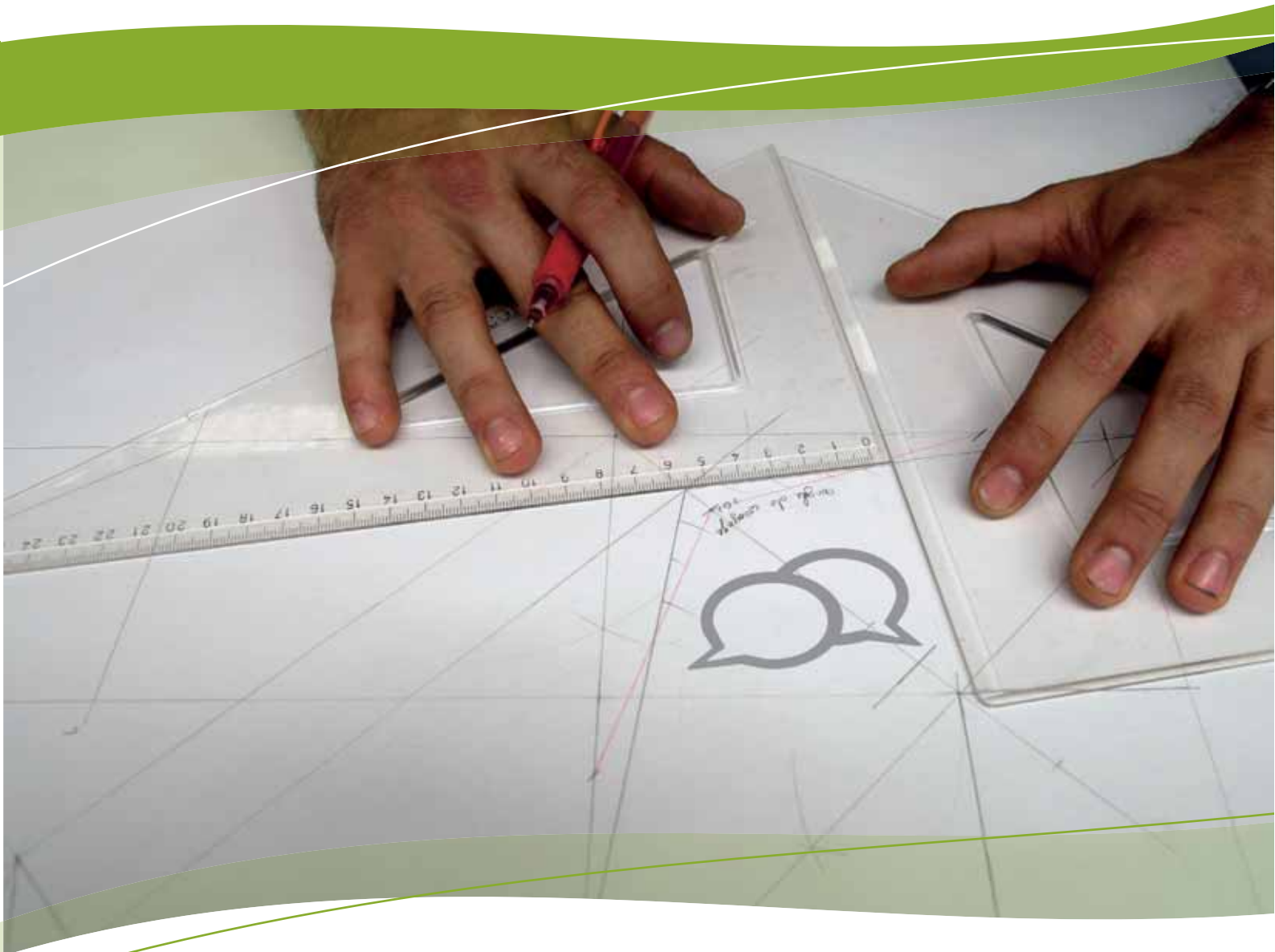




GD Utbildning och kultur



SPRÅK LÖNAR SIG

## Företag tjänar på bättre språkkunskaper

Rekommendationer från näringslivsforum för flerspråkighet,  
inrättat av Europeiska kommissionen



Flerspråkighet

**Europe Direct är en tjänst som hjälper dig att få svar  
på dina frågor om Europeiska unionen**

**Gratis telefonnummer (\*): 00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* Vissa mobiltelefonoperatörer tillåter inte 00 800-nummer eller avgiftsbelägger dem.

En stor mängd övrig information om Europeiska unionen är tillgänglig på Internet  
via Europa-servern <http://europa.eu>

Kataloguppgifter finns i slutet av publikationen.

Luxemburg: Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer, 2007

ISBN 978-92-79-08802-5

© Europeiska gemenskaperna, 2008

Kopiering tillåten med angivande av källan.

