

Vodič za uspješnu komunikaciju s **POLJACIMA**

Poljska je zemlja vrlo bogate kulture i povijesti. Ona leži u samom središtu Europe te graniči sa mnogim zemljama poput Njemačke, Češke, Slovačke, Ukrajine i Rusije. Njezin položaj omogućio je Poljskoj brz napredak u zemlju koja je trenutno jedna od najinteresantnijih područja za investitore u Europi. Brojno stanovništvo Poljske ima svoj određeni mentalitet, a što im je u poslovnom smislu bitno i nebitno, na što treba paziti, što izbjegavati, a što isticati kako bi uspješno poslovali s Poljacima pročitajte u nastavku teksta.



mr. Lejla Bjedov, dipl. oec.

ISKRENOST I SKROMNOST

U Poljskoj se posao još uvijek većinom odvija, kako bi neki rekli, na “dobri stari način”. Naime, dinamika užurbane poslovne komunikacije u Poljskoj još uvijek nije

do kraja probuđena, već u većini slučajeva prevladavaju osobni kontakti s poslovnim partnerima. Telefonski razgovori, *e-mail* poruke i slična komunikacija elektroničkim putem nije zauzela dominantno mjesto u poslovnom svijetu Poljaka. Stoga je bitno naglasiti da **kontakti i poslovni odnosi uvelike ovise o vašoj osobnosti** koju ćete imati priliku pokazati u brojnim osobnim susretima s poljskim poslovnim partnerima.

Za vrijeme razgovora dobro je održavati direktan kontakt očima kako biste ostavili dojam sigurnosti u ono što govorite te da tome, baš kao i vašem poslovnom partneru, dajete veliku važnost. Nemojte ni pokušavati prezentirati se drugačijim od onog

što jeste. U Poljskoj se iskrenost doslovno isplati, baš kao i skromnost. Naime, oni po prirodi ne vole hvalisanje pa isto očekuju i od svojih poslovnih partnera. Istaknite što sve možete, koje su vaše kvalitete – ali nemojte pretjerivati i dodatno uljepšavati vaše sposobnosti ili obećanja.

Kako bi započeli diskusiju preporuča se postavljanje pitanja o neutralnim temama poput vremena, savjeta oko vašeg ostanka u Poljskoj, kratkoročnim poslovnim planovima i sličnom. Nakon što uspostavite prve poslovne kontakte na sastancima, vaš odnos s poljskim poslovnim partnerima ubrzo može postati i prijateljske naravi. Sklapanju takvih kontakata posebice može doprinijeti i dugotrajnost posla o kojem pregovarate. Što su dugoročniji poslovni planovi, tim više će vas Poljaci doživljavati na osobnoj razini te će s vama htjeti uspostaviti čvršći odnos.

UMJERENOST U KOMPLIMENTIMA

Poljaci cijene komplimente – no ponovo napominjemo, ne pretjerivati. Pokušajte zadržati umjerenost u rečenicama kojima hvalite

poslovne partnere i njihove uspjehe ili poteze. Ukoliko nekada naidete na poteškoće ili prepreke koje vas onemogućavaju u realizaciji posla, nemojte se ustručavati tražiti pomoć. Ako je tražite vrlo vjerojatno ćete je i dobiti, te će vas u većini slučajeva Poljaci zbog toga smatrati otvorenim i direktnom osobom, što oni posebice cijene. **Nemojte se previše izdvajati unutar grupe ili se grupirati samo s nekim članovima.** Tendirajte k tome da što više poljskih poslovnih partnera sudjeluje u diskusijama te da dobiju priliku za izražavanjem mišljenja.

Prije svakog poslovnog sastanka pripremite dovoljno posjetnica. Od vas će se očekivati da ih razmijenite baš sa svakim tko je prisutan na sastancima. Nije nužno prevoditi posjetnice na engleski jezik, iako je preporučljivo da je jedna strana na engleskom, a druga na službenom jeziku zemlje iz koje dolazite. U poljskoj poslovnoj kulturi timski rad ne zauzima bitno mjesto u svakodnevnim poslovima. Njihovi timovi su zapravo skup individualaca čije povjerenje, ali i od svakog zasebno, trebate zadobiti kako biste na kraju mogli zadobiti cjelokupni tim.

Pri ulasku u sobu za sastanke pričekajte da vas domaćin uputi na vaše mjesto. Uvod u upoznavanje s osobama koje su prisutne na sastanku, a koje prije niste imali priliku vidjeti također prepustite domaćinu. Što se tiče pregovaranja s Poljacima, najbolje ih je usporediti s Nijemcima jer su im u tom pogledu vrlo slični. Pri pregovorima Poljaci vrlo često taktiziraju te djeluju jako rezervirano. Nemojte se začuditi ako u određenim trenucima u prostoriji zavlada potpuna tišina koju oni koriste za razmišljanje i smišljanje sljedećih poteza. Nemojte pokušavati prekinuti tišinu iako vam se možda u tom trenutku čini da bi bilo najbolje da nešto kažete. To bi se moglo protumačiti potpuno krivo.

