学生のコミュニケーションを促す，力を活かす

留学生センター・短期留学部門　助手
筆　内　美　砂

はじめに

2005年度は，兼ねてから思い描いていた構想が現実となり，実施にこぎつけた年となった。名古屋大学交換留学受入れ生（以下，NUPACE 生）と名古屋大学生（以下，名大生）の連携を目指した試みとして，本年度の報告は「ヘルプデスク」に焦点を当てる。また，国際嚶鳴館における NUPACE 生と日本人入居者の生活について，2005年度の変化も報告したいと思う。

A. ヘルプデスク

1．「ヘルプデスク」の設置と経緯

NUPACE では2005年４月より，教育交流部門の協力のもと「ヘルプデスク」の活動を導入した。これは新規 NUPACE 生へのサポートと，名大生と NUPACE 生の交流を目的とし，新学期開始後の２週間に渡って実施した。名大生，および前学期から在籍している留学生（継続 NUPACE 生と日本語・日本文化研修生）が，留学生センターに「常駐する場所＝ヘルプデスク」を設けることで，新規の NUPACE 生が自由に質問したり，学生同士が歓談できる空間となることを目指した活動である。なお，2005年は初年度の試行段階であったため，軌道に乗れば，サポートの対象者を NUPACE 生に限定しないことも念頭に入れている。

まず，ヘルプデスクの設置に至った経緯を紹介する。

1-1．交換留学 - 受入れ生と派遣生のネットワーク

学生交流協定に基づく交換留学は，協定大学から学生を受入れ，派遣するという流れが成り立ち，対を成す。しかし，これまで NUPACE 生は，自分たちの出身大学に派遣される名大生，または帰国した名大生（以下，派遣生）と出会う機会がやや限定されていた。受入れまたは派遣担当のコーディネーターが双方の学生を随時個別に紹介するか，帰国した派遣生が，新規に来日した NUPACE 生を空港で出迎える単発の活動が，貴重な接点となっていた。

注目すべきは，アメリカ・ノースカロライナ州立大学（NCSU）との学生交流である。NCSU は当プログラムの設立当初から関わりが深い大学であり，NUPACE 生および派遣生の先輩たちによって，縦と横（留学年代をまたがる二つの大学間で）のネットワークが活発に築かれてきた。NCSU から帰ってきた派遣生が，これから留学する派遣生や在籍 NUPACE 生に呼びかけ，情報交換も兼ねた親睦会を開いたり，アメリカで出会った NCSU 生を NUPACE 生として名古屋大学に迎え入れたりしてきた。

交換留学プログラムの利点は，決まった大学間との学生交流が可能であること，そして派遣・受入れ期間が連動することである。派遣先の大学で出会った友達を名古屋大学に迎え入れる，またはこちらで出会った友達と派遣先大学で再会する。二つの大学間で知人や親しい友達がいることは，留学する学生にとってこれ以上心強いことはなく，新しい環境に適応するためにも大変有効なものである。そのため，NUPACE 生と派遣生の間で，より体系的かつ包括的なネットワークを築くことが大切であると考えた。「ヘルプデスク」の活動を通して，受入れと派遣の連携が深まることを期待した。

1-2．学生の意欲と異文化体験を活かす

キャンパスで見知らぬ学生同士知り合うきっかけはさまざまだが，お互いに共有できる話題や関心があると，当然，双方の距離は近づきやすくなる。ひとつのきっかけとして，前述のとおり，交換留学のネットワークがポイントとなる。「この子が自分の大学に来る」「あの子が自分のキャンパスで勉強していた」と知るだけで，学生同士の意識も自然と変わってくる。

