

# アルバイト経験を通して得ている待遇コミュニケーションに関する学び

## —小学校でアルバイトをする留学生Tの事例分析—

徳間 晴美(明治学院大学)

### 1. はじめに

日本に留学中の日本語学習者（以下、留学生）にとって、敬語などの待遇表現をどのように理解し、自分のコミュニケーションで実践するかは、どのような日本語の話し手になるかというアイデンティティ形成の面でも重要である。発表者は、国内の大学で留学生対象の日本語科目を担当しているが、敬語などの待遇表現が「難しい」あるいは「苦手だ」という意見は、授業初回のアンケートでも毎年見られ、特に入学したばかりの一年生からは多く聞かれる。ところが、各学年を教えていて気づくことは、学年が上がるにつれ、苦手意識を口にする留学生は少なく、さほど強調されなくなる傾向が確かにあるということである。この傾向と関係しているのが、留学生の授業外での経験であろうことは、授業中の発言から推測することができた。日本に留学して日本で生活していれば、日本語能力が高くなるのは当然のようではあるが、苦手意識が強く抱かれる敬語などの待遇表現に関して、授業外での経験が影響し、その苦手意識が軽減あるいは払拭されているのであれば、授業というかたちで教育に携わる我々にとって、その学びに一度目を向けるべきではないかと考えた。授業外での学びが豊かな学びであるならば、その豊かさを生んでいるものは何か、待遇コミュニケーション教育のあり方を考える上でもこの点を明らかにするのは重要であると考えた。

### 2. 先行研究および本研究の目的

留学生の授業外での活動が日本語能力の向上に影響を及ぼすことについては、就学生や留学生を対象に日本語を教えた経験を持つ研究者が、現場での実感を基に調査を行っている。小島(2003)は、日本語学校に通う就学生の口頭能力の差に注目し、その要因が学習環境要因の一つであるアルバイトにあるとし、アルバイト先での日本語使用実態や学習者の意識をインタビューで調査した。結論として、アルバイトは加工の度合いが低い人的リソースに唯一接触できる場面と言えるところから、アルバイトでの日本人との接触が口頭能力の向上に大きな影響を及ぼすとし、日本語習得に大きな影響があると述べている。黄(2018)は、私費外国人留学生にとって、アルバイト先は学外の日本人や日本社会と接触できる場所であり、日本人の労働価値観や日本の職務習慣、スタイルについて学ぶことができると肯定的な角度から考察を行っている。また、留学生を外国人材として見る社会的な流れを受けた角度からの研究もある。閻・堀内(2019; 2020)では、アルバイトにはキャリア形成や進路選択自己効力を高める効果があることから、職務満足感を向上させ、疲労感を低減させることが留学生を国内の企業に誘致する上で重要であるとし、アルバイトをする動機と疲労感や職務満足感との関係を自己決定理論に立脚して分析している。自律的な動機づけが職務満足感に正の相関を持つことや、有能感欲求と関係性欲求の充足が直接的に職務満足感と正の相関を持つこと、また三つの心理的欲求（自律性への欲求、有能感への欲求、関係性への欲求）の充足によって、自律的な動機付けが高まることを明らかにし、それらの充足の必要性を示している。

一方、留学中のコミュニティ参加の意義を考察する中でアルバイト経験に言及する論考(三代, 2009)も見られる。寅丸(2018)においても、「留学生生活の『経験の質』を向上させるためには、多様なコミュニティが学習者にどのような学びをもたらすのかを明らかにし、学習者の留学目的の達成や将来のキャリア支援に役立てていくことが重要である」(p. 145)と述べられている。このように、授業外の経験が日本語におけるコミュニケーションの学びに深く関わるとする視点は、非常に重要であると言える。

