

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมยุโรปและวัฒนธรรมไทย ที่มีผลต่อการทำล่ำในบริบทของงานสถานทูต

สนสร้อย เทพพัฒนพงศ์¹ และหนึ่งทัย แรงผลสัมฤทธิ์²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เป็นความท้าทายของเจ้าหน้าที่สถานทูตคนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ำ วิธีรับมือกับปัญหา และความเข้าใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติต่อบทบาทการทำหน้าที่ของล่ำ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สถานทูตประเทศจากทวีปยุโรปประจำประเทศไทย ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ำ 6 คน และเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติซึ่งมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ำ 3 คน

ผลการศึกษาพบว่า ล่ำแต่ละคนมีวิธีการรับมือกับปัญหาที่แตกต่างกันซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการอธิบาย เสริมความ หรือแม้กระทั่งการ

¹ อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปลและการล่ำ (สายวิชาการล่ำ) ศูนย์การแปลและการล่ำเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะอักษรศาสตร์ และกลุ่มวิจัยการแปล การล่ำ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล nunghatai.r@chula.ac.th

ตัดหรือข้ามข้อความดังกล่าวทิ้งไป และในมุมมองของเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติส่วนมาก เห็นว่าวิธีการอธิบายชี้แจงเพื่อสร้างความกระจ่างให้แก่ผู้ฟังนั้นเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่อย่างไรก็ดี ลำมควรหยิบยกประเด็นที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมาพูดคุยตกลงกับผู้พูด ก่อนหน้าการประชุมเพื่อที่ว่าผู้พูดจะเชื่อมั่นได้ว่าลำมจะถ่ายทอดข้อความให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่ผู้พูดตั้งไว้ได้

คำสำคัญ: 1. ลำม 2. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3. สถานทูต
4. เจ้าหน้าที่สถานทูต 5. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

Abstract

This research aims to study the challenges involving cultural differences encountered by interpreters within the diplomatic context and how they are handled as well as the understanding and expectations of foreign embassy officials towards the role of interpreters. Officials working in European embassies in Thailand were interviewed, consisting of six local staff members that also perform the role of interpreters and three foreign officials.

The findings reveal that each interpreter has different ways of handling the situation i.e. providing explanations, adding information or even omitting those conflicting parts of the content. In the foreign officials' opinions, however, providing explanations to create a clearer

understanding is acceptable, although they would rather encourage the interpreters to discuss the issues with them beforehand, so they can be assured that the message will be conveyed appropriately.

Keywords: 1. interpreter 2. cultural differences 3. embassy
4. embassy's staff 5. intercultural communication

บทนำ

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมมักจะมีข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเพราะความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่วัฒนธรรมของทั้งสองฝ่ายมีความแตกต่างกันมาก เมื่อการสื่อสารนั้นกระทำโดยผ่านตัวกลาง เช่น ล่าม ซึ่งมักได้รับการคาดหวังให้เป็นสื่อกลางทางวัฒนธรรม (cultural mediator/cultural broker) (Pistillo, 2002 & Pöchhacker, 2008) จึงมีประเด็นคำถามสำคัญว่าล่ามจะรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสารของคู่สนทนาอย่างไร หากเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งในการสนทนาคือการรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายอย่างที่ได้พบได้ในงานล่ามในบริบททางการทูต จากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัยเกี่ยวกับการทำงานในสถานทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย พบว่าโดยมากแล้ว ล่ามในบริบทสถานทูตเป็นสถานภาพชั่วคราวที่เพิ่มเติมเสริมขึ้นมาเฉพาะโอกาส กล่าวคือ ผู้ทำหน้าที่ล่ามนั้นล้วนมีตำแหน่งหน้าที่งานประจำในสถานทูต เช่น เจ้าหน้าที่แผนกกงสุล แผนกการเมือง หรือ แผนกการค้า เป็นต้น แต่ในบางโอกาสหรือสถานการณ์ บุคคลเหล่านี้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นล่ามในงาน

ประชุมพบปะเจรจากับตัวแทนหน่วยงานของไทย ซึ่งเป็นบทบาทที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากหน้าที่หลักทั่วไป ในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่การทูตจากชาติยุโรปกับหน่วยงานของไทย จากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้วิจัยและการพูดคุยเบื้องต้นกับล่ามซึ่งไม่ได้ปฏิบัติงานล่ามโดยอาชีพเหล่านั้น พบว่าล่ามแต่ละคนล้วนมีวิธีการรับมือและแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าที่แตกต่างกันออกไปในสถานการณ์ความขัดแย้งหรือกรณีที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม จากการศึกษาหาข้อมูล ยังไม่พบทฤษฎีหรือบทสรุปที่แน่นอนว่าวิธีการในการรับมือแบบใดเป็นวิธีที่ถูกต้องและเหมาะสมที่สุด งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าวของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามของสถานทูต รวมถึงศึกษาความเข้าใจในบทบาทและความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของล่ามในมุมมองของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติ โดยประเด็นที่ต้องการหาคำตอบในงานวิจัยนี้มีดังต่อไปนี้

- 1) ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมยุโรปและวัฒนธรรมไทยที่เป็นความท้าทายของเจ้าหน้าที่สถานทูตคนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม
- 2) วิธีการรับมือและแก้ไขปัญหาล่าม
- 3) ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติที่มีต่อบทบาทการทำหน้าที่ของล่าม
- 4) ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่คนไทย

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติมาตรฐานของล่ามในบริบทของสถานทูตและใช้ในการฝึกอบรมพัฒนาคุณภาพในการทำงานของล่ามทางการ

ทูตต่อไป โดยในงานวิจัยนี้มีการศึกษางานวิจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นที่งานศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมยุโรปกับวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมอื่นในแถบเอเชียที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเป็นหลัก ประกอบกับการศึกษางานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของล่ามและการปฏิบัติหน้าที่ในบริบทของงานสถานทูตและงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และทำการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นข้อสรุปต่อไป

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

แอตเลอร์ (1997, p. 70) ให้คำนิยามของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ว่า เป็น การสื่อสารที่ผู้ส่งสาร (sender) และผู้รับสาร (receiver) นั้นมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน โดยนักมานุษยวิทยาชื่อ เอ็ดเวิร์ด ฮอลล์ (Hall, 1979, p. 91) ได้แบ่งลักษณะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารแบบที่พึ่งพาบริบทสูง (high-context communication) และการสื่อสารแบบที่พึ่งพาบริบทต่ำ (low-context communication) โดยได้อธิบายความแตกต่างของการสื่อสารทั้งสองลักษณะไว้ดังนี้

1) การสื่อสารแบบที่พึ่งพาบริบทสูง (high-context communication)

ในการสื่อสารแบบที่พึ่งพาบริบทสูง ความหมายหรือนัยยะหลักของสารจะอยู่ที่ตัวบริบท ซึ่งรวมถึงการแสดงออกทางใบหน้า น้ำเสียง และท่าทางประกอบต่างๆ โดยผู้ส่งสารจะไม่พูดสิ่งที่ตนเองต้องการจะสื่อออกมาอย่างตรงไปตรงมาชัดเจน หากแต่จะพูดแบบอ้อมจนกว่าอีกฝ่ายจะเข้าใจถึงนัยยะหรือสาระสำคัญของข้อความ ซึ่งวิธีการสื่อสารแบบนี้โดยหลักก็เพื่อรักษา

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยการรักษาน้ำของทั้งสองฝ่ายและความรู้สึกที่
ดีระหว่างกัน

2) การสื่อสารแบบที่พึ่งพาบริบทต่ำ (low-context communication)

ในการสื่อสารแบบที่พึ่งพาบริบทต่ำ ความหมายหรือสาระสำคัญของข้อความ
นั้นอยู่ในคำพูดที่สื่อสารออกมา กล่าวคือ ผู้พูดจะพูดสิ่งที่ตนเองต้องการจะสื่อ
ออกมาแบบตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม เนื่องจากเป้าหมายหลักในการสื่อสาร
คือ เพื่อให้ข้อมูลและรับข้อมูลจากอีกฝ่าย

นอกจากนี้ เกสต์แลนด์ (2002, pp. 18-19) ยังจำแนกย่อยรูปแบบวัฒนธรรมใน
สังคมโดยเปรียบเทียบจับคู่กันเป็น 4 คู่ ได้แก่

- 1) วัฒนธรรมแบบที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมุ่งเน้นผลที่ได้
(relationship-focused cultures versus deal-focused) โดยวัฒนธรรม
แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นถือเป็นวัฒนธรรมแบบที่พึ่งพา
บริบทสูง (high-context cultures) คือเป็นรูปแบบที่ผู้คนจะใช้ภาษาและ
องค์ประกอบอื่นๆ เช่น บริบท หรือ อวัจนภาษา ในการสื่อสารเพื่อรักษาไว้ซึ่ง
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ด้วยเหตุนี้ ในวัฒนธรรมดังกล่าว คำพูดหรือ
ข้อความที่ตรงจนเกินไปจึงอาจฟังดูแข็งกระด้างและหยาบคายได้ ในขณะที่
วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นผลที่ได้ นั้นเป็นลักษณะที่พึ่งพาบริบทต่ำ (low-
context cultures) ซึ่งมุ่งเน้นที่สาระสำคัญและผลที่ได้ จึงมักใช้วิธีการสื่อสาร
แบบชัดเจนตรงไปตรงมาและเข้าประเด็นไม่อ้อมค้อม

