

外国人相談員に必要な資質・能力を高める 研修モデルの構築

徳井 厚子

1. はじめに

国内における在留外国人の数は、令和元年6月の統計では251万1567人となっており、永住者が最も多く、次いで技能実習生、留学生と続いている（法務省 HP）。2020年のコロナ禍でこの数は多少の変化は予想されるが、国内において「生活者」として生活している外国人の数は増加している。総務省（2006）は、「多文化共生」について「国籍や民族の異なる人々が互いの文化的違いを認め合い対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと」としている。外国人が地域社会の一人の構成員として地域で安心して住むためには、相談者（外国人住民）の母語や日本語等複数の言語を駆使し通訳しながら日々様々な相談に対応する外国人相談員の存在は欠かせないといえる。国内では、2019年に全国約100カ所に外国人相談センター、2020年7月に東京都に外国人在留支援センターが開設された。

このように外国人相談に関する機関は整いつつあるが、外国人相談員がどのようにコミュニケーションを行い支援をしているのか、外国人相談員の支援のコミュニケーションに必要な資質・能力や外国人相談員の研修プログラムの開発の研究はまだ緒についたばかりである。

これまで外国人相談員については、例えば「コミュニティ通訳」として捉えた研究が見られる。水野(2008)は、コミュニティ通訳に必要な資質・能力について、高い語学力、優れた通訳スキル、知識と教養、異文化に対する認識、倫理に対する理解と遵守、精神のバランスと人生経験を挙げている。また、杉澤(2013)は「実践的力量」形成の必要性を挙げている。

徳井(2017)では、外国人相談員にとって必要なコンピテンシーをヨーロッパ評議会の複言語・複文化能力との関わりから分析している。また徳井(2019)では、外国人相談員が自身にとって必要な資質・能力をどのように捉えているかを外国人相談員へのインタビューをもとに分析し、個人レベル、対人レベル、ネットワーキングレベル、

社会レベルで整理した。徳井(2020)では、外国人相談員に必要な資質・能力について、外国人相談員の語り日本人コーワーカーの語りを分析、比較し、双方に共通に見られた資質・能力と異なって見られた資質・能力があることについて明らかにした。また、双方の「協働」の概念が異なっていることについて指摘した。

当研究では、徳井(2019)徳井(2020)で見いだされた「外国人相談員に必要な資質・能力」をもとに、これらをまとめ再整理した上で、さらに水野(2008)杉澤(2013)の指摘する資質・能力を加え、外国人相談員の育成のための概念モデル構築および研修モデルの構築を試みる。なお、本稿で扱う外国人相談員は「本人自身が外国にルーツを持ち複数の言語を駆使しながら外国人の相談に対応している人」とする。

2. 「外国人相談員に必要な資質・能力」について—個人レベル、対人レベル、社会的レベル、ネットワーキングレベルの側面からの分析

「外国人相談員に必要な資質・能力」について、まず徳井(2019)徳井(2020)で見いだした内容について整理する。

徳井(2019)では、「外国人相談員」に必要な資質・能力について、外国人相談員へのインタビューを行い、その結果をカテゴリー化し分析を行い、個人レベル、対人レベル、ネットワーキングレベル、社会レベルで整理した。その結果、個人レベルでは、粘り強さ、忍耐強さ、OJTとしての学びの力、外国人当事者としての経験を活かす力が、対人レベルでは、聴く力、受容力、情報発信力、個の多様性への対応、スキーマ獲得支援、ネットワーキングレベルでは、相手と対等な関係を築く力、双方向のネットワーキング力、日本人コーワーカーとの協働、社会レベルでは、社会の状況に対応する力が挙げられた。従来、資質・能力を論じる際に個人レベルや対人レベルで論じることが多かったが、社会レベル、ネットワーキングレベルにおいても論じた点が特徴として挙げられる。

徳井(2020)では、「外国人相談員に必要な資質・能力」について、外国人相談員の語り日本人コーワーカーの語りを分析、比較した。その結果、「外国人相談員に必要な資質・能力」について、外国人相談員と日本人コーワーカーの双方に共通に見られたものとしては、忍耐力、柔軟性、感情のコントロール力、相手を安心させる態度、聴く態度、共感、協働が見られた。その一方で、日本人コーワーカーの語りにも見られたものとしては、支援の範囲のコントロール力(自己コントロール力)、アウェアネス、責任能力、公平性、倫理であった。徳井(2019)と徳井(2020)をまとめた上で再

