

日本人・外国人ビジネス関係者の実践の批判的ふり返りと 対話からの意識

—大学院 MBA コースの授業実践から—

池田広子（目白大学）

**A Study on Awareness of the Japanese and foreign business people
through critical reflection: Examining of communicative class in MBA**

IKEDA Hiroko (Mejiro University)

キーワード： グローバル人材育成，M-GTA，批判的ふり返り，協働と対話，
Keywords: global human resource development, the Modified Grounded Theory Approach,
critical reflection, collaborative interaction

SUMMARY

This study enquires how the Japanese and foreign business people who are graduate students of MBA get recognition through critical reflection and interaction. Eleven students were given sheets and interviews after the course, and the data was analyzed the Modified Grounded Theory Approach (M-GTA). The results suggest that overlapping with critical reflection and collaborative interaction urged refining of assumption.

1. はじめに

経済や産業のグローバル化に伴い外国人・日本人ビジネスパーソンの双方を対象とした「ビジネス場面における異文化理解の問題」が指摘されている。例えば、春原(2008)は、外国人ビジネスパーソンを取り巻く環境について、「言語・文化・社会の架け橋となる人間が逆に板ばさみとなり、日本語で仕事ができる人物への冷遇やハラスメントなど、日本語学習以前の意識レベルの課題が多い」と述べ、外国人が日本人とともに働く場合に多くの問題が内包していることを指摘する。また、Berry(1992)は、多言語・多文化社会の創造のためには、(1)受け入れ側の人々に多文化意識を醸成すること、(2)参入側に受け入れ社会との接触や自文化の保持を求める集団意志を養成することが必要であると述べ、受け入れ側の日本人と参入側の外国人の双方が共に学び、歩み寄り姿勢が重要であるということをも主張している。さらに、近年のグローバル社会においては、受け入れ側と参入側の双方の立場を理解しつつ客観的で偏りなく自分の意見を述べる「グローバル人材」の育成が課題となっている。特に、ビジネス

現場では中立的な考えを持ち、課題発見と課題解決能力に優れた人材が必要されていると言えよう。

だが、これまでのビジネス日本語教育では、職場の実践スキル能力（ビジネス文書、メール、ビジネス会話等）や日本型商習慣に関する知識獲得を重視するのものが多く、社会文化的文脈における異文化理解の問題やコミュニケーション上の葛藤に焦点を当てた教室デザインはあまりされてこなかった。そのため、ビジネス上における問題発見と課題解決能力の育成とは何か、これらはどう形成されるのか。また、「日本語学習以前の意識レベルの課題」や「双方の行動様式に困難を感じる問題」（西田，2007）についてはどう対応すべきなのか等検討していかなければならない問題が山積している。

以上を踏まえ、本稿では、日本人と外国人の両者を対象としたビジネス・コミュニケーション上の理解を深めることを目指し、両者が対等に参加し、対話と協働のふり返りを重ねる中での学びが得られるようにデザインした。その一つとして「実践の批判的ふり返し活動（三輪 2005）」を取り入れた。批判的ふり返し (Cranton 1992, 1996) とは、実践を協働で徹底してふり返る活動を意味する（詳細は後述）。

2. 研究目的

本稿では、某大学院ビジネスデザイン研究科コース（MBA）における科目「日本語コミュニケーション」を取りあげ、これまでのビジネス実践を「協働で批判的にふり返し活動」を重ねることで日本人・外国人ビジネス関係者がどのような意識を形成し、関係を構築していくのかを明らかにすることを目的とする。

3. 先行研究

ビジネス・コミュニケーション研究には4つの観点（ビジネス活動の研究、ビジネスのやり取りの研究、日本語学習に関する研究、これまでの提言・助言）があると言われている（近藤，1997）。ビジネス活動の研究は数が少なく、今後期待される場所であるが（近藤，1997）、日本語学習に関する研究においては池田（1996）の語彙調査があげられる。この研究は日本人ビジネス関係者の会社における話し言葉に現れる語彙を調査したものである。分析の結果、「社内及び社外での会議や打ち合わせ、電話の会話で用いている語彙は、その大部分がビジネスの場以外でも日常的に用いられている語彙」（池田 1996：118）であることを示した。その他、日本人・外国人ビジネス関係者を対象とした使用語彙の研究（島田・澁川 1998）、授業の実践研究などがあげられる。また、ビジネスのやり取りの研究として、日本人と外国人の接触場面におけるストラテジーやインターアクションの問題を追求した研究（近藤 2007）、企業内インターアクション等に注目した研究が行われている。

3.1 日本人・外国人ビジネス関係者を対象とした研究

日本人・外国人ビジネス関係者について岡崎(2007)は、日本語の力の程度の如何に関わらず相互のコミュニケーションを図る方法を探り、外国人社員と日本人社員の関係を築いていくことが今後ますます求められると指摘している。また、日本語初級段階の外国人社員が日本語をマスターするまでコミュニケーションを回避することは

きないため、外国人社員が日本語学習するだけでは達成できないことを念頭におかなければならないとし、(1)受け入れ側の日本人が外国人と交流しようと求め続けること、(2)習得途上にある彼らの日本語を分かろうとする姿勢が必要であると述べ、受け入れ側である日本人社員の姿勢が重要であることを指摘した。

