

在日留学生の対人葛藤と解決ストラテジー

－異文化間対人葛藤研究への一試論－

新 倉 涼 子

1. はじめに

対人葛藤 (Interpersonal Conflict) とは、他者との間で「ある人の行動が他の人の行動、感情、期待を妨害している状況」と定義される。我々の社会生活では人との接触があるところどこでも葛藤が存在する。対人葛藤は家庭でも、職場でも、学校でも、近隣社会での人間関係に不可避な出来事といえる。そしてどのような対人場面でも、葛藤に遭遇した人はその解決に動機づけられ、さまざまな行動を試みる。これが解決方略とよばれる。解決方略にはさまざまな種類がある。強く自分の要求を主張したり、相手の非を責めたり、あるいは、第三者に訴えて解決を仰いだりする。また、このような顕在的な行動とは対照的に、葛藤を表に出さず、直接的な方法がとられないまま、放置されてしまう「葛藤の潜在化」も解決方略の一つとして存在する。

心理学における葛藤の比較文化的研究のほとんどは、これまで同一文化に属する人々の間でおこる対人葛藤を異文化間で比較する「同文化葛藤の異文化比較」というやり方をとっていきっている。しかし、実際の異文化葛藤はほとんどの場合、異なる文化的背景を持つ人々の間でおこる対人葛藤である。また、異文化間葛藤は通常どちらかの文化圏でおこるものである。葛藤の比較文化研究の重要な社会的意義は、異なる文化的背景を持つ人々の間でおこる「異文化間葛藤」の分析にあり、今後は異文化間葛藤の研究が行なわれる必要があろう。

本論で論じる留学生と日本人との間で生じる異文化間対人葛藤はまさに、異なる文化的背景を持つ人々の間で起こる葛藤であり、しかも、日本という一方の文化圏で生じる葛藤である。大学内、アルバイト先、近隣の地域などでの日本人との接触は、留学生に様々な対人葛藤を生じさせる。日本人との対人葛藤に遭遇した留学生はその解決に動機づけられ、さまざまな行動を試みる。が、留学生にとって自然な反応が、日本人の目には不可解に映り、留学生を困惑させることもあろう。また、事を大事にしたいという思いから葛藤を潜在化したため、思わぬ誤解や摩擦が生じるといった事態もあろう。

その結果、日本人との対人関係がストレスとなり、留学生の日本での適応を阻害していることも考えられる。

留学生は日本人との間でどのような対人葛藤を経験しているのだろうか。そしてどのような解決方略をもってその状況に対処しているのだろうか。結果は満足のものがあったのだろうか。異文化内でのマイノリティーという立場や、対教員、対大家、対友人などというような社会的勢力の相違は、特徴的な対人葛藤方略を示す規定因になっているのであろうか。また、どのような葛藤目標が葛藤方略を規定する要因になるのであろうか。

本論では、留学生相談やさまざまな機会に収集した事例をもとに、心理学的観点から留学生の異文化間対人葛藤とその解決方略を分析・考察する。

2. 対人葛藤に関する理論的背景

事例分析にあたり、ここでははじめに、研究者たちがこれまで見い出してきた対人葛藤に関する理論のうちから、本論の論述の基礎となる理論を概説する。

(1) 対人葛藤の解決方略

対人葛藤に直面したとき、個人はその解決に向けてさまざまな方法でその状態に対処しようと試みる。これまでのさまざまな研究においてさまざまな解決方略の分類を行ってきているが、本論では、福島と大淵(Fukushima & Ohbuchi, 1996)の分類にしたがって、留学生の対人葛藤方略の分析を試みる。

表1は福島と大淵の分類を表したものである。(福島・大淵、1997)

