

# 異文化欲求不満における反応類型と事例分析

## — 異文化間インターメディエーターの役割への示唆 —

田 中 共 子・松 尾 馨

### 要 約

異文化間の葛藤場面において欲求不満を感じる時、相手文化と自文化に関わる認知的反応について検討し、その方向性をまず整理した。すなわち研究1において、日本にいる中国人留学生とその保証人を対象に、相互の対人関係における困難についての調査を基に、葛藤場面における反応を整理するマトリクスを考案した。

次いでその枠組に基づいて事例を解析した。研究2では、日本人と留学生の間の実際の問題事例を取りあげ、マトリクスを用いて反応を整理した。その中で、両者の仲介役として機能した日本語教師の役割について、特に取りあげて論じた。そこから異文化間の葛藤を整理し相互理解を導くための、「異文化間インターメディエーター」の役割を特定した。

最後に、異文化適応の層構造モデルを示し、適応の次元の進行について理論化を試みる。

### I. はじめに (問題・目的)

留学生が外国で生活する際に感じる困難には、学習上の困難や、住居、奨学金制度、保険制度のような行政上の問題となる物理的困難のほかに、異文化性に起因する困難がある。このような困難は、社会生活を送って行く上で最も問題となると考えられる。なかでも、対人関係上の困難は大きい(田中・横田、1992)。留学生とその受け入れ側である日本人との間でおこるトラブルなどは、対人関係上の困難の最も具現化したものであろう。

留学生やその受け入れ側は、社会生活の中でどのようなことがらを困難だと感じているのであろうか。

このような留学生と日本人の対人関係上の困難については、ルポ的な報告はいくつか見られる(莫、1992)。しかし、困難の実体やその背景を理論化した研究は、これまで十分な研究がなされていないのが現状である。

ただし、留学生が認知している困難については、社会的困難についての研究からいくつかの示唆が得られよう。たとえば、Furnham & Bochner (1982) は英国で留学生がどのような場面で困難を経験しているのかについて調査し、「公式場面や注目を浴びている場面」、「友人とのつきあい」などの六因子を見いだしている。また、佐野(1992)は、Furnhamらの調査を日本の留学生に置き換えて追試している。そして困難が、「正式場面」、「自己主

張]、「友人関係」、「日常生活」の順に高いとしている。ただし、これらの場面は、英国での困難を想定して選ばれた項目であった。田中ら（1992）は、文化特異的な困難があることを考慮し、日本の大学で学ぶ各国の留学生を対象に、日本における対人関係を形成・維持する際の行動上の困難を調査している。そして、日本における困難の特徴として、「間接的で細やかで遠慮深いこと」、「集団主義的な行動傾向があること」などを上げている。

しかし、これらの研究には、1) 相互作用の視点が欠けている、2) 困難を「どのように」認知しているかという点を扱っていない、3) 留学生自身の文化特異性を考慮していない、などの問題がある。

1) の相互作用の視点とは、留学生とその受け入れ側の両者の視点のことである。上述した研究はいずれも留学生のみを対象とした研究であり、受け入れ側の日本人が感じる困難については調べられていない。対人関係上の問題を明らかにするためには、留学生とその受け入れ側の双方がどのような困難を感じているか、という相互作用の視点が不可欠である。その際、認知されているのが「いかなる」困難であるかということと同時に、それらの困難の認知の仕方が「どのように」異なっているかも明らかにされねばならないであろう。

また、これまでの研究は、異なる文化圏の人々の困難をまとめて扱っており、留学生自身の文化の特異性を考慮していない。日本での生活において、イスラム圏の者と欧米系の者とは認知される困難が異なるかもしれない。また、逆に日本人が感じる困難も相手の文化によって異なるかもしれない。「日本における留学生生活」という留学先の場面の文化的特異性ととも、留学生自身の文化によっても特異性があると考えられる。

そこで本研究では、まず第一に、留学生とその受け入れ側の困難の背景を探り、理論化することを目的とする。その際、文化特異性を考慮し、対象を中国人留学生に限定する。次に、これらの理論を現実の事例に当てはめ、実際の困難のダイナミクスを解きあかすことを目的とする。

## II. 研究 1

### 1) 目的

中国人留学生とその受け入れ側がいかなる困難をどのように認知しているかを調べる。また、その困難認知のモデル化を行なうこと。

### 2) 方法

#### 2-1 研究の対象

西日本の専門学校の留学生で、来日後11ヶ月の中国人留学生39名、及び、日本人保証人39名。留学生は、いずれも中国東北部の出身である。日本語学習歴は20ヶ月であった。

## 2-2 方法

「日本人（中国人留学生）とつきあう上で困ったこと、違うなと思ったこと」及び「その原因は何だと思うか」について、質問紙による調査を行った。回答は自由記述で、留学生には中国語と日本語の両方の使用を認めた。回収率は、留学生が79.7%、日本人保証人が38.4%であった。

### 3) 調査の結果

「日本人（中国人留学生）とつきあう上で困ったこと、違うなと思ったこと」及び「その原因は何だと思うか」の2つの質問項目について、得られた回答を1項目ずつカードにし、KJ法を用いて質的な類似性により分類を行った。

留学生と日本人保証人それぞれの分類結果を図1～図4に示す。

これらの場面では、異文化性が原因で葛藤がおこり、欲求不満に陥っていると考え、それらの場면을「異文化欲求不満場面」と命名した。異文化欲求不満場面の種類としては、「日本人は思っていることをはっきりいわない」など『会話』に関するもの、「いつも割り勘にして心が狭い」など『習慣』に関するもの、「日本人は厳しすぎる」など『対人態度』に関するものがあることが分かった。

### 4) 考察

まず、日本人保証人と留学生の認知した「異文化欲求不満場面」について考察する。図1と図2より、第一の特徴として日本人保証人には「異文化欲求不満が」が「ない」と言う反応がみられたことが挙げられよう。

#### 【ある】

##### 〈会話〉

- \*話をしても長く間が持たなくなる。
- \*人との関係は、言葉の理解ができれば、大した問題はないと思う。
- \*言葉が分からないので、意志の確認、内容などがなかなか把握できず困った。

##### 〈習慣〉

- \*食生活が違うため、食事に招待しても、遠慮しているのか、食べられないのかが分からない。
- \*大陸的であるので自転車など鍵はしないし、荷物をかごなどにいれてよくとられている。

##### 〈留学生の人柄〉

- \*自分一人で知らない国へきて戸惑っているわりには、積極的で芯が強いが、若干ずうずうしい。
- \*何事に対しても自分勝手であり、他人の事情を考えていない。

##### 〈価値観〉

- \*どんなことをすれば喜ぶか分からない。

#### 【なし】

##### 〈留学生への高い評価〉

- \*日本語がとても上手。こちらは中国語のことを学習しないまま受け入れた形になり、恐縮した。
- \*困ったことはない。日本の生活習慣をよく知っている。
- \*非常に正義正しく、仕事にも積極的。

