

사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가

목차

- I. 사회복지종사자 인권·안전 보호 필요성
- II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단
- III. 정책 제언

종사자의 인권안전 취약

- ▶ 사회복지종사자는 업무수행 중 언어·정서·성폭력 등에 시달리고 있음
 - 대부분 개인적 차원에서 대처하고 제도적·조직적 대응은 소극적이어서 이용자의 폭력은 만연한 상태에 머물고 있음
- ▶ 종사자의 폭력경험은 정신건강에 영향을 미침
 - 사회복지종사자는 감정노동을 수행하면서 소진수준이 절대적으로 높아 심리·정신적 건강을 위협받고 있음

사회복지종사자 인권안전 실태

- ▶ 인권보장 체감도 낮고, 이용자 폭력에 대한 보호방안은 소극적인 수준임
 - 종사자의 인권보장 체감도는 54.3%로 낮으며, 이용자에 의한 폭력경험 비율은 70.7%에 이르고, 주로 언어적 폭력(56.6%)을 가장 많이 경험함
 - 인권침해 대처방법은 개인과 기관 모두 '아무런 조치를 취하지 않는다'는 비율이 각각 51.0%, 61.9%로 높고, 공식적인 절차 활용은 6.1%에 그침
- ▶ 폭력경험은 정서적 피해와 직무관련 피해에 영향을 미치고, 감정노동에 따른 소진 수준이 매우 높게 나타남
 - 폭력경험이 있는 종사자는 우울, 스트레스 수준, PTSD에서 높았고, 직무만족(3.07점)과 이직의도(2.82점) 또한 폭력경험이 없는 종사자보다 높았음
 - 감정노동에 따른 소진수준은 3.74점으로 절대적으로 높고, 심리·정서적 건강에 대한 위협성은 평균 41.8%가 위험하다고 인식함
- ▶ 종사자가 목소리를 낼 수 있는 조직구조와 제도는 미약, 심리적 지원은 가장 취약한 것으로 나타남
 - 시설 내 노사협의회가 있다는 22.1%, 감정노동으로 인한 심리치료지원 마련 29.4%, 이용자의 폭력으로부터 종사자 보호를 위한 안전설비 마련 43.0% 수준으로 나타남

정책 제언

- ▶ 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」의 인권·안전보호 내용을 강화, 사회복지시설의 인권책무성 강화와 지원, 의사소통기구 마련과 구제제도 활성화, 폭력 등에 대한 대응지침마련과 교육, 종사자 정신건강 심리지원체계 마련



ISSN 2982-5547

I. 사회복지종사자 인권·안전 보호 필요성

서이초 교사 자살사건을 계기로 노동자의 인권·안전 보호에 대한 중요성이 대두됨

다양한 근로환경에서 노동자의 인권과 안전이 보호되지 못하는 사건이 발생하고 있음

- ▶ 최근 일선 교사가 민원에 시달리다 자살하는 사건은 큰 충격이었고, 인권이 강조되던 교육계에서 노동자의 인권과 안전의 취약성 드러남
 - 서울소재 초등학교 교사의 자살사건¹⁾ 이후 교육계에서 잇달아 극단적인 선택을 하는 안타까운 사건²⁾들이 다수 발생하고 있으며
 - 조직적·제도적 차원의 적극적 대응보다는 개인적 차원에서 대응하면서 참고 견디다가 극단적 선택에 이르는 것으로 확인되고 있음
- ▶ 이와 마찬가지로 복지현장도 근로자의 인권과 안전이 위협받고 있음
 - 복지현장 또한 돌봄서비스를 제공하는 과정에서 성희롱 등에 시달리고, 피해자 10명 중 8명은 개인적으로 가해자에게 문제를 제기(53.2%)하거나 결국 일을 그만두는 방식(25.0%)으로 대처했고, 기관 개입으로 피해가 끝났다는 경우는 11.3%에 그친 것으로 드러남³⁾
 - 복지현장에서도 기관의 공식적인 개입보다는 개인적 차원에서 가해 이용자에게 문제를 제기하거나 참고 견디다가 퇴사하는 등 개인적인 대응방식이 많은 상황임

사회복지종사자는 사회적 약자의 인권옹호 역할 중 안전·인권침해 취약 발생

- ▶ 인권의 개념은 “사람이기 때문에 누구나 마땅히 누려야 할 권리”가 핵심개념임⁴⁾
 - 세계인권선언상에서는 권리는 안전권, 적정 절차의 권리, 자유권, 참여권, 평등권, 경제 및 사회적 권리로, 인간이 누려야 할 보편적인 권리로 정의됨
 - 인권의 영역은 ①정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리, ②노동시간의 합리적인 제한, ③의견과 표현의 자유를 누릴 권리, ④동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리, ⑤공정하고 유리한 노동조건을 확보 받을 권리, ⑥생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리, ⑦사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리, ⑧일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 할 권리, ⑨자유 및 신체의 안전에 대한 권리, ⑩ 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리 등이 포함
- ▶ 사회복지종사자는 타인의 인권옹호자 역할과 인권에 기반한 서비스 제공자 역할 중에 자신의 인권이 침해받을 가능성이 높으며 안전이 위협받고 있음
 - 사회복지종사자는 「사회복지사업법」 제5조 1항은 “복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별없이 최대한으로 봉사하여야 한다.”라고 명시하고 있음

