

Kelly v Japonsku

No, je to moje práce, která nás sem přivedla... Budu se muset rozhodnout, jestli zůstanu u tohoto úkolu a budu doufat, že se mi podaří věci vyřešit, nebo se vrátím do Spojených států a pravděpodobně po tomto úkolu přijdu o slíbené povýšení, možná i o práci.

Když Kelly z okna své kanceláře pozorovala rušný provoz v centru Tokia, snažila se zhodnotit situaci, v níž se její rodina nachází, jak se jí daří v práci a co mohla udělat pro to, aby se situace před čtyřmi měsíci, kdy jí byla nabídnuta práce, zlepšila.

Jako programová manažerka začínající společnosti poskytující internetové služby dostala příležitost řídit rozvoj prodeje a marketingu v Tokiu. Její šéf jí řekl, že pokud bude v Tokiu úspěšná, může se vysplhat po firemním žebříčku. Vysvětlila mu, že neumí japonsky a že o Japonsku nic neví, ale on smutně konstatoval, že jí důvěruje, protože odvedla skvělou práci v Bostonu a při nedávných krátkých vysláních do Londýna a Mnichova. Společnost jí navíc nabídla velmi atraktivní kompenzační balíček, který zahrnoval vyšší plat, prémie, příspěvek na přestěhování, byt v Tokiu bez nájemného a příspěvek na vzdělání pro jejich dvě děti, Lisu a Sama, aby mohly navštěvovat soukromé školy. Řekli jí, že má dva dny na rozhodnutí a že ji chtějí mít v Tokiu do tří týdnů, protože chtějí, aby co nejdříve připravila a předložila návrh na novou zakázku v této zemi. Její šéf řekl, že si najmou stěhovací firmu, která se o stěhování postará za ni.

Ten večer Kelly nadšeně diskutovala o této příležitosti se svým manželem Joem. Byl za ni rád a myslel si, že to bude vzrušující zážitek pro celou rodinu. Měl však obavy o svou vlastní práci a o to, co by toto stěhování udělalo s jeho kariérou. Řekla mu, že její šéf řekl, že si tam Joe pravděpodobně něco najde nebo bude přeložen, ale že její šéf se o to zřejmě nezajímá. Nakonec Joe usoudil, že Kelly by tuto příležitost měla dostat, a s přesunem souhlasil. Promluvil si se svým šéfem o přeložení a bylo mu řečeno, že se na to manažer podívá a ozve se mu. Věděl však, že jeho společnost propouští kvůli hospodářskému poklesu, který se podepisuje na ziscích. Problém byl v tom, že Kelly se musela rozhodnout dříve, než mohl plně odhalit své možnosti, a tak se Kelly a Joe rozhodli jít do toho po hlavě. Aby Kelly osladila dohodu, nabídla jí společnost, že odkoupí její dům v Bostonu, protože kvůli poklesu trhu s bydlením měla obavy, zda ho dokáže prodat, aniž by utrpěla ztrátu.

Po dlouhé cestě dorazili do svého bytu v Tokiu; byli unavení, ale nadšení, ale nepředpokládali, že byt bude tak malý, vzhledem k velmi vysokému nájmu, který za něj společnost platila. Kelly si hned uvědomila, že do stěhování zahrnuli příliš mnoho osobních věcí na to, aby se do tohoto bytu vešli. Neohroženě si naplánovali, že týden stráví prohlídkou památek, a těšili se na nějaké cestování. Japonsko bylo na jaře krásné a oni se nemohli dočkat, až si ho prohlédnou.