統合方略は当事者間で問題を明確化し、相手も納得がいく解決策を探ろうとする直接的、双方向的行動である。統合方略では、相手の自発的な変化を促すように理性的に対処する。懐柔方略は、間接的、双方向的な意思伝達の方法であり、相手に自分の気持ちを察してもらいたい、自分も相手の気持ちを理解していることを間接的に伝え、問題解決の熱意を表現する方略である。分配方略は、直接的、一方向的方略で、自己の立場や要求を強く主張する方略であるが、威嚇や非難といった相手への攻撃はない。攻撃方略は威嚇や怒り、批判といった行動で相手に恐怖心や不快感を呼び起こす行動である。同調方略は相手の要求に全面的に従うやり方である。回避方略は相手との対峙をさける試みで、相手の要求を全面的に受け入れる同調とは異なる。回避は、葛藤

が潜在化している状態での方略である。第三者介入は当事者以外の人への援助、仲裁を得て葛藤解決を図ろうとする試みである。

表 1 方略行動の統合的な分類図式

カテゴリー	方略行動	定 義（意図）
統合方略	説明・説得	自分の事情を相手に理解してもらいたい
	質問	相手の要求や事情を詳しく知りたい
	交換取引	別の選択肢に相手を惹きつけたい
	妥協	相手の抵抗感を減らしたい
	他の提案	双方の利害を両立させる方法をとりたい
懐柔方略	間接的主張	自分の事情や気持ちを相手に察してもらいたい
	宥和	相手の事情を自分が理解していることを伝えたい
	哀願	相手の同情を喚起したい
分配方略	明確な主張	自分の主張とその正当性を相手に分からせたい
	疑問	相手の主張の正当性を否定したい
攻撃方略	批判	相手の非を責めたい
	威嚇	相手を脅かしたい
	怒り	不快感を伝えたい
同調	同調	相手の言いなりになる
回避	回避	相手と直接対決することを避けた
第三者介入	第三者援助	第三者に支援してもらいたい
	第三者仲裁	第三者に解決してもらいたい

（２） 対人葛藤の目標と解決方略との関連

対人葛藤場面において、統合、同調といった解決方略は、どのような意図や動機づけのもとに行使されるのだろうか。Ohbuchi と Tedeschi (Ohbuchi & Tedeschi, 1997) は、葛藤の意図や動機づけ要因を葛藤目標とし、多目標理論を用いて解決方略の規定因を検討している。ここでは、Ohbuchi と Tedeschi の多目標理論を紹介し、葛藤解決方略と葛藤目標との関連を概説する。

多目標理論では、葛藤の当事者が解決方略を動機づける要因は一つではなく、同時に複数の目標が喚起されるとする。葛藤時に喚起される目標は、関係、パワー、公正、同一性、敵意、資源の 6 つの目標である。関係目標は、相手との間によい関係を作ったり、それを維持しようとする。パワー目標は相手に対する勝利や影響力を示したり支配関係を維持しようとするものである。公正目標は公正なやり方で扱われたり、公平な問題解決に到ることである。同一性目標は社会的信用や対面の回復、地位を確保することであり、敵意目標は相手を懲らしめたり仕返しすることである。資源目標は、

経済的、非経済的に価値あるものを手にいれたり保持することである。そして解決方略の選択は、どの目標が強く喚起されるかに規定されるというものである。

3. 葛藤の潜在化の問題

対人葛藤にある状態でも、それを表に出さず、潜在化してしまう方略に「回避」がある。葛藤を顕在化させない理由に、「葛藤を顕在化させると、人間関係に悪影響がある。」「相手に伝えても仕方ない。」「他にもっと重要なことがあった。」などが日本人大学生を対象にした調査研究から明らかになっている(大淵、1991)。自己の不安、不満を顕在化しない「葛藤の潜在化」は、日本人の集団主義的特徴として捉えられている(Triandis, 1994)。人間関係を重視し、社会的調和と秩序を維持することを優先するために、個人の考えや感情は抑制される。事を荒立てて人間関係を悪くするより、自分が我慢すればいいという気持ちが回避という解決方略になる。

