Hizkuntz Eskubideen Behatokiak 25 urte

Aski argazki bera mende laurden ondoren

Behatokiaren ildo nagusietako bat hizkuntza eskubideen egoeraren diagnosia egitea da, eta Euskararen Telefonoaren bidez, herritarrek haien eskubideen urraketak salatzen dituzte. Urtero 900 kexa inguru jasotzen ditu Behatokiak, herritarrek administrazioarekin eta sektore sozioekonomikoarekin edukitako harremanetan izan dituzten esperientzia txarren lekuko. ARGIAk Paul Bilbao eta Agurne Gaubekarekin hitz egin du. Lehena sorreratik aritu zen lanean Behatokian eta zuzendari izan zen hainbat urtez. Bigarrena, berriz, zuzendaria da 2019ko irailetik. Bien ustez, herritarrek jarraitzen dute erakusten erasoen aurrean erreakzionatzeko gaitasuna dutela.

ONINTZA IRURETA AZKUNE

Seinale ona litzateke Behatokia bertan behera gelditua egongo balitz, baldin eta horrek esan nahiko balu euskaldunen hizkuntza eskubideak ez direla urratzen, eta beraz, Euskararen Telefonora inork ez duela deitzen. Ordea, ez da egoera halakoa, urraketek segitzen dute; Gaubekak eta Bilbaok esan digute poztekoa dela ikustea herritarrek erreakzionatzen jarraitzen dutela. Urraketa batzuk bere horretan jarraitzen dutela erakusteko, oroimen ariketa bat egin dute. Bilbaok aspaldiko bi kasu ekarri ditu gogora. Ertzain batek herritar bati identifikatzeko eskatu zion. Herritar hark gaua polizia-etxean igaro zuen eta epaiketara deitua izan zen. Epaileak onartu zuen herritarrak euskaraz artatua izateko eskubidea zuela, baina bazekiela gaztelaniaz, eta beraz, bazekiela zer eskatzen ari zitzaion ertzain hura. Bigarren adibidean, buru nahasmendua zuen ume baten eta psikiatra baten arteko harremana gogoratu du: umeak ez zekien ondo gaztelaniaz eta amak interprete lanak egin behar izan zituen. Bilbaok orainera egin du jauzi: "Eta orain Behatokiaren txostenak irakurtzen ditut eta osasungintzak, justiziak eta herrizaingoak beltzune izaten jarraitzen dute, 25 urte eta gero". Gaubekak baieztatuko ditu Bilbaok esandakoak: "2026an erantzun berdinak jaso ditugu Gasteizko Udaltzaingotik. Ertzaintzaren eskutik ere, esan digute herritarrak ulertu zuela gaztelaniaz bazekielako eta nahita egin zuela. Adibide berdin-berdinak dira. Osasungintzari lotuta eta pertsona zaurgarriez hizketan ari garela, duela bi urte Osasunbideako mediku batek haurraren gurasoei esan zien ea hurrengorako umeak gaztelania ikasten zuen, gurasoek itzuli egin behar izan baitzioten medikuaren gaztelaniazko jarduna". Alegia, hainbat esparrutan, eta bereziki osasungintzan, herrizaingoan eta justizian urraketa eta erantzun berdinak errepikatzen ari dira, "hizkuntza politika parametro berdinetan egiten jarraitzen delako", dio Gaubekak.

FOKU

Iruñeko haur eskolak euskaraz izan daitezen eskatzeko protesta, euskalgintzaren eskutik, tartean Behatokia.

BEHATOKIA

Nafarroako Parlamentuan txostena aurkezten, Behatokiaren lehen urteetan.

BEHATOKIA

Iñigo Lamarca EAEko Arartekoarekin, 2005ean.

JOXE LACALLE / ARGIA CC BY SA

Behatokiaren aurkezpena, orduko Euskalgintzaren Kontseiluaren eskutik, 2001ean.

BEHATOKIA

Behatokia feminismoarekin, LGBTrekin eta arrazakeriarekin lotutako eragileekin elkarlanean.

ARGIA

BEHATOKIA

Behatokiak urtero ematen dio oihartzuna hizkuntza eskubideen urraketak jasotzen dituen txostenari. Eskuetan 2014koa daukate.

Braillez euskaraz irakurtzeko aukera eskatzeko kanpaina. Manu Agirrek gose greba egin zuen.

