

英会話・英語学校で働く異文化出身フォロワーのライフストーリー ——フォロワーの視点からとらえられる日本人リーダーの姿——

Life Stories of Non-Japanese Followers Working at English Conversation Schools:
“Japanese Leaders” Seen from the Perspectives of Non-Japanese Followers

石黒武人

Taketo ISHIGURO

Abstract: The present study focuses upon communication behaviors of Japanese leaders (JLs), as seen from the perspectives of non-Japanese followers working in English-conversation or English schools (E schools). In Japan, there exist many multicultural E schools where people from diverse cultural backgrounds work together. One significant factor that determines intercultural communication processes at E schools seems to be how Japanese leaders communicate with non-Japanese followers. Unfortunately, however, communication behaviors of JLs at multicultural E schools have been little studied. On the other hand, communication behaviors of expatriate JLs have been investigated, and several studies have reported that non-Japanese followers did not regard communication behaviors of JLs as effective, whereas JLs insisted that they communicated well with non-Japanese followers. In other words, there is a gap between JLs and non-Japanese followers in understanding the effectiveness of JLs' communication behaviors. Thus, it is urgent that researchers further explore how communication behaviors of JLs are perceived by non-Japanese followers and, in particular, investigate how non-Japanese followers at E schools understand and interpret communication behaviors of JLs, especially because we have, currently, no rich description of the former's perceptions of the latter. Against this background, this study tries to give a “thick description” of how communication behaviors of JLs are experienced and talked about from the perspectives of culturally diverse non-Japanese followers. To this end, the author conducted semi-structured interviews with 3 non-Japanese followers who worked with JLs for more than a year, and analyzed the interviews on the basis of a social constructionist approach to life story research. It was found that, in the

perception of non-Japanese followers, there was a separation between Japanese members and non-Japanese members at E schools. More importantly, the separation was exacerbated by at least 8 communication behaviors of JJs, which tended to be interpreted negatively by non-Japanese followers.

1. 研究の背景および目的

1970年代から80年代にかけて、英会話学校や英語学校と呼ばれる組織（以下、総称として「E学校」）が次々と設立された。その当時設立され、現在も存続する大手英会話学校の一つとして、英会話のイーオン（1973年5月設立）がある。イーオンは2008年で35周年を迎える。英会話学校最大手だったNOVAは2007年に破綻¹したが、その他の大手英会話学校²として、ECC（1962年7月）、ジオス（1973年3月設立）などがある。大手に加え、数多くの類似した学校が、「～英語学院」、「～英語学校」といった呼称で設立されてきた。

以上のような学校は、提供するサービスを多様化させ、実用英会話から資格対策、留学準備まで扱うものが多く、互いに似通っているため、明確には区別できない。本稿では、なんらかの英語教育サービスを提供することによって、その教育サービスの対価として収益を得ており、日本人スタッフと英語圏出身のスタッフが協働する組織を「E学校」して扱い、とくに、三つ以上の異なる国の出身者によって構成されている「多文化組織」（メイ＝ドールトン、1995；久米、2001；張、2001）に焦点をあてる。

多文化組織としてのE学校に着目したのは、今後、日本のさまざまな組織で構成員の多様化が進むであろうという予測から、多文化組織に関する研究の必要性を認めるからである。E学校では、多様な文化的背景をもつ英語圏出身講師たちが日本人スタッフと働いている。英語圏出身と一口にいっても、出身国はさまざまであり、アメリカ、オーストラリア、イギリス、カナダ、南アフリカなどがある。加えて、それぞれの国が多文化社会化している。多くのE学校では、日本人スタッフに加えて、イギリス人、アメリカ人といったメンバーが所属し、三つ以上の異なる国の出身者たちが一カ所で働いており、人口構成のうえでは「多文化組織」となっている。本稿では、三つ以上の国の出身者が協働するE学校を、日本において比較的長い歴史をもつ多文化組織の一形態と位置づけ、議論を進めたい。

多文化組織としてのE学校において異文化出身メンバーの生産性や満足度に影響を与えうる要因の一つとして、日本人リーダー（主任講師およびマネジャー）のコミュニケーション行動をあげることができよう。日本人リーダーたちが、異文化出身フォロワー（外国人講師）と日々いかに関わるかによって、多文化組織内コミュニケーションの動態は左右され、結果として組織の生産性やメンバーの満足度にも影響を与える可能性が高い。そこで、本研究では、E学校における日本人リーダーのコミュニケーション行動に焦点をあてたい。

先行研究を概観するかぎり³、多文化組織としてのE学校で働く日本人リーダーのコミュニケーション行動に着目した研究はみあたらない。ただし、日本企業の海外子会社で働く日本人リーダーとそのもとで働く現地のフォロワー⁴との異文化コミュニケーションに関する実態調査があ

る。それらの実態調査で明らかになった重要な結果として、つぎのような点が指摘されている。日本人リーダー側は「フォロワーとコミュニケーションをとっている」と認識しているにもかかわらず、フォロワー側は、日本人リーダーがコミュニケーションを十分にとっているとは評価していない (e.g., 林, 1994; 根橋, 2002)。したがって、先行研究においては、日本人リーダーたちが行っているコミュニケーションの効果に関して、日本人リーダーと異文化出身フォロワーとの間で認識のズレがあることが示されてきた。

リーダーとフォロワー間にある認識のズレに着目し、組織に属する成員の主観的認識に焦点をあてたリーダーシップ研究が1970年代から徐々に進められている (e.g., Hollander, 1974; Calder, 1977; Lord & Maher, 1991; Meindl, 1995; 小野, 2002)。それらの研究で示されてきた共通の見方は、「他者によってリーダーとして知覚されること」がリーダーシップである、というものである。たしかに、リーダーはフォロワーによってリーダーとして認められなければ、その影響力には限界があるだろう。この考え方⁵に依拠すれば、多文化組織としてのE学校においても、日本人リーダーたちが、彼らのコミュニケーション行動を通じて「リーダーとして知覚されているか」どうかが必要となる。換言すれば、日本人リーダーが、多様な背景をもつ異文化出身フォロワーたちによって、どのように認識されているのかを調査することは研究課題の一つであるといえよう。そのため、本研究は、多文化組織で日本人リーダーと協働した経験をもつ異文化出身フォロワーの認識に焦点をあてたい。では、以下に本研究の目的を明示したい。

本研究の目的は、多文化組織としてのE学校で働く異文化出身フォロワーたちが認識している「日本人リーダーのコミュニケーション行動」がいかなる特徴と問題点をもつのかを明らかにしようと試みることである⁶。そのため、本研究では、日本人リーダーと協働した経験をもつ異文化出身のフォロワーたちに対して半構造化インタビュー⁷を実施し、個人の主観的認識世界を理解するうえで有用であると考えられるライフストーリー研究の方法を援用して、インタビュー・データの分析・解釈を行った。では、つぎに、その研究方法の詳細について述べたい。

2. 研究方法

既述のように、本研究では、ライフストーリー研究を用いている。本節では、まず、ライフストーリー研究を全般的に概観し、そのうえで、本研究が採用する「対話的構築主義」(桜井, 2002)に依拠したライフストーリー研究を位置づけたい。つづいて、対話的構築主義の射程を示し、そのあと、本研究における調査協力者、データ収集法、分析の焦点ならびに作品化の方法について順に論じる。

(1) ライフストーリー研究

ライフストーリー研究は、文化人類学、社会学、医学、心理学、文学など多くの領域で行われてきた。その古典的労作として、精神分析におけるフロイトの『ヒステリー研究』(1895)⁸、社会学におけるトーマスとズナニエツキの『ヨーロッパとアメリカにおけるポーランド農民』(1918-20)⁹、また、文化人類学におけるオスカー・ルイスの『サンチェスの子どもたち』(1961)¹⁰などをあげることができよう (やまだ, 2000)。

1940年代から社会科学において統計的調査法と抽象的な理論化が主流となり、ライフストーリー研究は一度低迷期を迎える。しかし、1960年代に記録文献の研究が中心であった歴史学において、英国の口述史家、ポール・トンプソンがオーラル・ヒストリーの構成において労働者階

