



فرهنگ کار و تجارت در مالزی

دکتر محمود مشفق

عضو هیئت علمی مرکز مطالعات و پژوهش‌های جمعیتی آسیا و اقیانوسیه

مقدمه

مردم مالزی افرادی بسیار خونگرم و مهمان‌نواز هستند و ایرانی‌ها را دوست دارند. با توجه به طبیعت بخششده این سرزمین، بومی‌ها (که اکثراً مسلمانند) افرادی خوش‌اخلاق و دست‌ودلباز هستند. مالزیایی‌ها دارای نظم و ترتیب در کارها به شکل کاملاً اروپایی هستند. با توجه به سرمایه‌گذاری‌های شرکت‌های ژاپنی در این کشور، نظارت و مدیریت ژاپنی‌ها در همه جا مشهود است. تجار خارجی که به مالزی می‌روند با یک «میدان مین» مملو از معماهای فرهنگی روبرو می‌شوند. سه گروه قومی مهم در این کشور وجود دارد که به ترتیب بزرگی عبارتند از مالایی‌ها، چینی‌ها، و هندی‌ها. در مناطق ساراواک و صباح یک سری اقوام بومی دیگر نیز زندگی می‌کنند: ترکیبی از نژادها و گوناگونی قومی در کنار یکدیگر که، پس از ناآرامی‌های هولناک ۱۹۶۹، یکی از موفق‌ترین تجربیات سی ساله اخیر دنیا است. گرچه گوناگونی فرهنگی موجب شده که نوع برخورد مالزیایی‌ها با کار و تجارت متفاوت باشد، اما خوشبختانه یک سری ریسمان‌های مشترک نیز در بین سه گروه قومی اصلی وجود دارد که کار با آنها را راحت‌تر می‌کند.

پس از کسب استقلال در سال ۱۹۵۷ میلادی، دولت مالزی توسعه کسب و کارهایی که مالکیت و اداره آنها در اختیار بومیان مالایی بود را در اولویت قرار داد تا در مقایسه با کسب و کارهایی که قبل از زمان استقلال، توسط اقوام و خانواده‌های چینی و هندی توسعه یافته بودند قدرت بیشتری بگیرند و بین آنها توازن برقرار شود. البته آخرین بحران ارزی این کشور باعث تضعیف این سیاست و رفع محدودیت‌های مالکیت کسب و کارها توسط غیرمالایی‌ها شد. دین اسلام و آیین کنفوسیوس و هندو در مالزی رواج دارند که هر سه بر اهمیت وافر «احترام گذاشتن» و «انجام وظیفه» تأکید می‌کنند. ضرورت رعایت احترام باعث گردیده که یک نظام سلسله مراتبی کاملاً روشن در سازمان‌ها و شرکت‌های مالزیایی استقرار یابد که در آن خطوط گزارش‌دهی کاملاً شفاف هستند.

مفهوم آبرو

مالایی‌ها، چینی‌ها، و هندی‌ها از شرمندگی در جمع یا خلوت گریزانند. آبرو برای آنها یک مفهوم فردی است که ویژگی‌هایی از قبیل حسن شهرت، شخصیت مقبول، و مورد احترام بودن نزد هم‌تایان را در بر می‌گیرد. آبرو کالایی است که می‌توان آن

سکوت نقش مهمی در ارتباطات مالزیایی‌ها دارد. اندکی سکوت قبل از پاسخ نشان می‌دهد که در مورد پاسخ فکر کرده‌اید. بسیاری از مالزیایی‌ها پاسخ سریع به سؤال را نشانه بی‌ادبی و بی‌فکری می‌دانند

را بخشید، از دست داد، گرفت، یا به دست آورد. مسئله آبروی فردی به خانواده، مدرسه، شرکت، و حتی کل کشور تسری پیدا می‌کند. انتقاد آشکار، توهین، یا تحت فشار گذاشتن فرد در جمع، کارهایی که باعث شرمندگی گروه می‌شوند، چالش با کسانی که در مقام و موقعیت مهمی قرار دارند، عمل نکردن به قول، یا بحث با اشخاص در حضور جمع از جمله مواردی هستند که آبروی آنها را خدشه‌دار می‌کند.

