



DG Istruzione e cultura



PIÙ LINGUE PIÙ AFFARI

Le conoscenze linguistiche migliorano l'efficienza delle imprese

Raccomandazioni del Business Forum sul
multilinguismo istituito dalla Commissione europea



Più lingue più affari

**Le conoscenze linguistiche migliorano l'efficienza delle imprese
Raccomandazioni del Business Forum sul Multilinguismo istituito dalla
Commissione europea**



Introduzione del Visconte Etienne Davignon

Senza la comprensione reciproca non saremmo in grado di vivere e lavorare insieme. In un'Unione europea in cui la diversità è considerata una ricchezza, il ricorso ad una cosiddetta lingua franca non può essere sufficiente a rispondere a tutte le esigenze in materia di comunicazione. Le lingue ci danno la chiave di accesso alle culture che rappresentano. Il multilinguismo favorisce l'apertura e la tolleranza e ci apre inoltre le porte di nuovi mercati e di nuove opportunità commerciali. Nell'arco di tutta la mia vita lavorativa ho potuto osservare in che modo il contesto imprenditoriale diventava gradatamente più uniforme e monolingue, una tendenza che non sarà possibile invertire rapidamente. Sono stato molto lieto di accettare l'invito del Commissario Orban a riflettere sulle questioni linguistiche assieme a un gruppo ristretto di eminenti esperti che condividono il parere che le imprese europee possano trarre vantaggi dal multilinguismo. Sono certo che la presente relazione animerà le discussioni attualmente in corso nell'ambito della Commissione europea circa lo sviluppo di una politica del multilinguismo. Infine speriamo di contribuire a sensibilizzare e intervenire direttamente per quanto riguarda l'atteggiamento del settore imprenditoriale nei confronti delle lingue.

Membri del Forum delle Imprese che hanno contribuito alla relazione:

Visconte **Etienne Davignon** Suez – Tractebel, presidente del Forum delle Imprese
Sig. **Winfried Albrink**, responsabile della formazione, gruppo Henkel
Sig. **Henning Dyremose**, presidente, consiglio per gli scambi commerciali della Danimarca
Sig. **Mike Janssen**, direttore di stabilimento, UMAC-Midwest
Sig.ra **Caroline Jenner** CEO, JA-YE Europa
Sig. **Antonió Gomes de Pinho**, presidente, Portgás e Fondazione Serralves
Sig. **Waqas Hussain**, responsabile a livello mondiale dello sviluppo delle risorse umane, Syngenta
Sig.ra **Sabina Klimek**, Deloitte Business Consulting
Sig. **Lars-Kare Legernes** CEO, Camera di Commercio di Oslo
Sig. **Peter Mathews** CMG, CEO Black Country Metals Limited
Sig.ra **Fiorella Kostoris Padoa Schioppa**, professore di economia
Sig. **Gabor Proszeky**, fondatore CEO, MorphoLogic

Informazioni di natura generale sono disponibili sul sito web della Commissione europea al seguente indirizzo:

http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/doc1597_en.pdf

Sintesi

L'UE deve proseguire nel processo di mutamento per affermarsi in un mondo globalizzato e questo si evince chiaramente dall'ultima relazione della Commissione sulla Strategia di Lisbona per la crescita e l'occupazione. Il nostro gruppo ha esaminato il contributo delle lingue alla competitività. Sulla base delle conclusioni cui siamo giunti vogliamo anzitutto fornire tutti l'occasione di riflettere per quale motivo sia importante investire nelle competenze linguistiche. In secondo luogo desideriamo che si proceda ad una verifica di quanto è già stato fatto per promuovere l'apprendimento delle lingue in un contesto imprenditoriale. Infine desideriamo fornire consigli sulle modalità con cui le imprese possono migliorare le loro prestazioni a livello di comunicazione multilingue.

Un notevole numero di PMI europee ogni anno perde opportunità di lavoro come diretta conseguenza della mancanza di competenze linguistiche e interculturali. Anche se sembra certo che la lingua inglese manterrà un ruolo leader in qualità di lingua mondiale degli affari, sono le altre lingue a fare la differenza tra la normalità e l'eccellenza e a fornire un vantaggio a livello di concorrenza.

Le lingue non servono soltanto a incrementare le vendite e il marketing. I canali di approvvigionamento a monte attraversano le frontiere tanto quanto i servizi internazionali e i prodotti finiti destinati all'esportazione. Anche i mercati del lavoro hanno una dimensione globale e l'integrazione di lavoratori multilingue e multiculturali è un aspetto cruciale. La nostra visione consiste nel prospettare per il futuro un'utilizzazione più proficua delle lingue, in modo da raggiungere nuovi gruppi bersaglio e costruire rapporti strategici duraturi.