上述の岡崎(2007)の指摘を踏まえ、外国人と日本人ビジネス関係者の両者に焦点を当てた研究が展開されてきている。劉那他(2010)では、中国の日系企業における職場環境とコミュニケーションの在り方について、日本人社員と中国人社員の認識の差を明らかにするために、質問紙による調査を行い、因子分析を行なった。その結果、現状認識の構造において、「コミュニケーションに関する認識」、「職務遂行と職場に関する認識」、「労働慣行に関する認識」という3つの因子が得られた。また、中国人社員の方が日本人社員よりもコミュニケーションに対する問題、職務遂行に困難や職場に不満を持っていることが明らかになった。これに対し、日本人社員の方は労働慣行に対して不満を持っていることが指摘された。三輪他(2010)では、中国人社員と日本人社員の相互理解、協働的關係の構築を目指し、両者の中間管理職の認識構造を追求した。2名(中国人・日本人)を対象に半構造化インタビューした後、コーディング、カテゴリー化し、構造図でまとめた。その結果、其々の中間管理職に期待される役割として、(1)中国人中間管理職においては、「日本語で意思疎通のできない人の声を代弁する」、「日本人管理職の意図を中国人社員に分かる言葉で伝える」が生成された。一方、(2)日本人中間管理職においては、「自分が持つ認識を再検討しようとする態度」が確認された。また、原・三輪(2008)では、日本人社員と外国人社員の互恵的關係性の構築のために相互のコミュニケーションを図ることを可能にする「双方向性日本語教育プログラム」の開発を目指した取り組みを報告している。そして、三輪・一林・矢高(2008)では、外国人社員が働いている職場の日本人に対し、協力依頼の実践を行った結果、日本人側からは、①学習者の理解が進み、サポートができたこと、②外国人社員を含め職場の連帯感が生まれたことが示された。一方、外国人社員からは、①学習達成感が得られ、日本語学習への意欲が見出されたこと②職場コミュニティへの積極的参加の姿勢が認められたなどの報告がされている。このように、外国人と日本人を対象とした現場の認識に関する調査・研修報告は、わずかであるが少しずつ行なわれてきている。しかしながら、両者を対象とした研修や教室活動をデザインし、有用性を追究したものはあまり見られない。

3.2 実践の批判的ふり返しに関する研究

実践の批判的ふり返し活動とは、北アメリカの成人教育学者クラントン(1992/2003:203)の考えに基づくものである。日本では三輪(2005)が中心となって成人学習・成人教育分野(教育、看護、ビジネス等)で実施している。クラントン(1996/2004)は、批判的ふり返しによる意識変容の学習の考えを成人学習者、専門家、教育者の能力開発の実践に取り入れて精緻化した。具体的に、批判的ふり返し(critical reflection)とは、徹底的に自己の実践を問うことで自己の無意識・半意識的であった前提(価値観)を明らかにし、吟味し、妥当であるかを評価することである。ここで「批判的」とは、「否定的」という意味ではなく、自分の実践を「徹底してふり返る」

ことを意味する。

批判的ふり返りの方策を具体化するためにクラントンは、「書くこと」と「他者とのやりとり」が重要であるとし、小グループを作り、他者とともに取り組むことが、批判的ふり返りの方策に有効であるとした。そして、批判的ふり返りにおいて、聴き手の役割が重要であることを示した。クラントンは、聴き手は問い詰めるような聞き方をするのではなく、他者（聴き手）と共に批判的に問い直す作業に取り組むとき、聴き手が語り手（報告者）の文脈に沿って聴くこと、語り手の発話を尊重することを重視している。さらに、意識変容を促すためには、具体的に「なぜその行動を行うのか、そもそもなぜそうなのか、なぜそう考えたのか、なぜ変える必要があるのかなど（1996/2004：139）」の問いかけが必要であるとした。

この考えを基に、三輪は省察的実践家養成のために大学院生を対象とするゼミで2回にわたって他者と共に批判的ふり返りを実践した。このような実践の批判的ふり返りを通して、1回目だけでは本音が出にくかったこと、2回目を経てようやく実践を物語り、聴き合うことの意味を、講座生自身が自分のこととして理解し、納得したことが報告されている。また、専門家の力量形成を支える取り組みとして批判的ふり返りの実践の可能性が報告されている。

日本語教育分野では、緒についたばかりだが、上述のクラントン(1992/2003, 1996/2004)の考えを踏まえて一連の研究が行われている。まず、池田・朱(2009)は、三輪(2005)の手法に基づき、日本語教師を対象に実践の批判的ふり返りを実施した。その結果、語り手が自分の過去を肯定的に取り入れ、次の行動を起こす力へ繋がる可能性が示唆された。次に、朱・池田(2007)では、批判的ふり返りに参加した聴き手に着目し、聴き手の学びを明らかにしたと同時に、聴き手は学習支援者でもあることが主張されている。そして、池田(2007b)では、実践のふり返り後に、聴き手が協働でさらにふり返りを行うことで、(1)聴き手同士の解釈が異なっていること(2)解釈が異なるのは、自身の経験に裏打ちされていることが分かった。また、協働のふり返りを通し、互いの解釈がなぜ異なるのかについて、自身の前提を捉え直していく可能性が示唆されている。

企業研修に批判的ふり返り活動を取り入れた先行研究として、堀本(2005, 2007)があげられる。堀本(2005)は、日本人ビジネス関係者の中間管理職を対象として、企業内教育のプログラムの中で実践の「批判的ふり返り活動」を取り入れた。その結果、(1)受講生自身が日常の問題に引きつけて考え、主体的に課題に関わることに役立っていること、(2)省察的な相互のやり取りの中で、徹底してふり返ることが前提の問い直しを導き実践の場への活用を促すことなどが報告されている。

しかしながら、成人の学習者である院生の外国人・日本人ビジネス関係者を対象とした授業で実践の批判的ふり返りを取り入れ、そこでの学びを縦断的に追究した研究はほとんど見られない。

