外国人留学生による日本語コミュニケーションにおける 問題点と改善策

Communication Problems and Solutions for International Students Speaking in Japanese

柳 町 智 治^{※1}
Tomoharu YANAGIMACHI

長 野 克 則^{※2}
Katsunori NAGANO

繪 内 正 道^{※3}
Masamichi ENAI

馬 場 直 志^{※2}
Naoshi BABA

Using the framework of conversation analysis, this paper examines the communication problems which international graduate students in engineering encounter when they have a Q&A session in Japanese after giving a presentation. This analysis focuses on (1) the phenomenon where international students fail to initiate a 'repair sequence' (Schegloff et al. 1977) to attain mutual understanding among participants when they do not understand a question from the floor; and (2) why the conversational procedure of 'repair' is not employed by these students. Finally, this paper discusses what kinds of classroom activities can be introduced to solve these students' communication problems. These issues are also applicable to situations in which native speakers of Japanese use English or other foreign languages in engineering communities.

Keywords : International Students, Communicative Competence, Conversation Analysis, Repair Sequence

キーワード：外国人留学生，コミュニケーション能力，会話分析，修復の連鎖

1. はじめに

外国人研究留学生が日本留学を成功させるためには、研究を行っていく上で不可欠な基礎的学力や研究適性が備わっているか、経済的基盤が確保されているか等々いくつかの条件がある。中でも最も重要な要素は、日本語で周囲の人と円滑なコミュニケーションが行えるかどうかである。この要件は後述するように、企業等が大学卒業者、大学院修了者を採用する際に応募者に求める資質のうちで最も重視されている。

本稿では、工学系研究留学生が日本語で口頭発表を行う時に観察された日本語コミュニケーション上の現象を取り上げ、その問題点と改善策を検討する。具体的には、「会話分析 (Conversation Analysis)」の手法¹⁾を用いて、外国人留学生が会話参加者間の相互理解を達成するために必要な「修復の連鎖 (リペアシーケンス)」²⁾がうまく構築できない場面のデータを分析し、この問題点を克服するためにどのような対策、指導が可能かを考えていく。

また、本稿で検討される事象や問題点は、外国人留学生が日本語でコミュニケーションする場合だけでなく、

日本語を母語とする学生や教員が英語や他の外国語でコミュニケーションしようとする時に生じる事象や問題点にも通底すると考えられる。日本語であれ英語や他の言語であれ、人が言語を用いてコミュニケーションする時に発生する問題を具体的な会話例に即して検討し、その作業を通して人々のコミュニケーション上の問題点を改善していく方策を提案するのが本稿の目的である。

2. 「初級ビジネス日本語コース」における発表活動

本稿で分析考察の対象とするのは、北海道大学大学院工学院の「初級ビジネス日本語コース」を受講していた外国人留学生の日本語によるコミュニケーションである。同コースは、経済産業省と文部科学省による共同事業「アジア人財資金構想」(2007年開始)のコンソーシアムの一つであった同大学工学院の「北大フロンティアプログラム」³⁾において、2009～2010年度の2年間開講されていた。「アジア人財資金構想」の目的は「日本への優秀な留学生の受入と活躍を促進し、専門教育から就職支援まで一貫してサポートし、日本とアジアの架け橋となる高度専門人材を育成し、アジア及び世界中の人材育成と日本企業の競争力強化に貢献する」⁴⁾ことにあった。「北大フロンティアプログラム」においても、ビジネス日本語の他に、外国人留学生に対し産学連携の授業科目、就職支援プログラムを提供し、彼

