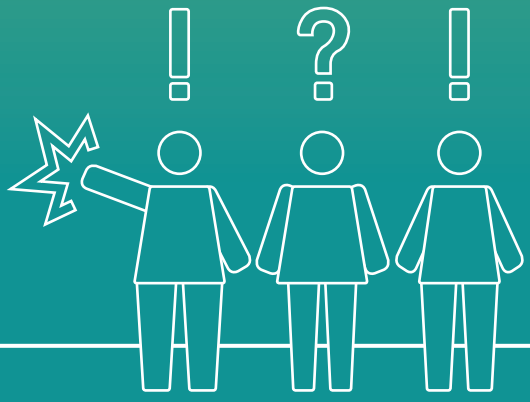
사회복지종사자의
안전과 인권보장을 위한

위기대응 매뉴얼



서울특별시사회복지사협회
SEOUL ASSOCIATION OF SOCIALWORKERS

사랑의열매
서울 사회복지공동모금회

SEOUL ASSOCIATION OF
SOCIALWORKERS

<사회복지종사자 위기대응 매뉴얼 제작 및 보급>은
서울사회복지공동모금회가 지원하고 서울시사회복지사협회에서 실시하는
사회복지사의 안전과 인권보장을 위한 위기대응능력강화사업
“위기(We機):우리를 위한 기회”의 첫 사업으로,

이용자의 폭력, 상실(사망) 등으로
신체적·심리적·경제적 어려움을 경험하는
사회복지종사자들의 위기상황에 대한 인식과
예방 및 대응방안을 제시함으로써
안전한 업무환경 조성과 매뉴얼의 실질적 활용을
지원하고자 제작되었습니다.

한눈에 보는 위기대응 매뉴얼 개념정리

SEOUL ASSOCIATION OF SOCIALWORKERS



❶ 위기대응 매뉴얼, Why? (p.10)

사회복지현장에서 이용자로 인해 발생하는 다양한 위기상황의 이해와 예방 및 대응방안을 제시함으로써 안전한 업무환경 조성하고 위기대응능력을 강화합니다.



❸ 위기대응 관리체계는?

예방과 대응, 사후관리의 과정의 순환적 시스템이 필요합니다.



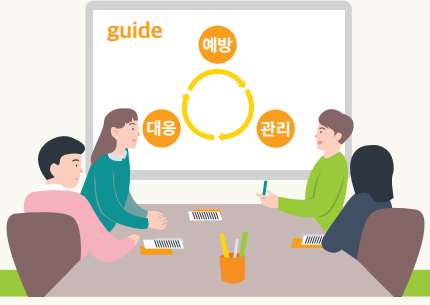
❷-4 대리외상 (p.38)

이용자의 부정적 경험을 경청하며 종사자가 겪는 심리적 위기



❸-1 종사자(개인적)

- **예방:** 위기상황 민감성 증진, 위기대응 교육&훈련, 업무스트레스 해소 노력
- **대응:** 위기상황 지각, 안전원칙 준수, 대처역량 강화
- **사후관리:** 보고 후 필요조치, 치료 및 상담, 휴식, 법적대응 결정 등



❸-2 사회복지기관(조직)

- **예방:** 관련 규정 및 지침, 매뉴얼 마련과 교육, 위기대응위원회 구성, 안전한 환경체계 구축
- **대응:** 종사자의 안전조치와 보고 및 도움요청 필요시 경찰협조 및 사법조치, 종사자의 안전상태 확인 및 사후관리 계획
- **사후관리:** 의료 및 심리지원 추진, 법적 지원 및 자원연계, 재발방지 대책 마련





❷ 우리에게 “위기”란 무엇인가요? (p.11)

·**위기:** 이용자의 신체적, 언어(정서)적, 성적, 경제적 폭력과 이용자의 질병 및 상실(사망) 등의 위험으로 인해 사회복지종사자들이 직 간접적으로 신체적 심리적 경제적 어려움과 대리외상 등을 경험하는 상황

❷-1이용자의 폭력 (p.24~33)

·**신체적 폭력:** 신체적 공격, 공격 시도 등
·**언어적 폭력:** 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하발언, 모욕 등
·**정서적 폭력:** 지속적인 괴롭힘(스토킹), 무리한 요구 등
·**성적 폭력:** 성폭행, 성희롱, 강제추행, 성적 스토킹 등
·**경제적 폭력:** 기물파손, 절도, 물품갈취





❷-3 이용자의 상실(사망) (p.36)

이용자의 사망을 종사자가 직·간접적으로 경험하며 겪는 심리적 위기

❷-2 질병(감염)으로 인한 위험 (p.34)

이용자의 질병으로 인하여 감염 및 감염의 우려와 걱정이 초래되는 위기





❸-3 제도적(대외적)

·**예방:** 종사자의 안전을 위한 법적 근거 마련 및 제도화, 사회복지종사자 보호 및 인식개선 노력
·**대응:** 법률상담&대응창구 운영, 위기관리 자문위원회 활동
·**사후관리:** 위기종사자 상담실 운영, 심리지원서비스 제공, 의료 및 법률 대응(소송) 지원

Tip 사회복지종사자를 위한 외부지원프로그램 (p.42)

사회복지종사자의 위기대응능력강화, 심리적회복 등을 지원하는 다양한 지원사업이 있습니다.

발간사



서울시사회복지사협회장
장 재 구

최근 사회복지사의 안전과 인권에 대한 관심과 이슈가 전국적으로 확대되어지고 있습니다.

이는 오랫동안 클라이언트 중심의 안전과 인권의 사고에서 사회복지사의 권리를 인식하고 보장해야 한다는 목소리가 커지고 있는 것으로 매우 고무적이라 할 수 있습니다.

우리협회는 3년마다 사회복지사 근로실태 조사를 실시하고 있으며, 2017년 '사회복지사의 안전은 보장되고 있는가?'의 연구를 통해 서울의 64.3%나 되는 사회복지사들이 위험을 직접 경험하였음을 알 수 있었습니다. 하지만 기관의 대응은 미비하고, 우리를 보호할 제도는 없습니다. 이러한 위험이 발생할 수 없는 환경을 만드는 조직의 변화와 사회복지종사자를 보호할 수 있는 대응체계를 강화해야 합니다.

사회복지종사자를 위한 위기대응체계의 구축과 강화를 위하여 서울사회복지공동모금회와 함께 3년간 '사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응능력강화사업'을 실시합니다.

첫 시작으로 위기대응체계 구축과 적극적인 대응을 위한 '위기대응매뉴얼'을 제작하고 현장에 배포합니다. 본 매뉴얼은 사회복지관을 모델로 하여 대응체계의 과정, 방법, 사례적용을 제시하였으며, 제시된 내용을 참조하여 각 기관의 특성에 맞는 시설별 지침 및 매뉴얼 제작을 적극 권유합니다.

둘, 현장에서 겪게 되는 위기상황을 인식하고 대처방법에 대한 교육을 보수교육 형태로 진행하며 매뉴얼을 실제적으로 활용할 수 있도록 지원합니다.

셋, 클라이언트의 폭력, 상실(사망)등으로 심리적인 지원이 필요한 사회복지종사자에게는 심리지원서비스를 제공하여 심리적 회복과 성장을 지원합니다.

우리협회는 사회복지종사자들이 안전과 인권이 확보된 환경에서 클라이언트를 만나고, 업무에 집중할 수 있도록 지속적인 연구와 사업을 수행할 것 입니다. 또한 정책적으로 사회복지종사자에 대한 보호체계가 구축될 수 있도록 노력하겠습니다.

위기대응능력강화사업을 함께 준비해 주신 자문위원님들과 매뉴얼을 집필해 주신 권금주 교수님, 심정원 관장님, 김현진 교수님께 감사드립니다.

목차

1장. 매뉴얼의 개요

10 1. 위기대응 매뉴얼 제작의 목적과 적용방법
11 2. 주요 개념 정의 및 위기대응 관리체계

2장. 매뉴얼의 실제

16 Ⅰ. 종사자 위기대응 매뉴얼의 개요

Ⅱ. 종사자 위기의 예방
17 1. 기관의 책임과 역할
20 2. 안전한 환경 구성

Ⅲ. 종사자 위기 상황별 대응
24 1. 신체적 폭력: 실제적 공격, 공격 시도 등
26 2. 언어적 폭력: 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하발언, 모욕 등
29 3. 정서적 폭력: 지속적인 괴롭힘(스토킹), 무리한 요구 등
31 4. 성적 폭력: 성폭행, 성희롱, 강제추행, 성적 스토킹 등
33 5. 경제적 폭력: 기물파손, 절도, 물품갈취
34 6. 질병(감염)으로 인한 위험 상황
36 7. 상실(사망)으로 인한 위험 상황
38 8. 대리외상으로 인한 위험 상황

Ⅳ. 위기 경험 종사자의 사후관리
39 1. 기관차원의 관리
42 2. 종사자 개인차원의 관리
42 3. 외부 지원프로그램의 연계

3장. 활용편

50 활용편1. [유료 심리치료 서비스 종사자 위기대응 매뉴얼]
54 활용편2. [무료 급식 서비스 종사자 위기대응 매뉴얼]

별첨

60 별첨1. [종사자 권익보호 지침]
61 별첨2. [위기에 대한 예방전략 체크리스트]
62 별첨3. [위기 대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트]
63 별첨4. [이용자 폭력의 경고신호 체크리스트]
64 별첨5. [한국형 이차적 외상스트레스 척도(K-STSS)]
65 별첨6. [피해사건 보고서]

68 **참고문헌**

사회복지동사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼

1장
매뉴얼의 개요

1. 위기대응 매뉴얼 제작의 목적과 적용방법 10
2. 주요 개념 정의 및 위기대응 관리체계 11



1장. 매뉴얼의 개요

1. 위기대응 매뉴얼 제작의 목적과 적용방법

목적

- 사회복지종사자(이하 종사자)는 사회복지 전달체계 내에서 다른 직군에 비해 직장 내 또는 직무 수행 과정 중에 경험하는 위험 수준이 높다(부산복지개발원, 2016).
- 종사자가 경험하는 위험 수준은 사회복지현장에서 이용자 및 그의 가족, 주변지인 등으로부터 또는 사회복지종사자(상사와 부하 또는 동료)로부터 언어적 정서적 폭력, 성적폭력, 경제적 폭력, 상실(사망, 자살)등의 위험을 직·간접적으로 경험한 경우 등 포괄적인 위험에 노출되어 있다.
- 이로 인해 종사자들은 신체적·심리적·경제적 피해 등으로 업무의 소진 등 위기 및 외상을 경험할 뿐 아니라, 대리외상(Vicarious Trauma)이라는 이차외상을 겪게 될 수 있다. 대리외상이란 외상경험이 있는 이용자와의 개입과정에서 사회복지사에게 일어나는 부정적인 영향을 설명하는 용어이며 이 과정을 통해 사회복지사의 내적 경험이 변형된다는 의미로 정의될 수 있다(McCann과 Pearlman, 1990; 최진혜, 2017 재인용).
- 그럼에도 불구하고 사회복지종사자는 노동자로 인식되기보다는 희생·봉사·헌신의 직업적 소명이 강조됨에 따라 자신의 감정을 최대한 노출하지 않고 기관 및 이용자의 요구에 부응해야하는 자의 및 타의의 요구에 의해 감정노동으로 인한 피해도 은폐되고 있는 실정이다(강은애, 2014; 심용출, 나동석, 2015; 이용우, 양호정, 2018 재인용).
- 따라서 첫째, 종사자와 사회복지 조직은 사회복지현장에서 겪게 되는 위기상황에 대하여 민감성을 가져야 한다. 둘째, 조직은 종사자의 폭력과 위험에 대해 예방 및 대응방안을 구체적으로 제시하여 교육·훈련해야 한다. 셋째, 피해를 경험한 종사자를 위해서는 빠르고 안전하게 조치하도록 가이드라인을 마련하여 사회복지종사자의 안전과 인권을 보장해야 한다.
- 관련하여 사회복지종사자 대상 폭력예방 매뉴얼(대전복지재단, 2015; 인천광역시, 2017; 보건복지부, 한국사회복지협의회, 2017)을 비롯한 사회복지담당 공무원 대상 폭력 대처 매뉴얼(경기복지재단, 2014, 서울특별시, 2018) 등을 구비하여 배포하는 것은 고무적이다.
- 그러나 이는 종사자의 위험을 예방하고 대응하는 방안에 대한 기본적인 자료는 되더라도 사회복지시설의 유형과 규모, 지역 및 이용자의 배경 등 다양한 특성을 고려한 종합적 매뉴얼로서는 한계가 있으므로 개별 시설이 이를 적용하여 활용하는 데는 현실적이지 않다.
- 또한 각 시설은 여러 필요성에 의해 위기관리 매뉴얼을 구비하고 있지만 형식적인 것에 그쳐 그 효과성은 그리 높지 않은 것으로 나타나(이용우, 양호정, 2018) 매뉴얼이 실제 위험 상황에 도움이 되지 않는다는 것을 반증하고 있다.
- 그러므로 개별 시설들은 주체가 되어 각 시설 현장의 특성을 고려한 종사자에게 발생할 수 있는 위험을 파악하고 이를 대응·예방할 수 있는 실제 활용 가능한 체계적이고 실용적인 매뉴얼을 마련할 필요가 있다.
- 본 매뉴얼은 기존의 전반적인 사회복지종사자를 대상으로 한 위험관리 매뉴얼과는 차별화하여 개별 시설별 어떻게 종사자의 위험상황을 예방하고 대응해야 하는지 구체적인 가이드라인을 마련하고 이를 지침서로 실제 활용 하는데 목적을 두고, 대표적 시설을 가상모델로 설정하여 사회복지종사자의 안전과 인권 보장을 위한 위기대응 매뉴얼을 제시하고자 한다.

