

LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL: UNA HERRAMIENTA PARA EL ENTENDIMIENTO ENTRE TRABAJADORES MEXICANOS Y JAPONESES EN EMPRESAS JAPONESES ESTABLECIDAS EN MÉXICO

Tania Hernández Díaz¹

“... A los <<unos>>: <<cuanto más os impregnéis de la cultura del país de acogida, tanto más podréis impregnarlo de la vuestra>>; y después a los <<otros>>: cuanto más perciba un inmigrado que se respeta su cultura de origen más se abrirá a la cultura del país de acogida>>.

(Maalouf, 1999, p. 55)

Introducción

Los lazos que unen a México y Japón van más allá del sector empresarial. Por ello, es indispensable realizar un breve recorrido histórico de la migración japonesa a México, ya que, como señalaba Ota Mishima (1982):

Desde 1890 tuvieron lugar importantes oleadas de inmigraciones de japoneses a México. En las que destacan seis tipos de inmigrantes, así de 1890 a 1901 llegaron: colonos y emigrantes libres; de 1900 a 1910 japoneses bajo contrato; de 1900 a 1940 arribaron el cuarto, quinto y sexto tipo de japoneses ilegales, inmigrantes calificados y japoneses por requerimiento conocido como sistema yobiyose.

¹ Licenciada en Desarrollo y Gestión Interculturales, UNAM.

La apertura diplomática entre México y Japón permitió que las migraciones japonesas fueran una realidad, sin embargo, el número de japoneses creció en territorio mexicano durante la tercera y cuarta década, al mismo tiempo se manifestaron efectos sociales, económicos y políticos, al cabo de unos años el gobierno retomó los ideales revolucionarios en contra de la extranjería en México (Melgar, 2009, p.123).

De acuerdo con Misawa (2004), a partir de 1917, hay un cambio en la inmigración japonesa a nuestro país, después de la firma del convenio entre México y Japón, el libre ejercicio de profesionales en territorio mexicano como: médicos, farmacéuticos, parteros, odontólogos y veterinarios, este convenio fue vigente hasta 1928 (p.216).

En 1924, México y Japón firman nuevamente un Tratado de Comercio y Navegación, derivando la sexta oleada de migración japonesa, de acuerdo con el sistema por carta de invitación de otro japonés a la vez residente en territorio mexicano, llamado yobiyose. Ya que desde 1923, el gobierno mexicano se vio presionado por Estados Unidos, negando la entrada de japoneses en grupo, únicamente permitía el ingreso de inmigrantes libres o yobiyose (Melgar, 2009, p.43).

Décadas después, “en los años sesenta la relación México-Japón se ha enriquecido con la participación de gobiernos locales mediante los hermanamientos de ciudades para fomentar el intercambio y la cooperación, generar sinergias y compartir información en beneficio mutuo” (Granados, 2016, p.75).

Además de la estrecha historia que une a México y Japón en tanto al tema migratorio, es fundamental señalar el vínculo económico y comercial existente.

Ya que, la Secretaría de Relaciones Exteriores de México señala que Japón ha sido un aliado idóneo para fortalecer la presencia y entrada a mercados de Asia Pacífico. Mientras que, para Japón, México ha sido un país estratégico para su industria manufacturera eléctrica, electrónica y automotriz, debido a su acceso a América del Norte.

De igual manera, la Embajada de Japón en México sostiene que:

La posición geográfica de México es un fuerte atractivo para el establecimiento de la industria japonesa. Asimismo, como parte integral del mercado de América del Norte, y gracias a la incertidumbre por las reglas de acceso otorgados por el T-MEC y el TCLAN, por lo que México cuenta con fuertes incentivos para integrar la cadena productiva de Japón al mercado de América del Norte. Por ello, la presencia japonesa contribuye ampliamente en la creación de empleos, capacitación y formación de infraestructura en nuestro país.

De acuerdo con Falck (2016) en los primeros quince años del siglo XXI, México ha sido favorecido por el creciente flujo de inversión extranjera, entre los que destacada la inversión japonesa (p.13).

Las empresas multinacionales japonesas han tenido una larga presencia en México y hasta el 2015, como menciona Falck (2016) se contaba con 900 filiales de empresas japonesas en nuestro país (p.14).

Recordemos que antes de la entrada en vigor del Acuerdo de Asociación Económica entre México y Japón (AAE), en México había 310 empresas japonesas inscritas en el Registro Nacional de Inversiones Extranjeras (RNIE). De 2005 a mayo de 2016, fueron creadas 450 empresas, para un total de 740, la mayoría de ellas, en el sector manufacturero, en particular el automotor (Okabe y Meza, 2018, p.7).

“Antes de la entrada en vigor del Acuerdo de Asociación Económica entre México y Japón (AAE), en México había 300 empresas japonesas inscritas en el Registro de Inversiones Extranjeras (RNIE).

