

# 종사자 인권보호·위기대응 매뉴얼

## (직원의 인권침해 대응지침)

### ■ 위기개념의 정의

#### 1. 위기의 사전적 정의

위기(危機)는 안전, 경제, 정치, 사회, 환경 등의 측면에서 개인, 조직, 지역 사회 또는 사회 전체에 불안정하고 위험한 상황을 초래하거나 초래할 수 있는 돌발적인 사건이다.

#### 2. 본 매뉴얼에서의 위기

이용자(관련 가족 및 주변인)의 신체적·언어적·정서적·성적·경제적 폭력과 이용자의 질병 및 상실(사망) 등의 위협으로 인해, 종사자들이 직·간접적으로 신체적·심리적·경제적 어려움과 대리외상 등을 경험하는 상황을 말한다.

### ■ 위기 상황의 종류 및 정의

신체적 폭력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신체적 상해시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것</li> <li>- 구체적 행위 : 직접공격(먹살잡기), 밀기, 침 뱉기, 때리기, 깨물기, 할퀴기, 도구를 이용한 폭력, 공격 및 위협시도, 자해시도, 가두거나 신체억제</li> </ul>
언어·정서적 폭력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자(관련 가족 및 주변인 포함)가 언어·문자적으로 면전 혹은 전화, 메신저상으로 종사자의 존엄성을 훼손하는 경우</li> <li>- 구체적 행위 : 욕설 및 저주, 비하 발언, 협박, 반복적인 민원제기, 고소 및 고발, 스토킹, 무리한 요구</li> </ul>
성적 폭력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성적폭력은 남·여 구분 없이 이용자가 종사자에게 직·간접적으로 성적 불쾌감을 유발하는 모든 행위</li> <li>- 구체적 행위 : 성희롱, 원하지 않는 신체접촉, 성추행, 성폭행, 성적스토킹</li> </ul>
경제적 폭력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지시설의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우</li> <li>- 기물 또는 물품파손, 절도, 물품갈취, 경제범죄</li> </ul>
질병(감염)의 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 질병으로 인하여 사회복지종사자가 감염 되어 위기를 경험하는 것 뿐 아니라 감염에 대한 우려와 걱정으로 위기를 초래한 상황</li> </ul>
상실(사망)의 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 예측 가능한 죽음과 예측 하지 못한 죽음(심장마비, 재난, 자살, 피살)을 사회복지종사자가 직·간접적으로 경험하여 위기를 겪는 것</li> </ul>
대리외상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 폭력, 중독 등의 다양한 부정적인 경험들을 경청하면서 종사자가 위험 상황에 노출(예: 과잉각성, 절망감, 화피, 불면증, 불안, 죄책감, 신체적 질환 등)되어 위기상태에 있는 것</li> </ul>
급여 외 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보호자 및 이용자로부터 정해진 업무범위 외의 행위를 요구받는 것</li> </ul>

### ■ 위기 상황의 대응방법 및 절차

#### 1. 폭언, 폭행, 상해

##### 1) 정의

가. 폭언 : 이용자 및 보호자가 언어 문자적으로 면전 혹은 전화, 메신저 상으로 직원의 존엄성을 훼손하는 경우를 말한다.

나. 폭행 : 이용자 및 보호자가 직원의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력을 행사하여 직원의 존엄성을 훼손하는 경우를 말한다.

다. 상해 : 이용자 및 보호자가 직원의 신체에 상처를 입히는 행위를 말한다.

2) 위기대응예방 사전 원칙

- 종사자는 존엄인지감수성을 갖고, 이용자를 언어·비언적으로 대한다.
- 평소 폭언 및 욕설, 협박, 위협, 비하 발언, 폭행 등을 하는 이용자에게 서비스 제공 시 종사자에 대한 폭언, 폭행, 상해가 문제가 될 수 있음을 고지한다.
- 외부환경에서 이뤄져야 하는 사회복지 실천은 가급적 2인 1조로 실시한다.
- 내·외부 환경에서 이뤄지는 모든 상담 일정은 동료, 부서장에게 알린다.

※출장명령부, 단체메신저창 일정 공유

- 상담 및 서비스 제공 시 녹음, CCTV 녹화 내용 등의 내용이 법적으로 사용될 수 있음을 고지한다.
- 폭언, 폭행, 상해 등의 상황이 발생 및 종료 후, 기관은 위기상황 경중에 따라 대처한다.(상호간 사과, 법적 조치, 서비스 종료 등)
- 의견수렴의 방법은 상사 및 부서장, 기관 내 건의함, 진정함, 노사협의회, 간담회, 시설장 면담 등을 통해 할 수 있다.

