

서로 존중하는 마음이 감정노동자 보호의 첫걸음입니다

고신대학교복음병원 감정노동 종사자 자기 보호 매뉴얼

누구에게나 감정은
소중합니다

무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

Contents

1. 감정노동의 이해

- 가. 감정노동의 정의 • 5
- 나. 감정노동자란? • 5
- 다. 감정노동에 대한 사회적 관심 증가 • 5
- 라. 제대로 관리하지 않으면 • 6

2. 블랙컨슈머 대응 매뉴얼

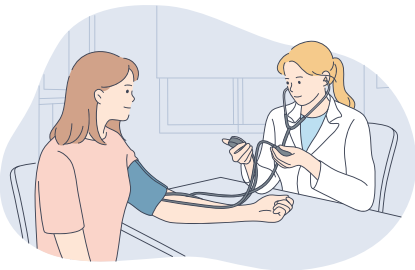
- 가. 블랙컨슈머 정의 • 9
- 나. 본원에서 블랙컨슈머로 판단하는 기준 • 10
- 다. 블랙컨슈머 유형분류 • 11
- 라. 블랙컨슈머 단계별 처리절차 • 13
- 마. 상황별 응대 시 주의점 • 16
- 바. 구체적 응대 예시 • 18

3. 감정노동자 권리보장

- 가. 원내 직원보호 • 25
- 나. 근로자에게 불이익 처분 금지 • 26
- 다. 법적 처리 절차 • 26
- 라. 관련 법규 • 27
- 마. 사건 신고방법 • 29

4. 별첨

- 가. 대한병원협회에서 제시한 진료거부의
정당한 사유 예시 • 30
- 나. 감정노동 수준 평가표 • 31
- 다. 감정노동으로 인한 스트레스 증상
완화법 • 33





1. 감정노동의 이해

가. 감정노동의 정의

감정노동(Emotional labor)이란 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정 표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동을 말한다.

나. 감정노동자란?

고객을 중시하는 직종에서 근무하는 직업군은 자신의 감정보다 고객의 감정을 우선한다고 해서 ‘감정노동자’라고 부른다.

다. 감정노동에 대한 사회적 관심 증가

항공사, 백화점, 콜센터 등 감정노동을 수행하는 노동자가 신체적, 정신적 피해를 겪은 사건이 언론을 통해 보도되면서 감정노동 종사자의 보호필요성에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다.



언론보도사례

- ✔ 2013년 4월 기내라면 서비스에 대한 불만으로 승무원에게 폭언 및 폭행
- ✔ 2014년 10월 아파트 경비원이 주민의 심한 욕설과 질책을 견디지 못하고 자살
- ✔ 2015년 10월 백화점 귀금속 매장에서 무상 수리 여부를 놓고 고객이 매장 직원을 무릎 꿇게 하고 사과 강요
- ✔ 2017년 1월 통신사 콜센터 해지 방어팀에서 근무하던 현장실습고등학생이 자살