これに加えて，学生同士の関心は「同じ大学」に限定されない。「留学」を体験した派遣生は「慣れない環境や言葉を使うことの大変さや心境」「サポートしてもらえるありがたみ」を肌で感じ取っているため，どの国や大学の留学生であっても，自分ができることをしたい，名古屋大学で支えてあげたい，と強く感じていることが多い。さらに，留学先で得たことを活かし，より広い友人関係を築きたいとも考えている。名古屋大学に来る留学生と関わることで，自分の力を発揮できるだけでなく，自分自身の留学経験を考え直す機会ともなりうる。

派遣生と同様，継続NUPACE生もまた，新たに来日する留学生を助けてあげたいと思っている。到着して間もない頃，自分がどんなことに苦労したか，どんな情報が必要だったか，彼らは身をもって経験している。その体験を活かし，次の学期にやってくる仲間たちをサポートしようとする意欲はとても心強い。

異文化体験を共有し，苦労や心境を汲み取ることができる学生の力は大きい。そこで，派遣生と継続NUPACE生が一緒になって活動することで，強力なチームワークを形成できると考えた。

１-３．NUPACE生と名大生との出会いの場，歓談の場

多くのNUPACE生は国際嚶鳴館に住み，日本人入居者との共同生活を通して，交友関係を広げることができる。実際，国際嚶鳴館に住んだことに対する満足度が高いのは，この利点が理由に挙げられる。しかし同時に，交友関係の度合いは，住んでいるフロアや学生によって差がある。また，一部のNUPACE生はインターナショナル・レジデンス（外国人留学生・研究者専用宿舎）に住んでいることから，国際嚶鳴館とは条件が異なる。

大部分のNUPACE生は，留学生センターで開講されている日本語授業，および英語で開講されている授業を履修している。日本人学生とともに正規授業を受けるケース，またNUPACEの授業が名大生に開放されているケースを除き，NUPACE生と名大生が教室で出会う場面は限られてくる。

NUPACE生の帰国時の感想として，「もっと日本人学生と知り合う機会があればよかった」という声がある。名大生の間でもNUPACE生のことをあまり知らない学生，仲良くなりたいけれど話しかけづらい，どのようにアプローチすればよいか戸惑う，などの思いもある。

そこでNUPACE生，名大生の双方にとって，お互いが顔見知りになる場面設定，話をするきっかけ作りが必要であると考えた。そのためには単発の出会いに終わらないよう，何度も顔を合わせられる状況が大切である。新入学生に対して継続的なサポート体制を組むことで，在籍している学生同士も親しくなる空間が生まれる。

１-４．気軽に質問できる場所

NUPACE生は，到着後のオリエンテーション（生活オリエンテーションおよび教務オリエンテーション）で，学内外の生活についてたくさんの説明を受ける。しかし，すべての情報を一気に消化することは難しい。また，所属部局から受け取る書類，学外から届いた文書に英語表記がなければ，それが何であるか，どのように記入すべきか，ひとつずつ確認する作業が出てくる。NUPACEオフィスや国際課に出向いて質問することはできるが，たびたび問い合わせることに申し訳なさを感じたり，遠慮を感じたりすることもあるだろう。学生がヘルプデスクを設置することで，いつでも気軽に聞ける安心感がもたらされる。

２．「ヘルプデスク」の設置 - 準備と実施

２-１．学生への呼びかけと説明会

ヘルプデスクの実施にあたり，主に下記学生に参加を呼びかけた。

１．継続NUPACE生
２．派遣生（留学予定者，帰国者）
３．パートナーシッププログラム登録者（教育交流部門によるプログラム）
４．学内の留学生交流サークル
　ACE（Action Group for Cross-cultural Exchange）
　SOLV（School of Law Volunteers）
５．その他（学内の交流に興味のある学生など）

また，新学期が始まる前に，参加希望の学生に対して説明会を開いた。NUPACEというプログラムをまったく知らない学生もおり，どのような留学生活を送っているか，何に不慣れであるか，どのような配慮が必

