

회복적 대화로 풀어나가는 교육활동 보호 사례

- 수업방해 -

I. 들어가기

교육활동은 교사의 수업권과 학생의 학습권을 안전하게 보장하기 위해 반드시 보호되어야 한다. 하지만 수업이 이루어지는 교실에서는 다양한 문제 상황이 일어나고 수업 방해로 이어진다. 그 속에서 교사는 아무리 지도를 해도 학생들의 행동 변화가 이루어지지 않아 강도 높은 지도로 이어지고, 그로 인하여 생활지도의 방식에 대해 학부모부터 민원을 받게 된다.

학교로 민원이 접수되면 학교 구성원은 민원 해결에만 집중을 하게 된다. 문제 상황에 대한 맥락과 이해는 이루어지지 않고, 관계 회복은 뒷전으로 밀리게 된다. 문제 상황과 맥락은 덮어두고 일방적인 사과나 학부모의 요구에 맞춘 민원 해결로만 업무 처리가 되는 오류를 범하기 쉽다. 교육활동 관련하여 문제 상황이나 갈등 상황이 생기면 맥락을 이해하기 위한 질문으로 구성된 대화가 이루어져야 한다. 하지만 학교 현장에서 이를 실행할 수 있는 역량을 갖춘 구성원이 너무도 부족한 현실이다.

문제 상황에 대한 맥락을 이해함으로써 문제를 해결하고 관계를 회복하기 위해서는 회복적 정의에 기초한 회복적 대화가 대안이 될 수 있다. 선도 규정에 의한 강압적인 징계 조치 이전에 무슨 일이 있었는가에 대한 질문으로 자신의 언행이 타인에게 어떤 영향을 미쳤는지 직면할 수 있게 하는 것이 중요하다. 직면을 통해 타인에게 끼친 피해와 영향을 이해하고, 자발적 책임과 재발 방지 약속을 나누는 대화 모임을 실행할 필요가 있다. 이 대화 모임에는 사안의 정도에 따라 교사 혼자가 아니라 동료 교사, 관리자, 학부모, 학생이 함께 참여하는 것이 매우 중요하다.

학교 현장에서 수업 방해를 한 학생을 지도하는 과정에서 교사와 학생, 교사와 학부모 간 발생한 민원 사례를 회복적 대화로 해결한 사례를 나누어 보고자 한다. 이 사례에 대해 분석하고 더 많은 확장을 통해 여러 유형의 민원에 대응할 수 있는 회복적 대화 시나리오를 만들고, 혼자가 아닌 공동체의 참여로 따뜻한 실행을 권하고 싶다.

II. 회복적 대화로 민원 해결하기

1. 회복적 대화의 흐름

가. 사전 대화 모임 시나리오

내 용	주요 질문
<p>행위 확인</p> <p>무슨 일이 있었나요?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 그 일은 언제 어디에서 일어났나요? ■ 옆에 누가 있었나요? ■ 누가 어떤 말이나 행위가 있었나요? ■ 무엇을 보거나 들었나요?
<p>행위의 의미 이해</p> <p>꼭 다루고 싶은 것은 무엇일까요?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이번 일과 관련하여 ‘가장 힘들었던 것’은 무엇일까요? ■ 이번 일과 관련하여 ‘가장 염려되는 것’은 무엇일까요? ■ 대화 모임에서 ‘꼭 다루고 싶은 것’은 무엇일까요? ■ 이번 일과 관련하여 ‘상대방이 꼭 알아주었으면 하는 나의 마음’은 무엇일까요?
<p>모임 진행 안내</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공평하게 말하기, 경청하기, 반영하기 ■ 반복하기, 요약하기, 변형하기
<p>참여 의사 확인</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 참여 의사 확인하기
<p>존중이 깃든 초대</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 함께 이야기 나눌 사람 초대하기

