異文化コミュニケーション能力養成プログラム開発の試み

Web 会議システムを利用した国際交流を中心として

籔田　由己子

Development of Cross-Cultural Communication Training Program Focusing on Web Conference System

Yukiko Yabuta

はじめに

「異文化」「グローバル」「国際化」という言葉が聞かれるようになって久しい。「異文化コミュニケーション」という用語も、従来のように研究者や国際企業などある一定の分野に限らず、教育現場においても一般的に用いられるようになってきた。また、現代のメディア技術の進化と交通機関の発達により、情報・物・人の行き来は急速に拡大してきた。今や世界中の国が相互依存の関係にあり、この現象は今後も進展していくであろうと考えられる。このような現象を反映して、多くの高等教育機関において異文化コミュニケーションに関するプログラムが開発され、カリキュラムの中に取り入れられてきた。本学においてもアメリカ、オーストラリア、モンゴル、韓国での海外研修プログラムや、姉妹大学からの学生の受け入れなどの国際交流関係のプログラムが設定されているが、授業内容とリンクさせた体系的な活動は少ない。そこで本年度より国際コミュニケーション科 2 年生の 1 つのゼミにおいて Web 会議システムを通して韓国にある姉妹大学のハニャン女子大学との交流活動を中心に据えたプログラムを試みた。本論では、異文化コミュニケーション能力とはどのようなものかを踏まえ、取組みの内容紹介とともに、異文化トレーニングの枠組みをもとに考察を行い、今後の課題を明らかにする。

１．高等教育における異文化リテラシー教育

異文化コミュニケーション能力も含めた異文化リテラシー教育は様々な形で実践されている。山田（2009）によれば、異文化リテラシーを獲得する上での方向性は 2 つに分類される。1 つはグローバル化した世界市場のなかで国際競争力を持った人材を育成するという方向性であり、これは企業や労働市場が求めているものと一致する部分が大きい。優れた語学力、問題発見能力、問題解決力、交渉力、リーダーシップの体得などが到達目標であり、国内、海外での MBA プログラムなどもその一例であるということが

できる。日本の多くの大学が学術協定を促進し、海外大学と研究・教育の充実を図るためのプログラムを開発、実施しているのもこの方向性を意識したものだということができる。

2 つ目は、国際競争力を育成するというよりは、身近にある様々な文化という事象を、多文化・異文化の視点からとらえられる能力を育成しようという方向性である。この方向性においては、トップダウン的に多文化・異文化を知識として与えて理解するだけでなく、異なる視点から物事を見ることにより、それが個人の内省活動に結びついて学びが生まれるボトムアップ的アプローチが可能であるとされている（山田, 2009, p.17）。また、内省活動には実体験が必要であり、知識を実際に使うことにより内省するチャンスが生まれ、さらに学びが促進されるという、スパイラルな活動も可能にする。この活動の中では必ず他者とのコミュニケーションが発生し、自分とは違った文化をもった集団との間で活動する能力、いわゆる異文化コミュニケーション能力の養成も行うことができる。この第 2 の方向性は日本でも多くの教育機関、教育段階において実施はされているものの、カリキュラム開発にはまだ研究・発展の余地はある。「異文化」や「国際理解」という看板はかかげつつも、その内容については知識の伝達に焦点がおかれ、実践的側面が伴われないものも少なくない。本学においてもこの点は同様であり、一過性のプログラムに終わっているものがほとんどであった。今回の研究もこの点を改善しようとするものである。

2. 異文化コミュニケーション能力とは

異文化コミュニケーションとは何を意味するのか。倉地 (1992) は「文化の壁を越え、人間同士の理解に向かう相互作用のプロセスである」と述べている。異文化コミュニケーションにおいては、メッセージの送り手と受け手がそれぞれ異なる文化に属しており、自己文化の影響を受けたコミュニケーション行動によって意思を伝え合うため、同文化の者同士によるコミュニケーションに比べて特別な注意と努力を要するとされている（石井, 1997）。そしてそれらの特別な「注意」と「努力」を具体的な行動に反映できる力が異文化コミュニケーション能力であるということができる。