3) 폭언, 폭행, 상해의 대응절차

가. 대면 상황

(1) 내부환경 (상담공간 및 서비스 제공 시 1:1)

1단계	- 상호 위기가 느껴질 때 비상벨을 누른다.
2단계	- 정중하게 상담 및 서비스를 지속할 수 없음을 명확하게 설명하고 밖으로 나온다. - 데이케어는 이용자에게 명확히 설명 후 서비스 제공자를 변경하여 서비스를 제공한다.
3단계	- 해당 위기상황을 설명하고 기관은 위기상황 경중에 따라 대처한다. (상호간 사과, 법적 조치, 서비스 종료, 전문기관 의뢰 등)

(2) 내부환경 (사무실)

1단계	- 폭언, 고성, 욕설, 협박, 폭행 등을 중단할 것을 정중한 어조로 요청하여 진정하도록 한다. - 너무 가까이 다가가지 않는다. CCTV가 잘 보이는 곳으로 이동한다.
2단계	- 정중하게 더 이상 상담을 지속 할 수 없음을 명확하게 설명한다. 해당 위기상황을 설명하고 기관은 위기상황 경중에 따라 대처한다. (상호간 사과, 법적조치, 서비스 종료 등)

(3) 외부환경

1단계	- 폭언, 고성, 욕설, 협박, 폭행 등을 중단할 것을 정중한 어조로 요청 및 진정하도록 한다. - 입구쪽에 자리하고 너무 가까이 다가가지 않는다.
2단계	- 정중하게 더 이상 상담을 지속할 수 없음을 명확하게 설명하고, 복귀한다. - 재가노인지원센터, 노인맞춤돌봄서비스, 방문요양서비스는 이용자에게 명확히 설명 후 서비스 제공자를 변경하여 서비스를 제공한다.

나. 비대면 상황

(1) 전화상담

1단계	- 안내 음성을 통한 녹음시스템 및 전화 내용이 법적으로 사용될 수 있음을 사전에 고지한다.
2단계	- 폭언, 고성, 욕설, 협박 등을 중단할 것을 정중한 어조로 요청하여 진정하도록 한다.
3단계	- 정중하게 더 이상 통화 할 수 없음을 안내 후, 전화를 끊는다. - 지금 위기상황임을 업무 아이টে으로 동료, 부서장에게 알린다.
4단계	- 해당 위기상황을 설명하고 기관이 대처한다.

(2) 메신저(문자, SNS 등)

1단계	- 폭언, 음란물 등 문자를 받은 경우, 답장을 하지 않고 내용을 기관에 전달한다.
2단계	- 기관이 위기상황을 대처한다. - 회신이 필요한 내용은 기관의 휴대폰을 활용하여 전달한다. ※ 기관 휴대폰 번호 : 010-4096-3642, 010-4097-3633(데이케어센터), 010-3460-3642(재가지원, 맞춤형돌봄, 방문요양)

2. 성적 폭력

1) 정의

성적폭력은 남·여 구분 없이 이용자가 종사자에게 직·간접적으로 성적 불쾌감을 유발하는 모든 행위를 말한다.

2) 위기대응예방 사전 원칙

- 외부환경에서 이뤄져야 하는 사회복지 실천(가정방문, 경로당)은 2인 1조를 원칙으로 한다.
- 평소 성희롱성 발언 등을 하는 이용자에게 서비스 제공 시 종사자에 대한 성희롱적 발언이 문제가 될 수 있음을 고지한다.
- 내·외부 환경에서 이뤄지는 모든 상담 일정은 동료, 부서장에게 알린다.
- 상담 및 서비스 제공시 녹음, CCTV 녹화 내용 등의 내용이 법적으로 사용 될 수 있음을 고지한다.
- 기관차원에서 이용자 및 종사자 모두에게 성인지각수성교육 및 캠페인을 시행한다.
- 의견수렴의 방법은 상사 및 부서장, 기관 내 건의함, 진정함, 노사협의회, 간담회, 시설장 면담 등을 통해 할 수 있다.