La entrada en vigor del Acuerdo antes señalado, vigente desde 2005, ha promovido la inversión japonesa en México, en particular en el sector automotriz” (Okabe y Meza, 2018, p.5,7).

“Cuando una empresa multinacional se instala en un país extranjero, puede causar un choque cultural si contrata mano de obra local” (Okabe y Meza, 2018, p.5). Por ello, es pertinente el abordaje de la interrelación social y cultural entre los trabajadores mexicanos y japoneses.

Durante los últimos años la relación México-Japón se ha fortalecido, en diferentes sectores, el aumento de empresas multinacionales japonesas establecidas en territorio nacional genera la interacción de dos grupos: el personal japonés transferido a México y el personal de origen mexicano.

Como señala Castro y Abreu (2008) “Indiscutiblemente la adaptación a la cultura es el reto más difícil que tenemos al hacer negocios internacionales, tal adaptación requiere un entendimiento de la diversidad de la cultura, de las percepciones, estereotipos y valores” (p.670).

El objetivo de este ensayo es visibilizar un fenómeno social y cultural, existente dentro del ámbito laboral de las empresas japonesas en México. La Interacción entre trabajadores mexicanos y japoneses pueden resultar conflictivas, debido a las diferencias en tanto al idioma, percepción espacial, valores, costumbres, vestimenta, normas en los negocios, género, familia, educación y religión.

Problematización

La presencia de empresas japonesas en México ha originado la necesidad de contratar recursos humanos locales, generando la interacción en el campo laboral de trabajadores mexicanos y japoneses.

La carencia de procesos de sensibilización² y el desconocimiento de los trabajadores mexicanos y japoneses hacia aspectos socioculturales del otro, generan dificultades en el ámbito laboral, una comunicación efectiva y mejores resultados en las empresas japonesas en México. No considerar estas diferencias representa un fallo en los negocios internacionales.

Los trabajadores de origen japonés que llegan a México, dada su condición de migrantes, experimentan un choque cultural³ y experimentan procesos de adaptación⁴ o reajuste cultural.⁵

La percepción de cada uno de los migrantes en el nuevo lugar de residencia se verá influenciada por las experiencias previas con personas de diferente origen y contextocultural.

² Proceso de influencia comunicativa a distintos niveles, individual, grupal y social, donde el objetivo general sea promover o ajustar actitudes o percepciones, que faciliten una reflexión generadora de cambios comportamentales, los cuales se conviertan en actitudes favorables a la diversidad cultural, y por ende a las personas y colectivos que la conforman (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, España. 2006, p.20).

³ Definido por Kalervo Oberg como una serie de reacciones emocionales precipitadas por la ansiedad que provoca la pérdida de los símbolos que nos son familiares en el intercambio social y el ajuste al que nos vemos obligados para adaptarnos (Alves y de la Peña, 2012, p.105).

⁴ Implica cambios de mayor escala y envergadura, seguidos de una crisis seria (Patterson, 1988 citado en Cavazos y Castro), subsecuentemente involucra cambios en diferentes aspectos de la vida diaria (Navas *et. al* 2005 citado en Cavazos y Castro).

⁵ Refiere al proceso y resultado de cambios provocados por la movilización de un entorno (Halsberger y Brewster, 2008 citado en Cavazos y Castro).

Como plantea Amin Maalouf (1999), el migrante es la víctima de la concepción <<tribal>> de la identidad. Si sólo cuenta con una pertenencia, si es absolutamente necesario elegir, entonces el migrante se encuentra escindido, enfrentado a dos caminos, condenado a traicionar o a su patria de origen o a su patria de acogida, traición que inevitablemente vivirá con amargura, con rabia (p.52).

Por tal razón es fundamental abordar este tema desde una perspectiva intercultural, considerando la figura del mediador intercultural como el poseedor de una amplia sensibilidad cultural. La visibilización de esta problemática ayuda a generar sensibilidad, capacidades y conocimientos interdisciplinarios para construir vías de comunicación y formar acuerdos para la convivencia entre culturas.

Preguntas guía

- ¿Cuáles son las dificultades derivadas de las diferencias socioculturales que enfrentan los trabajadores de origen japonés y mexicano en su interacción diaria dentro del ámbito laboral?
- ¿Por qué es necesario sensibilizar a empleados de empresas japonesas establecidas en México, acerca de las diferencias culturales?
- ¿Por qué el uso de estrategias de la Mediación Social Intercultural permitiría sensibilizar y mejorar el entendimiento entre trabajadores mexicanos y japoneses?
- ¿Cuáles son las razones por las que el material Manners Man, Entendiendo el estilo de trabajo japonés, es adecuado para la sensibilización intercultural?

En primera instancia es necesario definir el concepto de cultura que utilizaré para el desarrollo de este ensayo. Retomo a Bikhu Parekh (2000), quien la define como:

Un sistema de creencias y prácticas sociales que los sujetos construyen en sus interacciones sociales con otros sujetos al paso de las generaciones. En relación con estos sistemas los sujetos organizan, entienden y legitiman sus vidas en el ámbito personal y colectivo [...] Entendiendo por “comunidad cultural” el conjunto de sujetos que comparte una cultura (p.143-155).

