

日米対人コミュニケーション比較

——ビジネスマンの場合——

Comparative Analysis of Interpersonal Communication of Japanese and American Business People

小林洋子 (Kobayashi, Yoko)

This is the investigation of the communication style of Japanese and American businessmen using questionnaires about apologies, refusals and compliments in their offices. In some cases, there are obvious differences between Japanese and American businessmen: the Japanese have a tendency to change their expressions according to the partners' genders and ages while the Americans prefer not to change. Particularly Japanese seem to be uneasy to express apologies and refusals to women. In the case of compliments, Americans change their expressions according to their own status. These differences in communicative style appear to reflect deeper cultural dynamics in the two countries.

はじめに

日本とアメリカの経済的なつながりは、今や世界的な視点から見ても重要なものとなってきている。「モノ」だけが両国の間を行き来する時代から、「ヒト」そして、コンピューターを通じての「情報」が、行き交う時代へと変化してきている。それと同時に、「日米摩擦」や「コミュニケーション・ギャップ」という言葉が巷で多く目にされ、耳慣れた言葉となってきた。例えば、アメリカの日系企業などで、日本人ビジネスマンが現地の従業員と起こした、コミュニケーション・ギャップが起因すると思われる問題が、日米の新聞紙面を飾ることも現実として起こっている。そしてそれは、一歩間違えば、日米間の経済問題へと発展する危険性さえ含んでいる。

もしも、そのようなコミュニケーション・ギャップが生じた場合、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンが、お互いのコミュニケーションの特性を前もって知っていたらどうであろうか。きっとお互いに相手の行動を冷静に受けとめ、理解を示すこともできるし、譲歩し合うことも可能であろう。

この論文では、日本とアメリカのビジネスマンたちのそれぞれのコミュニケーション特性の社会類型化(ある社会的カテゴリーに関する統計的一般論)を試み、それぞれの文化が、彼等

のコミュニケーションにどのように影響しているかを探り、言語知識と共に異文化に対する知識と理解が、ビジネスマンにとって重要であることを述べてゆきたい。

先ず第1章では、対人コミュニケーションのどの過程において、ギャップが起こる可能性が潜んでいるか、日本人とアメリカ人のコミュニケーションに文化がどのような影響を与えているかをみてゆく。そして、日本人とアメリカ人のコミュニケーション特性の先行研究より、ここで行われている調査の仮説が導かれている。

第2章では、日米のビジネスマンに対して行ったアンケート調査とその結果を述べている。その調査では、企業内で日常的に出会い、また日米で顕著な違いが見られると予想される「謝罪」「拒否」「賞賛」の3つの場面について、言語コード使用の程度によって両国のビジネスマンのコミュニケーション特性を探り出している。

第3章では、調査結果の分析、将来的な継続調査に向けての調査デザインが考察されている。そして終章では、これからの日本人ビジネスマンに必要とされる英語教育のひとつの方向性と、これからの日米ビジネスマンに望まれるコミュニケーション・スタイルが、提唱されている。

第一章 日米における対人コミュニケーション

1. 対人コミュニケーションとギャップ

一般にコミュニケーションとは情報やメッセージの伝達、またその解読の過程を総称したものを意味している。コミュニケーションには、新聞、ラジオ、テレビなどの不特定多数に対して送られるマス・メディアを用いたものもあるが、それとは区別して、人と人との対面(face to face)によるコミュニケーションを対人コミュニケーションと呼んでいる。

それでは、対人コミュニケーションはどのような仕組みをしているのだろうか。D.K. パーロはSMCRモデル(1979)を使って、私たちにコミュニケーション・プロセスの具体的なイメージと構造を提示している。そのモデルでパーロは対人コミュニケーションにおける4つの基本構成要素(「送り手」「メッセージ」「チャネル」「受け手」と、これらの要素に含まれるどの要因がコミュニケーションの精度を決定するかを述べている。

パーロがそのモデルで表わした対人コミュニケーションの仕組みは、「送り手」が「受け手」に「メッセージ」を伝えるときにその「メッセージ」は符号化され、「受け手」は「チャネル」を通してそれを受け取り、その「メッセージ」を解読する符号解読を行う。そして、それらの一連の流れが繰り返されて、コミュニケーションが成立するというものである。

そして、「送り手」と「受け手」には『コミュニケーション技能』『態度』『知識』『社会的・文化的脈絡』という要因があり、「メッセージ」には『要素・構造』『記号』『内容』『構成』という要因があり、「チャネル」には『見る』『聞く』『さわる』『嗅ぐ』『味わう』という要因が含まれている。

しかしながら、「送り手」が発信した「メッセージ」が、「送り手」の意図したことと異なった意味となって「受け手」に伝わってしまい、コミュニケーションにギャップが生じることが

ある。それは「送り手」「メッセージ」「チャネル」「受け手」の中にそれぞれ含まれている要因の中に、コミュニケーション・ギャップの原因となるものがあるからだと考えられる。

そこで次に、実際に日本人とアメリカ人の間に起こるコミュニケーション・ギャップの原因を、バーロの4つの基本構成要素に従って検討してみることにしよう。

まず最初に、「送り手」と「受け手」は、彼らが日本人であれ、アメリカ人であれ、これまで生まれ育ってきた社会的・文化的背景やその人自身のパーソナリティを持っている。パーソナリティにはその人のコミュニケーションの技能、態度、知識などの要素が含まれている。コミュニケーション・ギャップが起こる原因の一つとしては、「送り手」と「受け手」のコミュニケーション技能の差異が考えられる。また、原岡一馬・若林満(1993)が言うように、それだけではなく、人はメッセージに含まれる情報を自己の態度、知識、過去の経験などのフィルターを通して、発信したり受信するからである。

そして文化も「送り手」と「受け手」に多大な影響を与える。「文化とコミュニケーションは切っても切れない関係にある。文化は誰が誰と、何について、どのように話すかを決定するばかりか、どのようにメッセージを送るか、どんなメッセージかという点も、そして、さまざまなメッセージが送られ、受けとられ、理解される状況までをも決定するのである。実際、我々のコミュニケーションの行動様式がすべて我々の育った文化に大きく依存しているのである。」(L.A.サモバー、R.E.ポーター、N.C.ジェイン、1983)。言い換えれば、もしも「送り手」と「受け手」の社会的・文化的背景が違えば、違うほどコミュニケーション・ギャップの起こる可能性は高くなるということである。日本人とアメリカ人のコミュニケーションを考えると、数多くある社会的・文化的背景の要素の中で、特に二国間の「民族構成」「社会の原型」「宗教的な影響」の相違に注目してみよう。

日本は大国としては世界の他の国々の例にない単一民族国家といわれており、一方、移民の国であるアメリカは典型的な多民族国家である¹⁾。このことから、日本人は自国の国民とコミュニケーションをとる際に、相手が自分とは異なる人種である可能性は少ないといえる。そこで、相手が自分と同じような文化的背景を持ち、ある程度似通った考え方や価値観を持っているだろうと仮定して、コミュニケーションを行うことがある。単一民族間のこのようなコミュニケーションでは、表現に曖昧な部分があっても、大きな支障にはならない。