3) 성적 폭력 대응 절차

가. 단계별 대응절차

1단계	- 성희롱, 성추행 및 성폭력시 이용자의 행동이나 말이 이에 해당됨을 알리고 침착하고 정중하게 불쾌감을 표현한다.
2단계	- 1단계 이후에도 중단하지 않으면 면담이나 가정방문, 서비스 제공을 중단한다.
3단계	- 해당 위기상황을 설명하고 기관은 위기상황 경중에 따라 대처한다.

나. 상황별 대응절차

관내	- 기관 내부일 경우 상담실 및 프로그램실에 CCTV가 설치되어 있음을 사전에 이용자에게 알린다.
전화상담	- 전화로 성과 관련된 상담을 하는 경우, 전문기관에 대한 정보를 알려주고 전화를 중단한다.
관외	- 가정방문의 경우 혼자 방문하지 않고 2인 1조로 방문한다. 부득이 혼자 방문할 경우, 실외에서 전달한다. - 종사자는 위기상황시(성희롱, 성추행, 옷을 벗고 있거나, 만져달라고 하거나) 장소를 벗어나 즉시 기관에 보고한다.

다. 공통사항

공통사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 종사자에게 반복적으로 성희롱을 할 경우 담당자를 교체하고, 교체 시 이용자에게 사유를 분명히 알린다.</li> <li>- 법적 처벌을 받을 수 있음을 알리고, 3회 이상 중단 요청에도 성적 발언 지속시, 상담이 불가능함을 안내한 후 전화를 끊는다.</li> <li>- 시설장에게 이용자의 행동과 상황에 대해 보고하고 기관 차원에서 필요한 조치를 취한다.</li> </ul>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. 질병(감염)으로 인한 위험 상황

1) 정의

공기감염	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기침, 재채기, 대화 등을 통해 환자의 몸 밖으로 나온 병원체가 일정기간 동안 감염력을 유지하면서 사람의 호흡기로 들어갈 만한 크기인 비말핵이 되어 공기 중에 떠다니다 호흡기를 통해 다른 사람에게 전파</li> <li>- 결핵, 수두, 홍역, 파종성 대상포진 등</li> </ul>
비말감염	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기침, 재채기, 대화 중 튀어나온 파편이 입자가 커서 공기 중에 떠 있을 수는 없으나 가까운 거리(보통 1m 이내)내로 이동하여 다른 사람에게 전파</li> <li>- 코로나19, 수막염, 폐렴, 백일해, 풍진, 인플루엔자 등</li> </ul>
접촉감염	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 직접접촉 : 직접적인 피부 혹은 점막의 접촉을 통해 미생물이 직접 옮겨가며, 환자의 체위 변경 활동이나 목욕, 혈압/체온 측정 및 드레싱 등 간호 활동이나 환자와의 직접 접촉(약수 등)을 통해서도 발생</li> <li>② 간접접촉 : 환자 주변 물품이나 부적절하게 살균/소독 처리된 의료기기 등 매개 물체에 미생물이 옮겨져 있다가 다른 사람이 접촉하여 전파</li> <li>- 분변에 의한 이질/로타바이러스/노로바이러스/A형간염, 감염성 급성설사, 머릿니, 옴 등</li> </ul>

2) 위기대응예방 사전 원칙

- 종사자, 이용자에 대한 건강을 사전에 점검한다.
- 질병(감염)에 대한 정확한 정보를 제공하도록 한다.
- 우리 기관 신규 이용자(데이케어 입소자, 재가지원사업, 노인맞춤돌봄서비스사업 등)이 있을 경우, 신청서 작성시 질병(감염)이 있는지 체크하도록 한다.
- 연계된 병원, 보건소에서 이용자를 대상으로 무료 질병(감염) 검사를 지원하면 적극 참여하도록 유도한다.
- 종사자는 질병(감염)에 대해 예방할 수 있도록 질병 대응절차를 준수한다.
- 종사자는 감염 가능성이 높은 질병에 대해서는 사전 검사 및 예방접종을 실시한다.

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

3) 질병(감염) 대응절차

1단계	- 감염의 염려 또는 의심이 있으면 기관에 보고한다.
2단계	- 기관은 관련 접촉자에게 의료적 검사를 받도록 한다.

- 비누로 손을 씻고 알코올 손 소독제를 비치하거나 소지하여 활용한다.
- 감염될 위험이 있는 이용자를 만날 때는 보호장구(장갑, 마스크 등)를 착용한다.
- 임신 전 가임기 여성 및 임신한 종사자는 선천성기형을 유발 할 수 있는 감염병 환자와의 접촉을 차단한다.
- 종사자가 감염 확진 되었을 때는 보호장구 착용 및 분리조치를 취한다.