라. 제대로 관리하지 않으면

1. 정신건강

불안, 초조, 화병,
우울증, 대인기피증,
수면장애, 공황장애 등

2. 신체건강

두통, 탈모, 과호흡,
위경련, 고혈압, 탈진,
뇌심혈관계질환(뇌출혈,
뇌경색, 심근경색 등) 등

3. 건강행동

과식, 과음,
폭력적인 말과 행동,
흡연, 음주, 자살 등

4. 인권

헌법상 보장된
건강하게 살 권리,
행복추구권 침해

5. 이직률

과도하게 장시간
지속되는 직무스트레스로
인한 이직률 증가
⇒ 숙련 노동의 이탈로
기업 손실 발생

6. 인간관계

직장동료 관계 위축,
가족관계 악화



산업재해 인정 사례

- ✓ 고객의 반복적인 제품 구매와 취소에 시달리던 판매원이 폭언과 폭행을 당하고도 사과까지 한 이후 적응장애가 생겨 업무상 질병으로 인정받음.
- ✓ 야간근무 중 막차시간이 지났음을 알리자 역무실로 침입하여 무단 점거한 사건이 있는 후 14차례의 민원제기 및 인사처분을 요구한 상황을 경험한 지하철역 서비스센터 노동자에게 적응장애가 발생하여 업무상 질병으로 인정받음.
- ✓ 아파트 주민의 지속적인 폭언과 괴롭힘에 시달리다가 기존의 우울증이 악화되어 발생한 경비원의 분신자살이 산업재해로 인정받음.
- ✓ 전화 상담을 하다가 우울증에 걸린 노동자에 대해 노동자 보호 의무를 다하지 않은 책임을 물어 법원에서 회사에 손해배상을 판결함.
- ✓ 대형마트에서 고객으로부터 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 노동자가 고객과의 갈등으로 적응장애가 유발돼 산업재해로 인정받음.



기업의 이미지 하락, 이직률 증가 및 생산성 저하

적절한 건강보호 조치를 하지 않을 경우 기업의 이미지가 손상될 수 있으며 특히, 사회적 문제로 대두될 경우 해당 기업의 제품과 서비스에 대한 불매운동으로 이어져 기업은 경제적 타격을 받을 수 있다.

직업에 대한 만족도가 떨어지면서 이직률이 증가하고, 업무숙련도가 낮은 직원이 많아져 실적이 감소할 수 있다.

일에 대한 스트레스가 높아지면서 업무 몰입도가 낮아지고, 직무만족도가 떨어져, 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성이 낮아진다.

〈산업재해보상보험법 시행령〉

별표 3. 업무상질병에 대한 구체적인 인정기준

4. 신경 정신계 질병

업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상 후 스트레스 장애 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

13. 그밖에 근로자의 질병과 업무와의 상당인과관계가 인정되는 경우에는 해당질병을 업무상 질병으로 본다.



2. 블랙컨슈머 대응 매뉴얼

가. 블랙컨슈머 정의

악성을 의미하는 블랙(black)과 소비자를 의미하는 컨슈머(consumer)를 합친 용어이다. 제품에 특별한 문제가 없음에도 악의적으로 트집을 잡아 문제를 제기하여 기업의 이미지는 물론 다른 소비자의 건전한 소비행위에도 나쁜 영향을 미치는 악성 소비자 집단을 칭한다.

물론 소비자의 입장에서는 제품에 하자가 있는 경우 문제를 제기하는 게 당연하지만 이들의 경우는 제대로 된 원인규명이나 검증조차 없이 인터넷이나 SNS를 통해 특정 기업을 비방하는 내용을 무분별하게 유포하는 특징이 있다.



나. 본원에서 블랙컨슈머로 판단하는 기준

입원 환자번호 1: 조회

병동

병동환자 리스트

SCU-01-07

입원일자: 2019-01-15 HD: 373

수술일자: 2019-01-28 POD: 359

임상진단: Gastrointestinal tularemia

수술명: Anal fistulectomy

532020 - 외과계중환자실

관심고객 정보

[고객]:
의료진 폭언/폭행 이력 있습니다. PSY 예약 관련 상세
내용은 고객센터실(T.1234)로 연락주시기 바랍니다.

[유형]: 폭언

[대응]: ESM 출동, 경찰신고
(더블 클릭하면 닫힙니다)

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등의 행위
2. 성적굴욕감 또는 수치심을 일으키는 행위
3. 지속적인 진료방해 행위를 한 경우
 - ① 총무부로 신고 되면 폭언, 폭력, 직장 내 괴롭힘 예방위원회에서 심의 후 블랙컨슈머로 지정 및 직원 간 공유
 - ② 대상 고객 면담 후 주의 및 법적 조치사항 안내

- ③ 블랙컨슈머의 행위양태가 중대한 경우 폭언, 폭력, 직장 내 괴롭힘 예방위원회에서 진료거부의 정당한 사유에 해당되는 지 심의 후 진료부 협조 아래 진료 거부절차 진행할 수 있음. (첨부 자료참고)



다. 블랙컨슈머 유형분류

의료기관 직원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 환자 및 보호자의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

■ 의료기관 문제행동 환자나 보호자의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	환자나 보호자의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	환자나 보호자의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 2. 성희롱 3. 폭력 4. 주취상태 등으로 소란을 피우는 경우 5. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 2. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 3. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 4. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

1) 법률적으로 문제되는 블랙컨슈머

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 폭력, 위협, 주취상태에서의 소란 포함으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 다음의 표에 정리하였다.