留学生は授業外の活動の一つであるアルバイト経験を通してどのような場面に遭遇し、そこで何を学びながら成長しているのか。発表者は、留学生が教室にいる時間だけで日本語の学びを切り取ることなく、社会的な活動を含め、彼らの日本で過ごす時間軸を想像しながら、その学びに着目したい。本研究では、その学びの中でも、敬語などの待遇表現に注目する。その理由は、留学生が一人のコミュニケーション主体として、日本語で人間関係を構築し、人としてどのようにありたいかという自己意識に照らしながら日々を過ごす際に、「待遇」という側面が重要であるためである。

待遇に焦点をあてるのは、「待遇コミュニケーションの理論的枠組み」<sup>1</sup>（蒲谷，2013）でいうところの「場面（人間関係と場）」をコミュニケーション主体がどのように認識するかを重視するということである。授業外ならでは「場面（人間関係と場）」の理解の深まりがアルバイト経験で見られるであろうという予測の下、留学生 T の事例を分析し、待遇コミュニケーション教育で何ができるかを考察する材料の一つとすることを目的とする。

### 3. 研究方法

#### 3.1 調査概要

本研究では、2022年4月に調査趣旨の説明と協力依頼を行い<sup>2</sup>、承諾が得られた留学生 T（中国出身の20歳女性）に対して行ったインタビュー調査データを分析対象とする。留学生 T は、日本語はほぼ未習の状態でも2018年10月に来日し、日本語学校に1年半通った。その後、2020年4月に4年制大学に入学し、調査時は3年生で、サークル活動はしておらず、大学での学業とアルバイトを中心に生活していた学生である。アルバイトの具体的内容としては、大学1・2年次の頃は小学校の低学年クラスの教員補助として、行事前の準備の手伝いのほか、教室後方で様子を見ながら、連絡帳への記入の確認など、必要に応じて子どもと関わっていた。3年次からは小学校内にある放課後キッズクラブ<sup>3</sup>のスタッフとして、主に1・2年生の100人ほどの子どもたちと外遊びや室内遊びをし、帰宅時間になると帰りの会や保護者への引き渡し、下校時の見送りをしていた。小学校でのアルバイトは、子どもが好きだという理由から自分で探し、始めたという。

次に、調査方法について説明する。調査は調査当時の状況（感染症拡大防止の必要性）を鑑みてオンライン形式とし、音声を IC レコーダーに録音しながら、半構造化インタビューで約45分間行った。はじめにウォームアップを兼ね、基本情報（母語・出身国・年齢/学年・専門分野/日本滞在歴/日本語学習歴/現在の日本語学習環境）を聞きながらやりとりをした。その後、次の①～⑧の内容を踏まえつつ、待遇コミュニケーションに関する学びを捉えることを目指して適宜質問を織り交ぜながら進め、最後の⑧でクロージングとし、インタビューを終えた。

- ①現在の生活での日本語使用環境（場面、コミュニケーション目的）
- ②アルバイト経験（内容、人間関係、頻度、継続期間、始めた当初から現在にかけての認識などの変化）
- ③待遇表現（丁寧な話し方、くだけた話し方）で具体的に学んだこと（アルバイトのメンバー間含む）
- ④「場面（人間関係と場）」の捉え方で印象的だったことや驚いたこと（気づき、成功経験、失敗経験）
- ⑤アルバイト経験が自分の日本語能力にどのように役立っていると感じるか（自信との関係）
- ⑥日本語の授業で学んだこととアルバイト経験は結びついていると感じるか
- ⑦アルバイト経験でしか学べないと思うことは何か
- ⑧今後、日本でどのような経験をしていきたいと思うか

#### 3.2 分析方法

分析には、質的分析手法の SCAT (Steps for Coding and Theorization) (大谷，2019) を使用した。SCAT では、言語データをセグメント化し、それぞれに〈1〉データの中の注目すべき語句、〈2〉それを言いかえるためのテキスト外の語句、〈3〉それを説明するようなテキスト外の概念、〈4〉そこから浮かび上がるテーマ・構成概念、の順にコードを考えて付していく4ステップコーディングを行う。その後、〈4〉を紡いでストーリー・ラインを記述し、理論を記述する。本研究が単一の事例データであるため、比較的小規模な質的データ分析に有効であるということ、また、分析過程が残る特徴があるため、アルバイト経験の具体的なエピソードや場面に遡って考察するのに有効であることを理由に採用した。なお、調査協力者にあたる留学生 T は日本語非母語話者であることから、比較的短い発話が多いため、インタビューアーである発表者の確認や質問が間に入っても、内容的にまとまりがあると考えられる発話内容については、〈4〉を付した後の段階で統合する作業を加えた。