級の語りに着目したことや、1960年代後半から、現実の多元性や主観性を重視するシンボリック相互作用論、現象学的社会学、エスノメソドロロジーといった理論的枠組みの台頭を背景として、ライフストーリー研究は再び注目を浴び（桜井，2002）、歴史学のみならず、社会学、心理学、物語論、医学をはじめ、さまざまな分野で用いられている。

（2）対話的構築主義

本研究で採用するライフストーリー研究は、上述したように多様な形で行われてきたライフストーリー研究における理論的・方法論的枠組みの一つであり、対話的構築主義（桜井，2002）と呼ばれるものである。対話的構築主義は、客観的事実の存在を前提とし、その解明をめざし、規則性のある法則を明らかにしようとする法則定立的研究ではなく、人びとが認識する現実の多元性を前提し、多様な認識世界を示そうとする個性記述的研究である。

対話的構築主義では、現実とは、言語的コミュニケーションを通じて人びとが社会的に構築するものであるという立場をとる。また、語りを単に「事実の口述」としてみなさず、語り手が言語的制約を受けつつ、「あそこ」、「あのとき」の経験、記憶、出来事を「いま」、「ここ」の動機、状況に影響を受けながら、組織化して示す言語的表象であるとみなす。

以上のような立場から、対話的構築主義のライフストーリー研究は、インタビューという会話的相互作用場面において人びとが語りを通じて表現する主観的リアリティをとらえ、語りで構築される多様な認識世界のあり方を記述し、解釈する学的営みであると説明できよう。また、エスノメソドロジ的な表現をすれば、人びとが現実もしくは出来事を秩序立てて語る際の日常の方法を例証する研究活動ともいえる。

対話的構築主義の特徴は、ミクロな存在である個人の主観的な認識世界に着目するだけでなく、個人がインタビュー場面で語りを紡ぎ出す際に依拠するマクロな社会関係をもとらえようとするところである。桜井（2002）によれば、「ライフストーリーは個人的なものであるが、コミュニティや全体社会に広く流布したストーリーから大きな影響を受けている」（p. 11）。そのため、社会集団が共有するストーリーの様式が個別な人びとの認識をどのように規定しているかについても明らかにしようと試みる。では、つぎに、調査協力者を紹介したい。

（3）調査協力者

調査協力者は、多文化組織としてのE学校において、日本人リーダー（主任講師および経営面を担当するマネジャー）と1年以上働いた経験をもつ英語講師3名である。まず、東京都内の大手英会話学校で1年8カ月働いた経験をもつヨーロッパ系アメリカ人男性である。彼は、都内にある500名ほどの生徒を抱えるE学校において、イギリス人やカナダ人と働き、多文化的状況を経験している。

つぎの調査協力者は、複数のE学校で通算4年間働いた経験をもつアフリカ系アメリカ人男性である。彼は、インタビュー当時、スコットランド人女性（下記）、日系アメリカ人女性、ヒスパニックのアメリカ人男性と共に都内の英語学校に所属していた。

最後は、同じく複数のE学校で2年3カ月働いたスコットランド人女性である。スコットランド人女性は、彼女の表現を借りれば、「労働者階級」の出身で「白人」である。では、つぎに、データの収集法について述べる。

(4) データ収集法

データの収集方法は半構造化インタビューである。それは、質問事項は前もって用意されるが、質問事項の言語表現の詳細や順序までは決めておかず、その場で変えていくという形をとる（高橋, 2002, p. 141）。以下に、質問項目を示したい。

質問項目：

- 1) From your experience, what are some problems you have with Japanese organizations (if any)? (日本の組織で働くなかで、直面する問題はどのようなものですか。)
- 2) What are some good points/negative aspects of Japanese leaders? (日本人リーダーの良い点 / 悪い点としてどのようなものがありますか。)
- 3) Would you describe your ideal leader? (あなたの理想のリーダーを教えてください。)
- 4) What is important to be a leader in a multicultural setting / culturally diverse group? (文化的に多様なメンバーを抱える組織のリーダーにとって重要なことは何だと思いますか。)

その内容からわかるように、質問項目は人生全体について語りをうながすというよりは、E 学校における語り手の経験を日本人リーダーとの関わりを中心に語ってもらうためのものである。これは、オールポート (1970) の区分けに従えば、「部分的自伝」であり、人生の一局面に焦点をあてるタイプのライフストーリーである。

以上の質問項目を用いて、フォロワーが話したいトピックから話してもらい、インフォーマルで親しみやすい雰囲気づくりを図った。また、インタビューの場所についても、調査協力者が落ち着いて話ができるように、彼らにインタビューの場所を選んでもらった。

インタビューを行う前に、その目的やインタビュー・データの取り扱いなどについて調査協力者に対して説明を行った。説明には、本研究でいう「日本人リーダー」が日本人の主任講師およびマネジャーであるという内容も含まれる。インタビューの時間は1時間半であり、使用言語は英語である。では、つぎに、データ分析の焦点について言及する。

(5) 分析の焦点

本研究では、調査協力者の語りを以下のような視点から分析する。対話的構築主義では、「分析のカテゴリーはライフストーリーそのものから引き出されるもので、量的調査法のように調査者によって最初から設定された限定的なカテゴリー群はあてはまらず、まったく新しいカテゴリーの創出が求められる可能性がある」（桜井, 2002, p. 38）。したがって、以下に示す分析の焦点は、本調査において研究者（筆者）が、書き起こされたインタビュー・データを読む際に着目した大まかな枠組みである。じっさい、さまざまなカテゴリーがライフストーリーそのものから引き出された。

基本的な分析の視点は、1) 語り手によって用いられる用語法、2) 社会関係を示唆するストーリー様式、3) 日本人リーダーの特徴や問題点、ならびに 4) 調査者との関係でストーリーが「いかに」語られたか、の四つである。以上の視点のうち、3) 以外は、桜井 (2002) が示したものである。では、以下にそれぞれの項目について説明したい。

1) の用語法の分析は、語り手が「所属する文化に固有の用語を使ったり、日常語の特有な使い方や言い回しをすることによって自分の世界を語ろうとする」（桜井, 2005, p. 17）という観

点に立ち、語り手が頻繁に使う用語を拾い上げ、その意味を語り手の視点から把握しようと試みるためのものである。

2)のストーリー様式として、「モデル・ストーリー」と「マスター・ナラティブ」がある（桜井, 2005, pp. 21-26）。「モデル・ストーリー」とは、語り手が不均衡な社会関係について語るためのストーリー様式である。モデル・ストーリーの例として、1960年代、アメリカの公民権運動で用いられた「ブラック・イズ・ビューティフル」があげられる。このストーリーは、多くのアフリカ系アメリカ人にとって、それまで差別の対象となっていた民族的アイデンティティを肯定するという新たな見方を示す役割を果たした。桜井（2002）によれば、「これまで語ることばを持っていなかった人でも、モデル・ストーリーを借用したり、参照したりして自己のライフストーリーを紡ぎ出すことが可能となる」（p. 23）。したがって、多文化組織のように、多様な文化的背景をもつ人びとが出身文化のモデル・ストーリーをもち寄る場では、そのうちのどれかが借用されたり、参照されたり、もしくは、新たなモデル・ストーリーが創出されたりする可能性がある。

一方、「マスター・ナラティブ」とは、ある社会における支配的文化のメンバー間で共有されているストーリーである。たとえば、日本社会全体で流通するマスター・ナラティブとして、「外国人の増加は犯罪件数の増加につながる」をあげることができよう。このステレオタイプのなストーリーは、多くの日本人の認識を形成しているマスター・ナラティブであると考えられる。

もちろん、決まりきったモデル・ストーリーやマスター・ナラティブでは語りえない何かをフォロワーが独自のやり方で語ろうとする場合がある。また、語られるはずのことが語られないケースもありうる。そのような点にも注意しつつ、語りの分析・考察に着手した。

3)の日本人リーダーの特徴と問題点に関する視点は、フォロワーが「日本人リーダー」について何を語るか拾い上げるのに加え、その語りの方法にも着目する。それによって、フォロワーがどのようにして「日本人リーダー」を理解しているのかをとらえていく。

4)の調査者との関係で「いかに」語るか、という視点は、フォロワーが自己と調査者との関係をどのようにとらえているかが、「いかに」語るかに反映されるという前提にたち、設定している項目である。これは、語り手と調査者の（権力関係も含む）相互影響関係を視野に入れた分析の視点である。

加えて、G・ベイトソン（Bateson, 1986-87）がフレームという概念で示した二つの次元についても注意を払った。二つの次元とは、メタ言語レベル、ならびに話者間の関係を示唆するメタ・コミュニケーションのレベルである。ここで、「あの人はセレブだよ」という発言を用いて、二つの次元を具体的に説明したい。「セレブ」という語は、その語が示す「優雅な富裕層とその生活スタイル」を示すだけでなく、メタ言語レベルでは、「セレブ」に属さない「庶民」の人びとやその生活スタイルを示唆している。また、「あの人はセレブですよ」は、メタ・コミュニケーションのレベルで、「あの人はセレブで、自分はセレブではない」という関係をあらわしている可能性が高い。このような側面についても慎重に読みとっていく。

さて、桜井（2002）によれば、対話的構築主義は、構築主義、エスノメソドロジー、ならびに物語論の影響を受けている。そのため、筆者の分析・解釈のあり方も、この三つの枠組みに沿ったものとなっている。まず、構築主義の立場から、人びとによって「問題」として言語化（構築）されるもの、もしくは重要視されているものを、語りから読みとろうとする。つぎに、エスノメソドロジーの視点から、インタビューという場面において、人びとがE学校での経験を秩序立てて理解し、語る方法を読みとろうとする。最後に、物語論の立場に依拠し、語りのなかで

人びとが自己のアイデンティティをどのように位置づけるのかを読みとろうとする。以上三つの枠組みがライフストーリーの分析・解釈に介在している。つぎに、以上の枠組みを使って分析・解釈した内容を作品化する際の方法について述べる。

(6) 作品化の方法

ライフストーリー研究において、調査結果をまとめることを「作品化」(桜井・小林, 2005)ということがある。ライフストーリー研究では、その作品化のあり方に決まったかたちが確立されているわけではない。ここでは、本研究における作品化の方法について説明したい。

まず、前提として、対話的構築主義は、インタビューにおける調査協力者のライフストーリーだけでなく、調査協力者と研究者のやりとりも分析の範疇に入れる。したがって、両者のやりとりも提示していく。とはいえ、両者のやりとりのなかに紹介すべき分析結果が得られない場合には、調査協力者のストーリーのみを載せている。また、ストーリーが長すぎる場合は、中略という形で関係部分だけを示すことにした。

さて、実証主義的なアプローチであれば、調査協力者によって語られたことが真実かどうか重視される。そのため、その当時の事実など外的で客観的な情報と照らし合わせてその信頼性や妥当性が裏づけされる。したがって、作品化において、客観的情報が併記される。もしくは、客観的情報が主体で、その情報の具体的事例として口述資料が付記される。

しかし、本研究が採用した対話的構築主義においては、歴史的真相を示すことが目的ではなく、個人の語りにおける規則や主観的意味世界を示すことが目的であるため、客観的情報との整合性を図る外的一貫性ではなく、語りの「内的一貫性」(桜井, 2002, p. 40) が吟味される。内的一貫性とは「ある語り手のライフストーリー・インタビューで、ある時点で語られたことが別の時点で語られたことと矛盾していない」(同上) ことである。さらに、その一貫性に配慮しながらも、矛盾したストーリーを「一方的に排除するのではなく、それがどうして起きたのかを理解する」(桜井, 2002, p. 40) アプローチである。したがって、外的で客観的な情報よりは、調査協力者のライフストーリーおよび研究者の分析、解釈を中心に作品化される。

対話的構築主義における第一の目的は、多様な人びとの認識世界を明らかにすることである。その目的を作品化のプロセスに反映させる一つの方法が、O・ルイスによって『サンチェスの子どもたち』で使われた「羅生門的テクニック」といわれるものである。それは、「一つの出来事を様々な人々の語りを重なりあわせてその多面性を引き出していく」(桜井・小林, 2005, p. 231) 方法である。本稿でも作品化に際して、調査協力者3名の多様なストーリーを並立させた箇所があり、語り手が示す認識の多様性と共通性をストーリー自体によって示すことを試みた。上述してきた指針をもとに作品化を進めた。では、以下に調査結果を提示したい。

3. 調査結果

本節では、本研究の調査結果を(紙幅の関係上)一部示し、その結果について考察した内容を提示する。まず、「語り手の用語法」および社会関係を示唆する「ストーリー様式」(モデル・ストーリー、マスター・ナラティブ)に焦点をあてて分析し、解釈した結果を示したい。さらに、フォロワーの視点から見た「日本人リーダーのコミュニケーション行動」の特徴や問題点に関わる箇所を拾いあげ、考察した結果を提示する。

(1) 用語の分析とモデル・ストーリー

ここでは、語り手が頻繁に使う用語とその使用法を分析することによって、フォロワーが認識している日本人スタッフと異文化出身スタッフの関係を示し、加えて、その関係のなかで語り手が固有の立ち位置を示す方法を例証したい。

1) 「日本人講師 vs. 外国人講師」という図式

調査協力者のうち2名のアメリカ人フォロワーが共通して繰り返し用いていた用語として、Japanese teachers / staff ならびに foreign teachers / staff がある。Japanese teachers (日本人講師) と foreign teachers (外国人講師) という表現は、実際に E 学校の宣伝広告でも使われる。とくに、「外国人講師」という表現はさまざまなメディアで使用され、一般的にも浸透している。筆者自身、某大手英会話学校で2002年4月から2004年4月まで約2年間勤務していた経験があるが、Japanese teachers (日本人講師 / 日本人の先生) および foreign teachers (外国人講師 / 外国人の先生) という表現は学校内であたりまえに使われていた。

上述した2名のフォロワーは、foreign teachers / staff という表現を頻繁に用いたが、3人目のスコットランド人フォロワーは、foreign teachers / staff という用語を一切使わなかった。代わりに westerners という表現を用いた。前述したように、foreign teachers という表現がこれほど一般化しているにもかかわらず、まったく使用しないという行為には、何かしら意図があると考えるのが自然であろう。ここでは、まず、2名のアメリカ人フォロワーの Japanese teachers および foreign teachers の使い方を具体的ストーリーとともに提示しつつ分析、考察し、その後、foreign teachers を用いなかったスコットランド人フォロワーのストーリーについて論じたい。

まず、ヨーロッパ系アメリカ人は、彼が所属する E 学校での人間関係について、つぎのようなストーリーを語った。

ストーリー1 (ヨーロッパ系アメリカ人) :

It's kind of hard to remember it now, but umm ... I always have a sense ... there's always opposite ends of a spectrum. There's um ... foreign teachers' and Japanese teachers'. And right now there's 2 or 3 people in the middle. Like ... for example, I would be on ... in the middle on the foreign side.

