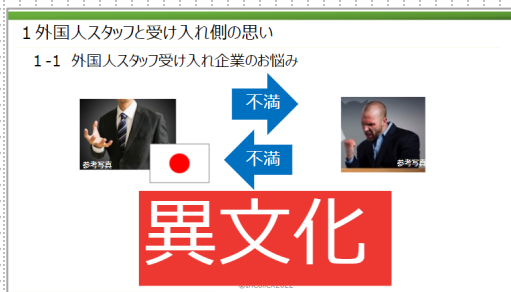


外国人スタッフに伝える！伝わる！ 異文化間コミュニケーション講座

主催：(公財)横浜市国際交流協会

日本で働く外国人従業員はますます増えてきています。外国人従業員を雇用する企業において、日本語の伝わりづらさや生活習慣の違いから生まれるトラブルを避けともに働くためには、日本人、外国人の相互理解が必要です。互いに歩み寄り、社内での円滑なコミュニケーションを図るための第一歩として、日本人経営者・従業員を対象とした講座を開催しました。講座の主な目的は、日本人と外国人との文化や慣習の違い、コミュニケーションコツなどを知ることです。YOKEで開催した外国人従業員向け日本語教室の様子なども紹介しながら、理解を深めていきました。

参加者の中には、会社内での今後の外国人受け入れ体制について検討されている方もおり、職場での状況に照らし合わせながら熱心に受講していました。外国人従業員を受け入れる企業が直面する多くの場面を知り、その対応、コツについて学ぶ機会となりました。



講師資料より

多様な事例を紹介しながら、具体的に理解できるように進めていきました。

参加者の声

- ・外国人、日本人双方の視点の違いで生まれる誤解など、想像はしていましたが改めて参考になりました。
- ・「やさしい日本語、シンプルジャパニーズ」の使い方もわかりやすかったです。

講座名

外国人スタッフに伝える！伝わる！
異文化間コミュニケーション講座

講師

AYA (佐藤綾子) 氏
＜株式会社インカレックス取締役・代表講師＞

日時

2022年12月1日木曜日16：00～17：40

場所

オンライン (Zoom)

対象

横浜市内の外国人を雇用している、または雇用予定の企業の方

参加人数

5名



よこはま日本語学習支援センター

Yokohama NIHONGO Support Center

<https://yokohama-nihongo.com>

運営：公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE)

地域日本語教育に関わる方や関心のある方
日本語学習をしたい方

「知りたい・やってみたい・つながりたい」
をサポートします！



外国人スタッフに伝える！伝わる！異文化間コミュニケーション講座

講座の流れ

参加者・講師の挨拶後は以下の流れで講座を行いました。

- 外国人スタッフ受け入れ企業の悩み
- ↓ (「今すぐ使える！しごとの日本語教室」の事例報告)
- 異文化間コミュニケーションとは
- ↓ (外国人スタッフの悩み・コミュニケーション方法の違い)
- 外国人スタッフに伝えるコミュニケーションのコツ
- (シンプルジャパニーズ)



受講者の声

- ・「やさしい日本語」に視点を置くことへの理解が深まりました。今まで聞いていたことが整理されました。

内容

まず、受講者自身が外国人従業員になったつもりで、外国人スタッフに対する不満やお悩みはどんなものがあるのかグループワークで話し合い、その後「外国人スタッフの思い」と「受け入れ側の思い」についてその違いを確認しました。よく起こる例としては「聴き手責任型のコミュニケーション」をとることで「伝えたのにできていない」「何を言いたいのかが分からない」とコミュニケーションのズレが生じ、互いに不満が生まれてしまうことがあります。

伝わり方や感じ方の違いを解消していくコツとして、やさしい日本語（シンプルジャパニーズ）を紹介し、その大切さや使い方などを学びました。

どちらか一方だけが変わるのではなく、お互いに理解し歩み寄ることで、職場の活性化にもつながっていくことをお話しました。

3 外国人スタッフに伝えるコミュニケーションのコツ

3-1 職場のシンプルジャパニーズ(=やさしい日本語)

職場の「シンプルジャパニーズ」

外国人スタッフ とつながるコミュニケーションツール

外国籍 社員 に伝わらない



日本人 社員 の話が分からない

やさしい日本語

講師資料より



受講者の声

- ・「話し手責任型の意識を持つこと」を職場スタッフに伝えようと思います。
- ・別の機会に対面講座を設定していただければ、さらに深くお話しできると思いました。



よこはま日本語学習支援センター

Yokohama NIHONGO Support Center

<https://yokohama-nihongo.com>

運営:公益財団法人 横浜市国際交流協会(YOKE)

地域日本語教育に関わる方や関心のある方
日本語学習をしたい方

「知りたい・やってみたい・つながりたい」
をサポートします！



外国人スタッフに伝える！伝わる！ 異文化間コミュニケーション講座 ～ともに働くために大切なこと～ 実施報告

主催：(公財)横浜市国際交流協会

外国人を雇用している企業の方向けに、職場でのコミュニケーションについての講座を開催しました。講座では、外国人スタッフ受け入れ企業でよくあるお悩みを紹介し、異文化間でのコミュニケーション方法の違い、外国人スタッフに伝わるコミュニケーションのコツなどをお話ししました。自分以外の人たちを理解し、歩み寄ること、そのためのツールを身に付け、つながることが異文化間コミュニケーションにおいては大切だということです。外国人スタッフに伝えるコツとしてやさしい日本語（講座では「職場のシンプルジャパニーズ」と呼称）が紹介され、実際に、普段使っている日本語をより分かりやすい表現に言い換えていきました。

