidad y complementar el trabajo de promoción del euskera realizado por ikastolas, euskaltegis, administraciones y otros agentes. A través de distintos estudios se ha constatado que cuanto mayor es la oferta en euskera en los ayuntamientos, servicios sociales y de salud, educación y organizaciones privadas, mayor es su utilización.

**euskaraz
bizi
nahi dut**

Respecto a las mejoras **hacia dentro de las organizaciones**, el trabajo a favor de la normalización lingüística del euskera:

- Representa un ejercicio de coherencia interna con respecto a los valores que defienden y proponen socialmente las organizaciones del TSSE (diversidad, pluralidad, cohesión, integración...) en relación con la identidad cultural vasca.
- Refuerza el vínculo entre personas trabajadoras y organizaciones ya que da muestra de una actitud positiva de las y los responsables de las organizaciones hacia la lengua. Las personas trabajadoras que participan en un proyecto lingüístico pueden sentirse identificadas a través del mismo con el proyecto general de la organización, convirtiéndose éste en un elemento que puede contribuir positivamente a la satisfacción de las personas que la integran. Además, contribuye al desarrollo de las competencias de las y los trabajadores.

Respecto a las mejoras **en las relaciones externas de las organizaciones**, el trabajo a favor de la normalización lingüística del euskera:

- Representa un sentido de responsabilidad social hacia el contexto socio-cultural en el que están arraigadas las organizaciones.

- Es un fruto del arraigo de la entidad en su entorno, ofreciendo un rasgo de localización y diferenciación, en un contexto cada vez más global.
- Permite dar respuesta a un requisito cada vez más extendido para el acceso a subvenciones y licitaciones públicas.
- Representa un valor añadido para las organizaciones en la medida en que el uso y gestión del euskera como elemento competitivo puede ayudarles a distinguirse de otras. Posibilita que las organizaciones proyecten una imagen más dinámica, competitiva, eficaz y capaz de desarrollar proyectos innovadores. Y es un distintivo dentro de la cultura de la mejora continua, que se llega a plasmar en la obtención de diversos certificados (como el "Bikain" o el "Bai Euskarari").
- Como elemento cultural, el euskera tiene valor en sí mismo y además puede constituir (en función del ámbito, colectivo atendido o contexto sociocultural) una herramienta cultural que acompaña procesos de integración social, especialmente para aquellas entidades dedicadas a la intervención.
- Favorece que se pueda incrementar el número de personas usuarias potenciales de los recursos (especialmente en algunos contextos sociolingüísticos con amplia presencia del euskera) pudiendo llegar a una mayor parte de la población.



3. Nuestra investigación: ¿cómo la hemos planteado y desarrollado?

Sabíamos por los datos del Libro Blanco (2015) que un 32,36% de las entidades del sector lleva a cabo, con un carácter más o menos formalizado, acciones en el campo de la promoción del euskera y un 7,66% ha formalizado un Plan de Euskera. Concretamente el 43,79% de las organizaciones con personal remunerado dispone de este plan y el porcentaje asciende hasta el 86,55% en el ámbito de Tiempo Libre. Pero no disponíamos de mayor conocimiento sobre la situación del euskera en el sector. Por eso era necesario solventar la falta de datos sobre el uso y la promoción del euskera en el sector de cara a establecer la situación de partida y definir objetivos, identificar estrategias y medidas de promoción del euskera adaptadas al sector que puedan desarrollar las organizaciones y redes contando con el apoyo del sector público.

Así, nos planteamos un proyecto de investigación que sobre todo sirviera para ofrecer una primera fotografía sobre la situación del euskera en el sector tanto en relación a su uso y su presencia en las entidades, como al

estado de las medidas e iniciativas para apoyar y promocionar el euskera que han puesto en marcha las entidades del sector.

En el trabajo de investigación, desarrollado en 4 fases, hemos combinado distintas herramientas metodológicas con el objetivo de ofrecer una fotografía completa de la situación del euskera en las organizaciones del TSSE. Esta fotografía se construye a partir de un proceso de recogida y análisis de información cuantitativa y cualitativa, de forma que se ofrecen no sólo datos descriptivos, sino también significados y reflexiones que, complementados, permiten un análisis comprensivo de la realidad del euskera en el TSSE. Los datos descriptivos que se aportan provienen tanto de la encuestación diseñada *ad hoc* para el proyecto y distribuida entre las entidades del sector, como de bases de datos secundarias. El contenido cualitativo, que complementa y enriquece los datos descriptivos, proviene de la interpretación y análisis compartido de los datos que el equipo investigador y las organizaciones que han participado a lo largo de la investigación han realizado, aportando además reflexiones en torno a la situación actual del euskera en el TSSE y líneas de trabajo de cara al futuro.