2012年9月19日受付

※1 北星学園大学文学部英文学科

※2 北海道大学大学院工学研究院

※3 北海道大学

らの日本企業への就職を広角的にサポートしていた。

昨今、学部卒業生および大学院修了生の企業への就職は、日本人学生、外国人留学生を問わず、非常に厳しい環境にある。そうした状況の中で「北大フロンティアプログラム」の「初級ビジネス日本語コース」に求められたのは、受講生の日本語によるコミュニケーション能力を向上させ、彼らの「就業可能性 (employability)」を高めることを通して日本企業への就職を支援することであった。同コースは、ひとコマ90分の授業が週4コマ、1年間合計200時間の課程として開講された。日本語教育を専門とする非常勤講師が授業を担当し、当時、北海道大学留学生センター教員であった柳町が同コースのコーディネータを務めた。2009年度は修士課程1年生2名 (カンボジア、コロンビア各1名)、2010年度は修士課程1年生3名、博士課程2年生1名の計4名 (韓国3名、中国1名) が在籍していた。各受講生のコース開始時の日本語能力は、「日本語能力試験」(旧試験) の3級～4級程度であった。

海外技術者研修協会 (2007)⁵⁾ によれば、企業が外国人留学生を採用する際に求める能力、資質の中でも最も重視されているのは、日本語によるコミュニケーション能力である。「日本語力」は企業が留学生を「採用したポイント」で第1位 (96=回答数⁶⁾、以下同様) となっており、「専門知識・能力」(74)、「日本語以外の語学力」(54)、「向上心」(48)、「異文化への適応」(42) などの能力、資質より上位に位置している。日本語によるコミュニケーション力の強化は、外国人留学生の日本企業への就職を支援する上で非常に重要な項目となっているのである。

3. 外国人留学生の日本語コミュニケーション

本稿で分析の対象となるデータは、「初級ビジネス日本語コース」を受講していた外国人研究留学生がプレゼンスライドを使用し発表を行った時に調査者によって収集あるいは観察されたものである。同コースでは、授業の一環として年数回の発表会を開催し、教員、院生、「アジア人財資金構想」関係者、企業関係者等の聴衆に向け、コース受講生が自己紹介、大学院での研究テーマ、あるいは業界企業研究の成果について日本語で発表する機会を設けた。発表会は大学の教室で行われるとはいえ、日頃の教室での授業や練習とは異なり、普段接することのない外部の聴衆に向けてプレゼンをするという点で、オーセンティックなコミュニケーション活動であった。各発表会の前には数回の授業枠を用い、テーマの設定、発表原稿とプレゼン用スライドの作成および修正、そして発表練習が行われた。

以上のようにして準備が行われ当日のプレゼンに各受講生が臨んだ発表会だったのだが、そこで外国人留学生のコミュニケーション上の問題点がいくつか浮かび上がっている。中でも最も大きな問題であったのが、

プレゼン用スライドを使用した発表の部分は事前に準備練習が可能であり無難にこなせるが、発表後の聴衆との質疑応答の時になると途端にコミュニケーションが不安定になる、という現象であった。具体的には、聴衆からの質問やコメントが正確に聞き取れない、質問やコメントが発せられた意図や背景をつかむことができない、あるいは、質問コメントの内容や意図をきちんと確認できていないにもかかわらず、理解が不十分なまま回答してしまうといったことが観察された。これらの点に関しては、発表会後に聴衆に記入してもらったアンケートでも「改善すべき」とするコメントがいくつか寄せられ、「初級ビジネス日本語コース」の担当者だけでなく、発表会の参加者の間でも共有されていた課題であったと言える。

4. 「修復」の連鎖

以下では、同発表会において留学生のプレゼンテーションに続き行われた質疑応答中の会話例をとりあげ、具体的に検討していく。まず、以下の会話1を見ていただきたい。会話1は、ある留学生の発表後の質疑応答場面で実際に起きたやりとりを簡略化して文字化したもので、「発表者」は留学生、「質問者」は工学院所属の日本人教員である。

会話1

- 01 質問者：日本に来た時の日本語力を1とすると
今はいくつぐらいですか
02 発表者：(沈黙)
03 質問者：じゃ 日本に来た時を10としたら？
04 発表者：ええと 5です
05 聴衆：(笑)

