

<研究報告>

外国人相談員のコミュニケーション 「関係調整」に焦点をあてて

徳井厚子 信州大学学術研究院教育学系

キーワード：外国人相談員， 関係調整， 語り， 統合的關係調整能力

1. はじめに

現在、国内においても「生活者」として長期滞在する外国人が増加するに伴い、生活に関する医療や労働など、様々な問題に直面するようになった。このため、こうした様々な領域での外国人への支援の在り方が求められている。このような状況の中、外国にルーツを持つ、外国人の相談相手となる外国人相談員は、外国籍住民同士のやりとりや日本人とのコミュニケーションの橋渡しとして重要な役割を果たしている。

外国人相談員は、相談者と通訳や相談など様々な関わり方をしながらサポートを行っている。外国人相談員のコミュニケーションの実態を明らかにするためには、特に、相手との関係をどのように調整していくかという「関係調整」という観点から捉えることは重要である。

本研究では、外国人相談員の語りを「外国人相談員」と「外国人相談者」の間関係調整に焦点をあてながら分析するとともに、渡辺(1991)の「統合的關係調整能力」(2章で詳述する)についての再考を試みる。

2. 先行研究—統合的關係調整能力を中心に

「関係調整」は異文化間能力を考える際、重要なキーワードの一つとして位置づけられるが、これまであまり多くの研究がなされてこなかった。「関係調整」に焦点をあてた研究には、渡辺(1991)、山本(2011)などがある。

渡辺(1991)は、アジアの国々で技術指導をしている日本人技術指導者に対して行った調査をもとに、技術指導を任地国でうまく行った技術者は、さまざまな事柄の「関係」の在り方をよく観察し、それらの「関係」をうまく調整することによって効果的な技術指導を行ったと考えられるとし、このような調整能力を「統合的關係調整能力」(自分をとりまくさまざまな「関係」を調整したりコントロールする能力)としている。

渡辺(2002)は、統合的關係調整能力について「異文化で仕事をする場合に、自分や相手の価値観や感情に囚われずに、ひたすら「関係」の在り方を冷静に見定め、「課題」をうまく調整することによって課題を実現をしていく能力」と述べている。

山本(2011)では、CIR(国際交流員)とCIRを担当している日本人職員の関係および二者を取り囲む関係の構造について調査をもとに考察し、契約団体が求めるCIRの役割が

「補助的役割」である場合には担当者は「支持者」的な関係性を認知し、「主体的役割」を期待する契約団体では、担当者が「リソース」として認知していることが観察されたことなどが挙げられている。

渡辺（1991）の「統合的關係調整能力」には、「ひたすら関係の在り方を冷静に見定める」という関係性について客観的に捉え直していくメタ的な視点と「課題をうまく調整する」という本人自身が調整していく視点の2つが含まれているといえる。しかし「ひたすら関係の在り方を冷静に見定める」とは具体的にどのようなことなのか、「課題をうまく調整する」とは具体的にどのようなことなのかについて詳述されていない。より具体的にこれらの内容を明らかにしていく必要がある。

本稿では、外国人相談員が、日本において暮らしている「生活者」としての外国人に対して支援を行っている状況の中で、どのように相手と関係を調整しながら支援を行っているのかという点に注目し、インタビューの語りを分析する。本稿では、基本的に渡辺の「統合的關係調整能力」に賛同する立場をとりながら、より具体的に「関係調整力」について考察する。

なお、当研究で扱う外国人相談員は、地域の自治体において生活相談員として、主に同じ母国出身の外国人相談者の相談にのっている。渡辺（1991）や山本(2011)の研究対象者は母国の異なる者同士の関係を扱っているのに対して、当研究の研究対象者は（外国人相談員と外国人相談者という）母国の同じ者同士の関係を扱っている。しかし、当研究で扱う外国人相談員及び外国人相談者はともに「異文化」の中で生活をしている。相談内容も異文化での生活で起きた様々な問題が扱われているという意味で、当研究で扱う外国人相談員と外国人の相談者のコミュニケーションは異文化コミュニケーションとして捉えられると考えられる。

3. 研究概要

本研究は、外国人相談員に対して行ったインタビューを分析対象とする。インタビューは国内の複数の地域で実施した。半構造化インタビューの方法で行い、内容は、支援の内容、支援におけるコミュニケーション、仕事に対する思い、問題とその解決、悩み、当事者や周囲との関係、外国人相談員の役割の可能性を中心に一人約30分から1時間かけて自由に語ってもらった。インタビューを行うに際しては、研究成果の発表にあたっては、本名を公表せず、アルファベットもしくは仮名を使用すること、個人が特定できる情報は記載しないこと、本人が話したくないことを聞かれた場合は、話すことを拒否する権利を持つことを条件にし、事前に許可を得た。今回の研究は、「外国人当事者や周囲との関係」について語られた部分の分析を行うものである。インタビューについては表1の通りである。

