



서울시 소규모
사회복지시설 종사자

폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼

연구진

연구책임 우아영((주)제도와사람 연구위원)

공동연구 임정현((주)제도와사람 연구위원)

공동연구 윤연숙((주)제도와사람 연구위원)

목차

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

I	매뉴얼 개요	1
	1. 매뉴얼 개발의 배경과 목적	3
	2. 매뉴얼 개발과정	5
	3. 매뉴얼 구성	7
II	소규모시설의 특성	9
III	폭력 예방체계	15
	1. 위기 대응 절차와 관리체계	17
	2. 기관의 책임과 역할	19
	3. 종사자의 권리	24
	4. 안전한 업무환경 조성	25
	5. 법적 대응 절차 및 법적 대처 방법	32
IV	폭력유형별 대응	37
	1. 신체적 폭력	39
	2. 언어적 폭력	55
	3. 정서적 폭력	60
	4. 경제적 폭력	64
	5. 성적 폭력	69
	6. 정보적 폭력	75
V	직장 내 괴롭힘 개념과 대응 절차	79
	1. 직장 내 괴롭힘의 개념	81
	2. 직장 내 괴롭힘의 사례	82
	3. 직장 내 괴롭힘 대응 절차	86

목차

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

VI 사후관리·회복지원	97
1. 기관의 사후관리와 피해자 회복지원	100
2. 종사자의 대응	105
3. 외부 지원프로그램 연계	105

▶▶ 참고문헌	115
----------------	------------

▶▶ 별첨	119
별첨 1. [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 - 이용시설]	121
별첨 2. [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 - 거주시설]	123
별첨 3. 위기에 대한 예방체크리스트	127
별첨 4. 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트	128
별첨 5. 위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트	129
별첨 6. 피해사건 보고서	130
별첨 7. 도전적 행동의 환경 체크리스트	131
별첨 8. 성희롱·성폭력 사건처리 절차별 체크리스트	132
별첨 9. 개인정보파일보유기간책정 기준표	134
별첨 10. 사후관리 점검목록	135



I

매뉴얼 개요

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

I 매뉴얼 개요

1 매뉴얼 개발의 배경과 목적

- 복지정책 확대와 맞춤형 복지서비스 제공을 위한 사회복지종사자의 역할이 중요시됨에도 불구하고 여타 장소에서 일하는 직군들에 비해 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 입을 수 있는 폭력(workplace violence)피해의 위험 정도가 높은 것으로 나타나고 있음(유조안 외, 2021). 서울시복지재단의 「2022년 사회복지종사자 실태조사 및 처우개선 방안연구」에 따르면 2016년 대비 종사자에 대한 성적 폭력과 재산상의 폭력이 증가하였고, 2019년 대비 직장 내 괴롭힘 및 왕따, 위협, 굴욕적 행동이 증가한 것으로 나타났음. 2022년 실태조사에 의한 사회복지종사자 폭력 경험 결과에 따르면, 다양한 폭력을 경험하지 않은 사회복지종사자는 3.7%에 불과하고, 96.3%가 폭력을 경험한 것으로 나타남(현명이 외, 2022).
- 사회복지종사자 대상 폭력 실태조사에 따르면, 최근 5년 동안 폭력을 한 번이라도 경험한 종사자가 70.7%로 나타남. 폭력유형별로 지난 1년간 한 번이라도 일어난 적 있는지를 물었을 때, 신체적 폭력 34.8%, 언어적 폭력 56.6%, 정서적 폭력 42.8%, 성적 폭력 25.8%, 경제적 폭력 25.3%, 정보적 위협 31.1%로 각각 나타남(유조안 외, 2021). 한편 직장 내 괴롭힘 또는 왕따를 경험한 종사자는 5.2%, 위협, 굴욕적 행동을 경험한 종사자는 11.7%로 나타났음. 이와 같이 사회복지종사자는 직장 내에서 클라이언트뿐만 아니라 직장 내 동료 등으로부터도 다양한 폭력을 경험하고 있는 것으로 나타남(현명이 외, 2022). 직장 내 폭력 경험은 ‘부당한 업무 강요’가 27.0%로 가장 많았고, 그다음으로 ‘위협 또는 굴욕적 행동’ 13.5%, ‘언어적 폭력’ 11.1%, ‘회식 참여 강요’ 9.6% 순이었음(남기철 외, 2023).
- 사회복지종사자가 경험하는 위험 수준은 사회복지현장에서 이용자 및 그의 가족, 주변 지인 등으로부터 또는 사회복지종사자(상사와 부하 또는 동료)로부터 언어적 정서적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력, 상실(사망, 자살) 등의 위험을 직·간접적으로 경험한 경우 등 포괄적인 위험에 노출되어 있음(권금주·심정원·김현진, 2019). 특히, 복지서비스를 받는 사람이 서비스제공자에게 행사하는 클라이언트 폭력은 사회복지종사자의 안전과 건강에 해를 끼치고 서비스의 질에 부정적인 영향을 미치며 조직의 생존까지도 위협할 수 있는 심각한 문제임(Mayhew, 2000; 윤경아, 2015 재인용).
- 폭력 경험이 종사자의 정신건강에 미치는 영향을 살펴보면, PTSD(외상 후 스트레스 장애),

우울, 소진 모두 높게 나타남. 이러한 상황에도 불구하고, 개인과 소속 기관 모두 폭력 경험 이후 아무 조치를 하지 않았다는 응답이 61.9%, 폭력 가해자에 대한 조치가 없었다는 응답이 55.5%로 높은 비율을 차지함(유조안 외, 2021).

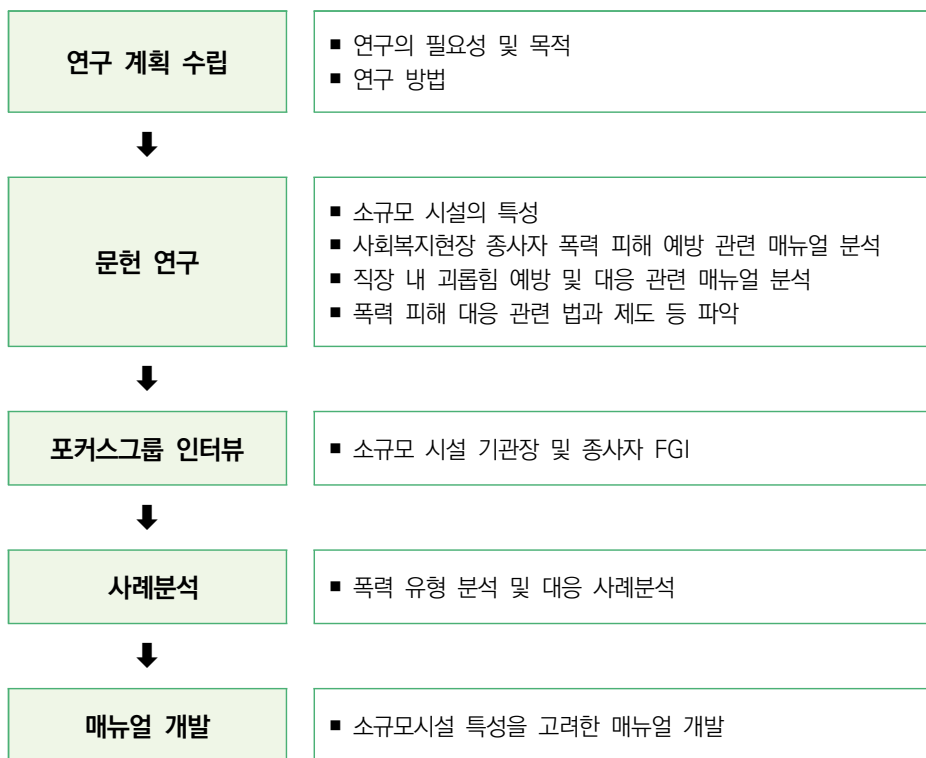
- 「2023년 사회복지사 통계연감(보건복지부·한국사회복지사협회, 2023)」에 따르면, 시설 내 클라이언트 폭력 대응 매뉴얼을 구비하고 있는 시설은 65.6%, 시설 내 폭력으로부터 종사자의 안전을 위한 직원교육을 시행하고 있는 곳은 65.1%로, 클라이언트 폭력에 대한 대응체계가 여전히 미비한 것으로 나타남.
- 2023년 서울시 인권위원회의「종사자 5인 미만 소규모 사회복지시설 인권 실태조사」결과에서도 소규모 사회복지시설 종사자 11.4%, 10명 중 1명이 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타남. 괴롭힘 내용으로 ‘폭언’이 60.0%로 가장 높았고, ‘모욕·명예훼손’ 52.9%, ‘부당 지시’ 35.3%, ‘따돌림 및 차별’ 32.9% 등의 순임. 직장 내 괴롭힘 행위자로는 기관장이 가장 높게 나타났으며, 직장 내 괴롭힘 경험 후 대응으로 ‘그냥 참았다’가 61.2%로 가장 높게 나타남(서울특별시 인권위원회, 2024).
- 소규모 사회복지시설 종사자는 근로환경이 더욱 열악하고 시설장, 이용자들로부터 여러 형태의 인권침해 문제에 노출될 위험이 큰 것으로 나타나고 있지만, 자체적인 해결이 어려워 사각지대가 존재함(서울특별시 인권위원회, 2024). 소규모 사회복지시설의 경우, 종사자에 대한 이용인(생활인)의 폭력과 폭언, 직장 내 괴롭힘(기관장과 실무자 간, 실무자들 간 등), 이용자 간 폭력과 폭언 등의 다층적 인권침해가 벌어지고 있음에도 그것을 예방하고 해결할 수 있는 기관 차원의 대응체계가 미비한 것이 현실임. 소규모 사회복지시설 종사자의 인권침해 및 피해 예방 및 대응 절차 등을 포함한 지침 마련이 시급히 필요함.
- 본 연구는 서울시 소규모(종사자 10인 미만) 사회복지시설 종사자들의 인권 피해(특히 신체적, 언어적, 정서적 폭력 등)와 대응 사례를 파악하여, 소규모 사회복지 시설 내 폭력피해를 예방하고, 대응 방안을 마련하기 위한 매뉴얼을 개발하는 것이 목적임.
- 이미 사회복지종사자 대상 폭력 예방 및 대응 매뉴얼(대전광역시사회복지협회·대전사회복지공동모금회, 2022; 전라남도·전라남도사회복지사협회, 2022; 서울특별시사회복지사회협회·사랑의 열매, 2019; 보건복지부·한국사회복지협의회, 2017 등)이 다양하게 개발되어 있으나, 이는 종사자의 위험을 예방하고 대응하는 방안에 대한 기본적인 자료는 되더라도 사회복지시설의 유형과 규모, 지역 및 이용자의 배경 등 다양한 특성을 고려한 종합적 매뉴얼로서는 한계가 있음(권금주 외, 2019). 따라서 시설유형별, 실전 현장의 특수성에 기반한 예방 및 대처방안에 대한 모색 또한 중요함.
- 이에 본 매뉴얼은 ‘서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼’로

개발하되, 소규모 사회복지시설 종사자를 대상으로 현 시설에서의 여러 폭력 상황과 대응 사례 등을 수집하고 그에 기반한 기관과 종사자의 폭력 위험 상황 예방 및 대응, 그리고, 사후 조치를 위한 가이드라인을 마련하여 매뉴얼의 실제 활용 가능성을 높이고자 하였음.

2 매뉴얼 개발과정

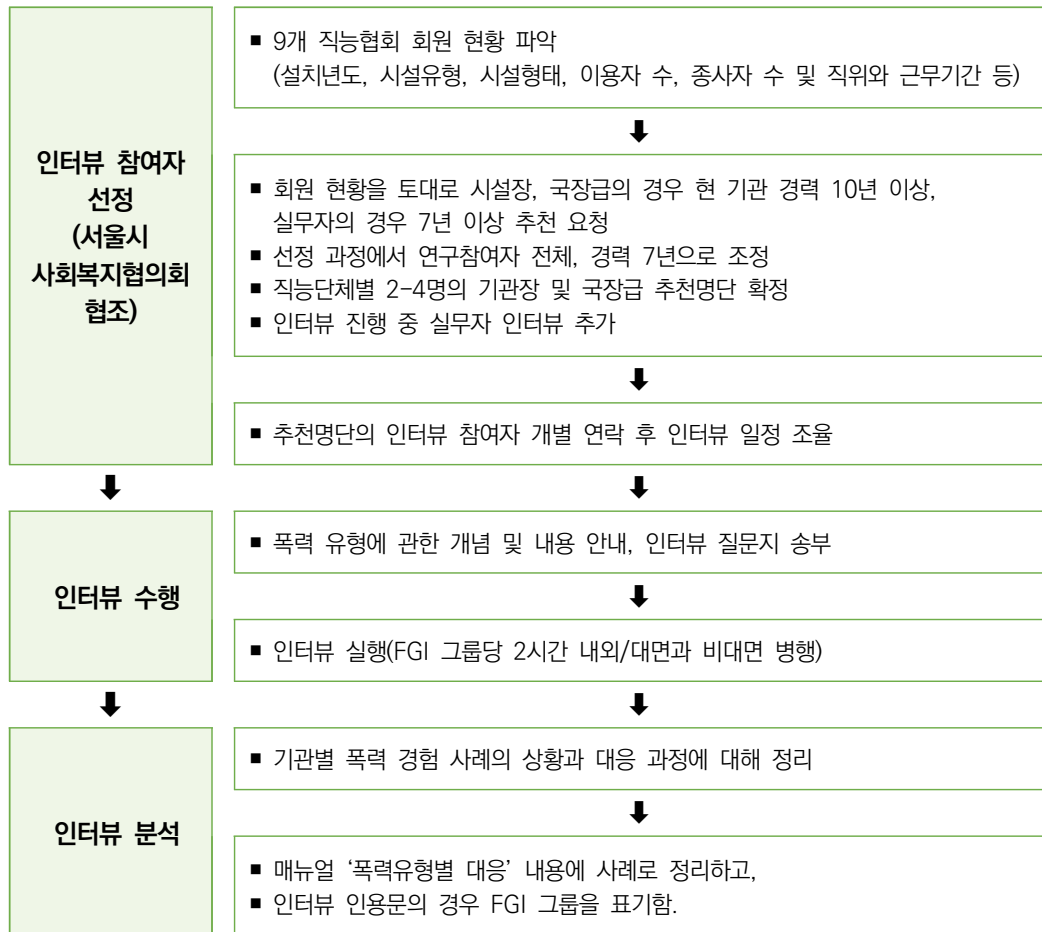
- 본 매뉴얼 개발과정은 다음의 <그림 I-1> 과 같음.

<그림 I-1> 매뉴얼 개발 절차



- 매뉴얼 개발과정 중 소규모 사회복지시설의 폭력피해 사례를 수집하기 위해 기관장 및 종사자 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview:FGI)를 <그림 I-2>와 같이 진행하였음.
- 인터뷰 참여자는 서울시사회복지협의회와의 협조를 통해 9개 직능협회 회원들의 참여로 이루어졌음. 인터뷰에 참여한 인원은 8개 직능협회의 18명의 기관장과 실무자였음. 인터뷰는 1명에서 4명의 7개 그룹으로 진행하였음. 매뉴얼 구성 중 인터뷰 내용을 인용한 부분에는 FGI 7개 그룹에 대해 FGI 1-7로 표기하였음.

〈그림 1-2〉 인터뷰 참여자 선정과 진행 과정



3 매뉴얼 구성

〈그림 1-3〉 매뉴얼 구성

내용	세부 내용
I. 매뉴얼 개요	■ 매뉴얼 개발의 배경과 목적 ■ 매뉴얼 개발과정 ■ 매뉴얼 구성
II. 소규모시설의 특성	■ 다기능의 역할과 과중한 업무 ■ 인력 부족과 대체인력 활용의 어려움 ■ 공간의 제약 ■ 시설장 업무와 책임의 집중 ■ 의사소통의 긴밀함과 프라이버시 부족 ■ 정보 접근성의 제한과 네트워크 구축의 한계 ■ 소규모시설 특성이 반영되지 않는 시설 평가와 처우개선
III. 폭력 예방체계	■ 위기대응 절차와 관리체계 ■ 기관의 책임과 역할 ■ 종사자의 권리 ■ 안전한 업무환경 조성 ■ 법적 대응 절차 및 법적 대처방법
IV. 폭력유형별 대응	■ 신체적 폭력 (개념, 사례, 대응방안, 법령) ■ 언어적 폭력 (개념, 사례, 대응방안, 법령) ■ 정서적 폭력 (개념, 사례, 대응방안, 법령) ■ 경제적 폭력 (개념, 사례, 대응방안, 법령) ■ 성적 폭력 (개념, 사례, 대응방안, 법령) ■ 정보적 폭력 (개념, 사례, 대응방안, 법령)
V. 직장 내 괴롭힘 개념과 대응절차	■ 직장 내 괴롭힘의 개념 ■ 직장 내 괴롭힘 사례 ■ 직장 내 괴롭힘 대응 절차
VI. 사후관리(회복지원)	■ 기관의 사후관리와 피해자 회복지원 ■ 사회복지종사자의 대응 ■ 외부 지원 프로그램 연계
별첨	



II

소규모시설의 특성

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

II 소규모시설의 특성

소규모 사회복지시설의 정의는 종사자 수 10인 미만으로 하되, 시설 유형은 시니어클럽, 지역아동센터, 노숙인시설, 장애인주간보호단기거주시설, 장애인직업재활시설, 재가노인복지시설, 정신재활시설, 지역자활센터, 한부모가족복지시설 등을 포함함.

- 소규모 사회복지시설에 대한 시설 기준 정의는 연구 목적에 따라 다양하게 정의되고 있음. 소규모 장애인복지시설 운영매뉴얼 개발 연구(2017)¹⁾에서는 장애인복지법상의 장애인복지시설 중에서도 이용자 및 종사자 규모가 타 장애인복지시설에 비해 상대적으로 작은 소규모 시설로서 이용자 수 10인 이내, 종사자 수 5인 이내로 정하고 있음. 경기도 소규모 시설 지원방안 연구(2019)²⁾에서는 경기도 사회복지시설 중 생활시설과 이용시설의 이용자 30인 이하, 종사자 10인 이하인 소규모 시설 중에서도 개인 운영시설보다 정부(중앙, 경기도와 시·군)에서 보조금을 받는 시설을 소규모 시설로 정의하였음. 또한 서울시사회복지협의회(2023)³⁾의 소규모 사회복지시설 실태조사에서는 조사에 응답한 기관이 총 250개, 종사자 883명이며, 그 중 이용시설 189개소(75.6%), 생활시설 61개소(24.4%)로 나타남. 종사자 평균 인원은 이용시설이 6.53명, 생활시설이 8.97명이었으며, 전체 종사자 평균은 7.12명으로 조사됨. 이 조사에서는 소규모 사회복지시설의 기준을 명시하지는 않았지만, 연구를 통해 종사자 10인 미만의 이용 및 생활시설을 소규모 사회복지시설 규정함을 유추할 수 있음.
- 이에 본 매뉴얼의 소규모 사회복지시설의 정의는 서울시 사회복지시설 중 이용자 수가 아닌 시설 종사자의 수를 기준으로 10인 미만인 시설로 규정하고, 시설 유형은 시니어클럽, 지역아동센터, 노숙인시설, 장애인주간보호단기거주시설, 장애인직업재활시설, 재가노인복지시설, 정신재활시설, 지역자활센터, 한부모가족복지시설 등을 포함함.

■ 다기능의 역할과 과중한 업무

- 소규모 사회복지시설은 인력 부족으로 인해 업무 과중, 역할 중복, 대체인력 부족 등의 어려움을 겪고 있음. 종사자 수가 제한적이기 때문에 한 명의 종사자가 여러 역할을 수행함으로써 신체적, 정신적 부담을 가중되는 주된 요인이 됨. 2023년 서울시사회복지협의회

1) 백은령 외(2017). 소규모 장애인복지시설 운영매뉴얼 개발 연구. 총신대학교 산학협력단.

2) 유정원·이영미·김혜라·이서현(2019). 경기도 소규모 시설 지원방안 연구. 경기복지재단

3) 하지선·김정연(2023). 소규모사회복지시설 종사자 처우에 관한 조사 연구. 서울특별시사회복지협의회.

소규모 시설을 대상으로 한 실태조사에서도 종사자의 업무 관련 스트레스를 주는 가장 큰 요인 중 '일상 업무, 행정, 서류처리 등의 업무 과다'가 31.1%로 가장 높은 순위를 차지하였음. 이같은 결과는 종사자의 직위에 상관없이 모든 직위 구분에서 가장 높은 순위를 차지하였음(하지선·김정연, 2023).

- 이처럼 종사자 한 사람이 다기능 업무를 감당하는 상황에서 종사자가 폭력피해로 휴가를 사용해야 하는 경우, 다른 종사자들에게 업무 부담이 더욱 커지게 됨. 이로 인해 폭력 피해를 입은 종사자가 자유롭게 휴가를 사용하는 것이 어려움.

“폭력이 발생하면 그 영향의 강도가 매우 커요. 한 명의 직원이 떠나면 나머지 인원이 그 사람의 업무까지 모두 처리해야 하니 힘들죠.”(FGI 7)

“일당 백을 해야 하는 상황도 있다보니, 어떨 때는 업무분담이 모호해지기도 해요. 몇 명 안되는 직원 중 누군가 그만두었을 때 일당 백의 능력을 가진 직원이 들어오면 좋는데 그렇지 않으면 큰 문제가 되죠.”(FGI 4)

■ 인력 부족과 대체인력 활용의 어려움

- 소규모 시설의 대표적인 어려움인 인력 부족은 종사자들이 긴장감을 가지고 근무하게 하며, 응급상황 발생 시 신속하게 대응하기 어려운 문제를 야기시킴. 폭력 상황이 발생해도 다른 종사자와 업무를 나누거나 대체인력을 구하기가 어려워, 문제해결과 동시에 업무 처리가 곤란해짐. 특히 도전적 행동을 보이는 이용자를 돌볼 때 2명 이상의 인원이 필요하지만 이를 충족하기 어려운 상황이 발생함.
- 소규모 시설의 인력 부족을 해결하기 위해 서울시의 대체인력지원제도가 마련되어 있음에도 이를 효과적으로 활용하는 데는 어려움이 있음. 대체인력 채용의 어려움에 대한 조사에서 ‘해당 업무를 수행할 능력을 갖춘 사람을 구하기가 어려움’과 ‘예산 부족’ 등이 가장 큰 이유로 조사되었음(하지선·김정연, 2023).

“저희가 직원을 2명씩 배치하기 어려워서 이브닝 때는 한 명만 근무할 때도 있어요.”(FGI 2)

“소규모시설의 특성상 기본적인 업무분장은 있지만, 상황에 따라 해내야 할 일을 해내야 하는 상황에서 스케줄 근무하면서 야간 당직의 경우 2인 1조가 되어야 하지만 현실적으로 어려운 상황이에요”(FGI 3)

“대체자가 없다 보니 고충처리위원회나 이런 사건이 있으면 다른 업무가 올스탑이 되요. 다른 인력이 없으니 다 같이 대응해야 하거든요.”(FGI 7)

■ 공간의 제약

- 소규모 시설에서 물리적 공간의 제약은 종사자의 업무 효율성과 심리적 안정에도 영향을 미침. 폭력을 행사한 이용자와 피해를 입은 종사자를 분리 조치해야 하거나 폭력을 행사한 이용자를 다른 이용자와 분리 조치해야 하는 상황이 발생할 때 신속한 대처가 어려움.
- 이러한 공간의 부족은 종사자들이 이용자 간의 갈등이나 도전적 행동을 관리하는 데 큰 어려움을 겪게 만들며, 이로 인해 사건이 확대되거나 신체적 피해로 이어질 가능성을 높일 수 있음.

“공간이 없으니까 분리 조치가 안 돼요. 난리가 나도 분리할 공간이 부족해요.”(FGI 2)

“분노가 부글부글 끓는 시점이 왔을 때 분리 공간이 없으니까 모든 공간에서 터지게 되죠.”(FGI 2)

■ 시설장 업무와 책임의 집중

- 소규모 시설에서는 시설장에게 업무와 책임이 집중됨. 종사자의 폭력 피해가 발생했을 때에도 문제 해결과 직원 관리 등 대부분의 일이 시설장의 몫임. 이에 시설장의 업무적, 심리적 부담이 과중해지며, 폭력피해에 대한 인식과 신속한 대처가 시설장의 역량으로 요구됨.
- 뿐만 아니라 소규모 시설은 종사자 피해 지원을 위한 시스템이 빈약한 경우가 많아 그 공백을 시설장의 개인적인 희생으로 메우게 되는 상황이 발생함. 폭력피해 종사자에게 휴가나 심리정서적 치료 지원이 필요한 경우 인력 부족의 공백을 시설장이 감당하게 되는 경우도 있음.

“소규모 시설의 시설장이 슈퍼바이저 역할을 해야 하는데, 시설장이 변하지 않으면 아무리 매뉴얼을 잘 만들어도 바뀌지 않아요.”(FGI 7)

“소규모 시설에서는 시설장의 역할이 정말 중요해요. 시설장이 어떤 사람인가에 따라 직원들이 느끼는 압박감이나 스트레스가 달라집니다.”(FGI 7)

■ 의사소통의 긴밀함과 프라이버시 부족

- 소규모 시설의 작은 규모는 종사자 간의 의사소통이 긴밀하게 이루어진다는 장점을 가지고 있음. 2023년 서울시사회복지협의회 소규모시설 실태조사에서도 소규모시설 종사자의 일에 대한 항목별 만족도 9개 영역 중 ‘종사자 간 의사소통’, ‘시설장·중간관리자와의 의사소통’ 영역이 각각 3.56점, 3.42점으로 가장 높은 만족도 점수를 나타내고 있음(하지선·김정연, 2023).

- 하지만 조직 내 갈등이나 불만이 발생했을 때 급속히 전파되고 개인적 스트레스나 갈등이 커지는 단점도 가지고 있음. 소규모 조직에서는 직원들이 서로를 깊이 알게 되는 만큼 개인적 감정이 얹힐 가능성이 크기 때문에, 이러한 특성을 고려한 조직 관리가 필요함.
- 물리적으로 가까운 거리에서 일하다 보면 종사자 간 긴밀한 의사소통이 사적인 정보에 대한 프라이버시가 지켜지지 못하는 상황이 발생할 수 있음. 생활시설의 경우, 이용자와도 같은 공간에서 생활하다보면 사적인 정보가 지나치게 노출되기도 하고, 갈등 상황에서 불편함과 피로도가 커질 수 있음.

“작은 공간에서 서로 얘기를 많이 하다 보니 사적인 정보가 노출되기 쉬워요. 서로의 개인적인 이야기를 너무 많이 알게 되는 경우도 많죠.”(FGI 7)

“소규모 시설이라 서로 너무 가까워서 서로 인상을 썼는지, 무슨 일이 있는지 다 알 수밖에 없어요.”(FGI 2)

“오랜 기간 동고동락했던 사이의 실무자들끼리 어느 순간 굉장히 불편해지죠”(FGI 1)

■ 정보 접근성의 제한과 네트워크 구축의 한계

- 복지행정이 빠르게 변화되는 상황에서 소규모 시설들은 다중적이고 과도한 업무 부담으로 인해 복지 및 행정정보의 접근성이 떨어지고 행정상에서 배제되는 상황이 발생함. 복지관 같은 시설들은 협회나 지역 내 네트워크를 통해 복지정보들을 교류하고 제도 변화를 위한 조직적 대응들이 이루어지고 있으나 소규모 시설은 네트워크가 구성되어 있지 않은 경우가 많음. 관련 협회나 연합회가 부재한 소규모 시설은 종사자 처우개선 등의 제도 변화에서 배제되는 상황이 발생하게 됨(강남복지재단, 2024).

