

<研究報告>

## 外国人相談員・日本人コーワーカーの語りにみる 「能力」・「協働」の比較

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，日本人コーワーカー，資質・能力，協働

### 1. はじめに

現在、国内でも外国人住民が増加し、様々な対策が打ち出されてきている。法務省によれば、2019年6月末の日本国内の在留外国人の数は282万9416人と過去最高となっている（法務省ホームページ）。国内では、外国人労働者の受け入れ拡大に向けた出入国管理法の改正案が2018年に成立し、2019年4月から施行された。また、日本語教育の推進に関する法律が2019年6月に成立した。今後国内に在住する「生活者」としての外国人の数はますます増加していくことが予想されるが、それに伴い生活面での支援は今後の重要な課題の一つとなるだろう。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。外国人が地域社会で安心して住み、地域社会における一人の構成員として共に生きていくためには、日常での様々な問題が相談できる外国人相談員の存在は欠かせないといえる。国は、2019年に全国100カ所に外国人相談センターを設けるなど、今後増加が見込まれる在住外国人に対する対応を打ち出している。外国人相談員の研究については、心理的な問題を扱った一條・上埜（2014）や、必要な役割について論じた水野（2008）が見られる。しかし、外国人相談員に必要な能力や資質についてはこれまでほとんど議論がなされていない。外国人相談員にとってどのような能力や資質が必要か、そのためにどのように研修を行い育成していくかは今後の課題であるといえる。また、外国人相談員は日本人コーワーカー（外国人相談員と共に働いている日本人）と共に協働しながら働いている。外国人相談員自身が捉えている「自身に必要な能力・資質」と、日本人コーワーカーが捉えて言う「外国人相談員に必要な能力・資質」にどのような差があるのかを明らかにすることは、双方の協働を促進させていくために必要であろう。

徳井(2017)では、複言語サポーター（外国にルーツを持ち、複数の言語を駆使しながら外国人に支援を行っている者）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についてどのように捉えているかについ

て外国人相談員の語りを分析し、個人レベル、対人レベル、ネットワーキングレベル、社会的レベルについて整理した。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、対人レベルでは聴く力、受容力、情報発信の力、個の多様性への対応、スキーマ獲得の支援、ネットワーキングのレベルでは、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。

本研究では、日本人コーワーカーが外国人相談員に必要な力をどのように捉えているかを日本人コーワーカーと外国人相談員の語りをもとに考察し、日本人コーワーカーの捉え方と外国人相談員の捉え方の違いを「能力観」「役割観」の違いに焦点をあてて考察する。

本研究で明らかにすることは以下の2点である。

- 1 外国人相談員の捉える「外国人相談員に必要な資質・能力」と日本人コーワーカーの捉える「外国人相談員に必要な資質・能力」の共通点、相違点はどのようなものか
- 2 外国人相談員と日本人コーワーカーそれぞれが捉える「協働」の捉え方にはどのような共通点、相違点が見られるか

## 2. 調査方法

当報告における調査の概要は以下の通りである。外国人相談員と一緒に働いている日本人コーワーカー5名に対して1対1でひとり約1時間から1時間半かけ半構造化インタビューを行った。インタビューは外国人相談員とのコミュニケーションや仕事の内容を中心に語ってもらった。また、本人が話したくないことを聞かれた場合には話すことを拒否することを条件に、事前にインタビュー対象者から許可を得た。今回の分析対象とするインタビューは、外国人相談員3名、日本人コーワーカー5名である。

インタビューの内容から、「外国人相談員に必要な力」について語られている部分を抜き出し、以下についてカテゴリーに分け分析した。

- 1) 日本人コーワーカーの語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」と外国人相談員の語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」について
- 2) 日本人コーワーカーの語りにみる「協働」の捉え方と、外国人相談員の語りにみる「協働」の捉え方

## 3. 分析結果

### 3-1 日本人コーワーカーの語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」と外国人相談員の語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」について

日本人コーワーカーの語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」と外国人相談員の語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」には、共通してみられたものがあった

が、一方で、日本人コーワーカーの語りのみに見られたものがあった。

**(1) 日本人コーワーカーと外国人相談員の双方に共通に見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」**

外国人相談員と日本人コーワーカーの語りを分析した結果、双方の語りに共通して見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」として「個人の特性に関する能力」「相手への態度に関する能力」「協働に関する能力」が挙げられる。