V pondělí si Kelly vzala taxíka do kanceláře. Poslala e-mail s žádostí o schůzku zaměstnanců v 9:00. Věděla, že mezi jejími nejbližšími zaměstnanci bude sedm Japonců, dva Američané a dva Němci, všichni muži. Její asistent Peter, s nímž ještě nemluvila, byl Američan, který také právě přijel ze služební cesty v Londýně. Privítal ji u výtahu, tvářil se překvapeně a pokračovali do konferenční místnosti, kde všichni čekali na nového šéfa. Kelly si vyměnila obvyklé pozdravy podáním ruky se Západany a pak se uklonila Japoncům; nastalo trapné ticho a výměna, přičemž Japonci se tvářili rozpačitě. Pokusila se sice pozdravit svou omezenou japonštinou, kterou se učila v letadle, ale s úlevou zjistila, že Japonci mluví anglicky, ale působili velmi tiše a váhavě. Peter jí pak řekl, že si všichni myslí, že "Kelly" je jméno muže, a všichni se pokusili o smích. Poté se Kelly rozhodla, že se s Peterem prostě sejde a valnou hromadu odloží na další den. Požádala je, aby si pro ni každý připravil krátkou prezentaci svých nápadů na nový projekt. Zatímco Američané a Němci řekli, že ji budou mít připravenou, Japonci se zdáli být neochotní se k tomu zavázat.

Doma se mezitím Joe zajímal o školy pro děti a snažil se navázat nějaké kontakty, aby si mohl hledat práci. Cestování, získávání informací a nakupování potravin se ukázalo jako zmatené, ale rozhodli se, že se brzy seznámí s místními zvyky.

Druhý den v kanceláři Kelly dostala krátkou prezentaci od zaměstnanců ze Západu, ale když přišla řeč na Japonce, uvedli, že ještě neměli možnost sejit se se svými skupinami a dalšími kontakty, aby

dospěli k rozhodnutí. Kelly se jich zeptala, proč jí den předtím neřekli, že potřebují více času, a kdy by mohli být připraveni. Zdálo se, že nechtějí dát přímou odpověď a mají sklopené oči. Ve snaze odlehčit atmosféru a seznámit se s personálem si pak Kelly začala nezávazně povídat a několika z nich se zeptala na jejich rodiny. Američané se rozpovídali o úspěších svých dětí, Němci mluvili o postavení svých rodin a Japonci mlčeli, zřejmě velmi zmatení a uražení.

Kelly, který se stále pokoušela získat od všech nápady na úvodní návrh pro potenciálního nového klienta, se později zeptal Američanů, kteří tam už nějakou dobu byli, co si myslí, že je problémem a zpožděním při získávání prezentací od Japonců. Řekl jí, že neradi dělají individuální prezentace, ale spíše chtějí získat konsenzus mezi sebou a svými kontakty a předložit skupinovou prezentaci. Poté, co se poučila, ale cítila se podrážděná, ho požádala, aby zasáhl a připravil prezentace na příští týden. Když ten čas nastal, Japonci připravili zbytek prezentací, ale kupodivu se zdálo, že jsou určeny především Peterovi. Kelly se rozhodla dokončit svou vlastní prezentaci, aby mohla předložit návrh pro klienta, který stanovila na příští týden.

Doma Joe řekl, že se mu z bostonské firmy nic nedoneslo, a požádal Kelly, aby znovu kontaktovala svou firmu a požádala ji o navázání kontaktů v Tokiu, které by pro něj mohly vést k získání pracovních příležitostí. Kelly řekla, že to udělá, ale že se nezdá, že by doma byl někdo, kdo by ji sledoval nebo jí poskytoval nějakou podporu ohledně její situace nebo ohledně její práce.

Děti si mezitím stěžovaly, že ačkoli jejich škola měla být dvojjazyčná anglicko-japonská, většina dětí byla japonská a neuměla anglicky; Lisa a Sam se cítili zmatení a odstrčení. Byli dezorientovaní z odlišných zvyklostí, tříd a jídla k obědu. Doma si stěžovali, že nemají žádný dvorek, kam by si mohli jít hrát, a v televizi nemohli chytit svůj program nebo rozumět japonským pořadům.

V kanceláři Kelly pracovala se svými zaměstnanci na dokončení návrhu, ale všimla si napjaté atmosféry. Peter jí řekl, že někteří z nich se po práci zastaví v místním baru na skleničku, což celé skupině pomohlo se společně uvolnit. Ona však cítila, že to nemůže udělat, ani že by ji jako ženu přijali.

