



한국 정신건강 사회복지사협회 윤리지침서



한국정신건강사회복지사협회
THE KOREA ASSOCIATION OF MENTAL HEALTH SOCIAL WORKERS

윤리지침서

인 사 말

최근 다양한 요인으로 인한 사회변화가 더욱 가속화되고 있습니다. 그리고 그에 따른 국민의 정신건강문제와 욕구증대로 우리 정신건강사회복지 실천현장에서의 변화 역시 새로운 도전으로 다가오고 있습니다. 이러한 변화에 우리 실천가는 왜 정신건강사회복지라는 일을 하고 있는지, 또한 실천현장에서 맞게 되는 다양한 상황 속에서 최우선의 기준으로 삼아야 할 것은 무엇인지에 대한 본질적인 물음에 응답해야 하는 상황이 반복되고 있음을 직시하게 됩니다. 이러한 물음에 대한 응답을 찾는 일을 회피해서는 안될 것입니다.

우리협회는 한국사회복지사협회의 산하단체로서 사회복지사 윤리강령을 따르고 있고, 정신건강전문요원 윤리강령에서도 이러한 물음에 대한 가이드를 확인할 수 있습니다. 하지만 근래에 발생되었던 협회원 혹은 수련생의 고충과 민원 사례에 대하여 관여하고 문제해결 하는 과정 속에서, 이러한 윤리적 문제에 대한 기준과 가이드가 보다 구체적으로 필요함을 절감하게 되었습니다. 그렇기에 사례중심적인 윤리식별방법과 해결을 위한 가이드를 협회 윤리위원회에서 준비하게 되었던 것입니다.

그동안 윤리지침서 작업의 지원에 애써주신 박현숙 부회장님, 윤리지침서 발간을 위한 다양한 난제의 해결을 위해 고뇌하신 황순찬 위원장님과 윤리위원 여러분의 노고에 감사드립니다. 모쪼록 본 윤리지침서를 활용하셔서 우리 정신건강사회복지의 윤리실천 수준을 한층 더 높일 수 있게 되길 바라마지 않습니다.

2022년 12월

한국정신건강사회복지사협회장 황정우

목 차

I. 윤리지침서 개요

1. 배경
2. 목적
3. 제작과정
4. 내용구성

II. 사례로 보는 윤리 지침서

1. 윤리 식별 과정
2. 사회복지사의 기본적 윤리기준
 - 1) 전문가로서의 자세 관련 사례
 - 2) 전문성 개발을 위한 노력 관련 사례
 - 3) 경제적 이득에 대한 태도 관련 사례
3. 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준
 - 1) 클라이언트와의 관계 관련 사례
 - 2) 동료의 클라이언트와의 관계 관련 사례
4. 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준
 - 1) 동료 및 중간관리자 관련 사례
 - 2) 슈퍼바이저 관련 사례
 - 3) 슈퍼비전 관계 사례

III. 한국정신건강사회복지사 협회원의 윤리대응절차

- 부록 1. 사회복지사협회 윤리 강령
2. 정신건강전문요원 윤리선언문 및 윤리 강령
 3. 도움 되는 사이트 정보

I. 윤리 지침서 개요

1. 배경

정신건강사회복지사의 많고 확신에 찬 실천을 지지해줄 수 있는 윤리지침서는 그 필요성 공감에도 불구하고 오랜 기간 한국정신건강사회복지사협회의 숙원사업으로 남아있었다. 2021년 제13대 회장단과 임원진이 출범하면서 실천 현장의 윤리적 어려움을 더는 지켜만 볼 수 없다는 결의가 있었고, 이러한 요청은 자연스럽게 새로 구성된 윤리위원회의 최우선 과제가 되었다. 각각 대학, 정신건강복지센터, 정신재활시설, 정신의료기관에서 근무하는 4명의 윤리위원은 윤리지침서에 대한 오리엔테이션이 부재한 상태에서 지침서 작업을 시작하였다.

먼저 윤리위원들은 현재하는 사회복지사 윤리강령과 윤리를 주제로 한 논문들, 그리고 새로 발표된 정신건강 전문요원 윤리선언문과 윤리강령(2021년 3월 25일) 등을 살펴보았지만, 윤리지침서로 발전시키기에는 상당히 추상적이었다. 그러던 차에 현장에서 윤리적인 문제를 경험한 수련 사회복지사와 실무자들의 도움 요청이 협회로 이어졌다. 이렇게 피해 당사자가 직접 피해를 협회로 호소하는 일이 과거엔 흔치 않은 일이었다. 협회 내 윤리 문제를 담당하는 윤리위원회였지만 우리 자신이 준비되어 있지 않았기에 사실 피해자 앞에 서기가 무척 망설여졌다. 아무런 지침도 방향성도 존재하지 않은 상태에서 피해자를 만나 이야기를 듣고 협회 차원의 각종 위원회를 통해 하나씩 문제를 풀어가면서 피해자 상황에 맞는 지원 방법을 찾을 수 있었다. 어렵사리 가해자도 만나 사실 여부를 확인하고 협회 차원의 입장문 발표와 가해자 징계 조치를 진행하였다. 추가적인 실태조사가 필요한 경우에는 국립정신건강센터와 보건복지부에 협조 공문을 보내 함께 대응 방안을 협의하였다. 이러한 활동은 고된 과정이기도 했지만, 점차 윤리지침서의 윤곽을 구상하는 계기가 되었다.

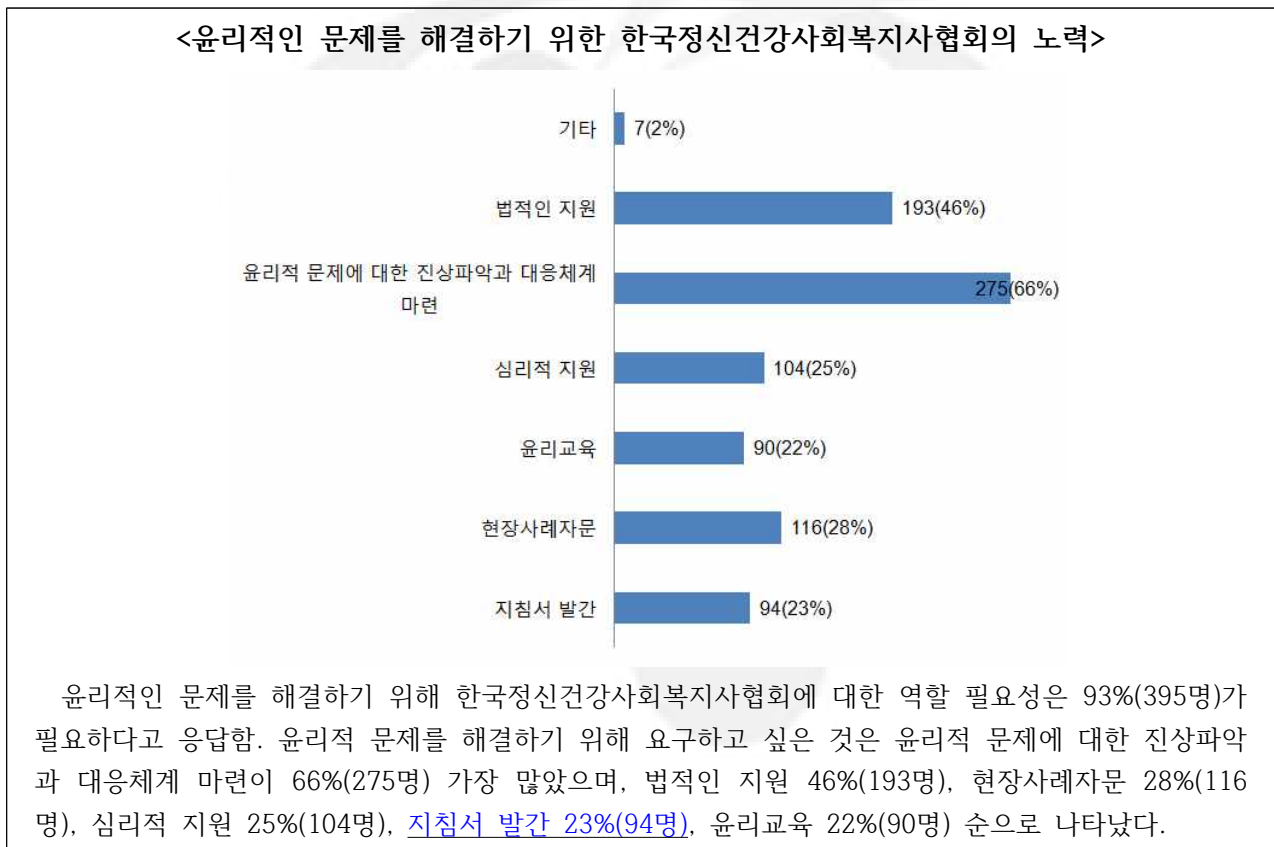
이번에 제작하고자 하는 윤리지침서는 처음부터 끝까지 피해자들의 목소리에 기초한 것이라고 할 수 있다. 피해자들은 윤리지침서의 가장 핵심적인 내용이, 현장에서 가해자 자신은 인지하지 못한 상태에서 타인에게 고통을 주는 가해자의 행동이 무엇인지 알리고, 그러한 행동이 사람이 사람에게 해서는 안 되는 행동이라는 점을 일깨우는 것이어야 한다고 이야기하였다. 따라서 본 윤리지침서 역시 현장에서 자주 발생하는 윤리적 이슈들을 사례 중심으로 현실감 있게 전달하여 문제행동이 발생하기 전에 예방할 수 있도록 경각심을 일깨우고 윤리적 문제가 발생했을 시에는 어떤 해결책이 바람직한지 식별하고 선택할 수 있도록 경로를 제시해주는 형태로 제작하고자 하였다. 윤리지침서를 제작하는 과정에서 사회복지사 윤리강령의 개정 움직임도 구체화하기 시작했으나 아직 새로운 개정안이 확정된 것이 아니어서 본 윤리지침서에서는 현재까지 사용하고 있는 사회복지사 윤리강령(2021년 7월 5일 4차 개정안)을 사용하였다.

2. 목적

정신건강사회복지현장과 관련된 윤리 원칙과 기준, 윤리식별 방법을 제시하여 협회원인 정신건강사회복지사의 윤리적 실천을 향상하고자 한다.

3. 제작과정

정신건강사회복지현장에서 발생할 수 있는 윤리적 이슈에 실질적으로 대응할 수 있는 윤리지침서를 제작하기 위해 윤리위원회는 2021년 1월부터 매월 1회 정기회의, 연 2회 종일 워크숍을 진행하였다. 윤리위원회 구성 초반에는 윤리적 민감성을 키우고자 윤리적 이슈를 중심으로 함께 스터디를 진행하였고, 스터디 내용을 토대로 설문지를 구성하여 2021년 6월22일부터 7월10일까지 정신건강사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 전체 상근 정신건강사회복지사 2,633명 중 15%에 해당하는 425명이 설문에 응답해주었다. 설문 결과는 전체 협회원에게 공유(발간등록번호 한정사협-2021-06-01)하였고, 한국정신건강사회복지학회 특별 세션에서 발표하였다. 설문조사는 현장에서 발생하고 있는 윤리 문제가 알려진 것보다 훨씬 더 심각하다는 사실을 보여주었고 피해자가 피해를 호소해도 들어주는 사람이 없거나 피해자가 결국 직장을 떠날 수밖에 없는 현실을 드러내 주었다. 아울러 응답자들은 현재 당면한 윤리 문제를 해결하는데 지금의 윤리강령이나 윤리(보수)교육이 도움이 되지 않는다고 하였다. 다수의 응답자는 현장에서 활용할 수 있는 실질적인 윤리지침과 윤리교육 콘텐츠를 요청하기도 하였다.



2021년 11월 16일과 11월 30일 두 차례에 걸쳐 한국정신건강사회복지사협회 지회장들을 대상으로 각각 5명씩 두 개의 그룹을 구성하고 윤리지침서에 대한 초점 집단 인터뷰를 실시하였다. FGI 참여자들은 윤리문제와 관련해서 연 1회의 일시적 교육이 아닌 상시로 윤리적 이슈 및 딜레마 상황을 점검하고 대처할 수 있는 교육시스템이 마련될 필요가 있다고 하였다. 지침서 형식과 내용에 대해서는 가능하면 가치적이고 선언적인 내용을 배제하고 실제 사례 중심으로 지침서를 제공하고 사안마다 법률전문가 등의 자문을 첨부해 윤리적 문제가 발생했을 때 도움 받을 수 있는 절차와 경로가 명시된 형태가 필요하다는 의견을 제시하였다.

설문조사와 FGI 결과를 바탕으로 지침서는 「사회복지사 윤리강령」의 핵심 내용과 구체적인 사례를 연결하고, 해당 사례를 현실적인 상황에 맞게 재구성한 윤리식별방법¹⁾에 따라 대처 방안을 선택할 수 있도록 하였다. 선택한 대처방안과 관련하여 2022년 상반기 동안 법률, 노무, 윤리 전문가의 의견을 통해 현실화 가능성을 점검하고 유의해야 할 부분에 대해서는 자문 사항으로 첨부하였다. 정신건강전문요원 수련 고충 처리 방안은 2021년 9월 6일 한국정신건강사회복지사협회, 대한간호협회 정신간호사회, 한국임상심리학회, 대한작업치료사협회와 국립정신건강센터가 함께 논의하여 작성한 정신건강전문요원 수련 고충신고 추진체계 및 처리절차를 명시하였다. 현재 고충신고는 정신건강전문요원 수련 피해에 국한되어 있지만, 국립정신건강센터와 논의한 내용은 각 기관에 근무하고 있는 정신건강사회복지사의 윤리적 문제해결을 위해서는 한국정신건강사회복지사협회 차원의 지원과 협회에 연계된 지원체계에 더욱 활발히 연계하는 방안을 제시하고자 하였다.

2022년 10월 19일 협회 차원에서 윤리지침서 공청회를 개최하여 각개 전문가의 다양한 의견을 청취할 기회를 얻었다. 윤리지침서를 수정하면서 전문가 의견을 반영하여 우선 8단계로 된 윤리식별과정을 조금 더 명확하게 6단계로 줄일 수 있었고, 현장에서 도움을 받을 수 있는 절차와 경로도 더 구체화할 수 있었다. 각종 위험으로부터 실무자를 보호하는 방안에도 보완하였고 협회의 지원범위, 역할에 대한 한계설정도 다시 한번 확인하는 과정을 거칠 수 있었다. 그러나 ‘기관과 정신건강사회복지사’, ‘사회와 정신건강사회복지사’ 관계에서 발생할 수 있는 윤리적 상황은 본 지침서에 추가하지 못하였다. 더욱이 수련정신건강사회복지사의 입장에만 주목한 나머지 슈퍼바이저의 어려움에 대해서는 충분히 고려하지 못하였다. 이러한 부분들은 고스란히 본 지침서의 한계로 남았다. 또한 현장에는 수많은 사례가 존재함에도 본 지침서에는 소수의 제한적인 사례만 소개하고 있다. 이러한 점들은 윤리위원회가 가진 역량의 한계라고 할 수 있다. 현장의 다양한 사례를 담아내는 것은, 후속 개정작업의 과제로 남았다.