### 4. 結果

インタビュー調査データには上記①～⑧の内容が含まれるが、①の内容には、大学内で参加している留学生会の活動の話や、ゼミの日本人学生との関わり方の話が含まれるため、研究目的に合わせ、②～⑦に関する発話データを分析した。分析対象とした発話データについて4ステップコーディングを行ったところ、「〈4〉テーマ・構成概念」が13のまとまり

<sup>1</sup> 「待遇コミュニケーション」とは、従来の「待遇表現」に「待遇理解」という観点を加えて「コミュニケーション」を捉えようとするものであり、「場面（人間関係と場）」、「意識（きもち）」、「内容（なかみ）」、「形式（かたち）」が連動するところに成立すると考える。

<sup>2</sup> 2022年3月に、所属機関の研究倫理委員会の審査を経て承認を得ている。

<sup>3</sup> 横浜市が小学校施設を利用して行っている放課後児童健全育成事業であり、放課後から最長午後7時まで児童を預かる。全ての子どもたちを対象にした無償での「遊びの場」の提供および、留守家庭児童を対象に「生活の場」を提供することを目的としている。

となった。各まとまりに複数のテーマ・構成概念が含まれるが、それらすべての語句をそのまま使って文を接続しながら紡ぎ、以下のストーリー・ラインを作成した。この内容を手がかりに、5節で考察する。

表1. 留学生Tのストーリー・ライン

下線部: 「4)テーマ・構成概念」に含まれる語句

【A】～【D】: 5節での考察該当箇所

<p>【A】このアルバイトでは、幅広い年代の人との接点があり、相手に応じたスピーチレベル調整能力の必要性が感じられ、瞬時に相手に合わせたやりとりをする難しさとその克服を経験している。留学生Tは、先に使い慣れた「子どもを相手にしたスピーチレベル」に比べ、慣れていなかった「大学で使用するスピーチレベル」のほうが苦手であった。しかし、後から意識的に実践した丁寧体での小学校教員との会話にも対応していった。【B】そこには、日本語について気兼ねなく質問できる(キッズクラブ)主任の存在がある。アルバイト業務では、普段遭遇しにくい場面における自分なりの対応を試みつつ、主任の対応を参考にしたメモ書きの習慣と実践がなされていた。当初、全く発言できなかったミーティングでも、解決策の助言を求めるための発言や、意見を聞きメモを取れる参加態度の変化があった。日本語能力に対する不安があり、状況説明の難しさに対する諦めからの沈黙が続いていたが、今ではストーリーのように普通に話せるようになった変化を自覚している。【C】一方で、現在も緊張感を伴う保護者対応がある。それは、外国人である自分への不信感から引き起こされる緊張であるが、そのような中でも、自分になつた子どもが縮めた保護者との距離感のおかげで仲良くなった同年代の保護者の存在もある。アルバイトスタッフ間でも、話す頻度が影響する、同年代でも異なる親しさの度合いを経験した。また、上の立場の人(学校長)の人柄と連動する緊張感の持ち方も体感した。【D】アルバイトだからこその学びは、一つの事実の説明を異なる人間関係の人に調整しながら実践する経験が得られることである。すなわち、日本語の先生とクラスメイト以外の相手に必要な様々な日本語表現が求められる場において、相手に応じた対応および伝え方の工夫の実践ができることである。日本語の授業とのつながりについては、授業で学んだ電話対応の仕方が活かした実践場面があり、また、子どもへの読み聞かせに役立った日本語読解授業もあったと感じている。</p>
---

