

사회복지종사자의 보호와 안전을 위한



관리체계 구축 매뉴얼



 경기도사회복지시협회

 사랑의열매
경기 사회복지공동모금회

목차

1장. 매뉴얼의 개요

1. 매뉴얼 개발의 배경과 목적
2. 주요개념

2장. 매뉴얼의 실제

1. 종사자 위기 예방을 위한 노력
 - 1) 조직적 차원
 - 2) 종사자 개인적 차원
 - 3) 대외적 차원
2. 종사자 위기 상황별 대응
 - 1) 신체적 폭력 : 실제적 공격, 공격 시도 등
 - 2) 언어적 폭력 : 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하발언, 모욕 등
 - 3) 정서적 폭력 : 지속적인 괴롭힘(스토킹), 무리한 요구 등
 - 4) 성적 폭력 : 성폭행, 성희롱, 강제추행, 성적 스토킹 등
 - 5) 경제적 폭력 : 기물파손, 절도, 물품갈취
 - 6) 질병(감염)으로 인한 위험 상황
 - 7) 상실(사망)로 인한 위험 상황
 - 8) 대리외상으로 인한 위험 상황
3. 위기 경험 종사자의 사후관리
 - 1) 조직적 차원
 - 2) 종사자 개인적 차원
 - 3) 외부 프로그램 연계

3장. 사례유형별 예방·대응 및 사후관리의 예시

1. 신체적 폭력
2. 언어적 폭력
3. 정서적 폭력
4. 성적 폭력
5. 경제적 폭력
6. 기타(질병·감염/ 상실·사망/대리외상) 위험
7. 비대면(사이버 등) 위험

4장. 부록 및 참고자료

- 종사자 권익보호 지침 및 응급상황 매뉴얼
- 피해사건보고서
- 종사자 위기대응을 위한 기관의 필수조치 체크리스트
- 방문사업 위험 체크리스트
- 위기에 대한 예방전략 체크리스트
- 위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트
- 이용자 위협의 경고신호 체크리스트
- 한국형 이차적 외상스트레스 척도
- 한국형 우울장애 선별도구
- 한국형 불안장애 선별도구
- 감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화법

1장. 매뉴얼의 개요



1. 매뉴얼 개발의 배경과 목적

2. 주요개념

01. 매뉴얼 개발의 배경과 목적

[1] 배경

‘복지’가 수혜가 아닌 국민의 권리라는 인식이 증대되면서 사회복지서비스는 양적, 질적으로 급격히 팽창해왔다.

보호나 지원을 필요로 하는 사회복지서비스 대상자들은 지역사회의 다양한 사회복지시설이나 기관을 통해 서비스를 제공받게 되며 사회복지 종사자는 사회복지 대상자들의 다양한 욕구를 충족하고 삶의 질을 향상하기 위한 역할을 수행하는 최일선의 전달체계라 볼 수 있다(신승연 외, 2016).

증가하는 다양한 복지수요에 효율적으로 대응하기 위해, 현장에서 복지서비스를 제공하는 사회복지 종사자의 업무 범위는 다양한 행정업무 외에도 대상자를 직접 대면해야 하는 사례관리, 상담, 프로그램 운영 등이 포함되어 있다.

이처럼 복지정책의 일선에 있는 사회복지사들이지만, 여전히 사회복지 종사자들의 근무여건은 타 산업종사자에 비해 낮은 임금, 잦은 야근과 과다한 업무, 안전이 보장되지 않는 근무환경 등 복지 사각지대에 놓인 상황임이 최근 연구에서 밝혀지고 있다.

특히 사회복지서비스의 패러다임이 지역사회중심으로 변화되면서 사회복지사들은 사례관리나 가정방문 등을 통해 공격성, 폭력성 등 복합적인 어려움을 지닌 클라이언트를 접하게 될 가능성이 많아졌다.

한국직업능력개발원(2013)의 조사에 따르면 ‘감정노동을 많이 수행하는 직업 30선’ 중 사회복지사는 19위를 차지하여 상당한 스트레스에 노출되어 있음이 밝혀지기도 하였다.

사회복지 종사자들이 경험하는 스트레스는 이러한 감정노동에 의한 스트레스에 그치지 않고 생명을 위협하는 등 위험상황 노출이 매우 심각한 수준으로, 안전한 근무환경을 보장받고 있지 못하는 것으로 알려져 있으며 사회복지사에 대한 폭력은 민간, 공공 영역을 가리지 않고 발생하고 있다.

사회복지종사자에 대한 폭력 사례

- ▶ 2019년 부산의 장애인시설에서 한 남성이 침입, 사회복지사를 무차별 폭행 (<http://www.busan.com/view/busan/view.php?code=2019072819344864287>)
- ▶ 2012년 경기도 성남시 중원구청 사회복지전담공무원이 민원인에게 칼에 찔려 중태(<http://www.welfarenews.net/news/articleView.html?idxno=30815>)

사회복지 종사자에 대한 폭력, 안전의 문제는 우리나라뿐만 아니라 외국에서도 이슈화되고 있는 문제이며 이를 해결하기 위한 다양한 노력을 해오고 있음. 미국 캔자스 주의 경우 테리 제너법*이 제안되면서 각 주 별로 사회복지사 안전법이 제정되는 데 기여하기도 하였다.

테리 제너법Teri Zenner Social Worker Safety Act

- ▶ 2004년 캔자스주 Johnson County Mental Health Center의 정신보건사회복지사였던 테리 제너가 클라이언트에 의해 살해당하면서 이러한 사회복지사의 안전위협 문제의 심각성을 인지하게 되어 2007년 Teri Zenner Social Worker Safety Act로 제안된 사회복지사안전법
- ▶ 테리제너법은 법안화되지는 못했으나 이후 여러 주정부의 정책에 영향을 끼쳐(다음단락으로)사회복지사의 안전을 위한 제도를 마련하는데 기여하였음.
(<https://www.congress.gov/bill/111th-congress/house-bill/1490>)

우리나라의 경우 2012년 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 사회복지사 등의 지위를 향상하도록 함으로써 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적(제1조)으로 하는 “사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률”이 제정, 시행되고 있으나 사회복지사가 경험하는 각종 폭력 등에 대한 예방이나 실제적 대응에는 도움을 주기 어려우며, 여전히 사회복지 종사자들은 안전한 근무환경을 보장받기 어려운 것이 현실이다.

실제로 2018년도 사회복지사 통계연감에 따르면 응답자 중 20%는 신체적 폭력을 경험, 40.5%는 언어적 폭력을 경험하였으며, 성희롱 등의 경험도 11.9%로 나타나 클라이언트의 인권을 보장하기 위한 업무를 수행하는 사회복지종사자의 인권은 보장받고 있지 못 한 것으로 나타났다.

사회복지 종사자는 전문지식과 기술을 겸비하고 복지서비스를 제공하는 사회복지 조직의 핵심자원으로, 사회복지사의 안전을 담보해야만 사회복지서비스의 질도 담보될 수 있다는 면에서 사회복지사의 안전한 근무환경 보장은 필수적이다.

최근 사회복지 종사자를 대상으로 한 폭력, 폭언 등 위험상황에 대한 위기 인식이 높아지면서 다양한 위기 상황에 대한 예방 및 대응 방안을 알려주는 안전매뉴얼들이 지역별, 단체별로 제작·보급되어 안전한 업무환경 조성을 위해 활용되고 있다(예:‘복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼’(서울복지재단, 2006) ‘클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지실천현장 안전매뉴얼’(2012, 한국사회복지사협회), ‘사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼’(2015, 대전복지재단) ‘사회복지 종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼’(2019, 서울사회복지사협회) 등)

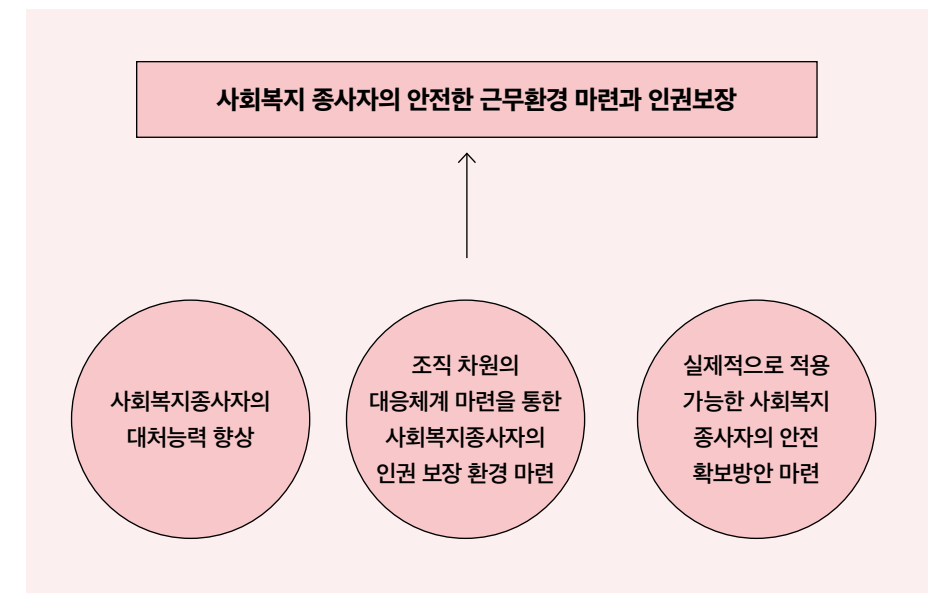
따라서 경기도에서도 지역 특성과 실제 사례들을 반영하여 사회복지 종사자를 보호하고 안전한 근무환경을 조성하기 위한 매뉴얼을 제작할 필요가 있다.

[2] 목적

사회복지 업무현장에서 발생할 수 있는 이용자 폭력 및 위험상황에 대한 사회복지종사자의 대처능력 향상

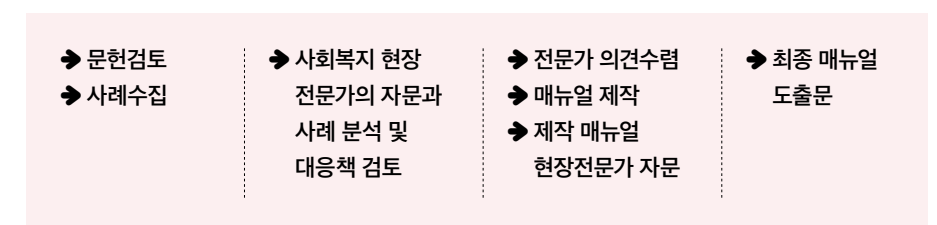
사회복지조직이 사회복지현장에서 겪게 되는 위기상황에 대하여 민감성을 가지고, 종사자의 위협과 위험에 대해 예방 및 대응방안을 구체적으로 제시하고 구조화하여 안전한 조치를 통해 사회복지종사자의 인권을 보장할 수 있는 환경 마련

구체적인 사례들을 통해 현장에서 실제로 적용 가능한 사회복지종사자의 안전 확보방안 마련



[3] 매뉴얼 제작 과정

본 매뉴얼은 다음의 과정을 통해 제작되었다.



본 매뉴얼은 다양한 전문가 및 현장 실무자들을 통해 사회복지시설 및 기관에서 일부 이용자들에게 나타나는 다양한 폭력행위에 대한 대응방법 및 주의사항 등을 소개하고 있으며 직접적인 활용이 가능하도록 다양한 서식을 부록으로 첨부하였다.

[4] 매뉴얼 활용방법

본 매뉴얼은 사회복지 현장에서 종사자가 이용자의 폭력위험을 확인하고 개입하는 단계에서 좀 더 예방적이고 안전하게 대응할 수 있는 자료로 활용할 수 있다.

사회복지 기관의 관리자나 운영자가 종사자들의 사회복지 현장에서의
위기상황으로부터 안전한 사회복지 시설 환경을 구성하기 위해 기관 내 위기상황 관리
체계를 마련하는 데 기초자료로 활용할 수 있다.

본 매뉴얼은 위기상황에 따른 구체적인 현장 사례를 수집하여 제시하고 있으며, 실제
사례를 적용할 때 필요한 개입과정과 방법에 대한 상세한 접근을 통해 직접 실행 시에
효과적으로 대처할 수 있는 적용방법을 최대한 자세히 제시하였다.

본 매뉴얼의 구체적인 내용은 사회복지시설 운영자와 종사자가 협의하고 논의하는
과정을 통해 수정·보완할 수 있으며, 본 매뉴얼에 제시된 대응방법 및 사례를 참고하여
기관 특성에 맞게 별도의 이용자 위기대응체계 및 내부지침을 개발하여 활용할
필요가 있다.

[5] 기대효과

사회복지 업무현장에서 종사자가 이용자의 폭력위험을 확인·사정하고 개입하는
단계에서 좀 더 예방적으로 대응할 수 있는 역량을 강화하기 위한 교육 자료로 사용될
수 있다.

관리자가 폭력으로부터 안전한 시설 환경을 구성하거나 기관 내 위험관리 체계를
마련하는 기초자료로 활용될 수 있다.

02.
주요 개념
정리

본 매뉴얼에서 사용된 용어의 주요 개념은 다음과 같다.

[1] 개념 정의

위험 : 이용자(가족 및 주변 지인 포함, 이하 이용자로 표기)⁰¹의 신체적, 언어(정서)적,
성적, 경제적 위협과 이용자의 질병 및 상실(사망) 등의 위험으로 인해 사회복지
종사자들이 직·간접적으로 신체적·심리적·경제적 어려움과 대리외상을 경험하는
상황

폭력 : ‘사회복지종사자가 현장에서 업무 수행과정 중 이용자로부터 경험하는
폭력’으로, 신체적 폭력, 언어 및 정서적 폭력, 성적폭력, 경제적 폭력 등을 들 수 있음.
이러한 폭력은 또다시 대면적 접촉과 비대면적 접촉으로 나누어서 볼 수 있으며 최근
인터넷, SNS등의 매체가 발달하면서 비대면적 접촉이 다양해지고 있다.

질병(감염)의 위험⁰² : 이용자의 질병으로 인하여 종사자가 감염되어 위기를 경험하는
것뿐 아니라 감염에 대한 우려와 걱정으로 위기를 초래한 상황

상실(사망)의 위험 : 이용자의 예측 가능한 죽음과 예측 하지 못한 죽음(심장마비,
재난, 자살, 피살, 고독사 등)을 종사자가 직·간접적으로 경험하여 위기를 겪는 것

대리외상(vicarious trauma) : 이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 위협, 중독 등의
다양한 부정적인 경험들을 경험하면서 종사자가 위험 상황에 노출(예: 과잉각성,
절망감, 회피, 불면증, 불안, 죄책감, 신체적 질환 등)되어 위기상태에 있는 것

<표 1> 사회복지 종사자들이 경험하는 다양한 위험

구분	신체적 폭력	언어·정서적 폭력	성적 폭력	경제적 폭력
정의	신체적 상해시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것	사회복지종사자의 존엄성에 부정적인 영향을 미치도록 언어적, 정서적으로 괴롭히는 것	사회복지종사자를 성적으로 괴롭히는 것	사회복지기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우
대면	- 직접 공격(먹살잡기, 밀기, 침 뱉기, 때리기, 깨물기, 할퀴기, 도구를 이용한 위협 등) - 공격 및 위협 시도 - 자해 시도 - 가두거나 신체 억제	- 욕설 및 저주 - 비하발언 - 협박 - 무리한 요구 - 상실의 위험	- 성희롱 - 원하지 않는 신체접촉 - 성추행 - 성폭행 - 성적 스토킹	- 기물 또는 물품 파손 - 절도 - 물품갈취 - 경제범죄
비대면		- 반복적인 민원제기 - 고소 및 고발 - 스토킹	- 인터넷, SNS등 지속접촉	

한국노동사회연구소(2014)가 발표한 감정노동 관련 산업안전 분야 작업장의 폭력

01
본 매뉴얼에서는
사회복지종사자가 위기를
경험하게 되는 대상을
사회복지종사자(상사와 부하 또는
동료)는 제외하고 이용자 및 그의
가족과 주변 지인으로만 한정함.

02
경북매일(http://
www.kbmaeil.com)
: 코로나19에 감염된
사회복지종사자 이야기 참고

유형을 폭행/공격, 협박, 학대, 희롱, 성희롱, 협박/집단 괴롭힘 등이 있다고 유형을 분류하였다.

<표 2> 감정노동 관련 산업안전 분야 작업장 폭력 유형

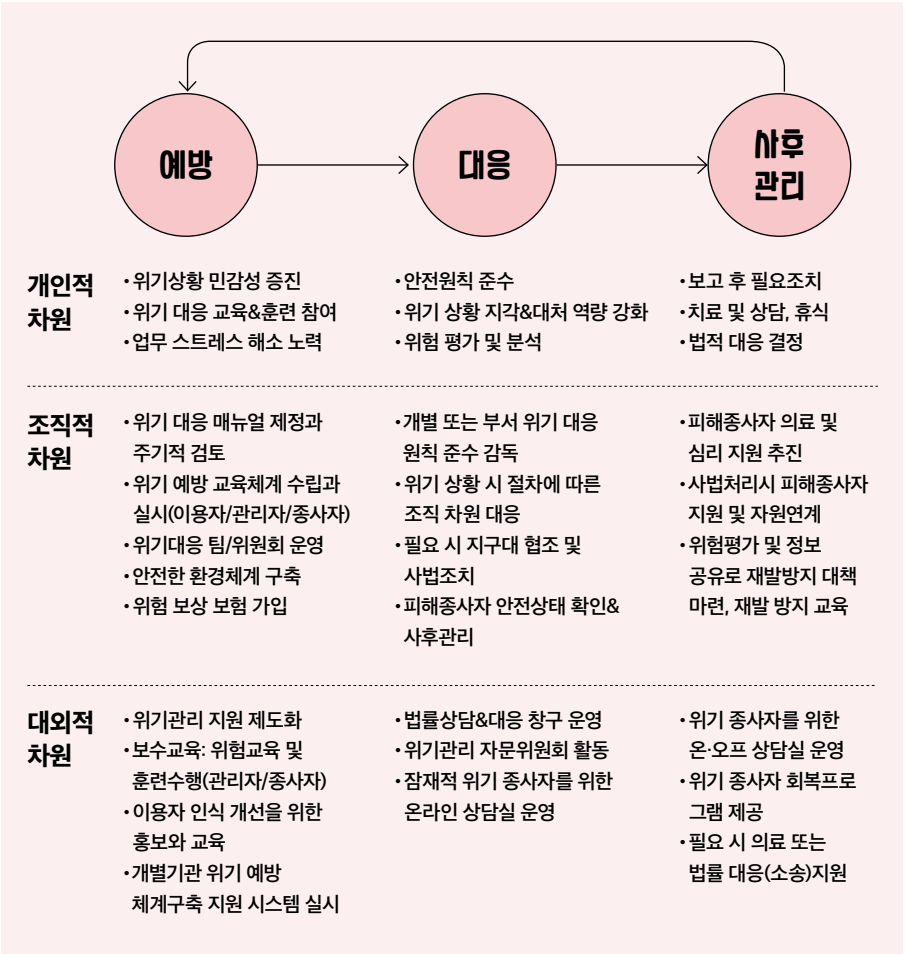
용어	내용
폭행/공격 (assault/attack)	신체적 상해 시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격 (주먹, 발, 손바닥, 칼, 총, 성폭행, 강간 등)
협박 (threat)	희생자에게 신체적, 성적, 정신적 피해나 다른 부정적인 결과를 두려워하게 하는 불법적인 강제력 사용
학대 (abuse)	신체적, 정신적으로 학대하는 행위로 희롱하기, 협박하기, 집단괴롭힘 등을 포함
희롱 (harassment)	나이, 장애, 에이즈 감염, 가정환경, 성, 성적취향, 인종, 피부색, 언어, 종교, 정치색, 노동조합 혹은 다른 견해나 신념, 국가적 혹은 사회적 기원, 소수파와의 관련, 태생 등 각각의 존엄성에 부정적인 영향을 미치는 다른 상태를 기반으로 하는-언어적, 비언어적, 시각적, 정신적, 신체적-바람직하지 못한 행위(성희롱 포함)
성희롱 (sexual harassment)	근무 중 피해자가 성별로 평가되는 것을 느끼게 하거나, 피해자가 모욕감, 굴욕감, 행복의 위협을 가지게 할 수 있는 바람직하지 못한 성적 행위
협박/집단 괴롭힘 (bullying/mobbing)	근로자 개인이나 집단에게 굴욕감을 주거나 명예를 훼손시키고자 보복성 행위로, 잔인한 혹은 고의적인 시도를 통한 학대행위로 정신적 희롱의 한 형태. 부당하게 지속적으로 부정적 견해를 밝히거나 비난 하는 행동, 한 사람을 사회 접촉에서 고립시키는 행동, 잘못된 정보를 이야기하거나 퍼뜨리는 행동 등이 포함

[2] 위기대응 관리체계

사회복지종사자의 위기대응은 위기 문제 발생 이전과 이후로 구분하여 예방, 대응, 사후관리 과정으로 나눈 서울시 위기대응매뉴얼을 참고하여, 이를 개인적 차원, 조직적 차원, 대외적 차원으로 나누었다.

우선 무엇보다 조직적 차원의 노력이 중요하다고 볼 수 있으며, 예방, 대응, 사후관리의 전 과정에서 각각의 역할과 책임을 구조화하고 순환적인 시스템으로 운영하기 위한 노력을 다하여야 한다.

개인, 조직, 대외적 차원의 대응은 사회복지현장에서 발생할 수 있는 위험의 유형별 사례에 적용될 때 대응책에서도 적용되며, 본 보고서를 기초로 향후 보다 다양한 대응과 명확한 근거가 지속적으로 마련되기를 바란다.



2장.

매뉴얼의 실제



1. 종사자 위기 예방을 위한 노력

2. 종사자 위기 상황별 대응

3. 위기 경험 종사자의 사후관리

01. 종사자 위기 예방을 위한 노력

[1] 조직적 차원

- ❗ 사회복지현장에서 발생하는 종사자에 대한 다양한 위험에 대한 대응을 위해 기관은 취업규칙 및 내부규정을 마련한다.
- ❗ 취업규칙에는 종사자의 인권보호 및 쾌적한 근로환경 제공을 위한 사항, 위험으로부터 근로자를 보호할 수 있는 대응책, 예방을 위한 교육 및 관리체계 등을 명시한다.
- ❗ 기관 운영규정 및 내부규정에 위기상황에 대응하는 구체적인 절차와 내용을 명시하여 직원들과 공유한다.

(1) 운영책임자의 사회복지 종사자 위험관리에 대한 의지 공표

사회복지 종사자의 위기관리에서 가장 중요한 것은 기관의 운영책임자가 종사자의 정신적, 신체적 보호의 필요성을 인식하고 관심을 갖는 것이다.

사회복지 종사자의 위기에 대응하고 보호하기 위해 취업규칙 및 기관운영규정 등 기관의 운영방침 을 명시하고 준비해야 한다.

사회복지 종사자와 함께 구조화된 의사소통 구조를 만들고, 관심을 가지고 관리를 위해 노력하도록 한다.

*관련 법 : 산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무)

- ① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.
 1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준
 2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
 3. 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공

사회복지 종사자의 위기대응을 위한 예산을 확보하도록 하고, 지원할 수 있는 대내외 프로그램을 마련하도록 한다.

(2) 취업규칙 및 기관운영규정 작성

종사자 위기대응에 대한 규정 마련시에는 기본적으로 위험상황이 예방, 대응, 사후조치 되어야한다는 사항임을 명시하여야 한다.

취업규칙의 내용에는 종사자 위기 상황에 대한 정의와 예방교육, 고충상담, 발생시 처리절차, 종사자 보호조치, 재발방지대책, 가해자 제재 등이 있다.

취업규칙 개정 및 제도운영방안 등의 논의시 종사자의 적극적인 참여를 유도하는 것이 중요하다.

징계 규정 강화 등 취업규칙 불이익 개정 시 노동조합 또는 근로자 대표 과반수 이상의 동의필요. 취업규칙 변경 후에는 행정관청에 신고 의무도 있다.⁰³

※ 사회복지시설 취업규칙 중 관련 조항 예시

제8장 안전 및 보건

제90조 (안전 및 보건의 이행)

- ① 기관은 근로상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 환경의 방지와 직원의 건강증진을 위해 필요한 조치를 강구한다.
- ② 직원은 안전, 보건에 관한 제 규정을 준수하며 안전, 보건시설의 보존 및 재해방지에 최선을 다하여야 한다.
- ③ 직원의 업무와 관련된 고충사안에 대해서는 기관장이 대상 직원의 진술 경청 및 증거(증인)자료를 제출하게 하며, 진의여부를 판단하여 즉시 처리한다. 또한 고충처리신청서를 받았을 경우, 고충처리업무 담당자가 이를 상담하여 적절히 조치하고 고충처리절차가 필요하다고 판단되는 사항은 고충처리 신청자의 동의를 받아, 고충처리위원회에 상정하여 심사하게 하여야 한다.
- ④ 안전 및 보건에 관한 세부적인 사항은 산업안전보건법에 따른다.

제91조 (건강진단) 기관은 직원에 대하여 다음 각 항의 건강진단을 실시한다. 또한 직원은 정당한 이유 없이 각 호의 건강진단을 거부하지 못하며, 정당한 사유없이 건강진단을 거부하거나 건강진단 지시 등을 불응한 경우 업무지시 불이행으로 간주하고 징계조치할 수 있다.

- ① 기관은 신규채용 시 채용건강진단을 실시한다.
- ② 기관은 직원의 근무형태에 따라 정기적인 건강진단을 실시한다.
- ③ 일반건강진단은 국민건강보험공단에서 시행하는 건강진단으로 대체할 수 있다.
- ④ 유해, 위험 부서에 종사하는 직원에 대해서는 필요시 특수건강진단을 실시한다.

제92조 (결과조치)

- ① 기관은 건강진단의 결과 건강 요 보호자에게 요양의 권유, 전환배치, 일정기간 취업금지 등 직원의 보건 상 필요한 조치를 취할 수 있으며, 직원은 이에 순응하여야 한다.
- ② 기관은 전염병, 정신질환 또는 근무로 인하여 병세가 악화될 우려가 있는 질병을 소유한 직원에 대해서는 직원의 보건 상, 의사의 진단에 따라 취업을 금지시킬 수 있으며, 직원은 이에 순응하여야 한다.

제93조 (위기 상황에 대한 보호조치)

- ① 기관은 현장에서 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 신체적, 언어적, 정서적, 성적, 경제적 폭력과 이용자의 질병 및 상실(사망) 등의 위험상황에 대해 인지하고, 직원들을 이러한 폭력으로부터 예방하고 보호하기 위한 조치로, 위기대응 매뉴얼을 기관 내 비치하고, 이 내용에 대해 교육한다.
- ② 업무 중 발생하는 모든 위기상황에 대해서는 대응 매뉴얼에 기초하여 처리하며, 직원에게 위험이 되는 상황이나, 폭력을 행사하는 이용자에 대해서는 직원보호 및 안전을 최우선으로 하여, 내부규정 및 관련 법령에 의거하여 조치하도록 한다.

제9장 재해보상

제94조 (재해보상) 기관은 직원의 업무상 재해에 대해서는 관계법령에 따라 처리하되, 업무외의 재해에 대하여는 보상하지 아니한다.

제10장 복리후생

제95조 (복리후생의 원칙) 기관은 임금 외에 직원의 생활을 보조하기 위한 금품의 지급 또는 각종 복리후생에 있어서는 남녀의 차별을 두지 아니 한다.

제96조 (작업용품의 제공) 기관은 직원의 근무 상 필요한 용품을 지급한다.

제11장 직장 내 성희롱의 금지 및 교육

제97조 (직장 내 성희롱의 금지) 기관장, 상급자, 직원은 직장 내에서 성희롱을 하여서는 아니된다.

제98조 (직장 내 성희롱의 예방교육)

- ① 기관장은 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건조성을 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육을 실시한다.
- ② 기관은 성희롱 예방 교육의 내용을 직원이 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 직원에게 널리 알려야 한다.
- ③ 기관은 고용노동부령으로 정하는 기준에 따라 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위한 조치를 하여야 한다.

제99조 (직장 내 성희롱 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 기관에 신고할 수 있다.
- ② 기관은 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. 이 경우 기관 대표자는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 직원 또는 피해를 입었다고 주장하는 직원이 조사 과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 한다.
- ③ 기관은 제2항에 따른 조사 기간 동안 피해 직원 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 직원 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 기관은 피해 직원 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 기관은 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 피해 직원이 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 기관은 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 직장 내 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 기관은 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 직장 내 성희롱 피해를 입은 직원의 의견을 들어야 한다.