整理すると表1のようになる。

表1 外国人相談員の資質・能力—個人レベル, 対人レベル, 社会的レベル, ネットワーキングレベルからの整理

	個人レベル	対人レベル	社会的レベル	ネットワーキングレベル
外国人相談員の語り特に見られたもの	OJTとしての学び 外国人当事者としての経験を活かす力	情報発信力 多様性への対応 スキーマ獲得支援	社会の状況に対応する力	相手と対等な関係を築く力 双方向ネットワークワーキング力
外国人相談員・日本人コーワーカー双方の語りに見られたもの	忍耐力 柔軟性 感情コントロール力	聴く 共感 信頼関係 安心		協働
日本人コーワーカーの語り特に見られたもの	自己への気づき(アウェアネス) 自己コントロール力		社会的能力(責任能力, 公平性, 倫理)	

3. 「外国人相談員に必要な資質・能力」の育成のためのモデル構築

外国人相談員に必要な資質・能力を育成していくためには、これまで見いだした「外国人相談員に必要な資質・能力」をもとに育成のためのモデルを構築していく必要がある。ここでは、これまで徳井(2019)及び徳井(2020)で見いだした「外国人相談員に必要な資質・能力」をもとに整理し、さらに水野(2008)杉澤(2013)の指摘する資質・能力を加え、外国人相談員の育成のためのモデル構築を試みる。

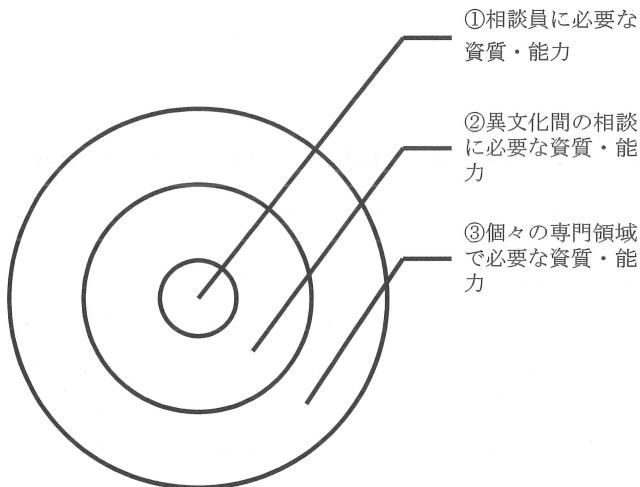
外国人相談員は、「相談員」でもあり、本人(外国人相談員)自身が外国にルーツを持ちながら、同じように外国にルーツを持つ相談者に対応している。外国人相談員に

必要な資質・能力には、いわゆる一般の「相談員」として必要な資質・能力が含まれるといえるだろう。しかし、外国人相談員は、自らが異文化での生活を経験しており、同じように異文化での生活を経験している相談者への相談に対応している点は、他の相談員とは異なる。そのため、外国人相談員に必要な資質・能力には、「異文化に接触して生じる様々な問題」に対応するための資質・能力も必要となるだろう。さらに、相談内容や対応はそれぞれの分野（医療、生活、労働、学校など）によって異なる。そのため、外国人相談員には、担当する分野に関する知識やスキルなどが必要となるだろう。

外国人相談員に必要な資質・能力を、特に育成という観点から論じる場合、①いわゆる「相談員」に共通する部分②「異文化で対応する」という状況での「外国人相談員」に特徴づけられる部分③相談員のそれぞれの専門のスキル(例えば医療、生活、労働、学校など)という観点から整理していくことが必要であろう。そして①、②、③それぞれについて育成するべき資質・能力を整理していく必要があるだろう。

これらの①～③をモデル化すると次のような図(外国人相談員の資質・能力の育成のための概念モデル)になる。①は一般の「相談員」に共通する必要な資質・能力であり、コアの部分である。その外にあたるのが②の異文化間の相談に必要な資質・能力である。さらにその外側が③の個々の専門領域で必要な資質・能力である。