1) 동아일보(2023.8.4). “서이초 사망교사, 학부모 민원에 굉장한 스트레스·불안감”.
 2) KBS 뉴스(2023.09.08.). “초등교사 또 자살...약성 민원 시달리다”.
 3) 한겨레(2023.10.18.). “남의 집이 일터 돌봄노동자 3명 중 1명 성희롱 시달려”.
 4) 짐 아이프 (2001). 인권과 사회복지 실천. 김형식, 여지형 옮김. 서울: 인간과 복지

I. 사회복지종사자 인권·안전 보호 필요성

사회복지 종사자의
인권과 안전 향상을
위한 대응과 대비
필요

- 사회복지종사자가 제공하는 사회복지서비스는 이용자를 대면하는 휴먼서비스로, 서비스 실천 과정에서 이용자의 언어적·정서적·신체적 폭력에 노출되기 쉬운 특성이 있음⁵⁾
- 최근에는 사회복지 전담 공무원이 과중한 업무 부담으로 자살하는 사건이 발생⁶⁾⁷⁾하고, 사회복지사에게 가해지는 이용자의 폭력과 협박⁸⁾, 사회복지시설 내 종교행위 강요 및 후원 강요⁹⁾와 같은 다양한 유형의 인권침해 사례 발생하고 있음
- ▶ 복지실천현장에서 인권이 강조되며 종사자, 이용자 인권이 부딪치는 문제가 제기됨
 - 복지현장에서 이용자의 인권이 상대적으로 강조되는 이유는 이용자의 인권상황이 열악하고, 종사자와의 관계에서도 이용자가 상대적으로 약자이며, 종사자들은 직업적으로 이용자 인권을 옹호할 윤리적 책임을 갖고 있기 때문임¹⁰⁾
 - 그동안 인권에 대한 접근은 개인의 인권침해 행위를 중심으로 살펴봄으로써, 이용자와 종사자를 이분화하면서 인권문제가 발생하는 구조적인 환경 문제가 논의에서 배제되는 한계를 가져옴¹¹⁾
- ▶ 사회복지종사자의 안전과 인권보호에 관한 정책적 관심이 요구됨
 - 신재은 외(2015)에 의하면 종사자들은 자신들의 인권실태가 심각하다고 인식하고 있으며, 인권실태 분석 결과¹²⁾에서도 전반적 인권 수준은 69.4점(100점 만점)에 불과하고 경제권·근로권에서 가장 크게 취약하면서 건강권 등 다양한 영역에서 인권침해를 경험하고 있었음
 - 박신아 외(2018)에서도¹³⁾ ‘인권보장을 받는 편이다’는 43.8%, ‘보장받지 못하는 편이다’가 16.8%로 나타나, 종사자의 안전과 인권보호에 관한 정책적 관심이 필요함

사회복지종사자의 인권과 안전향상을 위한 대응과 대비 필요

- ▶ 사회복지종사자의 근로여건 및 실태관련 데이터 분석을 통해 사회복지종사자의 인권과 안전 보호 현황과 대응방안 모색 필요
 - 본 연구는 전반적 인권실태, 건강권을 포함한 안전권의 하위 영역을 중심으로 보건복지부의 ‘2020 사회복지종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사’, 보건복지부와 한국사회복지사협회의 ‘2022 사회복지사 통계연감’과 ‘2021 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구’ 자료를 활용하여 사회복지종사자의 인권·안전실태를 살펴보고 정책제언을 하고자 함

5) 김경희 외(2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 대처 경험에 대한 연구. 보건사회연구, 33(4), pp 275-311

6) 한겨레(2018.5.31.). “인권보장 시급하다: 사회복지사 공무원 투신”

7) 매일경제(2018.6.1.). “신입 사회복지사 투신중태...사회복지사 인권보장 시급”.

8) 대한뉴스(2022.10.05.) “너의 목을 따겠다. 극한직업 복지공무원”

9) 서울특별시사회복지사협회(2019). “종교행위강요, 후원강요, 기본권침해(성추행) 등 인권침해 행위 중단하라”. <https://sasw.or.kr/zbxehotissue/464979>

10) 신재은 외(2015). 2015 사회복지시설 종사자의 인권의식 연구. 경기복지재단.

11) 김수정 외(2021). 사회복지시설 인권책무에 대한 탐색적 연구. 미래사회복지연구, 12(1), pp 67-96.

12) 이용우(2019). 사회복지사의 인권은 지켜지고 있는가?. 서울특별시사회복지사협회.

13) 박신아 외(2018). 사회복지종사자의 인권현황과 정책과제. 보건복지포럼.

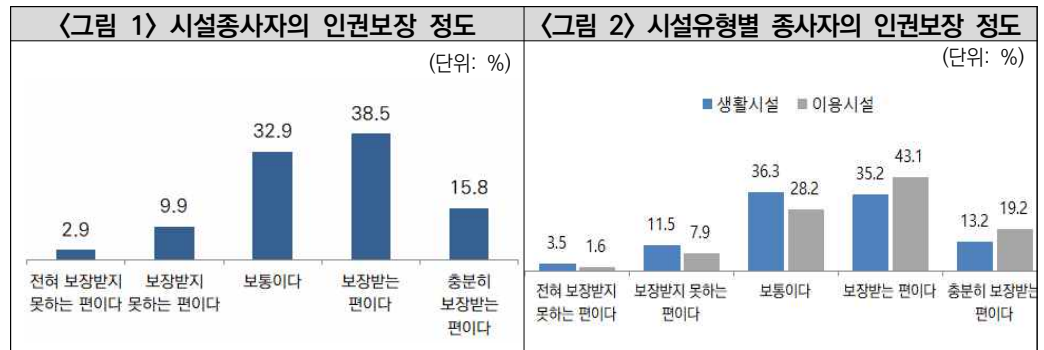
II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가

