

# 異文化コミュニケーション リタラシー

## 上手に行っている方々の7つのポイント

Willcube Corporation  
馬岡孝行



### ●はじめに

- ・「グローバル化」や「ボーダレス化」という言葉が新聞やTVに載らない日はないぐらい、世界と関わる仕事、生活・・・が拡大、加速しています。
- ・また、かつては「グローバル化」という言葉は海外に出て行く、海外で仕事をする・・・というような「OUTとしてのグローバル化」が中心だったのに対して、最近では国内のオフィス、工場、コンビニ、飲食店・・・で、外国人の方と一緒に働く、外国人の方からサービスを受ける、という状況もどんどん一般化し、いわゆる「INのグローバル化」も進んでいます。
- ・先日、外国にほとんど興味がなく、海外旅行へも一度も行ったことのないある飲食店のオーナー店長の方から、「うちでも外国人留学生のアルバイトが2人になりました」、「どんな注意をすればいいのかも分からず緊張が継続です」・・・と教えていただきましたが、今や「グローバル化対応」や「異文化対応」は一部の限られた人たちの課題から、社会一般の課題(大環境問題)へ変化してきていると言えるのかも知れません。
- ・こうした各種の海外ビジネスや外国人の方との意思疎通、異文化交流を展望する中で、「語学が出来ないよりは出来た方がいい」のはその通りですが、一方で、「語学力が高くても海外の方と上手くコミュニケーションが進められない方」、逆に「語学力がそれほど高くないのにいい人間関係を素早く築き、素晴らしい相乗効果を発揮される方」がいらっしゃるのも現実です。
- ・語学力の高低に関わらず、「上手に行っている方々」に共通すると感ずる基盤の力、換言すれば「語学力の前にあるもの」を振り返り、抜き出したものが、この「コミュニケーションリタラシー」です。
- ・まだまだ奥底がたいへん広く、深い分野の「入門編」というレベル(7項目)でしかありませんが、個人学習、組織学習(情報交換・ディスカッション)のきっかけや一助となるなら幸いです。
- ・感染問題が時間的にも規模的にも、当初の見込みを大きく超えて世界を覆う中、いつも以上のストレスやフラストレーションに悩まされている方々も少なくないと思いますが、それに負けることなく、「OUT面」でも「IN面」でも果敢に学習と成長の道を力強く進まれることを心から応援し、期待します。

2020年11月  
馬岡孝行

## ●目次

・はじめに

- ・1. 自分の価値観を一旦横に置いて相手と会話する
- ・2. 「YOUメッセージ表現」と「Iメッセージ表現」を使い分ける
- ・3. 「態度メッセージ」に注意する
- ・4. 「称賞力」とともに「承認力」を磨く
- ・5. 「事は責めても人は責めず」
- ・6. 「質問力」に長ける
- ・7. 「自分ネタ」を整理しておく

## 1. 自分の価値観を一旦横に置いて相手と会話する

最初からやや分かり難い表現かも知れませんが、「上手く行っている方々」の共通要素としてまず感じるのが、この「自分の価値観を手放し(一旦横に置いて)相手と会話する」姿勢や力です。

逆に言うと、「そうではない人たち」に顕著な一つは、以前の私も含めて「自分の価値観に固執したり、振り回されたりする」状況です。

例えば、たいへん卑近な例で恐縮ですが、海外に行つて、或いは国内で、外国の方と話していて、あんパン好きのあなたが「日本のあんパンっておかしいですね。西洋のパンに、日本のあんこを入れるなんて・・・」と言われたとします。どう対応するでしょう。

●まず思い浮かぶのは、「えっ、そんなことないでしょ」、「逆に素晴らしい融合じゃない」、「現に私はめっちゃ好きだし」・・・のような「切り返し対応」。

●次に考えられるのは、「あつ、言われてみればそうですね」、「確かに変ですね」・・・という「迎合対応」。

●そして、当然、それらの対応も有っていい訳ですが、「上手く行っている方々」に感ずるのは、「へ～そうなんだ」、「そう感じるんだ」、「なるほど」、「もう少し詳しく教えてくれる」・・・という「受け留め対応」です。

「切り返し対応」、「(反対型対応)」、「迎合対応」、「(賛成型対応)」、「受け留め対応」、「(真ん中型対応・ニュートラル対応とも言われます)」。これらの違いは伝わるでしょうか。