- 2) วัฒนธรรมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (formal versus informal cultures) กล่าวคือ ในวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ นั้น จะมีการแบ่งแยกชั้นฐานะและอำนาจทางสังคมไว้อย่างชัดเจนตามคุณวุฒิ วัยวุฒิ เพศสภาพ บทบาท และ ตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้นๆ เมื่อพบปะกัน คนในวัฒนธรรมดังกล่าวจะแสดงความเคารพต่อผู้ที่อยู่ในฐานะที่สูงกว่า โดยแสดงออกทั้งทางคำพูด ภาษาที่ใช้ และองค์ประกอบอื่นๆ
- 3) วัฒนธรรมแบบยึดถือการตรงต่อเวลาและแบบที่เวลายืดหยุ่นได้ (rigid-time versus fluid-time cultures) กล่าวคือ คนในวัฒนธรรมแบบยึดถือการตรงต่อเวลาจะรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและไม่ควรปล่อยให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ แต่ในทางตรงกันข้ามคนที่มีความยืดหยุ่นได้ จะไม่ยึดติดเรื่องการรักษาเวลา เพราะจะให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการเจรจาหรือที่ทำงานมากกว่าการบรรลุเป้าหมายงานภายในกำหนดตารางเวลา
- 4) วัฒนธรรมแบบแสดงออกและแบบสงวนท่าที (expressive versus reserved cultures) โดยวัฒนธรรมแบบแสดงออกนั้น ในระหว่างการสื่อสารจะมีการออกท่วงท่าประกอบการพูด อาจมีการถูกเนื้อต้องตัว สบตา ระยะห่างระหว่างสองฝ่ายมีน้อย ในขณะที่วัฒนธรรมแบบสงวนท่าทีจะพูดจาเบาๆ แทบไม่มีท่าทางประกอบ เลี่ยงการจ้องตา และรักษาระยะห่างระหว่างสองฝ่าย ซึ่งถ้าหากตัวแทนทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมในการแสดงออกในระดับที่แตกต่างกัน

มากก็อาจทำให้เกิดช่องว่างในกระบวนการสื่อสารและเกิดความรู้สึกก่อเขิน
ขึ้นได้

สำหรับคนไทยนั้น เกสต์แลนด์อธิบายว่ามีวัฒนธรรมแบบที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลคือ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความ
เป็นทางการ (formal) ด้วยการรักษาระยะห่างและให้ความเคารพนับถือแก่ผู้ที่อาวุโส
หรือที่มีตำแหน่งสูงกว่าโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับตัวแทนจากหน่วยงานรัฐ และด้วย
วัฒนธรรมดังกล่าวจึงโยงไปถึงปัญหาเรื่องความตรงต่อเวลา (fluid-time) เนื่องจาก
วัฒนธรรมของคนไทยนั้นให้ความสำคัญกับเรื่องของตัวบุคคลมากกว่าเรื่องของเวลา
และนอกจากนี้ยังมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมสงวนท่าที กล่าวคือ ไม่แสดงออกมากนัก
ถึงการสบตา และรักษาระยะห่างกับฝ่ายตรงข้าม และด้วยลักษณะทางวัฒนธรรม
ดังกล่าวของคนไทยนั้น ชาวต่างชาติที่มาจากต่างวัฒนธรรม ถ้าหากไม่ได้ศึกษา
วัฒนธรรมไทยมาก่อน ก็อาจเป็นอุปสรรคในการเจรจาสื่อสารกับฝ่ายไทยให้บรรลุ
เป้าประสงค์ได้ เช่นเดียวกับคนไทย เมื่อต้องเจรจาสื่อสารกับชาวต่างชาติที่มาจากต่าง
วัฒนธรรม หากไม่เข้าใจในภูมิหลังทางวัฒนธรรมของอีกฝ่าย ก็อาจจะทำให้เกิดความไม่
เข้าใจหรือขัดแย้งกัน หรืออาจตีความคำพูดหรือข้อความผิดไปจากเจตนารมณ์ของอีก
ฝ่ายได้

ลักษณะทางวัฒนธรรมการสื่อสารของคนไทยเปรียบเทียบกับคนยุโรป

รุ่ง ศรีอุษฎาพร (Sriussadaporn, 2006, p. 341) อธิบายว่าชาวต่างชาติที่มา
ทำงานในประเทศไทย ควรต้องมีความเข้าใจในค่านิยมการรักษาหน้า ของคนไทยซึ่ง
เป็นหนึ่งในค่านิยมที่มีความสำคัญมากในสังคมไทยซึ่งชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานใน

ประเทศไทยควรต้องคำนึงถึงเรื่องนี้เป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชุมอย่างเป็นทางการหรือการพบปะเจรจากันกับผู้แทนระดับสูงจากฝ่ายไทย คนไทยจะรับไม่ได้หากตนโดนตำหนิหรือต่อว่าต่อหน้าธารกำนัล แต่ในทางกลับกัน จะรู้สึกยินดีเป็นอย่างมากหากได้รับคำชื่นชมอย่างเปิดเผย อนึ่ง ในบทสนทนาที่จะต้องขอความร่วมมือจากฝ่ายไทยนั้นอาจทำได้ด้วยวิธีการใช้โทนเสียงที่นุ่มนวลน่าฟังแทนการพูดหัวชนด้วยโทนเสียงแข็งกระด้างในลักษณะออกคำสั่งซึ่งไม่ถูกกับจริตของคนไทย นอกจากนี้ชาวต่างชาติยังควรที่จะเรียนรู้ทำความเข้าใจกับความหมายของอวัจนภาษาหรือท่าทางที่คนไทยแสดงออก เช่น การยิ้ม การพยักหน้า หรือ การเจิบ เป็นต้น ทั้งนี้ จากงานวิจัยของรุ่ง กลุ่มตัวอย่างคนไทยนั้นได้แสดงทัศนคติว่าคนไทยโดยมากยึดถือในค่านิยมและบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมการสื่อสารแบบของไทย เช่น การเลี่ยงการเผชิญหน้า การเก็บอารมณ์ความรู้สึก ความถ่อมตน และ ความมีมารยาท เป็นต้น

ในขณะที่คนไทยและชาวเอเชียส่วนใหญ่มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบพึ่งพาบริบทสูง ซึ่งต้องมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาประกอบเช่น อวัจนภาษา ท่าทาง หรือ น้ำเสียง ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น สุกเกอร์ (2008, p. 2) อธิบายว่าชาวยุโรปตะวันตกส่วนมากมีวิธีการสื่อสารในรูปแบบที่พึ่งพาบริบทต่ำ และนักวิจัยอีกหลายคนก็ได้เน้นย้ำทฤษฎีเดียวกันนี้ที่ว่า ขณะที่คนเอเชียมักจะไม่พูดจาหรือออกความเห็นแบบตรงไปตรงมา ในทางกลับกันชาวตะวันตก ซึ่งรวมถึงชาวยุโรปด้วยนั้น มีวิธีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา (Ybema & Byun, 2009; Newman & Nollen, 1996; Jolly, 2008; Welch & Welch, 2008 อ้างถึงใน He & Liu, 2010, p. 18)

เมื่อทั้งสองวัฒนธรรมมีความแตกต่างในรูปแบบของการสื่อสารเช่นนี้แล้ว ในการประชุมพบปะเจรจากัน ถ้าหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ได้เตรียมการศึกษาหาข้อมูลหรือทำความเข้าใจกับพื้นหลังทางวัฒนธรรมของอีกฝ่ายล่วงหน้ามาก่อน ก็จะมีโอกาสเกิดมุมมองหรือการตีความสาระสำคัญและเจตนารมณ์ของอีกฝ่ายผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกันระหว่างสองฝ่ายได้ง่าย

ความแตกต่างระหว่างล่ำมั่วไปกับล่ำมในบริบทของงานสถานทูต

คูเซโรวา (1990, pp. 37-39 อ้างถึงใน Weller, 2004, p. 36) อธิบายว่าล่ำมในวงการทูตนั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่เพิ่มเติมจากล่ำมั่วไป กล่าวคือ ในขณะที่ล่ำมมีอาชีพทั่วไบนั้นก็ต้องมีคุณลักษณะที่ดีทั้งด้านการใช้ภาษา ความรู้ด้านวัฒนธรรม การพูดจา และการเก็บรักษาความลับ เป็นต้น ล่ำมในวงการทูตนั้นยังต้องสามารถสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นในสายตาของทั้งผู้พูดและผู้ฟังได้ นอกจากนี้ ยังต้องมีความเป็นกลาง และยอมรับคำตำหนิว่ากล่าวในสิ่งที่บางครั้งอาจไม่ใช่ความผิดของตนเองด้วย นอกจากนี้ เวลเลอร์ (2004, p. 36) ยังได้แสดงความเห็นว่าล่ำมในบริบทของการทูตยังต้องแบกรับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมากมาย รวมถึงความรู้สึกกดดันที่ว่าล่ำมจะต้องไม่แปลผิดพลาดซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งและกระทบกระเทือนต่อความสัมพันธ์อันดีทางการทูตได้

อนึ่ง ด้วยภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ และคุณลักษณะที่เพิ่มเติมเสริมขึ้นมาจากปกติทั่วไป รวมถึงงบประมาณขององค์กรที่มีค่อนข้างจำกัด จึงเป็นการยากที่จะหาล่ำมจากองค์กรภายนอกที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและที่ยอมรับได้กับภาระ ความกดดันต่างๆ ด้วยค่าจ้างที่จำกัด ด้วยเหตุนี้ ในหลายๆ โอกาสที่เป็นการประชุมหรือพบปะกัน

