



効果的なコミュニケーションのポイント

日本人とアメリカ人のコミュニケーションスタイルの違いを理解しようとするとき、それぞれの歴史と文化がどのように発展してきたかに目を向けることが大切です。日本は島国である上に、鎖国により長い間世界から孤立し、また移民も少ないため同質性の高い社会になりました。一方、何百年にもわたり様々な文化、言語、宗教などが混ざり合ってきた移民大国であるアメリカは、多様性に富んだ社会となっています。

高文脈社会 vs 低文脈社会

アメリカ人社会学者のエドワード・ホール(Edward T. Hall)は、その同質性の高さから日本がとても「高文脈」な社会であり、逆にアメリカについては、その多様性の高さから「低文脈」な社会だと指摘しています。ここで、「高文脈」「低文脈」それぞれの定義を見てみましょう。

▼2023年8月16日実施 ヒューストン日本商工会会員交流会の様子



低文脈 vs. 高文脈文化

チャレンジの背景：低文脈文化 vs. 高文脈文化

① 定義

- **低文脈:** より多くの異なる人々と短期間の付き合いを持つコミュニティで、相互理解のためには**振舞い、信念、コミュニケーションを明白にする必要がある**と考えられる(→「言わなきゃ分からない」という文化)
- **高文脈:** より少数の人々と長期間の付き合いを持つコミュニティで、詳しく説明しなくても察することができるので、**振舞い、信念、コミュニケーションなどを明白にする必要がない**(→「言わなくても分かるでしょ」という文化)

② 各国の位置づけ



E. HALL著 "Beyond Culture" 転用、他の国についてはワークシートのページ目を参照 © Japan Consulting Office

ここで言う「文脈」とは、その発言の前後や背景との関係によって決まる「明言化されないメッセージ」と言う意味です。日本のような「高文脈」社会では、人々はコミュニケーションにおいて人間関係や社会習慣など、言語メッセージ以外のものに依存する傾向が強く、すべてを言語化しなくてもお互いに分かり合えるような「察しの文化」が、逆にアメリカのような「低文脈」社会では、何事も言葉にしないと分かり合えない「言葉の文化」が発達します。

各国の位置付けを見ると、日本とアメリカが全くの対極にあることがわかります。つまり、日本人とアメリカ人のコミュニケーションで何かしらの問題が生じるのは、ある意味必然的とも言えるわけです。

一を聞いて十を知る

日本には「一を聞いて十を知る」ということわざがありますが、聞き手が一を聞いただけで十を理解できるのは、日本人が「高文脈」文化圏の民族だからだと考えるでしょう。言語化されない残りの九の部分については、人間関係や社会習慣などから聞き手が察しているのです。

では逆に、アメリカ人に十を理解してもらおうとしたとき、話し手はどのくらい話す必要があるでしょうか。

この質問に対し、弊社のセミナーのアメリカ人受講者からは毎回15から100まで様々な数字が挙げられますが、十以下と答える人はほとんどいません。

また、話が相手に伝わらない場合、その責任は往々にして日本では「理解力がない」とされる)聞き手に、アメリカでは逆に、「コミュニケーション能力に欠けた」とされる)話し手にあると認識される傾向があります。ですので、アメリカ人との会話で相手の言ったことが理解できなかったときは、相手に繰り返し聞いても問題はありません。自分の話し方がよくなかったからだ、相手はこちらに分かるように繰り返し説明してくれることでしよう。

低文脈 vs. 高文脈文化 コミュニケーションスタイルの違い

低文脈文化	高文脈文化
<ul style="list-style-type: none"> 明確な表現が求められる 感情や本心に基づく言動 沈黙は気まずさを生む 	<ul style="list-style-type: none"> あいまいな表現が許容される 「事実」より「和」を重んじる傾向 沈黙に対して特に居心地悪さを感じない
アメリカ 言葉の文化 話す側の責任	日本 察しの(空気を読む)文化 聞く側の責任

演習② 国が違う者同士のコミュニケーション、一番誤解のリスクが高そうなのはどのコンビ？

- Q
- A. 低文脈文化 + 低文脈文化
 - B. 低文脈文化 + 高文脈文化
 - C. 高文脈文化 + 高文脈文化

© Japan Consulting Office

効果的なコミュニケーションのポイント

- 対人関係には留意しながらも、YESやNOも含め明確なコミュニケーションを心がける
- 相手に「空気」や「行間」を読んでもらおうとしない(理由、背景、全体像など、多くの情報を共有する)
- 相手を理解させるのは話し手の責任なので、「Is everything clear?」などと尋ねて相手が理解しているかをときどき確認しながら話す
- 分かった振りをしない(分らないときは聞き返す)
- より良いコミュニケーションのためにも、普段から同僚と良い関係を築くよう努める

(ジャパン・コンサルティングオフィス (Japan Consulting Office) 創業者 オリビエ・ヴァン・ベネデン (Olivier van Beneden))

講師紹介

- 学習院高等学校に交換留学
- ルーバンカトリック大学日本学科卒業
- 関西大学修士課程修了
- 日本にてコンサルティング会社のプライスウォーターハウスクーパーズに勤務
- ベルギーにてブリヂストンヨーロッパ本社勤務
- ジャパンコンサルティングオフィス(JCO)設立(2006年)



JCOは、職場における日本人とその他の社員との間の業務の生産性とコミュニケーションの質を高めるスペシャリストです。日本人対象の日本語によるセミナーや、アメリカ人対象の英語によるセミナーを一般公開型研修として定期的開催しております。