

2023년 조사연구사업

거제시 사회복지시설 종사자의 위기 실태 및 대응방안 연구



거제시 사회복지시설 종사자의 위기 실태 및 대응방안 연구



<참여연구진>

연구수행기관 : 거제대학교 산학협력단

책임 연구원 : 이수경

공동 연구원 : 마은경, 서미정, 이진향

발행처 : 거제시희망복지재단

이 조사연구는 거제시희망복지재단의 연구용역 사업으로 수행된 것으로서,
보고서의 내용은 연구용역 사업을 수행한 연구진들의 의견이며,
거제시희망복지재단의 공식 견해가 아님을 알려드립니다.

제 출 문

거제시희망복지재단 귀하

본 보고서를 귀 거제시희망복지재단의 연구 용역사업
「거제시 사회복지시설 종사자의 위기실태 및 대응방안 연구」
의 최종보고서로 제출합니다.

2023. 12.

거제대학교 산학협력단

<목 차>

I. 서론

1. 연구 필요성 및 목적	3
2. 연구내용 및 방법	5

II. 이론적 배경

1. 사회복지영역의 위기	11
2. 사회복지시설 종사자 안전에 관한 법적 현황	19
1) 중앙정부 차원의 안전에 관한 법적 현황	19
2) 타 지역 사회복지시설 종사자 안전에 관한 법적 현황	20
3) 사회복지시설 종사자 안전 관련 지원 서비스 현황	22

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태조사 결과

1. 조사개요	33
2. 위기실태조사 결과	34
1) 조사대상자의 일반적 특성	34
2) 위험실태 관련 사항	37
3) 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황	46
4) 위험관련 인식	48
5) 위험관리 방안 필요성	50
6) 클라이언트 폭력에 대한 인식과 두려움	55
7) 클라이언트 폭력에 대한 정신건강	57
3. 기관유형에 따른 위기실태조사 결과	61
1) 위험실태 관련 사항	61
2) 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황	73
3) 위험관련 인식	75
4) 위험관리 방안 필요성	78
5) 클라이언트 폭력에 대한 인식과 두려움	84
6) 클라이언트 폭력에 대한 정신건강	87

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

1. FGI 및 심층면접 개요	95
2. 초점집단면접 결과	97
1) 위기경험	97
2) 위기대응 경험	104
3) 위기상황 예방 및 대처방안	109
4) 기관 내 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 사례	112
3. 전문가 집단 심층면접 결과	117
1) 클라이언트로부터 경험한 위기상황	117
2) 시설에서의 위기관리 및 대처	118
3) 위기상황 예방 및 대처방안	120

IV. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약	129
1) 설문조사 결과 요약	129
2) 초점집단 및 전문가집단 심층면접 결과요약	134
2. 제언	137
1) 사회복지시설 종사자 및 기관 대응 체계 강화	137
2) 클라이언트의 인식 개선 교육 및 제도적 장치 마련	142
3) 체계적인 대응 매뉴얼 개발 및 보급	147
4) 사회복지시설 종사자의 안전 및 인권보호를 위한 지원 조례 제정	149
5) 광역 및 기초자치단체 차원의 지원센터 설치	154
6) 정책적 및 제도적 실질적인 보상 내실화	155

참고문헌	161
-------------------	------------

부록	167
-----------------	------------

<표 차례>

<표 I -1> 연구 수행 체계 및 일정	7
<표 II -1> 사회복지시설 종사자 대상 폭력 및 위험 등에 대한 선행연구 분석	12
<표 II -2> 사회복지시설 종사자의 위험유형	18
<표 II -3> 사회복지사 관련 법안 추진현황 ('23년 6월 기준)	19
<표 II -4> 지방자치단체별 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제정 현황 ...	21
<표 II -5> 지역 사회복지사협회 매뉴얼 및 지침 등 마련 현황	24
<표 II -6> 2023년 권익증진센터(가칭) 운영계획 수립 현황	25
<표 II -7> 사회복지공동모금회 지원 사업 차원의 사회복지시설 종사자 대상 지원서비스 ...	29
<표 III -1> 위기실태 조사표 구성체계	33
<표 III -2> 고용형태 및 직위, 직렬	35
<표 III -3> 사회복지분야 경력	36
<표 III -4> 근무기관	37
<표 III -5> 폭력경험 유무	38
<표 III -6> 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 유형과 경험 정도	39
<표 III -7> 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형과 경험 정도	39
<표 III -8> 지난 1년간 경험한 정서적 폭력의 유형과 경험 정도	40
<표 III -9> 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험 정도	41
<표 III -10> 지난 1년간 경험한 경제적 폭력의 유형과 경험 정도	42
<표 III -11> 지난 1년간 경험한 의료적 폭력의 유형과 경험빈도	43
<표 III -12> 지난 1년간 경험한 정보적 폭력의 유형과 경험 정도	44
<표 III -13> 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황	47
<표 III -14> 위험관리 시스템 필요성	48
<표 III -15> 기관의 위험관리시스템 마련여부	49
<표 III -16> 직무만족	50
<표 III -17> 위험관리 방안별 필요성	51
<표 III -18> 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위	53
<표 III -19> 대상자별 위험관리 방안별 필요성 우선순위	54
<표 III -20> 클라이언트 폭력에 대한 종사자의 인식	56
<표 III -21> 향후 클라이언트에 대한 두려움	57

<표Ⅲ-22> 외상 후 스트레스 장애	58
<표Ⅲ-23> 우울 정도	59
<표Ⅲ-24> 소진 정도	59
<표Ⅲ-25> 직무만족	60
<표Ⅲ-26> 폭력경험 유무	61
<표Ⅲ-27> 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 유형과 경험 정도	63
<표Ⅲ-28> 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형과 경험 정도	64
<표Ⅲ-29> 지난 1년간 경험한 정서적 폭력의 유형과 경험 정도	65
<표Ⅲ-30> 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험 정도	66
<표Ⅲ-31> 지난 1년간 경험한 경제적 폭력의 유형과 경험 정도	67
<표Ⅲ-32> 지난 1년간 경험한 의료적 폭력의 유형과 경험빈도	68
<표Ⅲ-33> 지난 1년간 경험한 정보적 폭력의 유형과 경험 정도	69
<표Ⅲ-34> 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황	74
<표Ⅲ-35> 위기관리 시스템 필요성	76
<표Ⅲ-36> 기관의 위기관리시스템 마련여부	77
<표Ⅲ-37> 기관의 위험 정도	78
<표Ⅲ-38> 위험관리 방안별 필요성	80
<표Ⅲ-39> 이용시설 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위	81
<표Ⅲ-40> 거주시설 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위	82
<표Ⅲ-41> 이용시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 인식	84
<표Ⅲ-42> 거주시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 인식	85
<표Ⅲ-43> 이용시설 종사자의 향후 클라이언트에 대한 두려움	86
<표Ⅲ-44> 거주시설 종사자의 향후 클라이언트에 대한 두려움	87
<표Ⅲ-45> 외상 후 스트레스 장애	88
<표Ⅲ-46> 우울 정도	89
<표Ⅲ-47> 소진 정도	90
<표Ⅲ-48> 직무만족	91
<표Ⅵ-1> 초점집단면접 참여자 일반적 특성	95
<표Ⅵ-2> 심층면접 참여자 일반적 특성	96
<표Ⅴ-1> 위기 대응을 위한 직급별/대상자별 교육의 예시	138
<표Ⅴ-2> 사회복지시설종사자의 안전 확보를 위한 관련법	142
<표Ⅴ-3> 사회복지시설 종사자의 안전을 위한 관리 체계	159

<그림 차례>

[그림Ⅱ-1] 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼	23
[그림Ⅲ-1] 성별 및 연령대	34
[그림Ⅲ-2] 본인이 취한 조치	45
[그림Ⅲ-3] 소속기관이 취한 조치	45
[그림Ⅲ-4] 폭력 가해자에 대한 조치	46
[그림Ⅲ-5] 가장 위험한 상황	48
[그림Ⅲ-6] 위험관리 방안 차원의 필요성	50
[그림Ⅲ-7] 이직의도	60
[그림Ⅲ-8] 본인이 취한 조치	71
[그림Ⅲ-9] 소속기관이 취한 조치	72
[그림Ⅲ-10] 폭력 가해자에 대한 조치	73
[그림Ⅲ-11] 가장 위험한 상황	76
[그림Ⅲ-12] 위험관리 방안 차원의 필요성	78
[그림Ⅲ-13] 이직의도	91
[그림Ⅴ-1] 사회복지시설 종사자의 안전을 위한 관리 체계	159

I. 서론

I. 서론

1. 연구 필요성 및 목적

- 클라이언트에 의한 폭력은 사회복지시설 종사자를 비롯한 돌봄 노동직에서 매우 흔하게 발생하는 직장폭력으로서 전 세계적인 공통 현상이며, 오늘날 사회복지시설 종사자는 사회적으로 보호와 통제라는 이중적인 임무를 수행하면서 이용자를 격려하고 지원하며 욕구를 충족시켜주는 역할을 수행하고 있음. 하지만 필요하면 스스로의 자격요건을 엄격히 관리하고 관련 규정과 지침에 따라 행동을 제약해야 하는 의무도 동시에 수행함
- 하지만 사회복지시설을 이용하는 대상자는 서비스에 대한 불만이나 충족되지 않은 요구에 대한 좌절감을 사회복지시설 종사자나 기관에 표출하게 됨으로써 이는 다양한 폭력으로 이어질 수 있음(박미은, 2007). 즉 사회복지시설 종사자와 기관이 이용자의 불만과 공격의 대상이 되고 있음
- 즉, 다양한 지표를 통해 보고되는 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트의 폭력은 모든 현장에서 점차 증가하고 있는 추세임(Dillon, 1992; 박미은, 2007; 한국사회복지사협회, 2021 재인용). 그럼에도 아직 우리 사회에서 사회복지시설 종사자들의 안전에 대한 관심과 우려는 드물고 이러한 상황은 사회복지시설 종사자의 문제해결의 능력을 통해 예기치 않게 발생할 각종 위험에 효과적으로 대처해야 하는 과제를 안겨주고 있음
- 사실, 그동안 사회복지 실천 현장에서 이용자의 인권은 중시되어 왔지만 정작 종사자의 안전한 근무환경과 복지를 중시하는 제반 조치는 미흡한 실정임. 일반적으로 사회복지시설 종사자는 윤리와 가치를 중시하는 전문직으로 생각하기 때문에, 자신의 도움이 필요한 이용자가 자신에게 위해를 가할 것으로 생각하지 않는 경향이 있음(Star, 1984; Newhill, 1996). 심리적·정서적 어려움을 가진 이용자가 종사자에게 행하는 욕설이나 신체적 폭력 등은 어쩔 수 없는 현상이므로 무조건 이해하여야 한다고 생각

하거나 미처 예방하지 못한 자신의 개인적 부주의라고 여기기도 함

- 또한 시설 내 이용자에 의해 폭력이 발생하여도 시설의 이미지 손상에 대한 염려로 인해 사건 대부분이 공식적으로 처리되기보다는 비공식적인 수준에서 미흡하게 처리되고 있음(최수찬, 2005). 이러한 사회복지현장에서 발생하는 이용자 폭력을 개인적 차원의 문제로만 간주하거나 폭력 발생 가능성 자체를 부인 또는 축소하는 태도에서 벗어나야 함. 즉 사회복지현장의 폭력위험은 엄연한 현실이며, 심각한 문제라는 사실을 받아들일 필요가 있음(박미은, 2010)
- 2000년대부터 사회복지발전에 맞춰 국내 연구자들은 사회복지사의 안전 및 클라이언트 폭력에 대해 큰 관심을 가져왔고 적지 않은 연구 성과물들을 축적해 왔음(김경희·권자영, 2013; 신재은 외, 2014; 문영주, 2015; 김정근 외, 2016; 이용우 외, 2018). 이 연구들을 통해서 다양한 사회복지영역에서 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력이 심각한 수준이며, 사회복지사들은 이로 인하여 많은 심리·정서·신체적인 피해를 입고 있다는 사실들을 파악할 수 있음
- 하지만 대부분의 선행연구가 사회복지시설이나 특정 영역 사회복지시설 종사자에 초점이 맞춰져 있으며, 주로 단일 분야의 종사자들을 중심으로 연구를 수행한 경향이 확인되었음. 또한 사회복지시설 종사자의 안전을 위협하는 ‘위기’에 대한 범위를 주로 클라이언트의 폭력에 초점을 두어 왔다는 한계를 벗어나서 ‘위기’에 대한 범위를 폭력 및 위협 등을 포함하는 보다 포괄적으로 정의하고자 함
- 이에, 본 연구에서는 이와 같은 선행연구의 한계를 극복하기 위해 거제시의 사회복지시설 종사자의 위기 실태 조사를 통한 자료 수집과 수집된 자료를 사회복지 시설의 유형별(이용시설, 거주시설), 위기 정도에 따른 대상자별 시설을 구분하여 분석하고자 함
- 따라서 본 연구에서는 거제지역의 사회복지시설 종사자를 대상으로 안전을 위협하는 위기에 대한 분석을 위해 구조화된 설문지를 이용한 양적 조사와 함께 초점집단면접, 전문가집단 심층면접을 통한 질적연구 방법을 활용하여 심층적 이해를 도모하고자 함

1. 서 론

2. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

- 본 연구는 거제시 소재 사회복지시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 위기실태를 파악하여 사회복지시설 종사자의 위험관리 예방 및 대응방안을 모색하고자 다음과 같이 연구내용을 설정하였음
- 연구의 방향을 설정하고, 실태조사와 초점집단면접, 전문가집단 심층면접 등을 실시하기 위해 사회복지시설 종사자 대상 이용자 폭력 및 위험관리 관련 연구자료, 보고서 등 선행연구를 검토하여 이론적 배경을 고찰함. 특히 타 시도 복지재단의 사회복지시설 종사자 위기관리 실태조사, 이용자 폭력 피해 관련 보고서 등을 검토하였음
- 사회복지시설 종사자의 위기실태 파악 및 대응방안을 모색하기 위하여 폭력 경험, 폭력 경험 후 조치, 위험관련 인식, 정서적 어려움, 직무관련 경험 등에 대한 실태를 파악하였음
- 사회복지시설 종사자가 직·간접 경험한 위기경험 및 대응경험, 위기 상황 예방 및 대처방안, 위기사례를 분석하였음
- 사회복지시설 종사자가 소속되어 있는 기관의 위험관리 수준과 위험관리 시스템 도입의 필요성에 대한 종사자들의 인식을 파악하였음
- 폭력예방 및 대처를 위한 대응 매뉴얼 제작 등 제도적 장치의 필요성 등을 파악하였음
- 위의 과정을 통해 사회복지시설 종사자의 위기관리 예방 및 대응방안을 마련하여 제시하였음

2) 연구방법

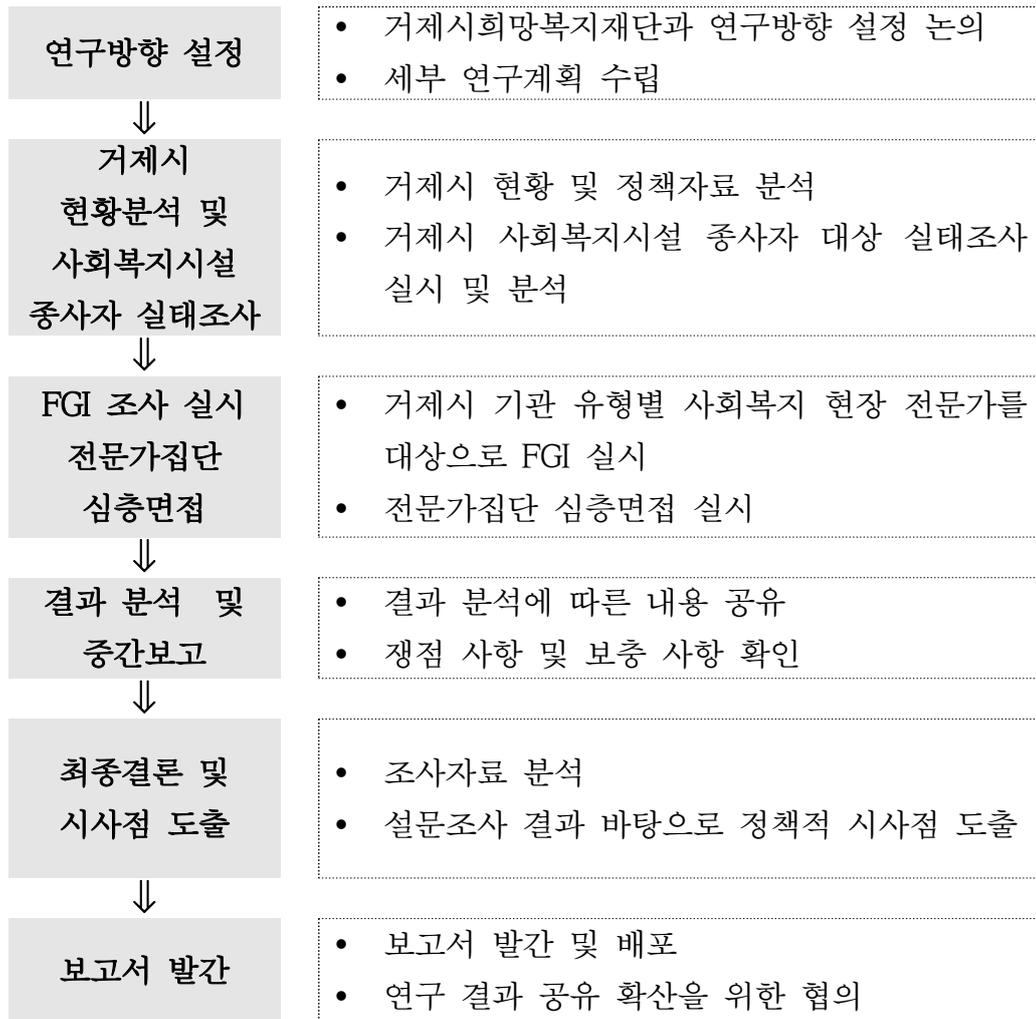
- 본 연구목적 및 연구내용에 따라 본 연구는 문헌연구와 실태조사, 질적 조사 등의 연구방법을 활용하였음
- 문헌연구는 사회복지시설 및 기관에서의 위험 및 위험관리와 관련된 국내 선행연구와 관련 법령의 내용을 검토하였음
- 실태조사는 거제시 사회복지시설 종사자들을 대상으로 사회복지시설 종사자들이 실제로 경험한 여러 가지 위험의 발생 실태와 이와 관련된 종사자의 인식을 파악하기 위하여 구조화된 설문지를 활용하여 자기기입식 설문조사를 실시하였음
- 질적 조사는 사회복지시설 종사자가 직무수행 과정에서 안전에 위협당한 경험의 본질을 심층적으로 이해하는데 그 목적이 있음. 이러한 연구목적에 따라서 “사회복지종사자가 직무수행과정에서 안전에 위협당한 경험은 어떠한가?” 를 핵심 연구문제로 설정하고, 사회복지시설 종사자들이 직무수행 과정 중, 클라이언트로부터의 안전에 위협당한 경험과 조직으로부터의 안전을 위협당한 경험, 고용의 안전을 위협당한 경험, 개인적인 삶의 안전을 위협당한 경험에 대한 구체적인 내용과, 안전 위협의 원인, 안전 위협이 발생함에 따라 생기는 변화, 안전 위협을 예방하기 위한 방안 등 사회복지시설 종사자들의 안전 위협에 관한 전반적인 경험을 탐색하였음
- 이러한 연구목적을 달성하는데 가장 적합한 방법으로 초점집단면접(Focus Group Interview)과 전문가집단 심층면접(In Depth Interview)을 통해 사회복지 종사자들이 자신들이 경험한 안전 위협에 대한 이야기를 충분히 할 수 있는 질적 연구를 실시하였음
- 초점집단면접(Focus Group Interview)과 전문가집단 심층면접(In Depth Interview)은 연구 참여자의 진술을 바탕으로 체계적인 분석이 가능하고 기초자료를 도출할 수 있으며, 연구의 타당성을 충족시킬 수 있는 연구방법(Creswell, 1994)으로 선택하였음

1. 서 론

3) 연구수행 체계 및 일정

○ 본 연구의 연구수행 체계 및 일정은 다음과 같음

<표 1-1> 연구 수행 체계 및 일정



○ 시간적 범위(기간) : 2023년 9월 ~ 2023년 12월(4개월)

○ 공간적 범위(대상) : 거제시



II. 이론적 배경

II. 이론적 배경

1. 사회복지영역의 위기

- 사회복지시설 종사자가 사회복지 전달체계 내에서 또는 서비스 제공 과정에서 입을 수 있는 직무상의 위험이나 피해 또는 신변위험 등에 관한 관점은 두 가지 측면이 있음
- 하나는 사회복지시설 종사자가 직무 과정에서 입는 사고나 폭력, 질환, 전염, 직무스트레스, 재산상의 피해 등에 집중하여 직무환경의 여러 위험들로 인해 사회복지사가 직·간접적으로 입을 수 있는 피해에 관한 것임. 다른 하나는 전자의 개념에서 논의된 직무환경 위험 중 ‘폭력’이라는 부분에 보다 집중하여 사회복지시설 내에서 발생하는 폭력을 ‘직장 내 폭력’의 개념으로 설명한 것임. 후자인 폭력의 경우, 사회복지시설에서 생활하는 클라이언트들이 입는 폭력 피해나 인권문제 등과 같이, 사회복지사들도 직장인 사회복지시설 내에서 또는 서비스 제공 과정 등에서 폭력 피해를 입을 수 있다는 관점임(한국사회복지사협회, 2012: 11-12)
- 사회복지시설 종사자가 실천현장에서 겪는 위험인 폭력은 현재 도움을 주는 클라이언트(서비스 이용자)뿐 아니라 그의 가족과 친척 그리고 클라이언트와 관련한 다양한 주변인으로부터 사회복지시설 종사자가 공격과 폭력을 경험하는 것임. 이에 클라이언트의 범위를 이용자와 그 가족 및 관련된 사람으로 확대하여 사회복지사에게 신체적 또는 비신체적인 폭력 뿐만 아니라, 공격·위협·괴롭힘 또는 기물파손, 그리고 위해를 가하고자 하는 의도를 가진 일체 행위를 사회복지 현장에서의 클라이언트 폭력이라 정의함(한국사회복지사협회, 2012)
- 클라이언트 폭력(client violence)은 클라이언트와 그의 주변인이 사회복지사에게 행하는 위험은 언어적, 성적, 신체적 공격을 비롯하여 기물을 파손하는 경우까지 다양함. 이는 현장에서 일하는 사회복지사들을 곤경에 빠뜨리고 심리적, 신체적 손상은 물론 직업적 정체성에도 부정적인 영향을 미치는 중요한 실천의 이슈이며 대부분의 관련 연구에서는 주변인보

다는 클라이언트로부터 당하는 위협을 다루고 있음(Newhill, 2003; 박미은, 2010 재인용)

- 본 연구에서 사회복지시설 종사자 위협이라 함은 ‘서비스 대상자를 포함한 타인으로부터 겪게 되는 어떤 특정 행동이나 사건이 종사자의 신체·정서적 안전에 바람직하지 않거나 부정적인 결과를 발생시킬 수 있는 가능성(incident)과 실제 결과로 나타난 사고(incident)’ 를 모두 포괄하는 개념으로 정의함
- 2013년 사회복지사 사망, 과로사, 민원인으로부터의 폭언과 폭행을 당하는 사건이 잇달아 발생하면서 국가인권위원회가 2013년에 「사회복지사 인권상황 실태조사」를 실시하였고, 이를 계기로 사회복지사의 인권에 대한 문제의식이 확산되기 시작하였으며 국가인권위원회는 자체 조사를 근거로 상임위원회에서 보건복지부장관에게 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」의 개정을 권고하였음
- 더불어, 2018년 보건사회연구원에서는 사회복지종사자의 인권·안전 현황과 인권과 안전 확보를 위한 제도 기반 확보, 인권침해 관련 공식 창구 개설 및 교육 강화의 인권침해 대응과제 등을 제안하였고(이철선 외, 2018), 이처럼 그간 사회복지사 안전에 대한 문제의식과 폭력피해 사례에 대한 사회적 관심이 증가하였고, 이를 개선하기 위한 노력들이 대두되고 있음
- 사회복지시설 종사자 대상으로 폭력 및 위협 등에 대한 선행연구를 분석하여 정리하면 <표 II-1>과 같음¹⁾

<표 II-1> 사회복지시설 종사자 대상 폭력 및 위협 등에 대한 선행연구 분석

연구자 (연도)	분야 및 대상	위험의 유형	주요결과
서울복지재단 (2005)	서울지역 사회복지관련 시설종사자 552명	신체적 공격, 정서적 공격, 재산상 피해, 기타 피해 유발	-신체적 공격은 46.8% 경험 -정서적인 공격 37.3% -재산상의 피해 34.2%

1) <표 II-1>은 경상북도사회복지사협회(2022)자료를 바탕으로 기타 연구물을 재구성함

II. 이론적 배경

연구자 (연도)	분야 및 대상	위험의 유형	주요결과
박미은 (2007)	전국 장애인복지관 사회복지사 125명	언어적 괴롭힘, 신체적 공격, 성적인 괴롭힘, 기물파손	-응답자들의 71.2%가 지난 1년간 클라이언트로부터 다양한 폭력을 경험함 -언어적 괴롭힘(55.2%), 신체적 공격(37.6%), 성적 괴롭힘(24.0%), 기물파손(19.2%)의 순으로 나타남
	정신보건 사회복지사 170명	언어적 괴롭힘, 신체적 공격, 성적인 괴롭힘, 기물파손	-응답자들의 78.2%가 지난 1년간 7개 항목 중 1개 이상의 폭력을 경험함. -언어적 괴롭힘(51.75%), 성적 괴롭힘(37.1%)기물파손(15.0%)을 포함한 비신체적 폭력의 평균이 34.6%로서, 신체적 폭력(신체적 공격)의 평균 19.7%보다 높게 나타남
신준섭 (2008)	전국 아동보호전문 기관종사자 207명	신체 공격, 언어 폭력, 성적인 괴롭힘, 기물파손	-한 해 동안 아동의 부모와 보호자로부터 폭력을 경험한 비율은 전체 응답자의 62.8%를 차지함
김나진 (2008)	서울, 경기지역 정신보건센터 사례관리자 96명	언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력	-언어적 폭력을 경험한 사례관리자가 90.0% 이상으로 가장 높은 비율임
김태현 (2008)	서울지역 노숙인 복지시설 종사자 149명	신체적 공격, 정서적 공격, 재산상 피해유발, 기타 피해유발	-59.5%가 이용자로부터 경미한 폭력을, 27.0%가 중간수준의 폭력을, 높은 수준의 폭력에 대해서는 58.4%가 경험이 있었음. 또한 치명적인 폭력에 대해 25.0%가 한번 이상 경험함
신준섭· 김윤배 (2009)	수도권 지역사회복지관 사회복지사 209명	신체 공격, 언어 폭력 성적인 괴롭힘, 기물파손	-응답자의 42.7%가 한 해동안 이용자 폭력을 한 차례 이상 경험함. -가장 많이 경험한 폭력 유형은 언어 폭력(63.2%), 신체적 공격(21.6%), 기물파손(10.4%)의 순으로 나타남
박미은· 신희정 (2010)	전국 사회복지관 사회복지사 390명	언어적 괴롭힘, 신체적 공격, 성적인 괴롭힘, 기물파손	-지난 1년간 한 가지 이상의 폭력을 경험한 응답자는 전체의 76.2%임. -언어적 괴롭힘이 72.3%, 기물파손 31.0%, 신체적 공격 29.5%, 성적 괴롭힘 15.4% 순으로 나타남

연구자 (연도)	분야 및 대상	위험의 유형	주요결과
이은영· 강희선· 김경희· 박경숙 (2012)	서울, 경기 노인요양보호사 244명	언어적 폭력, 신체적 폭력, 신체적 위험, 성적 폭력	-언어적 폭력을 가장 많이 경험했고, 그 다음으로 신체적 위협, 신체적 폭 력, 성적 폭력 순으로 나타남
서은주· 김숙영 (2012)	대전지역 요양보호사 181	언어적 폭력, 신체적 손상, 성희롱	-응답자의 47%가 언어적 폭력을, 21.5%는 신체적 폭력을, 18.8%는 성희 롱을 환자로부터 경험함
이여경· 이선혜· 황환 (2013)	전국 노인요양시설 요양보호사 253명	신체 폭력, 언어 폭력, 성적 폭력, 재산피해 기타 폭력	-신체폭력(3.14), 언어폭력(3.03), 기타 폭력(2.23), 재산피해(2.12), 성폭력(2.04) 의 순으로 나타났고, 응답자가 가장 심 각하게 지각하는 행위는 욕설(4.05)임
김정우 (2013)	전국 사회복지시설 종사자 1,104명	언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 기타 폭력	-연구대상자의 69.4%가 클라이언트 폭 력 피해경험이 있었으며 폭력의 피해 빈도는 신체적 폭력, 기타 폭력, 언어적 폭력, 성적 폭력 순으로 높게 나타남
황보람 외 (2014)	부산지역 노인요양시설 요양보호사 554명	언어 폭력, 신체 폭력, 성폭력	-응답자의 95%가 언어폭력을 경험하였 고, 그 다음 신체폭력 91%, 성폭력 52%로 나타남
대전복지 재단 (2015)	대전지역 사회복지종사자 886명	신체적 공격, 정서적 공격, 재산상 피해, 기타 피해 유발	-클라이언트에게 직접폭력을 당한 경 험이 46.6%로 나타남 -최근 3년간 폭력유형별 경험은 정서 적 폭력 26.9%, 경미한 수준의 신체적 폭력 23.3%, 중간 수준의 신체적 폭력 15.0%, 높은 수준의 신체적 폭력 12.4%, 재산상의 폭력 8.3%, 감염 6.0%, 치명적 수준의 신체적 폭력 3.0% 순으 로 나타남
이용우 (2018)	서울시 사회복지시설 종사자	신체적 폭력, 언어적 폭력, 정서적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력	-서울시 종사자의 약 64.3%가 다양한 형태의 위험을 직접 경험하고 있으며, 간접 경험을 한 종사자의 비율도 62.2%에 이르는 것으로 조사되었음 -즉, 서울시 사회복지사의 약 2/3 가가 이 자신의 안전을 위협하는 다양한 형태의 위험을 직접 경험하고 있을 뿐

II. 이론적 배경

연구자 (연도)	분야 및 대상	위험의 유형	주요결과
			만 아니라, 동료에 대한 유사한 위험도 이에 못지않게 목격하고 있는 것으로 나타났음
강래화 외 (2018)	제주지역 사회복지기관 종사자 167명	언어적 폭력	-동료, 상사, 클라이언트 중 클라이언트로부터 경험한 언어적 폭력이 가장 높은 비율로 나타남. -클라이언트의 언어적 폭력은 종사자의 비인간화, 정서 고갈, 개인 성취감 결여에서 유의미한 영향을 미침
김여진 외 (2019)	강원지역 사회복지시설 종사자 692명	신체적 위험 정서적 위험 성적 위험 이차외상 스트레스	-직접적 경험은 인격 모욕적 발언(33.8%)이 가장 많았고, 반면 치명적 신체 폭력(1.2%)이 가장 적었음. -간접 경험 역시 인격 모욕적 발언(35.1%)이 가장 많았음. 직·간접적 경험에 따른 유형별 차이는 크지 않았으나, 직·간접적 경험 모두에서 언어적 위험 경험이 가장 높게 나타났음
우수명 외 (2019)	경기지역 사회복지시설 종사자 725명	환경적 위험 언어적 위험 환경적 위험	-안전 위험의 직접 피해 경험은 52.4%, 간접 피해 경험은 46.9%로 나타남. -심각한 수준의 신체적 폭력을 경험하거나 성범죄의 피해자가 되는 경우도 적지 않게 발생함.
현진희 외 (2020)	대구지역 사회복지시설 종사자 1,014명	언어적 폭력 신체적 폭력 성적 폭력 정서적 폭력 클라이언트 죽음 클라이언트 죽음목격	-언어적 폭력(61.0%)이 가장 높았음. 다음으로는 클라이언트 죽음 경험(54.4%), 신체적 폭력(46.5%), 정서적 폭력(44.8%), 성적 폭력(38.9%), 클라이언트 죽음 목격(29.8%) 순임. 특히 클라이언트의 죽음과 이를 목격하는 대리 외상 또한 주요한 위기 경험으로 보고됨.
권신영 외 (2020)	대전지역 사회복지시설 종사자 739명	신체적, 언어적, 정서적, 성적, 경제적, 의료적, 정보적, 환경적 위험	-직접적 경험에서는 언어적 위험 경험(56.3%), 환경적 위험(52.9%), 정서적 위험(49.95%), 신체적 위험(34.1%) 순임. -직접 경험의 평균 횟수로는 환경적 위험이 23.2회로 가장 높았으며, 다음으로는 언어적 위험(7.59회), 정서적 위

연구자 (연도)	분야 및 대상	위험의 유형	주요결과
			협(5.9회), 성적 위험(2.63회), 경제적 위험(2.08회), 정보적 위험(1.40회), 의료적 위험(0.50회) 순임. -간접적 경험에서도 언어적 위험(61.1%) 정서적 위험(52.4%), 신체적 위험(49.5%), 환경적 위험(48.8%), 성적 위험(33.9%), 경제적 위험(32.6%) 순임
부산광역시 사회복지사 협회(2020)	부산지역 사회복지시설 종사자 1,235명	신체적 위험 언어적 위험 정서적 위험 성적 위험 경제적 위험 의료적 위험 정보적 위험	-언어적 위험(37.6%)을 가장 많이 경험하고 있었음. 다음으로 신체적 위험(22.4%), 정서적 위험(19.6%), 성적 위험(17.5%)을 경험하는 것으로 나타남. -2016년 조사보다 3-5배의 높은 증가율을 보였음
전라북도 사회복지사 협회(2020)	전북지역 사회복지시설 종사자	신체적 폭력 언어적 폭력 정서적 폭력 성적 폭력 경제적 폭력 의료적 폭력 정보적 폭력	-언어적 폭력 내에서 ‘클라이언트로부터 욕설을 듣거나 인격 모독 등을 당한 경험’ 이 51.7%로 가장 높은 것으로 나타남. - ‘클라이언트로부터 겪는 인권침해 및 안전 위협의 공포나 두려움 경험(41.7%)’, ‘클라이언트가 물건을 던진 적이 있다(35.8%)’, ‘클라이언트가 밀거나 멱살을 잡거나 깨무는 등 신체적 폭력을 당한 경험(35.8%) 순으로 나타남. -성별 차이에서는 여성보다 남성이 클라이언트에 의한 폭력을 더 많이 경험한 것으로 나타남
김나리외 (2021)	사회복지 공무원	신체적 폭력 언어적 폭력 정서적 폭력 성적 폭력 경제적 폭력 의료적 폭력	-공무원 1인당 평균 0.9회, 최대 14회의 폭력을 경험한 것으로 나타남 -사회복지전담공무원이 민원인의 폭력에 상시 노출되어 있으며, 이들이 경험하는 폭력의 유형 및 강도 역시 매우 심각함을 알려줌
한국사회복지사협회 (2021)	전국 사회복지시설 종사자, 사회복지전담 공무원 4,258명	신체적 폭력 언어적 폭력 정서적 폭력 성적폭력 경제적 폭력	-사회복지사의 클라이언트 폭력에 대한 노출이 심각한 수준으로 확인되었으며, 폭력 유형 중 언어적 폭력이 가장 빈번하게 나타남. 또한 언어적 폭력과 함께 정서적 폭력과 정보적 위험의

II. 이론적 배경

연구자 (연도)	분야 및 대상	위험의 유형	주요결과
		의료적 위험 정보적 위험 환경적 위험	비율이 높게 나타나 기존 연구들과의 차이를 보여줌. -그 밖에도 지난 1년 간 성적, 경제적, 의료적 위험이 발생한 비율이 20% 이상인 것으로 나타나, 모든 폭력 유형의 노출 빈도가 높은 것으로 조사됨
경상북도 사회복지사 협회 (2022)	경상북도 사회복지시설 종사자 1,027명	언어적 폭력 정서적 폭력 신체적 폭력 성적 폭력 경제적 폭력 기타 폭력	-언어적 폭력 36.5%(375명), 정서적 폭력 20.3%(208명), 기타 폭력 18.4%(189명), 신체적 폭력 12.3%(126명), 성적 폭력 5.0%(51명), 경제적 폭력 2.6%(27명)순으로 나타남. -주로 클라이언트에 의한, 그리고 소속 기관에서 폭력 및 위기 경험을 하였음. 경상북도 사회복지시설 종사자의 폭력 및 위기 경험에 대한 개인적, 조직적 대응 수준, 사후조치 수준은 높지 않은 것으로 조사됨.