この能力は今までにもいろいろな形で定義がされてきた。表 1 に概要を示す。

表１　異文化コミュニケーション能力の概念、カテゴリの比較

石井（1997）	西田（1998）	宮本（2000）
1. 態度	1. 動機・態度	1. 行動
アイデンティティーを持つ	否定的な結果からくる不安	意欲を持つ
個の多様性を知る	相手の行動を予測できない事から生じる不確実感	自分から機会を作る
他者を客観的に査定する		積極的に行動する
現実的な期待をする	自民族中心傾向	じっくり話し、聞く
専門的な知識を持つ	文化の異なる相手に対する予断、偏見	気軽に話しかける
2. 行動		相手に関心を持つ
対人関係樹立の能力	文化背景の異なる相手への接近と回避の傾向	2. 技能
相互作用能力		聞き返して確認する
尊敬表示	2. 知識	話題をどんどん展開する
判断保留・描写的表現	新しいことや異質なことを積極的に取入れる傾向	アイコンタクト
利他的行動		うなずく、相槌をうつ
自発性	情報の不足に対する効果的な対処能力	笑顔で声をかける
道徳性		語学力をつける　など
3. 技能	3. 技能	3. 認知
仕事遂行の能力	複数の考え方の容認	共通性を認識する
言語・非言語捜査能力	新しいカテゴリの創造	個人差ではない文化差の認識
機略縦横	新しい情報の重要	自国・他国の状況を知る
4. 性格	あいまいさに対する協力	人間の多様性を理解する
忍耐力	コンフリクトの管理力	自己理解をする　など
寛容であること		4. 情緒
開放性		おもいやり
粘り強さ		共感する
率直さ		不安を取り除く
自律性		自身を持つ
沈着		信頼する　　など

石井（1997）は態度、行動、技能、性格という 4 つのカテゴリを提唱した。4 つのカテゴリにはそれぞれ複数の能力が下位項目として設定されている。

西田（1998）は Gudykunst や Kim らの研究から、2 つに共通する構成概念として、動機・態度、知識、技能の 3 つをあげている。さらにそれらを基に「一般的異文化コミュニケーション能力の測定」を目的とした測定項目を作成した。3 つの構成概念には合計で 10 の下位の概念が設定されている。

宮本ら（2000）の研究では、行動、技術、認知、情動の 4 つのカテゴリが提唱された。

以上の提唱された異文化コミュニケーション能力のカテゴリをまとめると表 1 のようになる。

それぞれの分類においてカテゴリはことなるものの、重なる要素は多い。これらは、アプローチは異なるが、達成すべき目標は石井（1997）が述べている 2 つの要素、すなわち(1) 異文化の人々と相互作用をして、自分の目的が達成できること（コミュニケーションの効果性）、(2) 異文化のさまざまな状況の中で、適切でふさわしい行動がとれること（行動の適切性）に集約できるということができるのではないだろうか。

3. 異文化コミュニケーション教育

異文化コミュニケーション能力を育成しようという教育はどのように行われてきたのであろうか。異文化コミュニケーション教育は、異文化トレーニングという形で 1960 年代から主にアメリカで発達してきた。初期のころには国外に派遣される平和部隊や海外駐留の軍人が中心であったが、その後、企業の駐在勤務者、留学生などに広がりを見せた。現在でも異文化トレーニングの中心は企業向けに行われるものにあるといえる。様々な目的で海外に出ていく人々を対象に、渡航前の準備研修として行われてきた異文化トレーニングであるが、現在では海外から来日した人々の適応をサポートするプログラム、長期海外滞在から日本に帰国した際のリエントリープログラム、多国籍企業でのコミュニケーション促進プログラムなどにおいても、異文化トレーニングは重要な役割を果たしているということができるであろう。

異文化トレーニングにはいくつかのアプローチがあるが、Brislin & Yoshida（1994）の、Awareness（気づき）、Knowledge（知識）、Emotion（感情）、Skills（スキル）の 4 ステップアプローチもその一つである。このアプローチでは、まず「何かが違う」ということに気付かせる（Awareness）。そして、対象となる文化やその他一般的な異文化コミュニケーションについての知識を学ぶ（Knowledge）。その後、異文化に触れてみたいと思うモチベーションや相手に関心を持つなどの感情面を刺激し（Emotion）、異文化コミュニケーションに必要な実践的スキルを身につける（Skills）。この 4 ステップは 1 ステップが体得できないと次に進めないというものではなく、実際のトレーニングでは 1 つまたは 2 つのステップに焦点をあてて行うことも可能である。

またBennett (1986) は、異文化トレーニングプログラムを組みたてる際には、「目的」、「内容」、「プロセス」が重要であり、その3点において、次のような枠組みを提唱している。「目的」では、認知的、感情的、行動的の 3 点を挙げられている。作成しようとしているトレーニングのポイントは、新しい知識を得る、問題解決のための思考力を身につけるなどの認知面なのか、新しい態度を身につけるなどの感情面なのか、ある技能を実践できるようにするための行動面なのかを熟考すべきである。

「内容」においては、ある文化に特定するのか、あらゆる文化に対応するものであるかを考えてみる。前者は、これから研修に行こうとしている国に限定する場合、後者は言語・非言語のコミュニケーションについてさまざまな文化を網羅する、といったことである。

