

**인천광역시 사회복지시설
종사자 폭력예방 안전 매뉴얼**

- 목 차 -

제1장 사회복지시설(기관) 폭력	3
제1절 사회복지시설(기관) 폭력	3
제2절 사회복지시설(기관) 폭력의 영향	6
제2장 인천시 사회복지시설(기관) 폭력 실태	9
제1절 조사개요 및 응답자 특성	9
제2절 고용 및 근로 관련 사항	11
제3절 폭력경험 실태	14
제4절 폭력 경험 후 대처	24
제5절 폭력 인식	28
제6절 근무강도	38
제7절 경험과 생각	41
제8절 실태조사 결과	48
제3장 사회복지시설(기관) 폭력위험 평가	53
제1절 위험평가(Risk Assessment) 및 위험요인	53
제2절 위험요인 평가	55
제3절 폭력 예방 절차	56
제4절 위험상황 평가지침	57
제4장 폭력발생시 대응전략	65
제1절 폭력발생시 기관 대응 방법	65
제2절 각 상황별 대응방법	68
제3절 폭력발생 시 대응절차	77

제4절 폭력 유형별 대응방법	79
제5절 이용자 특성별 대처방법	86
제5장 폭력 사건 후 관리	93
제1절 시설(기관)차원 관리 방안	93
제2절 종사자 차원 관리 방안	95
제3절 폭력피해 종사자 지원 제도	96
(참고문헌)	104
[부록 1] 피해사건 보고서	106

- 표 목 차 -

<표 I-1> 신체적 폭력 공격 강도 예시	4
<표 II-1> 응답자 특성	10
<표 II-2> 고용 형태 및 직위	11
<표 II-3> 경력사항	12
<표 II-4> 기관 유형 및 위치	13
<표 II-5> 언어폭력 경험 및 폭력주체	14
<표 II-6> 기관유형별 언어폭력 경험자	15
<표 II-7> 신체폭력 경험 및 폭력주체	16
<표 II-8> 기관유형별 신체폭력 경험자	17
<표 II-9> 성적폭력 경험 및 폭력주체	18
<표 II-10> 기관유형별 성적폭력 경험자	19
<표 II-11> 기타폭력 경험 및 폭력주체	20
<표 II-12> 기관유형별 기타폭력 경험자	21
<표 II-12> 기관유형별 기타폭력 경험자(계속)	22
<표 II-13> 폭력 발생 장소	23
<표 II-14> 기관 유형별 폭력 발생 장소	23
<표 II-15> 폭력경험 이후 정서적 영향	24
<표 II-16> 폭력경험 이후 행동상의 변화	25
<표 II-17> 폭력경험 이후 개인적 대응(중복응답)	25
<표 II-18> 폭력경험 이후 기관의 대응 및 조치	26
<표 II-19> 기관유형별 기관대응 및 조치	27
<표 II-20> 업무수행 시 가장 위험하다고 생각되는 순간	28
<표 II-21> 업무발생요인(중복응답)	29
<표 II-22> 위험관리 시스템 인식 및 마련여부	30
<표 II-23> 기관(조직)차원 예방책 유무 및 필요성	31

<표 II-24> 기관유형별 기관(조직)차원 예방책	32
<표 II-25> 기관유형별 기관(조직)차원 예방책 필요성**	33
<표 II-26> 기관 내 환경차원 예방책 유무 및 필요성	34
<표 II-27> 기관유형별 폭력예방 환경 마련 상태	34
<표 II-28> 제도(정책) 차원 예방책 유무 및 필요성	36
<표 II-29> 비상탈출구 유무와 폐쇄여부	36
<표 II-30> 소속기관 화재보험 가입여부	37
<표 II-31> 방화관리자 및 시설 안전 상태	37
<표 II-32> 소속기관 소방안전 교육 및 훈련 실시 여부	37
<표 II-33> 소속기관 안전사고 대비 응급처치 교육 실시 여부	38
<표 II-34> 평균 근무 시간	38
<표 II-35> 근무시간 중 휴식시간(점심시간 제외)	39
<표 II-36> 근무 시간 중 식사시간의 규칙성	40
<표 II-37> 월 평균 주말근무 횟수	40
<표 II-38> 이직의사	41
<표 II-39> 이직의사 위험군	42
<표 II-40> 조직몰입	43
<표 II-41> 조직몰입 위험군	43
<표 II-42> 소진	44
<표 II-43> 소진 위험군	45
<표 II-44> 기관유형별 소진위험군	45
<표 II-45> 직무스트레스	46
<표 II-46> 직무스트레스 위험군	48
<표 IV-1> 언어적 폭력 사례	79
<표 IV-2> 신체적 폭력 사례	81
<표 IV-3> 성적 폭력 사례	82
<표 IV-4> 경제적 폭력 사례	84
<표 IV-5> 업무방해 및 기타 폭력 사례	85

<표 IV-6> 인격(성격)장애 구분(DSM-5)	88
<표 V-1> 사회복지공제회 상해보험 보장내용	100
<표 V-2> 내일을 위한 휴(休) 개인 지원내용	102
<표 V-2> 내일을 위한 휴(休) 가족 지원내용	102

- 그림 목 차 -

[그림 IV-1] 폭력상황 대응절차	77
---------------------------	----

제1장

사회복지시설(기관) 폭력

제1절 사회복지시설(기관)폭력

제2절 사회복지시설(기관)폭력의 영향

제1장 사회복지시설(기관) 폭력

제1절 사회복지시설(기관) 폭력

□ 사회복지기관(시설) 폭력의 개념적 정의

- 사회복지실천현장에서 사회복지종사자들이 같은 사회복지종사자(동료 또는 선후배)로부터 또는 이용자에게 서비스 제공을 하는 과정에서 이용자(또는 그의 가족, 주변지인 등)로부터 신체적 혹은 비신체적 폭력·공격·위협·괴롭힘·기물파손·위해를 가하고자 하는 의도 등 일체의 행위.
 - 이용자 : 사회복지시설을 이용하는 이용자뿐만 아니라 그의 가족이나 주변지인을 포함.
 - 동료 또는 선후배 : 사회복지시설에서 같이 종사하는 종사자 뿐만 아니라 그의 가족이나 주변지인을 포함.
 - 폭력 : 신체적 또는 비신체적인 폭력뿐만 아니라 공격이나 위협, 괴롭힘, 주변 기물 파손등 일체의 행위를 포함.

□ 사회복지기관(시설) 폭력의 유형

- 언어적 폭력
 - 폭력가해자가 대면 혹은 전화상, 글을 통한 위협 등으로 사회복지종사자를 괴롭히는 경우
 - 예 : 이용자가 사회복지종사자에게 욕설을 퍼붓거나 말로 헐박하는 것, 또는 사회복지종사자나 그 가족에게 피해를 주겠다고 헐박하는 것 등
- 신체적 폭력
 - 폭력가해자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격을 가하는 것으로 실

제 신체적 상해를 가하는 공격(직접공격)과 상해를 입히기 위해 공격을 시도하는 형태(시도했으나 신체 접촉이 이루어지지 못했거나 시도하기 전에 저지를 당하는 경우 등) 등으로 나눌 수 있음.

- 예 : 위협적인 행동(주먹을 휘두르거나 물건을 던지는 등의 행위), 물리적 공격(물리적인 강제력을 이용한 신체공격행위)

<표 I-1> 신체적 폭력 공격 강도 예시

실제적인 공격의 강도	예시
경미한 수준	누르기, 밀치기, 움켜잡거나 붙잡기, 멱살잡기 등
중간 수준	뺨 때리기, 깨물기, 꼬집기, 할퀴기, 침 뱉기 등
높은 수준	목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기 등
치명적 수준	칼 겨눔이나 찌름, 강간 시도 행위 등

○ 성적 폭력

- 폭력가해자가 사회복지종사자에게 성적으로 괴롭히는 경우
- 예 : 성적 수치심 자극(성적인 의미를 담은 희롱, 사회복지종사자를 성적인 면에서 평가 등), 원치않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기, 머리카락 만지기 등), 성기노출 및 강간이나 강간시도 등

○ 괴롭힘

- 폭력가해자가 사회복지종사자에게 정신적인 피해를 주기를 목적으로 하는 행위로 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 행위
- 예 : 집단 따돌림, 무시 등의 인격적인 불쾌감을 유발하는 행위, 반복적인 민원제기, 스토킹 등

○ 기타

- 이용자가 사회복지종사자의 개인적인 물건이나 기관(시설)의 물건이나 자산을 파손하는 경우나 동료나 선후배, 이용자로부터 전염병에 감염

되는 경우 등

□ 사회복지기관(시설) 폭력 피해

- 가해자 폭력에 의해 사회복지종사자가 입는 다양한 폭력 유형 그 자체의 언어적·신체적·성적 피해뿐만 아니라 사회심리적, 재산상, 그리고 기타 2차적으로 나타나는 피해 일체 등을 의미

- 신체적 피해
 - 신체적이고 성적인 피해로서 이용자 폭력 그 자체를 말하며, 물리적이고 성적인 언동 등에서 입는 외상 피해부터 이후 나타나는 장애 또는 장애, 나아가 사망이라는 심각한 수준의 피해까지도 포함
 - 예 : 할퀴어짐 등을 통한 상처, 골절, 장애 등

- 심리·정서적 피해
 - 충격, 분노, 불안, 우울, 슬픔, 수치심, 두려움 등의 감정을 비롯하여 대인관계 기피, 스트레스, 정서적 탈진, 소진, 외상 후 스트레스 등임.
 - 예 : 두려움, 대인관계 기피, 스트레스, 소진 등

- 재산 상 피해
 - 파손에 따른 개인 및 조직의 물품 수리비, 신체적 피해를 입은 사회복지 종사자의 병원비를 부담하는 경우 등을 포함함.
 - 예 : 병원비 개인적인 부담, 물품 수리비 등

- 직무·조직 피해
 - 사회복지 종사자의 직무만족도 및 사기저하, 이용자에 대한 애정과 관심 감소, 이용자를 경계하거나 기피하게 되는 것, 업무에 대한 집중력 하락, 이직이나 전직으로 인한 종사자 이탈, 기관 이미지 타격 등이 있음.
 - 조직 충성도 하락 또는 이용자에 대한 두려움에 따른 이직 및 퇴사,

업무수행의 어려움

제2절 사회복지시설(기관) 폭력의 영향

- 동료·선후배 또는 이용자에 의한 폭력으로 인한 피해는 종사자 당사자에게만 국한된 문제가 아니라 폭력 상황에 관여하거나 목격했던 동료, 이용자, 나아가 기관에게까지 부정적인 영향을 미침.
- 동료·선후배 또는 이용자에 의한 폭력을 경험한 피해종사자는 단기적 또는 장기적으로 트라우마를 겪을 가능성이 높으며, 업무복귀에 대한 두려움을 갖게 됨. 그로인하여 직장 내 동료관계는 물론 가족 관계에서도 변화가 나타날 가능성이 있음.
- 특히, 과도한 스트레스가 해소되지 못하고 방치되는 경우 불안장애의 일종인 외상 후 스트레스 증후군(PTSD)을 겪을 수 있기 때문에 폭력피해 종사자의 상태를 고려해 적절한 조치를 취해야 함.
- 폭력 발생 후 기관차원에서 적절하게 대처하지 못하게 되면 피해 종사자는 업무에 대한 회의감, 전문가로서의 무력감, 소진 등의 상태로 이어져 결국 이직이나 전직을 고려하게 될 수도 있으며 단기적으로 기관 내 조직원들의 조직 충성도가 낮아질 수 있으며 이는 장기적으로 기관의 성과 저하, 궁극적으로는 복지 서비스의 질적 하락으로 이어질 수 있음.

제2장

인천시 사회복지시설(기관) 폭력실태

- 제1절 조사개요 및 응답자 특성
- 제2절 고용 및 근로관련 사항
- 제3절 폭력경험 실태
- 제4절 폭력 경험 후 대처
- 제5절 폭력인식
- 제6절 근무강도
- 제7절 경험과 생각
- 제8절 실태조사 결과

제2장 인천시 사회복지시설(기관) 폭력 실태

제1절 조사개요 및 응답자 특성

□ 조사개요

○ 조사 목적

- 인천발전연구원은 인천광역시 소재 사회복지시설 종사자를 대상으로 폭력실태 전반을 파악하기 위해 설문조사를 실시함.

○ 조사 내용

- 폭력 경험과 대처 경험
- 폭력 인식
- 소속 시설안전관리 현황
- 정서적 상태

○ 조사 기간

- 2017년 7월부터 8월까지(2개월 간)

○ 조사 대상

- 인천소재 사회복지시설 1,046개 시설 중 84개 기관 선정
- 조사거부 11개 기관을 제외한 73개 기관 조사

○ 응답 기관 유형 : 73개 기관

- | | |
|-------------------|---------------|
| - 장애인복지관(8) | - 노숙인요양시설(1) |
| - 노인복지관(11) | - 노숙인재활시설(1) |
| - 아동보호전문기관(1) | - 노숙인자활시설(3) |
| - 가정취탁지원센터(1) | - 쪽방상담소(1) |
| - 종합사회복지관(18) | - 정신요양시설(2) |
| - 가정폭력상담소(8) | - 사회복지귀시설(9) |
| - 성폭력상담소(2) | - 노인보호전문기관(1) |
| - 성폭력피해자종합지원센터(2) | - 아동복지종합센터(4) |

○ 조사실시

- 조사원이 기관을 방문하여 당일 출근자를 대상으로 설문에 직접 기입 하도록 함.
- 일부 방문이 어려운 기관의 경우 이메일 및 우편을 통해 설문을 받음 (강화군, 옹진군 지역 및 방문이 어려운 기관 46명(6.8%)).
- 총 응답자 : 681명

□ 응답자 특성

<표 II-1> 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	200	29.6
	여성	475	70.4
	합계	675	100.0
연령대	20대	225	34.5
	30대	213	32.7
	40대	119	18.3
	50대	86	13.2
	60대 이상	9	1.4
	합계	652	100.0
	평균	36.1세	
혼인상태	미혼	316	47.3
	기혼	335	50.1
	이혼	11	1.6
	사별	4	0.6
	기타	2	0.3
	합계	668	100.0
최종학력	고졸이하	29	4.3
	전문대졸	85	12.7
	대학교 졸	454	67.9
	대학원(석)졸	93	13.9
	대학원(박)졸	8	1.2
	합계	669	100.0

- 응답자 중 남성은 200명(29.6%), 여성은 475명(70.4%)로 여성의 비율이 더 높음.
- 연령대는 20대(34.5%)가 가장 많았으며 30대(32.7%), 40대(18.3%) 순으로 나타났으며 평균연령은 36.1세로 나타남.
- 혼인상태의 경우 미혼(47.3%)과 기혼(50.1%)이 거의 반반으로 나타남.
- 최종학력의 경우 대학교 졸업자가 67.9%로 가장 많았으며 대학원 석사 학위자가 13.9%로 두 번째로 많았으며 전문대학교 졸업자가 12.7%로 나타남.

제2절 고용 및 근로 관련 사항

□ 고용형태 및 직위

- 응답자들의 고용형태를 살펴보면 정규직이 80.6%로 나타나 대부분이 정규직임.
- 직위의 경우 실무자가 58.6%로 절반 정도였으며 중간관리자가 21.3%로 나타남. 간호사, 물리치료사와 같이 사회복지직 이외의 인원도 10.9%로 나타남.

<표 II-2> 고용 형태 및 직위

구분		빈도(명)	비율(%)
고용형태	정규직	540	80.6
	비정규직	130	19.4
	합계	670	100.0
직위	기관장	22	3.3
	상급관리자	39	5.9
	중간관리자	141	21.3
	실무자	388	58.6
	기타*	72	10.9
	합계	662	100.0

*기타: 간호사, 물리치료사, 사무원, 상담사, 영양사, 요양보호사, 운전기사, 조리사 등

□ 경력사항

<표 II-3> 경력사항

구분		빈도(명)	비율(%)
사회복지 총 경력	12개월 미만	52	8.0
	12개월~36개월 미만	148	22.8
	36개월~72개월 미만	144	22.2
	72개월~96개월 미만	70	10.8
	96개월~120개월 미만	54	8.3
	120개월~144개월 미만	66	10.2
	144개월~168개월 미만	38	5.8
	168개월~192개월 미만	22	3.4
	192개월~216개월 미만	14	2.2
	216개월~240개월 미만	12	1.8
	240개월 이상	30	4.6
	합계	650	100.0
	평균	83.5 개월(약 7년)	
	최소	1 개월	
최대	374 개월(약 31년)		
현 직장 총 경력	12개월 미만	135	20.5
	12개월~36개월 미만	183	27.7
	36개월~72개월 미만	134	20.3
	72개월~96개월 미만	57	8.6
	96개월~120개월 미만	38	5.8
	120개월~144개월 미만	53	8.0
	144개월~168개월 미만	16	2.4
	168개월~192개월 미만	17	2.6
	192개월~216개월 미만	7	1.1
	216개월~240개월 미만	7	1.1
	240개월 이상	13	2.0
	합계	660	100.0
	평균	58.8 개월(약 5년)	
	최소	1 개월 미만	
최대	374 개월(약 31년)		

- 응답자들의 절반 이상이 사회복지 총 경력이 6년 미만인 것으로 나타남.
1년 미만의 경력을 가진 응답자들은 8%였으며, 1년 이상 3년 미만이 22.8%로 가장 많았음. 3년 이상 6년 미만이 22.2%로 두 번째로 많았음.
- 현 직장 경력의 경우 1년 이상 3년 미만이 가장 많았고(27.7%) 1년 미만도 20.5%로 두 번째로 많았음.
- 사회복지 총 경력 평균은 약 7년이었으며 현 직장 총 경력 평균은 약 5년 정도로 나타남.

□ 기관 유형 및 위치

<표 II-4> 기관 유형 및 위치

구분	빈도(명)	비율(%)	
기관유형	종합사회복지관	190	27.9
	아동청소년이용시설	33	4.8
	노인복지관	169	24.8
	노인생활시설	2	0.3
	여성이용시설	17	2.5
	여성생활시설	1	0.1
	장애인복지관	152	22.3
	장애인생활시설	6	0.9
	정신요양 생활시설	33	4.8
	지역자활센터	1	0.1
	기타*	66	9.7
	합계	670	100.0
기관위치	중구	29	4.3
	동구	48	7.1
	남구	149	22.1
	연수구	78	11.6
	남동구	124	18.4
	부평구	68	10.1
	계양구	49	7.3
	서구	64	9.5
	강화군	64	9.5
	합계	673	100.0

*기타: 가정폭력상담소, 노숙인 시설(쉼터, 보호시설 등), 쪽방상담소 등

- 응답자들이 속한 기관의 유형은 종합사회복지관이 27.9%로 가장 많았으며 노인이용시설이 24.8%, 장애인이용시설이 22.3% 순으로 나타나 이용시설 종사자의 응답율이 높았음.
- 기관의 위치를 살펴보면 남구(22.1%), 남동구(18.4%), 연수구(11.6%), 부평구(10.1%) 순으로 나타남.

제3절 폭력경험 실태

□ 언어 폭력 경험

<표 II-5> 언어폭력 경험 및 폭력주체

구분		경험없음	경험있음	평균경험횟수	
폭력 경험	욕설(폭언) 경험	511(75.0)	170(25.0)	4.2 회	
	협박 경험	583(85.6)	98(14.4)	2.4 회	
	인격 모욕적 발언 경험	553(81.2)	128(18.8)	3.2 회	
	고성 경험	474(69.6)	207(30.4)	4.2 회	
폭력 주체	폭력주체(중복응답)	욕설(폭언)	협박	인격모욕	고성
	서비스대상자	159	86	100	181
	보호자(가족)	10	8	9	16
	직장상사 또는 동료	16	10	36	25
	기타*	5	3	3	11

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 비교적 쉽게 당할 수 있는 폭력인 고성 경험은 30.4%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 욕설(폭언), 인격 모욕적 발언, 협박의 순으로 나타남.
- 지난 1년간 고성과 욕설(폭언)을 경험한 횟수는 4.2회로 같았으며 인격 모욕적 발언과 협박은 3.2회, 2.4회로 나타남.

- 각 폭력의 주체자를 살펴보면 서비스대상자로부터 받은 폭력이 가장 빈도가 높았으며 다음으로는 직장상사 또는 동료의 빈도가 높게 나타남.

<표 II-6> 기관유형별 언어폭력 경험자

구 분	육설(폭언)	협박	인격모욕	고성
종합사회복지관	62	34	45	73
아동청소년이용시설	6	6	8	7
노인복지관	30	17	23	45
노인생활시설	0	0	0	0
여성이용시설	5	2	5	2
여성생활시설	0	0	0	0
장애인복지관	32	19	22	39
장애인생활시설	0	0	0	1
정신요양 생활시설	13	7	8	17
지역자활센터	0	0	1	0
기타*	16	11	14	19
합계	164	96	126	203

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 기관유형별로 살펴보면 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관과 같은 이용시설의 종사자들이 언어폭력 노출이 상대적으로 많은 것으로 나타남
- 생활시설의 경우 응답자가 적어 일반화시키기에는 무리가 있지만 정신요양생활시설의 경우 상대적으로 높은 비율로 언어폭력에 노출되어 있었음

□ 신체 폭력 경험

<표 II-7> 신체폭력 경험 및 폭력주체

구분		경험없음	경험있음	평균경험횟수			
폭력 경험	밀쳐진 경험	635(93.2)	46(6.8)	4.1 회			
	신체 일부분을 움켜쥐거나 붙잡힌 경우	632(92.8)	49(7.2)	3.2 회			
	깨물어진 경험	674(99.0)	7(1.0)	3.0 회			
	할퀴어진 경험	653(95.9)	28(4.1)	4.2 회			
	침을 맞은 경험	663(97.4)	18(2.6)	2.9 회			
	목을 졸린 경험	679(99.7)	2(0.3)	1.0 회			
	물건이 던져진 경험	638(93.7)	43(6.3)	2.5 회			
	손(주먹)이나 발로 맞은 경험	652(95.7)	29(4.3)	2.4 회			
	도구를 이용한 폭력 경험	671(98.5)	10(1.5)	2.1 회			
	기물파손에 따른 신체 상해 경험	677(99.4)	4(0.6)	3.3 회			
	다툼 중재 중 다친 경험	662(97.2)	19(2.8)	1.8 회			
폭력 주체	폭력주체(중복응답)	밀쳐짐	붙잡힌	깨물림	할퀴	침맞음	목졸림
	서비스대상자	44	48	6	29	19	1
	보호자(가족)	1	0	0	0	0	0
	직장상사 또는 동료	2	3	0	0	0	1
	기타	1	2	0	0	0	0
폭력 주체	폭력주체(중복응답)	물건던짐	맞음	도구폭력	기물파손	다툼중재 중 상해	
	서비스대상자	40	30	10	4	19	
	보호자(가족)	3	0	0	0	0	
	직장상사 또는 동료	3	1	0	0	0	
	기타	0	0	1	0	0	

*기타: 지역주민, 외부인

- 신체폭력의 경우 앞선 언어폭력과 비교해 경험이 적은 것으로 나타남.
- 가장 많이 경험한 신체폭력은 ‘신체 일부분을 움켜쥐거나 붙잡히는 경우 (7.2%)’ 였으며, ‘밀쳐진 경험(6.8%)’, ‘물건이 던져진 경험(6.3%)’ 등의 순서로 나타남.
- 폭력의 주체를 살펴보면 대부분 서비스대상자가 폭력을 행사하는 것으로

나타났으며 직장상사 또는 동료로부터 발생하는 경우도 일부 있음.

