

การติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น

ช่องว่างในการสื่อสารที่เกิดจากความแตกต่างด้านภาษา

น้ำเสียงที่ไม่เจตนา

นักธุรกิจชาวต่างประเทศที่พูดคุยกะภาษาอังกฤษกับคนญี่ปุ่นบางครั้งอาจจะเข้าใจน้ำเสียงของคนญี่ปุ่นผิด คนญี่ปุ่นที่ไม่ค่อยสันตภาษาอังกฤษอาจไม่เข้าใจถึงการใช้น้ำเสียง และไม่รู้ว่าการเลือกใช้คำหรือน้ำเสียงของตนเองจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ฟังที่พูดภาษาอังกฤษ บ่อยครั้งที่ชาวญี่ปุ่นใช้สำนวนผิด เพราะถูกสอนมาว่าเป็นสำนวนที่สุภาพ หรือเป็นการแปลรูปแบบซึ่งสุภาพในภาษาญี่ปุ่นออกมาตรงๆ แต่กลับมีผลในทางตรงข้ามในภาษาอังกฤษ ปัญหาที่เกิดขึ้นด้านล่างนี้คือตัวอย่างที่มักจะเกิดขึ้นเป็นประจำ

“คุณเข้าประชุมด้วยจะดีกว่า” (You had better attend the meeting)

คนญี่ปุ่นจำนวนนับไม่ถ้วนบอกว่าตนเองถูกสอนมาว่า “had better” เป็นคำที่สุภาพกว่าคำว่า “should” และถึงกับตกตะลึงเมื่อมีคนบอกว่าในบางสถานการณ์นั้นการใช้คำว่า “had better” ฟังดูแล้วคล้ายกับคำเตือนหรือการขู่ จึงทำให้บางครั้งนักธุรกิจชาวต่างชาติรู้สึกตกใจที่ได้ยินการยื่นคำขาดออกจากปากของนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นที่ตามปกติแล้วจะพูดจาอ่อนโยน คนญี่ปุ่นมักจะใช้คำว่า “Had better” มากจนเกินไป นักธุรกิจชาวต่างชาติคนหนึ่งเล่าย้อนหลังให้ฟังว่า เพื่อนนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นบอกเขาในที่ประชุมว่า “คุณเปลี่ยนวิธีคิดเสียใหม่ดีกว่า” (You had better change your way of thinking.) แต่สิ่งที่นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นคนนั้นต้องการจะพูดซึ่งเขามาทราบภายหลังก็คือ “ผมคิดว่าคุณเข้าใจผิด”

“บางทีผมก็คิดเช่นนั้น” (Maybe I think so.)

เมื่อถูกถามว่ามีปัญหาในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นหรือไม่ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ชาวตะวันตกคนหนึ่งบอกว่า “ผมสับสนกับวลี เช่น ‘บางทีผมก็คิดว่าดี คุณคิดว่าไง?’” คนญี่ปุ่นมีวิธีพูดมากมายเพื่อลดการกระทบกระทั่งจากคำถามหรือคำพูดแสดงความเห็น ในวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการร่วมมือกันทำงาน การพูดอ้อมๆ และการรักษาความสัมพันธ์นั้น การไม่ก่อความผิดที่เป็นเอกฉันท์ด้วยการพูดคำแรงๆ ออกไปถือเป็นเรื่องสำคัญ คำว่า “Maybe” และ “I think so.” เป็นตัวอย่างวิธีพูดภาษาอังกฤษของคนญี่ปุ่นที่พยายามจะบอกแทนการใช้คำพูดแรงๆ ในลักษณะที่เขาเห็นว่ามีความสุภาพและสร้างความปรองดองในกลุ่ม ซึ่งไม่ได้หมายความว่าญี่ปุ่นคนนั้นเป็นคนอ่อนหรือโลเล แต่เขาอาจจะรู้สึกอยากแสดงความคิดเห็นออกมามาก นอกจากนั้นการขอความเห็นจากคนอื่นไม่ได้หมายความว่าผู้ถามขาดความเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเอง แต่เป็นวิธีแสดงความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ทำเป็นมั่นใจในตนเองมากเกินไปจนทำลายความปรองดองในกลุ่ม

“คุณเข้าใจไหม?” (Do you understand?) “เข้าใจกระจ่างไหม?” (Is that clear for you?)

คนญี่ปุ่นมักจะกังวลกับความสามารถในการใช้ภาษาของตนเอง และวิตกว่าเพื่อนนักธุรกิจชาวต่างประเทศจะเข้าใจสิ่งที่ตนเองพูดหรือไม่ แต่การเลือกใช้คำเพียงไม่กี่คำก็อาจทำให้คำถามที่ถามด้วยความตั้งใจที่ดีถูกมองว่าเป็นการดูถูก เหมือนกับเขากำลังถามว่า “คุณฉลาดพอจะเข้าใจสิ่งที่ผมพูดไหม?”

“เป็นเรื่องยากสำหรับคุณที่จะเข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่น แต่ ...”

วิธีเริ่มต้นด้วยการออกตัวเช่นนี้โดยปกติแล้วไม่มีเจตนาดูถูกสติปัญญาของคนต่างชาติเลย แต่นี่เป็นวิธีพูดของคนญี่ปุ่นเพื่อจะบอกว่าวัฒนธรรมญี่ปุ่นไม่ว่าจะเป็นการดำเนินธุรกิจหรือสมมุติฐานมีความแตกต่างออกไปมาก และบางครั้งอาจถูกตีความว่าเป็นการขอโทษขอโพย

“ทำไมไม่ไปกับเรา?”

คำพูดที่เพี้ยนไปเพียงเล็กน้อยอาจทำให้น้ำเสียงของสารที่ต้องการส่งเปลี่ยนตามไปด้วย “ทำไมไม่โทรหาบริษัทผู้จัดจำหน่ายล่ะ?” (Why don't you call the disTRIButor?) เป็นเพียงข้อเสนอแนะ แต่ประโยคที่ว่า “ทำไมไม่โทรหาบริษัทผู้จัดจำหน่ายล่ะ?” (WHY don't you call the distributor?) ฟังดูเป็นส่วนวิพากษ์วิจารณ์หรือแสดงความหงุดหงิดเสียมากกว่า “แล้วมีวัตถุประสงค์อะไร?” (So what's the obJECTive?) เป็นการชี้แจงข้อมูลเชิงสร้างสรรค์ ส่วน “แล้วมีวัตถุประสงค์อะไร?” (SO WHAT is the objective?) เป็นน้ำเสียงวิพากษ์วิจารณ์หรือหมดความอดทน คนญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษอาจจะไม่ได้ตระหนักถึงน้ำเสียงที่เขาสื่อออกไปถึงผู้ฟัง

ข้อแนะนำสำหรับนักธุรกิจชาวต่างประเทศ

- เมื่อต้องติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับชาวญี่ปุ่นจงตระหนักถึงปัญหาที่กล่าวถึงข้างต้น และทำตัวปกติเมื่อคุณได้ยินคำพูดที่เหมือนดูถูกหรือหยาบคาย
- อटकัณไม่แสดงอาการไม่พอใจออกไปในทันที และระมัดระวังในการตีความสิ่งที่คนญี่ปุ่นพูด เพราะบ่อยครั้งที่เคียวที่คำพูดนั้นเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจ