

第1章 異文化トレーニング研修（試行）の実施

1 試行の目的

平成5年度作成の教材情報資料 No.13「異文化トレーニングマニュアル」等を使用して、「異文化トレーニング研修（試行）」（以下「試行」という。）を実施し、マニュアルの有効性を測定分析し、マニュアルの普及を促進することを目的とする。

2 試行の実施概要

(1) 試行の実施内容

- 受講者……関東圏内の能力開発業務関係者
- 定員……（予定10名）実施13名
- 実施期間……3日間
- 実施日時……平成7年1月19日(木)～1月21日(土)
- 実施場所……海外職業訓練協会 研修室

(2) 多文化（前2日）に関するアンケート調査

- この調査については、海外職業訓練協会が実施したアンケート調査（参考資料）を参照していただきたい。

(3) 異文化体験「バファ・バファ」（後1日）に関する有効性測定のためのアンケート調査

- 調査票（有効性測定；異文化度のチェック）を作成し、試行開始直前及び試行終了直後にアンケート調査を実施した。
- 異文化トレーニング研修（試行）でのアンケート調査のデータ数を補うため海外職業訓練協会が実施している研修「海外派遣者養成訓練」でアンケート調査を実施し、データ数を確保した。
- 上記のアンケート調査実施後、有効性を測定分析した。（第2章）

3 試行の具体的内容

(1) 研修日程表

異文化トレーニング研修

1月19日(木)	
9:45	〔開講式〕
10:00	〔オリエンテーション〕 講師スタッフ紹介 目的／スケジュール確認，他人紹介ゲーム
11:00	〔異文化（多文化）問題事例研究〕 グループ討議の進め方説明 ◇事例Ⅰ研究 グループ討議／まとめ，グループ発表／全体討議 外国人ゲストとのQ & A
12:30	昼 食
13:30	◇事例Ⅱ研究 グループ討議／まとめ，グループ発表／全体討議 外国人ゲストとのQ & A ◇事例Ⅲ研究 グループ討議／まとめ，グループ発表／全体討議 外国人ゲストとのQ & A ◇事例Ⅳ研究 グループ討議／まとめ，グループ発表／全体討議 外国人ゲストとのQ & A
17:30	〔事例研究のふり返し〕 学んだことのまとめ
18:00	夕 食
19:00	〔異文化（多文化）コミュニケーション〕
21:00	アサーティヴなコミュニケーションのやりかた

1月20日(金)	
9:00	<p>[異文化 (多文化) コミュニケーション]</p> <p>文化の基本概念</p> <p>文化と個人間のコミュニケーション</p> <p>直接-間接コミュニケーション</p> <p>論理パターン</p>
12:00	<p>昼食</p>
13:00	<p>時間概念</p> <p>[コミュニケーション技法]</p>
14:00	<p>[マネジメントの観点から]</p> <p>多文化をこえたマネジメント</p> <p>モチベーション</p> <p>思考技術と問題解決</p>
17:00	<p>[ふり返し] 学んだことのまとめ</p> <p>アクションプランづくり</p>
18:00	<p>夕食をかねた懇親会</p>
20:00	

1月21日(土)	
9:00	<p>[オリエンテーション]</p> <p>プログラムの説明とアンケート依頼の説明</p> <p>[異文化体験]</p>
9:30	<p>シミュレーション「バファ・バファ」に参加して異文化を体験する。</p> <p>情動のレベルで異文化を経験し、体験について話し合い、一般的なレベルまで理解を深める。</p>
12:00	<p>昼 食</p>
13:00	<p>[言語行動のパターン]</p> <p>言葉による意思伝達について理解を深める。</p> <p>カルチャーアシミレーターで文化差を理解する。</p>
14:00	<p>[非言語行動パターン]</p> <p>言葉以外のメッセージについて理解を深める。</p> <p>カルチャーアシミレーターで文化差を理解する。</p> <p>[効果的な国際行動]</p> <p>文化の枠を越えて行動する日本人に必要なコミュニケーション能力を理解する。</p>
16:00	<p>[閉講式]</p>
16:15	<p>[解 散]</p>

