대전 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한

위기대응 매뉴얼

대전광역시사회복지사협회
DAEJEON ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

대전 사회복지공동모금회

대전사회복지공동모금회가 지원하고 대전광역시사회복지사협회에서 실시하는
사회복지종사자 위기대응능력강화사업 「안전通」은
대전지역 사회복지종사자의 위기대응능력을 강화하고
보다 안전한 사회복지현장을 위한 심리지원, 위기대응교육, 법률·노무지원 등
안전체계를 구축·지원하고 있습니다.

<대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응매뉴얼>은
대전지역 사회복지종사자의 위기와 인권 보장을 위해
위기에 대한 예방, 대응, 사후관리 등의 기본적, 구체적 지침과 방향을 제시함으로써
사회복지종사자의 위기대처능력을 향상하고
사회복지조직이 위기상황 예방 및 대응방안을 마련하며
실질적이고 구체적 활용을 지원하고자 제작되었습니다.

<위기대응매뉴얼 연구개발단>

책임연구원 : 권신영(대덕대학교 사회복지과 교수)

공동연구원 : 강영선(정림종합사회복지관 관장)
김선경(대전서구지역자활센터 센터장)
유미영(중증장애인거주시설 로뎀 원장)
박수진(대전광역시사회복지사협회 사무처장)
조아라(대전광역시사회복지사협회 대리)

실무연구원 : 권송미(사랑누리장애인단기거주센터 센터장)
김미애(선우노인복지센터 센터장)
김주홍(대덕구장애인종합복지관 사무국장)
유승화(대전여성장애인연대 대표)
윤성덕(유성구노인복지관 사무국장)
이경민(생명종합사회복지관 부장)
이선숙(대전광역시건강가정다문화가족지원센터 팀장)
정성재(대전중구지역자활센터 사무국장)
최　영(대전광역시노인보호전문기관 부장)
최유리(구세군정다운집 팀장)

연 구 기 관 : 대전광역시사회복지사협회

지 원 기 관 : 대전사회복지공동모금회

발 간 사

대전광역시사회복지사협회는 2019년부터 사회복지공동모금회 전국기획사업인 사회복지종사자 위기대응능력강화사업 '안전통'을 진행해 오면서 이제 대전 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응매뉴얼을 발간하게 되었습니다.

매뉴얼 개발의 배경과 목적에도 언급되어 있듯이, 사회복지서비스 전달체계의 핵심 인력인 사회복지종사자의 안전 확보는 사회복지서비스의 질과 직결되는 기본적인 전제라고 할 것입니다. 그러나 현재의 복지환경은 여전히 열악하며 인권옹호 전문가인 사회복지사 및 사회복지종사자들이 오히려 다양한 폭력과 반인권적인 상황에 고통 받고 있는 것도 부정할 수 없는 현실이라 할 것입니다.

사회복지의 기본가치들이 변하고 있습니다. 이전의 효율중심적이고 결과중심적인 접근방법은 이제 인권 중심의 가치들로 대체되어야 하며 이를 통해 모든 이들의 자신의 행복을 추구할 수 있는 기본환경을 조성하는 것이 매우 중요해지고 있습니다. 헌신과 봉사라는 전 근대적인 직업관에서 벗어나 인권옹호자로서의 직업관을 세우고자 한다면 우리 스스로의 안전과 인권보장을 위한 노력도 소홀히 해서는 안 될 것입니다.

대전광역시사회복지사협회는 이번 발간되는 매뉴얼을 기초로 현장에서의 사회복지종사자 안전과 인권보호를 위한 지속적인 정책제안들을 계속해 나가겠습니다. 개인 차원뿐 아니라 기관과 지역사회 차원에서도 사회복지 현장의 위기상황에 대한 민감성을 높이기 위해 노력하겠습니다. 위기 상황에 대한 예방체계와 대응체계의 구축과 함께 위기를 경험한 종사자들을 위한 회복지원도 지속해서 이뤄질 수 있도록 하겠습니다.

공동모금회와의 사회복지종사자 위기대응능력강화사업이 전국적으로 진행된 만큼 표준화되고 원칙적인 대응 전략을 담아내면서도 대전지역 사회복지사 및 사회복지종사들에게 나타날 수 있는 지역 특성에 따른 개별 대응도 담아내려 많은 노력을 하였습니다. 이를 위해 수고를 아끼지 않으신 권신영 교수님(대덕대학교 사회복지과), 강영선 관장님(정림종합사회복지관), 김선경 센터장님(대전서구지역자활센터), 유미영 원장님(중증장애인거주시설 로뎀)과 대전지역의 실제적인 사례들에 대한 대응을 담아내기 위해 참여하신 여러 현장의 자문위원들께도 감사의 인사를 드립니다. 더불어 회원들의 안전과 인권보장을 위해 늦은 시간까지 온 정성을 쏟은 협회 사무처 직원들께도 수고 많으셨다는 인사를 전합니다. 감사합니다.

2021. 5.

대전광역시사회복지사협회장 이 경 희

CONTENTS

Ⅰ 개 요

1. 매뉴얼 개발의 배경과 목적 8
2. 한눈에 보는 위기대응관리체계 13

Ⅱ 위기예방체계

1. 위기예방 개념과 절차 17
2. 기관 차원 18
3. 종사자 차원 26
4. 안전한 업무환경 구축 30
5. 지역사회 차원 37
6. 법적 대응절차 및 법적 대처방법 39

Ⅲ 위기대응의 실제

1. 위기상황별 대응방법
   1) 신체적 폭력 48
   2) 정서적 폭력 52
   3) 언어적 폭력 54
   4) 경제적 폭력 58
   5) 성적 폭력 60
   6) 정보적 폭력 62
   7) 질병(감염)으로 인한 위험 상황 65
   8) 상실(사망)으로 인한 위험 상황 70
   9) 대리외상으로 인한 위험 상황 72
   10) 기타 위험 상황 74
2. 특성별 대응방법
   1) 현장 특성에 따른 대응전략 79
   2) 특이상황별 민원 대응전략 84
   3) 이용자 폭력상황에 대한 대응전략 94
3. 사후관리(회복지원)
   1) 기관차원 97
   2) 사회복지종사자 개인 차원의 관리 103
   3) 외부 프로그램 연계 104

Ⅳ 별 첨	자료1. 위기에 대한 예방체크리스트	116
	자료2. 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트	117
	자료3. 위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리	118
	자료4. 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침-이용시설	119
	자료5. 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침-거주시설	121
	자료6. 대전 K시설 생활 규정 및 직원대상 내부지침	125
	자료7. 대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례	127
	자료8. 서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례(일부)	130
	자료9. 광주광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례(일부)	131
	자료10. 개인정보파일보유기간책정 기준표	132
	자료11. 산업안전보건법 제41조	133
	자료12. 대전광역시 감정노동자 보호 조례	133
	자료13. 정신건강복지법 시행령 제26조	134
	자료14. 사후관리 점검목록	135
	자료15. 한국형 우울척도2(PHQ-9)	136
	자료16. 한국형 이차적 외상스트레스(대리외상) 척도(K-STSS)	137
	자료17. 외상후 스트레스 척도	138
Ⅴ 참고문헌	참고문헌	140

I

개 요

1. 매뉴얼 개발의 배경과 목적
2. 위기대응관리체계

Ⅰ 개 요

1 매뉴얼 개발의 배경과 목적

1) 배경

사회복지서비스 전달체계의 핵심 인력인 사회복지종사자의 안전 확보는 사회복지서비스의 질과 직결되며, 안정적이고 수준 높은 서비스를 제공하기 위해 기본적으로 전제되어야 한다.

사회복지종사자는 다른 직군에 비해 직장 내 또는 직무수행과정 중에 경험하는 위험 수준이 높다. 사회복지종사자가 경험하게 되는 위험은 언어적, 정서적, 성적, 경제적 등의 직접적인 위험과 이용자 상실(자살, 사망 등)과 같은 간접적인 유형으로 다양하다.

사회복지 현장의 위험 상황은 사회복지종사자뿐만 아니라 사회복지서비스 이용자, 지역사회 사회복지 전달체계에 부정적인 영향을 미친다. 위험 상황을 경험한 사회복지종사자는 직무외상 및 대리외상을 경험하게 되며, 이는 종사자의 업무와 개인적인 삶에 직접적 영향을 미친다.

2020년 5월 대전지역 사회복지종사자를 대상으로 한 위험 및 안전 실태조사 결과(739명) 최근 1년간 위험 횟수는 평균 5.49회로 나타났으며, 위험 유형으로는 환경적 위험이 평균 23.2회로 가장 높았고, 그다음은 언어적 위험이 평균 7.59회로 나타났다. 조사대상자의 80.2%는 지난 1년 동안 적어도 8가지 유형의 위험 중 한 가지 이상을 경험한 것으로 나타났다. 또한 조사대상자의 48.5%는 위험 경험으로 인한 외상 후 스트레스 장애를 나타낸 것으로 파악되었다. 기관의 위험관리 수준과 필요성에 대해서는 위험 정도가 2.72점(5점척도), 위험관리 마련 수준은 2.91점으로 나타났다.

이는 사회복지 현장의 위험 상황은 높으나, 대응 방안 및 사후조치의 수준이 미흡하다는 것으로 볼 수 있으며, 이용자의 인권을 보장하기 위한 업무를 수행하는 사회복지종사자의 안전 및 인권보호체계 마련이 필요하다고 할 수 있다.

사회복지종사자의 안전 및 인권이 보장되기 위해서는 먼저, 사회복지종사자와 기관 차원, 지역사회 차원에서 사회복지 현장의 위기 상황에 대한 민감성을 가져야 하며, 기관은 종사자의 위기 상황에 대한 예방체계와 대응체계를 구축하고 운영해야 한다. 또한 위기를 경험한 종사자를 위해서는 기관 차원에서 종사자의 안전과 회복지원을 해야 한다.

이에 대전광역시사회복지사협회는 대전지역 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 가이드라인을 마련하고자 위기대응 매뉴얼을 개발하였다. 대전 사회복지종사자의 인권 및 안전에 대한 실태조사 결과를 바탕으로 대전 사회복지현장의 특성을 반영하였다. 그리고 기존의 사회복지종사자 대상 폭력 예방 및 위기대응 매뉴얼을 참고하였으며 다양한 전문가 및 현장 종사자들의 의견을 수렴하여 사회복지 현장에서 활용 가능한 실무 매뉴얼을 작성하고자 하였다.

2) 목적

사회복지종사자의 안전 및 인권 보호를 위해서는 개인·조직·지역사회 차원에서의 적극적, 체계적 대응이 필요하다. 각 시설이 주체가 되어 시설 현장의 특성을 고려한 위험에 대해 파악하고 이를 대응·예방할 수 있는 체계적이고 실용적인 매뉴얼이 필요하다.

이에 본 매뉴얼은 대전지역 사회복지종사자의 위기와 인권 보장을 위해 위기에 대한 예방, 대응, 사후관리 등의 기본적, 구체적 지침과 방향을 제시하고자 한다. 사회복지 현장에서 발생할 수 있는 이용자의 폭력 및

위험 상황에 대해 사회복지종사자의 대처능력을 향상하고, 사회복지조직이 위기상황에 대해 민감성을 가지고 예방 및 대응 방안에 대해 구조화하여 종사자의 인권을 보장할 수 있는 환경을 마련하고자 한다. 또한 구체적인 대응 및 사례를 통해 현장의 실제 적용 가능성을 높이고자 한다.

3) 매뉴얼 제작 과정

사회복지종사자의 위기대응 매뉴얼 개발은 전문 연구개발단을 구성하여, 책임·공동연구원을 주축으로 조사 설계 및 집필이 진행되었으며, 현장 의견 반영을 위한 실무연구원의 참여로 개발하였다. 개발된 매뉴얼은 활용을 높이기 위해 매뉴얼 교육 커리큘럼을 개발하여, 현장을 대상으로 교육을 편성 및 운영하였다.
개발과정을 살펴보면, 첫째, 대전지역 위기대응 현황 파악을 위해 기존 실태조사 결과 및 현장 의견을 수렴하였다. 또한 다른 지역에서 개발된 위기대응 매뉴얼 및 선행연구를 살펴보며 개발 방향을 모색했다.
둘째, 매뉴얼 개발을 위해 자문단을 구성하고 의견을 수렴했으며, 이를 반영하여 연구개발단을 전문가 중심으로 구성하였다. 또한 사회복지실천현장 의견 수렴을 위해 실무연구원을 영역별로 구성하였다. 이러한 과정은 현장과 연결하여 다양한 의견을 취합하는 계기가 되었다.

연구개발단 의견 및 개발 방향

연구개발단 의견

- 교육운영 : 매뉴얼 활용을 위한 종사자 교육 운영(활용교육 및 보수교육 연계 등) 및 이용자를 위한 교육 개발 필요
- 사례중심 : 다양한 위험 및 구체적인 대응방법에 대한 사례 중심의 매뉴얼 구성, 이용 및 거주 등 각 분야 및 대상별 매뉴얼 구성
- 지역중심 : 실제적으로 대전에서 적용 및 활용 가능한 '대전형 매뉴얼'내용 구성
- 법률적 자문 : 관련 법령 및 전문가 코멘트를 통한 대응 방안 구체화
- 기관 내 활용 : 직원교육 등 활용을 위한 핸드북(포켓북) 제작 및 배포
- 기준제시 : 사회복지종사자 위기상황에 대한 기준 제시 필요
- 기타사항 : 기관 내부적 위험(직장 내 괴롭힘 등)에 대한 일부 구성 필요

개발방향

- 대전 사회복지현장에서의 매뉴얼 활용성 강화
- 종사자, 기관 특성 반영한 매뉴얼 개발 및 매뉴얼 활용교육 (기관특성, 직급별)
- 기관, 종사자, 지역사회 차원의 예방 및 대응방안 구성
- 구체적인 대응방법에 대한 사례 중심의 매뉴얼 구성
- 대전 내 활용 가능한 사후관리 자원 및 지침 등 소개
- 위기대응매뉴얼 및 활용성 강화를 위한 핸드북(포켓북) 제작 및 현장 배포

셋째, 개발된 매뉴얼은 위기대응 교육 커리큘럼을 개발하여 사회복지 현장 종사자 대상 교육을 운영하였다. 사회복지사 법정 보수교육 과정에서 위기대응교육을 편성하였으며, 매뉴얼 보급 활성화를 위해, 매뉴얼 교육을 개발하여 운영하였다.
이상에서 언급한 개발과정을 도식화하면 아래와 같다. 제한 시간 안에 매뉴얼 개발을 위해 개발과정을 다음과 같이 단계별로 구분하여 진행하였다.

매뉴얼 개발 과정 수행 절차

1단계	사업 설계	• 매뉴얼 개발 방향 설정 • 사업 내용 구성 구체화
2단계	자료 수집	• 관련 자료 검토, 전문가 리스트업
3단계	자문단 구성 및 논의	• 위기대응 관련 전문가 구성 • 위기대응사업 및 매뉴얼 개발방향 논의
4단계	개발단 구성 및 논의	• 매뉴얼 개발 연구원 섭외 • 집필 및 의견수렴을 위한 개발단 구성
5단계	매뉴얼 개발 협의	• 매뉴얼 개발 협의(방향, 내용) • 사례분석 및 대응방안 검토
6단계	의견 수렴	• 실무연구원 대상 의견 수렴
7단계	매뉴얼 개발 활동	• 매뉴얼 개발활동
8단계	개발자료 검토	• 개발 내용 검토 및 검수 • 실무연구원 내용 검토 및 검수
9단계	자문 및 검수	• 과정 개발 내용 검토 및 검수 활동 • 분야별 자문 및 검수 활동

4) 매뉴얼 구성 및 활용방법

본 매뉴얼은 위기 상황에 대한 예방체계에서 실제적인 사례를 중심으로 개입과정과 방법에 대해 구체적인 방법을 제시하였다.

사회복지 업무 수행 중 발생하는 위기 상황별 대응에서는 개인과 기관 차원을 구분하여 작성되었다. 특성별 대응 방법의 경우 현장, 특이 민원응대 등으로 상황별로 대응할 수 있는 방법과 절차를 제시함에 따라 효과적으로 대처할 수 있도록 하였다.

위기상황이 종료 후 요구되는 종사자와 기관 사후관리의 경우 기관에서 전담팀 구성과 지침의 예시 등 현장에 적용할 수 있도록 최대한 자세히 제시되었으며, 위기 피해종사자의 회복을 위해 전국 및 대전지역의 심리 회복지원을 위한 자원을 제시하였다.

본 매뉴얼은 사회복지 현장에서 사회복지종사자가 위험을 확인하고 개입하는 상황에서 보다 구체적으로 예방과 안전에 대응할 수 있도록 활용할 수 있다. 사회복지 시설 관리자의 경우 사회복지 현장의 위기 상황으로부터 사회복지종사자를 보호할 수 있는 안전한 환경구성, 기관 내 위기 상황 관리체계 기반마련을 위한 기초자료로 활용할 수 있다.

본 매뉴얼은 대전지역 사회복지시설에서 발생할 수 있는 위기 상황을 고려하여 제작되었다. 특수한 상황이 고려된 기관(정신건강시설, 보호전문기관 등)은 시설 고유의 대응 방법을 우선으로 적용하여야 한다.

본 매뉴얼을 현장에 적용할 경우 기초적인 내용으로 참고 하되, 구체적인 내용과 활용은 시설 관리자와 종사자의 논의를 통하여 수정 보완하여 활용하며, 기관의 특성에 맞게 위기 대응체계 및 내부지침으로 활용할 필요가 있다.

매뉴얼 구성

내 용	세부내용
개념과 절차	위기예방개념과 절차
기관차원	• 종사자 위기 대응에 대한 명문화 규정 및 지침 마련 • 위기대응 전담 기구 구성 및 운영 • 이용자 응대 매뉴얼 마련 • 기관 차원의 대응 매뉴얼 및 지침 개발 • 종사자 위험 보상 보험가입 • 위기대응 교육 및 훈련
종사자 차원	• 위기 유형 및 대응방법 이해 • 위기 예방 및 대응을 위한 안전용품 준비 • 폭력 경고 인식 및 확인
안전한 업무환경구축	• 시설장비 구축 • 시설 내부 환경 구성
지역사회차원	• 위기지원 제도화 • 훈련을 통한 위기 이해와 대응교육 • 사회복지기관 이용자 인식개선을 위한 홍보 • 개별 기관별 위기예방 및 대응체계 구축 지원
법적 대응 절차 및 법적 대처방법	• 법적대응절차 • 법적조치 추진 방법 • 행위유형별 적용 법률 • 현장특성별 법적 대처방법 • 증거자료 수집 및 작성방법

내 용	세부내용
위기상황별 대응방법	• 신체적 폭력 • 정서적 폭력 • 언어적 폭력 • 경제적 폭력 • 성적 폭력 • 정보적 폭력 • 질병(감염)으로 인한 위험 상황 • 상실(사망)으로 인한 위험 상황 • 대리외상으로 인한 위험상황 • 기타 위험상황
특성별 대응방법	• 현장 특성에 따른 대응전략 • 특이상황별 민원 대응전략(전화,대면,사이버) • 이용자 폭력상황에 대한 대응전략
사후관리(회복지원)	• 기관 차원 • 사회복지종사자 개인 차원 • 외부 프로그램 연계

2 한눈에 보는 위기대응관리체계

	예 방	대 응	사후관리
개인차원	• 위기상황 민감성 증진 • 위기대응교육 및 훈련참여 • 위기대응매뉴얼 숙지 • 업무 스트레스 해소 노력	• 신속대응 및 우선 상황 벗어나기 • CCTV 녹화 및 녹음 고지 • 법적처벌 가능성 경고 • 안전원칙 준수 • 위기상황지각 및 대처역량 강화 • 위험 평가 및 분석	• 위기상황에 대한 사항기록 • 보고 후 필요조치 • 팀 내 정보공유, 회복지원 프로그램 해결책 상의 • 치료 및 상담, 휴식 • 법적 대응 결정
기관차원	• 위기상황 대책 수립 • 규정 및 지침 마련 • 위기 예방교육체계 수립과 실시(이용자/관리자/종사자) • 위기대응팀/위원회 운영 • 위기상황 총괄 책임자 임명 및 배치 • 안전한 환경체계 구축 • 위험 보상 보험 가입	• 개별 또는 부서 위기대응 원칙준수 감독 • 위기 상황시 절차에 따른 조직차원 대응 • 필요시 경찰 협조 및 사법조치 • 피해종사자 안전상태 확인 및 사후관리	• 피해종사자 의료 및 심리지원 추진 • 사건보고서 작성, 문서화 • 사법처리시 피해종사자 지원 및 자원연계 • 위험 평가 및 정보공유로 재발방지 대책 마련, 재발 방지 교육
대외적 차원	• 위기관리 지원 제도화 • 위험교육 및 훈련 수행 (관리자/종사자) • 이용자 인식개선을 위한 홍보와 교육 • 개별기관 위기예방체계 구축 지원 시스템 실시	• 법률상담 및 대응창구 운영 • 위기관리 자문위원회 활동 • 잠재적 위기 종사자를 위한 온라인 상담실 운영	• 위기 종사자를 위한 온오프상담실 운영 • 위기 종사자 회복프로그램 제공 • 필요시 의료 또는 법률 대응(소송지원)

II
위기예방체계

1. 위기예방 개념과 절차
2. 기관 차원
3. 종사자 차원
4. 안전한 업무환경 구축
5. 지역사회 차원
6. 법적 대응절차 및 법적 대처방법

II 위기예방체계

한눈에 보는 위기예방 체계

☑ 위기예방 개념과 절차

- 위기의 발생가능성을 최소화하려는 노력
- ① 위기요인 인식·확인→② 위기 평가·분석→③ 대응·처리→④ 재평가·재발방지

☑ 기관차원

- 사회복지종사자의 위기대응에 대한 명문화된 규정 및 지침 마련
- 사회복지종사자 위기대응 전담기구 구성 및 운영
- 이용자 응대 매뉴얼 마련
- 기관 차원의 대응 매뉴얼 및 지침 개발
- 종사자 위험 보상 보험 가입
- 위기대응관련 교육 및 훈련 실시

☑ 안전한 업무환경 구축

- 시설·장비 구축
- 시설 내부 환경 구성

☑ 종사자차원

- 위기의 유형과 내용, 대응방법에 대한 이해
- 위기 예방과 대응을 위한 안전용품 준비
- 폭력 경고신호 인식과 신속한 확인

☑ 지역사회 차원

- 위기지원 제도화
- 보수교육 및 훈련을 통한 위기 이해와 대응 교육
- 사회복지기관 이용자 인식 개선을 위한 홍보
- 개별기관의 위기예방 및 대응체계 구축 지원

☑ 법적 대응절차 및 법적 대처 방법

- 법적 대응 절차
- 법적 조치 추진 방법
- 행위유형별 적용법률
- 현장특성별 법적 대처방법
- 증거자료 수집 및 작성방법

1 위기예방 개념과 절차 [1)]

- '위기예방'이란 위기의 발생가능성을 최소화하려는 노력으로서, 위기를 예방, 모면할 수 있는 대책을 찾아 손실을 최소화하는 전략이다.
- 목적은 위기가 발생하지 않도록 예방대책을 세우고, 사고가 발생했을 시 확실한 대처방법을 세우는 것이다.
- 절차는 다음의 4단계로 진행한다.

1단계	위기요인의 인식과 확인	• 위기사건의 실상을 파악하는 단계 • 위기란 무엇인가, 어떤 사고가 발생하고 있는가 등에 대해 충분히 인식하는 단계
2단계	위기의 평가·분석	• 발생한 사고의 구체적 상황이나 사고로 인한 영향 등을 분석하고 평가하는 단계
3단계	위기의 대응·처리	• 위기사건과 영향에 대한 평가와 분석을 토대로 신속, 정확하게 적극 대응하여 조치를 취하는 단계
4단계	위기의 재평가·재발방지	• 유사한 사고가 재발하지 않도록 이전 단계의 과정을 재평가하고 효과적인 방안을 고려하는 단계

2 기관 차원 [2]

종사자 위기대응을 위한 기관의 필수조치 10가지 [3]

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

02 기관 내 고충 처리를 위한 규정 및 위원회(위기관리위원회, 안전관리 위원회 등)를 설치하는 등 조직적 대응구축을 마련한다.

03 위기 피해종사자를 보호할 수 있는 조직문화를 조성하고, 피해종사자에게 불이익을 주지 않고 보호조치를 취한다.

04 이용자에 의해 종사자에게 위기가 발생할 경우 시설 이용 제한 등 이용자를 통제할 수 있음을 게시문 등을 통해 알린다.

05 기관 위기 대응 매뉴얼을 제작하고 적용한다.

06 종사자에게 위기 대응 교육을 정기적으로 실시한다.

07 기관의 위기 발생 현황(유형, 빈도 등)을 파악하고 사전에 예방한다.

08 위기 발생 시 종사자가 대처할 수 있는 결정권(업무 일시중단, 대피, 자기보호)을 부여한다.

09 위기 발생 직후 휴식 시간을 제공하고 이를 위한 휴게시설을 설치한다.

10 위기 피해종사자를 위한 외부 전문기관(병원, 상담소, 사법 및 법률기관 등)을 연계하고 지원예산을 책정한다.

2) 경기도사회복지사협회(2020), pp.7-17, 강원도사회복지사협회(2020),pp.25-30.
3) 서울특별시사회복지사협회(2019)가 한국산업안전공단(2017)참고하여 수정제시한 자료 재정리.

위기예방 및 대응을 위한 기관 역할[4)]

위기예방	교육	- 폭력 예방 등 위기관리 방안에 대한 전문 강사 교육 및 모의 훈련 실시
	안전한 근무환경 조성	- 폭력이 발생하지 않도록 물리적 예방대책 마련 - 사회복지종사자가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 최선의 방안 고려 - 폭력 예방·관리 담당 직원 지정
위기개입	위기인식	- 폭력, 폭언 등 문제상황 발생 시 피해종사자의 신체적 안전 및 심리적 안정을 도모하기 위해 해당 이용자로부터 분리 - 본인의 동의하에 해결책을 모색하고 조직적으로 대응
	위기개입	- 위기대응팀 또는 해당 위원회에서 사건 발생 이후의 처리 방법을 공식적으로 논의하여 해결책을 모색하고, 조직적으로 대응
	종사자 지지	- 위기를 겪은 종사자의 안정과 자기표현을 지원하며, 기관 내에서 종사자를 대상으로 한 비판이나 비난, 부적절한 농담 등이 자행되지 않도록 각별히 유의함
	보고서 작성	- 사건에 대한 상세 기록을 담은 보고서를 작성하여, 피해를 입은 종사자의 이해를 돕고 대책 논의 및 향후 발생하는 사건 해결의 자료로 활용
	낙인 최소화	- 상담 요청 및 휴가 등이 언제나 수리될 수 있는 시설문화의 정착
	리뷰	- 외상 후 스트레스로 인한 후유 증상 여부를 면밀히 관찰하고 해결 지원 - 소속 기관종사자들의 안전 관련 욕구를 파악하고 지원
사후관리		- 신입직원, 중간관리자, 시설장에 따라 시기, 담당자, 내용을 달리하여 효과적이고 효율적인 사후관리 방안 모색

4) 광주광역시사회복지사협회(2020), p.16.

1) 사회복지종사자 위기대응에 대한 명문화된 규정 및 지침 마련

- 사회복지사의 인권 및 안전 위기 대응의 필요성을 인정하고 경영방침에 명시한다.
- 사회복지종사자의 위기 대응에 관한 기관 규정 및 지침을 마련한다.
- 사회복지 종사자 위기 대응 규정에 위험 상황 예방·대응·사후관리 등의 절차를 명문화한다.

※ 사회복지종사자 위기대응 관련 규정 예시자료(별첨자료)

- [자료 4] 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 [이용시설(p.116)]
- [자료 5] 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 [거주시설(p.118)]

사회복지시설 취업규칙 중 관련 조항 예시

제8장 안전 및 보건

제90조[안전 및 보건의 이해]

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 다해야 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 이유없이 각 호의 건강진단을 거부하지 못하며, 정당한 사유 없이 건강진단을 거부하거나 건강진단 지시 등을 불응한 경우 업무지시 불이행으로 간주하고 징계조치를 할 수 있다.

① 기관은 신규채용시 채용건강진단을 실시한다.

② 기관은 직원의 근무형태에 따라 정기적인 건강진단을 실시한다.

③ 일반건강진단은 국민건강보험공단에서 시행하는 건강진단으로 대체할 수 있다.

④ 유해, 위험부서에 종사하는 직원에 대해서는 필요시 특수건강진단을 실시한다.

제92조(결과조치)

① 기관은 건강진단의 결과를 건강 요 보호자에게 요양의 권유, 전환 배치, 일정기간 취입금지 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 출입을 금지시킬 수 있으며, 직원은 이에 순응하여야 한다.

제93조(위기 상황에 대한 보호조치)

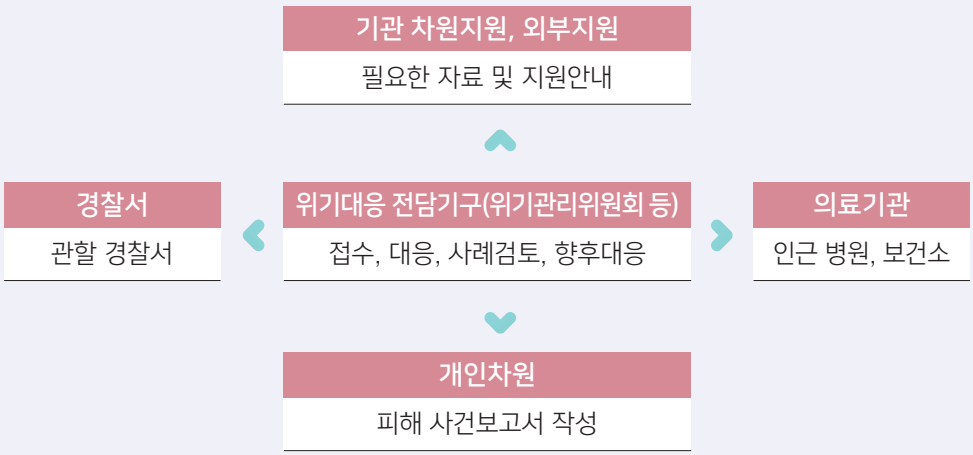
① 기관은 현장에서 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 신체적, 언어적, 정서적, 성적, 경제적 폭력과 이용자의 질병 및 상실(사망)등의 위험상황에 대해 인지하고, 직원들을 이러한 폭력으로부터 예방하고 보호하기 위한 조치로, 위기대응매뉴얼을 기관내 비치하고, 이 내용에 대해 교육한다.

② 업무 중 발생하는 모든 위기상황에 대해서는 대응매뉴얼에 기초하여 처리하며, 직원에게 위험이 되는 상황이나 폭력을 행사하는 이용자에 대해서는 직원보호 및 안전을 최우선으로 하여, 내부규정 및 관련법령에 의거하여 조치하도록 한다.

2) 사회복지종사자 위기대응 전담기구 구성 및 운영

- 기관 내에 위기의 예방과 관리 및 대응을 위한 전담기구를 구성하여 위기에 대한 조직적 대응체계를 구축하도록 노력해야 한다[전담기구 예: 위기관리위원회, 안전관리위원회 등].
- 위기의 예방과 관리 및 대응을 위한 전담기구를 통해 위기피해종사자를 도울 수 있는 구체적인 사후관리 정책수립 및 지원방안을 마련한다.

사회복지종사자 위기대응 전담기구 구성 및 운영 예시



- 기관 내 위기대응 전담기구를 구성하여 발생 시 즉각적 개입활동을 실시한다.
- 최고 관리자 및 중간관리자 중 1인을 위기대응 담당자로 선임하여 보고체계를 간소화하고 즉각 장에게 보고하여 처리할 수 있는 신속성 유지한다.
- 기관 내 위기전담팀 업무 분장[5)]

대응담당자 관리자(중간관리자)	호신용품 관리 담당 000 직원	녹음 및 촬영 담당 000 직원
타 이용자 대피 담당 000 직원	경찰신고 담당 000 직원	피해종사자 케어 담당 000 직원

※ 위기대응 전담기구 구성 및 운영 사항은 제4장 사후관리에서 제시되어 있음

5) 청주복지재단(2020), p.17.

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 매뉴얼을 마련한다.

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

※ 이용자와의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여하기

- 업무중단권: 지나친 요구나 부적절한 언어를 사용하는 경우 1차 사전경고 후 업무를 중단할 수 있는 권한 부여
- 재량권: 이용자의 요구를 신속하게 해결해 줄 수 있는 권한이나 재량권을 담당자에게 부여

4) 기관 차원의 대응 매뉴얼 및 지침 개발

- 개별 기관의 유형과 특성을 고려한 기관별 세부 매뉴얼 및 지침을 개발한다.
- 종사자의 안전 확보를 위한 기관 차원의 대책과 예방뿐만 아니라, 위기 발생 시 체계적으로 대처할 수 있는 구체적인 방안을 제시한다.
- 위기 발생 시 종사자가 행사할 수 있는 권한을 관내에 명시하도록 한다.
- 기관 내에서 폭언, 폭행, 성희롱 등의 문제를 일으키는 이용자에 대해 출입을 제한하거나 서비스를 제공하지 않을 수 있음을 규정(혹은 지침)에 명시하고, 관련 내용을 이용자들의 접근이 쉬운 곳에 게시한다.