■ 소규모 시설 특성이 반영되지 않는 시설 평가와 처우개선

- 이용자 및 입소자 수 등의 시설 규모에 따라 적은 인력 배치가 이루어지는 소규모 시설에 대해 시설 평가는 시설 규모에 비례하지 않고 일괄적인 평가 기준을 제시하고 있어 불합리한 상황이 발생함. 한 예로, 장기근속이 어려운 소규모 시설의 업무환경에도 불구하고 다른 시설과 같은 잣대로 시설 평가가 이루어져 낮은 평가를 받을 수 밖에 없게 됨(하지선·김정연, 2023).
- 또한 소규모 사회복지시설 중에는 사회복지시설 인건비 가이드라인에 미치지 못하는 시설이 많고, 각종 수당 등의 보수체계 개선 등에서 배제되는 경우가 많음. 이같은 상황은 동일 노동을 수행하는 시설 종사자 간 보수 격차가 크게 벌어짐으로 인해 소규모 시설에 종사하는 종사자의 상대적 박탈감과 소진에 영향을 미침(강남복지재단, 2023).



III

폭력 예방체계

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

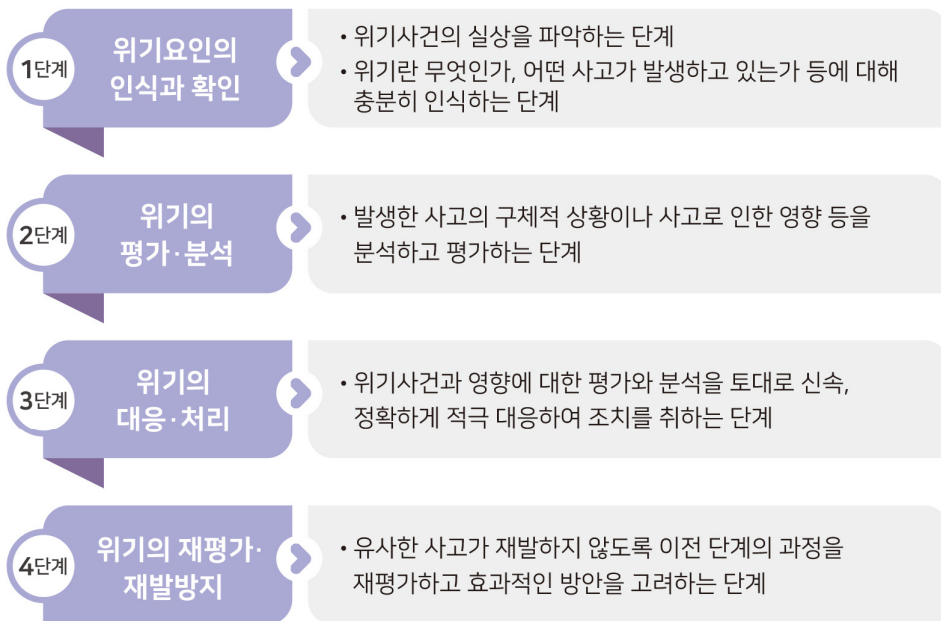
III 폭력 예방체계

1 위기 대응 절차와 관리체계⁴⁾

1) 위기 예방 개념과 절차

- ‘위기 예방’이란 위기의 발생 가능성을 최소화하려는 노력으로써, 위기를 예방, 모면할 수 있는 대책을 찾아 손실을 최소화하는 전략으로, 위기가 발생하지 않도록 예방대책을 세우고, 사고가 발생했을 시 확실한 대처 방법을 세우는 것임. 절차는 다음의 4단계로 진행함.

〈그림 III-1〉 위기 예방 절차



출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.17. 재인용.

4) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.17-23. 대전광역시 사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.16-17. 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

2) 위기 대응 관리체계

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

〈그림 III-2〉 위기대응 관리체계



출처 : 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.12.

2 기관의 책임과 역할⁵⁾

〈그림 III-3〉 종사자 위기 대응을 위한 기관의 필수 조치 10가지

- 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.

출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.18. 재인용.

5) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.17-19. 대전광역시 사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.18-25. 발체. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

〈그림 III-4〉 위기 예방 및 대응을 위한 기관 역할

위기 예방	교 육	- 폭력 예방 등 위기관리 방안에 대한 전문 강사 교육 및 모의 훈련 실시
	안 전 한 근무환경 조 성	- 폭력이 발생하지 않도록 물리적 예방대책 마련 - 사회복지종사자가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 최선의 방안 고려 - 폭력 예방·관리 담당 직원 지정
위기 개입	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
	종 사 자 지 지	- 위기를 겪은 종사자의 안정과 자기표현을 지원하며, 기관 내에서 종사자를 대상으로 한 비판이나 비난, 부적절한 농담 등이 자행되지 않도록 각별히 유의함
	보 고 서 작 성	- 사건에 대한 상세 기록을 담은 보고서를 작성하여, 피해를 입은 종사자의 이해를 돕고 대책 논의 및 향후 발생하는 사건 해결의 자료로 활용
	낙 최 인 최 소 화	- 상담 요청 및 휴가 등이 언제나 수리될 수 있는 시설문화의 정착
	리 뷰	- 외상 후 스트레스로 인한 후유 증상 여부를 면밀히 관찰하고 해결 지원 - 소속 기관종사자들의 안전 관련 욕구를 파악하고 지원
사후 관리		- 신입직원, 중간관리자, 시설장에 따라 시기, 담당자, 내용을 달리하여 효과적이고 효율적인 사후관리 방안 모색

출처 : 광주광역시사회복지사협회(2020), 사회복지종사자의 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.16.

■ 사회복지종사자 위기 대응에 대한 명문화된 규정 및 지침 마련

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

■ 사회복지종사자 위기대응 관련 규정 예시자료

- 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침(이용시설) - 별첨 자료1
- 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침(거주시설) - 별첨 자료2

■ 사회복지종사자 위기대응 전담기구 구성 및 운영

- 기관 내에 위기의 예방과 관리 및 대응을 위한 전담 기구를 구성하여 위기에 대한 조직적 대응체계를 구축하도록 노력해야 함. [전담 기구 예: 위기관리위원회, 안전관리위원회 등]
- 위기의 예방과 관리 및 대응을 위한 전담기구를 통해 위기 피해 종사자를 도울 수 있는 구체적인 사후관리 정책 수립 및 지원방안을 마련함.

〈그림 III-5〉 사회복지종사자 위기대응 전담기구 구성 및 운영 예시



출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기 대응 매뉴얼. p.21.

■ 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 마련함.
- 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 사전 안내 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
- 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

■ 기관 차원의 대응 매뉴얼 및 지침 개발

- 개별기관의 유형과 특성을 고려한 기관별 세부 매뉴얼 및 지침을 개발함.
- 종사자의 안전 확보를 위한 기관 차원의 대책과 예방뿐만 아니라, 위기 발생 시 체계적으로 대처할 수 있는 구체적인 방안을 제시함.
- 위기 발생 시 종사자가 행사할 수 있는 권한을 관내에 명시하도록 함.
- 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 게시함.

■ 종사자의 위험 보상 보험 가입

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

■ 위기대응 관련 교육 및 훈련 실시

◎ 종사자 대상 위기관리, 대응 교육 및 훈련 실시

○ 교육시기

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

○ 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 조직 차원의 대응방법
- 위기 경험 시 발생할 수 있는 개인적 어려움 이해
- 위기 발생 후 보고 절차 및 사후 처리 방법
- 사건보고서 기록, 사회복지기관 문서보관 절차 및 기한 등 위기 상황 모의 훈련 시행

〈표 III-1〉 위기대응 관련 교육내용 및 교육 방법(예시)

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

출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.23.

■ 종사자 대상 스트레스 관리교육

- 기관에서 실시하는 사회복지종사자 교육과정에서 스트레스 관리에 유용한 주체를 포함하여 위험 상황과 이로 인한 스트레스에 대한 대응 역량을 강화함.
- 사회복지기관은 종사자의 업무 스트레스, 외상 후 스트레스 반응을 이해하고 종사자들이 이를 극복하는 데 필요한 사전교육뿐만 아니라 외상적 사후 단계별 회복에 필요한 개입을 이해할 수 있도록 함.

■ 이용자와 가족 및 보호자 등을 대상으로 한 교육 및 안내

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

3 종사자의 권리⁶⁾

■ 위기 상황에 대한 지원을 종사자의 권리로 인식

- 사회복지종사자는 이용자로 인한 위기의 발생 가능성을 인식하고, 이에 대한 위기 예방 교육 및 훈련에 참여하고, 준비된 대응 전략을 충분히 인식함.
- 사회복지종사자는 자신이 도움을 요청할 수 있는 권리가 있음을 인식함.
- 사회복지종사자는 현장에서 필요로 하는 추가적인 안전대책을 사회복지기관에 적극적으로 건의하여야 함.

■ 위기의 유형과 내용, 대응 방법에 대한 이해

- 이용자로 인한 위기가 일어나지 않을 것을 전제로 하기보다, 상황에 따라 언제든지 발생할 가능성이 있다는 것을 전제로 해야 함.
- 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 함.

6) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp..26-29. 발췌.

■ 위기 예방과 대응을 위한 안전용품 준비

- 안전용품(예: 호루라기, 호신용 경보기, 호신용 스프레이, 전기충격기 등)의 휴대 및 사용법을 숙지하고 호신용 어플리케이션.(여성·아동용 112 긴급신고, 님브반지⁷⁾ 등)을 활용함.

4 안전한 업무환경 조성⁸⁾

1) 시설 장비 구축

■ 출입구

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

Tip

출입문 통제 예시

- 현관 출입문에 지문 인식, 비밀번호 입력 등의 잠금장치
- 신원확인 후 출입 가능한 문 설치
- 방문자 신분증 확인
- 외부인의 왕래를 확인할 수 있는 안내데스크 마련
- 안내 도우미, 공익요원, 경비원, 청원경찰, 보안업체 직원 배치 등

출처 : 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.22.

■ 방법시스템

- 보안전문업체 또는 경비용역회사 계약, 방법시스템(무다이얼링 시스템, 이웃 간 비상벨, 컴퓨터 범죄 신고 시스템) 등의 방법 체계를 마련하고, 비상벨, 경보벨을 설치함.
- 경찰, 소방서, 보안업체 등에 직접 연락할 수 있는 비상 연락망을 마련함.

〈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

7) 님브 반지는 엄지손가락으로 반지 안쪽을 3초 동안 눌러주면 구조요청 기능이 작동됨. 님브 반지와 연동된 스마트폰 어플리케이션을 통해 미리 설정된 가족과 친구들, 경찰에게 연락을 취하고 자신의 위치를 알림.

8) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.30-37. 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

〈이웃간 비상벨〉

- 2-3개 기관을 서로 비상벨로 연결하여 외부인 등이 침입할 경우 감지기가 자동 작동하거나, 비상 버튼을 누름으로써 이웃 기관에서 경보음이 울리면 이웃 기관이 경찰에 신고하고 기관 주변의 사람들이 협세하여 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 검거 하는 시스템

출처 : 대전광역시사회복지사업협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.30.

■ 전화

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

<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 -

출처 : 대전광역시사회복지사업협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.31.

■ CCTV 및 기타 안전장치

- 개인정보보호법에 따라 관내에 CCTV 설치함.
- 사무기기별 잠금장치를 마련함.
- 호신 장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)를 갖추.
- 대피 장비(완강기, 하강기 등)를 설치함.
- 대피공간(비상구, 비상대피실 등)을 마련하고 위치를 파악함.
- 출입제한 및 서비스 이용 제한, 이용자 수칙 제작 및 안내문 게시함.

■ 위기 예방 시설·장비 구비

〈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)

출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.32. 참조.

2) 시설 내부 환경 구성

(1) 일반사항

- 이용자가 자주 이용하는 장소들의 경우 내부가 잘 보이도록 공간을 배치함.
- 사무공간과 이용자(방문자) 대면 공간을 구분함.
- 모든 공간은 깨끗하게 정리·정돈함.
- 이용자가 이용하는 장소에 무기로 사용될 수 있는 물건은 치워둬.
- 기관 이용에 관한 일반적인 이용자 수칙과 사업별(프로그램별) 이용자 수칙은 필요 시 제작 후 공지함.
- 굴절된 곳이나 구석 등 시야가 가려지는 곳은 CCTV나 반사경 등을 설치해 사각지대를

최소화함. CCTV 촬영범위 내에서 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치함(개인 정보보호법 제25조 제4항).

- 기재사항: 설치목적, 설치장소, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자의 성명, 직책, 연락처
- 사용하지 않는 장소는 이용자가 이용하지 못하도록 잠금장치를 함.
- 응급상황에 대비한 안전 공간을 마련함.
- 이용자-종사자 간 평등한 관계를 유지할 수 있도록 종사자 인권침해 요소에 대한 명확한 근거를 게시물(포스터, 현수막 등) 형태로 관내에 상시 부착함.

■ 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.

출처 : 대전광역시사회복지사업협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.35.

(2) 사무실 및 상담실

- 사무실 출입 시 출입증, 지문 인식, 비밀번호 입력을 통해 출입이 가능하도록 잠금장치를 마련함. 기관의 출입구를 단일화하고 직원 전용 출입구를 설치할 수 있도록 함
- 이용자가 사무실을 방문할 경우 의사소통에 방해되지 않는 범위에서 종사자와 이용자 사이에 안전한 공간이 확보될 수 있도록 책상과 파티션을 배치함.
- 던지거나 무기로 사용될 수 있는 물건(꽃병, 재떨이, 가위 등)은 치워둬.
- 의자와 탁자, 가구는 견고하고 움직이기 어려운 것으로 비치함.
- 위기 시 기관 내 직원에게 위기 상황을 알리는 암호 등을 사용함.

- 전화기는 발신 추적이 가능하고 녹음기능이 있는 것으로 설치함.
- 무다이얼링 시스템 서비스를 활용함.
- 상담자가 문 가까운 곳에 앉을 수 있도록 가구를 배치함.
- 상담실 내 편안함을 느낄 수 있도록 자연에서 가장 많이 볼 수 있는 색과 온색 계열의 색채를 사용함.

(3) 프로그램실

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

(4) 대기실 등

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

(5) 질병 환경 예방

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

3) 방문사업

- 방문 예정 이용자와 관련된 정보를 충분히 사전 파악하여 이용자의 특성과 상황, 폭력행사 가능성 등을 검토함.
- 출장 승인을 받고 이용자의 위기 상황을 예측하여 사전 위기 대응 계획 및 업무분장을 세움.
- 가정방문은 가급적 대낮 또는 주중에 진행함(자연재해 시 방문 자제).
- 활동이 불편한 의복 및 장신구의 착용은 자제하고, 귀중품은 사회복지기관에 비치함.
- 이용자의 폭력 성향, 정신질환 등으로 가정상담/지원이 위험하다고 예측될 경우, 관할 경찰서, 지구대, 주민자치센터 등에서 상담/지원활동을 진행함.
- 방문 조사 시 2인이 함께 방문하여 사회복지기관 종사자의 신변안전 및 방문 조사의 객관성을 향상함.
- 사회복지기관 내 동료들에게 방문 장소, 방문시간 및 돌아올 예정시간 등을 고지함.
- 이용자가 차량번호 조회로 종사자의 집 주소를 추적할 가능성이 있으므로 가급적 기관 차량을 이용함.
- 가정방문 전에 점검 사항에 대해 철저히 준비(차가 제대로 작동하는지, 차량 연료는 충분한지, 휴대폰 충전이 충분히 되어 있는지, 긴급 상황에서 도움받는 방법을 숙지하였는지 등)함.
- 호신용 장비(호신용 스프레이, 경보기, 가스 분사 등)와 녹취기를 필히 지참함.
- 개인용 및 기관 공용 휴대폰에 SOS 서비스를 설정하거나 단축번호 1번에 112 또는 119를 설정함.
- 차량을 주차할 때는 긴급 상황 시 바로 출발할 수 있도록 주차하고, 응급 대비 길목을 파악함.
- 자동차 열쇠는 가방보다 주머니에 보관함.
- 방과 같은 밀폐된 공간보다는 거실 등 외부와 연결된 개방적인 공간에서 상담/지원을 진행함.
- 가급적 문 쪽에서 상담/지원 활동을 진행하여 응급상황 시 신속하게 탈출함.

Tip

방문 나가기 전에 꼭 확인하기

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

출처 : 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.23.

4) 외부 행사⁹⁾

- 외부 행사에 참여하는 이용자와 관련된 정보 파악으로 이용자의 특성과 상황, 폭력행사 가능성 등을 검토함.
- 이용자의 위기 상황을 예측하여 사전 위기 대응 계획 및 업무분장을 세움.
- 행사보험 및 여행자보험에 반드시 가입함.
- 비상약을 구비하고 필요 시 간이 의무실을 마련 및 지정함.
- 업무분장에 행사 진행 시 위기 및 안전을 책임질 담당자를 배치함.
- 사전에 기상예보를 파악하여 날씨에 의한 안전사고를 사전에 예방함.
- 개인용 및 기관 공용 휴대폰, 또는 무전기는 반드시 지참하고 진행함.
- 행사장에서 장시간 또는 장거리로 이동할 때는 다른 직원에게 알리고 행동함.
- 행사장에서 위험한 장소(예: 캠프장 외진 산속)로 가는 경우는 2인 이상 함께 함.
- 상황에 따라 소방서, 경찰서 등의 사전협조를 구하고 소방차, 구급차, 경찰차를 배치하여 상호 협조함.
- 긴급 위기 발생 시 119, 112에 즉시 신고하여 지원을 요청함.

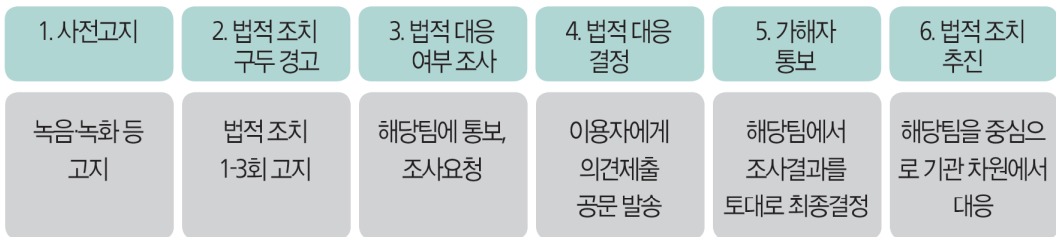
9) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.23.

5 법적 대응 절차 및 법적 대처 방법¹⁰⁾

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

1) 법적 대응절차

〈그림 III-6〉 폭력상황 법적 대응절차



해당팀

위기대응위원회, 위기관리위원회, 고충처리위원회 등으로 기관 상황에 맞춰 구성 및 운영

출처 : 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p109.

2) 법적 조치 추진 방법

(1) 고소와 고발의 정의

- 고소란 범죄의 피해자 등 고소원을 가진 사람이 범죄사실을 신고하여 범인의 처벌을 요구하는 것임.
- 고발이란 피해자 이외의 제 3자가 수사기관에 처벌을 요구하는 것임.

10) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.39-46. 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.109-115. 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

(2) 고소 절차

〈표 III-2〉 고소 절차

구 분	내 용
고소의 방식	• (법률자문) → 고소장 작성 → 내부결정 → 고소, 고발 • 고소장 작성 및 구두진술 → (관할주소지) 경찰서종합민원실 또는 주소지검찰청 [사이버경찰청 사이트: 고소장 및 진술서 양식 다운로드 가능] • 고소장 작성 방법: 현행법을 위반한 범죄사실 및 피해자 진술서를 작성 후 증빙자료 (녹취록, 녹취파일, 사진 및 동영상 자료, 통화목록, 법인사업자등록증)를 구비하여 고소장 작성 • 관할 지검 고소 방법 - 해당기관이 전자문서로 연동될 경우 수신처를 주소지 관할 지검으로 하여, 시행문을 작성(필히 보안결재)하여, 결재 후 발송함(전자발송가능) - 직접 검찰청이나 경찰서 갈 필요없으며, 최대한 수사에 편리하도록 증빙자료를 공문에 첨부하여 제출하면 수사 시 따로 소환하지 않는 경우도 많음, 사안에 따라서 경찰서에 가서 조서를 작성하는 경우도 있음. • 형사 사건은 고소를 하면 검찰청 검사가 사건 수사를 지휘하며, 해당 경찰서에 수사를 의뢰하여, 기소 의견 등 수사자료를 전달받아, 기소 여부를 결정함. • 고소, 고발 관련 법률 자문 신청: 관대 무료법률 상담기관 활용
고소 후 처리	• 형사사법포털사이트(kics.go.kr)를 통해 사건 진행상황 확인 가능
고소 후 취하	• 1심 판결 전까지 가능 * 새로운 증거가 없다면 반의사불벌죄에 근거, 같은 내용으로 재고소 불가

출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권 보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.39-40.

Tip

폭행 관련 고소 과정에서 '반의사불벌죄' 규정에 따른 고소 취하의 신중함 필요

반의사불벌죄란?

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

출처 : 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.110.

3) 증거자료 수집 및 작성 방법

(1) 녹음 증거자료 수집

① 녹음범위

- 민원전화를 모두 녹음하는 것이 불가능하지만, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱 발언 등 폭언을 할 경우에는 녹음 가능함. [개인정보보호법 제15조제1항제6호, 통신비밀보호법 제3조]
- 전화를 녹음할 수 있도록 전화녹음 시스템을 설치하고, 이용자가 욕설, 협박, 성희롱 발언 등을 할 경우에 녹음을 실시함.

② 녹음 절차

- 상담을 하는 도중 이용자가 폭언을 사용하는 경우 실시함.
- 이용자에게 상담내용 녹음 사실을 사전고지하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력함.
- 전화녹음시스템[전화민원], 휴대용 녹음기, 스마트폰[방문민원] 등을 이용하여 녹음을 실시함.
 - 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 판단함.

③ 대화 요령

- 주변 소음이 발생할 수 있는 것들을 사전에 처리함.
- 중요한 부분은 반드시 두세 차례 재확인함.
- 불가피하게 언쟁을 벌일 경우 욕을 하거나 모욕적 언사는 절대 삼가함.
- 상대방이 협박으로 느끼거나 회유로 느낄만한 언행은 절대 하지 않음.

④ 녹음 후 대처 방법

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

⑤ 녹음파일 관리

- 표준개인정보보호지침에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함. [별첨 자료9 개인정보파일보유기간 책정기준표 참고]

Tip

녹음관련 규정

[개인정보보호법 제15조제1항제6호]

개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보 수집[녹음] 가능 → 이용인의 폭언 등으로 정상적 업무수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능

제15조(개인정보의 수집·이용)

① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
4. 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우
5. 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.
7. 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우

[통신비밀보호법 제3조]

공개되지 아니한 타인 간의 대화녹음·청취불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화녹음 가능

제3조(통신 및 대화비밀의 보호)

① 누구든지 이 법과 형사소송법 또는 군사법원법의 규정에 의하지 아니하고는 우편물의 검열·전기통신의 감청 또는 통신사실확인자료의 제공을 하거나 공개되지 아니한 타인간의 대화를 녹음 또는 청취하지 못한다.

출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.44.

⑥ 기타 개인정보 보호조치

- 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적 외 이용제공 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보보호법에 맞도록 관리함.

(2) CCTV 촬영

① CCTV 설치 안내

- 개인정보 보호법 제25조에 따라 안내 문구 부착을 통해 현재 CCTV 촬영 중임을 이용자에게 알림.

※ [기자사항] 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명[직책]·연락처

② CCTV 촬영 운영

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

③ 보관 및 파기

- 영상정보처리기기 운영·관리방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체없이 파기 : 보유목적 달성을 위한 최소한의 기간 산정이 곤란할 경우, 보관 기간을 개인영상정보의 수집 후 30일 이내로 함[法제21조, 지침제41조].

(3) 피해사건보고서¹¹⁾ 작성

- 사건 발생 즉시 슈퍼바이저에게 보고하고, 이용자의 위험요인 관리 및 추후 대응을 위해 자료를 수집하여 피해사건보고서를 작성함. 피해사건보고서는 법적조치를 취할 경우 폭력 상황에 대한 증거자료로도 활용될 수 있음. 그 외 목격자의 진술, 폭력상황에 대한 녹취기록, 경우에 따라 병원진단서나 상처 부위의 사진 등을 수집함.

Tip

피해사건보고서 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)

출처: 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.46.

11) 별첨6 참조.



IV

폭력유형별 대응

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

IV 폭력유형별 대응¹²⁾

1 신체적 폭력¹³⁾

1) 정의

신체적 폭력은 신체적인 상해를 입히거나 위협을 주는 행위를 말하는데, 이용자/다른 실무자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격과 공격 시도를 하는 것을 의미함

- 신체적인 공격 : 이용자가 종사자에 대한 폭력 의도를 가지고 직접 공격하는 경우
- 공격 시도 : 이용자가 공격을 시도했으나 직접적인 신체 접촉이 이루어지지 않은 경우

예시

- 경미한 수준의 예시 : 꼬집기, 핍대하기, 멍살 잡기, 안경이나 악세사리 등 당기기, 소리 지르기, 몸수색(주머니에 손 넣고 물건 찾기), 팔 잡아당기기, 옷 잡아당기기 등
- 심각한 수준의 예시 : 박치기, 깨물기, 주먹질, 발차기, 밀치기, 뺨 때리기, 목 조르기, 눈 찌르기, 머리채 당기기, 머리 때리기, 물건 던지기, 침 뱉기 등

2) 사례

발달장애인이 갑자기 종사자의 뺨을 때린 경우

☑ 사례 1

- 장애인거주시설에서 한 종사자가 키 190cm, 몸무게 120kg의 장애인에게 신체적 폭력을 당한 상황. 장애인은 난폭한 행동을 보이며 종사자의 뺨을 때리고 물리적 위협을 가함.

"발달장애인에게 뺨을 맞았어요. 가까이 가기도 두려워지고, 그 사람과 마주할 때마다 거리를 두려고 했습니다" (FGI 2)

- 폭력 상황 발생 직후, 장애인당사자와 종사자를 바로 분리시키고, 종사자에게 심리 상담 및 정신과

12) 폭력유형별 대응 내용 중 '사례'는 본 매뉴얼 개발을 위해 수행한 소규모시설 종사자(기관장, 사무국장, 실무자 등) 포커스그룹인터뷰 내용을 토대로 작성함. '관련 법령'은 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>) 사이트에서 2024년 10월 31일자로 검색하여 작성함.

13) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.24-25. 대전광역시 사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.48-51. 전남사회복지사협회(2022). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.30-32 발체. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

14) 발달장애인의 도전적 행동은 하나의 표현이자 의사소통임. 도전적 행동은 상황과 맥락에 따라 원하는 것을 얻고자

상담을 연결함. 피해종사자는 서울시사회복지사협회의 마음돌봄캠프에 참가함. 한편 종사자 유급 휴가를 제공하였는데, 대체인력이 없어 휴가 간 직원의 업무를 시설장이 대체함.

- 폭력피해신고 의무기관이지만, 종사자에 대한 이용인의 폭력이기에 도전적 행동¹⁴⁾으로 해석하고 신고하지 않음. 관련 사안에 대해 여러 번의 사례회의를 진행하면서 도전적 행동과 전조 증상 등에 대한 파악을 위해 무엇이 필요한지 논의함.
- 인권지킴이단, 장애인권익옹호기관 등 전문가 자문을 요청하였고, 시설의 환경적 문제 여부에 대해서도 논의함.
- 이용자 폭력 제재를 위한 이용동의서 내용을 명확히 하고, 폭력관련 종사자 교육을 강화할 필요성을 논의했으며, 피해종사자에 대해 특정 업무에서 한시적으로라도 배제될 권리를 부여할 것 등에 관해 합의함.

■ 이용자가 불만이 있어 담당 실무자의 목살을 잡은 경우

☑ 사례 2

- 어르신이 이용하는 기관에서 어르신이 담당자의 목살을 잡는 물리적 폭력이 발생함.