外国人相談員のコミュニケーション

表1 インタビューーについて

名前	性別	インタビュー年月	出身	仕事上の立場
W	男性	H26,7	ブラジル	県の外国人生活相談員
E	女性	H27,3	ブラジル	県の外国人生活相談員
I	女性	H27,3	タイ	県の外国人生活相談員
V	女性	H26,7	ブラジル	県の外国人生活相談員
K	女性	H26,2	フィリピン	市の外国人生活相談員

4. 分析結果

外国人相談員が外国人相談者の相談を受ける際に、どのような観点を重視しながら外国人相談者との関係を調整（構築）しているかについて語りをカテゴリー化したところ、以下の5つに分けられた。

- 1) 一定の距離感を持つことの大切さに関する語り
- 2) 自立した関係を築くことの大切さに関する語り
- 3) 関係を相対化することの大切さに関する語り
- 4) 状況や相手によって関係性を変化させていくことの大切さに関する語り
- 5) 時間とともに関係性を変化させていくことの大切さに関する語り

以下ではそれぞれの分析結果について述べる。

4.1 一定の距離感を持つことの大切さに関する語り

Wは、相手との距離について「相手と関係を築くだけではなく、相手と距離をとったり、相手との関係を調整することも大切。コミュニティに入りすぎると支援がしづらくなる」と語っている。Wは、相談員と相談者との関係について「距離をとる」「関係を調整することの大切さについて述べている。距離をとることの必要性の理由として、外国人相談員自身がコミュニティに入ると支援しづらくなることを挙げている。コミュニティのメンバー同士としての関係性と「相談者」「相談員」の関係性を二重に持ってしまうと、支援がしづらくなるという意味であろう。Wはコミュニティのメンバー同士の親密な関係構築を行った相手に対して、「相談者」「相談員」という関係を新たに構築することが難しいと捉えていることがわかる。あえて同じコミュニティのメンバーとして関係構築を行わないことの必要性をWは述べている。つまり、相談者・相談員の関係性として「一定の距離を保ち、相談者と相談員の関係とは異なった関係構築を行わない」関係性が重要であることを述べている。また、Wは相手との関係を調整することの重要性についても述べている。

相手のプライバシーを尊重するという語りも見られた。Eは「相談の時、中には入らない。制度の説明のみ伝達する。資料を送付したり、電話での催促のサポートをする」と述べている。相談者のプライバシーには立ち入らず、制度の説明や資料の送付、電話のサポ

ートなどあくまで「外からのサポート」という立場をとっているという。相手のプライバシーに入り込みその中で関係を構築するのではなく、あくまで相談者のプライバシーの中には入らず、「外からの」立場に立ち、相手と一定の距離を置きながら、外側からのサポートをするという関係性を保っている。

Iは、相談後の決定について「本人が決めることを、相談員が決めないことが大切だと思う。(相談員が相談者に) 選択肢をいくつか与えて、メリットデメリットを出して本人が自分で選ぶようにしている。」と述べている。Iは、相談員が相談者の決定に関与せず、あくまで決定のサポートという立場をとっていると語っている。そのことによって相談者と相談員の間を「決定する者」「決定をサポートする者」と分けて位置づけている。Iは、相談者の決定は相談者自身のプライバシーと捉え、その中には入りこまない立場をとっていると述べている。相談後に相談者が決定した後の結果について、Iは、以下のように述べている。

相談の結果、最終的に当事者がどのように選んだかについては、相談員は知らなくていい。これは相談者のプライバシーだから。間違ってもまた相談にくることがある。それで勉強になると思う。怒らないことが大切。自分が入りすぎたらだめ。

Iは、「相談後にどのように当事者が選択したかその結果」については相談者のプライバシーであるとし、知る必要はないと述べている。相談者は相談にのってもらうために相談にくるのであり、相談員はその時点で相談にのる。この時点では「相談員」「相談者」としての関係を構築しているが、相談後の相談者の選択や行動の時点では相談者と関係を構築せず、切り離している。相談者が相談員のアドバイス通りに選択するかあるいはしないのかについては相談員としては関わらないという立場をとっている。その理由として「相談後の選択は相談者のプライバシーである」と考えるためである。つまり、Iは相談後に相談者と関係性を断つことによって相談者のプライバシーを尊重する行為をとっていると述べている。しかし、間違った選択をし、再び相談にくるときには「相談者」「相談員」としての関係を再び構築しているとしている。

また、Iは、相談者と相談員の間について「家族でもない、友達でもない、他人としての立場。距離をとることが大切」と述べている。Iは、相談者と相談員が「友達」や「家族」のような緊密な関係ではなく、「他人」という距離をおく関係であることが重要としている。

