

平成 30 年 6 月 22 日現在

機関番号：12301

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2017

課題番号：24520567

研究課題名(和文) 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

研究課題名(英文) Study on development of teaching materials for communication and training in cross cultural conflict case

研究代表者

園田 智子 (SONODA, Tomoko)

群馬大学・国際センター・講師

研究者番号：10455959

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 800,000円

研究成果の概要(和文)：国際化の進む日本において、文化背景の異なる人々と率直で積極的なコミュニケーションを通して対等で友好的な関係を築くことは非常に重要となってきた。しかし、本研究の調査結果から、日本人の若者が欧米やアジアの若者と比較して、消極的で受け身的なコミュニケーションスタイルを持っており、海外渡航時に葛藤を経験しても、黙って我慢してしまったり、相手に合わせて自分の言いたいことを伝えられていないことが明らかになった。そこで、本研究では、具体的な場面とケーススタディを重視した海外経験の少ない大学生向けのアサーティブコミュニケーショントレーニング教材を開発した。

研究成果の概要(英文)：Recently, it has become increasingly important for Japanese people to establish an equal and friendly relationship through open and active communication with people from different cultural backgrounds. However, the findings of this study, suggest that young Japanese people have a more passive communication style than young people from the USA or other parts of Asia. Furthermore, even though they experience conflicts when visiting abroad, they tend to remain silent and not express what they want to say.

Therefore, in this research, I developed assertive communication teaching materials that emphasize concrete scenes and case studies for college students.

研究分野：異文化間教育

キーワード：アサーティブコミュニケーション 異文化間葛藤 コミュニケーション・トレーニング 大学生 教材  
開発 ケーススタディ

## 1. 研究開始当初の背景

### (1) 大学の国際化と異文化間コミュニケーション能力の育成

留学生の30万人計画が示され、大学の国際化をより進めようという動きが加速している中で、日本人学生と留学生の交流が進むことは、留学生、日本人学生双方にとって意義深いことである。しかし、現状では双方の交流は進んでおらず、その促進のための活動も十分ではないことが指摘されている(横田・白土,2004)。留学生が増えてもなお、双方の交流や理解がなかなか進まないのはなぜか。大学機関では、チューターの配置による交流の促進や交流グループの結成、教育的介入(加賀美 2001)を行い、その促進を進めようとしている。しかし、交流の場が存在しても、お互いが率直にコミュニケーションを交わす努力をしなければ、深く理解しあうことは難しいだろう。新倉(2000)は、留学生と日本人学生が友人関係を形成するためには、困難ではあるが、誤解や不愉快に思うことを深く話し合うことが重要であり、自己開示を通じた真のコミュニケーション能力が双方に求められるとした。

### (2) 葛藤解決法略としてのアサーション

近年、異文化間教育の分野で「アサーション(Assertion)」が注目されてきている。平木(1993)は、「アサーションとは、自分の気持ち、考え、信念などを正直に、率直にその場にふさわしい方法で表現し、相手も同じように発言することを奨励しようとする態度」であると定義し、攻撃的でもなく、受身的でもない、コミュニケーションを身につけることによって、相手と自分自身の気持ちや権利を大事にすることが出来、気持ちのいい人間関係が築けるとしている。また、八代(2001)では、日本の中ではお互いのニーズを察することが美德とされているが、異文化間のコミュニケーションにおいては、相手が察してくれないこともあるのでしっかり自分の意見を主張する必要にせまられるときがあるとしている。

アサーションを実際にコミュニケーショントレーニングとして行なった研究として高濱・田中(2009)は、海外留学前の日本人学生を対象に、アサーションに関するトレーニングを行い、多元的な学習効果が得られたとしている。

### (3) 日本人学生とアジア系留学生の異文化間コミュニケーションの差

高濱・田中(2009)では、欧米圏と日本との比較がなされているが、一方多くがアジア出身である留学生と日本人学生には異文化間コミュニケーション上の問題はないのだろうか。高田(2004)は、ベトナム、中国、日本人学生のコミュニケーションパターンを比較し、3カ国とも「他者の心を読む」相互協調性について高い数値を示している一

