

# 정신건강사회복지사의 윤리

“가해자만 모르는 비윤리적 실천 현장 이야기”



한국정신건강사회복지사협회  
윤리위원회

# 정신건강사회복지사가 가야 할 길

정신건강실천현장에서 **가장 시급하게 해결해야 할 문제 1위? 윤리적 이슈**

- 개인차원에서의 윤리
- 서비스 차원에서의 윤리
- 조직차원에서의 윤리
- 환경차원에서의 윤리

여러분이 경험한 **윤리적 문제 사례도** 협회로 보내주시면 윤리지침서 작업에 반영하겠습니다.



# 목차

A table of contents

1

윤리위원회 소개

2

윤리위원회 설문 조사 결과 발표

3

윤리위원회 민원 처리 경과 보고



# 1

## 윤리위원회 소개



# 1 윤리위원회 소개

## 목적

인권과 윤리에 기초한 정신건강사회복지 실천

## 역할

협회원의 전문성을 위배하는 행동, 권익침해 및 기관 내 갈등, 협회 기관의 불법적인 운영, 사회복지사 윤리강령에 위배되는 행동 등에 대한 대응

## 구성

위원장: 황순찬 (인하대 사회복지학과)

위 원: 송신희 (서울아산병원 생명사랑위기대응센터)

이현희 (송파어우러기)

곽 인 (청주시 흥덕정신건강복지센터)

# 1 윤리위원회 활동

## 제13대 윤리위원회구성

- 윤리위원회 구성 및 운영
- 사업계획
  - 윤리지침서 제작
  - 윤리상담 및 안건처리

>>

## 월례회의 (2~10월)

- 정신건강 기관별 윤리적 이슈 논의 및 사례정리
- 유형별 윤리적 이슈 정리 및 설문지작성
- 설문지 결과해석
- 윤리지침서 가안

>>

## 윤리상담 및 안건처리

- \*\* 병원 수련생
  - 고충신고자 면담 및 사실확인 면담
  - 윤리심의위원회 및 징계위원회 구성 및 운영
  - 입장문 게시 및 징계
- \*\*정신건강복지센터
  - 고충신고자 면담 및 사실확인 면담
- \*\*병원 수련생

## 수련생 고충처리 체계마련

- 국립정신건강센터 간담회 및 정신건강전문요원 관련협회 회의
- 윤리상담 및 고충처리 과정에서의 한계(수련생을 위한 구제, 타 직종에 대한 징계 등) 논의
- 수련생 고충처리에 대한 관련 협회에서의 처리 절차 논의

# 2

윤리위원회 설문 조사 결과 발표



## 2 윤리위원회 설문조사 결과 발표

목적

실천현장의 윤리적 문제 대처 및 윤리 지침서 제작

기간

2021년 6월 22일~2021년 7월 10일

설문방법

정신건강사회복지사 대상 구글 설문 링크 사용

응답률

425명 응답(전체 상근 직원 2,633명 중 15.6%)

## 2 윤리위원회 설문조사 결과 발표

- 윤리 설문지 조사 구성(3가지 영역)

### I. 기본사항

- 근무기관 유형
- 전문요원자격

### II. 윤리적인 문제

- 기관차원의 윤리적인 문제
  - 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성
  - 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성
- 직접서비스영역에서의 윤리적인 문제
  - 서비스제공자 측면
  - 클라이언트 (가족포함) 측면

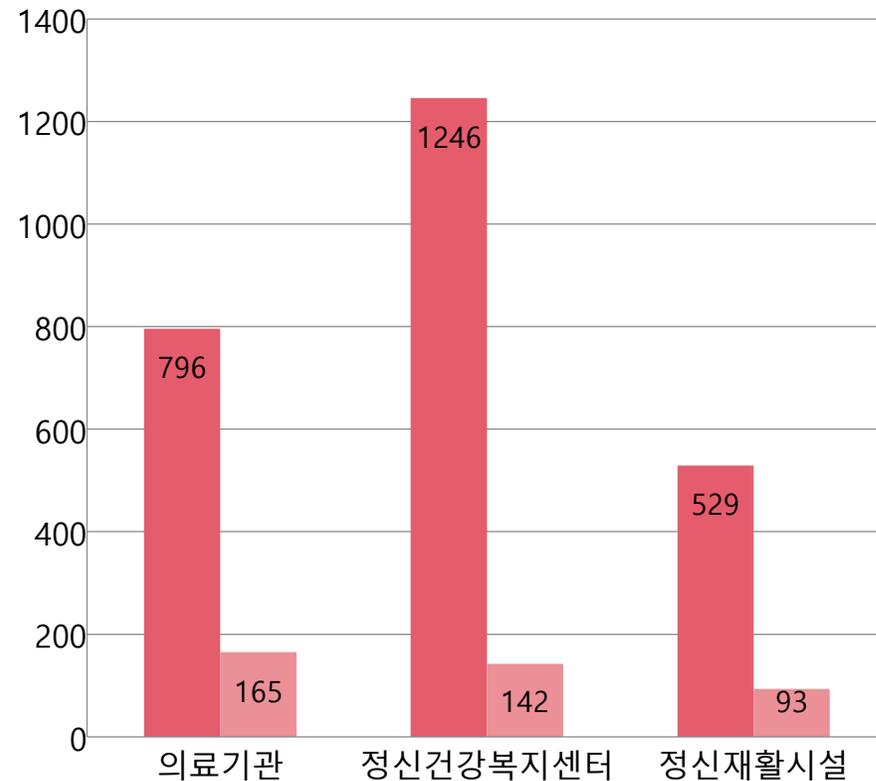
### III. 실천현장에서의 윤리적 문제 해결 방법

- 윤리실천지침의 도움 정도
- 윤리적인 문제해결에 영향을 주는 요인
- 윤리적 실천정착을 위한 노력
- 한국정신건강사회복지사 협회의 노력(→국립정신건강센터와 복지부 차원의 노력)

## 윤리위원회 설문조사 결과 발표-I. 기본사항

### 1. 근무 기관 유형

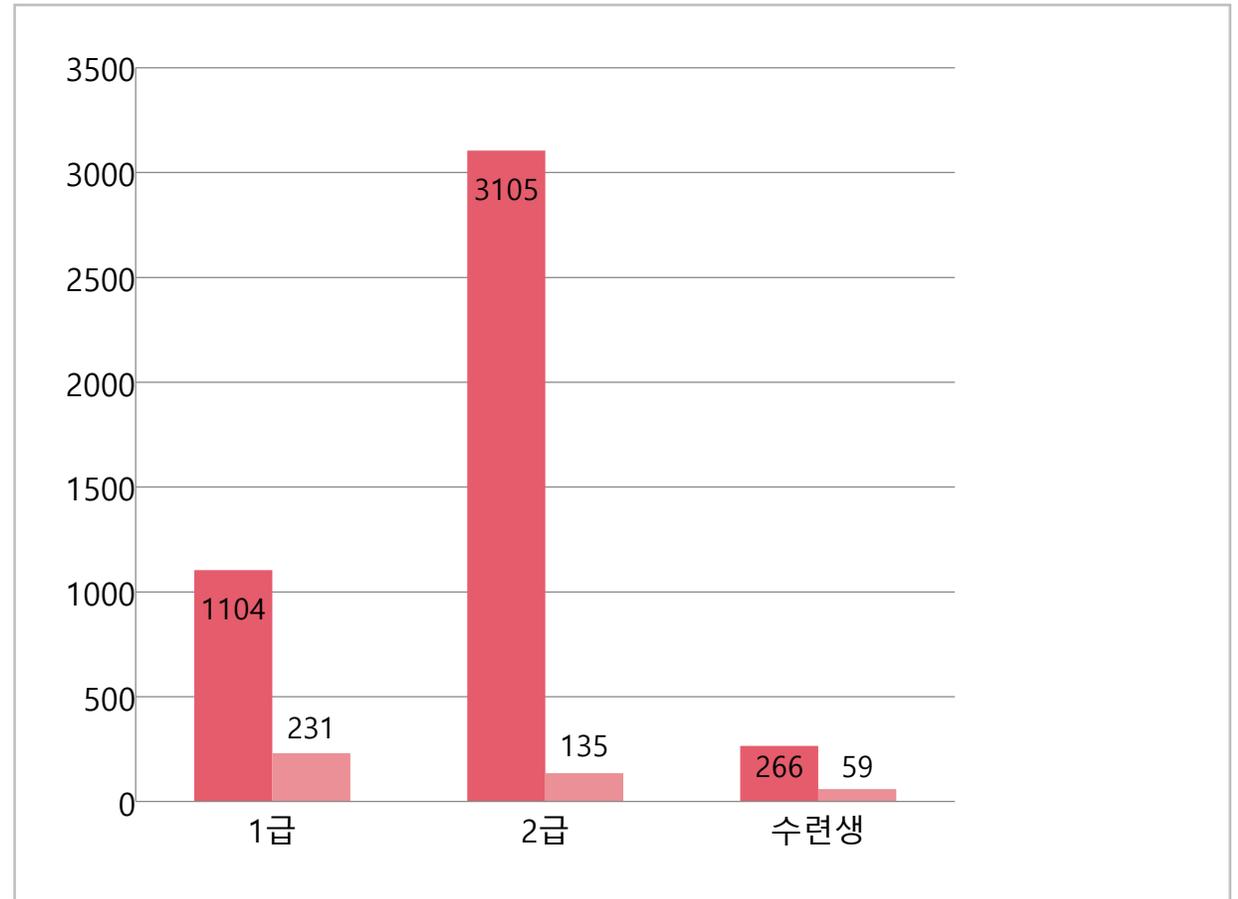
- 의료기관 38.8%(165명)
- 정신건강복지센터(중독관리통합지원센터, 자살예방센터 포함) 33.4%(142명)
- 정신재활시설 21.9%(93명)
- 기타 5.9%(25명)
- 「2019년 국가정신건강현황보고서」 기관 및 권역에 따른 상근인력 직역현황과 비교 전체 상근직원(2,633명)의 약 15.6%(425명)가 응답



## 2 윤리위원회 설문조사 결과 발표-I. 기본사항

### 2. 정신건강전문요원 자격

- 1급 54.4%(231명)
- 2급 31.8%(135명)
- 수련생 13.9%(59명)
- 한국정신건강사회복지사협회 협회원 기준  
1급 20.9%, 2급 4.3%, 수련생 22.2% 응답



# 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅱ. 윤리적인 문제

## PART 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성

- 조직의 윤리경영은 조직이 윤리를 최우선의 가치로 삼고, 윤리강령에 맞추어 투명하고 공정하게 업무를 수행하며, 클라이언트의 존엄성과 인권존중, 사회공헌 등을 실천하는 것을 의미.
- 이번 조사는 조직 내에서 평가나 이익을 위해 실적을 부풀리거나, 기관의 실수를 직원이나 클라이언트에게 돌리거나, 조직 내 폭력을 묵인하거나 은폐하고, 직원들에게 일방적으로 후원금을 강요하고 인력동원 하는 등 비윤리적인 부정행위가 현존하고 있음을 보여주고 있음.
- 기관의 평가나 개인의 사익을 위해 비윤리적 행위가 될 경우 정신건강영역 실천에 대한 부정적인 인식이 확산되고, 그 책임이 개인뿐 아니라 정신건강 사회복지사라는 전문직 자체의 위기로 이어질 수 있음.

## PART 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성

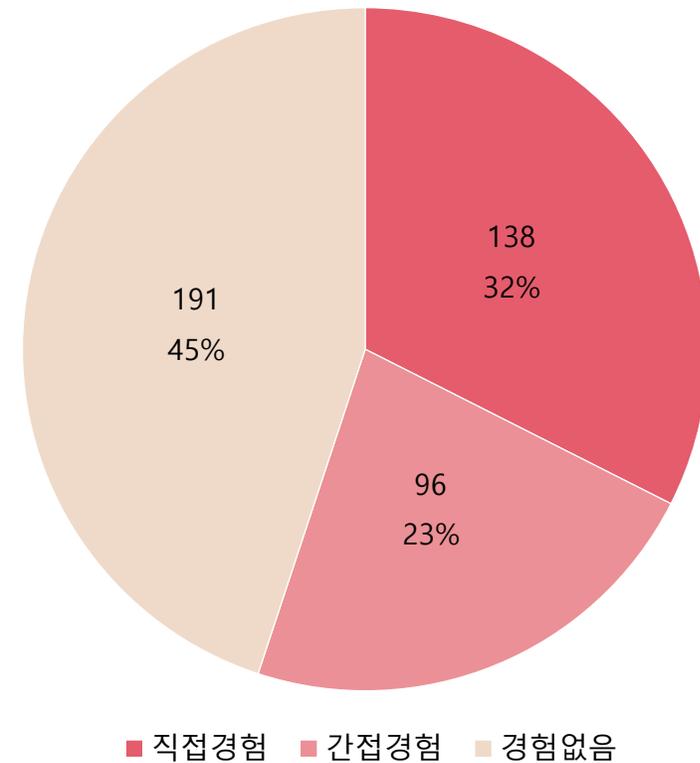
### ■ 항목별 기관의 윤리경영 및 직원에 대한 윤리적인 문제 경험률

항 목	직접경험	간접경험	전체경험률
1. 기관에서 존재하지 않는 실적을 만들거나 저조한 실적을 부풀리는 경우를 경험한 적이 있다.	32% (138명)	23% (96명)	55% (234명)
2. 기관의 실수를 직원에게 돌리거나 기관을 이용하는 클라이언트나 가족에게 돌리는 경우를 경험한 적이 있다.	11% (49명)	17% (72명)	28% (121명)
3. 조직 내 위계에 의한 폭력(정서적, 성적 폭력 등)을 목인하고 은폐하는 경우를 경험한 적이 있다.	24% (100명)	25% (107명)	49% (207명)
4. 직원들에게 일방적으로 후원금, 물건구매, 인력동원을 강요하는 경우를 경험한 적이 있다.	19% (80명)	14% (62명)	33% (142명)
5. 근무시간에 상위법인의 사업계획서 작성을 요구하는 경우를 경험한 적이 있다.	10% (45명)	12% (50명)	22% (95명)
6. 인사위원회의 채용과정을 무시하고 채용과정에 개입하는 경우를 경험한 적이 있다.	10% (41명)	15% (63명)	25% (104명)

## PART 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성

### 1. 기관에서 존재하지 않는 실적을 만들거나 저조한 실적을 부풀리는 경우

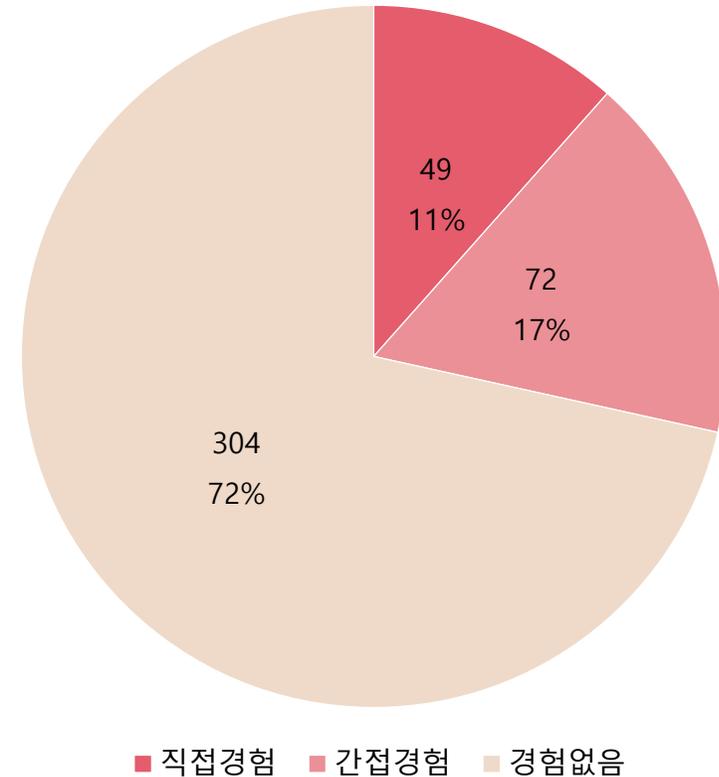
- 직접경험 32%(138명), 간접경험 23%(96명) 응답자의 55%(234명) 직·간접적으로 경험
- 사례를 보면 의료기관에서의 부정수가 및 수가책정을 위한 무리한 프로그램 강요 등의 문제가 발생하고 있으며, 정신건강복지센터에서도 사례관리 건수에 대한 실적 부풀리기 발생



