시설이용자의 도전적 행동에 대한 개별화 조치 계획 방안

보건복지부 사단법인 한국장애인복지시설협회 전북대학교 산학협력단

연 구 진

책임연구원: 김미옥(전북대학교 사회복지학과 교수)

공동연구원: 김동기(목원대학교 사회복지학과 교수)
김고은(광운대학교 상담복지정책대학원 교수)

연 구 원: 이상민(법무법인 에셀 대표 변호사)

연구보조원: 김 석(전북대학교 사회복지학과 석사과정)
정준영(전북대학교 사회복지학과 학부과정)

현장 연구 참여단

성명	시설명
권성식	장봉혜림원
김인선	바다의별
박순옥	등대의집
성혜란	해든솔
임명호	부천혜림원

이 보고서는 연구용역수행기관의 결과물로서, 용역발주기관의 입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

한국장애인복지시설협회 귀하

이 보고서를 '시설이용자의 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획 방안 연구' 과제의 최종보고서로 제출합니다.

2014. 12.

연구책임자 김미옥

목차

Ⅰ. 서론 ····· 1

1. 연구 필요성 ····· 3
2. 연구수행체계 ····· 5

Ⅱ. 장애인거주시설과 도전적 행동 ····· 7

1. 도전적 행동의 개념 ····· 9
2. 도전적 행동에의 대처 ····· 14
3. 도전적 행동에 대한 개입 과정 ····· 17
   1) 1단계: 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인 ····· 19
   2) 2단계: 개입 전략 수립 ····· 20
   3) 3단계: 이용자와 보호자 의견 경청 및 동의 확보 ····· 21
   4) 4단계: 담당직원에 대한 안전 조치 마련 ····· 22
   5) 5단계: 도전적 행동에 대한 개입/실행/점검/평가 ····· 22

Ⅲ. 시설이용자의 도전적 행동 현황 ····· 23

1. 조사개요 ····· 25
   1) 조사 방법 및 내용 ····· 25
2. 기관차원에서의 도전적 행동 현황 ····· 26
   1) 조사대상자의 일반적 특성 ····· 26
   2) 기관의 일반적 특성 ····· 27
   3) 문제행동 비율 ····· 28
   4) 문제행동에 대한 기관 차원에서의 대응 실태 ····· 30
3. 종사자차원에서의 도전적 행동 현황 ····· 32
   1) 문제행동의 원인 ····· 32
   2) 문제행동에 직면했을 때의 부정적 감정상태 ····· 33
   3) 문제행동 원인에 대한 확인 ····· 33

4) 문제행동 감소 또는 예방하기 위한 지원 및 개입 ····· 35
5) 신체적 개입 실시여부 및 사전동의 요청 현황 ····· 36
6) 신체적 개입관련 절차 및 내용 ····· 37
7) 문제행동에 대한 시설차원에서의 대응실태 ····· 38
8) 문제행동에 대응함에 있어서의 어려움 ····· 39
9) 성공적인 문제행동 대응을 위해 필요한 요소 ····· 39
10) 도전적 행동에 대한 인식 및 이와 관련된 제언 ····· 40
4. 소결 ····· 42

Ⅳ. 시설이용자의 도전적 행동 개별화 계획 ····· 45

1. 개별화 계획서 양식 및 활용법 ····· 47
1) 개별 계획서 양식 ····· 47
2) 개별 계획서 활용법 ····· 51
2. 개별화 계획 과정에서의 점검사항 ····· 54

Ⅴ. 시설이용자의 도전적 행동 개별화 계획 적용 사례 ····· 59

1. 기관 차원에서의 도전적 행동 사례 ····· 61
1) 농촌지역의 지적/자폐성 장애인시설 ····· 61
2) 도시지역의 지적/자폐성 장애인시설 ····· 68
2. 이용자 차원에서의 유형별 도전적 행동 사례 ····· 78
1) 특정 물건에의 집착 사례 ····· 78
2) 지속적인 신체적 자해 사례 ····· 84
3) 타인에 대한 폭언 및 폭행 사례 ····· 90
4) 공격적 행동 사례 ····· 95
5) 성적 부적절 행동 사례 ····· 100
6) 비정상적인 성적 행동 사례 ····· 107
7) 불특정 타인에 대한 성적 행동 사례 ····· 112
8) 도벽사례 ····· 116
9) 끊임없는 질문으로 관심을 끄는 행동 사례 ····· 121
10) 욕구불만에 따른 과잉행동 사례 ····· 126

Ⅵ. 장애인거주시설에서의 도전적 행동에 대한 법률 검토 및 과제 ····· 131

1. 도전적 행동 관련 ‘신체적 개입’에 대한 법률 검토 ····· 133
1) 신체적 개입과 충돌할 가능성이 있는 법규 ····· 133
2) 신체적 개입에 대한 관련 법규, 판례 및 국가인권위원회 결정례 검토 ····· 138
3) 관련 법규의 개정 방향 ····· 142
2. 장애인거주시설에서의 도전적 행동에 대한 향후 과제 ····· 144
1) 개별화 조치계획 방안마련을 위한 관련 법령 재정비 ····· 144
2) 개별화 조치계획 방안마련을 위한 관련 주체들의 역할 재정비 ····· 145
3) 시설 종사자, 가족 및 이용자의 상호작용 확대를 위한 여건 마련 ····· 150

● 참고문헌 ····· 151
● 부록1. 시설이용자의 도전적 행동 현황조사 설문지 ····· 152

표목차

〈표1〉 연구수행체계 ····· 5
〈표3-1〉 조사대상자의 일반적 특성 ····· 26
〈표3-2〉 기관의 일반적 특성 ····· 27
〈표3-3〉 문제행동 비율 ····· 28
〈표3-4〉 문제행동 유형별 이용자의 비율 ····· 29
〈표3-5〉 전체 문제행동 이용자의 장애유형 분포 ····· 30
〈표3-6〉 문제행동에 대한 기관차원에서의 대응실태 ····· 31
〈표3-7〉 문제행동의 원인 ····· 32
〈표3-8〉 문제행동에 직면했을 때의 부정적 감정상태 ····· 33
〈표3-9〉 문제행동 원인에 대한 환경적· 개별적 요인 확인 ····· 34
〈표3-10〉 문제행동 감소 또는 예방하기 위한 지원 및 개입 ····· 35
〈표3-11〉 신체적 개입 실시 여부 ····· 36
〈표3-12〉 사전 동의 요청 현황 ····· 36
〈표3-13〉 신체적 개입 관련 절차 및 내용 ····· 37
〈표3-14〉 문제행동에 대한 시설 차원에서의 대응실태 ····· 38
〈표3-15〉 문제행동에 대응함에 있어서의 어려움 ····· 39
〈표3-16〉 성공적인 문제행동 대응을 위한 필요한 요소 ····· 40
〈표3-17〉 도전적 행동 용어 사용 동의 등 관련 사항 및 필요 정책 ····· 41

그림목차

〈그림1〉 도전적 행동 개입계획 과정 ····· 18

I

서 론

1. 연구 필요성

장애인거주시설은 2013년 12월 말 기준으로 전국 1,397개소에 약 31,152명이 생활하고 있다(보건복지부, 2014). 시설 이용자들은 오랜 분리의 경험으로 인해 대인관계가 부정적 반응으로 나타나기도 하고, 과잉행동, 공격적 행동, 타인이나 자신을 해하는 자해 성향을 보이는 이용 장애인이 증가하고 있는 추세이다.

여러 장애유형 중에서도 발달장애인의 도전적 행동은 장애 특성상 더욱 어려운 측면이 있다. 발달장애인들은 때로 신체적이고 언어적인 공격, 자해행동, 파괴행동, 정형화된 행동, 소리지르기, 울기 등 일상생활을 방해하는 행동을 하며, 이는 발달장애인 자신뿐만 아니라 타인들에게 해를 끼치거나 위험에 처하게 하고, 지역사회에서의 통합을 방해하는 가장 큰 원인이 된다. 이에 도전적 행동은 발달장애인 본인의 삶의 질을 저하시킬 뿐만 아니라 가족이나 서비스 제공자에게 큰 스트레스와 고통으로 나타나기도 한다(김고은, 2014).

실제로 발달장애인 중 도전적 행동의 개입이 필요한 경우는 외국의 경우, 대략 10~30% 정도로 보고되고(Chung et al., 1996; Emerson et al. 2000), 우리나라 장애인 거주시설에서는 42.4%로 조사된 바 있다(김용득 외, 2011). 이러한 수치는 외국에 비해 국내 발달장애인의 도전적 행동 비율이 매우 높은 것으로 조사되어, 도전적 행동에 대한 충분한 개념 인식이 실천 현장에 있었던 것인지, 그리고 실제로 40%를 상회하는 시설이용자의 도전적 행동에 대해 어떻게 현장에서 대처하고 있는가에 대한 문제를 제기한다. 도전적 행동에 적절히 개입하지 못하면 심각한 손상이 발생될 수 있고, 다른 장애인이나 직원들이 신체적 상해를 입을 수도 있기 때문이다. 뿐만 아니라 서비스 제공자들의 도전적 행동에 대한 개입은 장애인복지의 주요한 이념으로 강조되고 있는 장애인의 참여나 선택의 권리와 관련되어 있다. 따라서 발달장애인의 도전적 행동에 대해 적절한 예방조치 및 개입을 하지 못하고, 불필요한 신체적 개입을 가하는 경우에는 인권침해와 폭력이라는 문제까지 발생시킬 수 있는 위험성을 내포하고 있다.

이러한 어려움에 대처하기 위해 보건복지부는 장애인거주시설 서비스 최저기준에 도전적 행동에 대해 제시하고 있다. 장애거주시설 서비스 최저기준에서는 장애인 거주시설에서 제공하는 서비스의 안내와 상담, 개인의 욕구와 선택, 이용자의 참여와 권리, 능력개발, 일상생활, 개별지원, 환경, 직원관리, 시설운영 등 9개 영역의 40개 기준이 제시되어 있다. 이 중 개별지원의 개별서비스 이용계획 기준에 도전적 행동이 나타난다. 개별서비스 이용계획은 시설에서 제공하게 될 치료와 재활, 서비스와 설비 등에 대한 기준을 명시하고 있는데(김용득·김미옥·변경희, 2009), '필요한 경우 선택과 자유의 제한에 대한 설명', '공격적이거나 남을 해하거나 자해할 성향이 높은 이용자를

위한 개별화된 조치사항 및 절차 확립'이라는 제시를 통해 도전적 행동에 대한 개입의 근거를 마련하고 있다(김고은, 2014: 223~224, 재인용).

그동안 장애인거주시설에서는 서비스 최저기준에 대한 적절한 대응책 마련을 위해 영역별 연구들과 이를 실천하기 위한 지속적인 시도를 해왔다. 그 과정에서 2011년에는 도전적 행동 중 신체적 개입에 대한 매뉴얼(김용득 외, 2011)이 연구되었으며, 이 연구는 장애인거주시설에서의 도전적 행동의 분포와 신체적 개입에 대한 방안을 제시하고 있다. 국내 초기 연구로서 이 연구는 매우 유용한 자료인 것은 분명하나, 실천현장에의 적용과 관련된 보다 현실적이고 실용적인 대안 마련의 필요성을 제기하는 계기가 되기도 하였다. 이러한 맥락 하에서 이 연구가 시작되었으며, 특히, 최근 장애인거주시설 인권침해가 여전히 사회문제로 제기되면서 이에 대한 대응책의 하나로서도 도전적 행동에 대한 관심을 가지지 않을 수 없게 되었다. 따라서 이 연구는 최근 장애인복지실천현장에서 중요한 관점 중 하나인 인권관점에 기초한 실천 패러다임과 관련된 것이며(김미옥·김경희, 2011), 보다 적극적인 측면에서 시설장애인의 인권을 보호하고 학대로부터 보호하고자 하는 예방적 조치의 일환이라고 볼 수 있다.

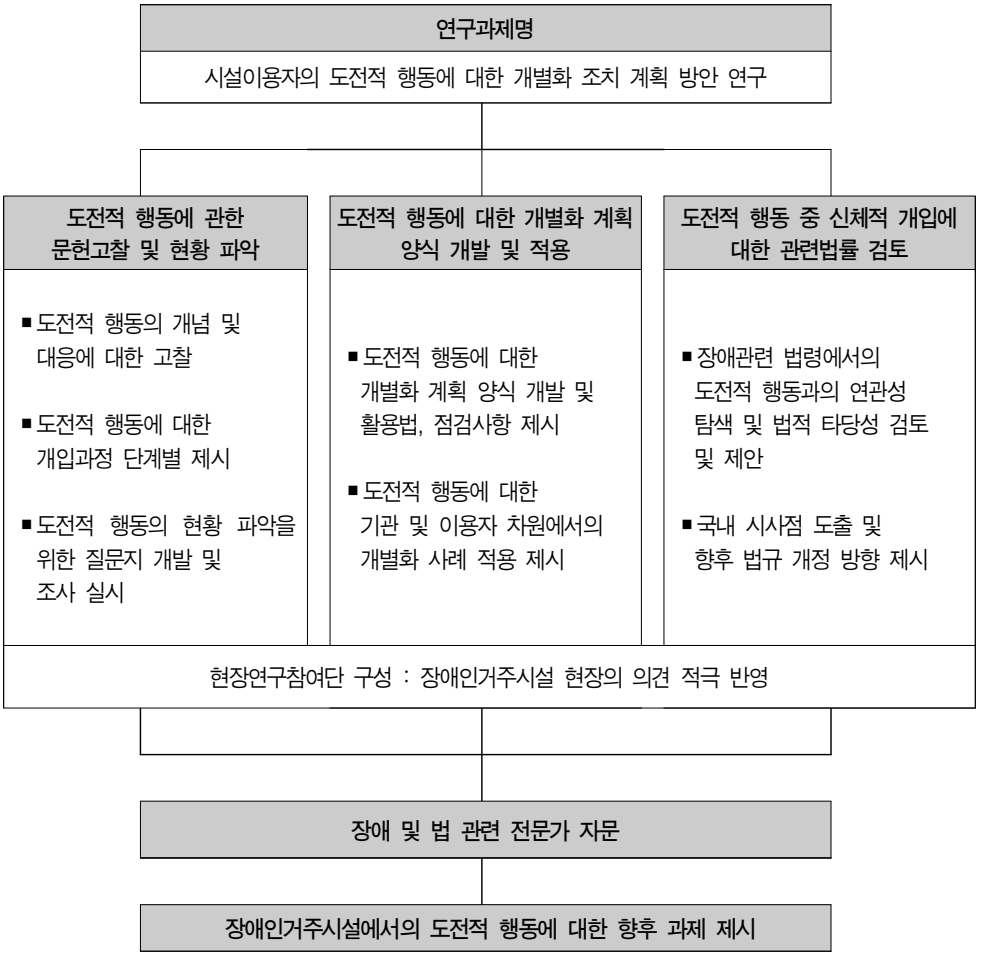
이에 이 연구는 장애인거주시설에서 도전적 행동은 얼마나, 어떠한 모습으로 나타나고 있으며, 이에 대한 개별적인 조치는 적절히 이루어지고 있는지를 탐색하는데 그 일차적인 목적이 있다. 이러한 실천현장의 도전적 행동과 관련된 정확한 현실 이해를 통해 향후, 무엇을 어떻게 대응하고 개선해나가야 될 것인지를 논의하고자 하였다. 이를 위해 이 연구는 첫째, 도전적 행동에 대한 개념 및 대처 등의 문헌고찰을 토대로 개입과정을 정리하였다. 둘째, 장애인거주시설의 도전적 행동에 대한 분포 및 양상을 이해하고자 서베이 방법을 활용하여 장애인거주시설의 도전적 행동과 관련된 기관 및 종사자 차원에서의 현황을 파악하였다. 셋째, 이론적 검토에 기초하여, 장애인거주시설에서 활용가능한 개별화 계획 양식과 그 활용법 및 점검사항 등을 제시하였다. 넷째, 장애인거주시설 종사자로 구성된 현장연구참여단을 구성하여, 현재 장애인거주시설에서의 기관 및 개인 차원에서의 도전적 행동에 대한 사례조사를 실시하고, 이를 개별화 계획 양식에 맞게 적용해보았다. 마지막으로, 이 연구는 도전적 행동에 대한 다양한 개입 형태 중 특히 인권침해의 소지가 있는 신체적 개입에 대한 장애인복지관련 법령 검토 및 장애인거주시설에서의 도전적 행동에 대한 향후 장단기 과제를 제시하였다.

발달장애인의 인권을 침해하지 않으면서 발달장애인에게 최선의 이익이 될 수 있는 대응방법을 선택하려는 노력은 발달장애인의 삶뿐만 아니라 서비스 제공자들의 서비스 질에도 중요한 영향을 미친다. 이 연구를 통해 적극적 의미에서 시설이용자들의 인권을 보호하는 출발점이 만들어지길 기대해본다.

2. 연구 수행체계

본 연구에서는 〈표 1〉과 같이 연구수행체계를 구성하여, 효과적인 연구진행을 도모하고자 하였다. 이를 위해 도전적 행동에 대한 국내외 문헌고찰, 전국 장애인거주시설을 대상으로 한 도전적 행동에 대한 서베이, 현장연구참여단을 구성하여 도전적 행동에 대한 구체적인 사례조사 등의 연구방법을 활용하였다.

〈표 1〉 연구수행체계



II

장애인거주시설과 도전적 행동

1. 도전적 행동의 개념[1)]

왜 도전적 행동에 관심을 가져야 하는가?

발달장애인과 함께 생활하고 일하는 나의 삶은 어떠한가? 하루하루가 즐겁고 오늘은 또 그들과 무슨 좋은 일이 일어날까 기대되고 설레이는가? 이 글을 읽으면서 '처음엔 그랬었는데' 하는 현장 전문가들이 많이 있을거라 생각된다. 필자도 그러하듯이.. 그러나 그들의 성장에 함께 기여하고 싶고, 그들과 오랫동안 편하고 즐겁게 생활하고 싶은 것이 장애인 복지 현장을 선택하여 일하고 있는 우리의 바람일 것이다. 그렇기 때문에 현재 이 글을 읽으면서 고민하고 있는 것이 아니겠는가.

그러나 때로는 발달장애인과 함께 하는 생활에서 당혹스럽고 힘든 경험을 할 때가 있다. 우리를 지치게 하기도 하고 내가 지금 이 일을 잘하고 있는 것일까라는 의문을 들게 하는 순간. 바로 발달장애인들이 내가 개입하기 버거운 문제 행동을 보일 때 일 것이다. 느닷없이 폭력을 행사한다던지, 오랜 시간 자신의 머리를 책상에 박는다던지, 물건을 집어던진다던지.. 발달장애인들이 그런 행동을 보일 때면 어떻게 대응해야 할지 당혹스럽고 스트레스도 많이 받게 된다. 잘 해보겠다고 개입을 하면 그 행동이 더 심해지는 것 같고, 이제는 정말 방법이 없다 라고 생각될 때도 있어 허탈하기까지 하다.

이러한 발달장애인의 과격한 행동들은 일상생활에서의 활동 참여를 방해하고, 다른 사람과의 관계에도 부정적으로 작용하여 그들의 삶의 질을 저하시킴과 동시에 지역사회나 비장애인들과의 통합을 가로막는 강력한 방해물이 된다. 또한 그들의 행동은 우리에게도 위협이나 두려움의 대상이 되고 그로 인해 부정적인 감정 및 소진을 경험하게 한다. 심지어 행동에 개입을 하다가 신체적으로 상해를 입기도 하고 정신적으로 고통을 야기시키는 경우도 있다. 결국 행동에 대한 제지가 폭력으로 연결되어 법적인 문제가 야기되고 인권을 침해하는 문제까지 이르는 것이다. 따라서 발달장애인의 과격하고 문제가 되는 행동에 대해 우리는 고민을 하지 않을 수 없다. 인권을 침해하지 않으면서 발달장애인에게도 최선의 이익이 될 수 있는 대응방법을 선택하는 것은 매우 중요한 문제이다.

---

1) 이 장은 장애인거주시설 서비스 최저기준 적용 매뉴얼 5 신체적 개입(김용득 외, 2011), 발달장애인서비스: 신체적 개입(김고은, 2012), 도전적 행동에의 대응(김고은, 2014)의 이론적인 내용에 기초하여 재작성된 것임을 밝혀둔다.

따라서 이 장에서는 발달장애인의 문제적인 행동을 어떤 시각에서 바라봐야 하는지, 과연 도전적 행동이란 무엇인지, 전문적인 대응을 위해 고려해야 하는 것은 무엇인지, 그러한 행동을 줄임으로써 발달장애인의 삶이 질도 향상시키고 우리도 즐겁게 일하는 방법은 무엇인지 함께 고민해 보고자 한다. 우리는 발달장애인이 표출하는 행동적인 문제에 어떻게 대처해 왔는지, 그저 그 행동을 없애는 것에만 몰두했었는지, 왜 그런 행동을 하는지에 대해 발달장애인 입장에서 생각해 본적은 있는지, 이러한 과정이 발달장애인과의 투쟁이라고 생각했었는지 등을 고민해보며, 우리의 현장이 좀 더 바람직한 방향으로 가기 위한 노력을 시작해야 할 것이다.

도전적 행동이란 무엇인가?

우선 도전적 행동이 무엇을 의미하는 것인가에 대해 고민해 보자. 도전적 행동이 무엇인가, 왜 도전이라는 용어를 썼을까, 도대체 무슨 도전을 의미하는 것일까에 대한 궁금증부터 생각해봐야 할 것이다. 도전적 행동 하면 떠오르는 것은 문제행동, 과잉행동, 행동장애 등의 용어이다. 이러한 용어들은 우리가 현장에서 일하면서 흔하게 사용했던 용어들이고, 우리는 발달장애인들의 문제행동을 없애기 위해 많은 노력들을 해왔다. 그렇다면 이러한 용어들과 도전적 행동 용어의 차이는 무엇일까.

도전적 행동이라는 용어는 발달장애를 가진 사람들이 자신 혹은 다른 사람들에게 해가 되는 행동을 하는 경우를 지칭하기 위해 주로 사용되어 왔고, 주어진 상황에 적합한 행동 규범을 부정적으로 침해하는 행동이라고 볼 수 있다. 도전적 행동의 형태로는 다른 사람에게 해를 끼치는 위험 행동, 자신을 해하는 위험행동, 자신의 안전 또는 타인의 안전을 위협하는 행동, 심각하게 물건을 파손하는 행동 등이 있다(Emerson et al., 1988).

▣ 도전적 행동 정의

'행동을 하는 사람이나 타인의 신체적 안전을 심각하게 해할 가능성이 있는 강도, 빈도, 기간의 측면에서의 행동 또는 지역사회시설을 이용하는데 심각한 제약을 주거나 접근을 불가능하게 하는 행동(Emerson et al., 1988)'

- 타인을 향해 직접적으로 행해진 폭력과 고통, 혼란 또는 패닉을 야기시키는 폭력
- 자해행동 (주먹으로 머리를 치는 것, 딱딱한 물체에 머리를 박는 것, 피부 뜯기 등)
- 자신의 안전 또는 타인의 안전에 부주의한 행동(혼잡한 도로로 뛰어들기, 방화행동 등)
- 소유물에 심각한 손해를 가져오게 하는 행동

구체적으로는 폭력, 강박행동, 과도한 과잉행동, 비정상적인 성적행동, 머리 쥐어뜯기, 대소변 먹기, 얼굴 때리기, 상처파기, 손물기, 벽에 몸 부딪치기, 가구 망가뜨리기 등으로 유형화 되기도 한다(Nihira et al., 1993; Wolverson, 2011). 이러한 도전적 행동의 특성은 서비스 제공자가 그 행동을 관리할 수 없다고 느끼게 하고 스트레스를 야기 시키며, 발달장애인에게 활동의 참여를 방해하는 등의 삶의 질을 악화시킨다. 특히 공공장소나 관리하기 어려운 장소에서 발생하고 당사자나 서비스 제공자, 그리고 주변 사람들에게 위협적이고 위험한 행동으로 나타난다. 따라서 모두에게 사회적, 정서적으로 부정적 영향을 미치게 되어 타인과의 상호작용이나 통합을 방해하게 된다(BILD, 2010). 이처럼 도전적 행동 용어의 정의나 특성들을 살펴봤을 때는 기존의 문제행동이나 과잉행동의 의미와 크게 다를 것은 없다고 볼 수 있다.

그러나 여기서 우리가 중요하게 살펴봐야 할 것은 '도전'이라는 단어이다. 어떤 것에 대한 도전을 의미하는 것인가, 왜 도전이라는 단어를 사용했을까에 대한 고민이다. 여기서의 도전은 발달장애인 입장에서의 도전을 의미한다. 발달장애인들이 도전적인 행동을 나타내는 것은 그들이 가지고 있는 장애의 기질적인 특성 혹은 장애인들의 개별적인 성향으로 인한 것이 아니라 우리가 제공하고 있는 서비스에 대한 도전일 수 있다는 것이다. 발달장애인의 입장에서 우리가 제공하는 서비스가 본인의 욕구와 맞지 않아서, 그들과 상호작용하려는 우리의 의사소통 방법이 어려워서, 우리가 제공하는 서비스가 미숙해서 그에 도전하는 방식으로 행동을 표출할 수 있는 것이다. 결국 도전적 행동은 의사소통 능력과 사회적 관계를 맺는 기술, 자신에 대한 통제력이 부족한 발달장애인들의 의사소통 방식일 수 있고, 우리에게 중요한 메시지를 언급하는 행동일 수 있는 것이다. 발달장애인에게는 우리로부터 통제되는 것에 대한 불만 표출, 우리의 권력에 대한 정당한 행동일 수 있기 때문에 그들의 입장에서는 문제해결의 방법이자 자기결정의 표현인 것이다. 즉, 발달장애인이 표출하는 행동들이 장애로 인한 개개인이 가지고 있는 문제를 나타내는 것이 아니라 우리가 제공하는 서비스에 대한 도전이고, 그들에게 마땅히 주어져야 할 질 높은 삶을 위한 서비스에 대한 도전이기 때문에 문제행동이라는 용어 대신 도전적 행동이라는 용어를 사용할 것을 제안하는 것이다.

▣ 발달장애인들에게 '도전적 행동'의 의미

- 개인의 상태에 대해 주의를 끌기 위한 수단
- 통제되는 것에 대한 불만을 표출하는 방법
- 자기결정과 관련
- 상황과 권력에 대한 정당한 행동
- 발달장애인 당사자 입장에서의 문제의 해결점

발달장애인의 도전적 행동에 대한 위와 같은 관점의 변화는 도전의 의미를 통해 우리에게 해를 주는 행동을 하는 '발달장애인 개인'에 초점을 맞추는 것이 아닌 '우리가 제공하는 서비스'로 초점을 이동시키는 중요한 역할을 한다. 또한 개인의 장애로 인한 결함이라는 낙인이나 비난 없이 당사자의 문제가 아닌 '행동변화'에 초점을 맞추는 것이 가능해 질 수 있다. 이는 발달장애인으로 하여금 존엄성을 인정받고, 자신의 잠재능력을 충분히 활용할 수 있도록 하여 삶의 질을 높이는데 주요한 관점을 제공하는 것이다.

그렇다면 '결국 우리가 잘못하고 부족해서 발달장애인들이 도전적 행동을 하는 것인가'에 대한 자괴감에 빠질 수 있을 것이다. 그러나 그러한 생각보다는 그들의 문제적인 행동에 대해 우리가 발달장애인의 입장에서 생각했던 적이 있었는지, 그 행동을 하는 총체적인 이유를 살폈었는지, 이러한 것들을 토대로 내가 제공하는 서비스에 대한 변화를 고민한적이 있었는지를 생각해 보면 좋겠다. 물론 분명히 발달장애인들과의 의사소통이나 그들의 욕구를 파악하는데 우리의 능력이 부족했을 수 있다. 부족한 부분에 대해서는 인정하고 이를 보완하기 위해 노력하고 고민하는 것이 이 현장을 선택하여 이들과 함께 살아가야 하는 우리의 책임이고 역할일 것이다.

▣ 도전적 행동을 하는 사람들에게 결여되어 있는 것

- 효과적으로 의사소통을 하는 능력
- 의미있는 관계를 형성하는 능력
- 삶을 전반적으로 통제할 수 있는 능력
- 의사소통과 관련된 지식이나 기술
- 주변의 지지자

도전적 행동은 사회적 산물

발달장애인 중 도전적 행동의 개입이 필요한 경우는 대략 10~40% 정도로 보고된다(Chung et al., 1996; Emerson et al., 2000; 김용득 외, 2011). 발달장애인 전체가 아닌 일부가 나타내는 행동이지만 행동의 강도나 위협 등으로 서비스 제공자들은 발달장애인의 도전적 행동에 적절히 대응해야 할 필요성을 절실히 느낀다. 그렇다면 발달장애인들의 도전적 행동은 왜 발생하게 되는가, 어떤 이유에서 도전적 행동을 하는가에 대한 고민이 필요하다. 그들의 도전적인 행동은 선천적인 성격의 일부이고 그들이 가지고 있는 장애에 따른 당연한 결과인가. 도전적 행동에 적절히 대응하기 위해서는 무엇보다도 그들이 도전적 행동을 왜 하게 되는지를 파악하는 것이 우선시 되어야 한다.

초기에 발달장애인의 도전적 행동의 원인이 장애로 인한 병리적이고 기질적이며, 개인적 부적응 요인에 의한 발생이라는 관점은 진단을 통해 그에 따른 의료적인 처치를 하고 단순히 행동을 없애는 것에만 관심을 갖게 했다. 그러나 이러한 개입은 장애인 당사자뿐만 아니라 가족을 비롯한 주변인들에게 발달장애인들의 문제점에만 관심을 치우치게 하여 비관적이고 부정적인 기대를 갖게 하였다는 비판을 받았다. 서비스 제공자들에게도 판단과 개입과정에 편견을 가져오게 하여 문제를 해결하는 데에는 큰 도움이 되지 못했다(Synder, 2006).

이러한 입장에 반대하여 발달장애인의 도전적 행동이 개인의 기질적 문제이고 장애 때문에 발생하는 것이 아니라 개인을 둘러싸고 있는 환경, 주변 사람들과 상황들이 원인이 되어 발생된다는 관점이 강조된다. 즉, 도전적 행동은 '사회적 산물' 이라는 입장에서 출발하는 것이다. 결국 발달장애인의 도전적 행동은 원인에 의해 유도되는 것이고, 환경과 원인의 위험적 요인을 제거한다면 도전적 행동을 줄일 수 있게 된다. 이러한 관점은 개개인의 행동이나 의식은 사회로부터 파생되기 때문에 발달장애인 개개인의 요구와 상황적인 요인들에 초점을 맞추어 인간 중심적인 서비스를 지원하는 것을 강조하는 것이다(Wolverson, 2011).

물론 발달장애인이 가지고 있는 장애의 특성과 병리적인 성향으로 인한 도전적 행동들도 있다. 대표적으로 레쉬니한 증후군이 나타내는 손톱을 물어뜯거나 머리를 박는 행동, 프래더윌리 증후군이 나타내는 식탐의 행동 등이다. 또한 간질이나 당뇨병 등은 발달장애인으로 하여금 도전적 행동을 일으키게 하고, 심각한 자폐스펙트럼도 상동행동이나 과잉행동 등을 표출하게 한다(Kuhn, 2012; Murphy, 1994; Wolverson, 2011). 그러나 이러한 병리적인 원인들도 주변 환경이나 상황 등에 따라 조절이 가능하다는 연구들이 보고되면서 도전적 행동의 표출이 장애로 인한 개인의 기질적인 문제 라기 보다는 환경적인 문제로 보는 시각이 강조되는 것이다.

따라서 발달장애인의 도전적인 행동에 대응하기 위해서는 개인적 요인, 심리적 요인, 환경적 요인 등이 통합된 전체로서 이해되어야 한다. 발달장애인이 도전적 행동을 표출하는 원인은 매우 복잡하고 다기능적이다. 발달장애인 개인의 기능적인 문제에서부터 과거력, 가족과의 관계, 주변 환경의 문제, 함께 생활하는 사람들과의 문제 등 다양하고 복합적으로 나타난다. 발달장애인과의 강점을 고려한 충분한 상호작용, 자신만의 휴식 공간제공, 관심과 능력을 반영한 활동기회 제공, 예측할 수 있는 활동기회 제공, 깨끗한 주변 환경 및 소음제거, 정적이고 차분한 직원의 대응, 편안한 환경 등이 발달장애인의 도전적 행동을 줄이는 주요한 환경적 요인이었다(Wolverson, 2011).

▣ 도전적 행동을 감소시키는 환경적 요인

- 발달장애인의 강점을 고려한 상호작용
- 충분한 공간제공
- 발달장애인의 관심과 능력을 반영하는 활동 기회 제공
- 예측할 수 있는 활동의 제공
- 깨끗한 주변환경
- 소음제거
- 긍정적이고 차분한 직원의 대응
- 개인이 현재 처해있는 편안한 환경

도전적 행동을 일으키는 환경적인 요인을 살펴보는 것은 도전적인 행동 자체를 일괄적으로 심각한 문제로 보는 시각을 바꿔주기도 한다. 한 발달장애인의 도전적 행동이 일반적으로 적용되는 규범을 어겼기 때문에 무조건 문제다 라는 시각 대신 환경적 원인이 되는 서비스 제공자들이 인내심을 가짐으로써 용인된 규범을 재정의 할 수 있고, 그에 따라 그들의 태도를 변화시킬 수도 있는 것이다. 이처럼 발달장애인의 도전적 행동에 대해 개인을 비난하는 것 대신 발달장애인이 속해 있는 환경, 사람, 전문가, 서비스 등을 변화시킨다면 그들에게도 긍정적인 변화가 일어날 수 있을 것이다.

2. 도전적 행동에의 대처

장애인복지 현장에 있는 서비스 제공자들은 필연적으로 발달장애인의 도전적 행동에 직면하게 된다. 결국 발달장애인과의 즐거운 생활을 위해 우리는 현명하게 도전적 행동에 대처해야 한다. 그렇다면 어떤 태도를 가지고 어떠한 방법으로 도전적 행동에 대처하는 것이 좋은가. 발달장애인의 도전적 행동에 개입하기 위해 우리가 중요하게 생각해야 할 것은 무엇인가?

우선 발달장애인의 도전적 행동을 바라보는 우리의 생각을 다시 한번 정리해 볼 필요가 있다. 발달장애인의 도전적 행동에 대한 개입방법을 고민하기 전에 발달장애인 입장에서 도전의 의미가 무엇인지 이해하고, 도전적 행동을 하게 되는 원인과 환경적인 요인이 존재하고 있음을 알아야 할 것이다. 발달장애인의 도전적 행동이 장애 때문에 표출되는 당연한 것이 아닌, 우리가 제공하는 서비스를 변화시킴으로 인해 줄일 수 있다는 것을 상기할 필요가 있다.

이에 도전적 행동에 대한 개입을 위해 우리가 명백하게 인지해야 하는 가치들이 있다. 기존에 장애인들의 문제행동을 다루는 방법으로 소개되었던 많은 방법들, 예를 들면, 격리, 장치사용, 혐오자극 등은 자유의 침해나 인권 침해 문제를 야기하였다. 도전적 행동에 대한 과도한 개입은 그들에게 상해를 일으키기도 하고 법적인 문제를 야기 시키기도 한다. 따라서 도전적 행동에 대한 개입 계획 수립 시 우리가 늘 상기해야 할 것은 도전적 행동에 대한 강제적인 행위 제한이 있을지라도 이러한 개입이 발달장애인들에게 '최선의 이익이 될 것이라는 확신'이다. 도전적 행동에 대한 개입은 발달장애인의 존엄성과 독립이 존중되어야 하고 자기결정과 참여가 이루어져야 한다. 또한 개입의 모든 것들은 그들에게 학습의 경험이 되어야 하고 발달장애인의 성장과 정서적 안녕을 위한 것이어야 한다(BILD, 2010; 김용득 외, 2011). 그저 행동적인 문제를 소거하겠다는 생각에서 벗어나 이러한 일련의 과정이 결국 발달장애인과 서비스 제공자인 우리의 성장에 도움이 되는 방향으로 결정되어야 하는 것이다.

▣ 도전적 행동 대응 가치기반

- 도전적 행동에의 개입은 발달장애인들에게 최선의 이익이 되도록 해야 하고, 발달장애인들은 존경과 정중함으로 공정하게 대우받아야 한다.
- 도전적 행동에 대한 강제적인 제지가 있을지라도 발달장애인들은 그들의 삶에 영향을 주는 결정에 참여하고 선택할 수 있어야 한다.
- 도전적 행동에의 개입은 발달장애인에게 적합한 학습기회가 되어야 한다.

이를 위해서는 우리가 변화해야 하는 것이 있다. 우선은 발달장애인의 도전적 행동을 좀 더 편안하게 받아들일 수 있어야 한다. 어떤 상황들 때문에 야기되는 발달장애인의 문제적인 행동을 '도전적 행동'으로 인식하게 된다면 그에 대한 대처 방식이 변할 것이고 스트레스도 덜 받게 될 것이다. 또한 우리의 개입이 대단히 효과적일 것이라는 생각을 변화시켜야 한다. 우리가 개입을 했더라도 도전적 행동은 또 다시 발생할 수 있고 시간이 지나도 없어지지 않을 수 있다. 그리고 우리의 개입으로 인해 도전적 행동이 더 심각해질 수도 있고 새로운 행동들이 나타날 수도 있다. 다만 발달장애인 개인과 도전적 행동을 분리하여 편하게 접근할 수 있어야 할 것이고, 우리가 도전적 행동에 개입하는 과정이 '발달장애인과의 투쟁이 아님'을 반드시 명심해야 할 것이다.

▣ 도전적 행동 개입의 성공적 전략

- 관련된 모든 사람이 발달장애인의 도전적 행동을 동일하게 규정해야 한다.
- 서비스 제공자들은 발달장애인의 도전적 행동을 좀 더 편안하게 받아들일 수 있어야 한다.
- 우리의 개입이나 중재가 효율적일 것이라는 생각을 변화시킬 필요가 있다.
- 발달장애인이 변화해야 하는 것보다 우리가 변화를 주어야 하는 것이 무엇인가에 초점을 맞추는 것이다.

또한 기본적인 가치 기반을 바탕으로 모든 것들이 총체적으로 고려된 개별화 개입 계획서가 마련되어야 한다. 발달장애인들의 도전적 행동을 예방할 수 있는 전략부터 도전적 행동 발생 시 긴급적으로 대처해야 하는 행위제한 전략까지, 그리고 개입 후의 이용자나 담당직원에 대한 조치까지도 우리는 사전에 치밀하게 계획해 두어야 한다. 그리고 도전적 행동에 관련된 모든 사람들이 이를 숙지하고 전문적으로 대응할 수 있어야 한다. 따라서 도전적 행동의 이유를 이해하고, 그러한 행동이 왜 발생하는지에 대한 가설에 따라 개인의 독특한 사회적, 환경적, 문화적 배경에 적합한 종합적인 개입 방안을 고안하는 당사자 중심적인 접근 계획이 수행되어야 하는 것이다.

도전적 행동에 대한 개입은 발달장애인이 어떻게 변해야 하는지에 초점을 두는 것이 아니라 우리가 변화를 주어야 하는 것이 무엇인가에 초점을 맞추는 것이다. 물론 발달장애인이 표출하는 모든 상황을 파악하고 다 예방할 수는 없다. 그러나 도전적 행동에 대한 정교하고 객관적인 개입 계획을 통해 최대한 도전적 행동 사항을 피할 수 있도록 지원할 필요가 있다. 이를 위해서는 우리에게 요구되는 것들이 있다. 발달장애인들이 가지고 있고 부족한 자원을 파악하는 능력에서부터 발달장애인과 상호작용을 잘 하기 위한 의사소통 기술, 도전적 행동에 개입하는 행동기술, 흥분 및 신체적 공격을 다루는 기술, 개별계획을 수립할 수 있는 능력, 가족과 함께 하는 능력도 필요할 것이다. 나에게 어떠한 능력이 부족하여 도전적 행동을 하게 했을까를 고민해 볼 수 있겠으나 실망하거나 좌절할 필요는 없다. 발달장애인의 삶의 질 향상을 위해 도전적 행동에 전문적으로 개입해 보겠다는 의지가 있다면 함께 부족한 부분을 채워나갈 수 있을 것이다.

▣ 도전적 행동의 성공적 대응을 위한 필요 능력

- 서비스 계획과 관리 능력
- 발달장애인과의 의사소통 기술 능력
- 가족과 함께 수행하는 능력
- 지지와 표현 기술
- 기회와 참여제공 능력
- 서비스 이용자와 바람직한 방법으로 관계하는 방법
- 장단기적으로 도전적 행동에 개입하는 능력
- 정교한 행동기술 능력
- 인식과 감정변화에 따른 심리적 치료
- 흥분 및 신체적 공격을 다루는 기술
- 스트레스 관리 및 지원기술
- 서비스 제공자의 자기인식 및 자기통제 능력

3. 도전적 행동에 대한 개입 과정

발달장애인의 도전적 행동에 대해 전문적으로 대응하기 위해서는 개입 전에 명확하게 계획된 상태에서 전략적으로 개입하는 것이 중요하다. 도전적 행동의 정의에서 시작하여 각 단계별로 구체적이고 명확하게 개입 계획을 수립하고, 수립된 계획대로 관련된 사람들이 모두 공유하고 숙지한 상태로 개입되어야 한다. 도전적 행동에 대한 계획된 개입이 사전에 구체적으로 작성된 상태에서 도전적 행동에 대응하는 것과 계획없이 즉흥적이고 임의적 판단에 의해 대응하는 것은 서비스 질에 차이를 가져와 발달장애인의 삶의 질에 영향을 미치게 된다. 특히 도전적 행동의 긴급 개입은 신체적 상해까지 가져올 수 있는 위험 상황을 포함하기 때문에 더욱 세심한 준비가 필요하다. 이용자와 보호자의 동의를 얻은 계획된 신체적 행위 제한은 발달장애인에게 도움이 되는 전문적인 개입이 될 수 있지만 그렇지 않은 신체적 제지는 발달장애인에게 해를 끼쳐 발달장애인의 인권을 침해하는 문제가 될 수 있음을 명심해야 한다.

이에 도전적 행동 개입의 구조를 〈그림 1〉에서 제시하였고, 개입계획의 단계를 구체적으로 살펴보고자 한다. 첫 번째 단계는 도전적 행동을 확인하는 단계로, '도전적 행동 정의 및 위험요소 확인' 이다. 이는 도전적 행동을 구체적으로 묘사하고 도전적 행동에 의해 나타나는 위험의 정도를 파악하는 것이다. 두 번째 단계는 개입 전략을 수립하는 단계이다. 개입전략 수립은 일상적 예방 전략, 완화(중재) 전략, 긴급 개입 전략으로 구분하여 수행하는데, '일상적 예방

전략'은 행동지원에 대한 예방 전략으로, 이용자들이 도전적 행동을 하기에 앞서 매일의 가치 있는 활동을 더욱 수행할 수 있도록 격려함으로써 도전적인 행동을 피할 수 있도록 하는 단계이다. '완화(중재) 전략'은 도전적 행동의 발생을 완화시킬 수 있는 전략을 세우는 것으로, 가장 위험한 도전적 행동으로 발전하기 직전에 도전적인 상황을 완화 시키거나 분리시키는 것이다. 마지막으로 '긴급 개입 전략'은 결국에 발생하게 된 도전적 행동을 제지하는 단계로 그들의 행위를 강압적이고 물리적으로 제한하는 단계이다. 이때에는 물리적인 행위제한 후의 사후조치를 마련하는 것이 중요하다. 세 번째 단계는 각 단계별로 점검사항을 확인하는 것으로 각 개입전략 수립 시 반드시 고려해야 할 사항들을 체크하면서 계획을 확인할 수 있도록 하는 것이다. 네 번째 단계는 수립된 계획에 대해 당사자와 보호자의 계획에 대한 최종적인 생각을 확인하고 동의 받는 것이다. 다음으로 다섯 번째 단계는 담당직원에 대한 조치를 수립하는 단계인데, 도전적 행동 개입이 담당직원에게 미치는 영향 등을 고려하여 그에 대한 대책을 마련한다. 여섯 번째 단계는 수립된 계획을 실행하고 모니터링하며, 마지막 일곱 번째 단계는 이를 평가하고 평가 내용을 기반으로 계획의 재조정을 실시한다.

