

ビジネスマナー ～社会人としての電話のかけ方にチャレンジ～

小出特別支援学校 高等部 職業生活 武藤哲也 堀真由実 田原美紀 岡部照子

課題

学校も含め、公共施設への電話連絡をしたことがない。経験が少ない。

自分の置かれている状況を相手にうまく伝えられない。



家族や友人と、電話でのやりとりをすることが少なく、スキルが身に付いていない。

身に付けさせたい力

連絡・相談

置かれている状況の説明

適切な言葉遣い・声の大きさ

社会人としてのマナーの理解

情報の整理伝達

コミュニケーションスキル

指導目標

電話を使い、要点を整理して勤務先(仮想)に欠勤や遅刻の連絡をすることができる。



単元構成・手立ての工夫

①既習の内容の活用

→職業教育で学んだビジネスマナー

②2ステップでの授業構成

Step1:欠勤連絡

Step2:遅刻連絡と指示の確認(メモ)

③実際場面に近づけた指導

→本物の携帯電話でのやり取り

④指導マニュアル・検定表の活用

→電話連絡マニュアルの作成・他者評価と自己評価(友達の良い点を学ぶ)



成果と課題(「身に付けさせたい力」の観点から)

①社会人としてのマナーの理解

○電話対応マニュアルで、マナーや敬語を意識しながら取り組むことができた。

●生活経験のなさからくる知識(常識)不足で、マニュアルを読んでも電話のやり取りがスムーズにできない、指示された内容の復唱ができていない生徒もいた。

②情報の整理伝達

●「置かれている状況」を整理することについては、すでに文章化されていたので思考する活動が不足していた。

③コミュニケーションスキル

○音声だけのやり取りなので、声の大きさや返事の仕方に注意しながら取り組むことができた。

●会社への連絡だけでなく、様々な状況に応じた使い分けの学習に繋がると良い。