상처받은 당신을 위한 심리적 응급처치

재가노인복지 종사자를 위한 심리정서 치유책

한국재가노인복지협회
Korea Association In Community Care For The Elderly

목 차

Ⅰ. 사회복지종사자를 위한 심리적 응급처치(SAFER-R 모델 적용)

1. 위기사건이란? ····· 5
2. 심리적 응급처치란? ····· 6
3. 사회복지사의 개입방법(SAFER-R 모델 적용) ····· 13

Ⅱ. 사회복지현장 위기사건 사례모음

사례 1 – 상담시 폭언 ····· 36
사례 2 – 전화상의 폭언 ····· 38
사례 3 – 신체적 폭력 ····· 40
사례 4 – 성희롱 ····· 42
사례 5 – 임종목격 ····· 45
시설에서의 위기사건 대응전략 ····· 47
위기사건 사전예방을 위한 Tip ····· 49

* 부록

스트레스에 도움되는 방법들 ····· 54
관련 기관 안내 ····· 56
위기사건 보고서 양식 ····· 57
참고자료 ····· 58

I

사회복지종사자를 위한 심리적 응급처치 (SAFER-R 모델 적용)

1. 위기사건이란?
2. 심리적 응급처치란?
3. 사회복지사의 개입방법(SAFER-R 모델 적용)

사회복지현장에서 겪는 위기사건들…



- 여러분이 위기사건을 겪게 된다면?
- 동료가 이와 같은 일을 겪는다면 당신은 어떤 도움을 줄 수 있나요?

1. 위기사건이란?

위기사건

- 평소 개인이 견딜 수 있는 수준을 넘어서는 사건
- (심리, 신체적) 고통을 유발하거나, 잠재적으로 어려움을 유발하는 사건
- 드물게 경험하는 사건

위기사건의 유형

임종경험	사회복지종사자가 의도치 않게 이용자의 사망 장면을 목격한 후 충격으로 일상활동이나 어르신 케어에 어려움이 있는 경우
폭행	이용자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격을 가하는 것으로, 상처를 주려는 의도를 가지고 사회복지종사자를 직접 공격하는 경우, 또는 폭행이 실제 이루어지지 않았으나 사회복지종사자에게 공격을 시도한 경우
위협	이용자가 사회복지종사자에게 겁을 줄 목적으로 신체적행위 또는 언어적으로 협박을 가하는 경우
폭언	이용자가 사회복지종사자를 언어적으로 면전 혹은 전화상으로 괴롭히는 경우
성희롱	이용자가 사회복지종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우
기타 괴롭힘	이용자가 사회복지종사자를 대상으로 부당한 사항에 대해 민원제기, 소송제기, 이용자로부터의 스토킹 등

이외에 개인에게 유의미한 영향을 미치는 충격적인 사건들

2. 심리적 응급처치란?

심리적 응급처치

심리적 응급처치(Psychological First Aid: PFA)는 위기사건을 경험한 개인에게 제공되는 심리적 개입입니다. 신체적 응급상황에서 CPR(심폐소생술)을 적용하듯이 정신적 충격에 대응하는 심리적 응급개입입니다.

심리적 응급처치의 필요성

심리적 응급처치는 뜻하지 않은 위기사건을 경험한 사람들을 안정화(Stabilize)하고 위기사건으로 인한 심리적인 어려움과 스트레스 반응을 경감시켜서 신체·심리적인 기능을 빨리 회복할 수 있게 합니다. 필요하면 전문적인 도움을 받을 수 있도록 연계할 수 있습니다.

즉 사회복지현장에서 위기사건을 겪은 종사자에게 동료, 선임 사회복지사 혹은 시설장의 간단한 개입(심리적 응급처치)만으로도 업무능력을 회복하고 심리적인 균형감을 되찾는데 큰 도움이 될 수 있습니다.

선행연구 9.11테러시 위기개입효과(Boscarino, 2005), 공장내 근로자 사망사고에 대한 위기개입 효과(조종원, 2015)에 따르면 위기사건에 따른 심리적 어려움을 겪을 때 빠른 시간 안에 위기개입, 안정화 작업 등의 개입을 실시하면 폭음, 알코올의존, 외상후스트레스 증상, 불안장애, 우울, 기타 장애의 발생위험이 감소되는 것으로 나타났다.

심리적 응급처치의 4대 기본요소

○ 곁에 머무르기

심리적 응급처치의 첫 번째는 **어려움에 처한 사람들을 돕고자 하는 마음으로 그들 곁에 함께 있어주는 것**입니다.

위기사건을 경험하고 심리적 위기에 처한 사람은 일시적으로 혼란감을 경험하게 됩니다. 이 때 믿을 수 있는 사람이나 의지할 수 있는 사람이 곁에 머물러주면 신뢰와 안정감을 회복할 수 있습니다.

○ 경청하기

지금의 힘든 과정을 잘 이겨나가도록 도와주기 위해서는 **관심을 갖고 경청하는 것**이 필요합니다.

이야기를 하다보면 위기를 경험한 사람이 자신이 경험한 일들을 잘 이해할 수 있고, 더 쉽게 받아들일 수 있습니다. 이야기를 들을 때는 온전히 상대방에게 집중해서 이야기를 들어야 합니다.

○ 감정을 받아들이기

위기사건을 겪은 사람의 감정을 인정하고 존중해야 합니다. 열린마음을 가지고 위기에 처한 사람들의 **감정을 공감해주고 수용하는 자세**가 필요합니다.

절대 논쟁해서는 안됩니다. 이 사람들이 어떤 기분일지 섣불리 아는 척하는 것도 좋지 않습니다. 격렬하게 부정적인 정서나 반응을 쏟아낼 수도 있습니다. 때로 내가 주고자 하는 도움을 거절할 수도 있습니다. 이 모든 것을 충분히 수용할 수 있어야 합니다. 도움을 거절한다면 잠깐 떨어져서 안정될 때까지 관찰하는 것도 좋은 방법입니다.

○ 일반적인 보살핌과 실제적인 도움을 제공하기

위기에 처한 사람들을 위해서 실제적인 일들을 도와주거나 처리해주는 것은 큰 도움이 됩니다.

일상생활에 영향을 받은 사람을 위해서 며칠 동안 식사를 챙겨주거나, 집안일을 도와주는 것도 좋은 행동입니다. 도움을 받을 수 있는 기관에 연락을 해주거나, 병원, 관공서 등에 함께 동행하는 것도 좋습니다. 이와같은 **실제적인 도움을 제공하는 것**은 보살핌과 공감을 표현하는 수단이기도 합니다. 단, 무리한 부탁이나 과도한 요구에 대해서 책임지는 것은 피해야 합니다.



*** 심리적 응급처치의 4대 기본요소**

- 곁에 머무르기
- 경청하기
- 감정을 받아들이기
- 일반적인 보살핌과 실제적인 도움 제공하기

심리적 응급처치를 위한 의사소통 기술

위기사건을 경험한 사람들을 돕는 심리적 응급처치를 제공하기 위해서 지켜야 할 원칙들이 있습니다. 아래의 의사소통 기술을 지속적으로 훈련하는 시간이 필요합니다.

언어적 의사소통

ㅇ 질문하기

질문은 원하는 정보를 얻어내기 위해서 사용할 수 있습니다. '예/아니오' 식의 단답형 반응을 유도하는 **폐쇄형 질문**과 다양한 측면의 대답이 가능한 **개방형 질문**이 있습니다. 질문을 할 때, 폐쇄형 질문을 연속적으로 하는 것은 지양해야 합니다. **두 가지 질문을 적절하게 섞어서 사용하는 것**이 좋습니다.

질문을 할 때는 **한 번에 한 가지씩 질문하는 것**이 좋습니다. 질문 하나에 여러 가지를 묻는 것은 상대방에게 혼란감을 주게 됩니다. 내용중에 개인적인 궁금함에 기반한 질문들도 피해야 합니다. 상대방이 현재의 어려움을 해결하는 데 도움이 되는 질문이 아니라면, 개인적인 궁금함은 참을 수 있어야 합니다.

'왜?'라는 질문도 피해야 합니다. 이것은 상대방을 방어적인 상태로 만들고, 책임을 묻는 것처럼 들릴 수 있습니다. 우리가 질문하고, 이들과 대화하는 이유는 책임을 묻거나 잘잘못을 가리는 것이 아니라 지금 당면한 문제를 해결하는 데 있다는 것을 잊어서는 안됩니다.