〈그림 1〉 도전적 행동 개입계획 과정

다음에서는 각 단계별로 구체적인 내용들을 자세히 살펴보고, 구체적으로 어떤 방법을 통해 전략을 수립하는지, 계획 수립에 도움이 되는 점검사항은 어떤 것들이 있는지를 제시하고자 한다. 따라서 각 단계에 대한 설명을 통해 그 단계에서의 핵심적인 내용들과 다루어져야 하는 것들을 파악하고자 한다.

1) 1단계 : 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

도전적 행동 개입을 위해 가장 우선적으로 확인되어야 할 것은 도전적 행동에 대해 정확하고 명료한 언어로 묘사하는 것이다. 이 단계는 도전적 행동 개입에 참여하는 사람들이 발달장애인이 표출하는 행동을 명확하게 도전적 행동으로 간주할 수 있도록 하는데 주요한 역할을 하고, 그 행동의 영향력을 줄이기 위한 전략을 계획하는 시작의 지점이 된다. 발달장애인이 표출하는 하나의 행동이 그것을 바라보는 서비스 제공자의 시각에 따라 도전적 행동이 되기도 하고 그렇지 않기도 하다. 또한 같은 행동을 하더라도 다른 상황이라면 도전적 행동이 되지 않는 경우들이 있다. 이는 서비스를 제공하는 기관과 서비스 제공자들의 가치관이나 생활환경, 서비스 제공자의 인식에 따라 다르게 표현될 수 있기 때문에 서비스를 제공하는 사람과 이용자, 보호자 모두 그 상황에서의 그 행동을 도전적 행동이라고 동의할 수 있어야 하는 것이 중요하다. 이는 제공자들이 일관성 있는 서비스를 제공하는 데에도 필요한 작업이다.

또한 도전적 행동의 정의와 더불어 위험요소를 확인해야 하는데, 이는 도전적 행동의 결과로 발생하는 위험의 요인과 정도를 파악하는 것이다. 발달장애인의 도전적 행동은 어느 강도에서든 주변 사람들에게 영향을 미치게 된다. 당사자에게 신체적이고 정서적으로 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 함께 활동하는 다른 이용자, 서비스 제공자 더 나아가 지역사회의 사람들에게까지도 영향을 미칠 수 있으며, 폭력으로 인한 상해, 기물파손, 정신적 충격까지 그 위험의 유형은 다양할 수 있다. 이 단계에서의 위험요소를 확인하는 것이 도전적 행동 개입의 긴급성을 보여주는 것이기 때문에 객관적으로 위험 정도를 파악하는 것은 중요하다. 따라서 도전적 행동으로부터 영향을 받는 사람, 위험의 유형, 위험의 강도 등 위험의 정도에 영향을 줄 수 있는 모든 변수를 고려해야 한다.

2) 2단계 : 개입 전략 수립

(1) 일상적 예방 전략

일차적으로 해야 할 것은 일상적 예방 전략을 계획하는 것이다. 이 단계는 도전적 행동을 보이는 발달장애인에게 제공되는 서비스의 질을 보장하고 삶의 질을 향상시키는데 가장 중요하게 작용한다. 일상적 예방 전략은 도전적 행동이 일어날 가능성을 줄이기 위해 개인의 생활 혹은 작업 활동을 변화시키는 전략으로, 이는 장애인과 서비스 제공자의 욕구와 이익을 고려하는 안전한 환경에서 제공될 수 있다. 일상적 예방 전략은 도전적 행동에 대한 대체행동의 개발과 교육의 목적을 성취하기 위해 사회적으로 수용되어 질 수 있는 행동으로 발전되어 장기간 유지되는 것을 필요로 한다. 이를 통해 발달장애인들이 매일 가치 있는 활동을 수행하도록 격려됨으로써 사회적으로 인정되는 활동을 할 수 있게 된다. 일상적 예방 전략의 사용은 발달장애인의 선택권과 성취감을 느낄 수 있는 기회를 포함하여 의미 있는 활동에 관여할 수 있도록 기회를 만들 수 있다는데 의의가 있다. 따라서 일상생활의 의미 있는 활동들인 교육이나 의사소통 방식의 개발, 긍정적인 경험의 개발 등을 통해 도전적 행동이 소거 될 수 있다면 이용자와 서비스 제공자 모두 바람직한 방향으로 도전적 행동을 소거할 수 있는 긍정적 개입이 될 것이다.

(2) 완화(중재) 전략

완화(중재) 전략은 '도전적 행동 발생 완화'단계이다. 이 단계는 도전적 행동이 폭력 또는 공격으로 발전되기 쉬운 일련의 행동 초기 단계에서 인지되는 것으로, 도전적 행동으로 인한 상황이 감당할 수 없게 되었다고 느끼는 상황에서의 개입 역할을 한다. 완화(중재) 전략이 사용되는 시기는 일상적 예방 전략이 효과를 나타내지 못했거나 일상적 예방 전략을 시도하지 못했을 때 도전적 행동이 발생하기 직전이며, 물리적인 신체 개입을 적용하지 않음으로써 나타난 위험이 물리적인 신체 개입을 적용했을 때의 위험에 비해 클 때 사용하게 된다. 따라서 도전적인 행동이 확대되는 것을 피하기 위한 '위험 약화(defusion)' 기술의 적용과 관련이 있다.

이 단계에서 이용되는 기술의 대부분인 '위험 약화'의 목적은 상황이나 사람을 차분하게 하거나 흥분을 가라앉히게 하는데 사용되고, 서비스 제공자와 이용자 둘 다의 최선의 이익을 유지하기 위한 '위태로운 지점'을 피하기 위해 시도된다. 이 단계에서는 상황을 단계적으로 축소시키기 위한 주의 환기(distraction) 혹은 분리(defusion)의 전략이 사용된다. 결과적으로 2차 개입의 목적은 행동이 '완전히 발전된 사고'로 가는 것을 멈추게 하는 것이다.

(3) 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)

긴급 개입 전략은 '행위 제한'의 단계로, 심각한 자해의 위험 또는 타인에 대한 침해가 있을 때, 최후의 수단으로 사용해야 하고 반드시 잘 훈련된 전문가에 의해 수행되어야 하는 행위 제한 전략이다. 도전적 행동에 대한 모든 대처들이 실패하였거나 일상적 예방 전략, 완화(중재) 전략이 효과가 없거나 부적절하다고 판단 되었을 때 사용해야만 하는 것이다. 따라서 서비스 제공자의 주관적인 판단이나 즉흥적인 상황에 대한 개입이 아닌 사전에 철저히 계획된 행동지원에 따라 수행되는 것이 중요하다. 긴급 개입 전략의 목표는 위험성이 높은 행동의 발생을 예방하고 부상이나 트라우마 없이 고위험 행동을 안전하게 관리하며, 가능한 빨리 고위험 상황을 제거하는 것에 있다(Luiselli, 2012).

긴급 개입 시에는 미리 정해진 시간 동안 매우 짧게 수행해야 하고 행위 제한을 받는 사람과 시행하는 사람들의 부상의 위험을 줄일 수 있어야 한다. 허용되는 신체적 규제와 금지되는 신체적 규제의 내용을 잘 구분하여 숙지해야 하고, 미리 당사자나 보호자로부터의 동의서를 반드시 받은 후 시행해야 한다. 또한 긴급 개입 후의 사후조치에 대한 전략이 필요한데, 강제적인 행위 제한 전략이 시행된 후에는 서비스 제공자와 발달장애인 모두 진정되고 안전한 환경에서 어떠한 일이 벌어졌는지에 대해 이야기하는 기회를 가져야만 한다. 이때에는 발달장애인이나 서비스 제공자 모두 평정심을 유지한 상태여야 하고, 정확하게 어떤 일이 일어났는지, 그리고 관련된 사람들에게 어떠한 영향을 미쳤는지를 이야기 하는 것이 좋다. 이러한 과정은 발달장애인을 비난하거나 처벌하기 위한 것이 아닌 교육적인 목적으로 수행되어야 한다. 만약 행위 제한 과정에서 서비스 제공자나 발달장애인이 상해를 입었거나 심각한 고통을 경험했다고 의심된다면 즉각적인 의료적, 심리적 치료를 받도록 조치해야 한다.

이러한 긴급 개입 전략은 실시 후 바로 평가 되어야 한다. 평가를 통해 적절한 시기에 정당하게 실시된 것인지, 합의된 절차에 따라 정확하게 적용된 것인지, 발달장애인에게 어떤 이익을 주었는지를 신중히 평가하여 적용하는 것이 중요하다.

3) 3단계 : 이용자와 보호자 의견 경청 및 동의 확보

3단계는 도전적 행동에 대한 개입 계획에 대한 이용자 및 보호자의 생각을 확인하는 것이다. 발달장애인의 도전적 행동에 대한 개입은 서비스 제공자들만의 계획에 의해 수립될 수 없다. 가장 중요한 것은 이용자의 의견이 반영되어야 하는 것이고 그와 더불어 가정에서 함께 생활하고 있는 보호자의 생각을 함께 수렴해야 한다. 이용자와 보호자가 도전적 행동에 대해 함께 심각성을 공유하고, 도전적 행동이 자신의 삶의 질을 저하시키는데 동의해야 하며, 이를 극복하기 위해

함께 노력해야 하는 것이다. 따라서 도전적 행동 개입계획 과정에 이용자와 가족이 참여할 수 있는 기회를 적극적으로 마련하고, 이용자와의 의사소통을 위한 노력이 수반되어야 하며, 도전적 행동 개입계획에 대한 이의제기 절차도 마련해야 한다.

4) 4단계 : 담당직원에 대한 안전 조치 마련

이 단계에서는 도전적 행동에 대한 계획을 세우고 개입을 실시한 담당직원에 관심을 갖고 그들을 위한 조치 사항 등을 수립하는 단계이다. 도전적 행동 개입의 과정은 이용자뿐만 아니라 서비스 제공자에게도 어려운 경험이 된다. 특히 긴급 개입 전략의 사용은 서비스 제공자에게 심리적인 충격과 신체적인 상해 등을 가져올 수 있다. 긴급 개입에 대해 자신의 개입 행동에 대한 죄책감이나 불안감이 있을 수 있고, 개입 방법에 대한 확신에서 자신감을 상실할 수 있다. 따라서 이용자뿐만 아니라 담당직원이 겪게 되는 위험 상황에 대해 적극적으로 대처하는 것이 필요하다.

5) 5단계 : 도전적 행동에 대한 개입 실행/점검/평가

모든 단계의 계획이 수립되면 마지막으로 우리가 수립한 도전적 행동 개입 계획에 대해 최종 점검을 할 필요가 있다. 어떤 도전적 행동은 일상적 예방 전략을 통해 소거될 수도 있지만 어떤 행동들은 결국 긴급 개입 단계까지 갈 수 있다. 따라서 항상 도전적 행동에 대한 개입계획을 참여한 모든 사람이 동의하고 숙지하고 있어야 하며 합의하여 계획적으로 시행되어야 할 것이다. 또한 이러한 일련의 모든 계획 수립 과정이 도전적 행동을 나타내는 발달 장애인에게 최선의 방법이고 성장의 기회가 될 것이라는 확신이 있어야 한다. 따라서 마지막으로 모든 계획 과정이 바르게 이루어졌음을 확인하는 최종 점검사항을 체크하고, 발달장애인 당사자, 보호자, 담당자, 기관장, 외부 전문가의 동의하에 도전적 행동 개입이 비로소 시작될 수 있는 것이다.

III

시설이용자의 도전적 행동 현황

1. 조사개요[2)]

1) 조사 방법 및 내용

(1) 조사대상 및 자료수집방법

거주시설 이용자의 도전적 행동에 대한 기초자료를 얻기 위해 양적조사를 2012년 12월말 기준 전국 1,348개 거주시설 중에서 공동생활가정(667개)과 단기거주시설(128개)을 제외한 나머지 553개 거주시설을 대상으로 실시하였다. 자료 수집은 한국장애인복지시설협회의 도움을 받아 이메일 조사를 통해서 실시되었고, 자료 수집은 2014년 11월 17일부터 11월 28일까지 약 2주에 걸쳐 이루어졌다. 총 88개 시설에서 총 423부가 회수되어 무응답 및 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 398부가 분석에 사용되었다.

(2) 측정도구개발 및 자료 분석방법

조사는 본 연구진에 의해 제작된 구조화된 설문지에 의해 이루어졌다. 조사내용은 기관용과 종사자용으로 나뉘는데, 기관용은 시설에서 사례관리 업무를 담당하는 직원이 작성하는 것을 원칙으로 하여 기관에 대한 일반적 현황, 문제행동 실태, 문제행동에 대한 기관차원에서의 대응에 대해서 조사하였다. 반면 종사자용은 사무국장 1명, 사회재활교사 1명, 생활재활교사 3명(근무경력 3년 미만, 3년이상 10년 미만, 10년 이상 각 1명), 시설 당 총 5명을 대상으로 문제행동의 원인, 문제행동에 대한 감정, 문제행동에 대한 환경적 및 개별적 요인, 문제행동 예방전략, 신체적 개입, 문제행동 개입에 대한 어려움 등에 대해서 조사하였다. 각각의 조사내용에 대해 빈도분석 및 기술 분석을 실시하였다.

---

2) 이 조사에서는 도전적 행동이 아닌 '문제행동'이라는 용어를 사용하여 서베이를 실시하였다. 이는 이 설문지를 전국 장애인거주시설에 배포하였는데, 도전적 행동이라는 개념이 일부 종사자들에게는 낯선 개념이어서 정확한 조사가 어려울 수 있다고 판단했기 때문이다. 따라서 이 조사에서 문제행동이라는 용어를 사용한 것은 도전적 행동이라는 용어가 장애인거주시설에서 아직 충분히 알려지지 않았을 뿐 아니라 활용되지 않는 현실을 반영한 것으로 조사의 정확성을 기하고자 한 것이다.

2. 기관 차원에서의 도전적 행동 현황

1) 조사대상자의 일반적 특성

기관에서 사례관리 업무를 담당하는 직원이 기관용 설문에 응답하는 것을 원칙으로 하여 조사를 실시하였고, 이들에 대한 일반적 특성은 다음과 같다. 첫째, 성별은 남자 30명(34.5%), 여자 57명(65.5%)로 나타났고, 둘째, 연령은 30대가 44명(52.4%)로 가장 많았다(평균연령≒38세). 셋째, 학력은 대학교 졸업이 45명(51.7%)로 가장 많았고, 넷째, 거주시설 근무경력은 10년 이상이 32명(36.8%), 5년 이상 10년 미만이 27명(31.0%) 순으로 나타났다(평균 근무경력≒94개월). 다섯째, 전공은 사회복지가 78명(89.7%)로 압도적으로 많았고, 여섯째, 직위는 사회재활교사가 46명(53.5%)로 가장 많았다. 지금까지 살펴본 조사대상자의 일반적 특성은 다음의 〈표3-1〉과 같다.

〈표 3-1〉 조사대상자의 일반적 특성

(단위: 명)

변수	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
성별(n=87)	남자	30(34.5)	여자	57(65.5)
연령(n=84) 평균≒38세	20대	9(10.7)	30대	44(52.4)
	40대	19(22.6)	50대	12(14.3)
최종학력(n=87)	전문대졸업	25(28.7)	대학교졸업	45(51.7)
	대학원졸업	16(18.4)	기타	1(1.1)
근무기간(n=87) 평균≒94개월	1년 미만	7(8.0)	1년이상 3년미만	13(14.9)
	3년이상 5년미만	8(9.2)	5년이상 10년미만	27(31.0)
	10년 이상	32(36.8)		
전공(n=87)	사회복지	78(89.7)	직업재활	2(2.3)
	경영 및 경제학	1(1.1)	기타	6(6.9)
직위(n=86)	사무국장	16(18.6)	사회재활교사	46(53.5)
	생활재활교사	24(27.9)		

2) 기관의 일반적 특성

해당 기관에 대한 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 거주시설 유형은 지적·자폐성 장애인시설이 46개(53.5%), 장애인 중증요양시설이 34개(39.5%) 순으로 나타났다. 둘째, 시설 소재지는 중소도시 32개(36.4%), 농어촌 30개(34.1%) 순으로 나타났고, 셋째, 시설의 운영기간은 5년이상 10년 미만 28개(32.2%), 10년 이상 25년 미만 24개(27.6%) 순으로 나타났다(평균 운영기간 ≒19년). 넷째, 시설 입소인원은 30명 초과 50명 이하가 29개(33.3%), 50명 초과 100명 이하 28개(32.2%) 순으로 나타났다. 지금까지 살펴본 기관의 일반적 특성은 다음의 〈표3-2〉과 같다.

〈표 3-2〉 기관의 일반적 특성

(단위: 개)

변수	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
유형(n=86)	장애영유아시설	2(2.3)	장애인 중증요양시설	34(39.5)
	지체·뇌병변 장애인시설	2(2.3)	시각·청각·언어 장애인시설	2(2.3)
	지적·자폐성 장애인시설	46(53.5)		
소재지(n=88)	대도시	26(29.5)	중소도시	32(36.4)
	농어촌	30(34.1)		
운영기간(n=87) 평균≒19년	1년미만	1(1.1)	1년이상 5년미만	9(10.3)
	5년이상 10년미만	28(32.2)	10년이상 25년미만	24(27.6)
	25년이상 50년미만	15(17.2)	50년이상	10(11.5)
입소인원(n=87) 평균≒63명	30명이하	19(21.8)	30명초과 50명이하	29(33.3)
	50명초과 100명이하	28(32.2)	100명초과	11(12.6)

3) 문제행동 비율

우선, 해당 시설의 전체 이용자 중 1개 이상의 문제행동[3]을 일으키는 이용자의 비율을 분석한 결과, 10% 이상 30% 미만이 32개(38.1%), 30% 이상 60% 미만이 25개(29.8%) 순으로 나타났다(평균≒42.67%). 즉, 평균적으로 시설마다 시설이용자의 약 43% 정도는 1개 이상의 문제행동을 보이고 있음을 알 수 있다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-3〉과 같다.

〈표 3-3〉 문제행동 비율

(단위: 개)

구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
10% 미만	6(7.1)	10%이상 30%미만	32(38.1)
30%이상 60%미만	25(29.8)	60%이상 90%미만	8(9.5)
90%이상 100%이하	13(15.5)		
최소 값=4.55%, 최대 값=100%, 평균=42.67%			

다음으로, 해당 시설의 전체 이용자 중 문제행동 유형별로 이용자의 비율을 분석한 결과, '타인을 때리거나 공격하는 행위'가 11.87%로 가장 높았고, '상처파기' 7.96%, '귀, 입, 눈, 코 등 후비기' 7.95%, '종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위' 7.69% 순으로 나타났다. 즉, 평균적으로 시설 이용자의 약 12% 정도가 '타인을 때리거나 공격하는 행위'를 보이고 있으며, 약 8%는 '상처파기, 귀·입·눈·코 등 후비기'의 행위를 보이는 것을 알 수 있다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-4〉와 같다.

3) 문제행동 유형에는 머리 쥐어뜯기, 대소변 먹기, 머리 찍기, 얼굴 때리기 등이 포함되며, 분석결과는 전체 이용자 중 <표3-4>에 제시된 16개 유형의 문제행동들 중 1개 이상이라도 일으키는 이용자의 비율을 분석한 것이다. 따라서 문제행동의 개념과 범위는 연구자의 관점에 따라 달라질 수 있기 때문에 본 분석결과에 대해서는 신중한 해석이 요청된다.

〈표 3-4〉 문제행동 유형별 이용자의 비율

(단위: %)

유형(n=85)	최소값	최대값	평균(표준편차)
머리 쥐어뜯기	.00	22.73	4.18(4.83)
대소변 먹기	.00	11.76	1.26(2.26)
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	.00	64.52	7.95(9.44)
머리 찍기	.00	19.23	4.11(4.18)
얼굴 때리기	.00	31.82	6.04(6.76)
손가락 넣어 구토하기	.00	13.64	1.58(2.64)
상처 파기	.00	42.86	7.97(7.93)
손 물기	.00	27.78	5.50(6.03)
신체의 일부를 벽에 부딪히기	.00	38.89	5.56(6.81)
비정상적인 성적행동	.00	40.00	5.53(6.99)
혼잡한 도로로 뛰어들기	.00	36.00	3.54(6.02)
타인을 때리거나 공격하는 행위	.00	50.00	11.87(11.3)
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	.00	34.09	7.69(7.99)
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	.00	5.56	.22(.87)
타인의 물건 훔치기	.00	34.09	6.67(6.90)
기타	.00	79.55	4.82(12.21)

마지막으로, 문제행동을 보이는 전체 이용자의 장애유형 분포를 분석한 결과, 문제행동을 보이는 전체 2,220명[4] 중, 지적장애인이 1,788명(80.54%)로 압도적으로 많았고, 그 다음이 지체장애인 189명(8.51%), 자폐성장애인 147명(6.62%) 순으로 나타났다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-5〉과 같다.

4) 위의 <표3-4>에 제시된 16개 문제행동 유형 중 1개 이상의 문제행동을 보이는 이용자의 수이고, 본 연구의 조사대상 시설의 전체 입소인원은 5,131명이다.

〈표 3-5〉 전체 문제행동 이용자의 장애유형분포

유형	빈도	백분율(%)
지체장애	189	8.51
뇌병변장애	69	3.11
시각장애	9	0.41
청각장애	3	0.14
지적장애	1,788	80.54
자폐성장애	147	6.62
기타장애	15	0.67
계	2,220	100.0

4) 문제행동에 대한 기관차원에서의 대응실태

우선 이용자의 문제행동에 대해 기관차원에서 대응하기 위해 문서화된 근거규정을 가지고 있는 지를 분석한 결과, 45개(54.2%)가 '내부 규정이 없음'으로 응답하였고, 26개(31.3%)만 '가지고 있고 잘 활용됨'으로 응답하였다. 그리고 이용자의 문제해동에 대해 기관차원에서 대응하기 위해 매뉴얼을 가지고 있는 지를 분석한 결과, 52개(62.7%)가 '관련 매뉴얼이 없음'으로 응답하였고, 22개(26.5%)만 '가지고 있고 잘 활용됨'으로 응답하였다. 또한, 이용자의 문제행동에 종사자가 효과적으로 대응할 수 있도록 관련 교육 프로그램을 실시하고 있는 지를 분석한 결과, 52개(64.2%)가 '관련 교육프로그램이 없음'으로 응답하였고, 26개(32.1%)만 '관련 교육프로그램이 있고 실시됨'으로 응답하였다. 그리고 '관련 교육프로그램이 있고 실시되는 경우'에 한해 교육 횟수를 분석한 결과, '년 1~2회'가 11개(55.0%)로 가장 많았다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-6〉과 같다.

〈표 3-6〉 문제행동에 대한 기관차원에서의 대응실태

(단위: 개)

변수	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
문서화된 근거규정 (n=83)	가지고 있고 잘 활용됨	26(31.3)	가지고 있으나 활용하지 않음	12(14.5)
	내부 규정이 없음	45(54.2)		
매뉴얼(n=83)	가지고 있고 잘 활용됨	22(26.5)	가지고 있으나 활용하지 않음	9(10.8)
	관련 매뉴얼이 없음	52(62.7)		
교육프로그램 (n=81)	관련 교육프로그램이 있고 잘 실시됨	26(32.1)	관련 교육프로그램이 있으나 실시하지 않음	3(3.7)
	관련 교육프로그램이 없음	52(64.2)		
교육 횟수(n=20)	년 1~2회	11(55.0)	년3~4회	6(30.0)
	년 5회 이상	3(15.0)		

3. 종사자 차원에서의 도전적 행동 현황

종사자용 설문은 시설 당 5명(사무국장 1명, 사회재활교사 1명, 생활재활교사 3명〈근무경력 3년 미만, 3년이상 10년 미만, 10년 이상 각 1명〉)을 대상으로 실시하였고, 분석결과는 다음과 같다.

1) 문제행동의 원인

이용자의 지속적인 신체적 자해, 공격행동, 과잉행동 등과 같은 문제행동의 원인에 대해 분석한 결과(4점 척도), '장애로 인한 기질적 특성 때문에'가 3.05점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음이 '이용자 개인의 성격 및 성향 때문에' 2.99점, '정신과적인 문제 때문에' 2.98점 순으로 나타났다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-7〉과 같다.

〈표 3-7〉 문제행동의 원인

유형	n	평균	표준편차
장애로 인한 기질적 특성	396	3.05	.62
정신과적인 문제	393	2.98	.57
이용자의 개인의 성격 및 성향	394	2.99	.54
주의를 끌기 위해	393	2.78	.61
스스로 결정하고 문제를 해결하기 위해	392	2.13	.69
제공된 서비스에 불만족하기 때문	389	2.38	.72
교육과 훈련이 부족한 직원이 서비스 제공	393	2.06	.66
직원의 기술부족으로 인한 미숙한 서비스 제공	387	2.17	.68
서비스 제공자와 이용자의 부족한 상호작용	391	2.64	.70
이용자가 폭력이나 학대에 노출되어서	395	1.76	.70
불만족스러운 환경 때문에	394	2.01	.78

2) 문제행동에 직면했을 때의 부정적 감정상태

이용자의 문제행동에 직면했을 때 어떤 부정적 감정을 느끼는 지를 분석한 결과(4점 척도), '심리적, 육체적으로 탈진 된다'가 2.68점으로 가장 높았다. 하지만 전반적으로 문제행동에 직면했을 때의 부정적인 감정상태가 높지 않음을 알 수 있다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-8〉과 같다.

〈표 3-8〉 문제행동에 직면했을 때의 부정적 감정상태

유형	n	평균	표준편차
내가 할 수 있는 일이 없어서 무력감을 느낀다.	395	2.34	.72
심리적, 육체적으로 탈진된다.	397	2.68	.77
내가 하고 있는 일을 그만두고 싶어진다.	395	2.17	.74
시설에서 일하는 것 자체가 두렵다.	395	1.96	.67
이용자에게 서비스를 제공하는 것이 싫어진다.	395	1.87	.66
시설 다른 종사자들과의 관계도 기피하게 된다.	394	1.65	.57
전체	2.11(.52)		

3) 문제행동 원인에 대한 확인

평상 시 이용자들의 문제행동을 야기할 수 있는 환경적인 요인과 개별적인 요인을 확인하는 지를 분석한 결과(4점 척도), 우선 환경적 요인의 경우 '주변 환경이 깨끗한 지를 확인한다'가 3.25점으로 가장 높았고, 그 다음이 '이용자들의 관심과 능력을 반영하는 활동의 기회들이 제공되는 지를 확인한다'가 3.17점, '이용자들의 강점과 욕구를 고려하는 방향으로 상호작용하는 지를 확인한다'가 3.16점 순으로 나타났다. 따라서 환경적 요인에 대한 확인은 전반적으로 높음을 알 수 있다(평균=3.10점).

한편, 개별적 요인의 경우, '이용자들이 약물처방을 받고 있는 지를 확인한다'가 3.34점으로 가장 높았고, '이용자들이 정신과적인 병력 혹은 분노와 같은 병력이 있는 지를 확인한다'가 3.30점, '이용자들이 생리적인 긴장, 알레르기, 발작과 같은 의학적인 어려움을 겪고 있는 지를 확인한다'가 3.27점 순으로 나타났다. 따라서 개별적 요인에 대한 확인도 환경적 요인처럼 그 수준이 높음을 알 수 있다(평균=3.22점). 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-9〉와 같다.

〈표 3-9〉 문제행동 원인에 대한 환경적 · 개별적 요인 확인

요인	유형	n	평균	표준편차
환경적인 요인 3.10 (.34)	이용자들의 강점과 욕구를 고려하는 방식으로 상호작용하는 지를 확인한다.	395	3.16	.43
	이용자들이 충분한 공간을 가지고 있는 지를 확인한다.	395	3.03	.50
	이용자들이 개별적인 욕구를 안전하게 충족할 수 있는 개별적인 방을 가지고 있는 지를 확인한다.	391	2.92	.58
	이용자들의 관심과 능력을 반영하는 활동의 기회들이 제공되는 지를 확인한다.	395	3.17	.48
	이용자들이 규칙적으로 모니터링 되는 개별적인 프로그램이 있는 지를 확인한다.	393	3.09	.52
	이용자들이 하루에 어떤 활동이 계획되어져 있는 지를 이해하고 있는 지에 대해 확인한다.	396	3.10	.53
	주변 환경이 깨끗한 지를 확인한다.	393	3.25	.53
	주변 환경이 너무 조용하거나 너무 시끄럽지 않은 지를 확인한다.	394	3.14	.51
	약물을 제공받고 있는 이용자들이 최소 3개월 단위로 약물을 사용하는 지를 확인한다.	394	3.12	.63
	내가 일을 즐기고 긍정적이며 차분하고 유연하게 일하고 있는 지를 확인한다.	394	3.06	.56
개별적인 요인 3.22 (.41)	이용자들이 다른 사람들이 하는 이야기를 이해하거나 언어를 사용하는 데 어려움을 가지고 있는 지를 확인한다.	396	3.19	.49
	이용자들이 보거나 듣는 데 어려움이 있는 지를 확인한다.	394	3.18	.49
	이용자들이 생리적인 긴장, 알레르기, 발작과 같은 의학적인 어려움을 겪고 있는 지를 확인한다.	394	3.27	.51
	이용자들이 정신과적인 병력 혹은 분노와 같은 병력이 있는 지를 확인한다.	396	3.30	.52
	이용자들이 약물처방을 받고 있는 지를 확인한다.	395	3.34	.51
	이용자들이 지난 한해 이사, 사별, 입원 등과 같은 주요한 삶의 변화를 경험했는지를 확인한다.	395	3.09	.59
	이용자들이 일상생활의 변화, 사람들의 많음, 높은 곳, 큰 소음 등 어떠한 경험에 적응하는 데 어려움이 있는 지를 확인한다.	396	3.19	.54

4) 문제행동 감소 또는 예방하기 위한 지원 및 개입

이용자의 문제행동을 감소 또는 예방하기 위해 어떠한 지원 또는 개입을 하고 있는 지를 분석한 결과(4점 척도), '이용자에게 문제행동을 유발하는 개별적·환경적 조건이 함께 발생하지 않도록 조치를 취한다'와 '이용자를 안정된 환경으로 이동시킨다'가 3.24점으로 가장 높게 나타났다. 반면, '이용자에 대한 기대수준을 낮춘다'는 2.58점, '이용자가 접하게 되는 주위사람들을 바꾸어 준다'는 2.68점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 하지만, 전반적으로 문제행동을 감소 또는 예방하기 위한 지원이 높은 수준으로 이루어지고 있음을 알 수 있다(평균=3.06점). 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-10〉과 같다.

〈표 3-10〉 문제행동 감소 또는 예방하기 위한 지원 및 개입

유형	n	평균	표준편차
이용자에게 문제행동을 유발하는 개별적·환경적 조건이 함께 발생하지 않도록 조치를 취한다.	397	3.24	.48
공격적이고 폭력적인 행동을 유발하는 요소를 사전에 탐색한다.	397	3.23	.53
위협의 가능성을 최소화하기 위한 환경으로 변화시킨다.	398	3.20	.50
긍정적인 경험을 유도하는 경험으로 발전되도록 돕는다.	398	3.19	.48
이용자를 위한 다른 가능한 대안을 마련한다.	396	3.19	.47
이용자를 안정된 환경으로 이동시킨다.	396	3.24	.54
이용자에 대한 기대수준을 낮춘다.	396	2.58	.70
이용자가 접하게 되는 주위사람들(동료이용자, 직원)을 바꾸어준다.	396	2.68	.66
전체	3.06(.34)		

5) 신체적 개입 실시여부 및 사전동의 요청현황

이용자의 문제행동에 대해 신체적 개입을 실시하는 지를 분석한 결과, '직접적인 신체접촉을 통한 개입(ex. 손목잡기 등)'은 308명(78.4%)으로 실시하는 비율이 가장 높았고, 반면 '활동에 제한을 가하는 공간적 개입(ex. 격리, 타임아웃, 문 잠그기 등)'은 142명(36.4%)로 실시하는 비율이 가장 낮게 나타났다. 한편, 이와 같은 신체적 개입에 대한 사전 동의를 받는 절차에 대해 분석한 결과, '구두동의'가 158명(45.7%)로 가장 많은 반면 '동의절차 없음'의 경우도 55명(15.9%) 존재하는 것으로 나타났다. 그리고 사전에 동의를 구하는 경우 누구에게 받는 지를 분석한 결과, '이용자와 보호자 모두에게'가 211명(72.5%)로 가장 높게 나타났다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-11〉, 〈표3-12〉와 같다.

〈표 3-11〉 신체적 개입 실시여부

(단위: 명)

변수	구분	실시	미실시
신체적 개입 실시여부	직접적인 신체접촉을 통한 개입 (ex. 손목잡기 등)	308(78.4)	85(21.6)
	활동에 제한을 가하는 공간적 개입 (ex. 격리, 타임아웃, 문 잠그기 등)	142(36.4)	248(63.6)
	움직임 규제를 위한 장비사용을 통한 개입 (ex. 자해방지를 위한 헬멧 착용 등)	151(39.2)	234(60.8)
	행동억제를 위한 약물복용	212(54.6)	176(45.4)

〈표 3-12〉 사전동의 요청현황

(단위: 명)

변수	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
동의 형태 (n=346)	서면동의	133(38.4)	구두동의	158(45.7)
	동의절차 없음	55(15.9)		
동의요청 대상(n=211)	이용자에게만	52(17.9)	보호자에게만	28(9.6)
	이용자와 보호자 모두에게	211(72.5)		

6) 신체적 개입관련 절차 및 내용

신체적 개입관련 절차 및 내용에 대해 분석한 결과(4점 척도), '신체적 개입으로 후속 위험이 발생하지 않도록 사전에 검토한다'가 3.08점으로 가장 높았고, 그 다음이 '이용자나 보호자가 신체적 개입활동에 대해 이의를 제기할 수 있도록 하고 있다'가 3.04점, '신체적 개입활동은 이용자 개인별 신체적, 정신적, 인지적 특성에 대한 종합적인 평가에 기초해서 실시한다'가 3.02점 순으로 나타났다. 반면, 신체적 개입활동을 문서로 작성된 지침에 의해 수행하고 있다'는 2.62점, '신체적 개입활동을 수행함에 있어 필요한 기술과 지식을 정기적으로 훈련받고 있다'는 2.55점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 하지만, 신체적 개입관련 절차 및 내용을 준수하는 수준이 전반적으로 높게 나타났다(평균=2.90점). 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-13〉과 같다.

〈표 3-13〉 신체적 개입관련 절차 및 내용

유형	n	평균	표준편차
공격행동이 발생했을 때 이용자별 개별화된 방법으로 신체적 개입강도, 방법 등을 적용하고 있다.	361	2.92	.59
이용자의 문제 행동에 대한 개별화된 신체적 개입절차를 숙지하고 있다.	358	2.87	.60
신체적 개입활동은 이용자 개인별 신체적, 정서적, 인지적 특성에 대한 종합적인 평가에 기초해서 실시한다.	360	3.02	.56
신체적 개입활동은 정기적으로 점검하여 필요시에는 수정한다.	357	2.95	.59
신체적 개입으로 후속 위험이 발생하지 않도록 사전에 검토한다.	358	3.08	.55
신체적 개입활동을 받았던 이용자가 신체적 상해나 심리적 스트레스를 받고 있는 지를 정기적으로 확인한다.	359	2.99	.58
신체적 개입활동을 문서로 작성된 지침에 의해 수행하고 있다,	350	2.62	.70
신체적 개입활동의 원인과 내용이 빠짐없이 기록하고 있다.	353	3.01	.66
이용자나 보호자가 신체적 개입활동에 대해 이의를 제기할 수 있도록 하고 있다.	355	3.04	.59
신체적 개입활동을 수행함에 있어 필요한 지식과 기술을 정기적으로 훈련받고 있다.	351	2.55	.65
전체	2.90(.44)		

7) 문제행동에 대한 시설차원에서의 대응실태

이용자의 문제행동에 대해 시설차원에서 현재 어떻게 대응하고 있는 지 실태를 분석한 결과(4점 척도), '우리 기관의 문제행동에 대한 대응은 이용자에게 최선의 이익이 되도록 사용 한다'와 '우리기관은 생활환경을 편안하게 조성하는 노력을 통하여 이용자의 문제행동을 예방하고 있다'가 3.18점으로 가장 높게 나타났다. 반면, '우리 기관에서는 신체개입 활동이 문서로 작성된 지침에 의해서 수행되도록 직원에게 공유되어 있다' 2.57점, '우리기관에서는 이용자의 문제행동 대처를 위한 활동에 필요한 지식과 기술을 정기적으로 훈련 받는다' 2.54점, '우리기관에서는 직원이 이용자의 문제행동에 적절하고 안전하게 반응할 수 있도록 이용자 개인단위로 개별화된 신체개입 절차가 마련되어 있다' 2.62점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 하지만, 문제행동에 대해 현재 시설차원에서 대응하는 수준이 전반적으로 높게 나타났음을 알 수 있다(평균=2.89점).

〈표 3-14〉 문제행동에 대한 시설차원에서의 대응실태

유형	n	평균	표준편차
우리 기관은 이용자의 문제행동에 체계적으로 대응하고 있다.	393	2.89	.56
우리기관의 문제행동에 대한 대응은 이용자에게 최선의 이익이 되도록 사용된다.	396	3.18	.51
우리기관은 생활환경을 편안하게 조성하는 노력을 통하여 이용자의 문제행동을 예방하고 있다.	395	3.18	.52
우리기관은 이용자의 개인별 성격이나 특성을 고려하여 생활환경을 조정해 줌으로써 문제행동이 발생하지 않도록 예방하고 있다.	395	3.10	.54
우리 기관의 직원들은 이용자의 문제행동에 대처하는 방법을 잘 알고 있다.	394	2.93	.59
우리기관에서는 문제행동이 발생했을 때 이용자 개인별로 개별화된 방법으로 신체개입의 강도 또는 방법을 적용하고 있다.	391	2.96	.61
우리기관에서는 직원이 이용자의 문제행동에 적절하고 안전하게 반응할 수 있도록 이용자 개인단위로 개별화된 신체개입 절차가 마련되어 있다.	390	2.62	.66
우리기관에서 실시되는 문제행동 대응활동은 이용자 개인별 신체적, 정서적, 인지적 특성에 대한 종합적인 평가에 기초해서 계획된다.	393	2.90	.59
우리기관에서 실시되는 신체개입 활동은 정기적으로 점검하여 필요하면 수정된다.	389	2.82	.62
우리기관에서는 신체개입 활동이 문서로 작성된 지침에 의해서 수행되도록 직원에게 공유되어 있다.	387	2.57	.71
우리기관에서는 이용자의 문제행동 대처를 위한 활동에 필요한 지식과 기술을 정기적으로 훈련 받는다.	388	2.54	.62
우리기관에서는 직원을 배치할 때 문제행동에 적절하게 대처할 수 있도록 고려한다.	389	2.93	.56
전체	2.89(.42)		

8) 문제행동에 대응함에 있어서의 어려움

문제행동에 대응함에 있어서 겪는 어려움을 분석한 결과(4점 척도), '문제행동에 대해 사전에 예방 또는 감소하기 위한 노력을 하기에는 시설인력이 너무 부족하다'가 2.97점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 그리고 전반적으로 어려움 정도가 보통 수준으로 나타났다(평균= 2.71점). 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-15〉와 같다.

〈표 3-15〉 문제행동에 대응함에 있어서의 어려움

유형	n	평균	표준편차
문제행동에 대해 사전에 예방 또는 감소하기 위한 노력을 하기에는 시설인력이 너무 부족하다.	394	2.97	.69
문제행동에 대한 기관의 대응방식에 대해 가족과 의견을 조율하는 것이 어렵다.	389	2.57	.64
문제행동수준을 통제하기 어렵다.	391	2.76	.68
문제행동에 대한 개입방법에 대한 기술과 지식이 부족하다.	391	2.64	.65
문제행동관련 규정이나 매뉴얼이 부재하여 대응하기 어렵다.	388	2.61	.71
전체	2.71(.48)		

9) 성공적인 문제행동 대응을 위해 필요한 요소

문제행동에 성공적으로 대응하기 위해 필요한 요소를 분석한 결과(4점 척도), '이용자의 욕구를 파악하고 자원을 구별해내는 능력'이 3.49점으로 가장 높았고, '서비스 제공자의 자기인식, 자기통제 및 스트레스 관리능력'이 3.48점, '이용자와의 상호작용의 질 향상'이 3.46점 순으로 나타났다. 전반적으로 제시된 요소들에 대한 필요정도가 매우 높음을 알 수 있다(평균=3.40점). 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-16〉과 같다.

〈표 3-16〉 성공적인 문제행동 대응을 위해 필요한 요소

유형	n	평균	표준편차
서비스 계획과 관리	397	3.37	.51
가족의 참여를 최대한 이끌어내기	396	3.42	.53
이용자에 대한 지지와 표현 확장	397	3.39	.49
이용자에게 참여보장	396	3.35	.49
이용자와의 상호작용의 질 향상	394	3.46	.49
정교한 행동기술	393	3.30	.54
인식과 감정변화에 따른 심리적 치료	396	3.39	.52
흥분과 신체적 공격을 다루는 기술	396	3.43	.55
서비스 제공자의 자기인식, 자기통제 및 스트레스 관리 능력	397	3.48	.51
이용자의 욕구를 파악하고 자원을 구별해내는 능력	396	3.49	.50
전체	3.40(.38)		

10) 도전적 행동에 대한 인식 및 이와 관련된 제언

도전적 행동이란 용어를 들어본 적이 있는 지를 분석한 결과, '예'가 177명(45.2%), '아니오' 215명(54.8%)로 나타나 절반에 약간 못 미치는 종사자들만 도전적 행동이란 용어를 들어본 경험이 있는 것으로 나타났다. 그리고 시설 이용자의 문제행동이라는 용어대신에 도전적 행동이란 용어를 사용하는 것에 대한 찬반 의견을 분석한 결과, '전적으로 동의한다'와 '동의한다'가 58.6%, '전적으로 반대한다'와 '반대한다'가 15.1%, '잘 모르겠다'가 26.3%로 나타나, 과반 수 이상이 문제행동이란 용어대신에 도전적 행동이란 용어를 사용하는 것에 대해 긍정적으로 생각하고 있음을 알 수 있다.

한편, 도전적 행동이란 용어를 사용하는 것에 대해 '동의'하는 경우, 그 이유를 분석한 결과, '도전적 행동은 용어를 순화하는 역할을 한다'가 53명(39.6%)로 가장 높게 나타난 반면, '반대'하는 이유로는 '부정적 의미를 연상한다'가 26명(51.0%)로 가장 높게 나타났다. 마지막으로, 도전적 행동/문제행동 대응 시 발생하는 어려움들과 향후 도전적 행동/문제행동에 대한 거주시설의 개입방법에 있어서 필요한 정책과 제도에 대해 분석한 결과, '통합된 매뉴얼 개발'이 70명(35.9%)로 가장 높게 나타났다. 이에 대한 자세한 내용은 다음의 〈표 3-17〉과 같다.

〈표 3-17〉 도전적 행동 용어 사용 동의 등 관련 사항 및 필요정책

(단위: 명)

변수	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
용어인식 (n=392)	예	177(45.2)	아니오	215(54.8)
용어사용 의견 (n=391)	전적으로 동의한다	31(7.9)	동의한다	198(50.6)
	반대한다	55(14.1)	전적으로 반대한다	4(1.0)
	잘 모르겠다	103(26.3)		
동의하는 이유 (n=134)	문제행동 용어는 부정적 의미를 연상시킨다	42(31.3)	개인보다 환경에 초점을 두고 있다	24(17.9)
	이용자의 입장에선 용어이다	15(11.2)	도전적 행동은 용어를 순화하는 역할을 한다	53(39.6)
반대하는 이유 (n=51)	부정적인 의미를 연상시킨다	26(51.0)	문제행동 용어가 적합하다	7(13.7)
	장애인과 비장애인간의 구분을 나타낸다	5(9.8)	용어가 현상을 포함하지 못한다	13(25.5)
필요한 정책/ 제도 (n=195)	통합된 매뉴얼 개발	70(35.9)	직원에 대하 사후관리 시스템 마련	24(12.3)
	시설 인력충원	30(15.4)	필요한 법제 마련	26(13.3)
	직원에 대한 전문적 교육강화	33(17.0)	기타	12(6.2)

4. 소결

지금까지 전국의 88개 시설, 398명의 종사자를 대상으로 도전적 행동에 대한 기초자료를 수집하기 위한 분석결과를 살펴보았다. 주요 연구결과 및 논의는 다음과 같다. 첫째, 조사대상 시설 입소 이용자의 약 43%가 문제행동을 보이는 것으로 나타났다. 이는 매우 높은 수치로서 이용자의 약 절반에 가까운 입소자들이 평상시에 문제행동을 보인다는 것으로, 기존 김용득 외(2011)의 연구에서 보고된 42.4%와 매우 유사한 수치이다. 하지만 이에 대한 해석은 매우 신중할 필요가 있다. 왜냐하면 문제행동의 개념과 범위에 따라서 이와 같은 수치가 달라질 수 있기 때문이다. 예를 들면, 본 연구에서는 문제행동의 범위에 포함시킨 '귀, 입, 눈, 코 등 후비기'를 다른 연구에서는 문제행동에 포함시키지 않을 수도 있다. 그렇다면 이와 같은 수치는 문제행동의 개념과 범위에 따라 얼마든지 바뀔 수 있다는 것으로 보다 신중한 해석이 필요하며, 더 나아가서는 장애인 거주시설에서 적용할 수 있는 일종의 표준화된 문제행동의 개념과 범위가 필요하다.