■ 의료기관의 법률적으로 문제되는 고객유형 예시

구분	유형내용
욕설, 폭언	진료에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
성희롱	직원에게 진료와 무관한 말을 하거나 손짓으로 성희롱을 하는 경우
폭력	진료행위나 간호가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
주취상태 소란	응급실 등에서 주취상태에서 대기시간이 길어지거나 검사스케줄이 늦어진다고 소란을 피우는 경우
언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우	진료와 수술, 간호에 문제가 있다고 언론이나 인터넷, SNS 등에 게시를 하겠다고 계속적으로 협박하여 다른 것을 요구하는 경우

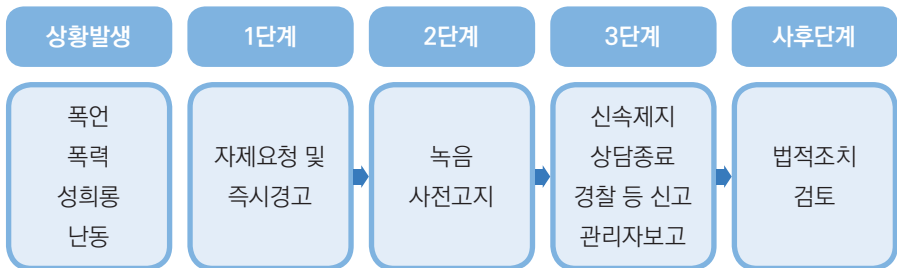
2) 법률적으로 문제되지 않는 블랙컨슈머

법률적으로 문제가 되지 않지만 직원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

■ 욕설등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄



라. 블랙컨슈머 단계별 처리절차



1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.

혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 보안요원의 도움을 받도록 한다.

환자나 보호자와의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정 시키도록 한다.

- ☞ **응대예시:** 보호자분(환자분) 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 드리면 도와 드리겠습니다. 보호자분의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 보호자분 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기가 어렵습니다.
- ☞ **주의점:** 관리자가 개입 시 고객의 말만 듣고 자의적으로 판단하여 무조건 사과를 시키거나 사건을 축소시키려고 해서는 안 되며, 고객과 감정노동자 모두의 이야기를 경청해야 한다.

2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음한다. 우리병원 유선전화기는 대부분 자동녹음이 되고 있지만, 녹음기능이 없는 전화기인 경우 스피커를 켜고 핸드폰으로 녹음한다.

- ☞ **응대예시:** 지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 보호자분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제 283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.
- ☞ 녹음파일 청취를 원할 경우 그룹웨어 총무부 서식 중 [원내전화 녹음파일 청취 요청서] 작성