※ 기관 차원 위기대응관련 자체규정 예시자료(별첨자료)

- [자료 6] 대전 K 시설 생활 규정 및 직원대상 내부 지침 (p.122)

5) 종사자의 위험 보상 보험가입

- 사회복지공제회(www.kwcu.or.kr): 정부 지원 단체 상해 공제
- 정규직·계약직 구분 없이 가입 가능
- 보장사항: 상해사고에 대해 365일, 24시간 보장(업무 외 시간 포함)

6) 위기대응 관련 교육 및 훈련 실시

(1) 종사자 대상 위기관리, 대응 교육 및 훈련 실시

① 교육시기

- 기관 내 종사자를 대상으로 정기적인 교육 및 훈련을 실시한다.
- 사회복지사 보수교육과 연계하여 교육을 시행하도록 한다.
- 신입직원은 입사 후 업무배치 전, 관리 직원은 취임 후 즉시 실시하도록 한다.
- 종사자 위기 발생 및 대응 후에는 전체 직원을 대상으로 필수적으로 교육을 실시한다.

② 교육내용

- 기관 내 지침 및 안전 관련 매뉴얼 숙지
- 경찰 및 관계 기관과의 연계방안
- 기관 이용자 특성에 따라 발생 가능한 상황별 대처방안
- 위기 발생 시 조직차원의 대응방법
- 위기 경험 시 발생할 수 있는 개인적 어려움 이해
- 위기 발생 후 보고 절차 및 사후처리 방법
- 사건보고서 기록, 사회복지기관 문서보관 절차 및 기한 등
- 위기 상황 모의 훈련 시행

구 분	교육내용	교육방법
위기인식 및 상황교육	- 위기는 다양한 상황과 공간에서 발생할 수 있다는 것에 대한 교육 - 위기 상황별 대처능력을 향상하기 위한 교육 - 이용자 중 폭력 및 위험행동에 대한 과거력 행동 증상, 고위험군 등에 대한 정보 공유	- 강의 및 토론 - 사례검토 - 다양한 직종의 종사자 간 경험이나 의견 공유를 위한 집단 활동
위기 및 폭력예방 교육	- 이용자와 종사자간 상호협력적 관계들을 인식 - 이용자와 종사자간 상호 간에 예의와 존경의 표현 방법 인식 - 폭력 등의 위험행동 시 위법성과 위험성에 대한 교육	- 전문가 집단에 의한 교육 - 부서별 특성에 따른 교육 - 이용자 및 종사자와의 토론 교육 등
위기대응 (모의) 훈련	- 위험 상황에 즉각적이며 명확하게 대응하기 위한 모의훈련 실시 - 폭력상황에서 효과적으로 대처할 수 있는 기술 습득	- 역할연기에 의한 시뮬레이션 등

Q 위기대응 관련 기관 자체 교육 관련TIP

▪ **본 매뉴얼(위기대응매뉴얼)을 종사자 교육자료 활용** [각 장별로 교육내용을 나누어 실시할 수 있음]

- 위기상황별 대응방법 이해[각 위기 별 예측 경고 징후 의견 나누기, 대처방법 이해]
- 특성별(현장별, 특이상황별, 이용자 폭력상황) 위기 대응 토론 및 대처방법 공유
- 종사자 차원, 기관 차원 위기 예방 수준 점검 및 보완점 토론
- 법적 절차 및 대응 방법 이해[고소, 고발, 증거수집 등], 법적 대응 한계 및 보완점 논의
- 사후처리(회복지원) 방법 이해[기관차원, 개인차원 지원 방법들, 외부프로그램 확인]

※ 위기관련 교육 참고자료

- 부산 사회복지종사자의 위기대응교육커리큘럼(창신대학교 산학협력단, 2020)

위기대응을 위한 대상별 교육 실시[6)]

신입사회복지사

사전예방	사후관리
담당 : 선임 혹은 중간관리자급	담당 : 시설장
시기 - 입사직후 - 반기별 1회	시기 - 반기별 1회 혹은 위험사건 발생 후 3일 이내 (발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
교육·개입내용 - 이용자(보호자 포함)의 주요특성에 대한 정보제공(장애질환별 및 치매성 질환 노인에 대한 주요특성, 행동 특징, 성향 등) - 서비스를 제공(상담 혹은 프로그램 진행 시) 할 때 각별히 유의할 점을 사전 고지 - 응급상황 발생 시 대응방법에 대한 안내 사항 숙지 및 실습 - 지역 내 유관기관(경찰 등) 연락망 공유 - 이용자 폭력과 관련한 기관의 지원내용, 법적 절차 및 내용에 관한 정보 - 사건보고서 작성 방법과 보고 절차 및 기한	**교육·개입내용** - 위험사건 발생 즉시 가해자와 피해자 분리조치 - 입원치료를 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 계획논의 - 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 - 피해 사회복지시설 종사자의 외상 후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

중간관리자(3년차 이상)

(3년차이상)

사전예방	사후관리
담당 : 시설장 혹은 외부전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
시기 - 연1회 - 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행(분야별 예 : 노인, 장애인, 발달장애인 등)	시기 - 연 1회 혹은 폭력사건 발생 후 3일이내 (발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
교육·개입내용 - 이용자 특성 숙지 - 폭력가해경험이 있거나 가해우려가 있는 이용자에 대한 목록작성 - 개입에 대한 계획 작성 및 사회복지시설 종사자 간 업무분장 공유 - 위험 상황 발생 시 대응방법에 대한 안내사항 및 역할 숙지 - 위험발생 대응 및 처리보고 등 절차에 대한 작성법 교육 - 지역 내 유관기관 업무 담당자와 업무공유 협조	**교육·개입내용** - 위험사건 발생 즉시 가해자와 피해자 분리조치 - 분리 시 피해자 업무 대체 종사자 배치 및 역할 - 가해자 이용자에 대한 사회복지시설 차원 개입계획서 작성 - 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 - 피해사회복지시설 종사자의 외상후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

6) 한국사회복지협의회(2017). 경기도사회복지사협회(2020).

시설장

시 설 장

사전예방	사후관리
담당 : 외부전문가(변호사, 의사, 각분야 전문강사)	
시기	
- 연1회 - 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행(분야별 예 : 노인, 장애인, 발달장애인 등)	- 연 1회 혹은 위험사건 발생 후 3일 이내 (발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
교육·개입내용	**교육·개입내용**
- 피해사회복지시설 종사자 대상 위험관련 법률규정 및 절차에 대한 이해 - 위험피해예방관리 담당직원 지정 - 폭력가해경험자 및 가해우려가 있는 이용자에 대한 개입계획작성 및 사회복지시설 종사자 간 업무분장 총괄 - 위험발생 후 대응 및 처리 등 절차에 대한 책임 - 위험 상황 발생 시 대응방법에 대한 사회복지시설차원의 대처방안 마련 - 시설 내·외 안전에 관한 정기적 점검 - 지역 내 유관기관 업무 협약	- 위험사건발생과 관련한 법적 조치대응, 보상절차 - 위험 상황 관련 직원 재배치 및 업무변경에 대한 조정 - 가해 이용자 및 보호자와 피해자 간의 중재, 해결기술 - 가해 이용자 및 피해 사회복지시설 종사자에 대한 지속적인 모니터링 - 사고 재발 및 위험 상황 예방을 위한 사회복지시설 종사자 이용자에 대한 교육훈련계획 수립

(2) 종사자 대상 스트레스 관리교육

- 기관에서 실시하는 사회복지종사자 교육과정에서 스트레스 관리에 유용한 주체를 포함하여 위험 상황과 이로 인한 스트레스에 대한 대응역량을 강화한다.
- 사회복지기관은 종사자의 업무스트레스, 외상 후 스트레스 반응을 이해하고 종사자들이 이를 극복하는 데 필요한 사전 교육뿐만 아니라 외상적 사후 단계별 회복에 필요한 개입을 이해할 수 있도록 한다.

(3) 이용자와 가족 및 보호자 등을 대상으로 한 교육 및 안내

- 연 1회 이상 종사자의 권익보호지침에 관한 교육을 실시한다.
- 전화로 이용자를 상대하는 경우, 무리한 요구나 욕설 시 직원이 먼저 전화를 종료할 수 있음을 사전에 안내한다.
- 지역 내 경찰서의 협조 아래 종사자가 보호되고 있음을 이용자가 쉽게 확인할 수 있는 곳에 공지한다.

3 종사자 차원

- 사회복지종사자는 이용자로 인한 위기의 발생가능성을 인식하고, 이에 대한 위기예방 교육 및 훈련에 참여하고, 준비된 대응 전략을 충분히 인식한다.
- 사회복지종사자는 자신이 도움을 요청할 수 있는 권리가 있음을 인식한다.
- 사회복지종사자는 현장에서 필요로 하는 추가적인 안전대책을 사회복지기관에 적극적으로 건의하여야 한다.

인식	이용자 폭력이 실제로 발생하고 있고, 이러한 이용자 폭력에 대비한 적법하고 효과적인 실천이 필요하다는 사실을 인식해야 한다.
관심과 참여	위험 피해 지원 현장에 필요한 안전·위험관리 대책들을 수립하고 적용하는 과정에 관심을 가져야 한다.
	이용자 폭력 등 현장에서 발생할 수 있는 위험을 예방하고 효과적으로 대응하기 위한 훈련과 교육에 적극적으로 참여해야 한다.
인정	사회복지종사자도 도움을 요청할 수 있는 사실을 스스로 받아들여야 한다.
적절한 대처	이용자에게 폭력 사용이 문제해결의 수단으로 사용될 수 없고, 허용되지 않는다는 사실을 명확하고 일관성 있는 태도로 전달해야 한다.

1) 위기의 유형과 내용, 대응 방법에 대한 이해

- 이용자로 인한 위기가 일어나지 않을 것을 전제로 하기보다, 상황에 따라 언제든지 발생할 가능성이 있다는 것을 전제로 해야 한다.
- 이용자로 인한 위기의 실태 파악을 위해 관련 보고서를 포함하여 종사자나 이용자, 그리고 가족들의 정보뿐만 아니라 출판물, 종사자의 피해 사례발표, 타 기관이나 행정기관 정보 등 모든 자료와 정보가 활용되어야 한다.

▶ 이용·생활·방문 시설의 종사자 및 이용자를 위한 위기 상황 대응절차 숙지 [7)]

단 계	절 차	이용시설	생활시설	방문시설
1	인 지	위험도 파악	- 위기상황 확산수준 파악 - 2차 피해 여부 확인 - 대피 장소로 알림(음성과 알림벨) - 관계기관 연락(112, 119)	

7) 경상북도사회복지사협회(2019), p.20.

단 계	절 차	이용시설	생활시설	방문시설
2	전 파 (행동)	전 파	- 발생장소로부터의 대피 - 기관 외부 안전안 장소로 대피 - 기관에 마련된 대피 장소로 이동	
3	대 응 (행동)	대 응	- 이용자들이 안전하게 대피할 수 있는 시간을 확보하기 위해 동료 종사자와 협력하여 위기상황에 따른 대응	- 생활시설 내 거동불편한 이용자(와상 이용자 포함)의 경우 동료 종사자의 도움을 통해 대피할 수 있도록 지원	- 방문차량에 신속히 탑승하고 차량 문을 잠근 후 현장에서 대피 - 주변 이웃들이 있거나 폭력 피해가 확산될 수 있는 인원들을 장소에서 대피할 수 있도록 알림
4	후 속 조 치	사후 관리	- 대피인원 안전상태 확인 - 상황종결여부확인 - 협력기관(경찰, 구급대원, 행정기관)연락 및 협조요청 - (필요시) 시설장 및 중간관리자는 폭력가해자 상담 - 사고보고서 작성 및 후속조치 방안 수립 - 피해종사자에 대한 회복지원		

2) 위기 예방과 대응을 위한 안전용품 준비[8)]

- 안전용품의 휴대 및 사용법을 숙지한다.
  (예: 호루라기, 호신용 경보기, 호신용 스프레이, 전기충격기 등)
- 호신용 어플리케이션을 활용한다(여성·아동용 112긴급신고, 님브반지 등)

위기 예방과 대응을 위한 안전용품 (경보음 발생형, 스프레이 분사형, 충격 유발형, 호신 어플리케이션)

분 류	호신용품 종류	비 고	
경보음 발생형	호루라기		스마트휘솔 등 전자식 호루라기 사용 시 어플과 연동 가능함
	호신용 경보기		130dB 이상의 제품을 선택할 필요가 있음

8) 강원도사회복지사협회(2020), pp45-46.

분 류	호신용품 종류	비 고	
스프레이 분사형	호신용 스프레이		스프레이 사용 시 분사 거리를 확인할 필요가 있음
	가스총		관할 경찰서에 신고 후 소지해야 함
충격 유발형	쿠보탄		- 쿠보탄 사용시, 일정기간 숙련이 필요함 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해야 함
	3단 호신봉		- 여성이 사용하기에 다소 크고 무거움 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해야 함
충격 유발형	전기 충격기		- 관할 경찰서에 신고하고 소지해야 함 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해야 함
호신어플	여성·아동용 112 긴급신고	 	- 어플을 실행하여 긴급신고를 할 경우, 즉시 경찰이 출동함 - 사용자 정보에는 정확한 내용을 입력하여야 함 - 긴급신고 시, 위치서비스(GPS 등)를 켜 두면 보다 정확하게 신고자의 위치를 파악할 수 있음 - 특정 기기에서는 어플을 실행시키지 않고도 전원 및 음량 버튼을 동시에 3초 이상 눌러도 신고가 가능함
	님브반지		- 님브 반지는 엄지손가락으로 반지 안쪽을 3초 동안 눌러주면 구조요청 기능이 작동됨 - 님브 반지와 연동된 스마트폰 애플리케이션을 통해 미리 설정된 가족과 친구들, 경찰에게 연락을 취하고자신의 위치를 알림
	터치소리		- 위급상황발생시 미리 설정(등록)된 SMS로 녹음 및 위험 신호, 위치 정보 전달 - 경찰 연계를 원할 시 관할 경찰서의 협조를 얻어 진행

◦ 안전용품 사용 유의사항

- 호신용품 구매 시, 사용 목적을 달성하기 위해 너무 저가나 고가의 제품은 피하도록 하며, 제품의 성능을 고려하여 적정가격 범위 내에서 구매하도록 함
- 호신용품은 직접 사용해봄으로써 작동식(호신용 경보기 · 스프레이 · 가스총 · 전기충격기) 및 사용식(쿠보탄, 3단 호신봉) 가운데에 실제 위기 상황에서 활용할 수 있는지를 확인하여 자신에게 가장 잘 맞는 호신용품을 휴대하도록 함.
- 호신용품은 필요할 때 손안에 즉각적으로 사용이 가능하다는 점을 유념하며, 즉시 사용할 수 있도록 함.
- 호신용품 중 분사기 및 전자충격기의 경우에는 소지 허가증이 필요하므로, 미리 관할 경찰서 (담당: 생활질서계)에 신청하도록 함

3) 폭력 경고신호 인식과 신속한 확인[9)]

◦ 경고신호 확인 시 종사자는 중간관리자 및 동료와 서비스 지속 여부와 안전성 검토를 하도록 한다.

시각적 측면	- 복장상태 - 위협이 될 만한 물건(칼, 병, 돌, 몽둥이, 막대기 등) 소유 - 주먹 꽉 쥐기, 거친 호흡, 눈 부릅뜸, 이 악물기, 불안한 동작 - 기물파손 또는 위협적이거나 공격적인 모습
청각적 측면	- 빈번한 격렬한 언쟁 - 욕설이나 음란한 표현 사용 - 타인 살인이나 위해 언급 - 자해 혹은 자살에 대해 언급
후각적 측면	- 술(알코올) 냄새 - 기름(휘발유, 신나) 냄새 또는 타는 냄새 - 악취 냄새
기 타	- 제공받는 서비스의 지속적인 불편 및 불만토로 - 업무절차 무시와 협박성 서비스 요청 - 기관 협조 거부나 비협조적인 태도 - 각종 범죄 연관 - 장애로 인한 증상 - 정신과적 문제를 가진 이용자가 나타낼 수 있는 증상 (초조하다, 몸을 떤다, 경직된 근육, 무례한 언어, 좋지 않은 언어를 끊임없이 말함 , 타인에 대한 경고 등)

9) 경상북도사회복지사협회(2019), p.25.

4 안전한 업무환경 구축 [10),11)]

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

1) 시설 · 장비 구축

출입구

- 현관 출입구에 안내 및 경비체계를 마련한다.
- 출입문에 출입증 또는 지문 인식, 비밀번호 입력 등을 활용하여 잠금장치를 마련한다.

출입문 통제 예시 [12)]

- 현관출입문에 지문인식, 비밀번호 입력 등의 잠금장치
- 신원확인 후 출입 가능한 문 설치
- 방문자 신분증 확인
- 외부인의 왕래를 확인할 수 있는 안내 데스크 마련
- 안내 도우미, 공익요원, 경비원, 청원경찰, 보안업체 직원 배치 등

방범시스템

보안전문업체 또는 경비용역회사 계약, 방범시스템
(무다이얼링 시스템, 이웃 간 비상벨, 컴퓨터 범죄 신고 시스템) 등의 방법체계를 마련한다.

- 비상벨, 경보벨을 설치한다.
- 경찰, 소방서, 보안업체 등에 직접 연락할 수 있는 비상 연락망을 마련한다.

<무다이얼링 시스템>

응급상황 발생했을 때 수화기를 내려놓고 말을 하지 않아도 7초 정도 지나면 관할 경찰서 112 신고센터로 자동 연결되어 즉시 경찰이 출동하게 되는 시스템, 전화국 고객센터에 연락하여 가입할 수 있음

<이웃간 비상벨>

2-3개 기관을 서로 비상벨로 연결하여 외부인 등이 침입할 경우 감지기가 자동 작동하거나, 비상버튼을 누름으로써 이웃 기관에서 경보음이 울리면 이웃 기관이 경찰에 신고하고 기관 주변의 사람들이 합세하여 범죄자를 검거할 수 있는 시스템

<컴퓨터 범죄신고 시스템>

일반전화선과 컴퓨터를 이용한 비상 신고 수신장치로, 외부인 등이 침입하면 종사자가 버튼을 누르거나 자동감응장치의 작동에 의해 경찰서 신고센터 컴퓨터에 가입기관의 주소, 성명, 약도 등이 조회되어 지구대, 112순찰차, 형사기동대 등이 현장에 즉각 출동하여 범인을 검거하는 시스템

10) 강원도사회복지사협회(2020), pp.14-27. / 11) 경기도사회복지사협회(2020), pp.20-22. / 12) 충청남도사회복지사협회(2020), p.29.

<보안전문업체 또는 경비용역회사의 기계경비시스템>

보안전문업체나 경비용역회사가 경비대상을 정밀진단하고 각종 감지기 등을 관리하며 맞춤식 방범서비스를 제공한다. 외부인 등 침입 시 감지기가 자동작동하면 기계경비시스템을 관리하는 상황실에서 순회 차량을 출동시키거나 112에 신고하는 체계임

전 화

- 전화 발신 추적과 녹음 가능한 녹취 전화기를 설치한다.
- 전화 수신 시 산업안전보건법에 의한 자동안내멘트(통화연결음)를 설정한다.
- 악성고객(이용자)에게 적용할 서비스 중지 멘트를 자동응답(ARS)으로 설정한다.

<통화연결음 예시>

"서비스제공자에게 욕설, 폭력, 성희롱을 행사할 시에는 관련 법률에 의해 처벌될 수 있습니다. 통화내용은 녹음되어 증거자료로 사용될 수 있습니다."

<서비스 중지 자동응답 멘트 예시>

"언어적 폭력 또는 언어적 성희롱을 중지하지 않는 경우, 상담이나 서비스 제공이 어려워 통화가 중지됨을 안내해드립니다. 기타 요구사항은 홈페이지를 통해 접수해주시기 바랍니다."

<악성고객응대 ARS 멘트 예시>

"고객님, 상대방에게 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말을 지속적으로 사용할 경우, 성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조에 해당하며, 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처할 수 있음을 안내해드립니다. 더 이상 정상적인 상담 진행이 어려워 통화가 종료됨을 안내해드립니다." - 통화종료 -

<악성고객응대 ARS 멘트 예시>

"고객님, 업무상담과 관련 없는 욕설이나 비속어 사용 시 관련 법률에 의해 고발될 수 있으며, 통화내용은 녹음되어 증거자료로 제공됩니다. 더 이상 정상적인 상담진행이 어려워 통화가 종료됨을 안내해드립니다. 기타 고객님의 요구사항은 홈페이지에 접수해주시기 바랍니다." - 통화종료 -

CCTV 및 기타 안전장치

- 개인정보보호법에 따라 관내에 CCTV 설치한다.
- 사무기기 별 잠금장치를 마련한다.
- 호신장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)를 갖춘다.
- 대피장비(완강기, 하강기 등)를 설치한다.
- 대피공간(비상구, 비상대피실 등)을 마련하고 위치를 파악한다.
- 출입제한 및 서비스 이용 제한, 이용자수칙 제작 및 안내문 게시한다.

서비스 이용 제한 안내 예시[15)]

- 위험한 물건을 소지한 경우에는 출입이 제한될 수 있습니다.
- 음주상태에서 방문하신 경우에는 상담이나 서비스 제공이 제한될 수 있습니다.
- 우리 직원에게 위험한 행동을 하시면 퇴장 조치될 수 있으며, 관련 법령에 의해 처벌받을 수 있습니다.

위기예방 시설·장비 구비[16)]

확인사항

- ☐ 비상전화(경찰서, 소방서, 보안업체 등 연결)
- ☐ 녹취전화
- ☐ 비상벨
- ☐ CCTV
- ☐ 출입문 잠금장치(비밀번호 입력, 지문인식 방식 등)
- ☐ 사무기기(캐비닛, 서랍 등) 잠금장치
- ☐ 호신장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)
- ☐ 대피장비(완강기, 하강기 등)
- ☐ 대피공간(비상구, 비상대피실 등)

비상전화 / 직통전화	비상전화(인터폰)	소방서 직통전화
녹취전화		

15) 충청남도사회복지사협회(2020), p.29. / 16) 충청북도여성발전센터(2016), pp.49-51.

인터폰	내부용	외부용
CCTV	내부용	외부용
출입문 잠금장치	비밀번호 입력방식	지문인식 방식
비상벨 / 경광등	비상벨	경광등
사무기기 잠금장치	캐비닛	서랍

호신장비	가스총 	호신용 스프레이
대피장비	완강기 	하강기

2) 시설 내부 환경 구성

(1) 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.
- 기관 이용에 관한 일반적인 이용자수칙과 사업별(프로그램별) 이용자수칙은 필요 시 제작 후 공지한다.
- 굴절된 곳이나 구석 등 시야가 가려지는 곳은 CCTV나 반사경 등을 설치해 사각지대를 최소화한다.
- CCTV 촬영범위 내에서 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치한다.(개인정보보호법 제25조 제4항)

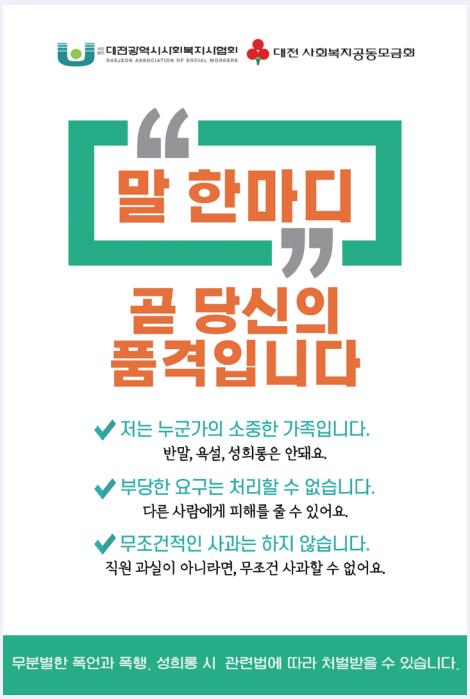
※기재사항: 설치목적, 설치장소, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자의 성명, 직책, 연락처

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

종사자 보호를 위한 이용자 대상 안내 문구 예시

- 여러분의 따뜻한 말 한마디, 고맙습니다.
- 여러분의 따뜻한 말 한마디가 더욱 친절한 서비스를 가능하게 합니다.
- 여러분의 아름다운 미소와 배려가 행복한 일터를 만들어 줍니다.
- 마주하고 있는 사회복지종사자를 존중해 주세요.
- 지금 마주하고 있는 사람도 누군가의 귀한 가족입니다.
- 우리 직원에게 무례한 행동을 하시면 퇴장조치 될 수 있습니다.
- 상대방의 인권을 무시하는 고성이나 욕설은 폭력입니다.
- 본 기관은 종사자의 안전을 위해 CCTV가 설치되어 녹화되고 있습니다.
- 정당한 사유 없이 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 성희롱 등 부당한 요구 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
- 직원의 인권을 무시하는 폭력은 관련 법에 의해 처벌받을 수 있습니다.
- 우리 기관은 폭언과 폭행으로부터 직원을 보호하는 제도가 운영되고 있습니다.
- 우리 기관은 종사자를 폭력으로부터 보호하기 위해 경찰서와 협약하여 일하고 있습니다.

종사자 보호를 위한 이용자 대상 안내판 및 배너 예시



출처: 대전광역시사회복지사협회

(2) 사무실 및 상담실

- 사무실 출입 시 출입증, 지문 인식, 비밀번호 입력을 통해 출입이 가능하도록 잠금장치를 마련한다.
- 기관의 출입구를 단일화하고 직원 전용 출입구를 설치할 수 있도록 한다.
- 이용자가 사무실을 방문할 경우 의사소통에 방해되지 않는 범위에서 종사자와 이용자 사이에 안전한 공간이 확보될 수 있도록 책상과 파티션을 배치한다.
- 던지거나 무기로 사용될 수 있는 물건(꽃병, 재떨이, 가위 등)은 치워둔다.
- 의자와 탁자, 가구는 견고하고 움직이기 어려운 것으로 비치한다.
- 위기 시 기관 내 직원에게 위기 상황을 알리는 암호 등을 사용한다.
- 전화기는 발신 추적이 가능하고 녹음기능이 있는 것으로 설치한다.
- 무다이얼링 시스템 서비스를 활용한다.
- 상담자가 문 가까운 곳에 앉을 수 있도록 가구를 배치한다.
- 상담실 내 편안함을 느낄 수 있도록 자연에서 가장 많이 볼 수 있는 색과 온색계열의 색채를 사용한다.

(3) 프로그램실

- 투명창이나 투명유리문 등을 설치하여 내부공간이 보이도록 개방적인 구조로 설계한다.
- 출입문은 안쪽에 잠금장치가 없도록 하여 위기 상황 발생 시 신속히 진입할 수 있도록 한다.
- 화재위험에 대비해 커튼 등은 방염 처리된 것을 사용하여 가연성 소재의 물건을 두지 않는다.
- 창문은 도난, 사고, 이탈 등의 문제행동에 대비하여 보호 장치가 설치되도록 한다.
- 프로그램에서 사용되는 도구 중 깨질 수 있는 물건, 날카로운 물건 등은 안전하게 관리될 수 있도록 한다.
- 전기제품은 이용자의 손에 직접 닿지 않게 투명시트를 이용해 조작 버튼을 가려두고 덮개를 설치하는 등 안전장치를 둔다.
- 목이 졸릴 수 있는 끈이나 줄, 전기코드 등은 보이지 않는 곳으로 정리한다.

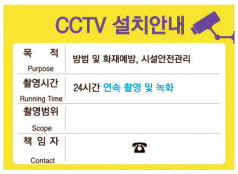
(4) 대기실 등

- 이용자들에게 기관에 대한 첫인상을 주는 곳이기 때문에 깨끗하게 정돈한다.
- 가구와 물건들 중 무기로 사용될 수 있는 것은 두지 않도록 한다.
- 필요에 따라 자동으로 응급전화가 눌러지는 다이얼, 대기실 전체를 감독할 수 있는 거울, CCTV 등의 보안장비를 설치한다.
- 사용하지 않는 장소는 이용자가 들어가지 못하도록 잠금장치를 한다.

(5) 질병환경예방

- 감염성 질환을 보유한 이용자의 방문을 차단한다.
- 마스크와 손 소독제 등의 보호장구를 상시 비치한다.
- 종사자에게 필요한 예방접종[MMR(홍역, 볼거리, 풍진), 수두, 인플루엔자(독감)]등을 실시한다.
- 그 외 연령별, 시기별로 권고되는 예방접종을 실시한다.

시설 안전장치 설치의 예시[17)]

비상벨	CCTV	출입문 잠금장치	녹음전화기
			
CCTV 촬영 안내문	경고등	움직임 감지센서	호신장비

5 지역사회 차원[18)]

1) 위기지원 제도화

- 대전시 내 관련 조례 제정을 통한 사회복지종사자의 위기예방, 대응 및 사후관리체계구축의 근거를 마련한다.
- 대전시 내 사회복지기관의 위기대응통합지원 기관을 설치·운영한다.
- 개별종사자의 위기상황발생시 적극적인 자문 및 지원활동을 실시한다.
- 대전경찰청과 연계한 응급출동 및 지원 등에 관한 체계를 구축한다.

※ 위기지원 관련 조례 자료(별첨자료)

- [자료 7] 대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례 (p.124)
- [자료 8] 서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (p.127)
- [자료 9] 광주광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례 (p.128)

17) 대구광역시사회복지사협회(2020), p.19. / 18) 강원도사회복지사협회(2020), pp.38-39.

광주광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례[일부]

제12조[신변안전 보호 등]

① 시장은 사회복지기관의 장과 사회복지사 등이 요청할 경우 사회복지사업을 수행하는 과정에서 발생하는 위험과 위협으로부터 신변안전보호를 위한 장비와 시설을 예산의 범위에서 지원하여야 한다.

② 시장은 사회복지사 등의 안전사고에 대비한 보험가입과 사회복지사 등이 사회복지사업의 특성을 반영한 세부적인 규정을 마련하여 사용하여야 한다.

제13조[인권 및 신분보장]

① 시장은 사회복지사 등의 인권 및 신분보장을 위하여 적극적인 조치를 하여야 한다.

② 시장은 사회복지사 등이 제2조제2호에 따른 사회복지기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 하여야 한다.

③ 시장은 제2항에 따라 신고하는 행위를 한 사회복지사 등에 대하여 철저한 비밀 보장 및 보호대책을 마련하여야 한다.

④ 시장은 사회복지사 등이 제2항과 같은 신고행위로 인하여 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받은 경우 관계공무원에게 조사하게 할 수 있으며, 조사결과에 따라 필요한 조치를 취할 수 있다.

⑤ 시장은 사회복지사 등의 고용상태를 사회복지기관의 운영주체가 변경되어도 안정적으로 보장되도록 노력하여야 한다.

⑥ 사회복지사 등은 사회복지사업을 수행함에 있어 사회복지사 윤리강령을 바탕으로 사회복지대상자의 인권 및 권리옹호를 위하여 노력하여야 한다.

2) 보수교육 및 훈련을 통한 위기 이해와 대응교육

- 사회복지사 보수교육 교육과정 내 사회복지종사자의 위기에 대한 이해와 대응에 관한 주제를 구성하여 정기적으로 교육을 실시한다.
- 기관 단위별 위기대응 지침 및 매뉴얼에 대한 이해를 증진할 수 있는 교육을 지원한다.

3) 사회복지기관 이용자 인식 개선을 위한 홍보

- 신문, 방송, SNS 등을 활용한 이용자 인식 개선 홍보를 실시한다.
- 지자체 차원에서 사회복지종사자 인권 등에 관한 인식개선안내문을 제작하여 배포한다.

4) 개별기관의 위기예방 및 대응체계 구축 지원

- 개별 사회복지기관의 특성에 맞는 위기 대응을 위한 위원회 구성, 관련 지침 및 매뉴얼 개발 등을 위한 지원활동을 실시한다.
- 개별 기관의 지침 및 매뉴얼에 위기 발생 시 종사자가 행사할 수 있는 권한에 대해 명시하도록 한다.
- 기관 내에서 폭언, 폭행, 성희롱 등의 문제를 일으키는 이용자에 대한 기관의 서비스 이용 제한과 관련된 규정과 지침을 마련한다.

6 법적 대응절차 및 법적 대처방법 [19]

- 사회복지종사자 보호를 위해 사안별 경중을 검토하여 법적 대응을 한다.
- 녹음, 녹화 근거자료를 바탕으로 합리적 대응을 한다.

