

外食業の外国人材と日本語教育

弊社は2007年の設立当初から、日本で働く・生活する外国人専門の日本語教育機関として、あらゆる外国人材の方々の日本語教育に携わってまいりました。その中には当然、外食業の方もいらっしゃいます。

■「ちょうだい」は簡単な言葉？

まずは、外食業で働く外国人材との日本語授業でのエピソードをご紹介します。

学習者Aさんは入社して約一か月。特定技能ビザで就労しており、外食業での仕事はこれが初めて。日本語能力試験(JLPT)の級数はN4と初級ですが、日常の基本的な意思疎通は問題ありません。ところが、いざ仕事となると上司の指示やお客様の話が一度では聞き取れず、話す時も自信なさげとの事で、苦慮した企業様より日本語研修のご用命をいただきました。

初めての研修日、Aさんに「研修で勉強したいことは？」と質問してみました。すると、彼はこう口を開きました。「先生、“ちょうだい”は簡単な言葉ですか？」

ある日、お客様に「おはしちょうだい」と言われたが一度で理解できなかったとの事。しかし何度聞き直しても分からず、結局は日本人の先輩に助けを求めたそうです。その先輩の動きを見て意味は理解できたものの、お客様も先輩も「なんでこんな簡単なことが通じないの？」とAさんにいら立っていた(と本人は感じた)そうで、この時から自分の日本語が不安になったといえます。

というのも、それまでAさんが勉強してきた日本語の教科書には「ちょうだい」という言葉は載っておらず、見たことも聞いたことも無かったのだとか。

つまり、Aさんにとって「ちょうだい」は難易度が高く未知の言葉だったにもかかわらず、日本人は簡単だと言うので、自分の日本語は全く通用しないかもしれない…と怖くなったという事なのです。

講師からは、「ちょうだい」は、N4はおろか、どのレベルの日本語の教科書にもめったに登場しないと説明しました。そのうえで、日常で見聞きしない限りは知らなくて当然なので、これから理解できれば問題ないと伝えると、Aさんは安堵の表情を浮かべました。

■外国人材と【言語の壁】

たしかに日本人(日本語ネイティブ)の感覚では、「ちょうだい」は子供も使うほど簡単で初歩的な言葉です。一方で外国人の日本語教育では、言葉遣いによるトラブルを防ぐ目的もあり、一般的には丁寧な形の言葉や表現を中心に学習します。そのため、「ちょうだい」よりも「ください」の方が、日本語学習者にとっては平易なのです。実際、上述のとおり、「ちょうだい」が登場する日本語の教科書はほとんど存在しません。

日本語には、「ちょうだい」のように、教科書には載っていないが日常生活や仕事で多用される言葉や表現がたくさん存在します。

外食業だと、食材や料理、食器、調理道具、「おひや」などホールで使われる言葉・表現…と、挙げるとキリがありません。関西の場合はそこに関西弁も加わります。

外国人材の前には、それら全てが【言語の壁】として立ちほだかり、一つ一つを乗り越えなければなりません。

Aさんについては、研修を通じて語彙力の増強とともに、【話す】【聞く】の日本語能力を練磨。さらに関西弁の授業も行い、関西弁への苦手意識も取り除きました。その結果、言語の壁を物ともしない強いハートを手に入れ、今はバリバリと日本語を駆使して活躍なさっています。

■外国人材と日本語教育

外食業に限らず、言語の壁に対する意識は、仕事へのモチベーションにも大きく影響します。言語トラブルがきっかけで日本語に自信を失くして、それが心理的な負担となった結果、仕事への意欲も失せてしまって…という話を外国人材本人から、しかも何名も聞いたことがあります。そして、そのような空気感を察知して雇用企業様が日本語研修の機会を設けようとなさるかどうかが、離職を回避できるかどうかの、大きな分かれ目の一つのように思います。

外国人材の日本語教育において真に求められる日本語教師とは、一方的に日本語を教える先生ではありません。学習者と足並みをそろえ、道案内をしたり励ましたりしながら、外国人材が言語の壁を乗り越えるお手伝いをする伴走者やメンターのような存在であると、筆者は考えています。そして、これはプロの日本語教師にしか務まらない役目です。

せっかく夢と希望を持って日本の、大阪の外食業を選んでくださった外国人材の皆さんが、言語の壁に心を折られないよう、もっともっとお手伝いをさせていただくことができれば良いのに。非常に手前味噌な言い方で恐縮ですが、そう願わずにはられません。

株式会社 Futaba (ORA 賛助会員社)

日本語教師 松尾 杏子(ORA 外国人雇用推進部門会)

「多文化共生」 私たちは日本語教育を通じて、国籍、人種、性別にこだわらず、お互いが相手の価値観を理解し、認め合える社会、様々な国の人達とともに笑い(共笑)、共に成長し(共育)、共に人生を楽しめる(共楽)多文化共生社会を目指します。

指導経験レベル：初級～上級、ビジネス日本語、JLPT 受験対策、作文指導