나. 본 대화 모임 시나리오

내 용	주요 질문
<p>인사 나누기</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 감사 인사 ■ 참석자 소개 ■ 대화 모임에 대한 이야기
<p>대화 진행 요령 안내</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 대화 진행은 조정자가 주도 ■ 서로 존중하며 말하고 듣기 ■ 들은 것을 그대로 반복하기(반복해 들려주기, 들은 대로 다시 말하기 등) ■ 끝까지 자리 지키기 ■ 비밀 유지

<p>마음 나누기</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 학교에서 가장 듣고 싶은 말은 무엇일까요?
<p>상황 이해 무슨 일이 있었나요?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 무슨 일이 있었는지 말해 볼까요? 자신의 입장에서 보거나 들은 일, 겪은 일을 이야기해 볼까요? ■ 그때 어떤 기분이 들었을까요? ■ 왜 이런 일이 일어났다고 생각하나요? ■ 그때 네가 원했던 것(또는 의도했던 것)은 무엇이었는지 말해 줄래요? ■ 그때 상대방이 원했던 것(또는 의도했던 것)은 무엇이었을까? ■ 그때 그 말과 행위에 대해 누가 무엇을 알아주거나 이해해 주었으면 좋을까요? ■ 혹시 이번 일에서 억울하거나 섭섭한 것이 있을까요? ■ 지금 가장 후회하는 말이나 행동은 무엇일까요?
<p>영향 파악 이번 일로 누가 어떤 영향(피해)를 받았나요?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이번 대화 모임에 참석할 때 불편하거나 또는 망설여졌던 점이 있었을까요? ■ 이번 일로 인하여 최근 자신에게 일어난 마음의 변화와 일상생활의 변화가 있을까요? ■ 이번 일에서 무엇이 가장 화나고 속상한가요? ■ 누가 어떤 마음을 알아주었으면 좋을까요? ■ 누가 이번 일로 가장 큰 영향을 받은 것 같아요? ■ 이 일로 다른 사람들에게는 어떤 피해 또는 영향을 주었을까요?(또는 이 일에 대해 다른 사람들은 어떤 생각을 할 거 같아요?)
<p>자발적 책임 존중의 약속 피해(관계)회복을 위해 내가 할 수 있는 일은 무엇인가요?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이번 일이 어떻게 해결되기를 바라나요?(참석자 모두) ■ 이 일이 해결되기 위해 스스로(당사자, 참석자 등) 무엇을 노력할 수 있을까요? ■ 상대방에게 부탁하고 싶은 것이 있다면 말해 볼 수 있을까요? ■ 상대방의 부탁을 듣고 스스로 할 수 있는 것은 무엇일까요? ■ 오늘 이 자리에서 있었던 이야기는 비밀유지가

	<p>되어야 합니다. 그 약속을 어떻게 지킬지 구체적으로 이야기 나누어 볼까요?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 이런 일이 재발되지 않도록 하기 위해 구체적으로 무엇을 약속할 수 있을까요?(존중의 약속 작성하기) ■ 존중의 약속이 제대로 이행되지 않을 경우 어떤 일이 걱정되고 염려되나요? ■ 약속한 내용이 잘 지켜지고 있는지 2주 뒤에 대화 모임을 갖도록 할까요?
관계 세우기 앞으로 어떤 관계가 되었으면 좋을까요?	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사과가 제대로 이루어지기 위해 꼭 포함되어야 할 내용이 있을까요? ■ 이 일로 인해 사과받고 싶은 것이 있을까요? ■ 이 일에 대해 사과하고 싶은 것은 무엇일까요? (자신의 행위에 대한 인정, 상대방의 불편함에 대한 공감, 재발 방지를 위한 약속 등) ■ 상대방의 사과를 듣고 마음이 어떤지 표현해 볼까요? ■ 앞으로 어떤 관계가 되기를 바라나요? ■ 다른 친구들의 도움이 필요한 것이 있을까요? ■ 선생님께 도움이나 바라는 것이 있나요?
성장의 기회 이번 일로 인하여 무엇을 배우고 느꼈나요?	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이번 일과 대화 모임을 통해서 무엇을 알게 되고 느꼈나요?
닫기	<ul style="list-style-type: none"> ■ 용기 내어 함께 해 준 당사자들에 대한 감사 인사

다. 사후 대화 모임 시나리오

내 용	주요 질문
마음 나누기	<ul style="list-style-type: none"> ■ 감사 인사 ■ 오늘 이 자리에 오면서 들었던 생각은? ■ 지금 내 마음을 색깔로 표현하고 그 색깔로 정한 이유는?
존중의 약속 이행 확인	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서로 약속한 내용이 잘 지켜지고 있나요? ■ 그날 이후 학교생활은 어떨까요?

