

# มารยาททางธุรกิจและวัฒนธรรม เช่น การเจรจาธุรกิจ เอกลักษณ์ของชาติ โครงสร้างสังคมการเลี้ยงรับรอง

## 1. มารยาททางธุรกิจและธรรมเนียมปฏิบัติ

### การจัดระบบตามลำดับชั้น

การจัดระบบตามลำดับชั้นมีบทบาทอย่างมากในวัฒนธรรมของอินโดนีเซีย ลำดับความสัมพันธ์ในการให้ความเคารพนับถือ, ความสำคัญ และการรักษาไว้ ความเคารพนับถือปกติแสดงให้เห็นจากสถานะ, อำนาจ, ตำแหน่ง และอายุ ทั้งในหมู่บ้านและที่ทำงานผู้ซึ่งอาวุโสที่สุดคาดหวังที่จะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของกลุ่ม โดยจะเรียกผู้ที่อาวุโสกว่า “Bapak” หรือ “Ibu” ซึ่งความหมายเช่นเดียวกับพ่อหรือแม่, ท่านหรือคุณผู้หญิง ถึงแม้ว่าผู้ที่มีลำดับชั้นสูงกว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจโดยหยาบและมติของกลุ่มผู้สนับสนุน

ในอินโดนีเซียต้องระวังการแสดงออกและคำพูด ถึงแม้ว่าชาวต่างชาติไม่ได้คาดหวังที่จะเข้าใจในความแตกต่างของข้อคิดเห็นต้องจับตาดูพฤติกรรมต่าง ๆ สิ่งหนึ่งที่ไม่ควรหยอกล้อ, ตะโกนหรือทำให้ใครไม่พอใจ ข้อบกพร่องควรจะซ่อนไว้เป็นการส่วนตัว คล้ายกับการตำหนิไม่ควรเลี้ยงไปที่บุคคลใดหรือกลุ่มใด การแสดงออกในความอับอายนั้นชาวอินโดนีเซียจะไม่แสดงออกโดยตรง ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซียแท้ที่จริงมี 12 วิธีในการพูดว่า “ไม่” และมีอีกหลายวิธีในการพูดว่า “ใช่” แม้ว่าความหมายที่แท้จริงคือ “ไม่”

### มารยาททั่วไป

#### 1.1 การพบปะและการทักทาย

- 1.1.1 การทักทายค่อนข้างเป็นทางการ ซึ่งแสดงออกถึงความเคารพนับถือ
- 1.1.2 การจับมือเป็นการทักทายที่ใช้กันทั่วไปพร้อมกับคำว่า “Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam” ขึ้นอยู่กับเวลาใน ณ ขณะนั้น
- 1.1.3 ชาวอินโดนีเซียส่วนใหญ่จะโค้งศีรษะเพียงเล็กน้อย หรือนำมือของตนมาแตะที่หัวใจหลังจากที่จับมือ ถือเป็นการแสดงความเคารพต่อผู้ทักทาย แต่หากเป็นผู้อาวุโสมากจะนำมือของผู้ที่ทักทายมาไว้ที่หน้าผาก พร้อมกับโค้งศีรษะ ถือเป็นการแสดงความเคารพอย่างสูง
- 1.1.4 เวลายืนหรือรับนามบัตร มือจะต้องจับที่นามบัตรทั้งสองมือ พร้อมกับโค้งศีรษะเล็กน้อย
- 1.1.5 ถ้าคุณต้องแนะนำหลายคน จะต้องเริ่มจากผู้ที่มีอายุมากที่สุดหรือผู้อาวุโสที่สุดก่อนเสมอ
- 1.1.6 คำนำหน้าเป็นสิ่งที่สำคัญที่แสดงถึงสถานะ ถ้าคุณรู้ว่ามีคำนำหน้าจะต้องใช้คำนำหน้าก่อนชื่อ
- 1.1.7 ชาวอินโดนีเซียบางคนมีชื่อเพียงอย่างเดียว แม้ว่าโดยทั่วไปจะมีชื่อจริงและนามสกุล โดยเฉพาะในกลุ่มชนชั้นกลาง
- 1.1.8 ชาวอินโดนีเซียจำนวนมากโดยเฉพาะในเกาะชวาจะมีชื่อที่ยาว ซึ่งจะถูกตัดให้สั้นลงเป็นการเรียกชื่อเล่นในการสนทนาในชีวิตประจำวัน

#### 1.2 มารยาทในการให้ของขวัญ ขึ้นอยู่กับเชื้อชาติของผู้รับ

##### 1.2.1 มารยาทในการให้ของขวัญสำหรับคนจีน

- คำนึงถึงคุณภาพในการบอกรับก่อนที่จะรับ แสดงให้เห็นว่าผู้รับไม่โลภมาก
- สิ่งของต้องหลีกเลี่ยงคือ กรรไกรมีด หรือเครื่องใช้ในครัวสำหรับหั่นอื่น ๆ แสดงว่าคุณต้องการตัด , ความสัมพันธ์
- ความประณีตในการห่อ โดยใช้สีทองและแดงและสีเป็นมงคล
- ของขวัญจะไม่เปิดเมื่อได้รับ