“신체적 폭력은 저희는 목살 정도 잡히는 정도가 있었어요. 근데 저희는 일자리 기관이다 보니까 참여자들하고 이렇게 참여자들 간에 그런 부분들을 조정하기 위해서 담당자가 개입하는데 그 개입 과정에서 어르신들이 화난 상태에서 오시는 분들도 많이 계시고 해서 신체적 폭력까지 간 적이 있어요.” (FGI 6)

- 신체적 폭력을 가한 이용자를 즉각적으로 분리하고, 폭력 상황을 종료시킴.
- 신체적 폭력 발생 시 사건 기록을 남기고, 필요 시 경찰이나 법적 보호를 요청할 수 있는 매뉴얼을 마련함.
- 종사자들에게 폭력 발생 시 대처 방법에 대한 정기적인 교육을 제공하여 비상 상황 대처 능력을 향상시키고자 노력함.

■ 야간 당직 실무자에게 행동 조절이 안 되는 생활인이 벽돌을 들고 위협행위를 한 경우

☑ 사례 3

- 야간 근무 중 생활지도를 하는 직원에게 주변에 있던 벽돌을 들어 내리치려고 함
- 경찰이 출동하여 제지함. 정신질환이 있는 대상으로 자타해 위험이 있다고 판단하여 응급입원 요청을 하였으나 경찰의 입장에서 실제 위급한 폭력 상황이 아니었다고 판단(실제 벽돌로 가격을 하거나 누군가가 폭력을 당했거나 부상 정도가 심한 상태가 아니라는 것)하여 입원동행을 거부함.

함, 개인의 상태에 대해 주의를 끌기 위함, 통제되는 것에 대한 불만 표출, 의사결정 및 선택을 표현하기 위함, 발달장애인 당사자 입장에서 문제 해결방안 등 다양한 의미를 가진. 종사자는 발달장애인의 도전적 행동이 발생하는 맥락과 기능에 대해 이해하고 예방하기 위한 노력을 기울여야 함. 도전적 행동에 대해 40-46쪽에 있는 내용을 참조할 것.

- 병식이 없어서 치료 진입을 하지 않은 정신장애인의 경우, 심각한 상황에 경찰을 불러 행정입원을 할 수도 있음.

■ 심야에 주취 상태로 시설 이용을 막무가내로 요청하였으나 이를 받아들이지 않는 상황에서 폭력이 벌어짐

☑ 사례 4

- 심야에 술이 취한 상태로 시설을 이용하겠다고 온 이용인을 제지하는 과정에서 이용인이 실무자를 밀치고 팔로 목을 조름.
- 단호하고 차분한 어조로 이용인을 사무실 밖으로 나오도록 하여 실외에서 상담 진행하고 진정시킴. 여성청소년이었고 많이 취한 상태였는데, 한파가 심한 날씨여서 노숙을 방임할 수 없어 응급보호조치를 시행함.

■ 정신질환이 있는 이용자가 돌멩이를 들고 센터에 방문한 경우

☑ 사례 5

- 이용회원이 얼굴이 굳어있고 상태가 좋아 보이지 않았는데 손에 돌멩이를 계속 가지고 다녔음. 센터 내에서도 돌멩이를 위아래로 계속 던지고 다님. 보호자에게 말씀드린 후 한동안 돌멩이를 가지고 오지 않았는데 얼마 지나지 않아 또 다시 돌멩이를 쥐고 센터를 다님.
- 약 복용에 대해 보호자에게 확인했고, 보호자의 입장에서 현재 복용 중인 약이 너무 많고 줄었으면 해서 임의적으로 약을 먹이지 않았다는 답변을 들음. 병원에서 최소한의 약물 처방을 받으시기를 권유하였으나 약 처방도 다시 받지 않고 약 복용도 보호자의 판단에 따라 진행함을 알게 됨. 회원의 증상이 악화되어 낮병원을 다니도록 추천함.

■ 정신장애인이 감정을 통제하지 못하고 폭력을 행사한 경우

☑ 사례 6

- 자신의 감정을 주체하지 못하고 기물을 던지거나 신체적으로 공격함. 여성 직원은 회원에게 머리를 잡히고 할퀴를 당해 상처를 입음.

"회원분이 가출을 하려고 담을 넘으시려고 했어요. 그러다 보니까 그 과정에서 다칠 수도 있고 만류하는 과정에서 직원을 할퀴었어요. 좀 더 심하게 할퀴어 상처가 깊이 나고 그게 굼더라고요." (FGI 5)

- 폭력대응에 있어 종사자 2인 1조로 역할 분담을 함.
- 종사자 한 사람은 폭력을 행사한 회원과 다른 회원들을 분리시키고, 피해자인 종사자의 안전을 확보함. 한편, 흥분한 정신장애인을 진정시키고 대화를 지속적으로 해 나가면서 감정적으로 안정을 찾으면 안정제 투약을 권유함. 단 대화가 안되고 흥분이 고조되어 상황이 악화될 경우, 다른 종사자가 경찰에 신고하고 보호자에게 연락함(이같이 폭력상황에 자타해의 위험이 생겼을 경우 경찰에 신고하여 대응할 것이라는 내용은 입소계약서에 제시하여 보호자와 이용자 모두의 동의를 얻음)
- 폭력상황 발생을 방지하기 위해 회원들 신변의 변화나 스트레스 상황을 지속적으로 관찰하고, 위기상황을 예측하면서, 사례회의를 통해 회원정보를 공유함. 상황이 심각하거나 악화되는 경우 즉시 경찰에 신고하도록 함.

■ 생활지도 중 신체적, 성적 폭력이 발생한 경우

☑ 사례 7

- 생활지도 중 실무자의 몸을 더듬는 행동과 팔을 무는 등의 폭력을 행사함
- 이용 중단을 권고하였으나 따르지 않고 폭력적 행동을 보여 경찰 출동을 요청하고 퇴거 조치함. 00구에 어머니가 거주하고 있음을 확인하여 경찰이 지하철역까지 동행하고 센터에서 교통비를 지원함.

■ 초기 상담 중 신체적, 정서적 폭력이 발생한 경우

☑ 사례 8

- 초기상담 후 시설 이용수칙을 설명하고 동의서에 서명을 받는 과정에서 “옆사람 행동이 맘에 들지 않으면 싸울 수도 있는 거 아니냐”며 폭력성을 드러내고 이용동의서 거부를 하며 차라리 교도소에 가겠다며 난동을 부림. 경찰 출동하여 신원확인을 하는 과정에서 소리 지르며 달려들고 사무실에 있던 가위를 집어들고 죽어버리겠다며 자해위협을 함
- 초기에 112에 신고하여 경찰 출동을 요청함. 정신과질환으로 치료 중인 대상으로 경찰 동행하여 응급입원 진행함.

■ 이용자 간 싸움을 말리려는 실무자의 팔을 잡고 몸을 결박하여 접근하지 못하게 한 경우

☑ 사례 9

- 휴일인 당일 당직 실무자 1인이 있는 가운데, 몇몇 생활인이 한 명의 생활인을 공격하고 서로 폭력이 오가는 과정에서 이를 제지하는 실무자의 팔을 두고 돌려 제압하고 움직이지 못하도록 함.
- 실무자가 다른 생활인에게 경찰신고를 요청하여 경찰이 출동하여 폭력사태는 마무리됨.
- 이후 기관에서 기관 내 구성되어 있는 인권지킴이단을 긴급소집하고 1차 긴급회의를 열어 사건 정황, 내용 공유, CCTV 등을 확인함. 사건과 관련하여 당시 시설에 머물러 있던 모든 생활인을 개별면담 진행함. 면담 내용을 가지고 인권지킴이단 2차 긴급회의 진행하여 사건 전반에 관한 총평 및 권고안 작성 및 기관에 제출함.
- 인권지킴이단에서 제출한 보고서를 운영위원회에 공유하고 폭력 상황에 주요 당사자들에 대해 어떻게 조치할 것인지 결정함.
- 평소 분노조절이 안되고 언어폭력이 심각했던 생활인은 치료와 상담 진행, 여러 생활인과 지속적으로 갈등이 있었던 생활인에 대해 입주 가능한 주택으로의 퇴소 권고, 실무자에게 직접적인 폭력을 행사한 생활인에게는 사건의 심각성을 인지하도록 하고 퇴소 결정을 통보함.
- 폭력피해 실무자에게 휴가 지원과 심리 상담 권유함.
- 퇴소 결정이 난 생활인이 퇴소를 거부하여 현재까지 퇴소 조치가 이루어지지 않고 있음(기관의 퇴소 결정이 법적 효력을 가지지 않음).

■ 생활인이 실무자에게 무차별 폭력을 행사한 경우

☑ 사례 10

- 감정 조절이 안되는 상황에서 소리지르고 난동을 피우려는 것을 실무자가 막으려고 하니 침을 뱉고, 깨물고, 등을 때리고, 머리채를 잡음.
- 폭력의 경중을 따지는 게 중요하지 않고, 모든 폭력에 대해 엄중하게 대응함.
- 이후 트라우마를 호소하는 실무자에게 휴가 지원과 서울시사회복지사협회에서 진행하는 심리치료 프로그램을 신청하고 진행함.

■ 이용자 가족이 실무자에게 폭력을 가한 경우

☑ 사례 11

- 정신장애가 있는 이용자의 증상이 심해지는 상황을 파악해보니 간호사인 어머니가 임의적으로 약을 골라서 복용하도록 하고 있었음. 이유는 발레를 하는 딸이 발레를 못하게 될까봐 움직임을 둔화시키는 약을 빼고 복용하도록 한 것임. 회원 당사자는 긴장도가 올라가 있고 혼잣말을 많이 하며 환청과 망상이 심한 상태였음. 보호자에게 면담을 요청하여 사실을 물으니, 그런 사실이

없고 딸이 잘못 알고 있다고 얘기함. 그 후 회원이 환청과 망상으로 무섭다고 고통을 호소하여 다시 보호자 면담을 요청함. 간호사인 보호자는 사회복지사와 소통이 안된다고 간호사를 불러달라고 하고 딸이 잘못 알고 있다고만 계속 이야기함. 사례회의를 통해 약 복용이 잘 안되고 있고 프로그램 참여가 어려운 상태여서 의사에게 처방을 다시 받을 것을 권유하기로 결정함. 이같은 사항을 보호자에게 전달하기 위해 보호자를 면담함. 현재 처방받은 약을 모두 먹으면 딸이 발레를 할 수 없다면서 발레를 못하게 되면 책임질 거냐고 소리를 지르고 소란을 피움.

- 소란을 피우는 보호자에게 센터장은 진정하시라고 이야기했으나, 잦아들지 않아 책상 위를 세게 치며 조용히 하시라고 강력히 요청함. 보호자의 흥분이 가라앉은 후 의사에게 최소한의 약을 처방받을 것을 권유하였으나, 그 후 당사자인 딸은 센터를 이용하지 않음. 6~7개월 후 딸이 센터로 다시 연락하여 이용을 요청하여, 신청을 하고 대기기간을 기다려야 한다고 답변을 하고 약 복용에 대한 규칙을 지켜야 이용가능하다고 이야기했더니 그 이후 연락이 오지 않음.

■ 신체적 폭력 상황으로 고소 사건으로 현재 진행 중인 경우

☑ 사례 12

- 자활센터 주민이 일을 그만두겠다고 의자를 박차고 나가는데 실무자가 팔을 잡았더니 인대가 늘어났다고 고소하여 재판을 진행함.
- 고소한 주민 당사자는 자활센터에서 계속 일을 하고 있는 상황이며, 실무자도 여전히 근무 중인 상황이었음.
- 이후 기관에서는 실무자들에게 이용자들과의 직접적인 신체 접촉을 하지 않도록 권고함.
- 고소사건에 대해서 기관에서는 어떠한 지원도 없는 상황으로, 실무자 개인이 법적 과정을 다 책임지고 진행하고 있는 상황임.

3) 대응 방안

〈표 IV-1〉 신체적 폭력 대응 방안

구 분	내 용
기관 대응	• 다른 이용자나 생활인이 있을 경우, 우선 대피시켜야 함 • 전 직원이 상황에 개입하고, 가해자를 제지함으로써 추가 피해를 막고 다른 이용자, 생활인들의 불안을 최소화시킴 • 폭력 상황을 목격한 직원은 경찰신고, 피해종사자 보호, 동영상 촬영 등 적극적으로 대응함 • 폭력이 발생함 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 하며 재발 방지에 힘씀(단, 개인의 사적 정보 및 권리 등이

구 분	내 용
	침해되지 않도록 상황과 개인정보는 최대한 생각하고 절차와 기준 중심으로 알림) • 폭력피해 종사자에 대한 심리치료, 휴가, 트라우마상담 등을 지원함 • 종사자의 신체적 위험, 경제적 손실 등에 대비하기 위해 상해보험 등에 가입함
종사자 대응	• (폭력 발생 혹은 징후가 보일 때) 이용자를 진정시킬 수 있는 방법(차분한 대응, 차 대접, 타임아웃, 동료 동반 등)을 취함 • 폭력을 시도하는 이에게 너무 가까이 다가가거나 상대에게 시선을 고정하거나 손가락 등으로 지적하거나 위협적인 표정과 동작을 공격적인 행위로 해석할 수 있으므로 자제하도록 함 • (폭력 발생 혹은 징후가 보일 때) 음성, 알람벨(비상벨 포함) 등을 통해 도움을 요청 • 동료 직원에게 도움을 요청하고, 폭력을 행사하려는 이용인/생활인을 제지하거나 대피함 • 제지나 방어가 불가할 경우, 현장을 이탈하여 안전을 우선 확보해야 함(재가 방문의 경우에도 응급상황 발생 시 신속하게 현장을 이탈해야 함)

Tip

폭력 예방과 대응을 위해 필요한 기본적인 태도와 인식¹⁵⁾

- 폭력이 잦은 상황에 근무하고 있다는 것을 인지하는 것 중요
- 폭력 상황과 대응에 관해 민감하게 인식하는 것 필요
- 폭력에 대한 예방과 대응을 위한 실질적인 교육 필요
- 종사자, 당사자, 보호자 모두를 대상으로 폭력 예방 교육 필요
- 폭력 사태 발생 후 피해 종사자의 심리적, 정서적 상태에 대한 민감성 필요(기관 차원, 동료 차원 모두)
- 정신질환이나 도전적 행동을 하는 장애인의 경우, 일상 속에서 증상과 약물부작용에 대해 세심한 관심을 가지고 증상관리를 하면서 상황과 양상의 변화를 기록해두는 것이 필요(증상모니터링과 위험사정을 하는 것이 폭력 등 예방과 대응에 도움이 됨)
- 폭력피해 방지 및 대응을 위한 공식적인 절차 필요
 - 시설을 이용하거나 입소할 때 폭력이 발생하면 바로 이용중단 혹은 퇴소해야 함을 명확히 고지함.
 - 폭력 상황 발생 시 엄중하게 대처함.
 - 폭력 관련 증거 수집

Tip

폭력상황을 예방하고 규제하기 위한 기관의 조치 사항 예시(00생활시설)

- 생활시설 입소 시 시설이용동의서에 폭력행위에 대한 이용 규제 설명(폭력행사 시 어떠한 폭력이라도 퇴소 조치 가능함을 강력하게 설명함)
- 상담실 내 실무자의 인권 존중의 중요성, 언어폭력 등 폭력행위에 대한 주의사항 등을 부드러운 문구로 설명하여 고지함.
- 상담을 진행하기 전 상담실 내 위험이 될만한 물건이나 집기 등(예: 펀치, 가위 등)을 정리하고 눈에 띄지 않도록 함. 또한 급식실의 칼, 가위 등 위험한 물건은 잠금장치를 하여 보관함.
- 평소 언어폭력이 심한 당사자를 상담할 경우, 필요에 따라 녹음이나 녹화를 진행함.
- 위급상황 시 경찰과 바로 연락이 닿을 수 있는 비상벨을 사무실에 설치(구에서 지원 가능)

15) 본 매뉴얼 개발을 위해 수행한 포커스그룹인터뷰 내용을 토대로 작성하였음.

Tip

도전적 행동에 대한 이해¹⁶⁾

- 도전적 행동이란(Emerson et al., 2001)
 - 다른 사람에게 해를 끼치는 위험 행동
 - 자신을 해하는 위험 행동
 - 자신의 안전 또는 타인의 안전을 위협하는 행동
 - 심각하게 물건을 파손하는 행동 등
- 예시 ; 폭력, 강박행동, 과도한 과잉행동, 비정상적인 성적행동, 머리 쥐어뜯기, 대소변 먹기, 얼굴 때리기, 상처 파기, 손 물기, 벽에 몸 부딪치기, 가구 망가뜨리기 등(Nihira et al., 1993; Wolverson, 2011)
- 도전적 행동의 의미 : 발달장애인의 도전적 행동은 하나의 표현이자 '의사소통'임.
 - 원하는 것을 얻고자 함 : 원하는 것, 예를 들어 다른 사람의 관심을 받고 싶거나 정해진 활동시간이 종료되었음에도 계속해서 그 활동을 하고 싶을 때 도전적 행동이 일어날 수 있음.
 - 개인의 상태에 대해 주의를 끌기 위함 : 몸이 불편하거나 도움이 필요한 상황 등과 같이 자신의 상태에 대해 주의를 끌기 위하여 도전적 행동을 보일 수 있음.
 - 통제되는 것에 대한 불만을 표출함 : 정해진 규칙과 계획에 따라 자신의 행동과 환경이 변화되어야 하는 것에 대해 받아들이기 어려울 때 이를 도전적 행동으로 표현할 수 있음.
 - 의사결정 및 선택을 표현하기 위함 : 주어진 상황에서 자신의 의사를 표현하거나 결정하는 과정에서 전달 수단으로 도전적 행동을 사용할 수 있음.
 - 발달장애인 당사자 입장에서의 문제 해결방법임 : 문제 상황에 직면했을 때, 적절하게 대응하거나 대처할 수 있는 방법 또는 기술이 부족하여 보이는 행동이 도전적 행동으로 나타날 수 있음.
- 문제행동이나 과잉행동 개념이 발달장애인의 행동 그 자체에 대한 수정을 강조하는 반면, 도전적 행동은 그 행동의 원인과 해석을 환경과의 맥락 안에서 조명함으로써, 해결점도 환경 안에서 찾고자 하는 데 그 차이가 있음.
- 도전적 행동을 유발할 수 있는 환경적 위험요인은 무엇인가? 구체적으로 서비스제공자의 교육과 훈련 부족, 직원 이직으로 인한 미숙한 서비스, 직원의 의욕 상실, 낮은 서비스 질, 서비스제공자와 발달장애인의 부족한 상호작용, 서비스 제공에 대한 비체계화된 규정, 폭력이나 학대에 노출, 대형시설의 입소, 기타 개인적인 원인과 환경 등을 들 수 있음(Department of Health, 2007).
- 따라서 발달장애인의 강점을 고려한 상호작용, 충분한 공간 제공, 발달장애인의 관심과 능력을 반영하는 활동 기회 제공, 예측할 수 있는 활동의 제공, 깨끗한 주변 환경, 소음제거, 긍정적이고 차분한 직원의 대응, 개인이 현재 처해 있는 편안한 환경 등이 발달장애인의 도전적 행동을 줄일 수 있는 중요한 환경적 요인이 될 수 있음(김고은, 2014).

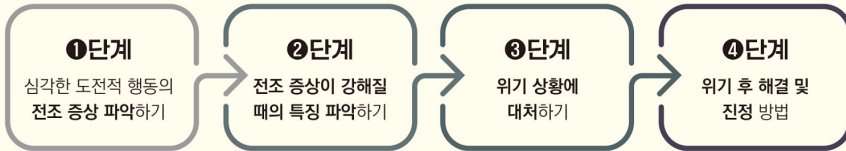
16) 김미옥·김고은, 2017. 발달장애인의 도전적 행동 지원에 관한 쟁점과 전망. 비판사회정책 제56호: 59-94. 보건복지부·중앙사회서비스원. 2023. 사회서비스 종사자 안전 및 권리보호를 위한 매뉴얼, p.34.

Tip

도전적 행동에 대한 대응절차와 방법¹⁷⁾

② 심각한 도전적 행동 응급 대처법

〈표 8〉 주변 사람에게 심각한 상해를 입히는 경우 대응단계



(①단계) 심각한 도전적 행동의 전조 증상 파악하기

- 불안해 보이는 표정
- 언어적 또는 대화적 변화
- 안절부절 못하는 태도
- 갑작스러운 분위기의 변화
- 사람들에게 시비 거는 태도

종사자의 대처 방법

1. **조용한 방으로** 이용자를 데려갑니다.
2. 이용자의 기분이 어떠한지 또는 진정하기 위해서는 **무엇을 원하는지 물어봅니다.**
3. 이용자가 침착해지면 **침착한 행동을 강화합니다.**



※ 전조증상에 대한 대처가 실패할 경우, 도전적 행동에 대한 전조증상이 점점 더 강하게 나타나게 됩니다. 일반적으로 전조증상이 강해지고 있을 때의 특징은 다음과 같습니다.

(②단계) 전조 증상이 강해질 때의 특징 파악하기

- 이용자의 말투, 어조나 목소리 톤이 높아짐
- 통제력이 없어져 보임
- 돌아다니거나 손을 파닥거리는 등의 신체활동이 증가
- 큰 소리를 지르거나 알아들을 수 없는 혼잣말

종사자의 대처 방법

1. 이용자가 앉을 수 있도록 유도하고, **이용자와 마주 앉습니다.**(손이 닿지 않는 거리 유지)
2. 이용자가 도전적 행동을 보일 때 어떻게 하면 해결할 수 있을 것인지 사전에 약속하거나 쓴 **해결 방법을 토론했거나 읽으라고 요청합니다.**
3. 또 다른 문제가 있는지 물어봅니다.
4. **긴장을 푸는 기술** (ex. 이용자와 함께 천천히 호흡하기)을 반복하거나 따라하게 합니다.



17) 보건복지부·중앙사회서비스원. 2023. 사회서비스 종사자 안전 및 권리보호를 위한 매뉴얼, pp.35-37.

(3단계) 위기 상황에 대처하기

1단계와 2단계의 대처에도 불구하고, 도전적 행동이 실제로 발생하는 위기 상황에서는 다음과 같이 대처할 수 있습니다.

종사자의 대처 방법

1. 공격당하지 않는 **적당한 거리**를 유지합니다.
2. 이용자에게 진정할 시간이라고 이야기를 하고, **침착하게 호흡**하는 방법을 다시 알려줍니다.
3. **주변 사람을 이동**시키거나 **위험한 물건을 제거**합니다.
4. **상황이 심각**해지면 도전적 행동이 발생한 장소를 **빠져나간 후 주변 사람에게 도움을 구**합니다.
5. **상처를 입었다면 즉각 치료**를 받도록 합니다.



※ 심각한 행동을 신체적으로 제지해야할 경우 다음과 같은 방법을 사용할 수 있습니다.

• 머리채를 잡혔을 때

1. 이용자가 머리를 잡아당기려 하면, 순간적인 힘으로 빠져나옵니다.
2. 이용자에게 머리채를 잡혔다면, 손을 잡아 진정시키며, 그 손가락을 느슨하게 만듭니다.
3. 이것도 실패하면 이용자의 엄지손가락을 뒤로 젖혀 손가락에 힘이 빠지도록 한 뒤 재빨리 빠져나옵니다.

• 깨물렸을 때

1. 물린 부분을 빼려고 하는 것보다 이용자의 코를 막으면서 물린 부분을 이용자의 입으로 더 밀어넣습니다.
2. 이렇게 하면 이용자는 입으로 호흡을 하기 위해 입을 벌릴 때 빠져나올 수 있습니다.

• 위험한 도구를 가졌을 때

1. 칼과 같은 위험한 도구를 갖고 있을 때, 빼앗으려고 하면 오히려 찌를 가능성이 커집니다.
2. 의자나 화이트보드판 같은 방어물을 사용합니다.
3. 두세 명이 동시에 앉도록 합니다.

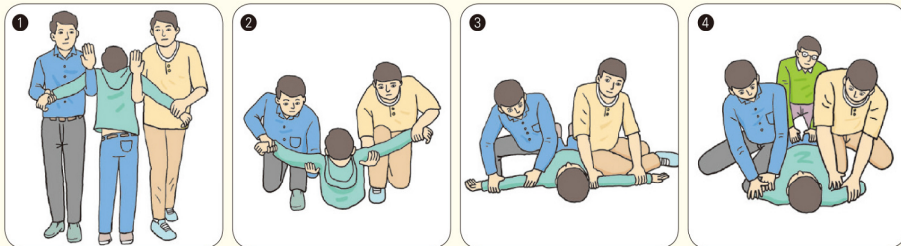
(4단계) 위기 후 해결 및 진정 방법

위기 상황이 종료된 후에 종사자는 다음과 같이 진정시킬 수 있습니다.

1. 이용자가 진정되면, 약 5분 정도 이야기를 나눕니다.
2. 가능한 한 빨리 일상생활에 돌아올 수 있도록 합니다.
3. 침착한 행동이 나타나면 적절한 강화를 제공합니다.

〈그림 8〉 안전하게 앉을 수 있게 하기

- ① 두 명의 종사자가 이용자의 양 측면으로 다가가서 몸을 밀착합니다.
 - ② 종사자는 두 팔로 이용자의 팔을 위아래로 교차하여 잡습니다.
 - ③ 이용자의 팔을 종사자의 목쪽으로 당기면서 세 명이 동시에 앉도록 합니다. 이 상태를 유지합니다.
- *주의사항: 이용자를 눌러서 미리 앉히지 않습니다.

〈그림 9〉 안전하게 누울 수 있게 하기

- ① 두 명의 종사자는 이용자의 양팔을 잡습니다. 종사자의 한 손은 이용자의 팔뚝을 잡고, 다른 한 팔은 겨드랑이 깊숙이 집어 넣습니다.
 - ② 이용자의 양팔을 옆으로 펼치면서 뒤로 눕힙니다.
- *주의사항: 이용자의 겨드랑이 쪽에 넣은 팔로 이용자의 바닥에 부딪히지 않도록 조정합니다.
- ③ 양팔을 누른 상태에서 이용자의 머리를 바닥에 눕힙니다. 발버둥이 심한 경우 종사자는 한 손으로 이용자의 팔꿈치를 다른 한 손으로 이용자의 무릎 쪽을 잡습니다.
 - ④ 이 상태를 유지합니다. 세 명의 종사자가 함께할 경우 한 명의 종사자는 이용자의 무릎을 잡습니다.
- *주의사항: 이용자의 팔과 다리 이외 복부 등은 절대로 누르지 않습니다.