##### 〈自分の行い・努力・姿勢〉

- \*衣食住及び意識について違いがあっても当然と思って接しているので、異なって困ったというようなことはありません。
- \*別に困ったことはない。留学生であり、その国の習慣を理解してやれば、親心で教えてやるのが一番。

##### 〈その他〉

- \*大変すばらしい。
- \*特別に困ったことはない。

図1 日本人保証の報告による  
異文化欲求不満を生じさせる出来事

留学生は全ての者が何らかの形で「異文化欲求不満」を感じているのに対し、日本人保証人はそれを感じていない人さえいるというわけである。これは、図3の「原因の認知」にあるように、「最初から違うのは当たり前だ」と認識しているからであるかも知れない。つまり、「ない」と答えた人は、留学生との間では、文化が異なることを最初から考慮していたため、または、その文化に関する知識があったために、「異文化性」による欲求不満を回避することができたとも考えられる。また、2番目の理由として、「日本人と留学生の交流が浅かったこと」があげられる。お互いの文化にまで関わるような付き合いがなかったために、「異文化性」を認知する段階にまで至らなかった、ということである。

図1、図2にみられる具体的な「異文化欲求不満」の内容についてであるが、それぞれ大きく4場面が見いだされた。そのうち日本人と留学生に共通するものとしては、「会話」や「習慣」、「相手の人柄・気質」などがあつた。一方、留学生には相手の「対人態度」に関する言及がいくつか見られるが、日本人には「対人態度」に関するものは見られなかった。むしろ、「異文化欲求不満場面」が特に「ない」と答えた者に、留学生の対人態度への高い評価がみられる。このことは、日本人側は留学生の対人態度に特に問題を感じておらず、留学生のみが日本人の態度に不満を持っていることを示している。このような認知のずれは、対人関係上のトラブルになりやすいと考えられる。

さて、これまで「異文化欲求不満場面」の種類についてみてきたが、それではそれらの「原因」を、彼らはどの様に認知しているのであろうか。図3、図4にみられるように、原因には様々なものがあるが、大きく分けて「自分」、「相手」、「習慣・異文化性」の3つの方向性があることがわかった。日本人も留学生も「異文化欲求不満」の原因をこの3つのいずれかに帰属させている。ただし、留学生の記述には、かなり詳しい記述がみられる