ระหว่างตัวแทนจากสถานทูตกับตัวแทนจากฝ่ายไทย เมื่อไม่สามารถหาลำมจากภายนอกองค์กรได้ เจ้าหน้าที่สถานทูตจึงจำต้องรับบทบาททำหน้าที่เป็นล่ามในการประชุมเหล่านั้นเอง นอกจากนี้ ในการว่าจ้างล่ามจากภายนอกองค์กรนั้น แม้ว่าจะได้ล่ามที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีและมีความเป็นมืออาชีพ แต่ในบางครั้ง เมื่อล่ามเป็นผู้ที่อยู่ภายนอกองค์กรและไม่มีความเชี่ยวชาญหรือความคุ้นชินกับการทำล่ามในบริบทของสถานทูตและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จึงมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ต่างจากล่ามที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสถานทูตเอง ซึ่งคุ้นเคยกับบรรยากาศการทำงานเป็นอย่างดีและมีความรู้ความแม่นยำในเนื้อหาที่มีการหยิบยกขึ้นมาเจรจากันในที่ประชุม สอดคล้องกับทีนิก (2001, p. 40 อ้างถึงใน Baranyai, 2011, p. 8) ให้ความเห็นว่าการว่าจ้างนักแปลหรือล่ามมืออาชีพจากองค์กรภายนอกเข้ามาทำหน้าที่ล่ามให้แก่งานของสถานทูตนั้น บางครั้งก็อาจมีข้อเสียได้ เช่น เรื่องราคาล่าม รวมถึงการแปลหรือตีความที่ผิดพลาดไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งกรณีหลังนี้มีโอกาสเกิดขึ้นได้ แม้ล่ามจะมีศักยภาพและความสามารถในการล่ามและการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดีแล้วก็ตาม ทั้งนี้ เนื่องจากว่าล่ามนั้นอาจไม่ได้มีความชำนาญการเฉพาะทางหรือความรู้เชี่ยวชาญในประเด็นหัวข้อที่ผู้ประชุมกำลังพูดถึง ซึ่งความผิดพลาดดังกล่าวนี้ก็นำไปสู่ความขัดแย้งหรือส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีทางการทูตก็เป็นได้ นอกจากนี้ ล่ามการประชุมอย่าง วิคกี เครโมนาและเฮเลนา มอลเลียยังได้อธิบายในหนังสือเรื่อง *Language and diplomacy* (Kurbalija & Slavik, 2001, p. 159) ว่าในงานประชุมทางการทูตนั้น ความเชื่อมั่นในตัวล่ามเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชุมในหัวข้อที่เป็นประเด็นสำคัญและในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดระหว่างสอง

ฝ่าย ด้วยเหตุนี้ จึงต้องแน่ใจได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่านั้น เป็นผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการรับมือและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้

“ล่ำม” คนกลาง หรือผู้ไกล่เกลี่ย?

จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากงานวิจัยต่างๆ พบว่านับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในหลายโอกาสและสถานการณ์นั้น ล่ำมก็มีหน้าที่ สถานภาพ และบทบาทมากกว่าหนึ่ง ทั้งที่ได้รับมอบหมายและโดยสมัครใจ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ล่ำมขาดความรู้หรือการฝึกอบรมแนวทางปฏิบัติตัวในการทำงานของล่ำม จึงทำให้ล่ำมไม่เข้าใจถึงบทบาทและขอบเขตหน้าที่ของตนที่ชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ เมื่อล่ำมมองเห็นปัญหาหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกันระหว่างสองฝ่าย ในหลายครั้งล่ำมจึงถือวิสาสะครองบทบาทของคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยไปโดยปริยายด้วยเจตนาที่ต้องการช่วยแก้สถานการณ์และคลายปมขัดแย้งดังกล่าว เช่นเดียวกันกับผู้ว่าจ้างบางรายที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในขอบข่ายการทำงานของล่ำมอย่างชัดเจน บางครั้งจึงอาจทำให้หลงเข้าใจผิดว่าล่ำมมีหน้าที่เสมือนคนกลางที่คอยไกล่เกลี่ยปัญหาและทำให้การประชุมเป็นไปด้วยความราบรื่นด้วยเช่นกัน โดยทามาซ บาร์นญาย (Baranyai, 2011, p. 10) กล่าวว่า ในประวัติศาสตร์การทูตนั้น การที่ล่ำมตั้งใจแปลผิดความหมายหรือบิดเบือนความพุดนั้นเกิดขึ้นได้ในหลายโอกาส โดยมีวัตถุประสงค์ตั้งแต่เพื่อเป็นการยั่วยุอารมณ์ของฝ่ายตรงข้าม ไปจนถึงการแก้ไขเนื้อความเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความขัดแย้งกันทางการทูต ทั้งนี้ Baranyai ได้ยกตัวอย่างกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อความในหนังสือราชการจากสุลต่านแห่งตุรกีที่ส่งไปยังพระราชินีอลิซาเบธที่ 1 ของอังกฤษ ให้มีใจความว่า ทั้งสองฝ่ายนั้นมีความสัมพันธ์เปรียบเสมือนมิตรแท้ ทั้งที่อันที่จริงแล้วสุลต่านไม่ได้

นับถือพระราชินีว่าอยู่ในระดับเดียวกัน (Lewis 2001, p. 22 อ้างถึงใน Baranyai, 2011, p. 10)

ในทางกลับกัน คีอพนัน (2006, p. 539) ก็มีความเห็นว่าบทบาทของล่ำและบทบาทของคนกลางหรือผู้ไกลเกลี่ยนั้นไม่ถือว่าเป็นบทบาทเดียวกัน โดยกล่าวว่าหนึ่งในความท้าทายที่ล่ำต้องเผชิญในระหว่างที่พยายามถ่ายทอดความหมาย, ความเข้มข้นของเนื้อหา และ เจตนารมณ์ของผู้พูดนั้น คือการพยายามจับคู่คำและข้อความเพื่อแปลจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่งไปพร้อมกับการพยายามรักษาเนื้อความให้เหมือนกับต้นฉบับให้ได้มากที่สุด โดยให้มีการเสริมเติมคำให้น้อยที่สุด กล่าวคือ ยิ่งล่ำทำตัวประหนึ่งว่าไม่มีตัวตนในความรู้สึกของผู้พูดและผู้ฟังได้มากเท่าไร ก็ถือว่าล่ำยิ่งประสบผลสำเร็จมากเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากบทบาทของคนกลางหรือผู้ไกลเกลี่ย แต่อย่างไรก็ดี คีอพนันมองว่าล่ำนั้นล้วนมี “ด้านมืด” คือ ความสามารถที่โน้มเอียงมาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และกลายมารับบทบาทเป็นคนกลางหรือผู้ไกลเกลี่ยให้กับฝ่ายนั้น ด้วยความเห็นที่ตนมีต่อหัวข้อประเด็นที่มีการเจรจาต่อรองกัน ด้วยเหตุนี้ จากการศึกษางานวิจัยที่ได้หยิบยกมานั้นจึงสรุปได้ว่า เมื่อมีการตกลงมอบหมายงานหรือว่าจ้างล่ำ จึงควรที่จะมีการกำหนดกรอบการทำงานของล่ำไว้อย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในภายหลัง และส่วนตัวล่ำเองนั้นก็ควรที่จะเคารพในบทบาทและหน้าที่ของตนด้วยใจที่เป็นกลางและไม่พยายามไปแทรกแซงหรือไปคาบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่อื่นที่ตนไม่ได้รับมอบหมาย เพราะความไม่เข้าใจและความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของล่ำอาจทำให้เกิดความผิดพลาด ทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์หรือวัตถุประสงค์ของผู้พูดและทำให้เกิดผลกระทบสืบต่อไปดังเช่นกรณีของสุลต่านตุรกีได้

อนึ่ง จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและบทบาทของล่ำม รวมถึงนำเสนอตัวอย่างวิธีการรับมือกับปัญหาของล่ำมในสถานการณ์ต่างๆ แต่อย่างไรก็ดี ยังไม่มีงานวิจัยชิ้นใดที่สามารถตอบโจทย์ได้อย่างชัดเจนว่าวิธีการรับมือหรือแก้ปัญหาแบบใดของล่ำมจึงจะถูกต้องเหมาะสมและยอมรับได้มากที่สุดในบริบทของงานสถานทูต งานวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษานำร่องโดยการเปรียบเทียบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ล่ำมกลุ่มตัวอย่างถึงวิธีการรับมือกับปัญหากับความคาดหวังในการทำหน้าที่ของล่ำมในมุมมองของเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติเพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนะในการหาวิธีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้และกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับล่ำมในวงการทูตซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และพึงใจสำหรับทั้งสองฝ่ายและเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการทำวิจัยพัฒนาต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการรับมือกับปัญหาของล่ำมเจ้าหน้าที่สถานทูต และความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติในการปฏิบัติหน้าที่ของล่ำมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องล่ำมในประเด็นที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อหาวิธีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนาเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับล่ำมในวงการทูตต่อไปในอนาคต โดยมุ่งเน้นที่ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมยุโรปและวัฒนธรรมไทยเป็นหลัก เนื่องจากการศึกษาข้อมูลทางเอกสารพบว่าสองวัฒนธรรมนี้มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในแถบยุโรปเหนือ เช่น สหราชอาณาจักร เยอรมนี หรือ สวีเดน เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะทางวัฒนธรรมแบบพึ่งพา

บริบทต่ำ (low-context) แตกต่างจากวัฒนธรรมไทยที่เป็นแบบพึ่งพาบริบทสูง (high-context)

การวิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อค้นหาความคิดเห็น และข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อคน ทั้งนี้ มีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ เป็นเจ้าหน้าที่สถานทูตทั้งที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติที่เคยมีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นล่ามหรือทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในบริบทงานของสถานทูต ในการวิจัยนำร่องนี้ผู้วิจัยสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ยินดีให้สัมภาษณ์ได้เป็นจำนวนทั้งหมด 9 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่สถานทูตคนไทยผู้มีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติระดับสูง 6 คน 2) เจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติผู้มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม 3 คน

คำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 2 ชุด ตามกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่

- 1) ชุดคำถามสำหรับกลุ่มล่ามเจ้าหน้าที่คนไทย โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้
 - ก. ประสบการณ์และบทบาทการทำหน้าที่ล่ามในบริบทของงานสถานทูตทั่วไป
 - ข. ปัญหาด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เป็นความท้าทายสำหรับเจ้าหน้าที่สถานทูตคนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม
 - ค. วิธีการรับมือและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

- ง. การเรียนรู้วิธีการรับมือกับปัญหาความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม
ในบริบทของงานล่ามสถานทูตและแนวทางปฏิบัติสำหรับอนาคต
- 2) ชุดคำถามสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์
ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม โดยคำถามแบ่ง
ออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้
 - ก. ประสบการณ์การทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่
ล่ามในบริบทของงานสถานทูตทั่วไป
 - ข. ประสบการณ์การทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่
ล่ามในสถานการณ์ที่มีประเด็นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม
เข้ามาเกี่ยวข้องและมุมมองของเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติกับปัญหา
ดังกล่าว
 - ค. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติในบทบาทหน้าที่
ของล่ามโดยทั่วไป
 - ง. ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติในการทำหน้าที่
ของล่ามในสถานการณ์ที่มีประเด็นเรื่องความแตกต่างทาง
วัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง

อนึ่ง ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์โดยการนัดพบผู้ให้สัมภาษณ์รายบุคคลที่สถานที่ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ คือ สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย และสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งไม่สะดวกในการพบ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์

ผลการศึกษาวิจัย

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย เพื่อหาคำตอบจากการตั้งคำถามของผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาประเด็นปัญหาด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่สร้างความหนักใจให้แก่เจ้าหน้าที่สถานเอกอัครราชทูตที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ล่าม และวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าว รวมถึงประเด็นความเข้าใจบทบาทของล่ามและความคาดหวังในการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในมุมมองของเจ้าหน้าที่สถานเอกอัครราชทูตชาวต่างชาติ

ลักษณะงานของล่ามในบริบทของสถานเอกอัครราชทูต

จากการสอบถามพบว่า ลักษณะงานที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่คนไทยในสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทยเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามนั้นสามารถจำแนกออกเป็น

- 1) การประชุม (meeting) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นทั้งผู้แทนจากสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศและผู้แทนฝ่ายไทยซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งองค์กร พูดคุยในหัวข้อต่างๆ ภาษาหลักที่ใช้ในการประชุมเหล่านี้คือ ภาษาไทย ดังนั้นผู้แทนจากสถานเอกอัครราชทูตจึงจำเป็นต้องขอให้เจ้าหน้าที่คนไทยปฏิบัติหน้าที่ล่ามเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายในประเด็นหัวข้อที่พูดคุยกัน
- 2) การเจรจาหารือ (negotiating conference) คือ การพบกันระหว่างผู้แทนหรือคณะผู้แทนจากทั้งสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศและฝ่ายไทย เพื่อประชุมเจรจาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและหาข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

ภาษาหลักที่ใช้ในการเจรจาหรือนั้นมักเป็นภาษาไทยเช่นเดียวกับการประชุม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่คนไทยปฏิบัติหน้าที่เป็นล่ามสื่อกลาง เพื่อให้การเจรจามีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด

- 3) การเข้าเยี่ยมคารวะ (courtesy call) คือ การเข้าพบกันระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสถานเอกอัครราชทูตและฝ่ายไทย เพื่อแนะนำตัวหรือทักทายในโอกาสต่างๆ เช่น เอกอัครราชทูตต่างประเทศของเข้าพบรัฐมนตรีเนื่องในโอกาสเข้ารับตำแหน่งใหม่ การสนทนาส่วนใหญ่เป็นเรื่องกว้างๆ ทั่วไป มุ่งเน้นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี อาจมีการกล่าวถึงประเด็นปัญหาที่สร้างความกังวลใจกับอีกฝ่าย รวมถึงการดำเนินงานร่วมกันในอนาคต ภาษากลางที่ใช้ส่วนใหญ่คือ ภาษาอังกฤษ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายสามารถพูดสื่อสารภาษากลางได้ในระดับดีและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในบางกรณีที่เอกอัครราชทูตต่างประเทศสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ก็อาจจะใช้ภาษาไทยเป็นสื่อกลางในการสื่อสารเพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ทางฝ่ายไทย ซึ่งในกรณีดังกล่าว อาจจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่คนไทยปฏิบัติหน้าที่ล่ามแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สามให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายตนเองคนอื่นที่เข้าร่วมประชุมด้วย

อนึ่ง ในส่วนของรูปแบบการทำล่ามของเจ้าหน้าที่นั้นก็สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การทำล่ามพูดตาม (consecutive interpretation) ในกรณีที่มีการพบปะเจรจาหารือ หรือ การประชุมพูดคุยในหัวข้อต่างๆในระดับเจ้าหน้าที่ระดับ

ปฏิบัติการหรือระดับชำนาญการทั้งในรูปแบบเป็นกันเองและเป็นทางการ โดยส่วนมากจะใช้การทำล่ามแบบพูดตามนี้เป็นหลัก

- 2) การทำล่ามกระซิบ (whispering interpretation) ใช้เฉพาะในบางกรณี เช่น การเข้าเยี่ยมคารวะ ตัวอย่างเช่น ในกรณีการเข้าพบกันระหว่างเอกอัครราชทูตต่างประเทศกับรัฐมนตรีฝ่ายไทย นอกจากนี้ ในบางกรณีที่เอกอัครราชทูตสามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยที่เข้าใจได้กับทางฝ่ายไทย เจ้าหน้าที่ระดับสูงผู้ร่วมพบปะคนอื่นอาจขอให้เจ้าหน้าที่คนไทยทำล่ามกระซิบโดยแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สามให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่นได้ฟังเพื่อที่จะได้เข้าใจในประเด็นสาระสำคัญและเพื่อไม่เป็นการรบกวนหรือขัดจังหวะการสนทนาของทั้งสองฝ่าย

บทบาทของเจ้าหน้าที่คนไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในบริบทของสถานเอกอัครราชทูต

จากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่คนไทยที่ทำงานให้กับสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนมากเคยได้รับมอบหมายจากองค์กรให้ทำหน้าที่เป็นล่าม ทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ล้วนมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ชัดเจนและความรับผิดชอบของตนเอง เช่น เจ้าหน้าที่แผนกกงสุล หรือเจ้าหน้าที่แผนกการค้าและการลงทุน เป็นต้น สถานภาพของการเป็นล่ามนั้นจึงเป็นสถานภาพเพียงชั่วคราว โดยเป็นสถานภาพที่ทำควบคู่ไปกับการประจำตามที่ได้รับมอบหมายในโอกาสเฉพาะกิจ โดยไม่ได้มีการระบุบุคคลหรือหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

สอดคล้องกับงานของจุฬารัตน์ พานทอง (2553, น. 27) ได้สรุปว่า ล่ามกับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นบทบาทที่ไม่สามารถแยกบทบาททั้งสองออกจากกันได้อย่างสิ้นเชิง เนื่องจากเจ้าหน้าที่สถานทูตเหล่านี้ยังคงต้องคอยสนับสนุนช่วยเหลืองานอื่นที่ไม่ใช่ล่าม ทั้งนี้ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยก็ได้รับคำยืนยันจากกลุ่มตัวอย่างด้วยเช่นเดียวกัน กล่าวคือ นอกจากจะทำหน้าที่เป็นล่ามสื่อกลางแปลภาษาแล้ว ในหลายกรณี เจ้าหน้าที่สถานทูตยังมีหน้าที่เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลก่อนการประชุม ให้ข้อมูลสนับสนุนในระหว่างการประชุม จัดบันทึก รวมถึงการจัดทำข้อมูลสรุปหลังการประชุม

ปัญหาและความท้าทายในประเด็นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม

ผลการวิจัยพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่คนไทยผู้เคยได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามทั้งหมดล้วนแล้วแต่มองว่าประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งในบทบาทการทำหน้าที่ล่ามในบริบทของสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศ โดยเฉพาะความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงทัศนคติและมุมมองการให้ความสำคัญของแต่ละประเด็นที่แตกต่างกันระหว่างคนชาติยุโรปและคนไทย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัญหาที่เป็นประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามต้องพบเจอ ได้แก่

- 1) ปัญหาเรื่องความอ่อนไหวของประเด็นหัวข้อการเจรจา ผู้วิจัยพบว่าเป็นปัญหาที่สร้างความหนักใจให้แก่ล่ามมากที่สุด เนื่องจากเป็นมุมมองที่แตกต่างกันในประเด็นที่อ่อนไหว เช่น ประเด็นด้านการเมือง สังคม ศาสนา และ วัฒนธรรม

เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างบางคนได้ยกประเด็นปัญหาจากประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ล่ามของตนในการพบปะซักถามกันระหว่างนักการทูตชาวต่างชาติคนหนึ่งกับผู้แทนศาลไทยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ของไทย โดยยกตัวอย่างคำถามที่ได้มีการซักถาม เช่น กระบวนการทางการศาลและความยุติธรรมในการดำเนินคดีกับบุคคลในสถาบันพระมหากษัตริย์ที่กระทำการมิชอบด้วยกฎหมาย ทั้งนี้ ในสังคมไทย ประเด็นเรื่องสถาบันพระมหากษัตริย์นั้นถือว่าเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว ซึ่งผู้พูดอาจไม่ได้คำนึงถึงเรื่องดังกล่าว หรือ อาจไม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจกับสภาพสังคมไทยมาล่วงหน้า จึงได้ซักถามไปด้วยความไม่รู้และไม่ได้มีเจตนาไม่ดีแต่อย่างใด แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามนั้นทราบดีว่าข้อความดังกล่าวถ้าหากแปลตรงตัวอาจไปกระทบความรู้สึกหรือสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ฟังได้ จึงถามกลับไปยังผู้พูดถึงเจตนารมณ์ของข้อความและอธิบายสร้างความเข้าใจกับผู้พูดถึงประเด็นความอ่อนไหวดังกล่าว ก่อนที่จะทำการชี้แจงให้ผู้ฟังได้ทราบถึงเจตนารมณ์และจุดประสงค์ของการซักถามของผู้พูด เลี่ยงที่จะแปลความหมายของคำถามตรงๆแต่จะเปลี่ยนแปลงบางคำพูดโดยที่ยังคงประเด็นใจความสำคัญของคำถามไว้อยู่ และเลี่ยงการใช้คำที่ล่อแหลม โดยการใช้คำที่สุภาพและมีการใช้วัจนภาษาในการแปลเข้าร่วมด้วยเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดการกระทบกระทั่งทางความสัมพันธ์ให้น้อยที่สุด

- 2) ปัญหาเรื่องรูปแบบวิธีการสื่อสาร ซึ่งเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการใช้ภาษาในการสื่อสาร

โดยกลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติว่าโดยส่วนมากชาวยุโรปมักมีวัฒนธรรมแบบที่มุ่งเน้นผลที่ได้ (deal-focused) ตามที่ได้กล่าวไว้ในงานของ Gesteland (2002) กล่าวคือเป็นวัฒนธรรมแบบที่มุ่งเน้นผลที่ได้จากการกระทำ เวลาเจรจาสื่อสาร ชาวยุโรปจึงมักมุ่งเน้นการพูดตรงประเด็นแบบไม่อ้อมค้อม ซึ่งต่างจากคนไทยที่มีวัฒนธรรมแบบที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (relationship-focused) ซึ่งให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารและระดับภาษาที่นุ่มนวลเหมาะสม และในขณะเดียวกันก็ให้ความเคารพกับระดับและความอาวุโสของผู้ฟังด้วย และด้วยความแตกต่างทางวัฒนธรรมนี้จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาความเข้าใจผิดในเจตนาารมณ์ของผู้พูดหรือการที่ผู้ฟังตีความหมายไปในทางลบได้ โดยล้ามในกลุ่มตัวอย่างคนหนึ่งได้ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เป็นการพบปะหารือกันระหว่างเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติระดับชำนาญการกับผู้แทนระดับสูงจากกรมราชทัณฑ์ไทย โดยหนึ่งในเนื้อหาสาระของการสนทนานั้นเป็นเรื่องของสภาพเรือนจำที่มีจำนวนนักโทษอยู่กันอย่างหนาแน่นเกินกว่ามาตรฐานที่เรือนจำจะรับได้ ตัวอย่างคำที่ชาวต่างชาติใช้เช่น *overcrowded*, *inhumane conditions* หรือ *this kind of condition does not meet the international standard, which Thailand has signed to* เป็นต้น ซึ่งคำพูดเหล่านี้ซึ่งฟังดูธรรมดาในความรู้สึกของชาวยุโรป แต่สำหรับเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ล้ามในขณะนั้น ใช้ดุลยพินิจของตนเล็งเห็นแล้วว่าหากแปลข้อความดังกล่าวแบบตรงตัวคำต่อคำแล้ว ผู้ฟังซึ่งเป็นคนไทยที่มีตำแหน่ง

หน้าที่ระดับสูงและมีวัฒนธรรมอีกแบบซึ่งไม่คุ้นชินกับการพูดตรงประเด็นไม่ อ้อมค้อม อาจฟังแล้วไปตีความไปในเชิงการกล่าวหาต่อว่าและจะทำให้ผู้ฟัง เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พูดและทำให้การกระชับความสัมพันธ์ ระหว่างผู้แทนจากต่างชาติกับฝ่ายไทยนั้นไม่เป็นผลสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ ล่ามจึง ใช้ละหรือตัดคำที่เป็นประเด็นปัญหานั้นออก แล้วเลี่ยงไปใช้วิธีการอธิบาย แบบกว้างๆครอบคลุมแทน เช่น พูดเพียงแต่ว่า สภาพของเรือนจำที่มีปัญหา นักโทษอยู่กันอย่างหนาแน่นแออัด นอกจากนี้ยังใช้วิธีการเสริมเติมข้อความ เข้าไปเพื่อลดระดับความตรงเกินไปของข้อความ เช่น การพูดเสริมเข้าไปว่า ทางสถานทูตนั้นเข้าใจถึงปัญหาและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือหากมีตรงไหน ที่สามารถช่วยเหลือได้ แล้วจึงค่อยวนกลับมายังคำถามสาระสำคัญที่ว่า เรือนจำมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้อย่างไร เป็นต้น

- 3) ปัญหาเรื่องมุมมองการให้ความสำคัญในประเด็นที่แตกต่างกัน ล่ามในกลุ่ม ตัวอย่างกล่าวถึงปัญหานี้ว่าเกิดขึ้นอยู่หลายครั้งเช่นเดียวกัน โดยล่ามในกลุ่ม ตัวอย่างคนหนึ่งได้ยกตัวอย่างเรื่องมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างชาวยุโรปกับ คนไทยที่มีต่อนักโทษที่มีอาการป่วยด้านจิตเวช ทั้งนี้ ล่ามในกลุ่มตัวอย่างได้ แสดงความคิดเห็นว่า ในมุมมองของเรือนจำในประเทศไทยหรือคนไทยอาจ มองผู้ป่วยด้านจิตเวชเป็นเหมือนเช่นผู้ป่วยทางกายภาพคนอื่นๆและอาจไม่ได้ ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวมากเท่ากับมุมมองของชาวยุโรปซึ่งมอง ผู้ป่วยด้านจิตเวชเป็นผู้ป่วยที่ดูแลพึ่งพาตัวเองไม่ได้และจำเป็นต้องได้รับการดูแล รักษาอย่างถูกวิธีและต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ป่วยมีสถานภาพเป็น

นักโทษที่ถูกคุมขังในเรือนจำที่แออัดและมีสภาพที่อาจไม่ถูกสุขลักษณะเท่าใดนักด้วยแล้ว ในมุมมองของชาวยุโรปจึงยังมองว่าผู้ป่วยเหล่านี้ยังจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเป็นพิเศษเพื่อเยียวยาและป้องกันไม่ให้อาการทางจิตเวชที่มีมาก่อนนั้นกำเริบหนักขึ้นจนเป็นอันตรายต่อทั้งตัวเองและบุคคลรอบข้าง ทั้งนี้ ล่ามได้ยกตัวอย่างสถานการณ์จากประสบการณ์การทำหน้าที่ล่ามของตนเองในการพบปะหารือกันระหว่างผู้แทนจากสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทยกับผู้แทนจากเรือนจำไทย โดยหนึ่งในหัวข้อที่มีการเจรจากันคือเรื่องการดูแลรักษานักโทษชาวต่างชาติที่มีอาการป่วยด้านจิตเวช โดยผู้แทนชาวต่างชาติได้กล่าวอ้างข้อกฎหมายรวมถึงประเด็นเรื่องของสิทธิมนุษยชนขึ้นมาเพื่อยืนยันว่าเรือนจำมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายในการดูแลรักษานักโทษมาเป็นอันดับหนึ่งโดยไม่นำประเด็นเรื่องใครจะเป็นผู้แบกรับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในออกคำรักษาพยาบาลมาเป็นตัวกำหนด ในกรณีที่นักโทษไม่มีผู้ให้การสนับสนุนด้านการเงิน ซึ่งเมื่อล่ามได้แปลไปแล้วก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและความขุ่นเคืองต่อความรู้สึกของผู้ฟังที่ดีความเข้าใจว่าถูกกล่าวหาว่าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายและไม่ให้การดูแลรักษาพยาบาลนักโทษที่อยู่ภายใต้เขตความรับผิดชอบของตน ทั้งที่จริงเรือนจำนั้นก็มีการให้การรักษายาบาลแก่นักโทษที่มีอาการป่วยอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นนักโทษชาวไทยหรือชาวต่างชาติ จากตัวอย่างสถานการณ์นี้จึงเห็นได้ว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการหล่อหลอมของชาวยุโรปและไทยที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อมุมมองความสำคัญใน

ประเด็นใดประเด็นหนึ่งนั้นต่างกันไปซึ่งสร้างความลำบากใจให้แก่ผู้ที่เป็น
ล่ามหรือสื่อกลางถ่ายทอดข้อความจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่งว่าจะ
แก้ไขปัญหานี้อย่างไรและมีวิธีการอย่างไรที่จะถ่ายทอดข้อความอย่างเป็น
กลางในฐานะล่าม แต่ในขณะเดียวกัน ด้วยความที่ล่ามนั้นถือบทบาทอีก
สถานภาพหนึ่งด้วยคือเจ้าหน้าที่สถานทูต ก็จำเป็นต้องมีหน้าที่ที่จะรักษา
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างตัวแทนจากสองประเทศด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ล่ามใน
กลุ่มตัวอย่างคนหนึ่งได้ใช้วิธีการอธิบายชี้แจงถึงความเป็นมาของปัญหาที่
เกิดขึ้น รวมถึงมุมมองของฝ่ายผู้แทนจากสถานเอกอัครราชทูต นอกจากนี้
ล่ามยังได้เสนอข้อคิดเห็นส่วนตัว และเสนอแนะแนวทางที่ตนคิดว่าจะช่วย
แก้ปัญหาดังกล่าวนี้ได้ด้วย