La cultura se comparte, es dinámica y son significados compartidos. Esta atravesada por relaciones de poder, por lo tanto, existen culturales desiguales.

A partir de lo anterior, propongo ver el fenómeno de las relaciones entre trabajadores de origen japonés y mexicano que laboran en empresas japonesas en México, desde una mirada de la Interculturalidad y la Mediación Social Intercultural.

Al referirme al concepto de Interculturalidad remito a la propuesta de Catherine Walsh (2009), quien identifica y asume una perspectiva a la cual nombra “interculturalidad crítica”:

Con esta perspectiva, no partimos del problema de la diversidad o diferencia en sí, sino del problema estructural-colonial-racial. Es decir, de un reconocimiento de que la diferencia se construye dentro de una estructura y matriz colonial de poder racializado y jerarquizado, con los blancos y “blanqueados” en la cima y los pueblos indígenas y afrodescendientes en los peldaños inferiores. Desde esta posición, la interculturalidad se entiende como una herramienta, como un proceso y proyecto que se construye desde la gente-y como demanda de la subalteridad-, en contraste a la interculturalidad funcional, que se ejerce desde arriba. Apuntala y requiere la transformación de las estructuras, instituciones y relaciones sociales, y la construcción de condiciones de estar, ser, pensar, conocer, aprender, sentir y vivir distintas (p.4).

Esta propuesta de Interculturalidad aún no es una realidad social,⁶ por ello sugiero considerarlo para este ensayo, debido a la necesidad de construir una nueva estrategia y acciones que encaminen a procesos de relación y negociación entre, como señala Walsh (2009), en condiciones de respeto, legitimidad, simetría, equidad e igualdad.

Derivada de la Interculturalidad, la figura del Mediador Social Intercultural es esencial en la prevención de conflictos entre personas o comunidades de distinta matriz cultural. La definición de Mediación Social Intercultural que retomo está basada en la propuesta formulada por Gilberto Giménez (1997), “según la cual estaríamos ante una modalidad de intervención de terceras partes y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados con el objetivo de”:

- Conseguir el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes.
- La comunicación y comprensión mutua.
- La regulación de los conflictos.
- La adecuación institucional.

El Servicio de Mediación Social Intercultural [SEMSI] (2002) de Madrid, define la Mediación Social Intercultural como:

Una modalidad de intervención de las terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre estos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural (p.72).

⁶ Conceptualizado por Manuel Gamio (1939) como el conjunto de hechos y fenómenos actuales y pretéritos que han caracterizado y caracterizan la estructura y el funcionamiento de nuestra población (p.2).

La figura del mediador está en constante construcción, además de ser relativamente nueva en el contexto mexicano y, emerge en diversas partes del mundo. Sin embargo, las experiencias de investigadores españoles nos permiten visualizar y tener parámetros para un propio concepto de mediador intercultural en el contexto mexicano.

De acuerdo con los principios propuestos por el SEMSI (2002), “el mediador parte de la realidad, es decir del contexto social, económico, político y cultural donde va a trabajar [...] Lo ideal es que el mediador sea capaz de adelantarse a los acontecimientos de forma que se haga posible uno de sus objetivos: la prevención del conflicto”.

Es necesario considerar que, los flujos migratorios impulsan las relaciones entre personas de diversos orígenes y matriz cultural. “Cuando se produce un encuentro entre culturas distintas, lo más probable es que las imágenes que una hace de otra sean estereotipadas [...], el estereotipo puede o no ser completamente falso, pero a menudo exagera determinados elementos de la realidad y omite otros” (Burke, 2005, p.158).

Las dificultades derivadas de las diferencias socioculturales que enfrentan los trabajadores de origen japonés y mexicano en su interacción diaria dentro del ámbito podrían evitarse o aminorarse con la pertinente intervención de un mediador social intercultural.

De manera puntual, me refiero a las diferencias socioculturales percibidas por los trabajadores de origen mexicano y japonés. De acuerdo con Castro y Abreu (2008), la problemática en los negocios internacionales se genera debido a “que no tuviera un conocimiento de la cultura de ambos, cada uno quiso hacer los negocios a la

manera en la que estaban acostumbrados, sin considerar las variables culturales que podía haber de un país a otro” (p.68).

Es necesario examinar, de forma breve, las diferencias más notables que los trabajadores de origen japonés perciben en el contexto laboral al relacionarse con personal de origen mexicano.

Las empresas japonesas se enfrentan a complicaciones con los trabajadores mexicanos por su alta rotación, elitismo, exigencia con las condiciones laborales, entre otras causas. De manera que, se contraponen con las habilidades que requieren estas empresas y el desconocimiento de la cultura del empleo japonés (Okabe y Gómez, 2018, p.14).