적용방법

- 본 매뉴얼은 서울특별시 기준 이용시설 중 '사회복지관'을 가상[1]모델로 설정하여 매뉴얼 제작의 목적, 매뉴얼의 적용 근거, 대응절차 등을 통해 기관의 정책과 지침의 체계를 구축하고, 이후 구체적인 사례를 통해 어떻게 이를 예방과 대응, 사후관리 할 것인지 구체적인 절차와 방법 등을 제시한다.
- 사회복지관은 지역사회 안에서 긴밀한 기능을 하고 있는 만큼 다양한 지역주민과 지속적이고 밀접한 관계를 가지게 된다. 또한 이용자와의 접촉이 대부분 대면으로 이뤄지며 기관 안팎으로 이용자와의 만남을 계획하는 등 예측할 수 없는 특성을 가지고 있다. 이로 인해 음주나 정신 장애 및 성격장애 등의 문제를 가진 이용자들과 예측하지 못한 상황에서 직면할 가능성이 높아 다양한 위험에 노출되고 있다.
- 영구임대아파트 지역 사회복지관은 주취폭력과 정신장애로 인한 위기를 경험하기 쉽고, 일반 주거지역의 사회복지관은 지나친 요구와 민원 등으로 인한 위기를 경험할 수 있으며, 복지관 사업이나 프로그램에 참여하는 이용자의 특성으로 위기를 직면할 수 있는 등 사회복지관의 지역적 특성과 사업유형에 따라 위기상황은 다르게 나타나고 있다(대전복지재단, 2015).
- 따라서 본 매뉴얼에서 제시된 내용을 참조하여 기관의 특성을 고려한 개별시설별 매뉴얼 제작을 적극 권유하며, 관련한 지원을 서울시사회복지사협회가 적극 도모 할 것이다.

2. 주요 개념 정의 및 위기대응 관리체계

1) 개념 정의

- **위기:** 이용자(가족 및 주변 지인 포함, 이하 이용자로 표기)[2]의 신체적, 언어(정서)적, 성적, 경제적 폭력과 이용자의 질병 및 상실(사망) 등의 위험으로 인해 사회복지종사자들이 직 간접적으로 신체적 심리적 경제적 어려움과 대리외상 등을 경험하는 상황을 말한다.
- **폭력:** '사회복지종사자가 현장에서 업무 수행과정 중 이용자로부터 경험하는 폭력'으로 다음과 같이 유형을 구분할 수 있다.

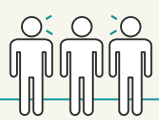
신체적 폭력



신체적 상해 시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것

- 직접 공격(멱살 잡기), 밀기, 침 뱉기, 때리기, 깨물기, 할퀴기, 도구를 이용한 폭력 등)
- 공격 및 위협 시도
- 자해 시도
- 가두거나 신체억제

언어 정서적 폭력



사회복지종사자의 존엄성에 부정적인 영향을 미치도록 언어적, 정서적으로 괴롭히는 것

- 욕설 및 저주
- 비하발언
- 협박
- 반복적인 민원제기
- 고소 및 고발
- 스토킹
- 무리한 요구

성적 폭력



사회복지종사자를 성적으로 괴롭히는 것

- 성희롱
- 원하지 않는 신체접촉
- 성추행
- 성폭행
- 성적 스토킹

경제적 폭력



사회복지기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우

- 기물 또는 물품 파손
- 절도
- 물품갈취
- 경제범죄

1) 본 매뉴얼은 이용시설인 사회복지관 유형을 대표로 하여 제작하였으며, **추후 다양한 시설유형 및 사례의 활용편 제작을 지원할 예정임.**

2) 본 매뉴얼에서는 사회복지종사자의 위기를 경험하게 하는 요인으로 사회복지종사자(상사와 부하 또는 동료)는 제외하고 이용자 및 그의 가족과 주변 지인으로 한정함.

- **질병(감염)의 위험:** 이용자의 질병으로 인하여 종사자가 감염되어 위기를 경험하는 것 뿐 아니라 감염에 대한 우려와 걱정으로 위기를 초래한 상황을 말한다.
- **상실(사망)의 위험:** 이용자의 예측 가능한 죽음과 예측 하지 못한 죽음(심장마비, 재난, 자살, 피살)을 종사자가 직·간접적으로 경험하여 위기를 겪는 것을 말한다.
- **대리외상(Vicarious Trauma):** 이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 폭력, 중독 등의 다양한 부정적인 경험들을 경청하면서 종사자가 위험 상황에 노출(예: 과잉각성, 절망감, 회피, 불면증, 불안, 죄책감, 신체적 질환 등)되어 위기상태에 있는 것을 말한다.

2) 위기대응 관리체계

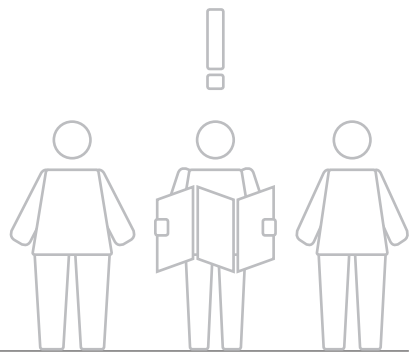
- 사회복지종사자의 위기 대응은 위기 문제 발생 이전과 이후로 구분하여 예방, 대응, 사후관리 과정으로 주요 사항을 제시할 수 있으며 사후관리 과정을 어떻게 대처하느냐는 곧 예방 강화 과정으로 이어지는 순환적 시스템으로 진행될 수 있다.
- 또한 위기 대응의 예방과 대응, 사후관리는 종사자 개인적 차원과 조직적 차원을 넘어 기관 외에서도 관심과 지원이 필요하며 대외적 차원에서도 과정별 주요 사항을 마련할 수 있다.

	예방	대응	사후관리
개인적 차원	• 위기상황 민감성 증진 • 위기 대응 교육 & 훈련 참여 • 업무 스트레스 해소 노력	• 안전원칙 준수 • 위기 상황 지각 & 대처 역량 강화 • 위험 평가 및 분석	• 보고 후 필요조치 • 치료 및 상담, 휴식 • 법적 대응 결정
조직적 차원	• 위기 대응 매뉴얼 제정과 주기적 검토 • 위기 예방 교육체계 수립과 실시(이용자/관리자/종사자) • 위기대응 팀/위원회 운영 • 안전한 환경체계 구축 • 위험 보상 보험 가입	• 개별 또는 부서 위기 대응 원칙 준수 감독 • 위기 상황 시 절차에 따른 조직 차원 대응 • 필요 시 지구대 협조 및 사법조치 • 피해종사자 안전상태 확인 & 사후관리	• 피해종사자 의료 및 심리 지원 추진 • 사법처리 시 피해종사자 지원 및 자원연계 • 위험 평가 및 정보 공유로 재발방지 대책 마련, 재발 방지 교육
대외적 차원	• 위기관리 지원 제도화 • 보수교육: 위험교육 및 훈련 수행(관리자/종사자) • 이용자 인식 개선을 위한 홍보와 교육 • 개별기관 위기 예방 체계 구축 지원 시스템 실시	• 법류 상담 & 대응 창구 운영 • 위기관리 자문위원회 활동 • 잠재적 위기 종사자를 위한 온라인 상담실 운영	• 위기 종사자를 위한 온·오프 상담실 운영 • 위기 종사자 회복프로그램 제공 • 필요 시 의료 또는 법률 대응(소송) 지원

3) 매뉴얼 활용안내

다음 장에서 제시하는 매뉴얼은 사회복지종사자들이 겪는 위기상황을 현상별로 유형화하여 정의, 사례, 대처방안, 관련법령을 소개하였다. 본 매뉴얼에서는 위기상황의 원인에 대해서는 다루지 않았으며 이와 관련한 내용은 서울특별시(2016) '위기사례 대응 매뉴얼'을 참고하기를 권한다.

본 매뉴얼은 사회복지종사자의 위기에 대한 이해와 인식을 보여주는 큰 틀을 제시하고 있으며, 이후 '활용편'을 통해 실제 활용사례를 제시하고 있다. 앞으로 이러한 활용편이 다양한 기관의 다양한 사례로 더 많이 만들어지고 활성화되길 기대한다.



사업복지용사자의 안전과 인권보장을 위한 워크매뉴얼

2장
매뉴얼의 실제

Ⅰ. 종사자 위기대응 매뉴얼의 개요 16

Ⅱ. 종사자 위기의 예방
1. 기관의 책임과 역할 17
2. 안전한 환경 구성 20

Ⅲ. 종사자 위기 상황별 대응
1. 신체적 폭력: 실제적 공격, 공격 시도 등 24
2. 언어적 폭력: 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하발언, 모욕 등 26
3. 정서적 폭력: 지속적인 괴롭힘(스토킹), 무리한 요구 등 29
4. 성적 폭력: 성폭행, 성희롱, 강제추행, 성적 스토킹 등 31
5. 경제적 폭력: 기물파손, 절도, 물품갈취 33
6. 질병(감염)으로 인한 위험 상황 34
7. 상실(사망)으로 인한 위험 상황 36
8. 대리외상으로 인한 위험 상황 38

Ⅳ. 위기 경험 종사자의 사후관리
1. 기관차원의 관리 39
2. 종사자 개인차원의 관리 42
3. 외부 지원프로그램의 연계 42



2장. 매뉴얼의 실제

Ⅰ. 종사자 위기대응 매뉴얼의 개요

1) 목적

대인서비스를 수행하는 특성상, 다양한 어려움에 노출되어 있는 사회복지종사자들의 사회복지 업무수행 과정에서 발생할 수 있는 신체적, 언어(정서)적, 성적, 경제적 등의 폭력과 이용자의 질병 및 상실(사망) 등의 위험상황, 그리고 대리외상에 대한 인식을 심어주고, 조직관리 차원의 예방 및 대응방안 제시함으로써 안전한 업무환경을 조성하는데 기여하고 현장에서 실질적으로 활용하는 것을 목적으로 한다.

2) 적용근거

- [종합사회복지관 운영규정], [이용자 및 종사자 권익보호 지침] 등
- 형법, 폭력혐의 등 처벌에 관한 법률, 경범죄처벌법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률, 산업안전보건법, 서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 등

3) 적용 유의사항

- 본 매뉴얼은 사회복지종사자들이 준수하여야 할 위기 대응 실천 매뉴얼로 각 기관이 운영규정과 본 매뉴얼에 위배되지 않는 범위에서 취지에 따라 세부실천사항, 수칙 등을 별도로 가질 수 있다.
- 위기 대응에 있어서 1차적으로 매뉴얼을 기준으로 판단하되, 세부사항은 상황에 맞게 활용할 수 있다.
- 그럼에도 판단이 어려운 경우에 본 기관의 해당 위원회에 의뢰 및 신고를 통해 위원회의 논의결정에 따르기로 한다.

Ⅱ. 종사자 위기의 예방

1. 기관의 책임과 역할[3]



Tip. 종사자 위기대응을 위한 기관의 필수조치 10가지[4]

하나. 종사자의 안전 및 인권 보호를 위한 기관 내 규정 및 지침을 마련한다.

둘. 기관 내 고충처리를 위한 건의제도 및 위원회[5](위기대응T/F팀, 윤리위원회, 고충처리위원회, 노사협의회 등)를 설치하는 등 조직적 대응 구축을 마련한다.