4. 내용구성

사례로 보는 윤리지침서의 근간은 「사회복지사 윤리강령」을 기준으로 하였다. 사회복지사 윤리강령은 한국사회복지사협회에서 1982년 1월 15일 제정되었으며 2021년 7월 5일까지 4차례에 걸쳐 개정되었다. 사회복지사의 윤리강령의 핵심 내용은 국제적으로도 널리 통용되는 기준이다.

사회복지사 윤리강령은 전문과 윤리기준으로 이루어졌다. 윤리기준은 사회복지사의 기본적 윤리 기준(전문가로서의 자세, 전문성 개발을 위한 노력, 경제적 이득에 대한 태도), 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리 기준(클라이언트와의 관계, 동료의 클라이언트와의 관계), 사회복지사의 동료에 대한 윤리 기준(동료, 슈퍼바이저), 사회복지사의 사회에 대한 윤리 기준, 사회복지사의 기관에 대한 윤리 기준, 사회복지윤리위원회의 구성과 운영²⁾으로 되어 있다. 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 사회복지사의 윤리강령을 준수하면서 수행해야³⁾ 하지만 윤리강령을 준수하고 실천 현장에 올곧게 적용하는 데에는 많은 갈등 소지가 있을 수 있다. 따라서 균형 잡힌 선택을 식별하는데 사회복지사 윤리강령을 근간으로 하였으며 실천 현장에서 가장 많은 갈등 상황이 일어나는 이슈들을 사례로 연결하여 윤리적 갈등 상황에 적용할 수 있도록 구성하였다. 현재

1) 미국 사회복지사협회 훈련과정(NASW, 1998; 강선경, 2010 재인용)에서 윤리적 딜레마를 해결하기 위한 14개 질문을 우리 상황에 맞게 8개로 수정하여 제시하였다.

2) 사회복지윤리위원회의 구성과 운영은 강령에 있는 것이 부적절하다고 판단하여 현재 논의되는 사회복지사윤리강령에서는 삭제가 예상된다.

3) 진재영, 김행란, 박미은, 채현숙, 이용교, 김동수, 2016, 사회복지사의 인권

사회복지사협회 차원에서도 새로운 윤리강령을 위한 5차 개정작업이 진행 중이다. 추후 확정 개정안이 발표되면 본 윤리지침서도 이를 반영하여 추후 개정작업 시, 이를 준용할 것으로 예상된다.

<윤리 지침서 내용 구성>

사회복지사 윤리강령 내 기준		사례로 보는 윤리지침서 사례
Ⅰ. 사회복지사의 기본적 윤리기준	전문가로서의 자세	클라이언트 차별대우
		기관의 압력, 외부의 간섭
		비전문적이고 비윤리 기준에 따른 사례
		사회복지사의 비전문적 결정에 따른 클라이언트의 피해
		전문직 가치 훼손
	전문성 개발을 위한 노력	클라이언트 대상 연구: 사전 동의 과정
		클라이언트 대상 연구: 비밀보장 원칙
	경제적 이득에 대한 태도	경제적 이득에 대한 자세
Ⅱ. 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준	클라이언트와의 관계	클라이언트의 자기결정권 사례
		클라이언트의 자기결정권 예외사항 사례
		클라이언트의 고지된 동의 및 알권리, 비밀보장 사례
		서비스 클라이언트에 의한 윤리적 어려움 1 (신체적 위협)
		서비스 클라이언트에 의한 윤리적 어려움 2 (언어적 및 정서적 위협)
		서비스 클라이언트에 의한 윤리적 어려움 3 (성적 위협)
		클라이언트의 비밀 보호 요청으로 인한 신고의무 자로서의 고민
	동료의 클라이언트와의 관계	클라이언트와의 이중관계 사례
Ⅲ. 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준	동료	직장 내 괴롭힘 1
		직장 내 괴롭힘 2
		실무자에 의한 관리자 명예훼손
	슈퍼바이저	기관 및 슈퍼바이저 역할과 책임에 대한 윤리기 준: 슈퍼바이저 교육 및 지도
		슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 경계설정: 슈퍼비전 관례 (이중관계 금지)

Ⅱ. 사례로 보는 윤리 지침서

1. 윤리 식별 과정

가. 윤리 식별과정이란?

지침서 작업을 하는 가운데 실천 현장에서 윤리적 문제가 발생했을 때 가장 손쉽게 식별하는 방법이 필요하다는 공감대가 형성되었다. 우리의 실천 현장에 가장 적합한 식별과정을 찾던 중 미국 사회복지사협회의 훈련과정을 알게 되었다(NASW, 1998; 강선경, 2010 재인용). 그러나 미국 사회복지사협회의 내용은 질문도 14개로 많고 복잡하여 이를 최대한 단순화하여 우리 실정에 맞게 재구성하였다. 이렇게 정리한 6단계 윤리식별과정은 <윤리적 갈등 발생→사실 확인→윤리지침과 비교→가능한 선택→선택의 결과 예상→최종 선택>와 같이 시간의 흐름을 따라 식별할 수 있도록 하였다.

나. 윤리 식별과정 6단계

1. 무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?
2. 실제 일어난 일은 무엇인가?(팩트체크)
3. 이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당 하는가?
4. 어떤 선택(대처방안)이 가능한가?
5. 이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?
6. 이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?

2. 사회복지사의 기본적 윤리기준

1) 전문가로서의 자세 관련 사례

■ 클라이언트 차별대우

사 례
우울감으로 내소한 남성 클라이언트 A씨는 상담에서 “내가 여자가 될 수 없어 우울하다.”고 했다. 실무자 B는 성소수자를 대면할 기회가 적어 상담하는데 어려움을 느꼈다. 상담자로서 클라이언트에 대해 윤리적으로 평가하는 것이 부당하다는 것을 알고 있었으나, 클라이언트의 욕구에 대한 충분한 공감과 지지를 할 수 없다는 사실을 내면에서는 깊게 느끼고 있었다. 클라이언트의 욕구에 충분한 공감과 지지를 할 수 없는 상황에서 상담을 지속하는 것이 고민이 되었으나 다른 동료들에게 상담자의 입장을 노출하는 것이 불편하여 A씨에게 도움이 되지 않는다는 것을 알면서도 상담을 지속했다.

☑ 윤리식별 과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 성적 지향에 대한 차별 없는 적절한 서비스 제공과 상담자의 가치충돌 간 갈등			
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 실무자의 편견 및 가치판단으로 성소수자에 대한 면담에 어려움을 느낌. - 가치충돌로 인해 클라이언트가 원하는 상담이 이루어지지 않음. - 상담자가 가치충돌이 일어나고 있다는 것을 공개하지 않아 기관 차원에서 적절한 서비스 제공이 이루어지지 않음			
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	사회복지사는 서비스 클라이언트의 국적, 인종, 종교, 연령, 성별, 정치적·사회적·경제적 지위, 성적 지향, 질병과 장애의 종류와 정도, 문화적 차이를 불문하고 누구에게나 차별 없는 적절한 서비스를 제 때에 제공자와 클라이언트 모두 신체적 심리적으로 안전한 환경에서 제공한다.			사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	슈퍼비전을 통해 상담자 변경을 고려하고, 변경 시 클라이언트의 동의를 받아 적절한 서비스 제공	기관에 슈퍼비전을 요청하여 클라이언트에 맞는 적절한 서비스 방향 제시	기관에서 실무자를 위해 필요한 교육을 제공하고 실무에 적용하도록 함	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	클라이언트 거부감(실무자에게 수용되지 않은 불편한 느낌)	상담자의 가치충돌로 인해 내면 갈등이 지속되어 서비스의 질 저하	기관에 대한 신뢰감 저하	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	기관 내 슈퍼비전 및 도움 요청			

☑ 관련정보

- 사회복지사의 사회복지 가치지향 -김용석, 집문당, 2015
- 사회복지 윤리강령에 대해 국내의 경우 윤리에 대한 핵심 가치는 클라이언트의 권리 옹호, 클라이언트의 주체성과 자기결정권, 사회복지사의 성실성 및 공정성을 포함하여 사회복지서비스 클라이언트들의 권리와 전문직의 역량을 모두 강조하고 있음. 또한 사회복지 윤리의 구성요소인 개인에 대한 존중과 개별적 서비스 제공(클라이언트의 자율성), 전문가의 온정적 개입주의(전문성), 공적책임성(공공성)을 통해 알 수 있듯이, 전문가의 차별 없는 태도가 서비스 제공에 많은 영향을 줄 수 있음을 짐작할 수 있음. 하지만 전문가의 가치관에 따라 이 또한 객관적이고 일관된 태도를 취하기는 쉽지 않아, 지속적인 윤리적 민감성이 요구되는 부분이기도 함.
- 참고가 될 만한 법률사항: 정신건강복지법 제2조 3항
- 모든 정신질환자는 정신질환이 있다는 이유로 부당한 차별대우를 받지 아니한다.



■ 기관의 압력, 외부의 간섭

사례
기관 실무자 A는 당일 재활프로그램 담당자였으나 그 시간에 법인 신규 사업과 관련하여 갑작스럽게 차출 요구를 받았다. 이와 관련하여 기관장과 논의하였으나 기관장도 법인 참석을 지시하여 A는 프로그램을 진행하지 못하고 법인으로 가야 했다. 따라서 기관에서는 프로그램 참여자들에게 양해를 구해야 했고 클라이언트들은 결국 프로그램에 참여하지 못하고 집으로 돌아가야만 했다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	관련성 없는 법인업무와 정신건강사회복지사의 고유 업무 사이의 이해 상충(갈등)		근로계약 위반
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 클라이언트에게 제공되어야 하는 서비스가 이루어지지 못함 - 정신건강사회복지사의 업무 대신 관련성이 없는 업무에 동원됨		근로기준법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다. - 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.		사회복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	지시 이행 거부와 부당한 업무에 대한 건의	기관장의 중재	근로계약 관계 확인필요
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 클라이언트 기관에 대한 신뢰감 저하 - 조직 내 갈등유발 - 인사상 불이익	- 법인과 기관장 사이의 갈등 - 기관에 대한 법인의 불이익, 차별	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	동료 및 관리자와 논의하여 기관장에게 중재 요청		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 근로기준법 제19조(근로조건의 위반) ① 제17조에 따라 명시된 근로조건이 사실과 다를 경우에 근로자는 근로조건 위반을 이유로 손해의 배상을 청구할 수 있으며 즉시 근로계약을 해제할 수 있다.
 - ① 계약상 책임의 경우,
민법 제390조(채무불이행과 손해배상) 채무자가 채무의 내용에 좇은 이행을 하지 아니한 때에는 채권자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그러나 채무자의 고의나 과실 없이 이행할 수 없게 된 때에는 그러하지 아니하다.
 - ② 불법행위 책임의 경우,
민법 제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- 사례로 보는 법률
 - 위의 사례의 경우 해당 실무자와 기관 및 법인 간의 근로계약 관계의 범위에 따라 해석이 달라질 수 있음. 근로계약 관계에 기초하여 법인 또는 기관장 지휘, 감독 관계에 있다면 법인 또는 기관장의 지시가 위법한 것은 아님. 근로계약 범위에 포함되지 않으면서 지시가 폭행이나 협박 등을 수반하여 강요에 이르렀다면, 기관장의 지시는 민·형사적 및 근로기준법상 위법함. 근로계약 체결 당시 명시된 근로조건을 위반했다면, 근로기준법 제19조에 근거 손해배상 청구 가능하고, 근로계약 해제 가능함.
 - 위의 사례는 프로그램 참여자들이 프로그램에 참여하지 못하고 집으로 돌아간 상황으로 보이는 바, 클라이언트에게 발생한 손해의 성격이 ① 계약상 책임에 의한 것인지 ② 계약을 넘어서 불법행위 책임인지에 따라 책임의 내용이 달라짐. ① 계약상 책임에 의한 경우, 클라이언트와 계약을 체결한 주체에 따라 책임 소재가 달라짐. 원칙적으로 클라이언트에게 복지서비스를 제공하겠다고 약정한 주체가 계약 위반으로 인한 손해배상책임을 지며, 계약 위반으로 인한 책임은 기관 혹은 법인이 직접 지게 됨. ② 계약을 넘어서는 불법행위 책임의 경우엔 업무지시가 불법행위로 인정될 수 있다면 기관장 개인을 포함한 관련된 주체가 모두 공동으로 손해배상 책임을 지게 됨.
- 예방책: 문제 해결을 위해 실무자가 기관이나 법인에게 제공할 근로의 내용에 관하여 명확하게 근로의 내용 및 한계를 정해놓은 표준근로계약서 양식을 협회에서 제공하는 방안.

■ 전문직 가치 훼손

사례
기관 실무자 A는 2시간 시간차를 내고 일주일에 2번 이상 외부 강의를 했고, 기관장의 동의 없이 겸직을 했다. 근무 시간에 강의 자료를 만드느라 연장근로를 하고 그에 대해 시간외근무수당을 청구했다. A는 본인의 휴가를 사용했기에 외부 강의는 아무 문제가 없다고 주장하고 있다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	개인의 이득과 전문직 가치의 충돌		근로계약 및 복무규정 위반
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 부당한 시간외 근무 수당 청구 - 타 직원들의 업무 과중 - 기관장의 동의 없는 겸직으로 개인적 이익 취득		형법 (횡령, 배임)
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	사회복지사는 자신의 이익을 위해 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	- 복무규정 준수 권고 - 성실한 근로 제공 규정 위반으로, 채무불이행, 손해 배상 책임을 질 수 있음	- 징계위원회 회부: 근로 시간 내 성실히 근무하도록 근로계약 및 기관 내 복무규정 강화	근로계약 및 복무규정 위반확인
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 당사자의 반발 및 은폐 - 직장 내 갈등	- 조직 분열 - 결과에 따라 부정적인 선례를 남길 수 있음	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	복무규정 준수 권고		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 형법 제355조(횡령, 배임) ② 타인의 사무를 처리하는 자가 그 임무에 위배하는 행위로써 재산상의 이익을 취득하거나 제삼자로 하여금 이를 취득하게 하여 본인에게 손해를 가한 때에도 전항의 형과 같다.
- 사례로 보는 법률
 - 위의 사례는 민사상 성실하게 근로를 제공할겠다는 등의 근로계약 및 복무규정 등을 위반하였으므로, 채무불이행 원인으로 하는 손해배상 문제가 발생할 여지 있음. 만약 업무의 성격이 기관과의 관계에서 재산관리 업무와 관련되고 이를 위배하고 재산상 이익을 취하였다면 형사상 배임죄도 성립 가능함. 또한 본인 휴가 시에 어떠한 활동을 해도 무방하나, 그러한 활동이 기관에 손해를 발생시키고 인과관계 인정이 가능하다면 민사상 손해배상책임 질 수 있음. 만약 실무 대표(실질적인 책임자)가 위와 같은 사례가 발생할 경우 팀원은 법적으로는 직급 및 보고체계 상 상급자에게 보고하는 것이 책임소재 측면에서 타당함.
 - 시간외 근무에 대한 명확한 기준, 근거, 기관에서 분쟁소지를 예방 할 수 있는 방법은 원칙적으로 개인은 근로의 자유가 있기에 기관에서 이러한 개인의 의사에 반해 근로의 자유를 제한할 수 없음. 다만, 기관과 체결한 근로계약 및 기관 내 복무규정의 범위에서 성실하게 근로를 제공할 의무가 있음.
- 예방책
 - 근로계약 및 기관 내 복무규정에 '시간외근무'의 경우 '기관의 업무와 관련된 부분'에 대해 임금 청구할 수 있으며, 임금 청구 시 처리하는 업무가 '기관의 업무'와 관련된 내용임을 증빙할 수 있는 자료 제출토록 규정하는 방안 있음.
 - 외부강의의 정의, 기준, 연차 사용가능 회수, 검직절차에 대한 법적 가이드라인에서 검직 등은 기관과의 관계 속에서 근로계약 및 기관 내 복무규정에 어긋나지 않는 한 제한할 수 없는 부분임. 외부강의나 연차 사용 등도 위의 내용들에 저촉되지 않는 한 제한할 수 없기 때문에, 기관 내의 근로시간 등에 성실하게 근무하도록 근로계약 및 기관 내 복무규정에 규정해두는 방안이 있음.