Okabe y Gómez (2018), señalan en su trabajo sobre el empleo de los trabajadores mexicanos: el caso de las empresas japonesas ubicadas en el estado Jalisco que “diversas empresas encuestadas han establecido los sistemas de aculturación⁷ donde se precisan ‘las instrucciones de trabajo’, ‘el empleo a largo plazo’, ‘las políticas y costumbres de la empresa’ e incluso, ‘se asignan a los japoneses para orientar en forma adecuada a los trabajadores mexicanos’” (p.14).

Las habilidades que exigen las empresas niponas son de clase integral como: valores y no tanto de conocimientos. Las empresas japonesas han establecido criterios al estilo japonés para la evaluación del empleo. En términos generales, los trabajadores mexicanos cuentan con la capacidad para desempeñar funciones laborales asignadas, pero carecen de inteligencia emocional y disciplina (Okabe y Gómez, 2018, p.16).

⁷

Es un proceso de transformación de actitudes y comportamientos que ocurren, consiente o inconscientemente a personas que entran en contacto con otras culturas debido a procesos migratorios, invasiones u otros factores (Bartolomé citado en Albert, 2006, p.30).

Otras problemáticas que Okabe y Gómez (2018) identificaron a través de su estudio fueron:

algunas empresas toman en cuenta las festividades mexicanas, cuando es día de muertos se colocan altares o bien, el día de las madres se les da un obsequio en lugar de ceder el día [...] La falta de adaptación al sistema japonés, exigencia con las condiciones laborales, suelen haber conflictos por malas interpretaciones por la relación jefe-subordinado, por parte de los empleados ya que no hay cooperación de parte de los empleados para apoyar en los tiempos extras; lo ven como imposición o maltrato por parte de los jefes (p.10,22).

Hay que mencionar, además que, según Hamaguchi (2009) la visión sobre la cultura empresarial japonesa es:

Como diferencia entre los países occidentales y Japón, se afirma que los primeros adoptan el sistema 'empleo basado en la habilidad (*job recruitment*)', mientras que el segundo, el 'empleo basado en el talento (*membership recruitment*)'. En el sistema occidental existen 'puestos' en los que se recluta personal que cumpla con la habilidad requerida; en el japonés se emplean nuevos egresados en masa y se asignan a 'puestos' apropiados a partir de la capacitación en la empresa. Cabe aclarar que, ambos sistemas presentan ventajas y desventajas (p.9).

Dicho lo anterior, examinaremos la percepción que los trabajadores mexicanos tienen de sus compañeros japoneses, de acuerdo con Nakasone (2015):

Algunos trabajadores mexicanos perciben a sus compañeros japoneses como trabajadores, disciplinados, honestos, respetuosos, astutos, preocupados, amables y sinceros. Por otra parte, podemos considerar que las cualidades desfavorables de los japoneses en México es ser preocupados, estrictos, serios, introvertidos, orgullosos, interesados y conservadores (p.95,98).

Preciso mostrar que, existe un porcentaje de la población trabajadora de origen mexicano laborando en empresas japonesas instaladas en México, que tiene simpatía por Japón.

Según Nakasone (2015), las principales razones por las que muestran simpatía por Japón son: gusto por las posturas hacia el trabajo, por el hecho de trabajar en una empresa japonesa, por sus productos de alta calidad, porque tiene historia y tradiciones culturales, porque Japón ha contribuido al desarrollo de México y gusta de su cultura popular como anime y la música (p.101).

En contraste, los mexicanos que no sienten simpatía hacia Japón (Nakasone, 2015) consideran que es debido a que no conocen Japón, porque su cultura no es compatible con la suya, Japón está lejos, no tienen amigos japoneses y no es posible confiar en el japonés, ya que, vive de apariencia y nunca muestra un verdadero sentimiento, además menosprecia al mexicano (p.101).

Cabe añadir que, las percepciones se ven influenciadas por experiencias previas e historias de vida que pueden o no favorecer relaciones armónicas entre personas de diferente origen cultural.

El desconocimiento y carencia de sensibilización hacia la matriz cultural, genera tensiones y conflictos que vistos desde la Mediación Social Intercultural podrían convertirse en un área de oportunidad, es decir, un crecimiento y aprendizaje positivo. Más aún, considerando que las identidades pueden ser construidas desde la posición de alteridad, condiciones de asimetría y hegemonía.

Con esto quiero decir que, “la promoción de la interculturalidad en el ámbito laboral tiene que ser una estrategia útil para facilitar la interrelación y el contacto entre las personas trabajadoras que ayuden a desenmascarar los prejuicios, los falsos mitos y la ignorancia entorno a las diferencias culturales” (Salamero, p.50).