BEHATOKIA

Herritar iruindarrak urteko salaketak erregistratzen, Behatokiaren eskutik.

JAIZKI FONTANEDA / FOKU

Alzheimer gaitza diagnostikatu ziotenean, Maixux Rekalde euskaldun ezagunak AFAGI elkartera joan zen laguntza eske, baina bertan ematen zen terapia euskaraz ez zela jakin zuenean, Behatokira jo zuen bere hizkuntza eskubideak errespeta zitezen eskatzera.

MILITANTE HELDUETATIK HARRITUTAKO GAZTEETARA

Garai bateko erabiltzaileen gehiengoa heldua zen, euskalgintzan aritutako profil zehatz bat, militanteagoa. Azken urteetan gazte batzuk gerturatu zaizkie, berriak. Askotan harriduraz bizi dituzte gertatzen zaizkienak, batez ere urraketak EAEn pairatzen dituztenean, uste baitzuten euskaraz ikasteko aukera eta euskara erabiltzeko eskubidea zituztela. Adibide batzuk eman dizkigu Gaubekak. D ereduan ikasi dute batxilergoa amaitu arte, eta aldiz, Lanbide Heziketa euskaraz egiteko oztopo ugari aurkitu dituzte: gustuko modulua goizez baino ez dagoela eta Gipuzkoara joan beharko dutela esan diete, eta gaztelaniaz egin nahi duenak, berriz, hamaika aukera dauzka. Gazte horiek Eusko Jaurlaritzara deitu eta euskaraz ez badituzte artatzen harritu egiten dira; Osakidetzan gauza bera, nahiz eta euskaraz artatua izateko aukera eskatuta daukaten.

Bilbaoren ustez, oso garrantzitsua da eskubideen sozializazioa egitea, alegia, herritarrek eskubideak eta legeak bereiztea. Bai lehen, eta bai orain ere, herritarrek deitzen baitute Euskararen Telefonora kexa bat jartzeko asmoz, baina esanez ez dakitela haien eskubideak urratu diren ala ez. Bilbaok azpimarratu du hizkuntza eskubideak oinarrizko giza eskubideak direla, Hizkuntza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean jasota daudela. Beste kontu bat da eskubide hori legeren batek aitortzen duen. Legeak babestu ala ez, Behatokiak eskubide urraketa guztiak hartzen ditu kontuan eta bete ez dituenarekin harremanetan jartzen da. Bilbaok herritar oro hauspotu nahi du urraketa denak salatzera, nahiz eta legearen babesik ez izan: "Eskubideen borrokak horrela izan dira historikoki, lehenengo borrokak egin dira, eta ondoren lortu da makinaria jartzea eskubideak legez babesteko. Ez badago borrokarako masarik, nekez lortuko da eskubideak legez babestea".

"EZ ZAIGU INTERESATZEN HORRETAN INBERTITZEA"

Behatokiak bi eremutan jasotzen ditu kexak, alor sozioekonomikoan eta administrazioan. Lehenengo eremu horretan, herritarren hizkuntza eskubideak babesteari dagokionez, atzera egin dela uste dute solaskideek. Duela urte batzuk enpresa eta elkarteek betebeharrak izateko mekanismoak jarri ziren abian, baina gaur egun ez daukate inolako derrigortasunik. Ondorioz, herritarren kexak jasotzen dituztenean, haien erantzunak mota honetakoak dira: "Ez daukagu betebeharrik", "ez zaigu interesatzen euskaran inbertitzea" eta beste batzuetan ez dituzte erantzuten Behatokiaren eskakizunak, ez bada oihartzun mediatikoa edo soziala lortu duela gertaerak. Pausotxoak eman dituztenak ere badira, eta Gaubekak modarekin lotutako enpresak aipatu ditu, gorputz eta kultura aniztasuna aldarrikatzen duten neurrian, hizkuntza eskubideetan ere urratsak eman dituztelako. Eta gehitu du herritarrei deigarria egiten zaiela kanpoko enpresek hizkuntza eskubideak kontuan hartzea eta bertakoak atzeraka joatea; zerbitzuak azpikontratatu dituztelako, jarrera txarrak dituztelako edo turismoaren eraginagatik. Bi solaskideek azpimarratu dute, adibidez, Donostian euskara desagertzen ari dela ostalaritzan eta azken bi-hiru urteetan jarrera itsusiak ugaldu direla.