*Printed in Belgium*

TRYCKT PÅ ICKE KLORBLEKT PAPPER

**DE SYNPUNKTER SOM FRAMFÖRS I DENNA RAPPORT ÄR NÄRINGSLIVSFORUMETS EGNA OCH ÅTERSPEGLAR  
INTE NÖDVÄNDIGTVIS EU-KOMMISSIONENS UPPFATTNING.**



**SPRÅK LÖNAR SIG**

## **Företag tjänar på bättre språkkunskaper**

Rekommendationer från näringslivsforum för flerspråkighet,  
inrättat av Europeiska kommissionen

Medlemmar i näringslivsforumet som har bidragit till denna rapport:

Etienne Davignon  
*Suez-Tractebel,*  
*ordförande i näringslivsforumet*

Winfried Albrink  
*utbildningsansvarig, Henkel Group*

Henning Dyremose  
*ordförande, danska exportrådet*

Mike Janssen  
*platschef, UMAC-Midwest*

Caroline Jenner  
*vd, JA-YE Europa*

Antonió Gomes de Pinho  
*ordförande, Portugás och Fundação Serralves*

Waqas Hussain  
*chef för internationell personalutveckling, Syngenta*

Sabina Klimek  
*Deloitte Business Consulting*

Lars-Kåre Legernes  
*vd, Norges handelskammare*

Peter Mathews  
*vd, Black Country Metals Limited*

Fiorella Kostoris Padoa Schioppa  
*professor i ekonomi*

Gabor Proszeky  
*grundare och vd, MorphoLogic*

Bakgrundsinformation finns på Europeiska kommissionens webbplats:

► [http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/doc1597\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/doc1597_en.pdf)



## Förord av Etienne Davignon

Utan ömsesidig förståelse kan vi inte leva och arbeta tillsammans. I ett EU som värnar om mångfalden kan ett lingua franca aldrig fylla samtliga kommunikationsbehov. Varje språk utgör en nyckel till en viss kultur. Flerspråkighet gynnar öppenhet och tolerans och öppnar dessutom dörrar till nya marknader och affärsmöjligheter. Under min långa yrkesverksamhet har jag upplevt hur affärlivet undan för undan blivit mer likriktat och enspråkigt. Det kommer att ta tid att vända denna trend. Det var med glädje som jag tackade ja till kommissionär Orbans inbjudan att diskutera språkfrågor med en liten grupp framstående yrkesmänniskor som alla anser att europeiskt näringsliv kan gynnas av flerspråkighet. Jag är övertygad om att denna rapport kommer att utgöra ett värdefullt bidrag till Europeiska kommissionens diskussioner om den framtida strategin för flerspråkighet. I förlängningen hoppas vi bidra till en ökad medvetenhet och ett förändrat beteende när det gäller attityden till språk i näringslivet.





# Sammanfattning

**EU måste fortsätta sin förändringsprocess för att lyckas i en globaliserad tidsålder. Detta framgår klart av kommissionens senaste rapport om Lissabonstrategin för tillväxt och sysselsättning. Vi har granskat hur språkkunskaper kan bidra till att öka konkurrenskraften. Utifrån våra slutsatser vill vi i första hand ge en tankeställare och visa *varför* det är viktigt att investera i språkkunskaper. I andra hand skulle vi vilja ge en översikt över *vad* som redan har gjorts för att främja språkkunskaper i näringslivet. Sist men inte minst vill vi ge några råd om *hur* företagen kan förbättra sin flerspråkiga affärskommunikation.**

Varje år missar de europeiska små och medelstora företagen en betydande mängd affärsmöjligheter som en direkt följd av bristande språkliga och kulturella kunskaper. Trots att engelska med all säkerhet kommer att behålla sin ledande roll som det viktigaste affärsspråket i världen är det kunskaper i andra språk som kommer att vara avgörande och ge konkurrensfördelar.

Språkkunskaper behövs inte bara inom försäljning och marknadsföring. Produktionskedjor blir alltmer gränsöverskridande, precis som internationella tjänster och färdiga exportvaror. Även arbetsmarknaderna är globala. Det är därför av största vikt att integrera flerspråkiga och multikulturella arbetstagare. Vår vision är att språkkunskaper ska utnyttjas på ett bättre sätt i framtiden för att nå nya målgrupper och bygga upp varaktiga strategiska förbindelser.

Vi välkomnar gemenskapens initiativ och åtgärder för att främja kompetensutveckling i företagen, t.ex. språkkunskaper och kulturell medvetenhet. Det finns finansieringsmöjligheter inom flera gemenskapsprogram. Kännedomen om dessa möjligheter och om hur man ansöker om EU-bidrag är emellertid dålig, och ansökningsförfarandena anses vara besvärliga och tidskrävande, särskilt för små och medelstora företag. Det bör också tydligt sägas att bidragen från EU är mycket begränsade och i första hand kan ses som ett sätt att göra det möjligt att sprida god praxis och som inspiration till åtgärder på området. Huvuddelen av stödet måste komma från medlemsstaterna samt nationella, regionala och lokala förvaltningar.

