

中国におけるコミュニティの言語サービス能力の構築に関する研究

楊麗榮¹ 楊麗娟²

要旨

意思疎通、メンタルヘルスケアと応急時の言論モニタリングはコミュニティにおける応急言語サービスの3つの重要な機能である。これらの機能を実現するために、緊急事態が発生した際の初動対応者コミュニティの管理職員と一般職員には言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーションという非言語コミュニケーション能力、批判的思考力が必要と考えられる。本研究は、コミュニティにおける管理職員と一般職員が必要とする以上の3つの言語能力を分析し、応急言語サービス能力に関するカリキュラムの開発、デザイン、関連教材の開発・作成と実践訓練を解決策として提案する。

キーワード……コミュニティ(社区) 応急言語サービス能力 言語コミュニケーション
マルチモーダルコミュニケーション能力 批判的思考力

1 はじめに

近年、世界各地で様々な災害が頻発し、特に2019年の新型コロナウイルス感染症の流行による被害は甚大である。このような状況下で、防災・減災を目的とした緊急事態に対応する各種サービスの社会的需要が急増し、様々な先行研究がなされてきた(王立非・任杰・孙疆卫・蒙永业 2020; 中华人民共和国应急管理部 2021; 李宇明 2021a, 2022)。そのうち、緊急事態における言語サービスは緊急事態に対応するサービスの重要な一部として、その必要性が日増しに浮き彫りになっている(以下「緊急事態に対応する」を「応急」といい、「緊急事態における言語サービス」を「応急言語サービス」という)。2020年4月に中国国家緊急時言語奉仕団¹建設会議では「国家応急言語奉仕団建設を軸に応急言語サービスシステム構築の推進は大きな意義がある²」とし、応急言語サービスは「すでに我が国の言語事業発展の重要な任務となっている³」ことが指摘されている(中国应急管理报 2021)。2022年4月に、国家応急言語奉仕団が立ち上げられ、中国の応急言語サービスが新たな段階へ踏み出し、国家緊急事態を管理する分野に新たな力が加わったことを示す(李宇明 2022)。

しかし、先行研究では主に応急言語サービスの概念の解明や、類型化などの文献研究に重点を置き(仲伟合・许勉君 2016; 张天伟 2020; 王立非・任杰・孙疆卫・蒙永业 2020; 李宇明 2021b; 李宇明 2022)、「応急言語サービスの提供に向けた具体的な取り組みはなされてこなかった」(小田格 2021:90)、特に、緊急事態が発生した際、防災・減災の初動対応となるコミュニティの応急言語サービス能力の構築に関する研究はほぼ空白状態である。

本研究では、緊急事態が発生した際、コミュニティにおいて応急言語サービスを担う管理職員と一般職員が必要とする応急言語サービス能力を分析し、コミュニティにおける応急言語サービス能力の構築方法を模索する。これによって、緊急事態における災害の代価を最小限にし、防災、減災の効果を最大化することを目指す。

¹ 八戸学院地域連携研究センター。第1～4章を担当。

² 中国西安外国語大学英語師範学院・英語教育学院。第5～7章を担当。

2 コミュニティとは

中国の行政区画としては省(自治区等)、市があり、さらに基層行政単位として「街道⁴」がある。「居民委員会⁵」は街道弁事処(中国の一番末端に置かれた行政機関)の指導を受けながら「社区」を管轄し活動している⁶。

「社区」すなわち、コミュニティは、「いくつかの社会集団(家庭、民族)または組織(機関や団体)が一つの地域に集まり、形成された関連のある大集団⁷」のことを指す(費孝通 1984:213)。1991年、国家民政部によりコミュニティづくりが提唱され、モデル都市での実験を経て2000年12月に全国範囲に広がった。また、2000年に中国政府(民政部)に定義された「小政府・大社会」の方針を実現するため「社区」を「一定地域の範囲内に住む人々によって構成される社会生活の共同体⁸」と定義していることから、コミュニティづくりは新たな中国の都市社会構造を生み出していることがわかる(朱安新・宋金文・田中重好 2003)。したがって、コミュニティにおける応急言語サービス能力の構築は緊急事態に対応する中国の社会には欠けてはいけない重要なポイントであると思われる。