## 5. 考察

### 5.1 瞬時のスピーチレベル調整の実践【A】

留学生Tは日本語学習歴が比較的短く、来日後、直接頻繁に接することになった日本人が、小学校教員補助アルバイトで対面した低学年の子どもたちであった。「子どもを相手にしたスピーチレベル」に先に慣れたため、同時期に大学生活を送りながらも、「大学で使用するスピーチレベル」は後から習得していった。アルバイトの時間に直接話をする相手は、子どもたちのほかに、教員や職員、キッズクラブの主任やスタッフ、栄養士、保護者、そして学校長であった。インタビューの中で、[子どもたちと)遊んでいる時に、急に主任の先生が来て呼ばれたら、すぐに「何?」って言ってしまう], [急に敬語変わることが難しいですね]などと語っていたことから、使い慣れていた「子どもを相手にしたスピーチレベル」からスピーチレベルを上げる調整が瞬時に求められる際、特に難しさがあったようである。しかし、[最近はやっと考えてからしゃべり始めるので、今は大丈夫です]と語っていたように、反射的に口から出ていた時期とは異なり、瞬時のスピーチレベル調整の実践経験を重ね、その場で用いるべき具体的な表現を考えてから口に出すという意識的な発話が行えるようになったことが窺われる。([ ]は、インタビュー調査データに含まれる発話であることを表す。)

### 5.2 頼りにでき、見習うことができる人の存在【B】

[いつも助けていただいでいて、言葉遣いとかわからないことがあったらよく聞いています]とは、留学生Tがキッズクラブの主任について話した時の発話である。小学校教員に対する言葉遣いについて助言をもらうだけでなく、保護者対応時の言葉遣いについても、主任の対応を観察してメモに残し、それを参考に実践するという習慣を身につけていた。キッズクラブのミーティングでも、日本語能力に対する不安や状況説明の難しさに対する諦めから全く発言できていなかったのが、今ではストーリーのように普通に話せるようになったという変化も自覚できている。

留学生Tにとってこの主任は、学校長と話す時よりも言葉遣いに気を付ける相手であるという。気兼ねなく質問できる相手でありながらも、アルバイト業務においては、自分の上の立場にある人として捉え、上下関係を意識して言葉遣いに気を付けている。留学生Tにとっては、日本語の使い方に関して頼ることができ、アルバイト業務上、信頼できる存在であると考えられる。また関連して興味深いのが、学校長との人間関係の捉え方である。日頃、校内で会って言葉を交わす中で、[すごく優しい方]であると感じ取り、学校長に対しては[他の職員さんと話してるみたいな感じ]で緊張感を持たないと語っていた。留学生Tにとって、小学校の長にあたる立場の人であっても、直接接する際に相手の人柄を自分なりに感じ取り、そこで生じる緊張感と使用するべき「形式(かたち)」がつながることを体感していると考えられる。

### 5.3 多様な距離感が生まれる人間関係【C】

日本語の授業で敬語などの待遇表現の使い方を教える際、上下関係という概念は重要であり、立場や身分、年齢や学年など、社会において共通性が高い例を基に理解を促す。その際、「同年代の人」は一括りにしがちな集団であるが、実際

は親疎関係や利害関係、人柄なども関わりながら、距離感や用いる言葉遣いがある程度定まってくることを説明する。

上記のストーリー・ラインからは、同年代のアルバイトスタッフ間でも、話す機会の有無や頻度が影響し、固定的ではない人間関係が実際に築かれていることがわかる。また、留学生Tが現在も克服できていないこととして挙げたのが保護者対応であったが、緊張感を伴う存在であるはずの保護者の中に、一人、仲良くなった同年代の保護者がいた。以前、保護者の間から、外国人である自分に対する心配の声が出ていると耳にしていたことから、仲良くなるまでには人間関係のあり方を考える複数の要素があったはずである。つまり、「対応に注意すべき相手である保護者」という位置づけの一方で、その子どもが自分に非常になついているという親近感、そして、その結果生じた、帰宅時によく三人で公園に行くという行動とそこでの会話や共に過ごす時間、などである。留学生Tは、保護者には慎重に接する必要性を十分に感じていたはずであるが、これらの要素や相手の自分に対する接し方などを総合的に考え、[「です・ます」とか使わなくて友達みたいに話している]という現在の人間関係を築いていた。