ความเข้าใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติที่มีต่อบทบาท การทำหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่คนไทย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานทูต
ชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ได้ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่คนไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ล่าม
จำนวน 3 คน พบว่าโดยส่วนมากมีความเข้าใจในหน้าที่และบทบาทการทำงานของล่าม
ทั่วไป โดยแสดงทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันว่าบทบาทของล่ามนั้น ควรที่จะมีความ
เป็นกลางและแปลเนื้อหาอย่างตรงไปตรงมาถูกต้องครบถ้วนโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง
เนื้อหาความไปจากต้นฉบับ แต่อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ล่ามนั้นมีสองบทบาทหรือสอง
สถานภาพควบคู่ไปในเวลาเดียวกัน คือสถานภาพของการเป็นล่ามและเจ้าหน้าที่
สถานทูต ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งกล่าวว่าตนสามารถเข้าใจได้ว่าเมื่อล่ามจำเป็นต้องทำ

สองบทบาทควบคู่กันนั้น ในบางกรณีอาจทำให้เกิดการคาบเกี่ยวกันของบทบาทได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีประเด็นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ในการพบปะกันระหว่างผู้แทนจากสถานทูตกับผู้แทนจากฝ่ายไทยที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูง เมื่อลாம்ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดข้อความที่มีประเด็นที่อ่อนไหวซึ่งอาจกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้ฟังได้ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าตนเข้าใจว่าในสถานการณ์ดังกล่าวนี้อาจจะเป็นความยากลำบากและท้าทายสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ลாம்ได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งแล้ว ถ้าหากลำนั่นเป็นเจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าผู้แทนอีกฝ่ายซึ่งเป็นผู้รับสารด้วยแล้วยังอาจทำให้ล่าวางตัวลำบากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ดี ในสถานการณ์เหล่านั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่างคนหนึ่งได้อธิบายไว้อย่างชัดเจนถึงความคาดหวังของตนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของล่าวว่า ล่ามยังควรต้องทำหน้าที่เสมือนเป็นกล่องเสียงของผู้พูด กล่าวคือ จะต้องถ่ายทอดข้อความให้ตรงตามต้นฉบับของผู้พูด โดยไม่แทรกเสริมเติมความใดๆเข้าไปนอกเหนือจากที่ผู้พูดได้กล่าว โดยแม้ว่าในบางเนื้อความล่าวจะรู้สึกอึดอัดใจหรือลำบากใจที่จะถ่ายทอดความอย่างตรงไปตรงมาด้วยเกรงว่าจะไปกระทบความรู้สึกของอีกฝ่าย แต่ล่าวก็พึงต้องตระหนักไว้อยู่เสมอถึงหน้าที่ที่แท้จริงของล่าวว่าเป็นเพียงผู้ถ่ายทอดความของผู้พูด มิใช่ทำหน้าที่เป็นผู้พูดเสียเอง

อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าในกรณีที่ล่าวเห็นว่าผู้พูดมีข้อความที่มีประเด็นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดหรือความบาดหมางกันระหว่างสองฝ่าย ล่าวควรที่จะนำยกประเด็นนั้นมาอธิบาย และชี้แจงให้แก่ผู้พูดได้เข้าใจในส่วนที่เป็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมก่อนการประชุม

และไม่ถือวิสาสะเสริมเติมข้อความเองโดยที่ไม่ได้ปรึกษาผู้พูดก่อนล่วงหน้า รวมถึงถ้าหากลามีข้อเสนอแนะหรือหากไม่เข้าใจในประเด็นตรงไหนก็ควรที่จะยกประเด็นขึ้นมาพูดคุยในรายละเอียดกับผู้พูดก่อนการประชุมด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งยังได้แสดงทัศนคติว่า การที่ลามีเพิ่มเติมข้อความโดยเป็นการอธิบายในรายละเอียดของข้อความเพื่อให้เกิดความกระจ่างแก่ผู้ฟังมากยิ่งขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ในบางกรณี แต่การปรับเปลี่ยนข้อความต้นฉบับไม่ว่าในกรณีใดๆ หรือแม้แต่การปรับระดับภาษาหรือโทนเสียงให้มีความอ่อนโยนนุ่มนวลมากขึ้นและไม่แข็งกระด้างเท่าต้นฉบับโดยมิได้มีการปรึกษาผู้พูดล่วงหน้านั้นเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ เนื่องจากลามีอาจถ่ายทอดข้อความไม่สมบูรณ์หรือตรงตามเจตนารมณ์หรือวัตถุประสงค์ของผู้พูด และผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งยังกล่าวด้วยอีกว่าผู้ที่เป็ลลามีแม้ว่าตนจะถือครองสถานภาพของการเป็นเจ้าหน้าที่สถานทูตควบคู่ไปด้วย แต่ก็ควรที่จะต้องสามารถแยกแยะออกระหว่างสองบทบาทว่าเวลาและสถานการณ์ใดที่ตนควรจะทำบทบาทใด และทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในส่วนของบทบาทนั้นๆ ให้ดีที่สุด และถ้าหากลามีรู้สึกอึดอัดหรือลำบากใจที่จะถ่ายทอดข้อความแบบตรงไปตรงมาตามต้นฉบับเนื่องด้วยความรู้สึกละอายใจเกี่ยวกับระหว่างบทบาทของลามีและบทบาทของเจ้าหน้าที่สถานทูตซึ่งไม่สามารถแยกสองบทบาทออกจากกันอย่างชัดเจน ผู้พูดก็อาจต้องคำนึงถึงเรื่องการว่าจ้างลามีจากภายนอกองค์กรให้เข้ามาทำหน้าที่แทนเพื่อรักษาความเป็นกลางและความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อความตามต้นฉบับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานทูตที่ปฏิบัติหน้าที่ล่านั้นมีความเข้าใจในวิธีการทำงานและจรรยาบรรณของล่ำไม่ตรงกับหลักมาตรฐานทางวิชาชีพ เนื่องจากล่ำไม่เคยได้รับการฝึกอบรมถึงแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพียงแต่เรียนรู้จากการลงมือทำและจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล จึงใช้หลักการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าตามความรู้สึกของตนหรือจากประสบการณ์ที่ตนเคยปฏิบัติมา และเข้าใจว่าการเพิ่มหรือเสริมข้อความเนื้อหาบางส่วนเข้าไปเพื่อให้ถ้อยคำหรือเนื้อหาที่มีความนุ่มนวลรื่นหูมากยิ่งขึ้นเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ และยิ่งไปกว่านั้นล่ำบางคนยังเลือกที่จะใช้วิธีการตัดหรือข้ามข้อความบางส่วนของประเด็นปัญหาออกไป ซึ่งขัดกับจรรยาบรรณของล่ำ โดยเฉพาะหัวข้อเรื่อง ความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา (AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct, 2012) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ล่ำจะต้องถ่ายทอดข้อความต้นฉบับโดยถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ปราศจากการบิดเบือน ปรับเปลี่ยน เสริมเติม หรือ ตัดข้อความส่วนใดส่วนหนึ่งออก และจะต้องคงไว้ซึ่งเนื้อหาและเจตนารมณ์ของต้นฉบับ โดยล่ำจะต้องใช้ทักษะและความเข้าใจที่ตนมีโดยผ่านการอบรมและศึกษาในการถ่ายทอดข้อความดังกล่าว

ข้อค้นพบของงานวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของจุฑาภัทร พานทอง (2553, น. 27) ที่ว่า บทบาทของล่ำกับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นบทบาทที่ไม่สามารถแยกบทบาททั้งสองออกจากกันได้อย่างสิ้นเชิง เนื่องจาก หลายครั้ง ล่ำนอกจากจะต้องทำหน้าที่แปลภาษาแล้ว ยังต้องเข้ามามีบทบาทในการเจรจาในฐานะเจ้าหน้าที่สถานทูต

โดยทำหน้าที่เป็นเสมือนคนกลางเพื่อให้เกิดเข้าใจตรงกันระหว่างสองฝ่ายและความช่วยเหลือเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศควบคู่ไปด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพอชแอสเกอร์ (2004, p. 59 อ้างถึงใน Reischlová, 2012, p. 33) ที่ได้ให้ความหมายของล่ามไว้ว่า เป็นบุคคลตรงกลาง ทำหน้าที่เป็นคนกลาง โดยไม่เน้นการทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างภาษาเท่ากับการทำหน้าที่เป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างบุคคล และสถาบันหรือตำแหน่งทางสังคมและวัฒนธรรมที่ตนทำหน้าที่เป็นตัวแทน ในการสื่อสารที่ฝ่ายหนึ่งไม่เข้าใจภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งนั้น แต่ละฝ่ายมักมีความคาดหวังและเป้าหมายที่แตกต่างและอาจขัดแย้งกัน ด้วยเหตุนี้ ล่ามจึงจำเป็นต้องควบบทบาทของคนกลางและทำหน้าที่จัดระเบียบการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างสองฝ่าย จัดการการเปลี่ยนผลัดในการพูด (turn-taking) และในกรณีที่สองฝ่ายไม่เข้าใจกัน ล่ามอาจต้องมีบทบาทเพิ่มในฐานะของคนกลางด้วยการอธิบายความ หรือถามคำถามเพิ่มเติม เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ดี แม้ว่าบทบาทของล่ามกับเจ้าหน้าที่สถานทูตนั้นจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างสิ้นเชิงก็ตาม ล่ามพึงตระหนักไว้เสมอว่าในสถานการณ์หนึ่งๆ ตนกำลังถือครองบทบาทใดเป็นหลัก แล้วจึงทำหน้าที่ตามบทบาทนั้นให้เหมาะสมถูกต้องตามขอบเขตที่พึงปฏิบัติโดยไม่ไปก้าวล่วงหรือล้ำเส้นไปทำหน้าที่ของบทบาทอื่นที่ตนไม่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เนื่องจากการวิเคราะห์ผลวิจัยทำให้เห็นว่าล่ามส่วนใหญ่ยังมีปัญหาที่ไม่สามารถแยกบทบาทของล่ามและบทบาทของเจ้าหน้าที่สถานทูตออกจากกันได้อย่างชัดเจน จึงเกิดความสับสนและคาบเกี่ยวกันในระหว่างสองบทบาท ด้วยเหตุนี้ ในหลายสถานการณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจึงได้ล่วงล้ำขอบข่ายการทำหน้าที่ของ