※ 출처 : 발달장애인의 도전적 행동 지원 가이드(서울특별시장애인권익옹호기관, 2019)
발달장애인의 도전적 행동 중재 매뉴얼(국립특수교육원, 2020)

Tip

영국의 도전적 행동 관련 정책 아젠다(Policy Agenda)¹⁸⁾

도전적 행동 지원에 관한 정책	1. 서비스 공급자의 법적 책임은 무엇인가? 그리고 어떤 법적 보호가 도전적인 행동을 나타내는 서비스 이용자에게 제공되어야 하는가? 2. 강제적인 신체적 개입의 사용 또는 비사용에 대한 결정에 맞서는 서비스의 가치와 윤리적 기준은 무엇인가? 3. 예방 전략과 대체적인 접근을 통해 도전적 행동에 대한 강제적인 신체 개입의 사용이 어떻게 최소화될 수 있는가? 4. 도전적 행동에 대한 지원이 항상 서비스 이용자의 최고의 관심 영역 내에서 사용되도록 보장하기 위해 어떤 단계가 취해질 것인가? 5. 도전적 행동에 대한 지원을 사용할 때 서비스 이용자, 직원 및 대중들과 관련된 위험은 무엇인가? 그리고 어떻게 이러한 것들을 최소화할 수 있는가? 6. 도전적 행동 지원이 서비스 이용자의 안녕 또는 안전 문제를 일으키지 않고 어떻게 사용될 수 있는가? 7. 서비스 관리자들은 정책이 적절하게 시행되도록 보장하기 위해 무엇을 할 수 있는가? 8. 고용주와 관리자들은 직원에 대해 어떤 책임을 가지는가? 9. 바람직한 실천의 개발을 위해 직원교육이 어떻게 도움이 될 수 있는가?
법률과 도전적 행동에 대한 강제적인 신체적 개입	1. 기관의 서비스는 성인 또는 아동들의 도전적 행동에 대한 강제적인 신체 개입의 사용에 찬성하는가? 만약 그렇다면, 당신은 형사법과 시민법의 양 측면에서 정당성을 제공할 수 있는가? 2. 도전적 행동에 대한 강제적인 신체 개입의 사용은 지침 및 정부 부처와 규제단체에 의해 제시된 바람직한 실행에 따라 일관성을 유지하는가? 3. 강제적인 신체 개입이 항상 개별 서비스 이용자의 최상의 이익 내에서 사용됨을 보증하기 위한 절차가 마련되어 있는가?
폭력과 공격성의 방지	1. 어떤 이용자들이 폭력적 또는 무모한 행동을 표출하기 쉬운가? 2. 각 서비스 이용자들을 위해서: • 도전적 행동을 발생시키는 환경은 무엇인가? • 도전적 행동을 발생시키는 개인적 요인은 무엇인가? • 폭력과 공격성의 자극제가 무엇인가? 3. 각각의 서비스 이용자에게 쓰인 일차적 예방 수단은 무엇인가? 4. 각각의 서비스 사용자에게 쓰인 부차적 예방 수단은 무엇인가? 5. 발생한 심각한 도전적 행동에 대응하기 위한 계획된 전략이 있는가?
도전적 행동과 위험평가	1. 도전적 행동에 대응하기 위한 강제적인 신체 개입이 최근에 사용되었으며, 직원구성원에 의해 사용되도록 승인되었는가? 2. 각각의 절차를 사용하는 것과 관련된 잠재적인 위험요소는 무엇인가? 3. 도전적 행동에 대한 강제적인 신체 개입이 사용될 때, 누가 위험에 처하게 되는가? 4. 도전적 행동에 대한 강제적인 신체 개입이 서비스 이용자, 직원 및 대중 구성원에게 적대적인 결과를 가져올 가능성을 축소하기 위해 어떤 방법이 행해졌는가?

18) British Institute of Learning Disabilities(2002). Guidance for Restrictive Physical Interventions ; 김미옥·김고은, 2017 재인용 일부 수정.

위험의 최소화 및 서비스 이용자의 안녕 증진	1. 도전적 행동에 대한 지원의 모든 경우에 합당한 힘이 최소화하여 사용되도록 보증하기 위해 어떤 방법이 행해졌는가? 2. 서비스 이용자의 최상의 이익이 되는 지원을 보증하기 위해 어떻게 모니터 되었는가? 3. 도전적 행동에 대한 지원을 받는 서비스 이용자들이 얼마나 자주 검토되고, 대안적인 접근법들이 충분히 탐색되는 것을 보증하기 위해 어떤 절차가 취해지는가? 4. 도전적 행동에 사용된 강제적인 신체 개입이 통증의 원인이 되지 않도록 보증하기 위해 어떤 방법들이 취해졌는가? 5. 잠재적인 위험요소를 평가하고 재평가하기 위해, 그리고 위험을 관리하기 위해 어떤 방법이 취해졌는가? 6. 강제적인 신체 개입에 노출되는 서비스 이용자들은 사건에 즉각적으로 뒤따르는 고통의 징후에 대한 평가를 받는가? 그리고 만약에 고통 또는 상해의 증거가 있을 경우 어떤 방법이 취해지는가?
책임 관리	1. 도전적 행동에 대한 지원을 사용함에 있어, 직원들에게 지표가 되는 정책이 있는가? 2. 기관의 직원들은 도전적 행동에 대한 지원의 사용과 관련이 있는 정책의 내용에 완전히 정통한가? 3. 직원들과 서비스 이용자들, 부모와 대변인들은 정책의 내용에 대해 상의해 왔는가? 4. 도전적 행동을 나타내는 이용자에게 서비스를 제공하는 책임을 공유하는 다른 조직과 상의해 왔는가? 5. 발달장애인을 위한 신체적 개입 안내와 관련된 문서화된 지침이 있는가? 6. 도전적 행동에 대한 지원의 사용을 기록하기 위해 어떤 방법이 사용되었는가? 이러한 정보는 실적을 향상시키기 위해 어떻게 사용되었는가? 7. 서비스 이용자, 그들의 가족들 및 대표자들이 이의 절차를 어떻게 사용하는가? 8. 조직 내 자원의 관리는 강제적인 신체적 개입의 사용에 어떻게 영향을 미치며 그것은 어떻게 향상될 수 있는가?
직원에 대한 고용주의 책임	1. 직원에 대한 고용주의 책임이 정책 문서에 안전하고 적절하게 묘사되어 있는가? 2. 도전적 행동에 대한 지원의 사용으로부터 발생한 직원의 상해 또는 정신적인 고통을 입은 경우에 직원에게 지원되는 보상은 무엇인가? 3. 바람직한 실천을 모니터하고 도전적 행동 관련 사건을 보고하도록 직원들이 어떻게 격려를 받는가?
직원 훈련	1. 조직은 도전적인 행동을 표출하는 서비스 이용자와 함께 일하는 직원을 위한 훈련 프로그램을 제공하는가? 2. 훈련을 담당하는 교육관은 적절한 경험과 자격을 갖추었는가? 3. 적절한 경험 및 훈련을 갖춘 직원들이 도전적인 행동 관련 사건에 대응할 수 있다는 것을 보증하기 위한 준비는 무엇인가?

4) 관련 법령

「폭력행위 등 처벌에 관한 법률」 제2조(폭행 등)

- ② 2명 이상이 공동하여 다음 각 호의 죄를 범한 사람은 「형법」 각 해당 조항에서 정한 형의 2분의 1까지 가중한다. <개정 2016. 1. 6.>
1. 「형법」 제260조제1항(폭행), 제283조제1항(협박), 제319조(주거침입, 퇴거불응) 또는 제366조(재물 손괴 등)의 죄
 2. 「형법」 제260조제2항(존속폭행), 제276조제1항(체포, 감금), 제283조제2항(존속협박) 또는 제324조제1항(강요)의 죄
 3. 「형법」 제257조제1항(상해) · 제2항(존속상해), 제276조제2항(존속체포, 존속감금) 또는 제350조(공갈)의 죄
- ③ 이 법(「형법」 각 해당 조항 및 각 해당 조항의 상습범, 특수범, 상습특수범, 각 해당 조항의 상습범의 미수범, 특수범의 미수범, 상습특수범의 미수범을 포함한다)을 위반하여 2회 이상 징역형을 받은 사람이 다시 제2항 각 호에 규정된 죄를 범하여 누범(累犯)으로 처벌할 경우에는 다음 각 호의 구분에 따라 가중처벌한다. <개정 2016. 1. 6.>
1. 제2항제1호에 규정된 죄를 범한 사람: 7년 이하의 징역
 2. 제2항제2호에 규정된 죄를 범한 사람: 1년 이상 12년 이하의 징역
 3. 제2항제3호에 규정된 죄를 범한 사람: 2년 이상 20년 이하의 징역
- ④ 제2항과 제3항의 경우에는 「형법」 제260조제3항 및 제283조제3항을 적용하지 아니한다.
[전문개정 2014. 12. 30.]

「폭력행위 등 처벌에 관한 법률」 제3조(집단적 폭행 등)

- ④ 이 법(「형법」 각 해당 조항 및 각 해당 조항의 상습범, 특수범, 상습특수범, 각 해당 조항의 상습범의 미수범, 특수범의 미수범, 상습특수범의 미수범을 포함한다)을 위반하여 2회 이상 징역형을 받은 사람이 다시 다음 각 호의 죄를 범하여 누범으로 처벌할 경우에는 다음 각 호의 구분에 따라 가중처벌한다. <개정 2014. 12. 30., 2016. 1. 6.>
1. 「형법」 제261조(특수폭행)(제260조제1항의 죄를 범한 경우에 한정한다), 제284조(특수협박)(제283조제1항의 죄를 범한 경우에 한정한다), 제320조(특수주거침입) 또는 제369조제1항(특수손괴)의 죄: 1년 이상 12년 이하의 징역
 2. 「형법」 제261조(특수폭행)(제260조제2항의 죄를 범한 경우에 한정한다), 제278조(특수체포, 특수감금)(제276조제1항의 죄를 범한 경우에 한정한다), 제284조(특수협박)(제283조제2항의 죄를 범한 경우에 한정한다) 또는 제324조제2항(강요)의 죄: 2년 이상 20년 이하의 징역
 3. 「형법」 제258조의2제1항(특수상해), 제278조(특수체포, 특수감금)(제276조제2항의 죄를 범한 경우에 한정한다) 또는 제350조의2(특수공갈)의 죄: 3년 이상 25년 이하의 징역

「형법」 제136조(공무집행 방해)

- ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역에 처한다.
- ② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

「형법」 제257조(상해)

- ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 2만5천환 이하의 벌금에

처한다.

- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 전항의 죄를 범한 때에는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.
- ③ 전2항의 미수범은 처벌한다.

「형법」 제258조(중상해, 존속중상해)

- ① 사람의 신체를 상해하여 생명에 대한 위험을 발생하게 한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.
- ② 신체의 상해로 인하여 불구 또는 불치나 난치의 질병에 이르게 한 자도 전항의 형과 같다.
- ③ 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 전2항의 죄를 범한 때에는 2년 이상의 유기징역에 처한다.

「형법」 제258조의2(특수상해)

- ① 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제257조제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.
- ② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제258조의 죄를 범한 때에는 2년 이상 20년 이하의 징역에 처한다.
- ③ 제1항의 미수범은 처벌한다.

「형법」 제260조(폭행, 존속폭행)

- ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>
- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>
- ③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. <개정 1995. 12. 29.>

「형법」 제261조(특수폭행)

단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

「형법」 제314조(업무방해)

- ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>
- ② 컴퓨터등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다. <신설 1995. 12. 29.>

「민법」 제750조(불법행위의 내용)

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

「민법」 제751조(재산 이외의 손해의 배상)

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

「민법」 제753조(미성년자의 책임능력)

미성년자가 타인에게 손해를 가한 경우에 그 행위의 책임을 변식할 능력이 없는 때에는 배상의 책임이 없다.

「민법」 제754조(심신상실자의 책임능력)

심신상실 중에 타인에게 손해를 가한 자는 배상의 책임이 없다. 그러나 고의 또는 과실로 인하여 심신상실을 초래한 때에는 그러하지 아니하다.

「민법」 제755조(감독자의 책임)

- ① 다른 자에게 손해를 가한 사람이 제753조 또는 제754조에 따라 책임이 없는 경우에는 그를 감독할 법정직무가 있는 자가 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 감독의무를 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 감독의무자를 갈음하여 제753조 또는 제754조에 따라 책임이 없는 사람을 감독하는 자도 제1항의 책임이 있다.

「민법」 제760조(공동불법행위자의 책임)

- ① 수인이 공동의 불법행위로 타인에게 손해를 가한 때에는 연대하여 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- ② 공동 아닌 수인의 행위중 어느 자의 행위가 그 손해를 가한 것인지를 알 수 없는 때에도 전항과 같다.
- ③ 교사자나 방조자는 공동행위자로 본다.

「민법」 제761조(정당방위, 긴급피난)

- ① 타인의 불법행위에 대하여 자기 또는 제삼자의 이익을 방위하기 위하여 부득이 타인에게 손해를 가한 자는 배상할 책임이 없다. 그러나 피해자는 불법행위에 대하여 손해의 배상을 청구할 수 있다.
- ② 전항의 규정은 급박한 위난을 피하기 위하여 부득이 타인에게 손해를 가한 경우에 준용한다.

2 언어적 폭력¹⁹⁾

1) 정의

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

예시

- 욕설, 인격 모욕적인 발언
- 고성을 지르는 것
- 종사자와 가족, 동료 및 기관에 대한 협박이나 위협을 하는 것
- 지속적인 불평과 불만을 표현하는 것
- 비하 발언 등

2) 사례

■ 서비스 이용의 불만으로 욕설을 하거나 고압적인 언어를 사용하는 경우

☑ 사례 1

- 일자리 선발에서 탈락하여 불만을 품은 이용자가 종사자에게 욕설을 하였으며, 종사자가 대화 중 말 실수한 것을 빌미삼아 언성이 점점 고조되었음.
- 반복적으로 언어적 폭력을 사용하는 이용자였으므로 단호하게 주의를 주었으나 중단되지 않아 서면 경고를 발송하였고, 필요 시 서비스 중단 조치를 고려할 수 있음을 전달함.

■ 이용자가 원하는 것을 종사자나 기관이 들어주지 않을 때, 막말과 욕설을 하는 경우

☑ 사례 2

- 정신장애를 가진 이용자가 원하는 것이 얻고자 종사자에게 마구 소리를 지르며 막말과 욕설을 함.
- 소리를 지른다고 해결되는 것이 없음을 단호하게 이야기하고 이용자가 하고 싶은 말을 다 할 수 있도록 경청함. 이용자의 이야기를 다 듣고 나서 기관에서 할 수 있는 것과 그렇지 않은 것에 대해 명확하게 알림. 또한 이용자가 지켜야 할 규칙과 책임에 대해서도 설명함. 이런 과정을 통해 이용자가 감정을 조절하여 조금씩 수용하게 됨.

19) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.26-28. 대전광역시 사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.52-56. 전남사회복지사협회(2022). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.32-34. 발체. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

❑ 사례 3

- 이용자들 간에 갈등이 일어났을 때 종사자가 자기 편을 들어주지 않는다고 화를 내며 욕설을 함.
- 종사자가 대화를 통해 진정시키려 하였으나 제어가 되지 않아 상급자에게 상황을 보고하였음. 상급자가 상황을 파악하여 객관적 사실을 확인하였고 사례회의를 열어 해결방안을 세움.

■ 언어적으로 종사자를 무시하거나 모욕을 줌

❑ 사례 4

- 이용자보다 나이가 어린 종사자나 미혼 종사자에게 결혼생활에 대해 모른다는 식으로 이야기하며 무시함.
- 소규모 생활시설의 경우, 종사자와 이용자의 잦은 대면으로 인해 종사자가 참고 넘어가거나 특별한 일이 아니면 친절하게 대응하였으나 종사자를 무시하는 상황이 반복되어 기관장이 폭력대응 매뉴얼을 활용하여 이용자에게 경고를 줌.

■ 전화 및 문자메시지 응대 시, 욕설이나 협박을 함

❑ 사례 5

- 지속적으로 전화하여 종사자에게 공갈과 협박을 하고 민원을 넣겠다고 함.
- 공갈, 협박이 계속되어 사례회의를 열었고 상황의 심각성이 인정되었음. 유선전화에 자동 녹음기능을 활용(상대방의 동의가 있어야 함)하여 녹취록과 대화 내용을 정리하였고, 이를 운영위원회에서 논의하여 서비스를 종결하게 됨.

❑ 사례 6

- 보호자가 자신의 요구사항이 받아들여지지 않자 지속적으로 전화를 하여 강한 욕설과 협박을 함.
- 우선, 감정적으로 대응하지 않고 차분한 목소리로 응대함. 욕설과 고성이가 점점 심해졌고, 지속적으로 이런 일이 이루어지면 전화를 차단할 수 있음을 고지한 후 전화를 차단함. 그 후에도 협박하는 상황이 반복되어 경찰에 신고하였음.
- 전화 연결 시, 자동안내 멘트 설정(통신사의 음성안내 시스템 활용하여 통화녹음과 상담자보호안내 멘트)을 통해 언어적 폭력을 사전에 방지하도록 노력함.

사례 7

- 1시간 반 정도 소리 지름과 욕설이 이어졌고 임신한 종사자에 대해서도 가만히 두지 않겠다고 협박을 함.
- 우선, 관리자가 종사자를 면담하고 상담을 진행함, 그 후 관리자가 이용어르신을 찾아가 자세한 내용을 경청함. 그 후 해당 이용자의 담당자를 변경(특정 이용자 업무에서 배제시킴)함. 만약 이용자의 언행이 매우 과격하거나 기관의 규정에서 벗어나는 무리한 요구를 하는 경우 서비스 중단을 결정하고 고충처리위원회에 안건으로 올려 논의함.

3) 대응 방안

〈표 IV-2〉 언어적 폭력 대응방안

구 분	내 용
기관 대응	- 언어적 폭력이 고조되어 위기상황 발생 시 중간관리자 또는 기관장이 즉시 개입 - 녹음 및 녹화 안내 고지함. - 기관의 규정(관련 법규 위반으로 처벌받을 수 있음)에 대한 안내 - 고충처리위원회에 안건을 올림 - 종사자 보호를 위해 분리조치 취함. - 위기상황 시 주변의 위험한 물건을 치우고, 다른 이용자와 생활인의 대피를 유도함.
종사자 대응	[대면 상황] - 언어적 위협을 행하려는 상황에 대해 이해하고 감정은 공감해주도록 노력하되, 대처하는 말이 나 행동은 간단명료하게 반응함 - 최대한 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 대화함 - 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 - 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 - 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 [전화응대 상황] - 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

구 분	내 용
	녹음되는 시스템이며 전화 내용이 법적으로 사용될 수 있음을 고지하고 전화를 중단함 • 전화 음성 안내시스템을 통해 「산업안전보건법」의 감정노동자 보호 관련 규정을 고지하는 멘트가 나오도록 함(전화벨이 3번 울리고 나서 멘트가 나오기 때문에 3번 울린 후에 전화를 받도록 함) • 한 명의 발신자로부터 오는 전화 횟수와 시간을 제한할 수 있음을 고지함 • 동료 또는 슈퍼바이저의 현장 자문을 위해 필요시 스피커폰을 사용함 • 상황이 해결이 되지 않을 경우 동료 또는 슈퍼바이저와 같은 2차 대응자가 대응함

언어적 폭력 대응절차

- 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

〈그림 IV-1〉 언어적 폭력 대응절차



일러두기²⁰⁾

형법상 모욕죄가 되기 위해서는 공연히 사람을 모욕하여야 함. 공연성이란 불특정 또는 여러 사람이 인식할 수 있는 상태를 말하는데 전화통화를 대개 그 속성상 상대방만이 인식하므로 공연성이 인정되지 않아 모욕죄 성립이 어려움. 또한, 전화통화가 한번 일 경우 정보통신망법이나 경범죄 처벌법으로 처벌이 어려움(단, 반복적인 경우는 위법으로 처벌 가능). 다만, 상대방이 욕설 외에도 공포심을 느낄 수 있을 정도의 해악을 고지한 경우에는 협박죄가 성립할 수 있음.

20) 대전광역시사회복지사업협회(2022). 대전 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.56.

Tip

종사자 개인 연락처 노출 주의

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

4) 관련 법령

「경범죄 처벌법」 제3조(경범죄의 종류)

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

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

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

「형법」 제283조(협박)

- ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
※ 형법상 모욕죄가 되기 위해서는 공연히 사람을 모욕하여야 한다. 공연성이란 불특정 또는 여러 사람이 인식할 수 있는 상태를 말하는데 전화통화를 대개 그 속성상 상대방만이 인식하므로 공연성이 인정되지 않아 모욕죄 성립이 어렵다. 또한 위 사례의 경우에는 전화통화가 한번 뿐이므로 정보통신망법이나 경범죄 처벌법으로 처벌이 어렵다(단, 반복적인 경우는 위법으로 처벌 가능). 다만, 상대방이 욕설 외에도 공포심을 느낄 수 있을 정도로 해악을 고지한 경우에는 협박죄가 성립할 수 있다.

「형법」 제311조(모욕)

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

「형법」 제324조(강요)

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

3 정서적 폭력²¹⁾

1) 정의

종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자로부터 스토킹을 당한 경우, 무리한 요구를 받는 경우 등을 말함. 또한 지속적으로 제기되는 민원은 이용자나 생활인이 특정 사안에 대해 기관에 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며 이는 종사자의 정신적, 정서적 폭력이 됨.

◎ 다음 특성 중 한 가지 이상이 있는 경우, 특별민원으로 볼 수 있음

- 행정기관의 적법한 민원 처리에 대해, 처리결과에 불만을 가지고 지속적·반복적으로 동일·유사한 민원을 제기
- 민원인이 자신의 의견만 옳다는 주장을 되풀이하면서 다른 사람의 의견을 무시
- 자신이 원하는 것을 얻기 위하여 담당자 등에게 욕설·폭력·기물파손 등의 행위를 하면서 직·간접적으로 위법·부당한(또는 비이성적) 사항을 요구
- 여러 차례 담당자의 정상적인 직무집행 행위를 방해거나 일반사회 관념으로 수용할 수 없는 내용을 요구
- 담당자 징계 또는 고소·고발 등의 형사처분, 민사상의 손해배상 등을 일방적으로 요구
- 민원인 개인 이익을 추구하면서 불필요하게 과다한 행정력과 예산 낭비를 유발
- 기타 정상적인 내용으로 볼 수 없는 민원요구 등

예시

- 지속적으로 기다리거나 따라다님
- 스토킹, 주중, 주말, 야간에도 수시로 연락함
- 무리한 요구를 지속함
- 수시로 민원을 제기함
- 업무를 방해하거나 괴롭게 함
- 자해 또는 자살하겠다고 위협함
- 반복적으로 장난을 시도함 등

21) 서울특별시사회복지사업협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.29-30. 대전광역시 사회복지사업협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.52-53. 전남사회복지사업협회(2022). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.35. 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

2) 사례

■ 기관에 불만을 품은 이용자가 늦은 밤이나 주말에 종사자에게 지속적으로 전화를 함

☑ 사례 1

- 서비스 이용과 관련하여 불만을 가진 이용자가 늦은 밤이나 주말에 종사자에게 지속적으로 전화를 하고 종사자와 기관 앞으로 여러 차례 내용증명을 보내 심리적으로 압박하였음
- 법적 압박이나 민원 제기로 정서적 스트레스를 받는 직원들에게 즉각적인 상담지원을 제공하고, 필요한 경우 법적 자문을 통해 보호조치를 취함
- 민원 내용에 임금이나 근로 조건과 관련된 문제가 포함된 경우, 법적 기준에 따라 신속하게 대응하고 자문을 받아 해결함.
- 근로 관련 정보를 명확히 제공하고, 발생할 수 있는 문제에 대비한 매뉴얼을 마련함
- 종사자들에게 노동법 교육을 통해 자신들의 권리와 의무를 숙지하도록 함.
- 정기적인 법적 대응 교육을 통해 종사자들이 법적 절차와 대응 방안을 숙지하도록 함.

■ 보호자나 이용자가 종사자에게 모욕적인 메시지를 보냄

☑ 사례 2

- 보호자가 서비스를 종료하고 나가면서 ‘당신은 사회복지사 자격이 없고 당신 때문에 우리 아이가 폭력 장애인 됐다’는 식의 모욕적인 메시지를 보내고 구청에 민원을 넣음.
- 기관장과의 면담을 통해 종사자를 진정시키고, 종사자가 심리지원 프로그램에 참여하도록 함.
- 구청에 넣은 민원에 대해서는 기관차원에서 답변과 조치를 취함.

■ 자해한 사진을 보내거나 자살 시도 암시를 종사자에게 보냄

☑ 사례 3

- 전화를 통해 자해한 사진을 보내거나 자살하겠다는 메시지를 종사자에게 보냄.
- 이용자가 자살시도의 암시가 보이는 메시지를 보내어 즉각 경찰에게 신고함. 경찰에게 이용자의 병력과 현재 심리상태에 대해 설명하고 자살의 위험이 있음을 알려 경찰이 병원에 행정입원을 하도록 조치함.

■ 이용자가 종사자와 함께 있는 상황에서 자살을 시도함

☑ 사례 4

- 이용자가 종사자와 함께 병원 치료를 받고 돌아오는 길에 버스에 뛰어들어 자살 시도를 함
- 이용자는 119를 통해 응급실로 이송되었고 목숨에는 지장이 없었음. 이 과정에서 종사자는 매우 큰 정신적 충격을 받게 되어 기관에서는 일정 기간 휴가를 주었고 정신과 치료를 받도록 지원함.

■ 특정 종사자에게 과도한 요구를 하거나 끊임없이 반복적인 질문을 하여 업무를 방해함

☑ 사례 5

- 이용자가 특정 종사자에게 1 시간에도 4~5 번씩 똑같은 질문을 하며 찾아와 다른 일을 할 수 없는 상황으로 심리적 압박과 심한 스트레스를 받음
- 이용자와 종사자를 업무적으로 분리시키기 위해 담당 사례관리자를 교체하였고 일정 기간 휴식을 제공하는 등의 조치를 취함.

■ 동일한 사안 혹은 상이한 사안으로 지속적인 민원을 제기한 경우

☑ 사례 6

- 지역자활센터에서 일자리 참여하면서, 혹은 일자리사업 참여 후 본인이 마음에 들지 않았던 점들을 구청, 시청, 국가인권위원회, 국민신문고 등 다양한 경로로 지속적으로 민원을 1년 반 동안 제기함. 본인이 제기한 민원이 받아들여지지 않거나 명확히 잘못되었음이 확인되면 또 다른 문제를 가지고 계속 민원을 제기함. 또한 실장을 직무유기, 공문서위조 등으로 고발함(담당 실무자가 본인과 관련한 서류를 작성할 때 자의적으로 썼다는 것). 실무자는 경찰 조사를 받았으나 혐의없음으로 결론이 남.
- 실무자 차원에서 민원에 대응하는 한편, 기관 법인 소속의 노무사, 변호사에게 자문을 구하고 공식적인 의견서 작성을 요청함.

☑ 사례 7

- 생활시설에 있으면서 불만 사항이 있을 때마다 인권침해를 당했다며 국가인권위원회에 지속적으로 민원을 넣음
- 국가인권위원회에 민원이 접수되면 기관과 신고 당사자에게 연락이 옴. 기관은 국가인권위원회로부터 소명자료(진료기록, 외출관련, 약 복용 관련 등) 제출을 요청받음. 기관은 소명자료를 취합하여 제출하고 몇 개월 뒤에 민원 관련하여 연락을 받음. 민원제기 당사자가 퇴소한 경우는 사건이 종료되지만, 입원한 경우 시설로 다시 오는 경우도 있음.

3) 대응 방안

〈표 IV-3〉 정서적 폭력 및 민원에 대한 대응방안

구 분	내 용
기관 대응	• 지속적으로 반복되는 민원에 대해 기관 차원에서의 적극적인 대응 필요 •민원을 제기하는 이용자나 생활인의 입장과 그에 대응하는 종사자의 입장에 대해 균형있는 대응 필요 • 빈번하게 항의 전화나 민원을 제기하는 이용자는 기관장이나 중간관리자가 직접 상담하여 이용자의 불편한 마음을 경청하고, 기관의 입장과 담당 직원의 어려움에 대해 설명 • 상황이 계속될 경우 관련 법률로 처벌받을 수 있음을 안내 • 민원제기 과정에서 폭언 또는 위협을 행사하는 경우, 신체적 위협 및 언어적 위협에 대한 대응방법에 따라 처리 • 상황발생 시 특정 이용자와 접촉하는 것을 차단 • 위기대응위원회를 중심으로 적극 개입하여 필요한 조치를 취함 • 필요 시 경찰에 신속히 연락하고 경찰이 도착할 때까지 기관 책임자의 지휘 아래 기관 차원의 추가적인 피해를 막음 • 빈번하고 지속적인 민원으로 어려움을 겪고 있는 직원에 대해 필요한 상담 지원이나 휴식(휴가) 등을 제공
종사자 대응	• 제기된 민원에 대해 종사자가 대응하되, 개인적 차원에서의 대응이 어렵다고 판단하는 즉시 기관에 공유 • 민원 대응을 잘하는 것이 개인의 역량에 달려있는 것이 아님 • 반복되는 민원 내용, 민원인에 대한 관련 정보를 기록으로 남기고, 민원 내용과 상황이 불합리하다고 판단하면 기관에 보고하고 기관 차원에서의 대응을 요청 • 상대방이 제기한 민원상황에 대해 정중하게 그와 같은 상황이 벌어질 수밖에 없음을 충분히 설명함. 이 때 관련지침이나 규정 등을 제시하여 결정의 배경과 이유를 잘 설명해야 함 • 감정적 대응은 자제하고 대화는 간단하고 건조하게 함 • 협박 전화 또는 문자를 받았을 때 육설과 협박 등 내용을 녹음 저장하고 이용자에게 녹음파일을 토대로 기관에 보고할 예정이며 경찰에 신고할 수 있음을 알림

4) 관련 법령

「경범죄 처벌법」 제3조 (경범죄의 종류)

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

- 제40조 (장난전화 등)정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화, 문자메시지, 편지, 전자우편, 전자 문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
- 제41조 (지속적 괴롭힘) 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등의 행위를 반복하여 하는 사람

「형법」 제283조(협박)

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

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

「형법」 제314조(업무방해)

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

「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.