Indiscutiblemente es necesario incorporar un programa de sensibilización cultural en las empresas japonesas instaladas en México, ya que:

Como se ha señalado anteriormente el no hacerlo, genera que la comunicación no sea óptima, por falta de buenas competencias lingüísticas de las personas recién llegadas; por la inexistencia de códigos compartidos, por diferencias en cuanto al lenguaje no verbal [...] La consecuencia puede ser que no se llegue a hablar un lenguaje común o que los mensajes no lleguen a todas las personas por igual (Salamero, p.50).

Como menciona Maite Marín Salamero en Interculturalidad en el entorno laboral, “la mala comunicación, o incluso incomunicación, puede provocar que los grupos se fragmenten, ampliando así el radio del conflicto y bajando los niveles de productividad” (p.51).

Es probable que, los trabajadores tanto de origen japonés como mexicano se sientan “discriminados” y con poco reconocimiento en su puesto de trabajo, también pueden generar una serie de hechos relacionados: por un lado, al sentirse con poca valía y con escasas posibilidades de movilidad local, aumenta su desmotivación” (Salamero, p.51)

Los beneficios de utilizar estrategias de la Mediación Social Intercultural no solo serían para las empresas japonesas sino, también para los trabajadores. A continuación, destacó los principales beneficios (Salamero, p.52-53):

Para la empresa

- Mejora la organización, promoviendo un sistema de trabajo cooperativo facilitando las relaciones laborales.
- Agiliza la intercomunicación y la comprensión entre los empleados, así como de estos con los responsables.

- Evita los riesgos laborales y los accidentes de trabajo.
- Reduce el absentismo laboral.
- Favorece la proyección social de la empresa en el ámbito público.
- Convierte la diversidad en un recurso para mejorar la productividad y la competitividad.
- Incrementa la creatividad y la capacidad de adaptación a las demandas del mercado: la diversidad cultural puede aportar una gran cantidad de recursos y de información sobre las necesidades de un mercado igualmente diverso con el que se podrá conectar mucho mejor.

Para las y los trabajadores

- Facilita la relación entre personas de diferentes procedencias y evita el aislamiento.
- Ayuda a poner nombre, visibilizar y luchar contra las situaciones de rechazo.
- Amplia el conocimiento cultural de los trabajadores/as sobre las diversidades existentes tanto en los países de origen como en los de recepción.
- Comporta el logro de más derechos que mejoran las condiciones laborales y personales.
- Prevé y evita la xenofobia y el racismo en el centro de trabajo.

En relación con el perfil de la figura del Mediador Social Intercultural, puntualizo algunos objetivos de su labor (SEMSI, 2002, p.72):

-Prevenir y resolver los conflictos y, por lo tanto, promover el acuerdo y la superación de los desencuentros.

-Promover la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua, el diálogo y el encuentro con la consiguiente superación de prejuicios e impulso de cambios en las actitudes.

-Promover cambios en la sociedad, la adecuación institucional y el crecimiento de la persona como base necesaria para lograr la integración en igualdad de condiciones y una verdadera convivencia.

En cuanto a las características que debería poseer un Mediador Social Intercultural (SEMSI, 201, p.73) destaco las siguientes:

-El trabajo que realiza el mediador parte del conocimiento de la realidad, es decir, del contexto social, económico, político y cultural donde va a trabajar, de la identificación de problemáticas y del conocimiento de las posibles partes que van a entrar en juego. Se trata de que el mediador salga a conocer la realidad con la que trabaja, pueda anticiparse y prever posibles conflictos, pero también oportunidades para fomentar la convivencia.

-El objetivo es llevar los principios de la mediación más allá de las actuaciones concretas y puntuales para aplicarlos al ámbito comunitario en general: conocer a las partes, escucharlas, rescatar lo que cada una identifica como válido y lo que por el contrario debería cambiar, legitimarlas, dotarlas de un peso equiparable a través del “*empowerment*” o nivelación de las partes, lo cual implica una visibilización de la población “minoritaria” para que también pueda expresar su visión.

-Se busca de transmitir cercanía al individuo, inmigrante o autóctono, es decir, transmitir confianza. Es fundamental la actitud de escucha activa, de conocimiento de la realidad y sus problemáticas, que el individuo sienta que es comprendido, no sólo en el aspecto lingüístico, sino sobre todo en el aspecto de sus problemas, sentimientos, etc. Por ello, es esencial una actitud de apertura por parte del mediador, apertura hacia todas las partes para después facilitar la posibilidad de que entre todas se construya una nueva relación.

-El mediador debería actuar sobre el principio de mejorar y potenciar el conocimiento mutuo entre personas de distintas nacionalidades, con distintas culturas y entre los distintos agentes sociales en general.

-Además de llegar a acuerdos cuando el conflicto se ha hecho explícito, también se debe trabajar a través de ese conocimiento mutuo, de esa comunicación, en la prevención y en la construcción de la convivencia intercultural: se trata de trabajar, a través de la mediación, para que interpretaciones diferentes de la realidad encuentren puntos en común o un acercamiento, se produzca una comprensión mutua, una empatía, de modo que el desencuentro se convierta en encuentro. Para desactivar estereotipos, prejuicios y miedos hacia quienes son diferentes a uno, de facilitar el diálogo y el entendimiento entre las partes, base para una buena convivencia.