사회복지종사자의
인권보장정도는
보통수준이나 시설유형
및 직종에 따라
차별적으로 나타남

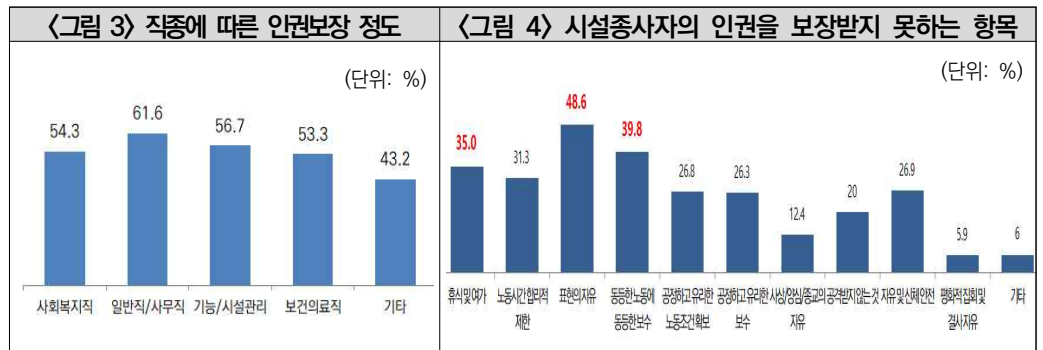
(현황1. 인권전반) 사회복지종사자의 표현의 자유를 보장하고 인권보호와 차별 해소를 위한 방안이 요구됨

- ▶ 사회복지종사자는 인권보장 체감도 비율이 보통수준이며 인권보장이 필요한 집단임(14)
 - 2020년 「사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사」 원자료 중 사회복지 종사자의 1만 4,872명의 응답을 분석한 결과, 인권을 (충분히) 보장받는 편이다 54.3%, (전혀) 보장받지 못하는 편이다 12.8%, 평균 점수는 5점 만점에 3.5점으로 인권을 보장받는 정도는 절반을 상회하였음
 - 시설 유형별로는 생활시설 종사자는 (충분히) 보장받는다는 48.4%, (전혀) 보장받지 못하는 편이라는 15.3%이며, 이용시설 종사자는 62.3%, 9.5%로 나타나, 생활시설 종사자가 이용시설 종사자보다 인권보장 체감이 14%p 낮음. 시설 분야별로는 장애인복지시설, 노숙인시설, 성폭력피해자지원시설, 가정폭력피해자지원시설, 청소년복지시설 종사자 순으로 인권보장 체감도가 낮았음



자료: 보건복지부 · 한국보건사회연구원 (2020). 사회복지종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사.

- 직종별 인권보장 체감도에 대해 '(충분히) 인권을 보장 받는다'고 인식하는 비율은 기타 직종을 제외하고 일반직/사무직(61.6%), 사회복지직(54.3%), 기능/시설관리직(56.7%), 보건의료직(53.3%) 순으로 나타남
- 인권을 보장받지 못하는 권리로는 표현의 자유(48.6%)로 가장 높고, 동등한 노동에 동등한 보수(39.8%), 공정하고 유리한 노동조건 확보(36.8%), 휴식 및 여가(35.0%), 노동시간 합리적 제한(31.3%), 자유 및 신체안전(26.9%), 공정하고 유리한 보수(26.3%) 순으로 나타남



자료: 보건복지부 · 한국보건사회연구원 (2020). 사회복지종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사.

14) 보건복지부 · 한국보건사회연구원 (2020). 사회복지종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사.

II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가

사회복지현장에서
이용자에 의한 폭력은
만연한 상황임

- 종사자의 인권 보호 및 차별해소를 위해 가장 필요한 방법을 조사한 결과, 1순위는 고충처리제도를 적극 활용(40.6%), 시설 내 지침 및 제도 마련을 요구(20.0%), 시설장 및 종사자 대상 인권교육 강화(18.8%), 가해자와의 분리(10.9%) 순이었고, 2순위는 시설 내 지침 및 제도 마련 요구(29.3%), 인권교육 강화(24.2%), 고충처리제도의 적극적 활용(19.7%), 가해자와의 분리 요구(16.2%) 순으로 나타남

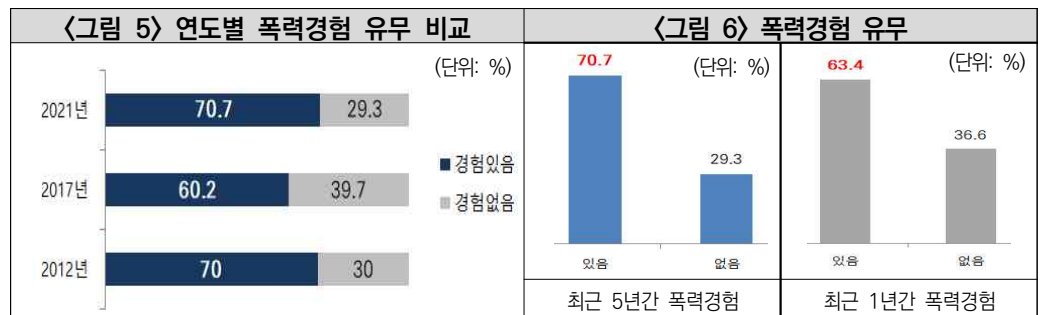
〈표 4〉 순위별 시설종사자의 인권보호 및 승진, 차별 해소에 필요한 과제

