



技術者のための異文化コミュニケーション講座



■■対象■■

インドへ赴任を予定している技術者（若手～中堅クラス職員）

■研修のねらい■

1. 海外での仕事上でのパフォーマンスを上げるために必要な態度、知識、行動の3つのレベルの理解を深める。
2. 基本的な異文化コミュニケーション・スキルを習得し、同能力を高める訓練を行う。
3. 異文化の環境化で起こりうる問題を想定し、異文化環境での問題解決方法を習得し、問題解決能力を高める。
4. 過去の海外赴任者の失敗事例を共有し、その予防につなげる。（アンケート分析ーテキスト開発を行った場合）

■プログラム・シラバス（案）■

時間	内容	手法
1 日目 10:00-12:30	1. 海外での仕事で必要とされる能力とは？ 異文化接触に対する態度、知識、行動（コミュニケーション） 2. あなたの異文化コミュニケーション能力チェック 4つの典型的な悪い反応とは？ 宣教師型、駐在員型、グローバル村型 3. 異文化における環境下で仕事のパフォーマンスを上げるための6つのステップとは？	【講義】 【演習】 【講義】
1 日目 13:30-17:30	4. 自分を知るためのエクササイズ 仕事に関する価値観を「見える化」する (1) 働くことに関する価値観の分析 (2) コミュニケーション・スタイルの分析 5. 他者との違いを理解するためのエクササイズ インドで日本人赴任者が直面するトラブル事例 その理由（価値観の相違）と対処方法 日本人として育った人の傾向性 ハイコンテキスト、ローコンテキスト文化 プロセス志向 VS 結果志向 グループ主義 VS 個人主義 品質主義 VS 総合主義 6. インド文化・価値観 考え方の違い プリーフィング	【自己分析】 【ディスカッション】 【講義】

2日目	内容	手法
10:00-12:30	<p>海外でのコミュニケーション・スキル向上のための実践演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質問方法（オープン・クエスチョン） ・判断留保 ・自分を主張するための方法（DIEG 手法） <p>指示を明確に出す演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・形容詞を避け、行動であらわす。 ・形容詞を避け、数値化で指示を出す ・背景、目的を説明してから具体的な話をする。 <p>さけるべき言葉、叱り方、顧客との関係性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ “I’ m sorry ・ 叱り方 ・ 海外で「お客様は神様」が通用しない場合 	<p>【演習】</p> <p>【ロール・プレイ】</p> <p>【講義】</p>
13:30-	<p>異文化の環境下での問題対処方法を考える</p> <p>【ケース 1】 納期を守らないインド人ベンダーにいら立つ日本人技術者の事例</p> <p>【ケース 2】 報告・連絡・相談のないインド人技術者にいら立つ日本人技術者の事例</p> <p>【ケース 3】 インド人技術者が対処する問題解決方法の違いにいら立つ日本人技術者の事例</p>	<p>【講義】</p> <p>【ケース・スタディ】</p> <p>【アクション・プランニング】</p>
-17:30	<p>あるいは、御社アンケート結果を元に作ったケース・スタディをもとに、上記のケースの中から、もっとも適切な事例に基づき、RAOAR 分析および、アクション・プランニングを行う。</p> <p>【ケース 1】</p> <p>【ケース 2】</p> <p>【ケース 3】</p>	<p>【シミュレーション】</p>