셋. 위기 피해 종사자를 보호할 수 있는 조직문화를 조성하고, 종사자에게 불이익을 주거나 이용자에게 무조건적 사과를 요구하지 않는다.

넷. 이용자에 의해 종사자에게 위기가 발생될 경우 이용자를 통제할 수 있음을 게시문 등을 통해 알린다.

다섯. 기관 위기대응 매뉴얼을 제작하고 적용한다.

여섯. 종사자에게 위기대응 교육을 정기적으로 실시한다.

일곱. 기관의 위기발생 현황(유형, 빈도 등)을 파악하고 사전에 예방한다.

여덟. 위기 발생 시 종사자가 대처할 수 있는 권한(업무일시중단권, 대피권, 자기보호권)을 부여한다.

아홉. 위기 발생 직후 휴식시간을 제공하고 이를 위한 휴게시설을 설치한다.

열. 위기 피해 종사자를 위한 외부 전문기관(병원, 상담소, 사법 및 법률기관 등)을 연계하고 지원예산을 책정한다.

1) 종사자의 안전 및 인권 보장을 위한 조직문화 형성

- 복지관은 종사자들의 안전과 인권을 보장하기 위한 건강한 조직문화 형성을 위하여 노력한다.
- 복지관은 종사자들이 경험할 수 있는 위기를 예방하고 위기 피해 종사자를 보호할 수 있는 조직문화 형성을 위하여 노력한다.

2) 직장 내 인권침해의 금지

- 복지관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 강제근로, 감금, 폭행, 성폭력 등 신체적 자유와 관련된 인권 침해를 할 수 없다.
- 복지관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 금융업무 명의도용, 급여지급 조건의 임의변경, 후원금 납부 강요 등의 재산권 침해를 할 수 없다.
- 복지관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 비하, 모욕, 폭언, 따돌림, 무시, 명예훼손, 정치 종교 강요 등의 인격권 침해를 할 수 없다.

3) 이화여자대학교 사회복지관(2019)의 '이용자 및 종사자 권익보호 지침'의 일부를 참고
4) 한국산업안전공단(2017)을 참고하여 수정 제시하였으며, 기관 별로 10가지 모두 마련하는 것을 권장함.
5) 위원회는 종사자, 관련 전문가 및 지역주민으로 구성할 수 있다.

3) 종사자의 인권보호

- 복지관은 종사자가 복지서비스 제공과정에서 이용자 또는 이용자의 가족 및 보호자로부터 인권침해 받는 사례가 없도록 사전교육 및 모니터링에 주의를 기울인다.
- 복지관은 연 1회 이상 이용자, 이용자의 가족 및 보호자, 기타 관계자를 대상으로 복지관의 권익보호지침에 관한 교육을 실시한다.
- 이용자들에게 복지관 종사자들이 안전을 보장 받아야 하는 존재임을 알리는 게시물을 관내에 상시 부착하여 이를 인지할 수 있게 한다.
- 복지관은 예측 가능한 위험의 종류를 파악하여 제거하는데 최선을 다하며, 종사자들의 업무환경을 안전하게 구성한다.

4) 이용자에 의한 위기의 예방 및 대처

- 복지관 내 외부에서 서비스제공을 위하여 이동하는 경우 소요시간, 장소, 참여자에 대하여 공유하도록 한다.
- 복지관 종사자는 이용자 폭력의 가능성이 있다고 예측되는 경우는 2인 이상의 종사자가 함께 서비스 제공현장에 참여하도록 하며, 이용자가 음주, 다툼상황, 분노, 흥분, 적대적 태도, 폭력전과, 스트레스상황 등으로 위험한 상황이 의심된다면 서비스제공을 중단할 수 있다.
- 예기치 못한 상황에서 이용자폭력이 발생되는 경우 폭력행위의 위험정도에 따라 피해자와 복지관은 구두경고, 녹음녹화, 서비스중단, 상황전파, 즉시대피, 경찰신고 등의 조치를 취한다.
- 복지관 내에 위기대응팀을 구성하여 위기 발생 시 적절하게 대처할 수 있도록 운영한다.

5) 이용자에 의한 위기 사건의 처리

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

6) 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.

7) 경찰 협조 및 형사법적 대응

복지관 내 마련된 대응절차로 해결이 되지 않는 위기상황의 경우 인근 경찰서의 협조를 받아 사건을 처리하거나 연계된 법률자원을 활용하여 법적 대응을 모색할 수 있다. 이것은 국가기관의 도움을 통해 위기상황에 대한 해결을 도모하는 것이다.

Tip. 형사법적 대응 절차(고소, 고발)에 대해 알아보기[6)]

고소장 작성방법

1. 고소장 및 진술서 양식(사이버경찰청사이트-민원서식-수사) 다운로드 가능
2. 현행법을 위반한 범죄사실 및 피해자 진술서를 작성 후 증빙자료(녹취록, 녹취파일, 사진 및 동영상자료, 통화목록, 법인사업자등록증)를 구비하여 고소장 작성

관할지검 고소의 방법

1. 해당 기관이 전자문서로 연동될 경우 수신처를 주소지 관할지검으로 하여, 시행문을 작성(필히 보안 결재)하여, 결재 후 발송한다(전자발송 가능).
2. 직접 검찰청이나 경찰서 갈 필요 없으며, 최대한 수사에 편리하도록 증빙자료를 공문에 첨부하여 제출하면 수사 시 따로 소환하지 않는 경우도 많으나, 사안에 따라서 경찰서에 가서 조서를 작성할 경우도 있다.

※ (법률자문)→고소장작성→내부방침→고소, 고발

※ 형사사건은 고소를 하면 검찰청 검사가 사건수사를 지휘하며, 해당 경찰서에 수사를 의뢰하여, 기소의견 등 수사자료를 전달받아, 기소 여부를 결정한다.

※ 고소, 고발 관련 법률자문신청 : 서울시 시민봉사담당관(2133-6469)

8) 민사법적인 예방, 대응, 사후조치

복지관 및 그 종사자와 이용자의 개인적인 관계에서 위기상황을 예방하고 현장대응하며 사후적인 해결하기 위해 지속적인 폭력 등 행위에 대한 예방조치인 민사적인 행위금지가처분, 정당방위, 긴급피난 같은 현장대응행위, 손해배상청구 등 사후구제적인 조치를 활용할 수 있다. 이를 위해서는 위법 부당행위에 대한 객관적인 자료(증거)를 확보하는 것이 중요하기 때문에, 개별 종사자보다는 조직차원에서 자료 확보를 위한 CCTV 및 녹음녹화시설 설치 그리고 관련 증인의 확보노력이 필요하다.

6) 서울시자살예방센터(2016)

2. 안전한 환경 구성[7)]

종사자가 안전하게 근무할 수 있는 환경구성을 위해 다음과 같이 사회복지관 내외부의 안전점검을 실시한다.

(1) 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.

(2) 외부업체 및 기관계약 협약

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

(3) 외부 접근성

- 종사자 개인 신상정보 보호 보안 시스템을 마련한다.
- 방문자 신분(증)을 확인한다.
- 방문자의 폭력이나 위해 내력 등의 확인 체계를 갖춘다.

(4) 감염예방

- 감염성 질환을 보유한 이용자의 방문을 차단한다.
- 마스크와 손 소독제 등의 보호장구를 상시 비치한다.
- 종사자에게 임신 전 가임기 여성에게 권장하는 예방접종(MMR(홍역·볼거리·풍진), 수두, 인플루엔자(독감) 등)을 실시한다.
- 그 외 연령별, 시기별로 권고되는 예방접종을 실시한다.

7) 보건복지부 외(2017), 인천광역시(2018) 등을 참조하여 제시함.

(5) 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 장소에는 던지거나 무기로 사용될 수 있는 물건을 치워둔다.
- 기관의 일반적인 이용자 수칙과 사업별(프로그램별) 이용자 수칙은 필요시 제작 후 공지한다.
- 굴절되었거나 구석 등 시야가 가려지는 곳은 CCTV나 반사경 등을 설치해 사각지대를 최소화한다.
- 사용하지 않는 장소는 이용자가 이용하지 못하도록 잠금장치를 한다.
- 응급상황에 대비한 안전 공간을 마련한다.
- 이용자에게 종사자들이 안전을 보장 받아야 하는 존재임을 알리는 게시물(포스터, 현수막 등)을 관내에 상시 부착한다.

<예> 종사자 보호를 위한 이용자 대상 안내 문구

- *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 되실 수 있습니다.*

대기실



- 깨끗하게 관리하며 차분한 음악을 틀어놓고 읽을거리와 간단한 간식을 비치한다.
- 의자는 푹신한 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.
- 위급상황 발생 시 도움요청을 위한 직원 간 일정 공유 게시판을 설치한다.
- 전화기는 발신추적이 가능하고 녹음기능이 있는 것으로 설치한다.
- 시설(기관) 출입자를 언제든 확인 가능하도록 출입구를 단일화 하거나 직원전용 출입구를 별도 설치한다.
- 위기발생시 출입을 통제할 수 있도록 시설(기관) 주출입구에 비상벨, 잠금장치 등 설치한다.

상담실



- 상담가(종사자)와 이용자 간에 적당한 거리를 유지하여 자리를 배치한다.
- 두 개의 출구가 있는 것이 좋으며 하나일 경우 종사자는 출구 쪽에 배석한다.
- 의자는 등받이가 있는 것이 좋으며 가구를 최소화하고 모서리가 둥근 것으로 하고 잘 움직이지 않는 것 혹은 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.

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 물건을 유의한다.
- 프로그램에 사용되는 물건 중 날카롭거나 무기가 될 수 있는 도구들은 안전한 곳에 보관하고 직원의 통제 하에 이용자가 사용하도록 안내한다.

(6) 기관 외부사업

방문사업[8]



- 방문예정 이용자와 관련된 정보를 충분히 사전 파악하여 이용자의 특성과 상황, 폭력행사 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 폭력성향, 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 방문 장소, 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(차가 제대로 작동하는지, 차량연료는 충분한지, 휴대폰 충전이 충분히 되어 있는지, 긴급 상황에서 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.

8) 보건복지부 외(2017)

Tip. 방문 나가기 전에 꼭 확인하기

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, 의미 있는 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, 폭력행사 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 상호 협조한다.
- 긴급 위기 발생 시 119, 112에 즉시 신고하여 지원을 요청한다.

III. 종사자 위기 상황별 대응

1. 신체적 폭력: 실제적 공격, 공격 시도 등[9)]

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 수준(밀기, 멱살 잡기, 붙잡기 등), 중간 수준(뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기 등), 높은 수준(목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기 등), 치명적 수준(칼 겨눔이나 찌름 등)을 포함한다.

2) 사례: 신체적 폭력과 위협, 신체적 폭력



복지관 직업훈련반 과정을 맡은 담당자는 임신 초기 사회복지사다. 업무 초기 적응단계에 있던 직업훈련반 이용자가 평소 복지관 물건을 훼손하고 물건과 개에게 분풀이하는 모습을 보여 어머니와 전화 상담을 하였다. 그 후 이용자는 사회복지사가 어머니에게 전화를 걸어서 자신의 행동을 알렸다고 화를 내고, 때리려고 주먹질을 시도하면서 음료수병을 던졌다. 사회복지사는 신속히 배를 감싸고 음료수병을 쳐내기는 했으나 몸싸움이 벌어졌다. 음료수병 3개 중 하나는 몸(다리)에 맞았고, 두 개는 피하거나 쳐내서 바닥에 떨어졌다. 몸싸움하는 과정에서 남자 종사자가 이용자를 붙잡아 진정시키고 귀가 조치하였다.

3) 대처방안

- 이용자가 흥분하여 폭력적 신호를 보일 경우 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.
- 폭력 발생의 징후가 보일 때 이용자를 진정시킬 수 있는 방법을 취한다. (타임아웃, 차대접, 동료동반 등)
- 폭력 발생의 징후가 보이거나 발생 직후 비상벨 등을 사용하여 도움을 요청한다.
- 폭력이 발생한 경우 동료직원에게 도움을 요청하여 신속히 이용자를 제지하거나 대피한다.
- 다른 이용자가 있을 경우 주변 이용자들을 피신시킨다.
- 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.

