

ปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาลไทยเพื่อ โน้มน้าวใจผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร

Factors Affecting the Use of Linguistic Strategies by Thai Caregivers in Persuading Japanese Elderly to Have Meals

อิทธิพล บัวน้อย^{*1} พิษณุสินี เสถียรธราดล²

Ittiphol Buayoi^{*1} Phitsinee Sathientharadol²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาลไทยเพื่อโน้มน้าวใจผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร โดยอิงกรอบแนวคิดความสุภาพของ Brown และ Levinson (1987) ซึ่งระบุว่าการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความใกล้ชิดของความสัมพันธ์ อำนาจสัมพัทธ์ และความรุนแรงของสถานการณ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักบริบาลไทยจำนวน 6 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐาน ประสบการณ์การทำงาน แนวทางการโน้มน้าว และการตอบสนองต่อสถานการณ์สมมุติ ผลการศึกษาพบว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาได้รับอิทธิพล

* Corresponding author, e-mail: ittiphol.bu@up.ac.th

¹ อาจารย์สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

¹ Lecturer, Japanese Department, School of Liberal Arts, University of Phayao

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

² Assistant Professor, Dr., English Department, School of Liberal Arts, University of Phayao



จากปัจจัยสำคัญสามประการ ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ โดยความสนิทสนมช่วยให้ใช้กลวิธีกระตุ้นอารมณ์และความสุขภาพเชิงบวกเพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและส่งเสริมความไว้วางใจ ขณะที่ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่างจะเน้นการใช้ตรรกะและเหตุผลร่วมกับความสุขภาพเชิงลบ 2) อำนาจสัมพันธ์หรือสถานะของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่มีสถานะทางเศรษฐกิจสูงนักบริบาลใช้ถ้อยคำเชิงบวกและภาษารูปย่องเพื่อแสดงความเคารพ ส่วนผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางด้านเศรษฐกิจนักบริบาลจะใช้เหตุผลและสร้างความกังวลเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านลบโดยยังคงรักษาความสุขภาพของภาษาอย่างสม่ำเสมอ และ 3) ความรุนแรงของสถานการณ์ด้านสุขภาพ หากมีผลกระทบต่อสุขภาพอย่างรุนแรงนักบริบาลจะบูรณาการการใช้เหตุผลและตรรกะร่วมกับความสุขภาพและกลวิธีกระตุ้นอารมณ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำแนะนำ ผลการศึกษานี้สามารถประยุกต์เป็นแนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักบริบาลไทยในญี่ปุ่นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: กลวิธีการโน้มน้าว ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น นักบริบาลชาวไทย

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing Thai caregivers' selection of linguistic strategies to persuade Japanese elderly individuals to consume meals, framed by Brown and Levinson's (1987) politeness theory. According to this framework, the choice of politeness strategies is contingent upon three principal factors: the closeness of social relationships, relative power, and the severity of the situation. A qualitative research design was employed, involving in-depth

interviews with six Thai caregivers. Open-ended interviews were used to gather comprehensive information regarding participants' demographic background, professional experience, approaches to persuasion, and responses to hypothetical scenarios reflecting practical communication challenges in elderly care. The findings indicate that the caregivers' choice of linguistic strategies is significantly influenced by three main factors. First, the caregiver–elderly relationship: close relationships facilitated the use of positive-politeness strategies and emotionally engaging communication to foster a relaxed atmosphere and promote trust, whereas more distant relationships prompted the use of logical reasoning combined with negative-politeness strategies. Second, the relative power or status of the elderly: for high-status elders, caregivers employed positive and honorific language to demonstrate respect, while for elders with limited socioeconomic resources, caregivers applied reasoning and highlighted potential negative outcomes, maintaining consistent politeness to ensure respect and ethical treatment. Third, the severity of health-related situations: in cases posing significant health risks, caregivers integrated logical reasoning with politeness strategies and emotionally engaging communication to motivate the elderly to follow nutritional recommendations. These findings provide valuable insights for developing communication training programs for Thai caregivers in Japan, thereby enhancing the effectiveness and appropriateness of elderly care practices.

