

“Self and Others” in the Cross-Cultural Learning for International Undergraduate Students : A Case of the Business Japanese Class

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-04-27 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 案野, 香子, 蒙, ☒ メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00028193

学部留学生在が異文化で学ぶ「自己」と「他者」

—ビジネス日本語授業を一例として—

案野 香子／蒙 韞（韞）

【要 旨】

本稿では、2019年後期に行った学部留学生のビジネス日本語初心者を対象としたビジネス日本語の授業の実践を報告する。本授業ではビジネス日本語学習初級者は異文化社会に適応する日本語のコミュニケーション能力を身に付けることが最も優先されるという認識を前提とした。そこで受講者は、ディスカッションやディベート、職場の異文化衝突をケースとしたシミュレーション、職場内でのインターアクションとしてのハウレンソウ（報連相）の方法などを、社会言語学的理論に基づいた実践によりアクティブラーニング形式の授業において体験した。

その結果、学生はさまざまな文化や考え方（他者）があることを知ることによって、コミュニケーション能力を身に付け、多様な社会で生きていくモチベーションを高めることができた。

【キーワード】 ビジネス日本語教育、インターアクション能力、ハウレンソウ、異文化

1 はじめに

文部科学省他（2020）には、28の企業が外国人留学生を採用時および採用後、日本語のどのような面を重視し、また課題としているかが実践例として挙げられているが、そこで散見されるのが「日本語のコミュニケーション力」である。しかし、そこで分析されるコミュニケーション力とは、記号としての情報のやりとりが最低限できる力なのか、あるいは相手の意図を十分に推論できるまでの力をいうのか、大きな幅があるとみられる。

また、ディスコ（2020）では、外国人留学生にとって「企業に評価してもらいたいこと」は「コミュニケーション能力」が1位であるということが報告されている。

いずれにせよ、企業、外国人留学生双方にとって日本語のコミュニケーション能力が重要だという認識はされている。

そこで、本稿では、2019年度後期に行った学部留学生のビジネス日本語初心者を対象としたビジネス日本語の授業の実践を、言語学的理論の裏付けをふまえて報告する。

2 学部留学生のビジネス日本語初心者に対するビジネス日本語教育

本論に入る前に、いわゆる「ビジネス日本語教育」とはなにか、学部留学生のビジネス日本語初心者においてはどのようなビジネス日本語教育が望まれるかを先行研究から考えたい。

「ビジネス日本語教育」には明確な定義はないといっても過言ではなく、取り扱う領域も様々である。

例えばBJTビジネス日本語能力テストで測定する能力は「ビジネス場面で必要とされる日本語のコミュニケーション能力」であり、さらには以下のように説明される。

【図1】BJTが測定する能力の対象（出典：BJTビジネス日本語テストホームページ）

測定される技能	前提知識
場面・状況を認識する力 情報の意味・意図を読み取る力（受容） 課題に合った対応力（表現・行動） ビジネス文書にかかわる処理能力 言語の基礎力（語彙・文法、敬語・待遇表現） 未知の語句に対する処理能力 日本的商習慣への異文化調整能力	日本語に関する知識 音声 表記（文字） 文法 語彙 談話スタイル 社会的知識 文化的知識 心理的知識 ビジネス知識 ほか

『『ビジネス日本語能力』とは、専門やバックグラウンドが違う相手に対し、日本語を用いてわかりやすく説明したり不明点を確かめたりしながら、ビジネスを進めていく力のことです。それは、日本語のビジネス環境において、会話だけでなく、文章や図表、写真など、与えられたすべての情報を用い、様々な課題に適切に対応する力です。』

（BJTビジネス日本語テストホームページ）

また、近藤他（2018:2）では、「日本語は仕事的手段にすぎない」と述べ、以下のように続ける。

「仕事ができるようになるためには、どのような日本語が必要か、ということはこのテキストでは追究していきます。目指す主な能力は、仕事で必要となる、課題達成能力とも呼んだ発見解決能力、そして異文化理解能力です。日本語を使って仕事をしていく際には、速やかに課題を達成していくことが大切です。問題がある場合には、問題の所在や解決の方法などを見出す能力が必要です。そして、共通の課題を達成する人々同士でお互いの立場や考え方、価値観を理解しつつ協力しながら取り組む能力が求められます。このような能力が問われるのは外国人の方だけではありません。日本人も同様です。このテキストは、日本人と外国人が一緒に働くための人材育成用に作られ、両者の人間関係がうまく作られることを目指しています。」

つまり、「ビジネス日本語」というのは、日本語を用いて、さまざまなバックグラウンドの人間同士が円滑に仕事を進めていける人材を育成することであるといえる。

そして、鹿目・大橋（2019:51）は大学におけるビジネス日本語を次のように示す。

『『社会で生きていくための知識を培うツールとしての日本語』と定義づけ、グローバ

ルな視点から思考力・判断力・想像力・心構えを身につけることを目的とした科目と捉える。そして、『社会で生きる人材育成』こそが大学におけるビジネス日本語の意義と考える。」