"Orain Behatokiaren txostenak irakurtzen ditut eta osasungintzak, justiziak eta herrizaingoak beltzune izaten jarraitzen dute, 25 urte eta gero"

Paul Bilbao, Behatokiko zuzendari ohia

"Azken urteetan gazte batzuk gerturatu zaizkigu, berriak. Askotan harriduraz bizi dituzte gertatzen zaizkienak, batez ere urraketak EAEn pairatzen dituztenean"

Agurne Gaubeka, Behatokiko zuzendaria

Bigarren eremua administrazioa da. Erreportajearen hasieran aipatu ditugun hiru alor *izarrak* dituzte ahotan berriz: justizia, osasungintza eta herrizaingoa. Gaur egungo kexak berdinak edo oso antzekoak dira, eta sektore pribatuak ez bezala, Euskal Herriko administrazio batzuek lege betebeharrak dituzte. Esate baterako, Osakidetzak hirugarren euskara plana darama, "eta kexen aurrean oraindik erantzuten dute medikuak falta zaizkiela, mediku onak behar direla", dio Bilbaok. Bukaeran, beti berdina idazten dutela dio Gaubekak: osasun arreta lehenesten dugu. Eta galdera Gaubekak: "A, eta ez gara ari osasun arretaz ala? Beste batzuetan euskarazko arreta bermatzen dute, baina euskaldunek baldintza okerragoak dituzte. Adibidez, Aulestitik Lekeitioko osasun etxera bidaliko dute euskarazko zerbitzua eskatu duena. Badirudi arreta euskaraz eskatzea kapritxoa dela".

KEXA KOPURUAK GARRANTZIA AL DAUKA?

Urteroko txostenean ikus daiteke kexen kopuruak zein bilakaera izan duen 2001etik (ikus ondoko orrialdeko infografia). Gaubekak eta Bilbaok azaldu digute zer erakusten duten datuok, zer gelditzen den ezkutuan eta nola egin daitezkeen kopuruen erabilera eraginkorrak bezala maltzurrak. Hasteko, kexa-kopuruak jasotzeak egoeraren diagnosia egiteko balio dio Behatokiari, herritarren zenbat eta bizipen gehiago

Euskararen Telefonoa: hezur-haragizko erabiltzaileak

Hizkuntz Eskubideen Behatokia baino hiru urte lehenago sortu zen Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseilua, politikoki eta sozialki eragiteko helburuarekin. Eragiteko balioko zuen tresna bat garatzea zuen asmoa, zeinak hizkuntza eskubideak ipar izango zituen. Hizkuntza eskubideen egoera objektibatuko zuen erakunde baten beharra ikusi zuten eta erakunde horrek euskalgintzak sostengatutakoa izan beharko zuela argi zuten. Halaxe abiatu zen Hizkuntz Eskubideen Behatokia 2001eko ekainean.

Hiru ildo nagusirekin hasi zuen ibilbidea: hizkuntza eskubideen egoeraren diagnosia egitea (urtero txostena argitaratzen dute), *hizkuntza eskubideak* kontzeptua sozializatzea, eta prebentzio lana egitea, hau da, adibidez, aurreikusten bazen eragin handiko zerbait eraikiko zela, hala nola merkataritza gune bat, aurre-lan bat egitea kudeatzaileekin.