図1 外国人相談員の育成のための概念モデル



では、具体的にモデルの①から③にはどのような「資質・能力」がそれぞれ分類されるだろうか。徳井(2019)及び徳井(2020)で見いだされたそれぞれの資質・能力及び水野(2008)杉澤(2013)の指摘した資質・能力をもとに、このモデルに従って①から③まで分類・整理を試みる。

以下では、外国人相談員を例として、図で示したモデルの①から③に入る資質・能力を考える。

①相談員に必要な資質・能力

聴く力 共感 信頼感 忍耐力

感情のコントロール力 自己コントロール力

状況の変化への対応力 柔軟性

ネットワーキング つなげる力

社会的能力（公平性、責任能力、倫理）

OJT

語学力 通訳スキル

教養（制度についての知識など）

②異文化間の相談員に必要な資質・能力

文化差について説明する力

文化的感受性

日本人コーワーカーとの協働

自らの外国人当事者としての体験を活かす力

③個々の専門領域に必要な資質・能力

専門用語の知識やスキル

以下では、このそれぞれについて見ていくこととする。

まず、①の相談員全般に必要な資質・能力に挙げられるものから見ていく。

まず、水野(2008)の指摘した「語学力」、「通訳スキル」が挙げられる。通訳を行う際には正確に相手に伝える必要がある。その前提としてこれらは必要な資質・能力といえるだろう。また、水野の指摘する「教養」（制度についての知識など）も相談員全般に必要な資質・能力といえる。

また「聴く力」は相談員全般に重要な資質・能力として挙げられるだろう。相談員そのものの役割が「相談を聴く」ことから始まるからである。「共感」も相談員には必要な資質・能力である。相談者への共感がなければ相手に寄り添った対応ができないであろう。「信頼感」も同様である。「忍耐力」であるが、これは「トレランス」とも共通する力といえる。相談員としてまず相手に対して粘り強く寄り添うという観点から、忍耐力が必要となるといえるだろう。

「感情のコントロール力」や「自己コントロール力」も相談員一般に必要な資質・能力といえる。相談員自身の感情がコントロールされていないと相手（相談者）に向き合い、冷静に対応することができないであろう。また、自己の仕事についてコントロールする力がないと相手に流されてしまう場合がある。自己コントロール力も相談員にとっては重要な資質・能力であるといえる。変化していく社会の柔軟な資質・能力も必要といえる。変化していく社会の中では支援の仕方、相談の内容なども変化していく。例えばリーマンショックやコロナの状況では通常の世界とは異なった支援が求められる。このような中で柔軟に社会や状況の変化に対応していく資質・能力が求められるだろう。

また、地域、他機関とのネットワークング力も求められる。相談を受け、その相談内容を解決するのにふさわしい他機関につなげていくのも相談員の重要な役割である。「つなげる力」「橋渡しをする力」も重要であるといえるだろう。また、相談員の任務を遂行するにあたって社会的能力として、公平性、責任能力、倫理に関する知識も重要な資質・能力であるといえるだろう。

さらに、OJT(On the Job Training)も重要である。相談員としての実際の経験を積みながらその中で学んでいく力は大切であるといえるだろう。杉澤(2013)は「外国人支援に関する力量は経験の中で培われる」とし「実践的力量を形成する必要がある」と述べている。OJTによって資質・能力を育むという視点の重要性を指摘しているといえる。

次に、②の「異文化間の相談員に必要な資質・能力」について見ていく。これは「相談員」全般ではなく、「外国人相談員」に特に必要な資質・能力である。

まず、「文化差について説明する資質・能力」が必要である。例えば、医療関係の相談員の場合は医療の文化差について説明することが必要となる。日本と母国の医療文化で異なっている場合、その違いについて相談者や医療関係者に説明することで、様々な誤解を防ぐことが可能となる。

また、文化的感受性も必要であろう。文化差に対する感受性を高めることで、異文

化間の相違に対する態度や対処法を養うことが可能となる。また、職場の中で日本人
コーワーカーと協働していく力も必要である。さらに、外国人相談員自身の自らの日
本でのこれまでの異文化体験を、相談場面に活かしていく力も必要である。異文化体
験者として相談者と同じ経験を持つ外国人相談員ならではの資質・能力であるといえ
るだろう。

