

〔研究ノート〕

異文化間コミュニケーション場面におけるコンフリクト事例とアサーション —— 関連文献からの示唆 ——

園 田 智 子

要 旨

本稿では、日本人が、多国籍の人々とコミュニケーションするとき、文化背景の異なりによって、どのような誤解や摩擦が生じるのか、また、どのように反応し対応するのか、その傾向を明らかにし、その典型事例を模索するため、文献研究によって具体的事例を収集、分析することとした。日本人と外国人の間で起こるコンフリクト事例を多様な資料から収集し、人物の関係性及び場面、解決方略、結果等、それぞれの指標を設定して分析した。

その結果、場面においては、国内におけるコンフリクトは、海外場面に比べるとビジネス場面及び支援者と外国人の間のコンフリクト場面に偏っていること、また、解決方略に関しては、間接・一方向性が強く、逃避や融通といった自分自身を抑制する方略をとる傾向があることがわかった。しかし、双方向の方略がとられない多くの事例では、コンフリクトの解決に至っていないものが多く、双方向でのなんらかの交渉が重要であることが示唆された。

【キーワード】 アサーション コンフリクト 事例 異文化間コミュニケーション場面 解決方略

1. 研究の背景

近年、日本人学生のグローバル人材化の必要性に注目が集まっており、文部科学省（2011）はグローバル人材について、「日本人としてのアイデンティティを持ちながら、広い視野に立って培われる教養と専門性、異なる言語、文化、価値を乗り越えて関係を構築するためのコミュニケーション能力と協調性、新しい価値を創造する能力、次世代までも視野に入れた社会貢献の意識などを持った人間」であると述べている。しかし、例えば、ここで指摘されている「コミュニケーション能力」について考えてみると、英語教育に関する議論が中心で、具体的にどのようにこういった「コミュニケーション能力」を育成していくのか、依然として学術的な調査研究は少なく（花見2013, 稲葉2012）、知識や認知レベルを超えたより具体的な行動レベルでの教育方法に関しても明確にはされていない。

1. 1. 異文化間リテラシーとしてのアサーション

本名（1997）は、「異文化間リテラシーは、異なる文化的背景の人々との交流する際の、相互の文化的伝達、理解、そして調整の能力」であるとしている。しかしながら、日本人は相互の立場が相反するときにも、相手の規範に順応することをよしとし、自分の規範を説明することを苦手としており、説明型のコミュニケーションが必要とされていると指摘する。このことは、自己表現力、アサーション¹⁾力の弱さと解釈することもできる。しかしながら、山岸（1997）が指摘する通り、教育現場では異文化間リテラシーは知識の伝達や期待目標に留まっており、異文化場面におけるアサーションについての実証的な研究も未だ少ないといえる。そのような中、園田（2009）は、留学生と日本人学生のアサーティブ度をアサーションチェックリスト（平木，1993；菅沼，2011）を用いて調査し、日本人学生が留学生に比べ対人葛藤場面で受け身的な傾向が強いことを明らかにした。しかしながら、そういった傾向にある日本人学生に、どのような異文化間リテラシーとしての教育を行うべきかという問題が今後の課題として残されていた。

1. 2. アサーションと場面性

さらに、異文化間リテラシー教育としてのアサーションのトレーニングに着目して見ると、そこには、「場」の問題が多く指摘されている。絵画社会状況²⁾を4コマ漫画に描写した質問紙調査票 SCAT の開発者、菅沼（2011）は、アサーティブ行動は、状況特異的行動³⁾としての行動特徴を持っており、そのトレーニングには、社会状況をプロセスとして示すことが重要だとしている。また、玉瀬・馬場（2003）は、具体的にどのように自分の意志を言葉で相手に伝えるかという観点からの研究が重要であると指摘している。さらに、アサーションが欧米文化の中で培われたものであり、日本においては、人間関係の場の要因への配慮が重要だとしている。

2. 研究の目的と方法

2. 1. 研究の目的

本研究の最終目標は、日本の高等教育機関において使用できる異文化間リテラシーとしてのアサーション教育用教材の開発であり、そのために、現代の日本の若者に関連のある国内外における異文化間コンフリクト⁴⁾場面を広く収集し、その傾向を分析することである。その参考資料とするため、本論では、異文化間教育に関する資料のみならず、広く一般的な書籍も含め、多様な資料の中から、日本人と外国人の主に（2者以上の）個人間で起こる具体的な異文化間コンフリクトの典型事例とその傾向を抽出し、考察することを目的とした。

2. 2. 研究の方法

1) 調査対象の資料

今回の調査にあたり、できるだけ様々な分野の資料に当たってその傾向を分析することとした。対象とした資料は、1) 異文化間コンフリクトの事例（実例・仮想事例含む）に関する詳細な記述を含んでいること、2) 異文化間のコミュニケーションの失敗、すれ違い、誤解によって起こっているコンフリクトであることを条件として選出した。

① 異文化間コミュニケーション概論・専門書

異文化間コミュニケーションに関する書籍、専門書には、異文化間コンフリクトに関する事例が豊富なものが多い。その中から本論では事例の豊富なAと、日本国内の地域の異文化接触場面に焦点を当てたBを選出し、分析することとした

A『ケースで学ぶ異文化コミュニケーション 誤解・失敗・すれ違い』

B『多文化社会の人間関係力 実生活に活かす異文化コミュニケーションスキル』

② 留学生の適応や問題に関する専門書

また、日本に在住する留学生の適応やトラブルを扱った書籍からも、異文化間コンフリクトに関連する事例を散見することができる。留学生のトラブルについて考えることは、日本人学生が留学生と接することが増えていくことや、日本人学生自身が留学生となって海外へ行く機会の増加を考えると、有益なリソースだと考えられる。そのため、以下Cの書籍を分析することとした。

C『外国人留学生の100のトラブル解決マニュアル』

③ ビジネス日本語教科書

近年、日本での就職を目指す留学生や外国人が増加しており、そのためのビジネス日本語のテキストにも新しいタイプのもので出てきている。本論でとりあげるD、Eともに、主にビジネス場面におけるケーススタディという形で、ビジネス日本語を学ぶための教材であり、そのため、コンフリクトを感じる側が、外国人社員であるケースがほとんどとなっている。しかし、今後社会人となる大学生にとって多国籍な職場場面でどのようなコンフリクトが起こる可能性があるのかを知ることは、有益であると考えられたため、2つの資料をとりあげることにした。

D『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』

E『ロールプレイで学ぶビジネス日本語』

④ 学術論文

異文化間コンフリクトをテーマとした研究論文も近年増えてきているが、事例が詳細に記述されているものは残念ながら少ない。ここではその中でも事例が比較的詳細に述べられているFについて分析を試みた。なお研究論文における研究対象者は、「医療関係者」「中華学校教職員」のようにターゲットが絞られて研究されており、それぞれの分野における特徴的なコンフリクトが見られた。

F「女性の語りにみる職場での異文化間コンフリクトの構築のされ方」鈴木有香

⑤ その他コミックを含む一般書籍

一般書籍の事例は、事例そのままではなくデフォルメされたものであるが、他の資料と比較すると、以下のGの資料はオープンなコミュニケーションと直接対話が特徴的であり、異文化間場面におけるアサーションの参考となる場面が多いと思われたため採用した。ビジネス場面ではあるが、一般的な異文化間コンフリクト場面に通じるテーマも多く含まれている。

G『新入社員は外国人』

2) 分析の方法

以上の7の資料から本研究がそれぞれ具体事例を抽出し、内容分析を行った。分析する基準として、以下の6項目とその内訳を設定することとした。

【1. 登場人物】親疎、及び上下関係の存在するタテ関係か同等のヨコ関係かを分析対象とする。また国籍や職業などもわかるものは記載する

【2. コンフリクトの内容】各事例による

【3. コンフリクトを感じている当事者の感情】困惑、怒り、戸惑い、驚き、落胆、疑問等

【4. 当事者の取ったコンフリクトの解決方略】2つのコンフリクト解決方略に関する分類をもとに分析した。一つは、Falbo & Peplau (1980) の示した直接性（直接方略か間接方略）及び、双方向性（双方向化一方方向）の2つの次元に基づいて検討した。さらに、Rahim, M.A.(1992) の示した「競争」「妥協」「共同」「逃避」「融通」の5つに「第三者介入」を加えた6つの分類⁵⁾に基づいて分析を行った

【5. 4によって生じた結果】良好な解決・決裂（不本意な結末含む）・未解決の3つに分類した

【6. 考えられるコンフリクトの原因】各事例による

3. 分析結果

それぞれの資料の中には多数の事例が掲載されていたものもあったが、ここではその概要を述べるとともに、中でも外国人と日本人のコンフリクト場面として典型的事例と考えられるものを各分野より一部抽出して分析する。

3. 1. A, Bに見られた事例とその分析

A19件、B3件が見られた（以下（ ）内は件数）。登場人物については、親（3）疎（19）、タテ（12）ヨコ（10）、場面は、海外場面（14）国内場面（8）となっており、関係性としてはそれほど親しくない間柄で起こっている事例が多くとりあげられている。一方で、タテ・ヨコは約半数ずつとなっている。

代表的感情には「困惑」（19）「怒り」（16）「驚き」（12）などがあり、コンフリクト場面に接した日本人が一様に戸惑いを感じる様子を取り上げられている。しかしながら、怒りのようなコンフリ

クトに伴う強い負の感情が示されているものも少なくなかった。方略に関しては、「間接・一方向」(11)が多く、「競争」(4)逃避(9)融通(2)協働(1)妥協(1)不明(6)となっており、逃避傾向が目立っている。結果は「未解決(15)が最も多く、原因にはコミュニケーション不足及びコンテキスト依存度の異なりが多い傾向が見られた。

	人 物	場面・内容	感 情	方 略	結 果	原 因
CS 1	日本人ホストファミリーと留学生(親・ヨコ)	シャワーの使い方について喧嘩になった	困惑 怒り 苛立ち	直接・一方向・競争(相手をのしり怒鳴りつける)	決裂(留学生が家を出る)	コンテキスト依存度の異なり
CS 2	米国留学中の日本人学生と指導教授(疎・タテ)	アドバイスを受ける場面で、意思疎通ができなかった	困惑 焦り 不信 怒り	間接・一方向・逃避(急いで部屋を出る。後怒りを感じる)	未解決(教員への不信感を残す)	明示的コミュニケーションの不足
CS 3	協力隊員女性と現地の人々(疎・ヨコ)	講習会の内容や準備について協力を得られなかった	困惑 怒り 苛立ち 反省	間接・双方向性・融通・協働(日常コミュニケーションを図る)	良好な解決(講習会が評価される)	コミュニケーション不足・信頼関係構築
CS 4	近所に住む仏人夫婦と一般日本人(疎・ヨコ)	町内会費を払わないと言われた	驚き 不快 絶句 怒り	間接・一方向性・逃避(翌日不快な気持ちのまま曖昧に挨拶)	未解決(自己中心的だと感じる)	コンテキスト依存度の異なり
CS 5	地域の日本人 NGO ボランティアと在住外国人(疎・ヨコ)	ツアーに参加する外国人が当日まで参加するかわからず、頻繁に遅刻する	不安 心配 迷惑	—	未解決(のんきな人だと感じている)	時間・約束・規範概念の差・コミュニケーション不足

3. 2. Cに見られた事例とその分析

Cの5件中、登場人物の親疎関係については、親(3)疎(2)、タテ(0)ヨコ(5)、場面は、海外場面(0)国内場面(5)、代表的感情には「戸惑い」(4)「困惑」(4)「不安」(2)などがある。特にタテ・ヨコ関係ではヨコ関係のもののみが取り上げられており、資料の特質上場面は、日本国内における外国人留学生と留学生を取り巻く日本人との葛藤場面に限定されている。

また、方略に関しては、「間接・一方向」(4)、直接・双方向(1)、逃避(2)融通(2)共同(1)となっており、逃避及び融通の件数が多いが、一部に直接、双方向の方略も見られた。結果は「未解決(2)決裂(1)良好な解決(1)となっており、原因には、基本的なコミュニケーション不足や双方の制度や考え方に関する認識のずれが多いという傾向が見られた。

	人 物	内 容	感 情	方 略	結 果	原 因
CS 6	外国人留学生と主婦の日本人女性 (親・ヨコ)	身元保証人になって欲しいと頼まれ一旦保留、後に承諾するも、お金を払って別の保証人を探すと言われた	困惑 落胆 傷つき 不満 不信感	直接・双方向 (留学生になぜ自分が保証人になるのを断ったか尋ねた)	良好な解決(誤解と知識不足がわかり、改めて身元保証人になった)	コミュニケーション不足・制度に関する知識不足
CS 7	外国人留学生とボランティアの日本人 (親・ヨコ)	安い料金で論文の入力を依頼され、知人を紹介したが、大変な作業になった上仕事が不十分なので当初の謝金より安くしてと言われた。	困惑 不愉快 負担 申し訳なさ 怒り	間接・一方向 (安くした分のバイト代を自ら肩代わりした)	決裂 (二度と協力したくない)	依頼と承諾の認識のずれ(断り)のコミュニケーション不足

3. 3. D、Eに見られた事例とその分析

D10件、E15件中、登場人物の親疎関係については、親(2)疎(23)、タテ(22)ヨコ(3)となっている。関係性がヨコよりも圧倒的にタテ関係であることはビジネス場面特有であろう。また、場面は、海外場面(1)国内場面(24)と、専ら日本国内の会社における外国人社員と日本人従業員や上司とのコンフリクト場面が取り上げられている。

代表的感情には「疑問」(20)「不信感」(11)「自信喪失」(7)などがあり、また、方略に関しては示されていないものが多かったが、一部に直接あるいは間接・一方向、融通、競争といった方略が見られるものもあった。コンフリクト場面について、その原因や、方略を考えさせるテキストであるという資料の特性上、感情的には疑問を持ったという時点でストーリーが中断されているためであるが、それらの場面において、「不信感」という感情が多く示されていた点も特徴的である。結果も同様に未提示のものが多いが、一部良好な解決に関する追記が見られたものもあった。さらに価値観のずれがコンフリクトの大きな要因となっていることが特徴的である。

	人 物	場面・内容(国内)	感 情	方 略	結 果	原 因
CS 8	IT企業インド社員と日本人上司 (疎・タテ)	上司に翌日までの入力の仕事が頼まれた。翌日朝から上司がパソコンを覗き込んだりできたところまで見せてと言われて落ちて着いて仕事ができなかった	疑問 苛立ち 不信感	—	—	仕事の進め方に関する価値観の違い

	人 物	場面・内容(国内)	感 情	方 略	結 果	原 因
CS9	IT企業インド社員（印開発チーム代表者）と日本人上司（疎・タテ）	開発した商品の内容、資料とにもよるものだったのに、日本人上司から完成度が低いと指摘され、書式について細かい部分について変更を余儀なくされた。	疑問 不満	間接・一方向 融通	良好な解決（対応フォーマット作成）	完成度に関する 価値観の相違
CS10	商品開発部で働く外国人社員と2人の日本人同僚（親・ヨコ）	緊急事態が起こり、チームで残業をしていたとき、結婚記念日で先に帰宅したが、後に課長に注意を受けた	困惑 不信感	—	—	家族観、労働価値観など価値観の相違
CS11	レストラン店員の外国人と日本人客及び店長（疎・タテ）	配膳した料理が間違っているとされたが、正しいと確信しており、それを伝えると客は怒って出ていき、店長に怒られた	困惑 驚き 自信喪失	直接・一方向 競争	決裂（客は怒って退席した）	言語コミュニケーション（謝罪）の違い
CS12	入社したばかりの外国人社員と日本人同僚（疎・ヨコ）	出勤初日に自分の能力をアピールする自己紹介をしたら、自慢をすると噂を立てられた。	驚き 困惑 不安	—	—	言語コミュニケーション（謙遜）の違い

3. 4. Fに見られた事例とその分析

Fの5件中、登場人物の親疎関係については、親（0）疎（5）、タテ（5）ヨコ（0）、場面は、海外場面（0）国内場面（5）となっている。Fは、国内の外国人学校における日本人パート職員と外国人正規教職員におけるコンフリクトに関する資料であるため、場面や登場人物は疎、タテ、国内のみとなっている。

代表的感情には「不満」（4）「怒り」（4）「驚き」（3）などがあり、日常的な不満が深い怒りへつながっている様子が示されている。また、方略に関しては、間接・一方向のみが見いだされ、逃避（3）融通（2）となっていて、直接的な方略は全く見られなかった。さらに、結果は未提示か、未解決が多く、原因には言語コミュニケーションのパターンの違いがあげられている。

	人 物	場面・内容	感 情	方 略	結 果	原 因
CS13	中国人専任職員と日本人パート職員（疎・タテ）	やりたかを説明した時に、「私は私のやり方だ」と言われ、全く謝らない。	驚き 不満 怒り	—	未解決	言語行動（謝罪）パターンの違い
CS14	中国人常勤教職員と日本人パート職員（疎・タテ）	自分の考えが最初で人の話を中断しても自分のことを言う。	不満 ストレス 怒り	間接・一方向 逃避 （はいはいと聞けばいい・同僚は辞めた）	未解決	言語行動（自己主張）パターンの違い

3. 5. Gに見られた事例とその分析

Gの15件中、登場人物の親疎関係については、親（6）疎（9）、タテ（9）ヨコ（6）、場面は、海外場面（0）国内場面（15）となっており、場面は、D、E同様に国内のビジネス場面に偏っているが、関係性については他の資料と比較して、多様な事例が取り上げられていることがわかる。代表的感情には「怒り」（10）「疑問」（7）「驚き」（5）などがある。

また、方略に関しては、すべての事例において直接・双方向であることが特徴的であり、解決方略においても、「競争」（5）逃避（1）融通（3）妥協（0）共同（11）第三者介入（5）となっており、広く様々な方略が用いられている。またそれに伴い、結果は「良好な解決」（14）が最も多く、他の資料の事例と比較して、コンフリクト場面において感じる感情は似ているものの、双方向で直接的な方略を用いて、最終的に解決に至っているという点で大きく異なっている。なお、原因にはコンテキスト依存度の異なり、価値観の相違、言語コミュニケーションパターンの異なりなど様々なものが見られた。

	人 物	内 容	感 情	方 略	結 果	原 因
CS15	派遣社員の日本人女性と中国人ITエンジニア（親・ヨコ）	明日日までに頼んだ仕事を、「できる」と答えたのに、実際全くできていなかった	怒り 不信感 疑問	直接・双方向 競争・融通	決裂（期限までに仕事を仕上げる事が不可能になった）	言語行動（依頼・承諾）パターンの違い
CS16	部長と外国人社員たち（疎・タテ）	会議時間に外国人社員が5分、15分と平気な顔で遅れてくる	怒り 不信感	直接・双方向 妥協	良好な解決（社員は無遅刻、部長は時間内終了を約束）	時間感覚のずれ 違い