ディスコ（2020）によると、外国人留学生の就職活動開始時期は「4年生の4月」（17.2%）、次いで「3年生の3月」（13.4%）とある。そうすると、就職活動がまだ開始されていない1年次の時期は、企業面接のテクニックを学ぶにはまだ尚早で、その前段階における人間教育を行うのが望ましいと考えられる。つまり、留学生が今まで所属していた自国や日本語学校等での同じ立場の留学生のコミュニケーションから脱して、日本人や大学教員、アルバイト先の仲間、地域の人々など様々な人間関係の中で思考し、悩みながら成長する時期である。

そこで筆者は、学部留学生のビジネス日本語初心者対象のビジネス日本語教育を次のように位置づけ、2019年度後期の日本語授業の目的とした。

社会に適応する人間力と、問題解決能力、情報伝達能力、インターアクション能力を身につけ（社会人基礎力）、自分とは異なるバックグラウンドをもつ人々と日本語でコミュニケーションをとることができる人材を育成すること。つまり換言すればコミュニケーション能力とは、社会に適応する人間力、問題解決能力、インターアクション能力、情報伝達能力と異文化理解力の総合的な能力を指す。

以下、本授業の方法（3節）、問題解決能力の育成（4節）、インターアクション能力を養うための理論と実践（5節）、情報伝達能力の育成（6節）、そして、最後にこれらの実践を通して見られた学生の「自己」と「他者」の繋がりへの気づき（7節）を報告としてまとめる。

3 授業の方法と流れ

授業実施期間：2019年10月～2020年2月 計15回

クラス構成：

【人数】 合計27名

【国別】

ベトナム出身11名／中国出身7名／韓国出身5名／タイ出身2名／インドネシア出身1名／インド出身1名

【属性別】

学部正規生20名／交換留学生、日本語日本文化研修留学生6名／研究生1名

【学部別】

人文社会科学部21名／教育学部4名／理学部1名／農学部1名

【日本語レベル】 日本語能力試験N1合格者23名／N1未受験者4名

授業方法：

授業はアクティブラーニングにより思考力と発信力を養うものとし、方法として八代

他（2019:5）の①～⑩を複数とり入れた。

「①座学ではない。②学習者の主体的行動を伴う。③課題ベースPBL（problem-based learning 課題解決型学習）である。④ペアワーク、グループワーク、シミュレーション（擬似体験学習）、フィールドワークなどを伴う。⑤学習者間のインタラクションとコミュニケーションが不可欠。⑥活動の振り返りの時間と場の共有、⑦教室内外での連動した活動。⑧教師は活動と認知プロセスのファシリテーター。⑨頭、心、体を総動員するホリスティック（包括的）な学習。⑩今後の自分の生き方にどのような変化をもたらすか具体的に考えてもらう。」

そのためのフィールドワーク、ディスカッション、ディベート、振り返り等の活動を行った。また、職場におけるコミュニケーション、つまり職場のインターアクション能力について理論的に理解するために筆者（蒙韞）の職場でのコミュニケーションに関する研究論文を読み、さらに、論文内では理解できなかった日本語の非言語コミュニケーションやインターアクションの重要性を実感するために、ロールプレイやシミュレーションを行った。毎回授業終了後にはその日の振り返りをクラスで共有するとともに、コメントペーパーに一人ずつ向き合うことで、自分自身に対する振り返りを静かに行った。

なお、2回目以降のディスカッションやディベートのテーマは事前に学生に自由記述アンケートを取り、その中から教師が共通項を見出し、提案した。そして、教室で学生が全体で話し合い、テーマの下位テーマを設定し、小グループに分かれてグループディスカッションを実施した。出席率が非常に高かったため常に大所帯クラスではあったが、グループ分けすることによって人数面に関する問題は生じなかった。

【図2】15週間の授業の流れ

	活動	テーマ	授業の目的
1	オリエンテーション ディスカッション	本授業の「ビジネス日本語」。「幸せを定義する」「未来の携帯電話」「宇宙に3つ持っていけるとしたら」	グループワーク参加の態度。「話しすぎず、聞きすぎず」に気づく。
2	学内フィールドワーク、ディスカッション、プレゼンテーション、意見交換	「真にグローバルな大学を作ろう」※グループで学内を観察し、静岡大学がよりグローバルになるための方策を考える。	課題設定と解決活動。「グローバル」を定義する。
3	ディスカッション、調査、プレゼンテーション、意見交換	「聖地巡礼と産業」※静岡を聖地巡礼のメッカにしよう。消費行動、メディア、インバウンドで産業を活性化するには。	課題設定。プロジェクト達成。静岡という地域への理解を深める。若者を取り込む産業のありかたの考察。
4	ディスカッション、全体での意見交換	「結婚・恋愛」※出会い系アプリ、家庭での男女平等、国際結婚などからジェンダーを考える。	個々が持つ伝統的価値観の強さと互いに理解しあえないことがあることに気付く。

