

Etiqueta em negócios

Tóquio, agosto 2021

O Japão possui regras de etiquetas bem restritas para todas as situações. O não cumprimento das etiquetas são consideradas ofensas aos japoneses. Há o costume de relevar parcialmente, ou tentarem ser pragmáticos, quando se trata de estrangeiros, mas evitar cometer gafes é sempre o mais recomendado.

Leitura mais aprofundada (em português) de condutas de negócio no Japão podem ser consultadas no “Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão”¹ elaborado pela Embaixada do Brasil em Tóquio. Abaixo, apresenta-se um resumo de diversos materiais brasileiros e internacionais sobre o tema.

Leitura de ar^{2 3 4 5 6}

No Japão há uma expressão conhecida como 空気を読む⁷ (kuuki wo yomu), que pode ser traduzida literalmente para “ler o ar”. A cultura japonesa deixa na mão dos ouvintes a responsabilidade de entender, sem palavras ou com poucas palavras, o que o outro quer dizer.

Expressões faciais, pequenos sons ou mesmo “sim”, “não”, e “talvez” podem ter vários significados, inclusive opostos ao significado da palavra⁸. A sociedade japonesa, diferente da brasileira, é uma sociedade altamente voltada ao grupo, ao coletivo e, por isso, todas as suas ações devem ser pensadas se irão manter a harmonia coletiva.

Os japoneses estão sempre buscando manter a harmonia⁹. Assim, evita-se falar muito e espera-se que o outro entenda a mensagem sem que seja necessário chegar a um confronto. As cobranças e reclamações são feitas entre as partes, mas os japoneses evitam ao máximo que a reunião “azede”, deixando todos sem palavras¹⁰.

Você é a cara de sua empresa¹¹

Nos negócios, o funcionário representa a empresa. Desde o uniforme impecável, tal como a fala e o atendimento representam a imagem da empresa¹². Dessa forma, recomenda-se profissionais qualificados e treinados para tratar com os japoneses.

¹ <https://bit.ly/3zylNEr>

² MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Encontros de negócios)

³ JETRO: Communicating with Japanese in Business (High context communication)

⁴ <https://www.bbc.com/worklife/article/20200129-what-is-reading-the-air-in-japan>

⁵ https://en.wikipedia.org/wiki/Ba_no_kuuki_wo_yomu

⁶ <https://english.cw.com.tw/article/article.action?id=1283>

⁷

<https://www.linguee.com/japanese-english/translation/%E7%A9%BA%E6%B0%97%E3%82%92%E8%AA%AD%E3%82%80.html>

⁸ JETRO: Communicating with Japanese in Business (Honne and Tatemae)

⁹ JETRO: Communicating with Japanese in Business (Tendency to conform)

¹⁰ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Encontros de negócios)

¹¹ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Encontros de negócios)

¹² <https://www.eubusinessinjapan.eu/culture/business-culture>

Detalhes como uma mão guardada no bolso, um uniforme amassado, organização, material de apresentação. Tudo isso não representa o profissional que está se relacionando, mas toda a empresa.

Conhecer com que você está falando¹³

No Brasil, as reuniões e aulas são espaços para conhecer e descobrir. No Japão, elas são espaços para se aprofundar. Não se recomenda ir a uma reunião sem conhecimento prévio sobre a empresa que será realizada a reunião. Saber fazer perguntas pertinentes e comentar assuntos (positivos) recentes quanto à empresa são atitudes essenciais e demonstram respeito.

Quanto à empresa do próprio interessado, o profissional deve conhecer impecavelmente sua área, para respostas seguras. Ao mesmo tempo, deve-se conhecer também o restante da empresa para que não seja pego desprevenido.

Hierarquias^{14 15 16}

A sociedade japonesa possui diversos graus complexos de hierarquia. Não é possível aprender por meio de simples leitura todos eles, mas é importante saber que diferente do Brasil, no Japão há diversos outros protocolos e é importante entender e observar antes da interação.

Troca de cartões de visitas^{17 18 19}

É importante que o profissional possua um cartão de visita. Nele, encontra-se escrito seu nome, cargo, empresa e dados de contato. Além disso, há diversas regras nas trocas de cartão de visita, citam-se algumas:

- O cartão deve ser entregue com as duas mãos e com seus dados direcionados a quem vai receber;
- O cartão deve ser recebido com as duas mãos e deve ser lido na hora. Deve-se atentar a leitura do nome da pessoa;
- O cartão não pode ser guardado imediatamente, deve ser mantido na mesa ou na mão até o fim da reunião e conversa. Somente na despedida deve-se guardar o cartão.

Interações sociais²⁰

Se curvar²¹

Enquanto no ocidente é comum os apertos de mão para se cumprimentar e se despedir. No Japão é costume se curvar da mesma forma. A profundidade e tempo que se curva também indicam o grau hierárquico na relação.

¹³ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Estudos prévios)

¹⁴ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Encontros de negócios)

¹⁵ <https://raleigh-wake.org/blog/the-importance-of-understanding-japanese-culture-and-business>

¹⁶ JETRO: Communicating with Japanese in Business (Hierarchy)

¹⁷ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Encontros de negócios)

¹⁸ <https://www.eubusinessinjapan.eu/culture/business-culture>

¹⁹ <https://raleigh-wake.org/blog/the-importance-of-understanding-japanese-culture-and-business>

²⁰ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Encontros de negócios)

²¹ <https://raleigh-wake.org/blog/the-importance-of-understanding-japanese-culture-and-business>

Contato no olhar²²

Deve-se evitar contato prolongado de olhares. No ocidente olhar fixamente ao seu falante é algo positivo, mas no Japão o ato é considerado agressivo, fazendo os japoneses ficarem bem desconfortáveis.

Apontar

No momento de indicar algo, evitar ao máximo apontar a alguém, seja com sua caneta ou seja com o dedo. O mais adequado é citar o nome da pessoa ou, no máximo, indicar com a mão aberta.

Contato físico

Os japoneses não se tocam e podem considerar esse ato extremamente invasivo e desconfortável. No Brasil é muito comum as pessoas se encostarem e se pegarem (mãos nos ombros para chamar atenção, ou mesmo segurar um braço).

Humildade e querer aprender²³

É importante uma postura de humildade: deve-se conhecer os negócios da empresa, mas não se recomenda falar o que a empresa deve fazer e o que é certo e errado.

Sair para beber e comer²⁴

Enquanto no dia a dia profissional há diversas regras sociais. Um momento em que se “abaixa a guarda” é quando os japoneses saem para beber. Convite para beber ou comer é um sinal positivo. É recomendado aceitar o convite e participar. A participação da confraternização significa tentativa de querer fazer parte do grupo.

Durante esses momentos, os japoneses gesticulam mais, falam mais alto e, inclusive, fazem contato físico. É nesses momentos que também ocorrem algumas falas diretas entre eles. Tudo que não ocorreu na reunião mais cedo é liberado durante esse momento de confraternização (com limites).

²² JETRO: Communicating with Japanese in Business (Advice for Foreign Businesspeople)

²³ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão

²⁴ MRE: Guia Prático para a Conduta de Negócios no Japão (Seguimento do encontro)

Etiquetas em negócios - Tóquio Ago/2021