

사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼



WELFF 대전복지재단
Daejeon Welfare Foundation

34917 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층
TEL 042)331-8909
FAX 042)331-8924
WEB dwf.kr



사회복지종사자를 위한

폭력예방 매뉴얼



대전광역시

WELFF 대전복지재단
Daejeon Welfare Foundation

• 책임연구원

송지현(대전복지재단 정책연구팀 책임연구원)

• 공동연구원

박미은(한남대학교 사회복지학과 교수)

이혜경(건양대학교 사회복지학과 교수)

김기수(대전복지재단 정책연구팀 책임연구원)

• 연구보조원

전수영(대전복지재단 정책연구팀 연구보조원)

• 연구지원

전수빈(대전복지재단 정책연구팀 연구원)

• 자문위원

곽익형(대덕구중독관리통합지원센터 팀장)

김도희(서울사회복지공익법센터 변호사)

김동훈(용문종합사회복지관 부장)

김태연(대전광역시노숙인종합지원센터 사무국장)

민은정(대전광역시청소년상담복지센터 팀장)

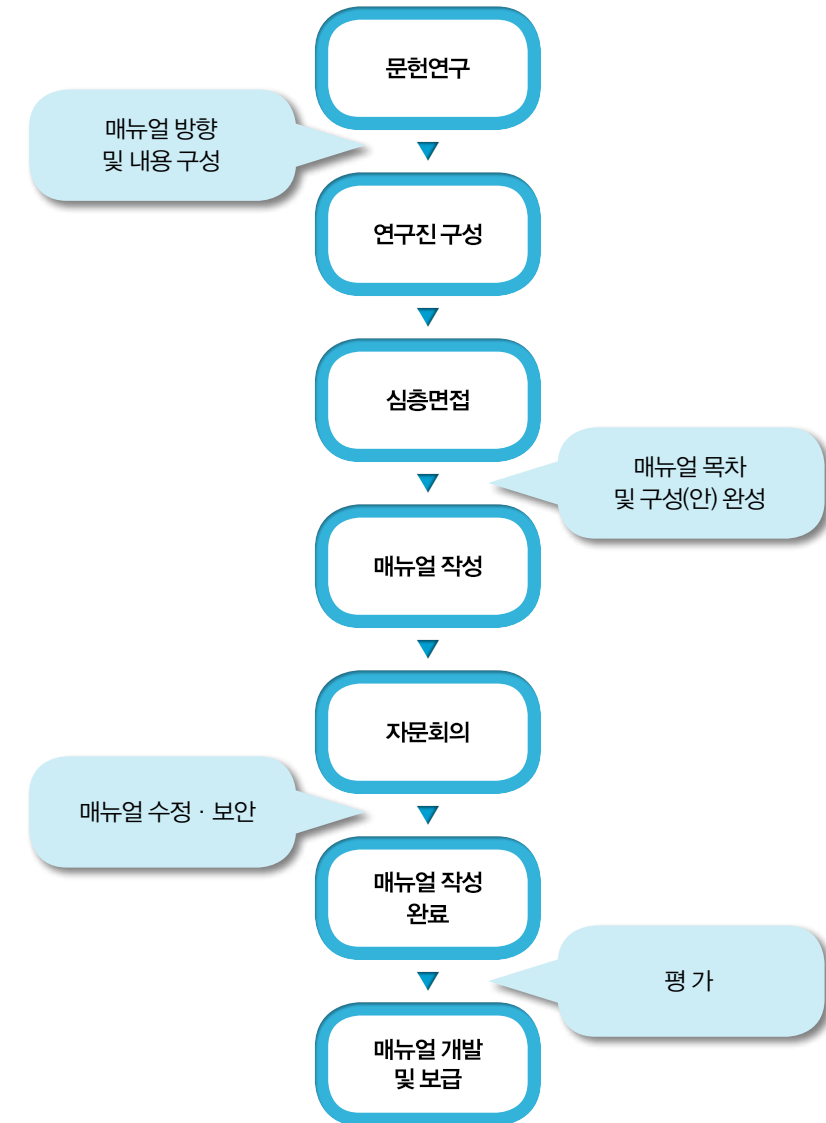
I. 매뉴얼 개발 배경 및 목적

- 사회복지종사자를 대상으로 한 이용자 폭력은 직장폭력으로서 최근 사회복지분야에서도 주목받고 있다. 사회복지종사자는 경찰관을 제외하고는 그들의 직무와 관련하여 폭력에 노출되거나 노출될 위험이 큰 직종으로 알려져 있다. 또한 다양한 연구를 통해 보고되는 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력은 모든 현장에서 증가하고 있다.
- 실제로, 2014년 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」 결과, 사회복지종사자의 46.6%가 직무를 수행하는 과정에서 이용자로부터 언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력 등을 경험한 것으로 조사되었다. 또한 사회복지종사자는 안전을 위해 필요한 관리체계로 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시를 요구하였다.
- 이에, 대전복지재단에서는 사회복지종사자의 위험한 근무환경에 대한 안전장치 마련을 위해 '사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼'을 개발하게 되었다.
- 매뉴얼은 사회복지종사자의 이용자 폭력에 대한 인식을 심어주고, 조직관리 차원의 이용자 폭력예방 및 대응방안을 제시함으로써 이들의 안전한 업무환경을 조성하는데 기여하고 현장에서 실질적으로 활용하도록 하는 데 목적이 있다.

II. 매뉴얼 개발과정

- 매뉴얼 개발 과정은 오른쪽 그림과 같은 절차로 진행되었다.
- 국내 · 외 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 연구를 중심으로 문헌연구를 실시하였다.
- 매뉴얼의 구성 및 내용에 반영하기 위해 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자를 대상으로 심층면접을 실시하였다.
- 사회복지종사자의 인터뷰 내용과 사례는 비밀보장을 위하여 각색하여 제시하였다.
- 작성한 매뉴얼은 사회복지종사자의 자문을 거쳐 일부 내용을 수정 및 보완하여 완성하였다.
- 본 매뉴얼은 이용자 폭력에 노출된 사회복지종사자가 현장에서 실질적으로 적용하고, 교육 교재로 활용할 수 있도록 핸드북 형태로 제작한다.

[매뉴얼 개발 과정]





part
01

이용자 폭력의 이해

01 · 이용자 폭력의 개념	08
02 · 이용자 폭력의 유형	08
03 · 이용자 폭력의 피해	09

part
02

이용자 폭력의 예방

01 · 이용자 폭력에 대한 예방과 대처	12
02 · 기관의 정책과 지침	14
03 · 교육 및 훈련	15
04 · 사회복지시설의 안전한 환경 구성	16

part
03

이용자 폭력의 위험사정

01 · 위험요인 확인	22
02 · 위험요인 사정	23
03 · 위험사정을 위한 면접 지침	24
04 · 이용자 폭력상황에 대한 개입 기술	27

part
04

이용자 폭력에 대한 대응전략

01 · 현장 및 이용자 특성에 따른 대응전략	32
02 · 이용자 폭력유형별 대응전략	42

part
05

이용자 폭력의 사후관리

01 · 기관차원의 관리	60
02 · 종사자 개인차원의 관리	61
03 · 폭력 피해 종사자를 위한 지원 프로그램	62

part
06

부록

01 · 이용자 폭력에 대한 예방전략 체크리스트	68
02 · 정부지원 단체상해공제	69
03 · 피해사건 보고서	70
04 · 정신상태 검사	71
05 · 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트	72

part
07

참고문헌

75





이용자 폭력의 이해

Part. 1

1. 이용자 폭력의 개념

- 이용자 폭력이란, 사회복지 실천현장에서 사회복지종사자가 서비스 제공 및 직무를 수행하는 과정에서 이용자에게 당하는 폭력이다
- 폭력의 주체는 이용자 본인뿐 아니라 그의 가족이나 주변인을 포함한다. 폭력의 범위는 신체적 폭력뿐 아니라 언어적이고 성적인 폭력, 그리고 기타의 다양한 형태의 위해 행위를 포함한다.

2. 이용자 폭력의 유형

[이용자 폭력의 유형]

언어적 폭력 (verbal violence)	신체적 폭력 (physical violence)	성적 폭력 (sexual violence)	경제적 폭력 및 기타 괴롭힘 등 (financial violence and harrasment)
욕설, 협박, 위협 등	실제적 공격 공격 시도 등	성폭행, 성희롱 등	기물파손, 괴롭힘 등

1 언어적 폭력

- 이용자가 사회복지종사자를 언어적으로 면전에서 혹은 전화상으로 괴롭히는 경우 등이다.

예: 이용자가 사회복지종사자에게 욕설을 퍼붓거나 말로 협박하는 것, 사회복지종사자와 그 가족에게 피해를 주겠다고 하는 위협 등

2 신체적 폭력

- 이용자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격을 가하는 것으로, 실제적인 공격과 공격 시도가 있다. 전자는 이용자가 상대방에게 상처를 주려는 의도를 가지고 사회복지종사자를 직접 공격하는 경우이며, 후자는 이용자가 사회복지종사자를 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체 접촉이 이루어지지 않은 경우이다.

예: 신체적 폭력은 경미한 수준(밀기, 먹살잡기, 붙잡기 등), 중간 수준(뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기 등), 높은 수준(목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기 등), 치명적 수준(칼 겨눔이나 찌름 등)을 포함

3 성적 폭력

- 이용자가 사회복지종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우이다.

예: 성적 폭력은 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기 등), 성적 수치심을 자극하는 말이나 성적 농담, 사회복지종사자를 성적인 면에서 평가하거나 지칭하는 경우, 이용자의 성기노출, 강간이나 강간시도의 경우 등을 포함

4 경제적 폭력 및 기타 괴롭힘

- 경제적 폭력은 이용자가 사회복지종사자의 개인적인 물건 또는 해당 기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우 등이다.
- 기타 괴롭힘은 이용자가 사회복지종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자가 사회복지종사자에 대해 공식적으로 민원을 제기하거나 소송을 하는 경우, 이용자로부터 스토킹을 당한 경우, 이용자로 인하여 질병에 감염되는 경우 등이다.

3. 이용자 폭력의 피해

- 이용자 폭력에 의해 사회복지종사자가 입는 피해는 다양한 폭력 유형 그 자체의 신체적, 성적 피해뿐만 아니라 사회·심리적, 재산상, 그리고 기타 2차적으로 나타나는 피해 일체 등을 의미한다.

1 심리·정서적 피해

- 충격, 분노, 불안, 두려움, 슬픔, 수치심, 무감각, 인지적 왜곡 등
- 스트레스, 정서적 탈진, 소진, 외상 후 스트레스 장애 등

2 신체·행동적 피해

- 신체적 상해, 손상, 장애 등
- 대인관계 기피 및 어려움, 과민한 태도 등

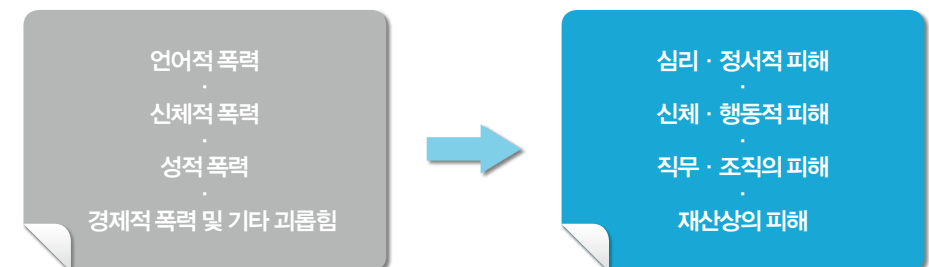
3 직무·조직의 피해

- 이용자 경계 및 기피, 업무수행에 대한 집중곤란 등
- 이직·전직·퇴직의 고려, 직업적 정체성의 악화 등

4 재산상의 피해

- 병원비 개인 부담, 개인 및 조직의 물품 수리비 등

[이용자 폭력의 유형 및 피해 종류]





이용자 폭력의 예방

Part. 2

1. 이용자 폭력에 대한 예방과 대처

① 이용자 폭력 예방의 개념과 절차

- 이용자 폭력에 대한 예방이란 폭력의 발생 가능성을 최소화하려는 노력으로서, 폭력을 예측하고 위기를 예방, 모면할 수 있는 대책을 찾고, 손실을 최소화하는 전략이다.
- 이용자 폭력 예방의 목적은 폭력 사고가 발생하지 않도록 예방대책을 세우고, 사고가 발생했을 시 확실한 대처를 세우는 것이다.
- 이용자 폭력 예방의 절차는 다음의 4단계로 진행된다.



출처_ 서울복지재단(2006), 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼 참조

② 이용자 폭력 예방을 위한 대처 방안

+ 폭력 위험의 실태 파악

① 실태 파악 방법

- 이용자 폭력이 일어나지 않을 것을 전제로 하기보다, 상황에 따라 언제든지 발생할 가능성이 있다는 것을 전제로 해야 한다.
- 이용자 폭력의 실태 파악은 관련 보고서를 포함하여 종사자나 이용자, 그리고 가족들의 정보뿐만 아니라 출판물, 종사자의 피해 사례 발표, 타 기관이나 행정기관 정보 등 모든 자료와 정보가 활용된다.
- 수퍼바이저는 이러한 자료와 정보를 기관 상황에 비추어 수시로 점검해야 한다.