ㅇ 반영하기

반영은 **적극적 경청기술**입니다. 반영은 상담자와 대상자의 대화에서 대상자가 말한 정보, 표현한 감정, 행동 등에 대해 상담자가 이해한 대상자의 감정을 말로써 표현해 주는 것입니다.

예를 들어 “어르신이 돌아가신걸 보니 너무 무섭고 두려워요”라고 할 때 “지금 어르신이 돌아가신 일로 두렵고 힘들고, 마음이 너무 무거우신것 같군요”와 같이 말한 내용과 표현한 정서에 공감하고 표현해 주는 것입니다.

반영을 통해 상담자는 **대상자의 말, 감정 등의 내용을 정확하게 확인할 수 있습니다.** 또한 대상자는 자신이 느끼는 감정을 그대로 받아들이고 깨닫는 기회를 가질 수 있습니다. 이를 통해 두 사람간 신뢰관계를 형성하게 됩니다.

반영을 할 때는 대상자의 반응 중 **가장 중요하다고 여겨지는 것을 짧고 간략하며 정확하게 요약하는 것이 좋습니다.** 다만 전형적인 반응보다 다양한 표현방식을 활용하는 것이 좋습니다. 또한 반영은 대상자의 모든 말, 행동에 대해 하는 것이 아니라, 앞서 말한 바와 같이 대상자의 반응 중 가장 중요하다고 여겨지는 것을 선택적으로 하는 것이 좋습니다. 혹시 이해되지 않으면 다시 이야기 해달라고 요청하셔도 좋습니다.

상담자의 질문을 통해서 대상자(위기사건을 경험한 사람)의 이야기를 잘 듣고, 그 내용과 정서를 적절하게 반영하는 것만으로도 두 사람 간에 좋은 관계가 형성될 수 있습니다. 이런 과정을 통해서 **두 사람 사이에 공감이 전달될 수 있습니다.** 공감은 말한 내용보다 그 속에 담겨진 핵심적인 감정을 잘 이해하고, 알아차리고 그것을 반영을 통해 다시 전달함으로써 형성됩니다. 사람의 감정이 매우 복잡하고 어려운 것처럼 보이지만 주요한 감정표현(예: 화남, 슬픔, 기쁨, 절망, 두려움 등) 단어로도 충분히 상대방에게 공감을 전달할 수 있습니다.

마지막으로 반영 기법은 **대화에서 일시적인 멈춤이 생겼을 때 사용하면 효과적일 수 있습니다.** 대상자가 문제와 관계 없는 내용을 이야기 할 때, 다시 초점을 돌리기 위해서 사용하는 것도 좋습니다. 이야기 중에 대상자의 정서가 고조될 때 사용하는 것도 ‘브레이크’로써 좋습니다.

비언어적 의사소통

언어가 의사소통의 중요한 수단이긴 하지만, 인간의 의사소통에서 비언어적인 의사소통이 70% 이상을 차지하고 있습니다. 때로는 한마디의 말보다 한 번의 눈맞춤, 표정이나 몸짓이 상대방에게 더욱 신뢰를 주거나 위로를 전달하기도 합니다.

비언어적인 의사소통은 **눈맞춤, 몸동작, 얼굴표정** 등이 포함됩니다. 침묵도 비언어적인 의사소통의 하나입니다. **적절하게 침묵을 활용**하는 것이 도움이 되기도 합니다. 자연스럽고 편안하게 상대방과 눈맞춤을 하고, 다른 곳을 자주 보거나 뚫어지게 바라보는 것은 피하는 것이 좋습니다.

대화중에 적당히 고개를 끄덕거리면서 이야기에 집중하고 있다는 것을 보여주는 것도 좋은 방법입니다. 이때, 팔짱을 끼거나 다리를 꼬는 것 보다는 몸을 상대방 쪽으로 기울이거나 개방적인 자세를 유지하는 것이 훨씬 도움이 됩니다.

대화에 방해가 될 만한 행동은 피하는 것이 좋습니다. 계속 시계를 보거나, 볼펜을 만지거나 대화중에 본인의 감정을 지나치게 표현하는 등의 반응은 좋지 않습니다.

상대방의 수준에 맞추어서 대화하는 것이 좋습니다. 지나치게 전문적인 용어를 쓰는 것은 좋지 않습니다.

마지막으로 두 사람 간의 **적절한 거리**를 유지하는 것도 고려해야 합니다. 상대방이 불편을 느끼지 않는 적절한 거리를 찾아야 합니다. 만약, 상대방이 가까운 거리를 불편해하면 살짝 뒤로 물러나는 것이 좋습니다.

꼭 알아야할 사항

공감하는 태도로 상대방을 대하기

상대를 존중하고, 진정성을 가지고 대화에 임하는 것이 중요합니다. 이런 태도는 상대방에게 신뢰를 얻고 좋은 관계를 형성하는 기초가 됩니다. 상대방을 판단하기 보다는 있는 그대로 수용해 주는 태도는 신뢰있는 관계를 형성하는데 도움이 됩니다. 심리적 응급처치에서 좋은 관계를 형성하는 것이 중요합니다.

비밀보장의 원칙

비밀보장은, 심리적 응급처치를 하는 동안 알게 된 내용의 비밀을 유지한다는 것입니다. 비밀보장의 원칙을 지키는 것은 신뢰형성의 중요한 요소이기 때문에 철저하게 지켜야 합니다. 단, 자살의 위험이 있거나 타인에게 위해를 가할 위험이 있는 경우는 비밀을 지켜서는 안되며, 사전에 심리적 응급처치를 받는 사람에게 정확하게 알려주어야 합니다.

3. 사회복지사의 개입방법(SAFER-R 모델 적용)

근무 중 위기사건을 경험한 나미선 요양보호사. 손을 떨고 얼굴이 창백하여 오늘 더이상 근무는 힘들어보인다. 시설장에게 조기퇴근 하는 방향으로 보고드려야겠다. 그런데 이게 최선의 방법일까?

– 김미애 사회복지사 –

방문요양 서비스 제공시 어르신의 임종을 목격한 이지영 요양보호사. 평소와 같은 모습이지만 갑자기 처한 상황에 충격이 큰 것 같다. 내가 이지영 요양보호사를 도와줄 방법이 있을까?

– 고상희 사회복지사 –



SAFER-R 모델을 적용한 개입방법을 알려드리겠습니다

SAFER-R 모델은 위기에 처한 사람들에게 사용하기 위한 단계적 모델입니다. 이 모델은 심리적 응급처치에 기반을 두고 있으며, 심리적 응급처치를 효과적으로 수행하기 위해서 만들어졌습니다.

SAFER-R 모델을 적용한 개입시간은 약 15분 내에 실시하도록 규정하고 있습니다. 심리적 응급처치는 위기에 처한 사람을 빨리 안정화시키는 것이 주요 목적이기 때문에 짧은 시간 안에 개입이 이루어져야 합니다. 또, 심리적인 부분을 깊게 탐색하는 짧은 시간을 지키도록 하고 있습니다.

이 모델은 2~3회 만나는 것을 권합니다. 대분의 경우 2~3회 정도의 개입을 통해 위기사건 이전의 수준으로 회복됩니다. 심각한 경우 4~5회의 개입이 필요할 수 있습니다. 그 이상의 개입이 필요하면 반드시 전문가에게 의뢰하시기 바랍니다.

The SAFER-R Model (Everly, 1995)

S : 안정화(Stabilize) – 소개, 기본적 욕구 충족, 급성 스트레스 경감

A : 위기 인정하기(Acknowledge the crisis) – 사건과 반응 탐색

F : 이해 촉진하기(Facilitate understanding) – 정상화

E : 효과적인 대처 권장하기(Encourage effective coping) – 적응적 행동 장려

R : 회복 / 의뢰(Recovery/Referral) – 지속적인 도움을 받도록 촉진

S : Stabilization of the situation – 안정화하기

Key Point

- 개입을 위한 안정화
- 개입자 소개, 개입을 위한 라포형성, 개입에 대한 규칙 설명

모델 설명

개입을 하기 위해서는 위기사건을 경험한 사람의 현재 상태가 어떠한지 파악하는 것이 중요합니다. 당장 병원치료가 필요한 상해는 없는지, 극심한 분노나 불안과 같은 극단적인 정서나 행동은 없는지 잘 살펴보아야 합니다.

혹시 위와 같은 즉시적인 개입이 필요하다면, 다른 것보다 당장 필요한 조치(병원 치료, 휴식 등)가 이루어져야 합니다. 또한 개입자는 위기에 처한 사람에게 영향을 미치는 환경을 평가하고, 위기를 지속하게 만드는 스트레스 요인(사람이나 사물)을 제거해야 합니다. 매슬로우의 욕구단계에 맞는 기본적인 욕구를 평가하고, 기본적인 욕구(음식, 물, 쉴곳, 안전감 등)들을 충족시켜 주어야 합니다. 어떤 도움이 필요한지 묻고 자기소개 하는 것으로 이 단계를 시작할 수 있습니다.

