



EL PAÍS DE LOS FORMATOS

Un formato es algo establecido, una receta que todo el mundo debe aplicar y seguir. Una costumbre que nadie puede cuestionar.

En Japón todo tiene un orden, un lugar, una función

Un orden. Cuando uno ingresa a una casa japonesa, la tradición ordena quitarse los zapatos y dejarlos con la punta orientada hacia la puerta, de modo que al salir sea sencillo y rápido colocarlos nuevamente.

Un lugar. A la hora de cruzar la calle se debe hacer por las esquinas. Especialmente los escolares por las mañanas cuando van al colegio. En esta diaria labor y para garantizar su seguridad, los niños son vigilados por adultos que en cada esquina los ayudan a cruzar utilizando para ello, unas banderas de color amarillo que nadie se preocupa de llevar o guardar en casa, porque las mismas se almacenan en unos contenedores de metal que se adosan a los postes de alumbrado. Nadie las toca. Nadie las roba o malogra. Y siempre que se necesiten, todo el mundo sabe donde encontrarlas.

Un rol. Ejemplos hay muchos sobre el rol que debe desempeñar cada individuo dentro de la estructura social nipona, pero citemos uno de fondo: el rol de género. El rol de la mujer dentro de la sociedad japonesa es traer hijos al mundo. Esa es la contribución que debe realizar al país. No interesa si la mujer es exitosa en los negocios o una destacada política, si no es madre no ha cumplido con el rol que le ha encomendado la sociedad. El rol del hombre por su parte, es ser el "macho proveedor" de todo lo que necesite la familia.

Todas estas reglas, roles y formatos se manifiestan a cada minuto de la vida diaria, y en situaciones que pasan completamente desapercibidas de tan integradas que se encuentran a la cotidianidad. Un buen ejemplo de ello es el lenguaje, donde palabras como "sempai" indican inmediatamente y sin necesidad de preguntarlo, que una persona es más veterana que otra en un trabajo y por ende, gana más y debe ser tratada con más respeto por el recién llegado.



Si bien la sociedad japonesa es un ejemplo de solidaridad, no es menos cierto que se encuentra jerarquizada completamente, una verticalidad que se manifiesta incluso en las relaciones personales como por ejemplo en la precedencia del hombre sobre la mujer dentro del matrimonio.

Lo bueno de este orden establecido es que cuando lo conoces y respetas, las cosas se vuelven mucho más sencillas porque solo se trata de "seguir la corriente", de caminar junto con el grupo. De esta forma el individuo sabrá qué hacer en cualquier momento y situación a la que se enfrente, sabrá el lugar que ocupa dentro del entramado social, lo que se espera de él, sus responsabilidades y derechos, etc. Lo malo de toda esta estructura es que encierra un poco al individuo y limita su espontaneidad.

Lenguaje, presentaciones y más

Uno de los lugares comunes más plagado de reglas y formatos es, como ya se explico brevemente líneas arriba, el idioma. En Japón existen diversas formas de hablar dependiendo de a quién nos estemos dirigiendo y el tipo de relación que tengamos con esa persona: si es mayor, menor o de la misma edad de nosotros; si es de la familia, un amigo o un desconocido; si es un cliente, nuestro jefe o un compañero de trabajo, etc.

No se puede hablar de la misma forma con todo el mundo y no se trata, como en el castellano, de utilizar una mayor cantidad de veces frases y palabras como "gracias" o "por favor", sino de fórmulas establecidas conocidas como "keigo" o lenguaje honorífico, el cual nos proporciona información sobre la distancia social o de rango que existe entre las personas.

Existen tres tipos de keigo (敬語): el lenguaje educado o teineigo (丁寧語, lenguaje cortés) que es el que normalmente se enseña en las escuelas de idioma para extranjeros, y que se debe usar cuando nos referimos a nuestras propias acciones; el lenguaje respetuoso o sonkeigo (尊敬語, el lenguaje honorífico), que se usa por lo general con nuestros superiores o clientes, y que nunca se debe usar para hablar de nuestras propias acciones; y el lenguaje humilde o kenjōgo (謙讓語), que se usa para referirse a nuestras propias acciones cuando ayudamos a otras personas. Otro campo que puede resultar minado si no se conocen las reglas es el del conocido mundo de las tarjetas de presentación o meishi. Obviamente existen formas a la hora de entregarla como por ejemplo: las tarjetas se intercambian siempre de pie, se ofrecen sujetándolas con ambas manos y la entrega primero quien es de menor rango; es de mala educación entregar una

tarjeta sucia o doblada y en caso que se nos caiga de las manos, debemos recogerla pero entregar una tarjeta nueva; siempre se debe colocar la información de la tarjeta de modo que quien la recibe pueda leerla fácilmente y una vez sentados, la tarjeta debe permanecer sobre la mesa todo el tiempo que dure la conversación.

A la hora de los encuentros y en caso de que seamos nosotros quienes debemos presentar a dos personas, también existen reglas estrictas que se deben seguir: se presenta primero a la persona que pertenece a nuestra empresa u organización, a la persona que ocupa menor rango, a la persona más joven o al miembro más cercano de nuestra familia. Este orden se estableció porque dentro de la jerarquizada sociedad japonesa, una persona de mayor edad, rango o un visitante, tiene el derecho de conocer primero a quien tiene al frente.

Este criterio de darle jerarquía o importancia a una persona frente a otra tomando como base su edad, rango o posición también se aplica a la hora de decidir las ubicaciones. En Occidente es normal que el padre, la madre o un invitado especial ocupe la cabecera de la mesa, pero en Japón estas posiciones se extienden mucho más allá del lugar donde nos sentamos a disfrutar de una buena comida.

Por ejemplo, en una sala de visita el mejor lugar y el que debe ocupar la persona más importante es el que se encuentra más alejado de la entrada; en un elevador la parte trasera a la izquierda; en un auto el asiento detrás de quien maneja; y en un tren el asiento al costado de la ventana en la dirección en la que avanza el ferrocarril. ■

Un orden físico

Existe un sistema japonés llamado en castellano el de las "5 S", mediante el cual hasta el más desordenado podrá mantener su casa o habitación presentable. Este método que podría parecer un tema netamente doméstico y que se enseña incluso en las escuelas niponas, no es más que producto de la mentalidad japonesa donde todo tiene un orden, un formato, una función.

El sistema se llama de las "5 S" porque reúne cinco palabras que comienzan con S (en su traducción al castellano):

Seiri (整理): se deben identificar las cosas innecesarias para eliminarlas.

Seiton (整頓): una vez eliminado lo innecesario, lo que queda debe ser ordenado de forma que tengamos fácil acceso a estos objetos.

Seiso (清掃): luego de colocar las cosas en orden, todo se debe mantener limpio y libre de suciedad, lo cual será sencillo porque justamente, todo está ordenado.

Seiketsu (清潔): el cuarto punto es hacer todo lo anterior de forma sistemática, rutinaria, extendiendo el orden, la limpieza y pulcritud a nosotros mismos.

Shitsuke (躰): consiste en estandarizar todo el proceso para que sea sencillo mantener el proceso en marcha.