

ЕКОНОМІЧНІ ВТРАТИ ПІДПРИЄМСТВ ВІД ДВОМОВНОСТІ В УКРАЇНІ

© Подольчак Н.Ю., 2011

Як зазначав у власних працях класик сучасного менеджменту П. Друкер: —Менеджери повинні досконало знати рідну мову, щоб розуміти точне значення кожного із слів та виразів. Можливо, найважливішим є те, що вони повинні навчитись цінувати рідну мову як справжнє багатство, безцінний дар, успадкований від своїх предків” [1, с. 347].

Академік НАНУ М.Попович у своєму інтерв'ю зазначив, «Річ не тільки в мові. Кожна іноземна мова має свій понятійний апарат, свої асоціації, елюзії, приклади» [2]. Іншомовний понятійний апарат фактично і є додатковим джерелом обмежень у діяльності вітчизняних підприємств при взаємодії із іншомовними зацікавленими групами (ІЗГ), а саме із акціонерами, споживачами, працівниками, державними службовцями, контрагентами тощо.

Єдиною державною мовою в Україні, згідно Конституції України, є українська мова. Однак у повсякденній практиці, при комунікуванні підприємців, керівників підприємств, державних службовців різних регіонів країни, кожен із суб'єктів комунікаційного каналу, як правило, використовує домінуючу в регіоні мову. Причиною цього є те, що в традиційно україномовних регіонах України більше 20 років тому, практично, перестали вивчати російську мову, а в південно-східних регіонах країни велика кількість молодих людей так і не почала вивчати українську мову. Тому особливо гостро проблема виникає у спілкуванні молодого покоління людей з різних регіонів, кожне з яких, часто, досконало володіє лише однією із регіонально-домінуючих мов спілкування (українською або російською), тим самим створюючи додаткові соціально-економічні бар'єри у комунікуванні.

Багато підприємств здійснюють виробничо-господарську діяльність в різних регіонах України і змушені комунікувати з ІЗГ, використовуючи при цьому домінуючу регіональну мову. Міжрегіональний характер діяльності підприємств породжує соціально-регіональні бар'єри та витрати, пов'язані із подоланням цих бар'єрів. До таких підприємств відносяться практично усі банківські установи, які мають широку мережу філій та відділень, підприємства газової та нафтової промисловості, великі будівельні підприємства, великі дистрибуційні компанії тощо.

Тому виникають додаткові витрати пов'язані із комунікуванням персоналу підприємств та ІЗГ. Усі витрати пов'язані із мовним бар'єром можна поділити на три групи: попередні, поточні та заключні витрати. Попередні витрати пов'язані із підготовкою до комунікування персоналу підприємств або підприємців із ІЗГ (наприклад, переклад інформації, яку буде передано через комунікаційні канали, обґрунтування позиції іншою мовою, пошук необхідних термінів та слів тощо), при цьому дві сторони комунікування володіють різними мовами. Поточні витрати зумовлені додатковими затратами ресурсів під час безпосереднього контакту для налагодження взаємодії у системі «підприємство-ІЗГ». Заключні витрати пов'язані із додатковими витратами внаслідок дії мовних бар'єрів у комунікаційних каналах між персоналом підприємств та ІЗГ.

Вивчення досвіду взаємодії між підприємствами та ІЗГ дає змогу стверджувати, що використовуються різноманітні форми комунікування. Однак найпопулярнішими є такі види комунікаційних зв'язків між підприємствами та ІЗГ: безпосередній контакт; телефонна розмова; документальне повідомлення; електронне повідомлення.

Отже формулу розрахунку витрат внаслідок існування мовного бар'єру між підприємствами та ІЗГ можна записати таким чином:

$$V_{dv} = \Delta V_p + \Delta V_{pot} + \Delta V_z, \quad (1)$$

де V_{dv} – додаткові витрати підприємства, пов'язані із соціально-економічним бар'єром двомовності між підприємствами та ІЗГ; ΔV_p – додаткові попередні витрати персоналу підприємства на підготовку документів, повідомлення, розмови із ІЗГ; ΔV_{pot} – додаткові поточні витрати персоналу підприємства під час комунікування з ІЗГ; ΔV_z – додаткові заключні витрати персоналу підприємства після комунікування з ІЗГ.