개입을 시작하면서 정확한 개입자의 소개와 개입에 대해서 전반적인 설명을 해야합니다. 어떤 대화를 나누게 되고, 이후 어떻게 될것인지를 아는 것은 위기에 처한 사람의 불안을 낮출 수 있습니다.

필요하다면 차를 마시게 하거나 주의를 돌리기 위한 일들(가벼운 산책이나 지금 앉은 곳 주변을 둘러보기 등)은 급성의 위기상황으로부터 심리적인 거리를 두게 하는 것으로 위기에 처한 사람들에게 도움이 될 수 있습니다.

예시

- 정말 어려워 보이시네요. 뭘 좀 도와드리면 좋을까요?
- 제가 어떻게 하는 것이 지금 도움이 될까요?
- 지금 당장 필요한 것이 무엇인가요?
- 참 힘들어 보이시네요, 제가 어떻게 하는 것이 도움이 될까요?

S(안정화하기) 사례적용

(개입 전, 기본적인 욕구를 확인하고 적절한 조치를 취해야 한다)

사회복지사 : 안녕하세요 저는 **재가노인복지센터 ○○○ 사회복지사입니다.

어제 어르신이 임종하신 것을 목격하셨다고 들었습니다. 많이 놀라셨지요? 저는 △△△님이 지금 경험하는 여러 가지 어려움을 빨리 해소하도록 도와드리기 위해 오늘 이 자리를 마련했습니다.

오늘 우리가 이야기 나누는 것은 상담이나 심리치료가 절대 아닙니다. 그 일에 대한 조사를 하는 것도 아닙니다.

15분 정도 함께 이야기 나눌텐데, 오늘 이 자리에서 함께 나눈 이야기는 비밀이 보장됩니다. 그러니 **편안하게 이야기하시면 좋겠습니다. 경험하신 일들에 대해서 이야기를 하시는 것은 △△△님이 지금의 어려움을 극복하시는데 훨씬 더 많은 도움이 될 것입니다.** 단, 자살생각이 있거나 타인에 대한 살해, 폭행에 대한 내용은 비밀을 지켜드릴 수 없습니다.

지금 좀 힘들어 보이시는데 제가 뭘 좀 도와드리면 좋을까요?

요양보호사 : 글쎄요.. 많이 나아지긴 했지만, 아직까지 정신이 좀 없는 것 같습니다.

A : Acknowledgment of the Crisis – 위기를 받아들이기

Key Point

- 위기사건에 대한 탐색과 위기사건 경험 후 반응에 대해 탐색한다.

모델 설명

두 번째 단계는 위기사건에 대해서 탐색하고 지금 경험한 일이 개인에게 영향을 줄 수 있을 만한 사건임을 인정하고, 받아들이도록 알아가는 과정입니다. 이 단계에서는 의사소통 기술을 능숙하게 사용하는 것이 도움이 될 수 있습니다. 이 단계에서 개입자는 위기에 처한 사람에게 무슨 일이 일어났는지에 대해서 물어볼 것입니다.

단, 그때의 장면이나 느낌을 너무 자세하게 탐색하는 것은 위험할 수 있기 때문에 어떤 일이 있었는지 간단하게만 확인해야 합니다. 만약 이야기하기 꺼려한다면 사건 자체에 대해서 과도하게 질문하는 것은 지양합니다.

이 단계에서 개입자가 확인하는 내용은 ① 사건에 대한 이야기와 ② 사건에 대한 개인적인 반응으로 구성됩니다. 이들의 이야기를 잘 듣는 것은 개입 계획을 형성하는 기초가 됩니다.

개입자는 침착하고 공손한 태도로 그들이 현재 경험하고 있는 위기로 인한 반응들을 설명하도록 요청해야 합니다. 다시 한 번 설명하지만 자세하게 이야기하는 것이 힘들다면, 이야기하지 않는 것이 훨씬 낫습니다. 그보다는 위기로 인한 반응을 충분하게 설명하는 것이 위기사건에 대한 통찰을 제공하게 됩니다.

위기시에는 정서적인 각성이 고조되고, 정서적인 반응이 증가될 수 있습니다. 그래서 사건에 대해서 질문하는 것은 일시적으로 인지적인 영역을 활성화 하는 역할을 하게 합니다. 그래서 위기사건에 대한 이야기를 한 다음 심리적인 상태에 대해서 질문을 합니다.

현재 가장 어렵다고 느끼는 것들에 대해서 이야기하도록 하는 것은 정서적인 환기를 하는데 도움이 되지만, 매우 조심스럽게 진행되어야 합니다. 위기사건에 대해서 경청한 후에 정서적인 환기가 안전하게 이루어질 수 있도록 해야하고, 더 구조화된 의사소통의 틀이 마련되어야 합니다.

예시

〈사건에 대한 질문〉

- 무슨 일이 일어났는지 이야기 해주실 수 있을까요?
- 사건에 대해서 어떤 이야기를 해볼 수 있을까요?

〈사건 후 반응에 대한 질문〉

- 그래서 지금은 어떻습니까?
- 지금 제일 당신에게 가장 불편한 것은 무엇인가요?
- 이 일로 생긴 반응은 어떤 것이 있나요? '지금은 좀 어떠세요?'

이 단계에서는 상대방이 위기 사건으로 고조된 감정을 진정시킬 수 있도록 도와주고 위기사건 경험으로 증대된 감정영역을 인지영역으로 되돌아 올 수 있도록 합니다.



A(위기를 받아들이기)사례적용

사회복지사 : 많이 놀라셨을 것 같아요. **무슨 일이었는지 이야기 해주실 수 있으세요?**

요양보호사 : 어르신댁에 갔는데, 안에서 기척이 없더라구요. 늘 계시던 시간인데… 그래서 창문을 열고 집안을 봤더니 어르신이 누워계시더라구요. 보는 순간 가슴이 철렁했죠. 그리고 바로 119불렀죠.

사회복지사 : 창문으로 어르신의 모습을 보고 많이 놀라셨군요. **그 후에 특별히 힘들거나 불편한 것 있으세요?**

요양보호사 : 그리고 어제 집에 갔는데, 잠이 잘 안오더라구요. 입맛도 없는 것 같고…

사회복지사 : 그렇군요. 일단 잠이 잘 오지 않고 식욕도 떨어져 있네요. (네) 또, 다른 불편한점 있으세요?

요양보호사 : 제일 힘든건 그때 그 장면이 자꾸 떠올라요. 이렇게 계속 되면 어르신들 만나는 일도 못할 것 같아요.

사회복지사 : 자꾸 장면이 떠올라서 힘드시군요.

F : Facilitation of understanding – 이해 촉진하기

Key Point

- 위기를 경험한 사람이 겪고 있는 어려움이 자연스러운 회복의 과정임을 이해시킨다.

모델 설명

이 단계에서 개입자는 이전 단계에서 위기에 처한 사람이 보였던 내용에 대해서 적극적으로 반응하기 시작합니다.

위기에 처한 사람은 비정상적인 상황에서 정상적인 사람들이 보이는 일반적인 반응들을 살펴보게 됩니다. 이 단계의 목적은 위기에 처한 사람들이 본인의 증상에 대해서 극단적 스트레스 사건에 대한 '일반적/정상적' 반응임을 알도록 하고, 약점이나 특별한 취약성에 대한 미신을 떨쳐버리게 하고자 하는 것입니다.

단, 이러한 경우는 증상 정도가 '일반적/정상적'이라는 전제에서 가능한 것입니다. 만약 증상이 일반적이지 않거나 매우 심각하다면 적절한 관심과 걱정을 표현하고, 그에 대한 부합한 설명이 제공되어야 합니다.

지금 경험하는 스트레스 반응이 어떻게 발생하는 지에 대해서 설명하는 것도 도움이 됩니다. 지금 사람들에게 가장 도움이 되는 것은 지금 경험하는 여러 가지 불편함이 자연스럽게 사라지게 될 것이라는 것과 아주 자연스러운 것이라는 것을 알게 하는 것입니다.

예시

"위기사건 때문에 여러 가지 스트레스 반응을 경험하고 있다는 것을 알고 있습니다. 아마 매우 불편하고 견디기 힘들기도 할 것입니다. 하지만 지금 당신이 경험하는 스트레스 반응은 정상적인 사람들이 경험하는 비정상적인 사건에 대한 자연스러운 반응입니다."

