

ISTRUZIONI PER LA GESTIONE DELL'UGUAGLIANZA LINGUISTICA PRESSO KABIA

RIEPILOGO

MISSIONE

Il Piano Strategico della Provincia prevede preferibilmente, se non altrimenti espresso, di incentivare l'uso dell'euskera. KABIA, essendo un organismo autonomo ascritto al Dipartimento di Politica Sociale della Provincia della Gipuzkoa, mantiene sin dal suo avvio l'ottica di uguaglianza linguistica.

La missione di KABIA è offrire cure ed attenzione alle persone anziane che si trovano presso gli ospizi e centri diurni. Tali cure ed attenzione non sono considerati di qualità se non si tiene conto dell'uguaglianza linguistica.

Pertanto, i principali criteri ed obiettivi linguistici di KABIA sono:

- La **lingua di servizio** sarà quella della persona utente scelta fra le due lingue ufficiali, incentivando comunque l'uso dell'euskera.
- La **lingua di lavoro** sarà principalmente l'euskera.

CRITERI PRINCIPALI

In particolare, i principali criteri sono i seguenti:



OPZIONE LINGUISTICA DELLE PERSONE UTENTI E DEI FAMILIARI

- Nell'effettuare la valutazione iniziale della persona utente, si terrà conto dell'itinerario linguistico: si identificheranno la prima lingua e le lingue attuali di comunicazione, così come che lingua, o lingue, desiderano utilizzare, sia per iscritto che oralmente, i familiari (possono essere diverse).
- In caso di una terza lingua non ufficiale in Gipuzkoa, se ne terrà conto.
- Tale informazione sarà disponibile per tutti i dipendenti che ne avranno bisogno.



RAPPORTI ORALI

- Al ricevimento degli utenti, i dipendenti di KABIA pronunceranno in euskera la prima, la seconda e l'ultima parola, sia di persona sia al telefono, purché non si renda difficile o si impedisca la comunicazione, o purché la persona utente non dichiari che desidera comunicarsi in spagnolo. In tal caso, i dipendenti intercaleranno espressioni di facile comprensione e/o espresse in entrambe le lingue, evitando comunque situazioni di disagio.
- Se la persona visitante risulta sconosciuta e la spiegazione pertinente lunga, le si chiederà in che lingua desidera comunicarsi.
- Anche i dipendenti non bilingue pronunceranno in euskera la prima e l'ultima parola. Se si accorgono che l'utente desidera comunicarsi in euskera, chiederanno aiuto a un compagno di lavoro bilingue.



DOCUMENTI

- I documenti interni ed esterni e le comunicazioni per iscritto saranno redatti in euskera e, se necessario, saranno tradotti in spagnolo (per la pubblicazione, ecc.).
- KABIA dispone di un elenco dei propri documenti consueti, in cui è indicata la lingua in cui ognuno di essi è stato redatto.



IMMAGINE AZIENDALE

- Nelle insegne e nei principali timbri, sarà incluso il nome del centro e del comune.
- Le scritte saranno in euskera, se simili allo spagnolo, accompagnate da un simbolo standard di facile comprensione o se le persone destinatarie sono principalmente i lavoratori dipendenti.
- Il resto delle scritte e cartelli (sia provvisori che definitivi) saranno redatti in entrambe le lingue, sulla base del modello a due blocchi. In euskera si utilizzerà il carattere tipografico Franklin Gothic Medium e in spagnolo il Franklin Gothic Book.



ATTI PUBBLICI

- Gli atti pubblici si svolgeranno in euskera o in euskera e spagnolo.
- All'inizio dell'atto si spiegherà il funzionamento della riunione alle persone partecipanti.
- Si utilizzeranno risorse per garantire la comprensione da parte di tutti i partecipanti, cercando di evitare la traduzione simmetrica.



PROMOZIONE

- I video creati per le eventuali campagne di promozione saranno in euskera, con sottotitoli in spagnolo.
- Webean eskegitzeko sortuz gero, euskarazko eta gaztelaniako bertsioa bana izango dute eta azpitituluak audioa duen hizkuntza berean izango dira. Se creati per la pubblicazione sul web, si creerà una versione in ogni lingua e i sottotitoli saranno nella stessa lingua dell'audio.



SOCIAL NETWORK

- Sarea sozialetako kontu bakarrean emango da informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenez hurren, bi mezuen arteko denbora tartea utziz. L'intera informazione sarà diffusa su un solo account dei social network, in euskera e spagnolo, in quest'ordine, lasciando trascorrere un certo tempo fra i due messaggi.
- Eccezionalmente, se il lancio viene effettuato allo stesso tempo, si diffonderanno rispettivamente in spagnolo e in euskera.
- I nomi dei centri saranno utilizzati a modo di hashtag.



LINGUA DI LAVORO

- Nei rapporti di lavoro fra i dipendenti di KABIA si utilizzerà l'euskera.
- La lingua dei rapporti orali nelle riunioni di lavoro sarà anch'essa l'euskera, così come quella dei corsi di formazione dei dipendenti.



INFORMATICA

- Le risorse informatiche saranno in euskera.