要であるかを知ってもらうため，丁寧な紹介が必要であった。継続 NUPACE 生にも自分自身の到着時の様子，心境を話してもらい，異文化体験についてより具体的に考えてもらえるよう，説明会を実施した。さらに，参加者同士が顔見知りになり，新学期の活動に取り組みやすくなるよう，ヘルプデスクのバナー作りをしながら学生同士が打ち解ける時間を設けた。

以下，説明会で網羅した内容を抜粋する。

【NUPACE の概要】

1．協定校から年に２回（春・秋）入学。身分は，学部生，大学院生，研究生。
2．在籍期間は一学期間から一年間。毎学期50数名在籍。
3．経済的な違い― JASSO 奨学金受給者／自費留学生
4．授業―特に NUPACE 生を対象とした英語開講科目／各部局の英語開講科目／正規学生用の日本語開講科目
5．各学部・研究科に所属し，それぞれの留学生に指導教員がつく。
6．おうめい館またはインターナショナル・レジデンスに入居

【関係組織の紹介】

1．プログラム運営― NUPACE オフィス（留学生センター１階）
2．国際課（同センター１階）
3．留学生相談室（同センター２階204，205号室）
　海外留学室（１階）
4．ボランティア団体（学外）― YWCA など
　留学生交流サークル（学内）― NUFSA，ACE，SOLV
5．その他，セクハラ相談所など学内の各種相談窓口

【サポートにあたり】

1．自発的な挨拶，声かけ。楽しむ。
2．使用言語は，NUPACE 生が英語，日本語のどちらを望むか確認した上で対応。
3．わからない事項は必ず関係者に確認した上，回答する。
4．コミュニケーションノート：対応内容を簡単に記入。感想，希望，提案など。サポート中に得た新情報は，随時書き込んで情報をシェアする。

【NUPACE 生の FAQ】

1．キャンパス内の各施設ロケーション
2．学内の各種手続き（部局在籍登録用紙の記入方法など）
3．お金関係（ATM の使い方，両替，奨学金の受け取り方法など）
4．通信事情（携帯電話の申込み，国際電話やファックスの利用場所，コンピューター室の使い方など）
5．履修関係（教科書の購入場所など）
6．学内外の生活全般（留学生センターの各種交流プログラム，生協や図書館の使い方，サークル／部活動のメンバーとの連絡・橋渡しなど）

２-２．設置場所と期間

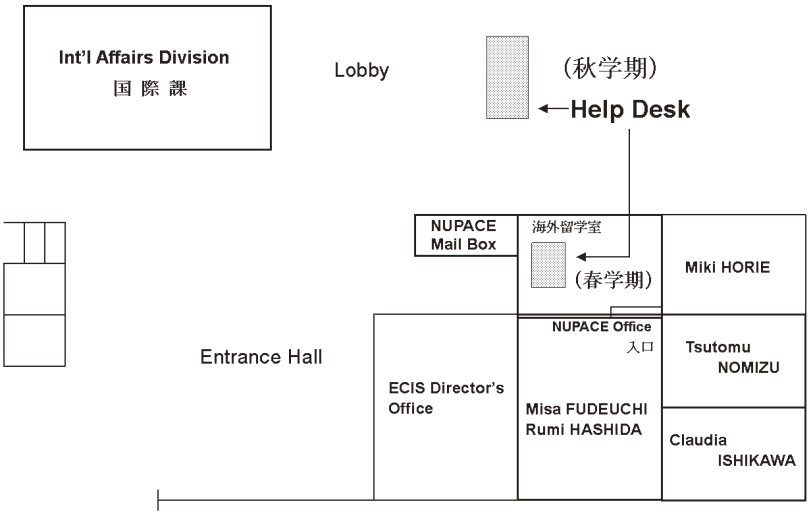
2005年春学期（４月受入れ）は，ヘルプデスクに待機する学生がどのような質問を受けるか，どのように対応するか把握できるよう，NUPACE オフィスの隣に位置する海外留学室をお借りし，ヘルプデスクを設置した。しかし，スペースが限られていたため，目的のひとつである「歓談の場」としては不向きな点もあり，秋学期（９月末受入れ）にはロビーに移動した。（図１参照）

