

Nola eragin lan-munduko langile euskaldunen euskararekiko jarrera eta portaeran: pertsuasio-estrategien bidea urratuz

Joxpi Irastortza*, Iñaki Garcia **, Nekane Arratibel*

* Mondragon Unibertsitatea, ** Euskal Herriko Unibertsitatea

Ikerketa honetan konparatzen dira lan-eremuan euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko helburuarekin bi pertsuasio-estrategiaren eraginkortasuna (erdiko bidea eta bide periferikoa). Emaitzek erakusten dute pertsuasiorako erdiko bidean oinarritzen den estrategiak emaitza hobeak eta iraunkorragoak ematen dituela euskararen erabilerari dagokionez.

GAKO-HITZAK: Euskararen erabilera · Jarrera · Pertsuasio-estrategiak.

How to influence the attitude and language use of Basque speakers in the field of work: persuasion as strategy

The research paper compares the validity of two persuasion strategies, namely intermediate and peripheral persuasion strategies, in the correction of attitude and language practice of Basque speakers in the field of work. The data gathered reveal better and more sustained results through the application of intermediate persuasion strategies.

KEY WORDS: Use of Basque language · Attitude · Persuasive strategies.

Jasotze-data: 2012-07-03. *Onartze-data:* 2012-10-04.

1. Sarrera

Azken urteotan euskarak presentzia eta garapena izan du hezkuntzan, administrazioan nahiz hedabideetan. Hala ere, euskarak irabazi beharreko hurrengo esparrua arlo sozioekonomikoa zela oharturik zegoen euskalduntzearen alorreko hainbat sektore (Marko eta Lujanbio, 2008).

Sarritan entzun ohi da euskaraz eskolatutakoei dagokiela euskara lan-mundura ekartzea, eta horiek modu naturalean burutuko dutela euskararen normalizazioa lan-munduan. Baina, prozesua alderantzizkoa dela ikusten da: profesional gazte euskaldun horiek enpresetako egitura, ohitura eta funtzionamendura egokitzen dira. Hori horrela izanik, beste esparruetan egindako eginahalak zapuzturik geratu daitezke lan-mundura iristean. Izan ere, lanean gaztelania edo erdarak besterik ez direla erabiltzen ikusten badute, ez diote inolako zentzurik aurkituko euskaraz hezi eta trebatzeari. Beraz, enpresek bitartekorik jarri ezean, belaunaldi euskaldunen erreleboa modu egokian egitea zail izateaz gainera, kezkarria ere izango litza-teke beste esparru batzuetan egindako lan guztia hankaz gora jarri edo normalizazioaren bidean etena gertatzea (Arexolaleiba, 2003).

Aurrez esandakoa oinarri izanda, planak praktikara eramateko, Jose Maria Sánchez Carrión «Txepetx»-en (1987) teoria soziolinguistikoan oinarriturik gorpuztu izan dira plan hauek, hark definitutako hiru elementuen arteko oreka erdiestea izanik helburua: motibazioa, erabilera eta ezagutzaren arteko oreka lortzea. Enpresa edo erakunde bakoitzak bere ezaugarri eta berezitasunak izaten ditu, eta momentuko egoeratik abiatuta, hiru elementu horiek garatu eta horien arteko oreka lortzen saiatzea izaten da planen zeregin nagusia (Irastortza, 2010).

Bidenabar, euskara-planetan, parte-hartzea bultzatzen da, inor baztertu gabe, jendea erakarriz, indarrak metatuz. Euskara-planetan, euskal hiztunak zein euskaldun ez direnak ere kontuan hartzen dira, haien iritziak eta ekarpenak aintzat hartuz, eta jarrera motela edo epela dutenekin batera euskararen mundura erakarriz, aktibatu eta seduzitzea ezinbestekoak izanik. Izan ere, argi eta garbi dago euskarak lan-munduan onarpen zabala izango badu, guztion beharra duela.

Enpresak euskalduntzeko norabidea argia da: erabilera. Baina, euskararen erabilera-planak bultzatzea ez da erraza, pertsonak dira muina, langileak dira gaia, lehengaiak. Eta, jakina, pertsona arteko harremanetan kontuan hartu behar dira norberaren uste, iritzi, ikuspuntu, jarrera, portaera eta motibazioa.

Enpresetan euskara erabiliko bada —eta beste hainbat eremutan berdin— gizakion barne-egiturak kontuan izan beharko dira, jarrera eta portaera bezalako egitura konplexuak aintzat hartu beharko dira. Hori egin ezean, eginahal gehienak alferrikakoak izan daitezke.

Enpresetako erabilera-planetan askotan gertatu ohi da langileek euskararen aldeko jarrera duten arren, emaitzak ez datozela bat azaldutako jarrerarekin, alegia, jarrera positiboa ez da islatzen euskararen erabileran (Irastortza, 2010). Horregatik, ikerketa honetan azaltzen da euskararekiko jarreraren eta erabileraren artean egon ohi den sendotasunik eza, eta ahultasun horrek subjektuarengan sor dezakeen disonantzia edo gatazka kognitiboa (Festinger, 1957) gutxitzeko saiakera bat lan-eremuan.

Normalizazio-prozesuan aurrera egiteko, erregresio-prozesua eten eta oreka bilatzeko, tentsio-haustura gertatu behar da. Euskararen kasuan agerikoa da haustura gertatu dela, adibidez euskalduntze-prozesuarekin hiztun kopuruaren galera eten da, gero eta euskaldun gehiago dago eta horrekin batera berreskuratu dira norbanakoaren funtzioa eta familia-funtzioa (Garabide, 2010). Berreskuratu beharreko hurrengo funtzioa lan-eremukoa da; eta nahiz eta esparru batzuetan urrats garrantzitsuak eman diren (administrazio publikoa eta gehienbat hezkuntzan), oraindik ere erdarak betetzen du nagusiki eremu hori (Bilbao eta Díez, 2009; Goikoetxea, 2009; Gorostiza, 2009; Irastortza eta Arratibel, 2005; Irizar, 2009; Pérez-Lizarralde, 2009).