둘째, 현재 문제행동에 대한 기관차원에서의 대응실태를 분석한 결과, 문서화된 근거규정, 매뉴얼 및 관련 교육프로그램이 체계적으로 마련 및 활용되지 못하는 것으로 나타났다. 조사대상시설의 약 25% 내외의 시설들만 관련 규정, 매뉴얼 및 교육을 실질적으로 실시하고 있고, 나머지 3/4에 해당하는 시설들은 준비조차 없거나 형식적으로만 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 이에 대한 시급한 개입이 필요함을 알 수 있다. 하지만 매뉴얼, 교육프로그램 등은 개별 시설 차원에서 마련 및 실행하는 것이 현실적으로 한계가 있기 때문에, 중앙정부 또는 한국장애인복지시설협회 차원에서의 조치가 필요함을 알 수 있다.

셋째, 이용자의 문제행동의 원인을 바라보는 시선이 장애로 인한 기질적 특성, 정신과적인 문제, 이용자의 개인의 성격 및 성향 등 대부분 이용자 개인에게 국한된 원인에 초점이 맞춰져 있는 것으로 나타났다. 반면, 교육과 훈련이 부족한 직원이 서비스 제공, 직원의 기술부족으로 인한 미숙한 서비스 제공, 불만족스러운 환경 때문에 등과 같은 직원을 포함한 환경적 원인에 대해서는 인식이 다소 부족한 것으로 나타났다. 물론 이용자의 문제행동의 원인이 이용자의 장애특성과 성향으로 기인한 것일 수도 있지만, 이용자를 둘러싸고 있는 환경적인 측면에서도 원인이 충분히 존재할 수 있음에도 불구하고 아직까지 종사자들은 이에 대한 인식이 낮은 것으로 나타났다. 따라서 이와 같은 인식개선을 위한 전문적이고 체계적인 교육이 절실히 필요함을 알 수 있다.

넷째, 문제행동을 감소 또는 예방하기 위한 지원이 전반적으로 잘 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 이용자에 대한 기대수준을 낮추거나 또는 이용자가 접하게 되는 주위사람들(동료이용자, 직원)을 바꾸어주는 노력은 다소 약한 것으로 나타났다. 따라서 향후 이용자에 대한 기대수준을 현실적으로 장애인의 특성에 맞게 낮추는 노력과 함께 현실적으로 쉽지는 않겠지만 직원과 이용자를 바꾸어주는 좀 더 적극적인 노력 또한 필요함을 알 수 있다.

다섯째, 신체적 개입의 경우 전반적으로 사전 동의를 서면 또는 구두의 형태를 받은 후에 이루어지고 있지만, 약 16% 정도는 사전 동의절차 없이 신체적 개입이 이루어지는 것으로 나타났다. 물론, 급박한 위험상황에 직면했을 때 사전 동의를 취하는 것이 현실적으로 불가능하지만, 급박하게 개입을 해야 하는 상황이 아니라면 최대한 사전에 보호자 또는 이용자에게 최대한 사전동의를 구하는 절차를 거쳐야 할 것이다. 또한 이와 같은 신체적 개입과 관련하여 현장에서 가장 힘들어 하는 것은 신체적 개입에 대한 문서화된 지침이 없고 더불어 이를 위한 체계적이고 전문적인 교육과 훈련이 이루어지지 않는다는 점이다. 따라서 향후 신체적 개입관련 매뉴얼제작 및 이에 대한 교육·훈련이 병행되어야 할 것이다. 그리고 이와 같은 매뉴얼은 중앙정부차원에서, 교육·훈련은 한국장애인복지시설협회 차원에서 실시하는 것이 바람직하다고 보인다.

마지막으로, 도전적 행동이란 용어에 대해서는 아직까지 현장에서 인식하는 정도가 높지 않은 것으로 나타났다. 하지만 긍정적인 현상은 이와 같은 도전적 행동이란 용어를 문제행동이란 용어 대신 사용하는 것에 대해서는 찬성하는 경우가 반대하는 경우보다 압도적으로 높게 나타났다. 그런데 찬성하는 경우와 반대하는 경우 각각의 이유를 분석해 보니, 아이러니하게도 둘 다 부정적 의미를 연상시킨다는 것이다. 즉, 문제행동이라는 용어가 부정적 의미를 연상시키기 때문에 도전적 행동 이라는 용어로 대신해야한다는 입장과 유사하게 도전적 행동 이라는 용어가 부정적인 의미를 연상시키기 때문에 사용해서는 안 된다는 것이다. 이와 같은 분석결과가 의미하는 바는 현장 종사자들이 명확히 도전적 행동에 대한 개념을 정립하지 못하고 있다는 것이다. 문제행동이라는 용어 자체가 시설 이용자들을 낙인화 시키고 그 원인이 전적으로 이용자 개인의 속성으로 귀결된다는 식의 부정적인 영향을 미치는 경우가 많다. 이러한 이유로 시설 종사자와 시설의 입장에서 서비스의 변화라는 차원에서 '도전'이라는 용어를 사용하는 것인 데 '도전'의 의미 자체에 대한 이해가 명확하지 않기 때문에 이와 같은 대답이 나타난 것으로 사료된다. 따라서 일차적으로 도전적 행동에 대한 인식의 저변확대가 필요함을 알 수 있다. 또한, 도전적 행동과 문제행동에 대한 대응에 있어서 가장 필요한 정책 및 제도는 통합된 매뉴얼, 전문적 교육 강화 및 인력충원으로 나타났다. 특히 여기서 의미하는 인력충원은 도전적 행동에 대한 전문적·체계적 개입 자체가 인력에 의해서 수행되는 것이며, 더 나아가 도전적 행동에 대한 개입은 개별화 원칙을 최대한 지키는 것이 핵심이기 때문에 인력충원은 필수적일 수밖에 없다는 것을 의미하는 것이다.

Ⅳ

시설이용자의 도전적 행동 개별화 계획

1. 개별화 계획서 양식 및 활용법

1) 개별 계획서 양식

이용자		장애명/정도	
성별/ 연령		시설입소년도	

◎ 도전적 행동 개요

특이사항:

◎ 개별계획 요약[5)]

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동					
목표행동					

5) 계획서 수립 후 최종적으로 정리하면 되는 영역으로 각 사례별로 개별화 조치 전략을 일목요연하게 파악할 수 있다.

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	
	도전적 행동	
'언제'행동이 일어나는가?		
'**어떤 환경 · 상황**'에서 일어나는가?		
이러한 행동이 **당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'**을 미치는가?		
행동의 결과로 나타나는 **'위험의 유형'**은 무엇인가?		
행동의 결과로 나타는 **'위험의 강도'**는 어떠한 정도인가?		
행동이 제지 당한 후 **'이용자의 반응'**은 어떠한가?		

(2) 개입 전략 수립

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건		1) 2) 3)
개인조건		
점검사항 확인 후 추가(추후)계획		

② 완화(중재) 전략

1)
2)
3)

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

1)
2)
3)

③ 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)

개입 전략	1) 2) 3)
사후 조치 사항 6)	1) 2) 3)

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

1)
2)
3)

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

1) 2) 3)

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)		
신체적		

6) 사후조치사항은 긴급 개입 직후 조치해야 하는 사항 중심으로 적는 것이 좋다.

2) 개별 계획서 활용법

위에서 제시한 개별 계획서 양식은 이용자마다 매년 정리되어, 시설의 모든 직원이 공유하고, 도전적 행동이 발생했을 때 일관된 대응을 할 수 있도록 조치해야 한다. 이를 위해 개별 계획서를 작성할 때, 고려해야 할 점들을 정리하면 다음과 같다.

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

도전적 행동을 정의하기 위해 우리가 개입해야 할 도전적 행동이 무엇인지를 객관적으로 묘사해야 한다. 여기서 기록되어야 할 내용은 어떤 행동이 일어났는지, 언제 행동이 일어났는지, 어떤 환경이나 상황에서 일어났는지, 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 영향을 미쳤는지를 파악하는 것이다. 이때 중요한 것은 발달장애인의 도전적 행동을 잘 관찰해서 최대한 구체적이고 객관적으로 기록해야 하고, 다수가 이 행동이 도전적 행동이라고 동의할 수 있어야 하는 것이다.

우선 발달장애인에게 어떤 행동이 일어나는지를 기술하는데, 이는 도전적 행동의 시작시기를 포함해 도전적 행동이 어떠한 형태로 나타나는지를 구체적으로 묘사하는 것이다. 이때 도전적 행동을 나타내기 전에 전조징후를 나타내는 발달장애인들이 있기 때문에 이를 함께 기록하도록 한다. 예를 들어 물건을 던지기 전에 몸을 심하게 흔든다던지, 소리를 지른다던지의 행동이 발견된다면 이러한 상황을 기록하게 되는데, 이 전조 징후를 활용하여 강력한 도전적 행동이 발생하기 전 완화나 예방을 할 수 있기 때문에 이러한 행동을 보이는 발달장애인이라면 명확하게 기록해야 한다. 또한 객관적으로 정의된 도전적 행동이 하루 일과 중 혹은 특정한 어느 시점에서 발생하는지, 그리고 도전적 행동을 일으키는 원인이 되는 상황이나 환경들이 있는지를 탐색해서 기록하도록 한다. 예를 들어, 너무 시끄러울 때 발생하는지, 혹은 하던 것을 못하게 할 때, 사람들이 너무 많을 때, 제지를 당할 때 등등 그 행동을 일으키고 있는 상황을 확인하는 것이다. 그 후 도전적 행동이 당사자 및 주변인에게 미친 부정적인 영향을 기록한다.

위험요소 확인의 내용으로는 위험의 유형, 위험의 강도를 기록하는데, 위험의 유형은 폭력, 상해, 기물파손, 정신적 충격 등의 도전적 행동으로 인해 발생한 위험의 형태를 기록하고, 이 정도가 얼마나 심각한지를 기술하는 것이다. 마지막으로는 이용자가 도전적 행동을 하는 과정에서 그 행동을 못하게 했을 때의 반응을 기록하는 것으로 이러한 반응에 따라 개입의 방향이 달라 질 수 있기 때문에 명확히 기록해야 한다.

(2) 개입 전략 수립

① 일상적 예방 전략

일상적 예방 전략 에서는 도전적 행동을 일으키는 요인들을 총체적이고 객관적으로 파악하고, 파악한 원인을 제거하기 위한 개입전략을 기록하는 것이다. 따라서 도전적 행동을 일으키는 발달장애인의 환경적인 요인, 개인적인 요인, 잠재적인 요인들을 파악해야 한다. 환경적인 요인으로는 도전적 행동을 유발시키는 환경적인 부분을 점검하는데, 현재 제공하는 서비스가 이용자의 요구를 반영하고 있는지, 이용자와 의사소통이 어느 정도 이루어지고 있는지, 개별적으로 쉴 수 있는 공간이 있는지, 예측하지 못하는 일이 일어나지는 않는지, 신체적으로 어려움은 없는지 등을 확인할 필요가 있다. 이 외에도 기관의 특수 상황에 맞는 도전적 행동 유발요인이 다양하게 분석될 수 있다. 개인적인 요인으로는 과거의 병력이나 성격, 성향, 이용자의 인지정도, 정신과적인 문제, 가족과의 관계 등을 파악하여 기록한다.

이러한 원인분석을 통해 파악된 유발 환경을 변화시킬 수 있거나 개별적인 상황을 반영할 수 있는 개입전략을 수립하는데, 이러한 개입전략은 이용자에게 긍정적인 경험이 되어야 하고 이용자들의 요구나 의견이 반영된 개입전략이어야 한다.

② 완화(중재) 전략

완화(중재) 전략에 기록될 내용들은 도전적 행동이 최악의 상황으로 발전하는 것을 피하기 위해 필요한 전략들이 기록된다. 일상적 예방 전략에 의해 일상생활에서 도전적 행동이 예방된다면 좋겠지만 발달장애인들과 생활하다 보면 그렇지 못한 경우들이 발생하게 된다. 따라서 발달장애인의 도전적 행동이 심각해지기 전에 주의를 환기시키거나 분리시켜 초기에 상황을 완화시키는 전략을 수립한다. 가벼운 접촉을 사용하여 안정을 찾게 하는 것, 본인이 좋아하는 것을 제공하여 흥분을 진정시키는 것, 잠시 일을 멈추고 쉬게 하는 것 등의 전략을 통해 도전적 행동의 발생을 완화시킬 수 있는 개입 전략이 필요하다.

③ 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)

긴급 개입 전략 계획서 상에는 신체적인 행위 제한을 위한 방법이 최대한 구체적으로 작성되어야 한다. 어떤 상황에서 누구에 의해 어느 정도의 시간 동안 어떠한 방법으로 시행할 것인지에 대해 기록되어야 하고, 허용되지 않는 행위제한 방법에 대해서도 기록되어야 한다. 이러한 방법은 이용자와 서비스 제공자의 안전을 가장 최우선으로 해야 하기 때문에 중요하게 다루어질 필요가 있다. 그리고 긴급 개입 전략을 수립하면서 가장 중요하게 고민해야 하는 것은 제지를 위한 물리적인 행위 제한 전략일지라도 이용자에게 최선이라는 확신이 있어야 한다.

또한 긴급 개입 후 사후 조치사항을 명확히 계획해야 하는데, 긴급 개입 후 발달장애인에 발생할 수 있는 부상 및 부상에 대한 감소, 심리적인 충격에 대한 대응, 긴급 개입 조치에 대한 이용자의 생각, 추후 긴급 개입 적용에 대한 의견 등 긴급 개입 후에 발생할 수 있는 위험 요인을 총체적으로 파악하여 기록하여야 한다.

(3) 이용자와 보호자 의견 경청 및 동의 확보

계획에 대한 이용자 및 보호자의 의견에는 도전적 행동에 대한 이용자와 보호자의 생각, 수립된 계획에 대한 이용자와 보호자의 의견을 기록하는 것이다. 적극적으로 수립된 계획에 협조하고 동의하는 이용자와 보호자도 있겠지만, 계획된 수립에 대한 걱정과 우려가 있는 부분도 있을 수 있다. 또한 계획 수립에 대한 긍정적인 견해나 부정적인 견해들도 나타낼 수 있다. 따라서 단계별 도전적 행동 개입 전략에 대한 의견, 가정에서의 협조 정도, 개입에 대한 이용자 및 보호자의 욕구 반영 등을 기록하도록 한다.

(4) 담당직원에 대한 조치

담당직원에 대한 조치사항에서는 도전적 행동 개입 경험 후의 변화와 그에 대한 조치사항 등을 기록한다. 도전적 행동 개입 경험 후의 변화는 정서적 변화와 신체적 변화로 구분하여 기록하는데, 정서적 변화는 개입 후의 심리적으로 경험한 부정적인 감정을 기록하고, 신체적 변화는 개입 과정에서 발생한 상해나 고통 등을 구체적으로 기록하도록 한다. 기관의 조치사항은 담당직원의 정서적, 신체적 변화에 대해 대처하는 방식을 기술하는 것인데, 신체적 상해시의 의료적 처치, 부정적인 정서적 감정에 대처하기 위한 서비스 지원이나 수퍼비전의 활용, 동료 직원들의 지지, 휴가 지원 등의 조치 사항을 기록하는 것이다.

2. 개별화 계획 과정에서의 점검사항

개별화 계획을 작성하고 이를 실행하는 과정은 쉽지 않다. 도전적 행동에의 대응은 기관내의 모든 직원이 일관된 개입을 해야 함이 중요할 뿐 아니라 이용자에 대한 세심한 관찰과 주의 깊은 개입이 요청된다. 이는 유사한 도전적 행동이라도 기관 및 이용자의 특성과 환경에 따라 매우 상이한 형태로 나타날 수 있기 때문에, 결국 이용자 및 기관 등의 환경에 대한 주의 깊은 관찰을 통해 개별적인 대응전략을 마련하는 것이 중요하다. 보다 효과적인 전략을 마련하기 위해서, 여기에서는 각 단계별로 활용할 수 있는 점검사항들을 제시하였다.

1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인을 위한 점검사항

- □ 최대한 구체적으로 도전적 행동을 관찰하고 묘사 했습니까
- □ 최대한 객관적으로 도전적 행동과 그에 수반하는 위험을 관찰하고 묘사 했습니까
- □ 도전적 행동을 하기 전 나타내는 전조징후를 구체적으로 확인 했습니까
- □ 도전적 행동으로 인해 영향을 받는 모든 사람을 명확하게 점검 했습니까
- □ 도전적 행동으로 인해 나타나는 위험의 유형과 강도를 명확하게 점검 했습니까
- □ 도전적 행동 개입과 관련된 직원이 모두 도전적 행동으로 합의 했습니까
- □ 도전적 행동의 당사자와 가족이 도전적 행동으로 합의 했습니까

2) 개입 전략 수립 시 점검사항

(1) 일상적 예방 전략을 위한 점검사항

- □ 이용자 개개인별로 환경적이고 개별적인 조건을 분석 했습니까
- □ 이용자가 환경적이고 개별적인 조건에서 도전적 행동이 발생할 수 있는 상황에 노출되지 않도록 조치를 취했습니까
- □ 공격적이고 폭력적인 행동을 촉진하는 상황을 파악 했습니까
- □ 심각한 위협의 가능성을 최소화 하는 환경으로 변화 시켰습니까
- □ 긍정적인 경험을 발전시키도록 지원 했습니까
- □ 이용자의 행동이 배고픔이나 목마름, 고통(치통, 두통)에 의해 영향을 받았는지, 화장실이 가고 싶은 욕구였는지, 혹은 덥거나 춥거나 소음과 같은 환경적인 조건이었는지 등을 고려 했습니까

이용자의 환경조건 점검사항	□ 직원들은 이용자의 강점과 요구를 고려하여 상호작용 합니까 □ 이용자들이 혼자서 시간을 보내고 싶거나 중요한 일을 하고 싶을 때 이용 할 수 있는 충분한 공간이 있습니까 □ 이용자들의 개별적인 욕구를 안전하게 충족할 수 있는 개별적인 방을 가지고 있습니까 □ 이용자들의 관심과 능력을 반영할 수 있는 활동의 기회가 있습니까 □ 모든 이용자들은 규칙적으로 모니터링 되는 개별적인 프로그램이 있습니까 □ 이용자들이 하루 일과가 어떻게 계획되어져 있는지 이해하고 있습니까 □ 만약 계획이 예측하지 못하게 변화되면 어떤 일이 일어나는지 이용자들이 알고 있습니까 □ 주변환경은 깨끗 합니까 □ 이용자들의 시력이나 청력 기타 기본적인 신체 관련 사항이 점검 되었습니까
이용자의 개인조건 점검사항	□ 이용자의 개별적인 성향이나 성격은 어떠합니까 □ 개인의 삶에 영향을 주었던 이전의 경험들은 무엇입니까 □ 이용자들이 의사소통이나 언어이해에 어려움을 가지고 있습니까 □ 보거나 듣는데 어려움이 있습니까 □ 건강상의 문제나 생리적인 긴장, 알레르기, 발작과 같은 어려움을 가지고 있습니까 □ 정신과적인 병력이 있거나 심리학적 문제가 있습니까 □ 약물처방을 받고 있습니까 □ 지난해 동안 이사나 사별, 입원 등의 주요한 변화를 경험 했습니까 □ 특정 경험에 적응하는데 어려움이 있습니까 (일상생활에서의 변화, 사람들이 많음, 고소공포, 큰 소음 등) □ 가족의 지지를 받고 있습니까 □ 가깝게 지내는 친구나 친인척들을 가졌습니까

(2) 완화(중재) 전략을 위한 점검사항

□ 이용자가 궁지에 몰리지 않기 위해 가능한 대안을 만들었습니까
(텔레비전을 보는 것 대신 간식 먹으러 가기, 음악듣기, 마사지 받기, 아로마 치료 등을 통해 불안하고 흥분된 감정 진정시키기)
□ 신체적인 접촉을 이용 했습니까
(가벼운 접촉을 통해 안심시키거나 혼자 남겨둠으로써 안정을 찾게 하기)
□ 요구수준을 낮추었습니까
(발달장애인이 피곤하거나 몸이 안 좋을 때를 확인하고 요구수준 낮추기, 높은 요구수준의 작업으로부터 낮은 요구수준의 여가활동으로 전환시키기)
□ 이용자와 함께 있는 사람들을 변화 시켰습니까
□ 이용자들이 무엇을 걱정하는지 그리고 어떻게 어려움을 극복할 수 있는지에 대해 발달장애인과 직접 이야기 했습니까
□ 융통성을 갖고 이용자와 논의 했습니까

(3) 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)에서의 점검사항

긴급 개입 위험 최소화를 위한 점검사항	□ 긴급 개입 시 이용자들이 결정하고 참여하는 것을 충분히 고려 했습니까 □ 긴급 개입의 사용이 이용자들의 성장의 기회를 박탈하지 않기 위해 노력 했습니까 □ 이용자와 가족들과 충분히 상의 하였습니까 □ 긴급 개입 시 반드시 피해야할 내용을 숙지하고 기록 하였습니까 □ 긴급 개입 이후의 이용자의 신체적 상해나 심리적 스트레스에 대한 관리 방법을 고민 하였습니까 □ 긴급 개입으로 인한 위험사항을 충분히 고려 하였습니까 □ 긴급 개입 시 완력이 최소한으로 사용되는 것을 확인하기 위해 어떤 방법이 사용되었습니까 □ 긴급 개입이 최단시간 적용되는 것을 확인하기 위한 어떠한 모니터링 방법이 사용되었습니까 □ 긴급 개입 이전의 대안적인 예방책들이 충분히 활용되었음을 확신하기 위해 어떠한 절차가 취해졌습니까 □ 긴급 개입 시 활용된 방법이 이용자에게 고통이 되지 않도록 보증하기 위해 어떠한 방법이 취해졌습니까
긴급 개입 평가를 위한 점검사항	□ 긴급 개입이 계획한 것 보다 빈번하게 사용되지는 않았습니까 □ 시간이 지나면서 긴급 개입의 사용빈도가 증가하지 않습니까 □ 긴급 개입을 받은 이용자에게 상해가 발생합니까 □ 긴급 개입을 사용한 직원에게 상해가 발생합니까 □ 긴급 개입이 합의된 절차에 따라 정확히 적용 되었습니까 □ 긴급 개입이 이용자의 새로운 도전행동을 발생시키지 않았습니까

(4) 사후조치시 점검사항

□ 진정되고 안정된 환경에서 어떠한 일이 벌어졌는지 이야기를 나누었습니까
□ 발달장애인을 비난하거나 처벌하지 않았습니까
□ 발달장애인이나 서비스제공자의 신체적, 심리적 상해와 상처를 파악하고 치료받도록 조치 했습니까

3) 이용자와 가족의 참여에 대한 점검사항

□ 도전적 행동 개입계획 과정에 이용자와 가족이 참여하는 기회를 제공 했습니까
□ 도전적 행동 개입계획 과정에 이용자와 가족의 의견이 충분히 포함되었음을 확신 합니까
□ 도전적 행동 개입계획에 이용자 참여를 위한 의사소통을 고민 했습니까
□ 도전적 행동 개입계획의 작성된 문서는 이용자와 가족의 서면 동의를 받았습니까
□ 도전적 행동 개입계획에 대한 이의제기 절차를 마련 하였습니까
□ 도전적 행동 개입계획 과정에 대한 이의제기 절차의 범위와 권한이 명확히 명시되어 있습니까

4) 담당직원에 대한 기관의 관리 책임 점검사항

- □ 우리 기관은 모든 직원과 이용자들이 도전적 행동 개입과 관련된 의견 결정과정에 참여하게 합니까
- □ 우리 기관은 도전적 행동 개입과 관련된 과정을 재검토하면서 직원의 피드백을 반영합니까
- □ 우리 기관은 도전적 행동과 관련된 모든 사항을 쉽게 이해할 수 있도록 명확하게 문서화 합니까
- □ 우리 기관은 도전적 행동 개입과 관련된 직원들의 안전에 대해 공식적인 절차를 걸쳐 논의합니까
- □ 우리 기관은 긴급 개입으로부터 발생한 직원들의 상해 또는 정신적 고통에 대해 명확하게 대처합니까

5) 도전적 행동 개입의 실행과 모니터링 점검사항

- □ 도전적 행동 개입 계획과 모니터링을 위한 위원회가 마련되어 있습니까
- □ 초기면접이나 개별화계획 작성시 도전적 행동 개입관련 항목이 포함되어 있습니까
- □ 도전적 행동 개입 서비스 실행과 관련된 모든 사람이 지원계획을 제대로 숙지하고 지원하고 있습니까
- □ 도전적 행동 개입 서비스 실행과 관련된 모든 사람이 도전적 행동을 예방하기 위한 긍정적인 접근 방법에 대해 명확하게 숙지하고 있습니까
- □ 도전적 행동 개입시 긴급지원과 관련된 위험사항과 구체적인 실행방법을 명확하게 숙지하고 있습니까

6) 평가와 재검토 점검사항

- □ 도전적 행동 개입 후 도전적 행동이 언제 발생하는지, 개입계획의 실행여부, 어떤 전략이 사용되었는지 정확히 기록하고 모니터링 합니까
- □ 도전적 행동 개입 시 계획대로 시행되지 못한 경우 그 이유가 무엇이었는지 점검합니까
- □ 정기적으로 개입계획의 절차를 점검하고 다시 계획을 세웁니까
- □ 도전적 행동 개입 실행의 효과성을 평가합니까
- □ 모든 계획과 재검토 단계에서 관리되지 않은 도전적 행동의 위험과 개입방법 등을 점검합니까

7) 최종 점검사항

- □ 도전적 행동 개입계획이 이용자에게 가장 최선의 방법이라는 것을 확신합니까
- □ 도전적 행동 개입계획이 이용자에게 교육과 성장의 기회가 된다는 것을 확신합니까
- □ 도전적 행동 개입계획이 이용자의 존엄성을 최소한으로 상실하도록 하기 위한 단계를 거쳤습니까
- □ 도전적 행동 개입계획이 이용자의 관심과 능력에 적합하게 작성되었습니까
- □ 도전적 행동 개입계획이 이용자가 결정에 참여하고 선택하는 과정을 구체적으로 고려했습니까
- □ 이용자의 도전적 행동에 대한 계획이 타당하며 인권지향적입니까

V

시설이용자의 도전적 행동 개별화 계획 적용 사례

1. 기관 차원에서의 도전적 행동 사례[7)]

1) 농촌지역의 지적/자폐성 장애인시설

[사례 1]

(1) 기관의 이용자 분포현황

	장애유형		성별		연령				
	지적	자폐	남	여	20대	30대	40대	50대	60대
계	44	6	32	18	13	10	13	10	4
합계	50		50		50				

(2) 도전적 행동의 분포 현황

① 전체 이용자 수: 50명

② 도전적 행동 이용자 수: 36명

도전적 행동 유형	전체 이용자 중 명수
머리 쥐어뜯기	2명
대소변 먹기	2명
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	2명
머리 찍기	2명
얼굴 때리기	3명
손가락 넣어 구토하기	2명

7) 이 장은 장애인거주시설의 실천현장에서 기관별로 '어떠한 유형'의 도전적 행동이 '얼마나' 일어나고 있는지를 구체적으로 보고자 한 것이며, 현장연구참여단이 작성한 것이다. 이 장에 제시된 장애인거주시설은 익명성 보장을 위해 기관명을 제시하지 않았으며, 도전적 행동 유형은 본 연구진이 문헌에 기초하여 구분한 후 기록하도록 하였다.

도전적 행동 유형	전체 이용자 중 명수
상처 파기	3명
손 물기	3명
신체의 일부를 벽에 부딪히기	3명
비정상적인 성적행동	2명
혼잡한 도로로 뛰어들기	0명
타인을 때리거나 공격하는 행위	5명
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	4명
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	0명
타인의 물건 훔치기	4명
전체	36명

③ 도전적 행동 간략 사례개요[8)]

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조처절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조처결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
1	여/31	지적 2급	▸과잉행동장애 많은 사람들앞에서 옷을벗고 돌아다님. 욕을 하거나 물건을 던져 파손을 하며 타인을 때리기도 함.	▸외부상담 : 주 1회 심리상담 ▸내부상담 : 수시 ▸사례회의 : 년4회 ▸개입기간 : 현재 진행 중	① 초기 ▸보호자 상담 및 개별상담 ② 개입방법 ▸정신과 상담 및 진료 ▸심리상담치료 ▸원가정 관계형성하기 ③ 결과 ▸정신과 약 조절을 병행함. ▸심리상담을 통한 내면 바라보기로 직원 및 타 이용자들의 본 이용자를 대하는 태도의	▸주1회 심리 상담 치료 시 보호자 상담에 참여하여 이용자의 상담의 결과 및 내용들을 공유함. 주1회 직원회의 시 모든 직원들과 의견을 나누고 지원방법에 대하여 회의를 함. ▸주도적인성향을 존중하고 스스로 할 수 있도록 모든 직원이 기다려줌.	

8) 사례개요는 이 기관의 도전적 행동을 보이는 이용자 중 심각한 수준의 도전적 행동으로 기관 차원의 대응을 했던 사례를 중심으로 제시한 것이다. 이를 통해 한 기관을 기준으로 했을 때, 나타나는 도전적 유형의 양적.질적 실태를 파악하며, 어떻게 현장에서 대응하고 있는가를 살펴보고자 했다.

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조처절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조처결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
					변화가 있었으며 그로인하여 본 이용자의 폭력성이 현저히 줄어 듬.		
2	남/47	지적1급	타 이용자 물어뜯기, 소리지르기, 물건던지기	▸내부상담 : 수시 ▸사례회의 년3회 ▸개입기간 현재 진행 중.	① 초기 ▸보호자 상담 및 개별상담 ② 개입방법 ▸도전적 행동으로 소원해진 이용자와의 관계개선을 위하여 서로에게 인사를 할 수 있도록 지원하고 좋아하는 퍼즐 및 구술꿰기등을 조용한 방에서 할 수 있도록 지원하여 타인과의 마찰을 줄임 . ③ 결과 좋아하는 이용자와 외부산책 등 다양한 외부활동 프로그램을 지원하여 도전적 행동에 대한 발생 빈도를 줄여가려고 노력하고 있으나 효과가 미약함.	▸타 이용자와의 도전적 행동으로 인해 제기된 문제들에 대해 본 이용자에게 잘못된 부분을 충분히 설명을 함. ▸종사자들간의 업무정보에 대한 공유를 통하여 종사자들이모두가 일관된 태도를 가질 수 있도록 함.	▸도전적 행동에 대한 빈도수는 줄어들었으며 이용자와의 관계면에서도 회복하는 모습을 보이고 있음. ▸일관된 직원들의 태도에 자신의 도전적 행동에 대한 잘못된 것을 인식은 하고 있음.
3	남/42	지적2급	매사에 불만을 나타내고 싸움을 함. 이용자들과 교사에게 욕설을 함.	▸내부상담을 수시로 하고 있으며 도전적 행동이 보일 시 충분한 설명을 하고 있음 ▸사례회의 년4회	①초기 ▸보호자 상담 및 개별상담 ② 개입방법 ▸도전적 행동이 보일 경우 이용자에게 언어적 지원을 통한 설명을 시도하고 있음 ▸또한 타 이용자와의 폭행이 있을 경우에는 교육내용을 다소 무겁게 하고 있으며 또한 여러가지 안전교육이나 폭행 폭언, 폭력 등에 대한 법적 처	▸모든 직원일관된 매뉴얼을 통하여 지원하고 있으며, 특히나 도전적 행동이 보인 직 후에는 더욱 법과 윤리에 대해 지속적인 교육을 하고 있음. ▸도전적 행동 발생 시 언어적 지원을 통하여 잘못된 부분에 대한 설명을 하고 있으며, 이를 통하여 피해를 준 사람에게 정중히 사과를 하도록 하고 있음	

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조처절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조처결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
					벌에 대한 내용들을 지역경찰서와 연계하여 수시로 교육 지원함. ③ 결과 지역 경찰서와 연계하여 처벌에 관한 내용의 교육을 받으면 다소 줄어들었다가 재 발생함.		
4	남/58	지적 3급	갑자기 화를 내며 물건던지기, 욕하기, 큰소리로 소리지르기	▸내부 상담 수시로 ▸사례회의: 년4회	① 초기 ▸보호자 상담 및 개별상담 ② 개입방법 ▸개인상담을 통한 도전적 행동이 보일 경우 이용자에게 언어적 지원을 통한 설명을 시도 하고 있음 ▸개인방(1인실)에서 달력 및 본인 물건을 던지기, 및 큰소리 지르기. 등을 개인방에서 혼자 사색할 수 있도록 지원 ③ 결과 1인실 사용 후 부터는 도전적 행동 현저히 줄어듬.	▸타 이용자와의 도전적 행동으로 인해 제기된 문제들에 대해 본이용자에게 잘못된 부분에 대한 충분한 설명을 함. ▸종사자들간의 업무정보에 대한 공유를 통하여 종사자들 모두가 일관된 태도를 가질 수 있도록 함. ▸화를 낸 이유에 대해 생각해볼 수 있도록 개인시간을 줌 ▸물건을 스스로 정리정돈 할 수 있도록 자리를 비켜줌.	▸화난 이유에 대해 교사에게 말을 한다. 갑자기 화를 내는 경우보다 본인의 감정이 상한 경우에 화를 내는 경우가 있음. 큰 소리로 소리지르는 모습이 감소함. 물건을 던지고 스스로 정리정돈 하는 등도전적 행동에 대해 스스로 인식하고 있음.
5	여/23	지적 1급	소리지르기, 무릎을 바닥에 강하게 치며 울기, 식사거부하기	▸사례회의 : 년4회이상	①초기 ▸보호자 상담 및 개별상담 ② 개입방법 ▸정신과 상담 및 진료 ▸매트 깔아주기 (상처예방) ▸영양팀과 상담하여 전복죽 및 좋아하는 음식(과일, 고기류 등) 제공	▸정기적인 정신과 상담과 진료를 통하여 나온 결과를 통해 약 복용과 이상행동이 발생할 경우 수시로 방별 회의 실시함 ▸이용자의 주위와 무릎 밑으로 매트를 깔아 상처예방에 효과적일 수 있도록 지속적으로 지원함.	

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조처절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조처결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
					③ 결과 ▸정신과 진료 및 약 조절을 병행하였으나 별 개선이 되지 않음. ▸매트를 깔아 상처는 예방하였으나 문제 행동에는 변화가 없음. ▸식사거부 행동 줄어듬	▸이용자의 건강상에 문제가 되지 않도록 영양팀과 수시로 상담하여 좋아하는 음식과 전복 등을 섭취 지원하도록 함.	
6	여/24	지적 1급	대변먹기, 소리지르기, 바닥에 얼굴 부딪치기, 문 꽝꽝닫기, 옷장헤치기, 반복적으로 돌아다니기, 본인 머리카락뽑기, 상처파기	▸사례회의 년2회 진행함.	① 초기 ▸입소 전 부와생활하면서 생업을 위하여 트럭에 태우고 다니며 장사를 하였다고 함. 배변교육이 잘 이루어지지 않은 상태에서 성장이 된 듯함. ▸옷장, 이불장을 헤쳐 놓고 옷가지 등을 흩어놓으면 즉시 정리 지원함. ② 개입방법 ▸대변 먹기 및 상처파기, 머리카락 뽑기등을 방지하기 위하여 손장갑 끼도록 지원함. ③ 결과 ▸대변먹기 증상 소거됨. ▸머리카락뽑기 횟수 완화되어 머리를 기르는 횟수 증가	▸위생관리는 즉각적으로 지원하여 대변먹기를 방지하였으며 머리카락을 뽑지 못하도록 짧게 헤어컷트를 지원하고 증상이 완화되면 다시 머리카락을 기름.(손가락에 머리카락이 감기지 않으면 뽑지 않는 경향이 있음) ▸초기 때의 옷장 등을 헤쳐 놓으면 즉시 지원하는 방식에서 흩어놓은 상태로 즐길 수 있도록 기다려주어 흩어놓는 횟수를 줄임.	

[사례2]

(1) 기관의 이용자 분포현황

	장애유형		성별		연령				
	지적	자폐	남	여	20대	30대	40대	50대	60대
계	45	-	32	13	2	8	21	13	1
합계	45		45		45				

(2) 도전적 행동의 분포 현황

① 전체 이용자 수: 45명

② 도전적 행동 이용자 수: 25 명

도전적 행동 유형	전체 이용자 중 명수
머리 쥐어뜯기	0명
대소변 먹기	0명
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	1명
머리 찍기	0명
얼굴 때리기	0명
손가락 넣어 구토하기	0명
상처 파기	3명
손 물기	0명
신체의 일부를 벽에 부딪히기	0명
비정상적인 성적행동	4명
혼잡한 도로로 뛰어들기	0명
타인을 때리거나 공격하는 행위	6명
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	4명
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	0명
타인의 물건 훔치기	6명
기타(구체적: 욕설 및 소리지르기)	4명
전체	28명

③ 도전적 행동 간략 사례개요

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
1	남/45	지적장애/1급	▸화나는 감정을 공격적 행동으로 표현(양상: 막대기 등 흉기를 휘두르거나 물건을 던짐)	▸담당직원 상담 ▸사례회의 ▸관리자 상담 ▸경찰서 의뢰	▸제 3자 활용 : 담당직원에 의한 상담보다 제3자에 의한 개입이 더 효과적 이었음. 담당직원과는 상황을 회피하려는 사과 등의 반복이 많은 반면, 제3자와 대화시에는 이야기가 조금 더 깊게 진행되었음. ▸공격행동의 원인이 주로 직장에서 발생하는 스트레스 였음. 이에 직무지원을 강화하고, 월급으로 할 수 있는 일을 하도록 하는 등 일반적인 방법으로 스트레스를 해소하도록 함.	▸잘못된 행동을 지적할 때 주로 공격적 행동이 발생했음. 그때 그때 잘못을 지적하지 않고 지적을 받아들일 수 있는 시점을 잡아서 이야기 함. ▸여러 가지 방법에도 행동이 반복될 경우, 또 그 행동이 공동체 생활에 큰 위협을 주는 경우(흉기를 휘두르는 경우) 자체 해결하지 않고 지구대에 의뢰함.	–
2	남/37	지적장애/3급	▸자해 및 공격적 행동(양상: 자신의 코를 때리거나, 자신의 옷을 찢거나 사용하는 워커등을 던져 파손시킴)	▸담당직원 상담 ▸가족상담 ▸사례회의 ▸관리자 상담	▸원인 파악 : 공격적 감정 표출이 욕구 불만족으로 간주하고 외출, 정기 물품 구입 계획 등 시설 밖 외출을 함께 계획하여 스트레스를 조절토록 도움 ▸원가족과 연계하여 정기적으로 귀가하여 스트레스 해소토록 함.	▸부정적 행동에 초점을 두지 않고, 지원 할 수 있는 것에 초점을 둠(요구를 바로 들어주지 못할 때는 충분히 설명하고, 대체해서 바로 들어줄 수 있는 것을 먼저 제공함)	–
3	남	지적장애/1급	▸공격적 행동 및 성적 부적절 행동 (양상: (주로) 자신의 요구가 받아들여지지 않을 때 손으로 얼굴을 때리고, 여자직원에게 성적인 말과 행동이 있음)	▸담당직원 상담 ▸가족상담 ▸사례회의 ▸관리자 상담 ▸외부 슈퍼바이저 자문	▸이용자에게 더 집중할 수 있는 가정 환경을 구성함(상대적으로 지원 강도가 적은 이용자, 경력직원 등으로 배치하여 해당 이용자에게 관심과 지원을 더 기울일 수 있는 구조로 세팅)	▸이용자의 요구에 부정적 언어, 지시적 언어로 거부할 때 주로 발생함 따라서 부정적 언어를 부드러운 용어 사용으로 변경. ▸공격적인 행동이 나오는 패턴을 확인하여 사전에 예방하고 대결구도로 가지 않도록 주의함.	–

2) 도시 지역의 지적/자폐성 장애인시설

[사례1]

(1) 기관의 이용자 분포현황

	장애유형		성별		연령			
	지적	자폐	남	여	20대	30대	40대	50대
계	52	1	37	16	13	25	11	4
합계	53		53		53			

(2) 도전적 행동의 분포 현황

① 전체 이용자 수: 53명

② 도전적 행동 이용자 수: 21명

도전적 행동 유형	전체 이용자 중 명수
머리 쥐어뜯기	4명
대소변 먹기	0명
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	5명
머리 찍기	4명
얼굴 때리기	2명
손가락 넣어 구토하기	2명
상처 파기	6명
손 물기	4명
신체의 일부를 벽에 부딪히기	0명
비정상적인 성적행동	3명
혼잡한 도로로 뛰어들기	1명
타인을 때리거나 공격하는 행위	9명
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	2명
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	0명
타인의 물건 훔치기	4명
전체	46명

③ 도전적 행동 간략 사례개요

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
1	남/25	지적장애 1급	▸지속적인 신체적 자해 ▸취침 시 마다끈을 가져와 손을 묶어달라는 표현. ▸손을 묶어 주지 않으면 손바닥으로 얼굴 주위를 강하게 치는 자해 행동.	▸보호자상담 ▸사례회의 ▸보호자협조 요청	▸손을 묶는 용품을 끈으로 하지 않고 부드러운 수건(스포츠타올)이나 두루마리 휴지를 이용하여 손목에 감아 준 뒤 익일 이용자가 평상시 좋아하는 여가활동 제한함. ▸손을 묶지 않고 취침하는 경우 이용자가 좋아하는 여가활동을 충분히 할 수 있도록 하고 개별 간식을 추가로 지원. ▸보호자에게 가정학습 기간 (월1회, 2박 3일) 일관된 지원할 수 있도록 협조 요청함.	▸손을 묶고 잘 경우 좋아하는 행동 제한 시, 강압적인 말투를 사용하지 않고 인권에 문제가 되지 않는 범위에서 제한함 (자전거 타기, 인라인스케이트 타기 등 취미생활 중 선택) ▸긍정적 행동 변화가 보일 시 충분한 칭찬, 격려를 통해 행동 유지될 수 있도록 함.	개입 3년 뒤 손을 묶고 자는행동 소거됨.
2	여/36	지적장애 2급	▸타인을 때리거나 공격하는 행위 ▸샤워 후 속옷을 세탁하면 감정 기복 보이며 담당직원을 타해 함. ▸손에 쥐고 있던 머리 핀으로 담당직원 눈 밑을 찌르는 행동, 물기, 도구 이용	▸이용자상담 ▸보호자상담 ▸사례회의	▸기존 속옷은보호자가 구입한 것으로, 이용자본인이 원하지않는 것을 입게될 시 폭력적인 모습이 나타난 것으로 확인됨. ▸이용자가 직접선택한 속옷을 같은 디자인으로 여러 장 구입하여 착용할 수 있게 지원함.	▸기존에 있던 속옷 전체 폐기함. 새로운 속옷을 구입한다는 전제로 이용자의 동의를 얻은 후 기존속옷 폐기. ▸피복을 비롯한 개인용품 구입 시 이용자 선택을 절대적으로 우선함.	개인취향에 맞는 속옷 구입 후 도전적 행동 확인되지 않음.
3	남/31	지적장애 3급	▸타인을 때리거나 공격하는 행위	▸이용자상담 ▸사례회의 ▸환청에 따른 정신과 진료 ▸외부상담소 이용	▸창문을 열수 있으나 방충망은 고정해두어 창문에서 뛰어 내릴 경우를 대비함.	▸원내상담시 일상대화를 통해 친밀감 및 스트레스 해소에 중점을 둠. ▸주 1회 외부 상담소 이용하도록 하며 지속적으로 연계함.	2013년부터 현재까지 약 복용하고 있으나 정신과 입원치료 받지 않고폭력성향 감소됨

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
			▸본인과 관계없는 상황에서도 감정 조절하지 못하고 물건을 집어던지거나 주먹으로 타해 함. 직원 행동제재 시 여직원일 경우 밀치고 위협을 가하려는 행동 보임. ▸돌아가신 부모님 목소리가 들리고(환청) 자신도 죽고 싶다며 4층 높이 창문에서 뛰어 내리려고 함.		▸정신과 약 복용하며 폭력성이 심할 경우 입원 치료 진행함. 2007년부터 평균 1년에 1~2회 (입원기간 1개월~6개월) ▸입원치료 받으며 퇴원 후 행동수정을 위한개별서비스 지속함. ▸매일 감정기복 관련 체크리스트 작성 및 강화물 선택(월 1회)을 스스로 할 수 있도록 지원함.		
4	남/32	지적장애 1급	▸과도한 과잉 행동 ▸샤워 시 항문에 손가락을 넣고 반복해서 닦는 행동, 돌아가는 세탁기를 열고 손을 집어넣는 행동, 양치를 반복해 이가 마모되는 행동, 식당 내 식기세척기를 열어 화상 위험을 일으키는 행동, 맨발로 시설 밖으로 나가려는 행동. ▸담당직원이 자제할 수 있도록 지원할 경우 해당직원을 비롯한 다른 이용자를 타해하여 상처 냄. ▸상대 이용자 보호자들이 김○○씨와 함께 생활하는 것에 대해 불편함 표현하였으며, 지속적인 타해로 여자 직원들의 업무 불안감 높아짐.	▸보호자상담 ▸사례회의 ▸보호자협조 요청 ▸강박증에 따른 정신과 진료 ▸전체 직원 협조	▸보호자 및 관련 직원들과 회의하여 개별서비스지원계획 세움. ▸정신과 상담 및 진료 ▸강박행동에 대처하는 개별 서비스 매뉴얼 작성 ▸보호자가 요청한 개인 방 잠금 장치 하지 않았으며 도어벨(풍경) 설치하여 이용자 움직임에 집중할 수 있도록 함.	▸중도의 강박행동에 대한 일관된 서비스를 지원하기 위해 전체 직원이 케어 매뉴얼을 숙지하도록 함. ▸도전적 행동(위험행동 반복, 폭력)이 확인될 경우 남자직원의 신체적 개입/보호자 인계/병원진료 순으로 지원됨.	정신과 진료 시 장기간 입원이 필요하다는 진단 받고 여러 차례 입원치료받음. 시설단체생활이 적합하지 않다는 의사소견으로보호자 요청에따라 퇴소함.