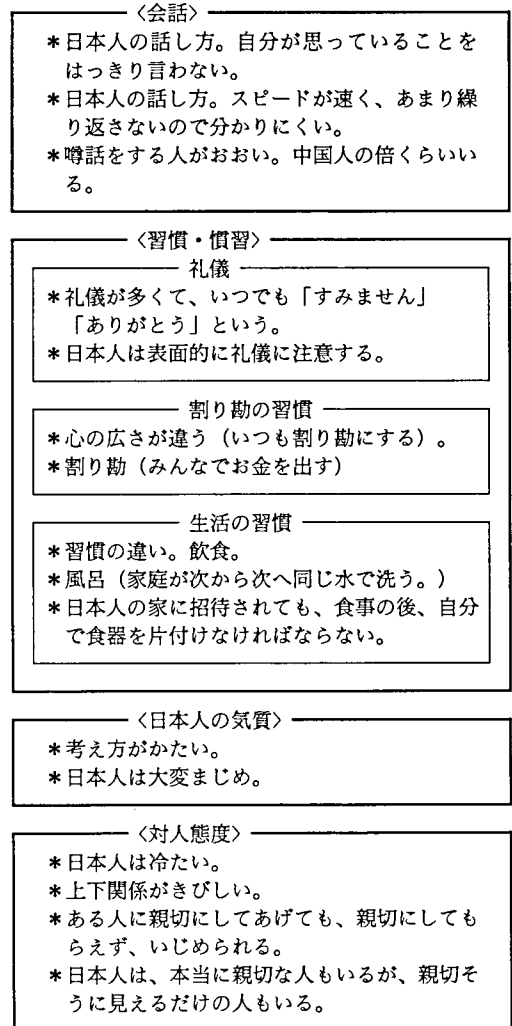


図2 中国人留学生の報告による異文化欲求不満を生じさせる出来事

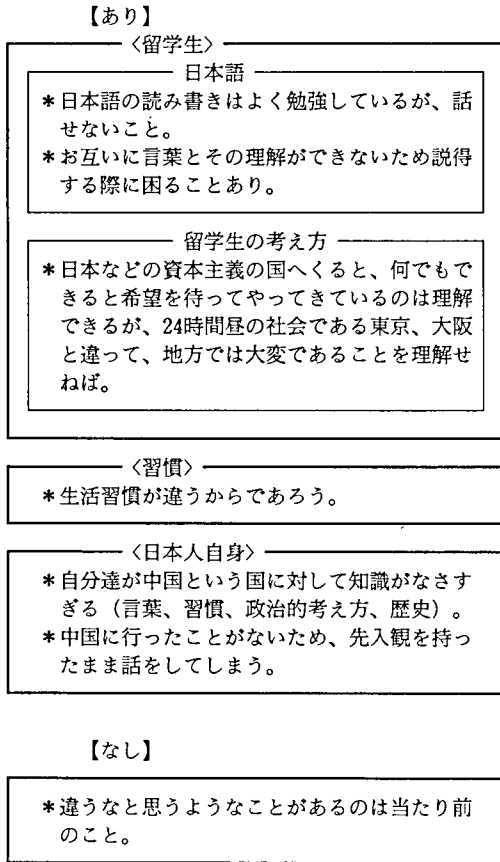


図3 日本人保証人の異文化欲求不満場面における原因の認知

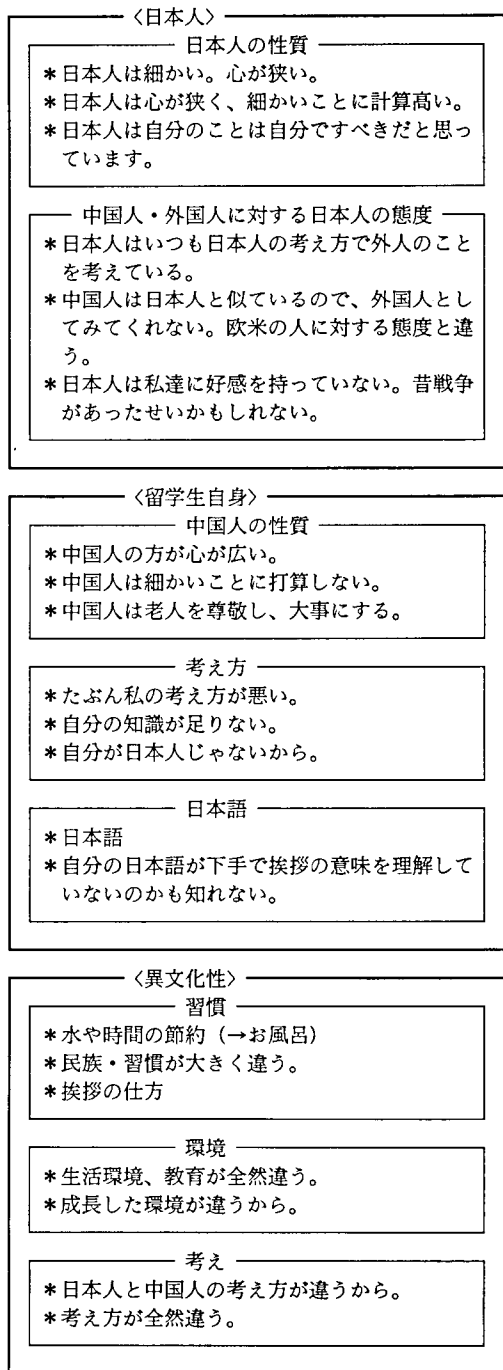


図4 中国人留学生の異文化欲求不満場面における原因の認知

のに対し、日本人の回答には詳しい説明が少ない。特に、顕著なのは、「習慣」や「異文化性」で、留学生は違いのある内容まで詳しく記述しているのに対し、日本人は「違う」ということの指摘にとどまっている。このことから、日本人保証人には相手文化に関する知識が不足しているのではないかと思われる。また、ここでも、「対人態度」に関する項目が留学生にのみ見られているのも特徴的である。対人関係上の異文化欲求不満がかなり大きいものであることを示しているといえよう。

#### 〔認知的反応のカテゴリー〕

研究1の結果より、「異文化欲求不満」の起こる原因の帰属の仕方として、相手文化側、自文化側、文化の相違、すなわち「相手」、「自分」、「異文化性」の3つの方向があることが見いだされた。これらの結果を参考にしながら、以下のような異文化欲求不満場面の認知的反応のカテゴリーについての仮説を提唱したい。図示すると図5のようになる。これは、認知的反応にみられる態度が、登場人物のどちらに向けられているかという観点から、作成したものである。こうした分類は、特定の文化のみを対象としたものではなく、普遍的なカテゴリーであると考えられる。

まず、認知的反応にみられる態度が、登場人物のどちらに向けられているかという観点から、態度の方向として自文化（B/b）と相手文化（A/a）という二つの次元を設定した。次に態度の内容から、それぞれの次元（つまり相手か自分）について、肯定的なもの（A：受容、B：自己肯定）、否定的なもの（a：非難、b：反省）、言及なし（無方向）（-）の三つの水準を設けた。これらを組み合わせ、a-、--、Abなどの三×三の九つの基本カテゴリーを作成した。

さらにこの9つの基本カテゴリーを類型化し、反発（a-：外向性 -B：内向性 aB：両方向性）、中立（ab：消極的 --：無責任 AB：積極的）、同化（A-：外向性 -b：内向性 Ab：両方向性）という三つの反応類型を想定した。

例えば、「私が正しい」という反応であれば、自分に対して肯定的な態度が向けられており、相手には向けられていないので、内向性反発（-B）とする。「この人は悪い人だ」という反応であれば、自分には言及はないが、相手に対して否定的な態度が向けられているので、外向性反発（a-）、「私が間違っていました。あなたの言うことはもっともです」というような反応であれば、自分に否定的で、かつ相手に肯定的であるので、両方向性同化（Ab）と考えられる。なおランダムに選んだ反応例30項目を日本人三人に分類してもらって一致率を出した結果、この分類の統計的な信頼性は確認された（ $\alpha=0.72$ ）。

		自 分		
		肯 定 的 B	—	否 定 的 b
相 手	肯 定 A 的	A B 受容+自己肯定 (積極的中立)	A — 受容 (外向性同化)	A b 受容+反省 (兩方向性同化)
	—	— B 自己肯定 (内向性反発)	— — 他言及 (無責的中立)	— b 反省 (内向性同化)
	否 定 a 的	a B 非難+自己肯定 (兩方向性反発)	a — 非難 (外向性反発)	a b 非難+反省 (消極的中立)




 同化  
 中立  
 反発

図5 認知的反応のカテゴリーについてのマトリクス

### III. 研究2

#### 1) 目的

異文化葛藤が表現された事例について、研究1の枠組みにもとづいて、日本人側と留学生側の認知と行動とを事態の経過に即して整理する。本事例では、日本語教師が日本人から、留学生との間に生じた問題について相談を受ける形をとっている。教師は必要に応じて留学生とも接触し、問題解決を志向している。本事例はこの教師の話をもとに構成した。

ここでの教師の役割について検討し、異文化間の葛藤においてその仲介役いわば「異文化間インターメディエーター」として機能する可能性について考える。事例記述に当たっては、プライバシーに配慮し、細部を略したり変更したりしてある。

#### 2) 事例

##### 1. 時期：1992年度夏から秋

2. 相談者：留学生の雇用主である、日本人社長。金属材料を扱う工務店を経営している。
3. 相談者の主訴：留学生の職場での労働態度が悪い。職場の人とうまく行かない。彼らが使っている借り上げ式の社宅の部屋がきたない。
4. 相談担当者：留学生に日本語を教える、九州地方の日本語学校E校の教師。必要に応じて留学生側からも訴えを聞いている。E校は隣接市に日本人用の英会話学校を古くから開いているが、日本語学校は7年前から。
5. 留学生：中国人留学生5人(男3、女2)。年齢は20代前半で、来日入学時期は92年4月。同じ職場で働きながら、日本語を勉強中。母国である程度日本語を学習してから来日しており、日常会話程度の日本語力がある。
6. 留学生の生活・学習状況：最初は持参した貯金が頼りだったが、労働許可が7月におりてからは仕事を始め、生活が安定して安心感が芽生えたようす。目標とする日本語検定試験が12月にあるので、8月以降はそれを意識して、熱心に勉強している。学校も仕事との両立を指導して、うまくバランスをとっている。仕事は、学校に入った就職情報から紹介してもらって見つけた。
8. これまでの問題の経緯：学生Aが、学費が払えないと偽って仕事先からお金を借りていた。一方で学校には学費延納願いを出しており、学校は支払は給料日以後でいいと延納を許可していた。社長はこれを知ってショックを受け、以下の一連の事件はその後に起きた。