2. 민원 해결 사례

가. 갈등 상황

1) 학생

- 학생 2명이 지속적으로 수업과 관련 없는 이야기를 하거나 옆 친구와 떠드는 등의 수업 방해 행위를 보여줌
- 학생 2명은 당일 수업시간에 지속적인 수업방해 행위로 복도로 분리조치됨
- 선생님은 평소 자신들을 미워하고 한 번의 지적도 없이 바로 복도로 분리조치된 것에 대한 강한 불만을 표현함

2) 학부모

- 학생들의 이야기만 듣고 교사의 분리조치에 대해 서운함을 표시함
- 평소 교사가 두 학생만을 미워하고 수업시간에 과하게 지적하고 지도를 하는 것에 대해 불만을 표시함

3) 교사

- 수차례 수업 방해에 대해 지도를 하였으나 행동의 변화가 보이지 않아 속상하다고 이야기함
- 당일 수업 방해가 일어날 때마다 눈치를 주었으나 전혀 알아차리지 못하고 지속적으로 두 명이 떠드는 행위가 일어남
- 수차례 지도에도 불구하고 떠드는 행위가 중단되지 않아 복도로 분리조치를 하였다고 이야기함

Ⅲ. 회복적 대화 모임 적용 사례

1. 사전 대화 모임

가. 행위 확인

- <교사> 수업 시간에 무슨 일이 있었나요?

선생님, 아이들의 이야기에 의하면 한 번의 경고도 주지 않고 바로 복도로 분리조치를 한 것에 대해 사과를 요구하고 있어요.

우리학교 생활지도규정에 분리조치에 대한 조항이 있습니다. 확인을 해

보시고 아이들과 만나는 것이 좋을 거 같습니다. 꼭 확인을 부탁드립니다.

그리고 수차례 면담과 지도를 통해 자신들만 미워한다고 생각하고 있어요.

- <학생> 수업 시간에 무슨 일이 있었나요?

학생들의 이야기를 듣고 이야기한 내용을 그대로 반복해서 말하기를 통해 경청과 공감 표현하기

교과 담당 선생님이 힘들어 하는 것에 대해 이야기 나누기

나. 행위의 의미 이해

- <교사> 대화 모임에서 꼭 다루고 싶은 것은 무엇일까요?

“수차례 경고와 지도에도 불구하고 행동 변화가 이루어지지 않는 이유에 대해 묻고 싶어요”

- <학생> 대화 모임에서 꼭 다루고 싶은 것은 무엇일까요?

“선생님이 저희들을 너무 미워하세요. 다른 친구들과 함께 떠들어도 항상 저희들만 크게 나무래요. 그리고 그날 수업 시간에도 한 번만에 바로 복도로 나가라고 해서 기분이 너무 나빴어요. 한 번의 기회는 주어야 되는 거 아닌가요? 선생님이 우리에게 사과해 주었으면 좋겠어요.”

다. 모임 진행 안내

- 이번 대화 모임은 너희들을 나무라기 위해서가 아니라 서로 불편했던 지점에 대해 알고, 앞으로 똑같은 일이 발생하지 않도록 이야기를 나누기 위해 초대하는 자리야.

- 공평하게 말할 수 있고 상대방의 이야기를 경청해 주어야 해.

- 서로의 이야기를 듣고 때로는 반복하고, 요약도 하고, 이야기의 내용을 긍정적으로 변형해서 들려 주기도 할거야.