最後の、③個々の専門領域で必要な資質・能力について見ていく。これは、外国人
相談員のそれぞれの領域（医療、労働、生活、学校など）での専門用語などの知識や
スキルである。例えば、医療関係、生活（在留資格の手続き、親権、生活保護、年金、隣
人トラブルなど）、学校関係、労働（賃金不払い、労災、解雇など）などに関する知識
やスキルである。

4. 外国人相談員の研修のためのモデル構築の試み

3章では、これまで徳井(2019)徳井(2020)で見いだした「外国人相談員に必要な資
質・能力」をもとに整理し、さらに水野(2008)杉澤(2013)の指摘する資質・能力を加
え、外国人相談員の育成のための概念モデルの構築を試みた。今回の育成のモデル構
築では3つのレベル（①相談員一般に必要な資質・能力②異文化間の相談員に必要な
資質・能力③個々の専門領域で必要な資質・能力）に分けた。①は相談の分野や対象
にかかわらず広く一般の相談員に共通した資質・能力と捉えている。②は異文化間の
様々な状況に対応する資質・能力であり、外国人相談員独特の資質・能力といえる。
別の言葉に置き換えれば、この資質・能力は他の日本人相談員ではなし得ない役割や
資質・能力であるともいえる。③は分野により異なったスキルや知識を含むものであ
る。

では、3章で提示した外国人相談員の育成のための概念モデルをどのように研修
にむすびつければよいだろうか。ここでは、外国人相談員の育成のための概念モデル
をもとに「外国人相談員の研修のためのモデル構築」を試み、研修案を考える。

研修を考えるにあたり、まず研修のタイプを知識を習得するための研修、態度を養
成する研修、スキルを養成する研修、実践を通して学ぶ研修に分けることができる。
以下では、当研究のモデル構築で挙げた資質・能力について、知識、態度、スキル、実
践的能力に分ける。

まず、知識を習得するための研修で身につける資質・能力については、教養（制度
などの知識）、文化差についての知識、専門用語、社会的能力（公平性、倫理、責任能

力)についての知識などが挙げられるだろう。

態度を養成する研修で身につける資質・能力については、聴く力、共感、忍耐力、変化への対応力、柔軟性、文化差について説明する力、文化的感受性、感情のコントロール力、自己コントロール力などが挙げられるだろう。

スキルを養成する研修で身につける資質・能力については、語学力、通訳スキルなどが挙げられる。

実際に相談の仕事に関わりながら学んでいく実践力には、OJT、自らの外国人当事者としての体験を活かす力が挙げられるだろう。またネットワーキング力もこの実践力に入るだろう。

これらを図にすると以下ようになる。

図2 外国人相談員の研修のためのモデル

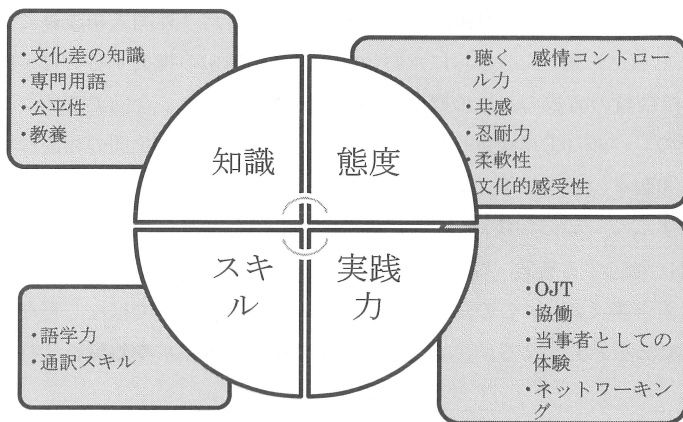


図2は、外国人相談員の研修のために4つの側面(知識、態度、実践力、スキル)から構築したモデルである。では、実際に具体的にどのような研修が可能であろうか。以下では、それぞれの側面に関して図2のモデルをもとに研修の案を考えてみたい。

まず、「知識」に関する研修については、講義形式の研修が考えられる。専門用語や教養(制度やシステム)について講義が考えられる。もちろん外国人相談員の場合、母語が日本語以外であるので、やさしい日本語を使い、わかりやすい説明をしていくことが求められるだろう。