回避のような手段をとると、自分の考えや感情は相手には気づかれないため、双方の間で誤解が生じやすくなるだけでなく、誤解を解消する道を閉ざすことにもなる。葛藤を顕在化することで事態が悪化することもあるが、お互いの気持ちや考え方がわかり、双方誤解していたことが明白になり、それをきっかけによりよい人間関係が築かれることもありうる。葛藤を潜在化させることのリスクは大きい。

異文化間対人関係においても、葛藤の潜在化は相互理解を妨げる大きな要因となっていると考えられる。葛藤には本来、お互いがぶつかり合い、その解決を通して両者の相互理解を深め、よりよい人間関係を構築することや、新しい価値を創造するというプラスの側面をもっている。しかし回避などの手段によって葛藤を避けてばかりいては、決してよい結果を生まないことも事実である。葛藤を上手に処理し、相手との適切な関係を保つ能力とスキルを持つことは、異文化間対人関係では特に重要なことである。

4. 対人葛藤の潜在化とストレス

対人葛藤には、その理由の如何を問わず、ストレスを伴う。対人葛藤が生じたとき、ストレスの影響を軽減しようと、さまざまな葛藤解決方略を用いてその状況に対処しようとする。そのとき、回避という対処方略を用い、ストレス源との直接的対決を回避することは、大きなストレスをひき起こすことになる。適度なストレスは生態の適応力を増すが、許容範囲を越えたストレスは心理的消耗感をひきおこし、不適応へと向かう。

葛藤の潜在化とストレスとの関係は、留学生の対人葛藤を論ずる上での大きな課題である。回避などの葛藤の潜在化は彼等のストレスを増幅させ、日本での適応を妨げる要因となっていると考えられる。また、日本という社会の人間関係のあり方が彼等の葛藤の潜在化に拍車をかけていることもあろう。

5. 留学生の対人葛藤の事例とその解釈

ここでは、本大学での留学生相談やその他の機会での留学生との接触によって得られた事例をもとに、留学生の異文化間対人葛藤とその解決方略を分析・考察する。

以下、事例を紹介しその事例の解釈を試みるが、事例は、一つの事例を取り上げその状況を克明に記述したものではない。類似した事例を一つにとりまとめ、そこでの共通課題を提示する形で事例紹介をした。その意味では、従来の事例研究の手法にはあてまはらない。このような手法をとった理由として、個人のプライバシーを守る上で個人が特定できるような情報の提供は避けたいからである。また、国名はあえて特定していない。従来の調査研究には、「～国人」の特性としてその行動の特徴を記述しているものもあるが、それはあくまで、実証研究に基づくものであり、データから導きだされた結果として国名を特定している。しかし、本研究の事例は、筆者の限られた情報のなかから選別されたエピソードとしての“事例”であり、そのような手法において国名を特定するのは恣意的といわざるを得ない。提示した事例がいくつかの国で見られる一般的特徴である場合もあり、その人個人の特有の傾向であることも多々ある。それゆえ、読者のステレオタイプのイメージの形成が生じないようにとの思いで、国名を特定することは避けた。

（1）大学内での対人葛藤

1) 大学院の研究室内で生じる対人葛藤

大学院留学生の多くは、特定の研究室内での研究活動を行っている。そこでの対人葛藤は、研究室の仲間、助手との間で経験する葛藤である。「食事に行くときも声をかけてくれない」、「何かの活動があっても知らせてくれない」などの疎外感、「出校時間に5分でも遅れると必ず注意を受ける、その注意も自分だけに集中している」、「コンピューターの修理や使用に関しての援助を求めると、手助けするごとに嫌みを言われる」などの意地悪への不快感である。このような対人葛藤は概して日本語があ