## 1.2.2 มารยาทในการให้ของขวัญกับชาวมาลาเยหรือมุสลิม

- เครื่องดื่มแอลกอฮอล์เป็นสิ่งต้องห้ามของศาสนาอิสลาม
- สารที่ประกอบอาหารจะต้องเป็น “ฮาลาลของที่ไม่ใช่ฮาลาลรวมถึงที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์” แปลงมาจากหมูหรือสิ่งที่เช่น เจลาติน เนื้อสัตว์ฮาลาล หมายถึง สัตว์ที่ได้รับการฆ่าตามหลักศาสนาอิสลาม
- ส่งและรับของขวัญให้ด้วยมือขวาเท่านั้น

## 2. วัฒนธรรมทางธุรกิจของอินโดนีเซีย

ความหลากหลายของประชากรอินโดนีเซียและระบบความเชื่อทำให้การทำงานของผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่สับสนและไม่คาดคิด ร่วมกับการตื่นตัวของเศรษฐกิจ การเริ่มมีประชาธิปไตยที่ระบบราชการที่มาจาก การแต่งตั้ง มีประชากรชาวมุสลิมจำนวนมากที่สุดในโลก และผลก็คือเป็นหนึ่งในกลุ่มวัฒนธรรมที่น่าหลงใหลมากที่สุด และประเทศที่สำคัญที่สุดในโลก ด้านธุรกิจอินโดนีเซียมีการปฏิบัติที่แตกต่างจากประเทศส่วนใหญ่ในตะวันตก พื้นเพวัฒนธรรม, การศึกษา และการอบรมที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานวัฒนธรรมทางธุรกิจของอินโดนีเซียค่อนข้างแตกต่าง สิ่งแรกที่จะต้องทำความเข้าใจคืออินโดนีเซียไม่ได้มีเพียงวัฒนธรรมเดียว อินโดนีเซียมีเกาะมากกว่า 17,000 เกาะ และมีกลุ่มชาติพันธุ์ร้อยเป็นการรวมความแตกต่างของประชากรและวัฒนธรรมอย่างกว้างขวาง ซึ่งมีความเชื่อมั่นในประเพณีที่แข็งแกร่ง แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎและข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามความเป็นจริง

ความสัมพันธ์ทางสังคมมีแนวโน้มที่จะเป็น 2 เท่าของวัฒนธรรมอินโดนีเซีย แรกคือมีกรอบอำนาจที่แข็งแกร่งระหว่างผู้นำและลูกน้อง มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามในแต่ละกลุ่มมีเชื่อมั่นว่าชุมชนทำการตัดสินใจ เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของแต่ละคน

การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการกลายเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากในอินโดนีเซีย บ่อยครั้งที่ธุรกิจใครอบครัวยังไม่ยอมรับการปฏิบัติและวิธีการที่พบเป็นวิธีที่ดีที่สุดและต้องการให้ผู้จัดการและพนักงานปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรระหว่างประเทศ เข้าใจวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง ธุรกิจอินโดนีเซียก่อนที่จะวางแผนการดำเนินงานจะสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้เสร็จสมบูรณ์ ธุรกิจใครอบครัวยังมีความซับซ้อนทางวัฒนธรรมในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในสำนักงาน, โรงงาน และธุรกิจ

## 3. พฤติกรรมทางสังคมของอินโดนีเซีย

อินโดนีเซียมีความหลากหลายทั้งในด้านวัฒนธรรม ภาษา ศาสนา และการดำรงชีวิต เนื่องจากภูมิประเทศเป็นหมู่เกาะจำนวนมาก และประชากรอาศัยอยู่กระจัดกระจาย ในที่นี้จะกล่าวถึงลักษณะโดยทั่วไปในพื้นที่ส่วนใหญ่ของอินโดนีเซีย ดังต่อไปนี้

1. **ภาษา** ภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร คือ ภาษาอินโดนีเซีย (Bahasa Indonesia) เนื่องจากมีภาษาท้องถิ่นอยู่เป็นจำนวนมากและแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ จึงมีการกำหนดภาษาหลักขึ้นมา เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และในการเจรจาธุรกิจ
2. **ลำดับชั้น** สำคัญมากสำหรับสังคมอินโดนีเซีย สถานะของผู้คนควรจะได้รับควบคู่กันอยู่ตลอดเวลา สถานะตามอายุและตำแหน่งหน้าที่การงาน

3. มารยาททางสังคม โดยทั่วไปอินโดนีเซียวางการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีมูลค่าสูง
4. ค่านิยมคุณธรรม และจริยธรรม , ศาสนามีบทบาทที่สำคัญมากในสังคมอินโดนีเซีย และในชีวิตประจำวัน ดังนั้น ค่านิยมคุณธรรม และจริยธรรม เกิดจากศาสนา และประเพณี และวัฒนธรรม ยังเป็นสิ่งสำคัญสำหรับ , ความคิดของชาวอินโดนีเซีย
5. การยืดหยุ่นเรื่องเวลา อินโดนีเซียมีทัศนคติที่แตกต่างในเรื่องของเวลา และส่วนมากมักจะมีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลา เมื่อมีการนัดประชุมหรือกำหนดระยะเวลาสุดท้าย ปรากฏการณ์ด้านวัฒนธรรมของการมาตามนัดหมายสายถือเป็นเรื่องปกติ