5	ディスカッション	「社会人として必要なスキル—人間関係—」※日本人のプラス（マイナス）イメージを考え、なぜそのイメージをもったかを考える。	日本人や日本に対するステレオタイプを洗い出す。
6	学内で学生にインタビュー。ディスカッション	「外国人と日本人」※外国人と日本人の壁をなくすには。日本人学生にインタビューを行い、反応や回答を見る。	複雑な人間社会の中で、自分がどう生きていけばいいかを考察する。
7	調査、ディベート	「動物のクローンの是非」	理系学生向けテーマ。言葉を定義しながら論理的な議論の積み重ね
8	論文を読む	蒙・中井・寅丸（2019）、蒙（2019）の閲読、蒙への質問やコメントを記入	文章の論理的な展開のしかたを確認しながら、内容理解。
9	ゲストスピーカー（蒙）とのインターアクション	日本語話者と日本語非母語話者との接触場面における日本語コミュニケーション	コミュニケーションと職場のインターアクションのメカニズムを理論的に理解する。「ホウレンソウ」の重要性を知る。
10	前回講義の振り返り。ロールプレイ	コミュニケーションにおける非言語の重要性の理解 ※目上の人に対して言にくいことを言う。	大学や職場での非言語コミュニケーション。おじぎ、表情、目の動きなど。
11	メールの書き方。ディスカッション、意見交換	日本語は正しいが配慮に欠けた表現（野田2012）※メールの書き方	文法が間違っていないだけでは正しい日本語とは言えないことを理解。
12	ケース学習、ロールプレイ	「完成度」（近藤他2013）※資料の書式と内容はどちらが大切か。	何を何のために重視するか の価値観の違いの確認。ホウレンソウ。
13	ケース学習、ロールプレイ	「空気を読んで!？」（近藤他2013）※	「空気を読む」とは。怒られたときの「謝り」の異文化言語行動。
14	ケース学習、ロールプレイ	「もう動かさないで!」（近藤他2013）※人事異動の多さ、職場での自己主張	人事異動の多さ。日本人上司との外国人社員への信頼関係。
15	まとめ レポート 最終アンケート		

4 問題解決能力

本授業では協働学習の一環として前半の5回の活動をディスカッションにあてた。第1回目の授業でのディスカッションは、一つのグループが話し合っている間は残りの学生は周りを囲んで観察するようにし、いいディスカッションとはどのようなものかを客観的に評価しあった。グループ分けは毎回学生がランダムに散るようにし、同じ国の学生だけで一つのグループにならないように配慮した。ディスカッションにあたっては、各グループで司会（リーダー）、書記、タイムキーパー、発表者の分担を自発的に決めるようにした。最初は自分の担当だけをこなすことに精いっぱい、他人の意見を聞いたり自分の意見を述べたりすることは難しかったが、回を重ねるうちに自分の役割をこなしながらもディスカッションにうまく加わることができるようになった。

本授業のディスカッションは毎回の各グループの課題から学生自身が思考を深めることにより、どのような解決策を導き出すのかを主目的とした。従って本授業のディスカッションによって得られる報告には「模範解答」があるわけではなく、学生の発表に対して教師は他の学生からのコメントを引き出すことに重点を置いた。

最初は自分の価値観を変えられず、他人の意見を聞き入れられない、つまり理解しようとしにくい学生が多かったうえ、大きい声でたくさん発言をした方が「勝ち」のような雰囲気もあった。そこで教師は学生全員に向けて、その態度ややり方が社会の多様性の中で本当の意味での問題解決につながるかという問いをなげかけ、次回のディスカッションにおいては「ほかの人の意見をよく聞いて、そしてそれに対して自分の意見を言ってはどうか」という大まかなタスクを与えるのみで、学生に自発的な再考を促した。

このような活動に対しての学生の振り返りが以下のようなコメントに代表される。

- 皆、それぞれ違う文化圏に属しているがお互いの考え方や価値観を尊重することが大切だと考えた。(中国)
- 文化や価値観によるあつれきが生じたとき、うまく対応する能力を身につけることができた。(中国)
- グループワークで観察力が鍛えられた。(中国)
- この授業を通して、未熟な私の世界観と価値観が形成されてきた。世の中に特に人間という重要な社会構成の部分を深く理解できた。(中国)
- グループで一緒に話し合っ、自分の意見だけでなく他の人の意見を受け入れ、認めるようになった。(インド)