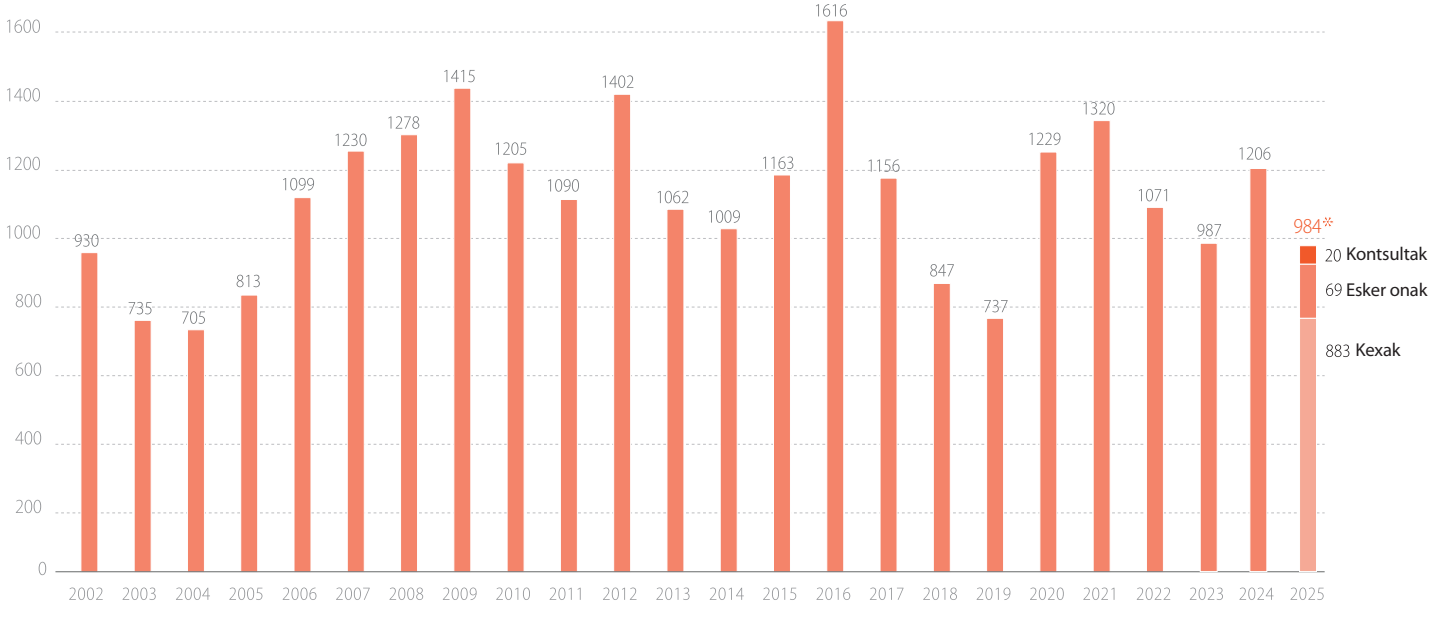
Ildo nagusiekin bat, Euskararen Telefonoa jarri zuen abian Behatokiak. Herritarrek telefono horretara deitzen zuten kexak jartzeko, haien hizkuntza eskubideak urratzen zirenean. Ondoren, Behatokiak arduradunak interpelatuko zituen eta konponbideak eskatu.

Mende laurdenean ildo nagusiak eta tresnak bere horretan mantendu direla uste dute Paul Bilbaok eta Agurne Gaubekak. Bilbaoren ustez, gaur egun Behatokiak herritarrak gehiago bisibilizatzeko ahalegina egiten du, protagonismo handiagoa ematen die: "Urraketak pairatzen dituztenek izen-abizenak dituzte, hezur-haragizkoak dira". 2026ko herritarrek duela 25 urtekoen behar antzekoak dituztela azaldu digute bi solaskideek: askotan ez dakite eskubidea duten ala ez, eremuren batean eragiteko gaitasuna izan dezaketen ala ez, edo ez dakite nora jo uste dutenean haien eskubideak urratu direla. Euskararen Telefonoa herritarren bizipenak jasotzeko tresna da, haien gertaerak nonbait jasota gelditzeko premia sentitzen dute, nahiz eta, agian, gero konponbiderik ez izan. 25 urte eta gero, Euskararen Telefonoak Behatokiaren tresna nagusia izaten jarraitzen du.

ELKARLANEAN ERAGILEEKIN ETA KOMUNITATEEKIN

Euskararen Telefonoaren bidez herritarrekin harremanetan egoteaz gain, hizkuntzaz gaindiko bestelako eragileekin ere lantzen du Behatokiak hizkuntza eskubideen gaia, hala nola sindikatuekin, hainbat eragile sozialekin, mugimendu feministarekin, osasungintza eta justizia alorrekin. Horrez gain, Espainiako eta Frantziako estatuetako hainbat hiztun komunitaterekin harremanak dituzte eta hainbat gaitan lanketak elkarrekin egiten dituzte, adibidez, multinazionalekin edo komunikazio tresna berriekin lotutakoetan. Bestalde, nazioarteko eragileekin ere egiten du lan Europako Batasunaren testuinguruan eta Hizkuntz Eskubideen Adierazpen Unibertsala lantzeari begira.