## PART 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성

### 2. 기관의 실수를 직원이나 기관을 이용하는 클라이언트(가족)에게 돌리는 경우

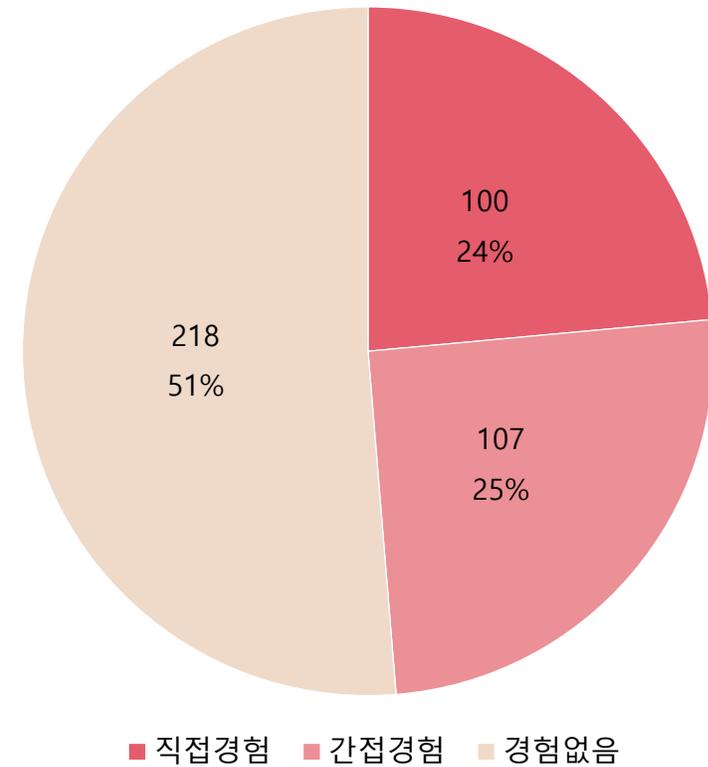
- 직접경험 11%(49명), 간접경험 17%(72명) 응답자의 **28%(121명)** 직·간접적으로 경험
- 휴먼서비스의 특성상 서비스제공과정이 눈에 잘 보이지 않을 수 있음. 그렇기 때문에 더 세심한 자기성찰과 개선노력이 필요함. 간혹 휴먼서비스의 비가시적인 특성을 이용해 서비스 제공과정에서 발생한 제공자 측의 실수를 포장하고 발생한 문제를 클라이언트나 가족의 책임으로 돌리는 비인권적, 비윤리적인 경우가 있는 것으로 나타남.



## PART 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성

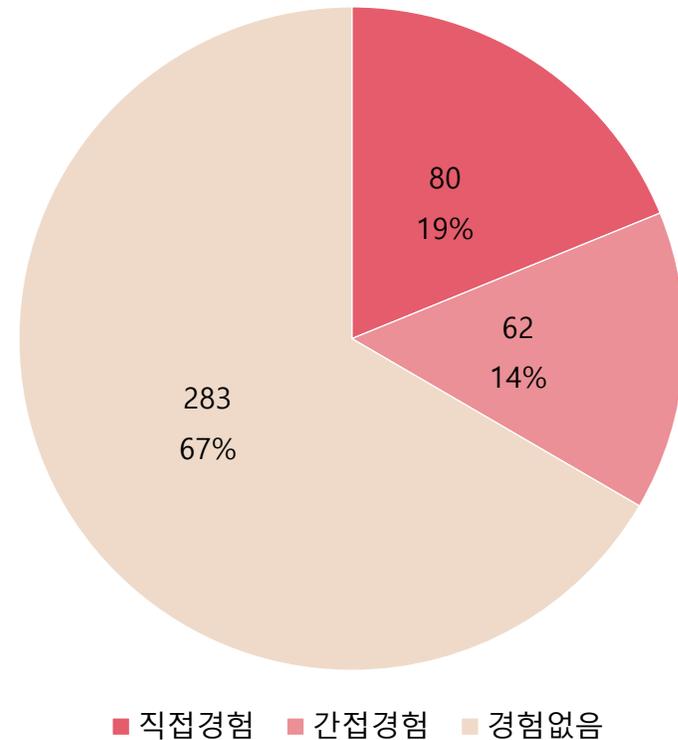
### 3. 조직 내 위계에 의한 폭력(정서적, 성적 폭력 등)을 목인하고 은폐하는 경우

- 직접경험 24%(100명), 간접경험 25%(107명) 응답자의 49%(207명) 직·간접적으로 경험
- 조직 내 비윤리적인 행위를 발견하고 보고하면 오히려 이상한 사람 취급을 받음(ex. "직장상사의 성희롱을 상부에 보고하였으나 오히려 희롱적인 답변을 받았다."). 비윤리적인 행위를 봐도 어쩔 수 없다고 생각하고 눈감는 경우가 많다고 함.



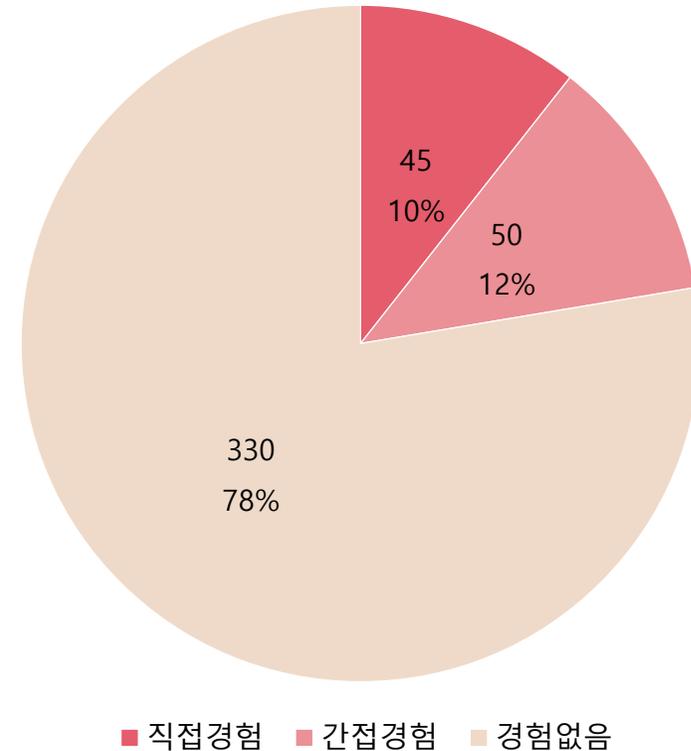
## 4. 직원들에게 일방적으로 후원금, 물건구매, 인력동원을 강요하는 경우

- 직접경험 19%(80명), 간접경험 14%(62명) 응답자의 33%(142명) 직·간접적으로 경험
- 모법인(재단) 관련 업무, 인력동원, 물건구매, 기관운영 후원금 독려 등이 있는 것으로 나타남



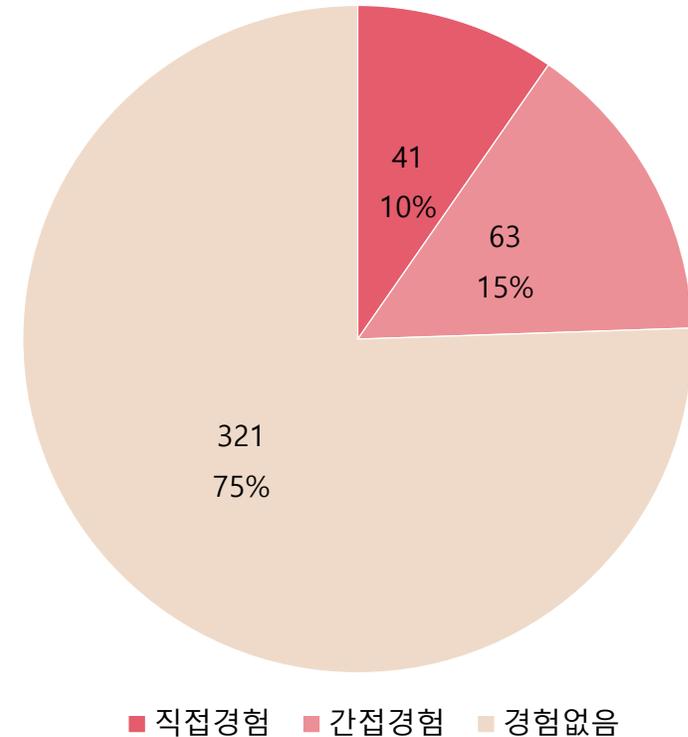
## 5. 근무시간에 상위법인의 사업계획서 작성을 요구하는 경우

- 직접경험 10%(45명), 간접경험 12%(50명)  
응답자의 22%(95명) 직·간접적으로 경험
- 모법인(재단) 관련 업무를 대행하는 경우가 있는 것으로 나타남



## 6. 인사위원회의 채용과정을 무시하고 채용과정에 개입하는 경우

- 직접경험 10%(41명), 간접경험 15%(63명)  
응답자의 25%(104명) 직·간접적으로 경험
- 주로 불공정한 내부 가이드라인을 인사위원들과 공유하거나 특정인물을 미리 선정하거나 배제하는 경우가 있는 것으로 나타남



## PART 2. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

- 정신건강사회복지사는 존중과 신뢰로 동료를 대하며, 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며 이에 반하는 경우 윤리기준에 따라 조치를 취해야 함.
- 이번 조사에서 일종의 “침묵의 음모” 확인. 모두 침묵하는 가운데 문제를 제기할 경우 동료와 조직을 배신하는 것으로 인식 (Penfold, 1992, Peternej-Taylor, 2003 재인용).
- 사회복지사 295명을 대상으로 동료의 비윤리적인 행위에 대해 어떻게 대응할 것인지를 조사한 결과에서도 “공식적으로 처리한다.”는 응답은 17.4%에 불과(김영란 외, 2001).
- 윤리적인 조직문화를 위해서는 조직 내 비윤리적인 문제를 발견했을 때 대처할 수 있는 실제적인 지침과 조치가 필요.

## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

### ■ 항목별 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리적인 문제 경험률

항 목		직접경험	간접경험	전체경험률
동료 및 전문가 조직의 윤리적 문제	조직 내 성차별, 성희롱, 성추행, 성폭력을 경험한 적이 있다.	14% (59명)	17% (74명)	31% (133명)
	조직 내 언어폭력, 신체폭력을 경험한 적이 있다.	23% (100명)	21% (89명)	44% (189명)
	직장 내 따돌림을 경험한 적이 있다.	12% (50명)	17% (73명)	29% (123명)
	직장 내 세력규합을 통해 조직을 분열시키는 경우를 경험한 적이 있다.	22% (95명)	23% (97명)	45% (192명)
	SNS상에 사적 단체방을 만들어 동료 및 상급자에 대한 비난, 욕설하는 경우를 경험한 적이 있다.	15% (64명)	13% (54명)	28% (118명)

## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

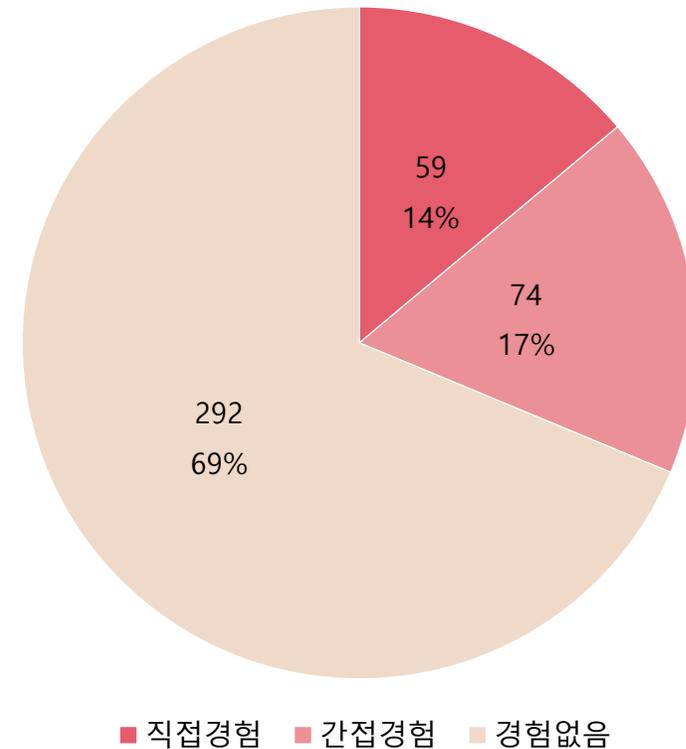
### ■ 항목별 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리적인 문제 경험률

항 목		직접경험	간접경험	전체경험률
동료 및 전문가 조직의 윤리적 문제	외부강의수입을 위한 빈번한 휴가사용, 정당한 승인과정이 없는 겸직활동을 하는 경우를 경험한 적이 있다.	15% (66명)	15% (62명)	30% (128명)
	사례에 적극적으로 개입하지 않고 회의 때 거짓으로 보고하는 경우를 경험한 적이 있다.	5% (20명)	14% (61명)	19% (81명)
	외근 시 자신의 개인용무를 보거나 약속한 상담을 가지 않는 경우를 경험한 적이 있다.	9% (38명)	22% (94명)	31% (132명)
	채용상의 결격사유를 숨기고 취업한 경우(범죄경력, 중징계경력 등)를 경험한 적이 있다.	1% (5명)	2% (9명)	3% (14명)

## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

### 1. 동료 및 전문가 조직- 조직 내 성차별, 성희롱, 성추행, 성폭력 경험

- 직접경험 14%(59명), 간접경험 17%(74명)  
응답자의 31%(133명) 직·간접적으로 경험
- 동료로부터 몸 사진을 찍어 보내달라고 하거나 잠을 자자고 하는 등의 성적 연락 및 협박을 받아 퇴사한 경험도 있음.
- 성적인 문제는 특정한 성에 국한된 문제가 아니기 때문에 성적 민감성 및 윤리적인 감수성이 필요



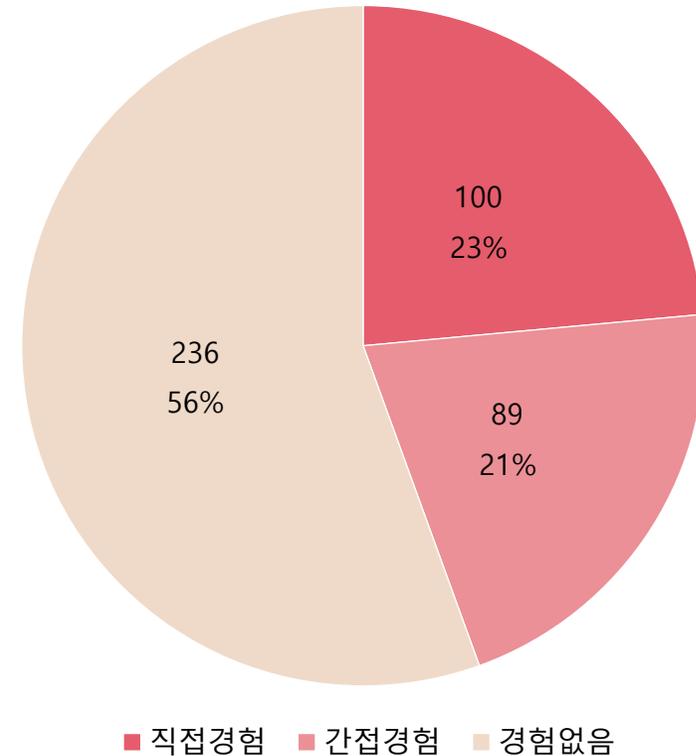
## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

- \* 수련지도요원의 사무실 공간 및 사적 공간에 보관할 목적으로 수련사회복지사의 개인사진을 요구하여 수련사회복지사가 수련지도요원에게 불쾌함을 표했으나 인정 및 사과 후에도 반복하여 사진을 요구함.
- \* 수련지도요원은 간단한 피드백 시간에도 앉아있는 수련사회복지사의 허벅지를 쓰다듬고, 웃으면서 때리는 등 반복적으로 신체 접촉하는 행동을 함.
- \* 수련지도요원은 과거 자신이 사진 일을 하면서, 여성 누드 사진을 촬영한 적이 있다고 하면서 수련 사회복지사를 향해 옷을 아무리 껴입고 있어도 체형이 어떤지 안다는 식의 수치심을 유발하는 표현을 함.