4. 研究方法

4.1 調査対象

2009, 2010 年都内某大学大学院ビジネスデザイン研究科 (MBA) における講座「日本語コミュニケーション」の授業を受講した院生 14 名 (2009 年 8 名, 2010 年 6 名受講)のうち, 調査協力の承諾を得た 11 名である。①2009 年外国人 2 名 (中国), 日本人 3 名②2010 年外国人 3 名 (タイ, 中国), 日本人 3 名であった。また, 日本人のうち 3 名は中間管理職 (介護の総合職, 証券会社, 製造メーカー等) であった。

4.2 MBA コースの概要

ビジネスデザイン研究科 (MBA) のプログラムは, ①「専門科目」(経営戦略, 企業経済学, ブランド・マーケティング論, 国際ビジネスマネジメントなど) と②「ビジネス基礎科目」(統計学, 情報処理など) から構成されている。「日本語コミュニケーション」は「ビジネス基礎科目」の中に位置づけられており, 日本人も外国人院生も履修することが可能な科目である (半期: 2 単位)。受講生のほとんどは, 昼間都内あるいは都内近郊で勤務しながら夜間の授業を履修していた。日本人においては, これまでに海外で仕事をした経験がある者, 日系企業で勤務している者, 日本企業で働いている者, 介護施設のマネジメントをしている者等, 様々であった。一方, 外国人は, 自国でビジネス経験がある者, 日本企業で働いている者, 今後日本でビジネスを展開しようとしている者等が受講した。

4.3 授業概要

「日本語コミュニケーション」は, 2006 年から開講された科目である。開講当初は, 外国人のみを対象としていたが, 2008 年より日本人院生も開講されるようになった (日本人も単位履修可能)。日本人と外国人の両者のビジネス実践を学習資源とし, 異文化理解の態度を育むことを目指している。そのため授業内容は言語面に加えて異文化理解が重視された。具体的には, (1) show&tell/3 分間スピーチ, (2) ロールプレーと対話, (3) 実践の協働による振り返り活動を取り入れて, 全 13 回の授業で展開した。コースの授業内容を表 1 に示す。

(1) show & tell/3 分間スピーチ

全 13 回の授業の最初に show & tell (前半), 3 分間スピーチ (後半) を取り入れた。show & tell では, 自分のことや家族や友人などについて自由に語ってもらった。また, 3 分間スピーチでは, ニュースや時事問題を取り上げ, 簡潔に伝えることが目指された。

(2) ロールプレーと対話

教科書『商談のための日本語』(2006 米田他) のロールプレーを実施した後, その延長線上で自分の実践や体験と引き付けたことを語り, 意見を出し合う時間を設定した。ロールプレーを単にこなすのではなく, ロールプレーをきっかけとして, 互いが其々の実践経験や意見を出し合う場として位置づけた。

(3) 実践の協働による振り返り活動

三輪 (2005) に倣い, 実践の振り返り活動の手続きは, ①活動前 (1 週間前) にこれまでのビジネス実践の中で気づいた点, 考えたことを A4 用紙に記述する課題を与えていた。②グループ (4~5 名) になり, 語り手と聞き手になり, 語り手は振り返りシートに書いてきた内容を基に語ってもらった (40~50 分程度)。③聴き手は, 語り手

の話す内容を丁寧に聴き、語りが終わった後で質問や問いかけをし、意見交換を行なった。④翌週も同じメンバーで協働によるふり返りを行い、2週目、3週目はグループ内の他のメンバーが自身の実践について語った。⑤実施後、さらに気づいた点、考えたこと、これまでの授業の中で気づいた点について記述するレポートを提出するようにした。⑥最終課題として、授業の第1回目から最後までを通して気づいた点や考えたことを記述してもらった。

表1. 授業概要 2010年度

回	月日	授業内容
1	4/15	オリエンテーション, 授業の概要説明スケジュール, 目標, 自己紹介
2	4/22	show & tell L1 説明のビジネス表現 ロールプレーと対話
3	4/29	show & tell L1 説明のビジネス表現 シュミレーションと対話
4	5/13	show & tell L2 意見を述べる表現 ロールプレーと対話
5	5/20	show & tell L2 意見を述べる表現 ビジネス談話と対話
6	5/27	実践の協働による批判的振り返り活動
7	6/3	実践の協働による批判的振り返り活動
8	6/10	実践の協働による批判的振り返り活動
9	6/17	実践の協働による批判的振り返り活動/3分間スピーチ L4 反対 ロールプレーと対話
10	6/24	3分間スピーチ ふり返りシートの提出 L4 反対 ロールプレーと対話
11	7/1	3分間スピーチ L7 クレーム表現とロールプレーと対話
12	7/8	3分間スピーチ L8 結論表現とロールプレーと対話
13	7/15	授業全体をふり返る

4.4 データの収集

データは、ふり返りシート（授業前半、批判的振返り活動後、後半提出の3枚）とインタビューの語りである。補助資料として授業中の対話を録音したものをデータとした。

4.5 分析方法と分析手続き

本研究で明らかに使用としているプロセスは、日本人・外国人ビジネス関係者が授業を経て理解を深め、其々の文化に対して自分なりの態度を構築し、働きかけていくという特徴を持っていると考えられる。したがって、ビジネス関係者の経験とその意味づけの深い理解が可能であり、文化との相互作用を含めた動的なプロセスの全体像を重視しつつ、学びのカテゴリーの相互の関係性を損なうことなく掬い上げて構築できる分析方法を援用する必要がある。そこで本稿では、グレイザーとストラウスによって考案されたグランデッド・セオリー・アプローチをより理解、活用しやすいように開発した修正版グランデッド・セオリーアプローチ（木下2003：以下M-GTA）を用いた。