② 실태파악 시 보고서의 위험내용

- 사고 발생 가능성, 사고 그 자체, 불안과 고충
- 사고발생의 조건, 사정, 상황, 요인, 환경으로서 생각하지도 않았던 일, 우연한 사고, 불가항력의 사고 등

③ 보고체계

- 보고서나 정보 등의 보고체계를 명확히 해야 한다.

+ 폭력 위험의 분석·평가

- 제출한 사건보고서의 수집된 정보를 분석하여 사고 발생의 배경이나 요인을 명확하게 평가하고 대응책을 검토한다.
- 폭력 위험의 평가 분석은 누가, 어떤 실수 또는 잘못을 했는가를 찾아내는 것이 아니라 어떤 원인 때문에 무엇이 잘못됐는지를 발견하고 다시는 이와 같은 폭력 사고가 발생하지 않도록 재발 방지로 이어져야 한다.

+ 폭력 위험의 체계적 대응·처리

① 신속·정확하게 대응책 마련

- 종사자 전원이 폭력에 대한 대응책을 철저히 인식하고 실행하는 습관과 자세가 필요하다.

조직의 주요 대책

- 사고 배경을 명확히 하고 전 직원에게 공지하여 정보 공유
- 사고 요인 제거
- 폭력 위험에 대한 대책 수립 및 매뉴얼 배치
- 사고 방지에 대한 교육과 훈련시스템 구축
- 폭력 위험을 예방하는 훈련 실시 및 평가
- 자자체에서 발생한 폭력을 수집·파악하여 다음 연도의 교육이나 조직적 대응 검토
- 예방대책의 하나로써 폭력 위험을 총괄하는 책임자 임명 및 배치

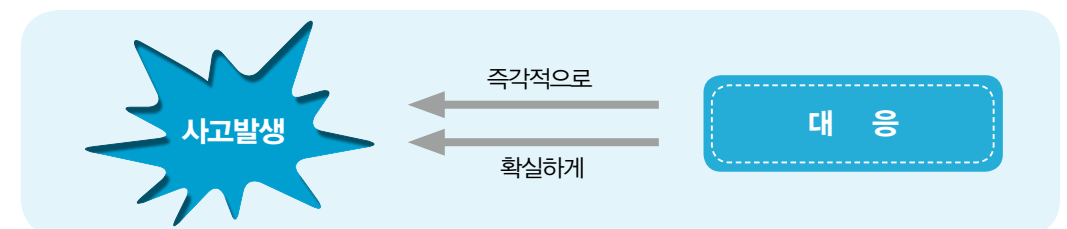
② 폭력 위험의 처리와 보험

- 위험처리 방법으로 위험을 경감, 최소화 시킬 수 있는 적극적인 예방대책을 수립해야 한다.
- 활용 가능한 보험체계를 검토한다(예: 상해보험).

※ 참조【부록 2. 정부지원 단체상해공제】

③ 폭력 사고 대책의 3 Point

- Point 1. 사고대응은 즉각적으로 확실하게 실시한다.
- Point 2. 사고대응은 개인의 책임이 아닌 조직 차원에서 체계적으로 실시한다.
- Point 3. 일어난 사고는 꼭 문서화해서 공유한다.

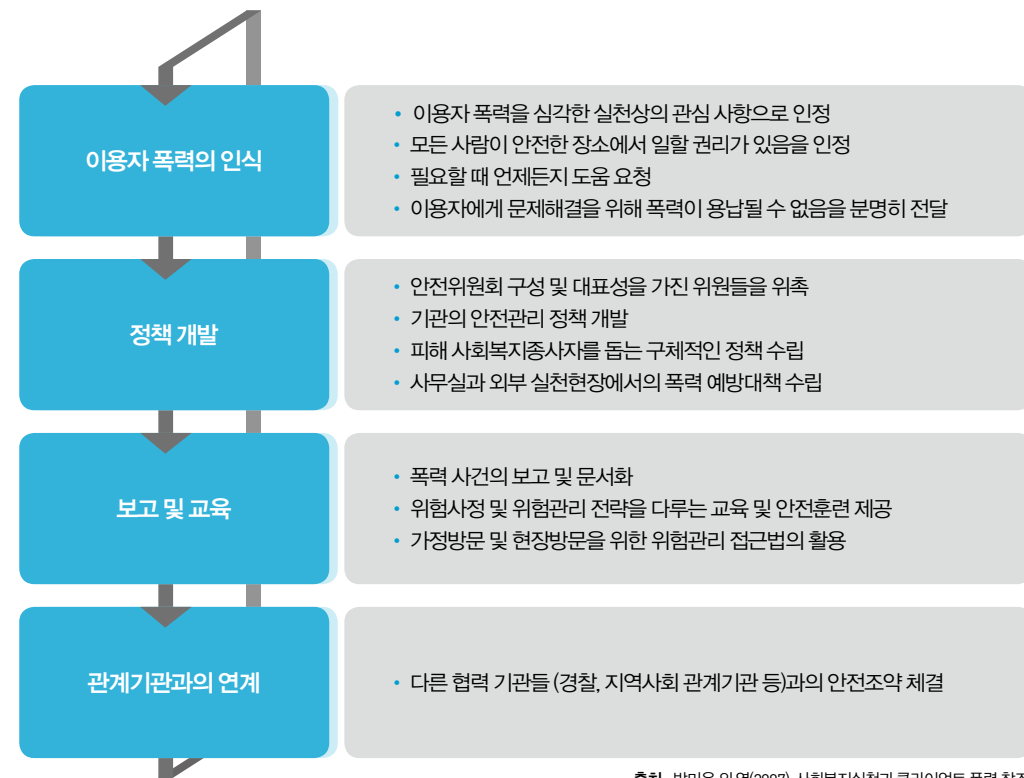


✦ 폭력 위험의 재평가 · 재발 방지

- 위험을 재평가하고 정보를 공유하여 재발을 방지한다.
- 전체 종사자를 대상으로 재발 방지 교육과 훈련을 실시한다.

2. 기관의 정책과 지침

- 이용자 폭력을 예방하고 종사자의 안전을 지키기 위해서는 기관의 체계적이며 실제적인 정책 및 지침을 동반한 적극적 예방 노력이 필요하다.
- 안전 확보를 위한 기관 정책에는 예방뿐만 아니라, 사고 발생 시 체계적 대응에 관한 내용이 포함되어야 하며, 무엇보다 구체적 대응 체계 구축이 중요하다.



출처_ 박미은 외 역(2007), 사회복지실천과 클라이언트 폭력 참조.

3. 교육 및 훈련

① 교육 및 훈련 대상

- 전 직원
- 신입으로 입사한 직원과 관리직으로 취임한 직원

이용자 폭력예방 교육은 사회복지종사자뿐만 아니라 이용자에게도 실시한다.

Tip

② 교육 및 훈련 횟수(시기)

- 모든 종사자를 대상으로 연 2회 실시
- 신입 직원은 입사 후 업무배치 전 실시
- 관리 직원으로 취임한 경우 취임 후 실시
- 이용자 폭력이 발생하고 이를 처리한 이후 전체 직원을 대상으로 교육 실시

③ 주요 교육 및 훈련 내용

〈예방 교육 및 훈련 내용〉

- 이용자 폭력을 심각한 폭력으로서 인식
- 폭력예방을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지
- 이용자 특성에 따라 발생 가능한 상황별 대처방안
- 이용자의 언어, 신체, 정신적 폭력 발생 요인 및 대처방안
- 폭력 발생 후 보고절차 및 사후처리 방법
- 개인 직무스트레스 관리 및 해결방안
- 경찰 및 관계 기관과의 연계

〈사후대처 교육 및 훈련 내용〉

- 사건보고서 작성방법과 보고절차
- 이용자 폭력 발생 내용과 관련한 기관의 지원내용
- 법적 보상 절차 및 내용에 관한 정보
- 현재 담당하고 있는 업무에 대한 고충을 듣고 업무 변경 등에 대해 논의
- 사건보고서 기록, 사회복지기관 문서보관 절차 및 기한

일반 사회복지종사자는 예방 및 대처 교육을 이수하고, 중간관리자 이상은 사후대처에 관한 교육을 집중적으로 이수한다.

Tip

사건보고서 작성방법

- 이용자 폭력 발생 후 개입 절차를 진행하기 위해서는 위험 발생의 요인에 대한 기록과 근거가 있어야 한다.
- 구두로 진행된 보고만으로는 사후 지원 및 전문기관 의뢰 또는 연계에 따른 합리적인 근거제시가 될 수 없으며, 시간이 지난 후 재작성에 따른 오류와 한계를 줄일 수 있도록 사건 발생 즉시 수퍼바이저에게 보고하고 피해사건 보고서를 작성하도록 한다.
- **작성시기** 폭력 발생 직후 또는 폭력 발생 징후가 파악되었을 경우 사건보고서를 통해 수퍼바이저 혹은 기관에 알릴 수 있도록 한다.
- **작성자** 사고 당사자가 객관적 상황을 정확하게 작성하도록 하며, 부득이 당사자가 작성이 어려울 경우 목격자가 작성할 수도 있다.
- **작성내용** ① 사고발생 일시 ② 사고발생 장소 ③ 피해자 ④ 이용자와의 관계 ⑤ 폭력 피해 유형 ⑥ 이용자의 행동 및 반응 ⑦ 주변인의 행동과 반응 ⑧ 피해 내용 ⑨ 종사자의 반응 ⑩ 수퍼바이저의 의견 및 대처 계획 ⑪ 목격자의 대처 및 의견 ⑫ 사고처리 결과

※ 참조【부록 3. 피해사건 보고서】

4 교육 및 훈련 방법

- 강의 및 토론
- 다양한 직종이 자유롭게 평소의 경험이나 의견을 나누는 집단적 모임
- 사례검토
- 역할연기(role-playing)에 의한 시뮬레이션 등

5 교육 및 훈련 담당

- 전담팀 또는 수퍼바이저가 교육을 담당한다.
- 각 부서의 특성에 따른 교육이 필요한 경우는 각 부서의 장이 교육을 담당한다.
- 전문교육이 필요한 경우 관련 전문가에게 의뢰하여 체계적이고 실질적인 교육이 이루어지도록 한다.

4. 사회복지시설의 안전한 환경 구성

1 사무실 및 상담실의 안전한 환경 구성

- 주 출입구에 경보벨을 설치하여 출입을 통제한다.
- 비상벨, CCTV, 출입문 잠금장치, 교차 지역이나 굴절된 곳에는 코너 반사경 등을 설치한다.
- CCTV 촬영범위 내에서 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치한다(개인정보 보호법 제25조 제4항).
※ 기재사항 : 설치목적, 설치장소, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자의 성명, 직책, 연락처
- 기관의 출입구 단일화 및 직원전용 출입구를 설치한다.

- 위기 시 기관 내 직원에게 위기 상황을 알리는 암호 등을 사용한다.
- 의자와 탁자, 가구는 견고하고 움직이기 어려운 것을 비치한다.
- 의사소통에 방해되지 않는 범위에서 종사자와 이용자 사이에 안전한 공간이 확보될 수 있도록 책상을 배치한다.
- 전화발신추적과 녹음 가능한 전화기를 설치한다.
- 무(無)다이얼링 직통전화 서비스를 활용한다.¹⁾
- 던지거나 무기로 사용될 수 있는 물건(꽃병, 재떨이, 가위 등)은 치워둔다.
- 상담실은 방음장치가 되어 있거나 말소리가 새어나가서는 안 되며, 외부의 소음이 들려서도 안 된다. 필요에 따라 녹음 · 녹화시설을 설치한다.
- 두 개 이상의 출입구를 확보하여, 종사자와 이용자가 각각의 출입구에 가깝게 앉을 수 있게 한다.
- 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.

[시설 안전장치 설치의 예]



1) 무(無)다이얼링 직통전화 서비스는 ○○전화국에 가입만 하면 위기 시 경찰의 긴급 구조도움을 받을 수 있는 서비스로, 위기에 처한 가입자가 수화기를 내려놓고 약 5~7초 이상 다이얼을 누르지 않을 경우 각 관할 지구대 전화로 자동 연결되는 시스템이다.

② 프로그램실의 안전한 환경 구성

- 창문은 도난, 사고, 이탈 등의 문제행동에 대비하여 보호 장치가 설치되어야 하며, 보편적으로 10 ~ 15cm 이상 열리지 않는 것이 안전하다.
- 프로그램에 사용되는 도구는 안전하고 견고한 것이어야 한다. 질식할 수 있거나 깨질 수 있는 물건, 날카로운 물건 등 위험에 노출될 수 있는 것들은 피한다.
- 프로그램에 사용되는 도구들은 안전한 곳에 보관하여 직접적으로 이용자가 사용할 수 없도록 한다.
- 전기제품은 이용자의 손에 직접적으로 닿지 않게 투명시트를 이용해 조작 버튼을 가려 두고, 안전덮개를 설치해둔다.
- 목이 졸릴 수 있는 끈이나 줄, 리본, 전기 코드 등을 보이는 곳에 두거나 걸어두는 것을 삼간다.