「プロセス」では、目的を達成するための方法は、レクチャーや文献講読などの知的な活動か、ワークショップやロールプレイなどの経験的な活動であるかを考える必要がある。

理想的な異文化トレーニングでは、認知、態度、行動のすべての面での変化が期待でき、知的・経験的活動もバランスよく配置され、ある文化についての知識も得ながら、あらゆる文化にもあてはまる内容が組み込まれているものであるが、実際は様々な制約からすべてをカバーすることは困難である場合が多い。しかしながら、このような枠組みのなかでプログラムを作成することで、トレーニングをする側も受ける側も目指すところや学ぶべきポイントが明確化され、より効率的にトレーニングを行うことが可能になるであろう。この枠組みを異文化コミュニケーション教育にも適用し、本研究でも参考にした。

4. 本学における異文化コミュニケーション教育の取組み

本試みは、清泉女学院短期大学において 2009 年度に籔田ゼミを受講した国際コミュニケーション科 2 年生 12 名が対象である。ゼミは 2009 年 4 月から 7 月までの春学期、10 月から 2010 年 1 月までの秋学期にそれぞれ 15 回、計 30 回行われた。本学においては 1 年次の終わりに学生の希望によりゼミが決定され、本ゼミには「異文化コミュニケーション能力を養おう」というテーマに賛同した 12 名が登録した。受講生全員が 1 年次に「国際交流概論」という異文化理解の基礎科目を受講しており、またその講座の中で姉妹校の韓国人学生との交流を体験している。

表２　　2009 年度　卒業研究セミナー履修内容

	春学期授業タイトル	授業内容	4 ステップ
1	オリエンテーション	授業の進め方、Web 会議の練習、異文化の考え方を学ぶ	知識
2	自己紹介 PPT 作成	異文化理解の考え方、韓国の学生への自己紹介 PPT を作成する	気づき、知識
3	Web 会議①自己紹介	韓国の学生と Web 会議を通して知り合う、ディスカッションの方法を学ぶ	感情（気づき、スキル）
4	自文化研究「私の地域」	来日する韓国の学生へ「長野情報」を作成する	知識
5	自文化研究「私の地域」	来日する韓国の学生へ「長野情報」を作成する	知識
6	Web 会議②長野アピール	調べてきたことを発表する、韓国側のプレゼンテーションを聞く、Q&A	感情（気づき、スキル）
7	自文化研究「私たちの社会」	ディスカッションしたいトピックを話し合う	知識
8	Web 会議③自由討論	事前に出したトピックについて話し合う	感情（気づき、スキル）
9	長野ガイドブック作成プロジェクト	Web 会議で調べたことをもとに来日したい学生向けのガイドブックを作成する	知識
10	漢陽女子大来日	韓国の留学生（40 名、2 日滞在）のホスト役	感情
11	留学生との交流授業①	漢陽女子大学からの留学生 2 名との交流授業	感情（気づき、スキル）
12	留学生との交流授業②	漢陽女子大学からの留学生 2 名との交流授業	感情（気づき、スキル）
13	長野ガイドブック作成プロジェクト	Web 会議で調べたことをもとに来日したい学生向けのガイドブックを作成する	知識
14	長野ガイドブック作成プロジェクト	Web 会議で調べたことをもとに来日したい学生向けのガイドブックを作成する	知識
15	まとめ	春学期のまとめ	気づき
	夏休み	ハニャン女子大学への文化研修旅行 8 日間（ゼミから 6 名が参加）	感情（気づき、スキル）
	秋学期授業タイトル	授業内容	4 ステップ
1	秋学期オリエンテーション	秋学期の全体の流れを確認する、お互いの夏休みの活動を知る	気づき
2	学校紹介ビデオ作成	（クラークカレッジに送るビデオを作成する）	知識、スキル
3	異文化理解論①	異文化を理解するための理論を学ぶ	知識
4	異文化理解論②	異文化を理解するための理論を学ぶ	知識
5	卒業論文指導	テーマを決め、アウトラインを作成（クラークカレッジビデオレター視聴）	感情（気づき）
6	個人面談	アウトラインチェック（クラークカレッジ作文到着）	感情（気づき）
7	個人執筆作業	文献調査、卒業論文執筆（クラークカレッジへレター作成）	知識
8	個人執筆作業	文献調査、卒業論文執筆	知識
9	個人執筆作業	文献調査、卒業論文執筆（クラークカレッジ、学校紹介ビデオ到着）	感情（気づき）
10	個人面談	第 1 稿提出	知識
11	個別執筆作業	文献調査、卒業論文執筆（クラークカレッジへコメント送信）	感情（気づき）
12	個別執筆作業	文献調査、卒業論文執筆、提出	知識
13	卒業論分発表プレゼン準備	プレゼンテーション準備	知識
14	卒業論分発表プレゼン準備	発表リハーサル	知識
15	まとめ	1 年を振り返る	気づき

30 回の授業内容は上記のとおりであり、それぞれの活動を Brislin & Yoshida (1994) による異文化トレーニングの 4 ステップアプローチにあてはめて、満遍なく活動ができるようなプログラム構成を試みた。実際の交流においては、感情とスキルを中心に、その他の回では知識を中心とするが、ディスカッションやリサーチから気づきにも焦点があてられるように心がけた。それぞれのステップにおいては、下記の目標を設定した。

