

# 異なる文化を活かす職場作り!

## ～文化のちがいに対応する5つのポイント～

文化のちがいで職場に起きる混乱も、コミュニケーション（意思の疎通）を工夫することで回避できます。異文化摩擦を回避する職場でのコミュニケーションの5つのポイントを紹介します。

その  
1

### 「ちがい」の原因を考える

異なる文化背景を持つ人たちが働く「多文化な職場」では、異文化摩擦が生じることがあります。文化、宗教、労働慣行、時間や言葉の感覚など、「ちがい」はたくさんあります。自分の感覚と合わず「おや?」と思うことがあっても、すぐに「No!」と言わず、まずは「摩擦の原因が何か?」に着目しましょう。



その  
2

### 復唱して確認する (Mirroring=鏡)

#### ★ Mirroringの例 ★★

従業員：すみません。足が痛いです。

上司：どうしたの？ 足が痛いの？ 膝が痛いの？

(自分の体を指し示すゼスチャーをつけながら)

相手の言ったことを繰り返して互いに確認し合う手法です。日本語が十分でない従業員の場合、「膝」や「足」など単語を間違えて発音してしまった可能性もあるかもしれません。その他、業務指示の確認にも有効です。



その  
3

### 同じ単語で話す (用語集をつくる)

#### ★ 同じような単語の例 ★★

- ・伝票、レシート、証憑類、領収書、受領書など
- ・ねじ、スクリュー、ボルト、らし、止めねじなど

職場では、同じ物に違う表現を用いたり、似通った物に同じ表現を用いることがしばしばあります。複数の表現が混在していると誤解や摩擦が生じやすくなります。学習用のテキストで出てくる日本語と、職場で使われる日本語は違いますから、絵や写真を活用したオリジナルの用語集があると良いでしょう。



その  
4

### 職場の「見えない文化」を見直す

#### ★ 見えない文化の例 ★★

- ・「業務にふさわしい服装」とはどんな服装？
- ・上司より先に帰ってはいけないの？

日本はこれまで「以心伝心」や「一を聞いて十を知る」というように、細かなニュアンスを伝えなくても理解し合えることを前提としたコミュニケーションが一般的でした。そうした「見えない文化」を再認識し、1から10までをきちんと伝えられる職場にしていくことで、誤解や摩擦を減らすことが出来ます。



その  
5

### 日本語をやさしくする+大事な場面では通訳・翻訳を交える

#### ★ 日本語をやさしくするには ★★

- ・文章を短くする
  - ・方言を少なくする
  - ・ふりがなをふる
  - ・あいまいな表現は避ける
- (例) 「その機械、ちょっと点検中やから、使わんといてな。」

「その機械は明日まで点検中です。使わないでください。」

文章を短くしたり、ふりがなをふる、あいまいな表現は避ける、といった日本語をやさしくする工夫をすると、日本語に不慣れな人でも理解できます。また、契約書を更新する、危険な機械の使い方を説明する、といった大事な場面では、通訳や翻訳を交えて複雑な部分もしっかりと伝えます。

★あなたが「相手から受け取った反応」は、あなたの「コミュニケーションの成果」です。