

## Negocis que s'esfumen per la llengua

Les empreses europees perden moltes possibilitats de negoci per manca de competències lingüístiques dels responsables. Ho revela un estudi encarregat per la Comissió Europea, elaborat entre 2.000 pimes exportadores d'una trentena de països europeus. Es calcula que l'11% de les empreses deixen de créixer, i fins i tot reculen, per problemes comunicatius amb els clients.

**U**n estudi encarregat per la direcció general d'Educació i Cultura de la Comissió Europea, coordinat per la Universitat de Bristol amb un equip d'investigadors internacionals, desmunta de dalt a baix una afirmació acceptada per bona part del món dels negocis, segons la qual la llengua universal és l'anglès i, per tant, obre totes les portes dels mercats d'exportació. L'informe "Incidències de la manca de competències lingüístiques de les empreses en l'economia europea" dibuixa un tauler de joc molt més complex, on, per exemple, el rus és molt utilitzat a l'Europa de l'Est, amb l'alemany i el polonès, el francès és la llengua dels negocis comercials a l'Àfrica, i l'espanyol a l'Amèrica Llatina. L'estudi, basat en una enquesta a 2.000 pimes de 29 països de la UE, analitza la relació entre el coneixement de llengües per part dels directius i comercials i el volum d'exportacions de l'empresa. El resultat és contundent: l'11% de les empreses perden negocis d'exportació per la desconexió de llengües i, en un període de tres anys, la pèrdua econòmica mitjana per empresa és de 325.000 euros. Tot plegat, quan la meitat de les empreses preguntades asseguren que els anys vidents tenen previstos plans d'expansió a nous mercats.

Aquesta xifra només registra les pèrdu-

es econòmiques de les quals l'empresa és conscient, però els investigadors de l'estudi asseguren que les pèrdues reals són molt més grans, perquè molts negocis ja queden descartats d'entrada per la por de l'empresari a entrar en un mercat que es vehicula en una llengua que li és desconeguda.

**Quatre recomanacions per al plurilingüisme.** L'informe revela una relació directa entre el coneixement de llengües i uns bons resultats del negoci d'exportació d'una empresa: "Hem detectat quatre mesures de gestió lingüística que permetrien de millorar el compte de resultats d'exportacions: adoptar una estratègia de comunicació multilingüe, agafar treballadors nadius, contractar personal amb competències lingüístiques i recórrer als traductors i intèrprets quan calgui. Cada pime del sector de l'exportació podria treure rendiments més substancials si aplicués una o més d'aquestes mesures", assegura Stephen Hagen, director de l'àrea de recerca, negocis i innovació de la Universitat de Bristol i coordinador d'aquest estudi. De fet, s'ha calculat que una petita o mitjana empresa que inverteixi en una o més d'aquestes recomanacions podria realitzar vendes d'exportació un 44% superiors a les d'una empresa que no les segueixi. A banda, com desta-



El coneixement de llengües –i no tan sols l'anglès– és un element essencial a l'hora de fer negocis d'exportació.

ca Stephen Hagen, cal aprofitar el fet que les empreses exportadores "són més productives que no pas les que no surten del mercat interior, perquè tenen un valor suplementari aportat per una manera de fer tècnica més avançada i per un coneixement més gran dels mercats on treballen, que els ha permès de trobar mètodes de reducció dels costos de producció".

En tot cas, hi ha dades positives que auguren un canvi de mentalitat pel que fa a les llengües en el món dels negocis, i que demostren que les mesures de gestió proposades en aquest informe ja han començat a arrelar. A la meitat dels països estudiats, almenys el 50% dels empresaris enquestats afirmen que tenen una estratègia de comunicació multilingüe –entesa com l'adopció planificada d'una gamma de tècniques que permeten una comunicació efectiva amb els clients i els proveïdors de l'estranger– i



aboquen molts recursos a tenir una pàgina web en diversos idiomes. Per contra, l'estratègia de recórrer a traductors i intèrprets no s'ha consolidat, i només l'apliquen entre el 20% i el 40%, segons el país en què és establerta una empresa i la llengua oficial que hi hagi.