③ 대기실의 안전한 환경 구성

- 대기실은 첫인상을 주는 곳이기 때문에 깨끗하게 정돈한다.
- 가구와 물건들은 무기로 사용될 수 있으므로 배치에 신경을 쓴다.
- 필요에 따라 자동으로 응급전화가 눌러지는 다이얼, 대기실 전체를 감독할 수 있는 거울, CCTV 등의 보안장비를 설치한다.

[프로그램실과 대기실의 안전한 환경 구성]



프로젝트 창문



대기실





이용자 폭력의 위험사정

Part. 3

1. 위험요인 확인

- 이용자가 폭력을 행사하는 이유는 다양하기 때문에 위험요인에 대한 다각적인 확인이 필요하다.

① 개인적 · 임상적 위험요인

+ 폭력의 인구사회학적 요인

- 상대적으로 젊은 층
- 여성보다는 남성
- 낮은 사회경제적 지위

+ 폭력의 임상적 요인

- 정신질환 여부
- 위험성이 높은 정신의학적 증상(예: 망상, 환각, 폭력적 환상)
- 성격 특성(분노나 감정 조절의 어려움, 충동적 성향)
- 인격장애(예: 반사회성 인격장애, 경계성 인격장애)
- 약물남용(예: 알코올 중독)

+ 폭력의 생물학적 요인

- 낮은 지능(IQ)(성격적 특성이나 인격장애가 수반될 때 더 심각)
- 신경학적 손상(예: 치매, 두부외상, 측두엽 간질, 뇌졸중으로 인한 손상)

② 과거력 위험요인

- 폭력의 과거력(예: 타인에게 폭력을 사용한 경험, 체포나 구속, 자해의 경험)
- 가정폭력(예: 아동기의 과도한 체벌, 신체적 혹은 비신체적 학대 경험)
- 폭력에 영향을 미친 가정환경(예: 부모의 상실, 양육의 실패, 애정 박탈, 부모의 정신질환 혹은 약물남용, 가정폭력에 대한 허용적인 태도)
- 성장기 사회력(예: 학교 부적응, 학교폭력, 무단결석, 대인관계의 어려움)
- 성장기 가정의 낮은 사회경제적 지위(예: 부모실직, 해고, 파면, 징계 등 경제적 불안정)

③ 환경적 · 상황적 위험요인

- 열악한 사회적 지지(예: 가족, 동거인, 주변인의 지지가 부족하고 상호교류 및 원조의 만족도가 낮은 경우)
- 주변 동료의 압력(예: 소속된 집단이 폭력적이거나, 특정 폭력조직에 관련되어 있는 경우)
- 대중문화의 영향(예: 폭력 사용을 미화하거나 정당화시키는 각종 미디어의 영향)
- 폭력적 도구 취득의 용이성(예: 치명적인 도구의 취득 및 사용)
- 폭력을 행사할 대상에 대한 지리적, 물리적 접근성과 용이성

2. 위험요인 사정

① 이용자 배경 및 주변인물에 대한 사정

- 이용자에 관한 공식적인 문서를 검토한다(예: 과거 입원경험, 약물처방 및 투약, 기타 치료와 관련된 임상 기록, 구속이나 투옥과 같은 형사재판 기록).
- 과거에 가해자 혹은 피해자로서 폭력 관련 기록이 있는지를 파악한다. 기록이 있다면, 폭력의 이유와 대상 그리고 구체적인 상황을 알아본다.

관련 기록의 검토 및 주변인에게 정보를 얻을 때 고려할 사항

- 아동기부터 현재까지의 폭력경험 및 반사회적 행동
- 무모하고 파괴적이며, 충동적인 행위(애완동물 학대, 자살시도, 기물파손, 무모한 운전, 위험한 성행위, 건강관리 방치 등)의 경험
- 다양한 형태의 가정폭력 경험
- 체포, 투옥, 폭력으로 인한 입원

② 이용자에 대한 임상적 사정

- 이용자의 흉터, 문신, 의상 착용에서 폭력에 대한 위험을 나타내는 신체적 외모에 주목한다.²⁾
- 이용자가 격분한 상태인지, 적대적이며 흥분한 상태인지, 위협적이거나 폭언을 퍼붓는 상태인지를 주목한다.
- 이용자가 자신의 행동을 통제할 수 있는 능력을 갖추고 있는지를 파악하기 위해 일상적인 요구나 절차를 준수하는 정도에 주목한다.
- 약물남용, 정신과적 혹은 의학적 위험 요인의 유무를 판단하기 위해 진단 평가를 수행한다.
- 이용자가 다른 사람에게 해를 가한 경우 그 대상이 누구였는지, 이유가 무엇이었는지, 어떻게 했는지, 언제 그랬는지 등을 포함하여 다른 사람에 대한 이용자의 폭력 잠재성을 물어본다.
- 이용자가 자해행위와 같이 자신을 해롭게 한 경험이 있는지 물어본다.
- 평가를 마친 후 수퍼바이저에게 조언을 구한다. 그리고 수집한 정보를 바탕으로 이용자가 폭력의 가능성이 있다고 판단되면 이를 기록에 남기며, 계속해서 재평가 및 관리 계획을 수립한다.

③ 이용자 상황에 대한 환경적 사정

- 환경적으로 이용자의 사회적 지지의 상태는 어떠한가? 지지적인지 혹은 적대적인지, 지지의 내용이 충분한지 혹은 부족한지를 살펴본다.
- 주변 환경의 사회경제적 상태는 어떠한가? 가난한 지역인지, 오랫동안 안정적으로 기능해온 지역 공동체인지를 살펴본다.

2) 이용자가 어떠한 옷을 입었는가? 날씨에 적합한 옷을 입었는가, 보편적인 옷을 입었는가, 기이한 옷을 입었는가? 옷차림에 대한 정확한 평가는 어려울 수 있으나 어떤 옷들은 유난한 것으로 범주화할 수 있다.

- 이용자가 일상의 필요 자원을 쉽게 얻을 수 있는지를 살펴본다.
- 주변 이웃의 문화는 어떠한가? 문제를 함께 해결하려는 의지가 있는 문화인가? 문제해결과 자원조정을 위해 폭력을 허용하고 자극하는 문화인지를 살펴본다.

3. 위험사정을 위한 면접 지침

① 위험요인을 고려한 면접 지침

- 이용자의 위험 사정 시 다음 사항을 검토한다.

① 이용자의 외모 및 행동

- 표정과 눈초리는 어떠한가?
- 긴장과 경계, 안절부절 못하는 상태인가?
- 큰 소리로 위협하거나, 욕을 하고, 공격적으로 말하는가?
- 싸움으로 생긴 흉터를 보여주거나 폭력배처럼 행동하는가?

② 사회복지종사자의 느낌

- 이용자와 함께하는 것이 염려되는가?
- 이용자에게 긴장감과 공포를 느끼는가?

③ 이용자의 폭력 행동에 영향을 줄 수 있는 과거 경험

- 자신이나 타인에게 신체적 손상을 가한 적이 있는가?
- 타인을 협박한 경험이 있는가?
- 재산피해를 준 적이 있는가?
- 자살을 시도해 본 적이 있는가?
- 예전에 체포된 적이 있는가?
- 범죄를 저질렀는가?

④ 이용자의 폭력적인 생각과 계획

- 현재 폭력을 생각하거나 충동을 느끼고 있는가?
- 누군가를 해치려 하거나 복수할 생각이 있는가?
- 누군가에게 원한을 품고 있는가?
- 누군가를 협박하기 위한 구체적인 계획이 있는가?
- 무기를 이용하여 타인에게 고통을 줄 가능성이 있는가?

⑤ 이용자의 가정폭력 내력 및 아동기 경험

- 가정 내에서 어떻게 양육되었는가?
- 형제나 자매를 학대한 경험이 있는가?
- 가정 내에서 부모나 다른 성인이 서로 싸우고 공격했는가?
- 아이들이 서로 싸우려는 성향이 있는가?
- 아동기에 애완동물을 학대한 적이 있는가?
- 다른 가족이 체포 또는 구금된 적이 있는가?

⑥ 이용자의 사회적 지지

- 사회적 지지 상태는 어떠한가? 협조적인가? 적대적인가?
- 가까운 사람은 누구인가?
- 안정적인 생활환경에 있는가?
- 안정적인 일자리를 가지고 있는가?

⑦ 이용자의 상황적 · 환경적 스트레스

- 최근 실직, 재정적 곤란, 의미 있는 사람의 죽음 등과 같은 상실이나 스트레스가 있었는가?
- 이러한 스트레스에 대처할 때 어떤 문제해결 기술을 사용하였는가?

⑧ 이용자의 약물 사용

- 사용하는 알코올, 약물은 무엇인가?
- 얼마나 자주 알코올, 약물을 사용하는가?
- 어느 정도 사용하는가?
- 다른 약물도 사용하는가?
- 폭력적 행동을 할 때 약물이 구체적으로 어떤 역할을 하는가?

⑨ 이용자의 망상 또는 착각

- 위협받고 있거나 다른 사람의 통제 하에 있다고 느끼게 하는 망상은 무엇인가?
- 어떤 사고가 자신의 머릿속으로 주입되었다고 인지하는가?
- 다른 사람이 자신을 해치려 한다고 생각하는가?
- 자신의 마음이 외부의 힘에 의해 지배되고 있다고 생각하는가?
- 종사자가 이용자의 생각을 들을 수 있거나 자신의 마음속으로 들어올 수 있다고 생각하는가?

⑩ 이용자의 치료에 대한 반응

- 과거에 자발적 혹은 비자발적으로 치료를 받은 경험이 있는가?
- 치료 협조정도와 치료 결과는 어떠했는가?
- 현재 치료에 협조적인가, 또는 그렇지 않은가?

⑪ 이용자의 자기 통제

- 자신의 행동을 통제할 수 있는 능력이 어느 정도라고 인식하고 있는가?
- 일상적인 요구나 절차를 얼마나 준수하는가?

⑫ 이용자의 정신장애 및 의학적 문제

- 조증, 편집증, 반사회적 성격장애 등과 같은 정신장애가 있는가?
- 폭력 성향이 표출될 수 있는 어떤 의학적 진단(의학적 원인)을 받았는가?

② 폭력 경고신호의 신속한 확인

- 이용자의 폭력위험을 사정할 때, 다음의 경고신호가 확인되면 종사자는 즉시 수퍼바이저와 상의하면서 면접의 지속 여부와 안전성을 검토한다.

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| · 침착하지 않고 실내에서 왔다 갔다 하기 | · 손과 발이 떨리는 것 |
| · 빠르거나 거친 호흡 | · 눈으로 강하게 응시하는 것 |
| · 이 악물기 | · 빠른 감정의 기복 |
| · 주먹을 꽉 쥐기 | · 큰 소리로 떠들기 |
| · 폭발할 것 같은 태세 | · 평소와는 다른 행동의 반복 |
| · 눈 부릅뜨기 | · 욕설이나 위협적인 말 |
| · 흥분하여 진땀을 흘리는 것 | · 언어적 메시지와 어울리지 않는 신체언어 |

4. 이용자 폭력상황에 대한 개입 기술

① 폭력상황에 대한 언어적 기술

- 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 어떨겠습니까?”

“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 : · 큰 소리로 이야기하거나 겁을 주는 말
· 과도한 행동제한을 지시하는 말
· 이용자의 요구를 무조건 거절하는 말
· 이용자가 원치 않는 행동을 하도록 강요하는 말

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

② 폭력상황에 대한 신체적 기술

- 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 어깨 너비로 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 포개 놓지 않는다: 지나치게 방어적으로 보이게 한다
- 팔짱을 끼지 않는다: 팔짱은 상대방에게 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.

감정을 스스로 억제하는 한계 설정

“화를 내는 것은 좋습니다. 그러나 때리거나 부수는 것은 안 됩니다. 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 기술

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 주변 도구와 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 엄지손가락을 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 해야 한다. 폭력적인 이용자가 이야기하도록 독려하고, 계속 집중하며, 적절한 거리를 유지한다.





이용자 폭력에 대한 대응전략

Part. 4

1. 현장 및 이용자 특성에 따른 대응전략

① 현장 특성에 따른 대응전략

+ 내부 현장

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 발생 위험이 크다.

▶ 기본 대응지침

환경구성³⁾

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

조직수준의 준비

- 비상상황이 발생할 경우 즉시 연락할 수 있는 기관 (경찰등)과의 사전협의 및 신고시스템을 구축한다.
- 지역복지관의 경우, 평소 서비스 이용자뿐 아니라 외부인의 접근이 가능한 곳이므로, 외부인의 왕래를 확인할 수 있는 안내 데스크를 활성화할 필요가 있다.
- 근무시간과 휴식시간 등을 구분하고, 근무시간 외에 이용자가 사무실에 있지 않도록 한다.

사례

복지관 프로그램에 참여하던 이용자 간에 싸움이 발생하였다. 이를 말리는 사회복지사에게 이용자가 상대방의 편을 든다고 화를 내며 '네가 사회복지사냐, 넌 여기서 일하면 안 된다.'라며 소리를 질렀다. 이후 집에 가서 공기총을 소지하고 다시 돌아와 위협하였다.

