

วัฒนธรรมเบื้องต้นของชาวฟิลิปปินส์และสิ่งควรปฏิบัติ

การทักทาย

คนฟิลิปปินส์ใช้การทักทายในรูปแบบเดียวกับตะวันตก กล่าวคือหากคู่สนทนาไม่มีความสนิทสนมให้ใช้วิธีการจับมือทักทายแบบตะวันตก และหากคู่สนทนามีความสนิทสนมดีใช้วิธีหอมแก้มแบบแก้มชนแก้มในระหว่างหญิงกับหญิง หรือ หญิงกับชาย และการสวมกอดระหว่างชายกับชาย ส่วนระหว่างการหอมแก้มระหว่างชายกับชายนั้นมักพบเฉพาะในกลุ่มชาวฟิลิปปินส์ที่นับถือศาสนาอิสลาม

คนฟิลิปปินส์มีการทักทายระบบอาวุโสในระหว่างหมู่เครือญาติ เด็กชาวฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่ยังถูกอบรมให้ทักทายญาติผู้ใหญ่ด้วยการจับมือผู้อาวุโสมาแตะที่กลางหน้าผากเพื่อเป็นการแสดงความเคารพ

ในการพบปะเจรจาธุรกิจ ในงานสังคมทั่วไปทั้ง ชาย/หญิง จะจับมือเพื่อทักทายและทำความรู้จัก และจับมืออีกครั้งเมื่ออำลา ลักษณะการจับมือควรจะเป็นกันเอง ไม่เป็นทางการและไม่แน่นจนเกินไป ผู้ชายอาจบดหลังของอีกฝ่ายหนึ่งแบบเบาๆก็ได้ ฝ่ายชายควรจะรอให้ผู้หญิงเป็นฝ่ายยื่นมือออกมาก่อน ในขณะที่การแสดงความเคารพต่อผู้อาวุโส นั้น ต้องเริ่มด้วยการทักทาย ผู้ที่อาวุโสมากที่สุดก่อน



ในส่วนของการเรียกชื่อนั้น มีข้อปฏิบัติและข้อควรรู้อย่างนี้

- ทั้งชาย/หญิง การลำดับชื่อจะขึ้นด้วย ชื่อตัว + อักษรตัวแรกของนามสกุลมารดา+นามสกุลบิดา การแนะนำบุคคลให้ใช้นามสกุลเต็ม อย่าเรียกอักษรย่อ
- พึงใช้ Mr. Mrs. Miss คำนำหน้าชื่อตามอาชีพ + นามสกุล จนกว่าเจ้าบ้าน หรือผู้ร่วมงานของคุณ จะอนุญาตให้เรียกชื่อตัวได้ และอาชีพ หมอ ครู ตำรวจ และอื่นๆ จะมีคำนำหน้าชื่อที่บอกอาชีพ
- ใช้ Sir , Ma'am เมื่อพูดกับผู้อาวุโส และผู้บังคับบัญชา หรือคำนำหน้าชื่อที่ได้รับอนุญาตให้เรียก + นามสกุล แม้ว่าจรรู้จักคุ้นเคยกันแล้วก็ตาม
- เมื่อแต่งงานแล้ว ผู้หญิงหลายคน ยังคงนามสกุลของตนเอง บางคนก็เพิ่มนามสกุลของฝ่ายสามีเข้าไปด้วย โดยเติมหลังเครื่องหมาย (-)
- ในการติดต่อเรื่องจดหมาย หากผู้ต้องการติดต่อด้วยคือ Mrs. Maria Bacani-Aquino ก็ควรขึ้นต้นด้วย Dear Mrs. Aquino แต่สำหรับการสนทนาทั่วไป ให้เรียกเธอว่า Mrs. Aquino
- ครอบครัวฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่มีชื่อเป็นภาษาสเปน เนื่องจากถูกสเปนครองมานานกว่า 3 ศตวรรษ

