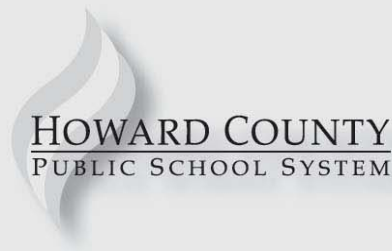


학부형 지침서

- 학교 관련 고충 및 불만사항 해결하기
- 학생이 당하는 괴롭힘, 사이버상의 괴롭힘, 희롱 및 협박 행위를 보고하는 절차
- 옴부즈맨(민원처리관) 서비스



학교 관련 고충 및 불만사항 해결하기

학부모, 가족 및 지역사회 구성원들은 성공적 인 학교를 이끌어 나가는데 있어서 필수적 인 역할을 맡고 있다. 따라서 HCPSS 는 교육 전반에 걸쳐 부모님과 가족, 지역사회의 개입 을 지지하는 바이다. 학부모나 보호자 또는 후견인이, 염려되는 일로 학교 교직원에게 질문을 할 필요가 생길 수 있기 때문에 이 안내서는 학부모가 학교에 관련된 고충 사항 이 있을 때 대처 하는 절차들을 요약하여 질문 사항이나 문제 사항이 신속 하고 만족스럽게 해결되도록 마련된 것이다.

본 공립학교 시스템은 학부모의 질문, 고충 및 불만 사항에 대처하는 비공식적인 절차와 공식적인 절차를 둘다 가지고 있다. 이러한 절차의 예외사항들은 법규나 다른 규정으로 특별히 마련된 대안 절차가 있는 사항들에 대 해 별도로 기록되어 있다.*

문제가 발생할 때, 학부모가 그들의 고충사항들을 가장 직접적으로 관련된 사람들에게 비공식적으로 연락하시기를 권장한다. 그러나 이러한 비공식적인 절차가 해결점을 제공하지 못하는 경우에는, 학부모가 공식적으로 불만 사항을 접수 시켜서 보다 높은 행정적 단계에서 재검토를 요청할 수 있다. 어떤 절차가 되었든 관련된 모든 분에 대해 비밀을 보장하고 존엄성을 유지하려는 것이다.

문제나 갈등 사항 해결에 있어서 중간적 역할을 하는 교육위원회의 옴부즈맨(민원처리관)은 부모님과 가족, 지역사회원들이 처한 어떤 과정에서도 도움을 주기 위해 서비스를 제공하고 있다.

비공식적 절차

1 염려사항이나 문제점들을 해결하기 위한 첫 단계는 가장 밀접하고 직접적으로 관련된 학교 재직 교직원들과 의논하는 것 이다. 협조적인 동의 절차를 통해, 당사자 들은 대부분 상호간에 효율적인 해결책을

찾을 수 있다. 이 단계에서는 서류나 공식적 기록이 요구되지 않는다. 만일 그 문제가 이 단계에서 해결될 수 없 다면, 학부모는 학교행정팀(학교장 또는 교감)에 소개되어야 한다.

2 고충 사항을 해소하는 두번째 단계는 학교행정팀의 한 분께 연락을 취하는 것이다. 학교장은 모든 당사자들의 애로 사항들을 하워드 카운티 공립학교 교칙과 행정절차들 중 해당사항들 과 함께 고려하게 될 것이다.

- a. 학교장은 필요에 따라 학부모가 담당 교사나 기타 교직원들과 그 문제점이나 고충사항들을 해결 하려고 시도를 해 보았는지 확인할 것이다.
- b. 만일 고충사항이 다른 교육청부서의 관여를 요하는 것이면, 학교장은 학부모가 적절한 전담 부서를 찾도록 도와 주고 고충사항의 개요를 그 부서 (예를 들면, 교통과, 특수교육과, 학사 담당과, 급식과 등)에 제공해 준다. 교육청직원은 10 일 이내에 학부모에게 회답하고 학교장에게 그 사실을 알려야 한다.

