

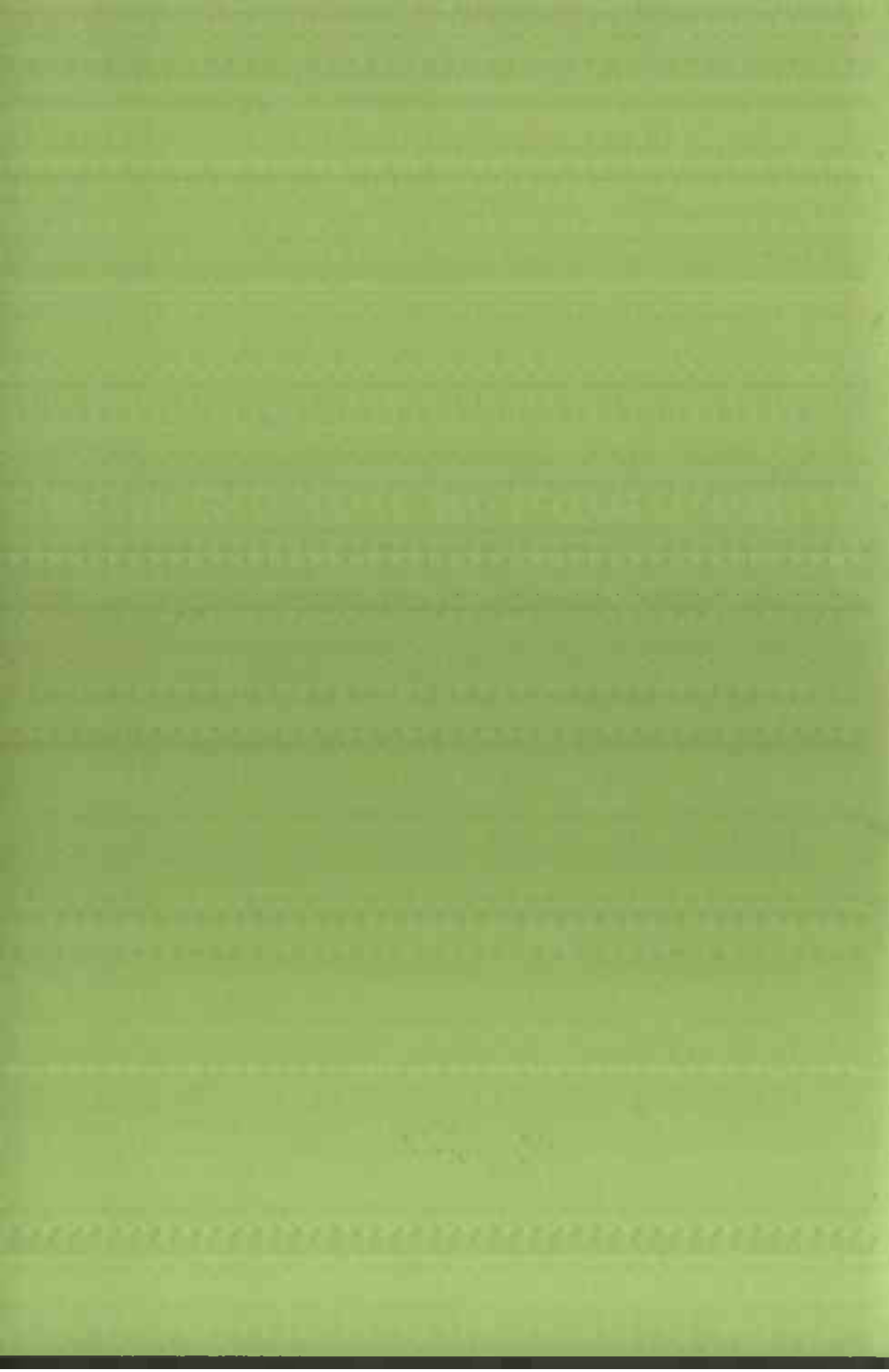


ビジネス コミュニケーション のためのケース学習

職場のダイバーシティで学び合う

【教材編2】

近藤彩・金孝卿・池田玲子 著





ビジネス コミュニケーション のためのケース学習

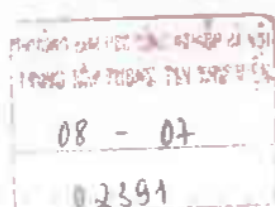
職場のダイバーシティで学び合う

【教材編2】

近藤彩・金孝卿・池田玲子 著



ジジ出版



はじめに

本書は、先に出版した『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習—職場のダイバーシティで学び合う【教材編】』の続編です。先の出版から6年後の今現在に目を向けると、当時の予想どおり、あるいは予想以上に日本や日本を取り巻く周辺社会のグローバル化は、ますます加速度を増しています。