▶ 대응전략

- 흥기를 소지한 경우 가능하면 다수의 실무자가 제지함과 동시에 경찰에 연락하여 도움을 요청한다.
- 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.
- 위험한 도구를 가진 이용자와 대면했을 때 우선 언어적 기술을 사용한다.⁴⁾ 기분을 바꿀 수 있도록 조용히 말하고, 솔직하고 공감적 태도를 보인다.
- 또한 위험한 도구를 함부로 빼앗기보다 도구를 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제언한다. 그리고 혼자 대응하지 않고 현장에 있는 종사자들이 함께 대처하되 이용자를 지나치게 압박하는 분위기를 조성하지 않도록 주의한다.

▶ 기타 대응지침

- 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.
- 음주한 상태로 들어온 이용자의 경우 이성적인 대화가 어렵고 자극에 민감하므로 감정을 가라앉히고 술이 깬 상태에서 다시 방문해주도록 권유한다.

〈관련 법령〉이용자가 종사자에게 욕설과 공기총으로 위협한 경우

- 형법 제260조(폭행, 존속폭행)
 - ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
 - ☞ 물리적인 폭력뿐 아니라 언어 폭력이나 정신적 폭력도 폭행죄로 처벌을 받을 수 있다.
- 폭력행위 등 처벌에 관한 법률 제3조(집단적 폭행 등)
 - ① 단체나 다중(多衆)의 위력(威力)으로써 또는 단체나 집단을 가장하여 위력을 보임으로써 제2조 제1항 각호에 규정된 죄를 범한 사람 또는 흉기나 그 밖의 위험한 물건을 휴대하여 그 죄를 범한 사람은 제2조 제1항의 각 호의 예에 따라 처벌한다.
 - ☞ 위험한 물건(공기총)을 휴대하여 폭행죄를 범한 경우 폭력행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다.

3) 본 매뉴얼 pp.16~18 참고

4) 본 매뉴얼 p.27 폭력상황에 대한 언어적 기술 참고

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) 체크 리스트를 활용하여 이용자의 폭력 가능성 등을 평가한다.
- 폭력위험이 있다고 판단될 경우 2명 이상의 팀 방식의 면담이나 공동지도자를 활용하여 집단프로그램을 진행한다.
- CCTV 녹화 및 녹음 사실을 사전에 고지한다.

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 현실적 선택으로 볼 수 있다.



〈관련 법령〉술에 취한 이용자가 상담 중 종사자를 흉기로 위협한 경우

- 형법 제284조(특수협박)
 - 단체 또는 다중(多衆)의 위력(威力)을 보이거나 위협한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄(제283조 협박, 존속협박)를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
 - ☞ 위협한 물건(쇠�파이프, 식칼)을 휴대하여 위협한 경우 특수협박으로 가중처벌될 수 있다.
- 제314조(업무방해)
 - ① 제313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처한다.
 - ☞ 위력으로 복지관의 업무를 방해한 것이므로 업무방해죄에도 해당할 수 있다.

〈관련 법령〉CCTV 녹화 · 운영

- 개인정보 보호법 제25조(영상정보처리기기의 설치 · 운영 제한)
 - ☞ ① 제2호, 제3호 범죄예방, 시설안전 및 화재예방 등을 위해 공개된 장소(민원실, 상담실 등)에 CCTV설치가 가능하다. 단, 출입이 통제된 사무실은 모든 정보 주체의 동의를 받지 않는 이상 설치 할 수 없다.

〈관련 법령〉녹음 관련 규정

- 개인정보 보호법 제15조(개인정보의 수집 · 이용)
 - ① 제6호 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보 주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집으로서의 녹음이 가능하다.
 - ☞ 이용자의 폭언 등으로 정상적 업무 수행이 힘든 경우 내용을 녹음할 수 있다. 단, 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적 외 이용제공 제한, 안전성 확보조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치 · 운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 부합하도록 관리해야 한다.
- 통신비밀보호법 제3조(통신 및 대화비밀의 보호)
 - 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음 · 청취는 불가하지만, 응대하는 종사자 본인이 포함된 이용자와의 대화 · 전화 녹음은 가능하다.

✦ 외부 현장

사회복지시설 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.

〈사전준비〉

- 방문 예정인 사례와 관련한 기록을 충분히 숙지하여 이용자의 특성과 상황, 폭력행사 가능성 등을 검토한다.
- 사전 검토와 함께 외부 방문 계획을 기관 내에서 충분히 협의하고 알린다.
- 기관 내 동료들에게 방문일정과 장소, 복귀시간 등을 알린다.
- 방문 전 방문 지역에 대한 주요한 정보를 확인한다.
- 위험이 예상되는 이용자의 가정을 방문할 경우 주변 이웃이나 사회복지전담공무원 등을 접촉하여 위험 정도를 파악하고 여건이 허락할 경우 함께 방문한다.

사례

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

〈가정 방문 시 주의사항〉

- 2인 1조로 방문한다. 방문하는 실무자간 폭력대처와 관련해 사전에 논의하고 대처계획을 수립한다.
- 가급적 대낮이나 주중에 방문한다. 음주나 약물중독자의 경우 술기운이나 약물에서 회복되는 시간대를 선택하여 방문한다.
- 방문 시 활동이 불편한 의복 및 장신구의 착용은 자제한다. 귀중품은 기관에 둔다. 비공식적인 인상을 주기 쉬운 지나친 평상복 차림은 삼간다.
※ 주의할 복장 : 넥타이, 긴 부츠, 굽 높은 구두, 샌들 혹은 슬리퍼, 모자가 달린 상의, 크기가 크거나 길이가 긴 장신구 등
- 호신용 장비를 휴대한다(예: 호신용 스프레이, 경보기, 가스 분사기 등).

〈관련 법령〉 호신용품 구비 및 소지

- 총포 · 도검 · 화약류 등 단속법에 따라 경찰서에서 허가를 받은 후 구입
- 가스총, 가스 분사기, 전자충격기 등

- 휴대폰을 항상 충전하고 배터리를 준비한다. 개인 및 기관용 휴대폰의 단축번호 1번 을 112나 119로 설정한다.
- 방문 시 차량은 개인차량보다 가능하면 기관의 차량을 이용한다. 차량을 주차할 경우 가까운 곳에 주차하며, 자동차 열쇠는 가방보다 주머니에 보관하도록 한다.

- 음식을 권할 경우 가능하면 거절하되, 어려운 경우 물 한 잔 정도를 부탁한다.
- 방문 시 이용자의 방에서 상담을 하기보다 거실이나 공동으로 사용하는 공간에서 면담을 진행한다.
- 정신장애인이나 알코올 중독 등 위험요소가 높은 대상자의 경우 평소 협조적인 가족원이 함께 참여한 공간에서 면담한다.
- 되도록 출입구 쪽에서 상담하거나 출입문을 열어 놓아 신속하게 가정에서 나올 수 있도록 한다. 특히 주방의 경우 칼, 프라이팬, 뜨거운 물 등이 흉기로 바뀔 수 있으므로 주의한다.

〈주의〉 “의심되면 의심하라!!”

- 폭력의 위험이 있으면 이를 간과하기보다 적극적으로 대응한다.
- 이용자를 의심하는 태도는 종사자가 죄책감을 느낄 수 있으나 종사자와 이용자 모두의 안전을 위해 취해야 할 조치로 인식할 필요가 있다.
- 상황이 악화되고 있다고 느껴지면 즉각적으로 그 자리를 피하거나 주변의 도움을 요청한다.
- 필요한 조치를 취할 때 흥분하지 않고 조용한 목소리로 말하되, 분명하며 단정적인 태도로 원칙과 절차 등을 고지한다.
- 폭력 위험에 대한 민감성을 발휘하되 이용자에 대한 존중과 공감의 태도를 잃지 않도록 한다.

〈길거리 상담 및 차량이동 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 유도한다.
- 차량에 함께 탑승할 경우 반드시 2인 1조로 함께 탑승하며, 이용자는 조수석 뒷좌석에 앉도록 한다. 운전하지 않는 종사자는 이용자 옆자리에 함께 앉도록 한다.
- 차량 이용 시 항상 차문을 잠그고, 운전 중 창문의 여닫음은 운전석에서 조정할 수 있도록 한다.

② 이용자 특성에 따른 대응전략

✦ 노인 관련 현장

① 노인복지관 등을 중심으로 한 이용시설

노인의 특성상 신체적 폭력보다는 언어적 폭력의 발생 가능성이 높다. 대부분 이용자가 종사자의 연령보다 높고, 잦은 인사이동과 이직 등으로 기관을 이용해온 이용자들이 복지관 사정과 내용을 더 잘 알고 있는 경우가 많다. 이에 종사자들을 무시하거나 가르치려고 하는 등 직원을 낮추어 볼 가능성이 크고, 책임자를 통해 직접 요구를 관철하려는 경향이 있다.

사례

‘에어컨이 너무 덥다’거나 ‘프로그램실 청소상태가 불량하다’는 등 다양한 요구와 민원으로 사무실을 방문하는 사례가 많다. 규정에 따라 조치하고, 절차를 설명하더라도, AS시간 등으로 요구사항이 바로 해결되지 못하는 경우 민원이 발생한다. 절차와 기준 등을 설명할 경우 종사자들이 대부분 이용자보다 나이가 어리기 때문에 흔히 먼저 나오는 말이 ‘어린놈들이...’, ‘눈 똑바로 뜨고 말대꾸한다.’ 등이다. 또한 ‘너랑 얘기 안 해, 높은 사람, 뒷사람 나오라고 해!’라며 무조건 시설장이나 중간관리자를 만나려고 한다.

▶ 대응전략

- 권위적인 이용자들을 만날 경우 기분 나빠하거나 흥분하기보다 최대한 이용자를 존중하는 태도를 보인다.
- 논쟁이나 다툼보다 경청과 존중의 태도를 유지하고 기관의 기준과 규정 등에 대한 정확한 정보를 제공하되 지킬 수 없는 지원에 대해 약속하지 않는다.
- 개별적인 대응에 한계가 있을 경우 중간관리자와 책임자에게 도움을 요청한다.
- 기관장이나 중간관리자는 실무자의 권한을 존중하고, 실무자의 대응상황을 사전에 보고 받고, 기관 차원의 일관된 대처가 될 수 있도록 대응한다.

② 요양시설을 중심으로 한 생활시설의 경우

치매 환자는 돌봄에 대한 기대와 욕구가 충족되지 못할 경우 인지장애로 인해 공격적·폭력적 행동을 할 위험이 높다. 여성 종사자가 많은 사회복지현장 특성상 성적 폭력 혹은 신체적·정서적 폭력에 노출될 위험이 높다. 또한 상황을 통제하거나 지원해줄 수 있는 수퍼바이저 및 중간관리자가 부재한 경우가 많다.

사례

치매 노인은 다양한 욕설과 폭력을 행사한다. 요양보호사가 목욕을 시키기 전에 목욕에 대해 안내하고 설명한 후 목욕서비스를 제공하는데 옷을 벗지 않으려고 저항한다. 목욕하는 과정에서 주먹으로 치거나 따귀를 때린다. 기저귀를 갈거나 바지를 갈아입히는 과정에서 주먹질과 꼬집기 등 신체적 폭력뿐 아니라 욕설과 위협이 다양하게 발생한다. 다른 이용자의 음식을 뺏어 먹거나 물건을 마음대로 사용하는 등 집단생활에 방해되는 행동을 했을 때 통제를 하면 욕을 하거나 신체적 폭력이 발생한다.

▶ 대응전략

- 사전에 폭력 행동 위험이 높은 이용자를 선별하고, 집중적인 관리체계(2인 1조)를 갖춘다.
- 서비스 제공과 관련된 어려움, 발생할 수 있는 위험 등에 대해 수퍼바이저와 공유하고 지원을 요청한다. 필요한 경우 서비스를 중단하고 이와 관련하여 중단 이유를 설명한다. 또한 관련 상황에 대해 구체적으로 기록하고 보고한다.
- 지속해서 폭력 상황이 발생할 시 서비스 제공자를 교체하고, 이용자를 위험 발생 가능성이 높은 대상으로 분류하여, 서비스 제공 시 위험 상황에 주의를 기울인다.
- 서비스 제공과 관련하여 사전 안내 및 고지를 충분히 하고, 폭력 발생 후 가족에게 알린다.

+ 노숙인 관련 현장

노숙인 관련 현장은 늦은 시간대에 상담과 서비스가 이루어지는 경우가 많고, 서비스 제공 대상 자체가 주취폭력 등 폭력 위험이 높은 집단이다. 또한 노숙인 현장은 신체적 폭력은 물론 사무실 집기 파손과 도구를 이용한 폭력 행위가 빈번하고, 기관 내외에서 폭력 상황에 노출될 위험이 높다. 노숙인 쉼터의 경우 알코올 중독과 정신질환 등 다양한 요인과 관련되어 복합적인 문제가 발생할 가능성이 크다. 특히 알코올 중독의 경우 충동적인 신체적 폭력 발생 위험이 높다.