<표 II-8> 기관유형별 신체폭력 경험자

구 분	밀쳐짐	신체일부 붙잡힘	물림	할렘	침맞음	목졸림	물건에 맞음	손(발) 로 맞음	도구 폭력	기물파손 상해	다툼중재 상해
종합사회복지관	10	11	2	5	1	1	10	5	5	1	4
아동청소년이용시설	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
노인복지관	4	2	0	1	2	0	4	2	1	0	1
노인생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
여성이용시설	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
여성생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
장애인복지관	20	20	5	22	13	0	14	16	3	3	7
장애인생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
정신요양 생활시설	6	9	0	3	1	1	7	3	1	0	4
지역자활센터	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
기타*	5	5	0	0	1	0	6	2	0	0	3
합계	46	49	7	31	18	2	42	29	10	4	19

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 장애인복지관이 이용자로부터 신체폭력을 당하는 경우가 상대적으로 많은 것으로 나타났고 다음은 종합사회복지관으로 나타남
- 주로 밀쳐지거나 실체를 붙잡히는 경우가 많고 물건에 맞는 경우도 많은데 장애인복지관의 경우 이용자의 특성에 따라 할렘을 당하는 경우가 많았음
- 장애인요양 생활시설은 이용자가 던진 물건에 맞는 경우가 높은 비율로 나타남

□ 성적 폭력 경험

<표 II-9> 성적폭력 경험 및 폭력주체

구분		경험없음	경험있음	평균경험횟수
폭력 경험	머리카락 만짐	650(95.4)	31(4.6)	4.6 회
	불필요한 신체적 접촉	629(92.4)	59(8.7)	3.4 회
	성적 수치심 발언	632(92.8)	49(7.2)	3.4 회
	옷을 벗어 신체 일부분 노출	651(95.6)	30(4.4)	3.0 회
	스토킹	679(99.7)	2(0.3)	11.5 회
	강간 시도	681(100.0)	0(0.0)	0 회
폭력 주체	폭력주체(중복응답)	머리카락 만짐	신체접촉	성적수치심 발언
	서비스대상자	32	48	40
	보호자(가족)	0	1	1
	직장상사 또는 동료	3	1	8
	기타	0	0	2
폭력 주체		신체일부 노출	스토킹	강간시도
	서비스대상자	29	2	0
	보호자(가족)	2	0	0
	직장상사 또는 동료	1	0	0
	기타	0	0	0

*기타: 강사

- 성적인 폭력을 경험한 사람의 비율을 살펴보면 우선 ‘불필요한 신체적 접촉’이 8.7%로 가장 높았으며 ‘성적 수치심 발언(7.2%)’, ‘머리카락 만짐(4.6%)’, ‘옷을 벗어 신체 일부분 노출(4.4%) 순으로 나타남.
- 대부분 폭력을 경험한 사람들이 지난 1년간 폭력 경험 횟수는 3.0~4.6회 사이였으나 스토킹의 경우 실제로 경험한 사람은 많지 않지만 경험한 경우 11.5회를 경험한 것으로 나타나 경험하게 되는 폭력 횟수가 큰 것을 볼 수 있음.
- 폭력의 주체를 살펴보면 서비스대상자로부터 발생하는 것이 대부분이지

만 ‘성적수치심 발언’이나 ‘머리카락 만짐’의 경우 직장상사나 동료로부터도 발생하는 것으로 나타남.

<표 II-10> 기관유형별 성적폭력 경험자

구 분	머리카락 만짐	신체접촉	성적 발언	신체 노출	스토킹	강간 시도
종합사회복지관	3	16	21	6	0	0
아동청소년이용시설	1	2	1	1	0	0
노인복지관	3	9	10	1	0	0
노인생활시설	0	0	0	0	0	0
여성이용시설	1	0	0	1	0	0
여성생활시설	0	0	0	0	0	0
장애인복지관	15	14	6	10	1	0
장애인생활시설	0	0	0	0	0	0
정신요양 생활시설	5	9	5	5	1	0
지역자활센터	0	0	0	0	0	0
기타*	2	2	3	5	0	0
합계	30	52	46	29	2	0

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 종합사회복지관과 장애인복지관 종사자가 피해가 많았으며 정신요양 생활시설도 응답자 비율상 높게 나타남
- 종합사회복지관은 성적인 발언과 불필요한 신체접촉에 따른 피해가 많은 반면 장애인복지관은 머리카락을 만지는 행위가 가장 많았고 불필요한 신체접촉, 신체노출로 나타났음.
- 신체노출의 경우 장애인복지관과 정신요양생활시설은 이용자의 특성에 따른 결과로 판단이 되며 스토킹 역시 이용자로부터 당한 것이기에 이

용자 특성이 가장 큰 이유로 여겨짐

□ 기타

<표 II-11> 기타폭력 경험 및 폭력주체

구분		경험없음	경험있음	평균경험횟수		
폭력 경험	물건 파손	656(96.3)	25(3.7)	1.6 회		
	물건(금품) 도둑질 또는 강탈	672(98.7)	9(1.3)	3.7 회		
	현금 빌린 후 갚지 않음	665(97.7)	16(2.3)	2.2 회		
	전염성 질병 감염	672(98.7)	9(1.3)	1.2 회		
	가족의 전염성 질병 감염	679(99.7)	2(0.3)	1.5 회		
	상담시 심리적 스트레스 경험	601(88.3)	80(11.7)	3.6 회		
	폭력, 위협 등을 이유로 이직 또는 소진 경험	624(91.6)	57(8.4)	2.7 회		
	자살하겠다고 협박	632(92.8)	49(7.2)	2.8 회		
	몸을 자해하거나 유사한 행동을 함	671(98.5)	10(1.5)	1.5 회		
	목적없이 수시로 전화를 걸	627(92.1)	54(7.9)	9.1 회		
	목적없이 수시로 찾아옴	636(93.4)	45(6.6)	7.1 회		
	소송을 당함	671(98.5)	10(1.5)	1.7 회		
	ID 또는 주민번호 도용	678(99.6)	3(0.4)	4.3 회		
	개인 및 가족정보 노출로 어려움 겪음	675(99.1)	6(0.9)	6.7 회		
폭력주체(중복응답)		물건파손	도둑질	채무미변제	본인감염	가족감염
폭력 주체	서비스대상자	22	8	10	5	2
	보호자(가족)	1	0	3	0	0
	직장상사 또는 동료	2	0	4	1	0
	기타	1	0	1	1	0
		상담스트레스	이직·소진	자살협박	자해협박	수시전화
폭력 주체	서비스대상자	78	40	49	11	61
	보호자(가족)	17	7	5	0	7
	직장상사 또는 동료	2	15	0	0	2
	기타	0	0	0	0	2
		수시방문	소송	개인정보도용	개인·가족정보 노출	
폭력 주체	서비스대상자	49	2	0	2	
	보호자(가족)	2	4	0	2	
	직장상사 또는 동료	1	1	0	1	
	기타	0	3	3	1	

*기타: 지역주민, 이용자 친구, 봉사자, 해킹

- 기타 폭력을 경험한 것을 살펴보면 사회복지사들이 클라이언트를 대상으로 자주 실시하는 상담시 '심리적 스트레스'를 경험하는 경우가 11.7%로 나타났으며 폭력 등을 이유로 이직을 하거나 소진되는 경우도 8.4%로 나타남.
- 자살하겠다고 협박(7.2%)을 하거나 목적 없이 수시로 전화를 거는 행위(7.9%), 목적 없이 수시로 찾아오는 행위(6.6%) 등도 경험하는 것으로 나타남.
- 폭력의 주체를 살펴보면 상담스트레스의 경우 서비스 대상자가 폭력을 행사하는 경우가 많지만 보호자(가족)으로부터 발생하는 경우도 많은 것으로 나타남.
- 이직·소진의 경우 직장 상사나 동료로부터 발생하는 비율이 높음.

<표 II-12> 기관유형별 기타폭력 경험자

구 분	물건파손	물건(금품) 도둑질	현금값지 않음	전염성 질병감염	가족 질병전염	상담 스트레스	이직,소진 경험
종합사회복지관	8	1	5	1	1	31	20
아동청소년이용시설	0	1	2	1	0	2	4
노인복지관	1	0	1	1	0	9	3
노인생활시설	0	0	0	0	0	0	0
여성이용시설	0	0	0	0	0	5	1
여성생활시설	0	0	0	0	0	0	0
장애인복지관	13	2	3	1	0	11	14
장애인생활시설	0	0	0	0	0	1	0
정신요양 생활시설	0	4	0	1	0	3	4
지역자활센터	0	0	1	0	0	1	0
기타*	3	1	4	4	1	15	9
합계	25	9	16	9	2	78	55

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 종합사회복지관의 경우 상담스트레스를 많이 받고 있었으며 이용자가 이유 없이 전화하거나 방문하는 것에 어려움을 겪고 있음
- 반면 장애인복지관은 이유 없이 전화하는 것에 어려움은 겪으나 수시로 방문하는 것은 상대적으로 덜 겪고 있었으며, 물건파손에 따른 어려움이 더 큰 것으로 나타남
- 스트레스로 인하여 이직이나 소직을 경험한 사람은 종합사회복지관과 장애인복지관이 많았음

<표 II-12> 기관유형별 기타폭력 경험자(계속)

구 분	자살협박	자해	수시로 전화	수시로 방문	소송	ID 등 도용	개인정보 노출
종합사회복지관	15	3	15	16	2	0	1
아동청소년이용시설	2	0	2	1	1	1	0
노인복지관	3	1	5	8	1	0	1
노인생활시설	0	0	0	1	0	0	0
여성이용시설	4	0	0	0	0	0	0
여성생활시설	0	0	1	1	0	1	1
장애인복지관	10	3	25	8	2	1	1
장애인생활시설	0	0	0	0	0	0	0
정신요양 생활시설	5	1	1	4	0	0	0
지역자활센터	0	0	0	0	0	0	0
기타*	8	2	5	5	3	0	2
합계	47	10	54	44	9	3	6

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

□ 폭력발생 장소

<표 II-13> 폭력 발생 장소

문항	빈도	비율(%)
소속 기관(시설)	287	76.3
대상자 가정	35	9.3
외부 공공장소(길거리 등)	31	8.2
종사자 가정	2	0.5
기타	21	5.6

*기타: SNS, 구청, 기관 차량, 문자, 전화 등

- 폭력 발생이 많은 장소는 소속기관(시설)인 것으로 나타남(76.3%).
- 다음으로는 대상자 가정(9.3%)으로 가정 방문시 발생하는 것으로 여겨짐.

<표 II-14> 기관 유형별 폭력 발생 장소

구 분	시설(기관)	대상자 가정	외부 공공장소	종사자 가정	기타
종합사회복지관	87	19	12	0	7
아동청소년이용시설	12	1	0	0	2
노인복지관	50	4	8	0	2
노인생활시설	1	0	0	0	0
여성이용시설	9	1	0	0	0
여성생활시설	0	0	0	0	1
장애인복지관	68	0	10	2	3
장애인생활시설	2	4	0	0	0
정신요양 생활시설	21	0	0	0	0
지역자활센터	0	0	0	0	0
기타*	31	6	1	0	6
합계	281	35	31	2	21

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 생활시설은 대부분 시설(기관)에서 폭력이 발생한 반면 장애인생활시설의 경우 대상자 가정에서도 폭력이 발생함
- 종합사회복지관은 대상자 가정에서 폭력이 발생한 빈도가 가장 높았으며 외부 공공장소도 비슷하게 나타났으나 대부분은 시설(기관)에서 발생하는 것으로 나타남
- 장애인복지관은 시설(기관), 외부공공장소에서 발생했으며 유일하게 종사자의 가정에서 폭력이 발생함

제4절 폭력 경험 후 대처

□ 폭력경험 이후 영향

- 폭력을 경험하고 난 이후 정서적인 변화를 살펴보면 당황, 분노, 충격을 많이 겪음.
- 죄책감은 낮게 나타남.

<표 II-15> 폭력경험 이후 정서적 영향

	당황	충격	분노	두려움	불안	수치심	고객격정	무기력	좌절감	죄책감
평균	3.72	3.35	3.39	2.95	3.04	2.98	2.96	2.81	2.81	2.27

*5점척도: 1=전혀그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우그렇다

*기타: 가정폭력 상담에 지침, 사회복지사 직업 회의감, 하소연 할 곳이 없어서 답답함

- 폭력 경험 이후 ‘극심한 피로’를 느낀다는 의견이 3.24점으로 높게 나타났으며 ‘전문직 정체성에 회의를 느낌(3.20)’, ‘업무에 대한 애정과 관심 감소(3.09)’, ‘업무집중 곤란(2.99)’ 등의 순으로 나타나 업무를 수행하는데 지장이 발생하고 있는 것으로 나타남.
- ‘경계 및 회피(1.92)’, ‘소화장애(2.53)’, ‘수면장애(2.54)’ 등의 발생은 상대적으로 낮게 나타나 개인의 심리적·정서적 불안에 따른 신체적 피해는 비교적 낮았음.

<표 II-16> 폭력경험 이후 행동상의 변화

문항	평균
경계 및 회피	1.92
업무에 대한 애정과 관심의 감소	3.09
전문직 정체성에 회의를 느낌	3.20
이직이나 전직 고려	2.81
의기소침과 소극적인 태도	2.69
업무 집중 곤란	2.99
극심한 피로감	3.24
소화장애	2.53
수면장애	2.54

*5점척도: 1=전혀그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우그렇다

*기타: 분노 조절이 힘들, 심장 압박, 어깨통증 등

□ 폭력경험 이후 대응

<표 II-17> 폭력경험 이후 개인적 대응(중복응답)

문항	빈도	비율(%)
아무조치도 안함	93	17.2
기관내 동료들에게 해당 사건 이야기	188	34.8
상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건 보고	165	30.5
기관장에게 해당 사건 보고	56	10.4
경찰에 신고	15	2.8
인권보호기관에 신고	0	0.0
기타	24	4.4
합계	541	100.0

*기타 : 가해자 부모상담, 근무지 재배치, 가해자에게 직접 이야기함, 친구들(지인들)에게 이야기 함 등.

- 폭력을 경험한 이후 대부분이 ‘기관 내 동료에게 해당 사건을 이야기 (34.8%)’하거나 ‘상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건을 보고(30.5%)’, ‘기관 장에게 해당 사건 보고(10.4%)’하는 것으로 나타남.
- 반면 ‘아무조치도 안한다’는 의견도 17.2%나 되는 것으로 나타남.

<표 II-18> 폭력경험 이후 기관의 대응 및 조치

문항	빈도	비율(%)
대응이나 사후조치 없었음	119	39.5
의료적 조치 시행(병원진료, 입원 등)	24	8.0
물질적 보상을 제공	0	0.0
휴식기간(휴가, 휴직 등) 제공	15	5.0
전문가 상담 제공	12	4.0
폭력가해자 시설 또는 서비스 이용제한 조치	50	16.6
폭력 가해자 경찰에 신고	20	6.6
폭력 가해자 법정소송	0	0.0
기타	61	20.3
합계	301	100.0

*기타 : 가정방문 상담, 가해자 부모와 해결, 가해자 옹호, 가해자 구두 경고, 감정적 공감 및 위로, 관할 행정기관(구청)과 대책 논의, 기관 사례회의 상정 후 개선점 찾고 대책 마련, 기관내 CCTV 설치, 기관에서 대응하지 말고 피하라 했지만 이용자를 피하는 것은 어려움, 동료 슈퍼비전 제공, 동료가 도와줌, 병원 진료 시간 보장, 부서이동, 사과를 받을 수 있게 함, 비전문가에게 상담을 받게 함, 주의 고객 목록 제작 및 관리, 징계위원회 회부, 해프닝으로 넘김, 타 기관과 연계함 등.

- 폭력 발생 후 기관에서의 대응방식을 살펴보면 ‘대응이나 사후조치 없었 다(39.5%)’는 의견이 가장 많아 앞서 기관(동료, 상사, 기관장)에 보고하 는 비율이 매우 높았음에도 기관을 통해 사건을 해결하기 힘들다는 것을 볼 수 있음.
- 그나마 기관 차원에서 대응하는 방식을 살펴보면 ‘폭력 가해자가 시설을 이용하지 못하게 하는 방식’이 16.6%로 가장 많아 전문가 소극적인 대

응과 조치를 취하는 것으로 나타났으며 적극적인 방식인 경찰에 신고(6.6%)와 법정소송(0%)은 낮게 나타남.

- 폭력을 경험한 것을 치유할 수 있도록 피해자에게 해주는 조치는 의료적 조치가 8.0%, 전문가 상담 제공이 4.0%, 휴식기간(휴가 등)을 제공해 주는 경우가 5.0%로 나타남.

<표 II-19> 기관유형별 기관대응 및 조치

구 분	아무조치 없음	의료적 조치	물질적 보상	휴식기간 제공	전문가 상담	가해자 이용제한	경찰 신고	법정 소송
종합사회복지관	46	0	0	3	0	16	5	0
아동청소년이용시설	4	0	0	0	1	2	0	0
노인복지관	26	1	0	0	1	6	1	0
노인생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0
여성이용시설	4	0	0	1	0	0	0	0
여성생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0
장애인복지관	24	5	0	4	5	14	4	0
장애인생활시설	0	1	0	1	0	0	0	0
정신요양 생활시설	3	11	0	3	2	7	0	0
지역자활센터	0	0	0	0	0	0	0	0
기타*	9	6	0	3	3	5	9	0
합계	116	24	0	15	12	50	19	0

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 아무조치도 없었다는 비율이 높았으며 종합사회복지관의 경우 가장 높았으며 노인복지관, 장애인복지관 순으로 나타나 이용시설이 폭력발생 빈도도 높고 합당한 조치를 취하지않는 경우도 많았음
- 그 외 조치를 살펴보면 물질적인 보상과 법정소송은 제공되지 않았으며 가해자 이용제한을 주로 제공하는 것으로 나타났으며 장애인복지관의 경우 전문가 상담과 의료적 조치를 제공하고 있었음.

- 장애인요양 생활시설의 경우 의료적 조치의 비율이 높았음.
- 경찰신고는 종합사회복지관과 장애인복지관에서 주로 제공되었음

제5절 폭력 인식

□ 위험한 순간

<표 II-20> 업무수행 시 가장 위험하다고 생각되는 순간

문항	빈도	비율(%)
출·퇴근시	34	5.3
프로그램 제공(기관·시설 내)	101	15.8
상담(기관·시설 내)	91	14.2
가정방문	154	24.1
행정사무 등	10	1.6
야간 근무(당직)시	154	24.1
주말근무시	31	4.8
기타	65	10.2
합계	640	100.0

*기타: 민원발생시, 경험부족, 시도 때도 없이 언제나, 외부프로그램 진행, 이송시, 인수인계시, 재발했을 때, 출장, 해당 직원과 소통시, 행동중재시 등

- 응답자들이 업무 수행을 하면서 가장 위험하다고 생각하는 순간은 ‘가정방문(24.1%)’ 또는 ‘야간 근무(당직)(24.1%)’을 들었음.
- 그리고 ‘기관(시설)내에서 프로그램을 제공하고 있는 경우(15.8%)’, ‘기관(시설)내에서 상담할 때(14.2%)’ 순으로 나타났으며 출·퇴근을 할 때와 행정사무 등 수행시, 주말근무시에는 덜 위험하게 여기고 있는 것으로 나타남.

- 그 밖에 기타의 경우 민원이 발생하거나 해당 업무 경험이 부족한 경우, 위험환자 이송시 등으로 나타났으며 언제나 위험하다고 여기고 있는 종사자도 있음.

□ 위험발생요인

- 주요한 위험 발생 요인으로는 클라이언트의 문제(33.0%)로 나타남. 알코올릭 또는 정신적 문제를 지닌 클라이언트가 가장 위험한 것으로 나타남.
- 그 밖에 보호자 역시 같은 이유로 문제시되고 있으며(19.3%), 관련 정책이나 제도상 문제(14.9%), 기관의 대비 부족(15.8%)이 원인이라는 의견도 있음.

<표 II-21> 업무발생요인(중복응답)

문항	빈도	비율(%)
클라이언트 문제(알코올, 정신적 문제 등)	557	33.0
보호자 문제(알코올, 정신적 문제 등)	326	19.3
관련 정책 및 제도(대상자 선정 문제 등)	251	14.9
기관의 물리적 환경 문제(안전장치 미비 등)	267	15.8
종사자의 태도 문제(불친절한 태도 등)	105	6.2
사회복지 종사자에 대한 부정적 인식 문제	138	8.2
기타	46	2.7
합계	1690	100.0

*기타: 24시간 1인근무(당직) 체계, 가정방문시 클라이언트 정보 부족, 교통사고, 남성종사자 부재, 클라이언트 처벌 관한 법규 미흡, 이용자 인권만 강조된 현실, 독립된 사무실/응급벨, 방문상담시 단독 방문, 사회복지사 하대하는 이용자 태도, 법적 보호체계 미비, 위험상황 대비 매뉴얼 혹은 교육 부재, 인력부족 등.

□ 위험관리 시스템 의견

- 기관(시설)차원에서 위험을 사전에 예방하고 발생시 대처할 수 있는 시스템의 필요성에 대해서 75.6%가 필요하다고 응답함.
- 현재 소속 기관(시설)에 위험관리 시스템이 마련되어 있느냐의 질문에 보

통이하가 85.4%로 나타나 위험관리 시스템이 제대로 마련되지 못함.

<표 II-22> 위험관리 시스템 인식 및 마련여부

문항		빈도	비율(%)	평균
필요성 인식	전혀 필요없다=1	12	1.8	3.98
	필요없다=2	27	4.0	
	보통이다=3	127	18.8	
	필요하다=4	310	45.8	
	매우 필요하다=5	201	29.7	
	합계	677	100.0	
마련여부	전혀 마련되어 있지 않다=1	74	11.0	2.64
	마련되어 있지 않은 편이다=2	199	29.6	
	보통이다=3	301	44.8	
	잘 마련되어 있는 편이다=4	88	13.1	
	매우 잘 마련되어 있다=5	10	1.5	
	합계	672	100.0	

□ 예방책 유무 및 필요성

- 폭력을 예방하거나 발생시 직원들이 대처할 수 있도록 돕는 예방책 마련에 대해 질문한 결과 폭력 예방 매뉴얼(29.3%), 정기적 교육(38.3%)은 마련이 많이 되어 있지 않은 상태였음.
- 폭력 및 위험 등에 대해서 불만을 건의할 수 있는 제도가 마련되어 있는지(48.5%), 고위험군 클라이언트를 따로 관리하고 공유해서 미리 대처할 수 있도록 하는 부분(56.2%)에 대해서는 절반 가량 마련되어 있는 것으로 나타남.
- 대부분의 기관(시설)들이 폭력을 예방하고 대응할 수 있는 방안에 대해서 관리자 또는 선임을 통해 슈퍼비전을 통해 얻을 수 있도록 하고 있었음(70.5).

