

Das ewige Lächeln im Land der aufgehenden Sonne

Freundliche Kellner, gutgelaunte Bankiers, strahlende Mc Donald's Verkäuferinnen – in Japan begegnet man überall lächelnden Gesichtern. Doch der perfekte Service und die scheinbar allgegenwärtige Harmonie haben auch ihre Tücken.

In Deutschland ist der Kunde König. In Japan ist der Kunde Gott. Ob in dem Discount-Supermarkt um die Ecke, in der Imbissbude nebenan oder dem schicken Restaurant in 200 Metern Höhe – als Konsument schwebt man in Tokio überall auf Wolke sieben.

Schlechtgelauntes Service-Personal kann man in Japan lange suchen. Der Kellner im Restaurant ist stets aufmerksam und bereit sein Bestes zu geben. Das breite Lächeln in seinem Gesicht lässt die Miso-Suppe noch leckerer schmecken. Kommt der Früchtepudding ausnahmsweise mal etwas später, wird sich tausend Mal entschuldigt – Verbeugung und Lächeln selbstverständlich inklusive.

Auch im Supermarkt wird gelächelt. Auf abgehetzte Verkäuferinnen mit einem grimmigen Gesicht, die zwischen der Käse-, Brot- und Fischtheke hin und her flitzt und trotzdem nicht nachkommen, wird man hier nicht treffen. Der Kunde wird stattdessen von lächelnden Damen umtänzelt, die eine bunte Häppchenplatte mit Meerestierchen zum Kosten bereithalten.

Selten würde ein Verkäufer wagen, jemanden aus seinem Geschäft herauszuschmeißen – selbst nicht nach Ladenschluss. In manchen Lokalisationen wird der Kunde auf eine äußerst taktvolle Weise verabschiedet: mit Hilfe des schottischen Musikstückes „Lied der Freundschaft“. Sobald die Melodie aus den Boxen erschallt, heißt es für die Japaner: Aufwidersehen. Lächelnd verlassen sie dann das Geschäft, den Songtext mitsingend: „Wir haben viele Bücher gelesen. Dazwischen vergeht die Zeit so schnell. Jetzt muss ich gehen...“

Lächelnd durch Tokio

Nicht nur Einkaufen und Restaurantbesuche machen in Tokio Spaß, sondern auch Taxi fahren. Taxen in Tokio sind ein wahres Service-Wunder. Allerdings kann eine Stadtrundfahrt mit einer der schicken Tokioter Droschken richtig teuer werden. Das Taxameter zeigt bereits beim Einsteigen 660 Yen (ca. 5 Euro) an. Man zahlt es aber gerne, denn für das Geld wird dem Passagier höchster Fahrkomfort und – wie könnte es anders sein – strahlende Freundlichkeit geboten.

Das tokiotische Taxigefährt erscheint wie ein Technikmirakel: die Tür öffnet sich wie von Geisterhand. Beim Aussteigen schließt sie sich ebenfalls voll automatisch. Eine Supersache, vor allem wenn man mit schweren Plastiktüten beladen ist. Das Taxi hält so präzise vor den Wartenden, dass man direkt auf den Rücksitz „fällt“. Diese Bequemlichkeit weiß der Passagier zu schätzen, wenn er den Taxen in anderen Ländern ein paar Mal hinterhergelaufen ist.

Die japanischen Taxifahrer sind sehr freundlich und ehrlich. Ihnen würde nie in den Sinn kommen, einen Umweg zu fahren, um mehr Geld zu kassieren. Betrogen wird hier nicht. Viele fahren mit Touristen etwas längere, aber dafür interessantere Strecken. Auch wenn so eine Fahrt etwas mehr kostet, ist es doch angenehmer ein paar Yen drauf zu bezahlen, als immer nur auf der Stadtautobahn Lärmschutzwände zu bestaunen.

Den meisten Taxifahrern muss man eine Karte vorzeigen, auf der das Ziel auf Japanisch angegeben ist. Denn viele von ihnen sprechen kein Englisch. Aber auch bei denen, die die englische Sprache beherrschen, besteht keine Gefahr, dass sie sofort mit ihren Erzählungen loslegen, sobald man ins Taxi eingestiegen ist. Es werden keine Lebensgeschichten erzählt und auf die Kundgebung politischer Meinung wird auch verzichtet. Auch das ist in anderen Ländern nicht ganz so selbstverständlich. Dass die spannenden Erzählungen von der unternehmungslustigen Oma, dazu ab und an mit einem geräuschvollen Aufstoßen untermalt werden, kommt in Japan auch nie vor. In Tokio wird nicht in der Öffentlichkeit gerülpst. Es wird gelächelt.

Harmonie um jeden Preis

Gelächelt wird nicht nur im Service, sondern überall, auf der Straße, im Park, beim Frisör oder im Kino. Allerdings ist das japanische Lächeln nicht immer einfach zu deuten. Denn es bedeutet nicht, dass der Japaner 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr gute Laune hat. Japaner lächeln auch, wenn etwas peinlich wirkt oder persönlich berührt; mit einem Lächeln versuchen sie die unangenehme Situation zu entschärfen.

Was ist der Grund des ewigen Lächelns im Land der aufgehenden Sonne? Die Antwort ist einfach: die Japaner streben schon fast klischeehaft nach Harmonie. Sie versuchen Werte wie Wohlordnung, Übereinstimmung und Einklang in der Gesellschaft beinahe um jeden Preis aufrechtzuerhalten.

Aufpassen sollte man, dass man nie ins Fettnäpfchen tritt. Denn das ist ein Ding der Unmöglichkeit und fast genauso schlimm wie ein Weltuntergang. Das bessere Verhalten ist: schweigen, so bescheiden sein wie es nur geht, und – natürlich lächeln.

Selten zeigen die Bewohner des viertgrößten Inselstaates der Welt starke Gefühle in der Öffentlichkeit. Persönliches, herzhaftes Lachen in der Gesellschaft wird als ungehörig eingestuft. Oft halten sich vor allem ältere Damen die Hand vor den Mund, wenn sie lachen müssen. Es gehört sich nicht beim Lachen den offenen Mund zu zeigen, denn so wird der *Einblick in das Innere* gewährt. Und das Innenleben sollte immer ein Geheimnis bleiben.

Japaner unterscheiden zwischen zwei Haltungen: der öffentlichen und der wahren. Die öffentliche *tatamae* beschreibt die Fassade, die in der Gesellschaft gezeigt wird, um die Harmonie zu wahren. *Honne* hingegen bezieht sich auf das eigentliche Gefühlsleben. Diese Haltung symbolisiert die wahre Absicht, die verschwiegen wird, um die allgegenwärtige Übereinstimmung aufrechtzuerhalten. So gilt in Japan: Wer glücklich ist, lächelt – wer traurig ist auch.

Katharina Bachman