■ 비전문적이고 비윤리적 기준에 따른 사례

사례
실무자 A는 기관에 업무매뉴얼이 없어 문제 상황이 발생했을 때 어떻게 대처해야 할지 난감했다. 팀장에게 업무매뉴얼을 만들자고 권유했으나 팀장은 사례회의를 통해 문제를 해결하면 된다고 가볍게 넘겼다. 실무자 A는 기관 내에서 사회복지사와 클라이언트 간 비윤리적인 문제가 발생하는 사건을 목격했지만 기관 측에서 별다른 조치 없이 사건을 무마하려고 했으며, 묵인하는 분위기가 형성됐다. 또한 지도점검을 받기 전에 실적을 허위로 작성하거나 부풀려 작성하도록 요구받기도 했다. 실무자 A는 기관의 업무처리에 대해 불만을 지속적으로 가지게 됐지만 스스로도 적극적으로 대처하지 못하는 상황이 불편하게 느꼈다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	전문가의 책임, 업무에 있어 공정함에 관한 생각과 생존을 위해 직장 내 분위기에 편승하여 일하는 것에 대한 갈등		
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 업무매뉴얼 부재로 문제해결의 근거 없음 - 윤리적인 문제 발생 시 기관차원에서의 무마와 직원들의 묵인하는 태도 - 제출용 허위 자료 작성/거짓 기록		
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다. - 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	기관 대표 또는 책임자에게 기관 업무매뉴얼 명확화 요청	기관대표 또는 책임자에게 전문적이고 윤리적이며 신뢰성 있는 기관 운영에 대한 변화 요구	허위자료 작성 및 거짓기록에 대한 노조 상담 및 협회 제보/관할 주무관청에 신고
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 업무매뉴얼 명확화 작업으로 인한 업무 과중 - 조직 내 따돌림 및 역공 등 직원 간 갈등 유발 가능성 있음.	- 법적다툼 - 조직 내 내부 고발로 인한 퇴사	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	기관 대표 또는 책임자에게 업무매뉴얼을 명확화 하도록 요청하고, 그럼에도 불구하고 비윤리적인 사건 무마, 허위 실적 등을 강요하면 주무관청에 신고		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 비윤리적인 실천에 대해 보호한 사람이 당한 부당한 처우의 정도가 불법행위에 해당한다면 민사상 손해배상 책임을 질 수 있고, 범죄에 해당한다면 형사상 처벌을 받을 수 있으나 위의 상황은 특정한 법적 근거는 마련되지 않음.
- 사례로 보는 법률
 - 사례와 같이 비전문적이고 비윤리적 기준이 없는 경우 특별한 법률근거는 없으나 비전문적인 행위로 인한 부당한 처우의 정도가 불법행위에 해당한다면 민사상 손해배상 책임을 질 수 있고, 범죄에 해당한다면 형사상 처벌, 근로기준법 위반이라면 근로기준법에서 규정한 제재가 가해질 수 있음.
 - 허위로 작성된 실적 등이 기관에 대한 국가나 지자체 등의 지원을 받기 위한 용도로 활용된다면 기관뿐 아니라 당사자도 사기죄 등 형사처벌을 받을 수 있음. 위와 같은 상황에서는 허위실적 제출을 거부하고, 허위 실적 제출을 강요하면 주무관청에 신고할 필요가 있음.
- 예방책
 - 관계 중심적인 업무 특성을 고려할 때 기관협의체나 협회가 협력하여 비윤리적인 문제 상황에 대응하고, 부당한 처우를 개선하기 위한 지침을 마련하여 공유하는 것이 필요

■ 사회복지사의 비전문적 결정에 따른 클라이언트의 피해

사례
실무자 A는 기초생활 수급대상자인 클라이언트 B씨의 사례관리자이다. 클라이언트 B씨의 개별서비스 계획을 함께 세우면서 취업을 하여 독립하고 싶다는 욕구를 파악하고, 취업 준비를 목표로 개입 했다. 하지만 B씨의 부모님은 B씨가 취업하면 수급 대상자에서 탈락하고, 직업을 장기간 유지할 수 있을지 걱정이 됐다. 실무자 A는 취업을 해도 수급비가 탈락하지 않을 거라고 부모님을 설득했고, B씨는 취업에 성공했다. 취업 3개월 후 부모님은 주민센터로부터 수급비 반환청구서를 받았고, 화가 나 실무자 A를 찾아가 항의했다. 기관 측에서 확인한 결과 실무자 A가 클라이언트 B씨가 취업을 하게 될 경우 급여를 확인하여 수급비에 영향이 가는지 알아보는 절차를 이행하지 않은 것으로 확인됐다. 하지만 실무자 A는 클라이언트 B씨에게 설명했으나 클라이언트 B씨가 주민센터에 확인하지 않은 일이라며 클라이언트에게 책임을 전가했다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트에게 정확하고 충분한 정보를 제공하지 못하여 피해를 입혔음에도 불구하고 클라이언트에게 책임을 전가하는 직장동료의 태도에 대한 갈등		사용자의 배상책임
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 클라이언트에게 정확하고 충분한 정보를 제공하지 않아 클라이언트와 보호자에게 금전적·정신적 피해 발생 - 실무자가 클라이언트에게 책임을 전가		민법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다. - 사회복지사는 클라이언트가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	개인적인 차원에서 클라이언트 및 가족에게 사과하고 재발방지 약속	기관 대표 또는 기관장에게 보고하여 상황에 대한 객관적인 조사 및 실무자에 대한 조치	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	기관차원에서의 대처를 하지 않을 경우 실무자 개인적인 문제로 치부될 수 있음	기관차원에서의 실무자에 대한 주의 및 징계, 클라이언트 및 가족이 법적 고소를 할 경우 손해배상 책임 질 수 있음	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	기관차원에서 상황에 대한 객관적인 조사를 실시하고, 실무자 및 기관대표가 클라이언트와 가족에게 사과하고 재발방지를 약속함.		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - **민법 제756조 (사용자의 배상책임)** ①타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제삼자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 사용자가 피용자의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 한 때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 있을 경우에는 그러하지 아니하다. ②사용자에 갈음하여 그 사무를 감독하는 자도 전항의 책임이 있다. ③전2항의 경우에 사용자 또는 감독자는 피용자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.
- 사례로 보는 법률
 - 사례와 같이 클라이언트와 보호자에게 금전적·정신적 피해를 입은 경우 실무자의 과실의 정도 및 그 과실로 인해 클라이언트와 보호자에게 발생한 손해 사이에 인과관계가 입증된다면 피해를 입힌 실무자에게 민사상 손해배상 책임 성립이 가능함.
 - 기관에서는 민법 제756조에 의해 사용자 책임을 질 수 있고, 사용자인 기관은 전부 손해배상책임 질 수 있음. 다만, 기관이 실무자의 선임 및 그 사무 감독에 상당한 주의를 하거나 상당한 주의를 하였음에도 손해가 있다면 손해배상 책임을 지지 않음.
- 예방책
 - 실무자의 클라이언트에 대한 업무수행에 있어 관리감독을 철저히 하며, 관련된 자료들을 남겨 놓는 것이 필요함. 정기적인 사례회의를 통해 클라이언트에 대한 개입을 점검하는 것이 필요.

2) 전문성 개발을 위한 노력 관련 사례

■ 클라이언트 대상 연구: 사전 동의 과정

사례
클라이언트 A씨는 갑작스럽게 이루어지는 연구에 동원되고 싶지 않았지만, 담당 실무자가 매번 “○○님 에게도 여러모로 도움이 되니까 설문에 참여해주세요. 이미 참여한다고 신청했어요. 연구하는 쪽에서 사례비도 주실 거예요.”라고 이야기하여 거절하기 어려웠다. 또 자신이 거절하면 실무자와 사이가 안 좋아질까 걱정도 되고 기관을 이용하는데 불이익이 생길지 모른다는 생각에 거절하지 못했다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	전문성 개발을 위한 연구 진행과 당사자의 권리 보장 사이의 이해 상충		연구윤리 위반, 인권침해, 법적침해
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	자발적이지 않은 연구 참여		장애인 복지법, 정신건강 복지법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	클라이언트를 대상으로 연구하는 사회복지사는 저들의 권리를 보장하기 위해, 자발적이고 고지된 동의를 얻어야 한다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	연구자가 연구 취지에 대한 직접적인 충분한 설명을 듣고 클라이언트(보호의무자의 동의 포함)가 자발적 선택 할 수 있도록 보장	기관 종사자는 독립적으로 공지하고 클라이언트(보호의무자의 동의 포함)가 자발적 선택 할 수 있도록 보장	제한 능력자에 대한 보호의무자 또는 후견인의 동의여부
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 클라이언트 입장에서 부가적인 시간을 할애해야 함 - 클라이언트의 불만제기	연구 참여율 저조, 연구 중단	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	연구 취지에 대한 직접적인 충분한 설명을 듣고 클라이언트(보호의무자 포함)가 자발적 선택 할 수 있도록 보장		

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 장애인복지법 제59조의9(금지행위) 누구든지 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 6. 장애인의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대행위. 제86조(벌칙) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. 3. 제59조의9제2호(폭행에 한정한다)부터 제6호까지에 해당하는 행위를 한 사람
- 정신건강복지법 제69조(권익보호) ② 누구든지 정신질환자, 그 보호의무자 또는 보호를 하고 있는 사람의 동의를 받지 아니하고 정신질환자에 대하여 녹음·녹화 또는 촬영하여서는 아니된다. 제86조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 9. 제69조제2항을 위반하여 동의를 받지 아니하고 정신질환자에 대하여 녹음·녹화 또는 촬영을 한 자
- 정신건강복지법 제72조(수용 및 가혹행위 등의 금지) ② 정신건강증진시설의 장이나 그 종사자는 정신건강증진시설에 입원등을 하거나 시설을 이용하는 사람에게 폭행을 하거나 가혹행위를 하여서는 아니 된다. 제84조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. 11. 제72조제2항을 위반하여 정신건강증진시설의 장 또는 그 종사자로서 정신건강증진시설에 입원등을 하거나 시설을 이용하는 사람에게 폭행을 하거나 가혹행위를 한 사람

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례와 직접 관련된 법적 기준은 없음. 다만 연구에 참여하는 클라이언트의 동의 등 행위능력 관련하여 민법 제10조(피성년후견인의 행위와 취소) 및 제13조(피한정후견인의 행위와 동의)에 의한 규정이 있고, 클라이언트에게 원치 않은 동의를 강요하는 등의 학대행위를 금지하고, 이를 위반했을 시 장애인복지법 제59조의 9 제6호, 정신건강복지법 제69조, 제72조에 의해 제재하는 법률 조항이 있음.
- 위의 사례의 경우 정신건강복지법 제3조(정의)에 근거하여 망상, 환각, 사고나 기분의 장애 등으로 인해 독립적으로 일상생활을 영위하는데 중대한 제약이 있는 사람이라면 보호자의 동의가 필요할 것으로 보임.

■ 예방책

- 어떤 연구든 실무자나 클라이언트에게 과도한 부담을 지우지 않고, 연구에 대한 동의서를 자발적으로 작성하는 방안 마련

■ 클라이언트 대상 연구: 비밀보장 원칙

사례
학위논문을 쓰고 있는 실무자 A는 연구 과정에서 알게 된 참여자 B씨의 정보를 공개적인 자리에서 자주 본인 주장의 근거로 사용했다. 논문을 마친 이후에도 실무자 A는 연구 참여자들의 개인정보를 폐기하지 않고 보관하며 필요시, 재가공해서 사용했다. 참여자 B씨의 가족이 실무자 A가 인터넷상에 올린 동영상 강의를 듣고 문제를 제기했으나 A는 참여자와 상관없는 자신이 각색한 내용이라고만 주장했다. 그러나 해당 동영상 내용은 누가 봐도 참여자 B씨에 대한 사적 정보를 이야기한 것으로 보인다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 비밀보장 원칙침해			연구윤리 위반, 인권침해, 법적침해
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 클라이언트의 정보 노출 - 클라이언트의 정보를 보호하지 않고 연구자 개인의 이익을 위해 필요에 따라 활용			개인정보 보호법, 정신건강 복지법 위반
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	연구 과정에서 얻은 정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 클라이언트는 신체적, 정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.			사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	기관차원에서 연구자에게 재동의를 요청하고, 클라이언트 및 가족은 재동의 선택	기관과 해당 실무자(연구자)에게 문제 제기	신고 * 개인정보보호법 제59조 제2호 위반	개인정보 누설, 개인정보 파기 불이행, 비밀누설 금지 불이행
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 기관과 실무자 간 갈등 - 가족의 재동의 거부	- 실무자간 갈등 - 기관과 실무자간 갈등	- 기관과 실무자에 대한 클라이언트와 가족의 불신 증폭	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 기관 차원의 공론화와 대책 마련(ex. 연구자가 직접 설명하고 연구 동의를 받는 방법) - 클라이언트 및 가족에게 재동의 요청			

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 실무자가 업무상 개인정보를 처리하는 개인(개인정보처리자)이라면,

① 개인정보보호법 제59조 제2호 ‘업무상 알게 된 개인정보를 누설’하는 행위

② 동법 제59조 제3호 ‘정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 유출하는 행위’

③ 동법 제3조 제2항 ‘목적외 용도 활용’, 동법 제4조 4호 정보주체의 권리인 ‘개인정보의 삭제 및 파기를 요구할 권리’, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 따라 보유기간 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등으로 개인정보 불필요하게 되면 지체 없이 폐기해야 함. 파기하지 않으면 동법 제75조 제2항 제4호에 의해 과태료 부과됨. 또한 만약 연구에 참여한 클라이언트가 개인정보의 파기를 요청했는데 파기하지 않으면 동법 제39조에 의해 손해배상책임을 짐.

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례와 같이 누가 봐도 참여자 B씨에 대한 사적 정보를 이야기 한 것이라면 이는 개인정보 누설에 해당하여 위법함. 개인정보보호법 제21조(개인정보의 파기)에 따라 보유기간 경과, 개인정보의 처리목적 달성 등으로 개인정보가 불필요하게 되면 지체 없이 폐기해야 함.

- 실무자가 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 개인정보를 유출하는 등 비밀보장의 원칙을 침해할 경우, 개인정보보호법 제59조 제2호, 제59조 제3호에 따라 5년 이하 징역 또는 5천 만원 이하 벌금을 받을 수 있고, 정신건강복지법 제71조(비밀누설의 금지) 및 제85조(벌칙)에 따라 3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금이 가능하며, 연구 참여자는 수사기관에 고소 또는 고발이 가능함.