사례

노숙인의 경우 장애와 노인, 알코올 중독, 정신장애 등 복잡한 문제를 동반하는 경우가 많다. 기관마다 음주 및 폭력 발생 시 이용을 제한하고 있으나 겨울철에 술이 만취가 되어 오면 내보낼 수가 없다. 또한 당사자 간의 다툼과 갈등도 많고, ‘배 짜라.’식의 막무가내도 많은 편이다.

▶ 대응전략

- 폭력을 예방하고 제한할 수 있는 안전조치(CCTV, 호루라기, 경보장치 등)를 마련한다. 이러한 안전조치가 미흡할 경우 잠재적으로 폭력적인 이용자에게 선부르게 개입하거나 개별적으로 접촉하지 않는다.
- 폭력이 예상되는 상황이 발생하면 사전에 직원 간 협조사항과 대처전략을 공유한다. 필요하면 경찰 등 공권력과 긴밀한 연계 체계를 갖춘다.
- 폭력 발생 시 신체적 자기방어 기술을 활용하되, 무리하게 대응하기보다 위험을 피하고, 협조를 요청한다.
- 신체적 자기방어 기술을 활용할 경우 이용자에게 너무 가까이 다가가거나 위협적 표정과 동작을 하는 것은 공격적으로 해석될 수 있으므로 자제한다. 여러 명의 직원이 개입할 경우 동시에 말하거나, 제지하지 말고 전담하여 통제하는 직원을 정하고, 다른 직원들은 지원자 역할을 수행한다.
- 우발적으로 발생할 수 있는 폭력 사고에 대비하여 마음속으로 ‘어떤 일이 일어날 것인가?, 어떻게 행동할 것인가?’라는 상황을 그려보면서 돌발 상황을 대비한다.

✦ 지역사회복지관

지역사회복지관은 지역사회 안에서 긴밀히 기능하고 있는 만큼 지역주민과의 관계가 지속적이고 밀접하다. 따라서 많은 종사자가 규정을 원칙대로 적용하기 어렵다고 느끼는 편이다. 다양한 대상자가 이용하고, 음주나 정신질환이 있는 경우 등 예측하지 못한 상황에서 위험이 발생할 수 있다. 대면적 접촉을 통해서 기관 안팎에서 이용자와 접촉하게 된다. 영구임대아파트 지역은 주취 폭력이 많은 반면, 시내 주거지 중심지역의 복지관은 지나친 요구와 민원 등 폭력의 유형과 특성이 지역적 특성에 따라 다르게 나타난다. 따라서 지역별 특성을 반영한 폭력예방 대처방안을 모색할 필요가 있다.

사례

지역복지관의 특성상 술 마시고 오시는 이용자들이 대부분 지역주민이다 보니 폭력에 노출되고 위험한 상황에 몰리게 되고 경찰에 신고하거나, 처벌을 요청하는데 어려움이 있다. 매일 얼굴 보고 만나야 하는 사람인데 형사상의 처벌을 요청한다면, 이후 관계 유지에 어려움 발생할 수 있다. 또한 이용자들의 경제적 어려움을 이미 알고 있는 상황에서 원칙대로 규정을 적용하기 어렵다. 규정을 적용해 서비스를 중단하면 이용자들이 당사 생활상의 어려움에 처하게 될 것이다.

▶ 대응전략

- 예측할 수 없는 폭력 상황에 노출된 위험이 많은 만큼 사전 폭력 예방을 위한 대처방안을 논의하고 공유한다.
- 지원할 수 없거나 다른 기관의 정보를 안내, 의뢰하는 경우 이용자가 거절이나 거부 등의 부정적 느낌을 받지 않도록 주의한다.
- 원하는 서비스가 제공되지 않을 경우 이용자가 좌절할 수 있음을 충분히 이해하고 수용하여 기관에 대한 신뢰를 손상하지 않도록 한다. 또한 다른 어려움이 발생했을 때 다시 찾아올 수 있도록 세심한 배려를 표현한다.

✦ 장애인복지관

장애인복지관에서는 폭력을 행사할 가능성이 있는 이용자를 초기에 확인하고 이에 대해 적극적으로 개입하는 방안을 마련해야 한다. 평소 공격적이고 충동적인 성향이 있거나 성격장애, 폭력의 과거력이나 서비스에 대한 불만이 높은 이용자에 대해서는 폭력 발생의 가능성과 위험성을 자세히 사정한다. 그리고 폭력 발생 시 적절한 언어적 전략과 즉각적 개입을 할 수 있는 여건을 마련해야 한다. 또한 공식적 보고체계와 적절하고 책임 있는 처리가 이루어지도록 분명한 관리체계를 확보한다.

사례

장애인 같은 경우에는 성향이 평소에는 괜찮다가 갑작스럽게 확 나오는 부분이 있다. 직업훈련반을 이용하는 A씨는 조용하고 과묵한 성격으로 묵묵히 혼자 작업하는 것을 좋아하던 장애인이다. 동반질환으로 정신과 약을 먹고 있었지만, 평소 약물관리도 잘 되고 있어서 특별한 문제행동이 보이지는 않았다. 그러다가 훈련반 프로그램 이용 도중 동료 장애인과 도구 사용과 관련하여 사소한 말다툼을 한 뒤 순간 폭발하여 사용하던 조립 도구를 들고 동료 훈련생과 말리는 종사자를 공격하였다.

▶ 대응전략

- 사전에 이용자의 특성을 충분히 확인하고 평소 공격적·충동적 성향이 있거나 폭력 경험이 있는지를 면밀히 사정할 필요가 있다(자기보고식 도구(self-report)를 통한 개인적인 폭력경험 유무를 직접 작성하도록 하는 방안 고려).
- 기본적인 대응방안뿐 아니라 장애의 특성을 알고, 대처하는 능력이 요구된다.
- 교육과 수퍼비전, 폭력을 다루는 문서화된 지침과 매뉴얼, 비상시에 경찰의 도움을 받는 연계체계, 2인 1조의 현장 방문체계, CCTV 설치 등의 안전관리 정책 및 지침이 필요하다.

✦ 정신보건현장

정신보건현장은 이용자 폭력과 관련하여 상대적으로 위험이 높은 분야로 알려져 있다. 현장의 특성상 여성 종사자가 많고 폭력을 행사하는 이용자들은 증상적 특성이 그대로 나타나는 경우가 많아 폭력에 대한 단호한 대처가 어렵다. 사무실과 병동, 기관 내 사무실과 프로그램실에서 활동이 주로 이루어진다. 정신질환으로 인해 복잡한 행동 및 정서적 특성의 경우 다루기 어렵고 대부분 병식이 없기 때문에 폭력에 대한 위험이 높은 편이다. 정신보건센터는 사무실 외에도 지역사회 내 가정방문 사례가 많기 때문에, 가정방문 시 고립된 상황에서 발생할 수 있는 폭력에 주의해야 한다.

사례

병원과 사회복지시설 특성에 따른 차이도 존재한다. 정신장애인과의 사회복지종사자 간의 관계가 매우 긴밀하며, 종사자에게 의존적 성향을 보인다. 증상으로 인해 폭력이 발생하면 규정대로 처리하거나, 폭력을 예측하기 어려운 경우가 많다. 갑작스럽게 감정이 폭발하고, 감정 기복이 심하며, 성희롱의 경우 망상과 관련하여 나타날 수 있다. 가족이나 중간관리자들은 '속상하지만 봐주고, 넘어가자', '보호하자'라는 입장과 회원이기 때문에 폭력 자체를 용인해야 한다는 인식이 있어 대처가 어렵다.

▶ 대응전략

- 예기치 못한 상황에서 갑작스럽게 폭력이 발생할 수 있으므로 이용자 상담과 교육 시 항상 주의를 기울이고 안전에 대한 민감성을 키워야 한다.
- 정신장애의 증상과 폭력을 구분하는 것은 어려울 수 있으나 모든 폭력에 대해서 치료적, 예방적 측면에서 개입할 필요가 있다. 증상으로 인한 폭력은 증상관리 측면에서 개입하되, 폭력에 대한 단호한 태도도 함께 유지해야 한다.
- 이용자를 담당하는 사례관리자가 정해져 있다 하더라도 폭력이 발생하면, 혼자서 대응하지 말고 팀으로 대응한다.
- 폭력 발생 시 긴급사례회의를 하여 이용자에 대한 상담과 처벌 수위 등을 기관 차원에서 함께 결정하고 조치한다.

2. 이용자 폭력유형별 대응전략

1 언어적 폭력

+ 대처방안

- 위협이 되는 상황을 이해하고 감정을 공감하되, 말이나 행동에 간단명료하게 반응한다.
- 최대한 이용자를 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 대화한다. 특히 언쟁에 휘말리지 않도록 하고 흥분상황일 때 함부로 농담이나 유머를 사용하지 않는다.
- 이용자가 원하지 않거나, 위협을 느끼는 경우 억지로 상담을 진행하지 말고 중단한다.
- 이용자가 흥분한 경우 물이나 음료수를 권하여 상담의 속도를 조절한다(차를 대접할 경우 뜨겁지 않게 중간 정도의 온도를 유지할 것).⁴⁾
- 화가 나거나 자신의 입장을 이야기할 때 경청하는 태도를 취하며 공감하되 폭력적 언어와 행동 등을 용인하지 않도록 한다.
- 특히 전화상담의 경우 이용자에게 상담이 녹취 중인 사실을 알리고 법적 증거자료가 될 수 있음을 알린다. 여러 차례 요청에도 불구하고 언어적 폭력이 계속될 경우 상담이 더 이상 진행되기 어려움을 알리고 전화 상담을 중단한다.

사례 1 흥분 상태에서 욕설과 협박

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

대응전략

- 폭언과 욕설을 혼자 진정시키려고 하지 말고 동료의 도움을 받는다.
- 이용자의 상태가 진정되지 않거나 위험이 커지는 것으로 판단되면 상급자가 적극적으로 개입한다.
- 필요한 경우 녹음 사실을 알린 후 녹음기(스마트폰 등 활용)로 욕설과 폭언 등을 녹음한다.

4) 뜨거운 물 및 음료 등은 잠재적인 무기가 될 수 있으므로 삼간다.

관련 법령 욕설과 협박의 경우

- 형법 제260조(폭행, 존속폭행)
 - ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류, 또는 과료에 처한다.
- 형법 제283조(협박, 존속협박)
 - ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
 - ☞ 신체적인 폭력뿐만 아니라 언어적 폭력이나 정신적 폭력도 폭행죄로 처벌받을 수 있으며, 협박도 해당할 수 있다.



사례 2 전화상의 폭력, 욕설

지역복지관의 도시락 서비스를 이용하는 어르신이 사무실로 전화해서 외출해야 하니 도시락을 빨리 배달해달라고 요청했다. 이미 배달을 나갔으므로 조금만 기다려 달라는 요청을 하고 양해를 구했으나 종사자에게 계속 이름이 뭔지 물어보면서 배달이 늦는 이유를 캐물었다. 종사자의 이름을 계속 물어 답변을 해드렸으나 귀가 안 좋다면서 반복적으로 묻다가 결국 못 알아듣겠다면서 욕을 했다. 욕을 하면서 자신의 이름도 제대로 말하지 못한다며 화를 내고 전화를 일방적으로 끊었다.

대응전략

- 경청과 답변, 공감을 표현하고, 동시에 규정과 절차를 설명한다. 이때 가능한 한 자세히 설명하고 알아듣기 쉬운 말로 풀어서 설명한다.
- 반복적, 일방적으로 요구하면 말을 끊지 않고 성실하고 예의 바르게 응대하지만 단호한 대응도 필요하다.
- 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알려면서 대화를 유도하되 폭언을 지속하면 녹음 예고 후 상담내용을 녹음한다.
- 폭언 중지를 수차례 요청했음에도 지속할 경우 응대가 불가능함을 설명하고 전화를 끊는다. 중단 후 계속 전화를 걸어들 경우 일단 전화를 받지만, 다시 폭언을 하면 바로 녹음을 하고 중단 안내 후 전화를 끊는다.

관련 법령 전화상의 폭력 및 욕설의 경우

- 형법 제311조(모욕)

공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.
- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의7(불법정보의 유통금지 등)

① 제3호 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보를 유통하여서는 아니 된다.
- 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)

① 제40호(장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.
- 형법 제283조(협박, 존속협박)

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

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



② 신체적 폭력

+ 대처방안

- 이용자가 흥분하여 폭력적 신호를 보일 경우 폭력 가능성을 간과하지 말고 필요한 조치를 취한다.
- 너무 가까이 다가가거나, 지나치게 오랫동안 시선을 고정하거나, 손가락으로 지적하거나, 위협적인 표정과 동작을 하는 것은 공격적으로 해석될 수 있으므로 자제한다.
- 폭력이 발생한 경우 동료직원에게 도움을 요청하여 신속히 이용자를 제지한다.
- 폭력 발생의 징후가 보이거나 발생 직후 비상벨 등을 사용하여 도움을 요청한다.
- 폭력이 발생한 경우 전 직원이 상황에 개입하고, 이용자를 제지함으로써 추가 피해를 막고, 다른 이용자들의 불안을 최소화시킨다.
- 필요한 경우 경찰에 신속히 연락하고, 기관의 책임자가 적극 개입하여 경찰이 도착할 때까지 추가 피해를 막는다.