### 第一期：勤務態度に関する苦情

職場の人が「留学生がまじめに働かない」と苦情を言い始めた。社長は国際交流に熱心で、「留学生のよい経験になれば」と留学生を積極的に雇用し、必要ない時間まで働かせてくれていた。特に人員不足だったわけではなかったので、職場の人には、何か仕事を探して与えるように言っていた。社長は、自分の好意に仕事で答えてくれることを期待していた。留学生は指示された仕事が終わるとそれ以外のことはしようとせず、椅子に座ってじっとしているだけという態度が目立った。そこで、職場の人から苦情が出たが、留学生は、「言われたことはきちんとやっているのに、どうしてどこが悪いのだ」と言い、それを当たり前だと思っているようす。また、現場では作業の時に油や泥に汚れるので、留学生は「3Kだ」と言っている。

社長が留学生に直接話をしてみたが、納得していない様子だった。このころ、ちょうど留学生の控え室が汚ないのが目だっていたので、この機会に気をつけてほしいということも伝えた。社長は社宅の一部を留学生が自由に使える控え室として開放していた。小家族用の部屋1つと单身用の個室2つが空いていたので、前者を男子3人用に、後者を2人の女子用にと割り当てていた。しかし男子らは、「皆同じ条件で大部屋を与えると聞いていたのに。社長はうそつきだ」と、不信感を持っていた。



## 第二期：部屋の管理に関する注意

男子の部屋は、彼らが使う前は空き部屋だった。しかし、それを「伝染病の人が住んでいたからあけていたらしい」と言い出した。近くの工場に勤める留学生から噂として聞いたというのだが、確かな根拠はない。

社から、教師に、「部屋を汚さを1度見に来てくれ」と依頼があったので、教師が本人達がいけない間に見に行った。部屋は非常に汚かった。本人達は、「非常に汚い部屋に入れられている」、「もともといわくつきのへやなので気持ちが悪くて掃除する気もしない」と弁解する。しかし教師が社長に直接聞いたところ、実際は、彼らは最初はきれいな部屋を与えられていた。

教師は、日本においては「働く」とはどういう事なのか、日本の職場では何が期待されるのかについて説明した。そして、「仕事がなくとも何か仕事がないかと自らすすんで聞いてみる」などの方法をアドバイスした。女子2人男子1人は納得した。「社長の話をきくときは、納得できない場合でも、分かりましたと一旦聞き届けてから、質問なり不満なりを述べること。にらんだり、話を聞かなかったりすると、いやな感じをもたれるだけだ」とも説明した。

部屋のことについて留学生は、「よそにも部屋があるはず。あるのに出さない」とも言う。しかし実際には他の部屋はなく、彼らの思い込みでしかない。むしろ社長は、社員に彼らの人数が加わったことで、新しい建物の建築を考慮中ですらあり、けっして冷遇を意図していない。

結局教師の注意がきいたのか、留学生も納得して「がんばって仕事を続けよう」ということになった。しかしそのうちの1人は、「納得はしないが、いい仕事先なのでがんばる」という返事であった。この学生Bは、日頃あまり学習も進まず、かっとなり易い性格の者である。

このころ会社側は、留学生の役割が分かりやすくなるようにとの配慮から、ローテーションを決めたり、仕事の内容を分担したり、という工夫をし始めた。従って、勤務態度に関する問題は、以後みられなくなった。

社長は、「解雇は考えておらず、なんとか折り合って行きたい」と思っていた。そこで、学校側と話し合いを持ち、「自分達が言ってもだめだが、学校の先生の注意ならきちんと聞くであろう」との考えから、定期的に視察に来て欲しいと学校に頼んだ。教師から見ると、おそらくビザの件などで学校に裁量の余地があるために、留学生も従順にするのであろうと思われた。

さらに、社長は学生とも直接話し合う機会を持った。学生は「がんばります」と言った。教師に言ったような不満はここでは言っていないので、問題は解決したかに思われた。

以上、問題の発生初期にあつては、まず会社から「困っているからきてくれ」と依頼さ

れて、教師が会社を訪問して社長と話し合い、次に学校側が学生を呼び出して話し合いの機会を持つという順で事態が展開した。

### 第三期：就労意志の確認をめぐる問題

社長は事態がまるく治まったと思っていたが、以下の事件が起きた。先の話し合いから約一週間後、夏休みになる直前、仕事のシフトを組み直す時であった。

社長は、留学生らが話し合い後もなんとなくすっきりしないようすに思えたので、「本当にここで働きたいのか。本当の気持ちを聞いてくれ」と、学校に依頼してきた。教師が仕事を続けたいかどうかという意志の確認を試みたところ、みんな「はい」と言う。「いい仕事だからずっと続けたい」、「先生に言われたように自分からも仕事を探したりして、やるようにする」と言う。しかしかつとしやすい学生Bだけは、むっとした様子だったが、「他に仕事がないから続ける」と答えた。

この直後、学生Bは学校に、他の仕事に変わりたいと相談にきた。社長はそれを知り、「自分には、最後までやめたいとは言わなかったのに」と驚き、ショックを受けた様子であった。そして「留学生の態度には裏表があるのではないか」との疑念を強く抱いた。「夏前に学生Aが自分からお金を借りたときも、学校に対する弁明と、自分に対する弁明が食い違っていた」ということも思い起こされ、「どうしたらいいのか分からなくなってきた」という。「物置で遊ばないようになど、いくら言っても聞いてくれない」とも言う。「他の雇用主や保証人と話のできる機会が欲しい」という要望に答えて、学校は後日保証人会を開催した。

教師は同種の会社で別の仕事を見つけて技術を磨きたいという留学生に、他社に比べて今の会社の条件がいいこと、他社にも情報がいつているので、職場を移るのは困難であることを説明してみた。その結果、この段階では学生は仕事をやめないことに落ちついた。やめない意志である事を、教師は社に伝えに行った。

### 第四期：部屋の掃除の指導

教師が社に行ったとき、社の人に頼まれて職場と社宅を視察した。社宅の管理人である婦人がいっしょに来た。学生は突然の訪問にむっとしたようすで、率直な話しはできなかった。「前回見たときよりはきれいだ」と管理人は言っていたが、教師の目には汚いようにしか見えなかった。教師があきれて掃除をしている最中、管理人が用事でその場をはずした。すると、学生が部屋の不満を再度訴え始めた。

先頃の保証人会で、彼らの労働態度の悪さが話に出ていたが、学生は、それを漏れ聞いて、「社長が自分たちの悪い事を吹聴している」ととらえたようだった。社長への文句を口にし、「他の保証人が自分達の事を知っていたのはなぜなのだ。学校が言ったのか」などと言い出した。仕事の配分などの社長の配慮や善意を教師が説明しても、真っ向から否定す

るだけであった。「不平や不満があるならなぜちゃんと言わないのか、これからちゃんとがんばる気はあるのか」と聞くと、「仕事が見つかる前に解雇されたら困るので」と言う。