注意していただきたい実践上のポイントは、以下の2点。

①「受け留め」と「受け入れ」は違うという理解。そして、「上手く行っている方々」は決して、相手の意見をその瞬間に受け入れている(賛成している)訳ではないということ。

②まずノーマルなスタンスに立って(自分がどんな考えや価値観を持っていてもまずそれに拘らず、それを一旦脇に置いて)相手の話に耳を傾け、「そうなんだ」、「あなたはそう思っているんですね」・・・としっかり受け留めていること。更に、それ(受け留めました)を相手に伝わる形で表現していること(「そうなんだよね」、「なるほどね」・・・等)

そして、この「受け留めのステップ」をしっかり踏んだのち、次のステップとして、「そうだね、私も同感」(賛成系)や、「実は私は別の意見なんだけど」(反対系)・・・の「自己主張のステップ」に進むと滑らかなコミュニケーション度が増します。

話が少し飛んでしまうかも知れませんが、一般的に対立解消の達人、クレーム処理の達人と言われている方々にも共通するのが、この「受け留めのステップ」の重視(自分の価値観を一旦脇に置いて対応する)です。「思い当たる節や相手を否定しない人物が浮かぶ」、「なるほど、なるほど」・・・と具体的な自分の経験シーンがイメージ出来るなら嬉しいです。

また、「〇〇人(国名)は××だ」や、「女性なのに××だ」、「男性だから××であるべき」・・・という、俗に「ステレオタイプ」や「レッテル貼り」と言われる考え方や対応も、自分の価値観や先入感に軸足を置いた、トラブルや対立を生み易い行動となってしまいます。

最近では国別のコミュニケーション特性に関する興味深い研究(高コンテクスト文化×低コンテクスト文化等)も進み、「違い」の理解も促進傾向にあります。そうした知識が追いつかない国の方と向き合った時にも上述の基本スタンスはきっと役立つと思います。

改めて、自分の価値観(考え)は大切にしながらも、「固執する」のでなく、また「捨てる」のでなく、「一旦脇に置く」(そして相手の意見を受け留める)。この感覚、最初は戸惑いもあり、簡単ではないかも知れませんが、日常生活の中でも少し注意して実践し、成功体験が一つ二つ・・・と積み上がってくると「異文化コミュニケーション」のベースとなる重要基盤が確立している自分に気付けると思います。

★この内容に関して、あなた自身や身近な人の成功体験や失敗体験を思い出す事は出来るでしょうか。

★また、その状況を生んだ具体的な要因(言葉や態度)に特長があったとしたら、それは何でしょう。

## 2. 「Youメッセージ表現」と「Iメッセージ表現」を使い分ける

「YOUメッセージ表現」と「Iメッセージ表現」。

聞き慣れない言葉かも知れませんが、以下のAが「YOUメッセージ表現」、Bが「Iメッセージ表現」です。

- ・A:「あなたの国のこのチーズは臭くて美味しくないですね」
- ・B:「あなたの国のこのチーズは私の口には合いません」

もう一つ

- ・A:「この国の方々は皆時間にルーズですね」
- ・B:「私は今日も15分待たされた」

いかがでしょう。

どんな違いを感じるでしょう。

形式的には「自分」を主語として語るのが、「Iメッセージ表現」、それ以外の「あなた」や「もの」、「こと」を主語として語るのが「YOUメッセージ表現」と言われていますが、その効果としてはどんな違いを感じるでしょう。

共有したいポイントの一つは、「YOUメッセージ表現」は、相手に「そんなことはない！」という反論を誘発したり、それを促進したりする事が少ないのに対して、「Iメッセージ表現」はそういう気持ちを相手に起こさせないこと(させ難いこと)となります。伝わるでしょうか。

その理由は、一つ目の例では「自分の感覚を主観的に記述しているから」(主観記述法)であり、二つ目の例では「事実を端的に記述しているから」(事実記述法)です。

こんな観点を念頭に、以下にもう少し日常会話例も見いただくと、その理解と実践力が深まると思います。

- ・A:「このレストランは冷房が強すぎる」
- ・B:「今、私は少し寒い」

これは、私自身が「メッセージ」の力を強く痛感した事例にもなるのですが、ある海外のレストランでの会食会。  
早目に到着した私が個室の冷房を少し弱めて欲しくて、A型の表現でお店の方に伝えた所、「いえ、基準通りですよ」、「お客様が今、外からいらっしゃったばかりなので、そう感じられるんじゃないでしょうか」・・・と、反論を呼んで対応してもらえなかったのに対して、その直後に到着した友人の一人が、B型の表現（「私、この部屋、ちょっと寒いんですが・・・」）で伝えた所、「あっ、それはいけませんね」、「少し温度を調整しましょう」・・・と温度を上げる調整をして頂きました。