表 3　4 ステップアプローチに照らし合わせた 2009 年度の目標

気づき	今まで知らなかった自文化があること、また自文化と他文化の違いに気づく
知識	自文化について、他文化（特に韓国）について知識を得る。異文化コミュニケーションにおいて大切な事柄を理解する
感情	異文化に触れることは大変だが、楽しいと思える
スキル	異文化コミュニケーションを円滑に行うことができるスキルを身につける

異文化交流の相手方は、本学の姉妹校である韓国のハニャン女子大学日語通訳科と、アメリカのクラークカレッジの日本語クラブとした。ハニャン女子大学は本学と姉妹関係を 10 年以上続けており、毎年 7 月に韓国側からの、9 月に日本側からの学生が相手校を訪れて交流を深めてきた。クラークカレッジは本学の卒業生が日本語を教えており、その関係から 2009 年度より交流が開始された。両校とも日本語を学習している学生であるため、お互いに日本語で交流ができるところが本学にとってはメリットである。

このように相手校とは関係を保っているものの、ゼミの目的である「異文化コミュニケーション能力を養おう！」ということを実践するプログラムを作成する時に一番の課題となったのが、実際の交流場面を作ることであった。本学は立地条件からも同世代同士の異文化交流の機会が少ない。現在本学で行われているプログラムの中でも日本で定期的に交流ができるのは、姉妹校のハニャン女子大学の学生約 40 名が来日する 2 日間である。また、本学学生の韓国姉妹校での研修参加も経済的な理由から全員が参加することは難しい。なんとか定期的にお互いにコミュニケーションする場を作りたいということから、Web 会議システムの導入を試みた。

5. Web 会議システムの導入

今回使用した web 会議システムは LiveOn（ジャパンメディアシステムズ株式会社）である。LiveOn は、SaaS 型の Web 会議システムで、パソコンとインターネット回線、カメラ、マイク、スピーカーがあれば利用できる。ASP 版では Excel・Word・PowerPoint などのファイルを共有する資料共有機能なども標準装備されている。フリーの Web 会議システムも検討したが、セキュリティー面や音や画像の品質から当システムを採用した。2 回線のライセンス契約をし、1 回線を本学で、もう 1 回線を相手方に使ってもら

うこととした。このことにより、相手側への費用負担を極力少なくし、またインターネットがあれば使えることから気軽に利用できる環境を設定した。4 月開始の準備段階として、2 月にハニャン女子大学を訪問し、担当の教員と打ち合わせを行い、本学のゼミの時間に授業を行っているハニャン女子大学の 2 年生 40 名と交流をするということを決定した。

6. 活動内容

6-1.　ハニャン女子大学との活動

ハニャン女子大学はソウルにある 2 年制の女子大学であり、27 学科、約 7,000 人の学生が在籍しており、日語通訳科もその 1 つで約 300 名の学生が日本語を学んでいる。ハニャン女子大学とは 3 回の Web 会議を中心に活動を組み立てた。目的はある程度韓国にフォーカスした文化特定、プロセスはほぼ経験的なワークショップが中心であった。

1 回目の Web 会議では各自が作成したパワーポイントを使い、日本側は全員が、韓国側は代表者 5 名が自己紹介を行った。事前準備として、初対面であり、日本語を母語としない人たちにどのようにしたら自分を印象付けることができるか、コミュニケーションの基礎的知識を学んだ。また初回会議の 1 週間前には実際にそれぞれの大学でシステムを使った練習を行い、相手にきちんと伝えるための話し方（話す速度、声のトーン、表情など）を学んだ上で実際の会議に臨んだ。また、資料は事前に担当教員に送付し、当日は画面と手元の資料を見ながら会議が進められるようにした。

図 1　Web 会議の様子

2 回目は「自文化」を理解することに焦点を当てて、自分たちが暮らしている地域を紹介するグループプロジェクトを行った。異文化コミュニケーションにおいては、他文化以上に自分の文化を理解することが重要である。自分の住んでいるところや文化については思っている以上に知識が少ない場合が多い。学生は 4 つのグループに分かれ、長野市について、長野の観光スポット、長野の食文化、長野県の歴史についてリサーチや取材を行って情報収集したものをまとめて、「長野アピール」という形で発表した。同じく、韓国側からも、ソウルについて、韓国の食べ物、韓国の観光スポットについてのプレゼンテーションがあり、それぞれの発表の後、質疑応答の時間を設けた。