- 다수의 선행연구에서 폭력의 유형으로 언어적 폭력이 대부분 높게 나타남. 언어적 폭력이 가장 빈번하게 경험하는 유형이지만 다른 유형의 경험 비율도 높게 나타나고 있으며, 폭력과 위기 경험의 유형이 전반적으로 증가하면서 다양해지고 있음
- 이상의 선행연구 결과에 비추어 볼 때, 대부분의 연구들은 사회복지 종사자의 위험 유형을 크게 언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 정서적 폭력으로 구분 하여 실태조사를 하고 있음을 잘 알 수 있었음
- 그러나 본 연구에서는 선행연구와 FGI 결과를 바탕으로 사회복지시설 종사자의 위험유형을 의료적 위험과 정보적 위험 및 경제적 위험을 포함한 총 7가지의 위험 즉, 신체적 위험, 언어적 위험, 정서적 위험, 성적 위험, 의료적 위험, 정보적 위험, 경제적 위험으로 구분하고자 함

〈표II-2〉 사회복지시설 종사자의 위험유형

구분	내용
신체적 위험	목을 조르는 행위, 신체의 일부를 때리는 행위, 흉기 또는 물건으로 상해를 입히는 경우
언어적 위험	욕설이나 폭언을 하는 행위, 험한 말로 헐박하는 행위, 인격 모욕적인 발언을 하는 행위 등
정서적 위험	위험으로 인하여 정신건강 관련 진료 또는 약물복용, 위험으로 인한 소진, 이직 고려, 뚜렷한 목적 없이 수시로 찾아오거나 전화하는 행위
성적 위험	신체의 일부를 더듬거나 만지는 행위, 몸매, 옷차림 등과 관련한 언어적 추행, 자신 신체의 일부를 노출하는 행위 등
경제적 위험	휴대폰 등과 같은 개인물품을 파손하여 경제적 손실을 입히는 행위, 나의 금품을 훔치는 행위, 현금이나 물건을 빌려가 갚아주지 않거나 돌려주지 않는 행위 등
의료적 위험	피부병 감염, 결핵 등 전염성 질환에 감염, 전염성 질환으로 가족이 재감염 되는 경우 등
정보적 위험	클라이언트에 대한 정보부족(예: 범죄력, 주거상황 등)으로 어려움·곤란, 개인정보(예: 개인 휴대전화 번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움·곤란, 원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버 폭력의 경험 등

- 기존 선행연구들은 일부 영역 및 기관 유형 내 종사하는 사회복지시설 종사자를 대상으로 하고 있어 지역적 특성을 반영한 거제 지역 내 사회복지시설 종사자를 대상으로 현장에서 경험하는 폭력 경험의 개념과 종류 및 실태에 대한 정확한 진단과 포괄적 실태 파악이 필요한 상황임

2. 사회복지시설 종사자 안전에 관한 법적 현황

1) 중앙정부 차원의 안전에 관한 법적 현황

- 사회복지인력에 대한 낮은 임금, 불안정한 고용형태, 열악한 근무환경 등의 개선과 신분보장을 위해 2011년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률(약칭: 사회복지사법)」을 제정
- 2013년 사회복지사 사망, 과로사, 민원인으로부터의 폭언과 폭행을 당하는 사건이 잇달아 발생하면서 국가인권위원회가 2013년에 「사회복지사 인권상황 실태조사」를 실시하였고, 이를 계기로 사회복지사의 인권에 대한 문제의식이 확산되기 시작함
- 이후, 사회복지전담공무원에 대한 민원인 폭행사건(20.06.02.)과 관련하여 국가 및 지방자치단체 대책 마련을 위한 입법 요구에 따라 사회복지사의 폭력피해 예방 및 인권증진을 위한 법률 개정 요구의 입법이 추진됨(보건복지부, 한국사회복지사협회, 2021)

〈표 II-3〉 사회복지사 관련 법안 추진 현황 ('23년 6월 기준)

관련법	구분	대표발의	주요내용 ²⁾	상태
사회복지사업법	교육	<u>김예지</u> (‘21.09.06.)	(교육) 사회복지시설 종사자 사전 직무교육 실시 및 안전사고 발생 등 긴급사항 대응체계 마련(안13조)	‘21.11.11. <u>복지위</u> <u>소위 회부</u>
사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률	안전	<u>남인순</u> (‘20.12.16.)	국가 및 지자체의 사회복지사 등에 대한 폭력 피해 예방 노력 근거 마련(안3조) 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)제1항 “국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위를 향상시키고, 사회복지사 등을 폭력으로 부터 보호하기(개정) 위하여 적극적으로 노력하여야 한다”	‘23.03.28 <u>법률 공포</u>
		<u>남인순</u> (‘23.05.19)	보건복지부장관과 시·도지사로 하여금 권익지원센터를 설치·운영할 수 있도록 함으로써 사회복지사 등의 안전 확보 및 권익증진을 도모하고 이를 통한 사회복지서비스의 질적 향상에 기여하고자 함(안 제3조의3 신설)	‘23.05.22. <u>복지위</u> <u>회부</u>

	<p><u>김기현</u> (‘21.03.30.)</p>	<p>국가 및 지자체의 사회복지사 등에 대한 인권 증진 책임 명시, 실질적 보호 대책 마련 수행 전문기관으로 사회복지인 인권센터 권역별 설치·운영 *제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장) 제6항 및 제7항 신설</p>	<p>‘21.04.26. <u>복지위</u> <u>소위</u> <u>회부</u></p>
	<p><u>서영석</u> (‘22.08.12)</p>	<p>‘처우개선위원회’를 ‘처우개선인권위원회’로 하고, 사회복지사 인권침해 받는 부당행위 방지와 예방을 위한 매뉴얼 작성 배포</p>	<p>‘22.11.07 <u>복지위</u> <u>소위</u> <u>회부</u></p>
	<p><u>김민석</u> (‘22.12.05)</p>	<p>사회복지법인 등의 장은 직장 내에서 폭력 등의 피해가 발생한 사건을 알게 된 경우에는 피해자의 명시적인 반대의견이 없으면 즉시 수사기관에 신고하도록 의무화하고, 피해자의 고충을 해소하기 위하여 업무의 전환 등 적절한 조치를 하도록 함</p>	<p>‘23.03.21 <u>복지위</u> <u>소위</u> <u>상정</u></p>
	<p><u>황운하</u> (‘23.01.10)</p>	<p>사회복지사 등 인권침해 실태조사를 매년 실시하고 그 결과를 사회복지사 등 인권침해 예방을 위한 정책수립의 기초자료로 활용하도록 하여 사회복지사 등의 처우를 개선하며, 실태조사에 관한 결과보고서를 작성하여 매년 정기회 개최 전까지 국회 소관 상임위원회에 제출하도록 함(안 제3조의3 신설 등)</p>	<p>‘23.02.09 <u>복지위</u> <u>소위</u> <u>회부</u></p>

2) 타 지역 사회복지시설 종사자 안전에 관한 법적 현황

- 2011년 3월 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률로 사회복지사법 제정 이후, 2012년 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」 조례 제정이 시작되었고, 총 243개 지방자치단체 중 2023년 3월 6일 현재 239개 지방자치단체가 조례를 제정하였음. 4개 지방자치단체만 조례를 제정하지 않아 조례제정 비율이 98.3%에 이룸(권부천, 이준영, 2023)
- 지방자치단체의 조례는 각 지방자치단체의 지역적 특성과 사회복지사들

2)출처: 전라북도사회복지사협회

<https://www.welfare.net/jb/na/ntt/selectNttInfo.do?mi=1653&nttSn=449753>

II. 이론적 배경

이 속한 환경을 적극 반영하여 제정되는 점을 고려할 때 제정의 의미가 크다고 할 수 있음

- 특히, 인천과 대구는 사회복지사의 안전과 인권에 관한 별도의 조례를 제정함으로써 사회복지시설 종사자의 인권보호와 건강한 사회복지 현장 지원을 위한 시책을 강구하겠다는 책무를 규정하고 있음. 이는 인권보호와 건강한 사회복지 현장조성 및 지원을 위한 사업 수행과 추진을 위해 ‘사회복지 종사자 인권보호센터’와 ‘사회복지 종사자 인권보호위원회’의 설치 및 운영을 위한 법적 근거를 명시하고 있다는 점에서 의미가 있음
- 또한, 경남의 경우 2019년에 사회복지사의 인권 및 권리옹호, 사회복지사의 신변안전 보호와 같은 안전보장에 관한 조항을 신설하여 별도의 조항을 마련하였음
- 지방자치단체별 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제정 현황과 안전과 관련된 조항은 아래 <표II-4>와 같음

<표II-4> 지방자치단체별 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제정 현황

지역	제정 년도	안전관련조항	안전관련별도조례
서울	2014	사회복지사 등 정책자문위원회 설치 조항 내 안전과 인권보호에 관한 사항 (2019신설)	
부산	2012	사회복지사 등 신분보장	
대구	2012	-	대구광역시 사회복지사 등의 안전 및 인권 보호에 관한 조례(21.09)
인천	2013	-	인천광역시 사회복지종사자 인권 보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례(20.10)
광주	2013	<ul style="list-style-type: none"> • 신변안전보호 • 인권 및 신분보장 	

대전	2013	• 신분 및 인권보장 • 안전한 근무환경 조성	
세종	2013	처우개선사업 조항 내 제1항 제1호 근무 환경 개선 및 안전 사업추진 명시	
울산	2013	• 신변안전 및 인권보장 (2019년 본조신설)	
경기	2012	• 인권 및 권리옹호	
강원	2013	• 신분 및 인권보장	
충북	2013	• 신변안전 및 신분 보호	
충남	2013	• 신분 및 인권보장	
전북	2013	• 신변안전보호 • 인권 및 권리옹호	
전남	2013	• 신변안전보호 • 인권 및 권리옹호	
경북	2012	• 신변안전보호 • 인권 및 권리옹호	
경남	2012	• 신변안전보호 • 인권 및 권리옹호 (2019년 본조신설)	
제주	2013	안전한 근무환경 조성	

출처 : 보건복지부, 한국사회복지사협회, 2021: 57-58

- 거제시의 경우 2021년 「거제시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 중 감염에 취약한 사회복지시설(단체) 등 종사자 대상 감염병 예방접종 등을 지원하고 심리 상담 지원 근거를 마련하여 사회복지종사자 처우 및 근로환경을 개선하고자 하였으나(제8조 1항) 인권 및 안정을 위한 구체적인 명시가 없음으로 위기 시 대응책이나 사회복지사(시설종사자)들의 안전 확보 및 회복을 지원할 수 있는 지원체계인 센터 설립에는 이르지 못하고 있음

3) 사회복지시설 종사자 안전 관련 지원 서비스 현황

- 2013년부터 사회복지시설 종사자의 근로실태 조사를 시작으로 2017년부터는 사회복지사의 안전실태를 파악해 감으로써 이들의 안전 및 인권실태에 대한 문제점을 해결하고자 하는 노력들이 나타났음
- 이에 2017년 11월 보건복지부의 지원을 받아 한국사회복지협회가 “사

II. 이론적 배경

회복지시설 종사자가 현장에서 업무 수행 과정 중 이용자로부터 경험하는 폭력피해”의 예방·대응·사후관리의 지침을 마련하기 위해 [그림 II-1] 과 같이 제작·배포하였음

- 매뉴얼의 특성상 대략적이고 일반적인 상황에서의 지침을 제공하고 있어 사회복지의 다양한 영역과 분야, 사회복지사들의 환경과 가해자들의 특성에 따른 구체적인 대응은 어려운 상황임



[그림 II-1] 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼(한국사회복지협의회, 2017)

- 각 지자체와 기관에서는 이를 토대로 자체 대응 매뉴얼을 제작하며, 세종시와 경상남도를 제외한 15개 광역자치단체에서는 2016년부터 2021년까지 사회복지종사자의 안전과 관련한 매뉴얼, 지침, 그리고 동영상 제작·배포하여 사회복지시설 종사자들의 안전과 폭력피해 예방, 위기대응을 지원하고 있음(보건복지부, 한국사회복지사협회, 2021)

<표 II-5> 지역 사회복지사협회 매뉴얼 및 지침 등 마련 현황

	서울	부산	대구	인천	광주	대전	세종	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
매뉴얼	○	○	○	○	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○	○	-	○
영상	○	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-

출처: 보건복지부, 한국사회복지사협회, 2021(공개된 자료가 미흡하여 실제 추진 현황과 다를 수 있음.)

- 2022년 사회복지사 통계연감에 따르면, 시설별 사회복지사의 안전을 위한 폭력대응 매뉴얼은 생활시설의 65.0%가 구비하였고, 이용시설은 매뉴얼의 구비 비율이 51.7%에 그침. 폭력예방 직원교육에서도 생활시설 57.3%(1.65회), 이용시설 47.8%(1.65회)에 그쳐 분야별, 시설별 클라이언트 폭력 대응 예방교육과 매뉴얼 개발이 필요함을 시사하였음. 생활시설 사회복지사의 안전을 위해 가장 필요한 사항은 법적 보호 및 처벌규정 마련으로 응답됨
- 한국사회복지사협회 자료(2021)에 따르면 사회복지사의 안전 확보 및 회복을 지원할 수 있는 센터의 설치 운영에 대한 법적 근거를 조례에 명시하고 있는 지방자치단체는 부산, 대구, 경북, 경남, 제주이며, 서울, 인천, 대구, 경북, 광주, 강원에서는 2022년 사회복지사 인권지원센터의 운영계획을 확보하였다. 그러나 이중 경북에서만 사회복지인 인권센터를 별도 설치하여 운영하고 있으며, 그 외 나머지 지역은 센터 설립이 아닌 사업비 운영형태로 각 지역별 사회복지사협회에서 운영계획을 수립함
- 경남의 경우 「경상남도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조

II. 이론적 배경

례」 제 18조 (사회복지사지원센터 설치·운영 등 <본조신설 2019.12.26.>)의 1항에 ‘도지사는 사회복지사 등의 처우개선에 관한 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 경상남도 사회복지사지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치할 수 있다.’ 라고 명시하였으나, 2023년 11월 기준으로 설치하지 않았음. 경남지역 사회복지시설 종사자의 경우 안전 및 인권 보호를 보장받을 수 있는 지원센터 등의 설치가 미비한 상태이므로 기초자치단체 내 지원체계를 구축할 수 있는 조례 제정 등이 반드시 필요함

<표 II -6> 2023년 권익증진센터(가칭) 운영계획 수립 현황

지역	설치근거	주요사업계획	센터 설치 현황
서울	서울특별시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례 제9조 (처우개선 등 사업) 1항의 5. 사회복지사 등의 안전과 인권보호를 위한 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지종사자 심리지원 : 심리상담 및 의료비지원 • 위기대응교육 : 사회복지 종사자의 위기에방 및 대응 체계 교육 (보수교육과정 연계) • 인식개선 : 사업홍보, 캠페인, 성과보고회 	- 서울시사회복지사협회 내 위기대응 사업으로 진행 중
인천	인천광역시 사회복지종사자 인권보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례	<ul style="list-style-type: none"> • 안전체계 구축(안전 구축, 인권침해 구제, 전문 상담 연계) • 기관과 사회복지종사자 회복(회복 프로그램 및 치료 지원) • 인식제고(홍보 및 캠페인, 찾아가는 교육 지원, 건강한 조직문화 조성) 	- 프리:패스 인권 센터 설치 및 운영(인천광역시사회복지사협회)
대구	대구광역시 사회복지사 등의 안전 및 인권보호에 관한 조례 제5조	<ul style="list-style-type: none"> • 신변 및 안전보장을 위한 사업 (위기대응 자문체계 구축, 위기대응교육, 매뉴얼) • 권익옹호 및 인권보호를 위한 사업(법률상담, 조사연구,인식개선) • 고충처리 및 회복지원을 위한 사 	- 대구광역시 사회복지사협회 내 권익지원사업 형태 진행 중

지역	설치근거	주요사업계획	센터 설치 현황
	(권익지원센터 설치운영)	업(노무상담, 심리회복지원, 회복 프로그램 진행)	
경북	경상북도 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례 제13조(경상북도 사회복지인 인권센터 설치·운영 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 신변안전 및 인권침해 실태조사: 연구조사사업, 위기 대응 매뉴얼 • 위기대응지원 : 위기대응교육, 법률·노무 상담, APP 연구·개발 • 회복지원 사업 : 개별상담, 집단 상담 • 연수 및 교육지원 : 소진예방 프로그램, 명상캠프, 산림치유 	- 경상북도 사회복지인 인권센터 설치 및 운영
광주	사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례 제7조(지원사업)	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지종사자 심리회복지원사업 • 위기대응매뉴얼보급 • 위기대응교육사업 • 사회복지종사자 안전위협 대응 전문서비스 지원 • 인권보호인식개선사업 - 사회복지종사자 위지원센터 설치 추진	- 광주광역시 사회복지사 협회 위기 대응 사업 형태 진행 중
강원	강원도 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례 제8조(처우개선 등 사업)	<ul style="list-style-type: none"> • 심리지원체계구축 : 심리상담, 의료비, 법률노무상담 지원 • 시설위기 대응체계 구축지원 : 피어서포터양성, 위기대응네트워크 구축 등 • 위기대응인식개선 : 사업홍보, 인권보호캠페인, 컨퍼런스, 토론회 등 	- 강원도 사회복지종사자 인권지원센터 설치 및 운영

출처: 보건복지부, 한국사회복지사협회, 2021(해당 현황은 출처의 자료를 토대로 2023년 공개된 자료를 찾아 재구성하였음)

II. 이론적 배경

- 사회복지사의 안전 확보 및 회복을 지원할 수 있는 지원체계인 센터의 설치 운영에 대한 법적 근거를 조례에 명시하고 있는 지방자치단체는 부산, 대구, 경북, 경남, 제주이며, 2023년 11월 현재 기준으로 인천, 경북, 강원에서는 사업 추진을 위한 별도의 센터를 설치하여 운영 중에 있으며 서울, 대구, 광주외의 경우 관할지역의 사회복지사협회 내 주요사업의 형태로 진행하고 있고 별도 지원센터를 구축하고자 계획을 수립하고 있음
- 그러나 이중 경북에서만 사회복지인 인권센터를 별도 설치하여 운영하고 있으며, 그 외 나머지 지역은 센터 설립이 아닌 사업비 운영형태로 각 지역별 사회복지사협회에서 운영계획을 수립하고 있음
- 전국에서 별도의 인권센터를 가장 먼저 설치 운영하고 있는 경상북도는 2021년 9월 [경상북도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 일부개정 조례안]을 가결함으로써 경상북도 사회복지인 인권센터 설치 근거조항을 신설하였음. 즉, 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률 제3조(사회복지 등의 처우개선과 신분보장)와 경상북도 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례 제8조(처우개선 등 사업), 제13조(경상북도 사회복지인 인권센터 설치운영 등)에 근거하여 경상북도 사회복지인 인권센터(이하, 경북인권센터)를 설치하였으며, 2022년 4월부터 운영하고 있음
- 경북인권센터는 “민주적 가치에 기반한 인권과 안전이 보장된 사회복지 현장”이라는 비전을 설정하여 신변안전 및 인권침해 실태조사, 위기대응지원, 회복지원사업, 연수 및 교육지원 등의 사업을 통해 사회복지사의 위기대응력 강화 및 회복을 지원하기 위해 설치됨. 센터장 1인과 운영팀, 사업팀으로 구분하고 있으며 운영위원회, 분과위원회를 설치하고 있음
- 주요사업으로는 위기대응지원(위기대응 체계 구축-위기대응 매뉴얼, 위기대응 APP, 매뉴얼 카드뉴스 제공, 위기대처 UCC제작 / 법률·노무상담), 안전과 인권 컨설팅, 연수 및 교육지원(인권, 위기대응교육), 심리지원(개별상담, 집단상담, 위기개입, 심리자가진단), 회복탄력성 증대사업(소진예방 프로그램, 명상캠프, 산림치유 프로그램)을 실시하고 있음



출처 : 경상북도 사회복지인 인권센터 홈페이지 <http://gbhrcsw.or.kr/gbhrcsw/> 참고

- 2021년 경상북도 사회복지시설 종사자를 대상으로 안전 및 위기대응에 관한 실태조사를 실시하고 그것을 바탕으로 사회복지 현장에서 경험하게 되는 다양한 위기상황의 사례 발굴함. 이를 통해 예방 및 대응력을 강화하고 “경상북도 위기 실태조사 연구 프로젝트팀” 회의를 실시하여 사례집과 위기대응 매뉴얼을 수정 보완 하여 최신화하고 있음
- 2022년 7월 강원도 사회복지종사자인권지원센터를 설치하여 운영하고 있음. 강원특별자치도 사회복지사협회 내 센터를 운영하고 있으며, 강원사회복지공동모금회와 연계하여 사회복지종사자의 소진예방을 위한 심리정서지원사업으로 “닥터슬림프”, 사회복지현장에서 우울과 스트레스, 직무외상 등을 겪고 있는 사회복지종사자를 대상으로 실시하는 “심리상담 지원”, 사회복지현장에서 발생하는 법률과 노무적 상황을 겪고 있는 사회복지종사자 대상 전문가 자문 및 문제해결을 위한 “법률노무상담”을 주요사업으로 하고 있음
- 인천광역시의 경우에는 인천광역시 사회복지사협회에서는 인천광역시의 지원을 받아 [인천 사회복지종사자의 인권보호와 건강한 사회복지현장

II. 이론적 배경

조성 지원사업 프리:패스(Protection & Recovery : Path - 보호와 회복의 길) 인권센터]를 진행하고 있음. 인권보호를 위한 자문단 및 강사단, 찾아가는 프리패스 교육 실시, 건강한 사회복지현장 조성을 위한 캠페인, 안전체계 구축지원, 프리:패스 컨설팅 등 다양한 사업 등을 실시하고 있음

- 지방자치단체 외 사회복지공동모금회에서는 전국단위 기획사업의 일환으로 “사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계 구축사업”을 2019년부터 추진해 오고 있음. 서울시를 시작으로 전국사업으로 확산되었으며 <표 II-7>과 같이 울산과 경남을 제외한 15개 시도에서 사회복지시설 종사자를 대상으로 직접적인 지원서비스를 제공하고 있음

<표 II-7> 사회복지공동모금회 지원 사업 차원의 사회복지시설 종사자 대상 지원서비스

구분	내용
예방적 차원	-사회복지종사자를 대상으로 위험상황에 대한 이해와 대처 방법, 인식개선에 대한 교육사업 실시 -위기대응자문 위원 조직하여 개별 기관 특성별 맞춤형 위기대응체계 구축 및 실행할 수 있는 지원서비스 실시
대처관리 차원	-클라이언트로부터 발생하는 폭력 등 인권 침해 상황에 대한 법률 및 노무 상담을 진행
회복지원 및 사후관리차원	-심리회복지원, 의료지원, 집단프로그램

Ⅲ. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태조사 결과

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태조사 결과

1. 조사개요

- 거제지역 사회복지시설 종사자들이 경험한 위기실태와 위험에 대한 인식, 위험관리 수준 등을 파악하기 위하여 설문조사를 실시함
- 조사기간은 2023년 9월 20일부터 2023년 10월 19일까지 약 29일 간 진행되었음
- 조사대상은 사회복지시설 종사자로 「사회복지사업법」에 따라 거제시 소재 사회복지법인 또는 사회복지시설(보육기관, 방문요양기관, 주간보호소 제외)에서 현재 근무하고 있는 종사자이며 기관의 협조를 받아 구조화된 설문지를 활용하여 자기기입식 설문조사가 이루어졌음
- 조사결과에 대한 자료분석 방법은 SPSS 26.0 통계프로그램을 활용하여 기술통계, 집단 간 평균분석 등을 실시하였음
- 조사내용은 응답자의 일반적 사항, 최근 1년, 5년간 의 위험실태, 위험유형 별 발생가능성과 위험관리 방안에 대한 필요성 등임
- 위기실태 조사표의 구성항목은 다음과 같음

<표Ⅲ-1> 위기실태 조사표 구성체계

구분	주요 내용
개인 및 기관 특성	성별, 연령, 사회복지분야 총 근무경력, 현 기관 근무경력, 직렬, 고용형태, 직위, 기관유형, 기관 및 시설종류 등 일반적 특성
폭력 경험	신체적 폭력, 언어적 폭력, 정서적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력, 의료적 폭력, 정보적 폭력별 최근 1년간, 최근 5년간
폭력 경험 후 조치	폭력 경험 이후 본인이 취한 조치, 소속기관이 취한 조치, 폭력 가해자에 대한 조치
위험관련 인식	가장 위험한 상황, 위험관리 시스템 마련 필요성, 기관의 위험관리 시스템 마련 여부, 현 기관의 위험 정도,

구분	주요 내용
	클라이언트 폭력에 대한 인식, 클라이언트 폭력에 대한 두려움
기관의 예방책 및 위험관리방안	조직, 환경, 제도적 차원의 위험관리 예방책 및 필요성
정서적 어려움	외상후 스트레스 장애, 우울
직무관련 경험	일자리(직장) 만족도, 이직의도, 소진

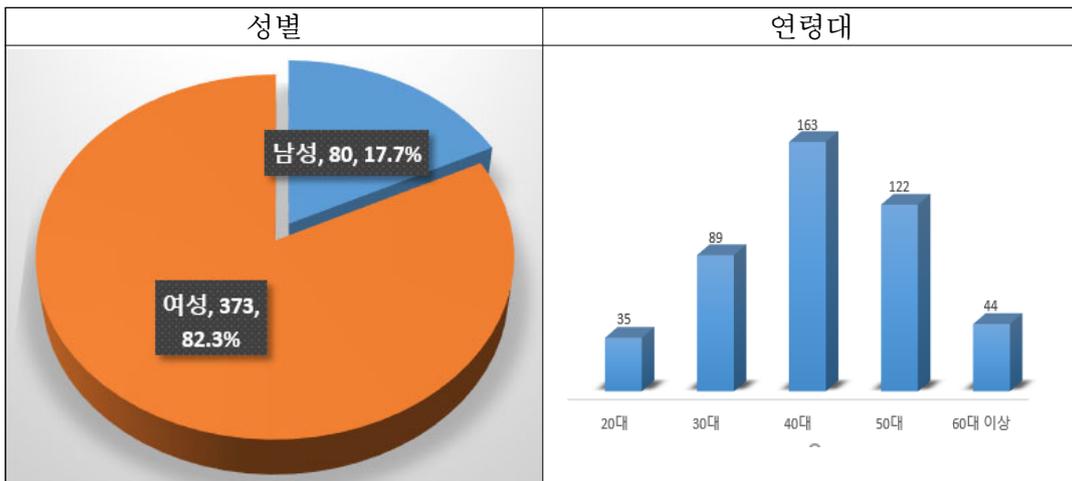
2. 위기실태조사 결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

① 성별 및 연령대

- 설문조사에 참여한 전체 응답자 453명 중에서 여성이 82.3%, 남성이 17.7%로 여성이 80% 이상의 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 연령대는 40대가 36.0%로 가장 많았고, 50대 26%, 30대 19.6%, 60대 이상 9.7%, 20대 7.7%순으로 나타남

(Base: n=453)



[그림 III-1] 성별 및 연령대

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

② 고용형태 및 직위, 직렬

- 전체 응답자의 고용형태는 정규직이 85.0%, 계약직이 15.0%로 나타남
- 직위는 실무자가 81.5%로 가장 많았고, 다음은 중간관리자(과장, 팀장 등) 12.6%, 기관장 3.1%, 상급관리자(사무국장, 부장 등) 2.9% 순임
- 종사자의 직렬은 사회복지사가 68.2%로 가장 많았고, 다음은 요양보호사 13.9%, 기타 7.7%, 행정(회계) 2.4%, 조리사 3.5%, 간호사 2.2%, 치료사(물리, 작업, 언어 등) 1.5%, 시설관리 0.4% 순으로 나타남

〈표III-2〉 고용형태 및 직위, 직렬

(Base: n=453)

구 분		빈도	비율
고용형태	정규직	385	85.0
	계약직	68	15.0
직위	실무자	369	81.5
	중간관리자(과장, 팀장 등)	57	12.6
	상급관리자(사무국장, 부장 등)	13	2.9
	기관장	14	3.1
직렬	사회복지사	309	68.2
	간호사	10	2.2
	치료사(물리, 작업, 언어 등)	7	1.5
	조리사	16	3.5
	요양보호사	63	13.9
	시설관리	2	0.4
	행정(회계)	11	2.4
	기타	35	7.7

③ 사회복지분야 경력

- 사회복지분야 총 근무경력은 5년 이상~10년 미만이 26.0%로 가장 많았고, 다음은 3년 미만 25.4%, 10년 이상~15년 미만 18.1%, 3년 이상~5년 미만 17.7%, 15년 이상 12.6% 순임

- 현 기관 근무경력은 5년이상 10년 미만 24.7%, 1년 이상 3년 미만 22.1%, 1년 미만 17.7%, 3년 이상~5년 미만 15.5%, 10년 이상~15년 미만 13.7%, 15년 이상 8.4% 순으로 나타남
- 응답자의 사회복지분야 총 근무경력 평균은 89.74개월이며, 현 기관 근무경력 평균은 72.85개월로 나타남

<표Ⅲ-3> 사회복지분야 경력

(Base: n=453)

구 분		빈도	비율	평균 (표준편차)
사회복지분야 총 근무경력	3년 미만	115	25.4	89.74개월 (69.949)
	3년 이상~5년 미만	80	17.7	
	5년 이상~10년 미만	118	26.0	
	10년 이상~15년 미만	82	18.1	
	15년 이상	58	12.8	
현 기관 근무경력	1년 미만	71	15.6	72.85개월 (64.586)
	1년 이상~3년 미만	100	22.1	
	3년 이상~5년 미만	70	15.5	
	5년 이상~10년 미만	112	24.7	
	10년 이상~15년 미만	62	13.7	
	15년 이상	38	8.4	

④ 근무기관

- 응답자가 근무하고 있는 기관유형은 거주시설이 60.0%, 이용시설이 40.0%로 거주시설 종사자가 더 많은 것으로 나타남
- 근무하는 기관 및 시설종류는 장애인시설이 45.5%로 가장 많았고, 다음은 노인시설 24.5%, 아동시설 14.3%, 사회복지관 8.2%, 여성가족시설 6.0%, 지역자활센터 1.5% 순으로 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

〈표Ⅲ-4〉 근무기관

(Base: n=453)

구 분		빈도	비율
기관유형	이용시설	181	40.0
	거주시설	272	60.0
	노인시설	111	24.5
	아동시설	65	14.3
기관종류	장애인시설	206	45.5
	사회복지관	37	8.2
	여성가족시설	27	6.0
	지역자활센터	7	1.5

2) 위험실태 관련 사항

(1) 폭력경험 유무

- 사회복지시설 종사자의 폭력 경험을 보면 전체 453명 중 63.1%인 총 286명이 지금까지 어떠한 유형의 폭력을 한 번이라도 경험한 적 있다고 응답하였다. 그 중 언어적 폭력을 경험한 사람의 비율이 50.3%로 가장 높았으며, 그 다음은 신체적 폭력 46.6%, 경제적 폭력 43.0%, 의료적 폭력 41.7%, 성적 폭력 38.6%, 정서적 폭력 36.9%, 정보적 폭력 17.7% 순으로 나타남.
- 지난 1년간의 경험으로 한정하여 살펴보았을 때 지난 1년간 어떠한 유형이든 폭력을 경험하였다는 응답은 62.9%인 285명으로 나타났으며 그 중에서 언어적 폭력 48.8%, 신체적 폭력 44.2%, 경제적 폭력 41.7%, 의료적 폭력 40.8%, 성적 폭력 37.7%, 정서적 폭력 34.0%, 정보적 폭력 19.2% 순으로 조사됨

〈표Ⅲ-5〉 폭력경험 유무

(Base: n=453)

구분	최근 5년간 1회 이상 일어남		지난 1년간 1회 이상 일어남		지난 1년간 일어나지 않았지만 최근 5년간 1회이상 일어났음	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
신체적 폭력	211	46.6	200	44.2	11	2.4
언어적 폭력	228	50.3	221	48.8	7	1.5
정서적 폭력	167	36.9	154	34.0	13	2.9
성적 폭력	175	38.6	171	37.7	4	0.9
경제적 폭력	195	43.0	189	41.7	6	1.3
의료적 폭력	189	41.7	185	40.8	4	0.9
정보적 폭력	87	19.2	80	17.7	7	1.5
폭력경험	286	63.1	285	62.9	1	0.2

(2) 지난 1년간 경험한 폭력의 유형과 경험 정도

① 신체적 폭력

- 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 유형과 경험 정도를 세부적으로 보면 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 상대적으로 높게 나타남
- 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 경미한 수준의 신체적 폭력(밀치기, 멍살 잡기 등)이 65명으로 전체 응답자의 14.3%를 차지하였으며, 중간수준의 신체적 폭력(뺨때리기, 침 뱉기 등)이 13.9%, 높은 수준의 신체적 폭력(주먹, 발로 차기 등) 10.4%, 치명적 수준 폭력(칼을 겨누거나 휘두름 등)이 0.4%로 나타남
- 또한 지난 1년간 높은 수준의 신체적 폭력(주먹, 발포 차기 등)을 11~20번을 경험했다는 응답자는 1.3%이며, 지난 1년간 치명적 수준의 신체적 폭력(칼을 겨누거나 휘두름 등)을 20번 이상 경험했다는 응답도 전체 응답자의 0.7%를 차지하였음

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

〈표Ⅲ-6〉 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
경미한 폭력 (밀치기, 멍살 잡기 등)	65	14.3	41	9.1	33	7.3	18	4.0	23	5.1
중간수준 폭력 (뺨때리기, 침 뱉기 등)	63	13.9	39	8.6	24	5.3	15	3.3	20	4.4
높은수준 폭력 (주먹, 발로 차기 등)	47	10.4	34	7.5	20	4.4	6	1.3	16	3.5
치명적 수준 폭력 (칼을 겨누거나 휘두름 등)	2	0.4	5	1.1	2	0.4	0	0.0	3	0.7

② 언어적 폭력

- 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형과 경험 정도를 세부적으로 보면 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 상대적으로 높게 나타남
- 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 욕설을 비롯한 인격 모욕적인 발언이 전체 응답자의 13.5%를 차지하였으며, 지속적인 불평·불만 표현이 12.4%, 동료와 그의 가족 및 기관에 대한 협박이 6.6%로 나타남
- 또한 지난 1년간 6~10번 정도의 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언을 경험했다는 응답자는 5.1%이며, 지난 1년간 20번 넘게 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언을 경험했다는 응답도 전체 응답자의 10.8%를 차지하였음

〈표Ⅲ-7〉 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언	61	13.5	36	7.9	23	5.1	12	2.6	49	10.8
동료와 그의 가족 및 기관에 대한 협박	30	6.6	17	3.8	6	1.3	6	1.3	5	1.1
지속적인 불평·불만 표현(공식적 민원제기 포함)	56	12.4	32	7.1	26	5.7	6	1.3	25	5.5

③ 정서적 폭력

- 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형과 경험 정도를 보면 정서적 폭력의 유형별에서는 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험과, 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 보면 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답으로 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험이 14.1%로 가장 높게 나타났음. 그 다음으로 뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락이 6.8%, 클라이언트의 자해 및 자살시도를 통한 위협경험 또는 실제 행동 목적이 4.9%, 클라이언트가 야기한 위협으로 인한 정신건강의학 진료 또는 약물 복용이 2.4% 순으로 나타남
- 지난 1년간 11~20번 경험했다는 응답으로 뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락이 1.8%로 가장 많았고, 지난 1년간 20번 넘게 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스를 경험했다는 응답자는 2.9%로 가장 높게 나타남

<표Ⅲ-8> 지난 1년간 경험한 정서적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락	31	6.8	23	5.1	9	2.0	8	1.8	11	2.4
클라이언트의 자해 및 자살시도를 통한 위협경험 또는 실제 행동목적	22	4.9	8	1.8	8	1.8	2	0.4	2	0.4
고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스제공 시 심리적스트레스 경험	64	14.1	23	5.1	13	2.9	5	1.1	13	2.9
클라이언트가 야기한 위협으로 인한 정신건강의학진료 또는 약물복용	11	2.4	12	2.6	2	0.4	3	0.7	5	1.1

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

④ 성적 폭력

- 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험 정도를 성적 폭력의 유형별로 보면 원하지 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등)과 지난 1년간 1~2번 성적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 보면 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답 중에서 원하지 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등)이 12.8%로 가장 많았고, 그 다음은 성적 수치심을 유발하는 발언을 통한 언어적 성희롱, 성추행 7.7%, 클라이언트 자신의 신체 및 성기 노출 5.3%, 강간 또는 강간 시도 0.4% 순으로 조사됨
- 지난 1년간 20번 넘게 경험한 성적 폭력의 유형 중에서 클라이언트 자신이 신체 및 성기 노출이 7.1%로 가장 높게 나타남

〈표Ⅲ-9〉 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
성적 수치심을 유발하는 발언을 통한 언어적 성희롱, 성추행	35	7.7	21	4.6	11	2.4	5	1.1	13	2.9
원하지 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등)	58	12.8	36	7.9	19	4.2	10	2.2	8	1.8
클라이언트 자신의 신체 및 성기 노출	24	5.3	23	5.1	13	2.9	9	2.0	32	7.1
강간 또는 강간 시도	2	0.4	4	0.9	3	0.7	0	0.0	0	0.0

⑤ 경제적 폭력

- 지난 1년간 경험한 경제적 폭력의 유형과 경험 정도를 보면 경제적 폭력의 유형별에서는 클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품을 파손함과 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남

- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품을 파손함이 17.7%로 가장 많았고, 그 다음은 클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗음이 10.4%, 사기 또는 동료의 현금을 빌려 갚지 않음이 2.6% 순으로 나타남
- 지난 1년간 20번 넘게 경제적 폭력을 경험한 유형 중에서는 클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗음이 2.6%로 가장 높게 나타남

<표Ⅲ-10> 지난 1년간 경험한 경제적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품을 파손함	80	17.7	59	13.0	17	3.8	8	1.8	8	1.8
클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗음	47	10.4	27	6.0	12	2.6	9	2.0	12	2.6
사기 또는 동료의 현금을 빌려 갚지 않음	12	2.6	8	1.8	2	0.4	1	0.2	4	0.9

⑥ 의료적 폭력

- 지난 1년간 경험한 의료적 폭력의 유형과 경험 정도를 보면 의료적 폭력의 유형별에서는 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함과 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함이 16.6%로 가장 높았고, 그 다음은 클라이언트의 질병에 실제로 감염됨이 14.1%, 클라이언트가 방역지침을 따르지 않음이 11.3%순으로 나타남
- 지난 1년간 20번 넘게 의료적 폭력을 경험한 유형에서는 클라이언트가 방

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

역지침을 따르지 않음이 5.5%로 가장 높았고, 그 다음은 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함이 2.4%, 클라이언트의 질병에 실제로 감염된 0.2%로 나타남

〈표Ⅲ-11〉 지난 1년간 경험한 의료적 폭력의 유형과 경험빈도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함	75	16.6	30	6.6	18	4.0	6	1.3	11	2.4
클라이언트의 질병에 실제로 감염됨	64	14.1	16	3.5	7	1.5	2	0.4	1	0.2
클라이언트가 방역 지침을 따르지 않음	51	11.3	43	9.5	16	3.5	17	3.8	25	5.5

⑦ 정보적 폭력

- 지난 1년간 경험한 정보적 폭력의 유형과 경험 정도를 보면 정보적 폭력의 유형별에서는 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란과 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움이 6.2%로 가장 많았고, 그 다음은 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란이 5.1%, 원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버폭력의 경험이 4.2% 순으로 나타남
- 지난 1년간 3~5번 정도 정보적 폭력을 경험했다는 응답 중에서는 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란이 4.9%로 가장 높았고 그 다음은 개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움이 4.4%, 원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버폭

력의 경험이 0.9% 순으로 나타남

<표Ⅲ-12> 지난 1년간 경험한 정보적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=453)

구분	지난 1년간 1~2번		지난 1년간 3~5번		지난 1년간 6~10번		지난 1년간 11~20번		지난 1년간 20번 넘게	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란	23	5.1	22	4.9	5	1.1	2	0.4	2	0.4
개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움	28	6.2	20	4.4	7	1.5	0	0.0	2	0.4
원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버 폭력의 경험	19	4.2	4	0.9	2	0.4	0	0.0	2	0.4

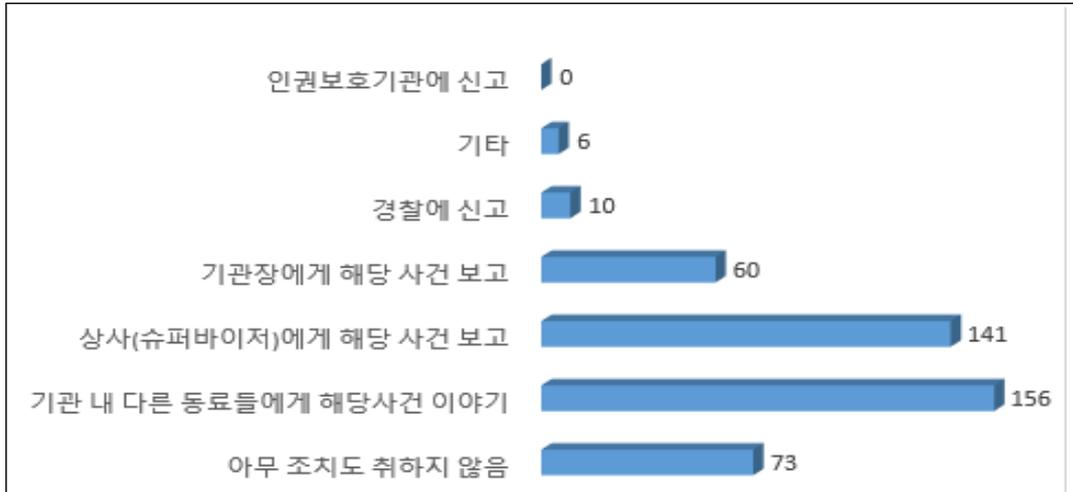
(2) 폭력경험 이후 조치

① 본인이 취한 조치

- 폭력경험 이후 본인이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면 기관 내 다른 동료들에게 해당사건 이야기가 156명으로 가장 많았고, 그 다음은 상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건 보고가 141명, 아무 조치도 취하지 않음 73명, 기관장에게 해당 사건 보고 60명, 경찰에 신고 10명, 기타 6명으로 나타남
- 반면에 폭력경험 이후 본인이 취한 조치 중에서 인권보호기관에 신고했다는 응답은 아무도 없는 것으로 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

(복수응답)

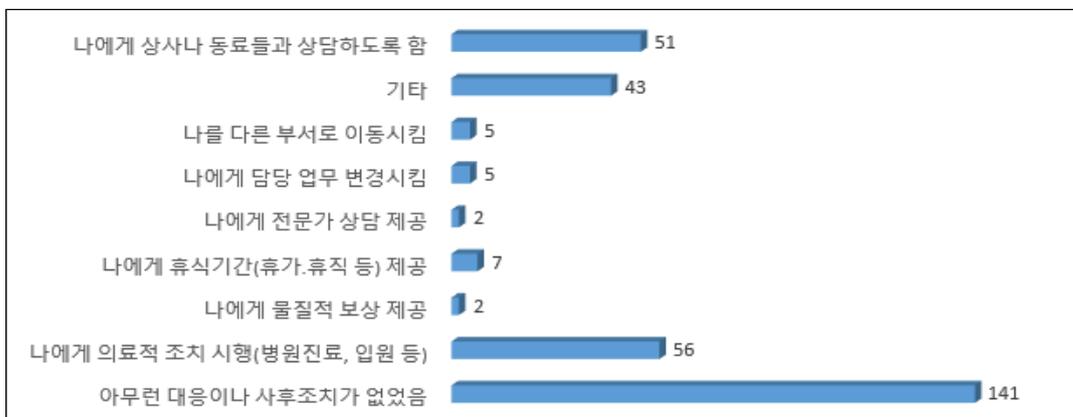


[그림 III-2] 본인이 취한 조치

② 소속기관이 취한 조치

○ 폭력경험 이후 소속기관이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면 아무런 대응이나 사후조치가 없었음이 141명으로 가장 많았고, 그 다음은 나에게 의료적 조치 시행(병원진료, 입원 등)이 56명, 나에게 상사나 동료들과 상담하도록 함이 51명, 기타 43명, 나에게 휴식기간(휴가, 휴직 등) 제공이 7명, 나를 다른 부서로 이동시킴과 나에게 담당 업무를 변경시킴이 각각 5명으로 나타남

(복수응답)

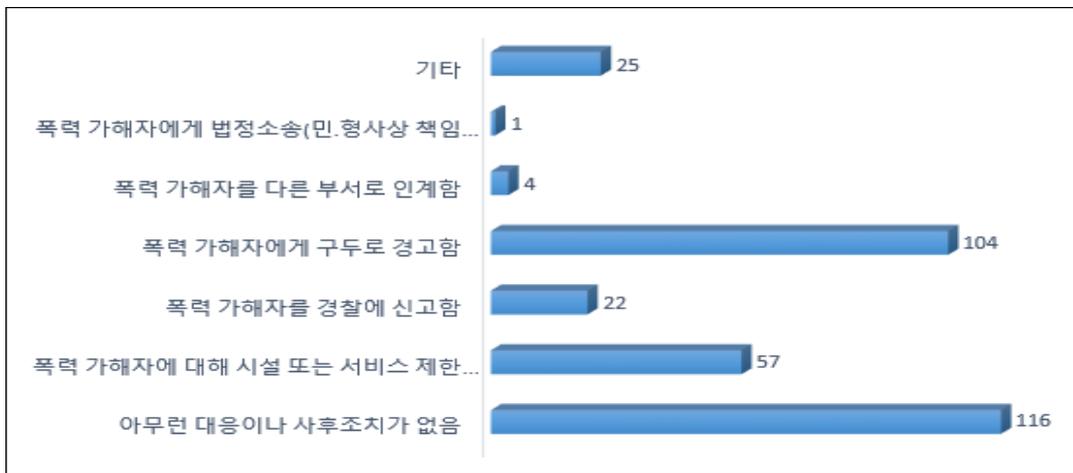


[그림 III-3] 소속기관이 취한 조치

③ 폭력 가해자에 대한 조치

- 폭력경험 이후 소속기관이 폭력 가해자에게 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면 아무런 대응이나 사후조치가 없었음이 116명으로 가장 많았고 그 다음은 폭력 가해자에게 구두로 경고함이 104명, 폭력 가해자에게 대해 시설 또는 서비스 이용 제한 조치를 함이 57명, 기타 25명, 폭력 가해자를 경찰에 신고함이 22명 순으로 나타남

(복수응답)



[그림Ⅲ-4] 폭력 가해자에 대한 조치

3) 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황

- 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력을 보면 조직 차원, 환경 차원, 제도적 차원 중에서 CCTV 설치가 78.1%로 가장 많았고, 그다음은 사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화 73.5%, 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유 72.0%, 관리자 또는 선임의 슈퍼비전 70.2% 순으로 나타남
- 반면에 호신용 도구(가스총, 전기충격기 등) 구비가 15.5%로 가장 낮았고, 시설 보완(경비)업체와 계약이 32.2%, 녹음, 녹화 등 안전장치 마련이 37.7%, 공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치가 40.8% 순으로 예방책 실시가 낮게 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

- 조직 차원에서 마련한 예방책 중에서는 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유가 72.0%로 가장 많았고, 그 다음은 관리자 또는 선임의 슈퍼비전 70.2%, 폭력 및 위험 관련 불만 건의제도 66.9% 순으로 나타남
- 환경 차원에서는 CCTV 설치가 78.1%로 가장 많았고, 그 다음은 출입관리 시스템 마련이 62.7%, 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련 62.5% 순으로 나타남
- 제도적 차원에서는 사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화가 73.5%로 가장 많았고, 그 다음은 폭력 및 위험 실태에 대한 보고 및 신고체계 마련이 65.3%, 위험발생에 따른 의료비 지원 순으로 나타남

〈표Ⅲ-13〉 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황

(Base: n=453)

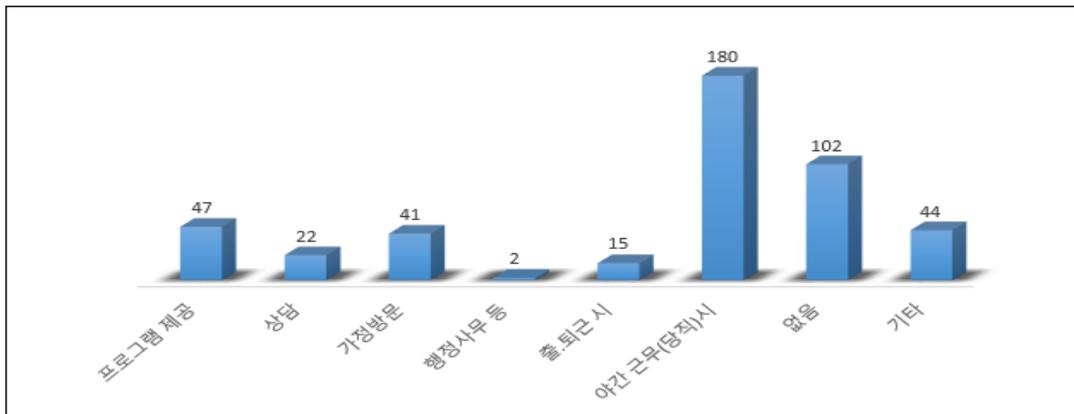
구 분	항 목	예방책 실시합	
		빈도	비율
조직차원	폭력 예방 매뉴얼 개발 및 구비	260	57.4
	폭력 예방을 위한 정기적 교육 및 훈련	301	66.4
	폭력 및 위험 관련 불만 건의제도	303	66.9
	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	318	70.2
	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	326	72.0
환경차원	CCTV 설치	354	78.1
	비상벨 설치	232	51.2
	출입 관리 시스템 마련	284	62.7
	공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	185	40.8
	시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	283	62.5
	녹음, 녹화 등 안전장치 마련	171	37.7
	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	70	15.5
	시설 보완(경비)업체와 계약	146	32.2
제도적 차원	가정방문 시 2인 1조 편성	217	47.9
	사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화	333	73.5
	폭력 및 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련	296	65.3
	위험발생에 따른 의료비 지원	274	60.5

4) 위험관련 인식

① 위험한 상황

- 사회복지시설 종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 가장 위험한 상황은 야간 근무(당직)시 가 180명(39.7%)으로 가장 많았고, 다음은 없음 102명(22.5%), 프로그램 제공 47명(10.4%), 가정방문 41명(9.1%), 기타 44명(9.7%), 상담 22명(4.9%), 출퇴근 시 15명(3.3%), 행정사무 등 2명(0.4%) 순으로 나타남

(Base: n=453)



[그림 III-5] 가장 위험한 상황

② 위험관리 시스템 필요성

- 소속된 기관에 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험관리 시스템 마련의 필요성에 대한 응답자의 평균 점수는 5점 만점에 3.88점(0.979)으로 나타남
- 전체 응답자의 72.9%가 소속된 기관에 위험관리 시스템이 필요하다 또는 매우 필요하다고 응답함

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

〈표Ⅲ-14〉 위험관리 시스템 필요성

구분		빈도	비율	평균(표준편차)
위험관리 필요성	전혀 필요없다	25	5.5	3.88 (0.979)
	필요없다	0	0.0	
	보통이다	98	21.6	
	필요하다	213	47.0	
	매우 필요하다	117	25.9	
	합계	453	100.0	

③ 기관의 위험관리 시스템 마련여부

- 소속된 기관은 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템이 마련되어 있다고 생각하는가에 대한 전체 응답자의 평균 점수는 5점 만점에 2.71점(0.907)으로 나타남
- 전체 응답자의 16.3%만이 소속된 기관은 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템이 마련되어 있다고 응답하였으며, 38.7%는 마련되어 있지 않는 편이다 또는 전혀 마련되어 있지 않다고 응답한 것으로 나타남

〈표Ⅲ-15〉 기관의 위험관리시스템 마련여부

구분		빈도	비율	평균 (표준편차)
기관의 위험관리 시스템 마련 여부	전혀 마련되어 있지 않다	43	9.5	2.71 (0.907)
	마련되어 있지 않는 편이다	132	29.2	
	보통이다	204	45.0	
	잘 마련되어 있는 편이다	63	13.9	
	매우 잘 마련되어 있다	11	2.4	
	합계	453	100.0	

④ 기관의 위험 정도

- 사회복지시설 종사자가 근무하고 있는 현 기관(시설)이 어느 정도 위험하다고 생각하는가에 대해서는 전체 응답자의 36.0%가 위험하지 않는 편이

다 또는 전혀 위험하지 않다고 응답함

- 반면에 전체 응답자의 19.6%는 현 기관(시설)이 위험한 편이다 또는 매우 위험하다고 인식한 것으로 나타남

<표 III-16> 직무만족

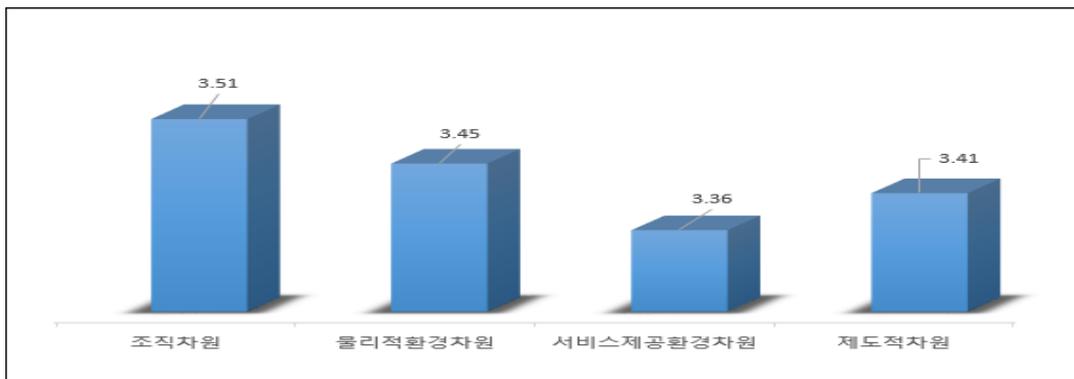
구분		빈도	비율	평균(표준편차)
기관의 위험 정도	전혀 위험하지 않다	30	6.6	2.80(0.892)
	위험하지 않는 편이다	133	29.4	
	보통이다	201	44.4	
	위험한 편이다	77	17.0	
	매우 위험하다	12	2.6	
	합계	453	100.0	

5) 위험관리 방안 필요성

① 위험관리 방안 차원의 필요성

- 사회복지시설 종사자의 위험관리 방안 차원별 필요성을 보면 5점 만점에 조직 차원이 3.51점으로 가장 높았고, 그 다음은 물리적환경 차원 3.45점, 제도적 차원 3.41점, 서비스제공 환경 차원 3.36점 순으로 나타남

(Base: n=453)



[그림 III-6] 위험관리 방안 차원의 필요성

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

② 위험관리 방안별 필요성

- 위험관리 방안별 필요성을 보면 조직 차원에서는 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유가 3.67점으로 가장 높았고, 그 다음은 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공) 3.55점, 위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련 3.52점, 위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발 3.51점 순으로 나타남
- 물리적 환경에서는 CCTV 설치가 3.67점으로 가장 높고, 그 다음은 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련 3.64점, 비상벨 설치 3.63점, 출입 관리 시스템 마련 3.50 순임
- 서비스제공 환경에서는 서비스 제공 시 경찰과의 연계가 3.47점으로 가장 높고, 그 다음은 클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력) 3.44점, 종사자의 업무 위험도 평가 3.42점 순으로 나타남
- 제도적 차원에서는 위험발생 보고서 작성 및 의무화 3.60점으로 가장 높고, 그 다음은 위험관련 인식개선 홍보(처벌 조항 포함된 포스터 부착) 3.58점, 보완 및 경비 전담인력 지원 3.55점, 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련 3.48점으로 나타남

〈표Ⅲ-17〉 위험관리 방안별 필요성

(Base: n=453)

구 분	항목	필요성	
		평균	표준편차
조직 차원	위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	3.51	1.025
	위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	3.52	1.032
	위험관리 위원회 구성 및 운영	3.35	1.023
	위험관련 불만 건의제도	3.40	1.034
	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	3.47	0.958
	위험예방을 위한 사회복지실천기술의 함양	3.49	0.983
	고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)	3.55	1.029
	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	3.67	0.996
	기관 조직적 분위기 조성	3.58	0.962
	클라이언트 교육 및 홍보	3.53	0.978

구 분	항목	필요성		
		평균	표준편차	
환경차원	물리적환경	CCTV 설치	3.67	1.160
		비상벨 설치	3.63	1.165
		시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	3.64	1.103
		오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	3.36	1.219
		호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	2.91	1.293
		출입 관리 시스템 마련	3.50	1.165
		공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	3.48	1.249
	서비스제공환경	가정방문 시 2인 1조 편성	3.35	1.305
		클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력)	3.44	1.146
		서비스 제공 시 경찰과의 연계	3.47	1.159
		시설 보완(경비)업체와 계약	3.25	1.186
		시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	3.12	1.199
		종사자의 업무 위험도 평가	3.42	1.181
		제도적 차원	안전교육의 의무화(정기화)	3.47
위험발생 보고서 작성 및 의무화	3.60	1.041		
위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련	3.48	1.055		
보완 및 경비 전담인력 지원	3.55	1.041		
위험관리매니저 배치	3.26	1.162		
위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	2.92	1.173		
위험관련 인식개선 홍보 (처벌 조항 포함된 포스터 부착)	3.58	1.200		
사회복지종사자 안전법 제정	3.29	1.137		

③ 위험관리 방안별 필요성 우선순위

- 사회복지시설 종사자의 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위를 보면 31개 위험관리 예방 중에서 1순위는 조직 차원의 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유이며, 2순위는 물리적 환경의 CCTV 설치, 3순위는 물리적 환경의 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련, 4순위는 물리적 환경의 비상벨 설치, 5순위는 제도적 차원의 위험발생 보고서 작성 및 의무화로 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

- 6순위는 조직 차원의 기관 조직적 분위기 조성, 7순위는 제도적 차원의 위험관련 인식개선 홍보, 8순위는 조직 차원의 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공), 9순위는 제도적 차원의 보완 및 경비 전담인력 지원
10순위는 조직 차원의 클라이언트 교육 및 홍보 순임

<표Ⅲ-18> 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위

(Base: n=453)

차원	문항	평균	우선순위
조직	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	3.67	1
물리적환경	CCTV 설치	3.67	2
물리적환경	시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	3.64	3
물리적환경	비상벨 설치	3.63	4
제도적	위험발생 보고서 작성 및 의무화	3.6	5
조직	기관 조직적 분위기 조성	3.58	6
제도적	위험관련 인식개선 홍보	3.58	7
조직	고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)	3.55	8
제도적	보완 및 경비 전담인력 지원	3.55	9
조직	클라이언트 교육 및 홍보	3.53	10
조직	위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	3.52	11
조직	위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	3.51	12
물리적환경	출입 관리 시스템 마련	3.5	13
조직	위험예방을 위한 사회복지시설전기술의 함양	3.49	14
물리적환경	공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	3.48	15
제도적	위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련	3.48	16
조직	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	3.47	17
서비스제공환경	서비스 제공 시 경찰과의 연계	3.47	18
제도적	안전교육의 의무화(정기화)	3.47	19
서비스제공환경	클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력)	3.44	20
서비스제공환경	종사자의 업무 위험도 평가	3.42	21
조직	위험관련 불만 건의제도	3.4	22
물리적환경	오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	3.36	23
조직	위험관리 위원회 구성 및 운영	3.35	24
서비스제공환경	가정방문 시 2인 1조 편성	3.35	25

차원	문항	평균	우선순위
제도적	사회복지종사자 안전법 제정	3.29	26
제도적	위험관리매니저 배치	3.26	27
서비스제공환경	시설 보완(경비)업체와 계약	3.25	28
서비스제공환경	시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	3.12	29
제도적	위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	2.92	30
물리적환경	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	2.91	31

- 노인, 장애인, 아동 등 대상별로 구분하여 사회복지시설 종사자의 위험관리 방안별 필요성의 우선순위를 확인하였음. 노인의 경우, 1순위는 비상벨 설치, 2순위 CCTV설치, 3순위 시각적으로 개방되어 있는 장소마련, 4순위는 출입관리 시스템 마련, 5순위는 안전교육 의무화(정기화)로 나타났음.
- 장애인의 경우, 1순위는 고위험군 클라이언트 관련 정보기록 및 공유, 2순위 사회복지종사자 안전법 제정, 3순위 기관 조직적 분위기 조성, 4순위 위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원, 5순위는 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공), 안전교육 의무화(정기화)로 나타났음
- 아동의 경우를 살펴보면, 1순위는 고위험군 클라이언트 관련 정보기록 및 공유와 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)가 차지하였고, 3순위는 클라이언트 교육 및 홍보, 4순위 시각적으로 개방되어 있는 장소마련과 사회복지종사자 안전법 제정으로 나타났음

<표Ⅲ-19> 대상자별 위험관리 방안별 필요성 우선순위

(Base: n=453)

차원	문항	노인 (n=111)		장애인 (n=206)		아동 (n=65)	
		평균	순위	평균	순위	평균	순위
조직차원	위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	2.96	21	3.70	7	3.45	7
	위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	3.10	15	3.69	8	3.37	11
	위험관리 위원회 구성 및 운영	2.98	20	3.53	21	3.15	23
	위험 관련 불만 건의제도	2.99	19	3.58	15	3.28	17
	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	3.07	16	3.58	15	3.46	4
	위험예방을 위한 사회복지시설기술의 함양	3.16	10	3.64	13	3.34	14
	고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)	3.05	17	3.73	5	3.52	1

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

차원	문항	노인 (n=111)		장애인 (n=206)		아동 (n=65)	
		평균	순위	평균	순위	평균	순위
	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	3.20	8	3.89	1	3.52	1
	기관 조직적 분위기 조성	3.15	11	3.76	3	3.38	10
	클라이언트 교육 및 홍보	3.13	13	3.66	11	3.49	3
물리환경	CCTV 설치	3.75	2	3.55	19	3.17	22
	비상벨 설치	3.80	1	3.54	20	3.18	20
	시각적으로 개방되어있는 장소 마련	3.61	3	3.53	21	3.46	4
	오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	3.14	12	3.30	29	3.03	27
	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	2.54	31	2.85	32	2.74	30
	출입관리 시스템 마련	3.56	4	3.39	25	3.35	12
	공공기관(경찰, 119)과 연계된 비상버튼 설치	3.23	6	3.50	23	3.15	23
서비스제공	가정방문 시 2인 1조 편성	2.81	29	3.39	25	3.25	13
	클라이언트 위험도 평가(발생가능성, 영향력)	2.89	24	3.56	18	3.29	16
	위험내력이 있는 클라이언트 확인시스템 마련	2.85	26	3.58	15	3.35	12
	서비스 제공 시 경찰과의 연계	2.76	30	3.34	28	3.03	27
	시설 보안(경비)업체와 계약	2.87	25	3.14	30	2.66	32
	시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	2.91	23	3.68	10	3.06	26
	종사자의 업무 위험도 평가	3.11	14	3.64	13	3.18	20
제도차원	안전교육의 의무화(정기화)	3.36	5	3.73	5	3.40	9
	위험발생 보고서 작성 및 의무화	3.20	8	3.66	11	3.15	23
	위험실태에 대한 보고 및 신고 체계 강화	3.22	7	3.69	8	3.34	14
	보안 및 경비 전담인력 지원	2.82	27	3.38	27	3.03	27
	위험관리매니저 배치	2.54	31	3.05	31	2.74	30
	위험 발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	3.00	18	3.74	4	3.43	8
	위험 관련 인식개선 홍보	2.82	27	3.41	24	3.26	18
	사회복지종사자 안전법 제정	2.94	22	3.83	2	3.46	4

6) 클라이언트 폭력에 대한 인식과 두려움

① 클라이언트 폭력에 대한 종사자의 인식

- 클라이언트 폭력에 대한 사회복지시설 종사자의 인식을 보면 사회복지시설 종사자들은 클라이언트 폭력을 현장에서 중요한 문제로 인식하고 있는

것으로 나타남

- 문항별로 보면 ‘사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지 현장에서 매우 중요한 이슈이다’ 의 경우 80.4%로 그렇다 또는 매우 그렇다라고 응답하여 가장 높게 나타남
- ‘사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다’ 는 약 51.2%가 ‘나는 때때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다’ 는 약 50.1%가 ‘나는 폭력적인 클라이언트와 일하기 꺼려진다’ 는 약 66.1%가 그렇다 또는 매우 그렇다라고 응답한 것으로 나타나 전체적으로 클라이언트 폭력을 사회복지현장에서 매우 중요한 문제로 인식하고 있음을 보여주고 있음

<표Ⅲ-20> 클라이언트 폭력에 대한 종사자의 인식

(Base: n=453)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준편차)
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	
사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지 현장에서 매우 중요한 이슈이다	8 (1.8)	21 (4.6)	60 (13.2)	186 (41.1)	178 (39.3)	4.11 (0.927)
사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다	27 (6.0)	57 (12.6)	137 (30.2)	127 (28.0)	105 (23.2)	3.50 (1.151)
나는 때때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다	41 (9.1)	79 (17.4)	106 (23.4)	136 (30.0)	91 (20.1)	3.35 (1.234)
나는 폭력적인 클라이언트와 일하기 꺼려진다	33 (7.3)	46 (10.2)	75 (16.6)	147 (32.5)	152 (33.6)	3.75 (1.226)
전체 평균(4개 문항 평균 점수)	3.67(0.903)					

② 향후 클라이언트에 대한 두려움

- 향후 클라이언트 폭력에 대한 두려움에 대해서는 ‘나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다’ 가 평균 2.64점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 ‘나는 클라이언트에게 신체적인 공격을 당할 것 같아 두렵다’

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

가 2.62점, ‘나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다’ 2.58점, ‘전반적으로 나는 클라이언트에게 어떤 방식으로든 폭력을 당할 것 같아 두렵다’ 2.49점, ‘나는 클라이언트가 나의 소지품 혹은 기관의 물품을 파손할까 두렵다’ 2.36점, ‘나는 클라이언트가 소송, 민원 제기 등으로 나를 협박할 것 같아 두렵다’ 2.29점 순으로 나타남

〈표Ⅲ-21〉 향후 클라이언트에 대한 두려움

(Base: n=453)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준 편차)
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	
나는 클라이언트에게 신체적인 공격을 당할 것 같아 두렵다	98 (21.6)	118 (26.0)	127 (28.0)	76 (16.8)	34 (7.5)	2.62 (1.207)
나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다	105 (23.2)	121 (26.7)	124 (27.4)	66 (14.6)	37 (8.2)	2.58 (1.222)
나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다	99 (21.9)	114 (25.2)	128 (28.3)	76 (16.8)	36 (7.9)	2.64 (1.218)
나는 클라이언트가 소송, 민원 제기 등으로 나를 협박할 것 같아 두렵다	139 (30.7)	137 (30.2)	105 (23.2)	50 (11.0)	22 (4.9)	2.29 (1.156)
나는 클라이언트가 나의 소지품 혹은 기관의 물품을 파손할까 두렵다	118 (26.0)	136 (30.0)	130 (28.7)	56 (12.4)	13 (2.9)	2.36 (1.083)
전반적으로 나는 클라이언트에게 어떤 방식으로든 폭력을 당할 것 같아 두렵다	110 (24.3)	125 (27.6)	128 (28.3)	67 (14.8)	23 (5.1)	2.49 (1.157)
전체 평균(6개 문항 평균 점수)	2.50(1.021)					

7) 클라이언트 폭력에 대한 정신건강

① 외상 후 스트레스 장애

- 사회복지시설 종사자가 경험한 가장 심각한 폭력경험 이후 겪는 정서적 어려움에 대한 외상 후 스트레스 장애는 5점 만점에 전체 평균 1.58점(0.732)으로 응답자의 외상 후 스트레스 장애는 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정(느낌)들을 다시 되살아나게 한다’가 평균 2.09점으로 가장 높게 나타남

<표Ⅲ-22> 외상 후 스트레스 장애

(base: n=284)

항목	평균	표준 편차
그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정(느낌)들을 다시 되살아나게 한다	2.09	1.127
나는 수면을 지속하는데 어려움이 있었다	1.57	0.904
나는 다른 일들로 인해 그 사건을 생각하게 된다	1.92	1.057
나는 그 사건 이후로 예민하고 화가 난다고 느꼈다	1.80	1.067
그 사건에 대해 생각하거나 떠오를 때마다 혼란스러워지기 때문에 회피하려고 했다	1.64	0.987
내가 생각하지 않으려고 해도 그 사건이 생각난다	1.69	0.981
그 사건이 일어나지 않았거나 현실이 아닌 것처럼 느꼈다	1.36	0.712
그 사건들을 상기시키는 것을 멀리하며 지냈다	1.56	0.921
그 사건의 영상이 나의 마음속에 갑자기 떠오르곤 한다	1.62	0.922
나는 신경이 예민해졌고 쉽게 깜짝 놀랐다	1.58	0.92
그 사건에 관해 생각하지 않기 위해 노력했다	1.72	1.021
나는 그 사건에 관하여 여전히 많은 감정을 가지고 있다는 것을 알지만 신경 쓰고 싶지 않았다	1.77	1.041
그 사건에 대한 나의 감정은 무감각한 느낌이었다	1.52	0.821
나는 마치 사건 당시로 돌아간 것처럼 느끼거나 행동할 때가 있었다	1.43	0.801
나는 그 사건 이후로 잠들기가 어려웠다	1.36	0.712
나는 그 사건에 대한 강한 감정이 물밀 듯 밀려오는 것을 느꼈다	1.50	0.872
내 기억에서 그 사건을 지워버리려고 노력했다	1.56	0.902
나는 집중하는데 어려움이 있었다	1.43	0.818
그 사건을 떠올리게 하는 어떤 것에도 식은 땀, 호흡곤란, 오심, 심장 두근거림 같은 신체적인 반응을 일으켰다	1.32	0.712
나는 그 사건에 관한 꿈들을 꾸는 적이 있었다	1.37	0.79
내가 주위를 경계하고 감시하고 있다고 느꼈다	1.41	0.842
나는 그 사건에 대해 이야기 하지 않으려고 노력했다	1.41	0.821
전체 평균(22개 문항 평균 점수)	1.58	0.731

② 우울

- 사회복지시설 종사자의 우울 정도는 5점 만점에 전체 평균 1.50점(0.569)으로 응답자의 우울 정도는 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다’가 평균 1.95점으로 가장 높게 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

〈표 III-23〉 우울 정도

(base: n=453)

항목	평균	표준 편차
매사에 흥미나 즐거움이 거의 없다	1.55	0.741
기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다고 느낀다	1.51	0.721
잠들기 어렵거나 자주 깬다. 혹은 잠을 너무 많이 잔다	1.70	0.920
피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다	1.95	0.929
식욕이 줄었다. 혹은 너무 많이 먹는다	1.57	0.864
나 자신이 실패자로 여겨지거나 자신과 가족을 실망시켰다고 느낀다	1.25	0.549
신문을 읽거나 tv를 보는 것과 같은 일상적인 일에 집중하기 어렵다	1.28	0.617
다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느리다. 혹은 안절부절못해서 가만히 앉아있을 수 없다	1.18	0.487
전체 평균(8개 문항 평균 점수)	1.50	0.569

③ 소진

- 사회복지시설 종사자의 소진 정도 전체 평균은 5점 만점에 2.16점(0.767)으로 응답자의 소진 정도는 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘나는 정말 열심히 일하고 있다’ 고 느낀다가 3.34점으로 가장 높게 나타남

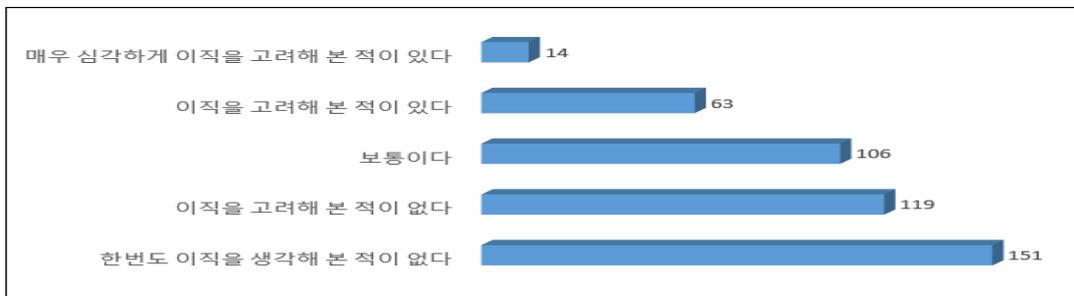
〈표III-24〉 소진 정도

(base: n=453)

항목	평균	표준 편차
나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느껴진다	2.35	1.084
하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다	2.67	1.172
나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다	2.15	1.056
사람들과 하루 종일 일하는 것은 너무 힘든 일이다	1.87	0.969
나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다	1.98	1.005
나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다	1.75	0.953
나는 정말 열심히 일하고 있다고 느낀다	3.34	1.191
사람들은 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게서 너무 큰 스트레스가 된다	1.79	0.843
내가 속수무책인 것처럼 느껴진다.	1.57	0.846
전체 평균(9개 문항 평균 점수)	2.16	0.767

④ 이직의도

- 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있는가에 대한 이직의도 전체 평균은 5점 만점에 2.27점(1.154)로 나타남
- 전체 응답자의 59.6%가 이직을 고려해 본 적이 없다 또는 한번도 이직을 생각해 본 적이 없다고 응답함
- 반면에 전체 응답자의 17.0%는 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있다 또는 매우 심각하게 이직을 고려해 본 적이 있다고 응답함



[그림Ⅲ-7] 이직의도

⑤ 직무만족

- 현재 일자리(직장)에 대해 전반적으로 만족한가에 대한 사회복지시설 종사자의 직무만족 전체 평균은 5점 만점에 3.41점(0.826)로 나타남
- 전체 응답자의 42.4%가 현재 일자리(직장)에 대해 만족스럽다 또는 매우 만족스럽다고 응답한 것으로 나타남
- 반면에 전체 응답자의 9.7%는 현재 일자리(직장)에 대해 불만족스럽다 또는 매우 불만족스럽다고 응답함

<표Ⅲ-25> 직무만족

구분		빈도	비율	평균(표준편차)
직무만족	매우 불만족스럽다	6	1.3	3.41(0.828)
	불만족스럽다	38	8.4	
	보통이다	217	47.9	
	만족스럽다	148	32.7	
	매우 만족스럽다	44	9.7	
	합계	453	100.0	

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

3. 기관유형에 따른 위기실태조사 결과

1) 위험실태 관련 사항

(1) 폭력경험 유무

- 이용시설 종사자의 폭력 경험을 살펴보면, 전체 181명 중 51.9%가 지난 1년 간 한번이라도 폭력을 경험한 적이 있다고 응답하였음. 그 중 언어적 폭력을 경험한 응답자가 40.9%로 가장 높았고, 그 다음으로 정서적 폭력 29.9%, 의료적 폭력 29.3%, 신체적 폭력 26.5%, 성적 폭력 24.3%, 경제적 폭력 23.2%, 정보적 폭력 21.0% 순으로 나타남
- 거주시설 종사자의 폭력 경험의 경우, 응답자 272명 중 70.6%가 지난 1년 간 한번이라도 폭력을 경험한 적이 있다고 응답하였음. 그 중 신체적 폭력을 경험한 응답자가 60.0%로 가장 높았고, 그 다음으로 언어적 폭력 56.6%, 경제적 폭력 56.2%, 의료적 폭력 50.0%, 성적 폭력 48.2%, 정서적 폭력 41.5%, 정보적 폭력 18.0% 순으로 나타남

〈표Ⅲ-26〉 폭력경험 유무

구분	(Base: n=181) 이용시설				(Base: n=272) 거주시설			
	지난 1년간 1회 이상 일어남		최근 1년간 일어나지 않았지만 최근 5년간 1회 이상 일어났음		지난 1년간 1회 이상 일어남		최근 1년간 일어나지 않았지만 최근 5년간 1회 이상 일어났음	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
신체적 폭력	44	24.3	4	2.2	156	57.4	7	2.6
언어적 폭력	70	38.7	4	2.2	151	55.5	3	1.1
정서적 폭력	47	26.0	7	3.9	107	39.3	6	2.2
성적 폭력	40	22.1	4	2.2	131	48.2	0	0
경제적 폭력	38	21.0	4	2.2	151	55.5	2	0.7
의료적 폭력	50	27.6	3	1.7	135	49.6	1	0.4
정보적 폭력	35	19.3	3	1.7	45	16.5	4	1.5
폭력경험	94	51.9	0	0	191	70.2	1	0.4

(2) 지난 1년간 경험한 폭력의 유형과 경험 정도

① 신체적 폭력

- 이용시설 응답자들이 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 빈도를 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 상대적으로 높게 나타남. 지난 1년간 20번 넘게 신체적 폭력을 경험한 응답자도 15명이나 차지하였음
- 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답의 경우, 경미한 수준의 신체적 폭력(밀치기, 멱살 잡기 등)이 18명, 중간수준의 신체적 폭력(뺨 때리기, 침 뱉기 등)이 12명, 높은 수준의 신체적 폭력(주먹, 발로 차기 등) 8명, 치명적 수준 신체적 폭력(칼을 겨누거나 휘두름 등)이 1명으로 나타남
- 지난 1년간 경미한 신체적 폭력(밀치기, 멱살 잡기 등)을 경험한 응답자는 37명으로 나타났으며, 중간수준의 신체적 폭력(뺨 때리기, 침 뱉기 등) 28명, 높은 수준의 신체적 폭력 19명으로 나타남. 지난 1년간 치명적 수준의 신체적 폭력(칼을 겨누거나 휘두름 등)을 경험한 응답자도 2명으로 나타남
- 거주시설 종사자들이 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 유형은 경미한 폭력(밀치기, 멱살 잡기 등)이 가장 많았고, 빈도에 있어서는 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 상대적으로 높게 나타남. 지난 1년간 20번 넘게 신체적 폭력을 경험한 응답자도 47명이나 차지하였음
- 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답의 경우, 경미한 수준의 신체적 폭력(밀치기, 멱살 잡기 등)이 47명, 중간수준의 신체적 폭력(뺨 때리기, 침 뱉기 등)이 51명, 높은 수준의 신체적 폭력(주먹, 발로 차기 등) 39명, 치명적 수준 신체적 폭력(칼을 겨누거나 휘두름 등)이 1명으로 나타남
- 지난 1년간 경미한 신체적 폭력(밀치기, 멱살 잡기 등)을 경험한 응답자는 143명으로 나타났으며, 중간수준의 신체적 폭력(뺨 때리기, 침 뱉기 등) 133명, 높은 수준의 신체적 폭력 104명, 치명적 수준의 신체적 폭력(칼을 겨누거나 휘두름 등) 10명으로 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

〈표 III-27〉 지난 1년간 경험한 신체적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=181)

(Base: n=272)

구분	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
경미한 폭력 (밀치기, 멍살 잡기 등)	18	5	6	4	4	47	36	27	14	19
중간수준 폭력 (뺨때리기, 침 뱉기 등)	12	7	1	4	4	51	32	23	11	16
높은수준 폭력 (주먹, 발로 차기 등)	8	4	0	0	7	39	30	20	6	9
치명적 수준 폭력 (칼을 겨누거나 휘둘러 등)	1	0	1	0	0	1	5	1	0	3

② 언어적 폭력

- 이용시설 응답자들이 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 빈도를 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 상대적으로 높게 나타남. 지난 1년간 20번 넘게 언어적 폭력을 경험한 응답자도 18명으로 나타남
- 지난 1년간 1~2번 언어적 폭력을 경험했다는 응답의 경우, 지속적인 불평·불만 표현(공식적인 민원제기 포함) 24명, 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언 23명, 동료와 그의 가족 및 기관에 대한 헐박을 경험 13명으로 나타남
- 지난 1년간 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언을 경험한 응답자는 53명으로 나타났으며, 동료와 그의 가족 및 기관에 대한 헐박은 25명, 지속적인 불평·불만의 표현(공식적인 민원제기 포함)을 경험한 응답자는 50명으로 나타남
- 거주시설 응답자들이 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형은 욕설을 비롯한 인격모욕적 발언이 가장 많았고, 빈도의 경우, 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답이 상대적으로 높게 나타남. 지난 1년간 20번 넘게 언어적 폭력을 경험한 응답자도 61명으로 나타남

- 지난 1년간 1~2번 언어적 폭력을 경험했다는 응답의 경우, 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언 38명, 지속적인 불평·불만 표현(공식적인 민원제기 포함) 32명, 동료와 그의 가족 및 기관에 대한 협박 경험 17명으로 나타남
- 지난 1년간 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언을 경험한 응답자는 128명으로 나타났으며, 동료와 그의 가족 및 기관에 대한 협박은 39명, 지속적인 불평·불만 표현(공식적인 민원제기 포함)을 경험한 응답자는 95명으로 나타남

<표Ⅲ-28> 지난 1년간 경험한 언어적 폭력의 유형과 경험 정도

구분	(Base: n=181)					(Base: n=272)				
	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언	23	13	6	1	10	38	23	17	11	39
동료와 그의 가족 및 기관에 대한 협박	13	8	1	1	2	17	9	5	5	3
지속적 불평·불만 표현(공식적 민원제기 포함)	24	9	8	3	6	32	23	18	3	19

③ 정서적 폭력

- 이용시설 종사자의 지난 1년간 경험한 정서적 폭력의 유형과 경험 정도를 살펴보면, 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험과 뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락을 경험했다는 응답이 전반적으로 높게 나타남. 또한 지난 1년간 1~2번 정서적 폭력을 경험했다는 응답이 높게 나타남
- 세부적으로 보면, 뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락하는 정서적 폭력 경험, 클라이언트의 자해 및 자살시도를 통한 위협경험 또는 실제 행동 목적, 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험은 지난 1년간 1~2번이 가장 높게 나타남. 클라이언트가 야기한 위

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

험으로 인한 정신건강의학 진료 또는 약물 복용한 경우는 지난 1년간 3~5번이 가장 높게 나타남

- 거주시설을 살펴보면, 종사자의 지난 1년간 경험한 정서적 폭력의 유형은 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험이 가장 많았고, 경험 정도의 경우는 지난 1년간 1~2번 정서적 폭력을 경험했다는 응답이 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번의 경우, 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험은 52명, 뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락하는 정서적 폭력 경험 19명, 클라이언트의 자해 및 자살시도를 통한 위험경험 또는 실제 행동 목격 15명, 클라이언트가 야기한 위험으로 인한 정신건강의학 진료 또는 약물 복용이 10명으로 나타남

<표Ⅲ-29> 지난 1년간 경험한 정서적 폭력의 유형과 경험 정도

구분	(Base: n=181)					(Base: n=272)				
	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
뚜렷한 목적 없이 기다리거나 수시로 연락	12	8	1	0	7	19	15	8	8	4
클라이언트의 자해 및 자살시도를 통한 위험 경험 또는 실제 행동목격	7	1	2	0	1	15	7	6	2	1
고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공 시 심리적 스트레스 경험	12	6	4	0	7	52	17	9	5	6
클라이언트가 야기한 위험으로 인한 정신건강 진료 또는 약물 복용	1	5	0	0	0	10	7	2	0	3

④ 성적 폭력

- 이용시설 종사자의 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험을 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 성적 폭력 경험유형은 성적 수치심을 유발하는 발언을 통한 언어적 성희롱 14명, 원하지 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등) 18명으로 나타남.
- 성적 폭력의 유형 중 클라이언트 자신이 신체 및 성기 노출은 지난 1년간 20번 넘게 경험한 응답자들도 있음
- 거주시설 종사자의 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험을 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 성적 폭력 경험유형은 원하지 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등) 40명, 클라이언트 자신이 신체 및 성기 노출 22명, 성적 수치심을 유발하는 발언을 통한 언어적 성희롱 21명으로 나타남
- 성적 폭력을 지난 1년간 20번 넘게 경험한 응답자들도 있음. 또한 강간 또는 강간시도의 성적 폭력을 경험한 종사자들도 9명 차지하였음

<표Ⅲ-30> 지난 1년간 경험한 성적 폭력의 유형과 경험 정도

구분	(Base: n=181)					(Base: n=272)				
	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
성적 수치심을 유발하는 발언을 통한 언어적 성희롱, 성추행	14	11	2	0	1	21	10	9	5	12
원치 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등)	18	6	3	0	1	40	30	16	10	7
클라이언트 자신의 신체 및 성기 노출	2	2	1	0	2	22	21	11	9	30
강간 또는 강간 시도	0	0	0	0	0	2	4	3	0	0

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

⑤ 경제적 폭력

- 이용시설 종사자의 지난 1년간 경험한 경제적 폭력 유형과 경험을 살펴보면, 경제적 폭력의 유형별에서는 클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품파손이 가장 높게 나타났고, 빈도에 있어서는 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품파손이 19명으로 가장 많았고, 그 다음은 클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗음이 16명, 사기 또는 동료의 현금을 빌려 갚지 않음이 4명 순으로 나타남
- 거주시설 종사자의 지난 1년간 경험한 경제적 폭력 유형과 경험을 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품파손이 61명으로 가장 많았고, 그 다음은 클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗음이 31명, 사기 또는 동료의 현금을 빌려 갚지 않음이 8명 순으로 나타남

〈표Ⅲ-31〉 지난 1년간 경험한 경제적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=181)

(Base: n=272)

구분	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
클라이언트가 동료 또는 시설기관의 물품을 파손함	19	11	1	2	0	61	48	16	6	8
클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗음	16	2	0	1	0	31	25	12	8	12
사기 또는 동료의 현금을 빌려 갚지 않음	4	3	0	0	0	8	5	2	0	1

⑥ 의료적 폭력

- 이용시설 종사자의 지난 1년간 경험한 의료적 폭력 유형과 경험을 살펴보면, 의료적 폭력의 유형별에서는 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함이 가장 높게 나타났고, 빈도에 있어서는 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함이 24명으로 가장 높았고, 그 다음은 클라이언트가 방역지침을 따르지 않음이 18명, 클라이언트의 질병에 실제로 감염된 경우 10명의 순으로 나타남
- 거주시설 종사자의 지난 1년간 경험한 의료적 폭력 유형과 경험을 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 클라이언트의 질병에 실제로 감염됨이 54명으로 가장 많았고, 그 다음이 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함 51명, 클라이언트가 방역지침을 따르지 않음이 33명의 순으로 나타남

〈표Ⅲ-32〉 지난 1년간 경험한 의료적 폭력의 유형과 경험빈도

(Base: n=181)

(Base: n=272)

구분	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함	24	6	3	0	3	51	24	15	6	8
클라이언트의 질병에 실제로 감염됨	10	4	0	0	0	54	12	7	2	1
클라이언트가 방역지침을 따르지 않음	18	14	2	1	3	33	29	14	16	22

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

⑦ 정보적 폭력

- 이용시설 종사자의 지난 1년간 경험한 정보적 폭력 유형과 경험을 살펴보면, 정보적 폭력의 유형별에서는 개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움이 가장 높게 나타났고, 빈도에 있어서는 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움이 15명으로 가장 많았고, 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움과 원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버폭력의 경험이 각각 11명으로 나타남
- 지난 1년간 3~5번 정도 정보적 폭력을 경험했다는 응답 중에서는 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란이 11명으로 가장 높았고 그 다음은 개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움이 9명, 원치않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버폭력의 경험 3명 순으로 나타남
- 거주시설 종사자의 지난 1년간 경험한 정보적 폭력 유형과 경험을 살펴보면, 지난 1년간 1~2번 경제적 폭력을 경험했다는 응답이 가장 높게 나타남
- 세부적으로 지난 1년간 1~2번 경험했다는 응답은 개인정보(개인 휴대전화번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움이 13명으로 가장 많았고, 클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란 12명, 원치않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버폭력의 경험 8명으로 나타남

〈표Ⅲ-33〉 지난 1년간 경험한 정보적 폭력의 유형과 경험 정도

(Base: n=181)

(Base: n=272)

구분	이용시설					거주시설				
	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10번	지난 1년간 11~20번	지난 1년간 20번 넘게
클라이언트에 대한 정보 부족(범죄력, 주거상황 등)으로 어려움 곤란	11	11	1	1	2	12	11	4	1	0

개인정보(개인 전화번호, 주소, 가족 등) 노출로 인한 어려움	15	9	2	0	2	13	11	5	0	0
원치않는 지속적 문자, 메일 포함한 사이버 폭력 경험	11	3	2	0	1	8	1	1	0	1

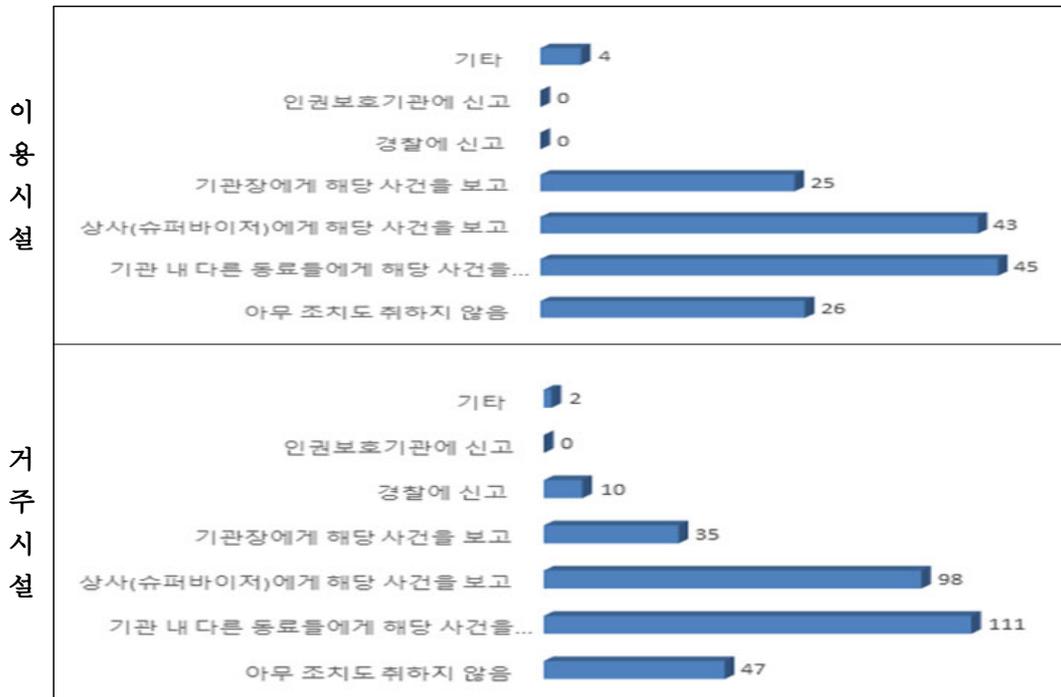
(3) 폭력경험 이후 조치

① 본인이 취한 조치

- 이용시설 종사자의 폭력경험 이후 본인이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면, 기관 내 다른 동료들에게 해당사건 이야기가 45명으로 가장 많았고, 그 다음은 상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건 보고가 43명, 아무 조치도 취하지 않음 26명, 기관장에게 해당 사건 보고 25명, 기타 4명으로 나타남
- 반면에 폭력경험 이후 본인이 취한 조치 중에서 인권보호기관에 신고했다는 응답과 경찰에 신고했다는 응답은 아무도 없는 것으로 나타남
- 거주시설 종사자의 폭력경험 이후 본인이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면, 기관 내 다른 동료들에게 해당사건 이야기가 111명으로 가장 많았고, 그 다음은 상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건 보고 98명, 아무 조치도 취하지 않음 47명, 기관장에게 해당 사건 보고 35명, 경찰에 신고 10명, 기타 2명으로 나타남
- 반면에 폭력경험 이후 본인이 취한 조치 중에서 인권보호기관에 신고했다는 응답은 아무도 없는 것으로 나타남

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

(복수응답)



[그림Ⅲ-8] 본인이 취한 조치

② 소속기관이 취한 조치

- 이용시설 종사자의 폭력경험 이후 소속기관이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면, 아무런 대응이나 사후조치가 없었음이 44명으로 가장 많았고, 그 다음은 나에게 상사나 동료들과 상담하도록 함 22명, 기타 21명, 나에게 의료적 조치 시행(병원진료, 입원 등) 7명, 나에게 휴식기간(휴가, 휴직 등) 제공 6명, 나에게 전문가 상담제공과 나의 담당업무 변경은 각각 2명으로 나타남
- 거주시설 종사자의 폭력경험 이후 소속기관이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면, 아무런 대응이나 사후조치가 없었음이 97명으로 가장 많았고, 그 다음은 나에게 의료적 조치 시행(병원진료, 입원 등) 49명, 나에게 상사나 동료들과 상담하도록 함 29명, 기타 22명, 나를 다른 부서로 이동시킴 5명, 나의 담당업무 변경 3명, 나에게 물질적 보상제공 2명, 나에게 휴식기간(휴가, 휴직 등) 제공 1명으로 나타남

(복수응답)



[그림 III-9] 소속기관이 취한 조치

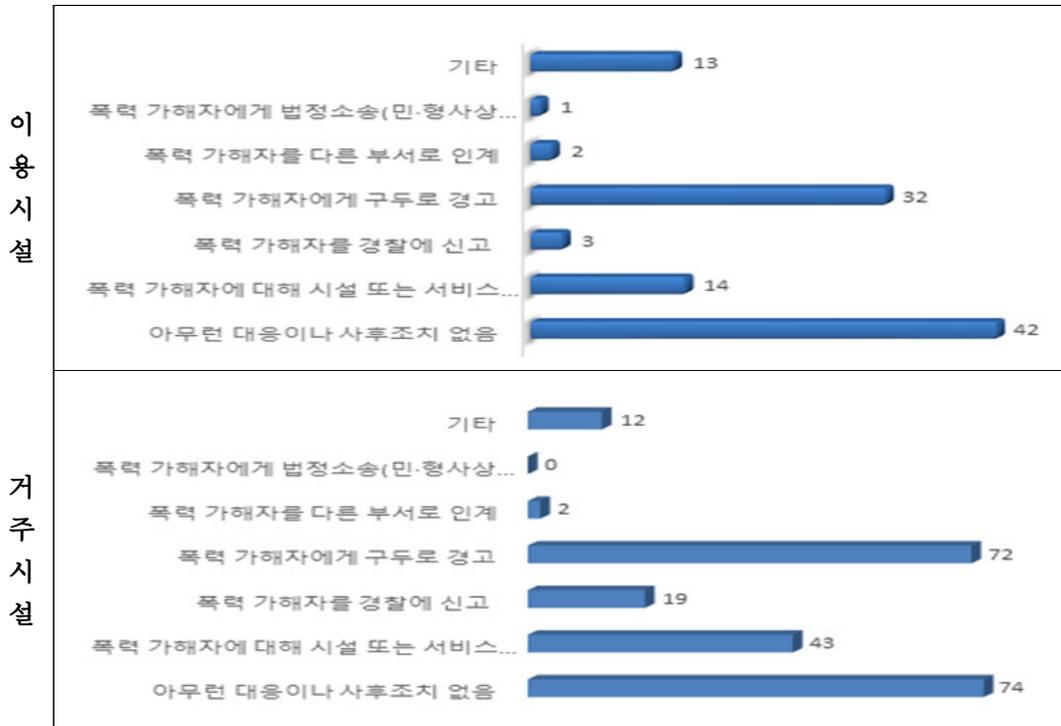
③ 폭력 가해자에 대한 조치

- 이용시설 종사자의 폭력경험 이후 소속기관이 폭력 가해자에게 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 살펴보면, 아무런 대응이나 사후조치가 없었음 42명으로 가장 많았고, 그 다음은 폭력 가해자에게 구두로 경고함 32명, 폭력 가해자에게 대해 시설 또는 서비스 이용 제한 조치를 함 14명, 폭력 가해자를 경찰에 신고함 3명, 폭력가해자를 다른 부서로 인계 2명, 폭력가해자에게 법정소송(민형사 상 책임추궁) 1명 순으로 나타남
- 거주시설 종사자의 폭력경험 이후 소속기관이 폭력 가해자에게 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 살펴보면, 아무런 대응이나 사후조치가 없음이 74명으로 가장 많았고, 그 다음은 폭력 가해자에게 구두로 경고 72명, 폭력 가해자에게 대해 시설 또는 서비스 이용 제한 조치를 함 43명, 폭력 가해자를 경찰에 신고함 19명, 기타 12명, 폭력 가해자를 다른 부서로 인계 2명

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

순으로 나타남

(복수응답)



[그림 III-10] 폭력 가해자에 대한 조치

2) 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황

- 이용시설의 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력은 조직 차원, 환경 차원, 제도적 차원의 노력이 있으며, 이 중 CCTV 설치가 75.7%로 가장 많았고, 그 다음은 사회복지사 안전관련 교육실시 의무화 69.1%, 관리자 또는 선임의 슈퍼비전 66.3%, 폭력 및 위험 관련불만 건의제도 63.5% 순으로 나타남
- 반면에 호신용 도구(가스총, 전기충격기 등) 구비는 12.2%로 가장 낮았고, 공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치 32.0%, 녹음, 녹화 등 안전장치 마련이 39.2% 등의 순으로 예방책 실시가 낮게 나타남
- 조직차원에서 마련한 예방책 중에서 관리자 또는 선임 슈퍼비전 66.3%로 가장 높았고, 그 다음이 폭력 및 위험 관련 불만 건의제도 63.5%로 나타남
- 환경 차원에서는 CCTV 설치가 75.7%로 가장 많았고, 그 다음은 시각적으

- 로 개방되어 있는 장소마련 60.8%, 출입관리시스템 마련이 60.2%로 나타남
- 제도적 차원에서는 사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화가 69.1%로 가장 많았고, 그 다음은 폭력 및 위험 실태에 대한 보고 및 신고체계 마련이 60.2%, 위험발생에 따른 의료비 지원 47.5% 순으로 나타남
 - 거주시설의 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력은 조직 차원, 환경 차원, 제도적 차원의 예방책 실시가 있음. 이 중 고위험군 클라이언트 관련 정보기록 및 공유가 79.4%로 가장 많았고, 그 다음은 사회복지사 안전관련교육실시 의무화 76.5%, 관리자 또는 선임의 슈퍼비전 72.8%, 폭력예방을 위한 정기적 교육 및 훈련 69.5%, 폭력 및 위험 관련 불만 건의제도와 위험발생에 따른 의료비지원이 각각 69.1%, 폭력 및 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련 68.8% 등의 순으로 나타남
 - 반면에 호신용 도구(가스총, 전기충격기 등) 구비는 17.6%로 가장 낮았고, 시설보완(경비)업체와 계약 26.1%, 녹음, 녹화 등 안전장치 마련이 36.8% 등의 순으로 예방책 실시가 낮게 나타남
 - 조직 차원에서 마련한 예방책 중에서는 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유가 79.4%로 가장 높았고, 그 다음이 관리자 또는 선임의 슈퍼비전 72.8%로 나타남
 - 환경 차원에서는 비상벨 설치가 64.3%로 가장 많았고, 그 다음은 공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치와 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련이 각각 63.6%, 출입관리 시스템 마련이 46.7%의 순으로 나타남
 - 제도적 차원에서는 사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화가 76.5%로 가장 많았고, 그 다음은 위험발생에 따른 의료비 지원 69.1%, 폭력 및 위험 실태에 대한 보고 및 신고체계 마련 68.8% 순으로 나타남

<표Ⅲ-34> 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황

구분	항목	(Base: n=181)		(Base: n=272)	
		이용시설		거주시설	
		n	비율	n	비율
조직	폭력 예방 매뉴얼 개발 및 구비	102	56.4	158	58.1
차원	폭력 예방을 위한 정기적 교육 및 훈련	112	61.9	189	69.5

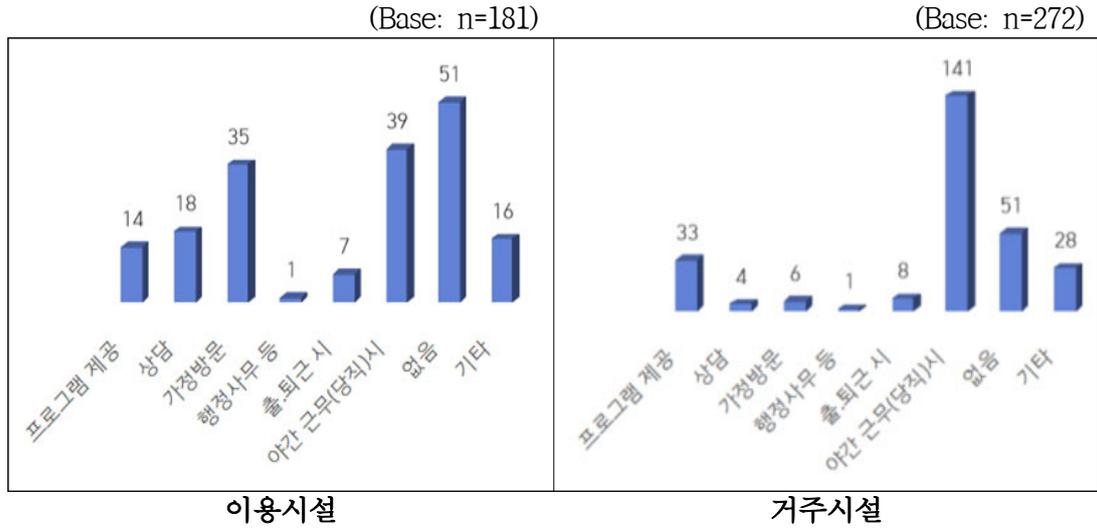
III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

구분	항목	(Base: n=181)		(Base: n=272)	
		이용시설		거주시설	
		n	비율	n	비율
	폭력 및 위험 관련 불만 건의제도	115	63.5	188	69.1
	관리자 또는 선입의 슈퍼비전	120	66.3	198	72.8
	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	110	60.8	216	79.4
환경 차원	CCTV 설치	137	75.7	147	54.0
	비상벨 설치	85	47.0	175	64.3
	출입 관리 시스템 마련	109	60.2	127	46.7
	공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	58	32.0	173	63.6
	시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	110	60.8	173	63.6
	녹음, 녹화 등 안전장치 마련	71	39.2	100	36.8
	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	22	12.2	48	17.6
	시설 보완(경비)업체와 계약	75	41.4	71	26.1
	가정방문 시 2인 1조 편성	100	55.2	117	43.0
	제도 차원	사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화	125	69.1	208
폭력 및 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련		109	60.2	187	68.8
위험발생에 따른 의료비 지원		86	47.5	188	69.1

3) 위험관련 인식

(1) 위험한 상황

- 이용시설 종사자들은 업무를 수행하는 과정에서 가장 위험한 상황이 없다고 응답한 경우가 51명(28.2%)으로 가장 많았고, 그 다음은 야간 근무(당직) 시 39명(21.5%), 가정방문 35명(19.3%), 상담 18명(9.9%), 기타 16명(8.8%), 프로그램 제공 14명(7.7%) 등의 순으로 나타남
- 거주시설 종사자들은 업무를 수행하는 과정에서 141명이 야간 근무(당직) 시가 가장 위험한 상황이라고 응답하였고, 그 다음은 없다 51명, 프로그램 제공 33명, 기타 28명, 출퇴근시 8명의 순으로 나타남



[그림Ⅲ-11] 가장 위험한 상황

(2) 위험관리 시스템 필요성

- 이용시설 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험관리 시스템 마련의 필요성에 대한 응답자의 평균 점수는 5점 만점에 3.80점(1.142)으로 나타남
- 거주시설 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험관리 시스템 마련의 필요성에 대한 응답자의 평균은 5점 만점에 3.93점(0.852)으로 나타남

<표Ⅲ-35> 위기관리 시스템 필요성

항목	(Base: n=181)		(Base: n=272)	
	이용시설	빈도	거주시설	비율
전혀 필요없다	빈도	비율	빈도	비율
	18	9.9	7	2.6
보통이다	31	17.1	67	24.6
필요하다	83	45.9	130	47.8
매우 필요하다	49	27.1	68	25.0
평균(표준편차)	3.80(1.142)		3.93(0.852)	

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

(3) 기관의 위험관리 시스템 마련 여부

- 이용시설 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템이 마련되어 있다고 생각하는가에 대한 전체 응답자의 평균 점수는 5점 만점에 2.69점(0.979)으로 나타남
- 거주시설 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템이 마련되어 있다고 생각하는가에 대한 전체 응답자의 평균 점수는 5점 만점에 2.72점(0.869)으로 나타남

〈표Ⅲ-36〉 기관의 위기관리시스템 마련여부

항목	(Base: n=181)		(Base: n=272)	
	이용시설	거주시설	빈도	비율
전혀 마련되어 있지 않다	23	12.7	20	7.4
마련되어 있지않는 편이다	50	27.6	82	30.1
보통이다	72	39.8	132	48.5
잘 마련되어 있는 편이다	32	17.7	31	11.4
매우 잘 마련되어 있다	4	2.2	7	2.6
평균(표준편차)	2.69(0.979)		2.72(0.869)	

(4) 기관의 위험 정도

- 이용시설 종사자가 근무하고 있는 현 기관(시설)이 어느 정도 위험하다고 생각하는가에 대해서는 응답자의 42.0%가 위험하지 않는 편이다 또는 전혀 위험하지 않다고 응답함
- 반면에 응답자의 13.3%는 현 기관(시설)이 위험한 편이다 또는 매우 위험하다고 인식한 것으로 나타남
- 거주시설 종사자가 근무하고 있는 현 기관(시설)이 어느 정도 위험하다고 생각하는가에 대해서는 응답자의 31.9%가 위험하지 않는 편이다 또는 전혀 위험하지 않다고 응답함
- 반면에 응답자의 23.9%는 현 기관(시설)이 위험한 편이다 또는 매우 위험하다고 인식한 것으로 나타남

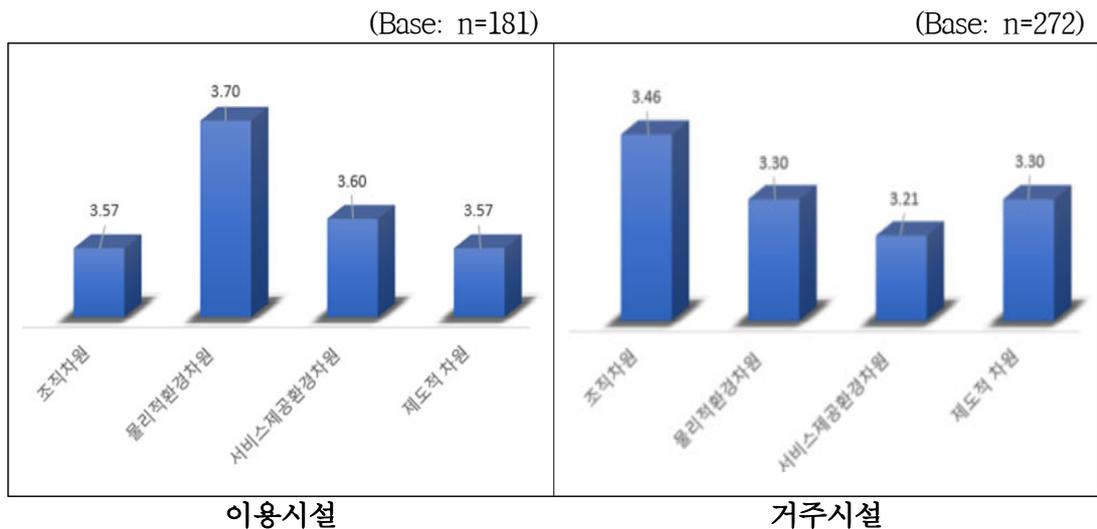
<표 III-37> 기관의 위험 정도

항목	(Base: n=181)		(Base: n=272)	
	이용시설		거주시설	
	빈도	비율	빈도	비율
전혀 위험하지 않다	22	12.2	8	2.9
위험하지 않는 편이다	54	29.8	79	29.0
보통이다	81	44.8	120	44.1
위험한 편이다	22	12.2	55	20.2
매우 위험하다	2	1.1	10	3.7
평균(표준편차)	2.60(0.895)		2.93(0.869)	

4) 위험관리 방안 필요성

(1) 위험관리 방안 차원의 필요성

- 이용시설의 위험관리 방안 차원별 필요성을 살펴보면, 물리적 환경 차원이 3.70점으로 가장 높았고, 그 다음이 서비스제공 환경 차원 3.60점, 조직 차원과 제도적 차원이 각각 3.57점으로 나타남(5점 만점)
- 거주시설의 위험관리 방안 차원별 필요성을 살펴보면, 조직 차원이 3.46점으로 가장 높았고, 그 다음이 물리적 환경차원과 제도적 차원이 각각 3.30점, 서비스제공 환경 차원 3.21점으로 나타남(5점 만점)



[그림 III-12] 위험관리 방안 차원의 필요성

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

(2) 위험관리 방안별 필요성

- 이용시설의 위험관리 방안별 필요성을 조직차원, 환경차원(물리적 환경, 서비스 제공환경), 제도적 차원을 구분하였음. 우선, 조직 차원에서는 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유가 3.74점으로 가장 높았고, 그 다음은 기관 조직적 분위기 조성 3.67점, 위험예방을 위한 사회복지실천기술의 함양 3.61점, 위기에방 및 대응 매뉴얼 개발 3.60점의 순으로 나타남
- 환경차원 중 물리적 환경에서는 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련이 3.96점으로 가장 많았고, 그 다음으로는 CCTV설치 3.88점, 비상벨 설치 3.86점, 출입 관리 시스템 마련 3.70점 등의 순으로 나타남
- 환경차원 중 서비스제공 환경에서는 가정방문 시 2인 1조 편성이 3.78점으로 가장 높았고, 그 다음으로 클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력) 3.68점, 위험 내력이 있는 클라이언트 확인 시스템 마련 3.67점, 종사자의 업무 위험도 평가 3.57점 등의 순으로 나타남
- 제도적 차원에서는 위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원과 사회복지종사자 안전법 제정이 각각 3.75점으로 가장 높았고, 그 다음이 안전교육의 의무화(정기화) 3.70점, 위기실태에 대한 보고 및 신고체계 마련 3.69점, 위험발생 보고서 작성 및 의무화 3.59점의 순으로 나타남
- 거주시설의 위험관리 방안별 필요성을 조직차원, 환경차원(물리적 환경, 서비스 제공환경), 제도적 차원을 구분하여 살펴보았음. 우선, 조직 차원에서는 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유가 3.62점으로 가장 높았고, 그 다음은 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공) 3.53점, 기관 조직적 분위기 조성 3.51점, 위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련 3.49점 등의 순으로 나타남
- 환경차원 중 물리적 환경에서는 CCTV설치가 3.53점으로 가장 많았고, 그 다음으로는 비상벨설치 3.48점, 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련 3.44점 등의 순으로 나타남
- 환경차원 중 서비스제공 환경에서는 종사자의 업무 위험도 평가가 3.40점으로 가장 높았고, 그 다음으로 시설 내 안전을 위한 격리시설 마련 3.34점, 위험 내력이 있는 클라이언트 확인시스템 마련 3.33점 등의 순으로 나타남

- 제도적 차원에서는 안전교육의 의무화(정기화)가 3.54점으로 가장 높았고, 그 다음이 사회복지종사자 안전법 제정 3.49점, 위험 발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원 3.47점, 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련 3.46점의 순으로 나타남

<표Ⅲ-38> 위험관리 방안별 필요성

구분	항목	(n=181)	(n=272)
		이용시설 평균	거주시설 평균
조직 차원	위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	3.60	3.45
	위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	3.56	3.49
	위험관리 위원회 구성 및 운영	3.40	3.32
	위험관련 불만 건의제도	3.45	3.37
	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	3.51	3.44
	위험예방을 위한 사회복지실천기술의 함양	3.61	3.41
	고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)	3.56	3.53
	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	3.74	3.62
	기관 조직적 분위기 조성	3.67	3.51
	클라이언트 교육 및 홍보	3.62	3.48
환경 차원	CCTV 설치	3.88	3.53
	물리 비상벨 설치	3.86	3.48
	시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	3.96	3.44
	오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	3.63	3.17
	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	3.17	2.74
	출입 관리 시스템 마련	3.70	3.36
	공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	3.66	3.36
	가정방문 시 2인 1조 편성	3.78	3.07
	서비스 클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력)	3.68	3.28
	위험내력이 있는 클라이언트 확인 시스템 마련	3.67	3.33
제도 적 차원	서비스 제공 시 경찰과의 연계	3.44	3.12
	시설 보안(경비)업체와 계약	3.46	2.90
	시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	3.55	3.34
	종사자의 업무 위험도 평가	3.57	3.40
	안전교육의 의무화(정기화)	3.70	3.54
	위험발생 보고서 작성 및 의무화	3.59	3.41
	위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련	3.69	3.46
	보완 및 경비 전담인력 지원	3.50	3.10
	위험관리매니저 배치	3.17	2.76
	위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	3.75	3.47
위험관련 인식개선 홍보 (처벌 조항 포함된 포스터 부착)	3.43	3.20	
사회복지종사자 안전법 제정	3.75	3.49	

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

(3) 위험관리 방안별 필요성 우선순위

- 이용시설 종사자의 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위를 살펴보면, 32개 위험관리 예방 중 1순위는 물리적 환경차원의 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련이며, 2순위는 물리적환경의 CCTV 설치, 3순위는 물리적환경의 비상벨 설치, 4순위는 서비스제공환경 차원의 가정방문 시 2인 1조 편성으로 나타남
- 5순위는 제도적 차원의 위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원, 사회복지종사자 안전법 제공, 7순위는 조직 차원의 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유, 8순위는 출입관리 시스템 마련, 안전교육의 의무화(정기화), 10순위는 위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련 순으로 나타남

<표III-39> 이용시설 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위

(Base: n=181)

차원	문항	평균	우선순위
물리적환경	시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	3.96	1
물리적환경	CCTV 설치	3.88	2
물리적환경	비상벨 설치	3.86	3
서비스제공	가정방문 시 2인 1조 편성	3.78	4
제도적차원	위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	3.75	5
제도적차원	사회복지종사자 안전법 제정	3.75	5
조직차원	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	3.74	7
물리적환경	출입 관리 시스템 마련	3.7	8
제도적차원	안전교육의 의무화(정기화)	3.7	8
제도적차원	위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련	3.69	10
서비스제공	클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력)	3.68	11
조직차원	기관 조직적 분위기 조성	3.67	12
서비스제공	위험내력이 있는 클라이언트 확인 시스템 마련	3.67	12
물리적환경	공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	3.66	14
물리적환경	오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	3.63	15
조직차원	클라이언트 교육 및 홍보	3.62	16
조직차원	위험예방을 위한 사회복지시설천기술의 함양	3.61	17
조직차원	위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	3.6	18

차원	문항	평균	우선순위
제도적차원	위험발생 보고서 작성 및 의무화	3.59	19
서비스제공	종사자의 업무 위험도 평가	3.57	20
조직차원	위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	3.56	21
조직차원	고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)	3.56	21
서비스제공	시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	3.55	23
조직차원	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	3.51	24
제도적차원	보완 및 경비 전담인력 지원	3.5	25
서비스제공	시설 보안(경비)업체와 계약	3.46	26
조직차원	위험관련 불만 건의제도	3.45	27
서비스제공	서비스 제공 시 경찰과의 연계	3.44	28
제도적차원	위험관련 인식개선 홍보(차별조항 포함 포스터부착)	3.43	29
조직차원	위험관리 위원회 구성 및 운영	3.4	30
물리적환경	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	3.17	31
제도적차원	위험관리매니저 배치	3.17	31

- 주거시설 종사자의 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위를 살펴보면, 32개 위험관리 예방 중 1순위는 조직 차원의 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유, 2순위는 제도적 차원의 안전교육의 의무화(정기화), 3순위는 조직차원의 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)와 물리적 환경차원의 CCTV 설치, 5순위는 조직차원의 기관 조직적 분위기 조성으로 나타남
- 6순위는 조직 차원의 위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련과 제도적 차원의 사회복지종사자 안전법 제정, 8순위는 조직 차원의 클라이언트 교육 및 홍보와 물리적 환경차원의 비상벨 설치, 10순위는 제도적 차원의 위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원으로 나타남

<표Ⅲ-40> 거주시설 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위

(Base: n=272)

차원	문항	평균	우선순위
조직차원	고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	3.62	1
제도적차원	안전교육의 의무화(정기화)	3.54	2

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

차원	문항	평균	우선순위
조직차원	고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)	3.53	3
물리적환경	CCTV 설치	3.53	3
조직차원	기관 조직적 분위기 조성	3.51	5
조직차원	위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	3.49	6
제도적차원	사회복지종사자 안전법 제정	3.49	6
조직차원	클라이언트 교육 및 홍보	3.48	8
물리적환경	비상벨 설치	3.48	8
제도적차원	위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	3.47	10
제도적차원	위험실태에 대한 보고 및 신고체계 마련	3.46	11
조직차원	위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	3.45	12
조직차원	관리자 또는 선임의 슈퍼비전	3.44	13
물리적환경	시각적으로 개방되어 있는 장소 마련	3.44	13
조직차원	위험예방을 위한 사회복지실천기술의 함양	3.41	15
제도적차원	위험발생 보고서 작성 및 의무화	3.41	15
서비스제공	종사자의 업무 위험도 평가	3.4	17
조직차원	위험관련 불만 건의제도	3.37	18
물리적환경	출입 관리 시스템 마련	3.36	19
물리적환경	공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	3.36	19
서비스제공	시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	3.34	21
서비스제공	위험내력이 있는 클라이언트 확인 시스템 마련	3.33	22
조직차원	위험관리 위원회 구성 및 운영	3.32	23
서비스제공	클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력)	3.28	24
제도적차원	위험관련 인식개선 홍보(차별조항 포함 포스터부착)	3.2	25
물리적환경	오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	3.17	26
서비스제공	서비스 제공 시 경찰과의 연계	3.12	27
제도적차원	보완 및 경비 전담인력 지원	3.1	28
서비스제공	가정방문 시 2인 1조 편성	3.07	29
서비스제공	시설 보안(경비)업체와 계약	2.9	30
제도적차원	위험관리매니저 배치	2.76	31
물리적환경	호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	2.74	32

5) 클라이언트 폭력에 대한 인식과 두려움

(1) 클라이언트 폭력에 대한 종사자의 인식

- 이용시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 인식은 평균 3.60점이었음
- 문항별로 보면 ‘사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다’ 는 약 76.8%가 그렇다 또는 매우 그렇다라고 응답하여 가장 높았음
- ‘사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지현장에서 매우 중요한 이슈이다’ 의 경우 응답자의 45.8%, ‘나는 때때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다’ 는 39.8%, ‘나는 폭력적인 클라이언트와 일하기 꺼려진다’ 는 66.9%가 그렇다 또는 매우 그렇다라고 응답한 것으로 나타남

<표Ⅲ-41> 이용시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 인식

(Base: n=181)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준편 차)
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	
사회복지시설종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지현장에서 매우 중요한 이슈이다	4 (2.2)	7 (3.9)	31 (17.1)	67 (37.0)	72 (39.8)	4.08 (0.960)
사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다	14 (7.7)	28 (15.5)	56 (30.9)	46 (25.4)	37 (20.4)	3.35 (1.191)
나는 때때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다	23 (12.7)	36 (19.9)	50 (27.6)	38 (21.0)	34 (18.8)	3.13 (1.288)
나는 폭력적인 클라이언트와 일하기 꺼려진다	16 (8.8)	12 (6.6)	32 (17.7)	51 (28.2)	70 (38.7)	3.81 (1.264)
전체 평균(4개 문항 평균 점수)	3.60(0.941)					

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

- 거주시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 인식은 평균 3.73점이었음
- 문항별로 보면 ‘사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다’ 는 약 82.8%가 그렇다 또는 매우 그렇다고 응답하여 가장 높았음
- ‘사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지현장에서 매우 중요한 이슈이다’ 의 경우 응답자의 54.8%, ‘나는 때때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다’ 는 57.0%, ‘나는 폭력적인 클라이언트와 일하기 꺼려진다’ 는 65.4%가 그렇다 또는 매우 그렇다라고 응답한 것으로 나타남

〈표Ⅲ-42〉 거주시설 종사자의 클라이언트 폭력에 대한 인식

(Base: n=272)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준편 차)
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	
사회복지시설종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지현장에서 매우 중요한 이슈이다	4 (1.5)	14 (5.1)	29 (10.7)	119 (43.8)	106 (39.0)	4.14 (0.905)
사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다	13 (4.8)	29 (10.7)	81 (29.8)	81 (29.8)	68 (25.0)	3.60 (1.116)
나는 때때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다	18 (6.6)	43 (15.8)	56 (20.6)	98 (36.0)	57 (21.0)	3.49 (1.178)
나는 폭력적인 클라이언트와 일하기 꺼려진다	17 (6.3)	34 (12.5)	43 (15.8)	96 (35.3)	82 (30.1)	3.71 (1.200)
전체 평균(4개 문항 평균 점수)	3.73(0.875)					

(2) 향후 클라이언트에 대한 두려움

- 이용시설 종사자의 향후 클라이언트 폭력에 대한 두려움은 평균 2.35점으로 나타남. 문항별로 살펴보면, ‘나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다’ 가 평균 2.57점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 ‘나는

클라이언트가 소송, 민원 제기 등으로 나를 협박할 것 같아 두렵다’ 2.36 점, ‘나는 클라이언트에게 신체적인 공격을 당할 것 같아 두렵다’ 가 2.32 점, ‘전반적으로 나는 클라이언트에게 어떤 방식으로든 폭력을 당할 것 같아 두렵다’ 2.31점, 나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다’ 2.30점 순으로 나타남

<표Ⅲ-43> 이용시설 종사자의 향후 클라이언트에 대한 두려움
(Base: n=181)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준 편차)
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	
나는 클라이언트에게 신체적인 공격을 당할 것 같아 두렵다	53 (29.3)	58 (32.0)	39 (21.5)	21 (11.6)	10 (5.5)	2.32 (1.172)
나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다	57 (31.5)	54 (29.8)	41 (22.7)	17 (9.4)	2 (6.6)	2.30 (1.197)
나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다	49 (27.1)	42 (23.2)	45 (24.9)	28 (15.5)	17 (9.4)	2.57 (1.292)
나는 클라이언트가 소송, 민원제기 등으로 나를 협박할 것 같아 두렵다	57 (31.5)	47 (26.0)	43 (23.8)	22 (12.2)	12 (6.6)	2.36 (1.229)
나는 클라이언트가 나의 소지품 혹은 기관의 물품을 파손할까 두렵다	56 (30.9)	58 (32.0)	46 (25.4)	15 (8.3)	6 (3.3)	2.21 (1.075)
전반적으로 나는 클라이언트에게 어떤 방식으로든 폭력을 당할 것 같아 두렵다	57 (31.5)	50 (27.6)	45 (24.9)	19 (10.5)	10 (5.5)	2.31 (1.180)
전체 평균(6개 문항 평균 점수)	2.35(1.074)					

- 거주시설 종사자의 향후 클라이언트 폭력에 대한 두려움은 평균 2.60점으로 나타남. 문항별로 살펴보면, ‘나는 클라이언트에게 신체적 공격을 당할 것 같아 두렵다’ 가 평균 2.83점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 ‘나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다’ 가 2.76점, ‘나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다’ 가 2.68

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

점 등의 순으로 나타남

〈표Ⅲ-44〉 거주시설 종사자의 향후 클라이언트에 대한 두려움

(Base: n=272)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준 편차)
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	
나는 클라이언트에게 신체적인 공격을 당할 것 같아 두렵다	45 (16.5)	60 (22.1)	88 (32.4)	55 (20.2)	24 (8.8)	2.83 (1.189)
나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다	48 (17.6)	67 (24.6)	83 (30.5)	49 (18.0)	25 (9.2)	2.76 (1.204)
나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다	50 (18.4)	72 (26.5)	83 (30.5)	48 (17.6)	19 (7.0)	2.68 (1.167)
나는 클라이언트가 소송, 민원제기 등으로 나를 협박할 것 같아 두렵다	82 (30.1)	90 (33.1)	62 (22.8)	28 (10.3)	10 (3.7)	2.24 (1.103)
나는 클라이언트가 나의 소지품 혹은 기관의 물품을 파손할까 두렵다	62 (22.8)	78 (28.7)	84 (30.9)	41 (15.1)	7 (2.6)	2.46 (1.079)
전반적으로 나는 클라이언트에게 어떤 방식으로든 폭력을 당할 것 같아 두렵다	53 (19.5)	75 (27.6)	83 (30.5)	48 (17.6)	13 (4.8)	2.61 (1.128)
전체 평균(6개 문항 평균 점수)	2.60(0.796)					

6) 클라이언트 폭력에 대한 정신건강

(1) 외상 후 스트레스 장애

- 이용시설 종사자가 경험한 가장 심각한 폭력경험 이후 겪는 정서적 어려움에 대한 외상 후 스트레스 장애는 5점 만점에 전체 평균 1.59점(0.98)으로 응답자의 외상 후 스트레스 장애 경향은 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정

- (느낌)들을 다시 되살아나게 한다’ 가 평균 1.99점으로 가장 높게 나타남
- 거주시설 종사자가 경험한 가장 심각한 폭력경험 이후 겪는 정서적 어려움에 대한 외상 후 스트레스 장애는 5점 만점에 전체 평균 1.57점(0.85)으로 응답자의 외상 후 스트레스 장애 경향은 낮은 것으로 나타남
 - 전체 항목 중에서 ‘그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정(느낌)들을 다시 되살아나게 한다’ 가 평균 2.14점으로 가장 높게 나타남

<표 III-45> 외상 후 스트레스 장애

항목	(n=181)	(n=272)
	이용 시설 평균	거주 시설 평균
그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정(느낌)들을 다시 되살아나게 한다	1.99	2.14
나는 수면을 지속하는데 어려움이 있었다	1.45	1.64
나는 다른 일들로 인해 그 사건을 생각하게 된다	1.91	1.93
나는 그 사건 이후로 예민하고 화가 난다고 느꼈다	1.72	1.83
그 사건에 대해 생각하거나 떠오를 때마다 혼란스러워지기 때문에 회피하려고 했다	1.60	1.66
내가 생각하지 않으려고 해도 그 사건이 생각난다	1.70	1.69
그 사건이 일어나지 않았거나 현실이 아닌 것처럼 느꼈다	1.30	1.39
그 사건들을 상기시키는 것을 멀리하며 지냈다	1.54	1.57
그 사건의 영상이 나의 마음속에 갑자기 떠오른곤 한다	1.61	1.63
나는 신경이 예민해졌고 쉽게 깜짝 놀랐다	1.58	1.58
그 사건에 관해 생각하지 않기 위해 노력했다	1.81	1.68
나는 그 사건에 관하여 여전히 많은 감정을 가지고 있다는 것을 알지만 신경 쓰고 싶지 않았다	1.85	1.73
그 사건에 대한 나의 감정은 무감각한 느낌이었다	1.48	1.54
나는 마치 사건 당사로 돌아간 것처럼 느끼거나 행동할 때가 있었다	1.51	1.39
나는 그 사건 이후로 잠들기가 어려웠다	1.37	1.36
나는 그 사건에 대한 강한 감정이 물밀 듯 밀려오는 것을 느꼈다	1.57	1.47
내 기억에서 그 사건을 지워버리려고 노력했다	1.67	1.50
나는 집중하는데 어려움이 있었다	1.48	1.40
그 사건을 떠올리게 하는 어떤 것에도 식은 땀, 호흡곤란, 오심, 심장 두근거림 같은 신체적인 반응을 일으켰다	1.38	1.28
나는 그 사건에 관한 꿈들을 꾸 적이 있었다	1.41	1.35
내가 주의를 경계하고 감시하고 있다고 느꼈다	1.51	1.36
나는 그 사건에 대해 이야기 하지 않으려고 노력했다	1.46	1.38
전체 평균(22개 문항 평균 점수)	1.59	1.57

III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사

(2) 우울

- 이용시설 종사자의 우울 정도는 5점 만점에 전체 평균 1.48점(0.72)으로 응답자의 우울 정도는 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다’ 가 평균 1.97점으로 가장 높게 나타남
- 거주시설 종사자의 우울 정도는 5점 만점에 전체 평균 1.51점(0.73)으로 응답자의 우울 정도는 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다’ 가 평균 1.94점으로 가장 높게 나타남

〈표Ⅲ-46〉 우울 정도

항목	(n=181)	(n=272)
	이용시설 평균	거주시설 평균
매사에 흥미나 즐거움이 거의 없다	1.56	1.54
기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다고 느낀다	1.46	1.54
잠들기 어렵거나 자주 깬다. 혹은 잠을 너무 많이 잔다	1.69	1.71
피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다	1.97	1.94
식욕이 줄었다. 혹은 너무 많이 먹는다	1.56	1.57
나 자신이 실패자로 여겨지거나 자신과 가족을 실망시켰다고 느낀다	1.24	1.25
신문을 읽거나 tv를 보는 것과 같은 일상적인 일에 집중하기 어렵다	1.25	1.30
다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느리다. 혹은 안절부절못해서 가만히 앉아있을 수 없다	1.14	1.21
전체 평균(8개 문항 평균 점수)	1.48	1.51

(3) 소진

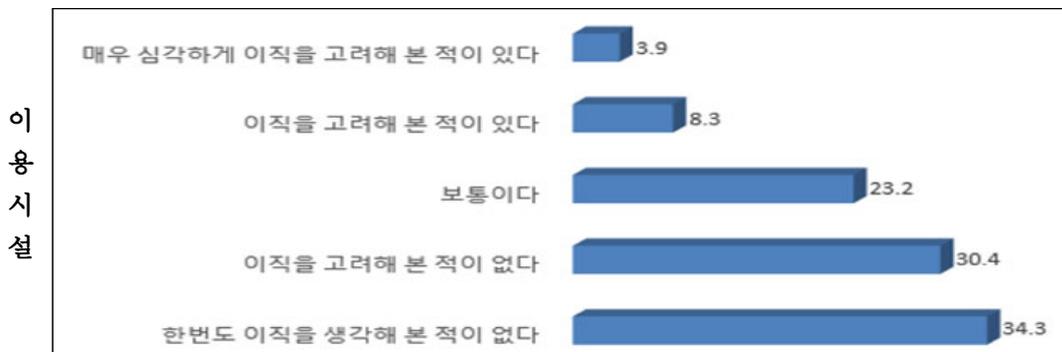
- 이용시설 종사자의 소진 정도 전체 평균은 5점 만점에 2.18점(1.04)으로 응답자의 소진 정도는 낮은 것으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘나는 정말 열심히 일하고 있다고 느낀다’ 가 3.44점으로 가장 높게 나타남
- 거주시설 종사자의 소진 정도 전체 평균은 5점 만점에 2.15점(0.99)으로 나타남
- 전체 항목 중에서 ‘나는 정말 열심히 일하고 있다고 느낀다’ 가 3.27점으로 가장 높게 나타남

<표Ⅲ-47> 소진 정도

항목	(n=181)	(n=272)
	이용시설 평균	거주시설 평균
나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느껴진다	2.41	2.31
하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다	2.70	2.64
나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다	2.21	2.10
사람들과 하루종일 일하는 것은 너무 힘든 일이다	1.80	1.92
나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다	1.98	1.98
나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다	1.75	1.75
나는 정말 열심히 일하고 있다고 느낀다	3.44	3.27
사람들은 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게서 너무 큰 스트레스가 된다	1.76	1.81
내가 속수무책인 것처럼 느껴진다.	1.55	1.58
전체 평균(9개 문항 평균 점수)	2.18	2.15

(4) 이직의도

- 이용시설 종사자의 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있는가에 대해 64.7%가 한 번도 이직을 생각해 본 적이 없다고 응답하였음
- 반면에 응답자의 12.2%는 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있다 또는 매우 심각하게 이직을 고려해 본 적이 있다고 응답함
- 거주시설 종사자의 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있는가에 대해 89%가 한 번도 이직을 생각해 본 적이 없다고 응답하였음
- 반면에 응답자의 55%는 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있다 또는 매우 심각하게 이직을 고려해 본 적이 있다고 응답함



III. 거제시 사회복지시설 종사자 위기실태 조사



[그림 III-13] 이직의도

(5) 직무만족

- 이용시설 종사자의 현재 일자리(직장)에 대해 전반적으로 만족도를 묻는 질문에 직무만족 전체 평균은 5점 만점에 3.42점(0.876)으로 나타남
- 이용시설 응답자의 44.1%가 현재 일자리(직장)에 대해 만족스럽다 또는 매우 만족스럽다고 응답한 것으로 나타남
- 반면에 이용시설 응답자의 11.6%는 현재 일자리(직장)에 대해 불만족스럽다 또는 매우 불만족스럽다고 응답함
- 거주시설을 살펴보면, 현재 일자리(직장)에 대해 전반적으로 만족한가에 대한 거주시설 종사자의 직무만족 전체 평균은 5점 만점에 3.40점(0.796)으로 나타남
- 거주시설 응답자의 41.2%가 현재 일자리(직장)에 대해 만족스럽다 또는 매우 만족스럽다고 응답한 것으로 나타남
- 반면에 거주시설 응답자의 8.5%는 현재 일자리(직장)에 대해 불만족스럽다 또는 매우 불만족스럽다고 응답함

<표 III-48> 직무만족

항목	(Base: n=181)		(Base: n=272)	
	이용시설	빈도	거주시설	비율
매우 불만족스럽다	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족스럽다	3	1.7	3	1.1
불만족스럽다	18	9.9	20	7.4
보통이다	80	44.2	137	50.4
만족스럽다	60	33.1	88	32.4
매우 만족스럽다	20	11.0	24	8.8
평균(표준편차)	3.42(0.876)		3.40(0.796)	

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

1. FGI 및 심층면접 개요

- 먼저 사회복지시설 종사자가 경험한 클라이언트 폭력 피해를 심층적으로 살펴보고 실천적, 제도적 대안을 마련하고자 사회복지시설 종사자를 대상으로 초점집단면접(Focus Group Interview, FGI)과 전문가집단 심층면접을 실시함
- 특히 초점집단면접과 전문가집단 심층면접은 양적조사를 통해 드러내지 못했던 사회복지시설 종사자의 피해경험 및 사례를 전달할 수 있다는 점에서 이점을 가지고 있음
- 초점집단면접은 이용시설 5개 기관, 거주시설 5개 기관 종사자 20명을 대상으로 사회복지시설 종사자의 직·간접 위기(폭력, 협박, 욕설 등)경험과 이들이 소속된 기관의 대응 방안, 위기 예방을 위한 노력, 위기사례 등을 심층면접 질문지를 통해서 11월 7일부터 11월 21일까지 실시함
- 전문가집단 심층면접은 사회복지시설에서 종사하고 있는 전문가 4명을 대상으로 2023년 11월 24일 약 2시간 동안 위기대응 매뉴얼 개발 등 법적, 제도적 장치의 필요성 등에 대해서 대면으로 심층면접이 이루어졌음
- 초점집단면접 참여자 일반적 특성은 다음과 같음

〈표 VI-1〉 초점집단면접 참여자 일반적 특성

구분	연번	성별	실무경력	소속	직책
이용 시설	1	여	6년 6개월	지역자활센터	팀장
	2	남	2년 9개월	지역자활센터	팀장
	3	여	15년	아동복지시설	센터장

구분	연번	성별	실무경력	소속	직책	
	4	여	14년	지역사회복지관	사무국장	
	5	남	9년	지역사회복지관	시설관리	
	6	여	3년 8개월	지역사회복지관	선임	
	7	여	11년 11개월	지역사회복지관	팀장	
	8	여	26년	지역사회복지관	사무국장	
	9	여	11년	장애인복지관	팀장	
	10	여	12년 9개월	장애인복지관	팀장	
	거주시설	11	여	10년	노인복지시설	과장
		12	여	17년	노인복지시설	과장
		13	여	15년	아동복지시설	생활지도원
14		남	11년	아동복지시설	생활지도원	
15		여	20년	아동복지시설	사무국장	
16		여	12년	장애인복지시설	생활재활교사	
17		남	5년	장애인복지시설	생활재활교사	
18		여	기재하지 않음	장애인복지시설	선임 생활재활교사	
19		남	6년	장애인복지시설	선임 생활재활교사	
20		여	23년	장애인복지시설	상담평가요원	

○ 심층면접 참여자 일반적 특성은 다음과 같음

<표Ⅵ-2> 심층면접 참여자 일반적 특성

구분	연번	성별	실무경력	소속	직책
이용시설	1	여	15년	아동복지시설	센터장
	2	여	26년	지역사회복지관	사무국장
거주시설	3	남	20년	노인복지시설	사무국장
	4	여	28년	장애인복지시설	원장

2. 초점집단면접 결과

1) 위기경험

(1) 클라이언트로부터 경험한 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 상황

① 이용시설

- 이용시설에서 클라이언트로부터 경험한 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 상황을 보면 대표적으로 서비스 제공 시, 동료 클라이언트와의 갈등 시, 실무자와 갈등 시, 서비스 중지 및 종료 알림 시로 나타남

▶ 서비스 제공 시

“물품지원 해주지 않는다고 시청에 신고한다, 기관장 만나러 갈거라는 등 협박, 공포 조성”(지역사회복지관)

“전화상담, 업무 진행 시 욕설, 성희롱, 고함 등 발생함”(지역사회복지관)

“클라이언트의 일방적 요구가 받아들여지지 않거나 기관의 방침에 불응할 때(예, 희망서비스에서 누락, 경로식당에서 순서를 기다리거나, 프로그램별 방침이나 지침이 자신에게 맞지 않을 때)”(지역사회복지관)

“자신이 기분이 좋지 않다는 이유로 ‘목을 조르고 싶다’, ‘발목을 부수고 싶다’ 등의 협박성 전화를 종종 받은 적이 있음”(지역사회복지관)

“훈련생의 잦은 결석과 무단이탈로 근태관리지도 시 자신의 감정을 조절하지 못하고 욕설과 소리를 지르는 일이 발생한 적이 있음”(지역사회복지관)

“장애아동 방과후 프로그램 중, 이용자의 관심 또는 획득, 과제물 도피를 위한 도전행동 발생 시 폭력이 발생 됨”(지역사회복지관)

“물건이나 의자 집어 던지기, 꼬집기, 때리기, 발로 차기, 몸통 박치기, 소리 지르기 등의 폭력 발생’ 특정 상황에 관계없이 재활실 내·외에서 특정 신체 부위(가슴, 엉덩이) 노래를 만들어 부르고 다녔으며 담당자의 제지에도 지속적으로 직접적인 접촉을 시도함, 재활 서비스 제공 시 담당자를 주먹으로 때리거나 손톱으로 핏줄고 꼬집는 등으로 상해를 입힘”(지역사회복지관)

▶ 동료 클라이언트와 갈등 시, 실무자와 갈등 시

“동료 또는 실무자와의 갈등 상황에서 감정을 주체하지 못하는 경우, 동료 또는 사업단 내에서 겪은 갈등 상황에 대해 실무자와 상담 중 본인의 상황을 이해해주지 못한다고 생각하는 경우, 상황에 대해 정확하게 확인하지 않고, 전달된 내용과 본인의 생각으로 판단하여 갈등 상황이 발생하는 경우”(지역자활센터)

“담당자가 하지 않은 말을 했다고 오해한 상황이었으며 담당자가 아니라고 함에도 흥분하여 소리치고 모욕함”(지역사회복지관)

▶ 서비스 중지 알림 시

“기관 내 타 클라이언트와의 다툼으로 인해 처분사전통지서를 3차를 받게 되어 해당 기관에서의 참여가 종료되어야 하는 상황이었고 센터에서 종료됨을 안내한 후 다음 날 클라이언트는 실무자가 이 사건을 덮어주지 않고 센터에 보고해서 자신이 종료되었다고 생각하여 문자로 ‘죽어버린다’ 등 폭언을 하였음”(지역자활센터)

“학대 의심 아동에 대한 돌봄을 시청 전담공무원이 의뢰하였고 상황의 시급성을 고려하여 아동 돌봄을 제공하였고 돌봄신청서 작성을 위해 여러 차례 부에게 연락을 취하였고 오겠다고 약속하였지만 결국 오지 않았고 시군구와 상의하여 돌봄을 중단하기로 하였음. 다음 날 갑자기 부가 센터에 찾아와 아이들을 돌보지 않는다면 소리 지르고 욕설을 내뱉었음. 대화를 시도하였지만 대화가 통하지 않아 센터 내 아동들이 있어 안전을 위해 경찰을 불러 연행되었음”(아동복지시설)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

② 거주시설

- 거주시설에서의 클라이언트로부터 경험한 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 상황을 보면 서비스 제공 시, 동료 클라이언트와의 갈등 시로 나타남

▶ 서비스 제공 시

“코로나 시기 외출 제한으로 인하여 아동이 영화관을 간다는 것을 말렸는데 가지 못하게 한다고 욕설을 함”(아동복지시설)

“부모와 아동이 법적 명령에 의해 강제 분리되는 경우가 발생함에 부모는 이를 받아들이지 못하고 시설에 와서 아동을 내놓으라는 식으로 강압적인 행동 및 협박, 욕설 등을 함”(아동복지시설)

“일상생활 지도 시 본인에 대한 간섭내지 본인을 구속한다는 생각으로 심한 욕설 및 폭력적인 행동(아동복지시설)

“식사하기 위해 휠체어에 앉도록 지원 시 거부하며 욕설”(장애인복지시설)

“출원을 하려하여 나가지 못하도록 이야기하였으나 계속 힘으로 밀고 나가려함. 교사와 같이 나가자고 이야기하여도 막무가내로 나가려하여 실내로 들어가도록 하자 화를 내며 방으로 들어가 틀니를 빼어 던지고 교사에게 손을 올려 공격하려는 행동 보임”(장애인복지시설)

“목욕지원, 약물복용, 병원지원, 발열체크 등 기본적인 케어 업무에서 가장 많이 발생”(장애인복지시설)

“자신의 욕구 해결이 안될 때”(장애인복지시설)

▶ 동료 클라이언트와의 갈등 시

“같은 방 어르신과 다툼이 생겨 중재 시켜드리는 과정에서 욕설 및 난폭한 행동을 함, ‘나를 건드리면 앞으로 어떤 모습으로 변할지 모른다, 어떠한 상황이 생길지 나 자신도 모르니까 건드리지 마라, 입소 전 밖에서도 내 성질을 알기 때문에 아무도 나를 건들지 않았다’고 말씀하심”(노인복지시설)

“타 거주인에게 화가 났을 때 분풀이 대상으로 여자 교사를 밀치거나 때림”

(장애인복지시설)

“이용자들 다툼 시 말리는 과정에서”(장애인복지시설)

(2) 목격 사례 및 상황

① 이용시설

- 이용시설에서 목격 사례 및 상황을 보면 동료 클라이언트 또는 실무자와의 갈등 시, 서비스 제공 시로 나타남

▶ 동료 클라이언트 또는 실무자와의 갈등 시

“동료 또는 실무자와의 갈등 상황에서 감정을 주체하지 못하는 경우”, “동료 또는 사업단 내에서 겪은 갈등 상황에 대해 실무자와 상담 중 본인의 상황을 이해해주지 못한다고 생각하는 경우”(지역자활센터)

▶ 서비스 제공 시

“동료 사회복지사가 서비스 진행 및 상담 중 정신장애인 당사자로부터 욕설을 들어 힘들어했던 경험을 목격”(지역사회복지관)

“클라이언트의 일방적 요구가 받아들여지지 않거나 기관의 방침에 불응할 때(예, 희망서비스에서 누락, 경로식당에서 순서를 기다리거나, 프로그램별 방침이나 지침이 자신에게 맞지 않을 때 등)”(지역사회복지관)

“이용자가 수업을 듣기 싫어서 화를 내며 도망쳤고 기물을 파손(선풍기)하고 붙잡으려던 사회복지사에게 욕설을 함”(지역사회복지관)

“활동 및 지시 거부를 위해 도망가거나 고함을 지름, 활동 거부를 위해 교구를 던지거나 담당자를 손톱으로 할퀴며 공격함”(지역사회복지관)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

② 거주시설

○ 거주시설에서 목격 사례 및 상황은 서비스 제공 시로 나타남

▶ 서비스 제공 상황

“동료 직원한테 술에 만취한 어르신이 소리치고 욕설을 함”(노인복지시설)
“방임으로 아동과 ‘모’가 강제 분리되어 입소하였으나 이를 받아들이지 못하고 지인까지 데리고 와서 행패를 부리고 욕설함”(아동복지시설)
“어떠한 상황이 특별히 주어지지 않아도 막무가내로 나가려 하고, 막을 시에는 화를 내고 폭력을 행사하는 일이 빈번하게 발생”(장애인복지시설)

(3) 위기 경험(목격 포함) 이전과 경험(목격 포함) 후 변화

① 이용시설

○ 이용시설에서 위기 경험(목격 포함) 이전과 경험(목격 포함) 후 변화를 보면 당황스럽고 심리적 위축, 두려움이 나타났고, 이로 인하여 소극적인 지원 유지, 극심한 스트레스에 시달리는 것으로 나타남

▶ 당황스럽고 심리적 위축, 두려움

“사회복지 업무를 갓 시작했을 때에는 당황스러웠고, 내가 상처받지 않기 위해 그 상황에 대해 다시 생각하지 않으려고 함”(지역자활센터)
“문자를 받을 당시에는 심리적으로 흔들리고 불안한 마음이 들었고 ‘혹시 센터로 찾아오지는 않을까?’ 등 생각이 들며 며칠 간은 무섭기도 했으나 시간이 지나니 무덤덤해지고 다른 사람의 사례를 봐도 크게 동요하지 않게 됨”(지역자활센터)

“처음 욕설과 협박을 들었을 땐 오금이 저리고 심장이 두근땀, 요즘에는 무덤덤하게 대응하고 털어버림”(지역사회복지관)

“나에게 욕설, 성희롱 등을 한 대상을 업무 외 시간에 마주칠까봐 심리적으로 위축되었고 상황이 또 다시 반복될까 걱정이 되었음. 동료에게 있었던 일이 곧 나의 일로 다가올까 걱정이 되었음”(지역사회복지관)

▶ 소극적인 지원 유지

“신체적 및 심리적 위축으로 이용자를 대하는데 두려움이 느껴짐, 공격에 대한 두려움으로 소극적인 지원 유지”(지역사회복지관)

“학부모 상담 시 아버님과 대화하는데 두려움을 느끼게 되었고 주로 어머니와 상담을 선호하게 됨. 부자 가정의 경우는 상담 대상자가 아버지만 존재하기에 부자가정 상담 시 약간의 긴장감을 느끼게 되었음”(아동복지시설)

▶ 극심한 스트레스

“극심한 스트레스나 업무에 대한 회의, 클라이언트에 대한 부정적 생각, 문제상황에 대한 회피 등”(지역사회복지관)

“관련 상황 이후 상담 시 자신의 행동에 대해 사과하거나 다시 행동하지 않겠다는 이야기를 했으나, 추후 지속적인 동일한 행동을 보여 스트레스를 겪음”(지역사회복지관)

“프로그램 운영 시 상시적인 신체적 긴장감 발생, 높은 심리적 스트레스 등”(지역사회복지관)

IV. 거주시설 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

② 거주시설

- 거주시설에서 위기 경험(목격 포함) 이전과 경험(목격 포함) 후 변화를 보면 무서움, 두려움, 긴장감이 나타나고 이로 인하여 서비스 제공 시 소극적인 지원, 극심한 스트레스에 시달리는 것으로 나타남

▶ 무서움, 두려움, 긴장감

“시설에서 야간 당직이나 휴일 근무시간에 혼자 있어야하는 경우가 있는데 조금 무섭다는 느낌이 들었음”(노인복지시설)

“퇴근 후에도 어르신께서 감정 조절이 되지 않아 흥기를 휘두루지 않을까, 시설에 불을 지르지 않을까 하는 두려움에 잠을 설치기도 함”(노인복지시설)

“지적장애아동의 기괴하게 했던 행동들이 (몇달) 자꾸 떠오르고 그 아동을 대하는 것이 불안하게 느껴졌으며 다른 아동에게 정신적인 영향이 갈까 걱정되고 긴장감에 몸에 무리가 오고 신경도 날카롭게 변함”(아동복지시설)

“폭력 행사한 클라이언트 앞에만 가도 긴장되고, 손에 땀이 남”(장애인복지시설)

▶ 소극적인 지원

“케어 지원이 소극적임, 기분을 살피게 되고 꼭 필요한 일이지만 망설이게 됨”(장애인복지시설)

▶ 극심한 스트레스

“아동을 케어하는 것이 당연하나 부모에 대한 언행으로 사회복지사가 받은 정신적 스트레스 지수는 상당히 높은 편입니다. 신입 직원의 경우 이런 일이 발생할 때 정신적 어려움을 얘기하고 계속 이 일을 할 수 있을까라는 생

각을 가지기도 함.”(아동복지시설)

“신체 일부분의 통증이 있음”(장애인복지시설)

“위기 상황을 대처, 제지 및 경험을 하고 난 후에는 정신적, 신체적으로 고되고 힘든부분이 있음”(장애인복지시설)

2) 위기대응 경험

(1) 위기 경험 시 본인 대응

① 이용시설

- 이용시설에서 위기 경험 시 보인 대응방법은 동료 또는 상급자 도움, 대화로 설득하기, 경고, 분리 조치, 경찰 신고로 나타남

▶ 동료 또는 상급자 도움

“참거나 위기 문제를 발생시킨 대상에게 안내드리거나 상급자에게 해당 사항을 보고함”(지역사회복지관)

“상급자가 동석하여 이용자 및 보호자 상담, 동료 및 상급자의 즉각적인 개입”(지역사회복지관)

“도전행동 중재 시 팀 내 협조, 상급자 보고”(지역사회복지관)

▶ 대화로 설득하기

“현장에서 벗어나 상담실로 이동하여 어느정도 시간을 드려 대상자의 격양된 감정을 가라앉힐 수 있도록 함”(지역자활센터)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

“흥분하거나 큰 소리를 치는 부모님을 대면할 때는 최대한 차분하게 설명하고 흥분하지 않도록 설득함”(아동복지시설)

“아동의 감정이 안정될 때까지 기다린 후 대화 시도”(지역사회복지관)

▶ 경고, 분리 조치, 경찰 신고

“정도가 지나쳐 욕설을 내뱉거나 만류에도 통제가 안되는 경우 경찰에 신고”(아동복지시설)

“주민(이용자) 위기에 처했을 때 분리시킴”(지역사회복지관)

“클라이언트에게 위기 행동에 대한 경고 안내”(지역사회복지관)

② 거주시설

- 거주시설에서 위기 경험 시 보인 대응방법은 동료 또는 상급자 도움, 대화로 설득하기, 분리 조치로 나타남

▶ 동료 또는 상급자 도움

“혼자서 대응이 안되어 동료나 상사에게 알리고 도움 요청”(노인복지시설)

“위기를 경험한 후 정신적 스트레스를 혼자서 감당하기보다 같은 문제를 겪은 선임 사회복지사와 상담을 통해 스트레스 완화에 도움을 주고 자기 감정 컨트롤을 할 수 있도록 도움을 줌.”(아동복지시설)

“타인(동료)에게 도움 요청하기”(장애인복지시설)

“다른 분들은 식사를 하러 나간 상황이라 생활실에 교사는 혼자 있었고 급하게 팀장님에게 전화를 하여 상황을 설명하고 도움 요청함. 상황이 정리되고 난 후 다시 팀장님에게 찾아가 이러한 상황에서 대처한 방법이 맞는지, 또 어떻게 해야 하는지 의논함”(장애인복지시설)

“별다른 매뉴얼이 없어 가만히 있을 수밖에 없었음, 동료의 도움을 받아 무차별적인 폭력을 피할 수밖에 없었음”(장애인복지시설)

▶ 대화로 설득하기

“어르신들의 감정이 누그러지도록 다독여 드리고 우선 진정되도록 함”(노인복지시설)

“화를 낸다거나 욕설로 대응하지 않고 아동과 대화를 하였음”(아동복지시설)

“장애인(클라이언트) 설득 및 다른 방향으로 관심 돌리기”(장애인복지시설)

▶ 분리 조치

“분리 조치, 다른 공간으로 분리 조치”(장애인복지시설)

(2) 위기 경험 시 동료의 대응

① 이용시설

- 이용시설에서 위기 경험 시 동료의 대응방법을 보면 심리적 위로, 상급자와 같이 대응, 즉각적인 현장 지원으로 나타남

▶ 심리적 위로

“실무자가 느꼈을 감정에 공감해주고, 해결방법 조언”(지역자활센터)

“비슷한 사례를 공유하며 대응법이나 위로의 말을 해줌”(지역자활센터)

“동료 또한 같이 응대하였음”(지역사회복지관)

“심리적 위로”(지역사회복지관)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

▶ 상급자와 같이 대응

“사회복무요원과 센터장이 같이 문 앞에 서서 위협을 하는 보호자를 대응”
(아동복지시설)

“즉각적인 현장 지원”(지역사회복지관)

② 거주시설

- 거주시설에서 위기 경험 시 동료의 대응방법을 보면 함께 대응 및 상급자 보고, 분리조치로 나타남

▶ 함께 대응 및 상급자 보고

“함께 대응함, 아동의 위험행동을 제어하고 안정시키려 하고 위기 당사자인 선생님을 독려하고 위로함”(아동복지시설)

“시설장에게 보고”(노인복지시설)

▶ 분리조치

“정해진 매뉴얼이 없어 일단 분리조치”, “흥분을 가라앉힐 수 있도록 개별 공간으로 이동지원”, “위기를 경험한 교사와는 거리를 두어 거주인의 감정이 다시 오르지 않도록 주의”(장애인복지시설)

(3) 위기 경험 시 기관의 대응

① 이용시설

- 이용시설에서 위기 경험 시 기관의 대응방법은 즉각 분리조치 후 동료 및 상급자의 개입, 분리 조치 후 경찰 신고, 서비스 중도 종결, 심리상담 실시, 인권에 대한 안내문 부착으로 나타남

▶ 즉각 분리조치 후 동료 및 상급자의 개입

“대상자의 감정이 격양되어 담당 실무자를 위협하거나 위험하다고 판단되는 상황일 경우 즉각 분리 조치 후 센터장님, 실장님 상담”(지역자활센터)

“분리조치 후 각자 면담한 경험 있음”(지역사회복지관)

“악성 민원인에 대해 상급자가 직접 응대”(지역사회복지관)

“상급자가 동석하여 이용자 및 보호자 상담, 동료 및 상급자의 즉각적인 개입”(지역사회복지관)

“위험 부당한 위기행동에 대한 클라이언트의 사과 요구”(지역사회복지관)

“클라이언트와 직원에 대한 중재”(지역사회복지관)

“보호자 면담 지원”, “폭력행동 중재를 위해 신체적 개입 지원”(지역사회복지관)

▶ 분리 조치 후 경찰 신고

“대상자의 감정이 격양되어 담당 실무자를 위협하거나 위험하다고 판단되는 상황일 경우 즉각 분리 조치 후 112 신고”(지역자활센터)

▶ 서비스 중도 종결

“사례회의 실시를 통해 서비스 중도 종결”(지역사회복지관)

▶ 심리상담, 인권에 대한 안내문 부착

“피해 사회복지사에 대한 심리상담 등 안내, 근무 사회복지사의 인권에 대한 안내문 부착”(지역사회복지관)

“상황에 따른 심리상담 및 재택근무 지원 등”(지역사회복지관)

② 거주시설

- 거주시설에서 위기 경험 시 기관의 대응방법은 상급자 보고 및 상담 실시, 분리조치, 타 기관 이송, 경찰 신고, 상담 후 클라이언트 사과로 나타남

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

▶ 상급자 보고 및 상담

"상부에 보고하여 어르신과 상담 후 필요한 서비스(입원 또는 약물치료)를 적절히 제공"(노인복지시설)

"정신적 스트레스에 따른 상담 및 선임 사회복지사들의 경험을 이야기 나누고 상대방은 우리가 아닌 문제에 대해 이야기하는 것이니 본인이 마음에 담지 않도록 이야기 나눔으로써 마음을 풀어주고자 노력함"(아동양육시설)

"현 상황에서 대처한 방법에 대해 이야기 나누고 추후에 발생할 경우에 대비해 어떻게 조치를 하면 좋을지 의견 나눔"(장애인복지시설)

▶ 분리조치, 타 기관 이송, 경찰 신고

"클라이언트와 직원 분리 조치"(장애인복지시설)

"아동을 다른 기관으로 옮기기 위해 노력했음"(아동복지시설)

"경찰 신고"(장애인복지시설)

▶ 상담 후 클라이언트 사과

"아동의 사과를 받고 현장 마무리 함"(아동복지시설)

"본인의 잘못을 깨달았고, 반성하며 사과하는 모습에 별다른 조치는 취하지 않음, 다음에 또 이러한 행동을 보인다면 경찰서에 신고하겠다고 알려줌"(장애인복지시설)

3) 위기상황 예방 및 대처방안

(1) 이용시설

- 이용시설 종사자가 제시한 위기상황 예방 및 대처방안은 위기상황에 대한 매뉴얼 개발 및 기관 차원 대응 지침 마련 필요, 대상자에 대한 기본적인 정보제공 필요, 정기적인 종사자 및 이용자 교육 필요, 심리치료 및 신체적 상해에 대한 치료 지원, 기관과의 협력체계 마련, CCTV 설치 및 기관 전화기 녹음 등 설치를 제시함

① 위기상황에 대한 매뉴얼 개발 및 기관 차원 대응 지침 마련 필요

“대상자와의 위기발생했을 때 위기상황에 방어할 수 있는 장치가 없음, 지침 마련되어야 함”(지역자활센터)

“사회복지종사자의 인권을 위한 위기관리 매뉴얼을 반드시 마련해야 하며 위기 상황이 발생하였을 시 단계별로 절차를 거쳐 트라우마로 남지 않도록 조치해야 함”(지역사회복지관)

“피해 당사자가 강하게 대처할 수 있는 기관의 지지와 규정 필요”
(지역사회복지관)

“위기상황에 대한 실질적 매뉴얼 개발 및 기관차원 대응절차 필요”
(지역사회복지관)

“기관 차원의 사회복지종사자 인원 보호를 위한 대처 필요(규정 마련 등 형식적 인 것이 아닌 업무 조정 및 심리 상담 지원, 진료비 및 휴식 지원 등)”
(지역사회복지관)

“이용자의 일시적 이용제한”(지역사회복지관)

“시설을 이용하면서 욕설, 폭언을 하면 시설 이용을 한시적으로 중단시키는 패널 티 적용 관련법 수립”(아동복지시설)

② 대상자에 대한 기본적인 정보 제공 필요

“대상자와 초기 상담 중 기본 면접지를 작성하고 있지만, 본인이 신체적, 정신적 인 증상 및 장애에 대해 직접 말하지 않으면 정보를 확인하기 힘들, 대상자에 대한 기본적인 정보가 제공되어야 함(폭력적인 행동, 공황장애, 우울증, 조울증 등)”(지역자활센터)

③ 정기적인 종사자 및 이용자 교육 필요

“클라이언트에게 언어폭력, 폭행, 성희롱 등 예방 교육을 지속적으로 실행”
(지역자활센터)

“정기적인 종사자 및 이용자 대상 인권교육, 예절 교육 실시”(지역사회복지관)

“이용자를 대상으로 위기관리 매뉴얼 공지, 인권 침해에 대한 예방차원의 지속적

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

인 안내 필요”(지역사회복지관)

“이용자들의 도전 행동에 대한 전문적인 교육 연수 (정기적, 사례 및 대응전략 중심 교육)”(지역사회복지관)

④ 심리치료 및 신체적 상해에 대한 치료 지원

“심리치료 및 신체적 상해에 대한 치료 지원”(지역사회복지관)

“기관 차원의 사회복지종사자 인원 보호를 위한 심리 상담 지원, 진료비 및 휴식 지원 등”(지역사회복지관)

“위기상황을 경험한 사회복지 종사자를 대상으로 상담, 치료 등의 서비스 마련 필요”(지역사회복지관)

“감정노동에 노출되어 있는 사회복지종사자들에 대한 정기적 정서지원 및 피해자 지원을 위한 제도적 장치 필요”(지역사회복지관)

⑤ 기관과의 협력체계 마련

“위기 발생 시 즉각 대응하고 비상체계(경찰서 등) 상황으로 바로 대응할 수 있도록 기관과의 협력체계 마련 필요”(지역사회복지관)

⑥ CCTV 및 기관 전화기 녹음 등 설치

“상담실 CCTV 설치, 기관 전화기 녹음 기능 등 마련 필요”(지역사회복지관)

“각 실 내분에 비상벨 설치”(지역사회복지관)

(2) 거주시설

- 거주시설 종사자들이 제시한 위기상황 예방 및 대처방안은 위기상황에 대한 체계적인 대응 매뉴얼 개발, 종사자 대상 위기상황 대처 교육, 기관과의 협력체계 마련을 제시함

① 위기상황에 대처할 수 있는 체계적인 대응 매뉴얼

“아동과 같이 생활하고 있는 종사자의 책임이나 업무는 증가하는데 비해 종사자의 안전에 대해서는 사회적으로 크게 다루어지지 않고 있음. 지금보다 더 강한 종사자를 위한 법안이 마련되어야 함”(아동복지시설)

“상황에 따른 맞춤형 매뉴얼”(장애인복지시설)

“상황이 발생하였을 때는 그 상황에 맞는 매뉴얼이 필요”(장애인복지시설)

“법적인 테두리 안의 보호 시설의 주관적이고 비합리적인 매뉴얼이 아닌 법적으로 보호 받았으면 함”(장애인복지시설)

“위기 상황 시 대응할 수 있는 체계적인 매뉴얼”(장애인복지시설)

② 종사자 대상 위기상황 대처 교육

“위기 상황 대처가 될 수 있는 내용의 교육 실시”(노인복지시설)

“위기 상황에 대처할 수 있는 전문적인 교육 필요”(장애인복지시설)

③ 기관과의 협력체계 마련

“위기 상황 발생 시 경찰서에서 즉시 출동할 수 있는 시스템 필요”(아동복지시설)

4) 기관 내 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 사례

(1) 기관 내 위기 사례 발생 정도

① 이용시설

- 이용시설의 경우 기관 내 위기 사례 발생 정도는 시설종류에 따라 있지만 지역자활센터의 경우 클라이언트 간 개인적 또는 업무적 갈등 상황에서 월 평균 5회 이상 자주 발생하고 있어 그 상황을 해결해야 하는 실무자는 위기 상황에 빈번하게 노출되고 있음

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

- 지역사회복지관의 경우도 육체적 폭력은 경미한 수준이지만 막말 및 욕설 등은 수시로 일어나고 있음
- 장애인복지관의 경우도 이용자와 대면하는 직접서비스 제공 시에는 주 2~3 정도는 발생하고 있음

“각 사업단마다 개인적 또는 업무적인 갈등 상황에서 타 참여간 위기상황은 자주 발생(월 평균 5회), 그 상황을 해결해야하는 실무자는 위기 상황에 빈번하게 노출되어 있음”(지역자활센터)

“본인도 모르게 무심코 튀어나오는 욕설의 경우는 자주 목격되고 평상시 말할 때도 욕설을 사용하는 경우가 많고 유언비어를 퍼트려 타 클라이언트를 힘들게 하는 사례도 있음”(지역자활센터)

“2년~3년에 1차례 정도 발생함. 하지만 한 번이라도 사회복지사가 심리적으로 굉장히 위축됨”(아동복지시설)

“육체적 폭력 등은 경미한 수준이나 막말 및 욕설 등은 수시로 일어남”(지역사회복지관)

“이용자와 대면하는 직접서비스 제공 시 주 2~3회 정도”(장애인복지관)

② 거주시설

- 거주시설의 경우를 보면 노인복지시설은 연 5회 정도 또는 거의 발생하지 않고 언어적인 위기 사례가 가끔 발생하고 있음
- 장애인복지시설의 경우는 일상생활 중에서 많으면 하루에 수십 번, 적다면 하루에 몇 번 정도 발생하고 있으며, 경찰에 신고 건수도 1년 2~3회 발생함

“거의 발생하지 않고, 언어적인 위기 사례가 가끔 발생”(노인복지시설)

“연 5회 정도”(노인복지시설)

“일상생활 중 자주 발생함”(장애인복지시설)

“자주 발생하는 것 같다. 매 순간 긴장상태를 유지하며 근무를 하지 않으면 더 큰 사고로 이루어질 수 있어 항상 조심한다” (장애인복지시설)
 “수시로 발생”(장애인복지시설)
 “어떤 클라이언트와 있느냐에 따라 다름. 많으면 하루에 수십 번, 적다면 하루에 몇 번”(장애인복지시설)
 “1년에 2~3회 경찰 신고”(장애인복지시설)

(2) 기관 내 발생 위기 사례

① 이용시설

- 이용시설에서 발생한 위기 사례 유형은 성희롱 사례, 협박성 문자 및 전화 사례, 협박성 폭언 사례, 막무가내 행패 사례, 기물 파손 사례 등을 제시함

▶ 성희롱 사례

“이용자로부터 ‘이쁜이’라는 성희롱성 말을 지속적으로 들음(하지 말아달라는 요청하였음에도.)”(지역사회복지관)

▶ 협박성 문자 및 전화 사례

“실무자에게 23시경 카카오톡으로 낫 사진을 보내 사업단 관련 업무를 말하며 제대로 그 내용을 확인시켜주지 않을 경우 낫을 들고 찾아간다는 협박성 문자 발송”(지역자활센터)

“주취상태에서 욕설을 하거나 자살을 하겠다는 협박 문자 및 전화 등을 받음”(지역사회복지관)

▶ 협박성 폭언 사례

“실무자에게 “네 얼굴을 보면 혈압이 올라 너랑 이야기 하기 싫다, 눈 앞에 보이지 말라”는 등의 협박성 발언”(지역자활센터)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

“한 사회복지사만 타겟으로 지속적으로 모욕, 폭언, 사회복지사 가족에 대한 거짓소문을 다른 이용자에게 퍼뜨리는 등 인권침해 발생. 이로 인해 해당 사회복지사 정신과 진료 및 심리치료를 받고 이용자를 직접 피해 다님”(지역사회복지관)

“조현병 증상의 클라이언트가 특정 사회복지사에 대해 반복적 폭언”(지역사회복지관)

“질서유지 및 안내를 하는 직원에게 폭언 등”(지역사회복지관)

▶ 막무가내 행패 사례

“시군구 아동학대 전담공무원 의뢰로 방학 중 돌봄이 시급한 아동을 돌보아 주었고, 돌봄 신청서는 추후에 받기로 하였음. 여러 차례 아버님과 통화도 하고 문자도 주고받았으나 번번히 약속을 어겼음. 방학 중에는 동사무소에서 급식비가 지급이 되는데 센터 이용 시 저녁 급식을 제공하기에 이중 지원이라고 동사무소 급식비 지원을 중단하게 됨. 하지만 동사무소 급식비는 계속 받고 싶고, 지역아동센터 이용도 받고 싶은 마음에 센터 등록을 차일 피일 미루고 등록하지 않았음. 이에 시와 상의하여 아동 돌봄을 중단하였고, 돌봄 신청 후 이용하도록 안내하였으나 갑자기 센터에 찾아와 느닷없이 고함과 욕설을 함. 무조건 개학까지는 받아 달라고 막무가내로 소리쳐 대화가 안되어 경찰에 신고하였고 연행되어 상황이 정리되었음. 결국 소란을 피운 아버지가 다음 날 전화하여 아동을 개학 때까지만 돌봐 달라고 사정하여 어쩔 수 없이 아동을 이용 등록하지 않은 상태에서 개학까지 돌봐주었음. 아동이 방치되는 것이 안타까운 마음도 있었고, 아버지가 다시 와 행패부릴 것이 무서워 아동을 받아 준 것도 있었음”(아동복지시설)

▶ 기물 파손 사례

“같은 이용자 간에 감정 혹은 부적절한 의사소통으로 화를 내는 경우가 많았고, 이 경우 종사자가 진정 혹은 중재를 위해 지원 시, 지원자에게 폭력을 휘두르고 주먹을 들어 지원자를 노려보며 때리려는 시늉을 하다가 화를 주체하지 못하고 옆에 있는 의자, 혹은 물건(선풍기 등)을 던져 선풍기가 파손되는 상황이 있었음”(지역사회복지관)

② 거주시설

- 거주시설에서 발생한 위기 사례 유형은 성희롱 사례, 욕설 및 기물 파손 사례, 신체 폭력 사례를 제시함

▶ 성 희롱 사례

“많은 남자 거주인들이 홀(거실)에서 자위행위 등 생식기를 드러내 놓고 누워있어서 여자 교사가 보기에 불편함”(장애인복지시설)

▶ 욕설 및 기물 파손 사례

“알콜리즘이 의심되는 어르신이 입소하셔서 처음 몇 달간 잘 참으시다가 주위 환경과 다른 클라이언트들과의 갈등 상황이 생기자 참지 못하고 직원과 주위 어르신들께 소리치고, 욕설하시다 무단으로 외출하여 음주하고 바깥을 배회하시다 지역 주민의 신고로 직원이 모시고 귀원함”(노인복지시설)

“중학교 이후 입소할 경우 자유분방함으로 인해 시설의 기본 규칙에 대한 거부 반응을 담당 양육자에 대한 욕설 및 폭력적인 행동으로 보임”(아동복지시설)

“매일 교사들과 동료 거주인에게 욕설을 하며 물건을 던짐”(장애인복지시설)

▶ 신체 폭력 사례

“발열 체크 지원 시 갑자기 교사의 뺨을 4차례 내려침, 교사가 피하려고 하자 다시 와서 뺨을 때리고 본인은 재미있다는 듯 웃고 있음”(장애인복지시설)

“직업 훈련 도중 삽을 들고 훈련교사에게 가격”(장애인복지시설)

“식사 시간이 되어 다른 거주인이 식사하러 이동하는 모습을 보자 00거주인도 나가려고 함. (중략) 교사가 이동지원 담당 교사가 온다고 설명을 하자 아무 대꾸도 하지 않고 나가려고 함. 교사가 혼자 나가지 않도록 막아서면서 쇼파에 앉아서 기다릴 수 있도록 설명함. (중략) ‘다 때려 부셔버린다’ 라며 흥분한 얼굴을 보였고 고정된 TV를 양손으로 잡고 교사 쪽으로 던지려고 함. TV를 잡고 있는 거주인 손을 잡으며 제지하자 팔을 크게 휘두르며 주먹을 쥐고 양손으로 교사의 얼굴을 향해 계속 공격함. (중략) 손을 잡고 공격을 못하게 하자 누운 상태로도 주먹 을 얼굴 쪽으로 휘두르며 계속 공격했고 교사의 다리와 몸, 팔을 손톱으로 찍어 누르며 꼬집고 먹살을 잡고 잡아당기기 시작함”(장애인복지시설).

3. 전문가 집단 심층면접 결과

1) 클라이언트로부터 경험한 위기상황

- 종사자들이 경험한 위기상황으로 소수의 이용자들이 간헐적으로 행하는 심각한 폭력, 일상적으로 노출되어 있는 폭력, 고위험 클라이언트에 대한 정보 부족으로 인한 두려움을 제시하였음

▶ 간헐적으로 행하는 소수 이용자의 심각한 폭력경험

“160명의 장애인분들이 계시잖아요. 그중에서 도전 행동을 가지고 위협을 느낄 만한 사람들은 사실 몇 분 안 계세요. 그 한두 명이 크게 사고를 치고 지금 문제를 일으키고 계속 정신과 병원에서 안 받아주니까... 사실은 그 몇 명의 사람들이 여기 종사자를 힘들게 하는 거거든요.” (장애인복지시설)

▶ 시설종사자들은 폭력에 일상적으로 노출되어 있음

“시설에서의 생활 자체가 폭력이거든요. 8시간 근무하면 8시간 다 성적인 폭력에 노출되어 있는 상태고...정서적인 폭력은 말할 수도 없는 부분이고...의료적 부분에 대해서는...이게 폭력이라고 어떤 규정이 되기 시작하니까 종사자들이 지금 더 많이 나오는 건 사실이에요. 그러다 보니까 사실은 이 폭력보다 더 많을 수도 있죠.” (장애인복지시설)

▶ 고위험 클라이언트에 대한 정보 부족으로 인한 두려움

“보통 우리가 생각하는 노인시설 기준으로 이분이 예를 들어서 성폭력 전과와 폭력 전과가 있다. 이걸 시설입장에서도 알 수가 없거든요. 그러니까 알아도 어쩔 수 없는... 그러니까 알아지게 되는 상황들이 있어요. 몰랐는데 알아지게 되는 게 있어요.” (노인복지시설)

“서비스를 이용하는 발달장애인들은 기관 돌아다니면서 막 문제 일으켰다가 나가서 다른 기관 가서 똑같이 하면서 돌아다니시거든요. ...그러니까 기관에 신청할 때 이런 정보가 있으면 좀 피해갈 수 있는데 그게 이런 정보가 없으면 그냥 받아들이면서 센터를 다 휘젓고 또 나가는 거죠. 이런 것들에 대한 어려움이 좀 있어서 공유했으면 좋겠다고 얘기하시는 것 같아요” (장애인복지시설)

“근데 사실은 노인 쪽에는 그게 이제 좀 문제가 많이 되어서 사실은 보건복지부에다가 이런 좀 제도적인 방안을 마련해 달라라고 이제 요구를 많이 하는데 결론은 뭐냐면 그거예요.....결론은 복지에서 포기하면 갈 곳이 교도밖에 없는 건데, 복지가 그거를 할 수밖에 없다라는 결론이라서...하여튼 뭐가 맞는지 모르겠는데 좀 그런 부분은 있는 것 같네요. 어쨌든 또 알게 되면 좀 두렵기도 하고.” (노인복지시설)

2) 시설에서의 위기관리 및 대처

- 시설에서 위험사태가 발생되었을 때 기관에서 취하는 위기관리 및 대처에는 상급자 보고 및 상황에 따른 조치, 2인 1조 가정방문, 이용자 안내문 제공, 시설에서 위물관리위원회(고충처리위원회) 구성, 대응 매뉴얼 제공, 위물관리 관련 교육으로 대처하고 있다고 함. 하지만 고충처리위원회는 구성되어 있으나 운영이 미비하며, 대응매뉴얼과 위물관리 관련 교육은 상징적인 의미를 가지고 있어 실효성이 낮다는 의견을 제시하였음

▶ 상급자 보고 및 상황에 따른 조치, 2인 1조 가정방문, 이용자 안내문

“위험상황이 생기면 우선 상급자에게 보고하고 상황에 따라 사과를 요청하거나 재발방지를 위한 후속 조치를 합니다. 필요에 따라서 해당 직원의 정서적 지원 등을 위해 상담프로그램 연계, 근무지 조정 등을 하기도 합니다.”

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

세부적 매뉴얼 보다는 2인 1조 가정방문, 이용자 안내문 등으로 위험에 대한 예방활동을 하고 있습니다.” (지역사회복지관)

▶ 시설에서 위험관리위원회(고충처리위원회) 구성 및 운영

“기관에서의 고충처리위원회가 별도로 구성되어 있고 위험관리와 관련해서는 별도의 위원회를 갖추고 있지는 않지만 이용자의 특정 직원에 대한 상습적인 폭언으로 직원이 고통스러워하는 사례가 있어 당사자, 관리자가 함께 하는 회의를 열고 이용자에 대한 기관차원의 경고조치, 직원의 심리상담치료를 지원한 바가 있습니다.” (지역사회복지관)

▶ 대응 매뉴얼의 한계

“간단한 매뉴얼이 있지만 상징적 의미에 가깝습니다. 실질적 적용을 위해서는 상황이 너무 다양하고 직원의 성향 등 다양한 변수가 있어 동일하게 적용되는 데는 한계가 있습니다. 감정노동과 대면서비스에 기반하는 사회복지분야에서 정확한 위험 상황을 어떻게 정의해야 하는지도 고려의 대상이라고 생각합니다.” (지역사회복지관)

▶ 위험관리 관련 교육 미비

“별도의 위험관리와 관련한 교육은 이루어지지 않고 직무교육인 인권교육 과정에서 인권과 보호에 대한 내용을 다루고 있습니다. 가능하다면 매뉴얼을 통해 별도의 종사자 인권 및 위험관리에 대한 매뉴얼 개발과 교육이 이루어지는 것이 좋을 것 같습니다” (지역사회복지관)

3) 위기상황 예방 및 대처방안

- 종사자들은 위기상황에 대한 대처방안으로 고위험군 클라이언트에 대한 정보공유, 대응 매뉴얼의 실효화 및 일반화된 대응 매뉴얼의 시스템화, 관련 조례 등 법적인 근거 마련, 클라이언트의 고위험 행동에 대응하는 전담 인력 필요, 종사자의 심리 및 신체 상해에 대한 적절한 치료지원 등 사후조치 필요, 종사자 인권보호를 위한 권리지원센터 구축, 클라이언트 및 종사자 보호를 위한 CCTV 설치, 지역사회와의 협력체계 구축, 관리자 등의 인식 변화 및 종사자 교육, 지자체 단위의 사회복지시설 종사자 위험관리 지원 제도 필요 등을 제시하였음

① 고위험군 클라이언트에 대한 정보 공유 필요

“이 매뉴얼이 저희 사회복지 시설에만 내려지는 건 의미가 없어요. 저희는 왜 보조금 받아서 운영하잖아요. 결국은 시에서 지도 점검을 하는데 시에서 어떻게 얘기하나면 좀 봐줘라 좀 받아줘라 사회복지시설에서 안 받아주면 어디 가겠냐.. 그러면은 그 모든 위험 리스크를 저희가 다 안거든요. 안 받는다고 그러면 저희가 이용시설이다 보니 시에 민원 제기하고 전화하고 난리 치면 또 담당자가 한 번만 받아달라고 그러면.. 이미 와서 욕설하고 뒤집어 놓았는데 받아줄 수밖에 없어요....”

“이제 저는 기관장이니까 받아주는데 종사자들 보기가 참 미안해요. 그런데 이런 매뉴얼이 우리한테만 내려올 게 아니라 시에서도 알고 있고 저희한테 고위험 클라이언트를 맡아줄 것을 강요하지 않게끔 하는 지침도 좀 있으면 좋겠어.” (아동복지시설)

“저희도 이거 지금 똑같은 케이스인데요. 지금 거제시에 반야원, 사랑울타리, 애광원, 민들레집 4개 시설이 있거든요. 근데 끝내는 서로 안 받겠다고 해가지고 반야원 2개월, 민들레 2개월 이렇게 하다가 먼저 포기한 사람이 이제 받게 되잖아요.” (장애인복지시설)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

② 대응매뉴얼의 실효화 및 일반화된 대응 매뉴얼의 시스템화

“우선은 폭행을 하면 분리를 해야 되잖아요. 저희 내부지침에도 분리되어 있거든요. 1층에서 2층으로 분리했어요. 근데 사람이 없는데 어떻게 해요? 다시 와야 돼요. 현실적으로 그리고 그 사람한테 휴가를 주고 싶어도 휴가를 줄 수 있는 상황이 아니에요...저희 시설은 시설 매뉴얼이 있고, 애광원은 애광원 매뉴얼이 있고... 근데 매뉴얼의 기본은 분리고 고층 처리인데..” (장애인복지시설)

“대응 매뉴얼이 무용지물이라 이 상황이 어떻게 나왔든지 간에 만약에 야간에 있으면 야간에 24명 있는 공간에 들어 근무하게 되잖아요. 맞았다고 이분을 나가라 할 수도 없고...참고 버텨내야 되는 수밖에 없는..” (장애인복지시설)

“저희는 매뉴얼이 없기도 하고 지침이라든지 법상으로도 사회적 분위기가 이런 게 생기긴 하지만 안전에 대해서 강구해야 된다 이렇게 특별히 있지는 않습니다....저는 그냥 안전법 제정이라는 거는 어쨌든 법상에 이런 거를 준비해야 된다 이렇게 좀 강제성이 있는 거니까 ” (노인복지시설)

“매뉴얼 자체가 없기 때문에 매뉴얼만 있어도 마음이 안정이 될 것 같아요. ..사회복지 종사자 처우를 위해서 이런 지침이 있다 하면 아마 조금 이해를 해 주실 것 같아요.” (아동복지시설)

“이용자 수에 따라 종사자 숫자가 바뀌더라고요. 만약에 애를 내보내면 종사자도 같이 나가야 되는 이런 시스템인 거예요. 그러니까 참고 계시더라고요. 때려도 맞고.” (아동복지시설)

“대응 매뉴얼을 개발한다면 대응 매뉴얼에는 기본적으로 인권 및 권익에 대한 직원, 이용자 모두의 권리와 의무를 담아야 할 것 같습니다. 그 예방을 위한 교육의 내용과 시기 등도 필요할 것 같습니다. 그리고 사안별(유형별) 대응요령, 후속조치(당사자/기관/지역사회 등)에 대한 내용도 포함해야 할 것 같습니다.” (지역사회복지관)

③ 관련 조례 등 법적 근거 마련

“조례가 제정돼서 현실적으로 어려운 것들, 인력이라든지 아까 그 경비 말씀하신 그런 것들이 있고 그다음에 외상으로 인한 스트레스 장애 그런 것들에 대해서는...조례로 아예 이런 진단을 받았을 때는 정말 3일이라도 쉴 수 있게 딱 공식적으로 주면 좋은데 지금은 본인이...그런 심각함이 앞으로도 있을 거예요.” (장애인복지시설)

“이런 위기에 관련한 것은 좀 더 고민해서 더 현실적으로 줄 수 있었으면 좋겠습니다. 그리고 조례를 제정하면요. 저희가 그에 따라서 한 것에 대한 법적 근거가 될 거예요.

시·군·구 공무원이 너희들이 무슨 근거로 이렇게 지침을 했어 그랬을 때 우리 조례에 의한 매뉴얼대로 했기 때문에 합법하다라고 했을 때 시군구 담당자가 더 이상 말 안 해요....” (아동복지시설)

“물론 그걸 보호자들이나 어르신들이 알기는 힘들지만, 어떻게 해서 그걸 알게 되었을 때 왜 이런 것을 구비를 해놓고 있어요라고 했을 때 거제시 조례에 따라서 의무적으로 해야 합니다라는 게 사실 우리한테는 큰 무리거든요...근거에 대한 부분을 우리는 이렇게 피해갈 수 있지 않을까 민원이라든지 이런 것에 대해서.... “(노인복지시설)

④ 클라이언트의 고위험 행동에 대응하는 전담인력 필요

“도전 행동을 할 이런 사람들만 보는 전담인력이 있었으면 그 사람이 8시간 근무 안 해도 좋고 ‘튜터제’ 같은 것도 있잖아요.”

“거제시에서 할 의향이 있으시면 튜터제나 전담인력제 그런 걸로.. 사회복지사 자격증 가진 사람 많잖아요. 그런 사람을 거제시에서 어떤 강좌를 수강을 해서 전담인력 만들어...노인도 마찬가지로 일 것 같아요. 그런 분들한테 오히려 일대일로 할 수 있다면 도움이 되지 않을까 하는 생각이예요. 근본적으로는 그런 인력의 문제잖아요.” (장애인복지시설)

“요양원 같은 경우도 야간에 20명당 1명..그래서 야간 인력이 총원이 되기

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

는 했는데,, 이게 야간에 2명 쓰기에는.. 야간에는 다 주무시다가 진짜 특별히 할 때 힘들어지는 경우도 그래서 부산은 2명에 대한 인건비를 부산시 예산으로 지원해주죠..”(노인복지시설)

“사회복지시설에서는 청원경찰이나 안전요원과 같은 장치가 마련되어 있지 않습니다. 사전 안전에 대한 예고와 후속조치를 위한 CCTV, 바디캠 등을 장치도 구체적인 사용가능 상황이나 사례가 없어 구체화하여 도입을 검토할 필요가 있다고 생각합니다”(지역사회복지관)

⑤ 종사자의 심리 및 신체 상해에 대한 적절한 치료지원 등 사후조치 필요

“업무상 재해를 하려면 산재를 받거나 병가를 할 수는 있는데... 지침상 연간 10일의 병가를 쓸 수 있어요. 근데 병가를 할 수 있는 내용이어야 되는데... 저희는 많은 분들이 불수의적으로 그냥 던지거나 차거나 하거든요. 그래서 선생님들도 이해를 하지만 그게 일상이 되다 보니까 힘드신 거죠...설문지가 오면 이제 이게 내가 지금 당하고 있는 일이....이렇게 되는구나 싶기도 하고”

“지금은 청구를 많이 하세요. 안경부터 신발 등 거의 청구를 하시는 편이고...보호자가 좀 좋으신 분들은 해결을 해 주시지만, 못 받는 것은 이제 시하고 이야기해서 그 사람이 돈이 있으면 이렇게 쓰겠다 하죠...”(장애인복지시설)

“돈으로 해결할 수 있는 문제는 시나 도하고 이야기하면 웬만한 건 돈 해결할 수 있어요. 솔직히 골절이나 이런 거는 산재 처리가 가능하고 웬만한 열상 같은 경우도 그렇게 비용이 많지 않거든요. 요즘 또 개인 실비들이 있으니까 또 본인들이 쓰시고 하거든요.”(장애인복지시설)

⑥ 종사자 인권보호를 위한 권리지원센터 등 지원체계 구축

“부산 같은 경우는 종사자들에 대해서 인식월도 있더라고요. 근데 저희는 아무것도 없잖아요. 경남에 대체 인력 지원센터가 있거든요.” (장애인복지시설)

“스케줄이 꼭 차 있어... 어떻게 병가를 내가지고 병가에 연차를 내고 갔어요. 근데 10일 병가 냈잖아요. 근데 오는 건 하루 와요. 그게 무슨 의미가 있어요?” (장애인복지시설)

“예산이 없어서 안 보내나 제가 듣기로는 대체 인력이 몇 명 안 되는데 신청자 수요자가 너무 많아서...” (아동복지시설)

⑦ 클라이언트 및 종사자 보호를 위한 CCTV 설치

“대부분 안 달고 있다는 것은 기저귀 갈 때라든지, 아무리 강박을 한다지만 그게 매번 안 되는 게... 근데 법이 통과되고 나서 그 자체가 인권이다 아니다 이 자체가 없어진 게 좀 안타깝기는 해요...”

“일단 이렇게 설치는 되어있는데, 외부 네트워크랑 연결을 하면 안 되고 그 다음에 녹화는 하는데 그 모니터를 대충이 보는 곳에 이렇게 놔두지 않는 제한하겠죠. 아무나 보면 안 돼. 그래서 우리는 CCTV를 항상 보고 있고 사무실에 이게 있잖아요. 그걸하면 안 되고 근데 외부에서도 볼 수 없게끔 하고 그 자리에서.” (노인복지시설)

“다함께돌봄센터는 CCTV가 의무설치고요. 지역아동센터는 자체적으로 여력이 있으면 설치를 하고 저희는 이번에 했어요.. 주로 어떨 때 좀 좋았냐면 다쳐서 오면 책임 소재가 누구에게 있는지 말이 서로 다른 거예요. 근데 CCTV를 보고 어떻게 발단이 됐는지 확인하고 부모님한테 설명을 드리죠.”

“..그전에는 서로 억울하고, 서로 원인 제공이었다고 하니 맨날 저희는 죄인인 거예요..지금 CCTV가 있어서 책임 소재가 분명해지더라고요.” (아동복지시설)

IV. 거제시 사회복지시설 종사자 FGI 및 전문가집단 심층면접 결과

⑧ 지역사회와의 협력체계 구축

“장애인 거주시설에 있는 도전행동 같은 아주 심각하신 분들이 계시잖아요. 가끔은 갈 병원이 없어 받아주는 병원이 없어요. 이미 이제 다 소문이 나가지 그 전국의 어느 병원도 받아주는 병원이 없는데 이거를 지자체에서 좀 노력을 해주면 어떨까..”

“..옛날에는 저희가 고성성심도 다녔거든요. 근데 지금은 울진 반구대병원이 웬만하면 다 받는다고 하는데...이제 안 돼요. 없어요. 그래서 우선은 이제 신고를 해가지고 3일이라도 가서 스텝 트고..오면 다시 옵니다.” (장애인복지시설)

“직원으로 보건소 행정분들 있잖아요...워낙 자리 이동이 잦아 가지고 팀장님 저우 설득해가지고 와서 보시고 가시라 이 정도다 이렇게 했는데 좀 있으면 가시고 없어요.” (노인복지시설)

⑨ 관리자들의 인식변화 및 종사자 교육

“인식변화는 이미 세대교체가 되면 안 할 수가 없게 돼버렸어요. 왜냐하면 지금은 선생님들이 인식을 많이 하고 계시고, 또 교육이 엄청나게 많아 나가면 그런 외부에서 받아들인 교육들이 이게 기본적으로 깔려있다 보니까 그렇게 하고...많이 바뀌어가지고...”

“이제 오래된 분들이야 감히 우리가 그랬는데 이렇게 생각하지만, 지금 분들은 정말 작은 거 하나 가지고 돈 다 받아 영수증 몇 천원이지만 영수증 가져오셔서 청구하시고...” (장애인복지시설)

“종사자를 대상으로 한 인권교육(스스로의 인권 존중, 당사자의 인권을 존중하는 태도 등)과 이용자들을 대상으로 인권교육이 필수조건이 되어야 할 것 같고...” (지역사회복지관)

⑩ 지자체 단위의 사회복지시설 종사자 위험관리 지원제도 필요

“위급상황에 대처하기 위한 긴급 호출벨(경비업체 또는 경찰서와 연계한), 바디캠 등을 의무화하는 사회복지시설 종사자 위험관리 지침이 있으면 좋을 것 같습니다. 지자체 단위의 예방교육, 홍보, 피해자에 대한 지원 방안 등을 담은 제도가 마련되면 좋을 것 같습니다. 사회복지시설 종사자 위험관리 지원 제도(예방교육, 이용자 교육, 위험군 대면 시 행동 및 대응요령, 위험상황 발생시 대응 장치-CCTV, 바디캠, 긴급콜, 피해종사자에 대한 지원책 등)” (지역사회복지관)

“예방교육, 이용자 교육, 위험군 대면시 행동 및 대응요령, 위험상황 발생시 대응 장치-CCTV, 바디캠, 긴급콜, 피해종사자에 대한 지원책 등 그 이후에 위험 상황에 대해서는 개인적 차원이 아니라 기관적, 제도적 차원에서의 대응이 필요할 것 같습니다” (지역사회복지관)

V. 결론 및 제언

V. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약

1) 설문조사 결과 요약

(1) 위험실태 관련

- 사회복지시설 종사자의 폭력 경험은 전체 453명 중 63.1%가 지금까지 어떠한 유형의 폭력을 한 번이라도 경험한 적 있다고 응답함. 그 중 언어적 폭력을 경험한 사람이 50.3%로 가장 높았고, 다음은 신체적 폭력 46.6%, 경제적 폭력 43.0%, 의료적 폭력 41.7%, 성적 폭력 38.6%, 정서적 폭력 36.9%, 정보적 폭력 17.7% 순으로 나타남
- 폭력 경험을 기관유형별로 보면 이용시설의 경우 응답자 181명 중 51.9%가, 거주시설의 경우는 272명 중 70.6%가 지난 1년 간 한번이라도 폭력을 경험한 적이 있다고 응답하였음
- 폭력경험 이후 본인이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면 기관 내 다른 동료들에게 해당사건 이야기가 156명으로 가장 많았고, 그 다음은 상사(슈퍼바이저)에게 해당 사건 보고가 141명, 아무 조치도 취하지 않음 73명, 기관장에게 해당사건 보고 60명, 경찰신고 10명으로 나타남
- 기관유형별로 보면 이용시설과 거주시설 모두 폭력경험 이후 본인이 취한 조치는 기관 내 다른 동료들에게 해당사건 이야기가 가장 많은 것으로 나타남
- 폭력경험 이후 소속기관이 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면 아무런 대응이나 사후조치가 없었음이 141명으로 가장 많았고, 그 다음은 나에게 의료적 조치 시행(병원진료, 입원 등)이 56명, 나에게 상사나 동료들과 상담하도록 함 51명 등으로 나타남
- 기관유형별로 사회복지시설 종사자의 폭력경험 이후 소속기관이 취한 조치를 보면 이용시설과 거주시설 모두 아무런 대응이나 사후조치가 없었음

이 가장 많은 것으로 나타남

- 폭력경험 이후 소속기관이 폭력 가해자에게 취한 조치에 대한 복수응답 결과를 보면 아무런 대응이나 사후조치가 없었음이 116명으로 가장 많았고 그 다음은 폭력 가해자에게 구두로 경고함이 104명, 폭력 가해자에게 대해 시설 또는 서비스 이용 제한 조치를 함이 57명, 폭력 가해자를 경찰에 신고함이 22명 순으로 나타남
- 기관유형별로 소속기관이 폭력 가해자에게 취한 조치를 보면 이용시설과 거주시설 모두 아무런 대응이나 사후조치가 없음이 가장 많게 나타남

(2) 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력 현황

- 폭력 예방을 위한 기관차원의 노력은 CCTV 설치가 78.1%로 가장 많았고, 그다음은 사회복지사 안전관련 교육 실시 의무화 73.5%, 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유 72.0%, 관리자 또는 선임의 슈퍼비전 70.2% 순으로 나타남
- 기관유형별로 보면 이용시설은 CCTV 설치가 75.7%로 가장 많았고, 거주시설의 경우, 고위험군 클라이언트 관련 정보기록 및 공유가 79.4%로 가장 많았음

(3) 위험관련 인식

- 사회복지시설 종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 가장 위험한 상황은 야간 근무(당직)시 가 39.7%로 가장 많았고, 다음은 없음 22.5%, 프로그램 제공 10.4%, 가정방문 9.1%, 기타 9.7%, 상담 4.9%, 출 퇴근 시 3.3%, 행정 사무 등 0.4% 순으로 나타남
- 기관유형별로 보면 이용시설은 업무를 수행하는 과정에서 가장 위험한 상황이 없다는 가장 많았고, 거주시설은 야간 근무(당직)시가 가장 위험한 상황으로 조사됨
- 소속된 기관에 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험관리 시스템 마련의 필요성에서는 72.9%가 소속된 기관에 위험관리 시스템이 필요하다 또는

V. 결론 및 제언

매우 필요하다고 응답함

- 기관유형별로 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험관리 시스템 마련의 필요성에 대해서는 이용시설은 5점 만점에 평균 3.80점(1.142), 거주시설은 평균 3.93점(0.852)으로 종사자의 위험 예방과 대처를 위한 위험관리 시스템 마련의 필요성하다고 응답함
- 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템이 마련되어 있다고 생각하는가에 대해서는 응답자의 16.3%만이 소속된 기관은 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템이 마련되어 있다고 응답하였음
- 기관유형별로 종사자가 위험에 처했을 때 적절하게 대처할 수 있는 위험관리 시스템 마련 여부를 보면 이용시설은 평균 2.69점(0.979), 거주시설은 2.72점(0.869)으로 나타남
- 사회복지시설 종사자가 근무하고 있는 현 기관(시설)이 어느 정도 위험하다고 생각하는가에 대해서는 응답자의 36.0%가 위험하지 않는 편이다 또는 전혀 위험하지 않다고 가장 많이 응답함
- 기관유형별로 이용시설은 응답자의 42.0%가, 거주시설은 31.9%가 위험하지 않는 편이다 또는 전혀 위험하지 않다고 가장 많이 응답함

(4) 위험관리 방안 필요성

- 사회복지시설 종사자의 위험관리 방안 차원별 필요성은 조직 차원이 3.51점으로 가장 높았고, 물리적환경 차원 3.45점, 제도적 차원 3.41점, 서비스 제공 환경 차원 3.36점 순으로 나타남
- 기관유형별로 보면 이용시설은 물리적환경 차원이 3.70점으로 가장 높았고, 거주시설은 조직 차원이 3.46점으로 가장 높았음
- 사회복지시설 종사자의 위험관리 방안별 필요성 전체 우선순위를 보면 31개 위험관리 예방 중에서 1순위는 조직 차원의 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유이며, 2순위는 물리적환경의 CCTV 설치, 3순위는 물리적 환경의 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련으로 나타남
- 기관유형별로 보면 이용시설에서는 32개 위험관리 예방 중 1순위는 물리적

환경차원의 시각적으로 개방되어 있는 장소 마련으로 나타났으며, 거주시설의 경우는 조직 차원의 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유로 나타남

- 노인, 장애인, 아동복지시설별로 구분하여 사회복지시설 종사자의 위험관리 방안별 필요성의 우선순위를 보면 노인복지시설은, 1순위 비상벨 설치, 2순위 CCTV설치, 3순위 시각적으로 개방되어 있는 장소마련, 4순위 출입관리 시스템 마련, 5순위 안전교육 의무화(정기화)로 나타났음.
- 장애인복지시설 1순위는 고위험군 클라이언트 관련 정보기록 및 공유, 2순위 사회복지종사자 안전법 제정, 3순위 기관 조직적 분위기 조성, 4순위 위험발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원, 5순위는 안전교육 의무화(정기화)로 나타났음
- 아동복지시설 1순위는 고위험군 클라이언트 관련 정보기록 및 공유과 고위험군 클라이언트에 대한 상담기관 의뢰(제공)가 차지하였고, 3순위는 클라이언트 교육 및 홍보, 4순위 시각적으로 개방되어 있는 장소마련과 사회복지종사자 안전법 제정으로 나타났음

(5) 클라이언트 폭력에 대한 인식과 두려움

- 클라이언트 폭력에 대한 사회복지시설 종사자의 인식을 보면 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지현장에서 매우 중요한 이슈이다' 의 경우 80.4%로 그렇다 또는 매우 그렇다라고 응답함
- 클라이언트 폭력에 대한 인식을 기관유형별로 보면 이용시설은 평균 3.60점, 거주시설은 평균 3.73점으로 나타남
- 향후 클라이언트 폭력에 대한 두려움의 경우는 나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다가 평균 2.64점으로 가장 높게 나타남
- 종사자의 향후 클라이언트 폭력에 대한 두려움에는 이용시설은 평균 2.35점이었고, 거주시설은 평균 2.60점으로 나타남

V. 결론 및 제언

(6) 클라이언트 폭력에 대한 정신건강

- 사회복지시설 종사자가 경험한 가장 심각한 폭력경험 이후 겪는 정서적 어려움에 대한 외상 후 스트레스 장애는 5점 만점에 전체 평균 1.58점(0.732)으로 응답자의 외상 후 스트레스 장애는 낮은 것으로 나타남
- 기관유형별 심각한 폭력경험 이후 겪는 정서적 어려움에 대한 외상 후 스트레스 장애를 보면 이용시설은 평균 1.59점(0.98), 거주시설은 평균 1.57점(0.85)으로 나타남
- 사회복지시설 종사자의 우울 정도는 5점 만점에 전체 평균 1.50점(0.569)으로 응답자의 우울 정도는 낮은 것으로 나타남
- 기관유형별 종사자의 우울 정도는 이용시설 1.48점(0.72), 거주시설은 1.51점(0.73)으로 나타남
- 사회복지시설 종사자의 소진 정도는 전체 평균 2.16점(0.767)이며, 이용시설은 2.18점(1.04), 거주시설은 2.15점(0.99)으로 나타남
- 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 적이 있는가에 대한 이직의도는 전체 평균 2.27점이고, 응답자의 59.6%가 이직을 고려해 본적이 없다 또는 한 번도 이직을 생각해 본 적이 없다고 응답함
- 이직을 고려해 본 적이 있는가에 대해 기관유형별로 보면 이용시설은 64.7%가 거주시설은 89%가 한 번도 이직을 생각해 본 적이 없다고 응답하였음
- 사회복지시설 종사자의 직무만족은 평균 3.41점, 응답자의 42.4%가 현재 일자리(직장)에 대해 만족스럽다 또는 매우 만족스럽다고 응답한 것으로 나타남
- 기관유형별로 보면 이용시설은 종사자의 44.1%, 거주시설은 종사자의 41.2%가 현재 직장에 대해 만족스럽다 또는 매우 만족스럽다고 응답한 것으로 나타남

2) 초점집단 및 전문가집단 심층면접 결과요약

(1) 초점집단면접 결과 요약

① 위기경험

- 클라이언트로부터 경험한 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 상황을 보면 이용시설은 서비스 제공 시, 동료 클라이언트와의 갈등 시, 실무자와 갈등 시, 서비스 중지 및 종료 알림 시로 나타남. 거주시설에서는 클라이언트로부터 경험한 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 상황을 보면 서비스 제공 시, 동료 클라이언트와의 갈등 시로 나타남
- 이용시설에서 목격 사례 및 상황을 보면 동료 클라이언트 또는 실무자와의 갈등 시, 서비스 제공 시이며, 거주시설에서는 목격 사례 및 상황은 서비스 제공 시로 나타남
- 위기 경험(목격 포함) 이전과 경험(목격 포함) 후 변화를 보면 이용시설에서는 당황스럽고 심리적 위축, 두려움이 나타났고, 이로 인하여 소극적인 지원 유지, 극심한 스트레스에 시달리는 것으로 나타남. 거주시설에서는 무서움, 두려움, 긴장감이 나타나고 이로 인하여 서비스 제공 시 소극적인 지원, 극심한 스트레스에 시달리는 것으로 나타남

② 위기대응 경험

- 위기 경험 시 본인의 대응방법은 이용시설은 동료 또는 상급자 도움, 대화로 설득하기, 경고, 분리 조치, 경찰 신고로 나타남. 거주시설은 동료 또는 상급자 도움, 대화로 설득하기, 분리 조치로 나타남
- 위기 경험 시 동료의 대응방법의 경우 이용시설은 심리적 위로, 상급자와 같이 대응, 즉각적인 현장 지원으로 나타남. 거주시설은 동료와 함께 대응 및 상급자 보고, 분리조치로 나타남
- 위기 경험 시 기관의 대응방법은 이용시설은 즉각 분리조치 후 동료 및 상급자의 개입, 분리 조치 후 경찰 신고, 서비스 중도 종결, 심리상담 실시,

V. 결론 및 제언

인권에 대한 안내문 부착으로 나타남. 거주시설은 상급자 보고 및 상담 시, 분리조치, 타 기관 이송, 경찰 신고, 상담 후 클라이언트 사과로 나타남

③ 위기상황 예방 및 대처방안

- 이용시설 종사자가 제시한 위기상황 예방 및 대처방안은 위기상황에 대한 매뉴얼 개발 및 기관 차원 대응 지침 마련 필요, 대상자에 대한 기본적인 정보제공 필요, 정기적인 종사자 및 이용자 교육 필요, 심리치료 및 신체적 상해에 대한 치료 지원, 기관과의 협력체계 마련, CCTV 설치 및 기관 전화 기록 등 설치를 제시함
- 거주시설 종사자들이 제시한 위기상황 예방 및 대처방안은 위기상황에 대한 체계적인 대응 매뉴얼 개발, 종사자 대상 위기상황 대처 교육, 기관과의 협력체계 마련을 제시함

