
複言語サポーターは
どのように複数の言語を使用しているのか
— 語りからみえてくるもの —

**The Usage of Languages by Plurilingual Supporters :
An Interview Survey**

徳井 厚子*
TOKUI Atsuko

This study aimed to elucidate the usage of languages by plurilingual supporters (PSs), that is, non-native speakers with roots overseas who support foreign residents at schools and communities. Based on interviews, this study aimed to clarify how PSs make full use of multiple languages to provide support. Analysis of the interviews revealed the following:

- 1) The standard for the usage of languages by PSs varies depending on individual PSs.
- 2) PS use their mother languages in the following cases: (1) to listen to feelings; (2) to listen to the personal problems; (3) to provide detailed descriptions; (4) to explain the situation in the event of an emergency. Also, some PSs feel a sense of security using their own languages in the above cases.
- 3) In some cases, PSs combine multiple languages.
- 4) In some cases, PSs adjust the linguistic levels and expressions.
- 5) In some cases, the PSs and foreign people adjust each other.
- 6) In some cases, there are difficulties and limitations in the adjustments.

PSs play a role by adjusting their usage of their languages depending on the situation. It can be said that PSs play a role that cannot be fulfilled by Japanese native speakers.

It can also be said that the situation of their usage of their languages is closely connected to plurilingual competence.

*信州大学 教育学部 准教授

1. はじめに

現在、日本においても国境を越えて移動する人々が増え、多様な外国人支援の在り方が求められている。このような状況の中で、複言語サポーター（本研究では、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地域や学校で外国人に支援を行っている者と定義する）は、重要な役割を果たしていると考えられるが、これまで複言語サポーターの具体的な言語使用の実態については、あまり研究対象として光が当ててこれなかった。

総務省[2006: 5]は、「多文化共生」について、「国籍や民族等の異なる人々が、互いの文化的ちがいを認め合い、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。石井[2011: 89]は、この定義について「対等な関係での対話以前の問題として、十分な日本語能力を持たない外国人は「日本語」と「国籍」の二つの壁によって社会生活のさまざまな面で制約を受け、本来守られるべき権利や平等に与えられべき機会が確保されない状況にある」ことを指摘し、具体的に「就労に関する法律や雇用契約、医療補助や子どもの就学の制度や手続きに関する情報など、基本的な人権に関わる情報がきちんと届けられるようになっておらず、あるいは故意に隠されて大きな不利益を被っているケースもまれではない」と述べている。外国人が地域社会の構成員として共に生きていくためには、石井の述べるように、まず雇用や医療等といった基本的な人権に関わる情報を届け、支援していくことが必要であろう。そのためにも複数の言語を駆使しながらサポートする複言語サポーターの存在は重要であると考えられる。

また、河原[2004: 6]は、言語サービスについて、「外国人が理解できる言語を用いて必要とされる情報を伝達すること」と定義している。河原[2004: 7]は、さらに、言語サービスの第一の定義として「情報サービス」を挙げ、第二の定義として「在住外国人の母語によるアイデンティティを守りその文化の発達を支援すると同時に日本人との共生社会をつくっていくための言語政策の一つである」ことを挙げている。多文化共生社会における複言語サポーターの言語使用や役割を考える際、河原の述べる第二の定義の視点も重要であろう。多文化共生社会の実現のためには、複言語サポーターは重要な役割を果たしていると考えられよう。

国内の地域における複言語サポーターの言語使用や役割についての研究は、これまでいくつかなされている。晏[2010: 90-92]は、外国人職員という当事者としての経験から、多文化共生事業における外国人職員の役割を考察し、当事者の母語以外にも多様な言語の対応が求められたり、その役割が生活の様々な面にわたり相談が寄せられる等、期待していたよりも実際は多様であることを報告している。また、晏は、「意

識的に通訳を行わなかったり席をはずしたりして双方が直接会話できる場を意識している」と述べ、当事者同士が直接会話できるようなサポートを側面から行っているとしている。金井[2010: 173-174]は、地域日本語教室における学習活動のデータの分析を行い、日本語非母語話者ボランティアは、(学習者の母語で)学習者の経験を引き出すことで、学習者の言いたいことを伝えたいという強い動機を誘発し、ことばの発達につなげたとしている。今後、複言語サポーターが支援の現場でどのように複数の言語を使用しコミュニケーションの工夫をしているのか、その実態についてより詳しくみていく必要があるだろう。また、複言語サポーターが母語を含む複数の言語を使用することによりどのような影響があったのかという観点からの研究も今後さらに必要となるだろう。

