

특이민원 대응을 위한 공동체 회의 시나리오 (학교 실습용)

■ 특이민원 대응 회의 역할별 연습 운영 안내

- ※ 본 실습은 특정 사례를 재현하기 위한 것이 아니라, 대응 구조를 익히기 위한 것이다.
- ※ 실제 상황과 다를 수 있으며, 학교 실정에 맞게 수정하여 활용한다.
- ※ 학교 여건과 조직 구조에 따라 발언자는 조정하여 연습한다.
- ※ 각 학교의 여건에 따라 학교장, 교감, 부장교사, 행정실장 등 다른 구성원이 해당 발언을 맡아 연습할 수 있다.
- ※ “특이민원”이라는 표현은 내부 용어이며, 보호자와의 소통에서는 직접 사용하지 않는다.

■ 특이민원 발생 → 학교장 보고 → 학교장 회의 소집

■ 참석자:

- ※ 실습 과정에서는 전 교직원이 함께 연습한다.
- ※ 학교장(총괄), 교감, 행정실장, 관련 교사(선택 참여) 등 민원대응팀원을 중심으로 구성한다.

■ 실습 방법

- ※ 참석자는 역할을 자율적으로 배정한다.
- ※ 시나리오에 따라 회의를 진행한다.
- ※ 역할 분리 및 경계 설정 과정을 중점적으로 연습한다.
- ※ 실습 후 보완이 필요한 부분을 정리하여, 학교 실정에 맞는 자체 대응 시나리오를 마련한다.

■ 사안 개요(예시)

- 민원 주체: ○학년 ○반 학생 보호자
- 민원 내용: 생활교육 방식에 대한 반복적 문제 제기
- 진행 경과:
 - 담임 교사가 설명하였으나, 동일한 내용이 반복 제기됨
 - 교사의 개인 연락처를 통해 지속적으로 연락이 이루어짐.
- 현재 상황 판단:
 - 보호자의 강한 요구와 반복적 연락으로 인해 해당 교사의 교육활동 부담 및 심리적 소진이 우려되는 상황

- 개인 차원의 대응을 넘어 학교 차원의 공식 대응이 필요한 단계로 판단됨

▣ 오늘 회의의 기본 약속 (요약 정리본)

1. 사람을 평가하지 않습니다.
2. 한 사람이 계속 대응하지 않습니다. 학교가 함께 맞습니다.
3. 학생의 학습권과 교육활동 보호를 기준으로 판단합니다.

1단계. 회의의 목적 안내

👤 (진행자) 학교장 또는 교감 : “오늘 이 자리는 특이 민원이 발생하여 교직원 공동체가 어떻게 함께 대응할지를 정리하기 위해 모였습니다. “특히, 지금 이 사안을 겪고 있는 ○○선생님이 혼자 감당하지 않도록 돕는 것이 이 회의의 가장 중요한 이유입니다.

2단계. 사안 공유

👤 (진행자) 학교장 또는 교감: “현재 발생한 특이민원 사안을 안내드리겠습니다. 오늘 회의에서 이 사안을 어떻게 함께 대응할지 중심으로 논의하겠습니다.”

(사안 경과 설명)

“이번 사안은 ○학년 ○반 학생의 보호자가 담임교사의 생활교육 방식에 대해 문제를 제기하면서 시작되었습니다. 초기에는 담임교사가 보호자와 통화 및 설명을 통해 지도 취지와 상황을 안내하였고, 학교의 생활교육 기준과 절차에 대해서도 충분히 설명한 상황입니다. 그러나 이후에도 동일한 내용의 요구가 반복적으로 제기되었고, 보호자는 학교에서 안내한 공식 창구가 아닌 담임교사의 개인 연락처를 통해 지속적으로 연락을 시도하였습니다. 연락은 주로 반복적이고 즉각적인 답변을 요구하는 방식으로 이루어졌으며, 그 과정에서 담임교사는 수업 준비와 교육활동에 집중하기 어려운 상황이 발생하였습니다.”