2018年度厚生労働省の統計によれば、日本国内で働く外国人労働者数は2007年に届け出が義務化されて以来、過去最大の約146万人と報告されています。おそらく、外国人を雇用していない企業のほうが稀だという時代は、それほど遠い将来ではないのかもしれません。しかも、こうした現象は日本だけではなく、世界的な変化となって拡大しています。とりわけ、日本から地理的に近く、文化を共有する部分の多いアジアの国々は、経済・文化・教育など多様な分野で日本との交流が活発化しています。そもそも、国際交流によってそれぞれの国にもたらされるものは何かといえ、自国に不足した部分の補強であったり、さらなる発展であったり、新たな恩恵が共有できることだといえます。だからこそ、国際交流には大きな期待が寄せられ、各国は積極的に進めていこうとするのです。個人間の交流も同様です。価値観が大きく異なる相手との交流には、予想外のことばかりが起きるものです。けれども、その違いがあるからこそ予想以上のものが生み出される可能性も大きいのでしょう。

しかしながら、異文化同士の交流場面には、お互いが予期せぬ異文化衝突も避けられません。お互いが、長い歴史の中で作られてきた社会で、それぞれの文化・習慣・価値観の中で育った人であるがために、異文化同士の関わりにはどうしてもその違いが要因となった衝突が起きてしまいます。極端な言い方をするならば、一方の人にとって賞賛すべきことが、異文化の相手にとっては何の価値もない、あるいは否定すべきことの場合もあるということです。各自が持つ物差しの違いをそのままにして交流を続けていけば、本来ならば期待できるはずの発展を停滞させ、断絶させ、と

もすればさらに深刻な衝突への引き金となるかもしれません。だからといって、これから起きるかもしれない衝突場面の予想など、事前には立てようもなく、さらに、これまで個々の場面で有効だった防御策や解決方法が今後にも有用性があるとは言えません。ならば、教育の視点からは、こうした予測不可能な異文化衝突の課題にどう対応できるのでしょうか。

教師たちがすべきことは、あらゆる衝突に対処していこうとする学び手自身の態度を育てることであり、学び手自身が自分と他者との協働によって問題解決策を検討していくための社会（人間）環境をつくりだす能力を育成することではないでしょうか。筆者らは、この能力を「協働力」と呼び、協働力育成のための学習が「ケース学習」によって実現できると確信しています。

本書は、ピア・ラーニング（協働学習）の概念に基づく「ケース学習」のための教材です。「ケース学習」とは何かについては、すでに『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習—職場のダイバーシティで学び合う【解説編】』（2015年）で説明しました。ここで、もう一度簡単に説明するならば、「ケース学習」とは、他者との関わりの中で起きた衝突場面が描かれたケース教材をもとに、そこにある問題の本質を探り、その解決策を他者との討論を通じて、他者と協働しながら見出していく学習です。なお、本書の各ケースは、筆者らが国内外で行ったインタビュー調査から得た現実のトラブルエピソードをもとに、ケース教材として作成したものです。

日本語教育で開発された「ケース学習」は、主に二つの教育方法をもとにしています。一つは、ハーバード大学で開発されたMBAコースのための「ケース・メソッド授業」です。日本では、1956年に慶應義塾大学MBAコースが最初に取り入れ、その後は現在までに他の多くの大学でも採用されるようになっていきます。もう一つは、日本語教育において1990年代から実践されてきた「対話的問題提起学習」です。この「対話的問題提起学習」は、ブラジルの識字教育やユネスコの教育に採用されたパウロ・フレイレの教育理論に基づき、アメリカの移民教育の実践家であるウォレン・シュタインがESL（English as a Foreign Language）教室のために考案した教育方法です。学び手の現実を教材とし、学習言語によるグループディスカッションを通じて、現実を批判的視点でとらえていく学習活動です。

教室で問題提起した一人の学び手の現実に、他の学び手たちが関わることで、教室の学び手たちそれぞれが自らの問題解決策を探り出していく授業です。主体的学習、協働力、問題解決力、異文化理解力を養うことを目指した学習方法です。

これら二つの教育方法をもとに開発した「ケース学習」は、グローバル社会に生きていく学び手同士が、対話を通じて、お互いを知り、理解し、協働することで、新たな価値創造をしていくことをねらいとした学習方法です。

本書は日本語教育だけでなく、外国人の雇用を推進している企業での研修、あるいは企業への就職を目指す高校生、専門学校や大学などの学生たちを対象とするビジネス教育や大学でのグローバル教育にも有効だと考えられ、実際に使用されています。また、本書を使用した授業は、より理想的には、授業を行う教室自体がダイバーシティであることです。ケース教材をもとにした異文化同士のディスカッションに参加することで、リアルな異文化衝突体験と問題解決プロセス体験ができるからです。

Introduction

This book is a sequel to *Case-based Learning for Business Communication: Exploring Workplace Diversity [Learner's Book]* published earlier. Looking at the current situation six years after the previous publication, the globalization of Japan and the surrounding society has accelerated more than expected at that time.

