技術職員向けコミュニケーション研修受講報告

１．はじめに

外国人研究者等との日本語を活用した異文化間コミュニケーションの基礎について、“「当たり前」が違うことを認識する”を、第３回異文化理解の基礎知識　と　第４回異文化間トラブル解決のための分析の 2 回に分けて Web にて受講したので報告します。

目標は、「日本文化が独特であることに加え、誰しもが異文化だと再認識することで、互いの差異を前向きに受け止められるようになる。」となります。

２．内容

第 3 回目は、以下の 3 ステップで、講義されました。

2.1 異文化間能力

「異文化環境下で、仕事・勉学の目標を達成し、異文化環境下の人たちと好ましい関係を築き、ストレスに適応できる。」能力です。

この能力を得るには、基礎的知識に加えて、物事を柔軟に、かつ客観的に考える力を鍛えることが重要といえます。

2.2　異文化摩擦とは

文化は、見える文化と見えない文化があり、異文化摩擦は、見えない文化に起因することが、多く、大きいと考えられます。

異文化摩擦は、留学生間のみに発生すわけではなく、日本人同士でも発生します。

2.3　世界における「日本」

摩擦の原因は、「価値観」にあるので、日本社会の平均値を探った結果を聞きました。

ホフステードの 6 つの文化次元という指標があり、結果は以下でした。

個人主義・集団主義	個人主義度　30 位/65 国中
権力格差	権力格差度　43 位/65 国中
男女役割分担型社会	役割分担社会　2 位/65 国中

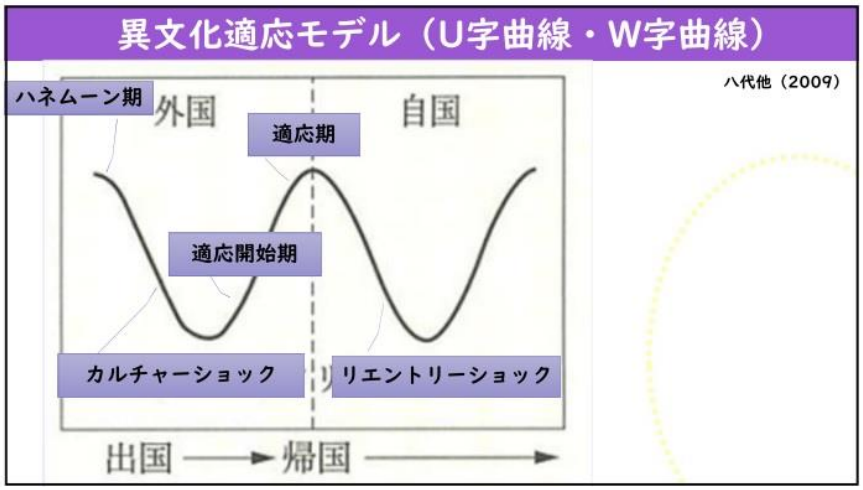
不確実性の回避	回避度が高い	10 位/65 国中
長期志向・短期志向	長期	3 位/65 国中
人生の楽しみ方	充足的度	38 位/65 国中

上記の結果は、「外国留学生・研究者との関わりの道しるべとするべき」とされます。。

2.4　カルチャーショックと異文化対応　（留学生・海外研究者の心）

異文化に順応するなかで、ストレスが溜まっていく状態があります。

下図で　縦軸がストレスで、低いほど、ストレスを感じ、横軸は時間です。



ストレスの発生は、あたりまえと考え、制御し、緩和必要があります。

緩和の方法

・自己効力感の熟成　（新しい環境へのなじみ方のノウハウの取得）

・ストレスの要因とむきあう

・心の支えになる人にサポートしてもらう

・リラックスする方法を持つようにする

周辺にいる日本人は、このカーブを理解して、ソフトランディングを目指すことが大事です。

第４回目は、以下の内容で講義されました。

2.5　異文化を理解する。

・知識面での考察

人はすべてを記憶できないので、カテゴリー化して記憶します。

カテゴリーに属する人は、固定化したイメージとなりがちで、ステレオタイプと言われ、ある面、効果的で自然な認知過程ですが、使い方を誤ると、偏見・摩擦・誤解の元となります。

その対策として、認知的複雑性を高める（より複眼的で、性格なステレオタイプ）

できるだけ実体に対して正確な認知を心がげることがその一歩となります。

・気持ち・感情を伴った姿勢/態度面での考察

カテゴリー幅（どれだけ差異を許容するか）を広げることが必要となります。

違いに寛容であり、違いより類似性に注目することが出来き、多様な人々との付き合いが広がる可能性が高くなります。

2.6　異文化への態度

自分化中心主義（内集団に優位性を感じ、その価値基準で他の集団の考え方や行動様式を解釈、評価すること）から文化相対主義（世の中には様々な考え方、行動の仕方があり、どれが正しいとも間違っているとも言えないと中立的に捉えること）への移行が必要となります。この移行を、以下のモデルで解説されました。

異文化感受性発展モデルという　6 段階のステージがあり、否定→防衛→最小化→受容→適応→統合（複数の文化を自己の中にうまく統合できる）　と　進化します。

「自分の常識が隣の人の非常識かもしれない」ということを、念頭に置くことが大事です。

2.7　異文化間トラブル解決のための分析

　より正確で偏りのない理解を目指すためのトレーニングとして、D.I.E 法が紹介されました。　トラブルに陥る理由があります。

・事実認定を把握されないまま、憶測をもとに解釈や評価を急ぎすぎる。

・その解釈や評価が、相手のことを十分理解しないままに、行われる。

これらの解決手法が　D.I.E 法です。D.I.E　は以下の略です。

　　Describe (描写)　ありのままに描写する

　　Interpret（解釈）　描写に対して、できるだけ多くの意味づけを行う

　　Evaluate（判断）描写について、どう感じ、どう判断したかを考える

　　判断は、解釈の数だけ発生する

　正直、理解できてないところもあるのですが、私の理解は、

「相対する個人、集団間で、描写はひとつですが、解釈-判断　は無数にあるとのことで、無数の解釈-判断を、是として、互いの違いを理解する　手法」と思いました。

3. 感想と今後の取組

3.1　D.I.E 法 について

　異文化間の解決だけでなく、あらゆる「悩み事」の解決法になるように思いました。

今回の研修では、消化不足でしたので、今後も、学びたいと考えています。

ただ、トレーニングの技術職員の事例は、文化の違いというより、業務の進め方に難があるように思います。メール等の文書でなく口頭で伝達しているとか、内容に５W1H の徹底がないとか、業務スキルに問題を感じました。なんでも　文化の違いに収れんされても困るのではないでしょうか。

3.2　すきな言葉

　全てが、予定調和の中で動かないということを、今回学びましたが、「実体に対して正確な認知」という言葉が、心にしみました。これからの努力で、すこしでも近ずけたいと思います。