발간등록번호
11-1352000-002168-01

사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼

보건복지부 SSN 한국사회복지협의회

* 본 매뉴얼은 보건복지부의 지원을 받아 한국사회복지협의회가 “사회복지시설 종사자가 현장에서 업무 수행과정 중 이용자로부터 경험하는 폭력피해”의 예방 · 대응 · 사후관리의 지침을 마련하기 위해 제작 · 배포되었습니다.

* 본 매뉴얼은 대략적이고 일반적인 상황에서의 지침을 제공하고 있습니다. 따라서 모든 이용자 및 모든 상황에서 적용되지 않을 수도 있음을 밝힙니다.

Contents

♣ 매뉴얼 요약

Ⅰ. 개 관 07
1. 이용자 폭력이란? 08
1) 폭력의 개념 08
2) 폭력의 특성 08
2. 폭력피해 예방을 위한 전략 09
1) 사회복지시설 종사자 09
2) 사회복지시설 09
3. 폭력피해 예방·대응·사후관리 절차 10

Ⅱ. 단계별 대응 13
1. 폭력피해 예방 14
1) 교육 14
2) 안전한 환경 구축을 위한 정보 16
2. 폭력발생시 대응 18
1) 신체적 폭력 18
2) 언어적·정서적 폭력 18
3) 성적 폭력 19
4) 경제적 폭력 19
3. 사후관리 20
1) 사회복지시설 종사자 개인차원 20
2) 사회복지시설 차원 21

Ⅲ. 유형·환경별 폭력 대응 23
1. 유형별 폭력 대응 24
1) 신체적 폭력 24
2) 언어적·정서적 폭력 25
3) 성적 폭력 26
4) 경제적 폭력 27
2. 환경별 폭력 대응 28
1) 사무실 28
2) 상담실 29
3) 가정방문 31

Ⅳ. 사후관리 33
1. 개인 차원 34
1) 폭력사고보고서 작성방법 34
2) 성폭력 피해자 지원 프로그램 34
3) 심리·정서 프로그램
: 근로자지원 프로그램(EAP) 지원 35
2. 사회복지시설 차원 36
1) 단계별 개입방법 36
2) 사후관리 전략 38
3) 사후관리 점검항목 39

부 록 41
참고문헌 46

폭력이란?

"사회복지시설 종사자가 현장에서 업무 수행과정 중 이용자로부터 경험하는 폭력행위"

폭력의 유형

- 신체적 폭력 : 신체적 상해 시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것
- 언어적 · 정서적 폭력 : 사회복지시설 종사자의 존엄성에 부정적인 영향을 미치도록 언어적 · 정서적으로 괴롭히는 것
- 성적 폭력 : 이용자가 사회복지시설 종사자를 성적으로 괴롭히는 것
- 경제적 폭력 : 사회복지시설의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우

폭력피해 예방을 위한 전략

	교육 및 훈련	안전한 근무환경 조성
개인차원	• 신입직원(입사~2년차) – 입사직후 및 분기별 1회 – 이용자관련 주요 정보제공 • 중간관리자 및 시설장(3년차 이상) – 연1회 – 사회복지사 보수교육과 연계 실시	• 시설 안전에 대한 정기적 점검 실시
사회복지시설 차원	• 폭력피해 예방 교육 체계 수립 • 직급별 별도 교육 실시 • 예방/사후관리 구분 교육	• 안전한 근무환경 체계 구축 (CCTV 설치 등) • 폭력피해 예방 · 관리 담당직원 지정

폭력시 대응

	신체적 폭력, 언어적 · 정서적 폭력, 경제적 폭력, 성적 폭력
개인차원	주변 동료의 도움으로 신속 대응하여 위험상황 이탈 • CCTV 녹화 고지 • 이용자가 진정되지 않을시, 신속히 경찰(112)에 연락 • 법적 처벌 가능성에 대해 엄중히 경고 및 상급자 개입
사회복지시설 차원	시설 차원의 체계적 대응 • 직원 역할 분장 및 적극 협력 • 피해자 보호조치 강구

사후관리

	문서화 및 보고	법적 대응	심리 및 의료적 지원
개인차원	• 사실관계 및 주요내용 기록 및 즉시 보고 • 팀 내 정보공유 및 대책회의	–	심리상담 서비스 지원 • 휴식, (일시) 휴직 제공 • 의료서비스 지원
사회복지시설 차원	• 피해자 지원 및 2차 폭력발생 방지 • 조직적 대응 (자료확보, 해결책 논의) • 당사자에 대한 향후 대응방안 검토	• 경찰신고 – 관리자 신고 결정 – 조사협조 (증거자료 제출 등) – 고소 · 고발 등 법적조치	• 심리 · 의료 지원 체계 조성 • 휴식서비스 체계 구축 • 사회복지공제회 보상

I

개 관

1. 이용자 폭력이란?

1) 폭력의 개념

폭력	**"사회복지시설 종사자가 현장에서 업무 수행과정 중 이용자로부터 경험하는 폭력행위"**			
사회복지시설 종사자	사회복지사를 비롯하여 생활지도원, 요양보호사, 상담원 등 사회복지시설에 근무하는 사람			
현장	사회복지시설 종사자가 업무를 수행하고, 서비스를 제공하는 생활 · 이용시설의 사무실 및 상담실 등 시설 내 공간과 이용자의 가정 등 시설 외 공간 포함			
이용자	서비스의 직접적 대상이 되는 이용자			
폭력행위	신체적 폭력	언어적 · 정서적 폭력	성적 폭력	경제적 폭력
	신체적 상해시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것	사회복지시설 종사자의 존엄성에 부정적인 영향을 미치도록 언어적 · 정서적으로 괴롭히는 것	이용자가 사회복지시설 종사자를 성적으로 괴롭히는 것	사회복지시설의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우
	· 실제공격 – 던지기 – 멱살 잡기 – 밀기 – 깨물기 · 공격시도	· 욕설 · 비하발언 · 모욕 · 협박	· 신체접촉 · 성희롱 · 강제추행 · 스토킹	· 기물파손 · 절도 · 물품갈취

2) 폭력의 특성

피해자 중심성	· 이용자 폭력은 같은 행위라도 폭력이 발생한 상황적 맥락과 이용자의 특성 및 성향, 그리고 폭력 피해자인 사회복지시설 종사자의 인식에 따라 달리 정의됨 · 사회복지시설 종사자가 인지하는 이용자의 특성에 따라 폭력의 정의가 달라지기 때문에 사회복지사의 보수교육 등을 활용하여 신입직원을 대상으로 이용자의 특성과 성향에 대한 교육이 선행되어야 함 · 무엇이 폭력인지 정의하는 것부터 폭력의 유형과 상황에 따라 예방 및 폭행 시 대응, 사후관리가 별도로 마련될 필요가 있음
관계 연속성	· 폭력이 발생해도 이용자에 대한 서비스는 중단되지 않기 때문에 사회복지시설 종사자 입장에서는 자신에게 폭력을 가한 이용자에게 지속적인 서비스를 제공해야 하는 입장에 처함 · 피해 사회복지시설 종사자의 신체 · 정신적인 상처가 회복될 충분한 시간도 주어지지 않은 상태에서 바로 업무에 복귀해야 하는 사회복지시설 종사자에게는 재폭력 위험과 함께 피로와 스트레스가 누적되는 환경에 노출되어 있음
예방 접근의 차별성	· 이용자 폭력의 경험은 사회복지시설의 형태와 이용자 특성에 따라서 다르지만 같은 사회복지시설에서 근무하더라도 직급별로 다양한 양상을 보이고 있음 · 신입직원, 중간관리자급, 시설장급에 따라 차별화된 교육과 개입이 필요함

2. 폭력피해 예방을 위한 전략

1) 사회복지시설 종사자

인식전환	· 사회복지시설 종사자의 안전도 중요하고 보호받아야 한다는 인식의 전환 필요
대비	· 예고치 않은 폭력피해에 대비하여 자료 확보(일지 기록, 녹음 등)
역할분담	· 폭력이 우려되는 이용자나 폭력을 행한 이용자에 대한 개입 계획에 적극적으로 참여하고 본인의 역할과 임무 숙지
적절한 대처	· 폭력 상황이 발생했을 때 이용자와 맞서 다투기 보다는 그 상황을 신속히 벗어날 수 있도록 적절히 대처

2) 사회복지시설

예방	교육	· 폭력피해 예방 등 위기관리 방안에 대한 전문강사 교육 및 시뮬레이션 훈련 실시
	안전한 근무 환경 조성	· 폭력이 발생하지 않도록 물리적 예방 대책 마련 · 사회복지시설 종사자가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 최선의 방안 고려 · 폭력피해 예방 · 관리 담당 직원 지정
폭력 시 대응		· 평소 폭력 성향이 있는 이용자나 폭력을 가한 경험이 있는 이용자에 대한 개별적 개입 및 사회복지시설차원의 대처전략 마련
사후관리		· 신입직원, 중간관리자, 시설장에 따라 시기, 담당자, 내용을 달리하여 효과적이고 효율적인 사후관리 방안 모색