Další týden se Kelly s Peterem podle dohody vydala do kanceláři klienta; věděla, že na získání této nové velké zakázky hodně záleží. Požádala Petera, aby jim dal dopředu vědět, že je žena, přesto se představování zdálo napjaté. Měla v plánu přejít rovnou k věci, takže když jí ředitel clientské firmy podal svou vizitku, bezděky ji strčila do kapsy a svou vizitku mu nedala. Opět si všimla jistého šoku a rozpaků všude kolem. (Mnohem později se dozvěděla, že vizitka je pro japonského podnikatele velmi důležitá, protože sděluje, všechny jeho úspěchy a postavení, aniž by to musel sám říkat). Rozčilená se snažila situaci zlehčit, poplácala ho po zádech a zeptala se ho, jak se jmenuje křestním jménem, a poměrně hlasitě řekla, že to její je Kelly. On opět ztichl, ustoupil od ní a se skloněnou hlavou zašeptal: "Michio". Poněkud nervózně se rozhlédl po svých japonských kolezích.

Po chvíli ticha Michio ukázal na stůl s občerstvením a naznačil, aby se posadili a najedli se. Kelly však toužila prezentovat své power-pointové diapozitivy a šla na konec stolu, kde bylo vybavení, a požádala Petera, aby diapozitivy připravil. Když začala probírat nabídku a vyprávět jim, co pro ně její společnost může udělat, odmlčela se a požádala o otázky. Když však Michio a jeho dva kolegové položili otázky, směřovali je na Petera, nikoli na ni. Vlastně s ní vůbec nenavázali oční kontakt. Snažila se zachovat chladnou hlavu, ale trvala na tom, že na otázky bude odpovídat sama. Nakonec se posadila a zeptala se Michia, co si o návrhu myslí. Zdvořile se uklonil a řekl. "Velmi dobře" a že to probere se svými kolegy a pak se jí ozve. Ti se však Kelly neozvali, a tak po několika týdnech požádala Petera, aby se s nimi spojil. To udělal, ale oznámil, že se zakázkou zabývat nebudou. Zklamaně řekla. "A proč tedy Michio říkal, že to vypadá velmi dobře?" "To je pravda. Věděla, že šlo o velmi konkurenční návrh, a měla pocit, že za ztrátu zakázky může něco jiného než navrhovaná smlouva.

Rozčarovaná, ale odhodlaná nevzdat se bez úspěchu úkolu, si Kelly vzala taxík, aby se vrátila domů a popřemýšlela o tom, ale řidič ji špatně pochopil, odjel špatným směrem a uvízl v zácpě. Cítila se sklíčená a přála si, aby měla nějaké americké kamarádky, kterým by se mohla svěřit se svými problémy.

Když se Kelly vrátila domů, Peter se našťvaně snažil připravit večeři, stěžoval si na malé spotřebiče a na neschopnost porozumět obalům potravin nebo způsobu přípravy jídla. Říkal, že potřebuje dělat něco jiného, ale že se nezdá, že by pro něj byla nějaká práce na obzoru. Měl také obavy z toho, zda bude moci nadále žít v tak nákladném městě s jediným platem.

Kelly se šla podívat do vedlejšího pokoje na děti, které se hádaly a stěžovaly si, že nemají co dělat a chtějí jít domů. Kelly měla pocit, že ty tři měsíce, které tam strávily, nebyly férovým testem, a přemýšlela, co má dělat. Přála si, aby měla víc času na přípravu na tento úkol, a kdykoli kontaktovala domovskou kancelář, nikdo jí nebyl schopen poradit.

Otázky:

1. Vysvětlete střet kultur, zvyků a očekávání, ke kterému v této situaci došlo.
2. V jaké fázi kulturního šoku se nachází Kellyina rodina?
3. Vraťte čas zpět, když Kellymu nabídli místo v Tokiu. Co a kdo měl případně udělat jinak?
4. Jste Kelly. Co bys měla dělat teď?