(2) 研修内容詳細（海外職業訓練協会の研修実施内容より）

〔異文化（多文化）問題事例研究〕

海外の現地企業で、日本から派遣されてきた社員と現地従業員とのやりとりを取り上げた事例で、そこに発生する問題点を明確にし、対応の仕方を考える。

進め方は、

- ① 3人一組のグループを作り、一つの事例について30分間グループ内で討議し、分析し、項目別に明確にして、それぞれの項目を関連づけて用紙に書き出す。
- ② グループ内の討議では、Informer（タイ人2名、講師4名）から各種の情報や考え方を聞くことができ、それらを参考にして、グループの意見を用紙にまとめる。
- ③ 用紙にまとめたことを各グループごとに発表する（2つのグループ）発表後、全員で質疑応答、意見交換をする。その際、講師陣もコメントを加える。

である。

〔異文化（多文化）コミュニケーション〕

（アサーティブなコミュニケーションの仕方）

お互いに言いたいことがスムーズに伝わるコミュニケーションの仕方について、その方法をロールプレーを通して学ぶ。

- ① 3つのタイプのコミュニケーションの仕方を収めたビデオを見る。

（ビデオ・ロールプレー）

- ・消極的な（PASSIVE）コミュニケーションの例
- ・攻撃的な（AGGRESSIVE）コミュニケーションの例
- ・積極的な（ASSERTIVE）コミュニケーションの例

それぞれのコミュニケーションの例について受講者が感じた印象を全員で出し合う。（形容詞表現で）

3つのタイプの内、効果的なコミュニケーションの仕方はどれかを、受講者に判断させる。

② 効果的なコミュニケーションの仕方のプロセスについて説明があった後、3つの例それぞれについて、プロセスに基づいたコミュニケーションの仕方の観点から考察する。

③ 積極的なコミュニケーションの仕方が何故受け入れられるのかを説明する。資料に基づいてコミュニケーション・プロセスの3段階について説明する。

第1段階：状況を詳記する

- (当事者が) 話し合いの目的を確認する。
- 問題、状況の背景、詳細を述べる。(事実を述べる・判断を入れない。)
- 起きて欲しいことを言う。

第2段階：合意していない点を克服する。

- 相手の考え方に理解を示す。
- 反対の理由を述べる。
- 再度、起きて欲しいことを述べる。

第3段階：合意した分野を確認する。

④ これらのことをふまえてロールプレーをする。

(受講者1名、タイ人2名)

⑤ ロールプレーの結果について、全員で気づいた点を出し合い、どう改善したら、コミュニケーションの仕方がもっと良くなるかをまとめる。

(コミュニケーションのプロセスの重要性を確認しながら)

[異文化(多文化)コミュニケーション]

① 前日の講義に関連して、“気づいたこと” 或いは“学んだこと” について各グループ毎にインデックスカードに書き出し、その後グループ毎

に（誰か1名が発表）その意味について説明する。（黒板に貼付）

- ② グループの代表が発表後、全員で質疑応答、意見交換を行う。
受講者の意見に対し、講師から説明・コメントが追加される。
- ③ アサーティブな表現の仕方について、アメリカと日本の共通点或いは、相違点について講師が説明し、それに対し全体ディスカッション形式で受講者に意見を出させて理解させる。
例えとして、相手を良く見て話すことは大切な事だが、アメリカでは、白人と黒人とのアイ・コンタクトは喧嘩のもとであるということ。しかし、アイ・コンタクトが出来ない日本人はアメリカでは信用されにくいと言う話をしながら、講師は受講者にアイ・コンタクトを送り続けているがそれに応じる人は少ないようである。
- ④ 文化とコミュニケーションに関し、“アメリカ的な考え方”及び“日本的な考え方”について講師から説明があり、その後、全体討論及び質疑応答を行うことにより理解を深める。