Il nostro gruppo accoglie favorevolmente le iniziative e le azioni comunitarie destinate a promuovere la possibilità di acquisire competenze a livello linguistico e gli interventi di sensibilizzazione culturale nelle imprese. Esistono possibilità di finanziamento nell'ambito di diversi programmi comunitari, tuttavia vi sono limiti per quanto riguarda la disponibilità di queste opportunità e le modalità per chiedere delle sovvenzioni comunitarie. Le procedure di candidatura sono ritenute lunghe e complesse, in particolare per le PMI. Va inoltre messo in chiaro che il finanziamento disponibile da parte dell'UE è minimo e dovrebbe essere considerato soprattutto come un mezzo per permettere di condividere le prassi migliori e per stimolare le azioni in questo settore. La parte più importante del sostegno dovrà emanare dai governi e dalle amministrazioni nazionali, regionali e locali.

I governi nazionali sono ancora ben lontani dall'obiettivo comune definito dagli Stati membri nel corso del vertice di Barcellona nel 2002 secondo il quale, oltre alla propria lingua materna, ogni cittadino europeo dovrebbe imparare a scuola altre due lingue. In molti paesi la tendenza è invertita quando si tratta di acquisire una buona conoscenza pratica di una seconda o anche di una prima lingua straniera. Le persone veramente plurilingui spesso hanno acquisito le loro conoscenze al di fuori del normale sistema d'istruzione. Il riconoscimento ufficiale dell'apprendimento non formale ed informale non è consueto e spesso questo tipo di conoscenze linguistiche non viene preso in considerazione in quanto vera e propria qualità personale.

Nella maggior parte dei paesi le organizzazioni nazionali di promozione del commercio mettono a disposizione delle PMI orientamenti pratici e finanziamenti destinati a migliorare le strategie di esportazione, ma spesso questi programmi non comprendono competenze linguistiche. A livello regionale, si registrano progressi in diversi Stati membri e paesi associati tramite reti quali le camere di commercio e le organizzazioni professionali. Questi reti sono fondamentali quando si tratta di risvegliare l'interesse nei confronti dell'importanza delle lingue. A livello locale è possibile intensificare gli scambi linguistici a livello delle comunità imprenditoriali. Le iniziative che coinvolgono le regioni frontaliere dovrebbero essere favorite dal momento che sono in grado di stimolare gli scambi transfrontalieri, le competenze linguistiche e la mobilità.

Conclusioni e raccomandazioni

L'Europa deve trasformare la sua diversità linguistica in un vantaggio veramente competitivo. Per raggiungere questo obiettivo occorre che:

- 1) i governi nazionali favoriscano l'apprendimento formale ed informale di un'ampia gamma di lingue;
- 2) nelle imprese le strategie per l'apprendimento delle lingue siano appoggiate al più alto livello gerarchico;
- 3) organismi nazionali, regionali e locali sostengano le imprese negli sforzi compiuti per un'utilizzazione strategica delle lingue;
- 4) venga creata una piattaforma europea per uno scambio permanente di buone prassi relative all'utilizzazione delle lingue nelle imprese.

In maniera più specifica devono essere adottati i seguenti provvedimenti:

A livello d'impresa, le aziende devono

- ³/₄ fare il punto delle competenze linguistiche esistenti nell'impresa e rapportarle alle esigenze e alle opportunità a tutti i livelli dell'organizzazione e per tutte le funzioni dell'azienda;
- ³/₄ rivedere le politiche di assunzione e le strategie di sviluppo nell'ambito della gestione delle risorse umane, definire obiettivi di competenza linguistica individuali per i dipendenti, che corrispondano ai rispettivi compiti e responsabilità;
- ³/₄ applicare un'ampia gamma di strategie di gestione del settore linguistico, quali investimenti nella formazione linguistica, assunzione di dipendenti madrelingua per le varie lingue (a titolo temporaneo o permanente), ricorso alle tecnologie linguistiche e collaborazione con traduttori e interpreti, comunicatori e mediatori culturali;
- ³/₄ stimolare la mobilità internazionale dei dipendenti.

A livello nazionale, i governi devono

- ³/₄ favorire l'apprendimento delle lingue a tutti i livelli e ampliare la gamma delle lingue insegnate. Introdurre un maggior numero di moduli d'apprendimento delle lingue orientati alla pratica, a partire dalla scuola secondaria e in tutto il ciclo dell'insegnamento superiore, ivi compresa la formazione professionale;
- ³/₄ prevedere un adeguato riconoscimento delle competenze linguistiche nei diplomi scolastici e insistere sul loro valore aggiunto in termini di opportunità di carriera in un secondo tempo;
- ³/₄ raccomandare che le organizzazioni di promozione degli scambi inseriscano strategie per l'apprendimento delle lingue nei programmi di sostegno, in particolare nei programmi destinati alle PMI, al fine di migliorare le prospettive di esportazione;
- ³/₄ inserire la formazione linguistica nei programmi nazionali per l'apprendimento permanente e l'integrazione sociale.

