

# Gestió de la diversitat lingüística i orientació estratègica de l'empresa

3 de novembre  
Foment del Treball Nacional

Amado Alarcón  
amado.alarcon@urv.cat  
Universitat Rovira i Virgili

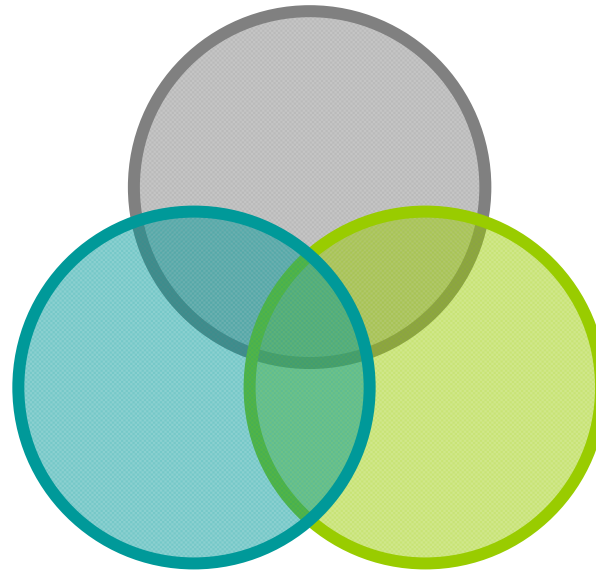
Acte organitzat per:  
Càtedra de Multilingüisme Linguamón - UOC

- 1. Presentació**
- 2. Eficàcia i eficiència lingüística**
- 3. Política lingüística i orientació estratègica**
- 4. Anglès llengua de treball? La divisió lingüística del treball**
- 5. Conclusions**

# 1. Presentació

# “Diversitat/desigualtat lingüística en el món socioeconòmic”

Mobilitat dels factors



Empresa

Llengua

**L'empresa com a escenari de relacions lingüístiques:**

**PRINCIPALS INFLUÈNCIES CONTEXTUALS:**

**Condicions de producció:**

- a) Participació en una economia global-regional-local.
- b) Pas de la societat industrial a la informacional
- c) Noves formes de treball i en xarxa
- d) Noves minories lingüístiques.

**Mode de regulació:**

- a) Liberalització.
- b) Desregulació.
- c) Privatització.

**Centralitat de la gestió lingüística → Anglès?**

## **Dimensions d'anàlisi.**

### **Individual.**

- Valor d'ús de la llengua
- Valor instrumental d'una llengua en l'accés i millora de la renda.

### **Corporativa.**

- Eficiència i eficàcia lingüística.

### **Conseqüències sociolingüístiques.**

- L'empresa i el món laboral com a motors de canvi social.

## **2. Eficiència i eficàcia lingüística.**

“Cuando hacemos las videoconferencias que te he dicho, son muy complicadas, y hay mucho nivel de inglés, están los nórdicos y los ingleses, que son como máquinas, y luego estamos los españoles, portugueses, italianos, griegos, etc, que no lo llevamos tan bien como ellos, podemos entender el 60, 70%. El 100% es muy complicado, no lo llevamos tan a mano. Pero siempre hay un secretario que transcribe estas reuniones, y distribuyen estos textos al rato, y siempre tienes un día o dos hasta que los cambios se hacen efectivos para leer y comprender el contenido. Por que por teléfono no se puede hacer; no toda la gente comprende igual de bien lo que están diciendo, por que hay muchos niveles de inglés (...) por teléfono es muy complicado. Y a veces son reuniones serias, y tomar decisiones rápidas por teléfono sin haber comprendido 100% es complicado, y cuando recibes los resultados dices pues vale, correcto, o no correcto”

Directiu de companyia industrial japonesa.



# **La diversitat s'ha de gestionar!!! Costos lingüístics de transacció.**

## **1) Costos directes**

Despeses de traducció

D'adaptació del producte

De formació lingüística per nou personal

De la contractació de especialistes lingüístics.

## **2) Costos indirectes.**

### **a) Productivitat**

Descens de la productivitat al treballar en d'altre idioma

Ineficàcia de les reunions

Sacrificar perfils tècnics per perfils lingüístics.

### **a) Qualitat**

Pèrdues en les traduccions i ambigüitat del missatges, malentesos

Problemes per expressar idees complexes ; Problemes d'interpretació de texts jurídics, etc.

### **b) Conflicte**

Divisions polítiques i lingüístiques internes: a) Ús de canals informals de comunicació; b) elecció de companys; c) grau de sospita i desconfiança; d) transmissió selectiva d'informació.

## **Criteris de política lingüística des d'una perspectiva econòmic-corporativa:**

- **Eficiència lingüística.** Maximització del parell cost-benefici. P.e. Maximitzar l'audiència, amb el menor cost lingüístic possible.
- **Eficàcia lingüística.** Assolir comunicació de qualitat, sense errors, sense conflictes.

### **3. Política lingüística i orientació estratègica**

## **Principals polítiques lingüístiques en les empreses:**

- 1) Cap. PL com a factor exògen.
- 2) Expatriats com a nodes lingüístics.
- 3) Traductors i intèrprets.
- 4) Llengua corporativa comuna.
- 5) Orientació estratègica de la política lingüística

## **Llengua comuna.**

### **Avantatges:**

- 1) Facilita les comunicacions formals; Permet l'accés a la documentació corporativa i manuals tècnics o de producte.
- 2) Estimula la comunicació informal i l'intercanvi d'informació entre centres. Per tant, millora la coordinació.
- 3) Promou l'aparició d'un sentiment de pertinença comú a l'empresa, que suposa per l'empresa un interessant mecanisme de control feble.