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
			▸보호자는 이용자 방의 잠금장치설치를 요청함.				
5	남/25	지적장애1급	▸비사회적공격행동 ▸위험물품 소지하여 시설 이용자 및 직원에게 위협하는 장애인. ▸귀원 시 집에 있는 칼을 가져와 검은 봉지에 담아 장롱에 넣어둠. ▸드라이버를 포함, 각목/돌 등을 가져와 직원 및 이용자들을 죽이겠다며 위협. 직원 신용카드를 가져가 안경을 구입할 정도의 인지력이었기 때문에 매번 위험물품을 수집하는 방식이 다양함. ▸그밖에, 여자직원 및 이용자들의 다리/가슴을 만지고 제지 후에도 지속하려고 하여 남자직원들의 도움이 필요하였음. 전화기, 컴퓨터 등을 바닥에 던지는 행동 보임.	▸보호자상담 ▸사례회의 ▸보호자협조 요청 ▸정신과진료	▸환청이 들린다고 표현하여(돌아가신 아버지) 정신과 상담 받음. ▸원내 1:1 서비스 지원함. ▸위험물건 소지여부 수시 확인. (주머니, 옷장 등)	▸직원의 1:1지원 시 동성직원이 서비스하여 성적 부분의 영향을 미치지 않도록 함. ▸위험물건 소지여부 수시 확인 시 이용자의 동의를 얻어 진행함. 소지품확인의 필요성을 차분한 어조로 충분히 설명하였음.(강압적인 말투 및 행동이 있을 시 이용자의 도전적 행동 표출되어 낮고 편안한 설명 필요함)	여자 이용자에 대한 성적 행동, 위험물품 이용한 위협지속되어 이용자/보호자에게 퇴소 요청함.
6	여/30	지적장애1급	▸끊임없이 관심끄는 행동 ▸취침시간, 항문에 손가락을 넣고 변을 꺼내어 변 장난함. 일상생활 중에도 습관적으로 항문을 만짐.	▸보호자상담 ▸사례회의	▸원인파악 (보호자상담) 아동기부터 배변습관이 익혀지지 않아 본능적으로 손가락을 이용하여 변 배출함. 만성변비증상이 있으며 변장난이 습관화 됨.	▸배 마사지, 관장, 배변활동 등 이용자와의 신체적 접촉 부위/횟수가 많아 서비스내용에 대한 사전 설명 필요하였음. 이용자가 수치심이 들지 않게 개인공간	약 3년 후 변비 증상 완화. 스스로 화장실 이용 가능하였으나 뒤처리 도움 필요함.

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
					▸개입방법 영양팀: 조식전 수제 요플레 지원 의료팀:1일2회, 복부 및 발마사지, 변비약 및 필요시 관장. 생활팀: 항문에 집중하지 않도록 손을 이용한 여가활동 지원. 정기적인 시간에 배변활동 지원. 취침 시간 잠들기 전까지 확인.	에서 담당직원 위주의 서비스 진행.	

[사례2]

(1) 기관의 이용자 분포현황

- 현원, 성별, 장애유형 및 정도, 연령 등이 포함된 간략한 자료
- 예시

	장애유형		성별		연령			
	지적	자폐	남	여	20대	30대	40대	50대
계	50	0	45	5	13	16	15	6
합계	50		50		50			

(2) 도전적 행동의 분포 현황

① 전체 이용자 수: 50명
② 도전적 행동 이용자 수: 15명

도전적 행동 유형	전체 이용자 중 명수
머리 쥐어뜯기	2명
대소변 먹기	0명
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	2명
머리 찍기	5명
얼굴 때리기	4명
손가락 넣어 구토하기	2명
상처 파기	5명
손 물기	3명
신체의 일부를 벽에 부딪히기	7명
비정상적인 성적행동	2명
혼잡한 도로로 뛰어들기	0명
타인을 때리거나 공격하는 행위	7명
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	3명
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	0명
타인의 물건 훔치기	2명
기타(구체적: 강한괴음 및 고함을 지름)	2명
기타(구체적: 언어폭력-욕,비난,무시)	1명
기타(구체적: 기숙실내 물건 다 갖다버리기)	1명
전체	48명

③ 도전적 행동 간략 사례개요

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조처절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조처결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
1	남/32	지적1급	▸자해 (얼굴때리기, 손물기) ▸타해 (밀기,때리기) ▸언어폭력 ▸성적행위강요	▸상담 ▸사례회의 ▸개입기간 5년 (현재 진행중) ▸성교육 ▸인권교육	▸가족을 좋아한다는 점을 활용하여 귀가 지원요청 ▸꿈이 전도사라는 점을 활용하여 목사님과 면담, 말씀듣기 ▸폭력이 많이 발생되는 저녁시간에 기숙실 이동 ▸개별인권교육 진행 ▸성교육 진행 (가족과 함께)	▸도전적 행동에 대한 인식 및 태도변화 ①장애에 대한 연구 ②대화법바꾸기 ▸상담 ①도전적 행동의 이유파악하기 ②들어주기 ③인정하기	▸성적강요 행위는 많이 줄어들었음. ▸자신의 감정을 조절하려는 노력이 보임. ▸00씨에 대한 직원의 인식이 긍정적으로 변화됨.
2	남/25	지적1급	▸자해 (얼굴때리기) ▸타인을 공격하는 행위	▸상담 ▸사례회의 ▸개입기간 8년 (현재 진행중)	▸혼자서 생활하는 것을 원하는 성향이 있어 안정적인 기숙실로 이동 ▸활동이 적거나 너무 많아도 흥분하는 성향을 갖고 있기 때문에 적당한 활동량을 조정함.	▸장애연구 ①흥분시 신경계안정이 필요함. 흥분을 가라앉히기 위해 매트누르기, 꼭 끌어안기 등을 10분정도 진행하면 안정을 되찾음. ②적합한 활동을 찾아서 지원함	▸환경의 변화로 인해 도전적 행동이 많이 줄어듬. ▸흥분상황에서 직원이 빠르게 대처하는 법을 알게됨.
3	남/18	지적1급	▸자해 (얼굴때리기) ▸종이나 옷을 찢거나 사물을 파손함. ▸타인의 물건 훔치기 ▸기숙실에 있는 물건 버리기 ▸학교수업 참석하지 않기	▸상담(학교상담) ▸사례회의 ▸개입기간 4년 (현재 진행중)	▸개인만의 공간을 확보해줌. ▸학교수업시간에 이탈하지 않도록 공익배치 ▸정기적인 귀가지원 ▸사물을 버리지 않도록 직원방에 보관	▸장애에 대한 연구 ①도전적 행동 이해하기 ②지원한계 알기 ③칭찬과 무시를 적절히 활용하기	▸도전적 행동은 줄어들지 않음. ▸거주인을 대하는 직원의 관점이 부정적에서 이해하려고 노력하는 보습이 보임.
4	남/22	지적1급	▸상처파기 ▸이빨뽑기	▸상담(부모상담) ▸사례회의 ▸개입기간 2년 (현재 진행중)	▸자폐성향이 있고 감각장애중에 시각에 문제가 있음. 외부빛 자극에 대해 예민하게 반응하는 것을 알게 되어 기숙실 조명을 바꿈.	▸조명이 많은 장소를 피하고 친환경적인 활동을 지원 ▸혼자있을 때 이빨을 뽑거나 상처를 파기 때문에 혼자 있는 시간을 최소화함.	▸잠깐 동안정서적으로 안정되는 모습을 보였으나 여전히 도전적인 행동은 나타남.

번호	성별/연령	장애 유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
					▸아버지와 함께 있으면 정서적으로 안정되는 모습을 보여 정기적인 귀가 지원		
5	남/29	지적 1급	▸변기물에 집착하여 장난을 치거나 물을 마심.	▸사례회의 ▸행동치료 상담 ▸개입기간 5년 (현재 진행중)	▸변기물을 마시지 않도록 파란색 세정제를 넣어둠 ▸변기물의 집착을 막기위해 대야에 물을 채워둠 ▸거실화장실을 통제하고 방 화장실을 사용하도록 함. ▸행동수정치료 진행	▸화장실에 집착하는 행동이 보일 경우 외부활동을 진행하였음 ▸주로 할 일이 없을 때 변기에 집착하는 행동이 나타나 본인이 좋아하는 여가활동을 스스로 즐길 수 있도록 지원함.	▸행동수정치료의 경우 치료사의 의지부족과 시설환경의 제약으로 인해 중도에 포기함. ▸변기물에 대한 집착이 줄어들기는 하였지만 상대적으로 외출에 대한 욕구가 늘어남.
6	남/34	지적 1급	▸담배와 라이터에 집착 ▸자해 (자신의 머리 박기) ▸타인의 물품 파손	▸사례회의 ▸정신과 상담 ▸개입기간 7년 (현재 진행중)	▸담배나 라이터를 소지하고 있는 사람을 통제 ▸외부방문 차량 안에 담배나 라이터를 두지 않도록 지속적으로 공지	▸담배나 라이터의 집착을 바꾸기위해 마트에서 본인이 원하는 물품을 정기적으로 구입 ▸장애에 대한 이해 ①00씨에 대한 두려움 없애기 ②칭찬하기 ③순간감정조절의 어려움 알기 ▸00씨의 도전적 행동이 담당직원의 관리 소홀의 문제가 아니라 기관차원의 문제로 접근함.	▸담배나 라이터에 집착하는 행동은 여전히 나타나지만 자해를 하는 행동은 현저하게 줄어들었음. (직원이 적절한 대응방법을 찾음) ▸ 이 동 중 인차에 접근하는 행동은 여전히 나타남. ▸담당직원의 불안감이 많이 감소하였으며, 00씨의 권리를 옹호하기 시작함.

[사례3]

(1) 기관의 이용자 분포현황

	장애유형				성 별		연 령		
	지적	자폐	뇌병변	시각	남	여	만 18세 미만	만 18~29세	만 30~39세
계	27	9	2	1	15	18	17	15	1
합계	33				33		33		

(2) 도전적 행동의 분포 현황

① 전체 이용자 수: 33명

② 도전적 행동 이용자 수: 19명(실인원 13명)

도전적 행동 유형	전체 이용자 중 명수
머리 쥐어뜯기	1명
대소변 먹기	0명
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	1명
머리 찍기	2명
얼굴 때리기	2명
손가락 넣어 구토하기	0명
상처 파기	4명
손 물기	0명
신체의 일부를 벽에 부딪히기	0명
비정상적인 성적행동	1명
혼잡한 도로로 뛰어들기	0명
타인을 때리거나 공격하는 행위	4명
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	2명
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	0명
타인의 물건 훔치기	2명
전체	19명

③ 도전적 행동 간략 사례개요

번호	성별/연령	장애유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
1	남/31세	지적/2급	▸장소에 상관없이 다른 사람을 밀거나 때리는 행동 ▸얼굴 가까이에 손을 대고 흔드는 등의 위협적 행동	▸상담 월2회 정기적 실시 ▸사례회의 3회 ▸개입기간:2014.8~	▸적정 몸무게 유지 ▸원가정 귀가 시 가정 협조 ▸타 이용자와의 접촉 최소화 ▸약물복용 및 상담 ▸책임 있는 역할 수행 ▸도전적 행동 시 별도 운동 실시 ▸생각할 시간 배정 및 제3자 개입 ▸신체적 개입	▸도전적 행동 개입에 있어 일관된 지원 ▸신체적 개입 시 감정개입 최소화 (관리자 입회 하에 훈련된 남자 교사에 의해 신체적 개입 실시)	도전적 행동 감소
2	남/23세	지적/2급	▸성적 행동	▸상담 2009년부터 월 2회 정기적 실시 ▸사례회의: 5회 ▸개입기간: 2009.11~	▸규칙적 운동 ▸정기적 상담 및 성교육 ▸약물복용 및 신경정신과 상담 ▸자위행위 할 수 있는 공간 마련 ▸대중매체 차단 ▸타 이용자 대처방법 등에 대한 성교육 ▸1:1 밀착지원 ▸인권지킴이단 신고	▸도전적 행동 개입에 대한 공유 및 일관된 지원 ▸성적행동이 장애임을 인정하고, 밀착지원 환경 조성	부적절한 성적 행동 나타나지 않음
3	남/19세	지적/1급	▸자신과 타인의 옷을 찢는 행동	▸상담: 월2회 정기적 상담 ▸사례회의:1회 ▸개입기간: 2014.12~	▸저녁시간 규칙적 운동을 할 수 있도록 규칙적인 스케쥴 제공 ▸찢을 수 있는 헌 옷을 바구니에 담아 제공 ▸다른 사람의 방에 들어가서 옷장을 열지 않도록 금지사진 부착	▸옷을 찢지 말거나, 하지말라는 부정적 용어사용 금지 ▸세심한 관찰을 통해 욕구 충족시킬 수 있도록 함	새 옷을 찢는 행동 감소 중임

번호	성별/연령	장애 유형/정도	주요 도전적 행동	조치절차 (상담횟수, 사례회의, 개입기간 등)	대응방안		조치결과
					이용자 (개입방법, 환경변화, 자원활용 등)	종사자 (수행방법, 태도 등)	
4	여/16세	지적/2급	▸다른 사람의 물건을 가져가는 행동	▸상담: 수시 ▸개입기간 : 2010~	▸방 주인이 없는 경우 방문을 잠그거나, 표식을 하는 등 이용자가 타인의 방에 들어가지 않도록 환경조성 ▸중학교 입학 이후 (관리가능 연령 고려) 정기적 용돈 지급으로 욕구 충족토록 함 ▸도전적 행동 발생 시 좋아하는 활동 제한	▸도전적 행동에 대한 체크리스트 활용/ 강화물 제공	

2. 이용자 차원에서의 유형별 도전적 행동 사례[9)]

1) 특정 물건에의 집착 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 담배와 라이터에 대한 집착으로 인해 위험상황에 노출됨. 자신의 요구가 수용되지 않으면 자해를 함.
▸20대 초반부터 담배와 라이터에 집착을 하기 시작했으며, 점점 더 그 욕구가 강해져 담배나 라이터를 수집하기 위해 타인에게 무조건 다가가 달라고 요청하거나, 창문을 뛰어내리며, 원내 차량에 담배나 라이터가 있으면 획득하기 위해 차량을 파손함. ▸자신이 요구이 받아들어지지 않을 경우 자해(땅이나 사물에 머리를 박음)를 하여 위험상황에 놓이게 됨.

9) 이 장은 현장연구참여단이 작성한 것으로서, 실제 현장에서 도전적 행동이 발생했을 때 어떠한 전략을 활용하는지를 보여주고자 한 것이다. 각 사례는 기관별로 도전적 행동이 두드러지는 사례를 중심으로 기술하였으며, 가능한 다양한 사례를 제시하여 유사한 도전적 행동 유형의 경우 다양한 개입전략이 가능함을 제시하고자 했다. 다만, 각 사례에서 사용된 전략들은 기관 및 담당자의 특성에 기초한 것으로 각 사례에 대한 단 하나의 해법이라기 보다는 다양한 개입전략의 예시로 이해되어야 할 것이다.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 자해, 물품파손 목표행동 ▸자해와 물품 파손행동 감소 ▸도전적 행동 발생시 적절한 대응방안 모색	▸주로 사람들이 많이 있는 곳에서 자해행동을 하는 경향이 있음. ▸주변에 당담 직원이 있으면 더욱 자해행동이 빈번하게 나타남.	▸자해, 타해 ▸차량파손 ▸타인의 물건을 강제로 빼앗음.	▸담배나 라이터에 대한 집착 바꾸기 ▸흡연을 하고 있는 외부인들이 00씨의 기숙실에 가는 것을 최소화함. ▸원에 들어오는 차량에 대한 통제 ▸00씨의 도전적 행동 기관차원의 문제로 천명함. ▸기숙실과 다른 기관 (학교, 어린이집 등)에게 협조구함. ▸00씨에 대한 교사의 인식 & 태도 변화 ▸00씨가 창문으로 뛰어내리지 않도록 창문 개조. ▸00씨가 좋아하는 활동 지원	▸담배를 피고 있는 사람에게 상황 알리기. ▸담배피고 있는 사람과 분리하기 ▸00씨가 주차되어 있는 차량안에서 담배와 라이터를 발견했을 경우 차주에게 전화해서 차량을 빨리 이동시킬 것을 부탁한다. ▸00씨의 흥분을 가라 앉히기. ▸교사와 함께 00씨의 방에 들어가 안정 취하기	▸이동중이 차량에 뛰어들 경우 안전을 확보한 후 00씨를 들어서 강제로 이동한다. ▸행위제한 시 저항이 크므로 특히 머리를 박지 못하도록 교사 두명이 양팔의 팔짱을 낀 상태에서 일으켜 세우며 머리를 흔들다가 다치지 않도록 한손으로 머리를 잡는다. ▸사물이 없는 넓고 안전한 공간으로 이동한다. ▸방에서 안정의 시간 갖도록 하며 00씨가 방안에서 자해할 수 있으므로 지원교사가 함께 들어간다.

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸간혹 본인이 있던 자리에 주저앉아 손을 흔들며 에~에~소리를 지름 ▸그밖에 특별한 전조징후는 관찰되지 않음.
	도전적 행동	▸사람에게 대개와 담배나 라이터를 달라고 하며, 요구가 수용되지 않을 때 그것을 획득하기 위해 자해(땅에 머리를 막음)를 함 ▸차량이 들어올 때 라이터를 획득하기 위해 이동 중이 차량에 뛰어들거나 주차되어 있는 차량을 파손함. ▸밖에 담배나 라이터가 있는 것을 발견하면 창문이나 담장을 뛰어내려 위험상황에 노출됨. ▸외부활동을 하는 경우에 담배를 피우고 있는 사람에게 담배와 라이터를 요구하거나 자신이 타고 있는 차량에서 뛰어내리며, 음식점이나 마트에 가서도 담배나 라이터를 찾기하기 위해 타인의 물품을 뒤지는 행동을 함.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸담배나 라이터를 소지할 가능성이 있다고 생각되는 사람을 만났을 때 ▸담배나 라이터가 있다고 판단되는 차가 들어오는 경우(주로 택배나 버스) ▸외부 활동시 담배나 라이터가 들어있다고 판단되는 장소에 갔을 때 (음식점 계산대, 서랍장이 있는곳 등등)
'어떤 환경 · 상황'에서 일어나는가?		▸주로 사람들이 많이 있는 곳에서 자신이 원하는 것을 획득하기 위해 자해행동을 하는 경향이 있음.(자해하는 모습을 보면 담배와 라이터를 획득할 가능성이 크다는 것을 알고 있는 것 같음) ▸주변에 담당직원이 있으면 더욱 자해행동이 빈번하게 나타남. (담당직원이 자신의 욕구를 해결하기 위해 도움을 줄 수 있다고 판단함.)
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸자신이 원하는 것을 획득하지 못할 경우 자신의 신체를 상해함. ▸본원을 방문하는 차량을 파손하거나, 이동중인 차량에 뛰어들어 운전자를 놀라게 하는 상황에 놓이게 됨 ▸교사의 경우 00씨와 함께 외부활동을 하는 것을 부담스러워 하며, 기숙실을 벗어나 원내를 돌아다닐 경우에도 불안감을 갖고 있음, (00씨의 기숙실 출입을 통제하는 경향이 나타남.) ▸기숙실을 나가려는 행동을 교사가 통제하면 다른 거주인을 밀어서 다치게 하기도 함.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?		▸자해, 타해 ▸기물 및 차량파손 ▸타인의 물건을 강제로 빼앗음.
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도' 는 어떠한 정도인가?		▸응급처치를 요하는 자신과 다른 사람에 대한 심각한 상해가 일어나기도 함. ▸형사상 범죄를 야기하는 행동이 나타남(이동중이 차량에 뛰어 듬) ▸타인의 재물 파손을 파손함.(차량의 창문,벡미러,썬루프,와이퍼, 등...) ▸타인의 재물 손해(타인의 담배와 라이터를 강제로 빼앗거나 찾기위해 기물을 파손함.)
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응' 은 어떠한가?		▸흥분하여 소리를 지름. ▸자신의 머리를 땅이나 보이는 사물에 박음.

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

<table>
<tr><th>구분</th><th>도전적 행동 원인 분석</th><th>개입전략</th></tr>
<tr><td>환경조건</td><td>▸시설개방으로 인해 봉사자나 외부인이 기숙실에 들어오는 경우가 자주 있음.
▸우리원의 경우 학교, 어린이집, 직업시설 등이 같이 있어 평일에도 외부차량의 출입이 잦음.
▸프로그램의 경우 원내활동 보다는 외부활동을 더 강조하고 있는 상황임.
▸거주인의 인권을 강조하다 보니 00씨의 안전을 위한 기숙실의 출입을 통제하기 어려운 상황임.
▸00씨의 경우 도전적 행동을 하거나 그러한 행동을 미연에 막기 위해서는 지원교사가 1:1이 필요하지만 현재 인력배치로는 한계가 있음.</td><td rowspan="2">▸담배나 라이터에 대한 집착을 바꾸기 위해 정기적으로 마트에 가서 원하는 물건을 구입하기로 함.
▸외부인들이 기숙실에 가는 것을 최소화함. 또한 기숙실에 가더라도 담배와 라이터를 소지하지 않고 가기로 함.
▸원에 들어오는 차량에 담배나 라이터를 두지 않도록 당부함.
▸00씨의 도전적 행동이 담당교사의 관리소홀의 문제로 보지 않고 기관차원의 문제로 여김.
▸다른 기숙실과 타기관(학교,어린이집 등)에게도 00씨의 행동에 대해 이해하고 자체적으로 해결방법을 찾으며, 담당교사에게 항의하지 않도록 함.
▸00씨에 대한 교사의 인식 & 태도 변화
① 거주인 이해하기, 순간감정조절이 어려움 알기
② 무조건적인 통제가 아니라 잘하는 것을 칭찬하고 강화하기(정해진 식사시간에 기숙실 오기, 획득한 담배와 라이터를 담당교사에게 주기)
▸00씨가 창문에서 뛰어내리지 않도록 창문을 반만 열리게 함.
▸00씨가 좋아하는 활동 프로그램 지원</td></tr>
<tr><td>개인조건</td><td>▸20대 들어오면서부터 담배와 라이터에 집착하는 성향이 나타남.
▸의사소통에 어려움이 있음.
(간단한 단어는 이해함)
▸자폐성향이 있어 대인관계 형성이 원활히 이루어지지 않음.
▸무연고(어릴적에 부모로부터 버려져 시설에서 생활하였음.)
▸후견인이 있으나 아직까지는 후견인이 00씨에 대해 알아가는 과정임.
▸날렵하고 체력이 강함.
▸현재 행동과다약을 먹고 있음.
▸정신병원에 입원한 경험이 있음.(1년)</td></tr>
<tr><td>점검사항 확인 후 추가(추후) 계획</td><td colspan="2">▸개별적인 생활공간의 확보
▸정기적인 시설 외곽청소(담배와 라이터 줍기)
▸거주인의 욕구에 맞는 낮시간 활동 지원
▸00씨를 지지해 줄 수 있는 다양한 인적자원 확보</td></tr>
</table>

② 완화(중재) 전략

▸담배를 소지하거나 피고 있는 사람을 00씨가 보았을 경우 ① 담배를 피고 있는 사람에게 상황을 알려 자리를 벗어나도록 한다. ② 00씨가 담배피고 있는 사람에게 다가가지 않도록 이동한다. ▸00씨가 주차되어 있는 차량에 담배와 라이터를 발견했을 경우 차주에게 전화해서 차량을 빨리 이동시킬 것을 부탁한다. ▸00씨의 흥분이 가라앉힐 수 있도록 콜라나 빵을 먹을 수 있는 카페로 이동한다. ▸교사와 함께 00씨의 방에 들어가 안정을 취할 수 있도록 한다.
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸흥분시 함께 사는 거주인들이 00씨 방이나 주변에 오지 못하도록 한다. ▸안정을 취할 수 있도록 00씨가 좋아하는 사람과 함께 있게 한다.

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸이동중이 차량에 뛰어들 경우 안전을 확보한 후 00씨를 들어서 강제로 이동한다. ▸자해시 직원이 다가오면 자해를 더욱 심하게 하기 때문에 00씨의 시선이 닿지 않는곳에서 서서히 접근하며, 행위제한시 저항이 크므로 특히 머리를 박지 못하도록 교사 두명이 양팔의 팔짱을 낀상태에서 일으켜 세운다. ▸사물이 없는 넓고 안전한 공간으로 이동한다. ▸방에서 안정의 시간 갖도록 하며 00씨가 방안에서 자해할 수 있으므로 지원교사가 함께 들어간다.(보통은 안정을 찾는데 15분정도 소요되므로 최대 30분을 넘지 않도록 한다.)
사후 조치 사항	▸상해정도를 확인 후 의무실에 연락해서 의료적인 처치를 받는다. ▸00씨의 요구가 정당하지 않은 행위라는 것을 알려주며, 자해를 하지 않도록 이야기 한다. ▸00씨와 함께 있었던 주변인들을 안심시킨다. ▸함께 사는 거주인들에게 00씨의 상태를 설명한 후 조심할 수 있도록 알려준다.

점검사항 확인 후 추가(추후)계획
▸00씨의 도전적 행동에 대한 신체행위 제한시 후견인의 동의를 구한다.
▸격리조치시 00씨가 자해를 할 수 있기 때문에 빨리 안정을 할 수 있도록 00씨가 좋아하는 사람과 함께 있도록 한다.
▸격리시 오랜시간 혼자있지 않도록 적절한 격리시간 정한다.

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

- ▸후견인의 경우 00씨의 안전을 위해서 신체적 개입이나 격리에 대해 동의는 하였으나, 최대한 00씨에게 신체적 개입을 하지 않도록 방법을 찾아달라고 요구하였음.
- ▸00씨와 오랜기간 관계를 맺은 직원은 시설과 다른 직원들이 00씨에 도전적인 행동에 대해 이해하고 수용하려는 노력을 더욱 가졌으면 하는 바램이 있음.(00씨가 시설에서 오랫동안 지내길 원함.)
- ▸00씨와는 의사소통에 어려움이 있음.(기초적인 단어는 이해하나 언어표현이 안됨.)
  비언어적인 표현을 보면 행위제한시 초기에는 저항하지만 1분 이내에 순응하며, 자신이 잘못했다는 표현을 함.
- ▸직원들도 행위제한을 하지 않기 위해 노력하고 있으며, 최대한 00씨의 욕구를 맞추려고 함.
  하지만 자해가 심할 경우 행위제한이 필요하다고 판단하고 있음.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸00씨의 지속적인 도전적인 행동이 자신의 능력부족으로 생각하여 자괴감에 빠짐. ▸00씨의 자해행동을 막기위한 과정에서 흥분하여 교사가 우발적으로 폭력을 행사하지 않을까에 대한 두려움을 갖고 있음. ▸00씨의 자해를 막기 위한 신체적 개입도중 자신이나 00씨가 다치지 않을까에 대한 우려를 갖고 있음. ▸지속적인 자해로 인해 작은 사고는 대수롭지 않게 여기는 경향이 있음. ▸00씨의 자해를 막기위한 신체적개입과정을 외부인이 보는 경우 혹시나 인권침해로 보지 않을까 우려하며, 불안감을 느낌.	▸당당교사와의 00씨 주변교사들의 사기회복을 위한 회식과 여가시간 지원 ▸00씨의 자해가 담당교사의 능력부족이 아니라 우리시설이 갖고 있는 문제라는 것을 인정함과 함께 지원교사가 지치지 않도록 지속적인 정서적 지지과 격려
신체적	▸자해행동을 막기 위한 신체적개입과정에서 다치는 경우가 있음. ▸혼자서 자해행동을 막는 경우 체력소진이 매우 커 힘들어 함.	▸가벼운 신체적 부상의 경우 특별한 조치가 없음.(기관, 직원들의 위로) ▸치료를 받아야할 신체상해시 산재나 상해보험으로 처리함.(기관의 지원으로 모든 직원이 상해보험에 가입함.)

2) 지속적인 신체적 자해 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 지속적인 신체적 자해
▸변화되는 환경(이용자, 직원, 프로그램 등)에 예민하며 피부를 긁어 상처 내는 자해행동 지속함. 이용자 및 직원의 변동이 있거나, 프로그램 참여를 유도할 시 모든 상황을 귀찮아하며 컨디션 저조한 모습 보임. 혼자 방에 남아 있을 시간, 손등을 비롯한 얼굴/발등/손톱주위의 살을 뜯어 피를 낸 다음 옷에 묻히는 행동 함. ▸상처에 물을 묻혀 덧나게 하여 치료가 지연되고, 치료 후에도 밴드를 떼어낸 뒤 상처 난 부위의 딱지를 뜯어 다시 반복 상처 냄. ▸자해행동이 시작된 시점부터 상처치료까지 최소 두 달여간의 시간이 소요됨.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸환경변화 및 프로그램 참여권유 시 컨디션 저조하여 혼자 있는 시간을 이용해 자해 행동 함. ▸손등, 발등,얼굴의 비교적 넓은부위의 피부를 벗겨내고 주변피복 (옷, 이불, 베개, 수건 등)에 피를 묻힘.	▸생활실 내 직원 및 이용자 변경으로 기존 환경과 달라질 경우 컨디션 저조해 지며 자해함. ▸원내 프로그램 참여 유도 시 자해함. 프로그램 참여 자체를 싫어하며, 평소 좋아하는 활동(노래방, 춤추기)을 유도 해도 5분내 단시간만 흥미를 느끼고 곧 실증 냄. ▸주변이 시끄러울경우(TV음량, 이용자들의 대화소리가 클시)혼자 방에 들어가 자해함.	▸조용하고 일관된 생활환경을 추구하나 시설특성상 단체 활동 지속 ▸담당직원 이직 및 이용자 입·퇴소로 비정기적 변동 상황 지속 ▸연 1~2회 품메이트 욕구조사 실시 결과 해당 이용자와 함께 생활하고자 하는 상대 이용자 없어 룸메이트 정기적으로 변경됨.	▸원만한 대인관계(서로 개입 하지 않는)로 보이는 이용자와 변동없이 생활할 수 있도록 안정적 생활 환경 지속. ▸주 1회 인근마트에서 물품 구입 및 외부활동 지원.(간식구입 좋아함) ▸외부활동 시 신입직원 위주로 동행하여 단 시간 내 친밀감을 높일 수 있도록 함. ▸낮잠시간을 제외하고 여가시간 1:1 지원 ▸욕구에 따라 기존 프로그램 참여하지 않고 외부 활동 대체함.	▸자해행동 전컨디션 저조로 보이는 전조 행동 (벽 지뜯기, 발등에 물뿌리기, 침을 책/바닥에 뱉어 문지르기)확인되면 이용자가 좋아하는 간식 구입 외출 지원. ▸소란스러운 상황으로 인해 자해를 하려고 방으로 이동할 시 주변환경을 조용하게 안정 시킨 뒤 방문을 닫지 않고 근거리에서지켜봄. ▸자해행동 전 평소 좋아하는 과자에 대해 질문하여 관심유도 및 긍정적 생각을 할 수 있도록 함.	▸자해행동이 멈추도록 설명(의사소통이 가능하여 자해제한 표현에 즉각 반응하는 편임. 단, 신입 및 여자 직원의 경우 무시하는 경향이 있으므로 단호한 어조의 설명 필요함. ▸신체확인 자해 상처 정도를 확인하여 소독 및 약품을 사용해야 할 경우 즉시 담당 간호사 에게 인계. ▸개인 공간 최소화. (취침 외 시간 거실에서 생활하도록 함.)

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
목표행동 ▸ 이용자가 원하는욕구 파악하기 ▸ 자해 행동 제한으로 신체 상처 감소하기					

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸ 생활실 내 벽지를 뜯음. - 이용자 방 한 면을 반 정도이상 뜯어내는 행동 함. ▸ 물장난을 반복함. - 세면대에서 물을 틀고 맨발등 위에 물을 지속적으로 뿌림 ▸ 침을 뱉어 책, 바닥 등에 손바닥으로 문질러 놓음. ▸ 컨디션 저조 시 위와 같은 행동을 보이고, 이후 혼자 있는 시간을 이용하여 피부를 긁어 상처 내는 자해행동 함.
	도전적 행동	▸ 환경변화 및 프로그램 참여 권유 시 컨디션 저조하여 혼자 있는 시간을 이용해 자해행동 함. - 아침, 점심, 저녁 식사 외 시간은 낮잠만 자려고 함. - 미술치료, 체육활동, 원예치료, 수수깡 작업 활동 중 1가지를 1일 1시간씩 참여할 수 있도록 하였으나 이에 감정기복보이며 자해 함. - 이용자가 생활하는 공간의 담당 직원 및 이용자 변동이 있을 시 적응하지 못하고 피부를 긁어 상처 내는 자해행동 보임.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸ 혼자 방에서 취침하는 여가시간 중 자해 함. – 지적장애 2급으로 간단한 의사소통 가능함. 담당 직원이 "뭐 하고 싶어요?" 질문에는 항상 "응~"(고개를 좌우로 흔들며 싫다는 표현) 이라고 하며 베개를 들고 잠을 자려는 행동 함. – 이용자 욕구대로 방에서 충분한 휴식을 취할 수 있도록 하면, 컨디션 저조 시 혼자 있는 시간을 이용하여 피부에 상처를 내고 베개, 입고 있는 옷에 피를 묻힘.

'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?	▸ 생활실 내 직원 및 이용자 변경으로 기존 환경과 달라질 경우 컨디션 저조해 지며 자해함. ▸ 1일 1시간정도의(이용자 특성에 따라 최소 시간을 1일 1시간으로 계획함) 프로그램을 참여하도록 유도할 시 컨디션 저조로 자해함. 원내 프로그램 참여 자체를 싫어하며, 평소 좋아하는 활동 (노래방, 춤추기)을 유도해도 5분 내 단시간만 흥미를 느끼고 곧 실증 냄. ▸ 주변이 시끄러울 경우(TV소리, 이용자들의 대화소리가 클 시) 혼자 방에 들어가 자해함.
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?	▸ 신체적 상해 - 본인의 얼굴, 발등, 손등에 비교적 넓은 면적의 상처를 내고 상처가 아물기도 전에 딱지를 뜯어 치료기간 길어짐. ▸ 비위생적 용품 상태 - 상처를 낸 뒤 피를 내어 주변의 이불, 옷 등에 묻혀 놓음. 천(이불, 양말, 수건, 옷 등)으로 된 물품들에 피를 묻히기 때문에 추후 발견 시 세탁이 어렵고, 생활실 내 냄새가 좋지 않음.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?	▸ 신체 상해 ▸ 청결하지 못한 환경
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?	▸ 신체 상해 - 자해행동이 확인된 시점부터 반복자해, 상처 치료기간까지의 시간이 최소 2개월이 넘어가기 때문에 매일 소독 및 상처 치료 필요함. 여름의 경우 청결하지 않은 손으로 밴드를 떼어내고 피부에 물을 뿌리거나 딱지를 다시 떼어내어 곪는 상황 생김. ▸ 청결하지 못한 환경 - 이용자가 생활하는 방은 개인 휴식을 위해 문을 닫고 낮잠을 자는 경우가 많으며, 주변 물품(이불, 베개, 옷, 양말, 속옷, 수건 등)에 피를 묻혀놓아 청결하지 못함. 환기를 시키는 과정도 스트레스 받아하여 자해행동 횟수를 높임.
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?	▸ 즉각적 반응 : 자해행동 중 담당직원이 제지할 경우, 본인이 한 행동을 언어로 표현함.("손등 뜯고 있어요." 혹은 "상처내고 있어요.") 직원이 상처 확인 및 자해행동이 좋지 않음을 설명하면 고개를 끄덕이는 모습을 보이고 간혹 소리 없는 웃음을 짓기도 함. ▸ 이후 반응 : 자해행동 후 상처치료를 위해 이용자에게 관심 두는 상황을 스트레스 받아하여 상처 덧나게 함. - 밴드 떼어내고 상처에 물 뿌리기 - 상처 딱지 떼어내기

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸ 조용하고 일관된 생활환경을 추구하나, 시설 특성상 단체 활동 지속. ▸ 담당직원 이직 및 이용자 입·퇴소로 비정기적 변동 상황 지속. ▸ 연 1~2회 룸메이트 욕구조사 실시 결과 해당이용자와 함께 생활하고자 하는 상대이용자가 없어 룸메이트 정기적으로 변경됨.	▸ 룸메이트 욕구 조사 시 이 ○○씨와 대체로 원만한 관계(서로 개입하지 않는) 이용자와 지속적인 생활을 할 수 있도록 안정적 환경 지원. ▸ 평균 주 1회, 인근 마트에 이동하여 물품구입 및 외부활동 지원. – 간식구입 및 섭취하는 것을 매우 좋아하여 외부활동에는 적극적으로 참여함. ▸ 외부 활동 시 신입직원 위주로 동행하여 단 시간 내 친밀감을 높일 수 있도록 함. ▸ 낮잠 시간을 제외하고 대부분의 여가 시간을 혼자 지내기 보다 1:1 지원함. – 직원, 실습생, 공익요원 중 1명이 이용자 집중 케어함. – 작은 간섭도 스트레스로 작용할 수 있어 근거리에서 확인 및 필요사항만 간단히 설명(식사 시간, 외부 활동시간, 위생시간 등) 하도록 함. ▸ 이용자 욕구에 따라 기존에 진행하던 모든 프로그램을 참여하지 않도록 함. – 원내 활동은 종결하고 외부활동은 횟수를 늘림.(간식 구입, 이미용, 산책, 영화관람 등)
개인조건	▸ 새로운 사람(이용자 및 직원)에 대한 적응기간 필요함. – 신입직원의 설명에 대해 반응이 없으나 같은 내용을 기존직원이 이야기 할 시 즉각 반응함. (식사시간 이동, 양치 및 샤워 등 위생활동에 대한 부분 등) ▸ 원내 다른 이용자들과 함께하는 모든 프로그램을 싫어하며, 간식구입을 위한 직원과의 1:1 외출은 좋아함. ▸ 상대방이 본인에게 관심을 두는 것을 좋아하지 않고, 혼자 누워있는 휴식시간을 즐겨함. ▸ 2004년 본시설 입소 전 생활한 미인가 시설에서 폭행이 있었음을 보호자에게 인계받음. 당시 몸무게가 최근보다 10kg가량 저체중이었음. 이후, 현재도 이용자에게 “어디가 아파요?” 질문하면, 엉덩이와 허벅지 부위를 손으로 가르킴. 누가 때렸냐는 질문에 “선생님”이라고 대답하여 기존 시설에서의 폭행이 현재까지 기억에 남았음을 확인할 수 있음.	
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸ 추가계획 없음	

② 완화(중재) 전략

▸ 자해행동 전 컨디션 저조로 인해 벽지 뜯기, 물을 발등에 뿌리는 행동, 침을 책/바닥 등에 뱉어 문지르는 행동이 확인되므로, 관련 모습이 보이면 이용자가 좋아하는 간식 구입을 위한 외출 지원. ▸ 소란스러운 상황에 이용자가 방으로 들어갈 시 자해행동의 여지가 있으므로, 주변 환경을 조용하게 안정시킨 뒤 방문을 닫지 않고 근거리에서 이용자를 지켜 봄. ▸ 자해행동 전 이용자가 평소 좋아하는 과자에 대해 질문하여 긍정적 생각을 할 수 있도록 함. 좋아하는 과자가 무엇인지 질문하고, 대답을 들음. 해당 과자의 이름을 반복적으로 이야기 하고 언제 외출 할 생각이 있는지, 누구와 동행하고 싶은지 등에 대해 이야기 나누며 관심을 다른 방향 으로 돌릴 수 있도록 지원. (이용자가 좋아하는 과자가 무엇인지 질문하면 “빠다코코넛”, “웨하스”, “홈런볼”, “칸쵸”, “맛동산”, “빼빼로”, “초코파이” 등 많은 종류의 과자명을 이야기 함. 관심 있어 하는 간식을 떠올리고 대화를 나누면 잠시나마 컨디션 회복됨.)
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸ 컨디션 저조로 자해행동이 확인되려고 할 시 보호자와 통화하는 시간을 마련하여 심리적 안정을 느끼고 관심을 다른 방향으로 돌릴 수 있도록 지원.

③ 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)

개입 전략	▸ 자해행동이 멈추도록 설명 지적장애 2급인 이 ○○씨의 경우 의사소통이 가능하여 “자해 하지마세요” 라는 표현에 즉각 반응함. 여자 직원 및 신입직원의 경우 이용자가 무시하는 경향이 있으므로, 큰소리가 아닌 단호한 어조의 제한적 설명 필요함. ▸ 신체 확인 자해상처 정도를 확인하여 소독 및 약품을 사용해야 할 경우 즉시 담당 간호사에게 인계. ▸ 개인 공간 최소화 혼자 방에 있을 시 자해행동이 반복되고, 상처를 덧나게 하는 상황이 마련되므로 취침 외 시간은 거실에서 담당직원과 생활하도록 함. 취침 시에도 잠들기 전까지 근거리에서 당직근무자의 지속적 확인 필요.
사후 조치 사항	▸ 이용자 상담 자해를 하게 된 이유에 대해 이야기 해보고, 이용자가 싫어하는 상황을 파악. (자신의 컨디션이 저조하게 된 이유를 짧은 단어로 표현하는 경우 있음. “시끄러워”, 해당이용자 지목 후 “싫어” 등) 자해를 하게 될 경우 이용자 개인의 신체적 건강을 위하여 개인공간이 최소화됨을 설명. ▸ 자해 내용 공유(직원) 자해를 하게 된 이유가 파악되면 같은 환경이 반복되지 않도록 생활실 직원들이 내용 공유함. ▸ 개별서비스 지원계획 이용자 및 보호자, 직원이 함께 참여하여 자해행동 감소를 위한 서비스 계획 수립. 자해행동 감소 시 이용자 및 보호자의 동의하에 강화물 제공(외출 횟수 증가 및 용돈 사용량 증액)
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸ 이용자의 자해행동 감소를 위한 1:1지원 시(여가활동 지원, 개인공간 생활 시 확인 등) 변동 있는 인력이 아닌 장기간 대면 가능한 인력으로 지원. 이용자와 친밀한 관계 유지 될 수 있도록 하여 자해행동 제한에 거부감이 낮도록 해야 함.	