次に、「スキル」に関する研修（語学力や通訳スキル）においては、講義形式＋実習が考えられる。講義形式だけではなく、通訳の訓練など実習の要素を取り入れた方法で研修を行うことが望ましいと考える。水野(2008)は、通訳の訓練で行われていることについて「リスニング力の強化」「集中力、記憶力の向上」「メモ取りの技術」が挙げられるとしている。これらのスキルは訓練を受けることで向上できると考えられる。実習形式で行えばより体験的に学ぶことができるだろう。前述したように外国人相談員に対しての実習や講義ではわかりやすい日本語を用いることが重要である。

次に、「態度」に関する研修について考える。まず「聴く力」については、傾聴のトレーニングが挙げられる。傾聴の実習を通して聴く力を養うことが可能になるだろう。また、渡辺（2003）の提案する「エポケー実習」も傾聴のトレーニングの一つとして実施することができるだろう。渡辺によれば「エポケー」は現象学の中核にある認識のための意識操作の方法であるという。渡辺はエポケーを「判断留保」と訳している。渡辺が提案したエポケー実習は、自分の理解を断定せず（保留しながら）相手の話を聴くという方法で進めていく。このエポケー実習は「聴く力」を養う一つの方法であると考えられる。

共感、忍耐力、柔軟性、文化的感受性を高める研修の方法の一つには、事例を用いた方法が挙げられる。クリティカルインシデント(Weight, A. 1995)がその一つの方法である。ある摩擦の起きた事例を読み、何が起きたのか、登場人物の気持ちやそれに対する反応などをグループで考え、意見を共有していく方法である。登場人物に共感することが可能か、曖昧なものに対応する寛容性や柔軟性、文化的感受性を高められるか等について事例を通して学んでいくことが可能と考えられる。外国人相談員は様々な分野で相談にのっているが、様々な異文化間の摩擦へも対応していなければならない。またこれらの摩擦について日本人や外国人相談者に対して説明していかなければならない。共感、忍耐力、柔軟性、文化的感受性といった態度の形成は外国人相談員にとって重要である。クリティカルインシデントのようなトレーニングを通してこのような態度を形成することが可能ではないかと考える。

最後に、「実践力」に関する研修について考える。まずOJTであるが、日々の実践を通しての学びである。研修においては、日々の相談員としての実践をふりかえる省察を行うのも一つの方法であると考えられる。一人でふりかえるのではなく、集団でふりかえりを共有することも新たな学びにつながるだろう。また研修で当事者としての体験をふりかえることもそれらを学びとしていく意味で重要であろう。また研修を通してネットワークを広げていくということも可能となるだろう。

5. おわりに

当研究では、これまでの外国人相談員に必要な資質・能力について整理した上で、外国人相談員の育成のための概念モデルの構築及び外国人相談員の研修のためのモデル構築を行った。モデルの枠組み、モデルの中身である資質・能力についてはさらに検討すべき部分もあろう。今回提示したモデルが今後の外国人相談員の研修のための一助となれば幸いである。

【参考文献】

- 杉澤経子(2013)「問題解決に寄与するコミュニティ通訳の役割と専門職養成の試み」『「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』 東京外国語大学多言語・多文化研究教育センター
- 総務省(2006) 『多文化共生の推進に関する研究会報告書』
- 徳井厚子(2017) 「複言語サポーターにとってのコンピテンシー」『信州大学教育学部研究論集』10号
- 徳井厚子(2019) 「外国人相談員に必要な資質・能力-外国人相談員の語りから見えてくるもの」『信州大学教育学部研究論集』13号
- 徳井厚子(2020) 「外国人相談員・日本人コーワーカーの語りにもみる「能力」・「協働」の比較」『信州大学教育学部研究論集』14号
- 水野真木子(2008) 『コミュニティ通訳入門』 大阪教育図書
- 法務省 HP (令和2年7月24日閲覧)
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00083.html
- 渡辺文夫(2003) 『異文化と関わる心理学』サイエンス社
- Weight, A. (1995) The Critical Incident as a Training Tool. *Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods*. Yarmouth, Maine: Intercultural Press. INC: 10.

本研究は、2018-2021年度科学研究費「外国人相談員と日本人コーワーカーの異文化間協働を促進する研修プログラムの開発研究」(代表徳井厚子) 課題番号 18K00683 の研究成果の一部である。

(とくい あつこ 信州大学教育学部)