Hizkuntza-funtzioak berreskuratzeko gakoa da norbanakoak egoera diglosikoaz jabetzea (Sánchez Carrión, 1987). Jabetze edo kontzientzia-hartze horrek jarrera-aldaketa ekar lezake eta jarrera-aldaketa gizarte-psikologian, eta konkretuago publikitatearen psikologian, lotu da pertsuasio-prozesuarekin (Petty eta Cacioppo, 1981, 1986a eta 1986b). Pertsuasio-prozesuak jarrera- eta portaera-aldaketa eragin nahi du; mezu-emaileak, ematen den mezuak berak, komunikazio-kanalak eta testuinguruak eragin dezakete pertsuasioan (Petty, Cacioppo, Strathman eta Priester, 1994), eragina prozesu afektibo, kognitibo eta portaera-prozesuetan gauzatuz eta jarrera-aldaketa sortuz. Petty-k eta Cacioppo-k (1981, 1986a eta 1986b) «Elaborazio Eredua» deituriko eredu teorikoa formulatu zuten eta eredu horren arabera pertsuasio-mezu baten aurrean bi bide bereiz zitezkeela zioten. Lehenengo bidearekin, erdiko bidea edo elaborazio altukoa deiturikoaren bidez, mezu-hartzailea saiázen da mezuaren ebaluazio kritikoa egiten eta aurkezten zaizkion azalpenak aztertzen, balizko ondorioak ebaluatzen ditu eta informazio berriak bere aurrezagutzekin lotzen ditu. Informazioaren prozesamendu nahiko arrazionala egiten da, kontrolatua, kontzientea eta argumentuen egokitasun eta egiazkotasunean oinarritzen dena. Bigarren bidea, bide periferikoa edo elaborazio baxukoa deiturikoa gertatzen da, informazioaren prozesamendua azkarra, azalekoa eta automatikoa denean, hau da, komunikazioa gertatzen ari den testuinguruko elementuetan oinarritzen da mezuaren argumentuen kalitatea kontuan hartu beharrean. Edozein bide edo estrategia erabilita sor daitezke jarrera-aldaketak; baina, noski, probabilitate handiagoz sortzen dira erdiko bidea erabiltzen denean, bide horrek sortzen dituen jarrera-aldaketak iraunkorragoak dira eta eragin handiagoa dute portaeretan eta erresistentzia txikiagoa sortzen dute bide periferikotik eratorritako estrategiek baino (Haugtvedt eta Petty, 1992; Petty eta Wegener, 1999).

Elaborazio Probabilitatearen Eredua arabera bi pertsuasio-bideak continuum baten muturrak dira, eta pertsona batek erdiko bidea edo periferikoa erabiltzeko bi faktore dira kontuan hartu beharrekoak: motibazioa (mezuaren eduki guztia zehaztasunez aztertzeko esfortzu mentala egiteko desio handia izatea) eta informazioa prozesatzeko gaitasuna (mezuaren edukiari buruz pentsatzeko behar bezalako gaitasuna eta aukerak izatea). Hauek dira mezua prozesatzeko motibazioan eragiten duten aldagaietako batzuk: hartzailearentzat gaiak duen garrantzia, mezua ebaluatzeko duen erantzukizuna, mezuak igortzen dituen proposamenen eta hartzailearen posizioaren arteko sendotasun eza, hartzaileak gaierekiko duen anbigualentzia, hartzailearen kognizio-beharra (pentsatuz gozatzea) eta komunikazio-

iturri kopurua (zenbat komunikatzailek igortzen duten mezu bera). Horietako aldagaien bat edo guztiak daudenean eta presentzia zenbat eta sendoagoa izan pertsuasio-egoera batean, audientziak mezua prozesatzeko motibazio handiagoa eta elaborazio probabilitate handiagoa izango du. Mezua prozesatzeko gaitasunean eragina duten aldagai nagusiak, berriz, hauexek dira: pertsuasio-egoeran egon litezkeen distrakzio-elementuak, informazioa jasotzeko eragina izan lezaketen aurkezpenen azkartasuna edo eskainitako denbora, mezuaren konplexutasuna eta gaiari buruz dugun aurrezagutza (Petty eta Wegener, 1998).

Ikerketa honetan jarrera- eta portaera-aldaketa sor dezaketen bi estrategia alderatzen dira, betiere lan-eremuan euskararen erabilera sustatzeko asmoarekin. Horrela, euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko helburuarekin bi pertsuasio-estrategien eraginkortasuna konparatuko dira: lehenengoa, pertsuasiorako erdiko bidean edo elaborazio altuan oinarritzen da; bigarrena, aldiz, pertsuasiorako bide periferikoan edo elaborazio baxuan; alderaketa horrez gain, estrategia horiek sortutako aldaketen iraunkortasuna ere alderatuko da. Era horretan espero da estrategia biek hobetzea euskararekiko jarrera eta erabilera. Halaber, aurreikusiten da pertsuasiorako erdiko bidean oinarritutako strategiak aldaketa nabarmenagoak eta iraunkorragoak sortuko dituela, pertsuasiorako bide periferikoan oinarritutakoak baino.

2. Metodoa

2.1. Prozedura

Ikerketa aurrera eraman ahal izateko, lehenik eta behin, euskararen erabilera areagotzeko plana abian zuten zazpi enpresetako langileei galdetu zitzaien proba batean parte hartu nahi zuten. Oniritzia jaso ondoren, banakako elkarrizketen bitartez euskararekiko jarrera eta erabilera neurtu zen, horixe izan zen langile bakoitzaren hasierako abiapuntua edo momentu hartako jarrera eta erabilerari zegozkien puntuazioak, jarreraren eta erabileraren abiapuntua edo lehenengo neurketa; lehenengo neurketa egin ostean ikerketan parte hartu zuten taldeei tratamendu bana esleitu zitzaien. Subjektuak ez ziren zoriz esleitu tratamenduetara; izan ere, enpresa ezberdinetan elkarrekin lan egiten duten langileekin taldeak osatu ziren eta talde «natural» horiek mantendu ziren, horregatik esan daiteke erabili genuen diseinua ia-esperimental dela. Ondorengoak izan ziren tratamenduak:

- Kontrol-taldea: euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko ez zuten inolako pertsuasio-mezurik jaso.
- Jarraipen-taldea: euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko pertsuasio-mezuak igorri zitzaizkien; postaz batzuei, eskura eta paperean besteei. Sei hilabetez zehar sei mezu jaso zituzten, hilero mezu bana. Mezuek euskararekiko jarrera hobetu eta erabilera areagotzeko gogoraraztea eta bultzatzea zuten helburu eta horretarako pertsuasiorako bide periferikoa erabiltzen zuten.
- Hausnarketa-taldea: euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko euskararen inguruan hausnartzeko sei saiotan parte hartu zuten, hilero hausnarketa-saio bana izan zuten. Hausnarketa-saioetan langileek aurkezpen-

diapositibak ikusten zituzten eta ondoren ikusitakoaren inguruan solasaldia, eztabaida zabaltzen zen. Saioen helburua zen, pertsuasiorako erdiko bidea erabiliz, euskararekiko jarrera hobetzea eta erabilera areagotzea, euskara erabiltzeko zituzten zailtasunez hitz egitea, oztopoak bistaratzea, irtenbide posibleak zerrendatzea, ekintza zuzentzaileak proposatzea, alderdi positibo edo negatiboak irudikatzea, arrakasta edo porrota kontrolatzea, ohiturak aldatzeko egin zitekeenaz eztabaidatzea eta gogoeta egitea, euskararen egoeraz jabetzea, eta azken batean, euskararen inguruko argudioak ematea euskararen gaineko pentsamendua garatzeko. Hausnarketa-talde bakoitza dinamizatzen EMUN enpresako teknikari bat aritu zen (euskararen normalizazio-prozesuan, lan-mundua euskaraz garatzeko hizkuntza-zerbitzuak eskaintzen dituen enpresa da). Saioetan parte hartu zuten taldeak zortitik hamalaura bitarteko kideek osatutako taldeak izan ziren, kasu guztietan enpresako talde naturalak: sail edo departamentu bereko langileak ziren eta mahai baten bueltan, hurbiltasun-, konfiantza- eta lasaitasun-giroan oinarritutako ingurua osatzen zuten. Sail bereko kideak izateaz gain, euskara-planean ere parte hartzen zuten langileak ziren.

Tratamenduen iraupena sei hilabetekoa izan zen; ostean, bigarren aldiz neurtu ziren langileen euskararekiko jarrera eta erabilera banakako elkarrizketaren bidez. Bukatzeko, balizko aldaketen iraunkortasuna antzeman ahal izateko, bi hilabete geroago hirugarren neurketa egin zen. Azpimarratu behar da bigarren eta hirugarren neurketen artean subjektuek ez zutela inolako tratamendurik jaso. Gauzak horrela, probak zortzi hilabete iraun zuen.

2.2. Lanabesak

Ikerlan hau egiteko hainbat baliabide erabili genituen: jarrera eta erabilera neurtzeko galdetegi bana, jarraipen-taldeei igorritako pertsuasio-mezuak (6) eta hausnarketa-saioetarako aurkezpenak (6).

Euskararekiko jarrera neurtzeko, banakako elkarrizketaren bidez, 18 itenez osatutako galdetegi bat erabili zen (1. taula), non langileek adierazi behar zuten beren adostasun-maila itemekiko zazpi puntuko eskala batean; puntuazio totalak kalkulatzeko, item guztiak batu ziren eta item kopuruaz zatitu ziren. Eskalaren fidagarritasuna ona izan zen hartutako hiru neurrietan ($\alpha=0,93$).

1. taula. Euskararekiko jarrera neurtzeko galderak.

1. Euskaraz gehiago irakurtzeko prest nago lanean zein lanetik kanpo (ohar, aldizkari, egunkari, ipuin, artikulua, akta, jakinarazpen...).
2. Euskaraz gehiago idazteko prest nago lanean zein lanetik kanpo (oharrak, e-mailak, iradokizunak, erosketetako zerrendak...).
3. Euskaraz gehiago ikus-entzuteko prest nago lanean zein lanetik kanpo (irradi, telebista, bideo, emanaldi, ekitaldi, hitzaldi informatibo).
4. Euskaraz gehiago hitz egiteko prest nago lanean zein lanetik kanpo (lagunartean, lankideekin, bileretan, etxean...).
5. Euskara ikasi edo hobetzeko ahalegina egiteko prest nago.
6. Enpresan euskararen gainean iritziak eman, iradokizunak edota proposamenak egiteko prest nago.

7. Enpresan euskararen erabilera bultzatzeko prest nago.
8. Enpresan euskararen erabileraren aldeko erabakiak hartzea egokia iruditzen zait.
9. Enpresan euskara osasuntsu egoteko ahalegin handiagoa egiteko prest nago.
10. Prest nago nire lan-jarduneko tartetxo bat euskarari dedikatzeko.
11. Prest nago euskara laneko beste zenbait eginkizunen lehentasunen parean jartzeko.
12. Interesatzen zaizkit enpresan euskararen gainean idatzi eta jartzen diren ohar eta artikulua.
13. Enpresan euskarak gaztelaniaren maila berean egon beharko luke gutxienez.
14. Ongi iruditzen zait euskaraz lan egiteko baliabideak izatea.
15. Ongi iruditzen zait euskaraz egiteko hizkuntza eskubideak aitortzea.
16. Enpresan euskara bultzatu eta erabiltzeko dirua gastatzea ondo iruditzen zait.
17. Pozgarria litzateke euskarak enpresako beste proiektu batzuek adina garrantzi edukiko balu (5S, ingurumena...)
18. Enpresako euskararen egoera ona dela ikusteak pozten nau.



Euskararen erabilera neurtzeko, banakako elkarrizketaren bidez, 17 itenez osatutako galdetegia erabili zen (2. taula), non langileek 6 puntuko eskaletan adierazten zuten zein maiztasunez erabiltzen duten euskara zenbait egoeratan. Eskalaren fidagarritasuna ona izan zen hartutako hiru neurrietan ($\alpha=0,92$).

2. taula. Euskararen erabilera neurtzeko galderak.