3) 3단계: 상담종료, 경찰 등 신고

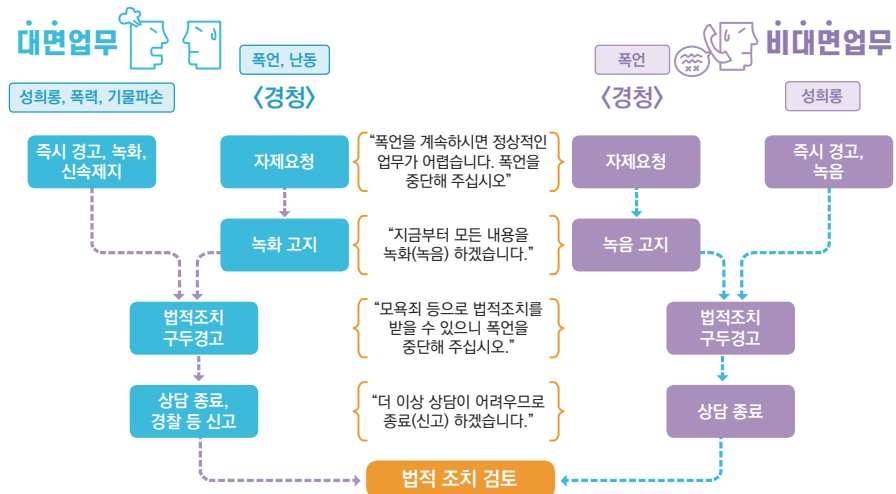
폭언 증지를 요청하였음에도 폭언을 지속할 경우 전화는 끊어도 무방하다.

대면한 경우 상급직원, 보안요원 등의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

성희롱 발언을 들은 경우 이의 제기 후 즉시 전화 및 대면 종료한다.

소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모하거나 진료일지, 업무일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

❖ **응대예시:** 환자분 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.



마. 상황별 응대 시 주의점

■ 환자나 보호자가 폭언/폭력 시 대응 (법적으로 문제가 되는 상황)

대응 시 유의해야 할 사항

- ✓ 환자나 보호자의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- ✓ 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV촬영 구역으로 유도한다.
- ✓ 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- ✓ 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- ✓ 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.
- ✓ 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전고지를 하거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 CCTV 앞으로 유도할 필요가 있다.
- ✓ 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

■ 환자나 보호자가 무례하거나 규정에 어긋나는 것을 요구할 때 대응 (법적으로 문제가 되지는 않는 상황)

1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

*“상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”*

3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



바. 구체적 응대 방법

1. 성희롱

❁ **정의** 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언이나 행동을 하는 경우
(문자 상담 포함)

❁ **사례** 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문 (성적 단어 검색 요구 등)
친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처 요구
외모에 대한 성적 비유나 평가
외설적인 사진, 그림, 낙서 등을 보여주는 행위

❁ **응대방법** **비대면 민원 응대**

- ① 민원인의 말이 성희롱에 해당됨을 알림
- ② 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 성희롱 중단 요청
- ③ 녹음 사전 고지 후 상담 내용 녹음
- ④ 성희롱 관련 법규 위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내
→ 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 위반으로 통신매체를 이용한 음란행위죄로 처벌될 수 있습니다.
- ⑤ 안내 후에도 성희롱이 계속될 경우 응대 불가능 고지 및 상담 종료

대면 민원 응대

- ① 민원인의 말과 행동이 성희롱에 해당됨을 알림
- ② 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 성희롱 중단 요청
- ③ 녹음 사전 고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담 내용 녹음
- ④ 성희롱 관련 법규 위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내

→ 「형법」 위반으로 모욕죄, 명예훼손죄로 처벌될 수 있습니다.

⑤ 안내 후에도 성희롱이 계속될 경우 안전요원, 경찰, 주변 동료 등에게 도움 요청 및 상담 종료(민원인과 담당자 분리)

⑥ 이의제기를 이유로 시민(고객)과 마찰 발생 시 상급자가 대신 응대

❁ 처벌기준

적용 죄목	적용 법률	형량
통신매체를 이용한 음란행위	「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조	2년 이하의 징역, 2천만원 이하의 벌금
모욕	「형법」 제311조	1년 이하의 징역, 200만원 이하의 벌금
명예훼손	「형법」 제307조	2년 또는 5년 이하의 징역, 500만원 또는 1천만원 이하의 벌금

❁ 참고사항

※ 비대면 민원 응대 시 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글 등을 상대방에게 도달하게 하는 행위는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 위반죄로 처벌될 수 있습니다.

※ 대면 민원 응대 시 성희롱은 형법에 따른 모욕죄 또는 명예훼손죄에 해당됩니다.