地域における外国人支援の言語使用に関しては、コミュニティ通訳の役割や特徴についてまとめたものがある。水野[2008: 6]は、コミュニティ通訳を「司法、医療、行政サービスを中心に日本で暮らしている外国人の言葉の問題に対処するための通訳者、翻訳者」としている。また、杉澤[2013: 24]は、コミュニティ通訳の範囲を「相談通訳のほか、教育通訳、行政通訳、警察通訳と法廷通訳を除いた司法通訳、命に関わるような医療行為および高度な医療通訳を除いた医療通訳」としている。水野[2008: 12-16]は、コミュニティ通訳の特徴として以下を挙げている。1)地域住民を対象にしている。2) (例えば医者と患者のような)力関係に差がある。3)言語のレベルや種類が様々である。4)文化的要素が大きく関わる。5)基本的人権の保護に直結している。また、内藤[2013: 32]は、会議通訳とコミュニティ通訳の違いについて、前者が専門家同士をつなぐ役割であるのに対し、後者は日本社会に暮らす市井の外国人を対象にしたものであり、ホスト社会側の専門家との間に立ち、生活に根差した諸問題の解決に向けて通訳を行うとしている。さらに、内藤[2013: 44-51]は、コミュニティ通訳の通訳時に求められる専門性として、正確性と忠実性が担保された訳出能力、多言語・多文化社会に対応した臨機応変なコミュニケーション能力、専門家として問題を見極め解決にあたる力、場を調整する力を挙げている。杉澤[2013: 15]は、相談通訳に必要な力量の一つとして、「きく」技能の重要性を挙げ、正確に「聞く」、共感的に「聴く」、問題にアプローチするために「訊く」ことが重要としている。

このように、国内の複言語サポーターについてはその役割や意義という観点からの考察がある。また、言語サービスやコミュニティ通訳の専門性や意義に関する論考もみられる。複言語サポーターは母語や日本語など複数の言語を使用しながら、外国籍住民の当事者に近い立場から日本語母語話者にはなし得ない役割を果たしていると考えられる。支援の現場で複言語サポーターがどのように複数の言語を使用しているの

か具体的にみていくことで複言語サポーターの役割や実態をより明らかにすることができるのではないかと考える。当研究では、複言語サポーターが支援の現場でどのように複数の言語を駆使しながら支援を行っているのか言語使用の実態について複言語サポーター、及び日本人コーワーカー（複言語サポーターと一緒に仕事をしている日本人）の語りをもとに考察するものである。

2. 複言語・複文化主義と複言語サポーター

ヨーロッパ評議会は、複言語・複文化主義について以下のように述べている。

個々人の体験は、その文化的背景の中で広がる。(略)しかし、その際、その言語や文化を完全に切り離し心の中の別々の部屋にしまっておくわけではない。むしろそこでは新しいコミュニケーション能力が作りあげられるのであるが、その成立にはすべての言語知識と経験が寄与するし、そこでは言語同士が相互の関係を築きまた相互に作用しあっているのである[Council of Europe 2001=2004: 4]。

西山[2010: 25]は、biという接頭辞は二つの事象が対応して存在し、あたかもそれらが完璧な状態で共存するかのような表象を生み出すのに対して、pluriの想定する世界は、複合的、複層的であり、管理されたものではないと述べている。また、多言語主義が社会に重きをおいているのに対し、複言語主義は個人に重きをおいているという[山川2010: 53-54]。

本研究で扱う複言語サポーターという名称では「複言語」という言葉を用いているが、これは、特に欧州評議会[2004: 4]の記述の「複数の言語同士が相互の関係を築きまた相互に作用し合っている」という側面、及び「pluriの想定する複合的・複層的」[西山2010: 25]な側面を強調するためである。なお、前章で述べたコミュニティ通訳と複言語サポーターの業務内容の範囲はほぼ重なるが、当研究では複言語サポーターの範囲をやや緩やかに捉え、「相談通訳、教育通訳、行政通訳のほか、医療通訳等も含める」と捉えることとする。

3. 研究概要

日本国内の複数の地域において、複言語サポーター及び日本人コーワーカーにインタビュー調査を行った。インタビューは半構造化の方法で行い、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、複

言語サポーターの役割の可能性等を中心に自由に語ってもらった。インタビューは日本語で行い、一人30分から1時間半かけて一人ずつ対象に行った。インタビューを行うに際し、研究成果の公表にあたっては本名を公表せずアルファベット、もしくは仮名という形を用いること、本人であることが推測できる情報は記載しないこと、本人の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権利を持つことを条件にし、事前にインタビューイからの許可を得た。インタビューは2011年5月に開始し、2014年2月まで42名の複言語サポーター、及び15名の日本人コーワーカーに対して行った。対象者は地域の国際交流団体や行政機関、労働局等での外国人相談、地域や学校での外国籍児童生徒の支援、病院での医療通訳等の支援を行っている。当報告では、これらの語りのうち、「複数の言語をどのように使用しているのか」についての語りのみられた13名の複言語サポーター、及び3名の日本人コーワーカーの語りを取り上げる。詳細は表1の通りである。