3 回目は学生に韓国の学生と話し合ってみたいトピックを考えさせ、その中からいく

つかを選んでディスカッションを行った。これまでは比較的一方通行のコミュニケーションであったが、3 回目からは双方向型のコミュニケーションに移行し、その中で異文化コミュニケーションスキルを使ってみることを試みた。日本側から出たトピックは、韓国の大学生活について、若者のデートスポット、最近流行しているもの、日本の俳優や歌手を知っているか、韓国で人気のある日本文化は何か、などがあった。韓国側からは、日本の大学生活、友達とは何をして過ごすか、日本で人気のあるブランドは何か、好きな韓国料理は何か、知っている韓国語はあるかなどが出た。いずれも学生の目線でお互いに理解を深めることができたと思われる。

これまで 3 回の Web 会議システムを通しての活動では、自文化の認知ということを、自分 - 家族 - 大学 - 長野県 - 日本 - 世界とその文化の輪を広げながら「知識」を学ぶことを意識した。そして知識を学ぶ中から「気づき」を起こさせ、新たな知識を得るという体験もさせるように心がけた。また、実際の交流においては「感情」の変化を一番のポイントとし、ある程度の異文化コミュニケーションにおける「スキル」も習得できるように試みた。

Web 会議のほかに、韓国からの留学生と合同で授業をする機会も数回であるが設けることができた。7 月に韓国より 40 名の学生が来校した際には、歓迎昼食会の司会、日本文化体験のサポート、学外ツアーのガイド役などに数人の学生がボランティアとして参加した。また、2 名の韓国人学生が 1 ケ月間の留学をしていたので、ゼミの授業に 2 回参加してもらい、簡単な韓国語講座と韓国でホームステイをする際の心得や韓国の文化について話をしてもらった。

夏休みには 16 名の学生がハニャン女子大学で行われる韓国文化研修に参加し、本ゼミからも 6 名が参加した。この研修で Web 会議を通して知り合った学生に実際に会うことができ、さらに交流を深めることができた。8 日間の研修プログラムでは、韓国式茶道、陶芸などの文化体験、戦争記念館やソウル市内の見学、大学の授業参加、2 泊 3 日のホームステイも含まれていた。ハニャン女子大学学生会のメンバーがすべてのプログラムにおいてアテンド、サポートをしてくれたので、韓国の学生と 8 日間非常に濃い体験をすることができた。ハニャン女子大学の教員および学生のきめ細かい対応のおかげで、大学の研修プログラムとしては用意することが難しい、普段の生活の中での同世代の異文化交流が毎日のように展開できたことは参加した学生には大きな喜びであった。

6-2.　クラークカレッジとの活動内容

クラークカレッジはアメリカ・ワシントン州バンクーバーにあるコミュニティーカレッジで、約 7000 人の学生が学んでいる。この大学で日本語を教えているのが本学の卒業生で学生たちが日本語を使う機会を増やしたいという希望をもっており、また本ゼミとしても交流相手を探していたことがマッチし、クラークカレッジの新年度である 9 月

より交流を開始した。ただし、年度途中からの交流授業であったため、授業の一部としてシラバスに組み込むことは困難であり、ハニャン女子大学よりはカジュアルな形の交流をすることとなった。活動の目的は文化不特定、プロセスは経験的であった。

1 つ目の交流活動は、自己紹介ビデオの作成であった。それぞれの大学で、自分および自分の大学を紹介するビデオを作成した。本ゼミでは 2 パターンを作成し、それぞれのビデオを見たコメントを、Moodle を使って交換した。この活動では、ハニャン女子大学と自文化紹介を行った際に使用したワークシートなどを再び活用することができ、学びを深めることができたと思われる。

2 つ目の活動としては、パートナーを設定して e-mail を使ったメッセージ交換を行った。それぞれの興味に基づき、個人的に異文化交流体験をしてみよう、という趣旨のもとに行った。メッセージ交換の頻度については個人差があったが、12 月下旬から 1 月下旬までで平均は約 2 回であった。

6-3. 活動のまとめとしてのガイドブック、卒業論文作成

春学期に行った「長野アピール」は、第一部を長野編、第二部に日本の文化紹介のセクションを盛り込み「日本紹介ガイドブック」という形で冊子としてまとめることができた。学生 1 人が約 2~3 ページを執筆し、全 35 ページのガイドブックとなった。完成したガイドブックはハニャン女子大学、クラークカレッジにも贈呈し、現地での日本語クラスの教材の一部として使っていただけることになった。

また、秋学期には 1 年間の異文化体験を、卒業研究論文という形で各自がまとめることとした。論文のテーマは、自分が感じた異文化体験の中から不思議だと思ったこと、困難だったこと、感動したことなどについて、その経験を掘り下げて、それが何によって起因しているのか、事象の背景を探求できるものであること、また、今回の体験を今後どのように生かしていけるのか、自分だったらどうするかを考えられるものとした。今年度の韓国文化研修に参加していない学生も、1 年次もしくは高校時代に何らかの形で海外渡航経験があり、その体験の中からテーマを設定することができた。論文テーマとしては、「日本とアメリカのコミュニケーションスタイルの違いは何か」「韓国と日本の恋愛観の違いは何か」「韓国の情と日本の情の違いはどこからくるのか」「国境を越えて関係を築くには何が必要か」「なぜ人は偏見を持ってしまうのか」などがあげられた。

