

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

2023年 12月11日 月 14:00~15:00



申込締切:12月8日(金)

内容

外国人従業員とのコミュニケーションは、円滑な業務遂行の他、就 業規則の理解促進や労働災害の防止、職場への定着等に欠かせない 要素です。本セミナーでは、日本語があまり話せない外国人とで あっても上手にコミュニケーションが取れるようになるための、誰 でも実践できる「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所 (外国人と一緒に働く上司・同僚の方、大歓迎!)

申込方法

右記の二次元コードよりお申込みください。 (申し込み後、自動で受付登録メールが送信されます。申込 が出来ない場合は裏面の問い合わせ先にご連絡ください。)

【個人情報の取り扱いについて】

ウェビナー登録に際して入力頂いた個人情報については、本セミナーの運営及び事業報告の為に のみ使用され、当センターのプライバシーポリシ(https://www.jice.org/privacy/index.html)に沿って適切に管理されます。個人情報の提供は皆さまの自由な判断に任されますが、当セン ターの個人情報の取り扱いに同意頂けない場合は、本セミナーの視聴ができません。 本セミナーの視聴登録をされることで、個人情報の取り扱いに同意頂けたものとみなします。



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」シートを配布し「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

無しかけるとき (左え方) のエキ

酷しかけるとき(伝え万)の工天			
日本人の上司:「來週月曜の会議に、この前見せた技術仕様書を使うので、人数分準備しておいてください。」 外国人従飛闻:「はい、わかりました。(よくわからないなぁ、、)」 日本人の上司:「じゃあ、よろしくね。」			
チェックポイント		対応例	
	話すスピードが速くないか	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	
0	一度にたくさんの内容を話し ていないか	1文には1つの内容にして話す・必要な情報だけを伝える ⇒「栄適の月曜日に金額があります。」/「これ、仕様響です。前に見せましたね。」/「人数分 準備してください。」(さらに、必要な内容だけに絞って伝えることも大切。)	
		1 文を内容ごとは、切る方法として、「~ね」が入れられるところで区切るとうまくいくことがあります。 例:「宋週月曜の会議に(ね)/この前見せた(ね)/技術仕様書を使うので(ね)/入数分準 備しておいてください(ね)」	
	離しい言葉(知らない言 葉)を使っていないか	難しい医薬や熱師は簡単な表現に無い換える 「技術仕様書」→「書類」で「私」など類単な表現に無い換える、難しい場合、実物を見せて、「これ」 としてもいい。(キーワードや頻繁に使う無漢はそのまま葉えてもうう。)	
	具体的な指示になっているか	指示内容を具体的にする 来適月標ー「O月O日」、準備ー「コピーする」、人数分→O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、どうするのか。とこまでやるか。) 「異性は、会議窓に持って行ってださい / 和に置いてください」(ジェスチャー(資料を抱えて持っていく)をしながら示してもいい。)	
	会話の内容が伝わっているか 確認しているか	会話の内容を復唱しても5う 「かかましたか?」と聞くと、わかっていなくても「わかりました」と答えがち、表情をみたり、理解しているか確認するために、内容を復唱してもうといい、もしくは、質問形式にして聞くといい。 「会職はいつですか?、、(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)仕様響?」 「それからどうしますか?、、(ジエスチャーをして)会職薬に持っていきます。」 「わからないことはありませんか。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<u>きりきり</u>だ」、「<u>ざっと</u>見ておいて」、「<u>どんどん</u>進めて」、「<u>サッと</u>でいいよ」のような抽象的な言葉(擬音語・疑懇語)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「アサイン」→「あなたの仕事」、「デッドライン」→「~までにやる」にすると伝わりやすい。
- 「~して<u>国けますか</u>」、「<u>ご</u>配入<u>ださい</u>」のような相手を敬う言い方(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・ます」にすると伝わりやすい。