1) 법적 대응절차

1	2	3	4	5	6
사전고지	법적조치 구두경고	법적대응 여부조사	법적대응 결정	이용자 통보	법적조치 추진
녹음·녹화 등 고지	법적조치 1-3회고지	해당팀에 통보, 조사요청	해당팀에서 조사결과를 토대로 최종결정	이용자에게 의견제출 공문 발송	해당팀을 중심으로 기관차원에서 대응

* 해당팀: 위기대응위원회, 위기관리위원회, 고충처리위원회 등으로 기관 상황에 맞춰 구성 및 운영
* 법적 대응:
  - 경찰신고: 해당팀에서 신고결정, 담당자는 경찰에 상황설명, 증거자료 제출 등 조사협조
  - 고소, 고발 등 법적조치(법적 대응 전 이용자 의견 제출 공문 발송)

2) 법적조치 추진 방법

(1) 고소와 고발의 정의

- 고소: 범죄의 피해자 등 고소원을 가진 사람이 범죄사실을 신고하여 범인의 처벌을 요구하는 것이다.
- 고발: 피해자 이외의 제3자가 수사기관에 처벌을 요구하는 것이다.

(2) 고소절차

고소의 방식	• (법률자문) → 고소장 작성→ 내부결정 → 고소, 고발 • 고소장 작성 및 구두진술→(관할주소지) 경찰서종합민원실 또는대전검찰청 [사이버경찰청사이트: 고소장 및 진술서 양식 다운로드 가능] • 고소장작성방법: 현행법을 위반한 범죄사실 및 피해자 진술서를 작성 후 증빙자료(녹취록, 녹취파일, 사진 및 동영상 자료, 통화목록, 법인사업자등록증)를 구비하여 고소장 작성 • 관할지검 고소방법 - 해당기관이 전자문서로 연동될 경우 수신처를 주소지 관할지검으로 하여, 시행문을 작성(필히 보안결재)하여, 결재 후 발송함(전자발송가능)

19) 행정안전부(2018), pp.14-20. / 20) 청주복지재단(2020), pp.34-35.

고소의 방식	- 직접 검찰청이나 경찰서 갈 필요없으며, 최대한 수사에 편리하도록 증빙자료를 공문에 첨부하여 제출하면 수사 시 따로 소환하지 않는 경우도 많음, 사안에 따라서 경찰서에 가서 조서를 작성할 경우도 있음 • 형사사건은 고소를 하면 검찰청 검사가 사건수사를 지휘하며, 해당 경찰서에 수사를 의뢰하여, 기소의견 등 수사자료를 전발받아, 기소여부를 결정함 • 고소, 고발 관련 법률자문신청: 대전 무료법률 상담기관 활용
고소 후 처리	• 형사사법포털사이트(kics.go.kr)를 통해 사건진행상황 확인 가능
고소 취소	• 1심 판결 전까지 가능 * 새로운 증거가 없다면 반의사불벌죄에 근거, 같은 내용으로 재고소 불가

반의사불벌죄란?

- 피해자가 가해자의 처벌을 원하지 않는다는 의사를 표시하면 처벌할 수 없는 범죄 (고소 후 고소 취하시 재고소 불가)
- 가해자의 형식적인 사과 등으로 고소 취하 시 같은 문제 반복 발생 위험
- 피해 구제 약속을 빌미로 고소 취하한 경우 고소 취하 시 피해구제가 어려운 경우 발생 가능 (고소 취하의 신중함 필요)

(3) 대전 무료 법률상담 및 자문

대전지방 변호사회	- 대전지방법원(별관102호), 매주 월 – 금(오후 13:00-15:00) - 대전가정법원(1층무료법률사무실),매주월-수(오전 10:30-11:50) [방문상담만 가능, 전화상담은 하지 않음] - 인터넷법률상담 : www.daejeonbar.or.kr - 042)472-3358
경찰서 수사민원 상담센터	- 둔산경찰서 [매주 월-금 오후 13:30-16:30] - 대덕경찰서/유성경찰서 [월, 금 오후 13:30-16:30] - 경찰임원콜센터 182(유료)포털사이트(kics.go.kr)를 통해 사건진행상황 확인 가능

대한법률 구조공단 대전지부	- www.klac.or.kr 방문상담, 화상상담, 사이버상담 상담신청 후 상담진행 - 전화상담(132) - 042)472-9061
대전세종충남 지방법무사회	- djajar.kabl.kr 홈페이지 상담실 - 042) 256-5685
국민고충 처리위원회	- www.acrc.go.kr - 1588-1517
디지털성범죄 피해자 지원센터	- www.women1366.kr/stopds - 02) 735-9004
대전광역시 사회복지사협회	- www.djasw.or.kr 권익상담센터 사이버 상담(법률자문) - 042)254-7109
대전광역시 사회서비스원	- daejeon.pass.or.kr 자문컨설팅 법률 지원 - 042)331-8912

3) 행위유형별 적용 법률[21)]

(1) 법률적 문제 유무 구분

구 분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제에 해당되지 않는 유형
정 의	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적조치가능	고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유 형	- 성희롱 - 폭행 목언(욕설, 협박, 모욕) - 공포심, 불안감 유발 - 허위불만제기 등 업무 방해 - 장난전화	- 업무처리에 대한 불만 제기 - 개인적인 사생활이나 생활고 하소연 - 자기주장이나 동일내용을 고질적으로 반복하여 문제제기 - 이치에 맞지 않는 억지주장 - 상담에 대한 불만으로 무리한 요구

21) 고용노동부(2018), pp.42-62.

(2) 행위유형에 대한 법률적 주요처벌 내용

구 분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	• [행위] 정당한 이유없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위 • [법률]「경범죄 처벌법」제3조 제1항 제19호: 불안감 조성 • [형량] 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌
모욕에 해당하는 폭언	• [행위] 공연히 사람을 모욕하는 행위 – 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당 • [법률]「형법」제211조; 모욕 • [형량] 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금-모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소제기 가능
협박에 해당하는 폭언	• [행위] 폭언의 내용에 '해악의고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당 • [법률]「형법」제283조: 협박, 존속협박 • [형량] 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌
폭 행	• [행위] 사람의 신체에 유형력 행사 • [법률]「형법」제260조: 폭행, 존속폭행 • [형량] 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
상 해	• [행위] 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위 • [법률]「형법」제260조: 상해, 존속폭행 • [형량] 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금
기물파손	• [행위] 기관에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등 • [법률]「형법」141조: 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴 • [형량] 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
[전화응대] 성희롱	• [행위] 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 • [법률]「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제13조: 통신매체를 이용한 음란행위 • [형량] 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
성희롱	• [행위] 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우(문자포함) - 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문(성적단어 검색 요구 등)을 하는 경우 - 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처를 요구하는 경우 • [법률]「형법」제1298조: 강제추행,「성폭력범죄의 처벌등에 관한 특례법 제13조」: 통신매체를 이용한 음란행위

성희롱	· [형량] 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금, 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
허위불만제기 등 업무방해	· [행위] 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위 · [법률]「형법」제314조: 업무방해죄 · [형량] 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
[전화응대] 반복전화	· [행위] 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러차례 되풀이하여 괴롭히는 행위 · [법률]「경범죄처벌법」제3조 제1항 제40호: 장난전화 등 · [형량] 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료

4) 현장특성별 법적 대처방법[22)]

(1) 검찰청 또는 경찰청

- 증인(참고인)으로 검찰청 또는 경찰청 출석 시 관련 조사에서 상담원의 인적 사항 기재 생략을 요청할 수 있다.
- 검사 또는 사법경찰관에게 폭력행위자 등 특정 이용자의 보복 위협이 현저하므로 조서에서 종사자의 인적 사항 기재를 생략해줄 것을 요청한다.
- 인적 사항을 기재하지 않는 사유가 수사기록에 첨부되도록 함으로써 개인정보노출 가능성을 차단한다.

(2) 법원

- 필요 시 검사에게 신변 보호를 요청하고, 법정 신문 시 피고인의 대면 방지를 요청한다.
- 증인(참고인)으로 법정 출석 시 폭력행위자 등 특정 이용자의 협박, 보복의 우려가 있는 경우 담당 검사에게 신변 보호를 요청하고, 범죄피해자지원센터(범무부법인)경호원의 경호를 받는 것이 좋다.
- 증인(참고인)으로 법정 신문 시 폭력행위자 등 피고인과 대면하는 것을 방지하기 위하여 형사소송법에 의거 법정 외 제3의 장소에서 심문을 받거나 비디오 등 중계 장치나 차폐시설을 이용한 심문을 받을 수 있도록 법원에 요청한다.

5) 증거자료 수집 및 작성방법

(1) 녹음요령

① 녹음범위

- 민원전화를 모두 녹음하는 것이 불가능하지만, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱 발언 등 폭언을 할 경우에는 녹음 가능하다. [개인정보보호법 제15조제1항제6호, 통신비밀보호법 제3조]

22) 충청북도여성발전센터(2016),pp.74-75.

- 전화를 녹음할 수 있도록 전화녹음 시스템을 설치하고, 이용자가 욕설, 협박, 성희롱 발언 등을 할 경우에 녹음을 실시한다.

② 녹음절차

- 상담을 하는 도중 이용자가 폭언을 사용하는 경우 실시한다.
- 이용자에게 상담내용 녹음 사실을 사전고지하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력한다.

[사전고지 예시문: "지금부터 말씀하신 모든 발언 내용은 녹취되며, 녹취에 따른 민·형사적 조치가 가능합니다"]

※ 상담실 등에 상담내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 고지문[안내판] 게시 가능

※ 녹음 사전고지를 할 경우, 도리어 이용자와의 마찰이 심해질 수 있다고 판단된다면 사전고지를 생략하는 등 상황에 따라 적의 판단한다.

- 전화녹음시스템[전화민원], 휴대용녹음기, 스마트폰[방문민원] 등을 이용하여 녹음을 실시한다.

③ 대화 요령

- 주변 소음이 발생할 수 있는 것들을 사전에 처리한다.
- 중요한 부분은 반드시 두세 차례 재확인한다.
- 불가피하게 언쟁을 벌일 경우 욕을 하거나 모욕적 언사는 절대 삼간다.
- 상대방이 협박으로 느끼거나 회유로 느낄만한 언행은 절대 하지 않는다.

④ 녹음 후 대처 방법

- 반드시 사본을 만들어 별도 보관한다. 특히 핸드폰 녹취의 경우, 삭제 시 복구가 불가능한 경우가 있으므로 반드시 사본을 제작한다.
- 실수로 녹취파일을 삭제할 경우, 기기의 사용을 즉시 중단하고 전문가와 상의한다.

⑤ 녹음파일관리

- 표준개인정보보호지침에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 한다 [자료 10 개인정보파일보유기간 책정기준표].

녹음관련규정

[개인정보보호법 제15조제1항제6호] 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집[녹음] 가능
→이용인의 폭언 등으로 정상적 업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능

[통신비밀보호법 제3조] 공개되지 아니한 타인간의 대화녹음·청취불가하지만, 공무원자신이 포함된 민원인과의 대화·전화녹음 가능

⑥ 기타 개인정보 보호조치

- 음성파일관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제공제한, 안전성확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영방법에 준하여 개인정보보호법에 맞도록 관리한다.

(2) CCTV 촬영

① CCTV 설치안내

개인정보 보호법 제25조에 따라 안내문구 부착을 통해 현재 CCTV 촬영중임을 이용자에게 알린다.

※ [기재사항]설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명[직책]·연락처[令제24조]

CCTV 설치안내 [예시]

▶ 범죄예방 및 시설 안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.

▶ 관리책임자: 0000과 홍길동(042-000-0000)

② CCTV 촬영 운영

- 범죄예방, 시설 안전 및 화재 예방 등을 위해 민원실, 복지상담부 등 공개 장소에 CCTV(영상정보처리기기) 설치할 수 있다.
- 다만, 화장실, 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소에는 CCTV 설치 금지한다.
- 면담 시 모든 행동은 CCTV 촬영권 내에서 행동한다.
- CCTV 사각지대 내 이용자 폭력 발생 시에는 증언을 위한 목격자를 파악한다.
- 기록된 영상 중 폭력성 문제 징후 발견 시 별도의 영상물 관리를 한다(일시, 대상자, 촬영내용 등 기재)
- 녹음 임의조작 금지[法제25조 제5항]: 설치목적과 다른 목적으로 CCTV를 임의조작하거나 다른 곳을 비춰서는 안 되며 녹음기능 사용 금지한다.

사무실은 공개된 장소에 해당되어 CCTV 설치가 가능한가요?

- 출입이 통제되지 않아 민원인이나 불특정 다수인이 아무런 제약없이 출입이 가능한 사무실은 '공개된 장소'에 해당되므로 CCTV 설치 가능
- 출입이 통제된 사무실은 비공개 장소로서, 이곳에 CCTV를 설치하고자 할 경우, 촬영범위 내 모든 정보주체의 동의를 받는 것이 바람직하며, 안내판 설치나 보호조치 등 법25조의 규정을 준용하는 것을 권장

③ 보관 및 파기

- 영상정보처리기기 운영·관리방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체없이 파기

: 보유목적 달성을 위한 최소한의 기간 산정이 곤란할 경우, 보관기간을 개인영상정보의 수집 후 30일 이내로 한다[法제21조, 지침제41조]

(3) 피해사건 보고서 작성[23)]

- 이용자 폭력발생 후 개입절차를 진행하기 위해서는 위험발생요인에 대한 기록과 근거가 있어야 한다.
- 구두로 진행된 보고만으로는 사후 지원 및 전문기관 의뢰 또는 연계에 따른 합리적인 근거제시가 될 수 없고, 시간이 지난 후 재작성에 따른 오류와 한계를 줄일 수 있도록 이용자 폭력사건발생 즉시 슈퍼바이저에게 보고하고 피해사건 보고서를 작성해야 한다.

작성요령

- 작성자: 사고 당사자가 객관적 상황을 정확하게 작성하도록 하며, 부득이하게 당사자가 작성이 어려울 경우 목격자가 작성할 수도 있다.
- 작성시기: 폭력발생 직후 또는 폭력발생 징후가 파악되었을 경우 피해사건 보고서를 통해 슈퍼바이저 혹은 기관에 알리도록 한다.
- 작성내용: 일반사항(피해자, 이용자와의 관계) 및 사건개요(발생일시, 발생장소, 피해유형, 가해자, 사건발생 및 진행경위, 기관대응 방법 등)

※ 피해보고서 작성관련 구체적 내용은 제4장 사후관리에서 제시됨

23) 청주시(2016), p.65.

III
위기대응의 실제

1. 위기상황별 대응방법

1) 신체적 폭력
2) 정서적 폭력
3) 언어적 폭력
4) 경제적 폭력
5) 성적 폭력
6) 정보적 폭력
7) 질병(감염)으로 인한 위험 상황
8) 상실(사망)으로 인한 위험 상황
9) 대리외상으로 인한 위험 상황
10) 기타위험상황

2. 특성별 대응방법

1) 현장 특성에 따른 대응전략
2) 특이상황별 민원 대응전략
3) 이용자 폭력상황에 대한 대응전략

3. 사후관리(회복지원)

1) 기관차원
2) 사회복지종사자 개인 차원의 관리
3) 외부 프로그램 연계

III 위기대응의 실제

1 위기상황별 대응방법

1) 신체적 폭력

(1) 정의

신체적 폭력이란

- 신체적 폭력은 이용자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격과 공격 시도를 하는 것임
- 실제적 공격: 이용자가 상대에게 상처를 주려는 의도로 사회복지종사자를 직접 공격하는 경우
- 공격 시도: 이용자가 사회복지종사자를 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체접촉이 이루어지지 않는 경우

경미한 수준	꼬집기 할퀴기 멱살 잡기 안경 당기기 소리 지르기 몸수색(주머니에 손넣고 물건찾기) 팔 잡아당기기 옷 잡아당기기
심각한 수준	박치기 깨물기 주먹질 발차기 밀치기 뺨 때리기 목 조르기 눈 찌르기 머리채 당기기 머리 때리기 물건 던지기

(2) 사례

사례[25]

정신과 증상이 있는 이용자는 망상으로 인해 프로그램을 진행하는 종사자를 주먹으로 때리는 일이 발생하였다. 다른 종사자들과 함께 이용자를 격리시킨 후 주치의 진료를 통해 약물조절을 하였으나, 피해종사자는 정신과적 증상이란 이유로 아무런 대응을 하지 못하고 업무를 연속하였다. 정신과적 증상에 대한 이해도와 유연성이 부족했다는 시선 때문에 동료들에게 힘든 내색도 하지 못하였으며, 그 일이 있고 난 후부터는 이용자가 또 자신을 공격할지도 모른다는 불안감에 항상 긴장한 채로 프로그램을 진행하게 되었다.

24) 경기도사회복지사협회(2020). / 25) 대구광역시사회복지사협회(2020), P.24.

(3) 대응방안

폭력 발생의 징후가 보일 때

- 이용자·생활인이 흥분하여 위협적 신호를 보일 경우 폭력 가능성을 간과하지 말고 필요한 조치를 취해야 함
- 폭력발생의 징후가 보일 때 이용자·생활인을 진정시킬 수 있는 방법을 취함 (타임아웃, 차 대접, 동료 동반 등)
- 너무 가까이 다가가거나 지나치게 오랫동안 시선을 고정하거나, 손가락으로 지적하거나, 위협적인 표정과 동작을 하는 것은 공격적으로 해석될 수 있으므로 자제함

신체적 폭력이 발생한 경우

기 관

- 다른 이용자·생활인이 있을 경우 주변 이용자와 생활인을 피신시켜야 함
- 전 직원이 상황에 개입하고, 가해자를 제지함으로써 추가 피해를 막고 다른 이용자·생활인들의 불안을 최소화시킴

* 폭력상황을 목격한 직원은 경찰신고, 피해종사자 보호, 동영상촬영 등 적극 개입해야 함

- 폭력이 발생한 직후 신속하게 상급자 및 기관 책임자에게 상황을 알리고, CCTV 등 증거를 확보함

※ 필요한 경우 경찰에 신속히 연락하고, 경찰이 도착할 때까지 기관 책임자의 지휘로 기관 차원에서 추가 피해를 막음

- 필요한 경우 관련 사안과 처리 절차, 관련 규정 등을 게시판에 공지하고 다른 이용자·생활인도 폭력과 관련하여 명확히 인식하도록 함[26] (단, 개인의 사적 정보 및 권리 등이 침해되지 않도록 상황과 개인정보는 최대한 생략하고 절차와 기준 중심으로 알림)

개 인

- (폭력 발생의 징후가 보이거나) 발생 직후 도움을 요청(음성, 알림벨 또는 비상벨 사용 등)
- 동료직원에게 도움을 요청, 신속히 이용자·생활인을 제지하거나 대피

* 제지가 불가할 경우 현장을 이탈하여 안전을 확보해야 함(방문일 경우에도 응급상황 시 신속하게 현장을 이탈해야 함)

(4) 관련법령

관련 법 : 형법, 민법

형법 제257조(상해), 형법 제260조(폭행), 형법 제314조(업무방해)

민법 제750조(불법행위의 내용), 민법 제751조(재산 이외의 손해의 배상)

26) 경상북도사회복지사협회(2019), p.31.

알아두기

- 화를 내고 주먹질을 시도하고 위험한 도구를 던진 행위는 모두 폭행에 해당된다. 칼이나 가위 등 위험한 물건을 사용한 경우 위협행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다. 위험한 물건을 사용한 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.

(5) 유사사례

사례 1

이용시설에서 근무하는 사회복지사 A씨는 취업 문의를 하러 온 지적 장애인 B씨와 사무실에서 처음 만났다. 현재 채용 계획이 없음을 알리고 추후 필요 시 홈페이지 등을 통해 채용 공고함을 안내했다. 장애인이어서 직원 채용이 어렵다는 거절로 인식한 B씨는 화가 나 1시간 뒤 다시 사무실 문을 열고 들어왔으며, 부엌용 칼을 A씨에게 던지는 공격시도를 하고 도망갔다.

기관대응

- 남성 직원이 B씨를 뒤쫓아 사무실로 데려와 보호자에게 연락함. 기관장이 보호자 면담 과정에서 이전에도 분노 조절이 어려울 경우 공격성을 드러냈음을 확인함. B씨와 부모에게 현재의 행동이 폭력으로 처벌받을 수 있음을 인지시키고, B씨의 시설 출입을 일정 기간 금지시킴
- 중간관리자가 피해자 면담 실시
  (심리적 안정 및 추가 피해 여부, 기관 대응 방법 등 알림)
- 전직원 교육 실시 : 폭력 상황 시 구체적 대응 방법 등
  (사무실 대피 동선, 이용자 대피 알림, 응급상황 신고 등)
- 당일 야간 근무 및 주말 근무 인원 확대(남성 포함 2인)
- 안전 장치 설치 : 사무실 내 비상벨, 사무실 출입구 CCTV

사례2[27]

비가 오는 날, 몸 전체에 문신을 한 알코올중독자 노숙인이 센터에 찾아왔다. 도움을 요청했는데 들어주지 않았다고 돌을 들고 협박을 했다. 노숙인을 말리던 사회복지사는 던진 돌에 맞았다. 앞으로도 계속 만날 생각을 하니 무섭고 두렵다.

27) 강원도사회복지사협회(2020), P.14.

기관

- 직원들에게 위기대응매뉴얼의 구체적인 대응 방안을 안내함
- 이때, 이용자의 상담이 어려운 상황(음주상태, 위협적인 상황)과 단계별 대응방안이 전달되어야함
- 기관 내 전담기구(위기관리위원회, 안전관리위원회, 위기대응팀, 고충처리위원회 등)에서 회의를 통해 해당 이용자에 대한 대처방안(서비스제한, 고소·고발여부 판단 등)과 피해 직원에 대한 기관차원의 지원방안(상담,유급휴가,치료비 지원 등)을 검토해 실시 함

개인

- 음주 상태이거나 도구를 사용해 위협하는 경우 상담이 어려움을 정중하게 설명하고 다음날 방문해 줄 것을 요청함
- 이용자가 센터 공간에 들어와 이야기를 하고자 할 때 우선 손에 들고 있는 '돌'을 바닥에 내려 놓아야 가능함을 설명함
- 막무가내로 위협적인 행동을 보일 때는 긴급버튼 등을 활용하여 경찰에 협조를 요청함
- 사회복지사는 안전한 곳으로 신속히 자리를 이동해야 함

기관과 동료의 지지가 필요해요[28)]

- 폭력 사건 후, 소속기관과 동료의 반응은 사회복지사가 상황을 대처하는데 매우 중요한 영향을 미칩니다. 특히 기관장이나 슈퍼바이저가 폭력에 대한 충분한 이해를 하고 즉각적으로 사회복지사를 지지할 때 상황 극복에 상당한 도움이 됩니다.
- 정당 방어 차원에서 대응을 한 사회복지사의 행동을 기관 동료가 비난할 경우나 기관 차원의 무관심·부정적인 반응은 사회복지사의 상황 통제 노력에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

사례3

장애인거주시설에서 생활인 간 폭행이 일어나 사회복지사가 중재 하던 중 얼굴을 긁히고 손목의 인대가 손상됨. 경찰을 불러 진정되었으나, 폭행 당사자가 오히려 폭행 당했다며 담당자를 고소하겠다고 함

변호사 코멘트[29)]

- 민원인이 폭력을 행사하는 경우, 종사자의 방어 범위는 '위협에서 벗어나되 상대방에 대한 피해는 최소로 하는 정도'여야 합니다. 위협에서 벗어나기 위해 상대방에게 방어를 행사할 수는 있지만 그 정도가 위협에서 벗어나는 정도여야 하는 것이지, 상대방에게 또 다른 위협을 가하고 나아가 상대방을 위험에 빠뜨릴 정도가 되면 곤란합니다. 경찰에 신속히 연락하시고, 휴대폰 동영상촬영 등 증거자료를 남기시는 것이 좋습니다.
- 폭력 행위가 일어나면 그 영역자체는 전문기관인 경찰에 인계하는 것이 옳습니다. 추후 과실과 관련하여 손해배상 문제가 생길 경우 경찰에 부여되는 광범위한 재량이 사회복지사에게는 인정되지 않아서 곤란해질 수 있습니다.

28) 김경희·권자영(2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. 보건사회연구33(4), p.293.

2) 정서적 폭력

(1) 정의

정서적 폭력이란

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

유 형 지속적 괴롭힘 스토킹 위협적 행위 무리한 요구 반복적 장난 폭언 협박

(2) 사례

사례

1달 전 이사 온 50대 남성이 도움을 받고 싶다고 복지관을 내방했다. 사례관리팀 사회복지사가 초기 상담을 통해 경제적 상황과 가족관계 등을 파악한 후 서비스 이용 기준에 부합하지 않아 본 기관의 경제적 지원을 받을 수 없음을 설명했더니 "누구 덕에 월급 받고 사는 지 아느냐. 구청에 고발해서 당장 잘라버리겠다."면서 폭언을 퍼부었다. 돌아간 뒤에도 1주일간 기관에 전화해 지속적인 폭언과 협박을 되풀이 했다.

(3) 대응방안

기관

- 빈번하게 항의전화를 하거나 민원을 제기하는 이용자는 기관장이나 중간관리자가 직접 상담하여 이용자의 불편한 마음을 경청하고, 기관의 입장과 담당 직원의 심리적 어려움에 대해 설명함
- 상황이 계속될 경우 관련 법률로 처벌 받을 수 있음도 안내함
- 민원제기 과정에서 폭언 또는 위협을 행사하는 경우 신체적 위협 및 언어적 위협 대응 방법에 따라 처리함

개인

- 상대방에게 정중하게, 충분히 그와 같은 결정을 내릴 수 밖에 없는 상황을 설명함 (관련 지침, 규정 제시 등)
- 협박 전화 또는 문자를 받을 때는 욕설과 협박 내용을 녹음(저장)하고 이용자에게 녹음 파일이 기관에 보고되며 경찰에 신고될 수 있음을 알림

29) 대구광역시사회복지사협회(2020), P.25.

(4) 관련법령

관련 법 : 경범죄 처벌법, 형법

경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)
형법 제283조(협박), 형법 제311조(모욕), 형법 제314조(업무방해)
형법 제319조(주거침입,퇴거불응), 형법 제324조(강요)

(5) 유사사례[30]

사례

특정 이용자는 특별한 사유 없이 특정 종사자를 만나기 위해 사무실을 기웃거리고 계속해서 전화도 걸어왔다. 특정 이용자가 이성적인 감정을 느끼는 것 같아 사례관리자를 변경하자, 종사자를 원망하며 밤길을 조심하라는 내용의 협서를 보내왔다. 종사자는 자신이 사례 개입을 하는데 있어서 여지를 줄만한 행동이 있었는지 자책했으며, 퇴근길에 따라오지는 않을까 늘 불안해했다.

기 관

- 상황 발생시 특정 이용자를 접촉하는 것을 차단함
- 필요 시 증거수집 및 법적 대응을 함
- 위기대응위원회를 중심으로 적극 개입하여, 필요한 조치를 취함
- 필요할 경우 경찰에 신속히 연락하고, 경찰이 도착할 때 까지 기관 책임자의 지휘 아래 기관 차원에서 추가 피해를 막음

개 인

- 기관에 피해 사실을 보고
- 자책은 금물이며, 종사자가 피해자임을 인식하는 것이 필요함
- 단호하게 거절의 의사를 밝혀야 함
- 연민과 동정의 감정을 갖지 않도록 유의해야 함
- 감정적 대응은 자제하고 대화는 간단하고 건조하게 함

30) 대구광역시사회복지사협회(2020), P.29.

3) 언어적 폭력[31),32),33),34)]

(1) 정의

언어적 폭력이란

- 언어적 폭력은 이용자가 사회복지종사자를 언어적으로 면전에서 혹은 전화상으로 괴롭히는 경우를 말함. 이용자가 사회복지종사자에게 욕설을 퍼붓거나 말로 협박하는 것, 사회복지종사자와 그 가족에게 피해를 주겠다고 하는 위협 등이 포함됨

유 형 폭언 욕설 협박 위협 모욕 비하발언

(2) 사례

사례

보호아동이 아동양육시설에 입소하면서 수급비가 나오지 않는 상황이 되자 아동의 보호자가 시설에 전화해 "얼마를 받아먹는거냐, xx들, 나중에 찾아가서 모두 죽여버리겠다"고 욕설하며 폭언했다.

31) 경상북도사회복지사협회(2019), p32-33. / 32) 서울특별시사회복지사협회(2019), p.26-28. / 33) 대전복지재단(2015), p.42-44.
34) 서울특별시(2018), p.33-36.

(3) 대응방안

언어적 폭력 대응 절차

1단계	정중한 어조로 중지 요청 및 진정
2단계	단호한 어조로 중지 요청
3단계	관련 법령 및 조치사항 안내
4단계	위기대응팀 호출 중간관리자 혹은 시설장 개입(필요하면) 관계기관 협조 요청

언어적 폭력(대면)

- 언어적 위협을 행하려는 상황에 대해 이해하고 감정은 공감해주도록 노력하되, 대처하는 말이나 행동은 간단명료하게 반응함
- 최대한 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 대화함
- 이용자·생활인이 원하지 않거나, 위협을 느끼는 경우 억지로 진행하지 말고 중단함
- 흥분한 경우 물이나 음료수를 권하여 속도를 조절해야 함

※ 뜨거운 물(또는 음료), 깨지기 쉬운 찻잔은 잠재적 무기가 되니 중간 정도의 온도를 유지하고 종이컵을 사용함

- 화가 나거나 자신의 입장을 이야기할 때 경청하는 태도를 취하며 공감하되 폭력적 언어와 행동 등을 용인하지 않도록 함
- 폭언, 고성, 욕설, 협박 등을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 이용자·생활인을 진정시키고 대화를 유도함
- 언쟁에 휘말리지 않도록 하고 흥분상황일 때 농담이나 유머를 사용하지 않도록 함
- 이용자·생활인이 폭언을 지속한다고 하여, 욕설, 큰소리 등으로 절대 맞대응하지 않음
- 폭언 중지를 수차례 요청해도 3회 이상 폭언을 지속할 경우
  (이용시설) 동료 직원의 협조를 받아 업무지원이 불가능함을 설명하고 사회복지 시설 및 기관에서 나가달라고 요청함
  (생활시설) 동료 직원의 협조를 받아 분리 후 기관의 규정(고충처리위원회 등)에 의거 조치하도록 함
- 이용자 폭언 시 담당자가 녹음하기 어려울 수 있으므로, 주위 동료 종사자가 대신 녹음하거나 증거를 확보할 수 있음
- 녹음사실 고지로 인해 이용자와의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지를 생략할 수 있음
- 수차례 방문하여 폭언을 반복하는 이용자에게는 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 설명하고 필요시 진행함

언어적 폭력(전화)

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

(4) 관련법령

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

경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)
정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지 등)
형법 제283조(협박), 형법 제311조(모욕), 형법 제324조(강요)
정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지 등)

알아두기

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 정보통신망법이나 경범죄 처벌법으로 처벌이 어렵다(단, 반복적인 경우는 위법으로 처벌 가능). 다만, 상대방이 욕설 외에도 공포심을 느낄 수 있을 정도의 해악을 고지한 경우에는 협박죄가 성립할 수 있다.

(5) 유사사례

사례 1[35]

가정폭력 피해자와 상황 진술을 위해 법원에 간 종사자는 이용자의 배우자로부터 "누구 하나 죽어봐야 정신 차리겠냐. 니들이 가정을 파토냈다. xxx들. 내가 가만 안 둘 거다. 다 불 질러 버릴거다."와 같이 면전에서 언어폭력을 당했다. 종사자는 피해자를 보호해야 한다는 책임감에 힘든 내색도 하지 못하고 오히려 피해자를 위로하였으나, 퇴근 후 집에 도착해 자려고 누우니 언어폭력을 당했던 장면이 머릿속에 맴돌아 쉽게 잠들 수가 없었다. 같은 상황이 반복되자 종사자는 이 일이 자신의 적성과 맞지 않는 것 같다며 퇴사를 고민하게 되었다.

사례2

가해자가 법정에 면죄부로 활용하고 싶어 기관에서 받은 상담 기록을 요구하기 위해 기관을 방문했다. 기관 내부 규정과 별도의 절차 없이 가해자에게 상담 기록을 줄 수 없다고 안내하자 욕설을 퍼붓고 "xxx들. 규정이 무슨 필요 있느냐. 상담 기록을 당장 주지 않으면 가만두지 않겠다."고 난동을 부리며 협박했다.

기관

- 위기상황 발생 시 즉시 개입 (중간관리자 혹은 시설장)
- 녹음 및 녹화 안내(고지)
- 조치사항 안내(법규 안내 및 처벌 안내)
- 위기상황 시 주변의 위험한 물건 치우고, 다른 이용자와 생활인의 대피를 유도함
- 종사자 보호를 위해 분리조치
- 지원 중단을 알리고 대피
- 위험한 상황일 경우 112 신고

개인[36]

- 1차 : 정중한 언어 고지
  "그만하세요"
  "차분히 얘기해주세요"
- 2차 : 단호한 언어고지
  "그만해주시길 요청합니다"
  "멈춰주세요"

* 흥분하지 않도록 과도한 언어지원 삼가함

- 3차 언어고지 후 녹음실시
  "정확한 상황파악을 위해 녹음하겠습니다"
- 위험상황 전파 : 도움요청, 응급벨
- 언어고지에도 계속되는 경우 관련 법규 위반으로 처벌받을 수 있음을 안내함
- 나가달라고 요구/대피, 전화중단
- 위급상황 시 112신고

팁[37]

아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 복지관 사례담당자의 경우는 명함에 개인 연락처를 기록하지 않고, 기관 대표번호와 업무용 공용 휴대폰 번호를 기록한다. 이용자에게 개인 연락처가 노출되면 개인 사생활에 어려움이 생길 수 있으므로 주의할 필요가 있다.