問題解決活動の前提として自分が社会構成の一員であることを認め、さらに、その「自分たち」は他者と向き合い尊重しあうことが必要だということが認識できているようである。

5 インターアクション能力

第8回、9回授業では蒙・中井・寅丸（2019）、蒙（2019）の閲読とゲストスピーカー（蒙）によるビジネスの場におけるインターアクションについての理論と実践を行った。

ネウストプニー（1995:47）は、すべてのコミュニケーション行動には、必ず具体的で実質的な目的があり、「実質行動」が基盤になっているとしている。また、ネウストプニー（1995）は、このような「実質行動」ができる能力を「インターアクション能力」と呼び、言語能力、社会言語能力、社会文化能力からなるものとして捉えている。そして、ネウストプニー（1982、1995）によると、まず、言語能力とは、文法、語彙、発音、文字に関する能力であるという。また、「社会言語能力（コミュニケーション能力）」とは、「だれが、どこで、何を、どう言う（聞く、書く、読む）かというルール」に関する能力であるという（ネウストプニー 1995:41）。最後に、「社会文化能力」とは、日常生活の食べる・物を作るなどの行動や政治・経済、思考などに関する能力であり、言語能力、コミュニケーション能力を含むインターアクション能力であるとしている（ネウストプニー 1995）。さらに、

ネウストプニー（1999）では、「態度、帰属、パーソナリティー、対人魅力、追従、自己高揚」などの個人の意識や人柄などの要素も社会文化能力に含まれているとしている。

また、中井（2012:49）では、言語能力がまだ限られている段階であっても、相手の話を類推しながら聞いて、知っているわずかな単語を繋げながらも話題を巧みに展開させていくような社会言語能力が備わっている非母語話者もいるということが指摘されている。そして、言語的には会話に十分参加できなくても、求められる実質行動の課題で満足な成果を出す、人間性が優れている、博識で深い洞察力があるなどの社会文化能力に秀でている非母語話者の例が挙げられている。

以上の理論を踏まえ、ビジネスの場におけるインターアクション能力を育成するため、第8回と9回（2回）にわたって授業を行った。授業の時間、目的、内容と進め方は、具体的に以下となる。

【1回目の授業】

授業の時間：2019年11月28日 90分

授業の目的：下記3点を学生に知ってもらうこと。

- ① 外国人社員と日本人社員の日本語によるビジネスコミュニケーションの現状と課題
- ② ビジネスの現場に求められているインターアクション能力
- ③ 日本企業の文化や商習慣：ハウレンソウ（報連相）

授業の内容：下記2点の論文を読んで、気づいたことや分かったことを話し合ってもらった。

- ① 蒙・中井・寅丸（2019）「中国人社員と日本人社員の話し合いにおける会話参加者の配慮・調整：フォローアップ・インタビューから探る外国人材育成のヒント」（6頁）
- ② 蒙（2019）「職場におけるコミュニケーションのオープン化から見えた外国人材の育成方法：中国人社員と日本人上司による『会議』と『雑談』の分析を中心に」（6頁）

授業の進め方：学生は個別で論文を閲読。気づいたことや分かったことを話し合った後、個別でコメントペーパーに記入・提出してもらった。

【2回目の授業】

授業の時間：2019年12月5日 90分

授業の目的：先週の授業で閲読した論文の内容を踏まえて「円滑なビジネスコミュニケーションとは」を、日本企業で働いた経験のある元留学生の先輩と一緒に考えること。

授業の内容：「懇親会の企画」「ハウレンソウ」「雑談」という三つの動画を見て下記3点のことを議論する。

- ① 円滑なコミュニケーションに必要な配慮・調整とは？
- ② 円滑なコミュニケーションに必要なハウレンソウとは？

③ コミュニケーションを妨げる要因とは？

授業の進め方：会社やチーム・ワークの擬似体験（一つのグループを一つの会社とし、社名を社員達で考え、名付けて課題ごとに議論・作業を進める）

一回目の授業のコメントペーパーと二回目の授業後のアンケートを分析した結果、論文を閲読する前、学生のほとんどは「外国人社員と日本人社員の日本語によるビジネスコミュニケーションの現状と課題」「ビジネス現場に求められているインターアクション能力」日本企業の文化や商習慣：ハウレンソウ」を知らなかったことが明らかになった。

また、二回の授業を通して、学生は、「外国人社員と日本人社員の日本語によるビジネスコミュニケーションの現状と課題」「ハウレンソウ」という日本企業の協調文化を知り、「円滑なコミュニケーションに必要な配慮・調整とは？」「コミュニケーションを妨げる要因とは？」について考え、議論することができた。以下、5.1～5.3節では、学生のコメントペーパーと授業後アンケートの抜粋から、その結果と考察をそれぞれ述べる。