F(이해 촉진하기) 사례적용

사회복지사 : 어르신 임종 장면을 목격한 이후에 여러 가지 불편함을 경험하고 계시네요. 많이 놀라기도 하셨고, **자꾸 그 장면이 떠올라서 힘드시겠지만, 사실 지금 △△△님이 경험하는 것은 아주 자연스러운 반응입니다.** 어르신의 임종이라는 아주 특별한 일을 경험했고, 또 그것을 맨 처음 목격했습니다. 아주 많이 놀란 상태이고, 이것에 대해서 자연스럽게 반응하고 있는 것입니다. 지금은 많이 불편하시겠지만 시간이 지나면 차츰 사라지게 될 것입니다. 지금 제가 하는 일도 그것 중에 하나입니다. **지금 경험하고 있는 어려움에서 더 빨리 회복되도록 도와드리는 과정입니다.**



E : Encourage adaptive coping – 효과적으로 대처하게 도와주기

Key Point

- 호소한 스트레스 반응이나 어려움을 잘 대처하도록 도와준다.

모델 설명

네 번째 단계는 개입자의 적극적인 역할이 필요한 단계입니다. 개입자는 위기에 처한 사람의 대처방식을 강화하고 촉진할 수 있는 다양한 활동적인 요소를 사용합니다.

'위기 인정하기' 단계에서 주로 나누었던 불편함을 해소하는 데 초점을 두고, 개입자의 역량에 따라 다음과 같은 내용을 촉진할 수 있습니다.

- 적극적인 심리/행동적 개입
  (정서적 배출, 문제해결, 갈등 해결, 인지재건/재평가, 스트레스 관리 전략 등)
- 위기시에 다양한 '자기 치료'능력(자신의 병이나 상처를 스스로 치료하는 일)
  (더 이해하기, 인지 재구조화, 자기 효능감 등)
- 자살이나 타인에게 위해를 가하는 행동에 대한 지연

주로 호소한 문제와 어려움에 맞추어서 그에 적절한 대처활동을 합니다. 이 대처활동은 위기에 처한 사람들의 욕구에 근거해야 합니다.

감정적인 반응을 보이는 사람은 충분한 감정의 해소가 될 수 있도록 해주고, 지지가 필요한 사람에게는 심리적인 지지를 해주는 것이 좋습니다. 특별한 증상을 호소하는 사람들에게는 잘 대처할 수 있는 방법을 교육하는 것도 좋습니다.

예시

- 호소 문제(스트레스 반응)에 대한 대처 교육
- 심리정서적인 감정해소
- 사회적인지지
- 기본적인 욕구 충족
- 스트레스 관리전략
- 인지적인 재구조화
- 희망감 고취
- 외부 지지와 대처자원 연결
- 갈등/문제 해결
- 정상화

E(효과적으로 대처하게 도와주기) 사례적용

사회복지사 : 다시한번 말씀드리지만, **지금 △△△님이 경험하는 여러 가지 불편함은 매우 자연스러운 반응입니다.**

먼저 잠이 안온다고 하셨는데, 지금과 같은 상황에서 충분한 수면을 취하는 것은 빨리 회복하는데 매우 도움이 됩니다. 낮동안 카페인이 들어간 음료는 가능한 드시지 말고, 자기전에 따뜻한 차를 마시거나, 샤워를 하는 것은 숙면을 취하는데 도움이 될 수 있습니다.

또 입맛이 없다고 하셨는데, 가능하면 정해진 시간에 평소와 같이 잘 드셔야 합니다. 우리 몸이 건강해야 지금과 같은 스트레스 상황을 잘 이겨낼 수 있습니다. 입맛이 없다고 끼니를 거르지 말고 잘 챙겨드시기 바랍니다.

어르신의 마지막 모습이 자꾸 떠오르는 것은 매우 자연스러운 것입니다. 그런 장면이 떠오르면 거기에 집중하기보다 자연스럽게 흘려보내고, 마음이 편안해질만한 장면들을 떠올려 보시기 바랍니다. **그 일에 너무 집착하거나 매달리는 것은 회복하는데 도움이 되지 않습니다.**

R : Recovery / Referral – 회복 / 의뢰

모델 설명

지금까지 했던 네 단계는 위기사건 이후에 빨리 적응적인 기능을 확립하고, 위기사건 이전의 수행능력을 회복하도록 하는 것이었습니다. 많은 사례와 경험에 비추어볼 때, 대다수가 과정을 통해서 위기 이전의 수준으로 회복되었습니다. 그러나 어떤 경우, 위기에 처한 사람이 매우 높은 불안정 상태로 남아있는 경우가 있습니다. 이런 경우라면, 개입자의 목적은 지속적인 케어나 전문적인 도움을 받을 수 있도록 도움을 제공하는 것입니다. 즉, 적절한 도움을 제공하는 기관으로 연결하는 것이 반드시 이어져야 합니다. 또한 위기에 처한 사람의 급성의 반응은 사라졌지만, 추가적인 도움이 필요하거나 요청하는 경우에는 욕구에 따른 자원을 연결해 주어야 합니다(부록 56p 참고).

R(회복/의뢰) 사례적용

사회복지사 : **짧게나마 저하고 잠깐 이야기 나누셨는데, 지금 좀 어떠세요?**

요양보호사 : 그래도 이야기를 하니 마음이 한결 가볍네요.

사회복지사 : 그래요. 제가 보기에도 우리가 처음 만났을 때 보다 훨씬 편안해 보이시네요. 이 일에 대해서 **믿을만한 사람과 함께 이야기를 나누는 것은 △△△님이 회복하시는데 훨씬 도움이 됩니다. 기회가 생기면 자연스럽게 이야기하시기를 권해드립니다.**

제가 보기에 더 이상의 도움은 필요없을 것으로 보이지만, **2~3일 뒤에 다시 만나서 어떠신지 확인하기로 하죠. 혹시 지금의 불편함이 지속되더라도 전문적으로 도와드릴 수 있는 분들을 연결해 드릴 수 있으니 너무 걱정하지 않으셔도 됩니다.**

혹시 궁금하거나, 더 하고 싶은 이야기가 있으신가요?

요양보호사 : 아니요. 오늘 이야기 할 수 있어서 참 좋았어요. 마음이 한결 가볍네요. 알려주신 것도 돌아가서 생각날 때마다 해봐야겠어요. 제가 정상이고 좋아질 수 있다고 하시니 안심이 되네요.

사회복지사 : 네. 그럼 오늘 이야기는 여기까지 하도록 하지요.

SAFER-R 모델을 적용한 사회복지사의 개입방법 최종정리

위기사건사례

방문요양서비스를 이용 중인 양진석 어르신은 방문한 이영희 요양보호사에게 베란다 청소, 분리수거, 화단정리, 농사일 등 업무 외의 일을 지시했다. 요양보호사는 업무범위가 아닌 부분은 해드릴 수 없음을 이야기하였으나 어르신은 어려운 일도 아니면서 까다롭게 군다, 내가 돈 주고 사람 쓰는데 안된다는게 많다며 이영희 요양보호사에게 고함을 치고 욕을 하였다.

(**재가노인복지센터 박소영 사회복지사는 평소와 다른 모습의 이영희 요양보호사와 이야기를 나누다가 위기사건을 겪게 된 것을 알게됩니다. 사회복지사는 시설장에게 이영희 요양보호사의 위기개입을 요청합니다. 다음은 위기사건 다음날 **재가노인복지센터 김철수 시설장과의 SAFER-R모델을 적용한 개입내용입니다. 이미 시설장과 이영희 요양보호사와의 관계가 형성되어 있으므로 S단계의 개입자 소개는 생략합니다)

〈S – 개입을 위한 안정화, 라포형성〉

시설장 : 어서오세요. 많이 놀라셨죠? 이쪽으로 앉으세요. 우선 따뜻한 차라도 드시면서 말씀나눠요.

(차를 마시고 진정이 되면)

여기 오시라고 한 건 제가 상담이나 심리치료 이런 걸 해드리는 게 아니고 이영희 선생님이 경험하신 여러가지 어려움에 대해서 조금이라도 도와드리고자 자리를 마련했어요. 잠깐 저랑 편하게 이야기하시면서 선생님이 조금이라도 안정되시길 바랍니다. 여기서 나눈

이야기는 비밀이 보장되니 안심하셔도 됩니다. 다만, 생명에 위협이 되는 자살, 학대, 타인폭행 등에 대한 내용은 비밀을 지켜드릴 수 없어요. 지금은 좀 어떠세요?