구분	1순위	2순위
인권을 보호받고 존중하기 위해 고충처리제도를 적극적으로 활용함	40.6	19.7
시설 내 차별금지 등 인권보호를 위해 지침/제도 마련을 요구함	20.0	29.3
노동조합 등 외부 조직과의 연계를 통해 해결 창구 마련을 요구함	8.6	9.9
인권침해 발생 시 가해자와의 분리방안(부서이동, 업무공간 분리 등) 마련을 요구함	10.9	16.2
시설장 및 종사자를 대상으로 인권교육을 강화함	18.8	24.2
기타	1.0	0.7
계(명)	100(13,405)	100(12,512)

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원 (2020). 사회복지종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사.

(현황2. 안전권) 사회복지현장은 이용자에 의한 폭력이 여전히 만연한 상황 이나 보호방안은 소극적인 수준임

- ▶ 종사자의 업무수행 과정 중 신체적, 정신적, 성적인 폭력 등은 시간의 차이와 관계없이 발생하고 있으며, 이용자에 의한 폭력은 사회복지 현장에서 여전히 만연한 문제임
 - 사회복지종사자 1,816명의 응답 분석결과¹⁵⁾, “(지난 1년간 일어나지 않았지만) 최근 5년 동안 이용자 폭력을 한 번이라도 경험”한 비율은 2012년 70.0%, 2017년 60.2%, 2021년 70.7%였고, 지난 1년 동안 폭력 경험에 대해서는 63.4%가 있는 것으로 나타남



자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

- ▶ 사회복지종사자는 언어적 폭력을 가장 많이 경험하고 있으며, 폭력경험 이후 조직차원의 사후대처는 없거나 미미한 수준이고, 직원보호 방안도 소극적임¹⁶⁾
 - 이용자에 의한 폭력유형별 경험은 언어적 폭력(56.6%), 정서적 폭력(42.8%), 신체적 폭력(34.8%) 순이었으며, 사회복지종사자들은 모든 폭력 유형에 노출되어 있음. 사회복지 직군별 폭력유형 경험은 사회복지전담공무원의 폭력경험이 62.4%로 다른 직군 대비 상대적으로 높았음

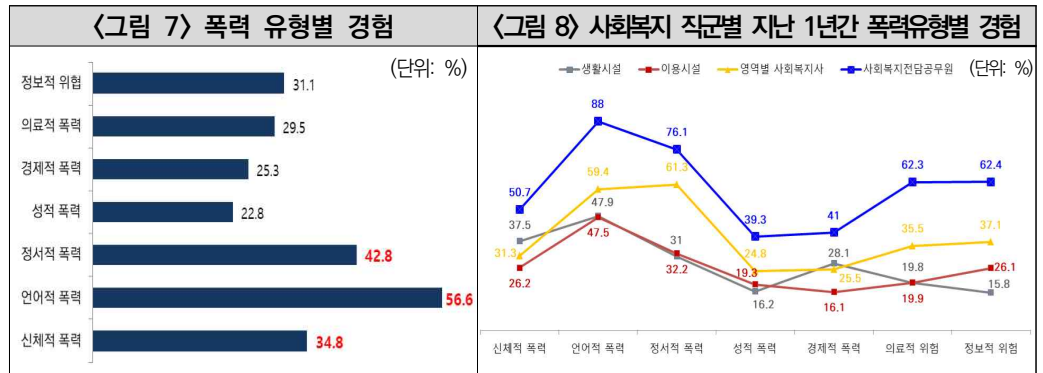
15) 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

16) 보건복지부, 한국사회복지사협회 (2022). 2022 사회복지사 통계연감

II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

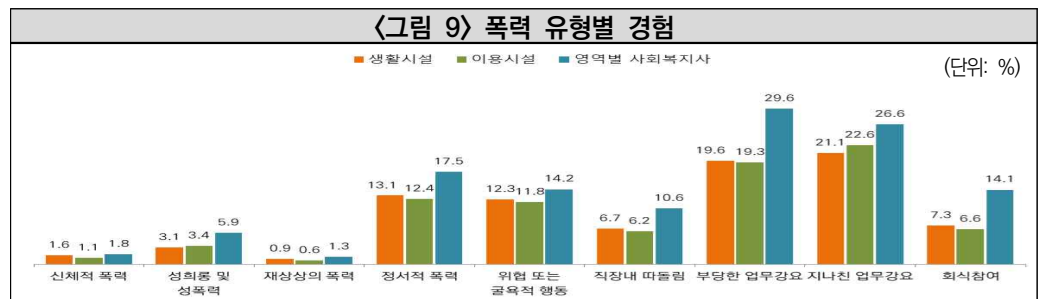
사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가