03

근로기준법 제94조(규칙의 작성, 변경 절차)에 이와 같은 내용이 명시되어 있음. ① 사용자는 취업규칙의 작성 또는 변경에 관하여 해당 사업 또는 사업장에 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합, 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 없는 경우에는 근로자의 과반수의 의견을 들어야한다. 다만, 취업규칙을 근로자에게 불리하게 변경하는 경우에는 그 동의를 받아야 한다. ② 사용자는 제93조에 따라 취업규칙을 신고할 때에는 제 1항의 의견을 적은 서면을 첨부하여야 한다.

⑥ 직원은 성희롱 발생 사실을 신고한 직원 및 피해 직원 등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 하여서는 아니 된다. 1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치 2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치 3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치 4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급 5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한 6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위 7. 그 밖에 신고를 한 직원 및 피해 직원 등의 의사에 반하는 불리한 처우 ⑦ 제2항에 따라 직장 내 성희롱 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해 직원 등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 기관에 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다. 제100조(이용자 등에 의한 성희롱 방지) ① 기관은 이용자 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 직원에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 직원이 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ② 기관은 직원이 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.
--

(3) 이용자 응대 매뉴얼 마련

비합리적 방법으로 무리한 요구를 하거나, 폭력을 가하는 이용자로 인한 정신적, 신체적 피해를 경험하지 않도록 직원들의 직접 참여를 통한 이용자 응대 매뉴얼 마련하도록 하며, 객관적인 서비스 제공기준 안내를 통해, 적절한 서비스 수준을 유지하도록 한다.

- 폭언, 폭행, 성희롱 등에 대한 적극적인 대응지침을 명시
- 폭력 대응 스크립트를 이용자 응대 업무장소마다 비치
- 단계별 응대 멘트를 세분화하여 명시
- 부당한 서비스 요구시 서비스 중단 사전안내 방법을 제시
- 폭력 행사 이용자에게 법적 처벌 사전 전달 방법 안내
- 욕설, 폭언, 성희롱, 위협 등을 방지하기 위한 적극적인 캠페인 실시 방안 마련
- 전화를 통한 폭언이나 욕설을 예방하기 위한 전화녹음 등의 시스템 마련

TIP 이용자 응대 매뉴얼에 포함되어야 할 내용 고객에게 무조건 친절히 응대하도록 하는 것이 아니라 적정 서비스 기준을 제시함. 법적 조치내용이 포함된 이용자 안내문을 제작하여 직원들과 공유하고, 이용자에게도 서비스 동의서 체결 등 사전에 충분히 고지될 수 있도록 제시함. 사회복지사 면담, 클레임 분석 등을 통해 사회복지사가 경험하고 있는 문제발생 상황과 형사처벌 등 법적 조치가 가능한 상황 분류하여 대응 구체적인 상황별로 사회복지사의 응대멘트와 행동요령이 상세히 안내되어야 하며 실제 대응사례 스크립트도 포함되어야 함. 사회복지사가 대응하기 어려운 상황을 구체적으로 정하고, 이를 해결할 관리자와 구체적 연락방법을 명시함. 이용자 응대 업무 매뉴얼은 노사가 함께 논의하여 만들어야 하며 감성노동으로부터 사회복지사를 보호하고자 하는 목표가 충실히 반영되어야 함. 매뉴얼에는 이용자와의 갈등이 발생했을 때 이용자의 이야기만 듣거나, 관리자가 자의적으로 판단해 사회복지사에게 불이익을 주지 않도록 하며, 기관 내에 처리 절차를 구체적으로 명시해서 상시적으로 사용할 수 있도록 명시함. 서비스를 제공하는 사회복지사와 서비스를 받는 이용자 모두가 행복하고 상호 배려해야 한다는 점을 매뉴얼에 포함 우리 기관이 바라는 ‘모두가 행복한 서비스’가 무엇인지 알리고, 우리 기관은 직원을 존중하며, 실제 그러한 지원을 하고 있다는 점을 이용자에게 알림으로써 ‘모두가 행복한 서비스’에 동참할 수 있도록 함
--

* 관련 법 : 형법, 경범죄 처벌법, 특례법 - 폭언/협박 : 형법 제283조(협박), 형법 제311조(모욕), 형법 제313조(신용훼손), 형법 제314조(업무방해) - 신체접촉 : 형법 제257조(상해), 형법 제260조(폭행), 형법 제298조(강제추행), 경범죄처벌법 제3조 ①항 3 (폭행 등 예비), 19(불안감 조성) - 성희롱 관련 : 성위협범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위) 산업안전보건법 시행규칙 [시행 2020. 1. 16] [고용노동부령 제272호, 2019. 12. 26., 전부개정] 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다. 1. 법 제41조 제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육실시 4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

(4) 안전한 환경 구성

종사자의 안전한 환경구성을 위해 다음과 같은 항목에 해당하는 사회복지 시설 및 기관 내·외부의 안전점검을 실시한다.

가. 시설·장비 구축

- 현관 출입구에 안내 및 경비 체계를 마련한다.
- 보안전문업체 또는 경비용역회사 계약, 방범 시스템(무다이얼링 시스템, 이웃 사회복지기관 간 비상벨, 컴퓨터 범죄신고 시스템) 등의 방범체계를 마련한다.
- 경찰, 소방서, 보안업체 등에 직접 연락할 수 있는 비상연락망을 마련한다.
- 전화발신추적과 녹음 가능한 녹취 전화기를 설치한다.
- 비상벨, 경보벨을 설치한다.
- 개인정보보호법에 따라 관내에 CCTV 설치한다.
- 출입문에 출입증 또는 지문 인식, 비밀번호 입력 등을 활용하여 잠금장치를 마련한다.
- 사무기기 별 잠금장치를 마련한다.
- 호신장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)를 갖춘다.
- 대피장비(완강기, 하강기 등)를 설치한다.
- 대피 공간(비상구, 비상대피실 등)을 마련하고 위치를 파악한다.

나. 외부업체 및 기관계약·협약

- 경찰서, 소방서, 보안업체, 노동권익센터, 심리상담지원센터 등의 유관기관과 협약하여 협조체제를 구축한다.

다. 외부 접근성

- 종사자 개인 신상정보 보호·보안 시스템을 마련한다.
- 방문자 신분(증)을 확인한다.
- 기관은 출입구에 방문자 기록부를 비치하여 방문자가 직접 작성하도록 하며, 위험한 물건 소지자, 주취자, 감염성질환을 보유한 자라고 판단되는 경우에는 방문을 제한한다.

라. 감염예방⁰⁴

감염병의 발생에는 병원체, 환경 및 숙주의 3개 질병요인이 관여한다. 이들 요인의 균형이 깨지면 질병상태가 된다. 즉 숙주(사람)가 건강한 경우라도 침입한 병원체의 병독성이 강하면 발병을 하게 되며, 반면 병독성이 낮은 병원체는 건강한 사람에게는 문제가 되지 않지만, 면역력이 떨어진 저항력이 낮은 사람에게 병을 일으킬 수 있다.

- ❶ 병원체 요인 세균, 바이러스, 진균, 리케치아, 기생충 등 미생물의 숙주 아닌 옥외 환경에서의 생존 능력, 증식 능력, 숙주로의 침입 및 감염 능력, 질병을 일으키는 능력에 따라 감염이 결정된다.
- ❷ 숙주 요인 인체의 구조적, 기능적 방어기전, 생물학적 요인(연령, 성별, 종족), 행태 요인(생활습관, 직업, 개인위생), 체질적인 요인(선천적/후천적 면역, 영양 상태) 등이 감염의 성립에 영향을 미친다.
- ❸ 환경 요인 생물학적 환경(인간, 동물, 토양, 파리, 모기 등), 물리화학적 환경(소음, 대기 오염), 사회적 환경(의료수준, 공해 책, 안전) 등이 있다.

- 비누로 손을 씻고 알코올 손소독제를 비치하거나 소지하여 활용한다.
- 감염가능성이 높은 질병에 대해서는 연령별, 시기별로 예방접종을 실시하도록 한다.
- 임신 전 가임기 여성 및 임신한 종사자는 선천성 기형을 유발할 수 있는 감염병(풍진, 수두 등) 환자와의 접촉을 차단한다.
- 감염의 염려 또는 의심이 있으면 기관에 보고하고 의료적 검사를 실시하도록 지원한다.
- 감염 종류가 이용자 및 다른 종사자에게 위험을 준다고 판단되면 위기대응팀 중심으로 감염예방 및 조기 조치를 취한다.
- 감염성 질환의 예방을 위해, 병원체가 존재하는 환경 및 병원소를 관리하고 제거하여, 이용자가 병원체에 노출되는 것을 예방한다.
- 이용자 및 종사자 전원이 손 씻기, 기침 예절 등 개인위생을 철저히 하도록 하는 보건 교육을 강화하여 병원체에 감염되지 않도록 한다.
- 유행 가능한 감염성 질환에 대한 보건교육 시간 이외에도 유인물, 보건신문, 게시자료 등을 활용하여 적절히 교육한다.
- 부득이하게 감염성 질환이 의심되는 상태에서 기관내 근무를 할 경우 반드시 마스크 및 장갑을 착용하고 이용자를 직접 접촉(1m 이내의 거리에서 대화 또는 그 이상의 가까운 만남)하거나 가까이 다가가지 않도록 한다.
- 감염성 질환이 유행하는 시기에는 방문자의 출입을 최소한으로 제한한다.
- 거주시설이나 장기요양시설의 경우, 기관 방문 또는 기관 이용 시, 감염병 유무를 확인할 수 있는 진단서, 확인서 등의 증빙서류를 제출하도록 하여, 사전에 감염경로를 차단할 수 있도록 조치를 취한다.
- 법정 감염병에 대해 숙지하고, 감염성 질환 발견 시, 지침에 따라 신고 또는 감시하도록 한다.

바뀌는 법정감염병(2020.1.1시행)			
감염병 분류 개편안 원칙		긴급도,심각도,전파력 등이 높은 순 격리 강도가 센 수준에 따라 긴급성을 강조하기 위해 감염병 그룹을 군 ->급	
1급 (17종)	2급 (20종)	3급 (26종)	4급 (23종)
전수감시,발생 즉시 신고 생물테러감염병 또는치명률이 높거나 집단 발생의 우려가 커서 발생 또는 유행 즉시 신고하여야 하고, 음압 격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병 가. 에볼라바이러스병 나. 마버그열 다. 라싸열 라. 크리미안안검고출혈열 마. 남아메리카출혈열 바. 리프트밸리열 사. 두창 아. 페스트 자. 탄저 차.보툴리눔독소증 카. 야토병 타. 신종감염병증후군 파.중증급성호흡기증후군 (SARS) 하. 중동호흡기증후군 (MERS) 거.동물인플루엔자 인체감염증 너.신종인플루엔자 더.디프테리아	전수감시,24시간이내 신고 전파가능성을 고려하여 발생 또는 유행 시 24시간 이내에 신고하여야 하고, 격리가 필요 가. 결핵 나. 수두 다. 홍역 라. 콜레라 마. 장티푸스 바. 파라티푸스 사. 세균성이질 아. 장출혈성대장균감염증 자. A형간염 차. 백일해 카. 유행성이하선염 타. 풍진 파. 폴리오 하. 수막구균감염증 거.b형헤모필루스인플루엔자 너.페렴구균감염증 더.한센병 라. 성출혈 마. 코마이신내성황색 포도알 (VISA) 감염증 바.바페넨내성장내세균속균종 (CRE) 감염증	전수감시,24시간이내 신고 그 발생을 계속 감시할 필요가 있어 발생 또는 유행 시 24시간 이내에 신고 가. 파상풍 나. B형간염 다. 일본뇌염 라. C형간염 마. 말라리아 바. 레지오넬라증 사. 비브리오패혈증 아. 발진티푸스 자. 발진열 차.쯔쯔가무시증 카.렙토스피라증 타. 브루셀라증 파. 공수병 하.신증후군출혈열 거.후천성면역결핍증(AIDS) 너.CJD 및 vCJD 더.황열 러. Dengue 머. 규열 바. 웨스트나일열 서. 라임병 아. 진드기매개뇌염 포도알 (VISA) 감염증 차.유비저 저. 치룬구니아열 커. 중증열성혈소판감소증후군 더. 지카바이러스감염증	표본감시,24시간이내 신고 제1급감염병부터 제3급감염병병까지의 감염병 외에 유행여부를 조사하기위하여 표본감시 활동이 필요 가. 인플루엔자 나. 매독 다. 회충증 라. 편충증 마. 요충증 바. 간충증증 사. 폐충증증 아. 장충증증 자. 수족구병 차. 임질 카. 클라미디아 감염증 타. 연성하감 파. 성기단순포진 하. 침구단순포 거 반코마이신내성장알균 (VRE) 감 염증 너.메티실린내성황색포도알균 (MRSA) 감염증 더. 다제내성아시네토박터바우마니 균 (MRAB) 감염증 러. 다제내성녹농균 (MRPA) 감염증 머. 장관감염증 바. 급성호흡기감염증 저. 해외유입기생충감염증 커. 엔테로바이러스감염증 더. 사람유두종바이러스감염증

<참고자료 : 시설 종류별 감염병 관리 관련 지침 내용>⁰⁵

시설종류	관련 지침명	관련 내용
아동 복지시설	아동분야 사업안내 (2019)	입소 아동을 대상으로 감염병 관련 교육을 실시하도록 명시
노인 복지시설	노인복지시설 인권보호 및 안전관리 지침 (2017)	- 시설 차원에서 평상시 대책, 감염병 발생 시 대응 내용에 대한 지침을 마련하도록 제시 - 감염병 발생 시 대책위원회 구성 및 운영 관련 사항 명시 - 감염병 및 식중독 예방과 방지를 위한 교육을 실시하도록 명시
	장기요양기관 안전관리 매뉴얼 (2019)	- 감염병 발생 시 장기요양기관 감염병 관리·대책위원회의 구성과 역할 명시 - 시설 내 감염, 지역 내 감염(NSC 감염병 위기경보 수준으로 구분하여 대응 체계 구성, 각 단계별 상황 구분, 단계별 업무, 업무 분담 등 상세 명시 - 메르스, 신종인플루엔자 등 감염병 종류에 따른 대응 방안 명시
장애인 복지시설	장애인복지시설 사업안내 (2019)	- 시설이 전염병 및 식중독 예방 및 만연 방지를 위한 위생 관리 매뉴얼을 마련하고 이용 장애인 및 종사자 대상 교육을 실시하도록 명시 - 상황 발생 시를 고려하여 관계 기관과의 비상연락망 유지, 행정기관에의 보고 조치, 시설 내 연락 체계 마련을 명시
정신보건 시설	정신건강 사업안내 (2019)	- 전염병 환자 발생 시 시설장은 즉시 보건소에 신고하고 보건소장의 지시에 따라 조치하도록 명시 - 정신요양시설은 감염성 질환 유무 확인을 위해 입소 신청자의 건강진단서 제출을 의무화 하고, 시설장은 매년 입소자가 건강검진을 받도록 하여야 함을 명시

자료 : 1) 보건복지부. (2019). 2019년 아동분야 사업안내 1권.
2) 보건복지부. (2017). 노인복지시설 인권보호 및 안전관리 지침.
3) 국민건강보험공단 요양기준실. (2019). 장기요양기관 안전관리 매뉴얼.
4) 보건복지부. (2019). 2019 장애인복지시설 사업안내 3권.
5) 보건복지부. (2019). 2019년 정신건강사업안내.

마. 시설 내부 환경 구성

일반사항

- 이용자가 자주 이용하는 장소들의 경우 내부가 잘 보이도록 공간을 배치한다.
- 사무공간과 이용자(방문자) 대면 공간을 구분한다.
- 모든 공간은 깨끗하게 정리·정돈한다.
- 이용자가 이용하는 장소에 무기로 사용될 수 있는 물건은 치워둔다.
- 기관이용에 관한 일반적인 이용자 수칙과 사업별(프로그램별) 이용자 수칙은 필요시 제작 후 공지한다.
- 굴절된 곳이나 구석 등 시야가 가려지는 곳은 CCTV나 반사경 등을 설치해 사각지대를 최소화한다.

⁰⁵
형법, 민법, 산업안전보건법, 경범죄 처벌법 등

- 사용하지 않는 장소는 이용자가 이용하지 못하도록 잠금장치를 한다.
- 응급상황에 대비한 안전 공간을 마련한다.
- 이용자-종사자간 평등한 관계가 유지 될 수 있도록 하기 위해 종사자 인권침해요소에 대한 명확한 근거를 게시물(포스터, 현수막 등) 형태로 관내에 상시 부착한다.

<예시> 종사자 보호를 위한 이용자 대상 안내 문구 및 게시물

여러분의 따뜻한 말 한마디, 고맙습니다.

여러분의 따뜻한 말 한마디가 더욱 친절한 복지관을 만듭니다.

여러분의 아름다운 미소와 배려가 행복한 일터를 만들어 줍니다.

마주하고 있는 사회복지종사자를 존중 해 주세요.

지금 마주하고 있는 사람도 누군가의 귀한 아들, 딸입니다.

우리 직원에게 무례한 행동을 하시면 퇴장조치 될 수 있습니다.

상대방의 인권을 무시하는 고성이나 욕설은 폭력입니다.

정당한 사유없이 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 성희롱등 부당한 요구시 서비스가 중단될 수 있습니다.

직원의 인권을 무시하는 폭력은 관련법⁰⁶에 의해 처벌 받을 수 있습니다.



대기실

- 깨끗하게 관리하며 차분한 음악을 틀어놓고 읽을거리와 간단한 간식을 비치한다.
- 의자는 폭신한 의자를 배치해 편안함을 주고 가구와 물건 등은 무기로 사용될 수 있는 만큼 주의를 기울여 배치한다.
- CCTV나 응급 다이얼, 비상벨 등의 보안장비 설치한다.

사무실

- 사무실에는 적정인원의 종사자가 상주한다.
- 이용자가 사무실을 방문할 경우 종사자와 일정거리가 유지되도록 책상 및 안내 데스크 파티션을 배치한다.
- 이용자가 던질 수 있거나 무기가 될 만한 물건은 이용자의 손에 닿지 않는 곳에 비치한다.

⁰⁶
형법, 민법, 산업안전보건법, 경범죄 처벌법 등

- 위급상황 발생 시 도움요청을 위한 직원 간 일정 공유 게시판을 설치한다.
- 전화기는 발신추적이 가능하고 녹음기능이 있는 것으로 설치한다.
- 시설(기관) 출입자를 언제든지 확인 가능하도록 출입구를 단일화하거나 직원전용 출입구를 별도 설치한다.
- 위기발생시 출입을 통제할 수 있도록 시설(기관) 주출입구에 비상벨, 잠금장치 등 설치한다.
- CCTV나 CCTV모니터, 응급 다이얼, 비상벨 전광판 등의 보안장비 설치한다.

상담실

- 상담가(종사자)와 이용자 간에 적당한 거리를 유지하도록 자리를 배치한다.
- 두 개의 출구가 있는 것이 좋으며 하나일 경우 종사자는 출구 쪽에 배석한다.
- 의자는 등받이가 있는 것이 좋으며 가구를 최소화한다. 책상은 모서리가 둥근 것으로 하고, 잘 움직이지 않는 것을 선택하거나, 움직이지 않도록 고정한다.
- 일방경을 설치하고 녹음·녹화 시설을 설치한다.
- 상담실은 안정감을 주는 색으로 도배를 하고 조명도 따뜻한 색으로 설치한다.
- 위기발생시 외부와 소통이 가능하도록 비상벨 등의 장비를 설치한다.
- CCTV나 응급 다이얼, 비상벨 등의 보안장비 설치한다.

프로그램실

- 투명창이나 투명유리문 등을 설치하여 내부공간이 보이도록 개방적인 구조로 설계한다.
- 출입문은 안쪽에 잠금장치가 없도록 하여 위기상황 발생 시 신속히 진입한다.
- 화재위험에 대비해 커튼 등은 방염처리된 것을 사용하며 가연성 소재의 물건 유의한다.
- 프로그램에 사용되는 물건 중 날카롭거나 무기가 될 수 있는 도구들은 안전한 곳에 보관하고 직원의 통제 하에 이용자가 사용하도록 안내한다.
- CCTV나 응급 다이얼, 비상벨 등의 보안장비 설치한다.

직원휴게실

- 이용자로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 고객과 심한 언쟁을 했을 때 잠시 휴식시간을 가질 수 있도록 함.
- 사회복지사가 휴식을 취할 수 있는 독립적이고, 적당한 공간 마련
- 휴게실은 남녀가 편안하게 쉴 수 있도록 구분하여 설치하는 것이 바람직함.
- 휴게시설은 사회복지사가 이용하기 편리한 곳에 있어야 하고, 담배연기, 쓰레기, 소음 등이 없는 쾌적한 공간이어야 함.

* 관련법령 : 산업안전보건기준에 관한 규칙

제79조(휴게시설)

- ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치하여야 한다. 다만, 갱내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

제80조 (의자의 비치)

사업주는 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 수 있는 기회가 있으면 해당 근로자가 이용할 수 있도록 의자를 갖추어 두어야 한다.

제81조 (수면장소 등의 설치)

- ① 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있는 경우에는 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 각각 구분하여 설치하여야 한다.
- ② 사업주는 제1항의 장소에 침구(寢具)와 그 밖에 필요한 용품을 갖추어 두고 청소·세탁 및 소독 등을 정기적으로 하여야 한다.

간단한 음료수 등을 섭취할 수 있도록 하고, 피로를 풀 수 있는 안마기 등 설비를 갖추는 것이 좋다.

바. 위기대응을 위한 대상별 교육 실시⁰⁷

신입직원(입사~2년차)

사전예방		사후관리
시기	- 입사직후 - 분기별 1회	- 분기별 1회 혹은 폭력사건 발생 후 3일 이내 (발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	선임 혹은 중간관리자급	시설장
교육 · 개입내용	- 이용자(보호자 포함)의 주요 특성에 대한 정보 제공 (장애 질환별 및 치매성 질환 노인에 대한 주요 특성, 행동특징, 성향 등) - 서비스를 제공(상담 혹은 프로그램 진행시)할 때 각별히 유의할 점을 사전 고지 - 폭력 발생 후 대응 및 보고 등 절차에 대한 체계·절차도 안내 - 응급상황 발생 시 대응 방법에 대한 안내사항 숙지 및 실습 - 지역 내 유관기관 연락망 공유	- 폭력사건 발생 즉시 가해자와 피해자 분리 조치 - 입원·치료를 요하는 부상을 당했을 경우 즉각 병원에서 치료를 받도록 조치 - 신체적 외상이 발견되지 않았을 경우, 별도의 공간에서 휴식을 취할 수 있도록 지원 - 이용자에 대한 사회복지시설 종사자 개인 및 사회복지시설차원의 사후조치 계획 논의 - 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 - 피해 사회복지시설 종사자의 외상 후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

07

보건복지부, 한국사회복지협의회
(2017) 사회복지시설 종사자
위험피해 예방 매뉴얼 참조

중간관리자 (3년차이상)

사전예방		사후관리
시기	- 연 1회 ※ 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행 (분야별 예 : 노인, 장애인, 발달장애인 등)	- 분기별 1회 혹은 폭력사건 발생 후 3일 이내 (사후교육 시기는 특별히 정해진 바가 없으나 발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	- 시설장 혹은 외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
교육 · 개입내용	- 이용자 특성 숙지 - 폭력 가해 경험이 있거나 폭력 가해 우려가 있는 이용자에 대한 목록 작성 - 개입에 대한 계획 작성 및 사회복지시설 종사자 간 업무 분장 공유 - 폭력상황 발생 시 대응 방법에 대한 안내사항 및 역할 숙지 - 폭력 발생 대응 및 처리, 보고 등 절차에 대한 작성법 교육 - 지역 내 유관기관 업무담당자와 업무 공유 및 협조	- 폭력사건 발생 즉시 가해자와 피해자 분리 조치 - 분리 시 피해자 업무 대체 종사자 배치 및 역할 - 가해 이용자에 대한 사회복지시설차원 개입 계획서 작성 - 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 - 피해 사회복지시설 종사자의 외상 후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

시설장

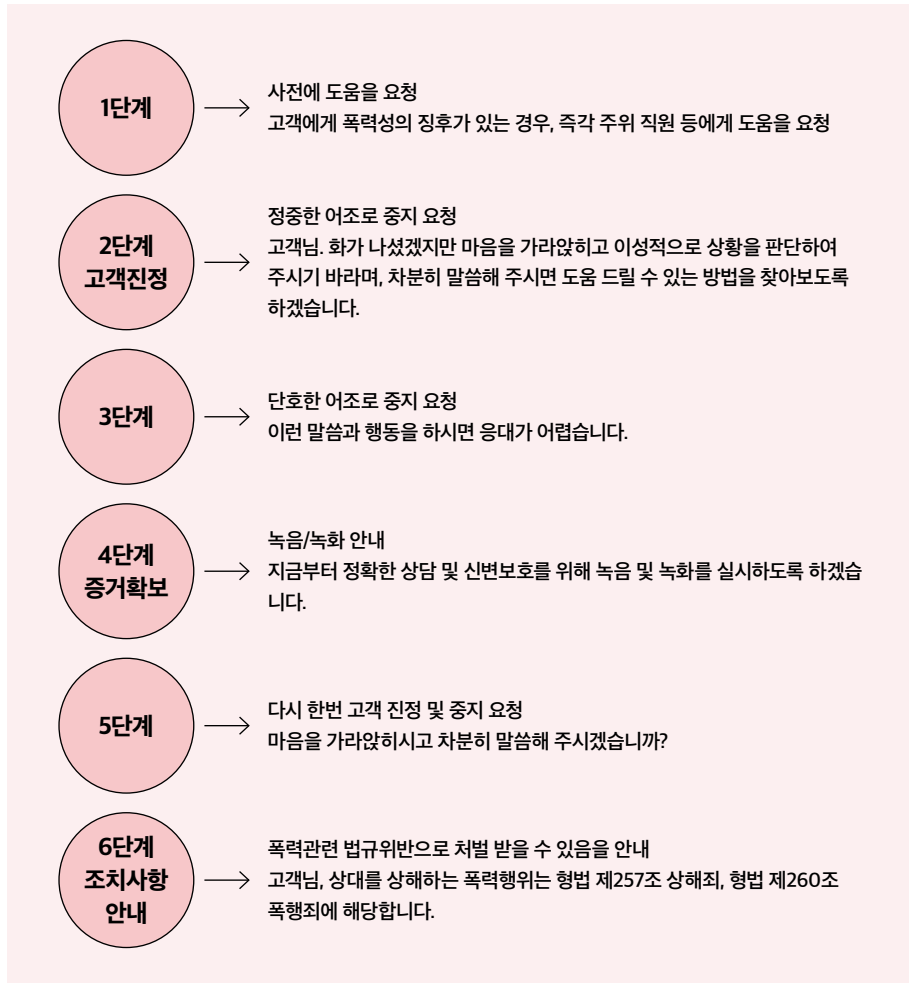
사전예방		사후관리
시기	- 연 1회 ※ 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행 (분야별 예 : 노인, 장애인, 발달장애인 등)	- 분기별 1회 혹은 폭력사건 발생 후 3일 이내 (사후교육 시기는 특별히 정해진 바가 없으나 발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	- 외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
교육 · 개입내용	- 피해 사회복지시설 종사자 대상 폭력관련 법률 규정 및 절차에 대한 이해 - 폭력피해 예방·관리 담당직원 지정 - 폭력 가해 경험자 및 가해 우려가 있는 이용자에 대한 개입 계획 작성 및 사회복지시설 종사자간 업무분장 총괄 - 폭력 발생 후 대응 및 처리 등 절차에 대한 책임 - 폭력상황 발생 시 대응 방법에 대한 사회복지시설 차원의 대처 방안 마련 - 시설 내외 안전에 관한 정기적 점검 - 지역 내 유관기관 업무 협약	- 폭력사건 발생과 관련한 법적 조치, 대응, 보상 절차 - 폭력 사고 관련 직원 재배치 및 업무변경에 대한 조정 - 가해 이용자 및 보호자와 피해자간의 중재, 해결 기술 - 가해 이용자 및 피해 사회복지시설 종사자에 대한 지속적인 모니터링 - 사고 재발 및 폭력 피해 예방을 위한 사회복지시설 종사자·이용자에 대한 교육훈련 계획 수립

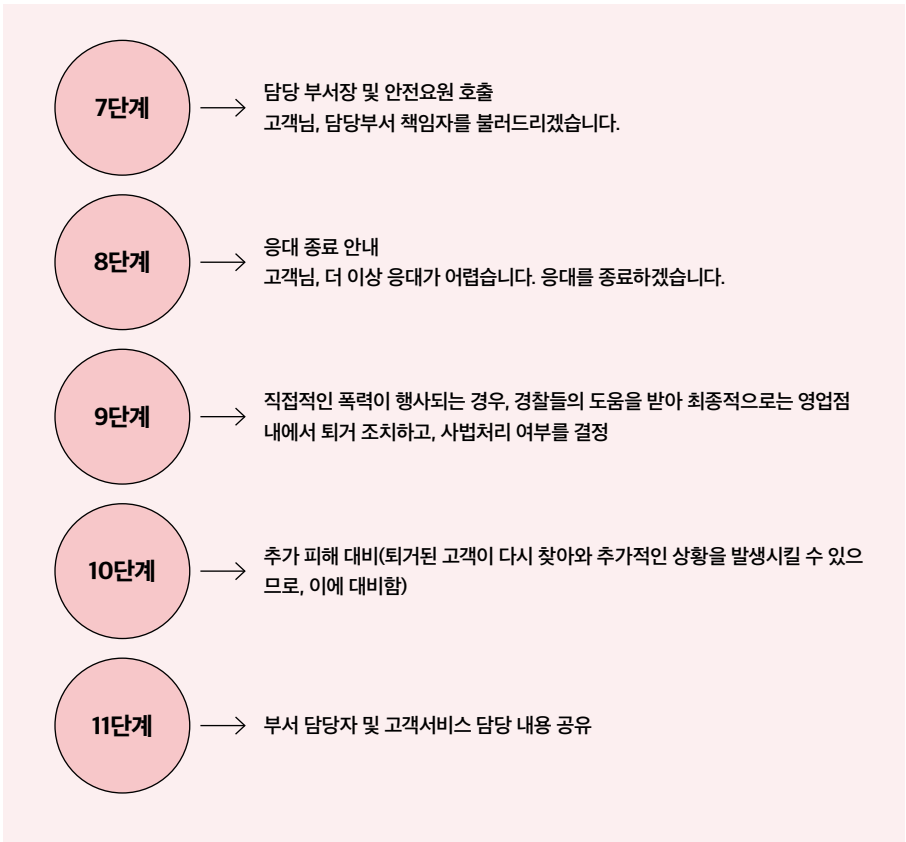
[2] 종사자 개인적 차원

* 관련법령 : 산업안전보건기준에 관한 규칙	
✔	종사자는 개인의 위기 상황에 대한 민감성을 증진하고, 이에 대한 대응훈련이나 교육에 적극적으로 참여하여, 업무과정에서 발생하는 스트레스 등을 잘 관리하도록 노력해야 한다.
✔	위기대응매뉴얼을 정확하게 숙지하여 실제 상황이 발생하였을 때 합리적으로 처리 할 수 있도록 한다.
✔	동료의 건강을 보호하기 위한 정책수립, 실행 등 평가과정에 역할을 수행한다.
✔	본인과 동료의 고충이나 요구사항을 개인적인 문제로만 보기보다는 기관의 다양한 회의 구조와 의사소통 채널, , 노사협의회, 고충처리위원회 등 구조화된 의사소통 구조에 다양하게 건의한다.
✔	지나친 이용자 중심의 친절교육이나 서비스교육을 지양하고, 직무관련 정확한 지식이나 직무교육을 통해 자신감을 고취시킨다.

