

《 「 外 」 環 境 》

日本人には永遠に“？”な世界なのか

日本企業、日本人が活動している場所。
ここで発生する様々な現象は日本人を悩ませている。

例えば、

- 商店、レストランなどの「接客態度」が悪い。
- 通行中、人とぶつかっても「ごめんなさい」とは絶対言わない。
- ゴミのポイ捨て
- 仕事上のミスを指摘(注意)したら「逆ギレ」された。
- 何度注意しても同じミスを繰り返す。
- 「反日デモ」に参加し「日本製品ボイコット」を叫んだ人が、デモ終了後、日本製品を購入するという“チグハグな”行為。

多くの日本人が「不思議」としか思えない現象例の“ほんの一部”を挙げさせていただいたが、あなたは説明できますか？

「日本の常識」で考えるな！ 「環境認識」をもて！

中国という「異国社会」で起こる現象を日本人は「日本の常識」、「日本人感覚」、「過去の経験」などで説明しようとしている。

「ゴミのポイ捨て」などに対し、日本人の常識や感覚で単純に批判したり、「日本も数十年前までは～」などと過去の経験を語り、「中国も五輪後は改善されるのでは」などと“もっともらしい”説明をしている。

しかし、「何度注意しても同じミスを繰り返す」とか、「日本製品ボイコット」を叫んだ人が「日本製品を購入する」という現象には説明できない。

また、中国にいる日本企業、日本人は自分が活動している場所が「どういう環境なのか？」という「環境認識」がなく、ただ“漠然と”その環境に身をおき、何もわからない状態のまま次々発生してくる(前述のような)現象に振り回されている。その「危険性」に全く気づいてはいない。

複数の要素からなる環境を整理する

< >中国人の生活環境としての「外」～「平等意識」の徹底

「外」環境は、複数の要素が混在しており、整理しながら観察しないと全く理解できないだろう。まずは、中国人の生活環境としての「外」環境をみておこう。

横柄な接客態度～80年代

1986年3月、初めて中国に来たが、当時の「接客態度」は最悪だった。

《外貨両替カウンターにて》

両替カウンターへ行き、

「両替、お願いします」と言うと、

“無言のまま”両替申請書をポイッと投げてきた。

「あの～、ボールペンを・・・」と言うと、

また、ポイッと投げてくるではないか。

“何なんだ？”と思いながら申請書に金額、パスポート No、氏名などを記入。

担当者に渡すと、“無言のまま”日本円と人民元を数えだした。

数分後・・・

申請書控え用紙と人民元を“無言”“無表情”で投げてきた！

三回目でもあり、私もムカッとしたので、担当者を睨むと

“何だ！”と言わんばかりに睨み返してくるではないか。

《デパートにて》

シャンプーを買おうと思い、

「あのシャンプー、みせて下さい」と言うと、

腕組しながら、怒ったように、

「買うのか？買うならみせる！」と怒鳴られた。

「品物がよければ買うよ」と言うと、

「じゃあ、みせない！」

「昼休み」は最悪だった。

お客がいるのに、サービスは「昼寝」だ。

となりにも他のスタッフがいても、売り場ごとに担当者が決まっており、一切ノータッチ。担当者が起きるのを待つしかない。

従来の説明では・・・

どうしてこのような「横柄さ」がまかり通るのか、中国人に聞いたことがあるが、ほとんどの人は「中国は社会主義、商店は国営でサービス意識がない」と。また、経済に少々明るい人は「売り手市場とはこんなもの」などと言っていたが納得できるわけがない。

デパートなどの接客だけが悪いのなら、社会主義とか売り手市場などが理由に考えられるが、接客以外にも「不思議な行動」は多々あるのだ。

「内」環境で「違和感」「大きなギャップ」と書いたこと

通常「外」環境で活動している外国人にとって頻りに「横柄な接客」に触れていると「これが普通なのか」という“慣れ”“あきらめ”があり、「内」環境の親切、丁寧な態度に触れた時、「あれっ？」という感じになってしまう。重要なのは、「内」と「外」、この極端な差が生まれる原因だ。

お客様と私は「平等」です！

私が山東省の某ホテルに出向していた時、私がホテルロビーを歩いていると、フロントから“怒鳴り声”が聞こえてきた。急いで行ってみると、日本人男性が顔を真っ赤にして怒っているではないか。「どうしましたか？」
「お～、日本人か！話を聞いてくれ！」

