

## 異文化フィードバックスキル研修

Intercultural Communication Management:  
Giving Constructive Feedback

## 外国人部下との面談や評価フィードバックシーンにおいて、相互の信頼感の下、納得感を醸成する手法を学びます

- 研修日数：1日間
  - 担当講師：バイリンガル講師2名
  - 適正クラス規模：～8名
  - 受講対象：外国人部下やそれに準じる人に対して、英語で面談、説得、動機付けをする機会のある方
- ※英語でのアウトプットが中心となるため、対象者は日常的に英語に接する機会のある方、または、TOEIC500点程度以上を想定しています。

### ■ 特徴

- **多様性の束ね方を習得**：文化的背景が異なる外国人部下との間で、自分と相手の主張の根本にある背景の違いを理解しながら面談を進めるスキルを学びます。
- **実践的な異文化の理解**：日本人と外国人との面談で「誤解を生みがち」な状況を、異文化コミュニケーションの観点から体系的に理解します。
- **リアルな異文化コミュニケーションへの対応**：外国人部下とのやりとりを、外国人講師とのロールプレイでリアルにシミュレーション。フィードバックを通じて参加者自身のコミュニケーションスタイルの改善に活かします。

#### 受講前の状態

- ・昇給を求め続ける外国人部下に、現状をどう理解してもらえば良いかわからない
- ・外国人部下から、組織成果に繋がる仕事へのやる気を引き出したい
- ・外国人部下にマイナスの評価を率直に伝えたら、相手のやる気を損ねてしまった

#### 受講後の状態

- ・相手を尊重し、実情を根気よく説明することで理解を得られる
- ・相手が具体的に得られる利益や、会社、周囲、上司からの期待を伝え、モチベーションを引き出せる
- ・日頃の感謝や期待を織り交ぜ、誠意を持って事実を伝えることで相互理解が果たせる

### ■ 学習ポイント (例)

#### フィードバックを行うための5S

面談は入室の瞬間から始まっている。フィードバックを与える時は、5Sに注意する。

##### 5S

- Standing Up**: 立ち上がって挨拶する
- Smile**: 笑顔で積極的な姿勢を作る
- Schedule**: スケジュールと目的を確認する
- Specific Points**: 数字を挙げるなど個別具体的に示す
- Summary**: 話し合った内容を相手にまとめてもらう

#### Kiss-Kick-Kiss

効果的なフィードバックを行うための秘訣。直接の面談でも、メールによるフィードバックでも役立つパターン。

##### Kiss-Kick-Kiss

- Kiss**: 具体的な褒め言葉や感謝の言葉で始める。  
「ボブ、君が作った企画書の新しいレイアウトはとても創造力があって本当によかったよ。ずっとあんなのがほしかったんだ。」
- Kick**: その問題を見たとおりに正直に、新聞記事のように客観的に伝える。  
「今日はチームワークに関連した話を取り上げたいんだ。」
- Kiss**: 励ましの調子で話を終え、ポジティブな態度を後押しする。  
「もっと君の意見があれば、きっとチームの全体のパフォーマンスが良くなるよ。」

#### 不満解消に向けた8つのステップ

相手の不満を解消する面談は、次の8ステップを踏むと効果的。どの段階でも、相手が十分に反応しなくてもあきらめずに聞き方を変え、相手の不満解消に向けて働きかける。

- ステップ1: Pay attention** 相手に集中する
- ステップ2: Emphasize** 相手の感情をくむ
- ステップ3: Ask about the Situation** 相手の意見を引き出す
- ステップ4: Confirm** あなたの理解度を確認する
- ステップ5: Suggest an Idea** あなたの意見を述べる
- ステップ6: Ask for Solutions** 相手からアイデアを引き出す
- ステップ7: Agree the Best Solution** あなたの解決策を提案する
- ステップ8: Ask for a Summary** 結論に達したらアクションに合意する

## ■ 研修のアプローチ

### 異文化マップを使った相手の理解

異文化マップを活用し、文化の違いを客観的に理解。自分が持っている「常識」と、異なる文化を持つ部下との「常識」の違いを明らかにし、相手の常識を踏まえたフィードバックを行うことで、より説得力や納得感のあるコミュニケーションの実現方法を体得します。

### 外国人バイリンガル講師による臨場感ある学習スタイル

外国人講師が外国人部下役に扮して、本番さながらのデモンストレーションを実施。参加者自身も、外国人部下に扮した外国人講師を相手に、ハードで直接的な外国人部下との応酬を実際に体感。臨場感ある学習効果を実現します。

### 実践的なテーマでのロールプレイ

外国人部下に対する組織貢献への協力要請や、「報・連・相」の依頼など、異文化的な観点の相違が引き起こす、外国人部下との間の課題をテーマとして設定。背景にある文化的な価値観を確認しながら実践ロールプレイ練習を繰り返すことで、ポイントを抑えたコミュニケーションスキルを体得します。



## ■ プログラムの流れ（概要）

	9:00						17:30
流れ	① 導入	② ロールプレイシナリオA	③ 重要な点とフィードバック	④ ロールプレイシナリオB	⑤ 重要な点とフィードバック	⑥ ロールプレイシナリオC	⑦ まとめ
手法	レクチャー	レクチャー／ロールプレイ／フィードバック	レクチャー／ロールプレイ	レクチャー／ロールプレイ／フィードバック	レクチャー／ロールプレイ	レクチャー／ロールプレイ／フィードバック	レクチャー
内容	・研修の目的、本日の流れ共有 ・異文化マップの活用	・「個人プレイが目立つ外国人の部下から組織への協力姿勢を引き出す」というテーマでロールプレイを2回実施	・講師、見学役、同僚役からフィードバックを受ける	・「成績の悪い外国人の部下に評価をフィードバックする」というテーマでロールプレイを2回実施	・講師、見学役、同僚役からフィードバックを受ける	・外国人の同僚に「報・連・相」の重要性を説明するを想定で、ペアになりロールプレイを実施	・全体を通したラーニングポイントの確認
			【詳細はお問い合わせください】				