직장내 폭력경험은
유형별로 다르게
나타나고 있으며
보호방안은 소극적인
수준임



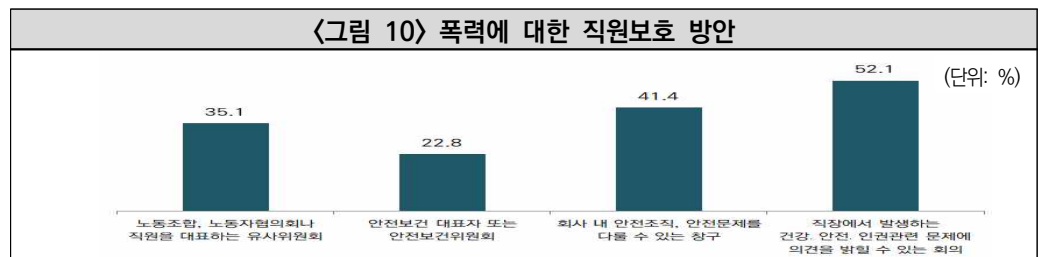
자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

- 직장 내 폭력경험은 ‘지나친 업무강요’(22.7%), ‘부당한 업무강요’(20.7%)가 가장 많았고, 다음으로 ‘정서적 폭력’(13.3%), ‘위협 또는 굴욕적 행동’(12.2%) 순으로 많았음. 반면, 성희롱 및 성폭력, 직장 내 따돌림, 부당한 업무강요, 회식참여 강요의 경우 생활시설과 이용시설 사회복지사에 비해 영역별 사회복지사가 상대적으로 경험이 있다는 응답이 더 많았음



자료: 보건복지부 · 한국사회복지사협회 (2022). 2022 사회복지사 통계연감.

- 직장 내 안전보호 방안이 마련되어 있는지에 대해서는 ‘노동조합, 노동자협의회나 직원을 대표하는 유사위원회’ 35.1%, ‘안전보건 대표자 또는 안전보건위원회’ 22.8%, ‘회사 내 안전조직, 안전문제를 다룰 수 있는 창구’에 대해 41.4%가 있다고 응답함. 또한 직장에서 발생하는 건강·안전·인권 관련 문제에 의견을 밝힐 수 있는 회의가 있다는 응답은 52.1%로 나타남



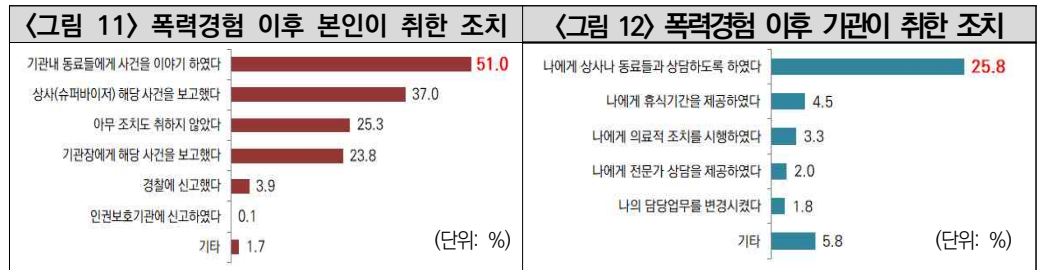
자료: 보건복지부 · 한국사회복지사협회 (2022). 2022 사회복지사 통계연감.

- 이것은 폭력경험 이후 인권침해 대처방법과 연관성을 발견할 수 있는데, 본인은 ‘기관 내 동료들에게 사건을 이야기 하였다’가 51.0%였으며, 소속기관이 취한 폭력대처 방법으로는 ‘아무런 대응이나 사후조치가 없었다’가 61.9%로 나타났으며, 본인과 기관 모두 폭력경험 이후 아무 조치를 취하지 않았다는 응답이 높게 나타남¹⁷⁾

17) 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

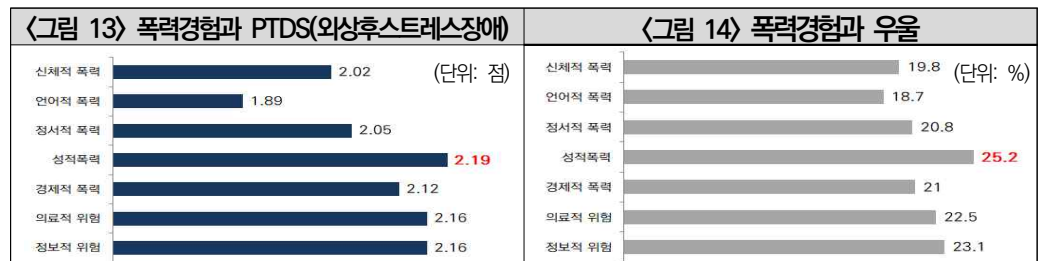
사회복지종사자의 열악한 근무환경은 정신건강을 위협



자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

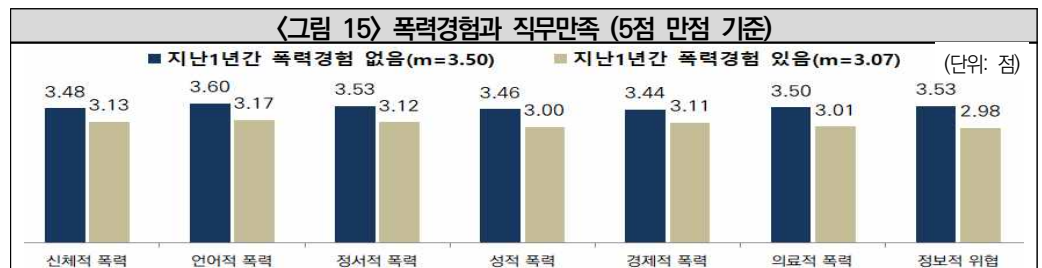
(현황3. 건강권) 사회복지종사자의 폭력경험과 감정노동 등 열악한 근무환경은 우울, PTSD, 소진 등 정신건강을 위협하나, 종사자 보호를 위한 제도 현황은 미흡한 수준임