期間は，新学期開始後の２週間に限定した。サポート側に入る在籍生には，アルバイトのような完全シフト制は取らず，基本的に空き時間に来るよう呼びかけた。在籍生自身の授業があるだけでなく，学生の自発的な参加を期待したためである。したがって，ヘルプデスクに学生が誰もいない時間帯もみられた。待機可能な時間帯をあらかじめ調整・指定し，必ず顔を出してもらうこともできるかもしれないが，新学期は学生自身のスケジュールが定まらないこともあり，難しさも残る。今後どのように運営していくかは，引き続き検討していきたい。

２-３．ヘルプデスクを振り返り

2005年の春学期と秋学期，２回に渡って実施したヘルプデスクだが，サポート側に入った学生の顔ぶれは，学期の変わり目にほとんどが入れ替わった。２回続けて参加できた学生はわずかである。これは，春学期の活動に参加した名大生が，夏に留学へ向けて出発し，春学期に在籍していた NUPACE 生もまた，多くが夏

図１　ヘルプデスク設置場所（留学生センター１階）



に帰国したためである。

春学期は継続 NUPACE 生への呼びかけが弱かったため，サポート側は名大生が中心となった。設置空間も海外留学生の空間に限られたため，活動はやや小規模であった。しかし，数名の新規 NUPACE 生と名大生がヘルプデスクで顔なじみとなり，交流が生まれたことはひとつの成果である。ヘルプデスクの活動終了後，スポーツを通して学生が集まり始め，友達の輪が確実に広がったことは喜ばしい。

秋学期は前学期の反省を踏まえ，継続 NUPACE 生への呼びかけ，また新規 NUPACE 生への宣伝を工夫した。前学期参加した名大生からは，オリエンテーションの配布資料にヘルプデスクのチラシを入れることが提案された。また，NUPACE 生向けのオリエンテーションにヘルプデスク参加者が出席し，新規 NUPACE生にヘルプデスクの「顔」を見せた。ポスターも作成して貼り出し，ロビーという開かれた空間を居心地よく使えるよう配慮した。秋学期は，帰国した派遣生と ACE メンバーのパワーが発揮された。ヘルプデスクに「常駐」する必要がないことを伝えていたので，ロビーで話し始め，そのまま外にご飯を食べに行く姿もみられた。

ヘルプデスクの運営にあたり，参加する学生のコミュニケーションを促すことは大切なポイントである。質問するだけ，答えるだけ，というやりとりから一歩進んで，ざっくばらんに話し，定期的に集まる雰囲気につなげていけば，ヘルプデスクの意義はさらに高まる。これからより多くの学生を交えて，参加学生のコミュニケーションを広げていきたい。

B. 国際嚶鳴館での生活

１-１．留学生代表の発足

国際嚶鳴館の日本人入居者と留学生との生活をよりよくするため，筆者は寮の自治会委員への働きかけを継続的に行ってきた。（2004年度の経緯は，筆者の活動報告『名古屋大学留学生センター紀要』，第３号，P.139－143参照。）2005年度の大きな変化は２点ある。

まず自治会のサブメンバーとして，秋学期を機に，留学生代表が正式に発足した。国際嚶鳴館では週１回，BK（ブロック会議の略。フロアごとに集まり，寮内の生活について伝達事項と話し合いがなされる）が開催されるが，議題は主に自治会委員が中心になって取りまとめている。これまで多くの留学生は，日本人入居者とは分かれて英語で行われる BK に集まっていたが，自治会からの伝達事項を受けることが主であった。

そこで，留学生の声をより積極的に自治会に届け，双方のコミュニケーションの風通しをよくするため，留学生代表を任命することにした。下記の条件に該当する学生を候補にあげ，国際嚶鳴館に入居する留学生の間で代表を決めてもらった。