만일 염려사항이 이러한 비공식적 절차를 통해 해결되지 않는 경우에는, 학부모는 학교장과의 공식적인 면담을 위한 요청서를 제출할 수 있다.

공식적인 절차

1 공식적인 절차에서의 첫단계는 서면으로 학부모 고충사항 보고서의 1 항을 작성하여 특정 고충 사항에 대한 개요를 밝히며, 학교장 면담을 요청하는 것이다.

- a. 학교장이나 그 위임자는 수업일로 3 일 이내에 해당 학부모에게 연락을 취하고 상호간에

동의되는 면담 일시를 정한다. 학교장이나 그 위임자는 학부모에게 공식적인 절차를 설명하는 서류의 복사본을 보내게 된다.

- b. 학교장은 공식적으로 그 면담회에서 이루어진 모든 동의사항을 기록하게 된다. 학교장은 면담회에 곧 이어 학부모 고충사항 보고서의 제 2 항을 작성하며, 여기에 면담회의 결과를 요약하고, 동의된 분야들을 밝히며, 아직 미결된 문제점들을 대처할 단계들을 제시하게 된다. 이응답서는 면담일로 부터 10 일 수업일 이내에 보내지게 된다.

만일 고충 사항이 수업일로 10 일 내에 합리 적으로 해결되지 않은 경우, 학교장은 10 일 이내의 추가 연장기간을 가질 수 있다. 학교 장은 서면으로 그 연장 사실을 알리게 된다.

- c. 학부모는 학부모 고충사항 보고서를 서명을 해서 학교로 보낸다. 서명을 하는 것은 그 서류를 받아 보았다는 것을 말한다.

만일 그 문제점이 만족스럽게 해결되지 않거나 그 고충사항이 직접적으로 교장에 관련된 것이라면, 학부모는 적절한 교육행정실의 행정책임자에게로 회부된다. 학교장은 학부모 고충사항 보고서를 포함한 모든 해당 서류들의 복사들을 교육청으로 보내게 된다. 학부모도 관련 서류들을 제출할 수 있다.

2 공식적인 절차의 두번째 단계는 해당 행정책임자에 의한 검토이다. 행정실장이 회부를 받을 때 취하게 되는 행동들은 다음과 같을 때:

- a. 해당 학부모에게 연락한다.

- b. 고충사항에 관해 해당 학부모, 학교장 및 기타 적절한 교직원들과 협의를 갖는다.

- c. 학부모 고충사항 보고서에 도출된 결정이나 동의사항들을 기록하고 요청서를 받은지 수업일로 10 일 이내로 학교장과 학부모에게 복사본을 보낸다.

3 만일 학부모가 행정책임자의 결정에도 만족하지 않으면, 교육감의 위임자인, 학사 위원장(Chief Academic Officer) 에게 그 문제를 검토 받도록 요청할 수 있다. 이러한 검토를 받기를 원하는 학부모는 학사 위원장에게 고충사항과 결과가 명백하게 적혀있는, 혹은 학부모가 원하는 결과가 적혀있는 신청서를 제출해야 한다. 학사 위원장은 그 신청서를 검토할 것이며, 신청서 접수 후 15 일 수업일 이내에 학부모 신청서에 대한 응답서를 보내게 된다.

***참고: 교육 위원회의 정책이나 법규들 로 말미암은 이슈를 제기하기 위한 공식적 절차에 관한 구체적인 정보는 학교나 교육부 공공 정보실(Public Information Office) 에서 얻을 수 있다. 여기에는 미국 장애인 법에 의거한 합리적인 편의 제공 및 보완책 요청, 특수 교육에 관한 항소, 학생에 대한 정학/퇴학과 관련된 항소 혹은 기타 행정적 액션, 평등 보장에 관련된 염려 사항이나 차별 불만, 그리고 메릴랜드 공공 정보법에 의한 정보 신청 등이 포함된다.**

학생이 당하는 괴롭힘, 사이버상의 괴롭힘, 희롱 및 협박 행위를 보고하는 절차

모든 학생은 안전하고 바람직한 교육 환경 에서 공부할 권리를 갖고 있다는 것이 하워드 카운티 교육청의 신념이다. 이것을 보장하기 위하여, 본 교육청은 각 학교가 다양성과 평등성에 가치를 둔 안전하고 바람직한 학교 환경을 제공할 것을 요청하는 전략적 목표를 채택 했다. 하워드 카운티의 안전한 학교를 위한 노력은 메릴랜드 주의회에서 2005 년도에 통과된 법안에 의해 뒷받침되고 있다.

