

学会発表報告

地方行政公務員のための異文化間能力を育む トレーニングに関する一考察

Intercultural Communication Training for Kanagawa Local Government Officials

飯田 深雪

IIDA Miyuki

学会研究発表

学会: 異文化コミュニケーション学会(SIETAR)国際大会

(Society for Intercultural Education and Training and Research Japan World Congress)

テーマ: 『異文化共存に向けて: 不確実な未来に共に向きあう』

(Facing Uncertain Times Together: Strengthening Intercultural Connections)

発表題目: 地方行政公務員のための異文化間能力を育むトレーニングに関する一考察

(Intercultural Communication Training for Kanagawa Local Government Officials)

日時: 2018年8月11日

場所: 中央大学多摩校舎 (東京都八王子市)

1. はじめに

神奈川県では、国際移動して来日する外国人の数が増え、80年代後半から県内に居住する外国籍県民との共生を重視する「内なる国際化」対応を課題としてきた。2017年には、県の外国人登録者が198,504人に上ったことから明らかなように、海外の方々との関係が深まり、環境を整備して、外国人の人権を保障し、より住みやすい地域社会を創る責任を負っているため、県の窓口等でもこの現状に対応していく必要がある。神奈川県キャリア開発研修支援センターの依頼を受けて、国際言語文化アカデミア所属の筆者が担当することになった、『～異文化に対する理解を深め、グローバルな視点を持つ～グローバル・コミュニケーション』と呼ばれる、「異文化コミュニケーション入門」の研修で、平成28年度から年2回行われている。1回の研修は1時間半×3コマで、各回の募集人数は42名、県職員の中でも、主事～副主幹級の職員を対象にしている。本発表は、その2年間の研修の内容、参加者のニーズ、及びアンケートによるフィードバックをまとめ、今後の研修への示唆を得るためのものである。

2. 本研究の概要

1) 研修の内容

県行政の場で、外国語などの言語だけでなく、「異文化コミュニケーション能力」が求められているなか、研修では、県の行政サービスなどの場面で、多様性を増す社会において、実際の状況を正しく判断し、適切なコミュニケーションを行うことができる力を習得するために、実際にグループやペアでの活動を中心に行った。

研修の主な内容(28年、29年度)

- ◆自身の文化とアイデンティティ
- ◆カルチャー・ショックを受けるとき
- ◆価値観やコミュニケーション・スタイルの違い
- ◆非言語コミュニケーション
- ◆異文化コミュニケーション能力を高めるためのヒント

窓口対応など、文化の仲介者となる時、自己の文化的なアイデンティティをしっかり持ちながら、2つの異なった文化の橋渡しができる能力が必要であるので、「自己の文化やアイデンティティ」に気づき、グループのメンバーと比較して考えるアクティビティを行った。「価値観」、「非言語コミュニケーション」については、時間、空間のとらえ方の違いなどの例を出して様々な違いを紹介して、アクティビティを通して自身の文化と他者の文化の違いに「気づく」ことができるようにした。「自文化コミュニケーションを高めるヒント」のアクティビティでは、「オープンネス」や「ステレオタイプ (Stereotypes)」を持たないために必要なことは何かについて受講者が考え発表した。

2)「異文化コミュニケーション能力」とは？

では、ここで扱う、異文化コミュニケーション能力とはどのようなものなのだろうか。Ruben(1976)は、「異文化コミュニケーション能力を備えた態度の要素」(Dimensions of Intercultural Behavior Competence)²として、敬意、判断を保留して他人とやりとりができること、知識や感情は個人に固有のものと認識できること、共感性、対人関係で自身の役割を構築できること、相互作用をコントロールできること、寛容性の7つのスキルを挙げている。

表1. Dimensions of Intercultural Behavior Competence (Ruben, 1976)

1) 敬意(Display of Respect)
2) 判断を保留して他人とやりとりができること(Interaction Posture)
3) 知識や感情は個人に固有のものと認識できること(Orientation to Knowledge)
4) 共感性(Empathy)
5) 対人関係で自身の役割を構築できること(Self-Oriented Role Behavior)
6) 相互作用をコントロールできること(Interaction Management)
7) 寛容性(Tolerance for Ambiguity)

(Ruben, 1976 P.339~341 を参考に筆者作成)