「社区」は日本の「町内会」や「団地」、また欧米の「コミュニティ」と類似している性質を持ちながら根本的な違いも見られる。その根本的な違いは「社区」は政府の介入により作られた地域社会の枠組みである。一方、「町内会」や「団地」、または欧米の「コミュニティ」は民衆の参加と自治を重視する団体である⁹。したがって、中国のコミュニティにおける応急言語サービスの育成プランは政府の主導を念頭に入れなければならないことを示唆する。

3 応急言語サービス能力の範囲

緊急事態における応急言語サービスとは「重大な自然災害や公共事件の予防と監督に関しては、迅速に復旧作業を行い、救援のための言語製品、言語技術を提供し、または言語救援活動に参加する(外国語、少数民族の言葉、方言、手話などの翻訳・通訳を含む)¹⁰」ことをいう(王立非・任杰・孙疆卫・蒙永业 2020:22)。主に「意思疎通、メンタルヘルスケア、応急時の言論モニタリング¹¹」の3大機能が含まれる(李宇明 2022)。本研究では、この3つの機能を実現するために、コミュニティにおける応急サービスを担う管理職員と一般職員には言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーションという非言語コミュニケーション能力と批判的思考力が必要と考える。

本研究では、言語コミュニケーション能力は主に国の公用語とやさしい外国語の疎通能力を指し、一般的な言語能力と専門的な言語能力は下位分類とされる。一般的な言語能力とは、日常的なコミュニケーション能力をいい、専門的な言語能力とは、医療、地震、防疫などの言語能力をいう。マルチモーダルコミュニケーション能力とは、写真、音声、動画などをはじめ、身振りや表情を含む身体表現を通じて、意思疎通を図る能力を指す(王宇波・潘丹婷 2022)。批判的思考力は認知と感情の二次元の内容が含まれ、認知は分析、推理、評価の三つの技能が必要とされ、感情は好奇心、相手の意見を容認、尊重する気持ち、自信、真理を求める姿勢、毅然とした態度を意味する(文秋芳 2009)。

4 応急言語サービス能力を構築する現状と問題点

中国においては、応急言語サービス能力の構築に関する研究がされ始めたのはごく近年のことである(包聯群 2020)。主な研究は以下のようなものが挙げられる。①応急言語サービス能力構築に関連する問題点と解決策について。先行研究では、中国の応急言語サービスの体系化の不備、方言

に関する資源の欠乏、人材不足などの問題点を指摘していた(方寅 2019; 屈哨兵 2020; 李宇明・饶高琦 2020)。その解決策としては、政策の策定(屈哨兵 2020; 王辉 2020b; 仲文明・李芸昕 2021)、学科建设(屈哨兵 2020; 仲文明・李芸昕 2021)、人材の育成と評価(腾延江 2021; 倪福诚・韩亚文 2021)などの研究があげられる。②応急言語サービス能力を構築する目標について。李宇明・饶高琦(2020)は、応急言語サービス能力の定義を明確にし、「目標体系と能力の分析モデル」を提示した。③応急言語サービスに含まれる言語の種類について。応急言語能力は言語の種類から「応急外国語能力、方言能力、少数民族の言語能力、手話能力」に分類することができ、異なる業界からは「応急医療用語、航空、海事用語、ネットワーク用語」などに分類することができる(王辉 2020b:8-9)。

以上述べたように、中国における応急言語サービスに関する研究内容は多岐にわたり、マクロと中観レベルでの研究においては多くの成果があげられてきた。しかし、緊急事態が発生した際、初動対応にあたるコミュニティの応急言語サービス能力の構築に関するミクロレベルの研究はほぼ空白状態であることがわかる。

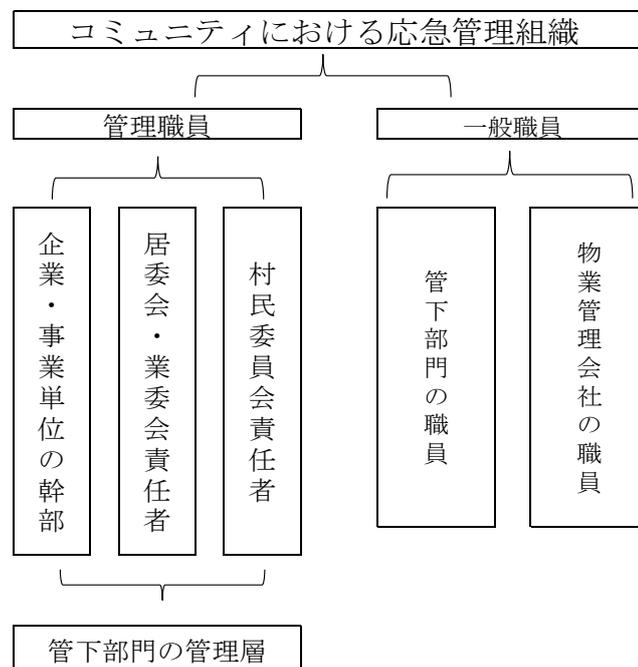
张丹阳(2022)も指摘するように「コミュニティにおける職員の応急言語サービス能力の向上が求められる¹²⁾」。本研究は、中国のコミュニティにおける職員を管理職員と一般職員にわけ、両者が必要とされる応急言語サービス能力を分析し、緊急事態が発生した際の初動対応者であるコミュニティの応急言語サービス能力を構築することが目的である。