ลุ่มไปและปฏิบัติตนเสมือนหนึ่งเป็นผู้พูดหรือผู้ดำเนินรายการแทน ดังเช่นกรณีที่ลุ่มกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีการเสริมข้อความของตนเองเข้าไป เช่น ข้อความที่เป็นไปในทางบวกหรือเป็นการชื่นชมผู้ฟังเพื่อสร้างบรรยากาศในการประชุมให้ดีขึ้น รวมถึงในบางโอกาสอาจมีการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ฟังอีกด้วย ซึ่งการกระทำเหล่านี้อาจถือเป็นการผิดจรรยาบรรณของลุ่มและเป็นการกระทำที่ยอมรับไม่ได้ในมุมมองของผู้พูดชาวต่างชาติไม่ว่าจะในกรณีใดๆ ตามที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้สัมภาษณ์

เมื่อเล็งเห็นว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือไม่เข้าใจกันระหว่างสองฝ่าย ลุ่มกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการอธิบายชี้แจงให้ผู้ฟังได้เข้าใจถึงความเป็นมาหรือเจตนารมณ์ของผู้พูด หรือเป็นการขยายความในรายละเอียดเพื่อสร้างความกระจ่างแก่ผู้ฟังในสิ่งที่ผู้พูดต้องการทราบ แต่ในขณะเดียวกันนั้นก็ยังคงให้ความสำคัญของข้อความต้นฉบับไว้อยู่ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างของไรชโลว่า (2012, p. 65) ซึ่งให้ความเห็นว่า ไม่ว่าในกรณีใดๆ ลุ่มไม่ควรเสริมหรือพยายามเปลี่ยนหรือเบี่ยงเบนข้อความต้นฉบับ อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ลุ่มเห็นว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้เข้าร่วมประชุมเจรจานั้นอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ ลุ่มควรที่จะเข้ามามีบทบาทในการเจรจามากขึ้น โดยขณะที่ยังคงไว้ซึ่งข้อความต้นฉบับ ลุ่มอาจเสนอแนะหรือชี้แจงให้กับผู้ที่เข้าร่วมการประชุมทราบว่าข้อมูลส่วนใดควรมีการอธิบายเพิ่มเติม ประเด็นนี้สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติเรื่องความคาดหวังที่ตนมีต่อการทำหน้าที่ลุ่มของเจ้าหน้าที่คนไทยว่า ในกรณีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมยุโรปและวัฒนธรรมไทยอาจก่อให้เกิด

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรืออาจกระทบกระเทือนต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้แทนจากทั้งสองฝ่ายได้ การที่ล่ำมเข้ามามีบทบาทมากขึ้นด้วยการใช้วิธีการอธิบายชี้แจงให้ผู้ฟังได้เข้าใจถึงความเป็นมาหรือเจตนารมณ์ของผู้พูด หรือการขยายความรายละเอียดเพื่อสร้างความกระจ่างแก่ผู้ฟังในสิ่งที่ผู้พูดต้องการทราบ แต่ในขณะเดียวกันนั้นก็ยังคงใจความสำคัญของข้อความต้นฉบับไว้อย่างครบถ้วนนั้นถือเป็นสิ่งที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของเกอร์เช็ก (2008, p. 26) จึงเห็นได้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจากการวิจัยของเกอร์เช็กพบว่าเมื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมและล่ำมจำกัดความบทบาทหน้าที่ที่พึงปฏิบัติของล่ำมแล้ว ทั้งสองฝ่ายมักจะอธิบายว่าล่ำมจะต้องถ่ายทอดข้อความโดยยึดตามข้อความของต้นฉบับ มีความเป็นกลาง และจะต้องไม่เข้าไปก้าวก่ายหรือยุ่งเกี่ยวในบทสนทนาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะให้คำจำกัดความของบทบาทล่ำมเช่นนั้น แต่เมื่อถามถึงความคิดเห็นในการทำหน้าที่ในบทบาทของล่ำมนั้น ทั้งผู้เข้าร่วมประชุมและล่ำมกลับมีความเห็นที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ บุคคลทั้งสองกลุ่มกลับคาดหวังว่าล่ำมจะต้องมีหน้าที่ปรับความเข้าใจเมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างสองฝ่ายอันเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือ การขาดองค์ความรู้ที่มีร่วมกัน นอกจากนี้ ล่ำมยังควรต้องเข้าแทรกแซงเมื่อจำเป็น และจะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารมาช่วยทำให้การสื่อสารระหว่างสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้นด้วย ดังนั้น เกร์เช็กจึงกล่าวว่า ในความเป็นจริงแล้วล่ำมนั้นมีบทบาทในงานประชุมมากกว่าที่ตนเองยอมรับว่าตนมีเสียอีก

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ทำให้เห็นว่าข้อเสนอแนะในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติที่ล่ำมพึง

ปฏิบัติและน่าจะช่วยให้ล้ามรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ล้ามพึงตระหนักไว้เสมอว่าตนนั้นทำหน้าที่เป็นเสมือนกล่องเสียงของผู้พูด โดยจะต้องถ่ายทอดข้อความให้ตรงตามต้นฉบับของผู้พูด ไม่แทรกเสริมเติมความใดๆ เข้าไปนอกเหนือจากที่ผู้พูดได้กล่าว โดยแม้ว่าในบางเนื้อความล้ามจะรู้สึกอัดอั้นใจหรือลำบากใจที่จะถ่ายทอดความอย่างตรงไปตรงมาด้วยเกรงว่าจะไปกระทบความรู้สึกของอีกฝ่าย แต่ล้ามก็พึงต้องตระหนักไว้อยู่เสมอถึงหน้าที่ที่แท้จริงของล้ามว่าเป็นเพียงผู้ถ่ายทอดความของผู้พูด มิใช่ทำหน้าที่เป็นผู้พูดเสียเอง และเมื่อใดที่ล้ามเห็นประเด็นที่เป็นปัญหา ล้ามควรหยิบยกประเด็นดังกล่าวนั้นขึ้นมาพูดคุยตกลงกับผู้พูดก่อนหน้าการประชุม และไม่ถือวิสาสะเสริมเติมข้อความเองโดยที่ไม่ได้ปรึกษาผู้พูดก่อน เช่นเดียวกับการปรับระดับภาษาหรือนำเสียงให้มีความนุ่มนวลมากขึ้น ซึ่งล้ามควรที่จะพูดคุยปรึกษาผู้พูดก่อนล่วงหน้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเพื่อให้ล้ามจะได้ถ่ายทอดข้อความได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้พูดตั้งไว้ โดยข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวทางการทำงานร่วมกับล้ามที่จัดทำโดย Queensland Health Interpreter Service (Working with Interpreters Guidelines, n.d., p. 14) ซึ่งได้ชี้แนะแนวทางที่ผู้ว่าจ้างพึงปฏิบัติต่อล้ามในช่วงขั้นตอนการเตรียมการประชุมไว้ว่า ถ้าเป็นไปได้ ผู้ว่าจ้างควรมีการพูดคุยตระเตรียมกับล้ามในส่วนที่ประเด็นด้านวัฒนธรรมอาจส่งผลกระทบต่อเนื้อความที่จะมีการหยิบยกขึ้นมาพูดในที่ประชุม ตรวจสอบรายละเอียดของเนื้อหาที่จะหยิบยกขึ้นมาพูด โดยเฉพาะในประเด็นที่อ่อนไหวต่างๆ เปิดโอกาสให้ล้ามได้ถามคำถาม อธิบายคำศัพท์หรือชื่อเฉพาะต่างๆ รวมถึงให้ล้ามได้แสดงความคิดเห็นที่ตนข้องใจในบางประเด็น นอกจากนี้ ยังควรอธิบายเน้นย้ำความ

ต้องการให้ลุ่มแปลความอย่างเที่ยงตรงแม่นยำ และชี้แจงบทบาทของลุ่มโดยอธิบายว่าลักษณะการทำงานของลุ่มเป็นเสมือนหนึ่งเสียงที่ถ่ายทอดข้อความของผู้พูด โดยอธิบายว่าลุ่มจะต้องรักษาไว้ซึ่งความหมาย น้ำเสียง และระดับภาษาเดียวกันกับต้นฉบับ และจะต้องไม่ตัด ข้าม เพิ่มเติม หรือ เสริม ข้อความใดๆ ถอดความ หรือ แม้กระทั่งปรับเปลี่ยนศัพท์บัญญัติหรือศัพท์เฉพาะ อย่างไรก็ตาม ถ้าหากลุ่มเห็นว่าส่วนใดของข้อความที่ควรปรับเปลี่ยนเพื่อให้เป็นที่น่าฟังหรือยอมรับได้มากขึ้น หรือ สถานการณ์ใดที่ต้องมีคำอธิบายเพิ่มเติม ลุ่มควรที่จะนำปัญหาดังกล่าวมาพูดคุยปรึกษากับผู้พูดก่อน และในกรณีที่ระหว่างการประชุมลุ่มจำเป็นต้องขอขัดจังหวะเพื่ออธิบายหรือชี้แจงให้ความกระจ่างในส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหา ลุ่มจะต้องแจ้งแก่ผู้พูดให้ทราบด้วย