1. Lan bileretan nire interbentzioak euskaraz egiten ditut.
2. Nire hurbileko lankideekin euskara erabiltzen dut.
3. Kafe garaian edo hamarretakoan euskara erabiltzen dut.
4. Hizkuntza aukera dagoen batzarretan euskarazkoa aukeratzen dut.
5. Enpresan ohar tauletan bi hizkuntzatan jartzen diren paperak euskaraz irakurtzen ditut.
6. Bi hizkuntzetan jasotzen ditudan e-mailak edota oharak euskaraz irakurtzen ditut.
7. Nire lankide euskaldunei posta elektronikoko bidezko mezuak edota oharak euskaraz bidaltzen dizkiet.
8. Hornitzaile edota bezero euskaldunei posta elektronikoko bidezko mezuak euskaraz bidaltzen dizkiet.
9. Hornitzaile edota bezero euskaldunei telefonoz euskaraz egiten diet.
10. Inprimaki edo txantiloirik bete behar izanez gero euskaraz betetzen dut.
11. Enpresako edota nire etxeko ordenagailuko karpeten izenburuak euskaraz idazten ditut.
12. Enpresan euskararen erabilera areagotzeko iritziak eman eta proposamenak edota iradokizunak egiten ditut.
13. Nire koadrilakoekin euskara erabiltzen dut.
14. Nire etxean euskara erabiltzen dut.
15. Aisialdian (kiroldegia, mendian, parkean...) euskara erabiltzen dut.
16. Etxeko oharak, erosketetako zerrendak... euskaraz idazten ditut.
17. Kutxazain automatikoko eragiketak euskaraz egiten ditut.

Jarraipen-taldeko langileei helarazitako mezuen adibideak ikus daitezke 1. irudian. Mezuen helburua pertsuasioaren bide periferikoa erabiliz euskararekiko jarrera eta euskararen erabilera areagotzea zen. Horrela, mezuen bidez euskara gehiago erabiltzeko gogorarazteaz gain, pentsamenduan ere eragitea nahi izan zen.

1. irudia. Euskara gehiago erabiltzeko erabilitako mezuen adibideak.

 <p>«Zorion, etxe hontako denoi! / Oles egitera gatoz, / aterik ate ohitura zaharra /aurten berritzeko asmoz. / Ez gaude oso aberats diruz, / ezta ere oinetakoz. / Baina eztarriz sano gabiltza, / ta kanta nahi degu gogoz».</p> <p>EGUNA: OTSAILAK 5</p> <p>Gaur santa ageda eta atzo bezpera. Eztarria urratu arte eskean aritu al zinen?</p> <p>GOGORATU!</p> <p>Eztarriz sano garen artean, euskara da gure aberastasunik handiena. Animo ba, eta jantzi ezazu zeure burua euskaraz.</p> <p>Eskerrik asko zure laguntzagatik</p>	<p>«Izotzen gaineko mudie, edurre ein gurie».</p> <p>EGUNA: MARTXOAK 5</p> <p>GOGORATU!</p> <p>...eta ia ez jakun berbia izozketan. Ein berba, zeure hizkuntzan, edozein lekutan, momentu edo egoeratan. Izotza urtzeko ez dago euskarak ematen duen berotasuna baino hoberik.</p> <p>Aste ederra pasa konpromisoak ahaztu barik.</p> <p>Mila esker zure laguntzagatik</p> 
---	--

Hausnarketa-saioetan, euskarri gisa, power-point-a erabili zen: sei saio, sei aurkezpen. Saio horietan galderetan oinarriturako aurkezpenak egin ziren; hain zuzen ere, gogoeta egiteko, iritziak emateko eta abar. Kasu honetan pertsuasiorako erdiko bidea erabiliz, subjektuengan jasotako informazioaren gaineko elaborazio-maila altua bultzatu nahi zen. Hauek izan ziren saioetan landutako gai eta nondik norakoak:

1. saioa: Euskara gizartean

Enpresetan hizkuntzak duen garrantziaz jabetzea zen saio honen helburu nagusia, erakundeak helburu ekonomikoak izateaz gain, gizarte-erantzukizuna ere baduela ikusaraztea, gogoeta egitea zein toki izan dezakeen euskarak erakunde barruan eta nola eman pausoak gizartean toki egiteko.

2. saioa: Zer da euskaldun izatea

Saio honetan, askotan tabu den gai baten inguruko gogoeta egitea zen helburu, hain zuzen ere, euskaldun izatea zer den gutariko bakoitzarentzat, euskaldun izatearen gaineko gure sentimenduak eta iritziak azalertzeko eztabaida-saioa.

3. saioa: Hitzunen garrantzia

Hizkuntzaren biziraupena hitzunek nahi edo nahi ez dutelako ideiarekin lotzea zen saio honen helburua eta edozein hizkuntzatan mota ezberdineko hitzunik izan gaitezkeen ikusaraztea; hitzunik edozein hizkuntzatan ezagutza, erabilera eta jarreraren arabera aztertuta, zein ezberdinak izan gaitezkeen aztertzea, gogoeta egitea.

4. saioa: Hitzunen garrantzia

Sanchez Carrion, «Txepetx»-en (1987) hitzun moten sailkapenean oinarrituta, hitzun mota guztiek hizkuntzaren biziraupenean duten garrantziaz eta hizkuntzaren prestigioak duen eraginaren inguruan gogoeta egiteko saioa izan zen hau.

5. saioa: Nolakoak dira hizkuntzak

Hizkuntzen balizko nolakotasunaren inguruan eztabaidatu zen saio honetan, hizkuntzak politak, musikalak, astunak, zailak... ote diren aztertzeko, norberak bere iritzia emateko, baina, batez ere, zenbait hizkuntza eta kulturaren inguruan dauden aurreiritziak ezbaian jartzeko.

6. saioa: Zer dira hizkuntzak

Saio honetan hizkuntzak komunikazio-tresna izateaz gain, beste zerbait ote diren aztertzea zen helburu nagusia, eta hizkuntzak elkarrekin bizitzea posible den pentsatzea; hizkuntzen ekosisteman hizkuntza guztientzako tokia dagoen ikustea eta eztabaidatzea.