3. 폭력피해 예방·대응·사후관리 절차

	폭력피해 예방		폭력 시 대응	사후관리		
	교육 및 훈련	안전한 근무환경 조성	신체적 폭력 / 언어적 · 정서적 폭력 / 경제적 폭력 / 성적 폭력	문서화, 보고	법적 대응	심리지원 프로그램 및 의료적 지원
개인자원	• 연 1회 이상 실시 • 업무배치 전 실시 (신규직원의 경우) • 전직원 대상 실시 (폭력사후조치 후)	• 시설 안전에 대한 정기적 청결 실시	• 신속 대응하되, 동료와 함께 대응함 • 위험상황에서 벗어나는 것을 최우선으로 함 • CCTV가 녹화되고 있음을 알림 • 이용자가 진정되지 않을 시, 신속히 경찰 (☎112)에 알림 • 물품 파손, 위협행동, 성폭력 등 법적처벌 가능성을 엄중히 경고하고 상급자가 적극 개입하여 피해를 막음	• 폭력행위 등에 대한 사실관계, 일시 등을 기록하여 폭력사고 보고서 작성에 활용 • 상급자에 즉시 보고 • 팀 내 정보공유, 상의 • 이용자 폭력사고보고서 작성		• 심리상담 서비스 • 휴식, 임시 휴직 • 의료 서비스
사회복지시설자원	• 폭력피해 예방 교육체계 수립 • 직급별 교육 실시 • 교육내용 구분실시 (예방/사후관리)	• 안전한 환경체계 구축 (사무실 등 공개된 장소 CCTV 설치) • 폭력피해 예방 · 관리 담당 직원 지정 • 사회복지 공제회 정부지원 단체 상해공제 가입	• 시설차원의 체계적 대응 실시 • 동료직원들은 폭행 제지, 추가 피해방지를 위해 적극 협력함 • CCTV 미설치 시, 스마트폰 등 녹화 가능 기기로 폭행상황을 기록함 • 피해 종사자를 안전한 장소로 이동시켜 진정시키는 등 보호조치 강구	• 피해종사자 지원, 2차 폭력 발생 방지 • 팀 구성요소로 조직적 대응(관련 자료 확보, 조직적 해결책 논의) • 이용자에 대한 향후 대응방안 검토	• **경찰신고** • 관리자가 신고 결정 • 담당자, 적임자는 경찰에 상황 설명, 증거자료 제출 등 조사 협조 • **고소고발 등 법적 조치** • 법적대응 전 이용자 의견 제출 공문 발송	• 의료, 심리지원 체계 조성 (피해정도에 따라 병원치료, 상담 등 적극지원) • 휴식서비스 체계구축 • 사회복지공제회를 통한 보상 (부록4 참조)
관련법령		• 「개인정보보호법」 제25조 제1항(공개된 장소에 CCTV 설치 가능) • 「개인정보보호법」 제25조 제3항(CCTV 설치 운영 전 의견수렴) • 「개인정보보호법」 제25조 제4항(안내판 설치)	• 「형법」 제257조(상해 · 존속상해), 「형법」 제260조(폭행, 존속폭행) • 「형법」 제283조(협박), 「형법」제284조 (특수협박) • 「형법」 제314조(업무방해), 「형법」 제350조 (공갈) • 「형법」 제311조(모욕), 「형법」 제307조 (명예회손) • 「형법」 제366조(재물손괴 등) • 「성폭력범죄의처벌등에관한특례법」 제12조(통신매체를 이용한 음란행위)	• 「형법」 제298조(강제추행) • 「정보통신망이용촉진및정보보호 등에관한법률」, 제44조(불법 정보의 유통금지 등) • 「개인정보보호법」, 제15조, 제24조, 제25조, 「통신비밀보호법」 제3조 • 「경범죄처벌법」 제3조		

※ 상담실 · 행정실 등 눈에 잘 보이는 곳에 게시하고, 사회복지시설 종사자 및 미용자가 숙지할 수 있도록 교육 · 안내

Ⅱ
단계별 대응

1. 폭력피해 예방

1) 교육

(1) 신입직원(입사~2년차)

	사전예방	사후관리
시기	• 입사 직후 • 분기별 1회	• 분기별 1회 혹은 폭력 사건 발생 후 3일 이내 (발생 후 많은 시간이 지나지않도록 할 것)
담당	• 선임 혹은 중간관리자급	• 시설장
교육·개입내용	• 이용자(보호자 포함)의 주요특성에 대한 정보 제공 (장애 질환별 및 치매성 질환 노인에 대한 주요 특성, 행동특징, 성향 등) • 서비스를 제공(상담 혹은 프로그램 진행시)할 때 각별히 유의할 점에 대한 사전 고지 • 폭력 발생 후 대응 및 보고 등 절차에 대한 체계 · 절차도 안내 • 응급상황 발생 시 대응 방법에 대한 안내사항 숙지 및 실습 • 지역 내 유관기관 연락망 공유	• 폭력사건 발생 즉시 가해자와 피해자 분리 조치 • 입원 · 치료를 요하는 부상을 당했을 경우 즉각 병원에서 치료를 받도록 조치 • 신체적 외상이 발견되지 않았을 경우, 별도의 공간에서 휴식을 취할 수 있도록 지원 • 이용자에 대한 사회복지시설 종사자 개인 및 사회복지시설차원의 사후조치 계획 논의 • 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 • 피해 사회복지시설 종사자의 외상 후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

(2) 중간관리자(3년차 이상)

	사전예방	사후관리
시기	• 연 1회 ※ 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행(분야별 예: 노인, 장애인, 발달장애인 등)	• 분기별 1회 혹은 폭력 사건발생 후 3일 이내 (사후교육 시기는 특별히 정해진 바가 없으나 발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	• 시설장 혹은 외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
교육·개입내용	• 이용자 특성 숙지 • 폭력 가해 경험이 있거나 폭력 가해 우려가 있는 이용자에 대한 목록 작성 • 개입에 대한 계획 작성 및 사회복지시설 종사자 간 업무 분장 공유 • 폭력상황 발생 시 대응 방법에 대한 안내사항 및 역할 숙지 • 폭력 발생 대응 및 처리, 보고 등 절차에 대한 작성법 교육 • 지역 내 유관기관 업무담당자와 업무 공유 및 협조	• 폭력 사건 이후 즉시 가해자와 피해자 분리 조치 • 분리 시 피해자 업무 대체 종사자 배치 및 역할 분장 공유 • 가해 이용자에 대한 사회복지시설차원 개입 계획서 작성 • 보상과 관련한 법률 및 절차 숙지 • 피해 사회복지시설 종사자의 외상후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

(3) 시설장

	사전예방	사후관리
시기	• 연 1회 ※ 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행(분야별 예: 노인, 장애인, 발달장애인 등)	• 분기별 1회 혹은 폭력 사건발생 후 3일 이내 (사후교육 시기는 특별히 정해진 바가 없으나 발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	• 외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
교육·개입내용	• 피해 사회복지시설 종사자 대상 폭력관련 법률 규정 및 절차에 대한 이해 • 폭력피해 예방 · 관리 담당직원 지정 • 폭력 가해 경험자 및 가해 우려가 있는 이용자에 대한 개입 계획 작성 및 사회복지시설 종사자간 업무분장 총괄 • 폭력 발생 후 대응 및 처리 등 절차에 대한 책임 • 폭력상황 발생시 대응 방법에 대한 사회복지시설 차원의 대처 방안 마련 • 시설 내외 안전에 관한 정기적 점검 • 지역 내 유관기관 업무 협약	• 폭력 발생과 관련한 법적 조치, 대응, 보상 절차 • 폭력 사고 관련 직원 재배치 및 업무변경에 대한 조정 • 가해 이용자 및 보호자와 피해자간의 중재, 해결 기술 • 가해 이용자 및 피해 사회복지시설 종사자에 대한 지속적인 모니터링 • 사고 재발 및 폭력피해 예방을 위한 사회복지시설 종사자 · 이용자를 위한 교육훈련 계획 수립

2) 안전한 환경 구축을 위한 정보

(1) 폭력피해 예방을 위한 시설 안전점검 체크리스트

확인사항	확인
시설 · 장비	
■ 비상전화(경찰서, 소방서, 보안업체 등)	☐
■ 녹취전화	☐
■ 비상벨	☐
■ CCTV	☐
■ 출입문 장금장치(비밀번호 입력, 지문 인식 방식 등)	☐
■ 사무기기(캐비닛, 서랍 등) 잠금장치	☐
■ 호신장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)	☐
■ 대피장비(완강기, 하강기 등)	☐
■ 대피공간(비상구, 비상 대피실 등)	☐
외부업체 및 기관 계약 · 협약	
■ 보안전문업체 또는 경비용역회사 계약	☐
■ 유관기관 협약(경찰서, 소방서, 보안업체 등)	☐
외부접근성	
■ 사회복지현장 전문가 개인 신상정보 보호 · 보안 시스템	☐
■ 방문자 신분(증) 확인	☐
■ 폭력이나 위해 내력 등의 확인 체계 구성	☐
인적 자원 연계망	
■ 사례회의	☐
■ 슈퍼비전	☐
■ 안전 · 위험관리 위원회	☐
예방 및 대응 · 조치체계	
■ 비상연락망	☐
■ 폭력피해 예방 · 관리 담당자 지정 · 배치	☐
■ 폭력피해 예방 교육 또는 훈련	☐
■ 폭력피해 예방 사전조사지	☐
■ 피해사건보고서	☐
■ 사회복지시설 종사자 상담 · 고충처리 절차	☐

(2) 방범시스템 관련 정보

- 사회복지시설 종사자에게 발생할 수 있는 이용자폭력을 예방하고 안전한 근무환경을 조성하기 위한 방법으로 방범시스템 설치를 고려할 수 있다.
- 방범시스템의 설치 방법은 관할경찰서(생활안전과), 지구대, 경비용역회사 등을 통해 확인이 가능하다.