M-GTA はデータに密着した分析から独自の理論を生成する質的研究法である。データを切片化せずに現象のつながりや流れを解釈し、限定された範囲内に関して、人間の行動の予測と説明に有効な分析方法である。(木下 2003)。

手順は、木下(2003)に従い、まず1人分のデータを取りあげ、本研究の目的に照らして関係する部分に着目し、語り全体に照らし合わせて何を意味するのかを解釈する。次に、類似例があるかどうか二人目以降のデータ全体を確認し、その概念によって説明できる具体例が豊富にある場合のみ、その概念が有効であると判断した。また、恣意性を防ぐため、自分の解釈と対極性、反対の例があるかどうかを検討し、データを確認した。類似性と対極性の両面から継続した比較分析を行うことで概念の有効性をチェックした。概念を生成する際に、概念名、具体例、定義、データの解釈の際に考えたことを分析ワークシートに記入した。木下(2003)に倣い、テキストから概念、概念からテキストといった手順で分析を行う中で以下のことに注意した。それは、1つの概念を生成する際、同時にそれと関係しそうな概念を考えることである。そして、概念をグループ化し、関係のまとまりとしてカテゴリーを作った。そして、カテゴリーと概念によって研究対象とした現象を説明する理論を生成した。

分析者は2名(筆者含む)であった。概念の検討とワーディング、関係図について吟味及び調整した。

5. 結果と考察

分析の結果、17の概念と7つのカテゴリー(【自分の日本語に対するきづき】【曖昧な日本語を巡る解釈】【相互の歩み寄り】【特異性・文化の違いに対する解釈】【コミュニケーション上のポイント】【対話を重ねて考えたこと】)にまとめた。図1は、日本人・外国人ビジネス関係者の相互認識を構築するプロセスを示している。カテゴリーを【 】で示した。図中の――→は変化の方向を表し、-----→は影響関係を表した。

5.1 ストーリーライン

まず、最初は【自分の日本語に対する気づき】(言語面)が、外国人と日本人の双方から生起された。この影響を受けて、【曖昧な日本語を巡る解釈】に繋がっていった。ここでは、日本語の曖昧さを巡って、外国人が直接「難しい、わかりにくい」と働きかけたことで両者の経験事例を出し合い問題化していった。特に日本人の中にはこれまで「曖昧さ」を問題化したことの有無等で個人差が見られた。

【曖昧な日本語を巡る解釈】は、さらに日本企業が外国人社員に同化を求めることへの疑問に発展した。グローバルビジネスの文脈の中で「日本人の婉曲表現や根回し・商習慣は果たして通用するのか」という吟味がされる。これらの概念を【特異性・文化の違いに対する解釈】とした。この概念に関する議論や意見は量的に多く算出されていた。院生らは時間をかけて何度も吟味し、省察的に参加することによって、多角的な視点を獲得していた。そして【相互の歩み寄り】に展開し、外国人・日本人に限らず自分なりの態度や行動基準を再構成した。特に日本人は「日本的な慣習や表現」

が問題になることを理解しつつ日本人のアイデンティティの1つとして尊重していくこととも重要だとした。

また，【特異性・文化の違いに対する解釈】は，【コミュニケーション上のポイント】に影響を与えた。コミュニケーションに必要な言葉や心，相手の尊重，協調性などは異文化間の考え方を理解する上で最も重要であるという価値観を形成していった。

最終的に，【対話を重ねて考えてこと】の概念の中では，【コミュニケーションのポイント】や【相互の歩み寄り】が生成され，これまでの固定的だった価値観が揺さぶられ枠組みを捉え直した言動が見られた。以上，示してきた概念図は，全13回を通して日本人と外国人が共に実践を協働で丁寧に戻り，対話を重ねる中で織り込まれていった意識と言えよう。