表-1 インタビューイの性別、出身、支援内容

協力者	性別	出身	支援内容
F	男性	ブラジル	小学校の外国籍児童の学習支援
C	男性	韓国	地域の外国籍小中学生の学習支援
H	女性	中国	中学校の外国籍児童の学習支援
O	女性	ペルー	小中学校の外国籍児童の学習支援
R	女性	中国	中学校での外国籍児童支援
Y	女性	ブラジル	労働基準監督署での外国人相談
D	女性	ブラジル	国際交流団体での外国人相談
P	女性	ブラジル	国際交流団体での外国人相談
I	女性	ブラジル	国際交流団体での外国人相談
S	女性	ブラジル	市役所での外国人相談
K	女性	ブラジル	市役所での外国人相談
U	男性	ブラジル	市役所での外国人相談
T	女性	ペルー	医療通訳
N	女性	日本	医療通訳
X	男性	日本	医師
Z	女性	日本	小学校での外国籍児童生徒支援

当研究では、これらの語りを、その内容から以下のようにカテゴリー化した。

- ・日本語・母語の使い分けの多様性に関する語り
- ・母語を使用する場合に関する語り
- ・母語を使用することの意味に関する語り

・複数の言語の融合や言語レベルの調整に関する語り

さらに、「母語を使用する場合に関する語り」のカテゴリーでは、さらに下位カテゴリーに分け、「感情的な面を聞く場合」「個人的な内容を聞く場合」「具体的な説明をする場合」「緊急時の状況説明の場合」にカテゴリー化した。また、「複数の言語の融合や言語レベルの調整に関する語り」のカテゴリーでもさらに下位カテゴリーに分け、「両言語融合して使用する場面」「言語レベル(表現)の調整がされる場合」「当事者側からの調整がされる場合」「調整の限界と困難」にカテゴリー化した。以下では、それぞれの語りについて述べる。

4. 分析結果

4.1. 日本語・母語の使い分けの多様性に関する語り

まず、場面ごとや内容によって言語を使い分けているという語りがみられたが、これらの言語使用の使い分けの基準は個々の複言語サポーターにより異なり、多様であった。

小学校で外国籍児童に支援をしているFは、「授業中」「授業外」という場面によって日本語と母語のポルトガル語を使い分けているという。Fは、「授業中は日本語で支援、授業を離れるときに、ポルトガル語で話をするようにしている」と述べている。授業外ではどのようなコミュニケーションを行っているかについて、Fは、次のように述べている。

雑談もあるし、〇〇したい、〇〇で遊びたい、遊びたくないのかどうなのか、家のことを話したり、親がどうしたとか、妹がどうしたとか、何を買ってもらったとか、そういう話をする。

教室内では日本語だが、教室外では当事者の要望や日常的、個人的な話題等の雑談について当事者と母語を用いながらコミュニケーションを行っていることがわかる。授業外の場合、授業中のように「日本語を話さなければならない」という状況から当事者が解放されると捉えているためではないかと考えられる。また、個人的で日常的な話題については、日本語よりもむしろ母語で話す方が当事者にとっては話しやすいと捉えているからではないかといえる。

一方、地域の外国籍児童の学習支援をしているCは、「内容や伝え方」によって日本語と母語を使い分けているという。例えば、「喧嘩などのトラブル」「こみいった内容の場合」「正確に伝える内容がある時」は母語を使用し、「雑談の時」は日本語だという。

「喧嘩」のように摩擦の生じるコミュニケーションでは、自分の考えや感情、事実が伝わらないと誤解を招いてしまう。摩擦を解消する上では母語でのやりとりが必要と考えていることがわかる。また、正確に伝えることは摩擦や誤解そのものを防ぐことができるが、そのような時も母語を使用する必要があると捉えていることがわかる。こみいった複雑な内容の際も、丁寧に内容を伝えていくためには、母語を用いる必要があると考えていることがわかる。Cは、雑談の時は日本語を用いると述べているが、雑談の場合は誤解や摩擦が少なく、正確に伝わらなくともコミュニケーションが円滑に進む場合が多いと捉えているからではないかと考える。

また、市役所での外国人相談を行っているSは、用語はできるだけ日本語を使用し、制度の説明は母語で行っているという。

国民保険や児童手当等のような名前は、できるだけ日本語でそのまま伝えるようにしている。ポルトガル語ではできるだけ制度の説明をする。

この理由として、Sは、「自分ひとりでできるようになってもらいたいの。何もできなくて他の人に任せてしまうのではなく、自分自身に誇りをもっていくことが大切」と述べている。用語を日本語で理解し、制度については母語で内容を理解していることが本人の自立と自己肯定感に結びつくと考えていることがわかる。

言語の使い分けの仕方や基準については、場面や内容による等、個々の複言語サポーターによって異なることがわかる。同じ「雑談」の場面でもFは母語を用いているが、Cは日本語を用いている。複言語サポーターの言語使用の仕方は、個々によって、また状況や文脈によって異なっており、固定的ではないといえる。言語使用はドメインや内容別に固定しているのではないといえるだろう。現場で当事者との関係が刻々と変化し、話す内容や場面の意味も文脈によって異なる。こうした状況を把握しながら言語を使い分けられているといえる。