Додаткові попередні витрати персоналу можуть бути сумою витрат на різні форми комунікування, відповідно формула розрахунку цих витрат набуде вигляду:

$$\Delta V_p = \Delta V_{pr} + \Delta V_{pt} + \Delta V_{pd} + \Delta V_{pep}, \quad (2)$$

де ΔV_{pr} – додаткові попередні витрати персоналу підприємства на підготовку безпосередньої розмови із ІЗГ; ΔV_{pt} – додаткові попередні витрати персоналу підприємства на підготовку телефонної розмови із ІЗГ; ΔV_{pd} – додаткові попередні витрати персоналу підприємства на підготовку документального повідомлення або документів для ІЗГ; ΔV_{pep} – додаткові попередні витрати персоналу підприємства на підготовку електронних повідомлень ІЗГ.

Додаткові поточні витрати, пов'язані із бар'єром двомовності між персоналом підприємств та ІЗГ можна обчислити за формулою:

$$\Delta V_{pot} = \Delta V_{potr} + \Delta V_{pott} + \Delta V_{poid} + \Delta V_{potep}, \quad (3)$$

де ΔV_{potr} – додаткові поточні витрати персоналу підприємства на безпосередню розмову із ІЗГ; ΔV_{pott} – додаткові поточні витрати персоналу підприємства на телефонну розмову із ІЗГ; ΔV_{poid} – додаткові поточні витрати персоналу підприємства на написання та оформлення документального повідомлення або документів для ІЗГ; ΔV_{potep} – додаткові поточні витрати персоналу підприємства на написання електронних повідомлень та спілкування за допомогою інших ІТ із ІЗГ.

Формула для розрахунку групи заключних витрат, пов'язаних із комунікуванням носіїв різних мов, матиме вигляд:

$$\Delta V_z = \Delta V_{zp} + \Delta V_{zd} + \Delta V_{zr} + \Delta V_{zu}, \quad (4)$$

де ΔV_{zp} – витрати підприємства внаслідок зниження продуктивності праці працівників, які спілкувались із ІЗГ; ΔV_{zd} – витрати підприємства на надання додаткової інформації або заміну форми комунікування; ΔV_{zr} – витрати на розв'язання конфліктних ситуацій, які виникли внаслідок непорозумінь між суб'єктами комунікаційного зв'язку; ΔV_{zu} – витрати на виправлення помилково прийнятих управлінських рішень внаслідок неправильного трактування отриманої інформації.

Особливість розрахунку заключних витрат полягає в тому, що виокремлені групи витрат можуть складатися з різноманітних видів операційних витрат, наприклад, до групи «витрати на надсилання додаткової інформації або заміну форми комунікування» можуть входити витрати на технічну заміну каналу комунікування, додаткові витрати на використання нового каналу комунікації (витрати на телефон, Інтернет зв'язок, відрядження тощо), додаткові витрати на оплату праці працівникам тощо.

Отже двомовність на території України зумовлює виникнення бар'єрів у комунікуванні між ІЗГ та додаткові витрати для подолання таких бар'єрів. Ці витрати могли б піти на вирішення багатьох соціально-економічних проблем держави. Тому завданням економістів є чітко визначити обсяги втрат від існування двомовності, а завданням політиків – прийняти адекватні рішення для зниження витрат, що виникають у подоланні бар'єрів двомовності.

1. Друкер П.Ф. *Практика менеджмента* / П.Ф. Друкер. – М.: «Вільямс», 2001. – 398 с. 2. Попович М.: *Українська наука – це гетто* <http://life.pravda.com.ua/culture/2011/05/25/79321/>