る程度理解できる留学生に多い。また、日本語の要因だけでなく、このような葛藤は、故国での地位も高く、学問的にも自分に自信をもっている人に共通して多い。

彼等の葛藤解決の方略は、相手の言い分に対して自分の言い分を主張する、相手の要求を全面的に受け入れ、相手の行動に従う同調行動を取る、コーヒーを入れたり、差し入れをしたり相手を感情的に宥和させるやり方で回避行動をとる場合とがある。回避や同調といった潜在的葛藤解決の方略を用いた場合には、日本人とは直接的な対立はないが、意地悪をされて不快に思っていることも、無視されていると感じていることも相手の日本人には伝わっていない。実際のところ、留学生を無視して声がけをしていないのか、あるいは、一度誘ったが興味を示さなかったので、留学生は興味がないであろうと勝手に解釈して声がけをしないのか、日本人の気持ちはここでは分からない。が、いずれにせよ留学生の回避行動や同調行動は双方の建設的な関係を創造することも、日本人が新たな視野を持つことをも阻害している。一方、自己の言い分を主張するという直接的・一方向的の方略を用いた場合には、相手との対立が避けられない状況に直面する。相手は無視、嫌みなど直接・間接攻撃をあらわにしてくる。このような対立の悪化によって留学生自身その後の対処の仕方に悩んで相談に訪れる場合もあるが、留学生の出す結論は、“自分が折れるしかない”ということが多い。結局一度は自分の言い分を主張したものの、研究室内でのマイノリティーは、同調行動や回避行動を取ることを決断するのである。その背景には、自分の意見と相手の意見を明確にし、そこから双方が折り合いをつけるという対人相互交渉に不馴れな日本人像が浮かびあがる。加えて、研究室での人間関係というインフォーマルな関係においては課題解決的な論理でなく、情緒的な論理に支配されてしまうという現実がある。留学生がなぜゆえ同調行動や、回避行動を取るのかという、彼等の内的必然性や同調行動や回避行動を取ることから生じるストレスを受け入れ日本人が理解し、自己の行動を再考する必要がある。

研究室での日本人との人間関係のもうひとつの特徴は、留学生が日本語がほとんどわからない場合は、意地悪の対象から除外されるということである。その中でも特に、英語を駆使できる地域圏からの留学生は表面上客人として受け入れられる。が彼等と積極的にコミュニケーションをとろうとすることは極めて少なく、ほっておかれる寂しさを味わうのである。

モイヤー（モイヤー、1987）は、留学生が日本人との接触でストレスと感じるこ

とに“拒否”があるという。「グループに入ろうとしたが拒否される」、「質問しても無視される」といったことが日本人との間に生じており、それがストレスとなっている。今回の事例でも、拒否、無視が報告されており、大学という教育を受ける場の閉鎖性が指摘されていることは何とも由々しきことである。

2) 指導教官との間で生じる対人葛藤

指導教官との間で生じる対人葛藤の解決方略は、これまで収集した事例すべてといっていほど同調行動と回避行動であった。教師という社会的勢力の大きい者との間では、自分が折れるという受容や我慢が多いことはこれまでの研究で明らかになっている。それゆえ、留学生の場合にも日本での指導教官との間で生じる葛藤の処理の仕方が、自国での指導教官との間のそれと類似することは考えられる。特にアジア圏からの留学生の場合は欧米に比べ、学生と教師の社会的勢力の差はより大きいと思われる。しかしそれらを考慮しても、対指導教官との葛藤の処理方略が欧米・アジアに関わらずどの国の留学生も同じであることは驚きである。「指導教官の指示に従わなければ学位が取れない」「指導教官に逆らえば、研究室での自分の活動が不利になる」などが葛藤を潜在化させる主な理由であが、ここには相手との関係を維持したいという関係目標と、学位の取得、研究の遂行などの資源目標が存在する。指導教官ととことん話し合って意見の相違を埋めていこうとする姿勢が留学生に見いだせない。在日期间が浅く、指導教官の研究・教育方針や個人のパーソナリティーをよく知らない留学生までもが、指導教官との間で生じる葛藤を潜在化させる傾向がある。