管理人も部屋の外でこれらの話を聞いていたようであった。社側の自分がいなくなるとあれこれ言う彼らの態度に、疑念を抱いた様子であった。

この後、教師は掃除の仕方を教えた。「借りた湯呑みなどはきちんと返すように」、「ゴミは小分けするように」など細かく指導した。「きれいにできる人でなければ、新しい部屋を要求する資格もない」とも説明した。

授業でも、帰国者のための日本語の教材や帰国者の適応のためのテキストなどを使用し、日本の家で必要な家事、放置自転車が盗難になる例題などを取り上げた。また、油の処理、油污れの防止などのやり方と感覚を説明した。

「この市には外国人が少ないからみんな外国人との付き合いに慣れていない。今はアパートにも入れてくれているが、外国人は汚いという風評がたてば入れてくれなくなるかもしれないので、最初あなたの方が気をつけて欲しい」と教師から注意した。「大丈夫」と言うが効果は薄く、小学校などでする日誌形式の指導などさえ必要かもしれないと懸念された。

#### 第五期：職場の対人関係のこじれ

社には日本人のバイト学生もいるが、彼らと待遇が違うという事も留学生の不平であった。就業上必要な技術を、夜間の工科系専門学校で身につけてもらう制度を利用しているため、その授業料分の額面が多くなっている。その事情を理解することなく、「同じ仕事なのに差別だ」という意識がずっとあったようである。雇用側でもないのに、留学生を指導するような言動も気になっていたようだ。教師は、「職場でうまくいかないというのは、日本人学生とうまくいかないことが大きいのでは」とこの時期に気づいた。日本人学生が会社に言う事と、留学生が話してくれる事実とが、かなり食い違っているようすである。他の日本人従業員にはカラオケにつれていってもらったり、家に呼ばれたり、職場以外でも交流がある。

このころ教師が職場を直接尋ねた際、留学生は一生懸命仕事をしていた。職場の人々は、「よくやってくれますよ」と言っており、とても留学生達に対して不満がうっ積しているようには見えなかった。ただし、学生Bも同じように評価されるかどうかは疑問。社長の話では、この学生は多少喧嘩っ早く、日本人学生に殴りかかりそうになった事もたびたびあるという。しかし、全体的には、現段階で「うまくいっていない」のは、「日本人学生」とのことではないかと考えられた。

社や職場を尋ねた上で、教師から社側に、「留学生だからという理由で甘やかす必要はない。もう、試行錯誤の期間はある程度過ぎているから、厳しく指導してくれるように」とアドバイスした。「本当に態度の悪さの度が過ぎる場合、あるいは、職務に支障を来す場合は、遠慮せずに解雇してくれ」と申し入れた。しかし社長は、学生に「がんばります」と

言われると、どうしてもやめさせる気にはなれないとのことであった。しばらくは現状維持で勤務を続けていた。

しかし学生Bは、8月の中旬になっても機会を見ては、「先生だったらあんな寮に住めますか」、「社長はうそつきだ」などと教師にくっつくことがあった。日本語能力が比較的低いことと、性格が非常に攻撃的で思いこみが激しいせいもあるだろうと思われた。理解し合うという事は不可能な様子である。

8月末、「男子の部屋にウジがわいた」と学校に報告があった。さすがに社側も解雇を考え始めた。しばらく期間を置いて、学生Bと学生Cを解雇。教師の目からは学生Cが最もよく働いているように見えたので、意外な結果であった。学生Aは、自国で同種の仕事の経験があったことと、日本語能力が非常に優れていることが評価されたと考えられる。

その後、学生Bは自分で仕事を見つけて働いている。教師が心配してどんな仕事なのかと聞いても、「自分が見つけた仕事だから自分で守る、他の人には渡したくない」と、学校に仕事先を知らせない。「万一の時のために、知っておきたいだけだ」と教師が言っても、なかなか心を開かないようす。

9月に入り、今度は、「学生Aと学生D（男女）が仲がよすぎる、いかがわしい行為をしている」といった内容の苦情が、日本人のバイト学生から社長へ寄せられた。事実関係を本人達から聞いてくれという要望が学校側に入った。教師が学生Aと学生Dを個別に呼び出して事情を聞いたところ、どちらも、「全くそのような事実はない。日本人学生が嫌がらせをしているだけだ」と言う。

教師は、彼らの言い分を受け入れながら、「学生の個人的な生活にまでは口出しはしたくないので、人に迷惑をかからないように責任持って行動することだけを忘れないで欲しい」と指導した。この結果を社側に報告したところ、社側は一応安心したようであった。

その後、人間関係がうまくいっていなかったことを理由に学生A、学生Dが自主的に仕事をやめた。「日本人学生は悪い人たちです。社長は何も知りません。分かっています」と訴えていた。2人とも次のアルバイトを見つける前にやめたので、よほど耐えられなかったのだろうと想像される。その後しばらくして二人とも新しい職場を見つけ、働いている。

### 3) 整理と考察

#### 1. マトリクスによる構造化

経過の要約と、モデルに即した解釈を表1に示した。教師の指導、社長の対処も表におさめた。問題は大きくわけて4つ認められる。「①勤務態度」に関わるもの、「②部屋」の割り振りと管理に関わるもの、「③雇用」の関係を続けるか否かに関わるもの、「④日本人学生」からの苦情や陰口に関わるものである。教師の役割に注意しながら、以下事態を整理する。