また、山岸ら(1992)は、異文化間能力をより統合的な能力として、コミュニケーション・スキルより深いレベルでとらえるべきであり、特定の文化に対してではなく、自文化と異なる文化一般に対する対処の仕方を見つける能力とした。そこで、異質なものに対してどの程度自己を調整して対処できるかの度合い

を示す、寛容性、柔軟性、開かれた考え方、共感性などの感受性を含んだ「自己調整能力」や自文化への理解、非自民族中心主義で偏見を持たない、外国文化への興味、共感性などの感受性を含む「カルチュラル・アウェアネス(Cultural Awareness)」と呼ばれる「文化的気づき度」、及び、コミュニケーション、対人関係を作る能力、トラブル処理能力、判断力、知的能力、共感性などの感受性を含んだ「状況調整能力」を「異文化対処力の要素」と呼んでいる(図1)。

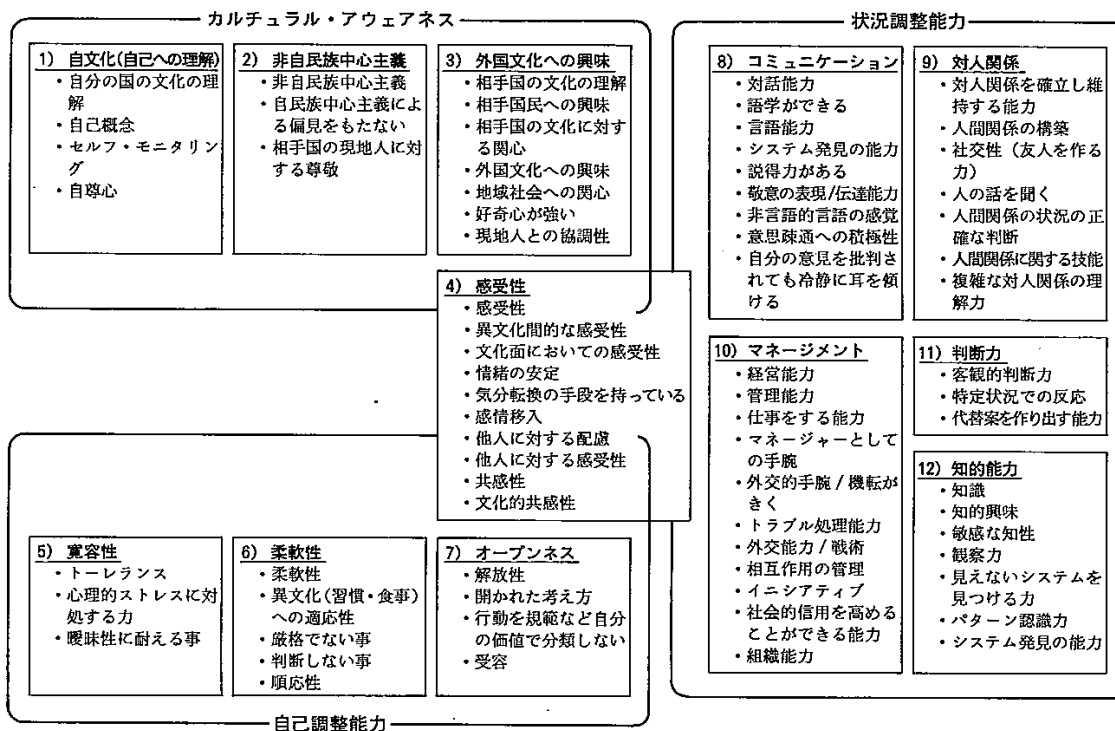


図1 異文化対処力の要素(山岸、1997)

3. 受講者の職種

28、29年度は、受講者に事前に、どのような場合に異文化コミュニケーション能力が必要性かということについてのニーズ調査が行えなかったため、各所属が行っている業務を元にニーズを分析した。28年度、29年度の参加者の職種は、税制度の説明や滞納についての連絡を行うなどの県税事務所の一般事務職、外国籍県民などの生徒の自立支援、保護者の対応、総合療育相談センターなど総合的に療育相談などを行っている福祉関係の事務所の一般事務職や専門職、中学高校の一般事務職、及び水道・住宅営繕・道路整備・発電など土木・水道関係の事務職や技術職などが多数を占めていた。(表2)

