**学級担任における保護者の質問・要望・要求への対応**

**〔１〕　対応のケース整理**

**【背景把握】**

保護者の人としての

在り方・状況の見極め

**【 対応分類 〔Ⅰ〕 】**

基本的に担任への要望・要求ではないので，説明すべきこと（できること）をして，学年主任等に報告

⇒**事後回答が必須**

**【分類 〔Ⅰ〕 】**

学校が積極的に説明・PRしていることへの質問・要望・要求

保護者の質問・要望・要求

**【背景分析例】**

\*善意・好意からの指摘

\*社会への不満・批判

\*学校への不満・批判

\*担任への不満・批判

\*家族への不満・批判

\*我が子への不満・批判

\*本人自身への不満

\*我が子への溺愛

**【分析視点】**

\*遠因・近因・直接原因

の分析把握

\*今までの対応経緯の

　　確認

\*自分（担任）の言動，

　特に，言い方・表現

**【 対応分類 〔Ⅱ〕 】**

対象が学校なのか担任なのかを見極めて，担任の位置で回答・説明して，必要に応じて学年主任等に報告

⇒必要に応じて**事後回答**

**【分類 〔Ⅱ〕 】**

学校・担任の通常の取組・営みへの質問・要望・要求

**【 対応分類 〔Ⅲ〕 】**

指導方針や指導の考え方を

きちんと説明（※説明の仕

方に留意！）し，反応を整

理して生徒指導主事・学年

主任等に報告

⇒指示に基づいて**回答・説明**

**【分類 〔Ⅲ〕 】**

当該生徒に確認・指導したことへの質問・要望・要求

**〔２〕　対応上の基本的な留意事項**

1. 担任は，保護者対応においては第一当事者であり，学校を代表して対応していることの自覚が必要
2. 保護者の「言い方」に左右されずに，誰（何）に対するものなのか，質問なのか，要望なのか，要求な

のかを，冷静に整理する　⇒　文脈把握，場面把握，読解などの力を高める！

1. 一人で抱えることなく，必ず，報告・連絡・相談しながら，自分の対応・説明で「完結」していないもの，

回答を求められているものについては，速やかに回答案（場合により文字化）を整理して回答する

1. 通常範囲のことが「要望・要求」のレベルにまでなるのは，保護者側の在り方や状況の中に，社会・学校・周りへの不満・批判が介在していることが想定されるケースと，担任の「言い方・表現の仕方」などに原因があるケースが多くあるので，冷静に分析してみることが必要
2. 特に，対応分類〔Ⅲ〕においては，担任（学校を代表）として，説明すべきことをきちんとすることが必

要　⇒　言わなくても理解してくれるだろうとの「甘い願望」から，説明すべきことを説明していないこ

とから事後の対応が円滑にいかなかった事例は多くある　⇒　また，逆に，担任が一方的に「宣言（言

い放つ）」などして，保護者の反応・事情などを把握をしていなかったケースもしばしばある　⇒　説明

したことと保護者の反応の両方の文字化が必要

1. 保護者対応に際しては，誠実・丁寧に対応することと「傾聴」の姿勢が大事であり，生徒の成長を促すこと，学校の理解者の位置に立ってもらうことを旨とすることが大事