4. Diagnóstico de competencias y uso del euskera: ¿Cómo estamos?

En términos generales, y siguiendo la tendencia del contexto general de la CAPV, las entidades del TSSE cuentan con personal cada vez más euskaldún en su seno. Sin embargo, el nivel de conocimiento de euskera en el TSSE es superior al **uso que se hace del euskera** en las organizaciones. Esto significa que hay un salto entre la **competencia lingüística** en euskera de las personas que forman parte de las organizaciones y la utilización que se hace de la lengua en las mismas. Esa distancia entre competencia lingüística y uso también supone una oportunidad diferencial para que puedan darse importantes avances en relación con la normalización del euskera en el futuro.

“las entidades del TSSE cuentan con personal cada vez más euskaldún en su seno. Sin embargo, el nivel de conocimiento de euskera en el TSSE es superior al uso que se hace del euskera en las organizaciones.”

Parece claro que hay algunos factores que actúan como condicionantes en el uso del euskera en las organizaciones, entre los que destacan el carácter de la actividad que se realiza, el colectivo con el que se trabaja y el entorno socio-lingüístico. Estos elementos condicionantes generan contextos más o menos favorables para la normalización del euskera y han de ser tenidos en cuenta en las estrategias que se vayan a poner en marcha para impulsar el uso del euskera en las organizaciones del TSSE.

Varios son los factores que podrían explicar tanto la distancia entre conocimiento y uso del euskera como el nivel bajo de uso en el TSSE, algunos intrínsecos al sector y otros de carácter más general.

Entre estos últimos factores, que son compartidos con otros sectores de actividad, destacan:

- que el mundo laboral es tradicionalmente “erdaldun”, es decir, las relaciones laborales se han venido produciendo por costumbre en castellano, a pesar de que los estudios previos al acceso al mundo laboral hayan sido realizados en euskera.
- Y que el castellano tiende a utilizarse como lengua de comunicación ya que se presupone que es la lengua que más personas dominan. Habitualmente, aunque en un grupo de personas la mayoría sepa hablar euskera, se tiende a utilizar el castellano en caso de que alguna persona no lo sepa o no lo hable.

Otros factores explicativos, que están más relacionados con las características intrínsecas del TSSE, tienen que ver con su actividad y las personas a las que se dirige. Mayoritariamente las organizaciones centran su actividad en la intervención social, actividad que requiere de una atención especializada y en la que es necesario generar relaciones de empatía y confianza. Las personas que se dedican a la intervención necesitan utilizar la comunicación oral como herramienta para generar esas relaciones, por lo que necesitan dominar ampliamente la lengua de comunicación y sentirse cómodas con ese uso. Muchas veces el euskera despierta ciertos miedos y vergüenzas, o dificultades, que acaban limitando su uso.

Además, especialmente en algunos ámbitos, se atiende a colectivos de personas (tales como personas mayores, personas en riesgo de exclusión, personas con enfermedades mentales, personas de origen extranjero, etc.) entre quienes el conocimiento del euskera es minoritario.

“En los últimos años parecen haberse dado grandes avances en relación con el uso del euskera en la comunicación externa escrita (imagen de la entidad, rotulación, folletos, catálogos o trípticos, página web o emails y documentos que se intercambian con los clientes)...”

En los últimos años parecen haberse dado grandes avances en relación con el uso del euskera en la **comunicación externa escrita** (imagen de la entidad, rotulación, folletos, catálogos o trípticos, página web o emails y documentos que se intercambian con los clientes) siendo el área de comunicación de las entidades de este sector en la que la presencia del euskera está más extendida.