1行めで質問者は、発表者の来日以来の日本語力の伸びについて質問をしているのだが、発表者はその質問が聞き取れなかったのか、あるいは質問の意図がはっきりつかめなかったのか、2行めでただ沈黙している。ここで、たとえば「すみません」などと1行めの質問が完全には理解できていないことを明らかにしたり、「日本に来た時を1とするとというご質問でしょうか」などと聞き返すことによって、具体的に質問のどの部分が聞き取れなかったのかを質問者に示すといったことが可能であっただろう。しかし、発表者は、ここではそうした応答をしていない。その後、質問者は3行めで、発表者が質問を理解できなかったか聞き取れなかったと理解し、1行めと同じフォーマットを用いて言い換え、質問し直している。しかし、発表者である留学生は、質問に対する理解が不十分な状態のまま4行めで回答をしてしまい、5行めで聴衆の苦笑を誘う結果になってしまっている。上述した「質疑応答時のコミュニケーションが不安定になる」現象とは、たとえばこのようなケースを指している。

実は、留学生だけでなく、日本語を母語とする者が

英語等の外国語で発表する場合でも、さらには発表者が自らの母語で発表している場合でも、フロアからの質問がよく聞き取れなかったり、質問者の意図がわからないといったことはしばしば発生する。ただ、そのような事態が発生したとしても、会話の当事者は、質問者との間に起きた理解のズレに対処し、十全な理解を達成するためのやりとりを構築することで問題を解決する。その手続きを「会話分析」の分野では「repair (修復)」と呼ぶ²⁾。以下、会話例2を通して「修復」の例を見ていくことにする（会話2は、実際に起きた会話ではなく、本稿での説明用に作成したものである）。

会話2

- 01 質問者：利益率について説明してください
- 02 発表者：すみません 何についてですか
- 03 質問者：3枚めのスライドの利益率についてです
- 04 発表者：ああ わかりました
- 05 発表者：この利益率ですが これは…

発表者は、1行めの質問中の「利益率」を聞き取ることに問題があったことを2行めの「何についてですか」によって表示し、3行めでの質問者による言い直しを誘い、それが最終的に4行めでの理解につながっている。このように、話し手と聞き手の相互理解に何らかの問題があることが公的にされ、理解を達成するために構築される発話の連鎖を「repair sequence (修復連鎖)」と呼ぶ²⁾。

この会話例をもう少し詳しく見ていくと、1行めの「利益率」が「トラブル源」で、2行めでトラブルに対する「修復」が開始され、3行めにおいて実際の「修復」が行われ、4行めでの理解を導いている。構造的に言えば、1行めの質問に対する回答は5行めの「この利益率ですが これは」において最終的になされており、1行めと5行めが本来の「質問→応答」のやりとりを構成する。そして、2行めの「すみません」から4行めの「ああ、わかりました」までは、1行めと5行めの「質問→回答」の間に挿入され「入れ子」になった確認の連鎖と見なすことができる。以上の構造を図示したのが図1である。

図1がここで示唆するのは、以下のような点である。人々のコミュニケーションは、会話2の1行めと5行めの「質問→回答」のペアのようなメインのやりとりのみから成り立っているわけではない。むしろ、2行めから4行めのような、本来の行為を達成する上で必要と

なるやりとりを行う中で発生するサイドのやりとりも、頻繁に起きている。会話2においては、1行めの質問が十分に理解されなかったために、その質問に対する回答が一旦保留される。そして、理解に至らなかった点を確認するためにサイドのやりとりが2行めで開始され、4行めまでその確認作業が済んだところで、5行めからメインのやりとりに戻っている。こうしたメインからサイドの確認のやりとりに移り、その後またメインのやりとりに戻るといった方法は、会話参加者が互いを理解しながら会話を進行させていく上で重要かつ不可欠な手続きである。この作業がなければ、会話の当事者が互いの意思疎通を図ることは困難になる。

