
Como comunicarse con los japoneses en el campo de los negocios (IV)

..... Continuación: **JETRO NEWS** No. 006 (30 de octubre, 2006)

4. Brechas en la comunicación causadas por diferencias lingüísticas.

Esta sección aborda algunas de las causas comunes de confusión o falta de comunicación que puedan surgir del desconocimiento por parte de los empresarios internacionales del estilo indirecto de comunicación japonesa, ciertas peculiaridades del uso japonés del inglés, la conducta no verbal o para-lingüística del japonés (sonidos que se hacen al estar sorprendido, pensativo, etc.).

El punto importante que se debe considerar al interactuar con el japonés en inglés es recordar que el japonés está hablando una lengua extranjera. Por lo tanto es importante tener paciencia cuando algún punto no está claro y tratar de dar el beneficio de la duda cuando crea que ha sido insultado o engañado.

a. Expresiones indirectas o ambiguas

Un empresario indio observó la tendencia japonesa por no tomar alguna acción o no dar respuesta para indicar desacuerdo y agregó "no entendí que esto era una especie de rechazo".

El deseo japonés por mantener las relaciones evitando el enfrentamiento suele llevarlos a dar respuestas ambiguas que son malinterpretadas por los extranjeros, causando malentendidos y a veces antipatía. En una cultura como la de EE.UU. que valora lo directo, es una virtud "decir lo que quieres decir, y querer decir lo que dices". En Japón, hacer eso por lo general trae consecuencias indeseables tanto para uno mismo como para la organización.

Los ejemplos de esta comunicación indirecta fueron escogidos de una encuesta reciente de JETRO a empresarios internacionales que negocian con japoneses.

El "Si..." japonés

"Sí" en Japón puede significar cualquier cosa, desde un "te estoy escuchando", "entiendo lo que está diciendo" hasta un "entiendo lo que está diciendo, pero no estoy de acuerdo con usted". Un empresario alemán en negociaciones con una empresa japonesa, contó la siguiente historia:

El negociador japonés dijo "Sí", queriendo decir "Entiendo el punto" pero lo entendí como un "Sí, estoy de acuerdo". Entonces al final de las negociaciones, cuando el japonés dijo, "Lo pensaremos bien y le contestaremos", la atmósfera se tornó un poco incómoda.

"Entiendo"

Cuando los extranjeros interpretan esta respuesta por "lo acepto" o "estoy de acuerdo" pueden estar dándole un matiz más positivo que lo que quiso decir el hablante japonés quien simplemente quiso decir "he escuchado lo que usted tenía que decir".

“Lo consideraremos”

Este tipo de respuesta a veces se utiliza como una manera delicada de terminar una discusión para evitar una respuesta negativa directa. Si no hay una acción inmediata después de esta discusión, todo indicaría una respuesta japonesa que puede ser interpretada como un “No”.

“Esto es urgente”

Otra causa de la ambigüedad en la comunicación intercultural es la falta de especificidad. Esto puede sugerir dos alternativas a medida que cada lado interpreta un comentario general en base a los supuestos de su propia cultura. Un empresario alemán declaró:

Tiene que especificar las cosas minuciosamente cuando alguien le pide hacer algo. Por ejemplo, cuando un japonés le pide a alguien hacer algún trabajo, suponiendo en base a la experiencia que debería tomarle una hora, a veces esto podría tomarle a la persona medio día, aún cuando el japonés le diga: “¡Esto es urgente! En casos como este, sería mejor ponerse de acuerdo anticipadamente en el número de horas que se requerirían para concretar la tarea.

“Más adelante le daremos un aumento de salario”

Un gerente japonés le dijo esto a un subordinado estadounidense. La interpretación japonesa fue que el estadounidense obtendría el aumento en dos o tres años. El estadounidense entendió que lo obtendría en dos o tres meses y como al cabo de ese tiempo esto no sucedió, sintió que el gerente japonés no había cumplido con su promesa.