A livello regionale/locale, le autorità regionali e locali devono

- ³/₄ utilizzare le reti regionali e locali per stimolare la consapevolezza relativa alle opportunità per le grandi e piccole imprese di migliorare le competenze linguistiche e favorire lo scambio di buone prassi;
- ³/₄ creare partenariati pubblico-privato, comprese le università locali e gli organismi di formazione, fornendo assistenza alle comunità imprenditoriali locali per organizzare corsi di lingue e sviluppare altre metodologie per migliorare le strategie in materia di apprendimento delle lingue;
- ³/₄ favorire un contesto imprenditoriale locale più multilingue, mediante l'organizzazione in comune da parte di più piccole imprese, di corsi di lingua, gruppi di conversazione, fiere multiculturali e eventi analoghi in parchi imprenditoriali e industriali.

A livello europeo, le istituzioni europee devono

- ³/₄ stimolare la consapevolezza dell'importanza delle lingue per la competitività a livello di Stati membri e incoraggiarli ad adottare le misure indicate prima;
- ³/₄ raccogliere in un unico sito web tutte le informazioni pertinenti sui programmi comunitari a sostegno delle lingue destinati alle imprese e gli esempi riusciti di progetti, in modo da fungere da sportello unico che fornisca orientamenti pratici alle imprese su come chiedere finanziamenti;
- ³/₄ creare una piattaforma permanente per lo scambio di buone prassi a livello di imprese, raccogliendo le informazioni pertinenti dalla comunità imprenditoriale, dalle organizzazioni del commercio, dalle camere di commercio, dalle organizzazioni di promozione del commercio, dalle scuole e dalle autorità competenti per l'istruzione.

1. ANALISI DELLA SITUAZIONE

Per riuscire a creare crescita e occupazione, il progresso tecnico è essenziale e l'apprendimento permanente è necessario. Il multilinguismo inerente in Europa è più essenziale che mai, dal momento che l'economia industriale si sta gradatamente trasformando in un'economia della conoscenza. Le imprese europee dovrebbero in teoria essere più in grado di altre di raccogliere i frutti delle opportunità commerciali che richiedono una comunicazione multilingue. Il potenziale è tuttavia lungi dall'essere pienamente sfruttato.

1.1. Il multilinguismo è una risorsa nascosta ...

Diverse ricerche dimostrano che nei mercati internazionali è necessario utilizzare tutta una gamma di lingue, nonché le competenze culturali che vengono di solito acquisite assieme alle conoscenze linguistiche. Al tempo stesso per le imprese è sempre più difficile assumere personale qualificato con conoscenze linguistiche che vadano al di là di un inglese di base e questo è percepito come un vero e proprio problema.

La mobilità dei lavoratori rimane ancora relativamente bassa, dal momento che soltanto il 2 % dei cittadini in età lavorativa vive e lavora in uno Stato membro diverso dal proprio. La mancanza di competenze linguistiche costituisce l'ostacolo citato più frequentemente per la mobilità intereuropea. La percentuale corrispondente per i cittadini di paesi terzi e per i cittadini nati in altri paesi ma residenti nell'UE è quasi doppia¹. I lavoratori migranti devono tuttavia darsi da fare per acquisire le competenze linguistiche necessarie nel loro nuovo paese di residenza e se gli immigranti di seconda generazione provenienti da paesi al di fuori dell'UE crescono bilingui o trilingue, le loro conoscenze linguistiche spesso non vengono prese in considerazione.

1.2. ...che deve essere messa in luce

Il nostro gruppo desidera comunicare una sensazione d'urgenza a tutti i livelli della società. L'Europa corre il rischio di risultare perdente nella guerra delle competenze, dal momento che economie emergenti, per lo più in Asia e in America latina, acquisiscono rapidamente competenze linguistiche e altre conoscenze necessarie per competere con successo nei

¹ "Demographic trends, socio-economic impacts and policy implications in the European Union 2007" – relazione di controllo dell'Osservatorio europeo European Observatory on Social Situation and Demography http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_situation/2007_mon_rep_demo.pdf pag. 43.

mercati di domani. La sfida consiste nell'integrare con determinazione il multilinguismo in tutte le strategie destinate a sviluppare il capitale umano per il futuro. Avremo bisogno di una forza lavoro diversificata che consideri tutta l'Europa come la propria base di partenza. Al tempo stesso l'Europa deve presentarsi come una proposta imprenditoriale attraente in modo da attirare lavoratori migranti altamente qualificati. Questi lavoratori porteranno con sé le conoscenze linguistiche di cui abbiamo bisogno per interagire con i mercati nei quali la crescita sarà ancora a due cifre negli anni a venire.

