

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 16 日現在

機関番号：13601

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2011～2013

課題番号：23520623

研究課題名(和文)バイリンガルサポーターの支援における相互構築コミュニケーションに関する研究

研究課題名(英文) Study on Relationship-Building Communication in the Support Services Provided by Bilingual Supporters

研究代表者

徳井 厚子 (TOKUI, Atsuko)

信州大学・教育学部・准教授

研究者番号：40225751

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,300,000円、(間接経費) 990,000円

研究成果の概要(和文)：当研究では、日本国内の複数の地域における複言語サポーターを対象に、インタビュー調査を行い、以下を明らかにした。(1)複言語サポーターは、傾聴、安心を与える、問題を視覚化する等様々な工夫をしながらコミュニケーションを行っていた。(2)複言語サポーターは、「文化の仲介者」「信頼関係の構築」「摩擦のメディエータ」等の様々な役割を担いながら当事者間の関係構築の橋渡しを行っていた。(3)複言語サポーターは多様で複層的な位置づけをしながらサポートを行っていた。

研究成果の概要(英文)：This study aims to elucidate the role and actual work of plurilingual supporters, non-native speakers with roots overseas who support foreign residents at schools and in communities in Japan by using more than one language depending on the context and situation. The results of the interview survey are summarized below.

(1) Plurilingual supporters use a variety of communication styles. They emphasize listening. They offer the client a sense of security. They help the client visualize the issue in question. (2) Plurilingual supporters serve as bridges in the formation of a relationship between the two parties by performing various roles. Such roles include that of cultural mediator, of trust builder, and of intermediary in the case that friction arises. (3) Plurilingual supporters provide support by changing their own position in light of the situation. Moreover, it was evident that they take multilayered positions.

研究分野：異文化コミュニケーション

科研費の分科・細目：言語学・日本語教育

キーワード：複言語サポーター インタビュー調査 外国人支援 コミュニケーション 複言語・複文化主義

1. 研究開始当初の背景

現在、日本において、国境を越えて移動する人々が増え、多様な外国人支援のあり方が求められている。このような状況の中で、地域や学校等で外国人の支援を行っている複言語サポーター（当研究では、本人自身が外国にルーツを持ち、複数の言語を状況や文脈に応じて駆使しながら外国籍住民をサポートしている支援者を指す）は重要な役割を果たしていると考えられるが、これまでその実態や役割についてほとんど光があてられず研究が行われてこなかった。この原因としてこれまで主に「支援者＝日本人」「被支援者＝外国人」という暗黙の構造の中で地域における外国人支援の研究が進められてきたという点が挙げられる。しかし、複言語サポーターは外国籍住民の支援において、日本語母語話者にはなし得ない重要な役割を果たしていると考えられる。複言語サポーターの様々な役割を明らかにしていくことが課題として挙げられる。

なお、当研究では当初「バイリンガルサポーター」という名称を用いていたが、欧州評議会の提案する「複言語・複文化主義」にもとづき、「複言語サポーター」という名称に変更した。ここでは「pluri の想定する複合的、複層的」(西山,2010,p25)を強調して用いている。

2. 研究の目的

当研究は、複言語サポーターおよび日本人コワーーカーへのインタビュー調査をもとに、複言語サポーターの役割とコミュニケーションの実態についてインタビュー調査を行い、以下の点を明らかにすることを目的とする。

- (1) 外国籍住民の声から、複言語サポーターにどのような役割が期待されるのか。
- (2) 複言語サポーターはどのようなコミュニケーションを行いながら支援をしているのか。
- (3) 複言語サポーターは支援を行いながらどのような役割を果たしているのか。
- (4) 複言語サポーターは当事者間の関係構築にどのような役割を果たしているのか。

3. 研究の方法

当研究の目的を遂行するのに先立ち、まず、長野県国際課が主催する「外国籍住民意見交換会」にオブザーバーとして出席し、そこで語られた外国籍住民の声を分析し、複言語サポーターの役割の可能性について考察した。

次に、平成23年度から平成25年度にかけて、日本国内の複数の地域における複言語サポーターを対象にインタビュー調査を行った。インタビューは半構造化で行い、支援の内容、支援の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、周囲との関係、役割の可能性」を中心に自由に語って