35) 대구광역시사회복지사협회(2020), P.26. / 36) 경기도사회복지사협회(2020), P.61. / 37) 강원도사회복지사협회(2020), P.16.

4) 경제적 폭력

(1) 정의

경제적 폭력이란

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

유 형 기물파손 절도 물품갈취 사기 기록손괴 재물 훼손

(2) 사례

사례

노인요양시설의 지체장애인 어르신이 사무실을 찾아와 자신의 요구가 받아들여지지 않았다는 이유로 사무용품을 집어 던지고 책상 위 컴퓨터 모니터를 던져 부쉈다.

기관

- 이용자·생활인이 기물을 파손하는 상황에는 시설장(혹은 관계 직원)을 제외한 모든 인원은 안전한 외부로 이동하도록 알림
- 상황이 악화 할 경우를 대비해, 대피 통로와 방법을 미리 확보
  CCTV가 설치되어 있는 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알림
- 물품 파손과 위협 행동 등이 관련 법령에 따라 처벌될 수 있음을 알림
- 상황이 진전되지 않는 경우, 시설장과 담당자는 안전한 외부로 이동
- 필요한 경우 경찰에 신속히 연락하고, 경찰이 도착할 때까지 기관 책임자의 지휘 아래 기관 차원에서 추가 피해를 막음

개인

- 기물을 파손하려는 이용자와 대면했을 때 언어적 기술을 우선적으로 사용
- 혼자 대응하지 않고 현장에 있는 종사자들이 함께 대처하되 이용자를 지나치게 압박하는 분위기를 조성하지 않도록 주의
- 위험한 물건을 함부로 빼앗기 보다는 물건을 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제안함
- 안전을 위해 필요한 조치를 취하고, 차분한 태도로 이용자를 진정시키되, 위협적인 방법은 문제해결에 도움이 되지 않음을 강조함

(4) 관련법령

관련 법 : 형법, 민법

형법 제314조(업무방해), 형법 제366조(재물손괴 등), 형법 제367조(공익건조물파괴), 형법 제141조(공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴)
민법 제750조(불법행위의 내용), 민법 제751조(재산 이외의 손해의 배상)

(5) 유사사례

사례1

아동양육시설에서 생활하는 아동이 친구와 다투던 중 마음에 들지 않는다고 물건을 집어던져 종사자의 핸드폰이 파손되었다.

사례2

장애인거주시설 생활인이 자신이 싫어하는 활동을 권유했다는 이유로 선풍기, 텔레비전, 가전, 집기류를 던지고 두들겨서 파손시켰다.

사례3

노인요양원의 치매 어르신이 약을 거부해 복약 관리에 어려움을 겪던 중, 아침 식사 직후 약복용을 확인하던 직원을 때리고 주변의 물건을 집어던져 파손시켰다.

사례4

장애인주간보호센터에 등원한 발달장애인 청년이 하차를 거부해 활동보조인과 1시간 넘게 기다린 후 차량에서 내리던 중 활동보조인과 담당 사회복지사를 세게 밀쳐 넘어지면서 안경이 부서지고 타박상을 입었다.

보상과 배상은 이렇게 해요

- 보상과 배상 등을 이야기하기 어려운 점이 있으나, 명확한 절차를 통해 배상하도록 함 (기관의 세부 지침 및 위기대응위원회의 논의 등)
- 배상은 종사자 개인이 요구하는 것이 아니라 사회복지시설 차원에서 요구하고 절차·안내문 발송 및 고지 등을 사회복지시설 명의로 진행함
- 배상 과정과 사유, 내용, 절차 등에 대한 기록을 남김

생각하기

- 사춘기를 겪고 있는 아동·청소년, 치매 어르신, 발달장애인 등 클라이언트의 심리·행동 특성에 기반한 폭력은 기관의 위기응대매뉴얼에 따라 적극적으로 개입할 수 있어야 함.
- 사춘기, 치매로 인한 공격성, 발달장애인의 도전 행동 등은 종사자의 사전 교육과 훈련, 기관의 개별적 지원과 슈퍼비전 등을 통해 예방적 차원에서 상시적으로 다뤄져야 함.
- 기관의 위기응대체계의 수준이 높을수록 종사자의 폭력 위험 노출을 줄일 수 있으며 응급 상황 발생 시 빠른 대처를 가능케 해 위기를 최소화할 수 있음

5) 성적 폭력

(1) 정의

성적 폭력이란

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

유 형 성적 접촉시도 성적 농담 성기노출 성적 스토킹 강제추행 성폭행

(2) 사례

사례

노인복지관 이용자가 여성 사회복지사에게 "귀여워서 주머니에 넣고 다니고 싶다"며 치마를 입은 사회복지사의 다리를 노골적으로 쳐다보고 위 아래를 훑어 보았다. 사회복지사가 수치심을 느끼고 자리를 옮겼으나, 이후부터 다시 마주칠까 두려워 멀리서 이용자가 보이면 일부러 자리를 피했다.

(3) 대응방안

기 관

- 상황 발생 시 위기대응위원회 중심으로 개입함
- 기관 차원에서 이용자의 특성을 파악한 뒤 이를 공유하여, 다른 종사자가 방문하거나 서비스를 제공할 경우 사전에 이에 대한 상황을 인식하고 개입[38]
- 이용자가 받아들이지 않더라고 종사자가 불쾌감을 느낀만큼 유사한 행동을 반복하지 않도록 주의를 줌
- 이후에도 중단하지 않으면 면담이나 가정 방문을 중단
- 반복적인 성희롱을 할 경우 담당자를 교체하고 이용자에게 교체 사유를 분명히 알림
- 가정방문의 경우 혼자 방문하지 않고 2인 1조로 방문하며 후원물품 전달 등 필요한 경우 실외로 나오도록 하여 전달하고 가능한 실내에 이용자와 둘만 있는 상황을 피함
- 기관 내부일 경우 상담실 및 프로그램실에 CCTV를 설치하고 사전에 이용자에게 알림

개 인

- 성적 농담과 희롱을 하는 경우 이용자의 행동이나 말이 성희롱에 해당됨을 알림
- 침착하고 사무적인 표정으로 단호하게 불쾌감을 표현함
- 기관에 이용자의 행동과 상황에 대해 보고하고 필요한 조치를 취함

전화로 성희롱 하는 경우

- 기관의 목적과 제공하는 서비스를 다시 한번 안내함
- 종사자 개인 휴대폰이나 SNS를 통해 음란 사진이나 영상물을 전송하는 경우, 성위협범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)에 의거하여 처벌받을 수 있음을 고지함
- 이후에도 성적 발언을 계속하면 녹음예고 후 성적 발언 중지를 유도하고, 전화상담 내용을 녹음함
- 또한 법적 처벌을 받을 수 있음을 알리고, 3회 이상 중단 요청에도 성적 발언 지속 시, 상담이 불가능함을 안내한 후 전화를 끊음

알아두기

흉기를 소지하거나, 2명 이상이 추행하거나, 공중이 밀집된 장소이거나, 카메라로 촬영하는 방법으로 추행하는 경우에는 성폭력처벌법에 의해 가중처벌 될 수 있다.

38) 경상북도사회복지사협회(2019), p36-37.

(4) 관련법령

관련 법 : 형법, 경범죄처벌법, 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 남녀고용평등과 일, 가정양립 지원에 관한 법률

형법 제298조(강제추행)
성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)
경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)
남녀고용평등과 일, 가정양립 지원에 관한 법률 제14조의 2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

(5) 유사사례

사례

노인맞춤돌봄서비스를 제공하는 여성 생활지원사가 남성 독거노인 가정에서 서비스를 마치고 돌아가려할 때 갑자기 포옹을 하고 가슴을 만지며 같이 살자고 했다. 당황한 생활지원사는 강하게 뿌리치고 나왔으나 심리적 충격이 커 가정방문을 중단했다.

기관

- (사전) 초기 상담 후 서비스 동의서에 서비스의 목적 등 세부 사항을 명시하고 이용자에게 동의서에 대해 자세히 안내 함 (서비스 중단 사유에 대한 설명도 포함되어야 함)
- 상황 발생 후 이용자에게 초기참여동의서를 제시하고 서비스 중단 사유에 해당됨을 고지함
- 성폭력 관련 법령에 저촉됨을 알리고 서비스를 중단함

개인

- 즉시 어르신의 잘못된 행동과 언어에 대해 단호하고 정중하게설명함
- 침착하고 사무적인 어조로 성폭력에 해당됨을 알림
- 심각한 위기 상황이 발생될 수 있으므로 발생 즉시 공간에서 벗어남(서비스 제공중일 경우 즉시 중단)
- 기관에 즉시 보고함

6) 정보적 폭력

(1) 정의

정보적 폭력이란

- 정보적 위험은 종사자의 개인정보(휴대전화번호, 주소, 가족)가 노출되어 일상생활이나 업무 추진 상에 위험 상황이 발생하는 것을 의미한다. 사이버 명예훼손, 종사자의 ID와 주민등록번호 도용, 원치 않는 내용의 전화, 문자 및 메일을 보내는 경우, 개인 및 가족 정보가 노출되어 어려움을 겪는 경우이다. 또한 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황, 폭력성)도 포함한다.[39]

39) 부산시사회복지사협회(2020), p39.

(2) 사례

사례 1

시설에서 오랜 근무로 인해 개인 연락처가 많이 알려져 있는 사회복지사 A씨는 가해자인 부모가 전화로 협박하고 3개월 이상 문자를 보내와 결국 전화번호를 교체했다. 가족을 협박한 문자로 두려움을 느껴 가족사진 등 자료를 삭제하고 sns도 중단했다.

사례 2

사회복지사 A씨는 배우자와 이혼 후 오랜 기간 홀로되어 외로움을 호소하는 B씨를 지역사회보호 업무로 만났다. B씨는 정기적으로 안부를 묻고 살뜰하게 챙겨주는 사회복지사를 만나는 날이 가장 행복하다고 표현한다.

어느 날 B씨는 사회복지사의 개인 연락처를 물어 프로필 사진을 다운로드 해 본인의 프로필 사진에 올려두었다. 사회복지사는 이를 확인 후 사생활이 노출되어 기분이 좋지 않았지만 B씨와의 관계를 생각해 거부감을 표현하진 못했다. 이후 담당 사회복지사는 퇴사하고 결혼했다.

어느 날 전 직장 동료를 통해 자신이 퇴사한 이후에도 B씨가 종종 자신의 사진을 프로필 사진으로 활용했음을 알게 되었고, 최근 결혼사진도 올렸음을 알았다.

또한 B씨가 많은 사회복지사들과 만나고 있음에도 유독 여성 사회복지사의 사진만 올리는 것을 어떻게 대응해야 할지 난감한 상황이 되었다.

(3) 대응방안

지속적인 괴롭힘(스토킹)[40]

- 기관에 피해 사실을 보고함
- 자책은 금물이며, 종사자가 피해자임을 인식하는 것이 필요함
- 단호하게 거절의 의사를 밝힘
- 연민과 동정의 감정을 가지지 않도록 유의함
- 감정적 대응은 자제하고 대화는 간단하고 건조하게 실시함
- 기관에 도움을 청하여 특정 이용자를 접촉하는 것을 차단함
- 필요 시 증거수집 및 법적대응을 함

40) 서울특별시(2018), 서울특별시사회복지사협회(2019).

기 관

- 기관차원에서 적극 개입
- 이용자·생활인에게 서비스 중단 사유에 해당됨을 고지
- 관련 법률에 의해 처벌될 수 있음을 고지
- 필요에 따라 담당자 교체
- 필요시 증거 수집 및 법적 대응 지원
- 종사자 심리상담 지원
- 종사자의 개인정보가 누출되지 않도록 기관 내 대응체계 구축
  (업무용 핸드폰 지급, 기관 웹사이트 관리, 기관 내 정보 보안 시스템 마련 등)

개 인

- 상황 발생 시 가해자에게 즉각 중단할 것을 요청
- 감정적 대응을 자제하고 대화는 간단하고 건조하게 응대
- 기관에 피해 사실을 보고
- 특정한 대상자와 접촉을 차단
- 필요할 경우 증거 자료 수집

직원 개인 핸드폰 번호 노출하지 않는 요령[41]

1단계	방문 전 대상 가구에게 "제가 집에 도착하기 전에 연락할 일이 있으면 발신자 표시제한으로 번호가 뜰 것이니 꼭 받아달라"고 요청하고 방문
2단계	발신자표시제한으로 연결 한 후에도 연결이 안될 경우 기관 사무실에 요청하여 "방문 대상자 가구에 전화 요청"
3단계	방문대상자의 가족 또는 지인의 전화 통화가 필요한 경우 대상자 핸드폰 활용

(4) 관련법령

관련 법 : 형법, 민법

형법 제34장(신용, 업무와 경매에 관한 죄)
형법 제35장 제316조(비밀 침해의 죄), 형법 제317조(업무상비밀누설)
형법 제347조의2(컴퓨터등 사용사기)
개인정보보호법 제9장 보칙 제95조(금지행위)

41) 서울특별시(2018), p.31.

(5) 유사사례

사례

성매매 피해 여성 보호 시설에서 근무하는 사회복지사 A씨는 입소자 B씨(피해여성)의 사건 조사를 위해 경찰서를 방문하게 되었다. 마지막 진술서 작성으로 경찰서에 입소자와 동행하던 중, 시설 주변에서 며칠간 잠복한 폭력배와 마주쳐 피해 여성을 긴급하게 피신시키는 경험을 했다. 이후로 입소자와 외출할때마다 긴장되고 신변의 위협을 느꼈다.

기 관

- 관할 서와 연계해 시설 주변을 수시 순찰할 수 있도록 함
- 여자수사관(또는 여경)의 입회를 요청
- 순찰차의 시설 차량 보호를 요청
- 시설 차량이 노출되지 않도록 함 (기관명 부착 방지 등)
- 타지역 경찰서나 검찰청을 출입할 경우 해당 지역을 벗어날 때까지 관할 경찰에게 신변보호를 요청

개 인

- 종사자 혼자 출퇴근하지 않도록 함
- 수상한 사람이 주변을 서성거리지 않는지 확인
- 사람을 찾는다며 물어올 경우 무조건 모른다고 말함
- 위험한 상황이라고 느낄 때 112와 119에 신고하며, 큰소리로 주변에 신고를 요청

7) 질병(감염)으로 인한 위험 상황

(1) 정의

질병(감염)으로 인한 위험 상황이란 이용자의 질병에 종사자가 감염될 것이 우려되는 상황과 이용자의 질병에 실제로 감염되는 상황을 의미한다(이용우·양호정, 2018). [42]

감염병은 사람에게 침투한 특정 병원체(바이러스, 세균, 곰팡이 등) 혹은 병원체가 생산하는 독성 물질(독성) 때문에 일어나는 질환이며, 전염병은 병원체에 감염된 사람 혹은 동물 내에서 증식 가능한 병원체에 의해 다른 사람이나 동물로 전파되는 질병을 말함

유 형	내 용[43]
공기감염	기침, 재채기, 대화 등을 통해 환자의 몸 밖으로 나온 병원체가 일정기간동안 감염력을 유지하면서 사람의 호흡기로 들어갈 만한 크기인 비말핵이 되어 공기 중에 떠다니다 호흡기를 통해 다른 사람에게 전파 예) 결핵, 수두, 홍역, 파종성 대상포진 등

42) 서울특별시(2018), 경기도사회복지사협회(2020) 재인용. / 43) 경상북도사회복지사협회(2019), p39.

유형	내 용
비말감염	기침, 재채기, 대화 중 튀어나온 파편이 입자가 커서 공기 중에 떠 있을 수는 없으나 가까운 거리로 이동하여 다른 사람에게 전파 예) 수막염, 폐렴, 백일해, 풍진....인플루엔자 등
접촉감염	- 직접접촉 : 직접적인 피부 혹은 점막의 접촉을 통해 미생물이 직접 옮겨가며, 화자의 체위 변경활동이나 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 예) 분변에 의한 이질·로타바이러스·노로바이러스, A형간염, 감염성 급성설사, 머릿니/옴 등

(2) 사례

사례1

임신 초기의 사회복지사 A씨는 어르신 가정에 방문해 후원 물품을 전달하고 정리를 마쳤다. 어르신이 고맙다며 차를 권해 함께 마시며 대화를 나누던 중, 계속된 기침과 재채기를 해 여쭤보니 독감으로 인한 폐렴 약을 복용중이라고 했다. 임신 초기에 감염이 우려되어 얼른 방문을 마쳤으나 며칠 후 감기 몸살에 시달렸다.

사례2

노인일자리 활동에 참여하는 어르신이 코로나19 확진자와의 접촉으로 검사를 받았다. 밀접접촉자가 아니어서 자가격리 통보는 받지 않았으나, 코로나 검사받은 사실을 지역아동센터에 알리지 않고 일자리 사업에 참여하던 중 이를 인지한 시설에서 활동을 중지시켰다. 다행히 검사결과 음성이어서 직원과 아동들의 추가 감염은 발생하지 않았다.

사례3

코로나19가 발생해 지역사회 감염이 확산되어 2단계로 격상되었다. 주말에 암투병중인 A씨(무연고자)의 몸상태가 급격히 나빠져 입원 조치를 했다. 담당자도 함께 코로나19 검사를 받고 병원에 출입했는데, 입원 대기 시간이 길고 많은 사람들을 접촉하고 돌아왔다. 귀가해서 아이들과 부모님을 뵙는데 감염의 위험으로 며칠간 불안하고 걱정되었다.

(3) 대응방안

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 함

기관[44]

- 감염 가능성이 높은 질병에 대해서는 사전에 예방 접종을 실시
- 가임기 여성 및 임신한 종사자는 선천성 기형을 유발할 수 있는 감염병(풍진, 수두 등) 환자와의 접촉을 차단
- 감염의 염려 또는 의심이 있으면 기관에 보고하고 의료적 검사를 하도록 지원
- 종사자의 감염이 확진(의심)되었을 때는 보호장구 착용 및 분리조치를 취함
- 감염 종류가 이용자 및 다른 종사자에게 위험을 준다고 판단되면 위기대응팀 중심으로 감염 예방 및 조기 조치를 취함
- 필요한 경우 방역 기관의 협조를 받아 기관 방역 소독을 실시

[입소시설의 경우][45]

- 입소자의 상태 및 상황에 따라 격리조치하며, 감염관리 전문가에게 의뢰함
- 접촉 전후 손 씻기를 통해 위생을 관리하고, 마스크를 착용해 전파를 차단
- 감염자가 사용한 물건이나 접촉한 곳은 매일 깨끗이 청소하며, 타인과 같이 사용하지 않음
- 최소 1시간당 6~12회 공기순환이 되어야 하며, 출입문은 반드시 닫아둠

* 전염성질환자의 감염을 예방하고 차단하기 위해 마스크 착용 및 오염물질 배출 시 주의함

개 인

- 비누로 손을 씻고 알코올 손 소독제를 비치하거나 소지해 활용
- 이용자와 대면 전·후에는 손 소독제를 사용
- 전염될 위험이 있는 이용자를 만날 때는 보호장구(장갑, 마스크 등)를 착용

* 접촉 시 사용한 보호장구(마스크, 장갑)는 일반인과 접촉되지 않게 함

44) 경상북도사회복지사협회(2019), p40. / 45) 대구광역시사회복지사협회(2020), p.35.

감염병 유증상자의 발견과 조치

① 감염병 유증상자의 조기 발견

- 이용시설에서 유증상자 발생(발견) 시
  - 감염병 확진(의심)으로 확인되는 이용자 또는 종사자를 발견 시, 보호자에게 알리고, 즉시 보건소 및 의료기관에 연계함
- 거주시설 이용자(또는 종사자) 중 유증상자 발생(발견) 시
  - 감염병 발생이 의심되는 유증상자가 발생했을 때 즉시(보호자에게 안내 후) 보건소 및 의료기관에 연계한다./ 시설 내 간호사가 있다면, 해당 유증상자에 대하여 일시적으로 격리조치 후 감염병의 감염 유무를 관찰한다.
  - 감염병의 의심되는 이용자, 종사자에 대하여 간호사는 보호자에게 연락 후 병원진료를 의뢰하고 시설장은 병원이송 전까지 해당 이용자, 종사자를 격리조치 할 수 있도록 함
  - 감염병이 확진된 이용자에 대해서는 완치되고 전염력이 사라질 때까지 시설 내 출입을 중지함
  - 기관장은 감염병의 의심 증상을 보이는 종사자에 대해서 즉각 의료적 처치를 받을 수 있도록 조치하고 결과에 의해 모니터링을 한다.

② 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 보고함
- 감염병에 걸리면 합병증, 입원 및 사망의 위험이 상대적으로 높은 고위험군에 해당되는 이용자 및 종사자에 대하여 파악하고 집중관찰 및 특별관리 할 수 있도록 한다.

③ 보고

- 기관 내 이용자 및 종사자에 대하여 감염병 확진(의심) 여부를 지속 관리·확인하며 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.

④ 확산방지

- 감염병 예방을 위해 현재 발생한 감염병의 특징, 의심증상 및 예방법, 손 씻기 등 개인위생수칙에 대해 이용자 및 종사자를 대상으로 교육하고, 상황에 따라 보호자 교육 및 정보제공을 위하여 안내문을 게시할 수 있다.
- 방역기관의 협조를 받아 장기요양기관 내/외 방역소독을 실시함
- 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 확산방지를 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 실시할 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.

⑤ 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.

⑥ 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 종합하는 국가안전보장회의((NCS)는 국가위기경보 체계를 [관심-주의-경계-심각]의 4단계로 표준화하고 위기상황의 위험정도를 평가하여 위기수준에 맞는 경보를 발령함으로써 위기 단계를 쉽게 구분하고 적절한 대응을 할 수 있도록 하였다.

(4) 관련법령

관련 법 : 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률

(5) 유사사례

사례[46]

어르신 가정방문을 하였는데 입구부터 쓰레기가 쌓여있고, 방 안 장식장에서는 바퀴벌레가 무더기로 떨어졌다. 어르신의 기침과 메케한 냄새가 신경이 쓰였다. 결핵을 앓고 있어서 일회용 장갑과 마스크를 착용하고 싶었지만 거부감을 느낄까 봐 사용하지 못했다. 감염이 두려워 병원에 바로 갔지만 앞으로도 계속 방문을 해야 하는 것이 걱정된다.

46) 강원도사회복지사협회(2020), P.15.

기관

- 사례회의를 통해 청소, 방역, 소독을 관계기관과 연계해 우선적으로 실시
- 위생적인 환경이 조성된 후 상담 및 재가서비스를 전달할 수 있도록 조치
- 이용자의 감염성 질병 발견 시 보건소 또는 의료기관에서 치료받도록 지원함
- 서비스 전달자의 안전과 위생이 우선될 수 있도록 함
- 직원의 안전과 위생관리를 위한 필요물품(마스크,손세정제,일회용 장갑 등)을 구비해 사용할 수 있도록 지원

개인

- (가정방문 전) 이용자의 개인적, 물리적 상황을 파악함
- 가정방문 중 사회복지종사자의 안전을 위협하는 상황이 발견되면 신속히 방문을 마무리하고 기관으로 복귀함
- 사례회의를 통해 개입방안을 모색하고 지역사회 관계기관을 연계해 협력 방안 마련
- 필요한 물품이 있을 경우 기관에 요청함

8) 상실(사망)으로 인한 위험 상황

(1) 정의

이용자의 상실(사망)을 경험한 종사자는 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(박항경·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) 사례

사례 1

행정복지센터에서 근무하는 사회복지사 A씨는 사례관리업무를 담당하던 중 최근 동에서 고독사한 어르신의 장례를 치르고 난 후 우울감과 불면증에 시달렸다.

사례 2

거주시설의 사회복지사 B씨는 정신질환을 갖고 있는 생활인이 옥상에서 추락해 자살하는 장면을 목격하고 불면증 등의 정신적 외상을 겪었다.

사례3

장애인 거주시설에서 오랫동안 생활했던 아동의 사망으로 인해 담당 사회복지사가 오랫동안 우울한 감정을 해소하지 못하고 일상생활에 어려움을 겪었다. "나 때문에 우리 아이가 일찍 떠났나, 내가 조금만 더 잘했더라면 좋았을텐데.."하는 자책감에서 한동안 벗어나지 못했고 가족들도 영향을 받아 심리적 어려움을 호소했다.

(3) 대응방안[47]

기 관

① 임종 목격 시
- 보고 받은 기관에서는 추가 인력을 파견하거나 지원하여 상황에 필요한 대응을 지원
- 관련 기관 및 협력 기관과 협조하여 이용자 가족에게 알려 절차를 논의
- (무연고일 경우) 시,구 담당 공무원에게 보고. 추후 기관장이 장례절차, 사망신고, 유품처분 등을 진행
- 경찰 및 유관기관과 협조가 필요한 경우 시신 발견 시간, 과정 등 진술에 협조
- 필요시 시,구에 보고하고 추후 과정기록을 남겨 기관에 보관

② 예고된 죽음 및 사후 상실감
- 동료들과 기관 슈퍼바이저는 슈퍼비전 시간이나 동료 지지집단 등을 통해 종사자의 상실감과 충격을 업무상 누구나 경험할 수 있는 정상적인 반응으로 정상화하고 지지를 받을 수 있는 기회를 제공하는 것이 바람직함[48]
- 시간이 지나도 어려움을 겪는 경우 외부 전문가의 도움을 받도록 지원 / 연결함

개 인

① 임종 목격 시
- 시신을 옮기거나 섣불리 손을 대는 등의 현장 훼손 하지 않음
- 현장에서 나와 재빨리 112, 119에 신고
- 기관에 연락하여 상황을 보고

② 예고된 죽음 및 사후 상실감
- 지금 느끼는 감정이 누구나 비슷한 상황에서 느낄 수 있는 당연한 감정임을 인식
- 편안하게 느끼는 주변 사람에게 슬픔 등의 감정을 충분히 표현하고 위로받음
- 기관내에 본인의 심리적 어려움을 호소하고 수퍼비전 등을 통해 대처방법을 습득하고 심리적 위안을 받음
- 인간의 유한함에 대해 인정하고 수용하면서 애도의 과정을 거침
  (애도의 5가지 단계: 부정-분노-타협-우울-수용)

47) 경상북도사회복지사협회(2019), p49. / 48) 대구광역시사회복지사협회(2020), p39.

9) 대리외상으로 인한 위험 상황

(1) 정의

이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 위협, 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

사례 1

성폭력 피해자 지원센터에서 근무하는 A씨는 피해자의 진술 조서를 6회 이상 세밀하게 듣다 보니 너무 적나라한 이야기와 피해자에게 감정 이입이 되어 정신적 고통과 우울감에서 벗어나기가 어려웠다.

사례 2

B씨는 입소자(성매매 피해자)의 외상 경험을 상담하고 나면 극심한 스트레스를 느낀다. 고소장 작성 시 인용을 해야하기 때문에 집중해서 듣고 기록하게 되는데, 피해자의 고통스러운 감정을 동일하게 느끼게 된다. 피해자들의 환시, 환각, 현실이 아닌 이야기를 듣게 될 때는 스트레스가 그대로 자신에게 전가되는 것을 느낀다.

사례 3

새터민(북한이탈주민)지원센터에서 근무하는 C씨는 북한을 탈출해 한국에 정착하기까지의 과정을 들을때마다 동일한 심리적 고통을 경험한다. 북한에서 탈출해 가족과 헤어지고 죽음의 고비를 넘긴 이야기를 듣고 나면 우울감이 심해지는 경험을 한다.

사례 4

사례관리자 D씨는 루게릭 질환으로 남편을 잃은 E씨를 상담하고 나면 심리적 고통에 휩싸인다. E씨가 상담과정 중 소리를 지르고 울며 사과를 반복하는데, 밤마다 배우자 환영이 보여 너무 무섭고 미쳐버릴 것 같다고 호소하기 때문이다. 정신과 치료를 거부하는 E씨가 극단적인 선택을 할 것 같아 두렵고 무서워서 직업에 대한 회의를 느끼고 있다.

(3) 대응방안[49)]

기관

- 기관에서 종사자의 관련 업무를 조정
- 외부의 대리외상 전문가에게 연계 및 의뢰
- 상담 등 대리외상이 있을 수 있는 업무를 맡은 사회복지사들의 경우 정기적인 수퍼비전(관내/관외)을 통해 이러한 대리외상으로 인한 위험 예방 및 경감
- '유급휴가, 상담지원, 업무 조정, 힐링프로그램, 워크샵 경험나누기' 등을 통해 대리외상 경험 종사자에 대한 회복지원을 함
- 종사자가 업무에 배치되기 전에 업무의 특성과 영향에 대해 인지하도록 하며, 기관은 종사자가 트라우마 관련 업무를 직접 선택할 수 있도록 '고지 의무'를 다해야 함

개 인

- 대리외상 징후가 느껴지면 즉시 기관에 보고하고 도움을 요청
- 가족 및 친구 지지체계를 적극 활용하여 충분한 감정을 나누고 해소
- 적극적인 스트레스 대처 전략을 활용하며, 일, 여가, 휴식의 균형을 유지함

적극적인 스트레스 대처법

- 사교활동 : 가족, 친구, 동료, 동아리 등 지지체계 적극 활용
- 신체적 활동 : 운동, 레저 등
- 창조적 활동 : 그림, 작문(일기), 음악 등
- 정서적 활동 : 명상,개인/집단상담, 슈퍼비전, 나를 위한 시간 갖기, 강점 발견 등
- 교육적 활동 : 소진예방 프로그램, 교육훈련 참여 등

49) 대구광역시사회복지사협회(2020).

10) 기타 위험 상황[50]

사적인 시간(관계) 요구

사 례	서비스이용자가 사회복지사에게 친밀감을 표현하고, 밥먹자, 차마시자며 수시로 연락을 취함. 이에 시간이 어렵다고 이야기하자 자신을 무시하냐며 폭언과 위협을 가함.
대처방안	• 비공식적인 인상을 주기 쉬운 지나친 평상복 차림을 삼간다. • 이용자의 개인 공간에서 이야기를 나누기보다는 복지관 내부에서 만나 대화한다. • 사적인 시간(관계)을 지속적으로 요구할 경우, 이용자의 행동이나 말이 사적인 요구임을 알리고 침착하고 정중하게 거절한다. • 사적인 시간(관계)에 대한 거부의사를 분명히 밝히고 주변 이웃, 동료들과 함께 만난다. • 개인적인 대응으로 해결되지 않는 경우, 고충처리위원회 및 기관절차에 따라 이용자에 대응하는 적절한 조치를 취한다.
관련법령	형법 제 283조(협박, 존속협박)

무리한 요구

사 례	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 허락할때까지 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.
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, 공감과 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.
세부대응 전략	• 기관의 조치에 대해 이해하기 쉽고, 분명하게 설명한다. 이후 해당 프로그램과 관련하여 기관에서 마련하고 있는 계획을 충분히 설명한다. • 기관의 설명에도 불구하고 사무실을 비워주지 않을 경우 복지관 내 CCTV로 촬영되고 있음을 알린다. 이러한 행동이 복지관 운영규정이나 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있는 행동임을 알린다. • 가능하면 기관장이 직접 나가서 설득한다.

50) 성산종합사회복지관(2017), p.10-13.