※ 성희롱 행위가 모욕죄에 해당할 경우에는 반드시 피해자가 ‘고소’를 해야 처벌이 가능합니다.

※ 모욕죄 vs 명예훼손죄

명예훼손죄는 사실(진실 or 허위)을 적시하여 명예를 훼손하는 행위를 말합니다. 모욕죄에 비하여 명예훼손죄는 법정형이 높습니다. 따라서 하나의 행위가 모욕죄와 명예훼손죄가 모두 해당하는 경우에는 명예훼손죄만 성립합니다.

2. 폭언(욕설·협박·모욕)



정의

공포심이나 불안감을 조성하며 모욕적인 발언을 하는 경우



사례

폭언(욕설·협박·모욕)을 하는 경우

불특정 대상(정부, 사회 등)에 대한 불만, 화풀이 등으로 악의적인 발언을 하는 경우



응대방법

비대면 민원 응대

① 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 욕설 중단 요청

※ 욕설 등으로 맞대응 금지

② 녹음 사전 고지 후 상담 내용 녹음

③ 1회 경고 후에도 폭언이 계속될 경우 법적 책임 안내 및 상담 종료
→ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 위반으로 처벌될 수 있습니다.

④ 종료 후 계속 전화 올 시 일단 받고 다시 폭언하면 상급자가 대신 응대

대면 민원 응대

① 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 욕설 중단 요청

※ 욕설 등으로 맞대응 금지

② 녹음 사전 고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담 내용 녹음

※ 녹음 사실 고지로 인해 민원인과 마찰이 커질 개연성 있을 시 사전 고지 생략

③ 1회 경고 후에도 폭언이 계속될 경우 법적 책임 안내 및 경찰 신고 또는 안전요원, 주변 동료 등에게 도움 요청 후 상담 종료
(민원인과 담당자 분리)

- ④ 계속해서 폭언, 난동 시 다른 장소로 안내하고 상급자(부서장 등)가 대신 응대

 처벌기준

적용 죄목	적용 법률	형량
불법정보의 유통 금지	「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7 제1항 제3호	1년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금
불안감 조성	「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제19호	10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
모욕	「형법」 제311조	1년 이하의 징역, 200만원 이하의 벌금
명예훼손	「형법」 제307조	2년 또는 5년 이하의 징역, 500만원 또는 1천만원 이하의 벌금
협박	「형법」 제283조	3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
업무방해	「형법」 제314조	5년 이하의 징역, 1천500만원 이하의 벌금
	「경범죄처벌법」 제3조 제2항 제3호	20만원 이하의 벌금

❁ 참고사항

- ※ 비대면 민원 응대 시 모욕이나 협박에 이르지 않는 정도의 내용으로 계속 전화를 하는 경우에는 공포심이나 불안감을 유발하는 문언이나 음향을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 행위에 해당하므로, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 위반죄로 처벌될 수 있습니다.
- ※ 폭언은 일반적으로 「경범죄처벌법」이 적용되어 경미한 처벌을 받습니다.
- ※ 모욕, 명예훼손은 ‘공연성’이 필요합니다. 폭언의 내용이 ‘사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것’이라면 「형법」상의 모욕죄에 해당하며, 만약 ‘구체적인 사실’까지 포함되어 있다면 명예훼손죄에 해당할 것입니다.
- ※ 단순한 욕설만으로는 협박에 해당하기 보다는 모욕에 해당할 소지가 높습니다.
- ※ 폭언의 내용에 ‘해악(害惡)의 고지(告知)로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도’의 것이 포함되어 있다면 「형법」상 협박죄에 해당하여, 단순한 폭언에 비하여 훨씬 엄하게 처벌됩니다.
다만, 단순한 욕설만으로는 협박에 해당하지 않으며 구체적인 해악의 고지가 있어야 합니다.