- 가장 필요하다고 느끼는 부분은 고위험군 클라이언트 정보 관리 및 공유로 나타났으며 나머지는 비슷하게 나타남.

<표 II-23> 기관(조직)차원 예방책 유무 및 필요성

문항	없음 (%)	있음 (%)	필요성 (평균)
폭력 예방 매뉴얼 개발 및 구비	461 (70.7)	191 (29.3)	3.82
폭력 예방을 위한 정기적 교육 및 훈련	404 (61.7)	251 (38.3)	3.81
폭력 및 위험 관련 불만 건의 제도	334 (51.5)	315 (48.5)	3.89
관리자 또는 선임의 슈퍼비전	193 (29.5)	462 (70.5)	3.88
고위험군 클라이언트 관련 정보 기록(관리) 및 공유	284 (43.8)	365 (56.2)	4.02

*필요성(5점척도): 1=낮은~3=보통~5높음

- 환경차원에서 예방책 유무의 경우 CCTV설치(83.1%), 개방된 장소(82.1%), 상해보험가입(89.2%), 시설 보안(경비) 업체계약(73.8%)은 매우 높은 수준으로 준비되어 있음.
- 비상벨설치(51.7%), 출입관리 시스템(62.6%), 녹음, 녹화 등 장비 마련(46.1%), 가정방문 2인1조 편성(51.1%)로 절반 정도 마련하고 있음.
- 공공기관(경찰, 119)과 연계된 비상버튼 설치(31.3%), 호신용 도구 구비(17.2%)는 비교적 준비되지 않았음.
- 가장 필요하다고 느끼는 시설(장비)은 상해보험이었으며 CCTV, 비상벨, 보안업체 등이 필요한 것으로 나타남.

<표 II-24> 기관유형별 기관(조직)차원 예방책

(단위 : 비율(%))

구 분	폭력예방 매뉴얼	폭력예방 교육	불만건의 제도	슈퍼비전	위험고객 정보기록
종합사회복지관	23.5	32.6	45.2	73.0	46.5
아동청소년이용시설	16.7	33.3	36.7	48.4	54.8
노인복지관	23.9	36.6	47.8	68.6	46.5
노인생활시설	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
여성이용시설	60.0	68.8	62.5	82.4	81.3
여성생활시설	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
장애인복지관	44.2	46.6	55.8	75.5	68.7
장애인생활시설	50.0	60.0	40.0	83.3	66.7
정신요양 생활시설	15.2	21.9	43.8	63.6	69.7
지역자활센터	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
기타*	31.3	45.3	50.8	68.8	66.7

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 기관유형별로 예방책을 살펴보면 종합사회복지관은 슈퍼비전이 73.0%가 시행하고 있었으며, 위험고객에 대한 정보기록을 46.5%, 폭력이나 위험에 대한 불만건의를 할 수 있는 제도가 45.2%로 나타났으나 폭력예방 교육과 매뉴얼비치는 32.6%, 23.5%로 상대적으로 낮게 나타남
- 종합사회복지관과 마찬가지로 이용시설들은 슈퍼비전의 활용도가 높게 나타났으며 위험고객에 대한 정보기록도 상대적으로 높게 나타남.
- 폭력위험에 상대적으로 더 노출되어 있는 장애인생활시설은 폭력예방 교육이 60.0%로 높았으나 전체적으로는 30% 정도인 것으로 나타남
- 폭력예방 매뉴얼 비치상태도 대부분 낮게 나타나고 있음

<표 II-25> 기관유형별 기관(조직)차원 예방책 필요성**

구 분	폭력예방 매뉴얼	폭력예방 교육	불만건의 제도	슈퍼비전	위험고객 정보기록
종합사회복지관	3.93	3.84	3.99	4.03	4.18
아동청소년이용시설	3.15	3.50	3.41	3.65	3.78
노인복지관	3.71	3.78	3.75	3.77	3.83
노인생활시설	5.00	4.00	4.00	1.00	5.00
여성이용시설	4.09	4.46	4.10	4.40	4.70
여성생활시설	-	-	-	-	-
장애인복지관	4.00	4.00	4.09	4.00	4.21
장애인생활시설	3.40	3.40	2.80	3.40	3.60
정신요양 생활시설	3.74	3.58	3.74	3.65	3.79
지역자활센터	-	-	-	-	-
기타*	3.53	3.42	3.77	3.58	3.60

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

**필요성(5점척도): 1=낮은~3=보통~5=높음

- 응답자 대부분 슈퍼비전에 대한 필요성을 높게 느끼고 있었으며 위험고객 정보기록 역시 필요성이 높게 나타남
- 전체적으로 필요성이 고르게 높게 나타나 각 예방책을 마련 할 필요가 있음

<표 II-26> 기관 내 환경차원 예방책 유무 및 필요성

문항	없음 (%)	있음 (%)	필요성 (평균)
CCTV 설치	113 (16.9)	554 (83.1)	4.23
비상벨 설치	318 (48.3)	341 (51.7)	4.14
출입관리 시스템 마련	246 (37.4)	411 (62.6)	4.00
공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	450 (68.7)	205 (31.3)	4.05
시각적으로 개방되어 있는 장소	117 (17.9)	536 (82.1)	4.05
녹음, 녹화 등 안전장치 마련	352 (53.9)	301 (46.1)	3.93
호신용 도구(가스총, 전기충격기 등) 구비	544 (82.8)	113 (17.2)	3.44
직원 상해보험 가입	71 (10.8)	584 (89.2)	4.42
시설 보안(경비)업체와 계약	172 (26.2)	484 (73.8)	4.12
가정방문시 2인 1조 편성	317 (48.9)	331 (51.1)	4.10

*필요성(5점척도): 1=낮은~3=보통~5높음

- 제도의 필요성에 대한 질문에 대해서 상해보험 의무가입 및 예산지원 (4.51)이 가장 높았으며 의료비지원(4.45), 사회복지사 안전법 제정 (4.42), 보고 및 신고체계 강화(4.30), 안전관련 교육 실시 의무화(4.12) 순으로 나타남

<표 II-27> 기관유형별 폭력예방 환경 마련 상태

(단위 : 비율(%))

구 분	CCTV	비상벨	출입관리 시스템	공공기관 연계비상버튼	개방 장소	녹음, 녹화 등 안전장치	호신 도구	상해 보험	보안 업체	가정방문 2인1조
종합사회복지관	90.3	39.8	59.9	15.1	81.2	44.3	10.8	92.9	82.3	63.8
아동청소년이용시설	100.0	53.1	65.6	22.6	71.9	81.3	21.2	93.9	69.7	42.9
노인복지관	86.6	54.4	66.7	31.5	83.0	41.9	11.1	88.7	86.3	38.3
노인생활시설	100.0	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0	100.0	50.0
여성이용시설	82.4	76.5	76.5	88.2	88.2	75.0	88.2	100.0	64.7	80.0
여성생활시설	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0
장애인복지관	90.0	48.6	67.1	39.0	86.3	54.1	11.0	87.2	83.1	63.7
장애인생활시설	16.7	16.7	66.7	16.7	33.3	0.0	0.0	83.3	16.7	33.3
정신요양 생활시설	21.2	81.8	66.7	60.6	84.8	12.1	15.2	75.0	9.1	12.1
지역자활센터	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
기타*	70.8	72.3	43.5	33.9	84.1	47.6	46.0	93.8	41.0	41.0

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 이용시설의 경우 CCTV, 개방장소, 상해보험, 보안업체 계약은 잘 마련되어 있는 편인 것으로 나타났으나 비상벨, 경찰 등에 연락할 수 있는 비상벨의 경우 여성이용시설을 제외하곤 낮게 나타났으며, 녹음이나 녹화를 할 수 있는 장치 역시 기관 특성에 따라 아동청소년이용시설과 여성 이용시설을 제외하곤 절반 정도만 준비가 되어 있는 것으로 나타남
- 생활시설의 경우 응답자가 적어 일반화가 어려우나 정신요양 생활시설의 경우 CCTV나 녹음, 녹화 장치, 호신도구, 보안업체 계약, 가정방문시 2인1조로 방문하는 것이 제대로 마련되지 못한 것으로 나타남.
- 공공기관 연계 비상버튼과 호신도구의 환경 마련은 전체적으로 낮은 수준이었음

<표 II-28> 제도(정책) 차원 예방책 유무 및 필요성

문항	없음(%)	있음(%)	필요성(평균)
사회복지사 안전 관련 교육 실시 의무화	/	/	4.12
상해보험의 의무가입 및 예산지원			4.51
폭력 및 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 강화			4.30
위험 발생에 따른 의료비 지원			4.45
사회복지사 안전법 제정			4.42

*필요성(5점척도): 1=낮은~3=보통~5높음

□ 소속기관 안전사고 대비

- 사고 발생시 중요한 시설인 비상탈출구의 경우 거의 대부분의 기관(시설)들이 있는 것으로 나타났고(92.7%), 위급시 탈출이 가능하도록 잘 개방되어 있는 것으로 나타남(85.6%).
- 비상상황시 비상구로 안내하는 중요한 시설인 안내등은 93.5%가 있었으며 92.0%가 잘 작동되고 있는 것으로 나타나 대부분의 기관(시설)이 비상상황 발생시 탈출이 용이한 것으로 판단됨.

<표 II-29> 비상탈출구 유무와 폐쇄여부

문항	그렇다	아니다
비상탈출구가 있다	621(92.7)	49(7.3)
비상탈출구가 폐쇄되어 있다	93(14.4)	554(85.6)
비상탈출구 안내등이 있다	609(93.5)	42(6.5)
비상탈출구 안내등이 잘 작동되고 있다	600(92.0)	52(8.0)

- 화재보험의 경우 6명의 기관(시설)을 제외하곤 가입되어 있었으며, 거의 대부분의 기관들이 물적·인적 보험 모두 가입되어 있었음(94.5%)
- 화재보험외에도 방화관리자를 대부분의 기관(시설)들이 채용하고 있었으며(97.2%), 소화기 구비(99.4%), 소화전·자동 화재탐지기 작동(97.8%)을 잘 갖추고 있어 화재 대비가 잘되고 있음.

- 화재 대피교육도 85.4%가 정기적으로 실시하고 있음. 8명의 시설(기관)을 제외하고 모두 실시하고 있었으며 반년에 한 번씩 교육하는 시설(기관)이 46.3%로 절반가까이 되며 1년에 한번 실시하는 곳이 35.9%로 나타났고 분기에 한 번씩 실시하는 곳이 16.6%로 나타남.

<표 II-30> 소속시설(기관) 화재보험 가입여부

문항	빈도(명)	비율(%)
미가입	6	0.9
물적 보험에만 가입	24	3.7
인적 보험에만 가입	5	0.8
물적 및 인적보험 모두 가입	607	94.5
합계	642	100.0

<표 II-31> 방화관리자 및 시설 안전 상태

문항	그렇다	아니다
방화관리자가 있다	653(97.2)	19(2.8)
소화기가 적절히 구비되어 있다	667(99.4)	4(0.6)
소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있다	656(97.8)	15(2.2)
분기당 한번 이상의 대피교육과 훈련을 실시하고 있다	572(85.4)	98(14.6)

<표 II-32> 소속시설(기관) 소방안전 교육 및 훈련 실시 여부

문항	빈도(명)	비율(%)
실시하지 않음	8	1.2
매년 1회정도 실시	242	35.9
매 6개월마다 1회 정도 실시	312	46.3
매 3개월마다 1회 정도 실시	112	16.6
합계	674	100.0

- 안전사고 대비 응급처치 교육의 경우 12.7%(86명)이 실시하고 있지 않다고 응답해 많은 기관들이 실시하고 있었으며, 1년에 한번 실시하는 기관이 47.6%로 절반 가까이 되었으며 반년에 한번이 29.6%, 분기에 한번이 10.1%로 나타남.

<표 II-33> 소속시설(기관) 안전사고 대비 응급처치 교육 실시 여부

문항	빈도(명)	비율(%)
실시하지 않음	86	12.7
매년 1회정도 실시	321	47.6
매 6개월마다 1회 정도 실시	200	29.6
매 3개월마다 1회 정도 실시	68	10.1
합계	675	100.0

제6절 근무강도

□ 근무시간

<표 II-34> 평균 근무 시간

문항	빈도(명)	비율(%)
8시간 미만	34	5.0
8시간~9시간 미만	429	63.3
9시간~10시간 미만	143	21.1
10시간~11시간 미만	48	7.1
11시간 이상	24	3.5
합계	678	100.0

- 응답자들은 8시간~9시간미만 근무시간을 갖는 사람이 63.3%, 9시간~10시간미만의 근무시간을 갖는 사람이 21.1%로 나타나 8시간~10시간미만 근무자가 대부분인 것으로 나타남.
- 일부 10.6%의 응답자들은 10시간 이상의 근무시간을 갖고 있으며 5%는 8시간미만 근무를 하고 있는 것으로 나타남.

□ 휴게시간

<표 II-35> 근무시간 중 휴식시간(점심시간 제외)

문항	빈도(명)	비율(%)
휴식시간이 거의 없다	208	30.8
하나의 업무가 끝나면 잠시 휴식을 취한다	154	22.8
일정시간 간격으로 규칙적인 휴식을 취한다	57	8.4
필요에 따라 자유롭게 휴식을 취한다	256	37.9
합계	675	100.0

- 휴게시간의 경우 69.2%가 휴게시간이 있었으며 자유롭게 휴식을 취할 수 있는 응답자들이 37.9%였으며 일정한 시간마다 휴식시간을 보내는 이들은 8.4%, 업무를 마칠 때마다 휴식을 취한다는 의견이 22.8%로 나타남.
- 하지만 휴식시간을 거의 갖지 못하는 이들도 30.8%로 높게 나타남.

□ 식사시간

- 식사시간의 경우 응답자 대부분이 규칙적이라고 응답하였으며(93.2%), 규칙적이지 못한 사람들은 6.8%로 나타남.
- 식사시간은 1시간이 보장되는 사람들이 39.4%에 불과하였으며 40~60분 정도의 시간을 보장 받는 사람들이 24.9%, 20~40분 정도로 서둘러야 하는 이들이 18.1%, 20분 이내로 거의 보장받지 못하는 이들도 17.6%로 높게 나타남.

<표 II-36> 근무 시간 중 식사시간의 규칙성

문항		빈도 (명)	비율 (%)	평균
식사시간 규칙성	매우 불규칙하다	26	3.8	4.06
	불규칙하다	20	2.9	
	보통이다	69	10.2	
	규칙적이다	339	50.0	
	매우 규칙적이다	224	33.0	
합계		678	100.0	
근무시간 중 식사시간	20분 이내로 바쁘게 식사해야 한다	119	17.6	2.64
	20~40분 정도로 서둘러서 식사해야 한다	123	18.1	
	40~60분 정도로 비교적 여유있게 식사할 수 있다	169	24.9	
	60분 정도의 시간이 항상 보장된다	267	39.4	
합계		678	100.0	

□ 주말근무

- 주말근무는 절반정도인 47.8%가 하지 않았으며 월 1~2회 정도가 45.0%로 나타남. 월 7회 이상의 거의 매일 출근하는 사람도 일부 있는 것으로 나타남(0.9%).

<표 II-37> 월 평균 주말근무 횟수

문항	빈도(명)	비율(%)
하지 않는다	322	47.8
월 1~2회	303	45.0
월 3~4회	36	5.3
월 5~6회	7	1.0
월 7회 이상	6	0.9
합계	674	100.0

제7절 경험과 생각

□ 이직의사

- 이직의사를 살펴보기 위한 문항으로 17개 문항을 질문한 결과 응답자들 대부분이 이직의사가 크지 않은 것으로 나타남.

<표 II-38> 이직의사

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
일 때문에 정서적으로 지쳐있음	27 (4.0)	107 (15.9)	173 (25.6)	276 (40.9)	92 (13.6)	675 (100)
하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 됨	23 (3.4)	98 (14.5)	181 (26.9)	283 (42.0)	89 (13.2)	674 (100)
아침에 일어나면 피곤함을 느끼고 다른날 일했으면 함	30 (4.5)	112 (16.6)	166 (24.6)	256 (38.0)	110 (16.3)	674 (100)
나는 동료들이 원하는 바를 쉽게 이해할 수 있음	7 (1.0)	28 (4.2)	247 (36.7)	349 (51.9)	42 (6.2)	673 (100)
나는 동료들의 인격을 무시할 때가 있음	258 (38.2)	321 (47.6)	79 (11.7)	16 (2.4)	1 (0.1)	675 (100)
나는 동료들의 문제를 효율적으로 처리함	7 (1.0)	41 (6.1)	359 (53.3)	244 (36.2)	23 (3.4)	674 (100)
일 때문에 완전히 기진맥진한 느낌임	43 (6.4)	170 (25.3)	243 (36.2)	168 (25.0)	48 (7.1)	672 (100)
내 직업을 통해 국가와 사회에 많은 기여를 하고 있다고 생각함	17 (2.5)	62 (9.2)	233 (34.5)	279 (41.3)	84 (12.4)	675 (100)
직장생활을 시작한 이후에 사람들에 대해서 더 무감각해 짐	82 (12.1)	260 (38.5)	178 (26.4)	126 (18.7)	29 (4.3)	675 (100)
동료들과 함께 일한다는 것이 나에게 많은 스트레스를 줌	151 (22.4)	322 (47.7)	152 (22.5)	39 (5.8)	11 (1.6)	675 (100)
업무로 인해 좌절감을 느낌	96 (14.2)	303 (44.9)	189 (28.0)	70 (10.4)	17 (2.5)	675 (100)
내 인생에 대해 허무함을 느낌	131 (19.4)	286 (42.4)	154 (22.8)	79 (11.7)	25 (3.7)	675 (100)
동료들에게 무슨 일이 일어나는지 관심이 없음	127 (18.8)	364 (53.9)	142 (21.0)	37 (5.5)	5 (0.7)	675 (100)

<표 II-38> 이직의사(계속)

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
동료들에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있음	7 (1.0)	29 (4.3)	296 (43.9)	307 (45.5)	36 (5.3)	675 (100)
동료들과 열심히 일한 후에도 곧 기운 회복	9 (1.3)	64 (9.5)	283 (41.9)	283 (41.9)	36 (5.3)	675 (100)
직장생활을 통해 가치 있는 일들을 성취해 옴	12 (1.8)	43 (6.4)	230 (34.1)	318 (47.1)	72 (10.7)	675 (100)
일을 할 때 생길 수 있는 감정적인 문제를 침착하게 다룸	12 (1.8)	67 (9.9)	285 (42.2)	275 (40.7)	36 (5.3)	675 (100)

- 보다 이직의사의 차이를 살펴보기 위해 평균점으로 환산해 살펴본 결과 이직의사가 적은 안정적인 심리상태를 지닌 이들이 75.2%로 나타났으나 위험군이 23.9%, 고위험군이 0.9%로 나타남.

<표 II-39> 이직의사 위험군

문항	빈도(명)	비율(%)
매우 안정(2점 미만)	69	10.2
안정(2점~3점 미만)	439	65.0
위험(3점~4점 미만)	161	23.9
고 위험(4점 이상)	6	0.9
합계	675	100.0

*이직의사(5점척도): 1=전혀그렇지 않음, 2=그렇지 않음, 3=보통, 4=그렇다, 5=매우 그렇다
 ** 4, 6, 8, 14, 15, 16, 17번 문항 역문항으로 계산에 포함함.

□ 조직몰입

- 현재 소속된 기관(시설)에 애착을 갖고 있는지를 살펴보기 위해 9개의 질문을 한 결과 대부분 조직몰입도가 높은 편인 것으로 나타남.

<표 II-40> 조직몰입

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
다른 기관보다 지금의 기관을 선택한 것을 매우 잘한 것이라 생각함	7 (1.0)	42 (6.2)	219 (32.4)	322 (47.6)	86 (12.7)	676 (100)
지금의 기관은 다른 어떤 직장보다 가장 좋다고 생각함	20 (3.0)	88 (13.0)	258 (38.2)	242 (35.9)	67 (9.9)	675 (100)
지금의 기관은 일하는 방식에 있어서 최선을 다할 수 있는 포부를 갖도록 해줌	30 (4.4)	93 (13.7)	271 (40.0)	226 (33.4)	57 (8.4)	677 (100)
친구들에게 지금의 기관이 일하기 좋은 곳이라고 말함	24 (3.6)	67 (9.9)	232 (34.3)	289 (42.8)	64 (9.5)	676 (100)
기관에 대한 충성심을 갖고 있음	16 (2.4)	51 (7.5)	233 (34.5)	302 (44.7)	74 (10.9)	676 (100)
기관이 한 성원임을 자랑스럽게 이야기 함	18 (2.7)	49 (7.2)	250 (36.9)	288 (42.5)	72 (10.6)	677 (100)
기관이 보다 발전할 수 있도록 보통이상의 상당한 노력을 기울임	7 (1.0)	36 (5.3)	267 (39.4)	293 (43.3)	74 (10.9)	677 (100)
이직 원인이 될 수 있는 기관의 잘못된 풍토를 바꾸려고 노력하는 편임	21 (3.1)	143 (21.2)	296 (43.8)	181 (26.8)	35 (5.2)	676 (100)
기관을 위해 일하는데 있어서 어떠한 업무라도 맡으려고 함	16 (2.4)	54 (8.0)	299 (44.2)	256 (37.9)	51 (7.5)	676 (100)

- 이를 보다 자세히 살펴보기 위해 평균 점수로 구분해 살펴본 결과 조직몰입이 높은 안정적인 그룹은 81.3%로 대부분 높게 나타났으나 조직몰입이 낮은 위험군도 16.5%, 매우 위험도 2.2%로 나타남.

<표 II-41> 조직몰입 위험군

문항	빈도(명)	비율(%)
매우 위험(2점 미만)	15	2.2
위험(2점~3점 미만)	112	16.5
안정(3점~4점 미만)	398	58.8
매우 안정(4점 이상)	152	22.5
합계	677	100.0

*이직의사(5점척도): 1=전혀그렇지 않음, 2=그렇지 않음, 3=보통, 4=그렇다, 5=매우 그렇다

□ 소진

- 응답자들의 감정적인 상태가 사회복지 서비스를 제공하기에 어려움을 겪고 있는지를 살펴보기 위해 소진상태를 묻는 질문 10개를 살펴본 결과 ‘예상치 못한 일 때문에 당황한 적이 있거나’, ‘신경질적이고 스트레스 받는다고 느끼는 경우’, ‘어쩔수 없이 벌어진 일 때문에 화가 난 경우’가 일부 있지만 대체로 보통 수준으로 나타남.