■ 예방책

- 기관 차원에서 클라이언트의 정보를 직접 관리, 처리하면서 일정 기간이 지나면 클라이언트 대상 인터뷰 등 개인정보를 폐기하도록 하고, 연구자 또는 실무자들이 클라이언트의 개인정보를 유출하지 않도록 서약서를 작성하도록 하고, 비밀보장 원칙을 침해했을 때 부담하게 될 민형사상 책임에 대해 고지하는 방안 있음.

3) 경제적 이득에 대한 태도 관련 사례

■ 경제적 이득에 대한 자세

사례
기관에 근무하는 실무자 A는 보호자에게 클라이언트를 특별히 잘 봐줄 테니 기관에 후원금을 요청했다. 보호자도 처음에는 좋은 마음으로 후원했으나 이후 A가 사적 용도로 후원금을 착복한 사실을 알게 됐다. 이에 화가 난 보호자는 A에게 해명을 요구했고 A는 후원금을 전적으로 클라이언트를 위해 썼다고 했으나 이를 증명하지 못했다. 결국 보호자는 이 문제를 공론화하고 기관을 신뢰할 수 없어 클라이언트 퇴소를 결정했다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	부당한 경제적 이득 추구			후원금 사용에 대한 사기
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 클라이언트와 보호자의 금전적·정신적 피해 - 클라이언트의 서비스 범위 축소 - 기관의 경제적 불이익 초래 - 기관의 공신력 실추			형법 민법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	사회복지사는 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안된다.			사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	징계위원회 회부	공공기관 제소	신고(경찰)	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 기관명예 실추 - 클라이언트와 보호자 신뢰 저하	- 기관 명예 실추 - 클라이언트와 보호자 신뢰 저하 - 기관 감사(공공기관, 법인) - 법적문제에 대한 추가조치		
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	기관장 보고 후 조사 및 징계 위원회 회부 이후 법적 조치 논의			

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 형법 제347조 사기죄
 - 민법 제35조(법인의 불법행위능력) ① 법인은 이사 기타 대표자가 그 직무에 관하여 타인에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다. 이사 기타 대표자는 이로 인하여 자기의 손해배상책임을 면하지 못한다. ② 법인의 목적범위외의 행위로 인하여 타인에게 손해를 가한 때에는 그 사항의 의결에 찬성하거나 그 의결을 집행한 사원, 이사 및 기타 대표자가 연대하여 배상하여야 한다.
 - 민법 제756조(사용자의 배상책임) ① 타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제삼자에게 사한 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 사용자가 피용자의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 한 때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 있을 경우에는 그러하지 아니하다. ② 사용자에게 갈음하여 그 사무를 감독하는 자도 전항의 책임이 있다. ③ 전2항의 경우에 사용자 또는 감독자는 피용자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.
- 사례로 보는 법률
 - 위의 사례는 형법 제347조 사기죄에 해당함. 실무자 A씨가 법인의 대표기관인 이사 등이고, A씨의 행위가 직무관련성이 인정된다면 민법 제35조(법인의 불법행위능력)에 의해 법인은 입은 피해에 대해 전부 손해를 배상할 책임이 있음. A씨가 피용자에 해당하며 사무집행에 관해 손해를 입혔다면 민법 제756조(사용자의 배상책임)에 의해 사용자인 기관이 전부 손해배상 책임 있음. 위 사례의 경우 기관 차원의 징계는 기관의 복무규정 또는 내부 지침에 따를 문제이나 정직 이상 중징계 사안으로 보임.
- 예방책
 - 기관차원에서 후원금 관리를 철저히 하고, 정당한 방법으로 경제적 이득을 취하지 않도록 정기적으로 점검하는 방안 마련

3. 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준

1) 클라이언트와의 관계 관련 사례

■ 클라이언트의 자기결정권 사례

사례
클라이언트 A씨는 본인 명의의 집이 있으나 가족들의 요청으로 공동생활가정에서 생활하고 있다. 클라이언트 A씨는 이용기간 만료 후 독립하여 생활하기를 원하지만 보호자는 클라이언트가 독립생활을 하다 재발한 경험이라는 이유로 타 기관으로의 입소를 원했다. 클라이언트 A씨는 독립훈련 평가에서 독립생활이 가능하다는 평가를 받았고, 귀가주 체험(정기적으로 본가나 자기 집에서 생활)을 통해 독립생활 안정성도 인정됐다. 실무자 B는 클라이언트의 자기결정권에 따른 독립생활과 보호자 요구에 따른 타 기관 연계 사이에서 결정하기가 어려웠다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 자기결정권과 가족의 요구 사이의 이해 상충		법적 기준 없음
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	클라이언트의 욕구를 반영하지 않은 보호자의 공동생활 가정 이용에 대한 요구		
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	클라이언트의 욕구에 따른 독립생활 지원	독립생활 전 조건부 공동생활가정 유지	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 보호자 설득이 되지 않을 경우 보호자와 실무자 간 갈등 발생 - 약물관리 등의 부재로 재발에 대한 위험 증가 - 보호자의 경제적, 돌봄에 대한 부담 증가	- 클라이언트의 욕구좌절 - 조건부 공동생활가정을 유지한 후 독립생활이 좌절되면 클라이언트와 보호자 간 갈등 발생	인간의 존엄과 가치에서 파생된 일반적 행동 자유권은 헌법상 권리임
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	클라이언트와 보호자와의 의견을 충분히 수렴한 후 조건부 공동생활가정을 유지하면서 지역 내 정신건강복지센터 연계 등 독립생활을 할 수 있는 기반 마련 후 독립생활을 지원		

■ 클라이언트의 자기결정권 예외사항 사례(자·타해 입원)

사례
기관에서 근무하는 실무자 A는 사례관리 중 약물 관리를 중단하여 증상이 심각해진 클라이언트 B씨에게 완곡하게 외래 치료를 권했다. 그러나 클라이언트 B씨는 자신은 괜찮다며 증상을 숨기고 치료를 강력하게 거부했다. 보호자에 의하면 B씨는 가정 내에서 감정조절 되지 않고 자·타해의 위험에 해당하는 폭력 행동을 하는 모습이 있다고 했다. 보호자는 B씨와 가족의 안전, 그리고 B씨의 증상조절을 위해 입원에 필요한 도움을 요청했다. 실무자 A씨는 B씨의 자기결정권을 보호해야 하는지, B씨와 가족의 안전을 입원을 결정해야 할지 고민이다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 자기결정권과 안전에 대한 이해 상충		정신질환자 입원적합성
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 클라이언트의 치료 중단과 증상 악화 - 자·타해 위험성 증가 - 클라이언트의 입원치료 거부 - 가족들의 입원 치료 결정		정신건강 복지법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.		사회복지사 윤리강령
		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.		NASW (전미사회 복지사회 협회) 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	자발적 치료 및 자의입원을 위한 지속적 설득	강제입원 (보호의무자에 의한 입원, 응급입원 등)	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 증상 조절 실패 - 자·타해 위험성 증가	- 클라이언트의 자기결정권 침해 - 보호자와 클라이언트의 관계 악화 - 클라이언트와 정신건강 사회복지사와의 관계 악화	*관련법령 「정신건강 증진 및 정신 질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 입원유형
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	외래치료, 자의입원 등 자발적 치료를 최우선으로 하나 정신과적 증상이 심각하고, 자·타해의 위험성이 큰 경우, 법에 따른 적법한 입원 절차 진행		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 정신건강복지법 제41조(자의입원등)
 - 정신건강복지법 제42조(동의입원등)
 - 정신건강복지법 제43조(보호의무자에 의한 입원등)
 - 정신건강복지법 제44조(특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 의한 입원)
 - 정신건강복지법 제50조(응급입원)
- 사례로 보는 법률
 - 위의 사례와 같이 강제입원 관련 분쟁이 되는 사례는 많음. 위의 사례는 클라이언트가 증상을 숨기고 치료를 강력하게 거부하는 사안으로 정신건강복지법 제43조(보호의무자에 의한 입원)에 따라 보호의무자 2명 이상이 신청하고, 정신건강의학과 전문의의 진단을 받아 강제입원을 시킬 수 있음. 혹은 정신건강복지법 제44조(특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 의한 입원)에 따라 정신건강의학과 전문의가 지자체의 장에게 클라이언트에 대한 진단과 보호요청이 가능함. 클라이언트가 자신의 건강이나 다른 사람에게 해를 끼칠 위험이 크다면 의사와 경찰관 동의를 받아 정신건강복지법 제50조(응급입원)에 의해 응급입원 의뢰 가능함.
 - 만약, 클라이언트의 자기결정권을 보호하였는데 클라이언트가 증상조절에 실패하여 다른 사람에게 해를 끼쳤을 경우 기관에서 클라이언트를 입원시키는 등 조치를 취하지 않은 것과 손해 사이의 인과관계가 인정된다면 민사상 손해배상 책임 질 수 있음.
- 예방책
 - 클라이언트의 입원문제를 예방하기 위해서는 정신건강의학과 전문의의 진단을 받아 입원이 필요한 상황인지 확인하고 대처하는 방안 필요하며, 입원에 대한 적합한 절차를 거치도록 함.

■ 클라이언트의 고지된 동의 및 알권리, 비밀보장 사례

사례
클라이언트 A씨는 사례관리를 받는 과정에서 자신의 정보가 담당자 뿐 아니라 다른 실무자에게 정보가 공유된다는 사실을 알게 됐다. 화가 난 A씨는 기관 내에서 사례관리 전산시스템을 사용한다는 것은 알았지만 당사자의 동의 없이 다른 사례관리자도 내용을 볼 수 있다는 사실을 알고 화가 났다. 팀장은 A씨의 상담내용은 비밀보장 되며, 기관 내에서도 공식적인 사례관리 자문을 하거나 사례관리의 방향에 대해 논의할 때 외에는 A씨의 정보가 공유되지 않음을 설명했다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 비밀보장과 어디까지 공유가 되어야 하는지에 대한 갈등		개인정보 처리 위반
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	클라이언트의 개인정보가 정신건강사례관리정보시스템을 통해 확인 가능하며, 이 사실을 클라이언트에게 충분히 고지하지 않아 클라이언트와 사례관리자간 갈등 발생		개인정보 보호법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 클라이언트가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다. - 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저히 비밀을 유지해야 한다. - 사회복지사는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 클라이언트의 정보에 대해 비밀보장의 한계·정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보 공개 시에는 동의를 얻어야 한다.		사회복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	상담 시 개인정보동의서 필수 작성 및 내용에 대한 충분한 설명, 사례관리자 대상 개인정보보호 교육 실시	사례관리 시 비밀보장의 한계에 대해 설명	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	없음	클라이언트와의 관계 악화	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	서비스 이용 전 필수로 개인정보동의서 작성 및 비밀보장의 한계 고지 및 동의를 받도록 함.		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 개인정보보호법 제37조(개인정보의 처리정지 등) ① 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있다. 이 경우 공공기관에 대하여는 제32조에 따라 등록 대상이 되는 개인정보파일 중 자신의 개인정보에 대한 처리의 정지를 요구할 수 있다. ② 개인정보처리자는 제1항에 따른 요구를 받았을 때에는 지체 없이 정보주체의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체의 처리정지 요구를 거절할 수 있다.
- 사례로 보는 법률
 - 상담 및 사례관리 진행 시 개인정보동의를 받지 않고 기록을 남길 경우, 만약 수집한 개인정보가 클라이언트의 사생활을 현저하게 침해할 우려가 있는 민감정보라면 개인정보보호법 제71조(벌칙)에 의해 형사처벌 가능, 민감정보가 아닌 경우 개인정보보호법 제75조에 의해 과태료 부과 가능하기 때문에 개인정보동의서 작성을 필수 하는 것이 필요함. 개인정보동의서 작성 시 비밀보장의 한계를 클라이언트에게 고지하고, 동의를 받는 것을 명확하게 명시해야 함.
 - 클라이언트가 개인정보처리자의 정지를 요구하거나 삭제해달라는 요청을 할 경우 개인정보보호법제37조(개인정보의 처리정지 등) 제2항 단서에 해당하지 않는다면, 개인정보 처리를 정지해주거나 삭제해주어야 함. 만약 제37조 제2항 단서 해당 사유가 없는데도 정지하거나 삭제하지 않으면 개인정보보호법 제73조에 의해 처벌가능하고, 제75조에 의해 과태료 부과를 받을 수 있음.
 - 상담 시 이용자의 상담내용을 보호자와 공유하고 개입방향을 설정하는 경우는 치료적 목적으로 보호자에게 공유하는 것이므로 법적인 문제에 소지가 없음.
- ※ 비밀보장의 한계- 지역사회 정신건강 표준 사례관리 매뉴얼
 - 등록클라이언트가 자·타해의 위험이 있을 때
 - 성인 혹은 아동에 대한 학대, 방임, 착취의 가능성이 있을 때
 - 기관 및 지역평가를 위한 익명의 평가자료 제출 시
 - 슈퍼비전을 목적으로 슈퍼바이저와 클라이언트에 대해 상의할 때
- 예방책
 - 개인정보동의서를 필수 작성하고 클라이언트에게 비밀보장의 한계에 대해 고지하고 그것에 동의하는지 물어보고 명확하게 명시해야 함.

■ 서비스 클라이언트에 의한 윤리적 어려움(신체적 위험)

사례
실무자 A가 재활프로그램을 마무리하던 중 클라이언트 B씨가 프로그램실로 들어와 집중하지 않고, 옆자리 클라이언트에게 계속 말을 걸며 프로그램 진행을 방해했다. 실무자 A는 B씨에게 프로그램을 마친 후 대화를 나누도록 주의를 환기하고 프로그램을 끝마쳤다. 프로그램을 마치고 나가는 실무자 A를 B씨가 막아서며 “너 왜 나한테 시비를 거냐.”, “날 공격하려고 일부러 대화를 못 하게 한 거 아니냐.”며 화를 내며 소리를 질렀다. 큰소리에 사무실에 있던 실무자들이 와서 B씨를 진정시키려고 했으나 B씨는 실무자들의 몸을 밀치고, 욕을 하며 위협하는 행동을 했다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 증상에 대한 이해와 실무자 안전에 대한 갈등이 일어나고 있음.			종사자 안전의 문제
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 프로그램 담당 실무자 및 동료 실무자의 신체적, 언어적 위협을 받음. - 신체적, 언어적 위협으로 프로그램을 이용하는 클라이언트들이 불안감을 느낌.			산업안전보건법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다. - 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.			사회복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	- 상급자의 폭행 제지 및 피해 실무자 보호	- 프로그램 이용 클라이언트의 심리적 불안에 대한 마음 다루기	- 사후 조치 관련하여 보고서 작성(대응 메뉴얼) 및 기관장 보고	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 폭행 제지 및 보호하는 과정에서 클라이언트의 민원 제기 발생 가능	없음	없음	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 상급자나 동료 직원에게 도움을 요청하여 폭력사항을 제지하고, 분리하여 진정시킴. - 피해 종사자 및 이용자 대상 안정을 취하도록 조치 - 제지에도 불구하고 폭력사항이 멈추지 않는 경우, 경찰과 가족에게 신속히 전화하고 추가 피해 상황을 예방함.			