① 무다이얼링 시스템

- 인근 경찰관서와 직통으로 연결되는 속보 시스템의 경우, 은행이나 편의점이 아닌 이상 설치가 어려운 상황이다. 사회서비스 지원 현장에서 사회복지시설 종사자에 대한 이용자 폭력을 예방하기 위해 속보 시스템과 유사한 기능을 가진 무다이얼링 시스템의 활용을 고려해 볼 수 있다.
- 신청 및 사용방법이 종전의 안전시스템에 비해 간편하고, 유지 · 보수에 소요되는 비용도 저렴하여 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 위험상황이 발생할 경우 활용도가 높을 수 있다.

무다이얼링 시스템

작동체제	위급상황 발생 시 수화기를 내려놓고 7초가 경과하면 경찰서 112 신고센터, 상황실, 관할 지구대로 자동연결 되어 경찰이 현장상황을 청취하고, 범죄 상황을 짐작하여 즉각 출동하는 서비스를 말한다.
이용현황	현재 무다이얼링 시스템은 주로 혼자 근무하는 편의점이나 밤늦게까지 근무하는 상가 등에서 이용하고 있다.
신청방법	가입되어 있는 통신회사의 고객센터를 통해 무다이얼링 시스템을 요청하고 112를 입력하여 응급 상황 전달을 위한 전화번호를 저장하면 된다.
이용요금	이용요금은 무료이다.

② 이웃 사회복지시설 간 비상벨

- 2~3개 사회복지시설을 서로 비상벨로 연결하여 위기 상황 시 비상 버튼을 누름으로써 이웃기관에 경보음이 울리면 이웃시설이 경찰에 신고하고, 시설 주변 사람들이 협력하여 대응할 수 있는 시스템이다.

③ 컴퓨터 범죄신고 시스템

- 일반전화선과 컴퓨터를 이용한 비상 신고 수신 장치로, 이용자 폭력으로 위기 상황이 되면 사회복지 종사자가 버튼을 누르거나 자동감응장치의 작동에 의해 경찰서 신고센터 컴퓨터에 가입 사회복지시설의 주소, 성명, 약도 등이 조회되어 지구대, 112 순찰차, 형사기동대 등이 현장에 즉각 출동하는 시스템이다. 설치비는 20~30만원 내외이며, 월 유지비는 2~5만원 내외이다.

(3) 사회복지공제회 – 정부지원단체 상해공제 가입

개요	사회복지기관 임직원의 상해사고 발생 시, 의료비 등 경제적 부담을 덜어주기 위한 공제보험으로, 정부의 사회복지 종사자 처우 개선과 이를 통한 대국민 복지서비스 발전을 도모하기 위한 국고지원 정책사업
가입대상	– 사회복지사, 요양보호사, 보육교직원, 생활지도원, 치료사, 교사, 상담사 등 – 기능직(기사, 조리사, 미화원) 및 사회서비스바우처사업인력(노인돌보미, 장애인활동지원인력 등) 포함 – 정규직 · 계약직 구분 없이 가입 가능 – 사회복무요원(공익요원), 자원봉사자 등은 가입대상 아님
보장사항	상해사고에 대해 365일, 24시간 보장(업무외 시간 포함)
보상 예외 사항	– 피공제자(공제가입 임직원)의 고의로 인한 손해 – 공제수익자(공제금을 받는 자)의 고의로 인한 손해 – 상해사고가 아닌 질병으로 인한 손해

자료 : 사회복지공제회 www.kwcu.or.kr

2. 폭력발생시 대응

1) 신체적 폭력

- 감정조절이 안 되는 경우 면접을 즉시 종료하고 이용자나 사회복지시설 종사자 모두 안전을 확보하도록 한다.
- 이용자와 사회복지시설 종사자 사이의 적절한 공간을 확보한다.
- 다리를 꼬거나 팔짱을 끼지 않는다.
- 이용자가 감정을 스스로 억제하도록 도와주는 적절한 한계를 정한다.
- 위험한 도구를 함부로 빼앗기보다 도구를 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제안한다.
- CCTV가 설치되어 있는 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알린다.
- 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다.
- 벗어날 수 없을 경우 최대한 도움을 청한다.
- 머리를 다치지 않도록 최대한 보호한다.

2) 언어적 · 정서적 폭력

- 이용자의 말을 적극적으로 경청하며 공감해주고, 비판하지 않는다.
- 이용자가 흥분한 상태에서는 옳고 그름을 판단하기보다는 충분히 이용자의 말을 경청하고 진지한 표정으로 시선을 맞춘다. 공감하는 과정을 통해 이용자의 감정이 진정되도록 한다.
- 차분하고 자극적이지 않은 태도로 말을 한다.
- 이용자가 흥분하여 자신의 입장을 이야기할 때 경청하고 공감하되, 폭력적 언어와 행동은 용인될 수 없음을 분명히 전달한다.
- 필요한 경우 사전고지 후 녹취하며(전화상담의 경우 녹취중임을 알리며), 법적 증거자료가 될 수 있음을 전달한다.
- 지속적인 폭언 중지 요청에도 불구하고 언어적 폭력이 계속되는 경우 상담이 더 이상 진행되기 어려움을 알리고 종료한다.
- 빈번하게 폭언을 사용하는 이용자라면 관련법령에 따라 업무방해죄(형법 제314조), 모욕죄(형법 제311조) 등으로 형사처벌을 받게 될 수 있음을 설명한다.

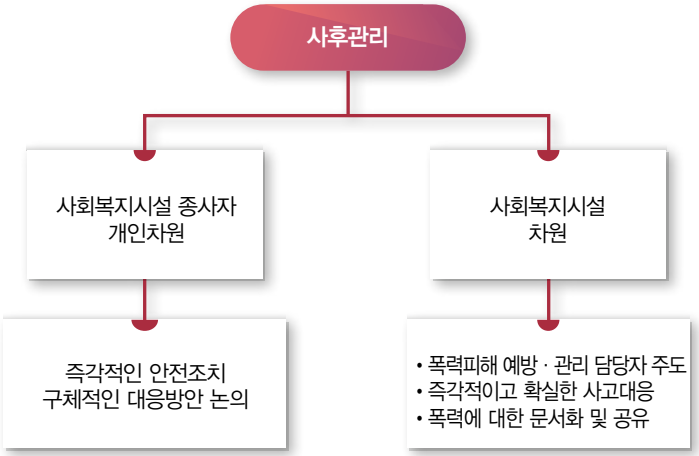
3) 성적 폭력

- 이용자의 말이나 행동이 성희롱에 해당됨을 분명히 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌함을 단호히 표현한다.
- 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다.
- 현장에서 거부 의사를 표현하기 어렵다면 이메일이나 문자, 휴대폰 메시지 등을 이용해 증거를 남겨둔다.
- 녹화, 녹음, 기록 등을 통해 증거 자료를 남긴다.
- 소속 사회복지시설 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- 심한 성희롱이나 성추행, 성폭행을 당한 경우 이용자를 경찰에 신고한다.
- 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.
- 성희롱이 피해자 부주의 때문에 일어나거나 피해자의 잘못이 아님을 명확히 상기하고 죄책감을 가지지 않는다.

4) 경제적 폭력

- 신속하게 대응하되 혼자 대응하지 않고 동료에게 도움을 요청한다.
- 안전을 위해 필요한 조치를 취하고, 이용자를 진정시키며 문제해결에 폭력적인 방법이 도움이 되지 않음을 강조한다.
- CCTV가 설치되어 있는 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알리고, 물품 파손 등의 행위가 관계법령에 의거, 처벌될 수 있음을 전달한다.
- 상황이 진정되지 않는 경우 경찰에 신고하여 피해를 최소화한다.