세부대응 전략	• 단체로 나서서 무조건 요구하기보다 기관장과 담당자, 이용자 대표등이 참여하는 간담회를 통해 대책을 논의하도록 유도한다.
관련법령	• 형법 제 283조(협박, 존속협박) • 형법 제 314조(업무방해) • 형법 제 319조(주거침입, 퇴거불응)

주취자

정 의	주취자(酒醉者: Intoxicated Person)는 알코올의 영향에 의하여 사회통념상 정상적인 판단이 어려울 정도로 취한 자를 의미한다. 명확하고 객관적인 판단기준을 제시하기는 어렵지만,「도로교통법」에 따르면'혈중알코올 농도 0.03% 이상을 주취상태로 규정한다.
사 례	• A씨(서울, 47세)는 11년에서 12년 초까지 술에 취해 5회에 걸쳐 ○○주민센터에 찾아가 기초생활수급비 지원을 안 해준다는 이유로 '*** 칼로 *를 찌르고 **해버린다' 등의 말로 담당자를 협박, 경찰에서 인근 주민에 대한 모욕과 공갈 등 여죄를 추가 구속됨.(12년8월) • E씨(울산, 66세)는 술을 마시고 ○○주민센터에 찾아가 기초생활수급자에게 지급되는 생활용품을 달라며 담당자에게 욕설을 하고 사무용품을 집어 던지며 2시간가량 행패를 부리는 등 상습적으로 공무집행을 방해, 현행범으로 체포되어 공무집행방해혐의로 구속됨.(12년 5월)
대처방안	• 「이용자 수칙」에 의거, 알코올 섭취자는 출입이 제한됨을 고지한다. • 이용자가 술에 취해 의사소통이 불가능한 경우 접근을 삼가며, 사회복지 종사자는 이용자에게 술을 마신 상태에서는 상담이나 지원이 불가능함을 고지한다. • 음주한 상태로 들어온 이용자의 경우 이성적인 대화가 어렵고, 자극에 민감하므로 감정을 가라앉히고 술이 깬 상태에서 다시 방문해주도록 권유한다. • 불가피하게 상담을 진행할 시, 상담 가능 시간을 사전에 고지하여 필요한 내용만 상담한다.[51] • 알코올 중독자는 중독에 대한 치료와 단주에 대한 끊임없는 노력이 필요하므로중독 치료기관이나 중독관리통합지원센터와 연계하여 개입한다.
세부대응 전략	• 주취자가 흉기 또는 위협을 가할 수 있는 물품을 소지한 경우 즉시 그 장소를 이탈하여 안전을 확보하고, 동료 직원이나 경찰서에 알린다. • 술에 취한 상태로 지속적으로 방문하여 협박하는 경우 관련법령에 의해 처벌 받을 수 있음을 알리고, 술이 깬 상태에서 다시 방문하도록 권한다.
관련법령	• 형법 제 284조(특수협박) • 형법 제 314조(업무방해) • 경범죄 처벌법 제 3조(경범죄의 종류)

51) (재)청주복지재단(2016), p.40.

위험물 소지 및 위협[52]

정 의

이용자가 직접 위험물을 소지하여 위협을 주거나, 사회복지종사자가 있는 공간의 물건 등을 통해 위협을 가하는 경우를 말한다.

사 례

- 자활사업참여주민이 33cm 부엌칼로 위협 및 센터 내 난동.[53]
- 복지관에 한 회원이 아무도 모르게 늘 신문지에 칼을 싸서 가지고 다녔다. 어느 날 회원 두 분이 말다툼을 하면서 크게 싸움이 번졌고 그 회원은 자신이 가지고 다니는 칼을 꺼내 협박과 욕설을 하기 시작했다.
- 복지관 프로그램에 참여하던 이용자간에 싸움이 발생하였다.[54] 이를 말리는 사회복지사에게 이용자가 상대방의 편을 든다고 화를내며'네가 사회복지사냐, 넌 여기서 일하면 안된다.' 라며 소리를 질렀다. 이후 집에 가서 공기총을 소지하고 다시 돌아와 위협하였다.

대처방안

- 위험물을 소지하고 있는 경우 바로 경찰(112)에 신고한다.
- 이용자가 소지하고 있는 위험물이나 흉기에 대해 언급한다.
- 이용자가 소지하고 있는 위험물이나 흉기를 근처의 책상, 의자 등에 내려 놓을 것을 조용히 제안한다.
- 내려놓은 위험물이나 흉기를 동료직원의 도움을 요청하여 제거한다. 만약 위험물 및 흉기 제거에 관한 훈련이 되어 있지 않은 경우 시도하지 않도록 한다.
- 법적 처벌 가능성을 엄중히 경고한다. CCTV가 있는 경우 위험물 소지 및 위협행위가 녹화되고 있음을 고지한다.
- 경찰이 오기 전에 위험 상황이 지속된다고 생각이 되면 대피 통로를 확보하고 신속히 피신할 수 있다.

세부대응 전략

단 계	처리단계	대응요령	대응예시문
1	다른 이용인 및 직원피신	· 안전을 위해 다른 이용인 및 민원인을 피신조치 · 인명피해가 발생하지 않도록 최대한 신속하게 대응	"선생님, 진정하시고 흉기를 내려놓으십시오. 이러시면 오히려 문제를 더 어렵게 만들 수 있습니다"
2	동료사회복지사 힘을 모아 적극개입	· 민원인 소지 위험물이나 흉기를 사용하지 못하게 대응 · (사무실이나 이용자 몸에 불을 지르는 경우)실내 비치 소화기로 1차 진압 및 소방서(119)신고	
3	민원이 진정될 조짐이 없을 시 신속하게 경찰(112)신고하여 피해 확산 차단		
4	경찰이 도착할 때까지 추가피해방지	· 민원인을 진정시키기 위해 차분히 이야기를 유도	"선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정 하십시오" "진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다"
5	사후조치	· 보고서 작성 및 상급자 및 기관장 보고 · 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행	

52) 전라북도사회복지사협회(2020) p.29-30 재구성. / 53) 대전사회복지사협회(2020) p.73. / 54) 대전복지재단(2015), p.32.

관련법령	• 형법 제 260조(폭행, 존속폭행) • 폭력행위 등 처벌에 관한 법률 제 3조(집단적 폭행 등) • 형법 제 284조(특수협박) • 형법 제 314조(업무방해)

정신질환으로 인한 폭력[55)]

정 의	"정신질환자"란 망상, 환각, 사고(思考)나 기분의 장애 등으로 인하여 독립적으로 일상생활을 영위하는 데 중대한 제약이 있는 사람을 말한다.
사 례	1) 최OO씨는 퇴원 후 약물부작용으로 인해 약 3개월동안 약물을 투약하지 않았으며 이로 인해 증상이 재발하여 기물파손과 담당 사례관리자에게 "더 이상 집에 찾아오면 가만두지 않겠다"라는 폭언과 욕설을 함. 2) 김OO씨는 담당 사례관리자가 약속 시간에 5분 늦었다는 이유로 기분이 나쁘다고 폭언을 장시간 보여 왔으며 이로 인해 서비스 제공이 불가하여 다음 시간으로 약속을 연기하려 하는 사례관리자에게 칼을 들고 소리를 지르며 위협함.
대처방안	**증상별 대처법** • 흔히 관찰되는 정신병적 증상 - 혼자 중얼거리거나 이유 없이 웃는 모습 - 횡설수설하는 말 - 상황에 맞지 않는 감정표현, 부적절한 행동 - 감정조절이 안 되고 충동적인 자·타해 행동 - 지저분한 옷차림 및 엉망인 위생상태 • 환청이 있는 경우 - 구체적으로 물어 본다 (예: "몹시 불안해 보이는데 지금 무슨 소리가 들 립니까?") - 따지거나 논쟁하지 않는다. - 빈정되거나 놀리는 어투를 사용하지 않는다. - 환청을 극복할 수 있는 실질적인 조언을 한다.(예: 약물치료, 무시하는 법 등) • 망상이 있는 경우 - 아주 강한 망상적 믿음에 대해서는 논쟁을 피한다. - 망상의 내용에 동의하지 않는다고 말한다. - 자신의 생각에 대해 옳다고 계속 우기면 그것에 대해 더 이상 논쟁하고 싶지 않다고 말한다. - 일상적인 다른 화제로 바꾼다. - 망상 그 자체보다 동반되는 감정에 대해 이야기 한다. - 망상적 믿음과 그것을 행동으로 옮기는 것과는 반드시 구별해야 한다. • 이상한 말이나 행동을 보일 때 - 행동한계를 미리 설정해 놓는다.

55) 서울특별시(2016), p.11-21 재구성.

정신질환으로 인한 폭력

대처방안	- 위험성 여부를 판단한다. 만약 위험하다고 판단되면 대상자에게 접근하는 것을 피하고 안전한 환경을 조성한다. 필요 시 강제입원을 고려 할 수 있다. - 위험하지 않을 때에는 차분하게 기다린다. 일상생활 중의 다른 화제로 이야기를 돌리는 것이 좋다. - 정신병적 증상이면 논쟁을 피한다. 만약 이상행동이 환청이나 망상에 의한 것이면 현실성 여부에 대해 논하지 말아야 한다. • 공격적인 행동을 할 때 - 우리의 안전 및 대상자의 안전을 염두에 두어야 한다.(무기가 될 만한 물건을 소지하고 있는지, 출입구 위치 및 주변물건 파악) - 가능한 한 충분한 인원과 장비를 갖추고 상대를 압도할 만한 위엄을 보이며 접근한다. - 자극을 줄여주고 부드러운 어조로 간단, 명료하게 상황을 설명한다. 환자의 감정을 말로 표현하게 한다.
세부대응 전략	1)의 사례의 경우, - 대상자와 보호자의 동의하에 의료기관에 연계한다. - 퇴원 후에는 이용자의 입원 일수를 파악하고 지속적인 약물관리가 이루어 졌는지 탐색하여 증상이 재발한 원인을 파악한다. - 그 후 대상자의 동의 시 재사정 후 적절한 약물 관리와 효과적인 사례관리가 지속될 수 있도록 계획을 수립한다. 2)의 사례의 경우 - 평소 충동 조절 장애가 있는 이용자가 Acting out[56]을 보이는 경우는 대부분 비슷한 원인때문이다. 본인이 무시받거나 의견이 수용되지 않거나 본인이 싫어하는 특정행동을 상대방이 하는 경우 등이 있을 수 있다. 이런 정보는 초기 상담 및 주요 증상과 재발요인 등을 통해 미리 파악해야할 부분인데 필수 항목으로 사정하는 것이 필요하다. - 입원치료까지 필요하지 않은 지역사회에 거주하는 대상자들은 관계를 유지하고 있는 사례관리자들에게 무의미한 공격을 보이는 것은 매우 드문 일이기 때문에 담당 사례관리자들은 이점에 대해 파악하고 있어야 좋다. - 충동 조절 장애가 아닌 환청, 망상과 같은 증상을 가진 대상자들도 이와 마찬가지로 Acting out을 보일 때에는 대부분 이유가 있기에 함께 상담하고 사정하는 것이 꼭 필요하다. - 하지만 미처 사정하지 못하였거나 급격한 증상 악화로 인해 Acting out을 보일 때에는 최대한 그 자리를 벗어나는 것이 중요하다. - 사례관리자가 대상자의 Acting out에 직면하게 될 경우에는 침착함을 유지하여야 하고 그 순간 어떤 경우라도 자극하는 언어와 행동은 삼가며 출입구 쪽에 위치하거나 위협하는 물건을 제거하기 위한 방법을 모색하는 것이 좋다.
관련법령	• 정신건강복지법 제 5장 보호 및 치료

56) 자기 자신이 인식하거나 혹은 인식하지 못한 상태에서 말이 아닌 행동으로 갈등을 표현하는 것.

2 특성별 대응방법[57)]

1) 현장 특성에 따른 대응전략

(1) 내부현장

① 사무실

사무실은 여러 직원이 함께 근무하고 이용자의 접근이 비교적 자유로운 공간으로 폭력위험에 대해 낮게 평가될 수 있으나 실제 이용자 폭력의 대부분이 종사자가 근무하는 기관 내부에서 이루어진다. 별도의 상담실과 교육실 활용 없이 사무공간에서 접수와 상담, 민원 해결 등이 이루어지는 지역복지관 등의 사무실에서는 이용자 폭력의 발생위험이 크다.

기본 대응지침

환경구성

- 사무실 구성에 있어 사무공간과 이용자 대면 공간을 구분하고, 이용자들이 대기하거나 간단한 문의와 면담을 수행하는 공간은 충분하게 확보한다.
- 사무실내에 위협이 되거나 무기로 사용될 수 있는 장비, 사무용품 등은 사전에 안전한 공간에 별도 비치한다.
- 비상경보 시스템, 보안카메라, 녹음 전화기등을 설치하고 점검한다

조직수준의 준비

- 비상상황이 발생할 경우 즉시 연락할 수 있는 기관(경찰등)과의 사전협의 및 신고 시스템을 구축한다.
- 지역복지관의 경우, 평소 서비스 이용자 뿐 아니라 외부인의 접근이 가능한 곳이므로, 외부인의 왕래를 확인할 수 있는 안내데스크를 활성화할 필요가 있다.
- 근무시간과 휴식시간 등을 구분하고, 근 무시간외에 이용자가 사무실에 있지 않도록 한다.

② 상담실과 프로그램실 등

상담실과 프로그램실의 경우 이용자의 사생활 보호와 면담의 목적, 활동의 효과 증진을 위해 닫힌 공간을 활용하는 경우가 많다. 그러나 지나치게 폐쇄적인 공간보다 위험 발생 시 즉각적으로 도움을 받을 수 있는 장소에서 상담과 교육을 수행해야 하며, 도움을 요청할 수 있는 장치가 사전에 마련되어야 한다.

기본 대응지침

환경구성

- 상담 시 물리적 접촉을 막아주는 폭이 넓은 상담 테이블을 비치한다.
- 상담실의 가구와 사무기구의 배치는 위험을 최소화하는 형태로 설계되어야 한다. 내부공간을 충분히 확보하고, 모서리가 날카롭지 않은 가구의 배치, 장식장의 잠금장치 등을 확인한다.
- 폭력 시 대처할 수 있는 비상벨과 기타 보호 장비를 비치한다.

조직수준의 준비

- 상담과 프로그램의 진행 전에 폭력관련 정보에 대한 자기보고식(self-report) 체크리스트를 활용하여 이용자의 폭력 가능성 등을 평가한다.
- 폭력위험이 있다고 판단될 경우 2명 이상의 팀방식의 면담이나 공동지도자를 활용하여 집단프로그램을 진행한다.
- CCTV 녹화 및 녹음 사실을 사전에 고지 한다

57) 대전복지재단(2015), pp.32-37.

사례

복지관 상담실에서 음주 상태의 이용자를 상담하였다. 한 손에는 쇠파이프, 다른 한 손에는 식칼을 들고 왔다. 감정이 격한 상황에서 평소 기관을 이용하면서 느꼈던 불만상황과 요구사항을 들어줄 것을 강요하였다.

대응전략

- 상담실 문을 열어두고, 혼자 상담실에 들어가지 않도록 한다.
- 2명 이상의 종사자가 개입하고, 정중한 어조로 이용자를 진정시킨다. 동시에 위협이 되는 도구들은 테이블 위에 내려놓도록 설득한다.
- 위협이 되는 상황에서는 단호하게 상담을 중단하고 신고할 수 있음을 알린다.
- 이용자가 흥분한 상태이거나 예측할 수 없고, 위협적인 경우, 상담실보다 동료들이 함께 있는 사무실 안에서 면담하는 것도 현실적인 선택으로 볼 수 있다.

(2) 현장방문[58)]

사회복지실천 영역에서 현장 중심의 아웃리치(out reach) 서비스가 강조되면서 종사자가 기관 외부에서 이용자에게 서비스를 제공할 기회가 점점 많아지고 있다. 현장방문의 경우 폭력과 관련한 사후대책보다 예방적 접근이 중요하다. 이용자의 집을 방문하는 것은 폭력예방을 위한 안전관리에서 가장 주의를 기울여야 할 장소이다.

기본 대응지침[59)]

기본사항	- 방문예정 이용자와 관련된 충분한 정보를 파악한다.(개인적 특성, 상황, 폭력 가능성등) - 방문조사 시 2인이 함께 방문하여 사회복지기관 종사자의 신변안전 및 방문조사의 객관성을 향상한다. - 폭력의 위험이 높다고 판단되면 가정방문보다는 기관에서 만나도록 한다. - 위험이 예측될 경우(성범죄이력, 중범죄이력, 집요하게 가정방문을 요구함)에는 사전에 경찰서의 지원을 받는다. - 집에 들어가기 전에 싸우는 소리가 나는지, 위험 상황인지 확인한 후 들어간다. - 음식이나 음료를 권할 경우, 먹지않는 것이 원칙임을 밝힌다. - 안전에 위협을 느낀다면 지체없이 현장을 떠난다. - 위험한 상황을 제압하는 것보다 탈출하는 것이 우선이다. - 긴급발생 시의 대응방법을 숙지하고 간다. - 위험이 반복되면 가정방문 담당자를 교체한다.
시 간	- 가정방문은 가급적 대낮 또는 주중에 진행한다. - 사회복지기관 내 동료들에게 방문장소, 방문시간 및 돌아올 예정시간 등을 고지한다. ("몇시 몇분 OO씨 집에 도착하였습니다. 면담 끝나고 출발할 때 다시 연락을 드리겠습니다")

58) 대전복지재단(2015), p.36. / 59) 충청남도사회복지사협회(2020), p34-36.

장 소	- 방과 같은 밀폐된 공간보다는 거실 등 외부와 연결된 개방적인 공간에서 상담/지원을 진행한다. - 가급적 문 쪽에서 상담/지원 활동을 진행하여 응급상황 시 신속하게 탈출한다. - 주방은 가능한 피한다.(뜨거운 물이나 조리도구는 위험)
옷차림	- 기관 소속 신분증을 착용하고 방문한다. - 활동이 불편한 의복 및 장신구의 착용은 자제하고, 귀중품은 사회복지기관에 비치한다. - 신고 벗기 편한 신발을 착용한다.(하이힐을 자제한다) - 넥타이나 스카프를 자제한다. - 가능한 지갑은 소지하지 않는다.(최소한의 금액만 소지한다)
휴대폰	- 휴대폰은 가방이 아니라, 몸에 소지한다. - 휴대폰은 충분히 충전해서 가져간다. - 휴대폰에 SOS서비스를 설정하거나 단축번호 1번에 112 또는 119를 설정해둔다.(응급시 사용) - GPS추적이 가능하도록 해둔다. - 가능한 기관 업무용 휴대폰을 사용한다. - 상황에 대한 정보를 문자로 송신한다.
차 량	- 이용자가 차량번호 조회로 종사자의 집 주소를 추적할 가능성이 있으므로 가급적 기관차량을 이용한다. - 차량을 주차할 때는 긴급상황 시 바로 출발할 수 있도록 주차한다. - 차량주차 시 대피 길목을 파악하다. - 자동차 열쇠는 가방보다 주머니에 보관한다.
안전장비	- 호신용 장비(호신용 호루라기, 스프레이, 경보기 등)를 지참한다. - 녹취기를 지참한다.

① 방문 전 현재 상황 확인하기[60]

Q 위기 관련 기관 자체 교육 관련TIP

- 기관(기관장, 중간관리자)은 아래와 같이 현재 상황을 확인하고 위험하다고 예측될 시, 과거력 등을 판단하여 방문 여부를 결정한다.
- 이용자가 고위험일 경우 경찰서에 공식적인 동행 협조를 요청한다.
- 부득이하게 방문하여야 할 경우 반드시 2인이 함께 방문한다.

60) 전라북도사회복지사협회(2020), p.50.

구 분	확인사항
폭 력	방문대상자가 고위험요소(정신질환, 자살시도, 알코올 중독, 가정폭력, 아동학대, 범죄경력 등)을 가지고 있는가? 방문대상자가 방문(내방)시 방문인력에게 폭력을 행사한 적이 있는가?
성폭력	방문대상자 및 가족구성원이 성범죄와 연관된 적이 있는가?
감 염	방문대상자가 고위험 감염요소(결핵, 수두, 풍진 등)을 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?
상 황	방문대상자가 최근 과도한 스트레스(실직, 재정적 어려움, 의미있는 사람의 죽음으로 인한 상실 등)을 경험했는가?
자연재해	자연재해(폭염, 혹한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령)으로 방문의 어려움은 없는가?
동거인 및 가족구성원	방문 가정에 다른 동거인 및 가족 구성원이 있는가?
반려동물	방문 가정에 반려동물이 있는가?
차 량	사전에 차량점검(연료, 타이어 점검 등)이 이루어졌는가?

② 방문 시 고려해야 하는 상황[61]

- 헌신적으로 도와주고 있기 때문에 위험당할 리 없다고 확신하지 마라
- 위험한 상황에서도 도움을 줘야 한다고 생각하지 마라
- 폭력의 신호를 느끼고 의심하는 것에 죄책감을 갖지 마라
- 위험을 간과하지 마라
- 부엌, 밀폐된 방, 출구가 좁은 방에서 얘기하지 마라
- 집안 구석이나 안쪽에 있지마라
- 개인 핸드폰 번호를 노출하지 마라(기관핸드폰 사용, 발신자표시제한)
- 권위적으로 대하지 마라
- 존중과 공감의 태도를 잃지 마라

61) 충청남도사회복지사협회(2020), p.36.

사례

임대아파트 단지 내 복지관에서 근무하는 종사자에 의하면, 임대아파트 단지 내 집구조는 대부분 유사하다. 현관이 있고 좁은 주방을 지나면 바로 거실이 있고, 주방과 거실로 이어지는 통로가 좁다 보니 아무래도 밖으로 나오기 어렵고, 위험하다. 열린 공간이 아니다 보니까 위험이 더 크다.

③ 성범죄[62]

- 성범죄자 조회 서비스를 활용한다.
- 성범죄자 알림이 http://www.sexoffender.go.kr(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)
- 만약 이용자가 성범죄경력이 있을시 중간관리자 혹은 시설장에게 보고하여, 개입 전 이러한 상황에 대한 대응을 고려한다.

길거리 상담 시 주의사항

- 여러 명이 모여 술을 마시고 있는 경우 접근하지 않는 것이 바람직하며, 안부 인사 정도만 나눈다. 상담이 필요한 경우 기관 내방을 유도한다.
- 임대아파트 단지 내에서 이용자들이 모여 음주하는 경우 자연스럽게 해산을 유도 한다.

(3) 외부행사[63]

- 외부행사에 참여하는 이용자와 관련된 정보파악으로 이용자의 특성과 상황, 위협행사가능성 등을 검토한다.
- 이용자의 위기상황을 예측하여 사전 위기 대응계획 및 업무분장을 세운다.
- 행사보험 및 여행자 보험에 반드시 가입한다.

62) 서울특별시(2018), p30. / 63) 서울특별시사회복지사협회(2019), p.23.

- 비상약을 구비하고 필요시 간이 의무실을 마련 및 지정한다.
- 업무분장에 행사 진행시 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 이동할때는 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.
- 긴급위기 발생시 119, 112에 즉시 신고하여 지원을 요청한다.
- 외부행사시 이용자에 대한 파악이 충분하지 않는 경우 외부행사에 배제한다.

(4) 차량이동[64]

- 타이어 점검과 함께 차 안팎에 숨어있는 사람은 없는 지 살펴보는 등 차량을 점검한다.
- 시설 또는 종사자차량으로 이용자와 이동할 때 여러 가지 위험요소가 있을 수 있음을 간과하지 말아야 한다.
- 가급적 다른 종사자와 함께 동승하도록 하고, 폭력가능성이 있는 이용자의 경우 차량이동에 관한 사항들을 매우 신중하게 결정해야 한다.
- 2인 이상의 종사자가 동행할 때 한명은 운전을, 다른 한명은 이용자와 뒷자석에 앉도록 한다.
- 이용자와 함께 차량으로 이동할 때, 이용자가 과거 차량이동과정에서 도망치거나 폭력적·위협적 행동을 했던 경험이 있는지 사전에 조사할 필요가 있다
- 이용자의 돌발적인 말이나 행동으로 위험발생이 우려될 경우 즉각적으로 차량을 갓길로 이동하여 안전조치를 취하도록 한다.
- 뒷좌석의 왼쪽문은 보호장치를 잠금조치하여 외부에서 문을 열 수 있도록 하고, 운전 중 창문의 열고 닫음도 운전석에서 조정할 수 있도록 한다.
- 항상 차 문을 잠그도록 한다.
- 종사자를 비롯하여 차량 탑승자 모두 안전띠를 착용토록 한다.

2) 특이상황별 민원 대응전략(전화, 대면, 사이버)

(1) 전화통화[65], [66]

① 기본대응[67], [68]

- 정중한 언어를 사용하고, 음성의 크기, 높낮이, 속도 발음에도 주의한다.
- 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 받고, 소속과 이름을 분명하게 알린다.
- 이용자와 마주 보고 있다는 생각으로 밝은 표정과 바른 몸가짐으로 통화한다.
- 통화에 집중한다(통화와 컴퓨터 작업 등을 병행 금지).
- 통화 중 이용자가 기다리지 않게 한다.
- 통화 종료 시, 이용자가 수화기를 내려놓은 다음에 수화기를 내려놓는다.
- 전화기 감도가 예민한 경우 주변 대화내용 등이 이용자에게 들리지 않도록 주의한다.
- 통화 중에 이용자 방문 등 예기치 않은 상황 발생 시

64) 충청북도여성발전센터(2016), p.73. / 65) 롯데백화점(2014). / 66) 서울특별시(2018). / 67) 국민권익위원회(2018), pp.19-21.
68) 경상북도사회복지사협회(2019).

- 통화 중인 이용자에게 양해를 구한 후, 방문 이용자에게 전화 통화가 끝날 동안 잠시 기다려 줄 것을 안내한다.
- 상담내용 등 상황 여건에 따라 적절하게 대응하며 통화 지속한다.
- 미묘한 표현에 주의한다.

② 표준대응

01	첫인사	• 밝은 표정과 음성으로 한 톤 높여 통화 • 전화벨이 3회 이상 울리기 전에 받음 • 반드시 인사말과 소속, 성명을 안내 예) 감사합니다.000기관 ***팀 홍길동입니다. 무엇을 도와드릴까요? • 늦게 받았을 때는 "늦게 받아 죄송합니다."라고 응대
02	내용확인	• 이용자 요구사항을 파악하여 책임감 있는 태도로 응대 • 이용자 말을 신중하게 경청하고, 메모하면서 통화 • 이용자의 말을 제대로 못 들었을 경우에는 "죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해주시겠습니까."
03	응 대	• 이용자의 수준에 맞추어 민원처리 과정 및 (예상) 결과 등을 쉽게 설명 • 이용자가 신뢰할 수 있도록 정중하고 예의 바른 표현을 사용
04	끝인사	• 통화를 끝내기 전에 이용자에게 상담 되지 않은 사항은 없는지 확인하고 마무리 인사 예) 더 궁금하신 사항은 없으십니까, 감사합니다. 안녕히 계십시오. • 이용자가 먼저 전화를 끊은 것을 확인한 후 수화기를 내려놓음

바람직한 호칭과 표현방법[69]

○ 상황에 적절한 호칭과 용어를 사용한다.

기본호칭	상황별 용어사용
• 남자 : 000님, 선생님 및 직위에 '님'자를 붙임 • 여자 : 000님, 사모님, 00여사님 • 부부 : 배우자, 남편·아내 분, 안어른, 바깥어른 • 노인 : 000님, 할아버님, 할머님 • 자녀 : 자제분, 아드님, 따님 • 동반자 : 이쪽 분, 저쪽 분, 같이 오신분 • 집 : 저택, 귀댁, 댁	• 맞이할 때 : "어서 오십시오", "안녕하세요" • 기다리게 할때 : "죄송하지만, 잠시만 기다려 주십시오" • 사과할 때 : "죄송합니다. 사과드리겠습니다" • 담당자 부재 중 - "잠깐 자리에 계시지 않습니다." - "잠시 외출 중이십니다." • 급한 일을 하고 있는데, 이용자가 불렀을 때 - "죄송하지만, 잠시 기다려 주십시오. 지금 바로 찾아뵙겠습니다." • 알지 못하는 내용을 문의할 때 - "담당자에게 알아보고 오겠습니다." - "잠시만 기다려 주십시오" - "제가 지금 잘 알지 못하기 때문에 내용을 잘 알고 있는 담당자를 만나 뵙도록 도와드리겠습니다."

무심코 쓰는 표현	이용자를 배려하는 표현
• 기다리세요	• 잠시만 기다려 주시겠습니까?
• 모르겠는데요	• 죄송합니다만, 잘 모르겠습니다.
• 할 수 없는데요	• 죄송하지만, 지금은 할 수 없지만 도울 방법이 있는지 찾아보겠습니다.
• 자리에 없습니다	• 지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨 드릴 까요?
• 다시 전화주세요	• 죄송하지만, 연락처(전화번호)를 남겨 주시면 00분/0시간 후에 다시 전화 드리도록 하겠습니다.
• 담당자가 아니라서 모르겠는데요	• 죄송하지만, 담당자와 통화하실 수 있도록 안내해 드리겠습니다.
• 예, 뭐라고요?	• 죄송하지만, 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?
• 아닙니다	• 죄송하지만, 제가 확인한 바로는 00라고 합니다. 양해해 주시면 감사하겠습니다.
• 수고하세요	• 감사합니다. 안녕히 계십시오

69) 국민권익위원회(2018), pp.29-30.

• 그래요	• 그렇습니다
• 알고 있어요	• 알고 있습니다
• 그대로예요	• 바로 그렇습니다.
• 무슨 일이십니까?	• 어떤 내용입니까?
• 잠깐 기다리세요	• 잠시만 기다려 주십시오
• 잘 알아보고 전화주세요	• 죄송하지만, 다시 한 번 확인하시고 통화하시면 어떨까요?

(2) 전화대응 : 단순폭언[70]

민원내용은 있으나, 민원인이 불만을 가지고 폭언을 하여 직원의 불안감을 조성하는 경우(모욕이나 협박에는 이르지 않는 폭언)

• 종사자의 자제요청에도 불구하고 지속적 전화폭언 시 → 전화종료

1단계	진정요청	1-1. "선생님,화가 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다." 1-2. "선생님, 폭언을 계속하시면 정상적인 전화상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오."
2단계	녹 음	**1차폭언 중지요청에도 2차 폭언을 하는 경우** 2-1. "선생님, 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다."
3단계	상담종료	**3차 폭언을 하는 경우, 법적조치 경고 및 전화상담 종료** 3-1. "선생님, 폭언을 지속할 경우에는 관계법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다." * 경범죄처벌법, 제3조 제1항 제19호 3-2. "더 이상 상담이 어렵습니다. 상담을 종료하겠습니다."
4단계	2차통화시 상급자연결	**동일 민원인이 다시 전화하는 경우, 동일하게 응대를 하되 상급자와 통화를 원할 경우** 4-1. "네, 선생님, 상급자에게 보고드린 후 다시 연락드릴 수 있도록 하겠습니다." * 당장 바꾸라고 재촉하더라도, 매뉴얼대로 차분하게 답변 진행
5단계	상급자대응	① 피해사건 보고서 작성 및 기관장 보고 * 최대한 객관적인 입장에서 사실에 근거, 6하원칙에 따라 작성 ② 상급자가 직접 민원인과 통화 ③ 폭언 지속시, 통화종료 및 서면경고문 발송(가능)

70) 행정안전부(2018), p.5.