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 산업안전보건법 제 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- 형법 제20조(정당행위) 법령에 의한 행위 또는 업무로 인한 행위 기타 사회상규에 위배되지 아니하는 행위는 벌하지 아니한다.
- 형법 제21조(정당방위) ① 현재의 부당한 침해로부터 자기 또는 타인의 법익을 방위하기 위하여 한 행위는 상당한 이유가 있는 경우에는 벌하지 아니한다.
② 방위행위가 그 정도를 초과한 경우에는 정황에 따라 그 형을 감경하거나 면제할 수 있다.
③ 제2항의 경우에 야간이나 그 밖의 불안한 상태에서 공포를 느끼거나 경악하거나 흥분하거나 당황하였기 때문에 그 행위를 하였을 때에는 벌하지 아니한다.
- 형법 제136조 (공무집행방해) ①직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. ②공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.
- 형법 제260조(폭행, 존속폭행) ①사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- 형법 제314조 (업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례는 정신질환자에 의한 폭력, 폭언이 일어난 사건으로 형법 제10조(심신장애)에 의거 의료진 폭행에 대한 가중처벌 등은 사회복지 현장에서 적용하기가 어려움. 하지만 일반 형법상 폭행, 상해 등 고소 및 고발은 가능함.
- 클라이언트가 폭행을 행사할 경우 제지하는 과정에서 클라이언트에게 상해를 입힌 경우 클라이언트 측에서 실무자를 고소 또는 고발할 수 있으나 직원은 형법 제20조(정당행위), 제21조(정당방위)에 해당함을 주장 가능함.

※ 정신재활시설 이용자 준수사항 중 언어·신체적 폭력 범주 안내「2022년 정신건강사업안내 174P.」

- 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.

* 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용중지는 물론 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

<언어·신체적 폭력의 범주>

- 언어적 폭력: 욕설, 협박, 위협 등
* “야”, “어이” 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.
- 신체적 폭력: 밀기, 멍살 잡기, 붙잡기, 뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기, 목조르기, 물건던지기, 주먹이나 발로 치기, 칼 겨눔, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등

■ 예방책

- 이용자 및 실무자 안전교육을 정기적으로 진행하여 안전의 민감성을 키우고, 문제 상황이 발생했을 경우 빠른 진정과 안정이 있을수록 사후 조치 시 부정적 영향이 감소하므로 신체적 위험이 있을 경우 기관 차원의 대처 매뉴얼을 구비하여 대응

■ 서비스 클라이언트에 의한 윤리적 어려움(언어적 및 정서적 위험)

사례
실무자 A는 퇴근 후에도 계속 연락하는 클라이언트로 인해 업무 스트레스를 받았다. 사례 회의를 통해 슈퍼비전을 받아 클라이언트에게 퇴근 후에는 연락하지 않도록 고지하고, 비상시에만 연락하도록 안내하였으나 클라이언트의 행동은 수정되지 않았다. 클라이언트는 안내 후에도 실무자 A에게 퇴근 후 전화하여 짜증을 내거나 욕설하고, 즉각적인 반응을 해주지 않으면 “사회복지사 주제에 나를 무시한다, 민원을 넣어야 내 말을 들을 거냐.”며 실무자 A를 비난하고, 협박했다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 언어·정서적 위협과 실무자 안전에 대한 갈등			종사자 안전의 문제
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 업무시간외 연락으로 인한 심리적 스트레스 - 연락에 대한 안내에도 행동이 수정되지 않고, 실무자에게 언어적 비난과 협박을 하는 상황 - 무리한 요구나 민원 협박으로 업무스트레스 증가			산업안전보건법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다. - 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.			사회복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	- 클라이언트의 행동 중단 요청	- 관련 법령 및 조치사항 안내	- 상급자 및 위기 대응팀 호출	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	클라이언트의 행동방식 변경 되지 않을 수 있음	클라이언트의 경우 자신의 이야기를 들어 주지 않는 다며 민원 제기할 수 있음		
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	클라이언트에게 폭언에 대해 설명하고, 행동에 대해 중지 요청함. 그럼에도 폭언을 멈추지 않을 경우, 기관 대표 또는 기관장에게 보고하고 기관의 협조 통해 폭언 중단 고지 및 이용을 중지시킴.			

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

① 공통적용 가능 법률

- 산업안전보건법 제 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- 산업재해보상보험법 제37조 (업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계(相當因果關係)가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- 형법 제283조 (협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

② 언어적 폭력과 관련한 법률

- 형법 제311조 (모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.
 - 형법 제324조 (강요) ① 폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. ② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제1항의 죄를 범한 자는 10년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.
 - 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의 7(불법정보의 유통금지 등) ① 제3호 공포심이나 불안감을 유발하는 부호, 문언, 음향, 화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보를 유통하여서는 아니 된다.
 - 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) ① 제40호(장난전화 등)정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화, 문자메시지, 편지, 전자우편, 전자 문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람은
- ※ 형법상 모욕죄가 되기 위해서는 공연히 사람을 모욕하여야 한다. 공연성이란 불특정 또는 여러 사람이 인식할 수 있는 상태를 말하는데 전화통화를 대개 그 속성상 상대방만이 인식하므로 공연성이 인정되지 않아 모욕죄 성립이 어렵다. 또한 전화통화가 한번 뿐인 경우 정보통신방법이나 경범죄 처벌법으로 처벌이 어렵다(단, 반복적인 경우는 위법으로 처벌 가능). 다만, 상대방이 욕설 외에도 공포심을 느낄 수 있을 정도로 해악을 고지한 경우에는 협박죄가 성립할 수 있다. 10만 원 이하의 벌금, 구류, 또는 과료의 형으로 처한다.

③ 정서적 폭력과 관련한 법률

- 형법 제314조 (업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- 형법 제319조 (주거침입, 퇴거불응) ① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. ②전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례는 클라이언트에 의한 언어·정서적 위협으로 업무시간외 빈번한 전화, 전화를 받아주지 않으면 위협하는 등의 행위가 발생하는 상황임. 클라이언트의 특성상 업무시간외 연락을 주고받는 것이 업무로 볼 수 있다면, 기관에서는 산업안전보건법 제41조에 근거하여 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 해주어야 함. 만약 기관차원에서 위와 같은 조치를 해주지 않는다면 산

업안전보건법 제175조제4항 제3호에 근거하여 과태료를 부과할 수 있음.

- 실무자가 클라이언트의 언어·정서적 위협으로 업무 스트레스를 지속적으로 받고 이로 인해 트라우마가 발생할 경우 산업재해보상보험법 제37조에 의거 업무상 재해에 해당한다면 산재 요청 가능함.
- 클라이언트의 지속되는 민원을 제기할 경우 기관과 클라이언트의 관계가 상호 간 계약관계라면 기관에서 해지 가능할 것으로 보이며, 종결이 어렵다면 보호자의 도움을 받아 대처하는 방안이 있음. 언어·정서적 위협의 경우 기관 차원에서는 실무자를 보호해야 하기 때문에 클라이언트의 상황을 고려하되 실무자 보호차원에서 세운 주관적인 상황을 기준으로 마련하는 것이 필요함.

■ 예방책

- 기관 차원에서 업무시간 외 업무가 이루어질 수 있음을 염두 해두고, 실무자를 보호할 수 있는 환경을 마련하고, 폭력에 대한 기준을 마련하여 입소 및 이용 시 계약서(또는 서약서)를 작성하여 폭력적인 상황이 발생할 경우를 대비하는 방안 마련



■ 서비스 클라이언트에 의한 윤리적 어려움(성적 위험)

사례
실무자 A는 클라이언트 B씨의 등록 당시 진단서를 통해 성적 왜곡에 대한 정신과적 증상이 있음을 확인했다. 클라이언트 B씨는 등록 후 프로그램을 이용하면서 자원봉사자에게 “남자친구와 키스해보셨어요? 남자친구가 잘해요.”라며 성적인 농담을 던지고, 직원들의 몸매를 평가하거나 신체적 접촉을 시도하려는 행동을 했다. 또한 상담실에서 혼자 자위를 하는 등 성적인 문제가 지속됐다. 실무자 A는 사례 회의를 통해 클라이언트 B씨의 담당자를 동성으로 변경해주시기를 요청하였으나 기관에서는 정신건강전문요원으로서 담당을 지속하는 것이 필요하다고 판단하고 변경하지 않았다. 클라이언트 B씨는 상담 중에도 실무자 A의 손을 잡으려 하거나 팔을 쓸어 만지고, 자리를 옮기려는 실무자 A를 뒤에서 끌어안는 행동을 했다. 실무자 A는 클라이언트 B씨의 행동을 정신과적인 증상으로 이해하고 참아야 할지, 적극적으로 대처를 해야 할지 고민이다.

☐ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용				준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 성적 위협과 실무자 안전에 대한 갈등				종사자 안전의 문제
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 실무자와 자원봉사자가 클라이언트로부터 성적 위협을 받고 있는 상황				산업안전보건법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다. - 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.				사회복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	성희롱 고지 및 경고	기관 내 도움요청 및 서비스 중단	상급자 및 위기대응팀 호출	필요시 경찰 신고	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	없음				
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 1차 성희롱 고지 및 경고 - 고지 후에도 성희롱이 지속 될 시 기관 대표 또는 기관장에게 도움 요청하여 기관차원에서 성희롱에 대한 법적 처벌을 고지하고, 서비스 중단에 대해 안내 - 기관차원에서의 고지에도 불구하고 성희롱이 지속 될 시 법적절차 진행				

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 산업안전보건법 제 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- 민법 제 750조 (불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

① 육체적 성희롱

- 형법 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다. ※ 형법상 강제추행죄가 성립할 수 있다. 또한 흥기를 소지하거나, 2명 이상이 추행하거나, 공중이 밀집된 장소이거나, 카메라로 촬영하는 방법으로 추행한 경우에는 성폭력처벌법에 의해 가중처벌 될 수 있다.

② 전화상의 성희롱:

- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제 13조(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, 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만 원 이하의 벌금에 처한다.
- 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다. 40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화, 문자메시지, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람.

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례는 클라이언트에 의한 성적 위협으로 정신질환의 증상이 있음에도 불구하고 성적위험이 발생할 경우 형사적으로 범죄에 해당한다면 기관차원에서 고발 등 대응이 가능할 것으로 보임. 만약 실무자 및 자원봉사자가 문제제기를 할 경우 클라이언트는 민형사상 책임을 질 수 있으며, 민사상 민법 제750조의 불법행위의 내용으로 손해배상 책임, 형사상 성폭력 등 범죄에 해당할 시 형사 책임을 질 수 있음.
- 기관 내에서 클라이언트의 성적 위협이 발생한 경우 기관에서는 클라이언트를 분리시키고, 실무자 및 자원봉사자의 피해 회복을 위해 휴가를 주는 등 조치방안이 마련되어야 할 것으로 보임. 클라이언트를 분리시킬 경우 클라이언트가 증상임을 앞세워 불이익을 당한 것으로 문제를 제기할 수 있으나 실무자 및 자원봉사자가 경험한 성적위험 정도 및 이를 예방하기 위한 것이므로 불이익을 당했다는 문제제기는 받아들여질 가능성이 높지 않는 것으로 보임.

※ 정신재활시설 이용자 준수사항 중 언어·신체적 폭력 범주 안내「2022년 정신건강사업안내 174P.」

- 종사자에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 해당됩니다.

* 입소·이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 종사자는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격박탈, 「성폭력범죄 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌 받을 수 있습니다.

<성희롱·성폭력 행위의 범주>

- 시각적 성희롱: 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체노출
- 언어적 성희롱: 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- 신체적 성희롱: 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- 기타: 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동

- 예방책
 - 클라이언트에 대한 대응은 개인적 차원이 아닌 조직적 차원으로 개입하는 것이 필요함. 기관에서는 성적 위험에 대한 매뉴얼을 구비하여 문제 발생 시 공식적으로 논의하고, 실무자의 부담이 되지 않도록 담당자 변경 및 필요시 기관을 대표하여 경찰에 신고하는 것이 필요
 - 클라이언트에 대한 폭행 시 기관차원에서 위기대응 관리체계를 구축하여 종사자에 대한 안전을 보장하는 것이 필요

<위기대응 관리체계>



* 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼(서울특별시사회복지사업회 2019년)

■ 클라이언트의 비밀 보호 요청으로 인한 신고의무자로서의 고민

사례
보호자와 면담 중 클라이언트 A씨가 고등학교 때 나쁜 친구들과 어울리다 친구들로부터 성폭행을 당했다는 사실을 알게 됐다. 당시 클라이언트 A씨는 이런 일을 당하고도 보호자에게 바로 이야기하지 못했으며, 보호자는 A씨의 정신과적 증상의 발병 원인이 성폭행 사건인 것 같다고 했다. A씨의 어머니는 이후 성폭행 사실을 알고도 어떤 개입도 못했고, 가족들에게조차 아무런 말도 할 수 없었다. 또한 이 일이 주변에 알려지는 것이 두려워 쉬쉬하며 그냥 사건을 무마했다. 실무자 B는 클라이언트의 성폭행 사실을 신고해야 할지 고민이다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트의 비밀보장과 신고의무자로서의 역할		장애학대 신고의무
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 클라이언트의 과거 경험으로 인한 현재 어려움 - 클라이언트의 성폭행 사실을 인지		장애인 복지법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다. - 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다. - 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저히 비밀을 유지해야 한다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	클라이언트의 사건 경험에 대해 파악하고, 현재 발생하는 문제에 대해 자원 연계	신고의무자로서 가족에게 알리고, 신고 등 개입	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	없음	비밀보장을 하지 않을 경우 클라이언트 및 보호자와의 갈등	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	현재 어려움과 사건 경험의 인과관계를 파악하여 클라이언트가 원하는 상황(사건화/치료/기타)에 따른 자원 연결 필요 및 비밀보장의 한계 설정		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제6조(장애인에 대한 강간·강제추행) ① 신체적인 또는 정신적인 장애가 있는 사람에 대하여 「형법」 제297조(강간)의 죄를 범한 사람은 무기징역 또는 7년 이상의 징역에 처한다.
- 사례로 보는 법률
 - 위의 사례는 클라이언트가 성폭행당했다는 사실을 알게 되었음에도 고소나 주변 사람에게 알리고 도움을 요청하기를 거부하는 보호자로 인해 신고의무자의 역할을 해야 할지 가족의 요청대로 비밀보장을 해야 할지 고민하는 윤리적인 딜레마 상황임. 실무자가 신고의무자이고 법규에 신고하지 않았을 때 제재가 규정되어 있다면, 아동학대, 가정폭력, 성폭력 등 범죄사실에 해당한다면 보호자에게 신고의무자임을 알리고, 기관 차원에서 신고해야 함. 다만 형사적으로 범죄사실과 관련이 있다면 공소시효가 존재하고, 민사적으로는 손해배상책임과 관련하여 손해배상 청구권의 소멸시효가 존재하기 때문에 클라이언트의 성폭행 사건에 대한 조사 후 신고하는 것이 필요함.
 - 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제6조(장애인에 대한 강간·강제추행 등)에서는 신체적 또는 정신적 장애가 있는 사람을 장애인복지법 제2조 장애인의 개념을 따라 “신체적 기능이나 구조 등의 문제로 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 사람”을 의미하고 있으므로 장애등록을 하지 않은 정신질환자라도 개인의 장애 정도와 모습에 따라서 장애인에 대한 강간·강제추행의 대상이 될 수 있으므로 피해자의 상태를 충분히 고려하여 고소를 판단할 수 있음.
- 예방책
 - 기관 차원에서 신고의무자 교육 진행