3. 사후관리



1) 사회복지시설 종사자 개인차원

- 발생한 폭력은 폭력피해 예방 · 관리 담당자에게 즉시 알리고, 정보를 공유하며, 팀에서 해결책을 상의하고, 조직적으로 대응한다.
- 폭력을 느꼈거나 받았을 경우 폭력행위 등에 대한 사실관계, 발생 일시를 기록하고, 후일 사후대응에 활용한다.
- 폭력사건이 발생하면 즉각적인 안전 조치를 취하고 빠른 시일 내에 사건에 대해 편안하게 얘기할 수 있는 상담시간(debriefing)을 갖도록 한다.
- 폭력을 경험 한 후, 감정이 몹시 상하거나 불안을 느낄 때 동료나 슈퍼바이저에게 그 상황을 설명하고, 면담을 통해 구체적인 대응책을 서로 논의한다.
- 폭력사건이 업무에 주는 부정적 영향을 수시로 점검하고 이에 따른 대응방안을 상사와 논의한다.
- 폭력피해 당사자인 자신이 문제 상황을 수습하기 보다는 조직적 차원에서 대응할 수 있는 공감대가 형성될 수 있도록 한다.

- 사회복지시설 종사자는 이용자 폭력의 발생가능성을 인식하고, 이에 대한 폭력피해 예방 교육 및 훈련에 참여하고, 준비된 대응전략을 실천해야 한다는 점을 충분히 인식해야 한다.
- 사회복지시설 종사자는 자신이 도움을 요청할 수 있는 권리가 있음을 인식한다.
- 사회복지시설 종사자는 현장에서 필요로 하는 추가적인 안전대책을 사회복지시설에 적극 건의해야 한다.

2) 사회복지시설 차원

- 폭력 사건이 발생하게 되면, 폭력피해 예방 · 관리 담당자가 주도하여 시설차원의 사후관리를 시행한다.
- 긴급한 조치가 이루어졌고 초기대응을 마친 후에는 발생한 사고에 대한 수습을 시행한다.
- 위급한 상황일 때 빠른 판단이 중요하지만, 침착한 대응은 제2의 피해를 최소화 할 수 있으므로 침착하게 진행하도록 한다.
- 폭력사고 시 잘 대응하기 위해서는 평소에 사고에 대한 예방훈련이 지속적으로 수행되어야 한다.
- 사고 후 대책으로써 우선순위의 판단이 중요하다. 즉 구급차 출동요청, 경찰, 관련기관 등에의 연락, 폭력피해 예방 · 관리 담당자에게 통지 또는 상대에게 설명 등의 행동을 한다.
- 사고보고서는 작성요령에 따라 사고 당사자가 문서화 하는 것이 중요하다.
- 동료 사회복지시설 종사자가 그 사고의 요인과 대책을 공유화해서 재발하지 않도록 해야 한다. 사고 당사자에 대해서도 동료들이 심리적 지지를 해주는 것이 중요하다.
- 사회복지시설 종사자가 폭력으로 인해 의료비가 발생한 경우, 사회복지공제회의 '정부지원 단체 상해 공제'를 통해 보장받을 수 있도록 한다(부록 4 참조)

Ⅲ

유형·환경별 폭력 대응

1. 유형별 폭력 대응

1) 신체적 폭력

(1) 상황별 대응

① 이용자가 화를 내며 컵을 던지고 주먹으로 때리려고 하는 경우

- 적극적인 신체 보호 및 방어에 초점을 두며, 신체적으로 이용자를 통제하기보다 언어적 기술을 활용한다.
- 절대 혼자 대응하려 하지 말고 동료직원 또는 관리자에게 도움을 요청하여 신속하게 이용자를 진정시키고 제지한다.
- 다른 이용자들이 불안해하거나 위험에 처할 수 있으므로 주변의 이용자들을 피신시킨다.
- 필요한 경우 경찰에 신속히 연락하여 더 큰 피해가 발생하지 않도록 한다.
- 이용자에게 법적 처벌 가능성에 대해 단호하게 경고하고 경찰이 도착할 때까지 추가피해를 막도록 한다.
- 발생한 신체적 상해 등과 관련된 배상은 개별적으로 대처하기보다 사회복지 시설의 절차에 따라 진행한다.

② 분노조절이 잘 되지 않아 심하게 화를 내거나 폭력적인 행동을 반복하는 도전적 행동이 심한 이용자의 경우

- 도전적 행동이 심한 이용자는감정조절기술이 미흡하여 자신의 욕구가 좌절되거나 지연되는 경우 분노를 공격적인 행동으로 표현하기 쉽다.
- 평상시 어떠한 상황에서 공격적인 성향이 자주 나타나는지에 대한 가족이나 주변 사람들의 의견과 평가를 참고하여 사전에 폭력적인 상황을 예방할 수 있도록 한다.
- 일단 폭력이 발생했다면, 처음 발생하는 폭력에 대해서는 단호하게 대처하여 금지되는 행동임을 명확히 전달한다.
- 폭력행동에 대해 적절한 처벌 등의 행동 수정방식을 적용할 수 있다.
- 도전적 행동이 심한 이용자는 의사소통이 어려울 수 있으므로 쉬운 용어와 짧은 문장으로 반복하여 설명해주며 정서에 공감하고 대화의 내용을 눈높이에 맞추어 쉽게 설명해야 한다.

(2) 관련법률

- 「형법」 제257조 제1항(상해, 존속상해)

  사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
- 「형법」 제260조 제1항(폭행, 존속폭행)

  사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

2) 언어적 · 정서적 폭력

(1) 상황별 대응

① 이용자가 종사자의 실수를 빌미로 과도한 배상을 요구하면서 언론에 알리겠다며 협박하는 경우

- 이용자의 상태가 진정되지 않거나 위험이 커지는 것으로 판단되면 상급자가 적극적으로 개입한다.
- 필요한 경우 녹음 사실을 알린 후 녹음기(스마트폰 등 활용)로 협박의 내용을 녹취하여 증거를 확보한다.
- 상급자에게 도움을 요청하여 상급자 또는 관리자가 적극적으로 개입할 수 있도록 한다. 지속될 경우 공갈죄(형법 350조)에 해당될 수 있음을 명확히 전달한다.

② 이용자가 사회복지시설에 부당한 요구를 하며 들어주지 않는다고 고함을 지르며 욕설을 하는 경우

- 경청과 답변, 공감을 표현하고, 동시에 사회복지시설의 규정과 이용절차를 명확히 전달한다. 이때 수용 가능한 사항과 불가능한 사항을 가능한 한 자세히 설명하고 알아듣기 쉬운 말로 풀어서 설명한다.
- 말을 끊지 않고 성실하고 예의 바르게 응대하지만 단호한 대응도 필요하다.
- 필요한 경고조치나 이용제한의 규정이 있을 시 이를 적용한다. 이러한 규정의 적용 시 이용자에 대한 처벌의 태도보다 교육과 이후 재발을 예방하는데 필요한 조치임을 알린다.
- 필요한 경우 관련 사안과 처리 절차, 관련 규정 등을 시설 게시판 등을 통해 공지하여 다른 이용자도 폭력과 관련하여 명확히 인식하도록 한다.
- 단, 개인의 사적 정보 및 권리 등이 침해되지 않도록 상황과 개인정보는 최대한 생략하고 절차와 기준 중심으로 알린다.

(2) 관련 법률

- 「형법」 제283조 제1항(협박, 존속협박)

  사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- 「형법」 제284조(특수협박)

  단체 또는 다중(多衆)의 위력(威力)을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄(제283조 협박, 존속협박)을 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
- 「형법」 제314조 제1항(업무방해)

  제313조의 방법(허위사실 유포 또는 기타 위계) 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- 「형법」 제350조(공갈)

  사람을 공갈하여 재물의 교부를 받거나, 재산상의 이익을 취득한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 「형법」 제311조(모욕)

  공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.
- 「형법」 제307조(명예훼손)

  공연히 구체적인 사실이나 허위사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손함으로써 성립하는 범죄로, 사실적시 시 2년 이하 징역 또는 하위사실 적시 시 5년 이하의 징역, 10년 이하 자격정지 또는 1천 만원 이하의 벌금에 처한다.

3) 성적 폭력

(1) 상황별 대응

① 사회복지시설 종사자가 방문 시 속옷만 입고 있거나 출입문을 막고 나가지 못하게 하며 성적 신체 접촉을 하려는 행위

- 가정방문 시 혼자 방문하지 않고 2인 1조로 방문하며, 가능한 실내에 이용자와 둘만 있는 상황을 피한다.
- 성희롱이 발생할 때 이용자와 거리를 두고 분명하고 단호하게 불쾌함을 표현한다.
- 분명한 의사표현에도 불구하고 불쾌한 상황이 지속적으로 발생할 경우 사회복지시설에 보고하고 서비스 제공자를 교체한다.
- 사회복지시설에서는 이용자의 특성을 파악한 뒤 이를 공유하여, 다른 사회복지시설 종사자가 방문하거나 서비스를 제공할 경우 사전에 알고 개입할 수 있도록 한다.