Medlemsstaterna är fortfarande mycket långt ifrån det gemensamma mål som de satte upp vid toppmötet i Barcelona 2002, nämligen att alla medborgare bör lära sig två språk i skolan utöver modersmålet. I många länder är trenden omvänd när det gäller att förvärva gedigna och användbara kunskaper i ett andra eller till och med ett första främmande språk. Verkligt flerspråkiga personer har ofta förvärvat sina språkkunskaper utanför det formella utbildningssystemet. Ett officiellt erkännande av icke-formell och informell inläring är dock ovanligt och sådana språkfärdigheter beaktas sällan som verkliga personliga meriter.

I de flesta länder finns det nationella handelsfrämjande organisationer som ger praktisk vägledning och ekonomiskt stöd till små och medelstora företag som vill förbättra sina exportstrategier, men språkstrategier brukar inte ingå i dessa. På regional nivå görs framsteg i flera medlemsstater och associerade länder genom olika nätverk, t.ex. handelskammare och handelsorganisationer. Sådana nätverk medverkar till att öka medvetenheten om hur viktigt det är med språkkunskaper. På lokal nivå finns det möjligheter att öka språkutbytet inom det lokala näringslivet. Initiativ i gränsområden bör uppmuntras, eftersom de kan bidra positivt till utbyte över gränserna, språkkunskaper och rörlighet.



# Slutsatser och rekommendationer

EU behöver utnyttja sin språkliga mångfald som en verklig konkurrensfördel.

Detta kan endast ske om

1. medlemsstaterna främjar både formell och informell inläring av ett stort antal språk,
2. språkstrategierna får stöd på högsta ledningsnivå i företagen,
3. nationella, regionala och lokala organ stöder företagen i deras ansträngningar att använda sina språkkunskaper strategiskt, och
4. en europeisk plattform skapas för ett kontinuerligt utbyte av bästa praxis för språkanvändning i näringslivet.

Följande åtgärder är särskilt viktiga:

På företagsnivå bör företagen

- ▶ bedöma språkfärdigheterna inom företaget och jämföra dem med behoven och möjligheterna på alla nivåer i organisationen och för alla befattningar i bolaget,
- ▶ se över rekryterings- och utvecklingsstrategier inom personaladministrationen, sätta upp individuella språkfärdighetsmål för de anställda som anpassas till deras specifika uppgifter och ansvarsområden,
- ▶ använda många olika strategier för att hantera språkfrågor, som att investera i språkutbildning, anställa personer med olika språk som modersmål (tillfällig eller fast anställning), använda språkteknik och arbeta med översättare, tolkar, kommunikationsansvariga och kulturella medlare, och
- ▶ eftersträva att öka personalens internationella rörlighet.

På nationell nivå bör medlemsstaterna

- ▶ uppmuntra språkinläring på alla nivåer och bredda utbudet av språk som undervisas, införa mer praktiskt inriktade språkinlärningsmoduler på högstadiet, gymnasiet och inom all högre utbildning, inklusive yrkesutbildningen,
- ▶ på lämpligt sätt erkänna språkfärdigheter i avgångsbetygen och framhålla det mervärde de har för karriärmöjligheter senare i livet,
- ▶ rekommendera nationella handelsfrämjande organisationer att införliva språkstrategier i sina stödprogram, särskild i de program som riktar sig till små och medelstora företag i syfte att öka deras exportmöjligheter, och
- ▶ införliva språkutbildning i nationella program för livslångt lärande och social integration.

#### På regional och lokal nivå bör regionala och lokala myndigheter

- ▶ utnyttja regionala och lokala nätverk för att öka medvetenheten om möjligheten för små och medelstora företag att förbättra språkfärdigheterna och uppmuntra utbyte av god praxis,
- ▶ upprätta privat-offentliga partnerskap, med bl.a. lokala universitet och utbildningsinstitut, genom att ge det lokala näringslivet hjälp att anordna språkkurser och utveckla andra metoder för att förbättra sina språkstrategier, och
- ▶ uppmuntra ett flerspråkigt lokalt affärsliv genom språkkurser och konversationsgrupper som anordnas gemensamt för flera små företag, mångkulturella mässor och liknande arrangemang i företagsparker och industriområden.

#### På EU-nivå bör EU-institutionerna

- ▶ öka medvetenheten bland medlemsstaterna om vikten av språkkunskaper för konkurrensförmågan och uppmuntra dem att vidta ovanstående åtgärder,
- ▶ samla relevant information om gemenskapsprogram som stöder språkkunskaper för näringslivet och exempel på lyckade projekt på en webbplats, så att företagen på ett enda ställe ska kunna få praktisk vägledning om hur man ansöker om finansiering, och
- ▶ skapa en permanent plattform för utbyte av bästa praxis för företagen, genom att samla relevant information från näringslivet, handelsorganisationer, handelskammare, handelsfrämjande organisationer, skolor och utbildningsmyndigheter.



# 1. Varför åtgärder behövs

För att skapa tillväxt och arbetstillfällen är tekniska framsteg av största betydelse och livslångt lärande nödvändigt. EU:s flerspråkighet är viktigare än någonsin eftersom den industriella ekonomin håller på att ersättas av en kunskapsekonomi. Europeiska företag bör i teorin ha större möjligheter än andra att förverkliga affärsidéer som kräver flerspråkig kommunikation. De är dock långt ifrån att utnyttja sin potential till fullo.