- ▶ 사회복지종사자의 폭력경험은 스트레스 수준, 우울, 부정 정서, PTSD와 같은 정서적 피해뿐 아니라 직무관련 피해에도 영향을 미치는 것으로 밝혀짐
 - 한국사회복지사협회(2021) 실태조사 결과에서 폭력경험이 있는 종사자는 그렇지 않은 종사자에 비해서 PTSD(외상후스트레스장애), 우울, 소진에서도 높게 나타났으며, 폭력경험은 정신건강과 관련이 있을 수 있음을 확인함. 선행연구(18)19)20)에서도 폭력경험 여부는 종사자의 스트레스 수준, 우울 수준을 높였고 PTSD에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타남



자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

- 이용자에 의한 폭력경험은 사회복지종사자의 직무태도에도 영향을 미쳐 직무만족이 낮고 이직의도가 높게 나타남. 폭력을 경험한 종사자의 직무만족(3.07점)은 그렇지 않은 종사자의 직무만족(3.5점) 대비 낮았고, 이직의도에 있어서도 폭력경험이 없는 종사자(2.07점) 대비 폭력경험이 있는 종사자(2.82점)가 높게 나타남



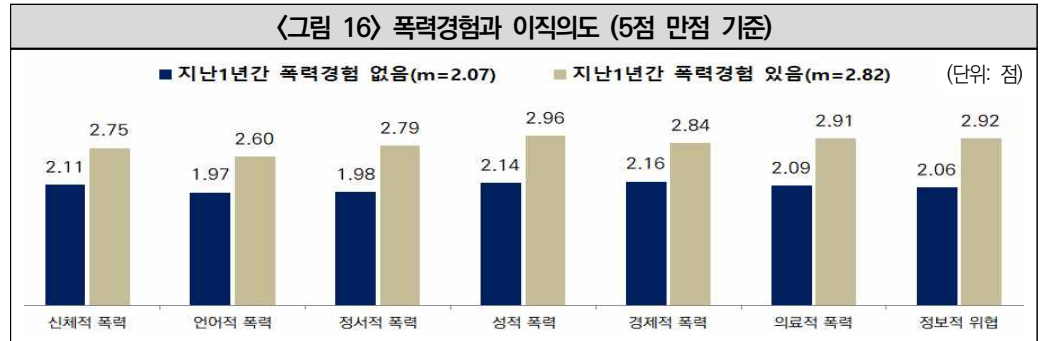
자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

18) 한국사회복지사협회 (2021). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해실태 및 안전방안 연구
 19) 송지현 외(2015). 대전광역시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구
 20) 윤명숙 외(2015). 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 외상후스트레스의 관계. 정신건강학 사회복지, 43(2). pp 253-282

II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

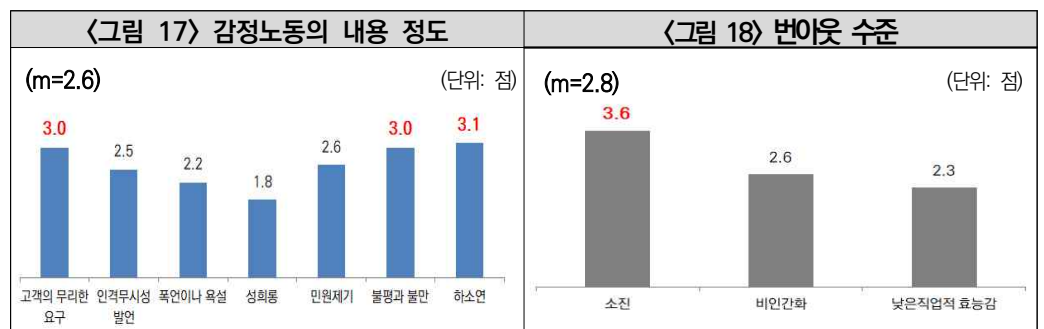
사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가

사회복지종사자의 감정
노동 수준은 평균
이상이며, 소진수준이
높게 나타남



자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회(2021). 사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사 연구.

- 선행연구(21)22)23)에서도 종사자의 폭력경험은 스트레스와 소진, 정서적 고갈의 원인으로 작용하고, 직무만족에 부적 영향을 미친다고 하면서, 클라이언트 폭력 예방과 위해성 감소를 위해서는 조직 내 효율적이고 효과적인 관리체계와 대응체계가 필수적임을 제안함
- ▶ 감정노동자인 사회복지종사자의 소진수준은 절대적으로 높고, 심리·정신적 건강 위험은 평균 이상으로 나타남
 - 감정노동이란 사회복지종사자들이 이용자들에게 서비스를 제공하는 과정에서 자신의 정서를 통제하여 자신이 표현해야 하는 정서규칙 혹은 바람직하다고 생각하는 정서를 표현하기 위한 노력을 의미함
 - 신재은 외(2017)²⁴⁾에 따르면, 사회복지종사자들의 감정노동 수준은 5점 만점에 평균 3.74점으로 중간점수(2.5점)를 뛰어넘는 반응을 보였음. 또한 신재은 외(2023)²⁵⁾에 의하면, 종사자들은 감정노동을 내용으로 '클라이언트의 하소연'(3.1점)을 가장 많이 경험하고, 뒤이어 '고객의 무리한 요구'(3.0점), '불평과 불만'(3.0점)을 유사하게 경험하였음. 그리고 번아웃의 하위요인 중 에너지 고갈을 의미하는 소진은 평균 3.6점으로 나타나 전반적 번아웃 수준에 비해서 특히 소진수준이 매우 높게 나타남