4.2 自立した関係を築くことの大切さに関する語り

相談者が相談員に頼りすぎず、相互に自立した関係を築くことの大切さに関する語りが見られた。Iは、「本人が自分で行って相談員がコミュニケーションのみ手伝いするのがいいと思う。自分で行くことが大切。本人が自立することが大切」と述べている。相談者が相談員に「連れて行ってもらう」のではなく、自分自身で必要な場所に行くことが大切なのだという。相談員は「コミュニケーションのみ手伝いする」と述べ、あくまで「サポ

ート役」という関係でいることが大切としている。Iは、さらに以下のように述べている。

自立するためには、自信が大切。いつも相談員の後ろに隠れるのではなくて、自立してもらうために「これから日本に住むでしょう。子どももいるでしょう」と言って自信をもってもらおう。自分のことが不安だと「私が外国人だから日本人が私の言うことをきかない」と思ってしまう。

Iは、自立するための条件として、自信をもつことが重要だという。自信や自尊心は相談者と相談員がそれぞれ自立し、対等な関係を持つために重要と考えているといえる。Iは、相談者が自信を持つために具体的に子育てをしていることや今後日本に住むことを伝えているという。また、自信がなく不安だと日本人との関わりの中でマイナスの原因帰属をしてしまうことについて述べている。日本で日本人と関係を構築する上で、本人自身が自信を持ち、自立することが大切であると捉えているといえる。

マクロな制度面からの自立の大切さについての語りも見られた。Eは「傷病手当や出産手当金をもらって仕事を続ける方法を知ることが大切」と、仕事を続け自立するためには、制度について知識を持つことが大切」と述べている。Eは、自立のためには、心理的な面だけではなく、社会的な制度について知識を持ち、活用していくことが必要であると捉えているといえる。

4.3 「関係性」を相対化することの大切さに関する語り

相談員と相談者の関係を絶対化せず、相対化していくことの大切さに関する語りも見られた。Vは、「自分の意見を絶対的なものとしてとらえてはいけない。自分の意見はたくさんさんの相談員の中の一人の意見という捉え方をしてもらおうことが大切」と述べている。Vは、相談員のアドバイスも大勢の相談員の中の一人のアドバイスとして相対化しながら聞くことが大切であるという。文脈や個人により、問題は異なる。相談員のアドバイスを客観化して聞くことによって、相談者が自分自身の文脈の中で問題を解決していくことにつながると捉えているためであるといえる。相談者が相談員と相談者間の関係性そのものを相対化していくことの重要性について語っているといえる。

4.4 状況や相手によって関係性を変化させることの大切さに関する語り

相談者の個人差や社会的状況の変化に応じて関係性を変化させていくことの重要性についての語りも見られた。Kは、以下のように語っている。

相談者には個人差がある。難しい人、フレンドリーな人、隠したいと思っている人、うそを言う人など一人ひとり違う。この仕事は人を見ないといけない。「保険に入るといい」というと、すんなり受け入れる人もいるが、そうじゃない人もいる。個人差がある。人を相手にしている仕事である。社会の予想しないこともある。経済など状況も変わっていく。この仕事は「人を相手にする仕事」で「生きている仕事」。状況も同じではなく変わってい

く。こちらに来た時は、最初は経済状況がよくてお金がたくさん入ってきた。でもリーマンショックも起きた。こちらの話の仕方を変えた。

K はまず、相談者の性格や自己開示の仕方、コミュニケーションの仕方が一人ひとり異なることについて語っている。相談者によっては本当のことを相談員にすべて正直に話すのではなく、隠したりうそを言う人もいるという。「必ずしも相手がすべて正直に話しているのではない」ことを前提に相談にのる必要性について語っているといえる。つまり、相談者と相談員の関係が、常に「正直にすべて話す相談者」「相手の述べていることをすべて事実であると受けとめる相談員」という関係とは限らないということ述べている。K は、コミュニケーションの仕方や性格など相談者に個人差があるため、相談者と相談員の関係も個々に変化させることが必要としている。また、相談者をとりまく社会的な状況の変化や予測不可能な状況についても述べている。「話の仕方を変えた」と述べているように、こうした状況の変化に伴い、相談者との関係性も変化させていることがわかる。また、「この仕事は人を相手にする仕事」と語っているが、相談員は、相談者（相手）に対してまず一人の人間として向き合うことが必要であることを示しているといえよう。また、「（この仕事は）生きている仕事」と語っているが、これは、相談員の仕事が予測不可能で状況により刻々と変化していくものであり、相手との関係性も変化させていくものであることを示しているといえる。