라. 참여 의사 확인

- 그 동안 서로 힘든 일, 억울한 일, 서운한 일이 있었던 거 같아.

- 그 불편한 일들을 솔직하게 각자 자신의 입장에서 이야기해 볼 수 있는 자리를 갖고자 해.

- 선생님이 함께 할테니까 용기내어 참석해 줄 수 있을까?

마. 존중이 깃든 초대

- 이번 일에 대해 함께 이야기를 나누고 싶은 사람들이 있어.

- 교과담당선생님, 담임선생님, 학년부장선생님, 그리고 학부모님들도 함께 초대하고 싶어.

- 추가로 함께 하고 싶은 사람이 있을까?

- 대화 모임은 ○월○일 ○시에 ○○에서 할 예정이야.

2. 본 대화 모임

가. 인사 나누기

- 감사 인사
- 참석자 소개
- 대화 모임에 관한 이야기

오늘 대화 모임은 누가 옳고 그른지를 따지는 자리가 아닙니다. 서로 있었던 일에 대해 솔직하게 자신의 감정을 표현하고, 서로 불편했던 지점을 이해하고, 이런 일이 다시는 일어나지 않도록 각자 할 수 있는 노력들을 구체적으로 이야기하는 자리가 되었으면 합니다.

나. 대화 진행 요령 안내

- 대화 진행은 조정자가 주도
- 서로 존중하며 말하고 듣기
- 들은 것을 그대로 반복하기(반복해 들려주기, 들은 대로 다시 말하기 등)
- 끝까지 자리 지키기
- 비밀 유지

다. 마음 나누기

- 오늘 이 대화모임에 오면서 떠오른 생각은 무엇일까?
- ○○교과 선생님께 가장 듣고 싶은 말은 무엇일까?

라. 상황 이해

- ○○수업 시간에 있었던 일에 대해 질문드리겠습니다.

선생님, 두 학생이 수업 시간에 한 행위가 무엇이었는데 보신 대로 겪었던 일에 대해 이야기해 주시겠어요?

“이 두 학생은 평소에도 지속적으로 수업과 관계없는 말을 하거나 옆 친구에게 장난을 겁니다. 그날도 돌이켜 계속 이야기를 하고 있고 다른 친구들에게 들릴 정도로 수업 방해가 되었다고 생각합니다. 그래서 눈치를 몇 번 주었으나 계속 이야기를 나누고 있었습니다.”

아 그랬군요. 눈치를 주었지만 계속 옆 친구와 이야기를 나누면서 수업 장애가 일어났다고 생각하셨군요.

그때 선생님의 기분은 어땠어요?

“매우 난감하고 기분 나빴습니다. 무시당하는 마음도 들고요. 도대체 아

무리 지도를 해도 변하지 않아 너무 속상했습니다.”

몇 번의 눈치를 주었지만 두 학생은 알아차리지 않고 계속 떠드는 바람에 복도로 분리조치를 하신거네요?

“네 맞습니다.”

이번에는 학생들에게 묻겠습니다.

선생님께서 하신 말씀이 맞을까요?

“아니오. 수업시간에 저희 둘이 떠든 것은 맞습니다. 하지만 선생님께서는 평소에도 다른 친구들과 함께 떠들어도 저희들만 특별히 나무라고 미워하시는 거 같습니다. 그리고 그날도 눈치를 주었다고 하시지만 저희들은 몰랐습니다. 한 번의 지적도 없이 복도로 나가라고 해서 화가 났습니다. 억울했고요. 선생님께서 복도로 바로 나가라고 하신 것에 대해서는 사과를 해주시면 좋겠습니다.”

두 학생의 이야기를 들어보면 이번 일에서 억울한 부분이 있다고 여겨지네요. 맞습니까?

“네, 맞아요! 분리조치에 대한 생활지도 규정이 있는데 우리도 다 알고 있는데. 선생님께서 바로 복도로 나가라고 하니까 선생님은 우리만 특별히 미워하신다고 생각했어요!”

