外国人材の活用事例とコミュニケーションの取り方

With/Afterコロナを見据え、外国人材の活用事例等についてご紹介します。（2020年11月24日(火) 外国人材活用セミナーより）

協同組合関西技術協力センター
外国人実習雇用士　井手 昭則さん
http://www.kansai-gijyutsu.org/
e-mail：ide@kansai-gijyutsu.org

外国人材の活用事例

外国人材を活用する現場では、ちょっとしたボタンの掛け違いからトラブルに繋がることもあれば、少し考え方を変えただけでうまくいくこともあります。当組合より外国人技能実習生（以下実習生）を受け入れられた企業様の事例から、成功へと繋がる4つのポイントが分かります。

日本に来た理由を踏まえて接する

実習生が日本に来る目的は、「技術を身に付ける」「日本語を学ぶ」など様々です。それに向かって頑張る姿を見ているうちに、日本人社員たちの考えが「後進国からきた若者たちに教えてあげる」から「おちおちしていられない」へと変化しました。彼らが日本へ来た理由を踏まえて接することが、良好な関係を作るうえでとても大切です。

目的意識を持たせて、目指すべき姿をイメージさせる

「日本で働く」ということがゴールにならないよう、企業配属後早いうちに新たな目標を設定させ、常に意識させるようにしています。帰国後の姿をイメージすることによって、学習意欲が高まりました。

外国人指導のための工夫から生まれる好循環

「日本語を学ぶ機会が減る」という考えから、日本人向け作業マニュアルを日本語のまま理解できるようなものに作り替えたところ、日本人社員にとっても理解しやすいものが出来上がりました。実習生に教えるために工夫したことが指導員の知識や理解度アップにつながり、好循環が生まれました。

企業側が常に関心を持ち、聞きやすい環境を作る

「積極的に話しかける」「一緒に出かける」「体調を気にかける」「寮の様子を確認する」など、実習生とのコミュニケーションを大切にしました。良好な人間関係が「質問しやすい雰囲気」を生み出し、実習生の成長へと繋がりました。

コミュニケーションの取り方

文化が異なる外国人材とうまくコミュニケーションを取るために知っておくべきポイントを、ベトナム人実習生を例に見てみます。

「舌打ち」の意味

日本人とは意味が異なり、間を埋めるような時、心揺さぶられた時に出てきます。事前教育で指導されていても身に付いた習慣はなかなか抜けないもの。そういうものだと割り切りましょう。

慣れよう「距離感」

外国人全般に言えることですが、日本人よりも距離感が近い傾向にあります。深い意味はないので気にしないようにしましょう。

「指導方法」にご用心

大勢の前で叱責されるとプライドが傷付き、場合によってはあまり指示を聞かなくなることがあります。感情的にならず、何が良くなかったのかを本人が納得するまでその都度説明することが大切です。

「分かりました」の真意

ベトナムにはとにかく「はい」という習慣があり、理解していなくても「分かりました」と答えます。指示したことを日本語で説明させるなどして、本当に理解しているのかどうかを確認しましょう。

「伝え方」はストレートに

日本人の曖昧な表現は、外国人にとって非常にわかり辛いものです。同じミスを繰り返さないよう、「ちょっとダイレクトに言いすぎたかな？」程度がベストです。

「失敗の改善」に大切なこと

失敗の言い訳をしているように感じることがありますが、実は本人達からすれば、説明しているつもりであることも。一旦最後まで聞いてあげたうえで、どうしたら良いかを考えさせましょう。また、できたことを見つけて褒めてあげることも大切です。

「自己流」にはこう対応する

正しいと思えば、指示と違う方法で作業する人がいます。頭ごなしに否定せず、一度やらせてみて上手くいかないことを納得させ、それぞれの手順には意味があることを理解させましょう。

実習生への「NGワード」

ついつい言ってしまいがちな「国に帰れ!」という言葉。実習生は転職ができないということから萎縮し、失踪を招く原因にもなります。想像以上に彼らは深刻に考えてしまうので、私たち監理団体も叱る際は気をつけています。

外国人材の活用にむけて

外国人材を活用するうえで心がけたいのは、「日本の基準が当たり前」という考えをやめ、日本を選んでくれたことに感謝し、彼らに関心を持つことです。外国人でも理解ができる日本語で話しかけて、時には彼らの国の言葉で挨拶をする。たったこれだけのことで距離がグッと近くなります。また、「頼んだよ」「お願いね」「ありがとう」など、相手を敬う気持ちや信頼をはっきりと言葉で表し、ひとつひとつ褒めて伸ばすことも忘れてはなりません。

初めての外国人材活用にあたっては、実際に日々外国人と接している専門家や監理団体等へご相談ください。当組合でも定期的にセミナーや相談会を開催しておりますのでご興味ございましたらホームページをご覧ください。