Consejos para el empresario extranjero

- Pocas veces el japonés dice “No” de manera directa y concisa. Preste atención a las señales sutiles no verbales o para lingüísticas, por ejemplo, una larga pausa antes de una respuesta baga como “Ah, sí...”, a veces una respuesta negativa será señalada con una aspiración de aire, con una inclinación de cabeza o una expresión dubitativa como “Mmmm...”
- Las respuestas generales frecuentemente señalan una falta de entendimiento, mientras que una respuesta que incluye un siguiente paso específico o la mención de una fecha es un indicador de una respuesta positiva.
- No dude en aclarar los términos subjetivos como “urgente” preguntando por un plazo máximo específico. Otros ejemplos de términos subjetivos son “suficiente”, “escaso”, “pronto” y “bueno”.
- Amplíe el enfoque de su radar de comunicaciones para incluir no sólo lo que los socios japoneses dicen en sus reuniones, sino también lo que no dicen, lo que hacen y lo que no hacen.
- Cambie la situación si no está seguro que una respuesta fue *honne* o *tatemae*. Trate de establecer y mantener los canales de comunicación informal mediante una relación uno a uno, socialización fuera de horas de trabajo, etc.

b. Entonación no deseada

Los empresarios internacionales que se comunican con los japoneses en inglés pueden a veces malinterpretar el tono del mensaje de un socio japonés. Los japoneses con una limitada capacidad de inglés algunas veces no muestran matiz alguno y no se dan cuenta del impacto que la elección de palabra o entonación tiene en el receptor que habla inglés. Generalmente, los japoneses emplean mal las expresiones que consideran corteses o traducen literalmente una estructura que expresa cortesía en japonés, pero tiene un impacto muy diferente en el inglés. He aquí algunos ejemplos de las áreas problema típicas.



“You had better attend the meeting” (“Más le vale asistir a la reunión)

Muchos japoneses reclaman que se les haya enseñado que “had better” es más cortés que “should” y, en muchos casos, se sorprenden cuando les dicen que, en muchas situaciones, el uso de “had better” suena como una advertencia o amenaza. Como consecuencia, los empresarios internacionales ocasionalmente se sorprenden al oír un ultimátum dirigido por un socio japonés de temperamento generalmente apacible.

Los japoneses tienden a abusar del “had better”. En una reunión un empresario extranjero se sorprendió cuando su colega japonés le dijo: “you had better change your way of thinking” (“más le vale cambiar su manera de pensar”). Lo que su colega japonés quiso decir y lo que se infirió más tarde, fue “creo que usted está equivocado”.

“Maybe I think so” (Tal vez eso creo)

Cuando se le preguntó por las dificultades que tenía al comunicarse con colegas japoneses en inglés, un gerente occidental de marketing dijo: “me confundo en frases como “Maybe I think it is good. What do you think?” (Tal vez creo que está bien, ¿Cuál es su opinión?””.

Los japoneses tienen muchas maneras de suavizar el impacto de alguna pregunta y opinión. En una cultura que valora las acciones colectivas, la expresión indirecta y el cuidadoso mantenimiento de las relaciones, es importante para no alterar la atmósfera de consenso expresándose con demasiada brusquedad. “Maybe” y “I think so” son dos de los ejemplos de la manera en que los japoneses que hablan inglés traducen estos intentos de expresarse de una manera madura y armoniosa. Esto no quiere decir que el japonés sea débil o indeciso; de hecho, ellos son bastante firmes con respecto a la opinión que expresan de manera tan tentativa.

Además preguntar a otra persona por su opinión no indica que quién pregunta no confíe en su propia opinión. Es simplemente una manera de demostrar humildad, como se dijo antes, no imponerse demasiado para no alterar la armonía.

“¿Entiende? ¿Está claro para usted?”

Los japoneses generalmente están conscientes de las limitaciones en su capacidad para hablar inglés y preocupados por si están siendo claros con sus socios que no son japoneses. Sin embargo, las pequeñas variaciones en la elección de palabra pueden hacer que una pregunta bien intencionada suene condescendiente, como si preguntasen ¿es usted lo suficientemente inteligente para entender lo que estoy diciendo?

“¿Es difícil para usted entender la cultura japonesa, pero...?”

Una vez más, este tipo de comentarios introductorios generalmente no tiene la intención de insultar la inteligencia de los visitantes o residentes extranjeros. Es simplemente una manera propia del estilo japonés de reconocer las vastas diferencias que pueden encontrarse en los términos de la práctica o supuestos comerciales e incluso puede ser interpretado como una disculpa.

“¿Por qué no se nos une?” (“WHY don't you join us?”)

Las ligeras variaciones en la entonación pueden cambiar completamente el tono de un mensaje. ¿Porqué no llama al distribuidor? (Why don't you call the distributor?) es una sugerencia útil, en tanto que ¿Por qué no llama al distribuidor? (Why don't you call the distributor?) suena más como una criti-

ca o frustración. “Entonces ¿cuál es el objetivo?” (So what’s the objective?) es una explicación constructiva, mientras que “entonces ¿Cuál es el objetivo?” (So What’s the objective?), nuevamente señala crítica o impaciencia. Los japoneses que hablan inglés no siempre prestan atención al tono que están empleando.

