

外国人材受け入れの基本

異文化コミュニケーションについて



はじめに…外国人材を受け入れる前に

中小および小規模事業者が直面する、深刻な人材不足。その解消方法として外国人材の採用を検討する企業も多いかと思えます。2020年の新型コロナウイルスの感染拡大に伴って、これまでメインで採用を行っていた「技能実習生」の入国が難しくなったことを機に、2019年4月に創設された「特定技能」を活用した外国人材の採用が拡大。コロナ禍も落ち着きを見せている今、採用手段が拡大したことでますます外国人材の採用を検討または実行する企業も増えていくことが見込まれています。

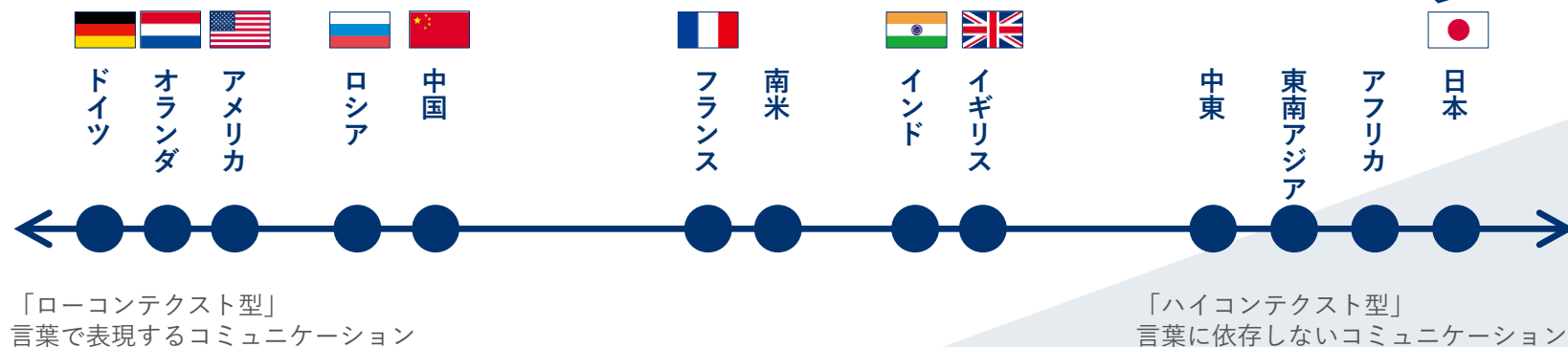
しかし、言葉も文化も日本とは異なる世界に住む人たちを採用するにあたっては、当然ですが異文化コミュニケーションに留意を払う必要が出てきます。そこで今回、受け入れ側である企業が何をすべきか、何を準備しなければならないかについて紹介いたします。



コミュニケーションの取り方にも文化の違いがあります

普段から日本人同士で会話などを行っているあまり気がつかないものですが、海外に目を向けると日本におけるコミュニケーション方法は特異性が高いとされています。これには大きな原因が一つあり、「言葉に依存しているか、いないか」という点にあります。

世界各国における「コンテキスト」



コミュニケーションの取り方にも文化の違いがあります

〈ハイコンテクスト型とローコンテクスト型〉

実は日本はコミュニケーションにおいて、世界でもっとも言葉に依存しない『ハイコンテクスト型』と言われる文化があります。これは「一を聞いて十を知る」や「阿吽の呼吸」、「以心伝心」に示される相手の表情や場の空気を読みながら、お互いの言わんとするところをお互いが理解するというもの。愛想笑いなどもハイコンテクスト型の典型的なコミュニケーション手法の一つと言えます。

逆に海外では言葉に依存する『ローコンテクスト型』と言われており、相手にハッキリとした言葉で物事を伝えようとする文化があります。たまに外国人が周囲の目を気にせずにズバズバとした物言いをしてくるのを体験した方もいると思いますが、それが典型的なローコンテクスト型のコミュニケーションなのです。

