

**Samantekt: Tungumálakunnátta og fjölmennningarleg hæfni starfsmanna smárra og meðalstórra útflutningsfyrirtækja**  
**Nemandi: Gerður Sveinsdóttir**  
**Sérsvið: Mannauðsstjórnun**  
**Dagsetning: September 2007**

Efni þessarar rannsóknar er staða tungumálakunnátta og fjölmennningarlegrar hæfni (e. intercultural competence) í smáum og meðalstórum útflutningsfyrirtækjum á Íslandi. Rannsóknin er hluti af The ELAN Project sem er samevrópsk rannsókn á vegum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins og er ætlað að mæla áhrif tungumálakunnátta og menningarfærni í viðskiptum. Markmið rannsóknarinnar er að komast að því hvort tungumálakunnátta og fjölmennningarleg hæfni starfsmanna skipti máli í erlendum samskiptum. Rannsóknin er byggð á bæði meginlegum (e. quantitative) og eigindlegum (e. qualitative) rannsóknaraðferðum. Fyrri hlutinn fólst í meginlegri símakönnun við starfsmenn smárra og meðalstórra útflutningsfyrirtækja. Seinni hlutinn samanstóð af stöðluðum eigindlegum símaviðtölum við lykilaðila um rannsóknarniðurstöður.

Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu það í ljós að tungumálakunnátta og fjölmennningarleg hæfni starfsmanna skiptir mjög miklu máli í erlendum samskiptum. Þá kom einnig fram að staða smárra og meðalstórra íslenskra útflutningsfyrirtækja varðandi tungumálakunnátta og fjölmennningarlega hæfni í viðskiptum er ekki góð og skortir þar mikið á með tilliti til mikilvægis erlendra viðskipta fyrir fyrirtækin. Í ljós kom skortur á færni starfsmanna í erlendum tungumálum að undanskilinni ensku. Almennt stefnuleysi virðist ríkja varðandi erlenda tungumálanotkun starfsmanna í samskiptum og viðskiptum við erlenda aðila. Lítið var um tungumálaþjálfun á síðastliðnum þremur árum hjá fyrirtækjunum og lítill hluti þeirra hefur ráðið starfsfólk með sérstaka tungumálakunnátta með tilliti til mikilvægis útflutnings fyrir viðkomandi fyrirtæki. Niðurstöður sýndu að 40% svarenda höfðu átt í erfiðleikum með viðskiptavini vegna menningarmismunar. Helstu ástæðurnar voru ólíkur hugsunarháttur þar sem samskiptin sigldu í strand vegna skorts á fjölmennningarlegri hæfni og meðvitund um ólíka menningarheima. Viðmælendur í símaviðtölunum töldu tungumálakunnátta og fjölmennningarlega hæfni hafa áhrif á efnahag landsins og meirihluti þeirra taldi áhrifin gríðarleg eða mjög jákvæð. Þá kom í ljós að fjölmennningarleg hæfni og færni starfsmanna í erlendum tungumálum skilar sér í bættum samskiptum og eykur þar af leiðandi möguleika og árangur í viðskiptum.