4. 考察と今後の展開

以上の通り、①から⑤の資料における事例を分析した結果、以下の4つの特徴的な点が見いだされた。

4. 1. 場面の偏りに見るコンフリクトの起こりやすさ

まず、場面について見ていくと、日本国内におけるコンフリクトは、海外場面に比べると偏りがあることがわかる。海外場面では、留学場面、旅行、仕事場面、ボランティア活動場面、生活場面（CS2-3）などあらゆる場面でコンフリクトが起こっているが、国内場面では、主にビジネス場面でのコンフリクトが多く取り上げられている（CS8-12, CS15-16）。ビジネス場面では、常に利害関係が発生するため、コンフリクトを避けて通ることができないことや、実際の異文化間のコンフリクトがビジネスの成果や組織の運営、個人の業績にも大きく影響するためではないかと考えられる。また、その内容には共通点も多く、ビジネス場面における外国人と日本人の間のコンフリクトは類型化しやすいものであると推測される。

一方、海外の場面を見てみると、日本人にとっては、自文化のルールの通用しない他文化圏において、自分自身がマイノリティという立場となり、日本的なコミュニケーションや方略では、対応できないコンフリクトが多数起こるため、その場での生活の適応や、目的の達成のためにはコンフリクトは避けて通れないということが考えられる。

それと比較すると、自文化圏である国内では、頻繁に異文化間コンフリクトを体験する機会は限られており、また、マイノリティである外国人のほうが日本社会や日本的なコミュニケーションに適応して対応しているケースも多いことが考えられる。しかし、そういった中でも、ボランティアやホストファミリーなど外国人支援者としての日本人と外国人の間でのコンフリクトも多く見られる（CS1, 5, 6-7）点は興味深い。特に依頼や断り場面でのコンフリクト事例が顕著で日本人側が頼まれると断れない、あるいは反対にはっきりと断られるとショックを受けるといった様子がたびたび示されている。園田（2009）において、対人葛藤場面で日本人学生が留学生と比較して受け身的な対応を取る傾向が指摘されているが、特にアサーティブな「断り」場面は、日本人の苦手とする場面であることが考えられる。

4. 2. 解決方略における特徴

解決方略においては、2つの特徴が見られた。一つは、間接・一方向方略（一時的撤退・無視・放置・怒りなど）の多さである。コンフリクトを感じている側が日本人である場合、鈴木（2002）が、「協力者自身が行った行動は比較的間接的なものが多かった。そして、コンフリクト経験を最小化し、否定しようとするようなコメントが見られた」と述べている通り、疑問や不満を直接口にしたがり、自分自身の感情を相手に表したりすることは極力避けられ、その怒りやストレスを内にため込んでいる様子が見いだされた。一方で、ビジネス場面、海外場面における方略では、直接・双方向、間接・双方向など様々な方略が見られ、コンフリクト場面を避けて通れない事態の場合、本来葛藤を避けがちである日本人も、様々な方略を用いて、問題解決を図ろうとすることが推測された。

二つ目には、逃避、融通のような、どちらかという、相手の意見を尊重し、自分自身の意見や主張、気持ちを抑制する方略がとられることが多いことが特徴としてあげられる。また、抑制した結

果、最後に怒りが爆発して競争になってしまう例も少数ではあるが見られた。

各事例にこういった共通点がある中で、資料Gにおいてのみは、直接・双方向方略の場面や、第三者介入のような現実的な方略が豊富に掲載されている点が注目される。コミックとしてそれらのアサーティブで直接的なやりとりを読者に楽しませる目的もあるが、現実には難しいとされる日本人側がどのようにコンフリクトに対峙して直接的に話し合っていくかという点は参考にすることができるだろう。