La figura del mediador es un puente y facilitador de procesos, que permitirá generar mecanismo de relaciones armoniosas, en las que las partes involucradas podrían salir beneficiadas y enriquecidas.

Para llevar a cabo la acción mediadora y atender el problema expuesto en este ensayo, considero pertinente el uso del material *Manners-Man*, Entendiendo el estilo de trabajo japonés, autoría de Alejandro Takeda.

Retomando las palabras de su autor Alejandro Takeda:

Manners-Man no pretende crear ningún estereotipo ni imagen de persona, sociedad, ni país, Los temas que abarca son sólo unos ejemplos que representan a una parte de la sociedad japonesa o latinoamericana; por lo tanto, se aclara que no todas las personas ni sociedades son como se ilustran en este libro.

Este material no es un manual, sin embargo, nos permite conocer, pensar y entender (de manera ligera y amable) las soluciones posibles a los problemas complicados que se presentan en el ambiente laboral entre japoneses y latinoamericanos (Takeda, 2017, p.3).

Como describe Alejandro Takeda (2017), “cada una de sus páginas tiene un sentido del humor (a veces irónico, sarcástico y exagerado), pero que contiene un mensaje profundo que vale la pena reflexionar” (p.4).

El deseo de Takeda (2017) “es que se encuentre un entendimiento mutuo entre japoneses y latinoamericanos, tanto en el ámbito social como laboral” (p.4).

Aunque en este libro se muestra de manera generalizada a los latinoamericanos, encuentro enriquecedor su uso para profundizar el conocimiento hacia el otro, en este caso entre japoneses y mexicanos.

Manners-Man. Entendiendo el estilo de trabajo japonés es un material didáctico, debido a las ilustraciones y situaciones cotidianas que aborda en cada uno de sus apartados. Mediante personajes se ejemplifican diversas situaciones que el autor consideró necesarias explicar, el Sr. Takeda y sus compañeros representan a la sociedad

o empresa japonesa, mientras que el Sr. Hernández y sus amigos representan a la sociedad latinoamericana.

Takeda (2017) explica los fundamentos de la productividad japonesa “El 1-3-5-7”; el estilo del trabajo y la lógica japonesa; el sentido de pertenencia a una empresa; la relevancia del uso de los manuales; la jerarquía; la vestimenta en la oficina; la importancia de las tarjetas de presentación y los obsequios; el espacio personal y la atención al cliente.

En contraparte, aborda un apartado para comprender el comportamiento Latinoamericano que tiene una identidad construida dentro de la dinámica del colonialismo; el horario de comida; la concepción de derrota anticipada; la admiración por lo extranjero; la identidad y el nacionalismo; la importancia de la familia; la calidez y hospitalidad; las soluciones creativas y sentido del humor; los saludos; las mentiras inocentes; las envidias en el trabajo; la importancia de estimular a los empleados y la relevancia de las fiestas y baile.

Asimismo, Takeda (2017) enfatiza algunas diferencias culturales:

Se dice que, en comparación con el japonés el latinoamericano es optimista [...] es relajado, muy unido a la familia, muestra sus sentimientos, es sociable y le da importancia a las influencias y conexiones individuales [...] el trabajo es un medio para mantener a la familia. A diferencia del latinoamericano, muchos creen que el japonés es pesimista [...] siempre pensativo, buscando la perfección, no muestra sus sentimientos y le da importancia a la colectividad. Para el japonés el trabajo es parte de su vida (p.54-55).

Manners-Man. Entendiendo el estilo de trabajo japonés (Takeda, 2017) también incorpora los temas de la lealtad japonesa a la empresa. A su vez contrasta las visiones de mexicanos y japoneses en cuanto a la rotación de empleo; el horario de trabajo; los días libres; las promociones y ascensos; las juntas de negocios; el manejo de la

información en las empresas; el sentido de responsabilidad; el valor de la palabra; la comunicación; la obediencia; la disculpa; la amistad y el trabajo; la puntualidad; la limpieza; concepción de género; el contacto físico. Finalmente, enlista una serie de situaciones que son necesarias conocer al momento de interactuar con japoneses en el ámbito laboral y explica algunos de los deseos de los jefes japoneses.

La experiencia del autor de *Manners-Man. Entendiendo el estilo de trabajo japonés* es compatible con la problemática expuesta y es un material viable para el proceso de sensibilización en las empresas japonesas instaladas en México.

Conclusiones

La interculturalidad es un entramado complejo de relaciones, que pone en entredicho las dinámicas de las estructuras sociales asimétricas y colonialistas, al mismo tiempo da cuenta de las múltiples posibilidades de intervención y prevención de conflictos socioculturales. Las problemáticas generadas por las relaciones entre japoneses y mexicanos en el ámbito laboral, evidencia la falta de atención y visibilización de un fenómeno social y actual, que compete y debería formar parte de las prioridades de las empresas japonesas instaladas en territorio mexicano.

Es importante impulsar procesos de sensibilización cultural pensado para las y los trabajadores mexicanos y japoneses, tomando como ejes los comportamientos, las actitudes, las costumbres, la expresión verbal y no verbal, así como la manera de preconcebir el mundo desde la perspectiva del otro. Para originar cambios de actitud, percepción y reconocimiento del ser, más allá de los estereotipos y prejuicios, construir nuevas formas de interacción enriquecedoras.

Al abordar la problemática desde una visión de la Mediación Social Intercultural, permitiría la participación de los y las personas involucradas en estos procesos, dando voz a las partes para evitar posibles conflictos generados por las diferencias culturales, estableciendo canales efectivos de comunicación y aprovechando espacios de participación.

Encuentro necesaria la preparación de los Mediadores, ya que deberá estar empapado de las dos culturas, la del país del inmigrante y del país de acogida. Es necesario que conozca los giros, las expresiones hechas, los lenguajes no verbales, los gestos corporales, pues mucho de ellos son culturales y facilitan mucha información sobre el estado, la actitud o la reacción de una persona en una situación dada (Moreno, 2006, p.17).

Es decir, no basta con conocer el idioma de origen de los actores involucrados, ya que, deberían considerarse los aspectos antes señalados. La mediación no es solo traducir palabras, es conocer los elementos de la comunicación verbal y no verbal (olor, gestos, movimientos del cuerpo, silencios, etc.) que culturalmente son clave (Moreno, 2006, p.18).

De manera que, se debería estar consiente y repensar la cultura propia al ejercer la figura del Mediador, para poder alcanzar una eficaz comunicación intercultural, debido a que, nuestra propia comunicación está llena de valores que transmitimos y no estamos conscientes de ello (Moreno, 2006, p.18).

No es necesario abandonar las prácticas acostumbradas, los procesos de la Mediación Social Intercultural, nos invita a tener apertura, repensar nuestra propia cultura para deconstruir y construir puentes eficientes de comunicación.

Los trabajadores de origen japonés y mexicano, así como el Mediador Social Intercultural podría desarrollar y hacer uso de competencias interculturales, es decir, aquellas habilidades adquiridas como producto de experiencias previas, dominio de un idioma, conocimiento acerca de una o varias culturas, el uso de tecnología, entre otras.

Como menciona Castro y Abreu (2008), “para hacer negocios internacionales deben tener en cuenta el entorno cultural y de comunicación que exigen las operaciones internacionales actuales, si se quiere mantener un alto nivel de competitividad y poder incursionar en el ámbito internacional” (p.699).

Es innegable que las empresas japonesas instaladas en México experimentan diferentes problemáticas fundadas en el desconocimiento de aspectos culturales, a pesar de un esfuerzo en integrar a sus empleados, las soluciones no invitan a una aceptación y reconocimiento de la diferencia. Este fenómeno social debería profundizarse y alentar a la construcción de formas permanentes de convivencia y entendimiento.

Recordemos que las tensiones y conflictos, también son una oportunidad de crecimiento para ambas partes, no es necesario ignorar o disminuir las diferencias, busca ser conscientes de los que nos hace diferente y encontrar rasgos en común.

Aunque se han realizado estudios de caso referentes a la percepción que tienen los mexicanos y japoneses de sus respectivas lógicas de trabajo, de la estrecha relación económica y el creciente número de instalación de empresas japonesas en México, todavía se carece de un mayor número de análisis desde la perspectiva cultural y de la Mediación. Por ello, el fenómeno cultural presentado es un área de oportunidad que podría ser analizado y atendido a

través de diversas propuestas encaminadas a disminuir o evitar las problemáticas entre personas de diferente origen cultural. En beneficio de las propias empresas japonesas instaladas en territorio mexicano y para las y los trabajadores.

La sensibilización cultural podría ayudar a eliminar actitudes excluyentes, de indiferencia y discriminatorias a través de la creación de espacios de participación como talleres, foros de discusión y diversas actividades con un acompañamiento continuo de la figura del Mediador Social Intercultural. Este proceso permitirá la creación de nuevas vías de comunicación y redes de apoyo, a su vez, generar conciencia hacia el otro y reconocimiento de las diferencias, siendo un proceso tanto colectivo como individual.

Es importante señalar que el proceso de sensibilización conlleva un análisis de las experiencias previas que las y los trabajadores han experimentado dentro y fuera del ámbito laboral, esto permitirá identificar los estereotipos y prejuicios.

El objetivo de este ensayo es visibilizar y replantear los fenómenos sociales y culturales causados por la migración laboral, para ofrecer alternativas que permitan una convivencia intercultural, a la par, facilite procesos dentro de las empresas japonesas establecidas en México elevando los niveles de productividad.