コミュニケーションの取り方にも文化の違いがあります

世界と日本 コミュニケーションの比較

	日本的コミュニケーション	中国、そのほかコミュニケーション
目的	その場の雰囲気をよくすること	自分の意見や思いを正確に伝えること。
方法	意見が対立する時、違いを目立たせないような曖昧な言い方をする。→聞き手中心 察する、空気を読む	意見の違いを明確にして、相手に理解してもらう。 →話し手中心、自己主張
調整	相手の気持ちを察する、想像する 譲りあうことを大切にする文化 同調型 察する、空気を読む	意見を主張しあって信頼関係を築く 互いの意見を主張しあい、妥協点を探る 説得型
社会	意見が一緒、感受性が同じということが重視される。 目立たないことが主流	個性が重視される。 受信だけでなく発信する能力が求められる。

〈これだけ違う、日本と世界のコミュニケーション〉

中国などアジア諸国は、欧米諸国と比べると比較的ハイコンテクスト型に近いとも言われます。しかし、そもそも日本自体が世界で類を見ないハイコンテクスト型であるため、一瞥で見ただけでも大きな違いがあることが理解できます。

異文化コミュニケーションで気をつけたいこと

コミュニケーション文化が異なれば、お互いの意思疎通を簡単にはかることは簡単なことではありません。相手のことを理解するだけでなく、相手にしっかりと自分の考えや語彙を伝えることで、想定されるリスクを回避することができますので、一つひとつの言葉に注意を払う必要があります。代表的な言葉を例に挙げ、どのような対処をすればいいかを紹介いたします。

〈気をつけたい日本語表現〉

■ 適当に

一通りのことを行えばOKという「適当に」も、外国人にとってはどの程度まで行えばいいかを察することができません。

■ きりのいいところ

外国人にとって「きりのいいところ」は時間なのか、それとも量なのか、どのタイミングまでやればいいかがまったくわかりません。

■ 早めに（なる早で）

終わりの時間よりも早く作業を行ってほしい際に使うこの言葉も、どれだけ早くに終わらせればいいか理解できません。

いずれにおいても、具体的な量や時間を示すと同時に、それができるかどうかまで直接的な表現で確認することが必要となります。曖昧にすることはミスやトラブルの原因になる、そのことを十分に認識しておきましょう。

◎ 確認表現で心がけたい「5W1H」

日本語の曖昧表現によって想定されるリスクを回避するには、ぜひ5W1Hを活用したコミュニケーションを心がけてください。「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「なぜ」「どのように」

気をつけるべき異文化理解の「3つのタブー」

異文化コミュニケーションをはかる上で、採用する企業側と雇用される外国人材がお互いを理解することが重要であることは理解できたと思います。その上で、異文化コミュニケーションにおいて、絶対にやってはいけない3つのタブーを紹介します。

- 【1】 相手への決めつけや本音で向き合わない姿勢**
- 【2】 相手の文化や風習への無理解**
- 【3】 日本特有の曖昧な表現による具体性のない説明**

外国人材の受け入れは誤解が発生することは当然であり、理解は偶然に起こるものと認識し、上記のタブーを犯さないよう心がけていきましょう。

最後に

CAMTECHでは、もっと詳細が知りたい、情報収集がしたいという方向けに、外国人雇用の様々な情報を提供しています。ぜひご活用ください。

資料ダウンロード

外国人雇用の知識をテーマ別にまとめたホワイトペーパーや調査レポートを提供しています。

海外人材マネジメントサービスGMS 資料ダウンロード

<https://gms.ca-m.co.jp/archives/download>

セミナー

外国人雇用の具体的な生の情報をお伝えしています。

海外人材マネジメントサービスGMS セミナーのご案内

<https://gms.ca-m.co.jp/archives/seminar>

海外人材Q & A

よくある質問に一问一答形式でお答えしています。社労士・行政書士に無料相談も可能です。

海外人材マネジメントサービスGMS 海外人材Q & A

<https://gms.ca-m.co.jp/qa>

細やかな気遣い・サポートを提供し、
日本での生活をもっと快適に。



<https://gms.ca-m.co.jp/>

Webサイトでは「社労士・行政書士無料相談」や
「海外人材Q&A」をご用意し、みなさまの疑問や
不安などにお応えいたします。

0120-530-451（受付／平日10:00～18:00）

また、フリーダイヤルでも様々なご相談に対応いたします。

担当者が丁寧にご説明いたしますので、まずは一度ご連絡ください。

お問い合わせ

フリーダイヤル

0120-530-451

営業時間:10:00-18:00(月-金)



CAMTECH GMS