もらうという方法で行った。インタビューは原則として一人30分から1時間かけて行った。

4. 研究成果

当研究の成果は以下の通りである。これらの成果は論文、著書として発表した。

(1) 「外国籍住民意見交換会にみる当事者の声とバイリンガルサポーターの役割」

外国籍住民の意見交換会にオブザーバーとして参加し、当事者の声を分析し、バイリンガルサポーター（複言語サポーター）の役割の課題を挙げた。

外国籍住民の声から

「具体的で喫緊の要望」「情報提供の必要性」「多言語サービスの必要性」「相談の機会の必要性」「権利と義務についての知識の必要性」「社会的不平等に対する不満」「生活者としての課題や壁」「主体的な社会参加の当事者としての意見」「自己啓発の場の必要性」「問題解決の当事者としての意見」「問題解決の当事者としての意見」「情報発信の当事者としての意見」が挙げられた。

バイリンガルサポーター（複言語サポーター）の役割の可能性

「多言語での情報提供」「問題解決のためのサポート」「問題解決のための連携」「生活者としてのサポート」「主体的な社会参加の当事者のサポート」が挙げられた。

以上から、外国籍住民が主体的に社会参加できるようにしていくことが今後のバイリンガルサポーター（複言語サポーター）の課題として挙げられた。

(2) 「バイリンガルサポーターの支援のコミュニケーション インタビュー調査から」

バイリンガルサポーター（複言語サポーター）へのインタビューをコミュニケーションという観点から分析し以下を明らかにした。

信頼関係の構築

相談者と話す時、まず二者間で信頼関係を持つことが重要であるという語りが見られた。

傾聴

ただ話を聞いてもらいたいという相談者や不安や怒りを聞いてほしい相談者がいるため、まず聴くことを重視しているという語りが見られた。

話の整理

相手のペースに合わせてゆっくり問題を整理しながら相手に理解してもらうようにしているという語りが見られた。

安心感

相手に安心感を与えることがまずコミュニケーションの前提となっているという語りが見られた。

問題の視覚化

問題を視覚化しながらコミュニケーション

ンを行っているという語りが見られた。これらの他、「相談者が頼りすぎてしまう」という支援の落とし穴があることについての語りも見られた。

以上から、バイリンガルサポーター（複言語サポーター）は、様々な工夫をしながらコミュニケーションを行っていることが明らかになった。

(3) 複言語サポーターの「支援についての語り」にみるアイデンティティ

複言語サポーターの「支援についての語り」において複言語サポーターがどのように支援の場で自らを位置づけているかを、Harre のポジショニング理論をもとに考察し、以下を明らかにした。

意図的な自己の位置づけに関する語り

例えば日本語指導の支援を行っていたが給食を食べられるように支援するようさらに自ら意図的に位置づけ支援を行っているという語りが見られた。また相談者から正確な情報を引き出し誤解を解消する立場に自らを意図的に位置づけているという語りも見られた。さらに、自身を「当事者寄り」に意図的に位置づけることでその位置づけを仕事の動機や仕事そのものに活かしているという語りが見られた。

意図的な他者の位置づけに関する語り

複言語サポーター自身が当事者に近い立場であることから、当事者をとりまく状況や文脈を理解しながら位置づけている語りが見られた。また頼りすぎてくる相談者に対して、「自立する」よう相手を意図的に位置づけし直そうとする語りも見られた。相手の位置づけを「自立した存在」に変えることにより相手をエンパワーしているといえる。

位置づけが意図通りに受け入れられなかったことに関する語り

現場で意図的な自己の位置づけをしようとしたが受け入れられなかったという語りが見られた。現実には期待する位置づけとギャップがあるということを感じている語りが見られた。

位置づけの可変性に関する語り

位置づけそのものは固定的ではなく流動的で変化するものであるという語りが見られた。支援の場で支援をしながら少しずつ自らの位置づけをつくり変化させている状況が見られた。

複層的な位置づけに関する語り

例えば「通訳」という位置づけだけではなく「相談」という位置づけもなされる等、一つの位置づけだけではなく、複層的な位置づけに関する語りが見られた。

以上から、複言語サポーターは当事者のおかれている状況や文脈を把握しながら、母語や日本語を駆使しつつ様々な位置づけをしながら（あるいはされながら）支援を行っている様子が浮かび上がった。その位置づけは、例えば、当事者に近い立場で位置づけること