話によると、日本円を人民元に両替しようとキャッシャーに行くと言った担当者がいない。フロントの女性に、「キャッシャー担当者はどこに・・・」と英語できくと、非常に“素っ気なく”
「知りません」と一言。
キャッシャー担当者を捜すわけでもなく、ただ一言だけだったらしい。彼は“その態度”に腹を立てたのだ。
私は、お客様に謝り、その場はなんとか収めた。

フロントへ行き、彼女に、「お客様に対し、どうしてそんな態度をするんだ！」と少々“きつく”言うと、「お客様と私は『平等』ですよ！」

“平等・・・？”一瞬、意外な言葉の出現に戸惑った。
「あなたとお客様は“人間として”は平等だが、接客業という性質上、お客様に親切、丁寧にするのが正しいのではないか！お前の給料はどこから来るんだ！フロント係失格！」
彼女の顔は“真っ赤”、明らかに不満そうだった。

礼儀は資本主義です！

彼女が発した「平等」という言葉、あまりにも唐突に発せられたので“記憶”として鮮明に残ったが、理解するまでには至らなかった。それを理解するのは数年後のことだった。

1997年の春節(旧正月)、西安の友人Bと酒を飲んでいるとき、このことが話題になった。
「フロントの彼女、どう思いますか？」
「礼儀は資本主義ですよ！中国は社会主義、みんな『平等』、礼儀は必要ない」
「えっ？礼儀は資本主義？礼儀は必要ない？」
私が不思議がっていると、
「私が日本に行った時、日本人が頭を何度もペコペコするのをみて『身分差別』があるのか？
とと思いましたよ」
「そんなバカな！」

その後、私達はBさんの同僚宅を訪問。
友人と一時間ぐらい話した頃だろうか、Bさんが、
「そろそろ・・・」
私は席をたち、“無言のまま”玄関をでた。
Bさんは友人と話をしながら出てきた。
玄関ドアが閉まると、Bさんが、
「おい、何で挨拶しないんだ？」
「えっ？礼儀は資本主義、必要ないんでしょう」
「・・・」

お前は俺の息子だ！

Bさんの同僚数人と食事をした時、
Bさんが、向かい側に座っている男性に、
「お前は俺の息子だ！」
言われた男性は、笑いながら
「不、不」と否定していた。
2人のやりとりが面白いのか、周囲は大笑い！
私が、

「何がそんなに面白いの？」

それを聞いて、又、笑いが起こった。

「『お前は俺の息子だ』という意味、わからない？」

「日本人は、とても親しい人には『私の子供(親)のようだ』とよく言いますよ。お二人はすごく親しいということでは？」

「聞いたか？日本人と中国人、やっぱり違うねえ！」

「平等意識」 ～ 上下関係の否定

80年代の「横柄な接客態度」は、90年代に入り少なくなってきた。商店間の「競争激化」によって「売り手市場」から「買い手市場」への転換が急激に進んだことが原因と考えられるが、今後、中国経済の成長に伴い、中国の接客態度が更によくなると考えるのは、ちょっと性急すぎるというものだ。

中国政府の基本姿勢

1949年10月、現共産党政権が成立してから過去の「封建的なもの」「それを臭わずもの」などは徹底的に排除し、「平等社会」の確立を目標としてきた。そういう環境下、「接客」や「礼儀」という行為も「不平等行為」「それを臭わず行為」と判断された。

接客態度・礼儀

商店などのスタッフが、客に対し「丁寧な態度」をする行為は、客が「上」でスタッフが「下」という「上下関係」ができてしまい、「平等関係」を壊していると考えている。

中国にも当然「礼儀」というものはあるが、非常に「簡素化」されており、日本人のような丁寧さはない。日本人は中国人と話したり、手紙などを書く際、失礼がないように神経を使うが、中国人同士の会話には「尊敬語」「謙譲語」などは普通必要とはしない。

絶対に謝らない！

フロントの“彼女”、お客様に怒られようが、私に注意されようが「すみません」という言葉はついに出てこなかった。

「謝る」という行為、中国人には簡単な行為ではない。謝ることで自分が相手より「下」になると過剰に考える。相手と「2人きり」という状況ならまだしも、周囲に同僚や友人などがいる場所で謝るという行為は、人前で「恥をさらす」ことであり耐えられない。(面子意識)

日本人の中国体験談でよく聞かれるのが「仕事上のミスを注意(指摘)したら“逆ギレ”された」である。中国人も「日本人の上司は“人前で注意”する」という不満がでている。

