

実例から見えてきた 異文化コミュニケーションのコツ

平成29年11月29日
農林水産省

第4回 食の安全・信頼に関する新たな知見の蓄積勉強会

日本ハム株式会社 品質保証部
黄 文誼 (HUANG WENYI コウ フミヨシ)

トピックス

- ① 異文化とは
- ② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ
- ③ 最後に

① 異文化とは

② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

③ 最後に

① 異文化とは

価値観や言語、習慣や行動様式など、自分が親しんでいる文化とは規範・営みの異なる文化。

(三省堂 大辞林より)

① 異文化とは

【少年時代】



私

- ▶ 出生地：中国 広西チワン族自治区 靖西市
- ▶ 生活環境：電気、水道が無く、川風呂、薪でご飯を炊く毎日
- ▶ 食 事： トウモロコシのおかゆ、カボチャの葉っぱ、肉は年数回程度
- ▶ 5歳の時： 中越戦争※、山の洞窟にて避難生活
(※1979年 中国とベトナムの間の戦争)



まるで100年前の生活を
している人みたい……



妻(日本人)

六歳 (1980年)
人生初めての写真

① 異文化とは

自分が親しんでいる文化とは異なる文化である。

文化が異なる人は、同じような見た目でも、自分とは異なる環境で育ってきている。

① 異文化とは

【大学時代】

大学4年生、タイに留学。

- ▶ 国民の9割以上が仏教を信仰、出家は最大の功德！
- ▶ 朝夕、国歌が流れると、人々がサッと直立不動に！
- ▶ 映画上演前に、王室の歌が流れ、全員起立！
- ▶ 国民全員あだ名があり、動物名、花名、形容詞など様々！
- ▶ 頭は神聖であり、他人の頭を触ってはいけない！
- ▶ などなど

初めて知った



私

① 異文化とは

多種多様に存在し、

世界の文化は無数にある。

① 異文化とは

【社会人時代】

妻（日本人）の「時計」事件

- ▶ 入籍のため、日本から中国へ渡航。
- ▶ 中国の両親に、「置時計」をおみやげとして用意。

しかし

知らなかった！

中国では「時計」を贈ることは厳禁である！



妻（日本人）

① 異文化とは

【解説】

- ▶ 「時計」＜日本語＞ ➡ 「鐘」(zhong) ＜中国語＞
- ▶ 「時計を贈る」＜日本語＞ ➡ 「送鐘(songzhong)」＜中国語＞
- ▶ 「送鐘(songzhong)」 ➡ 「送終(songzhong)」 同じ発音
- ▶ 「送終(songzhong)」 ➡ 「死に水を取る」、「死者を送る」の意味

縁起が悪いものを連想させ、厳禁である。



妻

素敵な贈りもの



縁起が悪いもの



私

① 異文化とは

同じものでも、全く意味が異なる場合がある。

知識やコミュニケーション不足により、思わぬトラブルが発生。

- ① 異文化とは
- ② 実例から見えてきた異文化コミュニケーション
のコツ
- ③ 最後に

② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

【事例1】 外国人同僚の下記の行動に対し、
あなたはどのように感じますか？

- ▶ 自分は仕事ができる とアピールする。
- ▶ 自分の誤りを簡単に認めない、弁解する。
- ▶ 自己主張優先、チームワーク軽視。
- ▶ 遅刻に対し、罪悪感を感じない。
- ▶ 公共の場所で大きな声で喋る。
- ▶ 何回も指示したが、適確な行動を起こさない。

イライラする！
もう喋りたくない！
関わりたくない！
拒否反応・・・



しかし、コミュニケーションの扉を閉じると、問題は未解決のまま。

コツ①：文化的背景から生じる「**違い**」に拒否反応を示さず、（**受け入れる**）という**心構え**を持つ。

“違いがあることは当たり前”と意識して付き合おう。

違和感を感じてもコミュニケーションのシャッターをおろさない。

相手の人となりを知ることが、良い関係を作る一歩となる。

② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

【事例 2】 曖昧な表現

・・・いいです。

- ▶ この資料の印刷は、いいです。
- ▶ この提案は、いいです。
- ▶ お金を出すのは、いいです。
- ▶ お茶はいいです。
- ▶ そうすれば、いいです。
- ▶ そうであれば、いいです。

yes ? No ?

