

# การติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น

พื้นฐานทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อวิถีทางในการติดต่อสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น

## การแบ่งระดับชั้นในสังคม

ที่มาของการแบ่งระดับชั้นในสังคม

ในวัฒนธรรมที่เน้นความสัมพันธ์แบบ รวมกลุ่มเช่นญี่ปุ่นนั้น การเคารพและรักษาความสัมพันธ์ตามระดับชั้นถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในสังคมและธุรกิจ ระดับชั้นในสังคมตามวัฒนธรรมของญี่ปุ่นมาจากความเชื่อในลัทธิขงจื้อว่าทุกคนในสังคมถูกกำหนดให้อยู่ในระดับชั้นที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อ (อยู่ในระดับชั้นที่สูงกว่า) และผู้ขาย (อยู่ในระดับชั้นที่ต่ำกว่า) สังคมจะมีความมั่นคงก็ต่อเมื่อทุกคนรักษาสัมพันธภาพตามระดับชั้นที่เหมาะสมไว้

## ความสัมพันธ์ตามระดับชั้น

สัมพันธภาพระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเป็นความสัมพันธ์ตามระดับชั้นอย่างหนึ่งในวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจของญี่ปุ่น สำหรับความสัมพันธ์แบบอื่นๆ นั้นประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทแม่กับบริษัทลูก สำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา ผู้จัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานที่มีอาวุโสสูง (ผู้ที่เข้าทำงานก่อน) กับพนักงานที่อ่อนอาวุโส ซึ่งแต่ละฝ่ายจะคาดหวังจากอีกฝ่ายแตกต่างกัน เช่น ผู้จัดการควรจะต้องกังวลเรื่องสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา จนถึงขนาดที่ต้องให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว ในทางกลับกันผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องเชื่อมั่นในวิจารณ์ของผู้จัดการ โดยไม่มีการตั้งคำถามแสดงความเคลือบแคลงในสิ่งที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว และอาจเกิดปัญหาขึ้นในที่ทำงานได้หากไม่มีการคาดหวังจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีคนรุ่นใหม่จำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นตัวของตัวเอง และชอบแยกชีวิตส่วนตัวออกจากงานและนายจ้าง

## ระบบอาวุโส

ตัวอย่างของการแบ่งระดับชั้นในธุรกิจของญี่ปุ่นที่เห็นได้ชัดคือระบบอาวุโส ซึ่งตามธรรมเนียมแล้วจะใช้เป็นเกณฑ์สำคัญในการเลื่อนตำแหน่ง (แม้ในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนจากระบบอาวุโสไปใช้ระบบความดีความชอบแทน) ตัวอย่างเช่น ในการเจรจาระหว่างบริษัท 2 แห่ง คนญี่ปุ่นคาดว่าจะแต่ละฝ่ายจะต้องส่งคนที่มีความชำนาญและตำแหน่งใกล้เคียงกันมาพูดคุย ความคาดหวังซึ่งเกิดจากความเชื่อในเรื่องระดับชั้นนี้ อาจทำให้ยากกับฝ่ายญี่ปุ่นที่ต้องเจรจากันอย่างเท่าเทียมกับผู้ที่เล็กกว่าหรือแก่กว่า

## ตัวอย่างอื่นๆ ในเรื่องระดับชั้น

เมื่อคนญี่ปุ่นแลกเปลี่ยนนามบัตรกัน ซึ่งถือเป็นพิธีการเมื่อพบกันเป็นครั้งแรกนั้น ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะเป็นผู้แลกเปลี่ยนนามบัตรก่อน และเมื่อรับนามบัตรมาแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบตำแหน่งที่ปรากฏอยู่บนนามบัตรเสมอ เพื่อเทียบเคียงสถานะ

พนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่า เช่น ผู้จัดการทั่วไป (buchoo) มักจะเรียกโดยใช้ชื่อตำแหน่ง (“Buchoo”) หรือใช้ชื่อตำแหน่งพร้อมชื่อ (“Tanaka-buchoo”) เมื่อคนญี่ปุ่นไ้การระให้กัน ผู้ที่มีสถานะต่ำกว่าจะต้องโค้งให้ต่ำกว่าอีกคน

การจัดที่นั่งจะต้องจัดตามระดับชั้นของผู้นั่ง ในรถแท็กซี่ที่นั่งหลังคนขับจะเป็นที่นั่งของผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุด ส่วนที่นั่งข้างคนขับจะเป็นที่นั่งสำหรับผู้ที่มีตำแหน่งต่ำที่สุด ลำดับการพูดก็ต้องเรียงตามระดับชั้นเช่นเดียวกัน โดยผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดจะเป็นผู้พูดคนสุดท้าย แม้แต่ภาษาญี่ปุ่นเองก็สะท้อนให้เห็นอิทธิพลของความคิดเรื่องระดับชั้น โดยผู้ที่มีสถานะสูงกว่าจะใช้คำพูดสุภาพหรือห่างเหิน ส่วนผู้ที่มีสถานะต่ำกว่าจะใช้คำพูดที่ “สุภาพมากๆ” หรือ “ให้เกียรติ” (keigo)