中国人は、「自分がミスした」という意識はあっても、「人前で注意される」ということは

「恥をかかされた」と感じ、“逆ギレ”する。日本人も、このような性格は十分に理解しておく必要がある。

親子関係は厳禁！

日本人は、親しい関係にある人を紹介する場合、「私の父親(息子・娘)のような～」などと言うが、中国では厳禁だ！「実の親子」または「極々親しい関係の人」にある人間関係の中で使える言葉であり、不用意に使用すると「不快感」を与え「ケンカ」となることもある。

「外」環境において他人から「お前は俺の息子だ」と言われたら、「俺に服従しろ！」ということになる。旧家族制度(1949年以前)下の「親子関係」は「厳しい上下関係」にあり、「平等関係」が原則の「外」環境では使えない。

日中関係は「兄弟関係」です！

日本人は中国を「日本文化の“母国”」という表現を使うが、中国の「良識ある人々」は日中関係を「兄弟関係」、日中戦争に対しても「兄弟喧嘩」という表現を使う。中国人が、もし「日本は中国の“子供”」という言葉を使えば、日本を「格下」として見下すことになる。

「内」環境における「上下関係」「タテの関係」、「外」環境における「平等関係」「ヨコの関係」という区別がある。そして、「内」と「外」の他者との関係において、「内」環境では、仲間との関係を考え、「自分」を抑えているが、「外」環境では、「平等意識」が徹底されていることで「自意識」というものが強くでてくる。彼らのこういう考え方をシッカリ認識しておかないと人間関係を良好に維持することはできない。十分な注意が必要だ。

その他、不思議な行動例

接客態度、礼儀、親子など「上下関係」「平等」という角度から説明してきたが、他にも「内」と「外」では違いを感じることもある。

口論などするな

私が、まだ中国に不慣れな頃、友人から「通行中、誰かとぶつかっても絶対怒らないこと！」と、何度か忠告されていた。

中国では人口が多いせいか、ゴチャゴチャと歩いているせいか、肩と肩がよくぶつかる。日本だったら、「すみません」などと言うが、中国の場合、ほとんどが「無言」だ。なかには、ぶつかった瞬間にお互いが睨みあい、相手の反応をみている。どちらかが「何だ？」と凄む。

「内」環境では、こんなことは絶対ない。ちょっとでも失礼な行為があれば「ごめんなさい」「大丈夫？」の連呼だ。

周囲を気にせず騒ぐ

食堂、電車、バスなど大勢の人が集まる場所において、「自分・仲間」が楽しむことだけに夢中になり、周囲の迷惑を考えない行為が非常に多い。「大声で話す」「ドタバタ騒ぐ」。注意でもしようものなら確実にケンカになるだろう。トラブルを避けるため、誰も黙っている。

ゴミのポイ捨て

私は、これまで数多くの中国人家庭を訪問したが、一軒として汚いなど感じたことはない。キチンと整理されている。

ところが、そういう人々も“一歩”外へでると“平然と”ゴミのポイ捨てができる。この極端な違いについて、何人かの中国人は「清掃員がいるからいいんだ！お前ら外国人にはわからない」と開き直った。一般的には「公共道德の欠如」と言われているが、本当のところはどうなのだろうか？

日本国内において、このような極端な違いがあるだろうか？この違いの原因は何なのか？それを理解するには、「外」環境を構成する“もう一つの要素”を知らないと理解することはできないだろう。

< > 「政治空間」 VS 「莫談国事」 の 「外」環境

老舎からの“メッセージ”

文豪老舎の作品《茶館》をご存知だろうか？この作品は、中国社会の雰囲気を知る上で非常に良い作品だ。

時代は清末、大勢の客で賑わう一軒の茶館。
ある客が、「政治」について語り合っている。
それに気づいた店主が、
「お客さん、あれが見えませんか？」
指差す方向を見ると、

莫談国事

と書かれた紙が貼られていた。

この作品は、清末から軍閥混戦、日中戦争、国共内戦と続く激動の時代に生きた人々の苦しみ、悲しみを庶民の社交場であった茶館を舞台にして描いている。

中国の人々が気軽に入れた茶館が、世の中の変化、混乱によって荒廃し、経営難に陥っていく。店主とその友人は時代の激変に翻弄され続け、どうすることもできない無力さを嘆く。

しかし、この激動の時代にあっても唯一動じないものがあつた。それは、あの壁に貼られた四文字、「莫談国事」である。

現在も「莫談国事」は生きている！

以前に比べ党政府の人民に対する管理干渉は“緩く”なってはきているが、「政治」、「思想」、「宗教」、「言論」、「出版」、「集団行動」などへの規制は厳しい。このような「敏感な部分」には触れず、「党政府の考え」に従っていれば、平穏な日常生活は送れるようになってきているが……。