④ 기관 내 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 사례

- 이용시설에서 기관 내 위기 사례 발생 정도를 보면 지역자활센터는 클라이언트 간 개인적 또는 업무적 갈등 상황에서 월 평균 5회 이상 자주 발생하고 있어 그 상황을 해결해야 하는 실무자는 위기 상황에 빈번하게 노출되고 있음. 지역사회복지관의 경우 육체적 폭력은 경미한 수준이지만 막말 및 욕설 등은 수시로 일어나고 있으며, 장애인복지관의 경우도 이용자와 대면하는 직접서비스 제공 시에는 주 2~3정도는 발생하고 있음
- 거주시설에서 기관 내 위기 사례 발생 정도를 보면 노인복지시설은 연 5회 정도 또는 거의 발생하지 않고 언어적인 위기 사례가 가끔 발생하고 있음. 장애인복지시설은 일상생활 중에서 많으면 하루에 수십 번, 적다면 하루에 몇 번 정도 발생하고 있으며, 경찰에 신고 건수도 1년 2~3회 발생함
- 이용시설에서 발생한 위기 사례 유형은 성 희롱 사례, 협박성 문자 및 전화 사례, 협박성 폭언 사례, 막무가내 행패 사례, 기물 파손 사례 등을 제시함
- 거주시설에서 발생한 위기 사례 유형은 성 희롱 사례, 욕설 및 기물 파손 사례, 신체 폭력 사례를 제시함

(2) 전문가집단 심층면접 결과 요약

① 클라이언트로부터 경험한 위기상황

- 사회복지시설 종사자들이 경험한 위기상황으로 소수의 이용자들이 간헐적으로 행하는 심각한 폭력, 일상적으로 노출되어 있는 폭력, 고위험 클라이언트에 대한 정보 부족으로 인한 두려움 등을 제시하였음

② 시설에서의 위기관리 및 대처

- 시설에서 위험사례가 발생되었을 때 기관에서 취하는 위기관리 및 대처에는 상급자 보고 및 상황에 따른 조치, 2인 1조 가정방문, 이용자 안내문 제공, 시설에서 위기관리위원회(고충처리위원회) 구성, 대응 매뉴얼 제공, 위기관리 관련 교육으로 대처하고 있다고 함. 하지만 고충처리위원회는 구성되어 있으나 운영이 미비하며, 대응매뉴얼과 위기관리 관련 교육은 상징적인 의미를 가지고 있어 실효성이 낮다는 의견을 제시하였음

③ 위기상황 예방 및 대처방안

- 종사자들은 위기상황에 대한 대처방안으로 고위험군 클라이언트에 대한 정보공유, 대응매뉴얼의 실효화 및 일반화된 대응 매뉴얼의 시스템화, 관련 조례 등 법적인 근거 마련, 클라이언트의 고위험 행동에 대응하는 전담 인력 필요, 종사자의 심리 및 신체 상해에 대한 적절한 치료지원 등 사후조치 필요, 종사자 인권보호를 위한 권리지원센터 구축, 클라이언트 및 종사자 보호를 위한 CCTV 설치, 지역사회와의 협력체계 구축, 관리자들의 인식 변화 등을 제시하였음

2. 제언

- 이상에서 거제시 사회복지시설 종사자가 실천 현장에서 경험하고 있는 클라이언트에 의한 위기, 피해 현황과 대응, 사회복지시설 종사자에게 미치는 영향에 대해 살펴보았음. 이 연구를 통해서 거제지역의 사회복지시설 종사자들이 다양한 위기 유형의 피해에 노출되어 있으며, 이에 대한 대응은 상대적으로 소극적인 것으로 나타났음
- 하지만 실천 현장에서 사회복지시설 종사자가 효과적으로 서비스를 제공하기 위해서 안전한 환경의 조성은 필수적인 요건이며 클라이언트에게 편견과 두려움 없이 서비스를 제공하기 위해서는 피해를 입은 사회복지시설 종사자에게 충분한 회복의 시간이 필요함. 따라서 이 장에서는 사회복지시설 종사자들이 안전한 환경 속에서 서비스를 제공하기 위해 필요한 실천적, 제도적, 정책적 제언 등을 구체적으로 논의하고자 함

1) 사회복지시설 종사자 및 기관 대응 체계 강화

□ 사회복지시설 종사자 위기대응역량 강화

- 사회복지시설 종사자 위기대응역량 강화를 위해서는 폭력에 대한 개인, 기관, 조직, 사회의 인식 개선이 우선되어야 함. 무엇보다 사회복지시설 종사자는 다양한 폭력이 일어날 수 있음을 예측하여, 스스로를 지키고 안전하게 근무할 수 있어야 할 것임

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- 어떠한 폭력이나 위협도 묵인되어서는 안 된다.- 폭력의 문제는 개인적 문제가 아니라 조직 차원의 문제로 대응해야 한다.- 폭력 발생 시 즉시 보고하고 적절한 지원을 받는 것이 당연하다.- 폭력 발생에 대해 직원 개인의 자질을 문제 삼지 않는다.- 폭력은 예측 가능할 수도 있고 예측 불가능할 수도 있다.- 폭력은 예방이 가능할 수 있다.- 폭력은 교육과 훈련에 의해서 그 피해를 최소화 할 수 있다. |
|---|

- 폭력을 당했을 때 자신을 보호할 권리가 있다.
 - 폭력과 위험상황에서 도움을 요청할 권리가 있다.
 - 폭력의 문제를 적극적으로 책임감 있게 해결하려는 태도를 갖는다.
 (충청남도사회복지사협회, 2020)

- 이러한 인식 개선을 바탕으로 사회복지시설 종사자가 폭력 및 위기 상황에서 대응할 수 있는 역량을 강화할 필요가 있음. 본 연구의 실태조사에서도 나타났듯이, 거제시 이용시설의 경우 응답자의 51.9%, 거주시설의 경우 응답자의 70.6%가 폭력 경험이 있는 것으로 나타남으로써 현장의 심각성을 알 수 있음. 이는 폭력 및 위기 상황이 사회복지시설 종사자의 개인적인 책임 아니라 사회복지 현장 특성상 발생할 수 있는 것으로 예방 및 대응 역량과 후속 조치를 위한 자원 활용 능력을 강화할 필요가 있음을 시사함. 폭력 및 위기 상황 등 후속 조치를 위한 자료수집, 보고 및 조치 과정, 노무 및 법적 자원 활용 방법, 회복 및 심리지원 관련 자원 활용 방법 등에 관한 전문적이고 지속적인 교육이 필요함
- 이러한 교육은 사건이 발생되기 전에 제공되어야 가장 효과적이므로 신입 직원 교육 및 보수교육을 통해 정기적으로 실시해야 함. 사회복지시설 종사자 및 기관은 정기적인 교육을 이수하여, 폭력 및 위기 대응 역량을 점검하고 강화할 필요가 있음
- 위기 대응을 위한 직급별/대상자별 교육은 아래 <표 V-1>을 참고할 필요가 있음(한국사회복지사협회, 2017)

<표 V-1> 위기 대응을 위한 직급별/대상자별 교육의 예시

- 신입직원(입사~2년차)

	사전예방	사후관리
시기	<ul style="list-style-type: none"> • 입사 직후 • 분기별 1회 	<ul style="list-style-type: none"> • 분기별 1회 혹은 폭력 사건 발생 후 3일 이내(발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	<ul style="list-style-type: none"> • 선임 혹은 중간관리자급 	<ul style="list-style-type: none"> • 시설장

V. 결론 및 제언

교육 · 개입내용	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자(보호자 포함)의 주요 특성에 대한 정보 제공 (장애 질환별 및 치매성 질환 노인에 대한 주요 특성, 행동 특징, 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 사회 복지시설차원의 사후조치 계획 논의 • 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 • 피해 사회복지시설 종사자의 외상 후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검
--------------------------	--	--

- 중간관리자(3년차 이상)

	사전예방	사후관리
시기	<ul style="list-style-type: none"> • 연 1회 ※ 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행 (분야별 예: 노인, 장애인, 발달장애인 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 분기별 1회 혹은 폭력 사건 발생 후 3일 이내(사후 교육 시기는 특별히 정해진 바가 없으나 발생 후 많은 시간이 지나지 않도록 할 것)
담당	<ul style="list-style-type: none"> • 시설장 혹은 외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문 강사) 	
교육 · 개입내용	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 폭력 상황 발생 시 대응 방법에 대한 안내사항 및 역할 숙지 • 폭력 발생 대응 및 처리, 보고 등 절차에 대한 작성 법 교육 • 지역 내 유관기관 업무담당자와 업무 공유 및 협조 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 외상 후 스트레스에 대한 지속적인 관리 및 점검

- 시설장

	사전예방	사후관리
시기	<ul style="list-style-type: none"> • 연 1회 ※ 사회복지사 보수교육과 연계하여 분야별 시행(분야별 예: 노인, 장 	<ul style="list-style-type: none"> • 분기별 1회 혹은 폭력 사건발생 후 3일 이내(사후 교육 시기는 특별히 정해진 바가 없으나 발생 후 많은

	애인, 발달장애인 등)	시간이 지나지 않도록 할 것)
담당자	외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문 강사)	
역량 · 개인능력	<ul style="list-style-type: none"> • 피해 사회복지시설 종사자 대상 폭력관련 법률 규정 및 절차에 대한 이해 • 폭력 피해 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 • 폭력 상황 발생 시 대응 방법에 대한 사회복지시설 차원의 대처 방안 마련 • 시설 내외 안전에 관한 정기적 점검 • 지역 내 유관기관 업무 협약 	<ul style="list-style-type: none"> • 폭력 발생과 관련한 법적 조치, 대응, 보상 절차 • 폭력 사고 관련 직원 재배치 및 업무 변경에 대한 조정 • 가해 이용자 및 보호자와 피해자 간의 중재, 해결 기술 • 가해 이용자 및 피해 사회복지시설 종사자에 대한 지속 적인 모니터링 • 사고 재발 및 폭력피해 예방을 위한 사회복지시설 종사자 · 이용자를 위한 교육훈련 계획 수립

○ 하지만 무엇보다 간과하지 말아야 할 것은 사회복지 클라이언트별 특성에 따른 고유 행동의 발현에 기인하는 것을 일반적인 폭력과 구분하여 대처할 수 있어야 한다는 것임. 이를 위해 사회복지시설 종사자 교육 시 클라이언트별 특성 등에 대한 교육을 기관별로 철저히 실시해야 함. 여기에 대한 이해가 선행되어야 클라이언트 고유 특성으로 나타나는 행동으로 인한 위기 발생 시 클라이언트가 폭력 및 위험 가해자로 신고 되는 상황을 예방할 수 있음

□ 기관 내 폭력 및 위기 등을 전담할 수 있는 독립적인 기구 설치

- 사회복지시설은 폭력 및 위기 상황에 대한 대응과 예방, 사후 조치, 재발 방지 등 전반적인 위기관리의 일차적인 책임을 지고 있음. 폭력 및 위기 상황에 대한 대응과 예방은 사회복지시설 종사자의 개인적인 차원이 아니라, 기관의 조직적인 차원이 이루어져야 함
- 기관 내 폭력 및 위기를 전담해서 관리할 수 있는 독립적인 조직 (예를 들어, 위기관리위원회 등)을 설치하여 위기 상황을 통합적이고 공식적으로 대응할 수 있어야 하며 이를 위해서는 행 · 재정적인 지원 및 법적 지원이

V. 결론 및 제언

필요함. 이러한 차원의 대응은 위협에 처한 종사자들의 관심을 유도할 수 있을 뿐만 아니라 위기관리에 대한 인식 확산에도 도움이 될 것으로 기대 됨.

- 독립적인 조직 기구의 설치 및 활동에 대한 근거를 마련하여 기관 내 설치 등을 강제화함으로써 사회복지종사자의 보호를 위해 노력해야 함. 독립적인 조직 기구는 기관 내 폭력 및 위기와 관련된 위험 요인과 위험도를 미리 파악하고 예방할 수 있는 대책을 수립하여야 함. 또한 위기 발생 시 대응과 사후 대책 및 조치, 재발 방지, 회복 지원, 폭력 및 위기 대응 교육 등 기관 내 폭력 및 위기와 관련하여 포괄적, 통합적으로 대응할 수 있어야 함
 - 전문가 집단 심층 면접에서도 알 수 있듯이 현재 발생된 사고에 대한 보상은 일반 상해 사고 기준의 실비에 한해 치료비를 지원하고 있으나, 심각한 흉터(물린 흉터, 안경에 의해 긁힌 흉터 등), 각종 트라우마 등에 대한 치료나 보상은 법으로 보장 받을 근거가 없어 피해를 입은 사회복지 종사들에게 2차 피해를 입히는 심각한 상황이 되고 있음
 - 이에 대한 실질적 지원을 위해서라도 독립적인 조직과 관련 예산 확보를 위한 법적 근거가 있어야 할 것임. 소규모 시설의 경우 독립적인 기구 설치가 현실적으로 어려울 경우에는 고충처리위원회 위원 구성과 기능을 강화하여 겸직을 할 수 있도록 체계 마련이 필요함
- 기관 차원의 대응체계로서 사회복지시설의 기관장을 대상으로 한 교육체계 강화
- 사회복지조직의 특성상 안전을 위협하는 위협에 대한 기관장과 관리자의 마인드는 실무자들에게 지대한 영향을 미칠 수밖에 없음. 본 연구의 분석 결과에 따르면 폭력 경험 이후 소속기관의 조치가 없었다는 응답이 가장 높게 나왔으며, 보고조차 하지 않는 경우도 발생하고 있음. 즉, 여전히 많은 사회복지 종사자가 위협을 경험했음에도 불구하고 기관에 보고하지 않고 있으며, 기관장의 인식 정도에 따라 대응책이 미비해질 수 있음
 - 따라서 기관장을 대상으로, 보다 효과적인 교육이 제공될 필요가 있으며 사회복지 종사자의 안전을 보장하기 위한 기관 차원의 노력을 촉진하기 위

해서는 사회복지시설 평가제도에 사회복지사의 안전을 포함한 인권 보호의 노력이 포함될 필요가 있음

- 기관 운영 책임자는 사회복지시설 종사자 위협관리 즉, 예방, 대응, 사후관리에 뚜렷한 의지 표명을 보여 직원들에게는 정신적, 신체적 안정감을 주고, 이용자들에게는 사회복지사들을 존중하고 서로 소통하는 구조를 만들 수 있음. 관련 법(산업 안전 보건법 제5조, 근로기준법 제 94조, 사회복지시설 취업규칙 제 8장 안전 및 보건 등)을 적극 활용하여 위기 대응과 지원을 위한 예산과 프로그램을 운영할 수 있어야 함

2) 클라이언트의 인식 개선 교육 및 제도적 장치 마련

□ 클라이언트 인식 개선 교육

- 클라이언트가 사회복지시설 종사자의 인권과 안전에 위협적인 대상이 된다면 사회복지시설 종사자는 소극적 서비스를 제공할 수밖에 없음을 주지시켜야 함. 사회복지시설 종사자의 인권과 안전이 담보되어야 클라이언트에게 제공되는 서비스 질이 높아진다는 점을 인식시키고 서로 존중할 수 있도록 클라이언트를 대상으로 인식개선 교육을 할 필요가 있음
- 특히, 클라이언트 및 가족을 대상으로 위협 및 폭력 시 법적 처벌에 대한 부분을 교육함으로써 사회복지시설 종사자에 대한 안전을 확보할 필요가 있음. 관련 법 등에 대한 내용은 <표 V -2>와 같이 명시할 필요가 있음(경기도사회복지사협회, 2020)

<표 V -2> 사회복지시설종사자의 안전 확보를 위한 관련법

폭력 유형	관련 법
신체적 폭력	<p>위협행위 등 처벌에 관한 법률 제2조(폭행 등)</p> <p>① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.</p> <p>※ 화를 내고 주먹질을 시도하고 음료수병을 던진 행위 모두 폭행에 해당된다. 음료수병을 위험한 물건으로 볼 경우 위협행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.</p>

V. 결론 및 제언

	<p>※ 신체적 위협뿐만 아니라 언어적 위협이나 정신적 위협도 폭행죄로 처벌받을 수 있으며, 욕을 한 행위와 친 행위 모두 폭행죄에 해당한다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.</p> <p>형법 제136조(공무집행 방해) ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. ② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 저지하거나 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.</p> <p>형법 제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.</p>
언어적 폭력	<p>형법 제283조(협박) ① 사람을 협박 한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.</p> <p>형법 제 311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만 원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>형법 제 324조(강요) ① 폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무 없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. ② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제1항의 죄를 범한 자는 10년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지 등) ① 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</p> <p>경범죄처벌법 제3조 ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다. 1. (관공서에서의 주취소란) 술에 취한 채로 관공서에서 거친 말과 행동으로 주장하거나 시끄럽게 한 사람</p> <p>경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다. 40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람</p>

정 서 적 폭 력	<p>경범죄 처벌법 제3조 ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다. 40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이 하여 괴롭힌 사람 41. (지속적 괴롭힘) 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등의 행위를 반복하여 하는 사람</p> <p>형법 제314조(업무방해) ① 제313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.</p> <p>형법 제 283조 (협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.</p> <p>형법 제 314조 (업무방해) ② 제 313조(신용훼손)의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만 원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>형법 제 319조 (주거침입, 퇴거불응) ① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만 원 이하의 벌금에 처한다. ② 전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.</p>
성 적 폭 력	<p>(1) 육체적 성희롱 형법 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에게 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다. ※ 형법상 강제추행죄가 성립할 수 있다. 또한 흥기를 소지하거나, 2명 이상이 추행하거나, 공중이 밀집된 장소이거나, 카메라로 촬영하는 방법으로 추행한 경우에는 성위협처벌법에 의해 가중처벌 될 수 있다.</p> <p>(2) 전화상의 성희롱 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제 13조(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, 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만 원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다. 40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화, 문자메시지, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람.</p>

V. 결론 및 제언

<p>경 제 적 폭 력</p>	<p>형법 제314조 (업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>형법 제366조 (재물손괴 등) 타인의 재물, 문서 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴, 은닉 또는 기타방법으로 효용을 해한 자는 3년 이하의 징역 또는 700만 원 이하의 벌금에 처한다. ※ 타인 소유의 재물을 손괴, 파손, 훼손하거나 은닉하는 등 일체 기물파손 행위는 손괴죄에 해당한다. 또한 기관의 전화선과 CCTV를 망가뜨려 업무를 방해하였으므로 업무방해죄도 성립 가능하다.</p> <p>형법 제367조 (공익건조물파괴) 공익에 공하는 건조물을 파괴한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>형법 제141조 (공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴) ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.</p> <p>민법 제750조 (불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.</p> <p>민법 제751조 (재산 이외의 손해의 배상) ① 타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다. ② 법원은 전항의 손해배상을 정기금채무로 지급할 것을 명할 수 있고 그 이행을 확보하기 위하여 상당한 담보의 제공을 명할 수 있다.</p>
<p>의 료 적 폭 력</p>	<p>*선행 연구물을 살펴 본 결과 의료적 폭력은 질병(감염)으로 인한 위험 상황으로 처벌을 위한 관련법은 제시되지 않으며, 감염병과 전염병 발생 시 의 예방과 조치에 대한 내용만 제시됨</p>
<p>정 보 적 폭 력</p>	<p>정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지 등) ① 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</p> <p>경범죄 처벌법 제3조 ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다. 40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이 하여 괴롭힌 사람</p> <p>형법 제314조(업무방해) ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.</p>

- 클라이언트가 폭력 및 위기 상황의 주 가해자이지만, 사회복지시설 종사자는 클라이언트의 가족·친지, 자원봉사자, 지역사회주민으로부터 폭력 및 위기를 경험하고 있음. 따라서 클라이언트의 가족, 자원봉사자, 지역사회주민을 대상으로 사회복지시설 내 폭력 및 위기를 예방할 수 있는 다양한 홍보 활동이 필요함
- 이러한 사회복지시설 폭력 및 위기 예방을 위한 지역사회 인식개선 활동은 지역 내 다양한 사회복지 관련 조직(예: 사회복지협의회, 사회복지 직능단체, 지역사회보장협의체, 자원봉사센터 등)과 협력하여 수행할 수 있음. 특히 사회복지시설과 유사하게 이용인 혹은 민원인으로부터 폭력 및 위기 상황이 발생하는 지역사회의 서비스 기관(예: 지방자치단체, 사회보험기관, 교육기관, 의료기관 등)과 협력하여 인식개선 활동을 수행하는 것도 고려할 수 있음

□ 클라이언트에 대한 제도적 장치 마련

- 사회복지시설 종사자는 실천 현장에서 위기 및 안전의 위협으로부터 노출되어 있고 안전장치가 미흡한 관계로 이것이 실제적으로는 서비스의 소극적인 지원으로 이어질 가능성이 높음. 초점집단 인터뷰 결과에서 나타났듯이, 현장에서 실질적으로 꼭 필요한 업무이지만 위험 노출 시에는 망설여지게 되며 소극적인 서비스 지원으로 이어지는 경험이 있는 것으로 나타남. 이는 결국 클라이언트에 대한 서비스 질 저하로 이어지는 것으로 대책이 필요함
- 즉, 사회복지시설 종사자의 안전 및 인권의 보장은 위험 상황을 직면하고 난 뒤에 이루어지는 경향이 강함. 그러나 근본적으로 예방적 차원에서 사회복지종사자의 안전 및 인권 보장 시스템 및 환경이 구축되어야 함. 이를 위해서는 앞서 제시한 바와 같이 제도적 장치가 구축되어야 한다고 봄
- 사회복지 실천현장에서 인권과 안전의 위협에 노출된 사회복지시설 종사자의 위험을 예방하기 위해서는 상습적으로 위협을 가하는 클라이언트에 대한 기본적인 정보를 공유할 필요가 있음. 현재 클라이언트에 대한 정보는 기관 서비스 이용을 위한 초기 면접 시 본인과의 상담을 통해 얻어지는

V. 결론 및 제언

것으로, 구체적인 정보(폭력적인 행동, 공황장애, 우울증 등)를 파악하기에는 한계가 있음. 특히, 성범죄 이력과 폭력행동 이력 등에 대한 정보를 사전에 공유할 수 있도록 함으로써 폭력을 예방할 수 있는 체계 마련이 필요함

- 또한, 서비스 이용 시에도 클라이언트 및 가족 등의 위험 행동이 발생할 시 제재할 수 있는 기관 차원의 제도 마련이 필요함. 예를 들어 삼진아웃제도 등의 제도적인 장치를 마련해야 함. 현재 종사자의 위험 경험에 대해 기관의 대응은 소극적이며, 이런 가운데 클라이언트에 의한 안전 위협은 매년 증가하는 추세이므로 지자체의 조례에 이러한 내용을 포함함으로써 사회복지시설 종사자의 인권과 안전을 보호해야 할 필요가 있음

3) 체계적인 대응 매뉴얼 개발 및 보급

- 사회복지시설 종사자의 안전 및 보호를 위한 기본적 과제로서, 각 사회복지기관별 사회복지시설 종사자의 안전을 보장하기 위한 지침을 마련하고 실질적인 안전 보장을 위한 매뉴얼을 제작하여 보급함으로써 안전 침해 상황이 발생하였을 때 대비할 수 있는 절차를 명확하게 제시하는 것이 요구됨
- 클라이언트의 폭력 대응 매뉴얼 마련 시 다음과 같은 내용이 들어가야 함 (경기도사회복지사협회, 2020)
 - 폭언, 폭행, 성희롱 등에 대한 적극적인 대응지침을 명시
 - 폭력 대응 스크립트를 이용자 응대 업무장소마다 비치
 - 단계별 응대 멘트를 세분화하여 명시
 - 부당한 서비스 요구 시 서비스 중단 사전 안내 방법을 제시
 - 폭력 행사 이용자에게 법적 처벌 사전 전달 방법 안내
 - 욕설, 폭언, 성희롱, 위협 등을 방지하기 위한 적극적인 캠페인 실시 방안 마련
 - 전화를 통한 폭언이나 욕설을 예방하기 위한 전화녹음 등의 시스템 마련

이용자 응대 매뉴얼에 포함되어야 할 내용

-고객에게 무조건 친절히 응대하도록 하는 것이 아니라 적정 서비스 기준을 제시함

- 법적 조치내용이 포함된 이용자 안내문을 제작하여 직원들과 공유하고, 이용자에게도 서비스 동의서 체결 등 사전에 충분히 고지될 수 있도록 제시함
- 사회복지사 면담, 클레임 분석 등을 통해 사회복지사가 경험하고 있는 문제발생 상황과 형사처벌 등 법적 조치가 가능한 상황 분류하여 대응
- 구체적인 상황별로 사회복지사의 응대 멘트와 행동 요령이 상세히 안내되어야 하며 실제 대응 사례 스크립트도 포함되어야 함
- 사회복지사가 대응하기 어려운 상황을 구체적으로 정하고, 이를 해결할 관리자와 구체적 연락 방법을 명시함
- 이용자 응대 업무 매뉴얼은 노사가 함께 논의하여 만들어야 하며 감정노동으로부터 사회복지사를 보호하고자 하는 목표가 충실히 반영되어야 함
- 매뉴얼에는 이용자와의 갈등이 발생했을 때 이용자의 이야기만 듣거나, 관리자가 자의적으로 판단해 사회복지사에게 불이익을 주지 않도록 하며, 기관 내에 처리 절차를 구체적으로 명시해서 상시적으로 사용할 수 있도록 명시함
- 서비스를 제공하는 사회복지사와 서비스를 받는 이용자 모두가 행복하고 상호 배려해야 한다는 점을 매뉴얼에 포함
- 우리 기관이 바라는 ‘모두가 행복한 서비스’가 무엇인지 알리고, 우리 기관은 직원을 존중하며, 실제 그러한 지원을 하고 있다는 점을 이용자에게 알림으로써 ‘모두가 행복한 서비스’에 동참할 수 있도록 함

- 사회복지시설 종사자의 안전과 관련하여 조사 한 결과, 위기대응 매뉴얼은 보급되어 있으나 실효성에 대해서는 점검할 필요가 있음. 전문가집단 심층면접과 조사결과에서도 각 시설에 대응매뉴얼은 보급되어 있으나 실제 사례가 발생되었을 때에는 실효성이 낮은 것으로 나타났음. 예를 들어, 장애인복지시설의 경우 폭행이 발생되었을 때 분리조치 하는 것이 매뉴얼 상 기본적 조치이나, 야간에 발생 시에는 2명이 근무하는 상황에서 실제 분리조치가 어려워 사회복지시설 종사자들은 그 상황을 참고 버텨내야 하는 수밖에 없다고 호소하고 있음. 즉, 거제지역의 사회복지시설에 매뉴얼이 보급되어 있으나 그 효과성이 낮다는 것은 기존의 위기대응 매뉴얼이 제 기능을 하지 못한다는 것을 의미함. 그러므로 각 기관 유형의 특성에 맞도록 사회복지시설 종사자의 보호체계를 강화할 개별화된 매뉴얼 개발이 요구되는 것임
- 무엇보다 사후대책의 위기관리 방안 보다는 위기를 미리 대처하고 예방할 수 있는 체계적이고 실용적인 매뉴얼 개발이 필요함. 이를 위해서 매뉴얼 작성의 기본 지침이 될 수 있는 기본 위기대응 매뉴얼을 개발하고, 각 기관

V. 결론 및 제언

에서는 그 매뉴얼을 지침으로 하여 기관의 특성에 맞는 사례가 반영된 매뉴얼을 다시 제작할 필요가 있음

- 이러한 매뉴얼을 제작하기 위해서는 거제지역 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 위기 및 폭력, 인권에 대한 실태조사를 정기적으로 실시할 필요가 있으며, 조사 결과를 바탕으로 기관 유형별, 대상자별로 적절한 대응 매뉴얼 개발 및 보급이 필요함. 따라서 거제시희망복지재단에서는 3년마다 사회복지종사자 위기 및 인권 실태조사를 실시하고 단계별로 매뉴얼을 개발할 필요가 있음. 이번 연구를 바탕으로 2024년 장애인시설, 노인시설 대응 매뉴얼 개발, 2025년 아동시설, 기타 시설 대응 매뉴얼을 개발하고 2026년에는 실태조사를 실시할 필요가 있음

4) 사회복지시설 종사자의 안전 및 인권보호를 위한 지원 조례 제정

- 사회복지시설 종사자들이 당면한 폭력의 문제는 단순히 이용자의 폭력만으로 볼 수 없음. 사회복지를 둘러싼 구조적 맥락과 근본적 원인에 대한 이해가 병행되어야 사회복지시설 종사자들의 피해를 최소화하고 그들의 권리를 지킬 수 있음
- 사회복지시설 종사자들의 인권은 소명과 헌신에 따른 대가가 아니라, 한 인간으로서의 존엄과 헌법이 보장하는 기본 권리에 있음을 자각하고 자신의 권리를 지키기 위한 적극적인 자세가 요구됨(이용우, 2019)
- 사회복지시설 종사자들은 사회복지사가 갖는 봉사자, 전문가, 노동자로서의 정체성을 갖고 있으며 이중, 사회복지사의 봉사자적 속성은 사회복지사업 관련 법령과 한국사회복지사윤리강령에 구체적으로 명시되어 있음
- 「사회복지사업법」 제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) ①항에는 “복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대로 봉사하여야 한다” 고 규정하고 있음. 또한 한국사회복지사윤리강령 I-1-2-가 “사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 국가와 사회의 환경 변화를 위해 노력해야 한다.” 고 명시하는 등 자기 자신의 권익보다는 이용자들의 요구와 필요에 매순간 응대해야하는 직업적 숙명을 가지

고 있음

- 봉사자로서의 속성은 노동의 권리를 가진 노동자나 전문가로서의 역할과 갈등을 초래하나, 본 연구 결과를 보면 사회복지시설 종사자의 대부분은 희생과 헌신을 아끼지 않는 봉사자의 모습을 보이며 복지의 최전선에서 고군분투하고 있음을 알 수 있음
- 그러나, 사회복지시설 종사자들이 전문성에 근거한 사회복지실천보다 헌신, 희생 등을 당연시하는 기관과 사회적 분위기 속에서 이용자들의 폭력에 자주 노출될 경우, 사회복지사의 전문성을 개발하고 향상시키는 데에 상당한 장애요인이 될 수 있으며 사회복지서비스의 질 하락으로 이어질 수 있음을 주지해야 함(조성숙, 2023)
- 사회복지시설 종사자들의 전문성 함양과 증진을 통한 사회복지 서비스의 질적 향상을 위해서는 사회복지시설 종사자들의 인권보호 및 안전보장과 관련된 법률 및 제도 등의 개정과 시스템이 구축되어야 함.
- 사회복지시설 종사자의 안전 및 인권의 보장은 위험 상황을 직면하고 난 뒤에 이루어지는 경향이 강함. 그러나 근본적으로 예방적 차원에서 사회복지종사자의 안전 및 인권 보장 시스템 및 환경이 구축되어야 함. 이를 위해서는 앞서 제시한 바와 같이 제도적 장치가 구축되어야 한다고 봄
- 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조(사회복지사 처우개선 등의 신분보장)에는 사회복지사의 안전보장과 인권보호와 관련된 내용이 전무하였으나, 2023년 3월 28일 개정을 통해 사회복지사 등을 폭력으로부터 보호하기 위해 적극적으로 노력하여야 한다는 내용이 추가되었음. 이러한 법률 조항의 추가는 환영할 만하지만, 사회복지사의 안전을 보장하고 인권을 보호하기 위한 조항으로서는 아직 부족하며, 사회복지사의 인권보호를 위한 보다 적극적이고 엄격한 조항을 추가하는 등의 관련 법 개정에 대한 노력이 동반되어야 할 것임(조성숙, 2023)
- 2011년 3월 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률로 사회복지사법 제정 이후, 2023년 3월 기준 239개 지방자치단체에서 조례를 제정하고 있음. 거제시의 경우 2021년 「거제시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 중 감염에 취약한 사회복지시설(단체) 등 종사자 대상 감염병 예방접종 등을 지원하고 심리상담 지원 근거를 마련하여 사회복지시설

V. 결론 및 제언

종사자 처우 및 근로환경을 개선하고자 하였음. 하지만, 구체적인 사업 내용, 안전한 근무환경 조성을 위한 지원 방안, 예산 편성 등에 관한 내용이 충분히 명시되어 있지 않음. 또한 지방자치단체별로 그 내용도 상이하여 지역에 따라 그 지원 편차가 생길 수밖에 없음

- 대구와 인천은 사회복지사의 안전 및 인권에 관한 별도의 조례를 제정하여 사회복지사의 안전과 인권 보호를 위한 지원책을 마련하여 사회복지사의 신변 및 안전보장을 위한 사업, 권리옹호 및 인권보호를 위한 사업, 그리고 고충처리 및 회복지원을 위한 사업을 할 수 있는 법적 근거를 마련하였음. 또한 부산, 대구, 경북, 경남, 제주에서는 사회복지사의 인권보호를 위한 권익증진센터(가칭)를 설치·운영할 수 있는 법적 근거를 마련하였으나, 현재 경남에는 사회복지시설 종사자의 인권을 보호하기 위한 지원센터가 설치되어 있지 않음
- 따라서 거제시에서는 조례 개정을 통해 자체적으로 사회복지시설 종사자들의 인권 및 처우개선을 위한 중·장기적 계획을 수립하여, 처우개선에서 사각지대가 발생하지 않도록 로드맵을 수립하고 연차별 계획을 수립하는 등 구조적 실행이 필요함
- 경상북도 및 김해시 등 광역 단위와 기초자치단체 단위의 지원 조례 등을 바탕으로 경남 및 거제시 조례를 개정할 필요가 있음. 특히, 지원조례를 제정 또는 개정 시에는 사회복지시설 종사의 안전 및 인권 보호를 위한 명확한 주요사업(실태조사, 관련 교육사업 등)과 담당기관(예를 들어, 거제시희망복지재단, 거제시사회복지사협회, 거제시사회복지협의회 등)을 구체적으로 명시할 필요가 있음

경상북도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 「사회복지사업법」 및 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 따라 사회복지사 등의 처우개선 및 지위 향상에 필요한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

(생략)

제5조(도지사의 책무) ① 경상북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.

② 도지사는 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수수준에 도달하도록 노력하여야 한다.

③ 도지사는 사회복지사 등이 안전한 근무환경에서 일할 수 있도록 노력하여야 한다. <신설 2021. 9. 23.>

제6조(처우개선 계획의 수립) ① 도지사는 제7조의 실태조사를 활용하여 사회복지사 등의 복지증진을 위하여 처우개선 계획을 수립하여야 한다.

② 처우개선 계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 경상북도(이하 “도” 라 한다)의 사회복지 정책 방향과 목표
2. 사회복지사 등의 보수수준의 연차적 개선 계획
3. 사회복지사 등의 처우개선 및 지위향상에 대한 계획
4. 사회복지사 등의 신변안전 보호 등 근무환경 개선 계획
5. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항

(생략)

제8조(처우개선 등 사업) ① 도지사는 사회복지사 등의 처우개선, 권익보호, 사기진작 및 사회복지사업의 전문성 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진 하여야 한다. <개정 2021. 9. 23.>

1. 신변안전 보호 등 근무환경 개선을 위한 사업
2. 처우개선 및 지위향상을 위한 조사, 연구 사업
3. 직무 역량 강화를 위한 교육 및 훈련사업
4. 인권 및 권리옹호 사업
5. 사회복지사 등의 경력관리 지도 사업
6. 사회복지사 등의 포상 및 표창
7. 사회복지사 등의 고충처리 및 회복지원 사업 <신설 2021. 9. 23.>
8. 그 밖에 사회복지사 등의 복지증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 <개정 2021. 9. 23.>

(생략)

[본조신설 2021. 9. 23.]

제11조(신변안전 보호) ① 도지사는 사회복지시설의 장과 사회복지사 등이 요청할 경우 사회복지사업을 수행하는 과정에서 발생하는 위험과 위협으로부터 신변안전 보호를 위한 장비와 시설을 예산의 범위내에서 지원하여야 한다.

② 도지사는 사회복지사 등의 안전사고에 대비한 보험가입과 민·형사상 법률 지원 서비스를 제공하여야 한다.

③ 제1항에 따라 신변안전 보호 장비 및 시설을 설치한 사회복지시설장은 사회복지사업의 특성을 반영한 세부적인 규정을 마련하여 사용하여야 한다.

제12조(인권 및 권리옹호) ① 도지사는 사회복지사 등의 인권침해 예방대책과 인권 및 권리옹호를 위한 적절한 지원체계를 마련하여야 한다.

② 도지사는 사회복지사 등이 사회복지기관 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 하여야 한다.

V. 결론 및 제언

③ 사회복지사 등은 사회복지사업을 수행함에 있어 사회복지사 윤리강령을 바탕으로 사회복지대상자의 인권 및 권리옹호를 위하여 노력하여야 한다.

제13조(경상북도 사회복지인 인권센터 설치·운영 등) ① 도지사는 제8조에 따른 사회복지사 등의 처우개선을 위한 업무의 효율적 추진을 위하여 경상북도 사회복지인 인권센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.

② 센터는 사회복지사업을 수행하는 사회복지사 등에 대한 권익 보호 및 실현을 위하여 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 신변안전 및 인권침해 실태조사
2. 사회복지사 등의 위기대응지원 사업
3. 사회복지사 등의 심리지원 사업
4. 사회복지사 등의 회복을 위한 연수 및 교육지원 사업
5. 그 밖에 사회복지사 등의 안정적인 근무환경 지원에 관한 사항

(생략)

김해시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례

제1조(목적) 이 조례는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 따라 사회복지사 등의 처우 개선과 사기 진작 등 지위 향상에 필요한 사항을 정하여 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

(생략)

제9조(사회복지사 등의 신분보장 및 신변안전 보호 등) ① 시장은 사회복지시설의 운영을 위하여 「김해시 사무의 민간위탁 조례」에 따라 수탁기관을 공개모집하거나 재계약하는 경우 종전 직원들의 신분이 보장될 수 있도록 고용승계에 관한 사항을 공고 또는 고지하여야 한다.

② 사회복지사 등은 사회복지기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖의 비리 사실 등을 관계 기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않아야 한다.

③ 시장 및 사회복지기관장 등은 사회복지사 등이 사회복지사업을 수행하는 과정에서 발생하는 위험 등으로부터 안전보호를 위해 장비 및 보험가입을 제공할 수 있다.

④ 시장은 사회복지사 등이 요청할 경우 법률상담 및 심리상담 서비스를 예산의 범위에서 제공할 수 있다.

제10조(인권 및 권리옹호) ① 시장과 사회복지기관장 등은 사회복지사 등의 인권침해 예방과 권리옹호를 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.

② 사회복지기관장과 사회복지사 등은 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 노동자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 안 된다.