(1) 위기상황 대응절차

- 기관에서 마련된 대응 매뉴얼의 절차에 따라 대응하고 적극적인 보고를 실시하는 등 안전원칙을 준수해야 한다.





(2) 방문사업08

- 방문예정 이용자와 관련된 충분한 정보파악을 하여 이용자의 특성과 상황, 위협행사 가능성 등을 검토한다.
- 출장승인을 받고 이용자의 위기상황을 예측하여 사전 위기대응 계획 및 업무분장을 세운다.
- 가정방문은 가급적 대낮 또는 주중에 진행(자연재해 시 방문 자제) 한다.
- 활동이 불편한 의복 및 장신구의 착용은 자제하고, 귀중품은 사회복지기관에 비치한다.
- 이용자의 위협성향, 정신질환 등으로 가정상담/지원이 위험하다고 예측될 경우, 관할 경찰서, 지구대, 주민자치센터 등에서 상담/지원활동을 진행한다.
- 방문조사 시 2인이 함께 방문하여 사회복지기관 종사자의 신변안전 및 방문조사의 객관성을 향상한다.
- 사회복지기관 내 동료들에게 방문장소, 방문시간 및 돌아올 예정시간 등을 고지한다.
- 이용자가 차량번호 조회로 종사자의 집 주소를 추적할 가능성이 있으므로 가급적 기관 차량을 이용한다.
- 가정방문 전에 점검 사항에 대해 철저히 준비(차 도움 받는 방법을 숙지하였는지 등)한다.
- 호신용 장비(호신용 스프레이, 경보기, 가스분사 등)와 녹취기를 필히 지참한다.
- 개인용 및 기관 공용 휴대폰에 SOS 서비스를 설정하거나 단축번호 1번에 112 또는 119를 설정한다.
- 차량을 주차할 때는 긴급 상황 시 바로 출발할 수 있도록 주차하고, 응급대비 길목을 파악한다.

- 자동차 열쇠는 가방보다 주머니에 보관한다.
- 방과 같은 밀폐된 공간보다는 거실 등 외부와 연결된 개방적인 공간에서 상담/지원을 진행한다.
- 가급적 문 쪽에서 상담/지원 활동을 진행하여 응급상황 시 신속하게 탈출한다.

TIP 방문 나가기 전에 꼭 확인 해보세요!

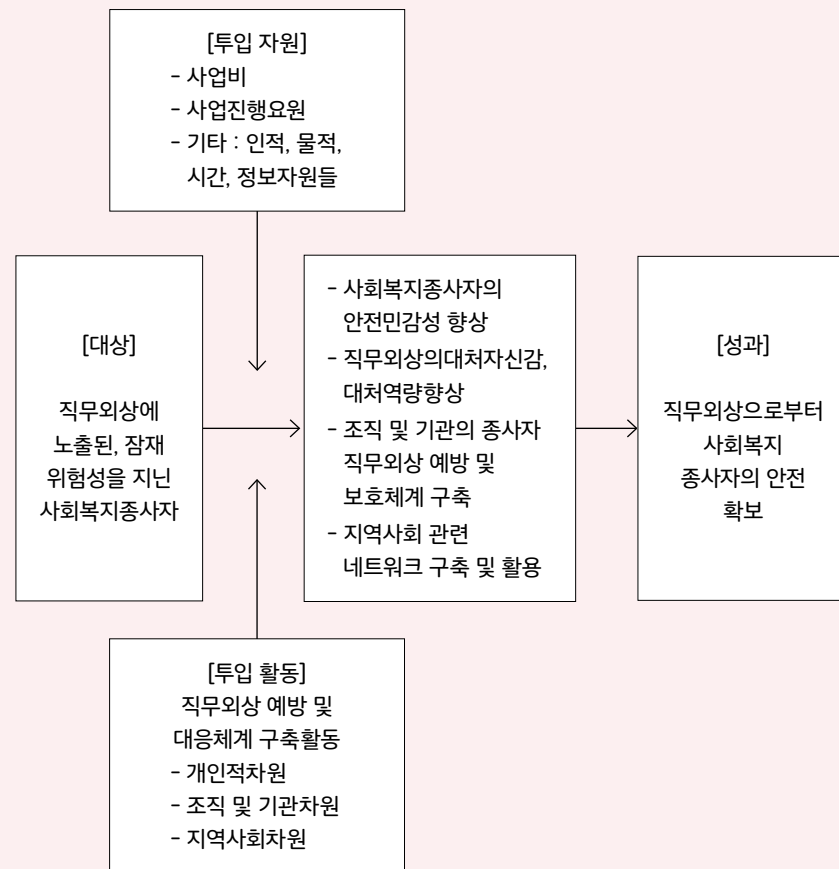
구분	확인사항
폭력	방문대상자가 고위험요소(정신질환, 자살시도, 알코올중독, 가정폭력, 아동학대, 범죄경력 등)를 가지고 있는가?
	방문대상자가 방문(내방)시 방문인력에게 폭력을 행사한 적이 있는가?
성폭력	방문대상자 및 가족구성원이 성범죄와 연관된 적이 있는가?
감염	방문대상자가 고위험 감염요소(결핵, 수두, 풍진 등)를 가지고 있는가?
활동정도	방문대상자의 질환 또는 장애로 인한 거동 정도는 어떠한가?
거주지	방문대상자의 거주지가 고립(고시원, 쪽방, 지하여부 등 취약주택)되어 있거나 범죄율이 높은 지역인가?
상황	방문대상자가 최근 과도한 스트레스(실직, 재정적 어려움, 의미있는 사람의 죽음으로 인한 상실 등)를 경험했는가?
자연재해	자연재해(폭염, 혹한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령)로 방문의 어려움은 없는가?
동거인 및 가족구성원	방문 가정에 다른 동거인 및 가족구성원이 있는가?
반려동물	방문 가정에 반려동물이 있는가?
차량	사전에 차량점검(연료, 타이어 점검 등)이 이루어졌는가?

외부행사

- 외부행사에 참여하는 이용자와 관련된 정보파악으로 이용자의 특성과 상황, 위협행사 가능성 등을 검토한다.
- 이용자의 위기상황을 예측하여 사전 위기대응 계획 및 업무분장을 세운다.
- 행사보험 및 여행자보험에 반드시 가입한다.
- 비상약을 구비하고 필요시 간이 의무실을 마련 및 지정한다.
- 업무분장에 행사 진행 시 위기 및 안전을 책임질 담당자를 배치한다.
- 사전에 기상예보를 파악하여 날씨에 의한 안전사고를 사전에 예방한다.
- 개인용 및 기관 공용 휴대폰, 또는 무전기는 반드시 지참하고 진행한다.
- 행사장에서 장시간 또는 장거리로 이동할 때는 다른 직원에게 알리고 행동한다.
- 행사장에서 위험한 장소(예: 캠프장 외진 산속)로 가는 경우는 2인 이상 함께 한다.
- 상황에 따라 소방서, 경찰서 등의 사전협조를 구하고 소방차, 구급차, 경찰차를 배치하여 상호협조한다.
- 긴급 위기 발생 시 119, 112에 즉시 신고하여 지원을 요청한다.
- 외부행사시 이용자에 대한 파악이 충분하지 않은 경우 외부 행사에 배제한다.

- ✓ 종사자 및 기관의 직무외상 위험에 대한 안전 민감성 향상을 위한 다양한 주제의 예방교육 및 훈련 프로그램을 실시함(예: 클라이언트 폭력예방교육, 죽음에 관한 교육, 위기 대응에 관한 교육, 직무외상에 관한 교육, 안전교육 등등)
- ✓ 안전한 근무환경 조성을 위한 안전매뉴얼, 안전지침 등을 개발하고 보급함
- ✓ 위기대응 체계구축을 위한 연구활동을 지속하고, 유관기관과 네트워킹 형성함
- ✓ 기초선 구축을 위한 실태 및 현황조사나 사례집의 발간, 안전에 관한 욕구조사를 통해 종사자를 위기로부터 예방할 수 있는 다양한 방법을 모색함

< 사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계 구축사업의 기본 논리 >



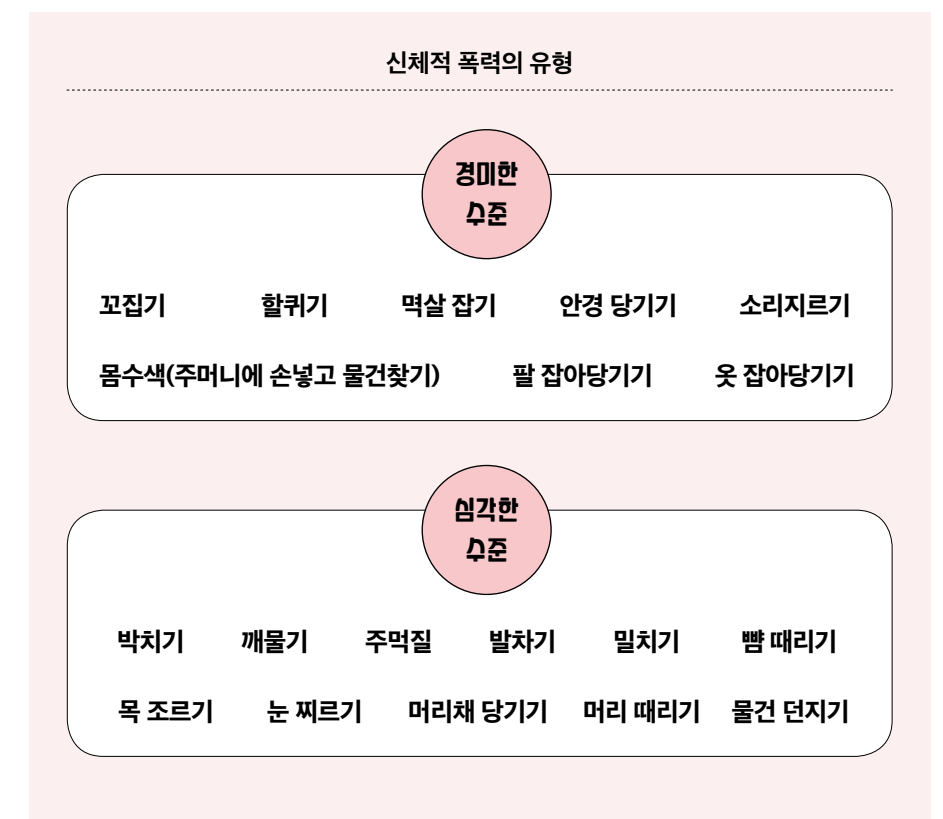
02. 종사자 위기 상황별 대응

[1] 신체적 폭력 : 실제적 공격, 공격 시도 등¹⁰

(1) 정의

신체적 폭력은 이용자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격과 공격 시도를 하는 것이다. 실제적 공격은 이용자가 상대에게 상처를 주려는 의도를 가지고 사회복지종사자를 직접 공격하는 경우이며, 공격시도는 이용자가 사회복지종사자를 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체접촉이 이루어지지 않는 경우를 말한다.

신체적 폭력은 경미한 수준부터 심각한 수준까지를 모두 포함하며, 그 유형은 아래와 같다.



(2) 대응방안

- 신체적 폭력이 발생한 경우 동료직원에게 도움을 요청하여 신속히 이용자를 제지하거나 대피한다.
- 폭력 발생의 징후가 보이거나 발생 직후 비상벨 등을 사용하여 도움을 요청한다.
- 폭력 발생의 징후가 보일 때 이용자를 진정시킬 수 있는 방법을 취한다. (타임아웃, 차 대접, 동료동반 등)
- 이용자가 흥분하여 위협적 신호를 보일경우 폭력 가능성을 간과하지 말고 필요한

- 조치를 취한다.
- 너무 가까이 다가가거나, 지나치게 오랫동안 시선을 고정하거나, 손가락으로 지적하거나, 위협적인 표정과 동작을 하는 것은 공격적으로 해석될 수 있으므로 자제한다.
- 다른 이용자가 있을 경우 주변 이용자들을 피신시킨다.
- 신체적 폭력이 발생한 경우 전 직원이 상황에 개입하고, 이용자를 제지함으로써 추가 피해를 막고, 다른 이용자들의 불안을 최소화시킨다.
- 폭력이 발생한 직후 신속하게 상급자 및 기관 책임자에게 상황을 알리고, CCTV 등 증거를 확보한다.
- 필요한 경우 경찰에 신속히 연락하고, 경찰이 도착할 때까지 기관 책임자의 지휘아래 기관 차원에서 추가 피해를 막는다.

관련 법 : 형법

위협행위 등 처벌에 관한 법률 제2조(폭행 등)
 ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
 ※ 화를 내고 주먹질을 시도하고 음료수병을 던진 행위 모두 폭행에 해당된다. 음료수병을 위험한 물건으로 볼 경우 위협행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.
 ※ 신체적 위협뿐만 아니라 언어적 위협이나 정신적 위협도 폭행죄로 처벌받을 수 있으며, 욕을 한 행위와 친 행위 모두 폭행죄에 해당한다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.

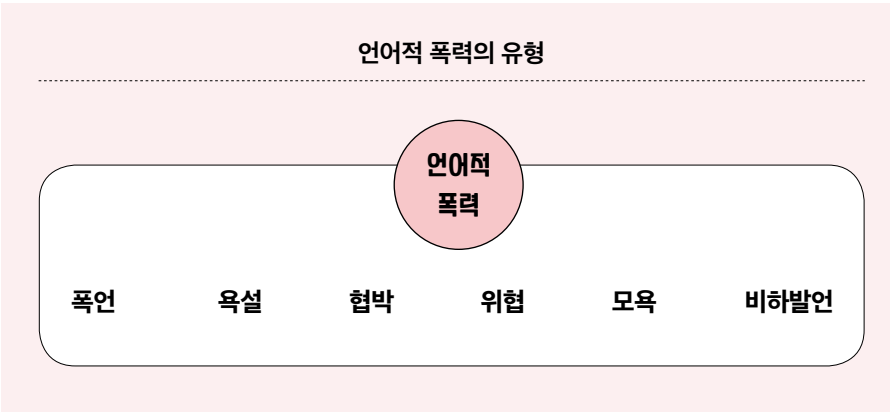
형법 제136조(공무집행 방해)
 ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
 ② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 저지하거나 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

형법 제314조(업무방해)
 ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
 ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

[2] 언어적 폭력 : 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하발언, 모욕 등¹¹

(1) 정의

언어적 폭력은 이용자가 사회복지종사자를 언어적(정서적)으로 면전에서 혹은 전화상으로 괴롭히는 경우를 말한다. 이용자가 사회복지종사자에게 욕설을 퍼붓거나 말로 협박하는 것, 사회복지종사자와 그 가족에게 피해를 주겠다고 하는 위협 등이 포함되며, 그 유형은 다음과 같다.



TIP

언어적 폭력 위기대응 절차

① 1단계 : 정중한 어조로 중지요청 및 진정요청
 ② 2단계 : 단호한 어조로 중지요청
 ③ 3단계 : 관련법령 및 조치사항 안내
 ④ 4단계 : 위기대응팀 호출
 ※ 해당 단계에서 문제가 해결된 경우 다음 단계로 넘어가지 않고 종료
 ※ 세부 예시는 사례모음집을 참조

(2) 상황별 대응방안

① 이용자의 기관 방문

- 이용자가 언어적 위협을 행하려는 상황에 대해 이해하고 감정은 공감해주도록 노력하되, 대처하는 말이나 행동은 간단명료하게 반응한다.
- 최대한 이용자를 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 대화한다.
- 이용자가 원하지 않거나, 위협을 느끼는 경우 억지로 개입을 진행하지 말고 중단한다. 이용자가 감정적으로 종사자의 행동을 거부하거나 위협을 주려고 하면 개입을 진행하지 말고 중단한다.
- 이용자가 흥분한 경우 물이나 음료수를 권하여 속도를 조절한다.(차를 대접 시 뜨거운 물 및 음료 등은 잠재적인 무기가 되니 중간 정도의 온도를 유지할 것)

¹¹
대전복지재단(2015)

- 화가 나거나 자신의 입장을 이야기할 때 경청하는 태도를 취하며 공감하되 폭력적 언어와 행동 등을 용인하지 않도록 한다.
- 폭언, 고성, 욕설, 협박 등을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 이용자를 진정시키고 대화를 유도한다.
- 언쟁에 휘말리지 않도록 하고 흥분상황일 때 농담이나 유머를 사용하지 않는다.
- 이용자가 폭언을 지속한다고 하여, 욕설, 큰소리 등으로 절대 맞대응하지 않는다.
- 폭언중지를 수차례 요청해도 3회 이상 폭언을 지속할 경우 동료직원의 협조를 받아 업무지원이 불가능함을 설명하고 사회복지 시설 및 기관에서 나가달라고 요청한다.
- 이용자 폭언 시 담당자가 녹음하기 어려울 수 있으므로, 주위 동료 종사자가 대신 녹음하거나 증거를 확보할 수 있다.
- 녹음사실 고지로 인해 이용자와의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지를 생략할 수 있다.
- 수차례 방문하여 폭언을 반복하는 이용자에게는 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 설명하고 필요시 진행한다.

*** 관련 법 : 형법, 경범죄 처벌법**

형법 제283조(협박)

- ① 사람을 협박 한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

경범죄처벌법 제3조

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.

1. (관공서에서의 주취소란) 술에 취한 채로 관공서에서 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 한 사람

② 전화 통화: 전화상의 위협, 욕설¹²

- 폭언, 고성, 욕설, 협박 등을 중단할 것을 정중하고 단호한 어조로 요청한다.
- 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 대화를 유도한다.
- 여러 차례 요청에도 불구하고 언어적 폭력이 계속될 경우 상담의 어려움을 알리고 전화가 녹음되는 시스템이며 전화내용이 법적으로 사용될 수 있음을 고지하고 전화를 중단한다.
- 한 명의 발신자로부터 오는 전화 횟수와 시간을 제한을 고지한다.
- 동료 또는 슈퍼바이저의 현장 자문을 위해 필요시 스피커폰을 사용한다.
- 상황해결이 되지 않을 경우 동료 또는 슈퍼바이저와 같은 2차 대응자가 대응한다.

*** 관련 법 : 형법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 경범죄 처벌법**

형법 제 311조(모욕)

공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만 원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제 324조(강요)

- ① 폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무 없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제1항의 죄를 범한 자는 10년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지 등)

- ① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보

경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.

40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게

전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람

형법 제 283조(협박)

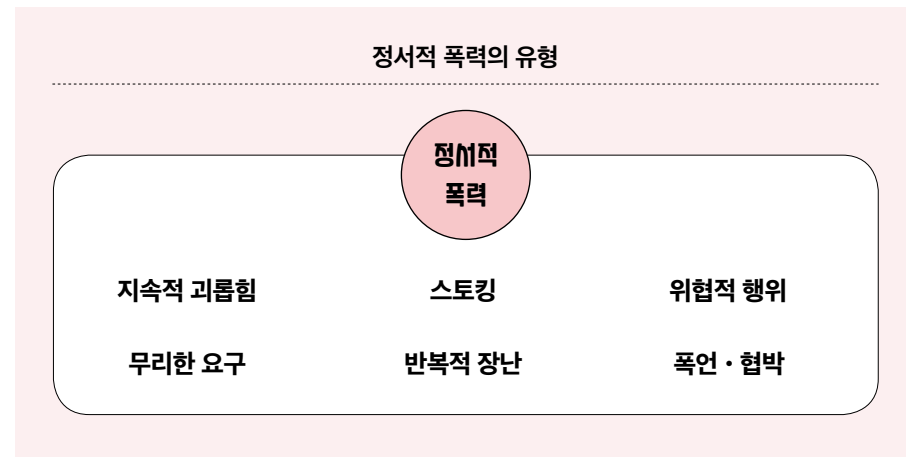
- ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

※ 형법상 모욕죄가 되기 위해서는 공연히 사람을 모욕하여야 한다. 공연성이란 불특정 또는 여러 사람이 인식할 수 있는 상태를 말하는데 전화통화를 대개 그 속성상 상대방만이 인식하므로 공연성이 인정되지 않아 모욕죄 성립이 어렵다. 또한 위 사례의 경우에는 전화통화가 한번 뿐이므로 정보통신방법이나 경범죄 처벌법으로 처벌이 어렵다(단, 반복적인 경우는 위법으로 처벌 가능). 다만, 상대방이 욕설 외에도 공포심을 느낄 수 있을 정도로 해악을 고지한 경우에는 협박죄가 성립할 수 있다.

[3] 정서적 폭력 : 지속적인 괴롭힘(스토킹), 무리한 요구 등

(1) 정의

사회복지종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자로부터 스토킹을 당한 경우, 무리한 요구를 받는 경우 등을 말한다.



(2) 대응방안

① 지속적 괴롭힘(스토킹)¹³

- 기관에 피해 사실을 보고한다.
- 자책은 금물이며, 종사자가 피해자임을 인식하는 것이 필요하다.
- 단호하게 거절의 의사를 밝힌다.
- 연민과 동정의 감정을 가지지 않도록 유의한다.
- 감정적 대응은 자제하고 대화는 간단하고 건조하게 한다.
- 기관에 도움을 청하여 특정 이용자를 접촉하는 것을 차단한다.
- 필요시 증거수집 및 법적대응을 한다.

* 관련 법 : 경범죄 처벌법, 형법

경범죄 처벌법 제3조

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.

40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게

전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이 하여 괴롭힌 사람

41. (지속적 괴롭힘) 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회

또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등의 행위를

반복하여 하는 사람

13

서울특별시(2018)

형법 제314조(업무방해)

- ① 제313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

② 무리한 요구¹⁴

- 무조건 자기 의견만 옳다는 막무가내형 이용자의 경우 특별한 대책이 있는 것은 아니나, 처음부터 옳고 그름을 판단하기보다 충분히 경청하고 진지한 표정으로 시선을 맞춘다. 공감하는 과정을 통해 이용자의 감정이 가라앉도록 한다.
- 요구 사항이나 불만을 제기하는 경우 기관의 규정과 기준에 대해 다시 설명하고, 원칙을 분명히 하는 것이 중요하지만, 수용과 존중의 태도를 유지한다. 또한 관련 절차와 기간 등을 가능한 자세하고 쉽게 설명한다.
- 지속적으로 반복민원을 제기하는 경우 그 동안의 민원신청·답변내용을 다시 설명하거나 다른 해결책을 모색하는 등 민원해결을 위해 최선을 다하는 모습을 보인다.
- 막무가내로 우기거나 사실 부인 등 더 이상의 대화가 어려울 경우에는 입증 자료를 요청하시고 법적책임 안내한다.
- 민원제기 과정에서 폭언 또는 위협을 행사하는 경우 신체적 위협 및 언어적 위협 대응방법에 따라 처리한다.

* 관련 법 : 형법

형법 제 283조 (협박)

① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

형법 제 314조 (업무방해)

② 제 313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만 원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제 319조 (주거침입, 퇴거불응)

① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만 원 이하의 벌금에 처한다.

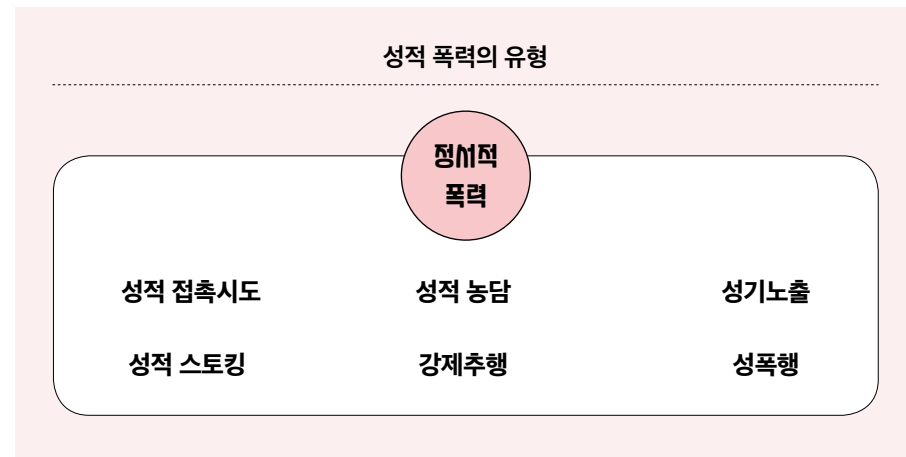
② 전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.

14

대전복지재단(2015)

(1) 정의

성적 폭력은 이용자가 사회복지종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우를 말한다. 성적 위협은 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기 등), 성적 수치심을 자극하는 말이나 성적 농담, 사회복지종사자를 성적인 면에서 평가하거나 지칭하는 경우, 이용자의 성기노출, 강간이나 강간시도의 경우 등을 포함한다.