(訳) 今思い出すのはちょっと難しいな。あのう、いつも感じてることなんだけど、一つの領域には必ず両端があるんだ。ここでは、外国人講師側と日本人講師側 (の両端) ってことになるよね。今のところ、2、3人がその真ん中 (両端の中間点) にいる。たとえば、自分は外国人側で真ん中にいるんだと思うよ。

ヨーロッパ系アメリカ人フォロワーは、「外国人講師」と「日本人講師」という二つのカテゴリーを相対するものとして扱い、職場での人間関係を言語化し、整理した。加えて、このフォロワーは「日本人講師 vs. 外国人講師」という図式を用いて、自分の微妙な位置づけを “Like ... for example, I would be on ... in the middle on the foreign side.” (たとえば、自分は外国人側で真ん中にいるんだと思うよ) と説明した。

エスノメソドロジカルな分析の視点を援用すれば、これは、日本の E 学校において異文化出身フォロワーが組織における人間関係を理解し、自分の位置づけを認識し、説明する日常の方法

論の一つといえる。このインタビューという会話的相互作用の場において、その方法論を実践し、現実認識について秩序立てて語り、E 学校という特定の組織における自らのアイデンティティとその位置づけを示している。

社会的アイデンティティ理論 (Tajfel, 1972) によれば、人は社会集団に所属し、そのメンバーであることが自分にとって重要であるという認識をもつ。その認識が「社会的アイデンティティ」であると説明している。この理論に依拠して考えれば、このフォロワーは、語りのなかで Japanese teachers という他者に対するカテゴリー化を行い、それとは違う foreign teachers という自己を示すことばで自己カテゴリー化を行い、自身の社会的アイデンティティを表現しているように見える。たしかに、大枠はそうであろう。しかし、ストーリー 1 における “spectrum” (連続体) という表現や “I would be on ... in the middle on the foreign side” という言い回しは、Japanese teachers と foreign teachers の両者をくっきりと分けしつ、対照化して自己を語るというよりは、両者があたかも「連続体 (spectrum)」としてつながっており、その連続体のイメージを用いて、自己の立場を「外国人側で (はあるが) 真ん中にいる」と微細に表現し、独自のアイデンティティを示していると考えられる。

2) 「常勤」vs. 「非常勤」

アフリカ系アメリカ人の講師は「日本人講師 (スタッフ) vs. 外国人講師 (スタッフ)」という図式に加えて、「常勤 vs. 非常勤」という図式を示し、人間関係における自身固有の位置づけを表現している。

ストーリー 2 (アフリカ系アメリカ人) :

This is one thing that I noticed pretty much anywhere I worked in Japan. That ... it's sort of separation between staff, Japanese staff, full-time staff and part-time foreign staff.

(訳) これまで働いてきた日本のほとんどの職場で、気がついたことが一つあるんだ。そ、それはスタッフ間にある溝のようなものなんだ。つまり、日本人スタッフ、それもフルタイムのスタッフと、パートタイムの外国人スタッフの間にある溝。

ここで、彼は、自身の「非常勤」であり、かつ「外国人」であるという固有の位置づけを示しつつ、彼が勤めてきたほとんどの職場で「日本人常勤スタッフ」と「外国人非常勤スタッフ」との間に人間関係の溝 (separation) があつたと述べている。ストーリー 1 におけるヨーロッパ系アメリカ人フォロワーと比較すると、「日本人講師」と「外国人講師」という区別は、それぞれ輪郭がくっきりしたもので、より明確な対立構図のなかで、「外国人講師」、しかも「非常勤」という立場に属していることが示されている。

以上の二つのストーリーでは、E 学校においてフォロワーたちが自身の位置づけについて理解し、語るために用いる人間関係の枠組みが示されていた。「日本人講師 vs. 外国人講師」および「常勤 vs. 非常勤」という枠組みはそれぞれ対立的な社会関係を含意したものとなっており、以上の枠組みが示す二つの社会集団には溝があるというモデル・ストーリーが存在している。また、フォロワー 2 人は「日本人 vs. 外国人」という枠組みを用いているが、それぞれ異なった方法で自らの位置づけをインタビューという場面で示している。

好井 (2006) は、「私たちが、普段あたりまえに生きているとき、それは“何もしていないあたりまえ”ではなく、さまざまな〈方法〉を微細に駆使しつつ他者とともに生きている」(p.

187) と指摘している。ヨーロッパ系アメリカ人フォロワーとアフリカ系アメリカ人フォロワーのどちらも、インタビューという場面において「他者」である調査者にわかるように、調査者と調査協力者の間で共有される「日本人」、「外国人」、「常勤」、「非常勤」というカテゴリーとそれらがともなう人間関係の枠組みを用いるという「方法」を駆使して、E 学校における人間関係と自らの立ち位置について説明している。

フォロワーの方法はそれぞれ彼らの個別性を反映している。インタビューによれば、ヨーロッパ系アメリカ人は、大学で日本文学を学び、アニメなどを通じて日本文化に関する知識をもっており、日本語も日常会話であれば問題なくできる。日本通の彼が用いた語りの方法からは、彼が「日本人講師」と「外国人講師」を両極とする連続体上において、自分が「日本人講師」もしくは「日本人」とどれくらい近い存在かを意識し、微細に表現しようとしていることがうかがえる。その結果、「外国人側で（はあるが）真ん中」という表現が生まれたのであろう。

また、アフリカ系アメリカ人フォロワーは、当時、「非常勤」という不安的な立場でその他の仕事を掛けもちしていた。彼にとっては、「日本人スタッフ vs. 外国人スタッフ」という枠組みに加え、「常勤 vs. 非常勤」という枠組みを使用して、「非常勤」としての立場を示すことが重要であったと推察される。一方、ヨーロッパ系アメリカ人フォロワーは、安定した「常勤」講師であった。そのため、彼が「常勤 vs. 非常勤」という枠組みのなかで自らを位置づけることはなかった。以上のことから、2 人のフォロワーは、共通した社会関係の枠組みを用いながらも、自らが重視して見ている立場をストーリーに反映させているといえよう。では、つぎに、foreign teachers というカテゴリーを一切使わなかったスコットランド人フォロワーのストーリーを紹介しよう。

3) 労使関係というメタ・レベルの対立構図

スコットランド人フォロワーは、foreign teachers という表現を使わず、代わりに western や westerners ということばを使った。まず、「西洋の / western」という表現を用いつつ、スコットランド人フォロワーが日本的コミュニケーション全般について語るストーリーを示したい。

ストーリー 3 (スコットランド人) :

調査協力者: Maybe I have, I thought people from western countries could learn from Japanese communication.

(訳) たぶん、私は、西洋の国々から来た人たちが日本的なコミュニケーションから学ぶことができると考えてきた、ん、たんですよ。

調査者: That's wonderful. (訳) それはすばらしいですね。

調査協力者: Because I think there are a lot more subtleties in Japanese communication. And people are not so direct, that, in a way, that's a more gentle way of behaving.

(訳) というのも、日本のコミュニケーションにはより繊細なところがあると思うんです。日本人はあんまり直接的な表現をしないわけで、つまり、ある意味、行動がもっと穏やかなんです。

ここでは、“foreign” ということばは使われず、“people from western countries” という表現が使われている。この例が示すように、このフォロワーは、「外国人」や「外国人講師」という言い方をまったくしなかった。

もちろん、彼女はスコットランドに帰れば、「外国人」ではないので、このストーリーのなか

で彼女自身が所属するグループをあえて“people from foreign countries”とする必要はない。そもそも、この foreign という表現を用いる主体は、日本社会における日本人である。日本人を主体としてそれ以外を「日本人でない人」、つまり、「外国人」として扱っている。フォロワーが、foreign, foreigners、ならびに foreign teachers という日本人中心の概念を一切用いていない場合は、意図的にその使用を避け、日本人中心の認識枠組みに取り込まれない意思がある可能性がある。

さて、ストーリー 3 の内容に戻れば、彼女は日本文化に対して理解を示している。より厳密に言えば、日本のコミュニケーションにおける間接的な表現に理解を示している。とはいえ、つぎに紹介するストーリー 4 で見るように、このフォロワーも E 学校の人間関係における日本人スタッフと westerners との対立構図を認識しているのだが、ただしそれは、ストーリー 1 と 2 における対立構図の語り方と、やや異なった仕方（方法）となっている。

ストーリー 4 (スコットランド人) :

調査協力者: Oh, I'm trying to think what happened. Who was the other teacher while I was there? (中略) You told me how westerners are treated differently. Because they have their own classrooms, and Japanese teachers don't have the teacher's room. You feel it's like unfair if you are like “Why should I own a classroom?” So, there seemed to be some bad feeling between westerners and Japanese there. So, none of ... actually ... talking about division, this is, probably, sounds like a conspiracy theory. This could be a way the company's trying to divide the workers.