ศาสนา

ชาวฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่ นับถือศาสนาคริสต์โดยแบ่งออกเป็น 2 สายหลักคือศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิกซึ่งเป็นศาสนาประจำชาติที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากประเทศสเปนแต่เดิม(ในปัจจุบัน มีผู้นับถือศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิกถึงร้อยละ 85) โดยภายหลังยุคการปกครองภายใต้ประเทศสหรัฐอเมริกาทำให้ประชากรชาวฟิลิปปินส์บางส่วนหันมานับถือศาสนาคริสต์นิกายโปรเตสแตนต์ วัฒนธรรมประเพณีที่ซึมซับจากศาสนาคริสต์ มีในหลายมิติทั้งทางสังคม อาทิ การมีพ่อแม่อุปถัมภ์ การรวมญาติในช่วงวันหยุดคริสมาสต์ และทางวัตถุ อาทิ รูปแบบสถาปัตยกรรมอาคาร และการแต่งกายที่ได้รับอิทธิพลมาจากทางตะวันตก



การปฏิบัติตนในการเข้าโบสถ์นั้นต้องแต่งกายสุภาพผู้หญิงมักต้องนุ่งกระโปรงยาวและเสื้อมิดชิดสุภาพและไม่จำเป็นต้องถอดรองเท้า ผู้ฟังควรนั่งฟังอย่างสงบเสียงยอ อย่างไรก็ตามวัยรุ่นฟิลิปปินส์สมัยใหม่นิยมสวมกางเกงยีนส์เข้าโบสถ์

การเข้าโบสถ์ของผู้นับถือศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิกมักทำในวันอาทิตย์ ส่วนคริสต์นิกายโปรเตสแตนต์หรือนิกายใหม่มักมีวันบังคับเข้าโบสถ์ในวันเสาร์



การเตรียมเงินเดินทาง

การถอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มอาจมีการระบุปริมาณการถอนเงินสูงสุดแต่ละครั้งที่ 20,000 เปโซ ยกเว้นตู้เอทีเอ็มธนาคารในระดับสากลเช่นธนาคาร HSBC ที่จำกัดปริมาณการถอนเงินที่มากกว่านั้น

ส่วนร้านแลกเงินมีกระจายอยู่ทั่วไปโดยเฉพาะในเขตย่านการค้าธุรกิจ เช่น เมืองมากาตี เมืองมะนิลา ทั้งนี้ควรเลือกร้านแลกเปลี่ยนเงินที่น่าเชื่อถือและควรนับเงินทุกครั้งหลังการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เนื่องจากมีข่าวร้านแลกเปลี่ยนเงินให้เงินในจำนวนต่ำกว่าอัตราหรือขาดหายบ่อยครั้ง

เงินดอลลาร์เป็นที่ยอมรับในการแลกเปลี่ยนในประเทศฟิลิปปินส์ ทั้งธนบัตรต้องไม่มีรอยหักพับ ฉีกขาดในการแลกเปลี่ยนเงินกับร้านแลกเปลี่ยนเงิน

การแต่งกาย

ชาวฟิลิปปินส์ถือเรื่องการแต่งกายเป็นสิ่งสำคัญ โดยต้องแต่งกายสุภาพสวมรองเท้าหุ้มส้นในการผ่านเข้าอาคารสำนักงาน โบสถ์ โรงแรม และร้านอาหารที่มีระดับหลายแห่ง อย่างไรก็ตามหากเดินเข้าร้านอาหารตามห้างสรรพสินค้าไม่มีข้อกำหนดเรื่องการแต่งกายดังกล่าว

การแต่งตัวเข้าร่วมงานประชุมหรืองานพิธีกับทางราชการ ผู้ชายชาวฟิลิปปินส์มักสวมเสื้อประจำชาติเรียกว่า บารอง ทำจากใยสับปะรดหรือใยกล้วยสีครีม และผู้หญิงมักใส่กระโปรงสุภาพกับเสื้อที่ค่อนข้างมีสีสัน



หากเป็นงานเลี้ยงกลางคืนผู้ชายยังสามารถสวมเสื้อบารองหรือสูทในการเข้าร่วมงาน ส่วนหญิงชาวฟิลิปปินส์มักนิยมใส่ชุดกระโปรงราตรียาวสีสันต่างๆ หรืออาจใส่เสื้อราตรีประจำชาติแขนยกสูงที่เรียกว่า ฟิลิปปินเยียนา



