

KOSHA GUIDE

X - 11 - 2012

작업장의 폭력 리스크 관리 지침

2012. 6.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 사단법인 한국안전학회 리스크관리 연구위원회

연세대학교 화공생명공학과 박재득

- 개정자 : 산업안전보건연구원 안전연구실

- 제·개정 경과

- 2010년 9월 위험관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 2012년 4월 리스크관리분야 제정위원회 심의(개정, 법규개정조항 등 반영)

- 관련규격 및 자료

- Guidelines for reducing the risk of violence at work, WorkCover Corporation: 2002

- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건 기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 6월 20일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

작업장의 폭력 리스크 관리 지침

1. 목 적

이 지침은 작업장에서 잠재적인 폭력 리스크를 감소시키기 위하여 유해위험요인을 확인, 평가, 분석, 통제할 수 있는 방법을 제시함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 욕설, 협박, 물리적 폭행 등 폭력이 발생할 수 있는 전사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “폭력(Violence)”이라 함은 신체적, 정신적인 공격행위 등 비합법적인 방법으로 행사하는 정신적 또는 물리적 강제력을 말한다.

(나) “폭행(Assault)”이라 함은 고의적으로 남을 해치려는 의도 및 신체적 손상을 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 KOSHA GUIDE X-1-2011(리스크 관리의 용어 정의에 관한 지침)에서 정하는 바에 의한다.

4. 폭력예방 필요조건

(1) 사업주는 다음사항을 준수하여 작업장에서의 폭력 가능성을 관리하여야 한다.

- (가) 근로자에게 폭력과 관련된 교육, 훈련, 감독 등에 대한 정보를 제공
- (나) 혼자 또는 고립된 상황에서 작업하는 근로자에게 정기적인 접촉을 통하여 근로자의 안전 확보
- (다) 작업장의 폭력예방 정책 및 절차 수립
- (라) 비상용품, 절차, 훈련이 비상상황에 적합 여부 확인
- (마) 작업장의 폭력사고 등에 대한 정보를 기록·보관
- (바) 근로자 및 근로자대표와 정기적으로 상담
- (2) 사업주는 작업장의 폭력관리를 위하여 근로자가 폭력적인 상황에 노출되지 않도록 노력하여야 한다.
- (3) 근로자가 주차장 등 작업장 밖에서 폭행을 당하거나 고객에 의해 위협받지 않도록 예방조치를 취하여야 한다.

5. 근로자 폭력에 따른 피해 반응

- (1) 작업장에서의 폭력은 신체적 부상 및 정신적 질환 등을 유발한다.
- (2) 피해자는 자신이 겪은 사고의 경험, 시간 등에 따라 다양하게 반응한다.
- (3) 피해자의 반응은 다음 요인에 따라 변화한다.
 - (가) 피해자가 겪은 폭력의 범주 및 특성
 - (나) 이전 경험 및 대처 기술
 - (다) 피해자가 받은 도움 및 동료의 처리하는 방법
 - (라) 동료와의 솔직한 대화

- (4) 폭력에 대한 피해자의 심리적 반응은 즉시 또는 지연되어 반응이 나타난다.
- (5) 전형적인 심리적 반응은 수면 장애, 불안(작업장으로 돌아가는 것에 대한 두려움, 회상, 악몽 등), 성격의 변화(폭행, 분노, 슬픔, 과민증 등), 고민, 죄책감 등으로 나타난다.
- (6) 개인에 따라 이러한 반응은 몇 분에서 몇 달 동안 지속된다.

6. 사업주의 역할

- (1) 사업주는 합리적으로 실행 가능한 안전, 보건사항 등을 근로자에게 제공하여야 한다.
- (2) 사업주는 근로자 및 근로자대표와 리스크 통제에 관하여 상의하여야 한다.
- (3) 근로자 및 근로자대표와의 상담을 통하여 리스크를 확인하여야 하며, 이를 통해 실제적인 관리 조치를 취하여야 한다.
- (4) 사업주는 법적 의무를 충족시키기 위해 근로자와 상담을 하고, 폭력 방지를 위한 계획을 세워야 한다.
- (5) 폭력 방지를 위한 계획은 작업장에서의 안전을 위한 필수적인 요인이다.