**A 個人の特性に関する能力**

**【忍耐力】【柔軟性】【感情のコントロール力】**

日本人コーワーカー及び外国人相談員の双方に共通して見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」には、まず、忍耐力、柔軟性が見られた。

日系ブラジル人で外国人の相談員となっている日系ブラジル人の U は「(外国人相談員には)「忍耐強さや寛容性、根気が必要」と述べている。また、日本人コーワーカーの S も外国人相談員に必要な資質・能力として「柔軟性が必要。めげないことも大切」と語っている。

韓国人の外国人相談員の P は「(外国人相談員が) 自分の感情的な部分をコントロールするスキルが必要」と述べている。日本人コーワーカーの S は「感情移入しすぎはよくない」と感情的な部分のコントロールの必要性を述べている。

**B 相手への態度に関する能力**

**【相手を安心させる態度】【聴く態度】【共感】**

双方の語りに見られたものとしては、「相手を安心させる態度」「聴く態度」「共感」が挙げられた。

ブラジル人の外国人相談員の E は、「聴くことが大切」と語っている。また、外国人相談員 P は「外国人相談員は相談者の心の支えとなっている」と述べている。また、P は「相手の心理を理解し共感できることが大切」と述べている。日本人コーワーカーの N は「上から目線にならずに聞くことが大切」と述べている。

日本人コーワーカーの I は「外国人相談員は、相手(外国人相談者)を安心させる役割を担っている」と語っている。また、日本人コーワーカーの S は「外国人相談員は、相手(外国人相談者)を安心させ、信頼関係をつくっていく態度が大切」と述べている。また、日本人コーワーカーの O は、「外国人相談者の心情の理解は外国人相談員にしかできないのではないか」と述べている。

**C 相手との協働に関する能力**

**【協働の態度】**

双方の語りに見られたものに、日本人コーワーカーと外国人相談員との「協働」の態度が挙げられた。

外国人相談員の E は「日本人コーワーカーに相談しながら仕事をしている」と語っている。また、日本人コーワーカーの O は「この仕事(外国人相談の業務)は、外国人相談員

と日本人コーワーカーの協働によってはじめてできる仕事だと思う」と述べている。

## (2) 日本人コーワーカーの語りのみに見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」

双方の語りを分析した結果、外国人相談員の語りには見られず、日本人コーワーカーのみに見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」として「支援の範囲のコントロール能力」「アウェアネス」「社会的能力」が挙げられた。

### D 支援の範囲のコントロール力

#### 【支援の範囲のコントロール力】

日本人コーワーカーの S は「(外国人相談員が仕事を) やりすぎないことが大切」と述べている。また、日本人コーワーカーの O は、外国人相談員が以下のように支援の範囲のコントロールをしていくことの重要性について述べている。

相談の入り口は人助けの入り口の部分だと思う。深刻な部分があるほど外につなげなければならない。例えば、社会福祉、入管、教育などつなげていくことが大切。ひとりですべてやろうとすることは無理。あくまで入り口であることをわきまえることが大切。

### E 自己への気づき

#### 【アウェアネス】

日本人コーワーカーの N は、「(外国人相談員は) 知らず知らず (外国籍住民に対して) 権力がついてしまう」ことを述べ、そのことを自覚する必要があることを指摘し、自己への気づきの必要性について述べている。

### F 社会的能力

#### 【責任能力】【公平性】【倫理】

日本人コーワーカーの I は、外国人相談員に必要な資質・能力として「個人の情報を漏らさないなど倫理規定を守ること」を挙げている。また「中立の立場」の重要性も語っている。日本人コーワーカーの O は「公平性」「責任感」を重要な資質・能力として挙げている。

## 3-2 日本人コーワーカーの語りにみる「協働」の捉え方と、外国人相談員の語りにみる「協働」の捉え方について

「協働」に関する語りを分析した結果、外国人相談員の語りにみる「協働」の捉え方と日本人コーワーカーの語りにみる「協働」の捉え方に以下のような共通点と相違点があることがわかった。