7. 活動内容の考察

今年度の活動を Brislin & Yoshida (1994) の、Awareness（気づき）、Knowledge（知識）、Emotion（感情）、Skills（スキル）の 4 ステップアプローチに照らし合わせ考察する。また、年度末に行った授業アンケート調査の結果もそれぞれのステップについて示す。アンケートは「強くそう思う」から「全くそう思わない」まで 5 段階のリカート

スケールである。また、「今後異文化と出合った時には今回の体験をどのように役立てられるか」との質問には自由記述で回答させた。

まず「気づき」については、(1) 今まで知らなかった自文化があること、(2) 自文化と他文化の違いに気づくことが目標であった。(1) については、春学期の日本紹介ガイドブックを作成した際に、日本の文化について、自分たちの地域について調査をすることで新たな発見があった。長野県内においても各地域では文化的な違いがあり「長野県」というくくりの中でも異文化があることから、異文化理解は海外の文化のみが対象なのではなく、自分の身近なところにもあるということも体験することができたであろう。そして何よりも「自分が自分の文化をいかに知らないか」ということを知ることができたと思われる。ホール（1993）も、多文化の理論の枠組みの正当性を認識して初めて自文化を本当に理解することができる、といっているように、自文化理解と多文化理解は密接に関係していると感じることができたのではないか。アンケート調査の結果からも「自分の文化について知らない事に気づくことができた」という項目には全員が「強くそう思う」と答えていた。(2) については、実際の交流活動の中で、日本と韓国の違い、日本とアメリカの違いに気づく機会が多くあった。日本と韓国の違いの中で学生が一番感じたのは、韓国を訪れたときに触れた、韓国の若者と年長者の関係だったという。韓国は儒教文化が広く浸透しているため、目上、目下という関係が日本以上にはっきりと見える。公共交通機関の中では年配者に席を譲る若者がほとんどであり、教員と学生の関係も日本に比べて非常にフォーマルなものであると感じたようであった。

「知識」については、(1) 自文化について、他文化（特に韓国）について知識を得る、(2) 異文化コミュニケーションにおいて大切な事柄を理解することを目指しており、今回のプログラムの中では一番多くの時間を割いた。(1) についてはWeb会議の準備において主に自文化を、留学生との交流および韓国文化研修を通して他文化に関する知識を深めることができた。(2) においては、3 回設けた異文化理解についての講義の中で、ステレオタイプ、偏見、カルチャーショック、異文化適応能力について、理論的な知識を学び、卒業論文制作においても各自がテーマにそってそれぞれの知識を深めることができたと思われる。「他文化についての知識が増えた」というアンケートの項目には 1 名が「そう思う」11 人が「強くそう思う」と回答した。

「感情」においてはどのように異文化接触の機会を作るかがポイントであった。文化接触は私達に様々な価値観を与えてくれる。物事の良し悪し、美しさの基準、おいしいと感じるもの、心地よいと思う雰囲気等すべて文化に影響されている。その結果、違う文化との接触の際、各人の根本にある価値観が揺るがされることになる。文化接触とは感情的なものであるため、カルチャーショックや困難な経験も伴うが、充実感、達成感ももたらすものである。そしてこの文化接触が異文化コミュニケーション能力を育成するには非常に大きな働きをするファクターであるということは言うまでもない。今回は

異文化接触をWeb会議という形を含めて実践した結果、「異文化に触れることは大変だが、楽しいと思える」ということに関しては、学期末の授業評価の結果においても全員が異文化体験を肯定的に評価しており、達成できたのではないかと思われる。このことからも、媒体はどのようなものであるにせよ、異文化接触の機会を増やし、感情面での変化を起こすことが異文化コミュニケーション能力の育成には有効であるということができるのではないか。林（2009）によれば、知識が感動（感情）と一緒に体得できたときに、異文化コミュニケーションが促進される。ハニャン女子大学、クラークカレッジの学生との実際の交流の中で、クラス対クラスから個人対個人の関係に移行するにつれてより深い感情面の変化をみることができた。「異文化に触れることは大変だが楽しいと思えた」とのアンケート項目には全員が「強くそう思う」と答えた。