Euskararen Telefonoan jasotako kexak, esker onak eta kontsultak



*Intzidentzia-moten ehunekoak 2025ekoen antzekoak izan dira 2002tik.

DOS POR DOS

Ezkerretik eskuinera, Paul Bilbao Hizkuntz Eskubideen Behatokiko zuzendari ohia eta Agurne Gaubeka gaur egungo zuzendaria. Hizkuntza eskakizunekin lotutako epaiak ulertzea herritarrei nekeza egiten zaiela uste dute; aldiz, unibertsitatera sartzeko probarenak herritarrengan eragin zuzenagoa izan duela iritzi diote.

jaso, orduan eta argazki osatuagoa dute, nahiz eta jakin lagin bat izaten jarraitzen duela. Jartzen diren kexak baino askoz ere gehiago dira salatzen ez diren eskubide urraketak, eta beste hamaika egoeratan ez dago eskubide urraketarik, herritarra saiatu ere ez delako egiten euskaraz egiten, bai baitaki zer datorkion, adibidez, epaiketa bat euskaraz egitea eskatuz gero. Kopuruak tentuz interpretatu behar direla azalduta, biak ados daude kexa-kopuru handi baten bidez presio lana egin daitekeela. Biek gogoratu dute 2015ean Arrasateko (Gipuzkoa) EHEk, Aitor Montes medikuak eta Garazi Sagasta erizainak Osakidetzan osasun informazioa euskaraz eskatzeko egindako kanpaina. Oñatin (Gipuzkoa) gauza bera egin zuten. "Zer gertatuko litzateke kolpera 2.000-3.000 eskakizun edo kexa jarriko balira Osakidetzan?", galdetzen zuen orduko hartan Montesek, eta galdera bera egin du Bilbaok. Gaubeka eta Bilbaoren ustez, presio-bide hori gehiago erabili beharko litzateke.

Beste batzuetan, kopuruen erabilera maltzurrak egiten direla dio Gaubekak eta Bilboko Udaleko zinegotzi batek jarritako adibidea ekarri du gogora: "Ohikoa da arduradun politikoek galdetzea ea haien herrian zenbat kexa jaso diren. Bilboko zinegotzi hark udalbatzarrean datuak eman zituen, kontatuta zeukan zenbat herritarrek sakatu zuten euskaraz artatzeko botoia eta zenbatek gaztelaniazkoa. Ondorioztatu zuen datu horien araberako bitartekoak jarri behar zirela. Baina guk badakigu herritarra zergatik ez den saiatzen euskaraz egiten". Nekatuta dagoelako ez du euskaraz egiten, eta ondorioz ez dago hizkuntza urraketarik, eta eskubiderik urratu ez zaionez, herritarrak ez du salaketarik egiten. Bilbao beste adibide batez gogoratu da: Laboral Kutxak Barklays bankuak baino kexa gehiago jasotzen zituen; horrek ez zuen esan nahi hizkuntza eskubideak gehiago urratzen zituenik, baizik eta bezeroek gehiago exijitzen zutela.

OLDARRALDIAREN ERAGINIK BAI?

Baietz iritzi diote. Administrazioan ezartzen diren hizkuntza eskakizunen gaia, helegiteak eta epaiak herritarrek ulertzeko zailak direla uste dute, baina herritarrak jabetu direla epai horiek ondorio zuzenak ekarriko dituztela. Unibertsitatera sartzeko probarekin gertatutakoa argiago ikusten dute, hiztun komunitateari begiak irekitzeko balio izan diola uste dute, "botere judiziala noraino irits daitekeen ikusteko balio izan du". Eta ostalaritzako adibide bat berriz aipatuz, baieztatu dute oldarraldia judiziala, mediatikoa eta politikoa izateaz gain, soziala izaten ari dela pixkanaka. Herritarrak ari dira konturatzen oldarraldiak hainbat ertz dituela eta kalera iristen ari dela. Gaubekaren ustez, komunitateak erasoaren aurrean erreakzionatzeko gaitasuna mantentzen du. ●

"Bai, kexatzeak balio du gauzak aldatzeko eta presioa egiteko"

Lander Solozabal Corcho, Euskararen Telefonoaren erabiltzailea

Lander Solozabal Corcho (Portugalete, Bizkaia, 1976) etxeko lanak eginda harrapatu dugu. Behatokiaren webgunean sartu da eta bere fitxan begiratu du zenbat intzidentzia jarri dituen. Lehenengoa 2004an, esku-orri bat gaztelania hutsean jaso ondoren, eta azkena aste honetan bertan, Osakidetzari bideratua. 22 urtean 62 kexa eta hamar zoriontze jarri ditu. Era guztietako kexak jarri ditu: euskaraz ez dauden webguneak, errotulazioa, ahozko zerbitzuak, idatzizkoak...