<표 II-42> 소진

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
예상치 못하게 갑자기 생긴 일 때문에 당황한 적 있음	20 (3.0)	120 (17.8)	150 (22.2)	331 (49.0)	54 (8.0)	675 (100)
해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있음	38 (5.6)	241 (35.7)	185 (27.4)	186 (27.5)	26 (3.8)	676 (100)
신경질적이 되거나 스트레스를 받는다고 느낀 적이 있음	19 (2.8)	93 (13.7)	171 (25.3)	299 (44.2)	95 (14.0)	677 (100)
일상생활 상의 문제를 잘 다뤘다고 느낀 적이 있음	2 (0.3)	38 (5.6)	342 (50.5)	278 (41.1)	17 (2.5)	677 (100)
나의 뜻대로 일이 진행되어간다고 느낀 적이 있음	6 (0.9)	74 (10.9)	306 (45.2)	276 (40.8)	15 (2.2)	677 (100)
해야 하는 일들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있음	24 (3.5)	160 (23.6)	224 (33.1)	217 (32.1)	52 (7.7)	677 (100)
짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 있었음	5 (0.7)	100 (14.8)	315 (46.5)	234 (34.6)	23 (3.4)	677 (100)
해야할 일들을 잘 조절하였다고 느낀 적이 있음	4 (0.6)	50 (7.4)	306 (45.4)	290 (43.0)	24 (3.6)	674 (100)
어쩔 수 없이 벌어진 일 때문에 화가 난 적이 있음	15 (2.2)	80 (11.8)	206 (30.5)	312 (46.2)	63 (9.3)	676 (100)
쌓여온 문제가 너무 커서 극복할 수 없다고 느낀 적이 있음	49 (7.3)	218 (32.3)	219 (32.4)	143 (21.2)	46 (6.8)	675 (100)

- 소진의 정도를 보다 자세히 살펴보기 위해 평균 점수별로 구분해서 살펴본 결과 ‘안정’적인 그룹은 43.5%로 나타났으며, 절반이상인 52.6%가

위험, 고 위험군도 3.8%로 나타났음.

<표 II-43> 소진 위험군

문항	빈도(명)	비율(%)
매우 안정(2점 미만)	24	3.5
안정(2점~3점 미만)	271	40.0
위험(3점~4점 미만)	356	52.6
고 위험(4점 이상)	26	3.8
합계	677	100.0

*소진(5점척도): 1=전혀그렇지 않음, 2=그렇지 않음, 3=보통, 4=그렇다, 5=매우 그렇다
 ** 4, 5, 7, 8번 문항 역문항으로 계산에 포함함.

<표 II-44> 기관유형별 소진위험군

(단위 : 비율(%))

구 분	매우 안정	안정	위험	고위험
종합사회복지관	2.6	32.1	57.9	7.4
아동청소년이용시설	3.0	39.4	54.5	3.0
노인복지관	4.7	46.7	46.7	1.8
노인생활시설	0.0	50.0	50.0	0.0
여성이용시설	5.9	58.8	35.3	0.0
여성생활시설	0.0	0.0	100.0	0.0
장애인복지관	3.3	39.1	53.6	4.0
장애인생활시설	0.0	50.0	50.0	0.0
정신요양 생활시설	6.1	42.4	51.5	0.0
지역자활센터	0.0	0.0	100.0	0.0
기타*	3.0	45.5	48.5	3.0

*기타: 지역주민, 직원 어머니, 봉사자

- 여성이용시설을 제외한 대부분의 기관들의 소진위험군이 절반정도로 나타나 종사자들의 소진문제 해결을 위한 시설(기관)차원의 노력이 필요함

- 특히 종합사회복지관의 경우 고위험군이 7.4%로 가장 많은 비율을 가지고 있으며 위험군도 57.9%로 나타나 다른 시설(기관)들보다 좀 더 주의할 필요가 있음

□ 직무스트레스

<표 II-45> 직무스트레스

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일함	24 (3.6)	177 (26.2)	266 (39.3)	158 (23.4)	51 (7.5)	676 (100)
업무량이 현저하게 증가함	20 (3.0)	141 (20.9)	276 (40.9)	197 (29.2)	41 (6.1)	675 (100)
업무 수행 중에 충분한 휴식이 주어짐	42 (6.2)	167 (24.7)	313 (46.4)	140 (20.7)	13 (1.9)	675 (100)
여러 가지 일을 한꺼번에 해야 함	8 (1.2)	82 (12.2)	207 (30.7)	305 (45.3)	72 (10.7)	674 (100)
내 업무는 창의력을 필요로 함	13 (1.9)	129 (19.1)	298 (44.1)	204 (30.2)	32 (4.7)	676 (100)
내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요함	6 (0.9)	96 (14.2)	312 (46.2)	217 (32.1)	44 (6.5)	675 (100)
업무수행 시 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있음	21 (3.1)	101 (14.9)	265 (39.2)	250 (37.0)	39 (5.8)	676 (100)
나의 업무량과 업무 스케줄은 스스로 조절할 수 있음	12 (1.8)	96 (14.2)	257 (38.0)	272 (40.2)	39 (5.8)	676 (100)
나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 줌	19 (2.8)	42 (6.2)	199 (29.6)	343 (51.0)	70 (10.3)	673 (100)
나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 줌	5 (0.7)	24 (3.6)	192 (28.6)	370 (55.1)	80 (11.9)	671 (100)
내가 힘들 때 기관내에 그것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있음	10 (1.5)	39 (5.8)	185 (27.4)	353 (52.2)	89 (13.2)	676 (100)
기관의 사정이 불안하여 미래가 불확실 함	92 (13.6)	279 (41.3)	187 (27.7)	91 (13.5)	26 (3.9)	675 (100)
나의 근무조건이나 상황에 비람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것임	43 (6.4)	214 (31.7)	264 (39.1)	125 (18.5)	29 (4.3)	675 (100)

- 응답자들의 직무스트레스 정도를 확인한 결과 ‘여러 가지 일을 한꺼번에

해야 하는 경우' 직무스트레스를 보다 많이 받는 것으로 나타났으나 전반적으로 중간정도 수준으로 나타남.

- 보다 세부적으로 살펴보기 위해서 평균 점수로 확인해본 결과 72.2%는 직무스트레스 수준이 높지 않은 것으로 나타남. 그리고 27.1%는 위험군으로 분류되며 0.7%는 고위험군으로 나타남.

<표 II-45> 직무스트레스(계속)

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
우리 직장은 근무평가, 인사제도가 공정하고 합리적임	42 (6.2)	82 (12.1)	318 (47.1)	206 (30.5)	27 (4.0)	675 (100)
업무수행에 필요한 지원이 전반적으로 잘 이루어짐	28 (4.1)	99 (14.7)	284 (42.1)	246 (36.4)	18 (2.7)	675 (100)
우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어짐	14 (2.1)	53 (7.9)	252 (37.3)	299 (44.3)	57 (8.4)	675 (100)
일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있음	8 (1.2)	63 (9.3)	271 (40.1)	308 (45.6)	26 (3.8)	676 (100)
나는 기관에서 나의 노력과 업적이 부합되는 존중과 신임을 받고 있음	15 (2.2)	50 (7.4)	324 (47.9)	262 (38.8)	25 (3.7)	676 (100)
내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 됨	31 (4.6)	132 (19.5)	310 (45.9)	174 (25.7)	29 (4.3)	676 (100)
나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어짐	21 (3.1)	66 (9.8)	314 (46.7)	240 (35.7)	32 (4.8)	673 (100)
회식자리가 불편함	91 (13.5)	274 (40.5)	202 (29.9)	79 (11.7)	30 (4.4)	676 (100)
기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받음	56 (8.3)	243 (36.0)	248 (36.7)	97 (14.4)	31 (4.6)	675 (100)
직장의 분위기가 권위적이고 수직적임	69 (10.2)	220 (32.6)	255 (37.8)	95 (14.1)	36 (5.3)	675 (100)
남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익 받음	197 (28.9)	336 (49.7)	110 (16.3)	24 (3.6)	9 (1.3)	676 (100)

<표 II-46> 직무스트레스 위험군

문항	빈도(명)	비율(%)
매우 안정(2점 미만)	20	3.0
안정(2점~3점 미만)	468	69.2
위험(3점~4점 미만)	183	27.1
고 위험(4점 이상)	5	0.7
합계	676	100.0

*소진(5점척도): 1=전혀그렇지 않음, 2=그렇지 않음, 3=보통, 4=그렇다, 5=매우 그렇다

** 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20번 문항 역문항으로 계산에 포함함.

제8절 실태조사 결과

- 폭력경험 중 언어폭력 경험이 많으며 주로 이용자로부터 폭력을 경험하는 것으로 나타남. 하지만 직장 상사 또는 동료로부터 당하는 경우도 높은 편임.
- 폭력이 발생하는 장소는 주로 시설(기관)내에서 발생하고 가정 방문시 발생하는 경우도 있었음.
- 폭력 경험을 통해 종사자는 업무수행에 어려움을 겪고 신체적인 후유증도 겪는 것으로 나타남. 하지만 폭력경험에 대한 시설(기관)의 대응은 많이 부족한 것으로 나타남¹⁾.
- 종사자들은 이용자의 가정에 방문하거나 야간근무를 서야할 때 주로 위험을 느끼는 것으로 나타남.
- 위험의 발생은 주로 클라이언트의 정신적 문제인 경우가 많았으며 보호자의 정신적 문제 때문에 발생하는 경우도 있음.

1) 상사나 기관장 등 위선으로 보고는 하지만 대부분 사후조치가 없거나 폭력행위자의 이용을 막는 소극적인 행동에 그침.

- 위험관리 시스템에 대해 필요성은 인식하고 있지만 시설(기관)에 마련되어 있는 경우는 많지 않았음.
- 폭력예방 매뉴얼 등 예방책에 대해서도 필요성을 인식하고 있으나 관리자(또는 선임)의 슈퍼비전 및 고위험군 정보기록 관리를 제외하곤 예방책 마련이 부실한 것으로 나타남.
- 예방 시설의 경우 CCTV, 개방형 장소, 상해보험 등은 잘 마련되어 있으나 보다 안전한 상황 및 대처가 가능하게 하는 공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼이나 호신용 도구 등은 갖춰지지 않은 것으로 나타남.
- 종사자들은 절반이상이 충분한 휴식시간의 보장이 잘 되지 않는 것으로 나타났으며 식사시간이 제대로 보장되지 않는 이들이 약 35%정도 되는 등 근무여건이 열악한 것으로 나타남.
- 폭력 경험 이후 대처가 제대로 되지 않고 있으며 열악한 근무여건 등으로 인하여 이직의사 위험군은 24.8%로 나타났으며, 조직몰입이 낮은 사람도 18.7%, 소진되어 있는 이들이 경우 56.4%로 절반이상인 것으로 나타남.
- 직무스트레스 역시 27.8%로 약 1/3이 크게 느끼고 있었음.
- 이용시설의 경우 시설(기관) 특성에 따라 조금씩 차이가 있었음. 종합사회복지관과 노인복지관의 경우 언어적 폭력의 비율이 높았고 신체적 폭력도 상해까지 가지 않는 비율이 높았으나 장애인복지관의 경우 신체폭력이 상해까지 이어지고 있었음.
- 그리고 종합사회복지관과 노인복지관은 가정방문 서비스가 많은 만큼 대상자 가정에서 발생하는 폭력이 있었으며, 외부 공공장소에서 폭력이 발생하기도 한 만큼 가정방문이나 이동시 안전에 대한 대책이 필요함
- 반면 장애인복지관의 경우 많은 비율은 아니지만 종사자 가정에서 폭력이 발생한 것으로 나타나 종사자 정보 관리 등에 좀 더 신경쓸 필요가 있다고 여겨짐.
- 이용시설들의 대응은 가해자 이용제한에 치중하고 있으며 장애인복지관

은 휴식기간과 전문가 상담도 제공하여 종사자들의 트라우마 해소를 위해 비교적 노력하고 있었으나 종합사회복지관과 노인복지관은 그런 부분에서 부족한 것으로 나타남

- 생활시설의 경우 응답수가 적어 일반화가 어려우나 정신요양생활시설의 응답비율은 비교적 높아 참고할 수 있음.
- 정신요양생활시설의 응답 결과로 유추하자면 생활시설은 언어적 폭력은 물론 신체에 상해를 입는 폭력 피해의 비율이 높았으며 성적 폭력에도 빈번히 노출되고 있다고 볼 수 있음. 하지만 기관에서 제공하는 조치는 의료적 조치와 가해자 이용제한에 치중되어 있어 종사자의 트라우마를 해소할 수 있는 휴식이나 심리치료 등의 지원이 더 필요하다고 보여지며 상해로 이어지는 폭력이 많은 만큼 경찰에 도움을 받는 절차가 필요하다고 여겨짐
- 직장 동료 또는 선후배로부터 받는 폭력의 경우 밀쳐짐이나 멍살 잡기 등 경미한 신체 폭력부터 성적인 농단 등으로 인한 희롱, 채무미변제 같은 경제적 문제가 많았으며 이것들이 이직이나 소진으로 연결될 가능성이 높다는 점에서 이용자 폭력과 차이를 보임

제3장

사회복지시설(기관) 폭력위험 평가

제1절 위험평가(Risk Assessment) 및 위험요인

제2절 위험요인 평가

제3절 폭력예방 절차

제4절 위험상황 평가지침

제3장 사회복지시설(기관) 폭력위험 평가

제1절 위험평가(Risk Assessment) 및 위험요인

□ 위험평가

- 위험평가는 위험의 성질과 범위, 위험이 발생한 상황과 원인, 그리고 관련된 부가적인 요인들을 밝혀내는 것으로 이용자의 잠재적 폭력 위험을 밝히는 것임.
- 폭력행위에 대한 정기적이고 체계적인 조사와 함께 위험평가를 실시한다면 동료·선후배간, 이용자 폭력의 예방계획 수립시에 기준을 제공할 수 있음.

□ 위험요인

○ 폭력 발생 요인의 특징

- 사회복지종사자에게 발생하는 폭력은 유형이나 형태도 다양하지만 발생의 원인도 다양함.
 - 언어폭력+신체폭력, 신체폭력+성폭력 등 두 가지 이상의 폭력 유형이 결합되어 나타나는 등 하나의 형태로 특징지을 수 없음.
- 우발적으로 발생하는 경우도 있지만 전조증상을 통해 예측할 수 있어 사내 긍정적 분위기 유지 및 이용자들의 기관(시설)이용 불편을 최소화하기 위해 위험요인에 대한 다각적인 접근 방식이 필요함.

○ 개인적·임상적 위험요인

- 인구사회학적 위험요인
 - 상대적으로 젊은 층
 - 여정보다는 남성
 - 낮은 사회경제적 지위

- 임상적 위험요인
 - 정신질환 여부
 - 고위험의 정신과적 증상(예 : 각종 망상, 환각, 폭력적인 환상 등)
 - 성격적·기질적 특성(예 : 분노, 감정조절의 어려움 등)
 - 인격장애(반사회성 인격장애, 경계성 인격장애 등)
 - 약물남용(알코올 남용)
- 생물학적 위험요인
 - 낮은 지능(IQ : 반사회적 인격장애와 동반될 경우 더욱 심각함)
 - 신경학적 손상(예 : 치매, 두부외상, 뇌졸중 등으로 인한 손상)
- 과거력 위험요인
 - 폭력 과거력(공식적 기록)
 - 타인에게 폭력을 사용한 과거력
 - 체포나 구속 등 전과
 - 자해 과거력 등
 - 가정 환경내 폭력 경험
 - 성장기 과도한 체벌이나 학대 경험 등 가족 내 폭력 경험
 - 부모 상실, 애정 박탈, 부모의 정신질환, 부모의 약물남용 등 가정 환경
 - 무단 결석, 학교 폭력, 대인관계 어려움 등 학교 문제 등이 포함된 성장기 사회력
 - 낮은 사회경제적 지위
 - 실직, 해고, 파편 등 경제적 불안정한 상황
- 환경적·상황적 위험요인
 - 사회적 지지의 부족
 - 가족이나 주변인 등 지지체계가 부족하고 교류 및 원조의 만족도가 낮은 경우
 - 동료의 압력

- 소속된 집단이 폭력적이거나 특정 폭력 조직과 관련되어 있는 경우
- 폭력 행사의 용이성
 - 폭력 도구 취득이 용이
 - 폭력 행사의 대상과 지리적, 물리적 접근성 용이

제2절 위험요인 평가

□ 이용자 배경 및 주변인물에 대한 평가

- 이용자에 관한 공식적인 문서 검토
 - 예 : 과거 입원경험, 약물처방 및 투약, 구속이나 투옥 같은 형사재판 기록
- 과거 가해자 혹은 피해자로서 폭력 관련 기록이 있는지 파악 후 폭력의 이유와 대상 그리고 구체적 상황을 파악함
- 과거 관련 기록 검토시 주의점
 - 아동기부터 현재까지의 폭력 경험 및 반사회적 행동
 - 자살시도, 기물파손 등 충동적 행위 수행의 여부
 - 다양한 형태의 가정폭력 경험
 - 개인기록(정보)를 얻을 때는 반드시 공식적인 절차에 따라 자료(정보)를 얻고 사용 및 기록해야 함

□ 이용자에 대한 임상적 평가

- 이용자의 흉터, 문신, 의상 착용에서 폭력에 대한 위험을 나타내는 신체적 외모에 주목
- 이용자가 격분한 상태인지, 적대적이며 흥분한 상태인지, 위협적이거나 폭언을 퍼붓는 상태인지를 주목
- 이용자가 자신의 행동을 통제할 수 있는 능력을 갖추고 있는지를 파악하기 위해 일상적인 요구나 절차를 준수하는 정도에 주목

- 약물남용, 정신과적 혹은 의학적 위험요인의 유무를 판단하기 위해 진단 평가 수행
 - 이용자가 다른 사람을 해한 것을 알게된 경우 그 대상이 누구였는지, 이유가 무엇이었는지 등 이용자의 폭력 잠재성을 확인
 - 이용자가 자해행위와 같은 자신을 해롭게 한 경험이 있는지 확인
 - 임상적 평가를 통한 평가 이후 슈퍼바이저에게 조언을 구하고 이용자가 폭력의 가능성이 있다고 판단될 경우 기록에 남기고, 이후 재평가 및 관리계획을 수립함
- 이용자 상황에 대한 환경적 평가
- 환경적으로 이용자의 사회적 지지의 상태가 지지적인지, 적대적인지를 확인하고 지지의 내용이 충분한지, 불충분한지를 살펴봄
 - 주변 환경이 가난한 지역인지, 오랫동안 안정적으로 기능해온 지역 공동체 인지 등 확인
 - 이용자가 일상의 필요 자원을 쉽게 얻을 수 있는지 확인
 - 이용자 주변 이웃(친지 포함) 문화가 문제를 해결하려는 의지가 있는 문화인지, 문제 해결시 폭력을 허용하고 자극하는 문화인지 등을 확인

제3절 폭력 예방 절차2)

- 단계 1 : 폭력 위험요인의 인식과 확인
- 폭력 위험의 실상을 파악하는 단계
 - ‘폭력 위험이란 무엇인가’, ‘어떤사고가 발생하고 있는가’ 등에 대해 충분히 인식하는 단계

2) 서울복지재단(2006). 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼 참조

- 단계 2 : 폭력 위험의 평가·분석
 - 발생하나 사고의 구체적 상황이나 사고로 인한 영향 등을 분석하고 평가하는 단계
- 단계 3 : 폭력 위험의 대응·처리
 - 폭력사고와 영향 등에 대한 평가와 분석을 토대로 신속·정확하게 적극대응하여 조치를 취하는 단계
- 단계 4 : 폭력 위험의 재평가·재발방지
 - 유사한 사고가 발생하지 않도록 이전 단계의 과정을 재평가하고 효과적인 재발방지를 고려하는 단계

제4절 위험상황 평가지침

□ 면접지침

1. 이용자의 외모 및 행동

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

2. 사회복지종사자의 느낌

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

3. 이용자의 폭력 행동에 영향을 줄 수 있는 과거 경험

- 자신이나 타인에게 신체적 손상을 가한적이 있는가?
- 타인을 협박한 경험이 있는가?
- 재산피해를 준적이 있는가?
- 자살을 시도해본 적이 있는가?
- 예전에 체포된 적이 있는가?
- 범죄를 저질렀는가?

4. 이용자의 폭력적인 생각과 계획

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

5. 이용자의 가정폭력 내력 및 아동기 경험

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

6. 이용자의 사회적 지지

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

7. 이용자의 상황적·환경적 스트레스

- 최근실직, 재정적 곤란, 의미있는 사람의 죽음 등과 같은 상실이나 스트레스가 있었는가?
- 이러한 스트레스에 대처할 때 어떤 문제해결 기술을 사용하였는가?

8. 이용자의 약물 사용

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

9. 이용자의 망상 또는 착각

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

10. 이용자의 치료에 대한 반응

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

11. 이용자의 자기 통제

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

12. 이용자의 정신장애 및 의학적 문제

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

※ 다음과 같은 이용자 폭력 위험을 평가하면 즉시 슈퍼바이저와 상의하여 면접 지속여부와 안전성을 검토해야 함.

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| ➢ 침착하지 않고 실내에서 왔다 갔다 함 | ➢ 큰소리로 떠들기 |
| ➢ 손과 발이 떨림 | ➢ 폭발할 것 같은 태세 |
| ➢ 빠르거나 거친 호흡 | ➢ 평소와는 다른 행동의 반복 |
| ➢ 눈으로 강하게 응시 | ➢ 눈 부릅뜨기 |
| ➢ 이 악물기 | ➢ 욕설이나 위협적인 말 |
| ➢ 빠른 감종의 기복 | ➢ 흥분하여 진땀을 흘리는 것 |
| ➢ 주먹을 꼭 쥐기 | ➢ 언어적 메시지와 어울리지 않는 신체언어 |

□ 개입기술

○ 폭력 발생 전 화가 난 이용자 다루기

- 이용자에게 차분하나 단호한 태도로 반응하고 응답함
- 분노에 대해 이용자가 직접 정의하도록 하고, 그것을 언어적으로 표현하도록 도움
- 사회복지종사자의 도움과 이익을 위한 노력, 이용자와의 관계에서 종사자의 역할이 장기적으로 긍정적인 이득이 될 것임을 강조함
- 작은 목소리가 이용자를 차분하게 가라 앉히도록 도울 수 있음.
- 이용자가 앉도록 독려함
- 이런 상황에 처하면 해야할 일과 무엇을 이야기할지를 사전에 연습해 둠

- 상황이 위험하다고 판단되면 자리를 떠나고 112에 전화함
- 존중하는 자세를 가지고 이용자를 대함

○ 폭력 상황에 대한 언어적 기술

- 차분하고 자극적이지 않은 태도로 말을 하고 어떻게 언어 전달을 하는지 의식함
- 대화 시 이용자와의 사이에 적절한 공간을 확보함
- 이용자와 불필요한 신체접촉을 하지 않음
- 이용자의 말에 공감하고 염려해주되 비판은 하지 않음
- 종사자는 이용자에게 정직하게 말하며, 지키지 못할 약속은 하지 않음
- 종사자는 사실에 근거하고 가급적 중립적으로 이야기하며 사무적인 언어나 복잡한 전문용어는 사용하지 않음
- 이용자의 질문에는 가능한 짧고 명확하게 설명함
- 폭력없이 문제해결을 유도하는 질문이나 기법³⁾을 적용해봄
- 이용자의 관심 방향을 돌려 분노의 감정을 줄이는 대화를 함
- 이용자의 감정을 자극하는 말⁴⁾은 하지 않음
- 이용자가 진정하기 위한 도구로 침묵을 사용함
- 위에 제시된 방법을 사용하였음에도 이용자가 감정 조절을 하지 못할 경우 즉시 면접을 종료하고 안전을 확보해야 함.