- 감염종류가 이용자 및 다른 종사자에게 위험을 준다고 판단되면 감염관리책임자를 중심으로 감염 예방 및 조기 조치를 취한다.
- 필요한 경우 방역기관의 협조를 받아 기관 전체 방역소독을 실시한다.
- 코로나바이러스감염증-19 유행대비 대응 지침에 따른다.
- 기관에서는 구체적인 기준들 추후 논의를 통해서 지속적인 지원방안을 마련한다.
- 감염자가 발생시 시설장에게 보고, 필요시 마포구 보건소 및 주무부서(노인장애인과)에 보고한다.

#### 4. 상실(사망)로 인한 위험 상황

##### 1) 정의

이용자의 상실(사망)을 경험한 종사자는 큰 충격과 혼란을 경험하며 수면장애, 죄책감, 무기력감, 대인관계의 위축 등을 보인다. 또한 다른 이용자도 죽을 수 있다는 불안과 두려움을 느끼며 더욱 섬세하고 철저한 관리를 하는 실천적 변화도 나타나는 반면, 사회복지실천에 대한 의심과 불안이 증폭되는 현상도 경험하는 것으로 나타난다.

##### ▪ 상실(사망) 형태

- 예측 가능한 죽음 : 이용자의 질병, 노환 등
- 예측하지 못하는 죽음 : 이용자의 심장마비, 재난, 자살, 피살, 교통사고 등

##### 2) 위기대응예방 사전 원칙

- 기관은 신규직원 OT 및 직원교육시 상실로 인해 겪게 되는 종사자의 어려움에 대해 안내한다.
- 외부환경에서 이뤄져야 하는 사회복지 실천은 가급적 2인 1조로 실시한다.
- 내·외부 환경에서 이뤄지는 모든 상담 일정은 동료, 부서장에게 알린다.
- 사망(자살) 등이 예측되는 경우는 반드시 부서장과 논의하여 추가 인력과 함께 동행한다.

##### 3) 상실(사망)으로 인한 위험 상황 및 대응방안

###### 가. 임종 목격 대처방안

1단계	- 목격한 경우, 시신을 옮기거나 선불리 손을 대는 등의 현장을 훼손하지 않는다.
2단계	- 문 밖으로 나와 재빨리 112, 119 동시에 신고한다.
3단계	- 문 밖에서 112, 119를 기다린다. - 기관에 연락하여 위기대응팀이 현장에 도착하여 필요한 조치를 할수 있도록 신속히 보고한다.

- 관련 기관 및 협력기관과 협조하여 이용자의 가족에게 알린다.
- (무연고일 경우) 해당 지자체 담당 공무원에게 상황을 알린다.
- 경찰 및 유관기관과 협조가 필요한 경우 위기대응팀과 동행하여 시신발견 시간, 과정 등 진술에 협조한다.
- 필요시 해당 지자체 주무부서에 보고하고 추후 과정기록을 남겨 기관에 보관한다.

###### 나. 죽음 및 사후 상실감에 따른 대응방안

###### (1) 개인적 차원

1단계	- 상실 직후 충격과 불안, 각성, 침습, 회피 증상이 발생할 경우 휴식, 나비포옹법, 호흡법 등 활용하여 심리적 안정을 도모한다.
2단계	- 고인에 대한 그리움, 분노, 죄책감 등 지금 느끼는 걱정적이고 혼란스러운 감정은 누구나 비슷한 상황에서 느낄 수 있다는 것을 인식하고 수용한다. - 자신의 감정을 적극적으로 표현 할 수 있는 기회를 마련한다. 다만, 수면 또는 반복적인 음주 등의 문제가 지속될 경우 전문가 상담 및 치료를 고려한다.
3단계	- 무력감이나 우울, 자책, 복지관 동료들과의 대인관계 불편감이 발생할 경우 운동, 여행, 적극적인 의사소통 노력 등 자신만의 스트레스 해결 방안을 마련하고 실행에 옮긴다.
4단계	- 고인의 사망으로 인해 경험하게 되는 감정 및 가치관의 변화를 토대로 한 단계 더 성숙한 복지서비스 제공 방안을 고민하고 적용한다.