話を聞くとき(聞き方)の工夫

「うん、うん」、「そう」などの相様を打っ と聞く姿勢が伝わる。) □ もう一模糖してもらう				
□ 「おも聞く姿勢を持つ 相談しですい姿勢を持つ 小イスさんは、「忙しいりに、すみません」とあなたへの配慮を見せて報告をしている。話を聞く倒も、相手の成を聞く姿勢を取る。 (①相手の成や目を見ながら、②相手の話を違うず意後まで聞く、③ 「うん、うん」、「そう」などの相様を打つ と聞く姿勢が伝わる。) もう一度難してもらう もう一度難してもらう もう一度難してもらう もう一度難してもらう (ひとつずつ間いがける) に吹うまく話せなかったとしても、「もう 1 回/ 1 度置ってください。」等と声をかける。 こちらから助いがける (ひとつずつ間いがける) 以おすることが聞いがける。 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」、「誰がしていたけら、ひとつずつ間く。 (「わかりました」「大丈夫ですか」とは関かない、わからなくても、「おかりました」「大丈夫です」と答えがち。) 「いつからですか。」、「どのコピー機ですか。」 「はい」、「いいえ」で答えられる問いかけ 方にする。 「大きいコピー機ですか。」、「現からですか。」、「スイッチが入りませんか。」				
ルイたんは、「作しいのに、すっません」とあなたへの影響を見せて報告をしている。話を聞く開生・相手の話を聞く姿勢を取る。(①相手の話や目を見ながら、①相手の話を過らず最後まで聞く、①「うか。うか」「行う」などの相様を打つ」と聞く姿勢が伝わる。) もう一度難してもらう もう一度難してもらう しまうきない。「使いるないに、「もう」1回1度響ってください。「時と声をかける。 「たらから問いかける」 説明することが難しい場合。こう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、「いっ」、「だこで」、「誰か」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」とは関かない。いからなくても、「方かりました」、「大丈夫です」と答えが。。) 「いっからですか。」、「どのコピー機ですか。」 「はい」、「いいえ」で答えられる問いかけ 万にする。 「大きいコピー機ですか。」、「現からですか。」、「スイッチが入りませんか。」	チェックポイント		対応例	
1度でうまく話せなかったとしても、「もう 1 個/1 度費ってください。」導と声をかける。 □ 関いかけて内容確認する①	0	話を聞く姿勢を持つ	ルイスさんは、「忙しいのに、すみません 比多 なたへの 配慮を見せて報告をしている。 話を聞く 側柱。 相手の話を聞く姿勢を取る。 (①相手の話や目を見ながら、②相手の話を適らず 悪後まで聞く、③	
(ひとつずつ間いかける) 説明することが難しい場合、こらうから内容確認できるようは問いかけをするといい、その際、「いつ」、「どこで」、「誰が」といった同いかけを、ひとつずつ間く。 (「わかりましたか」「大丈夫ですか」とは親かない、わからなくても、「わかりました」、「大丈夫です」と答えがち。) 「いつからですか・」、「そのコピー機ですか・」 「はい」、「いいえ」で答えられる間とかをする 「はい」、「いいえ」で答えられる同いかけ 方にする。 「大きいコピー機ですか・」、「糊からですか・」、「スイッチが入りませんか・」		もう一度話してもらう		
(「はい」、「いいえ」で答えられ る関き方をする) こちらからの問いがけた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。 「大きいコピー機ですか。」、「職からですか。」、「スイッチが入りませんか。」	0		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」、「確か」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」とは関かない、わからなても、「わかりました」、「大丈夫です」と答えがち。)	
実物を見る。実物を見て話す		(「はい」、「いいえ」で答えられ	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。	
会話の話題となっているモノや現場を一緒に見ながら話す。	0	実物を見る	<u>実物を見て結す</u> 会話の話題となっているモノや現場を一緒に見ながら話す。	

[言葉以外の工夫と会話の大切さ]

定型果務を正確に実行してもらおうとする場合には、類似したマニュアルを使って伝える方法が多ります。また、事故的止のため2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エキや、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。相談や質問をしやすいように、日頃から話をする・間(姿勢を持ちましょう。



- ✓ 「<u>やさしい日本語</u>」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: <u>tabunka@jice.org</u>