Izan duen esperientziak erakutsi dio kexak jartzeak, eta baita zoriontzeek ere, gauzak aldatzeko balio dutela, aldaketa txikiak edo ertainak egiteko: "Gehienetan, enpresei eta erakundeei axola zaie irudi ona ematea eta ez zaie gustatzen kexak jasotzea". Hainbat adibide azaldu dizkigu. Esate baterako, BizkaiBizi bizikleta elektrikoen zerbitzuak erantzungailua euskaraz ez zeukala ohartu zen eta kexa jarri zuen. Ez daki beregatik izan den ala ez, baina handik bi egunera erantzungailua euskaraz zegoen. Osakidetzan, berriz, kartel bat euskaraz ez zegoelako kexa jarri zuen eta Behatokiaren bidez jakin du berehala erantzun dutela: "Osakidetzak berehala erantzuten du; beste gauza bat da urraketa konpontzen duen. Gauza bat da kartel baten harira kexatzea eta beste bat hiru-lau langilek gaztelaniaz artatu zaituztelako. Bigarren horiek egiturazko arazoak dira eta 'lanean jarraitzen dugu' eta horrelakoak erantzuten dituzte".

Bere intzidentzien erregistroan ez du kontatu zenbat kexa jarri dituen sektore pribatuan eta zenbat publikoan, baina argi dauka erantzukizuna desberdina dela: "Eremu publikoan urratu badituzte eskubideak zorrotzak izan behar dugu, diru publikoa da, euskara planak dituzte eta baliabideak". Eremu pribatuan, berriz, mailaketa egiten du; bere ustez, ez dira gauza bera bi langile dituen etxe ondoko fruta-denda eta Ikea, MediaMarkt edo El Corte Inglés.

Solozabalek aipatu berri ditugun irizpideak kontuan hartzen ditu eta horien arabera jokatzen du: "Zeren bestela, aspertuko nintzateke kexak jartzen". Algortan (Bizkaia) bizi da aspalditik eta Bilbon egiten du lan. Eguneroko pintxoak eta kafeak dauzka buruan. Ostalaritzan sarri egin behar izaten du gaztelaniaz, baina intzidentzia horiek denak ez ditu sartzen Euskararen Telefonoan: "Ezin naiz egunero aiztoa eskuan dudala ibili. 'Barkatu, baina ez dakit euskaraz', esaten badit ez dut kexa jarriko, baina bortitz erantzuten badit, bai, orduan bai".

Solozabalek zorionak ematearen garrantzia azpimarratu nahi izan du, bere iritziz, kexen aldean bigarren mailan geratzen dira eta balio dute ondo egiten duten horiek motibatzeko eta horrela jarraitzera bultzatzeko.

Azken mezu bat eman gabe ere ez du gelditu nahi izan. Irudipena du Euskararen Telefonoa jende askok ez duela ezagutzen eta ez duela inoiz erabili, eta "oso garrantzitsua da euskaldunak ahalduntzeko eta eskubideen alde egiteko". Euskara elkarteen giroan dabil, eta uste du elkarteek kanpaina gehiago egin beharko lituzketela hizkuntza eskubideak lehen lerrora ekarrita eta Euskararen Telefonoaren berri emanda, "zeren 1.000 intzidentzia inguruan ibiltzen da Telefonoa, baina 10.000 izan zitezkeen".

Euskararen Telefonoa:
https://behatokia.eus/eu/

EUSKAL HERRIKO BERTSOLARI TXAPELKETA 26

Antolatzailea: bertsozale elkartea

Laguntzailea: ARGIA

FINALAURREKOAK

EIBAR

Urriak 31, larunbata, 17:00
Ipurua kiroldegia