선생님, 아이들의 이야기를 들어보시고 하실 말씀이 있으신가요? 그리고 복도로 나가라고 하실 때 선생님의 의도는 무엇일까요?

“아이들의 이야기를 들어보니 제가 분리조치에 대한 매뉴얼을 지키지 않았다는 것을 알게 되었습니다. 이 자리를 빌어 두 학생에게 사과하고 싶습니다. 선생님이 분리조치 매뉴얼을 제대로 지키지 않고 바로 복도로 내보낸 것에 대해 많이 황당하고 억울했을 거 같습니다. 미안합니다. 다음부터는 매뉴얼에 의거해서 분리조치를 하도록 하겠습니다. 분리조치를 통해 다른 친구들의 학습권이 침해되지 않도록 하기 위해서 한 조치이었습니다. 하지만 과한 조치이었다고 생각합니다.

그리고 두 학생을 특별히 미워한 적은 없습니다. 물론 많은 지적과 지도가 이어지면서 그렇게 느꼈을 수도 있었을 거 같습니다.”

방금 선생님께서 하신 이야기 이해되었나요?

두 친구를 미워하신 것은 아니라는 이야기를 하셨습니다.

마. 영향 파악

- 이번 일에서 무엇이 가장 화나고 속상한가요?

“선생님께서 한 번의 경고도 없이 바로 복도로 나가라고 했어 너무 억울하고 기분이 나빴습니다. 다른 아이들은 떠들어도 지적을 하시는데 우리는 바로 나가라니까.....”

아까 이 일에 대해서는 분리조치 매뉴얼을 지키지 않고 과한 지도를 하셨다고 재발 방지를 약속하고 사과를 하였습니다.

선생님께서 이번 일로 인하여 무엇이 가장 화나고 속상할까요?

“음...이렇게 이야기해서 미안합니다만. 두 학생은 정말 지도가 통하지 않습니다. 아무리 이야기를 해도 돌아서면 또 떠들고 다음날이 되면 또 잊어버리고 지키지 않고 떠들고.....너무 속상하고 지도하기 힘이 듭니다.”

선생님의 이야기를 듣고 하고 싶은 말이 있을까요?

“수업시간에 자꾸 떠들고 지도를 해도 잘 듣지 않아 죄송합니다.”

이번 일로 인하여 가장 큰 영향이나 피해를 입은 사람은 누구일까요?

“이 두 학생이 많이 서운하고 억울했을 거 같습니다. 분리조치를 단계별로 적용했어야 하는데 지키지를 못했습니다.”

“선생님께서 많이 힘들었을 거 같습니다. 수업시간에 계속 떠들고 지도를 해도 말을 듣지 않아 죄송하다는 생각이 듭니다.”

혹시 이번 일로 인하여 다른 친구들에게는 어떤 피해나 영향이 있었다고 생각하나요?

“아마 저희들 때문에 친구들이 수업에 제대로 집중할 수 없었을 거 같아요.”

친구들에게 수업 방해가 되었다는 것을 알고 있고 그렇게 말해 주어서 고맙습니다.

바. 자발적 책임과 존중의 약속 정하기

- 앞으로 이런 일이 일어나지 않도록 서로 할 수 있는 약속은 무엇이 있을까요?

- 혹시 수업 시간에 집중하지 못하는 이유가 있을까요? 수업 시간에 선생

님에게 바라는 것이나 필요한 도움이 있다면 솔직하게 이야기해 줄 수 있을까?

- 이번 자리를 통해 두 학생에게 부탁하고 싶은 말이 있을까요?
“제발이지 선생님의 이야기도 좀 들어주고 수업 시간에 떠들지 않고 수업에 참여를 부탁드립니다.”
(교과 담당 선생님_학부모)
혹시 학생과 학부모님께서 선생님께 부탁하고 싶은 것이 있을까요?
“앞으로 수업 시간에 떠들지 않겠습니다. 저희들 미워하지 마시고 또 잘못하더라도 너무 뭐라고 하지 않았으면 좋겠습니다.”
“아이들이 선생님 속을 많이 썩힌 거 같아 죄송합니다. 아이들이 잘못하면 꼭 말씀을 알아듣게 해 주시고 잘 부탁드립니다.”