3. 폭행 및 기물파손

❁ 정의

자신의 불만 해소를 위하여 기물을 파손하거나 담당자에게 상해를 가하려는 행위

❁ 사례

사무실 비품 등 기물 파손
협박(살인충동)을 하는 경우
따귀 등 폭행하는 경우

❁ 응대방법

대면 민원 응대

- ① 폭행 징후가 보일 시 비상벨 등을 사용하여 재빨리 안전요원, 주변 동료 등에게 도움 요청
 - ※ 상담실에서 면담 진행 시 민원인을 안쪽에 앉게 함으로써 문제가 발생할 경우 담당자가 즉시 피할 수 있도록 함
- ② 녹음 사전 고지 후 현재 상황에 대한 녹음 및 녹화
 - ※ 녹음 사실 고지로 인해 민원인과 마찰이 커질 개연성 있을 시 사전 고지 생략
- ③ 폭행 발생 시 경찰 신고 및 녹음상담 종료(민원인과 담당자 분리)
- ④ 상급자(부서장 등)가 대신 응대하며 CCTV 녹화되고 있음과 법적 책임 안내 후 진정 요청
- ⑤ 응대가 불가능할 시 경찰 협조 요청

❁ 처벌기준

적용 죄목	적용 법률	형량
폭행	「형법」 제260조	2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
상해	「형법」 제257조	7년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금 또는 10년 이하의 자격정지
재물손괴	「형법」 제366조	3년 이하의 징역, 700만원 이하의 벌금
공익건조물파괴	「형법」 제367조	10년 이하의 징역, 2천만원 이하의 벌금

❁ 참고사항

- ※ 사람의 신체에 대하여 유형력을 행사하면 「형법」상 폭행죄에 해당합니다.
- ※ 사람에게 돌을 던지거나, 뺨을 때리거나, 목살을 잡는 경우도 폭행에 포함됩니다.
- ※ 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위(상해)를 하면 「형법」상 상해죄에 해당합니다.
- ※ 상해는 반드시 폭행으로 발생한 것일 필요는 없습니다. 장시간의 폭언이나 협박으로 인해 실신하는 것도 상해에 해당합니다.

3. 감정노동자 권리보장

가. 원내 직원보호

1) 예방활동 : 본 의료기관은 고객접점 부서 직원에게 환자나 보호자의 폭언, 폭행 등이 발생하지 않도록 적극적인 예방활동을 시행한다. 고객들이 감정노동자를 존중하는 문화를 만들도록 다양한 수단을 통해 홍보한다.

감정노동자의 정신 건강 등을 주기적으로 모니터링 하며 심리상담, 심리치유프로그램, 교육 등을 지원한다.

감정노동자의 건강권 확보 및 자기역량 강화를 위해 매뉴얼을 제작 및 배포하고 그룹웨어 및 이레넷으로도 공유하며 관련 내용으로 연1회 이상 교육을 실시한다.

감정노동자를 위한 휴게시설을 설치하고 근육의 긴장을 풀 수 있는 장비와 심리적 안정감을 줄 수 있는 설비를 구비한다.

2) 문제행동 발생 시 대응 : 사건 발생 후 행위자가 문제행동을 중단하지 않는 경우 해당 직원은 보호조치를 하고 상급자가 대신 응대한다.

관리자는 사건을 자의적으로 판단하여 직원에게 경고조치, 경위서, 공개사과 등의 질책을 하지 않아야 한다.

3) 사후관리: 문제행동을 겪은 직원의 건강장해 예방을 위해 30분 이상 휴식을 취하게 해야 하고 필요시 감정위로휴가 (년 2일)를 사용하게 한다. 또한 심리 상담 등의 치료를 받을 수 있도록 지원한다. (서구보건소와 MOU체결)

피해 직원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

환자나 보호자의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 직원이 고소, 고발, 손해 배상청구 시 문제 환자나 보호자에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

직원이 직접 폭언 등의 행위를 한 환자나 보호자에 대한 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민, 형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

폭언, 폭력등의 문제행동 발생 시 각 부서에서 근무환경 등 개선해야할 사항을 파악하고 문제가 재발하지 않도록 대책을 수립한다.