表2. 神奈川県行政職員研修参加者の所属

	H28	H29
県税事務所	10	11
教育局:中・高	10	12
児童相談所等福祉関係	13	15
水道、土木、住宅	11	10
環境化学、農政、食肉、漁業	2	8
病院、ヘルスケア、生活衛生	3	1
産業、企業	2	4
国際課、知事部局などその他	10	6
合計	61	67

(神奈川県職員キャリア開発支援センターの資料を基に筆者作成)

4. 受講後のアンケート

以下は、28年度の自由記述の感想の中で、異文化コミュニケーションの活動に関するフィードバックの一部である。

- ・民族や宗教などの知識はもちろんだが、「相手の文化を理解する」というコミュニケーションの根本をきちんと心がけることが重要であると感じた。
- ・文化の違いによるクレーム対応をすることが多いので、その場合は、頭ごなしに注意するのではなく、日本の習慣との違いを説明するところから始めたい。
- ・自分の限られた知識によって偏見を持つのではなく、相手の考えや文化を汲み取っていきたいと思った。
- ・相手の文化を理解することは自分の努力でできるが、日本に来ているのに、自国の文化を主張されると、仕事上はとても困ってしまう。
- ・異文化コミュニケーションの例をたくさん聞いたことはとてもためになり、海外の方と接する機会が多いので今回のことを活かしていきたい。

このように、アンケートからは、「注意するのではなく違いを説明するところから始めたい」「相手の文化を理解することを心がける」など、「異文化対処力の要素」(図1参照)の「アウェアネス(気づき)」や開かれた考え方をする「柔軟性」を持ち、相手の考えを汲み取るなどの「自己調整能力」の使用への意欲も見られた。一方、「自身は、異文化理解はできると思うが、相手が自国の文化を主張するのは困る」という感想からは、相手と折り合うための異文化に対する態度(情動)を変えられないので、行動ができずにストレスを感じ、異文化を受容する「オープン・マインドネス」や代替案を作り出す「判断力」がまだ身に着くには至っていないことが読み取れる。

また、全体に、アクティビティが楽しかったなどのコメントはあったが、研修で言及した「カルチャー・ショック」、「価値観の違い」、「非言語コミュニケーション」についてなど、内容の核となる概念に触れたコメントはほとんどなかった。

5. 今後の研究と課題

今までのアクティビティは、違いへの「アウェアネス(気づき)」を促すものが中心であったので、今後は、「自己調整能力」などの「異文化対処力」や「状況調整能力」をつけるためのふりかえり活動となるディブリーフィングなどのアクティビティをさらに取り入れ、その活動の過程で自身を客観的に観察して、自身の考え方や態度におけるバイアスや偏見などにも気づいていけるようにしたい。また、「英語を使いたかった」など、「異文化コミュニケーション」を英語学習と捉えた受講者もいたことから、英語をアクティビティに採り入れる方法も受講者のレベルを見ながら検討していく。

また、アンケートのコメントで、「価値観」、「偏見」、「自文化中心主義」などの概念に触れたものがほとんどなかったことを鑑みると、受講者には、「異文化コミュニケーション」の重要な概念がまだ理解しにくいかもしれないので、抽象的な概念には、具体例をより多く活動に組み入れて理解してもらうなど、工夫する必要があるだろう。

学会での発表後、発表の参加者のフィードバックには、西日本など他の自治体の多文化共生について研究している研究者から、「他の自治体でも行うべき」などの声や、神奈川県文化事情、研修受講者の研修中の活動への反応、活動の紹介方法などについての質問があった。

6. おわりに

平成30年度は、既に9月に第1回目の研修が終了したが、この3年間で受講者の職種は少しずつ変化してきている。県税事務所は依然として多いが、児童相談所や福祉施設勤務の一般事務職や技術職が増えている。また、火山研究、土木関係、オリンピック、海外の企業誘致などの部署からも受講者があった。様々な部署の担当者が集まる研修なので難しいかもしれないが、今後は、各部署のニーズに合わせた活動を組み入れるための方法を探ることも必要になってくるだろう。

