



BUSINESS ETIQUETTE IN INDONESIA

BUON SENSO E BUONE MANIERE PER GESTIRE
AL MEGLIO I RAPPORTI NEL PAESE.

Non c'è forse Paese più eterogeneo dell'Indonesia, un insieme di circa 14.000 isole, di cui solo 3.000 abitate. La prima regola è verificare gli usi locali: potrebbero contrastare con quelli nazionali.

Sono in uso trecento lingue, ma salvo rari casi i vostri interlocutori parleranno il bahasa Indonesia. È più semplice dell'italiano o dell'inglese; lo sforzo di imparare qualche espressione elementare darà prova di interesse e sarà più che ripagato.

Solo parte degli incontri e della corrispondenza con privati si terrà in inglese; con funzionari e amministrazione pubblica il bahasa Indonesia sarà la regola. Per questo avrete bisogno di interpreti, che si trovano facilmente: a voi selezionarne di affidabili, soprattutto per i negoziati più delicati.

Coltivate in ogni modo i rapporti personali: più che altrove determinano il successo negli affari, basati sulla fiducia. Un passo importante è essere invitati a un evento sociale; ricordate di non sollevare qui argomenti di lavoro.

Un atteggiamento affabile è indispensabile in ogni occasione. La capacità di sorridere e ispirare simpatia vi sarà preziosa. Questo non significa mostrarsi cedevoli quando negoziate: gli indonesiani amano contrattare, e la risolutezza, se accompagnata da cortesia e rispetto, non li indispette. In genere, i vostri interlocutori saranno negoziatori abili; se darete prova della stessa qualità, vi rispetteranno ancora di più.

In Indonesia il gruppo conta più dell'individuo, e il senso della gerarchia è forte: in ogni situazione, un indonesiano cercherà di stabilire lo status sociale dei presenti, ordinandoli mentalmente per importanza.

I DOVERI DI CHI STA IN ALTO

Tutti vi tratteranno con rispetto, e si aspetteranno che voi facciate lo stesso; ma evitate con cura massima i passi falsi verso chi gode di status elevato, per anzianità, competenza o

ruolo: va sempre salutato prima di ogni altro. Chi è percepito come superiore, peraltro, qui si comporta in modo paternalistico, non arrogante: persegue il consenso e mostra di tutelare l'interesse di tutti.

Evitare discussioni è una priorità nazionale. Per lo sforzo dei vostri interlocutori di non dispiacervi, spesso fatterete a capire cosa pensano davvero. Dire di no in modo diretto è scortese: il bahasa Indonesia conta almeno dodici espressioni che apparentemente significano "sì", ma che invece vanno intese come un rifiuto. Per voi la capacità di cogliere le sfumature verrà col tempo, ma alcuni indizi sono chiari: un risucchio di aria tra i denti, simile a quello con cui noi potremmo esprimere perplessità o concentrazione davanti a una difficoltà, segnala un "no" inequivocabile, qualunque sia il giro di parole che lo accompagna; anche l'ostinazione a ignorare una vostra domanda significa probabilmente un rifiuto netto, espresso nel modo più educato possibile.

EMOZIONI SOTTO CONTROLLO

Tutti si impegnano al massimo per eliminare a sé e agli altri ogni occasione di imbarazzo o vergogna (*malu*). Avere un moto di rabbia o mancare di rispetto fa "perdere la faccia" a tutti i presenti. L'autocontrollo è una virtù cruciale; chi ne dà prova insufficiente diventa un partner sociale e professionale sgradito.

In Indonesia, i nomi sono considerati sacri. Lo sforzo di pronunciare bene quello di chi avete di fronte è ancora più importante che altrove: ripetetelo con cura e chiedete di correggervi se necessario.

Molti Indonesiani hanno un nome solo, che svolge altresì la funzione di cognome. Sul lavoro, usate sempre anche il titolo professionale o accademico. Con chi non ne ha uno, utilizzate *Bapak* (letteralmente "papà") o *Ibu* ("mamma"): è la formula più diffusa.

UN REGALO DA APRIRE AL MOMENTO GIUSTO

Il primo incontro prevede lo scambio di doni, modesti e scelti con cura. Puntate su ciò che più vi rappresenta: oggetti con il logo aziendale, ma ancora meglio tipici dell'Italia o della vostra città. Ricevendone uno ringraziate, ma non apritelo in presenza di chi ve l'ha donato.

—
Molti indonesiani sono
negoziatori abili,
pronti ad ammirare chi
è bravo quanto loro
—

Molto graditi sono i prodotti alimentari, non però nel caso di un invito a cena. Evitate alcolici e salumi ma, con un musulmano osservante, anche ogni altra carne non *halal*. Nelle zone induiste, come Bali, la carne da evitare è quella bovina, e per lo stesso motivo ogni prodotto in pelle. Infine, non regalate coltelli, sculture o immagini anche solo vagamente impudiche, oggetti o giocattoli che raffigurano o riguardano cani.

Un dono da un uomo a una donna va sempre presentato come fatto da parte della propria moglie. A causa del caldo, l'abbigliamento è spesso informale. Anche sul lavoro incontrerete uomini senza cravatta e in maniche corte. Abito e cravatta, più comuni a Giacarta, sono essenziali negli incontri formali con alti funzionari. Le donne devono indossare capi con maniche almeno fino al gomito, e gonne fino al ginocchio o più lunghe.

Un'ultima notazione riguarda il tempo. La puntualità non è coltivata con rigore, e vincola i subordinati più dei superiori; tuttavia, gli indonesiani si aspettano la puntualità dagli occidentali. Un senso del tempo diverso dal nostro significa anche che i negoziati potrebbero avere per voi un ritmo troppo lento. Non forzate: la vostra fretta rischierebbe di offendere. ☺