

|                 |
|-----------------|
| 발간등록번호          |
| 한정사협-2021-06-01 |

실천현장의 윤리적 문제 대처 및 윤리 지침서 제작을 위한

# 윤리위원회 설문조사 결과

2021.10

한국정신건강사회복지사협회 윤리위원회



한국정신건강사회복지사협회

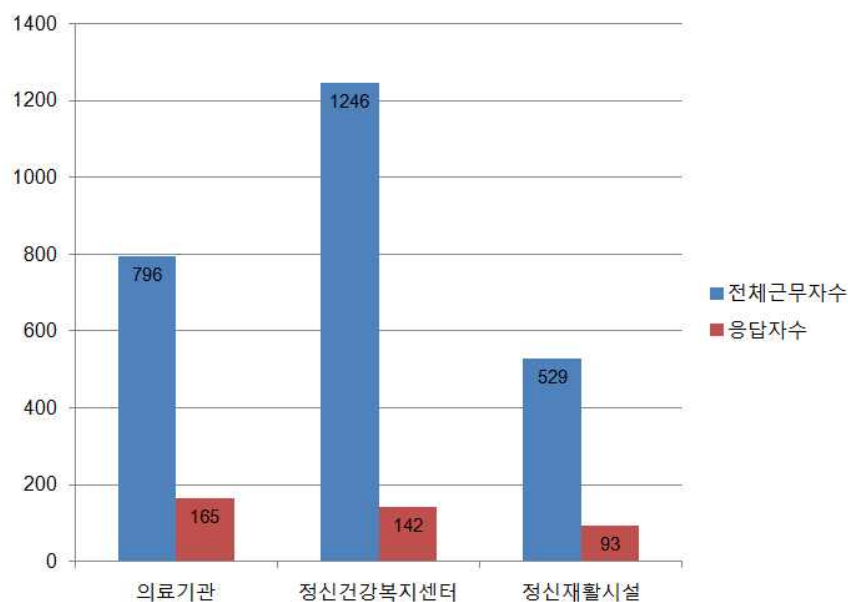
# 목 차

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| I. 기본사항 .....                        | 1  |
| 1. 기관유형 .....                        | 1  |
| 2. 정신건강사회복지사 자격 .....                | 2  |
| II. 조직에서의 윤리적인 문제 .....              | 3  |
| 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성 .....   | 3  |
| 2. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성 ..... | 7  |
| III. 직접서비스 영역에서의 윤리적인 문제 .....       | 15 |
| 1. 서비스제공자 측면 .....                   | 15 |
| 2. 클라이언트(가족포함) 측면 .....              | 18 |
| IV. 윤리적인 문제에 대한 해결 .....             | 23 |
| 참고문헌 .....                           | 26 |
| 부록 1. 한국정신건강사회복지사협회 협회원 대상 설문지 ..... | 27 |

한국정신건강사회복지사협회 윤리위원회에서는 정신건강 실천현장에서 발생할 수 있는 다양한 윤리적 문제들에 대처하고 이를 사전에 예방하기 위해 윤리지침서 작업을 진행하고자 정신건강사회복지사를 대상으로 설문조사(N=425)를 진행하였다(2021.6.22.~7.10.). 설문방법은 구글 설문링크를 사용하였다.

## I. 기본사항

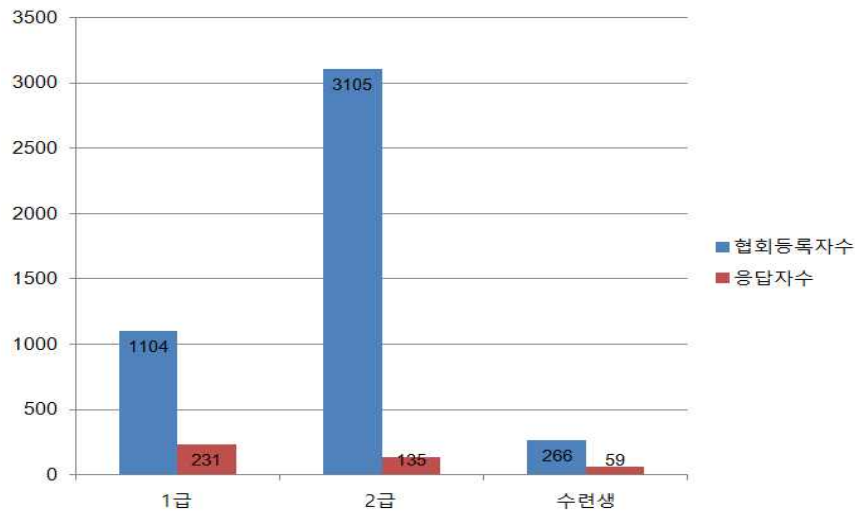
### 1. 기관유형



\*전체근무자수: 국가정신건강현황보고서-기관 및 권역에 따른 상근인력 직역현황, 2019

응답한 정신건강사회복지사가 속한 근무(수련)기관의 유형은 의료기관 38.8%(165명), 정신건강복지센터(중독관리통합지원센터, 자살예방센터 포함) 33.4%(142명), 정신재활시설 21.9%(93명), 기타 5.9%(25명)으로 나타났다. 2019년 국가정신건강현황보고서 기관 및 권역에 따른 상근인력 직역현황과 비교했을 때 전체 상근직원(2,633명)의 약 15.6%(425명)가 응답한 것으로 추정된다.

## 2. 정신건강사회복지사 자격



정신건강사회복지사의 자격은 1급 54.4%(231명), 2급 31.8%(135명), 수련사회복지사 13.9%(59명)로 나타났다. 한국정신건강사회복지사협회 협회원 기준 응답률은 1급 20.9%, 2급 4.3%, 수련사회복지사 22.2%로 나타났다.

\* 참고자료

〈표 45〉 기관 및 권역에 따른 상근인력 직역 현황<sup>1)</sup>

(단위 : 명)

| 구분       | 상근인력<br>총계           | 전문인력<br>계 | 정신과<br>전문의 | 정신건강전문요원 |       |           |           | 전공의 | 간호사   | 사회<br>복지사 | 임상<br>심리사 | 기타    |       |
|----------|----------------------|-----------|------------|----------|-------|-----------|-----------|-----|-------|-----------|-----------|-------|-------|
|          |                      |           |            | 계        | 간호사   | 사회<br>복지사 | 임상<br>심리사 |     |       |           |           |       |       |
| 총계       | 23,348               | 9,096     | 3,511      | 5,585    | 2,257 | 2,633     | 695       | 541 | 5,157 | 2,361     | 285       | 5,908 |       |
| 기관<br>종류 | 정신의료기관               | 17,670    | 6,264      | 3,511    | 2,753 | 1,407     | 796       | 550 | 541   | 4,580     | 475       | 213   | 5,597 |
|          | 종합병원 정신과             | 3,253     | 1,300      | 672      | 628   | 305       | 91        | 232 | 449   | 967       | 136       | 134   | 267   |
|          | 병원 정신과               | 6,963     | 2,215      | 933      | 1,282 | 699       | 453       | 130 | 62    | 2,394     | 176       | 20    | 2,096 |
|          | 정신병원                 | 2,983     | 946        | 339      | 607   | 337       | 225       | 45  | 29    | 914       | 63        | 3     | 1,028 |
|          | 국립                   | 473       | 241        | 26       | 215   | 189       | 14        | 12  | 22    | 36        | 0         | 0     | 174   |
|          | 공립                   | 77        | 27         | 11       | 16    | 6         | 9         |     | 0     | 31        | 0         | 0     | 19    |
|          | 사립                   | 2,433     | 678        | 302      | 376   | 142       | 202       | 32  | 7     | 847       | 63        | 3     | 835   |
|          | 정신과의원                | 4,471     | 1,803      | 1,567    | 236   | 66        | 27        | 143 |       | 305       | 100       | 56    | 2,206 |
|          | 정신요양시설               | 1,152     | 190        | 0        | 190   | 124       | 62        | 4   | 0     | 165       | 667       | 0     | 130   |
|          | 정신재활시설               | 1,302     | 719        | 0        | 719   | 152       | 529       | 38  | 0     | 7         | 480       | 6     | 90    |
|          | 정신건강복지센터             | 2,930     | 1,745      | 0        | 1,745 | 535       | 1,113     | 97  | 0     | 384       | 656       | 58    | 87    |
|          | 광역                   | 311       | 232        | 0        | 232   | 52        | 166       | 14  | 0     | 12        | 51        | 4     | 12    |
|          | 기초                   | 2,619     | 1,513      | 0        | 1,513 | 483       | 947       | 83  | 0     | 372       | 605       | 54    | 75    |
|          | 중독관리통합지원센터           | 222       | 138        | 0        | 138   | 35        | 97        | 6   | 0     | 17        | 58        | 6     | 3     |
|          | 자살예방센터 <sup>2)</sup> | 72        | 40         | 0        | 40    | 4         | 36        | 0   | 0     | 4         | 25        |       |       |

## II. 조직에서의 윤리적인 문제

### 1. 기관의 윤리경영 및 기관의 직원에 대한 윤리성

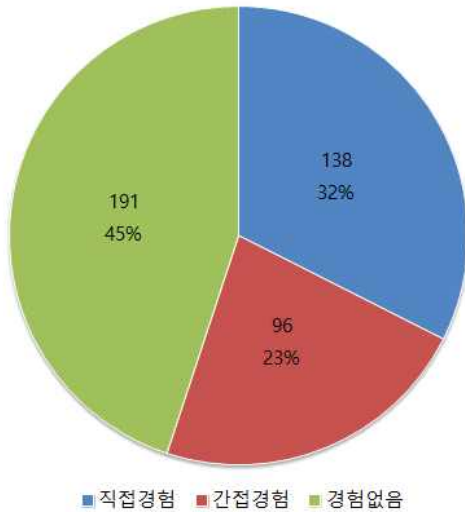
조직의 윤리경영은 조직이 윤리를 최우선의 가치로 삼고, 윤리강령에 맞추어 투명하고 공정하게 업무를 수행하며, 클라이언트의 존엄성과 인권존중, 사회공헌 등을 실천하는 것을 의미한다. 그러나 이번 조사는 조직 내에서 평가나 이익을 위해 실적을 부풀리거나, 기관의 실수를 직원이나 클라이언트에게 돌리거나, 조직 내 폭력을 묵인하거나 은폐하고, 직원들에게 일방적으로 후원금을 강요하고 업무와 무관한 일에 인력을 동원 하는 등 비윤리적인 부정행위가 현존하고 있음을 보여주고 있다. 정신건강영역에서 전문가로 수행하는 활동이 기관의 평가나 이익을 위해 비윤리적 행위가 될 경우 정신건강영역 실천에 대한 부정적인 인식이 확산되고, 그 책임이 개인뿐 아니라 정신건강사회복지사라는 전문직 자체의 위기로 이어질 수 있다.

항목별로 기관의 윤리경영 및 직원에 대한 윤리적인 문제 경험률은 다음과 같다.