(2) 기관적 차원

1단계	- 상실(사망)으로 인한 위험 상황 발생시, 종사자의 심리안정을 위하여 즉시 업무를 종료하고 개인적 휴식시간을 갖도록 한다.
2단계	- 다음날, 기관에서 사회복지종사자와 함께 지원방안에 대해 모색한다. ※ 특별휴가, 치료비 지원, 위기대응팀 면담, 서울시사회복지사협회 상담비 지원연계(최대10회 지원), 가족협력체계 구성 등 - 서울시사회복지사협회 등 관련 프로그램을 이용하도록 한다.

5. 급여 외 행위 부당요구

1) 정의

보호자 및 이용자가 정해진 업무범위를 넘어서는 요구를 받는 경우 종사자는 인권침해를 경험할 수 있다.

구 분	업무내용
주·야간보호	건강 및 여가생활지도, 개인위생지도, 물품관리, 프로그램 운영 및 지원, 이용자 급여제공기록지 기록 및 유지
방문요양 서비스	신체활동, 가사지원, 개인 활동 지원, 정서 지원, 치매 특별 등급 지원

2) 위기대응예방 사전 원칙

- 이용자가 서비스를 받음에 있어 모든 서비스의 내용을 본인의 초점에 맞추어 이루어지도록 요청하는 경우, 전체 이용자의 서비스 제공에 제약이 가해질 수 있기 때문에 무리가 없는 한도 내 개별적 서비스가 제공되어야 한다.
- 관리자 및 직원은 자신의 직업의식과 정체성을 확고히 세우고 그에 맞는 전문성을 기르도록 노력해야 한다.
- 이용자가 서비스 제공시간 외 본인의 개인적인 일을 요청하기 위해 관리자 및 직원에게 업무범위 이외의 활동을 요청할 경우, 이에 대해 관리자나 시설장에게 보고하여 적절한 선에서 이용자의 요구에 대해 중재 할 수 있도록 한다.
- 이용자 및 보호자가 기관의 운영규정 원칙에 위배되는 사안을 요구하거나 요청하는 경우, 관련 운영규정을 근거로 하여 적절하게 대처 할 수 있어야 한다.
- 이용자 및 보호자가 직원 및 관리자에게 폭언, 협박 또는 인격적, 성적 불쾌감을 유발하는 행위를 할 경우, 시설장에게 상세히 보고한 후 관련 운영규정 등 통상적인 규정이나 절차에 의거하여 부당한 대우에 대한 대처를 할 수 있도록 한다.
- 직원을 비롯하여 관리자는 업무와 관련되지 않는 모든 부당대우 및 요청, 개별적인 부당요구에 대해 시설장에 의하여 처리할 수 있거나 다면상담, 고충처리건의함, 인권위원회의 진정함에 건의 할 수 있는 등 공식적인 구제절차에 의해 고충을 처리 할 수 있다.

3) 부당요구 대응절차 : 이용자 또는 가족(공통)

1차 응대	-부당요구의 유형을 분류하고 이에 대하여 설명한다(1차 설명)
해결	-해결이 된 경우는 종결한다(1차 설명으로 종결된 경우)
갈등	-1차 설명이 충분치 않아 부당요구를 지속하는 경우
2차 응대	-부당요구에 대하여 일단은 수용하며 기관과 상의하겠다고 갈등을 피한다
보고	-부당요구에 대하여 관리자 또는 시설장에게 전화, 메일, 서면으로 보고한다.
방문	-관리자 또는 시설장은 부당요구를 접하고 이용자 또는 가족을 방문하여 의견을 접수한다
조치계획 수립	-관리자 또는 시설장은 상담일지를 기록하고 부당요구의 내용을 기록하고 조치계획을 수립한다.

중재	-조치계획에 의거 이용자 또는 가족과 중재한다.
해결	-해결한 경우는 종결한다.
사후평가	추후에 부당한 요구가 이루어지고 있는지 직원은 관리자 또는 시설장에게 보고한다.

■ 법적 근거(방문요양)

① 노인장기요양보험법 제 28조의 2(급여외행위의 제공 금지)

수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

- 수급자의 가족만을 위한 행위
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- 그 밖의 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

그 밖의 급여외행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

② 노인장기요양보험법 제35조의 4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 어부의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절히 조치를 해야 한다.

- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력 행위를 하는 경우
- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

- 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위

- 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

③ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제15조(가정방문급여 일반원칙), 제17조(방문요양급여 제공기준)

- 가정방문급여는 해당 방문시간 동안 수급자 1인에 대해 전적으로 제공하여야 한다.
- 가정방문급여는 수급자와 요양보호사의 관계가 제23조제1항에 따른 가족이 아님에도 불구하고, 요양보호사가 수급자 2인 이상과 동일 가정에 동거하면서 급여를 제공하여서는 아니된다.
- 가정방문 급여비용의 산정은 수급자를 기준으로 적용하며 수급자 이외의 자에 대한 급여비용은 산정하지 아니한다.

④ 방문요양급여 제공기준

- 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 인지관리지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.

⑤ 인권침해(위기상황)대응예방 사전 원칙

- 이용자가 서비스를 받음에 있어 모든 서비스의 내용을 본인의 초점에 맞추어 이루어지도록 요청하는 경우, 전체 이용자의 서비스 제공에 제약이 가해질 수 있기 때문에 무리가 없는 한도 내 개별적 서비스가 제공되어야 한다.

- 이용자 및 보호자가 직원 및 관리자에게 폭언, 협박 또는 인격적, 성적 불쾌감을 유발하는 행위 등을 할 경우, 시설장에게 상세히 보고한 후 관련 운영규정 등 통상적인 규정이나 절차에 의거하여 부당한 대우에 대한 대처를 할 수 있도록 한다.

- 직원을 비롯하여 관리자는 업무와 관련되지 않는 모든 부당대우 및 요청, 개별적인 부당요구에 대해 시설장에 의하여 처리할 수 있거나 다면상담, 고충처리건의함, 인권위원회의 진정함에 건의 할 수 있는 등 공식적인 구제절차에 의해 고충을 처리 할 수 있다.

■ 위기 상황의 대응



1. 기관 차원

1) 위기 상황의 대응

대응	- 조직적 차원	개인의 차원
초점	- 조직의 문제(종사자 지원, 2차 위기 상황 발생 방지)	개인의 문제
전담팀 구성	- 공식적으로 논의	비공식적 논의

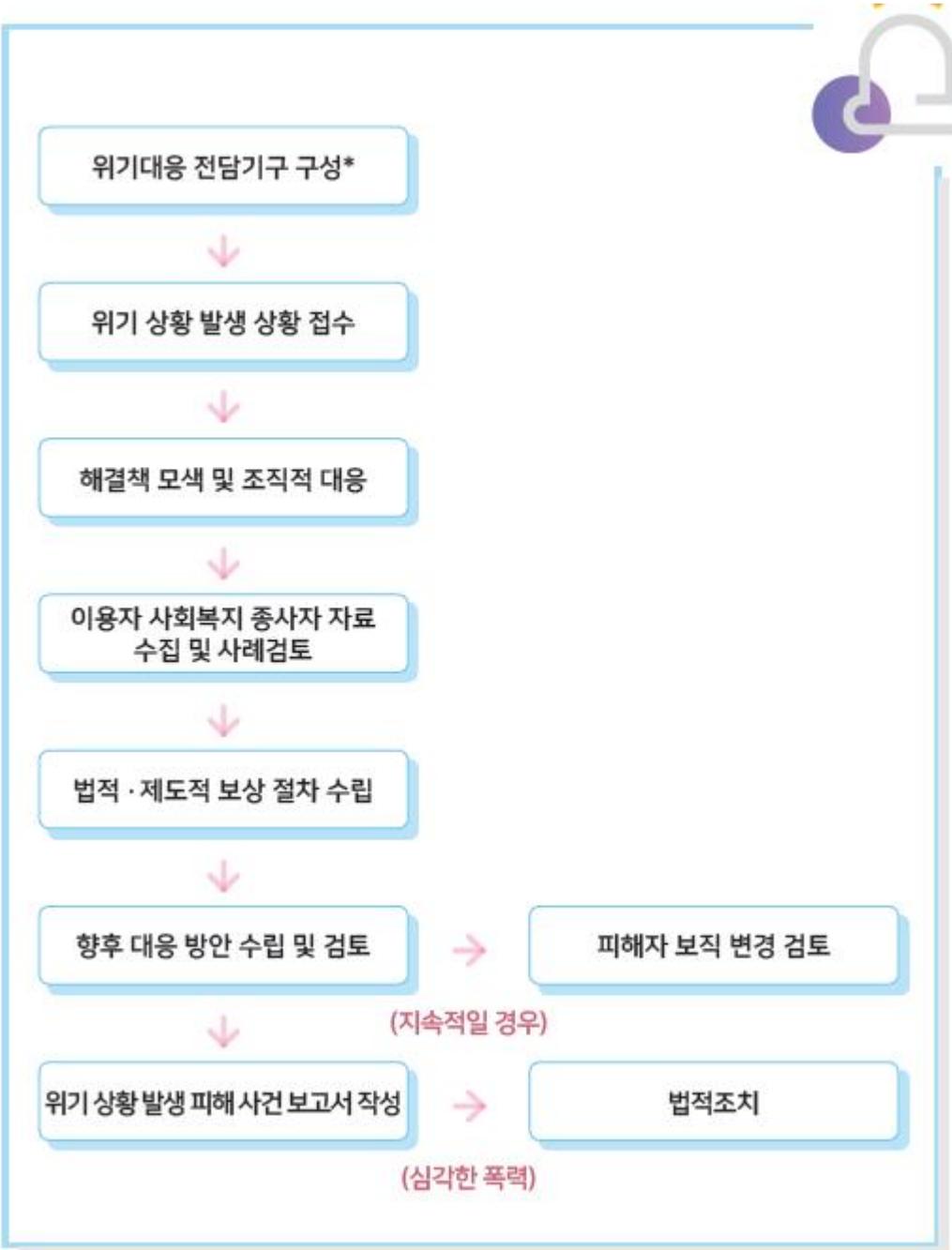
(1) 위기 상황의 대응은 조직적 차원으로 한다. 개인 차원으로 대응하지 않는다.