### (1) 日本人コーワーカーと外国人相談員の双方に共通に見られた「協働」の捉え方

日本人コーワーカーと外国人相談員の双方に共通に見られた「協働」の捉え方としては、「補完」の関係が挙げられる。双方が補完し合って協働しているという捉え方である。

#### 【「補完」の関係】

外国人相談員の E は次のように述べている。

一週間で今までの相談について状況の把握をする。自分の知らないところを同僚が持つ

ているかもしれない。

また、日本人コーワーカーのOは、以下のように述べている。

外国人相談員の場合、日本の行政のしくみや日本語の理解には弱い。日本人スタッフと一緒に仕事をしている。例えばどこが窓口かについて外国人相談員は日本人並みに理解できていない場合がある。日本人スタッフとの協働作業になっている。母国の常識は知っているが、日本での生活習慣についてはわからないため、日本人スタッフとお互い補完し合っている。

## (2) 外国人相談員の語りに見られた「協働」の捉え方

外国人相談員の語りにみる「協働」の捉え方としては「相談する・相談される」という関係が見られた。

### 【「相談する・相談される」という関係】

外国人相談員の語りで、日本人コーワーカーとの協働を「相談する・される」という関係で捉えているという語りが見られた。

外国人相談員のEは次のように語っていた。

日本人コーワーカーの方の存在は大切。自分にとっては相談役。ポルトガル語から日本語に訳す時見てもらう。外部につなぐ時の相談もする。日本の制度についても教えてもらおう。

## (3) 日本人コーワーカーの語りに見られた「協働」の捉え方

日本人コーワーカーの語りに見られた「協働」の捉え方には、「サポート役」としての外国人相談員、「問題解決のメディエーター」や「外国人相談員のアドバイザー役」や「組織の中で外国人相談員を位置づける役」としての日本人コーワーカーという語りが見られた。

### 【「サポート役」としての外国人相談員】

まず、外国人相談員を「サポート役」として位置づけている語りが見られた。日本人コーワーカーのIは次のように語っていた。

外国人相談員はお助けマン。相談員が主導権を握らないことが大切。

### 【「問題解決のメディエーター」としての外国人相談員】

日本人コーワーカーのOは、外国人相談の仕事で問題が生じた場合には日本人コーワーカーが問題を解決するためのメディエーターとしての役割を話すと語っていた。

外部の相談者からの電話の対応に困っている状況の時には、日本人コーワーカーである自分が中に入る。

また、Oは、以下のように部分的に状況を共有しながら問題解決をしているという語りも見られた。

相談者の家庭や夫婦関係など問題が深刻すぎて外国人相談員が（問題を）抱え込んでしまふ場合がある。細かいことまではわからないが、お互い情報交換をして部分的に問題を共有しながら問題解決をしている。

### 【外国人相談員の「アドバイザー」としての日本人コーワーカー】

日本人コーワーカーのOは、日本人コーワーカーを外国人相談員の「アドバイザー」として位置づけていると語っていた。

外国人相談員が「重要だからこの仕事を(自分に)やらせてくれ」というのを、自分(日本人コーワーカー)が「そこまで入り込まなくていい」と止めたことがある。

**【組織の中で外国人相談員を位置づける役としての日本人コーワーカー】**

日本人コーワーカーKは、以下のように日本人コーワーカーが外国人相談員を組織の中で位置づけている役割を担っていると語っている。

外国人相談員は、日本人コーワーカーがいないと(組織の中で)浮いた存在になってしまう。つかまえとくのが大切。

#### 4. 考察

以上前節では分析結果を述べた。以下ではこれらの分析結果について考察を行う。

**(1)日本人コーワーカーの語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」と外国人相談員の語りにみる「外国人相談員に必要な資質・能力」についての考察**

分析の結果、日本人コーワーカー、外国人相談員の語りの双方に見られた「外国人相談員」に必要な資質・能力としては、忍耐力、柔軟性、感情のコントロールといった「個人の特性に関する能力」が挙げられた。また、相手を安心させる態度、聴く態度、共感といった「相手への態度に関する能力」や「相手との協働に関する能力」が挙げられた。このような個人の特性、相手への態度、相手との協働といった能力は、これまでの異文化コミュニケーション能力や異文化間能力の議論の中でもよく挙げられている能力である。外国人相談の場面は、外国人相談者に向き合い、話を聴く場面である。こうした能力については双方ともに外国人相談員にとって重要な能力として捉えていることがわかった。

