

KANADA: PRIJAZNOST S KANČKOM FORMALNOSTI

Na kaj paziti pri poslovanju v državi, v kateri je prijaznost najpomembnejše pravilo? Bodite točni, skromni pri darilih, vedno dosegljivi in nikar ne primerjajte Kanadčanov z Američani. | Meta Gorup

Kanada niso le prostrane prerijske, gozdovi in zasnežene gore, Kanada je tudi neverjetna mešanica različnih kultur in tradicij, ki izhajajo iz srečevanja Inuitov, Indijancev, francoskih ter britanskih kolonistov in ne nazadnje ogromnega števila imigrantov z vsega sveta, med katerimi so tudi Slovenci. V veljavi sta dva uradna jezika: angleščina in francoščina; na oba moramo biti zlasti pozorni pri sklepanju poslov. Kanada ima velike zaloge naravnih bogastev, dobro razvito tehnologijo in izobrazeno delovno silo, zato ji ekonomski analitiki napovedujejo še nadaljnjo rast gospodarstva.

Brez akademskih nazivov, prosim

Kanadčani so – po besedah **Julijane Mary Dolenshek Vode**, magistre kanadske književnosti ter profesorice angleškega jezika in zgodovine, ki je bila rojena v Kanadi in tam preživela skoraj devet let – zelo prijazni in vljudni ljudje. Pravi, da jih že od malega navajajo na red in disciplino, oboje se pozneje izraža v njihovem delu. So izredno ustrežljivi; če le morejo, priskočijo na pomoč in za to ne pričakujejo povračila. Tudi uradniki, s katerimi imamo pri nas nemalokrat probleme in se pritožujemo nad njihovo slabo voljo, so tam vedno željni pomagati in se ti posvetijo. Eden od kazalnikov prijaznosti, ki ga, odkar živi v Sloveniji, pogreša, je odgovarjanje na neodgovorjene telefonske klice. Pravi, da se je v Kanadi naučila, da vedno vrneš klic, ne glede na to, ali ti je telefonska številka znana ali ne. **Eveline Charles**, direktorica kanadskega podjetja Eveline Charles Salons & Spas, pravi, da je politika formalnosti večinoma prepuščena posameznim podjetjem. Naslavljanje je precej neformalno. Poslovneži se med seboj večinoma nagovarjajo kar po imenih, razen v nekaterih okoliščinah, ko starejše, zaposlene v administraciji, naslavlja z mr., mrs. ali miss. Vlado uradnike in dostojanstvenike se nagovarja z njihovimi uradnimi nazivi. Tudi informacije, ki so nam jih posredovali s kanadskega konzulata v Ljubljani, to potrjujejo in pravijo, da Kanadčani ponavadi ne uporabljajo formalnih nazivov, kot so na primer akademski. Ob prijaznosti, ki je značilna zanje, moramo biti pozorni tudi na izredno politično korektno izražanje, česar jih verjetno uči multikulturalizem, ki je opazen na vsakem koraku.

Tipičnih kanadskih poslovnih navad ni

Po besedah Eveline Charles se moramo zavedati, da je Kanada zelo velika država z dvema uradnima jezikoma in dvema različnima kulturama. K »pisanosti« v poslovnem svetu pripomorejo še vse druge etnične manjšine, saj se včasih znotraj določenih kulturnih etničnih okolij ohranjajo navade, kakršne poznajo v državi, iz katere prihajajo. Na kanadskem konzulatu pravijo, da so Kanadčani vedno pozorni na narodnost posameznika, s katerim sklepajo posel, in precej vedo o različnih kulturah in tem, kako te vplivajo na poslovne odnose. Tudi **Wolf Paunic**, administrativni vodja kanadskega podjetja Wolfe

