

보호자 불만 응대 5단계

서둘러 해명하기보다 듣고, 확인된 사실과 다음 연락 시점을 분명히 남깁니다.

1

경청

말을 끊지 않고 핵심 요구까지 듣습니다.

“말씀하신 내용을 먼저 끝까지 듣겠습니다.”

2

사실 확인

직접 본 장면·전달받은 말·아직 모르는 점을 나눕니다.

“제가 이해한 핵심은 ○○인데, 맞을까요?”

3

공감

원인이 확인되기 전에도 걱정과 불편은 인정할 수 있습니다.

“걱정되고 답답하셨습니다.”

4

조치·시한

담당자, 확인 범위, 다음 연락 시각을 구체적으로 약속합니다.

“오늘 16시까지 확인된 사실과 다음 조치를 연락드리겠습니다.”

5

기록

시각·경로·표현·확인 사실·합의·후속 연락을 남깁니다.

“합의한 내용과 다시 연락드릴 시점을 기록하겠습니다.”

문장이 막힐 때

상황별 문장은 2쪽 → 짧은 소통 문구는 3쪽 → 대화 뒤 기록은 4쪽에서 이어 쓰세요.

상황별 문장 예시

문장을 그대로 외우기보다 확인된 사실, 기관 절차, 다음 연락 시각에 맞게 바꾸어 씁니다.

1 상처·안전 우려

“놀라셨겠습니다. 우선 아이 상태와 필요한 안전 조치를 확인했습니다. 당시 장면을 교직원 기록과 공간 상태로 다시 확인해 오늘 ○시까지 말씀드리겠습니다.”

피하기 · 상처의 원인을 확인 전에 단정하거나 책임을 피하는 표현

2 분실·준비물

“찾지 못해 불편하셨겠습니다. 이름표, 이동 동선, 보관함을 순서대로 확인하고 내일 등원 전까지 결과를 알려드리겠습니다.”

피하기 · “집에서 안 가져오신 것 아닐까요?”처럼 추측을 사실처럼 말하기

3 식사·낮잠·기저귀

“가정에서 보신 변화가 중요한 단서입니다. 오늘 수유·식사, 기저귀, 낮잠의 시각과 아이 반응을 기록과 함께 확인해 귀가 전 공유하겠습니다.”

피하기 · 일상 루틴의 어려움을 기질이나 양육 방식 탓으로 돌리기

4 또래 갈등·생활지도

“속상하셨겠습니다. 어느 아이를 탓하기보다 교사가 직접 본 행동과 앞뒤 장면을 확인하고, 두 아이의 안전과 관계를 돕는 지원을 말씀드리겠습니다.”

피하기 · 다른 영유아의 이름·가정 정보·개별 조치 내용을 공개하기

5 알림 누락·응답 지연

“기다리게 해 드려 죄송합니다. 전달 경로와 누락 지점을 확인해 오늘 ○시까지 답드리고, 같은 누락을 줄일 연락 방법도 함께 정하겠습니다.”

피하기 · 확인 없이 시스템이나 다른 교직원에게 책임을 넘기기

안전 경계 · 폭언·협박·폭행으로 대화를 이어가기 어렵다면 혼자 견디지 말고 상담을 중단한 뒤 원장 또는 지정 담당자에게 즉시 도움을 요청합니다. 긴급 위험은 기관 비상 절차를 따릅니다.

짧게 꺼내 쓰는 소통 문구집

목적에 맞는 한 문장을 고른 뒤, 확인한 사실과 다음 시각을 덧붙입니다.

대화를 열 때 · 경청

- ☐ 말씀하신 순서대로 듣고 메모하겠습니다.
- ☐ 가장 먼저 해결되길 바라시는 점이 무엇인지 듣고 싶습니다.
- ☐ 제가 놓치지 않도록 핵심을 다시 말씀드려도 될까요?

사실을 나눌 때 · 확인

- ☐ 제가 직접 확인한 장면은 여기까지입니다.
- ☐ 이 부분은 전달받은 내용이고, 아직 확인이 필요합니다.
- ☐ 시간·장소·앞뒤 상황 중 기억나는 부분부터 확인하겠습니다.

마음을 인정할 때 · 공감

- ☐ 걱정되셨겠습니다.
- ☐ 답을 기다리는 시간이 길게 느껴지셨겠습니다.
- ☐ 가정에서 보신 변화를 알려주셔서 감사합니다.

다음에 약속할 때 · 조치·시한

- ☐ 제가 ○○를 확인하고 오늘 ○시까지 연락드리겠습니다.
- ☐ 지금 바로 할 조치는 ○○이고, 추가 확인은 ○시까지 하겠습니다.
- ☐ 약속한 시각에 확인이 끝나지 않아도 진행 상황을 먼저 알려드리겠습니다.

대화를 닫을 때 · 기록

- ☐ 오늘 합의한 한 가지는 ○○입니다.
- ☐ 제가 기록한 내용이 말씀하신 뜻과 맞는지 확인 부탁드립니다.
- ☐ 다음 연락은 ○월 ○일 ○시, ○○ 방식으로 드리겠습니다.

바꾸어 말하기

“그럴 리 없어요” → “지금 확인된 사실과 더 확인할 부분을 나누어 말씀드리겠습니다.”

“나중에 연락드릴게요” → “오늘 16시까지 진행 상황을 먼저 알려드리겠습니다.”

대화 뒤 남기는 한 장 기록

보호자 표현과 관찰 사실을 분리하고, 아이의 경험을 읽어 다음 지원으로 잇습니다.

일시 _____ 경로 ☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 공식 온라인 창구 ☐ 기타 _____
영유아 _____ 응대한 사람 _____ 함께 확인할 사람 _____

1 장면(사실)

평가·추측 없이 표현, 시각, 장소, 행동을 분리해 적어요.

보호자가 전한 말·요구(가능하면 핵심 표현 그대로)

교사가 직접 확인한 사실 / 전달받은 내용 / 아직 모르는 점

2 배움읽기

아이의 경험·의도를 한 가지로 단정하지 않고 영역과 연결해 봅니다.

관련 영역 ☐ 신체운동·건강 ☐ 의사소통 ☐ 사회관계 ☐ 예술경험 ☐ 자연탐구
영아 일상 ☐ 수유·식사 ☐ 기저귀·배변 ☐ 낮잠 ☐ 등·하원 ☐ 해당 없음

3 다음 지원

내일 바꿀 환경·재료·상호작용·일상 루틴 한 가지를 구체적으로 적어요.

즉시 조치 _____ 담당 _____ 다시 연락 _____

합의한 문장 _____

근거 주소: <https://central.childcare.go.kr/ccef/community/common/DownloadBoardFile.jsp?ATCHMNFLSEQ=1&BBSGB=49&BID=107654>

참고 원천: 교육부·중앙육아종합지원센터 영유아 생활지도 해설서 · 검토일 2026-07

가정·교육 현장에서 비상업적 목적으로 인쇄해 사용할 수 있습니다.