سبک‌های ارتباطی در مالزی

رعایت ادب و نزاکت و دیپلماسی فراوان از ویژگی‌های خاص ارتباطی در مالزی است. هدف از این کار، حفظ هماهنگی درون-گروهی یا ایجاد حس هماهنگی با طرف‌های جدید است. بهتر است قبل از پرداختن به موضوع اصلی کمی گپ و گفت دوستانه در مورد خانواده، ورزش، و دیگر موضوعات مشابه (غیر از مسئله سیاست، مذهب، و تنش‌های قومی مالزی) داشته باشید. این «یخ شکستن» اولیه بخش مهمی از فرایند برقراری ارتباط است و نباید آن را دست کم بگیرید. «نه» گفتن برای مالزیایی‌ها دشوار است. به

جای «نه» ممکن است بگویند «سعی می‌کنم» یا «ببینم چه می‌توانم بکنم» تا به این ترتیب آبروی طرف مقابل را حفظ کرده باشند. دیپلماسی و در لفافه صحبت کردن، هنر محسوب می‌شود و رک‌گویی نشانه بی‌ادبی و نپختگی رفتار است. معمولاً بهترین شیوه توبیخ یا «نه» گفتن، از طریق شخص ثالث است. سکوت نقش مهمی در ارتباطات مالزیایی‌ها دارد. اندکی سکوت قبل از پاسخ نشان می‌دهد که در مورد پاسخ فکر کرده‌اید. بسیاری از مالزیایی‌ها پاسخ سریع به سؤال را نشانه بی‌ادبی و بی‌فکری می‌دانند. گاه مالزیایی‌ها خنده بی‌مورد می‌کنند که نباید از آن دلخور شوید. معمولاً این قبیل خنده‌ها برای پنهان کردن اضطراب است. سعی کنید در مرادده با آنها عصبانی نشوید. همیشه با خونسردی نتیجه بهتری می‌توانید بگیرید.



هدیه دادن

هدیه دادن به اندازه‌ای که در کشورهایمانند ژاپن و کره معمول است در مالزی معمول نیست، اما می‌توانید از آن به عنوان

ابزاری برای ایجاد ارتباط استفاده کنید. اگر از ایران برایشان سوغات ببرید ارزش بیشتری برای آنها دارد، خواه جنبه کاری داشته باشد یا شخصی. عموماً رسم ندارند کادو را جلوی شما باز کنند. هدیه دادن در بین اقوام بزرگ مالزی رسوم خاص خود را دارد:

مالایی‌ها

اگر به منزل کسی دعوت شدید برای وی شیرینی یا شکلات ببرید. عروسک سگ یا خوک به فرزندان‌شان هدیه ندهید. از کاغذ کادوی سفید (که مظهر مرگ و سوگواری است) یا زرد (که رنگ سلطنتی است) استفاده نکنید. اگر غذا برایشان می‌برید باید حلال باشد. هدیه را با دست راست، و در صورت بزرگ بودن با هر دو دست، تقدیم کنید.

چینی‌ها

اگر به منزل چینی‌ها دعوت شدید برایشان میوه، شیرینی، یا کیک ببرید و بگویید برای بچه‌ها است. اکثراً ابتدا از قبول هدیه امتناع می‌کنند تا فکر نکنید «هل» شده‌اند. از دادن قیچی، چاقو، و دیگر ابزارهای بُرنده پرهیزید چرا که آنها را نشانه تمایل شما به قطع رابطه می‌دانند! گل هدیه خوبی برای چینی‌ها نیست. گل را معمولاً برای بیماران و در مراسم تشییع جنازه استفاده

پذیرایی و مهمان‌نوازی

دعوت به شام و ناهار در رستوران بسیار متداول است چرا که این کار می‌تواند فرصت خوبی برای ایجاد ارتباط فراهم کند. در طول صرف غذا به موضوعات غیرکاری از قبیل کشور مالزی، آشنایی بیشتر با یکدیگر، غذا، و ورزش بپردازید. حتی اگر چپ دست هستید باز هم سر میز غذا از دست راست برای غذا خوردن، و دادن و گرفتن اشیاء استفاده کنید. از نظر آنها دست چپ تمیز نیست. در انتهای غذا خوردن اندکی از غذا را ته بشقاب خود نگه دارید. این کار نشان می‌دهد که مقدار غذا از نظر شما کافی بوده است.