5 コミュニティにおける必要な応急言語サービス能力に関する分析

第2章で述べたように、コミュニティは居民委員会に管轄され、都市住民の管理や社会保障を行い、中国の都市社会構造を象徴するものである。したがって、コミュニティにおける応急言語サービス能力の構築は中国の防災や減災に大きくつながることがわかる。

中国のコミュニティは形態³⁾を問わず、緊急事態が発生した際、通常政府と居民委員会、物業管理会社が連携を組み、困難に臨む(李真真 2021)。コミュニティにおいては、上級管理職(以下は管理職員という)は主に企業、事業単位¹⁴⁾の幹部、居委会または業委会¹⁵⁾(不動産所有者委員)、村民委員会の責任者を指し、一般職員は主にその管下の各部門と管理会社の職員を指す(図1)。中国のコミュニティに勤務する管理職員と一般職員の出身が複雑であり、学歴もまちまちであるため、個人の言語能力には大きな差異が存在している。したがって、中国のコミュニティにおける応急言語サービス能力について、特に以下の点において不十分だと考える。①コミュニティの管理職員と一般職員の公用語の言語能力、多言語能力、批判的思考力の欠如。②コミュニティという末端基礎行政機関における管理職員と一般職員の職務に応じる応急言語サービス能力の構築の欠如。

本研究は図1に基づき、管理職員と一



【図1】 コミュニティにおける応急管理組織の構成図

般職員が必要とされる言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーション能力、批判的思考力の具体的な要求を分析し、コミュニティにおける両者の応急言語サービス能力の構築方法を提案する。

5. 1 緊急事態におけるコミュニティ管理職員の応急言語サービス能力について

コミュニティにおける管理職員は緊急事態管理の意思決定者であり、必要とされる言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーション能力、批判的思考力を以下のように分析する。

第一に、国の政策を十分に理解でき、政府機関から通達された応急管理政策を読解する公用語能力と公文書の作成能力が必要とされる。例えば、“決定(決定)”、“通报(通達)”、“批复(回答)”、“意见(意見)”、“函(手紙)”、“纪要(纪要)”、“讲话稿(スピーチの原稿)”などである。また、緊急事態に直面した際、公文書の内容を下級関係部門、専門部局に伝達し、一般職員からコミュニティ住民が置かれている状況などに関する情報を聞きだす能力も必要とされる。公文書への理解力や作成力、また良好な口頭コミュニケーション能力は、情報伝達を順調に行うことが期待できる。

第二に、表情、ジェスチャーなどのボディランゲージ及び他のマルチモーダルコミュニケーション能力が必要とされる。情報技術の向上に伴い、マルチモーダルコミュニケーション能力が非常に重要な役割を果たしている。例えば、緊急事態において、管理職員は公式(政府関係、コミュニティの他の職員からの報告などを含む)または非公式(wechatのモーメンツ、TikTokなど)の方法を通じてビデオ会議に参加することやwechat(微信)のモーメンツなどを利用し、つぶやきやショートビデオを投稿することなどが考えられる。王宇波、潘丹婷(2022)が指摘するように、公共プラットフォーム上にあげられた写真や動画などは話し手の感情が伝達され、受け手との感情の共有が可能となる。したがって、マルチモーダルコミュニケーションを使う非言語コミュニケーション能力は管理職員にとって大事な能力であると考えられる。