2) 동료의 클라이언트와의 관계 관련 사례

■ 클라이언트와의 이중관계 사례

사례
실무자 A는 동료 실무자가 보호자 없는 클라이언트를 지역 병원에서 센터로 데려다주는 과정에서 모텔로 데려가서 성폭행한 사실을 알게 됐다. A는 다른 실무자들에게 이 사실을 알렸으나 동료들은 직장 내 분위기를 흐리고 기관 차원에서 문제가 될 수 있으니 기관에는 알리지 말자는 분위기가 형성됐다. 6개월 후 클라이언트의 신고로 기관에서 사실을 알게 됐고, 기관에서는 이 사실을 빨리 무마하기 위해 가해자를 퇴사 처리했다. 또한 지도점검기관에 소문이 나지 않도록 직원들에게 함구하도록 당부했다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	클라이언트에 대한 이중관계를 목격하거나 성폭행 등 법적인 문제를 발견했을 때 사실을 알려야 하는지에 대한 윤리적인 갈등 발생		이중관계 및 신고
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	동료의 클라이언트에 대한 성폭행 사실 인지		장애인 복지법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 개인적 이익을 위해 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다. - 사회복지사는 어떠한 상황에서도 클라이언트와 부적절한 성적 관계를 가져서는 안 된다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	가해 당사자에게 직접 시정 요구	상급자나 시설장에게 알림	클라이언트 이중관계에 대한 고소
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 조직 내 갈등 - 집단의 역공, 집단에 의해 피해자가 무고죄로 몰릴 수 있음 - 법적 다툼/ 퇴사		시설에 대한 점검 및 감독 강화
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 이중관계에 빠진 실무자들이 도움을 받을 수 있는 교육이나 훈련, 자문이나 상담의 기회를 제공 - 잘못된 이중관계를 제지할 수 있는 법적 절차 마련		

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 장애인복지법 제59조의4(장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 신고의무와 절차) ① 누구든지 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 때에는 제59조의11에 따른 중앙장애인권익옹호기관 또는 지역장애인권익옹호기관(이하 “장애인권익옹호기관”이라 한다)이나 수사기관에 신고할 수 있다.
② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 그 직무상 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우에는 지체 없이 장애인권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 장애인복지법 시행령 제36조의4(장애인학대 및 장애인 대상 성범죄의 신고 절차와 방법 등의 안내) 보건복지부장관은 법 제59조의4제4항에 따른 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄의 신고 절차·방법 등을 안내하기 위하여 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 예방, 신고 의무, 신고 절차 및 신고 방법에 관한 교육 자료를 작성하여 같은 조 제2항 각 호에 따른 신고의무자에게 배포하여야 한다.
- 사례로 보는 법률
 - 위 사례와 같이 동료의 성폭행사실을 알게 되었을 경우 기관에 알리고, 장애인권익옹호기관 및 수사기관에 신고를 해야 함. 신고절차는 장애인복지법 시행령 제36조의 4 내지 36조의 5에 의해 보건복지부의 안내를 받도록 되어 있음.
 - 위의 사례처럼 동료의 성폭행 사실을 기관차원에서 목인할 경우 장애인복지법 제90조에 의해 300만원 이하 과태료를 부과할 수 있으며, 목인하는 과정에서 형법상 강요에 해당하는 행위가 있었다면 별도로 강요죄가 성립될 수 있음. 또한 보호자 및 가족 등이 고소할 경우 민사상 손해배상 책임을 질 수 있음. 장애인에 대한 성범죄는 가중처벌 받는 범죄로 기관차원에서는 정직 이상 중징계의 처벌을 내리는 것이 가능함.
- 예방책
 - 이중관계를 예방하기 위해서는 기관차원에서 철저한 교육 및 업무보고 등을 통한 클라이언트 관리가 필요한 것으로 보임.

4. 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준

1) 동료 및 중간관리자 관련 사례

■ 직장 내 괴롭힘

사례
- 실무자 A는 조직 내 특정 인물이 여론을 주도하고 추종자들을 규합해 조직을 사조직화 하는 모습이 바람직하지 않다고 생각했다. A는 이러한 움직임에 관련되고 싶지 않아 묵묵히 자기 일만 충실히 했다. 그러나 차츰 A를 비난하는 여론이 형성되기 시작했고 중간관리자는 특별한 이유 없이 A가 하는 일에 트집을 잡았고, 동료들도 계속 A를 따돌리기 시작했다. 시간이 갈수록 그 수위는 점점 더 높아졌고 A의 일거수일투족이 검열당하고 중요한 일에서는 철저히 배제당하고 동료들과의 정서적 교류마저 차단되면서 A는 직장을 나와야 했고 상당 기간 정신과 치료를 받아야 했다. - 실무자 A에게 동료가 어느 날 술을 마시고 새벽에 전화해서 온갖 욕설을 퍼붓고 문자로 성적인 요구를 해왔다. 너무 충격적이고 무서운 나머지 잠을 잘 수가 없었다. 다음날 그 내용을 가해자인 그 동료에게 보여줬지만, 자신은 기억이 안 난다고만 했다. 그 이후로도 같은 내용의 전화와 문자가 왔고 그 정도는 더 심해져만 갔다. 중간관리자에게 도움을 청했지만, 직장 내에서의 일도 아니고 두 사람 사이의 사적인 일이어서 자신도 어떻게 할 수가 없다고만 말했다. A는 그곳에서 더는 일을 할 수가 없어 핸드폰 번호를 바꾸고 퇴사했다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	전체 직원에게 당하는 직장 내 괴롭힘 동료에 의한 성희롱과 폭언		근무환경을 악화시키는 행위, 통신매체를 이용한 음란 행위
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	- 조직 내 세력 형성, 직장의 사조직화, 집단 괴롭힘, 헤게모니 그룹에 동조하지 않으면 퇴사 - 새벽 시간 음주 상태에서 전화로 폭언과 성희롱, 술이 깨면 기억나지 않는다며 가해 사실 부정, 직장 차원의 개입 부재, 피해자 퇴사		근로기준법 산업재해 보상보험법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 사회복지 전문직의 이익과 권익을 증진시키기 위해 동료와 협력해야 한다. - 사회복지사는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.		사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	- 기관 대표 또는 책임자에게 시정 요구 - 노조 상담 - 협회 제보	- 기관대표 또는 책임자에게 시정 요구 - 당사자에게 시정 요구 - 협회 제보 - 법적 제제 검토	고용노동부 직장 내 괴롭힘 상담센터 1522-9000

5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 조직 내 갈등 - 집단의 역공, 집단에 의해 피해자가 무고죄로 몰릴 수 있음. - 법적 다툼 - 퇴사	- 피해자의 정신적 어려움 발생	민사상 손해배상 제기, 산재 신청
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 협회 윤리위원회 제보 및 도움 요청(피해자를 대신하여 협회나 기관 차원의 징계 및 고소·고발 조치를 하는 방안)		심리, 노무, 법률지원

☑ 관련정보

- 참고가 될 만한 법률사항
 - 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.
 - 근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)
 - 직장 내 괴롭힘 금지제도(2021.10월 이후): 사용자의 의무와 제제강화(사업장 내 조사 및 조치의 실효성 강화, 조사과정에서 2차 피해 방지, 타인 누설 금지)
 - 산업재해보상보험법 제37조(업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
 - 2. 업무상 질병. 다. 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병
 - 성폭력범죄의처벌등에관한특례법 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 2천만원 이하의 벌금에 처한다.
- 사례로 보는 법률
 - 위 사례는 직장 내 괴롭힘으로 근로기준법 제76조2 요건에 근거하여 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 등의 행위를 했을 때 동법 제76조3에 근거하여 사용자에게 신고한 후 사용자가 사실 확인을 위한 조사를 실시하고, 사용자가 피해를 주장하는 근로자에 대한 보호 조치 및 피해를 가한 근로자에 대한 제재 조치를 시행할 수 있음.
 - 위의 사례와 같이 직장 내 사조직화로 인해 퇴사하여 정신건강의학과 치료를 받았을 때 법적으로 민사상 손해배상을 청구할 수 있음. 이를 위해서는 직장 내 사조직화로 인한 가해행위 및 그로 인해 정신건강의학과 치료를 받은 내역, 인과관계 입증 자료 등을 준비해야 함. 사조직화로 인한 행위들이 형법상 폭행, 상해, 모욕, 명예훼손 등에 해당한다면 별도의 범죄성립 가능하며 고소, 고발 등 조치가 가능함.
 - 가해자가 기관장이라면 기관을 관리하는 법인이 있는 경우 법인에 관련 내용 보고, 법인이 없다면 기관을 관리하는 주무관청 혹은 고용노동청에 보고 또는 진정하는 방법 있음. 가해자가 사용자인 경우 처벌조항 없고 과태료만 부과됨(다만, 사용자가 신고자나 피해자에게 해고 등 불리한 처우 했을 때 형사처벌 가능), 가해자가 근로자인 경우 처벌 조항 및 과태료 부과 조항이 없음. 다만, 근로기준법에서 금지하는 행위이므로 추후 민사상 손해배상 등 책임에서 그 위법성을 인정받을 수 있음.

- 피해자 보상의 경우 산업재해보상보험법 제37조 제1항에 근거 ‘업무상 질병’에 해당한다면 산업재해보상보험 지급받을 수 있음. 또한 피해자가 다수의 가해자들을 상대로 민사상 손해배상 제기할 수 있음

■ 예방책

- 피해자가 신고하지 않는다고 하더라도, 기관에서 적극적으로 실태를 파악하고 징계 및 고소 고발 등의 조치를 취하여 피해자를 보호하는 방안을 강구할 필요가 있음.
- 직장 내 괴롭힘 방지 및 성희롱 등에 대한 주기적인 예방 교육 실시.



■ 직장 내 괴롭힘 - 업무적 괴롭힘

사례
실무자 A는 수련을 마치고 취업했다. 팀에 배정된 지 3개월이 지났으나 맡은 업무가 없었으며, 선임의 업무를 도와주는 행정보조 일만 했다. 팀장에게 업무 조율을 요청하여 사업을 맡게 되었으나 사업을 진행하는데 의견이 반영되지 않거나 무시되는 일이 빈번하게 발생했다. 다음 해 사업 업무분장에서 갑자기 팀이 변경되었으며, 변경에 대한 사전고지를 듣지 못했다. 팀이 변경된 후에는 일 처리가 늦다, 업무능력이 부족하다며 지속해서 업무가 무능하다는 평가를 받았다. 팀장은 퇴근 직전이나 퇴근 후 업무 처리 지시를 문자로 보냈으며, 좋은 글귀라며 참고하라고 업무 외 시간에 빈번하게 사적 문자를 보냈다. 실무자 A는 문자를 볼 때마다 가슴이 두근거리고, 심리적인 압박감을 느꼈다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	정신건강사회복지사의 역할의 정체성과 종사자로서의 정체성, 일과 사생활에 대한 균형에 대한 갈등			직장 내 괴롭힘
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	업무능력 저하, 직무능률 저하, 따돌림, 사생활 지장, 심리적 스트레스			근로 기준법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 사회복지사는 존중과 신뢰로서 동료에 대하여, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다. - 사회복지사는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다. - 사회복지사는 동료 및 타 전문직 동료의 직무 가치와 내용을 인정·이해하며, 상호간에 민주적인 직무관계를 이루도록 노력해야 한다.			사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	기관대표 또는 책임자에게 시정 요구	노조 및 협회 제보(도움 요청)	직장 내 괴롭힘 사건 접수	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 동료나 목격자에 대한 영향(죄책감, 간접적 피해자 전이, 업무 효율성 저하) - 조직 내 갈등 - 기관의 방임 - 역공(집단에 의해 피해자가 무고죄로 몰릴 수 있음) - 법적다툼 - 퇴사(처리 상황에 따라 피해자 혹은 가해자)			
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 업무에 대한 역할, 인사권, 업무분장에서의 평가 체계, 근무 시간에 대한 설정 및 사생활 보장 등을 근로계약서에 명확히 기재 하여 업무 명확화를 함. - 개인 메신저가 아닌 업무용 메신저를 사용. - 괴롭힘 발생 시 신고절차 및 조치사항 등을 취업규칙에 규정하고, 사내 게시를 하도록 함. - 고용노동부 직장 내 괴롭힘 상담센터 1522-9000			

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.
- 근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

■ 사례로 보는 법률

- 업무적 괴롭힘을 당할 경우 근로기준법 제76조2 직장 내 괴롭힘에 해당될 경우, 사용자에게 알려져 조치를 받을 수 있도록 하고, 사용자가 직장 내 괴롭힘 대응을 위한 조치를 취하지 않을 경우 고용노동부 등에 진정을 할 수 있음. 근로기준법상 직장 내 괴롭힘으로 인한 보상 절차는 따로 없으며, 배상을 받기 위해서는 가해자에 대한 민사상 손해배상절차를 거쳐야 함. 기관에서 피해자를 문제 직원으로 보고 신고자나 피해자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하는 경우 사용자는 근로기준법 제109조에 근거하여 3년 이하 징역 또는 3천만 원 이하의 형사처벌을 받게 됨.
- 괴롭힘의 가해자가 기관장일 경우 일차적으로 기관을 관리하는 법인에 문제를 제기하고, 이차적으로 기관을 관리하는 법인이 없거나 관리 법인이 문제 제기를 받아들이지 않는다면 기관과 법인을 관리·감독하는 주무관청 등에 문제를 제기하거나 고용노동청에 진정을 넣는 방법이 있음.

■ 예방책

- 기관에서는 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 통해 직원들이 숙지 할 수 있도록 해야 함
- 업무적 괴롭힘을 예방하기 위해서는 협회 등에서 기관과 실무자 사이에 업무의 범위 및 업무의 내용을 명확하게 규정한 표준근로계약서 등을 제공하는 방안 마련이 필요

■ 실무자에 의한 관리자 명예훼손

사례
실무자 A는 근거 없이 기관장과 팀장이 사적으로 친해 업무를 적게 배정 받고 더 많은 지원과 배려를 받는다고 외부회의나 직장 내 사모임에서 이상한 소문을 퍼트렸다. 이에 팀장은 이러한 사실을 기관장에게 보고하였고, 기관장은 직원회의에 참여하여 사건의 진상을 파악했다. 기관장과 팀장에 대해 부정적인 평가를 했던 직원들은 가짜뉴스에 속아 여론몰이에 동참해버리는 난감한 상황에 처했다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용			준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	잘못된 정보로 왜곡된 여론몰이에 동참하고, 기관장과 팀장의 지위와 인격을 훼손			명예훼손
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	직장 내 세력을 형성하여 여론몰이로 기관장 및 팀장을 명예훼손			형법
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	사회복지사는 존중과 신뢰로서 동료에 대하여, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.			사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	당사자와의 면담	기관대표 또는 책임자에게 상황 전달	노조 및 협회 제 보(도움 요청)	
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	화해 혹은 갈등 지속 가능	조직 내 갈등·파 돌림 및 역공이 더 심화 될 수 있음	법적다툼/ 퇴사	
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	- 당사자와의 면담을 통해 명예훼손 행위에 대해 고지하고 이후 재발 하지 않도록 요청 - 지속될 시 기관대표 또는 책임자에게 시정 요구하여 상황 해결 및 업무규칙을 명확하게 명시하도록 요청 - 조치에 따라 시정되지 않을 시 법적 절차 고려			

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 형법 제307조 (명예훼손) ①공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. ②공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
- 형법 제311조 (모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.
- 인터넷 등 정보통신망을 이용하였다면 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제70조 (벌칙) ①사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공공연하게 사실을 드러내어 다른 사람의 명예를 훼손한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. ②사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공공연하게 거짓의 사실을 드러내어 다른 사람의 명예를 훼손한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. ③제1항과 제2항의 죄는 피해자가 구체적으로 밝힌 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. (명예 훼손죄 성립 여부 가능)

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례의 경우 실무자가 중간관리자 및 기관장에 대한 명예훼손으로 직장 내 괴롭힘으로 적용되지 않는다는 점. 하지만 중간관리자 및 기관장에 대한 구체적인 표현 및 내용의 진실 여부 등을 고려하여 형법상 명예훼손죄의 성립 여지는 있을 수 있고, 만약 인터넷 등 정보통신망을 이용했다면 정보통신망법상 명예훼손죄 성립의 여지가 있을 수 있음.
- 위의 경우에는 법적인 절차보다 기관의 내부 기준 및 지침에 의해 징계 수위 및 징계 대상을 결정하는 것이 필요해 보임.