結論：派遣前に日本の文化・歴史を勉強する事により、より簡単に相手を知ることが出来るということ。

- ⑤ オランダの異文化専門家の調査の中にある面白い比較データを提示しながら、コレクティヴィズム（集団主義）とインディヴィデュアリズム（個人主義）について説明する。
説明前に、講師が、白板に一本の線を引き、日本人は、ドイツ人は或いは、アメリカ人は個人主義的か又は集団主義的かと受講者に発言させる。受講者の回答をうまく引き出しながら表を埋めていくというやり方。
（全員参加型）
- ⑥ 文化を氷山に例え、異文化コミュニケーションとは見えない部分が多

いのでその見えない部分の勉強が必要であると言うことを協調している。

[コミュニケーション技法]

- ① 前の講義に関連して“気づいたこと”或いは“学んだこと”について各グループ毎にインデックスカードに書き出し、その後グループ毎に（誰か1名が発表）その意味につき説明を行う。（黒板に貼付）
- ② 講師が、オーストラリア人の話を引用して、“日本の文化は、人間の壁が高いが文化、宗教、音楽の壁が低いと言っている”なぜそうなのか…と受講者に質問を投げかけながら自分で説明を進める。
- ③ 或いは、外国人が日本へなぜとけ込めないのか。受講者にしばらく考えさせてから、事例により説明をする。“ある外国人が、どうしても日本文化にとけ込めずに困っていたがある時、友人に誘われ赤提灯で飲んだことで日本にとけ込むことができた”という事例を使い、理解を深めさせる。
- ④ 講師は、巧みに異文化専門家（国内外）の言葉を引用しながら講義を進める。例えばその一例として、日比野正三先生談として、日本文化はタコ壺文化であるということ。日本人は上司に対し反発しにくい、アメリカ人は摩擦をいとわない人種である等の説明がされる。
- ⑤ 講義の合間に、黒板に図表を書き“不確実性の回避”或いは、“パワースタンス”について受講者の反応を見ながら説明を加える。
- ⑥ 講義終了後、講義の中で新たに学んだことや発見したことなど再度メモに書き、グループ毎に発表した。

[異文化体験]

シュミレーション「バファ・バファ (Bafa Bafa)」

(カルチャーショックへの心構え体験)

目的：カルチャーショックの理解と対処の仕方

情動のレベルで異文化を経験し、体験について話し合い、一般的なレベルまで理解を深める。

手順：

① オリエンテーション＝訓練ゲームの説明 (10分)

「バファ・バファ」についての説明、バーバル文化とノンバーバル文化。

② グループ分けと文化の学習 (20分)

参加者を α 国と β 国に分ける。席順の奇数者が α 国、偶数者が β 国。部屋に分かれ、 α 国では、全権力のある長老が決められる。ルールある社会が前提。

例) 女性と話をする時には長老のサインがいる。また、親しみ、身体的触れ合いが必要。

妻(女)の話はタブー等。

規則違反者は、 α 国から追放される。

《用意する物》……多めのチップと絵カード

β 国では、ノンバーバルが前提。数合わせをするために身ぶりや発声(バファバファ＝ア、イ、エ等)で行動と意思が通じる社会。

《用意する物》……数字の書かれた色カード

③ 交流 (45分)

両国ともオブザーバー2名が選ばれ、他国の様子を見る。

その様子をそれぞれの国に戻り説明する。

その後2人一組で出かけ交流開始＝異文化体験。

④ プロセスとディスカッション (45分)

サークル (円形) に座り実体験の報告をする。

異文化社会に触れる難しさ、異文化社会の不安、寂しさ、自信喪失、相違、驚異、怒り、また親しみ、勉強不足等を知る。

α 国は、アメリカ型社会、村社会。

β 国は、アジア、アフリカ型社会、原始共同社会。

結論：異文化を認めるというレベルに達するには、その文化を否定あるいは批判的な時期を経過してからである。

[言語行動のパターン]

- ① 言葉による意思伝達について理解を深める。
- ② レジメに沿って言語行動のパターンを説明する。
- ③ 助手が課題のレジメについて説明があり、その後受講者がそのレジメに対して解答をした。
- ④ 助手が確認のため、受講者に手を上げさせた後どれが一番良いか説明が行われた。
- ⑤ 受講者から、課題の絞り込みについて、数多くの質問がなされた。