함께 해주신 분들의 이야기를 들어보고 싶습니다.
서로 약속한 내용들이 잘 지켜질 수 있도록 응원과 격려의 말씀을 간단 명료하게 부탁드립니다.
이야기를 하실 때에는 비판하는 말, 비난하는 말, 판단하는 말들은 삼가 주시기 바랍니다.
응원과 격려의 말씀만 부탁드립니다.
(학년부장_담임교사_학부모)

약 2주 뒤에 오늘 이 자리에서 서로 약속한 내용이 잘 지켜지고 있는지 확인하고 싶습니다. 점심시간에 잠시 시간을 내어 수업 시간에 선생님의 지도를 잘 받고 있는지 또한 학교생활에 변화가 있는지 확인하는 시간을 갖도록 하겠습니다.

사. 관계 세우기

- 아까 이미 사과 표현이 있었습니다만 한 번 더 서로 이 일에 대해 사과하고 싶은 것은 무엇인지 묻고 싶습니다.
사과를 할 때에는 자신의 행위에 대한 인정, 상대방의 불편함에 대한 공감 그리고 재발 방지를 위한 약속으로 표현되면 좋겠습니다.

선생님부터 먼저 하는 것이 좋을 거 같습니다.

감사합니다.

이어서 학생들의 사과 표현을 들어보겠습니다.

감사합니다.

- 앞으로 어떤 관계가 되기를 바라나요?

(선생님-학생)

- 혹시 선생님께 도움이나 바라는 것이 있을까요?

아. 성장의 기회

- 이번 일과 대화 모임을 통해 무엇을 알게 되었고 느꼈나요?

자. 달기

- 용기 내어 함께 해 준 당사자들에 대한 감사 인사 나누기

- 사후 모임에 대한 재안내

3. 사후 대화 모임

가. 마음 나누기

- 감사 인사 나누기

- 오늘 이 자리에 오면서 들었던 생각은?

- 지금 내 마음을 색깔로 표현하고 그렇게 정한 이유는?

나. 존중의 약속 이행 확인

- 서로 약속한 내용이 잘 지켜지고 있나요?

- 그날 이후 학교생활은 어떻게 달라진 부분이 있나요?

- 혹시 추가로 더 나누고 싶은 이야기가 있을까요?

다. 응원과 격려

IV. 회복적 대화 진행 시 유의 사항

1. 문제 상황이나 갈등 상황 초기에 '비폭력대화'를 통해 이야기 나누기

- ○○아! 오늘 수업 시간에 있었던 일에 대해 이야기 나누고 싶은데 괜찮을까? 시간 좀 내어줄래? 나무라는 것이 아니라 부탁하고 싶어. 너무 긴장하지 말고 선생님 이야기를 잘 들어 주었으면 좋겠다.

- (관찰) 선생님이 오늘 수업시간에 보니까 ○○이 -----한 행동을 하고

있었어.

선생님이 이야기한 것이 맞니?

사실과 다른 것이 있으면 이야기해 줘!

- (느낌) 사실 몇 번 너에게 지적도 하고 했는데 계속 ----- 하고 있으니까 너무 속상했어. 선생님이 무시당하는 느낌도 들고.....
- (욕구) 선생님은 수업 시간에 그 누구에게도 방해받지 않고 싶어. 그래야 다른 친구들이 마음 편히 수업에 집중하고 공부할 수 있다고 생각해.
- (부탁) 선생님은 오늘 대화 모임 이후로 수업 시간에 내가 옆 친구와 떠들지 않았으면 좋겠어. 그렇게 해 줄 수 있어?