1.3. La ricerca e il suo potenziale

Una gran parte delle PMI europee ogni anno non si aggiudica dei contratti a causa della mancanza di competenze linguistiche e interculturali. Questa constatazione è il risultato della relazione ELAN², pubblicata dalla Commissione nel febbraio 2007. Si tratta della prima indagine europea sulle perdite subite dal settore imprenditoriale a seguito di una mancanza di competenze linguistiche. La relazione si basa su un campione di circa 2000 PMI dell'UE-27 e dei paesi candidati. L'11 % delle PMI del campione ha dichiarato di aver perso contratti come conseguenza diretta della mancanza di competenze linguistiche e interculturali. Le conclusioni macroeconomiche presentate nello studio suggeriscono un notevole potenziale di miglioramento delle esportazioni delle PMI qualora sia possibile utilizzare le lingue in maniera strategica. Questa conclusione è stata confermata da diversi studi nazionali.

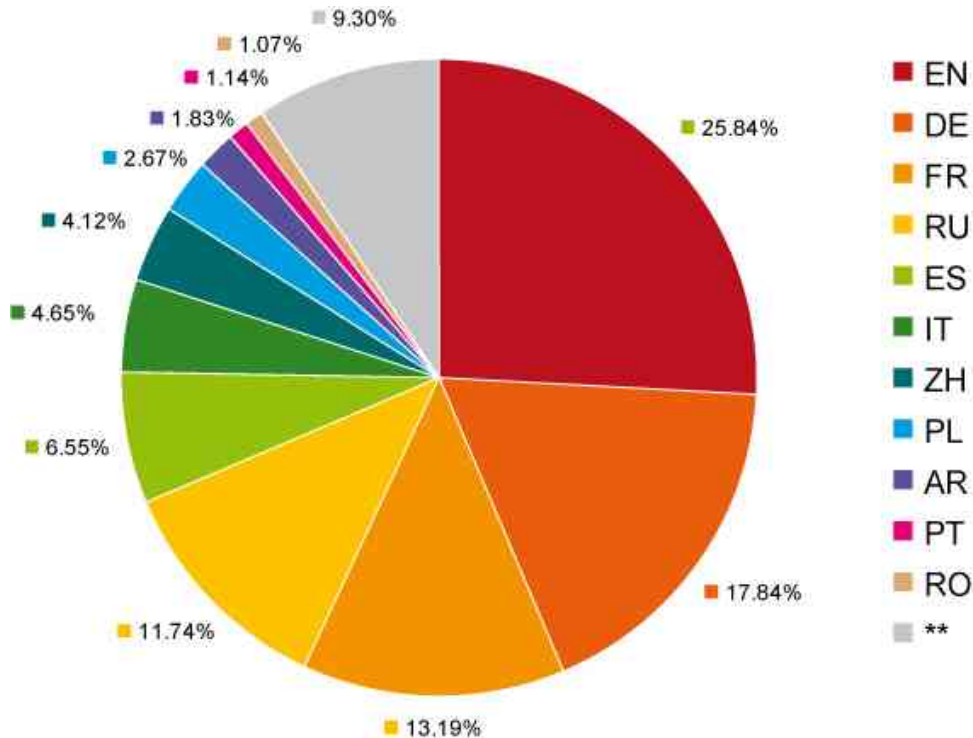
*L'istituto austriaco **Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft** ha pubblicato nel 2006 una relazione con proiezioni dei problemi cui si troverà confrontata in futuro l'Austria, uno dei pochi paesi in cui, secondo l'Eurobarometro, le competenze linguistiche della popolazione sono diminuite. Oltre all'inglese, le imprese avranno bisogno dell'italiano e delle lingue dei partner commerciali dell'Europa centrale e orientale, in particolare del ceco, dello slovacco e dell'ungherese.*

In generale, la ricerca e l'esperienza dimostrano che esiste in una certa misura un atteggiamento di compiacimento, dal momento che si ritiene che l'inglese sia l'unica lingua necessaria per gli scambi internazionali. Molte imprese devono ancora rafforzare la capacità dei loro dipendenti di utilizzare correntemente l'inglese. Tuttavia, in gran parte dell'Europa l'inglese è già considerato più una competenza che una lingua straniera. Parlare come una persona madre lingua diventa sempre meno importante, dal momento che l'inglese in molti

² Per lo studio completo e una sintesi si rimanda a: http://ec.europa.eu/education/policies/lang/key/studies_en.html

paesi è una componente dell'istruzione di base³. Vista la situazione, diventerà sempre più necessario mantenere il vantaggio acquisito andando oltre la conoscenza della lingua inglese.

Lingue la cui conoscenza le PMI dovrebbero acquisire o perfezionare nel corso del prossimo triennio



Un quarto delle PMI ritiene ancora di dover migliorare le proprie conoscenze della lingua inglese, tuttavia anche il tedesco, il francese e il russo sono molto richiesti. Il mandarino e le altre lingue cinesi (ZH) sono ritenute anch'esse molto importanti.