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

(3) 각 기관에서는 위기 상황을 다루는 전담기구를 구성하여 사건 발생 이후의 처리 방법에 대해서 공식적으로 논의 하는 것이 바람직하다.

2) 대응 절차

(1) 위기대응 전담기구의 역할



(2) 위기 상황 피해 종사자 지원

- (휴게시간 및 휴게 공간 제공) 슈퍼바이저는 위기 상황 피해 종사자의 심적 고통이 클 경우에는 휴게시간) 을 부여 하고, 휴게 공간에서 쉴 수 있도록 지원한다.
- 기관에서는 피해 종사자를 공감하는 분위기를 조성하고, 수시로 직원의 상태를 점검하고 상태에 맞는 보상을 지원 하며, 전문가와 기관을 연계하여 지원한다.



(3) 위기 상황을 행사한 이용자 처리 및 지원

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

현 기관에서 계속 지원할 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 위기 상황의 원인 파악 및 위기 상황의 원인을 서로 이해</li> <li>- 교육 및 상담을 통한 자신의 행동이 폭력임을 인식</li> <li>- 폭력은 허용되지 않는다는 점을 명확하게 안내</li> <li>- 폭력을 행사하면 담당직원의 변경, 서비스이용의 제한이 있음을 안내</li> <li>- 폭력이 반복될 경우 경찰신고와 퇴소됨을 안내</li> </ul>
긴급하게 의료지원 필요한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 폭력이 병리적인 상태에 의한 것으로 판단될 경우 관련 병원 및 주치의에게 연락하여 대응</li> <li>- 진료 거부 시 경찰관 배석하여 보건소 및 정신건강복지센터와 연계하여 대응</li> </ul>
심각한 위기상황인 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 차원의 대응을 보류하고 경찰에 피해 신고를 하여 이용자의 행동에 책임지도록 함</li> <li>- 관련 법절차나 보상 절차가 필요한지 판단 후 필요한 처리 과정 진행</li> </ul>

(4) 재평가 및 재발방지

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

## (5) 법적 대응

심각한 위기상황 일 경우 다음과 같은 법적 대응을 고려해야 한다.

- 
- 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
- 

## 2. 종사자 개인 차원의 관리

### 1) 발생 이후의 대응

- (1) 위기상황의 사실관계, 발생일시를 기록하고, 후일 사후대응에 활용한다.
- (2) 상사나 관리자 또는 위기대응 전담기구에 즉시 보고하여 상담 및 지원을 청한다.
- (3) 발생한 위기 상황은 즉시 공유하고, 기관 차원에서 해결책을 상의하고 대응한다.