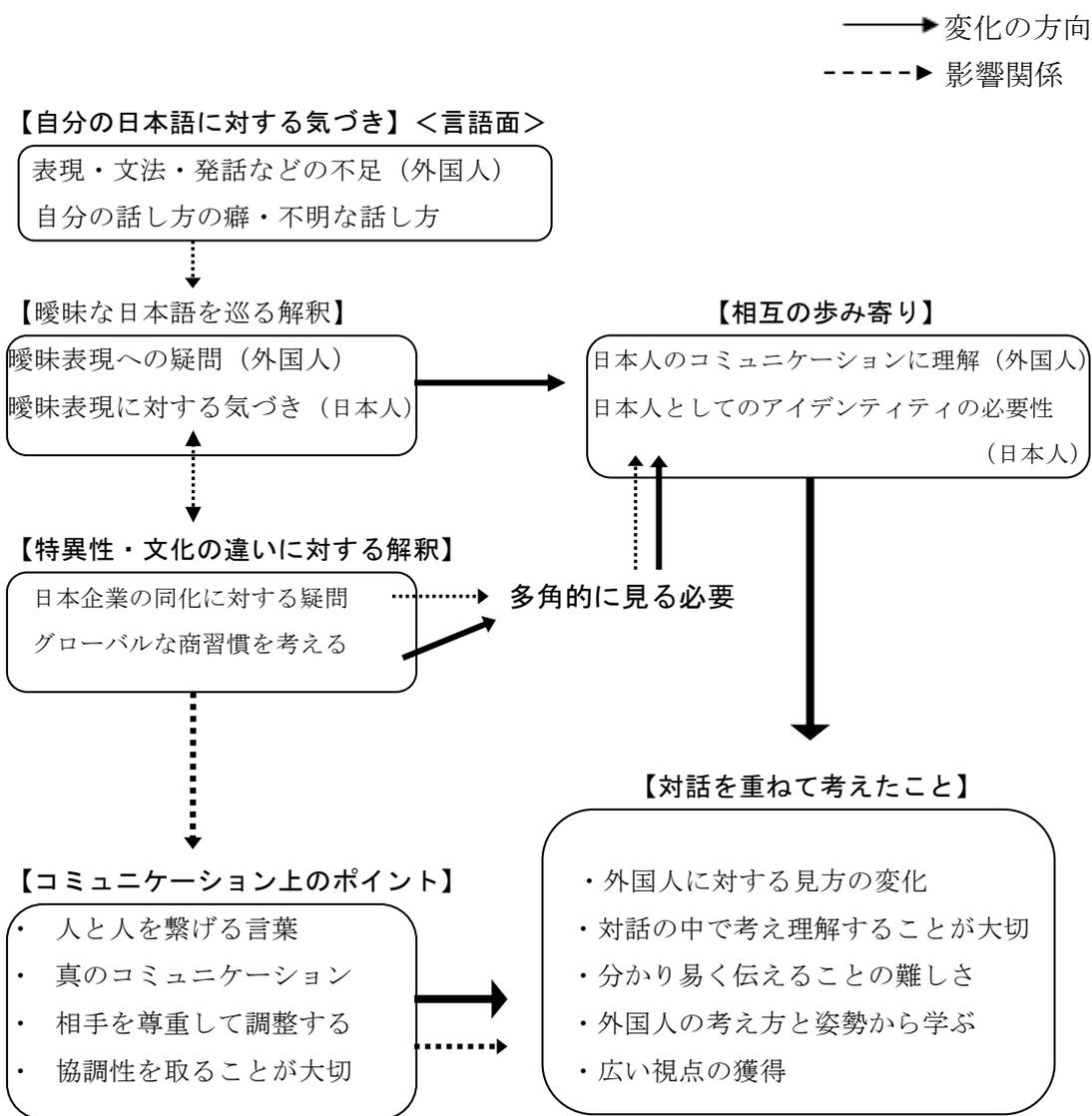


図1 ビジネス関係者における意識構築のプロセス

5.2 カテゴリーと概念の具体例

続いて具体例を挙げながら、各カテゴリーと概念を示していく。

5.2.1 自分の日本語に対する気づき

【自分の日本語に対する気づき】には、＜表現、文法、発音などの不足（外国人）＞、＜自分の話し方の癖・不明な話し方（日本人）＞の2つの概念が包摂されている。＜表現、文法、発音などの不足＞の具体例としては「ネイティブ・スピーカーのようになりたいなら、文法だけではなくて、考え方やアクセントも重視しなければならないのではないかと感じている。日本人が柔らかくて、ゆっくりして、日本語を話すと感じたけれど、逆に自分がちょっと固くて、日本語を話すということに今すごく気になった。」（外国人A）などの発言があった。日本人の発話と比較し、それに対して自分の発話に何が不足しているのかを認識していることが窺える。

一方、日本人は＜自分の話し方の癖・不明確な話し方＞の具体例としては「話がくどいのははっきり・ゆっくり・要点だけ話したほうがいい。結論をはっきり言う外国人より会話がいい加減である。敬語の使い分けが煩雑で攻撃的だった。また、せっかちで会話の途中で会話を加えたりして人の話を聞いていない。日本語の特徴なのか、自分の何気ない会話が曖昧になっている。イエス、ノーが見えるような結論が分かりやすい表現や話し方をしたほうがいいと考えた。」（日本人U）等の発言が見られた。日本人はICレコーダーで自分の発話を聞くことによって、「自分の発言の癖」や「いい加減な話し方」、「はっきりしない話し方」について認識していることが窺える。

5.2.2 曖昧な日本語を巡る解釈

【曖昧な日本語を巡る解釈】には、＜曖昧表現への疑問＞＜曖昧表現に対する気づき（日本人）＞の2つの概念が包摂されている。

(1)＜曖昧表現への疑問＞の具体例としては「白か黒かはっきりさせるような言いの方が簡単明瞭で分かり易いのに、どうして日本語は優しい言い回しが多いのか疑問に思った。言葉の専門家ではないのでなぜだか分からないが、これは「言葉の文化なのではないだろうか。日本人がはっきり自分の意見を口に出せないと聞いたんだけど、ビジネス上にも、遠回しに言うことがちょっとびっくりした。相手の気持ちを考えた上ではっきり言わないことは理解できるが、遠回しすぎるなら、相手が本当の意味がわからなくなるのではないだろうか。ビジネス上には効率と言うことが大切だと思う。遠回しすぎるなら誤解される可能性もあるし、1つの課題を再認識することで、時間が無駄になる可能性もあるのではないかと思う。グローバルの環境ではっきり、簡単に自分が話したいことを相手に伝えることが大事なのではないか。」（外国人B）の発言があった。外国人は、日本人がコミュニケーションで曖昧表現を使うことを理解しているが、ビジネスでも使用することに疑問を持っている。特に効率的な面から否定していることが窺える。一方、日本人からは＜曖昧表現に対する気づき＞の具体例として、「日本語には曖昧な表現やクッションワードが多い。『○○だと思われます』『それはそうなんです、○○かなと…』等、賛成か反対か、日本人であってもどっ

ちなんだと思うことが多々あることに気づいた。」(日本人B)等の発言があった。日本人のデータでは曖昧表現に対する「気づき」に留まっていることが多い。一方、外国人は曖昧表現に関する問題を提起し、指摘していること観察された。すべての院生が当てはまるのではないが両者の意識に差があることが示唆される。これは参入側の外国人が「意識的に学ぶ傾向がある」ことと関係すると考える。