사례 1 신체적 폭력과 위협

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

대응전략

- 사례의 특성상 임신한 상황인 만큼 적극적인 신체 보호 및 방어에 초점을 둔다.
- 신체적으로 이용자를 통제하기보다 언어적 기술을 활용하되 혼자 대응하지 말고 주변의 도움을 받는다.
- 장애인복지관의 특성상 함께 훈련을 받던 이용자들이 불안해할 수 있는 만큼 주변의 이용자들을 분리한다.
- 필요한 경우 경찰에 연락하여 더 큰 피해가 발생하지 않도록 하고, 법적 처벌이 필요하면 용인하기보다 단호하게 처벌 가능성을 경고하고 필요한 조치를 한다.
- 이후 신체적 상해 등과 관련한 배상은 개별적으로 대처하기보다 기관 차원에서 절차에 따라 진행한다.

Tip

임신부 등 특별히 보호가 필요한 사회복지종사자를 위한 대응방안을 강구해야 한다.

예: ○○은행은 예비맘 케어제도를 실시하고 있다. 임신부 직원이 근무하는 영업점 창구에 쾅거루 인형과 임신부 임을 알리는 안내팻말을 비치해 동료직원과 고객들에게 배려를 요청하고 있다.

관련 법령 신체적 폭력과 위협의 경우

- 폭력행위등 처벌에 관한 법률 제3조(집단적 폭행 등)
 - ① 단체나 다중(多衆)의 위력(威力)으로써 또는 단체나 집단을 가장하여 위력을 보임으로써 제2조 제1항 각호에 규정된 죄를 범한 사람 또는 흉기나 그 밖의 위험한 물건을 휴대하여 그 죄를 범한 사람은 제2조 제1항 각호의예에 따라 처벌한다.
- 형법 제257조(상해, 존속상해)
 - ① 사람의 신체를 상해한자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
- 형법 제260조(폭행, 존속폭행)
 - ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
 - ☞ 화를 내고 주먹질을 시도하고 음료수병을 던진 행위 모두 폭행에 해당된다. 음료수병을 위험한 물건으로 볼 경우 폭력행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.



사례 2 신체적 폭력

사회복지증사자가 무료급식 후 자리를 정리하는 과정에서 어르신이 음식을 싸가는 것을 목격하였다. 복지관 규정상 급식으로 제공되는 음식을 집으로 가져갈 수 없다는 것을 설명하자, 어르신이 계속해서 음식을 가져가겠다고 고집을 부리면서 사회복지증사자에게 욕을 하고 손으로 밀쳤다.

대응전략

- 복지관 이용 규칙을 명확히 알리고 필요한 경고조치나 이용제한의 규정이 있을 시 적용한다. 이러한 규정의 적용 시 이용자에게 대한 처벌의 태도보다 교육과 이후 재발을 예방하는 데 필요한 조치임을 알린다.
- 필요한 경우 관련 사안과 처리 절차, 관련 규정 등을 복지관 게시판 등을 통해 공지하여 다른 이용자도 폭력과 관련하여 명확히 인식하도록 한다. 단, 개인의 사적 정보 및 권리 등이 침해되지 않도록 상황과 개인정보는 최대한 생략하고 절차와 기준 중심으로 알린다.

Tip

기관 규정상 급식으로 제공되는 음식이 외부로 반출되지 못함을 안내 문구로 부착하고 알린다.

관련 법령 신체적 폭력의 경우

- 형법 제257조(상해, 존속상해)
 - ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
 - 형법 제260조(폭행, 존속폭행)
 - ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- ☞ 신체적 폭력뿐만 아니라 언어적 폭력이나 정신적 폭력도 폭행죄로 처벌받을 수 있으며, 욕을 한 행위와 밀친 행위 모두 폭행죄에 해당한다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.

3 성적 폭력

+ 대처방안

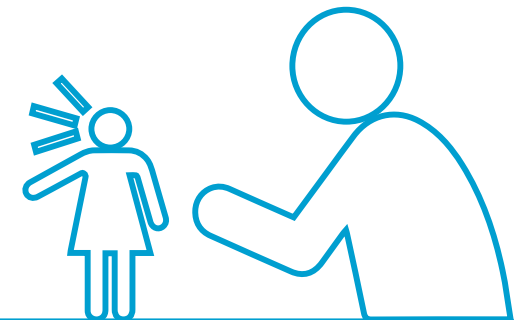
- 성적 농담과 희롱을 하는 경우 이용자의 행동이나 말이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌함을 표현한다.
- 이후에도 중단하지 않으면 면담이나 가정방문을 중단한다. 이후 기관에 이용자의 행동과 상황에 대해 보고하고 필요한 조치를 취한다.
- 사례관리 대상자이거나 지속적으로 개입하는 대상자가 반복적으로 성희롱을 할 경우 담당자를 교체하고, 교체 시 이용자에게 사유를 분명히 알린다.

사례 1 성희롱

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

대응전략

- 가정방문 시 혼자 방문하지 않고 2인 1조로 방문한다. 후원물품 전달 등 필요한 경우 실외로 나오도록 하여 전달하고, 가능한 실내에 이용자와 둘만 있는 상황을 피한다.
- 성희롱이 발생할 때 분명하고 단호하게 불쾌함을 표현한다. 분명한 의사표현에도 불구하고 불쾌한 상황이 지속적으로 발생할 경우 서비스 제공자를 교체한다.
- 성희롱이 발생할 경우 기관에 보고하고 기관차원에서 이용자의 특성을 파악한 뒤 이를 공유하여, 다른 종사자가 방문하거나 서비스를 제공할 경우 사전에 알고 개입할 수 있도록 한다.



사례 2 육체적 성희롱(성적언동)

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

대응전략

- 성희롱에 대한 불쾌함을 단호하게 표현한다. 이용자가 이를 받아들이지 않더라도 종사자가 불쾌감을 느낀 만큼 유사한 행동을 반복하지 않도록 주의를 준다.
- 필요한 경우 상담실에 CCTV를 설치하고, 이에 대해 사전에 이용자에게 알린다.
- 중단 요청에도 불구하고 성희롱 혹은 성적 발언을 지속할 경우 상담을 중단할 것을 알리고 종료한다.

관련 법령 육체적 성희롱

- 형법 제298조(강제추행)

폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

☞ 형법상 강제추행죄가 성립할 수 있다. 또한 흥기를 소지하거나, 2명 이상이 추행하거나, 공중이 밀집된 장소이거나, 카메라로 촬영하는 방법으로 추행한 경우에는 성폭력처벌법에 의해 가중처벌 될 수 있다.



사례 3 전화상의 성희롱

이용자에게 전화상담이 왔다. 처음에는 자녀문제에 대하여 이야기를 하다가 점점 부부생활 문제를 이야기하기 시작하였다. 부부관계에 문제가 있을 수 있겠다고 생각하였으나, 부부 성생활을 너무 상세하게 이야기하기 시작했다. 상담의 초점이 흐려지는 것 같아 자녀문제로 초점을 바꾸었으나, 이용자는 계속해서 부부 성생활을 이야기하면서 상담사에게 이해하려고 자꾸 질문하였다.

대응전략

- 전화로 성희롱 하는 경우, 기관의 목적과 제공하는 서비스를 다시 한번 안내한다.
- 이후에도 성적 발언을 계속하면, 녹음예고 후 성적 발언 중지를 유도하고, 전화상담 내용을 녹음한다.
- 또한 법적 처벌을 받을 수 있음을 알리고, 3회 이상 중단 요청에도 성적 발언 지속 시, 상담이 불가능함을 안내한 후 전화를 끊는다.

관련 법령 전화상의 성희롱

- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.



〈행정규칙 세우기〉

전화 상의 성희롱 및 폭언을 근절하기 위해 다음과 같은 행정규칙을 세운다.

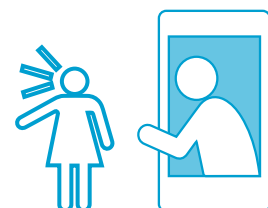
- 한 명의 전화자로부터 오는 전화 횟수와 시간을 제한한다.
- 상담 주제를 제한한다.
- 성희롱이나 욕설하는 전화를 할 경우 이용자와 동성의 종사자로 교체하거나, 수퍼바이저가 대응한다.
- 현장 자문을 위해 스피커폰을 사용한다.
- 신체적인 협박을 하는 경우 그 이용자는 하루, 한 주 또는 그 이상의 기간 동안 전화를 금지시킬 수 있게 한다.

Tip

출처_ 한인영 외역(2008), 위기개입.

〈참고〉 성희롱에 해당하는 성적 언동의 유형

- ① 육체적 행위
 - 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉 행위
 - 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
 - 안마나 애무를 강요하는 행위
- ② 언어적 행위
 - 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화 통화 포함)
 - 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
 - 성적인 사실관계를 묻거나 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
 - 화식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
- ③ 시각적 행위
 - 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여 주는 행위(컴퓨터 통신이나 팩시밀리 등을 이용하는 경우를 포함)
 - 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위
- ④ 기타
 - 그 밖의 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동



〈성희롱 판단 기준〉

- 피해자의 주관적 사정을 고려하되 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 함께 고려하여 결과적으로 위협적·적대적인 성적 행위가 있었는지 검토
- 성적 표현 행위의 위법성 여부는 ① 피해자와 가해자의 관계, ② 가해자와 피해자의 연령, ③ 발생 장소 및 상황 ④ 성적 동기나 의도, ⑤ 상대방의 명시적 반응의 내용, ⑥ 상대방의 추정적 반응의 내용, ⑦ 가해자의 행위의 내용 및 정도, ⑧ 가해행위의 단절 또는 지속성 여부 등의 개별적인 사정을 종합하여, 사회공동체의 건전한 상식, 사회공동체의 관행, 선량한 풍속, 사회질서등의 기준에 비추어 성적 표현 행위의 위법성 여부를 결정



4 경제적 폭력 및 기타 괴롭힘

+ 대처방안

- 신속하게 대응하되 혼자 대응하지 말고 동료직원들과 함께 대응한다.
- 안전을 위해 필요한 조치를 취하고, 차분한 태도로 이용자를 진정시키되, 문제해결에 폭력적인 방법은 도움이 되지 않음을 강조한다.
- CCTV가 설치되어 있는 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알리고, 물품 파손과 위협행동 등이 관련 법령에 따라 처벌될 수 있음을 알린다.
- 상황이 쉽게 진정되지 않을 경우 경찰에 알려 피해가 확산되지 않도록 한다.

사례 1 기물파손

장애인복지관에서 직업훈련반을 수강하는 지체장애 이용자가 불만을 품고 사무실의 사무용품을 던지고 부수면서, 사회복지사 개인의 노트북 선과 마우스 선을 잘랐다. 기관의 전화선도 잘라내고, 복지관 외부의 CCTV에도 돌을 던져 카메라를 깨뜨렸다.

대응전략

- 기관 이용자를 대상으로 보상과 배상 등을 이야기하기 어려운 점이 있으나 명확한 절차를 통해 배상하도록 한다.
- 배상은 담당자 개인이 요구하는 것이 아니라 기관 차원에서 요구하고 절차·안내문 발송 및 고지 등을 기관 명의로 진행한다.
- 배상 과정과 사유, 내용, 절차 등에 대한 기록을 남긴다.

관련 법령 이용자가 시설 기물을 파손한 경우

- 형법 제314조(업무방해)
 - ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- 형법 제366조(재물손괴등)

타인의 재물, 문서 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 기 효용을 해한 자는 3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

☞ 타인 소유의 재물을 손괴, 파손, 훼손하거나 은닉하는 등의 일체 기물파손 행위는 손괴죄에 해당한다. 또한 기관의 전화선과 CCTV를 망가뜨려 업무를 방해하였으므로 업무방해죄도 성립 가능하다.



사례 2 업무방해

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

대응전략

- 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 처벌받을 수 있는 행동임을 알린다.
- 가능하면 기관장이 직접 나서서 설득한다.
- 단체로 나서서 무조건 요구하기보다 기관장과 담당자, 이용자 대표 등이 참여하는 간담회 등을 통해 대책을 논의하도록 유도한다.

관련 법령 사무실 점거, 업무방해 및 협박

- 형법 제283조(협박, 존속협박)
 - ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
 - 형법 제314조(업무방해)
 - ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처한다.
 - 형법 제319조(주거침입, 퇴거불응)
 - ① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
 - ② 전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.
- ☞ 관장실을 점거한 점, 두 시간 넘게 소란을 피운 점, 협박성 발언을 한 점은 각각 주거침입 내지 퇴거불응, 업무방해, 협박죄의 성립이 가능하다.