## 1.1 Flerspråkighet är en dold resurs...

Flera studier har visat att det krävs kunskaper i en mängd olika språk på internationella marknader, och också sådan kulturell kompetens som man vanligtvis förvärvar tillsammans med språkkunskaperna. Samtidigt blir det allt svårare för företagen att rekrytera kvalificerad personal med språkfärdigheter utöver grundkunskaper i engelska. Detta upplevs som ett verkligt problem.

Arbetstagarnas rörlighet är fortfarande relativt obetydlig. Endast 2 % av medborgarna i arbetsför ålder bor och arbetar i en annan medlemsstat än den egna. Brist på språkkunskaper är det hinder för rörlighet inom EU som oftast anges. Andelen medborgare från tredjeland respektive människor födda i ett annat land men bosatta i EU är nästan dubbelt så stor<sup>1</sup>. Invandrade arbetstagare måste dock kämpa för att förvärva de språkfärdigheter som krävs i det nya landet och även om andra generationens invandrare från länder utanför EU växer upp med två eller tre språk, tas sällan hänsyn till deras språkkunskaper.

## 1.2 ...som måste utnyttjas

Vi vill förmedla budskapet till beslutsfattare på alla nivåer i samhället att detta är en brådskande fråga. Europa riskerar att förlora kunskapskriget när utvecklingsländer, främst i Asien och Latinamerika, snabbt förvärvar språkkunskaper och andra färdigheter som behövs för att kunna konkurrera på morgondagens marknader. Flerspråkighet bör ingå i samtliga strategier för att utveckla framtidens humankapital. Vi kommer att behöva en diversifierad arbetskraft som ser hela Europa som sin hemmabas. Samtidigt måste EU se till att vara tillräckligt attraktivt för att dra till sig högutbildade invandrare. Dessa kommer att medföra sådana språkkunskaper vi behöver för att handla med de marknader där tillväxten kommer att fortsätta att vara mycket hög under de kommande åren.

## 1.3 Forskning visar potentialen

Varje år förlorar en stor del av de europeiska små och medelstora företagen kontrakt som en direkt följd av bristande språkliga och kulturella kunskaper. Detta rön presenterades i ELAN-rapporten<sup>2</sup>, som kommissionen offentliggjorde i februari 2007. Det var den första Europaomfattande studien av missade affärsmöjligheter till följd av bristande språkkunskaper i företagen. Studien bygger på ett urval av närmare 2 000 små och medelstora företag från EU-27 och kandidatländerna. Sammanlagt 11 % av de små och medelstora företagen i urvalet angav att de hade förlorat kontrakt som en direkt följd av bristande språkliga och kulturella kunskaper. I de makroekonomiska slutsatserna från undersökningen anges att det finns en betydande potential för de små och medelstora företagen att förbättra sina exportprestationer om de lär sig att utnyttja sina språkkunskaper strategiskt. Detta har styrkts av flera nationella undersökningar.

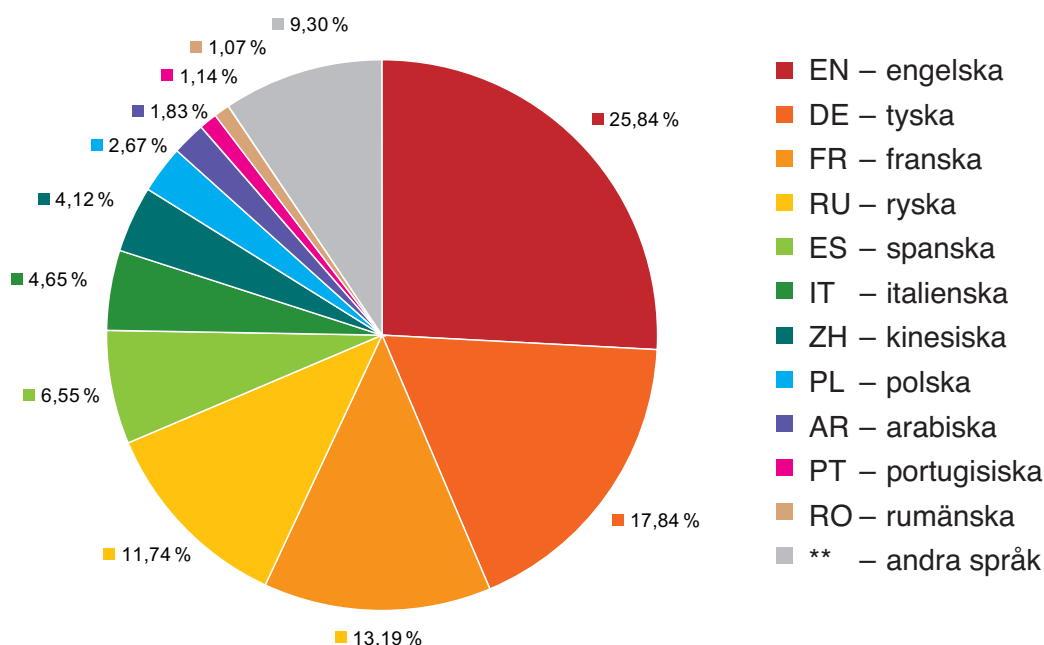
1 "Demographic trends, socio-economic impacts and policy implications in the European Union 2007" – en övervakningsrapport från Europeiska observationsgruppen för demografiska och sociala frågor [http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi/docs/social\\_situation/2007\\_mon\\_rep\\_demo.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_situation/2007_mon_rep_demo.pdf), s. 43.

