

# 異文化コミュニケーション& インタラクション

## ガイア文化観察

別の文化の観察・評価を考察するうえで助けとなるアクティビティです。空欄に気づいたことを書きましょう。

## ミスコミュニケーションの原因

### 文化の評価

#### **Norms (標準、典型) vs ステレオタイプ**

どの文化にもパターン化された特定の考え方、行動、コミュニケーションがあります。こうしたパターンをnorm (標準、典型) と呼びます。normは例外が許されないようなパターンや基準ではなく、ただ単に大半の人が大半のときにする振る舞い方を意味します。たとえnormがその文化に属する全員や、その文化で遭遇するすべての状況に当てはまらなくても、他の文化をnormの観点から考察することは有効です。

あるnormをある文化に属する全員、またはすべての状況に無理やり当てはめようとする（「日本人は皆…」や「日本人はいつも…だ」）、それはnormではなくステレオタイプ（偏見、先入観）となります。normは異文化を論じるうえで役立ちますが、ステレオタイプは役に立ちません。

#### **結論 vs Caricatures (誇張、風刺)**

別の文化またはサブカルチャーに目を向ける時、私たちはその文化を理解するために観察して評価したものを情報として受け取ります。それにより結論（頭の中で確定した情報）が導かれます。結論を導くこと自体は悪いことではありません。新たな情報を得たり、新たな見解を持つことでその結論を変えたり、改めたりするのであれば問題はありません。ただ同時に、その文化に備わる微妙なニュアンスや詳細がすべて結論で考慮されているわけではないことも忘れないようにしましょう。

導いた結論をもとに、その文化のことが全部わかった、その文化について自分が説明できると決めつけてしまう場合、それは結論ではなく「caricature」になっています。「日本人はごはんが好き」というのは結論として参考になりますが、「日本人はごはん好きの人ばかり」という言い方をしたら無益なcaricatureになります。

サブカルチャーは大きなカルチャーのくくりの中にある、小さな区分です。例えば「アメリカ人大学生」は、「アメリカ人」のサブカルチャーであり、「アメリカ人の大学生アスリート」は、「アメリカ人大学生」のサブカルチャーです。

## ミスコミュニケーションの原因

### 憶測 vs 仮定

他の文化のnormを知っていれば、それは、その文化との関わりにどう対処するかを判断するヒントになります。しかし多くの場合、知っている情報に独自の理由付けや憶測を加えることが必要になります。こうして決定をしていくことを憶測といい、これは行動するうえで必要不可欠ですが、憶測で導かれた決定は確実なものではありません。憶測は実際の行動よりも考え方の指針とするべきです。

憶測に基づいて決定し、相手もそれに応じて行動するものだと思い込むと、それは憶測ではなく仮定になります。仮定をする人は、相手とコミュニケーションをとることによって憶測を検証しないため、誤解やきまり悪さ、侮辱につながります。

参考 : Janet & Milton Bennett, 1998

## 異文化ミスコミュニケーションの主な原因

### 類似していると仮定すること

とくに教えられたり、経験したりしたことがなければ、大半の人は、皆が自分の文化と同じようにコミュニケーションをとり行動するはずだと仮定するものです。

### 違いを正しいかどうかで判断すること

人は自分の文化のnormで物事を解釈する傾向があります。他人が自分のnormに合った行動をする場合、それについて良い印象を受けるか、あるいは特に何も思わないかのどちらかでしょう。しかし、他人が自分の文化のnormに合わない行動をとると、否定的な評価を下しがちです。

### 言語の違い

異なる言語を比べると、ぴったり一対一の対訳で使われる言葉は非常に少ないことがわかります。外国語を離す時、相手の言語ではなく自分の言語での使われ方でその言葉を判断しがちです。

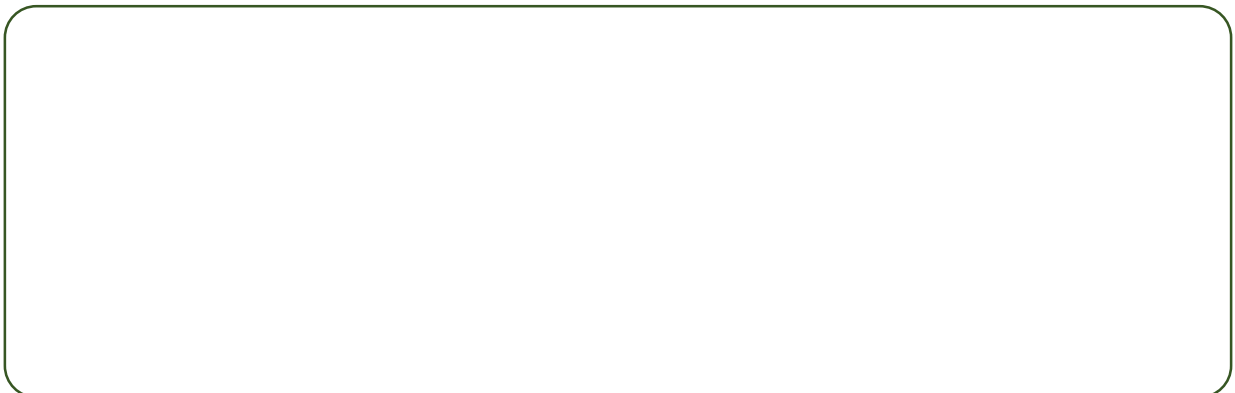
### 言語以外のコミュニケーション

言語以外のコミュニケーションは無意識にするものが多く、異文化コミュニケーションでもコントロールが難しくなります。ボディランゲージ、表情、アイコンタクトなどは、別の文化の人には間違っただけで伝わることがあります。