また、この種の重層的な連鎖の構造は、母語以外の言語で行われる会話だけでなく、母語話者同士による会話にも同様に見られる⁷⁾。会話当事者間の理解が十分に達成されない原因は、言語的能力が欠如しているケースに限ったことでない。相互理解が達成されない状況は、単に聞き手が話し手に注意を向けていない、周囲が騒がしい、話し手が聞き手にわかりやすく話していない、といった要因によっても引き起こされるのである。

以上で見てきたように、我々の会話は、外国語学習教材のモデル会話のように、当事者が常にお互いを100%理解しながら淀みなく一直線に進行しているわけでは必ずしもない。むしろ、理解の不十分さや誤解の危険性を常に内包しつつ展開されていく。当事者は互いの理解を達成する努力を絶えずしながら会話に参加しているのであり、もし理解が十分でない事態が発生した時には、「修復の連鎖」が開始され、相互理解の達成が目指されることになる。

ところが、日本語を母語としない留学生のコミュニケーションにおいては、そうした「修復の連鎖」を自ら開始することがあまりない。冒頭の会話1でも、1行めと3行めの質問者の意図が十分に確認されることがないまま回答が行われ、かえって大きなコミュニケーション上の問題を発生させてしまっていた。では、なぜ外国人留学生は会話において「修復」を開始することが少ないのだろうか。その点を検討し改善策を提案していくのが次節以降の目的である。

5. 話者間の相互理解を阻む要因

外国人留学生の会話において「修復の連鎖」の構築が少なく、その結果、相互理解が不十分なやりとりが起きてしまうことについては、日本語教育、特に、教室での指導によってもたらされる要因が考えられる。たとえば、教科書のモデル会話に「修復」の連鎖が挿入されたものが使われることはほとんどない。むしろ、教科書の会話では、登場人物が相手の話すことを一度で完全に理解しながら会話が進むことが普通である。対話者間で理解の問題が起き、意味の交渉が行われるようなこともない。なぜなら、モデル会話は、当該単

図1 メインとサイドのやりとり

元の文法項目や語彙の導入を主目的として学習者に提示されており、そのため、各発話と会話の構造は単純で明快なものが提示されているからである。こうした提示の仕方は文法や語彙の習得には有利であったとしても、実際のコミュニケーションのモデルとしてはふさわしくない。会話相手との相互理解を達成するためにはどうしたらいいか、そのことを意識的に学ぶ機会を学習者から奪う結果となってしまふ。

外国人留学生の会話で「修復の連鎖」の例が少なくなる別の要因として、教師と学生の関係も挙げられるだろう。たとえば、教室で教師から学生に何か質問がされた場面を想像してみよう。その時に学生が「すみません、もう一度言っていただけませんか」とか「先生の質問は～～という意味でしょうか」などと聞き返すことは多くの場合、困難なことが多い。理由の一つは、それが留学生にとって心理的に負担となるタスクとなるからである。たとえ教師側の発話に問題があり、それを補いコミュニケーションを成立させようという学習者側の聞き返しだったとしても、聞き返しが適切な形で実行されなければ、「教師に対する敬意や礼を欠いた態度をとった」、あるいは「学生側に聞く準備ができていなかった」と当該学生に負の評価が与えられる可能性が出てきてしまう。

したがって、教室場面で教師の発話が何らかの理由で聞き取れない事態が生じた場合、学習者による「修復」の開始は慎重に行わなければならない。しかし、多くの学習者は、そうした修復の連鎖を語用的に適切に行う練習の機会を与えられていない。一方で、修復が行われないまま相互理解が成立しなかった場合も、その責めは学習者の側が負うことになる。教育場面での学習者は、概ねこうした不利な状況に置かれているのである。

6. 相互理解を促進するための指導

日本の学部、大学院で学ぶ留学生の日本語コミュニケーション能力を企業で求められているレベルにまで高めていくためには、以上で明らかになった問題点の克服が不可欠である。では、そのための教室活動、学習支援としてどのようなことが考えられるだろうか。