5.1 「円滑なコミュニケーションに必要な配慮・調整とは？」について

二回の授業により、学生は円滑なコミュニケーションに必要な配慮・調整について、下記のことを学ぶことができた。

- 日本人と外国人がコミュニケーションする上で、互いの言語的知識、社会文化的知識などにおける不足を配慮しながら、会話することが大切だと分かった。(中国)
- 社会知識が少ない場合、コミュニケーション能力で補うことができるが、うまくいかない時もある。そのため、できるだけ体の動きや適当な言葉で会話に入るように頑張らなければならないということに気付いた。(インドネシア)
- よい会話というのは、コミュニケーション力が優れた参加者同士から成り立つものではなく、互いの状況を配慮して相手の不足しているところを円滑に補い、やり取りを促す参加者こそ成立するものだ。また、外国人とのコミュニケーションを始めるうえで、互いの文化が異なり、理解できなかつたり誤解されたりすることを前提として言い方の調整、相手の理解度を確認しながら進めることも重要であることが分かった。(ベトナム)
- 外国人と関わる地元人の立場だと、その外国人が自然に会話に参加できるよう誘導することが理想だと分かった。また、自身のような外国人の立場だと、会話中にわからなかったことやピンとこなかったことについて、すぐに聞けるような人にならなければいけないことが分かった。(韓国)
- 会話を始める前に、話題に関する相手の知識を確認することが重要だと気付いた。また、真剣にやるより、軽い感じで話し始めて相手とアイスブレイキングしたほうが円滑なコミュニケーションに慣れると思う。そして、会話の中、もし理解できないことがあれば、雰囲気とタイミングを読んですぐ聞くことが重要だと気付いた。個人的には、もし分からないまま聞いたら、またわからないことが出た時、最悪な結果になると思う。(タイ)

5.2 「ホウレンソウ」という日本企業の協調文化について

以下の抜粋から、学生は、「ホウレンソウ」という日本企業の協調文化を理解したことがわかった。

- 日本の社会人になったら、ホウレンソウを必ずしないといけないことに気付いた。(ベトナム)
- アルバイトする時、どんなささいなことであっても、同僚や上司に言う必要がある理由がわかってきた。(中国)
- ホウレンソウのタイミングが重要であることが理解でき、悪い情報ほど調整が必要であることが分かった。(ベトナム)
- 事態が更に悪化する間に、早めに報告することが大切だと分かった。また、報告は簡潔で要点を絞ったものが望ましい。さらに、結果から報告することが原則だということが分かった。(中国)
- 仕事の状況が悪くなった時は、責任を問われることに関係なく、上司に早急に報告しなければならない。また、仕事上で困ったことがあったら、上司や同僚と相談する必要があることに気付いた。(中国)
- 日本人のビジネスにおいてホウレンソウは欠かせない。結果だけではなく、プロセスも大切だ。また、進捗状況も報告する必要がある。連絡について、自分の意見や推測は不要。上司や先輩は経験がより豊富なので、アドバイスをもらうことも大切。(中国)
- 「ホウレンソウ」は、外国人社員自身の反省、試行錯誤やトレーニング、および、その相手となる日本人上司の明確な指示や十分なフォローにより、身に付けられることが分かった。また、企業等の組織は、経営方針に従って、目標を決定する。そして、その目標を達成するために、各部署がおのおのの役割に応じた業務を遂行する。そのため、そこでタイムリーにホウレンソウが行われていない場合、様々なトラブルや問題を引き起こす可能性があることが分かった。(タイ)
- 目上の人や社長に対してちゃんとホウレンソウをするべきだ。そうすれば、現在の状況がどうなっているのか、過程とか自分の意見を分かってもらえる。そして、適当な指示を示してもらえる。(インド)
- 「ホウレンソウ」の運用について、以下の重要な3要素がわかった。
 - ① タイミング (いつか?): 予想外れな事態が発生すれば直ちに行うことが重要。
 - ② 内容 (何を?): できるだけ簡潔で、連絡では事実や結果から行うことが大事。
 - ③ 伝え方 (どのように?): 急な事態であれば、メールより電話したほうが望ましい。(ベトナム)

5.3 「円滑なコミュニケーションを妨げる要因とは？」について

円滑なコミュニケーションを妨げる要因について、学生は以下のことに気付いたことが明らかになった。

- コミュニケーションを円滑にさせるために、非言語行動の視線とかで、喋っていない人を参加させたり、意味を言わせたりすることが重要である。(ベトナム)
- 言語の壁：日本語がわからない。
文化の壁：違う価値観、習慣、考え方のため、互いに受け入れられない、違和感がある。
心の壁：異文化に対して、心を閉じることがあること。(ベトナム)