街頭インタビュー 「公の場」での応答

新聞やテレビなど報道機関は「政府管理下」にあり、全てチェックされている。街頭で一般中国人に「日中友好について」とか「反日デモ」などについて質問している様子がテレビなどで放送されているが、自由な発言など全くなく「政府見解の範囲内」になっている。日本のテレビ番組内でも中国人専門家が話しているが、これも「政府の考え」に沿ったものであり、「本音」など絶対でてこない。

日本への「親近感」 急激な変化

日中間でお互いの国民がどの程度「親近感」があるかが新聞紙上などで発表される。日中平和条約などが締結された 1978 年頃、中国人の 80%以上が親近感をもっていたが、日中間で「歴史問題」などで騒ぎ出すと、一気に 50%に低下。

最近では、四川大地震発生後、日本の救援隊が中国に入ると、“一斉に”「日本感謝」の大合唱となり、好感度は 84%に上昇。5月末、自衛隊機派遣が問題視されると、「歴史を忘れるな」と、友好ムードに水をさしてくる。

これらの数字に過度な「不安」「期待感」をもつことは間違い。その時々「中国の考え」で

上昇すれば下降もする。

住民組織 町内会などはない

日本では、地域住民がつくる「町内会」はどこにでもあるが、中国は非常に少ない。家賃改定、ゴミの管理、立ち退きなどは全て「通知」などがあるだけだ。最近では、個人がマンションなどを購入できるようになり、住民同士でつくる「所有者委員会」なるものが出てきてはいるが、政府の末端機関である「居民委員会」などから様々な干渉を受けている。

中国政府は、多くの住民が「一カ所に集まる」ことで発生するかもしれない「不測の事態」、つまり「反政府デモ」などを警戒しており、住民のバラバラ状態にしておくことで未然に防いでいる。中国政府の言う「団結」は、「国家主導」であり、「民間主導」は認めない。

文化、スポーツなども例外ではない

日本人は、「官と民の区別」とか「政治とスポーツは違う」などと“ノンキ”に考えているが、中国に明確な区別などできない。「外」環境に存在するもの“全て”が政府の管理下にある。

企業経営者が黨員となり、民間企業に黨員が派遣されてくる。作家に対し、「中華民族の精神を奮い立たせるような作品を書いて下さい」などと要求してくる。

2004年夏、中国で行われたアジア杯サッカー大会において、中国人サポーターが、日本代表にブーイング、サポーターに暴力的行為をしていた。これに対し、多くの日本人は「政治とスポーツは～」などと考えていたが、中国にそういう区別など存在しない。

「外」環境は、「政治空間」と認識せよ

「外」環境は、全てが政府に管理されている「政治空間」と考えた方がいい。政治運動が激しかった時代ほどの厳しさはないが、十分な注意が必要だ。

ダンボール肉まん事件

2007年7月、ダンボール肉まん事件が発生した。この事件発生当初、積極的に報道、一般人民も、インタビューに対し「自分の意見」を述べていた。中国政府としては、危険な食品を排除し、安全な食品を提供できるように取り組んでいる姿勢を内外にアピールしたかったのだが、却って中国食品の「危険性」を露呈、世界から批判の声が出た。

中国政府は、これに“逆ギレ”。「中国ばかり批判するな！」と反発姿勢を強め、報道規制をしてしまう。

これ以降、単なる「食品問題」だったものが「政治問題化」し、一般人民もこの問題に対し「沈黙状態」になってしまった。

“非情な”責任分担意識

中国人民は、政府の管理を日々受け続けており、その結果として「内」環境は「自分達」で守り、「外」環境は、「政府」にお任せするという「責任分担意識」が強い。

自分の家庭において衛生環境を重視する中国人が、「外」環境において“躊躇なく”ゴミのポイ捨てができるのは、「ここは政府が管理する場所だ。清掃員を雇ってきれいにしろ！」という“非情なまでの”割り切り感覚があるからだ。

注意！ ここがわからない日本人

中国の経済発展に伴い、「都市部の若者」が盛り場で騒いでいる様子を見て、多くの日本人は「中国は変わった」とか「日本より自由だ！」などと簡単に考えているようだが、「外」環境の性質を理解せず、若者の行動(一面)だけを見て「安易な判断」でテキトウな行動をしていると大変なことになるかもしれません。

ここに現在の中国を知る上で「重要なポイント」があるのだが、「環境認識」がなく漠然と生活している外国人には理解できない。

「重要なポイント」については、これからジックリ説明していこう。