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

▼ 다음페이지에 상세설명 계속

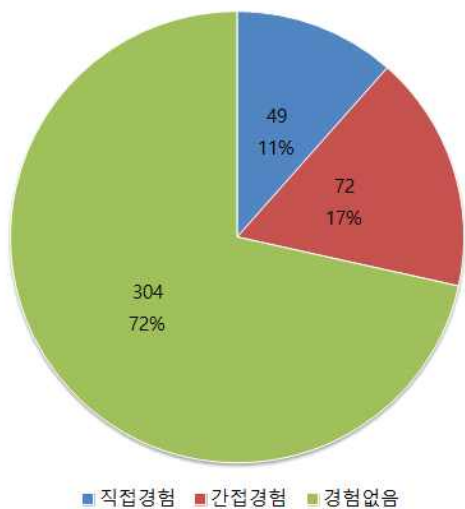
1. 기관에서 존재하지 않는 실적을 만들거나 저조한 실적을 부풀리는 경우를 경험한 적이 있다.



기관에서 존재하지 않는 실적을 만들거나 저조한 실적을 부풀리는 경우에 대한 경험은 직접경험이 32%(138명), 간접경험이 23%(96명)로 응답자의 55%(234명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 의료기관에서의 부정수가 및 수가책정을 위한 무리한 프로그램 강요 등의 문제가 발생하고 있으며, 정신건강복지센터에서도 사례관리 건수에 대한 실적 부풀리기가 발생하는 것으로 나타났다.

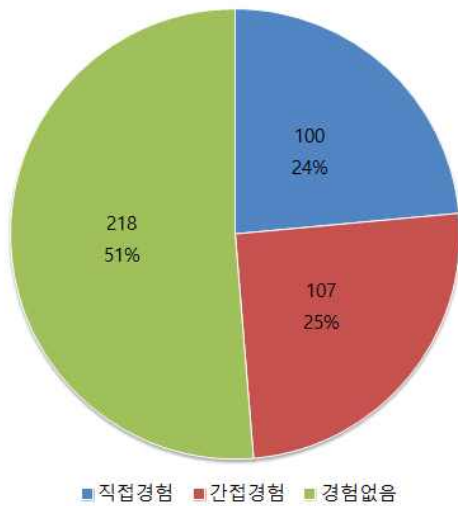
2. 기관의 실수를 직원에게 돌리거나 기관을 이용하는 클라이언트나 가족에게 돌리는 경우를 경험한 적이 있다.



기관의 실수를 직원에게 돌리거나 기관을 이용하는 클라이언트나 가족에게 돌리는 경우에 대한 경험은 직접경험이 11%(49명), 간접경험이 17%(72명)로 응답자의 28%(121명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

휴먼서비스의 특성상 서비스 제공과정이 눈에 잘 보이지 않을 수 있다. 그래서 세심한 자기성찰과 개선 노력이 필요하다. 간혹 휴먼서비스의 비가시적인 특성을 이용해 서비스 제공과정에서 발생한 제공자 측의 실수를 포장하고 발생한 문제를 클라이언트나 가족의 책임으로 돌리는 비인권적, 비윤리적인 경우가 있는 것으로 나타났다.

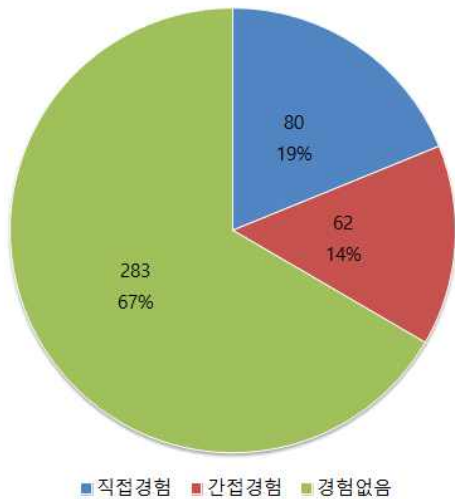
3. 조직 내 위계에 의한 폭력(정서적, 성적 폭력 등)을 목인하고 은폐하는 경우를 경험한 적이 있다.



조직 내 위계에 의한 폭력(정서적, 성적 폭력 등)을 목인하고 은폐하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 24%(100명), 간접경험이 25%(107명)로 응답자의 49%(207명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

조직 내 비윤리적인 행위를 발견했을 때 보고해봤자 별다른 조치를 하지 않을뿐더러 오히려 보고한 사람이 이상한 사람 취급을 받았다고 하였다(예: “직장상사의 성희롱을 상부에 보고하였으나 오히려 희롱적인 답변을 받았다.”), 주위 동료들도 조직 내 이러한 분위기가 만연되어 있어, 비윤리적인 행위를 봐도 어쩔 수 없다고 생각하고 눈감는 경우가 많다고 하였다.

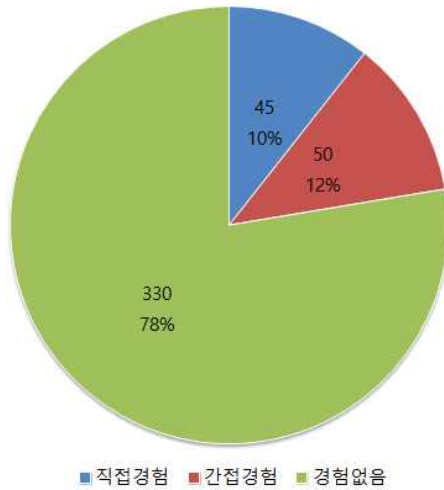
4. 직원들에게 일방적으로 후원금, 물건구매, 인력동원을 강요하는 경우를 경험한 적이 있다.



직원들에게 일방적으로 후원금, 물건구매, 인력동원 등을 강요하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 19%(80명), 간접경험이 14%(62명)로 응답자의 33%(142명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

현재 소속된 조직 내 업무와 무관한 모법인(재단) 관련 업무, 인력동원, 물건구매 강요, 기관운영 후원금 독려 등이 있는 것으로 나타났다.

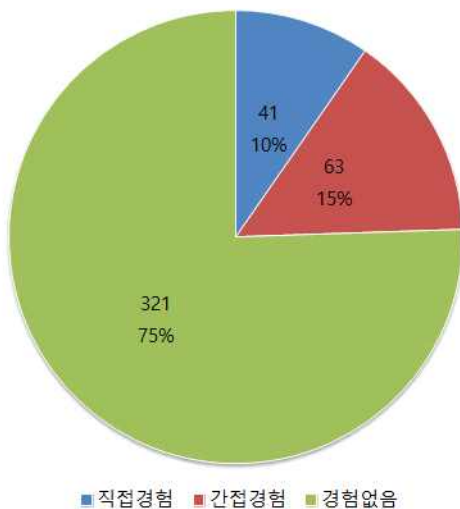
5. 근무시간에 상위법인의 사업계획서 작성을 요구하는 경우를 경험한 적이 있다.



근무시간에 상위법인의 사업계획서 작성을 요구하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 10%(45명), 간접경험이 12%(50명)로 응답자의 22%(95명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

모법인(재단), 상위기관의 업무를 근무시간에 대행하는 경우가 있는 것으로 나타났다.

6. 인사위원회의 채용과정을 무시하고 채용과정에 개입하는 경우를 경험한 적이 있다.



인사위원회의 채용과정을 무시하고 채용과정에 개입하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 10%(41명), 간접경험이 15%(63명)로 응답자의 25%(104명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

주로 불공정한 내부 가이드라인을 인사위원들과 공유하거나 특정인물을 미리 선정하거나 배제하는 경우가 있는 것으로 나타났다.

## II. 조직에서의 윤리적인 문제

### 2. 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리성

정신건강사회복지사는 존중과 신뢰로서 동료를 대하며, 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며 이에 반하는 경우 윤리기준에 따라 조치를 취해야 함에도 불구하고 이번 조사는 서비스현장에서 동료의 비윤리적인 행위를 발견하더라도 문제제기를 하는 것이 어렵다는 것을 보여주고 있다. 내부고발을 했을 때 조직 내에서 불이익을 받을 수 있고, 자칫 따돌림을 당하거나 존재가 무시되는 경험을 할 수 있다. 이에 대부분의 사람들이 잘못을 발견해도 침묵을 지키게 되는데 펜폴드는 이를 “침묵의 음모”라 하였다(Penfold, 1992, Peternelj-Taylor, 2003 재인용)<sup>1)</sup>. 모두 침묵하는 가운데 문제를 제기할 경우 동료와 조직을 배신하는 것으로 인식한다는 것이다. 이로 인해 동료 및 전문가 조직에서 비윤리적인 행위를 발견하더라도 침묵하게 된다는 것이다. 김영란 외(2001)<sup>2)</sup>가 우리나라 사회복지사 295명을 대상으로 동료의 비윤리적인 행위에 대해 어떻게 대응할 것인지를 조사한 결과에서도 “공식적으로 처리한다.”는 응답은 17.4%에 불과했다. 윤리적인 조직 내 문화를 형성하기 위해서는 조직 내 비윤리적인 문제를 발견했을 때 대처할 수 있는 실제적인 지침과 조치가 필요하다.

항목별로 직원의 기관, 동료 및 전문가 조직에 대한 윤리적인 문제 경험률은 다음과 같다.

| 항 목                                |                                                           | 직접경험          | 간접경험         | 전체경험률         |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|
| 동료<br>및<br>전문가<br>조직의<br>윤리적<br>문제 | 조직 내 성차별, 성희롱, 성추행, 성폭력을 경험한 적이 있다.                       | 14%<br>(59명)  | 17%<br>(74명) | 31%<br>(133명) |
|                                    | 조직 내 언어폭력, 신체폭력을 경험한 적이 있다.                               | 23%<br>(100명) | 21%<br>(89명) | 44%<br>(189명) |
|                                    | 직장 내 따돌림을 경험한 적이 있다.                                      | 12%<br>(50명)  | 17%<br>(73명) | 29%<br>(123명) |
|                                    | 직장 내 세력규합을 통해 조직을 분열시키는 경우를 경험한 적이 있다.                    | 22%<br>(95명)  | 23%<br>(97명) | 45%<br>(192명) |
|                                    | SNS상에 사적 단체방을 만들어 동료 및 상급자에 대한 비난, 욕설하는 경우를 경험한 적이 있다.    | 15%<br>(64명)  | 13%<br>(54명) | 28%<br>(118명) |
|                                    | 외부강의수입을 위한 빈번한 휴가사용, 정당한 승인과정이 없는 검직활동을 하는 경우를 경험한 적이 있다. | 15%<br>(66명)  | 15%<br>(62명) | 30%<br>(128명) |
|                                    | 사례에 적극적으로 개입하지 않고 회의 때 거짓으로 보고하는 경우를 경험한 적이 있다.           | 5%<br>(20명)   | 14%<br>(61명) | 19%<br>(81명)  |
|                                    | 외근 시 자신의 개인용무를 보거나 약속한 상담을 가지 않는 경우를 경험한 적이 있다.           | 9%<br>(38명)   | 22%<br>(94명) | 31%<br>(132명) |