「①勤務態度」については、留学生の母国と日本における、仕事や労働についての考え

問題	留 学 生	社 長	社の日本人	教 師
勤務態度	「どこが悪いんだ」(a B 非難・自己肯定)	「慣れていないので大目に」(A B 受容・自己肯定)	「留学生がまじめに働かない」と文句(a-非難)	部屋は汚かったので注意し、日本の仕事の仕方や話をする態度のことも説明(指導)
部 屋	社長の話にな得せず(a-非難) こんな部屋では掃除できない」(-B 言い訳) 「部屋の話が違う、嘘つき、他に部屋があるはず」(a-非難)	留学生に勤務態度の話をし、部屋が汚いことも注意 「部屋を見に来てくれ」と教師に依頼		
	前より労働態度は改善 3人納得し「がんばる」(A-受容)、2人は「いい仕事なのでがんばる」(少しだけA-受容)	仕事割り当てを工夫(対処) 「解雇せず折り合いたい」(A B 受容・自己肯定) 「教師がときどき視察に来てほしい」(対処) 留学生と話しあう(対処)		
雇 用	「仕事を続けたい」「努力したい」(A-受容)、 「仕事がないから続ける」(A-ではない)	「留学生に勤務意志の確認を」と教師に依頼		
	学校で求職活動する者あり 「時給はいい、やめない」	「自分にはやめたいと言わなかった。嘘をついて金を借りた。どうしたらよいか」(A B 薄れる) 「何を考えているのかわからない。いくら注意してもだめ」と疲労(a-否定) 「他の保証人と懇談の場を」と教師に要望(対処)		留学生に「転職するのも困難がある」と説明(指導) 勤務の意志を社に伝える 保証人懇談会を設定、労働態度の悪さが話題に
部 屋	突然の訪問に不機嫌 「悪口を吹聴された、社長が学校が悪い」(a-非難) 社長の善意否定(a-非難) 「次の職が見つかる前に解雇されると困る」			社の人と視察、部屋は汚い。あきれて部屋を掃除する。 「これでは部屋がえ要求の資格はない、今後のため地域の人には配慮を」と注意し掃除を教える(指導)。 社の配慮と善意を説明。 「不満をなぜ直接言わないのか、これからはがんばるか」を尋ねる。
日 本 人 学 生	「日本人学生と待遇が違う」(a-非難) 勤務態度は良好。 勤務続けるが、相互理解は不十分。 「日本人学生のいやがらせだ」(a b 非難・自責?) 「日本人学生は悪い人たちです、「社長は何も分かってない」と学生AとD辞職。	「がんばるといわれると解雇する気にはなれない」(a-からA-へ)。 「部屋にうじがわいた」後に学生BとCを解雇。Aは専門知識ゆえに残されたか。	日本人学生以外の同僚が、「留学生はよくやっている」  日本人学生が、「学生AとDがあやしい」(a-非難)	職場での不協和音は主に日本人学生とで、留学生とも言い分が違っていると認識。 「社はもう甘やかさず必要な処置を」(指導)。 学生AとDに事情を聞く。学生の実事否定を受け入れ、「責任を持って行動を」と言い、社に報告(指導)。

表1 事態の経過に伴う認知的反応の方向および行われた対処・指導

A Bなどの記号は、図2のマトリクスと対応している。表の上から下へ時間経過に沿って並べられている。その時期を代表する問題の主題を左端に書いた。事態の区切りには--を入れた。

方の違いが背景にある。つまり、留学生は与えられた仕事を忠実にこなすことが「労働」であると考えているが、日本人は言われた事だけしたのでは熱心に労働しているとは考えない。

この事態において、留学生と日本人双方の帰属に、a：非難がみられる。間違っていないのに攻撃されたと思う留学生は、B：自己肯定も加えて正当化する。一人社長のみが、双方の感覚の差に起因するものである事を認識しているが（AB：受容・自己肯定）、仕事観の違いによる問題であることがさきほど明確化されておらず、従業員への説得も具体性を欠きがちである。

ここでの教師の関わりは、日本人側にその認識の違いが存在する事を知らせ、かつ彼らの感覚にとって違和感のない指示の出し方をアドバイスしている。留学生側には、日本での習慣と期待されている事をおかみくだいて説明し、あわせて効果的な態度についてアドバイスしている。このような介入の結果、勤務態度の問題は解決された。ここでは、教師は異文化間の誤解をときほぐしていく役割をとっているといえよう。

「②部屋」問題は、もう少し複雑である。部屋が汚いという指摘に対し、留学生側は掃除をしない態度を改めるどころか、するに値しない旨を申し述べている。互いにa：非難がみられ、留学生側は防衛的なB：言い訳が加わる。注意の結果のA：受容も、長続きはしない。教師の介入は、掃除の必要性を説明し、その仕方まで実地に教えるという方法で行われた。その結果、多少の改善がみられた。

この場合は、単なる事態の解釈の違いに留まらず、生理的な衛生感覚の違いもあっただろう。のちにウジが湧くほどであったことから考えて、客観的な許容の限度を越えていたようにも思われるが、本人らはそれをさほど重大視していない。衛生や快適さの基準が、周囲の要求する水準と食い違っても考えられる。個人的な感覚に基づくことであれば、社側の要求を納得させることは難しいであろう。

部屋の割り振りに関しては、「うそをついた」、「いわくつきだ」、「ほかにもあるはず」などの、誤解に近い思いこみが、訂正困難なまでに強固である点が興味深い。これは被害者意識の表現ないし加害者への攻撃意図、防衛的になっての弁解、あるいは慢性的不満の表明といったような、象徴的な意味があるのかもしれない。心理的な側面から発達援助的に関わる「心理カウンセラー」がこの学校にいれば、背景にある心のこだわりを引き出し省察を進めていくことも可能であったろう。しかし社側の日本人には、こうした彼らの言動は理不尽で理解不能なだけである。教師は、社側の日本人からみた事態の解釈の仕方や印象を留学生に理解させ、客観的な事態の説明をし、かつ必要な対処を具体的に指導している。このような仲介者的な介入が、やや事態を改善していることが見て取れる。教師は、法的な滞在許可という権威に結びつく学校側に属する側面はあるが、留学生にとっては身近で親身になってくれる指導者であり、自分達を理解してもらいたい対象として頼られ、信用を得ている。

「③雇用」に関しては、「いい仕事なので続けたい」という留学生のA：受容は、次第に

減少する。社長の、双方を認めるA B：受容・自己肯定も、疑念と共に薄れていき、「なぜ注意を聞いてくれないのか」というa：非難がみられるようになる。お互いの理解と信頼がなくなり、疑念と不審、抗議の感覚が増した。お互いの行為に対して非難が先立つようになった。保証人懇談会を通じての外部への情報の流れが、お互いの不信感を募らせる方向へと作用している。たとえば、留学生の場合、否定的な帰属意識に傾いているときには、「いいふらしたのだろう」などの悲観的推測が次々に生じる。否定的解釈を自ら強化し倍加させていく法則が存在するかのようである。

教師の介入は、勤務の意志の確認に関して行われた。社長の態度は善意にもとづいていても、具体的指示に欠けるきらいがある。これを補い、留学生に基本的な勤務の原則を明確に認識させた。また社側が、「留学生だから」という過剰な意識から判断に迷っているとき、適切なアドバイスをしているのも重要なポイントである。

「④日本人学生」関係では、日本人学生に対する待遇が違うという留学生のa：非難は、いわば誤解である。日本人学生側からのa：非難もまた、事実を反映していない可能性が高い。互いに疑心暗鬼の状態にあり、批判の応酬という関係にある。最後には、「嫌がらせをうけた」という発言もある。ここでの教師の介入は、事実の確認、方針の伝達、自覚を促すなどである。しかしここに至って、本当の事実は解明できない状態となった。教師も、社長や管理人などの経営側とは十分話し合いができたが、日本人学生とまではその機会がなかったようである。

整理すると、問題が生じたときには、a：非難があり、しばしばB：自己弁護を伴うといえる。説得及び説明で、納得して相手の主張を受け入れて歩みよると、A：受容が発生している。

