

平成 21 年 6 月 26 日現在

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2007～2008

課題番号：19720121

研究課題名(和文) 異文化構成員による組織の行動規範の理解課程

研究課題名(英文) Foreign workers' comprehension processes of models of behavior in Japanese organizations

研究代表者

宮谷 敦美 (MIYATANI ATSUMI)

愛知県立大学・外国語学部・准教授

研究者番号：40293584

研究成果の概要：

本研究では、ブラジル人と日本人が共に働く組織において、インタビュー調査を実施し、インタビューの語りから、職場での行動規範がそこに勤務する人々のコミュニケーションの中で、理解、形成されていく仮定的一端を明らかにしている。

宮谷敦美(2009)「ブラジル人労働者の組織行動規範の理解過程-日本語能力との関連から-」『愛知県立大学外国語学部紀要(言語・文学編)』では、ブラジル人労働者の日本語能力が、職場における組織行動規範の理解に及ぼす影響を中心に記述を試みている。

分析の概要は以下の通りである。労働現場では、日本語が堪能なブラジル人通訳が作業ラインのブラジル人労働者に業務の指示などを伝えるため、日本語能力そのものによってブラジル人労働者への組織の行動規範の伝達を阻害されることはない。しかしながら、日々の日本人とのやりとりで注目されるメッセージとその解釈により形成されるブラジル人労働者独自の行動規範は、組織全体で認識されている行動規範と対立したものになっていた。

この行動規範の形成は、①日本人とブラジル人の雇用の形態、②日本人と自由にコミュニケーションをとれるだけの日本語能力を有している者と、有していない者がいるというコミュニケーション経路の制限の存在、の2点が主な原因であると考えられる。そして、このような対立する行動規範が同時に存在しうるのは、多文化・多言語組織の持つコンテキストの複雑さが根底に存在しているからであると考えられる。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007年度	700,000	0	700,000
2008年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,200,000	150,000	1,350,000

研究分野：日本語教育学

科研費の分科・細目：言語学・日本語教育

キーワード：ブラジル人労働者、行動規範、日本語能力、コミュニケーション経路

## 1. 研究開始当初の背景

1990年の出入国管理及び難民認定法の改正により、日系2世および3世の単純労働が

可能になり、日本企業で働く外国人労働者が急増している。企業で働く外国人が増加すると、日本人同士ではコミュニケーションの上

であり問題にならなかったことが、コンフリクトの原因になる場合がある。これは、単に日本語能力が低いことだけが原因なのではなく、日本人と外国人の考え方や言語行動規範（文化）の違いの差が問題の根底にあることが多い。

このような異文化を持った人が共に働くには、文化の差に起因したコミュニケーション問題の解決が重要であり、やりとりするメッセージに、彼らがどのような意味づけをしているのか、その過程を記述、分析することが、問題解決の一助になる。

これまでの日本語教育では、談話分析の成果等を取り入れ、人間関係を考慮に入れた表現の使用と話の進め方に関する指導や、コミュニケーションストラテジーの指導等が提言されてきた。この指導は、日本語学習者とのコミュニケーションの相手（日本語母語話者）が、常に学習者とのコミュニケーションを望んでいる「良き言語使用者」だという前提がある。しかしながら、現実のコミュニケーションにおいては、日本語学習者を取り巻くコミュニケーション環境は、外国語教育で取り上げられている聞き返し等のストラテジーが、日本人から必ずしもよい評価を得られるものではないことが明らかになってきている。

## 2. 研究の目的

本研究課題では、外国人（ブラジル人）と日本人が共に働く組織で聞き取り調査を実施し、外国人労働者が日々のコミュニケーションを通して、組織の行動規範をどのように理解しているのかを探る。

また、受容および彼ら独自の行動規範の形成過程について記述を試みる。

## 3. 研究の方法

### ①ブラジル人労働者と日本人労働者への聞き取り調査

外国人従業員が業務請負業を通して働いている企業で働くブラジル人労働者と日本人労働者の双方に聞き取り調査を行った。

聞き取り調査は、半構造化面接で行い、日本人社員とブラジル人労働者のコミュニケーション上の問題に焦点を当てながら、仕事時間中の対立、働き始めた際や異動があった際に感じたこと等、エピソードを基に話してもらった。

質問は以下の3点を明らかにすることを意図した。

a) 日々のコミュニケーションを通して、外国人労働者が組織の行動規範に気づき受け入れていく過程

b) 外国人労働者が組織に入ることにより、日本人労働者の組織の行動規範の見方へど

のような影響があるか

c) 外国人労働者（＝異文化構成員）が存在する組織のコミュニケーションの特徴と問題点

### ②ブラジル人通訳者への聞き取り調査

請負会社のブラジル人通訳者への聞き取り調査を行い、彼らが日本人とブラジル人から発せられるメッセージ内容を通訳する際に、そのまま伝えていることと、そのまま伝えないことについてエピソードを基にした語りを得た。

①②のインタビューデータは文字化した後、各ターンに番号をつけ、特徴的と思われる内容にコードをつけ分類した。

①②のインタビュー結果から、ブラジル人労働者が二者間のコミュニケーションで問題になりやすい点をどのように捉え、コミュニケーション摩擦を回避する方略をどのようにとっているのかを分析した上で、ブラジル人労働者が、組織の行動規範をどのように理解し、意味を創り上げているのか、その一端を明らかにした。