Keywords: Persuasive strategies The Japanese elderly Thai Caregivers



บทนำ

ญี่ปุ่นกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ขณะที่อัตราการเกิดลดลง ทำให้ความต้องการแรงงานด้านการดูแลสูงกว่ากำลังคนในประเทศ (Wang, 2023) เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานภาคการดูแลผู้สูงอายุ รัฐบาลญี่ปุ่นจึงมีนโยบายเปิดรับแรงงานต่างชาติในสาขานี้ โดยประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในประเทศสำคัญที่มีการส่งนักบริบาลเข้ามาทำงานในญี่ปุ่น (Asis & Carandang, 2020) อย่างไรก็ตาม นักบริบาลไทยไม่ได้ให้บริการด้านร่างกายและสุขภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องสื่อสารในบริบทระหว่างวัฒนธรรม ความแตกต่างด้านภาษา ค่านิยม ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น (Ide, 1989) การสื่อสารจึงมีความสำคัญโดยเฉพาะเมื่อใช้กลวิธีโน้มน้าวใจเพื่อกระตุ้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น การรับประทานอาหารซึ่งส่งผลต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต กลวิธีดังกล่าวสัมพันธ์กับแนวคิดเรื่อง “หน้า” (face) ของ Brown และ Levinson (1987) เนื่องจากการโน้มน้าวให้เปลี่ยนพฤติกรรมอาจคุกคามสิทธิในการตัดสินใจ ซึ่งหากใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมอาจจะเป็นการละเมิดหรือไม่ให้เกียรติผู้สูงอายุ จากการทบทวนงานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่าส่วนใหญ่การศึกษาความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นเพื่อสะท้อนความเคารพและสถานะทางสังคม โดย Nakagawa (2014) พบว่าการเลือกใช้คำยกย่องหรือถ่อมตัวสะท้อนความสัมพันธ์และสถานะทางสังคม ขณะที่ Matsuoka และ Poole (2010) ศึกษาบริบทการดูแลด้านสุขภาพ พบว่ากลวิธีความสุภาพช่วยลดความตึงเครียดและรักษา “หน้า” ของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ขณะที่การศึกษาของ Pramesti, Beratha และ Budiarsa (2019) พบว่านักบริบาลชาวอินโดนีเซียปรับใช้ความสุภาพตามบริบทเพื่อสร้างความใกล้ชิดและลดแรงกดดัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้กลวิธีโน้มน้าวใจของนักบริบาลไทย

ในญี่ปุ่นยังมีจำกัด การศึกษาประเด็นนี้จึงสำคัญต่อความเข้าใจการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับนักบริบาลไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาลไทยเพื่อโน้มน้าวใจผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยชุดคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและลงลึกในประเด็นสำคัญโดยครอบคลุมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาลไทยเพื่อโน้มน้าวใจผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ประกอบด้วยนักบริบาลไทยที่ปฏิบัติงานในสถานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น โดยอ้างอิงข้อมูลจากสำนักแรงงานไทยและกระทรวงยุติธรรมญี่ปุ่น ณ เดือนธันวาคม 2566 ซึ่งระบุว่ามึ้นักบริบาลไทยที่ทำงานอย่างถูกกฎหมายจำนวน 57 คน (สำนักแรงงานไทยในประเทศญี่ปุ่น, 2567) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 6 คน (ชาย 4 คน และหญิง 2 คน) ผู้เข้าร่วมต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 1 ปี อายุระหว่าง 19-45 ปี สำเร็จหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ (Nurse Aide) มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และมีทักษะภาษาญี่ปุ่นในระดับ N4 ขึ้นไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็นสองส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ประสบการณ์ทำงานและแนวทางการโน้มน้าวผู้สูงอายุ ส่วนที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา โดยใช้สถานการณ์สมมติเพื่อสะท้อนวิธีการพูดจูงใจ เช่น หากผู้สูงอายุที่มีความคุ้นเคยและใกล้ชิดปฏิเสธการรับประทานอาหาร ผู้ให้สัมภาษณ์จะเลือกใช้ถ้อยคำหรือวิธีการใดในการโน้มน้าวให้เปลี่ยนใจ และในทางกลับกัน หากผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่ไม่สนิท ผู้ให้สัมภาษณ์จะเลือกใช้ถ้อยคำหรือวิธีการใดในการชักจูงให้ยอมรับประทานอาหาร เป็นต้น