(2) 대응방안

- 성적 농담과 희롱을 하는 경우 이용자의 행동이나 말이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 단호하게 불쾌함을 표현한다.
- 이용자가 이를 받아들이지 않더라도 종사자가 불쾌감을 느낀 만큼 유사한 행동을 반복하지 않도록 주의를 준다.
- 이후에도 중단하지 않으면 면담이나 가정방문을 중단한다.
- 이용자가 담당종사자에게 반복적으로 성희롱을 할 경우 담당자를 교체하고, 교체 시 이용자에게 사유를 분명히 알린다.
- 가정방문의 경우 혼자 방문하지 않고 2인 1조로 방문한다. 후원물품 전달 등 필요한 경우 실외로 나오도록 하여 전달하고, 가능한 실내에 이용자와 둘만 있는 상황을 피한다.
- 복지관 내부일 경우 상담실 및 프로그램실에 CCTV를 설치하고, 이에 대한 사전에 이용자에게 알린다.
- 전화로 성희롱 하는 경우, 기관의 목적과 제공하는 서비스를 다시 한 번 안내한다.
- 종사자 개인 휴대폰이나 SNS를 통해 음란 사진이나 영상물을 전송하는 경우, 성위협범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제 13조(통신매체를 이용한 음란행위)에 의거하여 처벌받을 수 있음을 고지한다.
- 이후에도 성적 발언을 계속하면, 녹음예고 후 성적 발언 중지를 유도하고, 전화상담 내용을 녹음한다.
- 또한 법적 처벌을 받을 수 있음을 알리고, 3회 이상 중단 요청에도 성적 발언 지속 시, 상담이 불가능함을 안내한 후 전화를 끊는다.

¹⁵
대전복지재단(2015)

- 기관에 이용자의 행동과 상황에 대해 보고하고 필요한 조치를 취하거나 위기대응팀 중심으로 개입한다.

TIP <대면 성희롱에 대한 구체적 대응방안 예시> ¹⁶	
1단계	정중한 어조로 중지 요청 : (이용자)님, 공적인 부분에 대해서만 말씀해 주시기 바라며, 그 외 사적인 부분은 말씀을 자제해 주시기 바랍니다.
2단계	단호한 어조로 중지 요청 : (이용자)님의 이러한 말과 행동(신체적 접촉)을 중지해 주시기 바랍니다.
3단계	성희롱 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내 : (이용자)님의 행동(성적,언어폭력)상대방으로 하여금 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령에 저촉되어 처벌 받으실 수 있습니다.
4단계 증거확보	녹음/녹화 안내 : 지금부터 정확한 상담 및 신변보호를 위해 녹음 및 녹화를 실시하도록 하겠습니다.
5단계	부서 책임자 및 안전요원 호출 : (이용자)님, 필요하시다면 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.
6단계	계속적으로 성희롱을 하는 경우, 담당자들 교체 : (이용자)님께서 계속 저희 제안을 수용하지 않으셨기 때문에 부득이 다른 담당자분과 업무 진행하실 수 있도록 도와 드리겠습니다.
7단계	부서 담당자 및 서비스 담당자와 내용공유

¹⁶
2018 감정노동 매뉴얼
'사회복지사'에서 내용 발췌함
(사회복지종사자에 맞게 용어 변경함)

¹⁷
2018 감정노동 매뉴얼
'사회복지사'에서 내용 발췌함
(사회복지종사자에 맞게 용어 변경함)

TIP <전화 성희롱에 대한 구체적 대응방안 예시> ¹⁷	
1단계	정중한 어조로 중지 요청 : (이용자)님, 공적인 부분에 대해서만 말씀해 주시기 바라며, 그 외 사적인 부분은 말씀을 자제해 주시기 바랍니다.
2단계	단호한 어조로 중지 요청 : (이용자)님의 이러한 말과 행동(신체적 접촉)을 중지해 주시기 바랍니다.
3단계	성희롱 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내 : (이용자)님, 상대방에게 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말을 지속적으로 사용할 경우 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조에 해당되며, 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처할 수 있음을 안내드립니다.
4단계	상담종료 안내 : (이용자)님, 더 이상 상담이 어렵습니다. 상담을 종료하겠습니다.
5단계	부서 담당자 및 서비스 담당자와 내용 공유

* 관련 법 : 형법, 경범죄처벌법, 성위협범죄의 처벌 등에 관한 특례법

(1) 육체적 성희롱

형법 제298조(강제추행)
폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다.
※ 형법상 강제추행죄가 성립할 수 있다. 또한 흥기를 소지하거나, 2명 이상이 추행하거나, 공중이 밀집된 장소이거나, 카메라로 촬영하는 방법으로 추행한 경우에는 성위협처벌법에 의해 가중처벌될 수 있다.

(2) 전화상의 성희롱

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제 13조(통신매체를 이용한 음란행위)
자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상, 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만 원 이하의 벌금에 처한다.

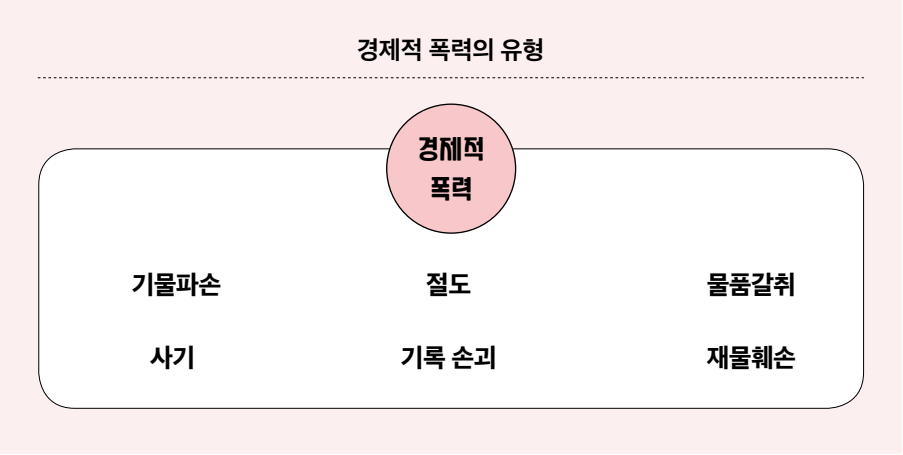
경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)

① 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화, 문자메시지, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람.

[5] 경제적 폭력 - 기물파손, 절도, 물품갈취¹⁸

(1) 정의

경제적 폭력이란, 이용자가 사회복지종사자의 개인적인 물건 또는 해당 기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우를 말한다.



18
대전복지재단(2015)

(2) 대응방안 : 사회복지 시설 및 기관 기물파손 및 절도

- 기물을 파손하려는 이용자와 대면했을 때 언어적 기술을 우선적으로 사용한다.
- 혼자 대응하지 않고 현장에 있는 종사자들이 함께 대처하되 이용자를 지나치게 압박하는 분위기를 조성하지 않도록 주의한다.
- 위험한 물건을 함부로 빼앗기 보다는 물건을 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제안한다.
- 안전을 위해 필요한 조치를 취하고, 차분한 태도로 이용자를 진정시키되, 문제해결 위협적인 방법은 도움이 되지 않음을 강조한다.
- CCTV가 설치되어 있는 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알리고, 물품 파손과 위협행동 등이 관련 법령에 따라 처벌될 수 있음을 알린다.
- 상황이 쉽게 진정되지 않을 경우 경찰에 알려 피해가 확산되지 않도록 알린다.

* 관련 법 : 형법, 민법

형법 제314조 (업무방해)

① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제366조 (재물손괴 등)

타인의 재물, 문서 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴, 은닉 또는 기타방법으로 효용을 해한 자는 3년 이하의 징역 또는 700만 원 이하의 벌금에 처한다.
※ 타인 소유의 재물을 손괴, 파손, 훼손하거나 은닉하는 등 일체 기물파손 행위는 손괴죄에 해당한다. 또한 기관의 전화선과 CCTV를 망가뜨려 업무를 방해하였으므로 업무방해죄도 성립 가능하다.

형법 제367조 (공익건조물파괴)

공익에 공하는 건조물을 파괴한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제141조 (공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴)

① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

민법 제750조 (불법행위의 내용)

고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

민법 제751조 (재산 이외의 손해의 배상)

① 타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.
② 법원은 전항의 손해배상을 정기금채무로 지급할 것을 명할 수 있고 그 이행을 확보하기 위하여 상당한 담보의 제공을 명할 수 있다.

[6] 질병(감염)으로 인한 위험 상황¹⁹

(1) 정의

질병(감염)으로 인한 위험 상황이란 이용자의 질병에 종사자가 감염될 것이 우려되는 상황과 이용자의 질병에 실제로 감염되는 상황을 의미한다(이용우·양호정, 2018)²⁰.

감염병(infectious disease)은 사람에게 침투한 특정 병원체(바이러스, 세균, 곰팡이 등) 혹은 병원체가 생산하는 독성 물질(독소) 때문에 일어나는 질환이며, 전염병(communicable disease 혹은 transmissible disease)은 병원체에 감염된 사람 혹은 동물 내에서 증식 가능한 병원체에 의해 다른 사람이나 동물로 전파되는 질병을 말한다.

- (1) 공기감염 : 기침, 재채기, 대화 등을 통해 환자의 몸 밖으로 나온 병원체가 일정기간 동안 감염력을 유지하면서 사람의 호흡기로 들어갈 만한 크기인 비말핵이 되어 공기 중에 떠다니다 호흡기를 통해 다른 사람에게 전파 (결핵, 수두, 홍역, 파종성 대상포진 등)
- (2) 비말감염 : 기침, 재채기, 대화 중 튀어나온 파편이 입자가 커서 공기 중에 떠 있을 수는 없으나 가까운 거리(보통 1m 이내)내로 이동하여 다른 사람에게 전파(수막염, 폐렴, 백일해, 풍진, 인플루엔자 등)
- (3) 접촉감염
 - 직접접촉 : 직접적인 피부 혹은 점막의 접촉을 통해 미생물이 직접 옮겨가며, 환자의 체위 변경활동이나 목욕, 혈압/체온 측정 및 드레싱 등 간호 활동이나 환자와의 직접 접촉(약수 등)을 통해서도 발병
 - 간접접촉 : 환자 주변 물품이나 부적절하게 살균/소독 처리된 의료기기 등 매개 물체에 미생물이 옮겨져 있다가 다른 사람이 접촉하여 전파(분변에 의한 이질/로타바이러스/노로바이러스/A형간염, 감염성 급성설사, 머릿니/웜)

(2) 대응방안²¹

① 감염병 환자 발생 및 확산에 대한 조치사항

- 감염병의 종류에 따라 대응방법이 다를 수 있으므로, 유행하는 감염병에 대해서는 증상에 대한 지식, 예방 및 대처법에 관한 정보를 수집하여 제공하도록 한다.

㉠ 감염병 유증상자의 조기발견

- ▶ 이용시설에서 유증상자 발생(발견) 시
 - 감염병 확진(의심)으로 확인되는 이용자 또는 종사자를 발견 시, 보호자에게 알리고, 즉시 보건소 및 의료기관에 연계한다.
- ▶ 거주시설 이용자(또는 종사자) 중 유증상자 발생(발견) 시
 - 감염병 발생이 의심되는 유증상자가 발생하였을 때 즉시 (보호자에게 안내 후) 보건소 및 의료기관에 연계한다. 시설 내 간호사가 있다면, 해당 유증상자에 대하여 일시적으로 격리조치 후 감염병의 감염 유무를 관찰한다.

- 감염병이 의심되는 이용자, 종사자에 대하여 간호사는 보호자에게 연락 후 병원진료를 의뢰 하고 시설장은 병원이송 전까지 해당 이용자, 종사자를 격리조치 할 수 있도록 한다.
- 감염병이 확진된 이용자에게 대해서는 완치되고 전염력이 사라질 때까지 시설 내 출입을 중지 한다.
- 기관장은 감염병의 의심 증상을 보이는 종사자에 해서 즉각 의료적 처치를 받을 수 있도록 조치하고 결과에 하여 모니터링을 한다.

㉡ 감염병 접촉자 조사

- ▶ 감염병 확진(의심) 이용자와 접촉한 이용자 및 종사자를 파악하여 증상이 발생하는지 여부를 감염병의 잠복기간 동안 추적 관찰한다.
- ▶ 감염병 확진(의심) 이용자와 밀접한 접촉이 있는 대상자에 한하여 필요시 보건소에 알리며, 또한 매일 유증상자가 발생하였는지 확인하고 조치 및 보고한다.
- ▶ 감염병에 걸리면 합병증, 입원 및 사망의 위험이 상대적으로 높은 고위험군에 해당되는 이용자 및 종사자에 하여 파악하고 집중관찰 및 특별관리 할 수 있도록 한다.

㉢ 보고

- ▶ 기관 내 이용자 및 종사자에 하여 감염병 확진(의심)여부를 지속 관리·확인 하며 상황발생 시 즉시 기관장에게 보고한다.
- ▶ 기관장은 감염병 확진(의심) 이용자 및 종사자 발생 즉시 보건소 통보 및 관할 지방 자치단체·건강보험공단에 보고한다.
- ▶ 기관장은 휴업이나 언론의 취재현황 등에 대하여 상황 발생 시 해당 지방자치단체에 즉시 유선보고 할 수 있다.

㉣ 확산방지

- ▶ 감염병 예방을 위해 현재 발생한 감염병의 특징, 의심 증상 및 예방법, 손 씻기 등 개인위생수칙에 대해 이용자 및 종사자를 대상으로 교육하고, 상황에 따라 보호자 교육 및 정보제공을 위하여 안내문을 발송할 수 있다.
- ▶ 방역기관의 협조를 받아 장기요양기관 내/외 방역소독을 실시한다.
- ▶ 감염병 환자가 발생한 공간은 소독제(알코올, 차아염소산나트륨 또는 유사 환경 소독제)를 이용하여 가구, 창틀, 사물함, 출입문 손잡이, 화장실 손잡이 등 모든 사물을 닦아 소독한다. 또한 필요시 확산 방지를 위하여 전문 방역기관에 방역을 의뢰하거나 기관 내부의 감염병 병원체에 오염되었을 가능성이 있는 물체 표면을 닦아 소독할 수 있도록 한다.
- ▶ 감염병 환자 발생 공간은 환자임이 의심되었을 때부터 즉시 소독 및 방역을 실시 할 수 있도록 한다.
- ▶ 감염병의 심각성 및 확산 정도에 따라 단체 활동을 자제하거나 연기하며 손 씻기, 기침예절 등에 대하여 반복적으로 교육·게시한다.
- ▶ 보건소 및 방역당국의 역학조사에 적극 협조한다.

19

장기요양기관 안전관리
매뉴얼(2019) 참고

20

서울특별시(2018)

21

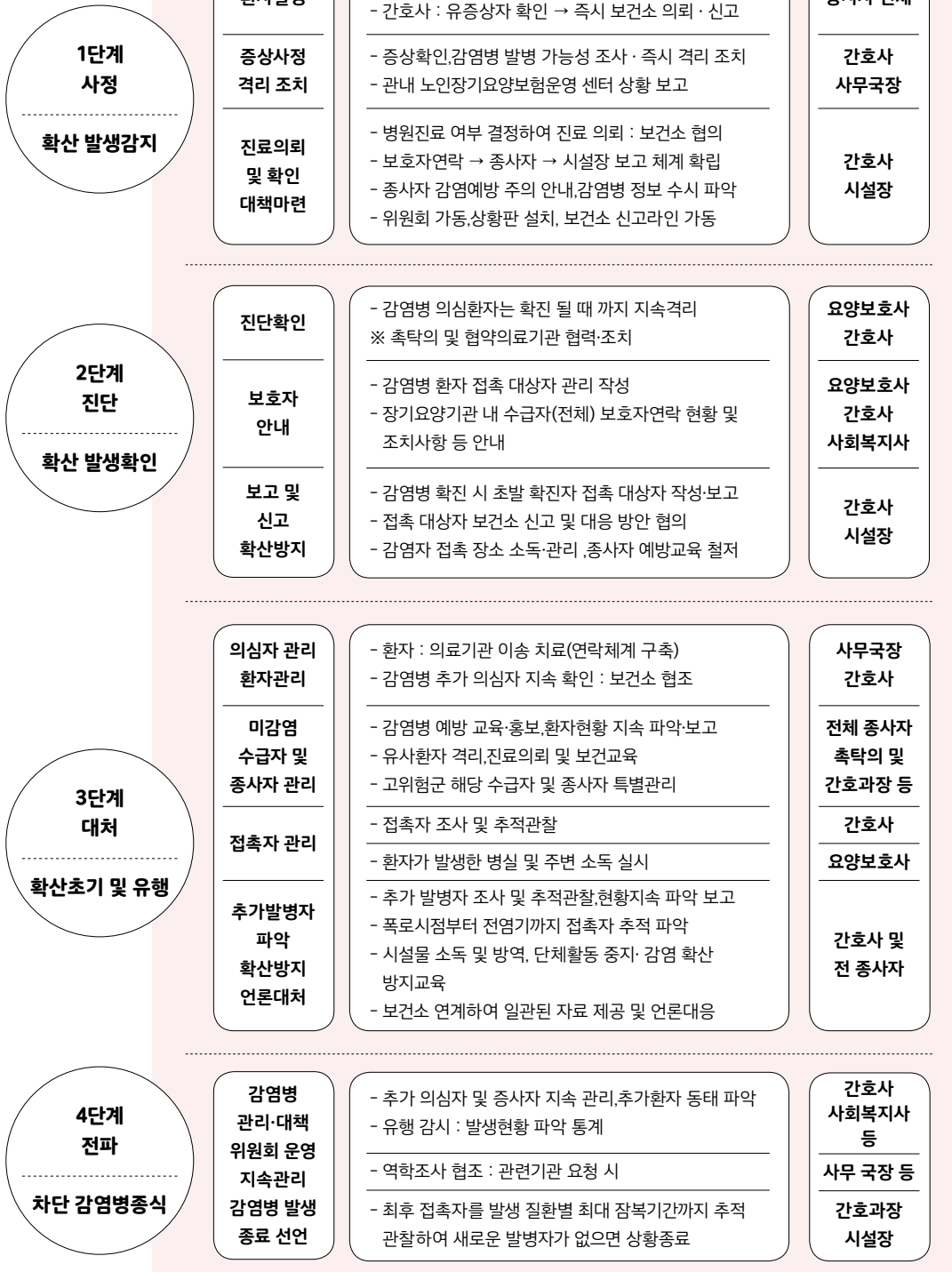
장기요양기관 안전관리
매뉴얼(2019) 참고하여 관련
내용을 기관별 사용가능하도록
수정 편집함

◎ 상황종료

- ▶ 새로운 환자가 더 이상 발생하지 않고, 최후 접촉자를 최대 잠복기간까지 추적 관찰하여 새로운 발병자가 없으면 상황이 종료된 것으로 간주한다.
- ▶ 기관에서는 기간별, 확진 환자 수, 처리내용, 역학조사 내용 등을 정리하여 감염병 발생 종료 보고를 할 수 있다.

* 참고자료 (감염병 환자 발생, 확산 시 대응체계) : 장기요양시설의 예²²

[그림2] 장기요양기관 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계 ... 기관 상황에 따라 달리 구성할 수 있음.



22
장기요양기관 안전관리
매뉴얼(2019)

② 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계

- ▶ 감염병에 의한 국가 위기 형태
 - 해외 신종 감염병의 국내 유입 및 전국적 확산
 - 국내 신종 감염병의 전국적 확산
 - 국내 수인성, 재출현 감염병의 전국적 확산
- ▶ 국가 재난위기경보
 - 재난관리체계에 대한 상황을 기획·조정하고 재난관리사항을 종합하는국가안전보장회의(NSC)는 국가위기 경보 체계를 “관심 ➡ 주의 ➡ 경계 ➡ 심각”의 4단계로 표준화하고 위기상황의 위험정도를 평가하여 위기수준에 맞는 경보를 발령함으로써 위기단계를 쉽게 구분하고 적절한 대응을 할 수 있도록 하였다.

<참고자료 : 감염병 양상에 따른 주요 조치 내용>

감염병 발생 양상	상황	대응체계	주요 조치내용
국가 위기 상황 시	- 해외 신종 감염병의 국내 유입 및 전국적 확산 - 국내 신종 감염병의 전국적 확산 - 국내 수인성, 재출현 감염병의 전국적 확산	감염병 관리·대책위원회 구성 운영	- 위기경보 수준에 따른 역할 수행 - 방역기관과 유기적인 협조체계 유지(보건소, 지자체, 운영센터 등) - 지역 내 의료기관에 의료자문(보건소 및 협약의료기관 등) - 확산양상에 따른 휴업 고려

[7] 상실(사망)으로 인한 위험 상황

(1) 정의

이용자의 상실(사망)을 경험한 사회복지사는 큰 충격과 혼란을 경험하며 수면장애, 죄책감, 무기력감, 대인관계의 위축, 회피, 고립, 음주, 종교적 행동 등을 보인다. 또한 다른 클라이언트도 죽을 수 있다는 불안과 두려움을 느끼며 더욱 섬세하고 철저한 관리를 하는 실천적 변화도 나타나는 반면, 사회복지실천에 대한 의식과 불안이 증폭되는 현상도 경험하는 것으로 나타난다(박향경·권자영, 2017; 재인용). 상실(사망)에는 질병, 노환 등 예측 가능한 죽음도 있지만, 심장마비, 재난, 자살, 피살, 고독사 등 예측하지 못한 죽음도 있다. 어떤 형태의 클라이언트 죽음이든 치명적인 외상 경험에 주목하며 사회복지종사자가 죽음으로 인한 상실을 어떻게 다루고 애도해야 할 것인지 다루어져야 한다.

(2) 대응방안

① 임종목격 대응방안

- 시신을 옮기거나 선불리 손을 대는 등의 현장 훼손을 하지 않는다.
- 현장에서 나와 재빨리 112, 119에 신고한다.
- 기관에 연락하여 상황을 보고한다.
- 보고 받은 기관에서는 추가인력을 파견하거나 지원하여 상황에 필요한 대응을 지원한다.
- 관련 기관 및 협력 기관과 협조하여 이용자 가족에게 알려 절차를 논의한다.
- (무연고일 경우) 시,군,구 담당 공무원에게 보고한다. 추후 기관장이 장례절차, 사망신고, 유품처분 등을 진행하도록 한다.
- 경찰 및 유관기관과 협조가 필요한 경우 시신발견 시간, 과정 등 진술에 협조하도록 한다.
- 필요시 시,군,구에 보고하고 추후 과정기록을 남겨 기관에 보관한다.

② 클라이언트의 사망후 심리적 대방응안

- 지금 느끼는 감정이 누구나 비슷한 상황에서 느낄 수 있는 당연한 감정임을 인식한다.
- 편안하게 느끼는 주변 사람에게 슬픔 등의 감정을 충분히 표현하고 위로받는다.
- 기관내에 본인의 심리적 어려움을 호소하고 슈퍼비전 등을 통해 대처방법을 습득하고 심리적 위안을 받는다.
- 인간의 유한함에 대해 인정하고 수용하면서 애도의 과정을 거친다.
(애도의 5가지 단계 : 부정 - 분노 - 타협 - 우울 - 수용)
- 해결이 어려울 경우 외부 전문가의 도움을 받는다.

[8] 대리외상으로 인한 위험 상황

(1) 정의

이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 위협, 중독 등의 다양한 부정적인 경험들을 경험하면서 종사자가 위험 상황에 노출(예: 과잉각성, 절망감, 회피, 불면증, 불안, 죄책감, 신체적 질환 등)되어 위기상태에 있는 것을 말한다.

(2) 대응방안

- 대리외상 징후가 느껴지면 즉시 기관에 보고하고 도움을 요청한다.
- 가족 및 친구 지지체계를 적극 활용하여 충분한 감정을 나누고 해소한다.
- 기관에서 종사자의 관련 업무를 조정한다.
- 일, 놀이, 휴식의 균형, 창조적 활동, 신체활동, 사교활동, 일기쓰기, 개인상담, 명상 등 개인적 대처기제를 활용한다.
- 외부의 대리외상 전문가에 연계 및 의뢰한다.
- 상담 등 대리외상이 있을 수 있는 업무를 맡은 사회복지사들의 경우 정기적인 슈퍼비전(관내/관외)을 통해 이러한 대리외상으로 인한 위험 예방 및 경감

03. 위기 경험 종사자의 사후관리

[1] 조직적 차원의 관리

(1) 보고 및 처리 절차

- 이용자에 대한 대응은 개인적 차원이 아닌 조직적 차원으로 이루어져야 한다.
- 개인의 문제가 아니라 조직의 문제이며, 기관은 조직으로서 피해를 당한 종사자를 지원하고, 2차 위기발생을 방지한다.
- 기관에서는 이용자 위기를 위기대응팀 또는 해당 위원회에서 사건 발생 이후의 처리방법을 공식적으로 논의하는 것이 바람직하다.
- 위기대응팀 또는 해당 위원회에서 위기발생 상황을 보고받고 접수한다.
- 위기대응팀 또는 해당 위원회는 해결책을 논의하고 조직적으로 대응할 것을 지시하고 확인한다.
- 법적·제도적 보장절차를 수립하고, 이용자에 의한 위기에 대한 데이터를 확보한다.
- 위험행동을 행사한 이용자에 대한 향후 대응방안에 대해서 충분히 검토한다.
- 이용자에 의한 위기 사건에 대해서 사례 검토를 실시한다.
- 위기가 반복될 경우, 해당 종사자에게 부담이 되지 않도록 관리자가 담당자 변경 등을 검토한다.
- 위기발생 피해사건 보고서를 작성한다.
- 심각한 위기의 경우, 관계자와 법적인 조치를 취할지의 여부에 대해서 협의하고, 조직을 대표하여 경찰에 피해신고를 한다.

(2) 산업재해보상 및 종사자 지원

- 기관은 산업재해보상보험법에 따라 근로복지공단에 요양신청을 지원한다.
- 기관 내에서 결코 비난하지 않으며, 서로 공감하는 분위기를 만든다.
- 종사자가 조직에서 고립되어 있는 상황은 없는지, 불면증이나 식욕부진 등의 외상후(post-trauma) 증상이 있는지 일정기간 관찰하고 지원해야 한다.
- 적절한 업무의 교대나 부서 이동을 실시한다.
- 종사자의 안정을 위해 필요한 경우 적절한 휴식 기간을 보장한다.
- 전문 의료기관이나 상담기관에서 정신의학적·심리학적 지원을 받을 수 있도록 한다.
- 전문가의 조언을 받는다.
- 검토회의를 열어 상황분석을 실시하고, 마음을 정리하려는 노력을 지원한다.
- 종사자가 사건과 관련된 피해경험을 회상하고, 자신의 감정을 구두로 이야기할 수 있는 기회를 충분히 마련한다.
- 유사한 피해 경험이 있을 경우 누구에게나 커다란 스트레스가 될 수 있음을 이야기하여 피해 종사자의 반응이 지극히 보편적인 것임을 인식시킨다.
- 위기 상황으로부터 벗어나 안정감을 가질 때까지 조직차원에서 지속적으로 관심을 가지고 지원한다.

(3) 사건 처리 및 기타 지원

- 위기가 발생한 상황을 정리한 후, 우선 위험행동을 행사한 이용자를 처리하고 지원하는 방안을 살펴보는 것이 중요하다.
- 지금까지의 지원과정에 대한 기록이나 담당자·관계기관으로부터의 정보를 바탕으로 향후 서비스에 대해서 협의하여, 종사자에게 피해를 가할 가능성이 높은지, 기관에서 대응할 수 없는 사례인지, 긴급하게 의료 및 서비스 지원을 해야 하는 사례인지, 계속하여 지원하면서 대처할 사례인지를 판단한다.
- 기관에서 계속하여 지원하기로 판단할 경우
 - ① 계속적인 지원이 이루어지는 사례라면 ‘무엇 때문에 그러한 위협적 행위를 했는지’파악하여, 함께 되돌아보며 위협을 행사한 이유를 서로가 이해한다.
 - ② 위협 행사한 이용자에게 교육 및 상담을 하여, 해당 행위가 위협임을 알린다. 또한 종사자가 상처를 입는 위협행위는 허용되지 않는다는 점을 명확하게 전달한다.
 - ③ 피해를 가하려는 위협을 반복할 경우에는 상황에 따라서 경찰서에 신고하거나 고소·고발할 수 있다는 사실을 사전에 이용자에게 전달하고, 원칙적으로 다수의 종사자가 대응한다.
 - ④ 위협을 행사한 이용자의 경우는 담당을 다른 직원이나 부서로 이관시키거나 필요할 경우 퇴소를 경고할 수 있다.
- 긴급하게 의료지원을 필요로 하는 사례의 경우
 - ① 이용자의 위험행동이 병리적인 상태에 의한 것으로 판단될 경우, 주치의가 있다면 연락하여 대응한다.
 - ② 이용자가 진료를 권해도 거부하는 경우에는 경찰관이 배석하여 보건소 및 정신건강복지센터와 연계하여 대응한다.
- 심각한 위기상황의 경우
 - ① 기관차원에서 법적으로 대처하기로 판단할 경우에는 기관차원의 대응을 보류하고, 경찰에 피해신고를 하여 이용자에게 자신의 행동에 책임을 지도록 한다.
 - ② 위협행동의 정도가 심각하고, 위기에 의한 피해가 큰 경우 이와 관련한 법적 절차나 보상절차가 필요한지를 판단하고 필요한 처리과정을 밟는다.