4-2. 母語を使用する場合に関する語り

前節では、日本語と母語を使用する場面の基準の多様性について述べた。複言語サポーターの語りからは、特に母語を使用する場面についての語りが多くみられた。以下では、母語を使用する場面についての語りをみていく。

(1) 感情的な面を聞く場合

<感情や理由を聞く場合>

中学校で外国籍児童の学習支援をしているHは、「ふだんは簡単な日本語を使っているが、(当事者から)感情や理由を聞く時は中国語を使っている」という。当事者にとっては感情表現は第二言語よりも母語の方が出しやすいとHが捉えていると考えられる。また、「理由」のように詳しい説明が必要な表現も母語の方が表現しやすいと捉えていると考えられる。感情や理由は誤って伝わると誤解を生じさせてしまうため、感情や理由を細かく相手に伝えるためにも母語が必要と考えているのではないかといえる。

<不安や怒りを聞く場合>

労働基準監督署で外国人相談を行っているYは、「不安や怒りをやっぱり(母語で)聞いてほしい」と当事者の心理について以下のように述べる。

(当事者が)みんな出して、時々私も理解できるように少し聞くこともあって、そして少しずつ整理していく。ゆっくり整理して行ってそして理解を求めるということがその相談の流れかなと思います。

Yは、当事者が不安や怒りを「みんな出す」ために母語を使用しているという。Yは、相談という文脈の中で「相手が理解できているかどうか」を重視しながら、「相手が不安や怒りを吐き出す」「相手を理解する」「整理しながら説明する」ために母語を使用している。相手が感情を吐き出すことができたかだけでなく、自分自身が相手を理解することも重視している。相手の文脈や感情について思い込みをせずに、相手に母語で確認することによって相手の文脈や感情を理解しようとしていることがわかる。Yはさらに次のように述べている。

相談者の話を怒っているときにちゃんと話聞いて、怒っていることを、その内容はどんどん出して、それでわからないときにはまた聞いたりね、私ができるようにします。そして、少しずつそれを、また相談者に整理して理解するようにします。

Yは、母語を用いて相手が「どんどん不安や怒りを出す」ようにサポートし、その過程でわからないときは相手に確認するという。相手の不安や悩みを母語によって

引き出すのをサポートし、それらを自身が共有し相手の文脈やおかれた状況を母語を用いて理解しようとしている。相手の感情を引き出すためにも母語が重要な役割を果たしているといえる。「少しずつ問題を整理して相手が理解できるようにする」と述べているように、母語で確認しながら、あくまで相手との関係の中でやり取りを通して、時間をかけながら相手の状況を理解しようとしていることがわかる。母語を用いることで少しずつ当事者と複言語サポーターが関係を構築しているといえる。

(2) 個人的な内容を聞く場合

小中学校で外国籍児童の学習支援を行っているOは、「(子どもは)日本語ができて、自分の悩みを話すのは母語。担任の先生にも言えない内容の時は母語になる」と述べている。子どもが「自分自身の悩みや話題」について、「母語を話すことのできる複言語サポーター」に対してのみ話していることがわかる。このように当事者の方から「母語で話す内容」によって「話す対象」を選択していたケースがみられた。

中学校での外国籍児童学習支援を行っているRは、以下のように述べている。

教えている中国人の子どもは中学生でとても頭のいい子どもであるが、日本人のクラスメートからいじめにあっている。いじめにあっていることを中国人のサポーターには話すか、「絶対に他の人に話さないで」と言うので、担任の先生にも話さなかった。

この生徒の場合も、母語を話すことのできる複言語サポーターにのみ自分の悩みを話していることがわかる。

(3) 具体的な説明をする場合

＜制度の説明の場合＞

労働基準監督署で外国人相談にのっているYは、サポート内容を具体的に説明する時は母語だという。

ほとんど電話でそのお話を聞いて、その答え、制度を説明してあげました。ポルトガル語でその制度を説明してできるだけハローワークにつなげたり、監督署につなげたり…

Yは、母語を使用することで具体的な制度の説明を可能にしている。どのように支援しているかについては、以下のように述べている。

できるだけその話を聞くね。ポルトガル語で話聞いて理解できるように、わかるまで説明してあげるといことをサポートした方がいいかなとは思っています。

Yは、母語で具体的な制度を説明する際に、まず相手の話を聞き、「わかるまで説明」することが重要であると述べている。「相談の場において相手が理解しているかどうか」という状況や文脈を重視しながら母語で説明している。単に説明するという一方向的なコミュニケーションではなく、相手が理解できるかどうかを重視した双方向的なコミュニケーションを重視しているといえる。

<手続きやシステムの違いの説明の場合>

市役所で外国人相談を行っているUは、「言葉だけ翻訳しても、申請の仕方がわからないと(当事者は)理解できない。申請に慣れていないと申請そのものができない」と述べている。言葉のみの理解では不十分で、申請の仕方というスキーマを獲得していないと当事者は理解できないという。申請等の手続きを伝えるために母語を用いているといえる。