در مالزی مبلغ ۱۵٪ (شامل ۵٪ بابت توریستی بودن رستوران و ۱۰٪ به عنوان هزینه خدمات) به مبلغ صورت حساب اضافه می‌شود که اصطلاحاً به آن Plus Plus می‌گویند. اگر مایل بودید می‌توانید یک انعام اضافی (معمولاً ۵٪ مبلغ صورت حساب) هم بدهید، اما ضروری نیست.



قبل از شروع تجارت با مالزیایی‌ها باید ارتباط خود را با آنها محکم کنید. آنها را برای تصمیم‌گیری تحت فشار نگذارید. این کار به رابطه کاری شما لطمه خواهد زد.

- قبل از ورود به بحث اصلی اندکی در مورد موضوعات فرعی صحبت کنید. مقام ارشد مالزیایی هر وقت مناسب دانست جلسه را شروع می‌کند.
- ممکن است جلسه همراه با صرف ناهار یا شام ادامه پیدا کند.
- جلسات (به ویژه جلسات اولیه) معمولاً تا حدی رسمی هستند. با حضاران در جلسه محترمانه برخورد کنید و بی‌تابی یا بدخلقی نکنید. فراموش نکنید که قبل از شروع کار باید در جهت ایجاد یک رابطه خوب تلاش کنید و این کار مستلزم صرف زمان است. با گسترش رابطه کاری به تدریج از میزان این صحبت‌های غیرمرتبط در جلسات کاسته می‌شود.
- سعی نکنید در طول جلسه به تصمیم‌نهایی برسید. تصمیم‌گیری‌ها معمولاً بعد از بررسی دقیق تمامی جوانب امر و مشورت با کلیه اعضای گروه و پس از طی سلسله مراتب سازمانی اتخاذ می‌شوند. در این خصوص صبور باشید.
- القاب حرفه‌ای و شغلی آنها (مانند پروفیسور، دکتر، و مهندس) را حتماً ذکر کنید. مالایی‌ها و هندی‌ها این القاب را با نام کوچک و چینی‌ها با نام فامیلی خود استفاده می‌کنند.

می‌کنند. کادو را تزئین کنید و در کاغذهای رنگی‌های قرمز، صورتی، یا زرد بپیچید. از رنگ‌های سفید، آبی، یا سیاه استفاده نکنید. تعداد کادو بهتر است زوج باشد چون معتقدند اگر تعداد آن فرد باشد بدشانسی می‌آورد!

هدی‌ها

گل یاسمن به هندی‌ها هدیه ندهید چون مخصوص تشییع جنازه است. هدیه را با دست راست، و در صورت بزرگ بودن با هر دو دست، تقدیم کنید. از کاغذ کادوهای قرمز، زرد، یا سبز استفاده کنید، نه سفید یا سیاه. از دادن محصولات چرمی به هندی‌ها پرهیز کنید.

جلسات کاری

نکات مهم در جلسه با مالزیایی‌ها:

- بهتر است ارشدترین فرد گروه شما اول وارد اتاق شود تا اولین نفری باشد که با طرف ارشد مالزیایی‌ها سلام و احوالپرسی می‌کند. این کار هم نشانه احترام به ارشدیت طرف مقابل و، هم نشانه اهمیت داشتن سلسله مراتب در سازمان شما است.
- معمولاً رهبر دو گروه روبروی یکدیگر می‌نشینند.
- به عضو ارشد هیئت مالزیایی نشان دهید که برای او احترام قائلید. برای این کار سؤالات را خطاب به او مطرح کنید، حتی اگر خوب نتواند انگلیسی صحبت کند.
- منتظر خوشامدگویی ارشدترین مقام مالزیایی باشید. لازم نیست شما هم همین کار را بکنید.

آداب تبادل کارت ویزیت

- کارت ویزیت بعد از معرفی طرفین به یکدیگر تبادل می‌شود.
- اگر طرف شما چینی است بهتر است یک طرف کارت، به زبان چینی (ترجیحاً با چاپ طلاکوب) نوشته شده باشد.
- اگر با مقامات رسمی دولت جلسه دارید بهتر است یک طرف کارت به زبان باهاسا نوشته شده باشد.
- کارت را فقط با دست راست یا دو دستی بدهید.
- قبل از آن که کارت طرف مقابل را در جیب خود بگذارید، یک بار آن را بخوانید. احترام به کارت طرف مقابل، نشان دهنده احترامی است که برای خود وی در کار قائل هستید.
- هرگز در حضور آنها روی کارتشان چیزی ننویسید.