*안전한 학교 신고법안*은 2005 년 7 월 1 일에 발효되어, 모든 메릴랜드 학교 교육구가 공립학교에 재학하는 학생들에 대한 희롱 및 협박행위 사건들을 보고하는 것을 의무화하고 있다.

이 신고 체계를 통하여 수집된 통계는 교육자들에게 하워드 카운티에서 발생하는 희롱 및 협박행위 발생건들에 대한 귀중한 정보를 제공하고 있다. 이 정보는 학교 행정자들과 지역 학교 향상팀들이 학교 분위기 향상을 위한 적절한 전략들을 알아내고 시행하는데 큰 도움이 된다.

이 법안은 어느 교직원이나, 학생, 학생의 학부모 또는 보호자, 친척등이 교정이나 스쿨버스, 또는 교외에서 열리는 학교 후원 활동 및 행사에서 발생한 괴롭힘, 사이버상의 괴롭힘, 희롱이나 협박 사건을 보고하도록 마련된 것이다. 학생의 가정에서 행해졌으나 다른 학생의 학교 관련 웰빙을 해치는 사이버 상의 괴롭힘 케이스도 보고되어야 한다. 각 교육구는 다음과 같은 정보들을 메릴랜드 주 교육국에 제공해야 한다:

- 괴롭힘, 사이버상의 괴롭힘, 희롱이나 협박행위에 해당되는 행동의 진술
- 피해자와 가해 피의자의 나이
- 가해 피의자의 동기에 대한 추정 진술
- 고발 내용에 대한 조사 및 해당 학교장에 의해 취해진 훈육 조치에 대한 진술서
- 그 사건으로 인해 학생이 결석한 일 수, 해당 경우에 한함.
- 허위 신고가 접수된 회수

메릴랜드 주 교육국은 괴롭힘을 다음과 같이 정의한다.

“학생의 교육적 혜택이나 기회 및 수업 이행을 심하게 방해하거나, 학생의 신체적 심리적 웰빙을 침해함으로써, 유해한 교육 환경을 유발하는 언어적, 신체적 행위 및 서면이나 전자 커뮤니케이션을 이용한 의도적 행위로:

- 인종,국적, 결혼신분, 성별, 성적 경향, 성별구분, 종교, 선조, 신체적 속성, 사회경제적 신분, 가족 배경, 신체적 혹은 정신적 능력이나 지체 등과 같은 실제 또는 추정된 개인 성향에 동기를 두었다든가
- 협박하거나 심하게 괴롭히는 행위; 그리고
- 교정이나 스쿨버스에서 일어나는 행위; 혹은
- 학교나 직장의 질서 체계를 훼손하는 행위.”

괴롭힘은 다음과 같은 구체적 행위들을 포함 할 수 있다:

- 구타, 발로 차기, 밀치기, 침뱉기, 머리뜯기, 또는 물건 던지는 행위
- 타인으로 하여금 상대학생을 구타하거나 가해하도록 시키는것
- 조롱, 별명부르기, 비방하는 말, 또는 협박을 이메일이나 텍스트 메시지를 통해 개별적으로 행하는 것
- 비하해서 괴롭히거나 놀림거리로 만드는 행위
- 무례하거나 위협하는 몸짓
- 따돌림 또는 학생을 거부하는 행위
- 협박, 금품갈취, 또는 노동착취
- 해로운 소문이나 험담을 전하는것
- 사이버상의 괴롭힘

희롱이나 협박을 신고하기

희롱 및 협박 행위 신고서는 모든 하워드 카운티 공립학교 가이던스 사무실, 학교 사무실, 교육청 웹사이트, www.hcpss.org 에서 구할 수 있다.