9) 대전복지재단(2015)

4) 관련 법령

• 폭력행위 등 처벌에 관한 법률 제3조(집단적 폭행 등)

① 단체나 다중(多衆)의 위력(威力)으로써 또는 단체나 집단을 가장하여 위력을 보임으로써 제2조 제1항 각 호에 규정된 죄를 범한 사람 또는 흉기나 그 밖의 위험한 물건을 휴대하여 그 죄를 범한 사람은 제2조 제1항 각 호의 예에 따라 처벌한다.

• 형법 제257조(상해)

① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처한다.

• 형법 제260조(폭행)

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 폭력행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.

※ 신체적 폭력뿐만 아니라 언어적 폭력이나 정신적 폭력도 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 1천만 원 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)

제313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다.

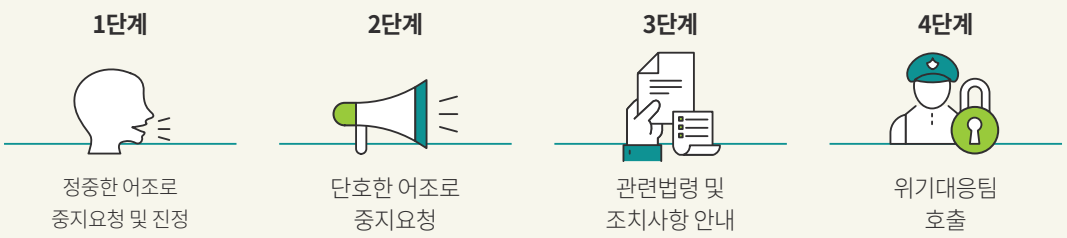


2. 언어적 폭력: 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하발언, 모욕 등[10)]

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 포함된다.

Tip. 언어적 폭력 위기대응 절차



※ 해당 단계에서 문제가 해결된 경우 다음 단계로 넘어가지 않고 종료
※ 세부 예시는 활용편 참조

1-1. 이용자 방문

1) 사례: 흥분 상태에서 욕설과 협박

알코올 단주 상태인 이용자 간에 싸움이 발생하였다. 싸움 중 한 사람이 도망을 가자 차를 몰고 쫓아가려는 다른 이용자를 종사자가 말렸다. 이 과정에서 화가 난 이용자가 종사자에게 '애를 저렇게 키우면 안 된다.'라며 화를 내다가 진정하지 못하고 '너는 죽이지 않겠다. 대신 네 자식의 눈을, 아니 가슴을 도려내겠다.'라며 사회복지사를 협박하였다.

2) 대처방안

- 위협이 되는 상황을 이해하고 감정을 공감하되, 말이나 행동에 간단명료하게 반응한다.
- 최대한 이용자를 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 대화한다.
- 언쟁에 휘말리지 않도록 하고 흥분상황일 때 농담이나 유머를 사용하지 않는다.
- 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).
- 화가 나거나 자신의 입장을 이야기할 때 경청하는 태도를 취하며 공감하되 폭력적 언어와 행동 등을 용인하지 않도록 한다.

10) 대전복지재단(2015)

- 폭언, 고성, 욕설, 협박 등을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 이용자를 진정시키고 대화를 유도한다.
- 이용자가 폭언을 지속한다고 하여, 욕설, 큰소리 등으로 절대 맞대응하지 않는다.
- 폭언중지를 수차례 요청해도 3회 이상 폭언을 지속할 경우 동료 직원의 협조를 받아 업무지원이 불가능함을 설명하고 복지관에서 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.

3) 관련 법령

- **형법 제283조(협박)**
  ① 사람을 협박 한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- **경범죄처벌법 제3조 3항**
  ① 술에 취한 채 관공서에서 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 하는 경우 60만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌받을 수 있으며, 현행범으로 체포될 수 있다.

1-2. 전화 통화

1) 사례: 전화상의 폭력, 욕설[11)]

장애아동 치료과정에서 오해를 살 수 있는 행위(치료에 집중하지 못하는 아동을 통제하기 위해 아동의 양 팔을 손으로 잡음)에 대해 보호자가 늦은 저녁시간에 기관으로 전화를 하였다. 보호자는 치료사에 대한 비난과 전화를 받는 직원에게 모욕 및 폭언을 하며, 담당치료사를 해고하지 않으면 지자체에 민원을 넣고 언론에 알리겠다고 1시간 이상 반복적으로 요구하였다. 이에 기관 측에서는 품질개선위원회를 개최하여 해당 안건에 대해 논의하여 치료사와 보호자의 중재를 하고 대응하였다. 그러나 결국 치료사는 치료진행에 큰 부담과 두려움을 느껴 사직서를 제출하였다.

2) 대처방안

- 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 전화자로부터 오는 전화 횟수와 시간을 제한할 수 있음을 고지한다.
- 동료 또는 슈퍼바이저의 현장 자문을 위해 필요시 스피커폰을 사용한다.
- 상황해결이 되지 않을 경우 동료 또는 슈퍼바이저와 같은 2차 대응자가 대응한다.

11) 강남종합사회복지관(2018)

3) 관련 법령

• 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 3천만 원 이하의 벌금에 처한다.

② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제 1항의 죄를 범한 자는 10년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처한다.

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

① 제3호 공포심이나 불안감을 유발하는 부호, 문언, 음향, 화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보를 유통하여서는 아니 된다.

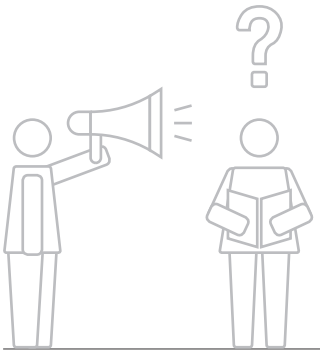
• 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)

① 제40호(장난전화 등)정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화, 문자메시지, 편지, 전자우편, 전자 문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람은 10만 원 이하의 벌금, 구류, 또는 과료의 형으로 처한다.

• 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.

3-1. 지속적인 괴롭힘(스토킹)[12]

1) 사례

특정 이용자가 특별한 사유 없이 매일 매일 찾아오고 전화도 걸어왔다. 편지도 보내왔는데, 내용도 잡지에서 글자 하나하나를 오려서 붙여 보내왔다. 거의 매일 사무실을 기웃거리고 어느 날은 퇴근길에 기관 앞에서 기다리고 있다가 집까지 따라오려고 하였다.

2) 대처방안

- 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.
- 필요 시 증거수집 및 법적대응을 한다.

3) 관련 법령

- **경범죄 처벌법 제3조 제1항: 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.**
  - 제40조: 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화 · 문자 메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
  - 제41조:상대방의명시적의사에반하여지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등의 행위를 반복하여 하는 사람
- **형법 제314조(업무방해)**
  ① 제313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만 원 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.

12) 서울특별시(2018)

3-2. 무리한 요구[13)]

1) 사례

메르스로 인해 복지관 프로그램실 일부를 휴관하게 되었다. 다른 프로그램은 다시 개강했지만, 노래방 프로그램은 마이크 등 위생관리가 어려운 점을 고려하여 개강을 늦추었다. 노래방 프로그램을 많이 이용하는 어르신들이 관장실에 몰려와 점거하고 노래방 사용을 허락할 때까지 나가지 않겠다고 항의하였다. 업무 중임에도 불구하고 두 시간 넘게 점거하고 소란을 피우며 '구청에 가서 1인 시위를 하겠다', '나랏일 하는 놈들은 **놈들'이라며 욕설과 함께 위수탁과 관련한 협박성 발언을 하였다.

2) 대처방안

- 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 그동안의 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 요청하고 법적 책임 안내한다.
- 민원 제기 과정에서 폭언 또는 폭력을 행사하는 경우 신체적 폭력 및 언어적 폭력 대응방법에 따라 처리한다.

3) 관련 법령

- **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.

13) 대전복지재단(2015)

4. 성적 폭력: 성폭행, 성희롱, 강제추행, 성적 스토킹 등[14)]

1) 정의

성적 폭력은 이용자가 사회복지종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우를 말한다. 성적 폭력은 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) 사례

① 가정방문에서의 성희롱



독거어르신 돌봄 서비스 대상자 중 한 남자 어르신은 가정방문을 가면 늘 속옷만 입고 사회복지사를 맞이한다. 겉옷을 걸치도록 요청하여도 본인 집에서 편한 데로 입는 데 무슨 상관이냐며 평소 옷차림을 고집한다. 위생 관리나 화기 관리를 점검하기 위해 집안에 들어서면 출입문을 막고 나가지 못하게 하고 뒤에서 안으려고 하여 불쾌함을 표현하면 어른이 장난치는데 지나치게 대응한다고 오히려 화를 낸다.

② 상담에서의 성희롱



사회복지사가 가정폭력 가해자 상담을 할 때, 부부 간의 갈등상황을 재연하는 과정에서 남편이 상담사에게 과도한 스킨십을 시도하면서 아내한테 하던 행동을 보여주는 것이라며 지속적으로 재연하였다.

③ 전화상의 성희롱



이용자에게 전화 상담이 왔다. 처음에는 자녀문제에 대하여 이야기를 하다가 점점 부부생활 문제를 이야기하기 시작하였다. 부부관계에 문제가 있을 수 있겠다고 생각하였으나, 부부 성생활을 너무 상세하게 이야기하기 시작했다. 상담의 초점이 흐려지는 것 같아 자녀문제로 초점을 바꾸었으나, 이용자는 계속해서 부부 성생활을 이야기 하면서 사회복지사에게 이해하는지 지속적으로 질문하였다.

14) 대전복지재단(2015)

3) 대처방안

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

4) 관련 법령

(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 흉기를 소지하거나, 2명 이상이 추행하거나, 공중이 밀집된 장소이거나, 카메라로 촬영하는 방법으로 추행한 경우에는 성폭력처벌법에 의해 가중처벌 될 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 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만 원 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, 물품갈취[15)]

1) 정의

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

2) 사례: 기물파손

복지관을 이용하는 지체장애인 이용자가 불만을 품고 사무실의 사무용품을 던지고 부수면서, 사회복지사 개인의 전화선과 마우스 선을 잘랐다. 기관의 전화선도 잘라내고, 복지관 외부의 CCTV에도 돌을 던져 카메라를 깨트렸다.

3) 대처방안

- 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 폭력적인 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.

4) 관련 법령

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

15) 대전복지재단(2015)

Tip. 지속적인 폭력행위의 경우, 행위금지가처분신청 제도 등을 활용하기

신체적 폭력, 언어적 폭력, 정서적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력 등이 지속적으로 이루어질 급박하고 긴급을 요하는 경우에 있어서, 사태에 직접 대응하거나 경찰의 출동만을 구하는 것은 사태를 더 키울 수 있다.

이 경우에 복지관이 마냥 인내할 수만 없는 이유는 복지관 기능의 부분적 마비로 다른 이용자에 대한 이용서비스 자체를 방해할 상황이 되고, 이 경우 복지관종사자의 인권에 심각한 침해를 방치할 수 없기 때문이다.

이 경우 민사소송법 제714조 제2항 단서가 규정하는 가처분제도를 활용할 수 있다. 이 가처분은 특히 계속되는 권리관계에 현저한 손해를 피하거나 급박한 강포를 방지하기 위하여 기타 필요한 이유에 의하여 할 수 있다.

업무방해를 이유로 할 때는 복지관(법인)이나 개별 종사자가 신청인이 되어 할 수 있고, 헌법상의 인격권에 기해서는 개별종사자가 신청인이 될 수 있다.

위와 같은 기존에 반복된 위법행위가 다시 일어날 수 있는 정황이 충분할 때에는 위와 같은 업무방해행위 인격권 침해행위를 위해 이용자 등이 현장에 접근하거나 신청인의 주거지 및 직장을 방문하거나 , 면담을 강요하거나, 전화를 걸거나, 문자 및 팩스, 편지를 보내는 등의 방법으로 평온한 생활 및 업무를 방해하거나 일체의 업무방해행위, 사생활 침해 등 **헌법이 보장하는 권리의 침해행위를 하지 못하게 법원의 명령을 받아내는 것**이 좋을 것이다.

이때 피신청인이 위반할 경우 신청인에게 위반 행위 1회당 얼마씩의 금원을 지급하라는 취지의 신청을 피신청인의 주소지 관할 법원에 접수 할 수 있다.

이러한 예방적 신청과 더불어 불법행위에 대한 손해배상청구의 소송 제기도 고려해볼 수 있다. 위와 같이 법원의 가처분 명령을 받아 내거나 손해배상판결을 받아 내기 위해서는 상대방의 확정, 관련 행위에 대한 증거 등의 확보가 우선되어야 함은 물론이다.