○ 폭력상황에 대한 신체적 기술

- 면접시 행동 방법
 - 안전을 고려한 다가가기
 - ☞ 이용자에게 접근할 때는 뒤나 정면에서 다가가지 않음
 - ☞ 갑작스럽게 접근하지 않음
 - ☞ 이용자 앞에서 등을 돌리지 않음

3) 예 : 화가나면 신호흡을 해보거나 잠시 차 한 잔 해보시면 어떻겠습니까?, 감정을 자제하고 지금 더 이야기 하겠습니까? 아니면 다음시간에 시간을 정하여 다시 이야기 하겠습니까? 등

4) 예 : 과도한 행동제한을 지시, 이용자의 요구를 무조건 거절, 큰소리로 이야기 하거나 겁을 주는 말 등

- ☞ 이용자를 향해 손가락질이나 손을 흔드는 동작을 하지 않음
- 서서 면접할 때 안전한 자세
 - ☞ 발은 어깨 너비로 벌리고 한발을 뒤로 하여 무게 중심을 뒤쪽 다리에 둠. 더불어 무릎을 약간 구부려서 물리적 위협시 순간적으로 대응할 수 있도록 함.
 - ☞ 지나치게 방어적으로 보이게 할 수 있기 때문에 양손을 복부 위나 가슴 아래에 포개놓지 않음.
 - ☞ 팔짱은 위협적으로 보이게 할 수 있으며 순간적인 대처를 하기 어려운 자세이므로 팔짱 끼는 행동을 하지 않음.
 - ☞ 이용자의 의심을 살 수 있고 빠르게 대응하기 어렵게 하므로 주머니에 손을 넣지 않음
- 대화 중
 - ☞ 차분한 바디랭귀지 사용⁵⁾
 - ☞ 이용자가 흥분한 상황이면 정면으로 그의 눈을 응시 하지 않음
 - ☞ 가능하면 이용자와 함께 차분하게 앉아 대화하도록 함
 - ☞ 이용자의 신체적 수준에 맞춰 상대가 앉아 있을 경우 무릎을 구부리는 등 상대방을 위에서 내려다보지 않도록 함.
 - ☞ 상대방과의 사이에 충분한 공간을 확보함(약 1미터 정도)
 - ☞ 감정을 억제하도록 도와주는 적절한 한계를 제시함⁶⁾
 - ☞ 힘겨루기를 피하고, 말과 행동에서 종사자의 권위를 보여줌

○ 폭력 상황시 효과적인 자기 방어기술

- 즉시 그 장소와 상황에서 벗어남
- 벗어날 수 없는 경우 최대한 도움을 요청함
- 머리를 다치지 않도록 최대한 보호함⁷⁾
- 바닥에 넘어졌다면, 발과 다리로 공격을 막음

5) 주먹을 쥐지 말고 평안한 손 모양, 배려하는 모습을 보임.

6) 예 : 화를 내는 것은 좋으나 때리거나 부는 것은 안됩니다, 의자에 앉으세요! 등

7) 베개, 책, 수첩 등 주변도구나 팔 등의 신체 부분을 이용해 최대한 머리를 보호

- 목을 졸리고 있는 상황이라면 양팔을 곧게 들어올려 재빠르게 돌려섬
- 이용자가 머리를 잡아당기려 하면, 순간적인 힘으로 빠져나와야 하고, 여의치 않다면 이용자가 잡은 속을 잡아 손가락을 느슨하게 만들어 들어 올림. 만약 그것도 힘들다면 이용자의 엄지손가락을 뒤로 젖혀 손가락을 꺾음.
- 앞에서 공격하면 팔을 올려 방어함
- 뒤에서 공격하면, 잡히지 않기 위해 두 팔을 활용하여 돌아선 후 방어함
- 물렸다면, 물린 부분을 빼려고 하지 말고 물고 있는 안쪽으로 밀어 넣도록 함
- 공격하는 이용자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야 함. 폭력적인 이용자가 이야기를 지속하도록 독려하고, 계속 집중하며 적절한 거리를 유지함

제4장

폭력 발생시 대응전략

제1절 폭력 발생시 기관의 대응방법

제2절 각 상황별 대응방법

제3절 폭력발생 시 대응절차

제4절 폭력유형별 대응방법

제5절 이용자 특성별 대처방법

제4장 폭력발생시 대응전략

제1절 폭력발생시 기관 대응 방법

- 기관의 체계적인 지침이 있어야 실천현장에서 이용자 폭력을 예방하고 종사자의 안전을 지킬 수 있음.
- 기관정책에는 안전 확보도 중요하지만 사고발생시 체계적으로 대응할 수 있는 방안이 포함되어 있어야, 실제 사고 발생시 적절히 대처할 수 있음.
- 따라서 구체적이고 현실적인 대응체계 구축이 필요함.

□ 대응체계

- 이용자 폭력 인식
 - 이용자 폭력은 엄연한 현실이며, 적법한 실천의 문제라는 점을 공개적으로 인정
 - 관리자와 슈퍼바이저는 안전한 일터 조성이 기본적인 책임이라는 인식을 가져야 함
 - 종사자가 필요할 때 언제든지 도움을 요청할 수 있는 분위기 조성
 - 이용자에게 폭력사용을 통해서는 문제가 해결되지 않는다는 것을 지속적으로 일관성있게 전달
- 지침개발
 - 내·외부 사회복지실천현장 폭력예방대책 수립
 - 안전 프로그램 계획 및 유지 그리고 점검할 수 있도록 안전 위원회 구성
 - 기관의 안전관리 정책 개발 및 이용자 대응 가이드라인, 폭력상황 발생 시 행동요령 마련
 - 폭력피해 종사자를 돕는 구체적인 사후관리 정책 수립
- 실천적 활동
 - 종사자 상해보험 가입
 - 폭력사건 발생시 보고 및 문서화

- 폭력행위 이용자 정보 기록 및 관리
- 폭력 위험성에 대한 평가절차 및 정기적인 위험평가
- 위험상황 발생시 대처방안 등을 학습할 수 있도록 '교육 및 안전훈련' 제공
- 가정방문이나 현장방문시 위험관리 매뉴얼 숙지 후 적용
- 시설(기관) 주변 관계기관(경찰, 소방서 등)과의 안전조약 체결

□ 시설(기관) 물리적 환경 구성

○ 일반사항

- 이용자가 자주 이용하는 장소들의 경우 내부가 잘 보이도록 공간을 배치
- 굴절되었거나 구석 등 시야가 가려지는 곳은 CCTV나 반사경 등을 설치해 사각지대를 최소화함
- 사용하지 않는 장소는 이용자가 이용하지 못하도록 잠금장치를 함
- 응급상황에 대비한 안전 공간 마련

○ 대기실

- 깨끗하게 관리하며 차분한 음악을 틀어놓고 읽을거리와 간단한 간식을 갖춰 놓음
- 의자는 폭신한 의자를 배치해 편안함을 주고 가구와 물건 등은 무기로 사용될 수 있는 만큼 주의를 기울여 배치해야 함
- CCTV나 응급 다이얼, 비상벨 등의 보안장비 설치

○ 사무실

- 종사자가 사무실에 머물 때는 적정인원이 상주하도록 함
- 이용자가 사무실을 방문할 경우 종사자와 일정거리가 유지되도록 책상 배치
- 이용자가 던질 수 있거나 무기가 될 만한 물건은 이용자의 손에 닿지 않는 곳에 둠
- 사무실 적정인원 상주 및 위급상황 발생 시 도움요청을 위한 직원 간 일정 공유 게시판 설치
- 전화기는 발신추적이 가능하고 녹음기능이 있는 것으로 설치

- 시설(기관) 출입자를 언제든지 확인 가능하도록 출입구를 단일화 하거나 직원전용 출입구를 별도 설치
- 위기발생시 출입을 통제할 수 있도록 시설(기관) 주출입구에 비상벨, 잠금장치 등 설치

○ 상담실

- 상담가(종사자)와 이용자 간에 적당한 거리를 유지하도록 자리 배치
- 두 개의 출구가 있는 것이 좋으며 하나일 경우 출구 쪽으로 앉아야 함
- 의자는 등받이가 있는 것이 좋으며 가구를 최소화하고 모서리가 둥근 것으로 하고 잘 움직이지 않는 것 혹은 움직이지 않도록 고정시킴
- 외부와의 소음을 차단되도록 방음장치를 설치하고 녹음·녹화 시설을 설치
- 상담실은 초록, 파랑, 보라 등 안정감을 주는 색으로 도배를 하고 조명도 따뜻한 색으로 함
- 유리창을 통해 이용자가 빠져나가거나 사고를 일으킬 수 없도록 안전장치 설치
- 위기발생시 외부와 소통이 가능하도록 비상벨 등의 장비를 설치

○ 프로그램실

- 투명창이나 투명유리문 등을 설치하여 내부공간이 보이도록 개방적인 구조로 만듦
- 출입문은 안쪽으로 잠금장치가 없도록 하여 위기상황 발생시 신속히 진입할 수 있도록 함
- 창문은 안전장치를 설치하고 10~15cm 이상 열리지 않도록 함
- 화재위험에 대비해 커튼 등은 방염처리된 것을 사용하며 가연성 소재의 물건은 조심함
- 프로그램에 사용되는 물건 중 날카롭거나 무기가 될 수 있는 도구들은 안전한 곳에 보관하고 직원의 통제 하에 이용자가 사용할 수 있도록 함

제2절 각 상황별 대응방법

□ 내부현장

○ 사무실

- 이용자 폭력의 대부분이 발생하는 곳으로 별도의 공간 확보가 어려워 접수 및 상담, 민원해결이 이루어지기 때문에 폭력 발생 위험이 큼.
- 기본대응지침
 - 환경구성 :
 - 사무공간과 이용자 대면 공간 분리 및 상담·면담이 가능한 별도 공간 확보
 - 사무실 내 무기가 될 수 있는 물건 등은 별도의 공간에 따로 비치
 - 112, 119와 연결된 비상경보시스템, CCTV, 녹음 전화기 등 설치
 - 시설(기관) 차원
 - 비상상황 발생시 즉시 도움을 받을 수 있도록 112, 119와 협의 및 시스템 구축
 - 외부인 왕래가 많은 만큼 안내데스크를 거친 후 시설(기관)을 이용하도록 하는 시스템 구축
 - 근무시간 외에 이용자가 사무실에 들어올 수 없도록 함
- 대응전략
 - 폭력을 행하는 이용자가 흥기를 소지한 경우 가능하면 다수의 종사자들이 제지함과 동시에 경찰 및 소방서에 연락하여 도움 요청
 - 무조건 자기 의견이 옳다고 우기는 막무가내형 이용자의 경우 충분히 경청하고 진지한 표정으로 시선을 맞춤. 그리고 공감하는 과정을 통해 이용자의 감정이 가라앉도록 함
 - 위험한 도구를 가진 이용자와 대면할 경우 언어적 기술을 먼저 사용하고 기분을 바꿀 수 있도록 조용히 말하며 솔직하고 공감적인 태도를 보임

- 위험한 도구의 경우 함부로 빼앗기 보다는 책상이나 바닥에 내려놓도록 제안하고 주변 종사자들과 함께 대처해야 하지만 지나치게 압박하는 분위기를 조성하지 않도록 주의함
- 기타 대응지침
 - 공감과 존중의 태도를 유지하는 것이 중요하며 기관의 규정과 기준을 설명하고 원칙을 분명히 함.
 - 관련 절차와 기간 등을 가능한 자세하고 손쉽게 설명
 - 음주 상태의 이용자의 경우 이성적인 대화가 어렵고 자극에 민감하기 때문에 감정을 가라앉히고 술이 깬 상태에서 다시 방문해 주도록 권유
- 상담실 등
 - 상담실이나 프로그램 등을 제공하는 장소의 경우 대부분 닫힌 공간을 활용하기 때문에 지나치게 폐쇄적인 공간이 되지 않도록 하거나 도움을 요청할 수 있는 장치가 마련되어야 함
 - 기본 대응지침
 - 환경구성
 - 물리적 접촉을 막아주는 폭이 넓은 상담테이블 사용
 - 상담실 가구와 사무기구 배치를 내부공간을 충분히 확보하고 모서리가 날카롭지 않은 가구로 해야 함
 - 폭력 발생시 도움 요청을 할 수 있는 비상벨과 기타 보호장비 비치
 - 시설(기관) 차원
 - 상담이나 각종 프로그램 진행전 폭력 관련 자기보고서 체크리스트를 작성하도록 하여 이용자의 폭력 가능성 평가
 - 폭력 위험이 판단될 경우 공동지도자를 활용하는 등 집단 프로그램으로 진행
 - CCTV 녹화 및 녹음 사실을 사전에 고지
 - 대응전략

- 폭력성이 의심되는 이용자의 경우 상담실 문을 열어두거나, 혼자서 상담실에 들어가지 않음.
- 폭력성이 의심되는 경우 2명 이상의 종사자가 개입하고, 정중한 어조로 이용자를 진정시키고 위협이 되는 도구를 가지고 있는 경우 테이블 위에 내려놓도록 설득
- 위협이 있는 경우 단호하게 상담을 중지하고 신고할 수 있음을 고지함
- 이용자가 흥분 상태이거나 예측 불가능하고 위협적일 경우 상담실 보다는 동료들이 있는 사무실 안에서 면담

□ 외부현장

○ 가정방문

- 개인의 사적인 공간에 방문하는 것으로 종사자는 심리적으로 약자의 위치에 있을 수밖에 없으며 안전관리에 가장 주의를 기울여야 하는 장소임
- 기본 대응 지침
 - 방문 예정 가구에 대한 기록을 충분히 숙지하고 이용자의 특성과 상황, 폭력행사 가능성 등을 검토함
 - 가정 방문계획을 시설(기관)에 충분히 협의하고 알림
 - 위협이 예상되는 이용자의 가정에 방문할 경우 주변 이웃이나 사회복지전담공무원 등을 접촉하여 위험정도를 미리 파악하고 여건이 된다면 함께 방문함
- 대응전략
 - 2인 1조로 방문하고 사전에 폭력대처에 관련해 논의하고 계획을 수립함
 - 가급적 낮이나 주중에 방문
 - 이용자가 약물중독일 경우 술기운이나 약물에서 회복하는 시간대를 선택해 방문
 - 방문시 불편한 의복(짧은 치마나 바지 등) 및 장신구 착용 자제하고 귀중품은 가지고 가지 않음.

- 호신용 장비(호신용 스프레이, 경보기 등)를 휴대함
 - 휴대폰을 항시 휴대하고 충전상태를 확인하며, 단축번호 1번을 112나 119로 설정함
 - 가정 방문 시 기관의 차량을 이용하고 주차는 가까운 곳에 주차하며 열쇠는 주머니에 보관함
 - 음식은 가능하면 거절하고 어려운 경우 물 한잔 정도 부탁함
 - 가정 방문시 방 보다는 거실이나 공동으로 사용하는 공간에서 면담을 진행함
 - 위험요소(알코올 중독, 정신장애 등)가 높은 대상자의 경우 평소 협조적인 가족원이 함께 참여한 공간에서 면담함.
 - 되도록 출입구 쪽에서 상담하거나 출입문을 열어두고 신속하게 가정에서 나올 수 있도록 함
- 기타 대응지침
- 폭력의 위험이 있으면 이를 간과하기 보다는 적극적으로 대응
 - 이용자를 의식하는 태도는 종사자가 죄책감을 느낄 수 있으나 종사자와 이용자 모두의 안전을 위해 취해야 할 조치로 인식할 필요가 있음
 - 상황이 악화되고 있다고 느껴지면 즉각적으로 자리를 피하거나 도움을 요청함
 - 목소리의 톤은 흥분하지 않고 차분하게 조용한 목소리로 말하되 분명하며 단정적인 태도로 원칙과 절차 등을 고지함
 - 이용자에 대한 존중과 공감의 태도를 잃지 않도록 함
- 길거리 상담 및 차량 이동
- 기본대응지침
- 길거리 상담 및 차량이동을 시설(기관)에 충분히 협의하고 알림
 - 위험이 예상되는 이용자를 이동시킬 경우 보호장구 혹은 3인1조로 만약의 사고를 대비함
- 대응전략

- 여러 명이 모여 술을 마시고 있는 경우 접근하지 않음. 상담이 필요한 경우 기관으로 내방하도록 유도함
- 임대 아파트 내에서 이용자들이 모여 음주하는 경우 자연스럽게 해산을 유도함
- 차량에 함께 탑승할 경우 반드시 2인 1조로 탑승하며 이용자는 조수석 뒷 자석에 앉도록 하고 운전하지 않는 종사자는 이용자의 옆에 탑승함
- 차량 이용시 항상 차 문을 잠그고 운전 중 창문의 여닫음은 운전석에서만 조정할 수 있도록 함

□ 이용자 특성

○ 노인관련 현장

- 기본대응지침

- 언어적 폭력의 가능성이 높으며 장기간 시설(기관)을 이용하면서 종사자들보다 시설(기관)평가를 더 잘 알고 있는 경우가 많음
- 따라서 종사자들을 가르치려하거나 직원을 낮춰보는 경우가 있고 책임자를 통해 요구를 관철하려는 경향이 있음.

- 대응전략

- 권위적인 이용자의 경우 종사자는 기분 나쁨을 표현하지 말고 최대한 이용자를 존중하는 태도를 보임
- 경청과 존중의 태도를 유지하고 기관의 기준과 규정 등을 정확한 정보를 제공하되 지키지 못할 약속은 하지 않음
- 개별적 대응이 어려운 경우 중간관리자나 책임자에게 도움을 요청함
- 기관장이나 관리자는 실무자의 의견을 존중하고 대응상황을 사전에 보고받아야 하며, 기관차원에서 비슷한 상황에 대해서 일관되게 대처할 필요가 있음

○ 생활시설(요양시설 등)의 경우

- 기본대응지침

- 치매환자는 인지장애로 인해 공격적·폭력적 행동의 가능성이 높음

- 여성종사자가 많기 때문에 성적폭력이나 신체적·정신적 폭력 노출 위험이 높아 상황을 통제하거나 지원해 줄 수 있는 슈퍼바이저 혹은 중간관리자를 두어야 함.
- 대응전략
 - 사전에 폭력 행동 위험이 높은 이용자를 선별하고, 집중적인 관리체계(2인1조)를 갖추
 - 서비스 제공과 관련된 어려움, 발생할 수 있는 위험 등에 대해 슈퍼바이저와 공유하고 지원을 요청함
 - 서비스의 제공 중단이 필요한 경우 중단을 하고 중단 이유를 설명함. 또한 관련 상황에 대해 구체적으로 기록하고 보고함
 - 지속적으로 폭력 상황 발생시 서비스 제공자를 교체하고, 이용자를 위험 발생 주의 대상으로 분류하고 서비스 제공시 위험상황에 주의를 기울일 수 있도록 함
 - 서비스 제공과 관련해 사전 안내 및 고지를 충분히 하고 폭력 발생 후 가족에게 알림
- 노숙인시설의 경우
 - 기본대응지침
 - 노숙인관련 시설의 경우 늦은 시간대에 상담과 서비스가 이루어지는 경우가 많고, 서비스 제공의 대상자가 알코올 등에 따른 폭력을 행하는 등 폭력의 위험이 매우 높은 집단임
 - 신체적 폭력은 물론 집기 파손 등 폭력 행위가 빈번하고 기관의 내외에서 폭력 상황에 처할 확률이 높음
 - 노숙인의 경우 폭력의 원인이 알코릭, 정신질환 등 다양한 요인들이 복합적으로 발생할 가능성이 크기 때문에 항상 위험에 대비하고 있어야 하며 112, 119 등 긴급호출이 가능한 시설을 마련해 두어야 함.
 - 대응전략
 - 폭력을 예방하고 제한할 수 있는 CCTV, 경보장치 등의 안전조치를 사전에 마련함
 - 안전조치가 미흡할 경우 폭력적인 이용자에게 선부른 개입을 하지

않음

- 폭력 발생에 대해서 사전에 직원들 간 협조와 대처전략을 공유하고 사전에 훈련 등 실시하며 필요시 112, 119와 사전에 긴밀한 협력체계를 구축함
- 일단 폭력이 발생하면 신체적 자기방어 기술을 활용하되, 무리하게 대응하기보다는 위험을 피하고 협조를 요청함
- 신체적 자기방어기술 활용시 이용자에게 너무 가까이 다가가거나 위협적 표정과 동작을 하는 것은 공격적으로 해석될 수 있으므로 자제함
- 여러 명의 종사자가 개입할 경우 제지하지 말고 전담하여 통제하는 종사자를 정하고 다른 종사자들은 지원자 역할을 수행함
- 우발적 폭력을 대비해 항상 마음의 준비를 하고 시뮬레이션을 통해 돌발 상황에 대처함

○ 지역사회복지관

- 기본대응지침

- 지역사회에서 긴밀히 기능하는 기관으로 지역주민과의 관계가 지속적이고 밀접함.
- 많은 종사자들이 긴밀한 관계의 이용자들에게 규정을 원칙대로 적용하는데 어려움을 갖고 있음
- 다양한 이용자들이 방문하는 만큼 알코올중독이나 정신질환자가 있는 경우도 있는 등 예측하지 못한 상황에서 발생할 수 있음
- 지역별로 다양한 이용자가 있는 만큼 지역별 특성을 반영한 폭력예방 대처 방안을 마련할 필요가 있음.