② 이용자가 상담시 자신의 성생활에 대해 지나치게 상세하게 설명하며 상담의 초점을 흐리고 반복하는 경우

- 이용자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 성희롱에 대한 불쾌함을 단호하게 표현한다.
- 이용자가 이를 받아들이지 않더라도 유사한 행동을 반복하지 않도록 명확하게 주의를 주며 중단을 요청한다.
- 중단 요청에도 불구하고 성적 발언을 지속할 경우 상담을 중단할 것을 알리고 종료한다.
- 성희롱 발언을 녹취하고 주변 동료나 관리자에게 도움을 청하여 대신 응대하도록 한다.

③ 전화상담 시 이용자가 성희롱을 하는 경우

- 이용자의 발언이 성희롱에 해당됨을 명확히 전달하고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현한다.
- 이후에도 성적 발언을 계속하면, 녹음사실을 사전에 고지하여 성적 발언 중지를 유도하고, 전화상담 내용을 녹음한다.
- 3회 이상 중단 요청에도 성적 발언 지속 시, 상담이 불가능함을 안내한 후 전화를 끊는다.

- 수차례 전화로 성희롱을 반복하는 이용자에게는 관련 법령에 따라 업무방해죄(형법 제314조), 모욕죄(형법 제311조), 통신매체를 이용한 음란행위(성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조) 등으로 민 · 형사상 처벌을 받게 될 수 있음을 설명한다.

(2) 관련 법률

- 「형법」 제298조(강제추행)

  폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천 500만원이하의 벌금에 처한다.
- 「성폭력범죄의처벌등에관한특례법」 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

  자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이 나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
- 「정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률」 제44조의7(불법정보의 유통금지 등) 제1항

  누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.
  ...3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호 · 문언 · 음향 · 화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보
- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제7조 (장기요양요원의 신분보장)

① 시장은 장기요양기관이 「근로기준법」등 근로관계 법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 독려, 조치해야 한다.

② 시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다.

- 보건복지부 사회서비스 관리지침

  이용자가 노인돌보미 성추행 또는 성희롱시 이용 정지

4) 경제적 폭력

(1) 상황별 대응

① 이용자가 사회복지시설에 불만을 품고 사무실의 물품을 던지고 부수는 경우

- 동료 및 관리자에게 도움을 요청하여 신속하게 이용자를 제지한다.
- 상급자 및 관리자가 적극 개입하여 이용자를 진정시킨다.
- 이용자를 대상으로 보상과 배상 등을 이야기하기 어려운 점이 있으나 명확한 절차를 통해 배상하도록 한다.

- 배상은 담당자 개인이 요구하는 것이 아니라 사회복지시설 차원에서 요구하고 절차 · 안내문 발송 및 고지 등을 사회복지시설 명의로 진행한다.
- 배상 과정과 사유, 내용, 절차 등에 대한 기록을 남긴다.

② 시설 입소 이용자가 자신의 요구에 응해주지 않는다며 흥분하면서 개인 물품을 던지는 경우

- 이용자의 평소 모습이나 정신상태 등의 관찰을 통해 폭력의 고위험군인지 사전 검토를 적극적으로 실시한다.
- 보호자 상담을 통해 이용자의 성격과 행동 양상을 사전에 파악 해두고, 이용자의 공간에 위험한 물건을 배치하지 않도록 한다.
- 사건 발생 시 동료 및 관리자에게 도움을 요청하여 신속하게 이용자를 제지하고 진정시킨다.
- 평소 이용자에게 정기적으로 고충이나 불만을 듣는 등 정기적 상담을 실시한다.
- 이용자의 수발방침이 정해지면 직원들 간에 서로 공유하여 철저하게 한다.

(2) 관련 법률

- 「형법」 제366조(재물손괴 등)

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

2. 환경별 폭력 대응

1) 사무실

(1) 안전한 환경 구성

- 경보장치를 설치한다. 경보장치는 전략적으로 책상 밑, 전화기 위 등에 부착할 수 있다.
- 의사소통을 방해하지 않는 범위에서 사회복지시설 종사자와 이용자를 분리시킬 수 있는 책상이 있어야 한다. 의자, 책상, 탁자 등 가구는 견고하고 움직이기 어려운 것으로 구비하는 것이 좋다.
- 위험상황을 알리거나 도움을 요청하기 위한 사회복지시설 종사자들 간의 신호나 암호를 정하는 것도 필요하다.
- 비상벨, CCTV, 출입문 잠금장치, 교차 지역이나 굴절된 곳에는 반사경 등을 설치한다.
- CCTV 촬영범위 내에서 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치한다.
- 녹음전화기, 비상경보시스템, 보안카메라 등을 설치하고 점검한다.

(2) 안전한 조직 구성

- 비상상황이 발생할 경우 경찰 혹은 119와 연결될 수 있도록 사전협의 및 신고시스템을 구축한다.
- 사회복지시설은 평소 서비스 이용자뿐만 아니라 외부인의 접근이 가능한 곳으로, 외부인의 왕래를 확인할 수 있는 안내 데스크를 활성화할 필요가 있다.
- 근무시간과 휴식시간 등을 구분하고, 안전이 확보되지 않은 상태에 서 근무시간 외에 이용자와 함께 있지 않도록 한다.

2) 상담실

(1) 안전한 환경 구성

- 조용하고 타인에게 방해받지 않도록 하며, 필요에 따라 치료에 도움이 되는 편안한 음악을 적절히 제공한다.
- 이용자가 심리적 안정을 느낄 수 있도록 편안한 분위를 만들고 채광, 통풍 관리와 내부의 바닥 및 벽, 천정 등에 피로를 느끼지 않는 색깔을 사용하여 심리적 안정을 줄 수 있도록 분위기를 조성한다.
- 편안한 느낌과 일정한 거리유지에 도움이 되도록 폭이 넓은 상담테이블을 설치한다.
- 가구와 사무가구의 배치는 위험을 최소화하는 형태로 내부공간을 충분히 확보하고, 모서리가 날카롭지 않은 가구로 구성한다.
- 이용자와 직각으로 앉기보다는 마주보고 앉는 것이 안전에 도움이 된다.
- 폭력 시 대응할 수 있도록 비상벨과 기타 보호 장비를 비치한다.

(2) 안전한 조직 구성

- 상담을 진행하기 전에 폭력관련 정보에 대한 자기보고식(Self– Report) 체크 리스트를 활용하여 이용자의 폭력 가능성 등에 대해 평가해 본다.
- 폭력위험이 있다고 판단될 경우 2명 이상의 팀 방식으로 상담을 진행한다.
- 이용자의 폭력 가능성이 높다고 판단될 때는 CCTV 녹화 및 녹음 사실을 상담 전에 고지한다.

(3) 관련 법률

- 「개인정보보호법」 제25조 제1항

  제2호, 제3호 범죄예방, 시설안전 및 화재예방 등을 위해 공개된 장소(민원실, 상담실 등)에 CCTV 설치가 가능하다. 단, 출입이 통제된 사무실은 모든 정보 주체의 동의를 받지 않는 이상 설치할 수 없다.
- 「개인정보보호법」 제25조 제3항(CCTV 설치 · 운영 전 의견수렴)

  영상정보처리기기를 설치 · 운영하려는 자는 공청회 · 설명회의 개최 등 대통령령으로 정하는 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다.

  ※ 단, 동일목적 내 단순 추가 설치의 경우에는 의견수렴을 하지 않을 수 있다.

- 「개인정보보호법」 제25조 제4항(기재사항)
  1. 설치목적 및 장소, 2. 촬영범위 및 시간, 3. 관리책임자 성명 및 연락처(시설명 대체 가능)
- 「개인정보보호법」 제25조 제4항(안내판 설치)
  촬영범위 내에서 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치해야

※ CCTV 설치 안내의 예

〈 CCTV 설치 안내 〉

범죄 예방과 시설 및 사회복지시설 종사자의 안전을 위해 건물 복도와 엘리베이터에서 CCTV가 24시간 동안 촬영되고 있습니다. 관리책임자 : ○○○ (△△△-△△△△)

- 「개인정보보호법」 시행령 제25조(영상정보처리기기 운영 · 관리 방침마련) 제1항 영상정보처리기기 운영자는 다음 각 호의 사항이 포함된 방침을 마련하여야 한다.
  1. 영상정보처리기의 설치 근거 및 설치 목적
  2. 영상정보처리기기의 설치 대수, 설치 위치 및 촬영 범위
  3. 관리책임자, 담당 부서 및 영상정보에 대한 접근 권한이 있는 사람
  4. 영상정보의 촬영시간, 보관기관, 보관 장소 및 처리 방법
  5. 영상정보처리기기 운영자의 영상정보 확인 방법 및 장소
  6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치
  7. 영상정보 보호를 위한 기술적 · 관리적 및 물리적 조치
  8. 그 밖에 영상정보처리기기의 설치, 운영 및 관리에 필요한 사항
- 「개인정보보호법」 제25조 제8항(CCTV 설치 · 운영에 관한 사무 위탁)
  대통령령으로 정하는 절차와 요건에 따라 CCTV 설치와 운영 사무의 위탁이 가능하다.
- 「개인정보보호법」 제25조 제6항(안전성 확보 조치)
  영상정보처리기기운영자는 개인정보가 분실 · 도난 · 유출 · 위조변조 또는 훼손되지 아니하도록 제29조에 따라 안전성 확보에 필요한 조치를 하여야 한다.