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

▸ 이용자 의견

– 긴급 개입지원에 대한 이용자 의견은, 직원의 설명에 대해 이해하고자 하지 않으며 귀찮은 듯 고개를 끄덕이는 정도의 표현만 함.
자해행동을 멈추기 위한 직원의 설명에 수용하듯 하지만(고개 끄덕임), 조용히 다른 곳으로 이동하여 행동 모면하고자 함.
직원이 지속적으로 자신에게 관심을 두는 것을 싫어함.(직원이 어디에 있는지 계속 확인)
자해 상처 치료를 위해 직원과 대면하는 자리를 힘들어하며 치료시간을 서둘러 빨리 개인공간으로 이동하고자 함.

▸ 보호자 의견

– 자해행동 시, 직원의 강압적인 행동보다 차분한 어조의 설명과 1:1 지속적 관심을 두기 원함.
시설에서 진행하는 개별서비스지원계획에 적극적으로 동의/협조할 의양 있음을 표현함.
(개별서비스 계획 내용 및 이용자 용돈 지원)
단, 보호자(부)의 재혼으로 가정학습기간에는 1:1지원이 어려울 수 있으며, 이용자 혼자 방에서 지낼 수 있음을 이야기 함.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸ 신입직원 및 여자 직원의 경우, 긴급지원행동을 했을 때 이용자가 반응을 보이지 않고 자해를 지속하거나 자리를 피하려고만 함. (이용자가 상담 거부) 그에 따라, 케어의 어려움과 함께 업무에 자신감이 결여됨. ▸ 당직근무 중 정기라운딩 시간에도 이용과 함께 동행 하여 혼자 있는 시간을 최소화하도록 함. 따라서, 업무에 집중이 되지 않고 감정적으로 소진됨.	▸ 이용자 케어메뉴얼을 작성하여 해당팀 직원들이 일관된 서비스 지원할 수 있도록 함. ▸ 이용자 서비스에 어려움을 겪는 직원의 경우, 선임과 면담 진행(주임, 팀장 수퍼비젼) 하여 심리적으로 위로를 받을 수 있도록 함. ▸ 당직 라운딩 시 타 생활실 직원의 협조를 최대한 받아 이용자와 함께 동행하지 않고 본 업무에 집중할 수 있도록 함. (당직 라운딩 시간을 이용자 취침 이후로 배정하거나, 다른 생활실 직원이 이○○ 이용인을 대신 볼 수 있도록 함.)
신체적	▸ 이용자 자해행동으로 긴급 개입 진행시 폭력적 성향 확인되지 않음. 따라서, 직원의 신체적 상해 및 변화 없음.	▸ 기관조치 불필요.

3) 타인에 대한 폭언 및 폭행 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 다른 거주인을 상대로 폭언과 폭행, 물품파손
언어소통이 가능한 00씨는 우리원에서도 인권위원, 거주인 대표 등 다양한 활동을 하고 있다. 00씨는 다른 거주인보다 인지가 높아 일상생활에서도 거주인을 통제하려는 성향이 강하게 나타나며, 자신의 지시를 불이행할 경우 폭언과 폭행을 행사한다.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸다른 거주인 폭언과 폭행, 물품파손 목표행동 ▸폭언과 폭행행동 감소 ▸폭행시 적절한 대응방안 모색	▸주로 기숙실내 거주인들이 많이 모여 있을 때 ▸지원교사가 자리를 비울 때	▸상해 (타해,자해) ▸함께사는 거주인들의 상해 및 정서적 불안감 호소 ▸물품의 파손 ▸직원의 불안감.	▸언어적으로 잘못된 점 알려주기 ▸가급적 교사가 자리를 비우지 않기. ▸가정 귀가지원. ▸목사님과 면담 및 말씀듣기 ▸인권교육진행 ▸공동체의식을 높이는 활동 제공 ▸도전적 행동에 대한교사의 인식 & 태도 변화	▸마찰이 생긴 거주인과 분리하기. ▸흥분을 가라앉힐 수 있도록 방에 혼자두기 ▸가족에게 전화 통화하기 ▸좋아하는 사람과 함께 차마시기 (마음의 안정찾기) ▸스트레스해소 (노래방가기, 소리지르기)	▸00씨 정면에서 양손으로 두 팔을 잡고 직원이 강제로 끌어 방으로 같이 들어감. ▸폭력이 발생한 거주인과 분리. ▸방에서 혼자만의 시간 갖기 (자해의 가능성이 있기 때문에 교사와 적정거리 유지) ▸던지거나 파손할 수 있는 위험한 물건 치우기. ▸폭력 행동이 반복되었을 경우 다른 기숙실에서 생활하기

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸ 얼굴표정이 굳어짐(빨갛게 상기됨) ▸ 말이 없어지며, 목소리가 떨림 ▸ 상대방에게 접근함.
	도전적 행동	▸ 집안의 청소나 설거지, 쓰레기분리수거 등을 다른 거주인 에게 강제로 시키거나 TV를 독점하며, 자신의 지시를 이행하지 않을 경우 욕을 하거나 폭력을 행사함.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸ 주로 저녁에 거주인들이 기숙실에 모여 있을 때
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸ 기숙실이 정리되지 않은 상황에서 교사가 없을 때 ▸ 거주인들이 자신의 지시를 이행하지 않을 때
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸ 당사자: 폭언이나 폭행(주로 주먹으로 얼굴이나 상체를 가격하거나, 상대방을 밀어서 다치게 함)을 하고도 분이 풀리지 않으면 자신의 머리를 박거나 뺨을 때림. 물품을 파손함. ▸ 다른 거주인: 주먹으로 얼굴이나 몸에 상해를 입거나, 00씨로 인해 넘어지거나 벽에 부딪치면서 발생하는 상처가 남.(응급을 요하는 상해는 아님) ▸ 00씨와 같이 있기를 거부하고 같이 있는 것만으로도 정서적으로 불안감을 가짐. ▸ 교사: 00씨의 폭력적인 행동으로 인해 다른 거주인들이 다칠까봐 심리적 불안감을 갖고 있으며, 적절한 대응방법을 찾지 못해 어려움을 겪음. 또한 00씨와 함께 사는 거주인 에게 미안한 마음을 갖고 있음. ▸ 보호자: 자신의 자녀가 00씨와 함께 사는 것을 원하지 않음.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?		▸ 상해(타해,자해) ▸ 함께 사는 거주인들의 정서적 불안감 호소 ▸ 물품의 파손(문, 책상, 의자 등) ▸ 직원의 불안감.(적절한 대응방법 미비, 신체적개입에 따른 인권침해)
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?		▸ 상해: 주먹으로 몸과 얼굴을 때림(병원갈 정도로 상해를 입지 않음) ▸ 다른 거주인의 정서적 불안감: 00씨와 함께 있을 때 눈치를 보며 피하거나 다른 방으로 감. 교사에게 함께 살고 싶지 않다고 표현함. ▸ 물품의 파손: 방문을 발로 차서 파손함. 식탁이나 의자를 던져서 파손시킴
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?		▸ 자신의 머리를 박거나 뺨을 때림. 물품을 파손함. ▸ 자신의 잘못을 인정하며 본인이 참여하고 있는 활동들을 거부함. ▸ 집에 가고 싶다고 함.(퇴소를 원함.)

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸여러 사람이 함께 생활하기 때문에 정리된 환경을 유지하는데 어려움이 있음. ▸시설에서 00씨만을 위한 독립된 공간을 제공하는데 한계가 있음 ▸지원교사가 저녁시간에 퇴근하는 상황에서 00씨와 거주인들간의 다툼의 상황에 놓이게 될 가능성이 높음. ▸자립을 위한 과정으로 거주인들이 각자 가정에서 맡은 일이 있음. 그로인해 00씨가 거주인에게 가정에서의 일을 강요하는 상황에 놓이게 됨. ▸근로능력이 있으나 지속적으로 일을 하지 못함.(일을 시작하는 초기에는 매우 적극적으로 일을 하였으나 지속적으로는 하지 못함) ▸시설에서 00씨와 소통할 수 있는 거주인이 없음, 직원들과 소통하는 것을 좋아함, ▸기숙실내에서 언어로 소통할 수 있는 사람이 담담직원밖에 없어 직원과 좋은 관계를 유지하기 위해 일을 도와주거나 대신해주려고 함. ▸오랜 기간 시설에 생활하면서 깨끗한 환경을 유지해야 하고 그래야 담당직원에게 칭찬을 받을 수 있다고 생각함.	▸폭언이나 폭행시 이유에 대해 함께 이야기하며, 언어적으로 잘못된 점 알려주기 ▸저녁시간 이후 가급적 교사가 자리를 비우지 않도록 하였으며, 퇴근을 할 경우 00씨가 다른 거주인들에게 주로 시키는 일(청소, 설것이, 재활용분리 등)들을 마무리한 후 퇴근함. ▸가족을 좋아한다는 점을 활용해 거주인과 원만히 지낼 경우 가족에게 정기적으로 귀가할 수 있도록 부탁함. ▸꿈이 전도사라는 점을 활용해 00씨가 좋아하는 목사님과 상담 및 얘기하기 ▸외부전문기와의 상담을 한 후 자신보다 능력이 낮은 거주인들을 무시한다는 점을 알게됨. 그로인해 함께 살고 있는 거주인들과 인권교육진행(한달 동안 매주 1회씩 진행하였음) ▸함께 살고 있는 거주인들과 함께 공동체의식을 높일 수 있는 활동 기회 제공 ▸00씨의 도전적 행동에 대한교사의 인식 & 태도 변화 ① 장애에 대한 연구(거주인 이해하기, 순간감정조절이 어려움 알기) ② 대화법 바꾸기(거주인들에게 대하는 말투와 행동을 바꾸기)
개인조건	▸생활하고 있는 기숙실에서 가장 경도의 장애를 갖고 있어 자신이 모든 거주인들을 챙기려고 함. ▸자기주장과 고집이 강함. ▸아버지와 형에 대한 애착이 강하며, 가족들과 함께 살고 싶어함. ▸대인관계에 있어서 매우 적극적임.(직원, 보호자, 봉사자 등) ▸교사와의 의사소통이 잘되며 인정받고 싶어하는 욕구가 큼(교사가 없을 때는 본인이 교사의 역할을 해야한다고 생각함.)	

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
개인조건	▸난시로 인해 사물을 가까이 가야 확인할 수 있음. ▸현재 아버지와 형과의 관계는 좋음. 어렸을 때 부모의 이혼으로 인해 가족들이 자신을 버렸다는 사실에 대한 상처가 있음.(특히 아버지의 말에는 순응적인 태도를 보임)	
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸개별적인 생활공간의 확보 ▸거주인의 특성에 맞는 근무체계 변동 ▸00씨의 욕구에 맞는 일자리 확보(일자리가 아니더라도 낮동안에 꾸준히 활동할 수 있는 프로그램 개발) ▸00씨와 대화를 나누며, 지지해 줄 수 있는 다양한 인적자원 확보 ▸00씨의 정서적 안정을 위한 가족들의 적극적인 개입활동 찾기 ▸자신의 꿈(전도사)을 실천할 수 있는 기회 제공 ▸00씨가 다른 거주인에게 느끼는 감정을 욕이나 폭력이 아닌 다른 방법으로 표현할 기회 제공.	

② 완화(중재) 전략

▸마찰이 생긴 거주인과 분리하기.
▸흥분을 가라앉힐 수 있도록 방에 혼자두기(때로는 스스로 방에 들어가 문을 잠금)
▸가족에게 전화통화하기(가족과의 만남 주선하기)
▸00씨가 좋아하는 사람과 함께 차마시기(00씨의 기분을 이해하여 00씨가 느낀 감정 수용하기)
▸스트레스 해소하기(노래방, 소리지르기)

점검사항 확인 후 추가(추후)계획
▸흥분한 상황에 대해 이야기하기(00씨가 느낀 감정을 수용하고, 공감하기)
▸함께 사는 거주인들 에게 00씨가 흥분할 상황의 경우 적절한 대응법 알려주기(양보하기, 자리를 피하기, 직원에게 알리기 등)

③ 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)

개입 전략	▸00씨 정면에서 양손으로 두 팔을 잡고 직원이 강제로 끌어 방으로 같이 들어감. ▸폭력이 발생한 거주인과 분리함.(00씨는 자신의 방에서, 상대 거주인은 다른 방에서 안정을 취할 수 있도록 함.) ▸방에서 혼자만의 시간 갖기(자해의 가능성이 있기 때문에 교사와 적정거리 유지) ▸00씨가 던지거나 파손할 수 있는 위험한 물건 치우기. ▸폭력 행동이 반복되었을 경우 한달간 저녁시간에 다른 기숙실에서 생활하기
사후 조치 사항	▸도전적 행동의 이유와 상황에 대해 이야기하기 ▸폭력적인 상황에서 벗어나기 위한 방법 찾기(스스로 그 자리를 벗어나 담당교사와 이야기하기, 가정에서 벗어나 소리지르기 등) ▸함께사는 거주인 안심시키기 ▸함께 사는 거주인들이 00씨의 폭력상황에서 적절히 대처할 수 있는 방법 찾기(소리지르기, 기숙실 벗어나기, 전화하기, 경찰서에 신고하기) ▸폭력이 심할 경우 경찰서에 신고하기(가족에게 연락하기)

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

- ▸가족과의 상담(00씨의 가족뿐만 아니라 함께 사는 거주인들의 가족들과 함께 논의하여 위험한 상황에 대해 가족들도 인지할 수 있도록 하며, 적절한 방법 찾기)
- ▸격리 조치 시 혼자만 있게 되면 00씨가 심리적 불안감으로 자해를 할 수 있기 때문에 00씨가 좋아하는 사람과 함께 있도록 하여 자신의 감정을 긍정적으로 표현할 수 있는 기회 제공)
- ▸격리 시 오랜 시간 혼자 있지 않도록 적절한 격리시간 정하기(1회 20분, 2회 30분, 3회 35분)

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

- ▸형의 경우 신체적개입이나 격리 등에 대해 동의하지만 마음이 편치 않아 한시적으로 가정복귀를 하려고 함.(이럴 경우 00씨가 행사한 폭력이 귀가로 이어진다고 생각할 가능성이 있어 안된다고 하면 술마시고 원으로 전화해서 하소연을 하거나 때로는 지원교사에게 욕을 함)
- ▸아버지의 경우는 폭력을 행사할 경우 따끔하게 벌을 줘도 된다고 하였으며, 이러한 일이 지속되어 00씨가 퇴소 되지 않을까 하는 걱정이 큼.
- ▸00씨와 함께 사는 거주인 가족의 경우 00씨가 이러한 일로 퇴소하는 것은 원하지 않으나, 자신의 자녀가 00씨와 같이 지내는 것에 대해 불안함을 갖고 있음.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸여자교사들의 경우 00씨의 폭력적인 행동에 대해 불안감을 갖음. ▸00씨의 반복적인 도전적 행동이 자신의 능력부족으로 생각하여 자괴감에 빠짐 ▸00씨의 폭력적인 행동을 보고 함께 흥분하여 교사가 00씨에게 우발적으로 폭력을 행사하지 않을까에 대한 우려가 있음. ▸00씨의 폭력을 제지나 방어하는 과정에서 신체적 개입도중 00씨를 다치게하지 않을까에 대한 우려를 갖고 있음.(인권침해에 대한 우려가 큼)	▸당담교사와의 상담을 통해 심리적 정서적 지지 ▸00씨의 폭력으로 발생하는 일들이 담당교사의 능력부족이 아니라, 시설이 갖고 있는 한계라는 것을 인정 ▸여자교사가 근무하는 경우 00씨가 폭력의 전조증상이 보일 경우 남자교사가 근무하는 곳으로 이동하도록 조치함
신체적	▸폭력행동을 막기 위한 신체적개입 과정에서 몸이나 뺨을 맞는 경우가 있음. ▸여자교사의 경우 00씨와 함께 있는 것을 두려워하여 피하려는 경향이 있음.	▸가벼운 신체적 부상의 경우 특별한 조치가 없음.(기관, 직원들의 위로) ▸치료를 받아야할 부상의 경우 산재나 상해보험으로 처리함.(기관에서 전직원 상해보함 가입하였음) ▸안경의 파손이나 교사의 물품(휴대폰)이 파손되었을 경우 보호자에게 예기하여 적절한 배상을 받도록 함.

4) 공격적 행동 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 공격성향, 폭력
이용자는 2005년부터 약 10여년간 시설에서 생활을 하였으며, 가정에서 생활 시에도 조모와 여동생에게도 공격적인 성향이 나타났었음. 이용자는 일상생활 내에서 욕구가 충족되지 않을 경우, 장소와 상황에 상관없이 갑작스럽게 손을 상대방 얼굴에 가까이 대고 흔들면서 위협을 하거나, 뒤에서 갑자기 밀어버리거나 때리는 행동이 나타남 이용자와 직원 모두에게 공격적인 행동이 나타나고 있으며, 이로 인해 타 이용자와 직원의 안전에 문제가 발생할 가능성이 있음

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸타인을 때리거나 밀어서 상해를 입히는 행동 목표행동 ▸타인에 대한 폭력 행동의 감소	▸프로그램에 참여하기 싫은 경우 ▸개인적으로 적정 몸무게 이상일 경우 ▸간식 및 식사에 대한 욕구가 충족되지 않을 경우	▸타인에 대한 상해	▸식사 및 간식량 조절 등을 통한 적정 몸무게 유지 ▸원가정 귀가 시 시설과 동일한 식사(간식) 메뉴 및 양 제공 ▸타 이용자와의 접촉 최소화 ▸하루 스케줄에 대한 일일 설명 ▸신경정신과 상담 및 약물조정	▸프로그램 중 도전적 행동 나타날 시 분리하여 별도 운동 등 실시 ▸독립적으로 생각할 시간이나 여가시간 제공 ▸책임 있는 역할 부여 ▸제3자 개입 실시	▸위협적인 행동 시 양손을 힘있게 잡아 양손의 움직임 제지 ▸훈련된 남자 직원이 이용자를 눕히고 양 팔을 잡아 최소한의 시간 동안 신체 제재

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸다소 동공이 풀리며, 눈빛이 흔들리는 모습을 보임 ▸"~가 먹고 싶어요", "~ 잡으러 갈래요" 등의 프로그램이나 생활과 관련 없는 말을 계속적으로 반복함
	도전적 행동	▸다른 사람(이용자 및 직원)을 밀치거나 때리는 행동 : 때와 장소에 관계없이 갑작스럽게 달려와 타인의 등을 밀거나, 손바닥으로 세게 상대방의 몸(팔, 등)을 때리는 행동이 나타남 ▸상대방의 얼굴 가까이에 손을 대고 흔들면서 위협하는 행동
'언제' 행동이 일어나는가?		▸주간 프로그램 중 : 주간 원내 프로그램에 참여했을 시에 나타남. 특정 시간대나 프로그램이 있지 않고 나타나나, 외부 여성 강사가 프로그램을 할 때나, 프로그램 담당자가 이용자의 행동을 받아주는 여직원일 때 좀 더 자주 나타나는 경향이 있음 ▸저녁식사 시간 전 : 저녁 식사 전에는 주간에 작업장 및 학교 등교했던 이용자들이 귀원하여 생활실 거실이 번잡해지는 시간대임 ▸주말 원가정 귀가 이후 월요일이나 화요일에 특히 나타남
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸타 이용자들이 퇴근하고 들어와서 생활실 거실에 사람이 많을 경우 ▸식당에서 식사를 위해 줄을 서 있을 경우 ▸주간 프로그램 내에서 자원봉사자(여성)나 직원(평소 이용자에게 단호한 태도를 보이지 않고, 허용적인 여직원)이 프로그램을 진행하고 있는 경우

이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?	▸자원봉사자나 직원이 이용자를 지원하는 데 있어 위협감 및 두려움을 느껴 이용자에게 가까이 가고 싶어 하지 않아 심리적 고립감을 느낄 수 있음 ▸타 이용자들은 도전적 행동이 나타나는 이용자에 대해 위협감을 느낌 ▸당장 욕구(식욕)를 충족시켜 줄 경우 도전적 행동이 순간적으로 감소되는 모습을 보이므로, 여직원 및 프로그램 담당자의 경우에는 간식 등을 주어 당장의 행동이 안정될 수 있도록 하여, 점차 도전적 행동을 강화시키는 결과를 가져옴
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?	▸타 이용자 및 직원의 신체적 상해 ▸직원의 스트레스 요인
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?	▸다른 이용자와 직원의 상해 : 순간적으로 무방비 상태에서 힘으로 밀치거나 때리기 때문에 중심을 잃고 넘어져 안전사고의 위험도가 높음 ▸직원의 지원방법에 대한 어려움으로 인해 직원 스트레스 요인 발생
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?	▸여자직원이나 몸집이 작은 직원이 제지를 할 경우, 쉽게 행동이 안정되지 않음 ▸잘못된 행동임을 인식하고 남자 직원 및 담당직원의 눈치를 보는 경향이 있음 ▸계속적으로 '안할래요', '하지않을께예요'라는 말을 반복함

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸타 이용자들이 작업장 및 학교에서 귀원한 이후 거실이 번잡스럽거나, 식당에서 혼잡할 경우 ▸주간 참여 프로그램에 대한 흥미를 느끼지 못하는 경우 : 개인적 컨디션에 따라 다르기도 하지만, 프로그램에 참여해야 한다는 인식이 미비한 것으로 추정됨 ▸주간 프로그램에 자신의 행동에 대해 허용적인 직원이거나, 봉사자가 배치되었을 경우 : 강도가 다소 약한 폭력적인 도전적 행동, 손을 얼굴에 대고 흔드는 위협적인 행동의 빈도는 잦음	▸운동 및 식사량 조절을 통한 적정 몸무게를 유지하도록 함 : 운동 시 강화물로 야채스틱 제공 – 간식 및 공동 반찬 제공 시 적절량을 덜어주고 추가 배식을 하지 않음 – 간식의 종류를 과자, 믹스 커피, 인스턴트 식품 등을 제한하고 녹차, 야채스틱, 건강식품 등으로 대체하여 제공 ▸원가정 귀가 시 메뉴 및 음식량 조절 : 시설과 같은 조건의 음식 제공(인스턴트 식품 지양하고, 가정식 식사를 하도록 하며, 식사량 시설과 유사하게 지급

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
개인조건	▸몸무게가 증가되었을 경우(적정 몸무게 이상일 경우, 도전적 행도의 횟수가 증가되는 것으로 관찰됨) ▸주말 원가정 귀가 시 포만감을 느낄 만큼 원하는 메뉴(돈까스, 짜장면, 샌드위치, 인스턴트 식품 등)와 양을 먹었으나, 시설 귀원 후 포만감을 느낄 만큼의 지원이 이루어지지 않음 : 욕구 불만족 ▸기존 공격행동 및 충동조절을 위한 약물을 복용하고 있는 상태이나, 원가정 귀가 시 보호자가 약물을 임의대로 복용하지 않는 경우	▸다른 이용자와의 접촉 최소화 : 생활실 거실 내 지정자리, 식사 배식 시 마지막 배식 받기, 산책이나 이동 시 타 이용자들과 직원이 앞에 서서 이동하지 않도록 함(도전적 행동이 나타나는 이용자를 앞장서게 하고 타 이용자와 직원은 뒤에서 걸어가거나 이동을 하도록 지도) ▸일일 및 주간프로그램에 대한 사전 설명 및 프로그램 참여 규칙에 대해 인식할 수 있도록 반복적인 설명 실시 ▸신경정신과 상담 및 약물 조정 : 기존에 공격행동 및 충동조절을 위한 약물에 대한 상담 및 조정
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸일일 체중 측정 및 운동량 기록 ▸매일 저녁 운동 실시 이후, 정해진 운동량을 했을 경우 야채스틱 등의 강화물 제공 ▸원가정 귀가 시 매회 보호자 상담을 통해 일상생활에 대한 점검(운동, 식사량, 간식 등) 및 약물 복용에 대해 체크	

② 완화(중재) 전략

▸프로그램 중 도전적 행동 나타날 시 프로그램실에서 분리 : 참여하기 싫은 프로그램 내에서 고착화 될 것을 고려하여 분리되었을 시에는 혼자서 진정을 할 수 있도록 하며, 감정적으로 안정된 이후 운동 실시

▸독립적으로 생각할 시간이나, 여가시간의 제공

- 거실 및 식당에서 도전적 행동이 나타날 수 있을 경우, 감정적으로 안정이 될 수 있도록 자신의 방에서 혼자 생각할 수 있도록 분리
- 여가시간을 활용할 능력이 제한되어 있거나, 개인 여가활동 부재로 욕구 충족이 안 될 수 있으므로, 흥미를 가지고 있는 여가활동 제공(퍼즐, 곤충 잡으러 나가기 등)

▸ 책임있는 역할 부여 : 간식 제공 시 중증 및 청소년 이용자와 분리하여 경증의 성인 이용자와 함께 간식을 먹고, 스스로 할 수 있는 과제(간식 그릇 정리, 의자 정리 등)를 주어 책임감을 갖고 다른 성인 이용자와 활동할 수 있도록 함

▸ 도전적 행동에 대한 전조증상 등이 나타날 시 이용자가 담당직원보다 권위 있다고 생각하는 사람(부장급 이상)이 도전적 행동 개입 계획에 대해 설명을 하거나, 보호자와의 통화를 통해 약속된 사항에 대해 환기를 시켜줌

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

▸추가계획 없음

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸도전적 행동(손을 상대방의 얼굴에 대고 흔들면서 위협적인 행동)이 나타났을 시 타 이용자와 분리하여 방에 들어가서 양손을 힘주어 잡고 착석을 하게 하고 행동의 결과에 대해 설명을 실시함 ▸직접적인 상해 행동(갑자기 세게 밀거나, 상대방을 때리는 행동)이 나타났을 경우, 타 이용자가 보이지 않는 곳으로 남자직원들이 분리를 하고, 두 명의 남자 직원이 양팔을 잡아 제지 시킴 : 신체적 개입에 대해 명확하게 인식하고 있고 훈련된 직원에 의해 개입 실시
사후 조치 사항	▸신체적 제재 이후에는 반드시 이용자에게 직접 상해를 입은 직원이 행동 결과에 대해 언어로써 강하게 설명 : 도전적 행동을 하지 않아야 함과 도전적 행동이 나타났을 시에 신체적 개입으로 인해 이용자 본인이 아픔을 느끼게 됨을 구체적으로 설명 ▸신체적 개입과 도전적 행동에 대한 위험성에 대해 이야기를 나눈 이후에는 이용자가 사워를 하게 하여 분위기와 상태를 환기시킬 수 있도록 함

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

▸추가계획 없음

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

▸도전적 행동이 지속적으로 나타날 경우, 보호자는 시설에서 함께 생활하기 어려울 수도 있음을 인지하여 원가정 귀가시에도 적극적으로 협조하기로 하였으며, 신체적 개입에 대해서도 동의하였음

▸이용자는 도전적 행동 개입 계획 시 보호자 및 직원들의 단호한 태도에 '하지않을꺼예요', '약속할 꺼예요'라는 말을 반복하며, 계획에 대해 인지하는 모습을 보였음

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸신체적 개입을 직접적으로 수행할 경우 이용자에 대한 미안함 및 안타까움 호소	▸신체적 개입이 개인적 감정에 의해 이루어지는 것이 아닌, 공식적인 절차에 의해 이용자의 삶의 질 향상을 위해 이루어지고 있음을 명확하게 인식시키고, 도전적 행동 및 신체적 개입에 대한 재인식을 할 수 있도록 교육 실시 ▸담당직원들만 도전적 행동에 개입을 하는 것이 아닌, 중간관리자 이상의 상급자가 같이 개입을 실시하여 담당직원의 심적 부담감을 감소시킴
신체적	▸몸집이 큰 이용자에 대해 신체적 개입이 이루어진 이후이기 때문에 다소 신체적 부담을 느낌	▸신체적 개입 이후 잠시 휴식 시간을 가질 수 있도록 제공

5) 성적 부적절 행동 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 성적 부적절 행동 및 공격적 행동
이용자는 입소 전 8년 정도 격리된 환경에서 신체적인 학대 등을 당하였고 이로 인해 심리 정서적으로 불안정한 상태로 우리 원에 입소하였다. 이용자는 타인에게 거부당하거나 욕구가 충족되지 않을 때, 그리고 지원자의 강한 지시적 말투 등이 있을 때 공격행동을 보인다. 그리고 여자 직원에게 성적으로 부적절한 언어사용으로 수치심을 주기도 한다. 이로 인해 직원들은 스트레스와 불안을 느끼기도 하고 해결방법을 찾지 못하여 의욕을 잃기도 하였다.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸손으로 다른 사람(주로 직원)의 얼굴을 때림 ▸여자직원에게 성적인 말과 행동을 함 목표행동 ▸이용자가 공격행동을 하는 요인을 점검하여 원인이 되는 상황을 최소화 함. ▸장기적으로는 자신의 뜻을 폭력이 아닌 말로서 표현할 수 있음	▸사람이 많은 장소 또는 신입 직원, 경력이 짧은 직원 등 자신의 행동을 통제하기 어려운 환경 ▸자신의 요구가 즉시로 받아들여지지 않는 상황(※요구내용은 비상식적이거나 상황에 맞지 않는 요구들이 많았음)	▸공격행동으로 직원의 신체 상해 ▸물품 파손 ▸직원의 의욕 상실	▸부드러운 언어 사용 및 비지시적 언어 사용 ▸이용자가 받아들이기 무리한 요구를 하지 않음. 이용자와 대결구도 또는 공격행동을 촉지하는 상황을 최화함. ▸이용자의 과잉의존 행동에 대해서는 상황에 따라 적절히 무관심하게 대처함.	▸이용자가 다른 사람의 지지를 더 많이 필요로 하므로 해당 용자에게 더 많은 관심과 지원을 할 수 있도록 가정 구성원 및 환경을 변화 ▸타인과 함께 하는 자리를 의도적으로 마련 ▸도전적 행동 계속 발생 시 제3자가 개입하여 지원함.	▸신체적 제지 – 언제 : 공격행동 발생 시 적당한 조치를 취했음에도 공격하는 경우 – 누가 : 담당 직원 – 방법 : 양손을 붙잡고 제지한 후 방에 혼자 있으면서 흥분을 가라앉힐 수 있도록 함 – 시간 : 5분~10분

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸얼굴 표정이 굳어지면서 눈빛이 변하고 고개를 숙임. 이런 전조징후는 주로 해야 될 일을 할 수 있도록 지원자가 '재촉' 할 때 발생함.
	도전적 행동	▸손으로 얼굴을 때림 : 이에 대해 (앞에서)손을 제지했을 때는 침을 뱉거나 정강이를 발로 걷어참. 그리고 제지한 손을 긁음. (뒤에서)손을 제지했을 때는 머리로 직원의 코를 들이 받는 경우도 있음. 이 같은 행동이 다 제지 됐을 때에는 욕을 하고 제지하는 사람을 가격할 수 있을 때 까지 계속 쫓아다니면서 때리려 하기도 함. ▸성적인 행동 : 여자 직원에게 성적인 말과 행동(뽀뽀, 껴안기, 가슴 만지기)있음.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸주로 자신의 뜻이 받아들여지지 않을 때 발생함. ▸식사 할 때(예 : 좋아하는 반찬이<빨간색 음식 : 쫄면, 떡볶이, 초장 등> 나오면 다른 사람은 못 먹게 하고 혼자만 먹으려고 함) ▸아침에 깨울 때(예 : 아침 잠이 많음. 공동생활 기상 시간에 '일어나세요', 하면 '싫어요' 하면서 얼굴이나 정강이를 때림) ▸다른 사람(봉사자, 여직원 등)에게 가려고 하는 것을 제지할 때 (참고 : 제지하는 이유는 그 사람에게 가서 '이뻐요', '몇 살이예요', '옷 예쁜데 입어보면 안되요?, '안경 써보면 안되요? '상대방 볼에 자기 얼굴을 대기' 등의 행동을 하는데, 상대방이 부담(수치심)을 느껴 싫어하여 거부하면 때리기 때문에). ▸이외에 '하지 마세요!'와 같은 '지시어'를 쓸 때 위와 같은 행동이 일어남.
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸사람이 많이 있는 곳(설명 : 사람이 많은 곳에서는 직원이 자신의 행동을 제지하기 어렵다는 것을 알기 때문에) ▸이와 유사하게 신입직원, 여자 직원과 있을 때(설명 : 자신의 행동을 제지하기 어렵다는 것을 알기 때문에)
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸이용자 자신의 신체상해와 활동과 참여 제한(설명 : 지원자와 일대일로 또는 다수의 직원과 함께 나가야 하는 상황인데 지원 인력 문제로 외출 제한) ▸직원의 소진(지원방법을 찾지 못해 퇴사까지 이어지는 경우도 있었음) ▸이 외에 다른 직원, 이용자들로부터 사이가 안 좋아지고 자연스레 거리를 두게 되어(폭력행동 때문에), 결과적으로 소외되는 악순환이 반복됨.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?		▸직원의 상해(다치거나 안경 등이 부서지는 등) ▸이용자 자신의 신체상해 ▸가정물품 파손(식기류를 던져서 깨거나, 밥상을 엎거나, 문을 발로 쳐서 파손시킴) ▸다른 이용자의 삶의 질 저하(공격행동이 주로 발생하는 식사 시간대에 이 같은 일이 빈번하여 안정된 생활이 어려움)

행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?	▸신체적 상해 : 얼굴을 주로 때리기 때문에 코뼈나 안경이 부러짐. (신체적 제지 계획에 따라 뒤에서 앉았는데)발등을 발로 밟아 해당 직원이 발등에 금이 가기도함. 할퀴는 행동으로 상처가 남. ▸물품 파손 : 식사 시 접시, 컵 등 유리 제품을 던져 위험이 있고, 포크를 던지거나 찍는 행동도 있음(포크로 머리 또는 손등을 찍힌 이용자도 있음) ▸직원의 소진 : 이용자로부터 맞는 것에 대한 수치심과 지원방법을 찾지 못함에 따른 의욕상실로 퇴사까지 이어지는 경우도 있음.
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?	▸자신의 행동에 대한 사과 및 다짐('죄송해요', '다신 안그럴께요') (부연 : 사과를 직원이 받아들여주지 않으면 위 행동이 또 일어남. 따라서 이 사례에서 '멈춤'은 없었음.)

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸과거력 : 청년기(20세~26세) 가평○○기도원(알콜 중독자 등을 보호하는 무허가 시설)에서 8년 정도 생활함. 이곳에서의 보호방식이 통제적이며, 비인권적이라는 매스컴 고발보도가 나온 후 시설폐쇄조치 후 다시 원 가정으로 돌아옴. 이 곳 생활기간 동안 공격행동을 '자신의 생존방식'으로 학습한 것으로 추정하고 있음. ▸지시적 언어 : 자신의 욕구(뜻)를 가로막는 지시적 언어('그렇게 하면 안돼요!', '하지 마세요!')에 폭력이나 침을 뱉는 공격행동이 발생함. ▸사람이 많은 환경 : 교회, 마트, 지하철 등과 같이 사람이 많은 곳에서 이 같은 행동이 더 빈번하게 일어남. 이는 사람이 많은 곳에서 자신의 행동을 제지하기 어렵다는 것을 알고 있기 때문임. 또한 경력이 적은 직원이거나 여자 직원과 함께 있는 경우 행동이 더 빈번하게 발생함.	▸지시적 언어 → 부드러운 언어 사용 및 비지시적 언어 – 설명 : 지원자의 태도 즉 지시적인 언어 사용, 강한 억양 등으로 말을 했을 때 공격적인 행동을 보이고 있는데, 언어적 지원을 '천천히 하면 더 깨끗이 씻을 수 있을 것 같아요.' 등의 긍정적이고 부드러운 언어적 직원을 사용. – 설명 : 스스로 할 수 있는 것임에도 지원자에게 의존하려는 경우가 있는 것에 대해, '해야 한다.'는 말보다 '같이 해봐요.'등의 비지시적 언어 지원과 신체적 지원 사용. – 본인의 이야기를 수용하고 있다는 것을 보여줄 필요 있음.(예/옷의 단추를 채워달라고 요청할 때 "혼자 해봐요, 할 수 있잖아요"라고 말하기 보다는 "위에 2개는 제가 도와드릴테니까 나머지는 ○○씨가 한 번 해봐요"라고 말하기. 다했을 때 격려하기)

	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸식사시간 : 자신이 좋아하는 반찬을 혼자서 먹으려고 함(예 : 중식으로 꼬치오뎅이 나오자 직원에게 다른 가정 성원들 몫의 꼬치오뎅도 요구하여, 다른 가정성원들과 나눠먹자고 이야기 하지 직원의 얼굴을 때려 안경을 날림. 이에 직원이 양손을 붙잡고 방으로 들어간 다음, 식사는 혼자 먹는 것이 아니고 함께 나누어 먹는 것이라고 설명하자 '안되요?', '오뎅주세요'라고 이야기 하여 개인 방에서 오뎅 먹도록 분리함.) 자신이 싫어하는 반찬(주로 야채)가 나오면 식사를 거부하거나 밥상을 던짐. ▸기상 시 : 아침 일어나야 하는 시간에 깨우면 화를 냄(예 : 08:10분 경 기상할 시간이라고 이야기 하자 더 잔다고 이야기 하며 주먹으로 벽에 있는 스위치를 치고 다시 자리에 누움. 08:30분 경 직원이 다시 한번 일어날 것을 이야기 하자 주먹으로 벽을 친 다음 직원에게 침을 뱉고 손을 듦. 직원이 양손을 붙잡고 개인 방에서 흥분을 가라앉힐 수 있도록 한 후 , 지금은 식사시간임을 이야기 하자 아침 안 먹겠다고 이야기 함. 10:30분 경 직원에게 '씻어요?'라고 이야기 하며 씻음). ▸의복 착용 시 : 신체구조 또는 기능상에는 제한이 없으나 의복 착용 시에도 다른 사람에게 의존하려는 경향이 있음. 그런데 이 부분은 의복 형태에 따른 수행 능력 차이로 보여 짐. 예를 들면 단추가 많이 달린 의복의 경우 이용자는 처음 한두 번 시도를 하다가 지원자에게 '해주세요'라고 요청을 하는 경우 많았음. 옷장에 옷이 여러 벌 있음에도 "옷이 없어요"라고 이야기 하며 직원에게 찾아줄 것을 요청함. 본인이 찾아 볼 것을 권유하면 반복적으로 "없어요"라고 하며 직원에게 공격적인 모습(뺨때림, 침뱉기 등) 보임.	▸화제를 전환 – 설명 : 다른 사람에게 거부당하거나 욕구가 충족되지 않았을 때 공격적인 행동이 나오는데, 어쩔 수 없이 행동을 제지 해야 될 경우 이용자가 좋아하는 . 예를 들어 다른 이용자가 외래진료 가기 위해 외출 준비를 하는 것을 보고 자신도 외출 갈 것으로 생각하고 함께 준비를 한 경우 있었음. 이때 '김○○씨는 오늘 외출 안 가요'라고 말하면 상황을 촉발시킬 것이기 때문에, '지금 김○○씨가 좋아하는 비빔면 같이 만들어볼까요?'라고 말하며 관심을 다른 곳으로 전환할 수 있도록 지원함. ▸무리한 요구를(기대) 하지 않음 – 설명 : 현 이용자의 수준에서 개선될 여지가 없는 행동양상에 대해 무리하게 받아들여질 수 있는 요구(시간 상의 이유로 재촉하지 않는 등)를 해서 대결구도 및 공격행동을 촉진하는 상황 자체를 만들지 않음. ▸(지원을 위한)의도적인 무관심 – 설명 : 본인이 스스로 할 수 있음에도 직원에게 과도하게 의존하거나 도전적 행동의 모습을 보일 때 의도적으로 무관심한 모습을 보인다.(예 : 이불정리 할 때 직원에게 이불을 정리해 달라고 하여 의도적으로 무관심한 모습을 보이자 "이불개요?"라고 이야기 한 후 스스로 이불정리함 / 약복용 시 약을 던짐. 직원이 의도적으로 무관심하자 던진 약을 주운 후 직원에게 "먹어요?"라고 이야기 한 후 약을 복용함)
개인조건	▸참을성이 없음 : 직원이 다른 일로 바쁘거나 상황이 어떻든 간에 자신의 요구를 들어주지 않으면 기다리지 못함.	

<table>
<tr><th></th><th>도전적 행동 원인 분석</th><th>개입전략</th></tr>
<tr><td>개인조건</td><td>▸다른 사람에게 의존적 : 스스로 할 수 있는 일들(기상 후 이불개기, 씻기, 옷 입기 등)을 지원자에게 전적으로 의존하려고 함. 이에 지원자가 다른 이용자를 지원하고 있는 이유 등으로 해주지 않을 때 공격 행동 발생함
(예 : 기상 후 이불을 정리하자고 이야기 하자 할줄 모른다며 직원에게 이불 정리해달라고 함. 이에 평소에 스스로 이불정리를 했음을 이야기 하자 '못해요' 라고 이야기 하며 직원의 얼굴을 때림. 직원이 거리를 두고 아무 말 없이 쳐다보다 '이불 개요?'라고 이야기 후 스스로 이불 정리함).

▸원 가정과 유대관계 약함 : 모친과의 관계가 좋았으나 갑작스러운 모친의 죽음으로 인해 원가정과의 관계가 더 단절됨. 원 가정과(부친, 누나 있음) 더 친밀해지기 원하나, 자신이 원하는 만큼 만나지 못함.</td><td>▸공격적인 행동이 나오기까지의 전조증상 파악하기
– 설명 : 같은 말을 반복하며 눈빛이 바뀌며, 지원자를 따라다님("해주세요, 해주세요")→같은 말을 반복할 시 부가적인 설명 없이 일정 거리를 두고 말 없이 쳐다본다.→ 같은 말을 계속 반복하다가 본인도 지원자를 쳐다봄. → "안돼요?"라고 직원에게 물음 → 직원이 "안돼요"라고 답하지 않고 본인이 답을 내릴 수 있게 다시 되 묻는다. "돼요?"라고 물으면 → 당사자는 "아니요"하고 그만한다.

※ 기타 : 피해를 최소화하기 위해 파손의 우려가 있는 가정 내 물품(컵, 접시 등)을 던져도 잘 깨지지 않는 재질(플라스틱류)로 교체한다.</td></tr>
<tr><td>점검사항 확인 후 추가(추후)계획</td><td colspan="2">▸이용자의 과거력을 점검했을 때 다른 사람과 신뢰 관계를 형성한 경험이 없는 것으로 판단됐음. 그리고 의미 있는 유대 관계 형성 경험 또한 '마치 한 번도 존재하지 않았던 것처럼' 보였음. 따라서 일상생활에서 작은 긍정적 행동에도
(예 : 자신의 요구를 들어주지 않자 손을 들어 때리려 할 때 직원이 거리를 두고 '때릴 거예요?' 라고 묻자 '안 돼요?' 하며 (신체적 제지 없이) 손을 내리는 경우) 일관성 있게(직원의 변화여부에 관계 없이, 직원의 당시 감정에 관계 없이) 보상을 하여, 지원의 초점이 도전적 행동의 제지 뿐 아니라 바람직한 대안 행동의 발전에도 균형적으로 초점을 둘 수 있도록 함.</td></tr>
</table>

② 완화(중재) 전략

▸가정 구성원 변화: 이용자가 다른 사람의 지지를 더 많이 필요로 하고 의존적인데 비해, 해당 지원자는 다른 이용자를 함께 지원해야 하는 열악한 구조임. 따라서 도전적 행동을 보이는 이용자에게 더 많은 관심을 쏟기 위해 가정 내 이용자 구성을 상대적으로 지원 강도가 적은 경증 이용자와 함께 구성함. 그리고 직원 배치도 신입직원이 아닌 경력직원으로 하고 직원의 성별도 남자와 여자를 같이 배치하여 신체적 개입이 필요할 때 바로 이루어질 수 있도록 구성함. 이를 통해 이용자가 직원의 관심을 이끌어내기 위한 행동을 하기 전에 선(先)제적으로 관심을 줄 수 있는 구조를 구성하여 공격행동 최소화 꾀함.