2. 회복적 대화 참여로 혼자 힘 아닌 공동체 대응 시스템 만들기
3. 함께 공부하고 준비하고 실행하기(시나리오 작성_회복적 대화 참여_피드백 등)
4. 제시되어 있는 대화 모임 시나리오를 상황에 맞추어 적절한 회복적 질문 구성하기
5. 회복적 대화는 학생의 신상, 취미 등 흥미를 느껴 쉽게 대답할 수 있는 질문으로 시작하기
6. 조정자는 중립을 유지하고 기록 유지를 통해 대화 진행하기
7. 반영하기, 변형하기, 요약하기, 반복하기 대화법 연습하기

가. 반영하기

- 말하는 사람의 말과 감정, 태도를 조정자의 언어로 재구성하여 다시 전달하기
- 반영하기 사례
<학부모> 아니 이게 말이 되나요? 아무리 아이가 잘못했다고 하더라도 담임선생님이 아이에게 눈길도 주지 않고, 학교 오지 말라고 하는 것이 그제 선생님이 할 소리인가요?
<반영하기> 아...학부모님. 많이 속상하셨군요! 담임선생님께서 아이들을 조금 더 이해하고 따뜻하게 지도해 주셨으면 좋겠다는 말씀이지요?

나. 변형하기

- 말 속에 '가시 빼기'로 비난을 뺀 진심으로 바꾸어 전달하기
- <학생> 우리 학급에서 도난사건이 일어나다니....그 친구는 정말 나빠요! 잡으면 선도위원회에 보내서 징계를 받아야 한다고 생각해요!
- <변형하기> 그만큼 속이 상하고 친구에게 피해를 주는 행동이라는 것을 알아주셨으면 좋겠다는 거지?

다. 요약하기

- 저학년 또는 자신의 의사를 잘 표현하지 못하는 학생의 이야기
- 이야기가 정리되지 않고 장황하거나 횡설수설하는 경우
- 상황에 대한 이해를 도와 대화 내용을 명확하게 공유할 필요가 있는 경우

라. 반복하기

- 상대방이 처한 상황과 강한 감정을 한 번 더 반복해 주기
- 들은 대로 전달하기 또는 반복해서 말해주기
- 조선시대 도승지 언어 전달법

V. 마치기

학교 민원은 학부모·보호자 등이 학생을 위하여 학교에 제기하는 모든 요구 또는 행위를 의미한다. 특히 학교폭력, 성적처리, 생활기록부, 생활지도 관련 요구 등은 중요한 학교 민원으로 접수되고 있다.

하지만 학교 현장에서는 민원이 접수되면 단순히 민원 해결에만 집중하는 경향이 있다. 문제 상황에 대한 맥락과 이해는 접어둔 채 일방적인 사과나 학부모의 요구를 들어주는 방식으로 민원 처리가 이루어지는 경우가 많다. 그로 인하여 학교 공동체에서 일어나고 있는 문제 상황이나 시스템 등에 대해서 전혀 다루어 보지 않고 관계 회복도 처리 과정에서는 빠져 버리게 된다.

사실 이 과정에서 세심하고 치밀하게 계획된 대화 모임이 필요하다. 하지만 학교 공동체 속에서 이 대화 모임을 이끌고 갈 역량이 없어 학교폭력에 관한 민원은 외주를 주고 있는 실정이다. 물론 중대한 사안들은 전문가 집단에게 맡겨야 한다고 생각한다. 하지만 초기에 일어나는 일, 충분히 대화를 통해 관계를 회복할 수 있는 일, 공동체 속에서 함께 고치고 바꾸어야 할 일 등은 치밀하고 세심하게 계획된 회복적 대화로 풀 수 있는 것들이 많다.

혼자가 아닌 공동체의 힘으로 함께 공부하고 준비하고 참여하고 피드백 해 가는 연대와 지지가 필요한 일이라고 생각한다. 학교 민원이 접수되었을 때 단순히 특이 민원에 대응하는 것을 넘어 각자 속해 있는 공동체 속에서 회복적 대화로 갈등을 해소하고, 문제를 해결하는 과정을 통해 행복하고 안전한 공동체를 만들어 가는 계기가 될 수 있다고 생각한다.