(4) 재평가 및 재발방지

- 같은 위기상황이나 불만이 일어나지 않도록 재평가하는 것이 필요하다.
- 위기사건에 조치한 대책이나 판단이 올바른 것이었는지 등을 재평가한다.
- 유사한 사건이나 위험에 대한 재발방지 대책을 고려하고 제안한다.
- 정보를 공유해서 재발을 방지하며, 전체 종사자를 대상으로 재발 방지 교육과 훈련을 실시한다.

TIP 다음은 사회복지시설이 준수할 법적 의무입니다!

산업안전보건법 제41조

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언 등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 하고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니된다.

서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (기관별 매뉴얼 작성 시, 서울특별시 조례를 참고하여, 아래와 같은 내용을 포함하도록 함)

제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무)

- ① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 근로환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하여야 한다. 이 때 기관별 매뉴얼에는 서울시 모범 매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하고 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

- 1. 감정노동 종사자가 고객 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차
- 2. 감정노동 종사자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점
- 3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점
- 4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장
- 5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항
- 6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안
- 7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성 고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항
- 8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점
- 9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항
- 10. 기관장, 중간 관리자, 감정노동책임자, 감정노동 종사자에 대한 감정노동 관련 교육의 체계적 실시에 관한 사항

- ② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 근로자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다.
- ③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다.

[2] 종사자 개인적 차원

(1) 발생 이후의 대응

- 위기 상황에 대해서 사실관계, 발생일시를 기록하고, 후일 사후대응에 활용한다.
- 상사나 관리자 또는 위기대응팀에 즉시 보고하여 지원을 청한다.
- 발생한 위기상황은 즉시 정보를 공유하고, 기관 차원에서 해결책을 상의하고 대응한다.

(2) 위기 사건의 영향 인식

- 종사자는 이용자에 의한 위기사건이 발생하고 있음을 인식하고, 위기 예방을 위한 교육과 훈련에 참여하며, 준비된 대응전략을 실천해야 한다는 사실을 인정해야 한다.
- 종사자는 위기상황에서는 도움을 요청해야 함을 인식해야 한다.
- 종사자는 현장에서 필요로 하는 안전대책을 기관에 적극 건의해야 한다.
- 위기를 경험한 후, 감정이 몹시 상하거나 불안을 느낄 때 동료나 슈퍼바이저에게 그 상황을 설명하고, 면담을 통해 구체적인 대응책을 서로 논의한다.

[3] 외부 지원프로그램의 연계

(1) 경기도사회복지사협회

보·안·관 사업 : 사회복지종사자의 보호와 안전을 위한 관리체계 구축사업²³

사회복지 현장에서 이용자의 위협, 상실(사망)의 경험으로 심리적 어려움을 겪고 있는 사회복지 종사자들을 대상으로 위기대응 매뉴얼 보급 및 위기대응체계 구축 지원, 위기대응 교육, 심리지원사업을 실시하고 있다.

- ▶ 위기대응 매뉴얼 제작 및 배포
- ▶ 위기대응체계 구축 지원
 - 위기대응 매뉴얼을 토대로 위기대응체계 구축을 추진하는 기관 및 단체에 추진비용 지원
- ▶ 위기대응교육 : 위험과 위기상황에 대한 이해, 대처방법 소규모 형태 교육 실시 (보수교육 연계)
- ▶ 사회복지 종사자 심리지원 : 심리적 회복과 성장을 지원하기 위한 심리상담, 의료비지원, 쉼과 채움의 지원금



23

본 사업은
경기사회복지공동모금회
지원사업으로 진행함.

(2) 한국사회복지사협회

전국 사회복지사들을 대상으로 감정근로로 인한 스트레스를 예방하고 재충전을 위한 소진예방 프로그램을 진행하고 있다.

① 사회복지사들의 마음건강을 위한 비타민 캠프

- 지원대상 : 스트레스해소와 재충전이 필요한 전국의 사회복지사
- 지원내용 : 1박 2일 캠프 진행 (자기이해 및 감성관리, 치유프로그램)
- 신청기간 : 매년 8월~9월경 신청 및 진행
- 신청방법 : 홈페이지 내 공지사항 참조 (<http://www.welfare.net> / 02-786-0846)

② 사회복지시설 여성종사자와 자녀를 위한 프로그램 mom(맘)편한 힐링타임

- 지원대상 : 사회복지시설 여성종사자 및 자녀 1인
- 지원내용 : 엄마&자녀캠프, 가족캠프, 힐링무비, 힐링뮤지컬 등
- 신청기간 : 연간 상시 진행
- 신청방법 : 홈페이지 내 공지사항 참조 (<http://www.welfare.net> / 02-786-0846)

(3) 근로복지공단 근로자지원프로그램 (EAP : Employee Assistance Program)

근로자의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 문제들(11개 분야)을 근로자가 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 상담 서비스로, 근로복지공단은 중소기업의 EAP를 도입하여 근로자의 정신적 스트레스 해소를 지원하기 위하여 근로복지넷을 통하여 상담 서비스를 무상제공하고 있다.

▶ 지원대상

- 온라인 상담 : 근로복지넷 회원으로 가입하고 상담을 신청하는 자 (www.workdream.net)
- 오프라인 상담 : 상시근로자수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자로서 근로복지넷에 회원으로 가입한 후 상담신청 한 자(중소기업)

▶ 지원내용

- 온라인 : 게시판·모바일·전화 EAP 상담
- 오프라인 : 1:1 대면 상담, 사내 EAP 상담, 집단 EAP 상담, 스트레스 힐링 프로그램, 조직 스트레스 측정
- 서비스분야 : 직무스트레스, 신용관리(빚, 재산 등), 조직 내 관계갈등, 법률관계(이혼예방, 교통, 범죄), 업무과다, 학업정보(자녀교육 및 입시 등), 건강관리, 이직 및 전직지원, 정서·성격, 성취협 상담, 자녀양육 또는 부부관계

(4) 근로자건강센터

사업장에서 재해 사고가 발생했거나 근로자의 건강에 문제가 발생한 경우,
업무 중 당한 외상 후 스트레스 장애에 대해 전국 15개 지역에 위치한 안전보건공단
「근로자건강센터」에 지원을 요청하면 전문적인 건강 서비스를 받을 수 있다.

▶ 지원내용

- 시간적, 경제적 여건으로 건강관리에 취약할 수밖에 없는 소규모사업장
근로자들에게 전문적인 건강서비스를 무료로 제공한다.

* 총 15곳 : 서울, 부산, 인천, 대구, 광주, 대전, 울산, 부천, 수원, 성남, 시흥, 천안, 창원,
구미, 여수

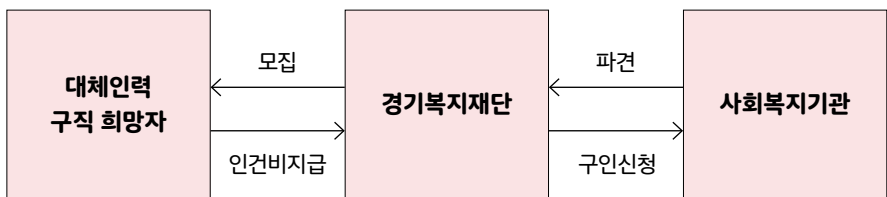
- 센터에는 지역 내에 기반을 둔 병원의 전문의와 간호사, 작업환경 전문가,
상담심리 전문가 등이 상주하며 직무스트레스 및 근무환경에 대한 상담부터
건강진단 결과 사후관리, 업무적합성 평가, 근골격계질환 및 뇌심혈관 질환
예방까지 다양한 서비스를 제공한다.

▶ 신청방법 : ☎ 1577-6497

(5) 경기복지재단-경기도 대체인력 지원사업

사회복지시설 종사자의 특별휴가, 연차휴가, 보수교육 등의 단기간 업무공백 시 대체인력
을 파견하여 종사자 의 업무공백을 최소화함으로써 사회복지시설 종사자의 처우개선을
돕고, 사회복지시설의 안정적 운영을 돕고자하는 사업이다.

▶ 지원대상



- 경기도 내 사회복지시설 및 여성가족부 소관 시설 모든 직군 종사자

※ 제외대상 : 시설종사자를 겸직하고 있는 시설장 및 대표자 제외

▶ 지원내용

① 지원사유

- 특별휴가 : 5년 이상 재직자 본인

근속기간	5년이상~10년미만	10년이상~15년미만	15년이상~20년미만	20년 이상
휴가일수	5일	10일	15일	20일

* 종사자 현 근무시설 5년 이상 재직자 적용

** 현 근무시설 5년 이상과 경기도 내 사회복지시설 5년 이상 경력합산 가능

- 연차휴가, 보수교육: 본인

- 경사: 본인, 자녀 결혼

- 조사: 배우자, 직계존비속, 형제자매

- 출산: 배우자 5일 이내

- 병가: 60일 이내 (병가 사용자의 인건비를 대체인력비로 지급/경기도 공무원
복무조례 준용)

② 지원기간

구분	지원기간	비고
장기근속 특별휴가	연간 최대 20일/인	보건복지부 대체인력 지원사업과 중복신청 불가
연차휴가, 보수교육		
경조사		
배우자 출산휴가		

▶ 접수방법 : 이메일접수(openjob@ggwf.or.kr)

*홈페이지 매뉴얼 구축시 온라인접수

▶ 접수기간 : 상시접수

- 모집분야 : 사회복지사, 생활재활교사, 영양보호사, 보육교사, 조리사, 영양사,
간호사, 수화통역사, 미화관리인, 안전관리인, 운전기사 등

- 근무요건 : 대체인력 파견 신청기관의 근무여건에 따름(근무지, 근무형태)

(6) 보건복지부-대체인력지원사업

사회복지시설 종사자의 연차휴가, 보수교육, 경·조사 등의 사유로
불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 사회복지시설에 대체인력파견을
지원하여, 서비스의 질적 저하 방지 및 업무공백 최소화, 종사자의 휴식보장 등
안정된 근무환경을 조성하기 위한 사업이다.

▶ 지원대상

- 사회복지시설(국고지원) 생활시설 우선 지원 / 직접 돌봄서비스 제공인력

- 우선지원: 국고지원 거주시설, 종사자 5인 이하 소규모 시설

* 노인양로시설의 영양보호사, 아동복지시설(양육, 보호치료), 보육사(지역아동센터 포함)

* 장애인거주시설(유형별, 중증장애인), 생활지도원, 노숙인 요양재활시설 생활지도원

* 정신요양시설 생활지도원 및 생활복지사, 아동보호전문기관 사회복지사

※ 시설종사자를 겸직하고 있는 시설장 및 대표자 제외(5인이하 소규모 시설에서
직접돌봄업무를 수행하고 있는 시설장에 한하여 가능)

▶ 지원내용 : 사회복지시설 돌봄인력 및 조리원의 휴가, 교육참석, 경·조사 등에 따른
업무 공백시 사회복지대체인력지원센터에 채용된 대체인력 파견

▶ 신청방법 : 휴가일이 속한 전월 1일~15일 신청(예: 4월 16일~20일(5일) 휴가 사용
시→3월 1일~15일 신청가능)

(7) 한국사회복지공제회

사회복지관련 기관 근무하는 종사자들에게 업무 및 일상생활 중 발생할 수 있는
상해사고로 인한 의료비용 등을 보장하는 보건복지부 처우개선 정책사업

- ▶ 사회복지종사자 상해보험 및 가입지원
- ▶ 지원 및 가입대상 : 사회복지법인 및 시설, 기타 사회복지사업 실시 기관 소속 종사자
- ▶ 지원내용
- ▶ 국가가 사회복지종사자에게 상해보험 보험료 20,000원(1년/1인)의 50%인 10,000원 지원
- ▶ 보험료 1인 = 2만원 = 기관자부담 1만원 + 국고지원 1만원
- ▶ 신청방법 : 홈페이지(<https://www.kwcu.or.kr>)를 통해 온라인 신청
- ▶ 보장사항

<표> 사회복지공제회 상해보험 보장내용 (2019.1.1. 이후)

구분	보장내용 및 금액		보상여부
진단비 +형	상해사망	3,000만원(정액)	중복보상
	상해 후유장해	3,000만원 * 장해율	
	상해 입원일당비	입원 일당 2만원(정액, 첫날부터, 180일한도)	
	상해 골절진단비	사고 건당 25만원(정액, 건수 제한 없음)	
	상해 화상진단비	사고 건당 20만원(정액, 건수 제한 없음)	
입원당일 +형	상해사망	3,000만원(정액)	
	상해 후유장해	3,000만원 * 장해율	
	상해 입원의료비	입원 일당 3만원 (첫날부터, 정액, 180일 한도)	
	상해 통원의료비	사고 건당 15만원 (정액, 건수 제한 없음)	
	상해 처방조제비	사고 건당 10만원 (정액, 건수 제한 없음)	

※ 진단비+형 과 입원일당+형 중 임직원별로 선택하여 가입 가능

3장. 사례유형별 예방·대응 및 사후관리의 예시



1. 신체적 폭력

2. 언어적 폭력

3. 정서적 폭력

4. 성적 폭력

5. 경제적 폭력

6. 기타(질병·감염/상실·사망/대리외상) 위험

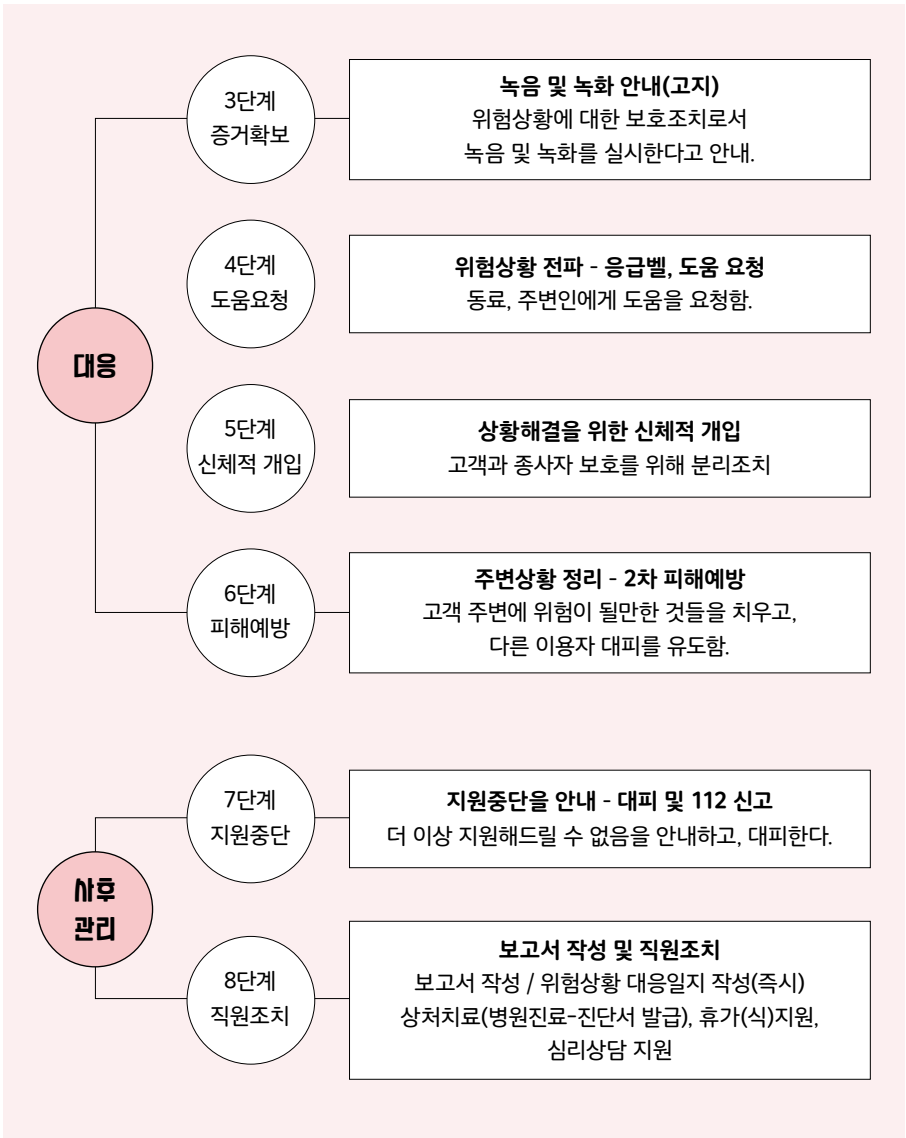
7. 비대면(사이버 등) 위험

01. 신체적 폭력

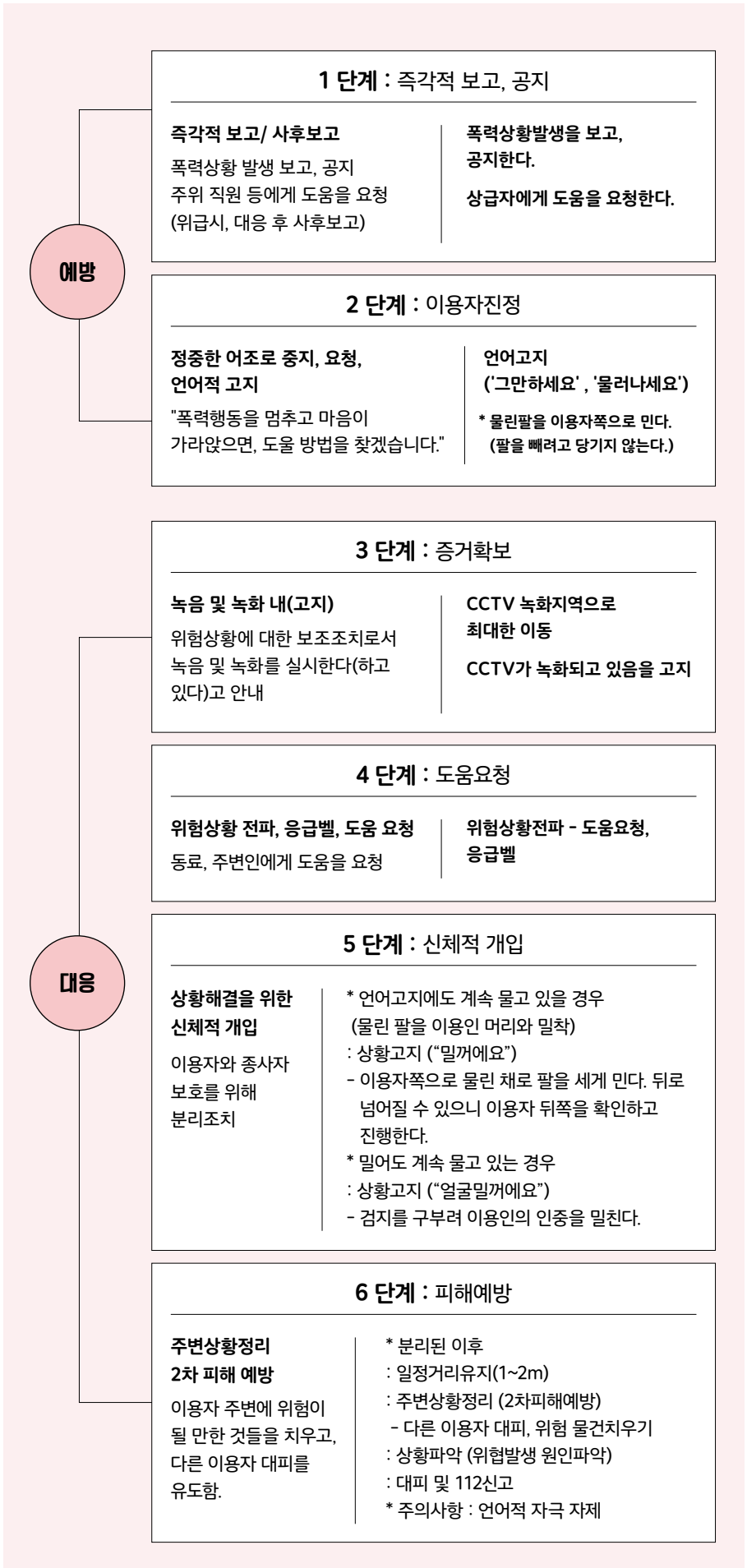
신체적 위협											
사례유형	- 장애인시설 : 박치기, 물기, 주먹질, 뺨때리기, 발차기, 밀치기, 머리 때리기, 꼬집기, 할퀴기, 먹살잡기, 물건던지기, 눈 찌르기, 머리 잡아당기기, 목조르기, 소리지르기, 복지사의 몸 수색(주머니에 손넣고 물건찾기), 안경당기기, 옷 잡아당기기, 팔 잡아당기기(잡아끌기) - 사회복지관 : 칼을 들고 시설에 찾아옴. 침을 뱉고 물품으로 창문을 부숨 - 노인시설 : 요양보호사를 때리고 물건을 내놓으라 함										
원인	- 이용인(발달장애인)이 원하는 것을 얻기 위한 방법 - 요구, 회피, 불편함(추위,더위,소음,피곤) 등 자신의 의사소통 방법으로 사용										
대응방법 (즉각대처)	- 일정거리 유지 (1~2m) - 언어고지 (위협적 행동을 멈추도록 요청) - 위험상황 전파 - 응급벨, 도움요청 (『시설별 매뉴얼』에 따른 상황별 대응) - 상황파악 (위험발생 원인파악) - 주변 상황정리(2차피해 예방) : 다른 이용인 대피, 위험물건 치우기 - 대피 및 112 신고										
선행방안	- 예방적환경 구축 : CCTV 및 응급벨 설치, 위험상황 대응절차 수립 및 모의연습 - 사전고지 : 위험상황시 대처방법을 이용인에게 공유(고지)										
상황발생 후 조치	<table> <tr> <th></th><th>복지사</th><th>가해이용인</th></tr> <tr> <td>위중한 상황</td><td> - 위험상황 대응일지 작성(즉시) - 조퇴, 심리안정 휴가부여, 심리상담 지원, 병원 진료, 산재처리지원 </td><td> - 보호자 연락, 인계, 귀원조치 - 경찰 인계조치 </td></tr> <tr> <td>경미한 상황</td><td> - 위험상황 대응일지 작성(즉시) - 휴식시간 부여(시설내,외) - (장기간 지속)심리상담 지원 </td><td> - 심리안정실 - 프로그램 배제 - 무관심 지원 - 보호자 상담 </td></tr> </table>			복지사	가해이용인	위중한 상황	- 위험상황 대응일지 작성(즉시) - 조퇴, 심리안정 휴가부여, 심리상담 지원, 병원 진료, 산재처리지원	- 보호자 연락, 인계, 귀원조치 - 경찰 인계조치	경미한 상황	- 위험상황 대응일지 작성(즉시) - 휴식시간 부여(시설내,외) - (장기간 지속)심리상담 지원	- 심리안정실 - 프로그램 배제 - 무관심 지원 - 보호자 상담
	복지사	가해이용인									
위중한 상황	- 위험상황 대응일지 작성(즉시) - 조퇴, 심리안정 휴가부여, 심리상담 지원, 병원 진료, 산재처리지원	- 보호자 연락, 인계, 귀원조치 - 경찰 인계조치									
경미한 상황	- 위험상황 대응일지 작성(즉시) - 휴식시간 부여(시설내,외) - (장기간 지속)심리상담 지원	- 심리안정실 - 프로그램 배제 - 무관심 지원 - 보호자 상담									

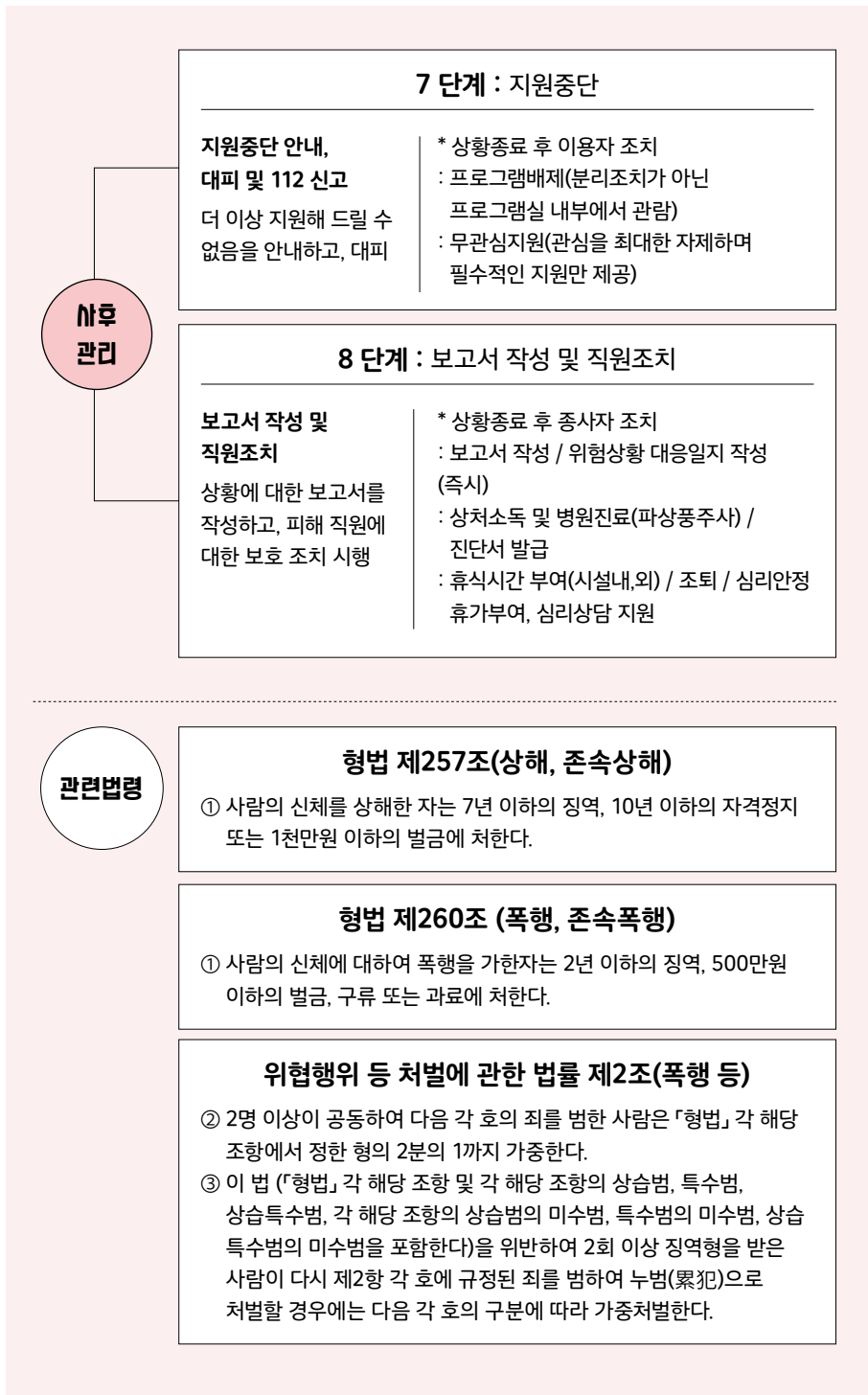
※ 대응순서도



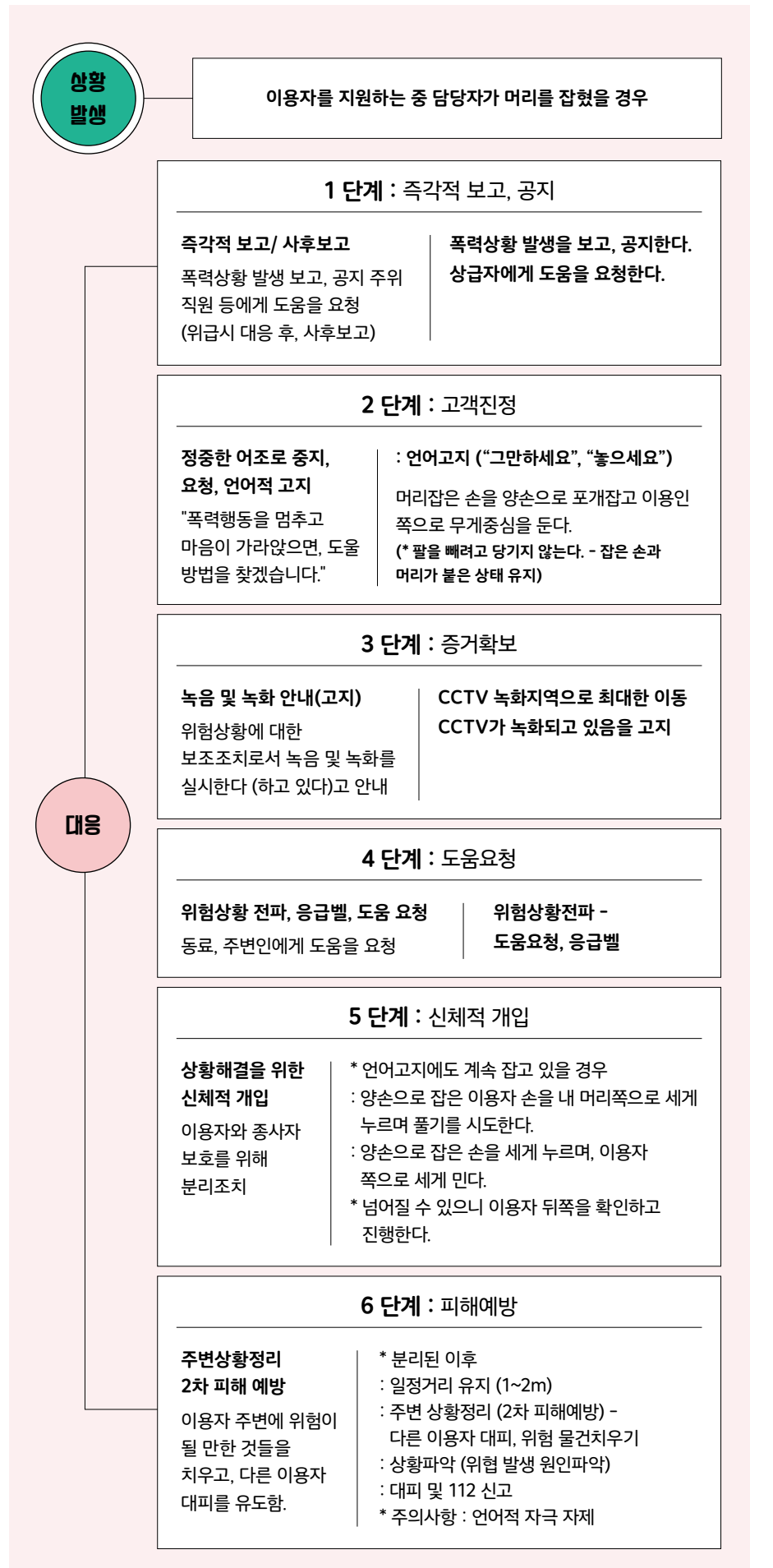
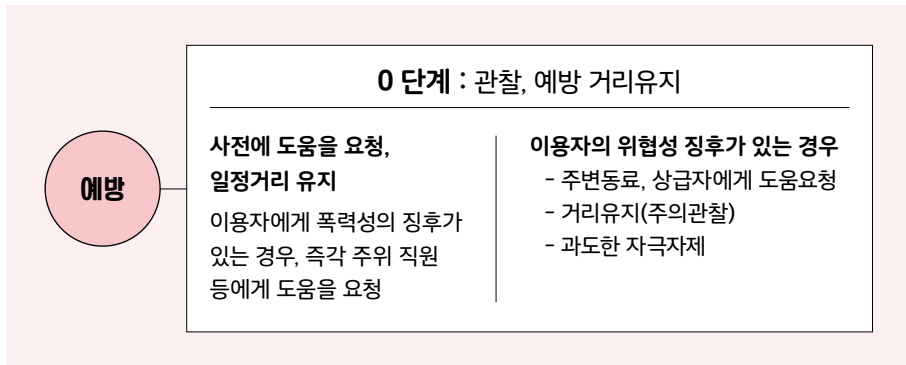