6 情報伝達力

就職には「日本語力」が必要と常々言われるが、「コミュニケーション力」と区別されるいわゆる「日本語力」というのは「てにをは」の正しさで、記号としての情報を正しく伝えることを指しているのではないかと推察する。外国人留学生にとって自分の真意を日本語で正しく伝えることは難しい。また、日本語話者の真意を正しく理解するのも難しい。このことから「コミュニケーション力」の育成の重要性がわかる。

非母語話者にとっては日本人の本音と建前がわからないこともあるが、たとえば視線の動かし方、表情、顔の見合わせ方、手の動かし方といった非言語要素を観察することで日本語の意図を理解することも可能である。その逆に非母語話者も文法の正しさに加えて日本語らしい非言語要素を加えることによって、より好感をもたれるコミュニケーションができ、日本人からも理解されやすくなるのではないだろうか。

そこで、第8、9回のゲストスピーカーの授業で学んだ社会言語能力とはどのようなものかを、第10回の振り返りの時間で理解を深めた。方法は、「空気の読めない先生からの誘いを断る」という学生にとって非常に難しく言葉にしにくい場面を想定し、ロールプレイを行いグループごとに発表、意見を交換した。

最初は、棒立ちで無表情で、しかも用件つまり言葉による弁解に終始してしまっていた。しかし、互いに演技について講評し、教師も日本語話者としての立場からコメントを言い、全体で検討した結果、次のような学生の振り返りのコメントが提出された。

- 話し手が出した顔を体の動きも言葉の意味に影響を与えることに今気づきました。(インドネシア)
- どんな言いにくい場合でも言葉、身振り、態度を適切に利用すれば言えるようになったと思った。(ベトナム)
- 本物の日本人みたいにお辞儀をしながら謝ることがまだできない。(韓国)
- 日本語のコミュニケーションでいろんな状況にあったときに冷静に表情と体の動きと言葉を使って円滑な話し方ができるようになりました。(中国)
- 実践で目と体の動きが言葉よりも重要になる場合もあることがわかりました。これから学んだことをバイト先でやってみたいと思います。(ベトナム)
- ジェスチャーや表情もコミュニケーションの一環であることについて改めて認識しました。(中国)

- 日本語っぽい顔を作れるようになった。(インド)
- 相手とやりとりするとき、自分側の服装やメイクから話の態度、身振り手振りなど全部が相手に見られてしまうので、配慮しなければならない。(中国)
- 相手のメンツをつぶさずに断るということはすごく難しいことだと分かった。(中国)
- 顔を見合わせて笑うのは共感を求めることだと分かった。(中国)
- 雰囲気が読めるようになった。(ベトナム)
- 日本人の行動をある程度理解できるようになった。(ベトナム)

このロールプレイを行うにあたって留意したのは、日本語で相手の意図をくみ取り、また自分の意図を伝えるのには非言語要素が重要だと言うことを理解してほしいということであり、決して「心まで日本人になりきる」必要はなく、練習の目的も日本人に同化することではないことをはっきりと学生に示したことである。

残った課題は社会文化能力である。

- 経験上の問題で（中学時代の学食とか）参加できない話題がある。わかんない言葉がいっぱいある。(中国)

社会文化能力がなければ雑談にも加われず、コミュニケーションも難しい。テレビやネットを見ること、サークルに入ったりバイトをしたり、地域との交流に参加するなど様々な活動を積極的に行うことを勧めたが、教室では補いきれない能力であるため、個人の努力もさることながら大学が組織としてバックアップしていくべき問題であろう。

7 「自己」と「他者」との繋がり

このようにディスカッション、インターアクションに関する理論と実践によって問題解決能力、情報伝達能力、職場における協調性が理解された。さらにその応用発展として、近藤他（2013）のビジネスコミュニケーションのケース学習を3回行った。

3回の振り返りシートを考察すると、例えば、相手が怒ってきたときに自分だったらどう対応するか、日本語の「謝り」は自分の文化とどのように異なるかなど、異文化理解と絡めて日本語のコミュニケーションについて理解を深めていることがわかる。また、実際にロールプレイをすることによって、いつどのように「ハウレンソウ」をするべきかが理解された。

以下、これらの活動を通して学生が学んだ「自己」と「他者」の繋がりについて考察する。授業開始当初のコメントペーパーでは、次のような言葉が見られた。

- 苦手な人とはかかわらない方がいい。(中国)
- 自分の生き方で生きる。(タイ)
- 外国人と日本人は、心、言語、文化の壁があるから、理解しあえない。(中国、ベトナム、韓国)

