

三角波

第1回：アイ・コンタクト

今回はジャパン・インターカルチュラル・コンサルティングのラドリンさんに、職場で起きる文化の違いにより生じる誤解からくる摩擦、思いもかけない出来事など私たちが日常経験する事柄を挙げてお話を聞かせていただきます。ラドリンさんは6歳から11歳までの間、日本の現地校で日本人と一緒に学ばれ、また12年間日系の会社で勤務、そのうち4年間は、日本で駐在されていたというご経歴をお持ちです。本日はコミュニケーション、「アイ・コンタクト」という題でお届けします。

三角波

時化た海で方向の違う二つ以上の波が重なってできる三角形の波で、船の舵が取れなくなる危険な状態を言う



人事コンサルタント
パニラ・ラドリンさん

ていたので、日本人の同僚から信頼を得やすかったです。

飯塚 ラドリンさんはこれまで日本で生活、仕事をした経験から日本と英国の文化を自然な立場から観察できるようになられたのではないと思いますが、その経験が現在のお仕事（異文化が同居する職場で生じる問題を、できる限り最小限にとどめるためのトレーニングを提供）に大いに役に立っていることと思います。

さて本題に入らせていただきますが、日頃のコンサルテーションのなかで具体的にはどの様なことが問題として表面に出てきますか？

ラドリン 異文化間の壁は日本と英国だけで起きるのではなく、英国とフランスとか、質は違いますが必ず出てきます。アイ・コンタクトについての違いを一例としてご紹介しましょう。

日本でも「目は心の窓」とか「目は口ほどにもものを言う」といった表現がありますが、このような言い方からしても、目はある種のコミュニケーションの方法として大切な役割を担っています。

しかしながら、日本では人と人との会話の中でのアイ・コンタクトが少ないような気がします。英国でも「目」を使った同様の表現があり、例えば「eyes are windows to the soul」とか「Your eyes give you away」の様に、アイ・コンタクトが「ミニ

ニケーションの大切な手段と捉えられています。それゆえ、英国では皆さんご存知のように、会話をしているときのアイ・コンタクトを大切にしているというか、むしろごく自然にしています。

飯塚 ご指摘のところは私も全くその通りだと感じています。例えば私が日本で最初に就職した医薬品会社の社内研修では、お客様の目を見て話をしてはいけない、相手が男性であればネクタイの結び目のあたりを見ながら話をするように、と言われた記憶が鮮明に残っています。

ラドリン たしかに、これも日本の文化の一つですから、いいとか悪いとかの問題ではないのですが、一旦英国で生活、仕事をすると、こういって文化の違いに気がつけないうと摩擦が起こり、さらにそれ以上に物事が悪い方向に発展するかもしれません。

私の聞いた話ですが、英国人の女性が職場でのある種のセクシャル・ハラスメントについて、日本人の上司にミートイキングをもってもらい、そのとき起きていた職場でのハラスメントの問題を解決してもらおうと一生懸命説明をしていました。ところが、この日本人上司は目をつぶったまま彼女の話を聞いていたそうです。私もこのような状況が日本で時々見られることを理解していますが、この女性にとってはアイ・コンタクトのない会話は考えられず、上司に全く無視されたと考えて、これを発火点として、つもりつまった問題が重なり、訴訟にまで発展したケースです。彼女は実際に、この上司が居眠りをしていたと思ったそうですよ！

飯塚 そうですか。アイ・コンタ

クトがなかったが為に、実は彼女の話の良く理解しようとしていたにもかかわらず誤解されてしまい、状況が思いもかけない悪い方向に行ってしまう不幸なケースですね。

私としてはこの上司が目をつぶりながら集中して話を聞いていたことは想像できるのですが、このように目をつぶったまま相手の話を聞くことはかなり極端なケースと思われる。ただ逆に、睨みつけるような強い視線でのアイ・コンタクトをするのも問題ですよね。

ラドリン 私としては、最初に申し上げた、日本でも言われている「目は心の窓」の表現を大切にしていた方がいいですね。会話をするときにお互いの目を見つめ合いながら、心で話をするような気持ちでのコミュニケーションを思い出していたら、英国でのビジネス、そして生活を一層楽しんでいただければと思います。

飯塚 本日は本題の他に、「言葉でのみしか伝わらない」という話し方、「以心伝心」、「沈黙は金なり」とコミュニケーションに関して、色々な興味深いトピックが出てまいりましたが、これらを今後のテーマとして、実例をあげながら文化的な背景を含めつつ、またお話を聞かせただけであれば有難く存じます。

注：この対談は全て日本語で行われました。



センター・ピープル代表取締役
飯塚忠治



Pernille Rudlin

European Representative

Japan Intercultural Consulting

人事コンサル、トレーニング

Phone/Fax 44(0) 1372 200 604

Mobile 44(0) 7867 806 539

pernille.rudlin@japanintercultural.com

www.japanintercultural.com

人材紹介のスペシャリスト

centre (people)
Recruitment Consultants

135 Cannon Street, London EC4N 5BP

Tel: 020 7621 3581 www.centrepeople.com