

# HOW TO RESPOND

## ～応対・接遇～

目的:

- ・災害時、災害後に正しく効果的、かつ相手に敬意を払いながら、コミュニケーションをとる方法を学ぶ
- ・緊急事態や普段より気遣いが必要になる状況において、言語によるコミュニケーションと、言葉以外のコミュニケーションを正しく図ることの重要性を理解する

### 語句

効果的なコミュニケーションは、多言語サポートに重要ですが、ストレスを感じやすい災害時、災害後のやり取りにおいて不満があったり、失礼だと感じたりする外国人も少なくありません。

そうした状況でのコミュニケーションには、相手の尊重と思いやりの態度が必要であり、さらに信頼関係と傾聴によってコミュニケーションの効果が高められます。

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Being with survivors</b> | 被災者に寄り添うこと                         |
| <input type="checkbox"/> <b>Concern</b>              | 心配事、懸念                             |
| <input type="checkbox"/> <b>Anxiety</b>              | 不安                                 |
| <input type="checkbox"/> <b>Respect</b>              | 尊重                                 |
| <input type="checkbox"/> <b>Rapport</b>              | 信頼し合うこと                            |
| <input type="checkbox"/> <b>Non-judgmental</b>       | 避難的な目で見ないこと、裁かないこと<br>人を価値判断しないこと  |
| <input type="checkbox"/> <b>Caring</b>               | 思いやり                               |
| <input type="checkbox"/> <b>Under stress</b>         | ストレスを感じている                         |
| <input type="checkbox"/> <b>Active listening</b>     | 傾聴                                 |
| <input type="checkbox"/> <b>Paraphrasing</b>         | 言い換えること（ここでは、気持ちなどを別の言葉で表現してあげること） |

## 悪い点とその改善方法を考えよう

次の2つのスキットを見て、対応の問題点を見つけてください。  
どうしたら改善できるでしょうか。

### 1. 市役所にて

外国人: (英語で) すみません。ここに来たら「リサイショウメイ」がもらえると  
言われたのですが...

職員 1: (日本語で) あ、あの、えーと。(顔を見合わせて) どうしよう？

職員 2: (日本語で) 罹災証明とか言ってるので、出せばいいんじゃない？

職員 1: (日本語で) でもこの窓口じゃないよね。(職員 2) さん、英語わかる？

職員 2: (日本語で) 自信ないなあ。とりあえず担当部署につれて行けば親切なん  
じゃない？

職員 1: (英語で) 一緒に来てください。

### 2. 避難所にて

外国人避難者が日本語で多言語サポーターに話しています。彼(外国人)は日本  
人と一緒にいます。

外国人避難者: (日本語で) ピーナツにアレルギーがあるので、このピーナツク  
リームパンが食べられません。別のものはありますか？

多言語サポーター: (隣にいる日本人に向かって日本語で) 午後におにぎりが来ま  
すので、それまで待ってもらえますか？おにぎりは食べられますか？梅干しとか  
昆布になると思います。それとも、外国人だから食パンのほうがいいですか？

## 改善のコツ

以下は、コミュニケーションを改善するための簡単な覚書です。

### したほうがいいこと、しないほうがいいこと

[したほうがいいこと]

#### オープンマインドで接すること

\*異なる環境から来た方々に接するときに、特に重要になります。

#### 明確で簡潔な言葉づかい

#### 相手の目を見て、興味を示すこと

#### 肯定的な言い回しを心がけること

- 1) 以下をどのように伝えますか
  - 土足禁止
  - 廊下は走らないでください

#### 一緒にいる人ではなく、話しかけてきた本人に直接話しかけること

\*一緒にいる人に答えてしまうと、話しかけてきた本人は「自分は理解できないと思われたのだろう」と感じます。

[しないほうがいいこと]