Fonte: studio ELAN 2006

³ Una ricerca realizzata dal British Council attira l'attenzione sulla notevole rapidità dei mutamenti relativi a questioni che interessano la lingua inglese, in particolare le due relazioni di David Graddol "Future of English" (1997) e "English Next" (2006). <http://www.britishcouncil.org/learning-research-englishnext.htm>

*La **Confederazione danese degli industriali** ha realizzato nel 2007 un'indagine fra i propri membri, che ha dimostrato che oltre un terzo di tutte le aziende usa altre lingue oltre all'inglese e quattro aziende su dieci hanno avuto problemi più o meno gravi di comunicazione con partner commerciali in altri paesi a seguito della mancanza di competenze linguistiche.*

1.4. La sfida delle PMI

Per quanto riguarda le piccole imprese, buone capacità di comunicazione multilingue possono fornire le opportunità che fanno la differenza tra il successo e risultati negativi. Le competenze linguistiche costituiscono un vantaggio per tutte le attività, non soltanto per le vendite e il marketing. Sarà possibile risolvere più rapidamente i problemi e si eviteranno perdite di tempo con una comunicazione diretta tra le persone a tutti i livelli.

Secondo lo studio ELAN, soltanto il 48% delle PMI del campione ha dichiarato di avere vere e proprie strategie linguistiche a sostegno delle proprie operazioni internazionali. Quasi il 40 % delle PMI non accede a siti web multilingue. La ricerca conclude che vi è una forte correlazione tra gli investimenti nelle strategie linguistiche, la quota proporzionale delle esportazioni per quanto riguarda le vendite e la produttività dell'azienda.

Caso specifico : Hencke und Meier, falegnami specializzati, Düsseldorf, Germania

I due comproprietari dell'azienda parlano inglese, francese e spagnolo. Il personale, composto da nove artigiani (di cui tre apprendisti), viene incoraggiato a formarsi per sviluppare e utilizzare le competenze linguistiche. Thomas Meier ha dichiarato che: "Le nostre competenze linguistiche hanno determinato un vantaggio nei confronti dei nostri concorrenti e ci hanno permesso di aggiudicarci contratti interessanti e di allacciare rapporti duraturi con i clienti. Abbiamo partecipato ad un vasto progetto di restauro in Francia nell'ambito di una squadra internazionale: artisti del mosaico provenienti dall'Italia, stuccatori provenienti dalla Polonia, elettricisti dalla Francia, restauratori dall'Inghilterra... Poichè possedevamo le competenze linguistiche necessarie siamo stati chiamati ad intervenire come mediatori quando si è trattato di risolvere problemi che riguardavano gli artigiani locali. Siamo sempre stati in grado di negoziare soluzioni efficienti in termini di costi con piena soddisfazione del cliente."

1.5. Multilinguismo e integrazione

Il multilinguismo è anche uno degli elementi chiave dell'integrazione e permette l'apertura del dialogo interculturale. Il multilinguismo può migliorare la situazione di milioni di immigrati in Europa e far sì che si integrino nel mercato del lavoro. Per il buon funzionamento del sistema la condizione preliminare è un sostegno efficace per aiutare gli

immigrati ad imparare rapidamente la lingua del paese che li ospita. Una migliore comunicazione tra i lavoratori aumenta l'efficienza, la qualità e la sicurezza, parametri chiave del settore della produzione. Le competenze linguistiche dei lavoratori migranti possono inoltre essere molto utili alle aziende, se vengono utilizzate in maniera proattiva. Questo tipo di dipendenti è molto valido, sia come mediatori culturali, che come risorsa per le vendite.

Caso specifico: UMAC Midwest – Riciclo di gomme sintetiche, Anversa, Belgio

Dei 50 dipendenti dell'UMAC Midwest, 21 sono lavoratori migranti provenienti dal Marocco. Quando sono arrivati parlavano pochissimo o per niente l'olandese e conoscevano soltanto l'arabo e/o il francese. Con l'aiuto di un finanziamento del Fondo sociale europeo e di esperti esterni è stata messa a punto una strategia per la comunicazione e l'apprendimento delle lingue. Gli obiettivi erano quelli di incrementare l'efficienza, la qualità e la sicurezza, stimolare la motivazione e la partecipazione personale dei lavoratori e migliorare l'ambiente di lavoro per ridurre l'assenteismo. I corsi di lingua sono stati presentati come moduli di breve durata e sono stati seguiti da discussioni nell'ambito di gruppi di riflessione e da altre riunioni regolari cui hanno partecipato sia i lavoratori migranti che i dipendenti nativi del Belgio. Attualmente i lavoratori hanno un atteggiamento positivo per quanto riguarda la diversità linguistica e culturale presente nell'azienda e tutti gli obiettivi sono stati raggiunti.