* 관련법령: 민법 제750조 이하의 불법행위 손해배상청구와 관련된 규정,민사소송법 714조 2항 단서

6. 질병(감염)으로 인한 위험 상황

1) 정의[16]

이용자의 질병에 감염될 것이 우려되는 상황과 이용자의 질병에 실제로 감염되는 상황을 의미한다(이용우 양호정, 2018).



(1) 공기감염

기침, 재채기, 대화 등을 통해 환자의 몸 밖으로 나온 병원체가 일정기간 동안 감염력을 유지하면서 사람의 호흡기로 들어갈 만한 크기인 비밀핵이 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)

16) 서울특별시(2018)



(3) 접촉감염

- **직접접촉:** 직접적인 피부 혹은 점막의 접촉을 통해 미생물이 직접 옮겨가며, 환자의 체위변경 활동이나 목욕, 혈압/체온 측정 및 드레싱 등 간호 활동이나 환자와의 직접 접촉(악수 등)을 통해서도 발생
- **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/옴)

2) 사례

최근 기침이 심해져서 결핵 또는 폐렴이 의심되는 어르신이 거동이 불편하여 가정에서 병원까지 동행을 해달라고 요청해왔다. 사회복지사는 도움이 필요한 어르신을 당연히 찾아가 도와드려야 하지만, 감염성 질환이라 혹시나 감염이 되지 않을까 우려가 되었다. 특히 사회복지사는 어린이들을 접촉하는 업무도 담당하고 있기 때문에 감염될까 싶어 민감할 수밖에 없는데 주변에서 너무 예민하다고 보는 것 같아 이도 신경이 쓰인다.

3) 대처방안[17]

- 비누로 손을 씻고 알코올 손 소독제를 비치하거나 소지하여 활용한다.
- 감염될 위험이 있는 이용자를 만날 때는 보호장구(장갑, 마스크 등)를 착용한다.
- 감염가능성이 높은 질병에 대해서는 사전에 예방접종을 실시한다.

임신 전 가임기 여성	MMR(홍역, 볼거리, 풍진), 수두, 인플루엔자(독감) 등
10대	유행성이하선염
0~2세	수족구, 아구창, 결막염
일반 성인	결핵, 폐렴, 인플루엔자(독감) 등
10세 미만	수두, 성홍열
기타	피부질환, 설사환자 등

- 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.
- 종사자의 감염 확진(의심)되었을 때는 보호장구 착용 및 분리조치를 취한다.
- 감염 종류가 이용자 및 다른 종사자에게 위험을 준다고 판단되면 위기대응팀 중심으로 감염예방 및 조기조치를 취한다.
- 필요한 경우 방역기관의 협조를 받아 기관 방역소독을 실시한다.

17) 서울특별시(2018)

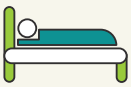
7. 상실(사망)으로 인한 위험 상황

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 의심과 불안이 증폭되는 현상도 경험하는 것으로 나타난다(박향경 권자영, 2017; 재인용). 상실(사망)에는 질병, 노환 등 예측 가능한 죽음도 있지만, 심장마비, 재난, 자살, 피살 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) 사례[18]

① 임종 목격



사회복지사가 어르신 댁에 방문했다. 좁고 스산한 골목에 위치한 어르신 댁에 도착하여 “어르신 저 왔어요!”라고 외쳤으나 방에 불은 꺼져 있고 대답이 없다. 왠지 불길한 마음에 화분 밑에 놓아둔 비상열쇠로 문을 열고 들어가 어르신을 계속 불러보았으나 여전히 대답이 없다. 얼굴이 창백하게 누워계신 어르신을 살며시 흔들며 다시 불러보았으나 미동도 하지 않는다. 숨은 쉬지 않고 손발은 차갑고 몸은 이미 뻣뻣하다. 어르신의 죽음을 확인하자 머릿속이 하얘지고 공포감이 몰려와 방을 뛰쳐나왔다. 온몸과 손이 떨리고 정신마저 혼미해서 복지관 전화번호도 선뜻 생각이 나질 않는다.

② 예고된 죽음



사례관리를 담당하던 이용자가 말기 암 판정을 받고 재가 호스피스 서비스를 받게 되었다. 사회복지사가 정기적으로 가정방문하여 상담하고 있는데, 증상은 점점 악화되고 신체기능은 눈에 띄게 감소되고 통증은 점점 심해지고 이용자의 정서상태도 극도로 불안해졌다. 담당 의사가 이번 달을 넘기지 못할 것이라고 하였다. 사회복지사는 이용자 앞에서는 불안감을 떨치고 죽음을 잘 준비할 수 있도록 돕고 있지만, 돌아와서는 본인 역시 너무나 무섭고 슬프고 고통스러워서 일이 손에 잡히지 않는다.

③ 사후 상실감[19]



사례관리를 담당하던 할아버지가 사망했다는 소식을 들었다. 너무나 갑작스러워서 사회복지사는 충격과 두려움에 휩싸였다. 그 할아버지가 병환으로 힘들어하는 모습을 볼 때마다 언젠가는 돌아가실 날이 올 것이라 막연히 생각은 했지만 이렇게 갑자기 닥칠 줄은 몰랐다. 사망소식을 듣고 경황없는 사회복지사는 죽음으로 인한 여러 일을 전문가답게 처리해야 했다. 슬픔과 상실감을 뒤로한 채 종결보고서를 작성하였다. 하지만 슬픔은 점점 더 차올랐고 힘든 시간을 보내야 했다. 이미 다 지난 일을 들추어 사람들에게 감정을 내비치는 것이 전문가답지 않게 보일까봐 감정을 꾹 눌러 참았고 가정방문이나 대인업무를 의도적으로 줄이고 ‘거리두기’를 하며 지내고 있다.

18) 재가노인복지협회(2017)
19) 박향경 외(2017)

3-1) 임종목격 대처방안

- 시신을 옮기거나 섣불리 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.

3-2) 예고된 죽음 및 사후 상실감 대처방안

- 지금 느끼는 감정이 누구나 비슷한 상황에서 느낄 수 있는 당연한 감정임을 인식한다.
- 편안하게 느끼는 주변 사람에게 슬픔 등의 감정을 충분히 표현하고 위로 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, 폭력, 중독 등의 다양한 부정적인 경험들을 경청하면서 종사자가 위험 상황에 노출(예: 과잉각성, 절망감, 회피, 불면증, 불안, 죄책감, 신체적 질환 등)되어 위기상태에 있는 것을 말한다.

2) 사례

① 이용자 우울로 인한 외상



사회복지사는 이용자 감정에 영향을 받아서 화가 나거나 우울해지거나 무거워진다. 이용자가 쏟아낸 이야기를 듣고 나면 힘든 마음을 쉽게 해소하지 못한다. 혼자 있는 시간에도 편히 쉬지 못하고, 잠을 쉽게 못 잔다. 내담자 이야기가 듣기 싫어지고 상담으로부터 도망가고 싶은 마음이 든다.

② 이용자의 가정문제로 인한 외상



한부모여성의 이혼과정과 가정폭력, 양육문제, 경제문제 등을 상담을 해오고 있는 사회복지사는 아직 결혼을 하지 않았다. 그런데 이러한 사례를 너무 많이 접하다보니 결혼을 하면 불행해질 것만 같아서 두려움과 거부감이 커지다가, 결국에는 결혼을 하지 않기로 결심하고 약혼자와 헤어지려고 한다.

3) 대처방안

- 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.

Ⅳ. 위기 경험 종사자의 사후관리

1. 기관차원의 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) 종사자 지원

- 기관 내에서 결코 비난하지 않으며, 서로 공감하는 분위기를 만든다.
- 종사자가 조직에서 고립되어 있는 상황은 없는지, 불면증이나 식욕부진 등의 외상후(post-trauma) 증상이 없는지 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 위해를 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 폭력적 행위를 했는지' 파악하여, 함께 되돌아보며 폭력을 행사한 이유를 서로가 이해한다.
  ② 폭력 행사한 이용자에게 교육 및 상담을 하여, 해당 행위가 폭력임을 알린다. 또한 종사자가 상처를 입는 폭력행위는 허용되지 않는다는 점을 명확하게 전달한다.
  ③ 위해를 가하려는 폭력을 반복할 경우에는 상황에 따라서 경찰서에 신고하거나 고소·고발할 수 있다는 사실을 사전에 이용자에게 전달하고, 원칙적으로 다수의 종사자가 대응한다.
  ④ 폭력을 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 위험행동의 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. 복지관이 준수할 법적 의무

산업재해보상보험법 제37조, 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

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 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니된다.

서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례

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 개인차원의 관리

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) 서울시사회복지사협회

(1) 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응능력강화사업[20]

사회복지 현장에서 이용자의 폭력, 상실(사망)의 경험으로 심리적 어려움을 겪고 있는 사회복지종사자들을 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(보수교육연계)
- 사회복지종사자 심리지원: 심리적 회복과 성장을 지원하기 위한 심리상담, 의료비지원, 마음챙김 Money 지원

심리 상담 연계 및 상담비 지원	정신 건강 의료기관 연계 및 의료비 지원	"나"를 위한 마음챙김 Money 지원 나를 소중히 여기는 시간을 위한 여행, 도서구입, 공연관람 등

- 신청방법: 홈페이지 공지사항 참조(http://sasw.or.kr / 02-786-2962)

20) 본 사업은 서울사회복지공동모금회 지원사업으로 진행함.

(2) 사회복지사 힐링캠프

사회복지사의 힐링과 동료지지망 형성을 목적으로 한 여행일정, 장소 등을 직접 결정하는 참여자 주도형 여행 프로그램이며, 서울시사회복지사협회 회원 누구나 참여 가능하다.

- **지원대상:** 서울시사회복지협회 회원 60명
- **지원내용:** 팀별 15명 선정, 1인 45만 원 여행비용 지원
- **신청기간:** 매년 2월~3월 경 신청 및 선정
- **신청방법:** 홈페이지 공지사항 참조(http://sasw.or.kr / 02-786-2962)

2) 한국사회복지사협회

전국 사회복지사들을 대상으로 감정근로로 인한 스트레스를 예방하고 재충전을 위한 소진예방 프로그램 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 공지사항 참조(http://www.welfare.net / 02-786-0846)

(2) 사회복지지시설 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 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 해결을 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, 성폭력 상담, 자녀양육 또는 부부관계

4) 근로자건강센터

사업장에서 재해 사고가 발생했거나 근로자의 건강에 문제가 발생한 경우, 업무 중 당한 외상 후 스트레스장애에 대해 전국 15개 지역에 위치한 안전보건공단의「근로자건강센터」에 지원을 요청하면 전문적인 건강서비스를 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) 서울심리지원센터

서울시민의 건강한 성장과 행복한 삶을 위하여 정서 · 성격문제, 대인관계 갈등, 직장스트레스, 가족관계 스트레스 등을 예방하기 위한 심리지원서비스를 제공하고 있다.

- **지원대상:** 만 19세 이상 성인
  - · 서울시 및 서울소재 기관 종사자 누구나
  - · 직장, 대인관계, 이성 및 부부관계 문제, 우울, 불안, 분노 등 정서적 어려움을 겪고 있는 성인

  ※ 제외대상
  - · 만성/급성 정신질환, 알코올 문제, 도박문제, 가정폭력, 성폭력, 데이트 폭력, 치매 등 노인성 질환(해당 대상자의 경우 타 기관으로 연계)
- **신청방법:** 권역별 센터 홈페이지 및 유선 신청
  - · 동남센터(송파구) www.psy-supporter.or.kr / 02-3255-1192~5
  - · 서남센터(양천구) www.seoulpsy.or.kr / 02-2602-3275~6
  - · 북부센터(도봉구) https://seoulpsy-dongbuk.or.kr / 02-901-8618

6) 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

「서울시 감정노동 종사자이 권리보호 등에 관한 조례」를 바탕으로 설립되었으며, 감정노동의 문제를 해결하기 위한 제도설계, 권리보장 교육과 매뉴얼 지원, 심리상담 및 힐링프로그램 등을 제공하고 있다.