しかし、アメリカ人の場合、自分の国においてでさえも、日常的に異なる人種とコミュニケーションをとらざるをえない状況におかれている。異なる人種である相手とのコミュニケーションでは、相手がどのような考えや価値観を持っているのか予想がつけにくいので、明確に自分の態度や考えを表現しなければならないのである。このような「民族構成」の違いが、コミュニケーションをとるときの日本人とアメリカ人の表現方法に違いをもたらす可能性がある。

社会の成り立ちにも日本とアメリカでは大きな違いが見られる。日本社会の原型は農耕社会である。土地を耕し、田畑に必要な水をひき、収穫を得るためには共同で仕事をする協力体制が必要であり、共同体全体の調和と合意がもっとも大切で、何かを決める時には、関係者全員の合意を取り付けなくてははいけなかった(本名、ホッフア、1989)。そのため日本では、集団

主義的な社会が次第に形成されていった。集団主義では家族、職場関係、社会的関係などは個人よりも優位な位置に置かれ、そして個人は自分の所属する集団に忠誠を尽くす。この種類の忠誠は、集団の利益の為に個人を犠牲にすることを要求するのである (L.A.サモバー、R.E.ポーター、N.C.ジェイン、1983)。従って日本では職場でも、社員間の競争よりも家族的な協調が求められる。

そして、個人のアイデンティティは集団の中の一員であることに根ざして保たれる。そんな社会を構成する日本人の相互関係の心理を、土居健郎 (1971) は「甘え」という言葉で表している。日本人の性格にはこの特性が強く、別の人間とコミュニケーションを持つ場合、お互いに相互依存関係にある方が理解がはやいと考えられる (E.T.ホール、M.R.ホール、1986)。

これに対してアメリカ人の先達は、信仰と自由と新天地を求めてアメリカ大陸に渡ってきた。自然と闘いながら開拓を進めてゆく過程では、相互の助け合いも不可欠ではあったが、基本的には常に独立した個人として自ら判断・行動しなければ生き抜くことはできなかった (青砥、三木、1989)。また、新大陸に渡ってきた人々には若い夫婦が多く、彼らには見習うべき年輩者が回りにいなかったこともあり、自分たちの生まれた国の伝統的な男女の役割にとらわれることなく、独自の新しい家族の型を作り上げていった。このような背景からアメリカでは、個人主義が一番の支配的価値観である。アメリカ人は生まれたときから、全力を尽くして他人と競争し、抜きんでるように教えられる。個人個人の利益は絶対であるべきで、どんな集団であってもそれは個人の集まりであると考えている (L.A.サモバー、R.E.ポーター、N.C.ジェイン、1983)。

吉川宗男・行廣泰三 (1989) は、コミュニケーションに対する日本人とアメリカ人の型の対比をいくつか挙げているが、その中で、日本人は、極端に色々な状況を意識したり、あるいは出会うかもしれない環境に左右されやすく、アメリカ人は、個人の意見に対する考え方や感情の健全な対決に価値観を置くので、状況によって変更されることは少ないと述べている。すなわち、和を重んじる為に日本人のコミュニケーションは、周囲の状況によって左右されやすく、他方、個人のアイデンティティが確立しているアメリカ人は、周囲によって自分のコミュニケーションの取り方を変えることは少ないということである。

日本人とアメリカ人のコミュニケーションの取り方の違いには、宗教的な影響もみられる。日本人はコミュニケーションを行う際に、相手の年齢や地位によってコミュニケーション・パターンを変える。これは、年上を敬う、男性が女性よりも上位におかれるという儒教精神の影響によるものである。いっぽうアメリカ人は平等を奨励するキリスト教の影響により、年齢や地位に関係なく率直な意見交換を好む (D.C.バーランド、1979)。

この影響は職場での対人関係にもみられる。日本では年功序列による上下関係があり、上司や先輩と意見が対立した時も、まっこうから衝突するのを避けるために、双方が気配りをする。また、性別による仕事上の役割の区別がまだ多く残っていて、オフィスなどでは女性は男性の補佐的な役割を与えられることが現在でもみうけられる。一方、アメリカの職場での上下関係は、特に長がつく立場にいる人と他の人々との間では、責任と権利について日本以上にはっきりと

した差があるが、その他の人々の年功序列については日本ほどはっきりしていない。上司との関係は、仕事中心であっさりしている。そして、性別による区別よりも、その人の能力と、仕事をしていかれる環境が備わっているかによって活躍の条件が変わってくるように思われる(小池、1976)。年齢、性別というものに対する考え方の違いが、日本とアメリカのそれぞれのコミュニケーションの取り方の特徴に現れてくるようである。

「メッセージ」の部分にもまたコミュニケーション・ギャップの原因となるものが含まれている。「メッセージ」は伝える内容そのものであるが、ここではどのようなコードを用いて「メッセージ」を伝えるかが決定され、その内容がコード化されるということも行われる。コードには、言語コードと非言語コードの二つがある。情報伝達の際に、内容が言語化されるかされないかという程度の相違は、日本人とアメリカ人のコミュニケーションの相違をみる上で重要である。

E.T.ホール(1979)は「文化を超えて」の中で、コミュニケーションにおける言語行動の文化的な違いを説明している。彼は言語情報を構成する際の「言語化されたメッセージとして送り出された情報」を言語情報、「言語を巡りその周辺にあり、言語情報のもつ意味と切り離せない様々な背景情報」をコンテクストと定義し、文化を「高コンテクスト(high context=HC)」と「低コンテクスト(low context=LC)」に大別している。高コンテクスト文化とは、日本に代表されるように(中近東、ラテンアメリカなど)、人々の関係が深く、情報が広くその人々の間で共有されているので、言語コードに大きく頼らない単純なメッセージでも深い意味をもつ。それに対して、低コンテクスト文化とは、アメリカに代表されるように(北米、ドイツ、イギリスなど)、個人主義が発達しており、人々の間で共有されている情報が限定されているので、コミュニケーションにおいて人はコンテクストに頼らずに、言語コードを使って明確なメッセージを表す。

従って、コンテクストに頼る日本人の言語表現は、アメリカ人には曖昧に写ることもある。このことは、前に述べた日本とアメリカの「民族構成」の違いということにも関連している。単一民族間でのコミュニケーションに慣れている日本人は、相手の言いたいことを一々相手に言わせなくても的確に推察するという「察しのコミュニケーション」に頼り、言わなくてもわかるはずだと思ひ込み、言語表現が不十分になりがちなる。そして対決の回避や、相手を失望させない回答、何らの理由で相手に聞かせたくないような返事はしないように、曖昧な言い回しを用いる(岩男、1993)。また伝統的に日本社会ではあまりはっきりものをいうと不作法になる。このためにはっきりと言葉で言わずとも、態度や表情で意志を通じ合うコミュニケーション技術、いわゆる「腹と腹の伝達」の方法が発達した(堺屋、1994)。

では、そのような日本人の曖昧な表現に対してアメリカ人は、言いたいことは、はっきりと言葉に出して欲しい、目つきや表情で、また沈黙で何かを訴えようとしても、何を意味しているのか分かりにくいし、誤解してしまうかもしれないと考えている(今井、1992)。アメリカ人が日本人の沈黙や曖昧な言い回しに対して不快な感情を抱くと同じように、日本人もまたアメリカ人との企業間での交渉などの席で、彼等の言葉による直接的で明確な表現に当惑させら