พิธีงานจัดเลี้ยงวันเกิด งานแต่งงาน งานศพ

ครอบครัวชาวฟิลิปปินส์มีพิธีความเชื่อในการฉลองจัดเลี้ยงวันเกิดเมื่อบุตรทั้งหญิงและชายครบรอบ 1 ปี 3 ปี 7 ปี และอีกครั้งเมื่อเด็กผู้หญิงมีอายุครบ 18 ปี หลังจากครบอายุดังกล่าวเป็นการจัดเลี้ยงฉลองส่วนตัว

พิธีแต่งงานของชาวฟิลิปปินส์แบ่งออกเป็นสองช่วงคล้ายกับของไทย คือพิธีทางศาสนาในช่วงเช้าและงานเลี้ยงในโรงแรมในช่วงเย็น การจัดงานแต่งงานค่าใช้จ่ายในการจัดงานบางส่วนเจ้าสาวเจ้าบ่าวอาจขอเงินสนับสนุนจากสปอนเซอร์นอกเหนือจากวงศ์ญาติ เช่น เจ้านาย ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำทางการเมือง ในระหว่างการทำงานต้องมีการเตรียมเงินสดเพื่อช่วยงาน เจ้าบ่าวเจ้าสาวอาจมีการเดินเพื่อเรียกให้แขกผู้มาร่วมงานสมทบเงินการจัดงาน หลังจากแต่งงานคู่สามีภรรยา มักนิยมจัดเลี้ยงเมื่อครบรอบการแต่งงาน 25 ปี และ 50 ปี

พิธีงานศพในระหว่างการจัดงานศพมีการทำพิธีทางศาสนาเป็นเวลา 3-5 วัน สำหรับงานศพชาวบ้านทั่วไปในระหว่างงานมีการอนุญาตให้มีการพนันหน้างานเพื่อหาเงินสมทบทุนงานศพภายใต้ชื่อเรียก Abuloy ผู้เข้าร่วมงานแต่งกายสีสุภาพเน้นสีขาว รองลงมาได้แก่ สีดำ

กีฬา

ชาวฟิลิปปินส์ นิยมกีฬาต่าง ๆ ได้แก่ บาสเกตบอล ซอฟบอล เบสบอล ฟุตบอล เทนนิส ซิมา่า แข่งรถ
ชนไก่

อาหาร

คนฟิลิปปินส์รับประทานอาหารวันละ 5 รอบ คือ เช้า เที่ยง ค่ำ และอาหารว่างระหว่างวันช่วงสายและบ่ายที่เรียกว่า เมอร์เยียนดา อาหารจานหลักของชาวฟิลิปปินส์คือข้าวเช่นเดียวกับชาวไทย จานกับข้าวของฟิลิปปินส์มักมีรสอ่อนไม่เผ็ดร้อนเหมือนกับประเทศอื่นๆในเขตเพื่อนบ้าน และเน้นรับประทานอาหารที่ทำจากเนื้อมากกว่าผักทั้งเนื้อวัว เนื้อหมู เนื้อไก่ และเนื้อปลา โดยชาวฟิลิปปินส์นิยมบริโภคหมูหัน (Litson) หรือและปลานวลจันทร์ทะเล (Bangus) และผักที่ได้รับความนิยมในการบริโภคได้แก่ แครอท มะเขือเทศ ใบมะรุ้ม ใบมันเทศ ผักบุง



คนฟิลิปปินส์สมัยใหม่นิยมรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดจานด่วน เช่น ข้าวไก่ทอด สปาเกตตี้ พิซซ่า เบเกอรี่จากกลุ่มเครือร้านอาหารอเมริกัน เช่น แมคโดนัลด์ เคเอฟซี สตาร์บัค โดยระยะหลังมีการสร้างแบรนด์ร้านอาหารท้องถิ่นซึ่งมีเจ้าของเป็นชาวฟิลิปปินส์ที่มักเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เช่น ร้านฟาสต์ฟู้ดไก่ทอด Jollibee ร้านอาหารฟิลิปปินส์ Inasal ที่มีสาขาอยู่ทั่วประเทศ