- 대응전략

- 예측할 수 없는 폭력 상황이 많은 만큼 사전폭력예방을 위한 대처방안을 논의하고 공유할 필요가 있음
- 이용자가 서비스를 의뢰하였을 때 기관에서 지원할 수 없을 경우 서비스를 제공할 수 없다는 내용을 전달하는 과정에서 부정적 느낌을 받지 않도록 주의함
- 원하는 서비스 전달이 어려워 서비스 이용을 할 수 없게 된 이용자

의 마음을 충분히 이해하고 있음을 표현하며 다른 어려움 발생시 다시 찾아올 수 있도록 세심한 배려를 표현함

○ 장애인복지관

- 기본대응지침

- 폭력 가능성이 높은 이용자는 초기에 확인하고 적극적으로 개입할 수 있도록 방안을 미리 마련해 놓아야 함
- 평소 공격을 보이며 충동적 성향이 있는 경우나 폭력 과거력이 있는 경우, 서비스에 불만이 높은 경우 폭력 발생 가능성과 위험성을 자세히 평가함
- 폭력이 발생할 경우 즉각적으로 개입할 수 있도록 112, 119 등의 관계기관과 협조를 통해 즉각적으로 개입할 수 있는 여건을 마련해 놓음
- 공식적 보고체계와 적절하고 책임있는 처리가 이루어질 수 있는 분명한 관리체계를 확보함

- 대응전략

- 사전에 이용자의 특성을 충분히 확인하고 평소 공격적·충동적 성향이 있거나 폭력 경험이 있는지를 면밀히 평가할 필요가 있음.
- 기본적인 대응방안 뿐 아니라 장애의 특성을 알고, 대처하는 능력이 요구됨
- 교육과 슈퍼비전, 폭력을 다루는 문서화된 지침과 매뉴얼, 비상시에 경찰의 도움을 받는 연계체계, 2인 1조의 현장 방문체계, CCTV 설치 등의 안전관리 정책 및 지침이 필요함

○ 정신보건시설

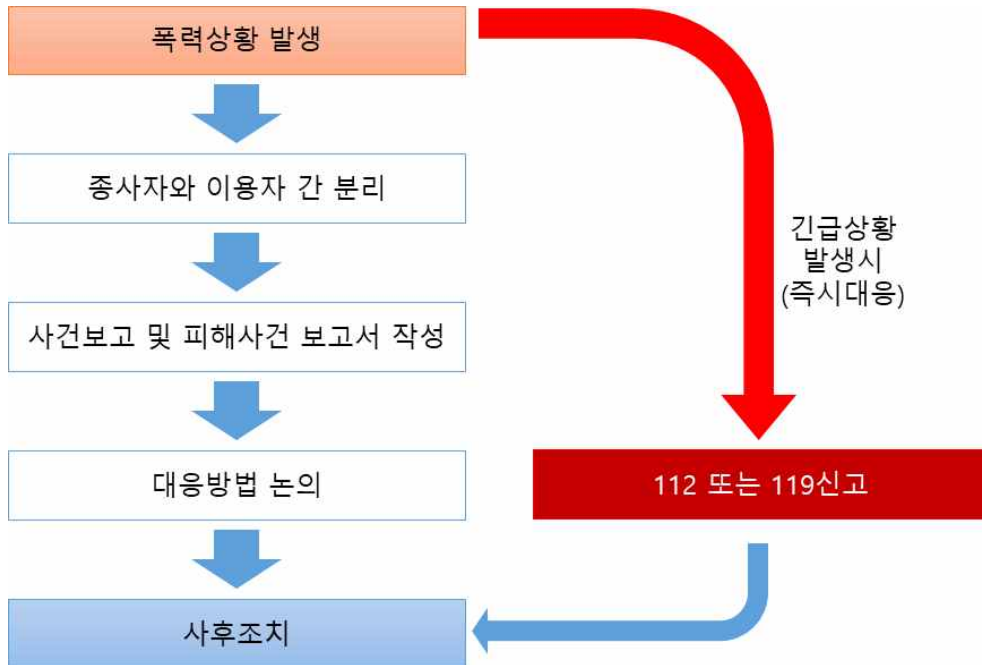
- 기본대응지침

- 이용자 폭력과 관련해 상대적으로 위험이 높은 분야로서 여성종사자가 많고 폭력 행사하는 이용자들은 증상적 특성이 그대로 나타는 경우가 많아 폭력에 대한 대처가 어려움
- 정신질환으로 인해 복잡한 행동 및 정서적 특성의 경우 다루기 어렵고 대부분 병식이 없기 때문에 폭력에 대한 위험이 높은 편임

- 가정방문이 많기 때문에 가정방문시 고립된 상황에 발생할 수 있는 폭력에 주의해야 함
- 대응전략
 - 예기치 못한 상황에서 갑작스럽게 폭력이 발생할 수 있기 때문에 이용자 상담과 교육시 항상 주의를 기울이고 안전에 대한 민감성을 키워야 함
 - 정신장애의 증상과 폭력을 구분하는 것은 어려울 수 있으나 모든 폭력에 대해서 치료적, 예방적 측면에서 개입할 필요가 있음.
 - 증상으로 인한 폭력은 증상관리 측면에서 개입하되, 폭력에 대한 단호한 태도도 함께 유지해야 함
 - 이용자를 담당하는 사례관리자가 정해져 있다 하더라도 폭력이 발생하면 혼자서 대응하지 말고 팀으로 대응함
 - 폭력발생 시 긴급사례회의를 하여 이용자에 대한 상담과 처벌수위 등을 기관 차원에서 함께 결정하고 조치함

제3절 폭력발생 시 대응절차

[그림 IV-1] 폭력상황 대응절차



□ 종사자와 이용자 간 분리

- 이용자의 폭력상황이 발생할 경우 종사자와 폭력을 행사한 이용자를 빠르게 떼어내야 함
- 이용자가 위험 도구를 이용해 위협을 가하고 있는 상황에서는 긴급상황이므로 안전공간으로 대피한 후 경찰에 신고해 도움을 요청해야 함

□ 사고 관련 보고서 작성

- 사고발생 즉시 슈퍼바이저(선임자)에게 보고하고 추후 대응을 위한 자료를 수집하고 그것을 토대로 보고서 작성
- 추후 법적조치 시 증거가 될 수 있으므로 목격자 진술, 폭력상황이 들었던 녹취기록, 병원 진단서, 상처 사진 등을 포함할 수 있음

○ 피해사건보고서 작성방법

- 이용자 폭력이 발생하면 상황에 개입하기 위해서는 위험발생요인에 대한 기록과 근거 등이 있어야 함
- 사후 지원 또는 전문기관 의뢰나 증거 등이 필요할 경우가 있기 때문에 구두 보고만이 아닌 제대로 작성된 보고서가 필요함
- 피해사건 보고서 작성자는 사고 당사자가 객관적으로 작성하되 당사자가 작성하기 어려운 경우 목격자가 작성할 수 있음
- 작성시기는 폭력발생 직후 또는 폭력발생의 징후가 발견되었을 경우 보고서를 통해 기관에 보고함
- 보고서에 들어가야 할 내용으로는 일반사항(피해자, 이용자와의 관계), 사건개요(발생일시, 장소, 피해유형, 가해자, 사건발생과 진행 사항, 기관대응 방법 등)
- [부록 1] 피해사건 보고서 양식 참조

□ 대응방법 논의

- 이용자 폭력에 대해서는 기관차원에서 단호히 대처해야 함
 - 기관의 평판이 떨어질 것을 우려해 사건을 감추거나 직원에게 책임을 전가하는 경우가 있는데, 이는 더 큰 화를 불러올 수 있으며 종사자들의 소속기관과 업무에 대해 회의감을 느껴 조직에 안좋은 영향을 줄 수 있음
- 종사자, 임원, 시설(기관)장 등 조직구성원이 모여 발생한 폭력에 대한 사례를 검토하고 폭력을 행사한 이용자 및 피해 종사자에 대한 대응방안을 논의하고 결정함

□ 사후조치

- 폭력을 행사한 이용자에게 폭력재발 방지를 위한 교육 혹은 이용제한 등의 적극적 조치를 취함
 - 심각한 사례라고 판단될 경우 이용자의 서비스를 종료하고 치료를 위한 전문기관 의뢰, 또는 법적 절차 등의 과정 진행

- 피해를 입은 종사자가 트라우마를 떨치고 안전하게 시설(기관)에 복귀할 수 있도록 경제적·정서적으로 최대한 지원해야 하며, 기관차원에서 사건 정보를 공유해 재발 방지 대책을 세움
 - 발생한 사건을 공론화 하고 이용자와 종사자 모두에게 교육과 훈련 시행

제4절 폭력 유형별 대응방법

□ 언어적 폭력

○ 대처방안

- 폭언을 혼자 진정시키기 보다는 동료의 도움을 받음
- 위협이 되는 상황을 이해하고 감정을 공감하되, 말이나 행동에 간단명료하게 반응함
- 최대한 이용자를 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 대화함(농담이라 유머 등 자제)
- 이용자가 원하지 않거나 위협적인 상황일 때는 역지로 상담을 진행하지 않음
- 이용자가 흥분한 경우 물이나 따뜻한 차 등을 제공하여 상담의 속도를 조절함
- 이용자가 자신의 입장을 이야기 할 때는 경청하는 태도를 보여야 하며 공감은 하되 폭력적 행동이나 언어는 용인하지 않음
- 전화상담은 녹취중임을 사전에 고지하고 법적 증거가 될 수 있음을 알림. 그럼에도 언어폭력이 지속될 경우 상담진행이 어려움을 알리고 상담을 중지함

○ 대응방법

<표 IV-1> 언어적 폭력 사례

사례1	알코올 중독으로 알코올 섭취를 제한당한 이용자간 싸움이 발생하였고 이를 종사자가 말리자 종사자를 죽이겠다고 협박함
------------	---

사례2	자폐성 장애아동이 차도로 뛰어드는 것을 막다가 장애아동의 셔츠가 찢어지자 장애아동의 부모가 종사자에게 욕설을 하고, 복지관에 지속적인 민원을 보냄
사례3	복지관에서 제공하는 서비스가 마음에 들지 않아 지속적으로 전화로 욕설을 하며 항의
대처	<ul style="list-style-type: none"> - 폭언과 욕설을 혼자 진정시키려하지 말고 동료에게 도움 요청 - 이용자가 진정되지 않거나 위험이 커진다고 판단되면 상급자가 적극 개입해야 함 - 필요한 경우 녹음 사실을 알린 후 녹음기 등으로 욕설과 폭언, 폭력행사 장면 등을 기록함 - 전화의 경우 상대방이 일방적으로 요구하더라도 말을 끊지 말고 경청하고 공감표현을 하는 등 성실히 응대하되 폭언이 지속되면 폭언중단을 요청하고 문제가 해결되지 않으면 녹음 예고 후 상담내용 녹음, 그 이후에도 지속되면 상담 종료를 알리고 전화를 끊음
관련법	<p>형법 제260조(폭행, 존속폭행) 형법 제283조(협박, 존속협박) 형법 제311조(모욕) 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) >신체적인 폭력뿐만 아니라 언어적·정신적 폭력 역시 폭행죄로 처벌받을 수 있으며, 협박도 이에 해당됨</p>

□ 신체적 폭력

○ 대처방안

- 이용자가 흥분하여 폭력적 신호를 보일 경우 폭력 가능성이 높다는 것을 인정하고 필요한 조치를 신속히 취함
- 이용자와 일정한 거리를 유지하며 시선 유지를 너무 오랫동안 하지 않음. 그리고 손가락으로 지적하거나 위협적인 표정이나 동작은 오해의 소지가 있으니 주의할 것
- 폭력 발생시 동료에게 도움을 요청하여 신속히 이용자를 제지함
- 폭력 발생 징후나 발생시 비상벨 등을 사용해 신속히 도움을 요청
- 폭력이 발생하면 그 상황에 대해서 전 직원에게 알리고, 폭력행사를

한 이용자는 제지 하여 추가 피해를 막고 다른 이용자들의 불안을 최소화 함

- 필요하다고 판단되면 경찰에 신속히 연락하고 기관의 책임자가 적극적으로 개입하여 추가피해를 막기 위해 노력

○ 대응방법

<표 IV-2> 신체적 폭력 사례

사례1	평소 시설(기관)의 물건을 훼손하고 폭력을 행사하여 이를 부모에게 알리자 그에 더 흥분하여 종사자에게 폭력을 시도하고 물건을 던져 종사자가 맞고 부상을 입음
사례2	복지관을 이용하던 어르신이 무료급식에서 음식을 싸가는 것을 종사자가 제지하자 욕을 하고 손으로 밀침
사례3	노숙인 시설 입소자가 당직근무자에게 외출증 반납을 거부하며 욕설과 폭력을 행사하고 계속 난동을 부리다 경찰 출동으로 마무리됨
대처	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자를 신체적으로 통제하려 하지 말고 말로 대응하되 주변의 도움을 적극적으로 요청함 - 시설(기관)의 이용규칙을 명확히 고지하고 추후 제한조치가 있을 수 있음을 경고함 - 장애인복지관의 경우 이용자의 특수성이 있기 때문에 다른 이용자들이 불안해 할 수 있으므로 분리함 - 필요한 경우 경찰에 연락하여 피해를 막고, 법적 처벌이 필요하다면 단호하게 처벌 가능성을 경고하고 필요한 조치를 함 - 이후 신체적 상해 등 배상 관련한 부분은 기관 차원에서 절차에 따라 진행함 - 규정 적용시 이용자를 처벌하는 것이 중요한 것이 아니라 재발 및 예방을 위해 필요한 조치임을 이용자에게 알려야 함 - 필요한 경우 관련 사안에 대해 절차 및 관련 규정 등을 복지관 게시판에 공지하고 다른 이용자들이 문제를 인식할 수 있도록 함
관련법	<p>폭력행위 등 처벌에 관한 법률 제3조(집단적 폭행등)</p> <p>형법 제257조(상해, 존속상해)</p> <p>형법 제260조(폭행, 존속폭행)</p>

□ 성적 폭력

○ 대처방안

- 성적 농담과 희롱을 하는 경우 이용자의 행동이나 말이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌함을 직접적으로 표현함
- 불쾌함을 표현했음에도 이용자가 행동을 중단하지 않으면 면담이나 가정방문 등 서비스 제공을 중단하고, 시설(기관)에 보고하여 필요한 조치를 취함
- 사례관리 대상자이거나 지속적으로 개입을 해야하는 이용자가 지속적으로 성희롱을 할 경우 담당자를 교체하고, 교체 사유를 명확히 이용자에게 알림

○ 대응방법

<표 IV-3> 성적 폭력 사례

사례1	(성희롱) 가정방문 시 속옷만 입고 돌아다니거나, 시설(기관)에서 갑자기 바지를 내려 성기를 노출하는 행동을 함
사례2	(육체적 성희롱) 상담사에게 과도한 스킨십을 시도
사례3	(전화 성희롱) 전화상담으로 부부관계를 문의하였고 성생활을 자세히 묘사하며 상담사에게 질문
대처	<ul style="list-style-type: none"> - 가정방문시 2인1조로 방문하며 후원물품 전달 등을 전달 할 때는 실외에서 전달하며 실내에서 이용자와 단 둘이 있는 상황을 피함 - 성희롱에 대한 불쾌함을 단호하게 표현하고 이용자가 행동을 지속하더라도 반복적으로 주의를 줌 - 성희롱이 발생하면 단호하고 분명하게 불쾌감을 표하며, 그 이후에도 그러한 행동이 지속된다면 서비스 제공자를 교체하거나 제공을 중지(예 : 상담 종료)함 - 성희롱이 발생한 즉시 시설(기관)에 보고하고 시설(기관)은 그 이용자에 대한 특성을 파악하고 공유하여 다른 종사자가 그 가정을 방문할 때 사전에 정보를 알고 가도록 함 - 전화상담의 경우 녹음하고 있음을 고지하고 성적발언 중단을 3회 이상 요구해도 지속될 경우 상담종료를 안내하고 종료함

관련법	형법 제298조(강제추행) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)
-----	--

○ 성희롱 유형

- 육체적 행위
 - 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉 행위
 - 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
 - 안마나 애무를 강요하는 행위
- 언어적 행위
 - 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화 통화 포함)
 - 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
 - 성적인 사실관계를 묻거나 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
 - 회식자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
- 시각적 행위
 - 음란한 사진·그림·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
 - 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위
- 기타
 - 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

○ 성희롱 판단 기준

- 피해자의 주관적 평가를 고려하되 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 함께 고려하여 결과적으로 위협적·적대적인 성적 행위가 있었는지 검토
- 성적 표현의 위법성 여부는 개별적인 평가⁸⁾을 종합하여 사회공동체의

8) 피해자와 가해자의 관계, 가해자와 피해자의 연령, 발생 장소 및 상황, 성적 동기나 의도, 상대방의 명시적 반응의 내용, 상대방의 추정적 반응의 내용, 가해자의 행위의 내용 및 정도.

건전한 상식, 사회공동체의 관행, 선량한 풍속, 사회질서 등의 기준에 비추어 성적표현 행위의 위법성 여부 결정

□ 경제적 폭력⁹⁾

○ 대처방안

- 신속하게 대응해야 하지만 혼자 대응하지 말고 동료직원들과 함께 대응함
- 안전을 위한 조치를 우선 취하고 차분히 이용자를 진정시키되 폭력적인 방법은 문제해결에 도움이 되지 않음을 강조함
- CCTV가 설치되어 있는 장소일 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알리고 물품 파손 등의 행위는 관계 법령에 따라 처벌될 수 있음을 알림
- 상황이 진정되지 않을 것으로 판단되면 경찰에 연락해 피해확산을 막아야 함

○ 대응방법

<표 IV-4> 경제적 폭력 사례

사례1	이용자가 불만을 품고 사무실의 사무용품을 던지고 부수며(기관 물품 훼손), 종사자 개인의 노트북을 훼손(종사자 물품 훼손)하는 등 경제적 손해를 입힘
사례2	이용자가 예고도 없이 사무실로 난입하여 불만을 토로하며 전화기를 던지고, 집기류를 파손(기관 물품 훼손) 직원에게 욕설을 하며 난동을 부림
대처	<ul style="list-style-type: none"> - 일반적으로 시설(기관) 이용자를 대상으로 보상과 배상 등을 요구하기 어려우나, 시설(기관)차원에서 명확한 절차를 통해 배상하도록 함 - 배상과정과 사유, 내용, 절차 등은 기록을 남김

가해행위의 단절 또는 지속성 여부 등

9) 경제적 폭력이란 시설(기관)의 물건을 훼손하거나 종사자의 개인물건 등을 훼손하여 경제적 손해를 입히는 행위를 말함. 신체적 폭력 행위와 겹치는 부분이 있음.

관련법	형법 제283조(협박, 존속협박) 형법 제314조(업무방해) 형법 제319조(주거침입, 퇴거불응) 형법 제366조(재물손괴등)
------------	---

□ 업무방해 및 기타 괴롭힘

○ 대처방안

- 개인이 아닌 기관차원에서 대처해야 하며, 시설(기관)운영 규정이나 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있는 행동임을 고지함
- 상황 호전이 어렵다면 경찰을 통해 피해가 확산되지 않도록 할 수 있음

○ 대응방법

<표 IV-5> 업무방해 및 기타 폭력 사례

사례1	시설(기관)의 평가상 일정기간 몇몇 시설의 이용을 금지하자 이용자들이 사무실을 점거하고 해당 시설을 사용할 수 있도록 요구
대처	<ul style="list-style-type: none"> - 시설(기관)의 조치를 명확히 알아듣기 쉽게 설명하고, 해당 프로그램이 추후 어떻게 운영될 것인지 계획을 충분히 설명 - 시설(기관)의 설명과 설득에도 불구하고 점거상태를 풀지 않는다면 시설(기관) 내 CCTV로 촬영되고 있음을 알리고 시설(기관) 운영규정이나 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 알림 - 가능하면 시설(기관)장이 직접 나서서 설득하는 것이 좋음 - 시설(기관)대표와 담당자(종사자), 이용자 대표 등이 참여하는 간담회 등을 통해 대책을 논의하도록 유도함
관련법	형법 제314조(업무방해) 형법 제319조(주거침입, 퇴거불응) 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) 41.(지속적인 괴롭힘)

제5절 이용자 특성별 대처방법

□ 약물·알코올 중독

○ 약물·알코올 중독 이용자 특성

- 약물이나 술에 취해 있는 경우 이성적인 판단이나 논리적인 설득이 통하지 않기 때문에 정상적인 의사소통이 어렵고, 충동조절이 안되고 폭력적인 만큼 주의가 요구됨

○ 대처방법

- (약물·술에 취했을 경우) 접근을 삼가며, 술을 마신상태에서는 서비스 지원을 할 수 없다고 고지함
- (약물·술에 취했을 경우) 술을 마신상태에서는 서비스를 진행할 수 없기 때문에 면담신청서 등을 작성한 후 비음주 상태에서 서비스를 제공받도록 유도하며, 가정방문이라면 다음에 방문함
- (약물·술에 취했을 경우) 불가피하게 상담을 진행해야 하는 경우 상담 가능 시간을 사전에 고지하고 꼭 필요한 내용만 상담함
- 주사가 심하거나 주폭상태라면 경찰에 연락해 도움을 요청함
- 중독 치료기관이나 중독 관리 통합지원센터와 연계하여 개입함.