관리자는 사건 종료 후 해당 직원에게 격려와 함께 따뜻한 피드백을 한다.

관리자는 사건을 인계하는 직원은 무능하다는 인식에서 벗어나다.

나. 근로자에게 불이익 처분 금지

- 1) 폭력 등으로 인한 사건 발생 환자나 보호자를 매뉴얼에 따라 상대한 근로자에게 징계, 해고 등의 불이익 처분을 하지 않는다.
- 2) 사건 발생 환자나 보호자에 대해 조치 의견을 제시한 경우 근로자에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않으며 보호를 원칙으로 한다.

다. 법적 처리 절차

문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다. 퇴실조치에 대한 성립조건은 병원의 영업에 방해되는 행동 및 병원장이 판단하는 경우와 퇴거를 요구함에도 불구하고 환자나 보호자가 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 직원 혹은 부서장이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 직원 혹은 부서장이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 직원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감 없이 작성 - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

라. 관련 법규

유 형	내 용	처벌 기준
1. 성희롱	- 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우 (문자상담 포함) ① 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문 (성적 단어 검색 요구 등)을 하는 경우 ② 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처를 요구하는 경우	- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위): 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금

유형	내용	처벌 기준
2. 폭행, 폭언 (욕설·협박·모욕)	- 폭행, 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적인 발언을 하는 경우 ① 폭행/상해를 가하는 행위 ② 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우	- 형법 제260조제1항(폭행): 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금 - 형법 제257조(상해): 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금
3. 공포심·불안감 유발	- 공포심이나 불안감을 유발하는 음향, 화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하는 경우	- 정보통신망 이용촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률 제44조의7제1항제3호: 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
4. 허위 불만제기 등 업무방해	- 허위의 사실을 유포하거나 기타 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 경우	- 형법 제314조제1항(업무방해): 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금

의료법 제12조 (의료기술 등에 대한 보호)

② 누구든지 의료기관의 의료용 시설·기재·약품, 그 밖의 기물 등을 파괴, 손상하거나 의료기관을 점거하여 진료를 방해하여서는 아니 되며, 이를 교사하거나 방조하여서는 아니 된다.

③ 누구든지 의료행위가 이루어지는 장소에서 의료행위를 행하는 의료인, 제 80조에 따른 간호조무사 및 「의료 기사등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사 또는 의료행위를 받는 사람을 폭행, 협박하여서는 아니 된다.

의료법 제87조 (벌칙)

제 12조 제3항을 위반한 죄를 범하여 사람을 상해에 이르게 한 경우에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 7천만원 이하의 벌금에 처하고, 중상해에 이르게 한 경우에는 3년 이상 10년 이하의 징역에 처하며, 사망에 이르게 한 경우에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.

마. 사건 신고방법

메일

게시판

업무넷

결재

문서함

일정

주소록

동호회

최근서식 기안하기

결재대기 접수대기 개인접수 수신반송

즐거찾기

개인

기안

전체서식

전 산과

관리과

시술과

의용공학과

총무부

대외협력실

OPS실

의료정보관리실

총무부 (43)

읽어오기

서식명	서식분류	설명
D76 주차업무 보고서	보고	
D64 직원안전 사고(사건)발생보고서	발수신	수신부서:보건계
D20 직장내 성희롱 예방교육 일지	발수신	수신부서:보건계
D65 직장 내 폭력 발생 신고서	발수신	수신부서:노무계
D23 진료예약 당직근무	보고	
D77 총무부(보건계) 업무일지	보고	
D60 통합예약센터 근무일지	보고	
D61 통합예약센터 당직근무일지	보고	

- ① **전화:** 051-990-6060 (총무부)
- ① **신고서:** 그룹웨어 결재 총무부 서식 중 [직장 내 폭력발생 신고서] 작성
- ① **방송:** 코드 그레이 (남자직원들 모두 출동필요시) 3013
- ① **보안요원 호출:** 캡스텍 3802

4. 별첨

가. 진료거부의 정당한 사유 (보건복지부 유권해석)