方で、「自分の考えを表現する」

相互独立性については、日本人学生だけが低く、日本的自己の要素が顕著だとしている。このことから、日本人学生にとっては、様々な場面で「自分の考えを表現する」というコミュニケーションスキルが非常に重要だと考えられる。また、園田(2009)は、本研究の基礎的研究(調査)として、外国人留学生と日本人学生の間で対人コミュニケーションの認知及び行動予測にどのような違いがあるかを調べるために、97名(留学生49名・日本人学生48名)を対象にアサーションチェックリストを用いて調査を行った。その結果、留学生は自分自身のアサーティブなコミュニケーション行動能力への評価、行動予測ともにアサーティブな傾向が高かったが、日本人学生は留学生に比べ、自分自身のアサーティブなコミュニケーションへの評価、行動予測ともに受身的傾向が強いことがわかった。

以上のように、アサーティブなコミュニケーションの難しさと重要性は多く指摘されてきているが、実際に、アサーティブなコミュニケーションを身につけ異文化間コミュニケーションを高めるためにはどうすればいいのか、具体的な場面における実際の方策についての研究は管見のかぎり見当たらず、実証的な研究の必要性があった。

## 2. 研究の目的

本研究は、グローバル化する日本社会で重要となる異文化間コミュニケーション能力の中で、アサーティブコミュニケーションに着目し、最終的には、そのトレーニングのためのツールを作成することを目指した研究である。そのために、基礎研究をふまえ、以下の通り段階的な研究目的を設定した。

**基礎調査** : 多国籍な海外大学生に対する質問紙調査を実施し、文化背景の異なる各国の若者のアサーティブコミュニケーションの差異や傾向を分析する。

**基礎調査** : 日本人学生の遭遇する異文化間葛藤場面はどのようなものか、アンケートによって探索的に調査し、典型的葛藤事例や場面の収集と分類を行う。

**実践研究** : 基礎調査で示された異文化葛藤事例から典型事例、重要な場面を選抜し、大学生向け異文化間コミュニケーショントレーニングのための描画教材を作成する。

**実践研究** : 作成された教材を実際に日本人大学生に対して試用し、その効果を検証する。

## 3. 研究の方法

**基礎調査** : 質問紙調査法によって行った。Google Driveを利用して質問項目をそれぞれ

の言語でオンライン上に記載し、日本人学生以外のデータはオンラインアンケートによって実施した。収集したデータは、統計パッケージ SPSS によって統計的に分析した。調査協力者は、日本、アメリカ、中国、タイの4か国、19歳から25歳までの大学生、大学院生で448名であった。

**基礎調査** :基礎調査では、質問紙調査法を用い、自由記述式の質問紙調査票を独自に作成し、配布回収し、そのデータを分析した。結果の分析には、KJ法(川喜多,1967)を用いた。まず、調査協力者の回答した事例の記述内容をデータとして切片化し、カード化した。その後、意味内容が近いカードをまとめてグループを形成し、そのグループの内容を反映するカテゴリー名をつけた。本研究の調査対象者は、すでに日本に帰国している1ヶ月以上の海外経験を有する日本人大学生、大学院生とした。研究協力者の所属大学は著者の所属大学を含め、関東甲信地域6大学、関西地域3大学、東北地域2大学、九州地域1大学の計12大学で、調査協力者の数は全体で104名、有効回答数は、56名であった。

**実践研究** :本研究では、基礎調査の結果をもとに、具体的事例を活用し、実際にアサーティブコミュニケーションを学ぶための異文化間コミュニケーショントレーニング教材を作成した。以下、教材作成の手順をまとめる

- ・海外渡航場面における異文化間葛藤事例の収集と分析
- ・教材全体の構成の検討と葛藤事例の選別
- ・課ごとの具体的内容の検討と執筆
- ・各課の模擬会話の英訳
- ・挿入イラストの作成
- ・テキスト前書きの執筆

**実践研究** :本研究では、2017年12月~2018年2月にかけて、オーストラリアとアメリカへ渡航する前の日本員大学生に作成した教材を用いたアサーション・トレーニングを3回実施し、その効果をトレーニングの事前事後データを比較し検討した。