زنان در عرصه کسب و کار

بسیاری از زنان مالزی مشغول به کار هستند و به پست‌های ارشد سازمانی نیز دسترسی پیدا می‌کنند. خانم‌هایی که برای تجارت به مالزی سفر می‌کنند معمولاً در مقایسه با سایر کشورها با مشکلات کمتری مواجه می‌شوند.

نکات مهم

- مردها معمولاً به جای دست دادن با خانم‌ها دست خود را سمت چپ سینه می‌گذارند و اندکی به جلو خم می‌شوند. مالایی‌ها نام خانوادگی ندارند و به جای آن نام پدرشان را بعد از کلمه «بن» یا «بنت» (به معنی «پسر» یا «دختر») قرار می‌دهند (مثلاً عایشه بنت سلیمان).
- دست دادن چینی‌ها معمولاً طولانی و شل است. چینی‌های قدیمی‌تر موقع سلام و احوال‌پرسی نگاه خود را به نشانه احترام پایین می‌اندازند. اسامی چینی‌ها عموماً سه قسمتی است که در آن نام خانوادگی ابتدا می‌آید و سپس دو نام شخصی دیگر به دنبال نام خانوادگی قرار می‌گیرند. در مراودات تجاری خود ممکن است از اسامی غربی استفاده کنند.



- مردان هندی نیز معمولاً به جای دست دادن با خانم‌ها به تکان دادن سر و لبخند زدن اکتفا می‌کنند. اغلب از نام خانوادگی استفاده نمی‌کنند و به جای آن اولین حرف نام پدر را در ابتدای نام خود به کار می‌برند.
- گرچه دولت تبعیض‌های مثبتی را به نفع مالایی‌ها قائل شده، اما جوامع کاری هندی و چینی همچنان نقش مهمی را در دنیای کسب و کار مالزی بازی می‌کنند.
- اکثر ساختارهای کسب و کار مالزی سلسله مراتبی هستند. مطمئن شوید که تصمیم‌گیرنده اصلی سازمان طرف صحبت شما است؛ در غیر این صورت ممکن است وقت شما با کسی تلف شود که قدرت تصمیم‌گیری ندارد.
- در مالزی تا زمانی که دستور مشخصی برای انجام کار از سوی رئیس دریافت نشود، معمولاً کار روی میز باقی می‌ماند، هر چند که نیازمند رسیدگی فوری باشد.
- امیال و آرزوهای فردی افراد در مقایسه با نیازهای گروه در درجه دوم اهمیت قرار دارند. پاداش در نتیجه موفقیت گروهی حاصل می‌شود.
- قبل از شروع تجارت با مالزیایی‌ها باید ارتباط خود را با آنها محکم کنید. آنها را برای تصمیم‌گیری تحت فشار نگذارید. این کار به رابطه کاری شما لطمه خواهد زد.
- اگر جلسه دیر شروع شد یا بیش از زمان مقرر طول کشید تعجب نکنید. همیشه در برنامه زمانی خود تأخیرهای این چنینی را لحاظ کنید.
- مالزیایی‌ها در کار گروه‌گرا هستند. بنابراین همیشه نیازهای گروه را نسبت به نیازهای فردی آنها در اولویت قرار دهید. تعریف از یک فرد در داخل گروه یا پاداش دادن به وی ممکن است وی را خجالت‌زده کند.
- مالزیایی‌ها تسلط خوبی به زبان انگلیسی دارند و ظاهراً برقراری ارتباط در این کشور نسبت به سایر کشورهای منطقه راحت‌تر است. اما همیشه مراقب صحبت‌های «سربسته» آنها باشید.
- برخی استان‌های مالزی روز جمعه را به عنوان روز تعطیلی کاری و زمان استراحت خود قرار داده‌اند. در کوالالمپور الگوی کار هفتگی بیشتر به الگوی غربی شباهت دارد، هر چند که برخی ادارات روز شنبه صبح باز می‌شوند.
- در ماه رمضان مسلمان‌ها روزه می‌گیرند که این مسئله بر میزان کار و تلاش و انگیزه افراد تأثیرگذار است. ادارات دولتی در این ماه با کمبود نیرو مواجه می‌شوند و به همین علت گاه صدور ویزا یا دیگر کارهای اداری با تأخیر صورت می‌گیرد.
- واحد پول مالزی رینگیت است.