▸혼자만의 시간 제공: 개인방에서 본인이 좋아하는 음악(김흥국 – 호랑나비)을 들으며 흥분을 가라앉힐 수 있는 시간을 제공.

▸타인과 소통할 수 있는 자리 의도적으로 마련: 혼자만의 시간을 제공하며 심리적 안정을 취하는 것과 병행하면서 다른 사람과 관계를 맺어가는 방법, 에티켓 등을 습득 하도록 다른 사람과 소통할 수 있는 자리 마련. ▸욕구 충족 방안 마련: 이용자 자신이 좋아하는 음식(비빔면 등) 잡지책 등을 제공하여 분위기를 전환, 흥분을 가라앉힐 수 있도록 함. ▸제3자의 개입: 도전적 행동 시 대화를 요청하여도 같은 말을 반복하거나 대화를 거부하며 도전적 행동을 하는 경우가 있음. 이러한 행동을 보일 시 이용자가 봤을 때 권위가 있다고 느끼는 사람 또는 개인적인 친분이 있는 제3자가 개입하여 지원하여 대화를 통해 본인의 잘못을 스스로 깨닫게 할 수 있도록 지원
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸추가계획 없음

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸신체적 제지 – 언제(어떤 상황일 때) : 공격 행동 발생 시 적당한 거리를 두고 안정을 취하도록 했음에도 직원에게 달려들어 공격적인 모습을 보이는 경우(그릇을 던지려는 행동, 얼굴을 때리려하는 행동 침을 뱉으려 할 때) – 누가 : 담당 직원 – 방법 : 양손을 붙잡고 이용자 뒤로 돌아가서 팔을 교차 시켜 제지한 후 자신의 방으로 가서 흥분을 가라 앉힐 수 있도록 함. – 시간 : 신체 제지하여 자신의 방에서 5분~10분정도 혼자 있으면서 안정을 취하도록 함.
사후 조치 사항	▸공격행동이 발생한 원인에 대해 이용자와 대화 설명 : 진정되고 안정된 환경으로 전환된 후 화난 행동의 원인에 대해 이용자와 대화하고 공격 행동이 아닌 다른 행동으로 욕구를 표현하고 전달할 수 있음을 설명. – 예시 : 부모님이 보고 싶어요 → 부모님하고 전화 해봐요, 외출 나가고 싶어요 → 외출 일정 세울 때 ○○씨와 같이 세워요, 음식을 더 먹고 싶어요 → 더 많이 준비할 수 있도록 노력 할께요 등 (※ 예시 사항은 지극히 일반적인 욕구로 표현됐지만, 당시 상황과 연관 지어 생각해야 함. 부연하면 외출을 당장 갈 수 없는 상황인데 요구하고 안 되면 위협하고 때리는 상황으로 예시대로 실행해도 안 되는 상황 많은 점 참고.) ▸ 직원의 감정 설명 – 설명 : 이런 상황이 될 때 마다 직원 자신도 많이 힘들고 어려움에 대해 이용자에게 표현. (이용자를 비난하는 차원이 아니라) 함께 잘 지내고 싶고 노력하고 있는 상황인데도 이렇게 공격해 올 때 다른 사람이 느끼는 공포와 불안의 감정을 설명하여 자신의 행동이 다른 사람에게 어떠한 영향을 주는지 느끼도록 도움.
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 – 추가계획 없음	

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

- ▸신체 개입 계획에 대해 이용자는 기분이 좋을 때는 '알겠다.'라고 하지만 기분이 안 좋을 때는 응답 하지 않았음. 신체 개입 후에는 스스로 자책을 하는('아빠 닮아서 그래요.', '제가 바보인가 봐요.' 등)모습을 보임.
- ▸실질적 보호자인 누나는 동생이 잘못했을 때 잘못을 깨우칠 수 있도록 철저하게 해달라는 태도를 보임. 절차에 의한 신체적 개입 등의 행동제지에 동의하였고 이용자가 시설에서 문제없이 잘 지내기를 바람.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸제대로 전문적 실천을 한다는 생각보다 '어떻게 하면 안 맞지?'를 고민하고 염려하게 됨. 또한 '어떤 삶이 이 이용자에게 좋은가?' 보다 '어떻게 하면 그 행동을 제지하지?', '어떻게 하면 '기싸움에서 이길 수 있지?'를 고민하는 모습을 보며 사회복지사로서 정체성 찾기에 어려움을 느낌. ▸간혹 여러 사람이 있는 곳에서도 맞는 경우가 있다 보니 '수치심'을 느끼게 되고, 하는 일에 대하여 스스로 가치절하 하는 심적 낙망을 겪기도 함. ▸어려운 사례(또는 가정에)를 혼자 지원한다는 버거운 느낌을 받음 (스스로 다 해결해야 한다는 생각(의식)으로) ▸도전적 행동이 발생하는 상황에서 어떻게 행동에야 할지, 말 해야 할지 모르게 되엉 본능적으로 행동하게 됨.	▸이용자 개별특성을 함께 점검하고 담당직원으로 지원의 한계를 명시한다(부연 : 담당직원으로 도전적 행동이 발생될 때 어디까지 지원해야 하며 어디까지 직원이 감수해야 하는지 한계점을 명확히 한다). ▸어려운 사례를 지원하는 직원에게 이용자를 지원해야 하는 동기 부여를 강화하고 도전적 행동을 나타내는 이용자에게 집중할 수 있는 업무 구조를 만들어준다(부연 : 모든 직원이 사실상 꺼려하는 이용자를 지원하는 직원에게 슈퍼비전을 제공하는 기회를 더 늘리고 지원 구조도 가급적 1:1 지원 구조로 만들어 집중할 수 있도록 한다) ▸간헐적으로 담당직원이 아닌 다른 직원이 도전적 행동을 보이는 이용자의 여가 등 서비스를 함께 지원하는 구조를 갖춘다(부연 : 이용자가 도전적 행동을 보였을 때 상담을 하거나, 심리정서적 안정을 위해 목욕탕 이용 등의 지원에 팀장이 지원 하는 등). ▸도전적 행동이 발생하는 상황을 '장면 마다 구성하여' 직원 연수 시 바람직한 대처방안을 언어가 아닌 '역할극 형식'으로 진행하여 몸에 숙달될 수 있도록 한다.
신체적	▸체력적으로 힘듦. 출, 퇴근 시간이 명확치 않고 퇴근 시간 이후에도 수시로 개입해야 하는 상황이 발생하기 때문에 휴식을 제대로 취하기 어려움. ▸일하면서 맞을 것을 염려하게 됨. (심한 경우 코뼈가 부러지는 직원도 있었고, 안경이 훼손되거나 손등 등에 상처가 나는 경우도 있었음)	▸도전적 행동으로 직원이 피해를 입었을 경우 (폭행 등) 기관에서 허용될 수 있는 범위 내 에서 공식적으로 휴식을 취할 수 있도록 조치한다. ▸직원의 안전을 위해 폭력 등 이용자의 도전적 행동에 대처하는 방법(호신술)을 연수한다.

6) 비정상적인 성적행동 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 비정상적인 성적행동
2004년 시설 입소 후 생활용품을 이용한 자위행동 확인됨. 본 기관 입소 전 타 시설에서 오랜시간 입소 경력 있었으나, 관련 내용 인계받지 못함.(이용자 금전착취로 인해 전 시설 폐쇄됨) 초기 자위용품으로 헤어스프레이/청소기를 이용하였으며 시간이 지날수록 위험 용품 (전기면도기, 드라이기)을 활용하여 성기에 상처 남. 시설에서는 위험 물품을 담당직원이 보관하여 자위용품 제한하지만, 월 1회 귀가 시 가정생활용품 (가위, 칼, 다리미 등)을 이용하여 위험상황 지속됨. 위험용품을 활용한 자위행동 및 원가정 내 어린 가족들이 모방할 여지를 최소화하기 위하여 보호자의 귀가 협조 낮아짐. 위험용품 이용 자위행위로 인하여 신체 상처 및 가정연계 어려움.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸생활용품(청소기 흡입구, 헤어스프레이, 전기면도기, 다리미, 드라이기, 가위, 칼)을 이용하여 혼자 있는 여가/취침 시간 자위 함. 목표행동 ▸생활용품을 이용한 자위 행동 감소	▸여가시간 혼자서 컴퓨터(게임)를 할 경우, 취침 중 같은 방을 사용하는 이용자들이 잠들었을 경우 등 혼자 있는 시간에 자위함. ▸가정학습기간 중 가족들이 잠이 든 새벽 시간 혼자 일어나 주변 생활 용품을 이용하여 자위행동 함.	▸기본 성교육외 이용자 대상올바른 자위 방법에 대한 교육이 진행되지 않음. 이용자 스스로 자위 방법 습득하여 습관화 됨. ▸혼자 자위할 수 있는 개인 방이 마련되지 않고 시설특성상 단체생활함.	▸국립재활원 교육에서 권유한 성인용품 활용 계획. 이용자/보호자 사전동의 후 <젤 자위용품> 구입. ▸동성직원이 위생적 자위방법 설명. ▸자위용품예상 위험 물건을 담당직원이 보관하고 필요 시 사용할 수 있도록 함. ▸공동 공간이아닌 개인 샤워시간을 이용해 자위하도록지원.(성인용품이용) ▸다양한 여가활동 지원(밴드활동-드럼, 야구-투수)	▸생활용품을 들고 방, 프로그램실로 이동할 시 대화 요청(일상적 대화 및 원내행사 일정 등을 주제로 다른 방향 관심유도, 편안하고 낮은 어조로 설명) ▸자위용품제한.(소지하고 있는 생활자위 물품을 담당직원이 보관하는 것에 동의를 구하고, 필요시 사용가능 설명)	▸위험물품이용 자위행동 발생 시 즉각 물품 회수(동성직원 확인, 물품회수,의복착의 설명) ▸주변이용자들의 모방행동을 방지하기 위한 공간 분리 ▸원내 간호사에게 인계하여 상처 확인 후 치료

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
▸ 안전하고 위생적인 자위 방법 익히기		▸낮 시간 직업재활센터를 이용하지만 저녁식사 시간 이후부터 (오후 7시 ~ 10시) 취침 시까지 개인 휴식 시간이 충분하여 무료한 상황으로 인지 될 수 있음.	▸수준별 성교육 (외부강사) 외 1:1 개별 성교육 (자체/간호사)실시.		

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸ 프로그램실, 방 등 혼자 있으려고 하며 자위용품을 사전 선택 해 두고 주머니 혹은 뒷짐에 가려 들고 이동함. ▸ 직업재활센터를 이용하고 스스로 여가활동을 (컴퓨터 게임, TV시청 등) 찾는 등 개인 활동시간이 많아 실제 전조징후 확인하기 어려움.
	도전적 행동	▸ 이용자 방에 보관하는 일상생활 용품을 이용하여 성기에 자극을 두어 상처 냄. – 취침 중 헤어스프레이 소리가 들려 담당직원이 방문을 열자, 성기에 헤어스프레이를 뿌려 자극을 받으며 자위 함. – 취침 중 새벽시간 청소기 소리가 들려 담당직원이 확인하자, 청소기 흡입구에 성기를 넣고 전원 작동하여 자위함. – 프로그램실에서 컴퓨터게임을 하던 중 책상위에 놓여 진 전화기 수화기를 성기에 부딪치며 자위함. – 저녁 여가시간, 이미용실에 보관중인 드라이를 꺼내어 성기에 가까이 두고 전원 작동하여 온열로 자위함. – 이용자 방에 보관중인 개인 전기면도기를 이용하여 자위하여 속옷이 찢기고, 성기에 상처 나 치료 받음. – 귀가 중 칼, 가위 날을 성기에 자극하여 자위함.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸ 오후 여가시간, 취침 중 깨어난 시간에 주로 자위 함.
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸ 평균 주 4회 이상 성적욕구로 인한 자위행동 보임. ▸ 여가시간 혼자서 컴퓨터(게임)를 할 경우, 취침 중 같은 방을 사용하는 이용자들이 잠이 들었을 경우 등 혼자 있는 시간에 자위함. – 작업활동이나 프로그램 도중 사람들이 있는 공간에서 자위하지 않음. 여가시간 및 혼자 있는 공간에서 성적 욕구가 표현됨.

이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?	▸ 비위생적이고 안전하지 못한 용품을 사용하여 성기에 상처 남. (부정적 영향) ▸ 자위 후 성적욕구 해소되어 컨디션 회복되며 일상생활이(대인관계) 원만해짐. (긍정적 영향) ▸ 같은 방을 사용하는 이용자 및 귀가 시 어린가족이 ct의 비위생적이고 안전하지 못한 자위방법을 알게되어 모방할 수 있는 여지가 있음.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?	▸ 신체 상처 : 자위 후 성기 및 주변 피부에 상처 남. – 긴급의료상황이나 병원진료를 받아야 할 정도는 아니나, 지속적인 확인 및 소독/연고 도포가 필요하였음. ▸ 가정연계 어려움 : 보호자가 가정학습기간 중 자위행동으로 인해 어린가족이 알게 되거나 모방할 경우를 염려하여 귀가 꺼려함. – 매월 2박 3일의 가정학습기간, 보호자의 비협조로 인하여 귀가하지 못하는 상황이 발생됨. 시설측에서 귀가를 지속적으로 요청할 시 보호자가 퇴소 희망함. ▸ 개인용품 소지 제한 : 일상생활용품 중 자위에 활용될 여지가 있는 것들은 개인이 보관하지 못하고 담당직원이 보관함. – 전기면도기, 헤어제품(빗, 스프레이), 청소기 등
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?	▸ 경도의 신체 상처 : 주 4회 이상 자위행동하며, 그 중 성기에 상처 나는 횟수가 적지 않아(평균 주 1회 이상) 일상생활 중 주의 확인 및 소독치료 진행함. ▸ 보호자의 가정연계 제한 : 귀가 시 자위행동으로 인하여 월 1회 (2박 3일) 귀가 제한됨. 가정연계가 이루어지지 않아 이용자 욕구 불만 생김.
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?	▸ 즉각적 반응 : 본인이 이용한 물품 및 방법에 대해 자세히 설명하며 다시는 반복하지 않겠다고 표현함. 본인의 행동에 부끄러운 느낌이 없으며, "잘못했어요."를 이야기 함. – 자위행동이 담당직원에게 확인되지 않았을 시에도(원내, 귀가 중) 스스로 직원에게 찾아와 사용물품, 방법, 장소 등을 상세히 이야기 함. ▸ 이후 반응 : 성적욕구가 해소된 뒤에는 컨디션이 좋으나, 그렇지 못한 경우 타이용자에 대한 잔소리, 짜증이 높아져 트러블 발생 됨.

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸기본 성교육 외 남자 이용자 대상 올바른 자위방법에 대한 교육이 진행되지 않음. 이용자 스스로 자위방법 습득하여 습관화 됨. ▸혼자 자위할 수 있는 개인 방이 마련되지 않고 시설특성상 단체 생활함. ▸낮 시간 직업재활센터를 이용하지만 저녁식사 시간 이후부터(오후 7시 ~ 10시) 취침 시까지 개인휴식시간이 충분하여 무료한 상황으로 인지될 수 있음.	▸국립재활원 교육(성재활교육)에서 권유한 성인용품 활용 계획함. – 이용자 및 보호자에게 사전 동의를 받고 <젤 자위용품> 구입함. ▸비위생적 물품보다 안전한 자위용품을 구입하여 동성직원이 위생적 자위 방법 설명함. – 동성직원을 고정으로 하여 자위용품 활용방법 및 주의 사항 전달함. ▸이용자 방에서 보관하는 물품 중 위험용품(전기면도기, 청소기 등) 담당직원이 보관하여 필요시 사용할 수 있도록 함. ▸이용자들과 함께 생활하는 방/프로그램실이 아닌, 개인 샤워시간을 이용한 공간(욕실)에서 자위하도록 지원. (성인용품 이용) ▸여가시간 무료하지 않도록 활동 유도 (밴드동아리/드럼, 야구동아리/투수) – 주 1회 밴드동아리, 주 1회 야구동아리 참여하도록 함. 그 외 여가시간을 드럼 채, 공 던지기 등을 수시로 하며 혼자 있는 시간을 최소화 함. ▸수준별 성교육(외부강사) 외 1:1 개별 성교육(자체/간호사) 실시.
개인조건	▸평소 성적욕구가 강한편이며, 여직원 및 여자 이용자에 대한 이성적 관심은 크게 보이지 않음. 물품 이용 자위에 대한 욕구만 확인됨. ▸자위 후 장소, 사용 물품, 방법 등에 대해 담당 직원에게 항상 설명 함. 성적욕구 외 관심받고자 하는 욕구도 높은 편임.	
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	추가계획 없음	

② 완화(중재) 전략

▸ 생활용품을 들고 방 혹은 프로그램실로 이동할 시, 대화 요청. – 관심 받는 것을 좋아하여 일상적인 대화 외 칭찬/원내 행사 등을 주제로 다른 방향의 관심을 유도 – 물품이용 자위 전 상황이라 추측되어도 수치심이 들지 않도록 편안하고 낮은 어조로 설명. ▸ 자위 용품 제한 – 이용자가 소지한 자위용품(생활용품)을 담당직원이 보관하는 것에 대해 동의를 구하고, 필요 시 언제든 사용할 수 있음을 설명.
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 추가계획 없음

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸ 위험물품이용 자위행동이 발생되었을 시, 즉각적인 물품 회수 – 동성직원이 확인하고 물품 회수 및 의복착의 할 수 있도록 설명. ▸ 주변 이용자들의 모방행동을 방지하기 위하여 이용자와 공간 분리 ▸ 원내 간호사 인계하여 상처 확인 후 치료
사후 조치 사항	▸ 이용자 상담 – 위험물품 이용 자위행동 후 최대한 빠른 시간에 상담 진행. (상처가 있는 경우, 치료 후 상담 실시) 위험용품을 활용할 시, 신체 상해와 더불어 가정연계가 어려움을 재차 설명함. 물품회수 과정에서 수치심이 들지 않았는지, 이용자가 가진 욕구는 무엇이었는지 대화 나누는 시간을 가짐. ▸ 개별서비스계획 수립 – 이용자 및 담당직원, 보호자가 함께 참석하여 물품이용 자위행동감소를 위한 개별서비스 계획 실시. 이용자의 도전적 행동(비정상적 성적행동)이 목표에 맞게 감소되었을 시 긍정적 강화물의 구체적 정도를 상호 협의.

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

▸ 외부 전문병원 진료

– 상처가 경미하여 원내 치료가 반복되는 상황으로, 이에 대한 불안감이 적은 이용자에게 외부 전문 병원 진료를 받도록 함.
비위생적이고 안전하지 못한 자위행동이 어떤 영향을 미칠 수 있는지 전문인의 소견을 듣도록 하여 인식개선 필요함.

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

▸ 이용자 의견

– 자위용품 물품회수 시 본인이 사용한 물품명, 사용방법들을 담당직원에게 자세히 설명함.
(예를 들면, “선생님, 드라이기로 자위했어요. 여기에 코드를 꼽고 드라이기를 켜서 성기에 대고 있었어요.”) 부끄러워하기보다 직원과 상담하는 시간을 즐기며, 관심 받는 것을 좋아함.
직원과 상담 후에는 다시는 위험물품 이용 자위를 하지 않겠다고 스스로 표현함.
(추후 같은 행동 반복)

▸ 보호자 의견

– 이용자의 자위행동 개입방법에 대해 전적으로 시설의견에 동의하며, 행동 반복되지 않기를 원함.
이용자의 성적행동이 감소되지 않는 한, 가정학습일 협조가 불가함을 표현함.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸ 이성직원의 경우 동성직원이 없는 불가피한 근무환경에서도 이용자에게 적절히(개입 순서 방법에 따라) 서비스 지원하지만 심리적으로는 두렵고 어려움. 또한, 익일 팀회의 인계 시 이성직원들도 참석한 자리에서 전후상황을 자세히 설명하기에 주저되는 경우가 있음. ▸ 동성직원의 경우 용품을 이용하여 위험한 상황이기는 하나, 자위행동 자체는 이용자의 개인사적 시간이기 때문에 그 상황을 제약 시키는 것에 대한 미안함, 부담감이 있음.	▸ 남자 이용자가 생활하는 공간의 직원을 동성직원으로 채용하도록 함. ▸ 매년 국립재활원에서 진행하는 성재활교육에 참석하도록 하여, 이용자 성적 욕구과 서비스 지원방안에 대해 이해력을 높일 수 있도록 함. ▸ 불가피한 상황에서 이성직원이 성/위생 지원을 해야 할 경우가 있기 때문에, 전체 직원 대상 케어교육 진행함. (전문가적인 사회복지사로서 성/위생 부분도 성별에 관계없이 서비스 지원해야 함. 단, 이용자가 성적 수치심이 들거나 이성직원을 거부하는 경우는 제외) 의사, 간호사들처럼 성별에 관계없이 대상자에게 필요한 서비스를 계획, 지원해야하는 사회복지사로서의 역할을 설명함.
신체적	▸ 이용자 위험물품 자위행동으로 직원의 긴급 개입 진행시 폭력적 성향 확인되지 않음. 따라서, 직원의 신체적 상해 및 변화 없음.	▸ 기관조치 불필요.

7) 불특정 타인에 대한 성적행동 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 성적 행동
이용자는 직원이 보이지 않는 곳이나, 직원이 없는 장소로 다른 이용자를 유인하여 스킨십 및 성적행동 (상대방의 성기를 만지거나, 가슴을 만짐, 자신의 성기를 만지도록 하는 등의 행동)을 함

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸타인과 신체적 접촉(가슴, 성기만지기, 안기) 목표행동 ▸올바른 성인식으로 성적 충동 조절	▸직원의 지원없이 이용자끼리 같은 공간에 남아 있음	▸타인에 대한 성추행(성폭력)	▸규칙적인 운동 실시 ▸정기적 상담 통해 규칙인식 ▸신경정신과 상담 및 약물복용 ▸성교육 ▸전체 직원이 이용자 특성 공유하여 밀착지원 ▸개인방에 규칙, 표식 등을 붙여 인식하도록 하기	▸자위행위 할 수 있는 공간 마련 ▸대중매체 (동영상) 차단 ▸타 이용자 성교육 ▸직원이 없는 상황 노출시키지 않기	▸1:1 개별 밀착 지원

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸특별한 전조 증상이 나타나지는 않으나, 다소 들떠있는 듯한 행동과 말투가 며칠 간 지속됨
	도전적 행동	▸타 이용자(이성, 동성)의 가슴이나 성기를 만지는 행동 ▸타 이용자에게 자신의 성기를 만지도록 하는 행동
'언제' 행동이 일어나는가?		▸일상생활 내에서 : 작업장 출퇴근 시, 개별 여가시간, 화장실에 가는 시간 등
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸개별 시간 중 이용자들끼리 있을 경우 : 직원이 눈에 보이지 않거나, 직원이 보이지 않는 곳으로 이용자 유인(건물 뒤편 사각지대, 화장실) ▸출퇴근 시 화장실에 쫓아가서 타 이용자가 혼자 있는 상황 시
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸지속적 성적 행동이 나타나 성추행범이 될 가능성이 있음 ▸타 이용자에게는 성추행에 노출되어 성적 피해자가 됨 ▸이용자의 성적 행동으로 인해 직원의 밀착 지원이 이루어지며, 개별 활동이 제한될 수 밖에 없음 ▸타 이용자에게 부적절한 행동을 하는 이용자로 낙인찍히며, 방배치 등에 있어서 본인의 욕구대로 룸메이트를 배치할 수 없음

행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?	▸성적 행동으로 인해 타인의 성적 위험
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?	▸성적 행동에 의한 것이므로, 타 이용자의 성적 위험도 높은 편임 ▸직원이 이용자 행동에 대한 동선파악 및 밀착 1:1 지원으로 스트레스 요소
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?	▸이용자 스스로 잘못한 것에 대해서는 인식하나, 별다른 행동의 변화는 나타나지 않음 ▸잘못된 행동의 원인을 시설 측(원가정 귀가를 못하게 해서)으로 책임 전가를 하며, 항상 자신의 욕구를 충족시키려고 하는 경향 있음

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸직원의 지원 없이 이용자들끼리 같은 공간에 남아 있음 : 직원이 다른 이용자를 지원하기 위해 거실이나 방을 비웠을 때, 작업장 출퇴근 시(대중교통 이용), 여가시간에 자유롭게 바깥에 나가 산책을 하거나 자전거를 타는 시간 ▸성적 욕구가 충족되지 않음 : 자위행위 등을 할 수 있는 공간 마련이 되어 있지 않음	▸성에 대한 관심을 다른 곳으로 이동할 수 있도록 개별 운동 등을 규칙적으로 실시토록 함 : 런닝머신, 절운동 등 일일 30분 이상 운동하기(벌로 인식하지 않도록 담당직원이 함께 실시) ▸이용자 행동 특성에 대해 전체 직원 공유로 직원 지원이 없는 상황을 만들지 않도록 함 : 이용자들끼리 있는 생활실이나 외부활동 상황 사전 예방 ▸자위행위를 할 수 있는 환경 만들어 주기 : 다른 이용자가 모두 샤워를 마친 후 마지막으로 샤워하기 ▸올바른 성인식 및 대인관계 형성을 위한 성교육 실시 ▸성에 대한 잘못된 인식을 고착화할 수 있는 대중매체(동영상 등) 차단 ▸정기적 상담을 통해 정해진 규칙 인식시키기 ▸개인방에 개별 규칙, 표식, 기호 등을 부착하여 스스로 약속을 인식할 수 있도록 함 ▸신경정신과 상담 및 약물조정 : 성충동 억제와 관련된 약물 복용
개인조건	▸시설 입소 전 가정에서 생활할 때 누나와 부적절한 성적 행동을 한 경험이 있음. 이러한 경험으로 인해 성에 대해 잘못된 인식이 형성되어 있음 ▸자신의 성적 욕구 및 성적 행동을 사회적 규범에 맞게 조절하지 못함	
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸운동 체크리스트를 작성하여 잘할 경우, 강화물을 사용하도록 함 (외부에서 자전거 타기)	

② 완화(중재) 전략

▸ 타 이용자 성교육 : 타 이용자가 성추행을 거부할 수 있도록 교육 ▸ 같은 방을 쓰는 이용자 배치 시 고려 : 언어적 의사소통이 가능하고, 이용자의 행동을 인지하고 이야기할 수 있는 룸메이트로 조정 ▸ 관심사를 성적 행동에 국한시키지 않고 외부로 확대할 수 있도록 하며, 성적 욕구를 제외한 다른 욕구(그룹홈 체험, 외출, 원가정 귀가 등)를 충족시켜줄 수 있도록 조치
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸ 추가계획 없음

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸타인과 접촉하지 않도록 방에 분리하며, 적법한 절차를 밟도록 함 : 인권지킴이단 신고를 실시하며, 그에 따른 절차 진행
사후 조치 사항	▸이용자가 생각하기에 권위있는 사람이 1차 이용자의 행동에 대한 상담을 실시하고, 가해자 성상담을 외부 전문기관에 의뢰하도록 함(내부 직원 상담 시 외부 전문 성상담사의 자문을 구하여 실시토록 함)
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸외출, 작업장 출근 제한 등을 실시하며 인권지킴이단 절차를 마칠 때까지 이용자와 분리 조치 하도록 함 ▸이용자의 성적 행동에 대해 보호자에게 통보를 하고, 이후 절차에 대해 추가 사례회의 실시하여 참석토록 함	

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

▸스스로 부적절한 성적 행동을 하지 않으려고 하나, 충동적으로 나타난다고 이야기 하고 있음. 그러나 본인 스스로 잘못된 행동이라는 것에 대해 인식하고 있으며, 도전적 행동 개입 계획에 대해 동의를 하고 있음.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸1:1 밀착 지원에 의해 타 이용자 케어에 보다 신경을 쓰지 못해 스트레스 요인으로 발생	▸매 시간마다 정확한 행동 지침을 내림으로써, 1:1 밀착 지원이 직무임을 인식시킴 ▸이용자의 성적 행동에 대해 장애 특성이므로, 그에 대해 이해하고 발생요인을 만들지 않도록 교육 ▸전조증상이 나타날 시나, 정기적으로 개별상담 등을 담당직원이 아닌 주임급 이상 직원이 실시하여 담당직원의 심적 부담을 경감시킴
신체적	–	–

8) 도벽 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 도벽, 제한 및 금지된 장소에 들어가기
이용자는 다른 사람의 금품을 수시로 가져오는 도벽이 있다. 함께 생활하는 이용자의 것 뿐 아니라 직원 숙소에 문이나 창문이 열려 있으면, 혹 잠겨 있는 경우에도 강제로 열고 그 사이로 들어가서 자신에게 필요한 것(주로 돈, 커피, 담배)을 가져왔다. 이 같은 일은 수시로 이루어졌고, 그 범위도 기관 차원을 넘어 기관 방문자, 지역사회 상가까지 확대되었다. 이 같은 행동은 주로 직원이 모두 자고 있는 심야시간대에 이루어졌지만, 점심식사 시간이나 작업활동 등으로 직원들이 분주하거나 (그 외 어떤 상황이든) 직원이 이용자를 항상 보고 있지 못하는 상황에서는 여지없이 발생하곤 하였다.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸도벽(금전, 커피, 주류, 여자 속옷 등을 가져옴) 목표행동 ▸도벽이 발생할 수 있는 환경을 최소화하여 도벽 발생 가능성을 차단함. 필요한 물품을 도벽이 아닌 정당한 방법으로 취득할 수 있도록 함	▸직원 등 자신의 행동을 통제할 사람이 없는 시간이나 장소에서 발생함.	▸돈, 담배 커피 등의 부족(개인 금전의 부족으로 미리 채워주는 부분도 한계가 있음) ▸도벽 행동으로 함께 생활하는 이용자 및 직원 뿐 아니라 지역사회 상가까지 재물손해가 빈번함.	▸정기적인 상담 진행(하루 일과 시작 및 종료 시간에 진행) ▸기관 전체공유(담당직원뿐 아니라 전체직원이 알고 예방할 수 있도록 공유) ▸재정확보를 위한 후원자개발	▸야간 근무체계 마련(남자직원들이 순번을 조정하여 함께 잠을 잠으로 밖에 나가서 훔치는 행동을 예방함) ▸동료지원 활용(직원이 할 수 없을 때 함께 생활하는 이용자가 행동을 관찰하고 직원에게 알릴 수 있도록 함)	▸제한적 주거를 활용하여 밖에서 문을 잠글 수 있는 환경에서 일정 기간 취침할 수 있도록 제한함.

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸행동 발생 전 전조징후 없음. 보통 발생 후에 불안해하거나 직원의 눈치를 살피는 모습만 있음.
	도전적 행동	▸도벽(주로 금전, 커피, 주류) 예) 아침에 다른 이용자가 샤워를 하기 위해 벗어놓은 겉옷에서 지갑을 꺼내 돈만 가져감(이로 인해 아침시간부터 누가 가져갔는지 확인하느라 이후 일과까지 영향을 줌) 예) 봉사자가 가정에 와서 간식을 만드는 활동 중 봉사자의 가방에서 지갑을 열어 돈을 가져감. 예) 저녁 시간에 마을 상가에 가서 돈을 가져옴. 예) 봉사자 숙소에서 속옷을 가져옴.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸주로 새벽시간 대에 행동이 발생하고 이 외에 점심 시간이나 작업 활동 시간 대 등 분주한 시간 등 직원이 자신의 소재를 확인하기 어려운 시간에 행동이 발생함.
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸직원이나 자신의 행동을 통제할 사람이 없는 환경에서 발생함. ※ 용돈이나 커피, 담배 등이 떨어졌을 때 행동이 발생하는 것으로 추측(그러나 위 물품들이 채워져 있을 때에도 도벽이 발생하여, 추측할 뿐 물품이 부족해서 필요를 채우기 위해 가져가는 것은 아닌 것으로 판단하고 있음)
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸직원뿐 아니라 다른 이용자들도 해당 이용자를 가리켜 물건을 가져가는 사람으로 인식하고, 없어졌을 때 마다 실제 행동 여부에 관계없이 가장 먼저 의심 받는 사람이 됨. ▸이 같은 일이 반복되면서 직원에게 행동의 일거수일투족을 확인 받는 등 행동에 제한을 받기 때문에 불편함을 겪음. ▸무엇보다 금전 및 물건 관리에 지나치게 주의를 기울이게 되어 스트레스를 많이 받게 됨. ▸도벽으로 인해 타인이 재물피해를 입고(직원, 이용자, 기관, 봉사자 지역사회 상가), 특히 지역사회 상가와 봉사자로부터는 시설에 대한 인식뿐 아니라 다른 전체 이용자에 대한 부정적 인식으로 이어짐. 실제로 지역사회에서 민원이 들어오기도 하였음. ▸성적 부적절 행동으로 인해 여자 직원 및 이용자의 불안감이 커짐.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?		▸재물손해 ▸성적 위협
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?		▸재물손해 : 금전은 1~2만원 수준에서 수십여만원에 이르기까지 피해액은 다양함. ▸성적 위협감 : 간혹 여자 직원이나 이용자들이 불안감을 갖게 되고, 속옷등을 가져감으로 인해 불편함을 겪음.
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?		▸도벽 행동을 한 사실이 드러나면 위축(불안해 하는 모습 관찰됨(손가락 끝을 서로 대고 수직으로 꼼지락대는 행위, 시선회피, 매우 순응하는 대답 및 즉각적인 지시이행, 눈치 보는 행위 등) ▸도벽행동이 발견되면 사실 확인을 하는 과정에서 부인하다가, 정황들이 나타나면 잘못을 인정하고 피해자에게 사과, 변상을 함. 이 과정에서 직원의 역할갈등으로 인한 소진 심함(마치 경찰 역할을 하게 됨으로 인해).

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸자원(금전 및 물품)의 부족 : 자신이 필요로 하는 금품이 부족할 때 도벽이 더 증가함(※금품이 부족함 없이 충족되었을 때에도 도벽이 사라지는 것은 아님). 최○○씨는 실비이용료를 납부하는 비수급자로 원 가정에서 용돈이 들어오지 않으면 특별한 수입이 없음. 이에 개인용돈이나 필요한 물품을 충분히 지원하고 싶어도 하기 어려운 상황임. ▸최○○씨가 도벽행동을 하면 그 금품을 함께 나누어 갖는 이용자들이 있음. 정확하게 확인되지는 않지만, 이 이용자들이 옆에서 시키는 것도 하나의 원인으로 추정하고 있음. ▸유혹이 되는 상황 : 돈이 있을 것으로 판단되는 모든 지갑과 주머니가 주변에 있고, 접근을 제어하는 사람이 없거나 그의 시야가 가려져 있으면 반드시 뒤짐 및 훔침이 발생하는 편임. ▸이 외에 달리 도벽행동이 발생하는 환경요인은 없으나 직원이 최○○씨의 행동을 일거수일투족 확인하기 어려운 시간대에 주로 문제가 발생하기 때문에 직원의 확인 부족도 환경조건으로 볼 수 있음.	▸신경정신과 상담 : 이용자 스스로 문제행동이라고 느끼고 있으며 도움을 필요로 하기 때문에 정신과 상담의뢰 및 필요시 약물 복용함. ▸정기적 상담 진행 : 매일 하루를 시작하는 아침과 마치는 저녁시간에 직원이 상담을 실시하여 행동이 공동체 규범을 어기는 행동인 것과, 관심을 갖고 있음을 알림. 또한 행동이 발생하지 않은 날에는 지지하고 칭찬하고 보상하는 긍정적 행동 강화 체계를 마련함. ▸주변 이용자에게 개입 : 도벽행동을 부추기는 이용자들에게 개입하여 최○○씨가 도벽행동 시 함께 책임지게끔 함. ▸기관 전체 공유 : 담당 직원 뿐 아니라 기관 전체 직원이 문제를 공유하여 숙소 등의 문단속을 철저히 하는 등 행동이 발생할 가능성 있는 환경을 만들지 않도록 함. ▸재정 확보를 위한 자원(후원자) 개발 : 결연후원자 개발을 통해 이용자의 금전 부족분을 채워주고, 도벽이 아닌 정당한 방법에 의해 자신이 필요로 하는 물품을 구입할 수 있도록 함. ▸원 가정과 교류 지원 : 모친이 요양원에서 생활하고 있지만 정기적으로 만남을 마련하여 심리적 안정을 가질 수 있도록 함.
개인조건	▸자신의 행동을 통제할 수 있는 능력 부족 : 자신의 행동이 잘못임을 알고 있고 이루어질 결과에 대해서도 알고 있으나, 기회만 있으면 발생하는 것을 보면 스스로 자신의 행동을 억제할 수 있는 능력이 약함. ▸가정사 : 모친과 누나들이 있지만 원 가정과의 교류가 빈약함. 모친은 요양원에 있지만 다른 누나들은 부유하게 생활하고 있어서 이와 비교해 자신이 시설에서 생활하고 있는 것에 대한 불만감이 표출되는 것으로 추측함.	

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸성공의 경험을 쌓기 위해 도벽 행동 미 발생 시 이용자가 좋아하는 활동을 추가 지원함 : 가령 3일 동안 도벽행동이 없을 시 일과 후 마을 상가로 나가 삼겹살 회식 진행. 이러한 경험을 통해 이용자가 절제력을 높이고 더불어 직원과 이용자 간 친밀감도 높일 수 있음. ▸아침, 저녁 상담 시 필요한 물품 확인 : 매일 아침 시작 시 하루의 용돈, 필요한 커피 개수 등을 채워주어 훔치지 않고서도 요청하여 받을 수 있음을 학습하도록 함. ▸일과 시간 이후 활동거리 마련 : 이용자가 보통 새벽시간에 집 밖으로 나가서 도벽 행동을 하므로 저녁 일과 이후에 부업 성격의 소일거리를 하도록 하여 부수입도 얻게 하고 새벽에 취침을 하도록 도움.	

② 완화(중재) 전략

▸야간근무 체계 마련 : 모두 잠을 자는 심야시간대에 주로 발생하기 때문에 남자 직원들이 순번을 조정하여 최○○씨와 함께 잠을 잠으로 가정 밖으로 못나가게 함. 이 경우에도 직원이 잠을 잘 때 밖으로 나가기 때문에 양말로 서로의 발목을 조여매고 취침함. ▸동료지원 활용 : 영향력이 있는 사람으로 룸 메이트를 조정하여 최○○씨의 행동을 관찰하고 직원에게 알릴 수 있도록 함. 직원이 최○○씨의 도벽 가능성을 인지하고 주의를 기울이지만 다른 이용자 서비스 지원, 문서사무 등으로 놓칠 수 있는 시간이 있기 때문에 동료 지원 통해 행동 억제하고 최소화 할 수 있도록 조정.
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸추가계획 없음

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸제한적 주거 환경 활용 : 위의 모든 방법들에도 행동이 계속되면 밖에서 시건 장치를 할 수 있는 곳에서 잠 잘 수 있도록 환경 제한. – 언제(어떤 상황일 때) : 2차 개입계획에 따라 이용자 자신의 숙소에서 직원이 함께 잠을 자는 상황에서도 심야시간대 집 밖으로 나가서 도벽 발생 시에 제한적 주거환경에서 취침한다. – 누가 : 지원하는 담당 남성 직원이. – 방법 : 밖에서 문을 잠글 수 있는 제한적 환경에서 (직원과 함께) 잠을 자도록 하며, 오후 9시에 문을 잠근다(※ 제한적 주거 환경 활용이 이용자의 도벽 행동에 대한 징벌의 성격이 아니라, 여러 가지 예방적 방법에도 고쳐지지 않는 행동에 대한 환경의 제한으로 접근했음).
사후 조치 사항	▸도벽에 대해 이용자와 대화 설명 : 도벽행동이 다른 사람과 함께 어울려 한 곳에서 생활하는데 장애물이 되고 이러한 행동으로 이용자 자신의 삶에도 손해가 됨에 대해 인식하도록 도움. ▸대안 행동 함께 수립 필요한 물품이 있을 때 도벽이 아닌 정당한 방법으로 구입할 수 있음을 설명하고, 할 수 있는 역할을 찾아본 후 댓가를 지급할 수 있는 방법을 계속해서 마련(예 : 원내 공중전화 주변 관리, 공동구역 청소 후 댓가 지급 등).
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 – 추가계획 없음	

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

▸이용자는 자신의 행동에 대해 제한하는 것 뿐 아니라 매일 상담등 적극적인 지원 계획까지 포함되어 있는 것에 대해 좋아하며 동의함. 신체적 개입 계획에 대해 직원이 함께 자는 것이고, 단 직원이 자는 사이에 밖으로 나가는 것을 막기 위해 문을 잠그는 것이므로 괜찮다고 함.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸딜레마 : 도전적 행동을 보이는 이용자에게 더 많은 지원이 들어가게 되는 현실에 딜레마를 느낌. ▸무력감 : 예방조치도 취했고 적절한 선에서 제한도 했지만 소용이 없는 현실에서 무력감과 나아가 분노감마저 듦. ▸스스로 자책감을 갖게 됨 : 내가 지원을 잘못했기 때문에, 다른 직원이 지원했을 때와 비교해서 더 발생하지 않았나 하는 자책감에 쉽게 빠지게 됨.	▸사회복지사에 대한 상담 : 도전적 행동을 보이는 이용자를 지원하는 사례는 그렇지 않은 직원보다 더 많이 고민하고 몰두하기 마련이고 이 과정에서 생각이 극단적으로 치우치거나 부정적 감정으로 치우치기 쉬움. 기관 내부 상담 뿐 아니라 외부 상담을 통해 자신이 처한 환경을 조금 더 여유있게 살펴보고 다시 일에 투입될 수 있는 상담 필요. ▸기관 전체가 연대하여 지원한다는 자세로 담당 직원에게 맡기고 끝이 아니라, 기관장이나 중간관리자도 이용자의 도전적 행동에 함께 상담하고 같이 지원하는 방향으로 가는 것 필요함.
신체적	▸체력적 한계 : 주야를 가리지 않고 신경을 쓰게 되다 보니 적절한 휴게시간도 없게 되어 피곤함. 게다가 야간에도 잠을 함께 자며 긴장을 놓지 않게 되니 피로가 계속 쌓이게 됨.	▸제한적 주거 활용 간소화 : 열악한 인력구조에서 이용자에게 대한 제지는 최대한 인권 지향적으로 하려다 보면 직원에게는 최소한의 권리마저도 잊혀지게 됨. 도전적 행동에 대해 정당한 절차와 계획으로 실행해도 개선의 여지가 없다면 환경을 제한할 수 밖에 없는데 이같은 결정에 시간이 오래 걸림. 주거와 생활이 복합된 사회복지시설에서 사실상 '형벌의 기능'은 혐오시 되다 보니 시설 내 불법 행동에도 관심과 사랑만이 처방되고 있음. 따라서 여러 가지 노력에도 개선되지 않은 행동에는 지금보다 쉽게 시건장치가 되어 있는 주거 등의 환경제한에 열려있는 마음을 가질 필요 있음.