#### 固定観念で見ること

- 1) 固定観念で見るといのはどういうことですか
- 2) 固定観念で見る例にはどのようなものがありますか

#### 人の行いなどについて一方的な判断をすること、批判すること

- 1) 例を挙げてください
- 2) 一方的な見方をされたこと、批判されたことはありますか

#### 話にも口を挟むこと

\*相手の話は最後まで聞きましょう

#### 他者の経験と比較すること

\*例：せめて家は無事だったんだから。  
もっとひどい被害もありますから（あなたはまだまし）

## 練習しよう - ショーンのかになってあげよう

外国人の具体的なニーズに対し、物理的、心理的にどのように応えますか。  
相手を尊重する（失礼のないような）言葉遣いで接してください。

ショーンを紹介

### ショーン

一関在住のショーン。先ごろの大地震で、彼の住む地域が被害を受けました。震源近くでは、数軒の家屋が全壊し、彼のアパートも被害を受けました。今は避難所で暮らしています。  
震災後の生活がどれほど大変かわからなかったショーン。震災後はひどいストレスに苛まれているようです。



1

《多言語サポーター不在の避難所での暮らしについて、情報が必要なショーンが市役所を訪れてきました。彼にいろいろなことを指示しなければいけない状況を想定して練習してみましょう。》

ショーン: (日本語で) こんにちは。

あなた: どうしましたか？

ショーン: ゴミ出しについて教えてほしいことがあります。日本語が読めないのですが、ゴミ出しには厳しいルールがあるようですね。あれはダメ、これもダメで、何をやってもうまくいかないんです。

あなた: わかりました。[燃えるゴミ、燃えないゴミ、資源ゴミについて説明してください。]

2

《避難所にいるショーンの様子を見に来たあなた。避難所にはショーン以外に外国人がいません。訪ねて行ってみると、彼は落ち込んでいるようでした。》

ショーン: 来てくれてありがとう。孤独でした。英語を理解してくれて嬉しいです。やっと誰かと話せます。

あなた: いつでも相談してください

ショーン: はい。最悪ですね。失業して、彼女とも別れ、家族に会いたいし、夜もなかなか眠れません。アイルランドに帰りたい。ここでの生活は辛すぎます。東京の友達は、自分はまだいいほうだと言うけれど、今はどん底の気分です。

あなた: 何か力になれますか？

ショーン: 医者に診てもらったほうがいいかもしれません。それか精神安定剤を手に入れるか。どこで買えるんでしょう？

あなた: [共感し、話をきいてあげられること、彼は独りではないことを伝えてください。]

3

《多言語対応の避難所でボランティアをしているあなた。あなたが他の利用者の対応をしていると、ある男性が近寄ってきました。あなたの前には列ができています。》

外国人: すみません、ちょっといいですか? 今すぐ手伝ってもらいたいことがあるのですが。

あなた: [待ってもらってください].

外国人: 時間とらないから。

あなた: [もう一度待ってもらうように伝えてください (快く、きっぱりと)]

## 便利な表現 \* 日本語訳は直訳です。

### 頼むとき、指示するとき:

☆ 良い例

- Would you, could you..., (～していただけませんか)
- Please... (～してください)
- If you could... (もし～できたら)

△ 悪い例

- You should... (～したほうがいい)
- Don't.... (～しないで)
- NO.... (no talking) (～はだめ。話しちゃだめ)

### すぐに答えられないとき:

- Let me check on this (確認させてください)
- I'll find out and get back to you (調べて後でお伝えします)
- Please write your name down here. I will let you know when I find out. (お名前をここに書いてください。わかったらご連絡します)
- Not at the moment, sorry. (すみませんが、今はお答えできません)

### 力になれないとき:

- I'm afraid ... (残念ながら)
- Unfortunately, (残念ながら)
- You can go to... (～で聞いてみてください)

### 同意できないことを丁寧に伝えるとき:

- I'm not sure if that's a good idea ... (それがいい考えかどうかはよくわかりません)
- I hear what you're saying, but... (おっしゃることはわかりますが)
- Well, that's a good idea but actually I think... (いい考えだとは思いますが、私は)