Muchas entidades han conseguido avances en este sentido recurriendo a la contratación de servicios de traducción y, por tanto, las entidades con mayores dificultades para acceder a financiación para estas cuestiones (generalmente entidades de estructura profesional más reducida) son las que presentan aún mayor margen de mejora en relación con este aspecto. La predominancia del castellano en la comunicación externa oral (con proveedores, con personas usuarias y familias, con la administración pública, con otros clientes y en la publicidad) puede estar relacionada con varios factores, entre los que destaca el prejuicio generalizado de que muchas

personas (no saben euskera (cuando algunas sí lo saben) y por eso se tiende a iniciar conversaciones en castellano. Esto se hace especialmente patente en las zonas territoriales tradicionalmente “erdaldunes”, con escasa presencia del euskera.

Estos datos también pueden estar relacionados con la idea anteriormente comentada sobre el carácter de determinadas actividades de intervención social basadas en la relación y la comunicación principalmente. En estos casos, la fluidez que requiere el uso oral del euskera y la timidez o incomodidad que algunas personas experimentan al tener que hablar euskera si ésta no es su lengua materna por miedo a cometer errores repercuten en el uso oral que se hace del euskera.

Asimismo, los datos evidencian el trabajo que aún queda por hacer tanto en la **comunicación interna escrita** (rotulación, nóminas y contratos laborales, escritos y documentos y programas informáticos) **como en la oral** (entre personas trabajadoras, en reuniones del equipo directivo o en reuniones en general), áreas en las que la presencia del euskera es especialmente escasa en las organizaciones del TSSE y a las que no parece que se les está concediendo la misma prioridad que a la comunicación externa.

Concretamente se apunta que es la comunicación interna oral el área en el que las organizaciones se enfrentan a mayores obstáculos relacionados con:

- los hábitos arraigados de uso del castellano en las relaciones laborales en general y en particular, en presencia de personas que no saben euskera;
- los prejuicios con respecto al menor estatus del euskera y la asociación de su uso con determinados perfiles de personas que invisibilizan a otras;
- la falta de competencias en el uso fluido del euskera en general y en particular, en relación con el lenguaje técnico, la seguridad y el alto nivel de dominio del idioma que requieren las estrategias conversacionales implicadas en los procesos de intervención social;
- la falta de sensibilización y motivación de algunas personas que a menudo tienden a adoptar posturas defensivas y en particular, la falta de implicación del personal directivo.

De nuevo parece evidenciarse la tendencia natural hacia el uso del castellano como lengua de relación. Además, habría que tener en cuenta otra tendencia que viene a producirse en las dinámicas de comunicación

“los datos evidencian el trabajo que aún queda por hacer tanto en la comunicación interna escrita (rotulación, nóminas y contratos laborales, escritos y documentos y programas informáticos) como en la oral (entre personas trabajadoras, en reuniones del equipo directivo o en reuniones en general)...”

oral: en grupos de personas, cuando hay personas que no hablan euskera, aunque estas sean minoría, se tiende a hablar castellano.

Parece que el establecimiento de criterios lingüísticos de comunicación dentro de la entidad, el esfuerzo por crear plantillas laborales euskaldunes, así como el apoyo que desde el equipo directivo se haga, resultan factores que influyen positivamente en una mayor presencia oral del euskera en las organizaciones.

En el ámbito interno de las organizaciones el euskera tiene menos presencia que en el ámbito externo. Así como el uso del euskera en la comunicación escrita externa se acaba garantizando recurriendo a servicios de traducción, no parece que a nivel interno se conceda la misma importancia y parece que es menos frecuente que las entidades opten por asumir el coste, en términos económicos o de tiempo, que supone traducir la documentación interna.

Los datos permiten observar que el área de la comunicación externa escrita es en la que, con diferencia, más se utiliza el euskera en las organizaciones de este sector. Por el contrario, la comunicación oral interna de las organizaciones presenta un nivel especialmente bajo de uso del euskera.

En términos generales, parece que el euskera tiene más presencia en la comunicación externa que en la comunicación interna de las organizaciones del TSSE. Asimismo, destaca que, en términos generales, el euskera está más presente en la comunicación escrita que en la oral.

5. Diagnóstico de promoción ¿Qué se está haciendo?

“la mitad de las entidades consultadas han puesto en marcha medidas de apoyo y promoción del euskera, generalmente impulsadas por personas o equipos de personas responsables de las mismas que son clave a la hora de favorecer la formalización y transversalización de este trabajo...”