(訳) 何が起こったんだっけ。あそこ(某大手英会話学校)にいた時、もう一人の講師は誰だったかな。(中略) さっき、あなた、西洋人がいかに特別に扱われているかってことを話してましたよね。それは、あの人たち(西洋人)には、自分自身の教室が与えられるけれど、日本人講師には部屋が与えられないからですよね。たしかに、「なぜ、西洋人だけが教室を与えられるんだ」って思うんなら、不公平だと感じるでしょうね。だから、実際、西洋人と日本人講師の間になんらかの悪感情があるようでした。本当のところ…(西洋人と日本人講師の間にある)溝について言うと、これは陰謀説のように聞こえるかもしれないけれど、会社が労働者を分散させようとする方法の一つなのかもしれません。

上述のストーリーでは、ストーリー 1 や 2 で示されたように、対立的関係を含意する説明がなされている。それは、都内の某英会話学校における日本人講師と外国人講師の間の「悪感情」について述べる部分である。具体的には、“there seemed to be some bad feeling between westerners and Japanese there.”(西洋人と日本人の間になんらかの悪感情があったようでした。)という箇所である。その語りにおいて、スコットランド人フォロワーは、E 学校における対立関係を示す語りにもとかわれる可能性が高い“foreign teachers / staff”という表現は用いず、“westerners”という表現を使っている。そのうえ、seemed to be という表現を使って対立構図があったことをややばかすような言語表現を使っている。これはなぜだろう。また、西洋人(外国人講師)には各自教室が与えられ、日本人講師にはそれがなかったという具体的な事例について話をしているにもかかわらず、対立構図について述べる“there seemed to be...”の口述では、foreign teachers and Japanese teachers と具体的な言い方はせず、より広い一般化した概念である“westerners and Japanese”(西洋人と日本人)という表現を用いている。E 学校における

この具体的な場面を語る際に、西洋人と日本人という広い概念を用いている背景には一体何があるのだろうか。

一つの解釈として、このフォロワーがまったく無意識に「西洋人」と「日本人」を使っているという見方があるだろう。また、彼女は、それまでの語りで「西洋人」と「日本人」という表現を使ってきたので、一貫性を保つために用いているとする立場もあろう。さらに、西洋人と日本人という概念は、オリエンタリズム (Said, 1978) の議論で明らかにされているように西洋が主体であり、それとの対照としての「東洋」という見方にもとづくものであるともいえる。その見方から、スコットランド人フォロワーは、「東洋人」の範疇に入る日本人と「西洋人」を比較して、その対立関係を明確にしようとする意図がある、とも考えられる。しかしながら、対立構図について述べる場面では、“seemed to be” という表現を用いて、その構図をややぼかすような説明になっている。したがって、二つのグループの対立を明示するような意図はないと考えられる。

そこで、もう一つの解釈として、彼女がインタビュー場面で語った対立的な関係を示す具体的な事例とはやや乖離した「西洋人」と「日本人」というより広い概念を用いることによって、直接的な表現 (e.g., “foreign teachers and Japanese teachers”) を避け、対立的な構図を遠まわしに示す方法であると考えられる。では、この解釈が妥当だとすれば、遠まわしに示す必要性はどこにあるのであろうか。

スコットランド人フォロワーは、インタビューにおいて労働組合について頻繁に語っている。その点からも推察できるが、彼女の語り方が示しているのは、E 学校という現場において日本人講師と外国人講師の対立関係を強調することよりも、その背景にある労使関係であると推察される。それは、彼女の語りからみてとれる。ストーリー 4 において、まず、彼女は、“workers” (労働者) という表現を用いている。彼女はインタビューの自己紹介でも自身を “working-class” (労働者階級) と形容していた。また、“This could be a way the company’s trying to divide the workers” (これは、会社が労働者を分散させようとする方法の一つかもしれません。) という語りでは、日本人講師と外国人講師を対立させ、(本社の) 経営陣がなんらかの利益を得ようとしている、という見解が示されている。エスノメソドロジ的に分析すれば、彼女は、インタビューという場で “workers” という表現を用いたり、経営陣の陰謀説を述べて「労働者階級」である自分を具体的な相互作用場面で達成している¹¹。

もちろん、ストーリー 4 が示しているように、スコットランド人フォロワーは英会話学校内に存在した対立構図を認識している。しかし、「労働者」同士の対立は、彼女の視点からすると好ましいものではなく、語りのなかではややぼかして表現されている。彼女の認識世界では、労使間の対立がより大きな社会関係として把握されており、その視点から、学校内の「日本人講師 vs. 外国人講師」という対立は緩和されるべきもので、労働者同士の団結が重要であることを示唆していると解釈できる。

上述の解釈に従えば、スコットランド人フォロワーは、アメリカ人フォロワーたちが依拠していた対立的な枠組みを相対化する視点をもっていることになる。ストーリー 1 と 2 において、アメリカ人メンバーたちはどちらも「日本人講師 vs. 外国人講師」という枠組みに依拠しながら、彼ら自身の個別な立場について語る方法を駆使していたが、スコットランド人フォロワーの認識世界では、よりマクロな労使関係という枠組みのなかで、「日本人講師 vs. 外国人講師」がとらえられている。

そのため、日本人講師の位置づけがアメリカ人メンバーたちとは異なっているようである。スコットランド人フォロワーの認識世界では、日本人講師は、経営陣側に配置されるかたちで外国

人講師と対立するものではなく、E 学校という現場で外国人講師と共に働き、労働者側にいる存在とみなされることになる。このことを裏づけるように、スコットランド人フォロワーは、対立軸を明確に示すストーリーは語らず、対立的関係を含意する *foreign teachers / staff* という表現はインタビュー全体を通じて結局一度も使わなかった。

ここで、ストーリー 1 から 4 までの内容を整理したい。まず、アメリカ人フォロワー 2 名の認識においては、「日本人講師 / スタッフ」と「外国人講師 / スタッフ」という二つの集団に溝があるというモデル・ストーリーが E 学校内の人間関係を規定する一つの要因となっている。ただし、アメリカ人フォロワーたちは、モデル・ストーリーを語る際に、その語り方において異なっており、それぞれの個別の立ち位置を示していた。ヨーロッパ系アメリカ人は、日本人スタッフと異文化出身スタッフの間の溝に言及しつつ、日本人側に近い自分の位置づけを微細に表現した。アフリカ系アメリカ人は、日本人スタッフと異文化出身スタッフの溝を明確なかたちで語り、パートタイマーとしての自分の位置づけを示した。また、スコットランド人フォロワーのストーリーでは、E 学校内の二つのグループの分離の関係がやはり認識されていたが、それ以上に、労使関係というメタ・レベルの視点から E 学校の人間関係をとらえようとする見方がある可能性が示された。

フォロワーの用語法およびモデル・ストーリーの分析を通じて、フォロワーたちが、“*foreign teachers vs. Japanese teachers*” といった図式や “*workers*” といった社会関係を示す表現を駆使し、独自の立場を表現している様子が示された。より一般化していえば、フォロワーたちは、ローカルなコンテキストで見出される社会関係とそれを示す用語を利用して、所属する組織の社会関係について語りつつ、同時に社会関係のなかで個人の位置づけについて秩序立てて語っている。対話的構築主義の目的の一つは、このようなローカルなコンテキストで現場の人びとが見ている社会関係を読みとることであり、人びとがその社会関係という文化的資源をそれぞれのやり方で利用して自己、他者、そして出来事について独自のやり方で語る様子を描きだすことにある。