3) 가정방문

(1) 안전 확보를 위한 주의 사항

- 방문예정 이용자와 관련된 충분한 정보파악을 통해 이용자의 특성과 상황, 폭력행사 가능성 등을 검토한다.
- 사전검토와 함께 가정방문 계획을 사회복지시설 내에서 충분히 협의한다.
- 가정방문은 가급적 대낮 또는 주중에 진행하도록 한다.
- 활동이 불편한 의복 및 장신구의착용은 자제하고, 귀중품은 사회복지시설에 두고 가도록 한다.
- 이용자의 폭력성향, 정신질환 등으로 가정상담 · 지원이 위험하다고 판단될 경우, 관할 경찰서, 지구대, 주민자치센터 등에서 상담 · 지원 활동을 진행하도록 한다.
- 방문조사 시 2인 함께 방문하여 사회복지시설 종사자의 신변안전 및 방문조사의 객관성을 높일 수 있도록 한다.
- 사회복지시설 내 동료들에게 방문장소, 방문시간 및 돌아올 예정시간 등을 알린다.
- 차량번호를 조회하여 사회복지시설 종사자의 집 주소를 추적할 가능성이 있으므로 가급적 사회복지시설의 차량을 이용하도록 한다.
- 가정방문 전에 점검 사항에 대해 철저히 준비한다.
  * 차가 제대로 작동하는지, 기름은 충분한지, 휴대폰이 충분히 충전되어 있는지, 긴급 상황에서 어떻게 도움을 받을지 등
- 호신용 장비(예 : 호신용 스프레이, 경보기, 가스분사 등)와 녹취기를 필히 지참한다.
- 개인용 및 시설 공용 휴대폰에 SOS 서비스를 설정하거나 단축번호 1번에 112 또는 119를 설정해 놓는다.
- 차량을 주차할 때는 긴급 상황 시 바로 출발할 수 있도록 주차하고, 응급대비 길목을 파악한다.
- 자동차 열쇠는 가방보다 주머니에 보관하도록 한다.
- 방과 같은 밀폐된 공간보다는 거실 등 외부와 연결된 개방적인 공간에서 상담 · 지원을 진행하도록 한다.
- 가급적 문 쪽에서 상담 · 지원 활동을 진행하여 응급상황 시 신속하게 빠져나올 수 있도록 한다.

(2) 특수 상황 대응 : 가정방문 상황에서 이용자가 성희롱을 하는 경우

- 성적농담과 희롱을 하는 경우 이용자의 말이 성희롱에 해당됨을 알리고 불쾌감을 나타내고 단호하게 응대한다.
- 분명한 의사표현에도 불구하고 불쾌한 상황이 지속적으로 발생할 경우 서비스 제공자를 교체한다.
- 성희롱이 발생할 경우 사회복지시설에 보고하고 사회복지시설차원에서 이용자의 특성을 파악한 뒤 이를 공유하여, 다른 사회복지시설 종사자가 방문하거나 서비스를 제공할 경우 사전에 알고 개입할 수 있도록 한다.
- 중단 요청에도 불구하고 성희롱 혹은 성적발언을 지속할 경우 가정방문을 중단할 것을 알리고 서비스 제공을 종료한다.

(3) 관련 법률

- 「형법」 제314조(업무방해죄)

  ① 제313조의 방법(허위사실 유포 또는 위계) 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1500만 원 이하의 벌금에 처한다.

- 「형법」 제311조(모욕)

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

- 「경범죄처벌법」 제3조 제1항(경범죄의 종류)

  제40호(장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화 · 문자메시지 · 편지 · 전자우편 · 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람

- 「형법」 제283조(협박, 존속협박)

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

  ☞ 협박죄가 성립되기 위해서는 공포심을 일으킬 수 있을 정도의 해악의 고지가 있어야 한다.

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

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

- 「개인정보보호법」 제15조제1항(개인정보의 수집 · 이용)

  6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보 주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집으로서의 녹음이 가능하다.

  ☞ 이용자의 폭언 등으로 정상적 업무수행이 힘든 경우 내용을 녹음할 수 있다. 단, 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적 외 이용제공 제한, 안전성 확보조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치 · 운영 방법에 준하여 「개인정보보호법」에 부합되도록 관리해야 한다.

- 「통신비밀보호법」 제3조 제1항(통신 및 대화비밀의 보호)

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

  ☞ 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음 · 청취는 불가하지만, 응대하는 종사자 본인이 포함된 이용자와의 대화 · 전화녹음은 가능하다.

Ⅳ 사후관리

1. 개인차원

1) 폭력사고보고서 작성 방법

- 문제발생 즉시 폭력피해 예방 · 관리 담당 직원에게 알리고 사고보고서를 작성한다.
- 사회복지시설 종사자와 이용자 관계에서 발생하는 구체적인 폭력사례에 대한 보고서는 실천방법의 상황 보고 및 기록의 내용을 참고하여 작성한다.

(1) 작성 시기

- 폭력발생 직후 또는 폭력발생 징후가 파악되었을 경우 사고보고서를 통해 위험관리 사회복지시설 종사자와 사회복지시설에 알릴 수 있도록 한다.

(2) 작성자

- 사고 당사자(피해자)가 객관적 상황을 정확하게 작성하며, 부득이 피해자가 작성이 어려울 경우 폭력을 목격한 다른 사회복지시설 종사자가 작성할 수도 있다.
- 목격자가 있는 경우 사고 발생 상황의 정확한 기록을 위해 피해자와 목격자가 함께 사고보고서를 작성할 수도 있다.
- 작성 내용(부록 3 참고)

2) 성폭력 피해자 지원 프로그램(출처 :여성가족부 www.mogef.go.kr)

(1) 지원 대상

- 성폭력 피해자 및 가족이면 신청 후 서비스를 받을 수 있다.

(2) 지원 내용

- 해바라기센터 등 전문기관과 연계
- 성폭력 피해에 대한 상담(여성긴급전화 1366센터, 성폭력 상담소)
- 성폭력 피해자 숙식제공 등 보호(성폭력 피해자 보호시설)
- 성폭력 피해자 치료(응급키트, 의료비, 간병비 지원)
- 성폭력 피해자 방문 상담 및 돌봄서비스 지원
- 성폭력 피해자 피해회복 및 재발 방지
- 성폭력 피해자 무료법률지원

(3) 문의 및 신청방법

- 여성긴급전화(1366)에 문의 후 신청 가능하다.

3) 심리 · 정서 프로그램 : 근로자지원프로그램(EAP) 지원

(1) 지원 대상

- **오프라인 상담**

  상시근로자수 300인 미만 기업과 소속 근로자로서, 근로복지넷(http://www.workdream.net)에 회원으로 가입하고 상담신청을 한 자(기업)에 한하여 서비스를 받을 수 있다.

- **온라인 상담**

  근로복지넷 회원으로 가입하고 상담신청을 한 자에 한하여 서비스를 받을 수 있다.

(2) 지원내용

온라인 상담	오프라인 상담	서비스 분야
– 게시판 상담 – 채팅 상담 – 전화 상담	– 근로자 상담 (1:1대면) – 기업 상담 (개별 및 집단)	– 직무스트레스 – 조직 내 관계갈등 – 업무과다 – 건강관리 – 정서, 성격 – 자녀양육, 부부관계 – 신용관리(빚, 세금, 재산 등) – 법률관계(이혼예방, 교통, 범죄) – 학업정보(자녀교육 및 입시 등) – 이직 및 전직지원

(3) 서비스 신청방법

상담 방법		서비스 신청방법
온라인 상담	게시판 상담	11개 분야별로 전문상담가에게 상담 신청가능하며, 24시간 이내 답변을 제공받을 수 있다.
	채팅 · 전화 상담	게시판상담이 부적합한 경우 예약을 통해 정해진 시간에 상담사와 채팅 상담을 하거나 전화상담이 가능하다.
오프라인 상담	근로자 상담	상시근로자수 300인 미만 중소기업 소속 근로자 개인이 근로복지넷 회원 가입 후 신청(내방, 찾아가는 서비스를 한다.) ※ 개인당 총 7회까지이며, 상담 장소는 상담가와 조정 가능
	기업 상담	상시근로자수 300인 미만 중소기업이 회원가입(기업회원) 후 신청한다. – 소속 근로자 개별상담 : 1회당 5명, 총 5회까지 상담가능 – 기업소속 근로자 집단 상담 : 4명이상, 3회 상담 가능

* 자료 : 근로복지공단 www.kcomwel.or.kr

2. 사회복지시설 차원

1) 단계별 개입방법

(1) 1단계 : 위기상황 인식

- 사건의 발생과 그 의미의 심각성을 사회복지시설 종사자 본인이 인식하고, 본인의 동의하에 사회복지시설 내 관계자 모두가 공유하도록 한다.