이용자 폭력의 사후관리



Part. 5

1. 기관차원의 관리

1 폭력의 보고 및 처리 절차

- 이용자 폭력에 대한 대응은 반드시 개인적 차원이 아닌 조직적 차원으로 이루어져야 한다.
- 폭력은 개인의 문제가 아니라 조직의 문제이며, 기관은 조직으로서 피해를 당한 종사자를 지원하고, 2차 폭력 발생을 방지한다.
- 각 기관에서는 이용자 폭력을 다루는 전담 팀을 구성하여 사건 발생 이후의 처리방법에 대해서 공식적으로 논의하는 것이 바람직하다.
- 관련 전담 팀(혹은 기구)에서 폭력발생 상황을 보고받고 접수한다.
- 팀에서 해결책을 논의하고 조직적으로 대응할 것을 지시하고 확인한다.
- 법적 · 제도적 보장절차를 수립하고, 이용자 폭력에 대한 데이터를 확보한다.
- 폭력을 행사한 이용자에 대한 향후 대응방안에 대해서 충분히 검토한다.
- 폭력발생 사건에 대해서 사례 검토를 실시한다.
- 폭력이 반복될 경우, 해당 종사자에게 부담이 되지 않도록 관리자가 담당자 변경 등을 검토한다.
- 폭력발생 피해사건 보고서를 작성한다.
- 심각한 폭력의 경우, 관계자와 법적인 조치를 취할지의 여부에 대해서 협의하고, 조직을 대표하여 경찰에 피해신고를 한다.

2 폭력피해 종사자 지원

- 기관 내에서 결코 비난하지 않으며, 서로 공감하는 분위기를 만든다.
- 종사자가 조직에서 고립되어 있는 상황은 없는지, 불면증이나 식욕부진 등의 외상후(post-trauma) 증상이 없는지 일정기간 관찰하고 지원해야 한다.
- 적절한 업무의 교대나 부서 이동이 이루어진다.
- 종사자의 안정을 위해 필요한 경우 적절한 휴식 기간을 보장한다.
- 전문 의료기관이나 상담기관에서 정신의학적 · 심리학적 지원을 받을 수 있도록 한다.
- 전문가의 조언을 받는다.
- 검토회의를 열어 상황분석을 실시하고, 마음을 정리하려는 노력을 지원한다.
- 종사자가 사건과 관련된 피해경험을 회상하고, 자신의 감정을 구두로 이야기할 수 있도록 복돋는다.
- 유사한 피해 경험에 있을 경우 누구에게나 커다란 스트레스가 될 수 있음을 이야기하여 피해 종사자의 반응이 지극히 보편적인 것임을 인식시킨다.
- 폭력을 당한 종사자를 지속적으로 지원한다.

3 폭력을 행사한 이용자 처리 및 지원

- 폭력이 발생한 상황을 정리한 후, 우선 폭력을 행사한 이용자를 처리하고 지원하는 방안을 살펴보는 것이 중요하다.

- 지금까지의 지원과정에 대한 기록이나 담당자 · 관계기관으로부터의 정보를 바탕으로 향후 서비스에 대해서 협의하여, 종사자에게 위해를 가할 가능성이 높은지, 현 기관에서 대응할 수 없는 사례인지, 긴급하게 의료 및 서비스 지원을 해야 하는 사례인지, 계속하여 지원하면서 대처할 사례인지를 판단한다.
- 현 기관에서 계속하여 지원하기로 판단할 경우
 - ① 계속적인 지원이 이루어지는 사례라면 '무엇 때문에 그러한 폭력적 행위를 했는지'파악하여, 함께 되돌아 보며 폭력을 행사한 이유를 서로가 이해한다.
 - ② 폭력을 행사한 이용자에게 교육 및 상담을 하여, 해당 행위가 폭력임을 알린다. 또한 종사자가 상처를 입는 폭력행위는 허용되지 않는다는 점을 명확하게 전달한다.
 - ③ 위해를 가하려는 폭력을 반복할 경우에는 상황에 따라서 경찰을 부를 수 있다는 사실을 사전에 이용자에게 전달하고, 원칙적으로 다수의 종사자가 대응한다.
 - ④ 폭력을 행사한 이용자를 다른 직원이나 부서로 이관시키거나 필요할 경우 퇴소를 경고할 수 있다.
- 긴급하게 의료지원을 필요로 하는 사례의 경우
 - ① 폭력이 병리적인 상태에 의한 것으로 판단될 경우, 주치의가 있다면 연락하여 대응한다.
 - ② 진료를 권해도 거부하는 경우에는 경찰관이 배석하여 정신보건법 제26조를 적용하여 대응한다.
- 심각한 폭력의 경우
 - ① 기관차원에서 대응할 수 없어 법적으로 대처하기로 판단할 경우에는 기관차원의 대응을 보류하고, 경찰에 피해신고를 하여 이용자에게 자신의 행동에 책임을 지도록 한다.
 - ② 폭력 행위 정도가 심각하고, 폭력 피해가 큰 경우 이와 관련한 법적 절차나 보상절차가 필요한지를 판단하고 필요한 처리과정을 밟는다.

4 이용자 폭력의 재평가 및 재발방지

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

2. 종사자 개인차원의 관리

1 발생 이후의 대응

- 폭력을 느꼈거나 받았을 경우에는 폭력행위 등에 대해서 사실관계, 발생일시를 기록하고, 후일 사후대응에 활용한다.
- 상사나 관리자에게 즉시 보고하고 상담한다.
- 발생한 폭력은 즉시 정보를 공유하고, 팀에서 해결책을 상의하며, 조직적으로 대응한다.

② 이용자 폭력사건의 영향 인식

- 종사자는 이용자 폭력이 발생하고 있음을 인식하고, 폭력 예방을 위한 교육과 훈련에 참여하며, 준비된 대응전략을 실천해야 한다는 사실을 인정해야 한다.
- 종사자는 이성적으로 자신이 도움을 요청할 수 있다는 사실을 받아들여야 한다.
- 종사자는 현장에서 필요로 하는 안전대책을 기관에 적극 건의해야 한다.
- 폭력을 경험한 후, 감정이 몹시 상하거나 불안을 느낄 때 동료나 슈퍼바이저에게 그 상황을 설명하고, 면담을 통해 구체적인 대응책을 서로 논의한다.

3. 폭력 피해 종사자를 위한 지원 프로그램

① 근로자지원프로그램(EAP) 지원

+ EAP(Employee Assistance Program)란?

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

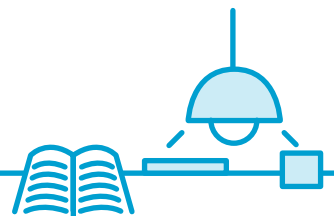
+ 지원대상

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

+ 지원내용

서비스 분야

- 직무스트레스
- 조직내 관계갈등
- 업무과다
- 건강관리
- 정서, 성격
- 자녀양육, 부부관계
- 신용관리(빚, 세금, 재산 등)
- 법률관계(이혼예방, 교통, 범죄)
- 학업정보(자녀교육 및 입시 등)
- 이직 및 전직 지원
- 성폭력 상담



+ 서비스 신청 방법

상담 방법	신청 방법
온라인 상담	게시판상담
	채팅 · 전화상담
오프라인 상담	근로자 상담
	기업상담

+ 제공기관 - 근로복지공단 www.kcomwel.or.kr

② 사회복지종사자를 위한 힐링 및 심리지원사업

+ 사회복지종사자 힐링지원사업 “마음의 보약”

① 힐링지원사업이란?

사회복지종사자의 소진을 예방하고 스트레스를 완화하기 위한 사업이다.

② 지원대상

소진 및 직무스트레스로 힐링이 필요한 대전지역 사회복지종사자

③ 지원내용

- 하루 ‘쉼’: 휴, 숲, 영화, 명상, 책 등을 활용한 프로그램
- 테마별 힐링 : 주제별 자기성찰 및 소진완화 프로그램
- 힐링캠프 : 1박2일 워크숍 형태의 명상 · 휴식 등의 힐링캠프

④ 신청기준

- 하루 ‘쉼’, 테마가 있는 힐링: 직급별/기관별/주제별로 2~3 기관이 모여서 15명 이상이 되면 신청가능
- 힐링캠프: 개인별 신청(한 기관 당 2명까지 신청가능)

⑤ 신청방법

온라인 신청 → 접수(재단) → 선착순 마감, 접수완료 안내 → 프로그램 진행 → 종결

+ 사회복지종사자 심리지원사업 “마음의 반창고”

① 심리지원사업이란?

사회복지종사자의 폭력피해 및 인권침해에 따른 심리상담을 지원하는 사업이다.

② 지원대상

- 관내 사회복지관련 종사자, 사회복지공무원 등
- 이용자로 인해 신체적·정신적 피해를 입어 치료가 필요한 자
- 업무특성상 장기간 위험에 노출되어 예방 및 치료가 필요한 자

③ 지원내용

1:1 개인상담 및 심리치료

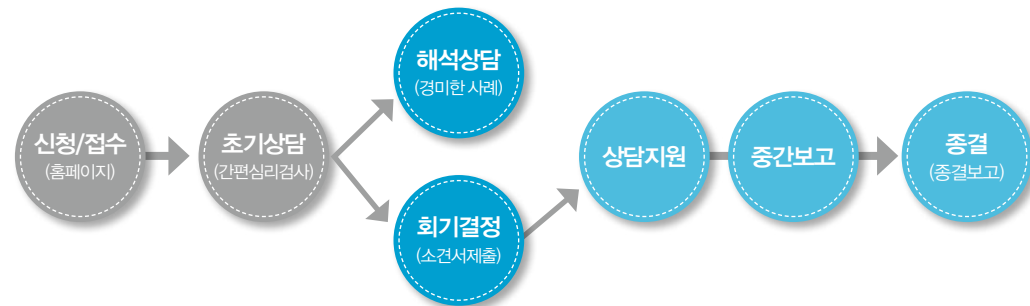
④ 지원기준

초기상담/간편심리검사를 통해 심리지원여부 결정

⑤ 지원방법

- 상담관련 전문가와 연계하여 심리프로그램 제공
- 대전복지재단 홈페이지를 통해 신청/접수, 비밀보장을 원칙으로 상담진행

⑥ 신청절차



+ 제공기관 - 대전복지재단 www.dwf.kr

③ 내일을 위한 휴 - 사회복지실무자 안식월 지원사업

+ 내일을 위한 휴(休)란?

사회복지사의 삶의 질실효과 필요성을 우리 사회에 알리고, 사회복지사들이 단순 봉사자가 아닌 전문인력으로서 그 역량을 다할 수 있도록 한 달간의 안식월을 지원하는 프로그램이다.

+ 개인휴

① 안식휴란?

- 특별휴가: 일반휴가 외에 직원들에게 추가적으로 제공하는 휴가
- 포상휴가: 장기근속자의 재충전(휴식)을 위해 제공되는 휴가
- 유급휴가: 일정한 조건을 갖춘 근로자가 임금을 받으면서 쉬는 휴가

② 지원대상

- 전국 사회복지기관 및 단체, 시설의 사회복지사
- 현직 기관에서의 경력 1년 이상인 사회복지사
- 사회복지현장에서의 경력 3년 이상인 사회복지사
- 시설장의 추천을 받은 사회복지사(시설장도 지원가능)

※ 위의 요건을 모두 갖추어야 함

③ 지원내용

지원형태	지원내용	지원인원	지원금액	신청주제
사회복지사 개인	안식휴(약2주)	25명	총 100만원	자율
	안식월(약4주)	25명	총 200만원	

④ 지원조건

- 기관이 직원들에게 3년간 안식휴 지원을 약정한 경우, 가산점 부여
- 과거 지원받은 기관이 연속 신청한 경우 가산점 부여(1기관당 3회 연속 신청 가능)

+ 가족휴

① 지원대상

- 전국 사회복지기관 및 단체, 시설의 사회복지사
- 사회복지현장에서의 경력 3년 이상인 사회복지사
- 현직 기관에서의 경력 1년 이상인 사회복지사
- 시설장의 추천을 받은 사회복지사(시설장도 지원가능)
- ※ 위의 요건을 모두 갖추어야 함

② 지원내용

지원형태	지원내용	지원인원	지원금액	신청주제
사회복지사 개인 및 가족	일반 사회복지사 가족	15가족	1인당 50만원	가족여행(최대 7일, 국내외 제한없음)
	부부 사회복지사 가족	22가족	부부당 200만원	
	세대내 사회복지사 가족	3가족	가족당 200만원	

③ 지원조건

- 가족은 사회복지사의 배우자와 직계가족으로 한정
- 일반 사회복지사 가족: 사회복지사 1인이 포함된 가족
- 부부 사회복지사 가족: 부부가 사회복지사로 근무하고 있는 가족
- 세대내 사회복지사 가족: 부 or 모와 자녀가 사회복지사인 경우와 형제자매가 사회복지사인 경우