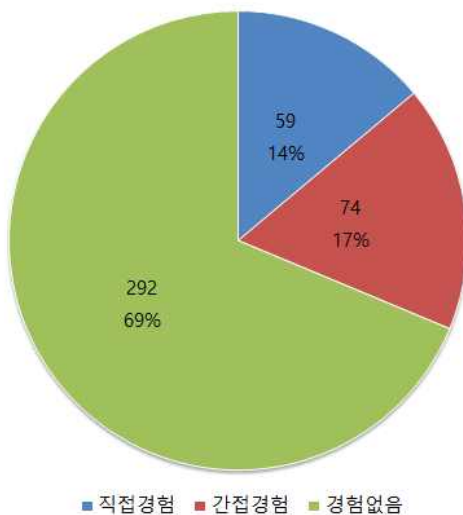
1) Peternelj-Taylor, C. 2003, "Whistle blowing and boundary violations: Exposing a colleague in the forensic milieu", Nursing Ethics, 10(5): 526-537

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

| 항 목                                |                                                              | 직접경험         | 간접경험          | 전체경험률         |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|
|                                    | 채용상의 결격사유를 숨기고 취업한 경우(범죄경력, 중징계경력 등)를 경험한 적이 있다.             | 1%<br>(5명)   | 2%<br>(9명)    | 3%<br>(14명)   |
| 관련<br>불균형<br>으로<br>인한<br>윤리적<br>문제 | 기관장 또는 중간관리자가 직장 내 특정인물을 정신적으로 괴롭히고 퇴사하게 만드는 일을 경험한 적이 있다.   | 19%<br>(82명) | 30%<br>(127명) | 49%<br>(209명) |
|                                    | 기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 직원들에게 연락하는 경우를 경험한 적이 있다.   | 16%<br>(70명) | 16%<br>(67명)  | 32%<br>(137명) |
|                                    | 중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우를 경험한 적이 있다. | 11%<br>(47명) | 15%<br>(62명)  | 26%<br>(109명) |
|                                    | 기관장 또는 중간관리자가 자신의 실수를 직원에게 돌리고 자신은 책임을 지지 않는 경우를 경험한 적이 있다.  | 22%<br>(93명) | 25%<br>(106명) | 47%<br>(199명) |

#### 1) 동료 및 전문가 조직의 비윤리적인 행위

가. 조직 내 성차별, 성희롱, 성추행, 성폭력을 경험한 적이 있다.



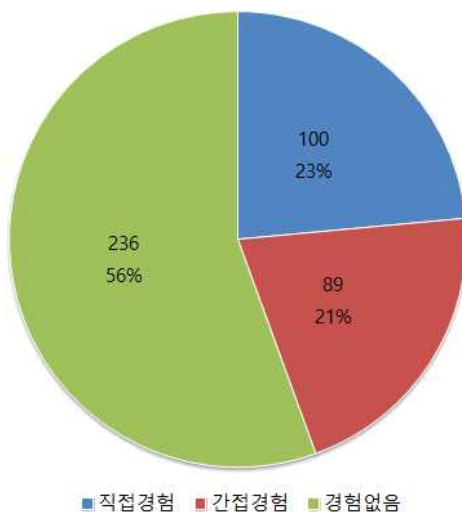
조직 내 성차별, 성희롱, 성추행, 성폭력 경험은 직접경험이 14%(59명), 간접경험이 17%(74명)로 응답자의 31%(133명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례에는 동료로부터 몸 사진을 찍어 보내달라고 하거나 잠을 자자고 하는 등의 성적 연락 및 협박을 받아 퇴사한 경험이 있다는 응답이 있었다. 성적 인 문제는 특정한 성에 국한된 문제가 아니기 때문에 성적 민감성 및 윤리적인 감수성이 필요한 것으로 보인다.

- \* 수련지도요원의 사무실 공간 및 사적공간에 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 자신이 과거 사진 일, 특히 여성누드 사진을 촬영한 적이 있다고 하면서 수련사회복지사를 향해 옷을 아무리 끼입고 있어도 체형이 어떤지 안다는 식의 수치심을 유발하는 표현을 함.

[2021년 윤리위원회 피해자 조사] 중에서

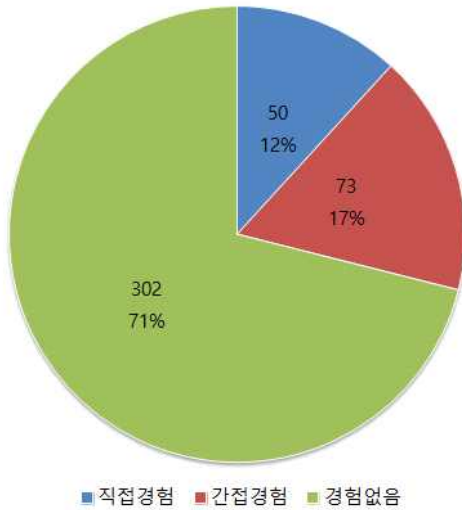
#### 나. 조직 내 언어폭력, 신체폭력을 경험한 적이 있다.



조직 내 언어 및 신체폭력 경험은 직접경험이 23%(100명), 간접경험이 21%(89명)로 응답자의 44%(189명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 상급자가 하급자에게 과도한 비난을 하거나 직원의 약점을 잡아 괴롭힌 것으로 나타났다. 동료 사이에서도 전화로 욕설을 하거나 문자테러를 당했다는 답변이 있었다. 직장 내 상하관계 뿐만 아니라 동료 사이에서도 다양한 형태의 폭력이 발생하고 있는 것으로 나타났다.

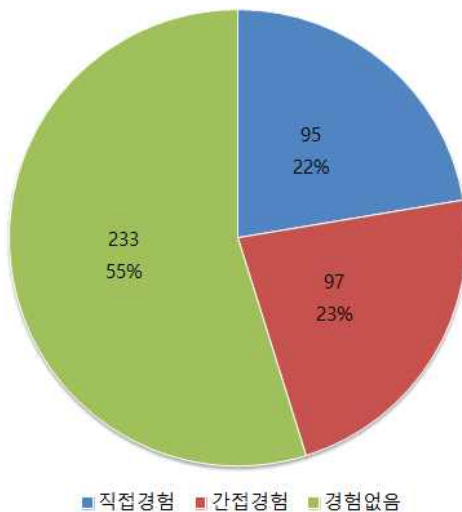
다. 직장 내 따돌림을 경험한 적이 있다.



조직 내 따돌림 경험은 직접경험이 12%(50명), 간접경험이 17%(73명)로 응답자의 29%(123명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 직장 내 특정인물이 여론을 주도하고 추종자들을 만들어 특정 직원을 괴롭히는 문제가 발생하는 것으로 나타났다. 개개인의 성향과 상관없이 집단의 문화가 만들어내는 잔인함과 폭력성에 대한 대처가 필요한 것으로 나타났다.

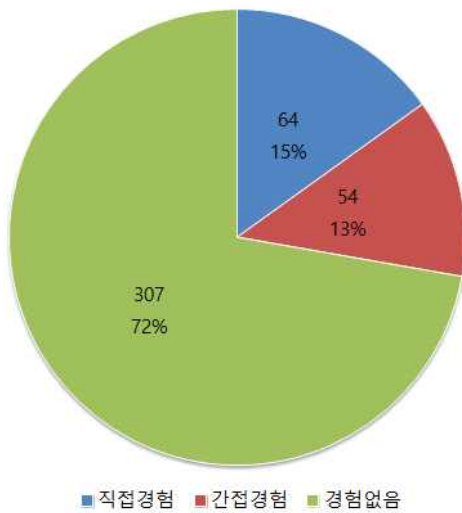
라. 직장 내 세력규합을 통해 조직을 분열시키는 경우를 경험한 적이 있다.



조직 내 세력규합을 통해 조직을 분열시키는 경우에 대한 경험은 직접경험이 22%(95명), 간접경험이 23%(97명)로 응답자의 45%(192명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 팀원들이 편을 지어 중간관리자(팀장)를 직장 내 괴롭힘의 가해자 취급을 하거나, 팀장이 직원들을 선동하여 상임팀장을 끌어내는 경우를 경험한 것으로 나타났다. 조직을 분열시키는 과정에서 특정 인물을 공공의 적으로 만들어 직장생활을 유지하기 어렵게 하거나 곤경에 처하게 하는 것으로 나타났다.

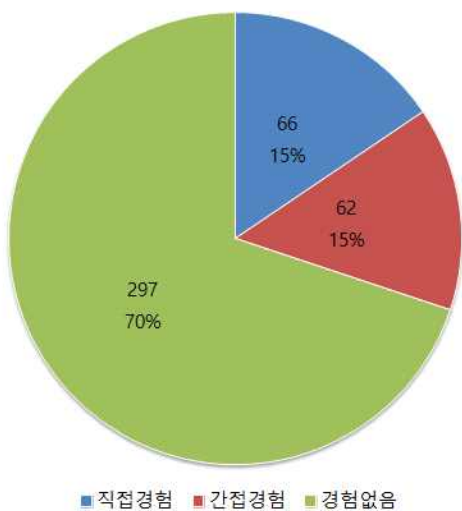
마. SNS상에 사적 단체방을 만들어 동료 및 상급자에 대한 비난, 욕설하는 경우를 경험한 적이 있다.



SNS상에 사적 단체방을 만들어 동료 및 상급자에 대한 비난, 욕설하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 15%(64명), 간접경험이 13%(54명)로 응답자의 28%(118명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례는 사적인 의견이 문자화되고 확대재생산되면서 일종의 정치적 역동과 왜곡된 담론이 한번 만들어지면, 진위여부와 상관없이 모두가 그 영향을 받을 수밖에 없다는 것을 보여주고 있다. 이 과정에서 일단 공격의 대상이 된 인물은 자신이 한 행동과 상관없이 비난의 대상이 되고, 이러한 행위로 이득을 봤다고 생각하는 가해자들은 계속 비슷한 일들을 반복하는 것으로 나타났다.

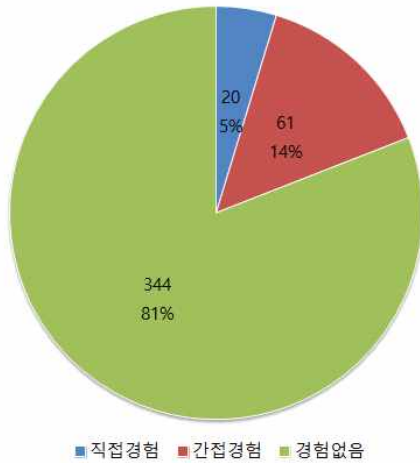
바. 외부강의수입을 위한 빈번한 휴가사용, 정당한 승인과정 없이 검직활동을 하는 경우를 경험한 적이 있다.