자료: 신재은 외(2023). 경기도 사회복지종사자의 번아웃 및 심리적 건강에 관한 연구

21) 김미영 (2010). 클라이언트 폭력이 지역사회복지관 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 대학원
 22) 문영주 (2015). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 정서고갈에 미치는 영향. 사회복지연구, 46(3), 65-94
 23) 김나리 외 (2021). 찾아가는 동주민센터 복지팀종사자의 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향 연구. 지방행정연구, 35(1), 145-169
 24) 신재은 외 (2017). 경기도 장애인복지시설종사자 인권실태조사 연구. 경기복지재단
 25) 신재은 외 (2023). 경기도 사회복지종사자의 번아웃 및 심리적 건강에 관한 연구. 경기복지재단

II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

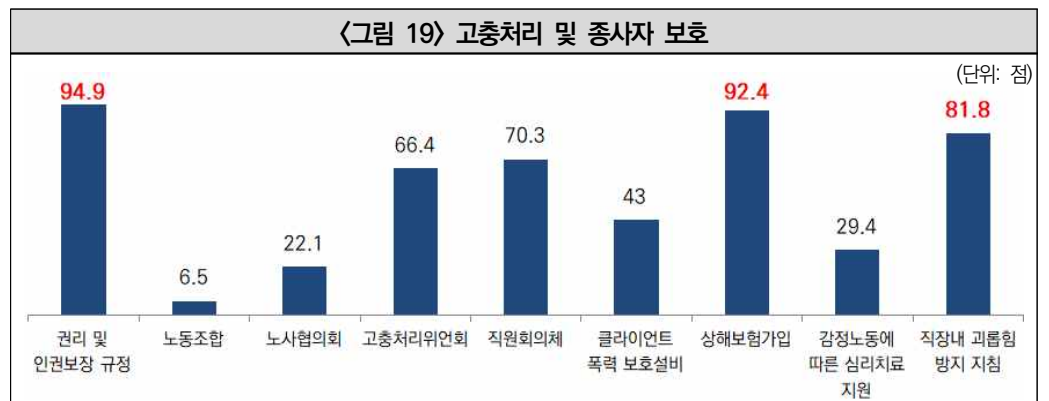
사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가

사회복지종사자의
인권·안전 보호할 수
있는 조직구조와 제도는
미약하며 특히 심리적
지원은 가장 취약

- 문성호 외(2019)²⁶⁾에서도 종사자의 정서적 탈진수준이 심각한 것으로 나타났고, 클라이언트의 하소연이나 무리한 요구 등을 지속적으로 경험²⁷⁾함으로써, 감정노동을 자주하는 종사자는 심각한 소진을 경험할 가능성이 높을 것임
- 한편, 종사자는 현재 자신의 업무의 위험성에 대해, 평균 41.8%가 심리·정서적 건강에 위험하다고 인식하는 것으로 나타났음²⁸⁾

(현황4. 보호방안) 종사자가 목소리를 낼 수 있는 조직구조와 제도는 미약, 특히 심리적 지원은 가장 취약

- ▶ 복지시설은 고충처리 및 보호를 위한 제도 중 일부가 갖추어져 있으나, 종사자가 목소리를 낼 수 있는 구조는 미약한 상황이고, 심리적 지원은 가장 취약한 것으로 나타남
- 2022 사회복지사 통계연감에 따르면, 사회복지시설의 고충처리 및 종사자 보호를 위한 제도는 '시설 내 직원의 권리와 인권보장에 대한 규정이 있다'가 94.9%로 가장 높았고, '종사자를 위한 상해보험 가입'은 92.4%, '직장 내 괴롭힘 방지 지침이 마련되어 있다'는 81.8%로 뒤를 이었음
- 그러나 '시설 내 노동조합이 있다'는 6.5%로 가장 낮고, '시설 내 감정노동으로 인한 심리치료지원이 마련되어 있다'는 29.4%, '시설 내 클라이언트 폭력으로부터 종사자 보호를 위한 안전설비가 있다'는 43.0%로 절반도 미치지 못했음



자료: 보건복지부·한국사회복지사협회 (2022). 2022 사회복지사 통계연감.

(진단 1) 사회복지종사자가 인권을 보장받을 수 있도록 표현의 자유를 실행할 각종 제도/지침 필요

- ▶ 이는 종사자들이 현장에서 겪는 인권보호 및 차별경험을 적극적으로 해소할 수 있는 각종 제도 및 기구가 제대로 갖추어지지 못했거나, 제도가 있어도 잘 구동되지 못하고 있다고 생각됨

26) 문성호 외 (2019). 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상후 스트레스에 관한 분석. 한국지역사회복지학, 69, 103-125

27) 김소희 (2016). 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 감정노동을 중심으로. 미래사회복지연구, 7(1), pp 103-124

28) 보건복지부, 한국사회복지사협회 (2022). 2022 사회복지사 통계연감

II. 사회복지종사자 인권·안전 현황과 진단

사회복지종사자의
표현의 자유보장, 정신
건강 및 인권과 안전을
보호받을 수 있는
조직구조 및 제도 필요

- ▶ 조사결과에서도 종사자의 인권보호 및 차별해소에 가장 필요한 과제로 고충 처리제도의 적극 활용(40.6%), 시설 내 인권보호 지침/제도마련(20.0%)를 꼽고 있음