2 Hela studien och en sammanfattning finns på [http://ec.europa.eu/education/policies/lang/key/studies\\_en.html](http://ec.europa.eu/education/policies/lang/key/studies_en.html).

*I en rapport som publicerades av det österrikiska Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft 2006 förutsades att Österrike kommer att få problem i framtiden. Landet är ett av de få där allmänhetens språkkunskaper faktiskt har minskat, enligt Eurobarometern. Utöver engelska kommer företagen att behöva kunskaper i italienska och i de språk som talas av handelspartner i Central- och Östeuropa, särskilt tjeckiska, slovakiska och ungerska.*

Forskning och erfarenhet visar att det i allmänhet finns en viss brist på självinsikt, eftersom engelska anses som det enda språket som behövs för internationell handel. Många företag behöver fortfarande förbättra sina anställdas förmåga att obesvärat uttrycka sig på engelska. I stora delar av Europa ser man dock redan engelska mer som en grundläggande färdighet än som ett främmande språk. Att tala som en infödd får allt mindre betydelse när engelska blir en del av den grundläggande utbildningen i många länder<sup>3</sup>. Mot den bakgrunden kommer det att bli allt viktigare att alltid ligga steget före genom att behärska fler språk än engelska.

### Språkkunskaper som små och medelstora företag skulle behöva förvärva eller förbättra under de kommande tre åren



En fjärdedel av de små och medelstora företagen anser fortfarande att de behöver förbättra sina kunskaper i engelska. Tyska, franska och ryska efterfrågas dock också i hög grad. Mandarin och andra kinesiska språk (ZH) rankas högre av de multinationella företagen.

Källa: ELAN-undersökningen 2006.

*Det danska industriförbundet genomförde 2007 en undersökning bland sina medlemsföretag som visade att andra språk än engelska används av mer än en tredjedel av alla företag och att fyra av tio företag har upplevt mer eller mindre allvarliga problem i kommunikationen med handelspartner i andra länder till följd av bristande språkkunskaper.*

<sup>3</sup> Forskning som genomförts av British Council visar den utomordentligt snabba förändringen när det gäller engelska, se särskilt David Graddols båda rapporter "Future of English" (1997) och "English Next" (2006), <http://www.britishcouncil.org/learning-research-englishnext.htm>.



## 1.4 Små och medelstora företag

För små företag kan god flerspråkig kommunikation öppna möjligheter som kan vända ett misslyckande till framgång. Språkkunskaper kommer att vara en tillgång i all typ av verksamhet, inte bara inom försäljning och marknadsföring. Problem kommer att kunna lösas snabbare och förseningar undvikas om människor på alla nivåer kan kommunicera direkt med varandra.

Enligt ELAN-undersökningen angav endast 48 % av de små och medelstora företagen att de hade formella språkstrategier för att stödja sina internationella satsningar. Nära 40 % av de små och medelstora företagen arbetar inte ens med flerspråkiga webbplatser. Slutsatsen i studien är att det finns ett utpräglat samband mellan investeringar i språkstrategier, exportandelen av försäljningen och företagets produktivitet.

### **Fall: Hencke und Meier, specialiserade snickare, Düsseldorf, Tyskland**

*Företagets båda ägare talar engelska, franska och spanska. Personalen består av nio yrkesmän (varav tre lärlingar) och dessa uppmuntras att utbilda sig och att utveckla och använda sina språkkunskaper. Så här säger Thomas Meier: "Våra språkkunskaper har gett oss fördelar i förhållande till våra konkurrenter och har hjälpt oss att säkra intressanta kontrakt och varaktiga kundrelationer. Vi ingick i ett stort restaureringsprojekt i Frankrike med en internationell arbetsgrupp: mosaikartister från Italien, stukatörer från Polen, elektriker från Frankrike, konservatorer från England osv. Vi hade språkkunskaper och kallades därför in som medlare för att lösa problem där lokala hantverkare var inblandade. Vi kunde alltid förhandla fram lösningar på ett sätt som var kostnadseffektivt och som gjorde kunden nöjd."*

## 1.5 Flerspråkighet och integration

Flerspråkighet är också en nyckelfaktor för integration och en förutsättning för interkulturell dialog. Flerspråkigheten kan hjälpa till att förbättra situationen för miljoner invandrare i Europa och bidra till att de kan ta sig in på arbetsmarknaderna. Det krävs ett effektivt stöd för att invandrare snabbt ska kunna lära sig språket i det nya värdlandet, vilket är en förutsättning för att saker och ting ska fungera smidigt. Bättre kommunikation mellan arbetstagarna leder till ökad effektivitet, kvalitet och säkerhet som är nyckelparametrar inom varje produktionsområde. Språkfärdigheter hos migrerande arbetstagare kan också vara till nytta för företagen om de används mer strategiskt. Dessa arbetstagare är mycket värdefulla som kulturella medlare och en viktig resurs i samband med försäljning.