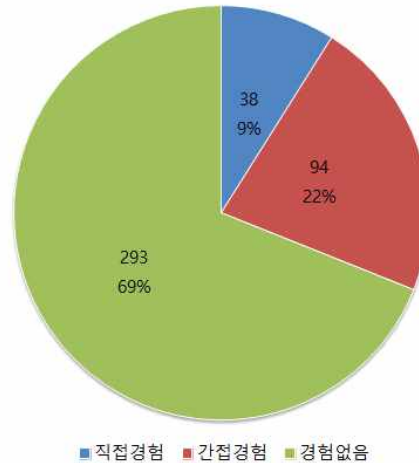
외부강의수입을 위한 빈번한 휴가사용, 정당한 승인 과정 없이 검직활동을 하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 15%(66명), 간접경험이 15%(62명)로 응답자의 30%(128명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

보건복지부 정신건강사업안내(38쪽)를 보면 사업수행인력(상근인력)은 종사기간 중 정신건강복지센터 외의 타 기관에 종사(자격증 대여 포함)할 수 없음 또한 외부기관교육(주간대학원, 정신건강전문요원수련, 정기적인 외부강의 등)을 위해 근무시간 중 근무지를 이탈 할 수 없음으로 규정되었으나 외부강의 수입을 위해 쪼개기 휴가사용 및 정당한 승인 없이 검직을 하는 등의 일들이 현장에서는 암묵적으로 이루어지는 것으로 나타났다.

사. 사례에 적극적으로 개입하지 않고 회의 때 거짓으로 보고하는 경우를 경험한 적이 있다.



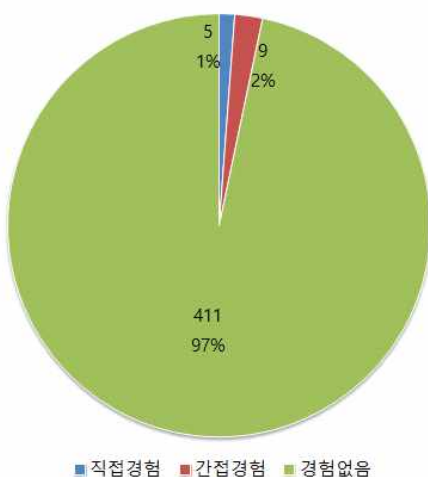
아. 외근 시 자신의 개인용무를 보거나 약속한 상담을 가지 않는 경우를 경험한 적이 있다.



사례에 적극적으로 개입하지 않고 회의 때 거짓으로 보고하는 경우에 대한 경험은 직접경험이 5%(20명), 간접경험이 14%(61명)로 응답자의 19%(81명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다. 외근 시 자신의 개인용무를 보거나 약속한 상담을 가지 않는 경우에 대한 경험도 직접경험이 9%(38명), 간접경험이 22%(94명)으로 응답자의 31%(132명)이 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 서비스 제공에 소극적인 태도를 취하거나 아예 서비스를 제공하지 않고 서비스를 제공한 것처럼 보고하는 경우가 있는 것으로 나타났다. 서비스를 제공하는 직원의 윤리적 민감성 결여가 사례에 적극적으로 개입하지 않거나 약속한 상담을 가지 않는 등의 비윤리적 행동으로 이어지는 경우도 나타났다. 조직 차원에서는 서비스를 제공하는 과정에서 서비스제공자가 윤리적 실천을 할 수 있는 체계를 마련하고 직원의 윤리적 민감성을 높이는 교육이 절실히 요청되고 있다.

자. 채용상의 결격사유를 숨기고 취업한 경우(범죄경력, 중징계경력 등)를 경험한 적이 있다.

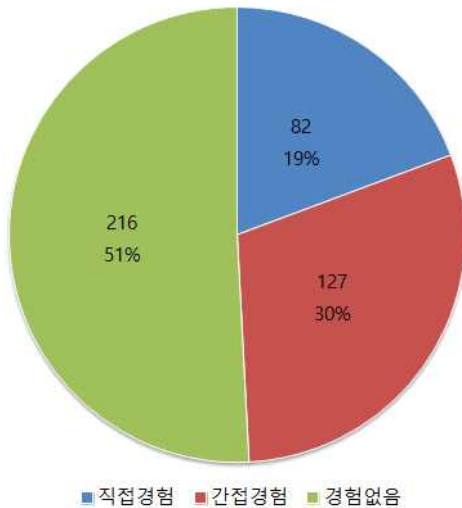


채용상의 결격사유를 숨기고 취업한 경우(범죄경력, 중징계경력 등)에 대한 경험은 직접경험이 1%(5명), 간접경험이 2%(9명)로 응답자의 3%(14명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

현재는 채용 전 범죄경력조회(성범죄 포함)가 필수로 범죄경력을 숨기고 취업하는 것은 현실적으로 어려운 상황이나, 전 직장에서의 중징계경력은 숨기는 경우가 있어, 추후 통합전산망과 같은 시스템 구축을 통해 중징계사유가 포함 가능하도록 개선이 필요한 것으로 나타났다.

## 2) 권력불균형으로 인한 윤리적 문제

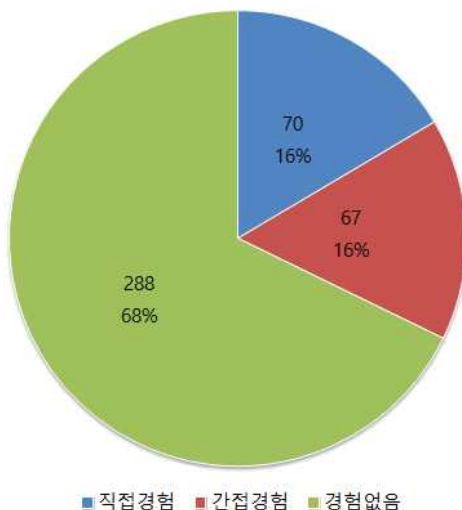
가. 기관장 또는 중간관리자가 직장 내 특정인물을 정신적으로 괴롭히고 퇴사하게 만드는 일을 경험한 적이 있다.



기관장 또는 중간관리자가 직장 내 특정인물을 정신적으로 괴롭히고 퇴사하게 만든 경험은 직접경험이 19%(82명), 간접경험이 30%(127명)로 응답자의 49%(209명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 직장 내 자신과 이해관계를 달리하는 직원이 있을 때 여론형성을 통해 괴롭히거나 슈퍼비전을 준다는 명목으로 지속적으로 정신적 고통을 주는 경우가 발생한 것으로 나타났다. 조직 내 권력 불균형으로 인해 특정 인물을 괴롭히는 비윤리적인 행위가 발생하고 있음을 알 수 있다.

나. 기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 직원들에게 연락하는 경우를 경험한 적이 있다.



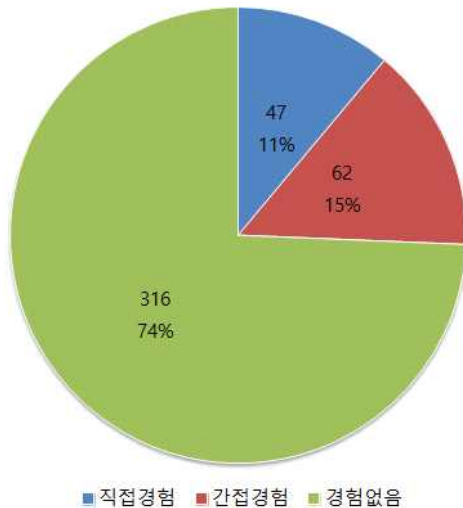
기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 직원들에게 연락하는 경우의 경험은 직접경험이 16%(70명), 간접경험이 16%(67명)로 응답자의 32%(137명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 근무시간 외 직원에게 자료요구나 업무지시 하기, 퇴근 후 사적 연락 및 특정 인물을 비난하는 등의 연락 등을 경험한 것으로 나타났다.

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

[2021년 윤리위원회 피해자 조사] 중에서

다. 중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우를 경험한 적이 있다.



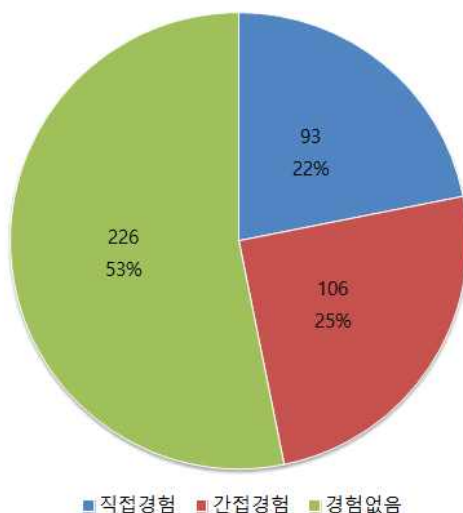
중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우의 경험은 직접경험이 11%(47명), 간접경험이 15%(62명)로 응답자의 26%(109명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 기관장과 중간관리자가 대립하면서 중간관리자가 기관장 의견에 반대하는 여론을 형성하고, 자신의 책임을 기관장의 책임으로 돌리거나 기관장의 업무지시를 이행하지 않거나 자료를 요구하면 불필요한 자료를 제공하는 등의 비윤리적인 행위를 하는 것으로 나타났다.

\* 수련지도요원의 개인적인 기관과의 갈등을 수련사회복지사에게 전달하며, 기관의 부정적인 이미지를 심었으며, 기관과의 갈등으로 인한 스트레스를 수련사회복지사에게 반복적으로 하소연함.

[2021년 윤리위원회 피해자 조사] 중에서

라. 기관장 또는 중간관리자가 자신의 실수를 직원에게 돌리고 자신은 책임을 지지 않는 경우를 경험한 적이 있다



기관장 또는 중간관리자가 자신의 실수를 직원에게 돌리고 자신은 책임을 지지 않는 경우의 경험은 직접경험이 22%(93명), 간접경험이 25%(106명)로 응답자의 47%(199명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

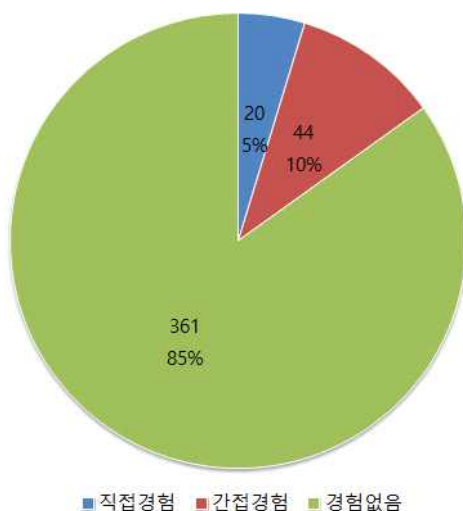
사례를 보면 자기 이미지 관리와 자기 이익에만 혈안이 된 기관장 또는 중간관리자로 인해 직원들이 피해를 보게 되고 관리자가 시켜서 한 일임에도 불구하고 결과가 좋지 않으면 해당 직원의 잘못으로 귀인 시키고, 심지어 관리자는 자신이 그 일과 무관하다는 자세를 취하는 경우도 있는 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 직접서비스 영역에서의 윤리적인 문제

