

[1] 次の文章を読み、問いに答えなさい。

外国の人に何かを伝えようとするとき、その国の言葉を知らないと途方に暮れる人は多い。その言葉がわかる人が近くにいと、つい通訳をしてくれなどといって頼もうとする。「a」、通訳はあくまでも媒体であるから、どうしても間接的なコミュニケーションにしかならない。

人を介して真実が伝わるだろうと考えるのは、正確にいうと「ゲン想^A」でしかないし、責任感に欠けている。自分のメッセージを相手にきちんと伝えようと思つたら、自分の表現能力を最大限に発^Bキして働きかけていかななくてはならない。「当たつて砕けよ」の意気込みで相対すれば、その熱心さは相手の心を打つ。真心は通じるのである。

恋を打ち明ける場合を考えてみるといい。その思いを表現力豊かで言葉巧みな友人に頼んで代わりにいつてもらつたのでは、気持ちを通じない。口下手でもいいから、相手の目を見つめて思いの丈を伝えようと努力するのだ。そのほうが成功する確率はずっと高い。自分自身で直接に心を込めて、というのがコミュニケーションの鉄則である。

英語ができなかったら日本語でもいい。一所懸命になつて伝えようとするれば、相手も真剣になつて理解しようとする。そもそもコミュニケーションの道具は言葉だけではない。身振り手振りだけでもかなり通じる。「目は口ほどに物をいう」といわれているように目と目で会話することも、ある程度は可能だ。自分の五感をフルに活用して、相手の五感に訴えていく。

もちろん、お茶の飲み方や道具の扱い方、それに歩き方や座り方などについてであれば、文字どおり「手取り足取り」教えることも可能だ。全身全霊でぶつかつていけば、相手も全身全霊で受けとめて理解しようとする。「b」文化の違いがあつても、同じ人類同士である。共通の考え方や行動様式もある。そこを接点として接触を広げていけば、相互理解は意外に簡単だ。

「言葉の壁」は自分自身が勝手につくりあげたものである。意識するから壁があると考える。自分が心を開けば相手の心も自然に開いてくる。そうなると、壁だと思つたものも直ちに雲散^C消^Dする。

幸いなことに、茶道にはカタチがあり、その一つひとつに理由や意味がある。その一つでも相手が理解し会得したときは、ほかの部分も「なし崩し」的に伝わっていく。あまり言葉で説明しなくても、受信者側が自ら受け入れ理解する環境が整っている分野なのである。

相手の言葉の単語の一つ二つも知つていて、それをポイントとなるところでいえば、内容のかなりの部分が伝わる。きちんとした文章で表現する必要はまったくない。下手に文法などに気を取られすぎた文章で伝えたのでは、逆に相手の頭に乱れが生じる。要点がストレートに伝達されない場合さえある。

いずれにしても、外国の人に茶道を紹介しようとするときは、自分は日本人であるという自覚を確^Pたるものにして、それに対して自信を持つことだ。その機会が一人の人に対してするような小さな場であれ、大勢の人を前にしてデモンストレーションの解説をするような大きな場であれ、自分は日本人の代表であると考えるくらいの心構えが必要である。

たとえ新前であっても、日本の茶道界を代表する親善使節としての役目を担っているとする自負心を持つ。自信を持って紹介することを強調するあまり、^②「どうせ茶道については知らない人たちだから」といつて勇気づける人がいる。だが、このような心構えがいちばんよくない。

丁寧な心を込めて全力投球をする。手抜きをしたり適当にしたりという姿勢はよくない。それは恥を知る人の振舞いとはいえない。誠意を忘れたコミュニ

ケーションは、どこかでほころびが生じる。もちろん、自分の力以上に格好のいいことをいおうとしても、伝達はスムーズにいかない。

言葉がきちんと話せなくても、きちんと着物を着て立ち居振舞いもきちんとすれば、それだけで立派な日本人である。外国人で茶道を勉強して教えている人たちもいる。英語などの説明も微に入り細に入ったうえで流暢に話す。だが彼らにはハンディキャップがある。長年にわたる日本の伝統が身に染み込んでいないし、日本人に独特な顔ではない。その点について考えを及ぼし物おじすることなく、堂々と自分の知っている言葉でアプローチをしていけばいい。茶道の紹介は、日本人としての自分の歴史と人柄とを伝えるものであると心得るのだ。