[2021년 윤리위원회 피해자 조사] 중에서

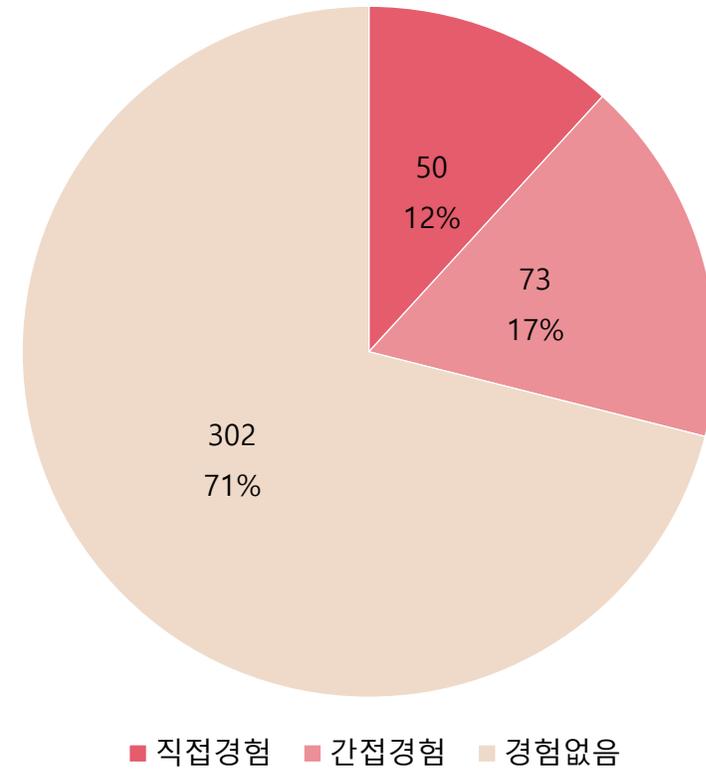
## 2. 동료 및 전문가 조직- 조직 내 언어폭력, 신체폭력 경험

- 직접경험 23%(100명), 간접경험 21%(89명) 응답자의 44%(189명) 직·간접적으로 경험
- 상급자가 하급자에게 과도한 비난을 하거나 직원의 약점을 잡아 괴롭히는 내용, 동료 사이에서도 전화로 욕설을 하거나 문자 테러를 당했다는 내용이 있음
- 직장 내 상하관계 뿐만 아니라 동료 사이에서도 다양한 형태의 폭력이 발생하고 있는 것으로 보임



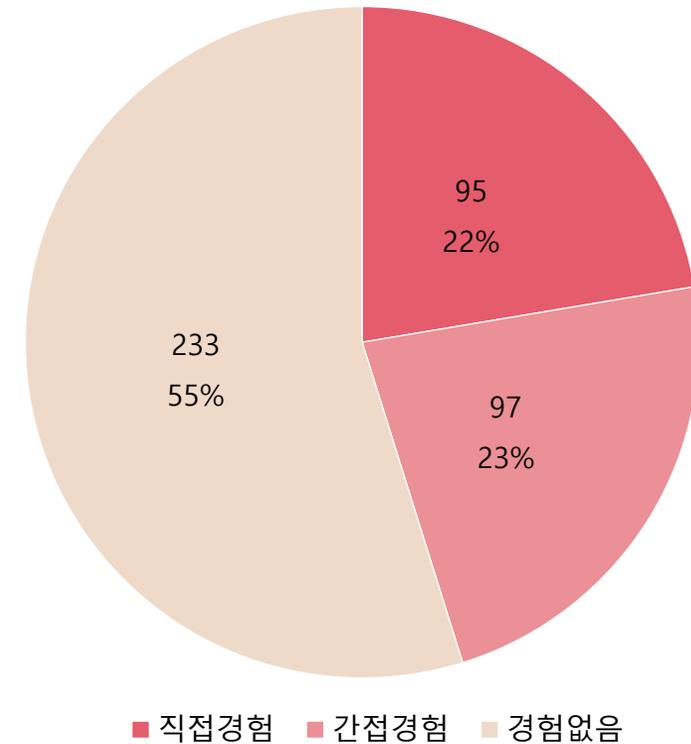
## 3. 동료 및 전문가 조직- 직장 내 따돌림 경험

- 직접경험 12%(50명), 간접경험 17%(73명)  
응답자의 29%(123명) 직·간접적으로 경험
- 직장 내 한 두 사람이 여론을 주도하고 추종자들을 규합하여 특정직원을 괴롭히는 경우가 빈번하게 있는 것으로 나타남
- 개개인의 성향과 상관없이 집단의 문화가 만들어내는 잔인함과 폭력성에 대한 대처 필요



## 4. 동료 및 전문가 조직- 직장 내 세력 규합을 통해 조직 분열 경험

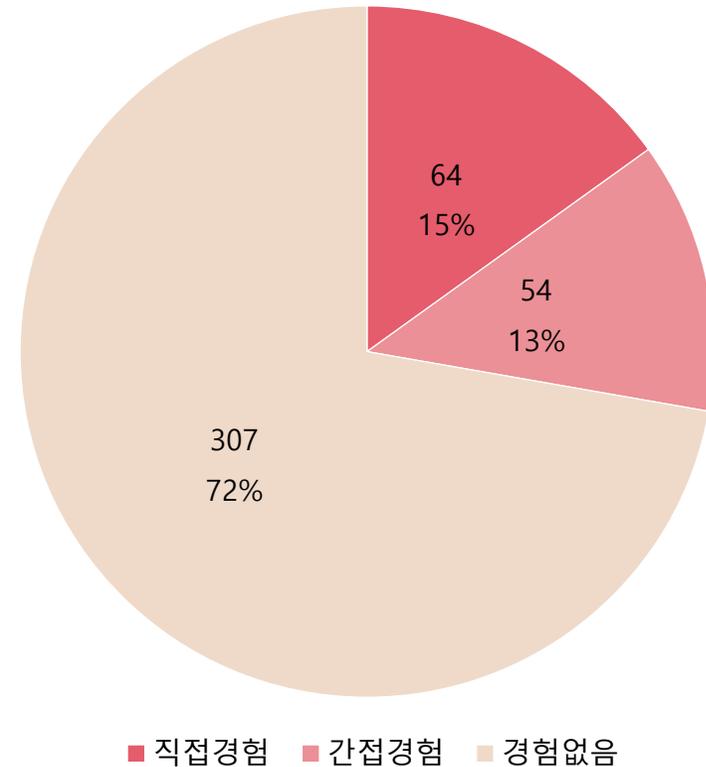
- 직접경험 22%(95명), 간접경험 23%(97명) 응답자의 45%(192명) 직·간접적으로 경험
- 사례를 보면 팀원들이 그룹을 형성하고 중간관리자(팀장)를 직장 내 괴롭힘의 가해자 취급을 하거나, 부서팀장이 직원들을 선동하여 상임팀장을 끌어내는 경우를 경험한 것을 나타남
- 조직을 분열시키는 과정에서 특정인물을 공공의 적으로 만들어 직장생활을 유지하기 어렵게 하거나 곤경에 처하게 함



## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

### 5. 동료 및 전문가 조직- SNS, 사적 단체방에서 동료 및 상급자 비난, 욕설 경험

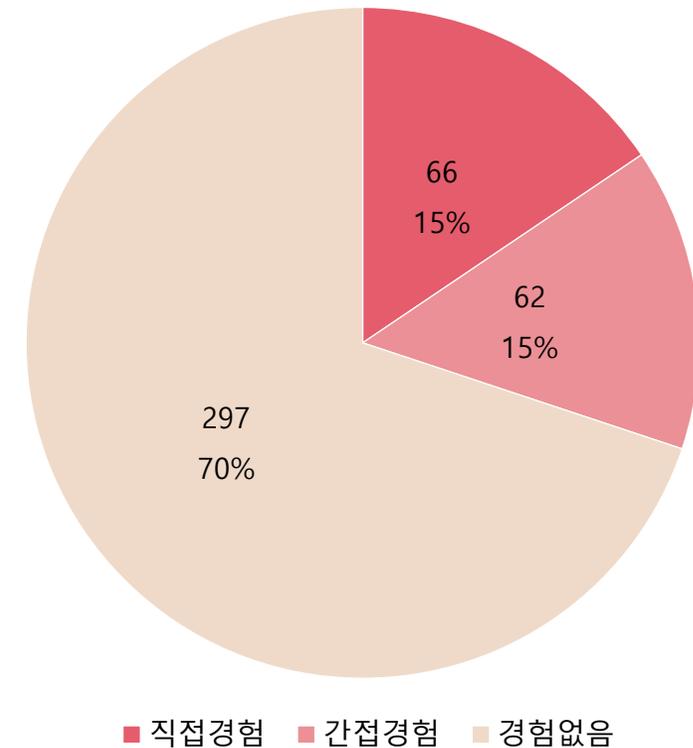
- 직접경험 15%(64명), 간접경험 13%(54명) 응답자의 28%(118명) 직·간접적으로 경험
- 개인의 사적인 의견이 문자화되고, 반복, 확대되면서 일종의 정치적인 역동 생성. 특히 부정적인 특정 담론이 형성되면 모두가 사실 여부와 상관없이 그 담론에 지배 받게 됨
- 공격의 대상이 된 인물은 자신이 한 행동과 상관없이 비난의 대상이 되고, 이러한 행위로 이득을 봤다고 생각하는 가해자들은 계속 비슷한 일들을 반복하게 됨



## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

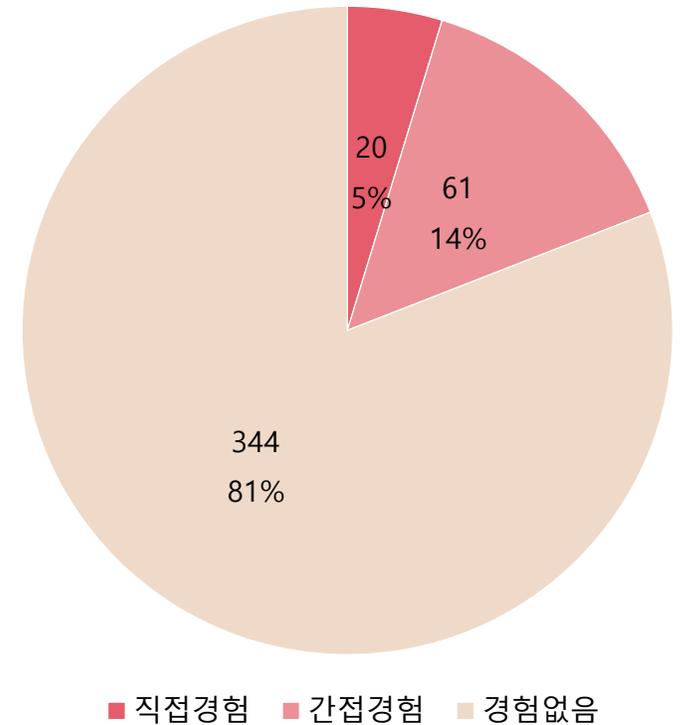
### 6. 동료 및 전문가 조직- 외부강의수입을 위한 빈번한 휴가 · 정당한 승인과정 없는 검직활동

- 직접경험 15%(66명), 간접경험 15%(62명) 응답자의 30%(128명) 직·간접적으로 경험
- 「정신건강사업안내」 사업수행인력은 종사기간 중 정신건강복지센터 외 타 기관에 종사(자격증 대여 포함)할 수 없음. 외부기관교육(주간대학원, 정신건강전문요원수련, 정기적인 외부강의 등)을 위해 근무시간 중 근무지를 이탈 할 수 없음
- 쪼개기 휴가사용 및 정당한 승인 없이 검직을 하는 등의 일들이 암묵적으로 이루어지고 있음



## 7. 동료 및 전문가 조직- 사례에 적극적 개입하지 않고 거짓으로 보고하는 경우

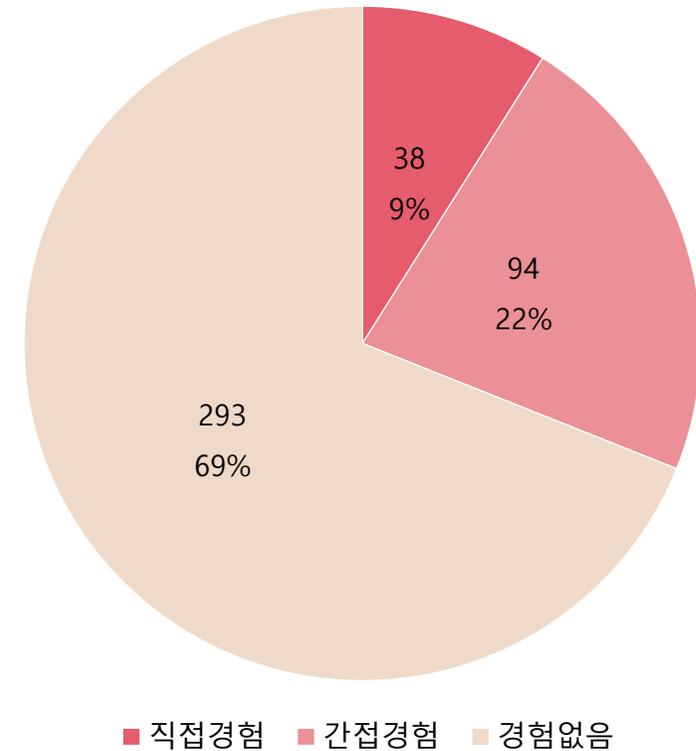
- 직접경험 5%(20명), 간접경험 14%(61명)  
응답자의 19%(81명) 직·간접적으로 경험
- 서비스 제공에 소극적인 태도를 취하거나  
아예 서비스를 제공하지 않고 서비스를 제  
공한 것처럼 보고하는 경우가 있는 것으로  
나타남



## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

### 8. 동료 및 전문가 조직- 외근 시 개인용무를 보거나 약속한 상담을 가지 않는 경우

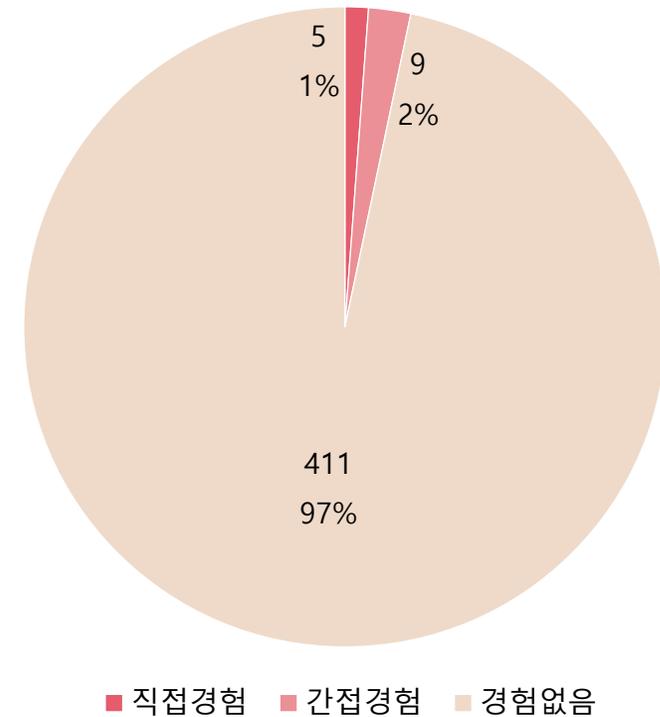
- 직접경험 9%(38명), 간접경험 22%(94명)  
응답자의 31%(132명) 직·간접적으로 경험
- 서비스를 제공하는 직원의 윤리적 민감성  
결여가 사례에 적극적으로 개입하지 않거나  
약속한 상담을 가지 않는 등의 비윤리적  
행동으로 이어지고 있음
- 조직에서는 서비스를 제공하는 과정에서  
서비스 제공자가 윤리적 실천을 할 수 있는  
체계 마련 및 직원의 윤리적 민감성을  
높이는 교육이 필요



## PART 2-1. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

### 9. 동료 및 전문가 조직- 채용상 결격사유(범죄경력, 중징계 사유) 숨기는 경우

- 직접경험 1%(5명), 간접경험 2%(9명)  
응답자의 3%(14명) 직·간접적으로 경험
- 현재는 채용 전 범죄경력조회가 필수로 범죄경력을 숨기고 취업하는 것은 현실적으로 어려운 상황.
- 전 직장에서의 중징계경력은 숨기는 경우가 있어 추후 통합전산망을 구축하여 중징계사유를 포함 가능하도록 개선 필요



## PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

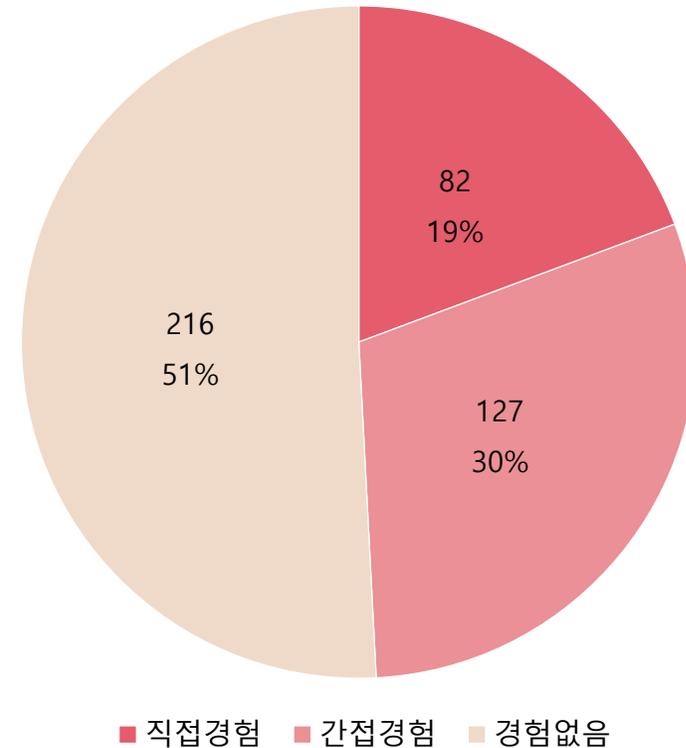
### ■ 항목별 권력 불균형으로 인한 윤리적인 문제 경험률

항 목		직접경험	간접경험	전체경험률
권력 불균형으로 인한 윤리적 문제	기관장 또는 중간관리자가 직장 내 특정인물을 정신적으로 괴롭히고 퇴사하게 만드는 일을 경험한 적이 있다.	19% (82명)	30% (127명)	49% (209명)
	기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 직원들에게 연락하는 경우를 경험한 적이 있다.	16% (70명)	16% (67명)	32% (137명)
	중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우를 경험한 적이 있다.	11% (47명)	15% (62명)	26% (109명)
	기관장 또는 중간관리자가 자신의 실수를 직원에게 돌리고 자신은 책임을 지지 않는 경우를 경험한 적이 있다	22% (93명)	25% (106명)	47% (199명)

## 2 PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

### 1. 권력불균형으로 인한 윤리적 문제- 기관장 또는 중간관리자가 직장 내 특정인물을 정신적으로 괴롭히고 퇴사하게 만드는 경우

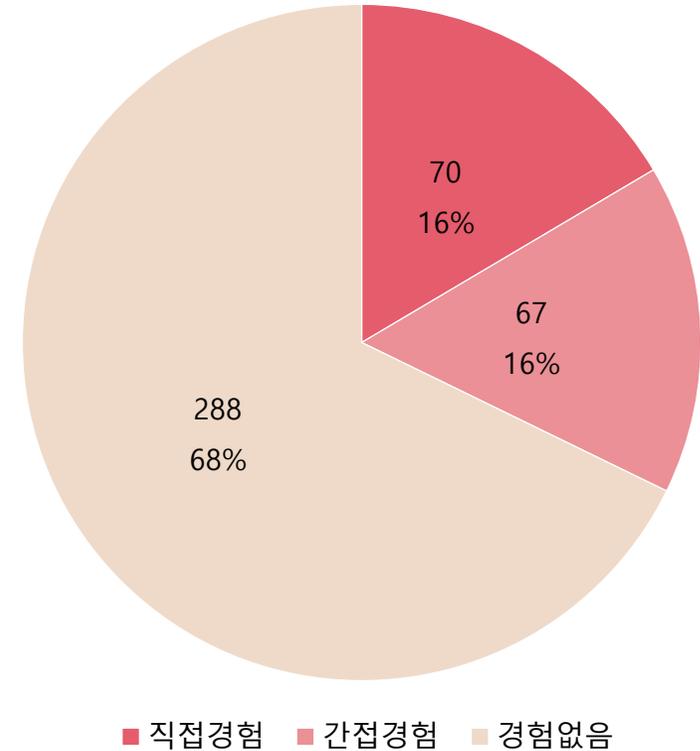
- 직접경험 19%(82명), 간접경험 30%(127명) 응답자의 49%(209명) 직·간접적으로 경험
- 직장 내 자신과 이해관계를 달리하는 직원이 있을 때 여론형성을 통해 괴롭히거나 슈퍼비전을 준다는 명목으로 정신적 고통을 주는 경우가 있는 것으로 나타남
- 조직 내 권력 불균형으로 인해 특정인물을 괴롭히는 비윤리적인 행위가 발생하고 있음을 알 수 있음



## 2 PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

### 2. 권력불균형으로 인한 윤리적 문제- 기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 연락하는 경우

- 직접경험 16%(70명), 간접경험 16%(67명) 응답자의 32%(137명) 직·간접적으로 경험
- 근무시간 외 직원에게 자료요구나 업무지시하기, 퇴근 후 사적 연락 및 특정인물을 비난하는 등의 연락 등을 경험한 것으로 나타남



## 2 PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

### 2. 권력불균형으로 인한 윤리적 문제- 기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 연락하는 경우

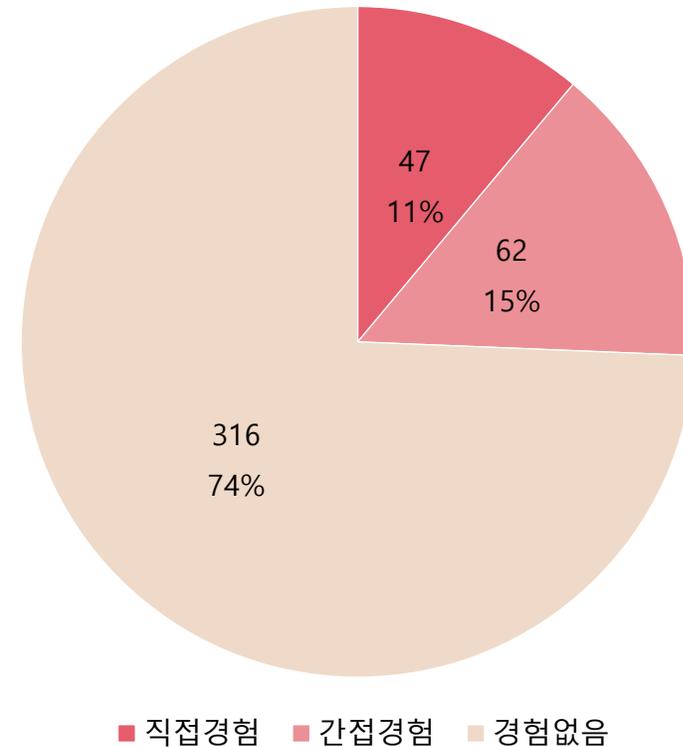
\* 수련지도요원은 늦은 시간, 주말에 음주 상태로 문자 발송하는 일이 잦았으며 관련하여 수련사회복사가 문제를 제기하였을 때 수련지도요원은 감정 조절하지 못하는 부분의 잘못을 인정하였으나, 동일 행동이 반복됨

[2021년 윤리위원회 피해자 조사] 중에서

## 2 PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

### 3. 권력불균형으로 인한 윤리적 문제- 중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우

- 직접경험 11%(47명), 간접경험 15%(62명) 응답자의 26%(109명) 직·간접적으로 경험
- 기관장과 중간관리자가 대립하면서 중간관리자가 기관장 의견에 반대하는 여론을 형성하고, 자신의 책임을 기관장의 책임으로 돌리거나 기관장의 업무지시를 이행하지 않거나 자료를 요구할 경우 불필요한 자료를 제공하는 등의 비윤리적인 행위 등이 나타남



## PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

3. 권력불균형으로 인한 윤리적 문제- 중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우

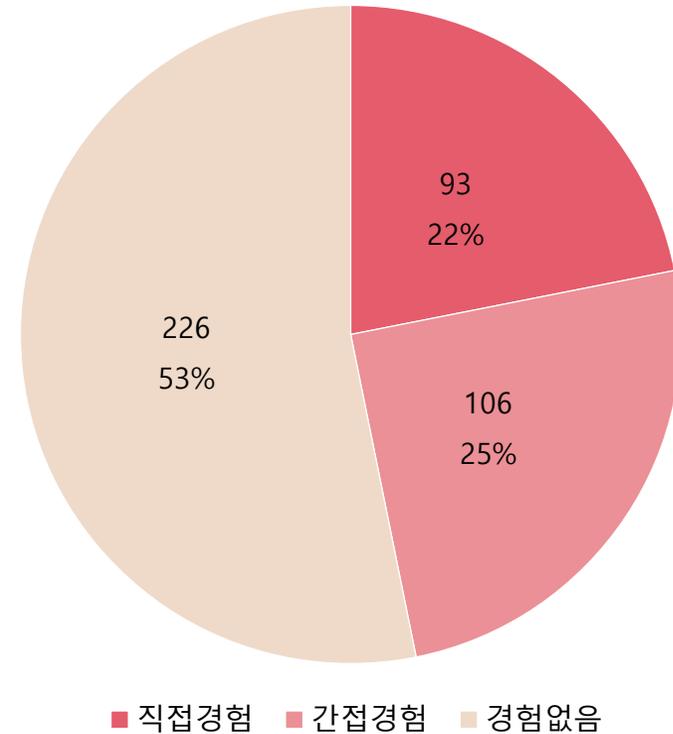
\* 수련지도요원의 개인적인 기관(장)과의 갈등을 수련 사회복지사에게 전달하며, 기관의 부정적인 이미지를 심었으며, 기관과의 갈등으로 인한 스트레스를 수련 사회복지사에게 반복적으로 하소연함

[2021년 윤리위원회 피해자 조사] 중에서

## 2 PART 2-2. 조직 내 권력불균형으로 인한 윤리성

### 4. 권력불균형으로 인한 윤리적 문제- 기관장 또는 중간관리자가 자신의 실수를 직원에게 돌리고 자신은 책임을 지지 않는 경우

- 직접경험 22%(93명), 간접경험 25%(106명) 응답자의 47%(199명) 직·간접적으로 경험
- 자기 이미지 관리와 개인적 이익에만 혈안이 된 리더들로 인해 직원들이 피해를 보게 되고 리더가 시켜서 한 일임에도 불구하고 결과가 좋지 않으면 해당 직원의 잘못으로 귀인 시키고 심지어 리더 자신은 그 일과 무관하다는 자세를 취하는 경우도 있음



## PART 3-1. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 서비스 제공자 측면

### ■ 항목별 서비스 제공자 측면에 대한 윤리적인 문제 경험률

항 목		직접경험	간접경험	전체경험률
이중 관계	클라이언트 및 가족과 사적 만남을 유지하는 경우를 경험한 적 있다.	5% (20명)	10% (44명)	15% (64명)
	클라이언트 및 가족에게 금품을 받거나 경제적인 이득을 챙기는 경우를 경험한 적 있다.	2% (8명)	7% (29명)	9% (37명)
	클라이언트의 재정을 관리하고 지원하는 과정에서 클라이언트 및 가족의 금전을 갈취하는 경우를 경험한 적이 있다.	1% (5명)	4% (15명)	5% (20명)
비밀 보장	클라이언트 및 가족의 정보를 외부로 유출하는 경우를 경험한 적이 있다.	1% (6명)	13% (53명)	14% (59명)

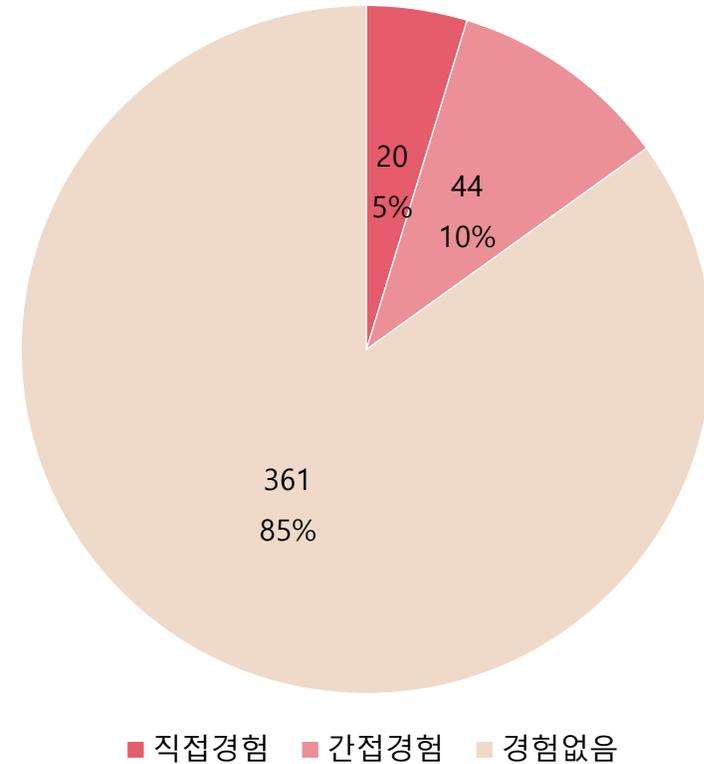
## PART 3-1. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 서비스 제공자 측면