一方で、日本人コーワーカーのみに見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」について「支援の範囲のコントロール力」「アウェアネス」、責任能力、公平性、倫理といった「社会的能力」が挙げられた。これらは個人の特性や相手への態度とは異なり、組織の中での一員として仕事をするために必要な能力、自己への気づきである。これらは従来の異文化間能力や異文化コミュニケーション能力の議論の中ではあまり捉えられてこなかった内容といえる。日本人コーワーカーは、外国人相談員に対して「組織の中の一員」として外国人相談の仕事を行うことを期待していることを示唆しているといえる。また「自己への気づき」「支援の範囲のコントロール力」については、当事者自身の語りには見られなかった内容であるが、これらはより客観的に自己を捉えることの必要性を示唆しているといえる。これらについては、外国人相談員自身が気づきにくい資質・能力であるといえよう。

**(2)日本人コーワーカーの語りにみる「協働」の捉え方と、外国人相談員の語りにみる「協働」の捉え方の考察**

分析の結果、まず、日本人コーワーカーと外国人相談員ともに両者の協働を「補完」の関係として捉えていることがわかった。日本人コーワーカーは日本の事情に明るく、外国

## 外国人相談員・日本人コーワーカーの「能力」「協働」

人相談員は当事者の経験や感情に寄り添うことができる。それぞれの持つ特徴を活かして補完し合いながら協働して外国人相談の仕事を行なうことの重要性を示唆している。

上記のような共通に見られた「協働」の捉え方に対して、外国人相談員のみ、日本人コーワーカーのみに見られた「協働」の捉え方も見られた。

まず、外国人相談員の捉えていた「協働」には「相談する外国人相談員」「相談される日本人コーワーカー」という関係が見られた。外国人相談員が、日本人コーワーカーに相談しながら仕事を行っている状況がうかがえる。また「相談する、される」という対人のコミュニケーションのレベルにおいて「協働」を捉えていることが考えられる。

一方、日本人コーワーカーの捉えていた「協働」は、「サポート役」としての外国人相談員、「問題解決のメディエータ」「アドバイザー」「組織の中で外国人相談員を位置づける役割」としての日本人コーワーカーなど多岐にわたっていた。これらの「協働」の捉え方においては日本人コーワーカーを「アドバイスする人」外国人相談員を「アドバイスを受ける人」という対人コミュニケーションのレベルにおいて「協働」を捉えている捉え方が見られた。その一方で、外国人相談員を組織の中で「サポート役」に位置づけたり、日本人コーワーカーを組織の中の問題解決のメディエータに位置づけたり、あるいは日本人コーワーカーが組織の中で外国人相談員の存在を位置づけるという「協働」の捉え方が見られた。これらは「組織」と「個」の関係から「協働」を捉えているといえる。

このように「協働」を対人のレベルで捉えるだけではなく「組織」や「個」の関係から「協働」を捉えていく視点も今後必要であろう。また、外国人相談員と日本人コーワーカーの両者の「協働」について「相談する」「相談される」関係、「アドバイスされる」「アドバイスする」関係としての捉え方が見られたが、これは外国人相談員と日本人コーワーカーの関係が組織の中において非対称であることを示唆しているのではないかと考えられる。また、日本人コーワーカーの語りにも見られたように、外国人相談員の立場を「組織の中で位置づけていく」ことも課題であるといえよう。今後は組織の中で外国人相談員の立場を向上させていくことが課題として挙げられる。

以上、本稿では日本人コーワーカーと外国人相談員の捉える「外国人相談員に必要な資質・能力」について共通点と相違点を「能力」「協働」の観点から分析し考察した。いずれも双方が共通に必要と考えている「能力」「協働」も見られたが、一方のみが必要と考えている「能力」「協働」も見られた。これらの違いは、二者間の協働を阻害する要因ともなり得よう。今後の課題としては、さらに多くの日本人コーワーカー、外国人相談員へのインタビューを行うこと、今回の結果を踏まえ、研修でどのように育成していくかを検討していくことが挙げられる。

当研究は2018年度～2021年度科学研究費（基盤C）「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」18K00683（代表徳井厚子）の研究成果の一部である。

徳井

文 献

法務省ホームページ(2020年2月1日閲覧)

一條玲香・上埜高志(2014).「外国人相談員の傾向と心理的問題を抱える相談-T 外国人センター」における過去9年間の相談記録から— 東北大学大学院教育学研究科研究年俵 第62集・第2号 145-165.

水野真木子(2008).『コミュニティー通訳入門』大阪教育図書

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：複言語・複数文化能力との関わりを中心に」信州大学教育学部研究論集 10号, 49-57.

徳井厚子(2017).「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るもの」信州大学教育学部研究論集 13号, 136-143.

(2020年 2月12日 受付)

(2020年 3月13日 受理)