一つの方策として考えられるのは、留学生の意識改革を促すことである。彼らは語彙あるいは単文レベルでの言語形式上の正確さを追求する外国語教育はこれまでも十分に受けてきている。一方で、いかに談話レベルで他者とやりとりしながら互いを理解し日常的実践を組織していくかに関しての知識や訓練はほとんど与えられていない。第二言語を対象とした会話分析の研究が近年になってようやく盛んに行われるようになってきたということもあり、この種の研究成果で教育現場に還元されたものは決して多いとは言えない。教科書中にも上述の視点からの記述説明はほとんど見られないし、教室で学習者が教師から関連した説明や指

導を受けるケースもほぼ皆無である。聞き取り上の問題の発生や理解が達成されないといったことは、実際の会話では特殊でネガティブな事態では決してない。そうした相互理解の問題が実際の会話で発生した場合、どのような手続き（ここでは「修復」の手続き）を経て解決されているのかに意識を向けていく必要がある。

そこで、教室での具体的な指導法として、実際のプレゼンを録画したビデオを文字化されたデータとともに学習者に示し、それをもとに教師が談話レベルの解説や質疑応答を行うということが考えられる。こうすることで、母語話者や上級レベルの学習者がどのように会話への参加を調整しながら意味を交渉し理解を構築しているのかに気づかせることができる。会話やコミュニケーションの授業だからといって、すべての授業時間を発話、聞き取り、会話等の実技練習に費やさなければならない理由はない。むしろ、実際のコミュニケーションの実態を取り上げ例示し解説検討する作業を行うことを通して、教師が学習者の「気づき」を誘導する会話の授業が実現できるだろう。

外国語教育やコミュニケーション教育に「会話分析」の研究成果が導入されるようになったのは近年のことであり、伝統的な学習環境に身を置き日本語を学んできた学習者が、本稿の例で見てきたように、教師側の質問に対して相手の発話の意味や意図の確認をするための連鎖を挿入しない、あるいは避けようとするのは無理のないことと言える。たしかにメインのやりとりを一旦停止させておいた上で、サイドのやりとりで問題の解決をはかり、再びメインのやりとりに戻るのは、日本語を母語としない者にとってかなりの負担となるであろう。しかし、そうした手続きは我々が母語で常に行っていることであり、全くなじみのない言語活動というわけではない。これまで指導が空洞化していた領域であるからこそ、一旦教室での指導が導入され学習者の意識がその点に向かえば、それなりの効果が期待できるのではないだろうか。

7. まとめ

外国人留学生による日本語コミュニケーションに関して本節で検討してきたことをまとめると、以下のようになる：

- (1) 留学生は、会話相手との間に理解のズレが起きた場合に、十全な理解を達成するためのやりとりを構築することに慣れていない。
- (2) 人々の会話においては、相互理解を達成するために「修復」の連鎖を挿入することが普通である。
- (3) 外国人留学生が相互理解の連鎖を構築できない理由としては、教科書の内容や教室での指導が要因となっている可能性がある。

普段から研究や専門の授業で忙殺されている大学院

生が日本語の勉強にも時間をかけ、日本語でのコミュニケーションに支障ないレベルにまで達することは容易ではない。また、たとえ言語的な能力ある学生が母語話者並みの非常に高い日本語力を習得できたとしても、それですべてのコミュニケーション上の問題が解決できるわけではない。ましてや、自らの日本語力が不十分であると認識している外国人留学生がコミュニケーション上の問題に直面した時に、「聞きとれないのは自分の聞き取り能力が低いからだ」とか「相手の言っていることが理解できないのは、自分が母語話者でないからだ」と思いこんでしまうのは、当然とも言える。