Aproximadamente la mitad de las entidades consultadas han puesto en **marcha medidas de apoyo y promoción** del euskera, generalmente impulsadas por personas o equipos de personas responsables de las mismas que son clave a la hora de favorecer la formalización y transversalización de este trabajo. Buena parte de estas entidades incluyen actualmente el euskera como condición en todos o algunos puestos de trabajo y también entre sus líneas estratégicas. Algunas de las entidades también, han establecido criterios lingüísticos y otras han conseguido concretar sus acciones a favor del euskera en un Plan de Euskera (principalmente las de mayor tamaño). En cualquier caso, parece claro que la puesta en marcha de medidas o acciones contribuye claramente a favorecer la presencia del euskera en las organizaciones del TSSE.

La responsabilidad social es la principal motivación aludida por las entidades a la hora de poner en marcha medidas o acciones para promocionar el euskera. Esto se relaciona con la misión y los valores

de las organizaciones del sector: el respeto hacia los derechos de las personas usuarias, entre ellos los lingüísticos; el arraigo en el entorno; la calidad en los servicios..., y la consideración del euskera como un valor en sí mismo y una seña fundamental de la identidad (cultural) vasca.

El apoyo económico en forma de subvención es uno de los impulsos que permite realizar acciones de promoción del euskera en las entidades. El 34,4% de las organizaciones del sector consultadas han recibido alguna **ayuda económica destinada a promover el euskera**.

Este tipo de ayudas suponen un impulso importante para las organizaciones porque permiten estructurar las acciones para la promoción del euskera de manera formal y sostenida. Estas ayudas provienen principalmente del Gobierno Vasco (principalmente del programa Lanhitz) y las Diputaciones Forales.

El hecho de que exista dentro de la organización una persona o equipo que se encargue del apoyo al euskera, es decir, que ejerza de fuerza tractora que impulse el uso y la promoción del euskera en la organización, suele ser determinante de cara a formalizar el euskera como cuestión transversal y estratégica en la entidad.

El 41,3% de las organizaciones **prevé medidas para normalizar el uso del euskera con vistas al futuro**. Son especialmente las organizaciones más grandes del TSSE las que parecen apostar por ello. La apuesta por la normalización pasa por la implementación de medidas concretas. Así las entidades que se muestran favorables indican que entre sus proyectos de futuro están la realización de planes lingüísticos, la promoción de acciones para su uso, la definición de perfiles de euskera en función de los puestos de trabajo, el fomento de la comunicación externa e interna... También parece haber apuesta por comenzar a transcribir toda la documentación oficial a euskera, hacer la cartelería bilingüe, publicar la página web de la entidad en bilingüe, ofrecer e impartir cursos de formación tanto en euskera como en castellano, ofrecer la publicidad en bilingüe, actividades internas de motivación, etc.

“El 41,3% de las organizaciones prevé medidas para normalizar el uso del euskera con vistas al futuro. ...”

Ese 58,7% de organizaciones que no prevé medidas de apoyo al euskera de cara a futuro apunta como motivos: la existencia de otros temas prioritarios que relegan al euskera a una cuestión secundaria dentro de la entidad; la necesidad de mayores recursos económicos para poder llevar a cabo actividades a corto plazo para la normalización del euskera dentro de su entidad, y la falta de motivación de las personas de la organización.

Estos datos sobre perspectivas de futuro alertan de que el porcentaje de entidades que muestra intención de seguir apostando por impulsar medidas de normalización en el corto plazo es significativo, pero todavía queda un amplio porcentaje de organizaciones que no prevé medidas.

Las diversas **dificultades** a las que se enfrentan las organizaciones cuando se proponen iniciar acciones de promoción del euskera dentro de sus entidades tienen que ver, además de los condicionantes relacionados con el contexto sociolingüístico de la organización, con:

- La falta de recursos de diverso tipo: por un lado, cabe mencionar los recursos económicos que es necesario invertir en impulsar el euskera en las organizaciones (traducción, señalética, cartelería, etc.). Además, hacen falta recursos de personal (recursos asignados a la promoción del euskera, tiempo del resto del personal) y de tiempo. Otro elemento que se nombra es la falta de documentación relacionada con el sector y publicada en euskera (programas informáticos, pruebas psicológicas, manuales, etc.).
- Las actitudes de algunas personas de la entidad respecto al euskera: la falta de conocimiento del euskera y de motivación respecto al idioma entre las personas trabajadoras, socias o miembros del equipo directivo representa un importante obstáculo para las iniciativas que se ponen en marcha. Detrás de algunas actitudes está el miedo o rechazo que produce el idioma cuando se percibe como una imposición (a partir de la exigencia de la administración, etc.)
- La falta de hábito: en las organizaciones hay una tendencia generalizada hacia el uso del castellano especialmente en los ámbitos territoriales de mayor tradición "erdaldun" (Araba, Bizkaia, entornos urbanos...). A esto se le une la complejidad de traducir lo "creado" en castellano. A menudo se tienden a manejar prejuicios tales como que las personas usuarias no saben euskera o que no lo van a entender si alguien se dirige a ellas en euskera. Otra cuestión derivada de esto que se pone sobre la mesa es el menor status del euskera en relación con el castellano: se percibe que al euskera no se le da la misma importancia y tiene un status de lengua de segundo nivel.
- La falta de apuesta por la priorización del euskera en la gestión: para muchas entidades el euskera no es una cuestión

prioritaria o está establecida una apuesta en la organización por incluirla como prioridad en la gestión de la entidad. Como se ha dicho, el origen de muchas organizaciones ha estado relacionado con movilizaciones ciudadanas que trataban de dar respuesta a problemas y necesidades sociales. Por eso, con frecuencia las organizaciones del TSSE están más orientadas a la intervención social y priorizan esta cuestión frente a otras.

- El desgaste y la falta de relevo: por lo general las personas que lideran el impulso del euskera en las entidades suelen sentirse solas y el gran esfuerzo que requiere enfrentarse a las dificultades hace que sientan cansancio. Además, incluso cuando se trata de un equipo de personas, no resulta fácil conseguir que otras se sumen y den relevo a quienes lo forman, a menudo desde los inicios. El camino a favor del euskera es largo y hay que tener paciencia.

Estos elementos que se han identificado como dificultades han de entenderse también como retos sobre los que trabajar. Y a la hora de llevar adelante dicho trabajo, las organizaciones del TSSE también identifican **elementos que facilitan** o ayudan.

Por elementos facilitadores se entienden aquellos que ayudan al conocimiento e impulso del euskera dentro de las entidades y que actúan como motor o revulsivo en ese proceso. Tenerlos en cuenta puede ser útil para afrontar los retos, porque permiten tener una visión de aquellos aspectos que convendría potenciar o promover.

- El conocimiento del euskera por parte del personal de la organización. La competencia lingüística de las personas que integran la organización parece que va en aumento debido a la relativa juventud de las personas que componen y se van incorporando a las organizaciones del sector, la gran mayoría de las cuales ha realizado su trayectoria educativa en euskera. La contratación de personas euskaldunes ayuda en el camino hacia la normalización lingüística.
- El efecto motor de algunas personas: la actitud positiva y sensibilidad hacia el euskera que tienen algunas personas trabajadoras es un factor fundamental que puede jugar a favor del impulso al euskera. Resulta especialmente relevante la presencia de personas motor o impulsoras que asuman el liderazgo en la materia dentro de la organización y se conviertan en personas de referencia. Estas personas son las que pueden provocar cambios en las dinámicas, por ejemplo

fomentando que el resto de personas euskaldunes de la entidad se dirijan a ellas sólo en euskera. Además, si esas personas especialmente motivadas aúnan sus fuerzas y esfuerzos, el impacto de su promoción es mayor, pueden configurarse formalmente como comisión e impulsar cambios estructurales.