สรุป

งานวิจัยชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่า ในบริบทของงานสถานทูตนั้น บทบาทของลุ่มกับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นบทบาทที่ไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากเจ้าหน้าที่สถานทูตเหล่านี้ยังคงต้องคอยสนับสนุนช่วยเหลืองานอื่นที่ไม่ใช่ลุ่มควบคู่ไปด้วยกัน เช่น การเตรียมข้อมูล บันทึกรายงานการประชุม หรืออธิบายความรู้พื้นหลังทางวัฒนธรรมแก่ผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เป็นต้น และในการรับมือกับปัญหาที่มีประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลุ่มนั้น แต่ละคนล้วนมีวิธีที่แตกต่างกันออกไป ไม่มีบรรทัดฐานชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากลุ่มผู้เป็นเจ้าหน้าที่สถานทูตนั้นล้วนไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมการเป็นลุ่มอย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะ แต่เป็นหน้าที่ที่

ได้รับมอบหมายให้ทำเพิ่มเติมจากงานประจำเนื่องจากมีความรู้ในระดับที่สื่อสารได้ทั้งสองภาษา ด้วยเหตุนี้ ล่ามโดยส่วนมากจึงใช้วิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองว่าวิธีในการรับมือกับปัญหาวิธีใดน่าจะมีประสิทธิภาพและสร้างปัญหาผลสืบเนื่องตามมาได้น้อยที่สุด และคอยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม อยากรู้ที่ดีจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยต่างๆ ทำให้เห็นว่าวิธีการรับมือกับปัญหาที่ล่ามส่วนใหญ่เลือกใช้และเป็นที่ยอมรับได้มากที่สุดคือ การที่ล่ามคงรักษาไว้ซึ่งเนื้อความตามต้นฉบับ โดยอาจแทรกคำอธิบายหรือการชี้แจงในรายละเอียดในกรณีที่มีประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง แต่ทั้งนี้ หลักสำคัญคือการเตรียมการก่อนการประชุม ซึ่งล่ามและผู้พูดหรือผู้เข้าร่วมประชุมควรมีโอกาสพูดคุยปรึกษากันถึงในประเด็นต่างๆ เพื่อปรับแก้ไขเนื้อหาตามความเหมาะสม โดยล่ามสามารถเสนอแนะเพื่อให้ผู้พูดพิจารณาได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจกันระหว่างผู้พูดและล่ามว่าล่ามจะแปลความได้ถูกต้องแม่นยำ และสื่อความได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้พูด

อนึ่ง ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดอยู่บางประการ กล่าวคือ การหาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของล่ามเมื่ออยู่ในบริบทงานด้านสถานทูตนั้น เป็นไปอย่างค่อนข้างลำบากเนื่องจากยังไม่มีงานวิจัยศึกษาโดยตรงในส่วนเฉพาะทางนี้จำนวนมากเท่าใดนัก ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ได้จึงเป็นข้อมูลที่มาจากประสบการณ์ตรงในการทำล่ามของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างก็มีข้อจำกัดในแง่ของการรักษาความลับของข้อมูล จึงไม่สามารถเปิดเผยรายละเอียดข้อมูลทุกอย่างได้

เนื่องจากเป็นความลับของสถานเอกอัครราชทูตที่ผู้ให้สัมภาษณ์นั้นทำงานอยู่ รวมถึงข้อจำกัดในเรื่องเวลาการให้สัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์บางคนที่จะต้องใช้เวลาในการทำงานในการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติระดับสูงซึ่งมีตารางเวลาที่ค่อนข้างรัดตัว จึงยังทำให้เวลาในการสัมภาษณ์ยังมีจำกัดและต้องกระชับมากยิ่งขึ้น ส่วนการเก็บข้อมูลนั้น เนื่องจากในช่วงเวลาการทำวิจัยนั้นไม่มีการประชุมที่ต้องใช้ล่ามที่ผู้วิจัยสามารถขออนุญาตเข้าไปสังเกตการณ์ได้ ผู้วิจัยจึงไม่สามารถทำการวิเคราะห์การรับมือและแก้ปัญหาของล่ามในสถานการณ์จริงได้ จึงทำได้เพียงการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังครอบคลุมเฉพาะเพียงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สถานทูตคนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามและเจ้าหน้าที่สถานทูตชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกันเจ้าหน้าที่คนไทยผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจำนวนรวม 9 คน แต่ผลวิจัยยังขาดมุมมองของล่ามมืออาชีพที่อยู่นอกองค์กรสังกัดซึ่งได้รับการว่าจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในบริบทงานของสถานทูตแทนเจ้าหน้าที่สถานทูตซึ่งอยู่ในองค์กรสังกัด รวมถึงมุมมองของเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับล่ามมืออาชีพนอกองค์กรสังกัดด้วย แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยน่าจะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและวิธีการรับมือของล่ามในส่วนที่มีประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติระดับสูงที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของล่ามในบริบทของงานสถานทูต ผู้สนใจสามารถต่อยอดความรู้ได้ คือ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการล่ามระหว่างเจ้าหน้าที่สถานทูตคนไทยซึ่งอยู่ในองค์กร

สังกัดและล่ามมืออาชีพซึ่งอยู่นอกองค์กรสังกัดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาเลือก
ผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ล่ามในบริบทงานของสถานทูตได้ในอนาคต

Bibliography

- จุฑาภัทร พานทอง. (2553). *ล่ามการทูตในประเทศไทย* (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adler, N. S. (1997). *International dimensions of organizational behavior*.
Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Baranyai, T. (2011). The role of translation and interpretation in the
diplomatic communication. *SKASE Journal of Translation and
Interpretation*, 5(2). Retrieved from
http://www.skase.sk/Volumes/JTI06/pdf_doc/01.pdf
- Gercek, S. E. (2008). Cultural mediator or scrupulous translator? Revisiting
role, context and culture in consecutive conference interpreting.
Retrieved from
<https://www.arts.kuleuven.be/cetra/papers/files/eraslan-gercek.pdf>
- Gesteland, R. (2002). *Cross-cultural business behavior*. Copenhagen:
Copenhagen Business School Press.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday Dell Publishing.
- He, R., and Liu J. (2010). Barriers of cross-cultural communication in
multinational firms – A case study of Swedish company and its

- subsidiary in China. Retrieved from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:344618/FULLTEXT01.pdf>
- Hooker, J. (2008). Cultural differences in business communication. Retrieved from <https://public.tepper.cmu.edu/jnh/businessCommunication.pdf>
- Jolly, R. (2008). Chinese vs. European views regarding technology assessment: Convergent or Divergent? *Technovation*, 28(12), 818-830.
- Kaufman, S. (2006). The Interpreter as Intervener. In A. Schneider & C. Honeyman (Eds.), *The Negotiator's Fieldbook*, 535-546. Washington, DC: American Bar Association, Section of Dispute Resolution.
- Kucerova, H. (1990). Diplomatic interpreting in Czechoslovakia. In *Interpreting Yesterday, Today, and Tomorrow*. ATA Scholarly Monograph Series (Vol. 4), 37-39. Amsterdam: John Benjamins.
- Kurbalija J., & Slavik, H. (2001). Language and diplomacy. Retrieved from http://site.iugaza.edu.ps/wmodalla/files/2010/02/Language_and_Diplomacy.pdf
- Lewis, B. (2001). *What went wrong? Western impact and Middle Eastern response*. Oxford: Oxford University Press.

- Newman, K. L. & Nollen, S. D. (1996). Culture and congruence: The fit between management practices and national culture. *Journal of International Business Studies*, 27(4), 753-779.
- Nick, S. (2001). Use of language in diplomacy. In *Language and diplomacy*, 39-48. Malta: DiploProjects.
- Pistillo, G. (2002). The interpreter as cultural mediator. *Intercultural Communication*, 6. Retrieved from <https://www.immi.se/intercultural/nr6/pistillo.pdf>
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. New York: Routledge.
- Pöchhacker, F. (2008). Interpreting as mediation. In C. Valero Garcés & A. Martin (Eds.), *Crossing borders in community interpreting: Definitions and dilemmas*, 9-26. Philadelphia: John Benjamins.
- Reischlová, D. (2012). Interpreters within the realm of international relations - Role, power, ethical standards and responsibility (Master's diploma thesis). Brno, Czech Republic: Masaryk University.
- Sriussadaporn, R. (2006). Managing international business communication problems at work: A pilot study in foreign companies in Thailand.

Cross-Cultural Management: An International Journal, 13(4), 330-344.

The Australian Institute of Interpreters and Translators INC. (2012). AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct. Retrieved from

http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf

Welch, D. & Welch, L. (2008). The importance of language in international knowledge transfer. *Management International Review*, 48(3), 339-360.

Weller, G. (2004). An exercise in the organization of interpreting services at high-level diplomatic conferences. *ATA Chronicle*, 36-39.

Working with Interpreters Guidelines. (2007). Retrieved from

http://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/guidelines_int.pdf

Ybema, S. & Byun, H. (2009). Cultivating culture differences in asymmetric power relations. *Cross-Cultural Management*, 9(3), 339-358.