医療システムの違いを母語で説明するのに、複言語サポーターの存在が必要であるという語りもみられた。日本人医師のXは、以下のように述べている。

受付をしてちょっと医者と話ただけなのにどうして診察料をとるのか、中国では前払いなのに日本では診察後に支払う等払いかたが違うことについてサポーターの人に説明してもらっている。

また、国によっては、処方する薬や注射器はあらかじめ本人(あるいは家族)が購入して病院に持っていき診察を受ける場合もあるという。薬の処方の仕方も、国によっては弱い薬から徐々に強い薬を処方する場合もあれば、最初から強い薬を処方する場合もあり、その違いに戸惑う外国人患者に対してもサポーターに説明してもらっているという。このように医療システム自体の違いについての説明も複言語サポーターが母語で対応していることがわかる。

(4)緊急時の状況説明の場合

日本人医師のXは以下のように述べている。

病院に運ばれた人の正体がかめれない時、本人の意識もない場合は、電話番号のメモから誰であるかをつきとめなければならない。その時警察も一緒になってやる医療通訳の存在は不可欠である。

患者の正体がかめれない時に、母語を知っている複言語サポーターがいることで、患者の正体をつかむ手がかりをメモや連絡等で見つけ出すことが可能になるという。また、Xは、自分の出身国と日本の関係が悪化していることを懸念した患者が「国の関係悪化の影響が自分の手術に影響して、必要以上に自分の身体が切られてしまうのではないか」と不安を打ち明けた際、複言語サポーターが母語で「そんなことはない、大丈夫」と説明し、相手を安心させたことがあったと述べている。

複言語サポーターは、当事者の生命に関わることや緊急の際に、母語を用いて対応することにより、当事者を安心させ、問題の解決に結びつける役割を果たしているといえる。

4-3. 母語を使用することの意味に関する語り

では、言語使用で母語を使うこと自体どのような意味があると複言語サポーターたちは捉えているのであろうか。多くの複言語サポーターの語りには「母語を使用することによって当事者が安心する」という表現がみられた。

医療通訳をしているDは、以下のように述べている。

話すだけの相談の場合もある。自分は聞くだけ。さみしいのだと思う。安心してもらえればいい。大丈夫、と言ったりしている。

Dは、「さみしい気持ちでいる」当事者自身に、母語で話すことで安心してもらいたいと語っている。Iは、「母語によって相手が安心し自分を出せる」と述べている。母語で話すことで相手が安心し自分自身を開示できるようになるという。雑談を母語でしていると述べているFも、「母語は安心の役割を果たしている」という。また、日本人サポーターのZは、「中国籍の二人の子どもが、S先生がいると、とてもうれしそうに(有名な)中国の歌を歌う。思いつき中国語をしゃべれるようだ」と述べている。子どもにとって母語の話せるS先生との場は、「思い切り」自分を出せる場になってい

るという。母語は当事者にとって安心して自分自身を開示できる場になっているといえる。

4-4. 複数の言語の融合や言語レベルの調整に関する語り

(1) 両言語融合して使用する場面

複言語サポーターと当事者間の会話では、両言語を融合しながら使用しているという語りもみられた。

小中学校で外国籍児童の支援をしているOは、以下のように当事者が日本語とスペイン語とを融合させながら話していると述べている。

日本生まれでも、日本語で話しても途中でスペイン語になったりする。両方混ぜて話せるのが子供にとって安心できるようだ。

Oと当事者は、双方の言語を分けて用いるのではなく、融合させながら、状況や文脈に応じて変化させつつコミュニケーションを行っているといえる。その状況は不安定と言えるかもしれないが、この不安定で混沌とした状況が当事者にとっては「安心する」状況となっていると考えられる。

(2) 言語レベル(表現)の調整がされる場合

複言語サポーターの言語使用には、同一の言語内でのレベルや表現の調整もみられた。国際交流団体で外国人相談に携わっているDは、当事者と調停員の間で通訳をする時「わからないときはもう一度言ってもらう」「簡単に言い直してもらおう」ようにしているという。「繰り返し」「簡単なスタイル」のように言語のレベルや表現の調整を当事者に依頼し、当事者同士がコミュニケーションしやすくなるよう側面からサポートしているといえる。

国際交流団体で外国人相談に携わっているPは、「日本にいるブラジル人に対しては、わかりやすく、ストレートなポルトガル語を使うようにしている。丁寧なポルトガル語だと伝わらない」と述べている。丁寧なポルトガル語よりもストレートなポルトガル語の方が通じるという相手の言語能力や特性を知った上で、相手とコミュニケーションする文脈を重視し、相手に通じる言語表現に調整している。具体的に以下のように述べている。

相談者によってもポルトガル語の言語能力が異なる。日本に働きにくる人にはポ

ルトガル語が低い人もいる。文章を書けても、読んでわからない人もいる。こういう人に対応するときには説明は簡単にして、やわらかいポルトガル語で伝えるようにしている。ブラジルでの大学卒の人もいる。相談者に合わせてことばを選んでいる。