### **Inconvenients:**

- 1) Visibilització i aprofundiment de les jerarquies. Desconfiança. conflicte.
- 2) Manca de coneixements suficients de la llengua corporativa "comuna".
- 3) Comunicació de mala qualitat.

## **Orientació estratègica:**

Tipus de model organitzatiu per a integrar el nivell local i el nivell global.

**Control de la corporació:** Acompliment dels objectius de la corporació a través de l'exercici del poder.

**Coordinació del treball:** Procés de provisió de vincles entre les unitats per a assolir una relació eficient en l'execució de les funcions.

Quin paper juga la llengua en les funcions de control i de coordinació?

## **Orientations estratègiques.**

Perlmutter (1969) Perlmutter & Heenan (1974)

**Etnocèntriques:** Control i coordinació des de la matriu. Gestió a través d'expatriats.

**Multidomèstiques:** Control des de la matriu. Coordinació a les filials

**Geocèntriques:** Control i coordinació disseminats globalment

**Regiocèntriques:** Control a la matriu. Coordinació regional.

	<b>Control</b>	<b>Coordinació</b>	<b>Producció</b>	<b>Comercialització</b>
<b>Etnocèntriques</b>	Llengua de la matriu		Llengua/es local/s	
<b>Policèntriques</b>	Llengua de la matriu	Llengua/es local/s		
<b>Geocèntriques</b>	Anglès (?)		Llengües locals / desterritorialitzades	
<b>Regiocèntriques</b>	Llengua de la matriu	Anglès (a Europa)	Llengua local/ anglès	



## **4. Anglès, llengua de treball? La divisió lingüística del treball.**

# **Anglès llengua de coordinació entre empreses?**

**Tres problemes:**

**Coordinació lingüística de l'execució**

**Coordinació lingüística de la direcció**

**Coordinació lingüística de la I+D**

**+ Les relaciones entre els diferents grups**

# Anglès llengua de coordinació entre empreses i unitats?



En l'actualitat, en el nivell d'Execució...

... la llengua de treball (davant del monitor) és una combinació de llengües artificials estandarditzades:

- El llenguatge interbancari estandarditzat
- Les normes XLM o UN/EDIFACT (United Nations Directories for Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)
- Airspeak, basats en acrònims d'arrel lingüística anglesa.
- Codis informàtics, limitats i establerts per departaments informàtics, que estableixen els usos (no legítims, sinó factibles davant de l'ordinador) del llenguatge.
- Comunicació com a conjunt de procediments (GQT, normes ISO, procediments, protocols).
- Idioma d'empresa (*companyspeak*) i de sector.

**-Aquest tipus de formació l'ha de donar el sistema educatiu?**

**-Formació en el lloc de treball.**

“Tenemos un porcentaje por debajo del 0,02% de reclamaciones. Es una burrada, pero para ellos hay que mejorar. De 150.000 piezas que envías en un mes, tienes reclamaciones de 20. Un total de 1500 de los 3 millones y medio de pedidos al año” [Directiu de logística al Port de Barcelona. Empresa multinacional japonesa].

En el marc de la Gestió de la Qualitat Total, l'objectiu és:

- **0 errors, 0 productes defectuosos, 0 stocks, 0 demores (*Just in Time*)**
- **0 contacte (lingüístic)**

**Participació en una economia global i informacional**

## **Anglès en la enginyeria?**

Anglès o llenguatge científic?

A) CATALYSTS FOR STEAM REFORMING OF ETHANOL IN CATALYTIC WALL REACTOR

B) FILOGÈNIA MOLECULAR I CHARACTERITZACIÓ FENOTÍPICA DEL COMPLEX D'ESPÈCIES DE SPOROTHRIX SCHENCKII

Atenció: Humanitats i Ciències Socials... Absència d'universalització, donat que els problemes són diferents en diferents parts del món...

**Si no s'ha de formar en: UN/EDIFACT... sí que es pot invertir en Ciència.**

# Anglès llengua de direcció i de confiança en la gestió de les empreses?

Gestió a través d'**expatriats** en moltes companyies.

**(Gestió etnocèntrica)**



## **SEAT Executive Committee:**

Erich Schmitt, President;  
Frank Bekemeier, Research and Development;  
Jan-Henrik Lafrentz, Finance;  
Ramón Paredes, Human Resources  
Berthold Krüger, Sales and Marketing

P,- ¿En todas estas comunicaciones lo básico es el inglés? R.- Es el idioma oficial. P.- El japonés no juega un papel importante también? R.- No. P.- En conversaciones informales? R.- Sí, entre ellos.

Directiu de companyia industrial japonesa.

▪

## **5. Conclusions**



## **Llengües de l'empresa:**

Execució/Coordinació: Codis informàtics, llenguatge artificial, amb arrel anglesa. Alternativament, silenci.

Direcció/Control: Llengua dels propietaris.

Enginyeria: Llenguatge científic.

## **Eficiència i eficàcia:**

Eficiència lingüística. Rellevància de les llengües artificials

Eficàcia lingüística: Rellevància de la comunicació culturalment arrelada.

## **Implicaciones sociales:**

Fragmentació de les condicions de treball i d'ocupació →  
Creixent especialització i diversificació lingüística.

Nous criteris lingüístics d'ocupabilitat i promoció social.

- Formació al llarg de la vida i complexitat dels processos de reubicació de la força de treball.
- L'èxit professional implica competències i relacions més complexes: de confiança, de codis lingüístics compartits a través, per exemple, de processos de mobilitat geogràfica (expatriats/immigrants).

Moltes gràcies per la vostra atenció