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวิจัยนี้ดำเนินการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ผ่านเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามหรือผลการวิเคราะห์ที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ ถือว่าเหมาะสมและสามารถใช้ได้ ส่วนที่มีค่า IOC ต่ำกว่ากำหนด ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการสัมภาษณ์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Zoom, Microsoft Teams, Google Meet หรือ Line โดยผู้วิจัยจัดส่งข้อมูลการเข้าถึงล่วงหน้าและตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตของผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อความราบรื่นอย่างน้อย 1 วัน ระยะเวลาในการสัมภาษณ์เฉลี่ย 60-90 นาทีต่อคน ขณะสัมภาษณ์จะบันทึกเสียงหรือวิดีโอเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างครบถ้วน การสัมภาษณ์จะดำเนินไปจนข้อมูลมีลักษณะซ้ำซ้อนและไม่มีประเด็นใหม่เกิดขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงภาวะข้อมูลอิ่มตัว (Data Saturation) ตามแนวทางของ Creswell (2013) และ Fusch & Ness (2015) การสัมภาษณ์ก็จะสิ้นสุดลง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์นักบริหารไทยที่ดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นจะถูกบันทึกและถอดความอย่างละเอียด โดยเก็บเฉพาะถ้อยคำเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก การวิเคราะห์ใช้วิธี Content Analysis โดยพิจารณาทั้งรูปแบบภาษาและ เนื้อความของถ้อยคำ ในกระบวนการวิเคราะห์จะจำแนกถ้อยคำตามกลวิธีทางภาษา ตามกรอบแนวคิดความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) เช่น ความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) ความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) พร้อมระบุตัวอย่างประโยคจริงจากบทสัมภาษณ์เพื่อแสดงลักษณะการใช้ภาษา จากนั้นจะวิเคราะห์ปัจจัยที่นักบริหารคำนึงถึงขณะเลือกใช้กลวิธีเหล่านั้นเช่น ความใกล้ชิดระหว่างนักบริหารกับผู้สูงอายุ อำนาจสัมพัทธ์ หรือความรุนแรงของสถานการณ์ โดยอ้างอิงทั้งจากบทสัมภาษณ์และคำอธิบายหรือเหตุผลที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ไว้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารของนักบริหารไทยในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหารได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ โดยแต่ละปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กลวิธีทางภาษาและระดับความสุภาพในการสื่อสารที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ (social distance)

ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ หมายถึงระดับความสนิทสนมที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม และบริบท เช่น บทบาท อายุ เพศ และความแตกต่างในอำนาจ (Brown & Levinson, 1987) จากการศึกษาพบว่าระดับความใกล้ชิดของความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีโน้มน้าวใจ ความสุภาพ และระดับภาษาของนักบริหาร ดังนี้



1.1 ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด

ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด หมายถึง ความคุ้นเคยและความไว้วางใจที่เกิดจากการดูแลต่อเนื่องยาวนาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกันเองและเกินขอบเขตของหน้าที่ เช่น การพูดคุยเรื่องส่วนตัวหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสะท้อนผ่านการสื่อสารที่ผ่อนคลายและการแสดงความใส่ใจอย่างจริงใจ ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ความใกล้ชิดตามระยะเวลาการดูแลตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

K6 “กับคนที่เราสนิทด้วย วิธีที่ได้ผลส่วนมากจะเป็นฟิลแบบขอร้องอะไรอย่างนี้จะครับ ประมาณแบบ ‘ถ้าเกิดไม่กินก็จะมีคนโกรธผมนะช่วยผมหน่อย’ 「食べないと怒られちゃうよ。お願い、食べてね。」 (Tabenai to okorarechau yo. Onegai, tabete ne) แบบนี้จะครับ เค้าก็บอก กินก็ได้ แล้วก็ลุกไปนั่งเก้าอี้กิน ด้วยความที่สนิทกันอยู่แล้วอะครับ เค้าก็เลยยอมไปกิน”

ตัวอย่างที่ 1 สถานการณ์ที่ความสัมพันธ์มีความใกล้ชิด

จากตัวอย่างที่ 1 ในสถานการณ์ที่นักบริหารและผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์สนิทสนม การสื่อสารมักเป็นไปอย่างไม่เป็นทางการและเป็นกันเอง โดยนักบริหารเลือกใช้ภาษารูปธรรมดา (plain form) เช่น ประโยค 「食べないと怒られちゃうよ。お願い、食べてね。」 (Tabenai to okorarechau yo. Onegai, tabete ne) แสดงให้เห็นการใช้คำและรูปแบบที่เป็นกันเอง ได้แก่คำว่า 「ちゃうよ」 (chau yo) และ 「食べてね」 (tabete ne) สะท้อนความสนิทสนม ลดความเป็นทางการ และสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและแสดงความเห็นได้อย่างอิสระ

1.2 ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่าง

ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่างหมายถึงการรักษาระยะห่างทางสังคมและบทบาท ส่งผลให้การสื่อสารเป็นทางการและระมัดระวัง โดยใช้ภาษาสุภาพเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและรักษาความสัมพันธ์ในกรอบที่เหมาะสม ในบริบทของนักบริหาร

ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่างเกิดจากการดูแลที่ไม่นานหรือมีระยะเวลาสั้น การปฏิสัมพันธ์จำกัดเฉพาะเรื่องจำเป็นและมีความระมัดระวังในการสื่อสาร ความสัมพันธ์นี้ถูกกำหนดโดยระยะเวลาการดูแลที่น้อยกว่า 1 ปี