2. STRUMENTI APPLICATI E PRASSI ATTUALI

Il gruppo ha paragonato la situazione in diversi paesi europei ed esaminato gli ultimi sviluppi a livello di UE per quanto riguarda la promozione delle lingue per le imprese. Il risultato è stata un'immagine frammentaria e non coerente in tutta Europa. Nel complesso vi sono poche iniziative politiche che mettono chiaramente in evidenza la necessità di migliorare la situazione e il multilinguismo è un aspetto che di solito non viene esplicitamente preso in considerazione nei programmi di sviluppo destinati a migliorare le competenze per il futuro.

2.1. Iniziative europee

Il Forum delle Imprese apprezza la cooperazione a livello europeo nell'ambito della Strategia di Lisbona per la crescita e l'occupazione. La mobilità è al centro dell'attenzione e il piano d'azione europeo per la mobilità del lavoro⁴ propone il rafforzamento di EURES, un portale Internet in 25 lingue con un accesso ad una base dati paneuropea per l'occupazione.

⁴ COM(2007)773 def. È possibile scaricare il documento dal sito http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V5&T2=2007&T3=773&RechType=RECH_naturel&Submit=Search

Fra le altre iniziative promettenti citiamo il "Partenariato europeo per la mobilità del lavoro". Si tratta di una rete di attori, sostenuta dalla Commissione, che si interessa di come incrementare la mobilità del lavoro nell'UE. Il Parlamento europeo finanzia inoltre un'iniziativa con lo scopo di sviluppare un programma strutturato di mobilità per gli apprendisti e altri giovani che partecipano a formazioni professionali.

2.2. Finanziamento europeo

In valore assoluto, la maggior parte dei finanziamenti europei provengono dal Fondo sociale europeo, dal Fondo di sviluppo regionale e, per alcuni paesi, dal Fondo di coesione. Insieme questi fondi rappresentano finanziamenti per 975 miliardi di EUR, distribuiti tramite le autorità nazionali nell'ambito dei piani nazionali e approvati dalla Commissione europea sulla base di priorità convenute di concerto. I progetti di integrazione sul posto di lavoro, ivi compresi i corsi di lingua e il relativo compenso per la perdita di giornate lavorative, possono beneficiare di questo tipo di finanziamento.

Le sovvenzioni disponibili attraverso il programma per l'apprendimento permanente della Commissione europea sono distribuite tramite inviti a presentare proposte pubblicati annualmente. Per il 2008 questi inviti riguarderanno un totale di finanziamenti disponibili pari a 873 milioni di EUR. In particolare, il sottoprogramma Leonardo da Vinci offre alle imprese opportunità interessanti, dal momento che riguarda la formazione professionale.⁵

Progetto di mobilità Leonardo "Formazione transnazionale Europa"

Il progetto contribuisce a sviluppare le competenze linguistiche e professionali dei disoccupati francesi attraverso tirocini presso ditte europee. Il gruppo segue un corso di formazione che consiste in otto settimane di formazione generale, con moduli professionali, linguistici e culturali, 3-6 settimane di corsi di lingue intensivi e, infine, 20-24 settimane di tirocinio presso un'azienda europea. Lo scambio si svolge nell'ambito del partenariato europeo, il che garantisce una buona supervisione dei tirocinanti. Ai partenariati partecipano 18 partner di 4 paesi. Dopo il tirocinio, il tirocinante deve presentare una relazione nella lingua del paese ospite, relazione che diventa parte integrante della sua valutazione.

⁵ Un elenco delle pubblicazioni disponibili sui progetti finanziati dall'UE è disponibile sul sito: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/educ-training_en.html

Le modalità per richiedere una sovvenzione comunitaria sono complicate e richiedono molto tempo. Le regole da seguire per formare un consorzio europeo, requisito preliminare per richiedere qualsiasi tipo di sovvenzione, spesso escludono aziende con succursali o agenti in paesi diversi, che in caso contrario potrebbero beneficiare delle sovvenzioni europee. Occorre risolvere questo tipo di problemi nell'ambito delle future discussioni tra la Commissione europea e la comunità imprenditoriale.

2.3. Lingua materna più due – linea guida invariata

Sebbene le iniziative europee e i finanziamenti comunitari possano fungere da stimolo per le iniziative a livello nazionale e regionale, gli Stati membri dovranno comunque svolgere la mole più importante di lavoro per quanto riguarda il sostegno del multilinguismo. È quindi importante che essi continuino ad adoperarsi a favore dell'obiettivo comune convenuto nel corso del vertice di Barcellona del 2002: ogni cittadino dovrebbe imparare due lingue oltre alla propria lingua materna.