#### 4. 研究成果

**基礎研究** :日本、アメリカ、中国、タイの4か国、19歳から25歳までの大学生、大学院生448名に対し、「青年用アサーション尺度」(玉瀬ら,2001)を援用して、アサーション度を測定し、比較した。その結果、国籍による差が有意であった( $F(3, 437) = 20.933, p < .001$ )。

さらに、Tukey bを用いた多重比較を行った。その結果、「日本」「タイ」「アメリカ・中国」の間に有意差があることがわかった。日本人学生の平均値が最も低く、次にタイ人学生、平均値が高い群とされたのは、中国とアメリカであった。次に、尺度を構成する2つの因

子、関係形成因子及び説得交渉因子別に、国籍による差を一元配置分散分析によって検定した。その結果、関係形成因子( $F(3, 437) = 22.448, p < .001$ )、説得交渉因子( $F(3, 437) = 11.027, p < .001$ )のどちらも国籍による差が有意であった。(表1)

さらに、各国の大学生のアサーション度が性別によって異なっているか、t検定によって検定した。その結果、日本人大学生に、男女による平均値の差が5%水準で有意であった。 $(t=2.18, df=116, p < .05)$ 。一方、アメリカ、中国、タイの大学生には男女による有意な差は見られなかった。また、関係形成因子、説得交渉因子別に性別の差を同様にt検定によって検定した結果、日本人学生の関係形成因子にのみ平均値の差が5%水準で有意であった( $t=2.59, df=117, P < .05$ )。

このように、アサーション度全体、関係形成因子、説得交渉因子のいずれにおいても、海外大学生に比べて、日本人学生のアサーション度が低いことが明らかになった。また、性別による差異では、日本人学生においては性別による差が有意であり、女性より男性のアサーション度が高くなった。他の3か国には性別による差異は見られなかった。

	日	米	中	泰	F値
AS	3.14(.45)	3.56(.46)	3.50(.42)	3.36(.38)	20.933**
関係	3.32(.60)	3.93(.53)	3.68(.54)	3.54(.53)	22.448**
説得	2.95(.48)	3.19(.53)	3.31(.44)	3.18(.44)	11.027**

表1 日米中泰のアサーション度の差

**基礎研究** :日本人大学生が海外経験において、どのような文化的葛藤事例を経験したのか、また、それらの経験には類似性が認められるのかについて、1か月以上の海外滞在経験を有する日本人大学生を対象に自由記述式の質問紙調査を実施した結果をKJ法によって分析した。その結果、日本人大学生の海外経験における葛藤事例は以下の通り6つの大カテゴリーと、13の注カテゴリーに分類された。

#### 1 「パブリック場面における葛藤」

このカテゴリーはさらに、<交通機関における葛藤><サービス場面における葛藤><ホテル等における葛藤><危機時における葛藤>に分類された。

#### 2 「居住場面における葛藤」

このカテゴリーは<ホームステイにおける葛藤><学生寮・シェアハウスにおける葛藤><一般賃貸住居等における葛藤>の三つに分類された。

#### 3 「アカデミック場面における葛藤」

このカテゴリーは、さらに<授業内での葛藤>と、<授業外での葛藤>に分類された。

#### 4 「友人関係における葛藤」

このカテゴリーは、さらに「友人関係形成における葛藤」と「友人知人との交流場面における葛藤」の2つのカテゴリーに分類された。

5 「見知らぬ人との交流における葛藤」

6 「異性関係における葛藤」

これらのカテゴリーには、積極的な説得交渉のアサーションスキルが必要な場面と、人間関係形成のためのアサーションスキルが必要とされる場面の両方が含まれていた。ケースの数が多かったのは説得交渉の場面であったが、滞在期間が長い学生ほど人間関係形成の場面における葛藤事例を経験していることも明らかとなった。