(생략)

5) 광역 및 기초자치단체 차원의 지원센터 설치

- 최근 사회복지시설 종사자들이 경험하는 여러 가지 위험 상황에 대해서는 다양한 언론을 통해 보도되었으나, 사회적 이슈를 불러일으킬 수 있는 중대한 사건에만 집중된 경향이 있음. 그럼에도 불구하고, 사회복지 현장에는 크고 작은 형태의 위험들이 지속적으로 발생하고 있으며, 하인 리히법칙을 기본 원칙으로 위험에 대한 제도적 차원의 접근이 필요한 시점임.
- 특히, 폭력 및 위험 발생 시 사회복지시설 종사자의 권리 옹호 및 신변 보호를 위해 구체적인 대처 방법들을 문의하거나, 악성 민원에 시달리고 있을 때 이에 효과적인 대응 방법들을 상의할 수 있는 기관이 필요함. 거제시 실태조사와 FGI 분석 결과에서도 나타났듯이 기관 보고 후 대처가 미흡하며 보고를 하더라도 기관에서 충분히 역할을 하지 못하는 경우, 단순히 법률적인 자문뿐만 아니라, 전반적으로 폭력 피해 및 인권 침해 상황에 대해 대처할 수 있는 종합적인 방안을 검토할 수 있는 지원 기관이 필요함
- 즉, 사회복지시설 종사자 안전 관련 대상, 국가의 책무, 안전에 대한 기본 계획 의무 수립, 위험실태 현황 조사 등을 위한 센터 설치 등이 필요함. 이는 클라이언트의 인권을 보호하고 보장해야 하는 사명감을 가지고 있는 전문직으로서 사회복지시설 종사자의 인권보호를 위한 제도적 장치가 반드시 필요함
- 전국에서 별도의 인권센터를 가장 먼저 설치 운영하고 있는 경상북도는 2021년 9월 [경상북도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례]에 경상북도 사회복지인 인권센터 설치 근거조항을 신설하였음. 이를 바탕으로 경상북도 사회복지인 인권센터(이하, 경북인권센터)를 설치하였고 2022년 4월부터 운영하고 있음³⁾

3) 경북인권센터는 “민주적 가치에 기반한 인권과 안전이 보장된 사회복지현장”이라는 비전을 설정하여 신변안전 및 인권침해 실태조사, 위기대응지원, 회복지원사업, 연수 및 교육지원 등의 사업을 통해 사회복지사의 위기대응력 강화 및 회복을 위한 지원하기 위해 설치됨. 센터장 1인과 운영팀, 사업팀으로 구분하고 있으며 운영위원회, 분과위원회를 설치하고 있음

V. 결론 및 제언

- 경북 외의 지역에서는 지원센터 설치가 아니라 권역별 사회복지사협회 내 사업 운영형태로 안전 및 인권증진을 위한 운영계획을 수립하고 있음. 경남의 경우 경상남도사회복지사지원센터 설치 명시를 통해 계획을 수립하였으나 현재까지 실천되지 않고 있음. 그러나 사회복지시설 종사자에게 분절적이고 일회적으로 제공되고 있는 안전지원책을 통합적이고 원스톱으로 지원할 수 있는 센터 설치가 절실히 요구됨. 이를 통해 효과적으로 위기를 극복하고 다시 사회복지 현장으로 복귀할 수 있도록 지원할 필요가 있음
- 경남 권역에서 이루어지기 어려울 시에는 거제시사회복지사협회 및 거제시희망복지재단 등 유관기관에서 이러한 사업을 운영할 수 있도록 예산 지원할 필요가 있음

6) 정책적 및 제도적 실질적인 보상 내실화

□ 법정 종사자 배치 및 대체인력 지원 체계 마련

- 병원의 등급을 정할 때는 시설의 규모와 얼마나 많은 환자가 다녀갔는지, 얼마나 치료가 잘 되는지 등의 서비스의 질을 점검하고, 대학교는 학생과 교수의 비율, 교수의 연구역량, 취업률 등의 공시자료를 기본 자료로 하여 평가를 하게 됨. 이렇듯 사회복지현장도 보건복지부에서 정한 지침에 따라 운영되고 평가되기에 보건복지부가 정한 지침을 기준으로 인력풀을 구성할 수 있도록 지자체의 적극적인 지원이 필요함
- 본 연구의 내용을 사회복지시설의 유형별로 분석한 결과, 클라이언트의 고위험 행동에 대해 대응하는 전담인력이 필요하다는 의견이 나왔음. 특히, 심한 장애로 인해 도전적 행동⁴⁾이 나타나는 경우 서비스 시간이 전적으로 투입되어야 하며 타 기관과의 전문서비스 지원체계 마련 등을 전담하는 직원이 필요함

4) 발달장애인이 주로 보이는 행동유형으로 자해행동, 타해행동(신체적 타해, 언어적 타해, 간접적 타해, 사회적 타해), 반복적 자극, 강박적 행동, 성적인 행동, 과도한 활동, 자기자극, 사회적 상호작용의 어려움, 식이장애(이식증, 폭식증, 거식증) 등의 여러 가지 방식으로 나타남(거제시희망복지재단, 2023)

- 이를 위해 거제시 차원에서 시설의 수요조사를 통해 사회복지사 자격증 및 관련 자격증을 취득한 이들을 대상으로 특별교육과정을 마련하여 ‘거제시 사회복지시설 종사자 튜터제 및 전담인력 지원제도’ 등을 도입하고 실시할 필요가 있음. 이를 지자체에서 시행하고 있는 신중년 일자리 사업과 연계함으로써 지역의 일자리 창출 효과를 가져 올 수 있음
- 특히, 거주시설의 경우 24시간 3교대 형태의 근무가 이루어지며, 야간에는 1~2명이 근무하고 있어 상시 위기상황에 노출되어 있으며, 위기발생 시에는 대처할 수 있는 현실적인 체제가 마련되어 있지 않음. 이를 보완하기 위해 야간 인력을 지원할 필요가 있음. 예를 들어, 부산시에서는 지자체 예산으로 노인요양원에 야간 근무자 2명을 지원함으로써 사회복지시설 종사자의 야간 근무에 대한 과중한 업무 및 돌발적인 위기 상황으로 부터 정신적, 신체적 부담감을 경감시키고 있음
- 폭력 및 위기로 인해 사회복지시설 종사자 인력 및 업무 공백이 발생하였을 경우 기관이 안정적으로 운영될 수 있는 전문 인력을 지원할 수 있는 방안이 마련되어야 함. 현재 경남 및 거제시에서는 사회복지시설 종사자의 출산, 육아, 업무, 병가 등으로 업무의 공백이 발생하였을 때 이를 보완할 수 있는 인력 파견을 위해 경상남도사회서비스원의 대체인력 지원을 이용하고 있음. 이것은 사회복지시설 종사자의 연차휴가, 교육, 경조사 등의 사유로 불가피하게 돌봄 서비스를 제공하지 못하는 경우 사회복지시설에 대체인력을 지원하여 서비스의 질 저하 방지 및 업무 공백 최소화, 종사자의 휴식 보장 등 안정된 근무환경을 조성하고자 시행된 사업임. 하지만 실제 현장에서는 대체인력을 지원 받는 것이 대체 인력 풀의 현실적인 한계로 인해 실효성이 매우 낮음
- 위협으로 인하여 종사자의 심리·정서적 건강이 안전하지 못하여 업무 수행이 어렵다고 판단될 때에는 대체인력 파견이 필요하지만, 이를 활용하지 못하고 사회복지시설 종사자 개인이 감내해야 하는 상황은 종사자가 휴식과 치료를 보장받을 기본적인 권리를 보장받지 못하는 것이며 이것은 결국 조직의 안정적 운영을 도모하는데도 부정적인 영향을 미치게 될 것임. 이러한 문제를 해소하기 위하여 각 시설별 직능단체(협회) 및 경상남도사회복지사협회, 경상남도사회서비스원과의 연계와 협력이 필요함

V. 결론 및 제언

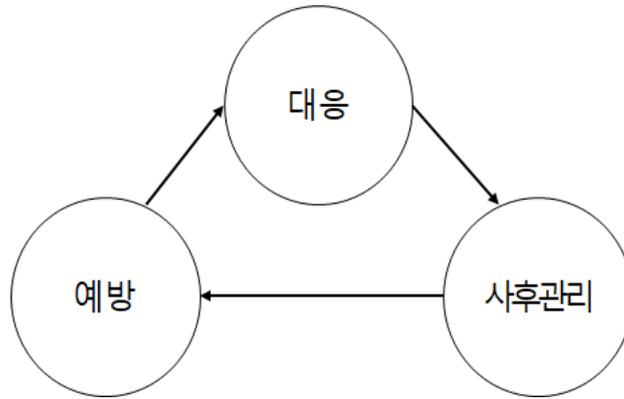
□ 위기 상황 속 실질적인 대응체계 구축

- 사회복지시설 내 폭력 및 위기대응을 위해서는 사례 발생 시 슈퍼비전 체계를 확립하고, 고위험군 클라이언트에 대한 사전 발굴 및 관련 정보 공유를 통한 예방조치 등도 필요함 또한, 시설 유형별 특성 등을 고려하여 장비 및 물리적 시설을 구축해야 함. 예를 들면, 호신장비, 녹음기, 기관 공용 휴대폰 등을 비치하여 폭력 및 위기 상황으로부터 안전한 환경을 구축할 필요가 있음. 또한 시설의 안전한 환경 구축을 위한 공간 개선(예: 출입문, 내부설비, 가구 재배치 등)과 장비(예: 비상벨, CCTV) 설치가 필요함
- 이러한 시설·설비의 구축은 사회복지시설에는 커다란 재정적 부담이 될 수밖에 없으므로 정부와 지방자치단체 차원에서 사회복지시설 종사자의 안전을 담보할 수 있는 각종 보안 장치의 설치를 지원하는 방안도 마련할 필요가 있음. 특히, 시설보안 장치의 설치를 지원함에 있어 사회복지시설의 규모와 시설유형, 고위험군 대상 등을 고려하여 여건상 자체적으로 안전시설을 구비하기 어려운 시설을 우선 지원하는 방안도 고려해 볼 필요가 있음. 추후 정부와 지방자치단체는 사회복지시설 종사자의 안전을 위한 시설환경 개선 예산 지원이 필요함
- 또한, 기관 자체적으로 사회복지시설 종사자의 업무에 폭력 및 위기관리 지침이 포함되어야 함. 예를 들면, 위험관리방안별 필요성 순위에서 이용시설의 경우에는 ‘개방 장소마련, CCTV마련, 비상벨 설치’ 등 물리적 환경 차원이 높은 순위로 나타났으며 다음으로는 ‘클라이언트의 가정방문 업무 시 2인 1조 편성’이 필요한 것으로 나타남. 이는 클라이언트 가정 방문을 통한 서비스 제공 시 위험에 노출될 가능성이 높은 것으로 가정방문 시 2인 1조 의무화가 필요하며, 필요에 따라 동행 인력의 배치, 폭력 및 위기 상황 대응 지침 등이 필요함. 또한, 폭력 및 위기대응과 예방을 위해 필요한 지역사회 유관기관(예: 경찰서, 소방서, 의료기관 등)과의 협력체계 구축이 필요함

□ 위기 상황 속 후속 조치를 위한 지원책 마련

- 무엇보다도 위험 및 폭력을 경험한 사회복지시설 종사자 중심의 신속한 조치가 필요함. 피해 종사자의 일차적 피해 회복이 우선 필요하며 이차 외상 방지를 위한 개인정보 및 사생활 보호를 최우선 하여야 함. 이와 함께 사건 조사와 후속 조치가 진행되어야 함. 형식적인 지원체계가 아니라 피해 종사자의 특성과 욕구에 부합하는 회복 서비스 지원이 필요함. 예를 들면, 피해 종사자에게 상담과 슈퍼비전이 제공되어야 하며, 필요에 따라서 의료 및 심리치료 지원, 유(무)급 휴가 제공, 회복 프로그램 제공, 노무·법률적 자문 등을 지원해야 함.
- 특히, 위험 및 폭력을 경험한 사회복지시설 종사자들에게 트라우마가 남게 될 가능성이 높기 때문에 심리·정서적 회복을 위한 트라우마 극복 지원체계 구축이 필요함. 또한 위험에 직면하게 한 주체들과의 법적 문제 발생 시 이를 자문해 줄 수 있는 법률지원 조직도 필요할 것으로 보임
- 현재 사회복지시설 종사자 상해보험 의무가입과 관련된 예산지원이 이루어지고 있으나 실질적인 보상체계가 이루어지도록 재점검이 필요함. 지자체에서 상해보험에 대한 금액을 지원 시 국가적 차원에서 적절한 보상을 받을 수 있는 실질적 수준의 지원을 고려할 필요성이 있음. 본 연구 사례에서 나타났듯이, 클라이언트로부터 입은 피해로 인해 치료비는 보상이 되나 후유증 또는 상처가 남았을 때 치료 영역에 따라서는 개인보험으로 보상받거나 자비로 치료해야 하는 경우가 발생함. 그러므로 사회복지시설 종사자의 위험에 대한 한국사회복지공제회의 보장범위와 수준을 높이고, 보험 가입을 의무화하여 이에 필요한 예산을 중앙 정부에서 지원하는 형식이 바람직함
- 위의 제언 사항들을 종합하여 정리하면, 사회복지시설 종사자의 안전 및 권익보호를 위한 관리체계는 [그림 V-1]과 같이 예방-대응-사후관리 차원의 순환 체계를 구성할 수 있음

V. 결론 및 제언



[그림 V-1] 사회복지시설 종사자의 안전을 위한 관리체계

- 이러한 관리 체계를 바탕으로 사회복지시설 종사자 차원(개인적 차원), 사회복지시설 차원(조직적 차원), 제도적 차원을 구분하여 정리하면 <표 V-1>과 같음⁵⁾

<표 V-1> 사회복지시설 종사자의 안전을 위한 관리 체계

	예방	대응	사후관리
사회복지시설종사자차원	<ul style="list-style-type: none"> - 폭력과 위기 상황에 대한 민감성 증진 - 위기 대응 교육 및 훈련 참여 - 안전 수칙 체화하기 	<ul style="list-style-type: none"> - 매뉴얼 원칙 준수한 대응 - 담당자에게 즉시 알리고, 정보를 공유 - 즉각적인 안전 조치 - 자세한 내용을 문서로 기록 	<ul style="list-style-type: none"> - 빠른 시일 내에 사건에 대한 상담(debriefing) 및 안정을 위한 휴식 - 사건이 차후 업무에 주는 부정적 영향을 수시로 점검 - 법적 대응 결정
사회복지시	<ul style="list-style-type: none"> - 사고에 대한 체계적, 지속적인 예방훈련 및 교육 실시(이용자, 관리자, 종사자) - 위기 대응 매뉴얼 제 	<ul style="list-style-type: none"> - 우선순위의 판단이 중요 - 즉시 분리 후 경찰 등 관련기관에 연락 및 법적 조치 	<ul style="list-style-type: none"> - 폭력피해 종사자에 대한 즉각적이고 확실한 사고대응 - 피해종사자 의료 및 심리 지원 추진

5) 한국사회복지사협회, 2017: 경기도사회복지사협회, 2021 자료와 본 연구 결과분석을 근거하여 재구성함

	예방	대응	사후관리
설 차 원	<ul style="list-style-type: none"> 정과 주기적 검토 - 안전한 환경체계 구축을 위한 시설, 설비 점검 및 보완 - 보상 보험 가입 	<ul style="list-style-type: none"> - 위기 상황 시 절차에 따른 조직 차원 대응 - 기관의 담당자가 상대에게 통지 또는 설명 - 피해종사자 안전상태 확인 	<ul style="list-style-type: none"> - 가해 이용자 및 피해 사회복지시설 종사자에 대한 지속적인 모니터링 - 사법처리 시 피해종사자 지원 및 자원연계 - 폭력에 대한 문서화 및 공유 - 위험평가 및 정보 공유로 재발방지 대책 마련, 재발 방지 교육 - 사회복지공제회를 통해 보장받을 수 있도록 함
제 도 적 차 원	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 종사자의 인권보호 및 안전보장을 위한 법률 개정 및 제도 등의 시스템 구축 - 기관 내 폭력 및 위기 등을 전담할 수 있는 독립적인 기구 설치 - 상습적으로 위협을 경험하게 하는 클라이언트에 대한 기본적인 정보를 공유 - 기관유형별, 대상자별 안전보장을 위한 지침과 매뉴얼제작 및 보급 - 관련 보수교육 - 이용자 인식 개선을 위한 홍보와 교육 - 위기 예방 시설, 설비 구축 및 보완 지원 - 기관유형별, 대상자별 특성에 따른 위기 대응 전담인력 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 가해 이용자의 삼진아웃 제도 등 제도적인 장치 - 심각한 흉터, 각종 트라우마 등에 대한 치료나 보상 - 피해 종사자의 특성과 욕구에 부합하는 회복 서비스 지원 - 업무의 공백이 생기지 않도록 대체 인력 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 피해·위기 종사자를 위한 온·오프 상담실 운영 - 피해·위기 종사자 회복프로그램 제공 - 필요 시 의료 또는 법률 대응(소송)지원 - 지역사회 유관기관(예: 경찰서, 소방서, 의료기관 등)과의 협력체계 구축 - 기 제작된 안전보장을 위한 지침과 매뉴얼의 실효성 점검 - 사회복지시설 종사자의 인권을 보호하기 위한 지원센터 설치 - 종사자들의 인권 및 처우개선을 위한 중·장기적 계획 수립 - 현실적 치료비를 위해 중앙정부가 지원하는 보험가입 의무화

참고문헌

- 강래화 · 남진열 · 고관우. (2018). 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학회. 67(4),105-127.
- 거제시. (2022). 제5기 거제시 지역사회보장계획 수립 보고서.
- 거제시희망복지재단 · 거제도애광원. (2023). 민들레집 거주인들의 도전적 행동지원 사례집. 거제시희망복지재단.
- 경기도사회복지사협회. (2019). 경기도 사회복지사 안전실태조사. 경기도사회복지공동모금회.
- 경상북도사회복지사협회. (2022). 2021 경상북도 사회복지시설 종사자의 안전 및 위기 대응에 관한 연구.
- 권부천 · 이준영. (2023). 사회복지사법 제정과 사회복지종사자 처우에 관한 연구 - 관련 조례 제정과 사회복지종사자 보수를 중심으로. 사회복지법제연구, 4(2): 29-53.
- 권신영 · 김선경 · 박수진 · 조아라. (2020). 대전지역 사회복지종사자의 위험 및 안전실태에 관한 연구. 대전광역시사회복지사협회.
- 김경희 · 권자영. (2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. 보건사회연구, 33(4): 275-311.
- 김나리 · 최정은 · 정규형. (2021). 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향 연구: 안전용품과 고충처리 조절효과를 중심으로. 지방행정연구, 35(1): 145-169.
- 김나진. (2008). 사례관리자에 대한 폭력노출 위험에 관한 연구: 서울시, 경기도 지역 정신보건센터를 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김여진 · 최유식. (2019). 강원도 사회복지사의 안전실태. 강원도사회복지사협회.
- 김정근 · 박경일 · 윤기혁 · 윤해복. (2016). 사회복지종사자 위험 실태 분석 및 위험관리 방안 연구. 부산복지개발원.
- 김정우. (2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해경험의 특성 분석: 예방대책 조절효과를 중심으로. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, 181-182.

- 김태현. (2008). 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 사회복지종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설대응의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 대구광역시사회복지사협회. (2020). 대구지역 사회복지종사자의 위기 경험 실태 조사 연구. 대구사회복지공동모금회.
- 대전복지재단. (2015). 대전광역시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구.
- 문영주. (2015). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 정서고갈에 미치는 영향: 심리적 자본과 조직 안전풍토의 조절효과를 중심으로. 사회복지연구, 45(4): 5-17.
- 박미은. (2007). 현장 정신보건사회복지사들이 경험한 클라이언트 폭력과 관련 특성. 사회과학연구. 23(2): 349-371.
- 박미은. (2010). 사회복지 위험 관리의 이해. 서울: 집문당.
- 박미은 · 신희정. (2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스 대상자에 의한 폭력 피해 경험. 피해자학연구, 18(2): 285-312.
- 부산사회복지사협회. (2020). 부산 사회복지종사자의 안전과 인권을 위한 보호체계 구축사업 최종보고서. 창신대학교 산학협력단.
- 보건복지부 · 한국사회복지사협회. (2021). 사회복지사 안전 확보를 위한 폭력 경험 등에 관한 종합실태조사 연구.
- 서울복지재단. (2005). 복지시설종사자의 위험관리 실태조사. 서울: 서울복지재단.
- 신재은 · 박미경 · 문정은. (2014). 사회복지담당공무원에 대한 민원인 폭력 실태 및 대응방안 연구. 경기복지재단.
- 신준섭. (2008). 사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구: 아동보호서비스 현장을 중심으로. 한국아동복지학, 27: 37-68.
- 신준섭 · 김운배. (2009). 지역사회복지관 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험에 대한 연구. 한국정책과학학회보, 13(1): 167-189.
- 이여경 · 이선혜 · 황환. (2013). 노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트폭력에 어떠한 영향을 미치는가?. 한국사회복지학, 65(4): 221-243.
- 이용우 · 양호정. (2018). 사회복지사의 안전은 보장되고 있는가?. 서울특별시사회복지사협회.

- 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙. (2012). 노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처. *지역사회간호학회지*, 23(2): 134-143.
- 이철선 · 민동세 · 정숙희 · 최기정. (2018). 사회복지종사자 처우개선 종합대책 마련 연구. 한국보건사회연구원.
- 우수명 · 주경희 · 유민지. (2019). 경기도 사회복지사 안전실태조사. 경기도사회복지사협회.
- 전라북도사회복지사협회. (2020). 코로나19로 인한 전라북도 사회복지종사자 정신건강 및 안전 실태조사. 전라북도사회복지사협회.
- 조성숙. (2023). 사회복지사 정체성 관련 인권이슈와 인권보호를 위한 과제. *한국지역사회복지학*, 85: 87-108.
- 충청남도사회복지사협회. (2020). 사회복지종사자의 안전을 위한 폭력예방 및 대응 매뉴얼.
- 최수찬. (2005). 복지시설 종사자 위협관리 실태조사. 서울복지재단.
- 한국사회복지사협회. (2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구.
- 한국사회복지사협회. (2017). 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼.
- 한국사회복지사협회. (2022). 2022 사회복지사 통계연감.
- 현진희 · 박성원 · 박애선 · 안윤정. (2020). 대구지역 사회복지종사자의 위기경험 실태 조사 연구. 대구광역시사회복지사협회.
- 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열. (2014). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. *사회과학연구*, 25(1), 187-214.
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77(8), 488-495.
- 경상북도 사회복지인 인권센터 홈페이지 <http://gbhrcsw.or.kr/gbhrcsw/>
- 국회법률정보시스템. (2023. 11. 01 인출). 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률.
- 법제처 <https://www.law.go.kr/>

이용우(2019). 사회복지사의 인권은 지켜지고 있는가?. <https://sasw.or.kr/>

전라북도사회복지사협회. (2023.11.02. 인출). 사회복지사 관련 법안 추진 현황

<https://www.welfare.net/jb/na/ntt/selectNttInfo.do?mi=1653&nttSn=449753>

부 록



부 록

ID			
----	--	--	--

「거제시 사회복지시설 종사자의 위기실태 및 대응방안 연구」 실태조사

안녕하십니까!

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 조사에 협조해주셔서 감사합니다.

본 조사는 (재)거제시희망복지재단 2023년 조사연구사업으로 거제시 사회복지시설 종사자를 대상으로 사회복지시설 종사자의 위기실태 조사와 이에 대한 대응방안을 제시하고자 합니다.

귀하의 응답은 소중한 자료로 활용되오니, 모든 문항에 빠짐없이, 끝까지 응답해주시면 감사하겠습니다. 응답은 정답이 없으므로, 평소에 생각하시거나 경험하신 것을 솔직하게 답해주시면 됩니다.

- 설문기간 : 2023년 9월 20일 ~ 10월 18일
- 설문 응답 소요 시간은 약 15분 정도입니다.

응답 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호), 제34조(통계종사자 등의 의무) 규정에 따라 코드화하여 익명으로 처리되며, 수집된 자료는 학술적 목적으로만 사용됩니다.

감사합니다.

2023년 9월

거제대학교 산학협력단

조사관련 문의 ☎ 거제대학교 산학협력단 연구책임자 이수경 (010-9063-9471)

1. 다음 내용은 귀하가 직접 경험한 클라이언트의 폭력에 대한 질문입니다.
 귀하의 경험 정도를 체크(✓)해 주십시오.

내 용		최근 1년간 한번도 없었 음	지난 1년간 1~2번	지난 1년간 3~5번	지난 1년간 6~10 번	지난 1년간 11~20 번	지난 1년간 20번 넘게	최근 1년간 한번도 없었지 않았지만 최근 5년 동안 있었음
1) 신체 적 위험	(1) 경미한 신체적 폭력(말치기, 먹살 잡기, 붙잡기 등)	1	2	3	4	4	6	7
	(2) 중간수준의 신체적 폭력(뺨 때리기, 짐 벨기, 깨물거나 핏줄기 등)	1	2	3	4	4	6	7
	(3) 높은 수준의 신체적 폭력(주먹이나 발로 차기, 목 조르기, 물건 던지기 등)	1	2	3	4	4	6	7
	(4) 치명적 수준의 신체적 폭력(칼을 겨누거나 휘두름, 칼로 찌름 등)	1	2	3	4	5	6	7
2) 언어 적 위험	(1) 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언	1	2	3	4	5	6	7
	(2) 동료와 그의 가족 및 기관에 대한 협박	1	2	3	4	5	6	7
	(3) 지속적인 불평 불만의 표현(공식적 민원 제기 포함)	1	2	3	4	5	6	7
3) 정서 적 위험	(1) 뚜렷한 목적이 기다리거나 따르거나 수시로 연락	1	2	3	4	5	6	7
	(2) 클라이언트의 자해 및 자살시도를 통한 위협 경험 또는 실제 행동 목적	1	2	3	4	5	6	7
	(3) 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 체 공시 심리적 스트레스를 경험	1	2	3	4	5	6	7
	(4) 클라이언트가 야기할 위험으로 인해 정신건강의학 진료 또는 약물을 복용	1	2	3	4	5	6	7
4) 성적 위험	(1) 성적 수치심을 유발하는 발언을 통한 언어적 성희롱, 성추행	1	2	3	4	5	6	7
	(2) 원하지 않는 신체적 접촉(쓰다듬기, 더듬기, 껴안기 등)	1	2	3	4	5	6	7
	(3) 클라이언트 자신의 신체 및 성기 노출	1	2	3	4	5	6	7
	(4) 강간 또는 강간 시도	1	2	3	4	5	6	7
5) 경제 적 위험	(1) 클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 물품을 파손함	1	2	3	4	5	6	7
	(2) 클라이언트가 동료 또는 시설 기관의 불복을 물치거나 강제로 빼앗음	1	2	3	4	5	6	7
	(3) 사기 또는 동료의 현금을 빌려 갚지 않음	1	2	3	4	5	6	7
6) 의료 적 위험	(1) 클라이언트의 질병에 감염될 것을 우려, 걱정함	1	2	3	4	5	6	7
	(2) 클라이언트의 질병에 실제로 감염됨	1	2	3	4	5	6	7
	(3) 클라이언트가 방역지침을 따르지 않음	1	2	3	4	5	6	7
7) 정보 적 위험	(1) 클라이언트에 대한 정보 부족(예: 범죄력, 주거상황 등)으로 어려움, 곤란	1	2	3	4	5	6	7
	(2) 개인정보(예: 개인 휴대전화 번호, 주소, 가족 등)의 노출로 인한 어려움, 곤란	1	2	3	4	5	6	7
	(3) 원하지 않는 지속적인 문자, 메일을 포함한 사이버 폭력의 경험	1	2	3	4	5	6	7

※ 위 질문에서 1)번부터 7)번까지 한번도 일어난 적이 없다고 응답한 응답자는 문항 2로 가십시오

※ 위 질문에서 1)번부터 7)번까지 폭력 경험이 있다고 응답한 응답자만 답변하시길 바랍니다.

1-1. 귀하는 폭력이 발생한 이후 어떠한 조치를 취하였습니까? (중복응답 가능)

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

1-2. 귀하는 폭력이 발생한 이후 소속기관(시설)에서 나에게 주로 어떠한 조치를 취하였습니까?
(중복응답 가능)

- ① 아무런 대응이나 사후조치가 없었다.
- ② 나에게 의료적 조치를 시행하였다. (병원진료, 입원 등)
- ③ 나에게 물질적 보상을 제공하였다.
- ④ 나에게 휴식 기간(휴가·휴직 등)을 제공하였다.
- ⑤ 나에게 전문가 상담을 제공하였다.
- ⑥ 나의 담당 업무를 변경시켰다.
- ⑦ 나를 다른 부서로 이동시켰다.
- ⑧ 나에게 상사나 동료들과 상담하도록 하였다.
- ⑨ 기 타 ()

1-3. 귀하는 폭력이 발생한 이후 소속기관(시설)에서 폭력 가해자에 대해 주로 어떠한 조치를 취하였습니까? (중복응답 가능)

- ① 아무런 대응이나 사후조치가 없었다.
- ② 폭력 가해자에 대해 시설 또는 서비스 이용 제한 조치를 하였다.
- ③ 폭력 가해자를 경찰에 신고하였다.
- ④ 폭력 가해자에게 구두로 경고하였다.
- ⑤ 폭력 가해자를 다른 부서로 인계하였다
- ⑥ 폭력 가해자에게 법정소송(민·형사상 책임 추궁)을 하였다.
- ⑦ 기타 ()

7. 다음은 사회복지시설 종사자의 위험관리 예방 및 대처 방안입니다. 제시된 방안 중 필요성 정도에 대하여 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

	내 용	필요성				
		매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
1) 조직 차원	(1) 위험 예방 및 대응 매뉴얼 개발	1	2	3	4	5
	(2) 위험예방 및 대응을 위한 정기적 교육 및 훈련	1	2	3	4	5
	(3) 위험관리 위원회 구성 및 운영	1	2	3	4	5
	(4) 위험 관련 불만 건의제도	1	2	3	4	5
	(5) 관리자 또는 선임의 슈퍼비전	1	2	3	4	5
	(6) 위험예방을 위한 사회복지실천기술의 함양 (의사소통기술, 고객응대법, 친절교육 등)	1	2	3	4	5
	(7) 고위험군 클라이언트에 대한 상감기관 의뢰(제공)	1	2	3	4	5
	(8) 고위험군 클라이언트 관련 정보 기록 및 공유	1	2	3	4	5
	(9) 기관 조직적 분위기 조성	1	2	3	4	5
	(10) 클라이언트 교육 및 홍보	1	2	3	4	5
2) 환경 차원	(1) CCTV 설치	1	2	3	4	5
	(2) 비상벨 설치	1	2	3	4	5
	(3) 시각적으로 개방되어있는 장소 마련	1	2	3	4	5
	(4) 오디오 녹음, 비디오 녹화 등 안전장치 마련	1	2	3	4	5
	(5) 호신용 도구(가스총, 전기충격기 등)구비	1	2	3	4	5
	(6) 출입관리 시스템 마련	1	2	3	4	5
	(7) 공공기관(경찰, 119 등)과 연계된 비상버튼 설치	1	2	3	4	5
서비스 제공 환경	(1) 가정방문 시 2인 1조 편성	1	2	3	4	5
	(2) 클라이언트 위험도 평가(발생가능성과 영향력)	1	2	3	4	5
	(3) 위험내력이 있는 클라이언트 확인 시스템 마련	1	2	3	4	5
	(4) 서비스 제공 시 경찰과의 여네	1	2	3	4	5
	(5) 시설 보안(경비)업체와 계약	1	2	3	4	5
	(6) 시설 내 안전을 위한 격리시설 마련	1	2	3	4	5
	(7) 종사자의 업무 위험도 평가	1	2	3	4	5
3) 제도적 차원	(1) 안전교육의 의무화(정기화)	1	2	3	4	5
	(2) 위험발생 보고서 작성 및 의무화	1	2	3	4	5
	(3) 위험실태에 대한 보고 및 신고 체계 강화	1	2	3	4	5
	(4) 보안 및 경비 전담인력 지원	1	2	3	4	5

(5) 위험관리매니저 배치	1	2	3	4	5
(6) 위험 발생에 따른 의료비 및 심리치료비 지원	1	2	3	4	5
(7) 위험 관련 인식개선 홍보 (처벌 조항을 포함한 포스터 부착)	1	2	3	4	5
(8) 사회복지종사자 안전법 제정	1	2	3	4	5

8. 다음은 클라이언트 폭력에 대한 사회복지시설 종사자의 인식에 관한 문항입니다. 해당되는 부분에 체크(✓)해 주십시오. (폭력경험자 및 폭력미경험자 모두 응답대상)

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지 현장에서 매우 중요한 이슈이다.	1	2	3	4	5
(2) 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력은 우리 기관에서 매우 중요한 이슈이다.	1	2	3	4	5
(3) 나는 때로 클라이언트와 일하는 동안 나의 안전에 대해 걱정한다.	1	2	3	4	5
(4) 나는 폭력적인 클라이언트와 일하기가 꺼려진다.	1	2	3	4	5

9. 다음은 귀하가 업무를 수행하며 향후 1년안에 경험할 수 있는 클라이언트 폭력에 대한 두려움의 정도와 관련된 질문입니다. 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오. (폭력경험자 및 폭력미경험자 모두 응답대상)

내용(향후 1년 동안 업무를 수행하며)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나는 클라이언트에게 신체적인 공격을 당할 것 같아 두렵다.	1	2	3	4	5
(2) 나는 클라이언트에게 신체적 공격에 대한 위협을 당할 것 같아 두렵다.	1	2	3	4	5
(3) 나는 클라이언트에게 언어폭력을 당할 것 같아 두렵다.	1	2	3	4	5
(4) 나는 클라이언트가 소송, 민원제기 등으로 나를 협박할 것 같아 두렵다.	1	2	3	4	5
(5) 나는 클라이언트가 나의 소지품 혹은 기관의 물품을 파손할까 두렵다.	1	2	3	4	5
(6) 전반적으로 나는 클라이언트에게 어떤 방식으로든 폭력을 당할 것 같아 두렵다.	1	2	3	4	5

10. 다음은 귀하가 경험한 가장 심각한 폭력경험 이후 겪는 정서적 어려움에 관한 문항입니다. 폭력 경험 이 있다고 응답한 응답자 중, 아래 문장을 읽고 폭력 경험 이후에 얼마나 자주 해당 감정을 경험했는지 체크(✓)해 주십시오.(폭력경험자만 응답 대상)

내 용	심각도				극심하게 있다
	전혀 없다	약간 있다	상당히 있다	많이 있다	
(1) 그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정(느낌)들을 다시 되살아나게 한다.	0	1	2	3	4
(2) 나는 수면을 지속하는데 어려움이 있었다	0	1	2	3	4
(3) 나는 다른 일들로 인해 그 사건을 생각하게 된다.	0	1	2	3	4
(4) 나는 그 사건 이후로 예민하고 화가 난다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
(5) 그 사건에 대해 생각하거나 떠오를 때마다 혼란스러워지기 때문에 회피하려고 했다.	0	1	2	3	4
(6) 내가 생각하지 않으려고 해도 그 사건이 생각난다.	0	1	2	3	4
(7) 그 사건이 일어나지 않았거나 현실이 아닌 것처럼 느꼈다.	0	1	2	3	4
(8) 그 사건들을 상기시키는 것을 멀리하며 지냈다.	0	1	2	3	4
(9) 그 사건의 영상이 나의 마음속에 갑자기 떠오르곤 한다.	0	1	2	3	4
(10) 나는 신경이 예민해졌고 쉽게 깜짝 놀랐다.	0	1	2	3	4
(11) 그 사건에 관해 생각하지 않기 위해 노력했다.	0	1	2	3	4
(12) 나는 그 사건에 관하여 여전히 많은 감정을 가지고 있다는 것을 알지만 신경 쓰고 싶지 않았다.	0	1	2	3	4
(13) 그 사건에 대한 나의 감정은 무감각한 느낌이었다.	0	1	2	3	4
(14) 나는 마치 사건 당시로 돌아간 것처럼 느끼거나 행동할 때가 있었다.	0	1	2	3	4
(15) 나는 그 사건 이후로 잠들기가 어려웠다.	0	1	2	3	4
(16) 나는 그 사건에 대한 강한 감정이 불밀 듯 밀려오는 것을 느꼈다.	0	1	2	3	4
(17) 내 기억에서 그 사건을 지워버리려고 노력했다.	0	1	2	3	4
(18) 나는 집중하는데 어려움이 있었다.	0	1	2	3	4
(19) 그 사건을 떠올리게 하는 어떤 것에도 식은땀, 호흡곤란, 오심, 심장 두근거림 같은 신체적인 반응을 일으켰다.	0	1	2	3	4
(20) 나는 그 사건에 관한 꿈들을 꾸 적이 있었다.	0	1	2	3	4
(21) 내가 주위를 경계하고 감시하고 있다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
(22) 나는 그 사건에 대해 이야기 하지 않으려고 노력했다.	0	1	2	3	4

11. 다음은 지난 2주 동안 다음과 같은 문제를 얼마나 자주 겪었는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오. (폭력경험자 및 폭력미경험자 모두 응답 대상)

내 용	전혀 없음	몇일 동안	1주일 이상	거의 매일
(1) 매사에 흥미나 즐거움이 거의 없다.	1	2	3	4
(2) 기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다고 느낀다.	1	2	3	4
(3) 잠들기 어렵거나 자주 깬다. 혹은 잠을 너무 많이 잔다.	1	2	3	4
(4) 피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다.	1	2	3	4
(5) 식욕이 줄었다. 혹은 너무 많이 먹는다.	1	2	3	4
(6) 나 자신이 실패자로 여겨지거나 자신과 가족을 실망시켰다고 느낀다.	1	2	3	4
(7) 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에 집중하기 어렵다.	1	2	3	4
(8) 다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느리다. 혹은 안절부절못해서 가만히 앉아있을 수 없다.	1	2	3	4

※ 다음은 <직무관련 경험>에 관한 문항입니다. 폭력경험자와 폭력미경험자 모두 응답해주시길 바랍니다.

12. 귀하는 현재 일자리(직장)에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 불만족스럽다. ② 불만족스럽다. ③ 보통이다.
④ 만족스럽다. ⑤ 매우 만족스럽다.

13. 귀하는 신변안전에 대한 위험으로 이직을 고려해 본 적이 있습니까?

- ① 한번도 이직을 생각해 본 적이 없다.
② 이직을 고려해 본 적이 없다.
③ 보통이다.
④ 이직을 고려해 본 적이 있다.
⑤ 매우 심각하게 이직을 고려해 본 적이 있다.

FGI 질 문 지

이름		기관 유형(기관명)		주요 업무	
나이		현 기관 근무기간		직 위	
성별		사회특지 총경력		고용 형태	

구분	질문내용
위기 경험	1-1) 클라이언트로부터 경험한 위기(폭력, 합박, 욕설 등)가 있었으면 어떠한 상황에서 발생하였습니까?
	1-2) 타인이 경험하지 않았다면 근무하고 있는 기관에서 그러한 사례를 목격한 경험이 있습니까? 있으시다면 어떠한 상황에서 발생하였습니까?
위기대응 경험	1-3) 위기 경험(목적 포함) 이전과 경험(목적 포함)하고 난 후에 어떤 변화(신체/심리/사회 등)가 있으셨습니까?
위기대응 경험	2-1) 위기를 경험했을 때, 본인은 어떻게 대응하셨습니까?

	2-2) 위기를 목격했을 때, 위기 당사자는 어떻게 대응하였습니까?
	2-3) 위기를 경험했을 때, 동료는 어떻게 대응하였습니까?
	2-4) 위기를 경험했을 때, 기관에서는 어떻게 대응(조치) 하였습니까?
위기 상황 예방 및 대처방안	3-1) 사회복지종사자의 위기 상황을 예방하고 대처할 수 있는 방안은 무엇이라고 생각하십니까?
사례	4-1) 기관 내 위기(폭력, 협박, 욕설 등) 사례가 있는 경우, 어느 정도 발생한다고 생각하십니까?
	4-2) 실제 사례를 구체적으로 적어주세요

심층면접 질문지

이름		기관 유형(기관명)		주요 업무	
나이		현 기관 근무기간		직 위	
성별		사회특지 총경력		고용 형태	

질문내용
<p>1. 위협사례가 발생되었을 경우 기관에서는 어떻게 위협관리를 하고 있습니까? 2. 특별한 위협관리 대책이 마련되어 있거나 대응 매뉴얼이 있습니까?</p>
<p>3. 기관에 대응 매뉴얼이 있다면 효과성이 있습니까? 4. 실제 적용하는데 현실적인 어려움은 무엇입니까?</p>
<p>5. 대응매뉴얼 개발 시 어떤 내용으로 구성되어야 한다고 생각하십니까?(일반화/세분화)</p>
<p>6. 고위험군 클라이언트 대상으로 서비스 제공해야 하는 경우를 대비 해서 사회특지시설 종사자들의 안전을 보호할 수 있는 최소한의 안전장치가 마련되어 있는가? (예: 청원경찰, 경비 등)</p>

<p>7. 기관에서 위협관리위원회(또는 고충처리위원회)가 별도 구성되어 있는가? 7-1) 있다면 위협관리위원회(또는 고충처리위원회)를 운영한 적이 있는가? 7-2) 있다면 어떠한 내용을 다루는가?</p>
<p>8. 종사자 교육 시 종사자 인권과 클라이언트 폭력 관련 교육, 지침 및 매뉴얼 교육이 이루어지고 있는가?</p>
<p>9. 폭력 예방 및 대처를 위해 필요한 제도적 장치는 무엇이라고 생각하십니까?</p>
<p>10. 폭력 예방 및 대처를 위해 필요한 법적인 제도는 무엇이라고 생각하십니까?</p>
<p>11. 전반적으로 사회복지종사자를 폭력이나 위기로부터 보호하기 위해 무엇이 달라져야 한다고 생각하십니까?</p>

거제시 사회복지시설 종사자의 위기실태 및 대응방안 연구

발행인 김원배
발행일 2023년 12월 31일
발행처 거제시희망복지재단
경남 거제시 계룡로 125
전화(055) 639-3737

본 출판물의 저작권은 거제시희망복지재단에 속합니다.

