

## 電話応対

電話は、すぐに、気軽に、どこでも連絡をすることができる便利な道具である一方、表情や情報の細かなニュアンス等が伝わらず誤解を招いてしまうこともしばしばです。また、相手の状況等も分からないままのコミュニケーションになることも十分念頭に置いて対応しなければなりません。センターで聞き取りした事例においても、これらの電話の特性をよく理解して日頃の電話応対を実践されていることが分かります。

ここでは、聞き取り調査をもとに電話応対を5つのポイントに分け、それぞれに対応したスキルを紹介しています。また、次ページから聞き取りしたスキルの具体例を見ることができるようになっています。

### ポイントとスキル

ポイント	スキル
■ 上手な聴き方	<ul style="list-style-type: none"><li>○ ひたすら聴く</li><li>○ 共感的・肯定的に受け止める</li><li>○ 言い分を受け入れる（謝罪する）</li><li>○ 問題を焦点化する</li></ul>
■ 上手なほめ方	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 子どものがんばりを伝える</li><li>○ 話題の入り口としてほめる</li><li>○ 日常の電話のきっかけをつくる</li><li>○ 電話をかける準備をする</li></ul>
■ 電話のかけ方	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 電話のマナーに留意する</li><li>○ 口調・態度に気をつける</li><li>○ 言葉遣いに気をつける</li><li>○ 会話の雰囲気をつくる</li></ul>
■ 直接対話重視	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 電話の特質に注意する</li><li>○ 問題の複雑化を避ける</li><li>○ 電話は極力使わない</li></ul>
■ その他	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 電話後の迅速な対応</li><li>○ 学校としての取組</li><li>○ その他</li></ul>

## 電話対応

### スキルの具体例

#### ■ 上手な聴き方

##### ◆ ひたすら聴く

- ・まず、相手の言い分をしっかりと聴くことが大切。十分聴くことで相手が穏やかになる。  
(小40女、中40男、高20女 他)
- ・相手の気持ちや考えを肯定的に聴く。判断をわきに置いて聴くことを心がけている。  
(小50女、中30男、高40男 他)
- ・途中で相手の話を遮らないことが特に大切である。話がおおかた終わった後にこちらの話を  
する。  
(小40男 高40男)

##### ◆ 共感的・肯定的に受け止める

- ・受容的に聴く。受け止めてくれたという気持ちをもってもらえるようにすることが大切  
である。  
(小40女、中40男、中30女 他)
- ・相づち、うなずきをして、共感的な聴き方を心がけている。相づちは必ずして聴いてま  
すよということを知らせる。  
(小40男、小30女)
- ・一緒に解決策を探っていく気持ちで相手の気持ちに共感し、受容する。  
(小40女、高40男)

##### ◆ 言い分を受け入れる（謝罪する）

- ・学校の不手際については、言い訳せず、素直に認め謝罪する。その後、対応を約束する。  
(小50女)
- ・受容的に聴き、相手の気持ちを受け入れる。落ち着くまで聴き続け、その後こちらの話  
をする。  
(小40女、中30男)
- ・こちらにミスがない場合も、十分な対応ができなかったことなどに対して謝罪をする。  
(小30女)
- ・保護者が訴えざるを得ない気持ちを察しながら聴く。相手の感情が収まるのを待ち、そ  
の後こちらからの話を  
する。  
(小50女、中30女、高40男 他)

## ◆問題を焦点化する

- ・何を言いたいのかをしっかり聞いた上で、質問を行う（何が問題か、何を言いたいのか、どこに真意があるのかを明確にする）  
（中 40 男）
- ・よく聴き、ポイントをつかむ。子どもの成長が悩みの場合も多く、対応を一緒に考える。  
（中 40 女、高 40 男）

## よく使うフレーズ

「そうですね」「お母さんもつらいですね」「～で困っていらっしたんですね」「ご心配ですね」「お母さんあまりご心配なさらずに」「お母さんのお気持ちよく分かりますよ」「私もそう思います」「一緒に考えていきましょう」「お母さんのご指導やご家庭の協力が子どもさんを成長させたのだと思いますよ」「他にご心配なことはないでしょうか」「ご心配させるようなこととなり申し訳ありません」「目が行き届かず申し訳ありません」「もう少し早く気づいていればと反省しております」など