9) 끊임없는 질문으로 관심을 끄는 행동 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항: 다양한 방법으로 끊임없이 관심을 끄는 행동.
본 이용자는 본원에 입소 전 여러 곳의 시설을 전전하기도 하였으며 정신과적 행동장애가 있으며 증상으로는 과잉행동, 공격성, 자해 등으로 입소 전 정신병원에 입원한 경험이 있었음. 가만히 있지 못하고 큰소리치며 뛰어다니는 행동과 더불어 다른 사람들을 때리거나 크게 소리치거나 물건을 던지거나 문, 벽등을 치는 공격성 행동으로 관심을 유도하였음. 자원봉사자 및 신입직원 등 새로운 인물들이 나타나면 자신의 존재를 확인받고자 하는 욕구는 더욱 높아지고 대화를 시도하여 응해주면 과도하게 밀착하며 끊임없는 질문으로 관심을 끄는 행동을 보임.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸다양한 방법을 동원하여 끊임없이 관심을 끄는 행동으로 타 이용자에게 욕을 하거나 때리거나 큰 소리를 치거나 문, 벽등을 치며 공격적인 행동을 보임.	▸새로운 사람이 많은 곳(신입직원 및 자원봉사자 등) ▸취침 전(물 마시러 거실에 왔다 갔다를 8회 이상 반복하는 과정에서 일어남. 거실에 정수기 있음.) ▸타당하지 않은 행동을 제지하려고 할 때.	▸타인의 정서 불안 ▸자신 및 타인의 신체적 상해 ▸물품파손 ▸잦은 언어폭력(폭력 등)으로 타이용자들의 불안정한 가정생활	▸좋아하는 역할 활동 ▸외부전문가 연계(심리상담 주1회, 정신과 전문의 상담 및 진료 월1회) ▸원가정 변화 ▸이용자의 방인원 조절(3명→2명) ▸이용자의 행동에 관한 상담은 독립된 공간이용 ▸긍정적인 행동 부각시키기	▸아빠에게 전화 통화연결하여 심리적 안정지원 ▸이용자가 관심이 높은 프로그램 지원 ▸눈빛이 달라지고 씩씩거리며 쿵쿵거리며 걷기 시작하면 이용자의 도전적 행동 발생 직전 증상이므로 타 이용자에게 잔소리 등 간섭하지 못하도록 즉시 제지.	▸행위제한에 대한 지침에 따라 모든 교사가 동일한 방법으로 이용자를 제지함(제지할 수 밖에 없는 상황설명 후 마주 바라보고 두 팔을 잡고 눈 마주보기). ▸타 이용자에게 폭력을 가했을 시 : 상황을 목격한 직원이 폭력을 가한 이용자를 독립된 공간(본인의 방)에서 안정을 취할 수 있도록 타 이용자와 분리.
목표행동 ▸욕구 불만 등 여러 가지 행동들에 앞서 본 이용자가 왜 화가 났는지 말로 표현하기 ▸공격적인 행동 감소			▸개인물병에 물을 담아 취침실에 미리 준비.	▸물건을 던지려고 하거나 타 이용자를 때리려고 할 경우 마음이 진정될 수 있도록 가볍게 안아주고 눈 서로 바라보기를 통하여 현재 상황에 대하여 이야기 들어주기.	▸물건을 파손하는 행위 시 사진 및 동영상 촬영 (촬영을 시작하면 즉시 행위를 멈춤) ▸지원자의 감정 다스리기(감정이입의 위험이 있으면 즉시 다른 직원이 교대하여 지원하기)

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸걸음걸이가 빨라지고 쿵쿵거리며 왔다 갔다를 반복함. ▸눈빛이 달라지며 씩씩거림.
	도전적 행동	▸다양한 방법을 동원하여 끊임없이 관심을 끄는 행동을 주로 공격행동으로 나타냄(타이용자에게 욕설, 폭행, 물품파손 등)
'언제' 행동이 일어나는가?		▸새로운 사람들에게 과도하게 관심 받으려는 행동을 제지하려고 할 때.(자원봉사자의 핸드폰을 빼앗아 도망가며 '나~ 잡아봐라~'를 말하거나 ' 나 이거 버린다~'등 가지고 있는 물건을 달라고 반복 요구함) ▸타당하지 않은 행동을 제지하려고 할 때 (다른 사람이 하고 있는 일을 빼앗아 자기가 그 일을 하고 나서 관심 받으려고 함) ▸취침 전 (물을 반복적으로 마시러 다니는 과정에서)
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸사람이 많은 곳(식당, 주방, 사무실, 자원 봉사자 앞 단번에 많은 사람으로부터 관심을 받을 수 있고 직원의 제지가 어렵다는 걸 알고 있음) ▸신입직원이나 평소 자신의 행동에 대하여 제지하기 어려워하는 직원에게는 욕설을 하고 손을 뿌리치고 물건을 던지며 더 많은 직원들에게 관심을 받을 때까지 계속함 ▸취침 전 (취침약 복용 후 잠에 취하면 몽롱한 상태로 거실과 이용자의 방을 수없이 왔다 갔다 함.<거실에 정수기가 설치되어 있어 물을 반복적으로 마시는 경향 있음>)
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸이용자의 폭력 및 물품파손 시 나 마찰에 의한 소음 때문에 타 이용자가 갑자기 괴성을 지르고 산만한 행동을 보이며 자해를 시작함(손을 물어 뜯거나 교사의 옷을 잡아당겨 찢음) ▸작은 관심을 보이면 행동이 더욱 커져서 관심의 표현을 자제할 수 밖에 없는 상황발생으로 악순환이 반복됨(관심을 보이면 끊임없이 묻고 확인하는 과정을 반복하다가 결국 제지하는 과정에서 폭력성이 시작됨) ▸폭력으로 인한 자신 및 타인의 신체상해로(작은 상처, 손톱이 까맣게 멍들어 나중에는 손톱이 빠짐 등) 생활의 불편함. ▸이용자들과의 관계악화(잦은 마찰로 인한 거부감 및 거리감)
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?		▸타인의 정서불안 ▸자신 및 타인의 신체적 상해 ▸물품파손(문, 식판, 컵, 책상 등) ▸잦은 언어폭력(폭력 등) 으로 불안정한 가정생활
행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?		▸타인의 정서불안 : 관심을 끌려는 행동이 다양하고 공격적 및 파괴적인 행동이 수시로 발생되어 이용자들이 항상 불안해 함. ▸신체적 상해 : 문을 꽝 닫는 과정에서 손가락이 끼어 손톱이 빠지거나 상처가 남, 손톱으로 타 이용자를 할퀴어 상처를 냄. ▸물품파손 : 식판, 컵, 액자, 책상등 부셔지는 과정에서 타 이용자의 상해.(파손된 조각에 의한) ▸불안정한 가정생활 : 계속되는 고성과 폭력성으로 이용자가 옳은 말을 해도 모두 그만하라고 항의를 함.
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?		▸'안 그랬어요~ 안 그랬어요~'를 반복하다가 '다시는 안그럴께요~'라고 사과함. ▸자신의 방에 들어가 퍼즐을 하거나 책장을 반복적으로 빠르게 넘기며 봄.

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸같은 방에서 3명이 생활하다보니 취침시간이 각기 다르고 비좁은 공간에서 잠을 자다보니 서로의 신체 일부가 부딪치는 일로 마찰이 잦음. ▸혼자만의 독립된 공간 확보의 한계로 공동생활을 하다 보니 서로 간섭하는 상황이 발생됨. ▸거실에 정수기가 있는 구조(취침 전 물먹으러 침실과 거실을 왔다 갔다 반복하는 과정에서 타 이용자들과의 싸움이 시작됨.)	▸좋아하는 역할활동을(씻어놓은 컵 정리하기, 재활용 분리배출) 지원하고 잘 수행할 수 있도록 긍정적 반응을 보여줌으로써 관심을 분산하도록 지원 ▸외부전문가 연계(심리상담교육센타 주1회, 정신과 3개월에 1회 진료) – 심리상담 : 외부전문가의 슈퍼비전을 이용한 내면 바라보기와 이해하기를 통한 지원방법의 변화 → 자신의 거부감이나 감정을 표현하는 이용자의 작은 소리에 민감하게 귀 기우리기, 내면이해하기 등. – 정신과 전문의와의 연계 : 의사의 진단에 의한 지원방법 모색
개인조건	▸시설입소동기 : 10세경 부모의 이혼으로 시설에 입소함. 재혼하는 과정에서 이용자의 존재를 인정하지 않겠다는 조건으로 재혼을 한 상황이라 원 가정에서 버려졌다는 사실에 불안 증세를 보임. 그럼에도 불구하고 집에 가고 싶은 욕구가 강함. 아빠의 주기적인 방문으로 (1달에 1회 정도) 점심시간을 이용하여 아빠와 함께 햄버거와 콜라를 먹고 들어옴. 여러 시설을 전전하였으나 얼마 지나지 않아 과도한(폭력동반) 관심끌기의 반복으로 퇴소를 해야만 하는 상황이 발생됨. 예전 시설에서 폭력이 심하다는 이유만으로 성 안드00정신병원에 입원한 병력이 있으며 현재 항정신병(행동장애조절)약을 복용하고 있음(취침약 복용 후 몽롱한 상태가 되면 속옷만 입거나 아예 입지 않고 돌아다니며 타 이용자와의 마찰을 빚음) ▸타인에 대한 지나친 관심 : 관심을 받고자하는 만큼 다른 사람에 대하여 관심을 지나치게 보임(발을 올리고 있는 이용자에게는 발을 내리라고 말하며 발억지로 내려주기, 팔짱을 끼고 서 있는 이용자에게 팔짱을 강제로 풀어주며 '그렇게 하면 안돼'라고 말을 하여 타 이용자의 거부반응이 나타나면 밀거나 때림.	▸아버님 상담을 통하여 원 가정 환경변화의 필요성 도움요청 : 아버님에게 심리 상담에서 나타난 집에서 버려졌다는 인식부분에 있어 혼자가 아님을 가족과의 만남을 통하여 다른 방법으로 접근(지금의 새어머니와 아빠가 재혼할 시 새어머니에게는 이용자에 대하여 신경을 쓰지 않게 해주겠다는 약속으로 아빠 집에 못가는 형편이니 할머니댁에서 명절 지내기, 외부에서<식당등> 가족모임주선, 가족여행가기<오빠와 아빠 그리고 이용자> 등) ▸취침공간에 대해 마찰이 생기지 않도록 3명이서 생활하는 취침공간을 2명이 생활할 수 있도록 지원. ▸지원자가 이용자의 도전적 행동에 대한 대화를 할 시 다른 이용자들이 있는 앞에서 하지 않고 둘만이 있는 공간에서 설명함 (ex. 모두가 있는 공간에서 이야기를 하면 다른 이용자들이 동요되며 본 이용자에게 모두가 한마디씩 하여 이용자가 더 신경질적이며, 폭력적인 행동을 보임)

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
개인조건	▸원 가정에 대한 배신감 및 소외감 : 시설과 아빠 집을 자신의 집이 아니라고 생각하고 있으며 집에 가지 못함을 원망함(시설 행사 시 타 이용자들의 부모님이 오셨는데 이용자의 아빠가 오시지 않으면 폭력행동이 더욱 심해짐.)	▸폭력, 욕설, 물품파손 , 자해 시 동영상 및 사진 등을 촬영할 수 있다는 내용을 보호자와 이용자의 동의를 구하는 내용을 개별계획서에 포함. (도전적 행동의 발생 시 촬영하는 모습을 보여 자제할 수 있는 방법으로 활용하되 추후 이용자 폭력 등의 심각성에 대한 보호자 보고 및 병원진료 시 정확한 진단을 위한 자료로 활용). ▸취침 전 개인물병에 물을 담아 취침실에 미리 준비.
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸해당이용자의 경우 현재 마찰을 보이는 이용자가 대부분 나이가 본인보다 월등히 많거나 인지능력정도가 대부분 더 높은 이용자에게는 이러한 행동의 발생이 적다는 관찰결과를 보임. 이에 대해 생활하는 공간(생활실)을 이용자와 나이대가 비슷한 타 이용자와 지낼 수 있도록 지원예정. ▸타인들의 어려움을 입장 바꾸어 생각해보는 시간을 갖고 어떻게 해야 될 지를 의논하여 이용자 스스로 최대한 문제 행동을 하지 않게 지원 (ex 칭찬판을 만들어 이에 대한 약속을 지켰을 경우 칭찬판에 스티커를 부착할 수 있도록 하며 약속을 어겼을 경우 스티커를 이용자가 보는 앞에서 제거함. 해당 스티커가 모두 채워지면 이용자의 요구를 들어주며 교사 또한 약속을 지킴) ▸긍정적인 행동이었음을 인지하도록 지원 (욕하기, 물건던짐, 때리기등 공격적 행동을 할 상황인데도 하지 않았을 경우 행동하지 않았음을 일부러 알려주고 '00하고 싶었을 텐데 잘 참았다 이번처럼 3번만 더 참으면 우리00하러 갈까?' 하며 관심을 보임)	

② 완화(중재) 전략

▸타 이용자에 대한 공격적인 도전적 행동 발생 직전 아빠에게 전화통화연결하여 심리적 안정지원. ▸이용자가 관심이 높은 (ex 컴퓨터사용, 종이 자르기, 퍼즐, 등)이용자의 상황, 이용자의 개별 특성에 맞는 다양한 프로그램지원 ▸눈빛이 달라지고 씩씩거리며 쿵쿵거리며 걷기 시작하면 이용자의 도전적 행동 발생 직전 증상이므로 타 이용자에게 잔소리 등 간섭하지 못하도록 즉시 제지하여 도전적 행동 발생여지 완화 ▸물건을 던지려고 하거나 타 이용자를 때리려고 할 경우 마음이 진정될 수 있도록 가볍게 안아주고 눈서로 바라보기를 통하여 현재 상황에 대하여 서로 이야기를 함. (본 이용자의 경우 다소 산만한 성격으로 인해 타 이용자 및 자원봉사자, 지원교사의 눈을 오래 동안 바라보지 못하는 경향이 있으며 바라보고 있으면 눈빛이 안정되며 차분하여짐)
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸이용자에 대한 도전적 행동들에 관한 관련 자료들을 보면서(사진 및 동영상촬영) 무엇을 걱정했는지 어떻게 하면 도전적 행동들을 줄일 수 있는지 논의하고 이용자의 의견을 듣는다.

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸행위제한에 대한 지침에 따라 모든 교사가 동일한 방법으로 이용자를 제지함(제지할 수 밖에 없는 상황 설명 후 서로 마주보는 상태에서 서서 두 팔을 잡고 눈 마주보기). ▸타 이용자에게 폭력을 가했을 시 : 상황을 목격한 직원이 폭력을 가한 이용자를 독립된 공간(본인의 방)에서 안정을 취할 수 있도록 타 이용자와 분리한다. ▸폭력, 욕설, 물품파손 , 자해 시 동영상 및 사진 등을 촬영.(촬영을 시작하면 즉시 행위를 멈춤) ▸지원자의 감정 다스리기(감정이입의 위험이 있으면 즉시 다른 직원이 교대하여 지원하기)
사후 조치 사항	▸이용자의 행동이 왜 유발하는지에 대한 사유 들어보기 및 화가 났을 시 행동이 아닌 말로 표현해보도록 지원(정서적 공감하기 및 대화를 통하여 문제가 해결될 수 있다는 믿음주기) ▸신체적 및 정신적상해가 있을 시 즉시 의료지원팀에 보고하고 적절한 지원이 이루어질 수 있도록 함(화가나 문을 꽝 닫는 과정에서 이용자의 손톱이 3개가 끼어 검게 변함 즉시 병원진료 후 처지 하였으나 나중에 1개의 손톱이 빠짐) ▸정신과 전문의 상담 및 진료를 통한 적절한 치료지원.

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

▸해당이용자의 문제 행동이 인권에 위배되면 자체 인권지킴이단에 회부 하여 진행함.
(ex. 현재의 잘못된 행동에 대해서만 인권지킴이단이 다룸. 이로 인한 추가적인 피해가 가지 않도록 조치)

▸긴급 개입 시 현재 잘못된 문제 행동에 대해서만 이야기 할 수 있도록 지원. 또한 이 문제 행동에 대해 지원자의 경우 사회복지 정보시스템을 활용하여 현재의 문제 행동에 대해 상세히 기재하며 이 문제에 대해서 추가적으로 보호자, 및 상급자에게 보고.

▸긴급 개입 후 보호자와 이용자 모두 동시에 상담을 진행하고 안정을 취할 수 있도록 지원 (원할 경우 보호자와 외출 지원)

▸이용자만을 위한 신체적 상해나 스트레스의 관리에 있어 시설차원에서 종사자에 대한 지원도 이루어질 수 있도록 건의.

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

▸이용자 의견 : 도전적 행동(폭력, 욕설, 물품파손 , 자해)시 동영상 및 사진 등을 촬영할 수 있다는 내용에 동의함. 싸우지 않고 때리지 않겠다, 물건을 던지지도 않겠다, 그리고 집에 가고 싶다

▸보호자 의견 : 이곳에서 잘 적응할 수 있도록 교육함에 있어 경제적인 부분은 다 지원할 의향이 있으며 다른 이용자와의 원만한 대인관계를 형성 했으면 한다. 단 집에 오고 싶어 하는 문제는 시간이 필요하다.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸일에 대해 스트레스를 받아 이용자에게 정상적인 서비스 제공 불가 ▸이용자 지원에 대한 지원방안을 찾지 못하여 감정적 대립의 위험에 노출 ▸직원의 의욕상실	▸지원자와 상담을 주 1회 이상 진행 ▸지원자의 상담이 지속적으로 이루어졌을 경우 사회재활교사와 상담을 통해 담당 이용자를 재배정. ▸도전적 행동에 대한 이해와 교육
신체적	▸팔과 다리의 찰과상 및 허리통증	▸시설차원에서 교사의 치료비 지원 ▸피해 교사 부상의 정도에 따라 병가처리 지원

10) 욕구불만에 따른 과잉행동 사례

◎ 도전적 행동 개요

특이사항 : 자신의 욕구불만의 이유를 직접 이야기 하지 않고 다른 이야기를 함.(고가의 물품구입을 하겠다는 말)
자신의 욕구불만이나 다른 이용자들이나 직원들과의 마찰이 생기면 자신의 기분이 상한 이유를 말 하는 것이 아니라 고가의 물건(핸드폰이나 시계, 옷 등)을 구입하겠다는 말을 되풀이하다가 주변 사람들에게 협박이나 폭언을 하고 때에 따라서는 폭행을 가함.

◎ 개별계획 요약

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
확인행동 ▸욕구 불만이 있을 시 고가의 물건을 구입하겠다고 반복적으로 이야기하거나 주변 이용자 및 직원에게 폭언 및 협박을 함.	▸사람들이 많은 통합거실 ▸큰소리나 액션으로 직원에게 관심을 끌려고 함	▸외부프로그램 참여 명단에서 제외 ▸다른 이용자들과의 TV채널다툼 ▸다른 이용자들이 의류나 고가의 물건을 구입	▸정기적인 외부프로그램에 참여 지원 ▸TV시청외에 다른 시설 내 여가생활을 제공 ▸합리적 소비를 위한 교육을 실시	▸외부 산책지원(혼자만의 시간을 갖도록 함) ▸동생과의 전화통화 ▸주변 이용자들과 종사자의 의도적 무관심	▸주변 이용자들이나 직원에게 폭력을 행사할 시 행동제지를 위해 몸을 눕히고 양손을 잡아 위에서 누르고 있음 ▸던질만한 물건이 없는 공간으로 이동할 수 있도록 유도

확인행동과 목표행동	행동이 발생하는 환경	위험 요인 혹은 위험요소들	일상적 예방 전략	완화(중재) 전략	긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)
목표행동 ▸욕구불만이나 원하는 것이 있을 때 정확이 그것을 언어적으로 표현할 수 있음.					

(1) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

'어떤 행동'이 일어나는가?	전조징후	▸별 다른 전조징후는 보이지 않음.
	도전적 행동	▸고가의 물건(핸드폰, 로렉스시계, 의류 등)을 구입하겠다는 혼잣말을 크게 함. ▸'작은아버지를 불러오겠다', '작은아버지가 가지고 있는 공기총으로 다 쏴 죽여버리겠다'등의 협박을 함. ▸협박을 하다가 주변의 이용자들이나 직원과 마찰이 생기면 결국 폭행을 가함.
'언제' 행동이 일어나는가?		▸자신이 기관에서 진행하는 프로그램 특히 외부로 나가는 프로그램 참여자 명단에 없을 때 ▸다른 이용자가 의류나 MP3등을 구입하였을 때 ▸다른 이용자들과 TV채널등의 이유로 다툼이 일어났을 때
'어떤 환경 · 상황' 에서 일어나는가?		▸주로 사람들이 많은 통합거실에서 일어남 ▸조용히 행동을 표현하다가 직원들이 관심을 표현하면 목소리를 키우거나 큰 몸동작을 취함
이러한 행동이 당사자 및 주변인에게 어떤 '영향'을 미치는가?		▸협박을 들은 이용자 중 몇 명은 신경질적인 반응을 보이며 욕설을 함께 해 서로 말다툼이 시작됨. ▸직원의 뒤를 따라다니며 지속적으로 고가의 물건을 살 것이라고 이야기하고 이야기를 들어주지 않을 시 직원에게도 협박을 하며 관심을 끌려고 하여 직원들이 다른 이용자들을 케어할 수 있는 시간을 빼앗음. ▸협박과 폭언으로 주변의 이용자나 직원과 말다툼을 하다가 결국 폭력을 행사하여 찰과상이나 타박상을 입하고 자신도 상해를 입음.
행동의 결과로 나타나는 '위험의 유형'은 무엇인가?		▸주변 이용자들과 직원의 정신적 스트레스 ▸타인 및 자신이 신체적 상해 ▸함께 생활하는 생활실의 분위기가 불안정

행동의 결과로 나타는 '위험의 강도'는 어떠한 정도인가?	▸주변 이용자들과 직원의 정신적 스트레스 : 계속하여 반복하는 이야기를 들어야 하고 특정 인물이 아닌 모두에게 협박을 하기 때문에 모두가 정신적 스트레스를 받음 ▸타인 및 자신이 신체적 상해 : 말다툼을 하다가 하○호씨가 먼저 폭력을 행사하며 몸싸움으로 이어짐. 그러는 중 상대에게 상해를 입히며 자신 또한 다른 이용자들보다 힘이 세거나 체격이 좋은 편이 아니라 상해를 입는 경우도 많음. 하지만 서로 몸싸움을 하는 정도로 발전되는 경우는 많지 않음. ▸함께 생활하는 생활실의 분위기가 불안정 : 불특정 다수에게 협박이나 폭언을 하기 때문에 생활실의 분위기가 불안정함.
행동이 제지 당한 후 '이용자의 반응'은 어떠한가?	▸"한비퀴 돌고 올게유'라고 직원에게 말한 뒤 기관주위를 크게 돌면서 산책을 함. 30~40분정도 산책을 한 후 돌아와 직원이 도전적 행동에 대해서 이야기를 꺼내면 차분한 말투로 "죄송해유 다신 안 그럴게유"라고 대답함.

(2) 개입 전략

① 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건	▸기관에서 진행하는 프로그램의 참여자가 제한 되어 있음 : 자신이 기관의 프로그램 특히 외부로 나가는 프로그램 참여자 명단에 자신이 없으면 불만을 표현함. ▸시청할 수 있는 TV의 개수가 제한되어 있음 : TV채널 문제로 주변 이용자들과 다툼이 생김. ▸무분별한 소비를 제한함 : 장애 특성상 직원들이 이용자의 소비에 대해서 교육하고 지원함. 자신의 마음대로 물건을 구입하고 싶은데 제지를 당하면 불만을 표현함.	▸정기적(월 1회 정도)으로 참여할 수 있는 외부프로그램 (볼링동아리활동)에 참여할 수 있도록 지원하여 다른 프로그램 명단에 자신이 포함되지 않았어도 정기적으로 있는 프로그램에 참여할 수 있다는 안정감을 가질 수 있음. ▸부업거리나 윷놀이 보치아 경기 등을 다른 이용자들과 함께하여 여가시간에 TV시청만을 하는 것이 아니라 여러 가지를 할 수 있도록 지원함. ▸고가의 메이커 제품보다는 싸고 질 좋은 상품을 사는 것이 현명한 소비라는 교육을 지속적으로 실시하고 일정 금액안에서 자신이 원하는 제품을 구입하는 훈련을 할 수 있도록 지원함. ▸상담을 통하여 본인이 원하는 것이나 불만사항이 있을 때 그 이유를 주변 사람들에게 직접 이야기 할 수 있도록 지원함.
개인조건	▸외부프로그램 참여나 고가의 물건을 구입함으로써 주변 이용자들이나 직원들에게 돋보이려고 함 : 외부로 나가는 프로그램에 참여를 하는 것은 자신이 특혜를 입었다고 생각하고 메이커의 의류를 구입하는 것이 남보다 우월하다고 생각하고 남 앞에서 자랑함	

구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
개인조건	▸자신의 욕구불만이 있을 때 그 원인에 대해서 말하지 않고 고가의 물건을 구입하겠다는 말로 대신함.	
점검사항 확인 후 추가(추후)계획	▸하루에 자신이 좋아하는 TV프로그램을 보는 시간대를 정하여 주변 이용자들과 그 시간표대로 TV채널에 대한 우선권을 주도록 지원함. ▸질 좋은 제품을 저렴하게 구입하였으면 '값비싼 메이커 제품보다 훨씬 좋은 것을 샀네요'라고 칭찬하여 긍정적 경험을 발전시키도록 지원함.	

② 완화(중재) 전략

▸기후를 고려하여 외부산책을 할 수 있도록 지원함 혼자서 외부를 산책하며 생각하는 시간을 갔고 흥분했던 감정을 추스르고 올 수 있는 시간을 가짐. ▸계속 주변 사람들에게 폭언이나 협박을 하면 친동생과 전화통화를 할 수 있도록 함 하○호씨가 동생을 매우 의지하고 있으며 동생은 기관을 신뢰하고 자신의 형이 가지고 있는 도전적 행동의 특성에 대해서도 이해하고 있어 명절이나 기관 행사 시 찾아가지 않겠다는 이야기를 하면 도전적 행동을 멈춤
점검사항 확인 후 추가(추후)계획 ▸주변 이용자들에게 의도적 무관심에 대해서 교육하고 하○호씨가 도전적 행동을 보일 때 마다 의도적 무관심으로 대해 달라고 부탁함 고가의 물건구입을 하겠다는 혼잣말이나 불특정 다수를 향한 폭언이나 협박을 하다가 주변 사람들이 별다른 반응이 없으면 스스로 진정되는 성향이 있음.

③ 긴급 개입 전략 (행위 제한 전략)

개입 전략	▸다른 이용자들에게 폭력을 행사하거나 서로 몸싸움을 하고 있으면 직원이 개입하여 행위제한에 대한 지침에 따라 모든 직원이 동일한 방법으로 이용자를 제지함(이용자 둘을 서로 분리시킨 후 각각 다른방에 있을 수 있도록 지원함. 이용자가 직원에게도 폭력을 행사하려고 하면 눕힌 후 양 손을 잡고 위에서 몸을 누르고 있음. 절대 이용자를 가격하지는 않는다.) ▸주변 사람들에게 물건을 던질 수 있으므로 집어던질 수 있는 물건이 없는 방으로 이동 할 수 있도록 유도함
사후 조치 사항	▸도전적 행동의 이유에 대해서 이용자가 직접 이야기 할 수 있도록 하고 그 이유를 해결해주어서 폭력적 행동이 아닌 언어적 표현으로 해결가능하다는 인식을 심어줌.

사후 조치 사항	▸도전적 행동으로 나타난 상태 (헝크러진 생활실의 상태나 폭력으로 인한 상해상처)를 눈으로 직접 확인시켜 주어 자신의 행동이 어떤 결과를 가져왔는지 알도록 함 ▸신체적 및 정신적상해가 있을 시 즉시 의료지원팀에 보고하고 적절한 지원이 이루어질 수 있도록 함

점검사항 확인 후 추가(추후)계획

- ▸해당이용자의 문제 행동이 인권에 위배되면 자체 인권지킴이단에 회부 하여 진행함. (ex. 현재의 잘못된 행동에 대해서만 인권지킴이단이 다룸. 이로 인한 추가적인 피해가 가지 않도록 조치)
- ▸긴급 개입 시 현재 잘못된 문제 행동에 대해서만 이야기 할 수 있도록 지원. 또한 이 문제 행동에 대해 지원자의 경우 사회복지 정보시스템을 활용하여 현재의 문제 행동에 대해 상세히 기재하며 이 문제에 대해서 추가적으로 보호자, 및 상급자에게 보고.
- ▸긴급 개입 후 보호자와 이용자 모두 동시에 상담을 진행하고 안정을 취할 수 있도록 지원 (원할 경우 보호자와 외출 지원)
- ▸이용자만을 위한 신체적 상해나 스트레스의 관리에 있어 시설차원에서 종사자에 대한 지원도 이루어질 수 있도록 건의.

(3) 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

- ▸보호자 : 이용자의 도전적 행동의 특성에 대해서 알고 있다. 시설 내에서 큰 문제를 일으킨다면 바로 바로 연락을 해달라 도전적 행동을 시정하기 위한 기관의 계획에 적극적으로 협조하겠다.
- ▸이용자 : 난 아무런 잘못을 하지 않았는데 주변 사람들이 나를 화나가 만든다.

(4) 담당직원에 대한 조치

도전적 행동 개입 경험 후 변화		(기관) 조치
정서적 (감정적)	▸하○호씨가 주변의 이용자들뿐만 아니라 직원들에게도 욕설이나 협박을 하기 때문에 스트레스를 받음 ▸자신이 하○호씨의 욕구불만 표현에 잘못 대처하여 도전적 행동이 보인다고 판단할 수 있어 근로의욕이 상실됨 ▸어쩔 수 없이 행동제지를 위해 신체적 개입을 했을 경우 하○호씨에게 직원이 '인권침해'를 행한 것이 아닐까라는 불안감이 생김	▸직원에게 공감이나 위로 등으로 정서적 지원을 함 ▸도전적 행동이 나타나는 것은 직원의 역량의 문제가 아니라 하○호씨의 개인적인 문제라는 것을 기관차원에서 인식하는 것이 필요함 ▸직원이 이용자들의 행동제지를 위해 신체적 개입을 할 수 밖에 없는 상황이 존재함을 인식하고 그 신체적 개입에 대한 정확한 매뉴얼을 만들어 직원들에게 교육이 필요함
신체적	▸행동제지를 위한 신체적 개입 중 이용자에게 상해를 입어 멍이 들거나 상처가 생김	▸업무상 상해로 인정하고 보험처리를 할 수 있도록 행정적 지원이 필요함

VI

장애인거주시설에서의 도전적 행동에 대한 법률 검토 및 과제

1. 도전적 행동 관련 '신체적 개입'에 대한 법률 검토

장애인 거주시설 이용자의 도전적 행동에 대한 종사자의 신체적 개입은 ① 손목잡기, 비틀기, 뒤에서 제지하기 등과 같은 직접적인 신체접촉행위, ② 격리, 문 잠그기 등과 같은 공간적 개입, ③ 자해방지를 위한 헬멧착용과 같은 움직임 규제행위, ④ 행동억제를 위한 약물투여 등과 같은 형태로 나타날 수 있다. 이 가운데 약물투여의 경우에는 매우 제한적인 상황에서 의료 전문가에 의해서 행해질 것이므로 약물투여의 법적 문제점을 특별히 검토할 필요는 없다고 본다.

따라서 직접적 신체접촉행위, 공간적 개입 및 움직임 규제행위와 관련한 법적 문제점에 대해서 보기로 한다. 구체적으로 ① 신체적 개입과 충돌할 가능성이 있는 법규, ② 관련 법규에 의하여 허용되는 신체적 개입의 방법 및 절차(즉, 신체적 개입이 관련 법규상 허용되기 위해서 충족해야 하는 요건), ③ 신체적 개입에 대한 법적 근거 등을 확보하기 위하여 필요한 관련 법규의 개정내용 등에 관하여 검토한다.

1) 신체적 개입과 충돌할 가능성이 있는 법규

신체적 개입은 장애인 거주시설 이용자의 신체에 대하여 행해지므로 관련 법규와 충돌할 수 있다.

(1) 관련 법규

① 헌법

헌법 제10조는 "모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다"라고 정하고 있다. 헌법 제10조는 위와 같이 인간이 인간으로서의 존엄과 가치의 소유자임을 확인하고, 행복추구권을 규정하고 있다. 또한 헌법 제12조 제1항은 신체의 자유에 관해 규정하고 있다.[10]

신체적 개입은 장애인 거주시설 이용자의 신체에 대해서 행해지고 이용자의 신체의 자유를 제한하므로 위와 같은 헌법 조항과 충돌할 수 있다.

---

10) 헌법 제12조 ① 모든 국민은 신체의 자유를 가진다. 누구든지 법률에 의하지 아니하고는 체포·구속·압수·수색 또는 심문을 받지 아니하며, 법률과 적법한 절차에 의하지 아니하고는 처벌·보안처분 또는 강제노역을 받지 아니한다.

② 장애인 관련법률

장애인복지법 제4조 제1항은 “장애인은 인간으로서 존엄과 가치를 존중받으며, 그에 걸맞은 대우를 받는다”고 정하고 있고, 장애인복지법 제59조의7은 장애인에 대한 폭행, 상해, 유기 등을 금지하고 있다.[11]

장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 “장애인차별금지법”) 제7조 제1항은 장애인의 자기결정권 및 선택권을 규정하고 있다.[12] 또한 장애인차별금지법 제32조는 장애인이 폭력으로부터 자유로울 권리를 갖고 있음을 확인하고, 장애를 이유로 한, 장애인에 대한 유기, 학대 등을 금지하고 있다.[13] 장애인차별금지법 제35조 제4항은 장애아동에 대한 유기, 학대, 폭행 등의 부당한 대우를 금지하고 있다.[14]

신체적 개입으로 인하여 폭행, 상해, 유기, 학대, 체포·감금 등의 결과가 발생할 수 있으므로[15], 신체적 개입은 위와 같은 장애인 관련법률을 위반할 여지가 있다.

아동복지법 제17조는 아동에 대한 학대행위, 유기 등을 금지하고 있으므로[16], 장애아동의 경우에는 아동복지법의 이 규정도 문제된다.

---

11) 제59조의7(금지행위) 누구든지 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 장애인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 자신의 보호·감독을 받는 장애인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위

12) 제7조(자기결정권 및 선택권) ① 장애인은 자신의 생활 전반에 관하여 자신의 의사에 따라 스스로 선택하고 결정할 권리를 가진다.

13) 제32조(괴롭힘 등의 금지) ① 장애인은 성별, 연령, 장애의 유형 및 정도, 특성 등에 상관없이 모든 폭력으로부터 자유로울 권리를 가진다. ④ 누구든지 장애를 이유로 사적인 공간, 가정, 시설, 직장, 지역사회 등에서 장애인 또는 장애인 관련자에게 유기, 학대, 금전적 착취를 하여서는 아니 된다.

14) 제35조(장애아동에 대한 차별금지) ④누구든지 장애를 이유로 장애아동에 대한 유기, 학대, 착취, 감금, 폭행 등의 부당한 대우를 하여서는 아니 되며, 장애아동의 인권을 무시하고 강제로 시설 수용 및 무리한 재활 치료 또는 훈련을 시켜서는 아니 된다.

15) 신체적 개입으로 인하여 사망의 결과도 발생할 수 있지만, 이는 예외적인 경우이므로 사망의 결과가 발생하는 경우에 대해서는 검토하지 않기로 한다.

16) 아동복지법 제17조(금지행위) 누구든지 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 아동의 신체에 손상을 주거나 신체의 건강 및 발달을 해치는 신체적 학대행위
5. 아동의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대행위
6. 자신의 보호·감독을 받는 아동을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호·양육·치료 및 교육을 소홀히 하는 방임행위

③ 형법

형법은 폭행(제260조), 상해(제257조), 폭행치상(제262조), 과실치상(제266조), 업무상 과실치상(제268조), 유기(제271조), 학대(제273조), 체포·감금(제276조) 등을 처벌하고 있다.[17] 신체적 개입은 이와 같은 형법 조항의 위반 여부도 문제된다. 신체적 개입의 행위유형별로 형법의 어떤 조항을 위반할 가능성이 있는지에 관해서는 아래에서 자세히 검토하기로 한다.

④ 민사상 손해배상책임

민사상으로는 신체적 개입으로 인하여 이용자가 손해를 입을 경우에는 해당 장애인거주시설 종사자 및 그 종사자를 고용한 법인 또는 개인이 손해배상책임을 부담할 수도 있다.[18] 장애인차별금지법 제46조 제1항도 동법 위반으로 인한 손해배상책임에 대하여 정하고 있다.[19]

---

17) 제260조(폭행, 존속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
제257조(상해, 존속상해) ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
제262조(폭행치사상) 전2조의 죄[제260조(폭행, 존속폭행), 제261조(특수폭행)]를 범하여 사람을 사상에 이르게 한때에는 제257조 내지 제259조의 예에 의한다.
제266조(과실치상) ① 과실로 인하여 사람의 신체를 상해에 이르게 한 자는 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
제268조(업무상과실·중과실 치사상) 업무상과실 또는 중대한 과실로 인하여 사람을 사상에 이르게 한 자는 5년 이하의 금고 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.
제271조(유기, 존속유기) ① 노유, 질병 기타 사정으로 인하여 부조를 요하는 자를 보호할 법률상 또는 계약상의무 있는 자가 유기한 때에는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
제273조(학대, 존속학대) ① 자기의 보호 또는 감독을 받는 사람을 학대한 자는 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
제276조(체포, 감금, 존속체포, 존속감금) ① 사람을 체포 또는 감금한 자는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

18) 민법 제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.
제756조(사용자의 배상책임) ① 타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에관하여 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 가름하여 그 사무를 감독하는 자도 전항의 책임이 있다.
③전2항의 경우에 사용자 또는 감독자는 피용자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

19) 제46조(손해배상) ① 누구든지 이 법의 규정을 위반하여 타인에게 손해를 가한 자는 그로 인하여 피해를 입은 사람에 대하여 손해배상책임을 진다. 다만, 차별행위를 한 자가 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.

(2) 신체적 개입의 행위유형별 검토

신체적 개입의 행위유형별로 관련 법규와 충돌하거나 관련 법규를 위반할 가능성에 대하여 구체적으로 보기로 한다. 다만, 아래에서 검토하겠지만, 어떤 행위가 범죄구성요건에 해당한다고 해서 반드시 형사 처벌을 받게 되는 것은 아니며, 정당행위 등 위법성조각사유가 있을 경우에는 처벌되지 않는다. 이 점은 민사상 불법행위로 인한 손해배상책임의 경우에도 마찬가지인바, 위법성조각사유가 있을 경우에는 손해배상책임을 지지 않는다.

① 폭행, 상해

판례는 '형법 제260조에 규정된 폭행죄는 사람의 신체에 대한 유형력의 행사를 가리키며, 그 유형력의 행사는 신체적 고통을 주는 물리력의 작용을 의미한다'고 판시한다. [20] 또한 판례는 직접 피해자의 신체에 접촉하지 않은 경우에도 '피해자의 신체에 공간적으로 근접하여 고성으로 폭언이나 욕설을 하거나 동시에 손발이나 물건을 휘두르거나 던지는 행위는 피해자에 대한 불법한 유형력의 행사로서 폭행'이라고 판시한다.[21]

따라서 신체적 개입 중 직접적 접촉행위와 움직임 규제행위는 경우에 따라서는 형법상의 폭행죄에 해당할 수 있다. 아울러 장애인, 아동 등에 대한 폭행을 금지하는 장애인복지법 제59조의7 제1호, 장애인차별금지법 제32조 제1항, 제35조 제4항, 아동복지법 제17조 제3호 위반 등에 해당할 수도 있을 것이다.

판례에 의하면 형법상 상해죄에서의 상해는 피해자의 신체의 완전성을 훼손하거나 생리적 기능에 장애를 초래하는 것을 의미한다.[22] 따라서 장애인 거주시설 종사자의 직접적 접촉행위와 움직임 규제행위가 이용자의 신체에 대한 유형력의 행사(즉, 폭행)에 그치지 않고, 나아가 이용자에게 상처를 입힌 경우 등은 상해죄에 해당할 수 있다. 그렇지만 상해죄가 성립하기 위해서는 '상해의 고의'가 있어야 하는데, 도전적 행동에 대응하기 위해서 직접적 접촉행위와 움직임 규제행위를 하는 종사자에게 '상해의 고의'가 인정되기는 어려울 것이다. 따라서 직접적 접촉행위와 움직임 규제행위가 상해죄의 구성요건에 해당하는 경우는 매우 드물 것으로 생각된다.

다만, 폭행의 고의로 상해의 결과를 발생하게 한 경우(즉, 피해자를 폭행하려는 고의는 있었지만 상해하려는 고의까지는 없었는데 피해자에게 상해가 발생한 경우)에는 형법상 폭행치상죄가 성립한다. 따라서 직접적 접촉행위와 움직임 규제행위가 폭행에 해당하고, 폭행의 결과로 상해가 발생하면(예컨대 도전적 행동을 제어하기 위해서 이용자의 손목을 잡았는데 이용자가 다친

20) 대법원 2003. 1.10. 선고 2000도5716 판결.
21) 대법원 2003. 1.10. 선고 2000도5716 판결.
22) 대법원 2000. 2. 25. 선고 99도4305 판결.

경우), 폭행치상죄에 해당할 수는 있을 것이다. 또한 이 경우에 과실치상죄 또는 업무상과실치상죄에도 해당할 수 있다.

② 체포 · 감금

사람의 신체에 대하여 직접적, 현실적인 구속을 가해서 행동의 자유를 빼앗을 경우 형법상 체포죄(형법 제276조 제1항)가 성립한다. 손발을 묶거나 몸을 잡는 것은 체포행위에 해당한다. 따라서 손목 잡기, 뒤에서 제지하기 등과 같은 직접적 신체접촉행위는 체포죄에 해당할 수 있을 것이다.

사람을 일정한 장소 밖으로 나가지 못하게 하여 신체적 활동의 자유를 장소적으로 제한할 경우 형법상 감금죄(형법 제276조 제1항)가 성립한다. 따라서 공간적 개입은 감금죄에 해당할 수 있을 것이다.

③ 학대, 유기

자기의 보호 또는 감독을 받는 사람에게 육체적으로 고통을 주거나 정신적으로 차별대우를 할 경우에는 학대죄(형법 제273조 제1항)가 성립한다.[23] 따라서 종사자의 신체적 개입이 학대죄에 해당하는 경우도 있을 수 있다.

형법은 노유 · 질병 기타 사정으로 인하여 부조를 요하는 자(즉, 요부조자)를 보호할 법률상 또는 계약상 의무 있는 자가 유기(요부조자를 보호없는 상태에 둠으로써 그 생명 · 신체에 위험을 가져오는 행위)한 때에는 유기죄로 처벌하고 있다(형법 제271조 제1항). 경우에 따라서는 신체적 개입행위 중 격리가 유기죄에 해당할 수도 있을 것이다.

그리고 신체적 개입행위가 학대, 유기에 해당한다면, 장애인, 아동 등에 대한 학대, 유기를 금지하는 장애인복지법, 장애인차별금지법, 아동복지법 등의 위반에도 해당할 수 있을 것이다.

23) 대법원 1986.7.8. 선고 84도2922 판결.

2) 신체적 개입에 대한 관련 법규, 판례 및 국가인권위원회 결정례 검토

(1) 관련 법규

신체적 개입행위가 형법, 장애인 관련법률 등과 충돌하거나 이들 법률을 위반하더라도 이와 같은 행위를 명시적으로 허용하는 법률 조항이 있다면 신체적 개입행위로 인한 민형사상 책임을 면할 수 있다.[24] 그런데 장애인 거주시설의 종사자가 도전적 행동에 대한 대응으로 신체적 개입을 하는 것이 어떤 경우에 허용되는지에 대한 명시적인 법규는 아직 마련되어 있지 않은 것으로 보인다. 다만, 정신보건법 제46조(환자의 격리제한)는 정신질환자에 대한 격리와 강박에 관해서 다음과 같이 일반 원칙을 정하고 있다.

① 환자를 격리시키거나 묶는 등의 신체적 제한을 가하는 것은 환자의 증상으로 보아서 본인 또는 주변사람이 위험에 이를 가능성이 현저히 높고 신체적 제한 외의 방법으로 그 위험을 회피하는 것이 뚜렷하게 곤란하다고 판단되는 경우에 그 위험을 최소한으로 줄이고, 환자 본인의 치료 또는 보호를 도모하는 목적으로 행하여져야 한다. 이 경우 격리는 당해 시설 안에서 행하여져야 한다.

② 정신의료기관등의 장이나 종사자가 제1항에 따라 환자를 격리시키거나 묶는 등의 신체적 제한을 가하는 경우에는 정신건강의학과전문의의 지시에 따라야 하며 이를 진료기록부에 기재하여야 한다.

정신질환자에 대한 격리와 강박은 폭행, 체포, 감금 등에 해당할 수 있다. 그런데 정신보건법 제46조는 일정한 요건 하에 그와 같은 격리와 강박을 허용하고 있는 것이다.

보건복지부는 정신보건법 제46조에 근거하여 "격리 및 강박(Seclusion and Restraint) 지침"을 제정하여 시행하고 있다. 격리 및 강박지침은 격리를 "입원 환자치료의 일환으로 환자가 응급상황(자·타해 또는 심한 손상을 초래할 수 있는 상황)으로 진행되는 것을 방지하기 위한 치료 또는 임상적인 상태의 조절을 위하여 제한된 공간에서 일정시간 동안 행동을 제한하는 것을 말함"으로, 강박을 "환자의 신체운동을 제한하는 행위를 말하는데, 손목이나 발목을 강박대(끈 또는 가죽 등)로 고정시키거나, 벨트를 사용하거나, 보호복을 착용시키거나, 의자에 고정시키는 방법 등을 사용하는 것을 말함"이라고 각각 정의한다. 또한 위 지침은 적용기준('자해 혹은 타해의 위험이

24) 헌법 제37조 제2항은 기본권은 법률에 의하여 제한할 수 있다고 정하고 있다. 헌법 제37조 ②국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.