하워드 카운티 학교들의 괴롭힘 행위에 대한 대책들

- 괴롭힘, 사이버상의 괴롭힘, 희롱, 협박을 다룬 정책

1060 이 교육위원회로부터 승인받아 실행되고 있다. 정책 전문은 HCPSS 웹사이트에서 볼 수 있다.

- 교육감은 2005 년도 봄에 괴롭힘 방지 전담 위원회를 구성하여:
 - 입수 가능한 관련 통계를 검토
 - 교내 괴롭힘에 대한 희망적인 접근법들을 검토
 - 괴롭힘을 줄이고 피해 학생을 도울 수 있는 체계적인 방식 제안
 - 관련 커리큘럼과 정책들의 재검토
 - 제안들에 대한 예산 운용 분석.

- 교직원들에게 괴롭힘 방지 훈련을 제공한다.
- 모든 학교 향상 계획안에 교육청의 안전한 학교목표에 부합하는 전략과 활동들을 포함시킨다.
- 가이던스 카운슬러와 기타 교직원들은 희롱 및 괴롭힘 사건을 신고하는 것에 대한 연령별 정보를 제시한다.

안전한 학교 신고 법안에 대한 빈번한 질문들

질문. 희롱 및 협박(괴롭힘) 보고서가 접수되면, 다음 단계는 무엇인가?

답. 직원이나, 학생, 학부형 또는 기타 친척들의 보고서가 접수되면, 교장이나 교감이 조사를 시작하고 훈육 행동을 취한다. 그 행동들은 학생 면담, 학생 경고, 사과문, 상담, 학보모 전화, 학부모 상담, 방과후 훈육, 교내 정학 또는 교외 정학등을 포함하거나 그외의 것이 될수도 있다. 희롱및 협박(괴롭힘) 보고서의 정보는 데이터베이스에 입력되며, 메릴랜드 주 교육부에 보고된다.

질문. 만일 내 자녀가 괴롭힘을 받고 있는데, 내 자녀나 내가 희롱 및 협박 보고서를 작성하지 않기로 했다면, 여전히 훈육 조치가 취해지는가?

답. HCPSS 는 교내의 괴롭힘 사건에 관한 정확한 정보를 확보할 수 있도록 부모님께서 보고서를 작성하시길 강력히 권고하는 바이다. 그렇게 되면 적절한 전략과 중재가 이루어져 자녀가 속한 학교 환경의 개선을 기대할 수 있기 때문이다. 보고서를 작성해야만 훈육조치가 취해지 는 것은 아니나 당신이나 자녀가 해당 학교의 누군가에게, 괴롭힘이 행해지고 있다는 것을 알리는 것은 중요하다. 당신이나 자녀는 학교장이나, 카운셀러, 학교 심리학자, 양호 교사, 또는 교내의 기타 어른들에게 희롱이나 괴롭힘의 발생 사실을 신고해야 한다.

질문. 희롱 및 협박(괴롭힘) 신고서는 내 자녀의 학적기록부의 일부가 되는가?

답. 의회법안 383 조항에 의하여 희롱과 협박(괴롭힘) 신고서는 비밀이 보장되며 학생의 영구적인 학적부에 기록되지 않을 수 있다.

옴부즈맨(민원처리관) 서비스

공정하고 의미있는 문제 해결 절차를 위한 중립적, 비편파적, 비밀 보장 중재자

하워드 카운티의 교육위원회는 옴부즈맨이 교육위원회, 학교시스템 종사자들, 그리고 일반인들 사이에서 원만한 관계를 창출할 수 있으리라 믿는다. 옴부즈맨은 하워드 카운티 교육부 스태프와 지역사회가 평등하고 시기적절하게 문제들을 해결하는데에 일조하는 중재자 역할을 하고 있다.