Inc. ter direktor prodaje za Open Jaw.com, ki živi v Kanadi že od leta 1993, se s tem strinja in pravi, da so do tujcev zelo vljudni in potrpežljivi, če nastanejo jezikovne težave ali nesporazumi. V multikulturnem okolju veljajo splošni standardi, o tipičnih kanadskih poslovnih navadah pa težko govorimo, saj ima vsako poslovno okolje svoje posebnosti, na katere so Kanadčani navajeni in jih pri poslu ne ovirajo. Za poslovna srečanja je značilen kratek uvod s pogovorom o vremenu in gospodarstvu, včasih tudi o športu, pri čemer največkrat poklepetajo o hokeju, včasih pa tudi o bejzbolu, nogometu in košarki. Izpostavimo lahko razlike med angleško in francosko govorečim delom Kanade. Francosko govoreči Kanadčani hitreje sklepajo bolj osebne odnose in se tudi več dotikajo svojih poslovnih partnerjev, ko pa sklepajo posle s Kanadčani iz drugih delov države, so bolj formalni. Eveline Charles, ki dela v angleško govorečem delu države, pa pravi, da je dotikanje poslovnega partnerja zasebna stvar, tako da je edina sprejemljiva gesta stisk roke ob pozdravu, slovesu ali ob sklenitvi posla. Zelo pozorni morate biti tudi na to, da ne poudarjate podobnosti med Kanadčani in Američani, saj jim je v ponos, da se od njih razlikujejo.

Odgovori vsaj v eni uri

Wolf Paunic pravi, da so poslovna kosila precej v navadi, prav tako poslovni zajtrki, a za krajša poslovna srečanja. Večerje si privoščijo le, ko



gre za zelo pomembne posle in je »v igri velik denar«. Kanadčani veliko delajo, in ko delajo, delajo intenzivno. Uradni urniki se raztezajo od 8.30 do 16.30, a se lahko tudi podaljšajo, tako da delovni čas velikokrat krepko preseže 40 ur na teden. Običajni delavci delajo 35 ur tedensko, a višji ko je položaj, več je delovnih ur. Najvišje vodstvo tako nemalokrat dela od 40 do 60 ur tedensko. Kanadčani so se pripravljene prilagajati času, ki ga ima na razpolago njihov poslovni partner, zato tudi od vas pričakujejo, da boste skoraj vedno dosegljivi 24 ur na dan sedem dni na teden (po elektronski pošti, telefonu, blackberryju), včasih celo med dopustom. Navajeni so, da so odgovori, zlasti po elektronski pošti, hitri. Nekateri pričakujejo vsaj osnoven odgovor v manj kot eni uri.

Točnost, oblačilni kodeksi in obdarovanje so v kanadskem poslovnem svetu precej podobni kot v ameriških državah na severu ZDA. Točnost je pri poslovnih srečanjih pomembna in zamujanje ni zaželeno, bolje je, če pridete kakšnih deset minut prezgodaj. Kljub temu je od 10 do 15 minut zamude zaradi prometa ali vremenskih nevednosti sprejemljivih brez telefonskega klica, na vsako daljše zamujanje pa moramo opozoriti vnaprej. Obdarovanje ni ena izmed navad, ki bi vladala v svetu kanadskih poslovnežev. Včasih se sicer podari simbolično darilo ob sklenitvi pogodbe, ampak to ni pogosta praksa. Videz poslovnih moških in žensk je severnoameriški: formalno moško oblačilo je obleka s kravato, bolj neformalno pa hlače in srajca brez kravate in suknjiča. Ženske oblačijo krilo z bluzo ali puloverjem ali pa kostim s hlačami ali krilom. Pretirana uporaba parfumov ni zaželena (zaradi morebitnih alergij ali česa podobnega pri poslovnih partnerjih).

