부산광역시여자단기청소년쉼터 종사자의

안전과 인권을 위한 위기대응 매뉴얼

부산광역시사회복지사협회
BUSAN ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS
부산 사회복지공동모금회
부산광역시여자단기청소년쉼터

종사자 권익보호 지침

1. 매뉴얼의 목적과 사용방법

- 사회전반의 인권에 대한 의식이 확장되고 있고, 사회복지실천현장에서도 이용인들의 인권 뿐만 아니라 사회복지사들의 인권도 함께 실현되어야 한다는 인식도 공감을 얻고 있음, 사회복지종사자의 인권이 보장되어야 하는 영역은 신체적, 언어적, 성적, 정서적 위험 등의 영역을 넘어서 의료적, 경제적, 정보적 위험 등의 사회경제적 영역을 포괄함

- 인권 및 안전이 침해되는 것은 사회복지사 '개인'만의 문제가 아닌 사회복지사가 속해 있는 '조직'혹은 '실천현장'의 문제임. 사회복지사가 속해 일하고 있는 조직과 지역사회, 실천 현장이 '인권'을 구조적으로 성숙시켜 나가는 것이 무엇보다 중요한 과제

- 본 위기대응 매뉴얼은 부산광역시여자단기청소년쉼터에 종사하고 있는 사회복지사들의 인권 및 안전에 대한 위기대응체계 컨설팅을 바탕으로 욕구 조사, 프로세서 정리하는 과정을 진행하였으며 위 시설의 특성에 부합하는 위기대응 매뉴얼의 역할을 하고자 함

- 본 매뉴얼을 통하여 부산광역시여자단기청소년쉼터에서 발생하는 위기 상황에 대한 사후조치 뿐만 아니라 사전 예방조치적 측면을 강조하여 위험 상황을 미연에 예방하고 사후조치의 구체적인 지침을 마련하고자 함

한눈에 보는 위기대응 관리체계

2. 한눈에 보는 위기대응 관리체계

	예방	대응	사후관리
개인 차원	• 자가진단 • 질병별 자가관리	• 안전관리 준수 • 위기상황 지각&대처 역량 강화	• 보고 및 면담 • 치료 및 휴식 • 법적 대응 결정
기관 차원	• 소진 프로그램 운영 • 안전위원회 구성 • 예산 마련 • 시설 마련 (휴게, 상담)	• 개인 위기 대응 원칙 준수 감독 • 위기대응 절차에 따른 조직차원의 대응 • 인근 지구대 협조 및 사법조치 의뢰	• 피해 종사자지원 서비스(의료, 사법) • 소진 프로그램 운영 및 연결 • 재발방지대책 마련
제도 차원	• 안전과 인권 보호 체계 기관 운영 현황 조사 • 안전 인권 보호체계 연락망 구축 • 위기사례 데이터 베이스 시스템 구축 • 협회 차원의 기관 운영현황조사 발간	• 가능한 협회 내 전담 법무 담당자 운영	• 위기사례 정기적 분석/공유 (사례회의 활용, 사건보고서 작성 및 공유)

위기대응 프로세서 입소생간 폭력상황 발생

폭력상황 예방

- 갈등상황 파악하여 갈등상황 예측되는 ct에 대하여 수시로 심리상태 물어보기(기분읽어주기)
- 주기적 사전교육 (ex. 학교폭력예방 회복조정센터 051-315-7941 연계하여 폭력예방교육 제공 등)
- 입소 상담 및 생활지도 시 꾸준히 사전고지
  "폭력상황이 발생할 시 쉼터에서 생활하는 것이 어려울 수도 있으며 폭력의 가 · 피해 청소년이 쉼터에서 함께 생활 할 수 없습니다."
  (가피해가 불분명한 쌍방과실의 경우 해당 청소년모두 퇴소/ 그 외 가해자만 퇴소)
- 야간 상담원은 **상시 비상벨을 소지**

사건 발생

<단계적 멘트 필요>

❶ 똑같은 톤으로 안전에 대한 안내 고지
"안전한 대응이 아니므로 행동이 지속되면 이동시키거나 제지할 수 있습니다"

❷ 똑같은 톤으로 안전에 대한 안내 **재**고지
"청소년의 안전과 보호를 위해 폭력사용은 금지되어 있으며 폭력사용이 될 시 제지될 수 있습니다"

※ 상담원이 말(멘트)을 했을 때 더 자극되는 청소년이 있으므로 상황에 따라 다르게 대처하는 것이 필요(평소 사례에 대한 내부 공유 필요)

분리 가능

- 지정된 공간으로 갈등상황의 청소년을 분리.
  (3층 프로그램실 / 1층 도담실)

분리 불가능

비상벨

- 씨티캅 연락 및 출동 (씨티캅은 전화를 못 받거나 위급한 상황을 알릴 시 5분 내 도착함)

상부 보고

상부 보고

1인 근무 시

비상근무체제 작동

비상인력 보충 (긴급상황 근무표 내 비상인력 투입)

2인 근무시

환경적 개입

타 입소생들이 동요하지 않도록 함
"안전하게 조치하고 있으니 걱정하지 않아도 됩니다."