7. 근로자의 역할

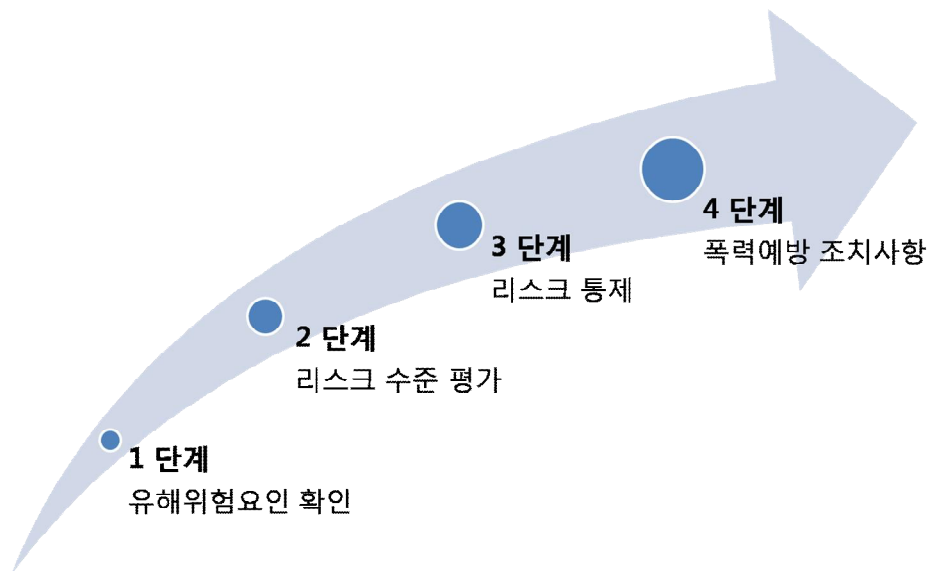
- (1) 근로자는 작업절차를 따르고 안전보건의 부정적인 영향으로부터 자신을 보호하여야 한다.
- (2) 근로자는 작업장에서 폭력이 발생하지 않도록 하여야 하며 폭력적인 행동을 하지 않아야 한다.
- (3) 근로자가 폭력의 리스크에 대해 기록하기 어려운 경우, 근로자대표에게 요청하여 기록하도록 한다.

(4) 근로자가 폭력에 노출된 경우, 작업을 중지하고 대피할 수 있다.

(5) 근로자가 갑작스런 물리적 또는 언어적 폭력에 노출된 경우, 자기방어를 할 권리가 있다.

8. 폭력 리스크관리

작업장에서 잠재적인 폭력 리스크를 감소시키기 위하여 유해위험요인을 확인, 평가, 분석, 통제할 수 있는 절차는 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 폭력 리스크 관리

8.1. 유해위험요인 확인

(1) 잠재적 폭력은 모든 작업장에 존재한다.

(2) 공격자는 사업주, 근로자, 고객 등 모든 사람이 될 수 있다.

(3) 작업장에서의 폭력 발생 전력이 없었던 경우가 대부분이므로 폭력이 발생한 원인을 분석하는 것이 중요하다.

(4) 혼자 또는 고립된 상황에서 작업을 하는 근로자는 도움을 받기 어려워 폭력의 목표가 되기 쉬우므로 더 심각한 피해를 볼 수 있다.

(5) 작업장 폭력의 리스크를 확인하는 방법은 다음과 같다.

(가) 작업장에서의 폭력 감시

(나) 사고 기록 검토

(다) 폭력 사고를 관리자에게 보고하도록 근로자에게 권장

(라) 외부 집단으로부터 정보 획득

(마) 정부 및 다양한 비정부 단체로부터의 자료 및 조언

8.2. 리스크 수준 평가

(1) 리스크 수준 평가를 위해 유해위험요인을 분석하여야 한다.

(2) 폭력의 각 범주를 평가할 때 다음 사항을 고려하여야 한다.

(가) 작업환경, 공격성향 등의 특성과 폭력의 가능성

(나) 작업환경, 공격성향 등의 특성으로 인해 발생한 폭력의 결과

(다) 근로자의 안전, 보건을 적절하게 확보하기 위한 폭력 통제 방안의 존재 유무

8.3. 리스크 통제

8.3.1 리스크 통제 고려사항

(1) 특정 범주의 폭력을 제어할 수 있는 다양한 리스크 통제 방안이 있어야 한다.

(2) 새로운 통제 조치는 작업장 환경에 잘 맞도록 구성하여야 한다.

(3) 잠재적인 공격성을 제거하지 못하는 경우, 다음 사항을 고려하여야 한다.

(가) 공격 기회의 제한 및 방지

(나) 공격자와 근로자 간의 접촉할 수 있는 기회의 제거 및 제한

(다) 근로자 스스로의 방어능력 향상

8.3.2 잠재적 공격성의 제거

- (1) 공격자와 접촉할 수 있는 기회를 제거하여야 한다.
- (2) 공격의 발생 시 공격자에게 불이익을 주는 환경을 조성하여야 한다.
- (3) 작업 시스템을 적절히 구축하여 공격성이 증대되지 않도록 하여야 한다.
- (4) 작업장의 폭력을 대비하기 위한 정책과 절차를 관리하여야 한다.