本稿で検討してきたように、コミュニケーションの成立は聞き手だけの問題ではなく、話し手の参加の仕方や環境にも同時に依存している。たとえば、聞き取りの問題は、話し手の発話の的確さの程度（あるいは逆に曖昧さの程度）、声の大きさやスピード、周囲の騒音等々、話し手側や環境のさまざまな要因にも大きく影響を受ける。外国人留学生が（そして教師が）問題の所在を個人の言語能力に単純に帰属させ納得してしまうのは、話し手と聞き手の双方が理解の達成に関わるというコミュニケーションの本来の姿からすると、必ずしも正しい見方とは言えない。話の食い違いや誤解を対話者のどちらか一方の個人的努力や工夫だけですべて避けることはできない。だからこそ大事なものは、問題が生じた時に解決する術をもっているかどうかなのである。外国人留学生、そして周囲の日本語教師や指導教員には、この点をしっかりと伝え意識化してもらう必要があるだろう。

最後に、以上述べてきたことは、既に指摘したように、何も日本で留学生として学んでいる外国人学生の日本語コミュニケーションに限った問題ではない。院生、教員である日本語母語話者が英語や他の外国語で会話したり、プレゼンしたりする場合にもあてはまる。たとえば、「uh huh」といったあいづちのトークンを用い、相手の言ったことがわかったことにしてそのままやり過ごし、相互理解達成のプロセスを回避するというのは、多くの者が使用しているストラテジーである。しかし、重要な情報のやりとりの場面でこの種のアプローチをとるのには、かなりのリスクが伴う。話し手と聞き手が意味を確認するやりとりを行い相互理解を達成する過程は、アカデミックあるいはプロフェッショナルな文脈におけるコミュニケーションでは不可欠なのである。

母語以外の言語で他者とやりとりをすることは程度の差こそあれ、どの話者にとっても簡単ではない。しかし、そうした困難や問題が具体的にどのようなことから起因しているのか、どうしたら改善されるのかは、残念ながらこれまでの外国語教育、コミュニケーション教育で十分に扱われてきたとは言えない。その意味でも、実際のコミュニケーションを記録し、そこ

で起きていることの詳細な記述から問題の核心に迫ろうとする「会話分析」の果たす役割は小さくないと言えるだろう。本稿で提起、検討された諸点が工学分野におけるコミュニケーション教育進展の一助となれば幸いである。

謝 辞

本稿は、科学研究費補助金基盤研究(c)「インタラク션을組織化する能力とその教授法に関する研究」(平成22～25年度、課題番号22520515、代表者：柳町智治)および、国立国語研究所領域指定共同研究プロジェクト「日本語を母語あるいは第二言語とする者による相互行為に関する総合的研究」(平成23～25年度、代表者：柳町智治)の研究成果の一部である。

参 考 文 献

- 1) Heritage, J. : Garfinkel and ethnomethodology. New York : Polity Press, 1984
- 2) Schegloff, E., Jefferson, G., and Sacks, H. : The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53 (2) : 361 - 382, 1977
- 3) 「北大フロンティアプログラム」ホームページ
<http://www.eng.hokudai.ac.jp/others/asia01/>, 参照日：2013-1-9
- 4) 「アジア人財資金構想」ホームページ
<http://www.ajinzai-sc.jp/index.html>, 参照日：2013-1-9
- 5) 海外技術者研修協会：構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究－日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究, 2007
<http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286890/www.meti.go.jp/press/20070514001/gaikokujinryugakusei-hontai.pdf>, 参照日：2013-1-9
- 6) 総回答数は416. 複数回答あり
- 7) そもそも、「修復」の現象に最初に注目し記述を行ったSchegloff, E., Jefferson, G., and Sacks, H. (1977)が用いたのも、英語を母語とする人たちの日常会話のデータだった

著 者 紹 介

柳町 智治

1997年 ミネソタ大学大学院第二言語文化教育専攻修了 (Ph.D.)
1997年 ウィスコンシン大学マジソン校東アジア言語文学部客員助教授
1998年 北海道大学留学生センター助教授
2008年 北海道大学留学生センター教授
現 在 北星学園大学文学部英文学科教授
専 門 応用言語学、第二言語教育