

教育部門会主催

第1回 「外国人従業員の方」と「一緒に働く日本人従業員の方」 にイキイキ働いてもらえるようになるセミナー

～現場で起きている外国人従業員と日本人従業員のギャップを埋めるワークショップ～



日時:2022年6月21日(火) 14:00～17:10

会場:浪速区/ORA会議室

2018年の入管法改正により、一定の専門性・技能のある外国人について、日本国内で就労するための新たな在留資格(特定技能)が創設されました。

外食産業は、特定産業分野(外食業)に指定され、外食企業は特定技能1号外国人を上限5年まで雇用することができることになりました。

そこで、ORAの教育部門会では、外国人従業員の方がスムーズに企業に慣れていただき、また、一緒に働く日本人従業員の方も、すれ違い無く受け入れることが出来るようになればと、現場で起きている外国人従業員と日本人従業員のギャップを埋めることを目的としたワークショップセミナーを開催しました。

■CONTENTS

- 日本で働く外国人材の在留資格
- 外国人が理解することが難しい日本語
- 日本の「常識」は世界の「非常識」
- バーバル・ノンバーバルコミュニケーション

第1回「外国人従業員の方」と「一緒に働く日本人従業員の方」にイキイキ働いてもらえるようになるセミナー
～現場で起きている外国人従業員と日本人従業員のギャップを埋めるワークショップ～
講師：株式会社 Futaba・代表取締役 国定三恵氏



参加者 14 名がそれぞれ参加した目的などについて発表したのち、国定氏のセミナーがスタートしました。

○日本で働く外国人材の在留資格

まず、国定氏は「日本で働いている外国人は何人くらいいると思いますか？」と質問。

参加者数名に回答を求めたのち、「厚生労働省が発表によると令和 2 年 10 月の時点では 172 万 4328 人が日本で働かれています」と述べ、その後、在留資格別外国人労働者数の割合などについて説明しました。

○外国人が理解することが難しい日本語

「外国人にとって特にむずかしい日本語とは？」と質問したのち、国定氏は参加者にふたり一組になって意見交換するよう促しました。

その後、参加者からの回答をもとに、[方言][敬語(尊敬語・謙譲語・丁寧語)][漢字][オノマトペ][語感]が外国人にとってはむずかしい日本語であると述べたのち、具体的な例を挙げながら説明。

なかでも[語感]については、「ネイティブが持っている言葉に対する微妙な感覚、語のニュアンスは外国人の方にはその言葉に含まれている感情を汲み取ることは難しい」と述べました。

続いて、日本語能力の目安である N5 から N1 について、漢字の理解度やコミュニケーションスキルを解説しました。



次に、「やさしい日本語」とは、私たちが普段使っている日本語を外国の人にもわかるように配慮した、相手に思いやりや優しい気持ちを持ち、できるだけ易しく伝えるために調整された日本語表現のことです」と概要を説明した後、熟語や方便など、それぞれを参加者たちに“やさしい日本語”に言い換えるように促しました。

参加者たちは普段当たり前に使っている言葉を外国人社員に対してやさしい言葉で話せているか振り返りの時間になりました。

○日本の「常識」は世界の「非常識」

「一緒に働いている人に対して『イラっ』としたり、『これは身につけてほしいな！』と感じたことはありますか？それは、例えばどんなことですか？」と質問し、再びふたり一組で意見交換するよう促した国定氏。



日本人の参加者からは「返事をしてほしい」との意見があり、外国人の参加者からは「日本人は過剰に反応を求めるが本国ではあまり頼まない。聞いていない風に思われるのが困る」との声が聞かれた。

また、日本人の参加者からの「お客さまに対してとりあえず謝ることをしない」との意見に対しては、国定氏から「ある国では謝ってしまうと個人の責任になってしまうため、個人的に謝る習慣がありません。もしも、“とりあえずの謝罪”を求める

ならば、先に『会社が全責任を持つ』と教育する必要があるでしょう」と、日本人と外国人の文化の違いの説明がありました。

さらに、日本と東南アジアの文化の違いについて、国家情勢的な背景、生産性の定義、人々が注力すること、日々直面する現象から、時間の感覚や仕事の進め方が異なることを述べました。

続いて、「外食業で期待される外国人ビジネスパーソン」とは何かディスカッションをしました。

- ① 技術・調理・接客の能力
- ② コミュニケーション能力(日本語含む)
- ③ 社会人としての基礎力(マナー・ポジティブシンキング・行動力)
- ④ 異文化調整能力→日本で働いているという意識を持ち、受け入れようとする能力

○バーバル・ノンバーバルコミュニケーション

「バーバルコミュニケーションとは、言語を使ったコミュニケーションを指し、手紙や会話などがそれにあたります。一方、ノンバーバルコミュニケーションとは、言葉に頼らない、言葉を使わないコミュニケーションのことで、表情や声の調子など、人間が五感によって捉えることのできる非言語コミュニケーションが該当し、伝達としては重要度が高くなります」と国定氏は述べました。



続いて、1971年にアメリカの心理学者アルバート・メラビアンが提唱した概念【メラビアンの法則】によると、話し手が聞き手に与える影響は[言語情報][聴覚情報][視覚情報]の3つから構成され、それぞれの情報の影響力は[言語情報=7%][聴覚情報=38%][視覚情報=55%]であることを具体的な例を挙げながら解説。

そのうえで、シチュエーションや態度が異なる数枚の写真について、どのように感じるかをふたり一組でディスカッションさせたのち、参加者にそれぞれの画像から得られる印象を述べさせました。



続いて、ノンバーバルコミュニケーションの 9 つの種類とそれぞれの注意点を提示し、ノンバーバルコミュニケーションには、「自分の伝えたいことを補強する」「メッセージを伝える」「意思を表す」「ジェスチャー」「気持ちを伝える」「助けを申し出る」「自分の性格を表現する」「自分のとりたい行動を伝える」「緊張をほぐす」の 9 つの役割があることを説明しました。

さらに「ノンバーバルコミュニケーションの活かすためには、まずは自分の癖を知ることが大切です。そして、相手に与える印象について客観的に考えたうえで、自分の癖や与える印象を改善してください」と述べた国定氏。

そのうえで、参加者に壇上で自己紹介することを促し、それを各々のスマートフォンで撮影。

全員の自己紹介撮影が終わったのち、同じ会社から参加した人同士でそれぞれの動画を確認、意見交換するように求めました。



最後に、国定氏が「本日のセミナーの内容を自社にお持ち帰りいただくことで、外国人の方々はもちろんのこと、日本人の方々もイキイキと働けるような職場づくりに役立つことができばと思います」と述べ、同セミナーは終了しました。