### **Fall: UMAC-Midwest – Återvinning av syntetiskt gummi, Antwerpen, Belgien**

*Av 50 arbetstagare vid UMAC-Midwest är 21 marockanska invandrare. När de anlände talade de lite eller ingen nederländska, endast arabiska och/eller franska. Med ett ekonomiskt bidrag från Europeiska socialfonden och med hjälp av externa experter utformades en språk- och kommunikationsstrategi. Syftet var att öka effektiviteten, kvaliteten och säkerheten, öka arbetstagarnas motivation och personliga engagemang samt förbättra arbetsmiljön i syfte att minska frånvaron. Språkkurser erbjöds i korta moduler och följdes upp genom diskussioner i fokusgrupper och andra regelbundna möten där både infödd och invandrad personal deltog. Arbetstagarna har nu en positiv inställning till språklig och kulturell mångfald i företaget och alla mål har uppnåtts.*

## 2. Befintliga instrument och praxis

Vi har jämfört situationen i ett antal europeiska länder och tittat på den senaste utvecklingen på EU-nivå i fråga om att främja språkkunskaper i näringslivet. Resultatet är en ojämn och osammanhängande bild om man ser till hela Europa. På det hela taget finns det få politiska initiativ där behovet att förbättra situationen anges tydligt, och flerspråkighet nämns sällan uttryckligen i program för att utveckla färdigheter inför framtiden.

### 2.1 EU-initiativ

Näringslivsforumet välkomnar samarbetet på EU-nivå inom Lissabonstrategin för tillväxt och sysselsättning. Rörligheten står i centrum och i den europeiska handlingsplanen för rörlighet för arbetstagarna<sup>4</sup> föreslås att man ska stärka Eures, en Internetportal på 25 språk med tillträde till en europeisk databas för arbetsförmedling. Ett annat lovande initiativ är det europeiska partnerskapet för jobbörklighet. Det är ett nätverk av aktörer på området som får stöd av kommissionen och som försöker öka jobbörkligheten i EU. Europaparlamentet bidrar ekonomiskt till ett initiativ som syftar till att utveckla en strukturerad rörlighetsplan för lärlingar och andra ungdomar som genomgår yrkesutbildning.

### 2.2 EU-bidrag

Den största delen av EU-bidragen kommer från Europeiska socialfonden, Europeiska regionala utvecklingsfonden och i vissa länder från Sammanhållningsfonden. Dessa bidrag omfattar tillsammans 347 miljarder euro (2007-2013). Pengarna delas ut genom nationella myndigheter inom ramen för nationella planer som godkänts av Europeiska kommissionen på grundval av ömsesidigt godkända prioriteringar. Integrationsprojekt på arbetsplatser som omfattar språkkurser och ersättning för förlorad arbetstid kan berättiga till sådan finansiering.

De bidrag som är tillgängliga via Europeiska kommissionens program för livslångt lärande delas ut genom årliga förslagsinfordringar. För 2008 kommer dessa förslagsinfordringar att gälla sammanlagt 873 miljoner euro. Särskilt delprogrammet Leonardo da Vinci har intressanta möjligheter för företagen eftersom det är inriktat på yrkesutbildning<sup>5</sup>.

#### **Leonardoprojekt om rörlighet: "Formation Transnationale Europe"**

*Projektet bidrar till att utveckla franska arbetssökandes yrkes- och språkfärdigheter genom praktik vid europeiska företag. Gruppen genomgår en kurs som består av åtta veckor allmän utbildning med yrkesrelaterade, språkliga och kulturella delkurser, tre till sex veckor intensiva språkkurser och slutligen 20–24 veckor praktik i ett europeiskt företag. Utbytet genomförs som ett europeiskt partnerskap, vilket gör att praktikanterna får bra handledning. Partnerskapet omfattar 18 partner i fyra länder. Efter praktikperioden måste varje praktikant lämna in en rapport på värdlandets språk, som ingår i utvärderingen.*

<sup>4</sup> KOM(2007) 773 slutlig. Rörlighet som ett verktyg för fler och bättre jobb – EU:s handlingsplan för rörlighet för arbetstagarna (2007–2010) Dokumentet finns på adressen [http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V5&T2=2007&T3=773&RechType=RECH\\_naturel&Submit=Search](http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V5&T2=2007&T3=773&RechType=RECH_naturel&Submit=Search).

<sup>5</sup> En förteckning över aktuella publikationer om EU-finansierade projekt finns på [http://ec.europa.eu/dgs/education\\_culture/publ/educ-training\\_en.html](http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/educ-training_en.html).



