

従業員のみならず、労働法令・施策などを分かりやすくお伝えします！

【発行：田中人事労務設計事務所】

「外国籍の方」とのコミュニケーションのポイント

外国人労働者は年々増加しており、職場の中で外国籍の方とコミュニケーションをとる機会が多くなっている方もいらっしゃると思います。今回は、厚生労働省のリーフレットなどから、「外国籍の方」とのコミュニケーションのポイントをまとめてみました。

職場の中だけでなく、日常生活場面でも役立つ内容となっていますので、ぜひご参考ください。

●より良いコミュニケーションの為に

※厚生労働省リーフレット「外国人従業員と一緒に働く皆様へ」より

●1人の「社会人」「職場の仲間」として接する

日本語をあまり話せない外国人に、よかれと思って、子どもに使うような言葉で話したり、分からないだろうと思って「なんだ、こんなことも分からないのか」と本人の前で言ったところ、相手を怒らせてしまった、という例があります。

日本語が話せなくても、1人の「社会人」です。言葉ができないことを理由に、子どものように扱ったり、仕事ができないと決めつけないようにしましょう。よい仕事のコミュニケーションは、よい人間関係の上に成り立つことを忘れず、「職場の仲間」として接することが大切です。

●文化・習慣の違いに遭遇した時

外国人にとっては、私たちが当たり前と思っている、日本や各企業の職場文化も理解しにくいことがあります。文化や習慣の違いを感じた時には、無理に従わせようとせず、出身国の文化ではどうしているのか聞くなどして、相手の文化を理解しようとする姿勢を持ちましょう。また、職場文化を理解・納得してもらうために、粘り強く説明する姿勢も必要です。（誰も説明してくれないために、その職場習慣を知らなかったり、納得できない事も多くあります。）

実際にあった事例の記録を取るなどして、社内でうまく解決できた事例を共有したり、外国人雇用の専門家や外国人を雇用している企業にアドバイスを求めることもよい手段です。（例：各地の公共職業安定所の外国人雇用サービスコーナーや外国人雇用サービスセンター、地方公共団体の支援窓口等）こうした積み重ねが、外国人雇用のノウハウとして蓄積され、更なる人材確保につながるでしょう。

●「やさしい日本語」を実践してみよう！

※厚生労働省「外国人労働者安全衛生管理の手引き【概要版】（21ページ）」より

日本語教室に通ったり、周囲の日本人や日本語能力のある知人・友人などから日本語を学び、日本での生活を続けるうえで必要な最低限の能力は多くの外国人が備えていると考えられます。

このような日本語能力の未習熟な外国人とコミュニケーションをとっていくうえで有用なツールが「やさしい日本語」ということになりますが、私たちが日常使用する「日本語」を「やさしい日本語」に言い換え、外国人の側に歩み寄るのは日本語を母語とする日本人であるということをしっかりと認識する必要があります。

●「やさしい日本語」でコミュニケーション

※厚生労働省「外国人労働者安全衛生管理の手引き【概要版】（18～19ページ）」より

平成7年の阪神・淡路大震災では、多くの在日外国人も被災しました。在日外国人の母語は様々であり、災害が起こった時、すぐに多言語に翻訳するのは非常に困難であるとの教訓から、弘前大学の佐藤和之教授（当時）らは、旧日本語能力試験3級程度の日本語（小学校3年生の学校文法）で理解できる、吟味した簡潔な日本語「やさしい日本語」を研究、考案しました。

私たちが日常使っている「日本語」を「やさしい日本語」に言い換えるにはいくつかのポイントがあり、その概要は次のとおりです。

□話し出す前に内容を整理する

⇒全体像を最初に示しましょう

「結論を先に話す」ように心がけると、話が分かりやすくなります

□一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る（「です」「ます」で終える）

「ので、から、が、けれど、て、で、たら」といった接続助詞でつながる文を切って分けてみましょう

「血圧を測らせていただくので、こちらの椅子に腰かけていただけますか。」

⇒「血圧を測ります。この椅子に座ってください。」

□尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる（ため口も避ける）

外国人にとって尊敬語・謙譲語はとても難解なので、外しましょう

「です・ます」の形は最初に教科書に出てくる基本形です

「ご記入ください」⇒「書いてください」

「これはあぶないよ」⇒「これはあぶないです」

□単語の頭に「お」をつけない（可能な範囲で）

「お薬」「お会計」⇒「薬」「会計」

□漢語よりも和語を使う

漢語は専門用語などによく使われますが、聞いただけ（音だけ）では意味が伝わらないものが多いです。その場合、次のような対応が考えられます。

A. 置き換える：日常用語に置き換えられるもの

「明日は8時に集合してください」⇒「明日は8時に 集まって ください」

「この作業は4時に 終了します」⇒「この 作業は 4時に 終わります」

B. 説明を加える：理解度が低く説明が必要な用語

C. 意図的に使う（解説付き）：現場でよく使う大事な用語

研磨（磨く）、裁断（切る）、確認（確かめる）

□外来語を多用しない

外国人には外来語の理解が難しく、英語起源の外来語であっても伝わるとは限りません（そもそも英語はあまり伝わりません）

□言葉を言い換えて選択肢を増やす

「測定します」⇒「測ります、調べます」

□ゼスチャーや実物提示

操作盤などは指差して説明、工具などは実物を見せる

□オノマトペ（擬音語・擬態語）は使わない

「ふわふわ」「どろどろ」「ガシャン」「サッと」「ガンガン」⇒なるべく使わない

□相手の日本語の力が高い場合は「やさしい日本語」をやめる

⇒状況に合わせてスイッチを切る

「外国籍の方」とのコミュニケーションのポイント

発行：田中人事労務設計事務所

【住所】〒532-0013 大阪市淀川区木川西 1-4-17-502

【電話】06-6476-9870 【メール】miketataka_sr@ybb.ne.jp