4) 分離のストーリーと日本人リーダーのコミュニケーション行動

ストーリー 1、2、4 から、「日本人スタッフと外国人スタッフ間には溝がある」というモデル・ストーリーがあることが明らかになった。そのモデル・ストーリーを「分離のストーリー」と呼びたい。このストーリーで示される分離の関係を助長し、フォロワーたちの認識世界で「問題」とされている日本人リーダーのコミュニケーション行動がある。3 名のフォロワーがあげた行動を網羅的に列挙すると、問題となるコミュニケーション行動として、つぎの八つがある。①日本人リーダーは日本人スタッフに対する期待と異文化出身スタッフに対するそれに違いがあり、②その違いについて説明をしない。③日本人リーダーは、フォロワーのために物事を事前に決定、準備するなど、「お客さん」的扱いをする。④日本人リーダーは、フォロワーに与えるフィードバックが否定的なものに偏っており、そのフィードバックのやり方についても説明しない。⑤日本人リーダーのフィードバックの基準は、少数の生徒が示したフォロワーに対する否定的なコメントにもとづいた「顧客第一主義」的なものである。⑥日本人リーダーは、生徒の否定的なコメントに関して、フォロワーの説明を求めず、フォロワーに改善を求める。⑦日本人リーダーは、物事の決定に際して異文化出身フォロワーに相談をすることがあるが、それは形式的なものである場合が多く、実質的には日本人リーダーによって決定される。⑧日本人リーダーは、上層部の決定事項には逆らえず、問題を解決する責任をあいまいにし、問題解決の責務を回避する。

これら八つのコミュニケーション行動は、フォロワーの認識世界における日本人リーダーに対する違和感や不信感を抱かせ、分離の関係を助長している。好井（2006）は、普段の生活で、思わず感じてしまう、なんとも言いがたい「違和感」や「生きづらさ」について述べている。八つの行動は、フォロワーの認識との関係において、そうした「違和感」や「生きづらさ」を生み出しているものと考えられる。また、こうした感覚について、好井（2006）は、ある時沸き起こり、やがて忙しい毎日のなかに埋没してしまうが、消え去るものではなく、「レバーブローのように」次第に効いてくる、と間接的に表現している。「レバーブロー」とは、ボクシングで腹部に打撃を加え、内蔵を圧迫し、徐々に相手の力を奪う打撃法である。日本人リーダーのコミュニケーション行動が、まさに、「レバーブローのように」異文化出身フォロワーの認識世界で「違和感」、「生きづらさ」を生み出し、それが日常の忙しさに消えたかと思うとまた現れ、日本人リーダーに対する不信感が蓄積されていくと考えられる。

5) 一般化と個別性の捨象について

上述のような心理的作用をもちうるコミュニケーション行動を八つ列挙し、一般化して提示した。換言すれば、調査結果を抽象化し、個々の体験がともなう個別性を捨象したかたちで表現した。じつは、八つの行動は、これまでの異文化コミュニケーション研究およびリーダーシップ研究において、日本人リーダーの特徴としてあげられてきた内容と重なる部分が多い。それにもかかわらず、30年以上の歴史をもつケースもあり、かつ多様なフォロワーとの異文化コミュニケーションに関して豊富な経験と知識をもつはずのE学校という多文化組織において、前述したような問題となる行動がフォロワーによって認識されている点は興味深い。

日本人リーダーが抱える異文化コミュニケーションの問題について、多くの研究成果があげられ、あるいは、一般書が書かれてきたにもかかわらず、なぜ、類似した問題が繰り返されているのであろうか。その原因に関する推論の一つとして、調査結果の提示の仕方があるのではないかと考える。上述のように一般化されたかたちで提示された調査結果は、当事者のリアリティを読み手に対して十分に伝えきれていない可能性がある。

当事者のリアリティを伝えるうえで、本研究で示してきたような個性記述的な研究は有効であろう。なぜなら、具体的なストーリーとその分析・解釈を通じて個人の経験、認識世界を示す調査結果は、フォロワーの認識世界で経験されているリアリティ、ならびに、フォロワーの認識世界と日本人リーダーのコミュニケーション行動の間にあるズレや落差を表現することができると思われるからである。以上を受けて、フォロワーのリアリティを伝えるストーリーを、もう一つ、つぎに示したい。

異文化出身フォロワーの視点から見ると、日本人リーダーがフォロワーの仕事ぶりに対して与える評価（フィードバック）には問題がある。フィードバックについて、スコットランド人フォロワーは、つぎのように語っている。

ストーリー5（スコットランド人）：

調査協力者：And I feel that negativity is focused on too much. In a western working environment, if you're, if people are working in the way that they do here, with negative（不明）, you would think the next step was you're gonna get fired. It's that kind of feeling.

（訳）否定的な面に必要以上に焦点があてられていると感じるんです。もし、西洋の職場で英会話学校のやり方と同じように否定的な面ばかりを指摘されてたら、（西洋の人は）つぎは解雇さ

れると考えるでしょう。そういった感覚なんです。

調査者: Really? (訳) 本当に?

調査協力者: There seems to be, because people wouldn't take that as seriously, so seriousness with which people treat me, again makes me feel insecure.

(訳) 西洋の人は、それをそれほど深刻なものとは思いませんから、日本人リーダーたちが私を扱う時に見せる深刻さは、私を不安な気持ちにさせるんですよ。

調査者: Hmmm. (訳) ふーん。

調査協力者: Because, because you're spoken about, spoken to in that way.

(訳) あんな深刻なやり方で話しかけられますからね。

調査者: Yeah, yeah. (訳) はい、はい。

調査協力者: And it would be a very serious, like a warning for your job, or whatever, yeah.

(訳) それはとても深刻な、ちょうど解雇の警告かなにかのようなんですよ。

スコットランド人フォロワーは日本人リーダーが否定的なフィードバックをすると述べている。さらに、日本人リーダーのフィードバックの仕方は、フォロワーの認識世界の基準からすると過度に深刻で、“very serious”と表現されている。加えて、そのフィードバックの仕方について、“a warning for your job”と言語化し、西洋で仕事を経験した人からすると、日本人リーダーが行うフィードバックは、解雇の警告のようにさえ感じられる、という認識を示した。

このストーリーで示されている“a warning for your job”という見方、感じ方は、フィードバックを与えた日本人リーダーの多くにとって、深刻すぎるとらえ方ではなかろうか。このストーリーでは、日本人リーダーのフィードバックの特徴として「深刻さ」と「否定的内容」があげられている。これらの特徴が、フォロワーの認識世界において「警告」というとらえ方がなされ、「解雇」まで想起させることを、日本人リーダーのうちどれだけの人が実感として理解でき、また想定してフィードバックを行っているのだろうか。このフォロワーはインタビューの別の箇所では、“I don't know but it's a strange kind of way that if one or two people say something negative and it seems to be treated as a very big deal” (私にはわからないけれど、1、2名の生徒が否定的なことを言って、それが大事になるのはおかしい)と述べている。また、“But I think in western culture the idea would be like, ‘Oh, well, you can't please everyone else. So, don't worry about it’” (けれど、西洋の文化では、「まあ、全員を喜ばせるのは無理だから気にすることはない」といった考え方だと私は思うんです)と述べている。もし、フォロワーがもつ、このような認識に対する理解が日本人リーダー側にあれば、「深刻」や「否定」で特徴づけられるようなフィードバックの仕方を再考し、別のやり方を考える可能性がある。逆にいえば、日本人リーダーは、フォロワーの認識に対する理解が十分でなく、「あたりまえ」に、ストーリー5のようなフィードバックを行っているといえよう。

4. 結語

本研究では、対話的構築主義のライフストーリー研究を用いて、フォロワーの語りを分析、考察し、フォロワーの視点からとらえられる「日本人リーダーのコミュニケーション行動」に近接しようと試みた。

E学校において、フォロワーたちは、組織のメンバーを日本人スタッフと異文化出身スタッフ

とに分け、両者には溝があると認識させる「分離のストーリー」を用いていた。このストーリーは、多様な背景をもつはずの多文化組織のメンバーを二つのカテゴリーで単純化して認識させる働きをもっている。重要な点は、「分離のストーリー」がE学校に所属する異文化出身フォロワー間で流通し、日本人スタッフとの対立を先鋭化させるツールとなってしまう恐れがあることである。

しかし他方で、分離のストーリーは、個々のフォロワーが自身の独自の立場を微細に位置づけるツールともなっている。本調査で例証されたように、組織の人間関係を「日本人スタッフ」と「外国人スタッフ」を両極とする連続体のようにとらえ、外国人側ではあるが両者の中間部に位置すると述べたフォロワーがいた。また、「分離のストーリー」で示される関係を「外国人」という用語を使わずに示しつつ、その関係を別の対立の関係（労使関係）で相対化して見る視点を提供し、自分の立場を示すフォロワーも存在した。