### ■ 항목별 서비스 제공자 측면에 대한 윤리적인 문제 경험률

항 목		직접경험	간접경험	전체경험률
자기 결정	클라이언트에게 필요한 서비스를 제공하지 않거나 욕구에 맞는 자원을 연결하지 않는 경우를 경험한 적이 있다.	8% (36명)	15% (63명)	23% (99명)
	클라이언트의 재활 및 회복에 대한 계획에 클라이언트나 가족의 의견이 반영되지 않고 설명하지 않는 경우를 경험한 적이 있다.	6% (26명)	15% (65명)	21% (91명)
비윤리 행위	클라이언트 및 가족에게 신체적 위협을 주거나 언어적 위협을 주는 것을 경험한 적이 있다.	2% (7명)	4% (17명)	6% (24명)

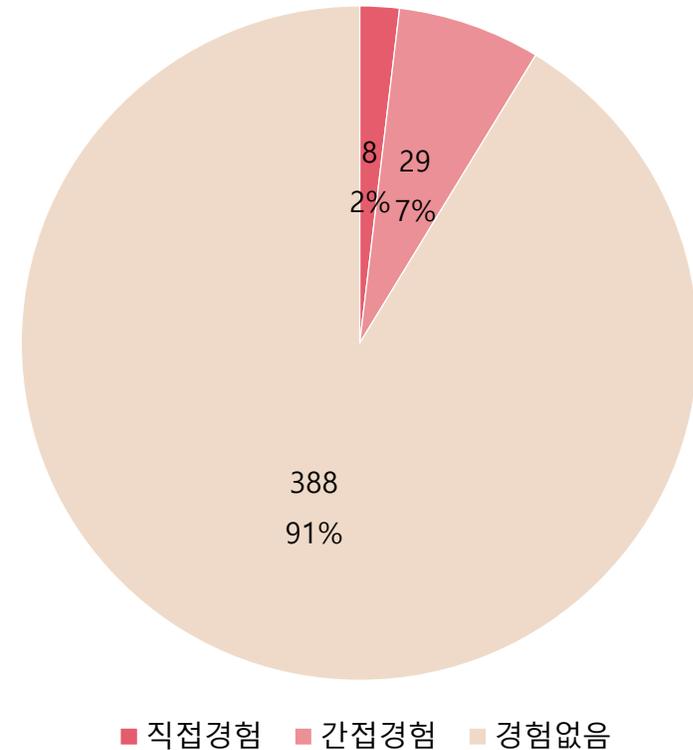
## 1. 클라이언트 및 가족과 사적 만남을 유지하는 경우

- 직접경험 5%(20명), 간접경험 10%(44명) 응답자의 15%(64명) 직·간접적으로 경험
- 정신건강사회복지사와 클라이언트 간의 전문적 관계는 매우 긴밀한 정서적 관계이지만 일반적인 인간관계와 달리 목적과 역할이 뚜렷이 구분 됨
- 역할이 모호해지거나 경계가 불분명해지면서 부적절한 이성 관계를 갖거나 클라이언트와 사적인 만남을 통해 개인적 관계를 유지하는 경우가 있는 것으로 나타남



## 2. 클라이언트 및 가족에게 금품을 받거나 경제적인 이득을 챙기는 경우

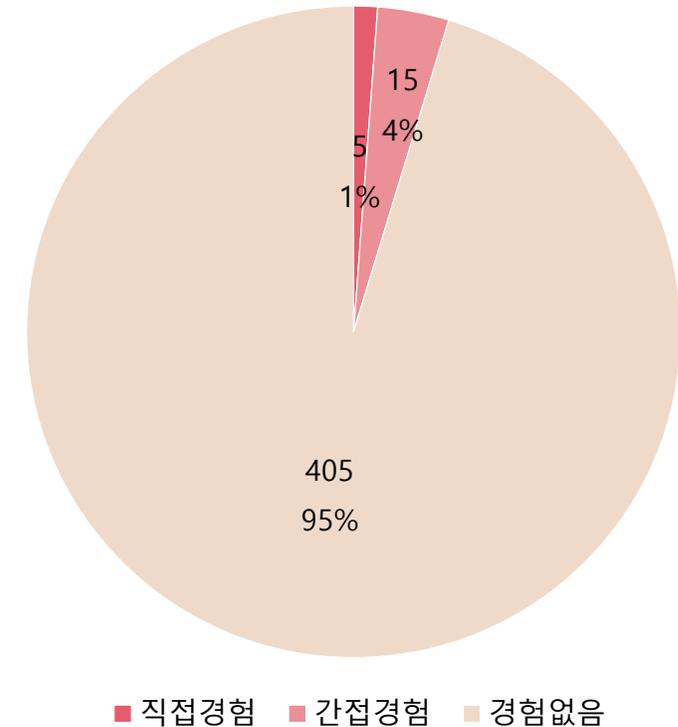
- 직접경험 2%(8명), 간접경험 7%(29명)  
응답자의 9%(37명) 직·간접적으로 경험
- 소수이긴 하지만 은밀하게 금품을 받거나 사적이득을 취하는 경우가 있는 것으로 나타남



## PART 3-1. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 서비스 제공자 측면

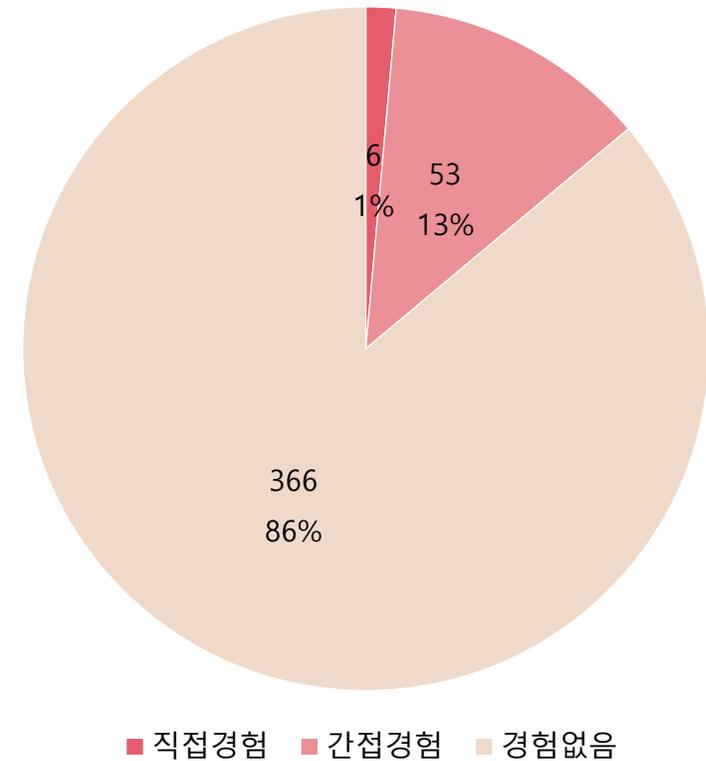
### 3. 클라이언트의 재정을 관리·지원하는 과정에서 클라이언트(가족)의 금전 갈취

- 직접경험 1%(5명), 간접경험 4%(15명)  
응답자의 5%(20명) 직·간접적으로 경험
- 클라이언트와의 관계에서 물질적 대가를 받거나 기관의 행사비를 조달하기 위해 클라이언트나 가족에게 기부금을 요구하는 등 대가성 관계를 맺는 경우가 있는 것으로 나타남.
- 서비스제공자가 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여 금전적 이득을 취하는 것에 대한 윤리적 경각심이 필요함



## 4. 클라이언트 및 가족의 정보 외부 유출하는 경우

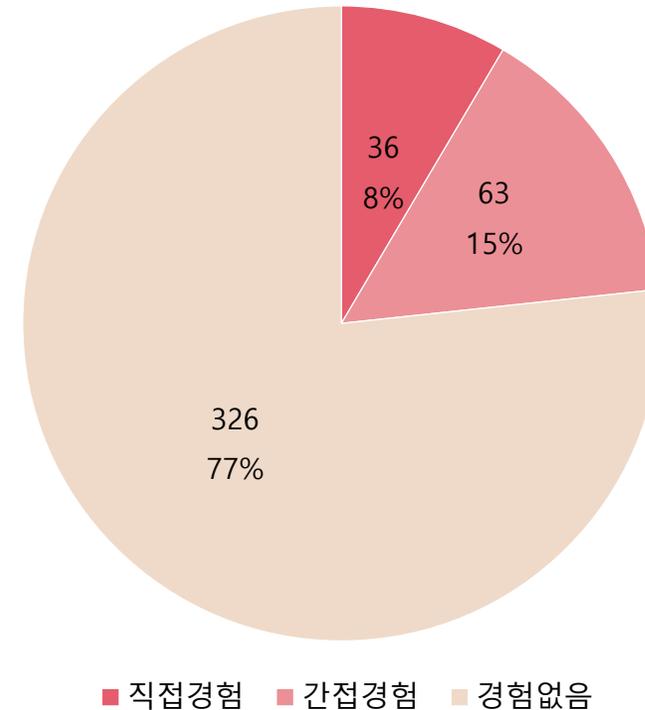
- 직접경험 1%(6명), 간접경험 13%(53명) 응답자의 14%(59명) 직·간접적으로 경험
- 비밀보장은 윤리강령에서 매우 중요하게 다루고 있지만 현장에서는 잘 지켜지지 않고 있음. 서면유출이 아니더라도 클라이언트에 관한 정보를 가족, 지인, 동료들과 아무렇지 않게 이야기하는 경우가 흔하게 나타나고 있음
- 클라이언트의 인권에 대한 서비스제공자의 민감성을 키우고, 비밀보장의 원칙과 기준을 바로 세우는 것이 필요



## PART 3-1. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 서비스 제공자 측면

### 5. 필요한 서비스를 제공하지 않거나 욕구에 맞는 자원을 연결하지 않는 경우

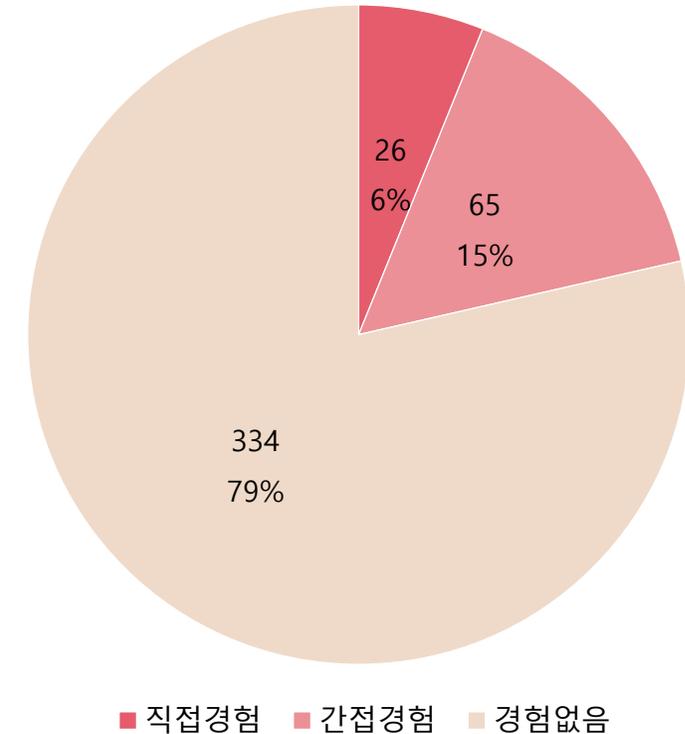
- 직접경험 8%(36명), 간접경험 15%(63명) 응답자의 23%(99명) 직·간접적으로 경험
- 클라이언트의 욕구에 맞춘 서비스를 제공하기보다 서비스제공자의 일방적인 대면이나 정형화된 프로그램 외에 구체적인 정보나 자원연결이 부재하다는 것을 의미
- 현장상황에 따라서는 서비스제공자의 역량 부족, 클라이언트 서비스계획 수립에 대한 슈퍼비전 부재, 사례관리자 1인당 클라이언트수의 과다 등의 구조적인 문제로 적절한 서비스 제공이 어려운 경우도 있음



## PART 3-1. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 서비스 제공자 측면

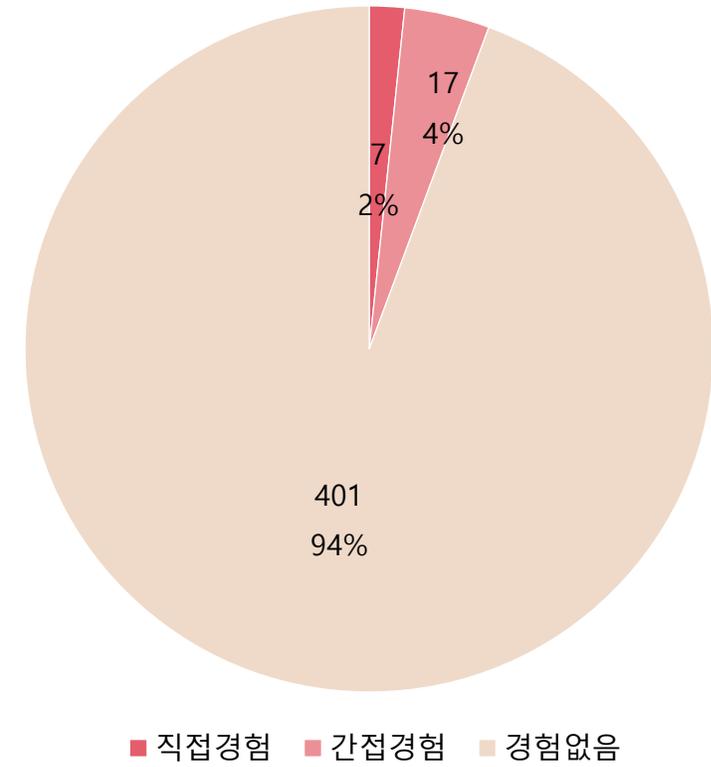
### 6. 회복 계획에 클라이언트나 가족의 의견이 반영되지 않고 설명하지 않는 경우

- 직접경험 6%(26명), 간접경험 15%(65명) 응답자의 21%(91명) 직·간접적으로 경험
- 서비스 계획이나 정보를 클라이언트에게 제공하고 충분히 이해하도록 도운 뒤 스스로 개입에 동의하는 것이 원칙이나 이러한 부분이 간과된 채 일방적인 서비스가 제공되는 경우가 있는 것으로 나타남
- 클라이언트와의 치료적 협력을 위해 재활이나 회복에 대해 가급적 많은 정보를 제공, 스스로 결정할 수 있도록 서비스를 제공하는 것이 필요



## 7. 클라이언트 및 가족에게 신체적 · 언어적 위협을 주는 경우

- 직접경험 2%(7명), 간접경험 4%(17명) 응답자의 6%(24명) 직·간접적으로 경험
- 소수이기는 하지만 클라이언트나 가족에 대한 폭력은 윤리적인 차원을 넘어 범죄에 해당
- 클라이언트 및 가족에 대한 위협 등 비윤리적인 행위를 방지하기 위해 조직 내 서비스 제공자가 윤리적 실천을 할 수 있는 체계를 갖추고 준수하도록 권고하고, 비윤리적인 행위에 대한 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취하는 것이 필요