มารยาทในการรับประทานอาหาร

- ใช้อุปกรณ์การรับประทานอาหารแบบตะวันตกและตามปกติแล้ว อาหารจะเสิร์ฟในคราวเดียว มากกว่ามาทีละชุด
- ชาวฟิลิปปินส์ อาจไม่ใส่ใจกับคำเชิญไปร่วมทานอาหารหรือเลี้ยงสังสรรค์มากนัก แม้ว่าจะตอบรับ แต่เชื่อว่าจริงจังกับคำตอบรับ ทางที่ดีควรโทรไปเชิญ/เตือนความจำอีกครั้ง
- รอจนกว่าเจ้าภาพจะเชิญให้นั่ง การปฏิเสธคำเชิญชวนให้นั่งทานอาหาร หรือรับเครื่องดื่มในครั้งแรกถือเป็นการแสดงความสุภาพ เมื่อออกปากเชิญครั้งที่ 2 จึงค่อยตอบรับ
- โดยทั่วไป เจ้าภาพจะยกอาหารที่เสิร์ฟมาจานแรกให้แขก จากนั้นไปจึงค่อยบริการตนเอง ระหว่างรับประทานอาหารให้วางมือของคุณบนโต๊ะเสมอ
- กล่าวชมเจ้าภาพในเรื่องรสชาติอาหาร การรับประทานอาหารอย่างเอร็ดอร่อย ถือเป็นการชมที่จริงใจที่สุด และเหลืออาหารในจานเล็กน้อยเมื่อทานเสร็จ และรวบช้อนส้อม ไว้ในจาน
- เมื่อไปร่วมสังสรรค์มื้อค่ำในวันสุดสัปดาห์ ให้ลากลับประมาณ เที่ยงคืน ส่วนวันธรรมดาให้ลากลับ 4 ทุ่ม
- การดื่มอวยเป็นธรรมเนียมในฟิลิปปินส์ โดยเฉพาะการพบปะสังสรรค์ทางธุรกิจ เจ้าภาพ/แขกอาวุโส เป็นผู้เริ่มกล่าวอวยพรก่อน
- การดื่มอวยพรเป็นภาษาอังกฤษ ถือเป็นการเหมาะสม

สำหรับในภัตตาคารนั้น มีข้อปฏิบัติดังนี้

- การดื่มเครื่องดื่มเล็กๆน้อยๆ ก่อนสั่งอาหาร ถือเป็นเรื่องปกติ
- ผู้เชิญ เป็นผู้จ่ายค่าอาหาร ไม่ต้องช่วยกันจ่าย
- เมื่อต้องการเรียกบริการให้ชูมือขึ้น ฟังเรียกบริการหญิงว่า Miss

อุปนิสัย

ภายใต้การเป็นเมืองขึ้นของสเปนและสหรัฐอเมริกาเกือบ 400 ปีทำให้ชาวฟิลิปปินส์ถูกหล่อหลอมเรื่องวัฒนธรรมบุญคุณ เคารพเชื่อฟังผู้อาวุโส ระบบชนชั้นการปกครอง และความมีวินัย เช่นการต่อแถวรอคิวซื้อของ การต่อแถวขึ้นรถประจำทาง

ชาวฟิลิปปินส์ยังมีอุปนิสัย รักความสนุกสนาน เปิดเผย เข้าถึงง่าย รู้สิทธิทางกฎหมายและการเมืองดี พูดสื่อสารเก่ง กล้าแสดงออก เชื่อมมั่นในตนเองสูงซึ่งอาจได้อิทธิพลจากการถูกปกครองโดยประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วง 50 ปีหลัง

จากการปกครองภายใต้สเปนและอเมริกาดังกล่าวเป็นเวลายาวนานทำให้ชาวฟิลิปปินส์มีรสนิยมการอุปโภคบริโภคคล้ายชาวตะวันตกมากกว่าประเทศอื่นๆในภูมิภาคอาเซียน

นิสัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือชาวฟิลิปปินส์มักให้ความสำคัญกับพวกพ้องและพี่น้องมากและมีนิสัยกล้าปฏิเสธคำร้องจากบุคคลนอกครอบครัวและกลุ่มเพื่อนฝูง แต่มักไม่ค่อยนิยมลดแลกแจกแถมของหรือเลี้ยงแบบฟรีเสียเปล่า แต่จะใช้ลักษณะอเมริกันแซร์หรือหาผลประโยชน์ร่วมกัน

การจัดการปัญหาทั้งระดับปัญหาขนาดเล็กถึงใหญ่ชาวฟิลิปปินส์มักนิยมใช้การต่อสู้ในชั้นศาลเพื่อปกป้องสิทธิโดยไม่นิยมการประนีประนอม อย่างไรก็ตามหากเป็นไปได้ควรหลีกเลี่ยงวิธีขึ้นศาลและใช้วิธีไกล่เกลี่ยด้วยเหตุผลเนื่องจากการขึ้นศาลเป็นวิธีที่มีกระบวนการที่มีความซับซ้อน ใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง

ค่านิยม

ชาวฟิลิปปินส์ เป็นคนง่ายๆ สบายๆ รักสนุก จิตใจอ่อนไหว และช่างต้อนรับขับสู้ เกียรติยศของครอบครัวและบุคคลถือเป็นเรื่องใหญ่ พอๆกับการยอมรับนับถือและความภาคภูมิใจ การศึกษา เป็นสิ่งที่ชาวฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญมาก และครอบครัวจะทำทุกอย่างเพื่อลูกหลานได้รับความรู้ นอกจากนี้ ยังมีค่านิยมบายานีฮัน คือจิตวิญญาณรวมกัน ที่ทำให้ชาวฟิลิปปินส์มารวมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันทันที ในคราวที่จำเป็น

ครอบครัว

ครอบครัวมีความสำคัญกว่าปัจเจกบุคคลและให้คุณค่ากับการพึ่งพาอาศัยกัน มากกว่าการพึ่งพาตนเอง ครอบครัวขยายถือเป็นจุดเริ่มต้นของสังคม วงศาคุณาญาติจะช่วยให้สมาชิกในครอบครัวมีความรู้สึกปลอดภัย การหย่าร้าง เป็นเรื่องผิดกฎหมาย โดยมากครอบครัวชาวฟิลิปปินส์เป็นครอบครัวขนาดใหญ่ คำแนะนำของมารดา ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องฟังและปฏิบัติ

กฎระเบียบ

ประเทศฟิลิปปินส์มีการบังคับกฎหมายค่อนข้างเข้มงวดทั้งกฎหมายจราจรและระเบียบการรักษาความปลอดภัยไม่แบ่งแยกคนในประเทศหรือชาวต่างชาติ การใช้สิทธิพิเศษ หรือทำตัวเป็นอภิสิทธิชน ไม่เป็นที่ยอมรับในสังคมทั่วไปนัก

ประเทศฟิลิปปินส์มีต้นแบบการบังคับกฎหมายตามประเทศสหรัฐอเมริกาและขึ้นชมนวทางการบังคับกฎหมายอย่างเข้มงวดที่ต้องเสียค่าปรับสูงตามประเทศสิงคโปร์ โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่บังคับกฎหมายไม่นิยมการเจรจาแบบยืดหยุ่นและมีการพกอาวุธครบมือ



การเดินทางเข้าอาคารสำนักงานรวมถึงห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่มีการตรวจความปลอดภัยอย่างเข้มงวดแยกช่องชายหญิง และหากเดินข้ามถนนที่ไม่ใช่ทางม้าลาย การขับรถฝ่าไฟแดงผู้บังคับจราจรสามารถเรียกปรับได้ทันที ทั้งนี้ชาวไทยที่เดินทางมาเยี่ยมเยือนควรปฏิบัติตามกรอบของกฎหมาย เคารพกฎจราจร รวมถึงกฎของห้างร้านสรรพสินค้า



ภาษาท่าทาง

- ผู้คนยิ้มแย้มแจ่มใส เปิดเผย อบอุ่น และมีมิตรไมตรี ชาวฟิลิปปินส์จะถูกตัวกันมากกว่าชาติอื่นในเอเชีย
- หากชาวฟิลิปปินส์ ไม่เข้าใจคำถาม จะทำท่าอ้าปากหวิว ส่วนการหัวเราะ อาจหมายถึงความสุข หรือเขิน
- เมื่ออยู่ในสังคม ชาวฟิลิปปินส์ จะค้อมตัว เมื่อเดินผ่านผู้คน
- ชาวฟิลิปปินส์ มักไม่ชอบปฏิเสธ การแสดงออกว่าไม่ อาจตามด้วยคำพูดว่าใช่ ซึ่งคุณควรเข้าใจว่าเป็นการปฏิเสธนั่นเอง
- หลีกเลียงการจ้องมองหน้านานๆ เพราะอีกฝ่ายหนึ่ง จะเข้าใจว่าคุณกำลังหาเรื่อง แม้ว่าการจ้องหน้า จะเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพ แต่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งไม่ค่อยมีชาวต่างชาติไปเยือน คนฟิลิปปินส์ ก็อาจมองจ้องคุณ หรือถึงกับมาสัมผัสตัวด้วยก็มี
- การยื่นเอามือเท้าสะเอว หมายถึง คุณกำลังโกรธ
- อย่าฝักมือเรียก โดยใช้นิ้วชี้ เพียง 1 นิ้ว เพราะหมายถึงการสบประมาท ควรยกแขนขึ้นและขวักเรียกทั้งมือ
- การยักคิ้ว คือวิธีการทักทายของชาวฟิลิปปินส์
- คนฟิลิปปินส์ จะไม่ชี้ไปที่คน/สิ่งของ แต่จะใช้การเหลือบตามองไปที่ของชิ้นนั้น หรือทำท่าบ่นุ้ยปาก
- ชาวฟิลิปปินส์ค่อนข้างคุ้นเคยกับท่าทางของชาวตะวันตก