The Ministry of Health, Labour and Welfare reported in 2018 that the number of foreign laborers working in Japan was the highest ever, with approximately 1.46 million since 2007, when reporting such statistics became mandatory. It may not be long before a majority of companies employ foreign workers. Such a phenomenon has been seen more frequently not only in Japan, but also in the rest of the world, especially Asia, which is geographically close to and shares many cultural aspects with Japan, including strong ties in the various areas of economics and education. From the start, we believe that international exchanges would reinforce what is lacking in the country, encourage further development, and share new benefits. For this reason, countries have great expectations for international exchanges and are actively engaged in the process. This is also true for interactions between individuals—interaction between those with different values often involves unexpected challenges, but more than that, they are likely to benefit from the exchange.

However, when interacting with people from different cultures, we cannot avoid unexpected conflicts owing to differences. Because we are brought up in different societies that developed their respective cultures, customs, and values over the course of their histories, we face conflict caused by such differences when associating with people that have different cultural perspectives. To speak of extremes, what earns praise from one may not hold much value to another or may appear suspicious. If we continue to associate with others from different cultures without changing our own viewpoints, the prospective relationships that develop may stagnate, break down, and, in the worst case, cause conflict. However, we would not be able to predict potential future conflicts and it is not necessarily true that preventive measures and solutions that have been effective in individual scenarios thus far would be useful for future scenarios. From an educational perspective, how can we address such unpredictable conflicts caused by cultural differences?

Teachers must develop students' attitude of trying to address conflicts and nurture the ability to create a social (human) environment that allows them to consider

solutions to issues by collaborating with others. The authors of this book call this *collaboration ability* and believe that it can be developed through case-based learning.

This book is part of the learning materials for case based-learning based on the concept of peer learning. Case based-learning have already been described in *Case-based Learning for Business Communication: Exploring Workplace Diversity [Teacher's Guide]* (2015). To provide a brief explanation, case based-learning explore the nature of a problem and come up with solutions by collaborating with others through discussions based on the case materials that includes conflicts associated with interactions with others. The case based-learning included in this book have been developed as materials based on true stories about awkward experiences obtained through interviews conducted in Japan and overseas by the authors.

The case based-learning developed for originally Japanese language education are based on two major teaching methods. One is the "Case Method" developed for the MBA program of the Harvard Business School. The method was first introduced into the MBA program at Keio University in 1956 and has been adopted by many other universities in Japan. Another method is the interactive "Problem-posing Education" that has been practiced since the 1990s for Japanese language education. Interactive "Problem-posing Education" is an educational method developed by Nina Wallerstein, an educator who taught English as a Foreign Language (ESL) to immigrants, which was based on Paulo Freire's theory of education adopted for literacy education in Brazil and UNESCO's educational programs. Problem-posing learning activities encourage students to perceive reality from a critical perspective by using actual student cases for group discussions in the language they are studying. In the class, students raise real world issues, other students work on this actual case, and each student explores different solutions. This learning method aims to develop proactive learning, collaboration, problem solving skills, and cross-cultural understanding in the students.

The case-based learning developed from these two educational methods is a learning approach that learners living in a global society to develop new values by knowing, understanding, and collaborating with each other through group interactions.

This book is thought to be effective and in actual use in Japanese language education, training provided by companies that employ foreign workers, business education programs intended for high school, college, and university students who will work for companies, and global education programs at universities. Ideally, classes that use this book should be diverse so that students can experience real cross-cultural conflicts and the problem-solving process by participating in cross-cultural discussions that use the case materials.

003 はじめに

009 ケース学習を実施する教師の皆様へ

018 CASE 01
豚肉は入っていますか

026 CASE 02
急に先輩の仕事をふられるとは

034 CASE 03
本当に近すぎる？

042 CASE 04
私は会社から何を期待されているの？

050 CASE 05
あと4分なのに！

058 CASE 06
思ったより会社が遠いので

066 CASE 07
結婚しても働くの？

074 CASE 08
仕事の能力を上げたいのに

082

CASE 09

質問に答えてほしいだけなのに……

090

CASE 10

板ばさみ

かんまつ ようき
巻末付録

098

英語版 CASE

CASE 1 Does this meat bun contain pork?

CASE 2 Why am I doing my senior colleague's work?

CASE 3 Was I too close?

CASE 4 What does the company expect of me?

CASE 5 Only four minutes left!

CASE 6 Because the company is farther away than I thought!

CASE 7 Are you going to continue working after you get married?

CASE 8 I want to improve my work competency!

CASE 9 I just want a straightforward answer.

CASE 10 Caught in a dilemma