■ 예방책

- 기관 내부 기준 및 지침을 마련하여 직장 내 문제를 예방

2) 슈퍼바이저 관련 사례

■ 기관 및 슈퍼바이저 역할과 책임에 대한 윤리기준: 슈퍼바이저 교육 및 지도

사례
수련 정신건강사회복지사인 A와 B는 슈퍼비전 시간에 사례에 대한 자문보다 벌을 받거나 강요된 자기비판을 해야 했다. 더욱이 슈퍼바이저는 자주 수련 정신건강사회복지사의 가족을 들먹이면서 개인의 치부를 건드리거나 상처를 주었다. 심리사회사정에 대한 피드백도 제대로 주지 않고 슈퍼바이저 의견 작성 역시 A와 B가 알아서 대신 적으라고 했다. A와 B의 일과는 수련보다는 슈퍼바이저의 직무를 대행하는 것으로 대체 됐으며, 슈퍼바이저는 자신이 시키는 대로 하지 않으면 수련을 무사히 마칠 수 없다고 협박했다. 이러한 슈퍼바이저의 횡포를 기관에서도 알고 있지만, 누구 한 사람 수련 정신건강사회복지사들의 입장에서 도움을 주는 사람이 없다.

☑ 윤리식별과정

단계	윤리 식별과정	식별내용	준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	수련자 권리침해, 미흡한 슈퍼비전 준비	인권침해, 전문성 훼손
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	인격모독 수준의 수련자 권리침해, 부당 노동(수련과 무관한 업무강요), 기관의 묵인, 제대로 지도받을 수 없는 슈퍼비전	권리침해, 불법행위, 근로기준법 위반
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	- 슈퍼바이저는 개인적인 이익의 추구를 위해 자신의 지위를 이용해서는 안 된다. - 슈퍼바이저는 전문적 기준에 의해 공정하게 책임을 수행하며, 사회복지사·수련생 및 실습생에 대한 평가는 저들과 공유해야 한다.	사회 복지사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	- 슈퍼바이저에게 직접적인 시정요구 - 기관 내 고충처리위원회에 중재요청 - 협회 제보	수련 후 법적 대응
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 슈퍼바이저와의 갈등 - 기관의 반발 - 수련중단의 위험 - 정신건강사회복지사 수련 포기	슈퍼바이저와 기관의 가스라이팅과 회유
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	협회 윤리위원회 제보 및 도움 요청	수련 고충 절차 진행

☑ 관련정보

※ 기관의 책임

- 슈퍼바이저가 기관에 소속되어 있는 피용자이고, 슈퍼바이저가 사무 집행에 관하여 수련 정신건강사 회복지사에게 손해를 발생시켰다면, 기관은 민법 제756조에 의해 사용자 책임을 질 수 있고, 이 때 사용자인 기관은 전부 손해 배상책임 질 수 있음. 다만, 기관이 해당 슈퍼바이저의 선임 및 그 사무 감독에 상당한 주의를 하거나 상당한 주의를 하여도 손해가 있다면 기관은 손해배상책임을 지지 않 음. 슈퍼바이저인 직원의 징계는 기관 내부의 지침에 따라 달라질 것으로 보이나, 그 정도에 따라 중 징계도 가능할 것으로 보임.

※ 처벌

- 슈퍼비전과 교육을 이유로 한 권리침해 및 슈퍼바이저의 직무 대행 등의 정도가 불법행위에 해당한 다면 민사상 손해배상 책임을 질 수 있고, 범죄에 해당한다면 형사상 처벌을 받을 수 있고, 근로기준 법 위반이라면 근로기준법에서 규정한 제재가 가해질 수 있음.
- 슈퍼바이저가 폭행, 협박 등으로 의무 없는 일을 시켰다면, 이는 형법 제324조 강요죄에 해당할 수 있는데 이는 5년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금의 형사처벌이 가해짐.
 - 금전적인 배상은 민사상 손해배상청구를 하여야 받을 수 있을 것으로 보임.
- 기관 종사자들 묵인에 대해서는 묵인의 정도가 심하여 슈퍼바이저에게 가담한 정도에 이른 것까지라 고 평가할 수 있다면, 민사상 손해배상책임에서는 공동불법행위책임을 형사상 공범으로 처벌받을 여 지도 있음.

※ 근로자로서의 보호

- 근로기준법 제2조 제1항 제1호에 근거하여 ‘근로자’성이 인정된다면, 근로기준법에 의해 근로자로서 의 권리를 보호받을 수 있음.
- ‘근로자’성을 판단하는 기준은 ① 업무내용이 사용자에게 의해 정해지고 취업규칙·복무규정·인사규정 등 의 적용을 받는지 여부, ② 업무수행 과정에서 사용자로부터 구체적이고 직접적인 지휘·감독을 받는 지 여부, ③ 사용자에게 의해 지정된 근무 시간 및 장소에 대해 근로자가 구속을 받는지 여부, ④ 비 품·원자재·작업도구 등을 소유하거나 제삼자를 고용하여 업무를 대행하도록 하는 등 독립하여 본인의 계산으로 사업을 영위할 수 있는지 여부, ⑤ 노무 제공을 통한 이윤 창출과 손실 초래 등 위험을 스 스스로 안고 있는지 여부, ⑥ 보수의 성격이 근로 자체의 대상적 성격인지 여부, ⑦ 근로제공 관계의 계속성과 사용자에게 전속성의 유무와 정도, ⑧ 기본급이나 고정급이 정하여져 있는지 여부 및 근로 소득세의 원천징수 여부, ⑨ 사회보장제도에 관한 법령에서 근로자로서의 지위를 인정받는지 여부 등 을 종합적으로 고려함.
- 위와 같은 요건들로 판단해볼 때, 근로자성이 인정된다면 근로기준법에 의해 근로자로서 보호받을 수 있음.

3) 수퍼비전 관계 사례

■ 수퍼바이저와 수퍼바이저의 경계설정(이중관계 금지) : 수퍼비전 관계

사례
수련 정신건강사회복지사 A는 기관에서 수련받던 중 수퍼바이저로부터 개인 사진 좀 달라는 요구를 받았고 사적 감정이 담긴 카톡 문자를 자주 받았다. 근무시간 후에는 맥주 한잔 하자는 제안도 여러 번 있었고 주말에도 연락해서는 집에서는 무슨 옷을 입고 있냐, 잠잘 때는 어떻게 입고 자느냐는 질문을 받았다. 또한 수퍼비전 시간에 슈퍼바이저가 A 옆에 바짝 다가와서는 원치 않는 신체접촉을 하는 일도 잦았다. 용기를 내어 공과 사를 구분해달라고 수퍼바이저에게 완곡히 부탁했지만, 소용이 없다. 남은 수련을 무사히 마치길 원하면서도 동시에 이런 수련을 계속 받아야 하는지 갈등과 회의가 든다.

■ 윤리식별 과정

단계	윤리 식별과정	식별 내용		준거
1	무엇이 나에게 윤리적 갈등을 일으키는가?	부적절한 수퍼비전 관계(성관련 이슈, 이중관계 이슈), 수퍼바이저와 수련자 사이의 경계 침해		이 중 관계의 윤리적 문제, 인권 및 법적 침해
2	실제 일어난 일은 무엇인가?	이중관계 요구, 불필요한 신체적 접촉과 성희롱		강 제 추 행 , 성희롱
3	이 갈등은 윤리지침 중 어떤 이슈에 해당하는가?	수퍼바이저는 사회복지사·수련생 및 실습생에 대해 인격적·성적으로 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다.		사회 복지 사 윤리강령
4	어떤 선택(대처방안)이 가능한가?	- 수퍼바이저에게 직접적인 시정요구 - 기관 내 고충처리위원회에 중재요청 - 여성긴급전화 1366 상담 - 협회 제보	대안수련(수련생 구제방안) 신청	피해자의 피해 사실 제보와 적극적 문제 제기 필요
5	이 선택의 결과가 가져올 위험은 무엇인가?	- 수퍼바이저와의 갈등 - 기관의 반발 - 수련중단의 위험 - 정신건강사회복지사 수련포기	- 정신건강 전문성에 대한 불신 - 체계가 잡히지 않은 대안 수련(구제방안)으로 추가적인 어려움 초래	수련 사회복지사 개인보다는 협회, 국립정신건강센터 차원의 개입과 노력 필요
6	이상의 내용을 종합해 보았을 때 나의 최종 선택은?	협회 윤리위원회 제보 및 도움요청		수련고충 절차 진행

☑ 관련정보

■ 참고가 될 만한 법률사항

- 형법 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다.
- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조(업무상 위력 등에 의한 추행) ① 업무, 고용이나 그 밖의 관계로 인하여 자기의 보호, 감독을 받는 사람에 대하여 위계 또는 위력으로 추행한 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하의 벌금에 처한다.
- 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 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

■ 사례로 보는 법률

- 위의 사례와 같이 수련 정신건강사회복지사에게 원치 않는 신체접촉을 하는 경우 형법 제298조, 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조에 의거 업무상 위력 등에 대한 추행에 해당할 여지가 있음. 또한 성희롱에 여지가 있는 문자메시지, 통화의 경우 동법 제13조에 의거 통신매체를 이용한 음란행위에 해당될 여지가 있음. 수련 정신건강사회복지사가 처벌과 보상을 원할 경우, 형사고소 및 민사상 손해배상을 받는 방법이 있을 수 있음.
- 슈퍼바이저가 기관에 소속되어 있는 피용자이고, 슈퍼바이저가 사무집행에 관하여 수련 정신건강사회복지사에게 손해를 발생시켰다면, 기관은 민법 제756조에 의해 사용자 책임을 질 수 있고, 이때 사용자인 기관은 전부 손해 배상책임 질 수 있음. 다만, 기관이 해당 슈퍼바이저의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 하거나 상당한 주의를 하여도 손해가 있다면 기관은 손해배상책임을 지지 않음. 슈퍼바이저인 직원의 징계는 기관 내부의 지침에 따라 달라질 것으로 보이나, 그 정도에 따라 중징계도 가능할 것으로 보임.

■ 예방책

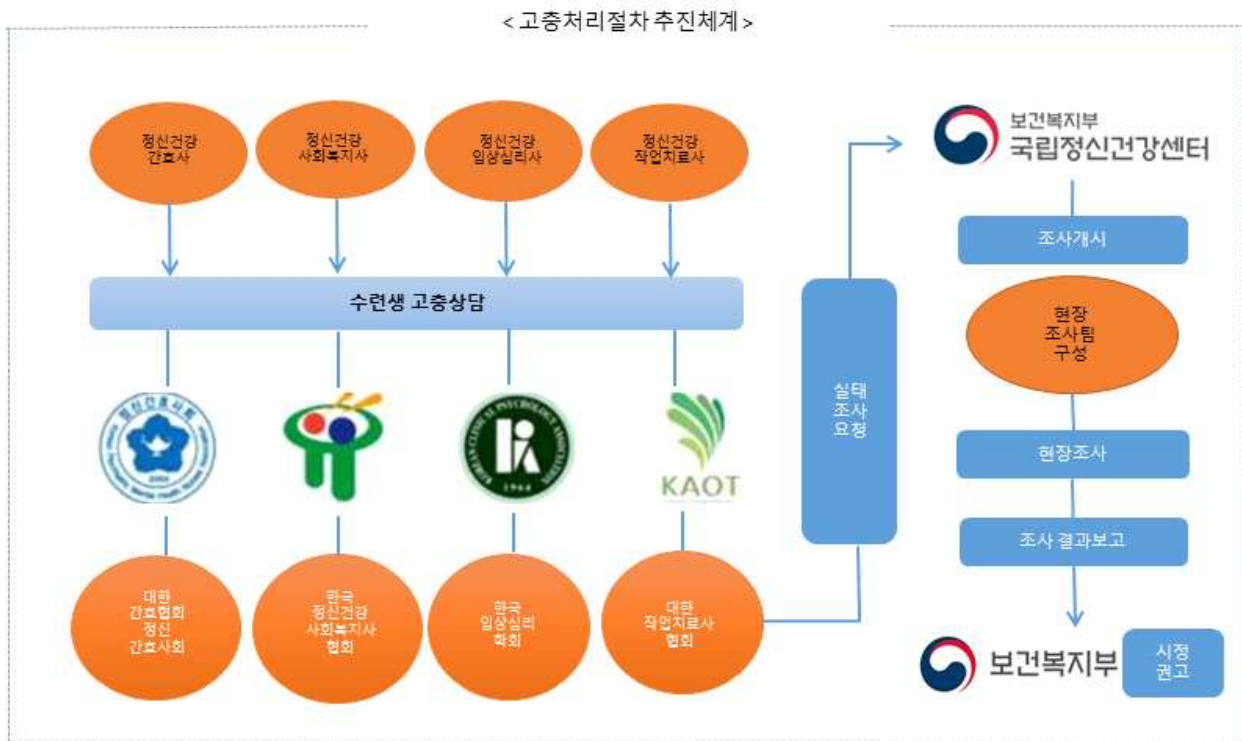
- 협회차원에서 정관 등에 회원 제재 조항이 존재한다면 이를 통해 슈퍼바이저에 대한 징계절차를 착수할 수 있고, 외부관련기관이 피해자의 의사를 확인한 후 가해자들을 형사고발하는 조치가 가능하므로 협회차원에서 정관 등을 개정하는 것이 필요

