

Kultura Biznesu w Indonezji

Różnorodność

Indonezja to niezwykle różnorodny kraj. Złożony jest z ponad 17500 wysp, z których 6000 jest zamieszkała i z ponad 300 grup etnicznych. Każda prowincja ma własny język, kulturę, religię i historię. Większość ludzi identyfikuje się bardziej lokalnie niż narodowo. Do tego dochodzi ogromny wpływ pochodzenia i dziedzictwa historycznego. W Indonezji żyją Chińczycy, Europejczycy, Indusi i Malajowie. Indonezja ma największą populację Muzułmanów na świecie, ale mieszkają tam również Katolicy, Protestanci, Hindusi i Buddyści.

Twarz

Bardzo ważne jest zrozumieć pojęcie 'twarzy'. W Indonezji sprowadza się to do unikania bycia przyczyną wstydu ('malu'), dlatego generalnie ludzie prowadzą komunikację bardzo ostrożnie i z rozwagą. Od cudzoziemca zwykle nie oczekuje się, że będzie rozumiał niuanse kultury i zachowania, warto jednak być świadomym swojego zachowania.

Nigdy nie wolno ośmieszać, krzyczeć na lub obrażać innej osoby. Problemy zawsze powinny być ukrywane i rozwiązywane prywatnie. Podobnie nie powinniśmy obwiniać osób lub grupy ludzi publicznie.

Przejawem wpływu pojęć 'twarzy' i wstydu jest fakt, że Indonezyjczycy komunikują się dość niebezpośrednio. Starają się nie zawstydzić nikogo poprzez na przykład odmowę. Nie odpowiedzą negatywnie, ale tak skonstruują zdanie i ton ażebyśmy mogli domyślić się co naprawdę mają na myśli. Język indonezyjski ma 12 sposobów na powiedzenie 'nie' i kilka sposobów powiedzenia 'tak', ażeby tak naprawdę znaczyło to 'nie'.

Spotkania i negocjacje

Indonezyjczycy zwykle wchodzi do pomieszczenia w kolejności hierarchicznej. Nie jest obowiązkowe żeby nasza delegacja zrobiła podobnie ale zrobi dobre wrażenie jeśli będziemy trzymać się tej konwencji. Przy pierwszym spotkaniu, większość czasu, a nawet całe spotkanie będzie poświęcone poznaniu nas. Nawet jeśli nie poruszyliśmy tematu biznesu, to spotkanie jest udane jeżeli Indonezyjczycy mają o nas dobre mniemanie i zapraszają nas na następne spotkanie. Nowe kwestie i oferty mogą być poruszane w czasie spotkania, ale nie powinniśmy oczekiwać natychmiastowej odpowiedzi. Indonezyjczycy nie podejmują decyzji szybko dlatego, że może to być postrzegane jako niedbałość i brak zainteresowania. Prowadząc spotkanie należy pamiętać, że Indonezyjczycy są komunikują się niebezpośrednio, i będą bardzo się starać żeby nikogo nie zawstydzić ('malu'). Często kwestie poruszane będą okrężnie a problemy omijane lub rozwiązywane w zupełnie niespodziewany sposób.

'Jam Karet' (gumowy czas) to indonezyjskie podejście do czasu. Nie robi się rzeczy na szybko, i na wszystko jest czas i miejsce. Czas to nie pieniądź; dobre kontakty i harmonia przynoszą pieniądze.

Witanie się

W Indonezji witamy się formalnie, okazując szacunek. Uścisk dłoni to najczęstsze powitanie, połączone ze słowem 'Selamat'. Wielu ludzi może się pokłonić i położyć rękę na sercu, po uściśnięciu nam dłoni. Jeżeli jesteśmy przedstawiani grupie ludzi, powinniśmy zacząć zawsze od najstarszego i najwyższego w hierarchii. Tytuły są bardzo ważne w Indonezji, wyrażają one bowiem status. Jeśli znamy tytuły osób, powinniśmy ich używać przed imionami. Zdarza się, że Indonezyjczycy mają tylko jedno imię, staje się to jednak coraz rzadsze, zwłaszcza w klasie średniej.

Wizytówki dajemy po uścisku dłoni i przywitaniu się. Powinny one wyraźnie pokazywać nasz tytuł; w celu polepszenia wizerunku i wiarygodności. Podajemy wizytówkę oburącz lub prawą ręką, językiem indonezyjskim do góry (jeśli taką posiadamy). Otrzymałą wizytówkę powinniśmy dokładnie przeczytać zanim położymy ją na stole lub schowamy. Wizytówki należy traktować z szacunkiem, żeby nie urazić osoby którą symbolizują.