□ 정신장애

○ 정신장애 이용자 특성

- 조현병, 조울증 또는 다른 정신장애를 가진 사람들이 폭력 위험성이 높다는 것은 고정관념으로 실제 폭력과의 연계성은 간접적 연관성만 있다는 것이 학계의 의견임
- 그럼에도 불구하고 적절한 치료와 관리를 받지 않는 경우 증세가 심해져 폭력적 행위와 직접적인 연관이 있을 수 있어 간과할 수는 없음
- 또한 정신장애 관련 지식이 부족할 경우 질환에 의한 증상적 행동이 폭력으로 오인될 수 있기 때문에 정신장애 관련 기초지식 습득과 이용자 평가 시 정신장애 여부를 필히 파악할 필요가 있음

○ 대처방법

- 정신과 병력을 숨기거나 정신질환이 의심되지만 정신과 진단을 받지 않은 이용자는 선불리 판단하지 말고, 이용자의 행동이나 태도 등을 관찰 후 전문가의 자문을 구하는 것이 옳음
- 정신질환(망상, 환청 등)과 감정장애(우울증, 조증 등)는 관련 전문지식이 없더라도 상식적인 선에서 판단할 수 있으며, 상담시 증상 보다는 증상으로 인해 힘든 문제와 정서적 어려움이 무엇인지 탐색해야 함
- 증상에 대해서는 전문가가 아닌 만큼 긍정·부정 등에 대한 의견을 제시하기 보다는, 힘든 점에 초점을 두어 상담을 하고, 치료를 받을 수 있도록 가족이나 주치의, 정신건강센터에 알리고 그들과 논의해야 함
- 간혹 응급입원과 같은 강제적 조치를 취해야 하는 경우가 발생할 수 있어 정신과적인 입원에 대한 지식을 알아두어야 함

○ 정신장애 가진 이용자 파악 방법

- 현재 정신과 약물 복용여부
- 진단명을 갖고 있는지 여부
- 다니는 병원이 있는지 여부
- 이용하고 있는(과거 포함) 정신건강증진센터/사회복지시설 등이 있는지 여부

□ 발달장애

○ 발달장애 이용자 특성

- 발달장애란 지적장애와 자폐성 장애를 아우르는 말로, 지적장애는 지능지수와 사회성숙도에 장애가 있으며 자폐성 장애는 행동양상의 반복과 대인관계 상호작용에 결함이 있고 자폐성 장애는 주로 지적장애와 복합되어 나타남
- 주의가 산만하거나 반대로 크게 위축되어 있는 경우가 많고 상대방의 의사나 생각을 파악하는데 어려움이 있어 오해 등의 발생으로 분노조절이 어려울 수 있음
- 자신의 욕구가 좌절되거나 지연되는 경우 분노를 통해 공격적인 행동

으로 표현하기 쉬운 경향이 있음

○ 대처방법

- 지적장애일지라도 조절이 어려울 정도로 폭력이나 공격성을 자주 보이는 경우 다른 정신질환이 중복되어 폭력적인 성향을 보일 수 있기 때문에 정확한 평가가 필요함
- 평상시 어떤 상황에서 공격적인 성향이 나타나는지를 가족과 주변 지인들을 통해 파악하고 있어 사전에 폭력적인 상황이 발생하지 않도록 주의를 기울여야 함
- 처음으로 폭력적인 상황이 발생하면 단호하게 대처하여 금지된 행동임을 분명히 전달해야 함

□ 인격(성격)장애

○ 인격(성격)장애 이용자 특성

- 부정적인 사고, 감성 및 행동 패턴으로 나타나는 성격적 문제를 보이며 크게 3군 10가지 유형으로 분류됨

<표 IV-6> 인격(성격)장애 구분(DSM-5)

유형	특징	종류
A군 성격장애	기이하고 괴상한 행동과 사회적으로 고립되고 동떨어져 지내는 경우가 많음	- 편집성 성격장애 - 분열성 성격장애 - 분열형 성격장애
B군 성격장애	정서적으로 매우 극적이며 불안정하고 변덕스러움	- 반사회성 성격장애 - 경계성 성격장애 - 자기애성 성격장애 - 연극성 성격장애
C군 성격장애	불안 수준이 높고 두려움 및 걱정이 많음	- 회피성 성격장애 - 의존성 성격장애 - 강박성 성격장애
기타 성격장애	-	- 혼재성 성격장애

- <표 IV-6>에 제기된 성격장애 유형 중 편집성, 경계성, 자기애성, 반사회성, 경계성 성격장애의 경우 폭력 위험성이 높음. 이들은 타인에게 이용당하고 피해를 입을 것이라는 생각이 강해 자기중심적·피해 사고적으로 지각할 가능성이 높아 분노감정과 공격적 성향을 보일 위험성이 큼

○ 대처방법

- 일관성 있는 태도로 대하는 것이 매우 중요함. 의사소통 통로를 담당자 하나로 일원화 하고, 명확한 의사표현과 일관적인 태도를 보이는 것이 필요함
- 현재 자신이 병에 걸렸다는 것을 자각하지 못한 경우가 많기 때문에 지속적인 치료를 받지 않는 경우가 많음. 따라서 상담자는 이용자가 단기간에 변화가 어려운 성격의 문제로 이해하고 대처해야 함.

□ 과거력 : 폭력 등 전과

○ 과거력 이용자 특성

- 폭력행위를 예측할 수 있는 가장 확실한 예측정보임
- 과거 폭력사건 및 범죄 등을 일으킨 전력이 있을 경우 폭력발생 가능성이 상대적으로 높은 만큼 주의해야 함

○ 대처방법

- 과거의 폭력으로 미래를 예측할 수 있는 만큼 폭력발생 가능성과 위험성을 사전에 자세히 평가함
- 이용자와의 사이에 적절한 안전공간을 확보한 후 대화를 시작함
- 도발적이지 않고, 비판단적인 태도로 부드럽게 이야기 함
- 감정적이거나 경멸하는 태도의 언급은 하지 않음
- 이용자가 평상시와 다른 행동을 보일 때는 조심해서 대응함
- 이용자가 화가 났을 경우 즉시 개입하는 것보다는 감정이 가라앉은 후 대화를 시도함

제5장

폭력발생 후 관리 방안

제1절 시설(기관)차원 관리 방안

제2절 종사자차원 관리 방안

제3절 폭력피해 종사자 지원제도

제5장 폭력 사건 후 관리

제1절 시설(기관)차원 관리 방안

□ 폭력 보고 및 사건처리 절차

- 폭력은 개인의 문제가 아니라 조직의 문제이며, 시설(기관)은 조직차원에서 피해를 입은 종사자를 지원하고 2차 폭력 발생을 방지함
- 폭력 사건 이후 사건처리를 위해서 각 시설(기관)은 이용자 폭력을 전담하는 전담 팀을 구성하며 이 팀을 통해 처리 방법 등을 공식적으로 논의되어야 함
- 전담 팀을 통해서 폭력발생 상황을 보고받고 접수하며, 팀에서 해결책을 논의하고 조직적으로 대응 및 지시, 사건 경과를 확인해야 함
- 피해 종사자에 대한 법적·제도적 보상절차를 수립하고, 이용자 폭력에 대한 데이터를 확보함
- 폭력을 행사한 이용자에 대한 향후 대응방안에 대해 충분히 검토함
- 폭력발생사건에 대해서 사례 검토 실시
- 폭력이 반복될 경우 해당 종사자에게 부담이 되지 않도록 담당자 변경 등 검토
- 폭력발생 피해사건 보고서 작성
- 심각한 폭력의 경우, 법적 조치 취할지 여부를 피해 종사자와 협의하고 시설(기관) 차원에서 경찰에 피해를 신고함

□ 폭력피해 종사자 지원

- 폭력피해를 입은 종사자를 비난하지 않으며 서로가 공감하는 분위기를 형성함
- 피해 종사자가 조직 내 고립여부를 확인하며 외상 후 증상 여부를 일정 기간 동안 관찰하고 지원해야 함
- 트라우마 극복을 돕기 위해 업무교체 및 부서 이동 등 실시

- 필요한 경우 피해 종사자가 일정기간 쉴 수 있도록 휴식 기간을 보장함
- 피해 종사자가 전문 의료기관이나 상담기관에서 치료를 받을 수 있도록 지원함
- 피해 종사자가 겪고 있는 정신적 스트레스에 직원 모두가 공감하고 정상적으로 업무 복귀를 할 수 있도록 지속적인 관심을 갖고 지원해 줌

□ 폭력 행사 이용자 조치

- 폭력 발생 상황 정리 후 폭력을 행사한 이용자의 조치방향 및 지원방안을 결정해야 함
- 향후 종사자에게 피해를 가할 가능성이 여전히 높은지, 현 시설(기관)에서 대응할 수 있는 사례인지, 긴급히 의료 및 서비스 지원이 필요한 사례인지 판단함
- 계속지원하기로 판단한 경우 : 폭력을 행사한 이용자가 교육 및 상담을 통해 해당 행위가 폭력임을 반드시 인지하도록 함. 또한 그러한 폭력이 허용되지 않음을 명확히 전달하고 또다시 폭력이 반복될 경우 경찰을 부를 수 있음을 전달하며 담당자는 다른 종사자로 교체함.
- 긴급 의료지원이 필요한 경우 : 폭력의 발생이 병리적인 상태에 의한 것으로 판단될 경우로 주치의가 있다면 연락하여 대응토록 하고, 없다면 경찰관이 배석하여 정신보건법 제26조(응급입원)를 적용해 대응함
- 심각한 폭력의 경우 : 법적으로 대처하기로 판단한 경우로 경찰에 피해 신고를 하여 이용자에게 자신의 행동에 책임을 지도록 하며, 폭력피해가 큰 경우 법적 절차와 보상절차를 절차에 맞게 진행함

□ 이용자 폭력의 재평가 및 재발방지

- 폭력사건이 재발하지 않기 위해서는 사건의 발생의 원인을 재평가할 필요가 있음
- 폭력사건 당시 조치한 대책이나 판단이 옳았는지 여부를 시설(기관) 구성원들이 함께 고민해보고 유사한 사건이나 위험에 대한 재발방지 방안을 서로 제안함

- 전체 종사자를 대상으로 재발방지 교육과 훈련을 실시하고 피해사건의 희생자와 목격자에 대한 사후관리 지원을 함

제2절 종사자 차원 관리 방안

□ 발생 이후 대응

- 폭력을 느꼈거나 받았을 경우 폭력행위 등에 대해서 피해사건보고서를 작성하여 이후 사건에 대응할 때 활용함
- 폭력 발생 직후 상사나 관리자에게 즉시 보고하고 상담 함
- 발생한 폭력에 대해 즉시 종사자들에게 정보를 공유하고 팀에서 해결책을 상의하며 조직적으로 대응하도록 함

□ 이용자로부터 폭력이 발생한 사실 인식 및 대응

- 종사자는 이용자 폭력이 발생하고 있음을 인식하고, 폭력예방을 위한 교육과 훈련에 참여하며 준비된 대응전략을 실천해야 한다는 사실을 인정해야 함
- 경력이 많은 종사자의 경우 이용자 폭력을 잘 대처하지 못한 경우 무능한 직원으로 인식될 것을 우려해 공식적인 보고를 하지 않는 경향이 있지만 종사자는 이성적으로 자신이 도움을 요청할 수 있다는 사실을 받아야 들여야 함
- 종사자는 평상시 현장에서 필요로 하는 안전대책을 시설(기관)에 적극적으로 건의해야 함
- 폭력 경험 후 발생하는 감정 상태를 혼자 극복하려 하지 말고 동료나 상사에게 그 상황을 설명하고, 면담 등을 통해 구체적인 대응방안을 논의해야 함

제3절 폭력피해 종사자 지원 제도

□ 산재보상서비스

○ 산재보상서비스 특징

- 근로기준법, 산업재해보상보험법에 근거하여 보상방법, 기준, 절차 등이 규정되어 있음
- 근로기준법 : 사용자는 이 법의 적용을 받는 사업 또는 사업장 소속 근로자의 업무상 또는 질병에 대하여 사용자 부담으로 필요한 요양을 행하거나 보상을 행해야 함
- 산업재해보상보험법 : 이 법의 적용을 받는 사업장 소속 근로자의 업무상 부상, 질병, 장애 또는 사망한 경우 근로복지공단에서 재해 근로자에게 보험급여를 지급하도록 규정함
- 산재보상 종류 : 근로기준법(요양보상, 휴업보상, 장애보상, 유족보상, 장의비 등), 산업재해보상보험법(요양급여, 휴업급여, 장애급여, 유족급여, 상병보상 연금, 장의비 등)

○ 지원대상

- 근로자가 있는 모든 사업장에 적용하고 고용노동부 장관 하에 관리됨
- 산업재해보상보험의 가입자는 사업주고 피보험자는 근로자임
- 업무상 사유의 부상, 질병, 장애 또는 사망한 경우 산재보험 서비스를 받을 수 있음
- 2016년 7월 1일 법 개정을 통해 고액 등으로부터의 폭언, 폭력 등 정신적 충격 유발 사건 또는 직접 관련된 스트레스로 인해 발생한 적응장애 또는 우울병 등이 추가되어 서비스를 제공하는 종사자 보호가 강화됨

○ 지원내용

- 고용노동부는 산업재해보상보험 심의위원회를 두고 산업재해 발생시 보상범위를 결정함
- 결정범위는 요양, 보상 중에 결정됨

- 요양 : 종사자의 산재보험 가입여부와 상관없이 업무상 사유로 4일이 상 요양을 요하는 사고, 부상, 질병의 경우 요양신청을 통해 근로자의 치료를 지원함. 더불어 치과보철료, 재활보조기구, 의지 및 보조기 장착 후 통합재활훈련 등 산재보험에서 추가로 요양급여로 인정해 줌
 - 절차 : 요양신청 → 요양 → 재요양(병의 재발현 또는 악화시)
- 보상 : 산재사고 발생으로 인해 받은 금전적 손실에 대해 일부 보존해줌. 일반적으로 평균임금¹⁰⁾을 기준으로 함.
 - 급여 : 미취업기간 급여(휴업급여, 상병보상연금), 장해급여, 간병급여, 유족급여, 장의비

○ 서비스신청방법

- 요양신청서 3부 작성 후 병원, 회사, 근로복지공단에 각각 제출
- 요양신청서에는 사업주의 서명이 필요하지만 사업주가 서명을 거부할 경우 서명거부 사유서를 작성해 근로복지공단에 제출하면 됨

○ 필요서류

- 요양신청서
- 초진소견서 및 진단서
- 재해경위 입증자료 : 동료 진술서 또는 목격자 진술서 등
- 병원 기록 : X-ray, CT, MRI 등 필름이나 CD 복사물, 의무기록사본 등
- 임금확인서류 : 재해발생 이전 4개월 간 임금대장 및 이전 1년 간 상여금대장, 통장사본 등

□ 근로자지원프로그램(EAP : Employee Assistance Program)

○ 제공기관 : 근로복지공단(<http://www.kcomwel.or.kr>)

○ 근로자지원프로그램 특징

- 기업이 소속근로자의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 다양한 문제들을 근로자가 해결할 수 있도록 도와주는 상담 서비스
- 근로복지공단은 2009년부터 기업의 EAP를 도입하여 근로자의 정신적 스

10) 평균임금 : 산정해야 할 사유가 발생한 날을 기준으로 이전 3개월 동안에 근로자에게 지급된 임금 총액을 그 기간의 총 일수로 나눈 금액을 말하며 취업 후 3개월 미만도 동일하며 일급단위로 산정함

트레스 해결을 지원하기 위해 근로복지넷(<https://www.workdream.net>)을 통해 상담서비스 무상제공하고 있음

- 근로복지기본법 제83조에 따라 모든 기업이 도입 및 실시하도록 권장하고 있음

○ 지원대상

- 온라인 상담 : 근로복지넷 회원으로 가입하고 상담을 신청하는 자
- 오프라인 상담 : 상시근로자 수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자로서 근로복지넷에 회원으로 가입한 후 상담신청을 한 자

○ 지원내용

- 온라인 : 게시판·모바일·전화 EAP 상담
- 오프라인 : 1:1 대면 상담, 사내 EAP 상담, 집단 EAP 상담, 스트레스 힐링 프로그램, 조직 스트레스 측정
- 서비스분야 : 직무스트레스, 조직내 관계갈등, 업무과다, 정서·성격,

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

○ 서비스신청방법

- 온라인 상담
 - 게시판 : 11개 분야별로 전문가에게 질문을 올리면 24시간 이내 답변 제공
 - 채팅·전화 : 예약을 통해 정해진 시간에 상담사와 채팅상담을 하거나 전화상담 가능
- 오프라인 상담
 - 근로자 : 종사자 근무지로 내방 및 찾아가는 서비스 제공(년 총 7회까지이며 상담 장소는 조정가능)
 - 기업 : 상시근로자 수 300인 미만 중소기업이 회원가입(기업회원)

후 신청가능하고 소속근로자 개별상담(1회당 5명, 총 5회
까지 실시), 집단상담(1회당 4명, 총 3회까지 실시) 실시

□ 사회복지종사자 상해보험 및 가입지원

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

○ 사회복지종사자 상해보험 및 가입지원 특징

- 사회복지관련 기관 근무하는 종사자들에게 업무 및 일상생활 중 발생할 수 있는 상해사고로 인한 의료비용 등을 보장하는 보건복지부 처우개선 정책사업
- 유사한 성격의 시중 보험보다 최대 80% 내외 저렴한 공제료(보험료 자부담 연간 1만원)
- 1년 365일 24시간 보장으로 업무 외 일상생활 중 상해사고도 보장됨
- 1년 단위 갱신(소멸)형 상품으로 장기 납입 부담 없음
- 계약직 종사자도 가입 가능
- 한방 및 치과 상해입원(비급여) 의료비 보장(치료목적외 비용과 일부 항목은 제외)

○ 지원 및 가입대상

- 사회복지법인 및 시설, 기타 사회복지사업 실시 기관 소속 종사자
- 공통요건
 - 소속 시설/법인에서 급여를 지급하고 4대 보험 중 하나 이상에 가입한 자
 - 만 15세 이상인 자
 - 사무직(상해급수 1급 해당자 : 사회복지사, 보육교직원, 교사, 치료사, 요양보호사 등) 만 80세 이하
 - 기능직(상해급수 2급 : 차량기사, 조리사 등) 만 70세 이하
- 별도요건
 - 사회복지사업법 제2조에 따른 사회복지법인 및 시설 등의 임직원 및 대표자, 상근임원
 - 민법 또는 다른 법률에 의해 설립된 법인/기관의 사회복지업무 담

당자

- 기타 한국사회복지공제회 정관에서 회원의 대상으로 정한 자

○ 지원내용

- 국가가 사회복지종사자에게 상해보험 보험료 20,000원(1년/1인)의 50%인 10,000원 지원
- 보험료 1인 = 2만원 = 기관자부담 1만원 + 국고지원 1만원

○ 지원신청방법

- 한국사회복지공제회 홈페이지를 통해 온라인 신청

○ 지원절차

- 1 단계 : 한국사회복지공제회 홈페이지에서 초기상담 및 서비스 신청
- 2 단계 : 온라인으로 작성한 신청서류(청약서)와 시설사업자등록증 발송 후 자부담 보험료 입금
- 3 단계 : 지원대상 및 보장개시 여부 심사
- 4 단계 : 상해사고 발생시 보험금을 통해 의료비 지원

○ 보장사항

<표 V-1> 사회복지공제회 상해보험 보장내용

구분	보장내용 및 금액		보상여부	
공통	상해사망	3,000만원(정액)	중복보상	
	상해 후유장해	3,000만원 * 장해율		
플랜	A	상해 입원일당비	중복보상	
		상해 골절진단비		사고 건당 15만원(정액, 건수 제한 없음)
		상해 화상진단비		사고 건당 10만원(정액, 건수 제한 없음)
	B	상해 입원의료비	비례보상 (실손의료비)	
		상해 통원의료비		통원 회당 25만원 한도(180회 한도)
		상해 처방조제비		처방 건당 5만원 한도(180건 한도)

- 플랜 A, B 중 개인별로 선택 가입 가능

- 업무와 관계없이 일상생활 상해사고도 365일 보장되고, 옵션 A의 경우 타 실손 의료보험에 가입되어 있어도 중복보상 가능

○ 공제금(보험금) 청구절차

- 1단계 : 구비서류 준비 및 공제금 청구서 작성
- 2단계 : 02-6971-9601 FAX 전송
- 3단계 : 청구서류 접수문자 발송
- 4단계 : 보상여부 검토 및 사고조사
- 5단계 : 공제금(보험금) 결정 및 지급
- 6단계 : 지급안내 문자 발송

□ 내일을 위한 휴(休)

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

○ 내일을 위한 휴(休) 특징

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

○ 개인 쉽

- 종류

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

- 지원대상(아래 요건을 모두 갖추어야 함)

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

- 지원내용

<표 V-2> 내일을 위한 휴(休) 개인 지원내용

지원형태	지원내용	지원인원	지원금액	신청주체
사회복지사 개인	안식휴(약2주)	25명	총100만원	자율
	안식월(약4주)	25명	총200만원	

- 지원조건
 - 기관이 직원들에게 3년간 안식휴 지원을 약정한 경우, 가산점 부여
 - 과거 지원받은 기관이 연속 신청한 경우 가산점 부여(1기관 당 3회 연속 신청가능)
- 지원시기 : 매년 2월
- 신청절차 : 사업공고→1차 서류심사→2차 면접심사→최종결과발표

○ 가족 심

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

<표 V-2> 내일을 위한 휴(休) 가족 지원내용

지원형태	지원내용	지원인원	지원금액	신청주체
사회복지사 개인 및 가족	일반 사회복지사 가족	15가족	1인당 50만원	자율
	부부 사회복지사 가족	22가족	부부당 200만원	
	세대내 사회복지사 가족	3가족	가족당 200만원	

- 지원조건
 - 가족은 사회복지사의 배우자와 직계가족으로 한정
 - 일반 사회복지사 가족 : 사회복지사 1인이 포함된 가족

- 부부 사회복지사 가족 : 부부가 사회복지사로 근무하고 있는 가족
 - 세대내 사회복지사 가족 : 부 또는 모와 자녀가 사회복지사인 경우와 형제자매가 사회복지사인 경우
- 지원시기 : 매년 2월
 - 신청절차 : 사업공고→1차 서류심사→2차 면접심사→최종결과발표

[참고문헌]

- 김경희, 권자영. 2013. 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. 보건사회연구, 33(4), 275-311
- 김기수, 윤경아, 심우찬, 주은주, 김현진. 2014. 『대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구』. 대전복지재단.
- 김제선, 유재운. 2012. 『클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지실천현장 안전 매뉴얼』. 한국사회복지사 협회.
- 노충래. 2009. 『사회복지와 위험관리』. 아산재단 연구총서, 서울: 집문당.
- 박경일, 김정근, 권진아, 윤원미. 2012. 『노인요양시설 위험관리(Risk Management) 매뉴얼』. 부산복지개발원.
- 박미은, 김도윤, 신희정, 오상진 역. 2007. 『사회복지실천과 클라이언트 폭력』. Newhill, Christina E.(2003). Client Violence in Social Work Practice. 서울: 학지사.
- 박미은, 신희정. 2010. 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력 피해 경험. 한국피해자학회, 18(2), 285-312.
- 박미은. 2007. 장애인복지관 사회복지사들의 클라이언트에 대한 폭력 경험과 인식. 한국지역사회복지학, 23, 103-121.
- 박미은. 2010. 『사회복지 위험관리의 이해』. 아산재단 연구총서 305, 서울: 집문당.
- 배도희, 우종민, 손명하, 이창수. 2015. 컬럼비아 대학 자살 심각성 평가 척도의 신뢰도 및 타당도 연구: 알코올 의존장애 환자를 중심으로. 대한신경정신의학회, 54(2), 222-227.
- 서울시설공단. 2015. 서울특별시 시설관리공단 성희롱 사건처리 매뉴얼. 서울 시설공단
- 송지현, 박미은, 이해경, 김기수, 전수영, 전수빈. 2015. 『사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼』. 대전복지재단
- 송지현, 박미은, 이해경, 김기수. 2015. 『대전광역시 사회복지종사자에 대한

- 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구』. 대전복지재단
- 신재은, 박미경, 문정은. 2014. 『사회복지담당공무원에 대한 민원인 폭력 실태 및 대응방안연구』. 경기복지재단
- 이경란. 2009. 정신질환을 가진 클라이언트 폭력 대책에 대한 정신보건사회복지사들의 의견을 수렴한 델파이 연구. 정신보건과 사회사업, 33, 105-129.
- 이정순. 2014. 『알코올 중독 사례관리매뉴얼』. 대전복지재단·대전권 중독관리 통합지원센터.
- 임지영, 박경일, 박미은, 최수찬, 조수경, 류시혁, 김범곤, 정유진, 이정례, 김영옥. 2006. 『복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼』. 서울복지재단.
- 최수찬. 2005. 『복지시설 종사자 위험관리 실태조사』. 서울복지재단.
- 한인영, 장수미, 최정숙, 박형원, 이소래, 이해경 역. 2008. 위기개입(개정증보판). James, R. K & Gilliland, B. E.(2008). Crisis Intervention Strategies(5th edition). 서울: 나눔의 집.
- 행정안전부. 2012. 『공직자 민원응대 매뉴얼』.