## PART 3-2. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 클라이언트(가족포함) 측면

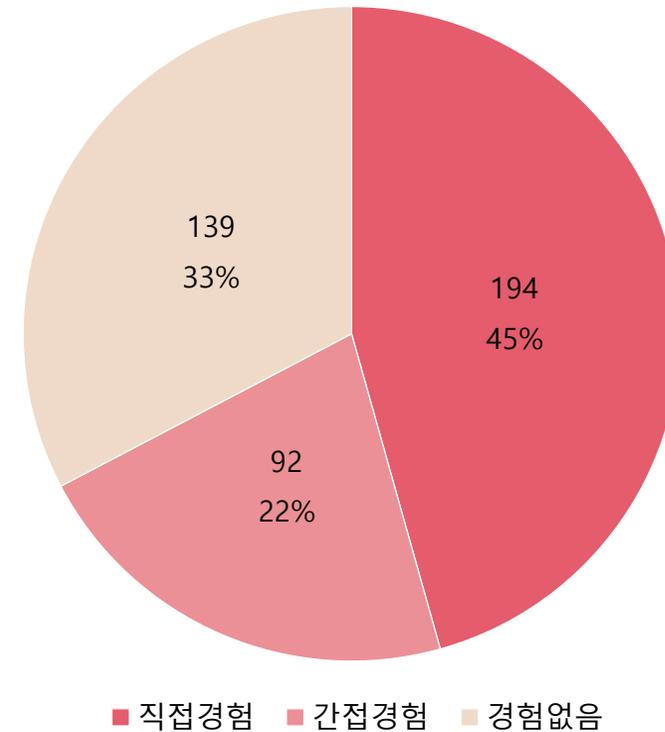
### ■ 항목별 클라이언트(가족포함) 측면에 대한 윤리적인 문제 경험률

항 목		직접경험	간접경험	전체경험률
자기 결정	자·타해 위험성이 심각해 보호자의 치료협조나 동의가 절실히 필요한 상황에서 가족들이 전혀 역할을 하지 않는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.	45% (194명)	22% (92명)	67% 286명
가치 충돌	법적 이득(감형, 법적책임 회피 등)을 받기 위해 치료를 받는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.	24% (100명)	24% (103명)	48% (203명)
	수급비를 가족들이 챙기는 경우를 목격하였거나, 목격 후 클라이언트의 상황(주민센터에서 알게 되면 수급권 탈락 우려)으로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 적이 있다.	27% (115명)	28% (119명)	55% (234명)
	보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성을 고민해야 하는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.	19% (82명)	18% (75명)	37% (157명)
비밀 보장	성폭행 사실을 알았지만 피해 당사자의 신고거부로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.	4% (18명)	10% (41명)	14% (59명)
제한된 자원배분	약속된 서비스 외에 서비스제공자에게 과도한 요구를 하는 윤리적 상황을 경험한 적 있다.	19% (82명)	14% (60명)	33% (142명)

## PART 3-2. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 클라이언트(가족포함) 측면

### 1. 가족들의 역할 미수행(자·타해의 심각한 위험성 시 치료협조 및 동의하지 않음)

- 직접경험 45%(194명), 간접경험 22%(92명) 응답자의 **67%(286명)** 직·간접적으로 경험
- 증상 재발로 입원이 필요하나 보호자가 거부하거나, 정신건강의학과 입원 중 신체 질환으로 수술이 필요하나 보호자의 비협조로 수술 받지 못한 경우를 경험함
- 증상 조절이 되지 않고, 일상생활이 어려워 치료가 필요한 상황이나 가족과 연락이 닿지 않은 상황에서 클라이언트가 입원을 완강하게 거부하는 경우 윤리적 딜레마를 경험하는 것으로 나타남



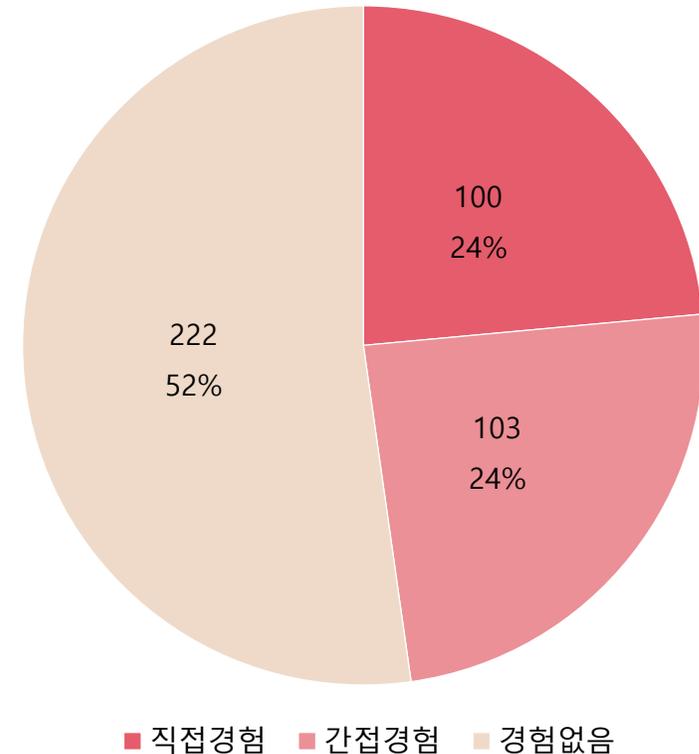
## PART 3-2. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 클라이언트(가족포함) 측면

### 1. 가족들의 역할 미수행(자·타해의 심각한 위험성 시 치료협조 및 동의하지 않음)

- 정신건강복지센터에서 가장 많이 경험하며 정신과적 증상 및 자살시도자 응급개입 시 본인 및 보호자의 비협조로 인해 치료를 받지 못하는 상황이 발생
- 치료에 있어 본인 및 보호자의 동의 및 자기결정의 원칙은 매우 중요한 원칙이나 NASW(전미사회복지사협회)에서도 “심각한 문제로 도움이 절실함에도 불구하고 거절하는 경우, 자살을 시도한 경우 등 자·타해의 위험이 심각하고 절박한 위험을 초래할 수 있다는 전문적 판단이 내려지면 클라이언트의 자기결정권을 제한할 수 있다.”라고 규정하고 있어 **응급상황에서 본인 및 보호자가 협조되지 않을 경우 대처할 수 있는 대응매뉴얼을 마련하는 것이 필요**

## 2. 법적 이득(감형, 법적 책임회피 등)을 받기 위해 치료를 받는 윤리적 문제 경험

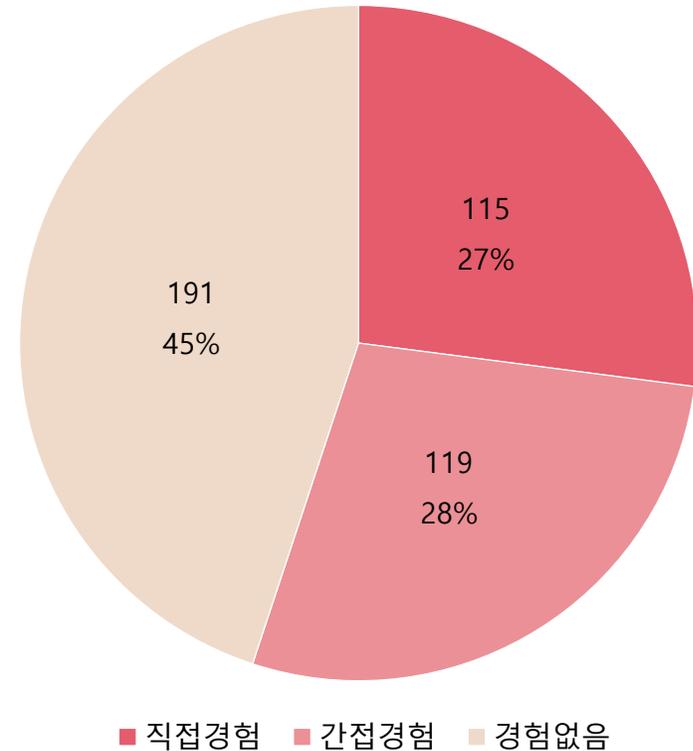
- 직접경험 24%(100명), 간접경험 24%(103명) 응답자의 48%(203명) 직·간접적으로 경험
- 음주상태로 법적인 문제를 일으킨 경우 감형을 위해 병원 진료 후 진단서 및 소견서를 받거나, 치료에 대한 노력을 어필하기 위해 정신건강복지센터에서 상담 후 상담확인서를 요청하는 경우가 빈번하게 발생
- 상담확인요구에 대한 기관 내 대안 마련(ex. 법적 효력이 있는 문서가 아님을 고지, 규정된 상담 확인서 양식 마련 등) 필요



## PART 3-2. 직접서비스 영역에서의 윤리문제- 클라이언트(가족포함) 측면

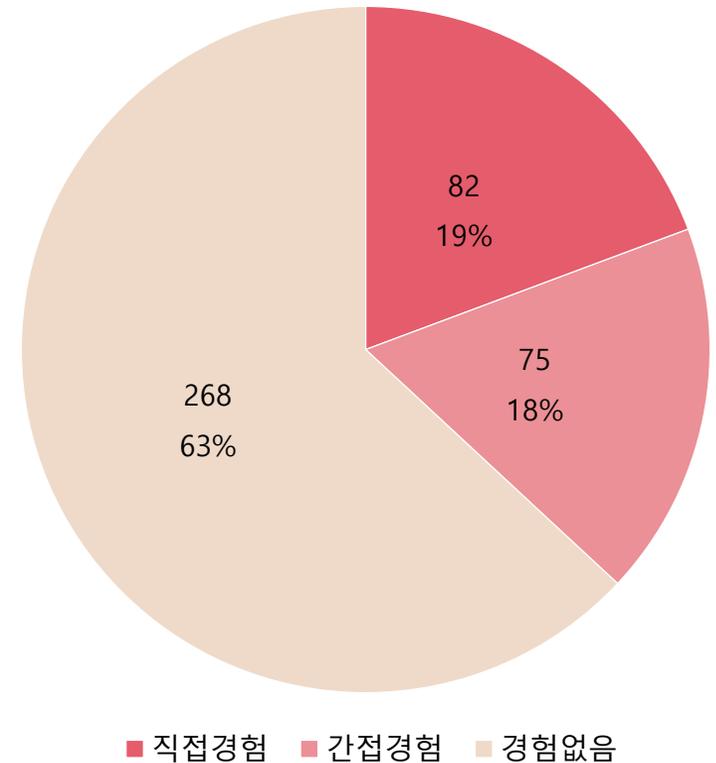
### 3. 수급비를 가족이 챙기는 경우(문제 제기 시 클라이언트의 수급권 탈락 우려)

- 직접경험 27%(115명), 간접경험 28%(119명) 응답자의 **55%(234명)** 직·간접적으로 경험
- 클라이언트의 증상 및 상황에 따라 수급비를 가족이나 친인척이 관리하는 경우, 잦은 입원으로 인해 가족과 단절되거나 치료비용의 부담으로 클라이언트를 수급자로 만드는 경우 등 수급비(공적부조)에 대한 윤리적인 딜레마를 많이 경험
- 공적 부조에 대한 윤리적 딜레마를 줄이기 위해서는 기관차원을 넘어 사회적인 차원에서의 고민이 필요



## 4. 보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성 여부

- 직접경험 19%(82명), 간접경험 18%(75명) 응답자의 37%(157명) 직·간접적으로 경험
- 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제44조 1항에 의거 행정입원 할 경우, 그 사람의 보호의무자 또는 보호를 하고 있는 사람에게 지체없이 입원사유, 기간 및 장소를 서면으로 통지

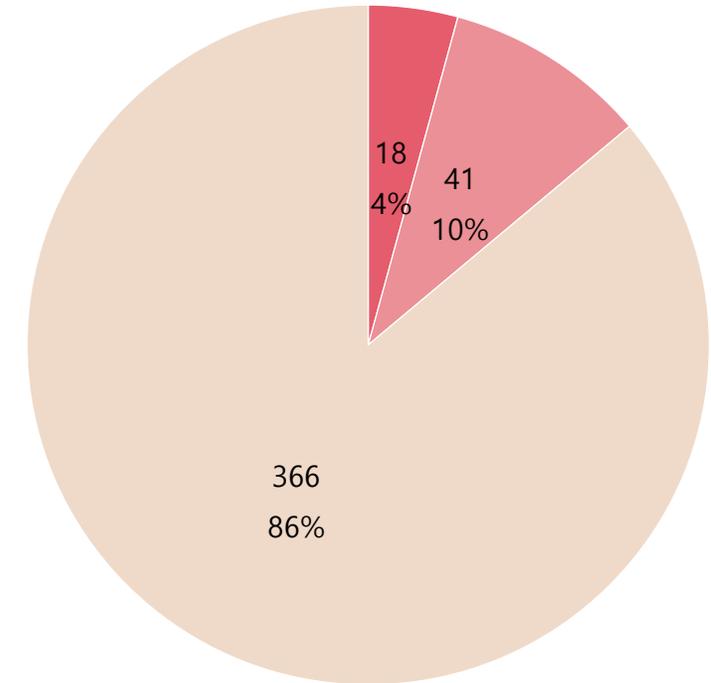


#### 4. 보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성 여부

- 법 개정 전에는 행정입원 시 보호자가 없거나 보호자로서의 역할을 하지 못하겠다는 포기각서를 받은 후 입원이 진행되는 경우가 많았으나 현재는 보호자가 있어도 자·타해의 위험이 커서 정신과전문의 또는 정신건강전문요원, 경찰관의 진단 및 보호요청으로 입원이 가능하다. 다만 행정입원의 경우 정신건강전문요원의 자·타해의 위험을 판단하는 기준에 따라 결정되므로 클라이언트의 자·타해 위험 및 정신과적인 증상 평가에 대한 기준 및 사례에 대한 매뉴얼을 구비하여 대처하는 것이 필요하다

## 5. 성폭행 사실을 알았지만 피해 당사자의 신고거부 요청

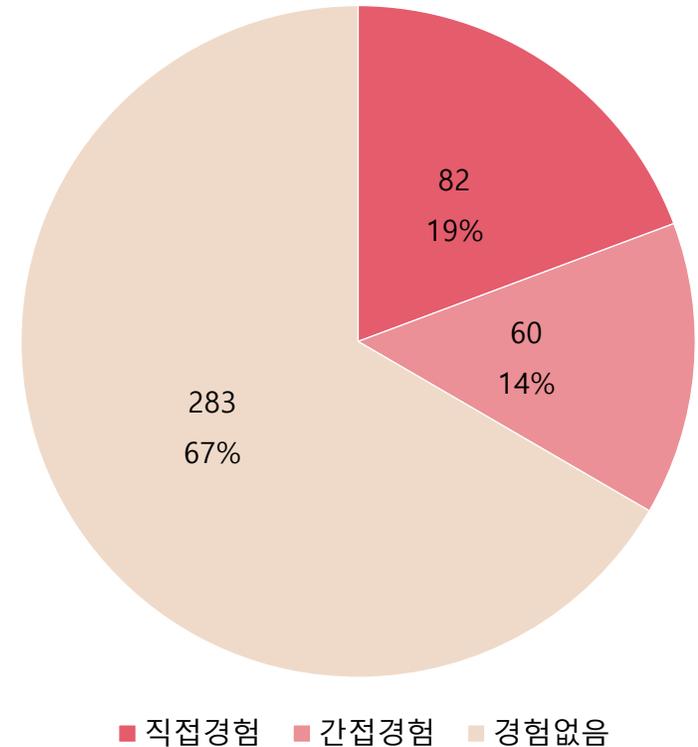
- 직접경험 4%(18명), 간접경험 10%(41명) 응답자의 14%(59명) 직·간접적으로 경험
- 클라이언트와의 치료적 관계에서 얻은 모든 정보는 비밀보장을 해야 하지만 비밀보장 원칙을 지킬 수 없는 한계가 존재
- 성폭행과 같은 위험에 빠져있거나 학대를 경험한 경우 서비스제공자는 신고의 의무가 있으나 당사자 거부, 치료적 관계의 훼손 등의 이유로 윤리적인 딜레마를 경험
- 법률 자문가를 비롯한 다양한 전문가 자문이 필요, 클라이언트를 보호하기 위한 대안 마련 필요