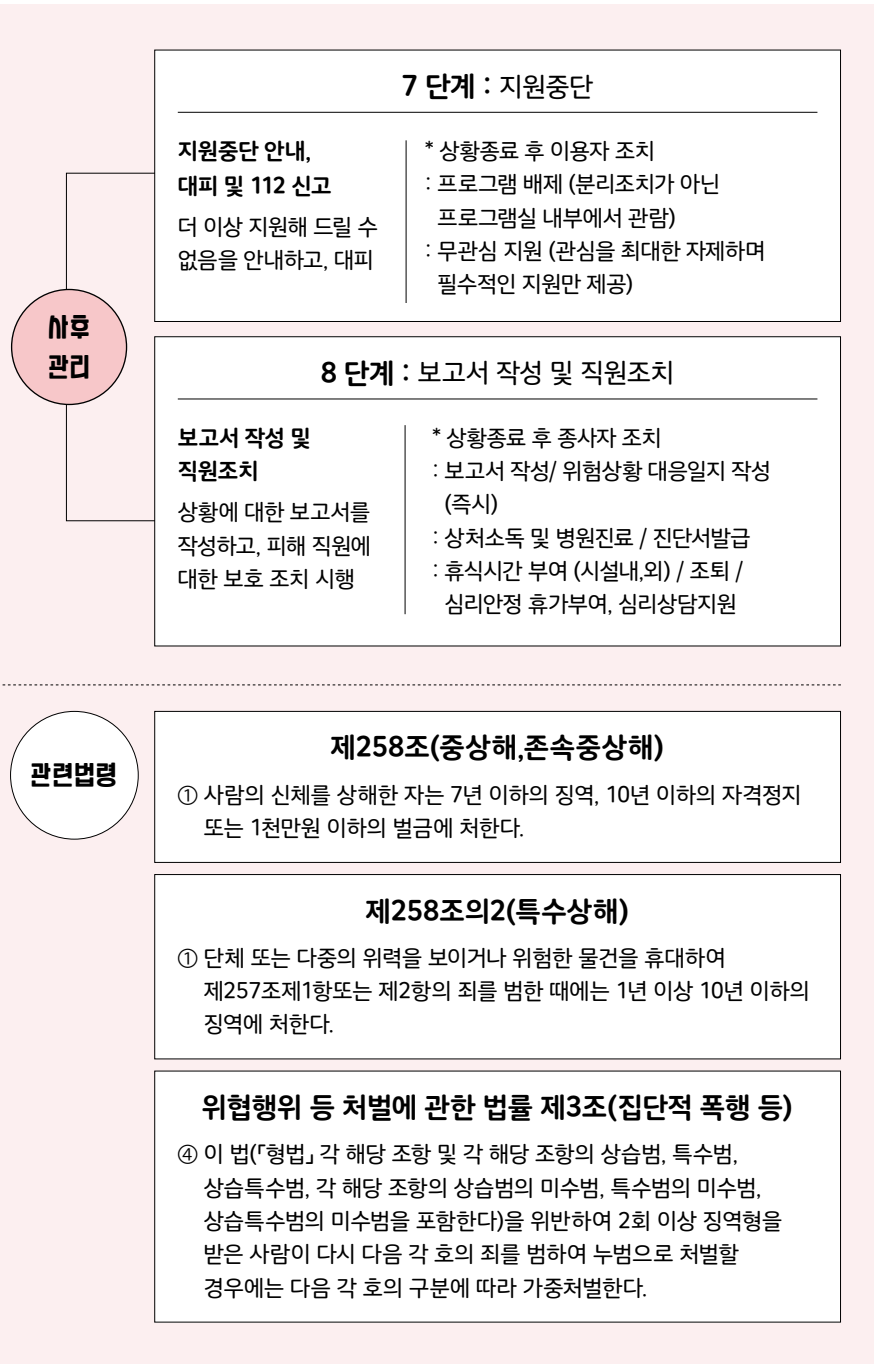
상황별 사례 1. 신체적 폭력(팔을 물렸을 경우)





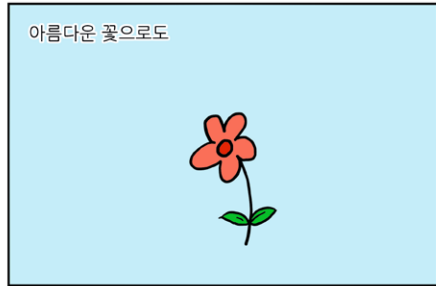
상황별 사례 2. 신체적 폭력(머리를 잡혔을(잡아당기는) 경우 (앞, 뒤))





폭력은 폭력

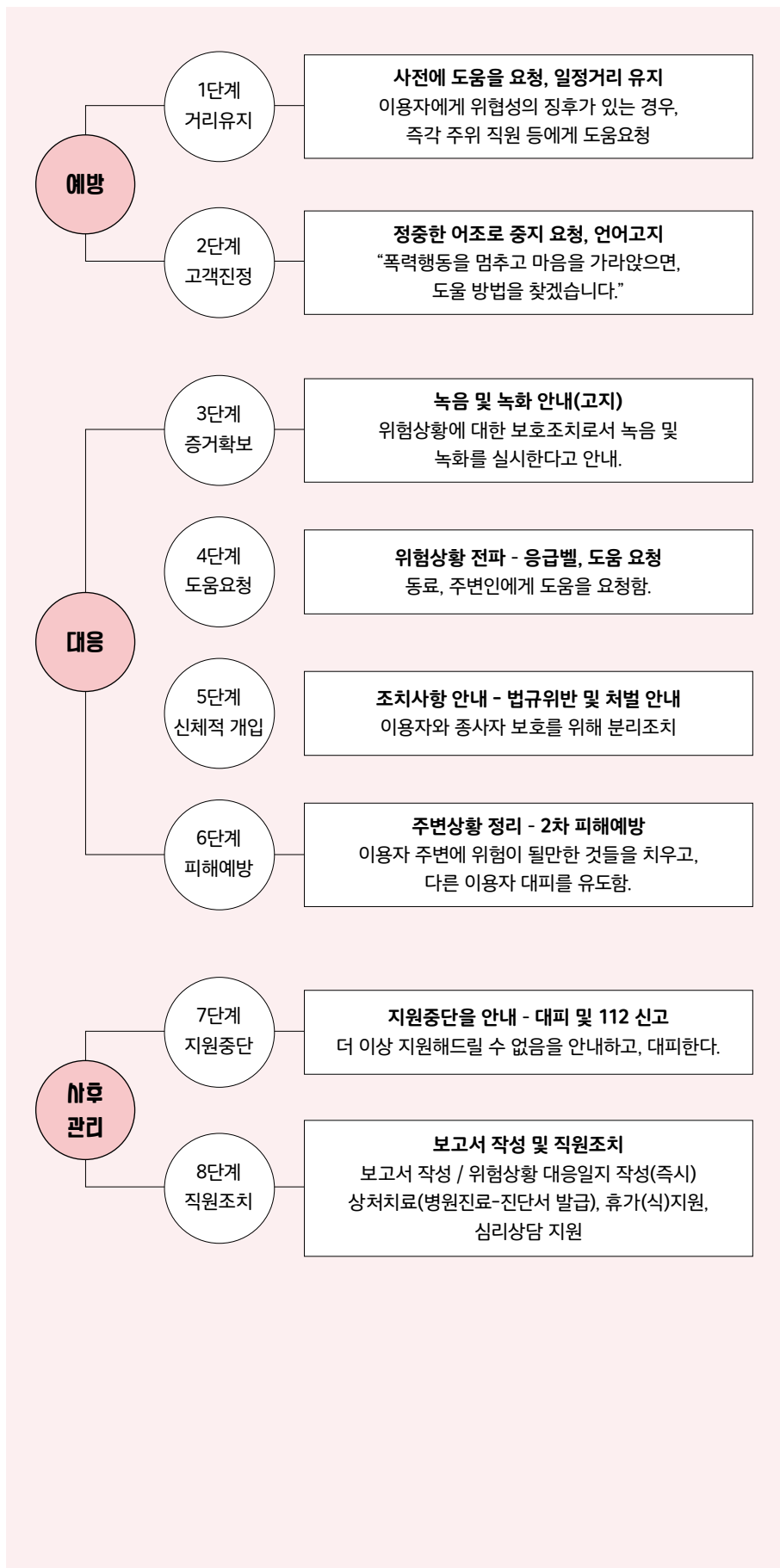
글/그림 이창신 www.bokmani.com

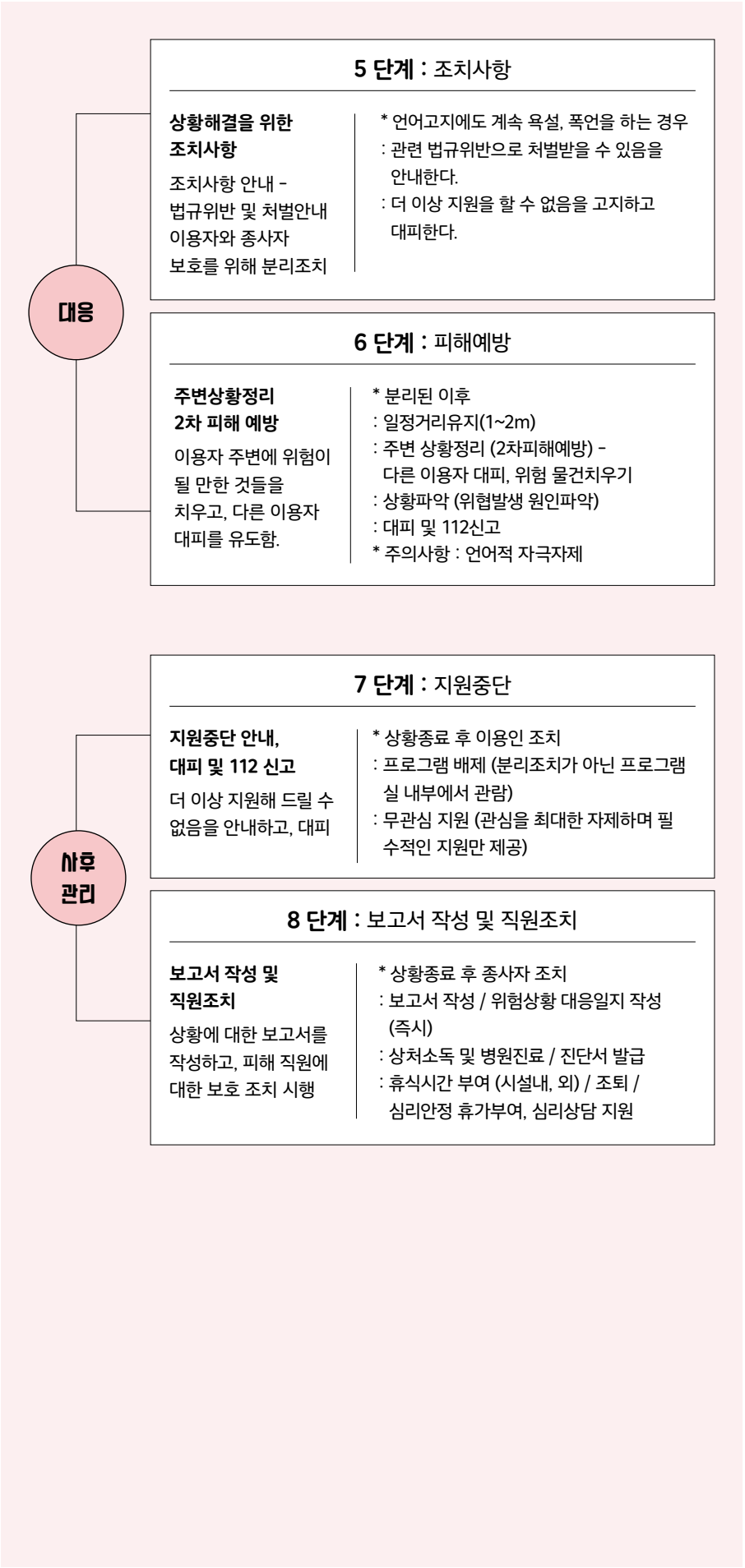
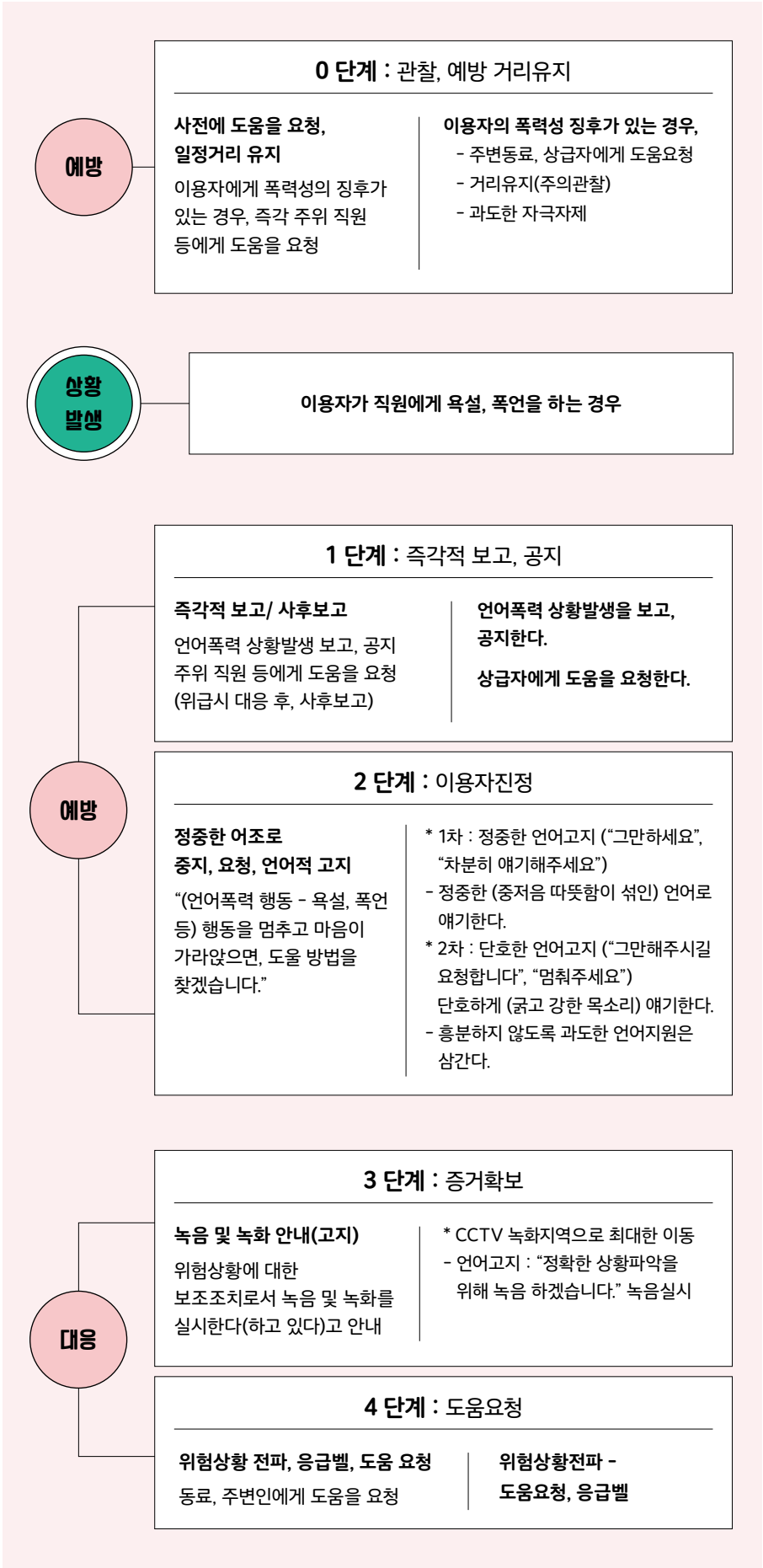


꽃으로도 때리면 안됩니다.

02. 언어적 폭력

※ 대응순서도





관련법령

형법 제283조(협박, 존속협박)

① 사람을 협박한 자는 3년이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

형법 제284조(특수협박)

단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제311조(모욕)

공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제313조(신용훼손)

허위의 사실을 유포하거나 기타 위계로써 사람의 신용을 훼손한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

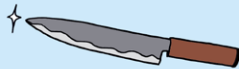
형법 제314조(업무방해)

① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

언어폭력

글/그림 이창선 www.bokmani.com

칼로 한 번 베이는 것보다



바늘로 수천 번 찢리는 것이 더 아플 수 있습니다.



작은 말이 모여 큰 상처가 됩니다.

03. 정서적 폭력

상황별 사례. 정서적 폭력

예방

0 단계 : 관찰, 예방 거리유지

사전에 도움을 요청,
일정거리 유지

이용자에게 정서적 폭력 징후가 있는 경우,
-주변동료,상급자에게 도움요청
-거리유지(주의관찰)
-과도한 자극자제

상황 발생

상담을 진행하는 중 걸려오는 전화가 있어 양해를 구하고 전화를 받으려 했으나, “나를 무시하는 거냐?”며 전화를 받지 못하게 하였다. 이후 전화를 발미로 “사과를 해라”, “관장에게 알리겠다.”등 협박성 발언을 하였다. 사회복지사가 향후 주의와 사과를 하고 상담을 종료하려 했으나, 지속적인 협박을 이어갔고, 동료 사회복지사가 이를 제지하려 했으나, “당신과는 해당사항이 없으니 당신은 나가 있어야라”며 제 3자를 통한 상담 종료도 진행하지 못하였다.

예방

1 단계 : 거리유지

즉각적 보고/ 사후보고

상담 시작 전, 상담의 목적을 확인하고, 상담시간을 정한 후 상담을 시작한다.

2 단계 : 이용자진정

정중한 어조로 중지, 요청, 언어적 고지

상담 목적 외의 내용으로 이어질 경우 상담의 목적을 지속적으로 안내하며 상담을 지속한다.

대응

3 단계 : 증거확보

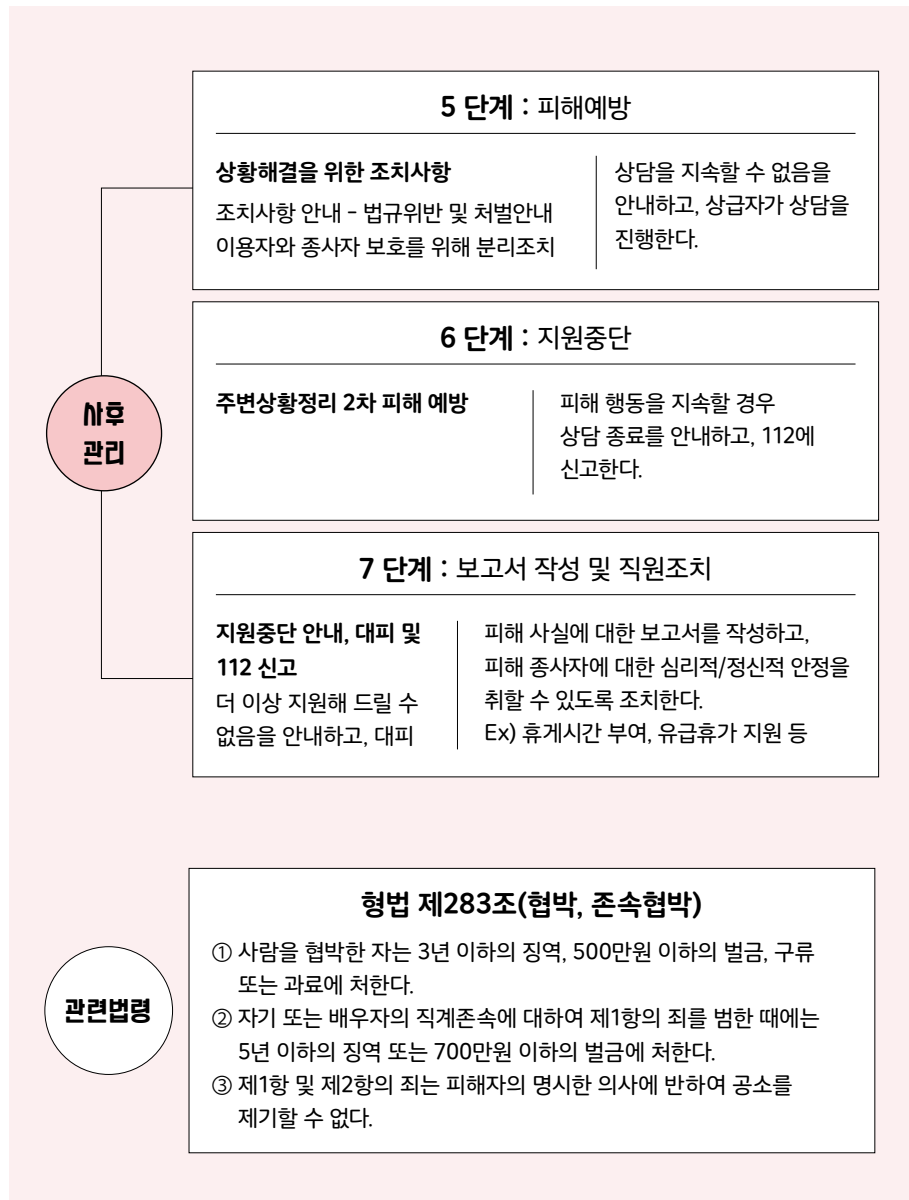
녹음 및 녹화 안내 (고지)

약속했던 상담 이외의 내용으로는 상담을 지속할 수 없음을 안내하고, 상담이 중단 될 수 있음을 안내한다.

4 단계 : 도움요청

위험상황 전파, 응급벨, 도움 요청

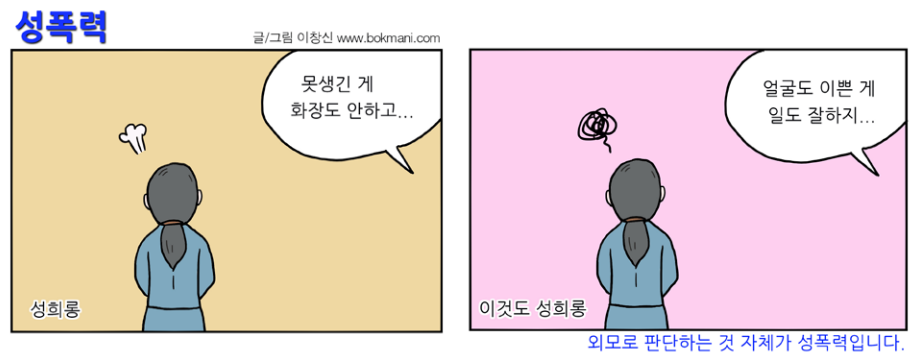
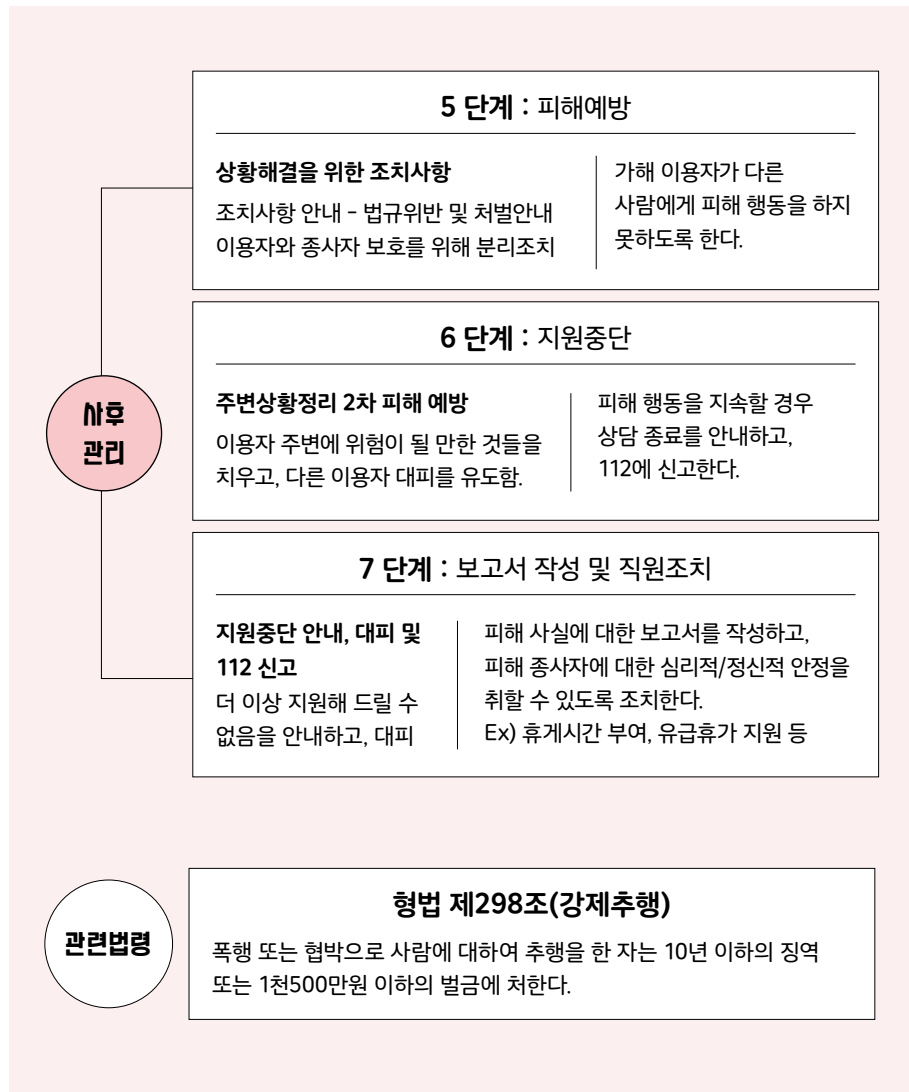
동료 또는 상급자에게 도움을 요청한다.