その瞬間の私の気持ちは、「なんだこの180度違う対応は！」(笑)だった訳ですが、「そんなことはない！」という気持ちを相手に起こさせない「メッセージ表現」の特長や真っ直ぐな説得力が伝わったなら幸いです。

他にも以下のような「メッセージ表現」の力を感じるエピソードを教えていただいたので、理解深化のために共有させていただきます。

(母と娘の会話)

- ・A:「お手伝いしない子は悪い子よ」(→「そんなことないもん！」と外出)
- ・B:「お手伝いしてくれなくて、ママは悲しい」(→「ごめんなさい・・・」と協力)

(社長の朝の訓話後の感想)

- A:「社長のお話良かったです」(→「お前にそんなこと言われるのは10年早い」と予期せず叱責)
- B:「私、社長のお話、目から鱗でした。感動しました」(→「そうか。良かった」)

上手く伝わったでしょうか。実は、ある駐在員の先輩から、「変に拡大せずに、普通にしゃべろうよ」と言われてハッとしたことがあります。上述の冷房事例で言うと、「このお店は冷房が強い」と大きな話にしてしまうから、相手に「お前は何様だ」、「そんなことはない」、「勝手に決め付けるな」・・・という反論の気持ちを生む訳で、普通に素直に「私は寒い」と言えばいいんですね。

★外国の方から、「納豆ってまずいですね」や「日本の習慣、変ですね」・・・と言われたら、(相手にその思いがなくても)私たちの心にも「勝手に決め付けるな」や「そんなことはない」という気持ちが出てくるんじゃないでしょうか。  
★誤解を生まない(生み難くする)表現へのあなた自身の具体的な変換事例があるとしたら、どんなものが考えられるでしょう。

7

### 3. 「態度メッセージ」に注意する

「態度メッセージ」。  
これも聞き慣れない言葉かも知れませんが、反対語は「言葉メッセージ」。同様に、「非言語メッセージ」と「言語メッセージ」や、「ノンバーバルメッセージ」と「バーバルメッセージ」と説明されることもあります。

主旨は、

- 人のコミュニケーションは「言葉」(何を)と「態度」(どのように)がセットですよ。
  - だから、同じ言葉、例えば「はい」という内容を「はい！」と相手の目を見て明るく肯定的に言うのと、「は～い・・・」と下を向きながらいやいや言うのとでは、相手への伝わり方は大きく変わりますよね。
  - では、人のコミュニケーションにおける「言葉メッセージ」と「態度メッセージ」では、どちらの影響力がより大きいでしょう。
- です。

実は私はこの話を最初に聞いた時の思いは、「えっ、人のコミュニケーションでしよう」、「少なくとも比率の半分以上は「言葉」(内容、何を)でしよう」・・・でした。  
あなたの感覚やイメージではどうでしょう。

教えていただいた説明(回答)は、「言葉メッセージ」 < 「態度メッセージ」。  
それも圧倒的に！でした。

「えっ、よく分かりません」という私に、示していただいた事例の一つはある夫婦の道を歩きながらの会話。夫から妻へのメッセージはこんな感じでした。  
・夫:「あっ、俺、全然怒ってないよ」(妻を見ず、歩きながら)  
・夫:「いや、本当に怒ってないよ・・・」(同)  
・妻:無言  
・夫:「全然怒ってない！ っっていつてるだろう！」(かなり声を荒げて、大声で)

いかがでしょう。シーンをそれなりに思い浮かべることが出来るでしょうか。この場合、夫は「言葉」としては3回も「怒っていない」と言っている訳ですが、伝わるメッセージは「めっちゃめっちゃ怒っている」だったりしないでしょうか。つまり、人のコミュニケーションは、「言葉メッセージ」より「態度メッセージ」の方の比重(影響力)が高いということになります。

8

「態度メッセージ」を構成するもの。

今の例にあった、「声」(大きさ、トーン、スピード…)の他に、「目」や「口元」の表情、「体全体」の姿勢や動作…と様々です。

自分が「いい感じ」と思う方々について、その「態度メッセージ」にフォーカスして観察、分析、模倣してみると、「言葉」(内容)の修正以上に、対人コミュニケーション力が大きく改善、強化されます。

人のコミュニケーションにおける「言葉メッセージ」と「態度メッセージ」の比重差。色々な方が研究されているようですが、最も有名な「メラビアン」(メラビアン博士の整理)では、「7(言葉):93(態度)」だそうです。

私も初めて聞いた時には、「えっ、そこまで…! ?」でしたが、先程の例に追加する形で、以下の言葉(内容)を、敢えてふざげたり、否定的な態度で誰かに伝えてみるとよく理解出来ると思います。

(敢えて、下を向いたり、目線をそらしたり、ハスに構えて、嫌々そうに…です)

「私はあなたの事を心から尊敬しています」

いかがでしょう。

言葉(内容)はとてもいい事を言っている、それが伝わらない現実(態度に引きずられる)を体感出来ると思います。

そして、これは逆に言うと、例えば相手と良い関係を作りたい時、多少「言葉」(単語、フレーズ)の力が弱くても、「態度」(笑顔、アイコンタクト、声…)が充分カバーしてくれるということの意味します。

特に「言葉」で取繕ったり、カバーするのが難しい外国語での会話シーンでの朗報かも知れません。(全部をまとめて「オーラ力」と呼ぶ方もあります)

因みに、「態度メッセージ」の中でも、最も本音が現れやすいものは「目」なんだそうです。言われてみれば、「目は口ほどに物を言い」や「目が笑っている」、「目は怒っている」、「目線を合わせようとしなかった」…等、目に関する深層心理表現が多いことにも気が付きます。

★異文化コミュニケーションだからこそ、「態度メッセージ」に長ける。思い当たる成功体験、失敗体験があるとしたらそれは何でしょう。

★あなたにとって、まず改善・強化したい「態度メッセージ」は、目、顔、声、動作…の何になるでしょう。

#### 4. 「称賛力」とともに「承認力」を磨く

「称賛力」と「承認力」。

2つ合わせて表現すると「褒め力」になるかも知れません。

何か本当に素晴らしい事(優勝、合格、成功…)が起こった時、それをしっかり踏まえて褒め称えること(流石!、素晴らしい!、No1! …と称賛すること)は多くの方が普通に出来ることかと思えます。

それは人間関係の中でたいへん重要。ただ、その称賛というレベルの出来事の発生頻度は一般的にはそんなに高くありません。

異文化コミュニケーションの中で、特に意識して行きたいこと(上手く行っている方々に共通する要素の一つ)は、何気ない日常の中でも相手のいい所(持ち物、行動、能力、主義、存在…)を見つけて、相手に伝わる形で表現すること(=承認力)とされています。

例えば…の事例を簡単に挙げると以下ようになります。

- ・「あれ、靴、新調したの」
- ・「今日は8時には会社にいたね」
- ・「レポート、締め切りの2日前の提出だね」
- ・「日々の挨拶。誰よりも声大きいね」
- ・「提案、また採用。あなたは企画力が強味だね」
- ・「課題を手抜きしないでやり切る人だね」
- ・その他

「称賛」ではないけれど、「事実をしっかりと観察し、それに気付き、相手に肯定的に伝えている(認めている)」という意味で、「承認」という表現がされます。別の言い方をすると、「縦目線(上下)の強い褒め」が「称賛」、「横目線の緩い褒め」が「承認」と言えるかも知れません。

相手を褒めようと思って「称賛」レベルの事を探しても中々見つからないのに対して、「承認」レベルの事は、自分の観察アンテナを高くすることで案外見つかります。

そして、言われた方にとっても、「事実ベース」&「横から目線」という事で自然に受け留め易い…という特長もあります。

(「見てくれている」、「気付けてくれている」、「関心を持ってもらえている」、「大切にされている」…)

なお、ややアドバンス的な内容になってしまいますが、この承認の観察力と表現力に慣れてきたら、指摘内容に関して、相手の持ち物について語るのか(例:「その時計、新しそうだね」)、相手の行動について語るのか(例:「遅刻が少ないね」)、相手の能力について語るのか(例:「情報収集力が抜群だね」)、更には主義や存在自体を語るのか・・・で、相手の嬉しさにも差があることに気付くかも知れません。

自分に置き換えたらいかがでしょう。

2人の異性から以下のような肯定的なメッセージをもらいました。

より嬉しいのはどちらでしょう。

・A:「〇〇さんのことが好きです。だって時計がローレックスだから」

・B:「〇〇さんのことが好きです。だって、友達を絶対裏切らない人だから」

共有したいのは、承認メッセージの観察視点や指摘視点にもインパクトのレベルや特長がありそう・・・ということです。

★異文化コミュニケーションでは、特に早い段階で相手の良さや強味にどんなレベルで気付けるかや、それを上手く伝えることが出来るかが重要と言われるますが、あなたは誰にどんな「承認メッセージ」を投げかけることが出来るでしょう。

★自分が言われて嬉しかった「承認メッセージ」を思い出せるとしたら、どんなものがあったでしょう。

## 5. 「事は責めても、人は責めず」

タイトルにやや固い格言が飛び出し、ビックリかも知れません。

前項で「褒め」について記述した流れで、コミュニケーション上避けて通れない「叱り」にも少し触れたいと思います。

一般的に頻度としてはそう多くないものの、注意や促しを含めた「叱り」のシーンも対後輩や対新人・・・を中心に必ず遭遇します。

まずは自分の回りで「叱り上手」という方が思い当たるなら、その人の何がいいのか。また、他の人と何が違っているか・・・を考えてみて下さい。特に、「得意です」というよりは「苦手です」という方が多いテーマ。上手く行っている人の特長や努力ポイントをあぶり出すことが出来れば、それが一番理解の深化につながるかも知れません。

これに関して、私が特にアンテナが立ったのは、海外で組織マネジメントを実践されていらっしゃる方々の様子。失敗すると日本以上に人間関係全体を壊してしまったり、荒々しい状況も生んでしまうのでは・・・との問題意識もありました。

当初は「鬼型」と「仏型」ではどちらがいいのか・・・というような表面的な在り方に関心を持ちましたが、多くの「上手く行っている方々」を観察させていただいて、ポイントはそこではない事を教えていただきました。

(別の言い方をすると、その表現はハード(鬼型)でもソフト(仏型)でもどちらでもいい・・・という気付きです)

では、「叱り上手」と言われている方々のポイント、そうではない方々との違いを作っている一番の注意点は何でしょう。

それは表現のハード、ソフトに関わらず、どんな状況でも(自分の理想とかなり違う時であっても)「一貫して相手への信頼、承認、期待を伝え続けている」(行動改善指導の中でも、軽蔑や軽視のオーラを出さない)という事です。別の表現をすると、これが「事は責めても、人は責めず」となります。

「ハードな表現」と「相手に信頼や期待を伝える」・・・の関係等に、「えっ」という気持ちが起こったり、矛盾を感じるという方もいらっしゃるかも知れないので、少し具体例でも考えてみたいと思います。

・A:「ここまた間違ってるぞ。しっかり直せ」、「お前は本当にいい加減なヤツだなあ」  
・B:「ここまた間違ってるぞ。しっかり直せ」、「こんな事を続けていると、いい加減なヤツだと見られてしまうぞ」(期待や残念との気持ちを込めて)

・A:「バカヤロー!」、「やる気がない奴はクズだ。クズはとっとと消えろ!」  
・B:「バカヤロー!」、「お前にしか出来ないことも多い。自分の人生、もっと大切にしろ!」(相手にやる気を感じない時でも、大きな愛情と期待を込めて)

・A:「ミスがあったぞ」、「少しは進歩しろよ。小学校ぐらいは出てるでしょ」  
・B:「ミスがあったぞ」、「お前には期待しているんだから、こんな小さなことで評価を落とすな!」(相手の目も見て、信頼や愛情の気持ちを込めて)

紙面上の説明で、どこまで臨場感や空気感が伝わったかはわかりませんが、最初の例ではちょっとした言葉の使い方で、相手に伝わるメッセージが、「疑念、軽視、軽蔑系」か、「信頼、期待、愛情系」(私はそう思っている訳ではないけど、注意しよう)か、が変わってしまうことが共有出来れば幸いです。

また、二つ目の例では、特に「B」の表現。ハードな表現ながら、信頼、承認、期待、愛情・・・が相手にしっかり伝わり、「次は注意しよう」という気持ちにもなるのでは・・・というのを感じてもらえるなら嬉しいです。

そして三つ目の例では、特に「A」の表現。ハードではないかも知れませんが、言われた方には、「疑念、軽視、軽蔑」の空気が伝わり、改善よりは反発に向かってしまうかも知れません。

「叱り」に関しては、TVでも「これからの教師の注意は「鬼型」がいいでしょうか、「仏型」がいいでしょうか」というテーマで有識者が討論するようなこともあります。明確な答えが出ないのは、実はそこはどちらでもいいからかも知れませんが、「鬼型」、「仏型」に関わらず、基準を信頼、承認、期待、愛情・・・の肯定感が相手に届いているかに置くと、「叱り上手」への階段を上がっていけるようです。(伝え方については、前に紹介したように「言葉」以上に「態度」がどうなっているのかに注意する事が重要です)

「私が敢えて厳しく接しているのは、相手の「なにくそ」という奮起を促したいから」と言われる方(先生、上司、親、先輩・・・)もありますが、ここでも基準は、「その結果、相手はあなたの愛情や期待を感じて、健全な改善や成長に進んでいますか」(信頼関係を損ね、却って心の溝を拡大させていませんか)となります。

★相手の成長を願う「叱る」が、いつしか自分の感情処理の行動(「怒る」)になっている事はないでしょうか。もし有るとしたら、それはどんな時でしょう。

★部下や後輩等への指導機会が多い方を中心に、「言葉メッセージ」上、「態度メッセージ」上の具体的な改善・強化ポイントがあるとしたら何でしょう。

13

## 6. 「質問力」に長ける

「質問」というと、「わからない事を聞く行動」、「多いよりは少ない方がいい行動」と思われるかも知れませんが、ここで言う質問とはもう少し概念を広げて、「相手から情報を引き出す行動」、もっと進めて言えば「相手に新しい観点を与えて思考活性や感情整理を促進、援助する行動」までを含みたいと思います。

例えば、外国人社員の方に、

・「あなたが日本で特に身に付けたい知識や能力を3つ挙げると何ですか?」や  
・「お国に帰って家族に作ってあげたい日本料理と言えば何でしょう。また、その理由は?」  
を聞くとか、

また、あなたがもし外国人社員と言われる立場なら、日本の社員に、

・「あなたが日本に生まれて良かったと思う事を3つ挙げると何になりますか?」  
・「10年後の日本はどんな国になっていると思いますか。その中で自分はどんなことをしたいですか?」  
と聞くとか、がその事例となります。

そして、その「質問」の効用としては以下のようなことが言われています。

- 情報交換、状況確認の深化、促進
- 新しい発想の引き出し
- 話題の方向性付け(場のイニシアチブを握る)
- 無口な人に口を開かせる
- その他

では、その質問の力を高めていくために「上手く行っている方々」を観察して気付いたり、教えて頂いたことを少し整理して行くと以下となります。

1. 「自分のための質問」と「相手のための質問」を使い分ける  
「自分のための質問」とは、自分の情報収集や意見主張等を目的に行う質問で、  
・「その時計、いいね。どこでいくらしたの?」  
・「来週イベントがあるそうだね。それ私も入れてくれない?」  
等が事例となります。

14

一方、「相手のための質問」とは、相手の思考の活性化や感情の整理を目的にする質問で、

- ・「あの時、皆は何を期待してあなたを大会の代表に選んだんだと思う？」
  - ・「ここで諦めるのと、もう少し頑張ってみようかと、自分としてはどっちが嬉しい？」
- 等がその事例になります。

両方あって大丈夫ですが、もし質問の9割以上が「自分のための質問」になると、相手には「事情聴取されているみたい」、「つまらない」、「答えたくない」・・・という気持ちが生まれる場合もありますので、注意して下さい。