【 中略 】

何か日本人の特性として「おもてなし」という言葉が使われている。しかも自分たちがいいだして、その特性を世界の人々に印象づけようとするかの感がある。いかなれば、日本人を売り込むための、いわゆるセールストークの中で使っているようだ。

しかしながら、おもてなしの心は日本人だけにあるのではなく、世界のどこにでもある人間に共通なものだ。英語にもホスピタリティーという言葉があり、「あなたのホスピタリティーに対して感謝致します」などと礼状などに使う常套語である。よくしてもらおうという意味で、まさに「おもてなし」以外の何物でもない。

だが、必ず「あなたのホスピタリティー」といい、「あなたの」という代名詞の所有格の後に使われる。「私の」という代名詞の後に使われることはない。「c」、ホスピタリティーはする人が自分で口にすべき言葉ではないのだ。おもてなしも同様で、しようとする本人がいうのはおかしい。自慢たらしいニュアンスがあつて、いやらしい感じしつかしない。

もちろん、おもてなしの心は奨励されたり、称賛されたりすべきである。だが、それだけにその言葉が最初から表に出てきたのでは、白けた気持ちになつて逃げ出したと思うようになる。「熱烈歓迎」に対して日本人が感じる気持ちにも似ている。

おもてなしであれホスピタリティーであれ、それは頭から浴びせかけるのではなく、誠意を尽くしていると出てくるものだ。その気持ちが相手の心の中にじわじわと浸透していつて、相手に深い感謝の気持ちが生まれてきたときに始めて相手が口にする言葉である。

どんな場合でも、人を遇する本人が使つたらおかしいし、それは「恩の押し売り」の結果にしかならない。ましてや、しているサービスに対して客が対価を支払っているようなときは、いうべきでない。もちろん、そのサービスの内容が並外れてよかった場合は、それに対して深謝の意を表するだろう。

いずれにしても、厚遇が単に物理的なものではなく、その中に誠意が込められていたときのみ「おもてなし」が成立する。相手のおかれている状況や心の中に抱いている感情を十分に考えたうえでなくてはいけない。さもないと、過剰サービスになったり逆に逆に煩わしい思いをさせたりする結果になる。

日本人はサービス精神が旺盛できめ細かなサービスが得意だといわれている。だが、それだけに行き過ぎになる危険性があるので注意を要する。静かに物思いにふけつたり休んだりしているときにも、相手の状況を斟酌しないでサービスをしようとする。

④ どんなことでも「押し売り」の結果になったら、そのサービスは失敗である。自分の職業上の役目を果たすためであつたら、極めて利己的な行為であり、独り善がりやで傍迷惑な行為というほかない。客が静かにしてほしいと思つてのを察したら、黙つて見守つていべきだ。それが真のサービス精神であり、

おもてなしの心である。

いいレストランかどうかは、高級すなわち豪華な雰囲気の中で高い料金を取るかどうかではなく、客の舌と気分を満足させるかどうかで決まる。客が心からゆったりとした一時を過ごすために全力を傾注するべきである。

私が会社を辞めて独立した当初はファッション関係の仕事が中心になっていた。そのころ特別に親しくなった人にイタリア人の業者とフランス人のデザイナーがいた。あちらに行くのと厚遇の限りを尽くしてくれたし、彼らが来日したときは私も父親に対するようにして誠意を尽くした。

仕事の縁がなくなつてからも親密なつきあいは続き、お互いに家族ぐるみにつきあいが絶えることはなかった。彼らのホスピタリティーの心情は私の心の中に染み込んでいるので、人間関係の盤石の重みとなっている。存命のフランス人とは未だに交流が続いている。