ができたため、日本人サポーターでは解決できなかった問題を解決することができた場合もあった。また、文脈や状況に応じて自己の位置づけを新たにつくり出している場合も見られた。また、日本人コワーカー等他者から、複数の言語を駆使しながら子どもを取り巻く詳しい状況を聞き出す立場を位置づけられる等、日本人サポーターにはなし得ない位置づけを依頼される場合も見られた。また、複層的な語りも見られ、複言語サポーターが状況に応じて複層的な位置づけを行うことによって支援を行っている様子を浮かび上がらせていることもわかった。さらに、位置づけが実現できた場合だけではなく、実現できなかった語りや、期待と現実のギャップについての語りも見られた。複言語サポーターの組織での位置づけの不安定さやジレンマを感じながら支援を行っている場合もあることを示唆している。

複言語サポーターの語りは、彼・彼女が複層的・流動的なアイデンティティを持っていることを示唆しているといえる。

(4) 関係構築の「橋渡し」としての複言語サポーター

複言語サポーターへのインタビューを「関係構築の橋渡し」という観点から分析した結果、以下の語りが見られた。

当事者を「つなぐ」ための重要な役割という語り

複言語サポーターは組織や専門家と当事者を「つなぐ」ための重要な役割を果たしているという語りが見られた。また日常的なつながりの大切さに関する語りも見られた。

「言葉だけではなく文化の仲介をしている」という語り

例えば学校での三者面談の際、学校文化の違いを説明する等、言葉だけではなく文化の仲介をしているという語りが見られた。

「信頼関係を構築している」という語り

複言語サポーターは当事者間の信頼関係を構築しているという語りも見られた。「摩擦のメディエータをしている」という語り

メッセージの受け取り方の違いを説明する等複言語サポーターが当事者間の誤解を解消したという語りが見られた。「ひとりで抱え込まず外につなげることの大切さ」についての語り

複言語サポーターが一人で孤立し抱え込むのではなく、外につなげていくことの大切さに関する語りが見られた。「サポーター同士の双方向的な連携の大切さ」

複言語サポーター同士がお互いに連携することが重要であるという語りが見られた。

以上から、複言語サポーターは当事者間の

「関係構築」の橋渡しを行う際に極めて多様な役割を果たしていることが明らかになった。複言語サポーターの介在によって当事者同士の関係が構築され、それをきっかけに両者のコミュニケーションが円滑にいくケースは多いのではないかと考えられる。

参考文献

西山教行(2010)「複言語・複文化主義の形成と展開」『複言語・複文化主義とは何か』くろしお出版。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計3件)

徳井厚子、関係構築の「橋渡し」としての複言語サポーター インタビュー調査から、信州大学教育学部研究論集、査読あり、2014、第7号、47-57

<http://hdl.handle.net/10091/17392>

徳井厚子、バイリンガルサポーターの支援のコミュニケーション インタビュー調査から、リュブリャーナ大学文学部アジア・アフリカ研究学科第2回国際シンポジウム報告論文集、査読なし、2012、23-27

徳井厚子、外国籍住民意見交換会にみる当事者の声とバイリンガルサポーターの役割、信州大学教育学部研究論集、査読なし、第5号、2012、11-22

<http://hdl.handle.net/10091/15775>

〔学会発表〕(計5件)

徳井厚子、複言語サポーターの言語使用インタビュー調査から、2013 Annual Conference of the Canadian Association for Japanese Language Education, 2013,8,24, University of Toronto

徳井厚子、複言語サポーターの「支援についての語り」にみるアイデンティティ ポジショニング理論から、国際研究集会、2012,9,9, 早稲田大学

徳井厚子、関係構築の「橋渡し」としてのバイリンガルサポーター：インタビュー調査から、The 15th BATJ Annual Conference, 2012,9,1, Manchester University

徳井厚子、バイリンガルサポーターの支援のコミュニケーション インタビュー調査から (招待講演)、The 2nd International Symposium of the Department of Asian and African Studies, 2012, 3, 16, University of Ljubljana

徳井厚子、外国籍住民意見交換会にみる当事者の声とバイリンガルサポーターの役割-外国籍住民の意見交換会における「語り」に注目して、多文化社会実践研究・全国フォーラム第5回、2011,11,27, 東京外国語大学

〔図書〕(計1件)

細川英雄、鄭京姫、徳井厚子他、春風社、私はどのような教育実践をめざすのか 言語教育とアイデンティティ、2013、258(51-72)

〔その他〕

ホームページ等

<http://soar-rd.shinshu-u.ac.jp/profile/ja.0VyFuUkV.html?lng=ja&id=0VyFuUkV>

6. 研究組織

(1)研究代表者

徳井 厚子 (TOKUI, Atsuko)

信州大学・教育学部・准教授

研究者番号：40225751