#### 5. 4 相手レベルを考えて工夫した同じ「内容 (なかみ)」の説明【D】

アルバイト経験でしか学べないと本人が認識していることについて、待遇コミュニケーションの理論的枠組みで考えてみる。留学生Tが語ったエピソードでは、子どもが自分の前で起こした事故を主任や保護者、職員や他の子どもたちに説明する際に様々な表現が必要となったということがあった。主任に対して敬語に気を付けながら話した後、子どもたちもわからないままだと不安を感じることがあるため、それほど難しくない表現で簡単に伝えられるよう、説明の仕方を工夫したという。この例では、自分の前で起きた事故が「内容 (なかみ)」であり、その伝達の際に、「場面 (人間関係と場)」を勘案し、適切な程度の詳しさと説明する、あるいは不安がらせないことを第一に考えて簡潔に説明するといった「意識 (きもち)」を抱きながら、「形式 (かたち)」を選択するという連動がなされている。

このエピソードを指して、留学生Tは[そういうことをするときは、あまり日本語の授業だと勉強できないと思っています]と語っている。ここに表れる、アルバイト経験の場を持つ大きな特徴は、多様な位置づけや関係性を築く相手となる人々の中に、実在する人として自分が身を置けることであり、さらに、その人々との継続的な関係性を築く必然性があることだと言えよう。

### 6. まとめと今後の課題

本研究では、留学生がアルバイト経験を通して、待遇コミュニケーションに関する豊かな学びを得ていると考え、その学びを生んでいるものは何かを考察した。留学生Tの事例分析から、第一に、アルバイト経験を積む場には、「そこに実在する自分」との間に継続性をもって築かれる人間関係があり、それが固定的ではなく動的であることを捉える機会や環境があること、第二に、その人間関係における待遇コミュニケーションの実践が重ねられ、他者のふるまいの観察を通して実践能力向上につながる経験を得ていることが言える。つまり、待遇コミュニケーションにおいて重要だとされる「場面 (人間関係と場)」と、「意識 (きもち)」「内容 (なかみ)」「形式 (かたち)」との連動について、他人事として眺める立場で考えるのではなく、「そこに実在する自分」と「目の前で自分のことばを待つ相手」の間でやりとりを生み出し、紡ぐ経験が重ねられていることが、留学生Tの豊かな学びにつながっているのだと考える。

本研究で見えた授業外での学びの豊かさをどのように教育につなげるかについて考察するためにも、事例分析を続け、授業内外の学びのあり方についての検討を進めたい。

#### 参考文献

- 蒲谷宏 (2013). 待遇コミュニケーション論 大修館書店
- 黄美蘭 (2018). 中国人男子私費留学生のアルバイト経験とキャリア意識 人文科学研究, 14, 169-181.
- 小島祐子 (2003). 学習リソースとしてのアルバイト—就学生を対象として— 桜美林国際学論集 Magis, 8, 199-213.
- 三代純平 (2009). コミュニティへの参加の実感という日本語の学び—韓国人留学生のライフストーリー調査から— 早稲田日本語教育学, 6, 1-14.
- 大谷尚 (2019). 質的研究の考え方—研究方法論から SCAT による分析まで— 名古屋大学出版会
- 寅丸真澄 (2018). 日本語学習者のコミュニティへの参加過程とその多様な学び—留生活の「経験の質」の向上に向けて— 日本語教育方法研究会誌, 24(2), 144-145.
- 閻琳・堀内孝 (2019). 在日外国人留学生のアルバイト職務満足感—自己決定理論に基づく検討— 心理学研究 2019, 90(2), 178-186.
- 閻琳・堀内孝 (2020). 自己決定理論による在日外国人留学生のアルバイト満足感と疲労感の検討 人間環境学研究, 18(2), 113-118.