### 強い不安

特定の状況でどうするのが適切か、何が期待されているのかがわからないと、強い不安が生まれます。残念ながら、不安が強いと自文化のnormに大きく偏り、相手との違いを否定的に捉える傾向があります。

参考 : LaRay Barna, 1997



## コミュニケーションの典型

低文脈（伝達する情報を言葉で表現）

高文脈（言葉よりも文脈で情報を伝達）

分析的

原則やデータ（事実、数字、日付）をもとに主張、伝達する。理論や一般的な情報を重視。

「ここでの原則は…」  
「まず事実を教えてください」

vs 経験的

ストーリーや喩え、例をもとに主張、伝達する。個人の体験や実際の経験を重視。

「この例としてわかりやすいのが先日の…」  
「はい。でも…な人をたくさん知っています」

思い入れがない

問題を「落ち着いて」「客観的に」話し合い、個人の感情を抜きに全要素を考慮できる。

「客観的に見てみましょう」  
「感情で考えを歪めてはならない」

vs 思い入れがある

問題を感覚や感情で論じ、その問題に個人的に思い入れがあることがわかる。

「怒ってごめん。でもこの問題はとても大事なの」  
「仮定では済まない問題なのです」

理性重視

問題と、それを論じる当事者間の関係が切り離されている。そのアイデアが孤立して批評されていることが前提にある。

「単なる意見の相違で、個人攻撃ではない！」  
「真実は変えられないよ」

vs 関係重視

問題は常に議論する人の関係につながっている。アイデアの批評は、関わる人々との関係を重視するものでなくてはならない。

「下手に探らないことだ」  
「他者の気持ちを尊重しなければならないよ」

連続的

議論が直線的に進められ、論点に通じる小論点を論理的に発展させる。論点は議論の最初か最後に明確に述べられている。

「要点を話してくれないか」  
「これらのことで結局何が言いたいのか？」

vs らせん状

議論が円形に進められ、論点の周りで文脈を発展させる。論点は述べられていないことが多い。

「話の全容がわからないと理解できないはずだ」  
「この問題だけじゃないんだ」

低スキャン

聞き手は話者の話したことを、聞いたとおりにすぐ理解する。話者は自分の話の意味を明確にしなければならない。

「言いたいことはきちんと言葉、  
言う以上は本気で言葉！」  
「彼は謎めいた人だ」

vs 高スキャン

聞き手は文脈の複数の情報を評価してから理解するが、そうした部分的な情報は直感的に集めなければいけないこともある。意図されるメッセージを決めるのは聞き手である。

「常に行間を読むべき！」  
「彼は空気が読めない」

直接的

意味が、関係者に対して直接なされた明確な発言を通して伝えられ、状況やタイミングといった文脈的な要員にはほとんど依存しない。「同意できるかどうか」よりも「誠実さ」が好まれる。

「ありのままに言って！」  
「遠回しに言わないでください」

vs 間接的

意味が提案や含意、言語以外の行動、その他文脈に隠されたヒントで伝えられる。食い違いがありそうなきは、第三者を通じてコミュニケーションがとられることがある。

「嫌な気持ちにさせたくないでしょう？」  
「…だが面目が丸つぶれだ」

## 丁寧な受け答え

## 頼むとき

- Would you mind... (...してもらってもいいですか)
- Would you be able to... (...していただけますか)
- Could you... (...していただけますか)
- Please... (...してください)

## 否定的な回答 (対応できないとき、手伝えないとき)

- I'm afraid... (申し訳ありませんが)
- Unfortunately, ... (残念ながら)
- At the moment we can't... (今は...できかねます)
- I wish I could... but... (そうできたらいいのですが)

## すぐに返事できない場合

- Let me check on that. (確認させてください)
- I have to get back to you on that. (確認してからお答えします)
- I'll let you know if / when I find out something that. (わかったらお知らせします)
- I'm not sure about that. (それについてははっきりわかりません)

## 同意しないが丁寧に表現したいとき

- I don't think that's such a good idea... (あまり得策ではないと思います)
- I understand what you mean, but... (おっしゃることはわかりますが)
- I wonder if it would be better to... (...のほうがいいかもしれません)
- Yeah, or maybe instead of that you could... (ええ。代わりに...もできるかもしれません)

## 提案

- Maybe you could... (...するのはいかがですか?)
- What if you... (...したらどうでしょう?)
- Have you thought about... (...は考えたことはありますか?)
- How about if... (...したらどうでしょう?)

## クロスロード

クロスロードゲームはもともと、緊急時に直面するジレンマを想定して作られたカードゲームです。今回の講座では、イエス or ノーで答える簡単な設問を画面に表示し、答えてもらいます。なぜその答えを選んだかも、説明できるようにしてください。違う考えや価値観にも耳を傾けるようにしましょう。