4 경제적 폭력²²⁾

1) 정의

경제적 폭력이란 이용자가 사회복지종사자의 개인적인 물건 또는 해당 기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우를 말함. 기물파손, 절도, 물품 갈취, 사기, 기록 손괴, 재물 훼손 등

예시

사무실의 용품을 던지거나 부수는 행위, 기관의 전화선을 자르고, CCTV에 돌을 던져 갸, 종사자 휴대폰이나 컴퓨터 등 파손 등

22) 서울특별시사회복지사업협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.33-35. 대전광역시 사회복지사업협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.58-59. 전남사회복지사업협회(2022). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.38-39 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

2) 사례

■ 프로그램 중 일어난 부상에 대한 치료비를 지원했으나 추후 추가 보상을 요구한 경우

☑ 사례 1

- 프로그램 진행 중 부상을 입어 그에 대한 치료비를 지급했으나, 나중에 흉이 생길 것 같으면서 그 부분까지 책임지라면서 추가 보상을 요구함.
- 기관의 매뉴얼에 근거하여 추가보상을 할 수 없다고 설명함. 하지만 모든 경우에 대해 매뉴얼을 적용하기 어려운 한계가 있음

■ 야간에 생활시설 내 집기, 개인 물건과 쓰레기 등을 투척한 경우

☑ 사례 2

- 실무자 1명이 야간 당직을 서고 있는데, 정신질환 생활인이 욕설과 막말, 고성을 지르는 등 증상이 나타나고, 눈에 보이는 모든 물건, 집기, 거실의 쓰레기 등을 투척함. 당직 실무자가 말렸으나 상황이 더 악화되어 실무자는 사무실에 들어가 문을 잠그고 있었음.
- 경찰에 신고하여 출동했으나, 직접적인 폭력 상황이 아니기 때문에 내부적으로 해결하라고 권고함. 단 외부에서 대기는 하고 있었음. 시설장에게도 연락했으나 늦은 시간이라 연락이 되지 않음. 새벽에 시설장에 상황을 알고 기관으로 와서 생활인 당사자의 면담을 진행함. 생활인 당사자와 몇 차례의 충분한 상담을 통해 입원하기로 합의함.

■ 이용인이 불만과 분노 표출 차원에서 기관 기물을 지속적이고 반복적으로 부순 경우

☑ 사례 3

- 이용인이 다짜고짜 문을 부수는 상황이 발생함.
- 이후 상담을 진행하면서 폭력행위에 대해 주의를 줌.
- 얼마 지나지 않아 또 커튼을 찢고 선풍기를 부수고 소란을 피움.
- 사례회의를 통해 이용중단을 결정하고, 적절한 기관으로 사례를 연계하도록 결정함.

■ 정신질환이 있는 회원이 기관의 기물을 파손한 경우

☑ 사례 4

- 정신질환이 있는 회원이 성질이 나서 의자와 나무 가벽을 박살내어 파손함
- 시설의 입소계약서에 기물파손에 대한 배상책임을 지도록 규정하고 있어 그 부분을 확인하고 상기시킴. 그러나 경제적 사정이 어려운 회원이어서 기관 입장에서 일부 손해를 감수하고 임시방편으로 수리함.

“회원분이 성질이 나서 나무 바격을 박살내신 적이 있어요. 보수하는 데 비용이 너무 많이 들어서 그냥 벽지를 붙여 막아놨습니다.”

■ 프로그램 중 불만이 있어 프로그램실의 가벽을 쳐 파손한 경우

☑ 사례 5

- 프로그램 도중 회원이 불만을 표출하며 프로그램실의 벽을 손으로 쳐서 부순 상황이 발생함.
- 프로그램을 진행하던 실무자와 회원 간 즉시 분리하고, 프로그램 진행을 맡았던 직원에게 전체 경과에 대한 설명을 들음. 충격을 받은 실무자는 바로 퇴근 조치하고, 회원면담을 진행함. 회원은 본인의 잘못을 시인하고 인정함.
- 긴급 직원회의를 통해 한 달 동안 이용 중단 조치를 취함(회원과 보호자 모두 동의). 그리고 실무자와 다른 회원들에게 사과함.
- 실무자는 프로그램 진행을 한달 간 쉬도록 함.
- 회원에 대해 프로그램이용을 중단하도록 하였으나 사례관리는 지속함(사례관리 담당자는 다른 실무자였음).
- 손상된 가벽을 수리하는데, 회원에게 파손된 것에 대한 배상요청은 하지 않고 수리하는데 참여하도록 함.
- 한달 후 회원이 다시 등원하였고, 그 날 당시 프로그램 담당자였던 실무자는 휴가였음. 얼마간의 기간이 지난 후 다른 실무자를 통해 담당 실무자가 다시 돌아온 회원을 보는 게 힘들었다고 들음. 당시 그 실무자가 폭력상황에서 위협을 많이 느꼈고, 다른 회원들 앞에서 당한 일이라 수치심을 많이 느꼈으며 실무자로서 권위가 사라진 부분 등 복합적인 감정이 들었다고 함.
- 기관장으로서 실무자의 상황과 상태에 대해 보다 민감했다면 휴가 및 심리지원 등을 진행했을 것인데 그 부분을 미처 신경쓰지 못함.

■ 이용인이 직원의 지갑에서 돈을 훔쳐 간 경우

☑ 사례 6

- 직원의 지갑에서 돈이 없어지는 도난상황이 벌어짐. 사무실에 CCTV가 없어 확인할 방법이 없었음.
- 또 다시 한 직원의 지갑에서 돈이 없어지는 상황이 벌어졌는데, 마침 다른 직원이 그 장면을 목격함. 이용 장애인이 지갑의 돈을 훔치는 상황이었음.
- 직원이 돈을 훔치는 이용 장애인을 데리고 사무국장에게 가 그 사실을 알리고 지난 번 도난상황에 대해서도 재차 확인함. 이용인은 도난 상황에 대해 긍정도 부정도 하지 않음. 도난 상황에 대해 기관차원에서 적극적으로 대응하지 않고 흐지부지 마무리됨. 피해자인 직원은 개인적인 소진감과 기관 차원의 미대응에 실망하여 이직함.
- 추후 이용 장애인의 지속적인 도벽으로 인해 이용인은 일자리에서 해고됨.

정신질환이 있는 이용인이 주말에 기관 냉장고에 있는 음식물을 모두 꺼내 몽개버린 경우

사례 7

- 양극성장애를 가진 이용인이 조증일 때, 주말에 혼자 나와 기관의 냉장고에 있는 모든 음식물을 꺼내 발로 몽개놓음. 냉장고에 있던 물, 음료, 회원들에게 나눠줄 빵 등을 다 훼손시켜놓았음.
- 건물 입구와 계단에 있는 CCTV를 통해 누군지 확인하고, 연락을 취했으나 연락두절. 그날 밤에 또다시 냉장고 물건들을 다 훼손함. 다음 날 긴급입원을 했음. 이후 회원들에게 공지하고 기관 내 CCTV를 설치함.

정신질환이 있는 이용인이 기관에 대변을 보고 가는 일이 반복된 경우

사례 8

- 건물 내 4층에 위치한 기관의 문을 잠그지 않고 24시간 열어놓은 상황이었음. 그런데 누군가 지속적으로 센터 안에 대변을 보고 가는 일일 종종 발생함.
- 실무자들이 심증적으로 누구인지는 알 것 같았지만, 심증만으로 처리할 수 없어 CCTV를 설치하고 공지하자 더 이상 발생하지 않음.

3) 대응 방안

〈표 IV-4〉 경제적 폭력 대응 방안

구 분	내 용
기관 대응	• 이용자나 생활인이 기물을 파손하는 상황에는 시설장(혹은 관계 직원)을 제외한 모든 인원은 안전한 외부로 이동하도록 함 • 상황이 악화될 경우를 대비해, 대피 통로와 방법을 미리 확보하고 안내함 • CCTV가 설치되어 있는 경우, 현재 상황이 녹화되고 있음을 알림 • 물품 파손과 위험 행동 등이 관련 법령에 따라 처벌될 수 있음을 알림 • 상황이 나아지지 않는 경우, 시설장과 담당 직원도 안전한 외부로 이동 • 필요한 경우 경찰에 신속히 연락하고, 경찰이 도착할 때까지 기관 책임자의 지휘 아래 기관 차원에서 추가 피해를 막음
종사자 대응	• 기물을 파손하려는 이용자와 대면했을 때, 차분하고 부드러운 언어로 폭력적 행위를 멈추기 위해 시도함 • 혼자 대응하지 않고 현장에 있는 종사자들이 함께 대처하되 이용자를 지나치게 압박하는 분위기를 조성하지 않도록 주의함 • 위험한 물건을 함부로 빼앗기보다는 물건을 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제언함 • 안전을 위해 필요한 조치를 취하고, 차분한 태도로 이용자를 진정시키되 위협적이고 폭력적인 방법이 문제해결에 도움이 되지 않음을 강조함

Tip

피해 부분에 대한 보상과 배상 진행

- 이용자나 생활인을 대상으로 보상과 배상 등을 이야기하기 어려운 점이 있으나, 명확한 절차를 통해 배상하도록 함
- 이같은 절차는 기관의 세부지침 및 위기대응위원회 등의 논의를 거침
- 배상은 종사자 개인이 요구하는 것이 아니라 사회복지시설 차원에서 요구하고 절차, 안내문 발송 및 고지 등을 사회복지시설 명의로 진행함
- 배상 과정과 사유, 내용, 절차 등에 관한 기록을 남김

*** 배상은 위법 내지 불법행위로부터 발생하는 책임을 말하며, 보상은 배상책임과 달리 적법행위로부터 발생하는 것을 말함

출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권 보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.60. 일부 수정 보완.

4) 관련 법령

「형법」 제141조(공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴)

- ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.〈개정 1995.12.29〉
- ② 공무소에서 사용하는 건조물, 선박, 기차 또는 항공기를 파괴한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

「형법」 제314조(업무방해)

전조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처한다.

「형법」 제366조(재물손괴 등)

타인의 재물, 문서 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995. 12. 29.〉

「형법」 제367조(공익건조물파괴)

공익에 공하는 건조물을 파괴한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

「민법」 제750조(불법행위의 내용)

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

「민법」 제751조(재산 이외의 손해의 배상)

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

5 성적 폭력²³⁾

1) 정의

원치 않는 신체적 접촉, 성적 수치심을 자극하는 말이나 성적 농담, 종사자를 성적인 면에서 평가하거나 지칭하는 경우, 이용자의 성기 노출, 강간이나 강간 시도의 경우 등을 포함함

예시

- 성적 수치심을 유발하는 행위
- 성적 농담, 외모에 대한 평가나 성적 비유에 관한 말
- 쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등 성적 접촉 시도
- 성희롱, 성추행, 강간 또 강간 시도 등

■ 법원·국가인권위원회에서 성희롱으로 인정된 사례

- 「남녀고용평등법 시행규칙」 제2조 [별표 1]은 직장 내 성희롱을 판단하기 위한 기준을 육체적·언어적·시각적 행위로 나누어 예시하고 있음

〈표 IV-5〉 법원·국가인권위원회에서 성희롱으로 인정된 사례

구 분	내 용
육체적 성희롱으로 인정된 예	• 허리에 손 두르기와 함께 손으로 엉덩이를 툭툭 치는 행위 • 허리를 잡고 다리를 만지는 행위 • 블루스를 추자고 허리에 손을 대고 쓰다듬는 행위 • 안마를 해준다고 어깨를 만지는 행위 • 테이블 아래에서 발로 다리를 건드리는 행위 • “노래방 가서 술도 한잔하고 놀자”며 팔짱을 끼고 억지로 차에 태우는 행위 • 업무를 보고 있는데 의자를 끌어와 몸을 밀착시키는 행위 • 가슴을 스치고 지나가는 행위 • 무릎을 만지고 무릎을 베고 누우려 하는 등의 행위 • 상의를 들어 올려 배가 드러나게 한 행위 • 손으로 볼을 지그시 누르듯이 밀고, 손을 잡아 이를 뿌리치는 피해자를 5~10m 가량의 거리를 끌고 간 행위 등

23) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.31-32. 대전광역시 사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.60-62. 전남사회복지사협회(2022). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.36-38. 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

구 분	내 용
언어적 성희롱으로 인정된 예	• “딱 붙은 옷 입으니까 섹시하고 보기 좋은데? 항상 그렇게 입고 다녀. 회사 다닐 맛 난다” • “여자가 들어갈 때 들어가고 나올 데 나와야 하는데 넌 말라서 안 섹시해.” • “여자가 그렇게 뚱뚱해서 어떤 남자가 좋아하겠어?” • “○○씨도 여잔데 미니스커트나 파인 옷 같은 것도 입고 다녀” • “술집 여자같이 그런 옷차림이 뭐야?” • “아가씨 엉덩이라 탕탱하네.” • “술 먹고 같이 자자.” • 자신의 성생활을 이야기하거나 상대방의 성생활에 대해 질문하는 행위 • “어제 또 야동 봤지?” • “남자는 허벅지가 튼실해야 하는데, 좀 부실하다.” • “운동하고 왔어? 어깨 한번 만져보고 싶다.” • “우리는 여직원들이 많아서 여자 나오는 술집은 갈 필요가 없어.” • “술은 여자가 따라야 제 맛이지. ○○씨가 부장님 술 좀 따라드려” • “우리 ○○씨~ 우리 이쁜이~ 우리 애인 어제 잘 들어갔어?” • 입고 있는 티셔츠를 보며 “그 셔츠 맘에 든다. 한번 입어보게 벗어봐라.”라는 말을 수차례 하고, 티셔츠를 잡거나 만지며 벗어보라고 한 행위 • “한국 여성들이 외국남자를 좋아하는데, 그게 커서 좋아한다” • “내가 총각이라면 (상대방)과 결혼할 것이다” • “성적인 문란함이 여성 불임의 원인이 될 수 있다” • “(치마가 짧다면서) 고개를 숙이며) “다 보인다” • “몸을 팔아 생계를 유지하는 여자들 같다.” • “처녀분이 총각김치를 맛있다고 하면 어떡하냐” • “내가 나이가 많아서 그런지 어린 여자보다 나이 많은 여자가 좋다”, “어린애들이 타주는 차가 맛있다”, “몸매가 좋으니까 ○○가 나가봐라”, “몸매가 날씬해서 사람이 냉정해 보인다” • (동성 간) “왜 이렇게 늦게 오냐, 오줌을 찹끔찹끔 싸냐, 건강하냐?”
시각적 성희롱으로 인정된 예	• 성적 함의가 있거나 이를 연상시키는 사진이나 동영상, 만화, 기사, 농담시리즈, 이에 대한 링크를 카카오톡, 메신저 등을 통해 전송하는 행위 • 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위 • 성행위를 연상시키는 동작을 취한 행위 • 성기 모양의 조각을 볼 수 있게 둔 행위
그 밖에 성희롱으로 인정된 예	• 사적인 내용의 문자를 보내서 보내지 말라고 했더니 동료들 앞에서 인격적으로 무시하는 행위 • 퇴폐적인 술집에서 이루어진 회식에 원치 않는 근로자의 참석을 강요하는 행위 • 거래처 접대를 해야 한다며 원치 않는 식사, 술자리 참석을 강요하거나 거래처 직원과의 만남을 강요하는 행위 • 등 부분 등 맨살이 드러난 신체 부위를 촬영하는 행위 • 실제로 촬영하거나 저장하지는 않았다고 해도 무단으로 영상을 촬영하는 듯한 행위 • 출장지 숙소에 따라 들어오려고 하면서 “쉬었다 가자”고 한 행위

출처 : 여성가족부(2023). 공공부문 성희롱·성폭력 사건처리 매뉴얼. pp.15~17. 재구성.

2) 사례

■ 이용자가 이성 종사자에게 신체 접촉을 시도하는 경우(가정방문 시)

☑ 사례 1

- 이용어르신이 종사자에게 안아달라고 하거나 침대에 같이 앉자고 요청함.
- 관리자가 이용어르신을 만나 몇월, 몇일 이런 행동을 하셨는데 이런 행동을 하면 안된다고 경고함. 반복될 경우 서비스 종결이 될 수 있음을 고지함.
- 반복될 경우, 고충처리위원회에서 서비스 종결 여부를 논의할 수 있음.
- 성적인 문제가 발생하면 성추행이나 성희롱 관련 교육자료를 이용자에게 제공하고, 종사자 또는 직접 서비스 제공자에게 읽어주라고 함(보호자에게도 알리고 교육자료를 함께 읽도록 함). 성적인 문제가 반복될 경우, 서비스 중단이 될 수 있음을 고지함.

☑ 사례 2

- 이용어르신이 종사자에게 직·간접적인 신체 접촉을 반복적으로 시도함.
- 종사자의 등을 손으로 스다듬거나 몸을 가볍게 스치고 지나가는 등의 애매한 신체 접촉이 반복적으로 일어나 직접적으로 경고할 수 없는 상황이 발생하였을 때, 우선, 종사자 2명을 함께 파견하여 심리적으로 경각심을 갖게 함. 또는 동성 종사자로 교체함. 교체 시 이용자에게 사유를 분명히 알림.

■ 종사자 개인 연락처로 늦은 시간에 전화하여 성적인 이야기를 하는 경우(전화상의 성희롱)

☑ 사례 3

- 남성 어르신들이 여성 종사자에게 부적절한 성적 언어를 사용하거나 개인 연락처로 늦은 시간에 여러 차례 전화함.
- 어르신 이용자에게 성희롱 예방 교육을 실시하고, 관리자가 이용자를 방문하여 주의 조치함

■ 종사자에게 이성친구와의 있었던 성적인 일에 대해 이야기함

☑ 사례 4

- 이용자가 불필요하게 성적인 이야기를 하거나 이성친구 관계에서 있었던 성적인 일에 대해 이야기함.
- 종사자가 불편감을 표현하고 성희롱 예방교육에 대한 교육자료를 근거로 성희롱이 될 수 있는 말이나 행위 등에 대해 알려주고 성적인 이야기를 타인에게 하지 않도록 주의를 줌.

■ 종사자나 타인이 있는 함께 있는 장소에서 야한 동영상을 보는 경우

☑ 사례 5

- 종사자와 함께 있는 공간에서 발달장애인 이용자들이 모여 함께 야한 동영상을 보면서 환호성을 지르며 이야기함.
- 종사자가 성희롱 예방교육에 대한 교육자료를 근거로 이러한 행동이 타인에게 성희롱에 해당되는 행동이 될 수 있음을 고지함.

■ 종사자와 함께 있을 때 노출이 심한 옷을 입음

☑ 사례 6

- 생활시설에서 이용자 개인방으로 들어오라고 해서 들어갔을 때 노출이 심한 옷을 입고 있는 경우가 있어 종사자가 불쾌감을 느낌.
- 이용자를 대상으로 하는 정기적인 생활교육(기본 에티켓관련)을 통해 노출이 심한 옷을 입을 때 상대방에게 성희롱에 해당하는 행위임을 고지함.

■ 성 정체성이 다른 이용자가 거주시설에서 생활하면서 이용자나 종사자에게 성추행적 행동을 함

☑ 사례 7

- 여성 생활시설에서 성정체성이 다른 이용자가 여성 이용자나 여성 종사자에게 성희롱적 언어를 사용하거나 성추행적 행동을 함.
- 종사자가 경찰에 성희롱으로 신고하였으나 적극적인 처벌은 없었고 자체적으로 합의하라는 권고를 받음.

3) 대응 방안

〈표 IV-6〉 성희롱·성폭력의 대한 대응

구 분	내 용
기관 대응	• 성희롱·성폭력을 예방하기 위한 교육 등을 실시할 의무가 있음. - 연 1회 이상 기관장 포함, 전 직원을 대상으로 실시 - 성희롱·성폭력 예방지침을 마련하여 시설 내 종사자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 게시 • 성희롱·성폭력 예방시스템을 구축하여야 함 - 성희롱·성폭력 고충상담원의 지정을 포함하여 사건 처리절차 마련 - 성희롱·성폭력 고충 상담과 구제절차, 사건 처리절차와 조치기준이 성희롱·성폭력 예방

구 분	내 용
	교육에 반드시 포함되어야 함 - 성희롱·성폭력 사건이 발생하면 규정에 따라 신속하게 객관적인 조사를 진행하도록 관리 감독해야 함 • 성희롱·성폭력 피해자 보호조치와 사실관계 확인 시 행위자 징계 등 필요한 조치를 할 의무가 있음 - 조사기간 동안 피해근로자 도의 보호를 위해 피해근로자 등이 원하는 경우 근무장소의 변경, 유급휴가 등의 조치를 해야 함. - 조사 결과 직장 내 성희롱·성폭력 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등의 조치를 해야 함. - 조사 결과 직장 내 성희롱·성폭력 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 직장 내 행위자에 대해 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 해야 함. • 성희롱·성폭력 2차 피해 방지 및 재발방지를 위한 조치를 강구해야 함. - 사건 발생 시 곧바로 2차 피해에 대한 예방교육을 실시하여 2차 피해가 발생하지 않도록 직원들의 인식을 개선해야 함. - 피해자가 원하는 경우 유급휴가, 근무장소 변경, 부서 전환, 행위자의 부서 전환 및 재발 방지 교육지시 등 필요한 조치를 취해야 함. - 피해자가 원할 경우, 원하는 시점에 심리치유 및 상담을 제공하여야 하고 피해자 대상 2차 피해 발생 여부 등에 대해 일정 기간 피해자 사후관리를 해야 함. - 피해자가 2차 피해 발생 및 불공정 처리 호소 시, 외부 전문기관 소속 변호사를 연계하여 무료 법률상담 및 법률구조 지원을 요청하고 지원해야 함.
종사자 대응	• 성희롱·성폭력은 전적으로 행위자의 잘못이지 피해자의 탓이 아닌 것을 인식해야 함. 또한 왜곡된 조직문화, 권력관계 속에서 발생한 행위자의 불법행위일 뿐 피해자의 잘못이 아님을 인식해야 함. • 성희롱·성폭력 행위에 대한 거부 의사 전달은 이후 법적, 제도적 절차 시 도움이 됨. - 사건에 대한 객관적 사실을 6차 원칙에 의거하여 기록하고 SNS, 문자, 이메일, 전화통화 내역, 목격자 등 관련 자료 확보 • 기관 내 고충처리절차 등 성희롱·성폭력 문제의 해결 절차를 숙지하고, 노동조합 등의 지원단체를 살펴본 후 적절한 해결방법을 모색해야 함. • 기관 내 절차를 통해 해결책을 모색할 경우 행위자의 사과와 재발방지 약속 등을 전제로 한 합의 및 조정, 행위자에 대한 처벌 등을 요구할 것인지 등 자신이 원하는 해결방법을 강구해야 함. - 기관 내 성희롱·성폭력 고충상담 부서 담당자에게 연락을 취하고 신고함. 이때는 행위자의 행위에 대하여 자세하게 진술해야 함. - 본인에 대한 보호조치와 피해구제를 위한 해결책을 요구해야 함. - 조사 절차가 진행되는 동안 행위자와 접촉을 하지 않을 수 있도록 업무공간의 변동과 유급휴가를 요청할 수 있음. • 기관 내 제도를 먼저 이용하여 해결을 도모한 다음 제대로 해결되지 않는 경우에 주로 외부 기관을 이용할 수 있음. 그러나 반드시 기관 내 제도를 먼저 이용해야 하는 것은 아니며, 여러 가지 구제제도를 동시에 이용할 수 있음. • 피해자가 행위자의 언행을 사내 게시판에 글로 올리는 경우 법적으로 명예훼손으로 인한 고소 등의 문제가 발생할 수 있으므로 유의해야 함. 성희롱·성폭력 피해를 입은 경우 신뢰할 수 있는 상급자나 상담기관 등과 상의하도록 함.

출처 : 여성가족부(2023). 공공부분 성희롱·성폭력 사건처리 매뉴얼. pp.61-67. 발췌.

4) 관련 법령

「형법」 제298조(강제추행) - 육체적 성폭행

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

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

「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 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

「경범죄 처벌법」 제3조(경범죄의 종류)

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

「남녀고용평등과 일, 가정양립 지원에 관한 법률」 제14조의 2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

- ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

6 정보적 폭력²⁴⁾

1) 정의

종사자의 개인정보(휴대폰번호, 주소, 가족사항 등)가 노출되어 일상생활이나 업무 추진 상에 위험 상황이 발생하는 것을 의미함. 사이버 명예훼손, 종사자의 ID와 주민등록번호 도용, 원치 않는 내용의 전화, 문자 및 메일을 보내는 경우, 개인 및 가족 정보가 노출되어 어려움을 겪는 경우임.

예시

- 원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버 폭력
- 사이버 명예훼손
- 종사자의 개인정보(예, 개인 휴대전화 번호, 주소, 가족 등) 노출

2) 사례

■ 이용자에게 종사자 개인 연락처가 무단으로 공유됨

☑ 사례 1

- 이용자가 다른 이용자에게 종사자의 연락처를 알려주어 모르는 사람으로부터 전화를 받게 될 때 당황스러움.
- 이용자에게 종사자의 개인정보보호에 대한 지침을 알려줌. 그래도 지속적으로 전화가 오는 경우 전화를 차단하기도 함. 기관에서는 원칙적으로 종사자의 개인 연락처를 공개하지 않고 기관 전화번호를 사용하게 하지만 근무 시간 외에 비상시 연락이 필요할 때는 기관장의 연락처를 알려줌.

■ 휴대폰이 없는 노숙인들과 연락이 필요할 때 종사자의 개인 연락처를 사용하게 됨

☑ 사례 2

- 노숙인들의 경우, 휴대폰이 없는 이용자가 많아 행정적인 업무 연락이 필요할 때 종사자의 개인 연락처를 사용하게 됨.
- 기관에 업무용 휴대폰이 있는 경우는 이를 활용할 수 있음. 하지만 없을 때는 종사자의 휴대폰을 사용할 수밖에 없음. 또는 종사자의 사적 보호를 위해 기관장의 연락처를 사용하기도 함.

24) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.62-65. 전남사회복지사협회(2022). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.39-40. 발체. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

3) 대응 방안

〈표 IV-7〉 정보적 폭력의 대한 대응

구 분	내 용
기관 대응	• 종사자의 개인정보가 누출되지 않도록 기관 내 대응체계 구축(업무용 핸드폰 지급, 기관 웹사이트 관리, 기관 내 정보 보안 시스템 마련 등) • 이용자·생활인에게 서비스 중단 사유가 될 수 있음을 고지 • 관련 법률에 따라 처벌될 수 있음을 고지 • 필요에 따라 담당자 교체 • 필요시 증거수집 및 법적 대응 지원 • 종사자 심리상담 지원
종사자 대응	• 기관에 피해 사실을 보고하고 기관 차원에서의 개입을 요청함 • 상황 발생 시 가해자에게 즉각 중단할 것을 요청 • 필요할 경우 증거 자료 수집 • 이용자에게 종사자의 개인정보보호에 대한 지침을 고지. 지속적으로 전화가 올 경우 전화를 차단할 수 있음을 고지하고 차단함.