■ 직접경험 ■ 간접경험 ■ 경험없음

## 6. 약속된 서비스 외에 서비스제공자에게 과도한 요구를 하는 상황 경험

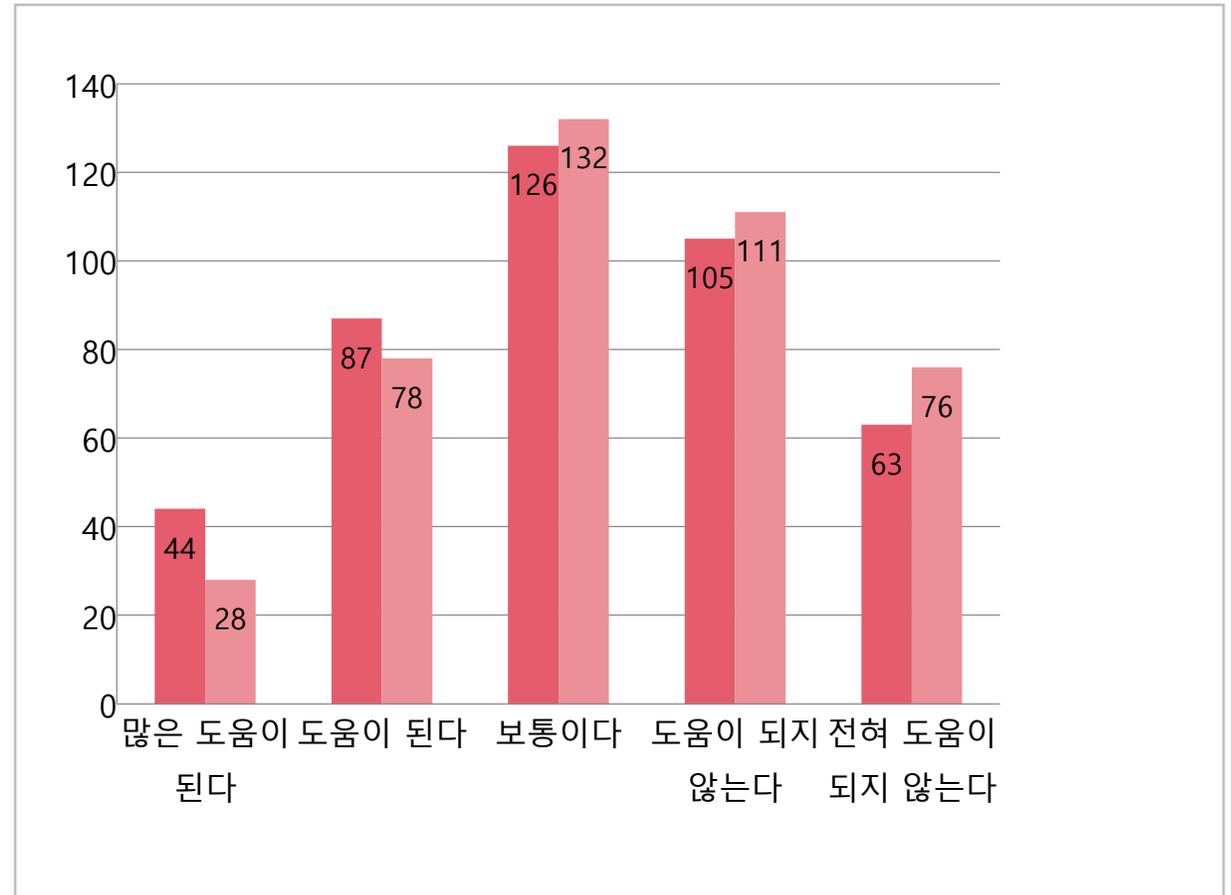
- 직접경험 19%(82명), 간접경험 14%(60명) 응답자의 33%(142명) 직·간접적으로 경험
- 클라이언트가 서비스제공자에게 자신의 모든 문제를 해결해줄 것을 요구, 상담이라는 미명 아래 과도한 요구를 하고, 해결이 되지 않으면 인격적으로 비난·민원을 제기하는 경우가 많음
- 정신건강 업무를 하면서 민원성 클라이언트로 인한 서비스 제공자의 고충이 크고, 자칫 특정인에게 중복, 과잉서비스의 제공의 우려가 있음. 이에 기관 차원의 한계 설정과 공동 대응방안 마련 필요



## 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅲ. 윤리적인 문제에 대한 해결

### 1. 윤리실천지침이 실무에서의 윤리적인 문제를 해결하는데 도움 여부

- 실천현장에서 받게 되는 윤리지침이 윤리적인 문제를 해결하는데 도움이 되는지에 대한 응답은 보통이다 126명, 도움이 되지 않는다. 105명, 전혀 도움이 되지 않는다. 63명으로 전체 응답자의 69%(294명)가 도움이 되지 않는다고 응답
- 보수교육을 통한 윤리지침이 윤리적인 문제를 해결하는데 도움이 되는지에 대한 응답은 보통이다. 132명, 도움이 되지 않는다. 111명, 전혀 도움이 되지 않는다. 76명으로 전체 응답자의 75%(319명)가 도움이 되지 않는다고 응답



## 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅲ. 윤리적인 문제에 대한 해결

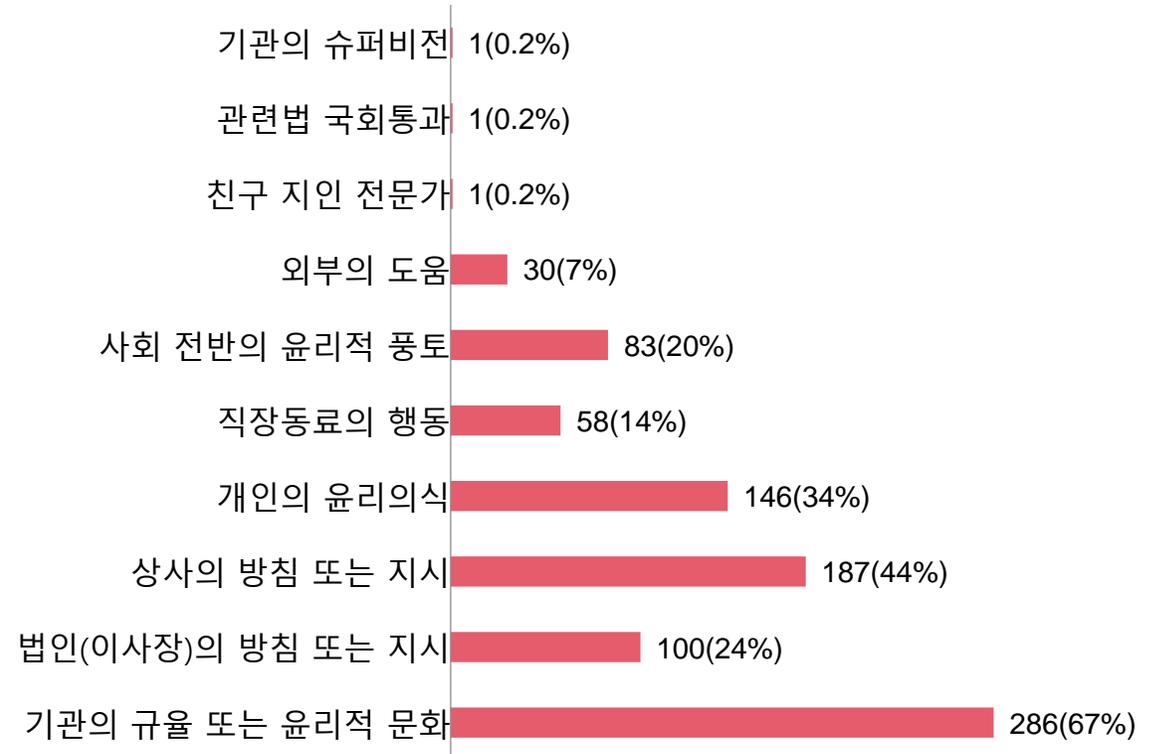
### 1. 윤리실천지침이 실무에서의 윤리적인 문제를 해결하는데 도움 여부

- 한국정신건강사회복지사협회에서 윤리에 대한 (실질적인) 교육을 진행한다면 참여할 의사가 있는지에 대한 문항에서는 **응답자의 72%가 참여할 의사가 있다고 응답**한 것으로 나타났다. 이는 지금까지의 윤리실천지침과 교육방식으로는 윤리적인 문제를 해결하는데 한계가 있음을 보여주고 있다. **현장에서 활용할 수 있는 실질적인 도움이 되는 윤리 지침과 윤리교육 콘텐츠의 개발이 필요한 것으로 보여 진다.**

# 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅲ. 윤리적인 문제에 대한 해결

## 2. 기관 업무 수행 중 윤리적인 문제를 해결하는데 영향을 주는 요인

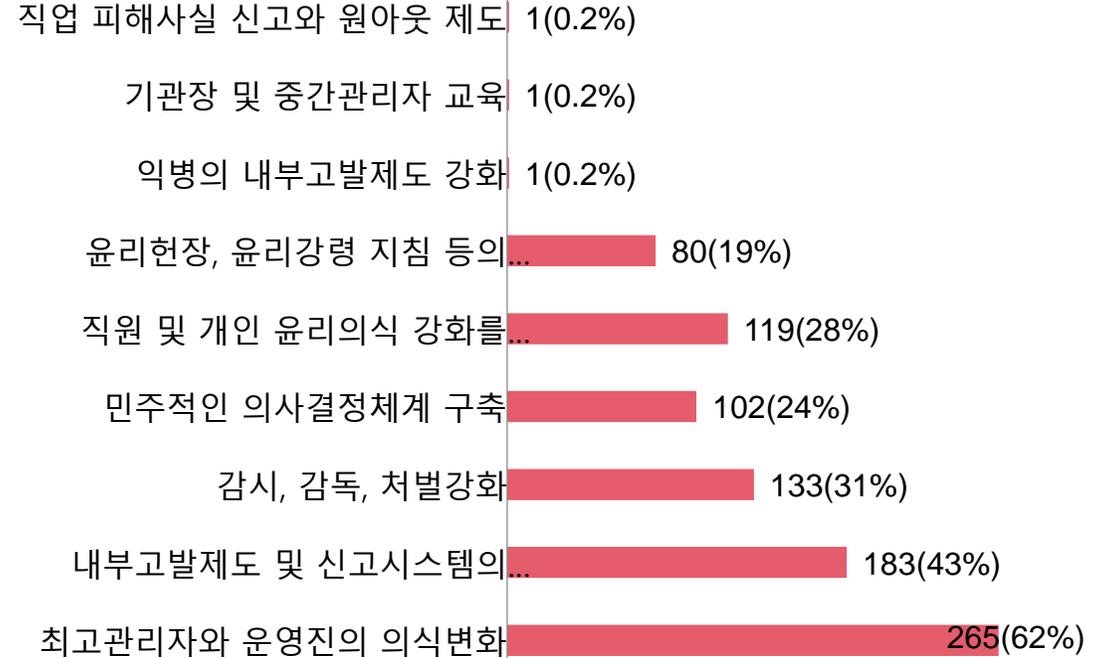
- 1순위: 기관의 규율 또는 윤리적인 문화
  - 2순위: 상사의 방침 또는 지시
  - 3순위: 개인의 윤리의식
  - 4순위: 법인(이사장)의 방침 또는 지시
- 
- 기관의 문화가 윤리적으로 변화될 필요가 있음. 직원의 윤리적 민감성은 증가하고 있으나, 기관이나 책임자들의 윤리의식은 따라주지 못하고 있음을 반증. 기관의 문화와 책임자들의 윤리적 의식을 고취할 수 있는 개입 및 접근방식 필요



## 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅲ. 윤리적인 문제에 대한 해결

### 3. 윤리적 실천의 정착을 위해 필요한 것

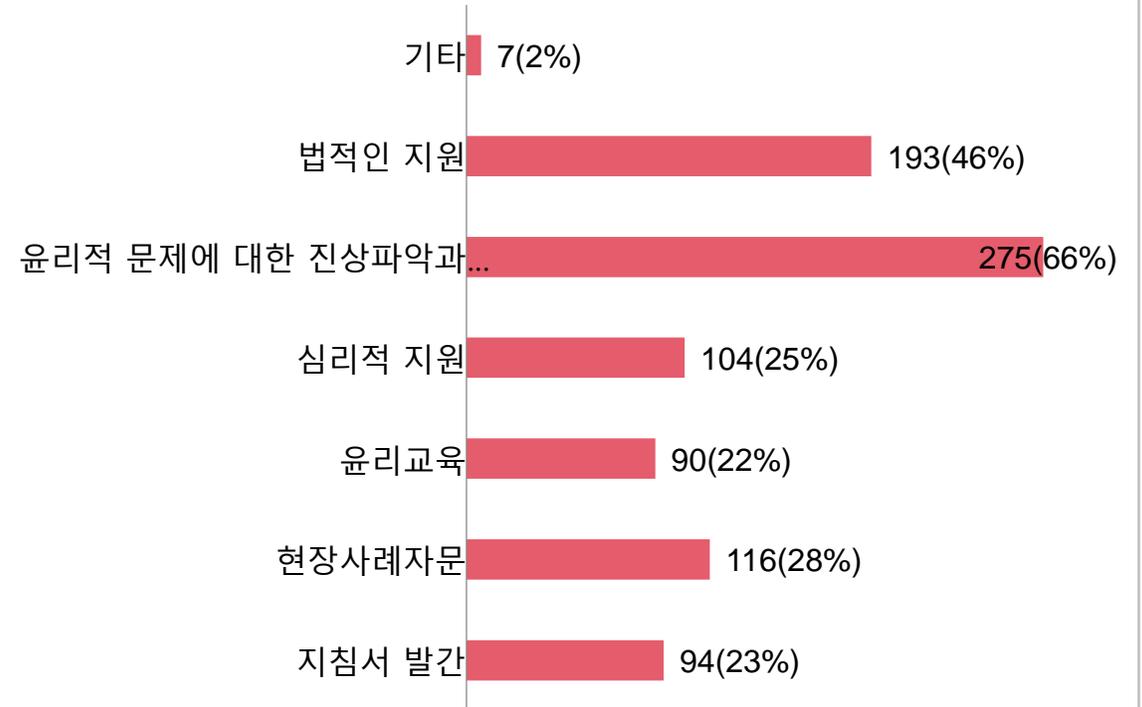
- 1순위: 최고관리자와 운영진의 의식변화
  - 2순위: 내부고발제도 및 신고시스템의 활성화
  - 3순위: 감시, 감독, 처벌강화
  - 4순위: 직원 및 개인 윤리의식 강화를 위한 지속적인 윤리교육
- 
- 경영자, 책임자(중간관리자, 슈퍼바이저 포함)의 의식변화 방안 필요
- 
- 기관장 인권교육 시 윤리교육 포함. 정신건강 복지센터의 책임자들도 윤리교육 필수 참여 필요