具体的に当事者の言語能力が個々によって異なり、4技能がバランスよくできる場合だけではなく部分的な能力として身につけている場合もあるという。言語能力が低く、部分的にしか身につけていない場合には、「簡単な説明」で「やわらかい」ポルトガル語を使うようにしているという。「やさしくわかりやすい」という意味で「やわらかい」という表現を用いたのではないかと考える。「相手に合わせて言葉を選んでいる」と述べているように、相手の言語能力や文脈に合わせ自身の言語のレベルを調整しているといえる。

市役所で外国籍住民の相談に携わっているKは、「翻訳や通訳は、言われたことをそのまま翻訳すると喧嘩になってしまう」と述べ、以下のように述べている。

ブラジルの場合はとてもストレートな言い方をする。日本人の場合は「～かな」という言い方をすることが多い。(ブラジル人の言い方を)そのまま日本人に対してストレートに通訳すると、日本人の人は気を悪くする。そのため、「フィルター」をつけるように表現している。

Kは、さらに、「ある程度両方が平和的で、お互いの文化や気持ちの違いをわかってやるのが大切。『あなたも大変だけどこちら側も考えてください』という言い方で話すとな怒っている顔が穏やかになる。話を深くすることができ、理解してもらえる」と述べている。フィルターをつけるというスタイルの調整を行うことで、相手と円滑なコミュニケーションをはかろうとしている。

また、Kは「日本語は書くものが多く、特に受け身で書いてあるとわかりにくい」と述べ、次のように説明している。

例えば、子どものトラブルで、『○○さんに○○された』と書いてあるとうちの子がやったのかやられたのかわからない。日本語では「～された」はいじめられているニュアンスがある。保育園の先生には『あなたの子が○○さんにやりました(手をだした)』のようにはっきりいうように伝えた。保護者からは『やっという意味がわかった。やられていることがわかった』と言われた。

受動態ではなく能動態で述べることで、相手に正確な意味を伝えることができたという。

また、言語によって伝え方を調整するようにしているという語りもみられた。医療通訳者のNは、以下のように述べている。

コーディネーターが通訳者に依頼するとき、英語通訳者の場合はシンプルに、中国語通訳者の場合は長めに説明するようにと言語によって変化させるよう説明している。

Nは、言語によってその特質から簡素化したり、長めに調整することで相手に正確に情報が伝えることができるよう、側面からサポートしている。

(3) 当事者側からの調整がされる場合

ここまではサポーターがどのように当事者やとりまく文脈に合わせて調整しているかについての事例について述べたが、当事者がサポーターに合わせて調整しているという例もみられた。

国際交流団体で外国人相談に携わっているIは、母語のポルトガル語の他にスペイン語も用いながら支援しているが、「スペイン語話者の相手(当事者)はむこうの方で(こちらに対して)ポルトガル語を交えて話してくれる」と述べている。相談者はスペイン語の母語話者であるが、Iの母語がポルトガル語であることに配慮して、母語のスペイン語に加えポルトガル語を交えて話したという。サポーター側のみが当事者に合わせて言語を調整するのではなく、当事者自身がサポーターに合わせて調整しているケースといえる。言語調整は、サポーターと当事者の双方向で行われていることを示しているといえる。

(4) 調整の限界と困難

以上、複言語サポーターの言語使用について言語選択や言語レベル(表現)など相手や文脈に応じて様々な調整を行っているという語りについて述べたが、これらの調整は必ずしもスムーズに行われているわけではない。複言語サポーターの語りには、調整の限界と困難に関する語りもみられた。

医療通訳をしているTは、医者言葉を当事者に伝えることの難しさについて「相手の言葉を患者にストレートに言えなかった」と医者の言葉を当事者にストレートに伝えることの難しさについて述べ、以下のように具体的に語っている。

研修を受ける前は、役割がむずかしかった。個人で雇われていると(例えば相手が友達の場合も含めて)、相手の言葉を患者にストレートにいえなかった。現場では暴言をばく場合もある。先生があと一ヶ月しかないストレートに言うときもある。

相手と個人的な関係があると、「あと一か月しかない」のような医者の言葉を伝えなければならない時に、相手にストレートに表現するのが難しいという。これは、友人としての立場と事実を伝える通訳者としての立場の二重の関係性の狭間でジレンマによるものと考えられる。

日本人医者のXも「ストレートに相手には伝えることが大切だと思うが、言いにくい時もある。」と述べ、相手に(病状を)ストレートに述べることの難しさについて述べている。複言語サポーターは相手との関係性の中で仕事をしているが、時には医療の深刻な内容等ストレートに伝えなければならない場面など、相手との関係性を脅かさざるを得ない状況に直面する場合もあることを示唆している。