D'una altra banda, el 48% de les empreses proposen formació lingüística al seu personal. No obstant això, tant les pimes com les grans empreses s'estimen més contractar treballadors que ja tinguin competències lingüístiques que no pas invertir en formació.

Un altre estudi, que ha servit de referència en aquest darrer treball, apuntava un percentatge molt similar pel que fa a l'interès de les empreses pel coneixement de llengües estrangeres. Les empreses de Txèquia encapçalen la llista, i un 90% de les companyies consultades hi havia invertit aquests darrers tres anys –de 2001 a 2004– en formació lingüística.

La segueixen Àustria (84%), Finlàndia (74%) i Suècia (70%). L'estat espanyol se situa al 50%, mentre que a la cua hi ha el Regne Unit (10%) i Malta (3%). Aquests dos darrers casos s'expliquen perquè tenen l'anglès com a llengua oficial, i els empresaris la consideren com la llengua franca per als negocis, de manera que no apareix entre les prioritats dels seus pressupostos l'aprenentatge d'altres llengües. En qualsevol cas, la llengua més utilitzada entre les empreses radicades a la Unió Europea és l'anglès, primera llengua per a un 25% de les companyies. Darrere hi va l'alemany, amb un 18%, el francès (15%), l'italià (8%), el xinès (5%) i el portuguès (5%). Pel que fa a les necessitats expressades per les empreses d'adquirir competències lingüístiques aquests anys vinents, l'anglès es manté com la llengua prioritària, seguida de l'alemany, el francès, el rus i l'espanyol.

**La tasca institucional.** La responsabilitat de promoure el multilingüisme no recau només en les empreses. Les institucions competents en la matèria també haurien d'acollir-se a un seguit de mesures, que queden recollides en l'informe "Incidències de la manca de competències lingüístiques de les empreses en l'economia europea". D'entrada es recomana de difondre els resultats d'aquest estudi per conscienciar els responsables polítics europeus, nacionals i regionals, a més d'incloure les qüestions de competències lingüístiques a l'enquesta comunitària sobre la innovació (ECI) de la Comissió Europea, per mesurar la contribució que la millora de l'oferta i la demanda de competències lingüístiques aporta a l'economia de la UE. D'una altra banda, els responsables de l'informe insten a millorar les relacions entre les empreses i el sistema educatiu en l'àmbit lingüístic, a difondre exemples de col·laboració

## L'anglès continua regnant a les empreses?

L'anglès és la llengua més utilitzada com a idioma vehicular a les grans corporacions, a diferència de les pimes. Probablement, segons apunten les conclusions de l'estudi, és "perquè té l'estatus de llengua d'empresa a les grans companyies multinacionals, com a eina de comunicació que, en principi, tots els directius han de conèixer". Malgrat tot, destaquen els responsables de l'enquesta, "la demanda de competències en més llengües és superior a la demanda d'anglès, i les previsions de les grans empreses en aquest àmbit s'adrecen a donar prioritat màxima a l'espanyol i a més grans llengües". De moment, però, aquests darrers tres anys, les empreses europees que han destinat recursos a l'aprenentatge de llengües entre els seus treballadors s'han decantat en un 25% per l'anglès, un 18% per l'alemany, un 15% pel francès, un 10% per l'italià i un 5% pel xinès. El 25% restant correspon a altres llengües oficials de la UE.

En aquest sentit, el portaveu del Comissariat per al Multilingüisme de la UE, Pietro Petrucci, aconsella a les empreses europees que facin els negocis "en la llengua dels mercats on vulguin anar els empresaris, perquè en el comerç, la millor llengua és la de qui compra". Segons Petrucci, que va fer aquestes declaracions a la conferència "Llengües signifiquen negoci", pronunciada a Brussel·les recentment, "en la mesura que un empresari és capaç de parlar amb els compradors, els consumidors, els resultats de les seves exportacions seran més positius. Tenim estudis que demostren que la falta de coneixement lingüístic costa cada dia a les empreses europees la pèrdua d'oportunitats de negoci, és a dir, de diners". Amb tot, el representant europeu adverteix que l'anglès no és garantia d'èxit: "Els homes de negocis saben més bé que ningú que amb l'anglès no n'hi ha prou; és només una llengua franca. I les llengües franques neixen perquè la gent les utilitza, però no hi ha cap poder polític ni militar que pugui imposar-les, ja que només existeixen en tant que fenomen econòmic, social i cultural."

entre aquests dos sectors i a examinar les possibilitats d'adaptació de programes de mobilitat per organitzar estades de treball a l'estranger per a treballadors de pimes.