### 2) 위기 상황의 영향 인식

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

## 3. 건강장해 치료 및 상담지원

### 1) 한국사회복지사협회

- 전국 사회복지사들을 대상으로 감정근로로 인한 스트레스를 예방하고 재충전을 위한 소진예방 프로그램 진행하고 있다.
- 지원대상: 스트레스해소와 재충전이 필요한 전국의 사회복지사
- 지원내용: 1박 2일 캠프 진행 및 온라인 (자기이해 및 감성관리, 치유프로그램)
- 신청기간: 매년 시행 시기 확인 후 신청
- 신청방법: 홈페이지 및 유선신청 (<http://www.welfare.net> / ☎02-786-0846)

### 2) 근로복지공단 근로자지원프로그램(EAP: Employee Assistance Program)

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

#### • 지원대상

- ① 온라인 상담: 근로복지넷 회원으로 가입하고 상담을 신청하는 자([www.workdream.net](http://www.workdream.net))
- ② 오프라인 상담: 상시근로자수 300인 미만 중소기업과 소속근로자로서 근로복지넷에 회원으로 가입한 후 상담 신청 한 자(중소기업)

#### • 지원내용

- ① 온라인: 게시판·모바일·전화 EAP 상담
- ② 오프라인: 1:1대면상담, 사내 EAP상담, 집단 EAP상담, 스트레스 힐링 프로그램, 조직 스트레스 측정
- ③ 서비스분야: 직무스트레스, 신용관리(빚, 재산 등), 조직 내 관계갈등, 법률관계 (이혼예방, 교통, 범죄), 업무과다, 학업정보(자녀교육 및 입시 등), 건강관리, 이직 및 전직지원, 정서·성격, 성폭력 상담, 자녀양육 또는 부부관계

### 3) 안전보건공단 근로자건강센터

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

• 지원대상: 시간적, 경제적 여건으로 건강관리에 취약할 수밖에 없는 소규모사업장 근로자들에게 전문적인 건강서비스를 무료로 제공한다.

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

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

• 신청방법: ☎ 1577-6497

#### 4) 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

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

• 지원대상: 서울시에 거주하거나 서울시 소재사업장에 근무 중인 감정노동자

• 지원내용: 교육, 치유프로그램(자기이해, 스트레스), 심리상담

• 신청방법: 홈페이지 및 유선신청(<http://emotion.or.kr> / ☎02-722-2525)

#### 5) 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대형 산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있다.

• 지원대상 : 직업 관련 트라우마 경험자

• 지원내용 : 심리상담

• 신청방법 : 홈페이지 및 유선 신청 (<http://www.otccmind.com/> ☎ 1588-6497)

#### 6) 서울심리지원센터

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

• 지원 대상: 만 19세 이상 성인

##### ① 서울시 및 서울소재 기관 종사자 누구나

② 직장, 대인관계, 이성 및 부부관계 문제, 우울, 불안, 분노 등 정서적 어려움을 겪고 있는 성인

※ 제외대상 : 만성/급성 정신질환, 알코올 문제, 도박문제, 가정폭력, 성폭력, 데이트 폭력, 치매 등 노인성 질환(해당 대상자의 경우 타 기관으로 연계)

• 신청방법: 권역별 센터 홈페이지 및 유선 신청

① 동남센터(송파구) [www.psy-supporter.or.kr](http://www.psy-supporter.or.kr)/ ☎ 02-3255-1192~5

② 서남센터(양천구) [www.seoulpsy.or.kr](http://www.seoulpsy.or.kr)/ ☎ 02-2602-3275~6

③ 북부센터(도봉구) [www.seoulpsy-dongbuk.or.kr](http://www.seoulpsy-dongbuk.or.kr)/ ☎ 02-901-8618

#### 7) 한국사회복지공제회

- <사회복지종사자 상해보험 및 가입지원> 사회복지관련 기관 근무하는 종사자들에게 업무 및 일상생활 중 발생할 수 있는 상해사고로 인한 의료비용 등을 보장 하는 보건복지부 치우개선 정책사업

• 지원 및 가입대상: 사회복지법인 및 시설, 기타 사회복지사업 실시기관 소속 종사자

• 지원내용: 사회복지종사자에게 상해보험 보험료 2만원(1년/1인)의 50%인 1만원 지원

• 신청방법: 홈페이지(<https://www.kwcu.or.kr>)를 통해 온라인 신청

※ 관련지침)

19 방문형서비스 : 요양보호사의 서비스제공메뉴얼

20 업무범위 ·부당요구대처지침(방문형서비스)