Förfarandena för att ansöka om gemenskapsbidrag är komplicerade och tidskrävande. Reglerna för att bilda ett europeiskt konsortium, vilket i allmänhet är en förutsättning för att ansöka om någon form av bidrag, utesluter ofta företag med dotterbolag eller ombud i olika länder, som annars skulle ha kunnat få EU-bidrag. Dessa problem måste tas upp i kommande diskussioner mellan Europeiska kommissionen och näringslivet.

## 2.3 Modersmålet plus två språk – fortfarande en riktlinje

Även om EU-initiativ och gemenskapsbidrag kan vara ett betydande incitament för arbetet på nationell och regional nivå är det medlemsstaterna som måste utföra huvuddelen av arbetet med stödja flerspråkighet. Därför är det viktigt att medlemsstaterna fortsätter att arbeta mot det ömsesidigt godkända gemensamma målet från toppmötet i Barcelona 2002, nämligen att alla medborgare bör lära sig två språk utöver modersmålet.

Vi skulle vilja att flerspråkighet uppmuntras mer aktivt på alla nivåer inom skolutbildningen. Först och främst måste det finnas ett bredare urval av språk. På högre nivåer måste inlärningsmetoderna vara mer inriktade på praktisk tillämpning. Språkfärdigheter bör få vederbörligt erkännande i skolornas läroplaner och, på ett senare stadium, vid bedömningen av arbetssökande. Därutöver måste språkfärdigheter erkännas på lämpligt sätt i centralt förhandlade avtal mellan arbetsmarknadens parter.

## 2.4 Nätverk kan öka medvetenheten och ge stöd

På regional nivå har framsteg gjorts i flera medlemsstater och associerade länder genom nätverk, t.ex. handelskammare och exportråd. De kan erbjuda starthjälp åt små och medelstora företag som önskar expandera på internationella marknader. Om språkstrategier var fast införlivade i alla sådana stödprogram skulle de inblandade företagen dra ännu större nytta av dem.

### **Danmarks exportråd**

*Exportrådet är statens organ för att främja export och investeringar och sorterar under utrikesdepartementet<sup>6</sup>. Det tillhandahåller både enskild rådgivning till företag och allmänna affärstjänster riktade till företag och allmänhet. Det har en strategisk inriktning på små och medelstora företag och har utvecklat program inriktade på dessa företags speciella behov. Ett exempel är startprogrammet för export, där företagen bl.a. kan få hjälp med konkreta uppgifter i samband med internationalisering, t.ex. partnersökning, marknadsundersökningar och tillgång till nätverk.*

## 2.5 Test och standarder

Fastställda standarder kan användas för att sätta upp individuella, specifika och mätbara mål för olika personalkategorier beroende på hur de använder språk i sitt arbete. Sådana differentierade språkstrategier kan vara användbara och effektiva, eftersom standarder ger personalavdelningarna konkreta redskap för att analysera företagets behov. De kan också införlivas i personliga utvecklingsmål. Det oftast använda systemet är den gemensamma europeiska referensramen (CEFR) som upprättats av Europarådet och som tillämpas i samarbete med Europeiska kommissionen. Ett system av praktiska färdigheter som behövs för att lösa olika uppgifter i olika situationer gör att referensramen är en lämplig metod att använda i den komplexa verkligheten på en arbetsplats.

<sup>6</sup> Mer information om det danska exportrådet: <http://www.um.dk/en/menu/TradeAndInvestment/>.

#### **Fall: Henkel KGaA, Düsseldorf, Tyskland**

Henkel är ett stort multinationellt kemikalieföretag, som äger många välkända globala varumärken<sup>7</sup>. Bara i Tyskland deltar omkring 2 500 arbetstagare i språk- och kommunikationsutbildning varje år. En stor del av utbildningen anordnas i form av arbetsgruppsmöten. Henkels språkutbildning på avdelningarna är inriktad på arbetsprocesser och därmed sammanhängande språkliga kommunikationsfärdigheter som krävs för att genomföra olika uppgifter i företaget. Utbildningsbehoven bedöms och fastställs på grundval av CEFR-standarder. Multifunktionella arbetsgrupper utbildas tillsammans. Genom denna interaktiva och flexibla metod ligger inlärningsansvaret på arbetsgruppen men inlärningsklimatet uppmuntrar både till individuellt lärande och grupp färdigheter. Framsteg kan alltid mätas exakt genom att man ser hur de inlärd färdigheterna tillämpas i autentiska arbetssituationer.

## 3. Hur vi kan gå vidare

Verkliga framsteg kan göras om företag, från mikroföretag till multinationella företag, utvecklar kreativa och dynamiska språkstrategier som är anpassade till varje organisations individuella möjligheter. Sådana strategier kräver stöd från lokala och regionala nätverk. En lösning kan vara partnerskap mellan näringslivet och utbildningssektorn eller mellan industrin och forskningssektorn, i syfte att använda språkkunskaper och språkteknik på ett produktivt sätt.

### 3.1 Åtgärder för mer flerspråkighet

Företagen bör inventera vilka språkkunskaper som finns i företaget och använda dessa strategiskt. De bör se över företagets strategier för rekrytering, utbildning och rörlighet. De kan uppmuntra sina anställda att använda och utveckla de kunskaper som de redan har förvärvat och erbjuda språkutbildning som är motiverande och motsvarar efterfrågan på arbetsplatsen.