8.3.3 공격성의 제한

- (1) 신속하고, 효과적인 공정한 작업시스템을 구축하여야 한다.
- (2) 근로자가 고객과의 의사소통에 필요한 기술을 배울 수 있도록 하여야 한다.
- (3) 근로자가 혼자 또는 고립된 상황에서 업무를 하지 않도록 하여야 한다.
- (4) 열악한 작업 환경으로 인해 공격성이 증대되지 않도록 하여야 한다.
- (5) 무기로 사용 가능한 장비의 관리를 철저히 하여야 한다.
- (6) 작업장 주변에 있는 동료 근로자와의 협력관계를 향상시켜야 한다.
- (7) 작업장 내에 귀중품의 반입을 자제하도록 하여야 한다.
- (8) 불평 또는 갈등을 해결하기 위하여 명확한 해결책을 제공하여야 한다.

8.3.4 근로자와 고객의 접촉관리

- (1) 근로자와 고객 사이의 접촉 방법을 전화, 편지, 인터넷 등 원거리 서비스를 우선적으로 고려하여야 한다.
- (2) 상품과 서비스의 지불방법을 신용카드, 온라인 이체 등을 우선적으로 고려하여야 한다.

다.

- (3) 근로자와 고객 사이의 원활한 의사소통을 위하여 고객 상담 창구를 설치하여야 한다.
- (4) 강화유리, 보안문 등 영구적 또는 임시적인 장벽을 설치하여야 한다.
- (5) 잠그는 문, 창문, 보안 키 등 보안 장치를 설치하여야 한다.
- (6) 근로자가 공격적인 환경으로부터 안전한 지역에서 근무하도록 하여야 한다.

8.3.5 근로자의 보호

- (1) 근로자가 공격적 성향이 있는 고객과 업무를 하고 있을 때 혼자 있지 않도록 하여야 한다.
- (2) 혼자 작업하고 있는 근로자가 쉽고, 빠르게 도움을 받을 수 있도록 하여야 한다.
- (3) 숙련된 비상대응 팀이 있어야 한다.
- (4) 근로자 보호장치를 설치한다.
- (5) 혼자 또는 고립된 상황에서 일하는 근로자가 비상 상황에서 효과적으로 도움을 요청할 수 있도록 이동통신시스템, 경보 등 통신 수단을 제공하여야 한다.

폭력예방계획에 대한 자세한 예제는 <부록 1>을 참조한다.

<부록 1>

폭력예방계획

1. 1단계 : 유해위험요인 확인

- (1) 유해위험요인 확인을 위한 체크리스트 예시로 <별표 1>, <별표 2>를 제시한다.
- (2) 예방계획의 작성을 위하여 체크리스트에서 파악된 유해위험요인을 <별표 3>과 같이 기록한다.
- (3) 폭력예방계획의 유해위험요인에 대하여 폭력에 대한 현재 통제 방안의 유무를 <별표 3>과 같이 기록한다.

<별표 1> 고객에 의한 공격(예시)

고객에 의한 공격		리스크 유무	비고
1	고객이 공격적인가?		
2	고객의 행동을 예측할 수 있는가?		
3	공격자가 무기를 가질 가능성이 있는가?		
4	공격자가 두 명 이상이 될 가능성이 있는 고객이 있는가?		
5	음주나 다른 약물을 섭취한 고객이 있는가?		
6	과거에 피해를 입은 근로자가 있는가?		
7	카운터에 경험이 없는 근로자가 있는가?		
8	근로자가 공격적인 고객을 대하는 방법에 대한 훈련을 받았는가?		
9	근로자가 고객을 대하기 위한 관련 업무의 지식과 기술이 있는가?		
10	혼자 또는 고립된 위치에서 일하는 근로자가 있는가?		
11	작업이 익숙하지 않은 환경에서 수행되고 있는가?		
12	공격자가 근로자에게 물리적인 공격을 쉽게 할 수 있는가?		
13	근로자가 안전한 곳으로 이동하기 어려운가?		
14	위협이나 공격으로부터 즉각적으로 도움을 받기 어려운가?		
15	작업장이 고객에게 불편함을 제공하는가?		
16	공격이 발생한 경우 도움을 요청하기 어려운가?		
17	근무시간 이후에 공격을 받기 쉬운가?		
18	경보에 대한 접근이 어려운가?		
19	갈등이나 공격에 대한 명확한 처리 방법이 있는가?		
20	사고 발생 후 폭력을 처리하기 위한 절차가 있는가?		