(2) 2단계 : 위기개입

- 폭력이나 위기 상황에 노출된 사회복지시설 종사자에 대한 위기개입과 구조화된 상담은 통상 24시간에서 72시간 내에 이뤄져야 피해 사회복지시설 종사자의 회복을 효과적으로 도울 수 있다.
- 사회복지시설 종사자가 사건과 관련된 피해 경험을 회상하고, 자신의 감정을 구두로 이야기할 수 있도록 북돋는다.
- 폭력사건의 피해경험은 누구에게나 커다란 스트레스가 될 수 있음을 이야기하여 피해 사회복지시설 종사자의 반응이 지극히 보편적인 것임을 인식시킨다.
- 피해 경험에서 발생할 수 있는 증상과 고통스러운 기억들을 효과적으로 대처할 수 있는 방법에 대해 피해 사회복지시설 종사자와 함께 논의한다.
- 과거 유사한 위기 상황을 어떻게 대처했었는지 검토해보고, 지금의 폭력사건은 어떻게 대처하는 것이 적절한지 논의한다.
- 문제 극복을 위한 사회복지시설 내외의 자원과 새롭게 논의될 수 있는 방안은 어떤 것이 있는지 알아본다.

(3) 3단계 : 피해 사회복지시설 종사자에 대한 지지

- 동료 사회복지시설 종사자들의 따뜻한 지지는 피해 사회복지시설 종사자가 스스로를 부끄럽게 여기거나 의기소침 되는 것을 최소화시키는데 중요한 역할을 수행한다.
- 피해 사회복지시설 종사자에 대한 따뜻한 위로와 인내, 그리고 언제든 도우려는 자세는 피해 사회복지시설 종사자의 성공적인 업무 복귀를 원활하게 할 수 있다.
- 피해 사회복지시설 종사자에 대해 무관심하거나, 피해 상황과 관련된 부적절한 농담을 던지거나, 피해 사실을 빙자하여 사회복지시설로 부터 무언가를 얻어내려는 사람 취급을 하는 발언 등은 피해 사회복지시설 종사자에게 또 다른 충격(secondary trauma)이 될 수 있다.

(4) 4단계 : 보고서 작성

- 사건에 대한 상세한 기록과 관련 보고서의 작성은 단순히 기록이 갖는 의미를 넘어 피해 사회복지시설 종사자에게 사건 본질에 대한 이해를 돕는데 유용하게 사용될 수 있다.
- 폭력 및 위기 사건 재발을 방지하기 위한 사회복지시설 차원의 대책을 논의하는데 근거자료로써 활용될 수 있다.

(5) 5단계 : 낙인의 최소화를 위한 사회복지시설 환경조성

- 폭력사건이 발생했을 때 피해자 혼자서만 전전긍긍 하는 것이 아니라, 피해 사회복지시설 종사자 스스로가 업무 수행 중 발생한 사건에 대해 사회복지시설 차원의 지지와 전문적인 상담을 요청할 수 있다.
- 상담 요청이 언제나 수리될 수 있는 사회복지시설 내 문화(분위기)가 정착되는 것이 중요하다.
- 사회복지시설 내 문화가 정착될 때, 피해 사회복지시설 종사자는 낙인없이 필요한 서비스를 이용하거나 행정상의 절차(일시 휴가 등)를 밟아갈 수 있다.

(6) 6단계 : 리뷰단계

- 피해 사회복지시설 종사자가 외상 후(post-trauma) 나타날 수 있는 문제를 예견하고 이들의 욕구를 지속적으로 관찰하고 또 지원해야 한다.
- 피해 사회복지시설 종사자 이외에 사회복지시설 전체의 안전과 관련하여 소속 사회복지시설 종사자들의 안전과 관련된 욕구가 무엇인지 파악하고, 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 이용자 폭력에 대해 면밀한 주의를 기울인다.
- 소속 사회복지시설 종사자들은
  ① 이용자와의 관계나 평소 업무환경에 서 나타날 수 있는 경고신호를 잘 인식하고 있는지,
  ② 폭력 상황 대처법을 잘 숙지하고 있는지,
  ③ 실제 상황 발생 시 어떻게 대응하고 있는지,
  ④ 이용자에게는 어떤 반응을 보이고 있는지,
  ⑤ 대응이 적절하게 되고 있지 않다면 그 원인은 무엇인지를 파악하는 노력이 수반되어야 한다.

2) 사후관리 전략

- 이용자폭력 피해 사회복지시설 종사자를 위한 사후조치는 반드시 조직적 차원에서 이루어져야 한다.
- 사회복지시설 종사자가 입은 피해의 정도와 피해 사회복지시설 종사자의 요청을 고려하여 안정과 회복을 위한 휴식 기간을 제공하거나, 업무 내용을 조정하여 직무에 대한 부담을 줄여준다.
  (부서 변경, 담당자 변경 등)
- 사회복지시설의 서비스 이용 계약서에 이용자의 책임과 의무를 명시하고, 이에 이용자의 폭력에 대한 조치도 명기하며 서비스 계약 시 이를 주지시킨다.
- 폭력 사안에 따라 해당 이용자에게 서비스 이용중지 및 퇴소 조치를 내릴 수 있음을 이용자에게 경고한다.
- 피해가 심각한 경우 시설 차원에서 고소 · 고발 등을 통한 법적대응 여부를 결정한다. 법적조치를 취하기로 결정한 경우, 실제 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 이용자와 협의하고 필요 시 의견 제출 공문(내용증명)을 발송한다.
- 이용자폭력으로 법적 문제나 재정적 손실이 발생하는 경우, 시설차원의 보상 대책 및 절차에 따라 적극 대응한다.
- 사건 발생 시 경찰서나 소방서에 긴급하게 도움을 요청할 수 있도록 연계와 협력체계를 구축한다.
- 피해가 심각한 경우 전문 의료, 상담, 법률기관에서 자문, 상담, 치료, 사회복지공제회 상해보험 등을 받을 수 있도록 배려한다. 필요 시 일시 휴직 등을 고려한다.

※ 공제금(보험금) 청구 프로세스

구비서류 준비 및 공제금 청구서 작성 → 사회복지공제회 서류 제출 → 청구서류 접수문자 발송 →

보상여부 검토 및 사고조사 → 공제금(보험금) 결정 및 지급 → 지급안내 문자발송

3) 사후관리 점검항목

확인사항	예	아니오
① 사회복지시설 종사자의 신변을 위협하는 이용자의 폭력 관한 사건을 보고 받은 적이 있는가?	☐	☐
② 이용자 폭력의 종류는 무엇이었나?	☐	☐
■ 신체적 폭력	☐	☐
■ 언어 · 정서적 폭력	☐	☐
■ 성적 폭력	☐	☐
■ 경제적 폭력	☐	☐
■ 기타	☐	☐
③ 이용자 폭력의 수위는 어느 정도였나?	☐	☐
■ 폭력에 대한 위협 혹은 협박	☐	☐
■ 폭력에 의한 신체 손상	☐	☐
■ 폭력에 의한 사망	☐	☐
■ 폭력에 의한 물리적 시설 파손	☐	☐
④ 이용자에 의한 폭력의 빈도는 어느 정도였나?	☐	☐
■ 신체적 폭력	☐	☐
■ 언어 · 정서적 폭력	☐	☐
■ 성적 폭력	☐	☐
■ 경제적 폭력	☐	☐
■ 기타	☐	☐
⑤ 폭력 발생 후해 해당 사회복지시설 종사자가 이직을 한 적이 있는가?	☐	☐
⑥ 이용자의 폭력, 협박, 혹은 안전문제로 경찰에 신고하거나 협조를 요청한 적이 있는가?	☐	☐
⑦ 경찰의 개입 후 상황이 어떻게 변했는가?	☐	☐
⑧ 이용자폭력 발생 후, 해당 사회복지시설 종사자에 대한 후속조치는 어떻게 하고 있는가?	☐	☐
■ 물리적 보상	☐	☐
■ 심리 · 정서적 지원(슈퍼비전)	☐	☐
■ 의료적 지원	☐	☐
■ 휴식 · 휴가 서비스 제공	☐	☐
■ 가해이용자 사례종결	☐	☐
■ 타 부서로 이동	☐	☐
■ 기타 :	☐	☐
⑨ 이용자와 이용자 간의 폭력 문제를 중재하는 과정에서 사회복지시설 종사자가 상해를 입은 적이 있는가?	☐	☐
⑩ 기타 사회복지시설 종사자의 안전을 위협하는 위험요소는 어떤 것들이 있는가?	☐	☐

부 록

<부 록 1> 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트

이용자의 폭력 위험성을 파악하기 위해 평가도구를 활용할 수 있다. 다음의 '폭력위험성 평가도구(HCR-20)'는 잠재적으로 폭력성이 있고, 정신적으로 불안정한 사람들에게 적합한 치료와 관리기법을 결정하기 위해 만들어진 사정도구이다.