2.3. Lagina

Ikerketa-lan hau egiteko Gipuzkoako zazpi enpresa eta erakundetako zortzitik hamalaura arteko langilez osatutako bederatzi talde aztertu ziren, guztira laurogeita hamaika langile. Laginaren 28 langilek kontrol-taldea osatu zuten, 32k jarraipen-taldea eta 31k hausnarketa-taldea. Enpresa horietan euskara-planaren baitan dagoneko erabilera-taldeetan ziharduten talde naturaletako kideek hartu zuten parte ikerketan. Horrela, enpresa batzuetan talde bakarra, bi edo hiru egon ziren. Taldeak ez ziren osatu ausaz, aldez aurretik eratuta zeuden euskara-planeko taldeek hartu zuten parte ikerketan.

Enpresa motari dagokionez, sei ziren industriak eta bat zerbitzu-enpresa; proba egin zutenetik 22 langile (% 24,2) zuzeneko langileak edo tailerrekoak ziren eta gainerako 69ak (% 62,6) zeharkako langileak edo bulegoetakoak. Enpresen langile euskaldunen batez bestekoa % 62koa zen eta enpresak kokatuta dauden herri edo hirietako biztanleen % 66 euskaldunak ziren. Proba egin zuten langileetatik 41 (% 45) emakumezkoak ziren eta 50 (% 54,9) gizonezkoak. Euskara mailari dagokionez, denak euskaldunak izan arren, 27 (% 29,7) alfabetatu gabeak ziren eta 64 (% 70,3), berriz, alfabetatuak. Proban parte hartu zuten sei enpresak bost urte baino gehiago zeramaten euskara-planarekin eta bakarrak bi urte inguru. Langile guztien adinaren batez bestekoa 38,1 urtekoa zen eta desbideratze tipikoa 10,4koa.

3. Emaitzak

Arestian esan bezala, taldeak ez ziren ausaz osatu (aldez aurretik osatuak ziren euskara-planetarako), eta horren ondorioz hasieratik taldeak ez ziren homogeneoak izan, ez jarreretan [F (2, 88)= 5,84; $p < 0,01$; $\eta^2=0,12$], ezta erabilera ere [F (2, 88)= 4,38; $p < 0,051$; $\eta^2=0,08$], 3. taulan ikus daitekeen bezala. Hala, tratamenduen arteko konparaketak egitean, bi prozedura erabili ziren: batetik, neurketa bakoitzean lortutako puntuazio zuzenak erabili ordez, neurketa batetik bestera zegoen diferentzia erabili zen; eta bestetik, puntuazio zuzenak konparatu ziren ANCOVA analisiaren bidez, hasierako puntuazioak kobariante bezala erabiliz beraien eragina kontrolatze aldera.

3. taula. Euskararekiko jarrera (1-7 heina) eta erabilera (1-6 heina) lehenengo neurketan (batez bestekoak eta desbideratze tipikoa —parentesi artean—).

Taldea	N	Jarrera	Erabilera
Kontrola	28	5,22 (0,85)	3,64 (0,98)
Jarraipena	32	5,12 (0,83)	4,07 (1,09)
Hausnarketa	31	5,80 (0,84)	4,41 (1,04)

3.1. Langileen jarrerak euskararekiko

Jarrereri dagokienez lehenengo datu-bilketatik bigarrenera izandako bilakaera konparatzean tratamenduen arabera, ezberdintasun esanguratsurik ez zen aurkitu [F (2, 88)= 1,37; $p = 0,25$]; horrela, nahiz eta talde guztietan hazkunde positiboa atzeman, hazkundearen tamaina talde guztietan oso antzekoa izan zen (4. taula).

4. taula. Euskararekiko jarreraren puntuazioen hazkundera datu-bilketa batetik bestera (batez bestekoak eta desbideratze tipikoa —parentesi artean—).

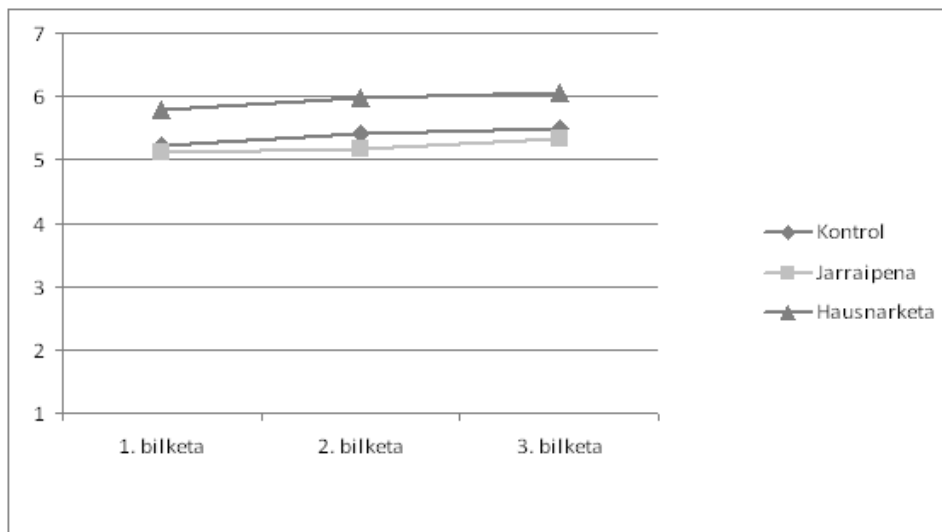
Taldea	N	Datu-bilketak		
		1.tik 2.era	2.tik 3.era	1.tik 3.era
Kontrola	28	0,20 (0,57)	0,08 (0,17)	0,28 (0,63)
Jarraipena	32	0,05 (0,23)	0,17 (0,48)	0,22 (0,45)
Hausnarketa	31	0,17 (0,27)	0,08 (0,37)	0,25 (0,46)

Bigarren datu-bilketatik hirugarrenera jarreretan izandako bilakaera tratamenduen arabera konparatzean ere, ezberdintasunik ez zen atzeman [F (2,88)= 0,62; $p = 0,53$]; lehenengotik bigarrenera gertatu zen bezala, hazkundera positiboa izan arren, talde guztietan oso tamaina antzekoan gertatu zen iguera.

Bilakaera orokorra aztertuta, hau da, lehenengo datu-bilketatik hirugarrenera gertatu zen bilakaeran, tratamendu guzti-guztietan aldaketa positiboa egon bazen

ere, ez zen alde esanguratsurik aurkitu tratamendu ezberdinak konparatzean [F (2, 88)= 0,11; p= 0,89].