Tip

직원 개인 핸드폰 번호 노출하지 않는 요령²⁵⁾

- 방문전 대상 가구에 “제가 집에 도착하기 전에 연락할 일이 있으면 발신자 표시 제한으로 번호가 뜰 것이니 꼭 받아달라”고 요청하고 방문
 - 발신자표시제한으로 연결한 후에도 연결이 안 될 경우 기관 사무실에 요청하여 “방문대상자 가구에 전화 요청”
 - 방문대상자의 가족 또는 지인의 전화 통화가 필요한 경우 대상자 핸드폰 활용
- ※ 이용자와는 달리 종사자의 개인정보 보호를 위한 구체적인 방안이 개인정보보호법에 마련되어 있지 않으므로 개인 휴대폰 번호가 노출되지 않도록 주의해야 함.

25) 대전광역시사회복지사업협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.64.

4) 관련 법령

「형법」 제34조(신용, 업무와 경매에 관한 죄)

제313조(신용훼손) 허위의 사실을 유포하거나 기타 위계로써 사람의 신용을 훼손한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

② 컴퓨터등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

「형법」 제35장 제316조(비밀 침해의 죄)

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 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

「형법」 제317조(업무상비밀 누설)

① 봉함 기타 비밀장치한 사람의 편지, 문서 또는 도화를 개봉한 자는 3년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

② 봉함 기타 비밀장치한 사람의 편지, 문서, 도화 또는 전자기록등 특수매체기록을 기술적 수단을 이용하여 그 내용을 알아낸 자도 제1항의 형과 같다.

「형법」 제347조의2(컴퓨터 등 사용 사기)

컴퓨터등 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 권한 없이 정보를 입력·변경하여 정보처리를 하게 함으로써 재산상의 이익을 취득하거나 제3자로 하여금 취득하게 한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

개인정보보호법 제59조(금지행위)

개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위
2. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위
3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위



V

직장 내 괴롭힘 개념과 대응 절차

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

V 직장 내 괴롭힘 개념과 대응 절차²⁶⁾

1 직장 내 괴롭힘의 개념

직장 내 괴롭힘 금지 제도 원칙 <근로기준법 제76조의 2>

- 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위 금지
- ※ 사용자*가 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우, 1000만원 이하 과태료 부과
- *사용자의 배우자, 4촌 이내 혈족·인척이 해당사업·사업장의 근로자인 경우 포함

출처 : 고용노동부(2024). 근로자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p3.

- 근로기준법상 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위임.

Tip

직장 내 괴롭힘 관련 법

직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)

직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치 의무

근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치 의무

산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치), 산업안전보건법 제68조(벌칙), 산업안전보건법 시행령 제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치), 산업안전보건법 시행규칙 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항에 관한 취업규칙 필수 기재의무

근로기준법 제93조(취업규칙의 작성·신고)

직장 내 괴롭힘 발생 사실에 대한 신고·주장을 이유로 한 해고 등 불이익 조치 시 형사 처벌

근로기준법 제109조(벌칙)

직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병에 포함

산업재해보상보험법 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)

정부의 책무 규정에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항

산업안전보건법 제4조(정부의 책무)

출처 : 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.49.

26) 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.49-58. 고용노동부(2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼. 참조, 발제. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

2 직장 내 괴롭힘의 사례

 행위자	사용자 사업주, 사업경영담당자, 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자 근로자 피해자의 사용자와 근로관계를 맺고 있는 근로자, 파견근로자의 경우 사용사업주 소속 근로자	 피해자	• 정규직, 계약직, 임시직, 일용직 등 명칭, 고용형태, 계약기간 관계 없이 모든 근로기준법상 근로자 • 특수형태 근로종사자는 근로기준법 적용 제외
 행위장소	• 반드시 사업장 내일 필요는 없으며, 사업장 외부의 회식장소, 외근·출장지, 업무 관련성이 있는 사적 공간도 인정 가능 • 사내메신저, SNS 등 온라인에서 발생한 경우도 인정	 행위요건	• 세 가지 핵심 요건을 모두 충족해야 할 것 ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용 ② 업무상 적정 범위를 넘는 행위 ③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화

출처 : 고용노동부(2024). 근로자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.9.

1) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

- (우위성) 피해 근로자가 저항 또는 거절하기 어려운 개연성이 높은 상태가 인정되어야 하며, 행위자가 이러한 상태를 이용해야 함.
- (지위의 우위) 기본적으로 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 말하나, 직접적인 지휘명령 관계에 놓여있지 않더라도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용한다면 지위의 우위성 인정 가능
 - 직장 내 성희롱 관련 판례의 입장을 통해 볼 때, 사용자가 행위자인 경우 직장에서의 지위의 우위성이 쉽게 인정될 수 있음.
- (관계의 우위) 사실상 우위를 점하고 있다고 판단되는 모든 관계가 포함될 수 있는데
 - 주로 개인 對 집단과 같은 수적 측면, 연령·학벌·성별·출신 지역·인종 등 인적 속성, 근속연수 전문지식 등 업무역량, 노조·직장 협의회 등 근로자 조직 구성원 여부, 감사·인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등의 요소 등이 문제될 수 있음.
 - 행위자가 피해자와의 관계에서 우위성이 있는지는 특정 요소에 대한 사업장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 판단하되,
 - 관계의 우위성은 상대적일 수 있기 때문에 행위자-피해자 간에 이를 달리 평가해야 할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인 필요
- (우위성 판단 요소의 중복 가능성) 지위, 관계 중 여러 요소가 복합적으로 우위성을 형성할 수도 있으며 명확히 구분되지 않을 수도 있음.
- (우위성의 이용) 직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 행위한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음.

2) 업무상 적정범위를 넘을 것

- 사용자가 모든 직장 내 인간관계의 갈등 상황에 대하여 근로기준법에 따른 조치를 취해야 하는 것은 아니므로, 행위자가 피해자에 비하여 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가 업무 관련성이 있는 상황에서 발생한 것일 필요 있음.
 - 다만, 여기서의 업무 관련성은 '포괄적인 업무 관련성'을 의미한다고 보아야 할 것이므로, 직접적인 업무수행 중에서 발생한 경우가 아니더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 병자하여 발생한 경우 업무 관련성 인정 가능
 - 개인적 용무 중에 발생한 갈등 상황은 그것이 직장 내 구성원 간에 벌어진 일이라 하더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 병자하여 이루어졌다는 특별한 사정이 없는 한 사용자에게 법상 조치 의무를 부담하는 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기는 어려움.
- 문제된 행위가 업무상 적정범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는
 - ① 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나,
 - ② 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되어야 함.
- 따라서 업무상 지시, 주의·명령에 불만을 느끼는 경우라도 그 행위가 사회 통념상 업무상 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 곤란함.
- 그러나 그 지시나 주의·명령 행위의 양태가 폭행이나 과도한 폭언 등을 수반하는 등 사회 통념상 상당성을 결여하였다면 업무상 적정범위를 넘었다고 볼 수 있으므로 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음.
- 또한, 문제된 행위 자체는 업무상 필요성이 인정되더라도 사업장 내 동종유사업무를 수행하는 근로자에 비하여 합리적 이유 없이 대상 근로자에게 이루어진 것이라면 사회 통념적으로 상당하지 않은 행위라고 볼 수 있음.
- 업무상 필요성이 있는지 여부는 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계 법령에서 정한 내용에 비추어 판단

■ 상황별 행위 예시

- 신체에 유형력을 행사하는 폭행 행위나 협박하는 행위는 사실관계만 인정되면 업무상 적정범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 폭언, 욕설, 헐담 등 언어적 행위는 공개된 장소에서 이루어지는 등 제3자에게 전파되어 피해자의 명예를 훼손할 정도로 판단되면 업무상 적정범위를 넘어선 행위로 인정 가능하며, 그렇지 않더라도 지속반복적인 폭언·욕설은 피해자의 인격권을 심각하게 해치며 정신적 고통을 유발할 수 있으므로 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 반복적으로 개인적인 심부름을 시키는 등 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 사적 용무 지시는 업무상 필요성이 없는 행위이므로 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 집단 따돌림, 업무수행과정에서의 의도적 무사배제 등의 행위는 사회통념상 상당하지 않은 행위로서 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 근로계약 체결 시 명시했던 업무와 무관한 일을 근로자의 의사에 반하여 지시하는 행위가 상당기간 반복되고 그 지시에 정당한 이유가 인정되지 않는다면 업무상 필요성이 없는 행위로서 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 업무를 과도하게 부여하는 행위는 그렇게 하도록 지시하지 않으면 안 되는 업무상 불가피한 사정이 없음에도 불구하고 해당 업무에 대하여 물리적으로 필요한 최소한의 시간마저도 허락하지 않는 등 상당성이 없다고 인정되면 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 제공하지 않거나, 인터넷·사내 인트라넷 접속을 차단하는 등 원활한 업무수행을 방해하는 행위는 사회통념상 상당성이 없는 행위로서 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능
- 그러나 모든 근로자에게 비품 제공을 하지 못하고 있는 사정이 있거나 일시적인 경영 악화 등으로 인하여 발생한 상황이라면 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 보기 어려움

출처 : 고용노동부(2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼. p.13.

3) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

- 근무환경을 악화시키는 것이란, 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미 - 근무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예, 면벽근무 지시)하는 등
- 인사권의 행사범위에는 해당하더라도 사실적으로 볼 때 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 근무환경이 악화된 것으로 볼 수 있음.
- * 사실행위 측면을 넘어서 해고, 전보, 전환배치명령 등 인사조치가 직장 내 괴롭힘으로 문제되는 경우에는 근로기준법 제23조 위반 여부로 해결해야 할 것임.

- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무 환경이 악화되었다면 인정

■ 직장 내 괴롭힘 행위(예)

- 아래 예시된 해당하는 행위들이 사업장의 취업규칙에 금지되는 행위로 규정되어 있는 상태에서, 해당 행위가 실제 발생하면 법상 직장 내 괴롭힘의 개념요건에 부합하는지를 판단함.
- 사업장에서는 각 사업장의 상황에 맞게 어떤 행위를 징계 등으로 규제할 것인지, 규제대상이 되는 행위의 정도에 따라 징계 수위를 어떻게 할지 등을 명확히 할 필요 있음.

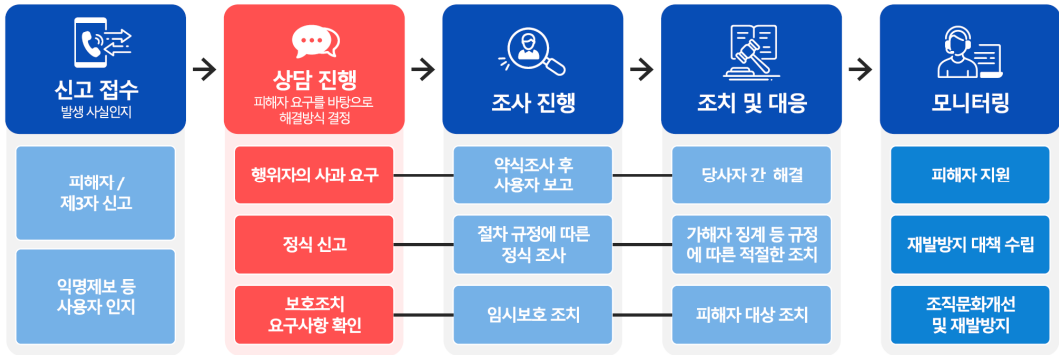
- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적, 반복적으로 지시
- 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
- 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- 욕설이나 위협적인 말을 함
- 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
- 의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요함
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단함

출처 : 고용노동부(2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼. p.16.

3 직장 내 괴롭힘 대응 절차

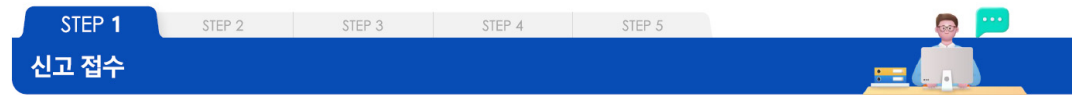
- 직장 내 괴롭힘 사건처리를 위하여 대략 아래와 같은 절차를 생각해 볼 수 있음.

〈그림 V-1〉 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차



출처 : 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.5.

1) 사건의 접수

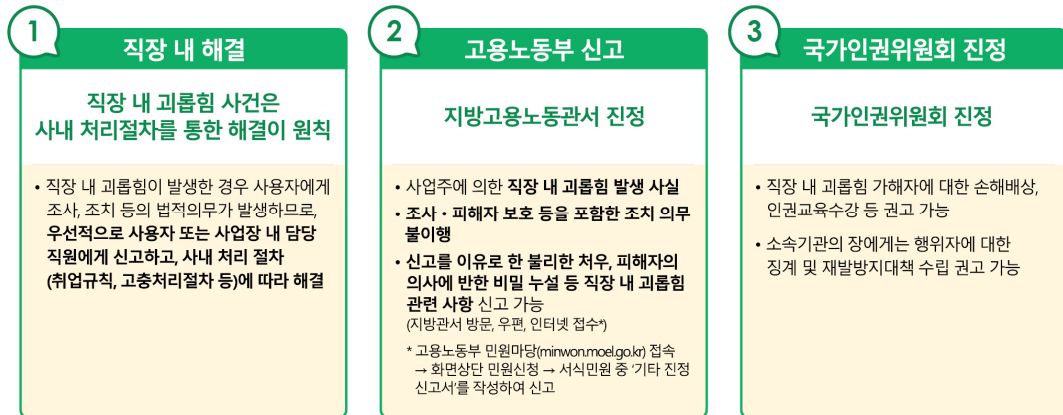


- ☑ 신고, 제보 및 소문 등 다양한 경위로 사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우, 지체없이 객관적인 조사 실시

출처 : 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.6.

- 법에 따라 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고할 수 있으므로 신고자를 불문하고 신고가 있는 경우 사건을 접수함.
 - 신고는 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무 담당 조직(담당자)에 직접 하는 경우뿐 아니라 온라인 신고센터, 이메일 등 다양한 창구를 통하여 자유롭게 할 수 있도록 보장해 주어야 함.
 - 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장되며, 불이익이 없음을 공지하여 신고자의 우려를 미리 해소해주는 것이 바람직함.
- 신고가 없더라도 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무 담당 조직(담당자)이 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 되는 경우 사건 접수가 가능함.

■ 직장 내 괴롭힘 신고 방법



출처 : 고용노동부(2024). 근로자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.5.

2) 상담



- ☑ 상담을 통해 피해자의 피해상황 및 요청사항 등을 파악하고 피해자의 의사를 고려해 사건의 처리방향을 결정
- ☑ 피해자에게 사건 처리절차의 전 과정이 비밀로 유지된다는 점을 알리고, 참고인 등에게도 비밀유지의무를 고지

출처 : 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.7.

- 상담단계에서는 피해자의 괴롭힘 피해 상황 등을 파악, 사건의 처리 방향을 결정하여야 함.
 - 피해자가 비밀보장을 원하며, 공식적인 사건으로의 진전을 원하지 않는 경우 이를 고려한 절차를 진행할 수 있음.
- 상담자는 먼저 상담을 포함한 사건처리 절차의 모든 과정에서 철저히 비밀이 유지될 것임을 고지하고, 신고인 에게도 또한 비밀 유지 의무가 있음을 고지하여야 함.
 - 상담이 진행되는 장소 역시 비밀이 보장될 수 있는 공간이어야 함.
- 피해자가 직접 신고한 경우에는 바로 피해자를 상담하지만, 목격자 등 제3자가 신고한 경우에는 신고자를 먼저 상담한 이후 피해자를 상담하여야 함.
- 상담 과정에서는 아래의 내용을 확인함.
 - 신고인·피해자, 행위자 인적 사항 및 당사자 간 관계
 - 신고인 또는 피해자 진술에 따른 직장 내 괴롭힘 피해 상황

- 피해자가 문제해결을 위하여 요구하는 내용
- 괴롭힘 해결 과정에서 우려되는 상황
- 직접증거 및 정황증거에 관한 정보(목적자, 이메일, 녹음, 메신저 대화 내용, 일기, 치료기록 등)
- 상담자는 피해자의 이야기를 경청하는 것이 가장 중요함.
 - 상담자는 사건 조사를 담당하는 것이 아니므로, 괴롭힘 행위에 관한 내용을 피해자가 진술할 때 맥락이 맞지 않거나 육하원칙(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)에 따라 이야기하지 않더라도 피해자 입장에서 진술하도록 배려하여야 함.
 - 특히 피해자가 받는 고통이나 부정적인 감정에 대하여 충분한 시간을 들여 경청하여야 함. 다만, 상담자는 피해자의 감정에 너무 깊이 동화되지 않도록 주의하여야 함.
- 괴롭힘 행위로 인한 피해자의 피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악하여야 함.
 - 피해 정도가 심각할 경우 심리 상담, 의료지원, 법적 지원 등을 고려해야 하는지 파악할 필요성이 있고, 정식 조사 절차로 진행 시 행위자에 대한 조치를 결정하는 데 중요한 참고자료가 됨.
- 직장 내 괴롭힘 사건 해결을 위해 마련된 다양한 법 제도와 사내 제도와 절차에 대한 객관적 정보를 제공하여야 함.
- 상담 후 피해자의 요청사항을 정확하게 파악하고, 이에 따라 다음 절차로 넘어가도록 함으로써 상담을 종결함.

3) 조사



출처 : 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.8.

(1) 약식 조사

- 피해자가 행위자의 사과, 재발 방지 약속 등 당사자 간 합의를 원하는 경우 우선 피해자가 얘기하는 피해 사실에 대하여 약식 조사를 통하여 확인할 필요가 있음.

- 약식 조사는 별도 조사자가 실시하는 것이 바람직하나 상담자가 직접 할 수도 있음.
- 약식 조사는 행위자와 피해자의 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 진행하지 않고, 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자에 관한 조사만 하여 최대한 조속히 완료해야 함.
- 조사자는 약식 조사 보고서를 작성하여 시설장(사업주)에게 보고하여야 함.
 - 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단 요소)
 - 피해자 또는 피해자가 추천한 참고인이 진술한 내용을 기반으로 한 사건 경위
 - 문제가 된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지를 입증할 수 있는 증거(직접 또는 정황증거)
 - 피해자의 피해 정도
 - 피해자의 요청사항

(2) 정식 조사

- 상담 과정에서 피해자가 정식 조사를 통한 해결을 요청한 경우 신속하게 조사 방향, 조사범위, 조사 대상 등을 결정하여야 함.
 - 조사의 기간, 조사자, 조사위원회 구성 등에 대해서는 취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있을 필요가 있음.
 - 조사위원회를 통하여 조사하는 경우 위원장은 지체없이 조사위원회를 구성하여 접수된 사건을 처리하여야 함.
- 당사자가 조사과정 및 조사 결과를 신뢰할 수 있어야 하며, 직원들에게 조사가 공정하고 전문적이며 신속하게 진행된다는 신뢰가 형성되어야 하는 만큼, 조사자의 중립성과 전문적 역량이 중요함.
- 통상적으로 사건 조사와 처리는 인사팀, 법무팀, 감사팀 등에서 수행하는 경우가 많음.
 - 사건이 복잡하거나 다양한 당사자가 연계된 경우 등 조사자 개인이 처리가 어렵다고 판단되는 경우 위원회 방식 또는 외부전문가 참여 등을 고려할 수 있음.
 - 사안에 따라서는 노조 대표나 노사협의회 위원을 조사에 참여시키는 것도 고려할 수 있음.
- 한편, 시설장(대표이사)이 행위자로 지목된 경우에는 시설장(대표이사)의 선임 또는 해임 등의 결정 권한을 가진 기관에서 결정할 수 있도록 별도의 절차를 마련할 필요가 있음.
 - 조사는 공정성 및 신뢰성 확보를 위하여 감사가 조사를 직접 하고 이사회에 보고하도록 별도 체계를 갖출 필요가 있음. 이 경우 감사는 회사의 비용으로 외부전문가 등을 참여시키거나 외부기관에 의뢰하여 조사를 수행할 수 있도록 하는 것이 적절함.
- 조사자(위원)는 비밀 유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대하여 비밀을 유지하여야 함.

- 피조사자 역시 비밀 유지 서약서를 작성해야 하고, 조사자(위원)가 조사 개시 전에 비밀 유지에 관하여 충분히 설명하여야 함.
- 조사과정 중 피해자 보호를 위하여 피해자의 요청사항을 확인하여 근무 장소 변경, 휴가 부여 등 조치를 하여야 함. 다만 피해자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 안 됨.
- 대면조사를 진행하는 경우 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원) 2명이 참여하여야 함.
- 조사 순서는 피해자 → 참고인 → 행위자 순으로 진행함.
 - 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나, 당사자 조사는 대면조사를 원칙으로 함.
- 직장 내 괴롭힘 판단 기준을 고려하여 관련자 조사를 수행하고, 조사 결과 직장 내 괴롭힘 해당 여부에 대한 조사자(위원회)의 의견을 조사보고서에 기술함.
 - 사건의 경위
 - 피해자, 행위자 인적 사항 및 당사자 관계
 - 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부
 - 행위로 인한 피해자의 피해 정도
 - 조사과정에서의 피해자 요청사항
 - 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
 - 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화 내용, 일기, 치료기록 등) 검증
- 업무상 적정 범위 초과 관련, 문제가 된 행위가 업무상 필요성이 인정되는 행위인지를 판단하기 위한 조사를 위하여, 상급자 또는 행위자의 직무에 대하여 잘 알고 있는 임직원을 참고인으로 조사할 수 있음.
- 조사하는 과정에서 피해자 또는 다른 참고인이 피해자 외에도 행위자에게 직장 내 괴롭힘을 당한 다른 피해자가 있다고 진술하는 경우
 - 그것이 또 다른 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고하는 취지인지 확인하고, 신고하는 취지가 맞는 경우 별건으로 사건을 접수한 후 해당 피해자 상담을 통하여 진행 중인 사건 내용에 추가하여 조사를 원하는지 등의 의사를 확인하여야 함.
 - 만약 별건을 신고하는 취지가 아니라 하더라도 행위자의 습성 등을 파악하기 위하여 진술 속의 또 다른 피해자를 참고인으로 조사하면서 별건 신고 의사를 확인할 필요가 있음.
- 조사가 끝나면 조사보고서를 작성하여 시설장(사업주)에게 보고하여야 함.
- 조사자(위원회)가 제출하는 조사보고서만으로도 직장 내 괴롭힘 행위의 사실관계, 직장 내 괴롭힘 해당 여부 판단이 가능하도록 작성되어야 함. 이를 위하여 사건 경위에 문제된 행위를 최대한 자세히 작성하여야 함.

- 조사보고서에는 확보한 직접증거와 정황증거를 첨부하고, 증거의 신뢰성에 대한 조사자(위원회)의 의견을 기술하여야 함.
- 또한, 문제가 된 행위가 직장 내 괴롭힘인지 여부 및 그 괴롭힘의 경증 및 적절한 제재 수준 등에 관한 조사자(위원회)의 의견도 기술하여 직장 내 괴롭힘에 대한 판단 시 참고할 수 있도록 할 필요가 있음.
 - 행위자에 대한 조치와 관련하여서는 피해자의 의견을 들어 그 결과를 첨부할 필요가 있음.

4) 직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치

STEP 1 STEP 2 STEP 3 STEP 4 STEP 5

조치 및 대응

1. 당사자 간 해결

수용 및 사과

피해자에 대한 행위자의 괴롭힘 행위를 중단하고 피해자에 대하여 행위자가 직접 사과, 재발방지 약속 등의 방식

Q 당사자 간 해결하는 경우에도 조사를 해야 하나요?

행위자의 괴롭힘 행위 인정과 사과 등 '당사자 간 해결' 처리 전반에 대한 경과 및 결과 등 약식조사를 이행하고 결과를 기록으로 남길 필요가 있습니다.

2. 행위자 대상 조치

필요 조치

징계, 근무장소의 변경 등 적절한 조치를 취해야 하고, 조치를 하기 전에 피해 근로자의 의견을 들어야 함

Q 피해 근로자의 의견을 반드시 따라야 하나요?

피해 근로자의 의견을 들어야 하는 것은 피해 근로자의 의사를 참고하라는 것이지, 반드시 피해 근로자가 원하는 내용대로 조치를 취하라는 의미는 아닙니다.

3. 피해자 대상 조치

장소 분리 조치

근무장소 변경, 배치전환, 유급 휴가명령 등의 조치를 취하되, 피해자의 의사에 반해서는 안됨

Q 장소 분리가 불가능하면 어떻게 할까요?

피해 근로자에게 사업장의 상황과 사정을 충분히 설명하여 이해를 구하고, 휴가·재택근무 등의 대안을 모색해야 합니다.

출처 : 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.9.

(1) 피해자가 괴롭힘 행위의 공개 또는 행위자에 대한 조치를 원하지 않는 경우

- 피해자가 괴롭힘 행위의 공개 또는 행위자에 대한 조치를 원하지 않고 배치전환 등을 통한 행위자와의 분리만을 요청하는 경우라도 이를 시설장(사업주)에게 보고하여 피해자의 요청사항을 수용하도록 하여야 함.
- 이 경우 피해자에 대한 괴롭힘 행위는 중단될 수 있으나, 행위자가 또 다른 직원에게 직장 내 괴롭힘 행위를 할 수 있으므로, 일정 기간 행위자가 문제되는 행동을 하는지 관찰할 필요가 있음.
- 상담자가 시설장(사업주)에게 보고할 때에는 구체적인 내용을 담은 상담일지를 제출하는 것보다는 별도 괴롭힘 상담 보고서에 핵심적인 내용만 기술하여 배치전환 조치의 필요성을 판단할 수 있도록 하는 것이 좋음.

- 괴롭힘 상담 보고서에는 다음과 같은 내용이 기술되어야 함.
 - 피해자가 진술한 직장 내 괴롭힘 행위
 - 행위를 입증할 수 있는 근거
 - 피해 정도
 - 피해자의 요청사항

(2) 피해자가 행위자의 사과, 재발 방지 약속 등 당사자 간 합의를 원하는 경우

- 약식조사 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 상담자는 피해자의 요구안(예: 사과, 재발 방지 약속, 행위자가 자원함에 따른 배치전환, 행위자 교육 등)을 정리하여 행위자에게 전달해야 함.
- 행위자가 요구안을 받아들이면 요구안을 이행하고 사건을 종결함.
 - 한편, 행위자의 다른 근로자에 대한 직장 내 괴롭힘 행위가 재발하지 않게 하도록 필요 시 회사 차원에서 요구안 이행에 더하여 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수도 있음
- 행위자가 요구안을 받아들이지 않아 합의가 결렬된 경우에는 상담자는 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사 의사 등을 확인하여 그에 따라 절차를 진행함.

(3) 정식 조사를 실시한 경우

- 직장 내 괴롭힘 사실이 확인된 경우 사용자는 행위자에 대하여 징계, 근무 장소 변경 등 필요한 조치를 하여야 하고, 피해자가 요청 시 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 함(근로기준법 제76조의3 제4항 및 제5항).
- 따라서 정식 조사 결과를 토대로 직장 내 괴롭힘 행위의 인정 여부, 피해자에 대한 보호조치, 행위자에 대한 징계, 재발 방지에 관한 권고 사항 등을 결정하여야 함.
- 이상적으로는 심의위원회를 구성하여 직장 내 괴롭힘 인정 여부를 확인하고, 행위자에 대한 조치 및 피해자에 대한 보호조치에 관한 내용을 심의하여 권고하고 심의위원회의 권고를 바탕으로 인사위원회 등 다른 기구에서 실제 조치를 의결하는 절차로 운영할 수 있으나, 사업장 규모 또는 특성에 따라 이를 하나로 통합하여 인사위원회에서 직접 직장 내 괴롭힘 인정 여부를 확인하고 그에 따른 조치를 결정할 수도 있음.
- 직장 내 성희롱에 관하여 고충처리시스템이 구축된 사업장의 경우에는 해당 고충심의위원회를 직장 내 괴롭힘 사건에도 활용할 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘이 인정되는 경우 취업규칙에 근거하여 행위자에 대하여 단호하고 엄격한

징계 조치를 하여야 하며, 필요한 경우 행위자의 근무 장소 변경 등을 통해 피해자와 분리하는 등 피해자 보호조치도 병행하여야 함.