วัฒนธรรมการทำงาน

โครงสร้าง

วัฒนธรรมเชิงธุรกิจ ฟิลิปปินส์ได้รับอิทธิพลจากสเปน จีน อเมริกา นักธุรกิจและบรรดาผู้บริหารประเทศส่วนใหญ่จบสหรัฐอเมริกา ทำให้ธรรมเนียมปฏิบัติแบบอเมริกาเป็นปกติวิสัยในวงธุรกิจ

เนื่องจากวัยและประสบการณ์ คือเครื่องหมายภูมิปัญญาและอำนาจการบังคับบัญชา รูปแบบการจัดองค์กรเป็น “ระบบอุปถัมภ์” บริษัทต้องเกื้อกูลพนักงาน ทุกรูปแบบ ชาวฟิลิปปินส์มีความรู้เรื่องสิทธิทางกฎหมาย สูงรวมถึงความรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน ในการทำงานของชาวฟิลิปปินส์มักทำงานเฉพาะในช่วงเวลาและหน้าที่ที่ระบุตามสัญญาจ้างงานอย่างเที่ยงตรง

ฟิลิปปินส์ มีความเป็นหนึ่งกับกลุ่ม/พวกพ้อง ทั้งญาติ ชุมชนในบริษัท ซึ่งทำให้บุคคลภายนอกลำบากในการเริ่มต้นทำธุรกิจใหม่ ๆ

การมีพรรคพวก/เพื่อนพ้องทางธุรกิจ จะช่วยและเอื้อประโยชน์ให้คุณทำธุรกิจได้ง่ายขึ้น การสร้างความสัมพันธ์สำคัญ ในฐานะพื้นฐานทางธุรกิจ ความไว้วางใจ ซื่อตรงและจริงใจต่อกัน ก็เป็นคุณสมบัติที่เปรียบเหมือนอิฐที่ใช้ก่อสร้าง ที่ต้องการความอดทนอดกลั้นเป็นซีเมนต์ประสานความมั่นคง

นอกจากนี้ ชาวฟิลิปปินส์ จะรู้สึกว่าการวัดกรรม การเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน เป็นเรื่องเสี่ยง และยังเชื่อว่านอกเสียจากความสามารถและความพยายามแล้ว ความสำเร็จขึ้นอยู่กับโชคชะตาอีกด้วย

การประชุม

การเจรจาต่อรอง อาจเริ่มด้วย หัวข้อสนทนาในเรื่องต่างๆไป ก่อนนำเข้าสู่ประเด็นทางธุรกิจ การมีบุคคลที่ 3 หรือ คนกลาง จะช่วยในการประนีประนอมให้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะประเด็นที่หาข้อสรุปยาก ผู้ชายชาวฟิลิปปินส์ มักถือเรื่องราคาเป็นหลักกว่าจะตัดสินใจสั่งซื้อหรือไม่ การลดราคาสินค้าอาจเกิดขึ้นได้หากการต่อรองยืดเยื้อ สำหรับการเจรจา ไม่ควรปล่อยเวลาให้นานเกินไป เพราะความกระตือรือร้นจะค่อยหมดไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ การทำงานกับคนฟิลิปปินส์ในการตกลงเรื่องธุรกิจควรให้มีพยานในการประชุม การบันทึกข้อความการประชุม การยืนยันและการทำการตกลงแบบมีลายลักษณ์อักษรแทนการตกลงทางคำพูด

การสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาธุรกิจที่ใช้ติดต่อกัน คำ ชาวฟิลิปปินส์ใช้ภาษาอังกฤษได้ดีแม้ในระดับขั้นแรงงาน ทำให้การทำงานค่อนข้างไม่มีอุปสรรคทางด้านภาษา และใช้ได้ดีสุภาพมากกว่าชาวตะวันตกใช้ นั่นคือ การพูดความจริงจะทำอย่างระมัดระวัง การถกเถียงอาจทำแบบอ้อมๆ ไม่ว่าเนื้อหาในการสื่อสารเป็นรูปใด ชาวฟิลิปปินส์จะคำนึงถึงเรื่องการแสดงออกทางมารยาท ชนิดที่ปากกับใจตรงกันมากเกินไป บางครั้งจะถูกมองว่าไร้วัฒนธรรม การวิพากวิจารณ์ผู้ร่วมงานควรทำเป็นส่วนตัว อย่ารุนแรงเกินไปหรือต้อนใครให้จนมุม สำหรับชาวฟิลิปปินส์แล้ว เป็นเรื่องลำบากใจในการตอบปฏิเสธ โดยเฉพาะการทำต่อหน้าผู้บังคับบัญชา เตรียมใจไว้ว่าคุณจะพบกับคำตอบอ้อมๆ อย่าเข้าใจผิดว่าเป็นการหลอกลวง พวกเขาเพียงไม่ต้องการเผชิญหน้า และอยากให้คุณสบายใจ หรือเอาใจคุณเท่านั้น การพยายามเอาใจอาจแสดงออกด้วยการเห็นด้วยกับข้อตกลง แต่กลับไม่ทำอะไร (ตื้อเงียบ) เมื่อมีคำถามให้ตั้งคำถามง่ายๆ และหลีกเลี่ยงคำถามที่ต้องการคำตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ โดยเฉพาะคำถามปฏิเสธ เช่น คุณจะไปทานข้าวกับผมหรือ คำตอบ อาจจะครับ แต่แท้จริงคือ เขาไม่ไป

การเข้าพบเพื่อเจรจา เป็นที่นิยมมากกว่า การติดต่อผ่าน อีเมล หรือ โทรศัพท์ นั้นไม่น่าเชื่อถือ ส่วนทางจดหมาย คุณอาจไม่ได้รับคำตอบกลับระมัดระวังปัญหาการสื่อสารผิดความหมาย การเข้าใจผิดจากการสื่อสารด้วย

ส่วนเรื่องของเวลา ชาวฟิลิปปินส์ ไม่เคร่งครัดเรื่องเวลานัก การนัดพบจึงมักช้ากว่ากำหนด และงานสังคมโดยทั่วไป ไม่จำเป็นต้องตรงต่อเวลามากนัก

การรับรองแขก

- การรับรองส่วนใหญ่จะทำในร้านอาหารหรือในคลับ ถ้าเป็นภัตตาคาร ควรอยู่ระดับสากล คุณอาจถูกขอให้ขึ้นร้องเพลง ดังนั้น ควรมีความสามารถในการร้องเพลงได้
- อย่างนำภรรยา หรือสามี ไปในการนัดรับประทานอาหารกลางวัน เพราะส่วนใหญ่ไปเพื่อเจรจาธุรกิจ
- การนัดหมายสำหรับมือกลางวัน หรือมือเย็นควรทำด้วยตนเอง และอย่าลืม เน้นย้ำอีกครั้งหนึ่ง

- โดยปกติ ชาวฟิลิปปินส์ จะไม่ต่อรองในระหว่างมื้ออาหาร แต่จะเจรจาดำเนินงานสังคมทั่วไป เพราะชอบรวมธุรกิจกับความสนุกไว้ด้วยกัน
- หากคุณได้รับเชิญทานอาหารมื้อเย็น ก็ควรหาโอกาสเลี้ยงตอบด้วย มื้ออาหารที่ราคาใกล้เคียงกัน