요양보호사 : 어제는 너무 놀라서 정신이 없었어요. 오늘은 어제보다 나아지긴 했는데 그래도 기분이 안 좋고 불안하고 그래요.

〈A – 위기를 받아들이기〉

시설장 : 많이 놀라셨을 것 같아요. 무슨 일이었는지 힘드시겠지만 이야기 해주실 수 있으세요?

요양보호사 : 전에도 어르신이 여러 가지 일을 해달라고 했었어요. 그럴 때마다 기관에서 교육받은 대로 업무 외적인 일이다, 해드릴 수 없다 말씀드렸죠. 어제는 제가 어르신 방을 청소하고 있었는데 당신 집이 더럽다면서 몸이 아파서 이 집을 다 치울 수가 없다고 하시더라고요. 청소하는 김에 베란다 청소와 분리수거를 해달라고 하셨어요. 저는 계속 해드리기 어렵다고 말씀드렸죠. 어르신은 그게 얼마나 걸린다고 그러냐 하시고 저도 계속 같은 말만 반복했어요.

그러다 화가 나셨는지 내가 돈주고 사람쓰는데 까다롭게 군다고 반말로 뭐라 하시더라고요. 저도 사람이라 그런 말 들으면 화가 나잖아요. 계속 그러시면 저희가 앞으로 지원해드리기 어려울 수도 있다 하니까 저한테 욕을 하면서 삿대질을 하셨어요. 마침 제 업무도 끝났고 서둘러 인사드리고 나왔어요. 아마 좀 더 있었으면 저를 한 대 쳤을지도 모르겠어요.

시설장 : 네. 그건 어르신이 크게 잘못한 행동이네요. 어르신이 욕도 하고 선생님께 무례하게 말씀하시고… 그래도 선생님께서 침착하게 응대를 잘 하셨어요. 그 일 이후에 가장 힘들거나 불편한 것 있으세요?

요양보호사 : 퇴근하고 집에 갔는데 조그만 소리에도 가슴이 뛰고 잠도 잘 안 오더라고요. 내일 또 출근해야 되는데 잠이 안 오니까 술을 조금 마시고 잠들었어요.

시설장 : 아… 계속 불안하고 주무시는 게 힘드시군요.

요양보호사 : 네, 다른 어르신 댁에 갔는데도 또 이런 일이 일어나면 어쩌지? 또 그런 일이 있지 않을까 생각하게 되면 심장이 두근거리고요. 이 일이 나랑 맞지 않는 건가? 혼자 있을 때 별의별 생각들이 떠올랐어요.

시설장 : 네. 또 이런 일이 생길까봐 많이 걱정되시는 군요.

〈F – 이해 촉진하기〉

시설장 : 어르신의 폭언 때문에 여러 가지 불편함을 경험하고 계시네요. 많이 놀라셨고 잠도 못 주무시고 또 그런 일이 생길까 두렵기도 하고요. 혹시 이전에도 비슷한 경험을 하신 적이 있으세요?

요양보호사 : 요양보호사 일을 하면서 이렇게까지 욕을 들어본 건 처음이에요. 간혹 어르신과 대화를 하다가 의견충돌이 있긴 했지만 이 정도는 아니었으니까요. 제가 무슨 잘못을 한 것도 아닌데 이런 얘기까지

들으면서 일을 해야 하나… 같은 일을 하는 친구가 있어서 어제 일을 얘기했더니 자기도 그런 경험이 있었고, 이 일을 하다보면 많은 일이 생길 수 있다고 하더라고요.

시설장 : 이영희 선생님은 어르신의 폭언을 처음 경험했는데 보통 일을 하시면서 흔히 경험할 수 없는 일을 경험하셨어요. 지금 선생님 마음이 불안하고 일상생활과 다르게 보이는 행동들은 위기상황에서 많은 사람들이 보이는 자연스러운 반응입니다. 일반적으로 지금과 같이 일상적이지 않고 충격적인 일들을 경험하면 선생님처럼 여러가지 불편함을 호소하는데 이게 선생님이 비정상적이고 약해서 그런 것이 아니라 매우 자연스러운 반응이라는 것을 말씀드리고 싶어요.

지금은 많이 불편하고 힘드시겠지만 시간이 지나면 지금 겪는 불편함도 차츰 사라지게 될 거에요. 저희가 이 어려운 상황을 빨리 잘 보낼 수 있도록 최선을 다해 도와드리겠습니다.

〈E – 효과적으로 대처하게 도와주기〉

시설장 : 선생님이 작은 소리에도 민감해진다고 했는데 이 문제도 시간이 지나면 차츰 나아지실 거에요. 그 사건에만 집중하시기보다 마음이 편해지실만한 장면을 떠올려 보셨으면 합니다. 갑자기 불안해지거나 심장이 뛰면 심호흡을 길게 여러 번 해보시는 것도 도움이 될 거에요. 지금 저와 함께 연습 한번 해보실까요? 코로 호흡을 천천히 들이마시고, 잠깐 멈추었다가 천천히, 그리고 길게 내뱉으시면 됩니다(함께 3~4회 연습).

그리고 이런 반응은 선생님이 결코 나약하거나 이런 일에 적합한 사람이 아니기 때문이란 뜻이 전혀 아닙니다. 선생님은 규정에 따라 적절하게 잘 응대하셨어요. 불안해질 때는, 아까 연습한 심호흡을 해보시거나 평소에 편하게 느껴지는 사람들과 지금의 어려움에 대해서도 함께 이야기 나누시면 더욱 도움이 되실겁니다. 주무시는 것이 어렵다고 하셨는데, 술을 마시는 것이 잠을 청하는 데는 도움이 될 수 있지만, 숙면을 취하는 데는 전혀 도움이 되지 않습니다. 지금 상황에서 벗어나는 데 도움이 되지 않으니 꼭 알아두세요.

어르신은 시설 지침에 따라 응대를 할 것이고요. 어르신과 가족들에게 이와 같은 일이 또 일어나지 않도록 다시 한 번 말씀드리겠습니다. 선생님께서 원하신다면 대상 어르신을 변경해드릴 수도 있어요. 이런 일이 또 생긴다면 서비스 제공이 중단될 것입니다.

〈R – 회복 / 의뢰〉

시설장 : 저하고 짧게나마 이야기 나누셨는데, 지금 좀 어떠세요?

요양보호사 : 마음은 좀 편해졌어요. 가슴이 떨리던 것도 많이 가라앉았고요.

시설장 : 2일 뒤에 같은 시간에 한 번 더 저를 뵙도록 해요. 2일 뒤에는 오늘보다 나아지실 거라고 생각됩니다. 혹시 가슴이 두근거리는 증상이 계속되거나 불안한 증세가 계속된다면 의료기관이나 도와드릴 수 있는 분들을 연결해드릴 수 있으니 너무 걱정하지 않으셔도 됩니다. 더 하시고 싶은 이야기 있으세요?

요양보호사 : 아니요. 얘기하고 나니 조금 후련해진 것 같아요. 시간이 지나면 좋아지고 나아질거라 하시니 좀 안심이 되네요. 저도 시설장님 말씀대로 노력해볼게요.

시설장 : 네. 그럼 오늘 이야기는 여기까지 하도록 해요.

SAFER-R모델을 적용한 심리적 응급처치는 전문적인 상담기술이 필요한 심리상담이 아닙니다. 따라서 전문상담원이 아니어도 위기에 처한 사람을 돕고자 하는 훈련되신 분이면 개입이 가능합니다.

위기에 처한 사람을 안심시켜주고 감정을 대화로 표출하도록 도와주며 위기사건 이후 보이는 비정상적 반응들이 정상적인 것임을 이해시켜주는 것. 이것이 심리적 응급처치의 목표입니다.

개입 예시

① 자기소개
② 기본적인 욕구, 안정, 관계 충족
③ 이야기 들어주기(사건, 반응)
④ 정서 반영
⑤ 내용 요약 정리하기
⑥ 정상화
⑦ 개인의 약함 때문이 아닌 상황에 대한 반응으로 설명
⑧ 강화해 줄 수 있는 스트레스 관리 전략 확인하기
⑨ 외부 지지나 대처 자원 확인하기
⑩ 가능하다면, 문제해결이나 인지적 재구조화 사용하기
⑪ 자기보호를 할 수 있는지 평가

근로복지공단 근로자지원프로그램(EAP) 안내

근로복지공단에서는 근로자의 정신적 스트레스 해결을 지원하고자 근로복지넷을 통하여 상담서비스를 무상제공하고 있다.