Consejos para empresarios extranjeros

- Al interactuar en inglés con un japonés, esté informado de los puntos problemáticos mencionados anteriormente, y concédale el beneficio de la duda cuando usted sea el receptor de algo que parezca una descortesía o insulto.
 - Evite mostrar una reacción negativa inmediata, y sea muy cuidadoso al interpretar qué se dijo, ya que por lo general el mensaje percibido en ningún momento tuvo esa intención.
-

c. El inglés japonés

Las lenguas vivas están en constante evolución y el inglés japonés no es la excepción. El japonés se ha apropiado de palabras extranjeras incorporando “préstamos” de otros idiomas tales como el francés o alemán, dándole a ciertas las palabras inglesas significados únicos que no son reconocidos por la gente de otros países de habla inglesa, y creando un fascinante rompecabezas de abreviaciones de términos en inglés. Además, el idioma japonesa contiene muchas expresiones estándar que, cuando son traducidas al inglés directamente, por lo general causan confusiones. Los siguientes son ejemplos típicos de cada una de estas categorías:

(Préstamos)

“Did you return the an-ket?” (¿Devolvió la an-ket?)

An-ket es un préstamo de la palabra francesa *enquête*, que significa “cuestionario”

“He took a bite to help expenses” (Tomó un bite para aliviar sus gastos)

Bai-to, es una abreviación de *aru-bai-to*, y tomado de la palabra alemana *arbeit* que significa “trabajo”. En inglés japonés *aru-bai-to* significa “trabajo de medio tiempo”.

“What is the tei-ma of your presentation?” (¿Cuál es el tei-ma de su presentación?)

Tei-ma proviene de la palabra alemana *das thema* y quiere decir “tema”

(Significados únicos)

“She is very smart (Ella es muy smart)”

En vez de significar inteligente o estar a la moda (como en “elegantemente vestida”), los japoneses generalmente utilizan la palabra *su-mah-to* que significa “fina” o “delgada”, refiriéndose al físico de la persona.

“This is service” (Esto es parte del servicio)

Sah-bi-zu se usa para referirse a “gratis” o “complementario”. En un restaurante, si el chef o el mesero coloca un plato ante el cliente y le dice: “*Sah-bi-su*” significa que el plato es cortesía de la casa.

“We must appeal our product’s quality (debemos appeal nuestra calidad de producto)?

Los japoneses que hablan inglés algunas veces usan la palabra *a-pee-ru* para referirse a “enfaticar” o “promover”.



(Abreviaciones)

"He is waiting at the hotel front (está esperando en el front del hotel)"

En este caso *fu-ron-to* es una abreviación de "front desk" ("en recepción"). Los extranjeros algunas veces malinterpretan tal afirmación entendiendo "frente al hotel" como afuera. En los hoteles de Japón, existen muchas señales que indican el "Front".

"They are concerned about *sekuhara*" ("están preocupados por *sekuhara*")

Se-ku-ha-ra es un ejemplo de cliché que ha sido creado para abreviar "sexual harrassment" ("acoso sexual"), una expresión extensa en inglés.

"How about your new *pasakon*?" ("¿y qué hay de su nuevo *pasakon*?")

Pa-so-kon es una abreviación usada comúnmente para *pah-so-na-ru-kon-pyuutah* ("personal computer"). Los japoneses frecuentemente preguntan "How about X?" en lugar de decir "How do you like X?" La traducción sería "¿Qué le parece su nuevo PC?".

(Traducción directa)

"You must work harder" ("tiene que trabajar duro")

Un funcionario directivo australiano que había estado trabajando muchas horas extra tratando de resolver unas fallas en el equipo, se molestó cuando su supervisor se le acercó y le dijo "tienes que trabajar duro". El japonés tradujo mal la expresión "*Ganbatte kudasa!*", que es una frase enfática para alentar a otra persona, y significa algo como "¡siga adelante!".