K3 “กรณีคนไม่สนิทเราต้องถามเหตุผลไต่ถามก่อน ถ้าเค้าบอกว่าเค้าว่าเค้าไม่รู้สึกริเว เราก็คงเปลี่ยนว่า ‘ถ้าฉันรอสายกว่านี้ จะยกไปเสิร์ฟที่ห้อง’ 「それなら、もう少しお待ちいただければ、お部屋にお持ちします。」 (Sore nara, mou sukoshi omachi itadakereba, o-heya ni omachi shimasu.) เพราะยังไงเค้าก็ต้องกิน อาจจะต้องเลื่อนจากเข้ามาเป็นสายแค่นั้นเอง แล้วอาหารบายนั่นเค้าก็ไม่สามารถกินตอนเที่ยงตรงได้ ก็ต้องเลื่อนไปตอนบ่าย แล้วตอนเย็นจะรับประทานมัย ถ้าตอนเย็นไม่รับประทานไม่มีปัญหา ต้องพูดไปเลยว่า ‘ถ้าไม่กินอาหารเย็นไม่มีปัญหาอยู่แล้ว แต่คืออาหารเช้า อาหารกลางวันมันค่อนข้างสำคัญ’ 「夕食は食べなくても問題ありませんが、朝食と昼食はかなり重要です。」 (Yuushoku wa tabenakute mo mondai arimasen ga, choushoku to chuushoku wa kanari juuyou desu.) คนที่ไม่ค่อยสนิทเราต้องบอกความจริงให้เค้ารับทราบ บอกเค้าไปตรง ๆ เลยครับ”

ตัวอย่างที่ 2 สถานการณ์ที่ความสัมพันธ์มีระยะห่าง

ตัวอย่างที่ 2 แสดงการใช้กลวิธีสื่อสารที่คำนึงถึงความไม่สนิทสนมระหว่างนักบริบาลกับผู้สูงอายุ โดยนักบริบาลใช้เหตุผลชี้แจงความสำคัญของมื้ออาหาร เช่น การกล่าวกับผู้สูงอายุว่า “อาหารเช้า อาหารกลางวันมันค่อนข้างสำคัญ” หรือภาษาญี่ปุ่นว่า 「朝食と昼食はかなり重要です。」 (choushoku to chuushoku wa kanari juuyou desu) เพื่อให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงความจำเป็นในการรับประทานอาหารอย่างต่อเนื่อง พร้อมใช้ความสุภาพเชิงลบเสนอทางเลือกอย่างยืดหยุ่น เช่น “ถ้าฉันรอสายกว่านี้ จะยกไปเสิร์ฟที่ห้อง” 「それなら、もう少しお待ちいただければ、

お部屋にお持ちします。」ซึ่งช่วยจัดการกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงโดยไม่สร้างความรู้สึกถูกบังคับ ในบริบทที่ความสัมพันธ์ไม่สนิทการใช้ภาษารูปย่อง เช่น 「いただければ」 (itadakereba) และ 「お持ちします」 (omachishimasu) ช่วยรักษาระดับความสุภาพและส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตร ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร

2. อำนาจสัมพัทธ์

อำนาจสัมพัทธ์ หมายถึง ความแตกต่างของอำนาจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษา โดยอำนาจสัมพัทธ์ถูกกำหนดจากปัจจัยหลายประการ เช่น เพศ อายุ บทบาทและสถานะทางสังคม ในกรณีที่ผู้พูดมีอำนาจสูงกว่าผู้ฟัง การใช้กลยุทธ์ความสุภาพอาจไม่จำเป็น แต่หากผู้พูดมีอำนาจต่ำกว่า จะต้องใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่เหมาะสม (Brown และ Levinson, 1987) ในการศึกษานี้จะมุ่งเน้นการพิจารณาเฉพาะปัจจัยสถานะทางเศรษฐกิจเท่านั้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สะท้อนความแตกต่างเชิงอำนาจระหว่างนักบริหารและผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจนและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเลือกรูปแบบการสื่อสาร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยตระหนักว่าปัจจัยด้านเพศและอายุอาจมีผลต่อการใช้ภาษาด้วยเช่นกัน ในการศึกษาลำดับถัดไปจะพิจารณาปัจจัยเพศและอายุร่วมด้วย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยด้านอำนาจสัมพัทธ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวใจ กลวิธีความสุภาพ และระดับภาษาของนักบริหาร ดังนี้

2.1 ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง

ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง คือผู้สูงอายุที่ใช้บริการดูแลจากสถานบริการเอกชนและชำระค่าใช้จ่ายด้วยเงินส่วนตัว ซึ่งสะท้อนถึงสถานะทางการเงินที่มั่นคง ผู้สูงอายุกลุ่มนี้อาจมีทัศนคติที่มองว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่นและแสดงออกถึงอำนาจผ่านการปฏิเสธคำแนะนำจากนักบริหารหรือการคาดหวังให้ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด

K4 “ด้วยความที่อยู่ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นที่เค้าย้ายเงินเองก็เป็นกลุ่มที่มีฐานะดี การสื่อสารและให้บริการจึงต้องระมัดระวังมาก ๆ ค่ะ ต้องใช้ Keigo หรือคำพูดที่สุภาพมาก ๆ การโน้มน้าวไม่สามารถบังคับอะไรได้เลย ส่วนมากมักจะใช้วิธีการชวนทานอย่างเช่น ‘คุณตาจะได้เวลาทานข้าวแล้วค่ะ วันนี้เตรียมอาหารที่คุณตาชอบไว้ให้ค่ะทานสักหน่อยนะคะ’ 「おじいさん、もうお食事の時間ですよ。今日はおじいさんのお好きな料理を用意しております。少し召し上がっていただけますか。」 (Ojiisan, mou o shokuji no jikan desu yo. Kyou wa ojiisan no osuki na ryouri wo youi shite orimasu. Sukoshi meshiagatte itadakemasu ka.) อะไรแบบนี้ค่ะ ต้องค่อย ๆ โน้มน้าวไปจนกว่าเค้าจะทานค่ะ”

ตัวอย่างที่ 3 การสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง

ข้อความในตัวอย่างที่ 3 แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่เน้นการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการเลือกใช้ถ้อยคำที่มุ่งสร้างความรู้สึกเชิงบวกและดึงดูดอารมณ์ของผู้สูงอายุ เช่น “วันนี้เตรียมอาหารที่คุณตาชอบไว้ให้ค่ะ” 「今日はおじいさんのお好きな料理を用意しております。」 (Kyou wa ojiisan no osuki na ryouri wo youi shite orimasu. Sukoshi meshiagatte itadakemasu ka.) ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจและการให้ความสำคัญต่อความชอบของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ นักบริหารใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกเพื่อสร้างความใกล้ชิด แสดงความเอาใจใส่และให้เกียรติผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลาย ไว้วางใจ และมีแรงจูงใจตอบสนองผ่านการใช้ถ้อยคำขอร้องว่า “ทานสักหน่อยนะคะ” 「少し召し上がっていただけますか。」 (Sukoshi meshiagatte itadakemasu ka.) ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจ ลดความรู้สึกกดดัน และไม่รู้สึกรำคาญบังคับ ในสถานการณ์นี้นักบริหารเลือกใช้รูปยกย่องเพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ โดยใช้คำกริยารูปยกย่อง เช่น 「召し上がって」



(meishiagatte) และ 「いただきますか」 (itadakemasu ka) ในประโยค 「今日はおじいさんの好きな料理を用意しております。少し召し上がっていただきますか。」 (Kyou wa ojiisan no osuki na ryouri wo youi shite orimasu. Sukoshi meshiagatte itadakemasu ka.) ซึ่งสะท้อนการรักษามารยาทและให้เกียรติ การใช้รูปยกย่องเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง เนื่องจากอาจคาดหวังการปฏิบัติด้วยความเคารพ การใช้ภาษาที่สุภาพจึงช่วยสร้างความสัมพันธ์ลดความขัดแย้ง และเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุยอมรับคำแนะนำได้ง่ายขึ้น

2.2 ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ

ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ หมายถึงผู้สูงอายุที่มีฐานะทางการเงินไม่มั่นคง และต้องพึ่งพาบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายในการดูแลตนเองได้ แม้ว่าจะไม่แสดงความแตกต่างด้านอำนาจจากนักบริบาลชัดเจน แต่ยังคงมีสถานะทางสังคมที่อาจสูงกว่านักบริบาลเนื่องจากอยู่ในสถานะผู้รับบริการ

K1 “ถ้าเค้าไม่กินมาเลยตั้งแต่เช้า กลางวัน ยันมือเย็น เราก็ต้องบังคับ คือเราต้องใช้ไม้แข็ง บางที่การทำงานบริบาลเราต้องมีไม้แข็ง แบบไม่กินไม่ได้ เราก็ต้องพูดตามความเป็นจริง เนี่ย ‘คุณยังไม่ได้กินข้าวเช้าข้าวกลางวัน เดี่ยวคุณจะมาหิวตอนกลางคืน คุณจะมารบกวนคนอื่นนะ’ 「あなたはまだ朝ごはんも昼ごはんも食べていませんね。夜になったらお腹がすいてしまいますよ。他の人に迷惑をかけることになりますよ。」 (Anata wa mada asagohan mo hirugohan mo tabete imasen ne. Yoru ni nattara onaka ga suite shimaimasu yo. Hoka no hito ni meiwaku o kakeru koto ni narimasu yo.) ต้องขู่ไปเลยว่า ‘ถ้าหิวไม่มีของว่างอะไรให้ทานแล้วนะ’ 「お腹がすいても、もう食べられるおやつは何もないよ。」 (Onaka ga suite mo, mou taberareru oyatsu wa nanimo nai yo.) แต่น้ำเสียงเราก็ยังต้องสุภาพอยู่นะ แบบขู่กันด้วยเหตุผลว่า ‘เนี่ยถ้าหิวกลางคืนจะทำยังไงจะทรมานนะจะเจ็บท้องนะ’ 「夜、お腹がすいたらどうしますか？」