## 4. 研究成果

宮谷敦美（2009）「ブラジル人労働者の組織行動規範の理解過程-日本語能力との関連から-」『愛知県立大学外国語学部紀要（言語・文学編）』では、ブラジル人労働者の日本語能力が、職場における組織行動規範の理解に及ぼす影響を中心に記述を試みた。

分析の結果は以下の通りである。

日本語が堪能なブラジル人通訳が作業ラインのブラジル人労働者に業務の指示などを伝えるため、日本語能力そのものによってブラジル人労働者への組織の行動規範の伝達を阻害されることはない。また、作業員の語りには「～てはいけない」「～すると困る」「目をつけられる」のような、自分の評価に直接的につながるものに注目したものが目立ち、日々のコミュニケーションの中で、肯定的に強化されていくことがわかった。

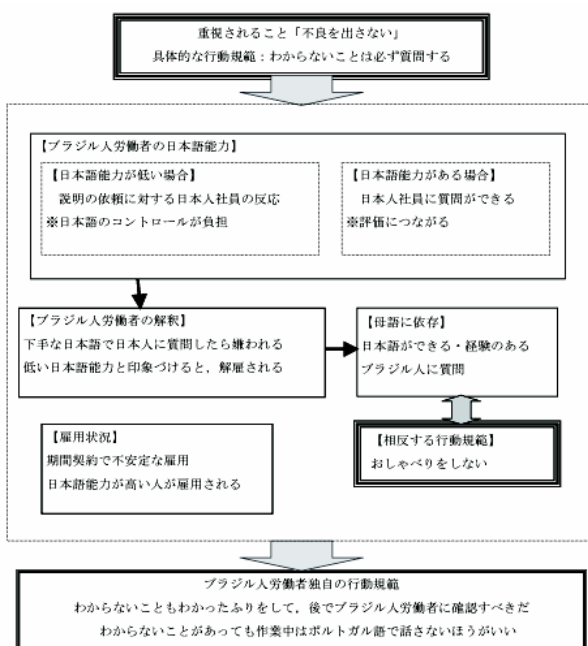
しかしながら、日々の日本人とのやりとりで注目されるメッセージとその解釈により新たに形成されるブラジル人労働者独自の行動規範もあり、これは、組織全体で認識されている行動規範と対立したものになっていた。

具体的な行動規範「分からないことはすぐに質問する」から、これに相反するブラジル人労働者独自の行動規範「分からないことがあっても、作業の場ではブラジル人労働者とポルトガル語であまり話さない方がいい（＝誰にも聞かない方がいい）」が成立してい

く過程をみる。

- ① ブラジル人労働者（特に日本語能力が低い労働者）は、日本人社員とのコミュニケーションで、言い換えによる説明求めや反復要求などのコミュニケーションストラテジーを用いて意思疎通を図っているが、十分なコミュニケーションをとることは困難である。
- ② 日本人もブラジル人が理解できるような日本語に調整して話すことに慣れていない、あるいは、業務の忙しさから、簡単な言い方に替えて話すのを回避する傾向がある。
- ③ ①②の結果、日本語能力が十分でないブラジル人労働者は、日本人社員への質問を回避した方がより好ましいと解釈し、他のブラジル人にポルトガル語で質問する方法を選ぶようになる。
- ④ しかし、③の方法は、日本人とブラジル人の間に入る、日本語が分かる、または、職場での経験年数が長いブラジル人労働者に心理的な負担をかけてしまうことにもつながる。ブラジル人労働者同士のコンフリクトの遠因になっていることも推測された。
- ⑤ ブラジル人労働者は、③が現実的な解決方法であると知りながらも、ブラジル人同士の会話の日本人の評価（会話内容が判断できないため、業務と関係のない話をしていると誤解される）を気にして、結果として、解決のためのコミュニケーションそのものをとらないほうがよいという判断にいたる。

[図：ブラジル人労働者独自の組織行動規範形成に関する要因]



今回の調査で浮かび上がってきたブラジル人労働者独自の行動規範「上司からの業務上の指示が理解できなくても、わかったふりをして、後でブラジル人労働者に確認すべきだ」、「作業の場ではブラジル人労働者とポルトガル語であまり話さないほうが良い」等は、組織全体の行動規範と対立するものであった。彼らは、「わからないことは必ず質問すべきだ」ということを理解しつつも、「わかったふりをする」という行動をとるようになっていた。

この行動規範の形成は以下の2点が大きな要因として関わっている。

- ① 日本人とブラジル人の雇用の形態：雇用形態が異なることにより、指示系統など、異なったコミュニケーション経路を持つ
- ② 日本人と自由にコミュニケーションをとれるだけの日本語能力を有している者と、有していない者がいる：言語能力によるコミュニケーション経路の制限

このような対立する行動規範が同時に存在しうるのは、多文化・多言語組織の持つコンテキストの複雑さがあるためであり、スムーズな意思疎通のためには、単に翻訳や通訳をすればいいのではなく、組織全体の伝達経路等を考慮に入れたコミュニケーション設計をするべきであると考えられる。

## 5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計1件）

① 宮谷敦美、ブラジル人労働者の組織行動規範の理解過程-日本語能力との関連から-、愛知県立大学外国語学部紀要（言語・文学編）、第41号、337-356頁、2009年、査読無

〔学会発表〕（計0件）

〔図書〕（計0件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計0件）

○取得状況（計0件）

〔その他〕 なし

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者

宮谷 敦美 (MIYATANI ATSUMI)

愛知県立大学・外国語学部・准教授

研究者番号：40293584

(2)研究分担者 なし

(3)連携研究者 なし