講座終了後に参加者からいただいたアンケートでは、

- ・国際化の現状から始まり、やさしい日本語、そして異文化間コミュニケーション研修の必要性を伝える流れが良かった。
- ・日本人同士の“テレパシー”がわからないと記載のあった箇所は同感。日本人同士でもコミュニケーションは難しいので外国人ならなおさら。
- ・大切なのは異文化“間”、相互であること。

などの感想がありました。

異文化間コミュニケーションについては、「情報冊子：日本語コミュニケーション2022年3月5日号」でも紹介しています。 ⇒ <https://yokohama-nihongo.com/magazine>



講師：外国人雇用企業や、外国籍社員のサポートを行う株式会社インカレックスのAYAさん

講座名

外国人スタッフに伝える！伝わる！
異文化間コミュニケーション講座
～ともに働くために大切なこと～

講師

AYA（佐藤綾子）さん
（株式会社インカレックス 取締役・代表講師）

日時

2022年3月1日（水）12:10～12:50（40分）

場所

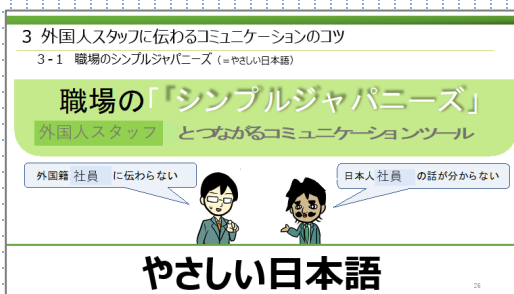
オンライン（Zoom）

対象

横浜市内の外国人を雇用している、または雇用予定の企業の方

参加者数

12人



講師資料より



よこはま日本語学習支援センター

Yokohama NIHONGO Support Center

<https://yokohama-nihongo.com>

運営：公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE)

地域日本語教育に関わる方や関心のある方
日本語学習をしたい方

「知りたい・やってみたい・つながりたい」
をサポートします！

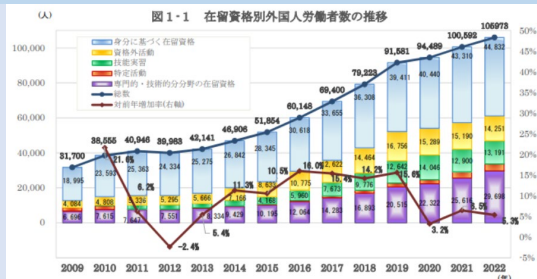


外国人スタッフに伝える！伝わる！異文化間コミュニケーション講座

1

外国人雇用状況

近年の在留外国人数、在留外国人労働者数の推移を全国と神奈川県・横浜市の統計データを比較しながら見ていきました。2020年以降コロナ禍の影響を受けつつも、在留外国人数、労働者数ともに全国、県内・市内で年々増加しています。



出典：神奈川県労働局
「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ（令和4年10月末現在）」

2

外国人スタッフとともに働くために大切な3つのこと

①「やさしい日本語」の作り方

- 1 文末は「です・ます」に
- 2 動詞を複雑にしない
- 3 外来語をたくさん使わない
- 4 長文で話さない

①やさしい日本語

「外国人スタッフに伝わらない（日本人側）」
「日本人の話が分からない（外国人側）」という状況をできるだけ減らしていくコツとして、「やさしい日本語」を紹介し、受講者と一緒に文を言い換えていきました。

②双方への研修

まず、日本人側、外国人側、双方から寄せられる不満やお悩みを確認しました。これらはどちらかが間違っているのではなく、考え方やコミュニケーション方法の違い、つまり「異文化」であることにより起こるものであり、互いに理解し歩み寄る姿勢が大切です。そのために、双方がどんなことを知り学んでいくとよいのか、お話ししました。

2-2 双方への研修

日本語
日常生活のルール・マナー
ビジネスマナー
日本人の考え方や文化、習慣
職業スキル

異文化理解

受け入れ前の研修・勉強会
法定的研修
やさしい日本語
マネジメント
コーチング

外国人スタッフの長期定着に繋がり

日本人スタッフの安心と お互いの信頼関係で 業務が円滑になる

2-3 地域との連携

横浜市多文化共生総合相談センター
～12言語（12言語）で相談（そうだん）できます～

英語	中国語	韓国語	タイ語
ベトナム語	インドネシア語	フィリピン語	ポルトガル語
スペイン語	フランス語	ドイツ語	イタリア語
ロシア語	オランダ語	英語	日本語

③地域との連携

地域で外国人スタッフの生活を支える機関として、12の言語で相談ができる多文化共生総合相談センターや、生活情報提供・日本語教室の開催等を行う国際交流ラウンジを紹介しました。



日本語能力試験（JLPT）N2に合格していて、日本語能力は高いのに、こんなことも知らないの？、などということが現場ではよく起きているみたいです。

（講師より）

テストとコミュニケーションは違います。N2などのテストに合格している方でも、やさしい日本語で話すことでより伝わりやすいでしょう。



「やれ」、「持て」など短い日本語の命令文で指示しているのを聞きましたが、外国の方にとって分かりやすいんですか？

（講師より）

命令形は短くて伝わりやすそうに思うかもしれませんが、動詞の形が変わっていき初級レベルの方には分かりづらいです。「～してください」の方が伝わりやすいでしょう。



よこはま日本語学習支援センター

Yokohama Nihongo Support Center

<https://yokohama-nihongo.com>

運営：公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE)

地域日本語教育に関わる方や関心のある方
日本語学習をしたい方

「知りたい・やってみたい・つながりたい」
をサポートします！