"Please take care of me" ("Por favor cuideme")

Un gerente británico recibió una primera impresión muy negativa de un subalterno japonés cuando fueron presentados por primera vez y el japonés le dijo "Please take care of me" (por favor cuideme). Lo que el subalterno quiso decir era: "*Yoroshiku onegai shimasu*", que es una frase común usada en Japón cuando se conoce a alguien por primera vez. *Yoroshiku onegai shimasu* expresa el deseo de una buen relación en el futuro. En el Occidente, un equivalente de la expresión sería: "nice to meet you" ("es un placer conocerlo") o "looking forward to working with you" ("espero trabajar con usted").

d. Gramática, elección de palabras, y pronunciación

Un ingeniero de marketing estadounidense estaba tratando de resolver un problema con un gerente de ventas japonés, y se sintió muy agredido cuando el gerente japonés le dijo "creo que tus ingenieros son limitados". Lo que el gerente de ventas quiso decir fue "Usted no cuenta con muchos ingenieros en el grupo" y lo que intentaba decir, de manera simpática, era que el gerente americano no contaba con un número suficiente de empleados.

Este tipo de errores en la gramática o elección de palabras causan, por lo general, malentendidos o confusiones. Aquí tenemos algunos ejemplos de las típicas áreas problemáticas para los japoneses que hablan inglés:

"I will be in Kuala Lumpur by July 15th" ("Estaré en Kuala Lumpur por el 15 de julio)

Generalmente los japoneses confunden *by* (por) y *until* (hasta). Si el hablante quiere decir "I will be in Kuala Lumpur until July 15th" ("Estaré en Kuala Lumpur hasta el 15 de julio"), entonces puede surgir un grave problema de malentendido. Las preposiciones en general son difíciles de dominar, entonces en caso de duda, ¡especifique!

"I am confusing" ("soy confuso")

Las terminaciones inglesas *-ed* y *-ing* de los adjetivos con frecuencia se usan incorrectamente.

"They stopped to talk" ("dejaron de hablar")

Los gerundios (*talking*, hablando) y los infinitivos (*to talk*, hablar) generalmente son usados erróneamente, y pueden causar malentendidos si quien habla intenta decir "they stopped talking".

"I am difficult to understand" ("soy difícil de entender")

En algunas ocasiones el sujeto de la oración es obviado absolutamente o usado incorrectamente. En este caso, lo que quiere decir el hablante es *It's difficult for me to understand* ("Para mí es difícil de entender"). En japonés, el sujeto de una oración frecuentemente es omitido ya que el hablante espera que quien lo escuche infiera el sujeto partiendo del contexto.

Acentuación

Las sílabas japonesas son pronunciadas casi con la misma acentuación, en tanto que en las palabras inglesas, las sílabas se pronuncian con o sin acentuación. En las Olimpiadas de 1988, en Nagano, el mundo aprendió que Nagano no se pronuncia como *na-GA-no*. Los japoneses al hablar inglés, algunas veces acentúan en la sílaba equivocada. Esto puede confundir, especialmente cuando se combinan varias vocales y consonantes. Por ejemplo, "agree" (estar de acuerdo) algunas veces suena como "ugly" (feo) cuando la acentuación se encuentra erróneamente en la primera sílaba (*A-gu-ree*). Los extranjeros pueden pensar que los japoneses son muy humildes al creer que están diciendo "I ugly" (soy feo).

Lenguaje hablado vs. Lenguaje escrito

En Japón la enseñanza tradicional del idioma inglés se ha centrado en la capacidad para leer, escribir y entender las reglas de la gramática. Es por ello que a veces los japoneses aprenden a pronunciar las palabras del inglés en base a su escritura. Por ejemplo, "vitamin" puede ser pronunciada como *bee-ta-meen*.

"Katakana Eigo"

El idioma japonés tiene cinco sonidos vocálicos en comparación con las quince del inglés. Además, algunas consonantes como la "v" no existen y casi siempre están unidas a las vocales, nunca están solas. Por ello, cuando los hablantes nativos del japonés pronuncian las palabras inglesas, a veces el resultado es lo que se conoce como el *katakana eigo* o el inglés pronunciado uniendo construcciones del alfabeto japonés. Por eso, muchas palabras del inglés pueden aparecer con un sonido casi igual, con ligeras diferencias en cuanto a la longitud de la vocal, por ejemplo:

- "first" (primero) y "fast" (rápido) puede sonar como *fa-su-to*
- "bus" (omnibus) y "bath" (baño) pueden sonar como *ba-su*

Consejos para empresarios extranjeros

- Aprenda de las experiencias y familiarícese con los típicos errores que el japonés hablante de inglés tiende a cometer. Si su colega dice, "I will be in Penang by July 15th" especifique parafraseando o haciendo preguntas tales como "So you will arrive in July 15th" ("¿Entonces, llegará el 15 de julio?") "What day will you return to Japan?" ("¿Qué día regresará a Japón?").
- Un mayor conocimiento del sistema fonético japonés ayudará al empresario extranjero a interpretar el katakana eigo.
- En vez de concentrarse en una palabra extraña que pudo haber sido mal pronunciada, considere la amplitud del contexto en la que la palabra o frase fue dicha para interpretar exactamente qué es lo que se dijo.