## 2. 「クローズ質問」と「オープン質問」を使い分ける

「クローズ質問」とはYes(はい)かNo(いいえ)のどちらかで答える質問、「オープン質問」とはそれ以外の質問です。

具体例として、以下のAは「クローズ質問」、Bは「オープン質問」となります。

- ・A:「この計画はいいと思いませんか」
- ・B:「この計画にいい所があるとしたらそれはどこでしょう」

- ・A:「日本料理は好きですか」
- ・B:「日本料理の中では何が好きですか」

これも両方あってOKですが、もし知らず知らずであっても、質問の9割以上が「クローズ質問」になると、相手には「責められている」や「枠をはめられている」、「自由度が少なく、信頼されていない」・・・という気持ちを生み出す場合もありますので、注意して下さい。

「質問力」はまだ奥が深いですが、逆に言うと、相手の話を聞いて、「それで？」と聞いてあげるだけでも、場が盛り上がり、情報共有が進む場合もあります。

- ★自分の質問シーンを思い出すと、「自分のための質問」と「相手のための質問」では、どちらの比率が高いタイプでしょう。また、「クローズ質問」と「オープン質問」ではどうでしょう。
- ★自分がされた質問で印象に残っているものがあるとしたら、それは何でしょう。また、その理由はどうしてでしょう。

## 7. 「自分ネタ」を整理しておく

対人コミュニケーションの中で、相手の話をよく聴いたり、いい点を見つけて指摘したり、質問して話題を広げたり・・・が大切なことはその通りですが、その一方で、自分が聞かれる立場になったら、自分が話す立場になったら、何を語るか・・・を事前に一定程度整理し、準備しておくことも特に異文化コミュニケーションの中ではその機会も多く重要です。

1分間の自己紹介を急に振られたら、あなたはどんな話をするでしょう。

3分だったら、5分だったらどうでしょう。

また、今までにあなたが出会った1分間自己紹介で印象に残っているものがあるとしたら、それは誰のどんな内容だったでしょう。

当然、こうしたスピーチはセオリーや定石が明確にあるものではなく、ある人は生い立ち系の話がされたり、ある人はニックネーム系の話がされたり、またある人は感動体験系の話がされたり・・・と様々ですが、大切なのは自分自身の納得感の高さです。

そのために「上手く行っている方々」に教えていただいた努力の一つが日頃からの「自分整理」(自分の振り返りや棚卸し)です。

上に記載した、「生い立ち」や「ニックネーム」や「感動体験」に始まり、「好きなもの(食べ物、飲み物、物語、映画、音楽、俳優、スポーツ、偉人、言葉、場所・・・)」や、「得意なこと(語学、楽器、運動、知識、技能(習字や折り紙やゲームも・・・))」や、「弱点(朝寝坊、悪筆、三日坊主・・・)」・・・という幅広い観点でまず自分関連情報をどんどん書き出し、その上で、今度は自分が「これだ」というものを絞り込んで行ったり、深めて行く。

そうする事で、自分の中で抜け漏れ感が少なく、かつ密度の濃い自分表現が実現出来るようです。

因みに私はある外国人の方が、「ひらがなの中では「ふ」が一番好きです(可愛いから)」と自己紹介されたことをとても印象深く覚えています。(そんな観点が有ったか!・・・というユニーク発想への驚きも含めて)



また、異文化コミュニケーションの中では、向き合っている方の国や地域に関する情報を盛り込むことで、親近感を増したり、一層UPさせることも出来るようです。

「タイではプーケットに行き、海に感動しました」

「イタリアの映画ではこれが一番好きです」

「カナダのバンフという町にはぜひ行ってみたいと思っています」

「中国料理で私のベストワンはこれです」

1分、3分、5分、10分・・・という時間別に、どんな内容をメインに話すか、またそのエピソードとして何を使うか、また、最初の掴みは何にするか、事柄だけでなく、その時の気持ちをどう伝えるか・・・。

こんな事も念頭に少しずつでも自分整理を進めて行くと、特長のある自己紹介や自分ストーリーの完成度が高まっていくようです。

★あなたにとって印象に残っている自己紹介があったとしたら、誰のどんな内容だったでしょう。

★海外の方にあなたが一番伝えたい自分の特長やユニークポイントは何でしょう。(友人からはどんな人と言われているでしょう)

改めて、様々な背景から異文化対応に直面された皆さんが、異なる環境、習慣、文化・・・で育った方々とも、誤解の少ないコミュニケーションを進める力を一層高め、多様な相乗効果を生み出し、否応なく進展する「グローバル化」、「ボーダレス化」の時代の中で貢献、活躍される事を心より期待し、お祈りします！