- La apuesta del equipo directivo: parece clave la actitud de los equipos directivos en favor del euskera ya que su implicación tiende a repercutir en un mayor alcance de las acciones de promoción del euskera. Además, que desde los equipos directivos se haga una apuesta firme por el impulso del euskera en la organización, que se promuevan los planes de euskera, que en la gestión estratégica se tenga en cuenta el euskera, etc. , puede favorecer el uso y normalización del euskera.
- El que el entorno donde trabaja la organización sea euskaldún ayuda a fomentar el uso del euskera en las organizaciones. Un contexto euskaldún sensibilizado con el euskera y que además lo utiliza, acaba teniendo una repercusión positiva en las organizaciones, por la conexión que éstas buscan con las personas, familias, grupos y comunidades destinatarias y con la comunidad de la que proceden y en la que trabajan.
- La exigencia por parte de la administración de garantizar el uso de las dos lenguas oficiales de la CAPV para el acceso a subvenciones o en la provisión de servicios se valora también como un elemento facilitador ya que para algunas entidades se convierte en una “presión” positiva que redundará en un mayor uso del euskera. Es necesario que esta exigencia vaya acompañada de apoyos, particularmente en las entidades que cuentan con menos recursos
- La ayuda externa que ofrecen entidades dedicadas a la consultoría de euskera constituye un apoyo importante, especialmente en lo que se refiere al acompañamiento en la gestión de ayudas y la realización de planes de euskera. Este tipo de entidades ofrecen una orientación adaptada a la situación de cada organización y pueden resultar útiles para quienes consideran que internamente no se dan las condiciones suficientes para garantizar el impulso.
- Las ayudas económicas: para la formación, para la creación de materiales, para la liberación de personal, para la traducción de textos, para la cartelería bilingüe... Contar con

una base económica propicia que se puedan dar mayores pasos hacia la normalización del euskera en la entidad.

- La visibilización de los logros: el trabajo a favor del euskera implica momentos de agotamiento en los que es importante visibilizar aquello que se va consiguiendo. Hay que parar y poner en valor, incluso celebrar colectivamente, aquello que pueden considerarse avances con respecto a la situación inicial.

Con todo, cobra especial importancia establecer medidas de promoción orientadas tanto a ayudar a las entidades del sector que ya vienen trabajando en esta línea a no abandonar la senda recorrida, como a motivar a aquellas que aún no han comenzado por falta de una reflexión suficiente, por no saber cómo y por dónde empezar, por miedo a que el camino sea demasiado complejo, etc.

6. Orientaciones: ¿qué podemos hacer para impulsar el euskera en el TSSE?

A continuación se proponen serie de ideas para impulsar e intensificar el uso y la presencia del euskera en el Tercer Sector Social de Euskadi, teniendo presente la necesidad tanto de apoyar a aquellas entidades que ya vienen apostando por la normalización del euskera como de sumar a aquellas otras que se estén planteando hacerlo o aún no hayan descubierto su importancia.

Estas ideas han de entenderse como pistas u orientaciones identificadas por las entidades que han colaborado en alguna o varias fases de la investigación, por lo que están pensadas desde y para el sector.

Estas pistas se han dividido en dos grandes bloques: orientaciones que apelan al trabajo dentro de las propias entidades del sector (una mirada hacia dentro de las organizaciones) y orientaciones que apelan a las entidades del sector en su conjunto y a otros agentes (una mirada hacia fuera de las organizaciones).

Hacia dentro de las organizaciones:

- Resaltar los diferentes **beneficios** que trae consigo apoyar y promocionar el euskera en las entidades, en relación con el vínculo y complicidad con las personas usuarias y las familias, en conexión con los valores, la misión y el impacto de las organizaciones sobre objetivos de relevancia social, asociados a las relaciones con financiadores, en términos de imagen,...

- Mostrar y poner en valor el impacto positivo que tienen algunas **medidas sencillas** e imaginativas, tales como los cafés semanales en euskera o responder al teléfono en euskera logran un impacto muy positivo. Se tiende a pensar que promover el euskera supone una inversión económica grande, cuando muchas entidades han puesto en marcha iniciativas sencillas sin gran inversión económica.
- Fomentar el uso del euskera entre las **personas usuarias y sus familias** a través de diferentes acciones tanto formales (formación en euskera, cursos de euskaldunización, etc.) como de carácter más informal, como ofrecerles la oportunidad de realizar actividades en euskera, de participar en celebraciones en relación al euskera o concursos que se hagan dentro de la organización, etc.
- **Motivar** a las personas de la entidad de forma constante y diversificando actividades. La realización de actividades que buscan implicar al mayor número de personas de la entidad tales como celebraciones (día del euskera, Korrika,...) pequeños concursos con premio (envío a la organización de postales en euskera en verano de los sitios en los que se pasan las vacaciones),... ayudan a visibilizar la presencia del euskera en la entidad y contribuyen a aumentar la motivación de las personas que componen la organización.