れることもある。そんなとき、日本人はさらに言葉少なになり、口をつぐんでしまうのである。

S. Ishii と D. Klopff (1976) の調査によれば、日本人の成人が1日に会話する時間は平均3時間31分で、これに対してアメリカ人は平均6時間43分である。この数字からみても、日本人とアメリカ人のコミュニケーションにおける言語コードを使われ方には顕著な差がみられる。「アメリカ人は、何が言われたかという、言語コードに重きを置き、一方、日本人は何が言われないままになっているかという、非言語コードを信頼する。」(D.C. Barnlund, 1989)

バーロのモデルによれば「チャネル」では「受け手」は五感(見る、聞く、触れる、嗅ぐ、味わう)を通じてコード化された「メッセージ」を受け取る。言語コードが「送り手」からなされれば、それは同然のことながら「聞く」「見る」「触れる(点字の場合)」ことでその「メッセージ」を受けることになる。しかしながら、非言語コードが送られたとき、「受け手」は対人コミュニケーションの場合、少なくとも「聞く」以外の「チャネル」でその「メッセージ」を受け取らなくてはならない。

それでは日本人の送り出す非言語コードは、アメリカ人の「チャネル」によってうまく受け取られるのだろうか。今井純子(1992)が1986年にアメリカの大学でおこなった調査によれば、アメリカ人がコミュニケーション上で、相手が外国人であれアメリカ人であれ、もっとも不快に感じることは「訳の分からないノンバーバル」であるという結果になった。これはアメリカ人たちの主観的なレベルにおいてはノンバーバル・コミュニケーションが、必ずしもメジャーな意思伝達の伝達的手段としての役割を担っていないということである。日本人同士ではうまく通じることが、アメリカ人相手だとうまく通じないというのは、ノンバーバル・コミュニケーションに慣れていない「受け手」のアメリカ人の「チャネル」に、日本人の送った「メッセージ」が届かないということではないだろうか。E.T.ホール・M.R.ホール(1987a)は次のように述べている。「アメリカ人には間接的な意思伝達という日本式がわからないことが多いという事実を、日本人は気づいてしかるべきである。声調を微妙に変化させ、姿勢をほんの心持ち、それとはわからぬ程度に移動し、息づかいを変えるなど、いわゆる非言語レベルの合図はほとんどのアメリカ人にとっては何の意味を伝えてはくれない。」

以上で述べてきたようにコミュニケーションの過程には、ギャップを起す様々な要因がある。日本人とアメリカ人は非常に異なる文化的背景を持ちながら、コミュニケーションを行っている。もしも、相手のコミュニケーション行動の特性を全く考慮に入れずに、互いに自分達の価値観のみに基づいて、相手の言語や行動を受けとめたときには二者間にコミュニケーション・ギャップが起こりうる可能性は極めて高いと予測される。そしてそれはその人々の人間関係をも危うくし、ビジネスマンであればその仕事の成功にも関わりかねない危険性を含んでいる。このようなトラブルを避けるためには、お互いのコミュニケーション特性を知っておくことは極めて重要である。

2. 先行研究

日本人とアメリカ人のコミュニケーション特性を探りだそうとする研究は、今までにも数多

くなされてきた²⁾が、それらの中でも特に筆者が注目した「先行研究」表にある調査 I II III IV には、調査目的と手法には次のような共通点が見られる。

共通点

I III IV：それぞれに独自のモードを設定し、それを元にしたスケールを使って結果を測定している。そして、どのような表現方法が頻繁にコミュニケーションの際に用いられるかという点を調査している。

先行研究

No	調査者	調査年 (出版年)	目的	手法	回答者	結果
I	K. Ueda	1974年 (出版年)	「拒否」表現の使用頻度を調査。	選択回答形式アンケート。 「拒否」の表現を6モード ³⁾ に分類したスケールを使用。	日本人 年齢20-30： 52名 年齢45-55： 32名	全体的な結果として、日本人は「拒否」表現で、「嘘をつく、または曖昧な言葉を使う」というモードを最も頻繁に使用する。他。
II	M. Shigeta	1974年 (出版年)	コミュニケーションをとる相手の地位の違いが、どのように会話での曖昧性に影響するのか。他。	自由回答形式のインタビュー。 「謝罪」「拒否」などの場面についての回答を分析。	上智大学学生 日本人14名 米国人14名 (いずれも男女半々)	日本人：相手の地位によって、話し方を変える。 米国人：相手との親しさの度合いによって、話し方を変える。他。
III	D.C. Barnlund S. Araki	1985年 (発表年)	日本人と米国人の好まれる賞賛の仕方。コミュニケーションをとる相手の地位による賞賛の変化の程度。他。	選択回答形式アンケート。 「賞賛」の表現を9モードに分類したスケール ⁴⁾ を使用。	日米の大学生 年齢18-24 日本人260名 米国人260名 (いずれも男女半々)	日米での「賞賛」の表現方法にはあまり差がないが、米国人の方が直接的な表現のモードを好む。日本人は親しくない相手をより頻繁に誉めるが、米国人は反対に親しい相手を頻繁に誉める。他。
IV	D.C. Barnlund M. Yoshioka	1990年 (発表年)	コミュニケーションをとる相手との地位関係。「謝罪」表現の型。他。	選択回答形式アンケート。 「謝罪」の表現を12モード ⁵⁾ に分類したスケールを使用。	日米の大学生 日本人120名 米国人120名 (いずれも男女半々)	日本人：直接的な表現のモード使用を好む。広範囲にわたる「謝罪」表現を使い、相手の地位によって変える。 米国人：直接的な「謝罪」をするが、行動の正当性を説明する。他。

調査 I II III IV の論題名等は引用文献参照。

II III IV：コミュニケーションをとる相手の地位が、コミュニケーションに影響を与えるかという点を調査している。

これらの先行研究の調査結果より、(有意差などの程度、回答者の人数は様々ではあるが)言語コードの使い方、使用される表現方法、コミュニケーションをとる相手との関係などの点で、「謝罪」「賞賛」「拒否」の場面において、日本人とアメリカ人のコミュニケーション特性が次のように現れている。

日本人：嘘をついたり、曖昧な言葉を使って、「拒否」の意志を表す。

「謝罪」「拒否」の場面で、相手の地位によって表現を変える。

親しくない相手をよく誉める。

多くの種類の「謝罪」表現を使用する。

米国人：「謝罪」「拒否」の場面で、親しさによって表現を変える。

直接的な表現で誉め、また、親しい相手を頻繁に誉める。

自分のとった行動の正当性を説明することで、「謝罪」を表す。

3. 調査仮説

上記の先行研究や調査結果を参考にして、「謝罪」「賞賛」「拒否」の状況の際に、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンが、どのような表現を使ってコミュニケーションをとるのか、そして彼等がコミュニケーションをとる相手によって表現を変化させるのか、という二点に着目して、次のような仮説をたてた。

仮説

- (1) 「謝罪」「拒否」「賞賛」のそれぞれの場面において、日本人ビジネスマンの表現方法と、アメリカ人ビジネスマンの表現方法は異なる。
- (2) 「謝罪」「拒否」「賞賛」のそれぞれの場面において、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンは、コミュニケーションをとる相手が自分よりも年上か年下かによって、表現方法を変える。
- (3) 「謝罪」「拒否」「賞賛」のそれぞれの場面において、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンは、コミュニケーションをとる相手の性別によって、表現方法を変える。