わからない！

困ります！



私

② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

その他にも・・・

- ▶ 大丈夫です。
- ▶ 昨日は手伝ってもらって、すみませんでした。
- ▶ ～は、ご遠慮ください。
- ▶ 今度、ご飯でも行きましょう。
- ▶ 考えておきます。

いい？ ダメ？
どうして謝る？
いつ行く？
...



私

コツ②：曖昧な言葉で伝えない。**分かりやすく、明確に話す。**

日本語のあいまいな表現は、外国人にとっては理解が難しく、判断しにくい。

⇒わかりやすく、明確に伝えましょう。

② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

【事例 3】 価値観や常識のぶつかり

餃子定食事件



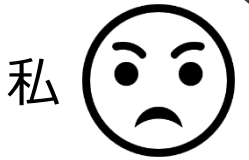
妻(日本人)

- ▶ 日本食文化中の定番
- ▶ 餃子 + ご飯 = 栄養満点
- ▶ 餃子はおかず！

※地域により違います。あくまで一例です。



当たり前



私

- ▶ あり得ない組合せ
- ▶ 餃子定食 = ご飯 × 2
- ▶ おかずがない！

※【解説】中国では、餃子は主食扱い。皮の厚い水餃子が一般的です。



当たり前

VS

自分の中の常識を押しつけるとトラブルが発生する。

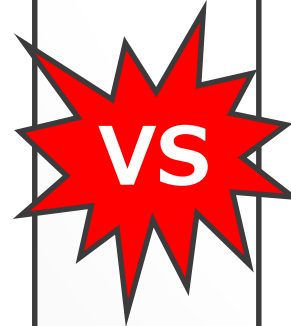
② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

【事例 3】 価値観や常識のぶつかり

日本人社員

(例)

- ▶ 就業時刻前、席についておく
- ▶ 親しき中にも礼儀あり
- ▶ 上司の指示を断らない
- ▶ すぐに謝る



外国人社員

(例) ※

- ▶ 遅刻しなければよい
- ▶ 親しかったら礼儀不要
- ▶ 「できない」を言う
- ▶ 自分に否がなければ、絶対謝らない

※あくまで一部の例です。全ての外国人社員がそうであるというわけではありません。

コツ③：価値観や常識がぶつかる時、一歩**立ち止まり、背景を探り、何度も話し合う**。

自分が当たり前だと思うことも、場合によって相手はそう思わないこともある。

お互いの価値観や常識を押し付け合うのは、トラブルが生まれる原因になる。

⇒「あれ？おかしいな」と思ったら、一歩立ち止まり、相手の気持ちや文化の背景を探ってみる。

価値観の共有ができるまで、何度も話し合うことが大切。

私が嬉しかった日本人同僚のコミュニケーション術

- ▶ いつも笑顔で我流の中国語の挨拶。
- ▶ 中国の文化に興味を持って話してくれる。
- ▶ プライベートでも交流し、信頼関係を深める。
- ▶ 厳しく指導した後、必ずフォローをする。
- ▶ 日本のビジネス場面でのマナーを細かく教えてくれる。
- ▶ 日本語学習として、漫画を貸してくれる。（話し言葉が多いためとても役立つ）

嬉しかった



私

日本人が出張等で外国へ行く場合・・・

大切なことは → きちんとした**下調べ**

ガイドブックにのっている事が全てではありません。

ささいな事でも、現地ではトラブルを招いてしまい、仕事に影響を与える恐れがあります。

- ▶ あいさつ
- ▶ お土産
- ▶ 食事・行動上のマナー
- ▶ ボディーランゲージの意味
- ▶ 宗教上、習慣上、政治上のタブー

① 異文化とは

② 実例から見えてきた異文化コミュニケーションのコツ

③ 最後に

ユエン センリ ライ シャンフィ ウ エン タイ メン ブ シャンス
「有縁千里来相会、無縁対面不相識」

縁がなければどんなに近くでもすれ違ってしまふ
縁があれば、千里離れていても会うことが出来る

ご清聴、ありがとうございました。