요인	내용	체크
과거력 측면 Historical	① 과거 폭력	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	② 최초 폭력 사용 연령 (어린 나이에 가해경험)	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	③ 관계의 불안정성	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	④ 고용 관련 문제	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑤ 약물 사용 문제	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑥ 주요 정신과적 증상	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑦ 정신질환	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑧ 부적응	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑨ 인격장애	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑩ 첫 치료의 실패	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
임상적 측면 Clinical	⑪ 통찰력(자기 및 상황인식) 부족	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑫ 부정적 태도	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑬ 주요 정신과적 증상의 활성화	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑭ 충동성	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑮ 치료에 비협조적	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
위험관리적 측면 Risk Management	⑯ 구직 등의 특별한 계획이 없음	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑰ 부적응자/범법자에 노출	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑱ 개인적 지지체계 부족	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑲ 재약물 치료에 불순응	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점
	⑳ 스트레스	▫ 0점 ▫ 1점 ▫ 2점

출처 : 노충래 • 김정화(2010), 「아동학대전문상담원 신변안전매뉴얼」, 보건복지부, p.74

– 각 항목에 대해서 0점(현재는 아니거나 없는), 1점(현재 있거나/가능하거나/보다 적게 심각한), 2점(현재 명확하거나 심각한)으로 점수를 매긴 후 모두 합산하여 계산

– 점수가 높을수록 폭력 위험성이 높음을 의미

<부 록 2> 이용자 폭력의 경고신호 체크리스트

※ 이용자가 보여주는 다음의 행동에 대해 '예', '아니오'로 체크 하시오.	예	아니오
• 제공하는 서비스에 대해 계속 불평을 토로하는가?		
• 서비스 제공(치료과정)에 협조를 거부하는 가?		
• 어떤 식으로든 시끄럽게 도움을 요구하는 가?		
• 높은 정도의 불안, 의기소침함이 감지되는가?		
• 호흡이 가쁘거나, 주먹을 꽉 쥐거나, 이를 악물거나, 콧구멍을 벌렁거리거나 얼굴이 붉어지거나, 큰소리로 떠들거나, 불안한 동작을 반복하거나, 걸음걸이가불안하거나, 삿대질을 하는 등 유사한 폭력행위를 하는가?		
• 욕설, 외설적인 말을 쓰는가?		
• 직원을 위협하거나 폭언을 하는가?		
• 현저히 기분 상태가 변하거나, 그럴 만한 이유 없이 감정이 폭발하는가?		
• 피해망상, 정신분열증 따위로 잠재적 폭력 기능성이 증대된 상태인가?		
• 대인접촉이 거의 없이 혼자 있으려 하든지, 가정생활이 불안정한가?		
• 직원에게 성희롱 행위를 하는가?		
• 힘든 일이 있으면 늘 다른 사람을 비난 하는가?		
• 공격적인 행동으로 불안을 야기하는가?		
• 자주, 격렬하게 언쟁하는가?		
• 사회복지시설의 정책과 업무절차를 노골적으로 무시하는가?		
• 사회복지시설의 물건을 내던지든지, 파괴하거나, 훔치는가?		
• 물질남용의 문제가 있는가?		
• 전화, 이메일, 편지 등으로 폭력적이거나 음란한 말을 하는가?		
• 비현실적인 엉뚱한 주장을 하는가?		
• 총기류에 관심이 많은가?		
• 폭력행위 전력이 있는가?		
• 직원이나 다른 대상자들에게 해치겠다고 위협을 가하는가?		
• 폭력행위를 일으키겠다고 다른 대상자에게 말하는가?		
• 기물을 파손하는가?		
• 신체적으로 대적하는가?		
• 무기류 등을 내보이거나 사용하는가?		
• 성적범죄나 방화범으로 연루되어 있는가?		
• 자해 혹은 자살에 대해 언급하는가?		

<부 록 3>

피해사건보고서

작성자 :
작성일 : 년 월 일

사건발생 일시		사건발생 장소	
피해 사회복지시설 종사자	성명	근무부서	
가해자 정보	성명	이용자와의 관계	
	성별	연 령	
폭력피해유형	ㅁ 신체적 폭력(ㅁ 실제적인 공격 ㅁ 공격시도) ㅁ 언어 · 정서적 폭력 ㅁ 성적 폭력 ㅁ 경제적 폭력 ㅁ 기타 :_____		
형태	ㅁ 시설방문 ㅁ 전화 ㅁ 이메일 ㅁ 편지 ㅁ 가정방문 ㅁ 기타 : _____		
사건발생시 수행업무			
사건발생 경위 및 세부내용			
구체적인 피해내용 및 상해정도			
폭력에 대한 이용자/주변인/사회복지종사자의 행동 및 반응			
슈퍼바이저의 의견 및 대처계획			
사건처리 결과			

<부 록 4> 사회복지공제회 – 정부지원 단체 상해공제의 보장사항

구분		보상한도(가입금액)
공통 (중복보상)	상해사망	3,000만원(정액)
	상해 후유장해	3,000만원 X 장해율
플랜A (중복보상)	상해 입원일당비	일당 2만원(정액, 첫말부터 180일 한도)
	상해 골절진단비	사고 건당 15만원(정액, 건수제한 없음)
	상해 화상진단비	사고 건당 10만원(정액, 건수제한 없음)
플랜B (비례보상)	상해 입원의료비	건당 2,000만원 한도(건수제한 없음)
	상해 통원의료비	회당 25만원 한도(180회 한도)
	상해 처방조제비	처방 건당 5만원 한도(180건 한도)

※ 임직원별로 플랜 A형과 플랜 B형 중 선택해서 가입 가능

※ 타 실손의료보험이 있는 경우 '중복보상'담보는 중복으로 보상되며, '비례보상' 담보는 타 보험사와 가입금액에 비례(분담)하여 보상

참고문헌

- 김기수 · 윤경아 · 심우찬 · 주은주 · 김현진(2014). 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」. 대전복지재단.
- 김미옥 · 김고은 · 김은영 · 전재현 · 변소현(2015). 「시설이용자의 도전적 행동에 대한 개인별지원계획 방안」. 보건복지부.
- 김미현(2016). 「사회복지시설 종사자의 안전실태 및 보호방안 연구 – 돌봄종사자를 중심으로」. 서울시복지재단.
- 김정근 · 박경일 · 윤기혁 · 윤해복(2016). 「사회복지시설 종사자 위험 실태분석 및 위험관리 방안연구」. 부산복지개발원.
- 김제선 · 유재윤(2012). 「사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전방안 연구」. 보건복지부.
- 노충래 · 김정화(2010). 「아동학대전문상담원 신변안전매뉴얼」, 보건복지부.
- 롯데백화점(2014). 「감정노동자 자기보호 매뉴얼」.
- 박경일 · 김정근 · 권진아 · 윤원미(2012). 「노인요양시설 위험관리(Risk Management) 매뉴얼」. 부산복지개발원.
- 보건복지부 · 한국장애인개발원(2013). 「활동보조서비스 코디네이팅의 실제 – 전담인력 직무매뉴얼」.
- 송지현 · 박미은 · 이혜경 · 김기수(2015). 「사회복지시설 종사자를 위한 폭력피해 예방 매뉴얼」. 대전복지재단
- 신재은 · 박미경 · 문정은(2014). 「사회복지담당공무원에 대한 민원인 폭력 실태 및 대응방안 연구」. 경기복지재단.
- 이혜경(2016). 「여성폭력 피해 지원시설 종사자 안전 · 위험관리 매뉴얼」. 충청북도여성발전센터
- 이호중(2009). "아동학대개입시 상담원의 신변보호를 위한 법제도적 개선방안", 『서강법학』, 11(1), pp. 381–410.
- 임지영 · 박경일 · 박미은 · 최수찬 · 조수경 · 류시혁 · 김범곤 · 정유진 · 이정례 · 김영옥(2006). 「복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼」. 서울복지재단.
- 장경환 · 나백주 · 엄규숙(2016). 「위기사례 대응 매뉴얼」. 서울특별시.
- 장창수 · 정지웅(2015). 「대전시 사회복지사의 위험상황 실태조사 및 안전증진을 위한 정책 대안 연구」. 대전발전연구원.
- 최수찬(2005). 「복지시설 종사자 위험관리 실태조사」. 서울복지재단.
- 한국노동사회연구소(2013). 「사회복지사 인권상황 실태조사」. 국가인권위원회.
- 행정안전부(2012). 「공직자 민원응대 매뉴얼」.
- 황금숙(2011). 「도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발연구」. 국립중앙도서관.

사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼

2017년 11월 인쇄
2017년 11월 발행

발행인 서상목
발행서 한국사회복지협의회
04195 서울특별시 마포구 만리재로 14
한국사회복지회관 5층
전화 : 02) 2077–3974
팩스 : 02) 2077–3975

사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼

보건복지부 SSN 한국사회복지협의회