対人コミュニケーションでは、どんな状況でどんな言葉使いをするのか、どのように表現するか、または何も言わなくてもよいのかという問題は重要である。直接的に言い過ぎてしまったために相手の感情を損ねたり、何も言わないために誤解を受けてしまったことは、日常のコミュニケーションで誰しも経験していることであろう。この点については、言語教育を行う上でも重要視されるべきであると考えられる。そのような理由により、上記の3つの仮説に基づいて、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの対人コミュニケーションについて、言語コード使用の度合いという観点から、それぞれの特性を探り出すためにアンケート調査を実施した。

第2章 日米ビジネスマン対人コミュニケーション調査方法

1. アンケート作成

日本人ビジネスマンが、日常的に企業内で出会うと思われる「謝罪」「拒否」「賞賛」のそれぞれの状況を5つずつ設定して、次のような計15問の質問を作成した。

例：あなたは同僚より、昼食代を貸して欲しいと頼まれました。しかし以前に何度か貸した昼食代を、あなたはその同僚より一度も返してもらっていません。どのような態度で断りますか。

それに対する選択肢として次のような4つの回答のうち、その同僚が自分よりも年上の男性と女性、自分よりも年下の男性と女性の4つのケースに、もっとも回答者がとると思われる態度をそれぞれに選んでもらう。

選択肢：

- a. 以前に返してもらっていないことを説明して、きっぱりと断る。
- b. 何か口実を作ったり、もしくは曖昧な理由をつけて断る。
- c. 口に出しては断ることができず、表情や態度で困った様子を表して、相手が自分の気持ちを察してくれるのを期待する。
- d. 言葉でも態度でも困っていることを表すことができない。

回答欄：

- | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|
| その同僚があなたよりも年上の男性の場合。 | a. | b. | c. | d. |
| その同僚があなたよりも年下の男性の場合。 | a. | b. | c. | d. |
| その同僚があなたよりも年上の女性の場合。 | a. | b. | c. | d. |
| その同僚があなたよりも年下の女性の場合。 | a. | b. | c. | d. |

それら15の質問は、回答の信頼度をチェックする為にランダムに配列した。

先行研究においては、「謝罪」「拒否」「賞賛」のそれぞれの状況によって、6から12モードが使用されていたが、ここでは「言語コード」が使われる程度に着目して、次のような4モードを設定した。そして選択肢の a から d はその4モードに基づいて、作成されている。

- a. 直接的言語コードの使用：口頭で行われた直接的で明確な言語表現で意志を表す。
- b. 非直接的言語コードの使用：直接的な方法で意志を表すことを避けて、曖昧な表現や嘘などを使って、口頭で言語表現をする。
- c. 非言語コードの使用：口に出して言わず、態度や表情を変化させたり、または第三者を介することで意志を表す。
- d. 表さない：言葉でも、態度でも自分の意思を表さない。

2. 予備調査

1996年7月に、愛知県在住の20代から50代までの日本人ビジネスマン10名に、完成したアン

ケートを予備調査として配布、回収した。アンケートの形式、内容の表現に関して、その10名の理解に問題は見られなかった。

3. アンケート英語バージョン作成

アメリカに在住のアメリカ人ビジネスマンの回答者の為に、日本語で作成したアンケートを英語に翻訳した。その際には、日本語の知識のある日本在住のアメリカ人英語講師の協力を得た。その後、アメリカ在住のアメリカ人医学博士によるネイティブ・チェックを受け、その内容と形式の理解に関して問題がないことを確認した。

4. 本調査

今回の調査では、女性の回答者が、特に日本では十分に得られない等の理由により、日本においてもアメリカにおいても、回答者を男性に限定した。

上記のように作成したアンケートに、回答者の年齢、勤続年数、転職回数、会社の業務内容・従業員数、役職、在住地などの個人情報に関する質問と、企業内でのコミュニケーション状況などについての質問を加えた調査用アンケートを使用して、日本での調査は1996年の8月より11月にかけて行った。コンピューター・ネットワークの掲示版を利用して、日本全国の一般企業に勤めるビジネスマン（男性のみ）に協力者を募り、80%以上の回収率で113名の回答を得ることができた。年齢の分布は、20-39歳が77名、40-60歳が36名である。そして在住都道府県の分布は、東京都20名、宮城、愛知、各18名、神奈川16名、その他となった。

アメリカでの調査は1996年の9月より12月にかけて行った。アメリカ在住のアメリカ人と日本人の知人を通じて、アメリカで一般企業に勤めるビジネスマン（男性のみ）にアンケート用紙を配布したが、残念ながら回収率は約30%に留まり、45名となった。年齢の分布は、20-39歳が31名、40-60歳が14名である。そして在住州の分布は、メリーランド16名、ワシントン10名、オレゴンとペンシルバニア各4名、その他となった。

5. 測定法

a から d のモードに対して、次のような数値のスケールを与えた。

- a. 直接的言語コードの使用：「3」
- b. 非直接的言語コードの使用：「2」
- c. 非言語コードの使用：「1」
- d. 表さない：「0」

そして、得られた回答を「謝罪」「拒否」「賞賛」の3つの場面に分け、スケールを使って年上の男性と女性、年下の男性と女性という4つの平均値をそれぞれに出した。その後、日本とアメリカの回答を別々に集計し、それぞれを母集団とする有意差を検定（ z 検定）した。

第3章 結果分析と考察

1. 結果分析

それぞれの表の数値は、平均値を示している。平均値が「3」に近いほど、より直接的な言語コードの使用が多いことを示している。

年上と年下は、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンが、コミュニケーションをとる相手が、自分よりも年上であるか年下であるかということを示している。また、男性と女性は、コミュニケーションをとる相手の性別を表している。

グラフ1から3は、日米ビジネスマンの今回の調査結果からの言語コード使用を表している。グラフ内の縦棒の数値が高いほど、より直接的な言語コードが使われて、コミュニケーションがなされていることが示されている。

1.1 「謝罪」

表1：日米比較

	年上男性	年下男性	年上女性	年下女性
日本	2.65	2.53	2.59	2.52
米国	2.7	2.68	2.69	2.68
有意差	なし	$p \leq .05$	なし	$p \leq .05$

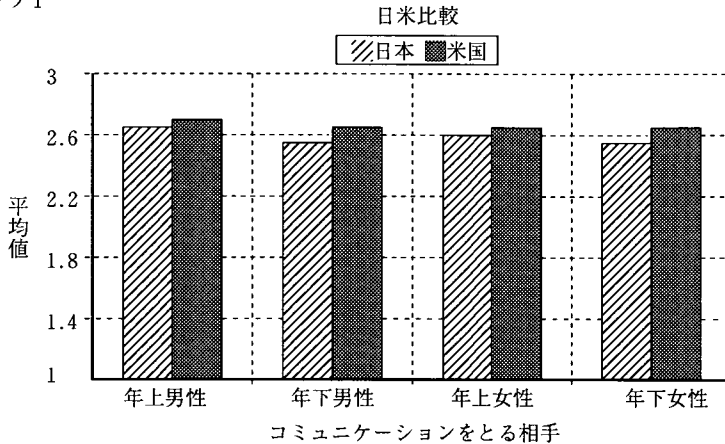
表2：年齢による比較

	年上	年下	有意差
日本	2.62	2.53	$p \leq .05$
米国	2.7	2.68	なし
有意差	なし	$p \leq .05$	—

表3：性別による比較

	年上	年下	有意差
日本	2.59	2.56	なし
米国	2.69	2.69	なし
有意差	$p \leq .05$	$p \leq .05$	—

グラフ1



「日本人がアメリカ人についてもっともらだつことの一つは、間違いをおかしても謝ろうとしない点である。」(E.T.ホール、M.R.ホール、1987a) このような話は、アメリカ人と働いた経験のある日本人ビジネスマンたちより、筆者自身何度も耳にしたことがある。日本人にとって「謝罪」は、社会を円滑に進めてゆくために重要な行為であるといえよう。何か問題が起こった場合、日本では人間関係を重視し、全体の調和を崩さないために、たとえ自分に責任がなくとも、先ず「謝罪」をすることが多い。いっぽうアメリカ人は、謝罪よりも弁解や自分のしたことの正当化が多く、積極的に自己の正しさをアピールするようである。D.C. BarnlundとM. Yoshioka (1990)の調査結果でも、日本人は直接的に謝ることを好み、アメリカ人は直接的に謝ることもするが、日本人よりも行動の正当性を説明するという特性がみられている。