☐ 참고자료: 슈퍼비전의 핵심 윤리 요소

범주	영역	슈퍼비전 핵심 윤리 요소
수련자 보호	수련자 권리보호	수련자에 대한 인격적 존중(모욕적 언사, 비난 금지 등)
		수련자가 경험하는 클라이언트, 사례에 대한 견해 및 어려움 경청과 상담자로서의 전문성 존중
슈퍼비전 관계	성관련 이슈 및 이중관계	성적인 친밀감 및 성적 관계형성 금지(온라인 상호작용 포함)
		성적인 위험 및 성희롱 금지
	슈퍼바이저·수련자 경계 설정	이중관계 금지
클라이언트 보호	비밀보장	슈퍼비전 진행 및 자료 작성 시 클라이언트 개인정보 보호
		슈퍼바이저는 슈퍼비전에서 알게 된 클라이언트의 사생활 정보에 대한 외부 언급 제한
		교육목적으로 사례 이용 시, 클라이언트 사적 정보 변형
		온라인을 통한 슈퍼비전 자료전송과 온라인 슈퍼비전 시 비밀유지를 위한 예방조치
	클라이언트 권리 보호	클라이언트에게 슈퍼비전 과정에서 비밀보장한계 설명
수련자 역량	슈퍼비전 역량 관리	클라이언트 관련 정보사용에 대한 클라이언트 승인 확보(슈퍼비전에 대한 동의 포함)
		슈퍼비전 관계 유지를 위해 슈퍼바이저의 부적절한 전문적, 윤리적 행동 방관 금지
기관 및 슈퍼바이저의 역할과 책임	제도적 책임	협회는 수련자의 수련 승인에 대한 명확한 가이드라인 제시
		협회는 슈퍼바이저 자격과 수련요건에 대한 기준 마련
		협회는 슈퍼바이저와 수련자의 비윤리적 행동에 대한 규제
		협회는 슈퍼바이저 기본교육과 정기적인 슈퍼비전 윤리 및 전문성 교육 시행
	수련 교육 및 지도	협회와 수련기관은 슈퍼비전 윤리 문제의 해결에 대한 신뢰감 형성과 공식적 창구 및 절차 마련
		수련자의 부적절하거나 비윤리적 상담개입 및 결정에 대한 지도
		수련자의 강점과 보충해야 할 부분에 대한 피드백과 지지
슈퍼비전 과정	슈퍼비전 준비 및 기록	정신건강전문요원의 전문적, 윤리적, 법적 책임 강조 및 독려
		슈퍼바이저로서 슈퍼비전에 대한 성실한 사전준비(사례보고서 검토, 적용할 기법 및 이론 확인 등)
		슈퍼바이저는 슈퍼비전 시간 및 슈퍼바이저 역할에 대한 책임준수
	진단 및 평가	수련자의 축어록 작성, 본인 및 타수련자의 사례보고서에 대한 비밀 유지 주의
		수련자의 서비스 실천에 대한 명확한 확인 및 개선요구
		수련자의 해결되지 않은 심리적 문제가 서비스실천에 부정적 영향을 줄 때, 대처 및 조력(치료적 지원 확보 조력 등)
		수련자의 수련과정에 대해 공정하고 객관적인 평가와 구체적인 피드백 제공
사전동의 및 구조화	사전동의 및 구조화	수련자의 슈퍼비전에 대한 사전 동의와 클라이언트 동의 여부 확인
		슈퍼바이저·수련자 간 슈퍼비전에 대한 사전 동의와 클라이언트 동의 여부 확인

출처: 양은아, 권경인, 2019. “슈퍼비전 윤리요소에 관한 탐색적 연구”. 상담학 연구. 20(4). pp89-112.

☐ 정신건강전문요원 수련 고충신고 추진체계 및 처리절차



III. 한국정신건강사회복지사 협회원의 윤리 대응 절차

윤리식별 과정을 진행한 후 협회 차원의 도움이 필요하다고 판단되는 경우, 다음과 같은 절차가 진행될 수 있습니다.

< 윤리식별에 따른 대응절차 >



사회복지사 윤리강령

전문

사회복지사는 인본주의·평등주의 사상에 기초하여, 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다.

특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등·자유와 민주주의 가치를 실현하는데 앞장선다. 또한 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 저들과 함께 일하며, 사회제도 개선과 관련된 제반 활동에 주도적으로 참여한다. 사회복지사는 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는 데 최선을 다하고, 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다. 이러한 사명을 실천하기 위하여 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다. 이에 우리는 클라이언트·동료·기관 그리고, 지역사회 및 전체사회와 관련된 사회복지사의 행위와 활동을 판단·평가하며 인도하는 윤리기준을 다음과 같이 선언하고 이를 준수할 것을 다짐한다.

1. 사회복지사의 기본적 윤리기준

1. 전문가로서의 자세

- 1) 사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- 2) 사회복지사는 클라이언트의 종교 · 인종 · 성 · 연령·국적 · 결혼상태 · 성 취향·경제적 지위 · 정치적 신념 · 정신, 신체적 장애 · 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- 3) 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 입력에도 타협 하 지 않는다.
- 4) 사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
- 5) 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- 6) 사회복지사는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안된다.
- 7) 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회복지사의 권익 옹호를 위해 노력 해야 한다.

2. 전문성 개발을 위한 노력

- 1) 사회복지사는 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이 를 활용하고 전파할 책임이 있다.
- 2) 클라이언트를 대상으로 연구하는 사회복지사는 저들의 권리를 보장하기 위해 자발적이고 고지된 동의를 얻 어야 한다.
- 3) 연구과정에서 얻은 정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 클라이언트는 신체적, 정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.
- 4) 사회복지사는 전문성을 개발하기 위해 노력하되, 이를 이유로 서비스의 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
- 5) 사회복지사는 한국사회복지사협회등이 실시하는 제반교육에 적극 참여하여야 한다.

3. 경제적 이득에 대한 태도

- 1) 사회복지사는 클라이언트의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 하며, 이를 이유로 차별대우를 해서는 안 된다.
- 2) 사회복지사는 필요한 경우에 제공된 서비스에 대해, 공정하고 합리적으로 이용료를 책정해야 한다.
- 3) 사회복지사는 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안 된다.

II. 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준

1. 클라이언트와의 관계

- 1) 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- 2) 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
- 3) 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야하며, 저들의 이익을 최대한 대 변해야 한다.
- 4) 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저히 비밀을 유지해야 한다.
- 5) 사회복지사는 클라이언트가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중 해야 한다.
- 6) 사회복지사는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 클라이언트의 정보에 대해 비밀보장의 한계·정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보 공개 시에는 동의를 얻어야 한다.
- 7) 사회복지사는 개인적 이익을 위해 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
- 8) 사회복지사는 어떠한 상황에서도 클라이언트와 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.
- 9) 사회복지사는 사회복지 증진을 위한 환경조성에 클라이언트를 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.

2. 동료의 클라이언트와의 관계

- 1) 사회복지사는 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은, 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어서는 안 된다.
- 2) 사회복지사는 긴급한 서정으로 인해 동료의 클라이언트를 맡게 된 경우, 자신의 의뢰인처럼 관심을 갖고 서비스를 제공한다.

III. 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준

1. 동료

- 1) 사회복지사는 존중과 신뢰로서 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
- 2) 사회복지사는 사회복지 전문직의 이익과 권익을 증진시키기 위해 동료와 협력해야 한다.
- 3) 사회복지사는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정 이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
- 4) 사회복지사가 전문적인 판단과 실천이 미흡하여 문제를 야기 시켰을 때에는, 적절한 조치를 취하여 클라이언트의 이익을 보호해야 한다.
- 5) 사회복지사는 전문직 내 다른 구성원이 행한 비윤리적 행위에 대해, 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- 6) 사회복지사는 동료 및 타 전문직 동료의 직무 가치와 내용을 인정·이해하며, 상호 간에 민주적인

직무관계를 이루도록 노력해야 한다.

2. 슈퍼바이저

- 1) 슈퍼바이저는 개인적인 이익의 추구를 위해 자신의 지위를 이용해서는 안 된다.
- 2) 슈퍼바이저는 전문적 기준에 의해 공정하게 책임을 수행하며, 사회복지사 수련생 및 실습생에 대한 평가는 저들과 공유해야 한다.
- 3) 사회복지사는 슈퍼바이저의 전문적 지도와 조언을 존중해야 하며, 슈퍼바이저는 사회복지사의 전문적 업무 수행을 도와야 한다.
- 4) 슈퍼바이저는 사회복지사·수련생 및 실습생에 대해 인격적·성적으로 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다.

IV. 사회복지사의 사회에 대한 윤리기준

- 1) 사회복지사는 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호 하고 대변하는 일을 주도해 야한다.
- 2) 사회복지사는 필요한 사회서비스를 개발하기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행에 적극적으로 참여하고 지원해야 한다.
- 3) 사회복지사는 사회환경을 개선하고 사회정의를 증진시키기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행을 요구 하 고 옹호해야 한다.
- 4) 사회복지사는 자신이 일하는 지역사회의 문제를 이해하고, 그것을 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

V. 사회복지사의 기관에 대한 윤리기준

- 1) 사회복지사는 기관의 정책과 사업 목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력함으로써, 클라이언트에게 이익이 되도록 해야 한다.
- 2) 사회복지사는 기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여, 전문직의 가치와 지식을 근거로 이에 대응하고 즉시 사회복지윤리위원회 에 보고해야 한다.
- 3) 사회복지사는 소속기관 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장발전을 위해 노력해야 한다.

VI. 사회복지윤리위원회의 구성과 운영

- 1) 한국사회복지사협회는 사회복지윤리위원회를 구성하여, 사회복지윤리실천의 질적인 향상을 도모하여야 한 다.
- 2) 사회복지윤리위원회는 윤리강령을 위배하거나 침해하는 행위를 접수받아, 공식적인 절차를 통해 대처하여 야 한다.
- 3) 사회복지사는 한국사회복지사협회의 윤리적 권고와 결정을 존중하여야한다.

정신건강전문요원 윤리 선언문

정신건강전문요원 윤리선언

우리 정신건강전문요원은 정신건강전문가로서의 사회적 책무를 인식하고, 정신장애를 가진 당사자를 포함한 모든 사람의 존엄함과 인권을 보장하기 위해 끊임없이 노력하며, 정신장애에 대한 부당한 차별과 편견이 없는 사회를 만들기 위해 헌신한다.

우리 정신건강전문요원은 개인과 사회의 마음을 돌보고, 지키는 사람으로서 개인의 자기결정권과 비밀을 보호하며, 이를 위해 전문가로서의 자율성과 독립성을 존중받는다.

우리 정신건강전문요원은 여러 다양한 직역의 전문가로 구성된 유기적 집단으로서 서로의 역할에 대한 신뢰와 존중을 바탕으로 상호 협력한다.

정신건강전문요원 윤리강령

I. 정신건강전문요원의 기본적인 윤리

1. 정신건강전문요원의 역할

정신건강전문요원은 과학적 지식과 윤리적 원칙에 따라 국민의 정신건강을 증진하고 정신질환의 예방, 치료 및 재활과 회복에 이바지한다.

2. 인권과 존엄, 알권리 및 자기결정권

서비스 이용자의 인권과 존엄을 존중하며 동반자적 서비스 이용자 - 제공자 관계를 만들기 위해 노력한다. 서비스 제공 과정에서 서비스 이용자의 자율성을 존중하고, 서비스 이용자가 자신의 가치관과 선호에 따라 합리적인 서비스를 선택할 수 있도록 필요한 정보를 제공한다.

3. 안전하고 차별 없는 서비스 제공

정신건강전문요원은 서비스이용자의 국적, 인종, 종교, 연령, 성별, 정치적·사회적·경제적 지위, 성적 지향, 질병과 장애의 종류와 정도, 문화적 차이를 불문하고 누구에게나 차별 없는 적절한 서비스를 제 때에 제공자와 이용자 모두 신체적 심리적으로 안전한 환경에서 제공한다.

4. 서비스 이용자의 권익옹호

정신질환에 의하여 서비스 이용자가 의사결정능력의 손상이 있는 경우에도, 이용자의 인간적 존엄성과 법적 권리뿐만 아니라 기호나 가치관을 보호하고 정신질환 및 장애로 고통을 받는 사람에 대한 사회적 편견과 차별, 소외를 없애기 위해 노력하며, 서비스는 항상 서비스 이용자의 이익을 위한 것이어야 한다.

5. 사생활 보호 및 비밀 보장

서비스 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 서비스 제공 과정에서 알게 된 서비스 이용자의 비밀을 보장하고, 서비스 외의 목적으로 동의 없이 서비스 이용자의 정보를 사용하지 않는다.

다만 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니한다.

II. 정신건강전문요원의 전문가로서의 의무

6. 전문성과 교육 참여

정신질환의 생물, 심리, 사회적 요인에 대한 이해와 지식을 습득하고 법과 정책을 바탕으로 서비스를 제공하기 위해 노력하며 법 적용에서 아동 청소년과 가족들의 특별한 필요에 대해 이해해야 한다. 또한, 이를 위한 교육과 훈련에 참여하여야 한다.

7. 직업적 정직과 동료에 대한 존경과 신의

전문직업성(Professionalism)의 기준을 지키고 정직하여야 하며 전문가로의 품위와 신뢰를 유지하고 지위와 상관없이 상호 존중하며 존경과 신의로 대하여야 한다.

8. 사회적 책무

정신건강전문요원으로서 사회적 책임과 의무를 다하며, 사회적 책무를 실천하고 복무규정에 자발적이고 적극적으로 동참한다.
또한 다양한 매체를 통해 공적 진술(public statements)을 하는 경우에는 과학적 근거와 사실을 기반으로 진술하며, 거짓되고 기만적인 진술을 하지 않는다.

9. 소통과 협업의 능력

서비스 이용자, 가족, 보호자들과 다학제적(multidisciplinary)을 넘어선 학제간(interdisciplinary) 및 초학제적(transdisciplinary) 서비스를 위해 다른 직역의 전문가들과 소통하고 협업을 위해 노력한다. 또한 여러 관련 단체나 시설의 관계를 활용하여 협력할 수 있어야 한다.

10. 연구윤리

정신건강전문요원은 정신건강서비스 표준 개발과 발전에 기여하기 위해 연구에 참여하고 모든 연구는 과학 규범에 따라 시행한다. 연구수행에 있어 국가적, 국제적 규정을 준수하고 적법한 연구심의위원회의 승인을 받는다. 특히 정신질환이 있는 서비스 이용자는 취약한 대상이기 때문에 그들의 권리, 안전, 복지를 보호하기 위해 각별히 주의하여야 한다.

<부록 3> 도움이 되는 사이트 정보

기관	주요내용	비고
국가인권위원회	인권 상담, 진정, 민원	www.humanrights.go.kr
고용노동부	기관내 부당업무 신고, 직장내 괴롭힘,	www.moel.go.kr
여성긴급전화 1366	가정폭력, 성폭력 등 긴급 구조, 보호, 상담을 필요로 하는 여성 대상 피해상담	http://www.hotline.or.kr/
해바라기센터	가정폭력, 성폭력 등 피해자와 가족 대상 심리치료, 의료, 수사, 법률지원	http://www.help0365.or.kr/
근로복지공단	종사자 심리, 정서지원 프로그램 지원 (EAP: Employee Assistance Program)	https://www.comwel.or.kr/comwel/main.jsp
한국사회복지사협회	전국 사회복지사들을 대상으로 감정근로로 인한 스트레스를 예방하고 재충전을 위한 소진예방 프로그램 진행	http://www.welfare.net
한국정신건강복지센터협회	권익보호위원회 중심으로 법률지원 및 노무지원 제공	http://www.kcmhc.com/
직업트라우마센터	대형 산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱 및 성폭력 사건 등 지원	1588-6497