- **지원대상:** 서울시에 거주하거나 서울시 소재사업장에 근무 중인 감정노동자
- **지원내용:** 교육, 치유프로그램(자기이해, 스트레스), 심리상담
- **신청방법:** 홈페이지 및 유선신청(http://emotion.or.kr/ 02-722-2525)



7) 한국사회복지공제회

• 사회복지종사자 상해보험 및 가입지원

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

• 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 = 2만 원 = 기관자부담 1만 원 + 국고지원 1만 원

• 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	3,000만 원(정액)	중복보상
	상해 후유장해	3,000만 원 * 장해율	
	상해 입원일당비	입원 일당 2만 원(정액, 첫날부터, 180일한도)	
	상해 골절진단비	사고 건당 25만 원(정액, 건수 제한 없음)	
	상해 화상진단비	사고 건당 20만 원(정액, 건수 제한 없음)	
입원일당+ 형	상해사망	3,000만 원(정액)	
	상해 후유장해	3,000만 원 * 장해율	
	상해 입원의료비	입원 일당 3만 원 (첫날부터, 정액, 180일 한도)	
	상해 통원의료비	사고 건당 15만 원 (정액, 건수 제한 없음)	
	상해 처방조제비	사고 건당 10만 원 (정액, 건수 제한 없음)	

※ 진단비+형과 입원일당+형 중 임직원별로 선택하여 가입 가능

8) 중부재단

(1) 내일을 위한 휴(休) 프로그램

사회복지사의 쉼의 필요성을 사회에 알리고, 사회복지사들이 직무스트레스를 해소하고 역량을 다할 수 있도록 한 달간의 안식월을 지원하는 프로그램

• 지원대상

· 전국 사회복지기관 및 단체, 시설의 사회복지사

· 사회복지현장에서의 경력 3년 이상인 사회복지사

· 현직 기관에서의 경력 1년 이상인 사회복지사

· 시설장의 추천을 받은 사회복지사(시설장도 지원가능)

• **개인 휴**

지원형태	지원내용	지원금액	신청주체
사회복지사 개인	안식휴(약2주)	총100만 원	자율
	안식월(약4주)	총200만 원	

• **부부 사회복지사 안식휴**

지원형태	지원내용	지원금액	신청주체
부부사회복지사	부부 사회복지사 가족	여행지원	자율
	세대내 사회복지사 가족	여행지원	

• **신청방법 :** 매년 2월 홈페이지(http://www.jbfoundation.or.kr) 신청

(2) 마음쉼표

사회복지사의 소진 및 스트레스를 완화하고 나아가 효과적인 사회복지서비스를 제공할 수 있도록 다양한 심리·정서 지지 프로그램을 지원합니다.

• **지원대상 :** 프로그램에 적극적으로 참여할 의지가 있는 사회복지사
• **지원내용 :** 심리 · 정서지지 프로그램 지원
• **신청방법 :** 연 2회(상 · 하반기) 홈페이지(http://www.jbfoundation.or.kr) 신청

9) 기타

• 공공기관, 사회복지사협회, 사회복지시설 직능 협회 등 유관기관에 관련 서비스 요구 및 연계 모색
• 민간 사보험 중 기업복지보장보험(종사자 재해보장) 상품 등에 기관 차원에서 가입하여 활용하는 방안 모색

사회복지동사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼

3장
활용편

활용편1. [유료 심리치료 서비스 종사자 위기대응 매뉴얼] 50
활용편2. [무료 급식 서비스 종사자 위기대응 매뉴얼] 54



활용편1. [유료 심리치료 서비스 종사자 위기대응 매뉴얼][21]

※ 위기대응순서: (1차)사무원 - (2차)사회복지사 - (3차)위기대응팀

1. 기본 공통

유형별	대응 방법
전화로 소리를 지르거나 무례히 말하는 경우 (욕설 등)	**• 1단계[고객진정]: 정중한 어조로 중지 요청** · 화가 나셨겠지만, 마음을 가라앉히고 차분히 말씀해주시겠습니까? · 00님의 말씀을 잘 듣고 할 수 있는 방법들을 찾아보겠습니다. **• 2단계: 단호한 어조로 중지 요청** · 그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다. · 욕설/협박 등은 자제해 주십시오. 상담내용은 녹음되고 있으며, 계속해서 지금과 같이 통화하실 경우 통화가 중단될 수 있습니다. **• 3단계[조치사항 안내]: 폭력/협박 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내** · 00님은 계속된 욕설/폭력적 언어 사용/감정적 통화로 인해 더 이상 전화응대가 어려워 전화를 종료하겠습니다. 전화 등을 이용하여 상대방에게 불안감 등을 조성하는 행위는 (정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률) 제74조 1항 제3호에 해당하며, 법에 의해 처벌 될 수 있습니다. (전화종료) ※담당 사회복지사에게 전화내용 공유 후 조치를 취한다.(지침에 따른 진행 또는 종결 조치, 상황에 따라 다음 응대는 담당 사회복지사 또는 중간관리자가 진행) ※상황에 따라 2단계 후에 치료사는 담당 사회복지사에게 전화를 돌려 위와 동일한 방법으로 응대를 한다. ※1~3차 응대자로도 해결되지 않는 경우에는 최종적으로 위기대응팀에게 보고하고, 상황에 따라 관장이 직접 응대를 한다. ※담당사회복지사와 치료사는 내용을 공유한다.

21) 성산종합사회복지관(2017)

유형별	대응 방법
대면하여 소리를 지르거나 무례히 말하는 경우 (욕설 등)	**• 1단계[고객진정]: 정중한 어조로 중지 요청** · 화가 나셨겠지만, 마음을 가라앉히고 차분히 말씀해주시겠습니까? · 00님의 말씀을 잘 듣고 할 수 있는 방법들을 찾아보겠습니다. **• 2단계: 단호한 어조로 중지 요청** · 그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다. 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주세요. **• 3단계: 담당 사회복지사 호출** · 00님, 필요하시다면 총괄 책임자를 불러드리겠습니다. **• 4단계: 담당 사회복지사 응대** · 응대 과정에서 소리를 지르거나 무례히 말하는 경우 반복 될 경우 1~3단계 반복 **• 5단계[증거확보]: 녹음/녹화 안내** · 지금부터 정확한 응대를 위해 녹음/녹화를 실시하도록 하겠습니다. **• 6단계: 다시 한 번 고객 진정 및 중지 요청** · 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까? **• 7단계: [조치사항 안내]: 폭력/협박 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내** · 00님의 이러한 말씀과 행동은 상대방에게 불안감 등을 조성하는 행위로 관령 법령에 접촉될 수 있습니다. 이점 참고하시어 자제 부탁 드립니다. (형법 제 311조 모욕죄) **• 8단계: 응대 종료 안내** · 00님, 더 이상의 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다. ※담당 사회복지사에게 내용 공유 또는 상황에 따라 중간 단계에서 호출한다. ※담당 사회복지사에게 전화내용 공유 후 조치를 취한다. (지침에 따른 진행 또는 종결 조치, 상황에 따라 다음 응대는 사회복지사가 진행) ※1~3차 응대자로도 해결되지 않는 경우에는 최종적으로 위기대응팀에게 보고하고, 상황에 따라 최고관리자가 직접 응대를 한다. ※담당사회복지사와 치료사는와 내용을 공유한다.

2. 지침에 따른 응대

유형별	대응 방법
바우처 지침 관련 민원 (사전결제, 당일결석 자부담 바우처 결제, 바우처카드 소지요청 등 바우처 지침상 불가한 요청에 관한 민원)	• **1단계:** 이용자의 사정을 경청한 후 바우처 지침 상 불가한 사유를 답변한다. 수용할 수 없는 사유를 충분히 설명하여 적극적으로 대처한다. • **2단계:** 이용자에게 수용 불가한 사유를 설명했음에도 같은 내용의 민원을 한 경우(2차) 또는 더욱 거세게 항의를 하는 경우, 담당 사회복지사에게 민원내용 전달하고, 이용자에게 다시 수용 불가한 사유 전달한다. · 바우처 제공기관으로써 해당 바우처 지침을 어길 시 경고, 과징금, 행정처분을 받을 수 있는 기관의 상황을 전달한다. · 필요시 구청, 교육청 등 해당 바우처 기관의 담당자, 전화번호 등을 안내한다. 예) ****청 ****과 ***주임 (tel.02-123-4567) • **3단계:** 또다시 민원을 제기했을 시, “바우처 이용 지침에 동의하지 않을 시에는 본 기관에서 바우처 이용 불가 및 치료 종료가 있을 수 있습니다.”라고 안내한 후 담당사회복지사가 다시 연락드린다고 한 후 전화를 종료한다. • **4단계:** 담당 사회복지사와 1-3단계와 동일한 방법으로 이용자와 상담 진행 후 치료지속 및 종결여부 결정한다. ※담당 사회복지사에게 내용 공유 후 조치를 취한다. ※담당 사회복지사 이상의 상급자 요청 시 위기대응팀에게 보고 후 연결한다. ※수용 불가 및 민원 지속 시: 치료종료, 본 기관의 바우처 이용 불가 조치를 취한다. ※담당사회복지사와 치료사는 내용을 공유한다.
운영 지침 관련 민원 (사전/당일/질병결석 등)	• **1단계:** 이용자의 사정을 경청한 후 상담센터 운영 지침과 계약서 내용을 설명한다. 운영지침 상 수용할 수 없는 사정을 충분히 설명하여 적극적으로 대처한다. • **2단계:** 이용자에게 수용 불가한 사유를 설명했음에도 같은 내용의 민원을 한 경우(2차) 또는 더욱 거세게 항의하는 경우, 담당 사회복지사에게 민원내용 전달하고, 이용자에게 다시 수용 불가한 사유를 전달한다. • **3단계:** 또다시 같은 민원을 제기했을 시, “운영 지침에 동의하지 않으실 시에 본 기관에서 치료 및 상담서비스를 이용하실 수 없습니다.”라고 안내한 후 담당 사회복지사가 다시 연락드린다고 전달한 후 전화를 종료한다. • **4단계:** 담당 사회복지사와 이용자와 상담 진행 후 치료지속 및 종결여부 결정한다. ※담당 사회복지사에게 내용 공유 후 조치를 취한다. ※담당 사회복지사 이상의 상급자 요청 시 위기대응팀에게 보고 후 연결한다. ※수용 불가 및 민원 지속 시: 치료종료 ※담당사회복지사와 치료사는와 내용을 공유한다.

3. 세부 응대 내용

유형별	대응 방법
바우처 사전결제 요청	(이용자의 사정을 충분히 경청한 후) • **1단계:** "바우처 지침 상 선결제는 부정행위로서, 적발 시 해당 금액을 환수 당합니다. 치료 이용 후 바우처 결제를 부탁드립니다." • **2단계:** "치료이용 전에는 결제를 해드릴 수 없습니다." · 교육청 바우처: "평일 학교 수업시간 이외에 내방하셔서 결제바랍니다." · 월말로 바우처소멸 예정: "치료시간 이후에 내방을 하시지 않으실 경우 바우처 포인트가 소멸됩니다. 바우처 포인트가 소멸되면 일반비용으로 납부해 주셔야합니다." • **3단계:** "바우처 이용 지침에 동의하지 않을 시에는 본 기관에서 바우처 이용 불가 및 치료 종료가 있을 수 있습니다."
바우처 부정 사용(당일 결석 비용 바우처결제)	"본 행위가 적발됐을 시 저희 기관이 경고, 과징금 등 행정 처분을 받을 수 있어 불가합니다. 치료비용은 현금결제바랍니다."
질병 결석 관련	"질병결석은 결석한 치료일의 진료확인서를 제출하였을 시 인정됩니다. 다음 내방하실 때 진료확인서 제출바랍니다." • **Case 1) 1개월 이상 진료확인서 미제출시 :** ➡ 당일결석 처리, 비용청구 ※진료확인서 제출안내 문자, 전화: 3회 이상하여 30일 이내에 제출할 수 있도록 독려 ※해당 기간 이내에 제출하지 않을 경우 당일결석 처리됨을 전화, 문자로 안내 ※민원발생 시, 운영지침 대응 순서로 처리 • **Case 2) 병원에 갈 정도는 아니지만, 못 올 경우 :** "병원에 가지 않은 경우는 질병결석으로 인정되지 않습니다. 치료일의 진료확인서가 제출되지 않으면 치료비용이 청구됩니다." ➡치료이용이 불가할 경우 당일결석 처리 ※민원발생 시, 운영지침 대응 순서로 처리 • 장기요양이 필요한 질병결석(전염성 질환 등): 해당기간의 진단서 제출
2개월 이상 바우처 자부담 및 치료비용 미납	1) 1차(단순미납): 전화 및 문자 안내 2) 2차(치료시작일로부터 1개월 미납): 전화 및 문자 경고 3) 3차(치료시작일로부터 2개월 미납): 전화 및 문자 이용 중지 안내 및 내용증명
3회 이상 연속 무단결석, 결석빈번	1) 치료사가 해당명단 제출 2) 사무원이 이용자 출석사항 확인 3) 사회복지사: 이용자에게 결석으로 인해 치료가 원활하지 않음을 전달함 4) 3개월간 출결 모니터링 후 치료사와 이용자와 협의를 통해 치료지속여부 결정 ※ 계약서: 3회 이상 연속하여 무단으로 결석하는 경우 또는 정기적/비정기적으로 빈번하게 결석하여 치료진행에 방해가 되는 경우, 센터는 치료를 중단할 수 있습니다.