さて茶道に関してだが、外国人に説明をするときに、おもてなしの心が根底にあるなどというのは勧められない。今やその言葉が一般的になりすぎ商業的なにおいまでもついている。「垢」がついた言葉になると感じるのは私だけではないだろう。

必ずしも金銭的とか功利的とかではないが、何か報いを期待するニュアンスがついて回っている。「清」を重んじる茶道には「垢」のついた言葉はふさわしくない。流行語を使って外国人の関心を集めようとするのも、普及活動の一環としては効果がないことはない。ただ、「誠意」を貫こうとする茶道にあつては、使う言葉も新鮮できれいなものになりたい。

(山崎 武也著「外国人は日本文化の『何』を知りたがっているのか ―そのエッセンスは茶道の中に―」)

問一 || 線部A～Dのカタカナを漢字に直したとき、同じ漢字を使うものを次の中からそれぞれ一つずつ選び、その番号を塗りつぶしなさい。

A 「ゲン想」

- ① 若者には無ゲンの可能性がある。
- ② 健康のためにゲン米を食べる。
- ③ 内容に乏しくゲン減する。
- ④ 課題の提出は期限ゲン守である。
- ⑤ 米の収穫量は毎年多少の増ゲンがある。

B 「発ギ」

- ① オークストラの指ギ者に選ばれた。
- ② 試合前に選手の奮ギを促す。
- ③ 光ギを放つ寶石に見とれる。
- ④ ギ重品の管理を徹底する。
- ⑤ ギ製品を購入する。

C 「雲散ム消」

- ① 話のム盾に気づき訂正する。
- ② 災害が発生したがブ事に生還した。
- ③ 無我ム中で練習に没頭する。
- ④ 生徒会副会長をツトめる。
- ⑤ 噴ム器を庭に設置する。

D 「確コ」

- ① 部活動のコ問の先生に相談する。
- ② 自分の考えにコ執する。
- ③ コ独な時間を過ごす。
- ④ 公園の名木がコ死する。
- ⑤ 話をコ張表現しすぎないようにする。

問二 「 a 」 「 ㄣ 」 「 c 」 にあてはまる接続詞を次の中からそれぞれ一つずつ選び、その番号を塗りつぶしなさい。

- ① そして ② だが ③ たとえ ④ また ⑤ すなわち

問三 — 線部①について、気持ちが通じない理由を説明した次の文の空欄にあてはまる部分を本文中から二十字で抜き出し、最初の五字を答えなさい。

「 20字 」 ていないから。

問四 — 線部②について、このような心構えで紹介すると、相手にどのような対応をしていると考えられるか。それを説明した次の文の空欄にあてはまる部分を本文中から六字で抜き出して答えなさい。

手抜きをしたり、いい加減にしても大丈夫という「 6字 」対応。

問五 — 線部③とあるが、なぜこのように思うようになるのか。最も適当なものを次の中から一つ選び、その番号を塗りつぶしなさい。

- ① 日本人の特性を印象付けるように最初から「おもてなし」を主張するのは興覚めだから。
② おもてなしの心は賞賛すべきだが、する人が主張するのは「押しつけ」のように感じるから。
③ 「おもてなし」を強調しなければ、相手に感謝されないと思っているから。
④ 「おもてなし」をする人が自分自身で口にする、より強調されて感じるから。
⑤ 「おもてなし」を強調されると、サービスについて対価を払わなければならないと感じるから。

問六 — 線部④について、次のようにさまざまな具体例を挙げた。サービスが**失敗している**具体例を一つ選び、その番号を塗りつぶしなさい。

- ① 観光に来た客に対し、無料のガイドブックやおすすめの観光スポットを伝えた。
② 伝統文化を体験したい客に対し、客の要望を聞き取り、それに合う文化体験を紹介した。
③ 地元の食材を使った飲食店を探している客に対し、飲食店と共に特産品を使った土産を紹介した。
④ 風景を觀賞している客に対して、お土産を買うのにおすすめの店や特産物について話した。
⑤ 静かに休憩している客に対して、注文時以外は無理に関わることはしなかった。