#### 1. 서비스제공자 측면

| 항 목                    |                                                                             | 직접경험        | 간접경험         | 전체경험률        |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| 이중<br>관계               | 클라이언트 및 가족과 사적 만남을 유지하는 경우<br>를 경험한 적 있다.                                   | 5%<br>(20명) | 10%<br>(44명) | 15%<br>(64명) |
|                        | 클라이언트 및 가족에게 금품을 받거나 경제적인<br>이득을 챙기는 경우를 경험한 적 있다.                          | 2%<br>(8명)  | 7%<br>(29명)  | 9%<br>(37명)  |
|                        | 클라이언트의 재정을 관리하고 지원하는 과정에서<br>클라이언트 및 가족의 금전을 갈취하는 경우를 경<br>험한 적이 있다.        | 1%<br>(5명)  | 4%<br>(15명)  | 5%<br>(20명)  |
| 비밀<br>보장               | 클라이언트 및 가족의 정보를 외부로 유출하는 경<br>우를 경험한 적이 있다.                                 | 1%<br>(6명)  | 13%<br>(53명) | 14%<br>(59명) |
| 자기<br>결정/<br>고지된<br>동의 | 클라이언트에게 필요한 서비스를 제공하지 않거나<br>욕구에 맞는 자원을 연결하지 않는 경우를 경험한<br>적이 있다.           | 8%<br>(36명) | 15%<br>(63명) | 23%<br>(99명) |
|                        | 클라이언트의 재활 및 회복에 대한 계획에 클라이<br>언트나 가족의 의견이 반영되지 않고 설명하지 않<br>는 경우를 경험한 적이 있다 | 6%<br>(26명) | 15%<br>(65명) | 21%<br>(91명) |
| 비윤리<br>행위              | 클라이언트 및 가족에게 신체적 위협을 주거나 언<br>어적 위협을 주는 것을 경험한 적이 있다.                       | 2%<br>(7명)  | 4%<br>(17명)  | 6%<br>(24명)  |

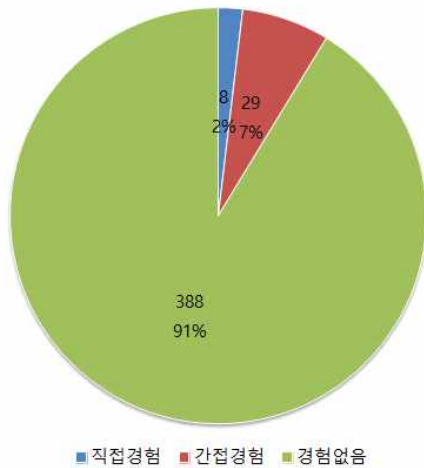
#### 1. 클라이언트 및 가족과 사적 만남을 유지하는 경우를 경험한 적 있다.



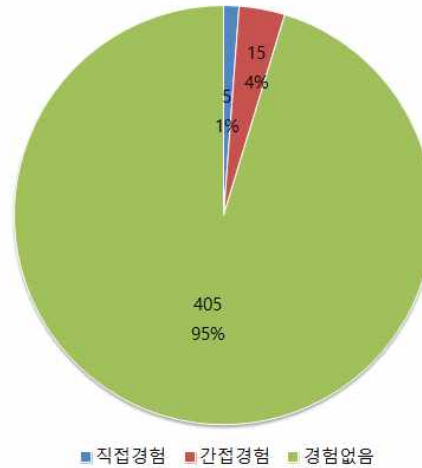
클라이언트 및 가족과 사적 만남을 유지하는 경우는 직접경험이 5%(20명), 간접경험이 10%(44명)로 응답자의 15%(64명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

정신건강사회복지사와 클라이언트 간의 전문적 관계는 매우 긴밀한 정서적 관계이지만 일반적인 인간관계와 달리 목적과 역할이 뚜렷이 구분된다. 정신건강사회복지사의 역할이 모호해지거나 클라이언트와의 경계가 불분명해지면서 부적절한 이성 관계를 갖거나 클라이언트와 사적인 만남을 통해 개인적 관계를 맺는 경우가 있는 것으로 나타났다(이중관계의 윤리적 딜레마 발생).

2. 클라이언트 및 가족에게 금품을 받거나 경제적인 이득을 챙기는 경우를 경험한 적이 있다.



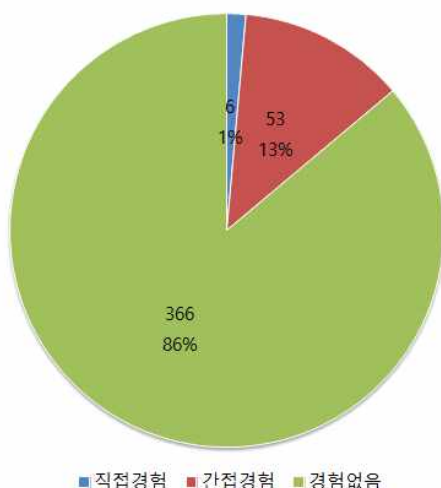
3. 클라이언트의 재정을 관리하고 지원하는 과정에서 클라이언트 및 가족의 금전을 갈취하는 경우를 경험한 적이 있다.



클라이언트 및 가족에게 금품을 받거나 경제적인 이득을 챙기는 경우는 직접경험이 2%(8명), 간접경험이 7%(29명)로 응답자의 9%(37명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다. 클라이언트의 재정을 관리하고 지원하는 과정에서 클라이언트 및 가족의 금전을 갈취하는 경우는 직접경험이 1%(5명), 간접경험이 4%(15명)로 응답자의 5%(20명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

클라이언트와의 관계에서 공식적인 비용 외에 물질적 대가를 받거나 기관의 행사비를 조달하기 위해 클라이언트나 가족에게 기부금을 요구하는 등의 대가성 관계를 맺는 경우로 볼 수 있다. 정신건강 사회복지사가 개인적인 이득을 위해 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여 금전적으로 착취하는 것은 심각한 윤리적 문제를 넘어 범죄에 해당하는 경우라고 할 수 있다.

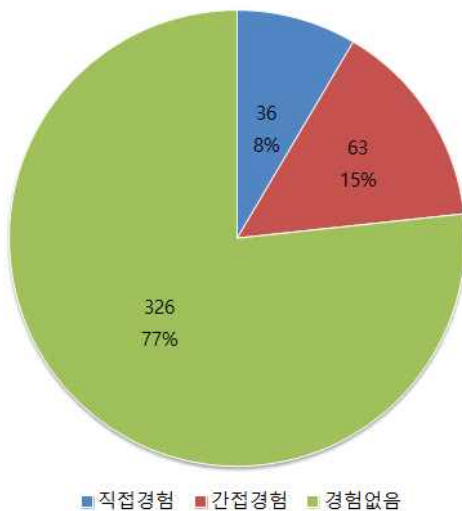
4. 클라이언트 및 가족의 정보를 외부로 유출하는 경우를 경험한 적이 있다.



클라이언트 및 가족의 정보를 외부로 유출하는 경우는 직접경험이 1%(6명), 간접경험이 13%(53명)로 응답자의 14%(59명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

비밀보장은 윤리강령에서 매우 중요하게 다루고 있지만 현장에서는 알게 모르게 쉽게 위배될 수 있다. 가장 흔히 발생하는 상황으로는 클라이언트에 관한 정보를 가족이나 친지에게 이야기 하는 경우, 동료들과 비공식적 자리에서 이야기를 하는 경우 등으로 서면으로 유출이 아니더라도 구두로 발생하는 경우가 흔하기 때문에 현장에서는 클라이언트의 인권에 대한 서비스제공자의 민감성을 키우고, 비밀보장의 원칙과 기준을 바로 세우는 것이 필요하다.

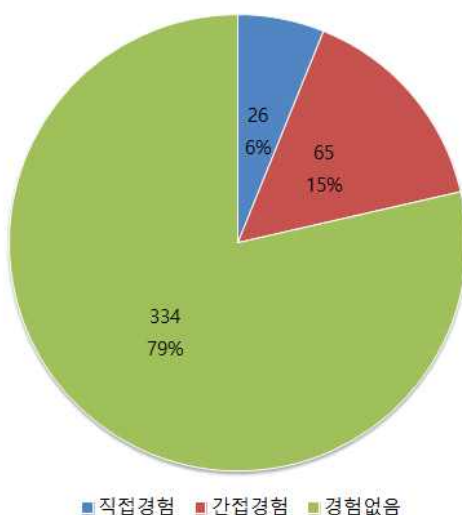
5. 클라이언트에게 필요한 서비스를 제공하지 않거나 욕구에 맞는 자원을 연결하지 않는 경우를 경험한 적이 있다.



클라이언트에게 필요한 서비스를 제공하지 않거나 욕구에 맞는 자원을 연결하지 않는 경우는 직접경험이 8%(36명), 간접경험이 15%(63명)로 응답자의 23%(99명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 클라이언트의 욕구를 제대로 파악하지 않고 서비스제공자의 편의에 의해 일방적인 서비스가 제공되거나 클라이언트에게 필요한 구체적인 정보나 자원연결이 부재하다는 것을 나타내고 있다. 클라이언트를 고려하지 않는 서비스 제공 역시 윤리적인 문제로 해석될 수 있으나 현장상황에 따라서는 서비스제공자의 역량부족, 서비스계획 수립에 대한 슈퍼비전 부재, 사례관리자 1인당 담당하는 클라이언트수의 과다 등과 같이 구조적인 문제로 적절한 서비스가 이루어지지 않는 환경도 같이 살펴 볼 필요가 있다.

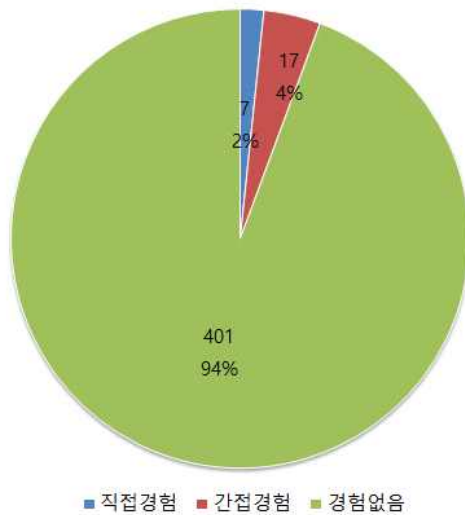
6. 클라이언트의 재활 및 회복에 대한 계획에 클라이언트나 가족의 의견이 반영되지 않고 설명하지 않는 경우를 경험한 적이 있다.



클라이언트의 재활 및 회복에 대한 계획에 클라이언트나 가족의 의견이 반영되지 않고 설명하지 않는 경우는 6%(26명), 간접경험이 15%(65명)로 응답자의 21%(91명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

고지된 동의는 클라이언트의 자기결정을 실현하는 방법으로 관련된 정보를 클라이언트에게 제공하고 충분히 이해하도록 도운 뒤 스스로 개입에 동의하도록 하는 윤리원칙이나 정신장애가 있다는 이유로 동의를 받지 않고 서비스를 제공하는 것은 매우 위험한 일이다. 정신건강사회복지사와 클라이언트의 치료적 협력을 위해 클라이언트에게 재활이나 회복에 대해 가급적 많은 정보를 제공하여 클라이언트나 가족이 스스로 결정할 수 있도록 서비스를 제공하는 것이 필요하다.

7. 클라이언트 및 가족에게 신체적 위협을 주거나 언어적 위협을 주는 것을 경험한 적이 있다.