지원대상

- 상시근로자수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자로서, 근로복지넷에 회원으로 가입한 후 상담신청 한 자

지원내용

온라인	오프라인	서비스분야
■ 게시판 EAP상담 ■ 희망드림 톡 (모바일 EAP상담) ■ 전화 EAP상담	■ 근로자상담(1:1대면) ■ 사내 EAP상담 ■ 집단 EAP상담 ■ 스트레스 힐링 프로그램 ■ 조직스트레스 측정	■ 직무스트레스 ■ 조직내 관계갈등 ■ 업무과다 ■ 건강관리 ■ 정서성격 ■ 자녀양육, 부부관계 ■ 재무관리 ■ 학업정보 ■ 이직·전직지원 ■ 법률관계 ■ 직장 내 성희롱 성폭력 상담

근로복지넷 EAP 서비스 신청

온라인 상담

- 게시판상담 신청 : 11개 분야별로 전문상담가에게 상담 신청가능하며 24시간 이내 답변을 제공받을 수 있습니다.

- 채팅·전화상담 신청 : 게시판상담이 부적합한 경우 예약을 통해 정해진 시간에 상담사와 채팅상담을 하거나 전화상담을 받을 수 있습니다.

오프라인 상담

- 근로자 상담 신청 : 내방, 찾아가는 서비스

  * 개인당 매년 총 7회까지이며, 상담 장소는 상담가와 조정가능
- 기업 상담 신청 : 상시근로자수 300인 미만 중소기업이 회원가입(기업회원) 후 신청합니다.
- 소속 근로자에 대한 개별상담 : 1회당 5명 이상, 총 5회까지 상담가능

  (기업당 매년 5회 한도 실시 / 소속근로자들이 순차적으로 개별상담을 받을 수 있습니다)
- 소속 근로자에 대한 그룹상담 : 1회당 4명 이상, 총3회까지 상담가능

  (기업당 매년 3회 한도 실시 / 소속근로자들이 동시에 모여 집단상담을 받을 수 있습니다)

문의

- 근로복지넷 회원가입 관련 : 근로복지넷 운영팀 ☎ 02-2670-0068

Ⅱ
사회복지현장 위기사건 사례모음

사례 1 – 상담시 폭언

사례 2 – 전화상의 폭언, 욕설

사례 3 – 신체적 폭력

사례 4 – 성희롱

사례 5 – 임종 목격

시설에서의 위기사건 대응전략

위기사건 예방을 위한 Tip

사례 1 상담시 폭언

타 지역에서 이사 온 어르신이 도시락서비스를 받고 싶어 찾아왔지만 담당 사회복지사는 현재 이용어르신이 많아 서비스를 바로 진행할 수 없는 상황에 대해 충분히 설명을 해드렸다. 어르신은 "어려운 사람이 먼저 이용하게 해줘야지 노인복지관, 종합복지관도 안 된다고 하면서 언제까지 기다려야 하냐"고 고성을 지르며 폭언을 하기 시작했다.

〈종사자 대응전략〉

- 차분하고 자극적이지 않은 태도로 말한다.
- 이용자의 말에 공감해주고 염려해주며 비판하지 않는다.
- 이용자와의 불필요한 시선 접촉을 피한다.
- 종사자는 이용자에게 정직하게 말하며, 지키지 못할 약속은 하지 않는다.
- 이용자의 질문에는 가능한 간단하고 분명하게 설명한다.
- 이용자가 감정을 억제하도록 도와주는 적절한 한계를 제시한다.
- 상담에 위협을 느끼는 경우 억지로 상담을 진행하지 말고 중단한다.

예시

- 잠시 차 한잔 하시고 이야기할까요?
- 감정을 조금 자제하시고 지금 더 이야기 하시겠습니까? 아니면 다음시간에 시간을 정하여 다시 이야기하시겠습니까?
- 어르신께서 폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다.
- 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- 의자에 앉으세요.
- 폭언을 중단하세요.

그럼에도 폭언이 지속되면 단호한 대응도 필요하며 녹음 사전고지 후 녹음기기로 상담 내용을 녹음한다.

예시

> 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.

폭언 중지를 수차례 요청해도(3회 이상) 폭언을 지속할 경우 동료의 협조를 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 부서장 등 상급자가 이용자를 응대한다.

〈참고〉

- 상사나 관리자에게 즉시 보고하고 상담한다.
- 사건과정, 발생일시를 일지, 위기고충대장 등에 기록하고 후일 사후대응에 활용한다.

〈관련법령〉

- **형법제283조(협박, 존속협박)**
  사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- **형법제311조(모욕)**
  공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

사례 2 전화상의 폭언, 욕설

방문요양 서비스를 이용중인 어르신은 여러가지 사유로 담당 요양보호사를 여러차례 교체한 적이 있다. 어느 날 어르신은 센터로 전화하여 담당 요양보호사가 나이가 많고 뚱뚱하다는 이유로 담당자를 변경해줄 것을 요청하였다. 센터의 사회복지사는 말씀하신 사유로 인한 담당자 변경은 어렵다고 설득하였으나 어르신은 무조건 변경을 해달라며 고함을 치고 욕설을 하기 시작했다.

〈종사자 대응전략〉

- 폭언을 중단할 것을 요청하고 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 대화를 유도한다.
- 그럼에도 폭언을 지속하면 녹음 사전고지 후 상담내용을 녹음한다.

예시

> 폭언을 계속하신다면 계속해서 상담이 어렵습니다.

- 폭언 중지를 수차례 요청해도(3회 이상) 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고 전화를 끊는다.
- 폭언으로 인한 민원응대가 중단 후에도 이용자가 계속 전화를 걸어올 경우 동성의 종사자나 상급자가 대응한다.

〈참고〉

- 전화상의 성희롱 및 폭언을 근절하기 위해 행정규칙을 세운다.
- 성희롱이나 욕설하는 전화를 할 경우 이용자와 동성의 종사자로 교체하거나 상급자가 대응한다.
- 현장 자문을 위해 스피커폰을 이용한다.
- 폭언 이용자 상담 후 휴식 시간을 보장한다.
- 폭언으로 전화를 끊은 후 해당 이용자와 재연결을 금지한다.
- 시설 내 응대지침 또는 매뉴얼을 만들어 숙지한다.



사례 3 신체적 폭력

방문요양서비스를 이용 중인 어르신(보호자)은 방문한 요양보호사에게 베란다 청소, 분리수거, 화단정리, 농사일 등 업무 외의 일을 지시하였다. 요양보호사는 업무범위가 아닌 부분은 해드릴 수 없음을 이야기하였으나 어르신(보호자)은 어려운 일도 아니면서 까다롭게 군다, 내가 돈 주고 사람쓰는데 안된다는 게 많다며 담당 요양보호사에게 욕을 하고 손으로 밀쳤다.

〈종사자 대응전략〉

- 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다.
- 벗어날 수 없는 경우 최대한 도움을 요청한다(소리를 질러 신변을 알린다).
- 이용자가 물건을 던진다면 머리를 다치지 않도록 보호한다.
  (베개, 책 등 주변도구와 팔 등의 신체부위를 이용하여 최대한 머리를 보호한다)
- 바닥에 넘어졌다면 자신의 팔과 다리로 공격을 막는다.
- 목을 졸리고 있는 상황이라면 이용자의 양팔을 곧게 들어 올려 재빠르게 돌아선다.
- 자신의 몸을 방어하되 이용자에게 폭력을 휘두르지 않도록 한다.
- 필요한 경우 경찰에 연락하여 더 큰 피해가 발생하지 않도록 하고, 법적 처벌이 필요하면 용인하기보다 단호하게 처벌가능성을 경고하고 필요한 조치를 한다.
- 이후 신체적 상해 등과 관련한 배상은 개별적으로 대처하기보다 시설 차원에서 절차에 따라 진행한다.

〈관련법령〉

- **형법 제257조(상해, 존속상해)**

  사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- **형법 제260조(폭행, 존속폭행)**

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

  ☞ 화를 내고 주먹질을 시도하고 물건을 던진 행위 모두 폭행에 해당된다. 위험한 물건으로 분류될 경우 폭력행위 등 처벌에 관한 법률에 의해 가중처벌 될 수 있다. 위 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있다.



사례 4 성희롱

독거어르신 돌봄 서비스를 받고 있는 남자 어르신은 생활관리사에게 성적발언을 서슴없이 한다. 또한 어르신 혼자 충분히 할 수 있는데도 도와달라고 도움을 요청하며 생활관리사의 손을 잡거나 포옹을 하려고 하여 불쾌감을 표현해도 지나치게 대응한다며 화를 낸다.

