



김숙영  
을지대학교 간호대학 교수

지난 4월 미국 버지니아 공대에서 총기난사 사건이 발생했을 때 필자는 며칠 동안 밤잠을 제대로 이루지 못했다. 필자는 2005년 미국 버지니아 주 센터빌에 머물렀었다. 센터빌은 버지니아 총기난사 사건의 범인이라 알려진 조승희씨의 부모가 살았던 곳이다. 그곳에서 지내며 우리 교포들의 생활상을 짧은 기간이나마 보아온 터라 더욱 그 충격과 슬픔이 컸는지도 모르겠다.

버지니아 총기난사 사건 때도 그랬지만 1년 남짓 미국에 머무르며 참 낯설고 받아들이기 어려웠던 것이 일반 국민들이 총기를 소지한다는 것이었다. 센터 빌에 살던 한 교포 아주머니는 미국에 처음 이민 와 자신의 집에 도둑이 들었던 사건을 이야기 해 주셨

다. 밤늦게 들어온 도둑을 아주머니의 남편 분이 오랜 격투 끝에 꿰어 앉혔는데 흥분한 아저씨가 그 사람을 총으로 쏘려고 했단다. 아주머니가 말리자 아저씨가 “봐, 이 나라에서는 자기 집에 들어온 사람은 쏘 죽여도 상관없어.”라고 외쳤었다. 여하튼 아주머니가 말려서 그 도둑은 목숨은 부지하고 그냥 경찰서에 넘겨졌다는데, 그 때 난 아, 미국이라는 나라에서는 자기 집에 무단으로 들어온 사람은 쏘 죽여도 정당방위가 되는구나하는 생각에 충격을 받았다.

이렇듯 총기소지가 자유로워서 더욱 폭력에 민감한 것일까? 미국의 각 직장, 특히 사람과의 접촉이 많은 병원들마다에는 “직장폭

력 관리지침"이 대부분 만들어져 있는 듯 했다. 필자가 박사 후 연구원으로 근무하던 메릴랜드 간호대학에서도 직장폭력에 대한 연구가 몇 해째 이루어지고 있었는데 그 때 들은 기억에 의하면 어떤 간호사가 층에 맞아 숨지는 사건 발생 후 병원 직장폭력에 더욱 관심을 갖게 되었다고 했다.

직장폭력은 근로자의 건강과 안전에 중대한 영향을 미치는 요인이다. 직장폭력은 괴롭힘부터 살인에 이르기까지 폭넓은 영역을 포함하는 것으로 미국의 노동통계국(The Bureau of Labor Statistics, 1997)은 비치명적 산업재해(non-fatal injury) 중 작업손실을 야기 시키는 가장 심각한 산업재해가 직장폭력이라고 하였다. 미국에서 직장폭력은 산업재해로 인한 사망을 일으키는 세 번째 요인으로(US. Department of Labor, 2002), 매년 거의 2백만 건의 폭력이 발생하는 것으로 추정되고 있다. 또한 직장폭력은 직업상 계속적으로 고객과 접해야 하는 보건의료분야와 사회서비스 분야에서 많이 발생하는 산업재해로서 인식되고 있다. 따라서 북미나 유럽에서는 이미 오래전부터 직장폭력에 대한 많은 연구가 진행되어왔으며 직장폭력의 위험이 높은 직종에 대하여 지침을 제시하고 있다. 미국 산업안전보건청(Occupational Safety & Health Administration)은 1996년에 '보건의료종사자와 사회서비스 근로자의 직장폭력 예방을 위한 가이드라인'을 출판하였다. 이 가이드라인은 증가하는 폭력에 대해 문제인식을 한 보건의료인 노동조합의 청원에 의해서 개발되었다. 또한 유럽은 생활 및 근로조건 개선 유럽재단(European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions)에서 2003년에 '직장 내의 폭력 및 위협예방'이라는 책을 발간하여 유럽 공동체 내의 직장 폭력 및 위협의 유형과 패

턴을 규명하고, 직장 폭력 및 위협을 예방하고 관리하는 다양한 우수 제도를 개괄하여 소개하였다. 그리고 유럽산업안전보건청(EU OSHA)에서 직장폭력에 대한 여러 편의 보고서를 제시하고 그 속에서 위협요인과 예방 및 관리방법에 대하여 제시하고 있다.

캐나다에서도 정부기관이나 관련 업종의 협회에서 폭력관련 지침을 제시하고 있는데 마니토바의 간호사협회에서는 이미 1990년에 공격행동의 관리를 위한 지침을 제시하면서, 행정적 책임을 언급하였고, 공격행동을 예방하고 관리하기 위한 직원교육의 필요성을 제시하고 있다. 캐나다의 근로자 재해보상위원회에서는 '보건의료영역에서의 폭력 예방 - 효과적인 프로그램을 위한 다섯 단계'를 출판하였다.

그 외 직장폭력에 관하여 직장폭력 발생률, 감정반응, 폭력행사자, 폭력과 이직과의 관련성, 폭력 관련요인, 폭력 예방중재 등에 관한 연구들이 다수 진행되어왔다.