指導する立場にある者は、「指導教官との関係を良好に保ち、学位取得、研究終了までは我慢する」など、留学生の葛藤の潜在化を認識し、それを理解したいものである。そして、学問に直接的・間接的に関わる留学生の疑問、主張を顕在化させ、それを直視し、建設的な自己主張を展開できるような学問の基盤を整備しておくことが重要であろう。自分の研究室ではそんなことはあり得ないと思っていなくても、自分の意図することとは裏腹に、指導教官という社会的勢力の相違が必然的に留学生に回避行動や同調行動を取らせることもありうる。教員一人一人が日々の研究室での言動を再考し、留学生が統合方略といった建設的な解決方略がとれるよう援助したいものである。

大学院生と指導教員との対人葛藤は学部レベルの留学生からはあまり聞かれない。むしろ学部レベルの留学生では、日本人学生との対人葛藤についての事例が多い。学

部生が指導教官とのより密着した関係にないことで、葛藤の目標そのものが異なる事も考えられる。

3) 日本人学生との間で生じる対人葛藤

日本人学生との間で生じる対人葛藤には、日本人学生の Yes、No を明確にしない態度がある。最初は日本人と友だちになりたくてこちらから声かけをしたり、遊びや活動に誘ったりする。そんなとき日本人の学生は一応来る。しかし後になって留学生からの申し出を断わると悪いと思うのでつき合ってくれていることが、態度で分かるようになる。そうするとだんだん日本人学生とつき合うのが面倒になりつき合うのを止めてしまうというのである。モイヤー（モイヤー、1987）の調査では、留学生のストレスの要因のうち日本人の多義性も一つの主要な要因となっていた。多義的な（曖昧な）状況をストレスと感じその状況から回避してしまうとしたら、日本人学生と留学生との友人関係は築きにくくなると言わざるを得ない。

また、日本人チューターとの間で生じる葛藤に、「自分から～してほしいと言にくい」、「チューターも忙しいだろうと思うと聞けない」など、自分の要求をなかなか相手に伝えられないことに対する葛藤がある。解決方略の多くは間接的な主張であり、自分の気持ちを相手に察してもらいたいと思い、それとなく要求をほのめかすやり方を用いている（新倉、1998）。ここでも留学生の葛藤の目標は、関係の維持、勉学の遂行などの資源目標である。

(2) 地域の日本人との間で生じる対人葛藤

私費留学生が身近に接する地域の日本人にアルバイト先の日本人がある。留学生の対人葛藤は雇い主よりも日本人の同僚の、留学生を下に見る態度、蔑視、嫌がらせに対する不快感から生じる。が、このような葛藤状況にもひたすら我慢するのみで、相手に反論したりましてや攻撃的な態度に出ることはない。私費留学生にとってアルバイトから得る収入なしでは生活を支えるすべがない。言った相手を非難したりすることで事を大きくすれば働きにくくなるという相手との関係目標もあろうが、それよりも収入を得るといふ資源目標により強く動機づけられて同調・回避行動をとったのであろう。アルバイト先での日本人への不満は潜在化され、「日本人は～人に偏見を持っている」といった固定観念を強く持つようになり、それがキャンパス内での日本人と

の関係にも影響することもある。

（３） 居住に関わる日本人（ex. 大家）との間で生じる対人葛藤

アパートの契約内容について大家との間で生じる対人葛藤の解決方略は、前述した方略とは全く異なる。大家から使い方が悪いので出て行ってほしいと言われても、契約期間内は出る必要がないと主張し、真っ向から対立することをいとわない。居住に関しては交換条件や妥協案を提案するといった統合的方略ではなく、自己の権利を強く主張する、直接・一方向的方略を用いることが多い。日本人側から見ると留学生の方に契約違反をしていると思われる行動があったとしても、同調したりはしない。また、水道、電気料金などに関して少しでも納得いかない場合には抗議をする、自分の正当性を主張するといった方略を用いることが多い。また、日本人を連れて交渉に望むなど、第三者介入の方略を用いることもある。ここでは相手に勝つこと、相手に対する優位な関係を維持しようとするパワー目標、自己の居住を確保すること、支出を伴う資源目標に強く動機づけられているのが特徴的である。