활용편2. [무료 급식 서비스 종사자 위기대응 매뉴얼][22)]

※ 위기대응순서: (1차)사회복지사 - (2차)위기대응팀

1. 기본 공통

유형별	대응 방법
전화로 소리를 지르거나 무례히 말하는 경우 (욕설 등)	• **1단계[고객진정]: 정중한 어조로 중지 요청** · 화가 나셨겠지만, 마음을 가라앉히고 차분히 말씀해주시겠습니까? · 00님의 말씀을 잘 듣고 할 수 있는 방법들을 찾아보겠습니다. • **2단계: 단호한 어조로 중지 요청** · 그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다. · 욕설/협박/높은 언성 등은 자제해 주십시오. 계속해서 지금과 같이 통화하실 경우 저희 쪽에서 통화를 중단시킬 수 있습니다. • **3단계[조치사항 안내]: 폭력/협박/높은 언성 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내** · 00님의 계속된 욕설/폭력적 언어 사용/감정적 통화로 인해 더 이상 전화 응대가 어려워 전화를 종료하겠습니다. 전화 등을 이용하여 상대방에게 불안감 등을 조성하는 행위는 (정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률) 제 74조 1항 제3호에 해당하며, 법에 의해 처벌 될 수 있습니다. (전화종료) ※위기대응팀에게 전화내용 공유 후 조치를 취한다. (지침에 따른 진행 또는 종결 조치, 상황에 따라 다음 응대는 중간관리자가 진행) ※상황에 따라 2단계 후에 위기대응팀에게 전화를 돌려 위와 동일한 방법으로 응대를 한다.

22) 성산종합사회복지관(2017)

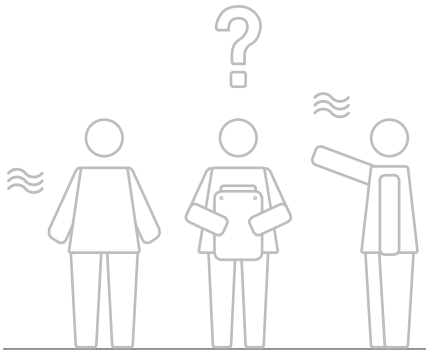
유형별	대응 방법
대면하여 소리를 지르거나 무례히 말하는 경우 (욕설 등)	**• 1단계[고객진정]: 정중한 어조로 중지 요청** · 화가 나셨겠지만, 마음을 가라앉히고 차분히 말씀해주시겠습니까? · 00님의 말씀을 잘 듣고 할 수 있는 방법들을 찾아보겠습니다. **• 2단계: 단호한 어조로 중지 요청** · 그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다. 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주세요. **• 3단계: 위기대응팀 응대** · 응대 과정에서 소리를 지르거나 무례히 말하는 경우가 반복 될 시 1~3단계 반복 **• 4단계[증거확보]: 녹음/녹화 안내** · 지금부터 정확한 응대를 위해 녹음/녹화를 실시하도록 하겠습니다. **• 5단계: 다시 한 번 고객 진정 및 중지 요청** · 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까? **• 6단계: [조치사항 안내] : 폭력/협박 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내** · 00님의 이러한 말씀과 행동은 상대방에게 불안감 등을 조성하는 행위로 관령 법령에 접촉될 수 있습니다. 이점 참고하시어 자제 부탁드립니다. (형법 제311조 모욕죄) **• 7단계: 응대 종료 안내** · 00님, 더 이상의 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다. ※위기대응팀에게 내용 공유 또는 상황에 따라 중간 단계에서 호출한다. (지침에 따른 진행 또는 종결 조치, 상황에 따라 다음 응대는 중간관리자가 진행)

2. 지침에 따른 응대

유형별	대응 방법
무료급식 운영지침 관련 민원 (이용자격, 타인의 카드를 사용하거나 대신 찍어주는 행위, 음식물을 외부로 가져가는 행위, 최소 이용 횟수를 채우지 않은 경우, 식사를 하지 않고 대체식만 받길 원하는 등 지침상 불가한 요청에 관한 민원)	**• 1단계:** 이용자의 사정을 경청한 후 무료급식 운영 지침 및 관련 내용을 설명한다. 운영지침 상 수용할 수 없는 사유를 충분히 설명하여 적극적으로 대처한다. **• 2단계:** 이용자에게 수용 불가한 사유를 설명했음에도 같은 내용의 민원을 한 경우(2차) 또는 더욱 거세게 항의를 하는 경우, 위기대응팀에게 민원 내용 전달하고, 위기대응팀이 이용자에게 다시 수용 불가한 사유를 전달한다. · 무료급식 제공기관으로써 해당 지침을 어길 시 경고, 식당 운영 중지 등 행정처분을 받을 수 있는 기관의 상황을 전달한다. · 필요시 구청의 무료급식서비스 담당자, 전화번호 등을 안내한다. 예) ***청 ****과 ***주무관 (tel. 02-987-6543) **• 3단계:** 또 다시 민원을 제기했을 시, “무료급식 이용 지침에 동의하지 않을 시에는 본 기관에서 경로식당 이용 불가 및 종결될 수 있습니다.”라고 안내하고 다시 연락드린다고 한 후 전화를 종료한다. **• 4단계:** 이용 지속 및 종결여부를 기관 내부적으로 결정하고 최종 연락하여 결정사항을 안내한다.

3. 세부 응대 내용

유형별	대응 방법
정해진 식사 제공 시간 외 식사 요청	(이용자의 사정을 충분히 경청한 후) "현재 경로식당을 이용하시는 이용자들 모두 정해진 시간 내에 식사하는 것으로 사전 약속을 하고 이용하고 계십니다. 그리고 경로식당의 원활한 운영을 위해서도 식사 시간에 제한을 두고 있습니다." "형평성을 위해 식사 시간을 동일하게 제공하고 있으며, 한 번 예외를 두게 되면 같은 상황이 계속 발생할 수 있어 정해진 시간을 지키고 있습니다."
타인 카드 부정사용 및 대리 체크	"무료급식 지침 상 타인 카드를 사용하는 것은 부정행위이며 적발 시 식당 이용자라면 이용이 종결 되고, 식당 이용자가 아니라면 경로식당을 포함하여 추후 복지관 이용에 있어 불이익이 있을 수 있습니다. 또한 갖고 계신 타인 카드는 반납해 주시기 바랍니다." "타인 카드 부정사용 및 대리 체크가 적발됐을 시 저희 기관이 경고, 식당 운영 중지 등 행정처분을 받을 수 있어 불가합니다."
대체식 관련	"무료급식 지침 상 식사를 하고 가신 분들에게만 대체식을 제공하고 있습니다. 식사를 하지 않고 대체식만 받을 수 없습니다." "다른 분의 대체식을 대신 받을 수 없고, 직접 오셔서 식사를 하고 가시는 분들에게만 대체식을 제공하고 있습니다."



유형별	대응 방법
경로식당 신청 대기자 관련	**• 신청한지 오래 됐는데 언제 식당을 이용할 수 있나요?** (이용자의 사정을 충분히 경청한 후) "현재 작년부터 신청하셨던 대기자 분들이 많이 계십니다. 저희도 빠른 시일 내에 식사를 제공하고 싶지만 제공해 드릴 수 있는 인원이 한정되어 있다 보니 기존 이용자의 사망, 전출과 같은 이유로 자리가 나지 않은 이상 식사를 제공해드리기 어렵습니다. 어르신의 차례가 되면 저희가 연락을 드릴 테니 그 때까지 좀 더 기다려 주시기 바랍니다." "저희 복지관 외 다른 복지시설에서도 경로식당을 운영하고 있으니 더 이상 기다리시기 힘드시다면 다른 곳에도 신청을 해보시기 바랍니다." · 필요시 경로식당을 운영하는 지역 내 타 복지시설 또는 행정복지센터의 전화번호를 안내한다. Tel) ***동행정복지센터: 02-111-1111 ***노인복지관: 02-222-2222 ***노인센터: 02-333-3333 **• 경로식당을 이용하고 싶습니다. 신청을 하고 싶습니다.** (이용자의 사정을 충분히 경청한 후) "경로식당이 수용할 수 있는 인원이 한정되어 있다 보니 작년부터 신청하셨던 대기자 분들도 아직 경로식당을 이용하지 못하고 있습니다. 그래서 더 이상 대기자 신청을 받지 않고 있으며 이점 양해 부탁드립니다. 저희 복지관 외 다른 복지시설에서도 경로식당을 운영하고 있으니 기다리시기 힘드시다면 다른 곳에도 신청을 해보시기 바랍니다." · 필요시 경로식당을 운영하는 지역 내 타 복지시설 또는 행정복지센터의 전화번호를 안내한다. Tel) ***동행정복지센터: 02-111-1111 ***노인복지관: 02-222-2222 ***노인센터: 02-333-3333

사업복지용사자의 안전과 인권보장을 위한 워크매뉴얼

별첨

별첨1. [종사자 권익보호 지침] 60
별첨2. [위기에 대한 예방전략 체크리스트] 61
별첨3. [위기 대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트] 62
별첨4. [이용자 폭력의 경고신호 체크리스트] 63
별첨5. [한국형 이차적 외상스트레스 척도(K-STSS)] 64
별첨6. [피해사건 보고서] 65



별첨1. [종사자 권익보호 지침][23]

제1절 직장 내 인권침해

1) 종사자의 안전 및 인권 보장을 위한 조직문화 형성

- 복지관은 종사자들의 안전과 인권을 보장하기 위한 건강한 조직문화 형성을 위하여 노력한다.
- 복지관은 종사자들이 경험할 수 있는 위기를 예방하고 위기 피해 종사자를 보호할 수 있는 조직문화 형성을 위하여 노력한다.

2) 직장 내 인권침해의 금지

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

제2절 이용자에 의한 위기

3) 종사자의 인권보호

- 복지관은 종사자가 복지서비스 제공과정에서 이용자 또는 이용자의 가족 및 보호자로부터 인권침해 받는 사례가 없도록 사전교육 및 모니터링에 주의를 기울인다.
- 복지관은 년 1회 이상 이용자, 이용자의 가족 및 보호자, 기타 관계자를 대상으로 복지관의 권익보호지침에 관한 교육을 실시한다.
- 이용자들에게 복지관 종사자들이 안전을 보장 받아야 하는 존재임을 알리는 게시물을 관내에 상시 부착하여 이를 인지할 수 있게 한다.
- 복지관은 예측 가능한 위험의 종류를 파악하여 제거하는데 최선을 다하며, 종사자들의 업무환경을 안전하게 구성한다.

4) 이용자에 의한 위기의 예방 및 대처

- 복지관 내 외부에서 서비스제공을 위하여 이동하는 경우 소요시간, 장소, 참여자에 대하여 공유하도록 한다.
- 복지관 종사자는 이용자폭력의 가능성이 있다고 예측되는 경우는 2인 이상의 종사자가 함께 서비스제공 현장에 참여하도록 하며, 이용자가 음주, 다툼상황, 분노, 흥분, 적대적 태도, 폭력전과, 스트레스상황 등으로 위험한 상황이 의심된다면 서비스제공을 중단할 수 있다.
- 예기치 못한 상황에서 이용자폭력이 발생되는 경우 폭력행위의 위험정도에 따라 피해자와 복지관은 구두경고, 녹음녹화, 서비스중단, 상황 전파, 즉시대피, 경찰신고 등의 조치를 취한다.
- 복지관 내에 위기대응팀을 구성하여 위기 발생 시 적절하게 대처할 수 있도록 운영한다.

5) 이용자에 의한 위기 사건의 처리

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

6) 상담 및 조정

- 피해 종사자는 복지관 해당 위원회에 업무관계에서의 인권침해와 관련된 상담을 요청할 수 있으며, 복지관 해당 위원회는 인권침해 상담과 필요시 조정 등 피해자의 의사에 따른 사건해결을 도모할 수 있다.

7) 경찰 협조 및 형사법적 대응

- 복지관 내 마련된 대응절차로 해결이 되지 않는 위기상황의 경우 인근 경찰서의 협조를 받아 사건을 처리하거나 연계된 법률자원을 활용하여 법적 대응을 모색할 수 있다. 이것은 국가기관의 힘을 빌어 위기상황에 대한 해결을 도모하는 것이다.