2. irudia. Taldeen euskararekiko jarreraren bilakaera.



Bigarren prozedura erabiliz (ANCOVA), bigarren datu-bilketan hartutako neurrietan joerazko ezberdintasunak aurkitu ziren taldeen artean [F (2, 87) = 2,59; p= 0,08; $\eta^2=0,05$]. Bosgarren taulan ikusten den bezala, hausnarketa-taldeko kideek puntuazio altuenak lortu zituzten. Halere, komeni da azpimarratzea tratamendu motak jarreraren aldakortasunaren oso portzentaje txikia azaltzen duela (Cohen, 1992); taldeak binaka konparatzeko DMS (gutxieneko alde esanguratsua, gaztelaniaz *Diferencia Menor Significativa*) froga erabiliz, alde esanguratsuak agertu ziren jarraipen- eta hausnarketa-taldeen artean soilik (p= 0,035).

5. taula. Taldeen euskararekiko jarreraren bilakaera (batez bestekoak eta desbideratze tipikoa —parentesi artean—).

Taldea	N	Datu-bilketak		
		1	2	3
Kontrola	28	5,22 (0,85)	5,42 (0,73)	5,50 (0,75)
Jarraipena	32	5,12 (0,83)	5,17 (0,92)	5,34 (0,95)
Hausnarketa	31	5,80 (0,84)	5,97 (0,78)	6,05 (0,74)

Hirugarren datu-bilketan hartutako neurrietan ezberdintasun esanguratsurik ez zen aurkitu [F (2, 87) = 0,92; p= 0,40]. 5. taulan ikusten den bezala hausnarketa-taldeko kideek puntuazio altuenak lortu bazituzten ere, oso alde txikiak agertzen dira taldeen artean.

3.2. Langileen euskararen erabilera

Datu-bilketa batetik bestera dagoen aldea erabiliz, erabileran lehenengotik bigarrenera izandako bilakaera taldeen arabera konparatzean, ezberdintasun esanguratsuak aurkitu ziren [F (2, 88) = 9,81; $p < 0,001$; $\eta^2 = 0,18$]; horrela, nahiz eta talde guztietan hazkunde positiboa aurkitu, hausnarketa-taldean gertatzen dena esanguratsuki handiagoa izan zen beste bi tratamenduekin alderatuz gero ($p < 0,001$ konparaketa bietan); aipatzekoa da kontrol- eta jarraipen-taldeen artean alde esanguratsurik ez zela aurkitu ($p = 0,83$).

6. taula. Euskararen erabileraren puntuazioen hazkundea datu-bilketa batetik bestera (batez bestekoak eta desbideratze tipikoa —parentesi artean—).

Taldea	N	Datu-bilketak		
		1.tik 2.era	2.tik 3.era	1.tik 3.era
Kontrola	28	0,16 (0,28)	- 0,33 (0,28)	- 0,17 (0,33)
Jarraipena	32	0,14 (0,26)	- 0,22 (0,28)	- 0,08 (0,35)
Hausnarketa	31	0,44 (0,36)	- 0,11 (0,37)	0,33 (0,41)

Bigarren datu-bilketatik hirugarrenera erabileran izandako bilakaera konparatzean ere tratamenduen arabera, ezberdintasun esanguratsuak aurkitu ziren [F (2, 88) = 3,60; $p = 0,03$; $\eta^2 = 0,08$]; hala ere, lehenengotik bigarrenera gertatzen zenaren kontra, hiru tratamenduetan bilakaera negatiboa aurkitu zen. Taldeak binaka konparatzean DMS erabiliz, hausnarketa-taldean izandako bilakaera negatiboa esanguratsuki txikiagoa izan zen kontrol-taldearena baino ($p = 0,009$), ez, ordea, jarraipen-taldearekin konparatuz gero ($p = 0,15$); bestalde, kontrol- eta jarraipen-taldeen arteko aldea ez zen esanguratsua izan ($p = 0,20$).

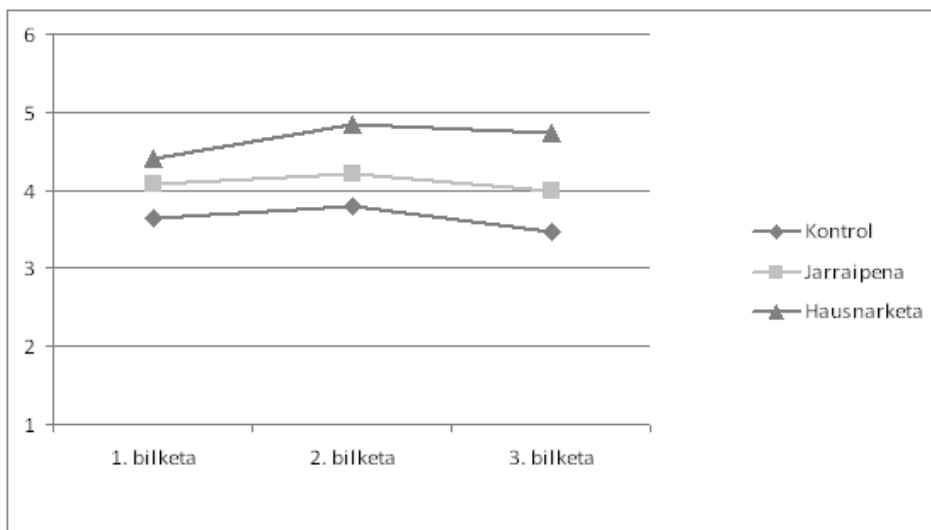
Bilakaera orokorra aztertuta, hau da, lehenengo datu-bilketatik hirugarrenera izandako bilakaeran, alde esanguratsuak aurkitu genituen [F (2, 88) = 16,11; $p < 0,001$; $\eta^2 = 0,27$]; hazkunde positiboa izan zuen talde bakarra hausnarketa-taldea izan zen. Taldeak binaka konparatzean DMS frogaraz erabiliz, lehenengo bilketatik bigarrenera gertatu zen moduan, berriro ere hausnarketa-taldeak esanguratsuki emaitza hobekak lortu zituen kontrol- eta jarraipen-taldeekin alderatuta ($p < 0,001$ kasu bietan). Azken bi talde horien artean alde esanguratsurik ez zen atzeman ($p = 0,34$).

