

תוכן עניינים

1.....	מבוא
1.....	הבדלי שפה בחברות בין לאומיות
3.....	מדיניות ונהלים בנוגע להבדלים שפתיים
5.....	גורמים המשפיעים על מדיניות שפתית בארגונים רב לאומיים
7.....	דיון
9.....	ביבליוגרפיה

מבוא

שפה היא חלק מרכזי בעסקים בינלאומיים. היא רכיב חשוב כמשאב בתהליכי קבלת החלטות שמאפיינים אירועי יום-יום בארגון, שהרי קבלת החלטות היא תהליך שמלווה בדיונים שמוסכמים, ממוסגרים ונעשים באמצעות השפה שמתפתחת וגם משותפת במידה כזו או אחרת על-ידי הארגון וקבוצות שונות בו. כשחברות הופכות לבינלאומיות ונכנסות לשווקים חדשים, הן צריכות להתמודד עם אתגרים שפתיים וביניהם גם שפת המקום. אחת המשמעויות של פעולה בינלאומית זו היא הצורך לתקשר ולהתנהל מול מתווכים טרנס-לאומיים, סוכנויות ממשלה ומוסדות זרים שפועלים ומתקיימים בתוך סביבות לשוניות שונות. שינויים במשמעויות קורים באופן תכוף במפגשים ותקשורת בין גורמים בינלאומיים משום שקודים שפתיים שמועברים הם מושא לפרשנות והבנה תחת הקשרים תרבותיים שונים (Brannen, Piekkari & Tietze, 2014).

כתוצאה מבנאום התאגידים הרב לאומיים, הם פועלים כאמות מול ספקיות, שאתייחס אליהן גם כחברות בת לאורך עבודה זו, שפועלות במדינות שונות ולהן סביבות לשוניות שונות. למעבר זה יש השלכות שכן נוצרים הבדלים שפתיים בתוך הארגון עצמו והחברות מנסות לענות על בעיות ואתגרים אלו במגוון דרכים. ככלל החברות מגבשות לעצמן מדיניות ונהלים מסוימים הקשורים לסוגיות שפתיות.

עבודה זו תעסוק בנושא של הבדלים שפתיים מתוך הבנת חשיבות האתגרים שעולים מסביבת הפעילות הבין-תרבותית של חברה רב לאומית. שאלת המחקר בעבודה תהיה ממה מושפעת קביעת מדיניות בנוגע להבדלי שפה בחברות בין לאומיות והספקיות שלהן. בעבודה אבחן גישות שונות שגורסות כי גורמים שונים וגם דומים משפיעים על מדיניות השפה ועל היישום שלה. העבודה תבוסס על סקירת ספרות אקדמית בתחום ותתמקד בחמישה מאמרים נבחרים.

הבדלי שפה בחברות בין לאומיות

ארגונים רב לאומיים שונים מארגוניים מקומיים מבחינת השוני השפתי והקשיים השפתיים שהם צריכים להתגבר עליהם ולנהל אותם ברמה היומיומית. יותר מכך, הם נבדלים גם בעצם העובדה שהשפה מקבלת ממד קיומי ומשפיע כמשאב שארגונים רב לאומיים יכולים להשתמש בו לפעילויות יומיומיות שהם מקיימים (Brannen et al., 2014).

שפה היא אחד הגורמים המרכזיים ביותר לזהות קבוצתית ויש לה תפקיד מכריע במחלוקות ובאי-הסכמות בין קבוצות. ארגונים רב לאומיים מנסים לתת מענה לבעיה הפוטנציאלית ששפה יכולה ליצור ואחת השיטות שבהם הם משתמשים היא קביעת שפה משותפת בארגון (Lauring & Selmer, 2012). שפה משותפת אפוא היא מכניזם נפוץ כחלק מהתמודדות עם בעיות שפתיות בארגון בינלאומי.

השימוש הנרחב באנגלית כלשון משותפת במרבית הארגונים הבינלאומיים מדגיש את בעיות הבדלי השפה. הוא גורם לחשוב שעל-ידי קביעת שפה אחת, בעיית העברת המשמעות הופכת ללא רלוונטית באופן יחסי. לשון משותפת היא מושג ששואף ליצור תקשורת ניטרלית ללא הטיה פוליטית או

תרבותית. מלבד אנגלית היו שפות נוספות ששימשו לשון משותפת בתחומים שונים כמו צרפתית בדיפלומטיה, גרמנית ברפואה ולטינית באקדמיה (Brannen et al., 2014).