4.5 時間とともに関係性を変化させていくことの大切さに関する語り

時間とともに相談者との関係性が変化したという語りも見られた。E は、以下のように述べている。

以前と比べて、相談者との関係が近くなった。いろいろな事例が出せるようになった。予測もできるようになった。相談者に対して選択肢を増やして出せるようになった。

E は、相談員の仕事を続け、時間の経過とともに相談者との関係が近くなり、相手に対して様々な事例を出せるようになったという。さらに予測ができ、選択肢を増やしてアドバイスできるようになったと述べている。K は、相談員としての経験を積むことで、様々な事例に対応しながら、同時に相談員として様々な事例や選択肢を挙げたり予測することが可能になったといえる。予測しながら豊富な事例や選択肢を挙げながらアドバイスする力は相談員にとって重要な能力であると考えられるが、こうした能力は経験とともに身につけたといえる。こうした経験とともに相談員・相談者との関係が変化していったといえる。現場で様々なことを学びながらその経験を活かし相談員と相談者との関係性を変化させていくことの大切さに関して語っているといえる。

5. 考察

分析の結果を以下で考察する。まず、「一定の距離感を保つ」ことの大切さに関する語が見られた。コミュニティに入らない、プライバシーに入りすぎないなど、「関係性を構築する」というよりもむしろ、「一定以上の関係を構築しない」という視点に立った語りが挙げられる。渡辺(1991)の「統合的關係調整能力」の中には、「関係をうまく調整する」という定義が含まれる。「うまく調整する」という言葉の背景には「関係構築を行う」ことを前提としていると考えられる。しかし、当研究の語りの分析からみられた「一定の距離感を保つ」からは、「関係構築」を前提としていないことがいえる。これまで異文化間能力の意味を考える際、「関係構築」を前提とした意味で用いられている場合が多かったといえるが、「関係構築を前提としない」という視点の必要性も示している。「関係構築力」そのものの意味を再考する必要があることを示唆しているといえるだろう。

次に、「自立した関係性」の大切さに関する語りが見られた。支援のコミュニケーションを考える時、「頼る」「頼られる」という関係になりがちであるが、当研究の語りの分析からは「相互に自立した関係」が重要であると捉えていることが挙げられた。支援のコミュニケーションにおいて、「支援する」「支援される」関係を超え、相互に自立した関係であることが重要であることを示唆している。

また、「関係性を相対化していくこと」の大切さに関する語りが見られた。渡辺(1991)の「統合的關係調整能力」の中には、「関係のあり方を冷静に見定める」という定義が含まれている。しかし、具体的にどのように冷静に見定めるのかということについては詳述されていない。当研究の語りの分析から、「関係性を相対化していくこと」の大切さに関する語りが見られた。これは、相談員が自分自身と相談者の関係を絶対化せず、自分自身以外の複数の相談員と相談者の様々な関係性の中でのあくまで一つの関係性であると捉えることの重要性を示している。相談者に、相談員との関係を相対化して捉えてもらうことによって、相談者自身が「相談員・相談者」の関係を客観的に捉えることができるようになってもらいたいと考えているのではないかといえる。この捉え方は、渡辺の「関係のあり方を冷静に見定める」という点をさらに具体的に示したといえるだろう。

さらに、「状況によって関係性を変化させること」の大切さに関する語りが見られた。相談者の個人差や社会的状況の変化等、様々な状況の変化に伴いその都度関係性を変化させていく対応能力が必要と捉えていると考えられる。状況や文脈に応じて関係性を変化させる力は関係性との関わりから異文化間能力と捉える場合、重要な能力の一つといえるだろう。

また、「時間の経過とともに関係性を変化させることができること」の大切さに関する語りも見られた。相談員が自身の経験とともに、相談者との関係を変化させていったという。自身と相手との関係性を固定せず、自身の成長とともに、相手との関係性そのものも変化させ、発展させていく力の必要性についての語りであるといえる。このように「関係性を発展させていく力」も新たな視点として挙げられるであろう。

徳井

以上、本研究では「関係調整」という観点から、外国人相談員へのインタビューをもとに、相談場面でのコミュニケーションを考察した。今回考察したデータの数には限りがあるが、外国人相談場面のコミュニケーションについてのインタビューデータから、渡辺(1991)の提案した「統合的關係調整能力」を再考するとともに、「関係調整」について新たな視点をいくつか見いだすことができたのではないかと考える。

本研究は、H26-28年度 JSPS 科学研究費補助金（基盤研究 C）「複言語サポーターの複言語・複文化能力に関する研究-言語使用の実態調査を通して」（課題番号 26370600）（代表 徳井厚子）の研究成果の一部である。

引用文献

- 山本志都(2011). *異文化間協働におけるコミュニケーション*. ナカニシヤ出版, 99.
- 渡辺文夫(1991). 国際人養成のための異文化への教育ストラテジー. *異文化へのストラテジー*, 川島書店, 223-239.
- 渡辺文夫(2002). *異文化と関わる心理学*. サイエンス社, 6.

(2015年11月11日 受付)

(2016年 2月10日 受理)