Kobariantza (ANCOVA) erabiliz, bigarren datu-bilketan hartutako neurrietan ezberdintasun esanguratsuak aurkitu ziren [F (2, 87) = 18,96; $p < 0,001$; $\eta^2 = 0,30$]. Zazpigarren taulan ikusten den bezala, hausnarketa-taldeko kideek puntuazio altuenak lortu zituzten. Taldeak binaka konparatuz, DMS frogaren bidez, alde esanguratsuak agertu ziren hausnarketa-taldearen eta gainerako taldeen artean ($p < 0,001$); aipatzekoa da kontrol- eta jarraipen-taldeen artean alde esanguratsurik ez zela atzeman ($p = 0,52$).

7. taula. Taldeen euskararen erabileraren bilakaera (batez bestekoak eta desbideratze tipikoa —parentesi artean—).

Taldea	N	Datu-bilketak		
		1	2	3
Kontrola	28	3,64 (0,98)	3,80 (0,92)	3,47 (0,90)
Jarraipena	32	4,07 (1,09)	4,21 (1,05)	3,99 (1,14)
Hausnarketa	31	4,41 (1,04)	4,85 (0,80)	4,74 (0,97)

3. irudia. Taldeen bilakaera euskararen erabileran.



Hirugarren datu-bilketan hartutako neurrietan ere ezberdintasun esanguratsuak aurkitu ziren [$F(2, 87) = 19,67$; $p < 0,001$; $\eta^2 = 0,31$]. Berrito ere hausnarketa-taldekoek puntuazio altuenak lortu zituzten. DMS frogaren emaitzek adierazten duten bezala, hausnarketa-taldearen eta gainerako taldeen arteko aldea esanguratsua izan zen ($p < 0,001$) eta bigarren bilketan gertatu zen bezala, kontrol- eta jarraipen-taldearen artean ez zen alde esanguratsurik antzeman ($p = 0,17$).

4. Ondorioak

Ikerketa honetan euskararekiko jarrerak eta erabilera hobetzeko helburua duten bi pertusio-estrategia alderatu dira, horretarako metodologia ia-esperimentalta erabili da hiru tratamendu konparatzeko; lehenengo taldeak ez zuen pertusio-estrategiarik jaso, bigarrenak bide periferikoan oinarritutako pertusio-mezuak jaso zituen eta hirugarren taldeko subjektuek erdiko bidean oinarritutako hausnarketa-saioetan parte hartu zuten. Taldeak konparatzeko euskararekiko jarreraren eta

euskararen erabileraren hiru neurri hartu ziren: lehenengoa, pertsuasio-estrategiak jaso aurretik; bigarrena, tratamendua jaso ondoren, hau da, pertsuasio-estrategien ostean; eta hirugarrena, tratamenduen bukaeratik bi hilabetera. Aurkitutako emaitzek adierazten dute hiru taldeen artean alderik ez zela agertu euskararekiko jarrerari dagokienez. Nabarmendu behar da hiru taldeen jarrerak hasieratik euskararen oso aldekoak izan zirela, eta probaren zehar eta ostean, jarrerak kasu guztietan hobetu zirela neurri txikian bada ere.

Euskararen erabilerari dagokionez, tratamendu osteko neurriak konparatzean alde esanguratsuak aurkitu ziren, horrela, talde guztietan aurkitzen badira ere euskararen erabileraren puntuazio hobekak, erdiko bideko pertsuasio-estrategia jaso zutenen erabilera altuagoa izan zen (hausnarketa-taldea). Aldi berean, tratamenduak bukatu eta handik bi hilabetera hartutako neurrietan ere alde esanguratsuak aurkitu ziren taldeen artean, kasu guztietan erabileraren emaitzak bigarren datu-bilketakoak baino okerragoak izan ziren eta gutxien atzera egin zuen taldea hausnarketa-taldea izan zen; alegia, hiru neurriak konparatuz gero, hausnarketa-taldea izan zen garapen positiboa izan zuen talde bakarra. Horregatik, esan daiteke, erdiko bideak edo elaborazio altuko pertsuasio-estrategiak sortzen dituela aldaketa sakonagoak eta iraunkorragoak, behinik behin, euskararen erabilerari dagokionez.

Espero zitekeen euskararekiko jarreretan ere aldaketa aurkitzea, baina, kontuan hartu behar da ikerketan parte hartu zuten langileek hasieratik euskararekiko oso jarrera ona agertu zutela eta nolabaiteko sabai-efektua sortu zela, oso zaila izanik hasieratik oso ona zen jarrera hobetzea (Redondo eta Fernández-Rey, 2010); kontuan hartu behar da ikerketan parte hartu zuten langileek beraien enpre-setako euskara-planeko partaideak zirela eta bidezkoa dirudi guztiak euskararekiko motibatuta egoteak; edo, beste interpretazio bat ere egin liteke, agian jarrerak neurtzeko erabili zen galdetegia ez zen oso diskriminatzailea izan. Hori argitzeko, komenigarria zatekeen galdetegi bera erabiltzea heterogeneoagoak diren laginetan, horrela testatuko litzateke lanabesaren benetako diskriminazio-gaitasuna.

Emaitzek bat egiten dute beste ikertzaile batzuek aurkitutakoarekin (Petty eta Cacioppo 1981, 1986a eta 1986b; Haugtvedt eta Petty, 1992 eta Petty eta Wegener, 1999), non jarrerak eta portaerak aldatzeko helburuarekin erdiko bidean oinarritzen den pertsuasio-estrategiak sortzen duen aldaketa nabariagoa eta iraunkorragoa den. Hortaz, euskararekiko jarrera oso ona izanda euskararen erabilera areagotu baliteke ere, nabarmenkiago areagotuko da erdiko bidean oinarritutako pertsuasio-estrategiak erabiliz; alegia, euskararen gaineko pentsamenduan edo kognizioan eragiten bada. Portaera-aldaketa erabaki-hartze esplizitu, konprometitu, kontziente eta informatuarekin dago lotua, eta lortutako emaitzen gainean egiten diren kausa-egozpenen menpe dago (Weiner, 1986). Era horretan, lortutako emaitza positiboak subjektuak egindako esfortzuari (elaborazio-maila altua) egozten zaizkio, automotibazio-efektua sortuz eta portaeran ere eragina izan dezake. Bestalde, helburuen arrakasta edo porroten zergatien arrazoiak aurkitzeko esfortzua egiten dutenengan, egoera horietan, oro har, emozio positiboak sortzen dira, barne-pizgarri gisa funtzionatzen dute, eta subjektuen autoefikazia hobetzen da (Khul, 1986).