## 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅲ. 윤리적인 문제에 대한 해결

### 4. 윤리적인 문제를 해결하기 위한 한국정신건강사회복지사협회의 노력

- 1순위: 윤리적 문제에 대한 진상파악과 대응 체계 마련
  - 2순위: 법적인 지원
  - 3순위: 현장사례자문
  - 4순위: 심리적 지원
  - 5순위: 지침서 발간
- 기타 의견으로 외부기관에서 윤리적 문제를 확인하는 감시 기관 필요, 전문요원 자격박탈과 같은 강력 대응, 중간관리자 이상을 대상으로 지속적이고 필수적인 교육 등의 의견 있었음



## 윤리위원회 설문조사 결과 발표 - Ⅲ. 윤리적인 문제에 대한 해결

### 4. 윤리적인 문제를 해결하기 위한 한국정신건강사회복지사협회의 노력

- 윤리적 문제에 대한 **실질적인 해결**을 원하는 응답이 가장 많았고, **법적인 조치에 대한 필요성**도 강하게 대두되었다. 응답자들이 원하는 기대수준과 협회가 할 수 있는 일 사이의 간극이 상당히 크다는 것을 알 수 있었다. 실질적 문제해결에 근접하기 위해서는 협회 뿐 아니라 국립정신건강센터, 복지부 등과의 윤리적 문제해결을 위한 적극적 협력체계가 필요하다

# 3

## 윤리위원회 민원 처리경과보고



### 3 윤리위원회 민원처리 경과 보고

1차

**\*\*병원-슈퍼바이저와 수련사회복지사**

2차

**\*\*정신건강복지센터- 중간관리자와 직원**

3차

**\*\*병원-인권이 실종된 공간**

### 3 윤리위원회 민원처리 결과 보고

\*\* 병원- 수련지도요원과 수련 사회복지사

#### 고충접수

- 수련 사회복지사 협회메일로 제보
- 윤리심의위원회 구성 및 긴급회의 개최

>>

#### 사실확인

- 고충 당사자 면담
- 가해자 사실확인 면담

>>

#### 윤리심의위원회 심의결과

- 윤리심의위원회 심의 회의
- 협회 홈페이지에 고충처리 상황에 대한 입장문 게시

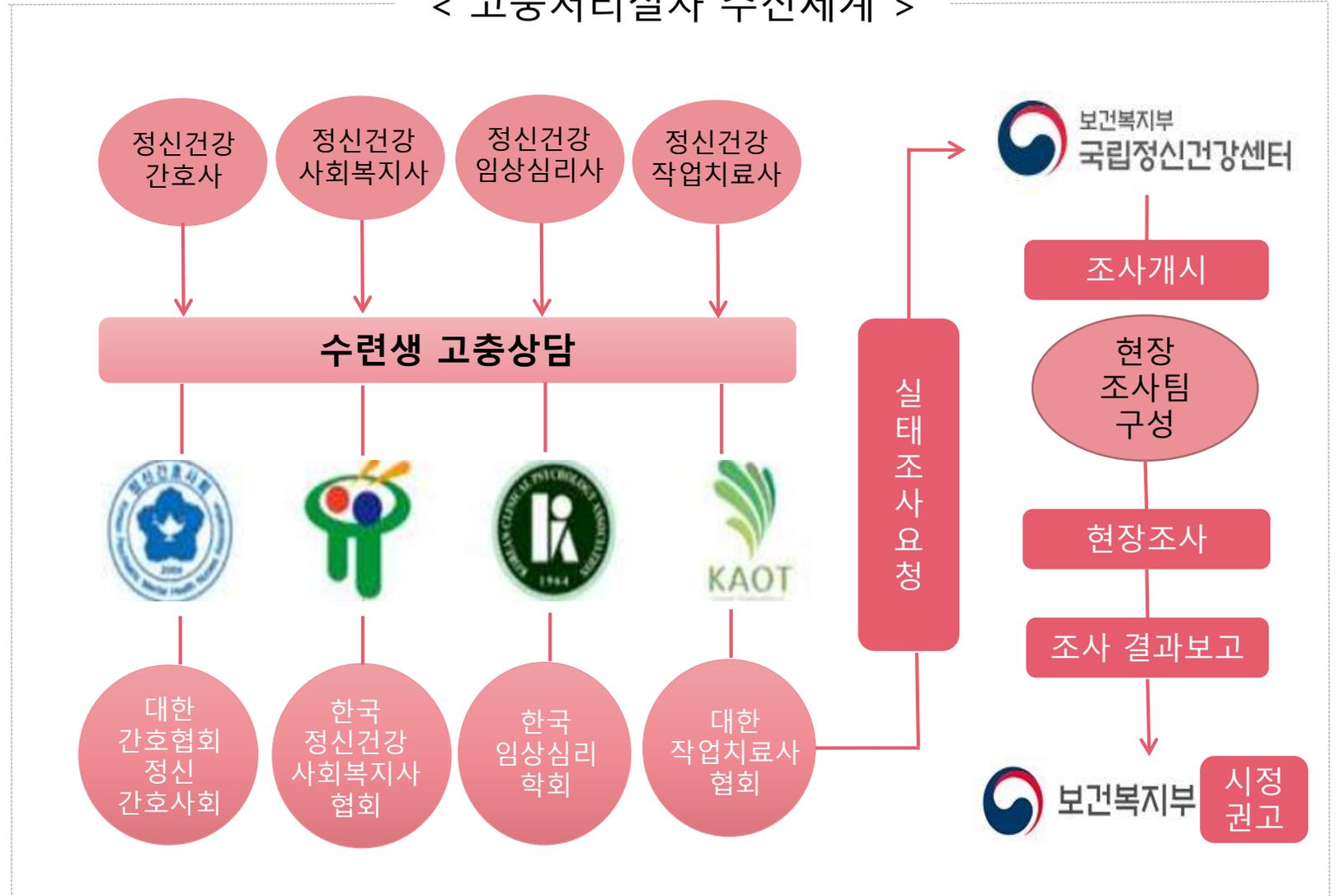
>>

#### 시정권고

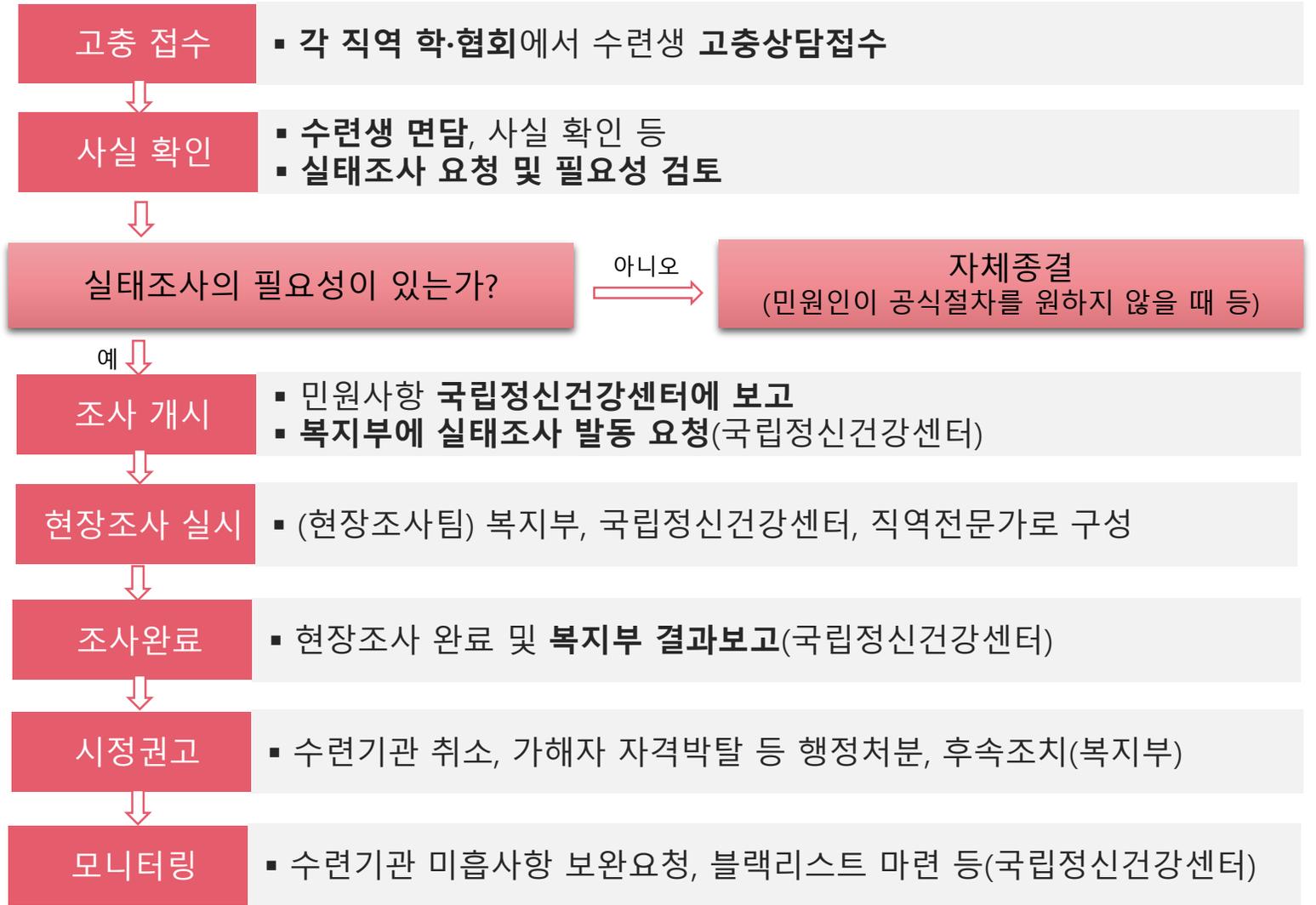
- 징계위원회 개최
- 가해자 자격정지 "5년"

# 정신건강 전문요원 수련 고충 신고 추진체계

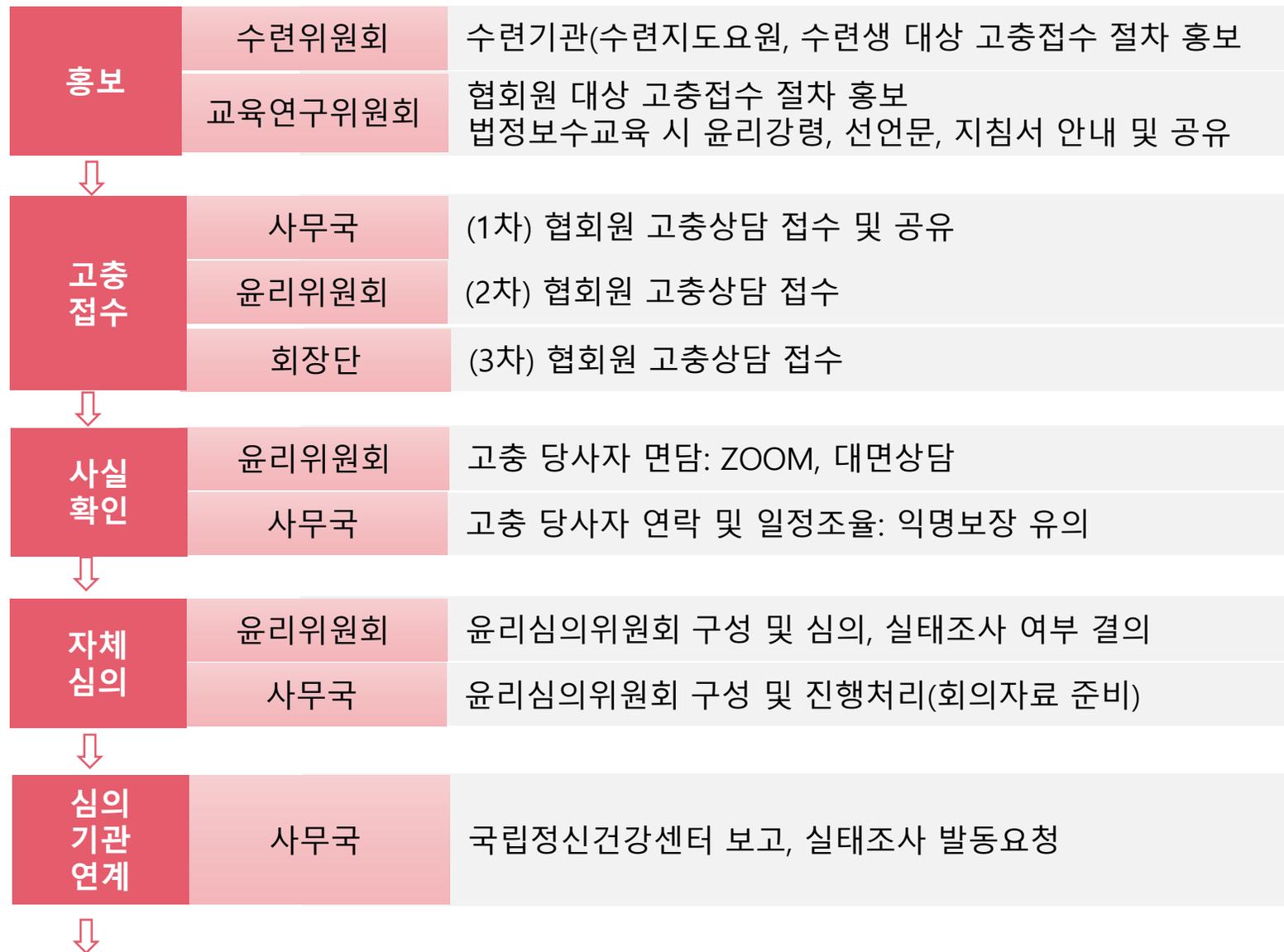
< 고충처리절차 추진체계 >



# 정신건강 전문요원 수련 고충신고 및 처리절차체계



# 고충신고 및 처리 절차체계에 따른 협회업무 및 위원회별 역할



# 고충신고 및 처리 절차체계에 따른 협회업무 및 위원회별 역할

↓ 현장 조사	윤리위원회	윤리위원장이 직역전문가로 참여	
	수련위원회	수련생 대상일 경우, 수련위원장이 함께 직역전문가로 참여	
	사무국	국립정신건강센터 실무적 소통	
↓	시정권고	복지부	수련기관 취소, 가해자 자격박탈 등 행정처분, 후속조치
↓	모니터링	국립정신건강센터	미흡사항 보완요청, 블랙리스트 마련 등
교육	윤리위원회	협회원 대상 윤리적 이슈에 대한 사례안내, 인식개선교육	
	수련위원회	수련지도요원 대상 인식개선교육, 윤리강령, 선언문, 지침서 공유	
	교육연구위원회	국립정신건강센터 실무적 소통	
지침 제작	윤리위원회	윤리지침서 개발 및 공유	
	사무국	윤리위원회 지침서 개발 작업 협조	

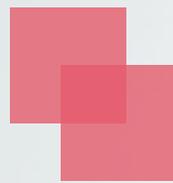
## 참고 문헌

서미경, 김영란, 박미은 공저, 사회복지 윤리와 철학, 양서원. 2017.

Peternelj-Taylor, C. 2003, "Whistle blowing and boundary violations: Exposing a colleague in the forensic milieu", Nursing Ethics, 10(5): 526-537

김영란, 박미은, 서미경, 2001, "실천적 갈등상황에서 사회복지사들의 윤리적 선택에 관한 연구", 사회복지연구, 17(1), 1-28

<https://www.socialworkers.org/>



감사합니다