<별표 2> 작업장 폭력(예시)

작업장 폭력		리스크 유무	비고
1	작업과 관련된 폭력을 대비한 보고 시스템이 있는가?		
2	작업과 관련된 폭력에 대한 불만·불평이 증가하고 있는가?		
3	장기 결근 및 질병이 작업과 관련된 폭력에 의해 발생하였는가?		
4	신입사원들에게 불쾌한 행동이나 말로 폭력이 가해지고 있는가?		
5	직장이 성별, 나이, 국적, 신앙 등의 차이를 존중해주고 있는가?		
6	직장에서 인종적 또는 문화적인 차별이 있는가?		
7	공격을 받을 때 다른 사람의 도움을 받기 어려운가?		
8	작업과 관련된 폭력에 대한 적절한 대응 절차를 숙지하고 있는가?		
9	갈등, 공격을 처리하는 명확한 절차가 있는가?		

<별표 3> 폭력예방계획(예시)

작업장 : H사		폭력의 종류 : 고객에 의한 공격	
발생 일시 : 2003년 11월 25일		작성자 : 홍길동	
유해위험요인		통제 방안	비고
근로자가 혼자 또는 고립된 상황에서 작업		없음	
야간에 불안해지는 환자		없음	

2. 2단계 : 리스크 수준 평가

- (1) 폭력의 발생 가능성과 폭력 발생으로 인한 물리적 또는 심리적 손상을 확인하여 리스크수준을 평가한다.
- (2) 유해위험요인을 평가하기 위하여 다음 사항을 고려하여야 한다.
 - (가) 폭력이 발생 가능한 범주
 - (나) 작업방법
 - (다) 작업장 환경
 - (라) 작업장에서의 대인관계 유형
 - (마) 근로자 교육, 훈련 등의 수준

(바) 현재의 관리방안

(3) 작업장에서의 폭력 가능성 수준

(가) 높음 : 폭력의 발생 가능성이 높거나 이미 발생한 경우

(나) 중간 : 폭력이 발생하지는 않았지만 산업 동향과 지역 범죄율을 참고하였을 때 잠재적인 폭력의 리스크가 있는 경우

(다) 낮음 : 잠재적인 폭력의 리스크가 매우 적은 경우

(4) 폭력 발생으로 인한 손상의 수준

(가) 높음 : 물리적 또는 심리적 손상으로 인해 결근과 전문가의 상담이 필요한 경우

(나) 중간 : 물리적 또는 심리적 손상으로 인해 결근을 하여야 하는 경우

(다) 낮음 : 물리적 손상으로 인해 구급 요법이나 짧은 기간 동안 심리적으로 불편한 경우

(5) <별표 4>와 같이 리스크 수준 평가 표(예시)를 이용하여 폭력 가능성과 부상 수준을 설정한다.

(6) 리스크 수준 평가에 대한 자세한 내용은 폭력예방계획에 포함되어야 한다.

<별표 4> 리스크 수준 평가 표(예시)

손상수준 \ 폭력 가능성	높음	중간	낮음
높음	상	상	중
중간	상	중	중
낮음	중	하	하

3. 3단계 : 리스크 통제

(1) 1단계에서 확인된 유해위험요인을 고려하여야 한다.

(2) 리스크 수준을 낮추기 위한 관리방안을 고려하여야 한다.

(3) 폭력관리방안을 선택하고, 리스크를 줄이기 위한 방안을 재평가하여야 한다.

(4) 관리방안을 <별표 5>와 같이 설정하여야 한다.

<별표 5> 리스크 통제(예시)

리스크 평가 : <input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하		
요구사항	대응자	날짜
작업 시스템의 변화	홍길동	2003년 5월 01일
리스크가 높은 고객에 대한 약물 치료의 필요 여부 검토	홍길동	2003년 5월 19일
경보 알람의 구입	홍길동	2003년 12월 05일
리스크 재평가 : <input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 없음		

4. 4단계 : 폭력예방 조치사항

(1) 사업주와 근로자는 필요한 장비를 갖추는 등 공격에 대비하여야 한다.

(2) 검토과정을 통하여 리스크를 관리하여야 하며, 새로운 리스크에 대하여 대비하여야 한다.

(가) 작업장에서의 작업과정 확인

(나) 개선하여야 할 절차 고려

(다) 개선하여야 할 절차를 <별표 6>과 같이 기입하고, 폭력예방계획에 관리자 및 날짜 기입

<별표 6> 작업절차(예시)

리스크 재평가 : <input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하		
현재 작업절차가 적절한가? : <input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 아니다		
요구사항	대응자	날짜
신입 또는 임시 직원을 위한 교육	홍길동	2003년 12월 01일
현존하는 폭력에 대한 교육	홍길동	2003년 12월 01일
예상치 못한 행동을 대비한 보고 시스템	홍길동	2003년 12월 08일
검토일 : 2004년 5월 25일		