Además, conociendo el perfil lingüístico de las personas que componen la entidad se pueden segmentar las distintas actividades de motivación y reconocer el esfuerzo que supone a cada persona participar. Asimismo, parece recomendable que las actividades se renueven para que no se produzca un efecto de monotonía. Resulta también clave conseguir que las personas ya motivadas se impliquen en motivar a otras apoyando la labor del grupo motor que suele liderar las iniciativas.

- Implicar a personas de la organización que **no saben euskera**. La motivación tiene que ser extensible a todas las personas de la organización para que entiendan la importancia de apoyar el euskera y se impliquen en su uso y promoción. Pero parece especialmente aconsejable acercar a las personas "erdaldunes" a las acciones a favor del euskera, sin forzarles, pero asegurando que se sienten invitadas.
- Ayudar a la **euskaldunización** de las personas dentro de la entidad a través de cursos internos, liberación de horas o ayudas económicas para cursos externos. Esto contribuye a mejorar la competencia lingüística de las personas de la entidad y, consecuentemente, el uso que se puede hacer del euskera. Además, si el euskera se convierte en requisito se garantiza que la competencia lingüística en euskera

aumente.

- Conseguir el **compromiso** e implicación de personas del equipo directivo de la entidad en las labores de apoyo y promoción del euskera. Su implicación resulta fundamental y suele tener un efecto “contagio” importante para el resto de personas de la organización.
- Formalizar un **grupo motor o comisión de euskera** que reúna en torno a sí los esfuerzos para impulsar el euskera. Si además se cuenta con una persona que ejerza de responsable o líder del mismo este grupo o comisión podrá desplegar más fácilmente su cometido.
- Identificar a las personas euskaldunes de la entidad. Una de las primeras cuestiones a abordar en el proceso de formalización pasa por conocer quiénes son las personas que saben euskera. Un **diagnóstico** permite obtener conocimiento sobre la situación en que se encuentra la entidad: cuántas personas saben euskera, cuántas personas lo utilizan habitualmente, qué sensibilidad se tiene hacia el tema, etc. A través de diferentes herramientas, como la encuesta o la entrevista, la organización puede recopilar esa información y analizar la realidad lingüística de la entidad. A partir de ahí, se pueden definir puestos de acuerdo a criterios lingüísticos, empezar a pensar diversas medidas de motivación con los distintos perfiles y establecer objetivos concretos. Además, actualizar periódicamente este diagnóstico ofrece a la entidad información valiosa sobre la evolución de las personas en relación a la competencia y el uso del euskera en el ámbito de la organización y le permite tomar decisiones en relación con nuevas medidas.
- A partir de la realización de un diagnóstico y con la información que éste ofrece sobre la situación de las personas de la organización en relación al euskera, las organizaciones pueden establecer **líneas de trabajo diferenciadas** para la normalización lingüística en la entidad en función de los grupos de personas que componen la organización: personal remunerado, voluntariado, equipos directivos y personas de la junta. Además, para la definición de esas líneas de trabajo o estrategias resulta fundamental tener en cuenta los elementos o factores que actúan como condicionantes de las posibilidades de normalización del euskera en la entidad y que tienen que ver con la actividad de la organización, el colectivo con el que se trabaja y el entorno socio-lingüístico en el que está inserta la organización.
- **Establecer y medir objetivos.** A partir de la elaboración de un diagnóstico de situación, las organizaciones pueden plantearse el establecimiento de objetivos concretos en relación al euskera. Esos

objetivos tienen que ser progresivos (con propósitos a corto y medio plazo), medibles a través de indicadores, para que permitan observar la evolución, y alcanzables, es decir, realistas de acuerdo con el diagnóstico de situación de la entidad. Medir objetivos, además, garantiza que de alguna manera se visualizan los logros y ello permite cobrar fuerzas en un camino que es largo y no exento de dificultades.

- Elaborar un **plan de euskera** en el que se recojan detalladamente los planteamientos de la entidad hacia el euskera, los objetivos que se plantean y las medidas y acciones que se van a promover para acometer esos objetivos. De alguna forma el plan de euskera ejerce de garante para el seguimiento de objetivos, una labor en la que la comisión de euskera puede jugar un papel de enorme importancia.
- Establecer **criterios lingüísticos**. La especificación de criterios lingüísticos actúa como guía orientativa sobre cómo proceder en los diferentes quehaceres de la entidad: en los servicios de información y atención al público, en la presentación de textos, cuando se coge el teléfono, en la relación con los proveedores, etc.
- Incluir el euskera en el **plan estratégico y/o de gestión** de la entidad supone dotarle de un espacio y un status propio dentro de la entidad. Implica un reconocimiento formal y otorga coherencia y legitimidad a las labores de impulso del euskera que se llevan a cabo.
- **Identificar las ayudas económicas** para la puesta en marcha de acciones de promoción. Tener identificadas fuentes de subvenciones y ayudas económicas para el impulso del euskera es básico para articular las acciones que se quieren poner en marcha.

