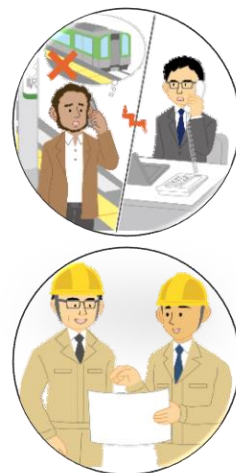


無料オンラインセミナーのご案内



外国人従業員との コミュニケーションのコツ

【第3回】 2024年 3月 4日 月 10:00~11:00

【第4回】 2024年 3月 14日 木 14:00~15:00

※どちらの回も内容は同じです。

申込締切：【第3回】3月1日（金）【第4回】3月11日（月）（申込多数の場合は先着順）

内容

外国人従業員とのコミュニケーションは、外国人雇用のひとつの課題となります。日本語があまり話せない外国人であっても、誰でも実践できるコミュニケーションの「コツ」を解説します。
（詳細裏面）

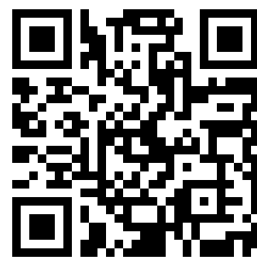
対象

外国人雇用を検討している事業者及び既に雇用している事業者
（事前・事後のアンケートへの回答にご協力ください。）

申込方法

右記の二次元バーコード（もしくは下記URL）よりお申込みください。
当日のZoomのURLは前日までにお送りします。

<https://forms.office.com/r/vhxf7pw3Xa>



外国人従業員との コミュニケーションのコツとは？



- セミナー参加者には、いつでも使える「外国人従業員とのコミュニケーションのコツ」シートを配付し「コツ」の解説を行います。
- 練習問題にも取り組んでいただき、「コツ」を体感頂きます。

【サンプル】「外国人従業員とのコミュニケーションのコツ」シート

話しかけるとき（伝え方）の工夫

チェックポイント	対応例
話すスピードが遅くないか	ゆっくりとしたスピードで、文と文の間に「ひと呼吸」おいて、もう1度話す
一度にたくさんの内容を話していないか	1文は1つの内容に話す。必要な情報だけを伝える ⇒「来週の日曜日に会議があります。」/「これ、仕様書です。前に見せましたね。」/「人数分準備してください。」（さらに、必要な内容だけ絞って伝えることも大切。） 1文を内容ごとに切る方法として、「～ね」が入れるところで区切るとうまくいくことがあります。 例：「来週月曜の会議に（ね）/この前見た（ね）/技術仕様書を使うので（ね）/人数分準備しておいてください（ね）」
難しい言葉（知らない言葉）を使っていないか	難しい言葉や熟語は簡単な表現に言い換える 「技術仕様書」→「書類」や「紙」など簡単な表現に言い換える。難しい場合、実物を見せて、「これ」として見せ、（キーワードや綴りに使う言葉はそのまま覚えてもらう。）
具体的な指示になっているか	指示内容を具体的に示す 来週月曜→「〇月〇日」、準備→「コピーする」、人数分→〇人分（カレンダーを使って日付を指し示したり、一緒に人数を数えて確認してもいい。）
仕事の仕上がりを示しているか	仕事の仕上がり（終わり）を明確に示す（準備して、どうするか、どこまでやるか。） 「資料は、会議室を持って行ってください / 机に置いてください」（ジェスチャー（資料を抱えて持つていく）をしなから示してもいい。）
会話の内容が伝わっているか	会話の内容を復唱してもらう 「わかりましたか？」と聞く、わかっていないでも「わかりました」と言えがち。表情をみたり、理解しているか確認するために、内容を復唱してもらうといい。もしくは、質問形式にして聞くといい。 「会議はいつですか？、（カレンダーを見せながら）〇日ですか？」 「何をコピーしますか？、（実物を見せながら）仕様書？」 「それからどうしますか？、（ジェスチャーをして）会議室に持っていくですよ。」 「わからないとはありませんか、わからないときは、いつでも聞いてください。」

【こんなことにも気を付けよう ～伝わりにくい言葉～】

- 「もう終わりだ」、「さよなら」を見て、「どうしていいよ」というような抽象的な言葉（擬音語・擬態語）を使わない。
- カタカナ語や英語が分からない方もいる。例えば「サイン」→「あなたの仕事」、「サイン」→「～までにやる」にすると伝わりやすい。
- 「～して頂けますか」、「～記入ください」のような相手を取らう言い方（尊敬語・謙譲語）は伝わりにくい。「～してください」、それでも難しい場合は「～です。」とすると伝わりやすい。

話を聞くとき（聞き方）の工夫

チェックポイント	対応例
話を聞く姿勢を持つ	相槌/やさしい姿勢を持つ リスさんは、「忙しいのに、すみませんとあなたへの配慮を見て報告をしている。話を聞く側は、相手の話を聞く姿勢を取る。（①相手の顔や目を見ながら、②相手の話を遮らず最後まで聞く、③「うん、うん」、「そう」などの相槌を打つと聞く姿勢が伝わる。）
もう一度聞いてもらう	もう1度聞く 1度でうまく話せなかったとしても、「もう1回/1度聞いてください。」等と声をかける。
聞いてあげて内容を確認する①（ひとつずつ聞いてあげる）	こちらから聞いてあげる 説明することが難しい場合、こちらから内容確認できるような問いかけをするといい。その際、「いつ」、「どこで」、「誰が」といった問いかけを、ひとつずつ聞く。（「わかりましたか」「大丈夫ですか」とは聞かない。わからなくても、「わかりました」「大丈夫です」と言えがち。） 「いつからですか。」「どこまでですか。」「
聞いてあげて確認する②（「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする）	「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする こちらからの問いかけに対する回答が難しいような場合は、「はい」、「いいえ」で答えられる問いかけ方にする。 「大丈夫ですか。」「聞かせてください。」「スイッチが入りませんか。」
実物を見る	実物を見て話す 会話の話題となっているモノや現場と一緒に見ながら話す。

【言葉以外の工夫と会話の大切さ】

定型業務を正確に行ってもらおうとする場合には、翻訳したマニュアルを使って伝える方法があります。また、事故防止のための注意喚起であれば、図やイラストを掲示するといった方法があります。仕事を遂行するためのコミュニケーションは、必ずしも「日本語」だけで成立させる必要はありません。目的に応じて言葉以外の工夫や、わかる言葉と組み合わせたりして意思疎通することも可能です。

しかし、いい仕事のコミュニケーションはいい人間関係の上に成り立ちます。そのためには口頭コミュニケーションが大切です。相槌や質問をしやすいうちに、日頃から話を聞く姿勢を持ちましょう。



- ✓ 「やさしい日本語」をベースとしながら、職場場面を想定した内容に特化
- ✓ 平易な内容で読みやすい分量
- ✓ コミュニケーションの取り方を確認できるチェックリスト形式
- ✓ 異文化への理解等に関するコラム、外国人雇用に役立つ参考資料の紹介



【セミナー実施団体】
一般財団法人日本国際協力センター(JICE)
多文化共生事業部就労支援課
問い合わせ先 E-mail: tabunka@jice.org