第三に、防災・減災に関する政策の策定と取得した情報への批判的思考力が要求とされる。批判的思考力は主に「分析、推理と評価」の能力を指し(文秋芳2009:42)、緊急管理状態において、上司、部下、社会、コミュニティなどから大量の情報が流れこんできた際、管理職員は政府関連の政策と規定および居住しているコミュニティの具体的な状況を踏まえ、効率的に各種の情報を分析し、推理と評価をする必要がある。さらに、緊急事態を適切に対処することは応急管理に大きな影響を与えると考えられるため、管理職員の批判的思考力の育成は重要視すべき能力の一つであると考えられる。

5. 2 緊急事態におけるコミュニティ一般職員の応急言語サービス能力について

緊急事態におけるコミュニティの一般職員は応急措置の実施者であり、必要とされる言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーション能力、批判的思考力を以下のように分析する。

第一に、上意下達と下意上達の情報伝達能力及び簡単な公文書を作成する言語コミュニケーション能力が必要とされる。一般職員は管理職員と比べ、より多くの機会に住民と直接に触れ、より早く災害被災者が直面している困難を把握することができる。管理層の迅速な意思決定を実現するために、これらの情報伝達は決め手の一つとなる。さらに、一般職員は管理層からの意思決定をコミュニティ住民に伝え、具体的に応急サービスを実施する役割も担っている。具体的には、掲示、コ

コミュニティ内の保安警備業務、支援物資配送への協力、緊急援助を要する被災者(例えば急患者)に対して応急サービスを提供するなど。そのため、コミュニティ住民に対応できるさまざまな言語コミュニケーション能力が必要とされる。したがって、応急管理において一般職員は、①公用語の一般用語と緊急事態に対応できる専門用語を使用し、簡単なお知らせや公告などの公文書を作成する能力を備えなければならない。②公用語、またはやさしい中国語、外国語などを使用し、外国人を含むコミュニティ住民と日常的なコミュニケーションを図り、住民が直面している生活上の問題や困難を解決するための支援を行わなければならない。③コミュニティ住民の恐怖心やマイナスの感情をなくすために専門用語を適切に使用し、被災者と会話することでメンタルヘルスカアを行う必要がある。

第二に、被災住民への危機予告、または介入し、メンタルヘルスカアを行う際には、適切な表情、ジェスチャーなどのボディランゲージや他のマルチモーダルコミュニケーションという非言語コミュニケーション能力が必要とされる。これによって、災害被災者がネガティブな心理状態からポジティブな心理状態への転換を促進することができる。

第三に、民衆の意見や気持ちを観察し、分析するための批判的思考力が必要とされる。緊急事態が発生した際、一般職員は地域社会の住民に共感する能力を必要とし、好奇心、相手の意見の容認、尊重する気持ち、自信、真理を求める姿勢、毅然とした態度は、コミュニティの住民が抱えている感情や心理問題を理解しやすくするための手助けとなる。また、緊急時において、情報共有やコミュニケーションの滞りにより民情の不安を招く可能性がある。初動対応者の一員として、wechatなどの公共プラットフォームで触れた住民の意見や気持ちを整理し、管理層に共有することが大事である。さらに、民衆の願望などを観察し、言語やマルチモーダルコミュニケーションという非言語表現を用い、迅速な対応や誘導を行う必要がある。これらの仕事に適切に対応するには、基本的な分析力、推理と批判的思考力が必要とされる。

以上述べたように、管理職員と一般職員は緊急時における応急言語サービスの三大機能を果たすため、いずれも言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーション能力と批判的思考力が必要とされるものの、それぞれの要求が異なることがわかる(表1)。

表1 コミュニティにおける管理職員・一般職員の応急言語サービス能力

	管理職員	一般職員
言語コミュニケーション力	①重要な公文書を読解する公用語能力。 ②重要公文書を作成する能力。 ③部下とのコミュニケーション能力。	①上意下達と下意上達の能力。 ②一般公文書を作成する能力。 ③公用語、多言語能力(やさしい外国語を含む)。 ④メンタルヘルスカア能力
マルチモーダルコミュニケーション能力	公式または非公式(wechat、TikTokなど)な手段を通じ、ボディランゲージで情報発信をする能力。	メンタルヘルスカアを行う際のボディランゲージや、写真、音声、動画などを利用する能力。
批判的思考力	政策策定と情報の分析、推理、評価の能力。	住民の意見や気持ちを分析し、対応・誘導する能力。

6 コミュニティにおける応急言語サービス能力の構築方法について

以上の分析を通じて、コミュニティにおける管理職員と一般職員の必要とされる応急言語サービス能力が明らかになった。防災と減災を順調に進めるために、本研究はコミュニティにおける管理職員と一般職員の必要とされる応急言語サービス能力に応じて構築方法を提案していきたい。