〈종사자 대응전략〉

- 이용자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 강하게 표현한다.

예시

- 어르신, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 제가 느끼기에) 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오.
- 방금 저에게 하신 행동은 상당히 불쾌합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 즉각 중단하십시오.

- 성희롱을 중단하지 않으면 서비스 제공을 중단하고 이 사실을 시설에 알린다. 시설에서는 추후 서비스 제공시 남자 종사자나 시설장이 방문하도록 하며 시설 대응지침에 따라 진행한다(47p 참고).

예시

- 중단 요청을 드렸음에도 성적 발언을 계속 하셨기 때문에 서비스 제공이 어려울 것 같습니다. 오늘 서비스 제공은 중단하겠습니다.

〈관련법령〉

- **형법 제298조(강제추행)**

  폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

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

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

〈참고〉 성희롱에 해당하는 성적 언동의 유형

① 육체적 행위

- 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위
- 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- 안마나 애무를 강요하는 행위

② 언어적 행위

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 성적인 사실관계를 묻거나 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
- 회식자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

③ 시각적행위

- 음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

④ 기타

- 그 밖의 사회통념상 성적굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

* 성희롱 판단기준

- 피해자의 주관적 사정을 고려하되 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 함께 고려하여 결과적으로 위협적·적대적인 성적 행위가 있었는지 검토
- 성적 표현 행위의 위법성 여부는 ①피해자와 가해자의 관계, ②가해자와 피해자의 연령, ③발생 장소 및 상황 ④성적 동기나 의도 ⑤상대방의 명시적 반응의 내용 ⑥상대방의 추정적 반응의 내용 ⑦가해자의 행위의 내용 및 정도 ⑧ 가해행위의 단절 또는 지속성 여부 등의 개별적인 사정을 종합하여, 사회공동체의 건전한 상식, 사회공동체의 관행, 선량한 풍속, 사회질서 등의 기준에 비추어 성적 표현 행위의 위법성 여부를 결정

사례 5 임종 목격

노인장기요양보험 3등급 독거 어르신 댁에 방문요양서비스를 제공하기 위해 요양보호사가 방문했다. 어르신 댁은 겨우 한 두 사람 지나다닐 수 있는 좁은 골목인데다 그 날은 비까지 오니 어둡고 스산하기까지 하다. "어르신 저 왔어요~" 방에 불은 꺼져 있고 대답이 없다. 왠지 불길한 마음이 들어 화분 밑에 놓아둔 비상열쇠로 문을 열고 들어가 어르신을 계속 불러보았으나 여전히 대답이 없으시다. 얼굴이 창백하게 누워계신 어르신을 살며시 흔들며 "어르신~" 다시 조용히 불러보았으나 미동도 하지 않으신다. 숨은 쉬지 않으시며 손발은 차갑고 몸은 이미 뻣뻣하다. 어르신의 죽음을 확인하자 머리 속이 하얘지고 공포감이 몰려와 방을 뛰쳐나왔다. 온몸과 손이 떨리고 정신마저 혼미해서 센터 전화번호도 선뜻 생각이 나질 않는다.

〈종사자 대응전략〉

- 휴대전화를 소지하고 그 방에서 나온다.
- 시신을 옮기거나 섣불리 손을 대지 않는다.
- 재빨리 112, 119에 신고한다.
- 시설에 연락하여 상황을 보고한다.
- 담당 사회복지사는 어르신 가족에게 알려 절차를 논의한다.
- (무연고일 경우) 사회복지사는 시·군·구 담당 공무원에게 보고한다. 추후 시설장이 장례절차, 사망신고, 유품처분 등을 진행하도록 한다.
- 가급적 시설의 시설장, 사회복지사가 현장에 올 수 있도록 하여 함께 있도록 한다.
- 경찰과 동행이 필요할 경우 시신발견 시간, 과정 등 진술에 협조하도록 하며 어르신의 사례관리기록을 참고한다.
- 사회복지사는 시·군·구에 보고하고 추후 과정기록을 남겨 시설에 보관한다.

- 어르신의 생명이 위독한 상황일 경우는 바로 119에 신고하여 병원으로 이송해야 합니다. 그러나 사망으로 추정되는 경우에는 112, 119에 함께 신고해야 합니다.
- 임종의 판단은 사망시기가 오래되었더라도 신고자가 할 수 없습니다. 따라서 사망자 발견 즉시 112, 119에 신고하는 것이 원칙입니다. 또는 한 곳에만 신고하여도 사건에 따라 상황이 공유되기 때문에 112, 119가 함께 출동할 수 있습니다.
- 간혹 119 신고 시 어르신의 의식확인을 위해 신고자에게 몇 가지 확인을 요청할 수 있는데 이에 거부감이 들거나 두렵다면 거부의사를 말씀하세요. 관계없이 119 대원은 신속하게 출동합니다.

* 무연고 독거노인 장례지원서비스

목적 무연고 독거노인 사망자에 대한 장례서비스 제공을 통해 사망자의 존엄성과 품격유지

*무연고 독거노인 사망자의 정의 : 연고자가 없거나 연고자를 알 수 없는 경우 또는 연고자가 시체인수를 거부 기피한 만 65세 이상 독거노인

대상자 노인돌봄기본서비스 대상자 중 무연고 독거노인

지원주체 시군구 노인돌봄기본서비스 수행기관, 독거노인종합지원센터

지원내용 수행기관의 서비스관리자 및 생활관리사가 사망한 무연고 독거노인의 상주 또는 연고자가 되어 최소한의 의례지원

*사망한 독거노인이 원래 주소지와 다른 시군구의 병원에 안치되었더라도 장례지원 주체는 사망한 독거노인에게 노인돌봄기본서비스를 제공했던 수행기관임.

**2017 노인보건복지사업안내 참고

시설에서의 위기사건 대응전략

- 위기사건에 대한 대응은 반드시 개인적 차원이 아닌 조직적 차원으로 이루어져야 한다.
- 시설은 피해를 당한 종사자를 적극적으로 지원한다.
- 2차 폭력 발생을 방지하기 위해 대책회의를 진행하며 사건발생 이후의 처리방법, 이용자에 대한 향후 대응방안에 대해서 충분히 검토한다.
- 위기사건 보고서를 갖추고 문서화한다.
- 위기사건에 대한 정보를 공유하여 재발을 방지하기 위한 교육과 훈련을 전체 종사자를 대상으로 진행한다.
- 활용 가능한 보험체계를 검토한다(예: 정부지원 단체상해공제).

현 시설에서 계속하여 지원하기로 판단한 경우

- '무엇 때문에 그러한 행위를 했는지' 원인을 파악하여 해결이 가능한 부분은 해결하도록 한다.
- 해당 이용자 및 보호자에게 교육 및 상담을 하여 해당 행위의 부당함을 알리고 제2차 행위 발생은 허용되지 않는다는 점을 명확하게 전달하며, 상황에 따라서 경찰을 부를 수 있다는 사실을 사전에 전달한다.
- 담당자가 교체되었다면 이용자에게 교체사유를 알린다.
- 필요할 경우 서비스 중단을 경고할 수 있다.

긴급하게 의료지원을 필요로 하는 경우

- 병리적인 상태에 의한 것으로 판단될 경우, 주치의가 있다면 연락하여 대응한다.
- 진료를 권해도 거부하는 경우에는 경찰관이 배석하여 정신보건법 제26조를 적용하여 대응한다.

시설차원에서 대응이 어렵다고 판단한 경우

- 시설차원에서 대응할 수 없어 법적으로 대처하기로 판단할 경우에는 기관차원의 대응을 보류하고 경찰에 피해신고를 하여 이용자에게 자신의 행동에 책임을 지도록 한다.
- 행위 정도가 심각하고 피해가 큰 경우 이와 관련한 법적 절차나 보상절차가 필요한지를 판단하고 필요한 처리과정을 밟는다.



- 사고대응은 즉각적으로 확실하게 한다.
- 사고대응은 개인의 책임이 아닌 조직차원에서 체계적으로 실시한다.
- 일어난 사고는 꼭 문서화해서 공유한다.

위기사건 예방을 위한 Tip

- 위기사건의 발생 사유는 다양하기 때문에 이용자의 위험요인에 대한 다각적인 확인이 필요하다.