4. 3. 良好な解決に至った事例と決裂の事例との比較

では、どのような解決方略が、双方が納得する良好な解決に至っているのだろうか。今回収集した事例からは、「直接・双方向」が最も良好な解決に結びついていることが示された。しかし、「間接・双方向」においても良好な解決に結びついているものも少なくない。一方で、「間接・一方向」「直接・一方向」の方略をとった場合、ほとんどが、未解決や決裂につながっていることが示された。このことは、場面によって、直接的な方略をとるか、間接的な方略をとるかは場の適切さに係わるが、いずれにしても、双方向で互いになんらかの意思の伝達や交渉することなしにコンフリクトを解決することが難しいことを示していることが考えられる。

4. 4. コンフリクトの原因

どの分野においても、初期のコミュニケーション不足のために誤解やすれ違いが起こっているケースが見られた。さらに日本人の言語行動と、外国人の言語行動の異なりが、コンフリクトを生み出している例も多数見られた。特に、「謝罪行動」、「依頼と承諾」「謙遜行動」「自己主張行動」などには誤解が起こりやすいことが示されている。また、特にビジネス場面においては、価値観の相違という、より深い原因が影響しており、単なるコミュニケーションのすれ違いという問題ではすまされない事例も多く、その根本的な解決のためには双方向の地道な相互理解を目指したコミュニケーションが必要とされることが見て取れた。

4. 5. 今後の展開

様々な分野の異文化間コンフリクト場面を検証することによって、日本人学生が現在、あるいは将来的に直面するかもしれない国内外の事例を収集し、その特徴と傾向を把握することができた。これらの分析結果を参考に、今後は、表に現れにくい国内の異文化間コンフリクトに関する事例の収集と分析に力を入れるとともに、必要性が高いと思われる海外留学や、海外派遣におけるコンフリクト事例を幅広く収集し、それらの傾向を分析することが課題である。さらに、今回収集した事例や今後収集される事例から学習に有益な仮想事例を作成し、教育場面で生かすことを目指して研究を継続させていきたいと考えている。

付記／謝辞

本研究は、平成24-26年度科学研究費補助金・基盤研究（C）「異文化間葛藤場面におけるコミュニケーション・トレーニングの教材開発に関する研究」（課題番号24520567／研究代表者：園田智子）の助成のもとで行われた。

注

- 1) 「アサーション (Assertion)」について、平木 (1993) は、「自分の気持ち・考え・信念などが正直に、率直にその場にふさわしい方法で表現される。そして、相手が同じように発言することを推奨しようとする態度」であり、攻撃的 (Aggressive) でもなく、非主張的 (Non-Assertive) でもない、アサーティブなコミュニケーション能力を身につけることによって、気持ちのいい人間関係が築けるとしている。本論においてはこのようなコミュニケーション能力を異文化間リテラシーの一つと考えた。
- 2) 「絵画社会状況」とは、「4コマ漫画で描いた71種類の対人的コミュニケーション状況を意味する」と菅沼 (2011) は述べており、描かれた4コマ漫画は、物語性と起承転結の連続性を特徴としている。
- 3) アサーティブ行動が「状況特異的行動」であるという点について、菅沼 (2011) は、ある人が「ある状況ではアサーティブ行動ができて、別の状況ではアサーティブ行動ができないということはある」と述べ、場面、状況に受ける影響が大きいと述べている。
- 4) コンフリクトには様々な定義があるが、ここでは、「現在の当事者同士の願望が同時には達成されないと思ふことや利害の相違を感じていること」とした Rubin & Kim の定義をもとに、個人内及び二者以上の個人間、集団間で起こるものを含め分析対象としている。
- 5) 「競争」は相手への配慮が低く、自分の主張を通す方法であり、「妥協」相手と自分がそれぞれ譲歩する方法である。「共同」は、相手と自分の中で協力し合って解決方法を見出す方法であり、「逃避」は問題に直面すること自体を避ける方法である。また、「融通」は相手の主張を受け入れ、自分の主張を取り下げる方法であり、「第三者介入」は第三者の援助や仲介によって解決しようとする方法である。