5.2.3 相互の歩み寄り

【相互の歩み寄り】には、＜日本人のコミュニケーションに対する理解＞＜日本人としてのアイデンティティの必要性＞の2つの概念が包摂されている。

＜日本人のコミュニケーションに理解＞の具体例として「自分の意見を主張したい時には、問題となっている事柄に対して自分の意見が肯定的であるのか、否定的であるのか、真面目に考えなければならない。肯定的である時は断定的な表現を使って積極的に意見を述べる。それに対して、否定的であるときには、相手の気持ちを考えて、できるだけ婉曲的な表現を使うことが対話の中で大切である。」(外国人C)、「主張する時、否定か肯定か考えること、否定の時に派相手の気持ちを考えて婉曲的に使うことを学んだ。」(外国人D)の発言があった。このようなコメントから外国人は日本人とのズレを認識し、日本人のコミュニケーションの方略を理解していることが窺える。＜日本人としてのアイデンティティの必要性＞の具体例として、「私のようなずっと日本にいる日本人は、似たような前提をもつ人たちの集まりですから、曖昧な表現でも通用するでしょうが、外国ではそうはいかないのでしょうか。同時に、このような日本語の特異性について、私は『よくない』と言うように考えていたこともありました。しかし、最近は、それは日本の文化なのだから悪いことではない、と思えるようになりました。ただし、外国人を相手にビジネスをする場合には、曖昧な言葉では、ロスが発生する恐れがありますので、注意する必要があると思います。」(日本人C)の発言があった。日本人Cは国内の中小企業の管理職として勤務しており、海外での留学・職務経験はなく、普段の生活や職場においても外国人と接触する機会がほとんどなかった。日本人Cの言動を見ると、一方では日本語の曖昧表現を批判しているが、他方で曖昧表現は日本人のアイデンティティの1つとして捉え直す姿勢が窺える。

5.2.4 特異性・文化の違いに対する解釈

【特異性・文化の違いに対する解釈】には、＜グローバルな商習慣を考える＞＜日本企業の同化に対する疑問＞の2つの概念が包摂されている。

＜日本企業の同化に対する疑問＞の具体例として、「日本企業は外国人に日本人のようになることを望む」という話も考えさせられるものがありました。この考えを直ぐに変えることは難しいかもしれませんが、ビジネスが国際的にならざるを得ない現状では、このままでは長続きしないと思います。」(日本人D)があった。日本人のビジネス関係者が「同化」を巡って、吟味していることが窺える。

＜グローバルな商習慣を考える＞の例として、「自分の思考したことを正しく相手に伝えるかどうか日本人と一緒に話す時、自分の考えが相手に理解できなかった場合であ

る。たとえば、中国の『今日私はわざわざお見舞いに行きますよ』と言ったら、日本人のKさんが『ギャグですか』と言ってくれた。実際これは中国の表現習慣で、もし正しく相手に伝えられなかったら、悪い結果になったかもしれません。中国の習慣が日本人にとっては想定外であった。しかし、そこから其々の文化、表現、発想の違いを学んだ。」(外国人 E)、「日本語の曖昧さを表現するとき、性格の柔軟性が必要だと感じた。うまく日本人とのコミュニケーションのために、日本の風土、生活習慣、社会的状況、価値観など、日本という国を多角的かつ総合的に眺めることも大切であると感じている。」(外国人 E)の発言であった。

5.2.5 コミュニケーション上のポイント

【コミュニケーション上のポイント】には、<人を繋げる、人と人の距離を近くする><真のコミュニケーション><相手を尊重して調整する><協調性を重視する>の4つの概念が包摂されている。

<人を繋げる、人と人の距離を近くする>の具体例は「ファーストリテーリングや楽天は、社内公用語を英語とすることに決まった。そう決心した本心は分からないが、どんな言葉を話そうが人と人の距離を縮めるのは、自分からの一言だと思う。外国人とコミュニケーションを取ることが好きな日本人が、今後増えることを期待してやまない。」(日本人 E)、「円滑なコミュニケーションはビジネスの場面での大切な潤滑作用であることを再認識することができました。コミュニケーション能力は、日ごろの経験や勉強の積み重ねだと思います。そして、それは自然にビジネスと繋がっていくものです。」(日本人 E) という発言であった。

<真のコミュニケーション>の具体例は「マニュアルから暗記した言葉を美德に聞こえていても心がないと感じさせてしまうことがあると思います。心からサービスが肝心だと信じています。そして、日本語の会話がもっとほしいと思いました」(外国人 B)の発言であった。パターン化した表面的な表現や行動ではなく心があるコミュニケーションが重要であると捉えていることがわかる。

<相手を尊重して調整する>の具体例は「まずは相手の考えを認め、尊重した上で、自分の考えを言うことです。そして、自分の考えとの違いを明確にし、なおかつ代替案を言うようにすることが大切です。」などである

<協調性を重視する>の具体例は「クレームを的確に処理することは非常に大切なことなのです。そこには、更なるビジネスチャンスがあるのだと思います。ここで気づいたことは、ビジネス場面でのクレームは当然そういうものだと思いますが、日常生活の中での家族や友人との関係でも同じではないでしょうか。自分との考えが合わない時、まず人のせいにししない、言い訳をししない、全て受け止めた上で自分の考えとの協調性を取ることににより、良い結果に繋がっていくのではないのでしょうか。これは人と人のコミュニケーションの重要なポイントだと思います。」(日本人 C) などである。自分の考え方が合致しない時にどうすべきかについて、自身の経験から一定の考えを示していると言えよう。