## ■ 上手なほめ方

### ◆子どものがんばりを伝える

- ・学校生活や学習などで頑張っていることをほめる。学校からの連絡はあまりほめられることが少ないので喜ばれる。  
（小 30 男、中 40 女、高 40 男 他）
- ・学校で何かよいことがあったとき、どんな小さなことでもすぐに電話してほめるようにしている。  
（中 50 女、高 20 女）
- ・電話はプラス面を伝える道具と考えている。電話では子どもの課題などは話さず、プラス面だけを話す。  
（小 50 男、高 40 男）
- ・できるようになったことを伝える。次の手だて、さらによくなる見通しを提示して安心させる。  
（小 40 女）

### ◆話題の入り口としてほめる

- ・課題の改善の電話でも、子どものよい点、頑張っている様子を添えるようにしている。  
(小30男、中40女、高40女 他)
- ・欠席の連絡や単なる事務連絡の場合も、必ず、学校で頑張っている様子を伝える。せっかくの電話は有効に使う。  
(小40女)
- ・気持ちが落ち着くように、最初は世間話から始め、次に子どものよさや頑張りを話し、それから本題に入る。  
(小50女、中50女、高30男 他)
- ・課題を話題にする場合も、どこまでできるようになったかを強調する。さらによくなるための課題という形で提案する。  
(小40女)

### ◆日常の電話のきっかけをつくる

- ・何かあったら（子どもの小さな成長なども含め）すぐに連絡する。それをきっかけとして、また電話するつながりを作っていく。  
(小30男)
- ・まず、連絡帳に子どもの様子を書き、その連絡帳を話の切り出しに使って、情報発信を頻繁に行っている。  
(小50女、小40女)
- ・「学級通信」を発行して、その話題で電話することがある。電話をするきっかけ作りと「学級通信」を読んでもらうことの両方に役立っている。  
(高30男)

### ◆電話をかける準備をする

- ・こちらからかける場合は、頑張りやよい点などほめる材料を探し、準備して電話する。  
(小40男、高30男)
- ・電話の前には、どのような展開になるか、なるべくシミュレーションして臨む。話す内容の準備をすることでスムーズな対応ができる。  
(高30男)

### よく使うフレーズ

「今日はこんなうれしいことがありました」「黒板をきれいに消してくれました。ほめてやってください」「～といった声かけをしてもらえませんか」「～ができるようになりました。・・・ができればもっと成長されると思いますよ」「また何かあったら電話します」「連絡帳でもお知らせしましたように・・・」「学級通信に書きましたが・・・」など

## ■ 電話のかけ方

### ◆ 電話のマナーに留意する

- ・電話をかける際は、相手の都合を確認する。また、相手の都合・状況に十分配慮してかける。  
(小40女、小30女、中40男)
- ・最初に、「いつもお世話になってます」等の日頃のお礼やねぎらいのことばを必ずかけるようにしている。  
(小50女、高30男)
- ・電話の最後に、忙しい中時間をとっていただいたことに、お詫びやお礼の言葉を言う。  
(小50女、中40女、高50男 他)
- ・電話の最後に、他に心配なことや学校に対する頼み事などないかを尋ねるなど、安心感をもたせる言葉かけをする。  
(小40女)

### ◆ 口調・態度に気をつける

- ・明るく、元気に、はっきりした口調で話す。電話は表情が伝わらない分、音声面でこちらの気持ちを伝える努力をする。  
(小40女、中30男、高40男 他)
- ・声のトーンを大切にしている。優しく、柔らかい口調で話すと、厳しい内容でも威圧的にならない。  
(小50女、高40男)
- ・低姿勢で対応し、誠実さを示す。大きなインパクトを与えないように心がけている。  
(中50男)

### ◆ 言葉遣いに気をつける

- ・丁寧な言葉遣いに心がける。顔が見えない分、言葉を選ぶし、言葉遣いは意識している。  
(小40女、高20女)
- ・常に正しい言葉、配慮した言葉遣いに注意する。表現の仕方次第で印象が悪くなることもある。  
(小50女、中40男)
- ・話し方に注意する。同じ内容でも言い方で相手の受け取り方が違う。子どもが問題を起こした場合も、「子どもが悪い」という言い方はせず、今後のよりよい学校生活のために改善する点という言い方をする。  
(小30女、中30女)

### ◆ 会話の雰囲気をつくる

- ・ さりげない話題から共通の話題を見つけ、相手が話しやすい雰囲気をつくる。そうすることで子どもの家庭での様子などが分かる。 (小40男、中50男)
- ・ 電話がかかり、相手が感情的になっている場合、「こちらから電話します」と一旦切って、間を置いてこちらからかけ直す。 (小40女)
- ・ 電話だときつく聞こえる場合は、「一旦、考えさせてください」と答えて、家庭訪問で直接伝えたり、連絡帳で返事を書いたり等する。 (小40女)