클라이언트 및 가족에게 신체적 위협을 주거나 언어적 위협을 주는 경우는 직접경험이 2%, 간접경험이 4.0%로 응답자의 6%가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다. 소수이기는 하지만 클라이언트나 가족에 대한 폭력은 윤리적인 차원을 넘어 범죄에 해당한다. 서비스제공자가 클라이언트 및 가족에게 대한 위협 등 비윤리적인 행위를 방지하기 위해 조직 내에서는 서비스제공자가 윤리적 실천을 할 수 있는 체계를 갖추고 준수하도록 권고하고, 비윤리적인 행위에 대한 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취하는 것이 필요하다.

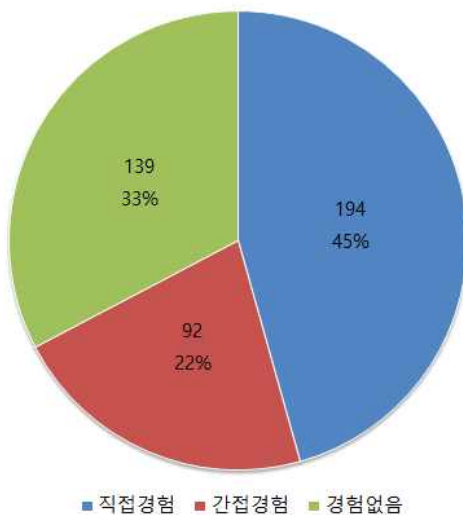
### Ⅲ. 직접서비스 영역에서의 윤리적인 문제

#### 2. 클라이언트(가족포함) 측면

| 항 목      |                                                                                             | 직접경험          | 간접경험          | 전체경험률         |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 자기 결정    | 자·타해의 위험성이 심각해 보호자의 치료협조나 동의가 절실히 필요한 상황에서 가족들이 전혀 역할을 하지 않는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.           | 45%<br>(194명) | 22%<br>(92명)  | 67%<br>(286명) |
| 가치 충돌    | 법적이득(감형, 법적책임회피 등)을 받기 위해 치료를 받는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.                                       | 24%<br>(100명) | 24%<br>(103명) | 48%<br>(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%<br>(115명) | 28%<br>(119명) | 55%<br>(234명) |
|          | 보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성을 고민해야 하는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.                                | 19%<br>(82명)  | 18%<br>(75명)  | 37%<br>(157명) |
| 비밀 보장    | 성폭행 사실을 알았지만 피해 당사자의 신고거부로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.                                          | 4%<br>(18명)   | 10%<br>(41명)  | 14%<br>(59명)  |
| 제한된 자원배분 | 약속된 서비스 외에 서비스제공자에게 과도한 요구를 하는 윤리적 상황을 경험한 적 있다.                                            | 19%<br>(82명)  | 14%<br>(60명)  | 33%<br>(142명) |

1. 자·타해의 위험성이 심각해 보호자의 치료협조나 동의가 절실히 필요한 상황에서 가족들이 전혀 역할을 하지 않는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.

자·타해의 위험성이 심각해 보호자의 치료협조나 동의가 절실히 필요한 상황에서 가족들이 전혀 역할을 하지 않는 윤리적 문제 상황을 경험한 경우는 직접경험이 45%(194명), 간접경험이 22%(92명)로 응답자의 67%(286명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

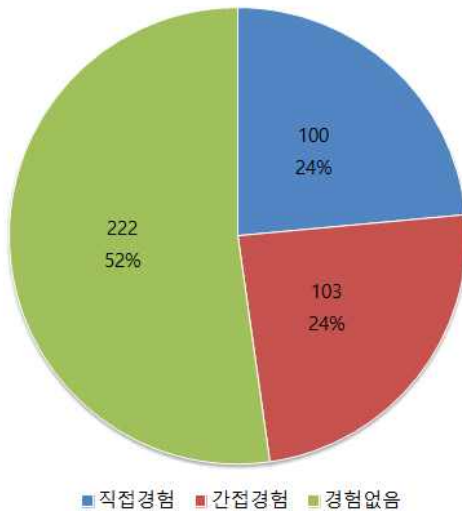


기관유형별로 살펴보면 정신건강복지센터에서 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며, 이는 정신건강복지센터에서 응급출동의 업무를 담당하면서 정신과적 응급 및 자살시도자 응급개입 시 본인 및 보호자의 비협조로 인해 치료를 받지 못하는 상황이 발생한 것으로 보인다. 주관식 답변에서도 대상자의 증상재발로 입원이 필요하나 보호자가 거부하여 입원을 하지 못하는 경우, 정신건강의학과 입원중인데 신체적인 질환으로 인해 수술을 받아야 하나 보호자의 협조가 되지 않아 수술을 받지 못하는 경우, 증상으로 인해 기본적인 식사, 수면 등 자기관리가 되지 않아 치료가 필요한 상황이나 가족과 연락이 닿지 않은 상황에서 당사자가 완강하게 입원을 거부하는 경우 등으로 나타나고 있다.

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 규정<sup>3)</sup>하고 있어 응급상황에서 본인 및 보호자가 협조되지 않을 경우 대처할 수 있는 대응매뉴얼을 마련하는 것이 필요하다.

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

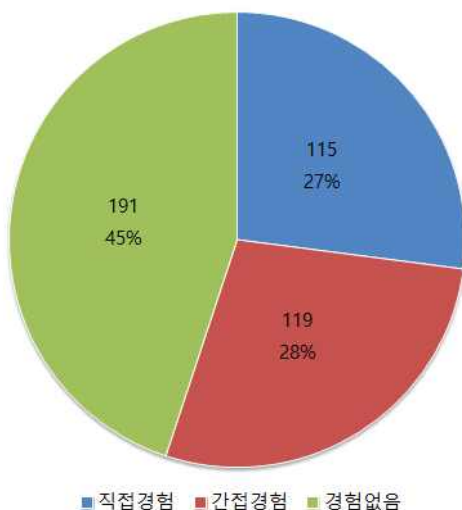
2. 법적이득(감형, 법적책임회피 등)을 받기 위해 치료를 받는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.



법적이득(감형, 법적책임회피 등)을 받기 위해 치료를 받는 윤리적 문제 상황을 경험한 경우는 직접경험이 24%(100명), 간접경험이 24%(103명)로 응답자의 48%(203명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

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 발생하는 것으로 나타난다. 법적이득을 받기 위해 치료를 받는 것에 대해 정신건강사회복지사의 가치갈등이 발생할 수 있는 상황으로 기관 내 취할 수 있는 대안을 마련(예: 법적 효력이 있는 문서가 아님을 고지, 규정된 상담확인서 양식 마련 등)하는 것이 필요하다.

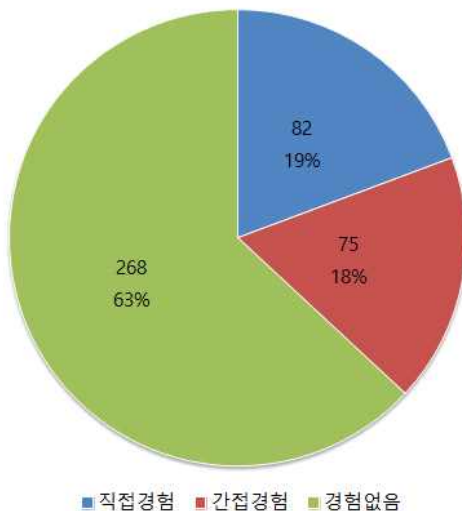
3. 수급비를 가족들이 챙기는 경우를 목격하였거나, 목격 후 클라이언트의 상황(주민센터에서 알게 되면 수급권 탈락 우려)으로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 적이 있다.



수급비를 가족들이 챙기는 경우를 목격하였거나, 목격 후 클라이언트의 상황으로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 경우는 직접경험이 27%(115명), 간접경험이 28%(119명)로 응답자의 55%(234명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

실제 현장에서 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 경험할 수 있다. 공적 부조에 대한 윤리적 딜레마를 줄이기 위해서는 기관차원을 넘어 사회적인 차원에서의 고민이 필요한 것으로 보인다.

4. 보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성을 고민해야 하는 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.

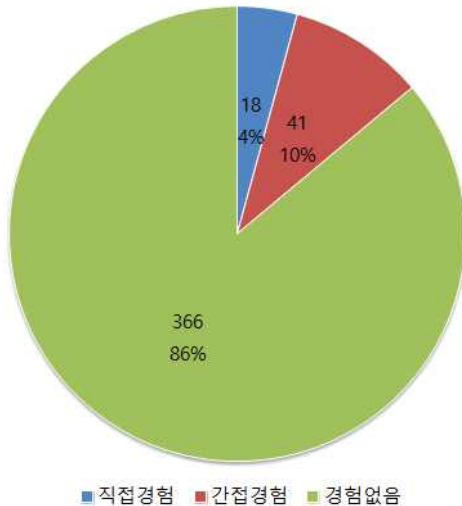


보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성을 고민해야 하는 윤리적 문제 상황을 경험한 경우는 직접경험이 19%(82명), 간접경험이 18%(75명)로 응답자의 37%(157명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률로 개정, 제44조 1항에 의하면 정신건강의학과전문의 또는 정신건강전문요원은 정신질환으로 자신의 건강 또는 안전이나 다른 사람에게 해를 끼칠 위험이 있다고 의심되는 사람을 발견했을 때 진단과 보호를 신청할 수 있으며, 행정입원 진행했을 때는 그 사람의 보호의무자 또는 보호를 하고 있는 사람에게 지체 없이 입원사유, 기간 및 장소를 서면으로 통지하도록 개정되어 있다.

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

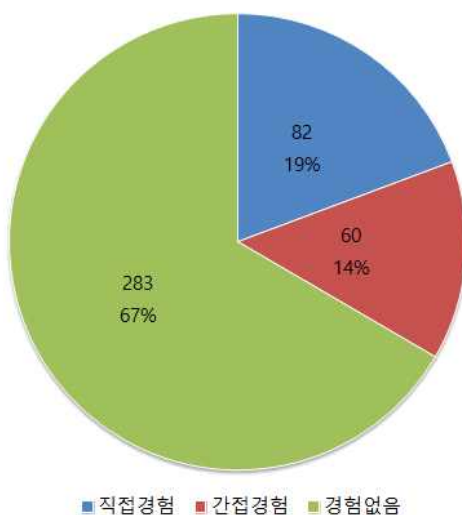
5. 성폭행 사실을 알았지만 피해 당사자의 신고거부로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 적 있다.



성폭행 사실을 알았지만 피해 당사자의 신고거부로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한 경우는 직접경험이 4%(18명), 간접경험이 10%(41명)로 응답자의 14%(59명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

클라이언트와의 치료적 관계에서 얻은 모든 정보는 비밀보장을 해야 하지만 비밀보장 원칙을 지킬 수 없는 한계가 존재한다. 성폭행과 같은 클라이언트가 위험에 빠져있거나 학대를 경험한 경우 서비스제공자는 신고의 의무가 있으나 당사자 거부, 치료적 관계의 훼손 등의 이유로 윤리적인 딜레마를 경험할 수 있다. 클라이언트가 위험에 빠져있거나 학대를 경험할 경우 법률자문가를 비롯한 다양한 전문가의 자문이 필요하며, 클라이언트를 보호하기 위한 대안이 마련되어야 한다.

