
직원과 수급자(보호자)의 상호존중을 위한 자료



도란도란 요양원
Dorandoran Nursing Home

1) 직원 권리보장 선언

- ① 직원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 수급자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 직원은 수급자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 도란도란요양원은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 직원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 도란도란요양원은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 직원에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 도란도란요양원은 직원이 문제유발 수급자에 대한 조치의견을 제시한 경우 직원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑥ 도란도란요양원은 긴급 상황에서 직원이 문제유발 수급자 혹은 보호자에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

2) 수급자, 보호자의 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시)를 예방하기 위한 대응요령

(1) 수급자, 보호자의 성향 파악

- ① 수급자, 보호자의 과거 정신병력 등의 관련 자료를 통해 사전에 위험성을 인지할 수 있도록 하며, 상담 시 대화를 통해 수급자, 보호자의 내재적 폭력성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.
- ② 반복적으로 폭언, 폭력을 행사하는 수급자, 보호자가 방문하면, 근로자들은 이 같은 사실을 대상자 관련기록에 작성하여 사전에 서로 공유하고 수급자, 보호자에 대한 대응 방법을 공유한다.
- ③ 가급적 수급자, 보호자의 현재 상태 및 향후 서비스계획 등에 대한 충분한 설명을 통해 불필요한 오해를 방지할 수 있도록 노력하여야 하며, 그럼에도 불구하고 흥분 등 폭력의 소지가 있을 경우 일정한 거리를 유지하거나 분리하는 조치가 필요하다.
- ④ 수급자, 보호자를 만나기 위해 외부로 방문하는 경우는 2명이 함께 나가도록 한다.

(2) 안정유도 및 간단명료 대응

주치자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 수급자, 보호자의 경우 우선적으로 안정을 유도하도록 하며, 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 다른 사회복지사나 기관 내 근로자와 함께 서비스를 제공한다.

※ 문제행동 고객 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적인 문제에 해당되지 않는 유형
정의	수급자, 보호자의 행위가 법률상 범죄에 해당하는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	수급자, 보호자의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 2. 성희롱 3. 폭력 4. 주취상태 등으로 소란을 피우는 경우 5. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 2. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 3. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 4. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

3) 수급자, 보호자의 인권침해 유형

- (폭언) 장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (폭행) 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (성희롱·추행) 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

유 형	내 용
공포심 불안감 유발	• “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찰리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우
폭력	• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 고집거나 할퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
성추행 성적언동	• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

3) 수급자, 보호자의 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시) 대응방법

수급자, 보호자의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 사회복지사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 안전요원의 도움을 받도록 한다.
- 수급자, 보호자와의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

(3) 3단계: 상담종료, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 행동일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

상황	단계별 문제 상황 대처 방안 (예시)
1단계	① 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다. “어르신, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 어르신 말씀을 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다”. ② 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 안전요원의 도움을 받도록 한다. ③ 고객과의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.
2단계	① 폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다. ② 상황 종료가 안될시 다음과 같이 고지한다. “지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 보호자분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다”.
3단계	① 폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 관리자의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. ② 고객응대업무책임자에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 서비스 일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다. “어르신(보호자분)의 문제해결을 도와드릴 관리자 분을 불러 드릴테니 잠시만 기다려 주시겠습니까?”.
사후단계	필요 시 경찰에 협조 요청

1) 직원 건강장해 예방관련 교육 내용

(1) 분노조절 훈련

분노를 다스리는 목적은 소극적으로 분노를 제거하는 것이 아니라 적극적으로 행복한 삶을 추구하는 데 있습니다. 분노는 생산적이고 필요한 기능도 가지고 있기 때문에 분노를 통한 우리의 감정이 긍정적으로 되게 하는 것이 진정한 의미에서 분노를 다스리는 것이라 볼 수 있다.

(2) 인지행동 수정하기

흡연, 음주와 같이 건강행태와 생활습관처럼 정신건강에서도 정신적인 습관이 있습니다. 정신적 습관은 인지적 오류, 반추, 무망, 걱정, 부정적 사고, 자기도피 등을 포함하는 개념으로 정신건강문제와도 많은 관련이 있다3). 이러한 정신적인 습관은 정신건강 악화로 연결되기 때문에 긍정적 정신건강을 위해서는 자신에게 있는 부정적인 정신적 습관을 파악하는 것이 필요합니다.

(3) 마음 다스리기

① 심호흡하기와 점진적 이완

우리가 분노하고 있는 동안 신체는 아주 경직되어 있습니다. 경직된 신체는 여러 가지 신체질환의 원인이 됩니다. 이완은 경직된 몸을 편안하게 함으로써 건강을 지키고 평온한 마음을 갖도록 도와준다.

② 명상하기

마음을 평온하게 하는 명상은 감정을 안정시키는 효율적인 방법 중 하나이다. 조용히 눈을 감고 명상을 하는 동안 우리 신체에서는 분노할 때와는 정반대의 반응들이 일어납니다.

신체가 이완되고 기분이 안정된다

※ 고객응대로 인한 개인별 스트레스 증상 완화법

영역	완화 의미
근육이완법 	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 이 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.
복식호흡 	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이 마시고 내쉴다. 이때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉰다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내쉴다.
긍정적으로 생각하기 	어쩔 수 없이 직무 스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을 즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.
자신의 감정 털어놓기 	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 통해 자기 감정을 표출한다.
자기주장 훈련 	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구, 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.
생활습관개선 	• 규칙적으로 운동한다. 규칙적인 운동은 스트레스를 해소할 수 있고 신체조절이 가능하게 된다. • 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어있는 음식의 섭취를 제한한다. • 하루 7~8시간 쾌적한 수면시간을 갖는다. • 카페인 많이 든 음식(커피, 콜라, 초콜릿 등)을 줄인다.

2025년 폭언·폭행·성희롱 예방 및 상호 존중 안내

도란도란요양원은 수급자(보호자)와 직원 간의 상호 존중과 신뢰를 바탕으로 한 관계를 지향하며, 최고의 서비스를 제공하기 위해 항상 최선을 다하고 있습니다. 저희는 직원을 향한 무리한 요구, 폭행, 폭언, 성희롱 등 부적절한 행동에 대해 직원들이 피해를 입지 않도록 적극적으로 보호하고 있고, 이를 위해 철저한 예방과 대응 조치를 마련하고 있습니다.

수급자(보호자)께서도 서로를 존중하고 배려하는 행동 보여주시기 바라며, 관련 자료를 제공하여 드리고자 합니다.

자료를 받으시고 서명하여 주시기 바랍니다.

제공일자 : 202 년 월 일

제공(안내)방법 : ☐ 방문 ☐ 우편 ☐ 모사전송

제 공 자 : (인)

상호존중을 위한 사항에 관련하여 도란도란요양원으로부터
안내를 받았고 이에 관한 자료를 받았음을 확인합니다.

수급자명 : (인)

생년월일 :

보호자명 : (인) 관계 ()

도란도란요양원