また日本では「素直に」謝ること、米国では“sincere”に謝ることが最も肝要とされており、“sincere”な謝り方においては、「絶対的眞実」(過失に関する事実的背景や当事者の感情・信念)に忠実であることが最も重要で、一方「素直」においては、被害者からみた相対的眞実(被害者の事実の受け止め方や感情)に忠実で、無条件に自己を相手の前にさらけ出すという態度が重要として、過去30年間に日米で発行された主な礼義作法に関する本では扱われている(杉本、1997)。

日本とアメリカのビジネスマンたちは、企業内で「拒否」や「賞賛」のときよりも、「謝罪」のときに直接的な言語表現を行う傾向があるようにみられる。今回の調査では、「謝罪」の質問の内容が5問とも、回答者本人に明らかに非がある場合を設定したので、直接的に謝ることが多く選択されたことも考えられる。日常のコミュニケーションでは、問題の起こった場合の責任は、当事者たちの価値観によって判断されることが多いし、また責任の所在が明らかになりにくいケースでは、直接的な謝罪よりも、自己の行為の説明や弁解を選択されることが、日本でもアメリカでも多くなるということも予想できる。

D.C. BarnlundとM. Yoshioka (1990)の調査結果からすると、日本人ビジネスマンの方が「謝罪」では言語コードをより多く使用し、平均値が高くなると思われたが、表1やグラフ1で見られるように今回の調査結果ではアメリカ人ビジネスマンの方が高かった。杉本なおみ(1997)の研究での分析にもあるように、明らかに回答者本人に非があるという「絶対的眞実」に基づき、

アメリカ人ビジネスマンの方が直接的な言語表現での謝罪を行うようである。

日本とアメリカの比較では、『年下男性』と『年下女性』に対して、有意差（表1参照：危険率5%）がみられた。相手の性別や年齢に関係なく、同様の謝罪表現を行うアメリカ人ビジネスマンに比べて、企業内においてまだまだ年功序列制度が多く残っている日本では、自分よりも年下の同僚に対して、直接的に謝るのは抵抗があるようだ。

また、『女性』の同僚に対して謝罪するという点では、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの間には、差がみられていて（表3参照：危険率1%）、日本人ビジネスマンの方が直接的な謝罪表現を行うことが少ないようである。これは、アメリカ人と仕事を行う際に、女性に対する日本人ビジネスマンのコミュニケーション行動の特徴のひとつとして、とらえられる可能性がある。つまり、アメリカ人女性には、日本人ビジネスマンの態度はアメリカ人ビジネスマンに比べて、明らかに彼等に非があっても、直接的に謝ることが少ないと思われるだろう。

今回の調査からみられる「謝罪」に関して、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの特徴は次のようになる。

日本人：アメリカ人ビジネスマンに比べると、コミュニケーションをとる相手が女性であるときには、直接的な表現で謝罪することが少ない。「謝罪」ではコミュニケーションをとる相手の性別よりも、年齢の上下によって表現を変える。

米国人：日本人ビジネスマンよりも、明らかに自分に非がある場合には、直接的な謝罪表現を多く用いる。コミュニケーションをとる相手の性別、年齢によって「謝罪」の表現を変えることはない。

1.2 「拒否」

表4：日米比較

	年上男性	年下男性	年上女性	年下女性
日本	2.09	2.33	2	2.11
米国	2.39	2.42	2.32	2.31
有意差	$p \leq .01$	なし	$p \leq .001$	$p \leq .05$

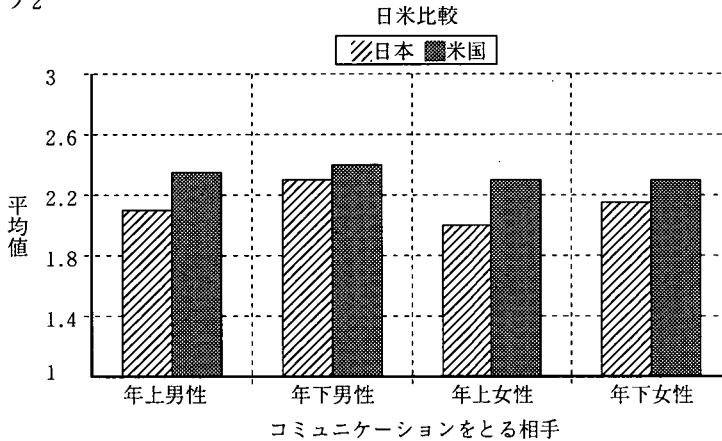
表5：年齢による比較

	年上	年下	有意差
日本	2.05	2.06	$p \leq .01$
米国	2.36	2.37	なし
有意差	$p \leq .001$	$p \leq .05$	—

表6：性別による比較

	年上	年下	有意差
日本	2.21	2.06	$p \leq .01$
米国	2.41	2.32	なし
有意差	$p \leq .01$	$p \leq .001$	—

グラフ2



一般に日本人社会では、はっきりと拒否を表すことができない場合がよくある。そのために日本人の「拒否」表現は曖昧で、相手の答えがYesであるのかNoであるのか日本人同士でさえ理解に悩むことがある。

また、M. Shigeta (1974) の調査でも、日本人はコミュニケーションをとる相手の地位によって、話し方を変え、アメリカ人は相手のとの親しさの度合いによって話し方を変えるという結果が出ている。

「拒否」の質問内容には、残業や休日出勤などの仕事上のこと、飲み会や借金、贈りものなどのプライベートの事柄に対する断りについてが含まれていた。アメリカ人ビジネスマンの言語コードの使用は、「謝罪」に比べると全体的に少ないが、「賞賛」よりは多くなっているというが、日本人ビジネスマンでは他の2つの場合より著しく言語コードの使用が少なくなっている (表1、4、7参照)。やはり日本人ビジネスマンにとっては、直接的にNoと表現することは難しいようである。

「拒否」の場合でも、アメリカ人ビジネスマンは、コミュニケーションをとる相手が同性であっても異性であっても、年上でも年下でも表現に差はみられなかったが、日本人ビジネスマンは性別、年齢ともに大きな差がみられている (表5、6参照)。断る相手が、自分よりも年下であるときや、男性であるときは直接的な表現を使うことが多いようである。言い換えれば、年上の女性に対しては、直接的に断れないということになり、この差はアメリカ人ビジネスマンとの比較でも顕著に表れている (表4参照：危険率0.1%)。