① 전화대응 : 욕설

직원의 인격을 무시하는 모욕적인 말로서 폭언의 정도가 심한 경우

• 전화욕설의 경우, 진정 요청에도 지속 시 → 전화종료(종사자 보호)

1단계	자제요청 및 녹음	**자제요청에도 불구, 욕설을 하는 경우** 1-1. "선생님,지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다."
2단계	상담종료	2-1. "선생님, 현재 욕설을 하셨기 때문에 더 이상 상담진행이 어렵습니다. 통화 종료하겠습니다. * 조언,충고 및 욕설맞대응 금지
3단계	즉시보고	민원내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고(구두)
4단계	부서장 조치사항	① 피해실무자 면담 및 상태 판단(휴식 등 부여) ② 녹취파일 청취 및 상황파악 ③ 피해사건보고서 작성 ④ 서면 경고문 발송 * 부서장은 특이민원 발생보고서의 내용 검토 후 사안의 경중을 고려하여 서면 경고문 발송 여부 결정 * 주소 확인이 안될 경우 민원인의 개인 핸드폰으로 경고 문을 문자메시지 형태로 전송 조치
5단계	2차통화시 상급자연결	(민원인이 사과의 여지가 있는 경우)통화를 진행한다. (사과의 여지가 없고,반복적 욕설을 지속하는 경우) 5-1."선생님, 죄송하지만, 상급자를 통해 본 전화에 수신된 번호로 통화가 진행되도록 하겠습니다. 통화종료 하겠습니다.
6단계	상급자통화	상급자는 신속하게 민원인과의 통화를 진행한다. (욕설이 지속되는 경우) 6-1. "선생님, 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화종료 하겠습니다." * 추후 조치사항은 위기관리 전담팀과 협의 후 진행

② 전화대응 : 성희롱

• 전화성희롱의 경우, 성폭력처벌법에 근거 → 통화 즉시종료(종사자보호)

1단계	경 고	1-1. “방금하신 말씀은 제가 듣기에 불편합니다. 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려해 주십시오. * 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌함을 강하게 표현
2단계	상담종료	**법적조치 경고 및 상담종료** 2-1. “선생님은 전화를 이용하여 성적수치심이나 혐오감을 발생시키셨으므로 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제13조에 따라 처벌될 수 있습니다. 2-2. “더 이상 상담이 어렵습니다. 통화를 종료하겠습니다.”
3단계	즉시보고	민원내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고 (메모 또는 구두)
4단계	부서장 조치사항	① 피해실무자 면담 및 상태 판단(필요시, 휴식 등 부여) ② 녹취파일 청취 및 상황파악 → 성희롱 여부 확인 ③ 피해사건보고서 작성 ④ 법적조치사항 등에 대해 위기관리 전담팀과 협의하여 진행

③ 전화대응 : 상급자(기관장 등)통화요구

• 민원인 요구에 끌려가지 말고 → 기관입장 설명

1단계	실무자대응	**기관장으로부터 민원관련 권한을 위임 받았음을 설명하고, 일관되게 응대** 1-1. “선생님, 화가 많이 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주십시오. 제가 말씀을 잘 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.”
2단계	부서장대응	**불만이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때** 2-1. “선생님, 필요하시다면 담당부서 책임자에게 연락드리도록 하겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?” 담당 부서장(또는 상급자)이 전화면담 진행

④ 전화대응 : 반복전화 및 장시간 통화

• 반복전화·장시간통화 → 전화상담의 시간제한성 고지 및 용건위주 질문 유도

1단계	실무자대응	1-1. "선생님, 대기하고 계시는 다른 민원인 때문에 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다." * 통화시간이 30분이상 지속될 경우에는 상담곤란을 설명한 후 응대종료 - 다만 같은 내용의 민원을 반복하는 경우에는 통화시간이 10분이상 지속될 경우에는 응대종료 가능

(3) 특이민원 대면대응언

① 대면대응 : 폭언·욕설(고성, 협박 포함)

• 민원인 폭언 시 → 기관차원에서 2차 돌발폭력 방지 및 증거확보(녹음)

1단계	진정요청	1-1. "선생님,화가 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다." 1-2. "선생님, 폭언을 계속하시면 정상적인 전화상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오."
2단계	1차경고	**욕설과 협박이 지속 발생 시** 2-1. "선생님, 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀을 반복적으로 하시고, 욕설을 계속하시면 위법행위로서 관련법률에 저촉될 수 있습니다." 2-2. "지금부터 정확한 상담을 위해 녹음을 실시하겠습니다."
3단계	2차경고	**민원인의 행동(욕설,협박)이 제지되지 않을 경우, 경찰신고** 3-1. "이제 경찰에 신고하겠습니다."
4단계	최후조치	**경찰이 도착할때까지 대기** 4-1. "경찰에 신고하였습니다. 경찰이 도착하기 전까지 민원응대를 중단하겠습니다."
5단계	상급자대응	① 피해사건보고서 작성 및 기관장 보고 ② 법적조치사항 등에 대해 위기관리 전담팀과 협의하여 진행

② 대면대응 : 폭력 발생

1단계	진정요청	1-1. "선생님, 차분히 설명해 주십시오." 실무자가 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 음료수 등 제공

2단계	경 고	폭행발생 시 → 동료직원 등이 신속하게 민원인 제지 상급자 또는 동료직원이 경고 멘트 2-1. "선생님, 그런 행동은 형법 제 260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다." 2-2. "경찰에 신고하겠습니다."
3단계	경찰신고	**경찰에 즉시 신고** * 인근 경찰서 또는 지구대와 핫라인 구축
4단계	최후조치	**경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지** 4-1. "선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오." 4-2. "진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
5단계	상급자대응	① 피해사건보고서 작성 및 기관장 보고 ② 법적조치사항 등에 대해 위기관리 전담팀과 협의하여 진행

③ 대면대응 : 집기 또는 물품 등을 파손하는 경우

1단계	진정요청	1-1. "선생님, 차분히 설명해 주십시오."
2단계	경 고	집기, 물품 파손 시 → 동료직원 등과 민원인을 제지하고, 주변이용자 대피, 담당자 경고 멘트 2-1. "선생님, 그런 행동은 형법 제 366조에 의한 재물 손괴죄 또는 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다." * 단호하지만 정중하게 법적근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지
3단계	경찰신고	민원인이 진정할 조짐이 없을 경우 → 경찰에 신고
4단계	최후조치	**경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지** 4-1. "선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오." 4-2. "진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
5단계	상급자대응	① 피해사건보고서 작성 및 기관장 보고 ② 법적조치사항 등에 대해 위기관리 전담팀과 협의하여 진행

④ 대면대응 : 위험물 소지 및 신변을 위협하는 경우

1단계	경 고	1-1. “선생님, 지금 하시는 말씀은 형법 제284조 협박죄에 해당될 수 있습니다. 진정하시고 차분하게 말씀하여 주십시오.”
2단계	대 응	**동료직원과 힘을 모아** → 민원인 소지 위험물이나 흉기를 사용하지 못하게 대응 * 위험을 인지하면 낮은 목소리로 진정 유도 **안전을 위하여 다른 이용자 등을 대피시킴** * 민원인이 사무실이나 민원인 몸에 불을 지르는 경우 → 실내 비치 소화기로 1차 진압 및 소방서(119)신속 신고 * 직원간 역할분담을 하여 소화기 진압과 소방서 신고를 동시 진행
3단계	경찰신고	민원인이 진정할 조짐이 없을 경우-> 경찰에 신고
4단계	최후조치	**경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지 상급자 대응 멘트** 4-1. “선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오.” 4-2. “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
5단계	상급자대응	① 피해사건보고서 작성 및 기관장 보고 ② 법적조치사항 등에 대해 위기관리 전담팀과 협의하여 진행

(4) 온라인 민원 및 문서 상 폭언·성희롱 등

① 온라인 민원 및 문서상 : 폭언·성희롱 등

1단계	폭언 등 확인	**온라인 민원 상의 폭언 등 확인 → 민원분류** * 민원내용이 있고 폭언 등을 사용한 경우와 민원내용이 없고 폭언 등만 사용한 경우로 구분하여 분류
2단계	대 응	**「민원내용이 있고, 폭언 포함된 경우」 민원인에게 경고공문 통지** ▸민원 내용이 있으나,일부 폭언(욕설 등)이 사용된 경우에는 민원인에게 민원 회신과 함께 일부 내용이 관련법에 저촉될 소지가 있고 폭언등이 반복될 경우 법적조치 등을 취할 수 있다는 경고문구*가 포함된 경고공문 통지 * 귀하께서 2021.0.00자 민원(제목 : 0이 내용 중에 표현한“×××"는 00법 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시만 법적 조치등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다. **「민원 내용은 없고, 폭언만 있는 경우」 법적조치 경고공문 *통지** * 귀하께서 2021.0.00자 민원(제목:0이 내용 중에 표현한“×××"는 00법 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될수 있습니다. 귀하의 표현에 대해 법적 조치등을 취할수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

3단계	법적조치 추진	「민원인이 폭언 지속시」법적 조치 추진 ① 피해사건보고서 작성 및 기관장 보고 ② 법적조치사항 등에 대해 위기관리 전담팀과 협의하여 진행

② 비대면 사이버 위험[71]

예방 0단계	직원개인 정보보호	• 예방활동 및 매뉴얼 제작 - 직원의 개인정보보호를 위한 기관차원에서의 지원방안모색 - 직원개인정보보호 및 근무외 시간 직원과의 연락 등에 대한 자제 내용을 이용자들에게 정기적 고지
상황발생 (사례)		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 두려움이 휩싸임.
대응 1단계	즉각적 보고	• 상황접수 및 보고 - 상담 후 관련내용 즉각적 보고 • 직원의 불편사항을 팀장에게 알리고 팀장은 바로 상사에게 보고함.
2단계	대응방안 모색	• 회의 개최를 통한 대안 마련 - 위기관리전담팀 회의를 열어 대안 마련 • 관련하여 위기관리전담팀 회의 실시 - 사이버 위험으로 보고 경찰에 신고하여 조사요청하기로 함 - 핸드폰 번호 변경 - 직원심리상담 지원 등
3단계	실 천	• 대응방안 실행 - 사이버수사대 신고 - 핸드폰번호 변경 - 정기심리상담 지원 등 • 관련하여 대응방안 직원에게 고지하고 계획대로 실행 - 사이버수사대 신고 - 핸드폰번호 변경 - 심리상담
사후관리 4단계	모니터링	• 보고서 작성 및 모니터링 - 보고서 작성 및 사후 상담을 통한 모니터링 • 관련보고서 작성, 재발방지를 위한 직원개인정보보호에 대한 지속적인 대안 모색, 직원 상담을 통한 모니터링 실시

71) 경기도사회복지사협회(2020), p.75.

3) 이용자 폭력상황에 대한 대응전략

(1) 폭력상황에 대한 언어적 대응전략[72]

- 차분하고 자극적이지 않은 태도로 말을 한다.
- 대화 시 이용자와의 사이에 적절한 공간을 확보한다.
- 이용자와 불필요한 시선 접촉을 피한다.
- 이용자의 말에 공감해주고, 염려해주고, 비판하지 않는다.
- 종사자는 이용자에게 정직하게 말하며, 지키지 못할 약속은 하지 않는다.
- 종사자는 사실에 근거하여 가능한 중립적으로 언급한다.
- 이용자의 질문에는 가능한 간단하고 분명하게 설명한다.
- 폭력 없이 문제해결을 유도하는 질문이나 기법을 적용해본다

비폭력적 분노통제의 말

" 화가 나면 심호흡을 해보거나 잠시 차 한 잔 해보시면 어떻겠습니까?
" 감정을 자제하고 지금 더 이야기 하시겠습니까? 아니면 다음시간에 시간을 정하여 다시 이야기 하시겠습니까?"
" 화를 내고 나면 상황이 지금과 어떻게 달라지겠습니까?"

- 이용자의 관심 방향을 돌려 분노의 감정을 줄이는 대화를 한다.
- 이용자의 감정을 자극하는 말은 하지 않는다.

예

큰소리로 이야기하거나 겁을 주는 말
과도한 행동제한을 지시하는 말
이용자의 요구를 무조건 거절하는 말
이용자가 원치않는 행동을 하도록 강요하는 말

- 그럼에도 감정조절이 안 되는 경우에는 면접을 즉시 종료하고 이용자나 종사자 모두 안전을 확보하는 것이 좋다.

이렇게 대답하세요[73]

협박할 때

"계속 화내시고 협박하시면 저희가 먼저 전화를 끊겠습니다.
그래도 계속 하시겠습니까? 그럼 이만 전화 끊겠습니다.
"선생님께서 원하시는 것만 짧게 말씀해 주시면 제가 훨씬 잘 알아들을 수 있을 것 같습니다. 지금은 너무 화를 내셔서 무슨 말씀을 하시는지 잘 모르겠습니다"

72) 대전복지재단(2015), pp.27-28. / 73) 전라북도사회복지사협회(2020), p.69.

기물파손할 때

"CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오. 물건파손 하고 사람 위협하면 관련법령에 따라 공용물 파괴죄 등의 처벌을 받을 수 있습니다"

"진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도와드릴 수 있습니다"

폭행할 때

"CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오. 폭행은 어떠한 경우에도 하시면 안되며 관련 법령에 따라 폭행죄로 처벌받을 수 있습니다."

"진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도와드릴 수 있습니다."

(2) 폭력상황에 대한 신체적 대응전략[74]

- 이용자를 면접하기 위해 접근할 때 안전을 최우선적으로 고려한다.

*** 안전을 고려한 다가가기**

- 이용자에게 접근할 때는 뒤나 정면에서 다가가지 않는다.
- 갑작스럽게 접근하지 않는다.
- 이용자 앞에서 등을 돌리지 않는다.
- 이용자를 향해 손가락질이나 손을 흔드는 동작을 하지 않는다.

*** 서서 면접할 때 안전한 자세**

- 발은 어깨너비로 벌린다.
- 한 발은 조금 뒤로 하여, 몸의 중심을 뒤쪽 다리에 둔다.
- 무릎을 약간 구부린다
  : 이 자세는 물리적 위협에 순간적으로 대응하게 하고, 어느 방향으로든 빨리 움직일 수 있다.
- 양손을 복부 위나 가슴 아래 포개놓지 않는다
  : 지나치게 방어적으로 보이게 한다.
- 팔짱을 끼지 않는다
  : 팔짱은 상대에게 위협적으로 보이게 하고, 대응시간을 늦춘다.
- 주머니 속에 손을 넣지 않는다
  : 손을 넣을 경우 이용자의 의심을 살 수 있고, 대응시간을 늦춘다.

- 이용자가 흥분한 상황이면 정면으로 그의 눈을 응시하지 않는다.
- 가능하면 이용자와 함께 차분하게 앉아 대화하도록 이끈다.
- 감정을 억제하도록 도와주는 적절한 한계를 제시한다.

74) 대전복지재단(2015), pp.28-29.

*** 감정을 스스로 억제하는 한계 설정**

"화를 내는 것은 좋습니다. 그러나 때리거나 부수는 것은 안됩니다. 당신의 감정을 조절할 수 있게 제가 무엇을 도와드릴까요?"
"의자에 앉으세요!"라고 직접적이고 반복적으로 요구할 수 있다.

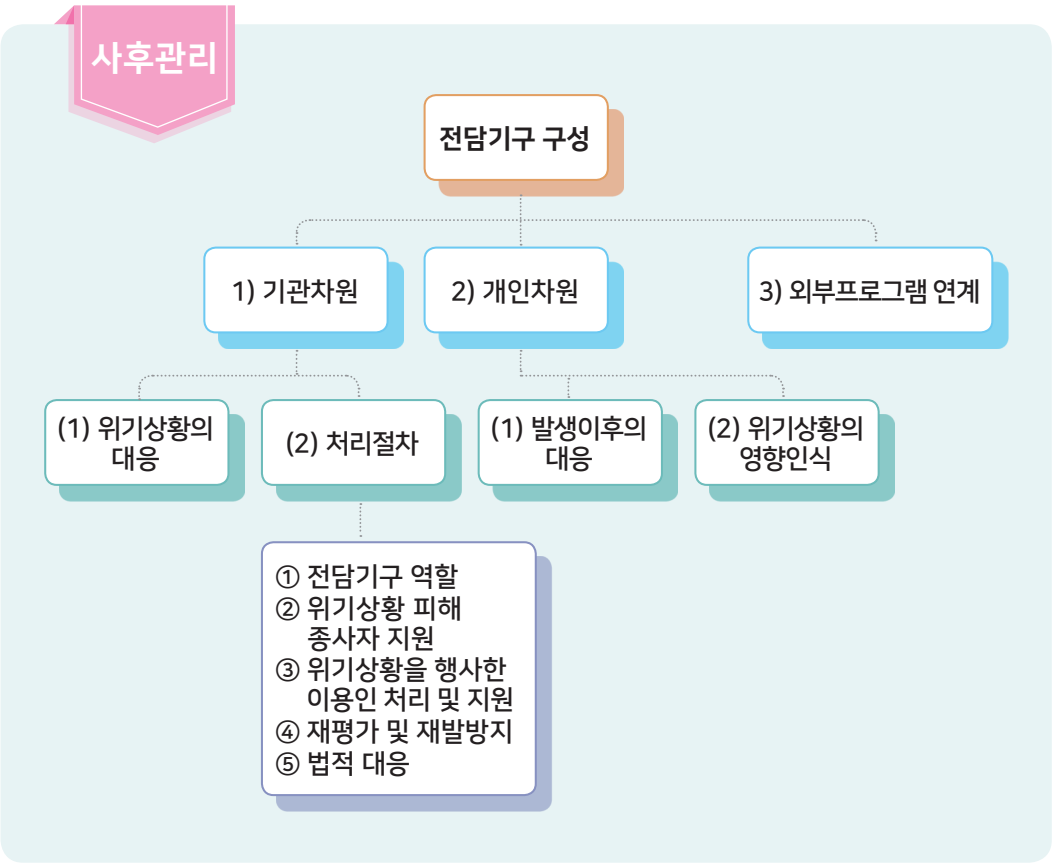
- 힘겨루기를 피하며, 말과 행동에서 종사자의 권위를 보여준다.

(3) 폭력상황에 대한 효과적인 자기방어 전략

- 서비스 중에 이용자 폭력이 발생하면 다음과 같이 대처한다.

- 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다.
- 벗어날 수 없을 경우 최대한 도움을 요청한다.
- 머리를 다치지 않도록 최대한 보호한다.
  – 베개, 클립보드, 책, 수첩 등의 주변도구와 팔 등의 신체 부분을 이용하여 최대한 머리를 보호한다.
- 바닥에 넘어졌다면, 발과 다리로 공격을 막는다.
- 목을 졸리고 있는 상황이라면 양팔을 곧게 들어 올려 재빠르게 돌아선다.
- 이용자가 머리를 잡아당기려 하면, 순간적인 힘으로 빠져나와야 한다. 그렇지 않으면 이용자가 잡은 손을 잡아 손가락을 느슨하게 만들어 들어 올리도록 한다. 그것도 실패하면, 이용자의 엄지 손가락을 뒤로 젖혀 손가락 꺾기를 한다.
- 앞에서 공격하면, 팔을 올려 방어한다.
- 뒤에서 공격하면, 잡히지 않기 위해 두 팔을 활용하여 돌아선 후 방어한다.
- 물렸다면, 물린 부분을 빼려고 하지 말고 물고 있는 안쪽으로 밀어 넣도록 한다.
- 공격하는 이용자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야한다. 폭력적인 이용자가 이야기하도록 독려하고, 계속 집중하며, 적절한 거리를 유지한다.

3 사후관리(회복지원)[75]



1) 기관차원

(1) 위기 상황의 대응

대 응	조직적 차원	개인의 차원
초 점	조직의 문제(종사자지원, 2차 위기 상황 발생 방지)	개인의 문제
전담팀 구성	공식적으로 논의	비공식적으로 논의

① 위기 상황의 대응은 조직적 차원으로 한다. 개인 차원으로 대응하지 않는다.

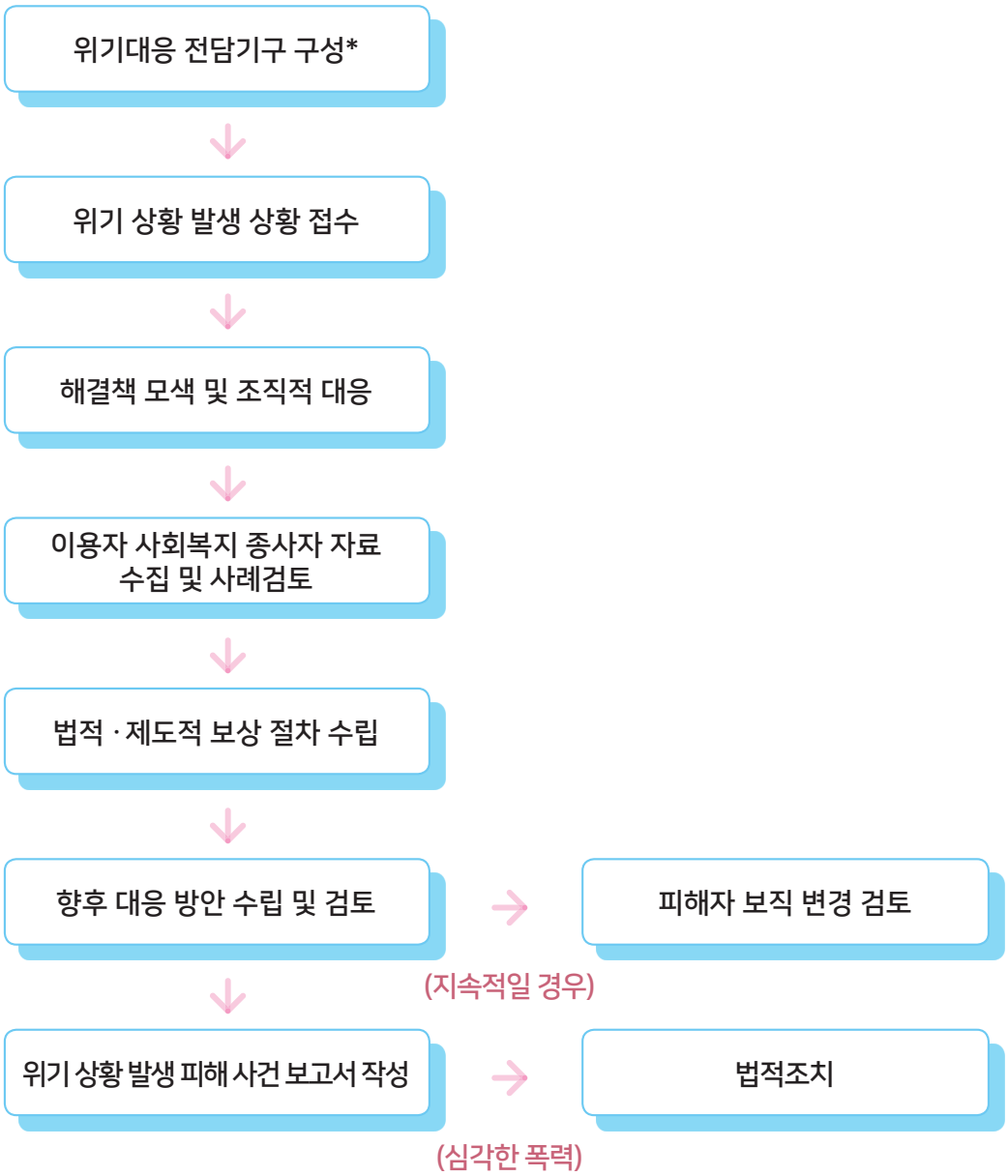
② 위기 상황은 개인의 문제가 아니라 조직의 문제이며, 기관은 조직으로 피해를 당한 종사자를 지원하고, 2차 위기 상황 발생을 방지한다.

75) 부산광역시사회복지사협회(2020)가 대전복지재단(2015), 사회복지종사자를 위한 폭력예방매뉴얼을 참고하여 제시한 자료 표정리

③ 각 기관에서는 이용자 위기 상황을 다루는 전담기구를 구성하여 사건 발생 이후의 처리 방법에 대해서 공식적으로 논의하는 것이 바람직하다.

(2) 처리 절차

① 위기대응 전담기구의 역할



Q 위기대응 전담기구 구성의 TIP

기관에서는 위기상황을 대비하여 지원하는 전담기구를 구성하는 것이 바람직하나, 전담기구 구성이 어려울 경우 고충처리위원회가 이를 겸할 수 있다. 기관의 사정과 여건에 따라 전담기구의 인원도 다르게 구성할 수 있다.

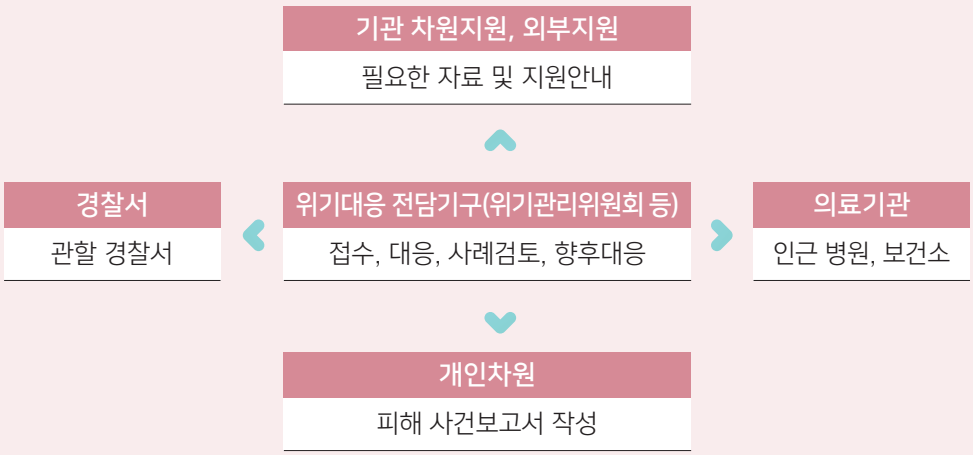
1. 위기대응 전담기구 구성의 예시

☐ 위기상황 담당자(고충처리 담당자)
☐ 이용자(보호자)대표 필요할 경우
☐ 관계 기관 – 필요할 경우
☐ 직원대표
☐ 슈퍼바이져
☐ 시설의장

2. 위기대응 유관기관

구 분	기관명(상호)	전화번호	비 고
관할소방서			긴급전화 : 119
의료기관			
관할경찰서			긴급전화 : 112
주무관청			
관할 보건소			

3. 위기대응 조직도



4. 피해 사건보고서 [76]

사건발생일		**사건발생장소**	
피해 종사자	성명:	**근무부서**	
가해자 정보	성명:	**이용자와의 관계**	
	성별:	**연 령**	
피해유형	☐신체적폭력(☐실제적인 공격 ☐공격시도) ☐언어적폭력 ☐성적폭력 ☐경제적폭력 ☐기타( )		
형 태	☐대면(장소:) ☐전화 ☐이메일 ☐편지 ☐기타( )		
사건 발생 시 수행업무			
사건 발생 경위 및 세부 내용			
구체적인 피해 내용 및 상해 정도			
이용자/주변인/ 동료의 행동 및 반응			
피해 증빙 자료			
슈퍼바이저의 의견 및 대처			
사건처리 결과			

※ 사회복지시설이 준수해야 할 법적 의무사항(별첨자료)

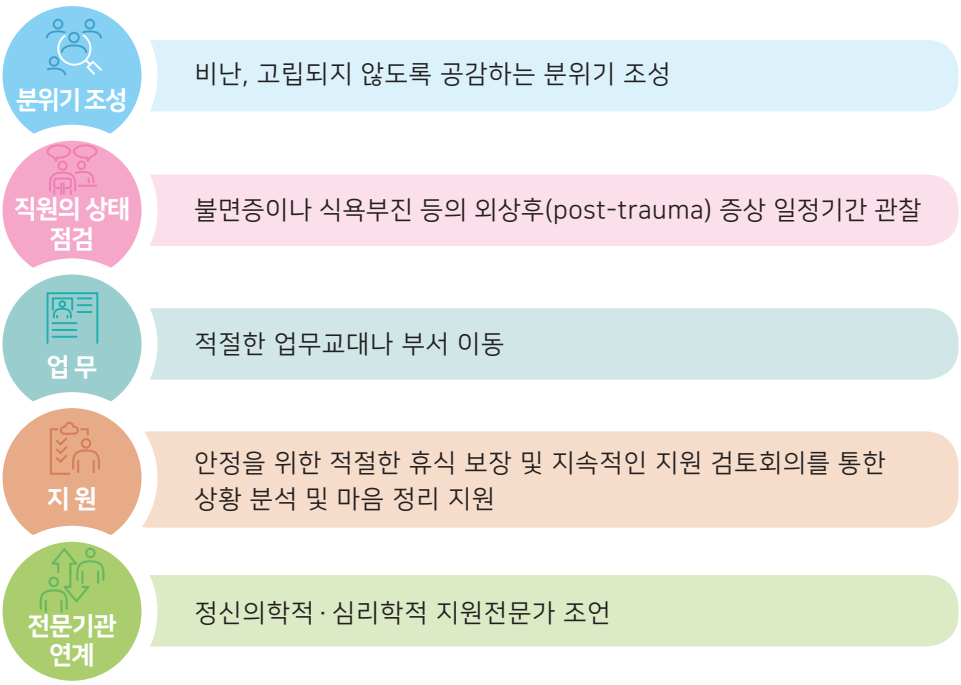
- [자료 11] 산업안전보건법 (p.130)
- [자료 12] 대전광역시 감정노동자 보호 조례 (p.130)

76) 한국사회복지협의회(2017), p44.

② 위기 상황 피해 종사자 지원

(휴게시간 및 휴게 공간 제공) 슈퍼바이져는 위기 상황 피해 종사자의 심적 고충이 클 경우에는 휴게시간[77]을 부여하고, 휴게 공간에서 쉴 수 있도록 지원한다.

- 기관에서는 피해 종사자를 공감하는 분위기를 조성하고, 수시로 직원의 상태를 점검하고 상태에 맞는 보상을 지원하며, 전문가와 기관을 연계하여 지원한다.



- 기관 차원의 피해종사자를 지원할 경우 이와 관련된 규정이나 직원복지 세칙을 기관에 특성에 맞게 제정하여 보상이나, 기관(외부 프로그램) 연계 시에 어려움이 없도록 한다.

Q 직원인권 관련 규정 및 세칙 제정 시 TIP

1. 자료4, 자료5을 바탕으로 기관의 특성에 맞는 종사자 인권지침을 만든다.
2. 위기대응 전담기구를 따로 구성하기 어려울 경우 기존에 있던 고충처리위원에서 위기대응 전담기구의 일을 담당할 수 있도록 규정을 명시해 둔다.

③ 위기 상황을 행사한 이용인 처리 및 지원

폭력이 발생한 상황을 정리한 후 이용자를 어떻게 처리하고 지원하는 방안을 살펴보는 것이 중요하다. 지금까지 지원과정에 대한 기록이나 담당자·관계기관의 정보를 바탕으로 향후 서비스에 대해서 협의하여, 현 기관에서 계속 지원하며 대응할 수 있는 사례인지, 긴급하게 의료 및 서비스 지원이 필요한 사례인지, 심각한 위기 사례인지 판단한다.

77) 행정안전부(2018), p.21.

현 기관에서 계속 지원할 경우	- 위기 상황의 원인 파악 및 위기 상황의 원인을 서로 이해 - 교육 및 상담을 통한 자신의 행동이 폭력임을 인식 - 폭력은 허용되지 않는다는 점을 명확하게 안내 - 폭력을 행사하면 담당직원의 변경, 서비스이용의 제한이 있음을 안내 - 폭력이 반복될 경우 경찰신고와 퇴소됨을 안내
긴급하게 의료지원 필요할 경우	- 폭력이 병리적인 상태에 의한 것으로 판단될 경우 관련 병원 및 주치의에게 연락하여 대응 - 진료 거부 시 경찰관 배석하여 보건소 및 정신건강복지센터와 연계하여 대응 ※ 자료 13: 정신건강복지법 시행령 제26조
심각한 위기사항 일 경우	- 기관 차원의 대응을 보류하고 경찰에 피해 신고를 하여 이용자의 행동에 책임지도록 함 - 관련 법절차나 보상 절차가 필요한지 판단 후 필요한 처리 과정 진행

④ 재평가 및 재발 방지

- 슈퍼바이저는 같은 위기사항이 일어나지 않도록 재평가하는 것이 필요하다
- 위기상황에 조치한 대책이나 판단이 옳았는가 등을 재평가한다.
- 슈퍼바이저는 유사한 사건이나 위험에 대한 재발 방지 대책을 고려하고 제안한다.
- 정보를 공유해서 재발을 방지하며, 전체 종사자를 대상으로 재발 방지 교육과 훈련을 실시한다.

※ 사후관리 점검목록(별첨자료)

- [자료 14] 사후관리 점검목록 (p.132)

⑤ 법적대응[78]

심각한 위기상황 일 경우 다음과 같은 법적 대응을 고려해야 한다.

- 위기대응 전담기구에서 경찰신고 결정 및 신고
- 담당자, 적임자는 경찰에 상황설명, 증거자료 제출 등 조사 협조
- 고소.고발 등 법적조치
- 법적 대응 전 이용자 의견제출 공문 발송

78) 경상북도사회복지사협회(2019), p56.

2) 사회복지 종사자 개인 차원의 관리

(1) 발생 이후의 대응

① 위기상황의 사실관계, 발생일시를 기록하고, 후일 사후대응에 활용한다.

② 상사나 관리자 또는 위기대응 전담기구에 즉시 보고하여 상담 및 지원을 청한다.

③ 발생한 위기 상황은 즉시 공유하고, 기관 차원에서 해결책을 상의하고 대응한다.

(2) 위기 상황의 영향 인식

① 사회복지 종사자는 위기 상황이 발생하고 있음을 인식하고, 위기 상황 예방을 위한 교육과 훈련에 참여하며, 준비된 대응 전략을 실천해야 한다는 사실을 인정한다.

② 사회복지 종사자는 이성적으로 자신이 도움을 요청할 수 있다는 사실을 수용해야 한다.

③ 사회복지 종사자는 현장에서 필요로 하는 안전대책을 기관에 적극 건의 해야 한다.

④ 위기 상황을 경험한 후, 감정이 몹시 상하거나 불안을 느낄 때 동료나 슈퍼바이저에게 그 상황을 설명하고, 면담을 통해 구체적인 대응책을 서로 논의한다.

