

保護者対応 電話と懇談の返し方フレーズ30

受話器を取る前の10秒と、そのまま使える言い方

受話器を取る前の10秒（3つだけ確認する）

1. 事実はどこまで分かっているか（見た人・時間・場所）。分からない所は「分からない」と言う。
2. 今日この電話で決めることは何か。決めなくていいことは決めない。
3. 誰に相談してから返すか（学年主任・生徒指導・管理職）。ひとりで即答しない。

場面別フレーズ（そのまま使える）

【1】まず受け止める（最初の30秒）

- ・お話しくださって、ありがとうございます。
- ・お子さんが家でそう話されたのですね。教えていただけて助かります。
- ・ご心配をおかけしました。まず、こちらで分かっていることをお伝えします。
- ・お気持ちは分かります、とは言いません。私が見ていない場面ですので、事実から確かめさせてください。

【2】事実を確かめる

- ・いつごろの話か、覚えている範囲で教えていただけますか。
- ・そのとき、まわりに誰かいましたか。
- ・お子さんは、どこがいちばん嫌だったと言っていましたか。
- ・私の見ていた場面ではこうでした。食い違いがあるので、明日、本人に確かめます。

【3】その場で答えられないとき

- ・大事なことなので、確かめてから折り返します。今日の〇時までにお電話します。
- ・私の一存では決められません。学年で相談して、明日ご連絡します。
- ・今わかっているのはここまでです。分かっていないことを、分かったように申し上げたくありません。

【4】苦情・強い口調のとき

- ・お怒りはもっともです。まず最後まで聞かせてください。
- ・言い返すつもりはありません。どうすれば良いかを一緒に考えたいです。
- ・お時間をいただけますか。電話でなく、一度お会いして話したほうが正確に伝わります。
- ・その言い方はつらいです、とはこちらから言いません。話を先に進めます。

【5】こちらから伝えにくいことを言う

- ・いい知らせから先にお伝えします。
- ・数字ではなく、この一学期で変わったところをお話しします。
- ・家でも同じですか、と聞かせてください。学校だけの姿かもしれません。
- ・お願いというより、相談として聞いていただけますか。

【6】懇談・参観で使う

- ・今日は5分だけ、保護者どうしでお話いただく時間を取ります。
- ・うちの子だけかと思っていた、という話がいちばん役に立ちます。
- ・持ってきたのは、教室であった場面3つだけです。
- ・今日決めることはありません。持ち帰って、また相談させてください。

【7】終わり方

- ・お電話ありがとうございました。何かあれば、また遠慮なくご連絡ください。
- ・次にご連絡するのは〇日ごろになります。
- ・今日話したことは、私のほうで記録に残しておきます。

言い換え表（避けたい言い方 → 使う言い方）	
避けたい	使う
お気持ちは分かります	教えていただけて助かります
様子を見ましょう	〇日まで私が見て、そこで一度ご連絡します
そんなことはないと思います	私の見ていた場面ではこうでした。確かめます
ご家庭でも指導してください	家ではどんな様子か、教えていただけますか
忙しくて手が回らず	今週は〇を優先しました。〇は来週になります
問題児ですね	今いちばん困っているのは本人だと思っています
前の担任は	今の学級では、こうしています

電話メモ（そのまま書ける枠）

日時____／相手____／かかってきた・こちらから____
 言われたこと（事実だけ）_____
 こちらが答えたこと_____
 次にすること／期限____／相談した人____

- やらないこと3つ
- ・その場で結論を出さない（決めるのは、確かめたあと）
 - ・他の子の名前を出さない（「〇〇さんも同じで」は言わない）
 - ・ひとりで抱えない（電話のあと、必ず誰か1人に共有してから帰る）

最後に

保護者は、担任を困らせたくて電話をかけてくるわけではありません。
 中の見えない場所に、わが子を預けているだけです。
 見えるようにすること。それが、いちばんの保護者対応です。