神奈川県では、今後ますます外国から受け入れる労働者とその家族、及び、誘致する企業への対応などが増えると考えられる。本研修の内容を充実させることにより、その学びによって、地方自治体が率先して外国籍県民たちへの差別をなくし、外国人との意思疎通の円滑化を進めることを助け、人の移動が活発化した今の世界全体の共通の課題である共生について考え、行動するきっかけになることを願っている。

注:

1) ”stereotype”は、社会心理学者のLipmann, 1922)が、*Public Opinion*の中で使った。異文化コミュニケーションにおけるステレオタイプの肯定的側面としては、「アメリカ人は自己主張が強いが、日本人はあまり自己主張しない」などのように類型化することにより、文化差を簡便に理解できることがあげられるが、否定的な面としては、ステレオタイプでイメージ化された対象におけるすべての構成員がその要素を持っているととらえてしまい、ときにそれが偏見につながってしまうことがある。(石井・久米、2013, p. 108)

吉竹信彦「地方自治体と『国際化』」『地域政策研究』高崎経済大学地域政策学会、第 1 巻、第 3 号、1999.

八代京子 「異文化理解の教育とトレーニング」本名信行ほか編『異文化理解とコミュニケーション2』、三修社、2000.

山岸みどり 「異文化間能力とその育成」渡辺文夫編著『異文化接触の心理学』川嶋書店、pp. 216、1997.

山岸みどり・井下理・渡辺文夫(1992)『異文化間能力』測定の試み 現代のエスプリ 至文堂、pp. 201-214、1992.

Appendix A アンケートのコメント(平成 28 年度第 1 回)異文化コミュニケーション理解の活動内容
 についてののみ)

日 程	平成 28 年 9 月 16 日
研修名	「グローバル・コミュニケーション」(1回目)
科目名	
講師の教え方、テキスト・資料等に関する意見・感想を自由に記入してください。	
・アクティビティが多くて良かった。	
・アクティビティを交えて、理解を深められた。先生方の経験談も参考になった。	
・座学のみではなく、自分たちも参加しながらの講義だったので、集中して行うことができた。 時折参加者から笑い声も聞かれて良い雰囲気でした。	
・現在の仕事とは、直接関係のない研修だったのですが、興味を持ち申し込みました。結果、 予想していたよりも、内容が面白く、深い学びを得られました。	
・福祉に関する研修が少なくて、毎年、申し込みを悩んでいます。本日の研修は、とても良 かったです	
・行政に必要な英語の講義があってもよいと思う。	
・英語で発言したかったです。	
・実際に外国の方とコミュニケーションを取る機会とか	
・様々な考え方や視点について、日頃意識しない事柄を考えるよい機会となりました。	
・参考図書をいろいろ教えてくださって、ぜひ購入して勉強しようと思いました。	

神奈川県キャリア開発支援センターの研修調査票集計結果(2016)より

Appendix B アンケートのコメント(平成 28 年度第 2 回目)異文化コミュニケーション理解の活動内容についてのみ)

日 程	平成 28 年 11 月 1 日
研修名	「グローバル・コミュニケーション」(2回目)
科目名	
講師の教え方、テキスト・資料等に関する意見・感想を自由に記入してください。	
・相手の文化を理解しようとすることは自分の努力でできますが、日本に来ているのに、自国の文化を主張されると、レストランのシェアのような我慢するというおとしどころがない分、仕事上はとても困ってしまいます。	
・アクティビティが多く、能動的に参加でき、よかったです。	
・業務に直接役立つような講義内容であるとは感じられず、大学の講義とさほど変わりなかった。前半の講義のアクティビティは興味深く感じた。	
・先生の話しが面白くてよかったです。当初はテーマ的に眠くならないか心配していたのですが、大学時代に戻ったようで、楽しかったです。	
・先生のお話がおもしろかったです。また、英語の勉強を再開する気力が湧きました。	
・講義としてはおもしろかったがもう少し実務に役立つような内容を入れてほしい。	
・異文化コミュニケーションの例をたくさん聞くことができ、とてもためになった。海外の方と接する機会もあるので今回のことを活かしていきたい。	
・アクティビティが多く楽しかったです。	
・外国人の先生で英語を使ったコミュニケーションや、異文化理解についての講義があるとうれしいです。	
・言語、コミュニケーションに関する研修は、今まで少なかったので良いと思った。	

神奈川県キャリア開発支援センターの研修調査票集計結果(2016)より