アイデンティティを保つべきことは言うまでもない。しかし、ここでは日本人と外国人との対立項を作ることによって自らを殻に閉じ込めていたということが言える。しかし、活動を通して人間的に成長し、且つ「他者」と向き合うことによる「自己」の振り返りが見られるようになった。これは多角的な視点を持つことができるようになったと換言できる。この場合の「他者」とは日本企業、日本人、自分以外の人を指す。多角的視点を持つというのは、他者が自己を見る視点、自己が他者を見る視点、自己が自己を見る視点の存在に気づくということである。そして「外国人」「日本人」という括りは実は存在せず、同じ国出身でも同じ考えではない、逆に、国は別でも同じ考えを持つ、という柔軟な思考をもつようになった。

コメントペーパーに見られた多くの回答は「他者を傾聴することの大切さを知った」である。

- 自分を優先するのではなく、相手の気持ちを先に考えられる思いやりを身に付ければ乗り越えられる。(韓国)
- グループで討論して、視野がどんどん広がっていった。(インド)
- 相手の話意を聞いていい点を見つけられるようになった。また自分と違う意見があったら表現すること。(韓国)
- 自分の考えを積極的に述べると同時に他人の考えを受け入れることも大切と知った。(中国)
- 授業を通じて日本人の働き方と日本人の考え方を理解した。(ベトナム)
- 日本社会におけるルールやマナーなどが理解できた。ここで学んだことをこれからどうやって生かしていくか考えている。(ベトナム)
- この授業は日本語を勉強するためだけではなくて、日本社会に出るための準備にも役に立った。グループトークを通して、学生同士磨きあうこともできた。(インドネシア)
- 役割を分担し、それにそってディスカッションに参加していた。(インド)
- 授業といえども一つの小さな社会である。その社会の中に様々な人がいる限り異なる価値観、世界観、人生観による意見の衝突は必ず発生する。また各メンバーそれぞれの性格や語学力、専攻分野に差異があるため、授業中に意見交換がうまくとれない場合も当然ありうる。しかしそこで他人の意見を無視してマイペースで行動してしまうと、場の雰囲気壊すほかに、自分の成長のためにもならない。学校から一歩外に出ると厳しい社会であるが、誰もが将来そのような厳しい環境で生きていかなければならない。そのための準備としても、講義で協調性を養うための演習は必要であろう。(中国)
- 物事を多角的に見て判断する能力が必要だと言うことを言い聞かせられた。(ベトナム)
- 外国人は日本の職場でいろいろな悩みや問題を生みやすいので、上司や先輩にアドバイスをもらうことが大切であろう。(中国)
- 日本だけでなくタイにも同じ文化がある。(タイ)

- 上司から改善点を伝えられた時、外人扱いされていると思いこまず、自分にも間違っていたことがあるのではないかと考えたほうが良いと思った。(韓国)
- わからないことがあったらまず自分で調べて、それから相手の都合を見て聞くのが大切だと思った。(中国)
- (近藤他(2013)「ケース08」について) 李さんはせめて一人の会社の友人を作るべきだと思う。周囲はどのように自分を見ているか知らない以上、転職しても変わりはないと思う。(中国)
- 自分のやったことを振り返って反省するのも大事だ。(中国)
- 皆、問題点を見る見方が違って、いろいろな意見を共有しておもしろかったです。(韓国)
- 最初に差別などのように思ったことは実はそうではないかもしれない。同僚と相談したり経験のある人に聞いたりよく考えたりすることが必要だ。容易に判断しないほうが良いと思う。(ベトナム)
- ホウレンソウの文化は日本で働く場合だけじゃなくて、どこでも役に立つ。(ベトナム)
- クラスで話し合ったメンバーはいろいろな国からの留学生だが考え方が大体似ている。(ベトナム)
- 自文化を主張するとき、文化は相対的であることを頭においておくべき。(ベトナム)
- 外国人と日本人と一緒に仕事をする際に、違う文化により、いろいろな違うアイデアや見方が見えてくるはずだが、その違いに向き合ってお互い納得できる方法を一緒に探して相談しあうことが大切だと思う。(中国)
- 自分の国、日本だけでなく、ほとんどの国の学生たちも同じ考えを持っている。しかしその解決策は少しずつ違うことがわかった。(韓国)

8 まとめと課題

以上、社会で求められる「コミュニケーション能力」について理論と実践から理解することを目的に、学部留学生のビジネス日本語初心者対象の日本語の授業の15回において様々な活動を行った。

学生はケース学習においていろいろな考え方(他者)があることを知ることによって、コミュニケーション能力が高まり、多様な社会で生きていくモチベーションの高まりも見られた。

しかし、本授業は留学生のみを対象としたものであり、日本人学生や日本人企業関係者の参加はなかった。外国人を採用するのであれば、日本人企業関係者こそが外国人留学生を理解する必要があり、近藤他(2013)のケース学習はまさに日本人企業関係者と外国人留学生がともにシミュレーションをして価値観の交換をすると効果的であると考えられる。