[부록 2] 이용자 폭력징후 경고신호 체크리스트

이용자 폭력징후 경고신호 체크리스트			
이용자가 보여주는 다음의 행동들에 대해 '예/아니오'로 기입해 주십시오.			
문	항	예	아니오
1	제공하는 서비스에 대해 계속 불평을 토로하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	협조를 거부하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	어떤 식으로든 시끄럽게 도움을 요구하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	높은 정도의 불안, 의기소침함이 감지되는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	호흡이 가쁘고, 주먹을 꼭 쥐고 있거나, 이 악물기, 콧구멍 벌렁거리기, 얼굴 붉히기, 큰소리로 떠들기, 불안한 동작 반복하기 등 유사한 폭력 행위를 하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	욕설, 외설적인 말을 쓰는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	직원을 위협하거나 폭언을 하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	현저히 기분상태가 변하거나, 그럴만한 이유없이 감정이 폭발하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	피해대상, 정신분열증, 따위로 잠재적 폭력가능성이 증대된 상태인가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	대인접촉이 거의 없이 혼자 있으려 하든지, 가정생활이 불안정한가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	직원에게 성희롱 행위를 하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	힘든 일이 있으면 늘 다른 사람을 비난하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	공격적인 행동으로 불안을 야기하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	자주, 격렬하게 언쟁하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	기관의 정책과 업무절차를 노골적으로 무시하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	기관의 물건을 내던지든지, 파괴하거나 훔치는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	약물남용의 문제가 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	전화, 이메일, 편지 등으로 폭력적이거나 음란한 말을 하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	비현실적인 영동한 주장을 하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	총기류에 관심이 많은가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	폭력행위 전력이 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	직원이나 다른 대상자들에게 해치겠다고 위협을 가하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	폭력행위를 일으키겠다고 다른 이용자에게 말하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	기물을 파손하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	신체적으로 대적하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	무기류 등을 내보이거나 사용하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	성적 범죄나 방화범으로 연루되어 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	자해 혹은 자살에 대해 언급하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[부록 3] 공격성 척도

공격성 척도 (BDHI)

이름 : _____ 연령 : ____세 성별 : 남 / 녀

다음 질문들은 당신의 대인관계에서의 행동을 알아보려는 것입니다. 각 문장을 자세히 읽어 보고 자신의 평소 행동을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 번호에 표시하여 주십시오.

① 전혀 그렇지 않다 ② 약간 그렇다 ③ 꽤 그렇다 ④ 확실히 그렇다

문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇다	꽤 그렇다	확실히 그렇다
1. 나는 누가 나를 때린다고 할지라도 좀처럼 맞아서 같이 때리지 않는다.				
2. 나는 때때로 싫어하는 사람 앞에서 그의 험담을 늘어놓는다.				
3. 나는 때때로 다른 사람을 해치고 싶은 충동을 억제할 수 없다.				
4. 나는 아무리 화가 나도 결코 물건을 던지지 않는다.				
5. 나는 상대방과 다른 의견이 있다면 그의 입장을 고려하지 않고 나의 입장을 말한다.				
6. 나는 무슨 일이 있던지 간에 다른 사람을 때려서는 안 된다고 생각한다.				
7. 사람들이 나에게 동의하지 않을 때에는 논쟁할 수밖에 없다.				
8. 누가 먼저 나를 때린다면 나도 때리겠다.				
9. 계속해서 나를 괴롭히는 사람은 나에게 한 대 얻어맞기를 자초하는 셈이다.				
10. 사람들이 나에게 호통을 칠 때 나도 맞아서 호통을 친다.				
11. 나는 매우 흥분했을 때 누군가는 때릴 수 있다.				
12. 나는 때때로 시비조로 행동한다.				
13. 나는 누가 과심해서 혼내주어야 할 때일지라도 차마 그의 자존심을 상하게 할 수 없다.				
14. 나는 누구하고나 잘 싸운다.				
15. 나는 거짓 협박을 자주 한다.				
16. 나는 내가 싫어하는 사람에게는 좀 무례한 행동을 한다.				
17. 나는 다른 사람들에 대한 나의 좋지 않은 견해를 보통 내색하지 않는다.				
18. 나의 권리를 지키기 위해 폭력을 써야한다면 쓰겠다.				
19. 나는 논쟁할 때 언성을 높이는 경향이 있다.				
20. 나는 나를 궁지에 빠지게 한 사람을 알면 그 사람과 싸운다.				
21. 나는 어떤 일에 반박하여 논쟁하기보다는 차라리 상대방의 의견에 따른다.				
합 계				

- 채점방법 및 해석
 - 각 문항의 점수를 합산하여 총점을 구함
 - 전혀그렇지 않다=1, 약간 그렇다=2, 꽤 그렇다=3, 확실히 그렇다=4
 - 역문항 : 1번, 4번, 6번, 13번, 17번
 - 해석
 - 54~58점 : 공격적 성향이 약간 있음
 - 59~61점 : 공격적 성향이 상당히 있음
 - 61점 이상 : 공격적 성향이 매우 높음

[부록 4] 사회복지시설 폭력예방 및 안전실태 조사 설문지

ID				
----	--	--	--	--

인천광역시 「사회복지시설 종사자를 위한 폭력예방 및 안전보호 실태조사」


안녕하십니까?

본 설문조사는 인천광역시와 인천발전연구원에서 「**사회복지시설 종사자를 위한 폭력예방 및 안전보호 실태조사**」를 위해 사회복지시설 종사자를 대상으로 폭력 및 안전실태 전반을 파악하기 위한 것입니다.

이번 조사는 사회복지시설 종사자들이 경험하고 있는 폭력의 실태 파악과 안전한 근무환경 조성을 위한 기초자료로 활용하고자 합니다.

사회복지시설 종사자분들께서 보내주신 소중한 의견은 여러분들의 근무환경을 개선하기 위한 인천광역시의 정책수립에 큰 도움이 될 것이며, **본 설문에서 조사된 모든 내용은 통계목적 이외에는 절대로 사용될 수 없도록 통계법 제33, 34조에 의해 보호됩니다.**

바쁘시더라도 귀한 시간을 내주시어 조사에 참여해주시면 대단히 감사하겠습니다.



인천발전연구원
Incheon Development Research Institute

조사관련 문의: 초빙연구원 현혜림(032-260-2774)

통계법 제33조 (비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 이외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

통계법 제24조 (통계종사자 등의 의무)

통계종사자, 통계종사자이었던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계 작성업무의 전부 또는 일부를 위탁받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항을 업무 외의 목적으로 사용하거나 다른 자에게 제공하여서는 아니 된다.

I. 폭력 실태에 관한 설문입니다.

1. 귀하가 지난 1년간 경험한 폭력(언어적·신체적·성적 폭력 및 기타 괴롭힘)에 대한 문항입니다. 경험여부가 있을 경우 빈도를 기입해 주시고, 폭력 발생 주체는 해당 문항에 모두 √ 표시하여 주십시오.

구분	문항	폭력 경험(횟수)		폭력 발생 주체			
		없음	있음	서비스 대상자	보호자 (가족)	직장상사 또는 동료	기타
언어	1) 나에게 욕설이나 폭언을 한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	2) 나에게 헐박을 한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	3) 나에게 인격 모욕적인 발언을 한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	4) 나에게 고성을 지른 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
신체	5) 나를 밀친 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	6) 내 신체의 일부를 움켜쥐거나 붙잡은 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	7) 나를 깨문 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	8) 나를 할린 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	9) 나에게 침을 뱉은 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	10) 나의 목을 조른 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	11) 나에게 물건을 던진 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	12) 내 신체의 일부를 손(주먹)이나 발로 때린 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	13) 칼 또는 막대기 등의 도구를 이용하여 나에게 폭력을 행사한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	14) 기물을 파손하여 내 신체에 상해를 입힌 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	15) 다름을 중재하는 과정에서 내가 다친 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
성적	16) 나의 머리카락을 만진 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	17) 나에게 불필요한 신체적 접촉(더듬기, 껴안기) 등을 한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	18) 나에게 성적 수치심을 주는 발언을 한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	19) 옷을 벗어 자신의 신체 일부를 노출하는 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	20) 스토킹을 당한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	21) 나에게 강간을 시도한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()

구분	문항	폭력 경험(횟수)		폭력 발생 주체			
		없음	있음	서비스 대상자	보호자 (가족)	직장상사 또는 동료	기타
기 타	22) 나의 물건(본인 책임의 기관 물품)이 파손된 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	23) 나의 물건(본인 책임의 기관 물품) 혹은 금품을 훔치거나 강제로 빼앗긴 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	24) 나에게 현금을 빌려 갚아주지 않은 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	25) 업무로 인해 전염성 질병(피부병, 결핵 등)에 감염된 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	26) 나로 인하여 나의 가족이 전염성 질병에 재감염된 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	27) 고위험군(전과자 등) 클라이언트와 상담시 심리적 스트레스를 경험한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	28) 폭력이나 위협으로 인해 이직을 고려하거나 소진을 경험한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	29) 자살하겠다는 말로 협박을 당한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	30) 도구나 흉기로 자신의 몸을 자해하거나 유사한 행동을 한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	31) 뚜렷한 목적 없이 나에게 수시로 연락하는 경우 (전화, 문자 등)	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	32) 뚜렷한 목적 없이 수시로 나를 찾아오는 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	33) 소송을 당한 경우 (공식적인 민원제기 포함)	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	34) 나의 ID나 주민번호가 도용당한 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()
	35) 나의 개인 및 가족 정보가 노출되어 어려움을 겪은 경우	<input type="checkbox"/>	()회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	()

2. 지난 1년간 경험 중 폭력이 발생한 장소는 어디였습니까? (해당 문항에 모두 √표시)

- ① 소속 기관(시설)
- ② 대상자 가정
- ③ 외부 공공장소(길거리 등)
- ④ 종사자 가정
- ⑤ 기타 ()

II. 폭력 경험 후 귀하의 반응과 기관의 대응에 관한 문항입니다.

3 폭력 경험으로 인한 귀하의 정서적 영향은 무엇이었습니까? 귀하의 경험을 가장 잘 나타내는 문항에 표시해 주십시오.

no.	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1)	당황	①	②	③	④	⑤
2)	충격	①	②	③	④	⑤
3)	분노	①	②	③	④	⑤
4)	두려움	①	②	③	④	⑤
5)	불안	①	②	③	④	⑤
6)	수치심	①	②	③	④	⑤
7)	클라이언트에 대한 걱정	①	②	③	④	⑤
8)	무기력	①	②	③	④	⑤
9)	좌절감	①	②	③	④	⑤
10)	죄책감	①	②	③	④	⑤
11)	기타 ()					

4 폭력 경험으로 인한 귀하의 행동 상의 변화는 무엇이었습니까? 귀하의 경험을 가장 잘 나타내는 문항에 표시해 주십시오.

no.	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1)	경계 및 회피	①	②	③	④	⑤
2)	업무에 대한 애정과 관심의 감소	①	②	③	④	⑤
3)	전문직 정체성에 회의를 느낌	①	②	③	④	⑤
4)	이직이나 전직 고려	①	②	③	④	⑤
5)	의기소침과 소극적인 태도	①	②	③	④	⑤
6)	업무 집중 곤란	①	②	③	④	⑤
7)	극심한 피로감	①	②	③	④	⑤
8)	소화 장애	①	②	③	④	⑤
9)	수면 장애	①	②	③	④	⑤
10)	기타 ()					

5. 폭력이 발생한 이후 귀하는 어떠한 조치를 취하였습니까? (해당 문항에 모두 √표시)

- ① 아무 조치도 취하지 않았다. → 6. 으로 이동
- ② 기관 내 다른 동료들에게 해당 사건을 이야기하였다.
- ③ 상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건을 보고하였다. → 5-1. 로 이동
- ④ 기관장에게 해당 사건을 보고하였다.
- ⑤ 경찰에 신고하였다.
- ⑥ 인권보호기관에 신고하였다. → 6. 으로 이동
- ⑦ 기타 ()

5-1. 문항의 경우 5. 문항의 ② ~ ④ 응답자만 응답해 주세요.

5-1. 폭력이 발생한 이후 귀하의 소속 기관(시설)에서 대응 또는 사후조치가 있었다면 무엇입니까? (해당 문항에 모두 √표시)

- ① 대응이나 사후조치가 없었다.
- ② 의료적 조치를 시행하였다. (병원 진료, 입원 등)
- ③ 물질적 보상을 제공하였다.
- ④ 휴식기간(휴가, 휴직 등)을 제공하였다.
- ⑤ 전문가 상담을 제공하였다.
- ⑥ 폭력 가해자에 대해 시설 또는 서비스 이용 제한 조치를 하였다.
- ⑦ 폭력 가해자를 경찰에 신고하였다.
- ⑧ 폭력 가해자에게 법정소송(민·형사상 책임 추궁)을 하였다.
- ⑨ 기타 ()

III. 폭력 관련 인식에 관한 문항입니다.

6. 귀하가 업무를 수행할 때 가장 위험하다고 생각되는 순간은 언제입니까?

- ① 출·퇴근시
- ② 프로그램 제공(기관·시설 내)
- ③ 상담(기관·시설 내)
- ④ 가정방문
- ⑤ 행정사무 등
- ⑥ 야간 근무(당직)시
- ⑦ 주말근무시
- ⑧ 기타 ()

7. 위험을 발생시키는 요인 중 귀하가 생각하기에 영향력이 높은 요인 3가지에 √표시하여 주십시오.

- ① 클라이언트 문제(알코올, 정신적 문제 등)
- ② 보호자 문제(알코올, 정신적 문제 등)
- ③ 관련 정책 및 제도(대상자 선정 문제 등)
- ④ 기관의 물리적 환경 문제(안전장치 미비 등)
- ⑤ 종사자의 태도 문제(불친절한 태도 등)
- ⑥ 사회복지 종사자에 대한 부정적 인식 문제
- ⑦ 기타 ()

8. 귀하의 소속기관에 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험 관리 시스템이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 필요 없다 ② 필요 없다 ③ 보통이다
 ④ 필요하다 ⑤ 매우 필요하다

9. 귀하의 소속기관은 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험 관리 시스템이 마련되어 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 마련되어 있지 않다 ② 마련되어 있지 않은 편이다
 ③ 보통이다 ④ 잘 마련되어 있는 편이다
 ⑤ 매우 잘 마련되어 있다

10. 다음은 귀하가 근무하고 있는 기관에서 실시하고 있는 예방책과 위험 관리 방안의 필요성을 묻는 문항입니다. 위험 관리 방안의 필요성은 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표시 해주시기 바랍니다.

구 분	항 목	예방책 실시 여부		필요성					
		없음	있음	낮음 - 보통 - 높음					
				1	2	3	4	5	
조직 차원	1) 폭력 예방 매뉴얼 개발 및 구비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	2) 폭력 예방을 위한 정기적 교육 및 훈련	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	3) 폭력 및 위험 관련 불만 건의 제도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	4) 관리자 또는 선임의 슈퍼비전	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	5) 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록(관리) 및 공유	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
환경 차원	6) CCTV 설치	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	7) 비상벨 설치	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	8) 출입관리 시스템 마련	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	9) 공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	10) 시각적으로 개방되어 있는 장소	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	11) 녹음, 녹화 등 안전장치 마련	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	12) 호신용 도구(가스총, 전기충격기 등) 구비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	13) 직원 상해보험 가입	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	14) 시설 보안(경비)업체와 계약	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	15) 가정방문시 2인 1조 편성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

14. 귀하가 소속된 기관은 종사자에 대한 **소방안전 교육 및 훈련**을 실시하고 있습니까?

- ① 실시하지 않음
- ② 매년 1회 정도 실시
- ③ 매 6개월마다 1회 정도 실시
- ④ 매 3개월마다 1회 정도 실시

15. 귀하가 소속된 기관은 안전사고에 대비해 **응급처치 교육**을 실시하고 있습니까?

- ① 실시하지 않음
- ② 매년 1회 정도 실시
- ③ 매 6개월마다 1회 정도 실시
- ④ 매 3개월마다 1회 정도 실시

V. 근무강도에 관한 문항입니다.

16. 귀하의 하루 평균 근무시간은 어떻게 됩니까?

- ① 8시간 미만
- ② 8~9시간 미만
- ③ 9~10시간 미만
- ④ 10~11시간 미만
- ⑤ 11시간 이상

17. 귀하는 근무 중 휴식시간(점심시간 제외)을 어떻게 사용하고 계십니까?

- ① 휴식시간이 거의 없다
- ② 하나의 업무가 끝나면 잠시 휴식을 취한다
- ③ 일정시간 간격으로 규칙적인 휴식을 취한다
- ④ 필요에 따라 자유롭게 휴식을 취한다

18. 귀하의 근무 시간 중 식사시간은 규칙적이십니까?

- ① 매우 불규칙하다
- ② 불규칙하다
- ③ 보통이다
- ④ 규칙적이다
- ⑤ 매우 규칙적이다

19. 근무 시간 중 식사시간은 대체로 어떻습니까?

- ① 20분 이내로 빠르게 식사해야 한다
- ② 20~40분 정도로 서둘러서 식사해야 한다
- ③ 40~60분 정도로 비교적 여유 있게 식사할 수 있다
- ④ 60분 정도의 시간이 항상 보장된다

20. 귀하는 주말근무를 한 달에 몇 회 정도 하고 계십니까?

- ① 하지 않는다. ② 월 1~2회 ③ 월 3~4회
 ④ 월 5~6회 ⑤ 월 7회 이상

VI. 귀하의 경험과 생각에 관해 묻는 문항입니다.

21. 귀하가 동의하는 정도를 가장 잘 나타내는 문항에 √표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 일 때문에 정서적으로 지쳐있다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
2) 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다	①	②	③	④	⑤
3) 아침에 일어나면 피곤함을 느끼며, 다른 날 일했으면 한다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 동료들이 원하는 바를 쉽게 이해할 수 있다	①	②	③	④	⑤
5) 나는 동료들의 인격을 무시할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
6) 나는 동료들의 문제를 효율적으로 처리한다	①	②	③	④	⑤
7) 일 때문에 완전히 기진맥진한 느낌이다	①	②	③	④	⑤
8) 내 직업을 통해 국가와 사회에 많은 기여를 하고 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
9) 직장생활을 시작한 이후에 사람들에 대해서 더 무감각해졌다	①	②	③	④	⑤
10) 동료들과 함께 일한다는 것이 나에게 많은 스트레스를 준다	①	②	③	④	⑤
11) 업무로 인해 좌절감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
12) 내 인생에 대해 허무함을 느낀다	①	②	③	④	⑤
13) 동료들에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다	①	②	③	④	⑤
14) 동료들에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다	①	②	③	④	⑤
15) 동료들과 열심히 일한 후에도 곧 기운을 회복한다	①	②	③	④	⑤
16) 직장생활을 통해 가지 있는 일들을 성취해왔다	①	②	③	④	⑤
17) 일을 할 때 생길 수 있는 감정적인 문제를 침착하게 다룬다	①	②	③	④	⑤

22. 귀하가 동의하는 정도를 가장 잘 나타내는 문항에 √표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 다른 기관보다 지금의 기관을 선택한 것을 매우 잘한 것이라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2) 지금의 기관은 다른 어떤 직장보다 가장 좋다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
3) 지금의 기관은 일하는 방식에 있어서 최선을 다할 수 있는 포부를 갖도록 해준다	①	②	③	④	⑤
4) 친구들에게 지금의 기관이 일하기 좋은 곳이라고 말한다	①	②	③	④	⑤
5) 기관에 대한 충성심을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
6) 기관의 한 성원임을 자랑스럽게 이야기한다	①	②	③	④	⑤
7) 기관이 보다 발전할 수 있도록 보통 이상의 상당한 노력을 기울인다	①	②	③	④	⑤
8) 아직 원인이 될 수 있는 기관의 잘못된 풍토를 바꾸려고 노력하는 편이다	①	②	③	④	⑤
9) 기관을 위해 일하는데 있어서 어떠한 업무라도 맡으려고 한다	①	②	③	④	⑤

23. 귀하의 지난 1달간 경험을 묻는 문항입니다. 해당하는 문항에 √표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 예상치 못하게 갑자기 생긴 일 때문에 당황한 적이 있다	①	②	③	④	⑤
2) 해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤
3) 신경질적이 되거나 스트레스를 받는다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤
4) 일상생활 상의 문제를 잘 다뤘다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤
5) 나의 뜻대로 일이 진행되어간다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤
6) 해야 하는 일들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤
7) 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 있었다	①	②	③	④	⑤
8) 해야 할 일들을 잘 조절하였다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤
9) 어쩔 수 없이 벌어진 일 때문에 화가 난 적이 있다	①	②	③	④	⑤
10) 쌓여온 문제가 너무 커서 극복할 수 없다고 느낀 적이 있다	①	②	③	④	⑤

24. 다음은 귀하의 직무스트레스에 관한 문항입니다. 귀하의 경험을 가장 잘 나타내는 문항에 √ 표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	①	②	③	④	⑤
2) 업무량이 현저하게 증가하였다	①	②	③	④	⑤
3) 업무 수행 중에 충분한 휴식이 주어진다	①	②	③	④	⑤
4) 여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다	①	②	③	④	⑤
5) 내 업무는 창의력을 필요로 한다	①	②	③	④	⑤
6) 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다	①	②	③	④	⑤
7) 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다	①	②	③	④	⑤
8) 나의 업무량과 업무 스케줄은 스스로 조절할 수 있다	①	②	③	④	⑤
9) 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다	①	②	③	④	⑤
10) 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다	①	②	③	④	⑤
11) 기관에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다	①	②	③	④	⑤
12) 기관의 사정이 불안하여 미래가 불확실하다	①	②	③	④	⑤
13) 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다	①	②	③	④	⑤
14) 우리 직장은 근무평가, 인사제도가 공정하고 합리적이다	①	②	③	④	⑤
15) 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 전반적으로 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
16) 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다	①	②	③	④	⑤
17) 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다	①	②	③	④	⑤
18) 나는 기관에서 나의 노력과 업적에 부합되는 존중과 신임을 받고 있다	①	②	③	④	⑤
19) 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다	①	②	③	④	⑤
20) 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다	①	②	③	④	⑤
21) 회식자리가 불편하다	①	②	③	④	⑤
22) 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다	①	②	③	④	⑤
23) 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다	①	②	③	④	⑤
24) 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다	①	②	③	④	⑤