Det går att hitta flexibla och tidsbesparande Internetkurser som är anpassade till de enskilda företagens behov, resurser och begränsningar. Möjligheterna blir allt fler att använda nya medier för att lära sig och träna främmande språk.

Översättningstjänster kan användas för att systematiskt bläddra igenom platser för offentlig upphandling i nationella och internationella medier. Det behövs en större språklig mångfald inom kommunikation och marknadsföring via Internet, och budskap måste omsorgsfullt anpassas till målgrupperna. Om språktekniken används på rätt sätt kan den bidra till att minska kostnaderna för flerspråkighet och hålla dem under kontroll.

### 3.2 Stödstrukturer på regional och lokal nivå

Medlemsstaterna måste på effektivast möjliga sätt stödja de små och medelstora företag som har potential att lyckas på utländska marknader. I regel genomförs sådant stöd på regional nivå och i samarbete med regionala utvecklingsorgan. Utöver ekonomiskt stöd skulle företagen behöva ta del av god praxis och expertstöd i mångkulturell och flerspråkig kommunikation.

<sup>7</sup> För mer information, se <http://www.henkel.com>.



### **Regional Language Networks i Storbritannien**

*Regional Language Networks (RLN)<sup>8</sup> i Storbritannien får stöd från det nationella språkcentrumet (CILT) och arbetar med språkliga och kulturella färdigheter för näringslivet och för rekryteringar. De arbetar med olika partner för att kartlägga och uppfylla regionala och sektoriella behov av språkkunskaper och kulturell medvetenhet, ge stöd till företag i språkfrågor och bistå dem som är yrkesverksamma inom språkbranschen. En del av finansieringen tillhandahålls av andra intressegrupper, t.ex. regionala utvecklingsorgan, de brittiska handels- och investeringskontoren samt de regionala utbildningsråden.*

På lokal nivå finns det möjlighet att öka språkutbytet inom det lokala näringslivet. Stöd och bistånd kan komma från handelskammare, intressegrupper och lokala myndigheter. Några idéer är att dela på kostnader och resurser för att anordna språkutbildning för olika personalkategorier, men också informella utbyten, som konversationsgrupper vid lunchtid och interkulturella mässor som anordnas i företagsparker med flerspråkiga arbetsstyrkor.

## **3.3 Partnerskap mellan olika sektorer och över gränserna**

Strategiska partnerskap spelar en viktig roll när det gäller att investera i humankapital och utveckla färdigheter inför framtiden. Vi skulle vilja se partnerskap för jobbrörlighet i hela Europa, med företag som söker nya möjligheter att samarbeta inom olika nätverk för att utveckla utbyten och program för rörlighet. Språkinläring bör alltid ingå i initiativ i gränsområdena där både företagen och utbildningssektorn deltar. Sådant samarbete kan bidra till välstånd genom att stimulera handeln mellan grannländer.

Det verkar som om tröskeln för att införa språkteknik fortfarande är hög för många företag, särskilt små och medelstora företag. Situationen kan avhjälpas genom att man främjar partnerskap mellan industri och forskning och anstränger sig ytterligare för att språktekniken ska kunna användas på ett produktivt sätt. Detta kommer inte bara att motivera stora investeringar i språkteknikforskning utan också ge en konkurrensfördel till företagen och bättre tjänster till medborgarna.

Slutligen skulle vi vilja se en fortsättning på EU-nivå av det arbete som har lett till denna rapport. Företagssektorn i Europa behöver en permanent plattform för diskussion och utbyte av erfarenhet och god praxis. Vi måste fortsätta att anordna evenemang i hela Europa som kan bidra till en ökad medvetenhet, och mobilisera alla tillgängliga nätverk i en samordnad gemensam kampanj för att nå beslutsfattare i företag och i medlemsstaternas regeringar. Vi måste tillsammans se till att språkkunskaper erkänns och utnyttjas som en viktig tillgång för morgondagens framgångsrika företag.





Språk lönar sig

Företag tjänar på bättre språkkunskaper

Rekommendationer från näringslivsforum för flerspråkighet, inrättat av Europeiska kommissionen

Luxemburg: Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer

2008 – 14 s. – 21,0 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-08802-5

## **Så skaffar du EU-publikationer**

Publikationer som ges ut av Publikationsbyrån och som finns till försäljning kan beställas på EU Bookshop ► <http://bookshop.europa.eu> via olika försäljningskontor.

Du kan också beställa en förteckning över våra internationella försäljningsställen genom att skicka ett fax till: (352) 29 29-42758.



**Europeiska kommissionen**  
**Generaldirektoratet för utbildning och kultur**  
BE-1049 Bryssel  
(32-2) 299 11 11  
(32-2) 295 57 19  
[eac-info@ec.europa.eu](mailto:eac-info@ec.europa.eu)



Publikationsbyrån  
*Publications.europa.eu*

ISBN 978-92-79-08802-5



9 789279 088025