

ВТРАТИ ВІТЧИЗНЯНОЇ ЕКОНОМІКИ ВІД ДВОМОВНОСТІ УКРАЇНИ

Згідно різних соціологічних опитувань населення України активно користується двома мовами (українською та російською) у повсякденній діяльності. Існування двомовності спричинює низку труднощів в межах господарської, управлінської, державної та суспільної діяльності. Тому слід розглянути вплив двомовності на економічні процеси в державі, не враховуючи при цьому політичну риторичку, яка ведеться довкола цієї проблеми.

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».

Академік НАНУ М.Попович у своєму інтерв'ю зазначив, «Рі не тільки в мові. Кожна іноземна мова має свій понятійний апарат, свої асоціації, елюзії, приклади». 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.

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. Існують різні історико-культурні, політичні та соціально-психологічні пояснення такого феномену в Україні. Однією із основних причин 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. Як зазначає відомий український науковець та громадський діяч Мирослав Попович, «Треба затратити в десять разів більше зусиль, аби писати не українською, а російською, англійською чи французькою. Тай російською все менше грамотно розмовляють. Але з часом буде все гірше. Російська мова звучить, вона завжди буде в ходу. Але люди не вміють грамотно писати російською, бо не вчать її в школі».

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. 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, страхові 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 та втратами 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 бар'єром двомовності; 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 та втрати підприємства після комунікування персоналу 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.

Слід уточнити, що попередні витрати на документальне повідомлення та електронне повідомлення пов'язані із пошуком необхідних слів, перекладом тексту тощо. А поточні витрати на документальне та електронне повідомлення пов'язане безпосередньо з його набором, оформленням тощо. Тобто ці витрати можна чітко виокремити та оцінити.

При оцінюванні витрат та втрат від існування бар'єрів двомовності підприємства слід поділити на чотири види: 1) активно комунікують із іншомовними партнерами (участь в комунікуванні бере більша частина керівників та працівників, а сам процес відбувається кожного дня); 2) перманентно комунікують (бере участь значна частина працівників, а комунікування відбуваються більше половини робочих днів протягом місяця); 3) пасивно комунікують (участь беруть окремі працівники, а комунікування виконується протягом декількох робочих днів у місяці); 4) відсутні комунікації (немає комунікацій або поодинокі випадки комунікування із ІЗГ). За експертними оцінками і на основі аналізування телефонних комунікацій підприємств Львівської області із підприємствами інших регіонів України розподіл підприємств за інтенсивністю комунікування працівників із ІЗГ наведений у табл. 1.

Таблиця 1

Розподіл підприємств за інтенсивністю комунікування працівників із ІЗГ

Інтенсивність комунікування підприємств із ІЗГ	Відсоток підприємств
Активно комунікують	25%
Перманентно комунікують	38%
Пасивно комунікують	21%
Відсутні комунікації	16%

Вивчення практичної діяльності вітчизняних підприємств показало, що чим більше підприємство, тим інтенсивніше його керівникам доводиться спілкуватись із ІЗГ. Також на інтенсивність побудови та розвитку комунікаційних зв'язків впливає і галузь діяльності підприємства, форма власності, етап життєвого циклу організації та продукту, стратегія підприємства тощо. Активно змушені комунікувати із ІЗГ працівники нафтогазової галузі, фінансово-кредитних установ, транспортних підприємств, машинобудівних підприємств тощо. Мало комунікують із ІЗГ працівники підприємств сфери послуг (перукарні, заклади громадського харчування, організації, що надають побутові послуги населенню тощо), особливо, малі та середні за розміром.