8) 민사법적인 예방, 대응, 사후조치

- 복지관 및 그 종사자와 이용자와의 개인적인 관계에서 위기상황을 예방하고 현장대응하며 사후적인 해결하기 위해 지속적인 폭력 등 행위에 대한 예방조치인 민사적인 행위금지가처분, 정당방위, 긴급피난 같은 현장대응행위, 손해배상청구 등 사후구제적인 조치를 활용할 수 있다. 이를 위해서는 위법 부당행위에 대한 객관적인 자료(증거)를 확보하는 것이 중요하기 때문에, 개별 종사자보다는 조직차원에서 자료 확보를 위한 CCTV 및 녹음 녹화시설 설치 그리고 관련 증인의 확보 노력이 필요하다.

23) 이화여자대학교 사회복지관(2019)의 '이용자 및 종사자 권익보호 지침'의 일부를 수정 보완하여 제작.

별첨2. [위기에 대한 예방전략 체크리스트][24)]

점검분야	항목	예	아니오
위기에 대한 자세	기관내에 욕설, 폭력을 묵인하는 풍토가 존재하지 않는다.		
	담당자가 정해진 사례더라도 폭력을 개인적으로 대처하지 않으며, 폭력은 조직 전체의 문제라는 점을 종사자 모두가 인식하고 있다.		
	폭력의 발생에 대응한 직원 개인의 자질을 문제 삼지 않는다.		
	관리자를 포함한 직원 모두가 조직적으로 대응한다는 점을 인식하고 있다.		
	종사자 개개인이 폭력대응에 책임의식을 갖고 실행하고 있다.		
	관리자가 폭력의 실태를 파악하여 조직의 문제로서 해결하려는 적극적인 자세가 있다.		
기관내 물리적환경	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.		
	폭력이 발생하였을 경우에 도망갈 수 있는 통로가 확보되어 있다.		
	기관 내에 폭력방지를 위한 게시물(예: 경찰순찰구역 등)이 부착되어 있다.		
	기관 내에서 개별대응을 실시할 경우에 폭력발생을 다른 사람에게 알릴 비상벨 등이나 도망시의 동선이 정비되어 있다.		
	신체적 폭력에 대응하기 위한 비품(호신용품 등), 협력체제(남성 직원이나 경비원)가 정비 되어 있다.		
	가정방문을 포함하여 역외에서 폭력이 발생한 경우에 바로 연락을 취할 수단이 있다.		
기관내 체제(팀)	언제든지 고민을 털어놓을 수 있는 직장 분위기이다.		
	혼자서 대응하지 않고 팀으로 대응하는 것을 기본으로 하는 기관체제이다.		
	위험이 크다고 판단하였을 경우에는 여러 사람이 함께 대응한다.		
	폭력에 대해서 원활한 의사소통이 이루어지고 있으며, 폭력이 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.		
기관내체재 (조직전체)	폭력예방, 대응매뉴얼이 작성되어 정기적으로 검토가 이루어지고 있다.		
	폭력이 예상될 경우나 발생한 경우의 보고 서식과 보고체계가 명확하다.		
	지자체에서 발생한 폭력을 수집, 파악하여 다음 연도의 연수가 조직적 대응을 검토할 수 있는 시스템이 있다.		
위기 예방 및 대응과 관련한 교육, 훈련	폭력에 대응하기 위한 교육 프로그램이 있다.(신입직원 및 경력직원)		
	팀에서 폭력 예방 및 대응 훈련이 이루어지고 있다.		
위기 예방을 위한 연계	다른 부서 및 기관과 연계하고 있다.		
	경찰과 연계하고 있다. (폭력이 발생하였을 경우에 상황에 따라서는 즉시 경찰에 연락하여 요청할 수 있다.)		

※위 항목들을 모두 마련하는 것을 권장함.

24) 대전복지재단(2015)

별첨3. [위기 대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트][25]

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	
	대피공간(비상구, 비상대피실 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	
	폭력이나 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.

25) 보건복지부 외(2017)

별첨4. [이용자 폭력의 경고신호 체크리스트][26]

※ 이용자가 보여주는 다음의 행동들에 대해 '예', '아니오'로 체크하시오	예	아니오
1. 제공하는 서비스에 대해 계속 불만, 불편을 토로하는가?		
2. 절차를 무시하고 시끄럽게 혹은 집요하게 도움을 요구하는가?		
3. 정서적 불안의 수준이 높고, 감정 폭발을 보이는가?		
4. 호흡이 가빠지고, 주먹을 꽉 지거나, 이를 악물거나, 얼굴이 붉어지거나, 큰 소리로 떠들거나, 걸음걸이가 불안하거나, 삿대질하는 등 유사한 폭력행위를 하는가?		
5. 듣기 거북한 욕설이나 폭언을 하는가?		
6. 종사자에게 의도적으로 주목하여 위협하는가?		
7. 피해망상, 정신분열증 따위로 잠재적 폭력 가능성이 증대된 상태인가?		
8. 대인접촉을 피하고 혼자 있으려 하는가?		
9. 종사자에게 성희롱을 하는가?		
10. 힘든 일에 대해 주위 사람을 탓하고 비난하는가?		
11. 기관의 정책과 업무절차를 노골적으로 무시하는가?		
12. 물건을 신경질적으로 내던지는가?		
13. 폭력 행위를 저지르겠다고 겁을 주는가?		
14. 전화, 이메일, 편지 등으로 폭력적이거나 음란한 말을 하는가?		
15. 술이나 약물에 취한 상태인가?		
16. 종사자를 노려보거나, 시선 접촉을 의도적으로 피하는가?		
17. 폭력행위의 전력을 확인했는가?		
18. 무기가 될 수 있는 것을 소지하고 있는가?		
19. 기관의 기물이나 시설을 거칠게 다루는가?		
20. 자해 혹은 자살에 대해 언급하는가?		
일시: **이용자 성명:** **사회복지종사자 서명:**		

26) 대전복지재단(2015)

별첨5. [한국형 이차적 외상스트레스 척도(K-STSS)][27]

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

	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	내가 감정적으로 무감각하다고 느꼈다.					
2	클라이언트와의 업무를 생각할 때면 가슴이 쿵쾅거렸다.					
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 뒤숭숭한 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

27) 박지영(2011)

별첨6. [피해사건 보고서]

피해사건 보고서[28)]

작성자:

작성일: 년 월 일

사건발생 일시		**사건발생 장소**	
피해 종사자	성명:	**근무 부서**	
가해자 정보	성명:	**이용자와의 관계**	
	성별:	**연령**	
피해 유형	☐ 신체적 폭력(☐ 실제적인 공격 ☐ 공격 시도) ☐ 언어적 폭력 ☐ 성적 폭력 ☐ 경제적 폭력 ☐ 기타( )		
형태	☐ 대면(장소:) ☐ 전화 ☐ 이메일 ☐ 편지 ☐ 기타( )		
사건 발생 시			
수행 업무			
사건발생 경위 및 세부내용			
구체적인 피해내용 및 상해 정도			
이용자/주변인/ 타종사자의 행동 및 반응			
피해 증빙 자료			
슈퍼바이저의 의견 및 대처 계획			
사건처리 결과			

28) 대전복지재단(2015)

사업복지통사자의 안전과 인권보장을 위한 상기대응 매뉴얼

참고문헌

SEOUL ASSOCIATION OF SOCIALWORKERS



참고문헌

- 강남종합사회복지관(2018). 사회복지서비스 품질 향상을 위한 고충처리 매뉴얼.
- 강은애 · 김종해(2014). 사회복지사의 감정노동 및 정신건강 실태. 한국정신보건사회복지학회 학술발표논문집, Vol.2014 No.11.
- 국가법령정보센터 http://moleg.go.kr
- 경기복지재단(2014). 사회복지담당공무원을 위한 민원인 폭력 대처 매뉴얼.
- 김경희 · 권자영(2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처경험에 대한 연구, 보건사회연구, 33(4).pp.275-311.
- 남희경(2016). 외상 상담자의 대리외상에 관한 연구 – 대리외상 경험에 관한 탐색 및 척도 개발, 가톨릭대학교 대학원 심리학과 상담심리학 전공 문학박사 학위논문.
- 대전복지재단(2015). 사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼.
- 대전복지재단(2014). 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구.
- 대전복지재단, 대전권 중독관리통합지원센터(2014). 알코올 중독 사례관리매뉴얼.
- 노충래(2009). 사회복지와 위험관리. 집문당.
- 박미은(2007). 장애인복지관 사회복지사들의 클라이언트에 대한 폭력 경험과 인식. 한국지역사회복지학(22).
- 박미은(2010). 사회복지 위험관리의 이해. 집문당.
- 박미은 · 김도윤 · 신희정 · 오상진 역(2007). 사회복지실천과 클라이언트 폭력. Newhill, christina E.(2003). Client Violence in Social Work Practice. 학지사.
- 박지영(2011). 한국형 이차적 외상스트레스척도의 구성 타당화 연구. 한국사회복지학. 63(4).
- 박향경 · 권자영(2017). 사회복지사가 경험한 노인 클라이언트의 죽음. 정신보건과 사회사업, Vol.45 No.4.
- 보건복지부 · 한국사회복지협의회(2017). 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼.
- 보건복지부 아동권리과 · 중앙아동보호전문기관(2010). 아동학대전문상담원 신변안전매뉴얼.
- 부산복지개발원(2012). 노인요양시설 위험관리(Risk Management) 매뉴얼.
- 산업안전보건연구원(2016). 외상후 스트레스 증후군 근로자의 정신건강증진을 위한 중재 프로그램 개발.
- 서울복지재단(2006). 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼.
- 서울시자살예방센터(2016). 마음이음 감정노동 서비스 지원 매뉴얼.
- 서울특별시(2016). 위기사례 대응 매뉴얼.
- 서울특별시(2018). 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼.
- 송수경(2019). 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향 : 레질리언스의 조절효과를 중심으로, 제주대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 심용출 · 나동석(2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구. 비판사회정책, Vol.- No.49.
- 성산종합사회복지관(2017). 특이민원 대응 매뉴얼.
- 양옥경 · 김정진 · 서미경 · 김미옥 · 김소희(2019), 사회복지실천론, 나남출판.
- 여성가족부(2012). 공공기관 성희롱 사건 처리 매뉴얼 개발.
- 이경란(2009). 정신질환을 가진 클라이언트 폭력대책에 대한정신보건사회복지사들의 의견을 수렴한 델파이 연구. 정신보건과 사회사업(33).
- 이용우 · 양호정(2018). 사회복지사의 안전은 보장되고 있는가? - 사회복지사의 안전을 위협하는 위험에 대한 조사연구. 건국대학교.

- 이화여자대학교 사회복지관(2019). 이용자 및 종사자 권익보호 지침.
- 인천광역시(2017). 인천광역시 사회복지시설 종사자 폭력예방 안전 매뉴얼.
- 재가노인복지협회(2017). 재가노인복지 종사자를 위한 심리정서 치유책.
- 최진혜(2017). 아동분야 휴먼서비스 종사자의 통합성이 정신건강에 미치는 영향 : 대리외상의 매개효과를 중심으로, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 한인영·장수미·최정숙·박형원·이소래·이혜경 역(2008). 위기개입. james,R,K & Gilliland, B.E.(2008). Crisis Intervention Strategies(5th edition). 서울: 나눔의 집.
- 한국사회복지사협회(2012). 클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지실천현장 안전 매뉴얼.
- 한국산업안전보건공단(2017). 고객응대 노동자 건강보호 가이드라인.
- 한국정보화진흥원(2012). 고객이 중심이 되는 NIA 스마트 민원대응 매뉴얼.
- 행정안전부(2012). 공직자 민원응대 매뉴얼.

본 제작물의 저작권은 서울사회복지공동모금회와 서울시사회복지사협회에 있으며, 무단전제와 복제를 금합니다.

사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한

위기대응 매뉴얼

발행인 서울특별시사회복지사협회장
편집인 권금주·심정원·김현진
법률자문 임통일 변호사
발행일 2019년 4월
발행처 서울특별시사회복지사협회
제작지원 서울사회복지공동모금회
주소 서울시 영등포구 당산로171 금강펜테리움IT타워 206호
전화 02-786-2962
디자인 그래픽오션


서울특별시사회복지사협회
SEOUL ASSOCIATION OF SOCIALWORKERS


사랑의열매
서울 사회복지공동모금회