5.2.6 対話を重ねて考えたこと

【対話を重ねて考えたこと】には、＜外国人に対する見方が変化＞＜共に学ぶことが大切＞＜外国人の考え方と姿勢から学ぶ＞＜自己意識過剰を認識＞＜経験不足を認識＞＜3 カ国共通の点を創造＞＜婉曲表現に対する理解・日本人としてのアイデンティティ＞の7つの概念が包摂されている。

＜外国人に対する見方が変化＞の具体例は「講義を通して外国人、特に中国人の方々の見方がわかりつつある。マスコミ等の中国人に比べ、非常にノーマルな印象を受けた。真面目であるし、適度に社会性もあり、思考が現在の日本人と比較しても、常識人であるように感じたからである。少ない時間であったが、「死刑や戦争」という話題に置いても意見が交わせたことは有意義であり、評価されることと考えている。」（日本人 U）などである。実際に外国人とのやり取りを通して中国人に対する見方を捉え直していることが窺える。

＜対話の中で考え、理解することが大切＞の具体例は「彼は、ある人に本当に価値があれば『やりがい』という言葉は使わないと言われたと言う。そして、私が加わることでさらにこんがらがってしまったというのが事実である。（中略）私は文脈から出来上がった『やりがい』と言う行為に、価値のあるなしのような『偉い』、『偉くない』的なイメージはない。彼に指摘したある人は、『やりがい』という日本語をきちんと理解しており、私は違っていたのだ。（中略）しかし、そもそも私は彼との脱線した会話の中で日本語にもっと興味を持ち、もっと考えて、もっと理解する必要があるなど改めて気づかされたのである。」（日本人 C）などである。日本人 C は「やりがい」という言葉を巡って、外国人との認識の違いを省察し、言葉の本質を理解する必要性を認識している。

＜わかりやすく伝えることの難しさ＞の具体例は「私は日本人なので、日本語でコミュニケーションをとるのは簡単だと思っていましたが、実際に外国人と話す時、以外と伝えるのは難しかったです。これは多くの日本人が勘違いしているのではないかとと思うのですが、同じ言語だから伝わるかと言うと、決してそういうわけではないということを感じました。ある言語を使える・知っているということと、分かり易く伝えることは同じではないということを感じました。」（日本人 D）などである。対話と省察の中で分かりやすく伝えることの難しさを実感していることが窺える。

＜外国人の考え方と姿勢から学ぶ＞の具体例は「そして今、常に考えているのが、外国人の院生たちの自分の国を離れ、他の言語で他の文化で、一生懸命勉強し、生活する姿である。自分がもし、逆の立場だったら、彼らみたいに見える自信がない。彼らを見習い、彼らと共有したこの時期とその時の自分の彼らへの尊厳を忘れずに、自分の成長の糧にしたい。」（外国人 F）などである。

＜広い視点の獲得＞の具体例は「人間がそれぞれの経験を持って、自分なりの考え方を持って、生きていることをよく感じた。自慢できる経験がある人でも、他の人のいろいろな不思議な経験を聞いてから、世界がそんなに大きくて、自分がそんなに小さいということも覚悟できるのではないか。そうしたら、自分の経験したこと、まだまだ足りないということもわかるようになって、前向き、いろいろな事を体験しにくい

のではないか。」などである。

6. まとめと今後の課題

本研究では、日本人と外国人ビジネス関係者が対等に参加できるように授業をデザインし、「実践を協働で批判的にふり返る活動」を取り入れ、その中で院生ビジネス関係者がどのような意識を形成していくのかについて追究した。分析からビジネス関係者は日本と自国文化に対してどちらにも偏らない態度を構築しており、両者へのまなざしに変容していることが明らかになった。彼らの態度は①グローバル化で通用するビジネスの文脈と日本の商習慣の理解の枠組みの問い直しを往来したこと、②経験事例のやり取りを通して省察が深まったことが起因していると考えられる。

もう少し掘り下げてみていくと、初回は外国人と日本人という属性に基づいた発言の傾向が見られたが、回を重ねるにつれてやり取りが活発になり、固定的な規範に縛られることなく、動的なアイデンティティが芽生えていったのではないだろうかと言える。そして、各院生の中に新たな考えやアイデンティティが織り込まれたのではないかと推測される。

「日本人・外国人の違い」は二項対立で捉えるものではないが、外国人が日本人に問いを投げかけ、互いに吟味することで日本人は新たな気づきや課題を発見していった。この例を1つとりあげる。「根回しをしたり、判断保留や曖昧表を使って丁寧に進めていくやり方は悪いことなのか」という問いを巡って、日本人は日本の典型的な商習慣がグローバルビジネスの中で通用しないことに理解を示した。しかし、一方で日本式は日本人の1つのアイデンティティであり、認めていくべきだという考えにも至った。ややもするとグローバル社会の考えに引き寄せられて価値観の軸を移動してしまうこともあるが、広い視点で捉えていったのである。『「グローバル人材マネジメント研究会」報告書』経済産業省(2007)によると、「グローバル時代であるからといって、日本企業が長い時間、試行錯誤を経て構築してきた個性や強みを無視して、成功している欧米流のやり方を無批判的に導入しようとするれば、競争力の基本を失うことになる。」とし、無理やり人に押し付けても効果が期待できないことを指摘する。そして「成功している企業は、むしろ現地文化の尊重という意識を強くもっており、また、性急な押し付けをするのではなく、気長に風土を変えていくというアプローチを取っている。」と述べている。この点を今回のデータに引き付けて考えると、日本人が日本の視点、他者の視点の両方の間を往来し、中立的な考えや態度を形成していたことには意義があると言えよう。