6. 약속된 서비스 외에 서비스제공자에게 과도한 요구를 하는 윤리적 상황을 경험한 적 있다.

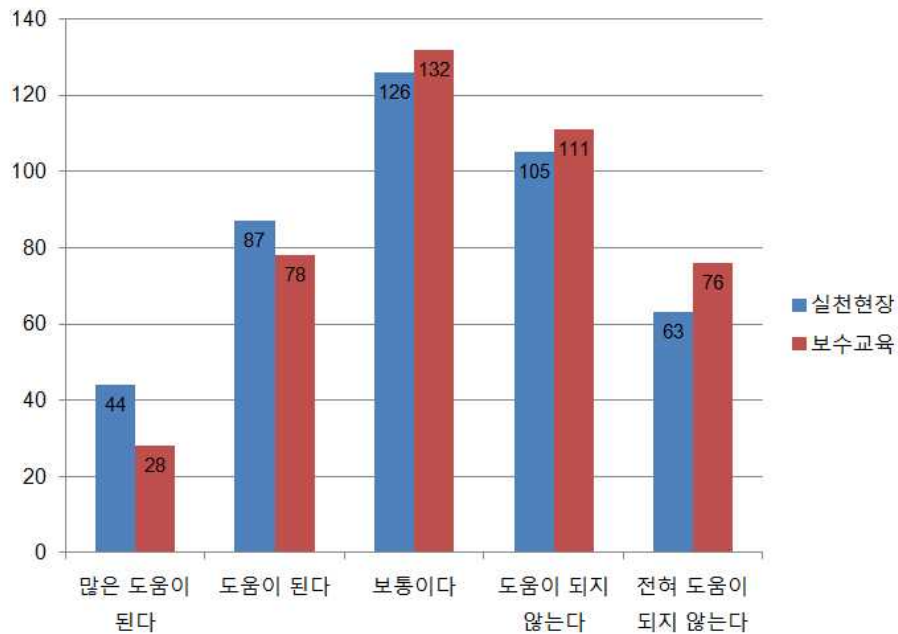


약속된 서비스 외에 서비스제공자에게 과도한 요구를 하는 윤리적 상황을 경험한 경우는 직접경험이 19%(82명), 간접경험이 14%(60명)로 응답자의 33%(142명)가 직·간접적으로 경험한 것으로 나타났다.

사례를 보면 클라이언트가 스스로 문제 해결할 의지가 없어 서비스제공자에게 해결을 요구하고, 상담이라는 미명 아래 감정쓰레기통과 같이 대하고, 해결이 되지 않으면 인격적으로 비난하거나 민원을 제기하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 정신건강 업무를 하면서 민원성 서비스 이용자로 인한 서비스 제공자의 고충이 크고, 자칫 특정인에게 중독, 과잉서비스의 제공의 우려가 있는 것으로 나타났다. 이러한 부분은 서비스제공자 개인 차원이 아니라 기관차원에서 한계설정과 공동 대응방안이 마련되어야 한다.

#### IV. 윤리적인 문제에 대한 해결

##### 1. 윤리실천지침이 실무에서의 윤리적인 문제를 해결하는데 도움여부

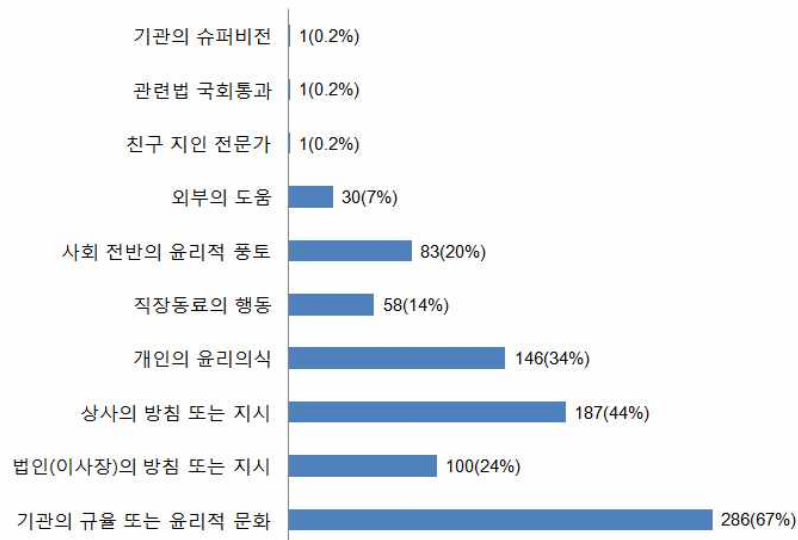


실천현장에서 받게 되는 윤리실천지침이 실무에서 윤리적인 문제를 해결하는 데는 많은 도움이 된다. 44명, 도움이 된다. 87명, 보통이다 126명, 도움이 되지 않는다. 105명, 전혀 도움이 되지 않는다. 63명으로 전체 응답자의 69%(294명)가 도움이 되지 않는다고 응답한 것으로 나타났다.

보수교육(공통교육)에서 받게 되는 윤리실천지침이 실무에서 윤리적인 문제를 해결하는 데는 많은 도움이 된다. 28명, 도움이 된다. 78명, 보통이다 132명, 도움이 되지 않는다. 111명, 전혀 도움이 되지 않는다. 76명으로 전체 응답자의 75%(319명)가 도움이 되지 않는다고 응답한 것으로 나타났다.

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

## 2. 기관업무 수행 중 윤리적인 문제를 해결하는데 영향을 주는 요인



기관업무수행 중 윤리적인 문제를 해결하는데 가장 많은 영향을 주는 요인은 기관의 규율 또는 윤리적인 문화가 67%(286명)으로 가장 많았으며, 상사의 방침 또는 지시 44%(187명), 개인의 윤리의식 34%(146명), 법인(이사장)의 방침 또는 지시 24%(100명), 사회 전반의 윤리적 풍토 20%(83명) 순으로 나타났다.

기관의 문화 자체가 윤리적으로 변화될 필요가 있음을 강하게 보여주고 있으며, 직원의 윤리적 민감성은 증가하는데, 기관이나 책임자들의 윤리의식은 따라주지 못하고 있음을 방증하는 것일 수도 있다. 기관의 문화와 책임자들의 윤리적 의식을 고취할 수 있는 개입 및 접근방식 필요하다.

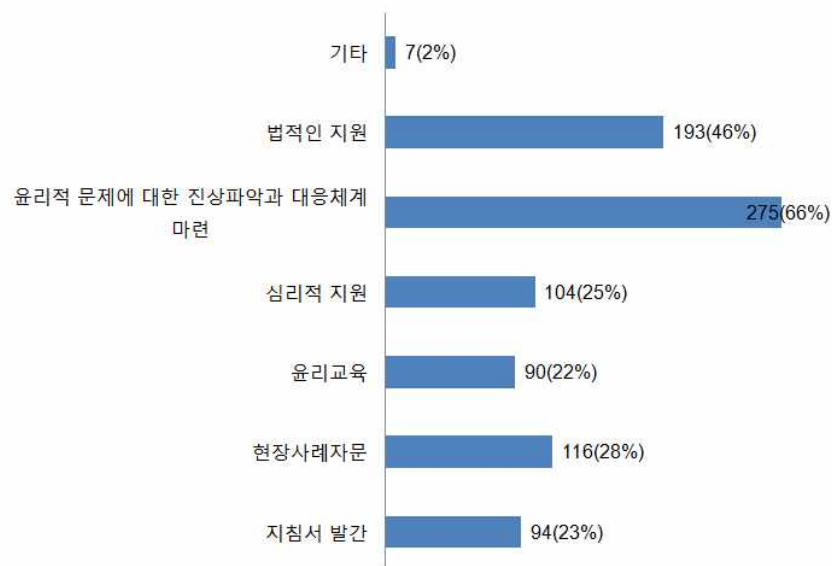
## 3. 윤리적 실천의 정착을 위해 필요한 것



윤리적 실천의 정착을 위해 필요한 것은 최고 관리자와 운영진의 의식변화가 62%(265명)으로 가장 많았으며, 내부고발제도 및 신고시스템의 활성화 43%(183명), 감시, 감독, 처벌강화 31%(133명), 직원 및 개인 윤리의식 강화를 위한 지속적인 윤리교육 28%(119명), 민주적인 의사결정 체계 구축 24%(102명), 윤리 현장, 윤리강령 지침 등의 매뉴얼 구축 19%(80명) 순으로 나타났다.

경영자, 책임자(중간관리자, 슈퍼바이저 포함)의 의식변화를 위한 구체적인 방안을 요청하고 있는 것으로 보이며, 현재로서는 기관장 인권 교육 시 윤리교육이 포함되는 방식이 현실적인 대안이 될 수 있을 것으로 보인다. 정신건강복지센터의 책임자들도 필수적으로 교육에 참여할 수 있도록 제도개선이 필요하다.

#### 4. 윤리적인 문제를 해결하기 위한 한국정신건강사회복지사협회의 노력



윤리적인 문제를 해결하기 위해 한국정신건강사회복지사협회에 대한 역할 필요성은 93%(395명)가 필요하다고 응답하였다. 윤리적 문제를 해결하기 위해 요구하고 싶은 것은 윤리적 문제에 대한 진상파악과 대응체계 마련이 66%(275명) 가장 많았으며, 법적인 지원 46%(193명), 현장사례자문 28%(116명), 심리적 지원 25%(104명), 지침서 발간 23%(94명), 윤리교육 22%(90명) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 외부기관에서 윤리적 문제를 확인하는 감시기관 필요, 전문요원 자격상실과 같은 강력 대응, 중간관리자 이상을 대상으로 지속적이고 필수적인 교육 등의 의견이 있었다.

윤리적 문제에 대한 실질적인 해결을 원하는 응답이 가장 많았고 법적인 조치에 대한 필요성도 강하게 대두되었다. 응답자들이 원하는 기대 수준과 협회가 할 수 있는 일 사이의 간극이 상당히 크다는 것을 알 수 있었다. 실질적 문제해결에 근접하기 위해서는 협회뿐만 아니라 국립정신건강센터, 복지부 등과의 윤리 문제해결을 위한 적극적 협력체계 필요하다.

\* 참고문헌

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

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

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

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

안녕하십니까? 한국정신건강사회복지사협회 윤리위원회 입니다.

코로나19로 어려운 상황에서도 좋은 정신건강 실천을 위해 애써주시는 정신건강사회복지사 선생님들과 수련사회복지사 선생님들께 감사드립니다.

올해 한국정신건강사회복지사협회 윤리위원회에서는 정신건강 실천현장에서 발생할 수 있는 다양한 윤리적 문제들에 대처하고, 이를 사전에 예방하기 위해 윤리지침서 작업을 진행하고자 합니다.