- 한편, 행위자의 다른 근로자에 대한 직장 내 괴롭힘 행위가 재발하지 않게 하도록 필요한 징계 조치에 더하여 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수도 있음.
- 시설장(대표이사)이 행위자로 신고된 사건의 경우 감사는 조사 결과를 이사회에 보고하여 이사회에서 주주총회 등을 통하여 조치를 취할 수 있도록 함.
 - 공공기관의 경우 이사장이 행위자로 신고된 경우 그 조사 결과를 주무 기관에 보고하는 체계를 갖추는 것이 바람직함.
- 피해자가 요청하는 경우 피해자의 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치를 취하여야 함.
- 조치 내용이 결정된 때에는 그 결과를 양 당사자에게 서면으로 통보함.

5) 모니터링



출처 : 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.10.

- 사건 종결 후 일정 기간(예, 2년) 동안 반기별로 해당 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 보복 등이 발생하지 않는지 주의 깊게 지켜보고 피해자를 지원하여야 함.

6) 불이익 처우 금지

- 사용자는 직장 내 괴롭힘 사실을 신고하였거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 안 됨.
 - 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상 책임을 짐.
 - 사업장 내 해결 시스템이 제대로 작동할 수 있도록 하기 위하여 직장 내 괴롭힘 신고 등을 이유로 불이익 처우를 하는 경우 처벌 규정을 둔 것임.
- 해고나 그 밖의 불리한 처우는 남녀고용평등법 제14조 제6항에 예시한 것을 참고할 수 있음.
- 사용자의 조치가 피해 근로자 등에 대한 불리한 조치로서 위법한 것인지 아닌지는 아래의 사항들을 종합적으로 판단하여야 함.
 - 불리한 조치가 직장 내 괴롭힘에 대한 문제 제기 등과 근접한 시기에 있었는지
 - 불리한 조치를 한 경위와 과정, 불리한 조치를 하면서 내세운 사유가 피해근로자 등의 문제 제기 이전부터 존재하였던 것인지
 - 피해근로자 등의 행위로 인한 타인의 권리나 이익 침해 정도와 불리한 조치로 피해근로자 등이 입은 불이익 정도가 어느 정도인지
 - 불리한 조치가 중전 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적인 취급인지
 - 불리한 조치에 대하여 피해근로자 등이 구제신청을 한 경우에는 그 경과가 어떠한지
- 최근 직장 내 성희롱 관련 판결에서 피해자의 문제해결을 도와준 근로자에 대하여 징계 등 불리한 조치를 한 경우 특별한 사정이 없으면 피해 근로자에 대한 보호 의무를 위반한 것으로 불법행위 책임이 인정될 수 있음.

■ 법률 및 제도상담

- 고용노동부 고객상담센터 ☎1350
 - 심리상담 및 교육지원

■ 심리상담 및 교육지원

- 근로복지넷 EAP(근로자지원프로그램) ☎070-4603-3042
 - 상시근로자 수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자를 대상으로 심리상담
- 직업트라우마센터 ☎ 1588-6497
 - 심리영역 전문인력(상담심리사/임상심리사)이 직장 내 괴롭힘을 비롯한 정신적 외상을 겪은 근로자에게 심리교육, 검사, 상담, 사후관리 제공

- 고용노동부 홈페이지
 - 직장 내 괴롭힘 예방교육자료 제공
 - 직장 내 괴롭힘 예방교육 동영상 제공
- 한국고용노동교육원 031-760-7777~7779
 - '직장 내 괴롭힘 예방 및 근절 교육' 무료 실시(온·오프라인)
- 직장갑질 119 홈페이지(<https://gabjil119.co.kr/27>)
 - 일터에서 겪는 갑질을 상담하고 공론화해 제도를 개선하며, 직장인들이 함께 모여 스스로 문제를 해결하도록 지원하는 민간공익단체
 - 카카오톡 오픈 채팅과 이메일로 상담을 진행(카카오톡 오픈채팅 직장갑질119 검색 / 메일 gabjil119@gamil.com)
- 사회복지종사자 권익지원센터(<https://welfare.net/rights/>)²⁷⁾
 - 폭력피해, 직장 내 괴롭힘, 노무 문제 등과 관련한 인권침해를 경험한 사회복지종사자에게 상담과 노무/법률 서비스 제공
 - 주소 : 서울특별시 영등포구 문래로20길 60(문래동3가, 메가벤처타워) 4층 407호 사회복지종사자 권익지원센터
 - 대표번호: 1800-7252 / 이메일: rights7252@gmail.com

출처 : 고용노동부(2024). 근로자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.8. 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. p.24.. 사회복지종사자 권익지원센터 리플렛. 참고.

Tip

소규모 시설의 직장 내 괴롭힘 상황 발생 시 외부자원 적극적 활용

소규모 시설의 경우, 직장 내 괴롭힘 사건 발생 시, 상담 및 조사과정에서 자체적으로 위원회 구성 및 전문가 지원 등이 어려울 수 있으므로, 외부자원을 적극적 활용하는 것을 고려할 필요 있음

27) 2024년 9월 기관 오픈. 10월 31일 현재 홈페이지 오픈 준비 중.



VI

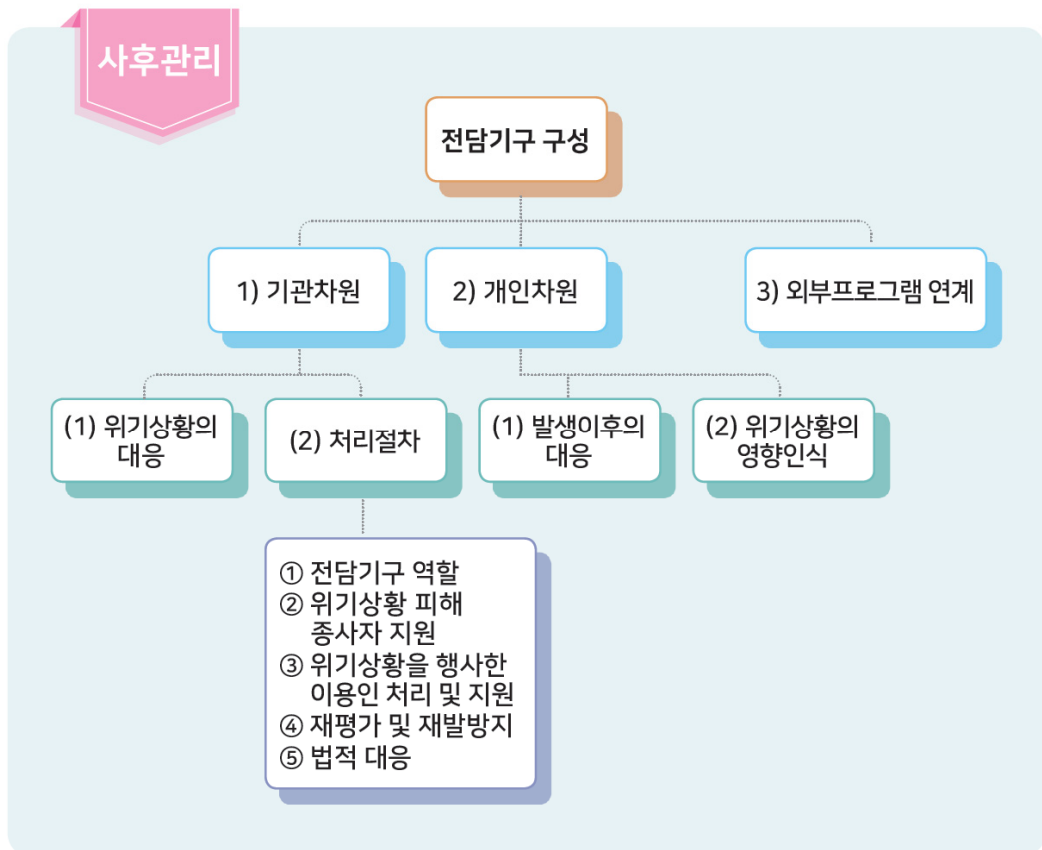
사후관리·회복지원

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

VI 사후관리·회복지원²⁸⁾

- 사후관리·회복지원을 위한 기관과 종사자의 역할은 다음과 같음.

〈그림 VI-1〉 사후관리·회복지원을 위한 기관과 종사자의 역할



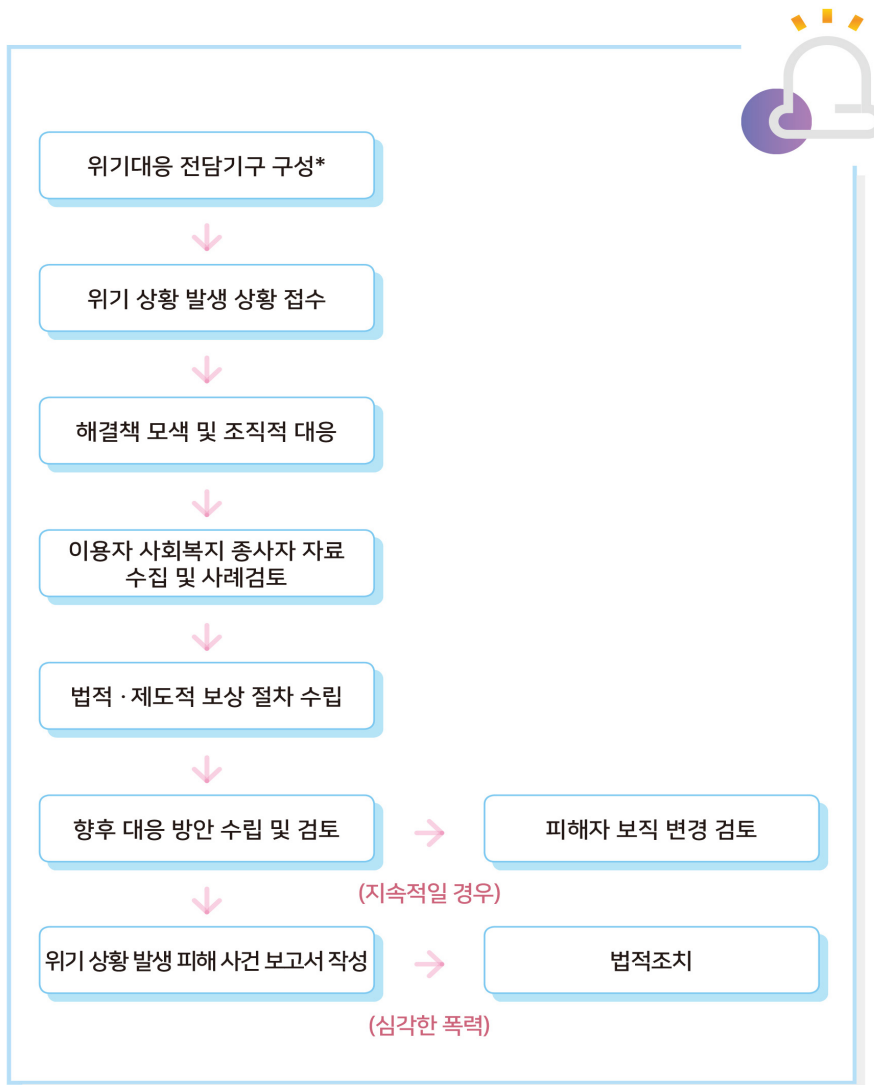
출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.97.

28) 대전광역시사회복지사협회·대전사회복지공동모금회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.97-115. 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.98-115. 발췌. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

1 기관의 사후관리와 피해자 회복지원

- 위기 상황의 대응은 조직적 차원으로 하되, 개인 차원으로 대응하지 않음.
- 위기 상황은 개인의 문제가 아니라 조직의 문제이며, 기관은 조직으로 피해를 당한 종사자를 지원하고, 2차 위기 상황 발생을 방지함.
- 각 기관에서는 위기 상황을 다루는 전담 기구를 구성하여 사건 발생 이후의 처리 방법에 대해서 공식적으로 논의하는 것이 바람직함.

〈그림 VI-2〉 위기대응 전담기구의 역할



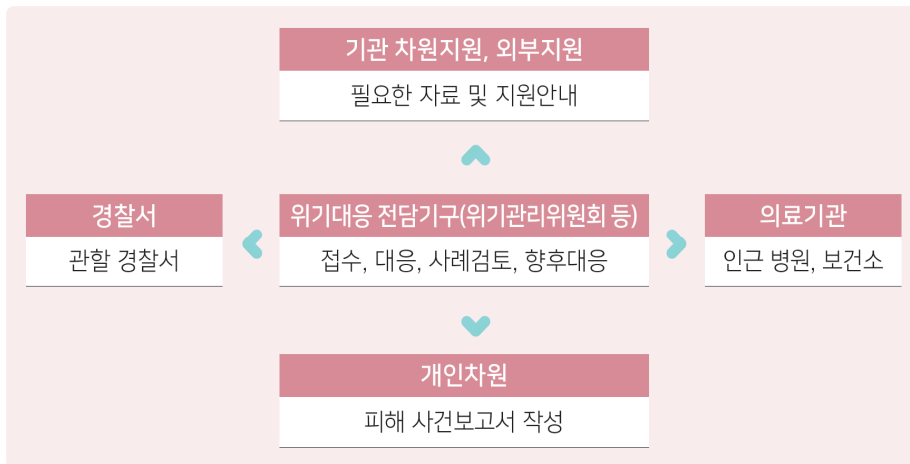
출처: 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.98.

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

■ 위기대응 전담기구 구성의 (예)

- ☐ 위기상황 담당자(고충처리 담당자)
- ☐ 이용자(보호자)대표 필요할 경우
- ☐ 관계 기관 - 필요할 경우
- ☐ 직원 대표
- ☐ 슈퍼바이저
- ☐ 시설의 장

〈그림 VI-3〉 위기대응 조직도 (예)



출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.99.

■ 위기 상황 피해 종사자 지원

- (휴게시간 및 휴게 공간 제공) 슈퍼바이저는 위기 상황 피해 종사자의 심적 고충이 클 경우에는 휴게시간을 부여하고, 휴게 공간에서 쉴 수 있도록 지원함.
- 기관에서는 피해 종사자를 공감하는 분위기를 조성하고, 수시로 직원의 상태를 점검하고 상태에 맞는 보상을 지원하며, 전문가와 기관을 연계하여 지원함.

〈그림 VI-4〉 피해자 회복지원을 위한 기관의 역할



출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.101.

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

■ 폭력행사 이용자 처리 및 지원

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

〈표 VI-1〉 폭력행사 이용자 지원

구 분	내 용
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 담당 직원의 변경, 서비스 이용의 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
심각한 위기상황 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

출처 : 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.100.

■ 재평가 및 재발 방지

- 슈퍼바이저는 같은 위기 사항이 일어나지 않도록 재평가하는 것이 필요함
- 위기상황에 조치한 대책이나 판단이 옳았는가 등을 재평가함.
- 슈퍼바이저는 유사한 사건이나 위협에 대한 재발 방지 대책을 고려하고 제안함.
- 정보를 공유해서 재발을 방지하며, 전체 종사자를 대상으로 재발 방지 교육과 훈련을 실시함.

■ 법적 대응

- 심각한 위기상황 일 경우 다음과 같은 법적 대응을 고려해야 함.
 - 위기대응 전담기구에서 경찰신고 결정 및 신고
 - 담당자, 책임자는 경찰에 상황설명, 증거자료 제출 등 조사 협조
 - 고소·고발 등 법적조치
 - 법적 대응 전 이용자 의견제출 공문 발송

Tip

복지관이 준수할 법적 의무

산업안전보건법 41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등)

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언 등”이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전한 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

서울특별시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무)

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

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

② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 근로자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다.

③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다.

출처 : 법제처 국가법령정보센터 홈페이지(<https://law.go.kr/LSW/main.html>)(검색일 : 2024. 10. 31.)

2 종사자의 대응

■ 발생 이후의 대응

- 위기상황의 사실관계, 발생일시를 기록하고, 후일 사후 대응에 활용함.
- 상사나 관리자 또는 위기대응전담기구에 즉시 보고하여 상담 및 지원을 청함.
- 발생한 위기 상황은 즉시 공유하고, 기관 차원에서 해결책을 상의하고 대응함.

■ 위기 상황의 영향 인식

- 사회복지 종사자는 위기 상황이 발생하고 있음을 인식하고, 위기 상황 예방을 위한 교육과 훈련에 참여하며, 준비된 대응 전략을 실천해야 한다는 사실을 인정함.
- 사회복지 종사자는 이성적으로 자신이 도움을 요청할 수 있다는 사실을 수용해야 함
- 사회복지 종사자는 현장에서 필요로 하는 안전대책을 기관에 적극 건의 해야 함.
- 위기 상황을 경험한 후, 감정이 몹시 상하거나 불안을 느낄 때 동료나 슈퍼바이저에게 그 상황을 설명하고, 면담을 통해 구체적인 대응책을 서로 논의함.

3 외부 지원프로그램 연계²⁹⁾

1) 서울시사회복지사협회(<https://sasw.or.kr/zbxe/>)

사회복지 현장에서 이용자의 폭력, 상실(사망)의 경험으로 심리적 어려움을 겪고 있는 사회복지종사자들을 대상으로 노무 상담 및 사회복지 종사자 심리지원 사업을 실시하고 있음.

(1) 노무상담센터

- 사회복지시설 노무 가이드북 발간 및 배포
- 법률상담 : 서울사회복지사의 권익증진을 위하여 서울사회복지공익법센터와 '워커스애드버킷(Worker's Advocate)' 협약을 체결(2013년 12월 16일). '워커스애드버킷' 서비스의 일환으로 법률상담창구를 마련. 상담 신청하면 서울사회복지공익법센터 소속 변호사가 답변 내용을 댓글로 게시하고, 만일 보다 심층적인 상담이 필요한 경우 유선 상담 및 예약

29) 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. pp.42-47. 대전광역시 사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.104-115. 발췌. 각 기관 별 홈페이지를 통해 지원프로그램 보완. 개별 자료 출처는 별도로 명시함.

내방 상담이 가능함.

- 신청방법 : 홈페이지(<http://sasw.or.kr>) / 사회복지공익법센터 법률상담콜 대표번호 1670-0121

(2) 마음건강지원사업(https://job.sasw.or.kr/biz4_1)

- 사회복지종사자 심리지원 : 심리적 회복과 성장을 지원하기 위한 심리 상담, 의료비 지원, 마음챙김 Money 지원
- 지원대상 : 이용자의 폭력, 사망, 직장 내 스트레스(업무소진 등) 직무 외상을 경험한 사회복지종사자 150명
- 지원내용
 - 서울시가 인건비를 지원하는 사회복지시설종사자
 - 심리상담기관, 정신건강의료기관 연계 및 상담비 지원(희망하는 상담 및 정신건강 의료기관 선택 가능)
- 지원금액 : 심리상담비 100만원(심리검사비 별도 지원)

2) 한국사회복지사협회(<https://www.welfare.net/>)

전국 사회복지사들을 대상으로 감정근로로 인한 스트레스를 예방하고 재충전을 위한 소진예방 프로그램 진행하고 있음.

(1) 사회복지사들의 마음건강을 위한 비타민 캠프

- 전국 사회복지사들을 대상으로 감정근로로 인한 스트레스를 예방하고 재충전을 위한 소진 예방 프로그램 진행하고 있음.
 - 지원대상: 스트레스 해소와 재충전이 필요한 전국의 사회복지사
 - 지원내용: 1박 2일 캠프 진행(자기 이해 및 감성 관리, 치유프로그램)
 - 신청 기간: 매년 8월~9월경 신청 및 진행
 - 신청 방법: 홈페이지 공지 사항 참조(<http://www.welfare.net> / 02-786-0846)

(2) 사회복지지시설 여성 종사자와 자녀를 위한 프로그램 mom(맘)편한 힐링 타임

- 지원대상: 사회복지시설 여성 종사자 및 자녀 1인
- 지원내용: 엄마 & 자녀 캠프, 가족 캠프, 힐링 무비, 힐링 뮤지컬 등
- 신청 기간: 연간 상시 진행
- 신청 방법: 홈페이지 공지사항 참조(<http://www.welfare.net> / 02-786-0846)

3) 사회복지종사자 권익지원센터(<https://welfare.net/rights/>)

사회복지종사자 권익지원센터는 종사자의 인권 보호를 위해 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 근거에 설치 운영되며, 인권침해를 경험한 사회복지종사자에게 상담과 노무/법률 서비스를 제공함.

〈그림 VI-5〉 사회복지종사자 권익지원센터 주요 사업내용

폭력 피해	직장 내 괴롭힘	노무 문제
이용자/동료/상사 유관기관 관계자 등으로부터 발생하는 • 언어·신체·정서적 폭력 • 성희롱·성폭력 등	상사/동료 사이에서 발생하는 • 부당한 업무 강요 • 직장 내 따돌림 • 위협·폭력적 행동 등	노무와 관련된 • 근로시간 • 휴게 시간 등 * 연차 계산, 경력산정 등은 제외

출처 : 사회복지종사자 권익지원센터 리플렛.

- 주소 : 서울특별시 영등포구 문래로20길 60(문래동3가, 메가벤처타워) 4층 407호 사회복지종사자 권익지원센터
- 대표번호: 1800-7252 / 이메일: rights7252@gmail.com

4) 서울시 노동자종합지원기관

- 시립 2곳, 광역단위 센터 7곳, 자치구 단위 센터 27곳 운영 중
- 취약계층 노동자 노동상담 및 법률지원, 노동자 문화·복지 프로그램 운영 등의 사업을 운영함.

(1) 시립 노동자종합지원센터 2곳

- 도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터
 - 주소: 서울 종로구 율곡로 56, 운현하늘빌딩 10층
 - 대표번호: 02-6959-5255
 - 홈페이지: www.4seoulabor.org/dosim
- 동남권 서울특별시 노동자 종합지원센터
 - 주소: 서울 송파구 중대로97, 4층 (가락시장역 4번 출구)
 - 대표번호: 02-408-5255
 - 이메일: dongnamc5255@naver.com
 - 홈페이지: www.4seoulabor.org/dongnam
 - 페이스북: facebook.com/DongnamSeoulLaborCenter

(2) 광역단위 센터 : 서울노동권익센터(<https://www.labors.or.kr/>)

서울시민의 노동환경 개선 및 안전한 노동권·건강권 보호 체계 구축을 위해 노동권익보호, 노동안전보건 확보, 사회적 기반조성 등의 사업 수행

■ 직장 내 괴롭힘 조사위원회

- 사업내용
 - 직장 내 괴롭힘 조사위원회를 운영하여 직장 내 괴롭힘 행위의 판단, 피해자에 대한 보호조치, 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고, 직장 내 괴롭힘 행위 재발 방지에 대한 사항 등을 심의함.
- 문의: 갈등조정팀 imc@labors.or.kr

■ 감정노동 종사자 권리보호

- 사업내용 :
 - 현장 교육(권리보장) : 감정노동자 보호를 위한 법적 대응, 마음 치유 강의 진행. 신청기관이 요청한 주제에 적합한 강사를 파견함.
 - 현장 교육(관리자/매뉴얼) : 관리자/사업주를 대상으로 감정노동 보호 방안에 대한 강의 진행, 매뉴얼 자문과 연계한 교육 진행 가능
- 사업대상 : 서울 소재 감정노동 직군 사업장, 서울시 산하기관, 업무협약 기업 협력사,

민간위탁기관 등

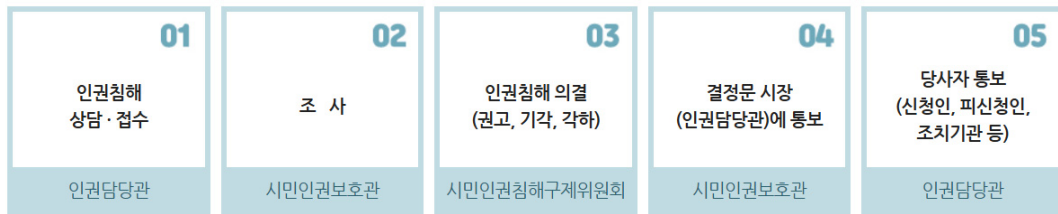
- 문의: 갈등조정팀 imc@labors.or.kr

5) 서울시 인권담당관(<https://sasw.or.kr/zbxe/human>)

서울시에서는 시정 수행과정에서 인권침해 상황이 발생한 경우, 시 행정으로부터 독립적인 시민인권보호관이 사건을 조사하여 시민인권침해구제위원회를 통해 시정방안을 시에 권고하는 제도를 운영

- 시민 인권보호관은 시정 관련 인권침해 사건에 대해 독립적인 조사 활동을 실시하며, 조사 결과를 바탕으로 9명의 시민 인권보호관으로 구성된 시민인권침해구제위원회에서 인권침해 여부를 판단하고 결정함.
- 서울시 및 소속 행정기관, 시가 출자·출연해 설립한 기관, 시의 지원을 받는 각종 복지시설, 시의 사무위탁기관, 자치구 (위임사무 및 구에서 의뢰한 사건)에서 업무수행과 관련하여 인권침해를 입은 시민 (제3자도 가능)은 인권침해 사항에 대해 신청할 수 있으며, 「서울특별시 인권기본조례 시행규칙」에 따라 조사·처리됨.

〈그림 VI-6〉 서울시 인권담당관 신청사건 처리 절차



출처 : 서울사회복지사협회 홈페이지(<https://sasw.or.kr/zbxe/human>)

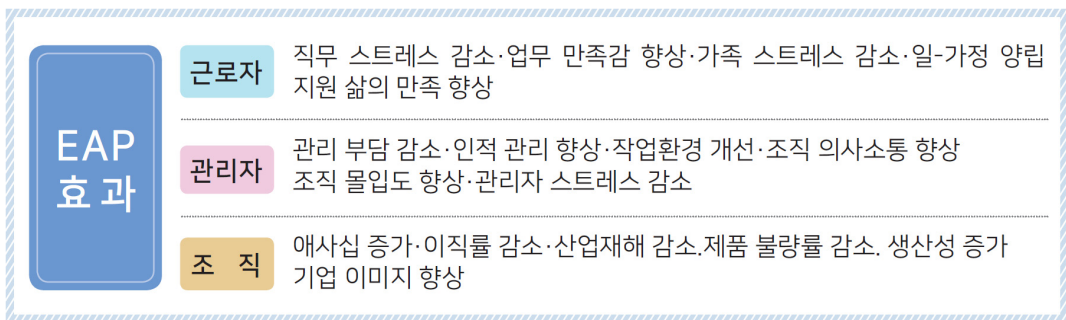
- 신청 방법 :
 - 홈페이지(응답소), 전자우편, 전화, 팩스, 우편, 방문
 - 위치 : 서울시청 신청사 2층 인권담당관
 - 주소 : 서울시 중구 세종대로 110(태평로 1가 31번지)
 - Tel : 02-2133-6378~9, Fax : 02-2133-0797
 - 인권침해 신고접수 E-Mail : sangdam@seoul.go.kr

6) 근로복지공단 근로자지원프로그램(<http://www.workdream.net/>)

근로복지공단은 중소기업의 EAP 도입을 촉진하고 근로자의 정서적, 심리적 어려움 해결을 지원하기 위하여 근로복지넷(<https://welfare.comwel.or.kr>)을 통하여 상담 서비스를 무상으로 제공

- 근로자지원프로그램(EAP)이란?
 - 근로자들의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 문제들을 근로자가 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 상담 서비스

〈그림 VI-7〉 근로복지공단 근로자지원프로그램(EAP: Employee Assistance Program)



출처 : 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전 사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.106.