- 日本の企業は、外国人を採用した以上、その人やその人の国の文化をよく理解して

いただきたい。そして自分の価値観や日本で「当たり前」だと認識されていることを、例えば新人研修の時にあらかじめ説明したほうが良いのではないかと思う。トラブルの多くは、互いが相手が思っていることを知らないことから誤解が生じる。

(中国)

- 日本の会社で日本人の雰囲気や強要することがなくなってほしいと思った。(韓国)
- (近藤他(2013)「ケース07」について) 上司はシャームがわかるように説明したほうがいい。(ベトナム)

上記コメントにも見られるように、個々人によってそもそもの文化が異なるのであるから、外国人留学生を採用しようとする企業関係者は「わかって当然」「できて当然」の認識を捨て、十分な説明責任を果たし、相互理解に努めるよう工夫していく必要があると思われる。

また、日本人企業関係者だけではなく、将来、外国人留学生の同僚になり得る日本人学生が入社する前、今回のような授業を履修し、外国人留学生との協働学習により、早い段階で異文化コミュニケーション能力や異文化理解力を身に付ける必要がある。特にwithコロナやポストコロナ、海外への移動が難しい時代、外国人留学生というリソースを有効に活用し、教員間の連携により、日本人学生と外国人留学生の異文化コミュニケーションや協働学習を実現させることが期待される。

【参考文献】

鹿目葉子・大橋真由美(2019)「高等教育機関における留学生のためのビジネス日本語教育の再考—大学教育からのアプローチ—」『日本語教育方法研究会誌』25巻2号pp.50-51

株式会社ディスコ(2020)「外国人留学生の就職活動状況」2020年8月発行
https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2020/08/fs_2020-08_chosa.pdf
(2020年9月1日閲覧)

近藤彩・金孝卿・ムグダヤルディー・福永由佳・池田玲子(2013)『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習 職場のダイバーシティで学び合う』【教材編】ココ出版

近藤彩・品田潤子・金孝卿・内海美也子(2018)『課題達成のプロセスで学ぶビジネスコミュニケーション』ココ出版

文部科学省・厚生労働省・経済産業省(2020b)「外国人留学生の採用や入社後の活躍に向けたハンドブック～実践企業に学ぶ12の秘訣～」

https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/mext_00001.html

(2020年9月1日閲覧)

中井陽子(2012)『インターアクション能力を育てる日本語の会話教育』東京：ひつじ書房

ネウストブニー, J. V. (1982)『外国人とのコミュニケーション』東京：岩波書店

ネウストブニー, J. V. (1995)『新しい日本語教育のために』東京：大修館書店

ネウストブニー, J. V. (1999)「コミュニケーションとは何か」『日本語学』18-7 pp.4-16

野田尚史（2012）「配慮したつもりなのに印象を与えない日本語非母語話者の言語表現・言語行動」三宅和子・野田尚史・生越直樹『「配慮」はどのように示されるか』ひつじ書房

蒙韞（韞）・中井陽子・寅丸真澄（2019）「中国人社員と日本人社員の話し合いにおける会話参加者の配慮・調整：フォローアップ・インタビューから探る外国人材育成のヒント」2019年度日本語教育学会秋季大会予稿集（くにびきメッセ、2019年11月24日）pp.241-246

蒙韞（韞）（2019）「職場におけるコミュニケーションのオープン化から見た外国人材の育成方法：中国人社員と日本人上司による『会議』と『雑談』の分析を中心に」人材育成学会第17回年次大会論文集（早稲田大学、2019年12月8日）pp.231-236

八代京子・樋口容視子・日下啓・勝又恵理子（2019）『アクティブラーニングで学ぶコミュニケーション』研究社

BJT ビジネス日本語テストホームページ

https://www.kanken.or.jp/bjt/brochure/data/190912_tantousya.pdf

（2020年9月1日閲覧）

“Self and Others” in the Cross-Cultural Learning for International Undergraduate Students: A Case of the Business Japanese Class

ANNO Kyoko, MENG Yun

This paper reports the practice of Japanese language for international students as business class activity in the late of 2019.

The results of the pedagogical effects are as follows:

- i . It is the most important to master the intercultural communicative competence for international undergraduate students who studied business Japanese before they started their job hunting. They improved their intercultural communication skills through the activities of active learning style such as discussion, debut, simulation, and a role play about “*Ho-Ren-So*” in workplaces.
- ii . Students didn’t recognize the significance of cross-cultural learning at the beginning. However, they learned cultures from different countries, different systems, “Self and Others”, and acquired communication abilities in Japanese at the end of this class. In addition, they were more motivated to grow up in diverse societies obviously.

Key words: Business Japanese Education, Interactional Competence, *Ho-Ren-So*, Cross-Culture