分析書籍及び資料

- 久米昭元・長谷川典子 (2007) 『ケースで学ぶ異文化コミュニケーション 誤解・失敗・すれ違い』有斐閣。
- 八代京子・山本喜久江 (2006) 『多文化社会の人間関係力 実生活に活かす異文化コミュニケーションスキル』三修社。
- 100のトラブル解決マニュアル調査研究グループ編著 (1996) 『外国人留学生の100のトラブル解決マニュアル』凡人社。
- 近藤彩他 (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。
- 村野節子他 (2012) 『ロールプレイで学ぶビジネス日本語』スリーエーネットワーク
- 鈴木有香 (2002) 「女性の語りにみる職場での異文化間コンフリクトの構築のされ方」上智教育学研究, 第16号。
- 小幡順子他 (2013) 「医療現場における異文化間葛藤の分析—インドネシア人看護師候補者との文化接触を通して—」
International Nursing Care Research, 第11巻第2号。
- 小平達也監修 (2011) 『新入社員は外国人』PHP 研究所。

参考文献

- 稲葉みどり (2012) 「愛知教育大学におけるグローバル人材の育成の取り組み —タイからの招聘研究者を人的資源として—」『愛知教育大学教育創造開発機構紀要』 2, 19-27。
- 加賀美常美代 (2007) 『多文化社会の葛藤解決と教育価値観』ナカニシヤ出版。
- 菅沼憲治 (2011) 『アサーション・トレーニングの効果に関する実証的研究 —四コマ漫画形式の心理査定を用いて—』風間書房。

- 園田智子 (2009) 「外国人留学生と日本人学生の対人コミュニケーション行動の特徴—アサーションチェックリストを用いて—」『留学交流・指導研究』第12号,83-94.
- 玉瀬耕治・馬場弘美 (2003) 「アサーションに及ぼす場の認知の影響に関する研究」『教育実践総合センター 研究紀要』Vol. 12, 奈良教育大学.
- 花見楨子 (2013) 「三重大学におけるグローバル人材養成と英語によるコミュニケーション力」『三重大学国際交流センター紀要』 8, 103-109.
- 平木典子 (1993) 『アサーション・トレーニング—さわやかな自己表現のために—』日本・精神技術研究所.
- 本名信行 (1997) 「言語教育と異文化間リテラシー」『異文化間教育』第11号, 52-65
- 山岸みどり (1997) 「異文化間リテラシーと異文化間能力」『異文化間教育』第11号, 37-51
- Falbo, T., & Peplau, L. A. 1980 Power strategies in intimate relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38,.
- Rahim, M. A. *Managing Conflict in Organizations*, CONN: Praeger, 1992.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim, S. H.(1994) *Social Conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. New York: McGraw-Hill.
- 文部科学省 (2011) 「産学官によるグローバル人材の育成のための戦略」 H23. 4. 8.

Cases of Assertiveness and Conflict in Cross-Cultural Communication: An Analysis and Suggestions from Relevant Sources

SONODA Tomoko

This paper is intended to explain the conflict trends or misunderstanding that occur when Japanese speakers communicate with people of different cultural backgrounds.

In order to examine cases of cross-cultural conflict, I have conducted a literature review and an analysis to identify cases of cross-cultural communication conflicts between Japanese and non-Japanese speakers.

The data was analyzed and categorized by setting each indicator as follows: relationship between individuals, context/situation, and resolution strategy. As a result of this analysis, it was found that an extremely limited amount of topic-related data is currently available in Japan. Until now, the only contexts that have been investigated are limited to cases that have occurred in the areas of business and volunteering, where interaction between Japanese and non-Japanese takes place.

As a resolution strategy, I have found that there is a tendency for an “indirect and unidirectional strategy,” (source) leading to an approach of either “escape” or “concession.” Consequently, as a result of not choosing a two-way negotiation strategy, it is not possible to reach a conflict resolution in many cases. Therefore, the importance of negotiating on both sides is suggested.

Keywords: assertiveness, conflict, case, cross-cultural communication, context, resolution strategy