Desidereremmo che il multilinguismo fosse favorito in maniera più attiva a tutti i livelli dell'apprendimento. Anzitutto e principalmente, occorre ampliare la scelta linguistica. Ai livelli più alti, le metodologie di apprendimento devono essere maggiormente applicate e orientate alla pratica. Nei programmi scolastici le competenze linguistiche devono ottenere un giusto riconoscimento, come pure successivamente al momento della valutazione dei candidati per un posto di lavoro. In un contesto diverso occorre riconoscere in maniera adeguata le conoscenze linguistiche nell'ambito di accordi tra parti sociali negoziati a livello centrale.

2.4. Le reti possono fungere da stimolo per la sensibilizzazione e fornire sostegno

A livello regionale in diversi Stati membri e paesi associati sono stati compiuti progressi grazie a reti quali le camere di commercio e i consigli per gli scambi. Queste reti sono in grado di assistere le PMI che desiderano espandersi sui mercati internazionali. Se le strategie in materia di apprendimento delle lingue fossero integrate in tutti i programmi di sostegno in questione, le imprese se ne avvantaggerebbero ulteriormente.

Consiglio per gli scambi danese (Trade Council of Denmark)

Il Consiglio per gli scambi è l'organizzazione governativa per la promozione delle esportazioni e degli investimenti nell'ambito del Ministero degli Affari esteri.⁶ Il Consiglio fornisce sia una consulenza alle imprese, che servizi generali destinati alle aziende e al pubblico in senso lato. Esso è orientato strategicamente sulle PMI e ha sviluppato programmi destinati alle esigenze particolari di questo tipo di aziende. Un esempio è costituito dall'"export start programme" per le esportazioni, che comprende un aiuto per compiti concreti rapportati all'aspetto internazionale, quali la ricerca di un partner, ricerche di mercato e accesso alle reti.

2.5. Test e standard

Per definire obiettivi individuali, specifici e quantificabili si può ricorrere a standard prestabiliti per diverse categorie di dipendenti, a seconda di come si utilizzano le lingue nello svolgimento dell'attività lavorativa. Queste strategie linguistiche differenziate possono essere utili ed efficienti, dal momento che le norme standard forniscono strumenti concreti per i dipartimenti delle risorse umane al momento di analizzare le esigenze dell'impresa. Le norme standard possono essere anche integrate negli obiettivi personali di sviluppo. Il sistema utilizzato più frequentemente è il quadro comune europeo di riferimento (Common European Framework of References - CEFR), messo a punto dal Consiglio d'Europa e attuato in collaborazione con la Commissione europea. Attraverso un sistema di competenze "effettive" necessarie per affrontare compiti diversi in situazioni diverse, il quadro comune ben si adatta ad un'impostazione che comprende la realtà complessa di un luogo di lavoro.

⁶ Per ulteriori informazioni sul Consiglio per gli scambi danese si rimanda al sito: <http://www.um.dk/en/menu/TradeAndInvestment/>

Caso specifico: Henkel KGaA, Düsseldorf, Germania

La Henkel è una grande azienda chimica multinazionale, che possiede diverse marche mondiali molto note.⁷ Soltanto in Germania ogni anno circa 2 500 dipendenti partecipano a formazioni linguistiche e di comunicazione. Una parte importante della formazione viene organizzata come riunioni di gruppo. La formazione linguistica sul lavoro della Henkel si concentra sui processi di lavoro e sulle rispettive competenze di comunicazione con integrazione linguistica necessarie per svolgere diversi compiti nell'azienda. Le esigenze in materia di formazione vengono valutate e definite in base alle norme standard CEFR. Gruppi multifunzionali seguono le formazioni insieme e con questo metodo interattivo e flessibile la responsabilità dell'apprendimento spetta al gruppo, ma la cultura dell'apprendimento incoraggia sia l'individuo che il gruppo. I risultati positivi possono essere sempre valutati con esattezza osservando l'applicazione delle competenze acquisite nell'ambito di vere e proprie situazioni di lavoro.

3. ORIENTAMENTI PER IL FUTURO

Si potranno compiere veri e propri progressi se le imprese, dalle microimprese fino alle multinazionali, sviluppano strategie creative e dinamiche per l'apprendimento delle lingue, adattate alle possibilità individuali di ciascuna organizzazione. Tutte queste strategie hanno bisogno di appoggio e sostegno attraverso le reti locali e regionali. È possibile trovare soluzioni valide grazie ai partenariati fra il settore imprenditoriale e quello dell'istruzione e fra l'industria e la ricerca, in modo da trasferire le competenze linguistiche e la tecnologia delle lingue per orientarle ad un uso produttivo.