3) 외부 프로그램 연계

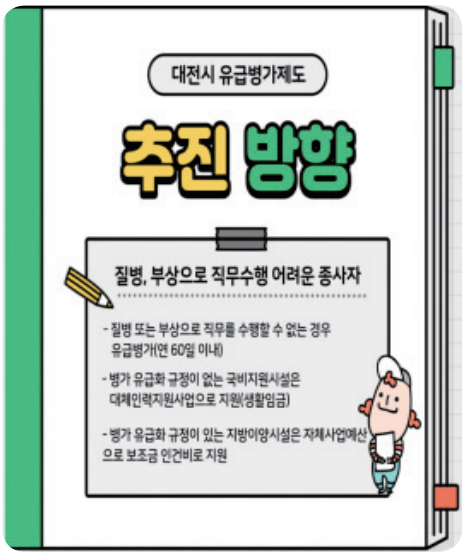
기관	구분	내용	
대전광역시	유급병가제도	질병, 부상으로 직무수행 어려운 사회복지종사자 60일 이내로 유급병가사용	병가
	장기근속휴가제도	근속기간에 따른 장기근속 휴가 부여	휴가
대전광역시 사회복지사협회	위기대응교육 및 매뉴얼보급	위기대응 역량강화교육, 매뉴얼 보급	교육
	심리지원	개인심리지원, 찾아가는 상담, 집단상담 등	상담
	법률노무상담 지원	법률, 노무 상담 및 위기대응지원 등	법률 노무
한국사회복지사협회	비타민클래스	맞춤형 비대면 힐링 프로그램	힐링
근로복지공단	근로자지원프로그램	근로복지넷 EAP 무료상담서비스	상담
한국산업안전 보건공단	근로자 건강센터	기초검사, 건강상담, 외상후 스트레스 장애 건강서비스 등	상담
고용노동부	산재보험제도	요양, 보상, 치료, 재활서비스, 의료	보상
정신건강복지센터	마음톡톡버스	정신건강, 상담, 마음건강 주치의 연계 등	상담
대전광역시 사회서비스원	사회복지시설종사자 대체인력지원사업	휴가, 교육, 경조사 등 종사자 결원 발생시 대체인력 파견	대체 인력
	힐링지원	종사자 힐링지원 활동	힐링
	마음의 반창고	종사자 심리지원 활동	상담
중부재단	내마음의 봄	내마음보고서 제공 및 내마음 워크샵	회복
	사회복지사에게도 엄마가 필요하다	6주간 집단프로젝트(공감, 마음치유)	상담
	사회복지사 긍정심리기반 SAP	종합심리검사를 통한 심리상태 지원 및 상담 연결	상담
한국사회복지공제회	정부지원단체 상해공제보험	업무 및 일상생활 발생할 수 있는 상해 사고 의료비용 등 공제보험	보험
법률구조공단	상담활동	법률상담, 소송대리, 기타법률사무 서비스 제공	법률
국가인권위원회	인권상담	전화, 대면상담, 차별행위, 인권침해 등	상담
대전광역시 노동권익센터	칩단치유 헬로, 마음	감정노동 스트레스 해소 및 관리 프로그램	상담
	힐링캠프	숙박시설 이용 지원(감정노동자 3인 이상 구성)	힐링
한국산업안전 보건공단	직업트라우마센터	자살, 직장내 괴롭힘, 성희롱 등 경험 노동자 트라우마 증상 극복 일상생활 지원 등 지원	상담

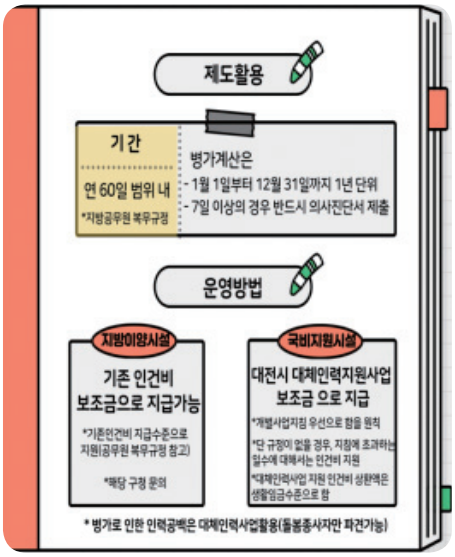
*홈페이지 내용 발췌

1. 대전광역시

① 유급병가제도

질병 또는 부상으로 아파도 대체할 인력이 없거나(돌봄 종사자만 가능), 경제적인 이유로 쉴 수 없는 사회복지 종사자에게 60일 이내로 유급병가 사용가능





② 장기근속휴가제도

사회복지시설종사자의 근무여건 개선하여 종사자들에게 휴식이 있는 근로여건을 마련하여 복지서비스 질을 향상시키고자 함

근속기간	5년이상~10년미만	10년이상~20년미만	20년이상~30년미만	30년이상
휴가일수	5일	10일	10일	10일

2.대전광역시사회복지사협회 http://www.djasw.or.kr/

사회복지 현장에서 직무외상 경험(이용자의 폭력, 상실(사망)의 경험 등)으로 심리적 어려움을 겪고 있는 사회복지종사자들을 대상으로 위기대응체계구축을 위한 위기대응매뉴얼 개발 및 보급, 심리지원사업, 위기대응역량강화교육, 인식개선사업 등을 실시

① 사회복지종사자 위기대응매뉴얼 개발 및 보급

② 직무외상 경험 사회복지종사자 심리지원 사업

- 개인심리지원사업 '마음산책': 1:1 상담 최대 10회기 상담 지원
- 집단심리지원사업 '마음쉼표': 동일직군 간 관계형성 및 상호작용을 통한 심리적 회복 지원(공감활동, 상호교류, 트라우마 치료 등)
- 찾아가는 상담사업 '마음건강검진'

③ 위기대응역량강화교육

- 위기대응교육 • 수퍼바이저 양성 및 지원

④ 인식개선 캠페인

⑤ 사회복지종사자 법률·노무 상담 지원

⑥ 위기대응지원금 : 법률·노무 지원 시 위기사례 및 병원 치료에 대한 위기대응지원금 지원(1인 20만원 내)

이용절차 및 문의 : 사무처(042-254-7109)

3. 한국사회복지사협회 http://www.welfare.net/

온택드 비타민 클래스

코로나-19로 사회복지시설 코호트 격리, 대면 업무로 인한 감염발생 위험에 직면한 사회복지사를 대상으로 '언택트(Untact)'시대에 맞춤형 비대면 힐링 프로그램 진행

- 이용대상: 연령대별/성별 사회복지사
- 이용내용: 심리상담 단체프로그램, 연령별 맞춤형 힐링키트 제작 및 체험
- 신청기간: 2021.3.3.~3.19 (2021년 기준)
- 신청방법: 홈페이지 공지사항 참조(http://www.welfare.net / 온라인신청서 제출)

4. 근로복지공단 근로자지원프로그램 http://www.workdream.net/

근로복지넷 EAP(Employee Assistance Program, 근로자지원프로그램) 서비스
기업이 소속 근로자의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 다양한 문제들(15개 분야)을 근로자가 해결할 수 있도록 도와주기 위해 도와주는 무료 상담 서비스

- 이용대상
  - 개인회원: 온·오프라인 1인당 연 최대 7회 이용 가능
  - 기업회원: 기업으로 진행 시, EAP 이용 연차 3년차까지 무상 지원
- 이용방법(온라인 상담)
  - 게시판상담 신청: 15개 분야별로 전문 상담가에게 상담 신청가능
  - 희망드림톡/전화/화상상담 신청

○ 이용방법(오프라인 상담)

- 근로자 상담 신청: 내방, 찾아가는 서비스
- 기업 상담 신청: 상시근로자수 300인 미만 중소기업이 회원가입 후 신청
- 기업 집단 EAP 프로그램: 1회당 최소 5명 ~ 최대 20명, 총 3회까지 이용가능

※ 상담사가 사내에 방문하여 소속근로자들이 동시에 모여 특강·교육 등 집단 프로그램을 받을 수 있음

○ 이용방법 및 절차

01	회원 가입 (필수)	근로복지넷(www.workdream.net)접속 → 기업 또는 개인 회원 가입
02	상담 신청	근로복지넷 근로자지원프로그램(EAP) → 온라인 상담 또는 오프라인 상담 선택 → 상담 유형 선택 → 상담 분야 선택 → 상담사 선택 → 고용보험조회 (최대 5분 소요) → 상담사 재 클릭, 신청 ▪ 상담 신청 확인은 로그인 후 '이용 현황'에서 확인 가능합니다.
03	상담 일정 및 장소 협의	상담사가 신청자에게 직접 전화 연락하여 상담 일정 및 장소 협의
04	상담 진행	게시판상담 24시간 내 답변, 톡/전화/화상/근로자상담 1회당 50분 진행
05	만족도 평가	상담 후, 상담 이용에 대한 만족도 평가 (매 회기 시스템에서 자동 문자 발송 또는 전화 설문)

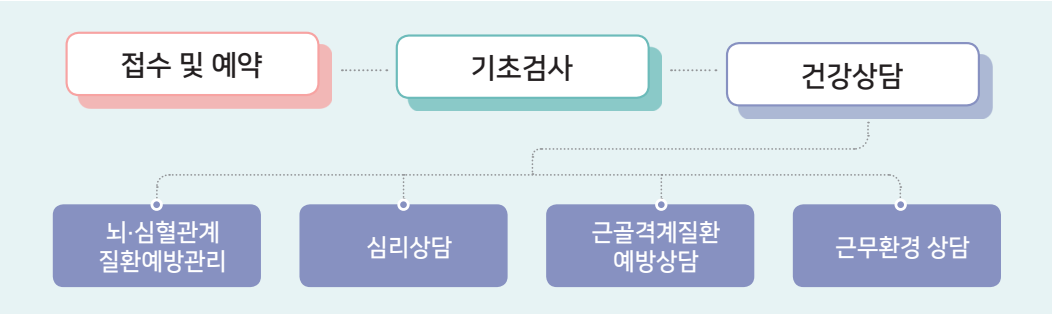
5. 한국산업안전보건공단 대전 근로자 건강센터 http://www.tjwhc.or.kr/

50인 미만의 영세사업장에서 재해 사고가 발생했거나 근로자의 건강에 문제가 발생한 경우, 업무 중 당한 외상 후 스트레스 장애에 대해 근로자 건강센터에서 전문적인 건강 서비스를 무료로 받을 수 있는 산업보건 전문기관

○ 이용방법

방 문 예 약	센터 방문 후 등록카드 작성하여 신청	전 화 예 약	042-936-9571로 신청
인터넷예약	www.tjwhc.or.kr에서 직접예약	이 용 요 금	전액무료
F A X 예 약	성명, 전화번호, 방문일자 및 시간을 기재하여 보내주시면 담당자가 확인 후 예약/FAX		

○ 이용절차



○ 이용 서비스

- 건강상담실 운영: 전문의가 주5일 상주하여, 외래진료 형태로 운영
- 근로자건강센터: 업무상 질병 예방부터 치료까지 ONE-STOP의료서비스

6.고용노동부 http://www.djasw.or.kr/

산재보험제도

사용자의 근로기준법상 재해보상책임을 보장하기 위하여 국가가 사업주로부터 소정의 보험료를 징수하여 그 기금(재원)으로 사업주를 대신하여 산재근로자에게 보상

○ 산업재해: 업무상의 사유에 따른 근로자의 부상, 질병, 장해 또는 사망

○ 산재보상절차

○ 한눈에 보는 산재보험 보상·재활가이드북:
https://www.kcomwel.or.kr/kcomwel/ebook/ebook_bosang_2020/ecatalog5.html

7. 정신건강복지센터 http://www.djpmhc.or.kr/

찾아가는 정신건강서비스 마음톡톡(talk talk)버스 운영

찾아가는 정신건강서비스를 통해 대전시민의 정신건강서비스 접근성을 향상시키고, 전문적인 정신건강서비스의 제공으로 정신질환의 조기발견 및 치료연계를 가능하도록 하여 대전시민의 정신건강수준 향상 도모

- 이용대상: 대전시민
- 운영시간: 평일 오후2시~4시(2시간)
- 마음톡톡 버스 서비스 전달
  신청접수 → 접수확인 및 일정조율 → 마음톡톡버스 방문 → 정신건강 선별검사 진행 → 정신건강마음전문요원(마음건강주치의) 심층상담 → (저위험) 결과안내 및 정신건강 정보제공 / (고위험) 치료 및 지역사회자원 연계]

구분	월	화	수	목	금
1주차		대덕구	중 구	동 구	
2주차				유성구	서 구
3주차		대덕구	중 구	동 구	
4주차				유성구	서 구

*지역 내 행사 또는 신청기관 일정에 따라 조율 가능

- 지원내용: 마음톡톡버스 활용한 이동상담소 운영, 자가검진 척도 활용 검사(스트레스, 우울, 음주 등 정신건강상태 확인), 마음건강주치의 연계를 통한 심층 상담 및 평가, 지속적 모니터링 및 지역사회 자원 연계
- 신청기간: 2021. 1. 28.(목) ~ 연중 상시 (2021년 기준)
- 접수방법: 신청서 접수 Fax) 042-486-7143, E-mail) djpmhc@hanmail.net
- 문의: 대전광역정신건강복지센터 (☎ 070-4919-9218)

8. 대전사회서비스원 https://daejeon.pass.or.kr/

① 사회복지시설종사자 대체인력지원사업

시설종사자가 휴가 사용이나 교육 참여 등으로 결원 시 대체인력을 지원함으로써 재충전의 기회를 통해 자기계발 등 자질을 향상하고 시설종사자 부재 시 업무공백을 최소함으로써 시설의 원활한 운영을 목적으로 함

- 지원대상: 사회복지사업법 제2조 제4호에 따른 사회복지시설
  (단, 보건복지부 및 여성가족부 등 소관 생활시설 우선)
- 지원사유: 휴가, 교육, 경·조사, 병가, 배우자 출산휴가 등 시설종사자 결원 발생 시

- 우선순위: 현 사회복지시설에서 1년 이상 근무한 종사자 및 국고지원 사회복지 생활시설, 소규모 시설(5인 이하) 우선 지원
- 지원기간: 1인 1회 연속5일(월~금)이내

② 힐링지원

폭력 및 인권침해 등으로 발생하는 소진예방을 위해 쉼과 회복을 위한 '사회서비스종사자 힐링사업'을 추친

- 공모기간: 2021. 3. 5 (금) ~ 3. 18. (목) (2021년 기준)
- 운영시기: 선택형(4월~11월중 희망일 선택), 기획형(4월 중순 이후 추진)
- 대상: 공공 및 민간 사회서비스 관련기관·단체·시설(2개소 이상 연합하여 신청 가능)
- 분야: 선택형, 기획형 /총 12개팀 (복지·보육·요양/재가분야 전체)
- 접수: 홈페이지 (https://daejeon.pass.or.kr) → 참여마당 → 힐링지원신청

③ 심리지원

1. 아래의 <마음의 반창고 신청서>를 작성하여 상담신청(상담자 선택)
2. 접수신청 후 일주일 안에 초기면접을 위한 시간약속
3. 초기면접과 사전진단을 통해 심리지원여부를 결정
4. 선정이후 상담 진행, 상담비용은 대전광역시 사회서비스원에서 지원
5. 홈페이지에서 비공개로 신청/접수되고 비밀보장을 원칙으로 진행

9. 중부재단 http://www.jbfoundation.or.kr/

사회복지사들의 소진예방과 정서회복을 위한 사업을 지원

① 내 마음의 봄

과학적으로 검증된 심리검사를 바탕으로 제작된 '나만의 책 <내마음보고서>'를 통해 개인의 심리특성과 정신건강지표를 알게 되며, 내 마음을 오롯이 만날 수 있는 기회를 제공

- 지원대상: 내 마음을 여행하고 싶은 사회복지사
- 지원내용: '나만의 책 <내마음보고서>' 제공 및 내 마음 워크샵
- 지원시기: 3월~4월 (상기일정은 변동될 수 있음 / 2021년 기준)

② 사회복지사에게도 엄마가 필요하다

치유활동가와 사회복지사들이 6주간의 집단프로젝트를 통해, 서로에게 집중하고 공감하며 마음을 치유할 수 있는 기회를 제공

- 지원대상: 서로에게 집중하고 공감할 수 있는 사회복지사
- 지원내용: 6주간의 집단프로젝트
- 지원시기: 10월~11월 (상기일정은 변동될 수 있음 / 2021년 기준)

③ 사회복지사 긍정심리기반 SAP(Social Assistance Program)

종합심리검사를 통해 심리상태를 진단 후, 전문상담가와 개인별 1:1상담을 진행하여 내면의 어려움을 해결하고 정서적 회복력을 키워, 일과 삶에 대한 가치를 향상 시킬 수 있는 기회를 제공

- 지원대상: 정서적 어려움을 겪고 있는 사회복지사
- 지원내용: 종합심리검사 및 개인심리상담
- 지원시기: 11월~12월 (상기일정은 변동될 수 있음 / 2021년 기준)

10. 한국사회복지공제회 https://www.kwcu.or.kr/

정부지원 단체상해 공제보험

사회복지관련 기관에 근무하는 임직원들에게 업무 및 일상생활 중 발생할 수 있는 상해사고로 인한 의료비용 등을 보장하는 공제보험

- 가입대상: 사회복지법인 및 시설, 어린이집, 장기요양기관 등
- 지원내용: 보험료 2만원 중 국가가 1만원 지원, 기관1만원 부담
- 신청방법: https://www.kwcu.or.kr/ 온라인신청
- 보장사항: 시설 가입일 기준보장사항 (2020.01.01.이후)

보장담보 및 보상금액(한도)		보상구분	비 고
상해 사망	3,000만원 (정액)	중복보상	
상해 후유장해	3,000만원*장해율		
상해 입원일당비	입원 일당 2만원 (첫날부터, 정액, 180일 한도)		
상해 골절진단비	사고 건당 15만원 (정액, 건수 제한 없음)		
상해 화상진단비	사고 건당 20만원 (정액, 건수 제한 없음)		
상해 의료지원비	50만원~500만원		

11. 법률구조공단 https://www.klac.or.kr/

대한법률구조공단은 경제적으로 어렵거나 법을 잘 모르는 사회·경제적 약자들을 대상으로 벌률 상담, 소송대리, 기타법률사무에 관한 서비스를 제공 하고 있으며 일정조건에 해당하는 경우에는 소송지원도 해줌.

① 방문상담

- 상담시간: 상담 예약을 한 후, 예약당일 예약시간까지 공단사무실로 내방
- 상담시간: 오전 10시~ 오후 5시까지(점심시간12시~1시)
- 예약방법: 공단 홈페이지(www.klac.or.kr), 국번 없이 132전화, 방문 선착순으로 예약

② 사이버상담

상담 전 법률상담사례를 찾아 나와 유사한 사례 찾기 가능

상담신청: 홈페이지(www.klac.or.kr) 신청가능하나 하루상담건수100건으로 제한

12. 국가 인권위원회 https://www.humanrights.go.kr/

국가인권위원회는 인권과 관련된 사항에 대하여 전화상담, 대면상담 등을 통해 권리 구제 방안을 안내합니다. 차별행위 또는 인권 침해를 받으셨다고 생각되시는 경우 인권상담 조정센터와 상의하세요.

① 전화상담 TEL : 국번 없이 1331 (휴대폰의 경우 지역번호 입력)
상담시간 : 월~금 09:00~18:00

② 방문상담 TEL : 국번 없이 1331 (휴대폰의 경우 지역번호 입력)
상담시간 : 월~금 09:00~18:00

13. 대전광역시 노동권익센터 http://www.djiw.or.kr/

'대전광역시 노동권익센터 조례'에 의거하여 설립된 기관으로 민주노총 대저지역복부가 위탁운영하고 있음. 노동 분야의 전문가, 노무사와 함께 노동자의 권리를 위해 노력

① 2021 감정노동자 집단치유 프로그램 헬로, 마음

- 지원대상: 대전시 재직 혹은 거주지인 감정노동자 집단(최소 5인 이상)
- 지원내용: 감정노동 스트레스를 해소 혹은 관리할 수 있는 프로그램(1회기2시간~4회기 8시간 이용가능)
- 지원방법: 헬로 마음 신청서 작성, 메일접수

② 힐링캠프

- 지원대상: 대전시 재직 또는 거주중인 감정노동자 3인 이상 구성
- 지원금액: 숙박시설 이용료 1인당 6만원지원
- 신청방법: 신청서작성 후 메일 또는 팩스 제출
- 지원방법: 장소 선정 예약한 곳의 숙박시설 이용료를 센터에서 직접결재

14. 한국산업안전보건공단 직업트라우마 센터-대전직업트라우마센터 http://tjotc.or.kr/

대형산업사고, 동료의 자살, 직장 내 괴롭힘, 성희롱·성폭력 등 충격적인 사고를 경험하거나 목격한 노동자가 트라우마(외상 후 스트레스) 증상을 극복하여 정상적인 일상생활을 할 수 있도록 지원

- 지원대상

직장생활 중 폭언, 폭행 경험자 등

직장생활 중에 동료나 상사에게 폭언, 폭행 등 정신적, 육체적 고통을 느끼는 분들을 대상으로 합니다.

직장에서 발생한 산재사고로 심리적 충격이 큰 피해자 및 목격자

산재사고로 인해 심리적으로 고통이 있는 분들을 대상으로 합니다.

직장 내 성희롱 · 성폭력 경험자

직장 내에서 성적으로 수치심을 느꼈거나 성적인 폭력을 당하신 분들을 대상으로 합니다.

동료자살 직 · 간접 목격자

직장 내에서 동료나 상사의 자살로 인해 정신적, 심리적인 고통을 느끼는 분들을 대상으로 합니다.

- 이용 서비스: 트라우마 상담 무료 지원
- 진행 절차: 접수 및 상담 일자 조율 -> 내방 및 출장 상담

- 신청 방법: 홈페이지 상담 신청

※ 사후관리 점검목록(별첨자료)

- [자료 15] 한국형 우울척도 2 (pp. 114)
- [자료 16] 한국형 이차적 외상 스트레스(대리외상) 척도(K-STSS) (pp.)
- [자료 17] 외상후 스트레스 척도 (pp.)

Ⅳ
별 첨

자료 1 [위기에 대한 예방체크리스트]
자료 2 [이용자 폭력의 경고신호 체크리스트]
자료 3 [위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트]
자료 4 [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 – 이용시설]
자료5 [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 – 거주시설]
자료 6 [대전 K 시설 생활 규정 및 직원대상 내부지침]
자료 7 [대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례]
자료 8 [서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (일부)]
자료 9 [광주광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례 (일부)]
자료 10 [개인정보파일보유기간책정 기준표]
자료 11 [산업안전보건법]
자료 12 [대전광역시 감정노동자 보호 조례]
자료 13 [정신건강복지법 시행령 제26조]
자료 14 [사후관리 점검목록]
자료 15 [한국형 우울척도 2 (PHQ-9)]
자료 16 [한국형 이차적 외상 스트레스(대리외상) 척도(K-STSS)]84)
자료 17 [외상후 스트레스 척도]

IV 별첨

자료 1 [위기에 대한 예방체크리스트][79]

점검분야	항 목	예	아니오
위기에 대한자세	기관 내에 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.		
기관 내 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.		
	폭력이 발생하였을 경우에도 도망갈 수 있는 통로가 확보되어 있다.		
	기관 내 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(남성직원이나 경비원)가 정비 되어있다.		
	가정방문을 포함하여 역외에서 폭력이 발생한 경우에 바로 연락을 취할 수단이 있다.		
기관 내 체제(팀)	언제든지 고민을 털어놓을 수 있는 직장분위기이다.		
	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 대해 사전에 논의하고, 미팅, 회의를 실시한다.		
기관내 채제 (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 검토 할 수 있는 시스템이었다.		
위기예방 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.)		

79) 대전복지재단(2015), p.68 일부수정.

자료 2 [이용자 폭력의 경고신호 체크리스트][80]

※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. 대안접촉을 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. 폭력행위를 저지르겠다고 겁을 주는가?		
14. 전화, 이메일, 편지 등으로 폭력적이거나 음란한 말을 하는가?		
15. 술이나 약물에 취한 상태인가?		
16. 종사자를 노려보거나, 시선 접촉을 위도적으로 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: 사회복지 종사자 성명:

80) 대전복지재단(2015), p.72.

자료 3 [위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트][81]

구 분	확인사항	확인(O/X)
시설장비	비상전화(경찰서, 소방서, 보완업체 등)	
	녹취전화	
	비상벨	
	CCTV	
	출입문 잠금장치(비밀번호 입력, 지문인식 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	보완전문업체 또는 경비용역회사 계약	
	유관기관 협약(경찰서, 소방서, 보완업체 등)	
외부접근성	사회복지현장 전문가 개인 신상정보 보호 보완시스템	
	방문자 신분(증) 확인	
	폭력이나 위해 내력 등의 확인 체계 구성	
인적 자원 연계망	사례회의	
	수퍼비전	
	안전 위험관리 위원회	
예방 및 대응 조치체계	비상연락망	
	위기예방 관리 담당자 지정 배치	
	위기대응 교육 또는 훈련	
	위기대응 사전조사지	
	피해사건보고서	
	사회복지시설 종사자 상담 고충처리 절차	

※ 위 항목들을 모두 마련하는 것을 권장함.

81) 서울특별시사회복지사협회(2019), p.62.

자료 4 [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 – 이용시설]

종사자 안전 및 권익보호 예방지침[82]

제1절 직장 내 인권 침해

제1조 (안전 및 인권보장을 위한 조직문화 형성)

1. 기관은 종사자(기관에 근로계약서를 체결하고 업무를 부여받은 모든 사람)의 업무관계에서 안전과 인권을 보장하기 위한 건강한 조직문화 형성을 위하여 노력한다.
2. 기관은 종사자들이 경험할 수 있는 위기를 예방하고 위기피해 종사자를 보호할 수 있는 조직문화 형성을 위하여 노력한다.
3. 모든 종사자는 자신의 안전 및 인권을 스스로 보호하며, 종사자 상호간의 인권을 존중하고 다른 종사자의 안전 및 인권 침해를 방지하기 위하여 노력한다.
4. 기관을 이용하는 모든 이용자는 종사자의 안전과 인권을 존중해야하며, 안전 및 인권 침해를 해서는 안된다.

제2조 (직장 내 인권침해의 금지)

1. 기관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 강제근로, 감금, 폭행, 성폭력 등 신체적 자유와 관련된 인권 침해를 할 수 없다.
2. 기관과 소속직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 금융업무 명의도용, 금여지급조건의 임의변경, 후원금 납부 강요 등의 재산권 침해를 할 수 없다.
3. 기관과 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

제3조 (이용자에 의한 위기의 정의)

1. 이용자에 의한 위기란 사회복지종사자가 이용자에게 서비스 제공 및 직무를 수행하는 과정에서 이용자, 이용자 가족 및 보호자 등 주변인에게 당하는 신체적 혹은 비신체적 위협 · 공격 · 위협 · 괴롭힘 또는 기물파손, 그리고 위해를 가하고자 하는 의도, 질병 감염, 상실(사망), 대리외상 등 일체의 행위를 말한다.

제4조 (사회복지종사자의 인권 보호)

1. 기관은 종사자가 복지서비스 제공 과정에서 이용자 또는 이용자의 가족 및 보호자로부터 인권침해 받는 사례가 없도록 사전교육 및 모니터링에 주의를 기울인다.
2. 기관은 연1회 이상 이용자, 이용자의 가족 및 보호자, 기타 관계자를 대상으로 기관의 권익보호 예방지침에 관한 교육을 실시한다.
3. 기관은 예측 가능한 위험의 종류를 파악하여 제거 및 예방하는데 최선을 다하며, 종사자들의 업무

환경을 안전하게 구성하고 유지하기 위해 노력한다.

4. 기관은 종사자의 안전 및 인권보호를 위한 예방지침 및 대응매뉴얼을 종사자와 함께 개발하고 이를 실천현장에 적용하며, 모니터링을 통해 내용을 보완한다.
5. 이용자들에게 기관 종사자들이 안전을 보장 받아야하는 존재임을 알리는 게시물을 관내에 상시 부착하여 이를 인지할 수 있게 한다.

제5조 (이용자에 의한 위기의 예방 및 대처)

1. 기관 내·외부에서 서비스 제공을 위하여 이동하는 경우 소요시간, 장소, 참여자에 대하여 공유하도록 한다.
2. 기관 종사자는 이용자로부터의 위험 발생 가능성이 있다고 예측되는 경우, 2인 이상의 종사자가 함께 서비스 제공 현장에 참여하도록 하며, 이용자가 음주·다툼상황·분노·흥분·적대적 태도·폭력전과·스트레스 상황 등으로 위험한 상황이 의심된다면 서비스 제공을 중단할 수 있다.
3. 예기치 못한 상황에서 이용자로부터의 위험이 발생한 경우 행위의 위험 정도에 따라 피해자와 기관은 구두 경고, 녹음·녹화, 서비스 중단, 상황 전파, 즉시대피, 경찰신고 등의 조치를 취한다.
4. 기관 내 위기대응 전담기구를 구성하여 위기 발생 시 적절하게 대처할 수 있도록 운영한다.

제6조 (이용자에 의한 위기 사건의 처리)

1. 피해 종사자의 보호와 안정을 우선적으로 조치하고, 필요한 경우 업무의 교대나 부서 이동을 고려한다.
2. 피해 종사자 또는 관련자는 사고 보고서를 작성하여 보고하고, 기관은 위험 및 피해 정도에 따라 서비스의 중단 및 재개, 법적 조치의 필요성을 검토한다.
3. 피해 종사자의 심리적 및 신체적 회복을 위하여 기관 내·외부 자원을 개발하여 지원한다.

제7조 (상담 및 조정) 피해 종사자는 기관 해당 위기대응 전담기구에 업무관계에서의 인권침해와 관련된 상담을 요청할 수 있으며, 기관 해당 위기대응 전담기구는 인권침해 상담과 필요시 조정 등 피해 종사자 의사에 따른 사건 해결을 도모할 수 있다.

제8조 (경찰 협조 및 형사법적 대응) 기관 내 마련된 대응 절차로 해결되지 않는 위기상황의 경우 인근 경찰서의 협조를 받아 사건을 처리하거나 연계된 법률 자원을 활용하여 법적대응을 모색할 수 있다. 이것은 국가기관의 힘을 빌어 위기상황에 대한 해결을 도모하는 것이다.

제9조 (민사법적인 예방, 대응, 사후조치) 기관 및 피해 종사자와 이용자와의 개인적인 관계에서 위기상황을 예방하고 현장대응하며 사후적인 해결을 위해 지속적인 폭력 등 위험 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, 조직 차원에서 자료 확보를 위한 CCTV 및 녹음·녹화시설 설치 그리고 관련 증인의 확보를 위해 노력한다.

82) 경기도사회복지사협회(2020) pp.77-78 / 정읍시장애인복지관(2019), 직원인권보호 예방지침 일부수정보완

직원복지 세칙[83)]

제1차 제정 2018.11.08. / 시행 2018.12.01.

제1장 총칙

제1조(목적)

이 세칙은 직원의 인권보장, 고충처리, 자치활동, 후생복리, 처우개선 등 복지수준 향상을 통하여 안정된 근무환경 속에서 자신의 능력과 의지를 발휘하게 하고 나아가 이용자에 대한 서비스의 질 향상에 그 목적이 있다.

제2조(용어의 정의)

① "직원복지"는 임직원이 시설의 고유 목적사업을 수행하는 자라는 인식하에 소속 시설에 애정과 자부심을 가지고 맡은 바 역할에 최선을 다할 수 있도록 정신적 · 육체적 · 환경적 · 재정적 여건을 개선하는 과정을 말한다.

② "인권"은 「대한민국헌법」및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.

③ "자치조직"은 직원들이 직무 외의 일에 대하여 유사한 관심을 가진 사람들끼리 자신들의 뜻을 원활하게 추진할 수 있도록 만드는 모임을 말한다.

④ "후생복리"는 주택 · 교통 · 기초생활 · 여가 등 주로 비금전적 간접급여로써 직원들의 삶을 풍요롭게 하는 요소 또는 이를 획득하는 과정을 말한다.

⑤ "처우"는 기본급 · 수당 · 성과급 등 금전적 직접급여로써 경제생활의 보장 및 직무나 성과에 대해 경제적으로 보상하는 요소 또는 이를 제공하는 과정을 말한다.

제3조(실무 원칙)

① (다양성의 원칙) 직원복지는 최대한 다양해야 한다.

② (지속성의 원칙) 개시된 복지제도는 특별한 사유가 없는 한 장기간 지속되어야 한다.

③ (형평성의 원칙) 직원 간 위화감이나 불평이 발생하지 않도록 혜택이 골고루 분배되어야 한다.

④ (보편성의 원칙) 누구에게나 늘 적용될 수 있는 보편적 제도를 최대한 다양하게 개발해야 한다.

제4조(직원복지위원회)

① 직원복지사업을 원활하게 추진하기 위하여 직원복지위원회를 둔다.

② 직원복지위원회의 역할은 '직원상조회' 가 겸할 수 있다.

83) 한국장애인복지시설협회(2018), pp473~477 일부 삽입.

제2장 직원 인권보장

제5조(직원 인권보장의 원칙)

① 이 세칙에서 규정하는 직원의 인권은 인간으로서의 존엄성을 유지하고 행복을 추구하기 위하여 반드시 보장되어야 하는 권리이며, 이 세칙에 열거되지 아니한 이유로 경시되어서는 안 된다.

② 직원의 인권에 대한 제한은 직무상 특별히 필요한 경우 인권의 본질적 내용을 침해하지 않는 최소한의 범위에서 당사자가 동의한 사항에 한하여 할 수 있다.

제6조(직원의 책무)

모든 직원은 자신의 인권을 스스로 보호하며 직원 상호간의 인권을 존중하고 다른 직원의 인권 침해 방지를 위해 노력한다.

제7조(직원의 권리)

① 모든 직원은 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역, 용모 등 신체 조건, 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 차별받지 않는다.

② 모든 직원은 임직원과 이용자로부터 어떠한 물리적·언어적·정신적 폭력으로부터도 자유로워야 한다.

③ 모든 직원은 건강한 직무수행을 위해 적절한 휴식을 취할 권리가 있으며, 시설장은 직원이 쾌적하고 건강한 상태에서 근무할 수 있도록 근무환경을 끊임없이 개선해 나가야 한다.

제8조(직원 인권침해 구제신청 및 조치)

① 직원이 인권을 침해당하였거나 침해당할 위험이 있는 경우에는 누구든지 직원고충처리위원회 등을 통해 그에 관한 상담과 구제신청을 할 수 있다.

