

～如何应对～

目的:

- 学习在灾害时和灾害后如何采取正确有效的，同时能表达出对对方尊重的交流方式。
- 理解在紧急状态或需要特殊顾虑的情况，正确使用语言和非语言交流的重要性。

单词和短语

虽然有效的交流对于多语言支援是非常重要的，但是不少外国人在发生灾害时容易感到精神压力，灾后的交流让他们感到自己不受尊重和不满。

在这种情况下实现有效的交流需采取尊重和体恤对方的态度，让对方信赖自己，并积极倾听对方的话语。

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 贴近受灾者 | 被災者に寄り添うこと |
| <input type="checkbox"/> 关心 | 心配事、懸念 |
| <input type="checkbox"/> 焦虑，忧虑 | 不安 |
| <input type="checkbox"/> 尊重 | 尊重 |
| <input type="checkbox"/> 友好关系，彼此信赖 | 信頼し合うこと |
| <input type="checkbox"/> 不依个人道德观作论断的，不偏不倚的，客观的 | 避難的な目で見ないこと、裁かないこと
人を価値判断しないこと |
| <input type="checkbox"/> 有同情心的 | 思いやり |
| <input type="checkbox"/> 感到有压力 | ストレスを感じている |
| <input type="checkbox"/> 倾听 | 傾聴 |
| <input type="checkbox"/> 改述，换一种表达方式 | 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） |

思考以下处理不当之处和改善的方法

阅读以下两个场景对话，找出问题点。
应该如何改善呢？

1. 在市政府

外国人：（汉语）不好意思，我听说到这儿可以拿到「受灾证明」

...

职员 1：（日语）あ、あの、えーと。（顔を見合わせて）どうしよう？

职员 2：（日语）罹災証明とか言ってるので、出せばいいんじゃない？

职员 1：（日语）でもこの窓口じゃないよね。（职员 2）さん、中国語わかる？

职员 2：（日语）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？

职员 1：（汉语）请跟我们来。

2. 在避难所

外国人避难者正在用日语和多语种支援者谈话。他（外国人）现在和日本人在一起。

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？

需要改善的地方

以下是如何改善交流方式的简单摘要。

应该做的事、不应该做的事

[应该做的事]

有一个开放的心态，不抱有成见

*当应对有着不同背景的人群时尤为重要。

使用明确简洁的语言

交流时注视对方的眼睛，表示自己对对方所说的话感兴趣。

使用正面的，积极的说话方式

1) 以下的信息该如何传达

- 土足禁止

- 廊下は走らないでください

直接跟本人讲话，而不是和旁边陪同他/她的人

*如果只跟陪同的人交流，来咨询问题的外国人就会觉得对方是不是认为自己的日语水平不够，不能理解对方说的话。

[不应该做的事]

用传统固定的观念看待问题

1) 用传统固定的观念看待问题是什么意思？

2) 请举例说明。

对于人的行为举止片面地加以判断和评论

1) 请举例说明。

2) 您有过这种遭遇吗？

打断别人说话

*要听对方把话说完

拿对方和其他人做比较

*例如：至少你家的房子没事啊。

还有比你的情况更糟的呢。（你还算好的呢）

一起来做实践训练吧- 让我们来帮助王洋吧！

您如何在行动上和心理上应对外国人的具体需要？

请使用能表现出对对方尊重的语言。

王洋的介绍

王洋

在一关市居住。前不久发生的地震中，他住的地方是受灾地区。距离震源近的几家房屋都被完全损毁。他住的公寓也遭受到了损害。现在他在避难所生活。他之前不知道地震后的生活有多么的困难，自从灾后他感受到很大的压力。



1

《你在市政厅遇到了王洋，王洋目前在避难所生活，避难所里没有多语种支援者，所以他需要一些关于在避难所生活的信息。练习如何告诉王洋在避难所应该怎么做。》

王洋：（日本語で）こんにちは。

你：您有什么需要帮忙的吗？

王洋：我想问一下应该如何处理垃圾。虽然我看不懂日语，但是好像有很严格的规定。我扔垃圾的时候，别人总是告诉我这也不对，那也不对，好像我怎么做都是错的。

你：我明白了。[告诉他什么是可燃垃圾，什么是不可燃垃圾，什么是可回收垃圾。]

2

《你来到避难所看看王洋生活的怎么样。在避难所只有王洋一个外国人，你见到他的时候，发现他看上去情绪很低落》

王洋：谢谢你过来看我。我在这里感到很孤独。我很高兴你会汉语。终于有人能跟我说说话了。

你：你什么时候想找我聊天都可以。

王洋：活着真没劲。工作没了，跟女朋友也分手了，想念家人，晚上觉都睡不着。真想马上就回中国。在这儿生活太难了。我东京的朋友说我还不算差的，但是我现在心情真是跌到谷底了。

你：有什么我能帮上你的吗？

王洋：也许我应该去看看医生，买一些精神安定药。你知道在哪儿能买到吗？

你：[表示你很理解他的心情，并愿意听他倾诉。告诉他他并不是孤独的一个人。]

3

《你正在一个提供多语种服务的避难所做自愿者。当你在应对其他人的咨询时，有个男的向你走了过来。在你面前已经排了很多人》

外国人:不好意思，能打扰一下吗？我现在立刻需要你的帮忙。

你: [礼貌地告诉他让他稍等].

外国人:用不了多长时间。

你: [再一次告诉他让他稍等（礼貌并且态度明确）]

常用表达

发出指示时，拜托某人做某事时:

☆ 合适的说法

- 可以请您..., (～していただけませんか)
- 请... (～してください)
- 如果您可以....的话... (もし～できたら)

△ 不当的说法

- 你应该... (～したほうがいい)
- 不要.... (～しないで)
- 不可以.... (不可以说话) (～はだめ。話しちゃだめ)

不能马上给予答复时:

- 让我确认一下 (確認させてください)
- 我查看一下在答复您。(調べて後でお伝えします)
- 请把您的名字写在这里，我查明后会跟您联系。()
- 很抱歉，现在无法给您答复。(すみませんが、今はお答えできません)

帮不上忙的时候:

- 我恐怕... (残念ながら)
- 很遗憾, (残念ながら)
- 您可以去问问... (～で聞いてみてください)

表示不同意见时的委婉说法:

- 我不确定这是否是个好主意... (それがいい考えかどうかはよくわかりません)
- 我明白您的意思,但是... (おっしゃることはわかりますが)
- 这是个好办法,但是我认为 (いい考えだとは思いますが、私は)