日本人ビジネスマンの回答者の68%が、20歳から39歳の若い世代であり、もしも、日本人が会社の中に家族的な雰囲気を持ち込んでいるとしたら、やはり母親的なイメージのある『年上女性』の言うことに対して、きっぱりと断ることができないという結果が出ても、不思議ではないのかもしれない。

しかしながら、日本人ビジネスマンが、「謝罪」でも「拒否」でも直接的な言葉で、女性に対して自分の気持ちを表現することは、アメリカ人ビジネスマンよりも少ないとしたら、日本人ビジネスマンがアメリカ人女性と同じ職場で働いた場合には、彼等の態度は女性たちにかなり曖昧に写ってしまうことは避けられないであろう。

今回の調査からみられる「拒否」に関して、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの特徴は次のようになる。

日本人：直接的な表現で「拒否」の気持ちを表すことが難しく、コミュニケーションをとる相手の年齢、性別によって表し方に差があり、とくに年上の女性同僚に対しては、直接的には表せない。

米国人：コミュニケーションをとる相手の年齢、性別によって表現を変えることはなく、日本人ビジネスマンよりも直接的な表現で「拒否」の気持ちを表す。

1.3 「賞賛」

表7：日米比較

	年上男性	年下男性	年上女性	年下女性
日本	2.19	2.51	2.28	2.5
米国	2.25	2.32	2.25	2.27
有意差	なし	なし	なし	$p \leq .05$

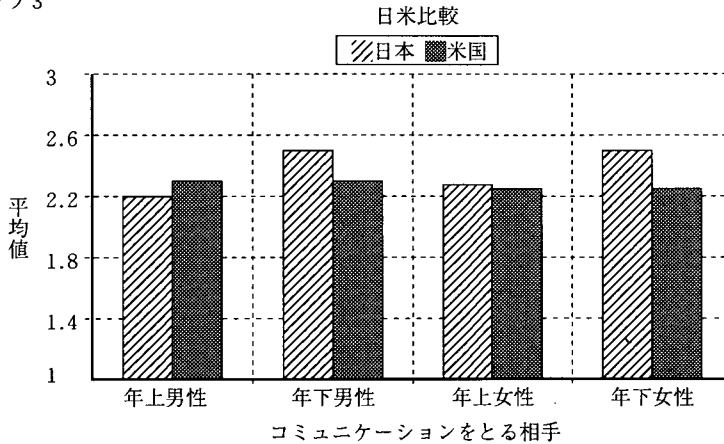
表8：年齢による比較

	年上	年下	有意差
日本	2.24	2.51	$p \leq .001$
米国	2.25	2.3	なし
有意差	なし	$p \leq .01$	—

表9：性別による比較

	年上	年下	有意差
日本	2.35	2.39	なし
米国	2.29	2.26	なし
有意差	なし	なし	—

グラフ3



日本人は日常的に誉めたり、誉められたりすることに慣れていない。英会話スクールなどで、生徒たちが英語で言う一言一言に対して、“Very good.”や“Excellent.”を連発する外国人講師に、不信感を抱く生徒たちの声を筆者はよく耳にしている。外国人講師は生徒を励まし、やる気を起こさせるために誉めているのだろうが、その気持ちはストレートには生徒たちには伝わりにくいようである。

「個人主義者はよく誉めることを行う。それは、色々なグループに加わったり、出たりするからであり、彼等の社会的な技量に基づいている。集団主義者は、同じグループに留まるのでそのような技量の必要とされなく、彼等はわざわざ誉めることをしない。」(H.C.Triandis, 1994) 第一章で述べたように、アメリカが個人主義の文化をもち、日本が集団主義の文化をもつ国であるならば、このことは「賞賛」の調査にも影響を与えるであろう。

D.C.BarnlundとS.Araki(1985)の「賞賛」についての調査結果では、日本人とアメリカ人では表現方法にはあまり差はないが、アメリカ人の方が直接的な表現のモードを好むとなっている。

D.C.BarnlundとS.Araki(1985)の調査結果とほぼ同じく、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの間には『年下女性』の場合にわずかな差(表7参照:危険率5%)が認められているだけで、言語コード使用には大きな差はなかった。しかしながら注目すべき点は、先行研究と異なり、自分よりも年上の男性に対する場合を除いては、日本人ビジネスマンの方が、アメリカ人ビジネスマンよりもより直接的な言語表現で賞賛を表しているということである。特に日本人ビジネスマンの『年上』と『年下』に対する表現には、大きな差がみられている(表8参照:危険率0.1%)。企業内において、日本では自分よりも年下の同僚を直接的に誉めることが行われているということになる。日本での職場におけるコミュニケーションの取り方に、叱責文化的なものが少なくなり、誉めるということが多くなってきたという、変化があると受けとめられる。

また、回答者に役職がついているか、年齢が高いか低いかというファクターも、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの「賞賛」表現に影響を及ぼすと予測されるので、それら

の分析も行ってみた。有意差検定は行ってはいないが、日本人ビジネスマンについては、役職や年齢による平均値の違いはあまりみられない(役職：あり 2.36、なし 2.38、差 0.02 年齢：20-39歳 2.36 40-60歳 2.4 差 0.04)が、アメリカ人ビジネスマンでは、平均値に大きな違いがみられる(役職：あり 2.43、なし 2.1 差 0.33 年齢：20-39歳 2.15 40-60歳 2.55 差 0.4)。アメリカ人ビジネスマンは自分に役職があったり、年齢が高くなると直接的な表現で誉めることが多くなるとようである。つまり、企業内ではアメリカ人ビジネスマンは、自分よりも目下の者を積極的に誉めて、励まし、やる気を起こさせるというコミュニケーションをとることが考えられる。そしてこれには、日米の自己概念の違いが関係しているようである。一般的にアメリカ人は自己を人間関係の中心に置き、行動する。一方、日本人は自己が人間関係の中に埋没してしまう。従って、アメリカ人ビジネスマンは自分の立場が変われば、コミュニケーションをとる相手にかかわらず、積極的にその役割を果たすのである。

今回の「賞賛」での調査結果には、次のような特徴がみられる。

日本人：自分よりも年上の男性以外に対しては、アメリカ人ビジネスマンよりもより直接的な言語表現で誉める。自分に役職がついていることや、自分の年齢によって賞賛表現に大きな違いはない。

米国人：コミュニケーションをとる相手の年齢、性別によって表現を変えることはなく、むしろ自分の立場や年齢で「賞賛」の表現を変える。

2. 調査デザインの考察

この論文の中で行われた調査はあくまでも preliminary なものであり、今後の日米ビジネスマンのコミュニケーション特性を扱った継続的な調査の初期段階のひとつとして考えている。今回の調査を終えて、主に次の3点に関して考察が必要とされる：(1)スケールの設定、(2)回答者のサンプリング、(3)アンケートの内容と翻訳。ここでは、それら3点のデザインの妥当性について考察し、次回の調査への課題としたい。

2.1 スケールの設定

今回の論文では、言語コードの使用という点に着目をして、独自の4モードの設定を行った。この4つ内、「直接的言語コードの使用」「非直接的言語コードの使用」「非言語コードの使用」の3つに関しては言語コードの使用の程度という点での連続性が認められるが、「表さない」だけが独立してしまった。また、コミュニケーションを行う上で、全く何も表さないということが果たしてありうるかということが、問題となった。