第一に、応急言語サービス能力に関する適切なカリキュラムを開発する。緊急事態における管理職員と一般職員が担当する応急言語サービスの内容に応じて、実践的な訓練を含むカリキュラムを開発する必要がある。具体的には、管理職員と一般職員を育成するためのそれぞれの教育目標、教科内容、教材の選択、学習方法と評価方法などについて計画・立案する。

第二に、応急言語サービス能力に関する適切なカリキュラムをデザインする。応急言語サービス能力の育成内容は教養教育と専門教育に分け、管理職員と一般職員がそれぞれ必要とされる言語コミュニケーション能力、マルチモーダルコミュニケーション能力と批判的思考力を包括するカリキュラムをデザインする。例えば、緊急事態に対応できる公文書の作成、マルチモーダルコミュニケーションによって取得した情報の識別と分析、専門用語を含むメンタルヘルスクエア対策、批判的思考力ドリル、やさしい外国語、やさしい中国語などの学習内容を設ける。

第三に、応急言語サービス能力に関する適切な教材を開発する。例えば、コミュニティにおける管理職員と一般職員の必要とされる応急言語サービス能力に応じて、『応急公文書の書き方』、『緊急時のやさしい言語手帳』（やさしい中国語、やさしい外国語などの内容を含む）、『応急言語サービスにおけるマルチモーダルコミュニケーション表現』、『緊急時におけるメンタルヘルスクエアに関する基本的な言葉』、『応急言語サービス演習』などの教材を開発する。

第四に、応急言語サービス能力に関する実戦訓練。応急言語サービスの訓練基地を設置し、コミュニティにおける管理職員と一般職員の勤務時間、属性、応急言語サービスの実際の状況と特殊な要求に応じ、柔軟かつ効率的な訓練モデルを開発する。さらに、定期的に学校と連携し、短期の実地訓練を行い、コミュニティにおける応急職員の応急言語サービス能力を向上させる。

以上のように、基礎・理論と応用・実践をバランスよく結合することで、コミュニティにおける応急職員を育成し、応急サービスをよりスピーディーかつ効率的に提供することが期待できる。

7 おわりに

政府の誘導を通して、大学、研究所などの教育研究機関が地域社会と協力しあい、コミュニティにおける応急言語サービス能力を育成する理論と実践に関する研究を積極的に取り組み、即戦力である人材の育成方法をデザインする。これは、応急言語サービスを担う職員の能力不足を軽減する重要な方法の一つであり、各種の緊急事態に直面した際に、災害を最小限にとどめることに大きくつながる。

<注>

- 1 国家応急言語奉仕団は、29機関の大学、企業などが共同で設立した公益連盟組織であり、公用語、少数民族の言語、方言、手話、外国語などのサービスを提供する。
- 2 原語：国家应急语言服务团建设为抓手系统推进应急语言服务体系构建意义重大。
- 3 原語：已成为我国国家语言文字事业发展的重要任务。
- 4 「街道」とは、区クラスの政府が、所管の地区を管理しやすいように分けたいくつかの区域をいう。
(<http://www.peoplechina.com.cn/maindoc/html/teji/200210/200210-2.htm>) (最終閲覧2023年2月15日)。
- 5 「居民委員会」は日本の町内会にあたり、「1954年に党や政府の指導のもとに、都市のなかの一定の居住地区ごとに設けられた大衆の自治組織である」(星明 1988:137)。主に居住地区の住民の紛争を調停することや、治安の維持、公益事業を担う。さらに政府に住民の意見と要望を伝える、いわば、下意上達の役割も果たしている。
- 6 <https://www.jica.go.jp/project/china/015/news/20190531.html> (最終閲覧2023年2月15日)。
- 7 原語：若干社会群体(家庭、民族)或社会组织(机关、团体)聚集在一地域里,形成一个在生活上互相关联的大集体。