１．英語を使用主言語とする留学生
２．日本語を使用主言語とする留学生（できれば，英

語力もあることが望ましい）

3．留学生代表のうち数名は，次学期まで継続して在籍する留学生

留学生代表の大変さは，毎週のBKに加えて，自治会委員と打ち合わせミーティングに参加することである。これまでは自治会委員が夜遅くに集まり，長時間に渡って議題を整理していたようだが，留学生代表が同じように時間を割くことは負担となることが懸念された。日本語の授業が一限目からある留学生の状況を伝え，効率よく打ち合わせを進められるよう，自治会委員に助言した。

1-2．国際嚶鳴館入居者への配布資料の改訂

兼ねてから指摘されていた問題として，日本人入居者の意識改革の必要性があげられる。国際嚶鳴館が「留学生との混住寮」であることを日本人入居者によく理解してもらい，この環境を積極的に受け入れる姿勢をもってもらいたいと考えていた。

国際嚶鳴館の入居申し込みは，名古屋大学の学生総合支援課を通して募集がかけられ，大学の審査を経て入居者の決定がなされる。（審査は，家庭の経済支弁能力が主たる基準である。）国際嚶鳴館への入居を申し込む学生が，混住寮の魅力や生活環境を意識した上で入居すれば，生活を始めてからの気持ちも違ってくるのでないかと，留学生や留学生センター関係者の間でも話し合われてきた。

実際，留学生と住むことを楽しみに入居する学生はいる。また，寮に入り，各フロアの雰囲気や交友関係を通して，入居者同士が自然と打ち解け，国籍に関わ

図２　国際嚶鳴館新入居者募集要項　自治会案内チラシ（改訂版）

らずよい関係が築かれていることも報告されている。しかし依然，留学生と日本人入居者とのコミュニケーションに壁があることも否めない。

入居の募集要項は大学側が準備しているが，一枚だけ，自治会委員が作成した文書が含まれている。新入居者に向けて，「国際嚶鳴館の寮生活が自治によって運営されていること」「留学生とともに生活する寮である」ことに触れているものの，その文書だけでは実生活の様子は伝わらなかった。

国際嚶鳴館の自治会委員からは，NUPACE 生に対しても，「あらかじめ自治や BK のことを伝えてもらいたい」との意向が筆者に伝えられていた。来日前から BK などの細かい情報を説明する必要があるかどうか，筆者はやや慎重であったが，留学生代表，自治会委員との話し合いを経て，新入居者（名大生，NUPACE 生を含む）を対象とした新しい文書を作成することになった。

自治会委員と留学生代表の協力とがんばりで，2006 年度からの配布資料を一新することができ，彼らの貢献は非常に大きい。（日本人入居者向けのチラシについては，図２参照。NUPACE 生向けは寮の詳細情報を含むため，掲載省略。）特に日本人入居者向けの文書は，一枚と限られた紙面にも関わらず，寮生によるイラストも盛り込まれた充実した内容となった。これから入居する学生には，留学生との魅力ある寮生活を思い描いて飛び込んでもらいたい。

おわりに

学生同士のコミュニケーションを促すとき，時に私たちが大きく力を貸してあげることが必要だが，ちょっとした突破口を見出せば，あとは学生自身が自らの力でぐっと進むことができる。きっかけをつかめば，自由にコミュニケーションが広がる。ヘルプデスクに参加する NUPACE 生，名大生と接していると，そのことを強く感じ取る。

国際嚶鳴館内のコミュニケーションについても，少しずつではあるが前進の手ごたえはある。入居期間が限られた NUPACE 生にとって，さまざまな葛藤や思いが交錯することもあるはずだが，寮生活を変えていくために努力できることは，小さなことでも一緒になって取り組んでもらいたい。筆者は引き続き，その後押しと協力を惜しまない。