選択肢を設定するという点に関しては、回答者が最も望ましいと思われる回答が入っていない場合がある。これに対して、自由記述の回答形式が考えられるが、この場合、得られた回答の内容が、研究者の主観によって分類されることになり、回答者の意図通りに受けとめられるかどうかの問題となる。言語コード使用量についてという観点で調査を行う場合には、自由記述にしてしまうと定量的に分析することは非常に困難な為、設定されたモードに基づく選択肢を設定することは必要であると思われる。

2.2 回答者のサンプリング

まず第一に、無作為化(randomization)の問題が挙げられる。「無作為化には、①標本の無作為化、②グループ分けの無作為化、③処理の無作為化の3次元が考えられる。すなわち、母集団の中から標本を選ぶのに無作為でなければならないし、標本をいくつかのグループに区分けするのにも無作為性が必要である。また、区分けされたグループの統制群をいくつかの実験群に割り振るのにも無作為性が必要とされるのである。」(町田、三宅、南、1981)統計的に調査結果を分析するには、無作為化が確立していることが望ましい。しかしながら、今回の調査では、回答者のサンプリングという点において無作為化が確実に行われているとはいえない、という問題が残されている。

また、社会調査の手法の観点からでは、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの回答者数に大きなひらきがみられること、年齢層においても若年層の人数が多くなっていること、回答者の勤める企業の業種や所在の都市についての日本側とアメリカ側で、ばらつきの差が大きいことなどの問題を改善する必要があると思われる。

2.3 アンケートの内容と翻訳

今回のアンケートの質問内容は、日本企業内で日常的にみられる状況のみを設定した為に、アメリカ企業内ではあまり日常的でないような状況があったようである。そのためにアメリカ人ビジネスマンの中には、回答に迷った人があったかもしれない。質問内容に関しては、日本やアメリカで同じように日常的にみられる状況を設定する必要が考えられる。

また、コミュニケーションをとる相手が「年上の女性」の同僚という点に関しては、日本企業内ではアメリカ企業内よりもずっと機会が少ない(もしくは、日本人ビジネスマンによっては、全く回りに「年上の女性」同僚がいない可能性もある)と考えられる。この2点に関しては、回答の信頼性という点で質問の作成方法に検討の余地がある。

日本語で作成したアンケートの他言語への翻訳は、このような2国以上の間で行われる比較調査には常に問題とされる。今回は日本在住とアメリカ在住のふたりのアメリカ人にネイティブ・チェックを受けた。しかし、アンケートの質問内容が正確に訳されているかをチェックする為には、英語バージョンのアンケートをもう一度日本語に訳し、その日本語版を使って、予備調査を受けた人に再度調査を行い、同じ結果が得られるかなどのチェックを行う必要性なども考えられる。

終章 ビジネスマンと異文化コミュニケーション

今回の調査によって、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンの両者のコミュニケーション特性の一部が、「謝罪」「拒否」「賞賛」という状況で、言語コード使用の程度という観点を通して表された。その結果、やはり両者の文化的背景が対人コミュニケーションにおける表現方法に大きな影響を与えているという事実は、否定することができなかつた。

特に、日本人ビジネスマンが「拒否」の場面では直接的な表現を避けるという傾向は、集団

での「和」を大切にするという文化的な背景を抜きにしては、理由を導き出すことは困難であろう。一方、アメリカ人ビジネスマンは「謝罪」「拒否」「賞賛」のどの場面においても、コミュニケーションをとる相手の年齢や性別での、表現方法の変化は見られなかった。アメリカ人ビジネスマンは、やはりコミュニケーションをとる際でも無意識のうちに平等であるという気持ちを表わしているのではないかと考えられる。

しかしながら「賞賛」の結果では、コミュニケーションをとる相手が「年下男性」「年上女性」「年下男性」の場合では、アメリカ人ビジネスマンよりも日本人ビジネスマンの方がより直接的な表現を使うことがわかった。日本企業内でも言葉で誉めるということが、多くなってきているという、伝統的な叱責文化の影響からの変化が見られている。

また、調査以前には、高コンテクスト文化にいる日本人ビジネスマンの方が、低コンテクスト文化にいるアメリカ人ビジネスマンよりも、言語コード使用の度合いがずっと少ないだろうと予想していたが、実際の調査結果では「謝罪」「拒否」「賞賛」の日米比較(表1、4、7参照)では、有意差があらわたものは12ケースの内6ケースであり、半分のケースでは有意差が見られなかった。もちろん、この結果は一般的な日本人とアメリカ人のものではなく、企業内という場の設定が大きく影響しているという点を考慮しなければならない。

日本企業内で誉めるということが多くなってきたことや、言語コード使用の度合いの日米差が予想よりも少ない、という結果を見ると、日本社会が西洋化しているのではないかと、とらえることもできるかもしれない。確かに目に写る日本とアメリカの都市では、外見上ではもはや大きな違いがなく、日本とアメリカのビジネスマンたちの働く企業の設備や様子、仕事の内容にも次第に大きな違いがなくなっているようだ。そのことは、その中で仕事をする人々の考え方や行動に、多大な影響を与えることにだろう。しかし、D.C.Barnlund(1989)はこのことに関して次のように述べている。「この類似点は、日本の西洋化ということでも、アメリカの東洋化ということでもなく、両国の向かう方向が影響している。それは近代化が、二国を同じ道に導いているからである。」それでは、このまま近代化が続けば、日本人とアメリカ人の違いは次第になくなってゆくのであろうか。このことに関して、W.Caudill(1973)は、工業や技術による国の近代化は同じような国を作ってゆくが、これは文化が失われるということではなく、むしろ、深層部分でのものの考え方や、感情的な反応、行動などは維持され続けてゆくと述べている。外見上の社会的な変化が起こっても、人の本質的な部分は変わらないのである。この先、いくら世界が近代化の道を進もうとも、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンとの関わり合いが続く以上、対人コミュニケーションの問題は存在し続け、コンピューター・ネットワークの発達した高度情報化社会では、より複雑化してゆく可能性がある。その問題解決の糸口としては、両者の本質的なコミュニケーション特性を解明し、トラブルを避ける努力が必要となってくる。

このような現状から、日本人ビジネスマンたちには、これから特に、どのような英語教育が必要とされるかは重要な課題である。ひとつの方向性として、英語の言語知識を高めるということのみだけでなく、相手の文化的背景を意識したコミュニケーション能力の獲得を目的と

した教育が、ビジネスを円滑に進めてゆく上で、不可欠になってきている。また同時に、アメリカ人ビジネスマンにも、英語でビジネス上のコミュニケーションを行うしても、日本人ビジネスマンのコミュニケーション行動が、日本文化の影響を受けている可能性があるという知識を学ぶことを望みたい。

ビジネスにおいても、基本的な「ヒト」と「ヒト」とのつながりが大切である。お互いを理解するという努力を忘れなければ、日本人ビジネスマンとアメリカ人ビジネスマンのコミュニケーションはより効果的になり、信頼関係は深まるにちがいない。