e. Comunicación no verbal

La elección de la comunicación no verbal ante la comunicación verbal

La gente que proviene de culturas de rico contexto como el Japón a veces elige la comunicación verbal implícita ante la comunicación no verbal explícita. Piensan que la comunicación verbal es demasiado directa o innecesariamente obvia, en tanto que expresarse por sí mismos de manera no verbal es más sutil y cortés.

Algunas veces los japoneses evitan expresar verbalmente mensajes, repuestas o reacciones negativas. El silencio y la mirada huidiza son las conductas no verbales particulares que se observan y que pueden indicar una reacción negativa a sus palabras o actitud.

Consejo para empresarios extranjeros

Una reacción común al silencio o la mirada huidiza para quienes no son japoneses es tratar de explicar más acerca de la propia opinión o situación. Sin embargo, las palabras adicionales pueden, verdaderamente, hacer la situación más incómoda para los japoneses. Por tal motivo una buena estrategia cuando observe el silencio o las miradas huidizas, es imitar la conducta y esperar que japonés él formule una respuesta.

Confusiones no verbales

Las risas

Un ingeniero de sistemas estadounidense dice: "los japoneses..... generalmente ríen cuando enfrentan inesperadamente un punto de vista o una interpretación diferente ante (cierta) situación. Esta risa puede tener sorpresa; pero a primera impresión, parecería estar dirigida al orador o a su opinión."

Los japoneses tienen una expresión para un tipo de risa, que es "*Aisoo-wara!*" que puede ser traducida como una "risa cortés", "una risa diplomática" o incluso "una risa fingida"

Uno de los significados de la risa cortés es que la persona no entiende el inglés que se está hablando. Es por ello que la risa puede indicar confusión o vergüenza e incluso la esperanza de que el orador sea más explícito. Otro significado de la risa cortés es la "renuencia" del japonés para dar una respuesta negativa directa a lo que el orador dijo. En otras palabras, en vez de decir un "no" o "no estoy de acuerdo" de manera directa el japonés emite una risa cortés para dar ese mensaje al hablante.

Consejos para empresarios extranjeros

- Espere y permita que la otra persona proporcione una mayor información.
- Parafrasee sus palabras en una manera más simple y clara para ayudar a la otra persona a entender sin hacer notar su falta de capacidad para entender en un primer momento. Algunas veces es mejor simplemente repetir la misma cosa lenta y claramente en vez de parafrasear e incrementar la confusión.

Aspirar entre dientes

Muchas personas creen que cuando los empresarios japoneses aspiran entre dientes esto indica un completo desacuerdo o un rotundo "No". Sería mejor interpretarlo como un desacuerdo parcial o un "no puedo decir sí". En otras palabras hay algo con lo que los japoneses no están de acuerdo o existe alguna razón por la que no pueden decir que sí.

El silencio

Generalmente, el silencio japonés se interpreta negativamente. Por ejemplo se puede pensar que indica falta de interés, falta de atención, soñar despierto, confusión, falta de confianza o falta de inteligencia. Sin embargo, el silencio puede ser un mensaje más neutral o positivo como:

- Estoy traduciendo o procesando el inglés que he oído (por favor espere)
- Estoy pensando en como responder lo que usted dijo (por favor espere)
- Realmente no sé (por favor sugiérame una opción y sáqueme del apuro)
- Estoy confundido por sus palabras o lógica (por favor parafrasee o explique)
- Confío en usted. Y no necesitamos decir algo más por ahora (por favor manténgase en silencio)
- Estoy parcialmente en desacuerdo con ustedes pero quiero evitar una confrontación directa (por favor considere mi posición y reconsidere la suya)

Consejos para empresarios extranjeros

- Cuando reciba como respuesta una aspiración entre dientes, es una buena idea esperar o examinar los aspectos de la situación con la que los japoneses se sienten incómodos.
- Evite las interpretaciones negativas del silencio aprendidos en su propio contexto cultural y trate de resaltar lo que la otra persona está sintiendo o tratando de comunicarle. Especifique, de ser necesario, y recuerde que los japoneses valoran el silencio y que también tienen el refrán "el silencio es oro".

(Continúa)

JETRO