옴부즈맨의 서비스는 다음과 같다:

- 귀하가 제기한 문제점에 대해 비밀이 보장되는 논의 (법적으로 일관되게)
- 적용가능한 학교 시스템 정보 리서치
- 적용가능한 교육위원회 정책 및 절차 검토
- 문제 해결에 도움이 될 사람들 소개
- 적절한 학교 시스템 및 지역사회 자원 소개
- 문제 해결 절차 보조 (*학교 문제 및 불만사항 해결을 위한 부모님 지침서* 참조)
- 필요에 따라 커뮤니케이션/논의 주선
- 형식을 필요로 하는 절차 진행 보조

옴부즈맨은 교육위원회 및 HCPSS의 정책과 절차를 따라야 하며, 모든 대상을 공정히 대해야 한다(정책 2030:옴부즈맨 참조). 옴부즈맨은 쟁점시 어느 한편을 들어서는 안되며 누가 “옳고” 누가 “그른가”를 결정해서도 안된다. 옴부즈맨은 정책을 변화시킬 권한이 없고 학교들로 하여금 특정 액션을 취하도록 강요할 수도 없다. 그러나, 옴부즈맨은 들어 주고, 귀하의 상황을 검토하며, 귀하의 문제에 대해 평등하고 시기적절한 해결이 이뤄지도록 보조한다.

옴부즈맨 연락

직접 방문은, 교육위원회
10910 Route 108, Ellicott City.
전화는, (사무실)410-313-6850/
(휴대폰)443-869-1474,
이메일은, ombudsman@hcpss.org
전용팩스는, 410-313-1590

영어가 모국어가 아닌 분은 통역서비스를 신청할 수 있다.

HCPSS에 귀하의 문제를 제기할 때 다음과 같은 지침을 참고로 하면 논의 창출 및 문제 해결에 유용할 것이다.

효과적인 커뮤니케이션을 위한 지침 제안

귀하의 생각을 정리할 것.

- 귀하가 겪고 있는 이슈나 문제를 명확히 표명할 것
- 보조 자료를 준비/입수할 것
- 질문할 사항의 리스트를 만들 것
- 해결에 도움이 될만하다고 생각되는 몇가지 방향을 준비해볼 것

안정된 자세; 정중한 톤을 유지할 것.

- 문제에 대해 논의하는 상대가 아닌 사실에 집중할 것.
- 비난이나 강요, “..해야하는데” 등의 표현을 피하고 “당신이 ...해야하는데” 라는 표현보다는 “내가 믿기로는..”, “내 생각에...”와 같은 표현을 쓸 것.

추측하지 말고 확인할 것.

- 어떤 것 혹은 들은 내용에 대해 확신이 없을 때 확인 설명을 요청한다.
- 다른 사람의 관점을 이해하고 해결책이 제시될 때 이해하려는 태도를 갖는다.

유연하게 대처할 것.

- 문제점은 꼭 한가지 방법으로만 해결되는 것이 아님을 기억할 것.
- 대안에 대해서 열린 마음을 갖자.

기록할 것.

- 회의 일정과 대화 상대 및 대화 내용을 기록한다.
- 귀하의 문제와 관련된 편지, 서식, 기타 자료들을 모아둘 것.

출처: 워싱턴 주 주지사실의 교육 옴부즈맨실이 제공한 안내 지침에 근거

하워드 카운티 공립학교 시스템

10910 Route 108 * Ellicott City, MD 21042 * 410.313.6600 * www.hcpss.org

하워드 공립학교 시스템은 직원 채용이나 프로 그램에 참여하는 일에 있어서 인종, 피부색, 신조, 출신국가, 종교, 신체적 혹은 정신적 장애, 연령, 성별, 결혼 여부, 혹은 성적 성향을 이유로 인해 차별하지 않습니다. 상세한 내용은 하워드 공립학교 시스템의 평등권 보장 사무실로(10910 Route 108, Ellicott City, MD 21042, 410.313.6654) 문의하시기 바랍니다.