「スキル」に関しては、「異文化コミュニケーションを円滑に行うことができるスキルを身につける」ということを目標としていた。文化の異なる者同士の接触では行動や動作を誤って解釈したり、評価したりする傾向がある。この傾向を減らし、円滑なコミュニケーションを実践することができるように、事前の知識注入や実際の場面でトライアル&エラーを繰り返しながら体得することを目指していた。言語的・非言語的なコミュニケーションスキルの習得には講義による理論などの理解、臨地実習によるスキルの実践、体験に対する内省とフィードバックの3つの過程が必要であるが、体験に対するフィードバックがやや不十分であったと思われる。実際の場面では、相手と意思の疎通をすること、その場を理解することに注力され、知識として持っていたスキルを意識的に実践することが困難である場面も見受けられた。今後はロールプレイやシミュレーション、D.I.E（Describe, Interpret, Evaluation）メソッドなどを取り入れてコミュニケーションスキルの向上を目指したいと思う。また実践の場面を多く持つことでスキルの習得が促進されることから、Web会議システムの活用を今後も続けていく予定である。アンケートにおいては「異文化の人とコミュニケーションするためのスキルが身に付いたと思う」の項目には「強くそう思う」が5名、「そう思う」が7名であった。

8. 総括

今回は、Web会議システムを利用した交流活動を中心とした異文化コミュニケーション能力養成プログラム開発を試みた。Brislin & Yoshidaのアプローチをもとに、気づき、知識、感情、スキルの各ステップに目標を設定し内容を組み立てて30回の活動を行った。ハニャン女子大学およびクラークカレッジの同年代の学生とのWeb会議システムを利用した交流活動を中心とし、その前後に準備・発展の活動を取り入れ、ある程度の流れを作ることができたと思われる。

上記4つのステップの中では、気づきと感情のステップで大きな変化をみることができ、これは学生からのアンケートでも明らかになった。この点からも異文化コミュニケ

ーション能力養成においては、感情に変化をもたらし、今まで知らなかったことに気づく異文化接触の機会をなるべく多く設けることが有効であることが確認された。その点からも、実際に相手国を訪問せずに交流活動ができる Web 会議システムの利用は効果的であったということができる。メールやチャットシステムを使った交流も可能であるが、リアルタイムでお互いの様子を見ながらディスカッションができる Web 会議システムは臨場感があり、感情の変化には有効であったということができるだろう。また、知識のステップでは韓国の文化を中心に、日本以外の文化に対する知識を深め、さらに自文化に対する意識も高めることができた。スキルのステップでは、実際の交流の中から異文化コミュニケーションスキルをある程度身につけることができた。

学生アンケートの「今後異文化と出合った時には今回の体験をどのように役立てられるか」という質問の自由記述からいくつかのコメントを記す。

・まずは異文化に理解を示すことが大切だと思う。自分の常識だと思っていることは、一歩日本から出てしまえば常識ではなくなる。日本からとても近い韓国でさえこんなにも文化や生活習慣に違いがある。自分の知らない異文化に興味を持ち、それを受け入れる勇気が必要だと思う。
・改めて異文化を知る楽しさを感じた。いつも何気なく話している言葉の中にも文化を表現していたり、歴史的背景が関係していたりするなど、今まで表面しか見ていなかったことを深く知ることが大事だということがわかった。
・異文化摩擦が起きる原因は偏見を持つことだと考える。文化的背景を深く知ること、疑問に思ったことは決めつけずに調べてみることが大事だと思った。他人に興味を示すことでよりよい交友関係を築けるのは間違いないと感じる。
・国境を越えて良好な関係を築くためには、お互いのことを尊重し、各々の文化を好きになっていくことが大切だと思う。自分が相手を嫌えば向こうも自分を嫌うことは当たり前だ。またひとつの情報を信じすぎないことも大切だ。情報を比べてどれを信じるのか自分自身の考えを生み出さなければならないと思う。
・偏見をなくすことは大変だけれど「定義してから見る」のではなく「見てから定義する」ように努力したい。もっと多くの人と交流をもつことによって意識の変化もしていけると思う。
・新しい地域に行ったときにはその地域の表面の世界だけではなく、その奥にあるものにも目を向けるようにしたい。自分の知らないことには驚いたりショックを受けたりすることもあるが、そこでとどまらずにもっと知りたいと思うことが大切だ。
・新しい環境や文化になれることは時間がかかり、行動も消極的になりがちだが、勇気を出して挑戦してみることで自分の知らない他国の良いところを発見することができる。まずは自分から一歩を踏み出してみることが大切である。

・まずは何が違うのかを正しく認識することで、異文化理解も深まると思った。何事にも偏見を持たず、まずはその文化を知ることが一番重要だと思う。

上記のコメントからも、石井（1997）が示す異文化コミュニケーション能力の中では、「個の多様性を知る」「専門的な知識を持つ」「自発性」「対人関係の樹立能力」などは育成することができたのではないかと考える。また「今回の体験は社会に出て新しい環境に触れた際には役にたつと思う」というアンケート項目には全員が「強くそう思う」と回答したことから、今回の取組みが何らかの形で学生たちの異文化コミュニケーション能力になったということができるのではないか。