(진단 2) 사회복지현장은 이용자에 의한 폭력이 만연하고, 폭력경험과 감정노동으로 우울, 소진 등 정신건강을 위협하고 있어 적극적 대처 필요

- ▶ 종사자들은 언어적 폭력(56.6%), 정서적 폭력(42.8%), 신체적 폭력(34.8%) 등 다양한 폭력에 노출되어 있음. 그러나 대체로 ‘주변동료와 꾸밈하거나 하소연하고 넘겼다’(42.2%) 등 개인차원에서 소극적인 대처를 하였고, ‘기관 및 고충처리위원회 등을 통해 문제해결을 요청했다는 4.8%’에 불과
- ▶ 안전이 보장되지 않는 근로환경은 우울, PTSD 등 정신건강뿐 아니라 복지서비스의 질, 직무만족, 이직, 직업정체성 등에 다차원적으로 영향을 미치므로 조직차원에서 구성원들의 심리적 고충에 대해 적극적으로 해결하려는 모습을 보여야 함

(진단 3) 사회복지종사자의 높지 않은 인권보장수준, 만연화된 폭력실태와 감정노동에 따른 인권침해와 안전이 보호되지 못한 근무환경 개선을 위한 조직구조와 제도의 적극적 실천 필요

- ▶ 종사자 보호를 위한 시설 내 직원의 권리와 인권보장 규정이 있다가 94.9%로 가장 높은 수준이나 복지현장은 여전히 인권과 안전이 보호되지 못하는 상황이라면 무늬만의 규정에 불과할 것임
- ▶ 종사자들이 목소리를 내고 표현할 수 있고 조직과 문제해결을 위한 소통기구가 부족하여 종사자들의 소통창구 확대 필요
- ▶ 노·사의 공동 소통기구의 활성화와 폭력대응 및 정신건강 지원을 위한 조직적 대응력을 강화해야함

조례 개정,
사회복지시설의 인권
책무성 강화, 의사소통
기구 및 구제제도 마련,
심리치료 지원 등 필요

「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 개정

- ▶ “정기적인 인권안전 실태조사 실시” 등 일부 내용 추가하여 인권안전보호 체계 강화
 - 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」는 2023.8.18.자로 일부 개정하여 안전사고에 대한 실태조사, 지침배포, 사회복지사권익지원센터 설치운영 등을 신설함
 - 안전사고 실태조사를 “3년마다 정기적인 인권·안전실태조사 실시”로 확대하여 인권·안전보호를 강화하고, 권익지원센터의 업무를 1. 사회복지시설 인권침해 사건에 대한 신고상담·접수, 2. 사회복지시설 인권침해 사건에 대한 조사와 구제조치, 3. 인권침해 피해자에 대한 치료비 및 소송비 지원, 4. 인권보장을 위한 정책개발, 교육, 홍보에 관한 사항 등 구체적으로 명기

사회복지시설의 인권책무성(존중보호·실현) 강화 및 지원²⁹⁾

- ▶ 인권책무에 기반한 조직운영과 실천이 가능하도록 단계적 인권역량 강화 지원
 - 사회복지시설은 인권역량 강화를 위해 인권교육을 의무적으로 실시하고 있으나 개인차원이 강조되는 부분임. 조직차원의 시스템적 접근 측면은 미흡한 실정이어서 단계적 인권역량 체계구비 필요
 - 1단계: 운영여건 조성 지원(인권조직진단 및 인권책무 이해, 인권규정제·개정 등)
 - 2단계: 운영 정착화 지원(인권경영체계구축 및 이행, 조직운영에 관한 인권실천점검 등)
 - 3단계: 사회복지시설 지원(사업별 인권영향평가실시 및 개선방안 모색, 주요사업 실천에 관한 인권실천점검 등)

종사자의 권익·인권·안전보호를 위한 의사소통기구 마련과 구제제도 활성화

- ▶ 종사자가 목소리를 낼 수 있는 제도가 미흡한 상태로, 각 기관별로 인권침해 시 신속하게 대응할 수 있는 의사소통기구를 마련하고 실행, 인권침해 여부를 기관별 자체점검과 신속한 지원체계 마련이 가능
 - 고충처리위원회, 운영위원회, 인사위원회 활동상황을 점검하고, 각 위원회의 활동을 구체적으로 구분하여 운영함으로써 내부 구제제도 활성화
 - 사안에 대해 압력없이 독립적으로 활동할 수 있는 외부 인권전문가가 반드시 참여할 수 있도록 고충처리위원회 등 규정에 명시

폭력 등에 대한 대응지침 개발과 적절한 대응 교육 및 종사자 정신건강 심리 지원체계 마련

- ▶ 직장 내 폭력유형별 대응지침 매뉴얼 개발 및 배포, 대응 교육 제공 및 폭력 등에 대한 종사자 정신건강을 위한 심리지원체계 마련
 - 번아웃 예방을 위한 교육프로그램, 강성 고객의 무리한 요구에 대한 조직차원의 개입 규정 제정, 주기적 정신건강 점검과 예방 및 치료 프로그램 운영 등 지원체계 마련 필요

29) 신재은 외 (2020). 인권친화적 사회복지시설 운영방안 연구: 인권책무를 중심으로. 경기복지재단