Egindako proban euskararen inguruko hausnarketa egin zuten langileek emaitza esanguratsuki hobeak lortu izanak, tratamendu edo metodologia horren alde egitera bultzatzen gaitu. Gainera, zenbat eta gehiago prozesatu pertsuasio-informazioa, are eta jarrera indartsuagoak sortzeko probabilitatea izango dugu; hau da, aldaketarekiko jarrera irisgarriak, iraunkorrak eta sendoak sortzeaz gain, portaerak fidagarritasunez aurreikusteko gaitasun gehiago izango dugu (Petty eta Krosnick, 1995). Euskararen inguruan eztabaidatuz, gogoeta eginez, euskararekiko pentsamendu kopurua areagotu egiten da eta horrek eraginaren efikaziarekin zerikusi zuzena du. Langile euskaldunen euskara erabiltzeko portaerak aldatzea ez da lan erraza, ez da gauetik egunera aldatu litekeen zerbait, baina, aldatzekotan ere, elaborazio maila altuko estrategiak bideratzea, hausnarketa edo gogoeta, ezinbesteko jarduera dela esan daiteke.

Bibliografia

- Arexolaleiba, J. L. (2003): Lan munduan euskararen erabilera areagotzeko planak, <http://www.erabili.com/zer_berri/berriak/1052398751>, 2012-04-19.
- Bilbao, E. eta Díez, I. (2009): "Makina-erremintaren institutuaren kasua. Goazen euskara planaren 5 urteko balantzea", *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 25-37.
- Cohen, J. (1992): "A power primer", *Psychological Bulletin*, **112** (1), 155-159.
- Festinger, L. (1957): *A theory of cognitive dissonance*, Stanford University Press, Palo Alto.
- Garabide (2010): *Euskararen berreskuratzea. Hizkuntza biziberritzeko gako batzuk*, Garabide Elkarte, Eskoriatza.
- Goikoetxea, N. (2009): "Eralan ikerketa-proiektua: Lidergoa aztergai", *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 39-44.
- Gorostiza, M. (2009): "Buruntzaldeko enpresak eta euskararen erabileraren balio erantsia", *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 75-83.
- Haugtvedt, C. eta Petty, R. (1992): "Personality and persuasion: Need for cognition moderates the persistence and resistance of attitude changes", *Journal of Personality and Social Psychology*, **63**, 308-319.
- Irastortza, J. (2010): *Lan munduko euskara planetako langile euskaldunen jarrera, portaera eta motibazioak: pentsamenduaren garapenetik helburuen lorpenera*, argitaratu gabeko doktorego-tesia, Mondragon Unibertsitatea, Eskoriatza.
- Irastortza, J. eta Arratibel, N. (2005): "Jarrera, portaera, motibazioa eta parte-hartzea enpresetako euskara-planetan", *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **57**, 99-112.
- Irizar, A. (2009): "Ekolinguistikaren diskurtsoa lan munduan", *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 57-74.
- Kuhl, J. (1986): "Motivation and information processing: A new look at decision-marking, dynamic change and action control", in R. M. Sorrentino eta E. T. Higgins (arg.), *Handbook of motivation and cognition. Foundations of social behavior*, John Wiley, Nueva York, 404-434.
- Marko, J. I. eta Lujanbio, O. (arg.) (2008): *EraLan ikerketa-proiektua: Lan giroko hizkuntza erabileran eragiten duten aldagaiak. Aldagaien identifikazioa eta aldagaietan eragiteko interbentzioen metodologia*, Soziolinguistika Klusterra, Andoain.
- Pérez-Lizarralde, K. (2009): "Normalizazio kasu aurreratuak: zergatik eta zertarako", *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 17-24.
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T., Strathman, A. eta Priester, J. R. (1994): "To think or not to think? Exploring two routes to persuasion", in S. Shavitt eta T. C. Brock (arg.), *Persuasion: Psychological insights and perspectives*, Allyn & Bacon, Boston, 113-147.

- _____ eta _____, (1981): *Attitudes and persuasion: classic and contemporary approaches*, William C. Brown, Dubuque.
- _____ eta _____, (1986a): *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*, Springer-Verlag, New York.
- _____ eta _____, (1986b): "The elaboration likelihood model of persuasion", *Advances in Experimental Social Psychology*, **19**, 123-205.
- Petty, R.E. eta Krosnick, J.A. (1995): *Attitude strength: Antecedents and consequences*, Erlbaum Associates, Mahwah, New York.
- Petty, R. eta Wegener, D. T. (1998): "Attitude change: Multiple roles for persuasion variables", in D. Gilbert, S. Fiske eta G. Lindzey (arg.), *The handbook of social psychology*. McGraw-Hill, New York (4. argitalpena), 323-390.
- Petty, R. eta Wegener, D. (1999): "The Elaboration Likelihood Model: Current status and controversies", in Chaiken, S. eta Trope, Y. (arg.), *Dual process theories in social psychology*. Guilford, New York, 37-72.
- Redondo, J. eta Fernández-Rey, J. (2010): "Reconocimiento de fotografías de contenido emocional: efectos de la valencia cuando se controla el arousal", *Psicológica*, **31**, 65-86.
- Sanchez-Carrión, J. M. "Txepetx" (1987): *Un futuro para nuestro pasado: Claves de la recuperación del euskara y teoría social de las lenguas*, Elkar, Donostia.
- Weiner, B. (1986): "Attribution, emotion and action", in R. M. Sorrentino eta E. T. Higgins (arg.), *Handbook of motivation and cognition. Foundations of social behavior*, Guilford Press, New York, 281-312.