(현재 상황에 대한 판단)


“현재는 단순한 질의나 건의 수준을 넘어 반복적 요구와 직접적인 개인 접촉이 계속되는 상황으로, 해당 교사의 심리적 부담이 커지고 있는 상태입니다. 이 사안이 장기화될 경우 교사의 교육활동이 위축되거나 정서적 소진으로 이어질 가능성도 우려되는 상황입니다. 따라서 이번 사안은 한 교원이 계속 설명하고 대응하는 방식으로는 한계가 있으며, 학교 차원에서 공식 대응 체계로 전환할 필요가 있다고

판단하였습니다.”

(회의 목적과 연결)

“오늘 회의에서는 민원 내용의 옳고 그름을 다시 판단하기보다는, 이 상황에서 교직원 공동체가 어떻게 역할을 나누고, 어디까지를 조직이 맡을 것인지 함께 정리하고자 합니다.”

3단계 회의의 기본 약속 제안

 (진행자) 학교장 또는 교감:

“회의에 앞서, 오늘 이 자리에 함께해 주신 교직원 여러분께 함께 기억해 주셨으면 하는 몇 가지 기본 약속을 제안드립니다. 이 약속은 누군가를 제한하기 위한 것이 아니라, 우리가 한 사람을 보호하면서도 품위 있고 합리적인 대응을 하기 위한 기준입니다.”

- ※ 회의 약속문은 사전에 인쇄하여 배부하거나, 화이트보드·전지 등에 게시하여 회의 종료 시까지 참석자 모두가 확인할 수 있도록 한다.
- ※ 약속문은 한 문항씩 낭독하며 참석자의 동의를 구한다.
- ※ 동의하지 않는 경우에는 염려되는 부분을 확인한 후, 필요한 경우 문구를 수정·보완하여 최종 합의된 약속을 확정한다.
- ※ 각 항목에 대하여 아래와 같이 설명을 덧붙여서 참여자의 이해를 높일 수 있다.

▣ 오늘 회의의 기본 약속

1. 사람을 비난하거나 평가하지 않습니다.

“특정 보호자에 대한 감정적 언급은 삼가고, 현재 발생한 상황을 어떻게 대응할 것인지에 집중하겠습니다. 보호자의 부당한 부분은 원칙에 따라 분명히 짚되, 사람이 아닌 상황을 다룬다는 점을 기억합니다.”

2. 한 사람이 계속 감당하지 않도록 학교가 역할을 나누어 함께 대응합니다.

“이번 사안은 한 교원의 대응 역량을 논의하는 자리가 아니라, 공동체가 어떻게 역할을 나눌지를 정하는 자리입니다.”

3. 학생의 학습권과 교육활동 보호를 최우선에 둡니다.

“모든 논의는 교사의 교육활동과 학생의 학습권을 지키는 방향에서 이루어지며, 학교와 보호자, 학생 모두에게 장기적으로 도움이 되는 기준을 따릅니다.”

4단계. 역할 분리 및 경계 설정

학교장: “각자 역할 안에서 할 수 있는 대응 방안을 말씀해 주시겠습니까?”

담임교사: “현재 보호자께서 개인 휴대전화로 계속 연락을 주시는 상황이라 수업 준비와 병행하기가 부담이 되고 있습니다. 앞으로는 개인 연락에는 바로 응답하지 않고, 학교에서 안내해 주시는 방향에 따르겠습니다.”

교감: “좋습니다. 우선 개인 연락은 중단하고, 이후 연락은 학교 공식 창구로 안내하는 방식으로 전환하겠습니다. 보호자께서는 향후 문의나 의견은 담임 선생님께 직접 연락하기보다는, 학교 대표번호 또는 지정된 공식 창구로 접수해 주시고, 학교 차원에서 정리하여 답변드리겠다고 안내하겠습니다.”

인성부장: “해당 생활교육 과정이 우리 학교 규정과 방침에 따라 이루어졌다는 점을 근거 중심으로 정리해 두겠습니다. 이번 사안을 계기로, 우리가 추가로 확인해 볼 부분은 없는지 함께 살펴보겠습니다.”

※ 교사는 특이민원 상황에서 우선적으로 보호받아야 한다. 다만, 보호자의 문제 제기 역시 사실과 기준에 따라 공동체 차원에서 검토하는 과정이 필요하다.

학교장: 혹시 보호자께서 “왜 담임이 직접 대응하지 않느냐”라고 말씀하시더라도, 그것은 담임이 책임을 회피하는 것이 아닙니다. 특이민원 상황에서는 개인이 아니라 학교가 공식적으로 대응하는 것이 원칙입니다. 그 부분은 제가 분명히 설명드리겠습니다.