사회복지종사자

1) 이용자 위험요인 사정

개인적/임상적 요인

- 대상자의 외모 및 행동 특성(공격적인 어투, 불안한 행동, 안절부절, 얼굴표정, 눈초리 등)
- 요구나 절차 순응도를 통한 통제력 가늠
- 약물사용과 정신과적 혹은 의학적 위험요인 진단
- 폭력적인 생각과 계획

과거력 요인

- 과거력과 충동적 행위(구속이력, 건강관리 방치, 폭력행사 이력 등)
- 가정 내 폭력의 경험(아동기 체벌, 학대경험 등)
- 가정환경
- 성장기 사회력
- 불안정한 사회경제적 이력 : 실직, 해고, 파면, 징계 등에 의한 경제적 불안정

환경적/상황적 요인

- 사회적 지지의 부족(가족 단절, 교류나 원조의 만족도가 낮음)
- 폭력적 도구 취득의 용이성

2) 가정방문 및 방문요양서비스 제공 전 유념사항

- 방문 전 최대한 대상자에 대한 많은 정보를 확보한다.
- 대상자 방문일정, 소요시간, 복귀시간 등에 대하여 상사나 동료에게 반드시 알린다.
- 위험상황 예측시 지체하지 말고 현장에서 벗어나며 가능하다면 2인 1조로 방문한다.
- 상사와 동료는 방문 일정이 있을 시 위치, 시간에 대해 상시적으로 모니터링하며 방문 종사자가 방문시간을 초과했을 경우 문제가 있는 것으로 간주하고 연락을 취할 수 있도록 한다.

시설

1) 위기사건대응, 예방 지침 마련

- 위기사건 예방과 종사자의 안전을 지키기 위해서는 시설의 체계적이며 실제적인 대응 및 예방지침을 동반한 적극적 예방 노력이 필요하다.
  – 시설의 협력기관들(경찰, 관계기관 등)을 마련하는 것이 좋다.

2) 종사자 예방교육 및 훈련

훈련대상

- 전직원, 신입직원, 관리직으로 취임한 직원

훈련시기

- 모든 종사자를 대상으로 연 1~2회 실시(성희롱 예방교육은 1년에 1번 이상 실시)
- 신입직원 업무배치 전 실시
- 위기사건이 발행하고 이를 처리한 이후 전체 직원을 대상으로 교육실시

주요내용

- 예방교육

  – 위기사건이 심각한 폭력임을 인식
  – 예방을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지
  – 이용자 특성에 따라 발생 가능한 상황별 대처방안
  – 위기사건 발행 후 보고절차 및 사후처리 방법
  – 개인 직무스트레스 관리 및 해결방안

- 사후대처교육

  – 사건보고서 작성방법과 보고절차
  – 위기사건 내용과 관련한 기관의 지원내용
  – 법적 보상 절차 및 내용에 관한 정보
  – 현재 담당하고 있는 업무에 대한 고충 논의
  – 사건보고서 기록, 문서보관 절차 및 기한

부록

스트레스에 도움이 되는 방법들
위기사건 보고서 양식
관련 기관 안내
참고문헌

스트레스에 도움이 되는 방법들

신체적	감정적/관계적	영적
• 규칙적 운동/수면 • 건강한 식사 • 습관적으로 물마시기 • 웃기 • 알코올 소비 줄이기 • 몸의 이완 기술 (마사지/사우나) • 반복적 활동	• 상호지지적 관계 (부모, 친구들과의 대화) • 사고 (일기, 에세이, 명상) • 창조적 활동 (영화, 책, 음악) • 스트레스 상황의 이해 • 현실적인 기대를 가지기 • 상담	• 자신의 가치 인식 : 당신이 보통 삶의 의미를 찾는 곳은? • 정기적 기도, 독서, 명상 • 종교 음악을 부르거나 듣기

스트레스에 도움이 되지 않는 방법들

- **알코올 혹은 약물의 사용** : 잠을 청하거나, 불안을 해소를 위해 알코올이나 약물을 사용하는 것은 오히려 문제를 악화시킨다.
- **사회적 고립** : 사람을 회피하는 것은 걱정과 고독, 무기력을 느끼도록 할 뿐이다.
- **즐겁고 휴식이 되는 활동의 중단** : 자신감과 성취감을 느낄 수 있는 기회를 줄이게 된다.
- **분노** : 당신을 도와주는 사람으로부터 멀어지게 하고 그들의 지원을 막는다.
- **사람들과 장소, 생각 또는 상황을 피하기** : 위기사건을 상기하는 것을 겁내지 말아라. 그것을 이겨내기 위해서는 그 일에 직면해야 한다.
- **끊임없이 일하기** : 일에 몰두하는 것은 해결책이 아니다. 이는 고립을 심화시키고 삶에서 긍정적인 경험을 하도록 하는 것을 방해한다.

가족이나 주변인이 할 일

- 잘 들어주기
- 많은 시간을 함께 보내기
- 도움을 청하면 도움주기
- 안전하다고 안심시키기
- 청소, 요리, 아이돌보기 같은 일상의 일들 도와주기
- 개인적인 시간을 주기
- 화나 다른 감정들을 불러일으키지 않기

가족이나 주변인이 하지 말아야 할 말

- 당신이 어떻게 느끼는지 알아요.
- 너무 나쁜 것은 아니네요.
- 그것은 신의 뜻이었어요.
- 신은 당신이 감당하기 힘든 시련은 주지 않을 겁니다.
- 다른 사람들은 지금보다 더 힘든 일을 겪고 있어요.
- 모든 것을 잊어야 합니다.
- 당신이 할 수 있는 최선을 다했잖아요.
- 당신은 이런 어려움을 경험해 볼 필요가 있어요.

관련 기관 안내

- 보건복지부 국번없이 **129**
- 여성가족부 여성 긴급전화 **1366**
- 고용노동부 **1350**
- 근로복지공단 **1588-0075**
- 국가인권위원회 **1331**
- 대한법률구조공단 **132**
- 한국재난심리연구소 **070-8779-0017**
- 서울시재난심리지원센터 블루터치 핫라인 **1577-0199**
- 장기요양기관 종사자 고충상담 전용전화 **033-811-2282**
- 한국성폭력상담소 **02-338-5801**
- (사)여성노동법률지원센터 **0505-515-5050**
- 한국사회복지공제회 **02-3775-8899**
- 정신건강증진센터(거주지 내 관할 정신건강증진센터)

  * 운영시간 외 **1577-0199** 로 상담가능

위기사건 보고서 양식

작성자 :

작성일 :

사고발생 일시	20 년 월 일 (: ~ :)	사건발생 장소	
피해직원		가해자와의 관계	
가해자명		가해자 연령	
사건유형	□ 신체적폭행 □ 위협 □ 폭언 □ 성희롱 □ 임종경험 □ 기타		
사건기록 (이용자의 행동 및 반응)			
종사자의 반응, 피해내용 (상해정도)			
목격자 /주변인 행동, 반응			
수퍼바이저 의견 및 대처계획			
사고처리 결과			

참고문헌

- 송지현·박미은·이혜경·김기수(2015), 사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼, 대전복지재단.
- 서울특별시(2016), 위기사례 대응 매뉴얼.
- 행정안전부(2012), 공직자 민원응대 매뉴얼.
- 권정혜, 안현의, 최윤경(2008), 재난현장의 심리적 응급처치. 학지사.
- 대한적십자사(2011), 지역사회 중심의 심리사회적 지지 "마음을 나누는 이야기(참가자용)"
- Everly, G.S., Jr. & Mitchell, J.T.(2008), Integrative Crisis Intervention and Disaster Mental Health. Chevron.
- Everly, G.S., Jr.(2012), Fostering Human Resilience:A Primer on Resilient Leadership, Psychological First Aid, Psychological Body Armor and Critical Incident Stress Management. Chevron.
- Everly, G.S., Jr.(2015), Assisting Individuals in Crisis. ICISF, Inc.

〈재가노인복지 종사자를 위한 심리정서 치유책〉

상처받은 당신을 위한 심리적 응급처치

발행일 | 2017년 10월 20일

인 쇄 | 2017년 10월 20일

발행인 | 김현훈

편 집 | 한국재가노인복지협회 매뉴얼개발협의회
(이윤호, 조문기, 이은정, 이수일)

디자인 | 박아름

발행처 | 한국재가노인복지협회

서울시 마포구 백범로 37길 16 303호

Tel. 02-3273-8646~9 Fax. 02-3273-7716

E-mail. kacold@hanmail.net

편집제작 | 주)노인연구정보센터

서울시 용산구 한강대로 295 남영빌딩 303호

Tel. 02-6385-0841 Fax. 02-701-0840

E-mail. eic2010@naver.com

ISBN 978-89-97117-49-9 93300 (비매품)

이 안내서는 보건복지부 2017년도 노인복지민간단체지원사업 기금 지원으로 제작되었습니다.