A les institucions polítiques se'ls demana de treballar per adaptar les polítiques lingüístiques europees, nacionals, regionals i locals a les necessitats de les empreses i encoratjar les empreses a aplicar qualsevol mesura per millorar la seva capacitat de negoci per mitjà de les llengües.

**Respondre a les necessitats dels treballadors.** L'informe també detalla la responsabilitat que tenen les institucions a l'hora de satisfer les demandes i les necessitats dels treballadors quant a formació lingüística. En aquest sentit, aposta per engrandir el ventall de llengües que es puguin estudiar, sobretot en l'ensenyament superior i la formació professional; per adaptar el contingut dels cursos formatius a necessitats específiques de sectors empresarials; i per col·laborar amb les empreses a organit-

zar estades professionals a l'estranger.

Els autors de l'informe sostenen que si un nombre considerable de petites i mitjanes empreses es transformessin en companyies exportadores, i les que ja treballen al sector ampliessin els seus mercats, "l'economia europea en trauria un profit enorme, tenint en compte que les pimes són a l'origen del 50% dels llocs de treball que es creen a l'àrea comunitària", assegura el coordinador de l'estudi, Stephen Hagen. Aquest investigador afegeix que aquesta obertura de mercat desencadenaria més avantatges com "un potencial innovador molt més elevat i un coneixement més aprofundit dels mercats, que conduiria, sense cap mena de dubte, a beneficis sobre la productivitat de les economies nacionals".

**La Comissió Europea hi aboca molts recursos.** La qüestió del multilingüisme, referida només a les llengües oficials de la UE, ha despertat un interès especial a la Comissió Europea, que des d'enguany té un comissariat específic per al Multilingüisme, al capdavant del

qual hi ha Leonard Orban. La comissió es gasta diàriament un milió d'euros només en el servei de traducció oral i escrita de les conferències i documents que emet, cosa que representa un cost de 2,5 euros per cada ciutadà europeu l'any. Però també té interès a potenciar l'ús de diverses llengües en el món dels negocis, convençuda que l'increment de relacions comercials entre els països de la UE beneficia directament l'economia europea. Leonard Orban es va comprometre a examinar la contribució que les llengües poden aportar a millorar la competitivitat de les empreses i a augmentar les capacitats de treball dels empleats de les companyies, i la primera guia que tindrà sobre la taula és precisament l'informe que han elaborat els experts universitaris coordinats des de la universitat anglesa de Bristol. Després d'analitzar aquest informe, Orban va diagnosticar, en una conferència a Brussel·les davant empresaris i estudiosos de la llengua d'arreu de la UE, que "un idioma és capaç de bastir un entramat de relacions empresarials que reforcin el mercat europeu fins al punt de convertir-lo en un gegant econòmic". El comissari del Multilingüisme va assegurar que "l'Europa dels 27 que avui coneixem és una empresa multicultural i diversa, fruit de l'engrandiment del mercat únic, d'una circulació més fàcil entre països, de les migracions i de la globalització. I les nostres llengües il·lustren aquesta diversitat, on el fet de tenir 23 llengües oficials i una seixantena de llengües regionals o minoritàries no és pas cap obstacle per al mercat intern".

És cert que a la UE l'anglès encara permet un nexa de comunicació clar entre els seus membres, com ho demostra el fet que a les institucions europees, amb l'entrada de nous països a partir de 2004, la llengua principal ja no és el francès sinó l'anglès. Tanmateix, encara hi ha un 10% d'empreses que declaren haver topat amb barreres culturals i lingüístiques infranquejables en sortir a l'exterior a fer negocis, un fet que els ha fet perdre contractes de vendes que en alguns casos han arribat a 13 milions d'euros. I un altre cas encara més il·lustratiu: a França, malgrat tenir una llengua internacional, les pimes i les grans companyies han establert, per raons d'eficàcia, l'anglès com a llengua d'empresa.

*Gemma Aguilera*