5. 考察と課題

複言語サポーターの言語使用の分析から明らかになったことを、以下に挙げる。

第一に、複言語サポーターは、多様な文脈や状況に応じながら複数の言語を使い分けていることが明らかになった。これらの言語使用は、ドメインや目的で固定されるというものではなく、複言語サポーターや当事者を取りまく個々の文脈によって異なり、場面によりダイナミックに変化していくものといえる。複言語サポーターの取り巻く状況は個々によって異なり、彼・彼女らの言語使用に際しては文脈が重要な影響を及ぼしていることを示唆している。彼・彼女らは個々の文脈に応じながら言語を使い分けているといえる。そしてそれは固定的なものではなく、あくまで文脈によって変化していくものといえる。

Moore and Gajo [2009: 147]は、複言語・複文化能力を「場面や時間によって、流動的でダイナミックに変化していく」としている。今回のインタビューからは、複言語サポーターが多様な文脈に応じて様々に変化させていく状況が明らかになっている。複言語サポーターは状況や文脈の中で柔軟かつダイナミックに言語を使い分けているといえる。複言語サポーターにとっては、Mooreらの述べる複言語・複文化能力とも深い関連があるといえるだろう。こうした能力は、内藤[2013: 45]の述べる「多言語・多文化社会に対応した臨機応変なコミュニケーション能力」とも通じるが、今後どのようにこのような能力を身につけているのか、あるいはこれらの能力をどのよ

うに養っていけばよいのか、今後さらに追究していく必要がある。

第二に、複言語サポーターは、文脈や状況に応じ特に母語を用いて支援をしていることも明らかになった。「感情的な面を聞く場合」「個人的な内容を聞く場合」「具体的な説明をする場合」「緊急時の状況説明の場合」に母語を用いるという語りがみられた。

当事者は、日本語では表現できない自身の心情面や個人的な話題を話す場合に、複言語サポーターと話す言語として母語を選択していると考えられる。母語を用いることにより、複言語サポーターは当事者の細やかな心情面に共感しながら聴くことができたのではないかと見える。また、当事者の個人的な話題を話す際に母語を用いることによって、当事者にとっては他の人には聞かれないという安心感を抱くことができたのではないかと考える。「具体的な説明」や「手続きやシステムの違い」について母語で説明するという語りもみられた。母語で単語を説明するだけでは理解に不十分であり、手続きやシステムの違いといったスキーマの獲得や文脈の理解ができていないと全体を理解することができない。複言語サポーターが母語でこれらのシステムや手続きを説明することにより、当事者が理解することができ問題を解決することが可能になったといえる。「緊急の場合の状況説明」の際にも母語を用いているという語りがみられた。医療現場等では、けがや手術等の緊急の場合一刻も早く相手の生命を守らなければならない。このような状況の場合、母語を使用したことで一刻も早い問題解決へと結びつけているといえる。

また、母語を使用することについて「当事者が安心するのではないか」という語りがいくつかみられた。複言語サポーターの母語でのサポートは当事者を安心させる役割を果たしているといえる。複言語サポーターは文脈や状況に応じ母語を使用することで日本語母語話者にはなし得ない役割を果たしているといえる。複言語サポーターが母語を使用することでどのような状況が生み出されるのかについてもさらに今後考察していく必要があるだろう。

第三に、複言語サポーターは、両言語の融合、言語レベルや表現の調整等さまざまな工夫をしているということが語りにみられた。まず、複言語サポーターは双方の言語を融合して使用しているという語りがみられた。「pluriの想定する世界」[西山2010: 25]は、複合的、複層的であるとされるが、このように複言語サポーターが双方の言語を融合しながら使用している状況は、複合的、複層的な状況であり、西山の述べる「pluriの想定する状況」であるといえる。また、「ストレートな表現」や、「簡単にやわらかい表現」「フィルターをつけた表現」のような言語のレベルや表現の調整もみられた。加えて、受動態を能動態に変え、伝え方を調整することで相手に明確に伝

えようと工夫しているという語りもみられた。このように、複言語サポーターは相手と理解し合うために文脈に応じて工夫しながら言語のレベルや表現の調整を行っているといえる。さらに、ストレートで簡単な表現を使うなど、「わかりやすさ」を重視した言語表現を文脈に応じ主体的に選択している状況も浮かび上がった。相手とコミュニケーションする文脈や状況に合わせながら言語を「やわらかく」調整しながら使用していることも明らかになった。そして、状況に応じてサポーター側のみが言語調整を行うのではなく、当事者側も主体的に言語調整を行っていることも明らかになった。これは、言語調整が必ずしも一方的に行われる場合だけではなく、双方向的に行われる場合もあることを示唆するものであり、同時に支援者・被支援者の関係性の転換をなし得ることを示唆するものである。これらの語りは、複言語サポーターが必ずしも一言語のみを選択している状況ばかりではなく、文脈や状況、相手の状態に応じて両言語の融合、言語レベルや表現の調整を行いながら支援しているということを示している。複言語サポーターは、支援の現場でいかにわかりやすく相手に伝えることができるか複数の言語を様々な工夫をしながら用いているといえる。