注

- 1) 1980年の資料によると、日本における韓国、朝鮮、中国系の人々は全人口の1%に満たない。またアメリカの民族構成は、ヨーロッパ系約80%、アフリカ系約11%、アジア系約2%、スパニッシュ系約1%、その他6%となっている(青砥、三木、1989)。
- 2) 「先行研究」表にあるものの他にもこの論文を書くにあたり、A.Trosorge(1987)による native English speaker と non-native 間の謝罪の仕方の相違について調査、J.M.Bean と B.Johnstone(1994)によるアメリカの企業内での謝罪に関する電話調査、西田ひろ子(1989)による幅広い場面での日本人とアメリカ人のコミュニケーション・ギャップの調査などを参考にした。
- 3) Ueda 氏は論文の中では、日本人の拒否の表し方を16種類に分類している：(1)英語のNOにあたるもの。(2)曖昧なNO。(3)YESともNOともとれる表現。(4)沈黙。(5)逆に質問をする。(6)本題をはなれた返答をする。(7)その場を離れる。(8)嘘をつく、または曖昧な言葉を使う。(9)質問自体を非難する。(10)条件付きのNO。(11)「はい、でも、。(12)返事をのぼす。(13)心の中ではYES、うわべはNO。(14)心の中ではNO、うわべはYES。(15)謝罪する。そして、その内の(1)(5)(8)(11)(13)の5モードに、「個人的な理由の言い訳をする」の1モードを付け加えた6モードのスケールで調査を行った。
- 4) 賞賛の9モード：(1)自分の中にその気持ちを留める。(2)第三者に賞賛を述べる。(3)非言語的にだけで表す。(4)その人自身の限界について述べる。(5)非直接的にその価値や行動について述べる。(6)何も表さない。(7)からかったり、皮肉で誉める。(8)憤ましく、静かに誉める。(9)率直に熱意をこめて誉める。
- 5) 謝罪の12モード：(1)何も言わないし、何もしない。(2)状況を説明する。(3)曖昧に謝る。(4)言葉を使わないで謝る。(5)カジュアルに「ごめんなさい」と言う。(6)困った様子を見せる。(7)直接に「すみません」という。(8)手紙を書く。(9)何度も色々な方法で直接に謝る。(10)その人に対して何かをしてあげる。(11)辞任したり、会社を辞めたりする。(12)自殺する。

引用文献

- 青砥安男・三木敦雄 ギャップ—日米徹底比較 日本実業出版社 1989
- バーンランド D. C. 西山千・佐野雅子(訳) 1979 日本人の表現構造 サイマル 出版会
(Barnlund, D. C. *Public and Private Self in Japan and the United States*. Simul Press : Japan, Tokyo) 1975
- Barnlund, D. C. & Araki, S. Intercultural Encounters: The Management of Compliments by Japanese and Americans. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 16, 1, March 9-26. 1985
- Barnlund, D.C. Communicative Styles of Japanese and Americans - Images and Realities. Wadsworth Publishing Company : Belmont, California 1989

- Barnlund, D. C., & Yoshioka, M. Apologies: Japanese and American Styles. *International Journal of Intercultural Relations*, 14, 193-206. 1990
- Bean, J. M. & Jhonstone, B. Workplace Reasons for Saying You're Sorry: Discourse Task Management and Apology in Telephone Interviews. *Discourse-Processes*, 17, 59-81. 1994
- バーロ D. K. 布留武郎・阿久津喜弘 (訳) 1979 コミュニケーション・プロセス —社会行動の基礎理論 協同出版 (Berlo, D. K. *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. Holt, Rinehart and Winston, Inc. : New York) 1960
- Caudill, W. The Influence of Social Structure and Culture on Human Behavior in Mordern Japan. *Journal of Nervous and Mental Disorders*, 157, 240-257. 1973
- 土居健郎 甘えの構造 弘文社 1971
- ホール E. T. 岩田慶治・谷泰 (訳) 1979 文化を超えて TBSブリタニカ (Hall, E. T. *Beyond Culture*. Anchor Books : New York) 1976
- ホール E. T. ホール M. R. 勝田二郎 (訳) かくれた差異—ドイツ人を理解するために メディアハウス出版会 (Hall, E. T. & Hall, M. R. *Hidden Differences*.) 1986
- ホール E. T. ホール M. R. 國弘正雄 (訳) 1987 摩擦を乗り越える (アメリカのビジネス) a 文芸春秋 (Hall, E. T. & Hall, M. R. *Hidden Differences: Doing Business with the Americans*. Anchor Books : New York) 1987
- 原岡一馬・若林満 (編著) 組織コミュニケーション 福村出版 1993
- ハリス P. R. モーラン T. R. 国際商科大学国際交流研究所 (監訳) 1983 異文化経営学 べりかん社 (Harris, P. R. & Moran, R. *Managing Cultural Differences*. Gulf Publishing Co. : Houston, Texas) 1979
- 本名信行 ホッフア B. (編) 日本人の考え方を英語で説明する辞典 有斐閣 1989
- 今井純子 めざせ! バイリンガル バイカルチュラル 創造書房 1992
- 石井敏 対人関係と異文化コミュニケーション 石井敏・岡部一郎・久米昭元 1987 (編著) 異文化コミュニケーション 有斐閣 Pp.121-140.
- Ishii, S. & Klopf, D. A Comparison of Communication Activities of Japanese and American Adults. 英語展望, 53, 22-26. 1976
- 小池郁夫 日本人から見たアメリカ人の対人関係 英語展望, 53, 37-41. 1976
- 北出亮 日本人の対人関係とコミュニケーション 橋本満弘・石井敏 (編) 日本人のコミュニケーション 桐原書店 Pp. 23-54. 1993
- 町田隆哉・三宅正隆・南比佐夫 発話速度の聴解度に及ぼす影響 — VSCの有効性についての研究 名古屋学院大学外国語教育紀要, 3, 1-23. 1981
- 西田ひろ子 実例で見る日米コミュニケーション・ギャップ 大修館書店 1989
- 大淵憲一 アメリカ系企業における対人葛藤—その文化的諸相 東北大学文学部研究年報, 43, 292-250. 1993
- 堺屋太一 日本とは何か 講談社文庫 1994
- サモバー L. A. ポーター R. E. ジェイン N. C. 西田司 (訳) 1983 異文化間コミュニケーション入門—国際人養成のために 聖文社 (Samovar, R. E., Porter, R. E. & Jain, N. C. *Understanding Intercultural Communication*. Wadsworth, Inc. : California) 1981
- Shigeta, M. Ambiguity in Declining Requests and Apologizing. In J. C. Condon & M. Saito (eds), *Intercultural Encounters with Japan*. The Simul Press : Tokyo, Japan. Pp. 193-195. 1974
- 杉本なおみ 1997 謝り方の日米比較研究—問題点と今後の課題 *SIETAR Japan*, 1, 103-120.

(Sugimoto, N. A Japan-U.S. Comparison of apology styles. Doctoral dissertation, University of Illinois.) 1995

Triandis, H. C. *Culture and Social Behavior*. McGraw-Hill Inc.: New York. 1994

Trosorge, A. Apology Strategies in Natives/Non-natives *Journal of Pragmatics*, 11, 147-167. 1987

Ueda, K. Sixteen Ways to Avoid Saying "No" in Japan. In J. C. Condon & M. Saito (eds), *Intercultural Encounters with Japan*. The Simul Press : Tokyo, Japan. Pp. 185-192. 1974

吉川宗男・行廣泰三 文化摩擦解消のいとぐち 人間の科学社 1989