では、最後に協働による省察的なやり取りはどのような意味があったのだろうか。実践の内容へのふり返りを協働で丁寧に重ねていく中で、最初は気づきだったものが徐々に揺さぶられ、双方が相手の立場になって考える機会を得て、さらに吟味されたことが確認された。特に「対話の中で考えたこと」の概念に見られたカテゴリー（「外国人に対する見方の変化」「対話の中で考え理解する事が大切」「分かり易く伝えることが大切」「外国人の考え方と姿勢から学ぶ」「広い視点の獲得」）には、「1つの見通し」が変化していた。このことから、対等な立場で参加し、相手を尊重しながら継続

的に対話ができる環境やデザインをしていくことが重要だと考える。

今回の調査は、日本人と外国人ビジネス関係者を対象とした授業の中で批判的ふり返り活動を取り入れたプログラムを展開し、その中で学習者がどのような認識を形成していくのかに焦点を当てた。しかし、プロセスの中でどのようなやり取りが行なわれ、どのような省察が促されていったのかについては、詳細に追跡していない。今後は、両者のやり取りを取り上げ、会話に焦点を当てて詳細に分析をし、プロセスを追究していきたい。

参考文献

- 池田伸子(1996).「日本人ビジネスマンの話し言葉における語彙調査」,『日本語教育』88, 117-127
- 池田広子・朱桂栄(2009).「批判的ふり返りによる意識変容の学習の可能性—日本語教師の場合—」.『生涯学習実践研究』7, 12-22.
- 池田広子(2009).「日本語教師の実践の協働によるふり返りの試み—聴き手同士のふり返りの考察—」.『立教大学ランゲージセンター紀要』25, 83-91.
- 木下康仁(2003).『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究への誘い』.弘文堂.
- 近藤彩(2007).『日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションに関する実証的研究』.ひつじ書房.
- 岡崎眸(2007).「共生日本語教育とはどんな日本語教育か」.『共生日本語教育学』.雄松堂出版.野々口ちとせ, 岩田夏穂, 張楡珊, 半原芳子編. 273-308.
- 経済産業省経済産業政策局(2007).『「グローバル人材マネジメント研究会」報告書』.経済産業省産業人材担当参事官室.
- 朱桂栄・池田広子(2007).「批判的ふり返りに関する聴き手の役割—日本語教師の意識変容の学習を目指して—」.『生涯学習実践研究』5, 124-137.
- 島田めぐみ・澁川晶子(1999).「アジア5都市の日系企業におけるビジネス日本語のニーズ」.『日本語教育』103, 109-118.
- 孫愛維・他(2008).「日本人と中国人ビジネス・コミュニケーション及び習慣に関する意識調査—在日日系企業を対象に—」.『言語文化と日本語教育第37回研究集會予稿集』.
- 西田ひろ子(2007).『米国, 中国進出日系企業における異文化コミュニケーション摩擦』.風間書房.
- 原みずほ・三輪充子(2008).「企業における双方向性日本語教育プログラム」.『言語文化と日本語教育』36, 56-99.
- 春原憲一郎(2008).「(B)学習者の多様化と日本語教育」『日本語教育』139, 12-23.
- 堀本麻由子(2005).「企業内教育におけるふり返りの意義—アクションラーニングプログラム事例の検討から—」.『産業教育学研究』30, 10-12.
- 堀本麻由子(2007).「企業における学習支援者の批判的振り返りに関する研究—アクションラーニングコーチ養成講座の実践的検討から—」.『産業教育学研究』

37(2), 21-27.

三輪建二(2005)「専門職が大学院で学ぶということ—成人学習論特論 I (2004) を例にして—」. 『生涯学習実践研究第』3, 1-42.

三輪充子・野々口ちとせ・劉那・張榆珊(2011). 「中国人社員と日本人社員は「在中国日系企業で働くこと」についてどう考えているか—製造業におけるインタビュー調査から—」. 『多文化共生社会におけるビジネス共生日本語教育の構築と教員養成に関する研究』. 調査・教育実践編. (平成 19~22 年度科学研究費補助金研究基盤研究 B(2) 課題番号 19320075 研究代表岡崎眸) . 41-56.

三輪充子・一林・矢高 (2008) . 「外国人社員が働く職場の日本人に対する協力依頼の実践—双方向性日本語教育プログラム開発に向けて」. 『言語文化と日本語教育』36, 52-55.

米田隆介, 藤井和子, 重野美枝, 池田広子 (2006) . 『商談のための日本語』. スリーエーネットワーク.

劉那 他 (2011) . 「在中日系企業における日本人と中国人社員の意識調査—職場環境に対する現状認識を中心に」. 『多文化共生社会におけるビジネス共生日本語教育の構築と教員養成に関する研究』. 調査・教育実践編 (平成 19~22 年度科学研究費補助金研究基盤研究 B(2) 課題番号 19320075 研究代表岡崎眸) . 22-40.

Berry, J.W.(1992). *Acculturation and Adaptation in a New society International Migration* 40, 69-84.

Cranton, P.,(1992). *Working with Adult Learners*. Toronto: Wall & Emerson (入江直子・豊田千代子・三輪健二共訳:1999). 『おとなの学びを拓く—自己決定と意識変容を求めて—』. 鳳書房.)

Cranton, P.,(1996). *Professional Development as Transformative Learning-New Perspectives for Teachers of Adults*. San Francisco: Jossey-Bass (入江直子・三輪健二監訳:2004『おとなの学びを創る—専門職の省察的实践をめざして—』. 鳳書房.)

Schön, D.A.(1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books. (柳沢昌一・三輪建二監訳:2007『省察的实践とは何か—プロフェッショナルの行為と思考』. 鳳書房)