また、複言語サポーターと当事者との双方向のコミュニケーションの中で調整が行われていることも明らかになった。支援の現場におけるコミュニケーションは複言語サポーターと当事者の相互構築によるものであることを示唆しているといえる。複言語・複文化能力の特徴として、ヨーロッパ評議会で「それが各言語の能力と単純に加算したものではなく、組み合わせや交替が多様なことである」[Council of Europe 2001=2004: 147]と述べられているように、それぞれの言語能力の単純な加算ではなく組み合わせや交替が多様であるといえよう。今回の研究で見いだされた両言語の融合、言語レベルや表現の調整等を具体的にどのように行っているのか、また他にも様々な工夫をしているのか、複言語・複文化能力との関連からさらに考察していくことも今後の課題となるだろう。また、複言語サポーターと当事者のコミュニケーションの双方向性に注目していくことも課題といえる。

第四に、「医者 of 言葉を(相手が友人の場合)ストレートに言うことが難しい」のように支援の場における言語使用の難しさと限界についての語りもみられた。「支援の場」における複言語サポーターの当事者との関係は、「複数の言語を駆使しながらサポートする者」対「サポートされる者」である。しかし、その当事者との関係が友人同士であるような場合、「支援者」としての位置づけと「友人」としての位置づけという二重の位置づけができてしまう。このような場合、この二重の関係性の狭間でジレンマに悩む場合もあり得る。文化や言語の橋渡しをする仲介者としての役割と当事者と関係を持つ一人の人間としてのジレンマという問題を孕みつつ、仲介者として複数の言語を

使用しながらサポートしているという実態を示唆している。こうした複言語サポーターの位置づけの複雑さについての考察も今後必要であろう。

今回の研究で扱ったデータは限られているが、当研究では、複言語サポーターが様々な文脈に応じ複数の言語を駆使しながら、日本語母語話者にはなし得ない様々な役割を果たしている状況の一端を示唆できたのではないかといえる。これらの言語使用の状況は複言語・複文化能力との密接な関係にあるのではないかと考えられる。今後はさらに複言語サポーターの言語使用の実態を複言語・複文化能力との関連から明らかにするとともに、複言語サポーターの複言語・複文化能力をどのように養っていくかについて考察を進めていくことが課題として挙げられる。また、今回の調査対象者の支援対象は子どもや成人が含まれている等多様であるが、支援の対象者別の考察も課題として挙げられる。

謝辞 当研究を遂行するにあたり、インタビューにご協力くださった方々に心から感謝申し上げます。

付記 当研究は、H26-28年度科学研究費基盤C(代表 徳井厚子)「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」の研究成果の一部です。

【文献】

- 晏皓, 2010, 「多文化共生事業における外国人職員の役割に関する考察」『多言語多文化—実践と研究』3: 86-101.
- Council of Europe, 2001, *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment*. Cambridge: Cambridge University Press. (=2004, 吉島茂・大橋理枝他訳, 『外国語教育Ⅱ 外国語の学習、教授、評価のための共通参照枠』朝日出版社.)
- 石井恵理子, 2011, 「共生社会形成をめざす日本語教育の課題」馬淵仁編『「多文化共生」は可能か—教育における挑戦』勁草書房85-105.
- 金井淑子, 2010, 「地域日本語教室における学習者の学び—日本語非母語話者ボランティアの参加をとおして」『多言語多文化—実践と研究』3:150-175.
- 河原俊昭編, 2004, 『自治体の言語サービス』春風社.
- 水野真木子, 2008, 『コミュニティ通訳入門』大阪教育図書.
- Moore, Daniele, and Gajo, Laurent, 2009, “French voices on plurilingualism and pluriculturalism: theory, significance and perspectives.” *International Journal of Multilingualism* Vol.6, No.2, 137-153.
- 内藤稔, 2013, 「「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の専門性」『シリーズ多言語・多文化協働実践研

- 究16「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16:31-56.
- 西山教行, 2010, 「複言語・複文化主義の形成と展開」細川英雄・西山教行編『複言語・複文化主義とは何か』くろしお出版, 22-34.
- 西山教行, 2013, 「『ヨーロッパ言語共通参照枠』の考え方: 5つのキーワードから考える」『大阪樟蔭女子大学 英語と文化』3: 31-36.
- 大木充, 2011, 「『ヨーロッパ言語共通参照枠』(CEFR)に学ぶ外国語学習の意義」大木充・西山教行編『マルチ言語宣言』3-19.
- 総務省, 2006, 『多文化共生の推進に関する研究会 報告書』.
- 杉澤経子, 2013, 「問題解決に寄与するコミュニティ通訳の専門職養成の取り組み」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究16「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16:12-30.
- 山川智子, 2010, 「「ヨーロッパ教育」における「複言語主義」および「複文化主義」の役割」細川・西山編『複言語・複文化主義とは何か』くろしお出版, 50-64.