

ニューカマー、マイノリティにとって利用しやすいリソースとは



私はいまオーストラリアのシドニーでこの原稿を書いています。まだシドニーに来て2か月ですが、新しい土地で暮らす刺激もある反面、さまざまな苦勞もありました。

シドニーには移民の1世、2世が非常に多く、言語も多様で、英語が母語でない人も多いので、どんな英語を話しても自然に対応してもらえます。しかし、英語が公用語であることははっきりしており、ほとんどの公的な手続きに英語が必要です。

土地の状況や習慣に通じていないために、そしてそれを理解するための英語が不十分なために苦勞することはしばしばです。家探しに始まり、子どもの小学校探しと入学手続き、予防接種、各種行事の案内や学校からのお手紙を読むこと、図書館のカードの手続き、インターネットの利用、車をどこで借りたらよいか、バスカードの使い方、欲しいものがどこなら安く買えるかなど、細かいこと一つ一つを解決するための情報集めと手続きの多くに英語が必要です。ちょっとしたことが分からないためにイライラすることもありました。

このような問題とその解決について振り返るために、シドニーに来てから生じた問題や疑問をどう解決したかを、記録にとってみました。その結果、いくつかのことに気づきました。

第一に、ニューカマー（ある土地に新しく来た人）は「限られた短い時間」に多くの情報を集めて手続きや買い物などをしなければならないということです。実は言語的・文化的なマイノリティ（少数者）が利用できる情報のリソース（問題解決や学習に役に立つヒト、モノ、組織など）はいろいろあるのですが、遠かったり、面倒で時間がかかりそうだと、利用しません。一つ一つのことを片づけるのに時間がかかるので、早くすませたいのです。

第二に、親切な人のところ（店、役所、各種のサービス部門、知り合いなど）へは行きやす

いという当たり前の事実です。「笑顔のコミュニケーション」は非常に重要です。笑顔で落ち着いた対応してくれる人は話も聞き取りやすいですし、こちらが英語でうまく表現できなくても焦らずに話を聞いてもらえるので、早く問題が解決できるという期待がもてます。対応が不親切だと、自分が間違っているのではないかという不安を感じます。マイノリティには何がその土地の基準かを判断する材料が乏しく、それがコミュニケーションの不安につながりますし、それを確かめることにも手間や時間がかかるので、対応が不親切だと時間がかかるとも感じます。

第三に、母語による情報（私の場合は日本語）には質的に他とは違う情報が含まれているということです。例えば、子どもの教育に関して日本の学校との違いを知りたかったときに役立つのは日本から来た家族の情報でした。マイノリティの視点による情報や、味噌がどこで買えるかといった母文化の保持に関わる情報が欲しいことがあります。

以上を総合すると、私の場合、毎日の生活で一番助けられているのは、同居しているホストファミリーと電子辞書のように思います。インターネット上の情報に助けられることも多いです。いずれも、心理的負担を感じないで、いつでも手軽に聞けるという点が共通です。その他には大学の日本語科の先生方の情報、所属学科（心理学科）の大学院生、インターナショナル・オフィスの職員、などに助けられています。

これらのことを、立場を入れ替えて、日本で言語的マイノリティの支援をする場合に当てはめてみると、言語の他に生活の情報を加えること、支援の場を地理的にも心理的にもアクセスしやすいところに作ること（マンツーマンのサポートシステムも有効）、笑顔で落ち着いた話を聞ける雰囲気を作ること、必要に応じて母語・母文化を同じくする人々のネットワークを作る手伝いをするなど、などが効果的な支援になると言えるでしょう。どれもボランティアの間でよく言われることですが、それを私はいま、逆の立場で改めて確認しています。