辛いですよ、お腹が痛くなりますよ。」 (Yoru, onaka ga suitara dou shimasu ka? Tsurai desu yo, onaka ga itaku narimasu yo.) อะไรแบบนี้เราก็อุดเดียวแค่นี้ก็กลัวเองแล้วแค่นี้ก็จะกิน”

ตัวอย่างที่ 4 การสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ

ข้อความในตัวอย่างที่ 4 สะท้อนถึงการใช้กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะร่วมกับกลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ในการโน้มน้าวใจ โดยนักบริบาลนำเสนอเหตุผลตามความเป็นจริงและสร้างความกังวลเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การชี้ให้เห็นผลเสียของการไม่รับประทานอาหารผ่านคำพูด “ถ้าหิวไม่มีของว่างอะไรให้ทานแล้วนะ” 「お腹がすいても、もう食べられるおやつは何もないですよ。」 (Onaka ga suite mo, mou taberareru oyatsu wa nanimo nai desu yo.) กระตุ้นให้ผู้สูงอายุคิดล่วงหน้าและตัดสินใจรับประทานอาหารในเวลาที่เหมาะสมผ่านการสร้างความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเช่น “ถ้าหิวกลางคืนจะทำยังไง จะทรมานนะ จะเจ็บท้องนะ” 「夜、お腹がすいたらどうしますか？辛いですよ、お腹が痛くなりますよ。」 (Yoru, onaka ga suitara dou shimasu ka? Tsurai desu yo, onaka ga itaku narimasu yo.) นอกจากนี้ ยังพบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาด้วยการตักเตือนโดยตรง เช่น “คุณยังไม่ได้กินข้าวเช้ากลางวัน เดี่ยวคุณจะมาหิวตอนกลางคืน คุณจะมารบกวนคนอื่นนะ” 「あなたはまだ朝ごはんも昼ごはんも食べていませんね。夜になったらお腹がすいてしまいますよ。他の人に迷惑をかけることになりますよ。」 (Anata wa mada asagohan mo hirugohan mo tabete imasen ne. Yoru ni nattara onaka ga suite shimaimasu yo. Hoka no hito ni meiwaku o kakeru koto ni narimasu yo.) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาและมีลักษณะที่เข้มงวดมากขึ้นเพื่อเร่งให้ผู้สูงอายุตัดสินใจปฏิบัติตามคำแนะนำ อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์นี้แม้จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ นักบริบาลยังคงรักษาความสุภาพ



ผ่านการใช้รูปประโยคสุภาพที่ลงท้ายด้วย 「-ます」 (masu) และ 「-です」 (desu) เช่นในประโยค 「お腹がすいても、もう食べられるおやつは何もないですよ。」 (Onaka ga suite mo, mou taberareru oyatsu wa nanimo nai desu yo.) และ 「夜、お腹がすいたらどうしますか？辛いですよ、お腹が痛くなりますよ。」 (Yoru, onaka ga suitara dou shimasu ka? Tsurai desu yo, onaka ga itaku narimasu yo.) ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการรักษามารยาทและให้เกียรติผู้สูงอายุ โดยไม่ได้พิจารณาจากฐานะทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ แต่ให้ความสำคัญกับบทบาทของนักบริบาลในฐานะผู้ให้บริการและผู้สูงอายุในฐานะผู้รับบริการ

3. ความรุนแรงของสถานการณ์ (Severity of the Situation)

ความรุนแรงของสถานการณ์ หมายถึงระดับความเร่งด่วนและความสำคัญของสถานการณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสาร ในกรณีที่สถานการณ์มีความสำคัญสูง เช่น สถานการณ์ที่ผู้สูงอายุจำเป็นต้องปฏิบัติตามคำแนะนำทันทีเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของตนเอง เช่น จำเป็นต้องรับประทานอาหารเนื่องจากจะต้องรับประทานยา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งหมายถึงระดับความจำเป็นที่ผู้สูงอายุต้องรับประทานอาหารในมือนั้น ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวใจของนักบริบาล โดยพบว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้กลวิธีการโน้มน้าวใจ กลวิธีด้านความสุภาพ และระดับภาษาที่ใช้ ดังนี้

K5 “คนที่ต้องกินยายังไงก็ต้องให้กินให้สำเร็จ เพราะถ้าไม่กินมันไม่สามารถกินยาได้อะครับ บางทีถ้าเขาไม่กินมันต้องพักยาด้วยครับ เราต้องบอกเค้าไปเลยตรง ๆ ว่า ‘ต้องกิน ถ้าไม่กินไม่ได้นะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา ถ้าไม่ได้กินยาก็จะไม่สบายอีกนะ’ 「食べないとだめですよ。薬を飲まなきゃいけないからです。薬を飲まないと、また体調が悪くなりますよ。」 (Tabenai to dame

desu yo. Kusuri o nomanakya ikenai kara desu. Kusuri o nomanai to, mata taichou ga waruku narimasu yo.) คือยังงี้ก็ต้องให้กินให้ได้ ถ้าเขายังไม่ยอมกินเราก็ต้องซื้อเค้าใหม่ พุดชวนเค้ากินจนกว่าจะยอมกิน แต่ส่วนมากก็จะซื้อให้ได้ตั้งแต่ตอนแรกเลยอะครับ”