GESTIONE DELL'ORGANICO

- Nei processi di selezione ed assunzione di personale, sarà la persona candidata a scegliere la lingua in cui desidera effettuare l'esame; nei processi interni, almeno un esercizio sarà realizzato in euskera, per i posti di lavoro in cui è richiesto il PL 3 o 4.
- Il nuovo dipendente dovrà disporre preventivamente di un attestato del proprio livello linguistico. Il protocollo di ricezione, i prospetti e le spiegazioni orali saranno forniti in euskera. Tali spiegazioni comprenderanno le istruzioni per la Gestione dell'Uguaglianza Linguistica ed i relativi criteri specifici.
- Saranno applicabili gli stessi criteri nei confronti degli eventuali studenti in pratica presso i centri.



OPZIONE LINGUISTICA DEI DIPENDENTI

- * Si creerà un censimento per un'esatta conoscenza dell'opzione linguistica dei lavoratori dipendenti di KABIA. In base allo stesso, ogni lavoratore riceverà i documenti relativi alla gestione dell'organico (busta paga, certificato ritenute, ecc.) nella lingua selezionata.
- * È possibile modificare in ogni momento tale opzione.
- * Inoltre, i lavoratori dipendenti potranno compilare sia in euskera che in spagnolo i documenti connessi alla gestione dell'organico.



FORNITORI, COLLABORATORI ED AMMINISTRAZIONI

- * KABIA richiederà ai propri fornitori, collaboratori e alle amministrazioni di osservare gli stessi criteri. Creerà censimenti sulla capacità delle persone con cui collabora allo scopo di verificare la lingua di comunicazione nei propri rapporti.
- * Nel caso dei fornitori, le condizioni linguistiche prestabilite nei contratti avranno carattere di condizione fondamentale, e sarà KABIA a monitorare l'osservanza delle condizioni linguistiche prestabilite.

LAVORIAMO PER RAGGIUNGERE IL NOSTRO OBIETTIVO

Allo scopo di garantire la comprensione da parte di tutti i dipendenti di KABIA, in ogni caso particolare saranno concordate misure specifiche ed eccezioni provvisorie, fra cui:

- I lavoratori dipendenti bilingue saranno identificati.
- I dipendenti con una bassa capacità di comprensione incentiveranno le conversazioni bilingue. Non obbligheranno le persone bilingue a comunicarsi in spagnolo.
- Quando si tratta di un lavoro molto specializzato e/o una delle persone partecipanti è insostituibile, le riunioni dei lavoratori dipendenti si svolgeranno principalmente in spagnolo. Almeno una parte di esse si dovrà svolgere in euskera.
- Si prenderanno misure volte a garantire la comprensione di tutti i destinatari delle informazioni, come ad esempio: i messaggi rivolti a tutto l'organico saranno redatti in euskera e spagnolo; insieme ai documenti da trattare nelle riunioni saranno distribuiti riepiloghi in spagnolo, oralmente si farà una spiegazione particolare per comprendere quanto indicato in spagnolo nel documento, si tradurrà interamente in spagnolo, ecc..
- Possono esistere versioni in spagnolo dei corsi di formazione in euskera. Saranno realizzati in spagnolo i soli corsi che, per le caratteristiche della persona che li realizza, non possono essere garantiti in euskera.
- I lavoratori dipendenti con difficoltà a scrivere in euskera possono essere esenti e possono anche richiedere la versione in spagnolo delle risorse informatiche.

- A cadenza annuale, si completerà ed aggiornerà la mappa di comprensione/capacità di ogni centro, si identificheranno le necessità formative e si progetterà il piano di formazione, in base alla normativa della Provincia e all'offerta dell'IVAP. Si organizzeranno iniziative per accelerare il processo di apprendimento e la relativa integrazione sul lavoro.

La modalità per il raggiungimento di quanto sopra indicato sarà diverso per ogni centro e persona appartenente a questa impresa, dato che non tutti saranno allo stesso punto di partenza. È comunque responsabilità di tutte le persone facenti parte di KABIA garantire l'uguaglianza linguistica e i diritti linguistici. L'azienda dispone per tutti i lavoratori dipendenti di un itinerario formativo per lavorare sulla leadership linguistica, di cui si terrà conto nell'assegnazione dei posti di responsabilità.

GESTIONE E VALUTAZIONE

La responsabilità principale sarà a cura del team di direzione di KABIA; l'area di Organizzazione, Innovazione e TIC avrà il compito di dinamicizzare il piano; e i Team di coordinazione dei centri pianificheranno le rispettive azioni.

Il monitoraggio e la valutazione si realizzeranno come segue:

- Ogni sei mesi, rilevamento dell'avanzamento.
- Una volta l'anno, autovalutazione, aggiornamento del mappa delle capacità e monitoraggio dei fornitori.
- Ogni due anni, sondaggio di soddisfazione degli utenti.
- Ogni quattro anni l'intera KABIA si presenterà alla valutazione della certificazione Bikain.
- Gli aggiornamenti delle presenti Istruzioni saranno approntati ogni due anni e saranno resi disponibili per tutti i dipendenti di KABIA e per le aziende fornitrici di servizi.

Il monitoraggio sarà reso pubblico sul sito web di KABIA.