למרות זאת, יש צורך לפקפק בהנחה של הניטרליות. לכן, צריך לקחת בחשבון את העובדה שאנגלית היא השפה הרשמית של כמה מהכלכלות המובילות בעולם והשפה בה נלמד תואר שני במנהל עסקים בכל העולם. המעמד של האנגלית מוסיף למורכבות של עניין השפה ומרמז על סוגיות הקשורות להגמוניה, אידיאולוגיה ומניפולציה של משמעות בסיטואציות רב-לשוניות (Brannen et al., 2014).

כתוצאה ממורכבות זו ניתן להסיק כי שפה של ארגון, של תאגיד, היא תוצר ארגוני של הדרך בה מחשבות מנוסחות, איך הם מועברות לאחר ואיך דנים בהן. יש לכך השלכות על התקשורת מול העובדים, החדרת מוטיבציה, מחויבות כלפי משקיעים וניסוח אסטרטגיות. הוכחה לבעייתיות ולמורכבות ניתן לראות במדריכי שפה שחברות החלו להפיץ לתקשורת וירטואלית בכדי להימנע מאי-הבנות (Brannen et al., 2014).

המחקר של הרצינג ופודלקו (Harzing & Pudelko, 2013) הוא דוגמא למחקר שעסק בפערים שפתיים בארגונים בינלאומיים בהתבסס על מדינת המוצא והמדינה המארחת של הארגון. בוסס על מדגם של 800 תאגידים ויחידות הבת שלהם מ-25 מדינות מוצא ו-30 מדינות מארחות הפועלים בתעשיות שונות ומגוונות. מדינות המוצא של הארגון חולקו לפי ארבע קבוצות השונות מבחינת חשיבות השפה המקומית של מדינת הארגון ורמת האנגלית של עובדי הנהלה במדינת המוצא של הארגון. הקבוצות הן מדינות דוברות אנגלית בהן ארה"ב, בריטניה, אוסטרליה, ניו זילנד, קנדה ואירלנד, מדינות אסייתיות ובהן סין, יפן וקוריאה, להן רמה נמוכה יחסית של אנגלית, מדינות אירופאיות דומיננטיות בכלכלה העולמית בהן גרמניה, צרפת, איטליה, ספרד, אוסטריה, שווייץ ובלגיה ורמת האנגלית בהן גבוהה יחסית ומדינות נורדיות, שוודיה, נורבגיה, דנמרק, איסלנד והולנד בהן רמת האנגלית מצוינת.

הנתונים במחקר זה נאספו באמצעות שאלונים בתקופה שבין אוגוסט 2008 ואפריל 2010. בסך הכל היו 817 משיבים, בין 71 ל-118 מכל אחד מהמדינות. המחקר של הרצינג ופודלקו (Harzing & Pudelko, 2013) הראה שמבחינת מיומנויות שפה, למנהלים במטות הראשיים של החברות הייתה הכרה טובה יותר בשפת הארגון מאשר מנהלים ביחידות הבת אך היו להם פחות מיומנויות בשימוש בשפה של יחידת הבת בהשוואה לשימוש של מנהלים ביחידת הבת בשפת המטות. יש כאן ביטוי נוסף להבדלי עוצמה, שהוזכרו קודם לכן (Brannen et al., 2014), שכן המטות יכולים לבחור ללמוד את שפת הארגון ולחייב את היחידות ללמוד את השפות שלהם (Harzing & Pudelko, 2013). יש כאן ראיה נוספת לכך ששימוש בשפה של הארגון או שימוש בשפת המטה יכולה להוות מקור לכוח פורמאלי או בלתי פורמאלי בארגון, וזה נכון עבור ארגונים שמדינת המוצא או המדינה המארחת שלהם איננה דוברת אנגלית.

ההבדלים שנובעים מהבדלי השפה עלו על סדר היום של ארגונים בינלאומיים. הארגונים מנסים לתת מענה לבעיות אותן ההבדלים יוצרים באמצעות שורה של נהלים וקביעות מדיניות באשר לשפה. בחלק הבא אתייחס למדיניות ולנהלים הללו.