6. おわりに

葛藤の潜在化とストレスとの関係は、留学生の対人葛藤を論ずる上での大きな課題である。留学生の葛藤の潜在化という現象は、大学内において日常的に見られる現象であることが前述の事例でも明らかである。学問の遂行において、指導教授との意見の相違がある場合、葛藤は抑えられ、潜在化する可能性は大きいと言わざるを得ない。また、研究室内での日本人との接触においても、周囲との同調行動、自己主張の抑制など、行動する前に自ら環境をコントロールし、創造的、建設的な関係の構築を放棄している留学生の姿が見えてくる。学問の場での葛藤は、顕在的葛藤処理の過程を経て解決されることが望ましい。しかし、現実には日本の大学が、情緒的な関係に規定されるインフォーマルな構造から構成されている部分が多く、その分留学生は対応に苦慮するのである。

意見の相違を主張できず、物を言わなくなる留学生も多い。一種の“学習性無力感”である。しかし受け入れ日本人は、それを留学生がうまく日本に適応してきたことと勘違いする。意見の相違や自分の要求を言わなくなるのは、そこに言わせない意図的・無意図的圧力があるからである。「言ってもしかとされるだけ」、「分かりましたといわれても状況は何も変わらない」、「意見の相違や自己の要求を明言すれば生意気と言われる」、

このような繰り返しは留学生の葛藤処理方略を潜在化へと追い込む。回避などの葛藤の潜在化は彼等のストレスを増幅させ、日本での適応を妨げる要因となっている。また、日本という社会の人間関係のあり方が彼等の葛藤潜在化に拍車をかけている。

「国際化」が叫ばれて久しい。が、大学の中は依然として物の見方が硬直化し、多様性を受け入れる度量があるのか疑わしい。留学生の行動すべてを手放しで受け入れよと言っているわけではない。また、過度に彼等の立場に同情せよと言っているわけでもない。留学生を一番理解できるのは、身近にいる研究室やゼミの仲間、教員であろう。彼等を積極的に日本人のグループに引き入れ、閉ざされた社会を作らないようにすることも受け入れ日本人が行わなくてはならない。そのとき身近な仲間はその仲介役として機能する。外国人との共存は、限られた人々が交流会やパーティーを催してもてなすことでは成し得ない。一番近くの日本人が彼等と日々当たり前に接することで共存がはじまる。日本人ひとりひとりが、そんな仲間としての当たり前の関係を作っていくことが一番着実な方法なのである。

どのような問題に直面しようとも、共存の理念をしっかりと持ち、試行錯誤しながらも、様々な対処方略を創造していくこと、そして、彼らを“あるがままに”受け入れる度量を持つことが受け入れ日本人に求められている。

引用文献

Fukushima, O. & Ohbuchi, K., Antecedents and effects of multiple goals in conflict resolution, *The International Journal of Conflict Management*, 7, p191-208, 1996

福島治・大淵憲一 紛争解決の方略 紛争解決の社会心理学 現代応用社会心理学講座 3, p45, 1997

Ken-ichi Ohbuchi & James T. Tedeschi, Multiple and tactical behaviors in social conflicts, *Journal of Applied Social Psychology*, 27, 24, p2177-2199, 1997

モイヤー康子 心理ストレスの要因と対処の仕方 ―在日留学生の場合―

異文化間教育 1, p81-97 アカデミア出版 1987

新倉涼子 チューター制度の改善に向けて ―千葉大学におけるチュータ制度の実態調査をもとに―

平成9年度文部省留学生経費特別配分事業報告書、1998

大淵憲一 対人葛藤と日本人 異文化へのストラテジー 高橋順一・中山 治・御度岡 潔・渡辺文夫（編） 川島書店 p116-180, 19

Triandis, H., Culture and Social Behavior, NewYork, NY: McGraw-Hill, 1994