④ 지원시기

매년 2월

⑤ 신청절차

사업 공고(개인의 휴, 가족의 휴) → 1차 서류심사 → 2차 면접심사 → 최종결과발표

+ 제공기관 - 중부재단 www.jbfoundation.or.kr



부록

Part. 6

부록 1

이용자 폭력에 대한 예방전략 체크리스트

점검분야	항목	예	아니오
폭력에 대한 자세	기관내에 욕설 · 폭력을 묵인하는 풍토가 존재하지 않는다.		
	담당자가 정해진 사례더라도 폭력을 개인적으로 대처하지 않으며, 폭력은 조직 전체의 문제라는 점을 종사자 모두가 인식하고 있다.		
	폭력의 발생에 대응한 직원 개인의 자질을 문제 삼지 않는다.		
	관리자를 포함한 직원 모두가 조직적으로 대응한다는 점을 인식하고 있다.		
	종사자 개개인이 폭력대응에 책임의식을 갖고 실행하고 있다.		
기관내 물리적 환경	관리자가 폭력의 실태를 파악하여 조직의 문제로서 해결하려는 적극적인 자세가 있다.		
	상담실은 일정 크기의 공간이 확보되어 있어야 한다.		
	상담까지 기다리는 시간이 길지 않다.		
	상담실은 조용하며 사생활을 지킬 수 있는 곳이다.		
	기관 내는 이용자가 쾌적한 환경(온도, 습도)을 느끼며, 의자 등의 설비가 갖춰져 있다.		
	상담실 및 사무실에는 던질 수 있는 물건 등이 치워져 있다.		
	폭력이 발생하였을 경우에 도망갈 수 있는 통로가 확보되어 있다.		
	기관내에 폭력방지를 위한 게시물(예: 경찰순찰구역 등)이 부착되어 있다.		
	기관내에서 개별대응을 실시할 경우에 폭력발생을 다른 사람에게 알릴 비상벨 등이나 도망시의 동선이 정비되어 있다.		
	신체적 폭력에 대응하기 위한 비품(호신용품 등), 협력체제(남성 직원이나 경비원)가 정비 되어 있다.		
기관내 체제(팀)	가정방문을 포함하여 역외에서 폭력이 발생한 경우에 바로 연락을 취할 수단이 있다.		
	언제든지 고민을 털어놓을 수 있는 직장 분위기이다.		
	혼자서 대응하지 않고 팀으로 대응하는 것을 기본으로 하는 기관체제이다.		
	위험이 크다고 판단하였을 경우에는 여러 사람이 함께 대응한다.		
	폭력에 대해서 원활한 의사소통이 이루어지고 있으며, 폭력이 예상되는 점을 전달할 수 있는 분위기이다.		
	평소 누가 어떤 사례를 담당하고 있는지 다른 사람(특히 상사)이 파악하고 있으며, 자주 안부를 묻는다.		
기관내 체제 (조직전체)	상황의 예측과 대응방법에 대해서 사전에 논의하고, 미팅, 회의를 실시한다.		
	폭력예방, 대응매뉴얼이 작성되어 정기적으로 검토가 이루어지고 있다.		
	폭력이 예상될 경우나 발생한 경우의 보고 서식과 보고체계가 명확하다.		
폭력예방 및 대응과 관련한 교육 · 훈련	지자체에서 발생한 폭력을 수집 · 파악하여 다음 연도의 연수가 조직적 대응을 검토할 수 있는 시스템이 있다.		
	폭력에 대응하기 위한 교육 프로그램이 있다(신입직원 및 경력직원).		
폭력예방을 위한 연계	팀에서 폭력 예방 및 대응 훈련이 이루어지고 있다.		
	다른 부서 및 기관과 연계하고 있다.		
폭력예방을 위한 연계	경찰과 연계하고 있다(폭력이 발생하였을 경우에 상황에 따라서는 즉시 경찰에 연락하여 요청할 수 있다).		

부록 2

정부지원 단체상해공제

1. 정부지원 단체상해공제란?

사회복지법인 및 시설, 어린이집, 장기요양기관 등 사회복지 관련 기관에 근무하는 임직원들에게 업무 및 일상생활 중 발생할 수 있는 상해사고로 인한 의료비용 등을 보장하는 보건복지부 차우개선 정책사업으로 임직원 1인당 연(年) 보험료(2만원) 중 50%(1만원)를 정부에서 지원하는 공제보험이다.

2. 특징

- 유사보장 시중보험 대비 최대 80% 내외 저렴한 공제료(보험료, 자부담 연간 1만원)
※매월 1만원 납부가 아니며, 연령/성별/직종과 상관없이 공제료 동일
- 1년 365일 24시간 보장(업무 외 일상생활 중 상해사고도 보장)
- 1년 단위 갱신(소멸)형 상품으로 장기 납입에 대한 부담이 없음
- 계약직 종사자도 가입 가능
- 한방 치과 상해입원(비급여) 의료비 보장(치료목적 외 비용과 일부 항목은 제외)

3. 가입대상

(1) 공통요건

- 소속 시설/법인에서 급여를 지급하고, 4대 보험 중 하나 이상에 가입한 자
- 만 15세 이상인 자
- 사무직(상해급수 1급 해당자 - 사회복지사, 보육교직원, 교사, 치료사, 요양보호사 등): 만 80세 이하
- 기능직(상해급수 2급 해당자 - 차량기사, 조리사 등): 만 70세 이하

(2) 다음의 어느 하나에 해당하는 임직원

- 사회복지사업법 제2조에 따른 사회복지법인 및 시설 등의 임직원 및 대표자, 상근임원(직종 및 담당 직무 무관, 계약직, 사회서비스바우처인력(활동보조인, 노인돌보미 등) 포함
- 민법 또는 다른 법률에 의해 설립된 법인/기관의 사회복지업무 담당자
- 기타 한국사회복지공제회 정관에서 회원의 대상으로 정한 자

4. 가입절차

- ① 한국사회복지공제회 홈페이지에서 청약서 작성
 - ② 기관정보와 공제(보장)기간, 파공제자(가입대상 임직원) 인적사항, 향후 조회용 암호 등 입력
 - ③ 입력 완료된 청약서 출력 후 대표자 서명 또는 직인 날인
 - ④ 서명 또는 날인 된 청약서와 고유번호증(또는 사업자등록증) 팩스 송부
 - ⑤ 자부담 공제료(보험료) 입금(임직원 1인당 연간 1만원, 신규청약 시설 종사자 기준)
 - ⑥ 가입증서 및 영수증 출력
- ※ 가입 시 구비서류: 사업자등록증 또는 고유번호증, 가입청약서

5. 공제금 청구

구비서류 준비 및 공제금청구서 작성 → 02-6971-9601으로 FAX 전송 → 청구서류 접수문자 발송 → 보상여부 검토 및 사고조사 → 공제금(보험금) 결정 및 지급 → 지급안내 문자발송

- 문의처: 한국사회복지공제회 <http://www.kwcu.or.kr/> (Tel. 02-6969-9606)

부록 3

피해사건 보고서

작성자:
작성일: 년 월 일

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

부록 4

정신상태 검사

- 1. 이용자의 일반적인 외형**
외모, 태도, 행동, 옷차림, 표정 등이 포함된다.
- 2. 말하기 및 사고의 흐름 혹은 사고의 형태**
· 말하기 속도 및 리듬, 말하기 비정상성이 포함된다.
(예 : **신어증**, 억압된 상태 혹은 느린 속도의 말하기, **사고두절**, **우원증**, **함구증**, 중얼거림, **지리멸렬**, 연상과정의 문제)
· **신어증** – 자기만 뜻을 아는 독특한 새로운 말을 조합하거나 만들어내는 것
· **사고두절** – 생각의 진행이 갑자기 중단되는 것
· **우원증** – 많은 불필요한 표현을 거친 후 말하고자 하는 목적에 도달하는 것
· **함구증** – 질문에 대해 아무런 대꾸도 하지 않는 것
· **지리멸렬** – 사고진행이 왜해되어 논리적 연결이나 의미가 없이 단어나 말이 흩어진 상태
- 3. 기분, 감정, 정동 상태**
이용자가 표출한 일련의 감정, 기분에 대한 평가가 포함된다.
(예 : 이용자의 정동이 적절한가? 부적절한가? 불안정한가? 팽창 또는 위축되어 있는가? 둔감한 상태인가?)
- 4. 지각의 장애**
이용자의 주변 상황에 대한 지각과 현실 검증 수준에 대한 평가가 포함된다.
(주변 상황에 대한 지각의 예 : 우호적 vs. 적대적)
(현실 검증 수준의 예 : 청각, 시각, 후각, 촉각, 환각상태의 존재, **이인증**, 비현실감)
* **이인증(depersionalization)** : 자신이 자신 같지 않고 변했다는 주체성에 대한 변화된 느낌
- 5. 사고의 장애**
사고내용에 대한 타당성, 망상의 특성 및 내용, 공포, 환상 및 꿈이 포함된다.
(사고내용에 대한 타당성의 예 : 사고의 부족 또는 풍부함, 추상적 vs. 현실적)
(망상의 특성 및 내용의 예 : 피해망상, 과대망상, 색정망상, 질투망상, **질병망상**, 관계사고 또는 영향)
* **질병망상** : 현실적 근거 없이 자신이 중병에 걸렸다는 망상
- 6. 인지의 장애**
이용자 의식의 명료성 여부, 시간 · 공간 · 사람에 대한 **지남력** 상태, 장 · 단기 기억 능력에 대한 평가, 정보 및 지능검사를 위한 다양한 지적 과제에 대한 수행 결과, 판단 및 병식에 대한 평가가 포함된다.
* **지남력(orientation)** : 자신이 처해있는 공간과 시간, 그리고 상대하는 사람을 구체적으로 인지하는 능력

부록 5

이용자 폭력의 경고신호 체크리스트

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



참고문헌

+ 국내문헌

- 경기복지재단(2014). 사회복지담당공무원을 위한 민원인 폭력 대처 매뉴얼.
- 김경희 · 권자영(2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처경험에 대한 연구. 보건사회연구. 33(4). pp. 275-311.
- 대전복지재단(2014). 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구.
- 대전복지재단 · 대전권 중독관리통합지원센터(2014). 알코올 중독 사례관리매뉴얼.
- 노충래(2009). 사회복지와 위험관리. 서울: 집문당.
- 박미은(2007). 장애인복지관 사회복지사들의 클라이언트에 대한 폭력 경험과 인식. 한국지역사회복지학. 23. pp. 103-121.
- 박미은(2010). 사회복지 위험관리의 이해. 서울: 집문당.
- 박미은 · 김도윤 · 신희정 · 오상진 역(2007). 사회복지실천과 클라이언트 폭력. Newhill, Christina E.(2003). Client Violence in Social Work Practice. 서울: 학지사.
- 보건복지부 아동권리과 · 중앙아동보호전문기관(2010). 아동학대전문상담원 신변안전매뉴얼.
- 부산복지개발원(2012). 노인요양시설 위험관리(Risk Management) 매뉴얼.
- 서울복지재단(2006). 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼.
- 여성가족부(2012). 공공기관 성희롱 사건 처리 매뉴얼 개발.
- 이경란(2009). 정신질환을 가진 클라이언트 폭력대처에 대한 정신보건사회복지사들의 의견을 수렴한 델파이 연구. 정신보건과 사회사업. 33. pp. 105-129.
- 한인영 · 장수미 · 최정숙 · 박형원 · 이소래 · 이혜경 역(2008). 위기개입. James, R. K & Gilliland, B. E.(2008). Crisis Intervention Strategies(5th edition). 서울: 나눔의 집.
- 한국사회복지사협회(2012). 클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지실천현장 안전 매뉴얼.
- 한국정보화진흥원(2012). 고객이 중심이 되는 NIA 스마트 민원대응 매뉴얼.
- 행정안전부(2012). 공직자 민원응대 매뉴얼.

+ 국외문헌

- Binder, R. L. & McNeil, D. E.(1990). The Relationship of Gender to Violent Behavior in Acutely Disturbed Psychiatric Patients. *Journal of Clinical Psychiatry*. 51. pp. 110-114
- Greenstone, J. L. & Leviton, S.(2010). *Elements of Crisis Intervention: Crises and How to Respond to Them*. 3rd Cengage Learning.
- Maxey, B.(1997). *Violence in the Workplace is a Serious Problem*. in D. Bender, & B. Leone(Eds.). *Violence: Opposing Viewpoints*. San Diego, CA: Greenhaven Press.
- Newhill, C.(1996). Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*. 77(8). pp. 488-495.

- Occupational Safety and Health Administration .(2004). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health and Social Service Workers*. OSHA
- Weinger, S.(2001). *Security Risk: Preventing Client Violence against Social Workers*. NASW Press.
- 米澤 洋美(2014). 地域保健福祉領域において従事者が住民から受ける暴力防止のためのマニュアル. 第2版. 住民からの暴力や不当クレーム等に対峙する地域保健従事者の日常活動の「質」を保証する組織的安全管理体制の構築に関する研究班.

+ 포털사이트

- 근로복지공단. www.kcomwel.or.kr
- 대전복지재단. www.dwf.kr
- 법제처 국가법령정보센터. www.law.go.kr
- 중부재단. www.jbfoundation.or.kr
- 한국사회복지공제회. www.kwcu.or.kr



[대전복지재단 정책연구 2015-5]

사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼

발행일	• 2015년 12월
발행인	• 이상용
발행처	• 대전복지재단
주소	• 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층 (우: 34917)
전화	• 042-331-8909
팩스	• 042-331-8924
홈페이지	• www.dwf.kr
디자인·제작	• 디자인스튜디오 203 대전 042-224-2030

ISBN 978-89-98568-26-9

이 책의 저작권은 재단법인 대전복지재단에 있습니다.