以上のことから、異文化出身フォロワーたちは、「日本人スタッフ」と「外国人スタッフ」というカテゴリーで分節化された社会関係を用いて、組織内での分離の関係を示しつつ、同じ関係を用いて自身の固有の位置づけを表現しているのである。すなわち、個々のフォロワーの個性は、「日本人 vs. 外国人」という社会関係を示すモデル・ストーリーという文化的資源を利用しつつ表現されている。モデル・ストーリーというと、ある社会集団によって共有され、参照され、現実認識を規定するという側面についてののみ言及されることが多いが、同時に、ミクロな個性を示すツールにもなっている。これをモデル・ストーリーの二面性と呼びたい。

分離のストーリーがもたらす否定的な作用を考慮し、ある日系企業では、つぎのような手法を用いている（尼子ほか、1991）。それは、日本人リーダーは異文化出身フォロワーに対して「日本ではこうやる、だからこうしなさい」という言い回しを絶対にせず、「うちの会社ではこうやるんだ」という言い方をし、「日本人 vs. 外国人」という「分離のストーリー」を生み出すような言語表現を避け、メンバーの共通性を強化するようなコミュニケーション行動をとっている。

上述のような、異文化出身フォロワーの視点に配慮した慎重なコミュニケーション行動とは異なり、本調査で示された日本人リーダーのコミュニケーション行動の多くは、異文化出身フォロワーの視点に対する配慮が欠けている。そのため、異文化出身フォロワーの認識において否定的に解釈され、分離の関係を助長し、フォロワーたちに不信感をもたれる傾向にあった。

否定的に解釈されるコミュニケーション行動は、日本人リーダーがフォロワーに対して十分に説明していない行動である場合が多い。そもそもフォロワーたちの視点から「不可解」で「説明不足」とみなされるコミュニケーション行動に対する日本人リーダーの認識は不十分であり、説明の必要性すら感じていない様子がフォロワーの語りからうかがえる。言い換えれば、日本人リーダーは、フォロワー個々人の認識世界に対して関心が低く、フォロワーのリアリティについて理解不足であると考えられ、また、自身のコミュニケーション行動が文化的に特殊な側面をもつことを自覚していない。結果として、日本人リーダーは、自文化のコミュニケーション行動をあたりまえに行ってしまい、その行動はフォロワーによって否定的に解釈される。

以上のことから、日本人リーダーは、フォロワーの認識世界に対して理解を深めつつ、フォロワーの視点から見て説明が必要な自身のコミュニケーション行動を知る必要があるといえるだろう。つまり、E学校における日本人リーダーは自身のコミュニケーション行動について、フォロワーからフィードバックを得ることによって、自身のコミュニケーション行動がもつ相対的特性を理解することが不可欠である。

本調査の結果から敷衍^{ふえん}して考えると、多文化組織においては、多様なフォロワーたちの見方、

期待と日本人リーダーのコミュニケーション行動を一致させることは困難である。そのため、フォロワーが違和感を覚えたり、問題であるとみなす日本人リーダーのコミュニケーション行動を明らかにし、その行動についてフォロワーに対し文化的翻訳ともいえる説明作業を行ったり、もしくは、その行動を修正するなどして、日本人リーダーの行動をフォロワーにとって了解可能なものにしていくというアプローチが現実的であるといえよう。

最後に、本研究の限界について述べたい。本研究の限界として、少なくともつぎのような点をあげることができよう。まず、本研究の目的がフォロワーの認識世界における「日本人リーダーのコミュニケーション行動」の解明のため、日本人リーダーからの視点は当然ながら欠けている。また、インタビューというミクロ場面における言語的相互作用を分析、解釈の対象としており、方法論的ミクロ主義批判および言語中心主義批判は免れない。また、紙幅の関係上、本稿で示すストーリーの数を限定せざるをえなかった。以上のような限界はあるものの、フォロワーの認識世界を示しつつ、その世界でとらえられている日本人リーダーの姿を例証することができた。今後、多文化組織で働く人びとに対するライフストーリー・インタビューを実施し、彼ら彼女らのリアリティについて理解を深めていきたい。

註

- 1 2007年10月、NOVAは会社更生法の適用を申請した。その後、NOVAの事業は、全国42カ所で英会話教室「EC英会話」を展開するジー・コミュニケーション（名古屋市）に売却されることが決まった。
- 2 株式会社矢野経済研究所による「語学ビジネス徹底調査レポート2006」によれば、NOVA、ECC、ジオス、イーオン、シェーン英会話&留学、ベルリッツジャパン、GABAの7社を「大手7社」と位置づけている。
- 3 国立情報研究所が提供する学術コンテンツ・ポータル（GeNii）、オンライン・ジャーナル・データベース Proquest、OPAC、ならびに Google Scholar の検索機能を用いて研究論文および研究書を調査した。その限りにおいては、多文化組織としての英会話・英語学校における日本人リーダーのコミュニケーション行動に焦点をあてた研究は確認できなかった。
- 4 本研究においては、「フォロワー」という用語を、組織において任命されたリーダーのもとで働く人びとの総称として用いている。したがって、「リーダーを尊敬し、自主的にについていく」という人びとだけでなく、「リーダーを尊敬しているわけではないけれども、組織の役職上リーダーに従う」人びとを含めた概念として扱っている。
- 5 社会心理学および経営学において、リーダーシップ研究は一大研究領域を形成してきた。リーダーシップ研究は四つの時期に大別される（淵上、1990）。1950年代までは、リーダーの資質、特性に着目した特性論的アプローチ（第1期）、1960年代はリーダーの行動に焦点をあてた行動論的アプローチ（第2期）、1970年代は、環境（仕事の構造化の度合い等）、部下の成熟度や能力などを考慮に入れた、より包括的な状況論的アプローチ（第3期）、そして、1980年代のリーダーおよびフォロワー双方の認知に焦点をあてた社会認知的アプローチ（第4期）である。Lord & Maher の研究は第4期のものであり、本研究は、第4期のなかでも「主體的認知者としてのフォロワー」（金井、2005）に着目したものである。
- 6 客観的な事実としての日本人リーダーのあり方を解明しようと志向する研究に従事する研究者の立場からすれば、異文化出身フォロワーだけにインタビューを実施するという本研究は不十分であると判断される可能性がある。しかしながら、本研究のねらいは、異文化出身フォロワーの主観的認識に着目し、彼らの視点からとらえられる「日本人リーダー」がいかなるものかを調査することにある。
- 7 「半構造化面接」（高橋、1998, p. 141）とも呼ばれる。高橋（1998）は、この面接法の利点として、インフォーマントの自然な思考や感情の流れにふれることができることや、調査対象者の視点に大きく近づくことが可能になること、さらに、調査者自身がまったく気づいていなかった新しい事実

や意外な問題の発見ができることなどをあげている。その反面、構造化された面接と比べて、収集されるデータは非系統的であり（高橋，1998）、データを整理しにくいという困難がある。