### よく使うフレーズ

「今よろしいでしょうか」「お忙しいところ申し訳ありません」「いつも学校にご理解いただきありがとうございます」「ご連絡ありがとうございました」「お忙しいところお時間をとらせて申し訳ありませんでした」「他に心配なことはないですか」「気になることがあったらいつでもお電話ください」「この点が改善されたらずいぶん伸びると思います」「周りの子の見方を心配しております」「校長とも相談の上、返事させていただきますので少しお時間をちょうだいできますか」など

## ■ 直接対話重視

### ◆ 電話の特質に注意する

- ・ 姿が見えない分、電話での対応は慎重にならざるを得ない。直接会って同じ空気を感じながら話をするのが基本と考えている。 (小40男、中50男)
- ・ 電話では伝わらない内容が多いので、家庭訪問または学校に来てもらって話す方がベスト。 (小50女、中30男、高40男 他)
- ・ 話が複雑な内容の時は、うまく話を切って、「電話では何ですから・・・」と直接会って話すようにする。 (中40女、高50男)

## ◆問題の複雑化を避ける

- ・電話では、大事な話はしない。踏み込んだ話は家庭訪問または学校に来てもらって会って話す。  
(小50女、中30男、高20女 他)
- ・保護者の言い分とこちらの想定が一致しないときは電話でのやりとりは避け、直接会って話す。  
(中50男、高40男)
- ・電話では課題、注意などマイナスの話はしない。マイナスの話は家庭訪問等で直接会って話す。  
(小50女、中50男、高30男 他)

## ◆電話は極力使わない

- ・何か学校からの連絡があるときは必ず家庭訪問する。電話では訪問理由を簡単に述べ、あとは訪問してから直接話す。  
(小40男)
- ・こちらから電話をかけることはほとんどない。家庭訪問または学校に来てもらって会って話をする。  
(小40女、中40男)
- ・電話は事務的な内容を伝えるときしかかけない。電話は連絡調整のための手段であると考えている。  
(小50女、中50男)

## よく使うフレーズ

「電話では何ですから・・・」「詳細については、訪問の上説明させていただきます」「学校に来ていただけませんかでしょうか、それともこちらからお伺いしましょうか」など

## ■ その他

### ◆電話後の迅速な対応

- ・事実については、憶測を交えずに正しく伝える。分からない事柄については正直に分かれないと返事をする。  
(小40男、中30男、中40女 他)
- ・曖昧な返事をしない。いつまでにどう改善するかを明確に伝え、即座に対応する。対応後は必ず改善点を報告する。  
(小50女、中40男、高40男 他)
- ・子どものことに関して保護者からの相談には、具体策を複数提案し、保護者とともに最善策を話し合う。すぐに対応し、事後の報告を忘れない。  
(高40女)
- ・学校に非がある場合は、素直に認め対応を約束する。決してごまかすようなことはしない。非がない場合は十分に説明し納得してもらう。  
(小50女)

## ◆学校としての取組

- ・他のクラスの子どもについても状況を把握しておき、電話を受けた職員で「元気ですか、具合はどうですか」の声かけができるよう心がけている。

(小40女、高40男)

- ・要望の電話に対しては、報告・連絡・相談を確実にを行う。学校全体の対応にズレがあると不信を招く。

(小50女、中40女、中30男 他)

- ・「このことは校長にも伝えていきます」「校長に報告の上、対応します」と学校全体で取り組んでいることを強調する。

(小50女・管理職)

- ・電話で話がこじれ、長引いたとき、他の先生が間に入る。話を聴き、「電話では何ですから、直接会って詳しい話を聞かせてください、私も立ち会いますから」ともちかける。

(高40男)

- ・外部からの電話については、電話に出た職員は必ず名前を名乗るよう学校で徹底している。

(小50女・管理職)

## ◆その他

- ・保護者と学校の考えに違いがあっても、結論を急がないようにする。じっくり時間をかけて話し合う。あわてて、曖昧な返事をして後で取り返しのつかない事態になることもある。

(中40男)

- ・オープンな関係でありたいが、「保護者と教師」の関係は意識して対応している。毅然とした対応を心がけている。

(中40男)

## よく使うフレーズ

「このことは校長にも伝えていきます」「申し訳ありません。この件については校長に報告の上、早急に改善いたします」「電話では何ですからお会いして話を伺えませんか、私も立ち会いますので」「～学年の〇〇がお受けしました」など