[非言語行動パターン]

- ① 言語以外のメッセージについて理解を深める。
- ② 感情表現、マレービアン^スの式、対人距離並びにその他の非言語のメッ

ページについて説明があった。

[効果的な国際行動]

- ① 文化の枠を越えて行動する日本人に必要なコミュニケーションの能力を理解する。
- ② 動機、知識、スキルについて説明があった。

4 試行の総合評価

『当初民間企業からの受講者が6名予定されていたが、地震による影響で、大阪からの1名が参加を取り消し、急な海外出張でさらに1名が参加できず最終的に、雇用促進事業団職員4名、海外職業訓練協会職員4名、民間企業4名、3日目だけの受講者1名を含めて13名となった。民間企業からの受講者が予定より少なく、当初計画されていた女性の参加者がなく、残念であったが実際の研修の運営上支障はなかった。

今回の研修は、全体を通じて「ワークショップ型、参加型」をとり、受け身の研修ではなく、受講者が、自分の意見を述べ、お互いが感化しあう方式でおこなわれた。また、今回は講師という言葉を使わず、「ファシリテーター」あるいは「インストラクター」と呼ばれ、「ファシリテイト」という言葉どおり、受講者が持っているものを引き出す役割を持っていた。従って、一方的な講義ではなく、受講者の主体性に期待が掛けられた。受講者はグループディスカッション、意見交換、感想発表を通じて、自分の持っているものを積極的に発表した。1日目の夜9時までの研修には疲労困憊したようであるが、積極性は2日目の懇親会にまで延長され、各自の異文化体験に話がはずんだ。

タイ事例研究では2名のタイ人インフォーマー（タイ人留学生）が参加、様々な貴重な意見が投げかけられディスカッションが活発化した。インフォーマーの役割は異文化研修では不可欠で、インフォーマーの参加はお互いの文化の差異に配慮しながら、参加者全員が持っている異質性（価値観）を共有できる有効な方法である。インフォーマー自身も「大変勉強になった」とコメントしている。この点から見ても、将来の異文化研修は日本人のための異文化研修、日本人が一方

的に異文化に迎合するという形態ではなく、研修空間を多文化環境の場とし（複数の外国人受講者の参加、複数国々）、参加者が自己及び他国の文化を認識し、尊重する（今回の研修では“気づき”）プロセスを大事にする研修が望まれる。これにより摩擦のないダイナミックスな多文化を尊重しあえる社会が形成されると思われる。』と海外職業訓練協会の研修担当者が総評している。

今回の研修（3日間）を研修室の後部で聴講していたが、前2日については研修担当者の総評に付け加える点はなにもなく同感である。3日目について少し記述するとまず、カルチュア・ショックの模擬体験「バファ・バファ」を通して受講者は個人差は若干あるにしる相当に「カルチュア・ショック」を感じたようである。換言すれば、「カルチュア・ショックのワクチン注射」は十分効き目があり、「真性カルチュア・ショック」にもそれ相当の効き目が期待できる。

つぎに、「言語行動のパターン」及び「非言語行動のパターン」では助手の方がコスタリカ生まれで、米国で学ばれ、現在は日本で学んでおられるという経歴の持ち主であったことから、課題に対する解説が3カ国のものとなり、国々の比較ができ、受講者には大変参考になったようである。又、異文化トレーニング研修を企画する場合の講師選択の重要な要件になることも再確認できた。

異文化研修の効果として予想される“寛容性”の増大は、異文化理解で生じる種々の問題の共通部分（根っ子の部分）を解決する源の一つであるが、3日間の受講者の受講態度やアンケート調査からも十分“寛容性”の増大効果が表れていることが実証された。

最後に今回の研修（試行）が受講者にとって一層異文化理解を高め、外国人に民族の歴史である「日本文化」を胸張って素直に語れる国際人になる動機づけになったと確信するとともに受講者のこの分野でのご活躍を期待している。