3.1. Misure destinate ad un approccio più multilingue

Le imprese devono esaminare la situazione delle competenze linguistiche che possiedono e utilizzarle in maniera strategica. Esse devono inoltre valutare le politiche di assunzione, le strategie in materia di formazione e i principi della mobilità. Le imprese possono incoraggiare i dipendenti ad utilizzare e sviluppare le competenze già acquisite e offrire una formazione linguistica che sia motivante e al tempo stesso compatibile con le esigenze del posto di lavoro.

È possibile trovare su Internet corsi flessibili, che permettono di risparmiare tempo e sono adattati alle esigenze, alle risorse e alle limitazioni delle singole aziende. Sono sempre in

⁷ Per ulteriori informazioni: <http://www.henkel.com>

aumento le possibilità di apprendimento e pratica delle lingue straniere legate ai nuovi media.

Si può far ricorso ai servizi di traduzione per controllare sistematicamente i siti degli appalti pubblici nei mezzi d'informazione nazionali ed internazionali. La comunicazione e la pubblicità su Internet deve essere linguisticamente diversificata e i messaggi devono essere opportunamente adattati ai destinatari. Se usate in maniera competente, le tecnologie linguistiche possono contribuire a ridurre e a tenere sotto controllo i costi del multilinguismo.

3.2. Strutture di sostegno a livello regionale e locale

I governi nazionali devono trovare la maniera più efficiente di sostenere le PMI che potrebbero potenzialmente avere successo sui mercati esteri. Di norma questo sostegno viene erogato a livello regionale in collaborazione con le agenzie di sviluppo regionale. Oltre a un sostegno finanziario, alle imprese sarebbero utili le buone prassi e l'esperienza nella comunicazione multiculturale e multilingue.

Le reti linguistiche regionali nel Regno Unito

Le reti linguistiche regionali (Regional Language Networks - RLN)⁸ nel Regno Unito, sostenute dal CILT, vale a dire il National Centre for Languages, promuovono l'apprendimento delle lingue e le competenze culturali destinate in modo specifico alle imprese e all'occupazione. Il loro ruolo consiste nel collaborare con partner per identificare e rispondere alle esigenze regionali e settoriali in materia di lingue e cultura, fornire sostegno alle imprese per le questioni linguistiche e sostenere i professionisti del settore linguistico. Parte del finanziamento viene fornito da altri attori, quali le agenzie per lo sviluppo regionale, gli uffici britannici per il commercio e gli investimenti e i consigli per l'apprendimento e le competenze nell'ambito delle regioni.

A livello locale è possibile migliorare gli scambi linguistici nell'ambito delle comunità imprenditoriali locali. Aiuto e assistenza possono provenire dalle camere di commercio, dai gruppi di interesse o dalle autorità locali. Fra le proposte citiamo la condivisione delle spese e delle risorse per organizzare una formazione linguistica per diverse categorie di personale, ma anche scambi informali quali gruppi di conversazione che si riuniscono all'ora di pranzo e fiere interculturali organizzate nei parchi commerciali, con la partecipazione di dipendenti multilingue.

⁸ Home page delle Regional Language Networks: <http://www.rln-east.com/international/>

3.3. Partenariati transfrontalieri e fra settori diversi

I partenariati strategici hanno un ruolo importante da svolgere quando si tratta di investire nel capitale umano e di sviluppare competenze per il futuro. Sarebbe opportuno che vi fossero dei partenariati di mobilità del lavoro in tutta Europa, nell'ambito dei quali le imprese cercherebbero di individuare nuove possibilità di cooperazione nell'ambito di reti diverse per sviluppare gli scambi e i programmi di mobilità. L'apprendimento delle lingue dovrebbe essere parte integrante delle iniziative regionali frontaliere cui partecipano sia le imprese che il settore dell'istruzione. Questo tipo di cooperazione può favorire un certo livello di benessere stimolando gli scambi fra paesi confinanti.

La soglia fissata per l'adozione delle tecnologie linguistiche è ancora elevata per molte aziende, in particolare le PMI. È possibile ovviare a questo problema promuovendo il partenariato fra l'industria e la ricerca e adoperandosi ulteriormente per un uso produttivo delle tecnologie linguistiche. In tal modo sarà possibile giustificare i forti investimenti per la ricerca nel settore delle tecnologie linguistiche e offrire inoltre un vantaggio concorrenziale alle aziende e migliori servizi ai cittadini.

Il nostro gruppo desidererebbe infine che i lavori che hanno portato alla stesura di questa relazione fossero proseguiti a livello di UE. In Europa il settore delle imprese ha bisogno di una piattaforma permanente per discussioni e scambi di esperienze e buone prassi. Occorre intensificare gli sforzi per organizzare campagne di sensibilizzazione in tutta Europa, mobilitando tutte le reti disponibili in uno sforzo comune per stimolare i responsabili decisionali nelle aziende e nei governi. Insieme dobbiamo far sì che le lingue siano riconosciute e utilizzate in quanto patrimonio fondamentale per le imprese destinate al successo nel futuro.