04. 성적 폭력

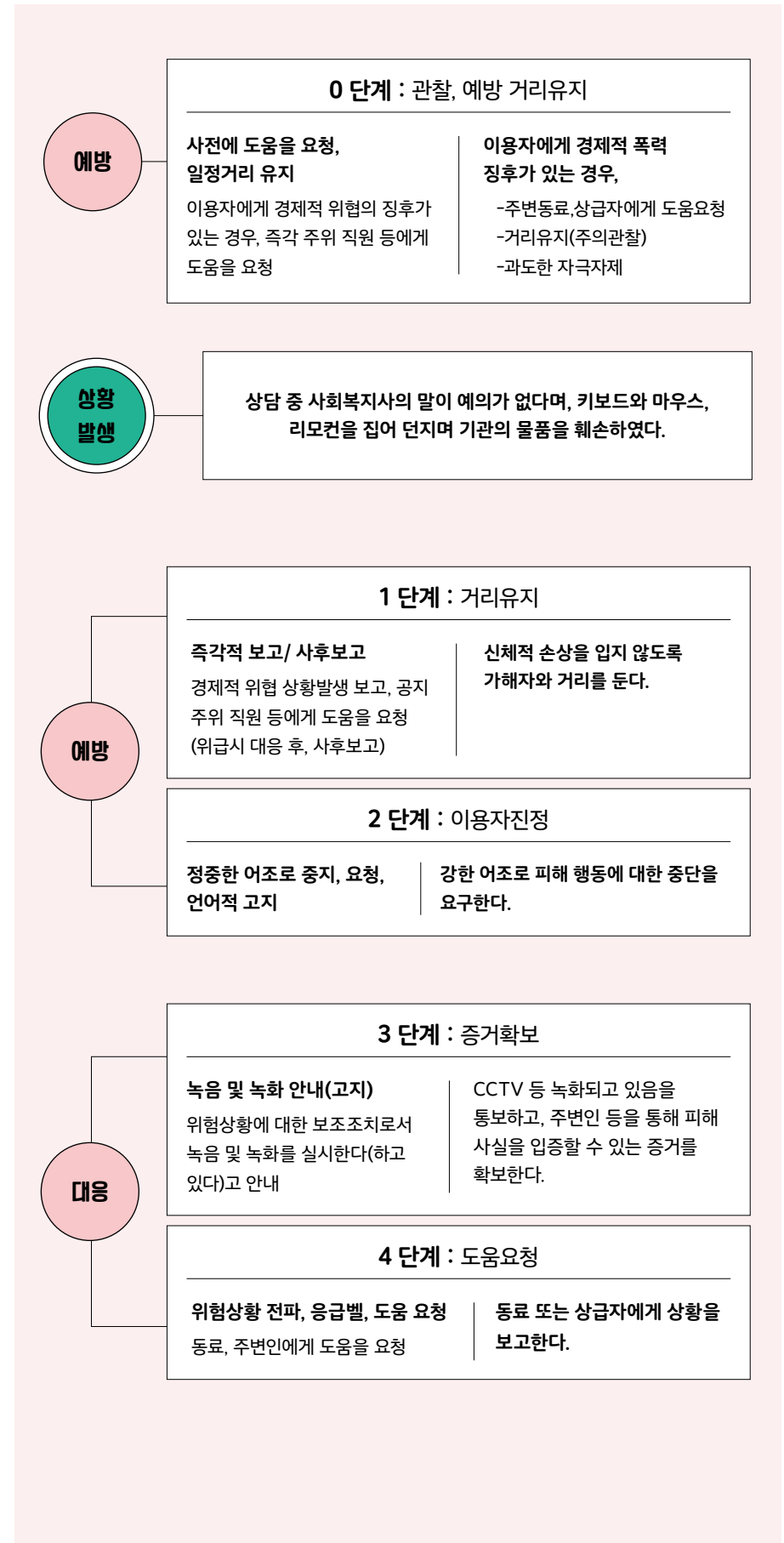
상황별 사례, 성적 폭력

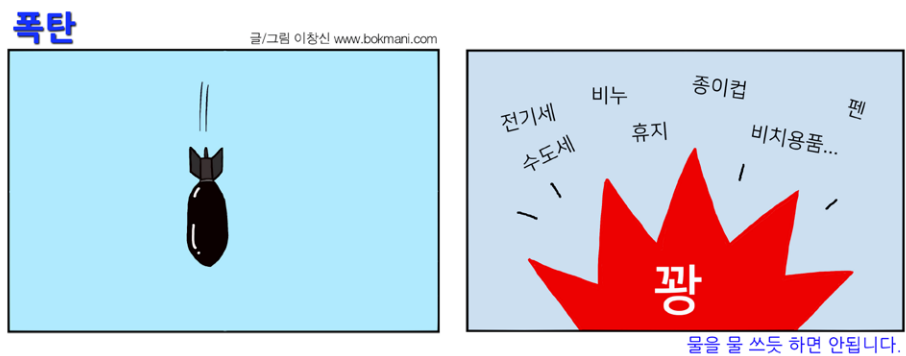
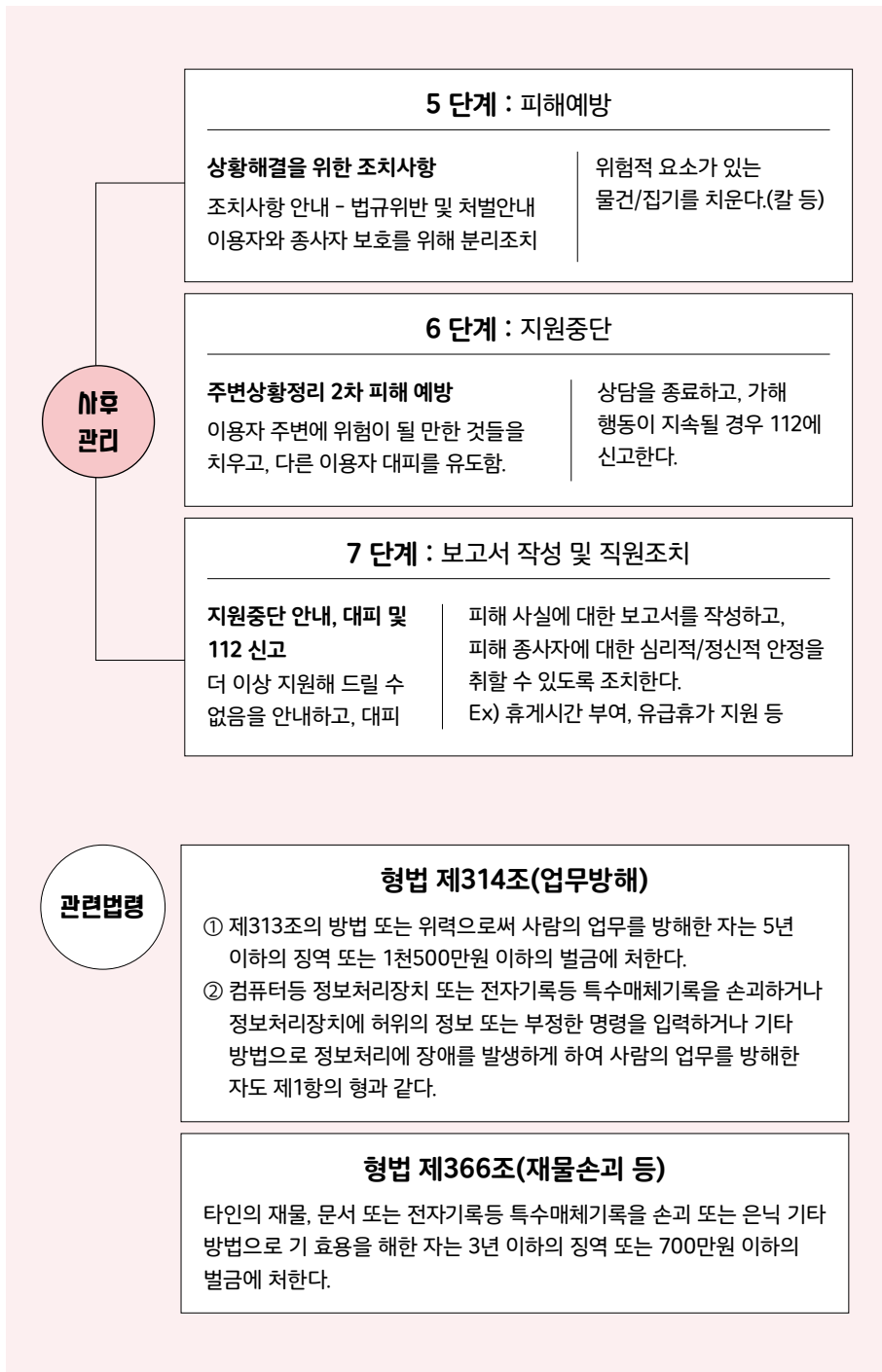




05. 경제적 폭력

상황별 사례. 경제적 폭력

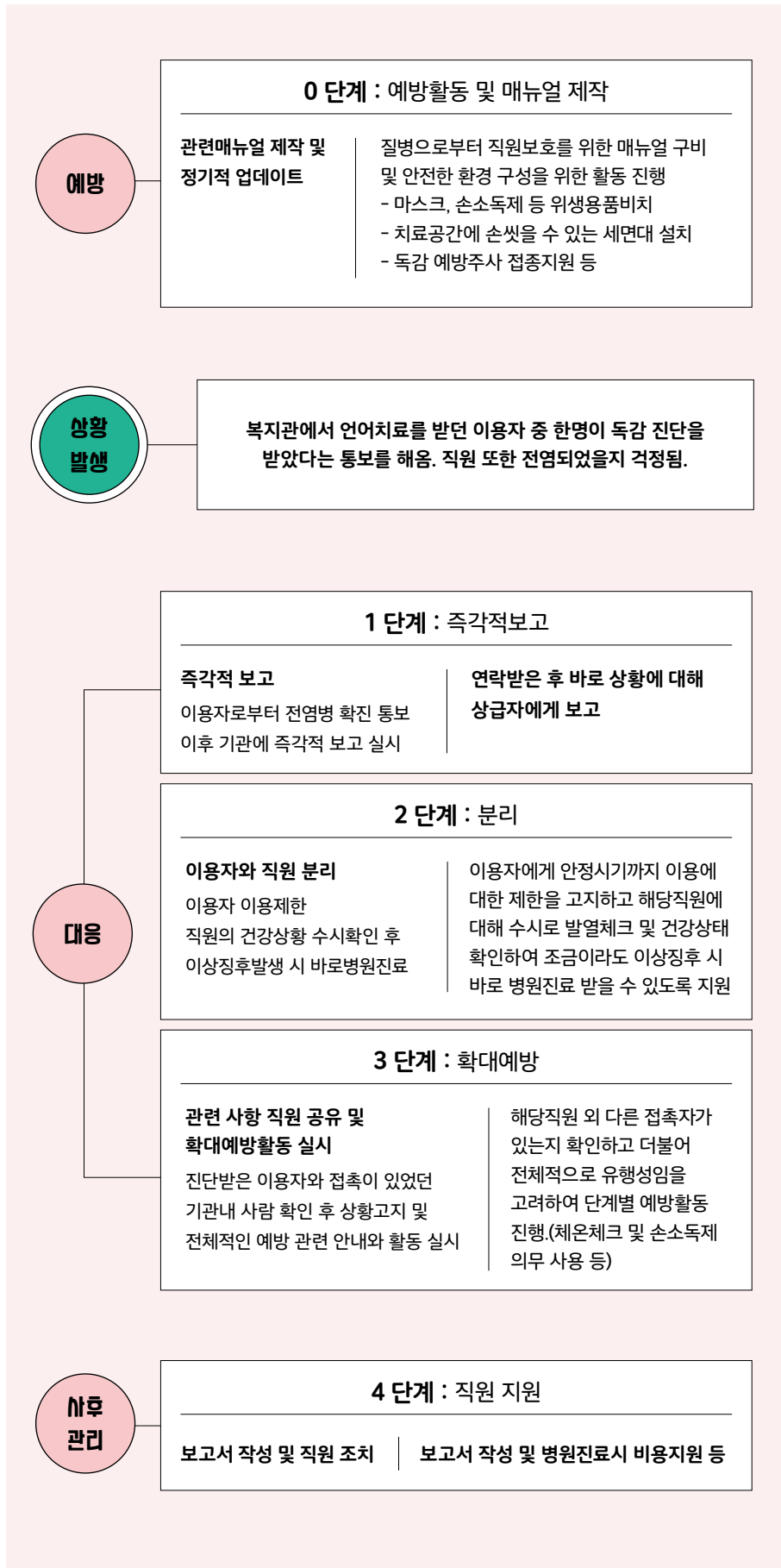


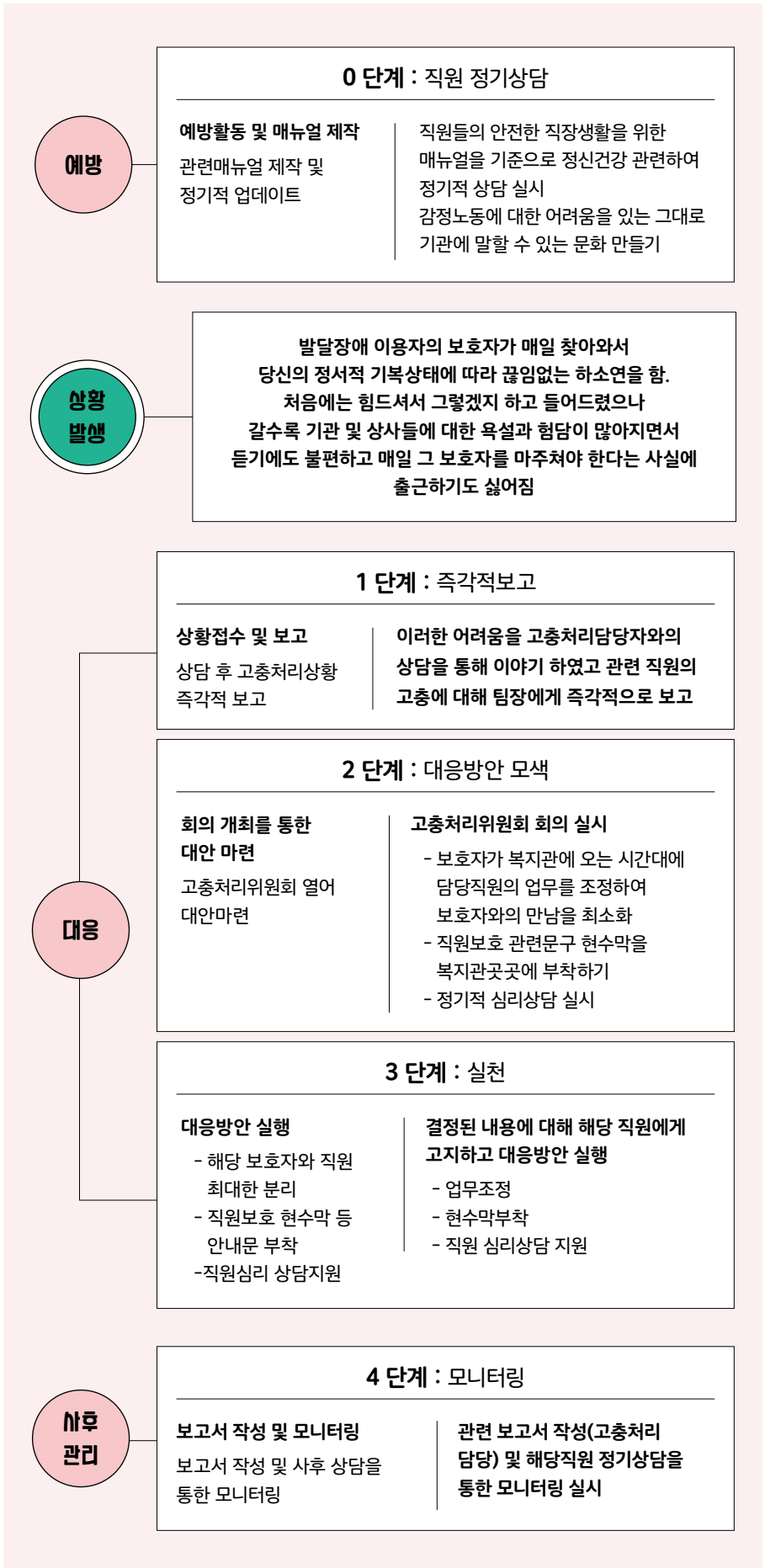
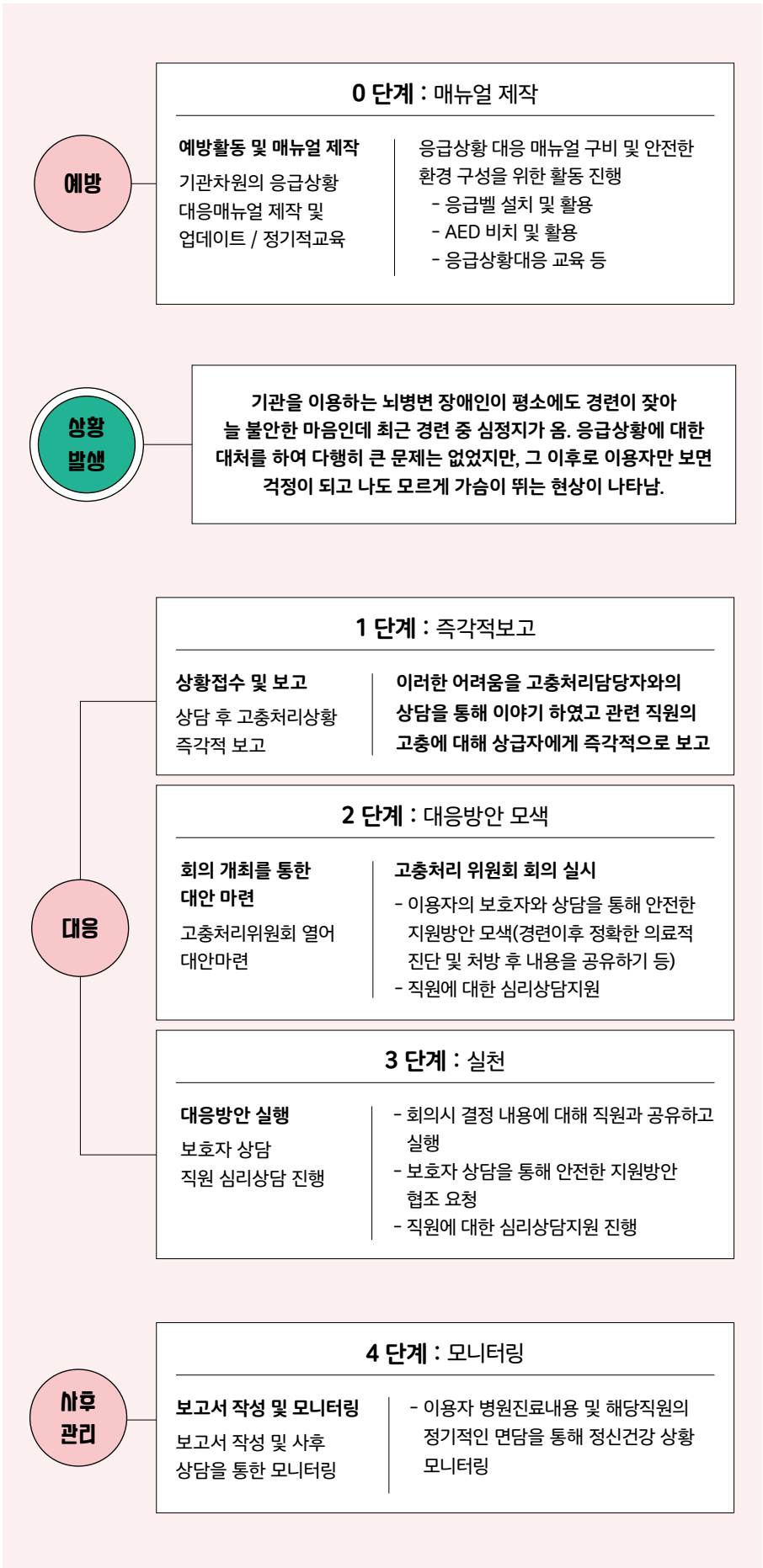


06. 기타 위험

(질병·감염/상실·사망/대리외상)

상황별 사례 1. 기타(질병노출)





트라우마

글/그림 이창신 www.bokmani.com

상처가 크면
후유증도 큰 법입니다.



마음의 상처도
마찬가지입니다.



심리적 트라우마에 대한 지원이 필요합니다.

07. 비대면(사이버) 위협

상황별 사례. 비대면(사이버)위협

예방

0 단계 : 직원개인정보보호

예방활동 및 매뉴얼 제작
직원의 개인정보보호를 위한
기관차원에서의 지원방안모색

직원개인정보 보호 및 근무외시간
직원과의 연락등에 대한 자제 내용
이용자들에게 정기적 고지

상황 발생

직원 개인 핸드폰으로 갑자기 모르는 사람들에게 문자, 특히
악플 같은 이상한 문자가 계속 오고 들어와서 확인을 해보니 이용자
중 한명이 특정사이트에 직원의 핸드폰 번호와 그간 서운했던
내용을 올려놓은 상황이었음. 갑자기 이상한 문자를 받게 되자
직원은 혼란스럽고 두려움에 쌓임.

대응

1 단계 : 즉각적보고

상황접수 및 보고
상담 후 관련내용 즉각적 보고

직원이 관련사항을 팀장에게
알리고 팀장은 바로 상사에게
보고함.

2 단계 : 대응방안 모색

**회의 개최를 통한
대안 마련**
고충처리위원회 열어
대안마련

관련하여 고충처리위원회 회의 실시
- 사이버 위협으로 보고 경찰에 신고하여
조사요청하기로 함.
- 핸드폰 번호 변경
- 직원심리상담 지원 등

3 단계 : 실천

대응방안 실행
- 사이버수사대신고
- 핸드폰번호변경
- 정기심리상담지원등

**관련하여 대응방안 직원에게
고지하고 계획대로 실행**
- 사이버수사대 신고
- 핸드폰 번호 변경
- 심리상담

4 단계 : 모니터링

보고서 작성 및 모니터링
보고서 작성 및 사후
상담을 통한 모니터링

**관련 보고서 작성, 재발방지를 위한
직원개인정보보호에 대한 지속적인
대안 모색, 직원 상담을 통한 모니터링
실시**

사후 관리

4장. 부록 및 참고사항

1. 기관에서 활용가능한 지침 및 간략매뉴얼
2. 종사자 인권보호를 위한 위기상황대응 매뉴얼
3. 피해사건 보고서
4. 이용자 위협의 경고신호 체크리스트
5. 종사자 위기대응을 위한 기관의 필수조치 체크리스트
6. 방문사업 위협 체크리스트
7. 위기에 대한 예방전략 체크리스트
8. 한국형 우울장애 선별도구(K-DEP)
9. 한국형 불안장애 선별도구(K-ANX)
10. 한국형 이차적 외상스트레스 척도(K-STSS)
11. 위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트
12. 사후관리 점검항목
13. 스트레스 증상 완화법

기관에서 활용가능 지침 및 간략매뉴얼²⁴

종사자 권익보호 지침

종사자 권익보호 지침

제1절 직장 내 인권침해

제 1조 (인권 친화적 조직문화 형성)

1. 복지관은 직원 및 서비스지원인력의 업무관계에서 인권침해 및 차별행위가 나타나지 않도록 건강한 조직문화 형성을 위하여 노력한다.
2. 복지관은 년1회 이상 업무관계에서의 의사소통을 증진하고 공동체 문화 형성을 도모하기 위한 교육 및 연수 등의 활동을 실시한다.

제 2조 (직장 내 인권침해의 금지)

1. 복지관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 강제근로, 감금, 폭행, 성위협 등 신체적 자유와 관련된 인권 침해를 할 수 없다.
2. 복지관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 금융업무 명의도용, 급여지급조건의 임의변경, 후원금 납부 강요 등의 재산권 침해를 할 수 없다.
3. 복지관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 비하, 모욕, 폭언, 따돌림, 무시, 명예훼손, 종교 강요 등의 인격권 침해를 할 수 없다.

제2절 이용자에 의한 위기

제 3조 (이용자에 의한 위기의 정의)

1. 이용자에 의한 위기란 사회복지 종사자가 이용자에게 서비스 제공 및 직무를 수행하는 과정에서 이용자, 이용자가족 및 보호자 등 주변인으로 부터 당하는 신체적 혹은 비신체적 위협·공격·위협·괴롭힘 또는 기물파손, 그리고 위해를 가하고자 하는 의도, 질병 감염, 상실(사망), 대리외상 등 일체의 행위를 말한다.
2. 신체적 위협은 이용자 등이 복지관 종사자에게 신체적인 공격을 가하는 것으로, 실제적인 공격과 공격 시도를 모두 포함한다. 실제적인 공격은 이용자 등이 상대방에게 상처를 주려는 의도를 가지고 종사자를 직접 공격하는 경우이며, 공격 시도는 이용자 등이 종사자를 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체접촉이 이루어지지 않은 경우이다.
3. 언어적 위협은 이용자 등이 복지관 종사자를 언어적으로 면전에서 혹은 전화상으로 괴롭히는 경우 등이다.
4. 정서적 위협은 이용자 등이 복지관 종사자를 지속적으로 쫓아 다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자 등이 종사자에 대하여 공식적으로 민원을 제기하거나 소송을 하는 경우, 이용자 등으로부터 스토킹을 당한 경우, 이용자에게 무리한 요구를 받는 경우 등이다.
5. 성적 위협이란 이용자 등이 복지관 종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우이다.

²⁴
서울시사회복지사회
위기대응매뉴얼(2019)

- 6. 경제적 위협이란 이용자 등이 복지관 종사자의 개인적인 물건 또는 복지관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우 등이다.
- 7. 질병 감염의 위협이란 이용자의 질병으로 인하여 종사자가 질병에 감염되거나 감염을 우려하는 경우 등이다.
- 8. 상실(사망)의 위협이란 종사자가 직·간접적으로 경험하는 경우 등이다.
- 9. 대리의상이란 이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 위협, 중독 등의 다양한 부정적 경험들을 경험하면서 종사자가 위험상황에 노출되는 경우 등이다.

제 4조 (사회복지종사자의 인권보호)

- 1. 복지관은 사회복지종사자가 복지서비스 제공과정에서 이용자 또는 이용자의 가족 및 보호자로부터 인권침해 받는 사례가 없도록 사전교육 및 모니터링에 주의를 기울인다.
- 2. 복지관은 년 1회 이상 이용자, 이용자의 가족 및 보호자, 기타 관계자를 대상으로 복지관의 권익보호지침에 관한 교육을 실시한다.
- 3. 복지관은 예측 가능한 위험의 종류를 파악하여 제거하는데 최선을 다하며, 종사자들의 업무환경을 안전하게 구성한다.
- 4. 복지관은 종사자의 인권보호를 위한 지침 및 대응매뉴얼을 직원들과 함께 개발하고 이를 실천현장에 적용하며 매년 모니터링하여 그 내용을 보완하여 정기적으로 직원들과 공유한다

제 5조 (이용자에 의한 위기의 예방 및 대처)

- 1. 복지관 내·외부에서 서비스제공을 위하여 이동하는 경우 소요시간, 장소, 참여자에 대하여 공유하도록 한다.
- 2. 복지관 종사자는 이용자위험의 가능성이 있다고 판단되는 경우에는 2인 이상의 종사자가 함께 서비스제공현장에 참여하도록 하며, 이용자가 음주, 다툼상황, 분노, 흥분, 적대적 태도, 위협전과, 스트레스상황 등으로 위험한 상황이 의심된다면 서비스 제공을 중단할 수 있다.
- 3. 예기치 못한 상황에서 이용자위험이 발생되는 경우 위협행위의 위험정도에 따라 피해자와 복지관은 구두경고, 녹음녹화, 서비스중단, 상황전파, 즉시대피, 경찰신고 등의 조치를 취한다.