## 2. 異文化間インターメディエーター

社長は雇用も対処も善意に基づき寛大ではあったが、結局は留学生の態度の表裏性に困惑を深めていった。善意から出発しただけに、失望や不信感が残らなければよいがと案じられる。異文化性に起因する認識のズレや感情のもつれは、好意のみで解決できるものではない。本事例では、教師の仲介によってズレがうめられ、疑問が確認されていく。このことは、異文化間の問題を相談される場合に何が必要かを示唆している。

異文化性に関わる問題の解決には、問題の特質を認識し、客観的な観察と判断に基づき、能動的で教育的な関わりを意識的にとることが必要である。しかし今日の日本では、まだ異文化との出会いに戸惑うばかりで、異文化性に基づく問題を速やかに解決へと導ける人ばかりではない。こうしたトラブルがあった時に、文化の仲介者となることの意味と方法論を確立させる事は、興味深い試みと思われる。異文化の仲介者になるという意味で、この役割を「異文化間インターメディエーター-Cross-cultural Intermediater:CI」と呼び、新たな概念として提案したい。

相談を受けた場合は、まず関係者の認識と態度をマトリクスにあてはめていくとよいと思われる。渦中にあるのは事象をマトリクスに位置づけながら整理し、最終的には双方受容のABに持っていくことを指向するようにする。その際、双方の考え方の成り立ちを理解し、その間に食い違いが存在したということを確認し、双方を容認したうえで現実的な対処を工夫するよう心がける。

具体的な手続きをあげれば、まず違いの存在を指摘する事から始まる。第1段階として、準備が違っているだけであり、どちらが間違いというものではないという、文化相対主義的な認識を導く。①「文化の解説、異文化問題の所在の具体的な解明」の段階である。ここがこの役割の中心であり、これができる事がCIの要件と言ってもよい。

ただし誤解による怒り、思い通りにならぬいらだち、不快感や焦燥といった否定的な感情が伴う事が多いから、まずは耳を傾けて、②「十分に話を聞き、葛藤を表現させる」必要もあろう。その上で事態を説明してみて、洞察を促す。感情のうっ積を聞いてもらえずに説得されるということではない。

第二段階は、具体的な対処である。取るべき行動の判断の手がかりとして、③「自分の態度が与える相手への印象と、その持つ意味を知らせる」。その上で解決のための態度、方略を示唆し、④「可能な解決の工夫を提案する」。すなわち説明と選択肢が与えられ、納得のうえで、取るべき態度を選択させるのである。行動の意味をわからせて、行動を選択させるとしてもよい。主体性を重んじる視点は常に必要である。

次に、CIに必要なものを考えてみよう。まずは①「異文化間の問題の発生機序を心得る」ことだと思われる。また、②「起こりうる事態への解説を練習する」必要もあるだろう。むろん自分の文化への気づき、誠意や柔軟性、創造性など、いわゆる③「異文化接触に成功するための資質」といわれる要件は、必要である。本人が狭量な自文化中心主義者だったり、外国文化崇拜者であったり、異文化に極端な緊張感を抱いたり、異文化を想像もできないような見識の程度であったりしては成り立たない。異文化接触の困難が理解できること、そして異文化に関わる問題に対してかなりの洞察力があることは不可欠である。異文化との接触によって資質が磨かれたか、あるいは異文化間教育を経て適切な資質を持つようになった人などが適任と言えよう。

CIの特徴をあげてみよう。①「CIは役割の名称」であって、職業名ではない。異文化接触の関係者に勧められる。②「関係者の両側から話を聞き、調整する」点に特徴がある。一方の相談だけを受けて、密室で処理するタイプのカウンセリング行為に留まるものではない。ただし片側だけへの関わりでも、ある程度の効果はある。状況によってはこうした適用もありうる。③「認知的レベルにおける認識を導くことが主眼」ではあるが、場合によっては行動レベルの指導を含むということで、行動カウンセリングと一部通じるところがある。

ただし心理相談ではないから、発達的な洞察や心理的な力動の解釈、臨床行為などには



踏み込まない。異文化間臨床心理学はむしろ、個人対応の治療場面で可能な範囲のC I機能を含みながらも、臨床や予防の専門的技術を用い、症状軽減や発達援助などを広い視点に立って行うと考えるのがよいだろう。

かつて、教師などに「カウンセリング・マインド」を持つことが勧められ、カウンセラーのように生徒の話を聞いてあげようという主張がなされた。しかし本格的なカウンセリングとなると心理臨床の領域であり、その適用は単純ではない。もし仮に異文化間カウンセリング・マインド的なものを考えるとすれば、その誤解のない適用の一つの形として、C Iが考えられるのではないだろうか。頻発する文化の葛藤問題を扱うには、問題がこじれて臨床症状に至る前に、最前線のC Iに整理されるのがよいと思われる。

日本語教師に限らず、C Iを請け負う人の立場によって、特色のある関わり方ができるだろう。異文化接触の現場にいる人であれば、この役割をとることができる。たとえば、外国人子女を受け持つ小学校教師や保育園の保育や看護婦といった指導・援助に関する職、学習補助の役を担う留学生のチューター学生（チューター＝国立大学にみられる留学生補助をする日本人学生のバイト制度）などである。彼ら用の解説の例題も用意してみると興味深いであろう。むしろ日本語教師は、その教育役割の中に「異文化間教育的側面」があると考えるならば、有力なC I候補である。異文化接触の最前線たる日本語教育の場では、文化のこじれからくる問題が少なくない。そこで生じる食い違いは、単なるトラブルというより、文化的な葛藤を教育的課題に昇華させていく異文化間教育の素材になりうるのである。

### 3. 異文化適応の層構造モデル

最後に異文化適応に関して、筆者らが考えるモデルを示したい。これは、マズローの欲求階層説（ゴープル、1970）とAdler（1975）の異文化適応の五段階説をもとにした。

欲求階層説とは、人間の欲求は、ピラミッドに横線を入れたような層状の構造をしており、下から上に行くほど高次の欲求を意味し、下の段階の欲求が満たされると上の段階に行けると考える。最も下の層は、①生理的欲求（空気、水、食物、庇護、睡眠、性に関わる）、次が②安全と安定で、この二つは基本的欲求とよばれる。これがないとこれを真っ先に求めるという意味で、欠乏欲求とも言う。その上が、③愛・集団所属、次が④自尊心、他者による尊敬である。次いで⑤意味、楽しみ、秩序、正義、個性、真、善、美などを求める次元になり、これらは人がよりよき者になろうとする欲求であるため、成長欲求と呼ばれる。これらの上に、⑥自己実現への欲求が存在しうる。

異文化適応の五段階説は、異文化適応の変化についての一つの考え方である。認知、感情、行動の3つの側面において、異文化との接触、自己崩壊、自己再統合、自律、独立へと進む5段階が想定できるという。