심리적 개입 / 해당 청소년

- 피해청소년: 심리안정 물품 제공 및 환경마련
- 가해청소년: 우리들의 약속 작성, 3회 반복 시 퇴소 조치
- 가피해가 불분명한 상황은 양측 모두 가해청소년과 같은 조치를 취함

환경적 개입 / 타 입소생

- 입소생 전원에게 진행상황 고지 (안정화하기)

사례 공유

- 사례공유 등
- 입소생 전원 개별 담당자 면담 진행

치료 개입

- 병원 인솔
  (1인 근무 시, 비상근무체제 대기자가 병원 투입 / 2인 근무 시, 근무자 중 1인 병원 동행)
  시설에 남은 근무자는 이후 상황 처리

* 연 락 망
oo병원
051-ooo-oooo
oooo병원
051-ooo-oooo

보호자· 보호기관 고지

- 보호자 혹은 연계된 기관(아동보호전문기관, 구청 학대전담요원)에게 상황 고지
- 가해청소년 1~2일 내 조치(퇴소 등)

전문상담· 치료기관 고지

- 전문상담·치료 받고 있는 경우
  : 담당자에게 상황 전달
- 전문상담·치료 받고 있지 않은 경우
  : 상담 의뢰 및 정신건강의학과 진료 지원
  (수영구청소년 상담복지센터
  051-759-8411
  수영구정신건강 복지센터
  051-714-5681
  oo클리닉
  051-ooo-ooo)

사후

- 내외부 사례회의 (사례공유 및 자문)
- 안전위원회 실시(사례공유 및 사건보고서 작성, 재발방지대책마련 등)
- 종사자지원
  : 피해종사자 심리회복(상담 및 치료 등) 및 소진프로그램 지원

* 부산사회복지사협회
051-507-1285

위기대응 프로세서 입소생자해 상황 발생

자해 예방

- 생명존중 서약서 작성
- 자해·자살 예방 교육
- 입소상담 시
  1. '정서심리적 어려움 호소할 때' 즉각적 상담 연계, 안정화 물품 및 환경 등 정보 탐색 **(수영구정신건강복지센터 714-5681 / 연계 전, 위기 스크리닝 실시)**
  2. 자해·자살시도 경험 표현할시 즉각적인 정신건강의학과 진료 지원 (**oo정신건강의 학과 ooo-oooo)**
- 상처 처치 등을 위한 비상의약품 상시 구비(위치: 1층 사무실 의약품 수납장)
- 청소년 위기 상황 시 긴급 연락망 확보
- 칼 등 도구 사용 시간 및 장소 제한 사무실 내 약물·칼 등 도구 관리 유의

자해 발견

- 과도한 반응 하지 않기
- 상처 정도 확인
- 타 입소생과 공간 분리
- 타입소생들 진정시키기
- 환경 정비

신체적 개입

쉼터 내 소독 등 상처 처치 가능

환경적 개입

- 위험 도구 정리
- 정서안정 물품(ex. 아이클레이) 제공
- 입소생 안정화 도움 요인 적용 및 파악

신체적 개입

응급 처치 119 자문

상부보고

1인 근무 시

비상근무 체계 가동

비상인력 보충 (긴급상황 근무표 내 비상인력 투입)

2인 근무 시

환경적 개입

- 위험 도구 정리
- 정서안정물품 (ex. 아이클레이) 제공
- 입소생 안정화 도움 요인 파악

심리적 개입

1. 자해 사유 파악
2. 경청과 공감
   "그랬구나, 힘들었구나"
3. 자살 사고·의도 확인
4. 약속 및 서약서 작성(대안활동 탐색 등)
   "더 편해지는 다른 방법을 찾아볼 수 있을까?"
   "힘들 때 선생님에게 바로 이야기해줬으면 좋겠어"
   "자해하고 싶을 때 할 수 있는 대안활동을 찾아보자"

사례 공유

- **사례공유 등**
- 입소생 전원 개별상담 진행 >자해한 청소년에게 의료·상담 조치가 있음을 안내, 자해에 대해 부정적 시선 표하지 않도록 주의

치료

- 병원 치료 /입원

* **연락망**
oo병원 응급실
ooo-1119
ooo병원 응급실 (소아과○)
ooo-9119

보호자·보호기관 고지

- 보호자 혹은 연계된 기관(아동보호전문기관, 구청 학대전담요원)에게 상황 고지

* 긴급 연락망 위치: 나스-공용폴더▶일반문서▶2021▶사례관리현황표.xls]

전문상담·치료기관 고지

- 전문상담·치료 받고 있는 경우:담당자 상황 전달
- 전문상담·치료 받고 있지 않은 경우: 상담 의뢰 및 정신건강의학과 진료 지원
  (수영구청소년 상담복지센터
  051-759-8411
  수영구정신건강 복지센터
  051-714-5681
  oo클리닉
  051-ooo-oooo

사후

- 내외부 사례회의 (사례공유 및 자문)
- 안전위원회 실시(사례공유 및 사건보고서 작성, 재발방지 대책마련 등)
- **종사자지원** : 피해종사자 심리회복(상담 및 치료 등) 및 소진프로그램 지원

* 부산사회복지사협회
051-507-1285

부산광역시사회복지사협회 종사자 안전과 인권 보호 서비스 안내

01 법률 및 노무상담

- 상담자
  - · 법률: 법률사무소 청송(김창희 변호사), 윤재철 법률사무소(윤재철 변호사)
  - · 노무: 노무법인 해마루(지문조 노무사, 황미나 노무사)
- 상담내용: 현장에서 발생하는 법률 및 노무 관련 자문 및 상담

02 심리회복지원사업

- 지원대상자: 직무외상, 대리외상으로 심리적 어려움을 겪고 있는 부산 사회복지종사자

▸ 직무외상이란?

· 이용자의 폭력(신체적, 언어적, 정서적, 성적, 경제적, 의료적 등)

· 이용자의 상실(사망)으로 인한 외상 또는 대리외상

· 대리외상(이용자의 부정적 경험을 경청하며 느끼는 심리적 어려움)

- 지원내용: 심리상담 연계 및 상담비 지원(1인 최대 10회기)

03 신청 방법

1) 부산광역시사회복지사협회 홈페이지 내 보호체계 구축사업 별도 게시판에서 구글독스 작성

2) 전화신청(051-507-1285)