สุขภาพและความปลอดภัย

ในประเทศฟิลิปปินส์ยังมีความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมประเภทการลักพาตัวเรียกค่าไถ่ โดยเฉพาะเขตภาคใต้ของประเทศ อีกกรณีที่น่ากังวลคือการมอมยาในเครื่องดื่มเพื่อลดทรัพย์สินซึ่งพบบ่อยในเขตเมืองมะนิลา รวมถึงการปล้นจี้ทรัพย์สินโดยคนขับรถแท็กซี่มีพบบ้างในบางครั้ง

อาชญากรรมประเภทไม่รุนแรงแต่พบบ่อยได้แก่ การลักขโมยกระเป๋าเงินและของมีค่า และการให้เงินไม่ครบจำนวนจากร้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศซึ่งเป็นกรณีที่พบได้บ่อยครั้งซึ่งผู้เดินทางชาวไทยควรระวังตัว โดยเฉพาะหากอยู่ในเขตนอกย่านศูนย์ธุรกิจ หรือมีชาวฟิลิปปินส์มาทำความรู้จักสนิทสนมเชิญไปทานอาหาร เครื่องดื่ม ทั้งนี้ ข้อเสนออื่น ๆ กับสุขอนามัยและความปลอดภัย มีดังนี้

- ไม่ว่าจะน้ำประปา และน้ำบ่อ จะปลอดภัย สำหรับดื่ม แต่ชาวต่างชาติควรระวัง แนะนำให้ดื่มน้ำต้ม หรือน้ำขวด หรือน้ำผลไม้ เช่น ทิโปโก้ มาลี
- หลีกเลี่ยง ว่ายน้ำในทะเลสาบน้ำจืด หรือ ว่ายน้ำในลำคลอง แม่น้ำ
- ระวังการบริโภคน้ำแข็ง อาหารดิบ ผลิตภัณฑ์นมที่ไม่ผ่านการฆ่าเชื้อโรค
- ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อป้องกันโรคไข้มาลาเรีย ระวังแมลงกัดต่อย
- หากป่วยหนัก หรือได้รับบาดเจ็บ ให้หาแพทย์ใน มะนิลา หรือ เมืองใหญ่ใกล้เคียง
- โรงพยาบาลส่วนใหญ่ เปิดบริการ 24 ชม.
- โรงแรมมีระดับหลายแห่ง เปิดบริการรักษาฟัน และรักษาพยาบาล
- อาชญากรรม เป็นปัญหาที่คนฟิลิปปินส์ วิตกกังวลมาก ถ้า คุณถูกจี้ปล้น อย่าขัดขืนหรือต่อสู้
- การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ อาจเป็นเรื่องเสี่ยง
- หมายเลขฉุกเฉินตำรวจ โทร.117

ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์

สิ่งที่ควรทำ

- แสดงความเคารพต่อผู้อาวุโส ด้วยการทักทายเป็นท่านแรก และสละที่นั่งให้ท่านนั่ง กรณีไม่มีที่ว่าง
- ขออนุญาตก่อนทุกครั้ง ที่จะถ่ายรูป
- เตรียมใจว่า คุณอาจถูกไต่ถามเรื่องส่วนตัว ทางกลับกัน คุณอาจถามคำถามเดียวกันกลับได้ โดยเฉพาะเรื่องครอบครัว
- ควรพูดจานุ่มนวล และเก็บอารมณ์

สิ่งที่ไม่ควรทำ

- อย่าทำให้ใครอาย/เสียหน้า เพราะหมายถึงตัวเขา+ครอบครัวเขาด้วย
- หลีกเลี่ยงการวิจารณ์บุคคล ครอบครัว ประเทศ วัฒนธรรม
- ไม่แสดงความคิดเห็นส่วนตัว เพราะอาจไปกระทบกับผู้อื่น
- อย่าชม หากคุณไม่รู้สึกลอยๆอย่างนั้นจริง
- การพูดจาเสียงดัง แสดงว่าไร้มารยาท
- ชาวฟิลิปปินส์ มักไม่ตอบปฏิเสธแบบเต็มปากเต็มคำ จะแสดงแบบคลุมเครือ
- อย่าโกรธ หากคนฟิลิปปินส์หัวเราะเยาะในโซเชียล/ความเศร้าโศก เพราะเขาจะช่วยให้คุณคลายเครียด
- ไม่ควรแสดงความคิดเห็นคัดค้านผู้อาวุโส

.....

สำนักส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรุงเทพมหานคร

11 มิถุนายน 2557