- 지원대상
 - 온라인 상담: 근로복지넷 회원으로 가입하고 상담을 신청하는 자(www.workdream.net)
 - 오프라인 상담: 상시근로자 수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자로서 근로복지넷에 회원으로 가입한 후 상담신청 한 자(중소기업)
- 지원내용
 - 온라인: 게시판·모바일·전화 EAP 상담
 - 오프라인: 1:1 대면상담, 사내 EAP 상담, 집단 EAP 상담, 스트레스 힐링 프로그램, 조직 스트레스 측정
 - 서비스 분야 : 직무스트레스, 신용관리(빚, 재산 등), 조직 내 관계갈등, 법률관계(이혼 예방, 교통, 범죄), 업무과다, 학업 정보(자녀교육 및 입시 등), 건강관리, 이직 및 전직 지원, 정서·성격, 성폭력 상담, 자녀 양육이 또는 부부관계

7) 근로자건강센터(<http://www.sgwhc.or.kr/main/main.asp>)

시간적, 경제적 여건으로 건강관리에 취약할 수밖에 없는 소규모사업장 근로자들에게 전문적인 건강서비스를 무료로 제공

- 지원내용
 - 센터에는 지역 내에 기반을 둔 병원의 전문의와 간호사, 작업환경 전문가, 상담심리 전문가 등이 상주하며 직무스트레스 및 근무환경에 대한 상담부터 건강진단 결과 사후관리, 업무 적합성 평가, 근골격계질환 및 뇌 심혈관 질환 예방까지 다양한 서비스를 제공
- 신청 방법: ☎ 1577-6497

8) 서울심리지원센터

서울시민의 건강한 성장과 행복한 삶을 위하여 정서성격문제, 대인관계 갈등, 직장스트레스, 가족관계 스트레스 등을 예방하기 위한 심리지원서비스를 제공하고 있음.

- 지원대상: 만 19세 이상 성인
 - 서울시 및 서울 소재 기관 종사자 누구나
 - 직장, 대인관계, 이성 및 부부관계 문제, 우울, 불안, 분노 등 정서적 어려움을 겪고 있는 성인
 - ※ 제외대상 : 만성/급성 정신질환, 알코올 문제, 도박 문제, 가정폭력, 성폭력, 데이트 폭력, 치매 등 노인성 질환(해당 대상자의 경우 타 기관으로 연계)
- 신청 방법: 권역별 센터 홈페이지 및 유선 신청
 - 동남센터(송파구) www.psy-supporter.or.kr / 02-3255-1192~5
 - 서남센터(양천구) www.seoulpsy.or.kr / 02-2602-3275~6
 - 북부센터(도봉구) <https://seoulpsy-dongbuk.or.kr> / 02-901-8618

9) 한국사회복지공제회(<https://www.kwcu.or.kr/>)

사회복지 관련 기관에 근무하는 임직원들에게 업무 및 일상생활 중 발생할 수 있는 상해 사고로 인한 의료비용 등을 보장하는 공제보험

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

10) 중부재단(<http://www.jbfoundation.or.kr/>)

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

(1) 내일을 위한 휴(休) 프로그램

- 지원대상
 - 전국 사회복지기관 및 단체, 시설의 사회복지사
 - 사회복지현장에서의 경력 3년 이상인 사회복지사
 - 현직 기관에서의 경력 1년 이상인 사회복지사
 - 시설장의 추천을 받은 사회복지사(시설장도 지원 가능)
- 신청 방법 : 매년 2월 홈페이지(<http://www.jbfoundation.or.kr>) 신청

• 개인 휴

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

• 부부 사회복지사 안식휴

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

출처 : 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. p.47.

11) 법률구조공단(<https://www.klac.or.kr/>)

대한법률구조공단은 경제적으로 어렵거나 법을 잘 모르는 사회·경제적 약자들을 대상으로 법률상담, 소송대리, 기타 법률 사무에 관한 서비스를 제공하고 있으며 일정 조건에 해당하는 경우에는 소송지원

- 방문 상담
 - 상담 시간: 상담 예약을 한 후, 예약 당일 예약 시간까지 공단사무실로 내방(오전 10시~오후 5시까지)
 - 예약 방법: 공단 홈페이지(www.klac.or.kr), 국번 없이 132전화, 방문 선착순으로 예약
- 사이버상담
 - 상담 전 법률상담사례를 찾아 나와 유사한 사례 찾기 가능
 - 상담 신청: 홈페이지(www.klac.or.kr) 신청 가능하나 하루 상담 건수 100건으로 제한

12) 국가인권위원회(<https://www.humanrights.go.kr/>)

국가인권위원회는 인권과 관련된 사항에 대하여 전화상담, 대면상담 등을 통해 권리 구제 방안을 안내함. 차별행위 또는 인권침해를 받으셨다고 생각되시는 경우 인권상담 조정센터와 상의

- 전화상담 TEL : 국번 없이 1331 (휴대폰의 경우 지역번호 입력)
- 상담 시간 : 월~금 09:00~18:00
- 방문 상담 TEL : 국번 없이 1331 (휴대폰의 경우 지역번호 입력)
- 상담 시간 : 월~금 09:00~18:00

13) 성폭력·성희롱 피해자 지원기관

(1) (한국여성인권진흥원) 성희롱·성폭력 근절 종합지원센터

- 홈페이지 : <http://www.stop.or.kr>
- 전화 : 02-735-7544
- 이메일 : metoo@stop.or.kr
- 주소 : (04505) 서울특별시 중구 서소문로 50 센트럴플레이스 3층 '성희롱·성폭력 근절 종합지원센터'

(2) (여성가족부) 공공부문 직장 내 성희롱·성폭력 신고센터

- 홈페이지 : <http://www.mogef.go.kr/msv/metooReport.do>
- 전화 : (한국여성인권진흥원) 02-735-7544
- 주소 : (03171) 서울특별시 종로구 세종대로 209

(3) 국가인권위원회

- 홈페이지 : <http://www.humanrights.go.kr>
- 전화 : 국번 없이 1331
- 이메일 : hoso@humanrights.go.kr
- 방문 : (04551) 서울특별시 중구 삼일대로 340 나라키움 저동빌딩

(4) (고용노동부) 온라인 성희롱 익명 신고센터

- 홈페이지 : <http://minwon.moel.go.kr>
- 전화 : 국번 없이 1350, 전국고용평등상담실
- 방문 : (30117) 세종특별자치시 한누리대로 422 정부세종청사 11동



참고문헌

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

참고문헌

- 경기도사회복지사협회(2020). 사회복지종사자의 보호와 안전을 위한 관리체계구축 매뉴얼. 경기도사회복지사협회.
- 경상북도사회복지사협회(2019). 경북사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. 경상북도사회복지사협회.
- 국민권익위원회(2018). 특별민원 대응 매뉴얼. 국민권익위원회 고충민원특별조사팀.
- 고용노동부(2024). 근로자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. 고용노동부.
- 고용노동부(2024). 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 교육자료. 고용노동부.
- 고용노동부(2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼. 고용노동부.
- 광주광역시사회복지사협회(2020). 사회복지종사자의 인권 보호를 위한 위기대응 매뉴얼. 광주광역시사회복지사협회.
- 김미옥·김고은(2017). 발달장애인의 도전적 행동 지원에 관한 쟁점과 전망. 비판사회정책 제56호: 59-94.
- 남기철·한은영·김유경(2023). 2023년 사회복지사 통계연감. 보건복지부·한국사회복지사협회.
- 대구광역시사회복지사협회(2020). 대구 사회복지종사자의 안전 및 인권보호와 회복지원을 위한 위기대응 역량강화 매뉴얼. 대구광역시사회복지사협회.
- 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. 대전광역시사회복지사협회.
- 대전복지재단(2015). 사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼. 대전복지재단.
- 박광옥·김대용·김지은·이도영·지석연·최미영·최하란·우리진(2023). 한국형 위험 예방 및 안전한 실천 교육프로그램 개발 연구. 한국보건복지인재원.
- 백은령·곽지영·이은미·강동현·김정임·윤미진·이성준·김수진·지영애·김민선·김혜리(2017). 소규모 장애인 복지시설 운영매뉴얼 개발 연구. 총신대학교 산학협력단.
- 보건복지부·중앙사회서비스원(2023). 사회서비스 종사자 안전 및 권리보호를 위한 매뉴얼. 중앙사회서비스원.
- 서울특별시사회복지사협회(2019). 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. 서울특별시사회복지사협회.
- 서울특별시 인권위원회(2024). 「서울특별시 소규모 사회복지시설 종사자 인권증진 및 근무환경개선」에 대한 서울특별시 인권위원회 권고.
- 여성가족부(2023). 공공부문 성희롱·성폭력 사건처리 매뉴얼. 여성가족부.
- 유정원·이영미·김혜리·이서현(2019). 경기도 소규모 시설 지원방안 연구. 경기복지재단.
- 유조안·오승환·김혜정·김혜미·임수경·손영은·김유경·김원준(2021). 사회복지사 안전 확보를 위한 폭력 경험 등에 관한 종합실태조사 연구. 보건복지부·한국사회복지사협회.

- 윤경아(2015). 사회복지시설의 클라이언트 폭력-발생실태와 시설의 대응. 위기관리 이론과 실천 제11권 제11호 : 91-116.
- 전라남도사회복지사협회(2023). 사회복지종사자의 안전 및 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼. 전라남도 사회복지사협회.
- 정원화·김재승·김윤례·오지영·임소연·김예솔(2023). 강남구 소규모 사회복지시설 지원 활성화 방안연구. 강남복지재단.
- 하지선·김정연(2023). 소규모사회복지시설 종사자 처우에 관한 조사 연구. 서울특별시사회복지협의회.
- 현명이(2022). 2022년 사회복지종사자 실태조사 및 처우 개선방안 연구. 서울특별시·서울시복지재단.

참고 홈페이지

- 국가인권위원회 홈페이지(<http://www.humanrights.go.kr>)
- 근로복지공단 홈페이지(<http://www.workdream.net/>)
- 근로자건강센터(<http://www.sgwhc.or.kr/main/main.asp>)
- 도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터(www.4seoulabor.org/dosim)
- 동남권 서울특별시 노동자 종합지원센터(www.4seoulabor.org/dongnam)
- 법률구조공단 홈페이지(<https://www.klac.or.kr/>)
- 법제처 국가법령정보센터 홈페이지(<https://law.go.kr/LSW/main.html>)
- 사회복지종사자 권익지원센터(<https://welfare.net/rights/>)
- 서울노동권익센터 홈페이지(<https://www.labors.or.kr/>)
- 서울시사회복지사협회 홈페이지(https://job.sasw.or.kr/biz4_1)
- 서울시 인권담당관 홈페이지(<https://sasw.or.kr/zbxh/human>)
- 서울심리지원센터 동남센터(www.psy-supporter.or.kr)
- 서울심리지원센터 서남센터 홈페이지(www.seoulpsy.or.kr)
- 서울심리지원센터 북부센터 홈페이지(<https://seoulpsy-dongbuk.or.kr>)
- 여성가족부 공공부문 직장 내 성희롱·성폭력 신고센터 (<http://www.mogef.go.kr/msv/metooReport.do>)
- 중부재단 홈페이지(<http://www.jbfoundation.or.kr/>)
- 한국사회복지공제회 홈페이지(<https://www.kwcu.or.kr/>)
- 한국사회복지사협회 홈페이지(<https://www.welfare.net/>)
- 한국여성인권진흥원 성희롱·성폭력 근절 종합지원센터(<http://www.stop.or.kr>)



별첨

별첨 1. [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 - 이용시설]

별첨 2. [사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 - 거주시설]

별첨 3. 위기에 대한 예방체크리스트

별첨 4. 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트

별첨 5. 위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트

별첨 6. 피해사건 보고서

별첨 7. 도전적 행동의 환경 체크리스트

별첨 8. 성희롱·성폭력 사건처리 절차별 체크리스트

별첨 9. 개인정보파일보유기간책임서 기준표

별첨 10. 사후관리 점검목록

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼 개발

별첨 1 ▶ 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 - 이용시설

종사자 안전 및 권익보호 예방지침³⁰⁾

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 인권침해를 방지하기 위하여 노력한다.
4. 기관을 이용하는 모든 이용자는 종사자의 안전과 인권을 존중해야하며, 안전 및 인권 침해를 해서는 안 된다.

제2조 (직장 내 인권침해의 금지)

1. 기관과 소속 직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 강제근로, 감금, 폭행, 성폭력 등 신체적 자유와 관련된 인권침해를 할 수 없다.
2. 기관과 소속 직원은 업무관계에서 어떠한 이유로든 종사자에 대하여 금융업무 명의도용, 급여지급 조건의 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 위협의 종류를 파악하여 제거 및 예방하는데 최선을 다하며, 종사자들의 업무환경을 안전하게

30) 대전광역시사회복지사협회·대전사회복지공동모금회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.135-136. 재인용.

구성하고 유지하기 위해 노력한다.

4. 기관은 종사자의 안전 및 인권보호를 위한 예방지침 및 대응매뉴얼을 종사자와 함께 개발하고 이를 실천 현장에 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 사후 구체적인 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.

별첨 2 ▶ 사회복지시설 종사자 권리보호 예방지침 - 거주시설

직원복지 세칙³¹⁾

제1장 총칙

제1조(목적)

이 세칙은 직원의 인권보장, 고충처리, 자치활동, 후생복지, 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 국제관습 법에서 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 “후생복지”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 경제 적으로 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.

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.

31) 대전광역시사회복지사협회·대전사회복지공동모금회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. pp.137-140. 재인용.

- 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

제9조(직원 고충처리 목적)

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

제10조(직원 고충처리 대상)

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

제11조(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.

12조(비밀유지)

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

제13조(직원 고충의 의의 및 범위)

고충은 직원의 근무 환경이나 근무 조건에 관한 개별적인 어려움을 의미한다.

제14조(직원 고충처리 절차 및 방법)

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

- ② 고충처리위원회는 신고된 고충 사항을 지체 없이 처리해야 한다.
- ③ 고충처리위원회는 고충 접수 내용과 관련된 관계인 또는 이용자의 대리인으로 하여금 사실조사 하게 할 수 있다.
- ④ 고충처리위원회는 고충을 청취한 날로부터 10일 이내에 조치사항 또는 처리결과를 본인에게 알려주고 이해시켜야 한다.
- ⑤ 고충 접수자의 고충이 완전히 해소되기 어려운 경우에도 고충처리 위원회는 성실한 처리를 위해 노력 해야 한다.

제15조(대장비치)

- ① 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성·비치한다.
- ② 비밀유지를 위해 대장은 잠금장치가 되는 곳에 비치한다.

제4장 직원 후생복지제도 및 처우개선

제16조(후생복지제도)

- ① 직원 후생복지제도는 다음 각호와 같다.
 - 1. 장애여부·성·연령별에 대한 후생복지
 - 2. 생활근거지별·통근시간 및 기숙사 제공에 대한 후생복지
 - 3. 학력 및 자격에 대한 후생복지
 - 4. 경조사 및 가족에 대한 후생복지
 - 5. 교육의 다양성과 직원의 실질적인 선택권에 대한 보장
 - 6. 질병·재해·재난 등으로 발생한 경제적 곤란에 대한 후생복지
- ② 제1항 각호에 열거되지 않았어도 시설장이 필요하다고 판단하는 경우에는 이를 실시할 수 있다.
- ③ 제1항의 직원 후생복지에 대한 세부적인 사항은 시설에서 자율적으로 정한다.

제17조(다양한 보장제도)

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

제18조(시설의 처우개선 노력)

시설은 다른 시설·기관과의 연대 및 배분의 우선순위 우위 확보 등을 통해 직원 처우개선에 노력해야 한다.

제19조(처우개선을 위한 수당의 지급)

시설은 종사하는 직원의 처우개선을 위해 후원금 또는 자부담을 이용하여 각종 자체수당을 지급할 수 있다.

제5장 직원 분쟁

제20조(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.

제21조(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.

제6장 사고 및 사후조치

제22조(예방)

- ① 시설은 사고예방을 위하여 산업재해예방교육, 주방안전교육 등을 실시할 수 있다. ② 시설은 사고예방을 위하여 직원 단체 프로그램을 실시 할 수 있다.

제23조(사후조치)

- ① 시설은 사고의 사후조치를 위해 직원 상해보험에 가입하도록 한다.

부 칙

제1조(시행일)

- 이 세칙은 이사회의 승인을 받는날부터 시행한다.
- 본 규정 외 필요한 사항은 직원고충처리 매뉴얼에 따른다.

별첨 3 ▶ **위기에 대한 예방체크리스트³²⁾**

점검분야	항 목	예	아니오
위기에 대한 자체	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.		
기관 내 체제(팀)	가정방문을 포함하여 역외에서 폭력이 발생한 경우에 바로 연락을 취할 수단이 있다.		
	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.		
기관내체제 (조직전체)	상황의 예측과 대응방법에 대해 사전에 논의하고, 미팅, 회의를 실시한다.		
	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.		
위기에방 및대응과 관련한 교육, 훈련	폭력에 대응하기 위한 교육 프로그램이 있다.(신입직원 및 경력직원)		
	팀에서 폭력 예방 및 대응 훈련이 이루어지고 있다.		
위기에방을 위한 연계	다른 부서 및 기관과 연계하고 있다.		
	경찰과 연계하고 있다. (폭력이 발생하였을 경우에 상황에 따라서는 즉시 경찰에 연락하여 요청할 수 있다.)		

32) 대전광역시사회복지자협의회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.132. 재인용.

별첨 4 ▶ 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트³³⁾

※이용자가 보여주는 다음의 행동들에 대해 '예', '아니오'로 체크하십시오	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, 삐딱한 등 유사한 폭력행위를 하는가?		
5. 듣기 거북한 욕설이나 폭언을 하는가?		
6. 종사자에게 의도적으로 주먹하여 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:

33) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.133. 재인용.

별첨 5 ▶ 위기대응을 위한 시설 안전점검 체크리스트³⁴⁾

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.

34) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.134. 재인용.

별첨 6 ▶ **피해사건 보고서³⁵⁾**

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			

35) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.100.

별첨 7 도전적 행동의 환경 체크리스트³⁶⁾

* 도전적 행동에 영향을 줄 수 있는 서비스제공자가 이용자를 대하는 말과 행동을 점검해 본다.

	서비스제공자의 말과 행동상의 특징	소속 기관의 상황과 유사할 경우 √표시
1	이용자가 있는 장소에서 직원들끼리만 대화한다.	
2	이용자에게 너무 크게 말하거나 명확하게 의사를 전달하지 않아 이용자가 제대로 이해할 수 없다.	
3	이용자 앞에서 이용자에게 직원이 무엇을 쓰는지 공지하지 않고 이용자 관련 업무 일지를 작성하거나 지원계획을 작성한다.	
4	이용자의 집을 방문하지만 지원서비스 제공 외에 별도로 대화를 나눌 시간을 갖지 않는다.	
5	폐쇄적인 신체언어를 사용한다(팔짱끼기, 지속적으로 응시하기, 지적하기)	
6	직원과 이용자 간의 의사소통이 이용자가 선호하는 방식으로 이루어지지 않는다.	
7	이용자의 의견을 묻거나 듣지 않으며, 지원계획대로 서비스를 지원하지 않는다.	
8	이용자가 정한 시간이 아니라 항상 '지금' 해라고 이용자에게 말한다.	
9	이용자의 문화나 종교를 배려하지 못한다.	
10	이용자의 일상생활 또는 기관 활동에서 이들의 선호 또는 선택을 반영할 수 있는 요소가 있음에도 불구하고 반영하지 않는다.	
11	직원의 복장이 적절하지 못하다.	
12	직원이 향이 강한 향수나 화장품을 사용한다.	
13	직원이 일관성 있게 서비스를 제공하지 않으며 이용자를 동등하게 대하지 않는다.	
14	동일한 과업/행동 기술에 대해 직원마다 가르치는 방식과 내용이 다르다.	
15	화난 음성으로 이용자에게 말하거나 소리를 지른다.	
16	이용자가 어떤 행동을 하도록 독려하기보다 강압적으로 그 행동을 하도록 한다.	
17	이유를 설명하지 않고 무조건 '안된다'라고 하거나 교육내용만 전달한다.	
18	직원이 지원하는 이용자에게 부정적 태도를 갖는다.	
19	다른 직원과 다툼이 있었는데 이용자가 이에 대해 기분 나빠하고 혼란스러워한다.	
20	이용자 가정방문 약속 시간에 5분~10분 정도 늦어서 서둘러 방문을 마치고 다음 약속 장소나 기관으로 돌아오는 경우가 종종 있다.	
21	볼펜을 계속 톡톡거리는 등의 행동이나 버릇으로 인해 이용자를 불편하게 만든다.	

36) 박광옥 외(2023). 한국형 위험 예방 및 안전한 실천 교육프로그램 개발 연구. 한국보건복지인재원. pp.28-29 재인용(원 자료출처 : 발달장애인 도전적 행동지원을 위한 교육과정 및 교재개발연구_김미옥, 경기도장애인복지지원센터).

별첨 8 성희롱·성폭력 사건처리 절차별 체크리스트³⁷⁾

단계		확인사항
예방 및 처리절차 점검		1. 성희롱·성폭력 예방 및 처리규정에서 누구든지 상담 및 신고를 할 수 있도록 규정하고 있는가? 2. 신고되지 않은 성희롱·성폭력이라도 조직이 인지하면 사건을 처리하도록 규정하고 있는가? 3. 2차 피해의 예방 및 구제에 대한 내용을 규정하고 있는가? 4. 성희롱·성폭력 사건처리절차는 구체적으로 규정되어 있는가? 5. 고충상담창구의 설치, 담당부서를 구체적으로 규정하고 있는가? 6. 상담부터 사건 종결까지 전문성을 확보하기 위한 방안이 규정되어 있는가?(단계별 외부전문가의 활용 등) 7. 인지단계부터 사건종결 단계까지 피해자 보호조치를 구체적으로 규정하고 있는가? 8. 징계시효가 관련법의 소멸시효 보다 짧게 규정되어 있지 않은가? 9. 성희롱·성폭력 고충상담원의 지정은 합리적이며, 상담원에 대한 교육을 정기적으로 실시하고 있는가? 10. 예방 및 처리에 관한 사항을 구성원들이 항상 인지할 수 있도록 게시하고, 정기적으로 안내하고 있는가?
상담		1. 피해자가 편안하게 상담할 수 있는 장소에서 상담을 진행했는가? 2. 피해자의 관점으로 사건을 적극적으로 경청했는가? 3. 피해자가 느꼈던 감정과 받은 피해를 확인했는가? 4. 피해자가 원하는 조직에서의 조치를 확인했는가? 5. 피해자가 원하는 행위자에 대한 조치를 확인했는가? 6. 피해자에게 사내 사건처리절차 및 외부기관 구제절차를 설명했는가? 7. 성폭력이 의심되는 사안에 대하여 성폭력에 관한 외부기관 구제절차를 설명했는가? 8. 기관의 내규(개인정보나 사생활 유출 관련 규율) 및 명예훼손 등 이후 피해자가 유의해야 할 사항에 대하여 설명했는가? 9. 상담한 성희롱·성폭력에 대하여 비밀유지를 하고 있는가? 상담일지는 누구에게도 공개하지 않았는가? 10. 전문가의 자문, 지원 등을 받을 필요성을 검토했는가? 11. 피해자의 피해를 공식적으로 조사할 필요성이 있는지 검토했는가?
조사 신청 및 접수		1. 신청은 서면으로 접수하였는가? 2. 피해자에게 여성가족부의 사건 통보를 설명하고 동의를 구했는가? 3. 피해자에게 위계·위력에 의한 성폭력 사건 접수 시 수사기관에 대한 신고 의무를 설명하고 동의를 구했는가? 4. 조사의 전문성을 위하여 외부전문가 풀을 구성하고 있는가?
조사	준비	1. 조사위원회 등 조사를 전문적으로 진행할 기구를 구성하였는가? 2. 조사의 전문성을 확보하기 위하여 외부전문가를 참여시키거나 외부전문가의 자문을 얻기로 결정하였는가? 3. 조사 시작 전 조사할 대상자를 확정하였는가? 4. 신고된 사건 외에 피신고자의 성희롱·성폭력 행위를 광범위하게 조사할 필요성이 있는지 검토하였는가? 5. 조사 전 비밀유지서약서 등 관련서식은 점검하였는가?

37) 여성가족부(2023). 공공부분 성희롱·성폭력 사건 처리 매뉴얼. p74-76. 발췌.

단계	확인사항
진행	〈공통〉 1. 피해자를 제외한 조사대상자에게 비밀유지 서약을 받고 2차 피해에 대하여 설명하였는가? 2. 조사대상자의 진술서를 대상자에게 확인하고, 서명을 받았는가? 3. 조사대상자의 진술을 선입견 없이 객관적으로 청취하였는가? 〈피해자〉 1. 피해자에 대한 조사는 피해자가 불편함을 느끼지 않도록 진행되었는가? 2. 피해자의 인격이나 명예를 훼손하거나 사적인 비밀을 침해하지 않도록 2차 피해를 주의하며 조사를 진행하였는가? 3. 피해자 조사를 통하여 행위의 증거 및 증인을 충분히 확보했는가? 4. 피해자에게 성희롱·성폭력 행위와 피해자가 경험한 감정적 고통에 대하여 구체적으로 들었는가? 피해자의 진술서만으로 어떠한 성희롱·성폭력이 있었는지 충분히 설명되는가? 5. 피해자가 원하는 해결방법에 대하여 경청하고, 요구안을 구체화시켰는가? 6. 조사단계에서 피해자에게 필요한 보호조치를 실행하였는가? 〈행위자〉 1. 행위자에 대한 조사는 행위자가 불편함을 느끼지 않도록 진행되었는가? 2. 행위자가 인정한 성희롱·성폭력 행위에 대하여는 구체적으로 들었는가? 3. 행위자가 인정하지 않는 성희롱·성폭력 사안에 대하여 불필요한 정보를 주지는 않았는가? 4. 피해자가 허락한 범위 내에서 행위자에게 사건을 전달하고, 조사가 진행되었는가?
	보고서 1. 성희롱·성폭력 판단기준에 관한 내용이 적확하게 기술되어 있는가? 2. 사실관계에 대하여 당사자들의 진술이 다른 경우에 구체적인 차이점이 기술되어 있고, 정황증거 내지는 간접증거에 관한 내용들이 충분히 반영되어 있는가? 3. 사실관계와 조사자의 의견이 분명히 구분되어 있는가?
고충심의위원회	1. 고충심의위원회는 규정에 정한대로 구성, 진행하였는가? 2. 외부전문가는 2인 이상 참여시켰으며, 충분히 전문성을 갖추었는지 확인하였는가? 3. 당사자가 출석을 요청한 경우, 당사자에게 충분한 발언의 기회를 주었는가? 4. 성희롱 여부의 판단은 신중하게, 적법하게 검토되었는가? 5. 성희롱 판단뿐만 아니라 피해자 보호조치, 행위자 조치, 재발방지대책에 대하여도 의견을 청취하였는가?
사건 종결	1. 인사위원회는 규정에 맞게 구성, 진행되었는가? 2. 별도의 고충심의위원회를 구성하지 않은 경우 인사위원회에 외부전문가를 참여시켰는가? 3. 인사위원회는 고충심의위원회의 의견을 충분히 수용하였는가? 4. 행위자 처분 등에 관하여 피해자의 의견을 청취하였는가? 5. 행위자 처분 외에 피해자 보호조치, 재발방지대책까지 결정하였는가? 6. 피해자에 대한 모니터링에 대하여 논의하였는가? 7. 2차 피해의 예방에 관한 내용을 논의하였는가? 8. 피해자 및 행위자에 대한 서면 통지를 하였는가?

별첨 9 ▶ **개인정보파일보유기간책정 기준표³⁸⁾**

보유기간	대상 개인정보파일
영구	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

38) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.148.

별첨 10 ▶ 사후관리 점검목록³⁹⁾

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 수위는 어느 정도였나?		
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 변화하였는가?	☐	☐
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?		

39) 대전광역시사회복지사협회(2022). 대전사회복지종사자의 안전과 인권보호를 위한 위기대응 매뉴얼. p.148. 재인용.

서사협 24-114

서울시 소규모 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼

발 행 일 2024년 12월
발 행 처 서울특별시사회복지협의회
발 행 인 김현훈
주 소 서울특별시 마포구 백범로 31길 21 601호
전 화 02-2021-1773
팩 스 02-771-3357
홈페이지 <http://s-win.or.kr>

이 자료의 저작권은 서울특별시사회복지협의회에 있으므로 무단 전재나 복제를 금합니다.

서울시 소규모
사회복지시설 종사자

폭력피해 예방 및 대응 매뉴얼