- 8 『ヒステリー研究』では、5人の患者との対話の詳細が丁寧に報告されている。精神分析という学が確立する以前の研究で、精神分析とはいかなるものかが、治療の場面を通じて理解できる。患者との対話の記録とフロイトの所見が交互に記述され、患者の方言もそのまま残すなど、対話的構築主義のライフストーリー研究と重なる方法論的な特徴をもっている。
- 9 シカゴ在住のポーランド移民を対象にし、50家族764通の手紙を扱っている。個人的な記録が、社会学的資料として位置づけられた研究である。
- 10 1950年代に、メキシコ・シティの共同住宅で暮らすヘス・サンチェスと4人の子どもたちを対象とした研究である。O・ルイスは、サンチェス一家一人一人の語りを提示し、内側から見た語り手の認識世界を示すことをめざした。この作品の特徴は、家族一人一人に自分のことばで語ってもらったストーリーを並立に提示する「羅生門的テクニック」を用いて作品化している点である。この手法により、人びとの生活世界における多面性を、並立されたライフストーリーの提示によって示そうとした。対象者たちのさまざまなストーリーを研究者が分析し、抽象化してその意味を一括して提示するのではなく、ルイス自身の分析は抑え、あくまでも対象者たちの内側から見た世界を提示しようとしたものである。この内側の視点に対する尊重は対話的構築主義と類似しているが、相違点としては、ルイスはインタビューにおける調査者と調査協力者の対話を省いていることをあげることができよう。
- 11 以下のストーリーでは、スコットランド人フォロワーが労働組合に言及し、労働組合の存在があって、労働者が団結できると述べている。
調査協力者：In the west, people think I have to work. But I think of another job. So, if he treats me badly, I will leave. But in Japan, it's probably with all the life-time career thing as well that you have one job for your life, which is changing, I know. Yeah, and there's an assistance of union in western culture. And that, that makes workers feel stronger and stick together.
(訳) 西洋でも、人びとは働かなければと考えます。でも、職場を変えることについても考えています。だから、もし職場のリーダーが私を悪く扱えば、私はそこを去ります。だけど、日本では、終身雇用制度が関わっているんでしょうね、一生、職場を変えないっていう。もちろん、それも変わりつつあることは知っていますが。西洋の文化では、労働組合の援助があり、それが労働者を力づけ、団結させるんです。

参考文献

- オールポート, G. W. (1970). 『心理学における個人的記録の利用法』(大場安則・訳). 培風館. [原著: Allport, G. W. (1942). *The use of personal documents in psychological science*. New York: Social Science Research Council].
- 尼子哲男・犬丸和雄・穴沢眞・ポーター, R.・ロイド, M. (1991). 「[論説] 日本人マネージャーの管理者としての行動と現地人の職場満足度: 欧州、アジア4カ国29社での数量的風土調査を踏まえて」『横浜経営研究』第12巻, 第3号, 223-256頁. 横浜国立大学.
- ベイトソン, G. (1986-87). 『精神の生態学 (上・下)』(佐伯泰樹・佐藤良明・高橋和久・訳). 思索社. [原著: Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*. New York: Chandler].
- ベルトー, D. (2003). 『ライフストーリー: エスノ社会学的パースペクティブ』(小林多寿子・訳). ミネルヴァ書房. [原著: Bertaux, D. (1997). *Les recits de vie perspective ethnosociologique*. Paris: Editions NATHAN].
- Calder, B. J. (1977). An attribution theory of leadership. In B. M. Staw, and G. R. Salancik (Eds.), *New direction in organizational behavior* (pp. 179-204). Chicago: Claire Press.
- チェーマーズ, M. M. (1999). 『リーダーシップの統合理論』(白樫三四郎・訳編). 北大路書房. [原著: Chemers, M. M. (1997). *An integrative theory of leadership*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates].
- 張明 (2001). 「クロスカルチャー・マネジメント」根本孝・茂垣広志・池田芳彦 (編)『国際経営を学ぶ人のために』(60-75頁). 世界思想社.
- フロイト, S.・ブロイヤー, J. (2004). 『ヒステリー研究』(金関猛・訳). 筑摩書房. [原著: Freud, S.,

- & Breuer, J. (1895). *Studien über Hysterie*. Leipzig and Vienna: Deuticke].
- 淵上克義 (2002). 『リーダーシップの社会心理学』ナカニシヤ出版.
- 林吉郎 (1994). 『異文化インターフェイス経営』日本経済新聞社.
- Hollander, E. P. (1974). Process of leadership emergence. *Journal of Contemporary Business*, 3, 19-33.
- House, R. J., Hanges, P. J., Javidan, M., Dorfman, P. W., & Gupta, V. (2004). *Culture, leadership, and organizations: The GLOBE study of 62 societies*. Thousand Oaks, CA, London, and New Delhi: Sage.
- 石黒武人 (2007). 「英会話・英語学校における「日本人リーダー」のコミュニケーション行動：アメリカ人メンバーの視点から構築されるリアリティ」『異文化コミュニケーション』第10号, 149-169頁. 異文化コミュニケーション学会 (SIETAR Japan).
- 石黒武人 (2007). 「多文化関係研究における構築主義的アプローチの有効性—ライフストーリー研究を中心に」『多文化関係学』第4号, 123-132頁.
- 石黒武人 (2008). 『多文化組織における日本人リーダーのコミュニケーション行動に関する基礎的研究：異文化出身フォロワーの視点から捉えられるリアリティ』立教大学大学院異文化コミュニケーション研究科博士論文 [未刊行].
- 金井壽宏 (2005). 『リーダーシップ入門』日本経済新聞社.
- 久米昭元 (2001). 「集団・組織内の意思形成試論」石井敏・久米昭元・遠山淳 (編著)『異文化コミュニケーションの理論』(177-188頁). 有斐閣.
- Labov, W. (1972). *Language in the inner city*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- ルイス, O. (1969). 『サンチェスの子どもたち』(柴田稔彦・行方昭夫・訳). みすず書房. [原著: Lewis, O. (1961). *The Children of Sanchez: Autobiography of a Mexican family*. New York: Random House].
- Lord, R. G., & Maher, K. J. (1991). *Leadership and information processing: Linking perceptions and performance*. Boston, MA: Unwin-Hyman.
- メイ＝ドールトン, R. R. (1995). 「個人・集団・組織レベルでの文化的多様性の管理 (関文恭・訳)」(白樫三四郎・訳編). 『リーダーシップ理論と研究』(125-152頁). 黎明出版. [原著: Mai-Dalton, R. (1993). Managing cultural diversity on the individual, group, and organizational levels. In M. M. Chemers & R. Ayman (Eds.), *Leadership theory and research* (pp. 189-214). San Diego, CA: Academic Press].
- Meindl, J. R. (1995). The romance of leadership as a follower-centric theory: A social constructionist approach. *Leadership Quarterly*, 6(3), 329-341.
- 根橋玲子 (2002). 「日本人上司のリーダーシップ行動に対する文化摩擦」西田ひろ子 (編著)『マレーシア、フィリピン進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦』(427-464頁). 多賀出版.
- 小野善生 (2002). 「現場で語られるリーダーシップ物語の分析」『六甲台論集』第49巻, 第1号, 1-19頁.
- Said, E. (1978). *Orientalism*. New York: Pantheon Books.
- 桜井厚 (2002). 『インタビューの社会学：ライフストーリーの聞き方』せりか書房.
- 桜井厚 (2005). 「ライフストーリーから見た社会」山田富秋 (編)『ライフストーリーの社会学』(10-27頁). ナカニシヤ出版.
- 桜井厚・小林多寿子 (編著) (2005). 『ライフストーリー・インタビュー：質的研究入門』せりか書房.
- Tajfel, H. (1972). Social categorization. English manuscript of "La catégorization sociale." In S. Moscovici (Ed.), *Introduction à la psychologie sociale*, 1 (pp. 272-302). Paris: Larousse.
- 高橋順一 (1998). 「フィールド研究におけるインタビュー」高橋順一・渡辺文夫・大淵憲一 (編著)『人間科学 研究法ハンドブック』(135-148頁). ナカニシヤ出版.
- トーマス, W. I.・ズナニエツキ, F. (1983). 『生活史の社会学：ヨーロッパとアメリカにおけるポーランド農民』(桜井厚・部分訳). [原著: Thomas, W. I., & Znaniecki, F. (1918-20). *The Polish peasants in Europe and America*. Boston, MA: Badger].
- トンプソン, P. (2002). 『記憶から歴史へ：オーラルヒストリーの世界』(酒井順子・訳). 青木書店. [原著: Thompson, P. (1978). *Voice of the past: Oral history* (3rd ed.). Oxford, London, and New York: Oxford University Press].
- 海野素央 (2002). 『異文化ビジネスハンドブック：事例と対処法』学文社.
- やまだようこ (2000). 「人生を物語ることの意味—なぜライフストーリー研究か?」『日本教育心理学会年報』39, 146-161頁.
- 好井裕明 (2006). 『「あたりまえ」を疑う社会学：質的研究のセンス』光文社.