プログラム運営面においては相手校との協調も欠かせない。担当教員同士の入念な準備のもとに授業が行われたが、今回のハニャン女子大学は本学との長年の交流実績があったため、比較的スムーズに活動を開始することができた。また、韓国とは時差がないことが活動を成功させた大きな要因であった。クラークカレッジとは時差の関係からWeb 会議システムを使うことはできなかったが、来年度以降より効果的な方法を模索しつつ交流を続けていきたいと思っている。

9. 今後への課題

本プログラムを実施してみて、改善点もいくつか発見することができた。第一に、30 回の中で 4 ステップの比重をどのように置くことが最善であるかを探求することである。今回は知識のステップにやや重きがおかれるプログラムになった。さらに知識のステップにおいては、文化的知識に比べて異文化コミュニケーション理論などについて体系的に知識を注入する授業が比較的少なかった。その結果、どちらかというと他文化について新しい知識を得る、自分の文化を見つめなおすといったことに比重が置かれる活動内容になった。異文化コミュニケーションスキルの習得においても、理論的に知識を得ることは有効であり、体系的な枠組みを知ることで実践がスムーズに行われる場合も多い。今後は、文化・コミュニケーション理論の両面から適切な知識注入をすることが必要である。また、内容が盛りだくさんになりすぎないよう、自分を中心とするインナーサークルで自文化を知ることから他文化を含むアウターサークルへ活動の場を広げつつ、その過程で必要なコミュニケーションスキルを身につけられるプログラムに改善していきたいと思う。

第二に、活動後の内省、フィードバックの時間確保があげられる。卒業論文作成では 1 年間の活動を振り返り、自分の体験を内省して疑問点を調査するという活動を行ったが、Web 会議、留学生とのディスカッションなどの個々の活動においても、それらを振り返って意味づけをする作業を組み込むべきであると考える。内省活動が伴わないと学生の感想はとかく「楽しかった」もしくは「つまらなかった」と表面的な評価に終始し

がちである。自分の体験について新しい理解や評価を見出すために、その体験を対象とし、そこに何があるかを探る認知的・情意的活動が、体験をより価値のあるものにしていくことは言うまでもない。気づきのレベルの個人差に関してはある程度の教師によるサポートが必要であるし、一人で内省することが困難な場合にはピア内省の手法を使うなど他者とのコミュニケーションを通して内省活動を行うことも効果的であると考える。体験を一過性のものにしないためにも、この部分になるべく時間を割くことができればよいと考える。

第三に、異文化コミュニケーション能力が養成されたかどうか、評価する仕組みを組み込むことである。標準化されたテストとしては、サンフランシスコ州立大学の David Matsumoto 氏が開発した ICAPS　(Intercultural Adjustment Potential Scale)があり、このテストを利用することも考えられる。何らかの形で能力測定を行い、活動内容の効果を評価することは、今後のプログラムの向上にもつながるものであると考える。

海外で実際に生活してみることが異文化コミュニケーション能力の養成には最良であることはいうまでもないが、本プログラムでは今後も大学の授業を通して学生の異文化適応能力や考え方を変えることができるかを探究してく予定である。大学を卒業した学生はまさに国内で異文化にさらされることになる。その時にこの１年の経験が異文化適応の一助になることを願っている。

参考文献

青木順子. (1999). 『異文化コミュニケーション教育 - 他者とのコミュニケーションを考える教育』. 渓水社.

Benett, J. M. (1986). Modes of Cross-Cultural Training: Conceptualizing Cross-Cultural Training as Education. *International Journal of Intercultural Relations. 10*: 11-134.

Brislin. R., &Yoshida, T. (1994). *Intercultural Communication Training: An introduction.* Thousand Oaks. CA: Sage.

林吉郎. (2009). 「異文化コミュニケーション：現在、過去、未来」. 2009 年度異文化コミュニケーション学会年次大会.

ホール, E.T. 岩田慶治・谷泰訳. (1993). 『文化を超えて』. TBS ブリタニカ.

石井敏・久米昭元・遠山淳・平井一弘・松本茂・御堂岡潔編.(1997).『異文化コミュニケーション・ハンドブック』. 有斐閣選書.

倉地暁美.(1992).『対話からの異文化理解』. 勁草書房.

宮本律子・松岡洋子.(2000).「多文化コミュニケーション能力測定尺度作成の試み」秋田大学教育文化学部教育実践研究紀.22 号: 99-106

西田司・西田ひろ子・津田幸男・水田園子.(1998).『国際人間関係論』. 聖文社.

山田礼子.(2009).「多文化共生社会をめざして－異文化間教育の政策課題－」.『異文化間教育』30 号: 12-24. 異文化間教育学会. アカデミア出版会.

Yoshida, T. (2006). Developing Multiple Perspectives: A Write-up of Materials Covered in an Intercultural Communication Training Class. *Summary of Research Activities 2004-2005*: 136-142.

付記

本研究はハニャン女子大学のイ・ビョンマン先生、伊藤貴雄先生、クラークカレッジの奥原三千代先生のご協力を得ました。記して心より感謝申し上げます。