필자가 머물던 메릴랜드 간호대학은 볼티모어 시내에 위치하고 있었고 간호대학 건물 바로 앞에는 메릴랜드 대학병원의 Shock Trauma Center가 있었다. 이 센터에는 주로 교통사고 환자들이 많이 오는 듯 했는데 하루에도 몇 번씩 헬리콥터가 떠서 환자를 실어 날랐다. 그 도로에는 어디에서 그렇게 불이 자주 나는지, 사고가 나는지 하루에도 몇 번씩 소방차, 응급차들이 요란스럽게 떠들며 돌아다닌다. 출퇴근을 하다보면 도로 한가운데 아저씨들이 나와 골판지 하나씩 들고 왔다 갔다 했다. "Homeless, give me some money for food, help me" 라고 써서..... 그렇게 사건, 사고가 많고 홈리스들이 많은 도시여서였는지 하루에도 수십 통씩 날아드는 학교 이메일 중에 한 달에 서너 번은 꼭 언

제 주차장에서 이런 유형의 성희롱 사건이 있었다 조심해라, 주차장에서 이런 유형의 강도사건이 있었다 조심하고, 이런 식으로 대처해라 라는 메일이 오곤 했다. 이러한 조치들도 학교 내 폭력관리지침에 따라 진행되는 것이라 여겨지는데 OSHA의 직장폭력예방을 위한 가이드라인에는 다음과 같은 내용이 포함되어 있다.

◆ **직장폭력 예방프로그램은 다음과 같은 내용을 포함하여야 한다.**

- 직장폭력은 절대 허용되지 않는다는 것에 대한 명확한 정책을 만들고 유포한다. 그리고 관리자나 감독자, 동료, 고객, 환자, 방문자들에게 이 정책을 알린다.
- 직장폭력을 경험하여 보고한 근로자에 대하여 불이익은 없음을 명확히 한다.
- 근로자들이 신속히 사고를 보고할 수 있도록 교육하고 위험요인을 감소시키거나 제거할 수 있는 방법을 제안한다.
- 작업장 내의 안전을 유지할 수 있는 포괄적인 계획을 세운다. 이 계획에는 직장폭력을 예방하거나 경감시키는 방법을 밝히는데 도움을 줄 수 있는 사람과의 연결망을 만드는 것을 포함한다.
- 프로그램을 위하여 적절한 기술을 가지고 훈련을 마친 팀과 개인 근로자에게 책임과 권위를 부여한다.
- 환자와 고객을 대하는 것만큼 근로자의 안전보건도 중요하게 생각하는 근로자 지지적 환경에 대한 경영진의 의지를 명확히 한다.
- 안전보장, 취약근로자 지원, 재할촉진 같은 주제를 다루기 위한 초기 노력으로서 회사보고체계를 수립한다.

◆ **효과적인 폭력예방프로그램을 위해서는 다음의 5가지 요소가 포함되어야 한다.**

- 경영진의 의지와 근로자 참여
- 작업장 분석
- 위험 예방과 통제
- 안전보건 훈련 및 교육
- 기록 보관과 프로그램 평가

폭력과 같은 부정적인 근무환경은 근로자의 신체적, 심리적, 행동적 상태에 좋지 않은 영향을 줌으로써 사기와 생산성 감소, 이직율의 증가 등으로 업무수행에 지장을 주고, 서비스의 질적 저하가 나타날 수 있으며, 개인적으로는 실수의 증가, 직무불만족, 소진, 두통과 수면장애 등의 신체적 증상이 나타나 심각한 악영향을 줄 수 있다. 즉, 환자서비스의 질이 떨어지고 간호 인력의 이직 원인이 되며 이후 산업재해를 유발하여 사회적 비용이 증가하게 되는 것이다. 따라서 이는 미연에 방지하고 관리하는 것이 환자나 근로자 개인적 측면에서, 그리고 기업과 사회적 측면에서 매우 중요하다 하겠다. 그러나 아직 우리나라에서는 직장폭력에 대한 관심이 매우 부족한 실정이다. 물론 그간 우리나라에서도 직장 내 성희롱에서부터 왕따, 고객에 의한 신체적 폭행, 살인까지 다양한 언어적, 신체적 폭력이 이슈화된 적이 있었으나 그동안은 주로 개인적인 문제로 치부되거나 직업상 피할 수 없는 일이라 여기고 덮어버리는 경향이 있었다. 하지만 이제는 우리나라 직장폭력 실태가 어느 정도인지, 우리나라는 사회문화적인 차이로 서구보다 폭력 발생률이 적은 것인지, 아니면 커다란 문제가 수면 밑에 가라앉아 있는 것은 아닌지 제대로 살펴볼 때가 아닌가 생각된다.

**참고문헌**

- Bureau of Labor Statistics. (1997). Injuries to Caregivers Working in Patient's Homes; U.S. Department of Labor, BLS.
- European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.(2003). Preventing violence and harassment in the workplace. Report . Available: <http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF02109EN.pdf>
- OSHA. (1996). Guidelines for preventing workplace violence for healthcare and social service workers. (No. OSHA 3148). Washington, D.C.: U. S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration.
- U.S. Department of Labor. (2002). National census of fatal occupational injuries in 2002. Available: [www.bls.gov/news.release/archives/cfoi\\_09172003.pdf](http://www.bls.gov/news.release/archives/cfoi_09172003.pdf)

