

Kultura Filipin

Filipiny to archipelag składający się z ponad 7000 wysp. Jest to geograficzne i kulturowe miejsce spotkań wschodu i zachodu, z niezwykle bogatą rodzimą historią oraz przeszłością kolonialną. Eklektyczne dziedzictwo kulturowe, mieszanka wpływów malajskich, hiszpańskich i amerykańskich, stworzyło wiele grup etnicznych, różniących się między sobą tradycjami, językiem i tożsamością. Prowadząc biznes na Filipinach nie musimy dokładnie rozumieć wszystkich zależności, ale trzeba być ich świadomym.

Kluczowe pojęcia i wartości

Twarz - Tak jak w większości kultur azjatyckich, koncept twarzy jest nieodłącznym elementem kultury Filipin. Stracić twarz można na wiele sposobów ale głównie staje się to poprzez stracenie kontroli nad emocjami. W kontaktach z Filipińczykami należy zawsze starać się utrzymać twarz. Najprostszym na to sposobem jest uśmiech pod którym ukrywamy frustrację, nieśmiałość lub niezadowolenie. Utrzymanie twarzy jest niezbędne zwłaszcza podczas prowadzenia biznesu dlatego, że strata twarzy lub co gorsze spowodowanie straty twarzy u partnera biznesowego może bardzo negatywnie wpłynąć na relacje, lub je wręcz zakończyć.

Komunikacja - W kulturze Filipin znaczenie wypowiedzi i słów jest dużo mniej dosłowne niż osobom wychowanym na Zachodzie może się wydawać. Z tego wynika, że słowa są mniej ważne i należy skupić uwagę na tonie głosu, gestach, kontakcie wzrokowym mimice twarzy. Dlatego, że na Filipinach biznes jest oparty na relacjach międzyludzkich a nie na wymianie faktów i informacji, głównym celem jest dobra komunikacja. Grzeczność, tolerancja, harmonia i twarz to podstawy wychowania wśród Filipińczyków. Bezpośrednie wypowiedzi, zwłaszcza negatywne, nie są mile widziane. Słowo 'tak' często jest używane, żeby ukryć negatywną odpowiedź, ażeby uniknąć spowodowania wstydu lub obrazy. 'Tak' może oznaczać 'może', 'pomyślę o tym' albo po prostu 'nie'. Przez to może nam trwać długo zanim otrzymamy stanowczą odmowę w danej kwestii, nawet jeśli Filipińczyk wie od dawna, że tak chce odpowiedzieć.

Pakikisama – ten koncept w kulturze Filipin można przetłumaczyć jako 'lojalność grupowa'. To ważny aspekt kultury filipińskiej który zawiera w sobie potrzebę przyjaźni i zgody w grupie i społeczeństwie. Pakikisama i chęć utrzymania harmonii powodują, że widoczna niezgoda i napięcie między ludźmi jest uważane za złe wychowanie. W biznesie często musimy osiągnąć zgodę całej grupy, co może spowodować, że negocjacje będą wydawały się mniej konkretne i będą trwały dłużej.

Biznes na Filipinach

Filipińczycy oczekują od obcokrajowców, że na umówione spotkania stawimy się na czas. Z ich jednak strony punktualność jest wartością umowną i może się zdarzyć, że będziemy na naszych partnerów czekać. Spotkania powinny być umówione parę tygodni przed przyjazdem, i odbywać się przed południem lub po porze obiadowej. Warto zadzwonić dzień przed spotkaniem w celu potwierdzenia daty i czasu. Godziny pracy na Filipinach to zwykle 8:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku. Niektóre firmy mogą pracować w soboty ale nie powinniśmy na to liczyć.

Niezależnie od wielkości firmy, hierarchia jest nieodłączną częścią kultury biznesu na Filipinach. Musimy o tym pamiętać i starać się poznać dynamikę grupy z którą się spotykamy przed negocjacjami lub jak najszybciej w trakcie. Relacje pomiędzy przełożonymi i podwładnymi są bardzo sformalizowane i widoczne, na przykład w układzie siedzenia przy stole, lub kolejności wchodzenia do pomieszczenia. Szacunek i reputacja są niezwykle ważne w zawieraniu pomyślnych kontaktów. Wybierając więc naszego reprezentanta na Filipinach musimy zwrócić uwagę na jego wiek i reputację.

Rodzina gra bardzo ważną rolę w kulturze filipińskiej i przedsiębiorstwa często przybierają formę podobną do rodziny. Wtedy szef (dyrektor) przybiera rolę ojca pracowników.

Biznes na Filipinach jest sprawą bardzo osobistą i często ażeby umówić spotkanie potrzebny jest kontakt wspólnego przyjaciela lub partnera biznesowego. Taki pośrednik może pomóc nam zbudować mocne więzi biznesowe oraz zapewnić, że dotrzemy do kluczowej osoby podejmującej decyzje. Dla Filipinczyka udany kontakt biznesowy oparty jest na wzajemnym szacunku, sympatii i zaufaniu.

Witamy się przyjaznym, nieformalnym uściskiem dłoni. Jest normalne, że wszyscy, kobiety i mężczyźni przywitają się ze sobą w ten sposób. Żegnając się, podobnie ściskamy dłoń każdemu z naszych partnerów. Filipinczyki mogą zbliżyć się do nas, lub położyć nam rękę na ramieniu, podczas uścisku dłoni, w geście przyjaźni.

Spotykając się po raz pierwszy powinniśmy zwracać się do Filipinczyków używając tytułu i nazwiska. Do osób nie posiadających tytułu zwracamy się per 'Mr', 'Mrs' lub 'Miss' przed nazwiskiem. Nie powinniśmy używać imion, do czasu aż dana osoba sama o to poprosi.

Wymiana wizytówek jest ważną częścią relacji biznesowych, ale w odróżnieniu od innych kultur azjatyckich, na Filipinach nie jest to aż tak sformalizowane. Powinniśmy podawać wizytówki oburącz i powinny one zawierać nasz wyraźny tytuł i pozycję w firmie.