Hacia fuera de las organizaciones:

- Recopilar información de recursos útiles para la promoción del euskera en las entidades y **difundirla**, de forma que las organizaciones del TSSE puedan disponer de información sobre cómo planificar, cómo aplicar, cómo medir, ejemplos de acciones exitosas... Más concretamente cabría valorar la posibilidad de crear un espacio web para el euskera en el TSSE en el que se ofrezca información útil y pueda servir de plataforma de contacto entre entidades interesadas en intercambiar información en relación con esta materia.
- Promover **encuentros** presenciales de organizaciones del sector, creando espacios para compartir ideas y experiencias y

favoreciendo sinergias entre entidades sensibilizadas a favor del euskera y entre aquellas que todavía no se han acercado tanto al euskera. Muchas organizaciones no saben cómo ni qué hacer para apoyar e impulsar el euskera en sus entidades y participando en espacios de encuentro pueden escuchar lo que otras organizaciones están haciendo y captar ideas. Estos encuentros también pueden ayudar a que las entidades que ya vienen trabajando a favor del euskera se encuentren y aúnen esfuerzos, establezcan alianzas que les permitan multiplicar el impacto de sus acciones (actividades comunes de sensibilización...), etc.

- Contar con un **diagnóstico actualizado** de la realidad del euskera en el TSSE, garantizando que se recopilan datos en los próximos años y se analiza su evolución. Esto ayudaría a tener una visión de conjunto y a identificar las mejores estrategias de promoción a seguir por parte de las organizaciones y del sector.
- Fomentar que la población atendida **ejerza su derecho** a hacer uso y ser atendido en las dos lenguas oficiales de la CAPV. Esto en cierto modo podría tener un efecto de “presión” positiva para las entidades y supone una acción positiva en relación con un derecho de las personas atendidas y, por tanto, con una obligación de las entidades.
- Establecer relaciones y conseguir **alianzas** entre el TSSE y entidades dedicadas al fomento del euskera o precursoras de la cultura vasca, para aunar esfuerzos y construir de manera conjunta acciones de promoción del euskera.
- Apostar por un **marco normativo** que aluda de forma más explícita al compromiso que en relación con el euskera cabe esperar de las organizaciones del sector podría ejercer de elemento impulsor (tal y como sucede por ejemplo en el ámbito educativo), siempre que los compromisos guarden coherencia con el punto de partida de la entidad y su contexto sociolingüístico.
- Promover que las **acreditaciones** (Bikain, Bai Euskarari) tengan que ser **actualizadas** periódicamente para evitar que una vez conseguidas se abandonen las apuestas.
- Conseguir que las **instituciones públicas** hagan una apuesta firme por la promoción del euskera en el TSSE incluyendo líneas específicas y/o adaptando las líneas de ayudas existentes. Concretamente, se ve conveniente que las ayudas que ofrece Gobierno Vasco en el marco de LANHITZ puedan adaptarse a las características del sector (organizaciones sin ánimo de lucro, con estructuras no muy

profesionalizadas...). Entre otras cuestiones se propone simplificar los procedimientos, los instrumentos y requisitos (por ejemplo, el aplicativo de solicitud y la batería de indicadores de medición...).

Por último, cabe mencionar que **algunas personas** de entidades que han colaborado a lo largo del proceso de investigación, y especialmente aquellas que han formado parte del grupo aliado, **se han propuesto dar continuidad a las reuniones iniciadas en el marco del proyecto de investigación** con el objetivo de seguir impulsando el euskera en el TSSE y crear un marco común de acción desde el que dar respuesta a algunos de los retos del sector en esta materia e implementar de forma colaborativa distintas líneas de acción a favor de una mayor presencia del euskera en el TSSE.

El euskera es como el zirimiri que cae poco a poco pero que acaba inundando la realidad cotidiana de la organización.