実践研究：実践研究の結果、具体的に以下のような教材が作成された。

【前書き】

・異文化社会におけるコミュニケーション上の困難さ

・アサーティブコミュニケーションの基礎知識

・このトレーニングブックをお使いになる前に

・この本で学ぶ学生の皆さんへ

【ケーススタディ】

CASE 1：空港で～予約が確認できない？！

CASE 2：ホームステイ先で～こんなに食べられないよ・・・。

CASE 3：レストランで～こんなもの注文してないよ！

CASE 4：店頭で～こんなもの買わされちゃった・・・

CASE 5：大学寮で～なんで私が洗わなきゃいけないの。

CASE 6：シェアハウスで～今何時だと思ってるの？

CASE 7：語学学校で～もう、クラス変えてもらいたい・・・。

CASE 8：友人との飲み会で～お酒弱いんだけど・・・

CASE 9：友人との待ち合わせ～なんてルーズな人なの！！

CASE 10：現地学生との市内観光～疲れてるんだけど・・・

CASE 11：現地の警察で～証明書がないと困るのに・・・

CASE 12：クラスメイトから告白された～わたしはあまり・・・

CASE 13：友人との旅行～私があわせてあげてるのに・・・

実践研究：

トレーニングの効果を測定するため、トレーニング前と後に「青年用アサーション尺度」(玉瀬他 2001)を援用し、アサーション度を測定した。その結果、「関係形成因子」については、トレーニング前後で有意差は見られなかった。(トレーニングの効果は測定できなかった)  $t(6)=0.63, p>.05$  が、「説得交渉因

子」についてはトレーニングの前後で有意差

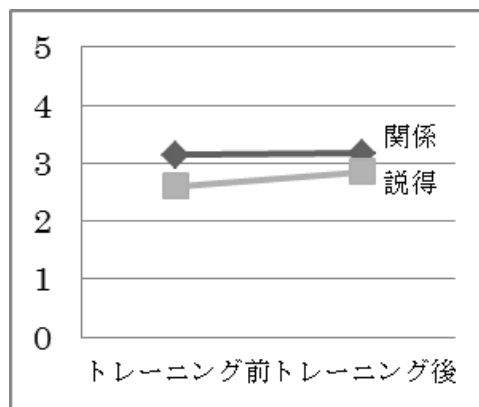


図1 トレーニングの事前事後のAS度の変化

が見られた。(トレーニングの効果がみられた。  $t(8)0.043, p<.05$ )

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計4件)

1. 園田智子 (2017) 海外渡航前アサーショントレーニング教材作成の試み, 群馬大学国際センター論集, 第1号, 査読有, 印刷中

2. 園田智子 (2016) 日本人大学生の海外経験における異文化間葛藤事例に関する研究 - 自由記述式質問紙調査の結果から -, 群馬大学国際教育・研究センター論集, 第16号, 1-11, 査読有.

3. 園田智子, 日本人大学生と海外大学生のアサーション度に関する調査研究 - 日・米・中・泰の四か国比較から -, 異文化間教育, 第40号, 128-137, 異文化間教育学会, (2014) 査読有.

4. 園田智子, 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 -, 群馬大学国際教育・研究センター論集, 第13号, 1-13, (2013), 査読有.

〔学会発表〕(計3件)

園田智子 (2017) 異文化間教育学会第39回大会 ポスター発表, 異文化間コミュニケーション教材の開発とその試用 オリジナル教材『渡航前アサーション・トレーニング』を用いて

園田智子 (2016) 異文化間教育学会第38回大会 ポスター発表, 日本人大学生の海外経験における異文化間コンフリクト アサーション・トレーニングの教材作成の試み

園田智子 (2012) 異文化間教育学会第 34 回  
大会 個人発表 「日本人大学生と海外大  
学生のアサーション度に関する研究  
日・米・中・泰の 4 国比較から 」

〔図書〕(計 1 件)

園田智子 (2013) 日本の高等教育機関におけ  
る経験的異文化トレーニング研究概観 -  
実践の目的と理論的背景に着目して - ,  
『日本語・日本語教育の研究 その今、そ  
の歴史』, 加藤好崇・新内康子・平高史也・  
関正昭編著, スリーエーネットワーク, 第 1  
部, 119-131 , .

〔産業財産権〕

出願状況 (計 0 件)

名称 :  
発明者 :  
権利者 :  
種類 :  
番号 :  
出願年月日 :  
国内外の別 :

取得状況 (計 0 件)

名称 :  
発明者 :  
権利者 :  
種類 :  
番号 :  
取得年月日 :  
国内外の別 :

〔その他〕

ホームページ等 特になし

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者 園田智子 (SONODA Tomoko)  
群馬大学 国際センター 講師  
研究者番号 : 10455959