※ “특이민원”이라는 용어는 내부 대응 분류를 위한 행정적 표현으로, 보호자와의 소통 과정에서는 직접 사용하지 않는다.

■ 보호자 연락 멘트:

“학부모(보호자)님, 차분하게 말씀해 주시면 해당 사안에 대하여 제가 말씀을 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다. 다만, 원활한 소통과 교육활동 보호를 위해, 향후 소통은 학교 대표 창구를 통해 진행하도록 하겠습니다.”

교무부장 또는 민원대응팀 담당자: “보호자에게 드릴 공식 안내문 초안을 제가 작성하겠습니다. 이미 설명된 내용은 문서로 정리하고, 향후 문의는 학교 대표 창구를 통해 접수해 달라는 내용을 포함하겠습니다.”

“동일 내용이 반복될 경우 ‘기 안내 사항과 동일함’을 안내하는 표준 문구도 준비해 두겠습니다.”

학교장: “해당 생활교육 내용이 학칙 및 관련 법령과 어떻게 연결되는지 정리한 후, 쟁점이 있는 부분은 교육청 법률 자문위원회에 문의하여 공식 자문을 통해 기준을 확인하겠습니다.”

※ 학교장 역시 공동체의 한 구성원으로서 보호받아야 할 대상임을 유념한다. 사안에 법적 쟁점이 있는 경우에는 단독 판단에 의존하지 않고, 공식 자문을 거쳐 공동체 책임으로 처리한다.

교감: “전화 연결 체계도 점검하겠습니다. 담임 직통번호로 바로 연결되지 않도록 확인하겠습니다. 면담이 필요한 경우에는 관리자 동석 하에 민원대응팀이 상담실 또는 지정된 공간에서 함께 보호자 면담을 진행하도록 하겠습니다.”

행정실장: “행정실에서는 전화 접수 기록을 정리하겠습니다. 반복 연락이 있을 경우 시간, 내용 등을 기록하여 공유하겠습니다. 방문 민원이 있을 경우, 교실이나 교무실로 바로 이동하지 않도록 행정실에서 1차 안내 후 교감선생님께 연결하겠습니다.”

학교장: “좋습니다. 각자의 역할은 정리되었습니다. 다만 혹시 더 보완하거나 추가할 아이디어가 있다면 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다. 우리가 함께 지혜를 모아 가장 합리적인 대응 방안을 정리했으면 합니다.” 또는
“지금 정리된 역할 외에도, 우리가 놓치고 있는 부분이나 더 안전한 대응 방법이 있다면 함께 제안해 주시면 좋겠습니다. 특이민원 대응은 한 사람의 판단이 아니라 공동체의 지혜로 완성된다고 생각합니다.”

※ 역할 분담 이후, 추가 의견이나 보완 사항이 있는지 확인한다.

※ 충분한 의견 수렴 후, 학교장이 최종 대응 방향을 정리·확정한다.

5단계: 회의 최종 마무리 멘트

👤 학교장: “오늘 바쁘신 가운데 함께해 주셔서 감사합니다. 각자의 자리에서 역할을 나누어 주신 점에 진심으로 감사드립니다. 특이민원 상황은 누구에게나 부담이 될 수 있지만, 오늘처럼 함께 논의하고 방향을 정하는 과정 자체가 우리 공동체의 힘이라고 생각합니다. 혹시 오늘 논의를 마치며 짧게라도 느낀 점이나 덧붙이고 싶은 말씀이 있으시면 한 말씀씩 나누고 마치겠습니다.”

※ 마무리는 단호함보다 환대와 감사, 그리고 공동체적 연결감을 남기는 것이 좋다.

(참석자 간단 소감 나눔)

👤 학교장: “오늘 논의한 방향은 회의록으로 정리하여 공유하겠습니다. 다시 한번 감사드리며, 각자의 자리에서 수고해 주셔서 고맙습니다. 각자의 역할이 분명해진 만큼, 학교가 함께 대응해 나가겠습니다.”

※ 회의 종료 시, 학교장은 교사에게 개인 대응 부담이 없음을 명확히 하고, 공동체가 함께 대응함을 재확인한다.