ตัวอย่างที่ 5 การสื่อสารในกรณีที่สถานการณ์มีความจำเป็นเร่งด่วน

ตัวอย่างที่ 5 แสดงให้เห็นถึงความรุนแรงของสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวใจ ระดับความสุภาพ และรูปแบบภาษาของนักบริบาล โดยเฉพาะในบริบทที่มีความจำเป็นและเร่งด่วน เช่น กรณีที่ผู้สูงอายุต้องรับประทานอาหารเพื่อให้สามารถรับประทานยาได้ นักบริบาลเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวใจผ่านการให้เหตุผลเชิงตรรกะ โดยอธิบายให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่รับประทานอาหารผ่านถ้อยคำ “ถ้าไม่กินไม่ได้นะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา ถ้าไม่ได้กินยาก็จะไม่สบายอีกนะ” 「食べないとだめですよ。薬を飲まなきゃいけないからです。薬を飲まないと、また体調が悪くなりますよ。」 (Tabenai to dame desu yo. Kusuri o nomanakya ikenai kara desu. Kusuri o nomanai to, mata taichou ga waruku narimasu yo.) กลวิธีนี้ไม่เพียงกระตุ้นให้ผู้สูงอายุตัดสินใจรับประทานอาหาร แต่ยังเน้นความสำคัญต่อสุขภาพ นอกจากนี้ นักบริบาลยังใช้การกระตุ้นอารมณ์ผ่านความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลลัพธ์ เช่น การเจ็บป่วย “ถ้าไม่ได้กินยาก็จะไม่สบายอีกนะ” 「薬を飲まないと、また体調が悪くなりますよ。」 (Kusuri o nomanai to, mata taichou ga waruku narimasu yo.) ซึ่งบริบทที่มีความจำเป็นและเร่งด่วนส่งผลให้นักบริบาลเลือกใช้ประโยคที่ชัดเจนและสะท้อนความเร่งด่วน เช่น การใช้คำว่า “จำเป็นต้อง” 「なきゃいけない」 เพื่อเน้นความสำคัญของการปฏิบัติตามคำแนะนำในการรับประทานอาหาร ความชัดเจนของภาษาแสดงถึงความต้องการให้เกิดผลทันทีในสถานการณ์ดังที่เกริ่นไว้ นอกจากนี้ ความเร่งด่วน



ยังทำให้นักบริบาลใช้กลวิธีคุกคามหน้าแบบตรงไปตรงมา เพื่อบรรลุเป้าหมายในการโน้มน้าวใจ เช่น ประโยค “ถ้าไม่กินไม่ได้นะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา” 「食べないとだめですよ。薬を飲まなきゃいけないからです。」 (Tabenai to dame desu yo. Kusuri o nomanakya ikenai kara desu.) ทั้งนี้ แม้ว่าภาษาที่ใช้จะมีลักษณะบังคับ แต่ยังคงรักษาระดับของความสุภาพผ่านการใช้รูปประโยคสุภาพที่ลงท้ายด้วย 「ます」 (masu) และ 「です」 (desu) ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการรักษามารยาทและให้เกียรติผู้สูงอายุ แม้ในสถานการณ์ที่ต้องใช้การโน้มน้าวใจอย่างเข้มงวด