Bibliografía

Albert Guardiola, María del Carmen. (2006) *Aculturación y Competencia Intercultural. Presupuestos Teóricos y modelos Empíricos*. Editor publicaciones Universidad de Alicante, España [en línea] <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/2465>

Alves López, Rubén Darío y de la Peña Portero, Alicia. *Culture Shock. (2011) Estrategias para la adaptación. La red y sus aplicaciones en la enseñanza- aprendizaje del español como lengua extranjera*. Universidad Antonio de Nebrija. [en línea] http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/22/22_0010.pdf

Burke, Peter. (2005) *Visto y no visto. El uso de la imagen como documento histórico*. Traducción de Teófilo de Lozoya, Crítica, Barcelona.

Castro, O. y J.L. Abreu. (2008) *Como afecta el contexto cultural en la administración de los negocios internacionales*, Daena: International Journal of Good Conscience. Instituto de Investigaciones Superiores Spenta México, Revista de divulgación científica y cultural. [en línea] [http://www.spentamexico.org/v3-m1/3\(1\)%20679-700.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-m1/3(1)%20679-700.pdf)

Cavazos Arroyo, Judith y Castro Berardi, René. *Análisis de ajuste, adaptación cultural y consumo familiar. Caso de mexicanos en Brasil*. [en línea] <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/C13P02.pdf>

El Servicio Intercultural (SEMSI) 1997-2002, *Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural*. [en línea] http://ibfigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/archives/aymadrid/0046.dir/aymadrid0046.pdf

Embajada de Japón en México, Secretaría de Relaciones Exteriores, página web. [en línea] <http://embamex.sre.gob.mx/japon/index.php/es/embajada/economica-esp>

Falck Reyes, Melba E. (2016), *Opinión Invitada, Red de inversión japonesa en México*. Universidad de Guadalajara, México y la Cuenca del Pacífico, mayo-agosto. [en línea] <http://www.mexicoylacuencadelpacifico.cucsh.udg.mx/index.php/mc/article/view/504/0?articlesBySameAuthorPage=5>

Gamio, Manuel. *El concepto de la Realidad Social en México*, Revista Mexicana de Sociología, Vol.1, Núm.2. [en línea] <http://revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/58071/51332>

Granados, Ulises. (2016), *La Relación México-Japón: más allá de una coyuntura económica*. Revista Mexicana de Política Exterior, núme.18, septiembre-octubre de 2016, pp-69-85. [en línea] <http://revistadigital.sre.gob.mx/images/stories/numeros/n108/granados.pdf>

Hamaguchi, Keichiro. (2009), *Nueva sociedad laboral, hacia la reconstrucción del sistema de empleo*, Japan, Iwamami Shoten.

Malouf, Amin. (1999), *Identidades asesinas*, versión española de Fernando Villaverde. Alianza Editorial S.A, Madrid.

Melgar Tisoc, Dahil Mariana. (2009), *El Japón transnacional y la diáspora nikkei. Desplegado de identidades migrantes en la Ciudad de México*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Nacional de Antropología e Historia INAH, México, DF.

Mishima, Ota. (1982), *Características Sociales y Económicas de los migrantes japoneses en México*, En destino México: un estudio de las migraciones asiáticas, siglo XIX, XX. Colegio de México.

Misawa, Takehiro. (2004), “El caso Chiapas” en *Cuando Oriente llegó a América Latina, Contribuciones de inmigrantes chinos, japoneses y coreanos*, Washington, D.C. Banco Interamericano de Desarrollo.

Moreno Moreno, Julia. (2006), *La Mediación en el ámbito de la inmigración y convivencia intercultural*, Acciones e investigaciones sociales, N° extra1. [en línea] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002296>

Nakasone, Takako. (2015), *Imágenes sobre los japoneses: una visión de los empleados mexicanos en empresas japonesas*, México y Cuenca del Pacífico, mayo- agosto. [en línea] <http://www.cielo.org.mx/pdf/mcp/v4n11/2007-5308-mcp-4-11-00089.pdf>

Okabe, Taku y Meza, Karla Liliana. (2008), *Empleo de los trabajadores mexicanos: el caso de las empresas japonesas ubicadas en el estado de Jalisco*. [en línea] <http://148.202.248.171/expreeco/index.php/eera/article/view/314>

Parekh, Bikhu. (2000), *Repensando el Multiculturalismo*, Editorial Itsmo.

Salamero Marín, Maite. (2011), *Interculturalidad en el entorno laboral*, Universitat Oberta the Catalunya. [en línea] <http://openacces.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/55282/1/Interculturalidad%20en%20entorno%20laboral.pdf>

Takeda, Alejandro. (2017), *Manners-Man, Entendiendo el estilo de trabajo japonés* (Ediciones en español), G.P.Grupo Stellar S.A de C.V.