② 직원고충처리위원회 등을 통해 직원 인권침해 구제신청이 접수된 경우 시설장은 제14조 직원고충처리 절차 및 방법을 준용하여 지체 없이 적극적으로 조치해야 한다.

제3장 직원 고충처리

제10조(직원 고충처리 목적)

직원 고충처리는 직원의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위한 것을 목적으로 한다.

제11조(직원 고충처리 대상)

직원은 누구나 근무조건 · 인사관리 기타 신상문제에 대해 고충 처리를 청구할 수 있다.

제12조(직원고충처리위원회)

① 직원 고충을 처리하기 위해 직원고충처리위원회를 두며 그 구성은 담당자, 직원 대표, 이용자 대표, 과장, 국장, 시설장으로 한다.

② 직원고충처리위원회 역할은 인사위원회가 겸할 수 있다.

제13조(비밀유지)

고충처리위원은 고충처리와 관련하여 취득한 비밀을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 고충 처리 내용이 고충처리위원회 뿐 아니라 다양한 의견이 수렴되어야 한다고 판단될 때에는 고충 제안자와의 협의를 거쳐 공개하여 신속하고 정확한 고충처리를 위해 노력한다.

제14조(직원 고충의 의의 및 범위)

고충은 직원의 근무 환경이나 근무 조건에 관한 개별적인 어려움을 의미한다.

제15조(직원 고충처리 절차 및 방법)

① 직원이 고충 사항이 있는 때에는 고충처리위원 또는 선택상담자에게 구두 또는 서면으로 신고한다.

② 고충처리위원은 신고된 고충 사항을 지체 없이 처리해야 한다.

③ 고충처리위원회는 고충 접수 내용과 관련된 관계인 또는 이용자의 대리인으로 하여금 사실조사 하게 할 수 있다.

④ 고충처리위원은 고충을 청취한 날로부터 10일 이내에 조치사항 또는 처리결과를 본인에게 알려주고 이해시켜야 한다.

⑤ 고충 접수자의 고충이 완전히 해소되기 어려울 경우에도 고충처리 위원회는 성실한 처리를 위해 노력해야 한다.

제16조(대장비치)

① 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성 · 비치한다.

② 비밀유지를 위해 대장은 잠금장치가 되는 곳에 비치한다.

제4장 직원 후생복리제도 및 처우개선

제20조(후생복리제도)

① 직원 후생복리제도는 다음 각호와 같다.

1. 장애여부 · 성 · 연령별에 대한 후생복리
2. 생활근거지별·통근시간 및 기숙사 제공에 대한 후생복리
3. 학력 및 자격에 대한 후생복리
4. 경조사 및 가족에 대한 후생복리
5. 교육의 다양성과 직원의 실질적인 선택권에 대한 보장
6. 질병·재해·재난 등으로 발생한 경제적 곤란에 대한 후생복리

② 제1항 각호에 열거되지 않았어도 시설장이 필요하다고 판단하는 경우에는 이를 실시할 수 있다.

③ 제1항의 직원 후생복리에 대한 세부적인 사항은 시설에서 자율적으로 정한다.

제21조(다양한 보장제도)

시설은 보장성 보험, 연금 및 퇴직금의 안정적 지급을 위하여 다양한 보장제도를 실시해야 한다.

제22조(시설의 처우개선 노력)
시설은 다른 시설 · 기관과의 연대 및 배분의 우선순위 우위 확보 등을 통해 직원 처우개선에 노력해야 한다.

제23조(처우개선을 위한 수당의 지급)
시설은 종사하는 직원의 처우개선을 위해 후원금 또는 자부담을 이용하여 각종 자체수당을 지급할 수 있다.

제5장 직원 분쟁

제24조(직원과 직원간 분쟁)
① 직원 간 분쟁의 내용은 다음 각호와 같다.
1. 지위나 관계를 이용한 업무횡포
2. 직원 간 신체적 폭력, 언어적 폭력으로 인한 분쟁

② 제 1항과 같은 직원 간 분쟁 발생 시에는 인사위원회에서 처리하도록 한다.

제25조(직원과 이용인간 분쟁)
① 직원과 이용인간 분쟁의 내용은 다음 각호와 같다.
1. 직원이 이용인에게 혹은 이용인이 직원에게 지위나 관계를 이용한 횡포
2. 직원과 이용인간 신체적 폭력, 언어적 폭력으로 인한 분쟁

② 직원과 이용인간 분쟁 발생 시에는 고충처리위원회에서 처리하도록 한다.

제7장 사고 및 사후조치

제26조(예방)
① 시설은 사고예방을 위하여 산업재해예방교육, 주방안전교육 등을 실시할 수 있다.
② 시설은 사고예방을 위하여 직원 단체 프로그램을 실시 할 수 있다.

제27조(사후조치)
① 시설은 사고의 사후조치를 위해 직원 상해보험에 가입하도록 한다.

부 칙

제1조(시행일)
이 세칙은 이사회의 승인을 받는 날 부터 시행한다.
본 규정 외 필요한 사항은 직원고충처리 매뉴얼에 따른다.

자료 6 [대전 K 시설 생활 규정 및 직원대상 내부지침]

생활규정 (위기관련사항 일부)

제16조 (제한사항)

입소자는 다음 각 호의 행위를 제한한다.

① 도박, 음주, 싸움, 폭력(언어, 신체, 성), 자해, 소란, 소음, 위협, 협박, 욕설
② 인화 물질, 위험물의 사용 또는 반입
③ 시설물의 임의 이동, 제공, 변형, 손상, 파괴
④ 낙서, 유인물, 부착물, 공고물 등의 무단게시, 전시 및 배포
⑤ 외부인 사내 숙식
⑥ 타인의 우편물 수취, 개봉
⑦ 공고물 훼손
⑧ 무단 외박
⑨ 직원에게 불손한 언행
⑩ 기숙사 주변 고성방가
⑪ 기타 사내 질서를 문란케 하는 행위
⑫ 개인정보 및 사생활 침해(녹음, 녹취, 촬영등)

제17조(강제 분리 및 퇴소)

① 입소자는 제16조 제한사항을 준수하되, ①, ②, ③, ⑨, ⑫를 어길 경우 직원의 지시에 따라야 하며, 강제 분리(폭력을 행사한 사람이 방을 옮김) 및 퇴소 될 수 있다.

시설 내부 지침 (위기관련사항)

1. 입소자 간 다툼은 수시로 발생한다.

- 싸움을 하는 것을 본 사람이 먼저 직원 호출하고 누군가는 심각성을 보고 112, 119에 동시에 신고로 경찰 대동 한다.(입소자 포함)
- 싸움 장소에 위험한 물건이 있나 찾아보고 눈에 보이지 않게 치운다.
  (생활공간 여성들생활용품중 눈썹가위, 눈썹칼, 과도등)
- 핸드폰의 녹음 기능을 켜놓는다.
- 더이상 몸싸움이 일어나지 않도록 다른 공간으로 분리시킨다.
- 중립적인 입장으로 누구의 말에도 대꾸하지 않고 상황에 대처한다.

시설종사자에게 일어날 수 있는 위기 상황

- 신체적 폭력 (밀기, 붙잡기, 깨물기, 주먹질)
- 언어적 폭력 (협박, 욕설, 비하발언)
- 정신적 심리적 위해

- 심각한 수준의 폭력 위해: 업소에서 친한 삼촌 조직폭력배 이용
  (싸웠던 상대방 납치, 내담자나 시설 종사자의 신변노출, 내담자 무단이탈)

* 지지 - 실제로 시설종사자가 피해자가 될 수도 있음을 인지/폭력을 경험한 다른 사회복지종사자에게 위로와 힘이 될 수 있도록 지지
* 대비 - 예고치 않은 폭력피해에 대비하여 자료 확보(일지기록, 녹음 등)
* 인식 전환 - 사회복지종사자의 안정도 중요하고 보호받아야 한다는 인식의 전환 필요
* 역할분담 - 폭력이 우려되는 입소자나 폭력을 행한 입소자에 대한 개입계획에 적극적으로 참여하고 본인의 역할과 임무 숙지
* 적절한 대처 - 폭력 상황이 발생했을 때 이용자와 맞서 다투기보다는 그 상황을 신속히 벗어날 수 있도록 적절히 대처

2. 유의사항 (사례)

우리가 형사소송을 하기 전 해당***사람들은 피해여성을 찾아내기 위해 무슨 짓이든 한다.

1. 빚(선불금)으로 인해 원하지 않는 업소로 인신매매되는 경우
2. 빚(선불금) 때문에 성매매 업소를 탈출하여 도주하고 있는 경우
3. 업주 등에게 사기나 횡령 피해를 입은 경우

- 선불금을 받아내기 위해 업주들은 조직폭력배 삼촌들을 풀어 피해여성을 찾아내기 위해 시설주변을 몇날 며칠 잠복하여 수색하는 경우가 있음

* 직원들 출퇴근 시간 혼자 다니지 않게 한다.
* 순찰차 수시로 부탁한다./ 수상한 검은 신고한다.
* 수상한 접근자가 사람을 찾는다며 물으면 무조건 모른다고 말하라.
* 위험한 상황이라고 느낄 때 112 119 동시에 신고한다. 큰소리로 신고를 요청한다.

- 형사소송을 진행하면 수사 과정 내내 시설종사자는 입소자와 동행하고 동석하게 되는데 시설종사자까지 위협하고 그 과정에 신변이 노출되기도 함. (위협하기 위해 언어폭력)

* 여자수사관, 여경의 입회 요청/ 순찰차로 시설 차량 보호 요청
* 시설차에 붙어있는 이름 지우기- 위치추적 방지
* 타지역 경찰서나 검찰청에 갈 땐 그 지역을 벗어날 때까지 경찰에게 신변보호 요청한다.

자료 7 [대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례]

대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례

제1조(목적) 이 조례는 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 그 지위를 향상하도록 지원함으로써 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "사회복지사 등"이란 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제2조에 따른 자를 말한다.
2. "사회복지기관"이란 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제2조 각 호의 사회복지법인, 사회복지시설 및 사회복지 관련 단체 또는 기관을 말한다.
3. "사회복지사업"이란 「사회복지사업법」 제2조제1호에 따른 사업을 말한다.

제3조(책무) ① 대전광역시장(이하 "시장"이라 한다)은 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다.
② 시장은 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수수준에 도달하도록 노력하여야 한다.
③ 시장은 사회복지사 등이 직무를 수행함에 있어 신변에 위협을 느끼지 않도록 안정적인 직무환경 조성에 노력하여야 한다.

제4조(지원계획의 수립) ① 시장은 사회복지사 등의 처우 개선과 지위 향상을 위하여 지원계획을 3년마다 수립·시행하여야 한다.
② 지원계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 사회복지사 등의 처우개선 및 지위 향상을 위한 기본방향
2. 제9조에 따른 지원사업의 세부실행계획
3. 사회복지사 등의 보수수준의 연차적 개선 계획
4. 그 밖에 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제5조(실태조사) ① 시장은 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」제3조제3항에 따라 사회복지사 등의 보수 수준 및 지급실태 등에 관한 조사를 3년마다 실시하여야 한다.
② 시장은 제1항에 따라 실태조사를 할 경우 관계 공공기관 또는 사회복지기관의 장에게 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있으며, 요청을 받은 관계 공공기관 및 사회복지기관 등의 장은 부득이한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.
③ 시장은 실태조사를 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다. <개정 2015. 8. 14.>

제6조(사회복지사 등 처우개선위원회의 설치) 시장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 사회복지사 등 처우개선위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

1. 제4조에 따른 지원계획 수립과 관련한 사항
2. 제5조에 따른 실태조사와 관련한 사항
3. 제9조에 따른 처우개선 등 사업에 관한 사항
4. 그 밖에 사회복지사 등 처우 및 지위 향상에 필요한 사항

제7조(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장과 부위원장 각 1명을 포함한 15명 이내의 위원으로 구성한다.
② 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다.
③ 당연직 위원은 담당국장이 되고, 위촉직 위원은 시장이 위촉한다. 이 경우 위원의 구성비율은 다음 각 호와 같다.
1. 사회복지기관의 장: 100분의 30 이상
2. 사회복지기관의 직원: 100분의 30 이상
3. 그 밖에 사회복지분야에 학식과 경험이 풍부한 사람: 100분의 30 이하

④ 위원회 위촉위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다. <개정 2015. 8. 14.>

제8조(위원회의 회의 등) ① 위원회 정기회의는 매년 1회 개최하며, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우와 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을 때에 소집한다.
② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
③ 위원회의 사무를 처리하기 위해 간사 1명을 두며, 간사는 업무담당 사무관이 된다.
④ 회의에 참석한 위촉위원에 대해서는「대전광역시 위원회 설치 및 운영 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다. <개정 2015. 8. 14.>
⑤ 그 밖에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제9조(지원사업) 시장은 사회복지사 등의 처우개선 등을 위하여 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원하여야 한다.
1. 근무환경 개선을 위한 사업
2. 처우 및 지위 향상을 위한 조사 및 연구 사업
3. 역량강화를 위한 교육 및 훈련사업
4. 인권 및 권리옹호 사업
5. 그 밖에 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사업

제10조(처우개선) ① 사회복지사 등은 보수 및 지위 등에 있어 사회복지 분야 및 유형 등에 관계없이 동등한 처우를 받아야 한다.
② 시장은 사회복지사 등의 전문성 향상 및 근무내용에 따라 자격수당, 위험수당 및 종사자 특별수당 등을 예산의 범위에서 지급할 수 있다. <개정 2015. 8. 14.>
③ 제2항에 따른 수당의 지급기준, 지급방법 등 그 지급에 필요한 사항은 시장이 따로 정한다. <신설 2015. 8. 14.>

제11조(사회복지사 등의 신분 및 인권 보장) ① 사회복지사 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 외에는 부당하게 그 직에서 면직되지 아니한다.
1. 금고 이상의 형벌
2. 장기간의 질병
3. 본인의 명백한 잘못으로 직무를 수행할 수 없는 경우

② 사회복지사 등의 고용상태는 사회복지기관의 운영주체가 변경되어도 안정적으로 보장되어야 한다.
③ 사회복지사 등이 사회복지기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖의 비리 사실 등을 관계 행정기관 또는 수사기관에 신고한 경우에는 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 하여서는 아니된다.

④ 시장은 제3항에 따라 신고한 사회복지사 등에 대하여 철저한 비밀 보장 및 보호 대책을 마련하여야 한다.

⑤ 시장은 사회복지사 등이 사회복지사업을 수행하는 과정에서 발생하는 분쟁이나 마찰 등이 발생할 경우 민·형사상 법률 지원 서비스를 제공하여야 한다.

제12조(안전한 근무환경 조성) ① 시장과 사회복지기관의 장은 사회복지사 등이 직무와 관련하여 신변의 위협 또는 위험으로부터 보호하기 위하여 안전한 근무환경을 조성하도록 노력하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 안전한 근무환경 조성을 위하여 필요한 경우 경비를 지원 할 수 있다.

자료 8 [서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (일부)]

서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (일부)

제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무)

① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 근로환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하여야 한다. 이때 기관별 매뉴얼에는 서울시 모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 마련하고 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 감정노동종사자가 고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차
2. 감정노동종사자의 상급자가 서울시감정노동가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점
3. 감정노동종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점
4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리보장
5. 부당한 대우를 당한 감정노동종사자의 업무중단시간에 관한 사항
6. 개별감정노동종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직차원의 대응방안
7. 악성민원처리전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객담당, 악성 고객전담부서설치 등에 관한 사항
8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무평가에도 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점
9. 직장내 고충이나 애로사항을 전달할 수 있는 의사소통채널에 관한 사항
10. 기관장, 중간관리자, 감정노동책임자, 감정노동종사자에 대한 감정노동관련교육의 체계적 실시에 관한 사항

② 서울시감정노동사용자는 기관별 매뉴얼을 전체근로자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동종사자에게는 별도로 배포하여야 한다.

③ 서울시감정노동사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다.

자료 9 [광주광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례 (일부)]

광주광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례

제12조(신변안전 보호 등)

① 시장은 사회복지기관의 장과 사회복지사 등이 요청할 경우 사회복지사업을 수행하는 과정에서 발생하는 위험과 위협으로부터 신변안전보호를 위한 장비와 시설을 예산의 범위에서 지원하여야 한다.

② 시장은 사회복지사 등의 안전사고에 대비한 보험가입과 사회복지사 등이 사회복지사업을 수행하는 과정에서 발생하는 분쟁이나 마찰 등이 발생할 경우 민·형사상 법률상담 및 지원서비스를 제공하여야 한다.

③ 제1항에 따라 신변안전 보호장비 및 시설을 설치한 사회복지기관의 장은 사회복지사업의 특성을 반영한 세부적인 규정을 마련하여 사용하여야 한다.

제13조(인권 및 신분보장)

① 시장은 사회복지사 등의 인권 및 신분보장을 위하여 적극적인 조치를 하여야 한다.

② 시장은 사회복지사 등이 제2조 제2호에 따른 사회복지기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 하여야 한다.

③ 시장은 제2항에 따라 신고하는 행위를 한 사회복지사 등에 대하여 철저한 비밀 보장 및 보호대책을 마련하여야 한다.

④ 시장은 사회복지사 등이 제2항과 같은 신고행위로 인하여 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받은 경우 관계공무원에게 조사하게 할 수 있으며, 조사결과에 따라 필요한 조치를 취할 수 있다.

⑤ 시장은 사회복지사 등의 고용상태를 사회복지기관의 운영주체가 변경되어도 안정적으로 보장되도록 노력하여야 한다.

⑥ 사회복지사 등은 사회복지사업을 수행함에 있어 사회복지사 윤리강령을 바탕으로 사회복지대상자의 인권 및 권리옹호를 위하여 노력하여야 한다.

자료 10 [개인정보파일보유기간책정 기준표]

보유기간	대상 개인정보파일
영 구	1. 국민의 지위, 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인 정보파일 2. 국민의 건강증진과 관련된 업무를 수행하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
준영구	1. 국민의 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 개인이 사망, 폐지 그밖의 사유로 소멸되기 때문에 영구 보존할 필요가 없는 개인정보파일 2. 국민의 신분증명 및 의무부과, 특정대상관리 등을 위하여 행정기관이 구축하여 운영하는 행정정보시스템의 데이터 셋으로 구성된 개인정보파일
30년	1. 관계법령에 따라 10년 이상 30년 미만의 기간동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
10년	1. 관계법령에 따라 5년 이상 10년 미만의 기간동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
5년	1. 관계법령에 따라 3년 이상 5년 미만의 기간동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
3년	1. 행정업무의 참고 또는 사실증명을 위하여 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일 2. 관계법령에 따라 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일 3. 각종 증명서 발급과 관련된 개인정보파일[단 다른 법령에서 증명서발급관련 보유기간이 별도로 규정된 경우 해당법령에 따름]
1년	1. 상급기관[부서]의 요구에 따라 단순 보고를 위해 생성한 개인정보파일

자료 11 [산업안전보건법 제41조]

산업안전보건법 [시행 2021. 1. 16.]

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항 제1호에 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 "폭언등"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 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

자료 12 [대전광역시 감정노동자 보호 조례]

대전광역시 감정노동자 보호 조례 [시행 2019. 12. 27.]

제6조의2(감정노동 매뉴얼 작성) ① 시장은 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범매뉴얼을 작성하여야 한다.

② 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자의 노동환경을 개선하고, 감정노동자를 인격 주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하도록 하여야 한다. 이 경우 기관별 매뉴얼에는 제1항의 모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하여야 한다.

③ 유관기관의 장은 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고, 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다.

④ 유관기관의 장은 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다. [본조신설 2019. 12. 27.]

제6조의3(휴게시설 및 상담소 등 설치) 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자를 위한 별도의 휴게시설과 상담소 등을 마련하도록 하여야 한다.[본조신설 2019. 12. 27.]

제7조(안내문 부착 등) ① 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.

② 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.

자료 13 [정신건강복지법 시행령 제26조]

정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 시행령 (약칭: 정신건강복지법 시행령) [시행 2021. 1. 1]

제26조(정신건강심의위원회의 구성) ① 법 제53조제1항에 따른 광역정신건강심의위원회 및 기초정신건강심의위원회(이하 "정신건강심의위원회"라 한다)에 위원장 1명과 부위원장 1명을 각각 둔다.

② 정신건강심의위원회의 위원장은 위원인 정신건강에 관한 업무를 담당하는 공무원 중에서 시 · 도지사 또는 시장 · 군수 · 구청장이 각각 지명하고, 부위원장은 위원 중에서 각각 호선(互選)한다.

③ 시 · 도지사 또는 시장 · 군수 · 구청장은 정신건강심의위원회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해임하거나 해촉할 수 있다.

1. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
4. 법 제58조제1항에 따른 제척사유에 해당하는 데에도 불구하고 회피하지 아니한 경우
5. 위원 스스로 직무를 수행하는 것이 곤란하다는 의사를 밝히는 경우

자료 14 [사후관리 점검목록]

사후관리 점검목록[84]

확인사항	예	아니오
1. 사회복지종사자의 신변을 위협하는 이용인의 폭력에 관한 사건을 보고 받은 적이 있는가?	☐	☐
2. 폭력의 종류는 무엇이었나?		
① 신체적 폭력	☐	☐
② 언어 · 정서적 폭력	☐	☐
③ 성적 폭력	☐	☐
④ 경제적 폭력	☐	☐
⑤ 기타	☐	☐
3. 이용인 폭력의 수의는 어느정도였나?		
① 폭력에 대한 위협 혹은 협박	☐	☐
② 폭력에 의한 신체 손상	☐	☐
③ 폭력에 의한 사망	☐	☐
④ 폭력에 의한 물리적 시설 파손	☐	☐
4. 이용인에 의한 폭력의 빈도는 어느 정도였나?		
① 신체적 폭력	(	)회
② 언어 · 정서적 폭력	(	)회
③ 성적 폭력	(	)회
④ 경제적 폭력	(	)회
⑤ 기타		
5. 폭력 발생후 해당 사회복지종사자가 이직을 한 적이 있는가?	☐	☐
6. 이용인 폭력, 협박 혹은 안전문제로 경찰에 신고하거나 협조를 요청한 적이 있는가?	☐	☐
7. 경찰의 개입 후 상황이 좋게 변하였는가?	☐	☐
8. 이용인 폭력 발생후 해당 사회복지종사자에 대한 후속 조치는?		
① 물리적 보상	☐	☐
② 심리 · 정서적 지원(슈퍼비전)	☐	☐
③ 의료적 지원	☐	☐
④ 휴식 · 휴가 서비스 제공	☐	☐
⑤ 가해이용인 사례종결	☐	☐
⑥ 타 부서로 이동	☐	☐
⑦ 기타 :		
9. 이용인과 이용인간의 폭력 문제를 중재하는 과정에서 사회복지종사자가 상해를 입은 적이 있는가?	☐	☐
10. 기타 사회복지 종사자의 안전을 위협하는 위험 요소는 어떤 것들이 있는가?		

84) 한국사회복지협의회(2017), p39 일부수정.

자료 15 [한국형 우울척도 2 (PHQ-9)]

한국형 우울척도 2 (PHQ-9)

각 문항들은 지난 2주 동안의 당신의 상태에 대한 질문입니다.

1. 다음과 같은 일들은 지난 2주일 동안 얼마나 자주 겪었는지 해당되는 부분에 기입해 주십시오.

0: 전혀 없음 1: 가끔(2주일중2~4일)
2: 자주 (2주일중 8~9일) 3: 거의 대부분 (2주일 중 12~14일 이상)

	내 용	0	1	2	3
1	무슨 일을 하는 데 있어 흥미나 재미를 느끼지 못했다				
2	기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다				
3	잠들이 어렵거나, 계속 잠들이 힘들거나, 혹은 너무많이 잤다				
4	피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없었다				
5	평소보다 식욕이 줄었다. 혹은 평소보다 많이 먹었다				
6	내 자신이 싫거나, 자신을 실패자라고 여기거나, 혹은 자신과 가족을 실망시켰다고 생각했다				
7	신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다				
8	다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소의 말과 행동이 느려졌다. 혹은 안절부절 가만히 있을 수 없다				
9	차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다. 혹은 자해할 생각을 했다				

2. 만약 위의 문제 중 한 개라도 해당된다면, 그것으로 인하여 일상생활 직장일, 집안일, 대인관계) 에 어느 정도 어려움을 느끼십니까?

☐ 전혀 어렵지 않다. ☐ 다소 어렵다.
☐ 많이 어렵다. ☐ 매우 어렵다.

채점 방법 및 해석

총 9문항으로 구성되어 각 문항의 점수를 합산하여 총점을 구한다. 응답자가 얻을 수 있는 점수의 범위는 0 ~ 27점이다.

점 수	내 용		
0~4점	우울증 아님	5~9점	경증 우울증
10~14점	중등도 우울증: 상담치료 고려	15~19점	중증 우울증: 즉시 약물치료 필요
20~27점	심한 우울증: 즉시 약물치료 필요		

자료 16 [한국형 이차적 외상 스트레스(대리외상) 척도(K-STSS)][85]

한국형 이차적 외상 스트레스(대리외상) 척도(K-STSS)

다음은 외상을 경험한 이용자와의 업무로부터 영향을 받은 사람들에 의해 작성된 문항들입니다. 각 문항을 읽고 지난 일주일동안 자주 당신에게 일어났었는지 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1: 전혀 그렇치 않다. 2: 거의 그렇지 않다. 3: 가끔 그렇다
4: 자주 그렇다 5: 매우 자주 그렇다.

	내 용	1 전혀	2 거의	3 가끔	4 자주	5 매우
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 관련되 뒤숭숭한 꿈을 꾸었다.					
14	어떤 특정 클라이언트는 피하고 싶었다.					
15	화를 쉽게 냈다.					
16	뭔가 나쁜일이 일어날 것 같았다.					
17	클라이언트와 면담 내용 중 일부는 기억하려 해도 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: 낮은수준의 이차외상스트레스
총점 38~43점: 중간수준의 이차외상스트레스
총점 44~48점: 높은수준의 이차외상스트레스
총점 49점이상: 심각한 수준의 이차외상스트레스

85) 박지영(2011), 한국형 이차적 외상스트레스 척도의 구성타당화 연구, 한국사회복지학, p63(4) 일부 표 편집.

외상후 스트레스 척도[86]

다음은 충격적인 일을 겪은 후에 나타날 수 있는 여러 경험에 대한 질문입니다. 귀하가 경험했던 이용자의 폭력, 죽음, 자살 등과 관련된 사건 중 가장 괴롭히는 사건을 떠올려 주십시오. 그리고 그 사건으로 인하여 지난 일주일동안 다음을 얼마나 경험했는지에 대해 해당항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

	문항내용	전혀 아니다	약간 그렇다	그런 편이다	괘 그렇다	매우 그렇다
1	그 사건을 떠올리게 하는 어떤 것이 나에게 그때의 감정을 다시 불러 일으켰다.	⓪	①	②	③	④
2	나는 수면을 지속하는 어려움이 있었다.	⓪	①	②	③	④
3	나는 다른 일들로 인해 그 사건을 생각하게 된다.	⓪	①	②	③	④
4	나는 그 사건 이후로 예민하고 화가 난다고 느꼈다.	⓪	①	②	③	④
5	그 사건에 대해 생각하거나 떠오를 때마다 혼란스러워지기 때문에 회피하려고 한다.	⓪	①	②	③	④
6	내가 생각하지 않으려 해도 그 사건이 생각난다.	⓪	①	②	③	④
7	그 사건이 일어나지 않았거나, 현실이 아닌 것 처럼 느꼈다	⓪	①	②	③	④
8	그 사건을 상기시키는 것들을 멀리하며 지냈다.	⓪	①	②	③	④
9	그 사건의 영상이 나의 마음속에 갑자기 떠오르곤 했다.	⓪	①	②	③	④
10	나는 신경이 예민해졌고 쉽게 깜짝 놀랐다.	⓪	①	②	③	④
11	그 사건에 관해 생각하지 않기 위해 노력했다.	⓪	①	②	③	④
12	나는 그 사건에 대해 여전히 많은 가정을 가지고 있다는 것을 알지만 신경 쓰고 싶지 않았다.	⓪	①	②	③	④
13	그 사건에 대한 나의 감정은 무감각한 느낌이었다.	⓪	①	②	③	④
14	나는 마치 사건 당시로 돌아간 것처럼 느끼거나 행동할 때가 있다.	⓪	①	②	③	④
15	나는 그 사건 이후로 잠들기가 어려워졌다.	⓪	①	②	③	④
16	나는 그 사건에 대한 강한 감정이 물밀 듯 밀려오는 것을 느꼈다.	⓪	①	②	③	④
17	내 기억에서 그 사건을 지워버리려고 노력했다.	⓪	①	②	③	④
18	나는 집중하는데 어려움이 있었다.	⓪	①	②	③	④
19	그 사건을 떠올리게 하는 어떤 것에도 식은땀, 호흡곤란, 심장두근거림 같은 신체적인 반응을 일으켰다.	⓪	①	②	③	④
20	나는 그 사건에 관한 꿈들을 꾼 적이 있었다.	⓪	①	②	③	④
21	내가 주의를 경계하고 감시하고 있다고 느꼈다.	⓪	①	②	③	④
22	나는 그 사건에 대해 이야기 하지 않으려고 노력했다.	⓪	①	②	③	④

총점:
18~24점: 부분 외상 후 스트레스 장애

17점 이하: 정상군
25~88점: 완전 외상 후 스트레스 장애

86) 사랑의열매 나눔문화연구소(2019), pp47-48.

V
참고문헌

V 참고문헌

- (재)청주복지재단(2016), 사회복지종사자를 위한 이용자 폭력 대응매뉴얼
- 강원도사회복지사협회(2020), 강원도 사사회복지종사자 안전을 위한 위기대응 매뉴얼
- 경기도사회복지사협회(2020), 사회복지종사자의 보호와 안전을 위한 관리체계구축매뉴얼
- 경상북도사회복지사협회(2019), 경북사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응매뉴얼
- 김경희·권자영(2013), 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구, 보건사회연구33(4), pp.275-311
- 고용노동부(2017), 감정노동 종사자 건강보호 핸드북
- 광주광역시사회복지사협회(2020), 사회복지종사자의 인권보호를 위한 위기대응매뉴얼
- 국민권익위원회(2018), 특별민원 대응 매뉴얼
- 대구광역시사회복지사협회(2020), 대구 사회복지종사자의 안전 및 인권보호와 회복지원을 위한 위기대응역량강화매뉴얼
- 대전복지재단(2015), 사회복지종사자를 위한 폭력예방매뉴얼
- 대전사회복지사협회(2020), 대전지역 사회복지종사자의 위험 및 안전실태에 관한 연구
- 롯데백화점(2014), 감정노동자 자기보호 매뉴얼
- 박지영(2011), 한국형 이차적 외상스트레스 척도의 구성타당화 연구, 한국사회복지학
- 부산광역시사회복지사협회(2020), 사회복지사 인권 및 안전위기대응 매뉴얼
- 사랑의열매 나눔문화연구소(2019), 사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계구축사업
- 서울특별시(2016), 위기사례 대응 매뉴얼
- 서울특별시(2018), 찾아가는 동주민센터 방문안전매뉴얼
- 서울특별시사회복지사협회(2019), 사회복종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응매뉴얼
- 서울특별시사회복지협의회(2019), 사회복지시설 운영규정 표준안
- 성산종합사회복지관(2017) 업무메뉴얼-특이민원 대응매뉴얼
- 전라북도사회복지사협회(2020), 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응매뉴얼

- 정읍시장애인복지관(2019), 직원인권보호 예방지침
- 청주복지재단(2020), 사회복지종사자 안전을 위한 위기관리실무매뉴얼
- 청주시(2016), 사회복지종사자를 위한 이용자폭력대응매뉴얼
- 충청남도사회복지사협회(2020), 사회복지종사자의 안전을 위한 폭력예방 및 대응매뉴얼
- 충청북도여성발전센터(2016), 여성폭력 피해지원시설 종사자 안전 위험관리 매뉴얼
- 한국사회복지협의회(2017), 사회복지시설 종사자 위협피해예방매뉴얼
- 한국산업안전보건공단(2019), 고객응대근로자 건강보호 가이드 라인
- 한국장애인복지시설협회(2018), 장애인거주시설 서비스 길잡이
- 행정안전부(2018), 공직자민원응대매뉴얼

대전 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응매뉴얼

발 행 | 2021년 5월

발 행 처 | 대전광역시사회복지사협회

지 원 | 대전사회복지공동모금회

주 소 | 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 806호

전 화 | 042-254-7109

팩 스 | 042-254-7108

홈페이지 | www.djasw.or.kr

대전광역시사회복지사협회 DAEJEON ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

대전 사회복지공동모금회

본 제작물의 저작권은 대전사회복지공동모금회와 대전광역시사회복지사협회에 있으며, 무단전재와 복제를 금합니다.

대전 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한

위기대응 매뉴얼

대전광역시사회복지사협회
DAEJEON ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

대전 사회복지공동모금회