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาลชาวไทยในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลกับผู้สูงอายุ หากมีความใกล้ชิด มักใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์และความสุขเชิงบวกเพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและส่งเสริมความไว้วางใจ ในกรณีที่มิมีระยะห่างจะเน้นการใช้เหตุผลร่วมกับความสุขเชิงลบโดยการอธิบายและให้ทางเลือกอย่างอ่อนโยน 2) อำนาจสัมพัทธ์หรือสถานะเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ผู้ที่มีฐานะสูงมักรับรู้ถึงอำนาจเหนือกว่า นักบริบาลจึงเลือกใช้ถ้อยคำเชิงบวกและภาษายกย่องเพื่อแสดงความเคารพ ขณะที่ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจนักบริบาลจะใช้เหตุผลอย่างชัดเจน พร้อมกระตุ้นด้วยผลลัพธ์ด้านลบ แต่ยังคงรักษาความสุภาพอย่างเสมอภาค 3) ความรุนแรงของสถานการณ์ด้านสุขภาพ หากมีความเสี่ยงสูงนักบริบาลจะบูรณาการการใช้ตรรกะ เหตุผล และระดับภาษาสุภาพ ควบคู่กับการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการสร้างความกังวลต่อผลลัพธ์ทางสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหารที่เหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยชี้ว่าความใกล้ชิดระหว่างนักบริหารไทยและผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อการเลือกกลวิธีสื่อสารเชิงโน้มน้าว โดยนักบริหารมักใช้ถ้อยคำที่เป็นมิตร แผงอารมณ์เชิงบวก และลดระดับความเป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและส่งเสริมความไว้วางใจ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Komjakraphan และ Karuncharempanit (2021) ที่ชี้ว่าการสร้างความคุ้นเคยและความคุ้นชินเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้สูงอายุ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Isaranon และ Rayanil (2023) ซึ่งระบุว่าการสื่อสารด้วยอารมณ์เชิงบวกและท่าทีที่เป็นมิตรสามารถตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุ อันนำไปสู่ความสุขและความร่วมมือในการดูแล อย่างไรก็ตาม แม้นักบริหารไทยจะเลือกใช้ภาษาที่ลดความเป็นทางการเพื่อสร้างความใกล้ชิดแต่ก็ยังคงรักษากรอบของ “ความสุภาพ” อย่างสม่ำเสมอ ทั้งกลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงและกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมและสะท้อนคุณค่าเรื่องความเคารพต่อผู้สูงวัย ลักษณะดังกล่าวแตกต่างจากการศึกษาของ Pramesti, Beratha และ Budiansa (2019) ที่พบว่านักบริหารชาวอินโดนีเซียในญี่ปุ่นปรับระดับภาษาตามความใกล้ชิดและบริบทการสื่อสารโดยสามารถลดทอนระดับความสุภาพตามความใกล้ชิดหรือความต้องการเฉพาะรายของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น การไม่ยอมรับประทานอาหาร นักบริหารไทยเลือกใช้ กลวิธีสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างเหตุผลเชิงอธิบายกับความสุภาพทางภาษา กลวิธีนี้ช่วยให้การนำเสนอข้อมูลชัดเจน เชื่อมโยงเหตุและผลอย่างเป็นระบบ พร้อมลดโอกาสที่ผู้สูงอายุจะรู้สึกถูกกดดันหรือถูกตำหนิ โดยเฉพาะในบริบทที่มีข้อจำกัดด้านเวลา การสื่อสารเชิงเหตุผลควบคู่กับความสุภาพสามารถกระตุ้นการตอบสนองเชิงบวกและเพิ่มความร่วมมือ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Asis และ Carandang (2020) ที่พบว่า การใช้เหตุผลควบคู่กับภาษาสุภาพช่วยลดความตึงเครียดและสร้างความเข้าใจใน



สถานการณ์เสี่ยงด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ในบริบทของนักบริบาลไทย การใช้เหตุผลถือเป็นกลไกหลักของการโน้มน้าว โดยถูกนำมาใช้อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างผลลัพธ์ทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- Asis, M., & Carandang, R. R. (2020). Migration of healthcare workers from the Philippines to Japan: A study of foreign care workers in Japan's aging society. **International Journal of Social Welfare**, 29(3), 223–245. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12411>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). **Politeness: Some universals in language usage**. Cambridge University Press.
- Creswell, J. W. (2014). **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach** (4th ed.). SAGE Publications.
- Fusch, P. I., & Ness, L. R. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. **The Qualitative Report**, 20(9), 1408–1416.
- Hall, E. T. (1976). **Beyond Culture**. Anchor Books.
- Isaranon, Y., & Rayanil, R. (2023). The role of autonomy-supportive communication and fulfillment of psychological needs in happiness among Thai elderly. **Humanities, Arts and Social Sciences Studies**, 23(2), 248–254.
- Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: Two dimensions of politeness in Japanese. **Multilingua**, 8(2–3), 223–248.



- Komjakraphan, P., & Karuncharernpanit, S. (2021). Experiences of communicating with older adults with Alzheimer's disease: A phenomenological study of family caregivers. **Pacific Rim International Journal of Nursing Research**, 25(1), 75-86.
- Matsuoka, R., & Poole, G. (2010). The role of keigo in Japanese healthcare communication: A discourse analysis of nurse-patient interaction. **Japan Medical Linguistics Association Journal**, 12(1), 15-32.
- Nakagawa, S. (2014). Honorifics and politeness in Japanese communication. **Journal of Pragmatics**, 23(2), 256-273.
- Pramesti, P. D. M. Y., Beratha, N. L. S., Budiarsa, M., & Sudipa, I. N. (2019). Shift of politeness strategy made by the Indonesian caregivers in Japan. **International Journal of Linguistics, Literature and Translation**, 2(1), 245-255.
- Wang, L. (2023). Cross-cultural conflicts in the care of Japan's elderly by foreign caregivers. **Academic Journal of Management and Social Sciences**, 5(3), 152-157