我々は、異文化適応をアドラーのように、進行していく階段と考えた。そして、異文化

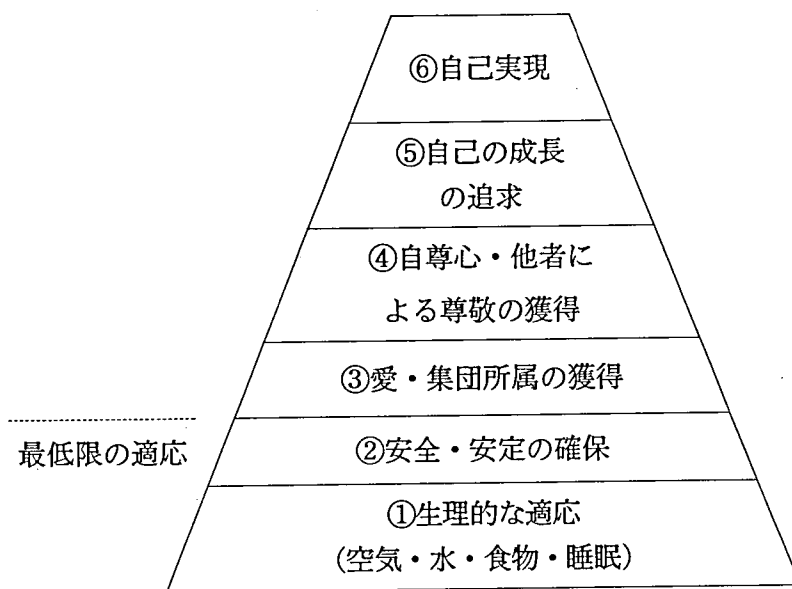


図6 異文化適応の層構造モデル

での存在の仕方ないし適応の仕方にも、レベルと段階があるという考え方を表現するために、マズローの枠に当てはめてみた。このモデルは層状に成り立ち、次第に高次の段階に至るものである。この意味で、これを異文化適応の層構造モデルと称する（図6）。

①生理的な保証は、生理的な側面では適応できているという状態を指す。食物や水などがあって、異文化圏でも、一応生存はできるという段階である。②安全・安定面の確保については、身の安全をなんとかできたという適応の状態である。犯罪にあわないとか、病気にならない、政変に巻き込まれないなどの段階である。

③愛・集団所属の充足に関する適応とは、ホストとソーシャル・ネットワークを作れた状態である。知り合いができ、クラスや研究室など所属する先があり、チューター学生のようにめんどろを見ようとしてくれる人がいるような段階である。④自尊心、他者による尊敬が確保できたというレベルの適応状態は、ホストから尊重され、尊敬を受けられているようすを意味する。つまり日本人からも理解され、自分の文化や能力を評価されて、適度の敬意を払われる状態である。母国語の語学教師にと乞われて頼りにされたり、ボランティアで本国の歌を教えて喝采され、大学の成績がいいので仲間にも一目おかれるなどである。これらのような、周囲からの愛情や尊敬がないとすると、人間は生きていてもさびしく、また自分を無価値に感じるであろう。

⑤自己の成長を希求できる適応段階とは、異文化での自分の存在の意味を見だし、生活を楽しみ、個性を育て、自分の価値あるものを求めることができる段階である。生活の質、異文化での暮らし方の充実が果たしている段階であろう。日本でも趣味を見つけて、

例えば茶道に取り組むとか、美術館めぐりをするとか、あるいは進むべき学部・学科を見いだして、その大学院の受験のために努力するなどである。目的意識や充足感が出てくる段階と言えよう。

⑥自己実現に挑める適応状態というのは、最終的な適応である。ホストの文化であっても、もはや自由自在に、自分の自己実現を目指して生きて行けるような状態である。ホスト国でビジネスに成功したり、実力をつけて学年で一番の成績で卒業したりすることであろう。もはや不足や渴望に悩まされる段階を越えている。

まとめて言えば、異文化圏に存在するときには、基本的な存在が保証される段階から当該文化圏での自由自在な自己実現ができる段階まで、階層的に適応の質を整理する事ができる。異文化に入り込んで生存が保証された後は、対人関係をこなすことを求め、その中で愛情と信頼、尊敬を得ていきたいと願う。その結果、単なる生存に留まらない、より質の高い異文化適応状態に至る。さらにそれらの外的・人的環境が整った中で、自分の成長を追求できる余裕ができる。究極的には異文化であっても自在に社会を泳ぎ渡り、必要なものを利用し、自己実現を果たすべく集中しようとするようになる。

このプロセスがそのまま進まずに、どこかの段階に留まったり、また上の適応次元に進んでいながら下の次元に煩わされる事もある。しかし基本的には、一つの適応段階が果たされればつぎの段階を希求する余裕が生じ、逆に満たされないうちは上を求めるのが難しくなる。この点、マズローのオリジナル・モデルと同様の考え方をする。例えば食べるものの心配をしていたのでは、研究どころではないであろう。周りの支援が得られないのでは、卒業論文にじっくり取り組めないであろう。

対人関係の充実や、仕事や学業面の成果は、すべて自己実現を可能にする最終的な適応状態への過程に位置すると考える。ただし、途中までで日本滞在の期限切れになったり、最初から途中までしか目指していないこともあるかもしれない。例えば日本人と仲良くしようなどと思わずに、出島社会の生存の保証だけでよいという考え方もあるかもしれない。留学生よりその同伴家族が、そうなりがちかもしれない。

こうした段階を昇るためには、本人の異文化葛藤が整理され、異文化について認知的に適切に位置づけられていくことが必要であろう。そのために、本研究の手法は助けになる事であろう。

## <引用文献>

Adler,P.S. 1975 “The transitional experience:an alternative view of culture shock”,  
Journal of Humanistic Psychology, 15, 13-23.

ゴープル、F.G. 小口忠夫（監訳） 1972 マズローの心理学 産業能率短期大学出版部  
（Maslow,A.H. 1954 Motivation and personality. New York:Harper.）

- 佐野秀樹 1990 「異文化社会への適応困難に関する研究 —社会場面に関する分析—」  
『行動療法研究』16-21、37-44
- 田中共子、藤原武弘 1992 「在日留学生の対人行動上の困難 —異文化適応を促進するための日本のソーシャル・スキルの検討—」 『社会心理学研究』7巻2号、92-101
- 田中共子、横田雅弘 1992 「在日留学生の居住形態とストレス」 『学生相談研究』13巻2号
- 莫邦富 1992 『ニッポン就学生事情——ジパングをめざした中国人たち』アルク
- Furunham, A. & Bochner, S. 1982 “Social difficulty in a foreign culture : an empirical analysis of culture shock”, in Bochner, S., 1986, *Culture in Contact: Cross-Cultural Interaction*, Oxford: Pergamon Press, pp. 161-198