- 8 原語：社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。(https://beihai.iguiz.cn/article/204) (最終閲覧 2023年2月15)。
- 9 http://www.peoplechina.com.cn/tejiyilan/2007-12/05/content_88839.htm(人民中国インターネット版) (最終閲覧 2023年2月15)。
- 10 原語：针对重大自然灾害或公共危机事件的预防监测、快速处置和恢复重建提供快速救援语言产品、语言技术或参与语言救援行动，包括中外语言、少数民族语言、方言、残障人手语的急救翻译等。
- 11 原語：一是语言监测……二是语言抚慰……三是应急语情监测。
- 12 原語：社区基层工作者的应急语言服务能力亟待提高。
- 13 中国のコミュニティの分け方は様々である。原珂(2019:74)はコミュニティを「伝統街坊式コミュニティ」、「単一単位式コミュニティ」、「多機能総合式コミュニティ」、「遷移式コミュニティと現代マンション式コミュニティ」と分類する。
- 14 単位とは、都市住民に就業の場を提供する組織である。営利行為の有無によって、二種類に分けられ、営利行為を伴わない政府機関などの行政単位や学校など公的サービスを提供する事業単位と、営利行為を伴う企業単位である(柴彦威 1991)。
- 15 原語：物业委员会。

<参考文献>

【中国語の参考文献】

- 方寅 2019. <论突发事件语言应急能力提升>，《河南师范大学学报》第3期，106-108页。
- 费孝通 1984. 《社会学概论》，天津：天津人民出版社。
- 李宇明、饶高琦 2020. <应急语言能力建设刍论>，《天津外国语大学学报》第3期，2-13页。
- 李宇明 2021a. <城市语言规划问题>，《同济大学学报》第1期，104-112页。
- 李宇明 2021b. <语言应急说>，《语言政策与规划研究》第十四辑，1-2页。
- 李宇明 2022. <加强我国应急语言服务>，《中国社会科学报》第008版，8-10页。
- 李真真 2021. <社区公共安全应急管理研究>，《农村经济与科技》，250-252页。
- 梁万富 2000. <建立新的社区建设工作模式初步思考>，《中国民政》，250-252页。
- 倪福诚、韩亚文 2021. <从新冠疫情防控看中国应急语言能力建设>，《中国语言战略》第1期，81-88页。
- 屈哨兵 2020. <语言应急和应急语言>，《华南农业大学学报》06期，19页。
- 滕延江 2021. <应急语言服务者胜任力与应急语言人才评价>，《天津外国语大学学报》第4期，20-31页。
- 王辉 2020b. <发挥社会应急语言能力在突发公共事件中的作用>，《语言战略研究》(2)，8-10页。
- 王立非、任杰、孙疆卫、蒙永业 2020. <应急语言服务的概念、研究现状与机制体制建设>，《北京第二外国语学院学报》第1期，21-30页。
- 王宇波、潘丹婷 2022. <直播带货中的多模态语言互动>，《语言战略研究》第3期，34-46页。
- 文秋芳 2009. <构建我国外语类大学生思辨能力量具的理论框架>，《外语界》第1期，37-43页。
- 原珂 2019. <中国特大城市社区类型及其特征探究>，《学习论坛》第2期，71-76页。
- 张丹阳 2022. <国内应急语言抚慰服务实践调查>，《今古文创》第30期，126-128页。
- 张天伟 2020. <国外应急语言研究的主要路径和方法>，《语言战略研究》第5期，67-78页。
- 中华人民共和国应急管理部 2021. <加强突发公共事件应急语言能力建设>，《中国应急管理报》第002版，1-2页。
- 仲伟合、许勉君 2016. <国内语言服务研究的现状、问题和未来>，《上海翻译》第6期，1-6页。
- 仲文明、李芸昕 2021. <后疫情时代国家对外应急语言能力建设刍议>，《湘潭大学学报》第6期，174-179页。

【日本語の参考文献】

- 小田格 2021. 「中華人民共和国における新型コロナウイルス感染症対策の応急言語サービスについて」，《ことばと社会》23号，89-109頁。
- 柴彦威 1991. 「中国都市の内部地域構造—蘭州を例として」，《人文地理》43(6)：1-17。
- 朱安新・宋金文・田中重好 2003. 「中国におけるコミュニティづくりの展開—中国都市の構造転換—」，《日本都市社会学会年報》21，81-96頁。

産業文化研究 32
原著論文(2023年3月)

包聯群 2020. 「新型コロナウイルス感染症流行期における中国の言語対策」, 『社会言語学』 XX, 101-111 頁。

星明 1988. 「中国における大衆的自治組織・居民委員会の紛争調停活動についての覚書：上海市における活動を中心に」, 『社会学部論叢』, 136-148 頁。

[付記] 本研究は2022～2025年度科学研究費補助金(基盤研究C 課題番号22K00670)による研究成果の一部です。