Podpis je svet

Julijana Mary Dolenšek Vode pravi, da je že zelo mlada spoznala, da se Kanadčani vedno držijo tega, kar rečejo. Če se z njimi nekaj dogovoriš, to tudi izpeljejo, in ne obljublajo, če vedo, da posla ne bodo mogli opraviti. Pri tem je treba poudariti, da ponavadi niso »narejeni na zadnji trenutek«, ampak si za stvari vzamejo čas in se nanje pripravijo. Zaupanje je zelo pomembno in podpis je »svet«. Ko je imela gospa Dolenšek Vode opravke s tamkajšnjimi uradniki, je bil podpis vedno tisti, ki je največ veljal; na primer za podatke, ki jih je pošiljala v Kanado, je bil dovolj podpis duhovnika ali učitelja, le da ni bil sorodnik; že taka oseba lahko jamči za resničnost podatkov. Isto velja tudi za kakršnakoli pravila: Kanadčani upoštevajo pravila – dogovor je dogovor in velja za vse. Vsak uradni dogovor je dvojezični: angleški in francoski. Pri sklepanju pogodb je treba biti pri tem pozoren, saj je

KAJ OD VAS PRIČAKUJEJO IN ČESA RAJE NE POČENJAJTE?

DA

- vedno bodite dosegljivi (elektronska pošta, telefon, Blackberry);
- hitro odgovarjajte na elektronsko pošto;
- bodite točni ali raje deset minut prezgodnji;

NE

- ne poudarjajte podobnosti med Kanadčani in Američani;
- ne razpravljajte preveč o zadevah, ki ne zadevajo posla;
- poslovna darila niso v navadi; če jih že podarite, naj bodo simbolična.



Foto: Dreamstime

Zaščitni znak Kanade je javorjev list, pravi izvozni hit pa je sladek drevesni sok - javorjev sirup.

treba pri sodelovanju s podjetjem v francosko govorečem delu Kanade zapisati dokumente tako v francoščini kot v angleščini. Sicer pa je čas sklepanja pogodb po mnenju Eveline Charles odvisen od posameznega primera: če gre za nove ali zapletenejše projekte, je sklepanje pogodb lahko dolgo in zapleteno, pri dopolnjevanju pogodb in če gre za že znane proizvode ali storitve, pa je lahko sklenitev pogodbe zelo hitra. Izpostaviti je treba tudi značilnost kanadskih poslovnežev, da radi hitro preidejo k poslu in na formalnem srečanju le redko razpravljajo o stvareh, ki jih ne zadevajo. Na poslovnih srečanjih je tako posel vedno v središču pogovora, o osebnih zadevah pa se po izkušnjah Wolfa Paunica razpravlja s poslovnimi partnerji le, če se s človekom poznamo vsaj nekaj let.

Timsko delo na piedestalu

Kanadčani so, kot že rečeno, zelo pozitivno naravnani do različnih kultur in kulturnih okolij, iz katerih prihajajo njihovi poslovni partnerji. Težave pa bi lahko nastale, če bi čutili, da jih tujci izpodrivajo. Julijana Mary Dolenšek Vode celo pravi, da kitajska skupnost zahteva kitajske šole, ker naj bi bile kanadske zanje »preslabe«. To morda nakazuje izpodrivanje kanadskega sistema, kar bi se gotovo pokazalo tudi v poslovnem svetu. Sicer pa gospa Dolenšek Vode pravi, da imajo Kanadčani kljub precej slabemu izobraževalnemu sistemu sposobnost »prodati« svoje znanje. Tudi k vzajemnemu sodelovanju jih vzgajajo že od malega. Julijana Mary Dolenšek Vode, ki je tam obiskovala nekaj razredov osnovne šole, je povedala, da delo že takrat poteka v skupinah. Da timsko delo prevladuje, so potrdili tudi drugi sogovorniki. Eveline Charles je pojasnila, da ga skušajo izkoristiti na vseh možnih področjih dela v podjetju in da ga ponavadi poudarjajo vse poslovne entitete v Kanadi. ■

Meta Gorup je študentka etnologije in kulturne antropologije na Filozofski fakulteti v Ljubljani in soavtorica Managerskega medkulturnega vodnika.