Prije odlaska na pregovore dobro analizirajte kompaniju s kojom planirate raditi s naglaskom na njihove korporativne ciljeve jer će oni očekivati da ste ih razumjeli prije dolaska na sastanak. Kada započnu pregovori budite spremni donositi **odluke iza kojih možete stajati** bez da ih morate potvrđivati i provjeravati s nadređenima. Preporuča se da na pregovore odlazite u paru kako bi ostavili ozbiljniji i snažniji dojam, te da jedna osoba u paru uvijek bude vodeće pozicije u tvrtki.

ČAVRLJANJE ZA PROCJENU KARAKTERA

U Poljskoj njemački i engleski jezik zauzimaju jednako važno mjesto u poslovnoj komunikaciji. Velika većina Poljaka razumije njemački pa ćete s tim jezikom vrlo vjerojatno imati više sreće nego s engleskim. Poljski jezik je inače dosta blizak hrvatskom jeziku, tako da ćete u nekim situacijama čak moći komunicirati svatko na svom materinjem jeziku i razumjeti se. Potrudite se da sve promotivne materijale prevedete na njemački ili na engleski. Pri prezentacijama koristite *Power Point* predloške i obavezno se unaprijed uvjerite da će vam sva oprema za prezentaciju biti dostupna. U svakom slučaju isprintajte prezentaciju te je uručite svakom prisutnom na sastanku prije samog početka.

Kako bi se prije početka sastanka svi prisutni opustili i malo bolje sprijateljili,




u pravilu svaki sastanak započinje kratkim "čavrljanjem". U tom uvodnom razgovoru dobit ćete priliku upoznati osobe koje sjede s druge strane te napraviti prvu procjenu karaktera. Također ćete dobiti priliku da sami sebe prezentirate i ostavite dojam samosvjesne i otvorene osobe. Teme koje su uvijek dobrodošle za diskusiju su poslovna iskustva iz vaše zemlje ali i ostalih s kojima ste imali priliku raditi, vaši hobiji, umjetnost te detalji o zemlji iz koje dolazite te njenoj kulturi. Treba izbjegavati razgovore o politici i materijalnim stvarima, posebice o novcu.

Proces donošenja odluka u Poljskoj može biti dugotrajan. Stoga se naoružajte strpljenjem, no nemojte se iznenaditi ukoliko odluka ipak bude brzo donesena. Ponekad će biti potrebni mnogi sastanci prije no što uspijete postići konkretne

dogovore. Dogovaranje sastanka bitno je realizirati 4-5 dana unaprijed te potvrditi njihovo održavanje jedan dan unaprijed. Dolazak na vrijeme jako je bitan aspekt u Poljskoj. Kašnjenje ostavlja negativan dojam te komunicira da ste nepouzdana. Na sastanke se preporuča dolazak 10-15 minuta ranije. Prekovremeni sati nisu baš popularni u Poljskoj. Pripremite se na to da posao završava u redovito vrijeme, a da nakon posla i vikendima Poljaci posvećuju svoje vrijeme obitelji i prijateljima.

Poslovna odjeća u Poljskoj ne smije biti previše ekskluzivna niti odavati dojam visoke klase tj. skupocjenosti. Poljaci se odijevaju konzervativno, u odjeću klasičnih krojeva, tamnijih boja poput smeđe, sive i crne, a često ćete ih imati priliku vidjeti u kombinaciji traperica s košuljom ili puloverom. Izbjegavajte žarke boje u odijevanju. U svakom slučaju trebate se odijevati lijepo i uredno, ali skromno.

Poljaci vole poklone koji se u poslovnim prilikama poklanjaju prije početka same suradnje tj. pri uspostavljanju prvog osobnog kontakta s poslovnim partnerima. Najbolji pokloni za Poljake su **sitnice iz vaše države koje prezentiraju vašu kulturu** i koje su po mogućnosti korisne. Bitna napomena – ne kupujte preskupe poklone jer na taj način možete ostaviti krivi dojam i uvrijediti vaše poslovne partnere. 

Savjeti Poslovnog savjetnika

U komunikaciji s Poljacima...

- Pripremite se za "čavrljanje" o širokoj paleti tema – društvu, javnom životu, karijeri, obitelji.
- Budite uvijek nasmijani i održavajte direktan kontakt očima.
- Skromnost je vrlina koja se nagrađuje u Poljskoj.
- Impresionirajte svakog člana tima zasebno kako bi impresionirali cijeli tim.
- Budite umjereni u komplimentima i izjavama.