

การติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น

ช่องว่างในการสื่อสารที่เกิดจากความแตกต่างด้านภาษา

การแสดงออกทางอ้อมหรือกำกวม

นักธุรกิจชาวอินเดียบอกว่าคนญี่ปุ่นมักจะใช้วิธีเฉยหรือไม่ตอบโต้เพื่อแสดงให้เห็นว่าไม่เห็นด้วย และกล่าวต่อว่า “ผมไม่เข้าใจว่านี่คือวิธีปฏิเสธ”

การที่ญี่ปุ่นต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ด้วยการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ามักจะสร้างความกำกวมจนทำให้ชาวต่างประเทศตีความผิด ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจผิดและบางครั้งทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในวัฒนธรรมของสหรัฐที่นิยมความตรงไปตรงมานั้น “การพูดตามตรง และทำตามที่คุณพูด” ถือเป็นสิ่งดี แต่ในญี่ปุ่นการทำเช่นนั้นจะก่อให้เกิดผลที่ไม่น่าพึงพอใจกับตนเองและองค์กร

ตัวอย่างของการสื่อสารทางอ้อมที่กล่าวถึงด้านล่างนี้รวบรวมมาจากผลสำรวจเรื่องนักธุรกิจต่างประเทศที่เข้ามาทำงานในญี่ปุ่นของเจโทร

คำว่า “ใช่...” ในความหมายของญี่ปุ่น

“ใช่” ในญี่ปุ่นอาจจะหมายถึงอะไรก็ได้ตั้งแต่ “ผมกำลังฟังอยู่” ไปจนถึง “ผมเข้าใจสิ่งที่คุณกำลังพูด” หรือ “ผมเข้าใจสิ่งที่คุณกำลังพูด แต่ไม่เห็นด้วย” นักธุรกิจชาวเยอรมันซึ่งเป็นลูกค้าเดินทางมาเจรจากับบริษัทของญี่ปุ่นเล่าเรื่องนี้ให้เราฟัง: ฝ่ายญี่ปุ่นที่ทำหน้าที่เจรจาพูดว่า “ใช่” หมายถึง “ผมเข้าใจประเด็น” แต่ผมคิดว่าหมายถึง “ใช่ผมเห็นด้วย” ดังนั้นเมื่อจบการเจรจาฝ่ายญี่ปุ่นจึงพูดขึ้นว่า “เราจะพิจารณาทบทวนเรื่องนี้และติดต่อกลับไปหาคุณ” ทำให้บรรยากาศไม่ดีนัก

“ผมเข้าใจ”

เมื่อชาวต่างประเทศตีความหมายของคำว่า “ผมยอมรับ” หรือ “ผมตกลง” เขาอาจจะตีความแง่บวกเกินกว่าความหมายที่ผู้พูดชาวญี่ปุ่นต้องการ ซึ่งอาจจะหมายความว่า “ผมได้ฟังสิ่งที่คุณ พูดแล้ว”

“เราจะรับไว้พิจารณา”

คำพูดนี้บางครั้งใช้เป็นวิธีจบการสนทนาเพื่อหลีกเลี่ยงคำพูดแง่ลบอย่างตรงไปตรงมา หากไม่มีการติดตามผลหลังจากการหารือกันแล้ว คำพูดดังกล่าวอาจจะหมายความว่า “ไม่”

“นี่เป็นเรื่องด่วน”

สาเหตุที่สร้างความกำกวมในการติดต่อสื่อสารอีกอย่างก็คือการไม่ชี้ชัดลงไป ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งฝ่ายของชาวญี่ปุ่นและชาวต่างชาติ เนื่องจากแต่ละฝ่ายตีความหมายจากความเห็นทั่วไปโดยใช้สมมุติฐานบนพื้นฐานของวัฒนธรรมตนเอง นักธุรกิจชาวเยอรมันกล่าวว่า

คุณต้องระบุเรื่องต่างเป็นตัวเลข เมื่อขอให้ใครบางคนทำบางสิ่งบางอย่างให้ เช่น เมื่อคนญี่ปุ่นขอให้ใครทำงานบางอย่างให้ โดยคาดจากประสบการณ์ของตนเองว่าควรจะใช้เวลาประมาณ 1 ชม. บางครั้งพนักงานในประเทศนั้นต้องใช้เวลามากกว่านั้น แม้ว่าคนญี่ปุ่นจะพูดว่า “นี่เป็นเรื่องด่วน” ในกรณีเช่นนี้ควรจะตกลงกันตั้งแต่ต้นว่าจะต้องใช้เวลาที่ชั่วโมงจึงจะทำงานชิ้นนั้นเสร็จ “เราจะขึ้นเงินเดือนให้หลังจากนี้สักระยะ”

ผู้จัดการชาวญี่ปุ่นกล่าวข้อความนี้กับลูกน้องชาวอเมริกัน โดยคิดอยู่ในใจว่าจะขึ้นเงินเดือนให้อีก 2 หรือ 3 ปี ฝ่ายอเมริกันเข้าใจว่าจะได้เงินเดือนขึ้นอีก 2 หรือ 3 เดือน เมื่อไม่มีการขึ้นเงินเดือนภายในกำหนดเวลา ก็รู้สึกว่าการชาวญี่ปุ่นไม่ทำตามทีพูด

ข้อแนะนำสำหรับนักธุรกิจชาวต่างประเทศ

- คำว่า “ไม่” ของญี่ปุ่นจะไม่เอ่ยออกมาตรงๆ แต่จะใช้คำอื่นแทน จงดูสัญญาณจากท่าทีหรือคำพูด เช่น การหยุดนิ่งไปนานๆ ก่อนจะเอ่ยคำพูดแบบคลุมเครือออกมาว่า “เอ่อ ไซ...” บางครั้งการบอกปฏิเสธจะแสดงออกมามีวิธีสุภาพใจแรงๆ กระดกหัว หรือใช้ส้อมเสียบหรืออย่าง “อืม...”
 - คำพูดแบบไม่เจาะจงมักจะใช้เป็นสัญญาณแสดงความไม่เห็นด้วย ในขณะที่คำตอบที่ระบุถึงขั้นตอนเฉพาะต่อไป หรือเอ่ยถึงเรื่องเวลา จะบ่งบอกความคิดในเชิงบวก
 - อย่ารีรอที่จะขอความกระจ่างสำหรับคำที่ต่างฝ่ายต่างคิดเอาเอง เช่นคำว่า “เร่งด่วน” ด้วยการขอให้ระบุกำหนดที่แน่นอนออกมา หรือคำอื่นเช่น “พอ” “ไม่ดี” “เร็วๆ” “นี่” “ดี”
 - พยายามรับรู้ไม่เฉพาะแต่สิ่งที่พูดออกมาแต่รวมถึงสิ่งที่ไม่ได้พูด สิ่งที่ทำหรือไม่ได้ทำด้วย
 - เปลี่ยนสถานการณ์ใหม่หากเกิดความไม่แน่ใจว่าปฏิกริยาที่ได้รับเป็นความจริง (ฮอนนะ) หรือเป็นสิ่งที่พูดตามสถานการณ์ (ทาเทมาเอะ) เท่านั้น
- พยายามสร้างและสานช่องทางสื่อสารแบบไม่เป็นทางการผ่านการติดต่อแบบตัวต่อตัวกับเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งของคนญี่ปุ่นไว้ด้วยการสังสรรค์หลังเลิกงาน ฯลฯ