지침서 작업을 진행하는 데 있어 윤리위원회 구성원들만의 생각으로는 한계가 있어 윤리적 문제와 관련한 협회원 분들의 다양한 경험과 의견을 수렴하고자 합니다.

지침서의 현장성을 높이기 위해서는 지침서를 실제로 활용하게 될 실무자분들의 사례와 의견이 뒷받침 되어야 합니다. 이에 본 설문조사를 통해 현장에서 직·간접적으로 경험한 윤리적 문제들을 앞으로 제작하는 윤리지침서에 적극 수용하여 제작 하고자 하오니 많은 관심과 참여 부탁드립니다. 감사합니다.

- 한국정신건강사회복지사협회 윤리위원회 드림 -

## 1. 응답자의 일반적인 사항을 묻는 질문입니다.

1) 귀하의 근무(수련 받는) 기관 유형은 무엇입니까?

① 정신건강복지센터    ② 정신재활시설    ③ 의료기관    ④ 기타(                      )

2) 귀하의 정신건강사회복지사 자격은 무엇입니까?

① 1급    ② 2급    ③ 수련 사회복지사

## 2. 실천현장에서의 윤리적 문제의 경험여부를 묻는 질문입니다.

1) 실천현장에서 경험한 윤리적인 문제와 관련하여 경험하신 사항을 체크하여 주세요.

**\*직접 경험:** 본인이 근무하면서 직접경험하거나 기관에서 일어난 문제 상황의 경우

**\*간접 경험:** 타 기관이나 실천현장에서 보거나 들은 간접경험의 경우

**\*경험 없음:** 직접경험이나 간접경험이 없는 경우

| ① 나는 기관의 부당한 정책이나 요구와 관련된 윤리적 문제를.....                   | 직접<br>경험 | 간접<br>경험 | 경험<br>없음 |
|----------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| -존재하지 않는 실적을 만들거나 저조한 실적을 부풀리는 경우를 경험한적 있다.              |          |          |          |
| -기관의 실수를 직원에게 돌리거나 기관을 이용하는 클라이언트나 가족에게 돌리는 경우를 경험한적 있다. |          |          |          |
| -조직 내 위계에 의한 폭력(정서적, 성적 폭력 등)을 묵인하고 은폐하는 경우를 경험한적 있다.    |          |          |          |
| -직원들에게 일방적으로 후원금, 물건구매, 인력동원을 강요하는 경우를 경험한적 있다.          |          |          |          |
| -근무시간에 상위법인의 사업계획서 작성을 요구하는 경우를 경험한적 있다.                 |          |          |          |
| -인사위원회의 채용과정을 무시하고 채용과정에 개입하는 경우를 경험한적 있다.               |          |          |          |
| ② 나는 조직내부에서의 윤리적 문제를.....                                | 직접<br>경험 | 간접<br>경험 | 경험<br>없음 |
| -조직 내 성차별, 성희롱, 성추행, 성폭력을 경험한적 있다.                       |          |          |          |
| -조직 내 언어폭력, 신체폭력을 경험한 적 있다.                              |          |          |          |
| -직장 내 따돌림을 경험한적 있다.                                      |          |          |          |
| -직장 내 세력규합을 통해 조직을 분열시키는 경우를 경험한적 있다.                    |          |          |          |

|                                                                     |                  |                  |                  |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| -기관장 또는 중간관리자가 직장 내 특정인물을 정신적으로 괴롭히고 퇴사하게 만드는 일을 경험한 적이 있다.         |                  |                  |                  |
| -기관장 또는 중간관리자가 근무 외 시간에 개인적인 목적으로 직원들에게 연락하는 경우를 경험한적 있다.           |                  |                  |                  |
| -중간관리자가 직원들을 선동해서 기관 또는 기관장(정당한 리더십)과 대립을 유도하는 경우를 경험한적 있다.         |                  |                  |                  |
| -기관장 또는 중간관리자가 자신의 실수를 직원에게 돌리고 자신은 책임을 지지 않는 경우를 경험한적 있다.          |                  |                  |                  |
| -SNS상에 사적 단체방을 만들어 동료 및 상급자에 대한 비난, 욕설하는 경우를 경험한적 있다                |                  |                  |                  |
| -외부강의수입을 위한 빈번한 휴가사용, 정당한 승인과정이 없는 검 직활동을 하는 경우를 경험한적 있다.           |                  |                  |                  |
| -사례에 적극적으로 개입하지 않고 회의 때 거짓으로 보고하는 경우를 경험한적 있다.                      |                  |                  |                  |
| -외근 시 자신의 개인용무를 보거나 약속한 상담을 가지 않는 경우를 경험한적 있다.                      |                  |                  |                  |
| -채용상의 결격사유를 숨기고 취업한 경우(범죄경력, 중징계 경력 등)를 경험한적 있다.                    |                  |                  |                  |
| <b>③ 나는 서비스제공자와 관련된 윤리적 문제를.....</b>                                | <b>직접<br/>경험</b> | <b>간접<br/>경험</b> | <b>경험<br/>없음</b> |
| -클라이언트 및 가족과 사적만남을 유지하는 경우를 경험한적 있다.                                |                  |                  |                  |
| -클라이언트 및 가족에게 금품을 받거나 경제적인 이득을 챙기는 경우를 경험한적 있다.                     |                  |                  |                  |
| -클라이언트 및 가족의 정보를 외부로 유출하는 경우를 경험한적 있다.                              |                  |                  |                  |
| -클라이언트에게 필요한 서비스를 제공하지 않거나 욕구에 맞는 자원을 연결하지 않는 경우를 경험한적 있다.          |                  |                  |                  |
| -클라이언트의 재할 및 회복에 대한 계획에 클라이언트나 가족의 의견이 반영되지 않고 설명하지 않는 경우를 경험한적 있다. |                  |                  |                  |
| -클라이언트의 재정을 관리하고 지원하는 과정에서 클라이언트 및 가족의 금전을 갈취하는 경우를 경험한적 있다.        |                  |                  |                  |
| -클라이언트 및 가족에게 신체적 위협을 주거나 언어적 위협을 주는 것을 경험한 적 있다.                   |                  |                  |                  |
| <b>④ 나는 클라이언트(가족포함)와 관련된 윤리적 문제를.....</b>                           | <b>직접<br/>경험</b> | <b>간접<br/>경험</b> | <b>경험<br/>없음</b> |

|                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| -자·타해의 위험성이 심각해 보호자의 치료협조나 동의가 절실히 필요한 상황에서 가족들이 전혀 역할을 하지 않는 윤리적 문제 상황을 경험한적 있다                                                                                                             |  |  |  |
| -법적 이득(감형, 법적책임회피 등)을 받기 위해 치료를 받는 윤리적 문제 상황을 경험한적 있다.                                                                                                                                       |  |  |  |
| -수급비를 가족들이 챙기는 경우를 목격하였거나, 목격 후 클라이언트의 상황(주민센터에서 알게 되면 수급권 탈락 우려)으로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한적 있다.                                                                                                   |  |  |  |
| -보호자 포기각서를 받고 행정입원을 진행하는 것의 타당성을 고민해야 하는 윤리적 문제 상황을 경험한적 있다.                                                                                                                                 |  |  |  |
| -성폭행 사실을 알았지만 피해 당사자의 신고거부로 인한 윤리적 문제 상황을 경험한적 있다.                                                                                                                                           |  |  |  |
| -약속된 서비스 외에 서비스제공자에게 과도한 요구를 하는 윤리적 상황을 경험한적 있다.                                                                                                                                             |  |  |  |
| <p>⑤ 위의 윤리적 문제 상황을 직접 혹은 간접으로 경험하신 내용 중에 윤리적 지침 개발 및 대응 체계 마련을 위하여 사례를 서술하여 주실 수 있다면 작성 부탁드립니다. (혹은 위의 나열되지 못한 윤리적 상황을 경험하신 경우도 작성하여 주시면 감사하겠습니다)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |  |  |  |

### 3. 실천현장에서의 윤리적 문제 해결을 위한 의견을 묻는 질문입니다.

1) 실천현장에서 받게 되는 윤리실천지침(기관마다 보유하고 있거나 구두로 전수받는)이 실무에서의 윤리적인 문제를 해결하는데 도움이 되시나요?

- ① 많은 도움이 된다    ② 도움이 된다    ③ 보통이다    ④도움이 되지 않는다  
 ⑤ 전혀 도움이 되지 않는다

2) 현행 보수교육(공통교육)에서 받게 되는 윤리실천지침이 실무에서의 윤리적인 문제를 해결하는데 도움이 되시나요?

- ① 많은 도움이 된다    ② 도움이 된다    ③ 보통이다    ④도움이 되지 않는다  
 ⑤ 전혀 도움이 되지 않는다

3) 한국정신건강사회복지사협회에서 윤리에 대한 교육을 진행한다면 참여하실 의사가 있으신가요?

- ① 참여의사가 있다    ② 참여의사가 없다

4) 기관 업무 수행 중 윤리적인 문제를 해결하는데 가장 많은 영향을 주는 요인은 무엇입니까?

- ① 기관의 규율 또는 윤리적 문화
- ② 법인(이사장)의 방침 또는 지시
- ③ 상사의 방침 또는 지시
- ④ 개인의 윤리의식
- ⑤ 직장 동료의 행동
- ⑥ 사회 전반의 윤리적 풍토
- ⑦ 외부의 도움
- ⑧ 기타 ( )

5) 윤리적 실천의 정착을 위해 필요한 것은 무엇이라고 생각 하십니까?

- ① 최고관리자와 운영진의 의식변화
- ② 내부고발제도(Help-Line) 및 신고시스템의 활성화
- ③ 감시, 감독, 처벌강화
- ④ 민주적인 의사결정체계 구축
- ⑤ 직원 및 개인 윤리의식 강화를 위한 지속적인 윤리 교육
- ⑥ 윤리헌장 윤리강령 지침 등의 매뉴얼 구축
- ⑦ 기타 ( )

6) 윤리적인 문제를 해결하기 위해 한국정신건강사회복지사협회에 윤리위원회가 있는 것을 알고 있습니까?

- ① 알고 있다    ② 모른다

7) 윤리적인 문제를 해결하기 위해 한국정신건강사회복지사협회의 역할 필요성은?

- ① 필요하다    ② 필요하지 않다

7)-1. 윤리적인 문제를 해결하기 위해 한국정신건강사회복지사협회가 필요하다면, 요구 하고 싶은 것은?

- ① 지침서발간    ② 현장사례자문    ③ 윤리교육    ④ 심리적 지원
- ⑤ 윤리적 문제에 대한 진상 파악과 대응체계 마련(공개)    ⑥ 법적인 지원
- ⑦ 기타: \_\_\_\_\_

실천현장의 윤리적 문제 대처 및 윤리 지침서 제작을 위한  
**윤리위원회 설문조사 결과**

발 행 인 : 황정우

발 행 처 : 한국정신건강사회복지사협회

tel 02-702-5638 / fax 02-701-5632

편 집 인 : 한국정신건강사회복지사협회 윤리위원회

설문진행 : 한국정신건강사회복지사협회 사무국

발 행 일 : 2021년 10월 23일