- 의사가 부재중이거나 신병으로 인하여 진료를 행할 수 없는 상황인 경우
- 병상, 의료인력, 의약품, 치료재료 등 시설 및 인력 등이 부족하여 새로운 환자를 받아들일 수 없는 경우
- 의원 또는 외래진료실에서 예약환자 진료 일정 때문에 당일 방문 환자에게 타 의료기관 이용을 권유할 수밖에 없는 경우
- 의사가 타 전문과목 영역 또는 고난이도의 진료를 수행할 전문지식 또는 경험이 부족한 경우
- 타 의료인이 환자에게 기 시행한 치료(투약, 시술, 수술 등) 사항을 명확히 알 수 없는 등 의학적 특수성 등으로 인하여 새로운 치료가 어려운 경우
- 환자가 의료인의 치료방침에 따를 수 없음을 천명하여 특정 치료의 수행이 불가하거나, 환자가 의료인으로서의 양심과 전문지식에 반하는 치료방법을 의료인에게 요구하는 경우
- 환자 또는 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당될 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우
- 과거의 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄 등으로 인해 의료인의 판단 하에 위해가 생길 우려가 있다고 보는 경우로서, 당장 진료하지 않더라도 환자에게 중대한 위해가 발생하지 않는다는 전제하에 다른 의료기관을 안내하는 경우
- 더 이상의 입원치료가 불필요함 또는 대학병원급 의료기관에서의 입원치료는 필요치 아니함을 의학적으로 명백히 판단할 수 있는 상황에서, 환자에게 가정요양 또는 요양병원, 의원급 의료기관, 요양시설 등의 이용을 충분한 설명과 함께 권유하고 퇴원을 지시하는 경우

나. 감정노동 수준 평가표

영역	설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
감정 조절의 요구 및 규제	1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
	2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
	3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
	4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
	5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
고객 응대의 과부하 및 갈등	6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
감정 부조화 및 손상	9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
	10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
	11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
	12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
	13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
	14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4

영역	설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
조직의 감시 및 모니터 링	15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	1	2	3	4
	16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
	17. 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌 데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
조직의 지지 및 보호 체계	18. 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	4	3	2	1
	19. 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	4	3	2	1
	20. 직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
	21. 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
	22. 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
	23. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	4	3	2	1

평가점수 산출 방법 및 점수산정방식

- 영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

$$\text{영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당영역의 각 문항에 주어진 점수합} - \text{문항개수})}{(\text{해당영역의 예상가능한 최고 총점} - \text{문항개수})} \times 100$$

감정노동영역	성별	정상	위험
감정조절의 요구 및 규제	남자	0~76.66	76.67~100
	여자	0~83.32	83.33~100
고객응대의 과부하 및 갈등	남자, 여자	0~61.10	61.11~100
감정부조화 및 손상	남자, 여자	0~58.32	58.33~100
조직의 감시 및 모니터링	남자, 여자	0~38.88	38.89~100
조직의 지지 및 보호체계	남자, 여자	0~45.23	45.24~100



다. 감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화법

영역	의미
근육이완법	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 이 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.
복식호흡	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이 마시고 내쉴다. 이때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉬는 것이다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내쉴다.
긍정적으로 생각하기	어쩔 수 없이 직무 스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고 자신이 해야 하는 일을 즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.
자신의 감정 털어내기	화가 났을 때 마음에 쌓아두지 않고 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출한다.
자기주장 훈련	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구, 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.
생활습관 개선	규칙적으로 운동한다. 규칙적으로 운동을 하면 스트레스를 해소할 수 있고 신체 조절이 가능하게 된다. 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트식품, 육류위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어있는 음식의 섭취를 제한한다. 하루 7-8시간의 쾌적한 수면시간을 갖는다 카페인 많이 든 음식(커피,콜라,초콜릿 등)을 줄인다.



고신대학교복음병원
KOSIN UNIVERSITY GOSPEL HOSPITAL