

การติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น

ช่องว่างในการสื่อสารที่เกิดจากความแตกต่างด้านภาษา

การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด

เลือกวิธีสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดแทนวิธีสื่อสารด้วยคำพูด

คนซึ่งมาจากวัฒนธรรมที่สื่อสารโดยใช้สถานการณ์แวดล้อมสื่อแทนคำพูด (high context culture) ดังเช่นญี่ปุ่น บางครั้งก็จะเลือกใช้วิธีสื่อสารเป็นนัยๆ โดยไม่ต้องใช้คำพูด แทนวิธีสื่อสารโดยใช้คำพูดชัดเจน เขาอาจรู้สึกว่าการสื่อสารด้วยคำพูดเป็นวิธีที่ตรง หรือชัดเจนเกินไป ในขณะที่การแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูด จะเป็นวิธีที่นุ่มนวล และไม่ทำให้ผู้อื่นเสียใจ

บางครั้งคนญี่ปุ่นจึงหลีกเลี่ยงไม่พูดตอบโต้ หรือแสดงอาการในด้านลบออกมา การแสดงออกโดยไม่พูดที่บ่งบอกถึงปฏิกิริยาด้านลบที่มีต่อคำพูดหรือพฤติกรรมของคุณ คือการนั่งเงียบและหลบตา

ข้อแนะนำสำหรับนักธุรกิจชาวต่างประเทศ

- คนต่างชาติมักจะตอบโต้อาการนั่งเงียบหรือหลบสายตาของคนญี่ปุ่นด้วยการพยายามชี้แจงข้อคิดเห็นหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม แต่ยิ่งพูดมากกลับยิ่งทำให้คนญี่ปุ่นรู้สึกอึดอัดมากขึ้น ดังนั้นวิธีที่ดีที่สุดเมื่อคุณสังเกตเห็นอาการนั่งเงียบ หรือหลบตา ก็คือแสดงอาการเดียวกัน และรอจนกว่าคนญี่ปุ่นจะตอบกลับ

การแสดงอาการโดยไม่ใช้คำพูดซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสน

การหัวเราะ

วิศวกรคอมพิวเตอร์ชาวอเมริกันคนหนึ่งบอกว่า

“...คนญี่ปุ่น...มักจะหัวเราะเมื่อได้ฟังความเห็นหรือความเข้าใจที่ต่างไปจากความคิดของตนเอง การหัวเราะแสดงถึงความประหลาดใจ แต่ในแวบแรกผู้ฟังจะรู้สึกว่าเป็นการหัวเราะเยาะตัวเขาหรือความคิดของเขา”

คนญี่ปุ่นส่วนใหญ่ที่ใช้เรียกการหัวเราะแบบนี้ว่า “Aisoo-warai” แปลว่า “การหัวเราะแบบสุภาพ” “การหัวเราะแบบนัยการพูด” หรืออาจจะแปลว่า “การหัวเราะหลอกลวง” ก็ได้

การหัวเราะแบบสุภาพนี้มีความหมายอย่างหนึ่งว่าผู้หัวเราะไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่พูดนั้น ดังนั้นการหัวเราะจึงบ่งบอกให้รู้ว่าผู้หัวเราะรู้สึกสับสนหรืออึดอัด และอาจจะถึงขั้นที่อยากจะให้ผู้พูดอธิบายความเพิ่ม “การหัวเราะแบบสุภาพ” มีความหมายอีกอย่างก็คือผู้หัวเราะไม่อยากจะตอบโต้ผู้พูดในแง่ลบ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือแทนที่จะพูดออกมาตรงๆ ว่า “ไม่” หรือ “ผมไม่เห็นด้วย” คนญี่ปุ่นจะใช้วิธีหัวเราะแบบสุภาพ เพื่อส่งสัญญาณให้ผู้ฟังทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับนักธุรกิจชาวต่างประเทศ

- รอให้อีกฝ่ายให้ข้อมูลเพิ่มเติม
- พุดใหม่โดยใช้คำง่ายๆ เข้าใจได้ชัดเจน เพื่อช่วยให้อีกฝ่ายเข้าใจได้โดยทำเป็นไม่เห็นว่าคุณญี่ปุ่น ไม่เข้าใจคำพูดครั้งแรก บางครั้งวิธีที่ดีที่สุดอาจจะใช้วิธีพูดประโยคเดิมซ้ำอีกรอบให้ช้าและชัด แทนที่จะใช้คำพูดอื่นหรืออธิบายความเพิ่ม

ซีดปาก

มีหลายคนเชื่อว่าเมื่อนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นซีดปาก (อาการสูดอากาศผ่านไรฟัน) แสดงว่าไม่เห็นด้วยอย่างแข็งหรือเป็นการว่า “ไม่” โดยไม่มีวันโน้มน้าวได้ อาจตีความว่าไม่เห็นด้วยบางส่วนหรือ “ผมคงตอบตกลงไม่ได้” อีกนัยหนึ่งเป็นสิ่งที่คนญี่ปุ่นไม่เห็นด้วย หรืออาจมีเหตุผลที่เขาไม่สามารถตอบตกลงได้

อาการเจิบ

อาการเจิบของคนญี่ปุ่นมักจะถูกตีความไปในด้านลบ เช่น ไม่ให้ความสนใจ ไม่ใส่ใจ กำลังฝันกลางวัน สับสน ขาดความเชื่อมั่น หรือเบื่อ แต่อาการเจิบอาจแสดงถึงการเป็นกลาง หรือส่งสัญญาณในแง่ดีว่า:

- ผมกำลังแปลหรือเรียบเรียงประโยคภาษาอังกฤษที่ได้ฟังไป (โปรดรอสักครู)
- ผมกำลังคิดอยู่ว่าจะตอบได้สิ่งที่คุณพูดอย่างไร (โปรดรอสักครู)
- ผมไม่รู้จริงๆ (โปรดแนะนำว่าควรทำอย่างไรดีที่จะรักษาหน้าไว้ได้)
- ผมไม่เข้าใจคำพูดหรือความคิดของคุณ (โปรดพูดใหม่โดยใช้คำอื่นหรือให้รายละเอียดด้วย)
- ผมเข้าใจคุณ และเราไม่จำเป็นต้องพูดอะไรอีกในตอนนี้ (โปรดรักษาความเจิบ)
- ผมไม่เห็นด้วยในบางเรื่อง แต่ไม่ต้องการเผชิญหน้า (โปรดเข้าใจจุดยืนของผมและพิจารณาจุดยืนของคุณอีกครั้ง)

ข้อเสนอแนะสำหรับนักธุรกิจชาวต่างประเทศ

- เมื่อคุณได้รับอาการตอบโต้ด้วยการ “ซีดปาก” คุณควรจะรอหรือหาให้พบว่าคนญี่ปุ่นรู้สึกอึดอัดเรื่องอะไร
 - หลีกเลี่ยงไม่ตีความอาการเจิบไปในแง่ลบ และพยายามค้นหาว่าอีกฝ่ายรู้สึกอย่างไรหรือพยายามสื่ออะไรให้คุณทราบ
- ชี้แจงเพิ่มเติมหากจำเป็น แต่งจำไว้ว่าคุณญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการแสดงอาการเจิบ ถึงกับพูดว่า “ความเจิบคือทอง”