제 6조 (이용자에 의한 위기 사건의 처리)

- 1. 피해자의 보호와 안정을 우선적으로 조치하고, 필요한 경우 업무의 교대나 부서이동을 고려한다.
- 2. 피해자(또는 관련자)는 사고보고서를 작성하여 보고하고, 복지관은 위험과 피해의 정도에 따라 서비스의 중단 및 재개, 법적조치의 필요성을 검토한다.
- 3. 피해자의 심리적 및 신체적 회복을 위하여 기관 내·외부의 자원을 개발하여 지원한다.

제 7조 (상담 및 조정) 피해 종사자는 복지관 해당 위원회에 업무관계에서의 인권침해와 관련된 상담을 요청할 수 있으며, 복지관 해당 위원회는 인권침해 상담과 필요시 조정 등 피해자 의사에 따른 사건해결을 도모할 수 있다.

종사자 인권보호를 위한 위기상황대응 매뉴얼

*예시이며 해당 양식을 활용하여 기관별로 계속 추가하여 사용하면 됨

매뉴얼 일반사항

- 1. 목적 : 기관에서 발생하는 이용자나 직원들의 위기상황에서 신속하고 적절하게 대처하여 직원 및 이용자의 인권을 지키고 피해를 최소화하는데 목적이 있음

2. 위기상황의 종류

구분(예시)		내용
신체적 위협		이용자 등이 복지관 종사자에게 신체적인 공격을 가하는 것으로, 실제적인 공격과 공격 시도를 모두 포함
언어적 위협		이용자 등이 복지관 종사자를 언어적으로 면전에서 혹은 전화상으로 괴롭히는 경우 등이다.
정서적 위협		이용자 등이 복지관 종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자 등이 종사자에 대하여 공식적으로 민원을 제기하거나 소송을 하는 경우, 이용자 등으로부터 스토킹을 당한 경우, 이용자에게 무리한 요구를 받는 경우 등이다.
성적 위협		이용자 등이 복지관 종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우이다.
경제적 위협		이용자 등이 복지관 종사자의 개인적인 물건 또는 복지관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우 등이다.
기타		질병으로부터 위험, 대리의상 등
응급상황	경련	몸 전체나 일부의 근육이 급격히 수축되거나 떠는 현상. 발작
	의식저하	인지, 감각, 운동기능이 떨어져 자발적인 사고, 말, 행동의 어려움이 있는 경우 명료, 소리에 반응, 통증에 반응, 반응 없음의 단계로 구분
	골절	넘어지거나 떨어져서 뼈가 부러지는 것
	기도폐쇄	이물질이 걸리거나 다른 이유로 부분 혹은 전체적으로 폐쇄되는 것

3. 위기대응단계

구분	내용
예방	· 관련 상황에 대한 예방활동 실시
위기상황 접수 및 보고·전파	· 위기상황 접수 후 발생 통보 · 응급벨을 통한 위기상황보고 · 간호사, 해당팀 팀장, 사무국장, 관장보고 · 위기상황 전파 및 보고 · 이용자의 보호자에게 보고 · 유관기관에 보고

구분	내용
대응조치	· 응급벨 확인 직원 해당구역으로 이동 · 관련상황 모니터링 및 정보공유 등 유관기관 협조체계 가동 · 긴급대응실시 · 대응시 이용자의 인권이 보장되도록 환경조성 : 필요시 칸막이 설치 등 · 대응하는 현장에 대한 정확한 기록 및 필요시 녹화 실시
후속 복구조치	· 위기상황 해제 결정 및 전파 · 위기상황 진행내용 보고 · (필요시) 보험관련 업무처리

위기상황별 대응활동(기관 상황에 맞게 지속적으로 업데이트)

예시) 응급상황 (경련)

구분	내용
예방활동	· 이용자에 대한 건강력, 보호자 연락처 정보 수집
위기상황 접수 및 보고·전파	· 최초 확인자는 주변의 위험물건을 제거한 뒤, · 주변사람에게 도움요청(비상벨, 진료실 간호사연락) · 주 이용서비스 파악 후 담당 직원에게 연락 · 주 담당자는 모든 처치가 종료되면 보호자에게 연락
대응조치	· 경련 양상을 관찰한다. · 주변의 위험한 물건을 치운다. · 끼는 벨트나, 브레지어, 단추 등을 풀어준다. · 질식예방을 위해 기도를 확보하고 구토증상이 있을 경우 고개를 옆으로 돌려준다. · 경련하는 동안 환자를 잡아서는 안된다. · 치아 사이로 어떠한 물체도 끼우려 하면 안된다. · 10분 이상 경련이 지속되거나 경련이 반복되면 즉시 119에 연락한다. · 경련이 멈추면 조용한 방에서 회복자세를 30분간 휴식을 취하도록 한다.
후속 복구조치	· 위기상황 해제 결정 및 전파 · 경련이 멈추면 조용한 방에서 회복자세로 30분간 휴식을 취하도록 함 · 보호자에게 연락 · 위기상황 진행내용 보고 · 간호사는 이용자와 관련된 내용에 대해 기록 · (필요시) 보험관련 업무처리

피해사건 보고서²⁵

작성자 :

작성일 : 년 월 일

사건발생 일시		사건발생 장소	
피해 사회복지시설 종사자	성명	근무부서	
가해자 정보	성명	이용자와의 관계	
	성별	연령	
폭력피해유형	☐ 신체적 폭력 (☐ 실제적인 공격 ☐ 공격시도) ☐ 언어·정서적 폭력 ☐ 성적 폭력 ☐ 경제적 폭력 ☐ 기타 :		
형태	☐ 시설방문 ☐ 전화 ☐ 이메일 ☐ 편지 ☐ 가정방문 ☐ 기타 :		
사건발생시 수행업무			
사건발생 경위 및 세부내용			
구체적인 피해내용 및 상해정도			
폭력에 대한 이용자/ 주변인 / 사회복지종사자의 행동 및 반응			
슈퍼바이저의 의견 및 대처계획			
사건처리 결과			

25

보건복지부&한국사회복지협의회
사회복지시설 종사자 위협피해
예방 매뉴얼

〈부록1〉이용자 폭력의 경고신호 체크리스트

이용자의 폭력 위험성을 파악하기 위해 평가도구를 활용할 수 있다. 다음의 '폭력위험성 평가도구(HCR-20)'는 잠재적으로 폭력성이 있고, 정신적으로 불안정한 사람들에게 적합한 치료와 관리기법을 결정하기 위해 만들어진 사정도구이다.

요인	내용	체크
과거력 측면 Historical	① 과거폭력	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	② 최초 폭력 사용 연령(어린 나이에 가해경험)	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	③ 관계의 불안정성	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	④ 고용 관련 문제	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑤ 약물 사용 문제	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑥ 주요 정신과적 증상	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑦ 정신질환	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑧ 부적응	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑨ 인격장애	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑩ 첫 치료의 실패	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
임상적 측면 Clinical	⑪ 통찰력(자기 및 상황인식) 부족	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑫ 부정적 태도	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑬ 주요 정신과적 증상의 활성화	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑭ 충동성	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑮ 치료에 비협조적	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
위험관리적 측면 Risk Management	⑯ 구직 등의 특별한 계획이 없음	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑰ 부적응자/범법자에 노출	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑱ 개인적 지지체계 부족	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑲ 재약물 치료에 불순응	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점
	⑳ 스트레스	☐ 0점 ☐ 1점 ☐ 2점

출처 : 노종래·김정화(2010),『아동학대전문상담원 신변안전매뉴얼』, 보건복지부, p.74
- 각 항목에 대해서 0점(현재는 아니거나 없는), 1점(현재 있거나/가능하거나/보다 적게 심각한), 2점(현재 명확하거나 심각한)으로 점수를 매긴 후 모두 합산하여 계산
- 점수가 높을수록 폭력 위험성이 높음을 의미

²⁶ 보건복지부&한국사회복지협의회
사회복지시설 종사자 위협피해
예방 매뉴얼

번호	확인사항	확인 (O/X)
1	사회복지종사자의 안전 및 인권 보호를 위한 기관 내 규정 및 지침을 마련한다.	
2	기관 내 고충처리를 위한 건의제도 및 위원회(위기대응T/F팀, 윤리위원회, 고충처리위원회, 노사협의회 등)를 설치한다.	
3	위기 피해 종사자를 보호할 수 있는 조직문화를 조성하고, 종사자에게 불이익을 주거나 이용자에게 무조건적 사과를 요구하지 않는다.	
4	이용자에 의해 종사자에게 위기가 발생할 경우 이용자를 통제할 수 있음을 게시문 등을 통해 알린다.	
5	기관 별 위기대응 매뉴얼을 제작하고 적용한다.	
6	사회복지 종사자에게 위기대응 교육을 정기적으로 실시한다.	
7	기관의 위기발생 현황(유형, 빈도 등)을 파악하고 사전에 예방한다.	
8	위기 발생 시 종사자가 대처할 수 있는 권한(업무일시중단권, 대피권, 자기보호권)을 부여한다.	
9	위기 발생 직후 휴식시간을 제공하고 이를 위한 휴게시설을 설치한다.	
10	위기 피해 종사자를 위해 외부 전문기관(병원, 상담소 등)을 연계하고 지원예산을 책정한다.	

방문사업 위험 체크리스트 확인²⁸

구분	확인사항	확인 (O/X)
위험	방문대상자가 고위험요소(정신질환, 자살시도, 알코올중독, 가정위험, 아동학대, 범죄경력 등)를 가지고 있는가?	
	방문대상자가 방문(내방)시 방문인력에게 위험을 행사한 적이 있는가?	
성위험	방문대상자 및 가족구성원이 성범죄와 연관된 적이 있는가?	
감염	방문대상자가 고위험 감염요소(결핵, 수두, 풍진 등)를 가지고 있는가?	
활동정도	방문대상자의 질환 또는 장애로 인한 거동 정도는 어떠한가?	
거주지	방문대상자의 거주지가 고립(고시원, 쪽방, 지하여부 등 취약주택)되어 있거나 범죄율이 높은 지역인가?	
상황	방문대상자가 최근 과도한 스트레스(실직, 재정적 어려움, 의미있는 사람의 죽음으로 인한 상실 등)를 경험했는가?	
자연재해	자연재해(폭염, 폭한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령)로 방문의 어려움은 없는가?	
동거인 및 가족 구성원	방문 가정에 다른 동거인 및 가족구성원이 있는가?	
반려동물	방문 가정에 반려동물이 있는가?	
차량	사전에 차량점검(연료, 타이어 점검 등)이 이루어졌는가?	

²⁷ 서울시사회복지사협회-
한국산업안전공단(2017)을
참고하여 수정 제시함.

²⁸ 서울특별시(2018)

점검분야	항목	예	아니오
위기에 대한 자세	기관내에 욕설, 위협을 목인하는 풍토가 존재하지 않는다.		
	담당자가 정해진 사례더라도 위협을 개인적으로 대처하지 않으며, 위협은 조직 전체의 문제라는 점을 종사자 모두가 인식하고 있다.		
	위협의 발생에 대응한 직원 개인의 자질을 문제삼지 않는다.		
	관리자를 포함한 직원 모두가 조직적으로 대응한다는 점을 인식하고 있다.		
	종사자 개개인이 위협대응에 책임의식을 갖고 실행하고 있다.		
	관리자가 위협의 실태를 파악하여 조직의 문제로서 해결하려는 적극적인 자세가 있다.		
기관내 물리적 환경	상담실은 일정 크기의 공간이 확보되어 있어야 한다.		
	상담까지 기다리는 시간이 길지 않다.		
	상담실은 조용하며 사생활을 지킬 수 있는 곳이다.		
	기관 내는 이용자가 쾌적한 환경(온도, 습도)을 느끼며, 의자 등의 설비가 갖춰져 있다.		
	상담실 및 사무실에는 던질 수 있는 물건 등이 치워져 있다.		
	위협이 발생하였을 경우에 도망갈 수 있는 통로가 확보되어 있다.		
	기관내에 위협방지를 위한 게시물(예: 경찰순찰구역 등)이 부착되어 있다.		
	기관내에서 개별대응을 실시할 경우에 위협발생을 다른 사람에게 알릴 비상벨 등이나 도망시의 동선이 정비되어 있다.		
기관내 체제(팀)	신체적 위협에 대응하기 위한 비품(호신용품 등), 협력체제(남성 직원이나 경비원)가 정비 되어 있다.		
	가정방문을 포함하여 역외에서 위협이 발생한 경우에 바로 연락을 취할 수단이 있다.		
	언제든지 고민을 털어놓을 수 있는 직장 분위기이다.		
	혼자서 대응하지 않고 팀으로 대응하는 것을 기본으로 하는 기관체제이다.		
	위협이 크다고 판단하였을 경우에는 여러 사람이 함께 대응한다.		
	위협에 대해서 원활한 의사소통이 이루어지고 있으며, 위협이 예상되는 점을 전달할 수 있는 분위기이다.		
	평소 누가 어떤 사례를 담당하고 있는지 다른 사람(특히 상사)이 파악하고 있으며, 자주 안부를 묻는다.		
	상황의 예측과 대응방법에 대해서 사전에 논의하고, 미팅, 회의를 실시한다.		

점검분야	항목	예	아니오
기관내 체제 (조직전체)	위협예방, 대응매뉴얼이 작성되어 정기적으로 검토가 이루어지고 있다.		
	위협이 예상될 경우나 발생한 경우의 보고 서식과 보고체계가 명확하다.		
	지자체에서 발생한 위협을 수집, 파악하여 다음 연도의 연수가 조직적 대응을 검토할 수 있는 시스템이 있다.		
위기 예방 및 대응과 관련한 교육, 훈련	위협에 대응하기 위한 교육 프로그램이 있다. (신입직원 및 경력직원)		
	팀에서 위협 예방 및 대응 훈련이 이루어지고 있다.		
위기 예방을 위한 연계	다른 부서 및 기관과 연계하고 있다.		
	경찰과 연계하고 있다.(위협이 발생하였을 경우에 상황에 따라서는 즉시 경찰에 연락하여 요청할 수 있다.)		

29 대전복지재단(2015)

***한국형 우울장애 선별도구(K-KEP)³⁰**

다음의 문항은 귀하의 기분을 묻는 질문입니다. 지난 2주간 각 문항에 해당하는 증상을 어느 정도로 경험하였는지 0(결코 그렇지 않다)에서 4(매우 그렇다) 중 해당하는 번호에 표시하여 주십시오.

문항	결코 그렇지 않다	약간 그렇다	그렇다	상당히 그렇다	매우 그렇다
1 (지난 2주간) 하루중 대부분의 시간이 울적했다.	0	1	2	3	4
2 (지난 2주간) 즐겁게 생활하지 못했다.	0	1	2	3	4
3 (지난 2주간) 불안하거나 과민했다.	0	1	2	3	4
4 (지난 2주간) 말하거나 움직이조차 싫었다.	0	1	2	3	4
5 (지난 2주간) 내 삶은 가치가 없다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
6 (지난 2주간) 이전보다 집중력이나 의사 결정 능력이 떨어졌다.	0	1	2	3	4
7 (지난 2주간) 살기가 귀찮고 죽어 버리고 싶다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
8 (지난 2주간) 뒤통에 걸려 빠져나올 수 없을 것 같은 기분이 들었다.	0	1	2	3	4
9 (지난 2주간) 앞날에 대해 더는 기대할 것이 없다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
10 (지난 2주간) 평소보다 식욕이 줄었다.	0	1	2	3	4
11 (지난 2주간) 평소보다 식욕이 늘었다.	0	1	2	3	4
12 (지난 2주간) 잠드는 게 어렵거나 자주 깬다.	0	1	2	3	4

***한국형 불안장애 선별도구(K-ANX)³¹**

다음의 문항은 귀하의 기분을 묻는 질문입니다. 지난 2주간 각 문항에 해당하는 증상을 어느 정도로 경험하였는지 0(결코 그렇지 않다)에서 4(매우 그렇다) 중 해당하는 번호에 표시하여 주십시오.

문항	결코 그렇지 않다	약간 그렇다	그렇다	상당히 그렇다	매우 그렇다
1 (지난 2주간) 이성적으로 참아보려고 해도 불안을 견디기 힘들었다.	0	1	2	3	4
2 (지난 2주간) 걱정하는 것을 조절하거나 멈출수가 없었다.	0	1	2	3	4
3 (지난 2주간) 초조하고 안절부절 못했다.	0	1	2	3	4
4 (지난 2주간) 피곤하여 다른 생각을 할 수 없었다.	0	1	2	3	4
5 (지난 2주간) 어떤 것에도 도무지 집중할 수 없었다.	0	1	2	3	4
6 (지난 2주간) 주변에서 오는 모든 자극에 신경이 쓰였다.	0	1	2	3	4
7 (지난 2주간) 머리가 무겁고 목이 뻣뻣했다.	0	1	2	3	4
8 (지난 2주간) 잠을 잘 자지 못해서 오전 내내 피곤했다.	0	1	2	3	4
9 (지난 2주간) 불안하고 초조해서 직장 생활과 사회생활에 어려움이 있었다.	0	1	2	3	4
10 (지난 2주간) 갑자기 가슴이 답답해진 적이 있었다.	0	1	2	3	4
11 (지난 2주간) 긴장되거나 신경이 곤두섰다.	0	1	2	3	4

***한국형 이차적 외상스트레스 척도(K-STSS)³²**

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 내가 감정적으로 무감각하다고 느꼈다.					
2 클라이언트와의 업무를 생각할 때면 가슴이 쿵광거렸다.					
3 클라이언트가 겪은 충격을 내가 다시 겪는 것 같았다.					
4 잠을 설쳤다.					
5 미래에 대해 암담함을 느꼈다.					
6 클라이언트와 관계된 일이 떠올라서 당황스러웠다.					
7 주변 사람들에게 관심이 가지 않았다.					
8 신경이 곤두서는 느낌이었다.					
9 평상시보다 덜 활발했다.					
10 의도하지 않았는데도 클라이언트와 관련된 일이 생각났다.					
11 집중하는데 어려움을 겪었다.					
12 클라이언트와 관련된 것을 떠올리게 하는 사람, 장소, 혹은 그 어떤 것이라도 피하고 싶었다.					
13 클라이언트와 관련된 뒤송송한 꿈을 꾸었다.					
14 어떤 특정 클라이언트는 피하고 싶었다.					
15 화를 쉽게 냈다.					
16 뭔가 나쁜 일이 일어날 것 같았다.					
17 클라이언트와 면담 내용 중 일부는 기억하려해도 할 수 없었다.					

- 침습 : 2,3,6,10,13 (점수 :)
- 회피 : 1,5,7,9,12,14,17 (점수 :)
- 각성 : 4,8,11,15,16 (점수 :)

※총점 :

총점 28점 미만 : 이차외상스트레스 거의 없음
총점 28-37점 : 낮은 수준의 이차외상스트레스
총점 38-43점 : 중간 수준의 이차외상스트레스
총점 44-48점 : 높은 수준의 이차외상스트레스
총점 49점 이상 : 심각한 수준의 이차외상스트레스

지난 일주일 동안 경험하신 정도를 나타내는 부분에 체크(V)해 주십시오.

*위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트³³

구분	확인사항	확인 (O / X)
시설장비	비상전화(경찰서, 소방서, 보안업체 등)	
	녹취전화	
	비상벨	
	CCTV	
	출입문 잠금장치(비밀번호 입력, 지문 인식 방식 등)	
	사무기기(캐비닛, 서랍 등) 잠금장치	
	호신장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)	
	대피장비(완강기, 하강기 등)	
외부업체 및 기관 계약·협약	보안전문업체 또는 경비용역회사 계약	
	유관기관 협약(경찰서, 소방서, 보안업체 등)	
외부접근성	사회복지현장 전문가 개인 신상정보 보호·보안 시스템	
	방문자 신분(증) 확인	
	위협이나 위해 내력 등의 확인 체계 구성	
인적 자원 연계망	사례회의	
	슈퍼비전	
	안전·위험관리 위원회	
예방 및 대응·조치체계	비상연락망	
	위기 예방·관리 담당자 지정·배치	
	위기 대응 교육 또는 훈련	
	위기대응 사전조사지	
	피해사건보고서	
	사회복지시설 종사자 상담·고충처리 절차	

※ 위 항목들을 모두 마련하는 것을 권장함.

*사후관리 점검항목³⁴

확인사항	예	아니오
① 사회복지시설 종사자의 신변을 위협하는 이용자의 폭력 관한 사건을 보고받은 적이 있는가?		
② 이용자 폭력의 종류는 무엇이었나?		
- 신체적 폭력		
- 언어·정서적 폭력		
- 성적 폭력		
- 경제적 폭력		
- 기타		
③ 이용자 폭력의 수위는 어느 정도였나?		
- 폭력에 대한 위협 혹은 협박		
- 폭력에 의한 신체 손상		
- 폭력에 의한 사망		
- 폭력에 의한 물리적 시설 파손		
④ 이용자에 의한 폭력의 빈도는 어느 정도였나?		
- 신체적 폭력		
- 언어·정서적 폭력		
- 성적 폭력		
- 경제적 폭력		
- 기타		
⑤ 폭력 발생 후에 해당 사회복지시설 종사자가 이직을 한 적이 있는가?		
⑥ 이용자의 폭력, 협박, 혹은 안전문제로 경찰에 신고하거나 협조를 요청한 적이 있는가?		
⑦ 경찰의 개입 후 상황이 어떻게 변했는가?		
⑧ 이용자의 폭력 발생 후, 해당 사회복지시설 종사자에 대한 후속조치는 어떻게 하고 있는가?		
- 물리적 보상		
- 심리·정서적 지원(슈퍼비전)		
- 의료적 지원		
- 휴식·휴가 서비스 제공		
- 가해이용자 사례종결		
- 타 부서로 이동		
- 기타 :		
⑨ 이용자와 이용자 간의 폭력 문제를 중재하는 과정에서 사회복지시설 종사자가 상해를 입은 적이 있는가?		
⑩ 기타 사회복지시설 종사자의 안전을 위협하는 위험요소는 어떤 것들이 있는가?		

감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화법

영역	점수의 의미
근육이완법 	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 이방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성화도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.
복식호흡 	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이 마시고 내쉰다. 이 때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉬는 것이다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내쉰다.
긍정적으로 생각하기 	어쩔 수 없이 직무 스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을 절겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.
자신의 감정 털어놓기 	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출한다.
자기주장 훈련 	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구, 생각, 감정 등을 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.
생활습관 개선 	- 규칙적으로 운동한다. 규칙적으로 운동을 하면 스트레스를 해소할 수 있고 신체 조절이 가능하게 된다. - 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트 식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한한다. - 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간을 갖는다. - 카페인 많이 든 음식(커피, 콜라, 초콜릿 등)을 줄인다.

1. 마음챙김 호흡법 	효과 고르고 깊은 호흡을 통해 횡경막을 자극하여 스트레스 작용을 진정시켜주는 부교감신경을 활성화	포인트 명상에 집중하며 나를 파악하며 다독이기	방법 ① 바닥에 방석을 깔고 앉기(의자를 이용할 경우 허리를 등받이에서 떼고 바르게 앉기) ② 허리를 편안하게 쭉 편 상태에서 어깨 힘을 빼고 턱을 살짝 당기기 ③ 몸을 앞뒤로 흔들고 중심을 잡을 때 엉덩이와 상체가 균형을 이루는 지점을 찾고 손을 편안하게 두기 ④ 입을 가볍게 다물고 코를 통해 5~10분간 호흡하기 ⑤ 자연스럽게 숨 쉬며 호흡할 때의 몸의 반응과 느낌에 집중하기 ⑥ 가장 크게 움직이는 신체 부위에 집중 후 배, 옆구리, 허리, 엉덩이 등 범위를 넓히기 ⑦ 집중이 흐트러졌다고 느낄 때는 당황하거나 스스로 탓하지 말고 '생각, 생각, 생각' 이렇게 세 번 자신에게 다독이듯 속삭이기
2. 심상 이완 호흡법 	효과 호흡에 심상(이미지)을 더하여 더 깊은 이완을 통한 스트레스 관리 가능	포인트 좋은 기운은 마시고, 긴장과 피곤은 내쉬기	방법 ① 마음 챙김 호흡을 1분간 진행하기 ② 어깨 - 머리 - 어깨외 팔 - 등 - 허리 - 가슴 - 배 - 엉덩이 - 다리 - 발 순서로 내쉬는 호흡과 함께 긴장과 피로가 빠져나가는 상상하기(부위별 3~4번) ③ 마무리하는 마시는 숨과 함께 온몸으로 좋은 기운이 들어오고 내쉬는 숨과 함께 몸 전체에서 긴장과 피곤이 빠져나가는 상상하기
3. 점진적 근육 이완법 	효과 근육 이완이 이루어지면서 자율신경 활성화도가 낮아지게 되면 불안이나 스트레스 수준 감소	포인트 스트레칭을 통해 몸의 긴장 풀어주기	방법 ① 편안하게 눕거나 의자에 앉아 마음 챙김 호흡을 1분간 하며 몸의 움직임을 느끼기 ② 숨을 들이마시면서 신체 부위에 힘준 후 10초간 숨을 잠시 멈추었다가 30초가 숨을 내쉬면서 편안한 마음으로 힘빼기(3~4차례 반복) * 한 근육을 이완시킨 후 다른 근육을 긴장시키기 전에 호흡 가다듬기 ③ 주먹을 꼭 쥐어 긴장시켰다가 긴장을 풀어주기

- ④ 팔을 굽혀서 힘을 주었다가 긴장을 풀며 폭
떨어뜨리기를 반복하기
- ⑤ 발과 다리를 쭉 뻗은 후에 최대한 힘을 주어 긴장시켰다
풀어주기
- ⑥ 두 다리를 모아두고 양측 허벅지를 눌러주기
- ⑦ 아랫배에 힘을 주었다가 천천히 힘을 빼기
- ⑧ 가슴의 가운데로 시작해서 가슴 위,아래를 집중적으로
힘을 주었다가 빼기
- ⑨ 양어깨가 만나듯이 힘껏 움츠렸다가 힘을 쭉 빼기
- ⑩ 이를 악물고 입술의 양 끝을 뒤쪽으로 당겨주기
- ⑪ 눈과 코를 찡그리면서 긴장시켰다가 풀어주기
- ⑫ 미간을 최대한 모으고 눈썹을 가능한 한 높이 치켜뜨기
- ⑬ 턱을 올리는 동작과 내리는 동작으로 목을
긴장시켰다가 풀어주기
- ⑭ 얼굴 전체를 오므렸다가 펴기
- ⑮ 기지개를 켜듯이 팔을 번쩍 위로 들며 몸 전체에 힘주기

【 참고문헌 】

서울시사회복지사협회(2019) ‘위기대응매뉴얼’

한국사회복지협의회(2017) ‘ 사회복지시설 종사자 위협피해 예방 매뉴얼’

서울특별시(2016) ‘위기사례 대응 매뉴얼’

산업재해예방안전보건공단(2017) ‘사회복지사의 감정노동 매뉴얼’.

고용노동부(2018) ‘직장내 성희롱예방.대응매뉴얼’.

고용노동부(2019) ‘직장내 괴롭힘 판단 및 예방. 대응매뉴얼’

사회복지종사자의 보호와 안전을 위한 관리체계 구축 매뉴얼

발행인

경기도사회복지사협회장 박일규

편집인

김성태, 김은영, 박영옥, 안정호, 이선미

검수

강점숙, 권오훈, 박종규, 윤연옥, 이진완, 주민정

발행일

2020년 5월

발행처

경기도사회복지사협회

제작지원

경기사회복지공동모금회

주소

경기도 수원시 영통구 덕영대로1556번길 16,
디지털엠피어 B동 406호

전화

031-252-7554

디자인

디자인위드