있는 환자를 보호할 목적으로 시행', '환자의 동의하에 행동요법의 한 부분으로써 사용할 수 있음' 등)과 적용시의 원칙('주치의 또는 당직의사의 지시에 따라 시행 및 해제', '시행 전과 시행 후에 그 이유를 환자 또는 보호자나 그 가족에게 설명' 등)에 관해 자세히 규정하고 있다.

정신보건법 제46조 및 '격리 및 강박지침'은 아래에서 검토하는 정당행위에 관한 판례의 법리를 반영하고 있는 것으로 생각된다. 국가인권위원회는 정신의료기관 등의 인권침해여부에 관하여 '격리 및 강박지침'을 기준으로 판단하고 있다.[25] 정신질환자에 대한 격리와 강박이 정신보건법 제46조와 '격리 및 강박지침'에 따라 행해진 경우에는 민형사상 책임을 면하게 될 것이다.

(2) 관련 판례 및 국가인권위원회 결정례

① 정당행위

어떤 행위가 범죄구성요건에 해당할 경우에도 위법성조각사유가 있으면 그 행위는 적법한 것으로 인정된다. 형법은 위법성조각사유로 정당행위, 정당방위, 긴급피난, 자구행위, 피해자의 승낙 등을 규정하고 있다. 신체적 개입행위가 범죄구성요건에 해당할 경우에도 위법성조각사유가 있으면 그 행위는 처벌받지 않게 된다.

아울러 신체적 개입행위가 불법행위에 해당할 경우에도 위법성조각사유가 인정되면 민사상 손해배상책임이 면제된다.

신체적 개입행위와 관련해서는 위법성조각사유 중 정당행위가 인정될 수 있을 것인지 여부가 주로 문제될 것으로 생각된다. 형법 제20조(정당행위)는 "법령에 의한 행위 또는 업무로 인한 행위 기타 사회상규에 위배되지 아니하는 행위는 벌하지 아니한다"고 규정하고 있다. 신체적 개입행위는 "기타 사회상규에 위배되지 아니하는 행위"에 해당할 경우에는 정당행위로서 처벌을 면할 수 있다.

판례는 "형법 제20조 소정의 '사회상규에 위배되지 아니하는 행위'라 함은 법질서 전체의 정신이나 그 배후에 놓여 있는 사회윤리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위를 말하고, 어떠한 행위가 사회상규에 위배되지 아니하는 정당한 행위로서 위법성이 조각되는 것인지는 구체적인 사정 아래서 합목적적, 합리적으로 고찰하여 개별적으로 판단되어야 할 것"이라고 판시한다.[26] 판례는 또한 "이와 같은 정당행위를 인정하려면 첫째 그 행위의 동기나 목적의

25) 국가인권위원회 2005.6.21. 자 04진인3988, 05직인3 병합 결정 등 다수.
26) 대법원 2010. 5. 27. 선고 2010도2680 판결.

정당성, 둘째 행위의 수단이나 방법의 상당성, 셋째 보호이익과 침해이익과의 법익균형성, 넷째 긴급성, 다섯째 그 행위 외에 다른 수단이나 방법이 없다는 보충성 등의 요건을 갖추어야 한다"고 판시한다.[27]

따라서 신체적 개입행위가 정당행위로 인정되기 위해서는 ① 행위의 동기나 목적의 정당성, ② 행위의 수단이나 방법의 상당성, ③ 보호이익과 침해이익과의 법익균형성, ④ 긴급성, ⑤ 보충성 등의 요건을 갖추어야만 한다.

② 관련 판례

도전적 행동에 대한 신체적 개입이 정당행위에 해당하는지 여부, 적법한지 여부 등을 직접적으로 다루고 있는 대법원 판례는 아직 없는 것으로 보인다. 다만, 하급심 판결 가운데는, 중증지체장애인인 피해자들이 자해·난폭한 행동을 하거나, 또는 자신의 배설물을 먹거나 성기를 후벼 파는 등 장애에서 비롯된 행동을 하자 이를 통제하기 어렵고 그들의 관리가 쉽지 않다는 이유로 피해자들에게 밥을 먹이거나 기저귀를 갈 때나 피해자들의 행동을 통제하기 어려울 때 피해자들을 묶어두어 학대죄로 기소된 사안에서, 자신의 행위가 정당행위라는 피고인의 항변을 받아들이지 않고 학대죄를 인정한 경우가 있다[28]. 이 하급심 판결은 대법원 판례에서 정당행위의 요건으로 제시한 요건의 충족 여부를 개별적으로 검토하지는 않고, "앞서 본 여러 사정에 비추어 보면, 피고인들의 행위는 사회통념상 용인될 수 있을 만한 객관적 타당성을 갖추었다고 보기는 어려워 형법 제20조 소정의 정당행위에 해당한다고도 볼 수 없다"고 판시했다.

---

27) 대법원 2010. 5. 27. 선고 2010도2680 판결.

28) 전주지방법원 2013. 5. 10. 선고 2011노193 판결. 법원이 유죄를 인정한 근거는 다음과 같다. "원심과 당심이 적법하게 채택하여 조사한 증거들에 의하여 인정할 수 있는 아래와 같은 사정들, 즉 ①이 사건 범행장소인 L 중증장애인방은 일반사회로부터 격리된 공간이고, 피해자들은 지적장애의 정도가 매우 심한 중증지체장애인으로서 자신의 의사를 합리적으로 표현하고 스스로 보호할 능력이 매우 부족하여, 피해자들로서는 피고인들의 보호에 전적으로 의존할 수밖에 없는 상황이었던 점, ②피해자들이 중증지체장애에서 비롯된 비정상적인 행동을 하기도 하였음은 인정되나, 피고인들은 피해자들이 현실적으로 비정상적인 행동을 하고 있는 동안 이를 통제하기 위하여 피해자들을 묶어 두었던 것이 아니라, 피해자들이 현실적으로 비정상적인 행동을 하고 있는지 여부와 관계없이 위문공연, 새벽예배 등으로 피해자들을 관리할 인력이 부족한 경우 자신들의 관리의 편의를 위하여 임의로 피해자들을 묶어 두었던 점, ③피해자들의 보호자인 피고인들로서는 피해자들의 비정상적인 행동을 통제할 필요가 있었다면 자격을 갖춘 의료기관이나 관련 행정관청에 도움을 요청하여 적절한 조치를 취하였어야 함에도 불구하고, 임의로 피해자들의 손목 또는 발목에 천으로 만든 밴드를 감고 철물점등에서 구입한 개줄의 한쪽 끝을 위 밴드에 걸고 다른 한쪽 끝을 침대 다리에 연결하는 방법으로 피해자들을 장시간 묶어 두었고, 그로 인하여 피해자들이 육체적, 정신적 고통을 겪었던 점 등을 종합하여 보면, 피고인들의 행위는 형법 제273조 제1항 소정의 학대행위에 해당하고, 피고인들은 자신들의 행위로 인하여 자기의 보호를 받는 피해자들에 대한 학대의 결과를 발생시킬 만한 가능 또는 위험이 있음을 인식하거나 예견하였다고 할 것이므로, 피고인들에게 학대죄의 고의도 인정된다. 또한 앞서 본 여러 사정에 비추어 보면, 피고인들의 행위는 사회통념상 용인될 수 있을 만한 객관적 타당성을 갖추었다고 보기는 어려워 형법 제20조 소정의 정당행위에 해당한다고도 볼 수 없다."

그러나 앞으로 신체적 개입이 정당행위에 해당하는지 여부가 대법원 판례에서 다루어질 경우에는 위와 같은 정당행위의 요건의 충족여부가 관건이 될 것으로 생각된다.

신체적 개입은 도전적 행동을 제어하기 위해서 행해지는 것이므로 '행위의 동기나 목적의 정당성'을 인정하는 데는 큰 어려움이 없을 것이다. 그러나 정당행위의 기타 요건의 충족여부는 사안별로 검토해야 할 것이다. 신체적 개입 외에 다른 수단이나 방법은 없었는지(보충성), 다른 수단이나 방법이 없었다고 하더라도 채택된 신체적 개입의 수단이나 방법이 도전적 행동을 제어하기 위해서 상당한 것인지(상당성), 신체적 개입으로 보호되는 이익(이용자 또는 제3자의 안전 등)이 침해되는 이용자의 권익(신체의 자유 등)보다 큰 것인지(법익균형성), 신속하게 신체적 개입을 할 필요가 있었는지(긴급성) 등이 인정되어야만 정당행위로 인정될 수 있을 것이다.

③ 관련 국가인권위 결정례

국가인권위 결정례 중에도 도전적 행동에 대한 신체적 개입이 정당행위에 해당하는지 여부, 적법한지 여부 등을 직접적으로 다루고 있는 결정례는 아직 없는 것으로 보인다. 다만, 훈육 등을 위한 폭행 등이 정당행위에 해당하는지 여부가 문제된 사례는 있다.

국가인권위는 장애인 거주시설 이사장이 지적장애인인 피해자들에 대한 훈육을 이유로 수시로 무릎을 꿇고 손을 들게 하는 체벌을 하거나, 발바닥을 때리는 폭행을 하고, 개집에 들어가게 하거나 쇠사슬로 발을 묶은 상태에서 밥을 먹거나 잠을 자도록 하는 가혹행위를 한 사안에서, '훈육의 필요성이 있었다는 점을 감안하더라도 폭행과 가혹행위는 사회통념상 인정될 수 있는 훈육의 정도를 넘어선 것'이라고 결정하였다.[29] 또한 국가인권위는 분리수거과정에서 피해자와 시설 종사자 사이에 신체적 충돌이 있었고 종사자가 피해자의 행위를 제지하는 과정에서 손으로 밀기 등의 방식으로 피해자에게 상처를 입힌 사안에서, 관련자 진술 및 정황을 종합적으로 검토할 때 종사자가 과도하게 피해자를 제지하였고 합리적 제재의 수준을 넘은 것이라고 판단했다.[30]

위와 같은 사안에서 국가인권위는 판례가 제시하는 정당행위의 요건을 기준으로 종사자의 행위가 정당행위에 해당하는지 여부를 판단하고 있는 것으로 생각된다.

29) 국가인권위원회 14직권0001100, 14진정0587400 결정.
30) 국가인권위원회 14진정0475600 결정.

(3) 소결

장애인 거주시설의 종사자가 도전적 행동에 대한 대응으로 신체적 개입을 하는 것이 어떤 경우에 허용되는지에 대한 명시적인 법규는 아직 마련되어 있지 않고, 이에 관한 대법원 판례나 국가인권위 결정례도 아직 없는 것으로 보인다. 그렇지만 어떤 행위가 범죄구성요건에 해당할 경우에도 정당행위 등 위법성조각사유가 인정되면 처벌을 받지 않고 민사상 불법행위로 인한 손해배상책임도 지지 않는 것이므로, 신체적 개입이 정당행위에 해당한다면 민형사상 책임을 지지 않게 될 것이다. 정당행위에 해당하는지 여부는 판례에서 제시된 정당행위의 요건의 충족여부에 따라 결정될 것이다.

3) 관련 법규의 개정 방향

(1) 신체적 개입의 수단 등에 관한 원칙을 관련 법률에 규정할 필요성

관련 법률에 신체적 개입의 수단, 방법, 절차 등에 관해서 명시하지 않더라도 신체적 개입의 적법성이 문제될 경우 법원은 판례에서 제시된 정당행위의 요건의 충족 여부를 중심으로 이를 판단하게 될 것으로 예상된다. 그러나 관련 법률에 신체적 개입의 근거를 규정하고, 이와 더불어 정당행위에 관한 판례의 법리를 구체화하여 신체적 개입의 수단, 방법, 절차 등에 관한 기본원칙을 명시해 둔다면, 신체적 개입의 적법 여부에 대한 다툼을 방지하고 실제 다툼이 발생했을 때 이를 해결하는 데 큰 도움이 될 것이다.

관련 법률에 신체적 개입의 근거 및 기본원칙을 명시하는 것과 아울러 지침 등 행정규칙의 형태로 신체적 개입의 수단, 방법, 절차 등에 관한 자세한 사항을 정하는 것도 필요하다. 이와 같은 지침은 장애인 거주시설 종사자에 의한 과도한 신체적 개입을 방지하는 효과도 가져오게 될 것이다.

(2) 관련 법률 규정의 예시

관련 법률에 신체적 개입의 근거 및 수단 등을 명시할 경우 다음과 같이 규정할 수 있을 것이다.

(예시)

① 장애인 거주시설 종사자(이하 “종사자”라 함)는 장애인 거주시설 이용자(이하 “이용자”라 함)의 도전적 행동에 대응하기 위한 목적으로 신체적 개입행위를 할 수 있다.

② 신체적 개입행위는 이용자의 도전적 행동에 대응하기 위한 목적으로만 행해져야 하고, 그 수단, 방법, 절차 등(이하 “수단 등”이라 함)은 그 목적을 달성하기 위해서 상당해야 한다.

③ 신체적 개입행위는 다른 수단, 방법으로는 도전적 행동에 대응할 수 없을 경우에만 행해져야 하고, 그 경우에도 긴급히 이를 실행할 필요가 있을 경우에만 행해져야 한다.

④ 종사자는 신체적 개입행위를 할 경우 이용자의 권익의 침해를 최소화할 수 있는 수단 등을 선택해야 하며, 도전적 행동이 제어된 경우에는 즉시 이를 중지해야 한다.

“도전적 행동”이라 함은 [ ]을 말하며, 자세한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

“신체적 개입행위”라 함은 [ ]을 말하며, 자세한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

2. 장애인거주시설에서의 도전적 행동에 대한 향후 과제

1) 개별화 조치계획 방안마련을 위한 관련 법령 재정비

(1) 도전적 행동에 대한 개별화조치 계획의 법적 근거 강화

현재 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획의 법적 근거는 장애인복지법 제60조의3 '장애인거주시설의 서비스 최저기준'에서 찾을 수 있다. 장애인거주시설 서비스최저기준은 서비스 안내와 상담, 개인의 욕구와 선택 등 총 9개 영역 40개 기준을 정했는데, 그 가운데 여섯 번째인 '개별지원' 영역 중 개별서비스 이용계획 기준에서 도전적 행동에 대한 내용을 일부분 다루고 있다. 즉, '필요한 경우 선택과 자유의 제한에 대한 설명', '공격적이거나 남을 해하거나 자해할 성향이 높은 이용자를 위한 개별화된 조치사항 및 절차확립'이라는 내용을 통해 도전적 행동에 대한 개입의 근거를 마련하고 있다.

하지만 이와 같은 서비스최저기준의 구체적인 내용은 시행규칙이 아닌 보건복지부 지침에 전적으로 위임되어 있어서 법적 권한이 매우 미약하다. 따라서 서비스 최저기준의 내용 중 도전적 행동에 대한 개별화조치 계획과 같은 법적 근거를 좀 더 강화시킬 필요가 있는 항목은 보건복지부 지침이 아닌 해당 법률수준에서 그 내용을 직접적으로 명시할 필요가 있다. 왜냐하면 시설 이용자의 도전적 행동은 해당 이용자의 인권뿐만 아니라 다른 이용자와 시설 종사자, 더 나아가 시설을 방문하는 외부인들의 인권도 침해할 소지가 매우 높기 때문이다. 현재 장애인복지법 제60조4 '장애인 거주시설 운영자의 의무'에 보면 시설이용자의 인권보호와 회복을 위해 시설운영자의 의무를 명시하고 있는 데, 시설이용자의 도전적 행동에 대한 개별화조치 계획은 시설이용자, 종사자, 외부인의 인권보호차원에서 이처럼 법률과 같은 위계에서 다루어야 할 필요성이 높은 항목임에 틀림없다. 이는 본 연구의 양적조사 뿐만 아니라 사례연구에서도 도전적 행동에 대한 개별화조치계획의 법적근거의 필요성에 대해서는 일관성 있게 제기되고 있다. 따라서 일차적으로 장애인복지법을 개정하여 도전적 행동에 대한 개별화조치계획을 명문화시킬 필요가 있다.

(2) 도전적 행동에 대한 신체적 개입 관련 법률 재정비

도전적 행동에 대한 신체적 개입과 관련된 법률에서 신체적 개입의 수단, 방법, 절차 등에 관해서 명시하지 않더라도 신체적 개입의 적법성이 문제될 경우 법원은 판례에서 제시된 정당행위의 요건의 충족 여부를 중심으로 이를 판단할 것이다. 하지만 이와 같은 접근은 매우 소극적인 접근으로 거주시설 이용자의 도전적 행동을 사전에 예방하고, 더 나아가 이로 인해 발생할 수 있는 인권침해를 최소화하는 데 있어서는 실효성이 거의 없다. 따라서 도전적 행동에 대한 거주시설 종사자의 신체적 개입에 대해서는 반드시 관련 법률을 통해 내용을 명시할 필요가 있다. 왜냐하면 관련 법률에서 신체적 개입의 근거를 규정하고, 이와 더불어 정당행위에 관한 판례의 법리를 구체화하여 신체적 개입의 수단, 방법, 절차 등에 관한 기본원칙을 명시해 둔다면, 신체적 개입의 적법 여부에 대한 다툼을 방지하고 실제 다툼이 발생했을 때 이를 해결하는 데 큰 도움이 될 것이기 때문이다. 그리고 더 나아가 관련 법률에 신체적 개입의 근거 및 기본원칙을 명시하는 것과 아울러 지침 등 행정규칙의 형태로 신체적 개입의 수단, 방법, 절차 등에 관한 자세한 사항을 정하는 것도 필요하다. 이와 같은 지침은 장애인 거주시설 종사자에 의한 과도한 신체적 개입을 방지하는 효과도 가져오게 될 것이다.

2) 개별화 조치계획 방안마련을 위한 관련 주체들의 역할 재정비

(1) 보건복지부

① 개별화 조치계획 통합 매뉴얼 제작

도전적 행동에 대한 개입 또는 지원과 관련해서 본 양적조사 뿐만 아니라 사례연구에서도 지속적으로 제기되는 종사자의 어려움은 관련 매뉴얼이 부재하다는 점이다. 즉, 시설과 종사자 입장에서는 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획을 수립하고 실행함에 있어서 표준화된 지침과 매뉴얼을 토대로 서비스를 제공하고 싶지만, 현실에서는 이와 관련된 표준화된 매뉴얼이 부재하기 때문에 도전적 행동에 대한 개입에 많은 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 그런데 이와 같은 표준화된 매뉴얼을 개별 시설에서 제작하는 것은 현실적으로 불가능하다. 왜냐하면 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획은 본 연구에서 제시한 바와 같이 여러 단계를 통해 이루어지는데, 긴급 개입과정에서의 신체적 개입은 자칫 인권침해와 관련된 논쟁으로 이어질 수 있는 조치이지만, 시설 종사자가 부득이하게 이를 할 수밖에 없는 상황에 직면할 수도 있다. 이와 같은 조치를

법적 권한이 전혀 없는 개별 시설에서 마련하여 시행하는 것은 실효성이 전혀 없을 뿐만 아니라, 향후 발생하게 될 법적 책임 때문에 종사자 입장에서도 자신 있게 개별화 조치계획을 실행할 수도 없게 된다. 따라서 향후 이와 관련한 법적 권한을 가지고 있는 보건복지부는 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획과 관련하여 신체적 개입까지 포함하는 통합매뉴얼을 제작하여 보급할 필요가 있다.

② 거주시설 인력지원 확대

도전적 행동에 대한 개입 또는 지원과 관련해서 본 양적조사 뿐만 아니라 사례연구에서도 지속적으로 제기되는 종사자의 또 하나의 어려움은 인력이 너무 부족하다는 점이다. 즉, 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획은 시설 종사자 입장에서는 그만큼 많은 시간과 에너지를 쏟아 부어야 가능하다. 시설이용자 한 명 한명의 개별적 특성과 환경적 특성을 면밀히 파악하고, 최대한 도전적 행동이 발생하지 않도록 사전징후를 관찰하며, 도전적 행동이 발생하기 직전에 이와 같은 행위를 중재하는 것은 그만큼 많은 시간과 에너지를 쏟아 부어야지만 가능하다는 것이다. 하지만 현재 거주시설 인력지원 수준에서는 이와 같은 도전적 행동에 대한 개별화조치계획은 결코 쉽지 않은 도전임에 틀림없다. 따라서 향후 거주시설 이용자의 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획이 실질적·효과적으로 실행되기 위해서 보건복지부는 거주시설에 대한 인력 지원을 확대해야 할 것이다.

③ 권역별 발달장애인 행동치료센터 운영

시설 이용자의 도전적 행동은 개인의 기질적 특성, 장애특성과 환경적인 특성이 종합적인 원인으로 작용하여 발생한다. 그런데 본 연구의 양적조사에서도 나타났듯이, 시설 이용자의 도전적 행동을 보이는 대부분이 발달장애인이며, 이와 같은 발달장애인의 도전적 행동은 일정부분 행동치료를 통해서 완화될 수 있다. 하지만 본 연구의 사례조사에서도 나타났듯이, 비장애인의 경우에는 도전적 행동에 대해 입원치료를 할 수 있는 정신병원이 있지만 발달장애인의 경우에는 행동치료를 위해 정신병원 입원조차도 매우 어렵다는 것이다. 따라서 발달장애인의 도전적 행동을 완화시키기 위해 지역사회에서 발달장애인에게 행동치료서비스를 제공해 줄 수 있는 권역별 센터가 건립될 필요가 있다. 이를 위해 새로운 전달체계를 구축하기 보다는 기존 장애인복지관과 같은 전문성 있는 기관에 업무를 위탁하여 운영하는 것이 훨씬 효율적일 수 있다. 따라서 보건복지부는 향후 권역별 발달장애인 행동치료센터를 운영하는 것을 고려할 필요가 있다.

④ 정신장애와 발달장애가 중복된 장애인에 대한 특화된 거주시설 운영

위에서 제기한 바와 같이 경미한 정신장애를 동반한 경우, 행동치료센터 등을 활용하여 도전적 행동을 완화하는 방안이 검토될 수 있다. 그러나 행동치료로 개선이 어려운 정신장애를 가지고 있는 경우에는 이에 대한 별도의 조치가 필요하다. 상당수 도전적 행동을 가지고 있다고 제시되는 이용자 중에는 발달장애와 정신장애가 동반된 경우가 있으며, 이 경우 적절한 케어를 받지 못할 뿐 아니라 다른 이용자에게 피해를 줄 가능성이 크다. 따라서 장기적으로는 심각한 정신장애와 발달장애가 동반된 경우에 대한 별도의 거주시설 운영을 검토할 필요가 있다. 이를 전국에 배치하기는 쉽지 않으므로, 도별 설치 운영방안이 검토 되어야 하며, 그 이전에 정신장애를 동반한 발달장애인의 규모, 문제의 심각성 등이 조사될 필요가 있다.

(2) 한국장애인복지시설협회

① 도전적 행동에 대한 개별화조치계획 매뉴얼 교육 실행

본 양적조사 뿐만 아니라 사례조사에서도 나타났듯이, 도전적 행동에 대한 개입 또는 지원과 관련하여 시설 종사자가 원하는 것은 바로 체계적 · 전문적인 교육과 훈련이다. 즉, 도전적 행동 개입방법에 대한 기술과 지식이 부족하기 때문에, 현장에서는 도전적 행동 대처를 위한 활동에 필요한 기술과 지식을 정기적으로 교육 및 훈련받고 싶은 욕구가 매우 강한 것으로 나타났다. 따라서 한국장애인복지시설협회에서는 일차적으로 보건복지부에서 마련한 통합매뉴얼을 바탕으로 이를 교육 및 훈련시킬 수 있는 전문 강사 인력풀(pool)을 마련하여 전국적으로 개별화 조치계획에 대한 교육 및 훈련을 정기적으로 실행해야 할 것이다.

② 권역별 네트워크 구축을 통한 모니터링

한국장애인복지시설협회는 매뉴얼 교육을 실행함과 동시에 정기적으로 이에 대한 모니터링을 실시해야 할 것이다. 즉, 교육을 통해서 현장에서 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획이 올바른 방향으로 실행되고 있는 지를 지속적으로 모니터링 하여, 일정기간 동안은 이에 대한 슈퍼비전까지도 제공할 수 있도록 권역별 네트워크를 구축해야 할 것이다. 권역별 네트워크는 현재 인권지킴이단이 권역별로 네트워크가 구축 및 작동하고 있기 때문에, 인권지킴이단 네트워크를 최대한 활용하는 것이 효율적일 수 있다. 그리고 더 나아가 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획의 다양한 사례들, 즉 올바르지 못한 사례들을 수집하여 개별 거주시설에 배포하는 역할도 수행할 필요가 있다.

③ 도전적 행동에 대한 위험도 평가 및 유형별 개입 전략 개발

도전적 행동은 매우 다양한 형태로 나타나고 있으며, 이 중 일부는 인권침해의 소지가 있는 신체적 개입이 불가피한 경우도 있다. 이 경우, 자칫 긴급 개입전략으로 활용된 신체적 개입이 종사자의 이용자 인권 침해로 오해될 소지가 있다. 따라서 일차적으로는 각 이용자별 개별화 계획서를 통해 어떠한 경우에 어느 정도의 신체적 개입을 어떻게 해야 하는지를 명시하고, 이에 따라 사전에 계획된 긴급 개입전략을 활용할 필요가 있다. 그러나 아무리 충실한 계획이라도, 때에 따라 예상치 못한 도전적 행동이 나타나서 불가피하게 의도하지 않은 신체적 개입을 할 수도 있다. 따라서 가능한 이러한 부분을 최소화하기 위해서 도전적 행동에 대한 위험도를 평가하고, 그에 따른 유형별 개입전략이나 신체적 개입의 정도 등의 최저기준을 설정하는 것이 검토될 필요가 있다.

(3) 거주시설

① 도전적 행동에 대한 인식전환

본 연구의 양적조사에서도 나타났듯이 아직까지도 시설 종사자들은 전반적으로 도전적 행동의 원인을 장애로 인한 기질적 특성, 정신과적인 문제, 이용자 개인의 성격 및 성향 등 개인적인 요인에 국한해서 접근하려는 경향이 강한 것으로 나타났다. 하지만 도전적 행동은 비단 개인적인 요인에 의해서만 나타나는 것이 아니라 종사자와 시설환경을 포함한 환경적 요인에 의해서도 발생하고 있다. 따라서 일차적으로 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획을 수립함에 있어서 변해야 할 대상은 비단 시설 이용자뿐만 아니라 시설종사자와 시설 자체도 변화의 대상이라는 점을 인정하는 방향으로의 인식전환이 필요하다. 또한, 더 나아가서 이용자의 도전적 행동은 단순히 담당 생활재활교사만의 문제가 아니라 시설 전체의 문제라는 인식으로의 전환이 필요하다. 즉, 시설 이용자의 도전적 행동이 한 생활재활교사만의 문제가 아니라 시설 전체의 문제라는 조직 분위기가 형성되어야 하며, 이를 해결하기 위해 시설 차원에서 개입하려는 의지를 가져야 할 것이다.

② 도전적 행동에 대한 포괄적인 개별 계획서 작성

그동안 이용자의 도전적 행동은 거주시설 내에 항상 상존하는 문제행동으로 인식되어 왔다. 이에 도전적 행동은 이용자의 기질적 혹은 장애 특성에 기인한 개인의 문제라고 봄으로써 이에 대한 충분한 관찰과 세심한 계획이 작성되지 않은 경향이 있었다. 그러나, 본 연구에서 보는 바와 같이 도전적 행동 중 일부는 환경적 조건에 의해 형성된 것으로, 적절한 개입을 통해 개선의 여지를 동반한 것이다. 따라서 매년 실시되는 이용자 개별 계획에서 도전적 행동에 대한 정확한 관찰과 이에 따른 세부 개입전략을 수립하고, 이를 모든 시설직원들이 공유함으로써 일관된 조치가 취해질 수 있도록 해야 할 것이다. 이는 도전적 행동에 대한 인식의 전환으로부터 시작 될 수 있을 것으로 본다.

③ 도전적 행동에 대한 개별 및 기관 차원의 이원화된 기록 관리

도전적 행동에 대한 개별계획서가 작성되면, 이를 이용자에게 어떻게 적용했는지, 그 과정에서 나타나는 성공과 실패는 무엇인지를 정확하게 기록할 필요가 있다. 이는 긴급 개입전략으로서 신체적 개입과 같은 조치를 부득이하게 사용할 때, 그 정당성 확보를 위한 근거가 될 수도 있으며, 종사자 이직으로 인한 이용자에 대한 정보 공백을 최소화할 수 있는 기초가 될 수 있다. 이러한 기록은 개별계획서뿐 아니라 기관 차원에서 별도의 통합적 관리체계를 위해 기관별 도전적 행동만을 묶은 기록 관리도 검토가능하다. 이 경우, 매년 기관에서 어떠한 도전적 행동들이 나타나고 있는지를 볼 수 있으며, 이러한 도전적 행동에서 기관의 환경적 조건들과 연계되어있을 경우, 이에 대한 발견 및 대응 또한 용이할 수 있기 때문이다.

④ 시설 내외부 인력으로 구성된 정기 사례회의: 최적화된 개입전략 도출

도전적 행동은 유사한 행동이라도 개인의 특성과 환경적 조건에 따라 매우 다르게 나타난다. 이 점때문에 개별화계획서 작성이 필요하며, 기관의 환경적 조건에 대한 세밀한 검토가 필요한 것이다. 그러나 거주시설의 특성상 24시간을 같이하다보면, 현상에 대한 객관적 이해나 분석이 용이하지 않을 때가 있다. 또한 개입전략 수립시 다양한 내외부자원을 활용해야 하는 바, 이에 대한 정보 수집, 개입 전략의 타당성 확보 등을 위해서도 시설 내외부 인력으로 구성된 정기적 사례회의를 도입할 필요가 있다. 보다 효과적인 운영을 위해 인권지킴이단의 운영체계를 활용하는 것도 검토가능하다.

⑤ 시설 종사자에 대한 지원체계 구축

시설이용자의 도전적 행동은 시설종사자에게 부정적인 영향을 미친다. 본 연구의 양적조사에서도 시설이용자의 도전적 행동에 직면했을 때 종사자들은 심리적, 육체적으로 탈진되는 정도가 다른 부정적 감정에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 뿐만 아니라 사례조사에서도 도전적 행동에 직면한 시설 종사자에 대한 심리 정서적 상담 치료뿐만 아니라 일정부분 휴가 보장 등의 지원체계 구축이 절실히 필요하다고 보고되었다. 따라서 개별 시설들은 시설 이용자의 도전적 행동으로 인해 소진, 인권침해, 부상 등의 부정적인 경험에 노출된 종사자의 인권보호 및 사기진작을 위해 시설 운영규정에 이에 대한 지원체계 구축 관련 내용을 명문화시킬 필요가 있다.

3) 시설 종사자, 가족 및 이용자의 상호작용 확대를 위한 여건 마련

(1) 지속적인 종사자 교육을 통한 관점 전환 및 케어기술 향상

이용자의 일상을 포괄적으로 관리하는 거주시설의 특성상 종사자는 이용자의 삶과 서비스의 질을 결정하는 매우 중요한 역할을 하게 된다. 따라서 지속적인 종사자 교육을 통해 서비스를 전달하는 과정에서 기본 가치와 윤리를 확립하고, 적절한 케어기술을 향상시킬 수 있도록 해야 한다. 특히, 도전적 행동과 관련해서 종사자가 도전적 행동을 어떻게 인식하고 이에 대응하는지는 매우 중요하다. 따라서 지속적인 교육기회 제공을 통해 다른 관점으로 이용자의 도전적 행동을 바라보고 이해할 수 있도록 해야 할 것이다. 뿐만 아니라 도전적 행동에 적절하게 대응할 수 있는 의사소통 및 갈등해결 기술 등이 교육되어 이용자와의 상호작용이 확대되고, 이해가 곧 서비스로 연계될 수 있도록 할 필요가 있다.

(2) 가족 및 이용자 참여를 유인할 수 있는 전략 마련

거주시설 이용자의 도전적 행동은 오랜 기간을 두고 형성되어 온 것으로 이용자의 행동패턴으로 고착되었을 가능성이 있다. 이를 긍정적인 양상으로 전환하기 위해서는 시설 차원의 장단기적 개입 계획과 지속적 실행도 중요하지만, 가족 및 이용자의 참여를 유인하는 것도 필요하다. 따라서 가족이 있는 이용자의 경우, 도전적 행동의 시작에 관한 정확한 사정 등을 위해서는 가족의 참여 촉진이 필요하며, 이용자에게도 충분한 설명과 교육을 통해 함께 도전적 행동을 개선해나가는 파트너쉽 형성이 매우 필요하다고 할 것이다.

■ 참고문헌

김고은(2012). 발달장애인서비스: 신체적 개입. 김용득(편저). 『장애와 사회복지』. EM커뮤니티.

김고은(2014). 도전적 행동에의 대응. 김진우(편저). 『발달장애인복지론』. EM커뮤니티.

김미옥 · 김경희 (2011), "인권관점에 기초한 사회복지실천경험에 관한 질적 사례 연구 - 장애인 거주시설의 종사자 경험을 중심으로", 『한국사회복지학』, 63(1) : 29-55.

김용득 · 김고은·이성봉·임진미(2011). 장애인거주시설 서비스 최저기준 적용 매뉴얼 5 신체적 개입. 한국장애인복지시설협회 · 성공회대학교 사회복지연구소.

김용득 · 김미옥·변경희(2009). 장애인거주시설 서비스 최저기준 마련을 위한 연구, 보건복지부 · 성공회대학교 사회복지연구소.

보건복지부(2014), 『2014 장애인복지시설 일람표』

BILD(British Institute of Learning Disabilities)(2010). Code of practice for the use and reduction of restrictive physical interventions.

Chung, M. C., Cummerlla, S., Bickerton, W. L. and Winchester, C(1996). "Apreliminary study on the prevalence of challenging behaviours."Psychological Reports 79: 1427-1430.

Emerson, E., Cummings, R., and Barret, S(1988). "Challenging behaviour and community services: 2. Who are the people who challenge services?"Mental Handicap 16: 16-19.

Emerson, E., Rovertson, N., Gregory, N., Hatton, C. and Kessissoglou, S(2000). "Treatment and management of challenging behaviours in residential setting". Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities 13(4): 197-215.

Kuhn, D. E(2012). Functioanl behavioral assessment and functional analysis of self-injury. In Luoselli, J.K.(Eds.). The handbook of high-risk challenging behaviors in people with intellectual and developmental disabilities(pp.21-38).Paul H. Brookes publishing Co.

Murphy, G(1994). Understanding challenging behaviour. Chapman and Hall, London.

Nihira, K., Leland, H. and Lambert, N(1993). AAMR adaptive behaviour scale-residential and community examiners manual, second ed. Proed, Texas.

Snyder, S. & Mitchell, D(2006). Cultural locations of disability. Chicago: University of Chicago Press.

Wolverson, M(2011). Challenging behaviour. In: Atherton, H. A., Crickmore, D. J.(Eds), Learning Disabilities Toward Inclusion. Churchill Livingstone Elsevier.

〈부록1〉 시설이용자의 도전적 행동 현황조사 설문지

설문지번호				

〈 설 문 조 사 서 〉

안녕하세요?

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 주신데 먼저 감사드립니다. 본 연구는 **"시설이용자의 도전적 행동에 대한 개별화 조치계획 방안 연구"**로 한국장애인복지시설협회의 의뢰를 받아 수행하고 있습니다.

본 연구는 장애인거주시설 서비스 최저기준에 예고된 '도전적 행동'에 대한 실천전략을 개발하는 데 있어서 매우 중요한 기초자료로 활용되어질 것이기에, 본 설문에 대한 귀하의 정확하고 성의 있는 응답 결과는 연구에 매우 귀한 자료가 될 것입니다.

본 설문은 크게 두 가지 부분으로 구성되어 있는데, **1부는 기관용, 2부는 종사자용**입니다. **기관용 설문**은 반드시 시설에서 **사례관리 업무를 담당하시는 선생님**께서 **응답**해주시기 바라며, **종사자용은 시설 당 5부(사무국장 1명, 사회재활교사1명, 생활재활교사3명(근무경력 3년 미만, 3년 이상 10년 미만, 10년 이상으로 구분하여 각 1부씩 총 3부)**를 작성해주실 것을 부탁드립니다.

아울러 본 설문에 대한 응답내용은 학술연구를 위한 정책 자료로만 사용될 것임을 약속드리며, 본 연구가 좋은 결실을 맺을 수 있도록 많은 협조 부탁드립니다. 감사합니다.

* 설문 관련 궁금한 사항에 대해 전화 또는 메일을 주시면 성실히 답변해 드리겠습니다.

책임 연구자 : 전북대학교 사회복지학과 김미옥 교수
공동 연구자: 목원대학교 사회복지학과 김동기 교수
광운대학교 사회복지정책대학원 김고은 교수

- 문의처: 김석(전북대학교, 보조 연구원/ 010-7661-0000)

기관용 설문내용 - 사례관리업무 담당자 작성

Ⅰ. 해당 사항에 표시 (∨)나 내용을 기술해 주시기 바랍니다.

1.	귀하의 성별	▫ 1) 남 ▫ 2) 여
2.	귀하의 연령	(만 세)
3.	귀하의 최종 학력	▫ 1) 고졸 ▫ 2) 전문대 졸 ▫ 3) 대학 졸 ▫ 4) 대학원(재학 포함) 졸 이상 ▫ 5) 기타
4.	귀하의 장애인 거주시설 근무연수	( ) 년 ( ) 개월
5.	귀하의 전공	▫ 1) 사회복지 ▫ 2) 직업재활 ▫ 3) 특수교육 ▫ 4) 경영 및 경제학 ▫ 5) 기타
6.	귀하의 직위	▫ 1) 사무국장 ▫ 2) 사회재활교사 ▫ 3)생활재활교사
7.	귀하가 근무하는 거주시설 유형	▫ 1) 장애영유아시설 ▫ 2) 장애인중증요양시설 ▫ 3) 지체/뇌병변장애인시설 ▫ 4) 시각/청각언어 장애인시설 ▫ 5) 지적/자폐성장애인시설
8.	귀 시설의 소재지	▫ 1) 대도시 ▫ 2) 중소도시 ▫ 3) 농어촌
9.	귀 시설 설립연도	( )년 ( )월
10.	귀 시설의 입소 현 인원	총 ( )명

11.

귀하의 시설에서는 전체 이용자 중 몇 명이 다음과 같은 행동을 보이고 있습니까?

문제행동 유형	전체 이용자 중 명수
머리 쥐어뜯기	( )명
대소변 먹기	( )명
귀, 입, 눈, 코 등 후비기	( )명
머리 찍기	( )명
얼굴 때리기	( )명
손가락 넣어 구토하기	( )명
상처 파기	( )명
손 물기	( )명
신체의 일부를 벽에 부딪히기	( )명
비정상적인 성적행동	( )명
혼잡한 도로로 뛰어들기	( )명
타인을 때리거나 공격하는 행위	( )명
종이나 옷을 찢거나 가구를 망가뜨리는 행위	( )명
개인 물건 또는 시설에 불 지르기	( )명
타인의 물건 훔치기	( )명
기타(구체적:)	( )명
기타(구체적:)	( )명
기타(구체적:)	( )명

12. 문제 행동을 보이는 이용자 장애 유형 분포

지체 장애	( )명	**뇌병변 장애**	( ) 명	**시각장애**	( )명
청각 장애	( )명	**지적장애**	( ) 명	**자폐성 장애**	( )명
기타	( )명				

※ 위와 같은 문제행동을 보이는 이용자의 장애유형을 기록해주시기 바랍니다.
단, 중복장애의 경우, 주 장애를 기준으로 표기해주시기 바랍니다.

<table>
<tr><td>13.</td><td>문제 행동을 보이는 이용자 연령분포</td><td>
<table>
<tr><td>10세 미만</td><td>( )명</td><td>10대</td><td>( )명</td><td>20대</td><td>( )명</td></tr>
<tr><td>30대</td><td>( )명</td><td>40대</td><td>( )명</td><td>50대</td><td>( )명</td></tr>
<tr><td>60대</td><td>( )명</td><td>70세 이상</td><td>( )명</td><td></td><td></td></tr>
</table>
※ 위와 같은 문제행동을 보이는 이용자의 연령분포를 기록해주시기 바랍니다.
</td></tr>
<tr><td rowspan="2">14.</td><td colspan="2">귀하의 시설에서는 위와 같은 이용자의 문제행동에 대해 기관차원에서 대응하기 위해 <u>문서화된 근거규정</u>을 가지고 있습니까?</td></tr>
<tr><td colspan="2">▫ 1) 가지고 있고 잘 활용됨 ▫ 2) 가지고 있으나 활용하지 않음 ▫ 3) 내부규정이 없음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">15.</td><td colspan="2">귀하의 시설에서는 위와 같은 이용자의 문제행동에 대해 기관차원에서 대응하기 위해 <u>매뉴얼</u>을 가지고 있습니까?</td></tr>
<tr><td colspan="2">▫ 1) 가지고 있고 잘 활용됨 ▫ 2) 가지고 있으나 활용하지 않음 ▫ 3) 관련 매뉴얼이 없음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">16.</td><td colspan="2">귀하의 시설에서는 위와 같은 이용자의 문제행동에 종사자가 효과적으로 대응할 수 있도록 관련 교육프로그램을 실시하고 있습니까?</td></tr>
<tr><td colspan="2">▫ 1) 관련 교육프로그램이 있고 잘 실시 됨(년 회)
▫ 2) 관련 교육프로그램이 있으나 실시하지 않음
▫ 3) 관련 교육프로그램이 없음</td></tr>
</table>

종사자용 설문내용

II. 해당 사항에 표시 (∨)나 내용을 기술해 주시기 바랍니다.

1. 귀하는 이용자의 지속적인 신체적 자해, 공격행동, 과잉행동 등과 같은 문제행동의 **원인**이 무엇이라고 생각하십니까? 다음에 제시된 원인들에 대해 귀하의 생각을 표시해주시기 바랍니다.

원인	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
장애로 인한 기질적 특성 때문에				
정신과적인 문제 때문에				
이용자 개인의 성격 및 성향 때문에				
주의를 끌기 위해서				
스스로 결정하고 문제를 해결하기 위해				
제공된 서비스에 불만족하기 때문에				
교육과 훈련이 부족한 직원이 서비스를 제공하기 때문에				
직원의 기술 부족으로 인해 미숙한 서비스가 제공되어서				
서비스 제공자와 이용자의 부족한 상호작용 때문에				
이용자가 폭력이나 학대에 노출되어서				
불만족스러운 환경(더러운 환경, 시끄러운 소음) 때문에				
기타( )				

2. 귀하는 위와 같은 이용자의 문제행동에 직면했을 때 **어떤 감정**을 느끼십니까? 다음에 제시된 내용들에 대해 귀하의 생각을 표시해 주시기 바랍니다.

원인	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
내가 할 수 있는 일이 없어서 무력감을 느낀다.				
심리적, 육체적으로 탈진된다.				
내가 하고 있는 일을 그만두고 싶어진다.				
시설에서 일하는 것 자체가 두렵다.				
이용자에게 서비스를 제공하는 것이 싫어진다.				
시설 다른 종사자들과의 관계도 기피하게 된다.				
기타( )				

3. 귀하는 평상 시 이용자들의 문제 행동을 야기할 수 있는 다음과 같은 **요인**들을 확인하고 있습니까?

구분	문제 행동을 야기할 수 있는 요인	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
환경적인 요인	이용자들의 강점과 욕구를 고려하는 방식으로 상호작용하는 지를 확인한다.				
	이용자들이 충분한 공간을 가지고 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 개별적인 욕구를 안전하게 충족할 수 있는 개별적인 방을 가지고 있는 지를 확인한다.				
	이용자들의 관심과 능력을 반영하는 활동의 기회들이 제공되는 지를 확인한다.				
	이용자들이 규칙적으로 모니터링 되는 개별적인 프로그램이 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 하루에 어떤 활동이 계획되어져 있는지를 이해하고 있는 지에 대해 확인한다.				
	주변 환경이 깨끗한 지를 확인한다.				
	주변 환경이 너무 조용하거나 너무 시끄럽지 않은 지를 확인한다.				
	약물을 제공받고 있는 이용자들이 최소 3개월 단위로 약물을 사용하는 지를 확인한다.				
	내가 일을 즐기고 긍정적이며 차분하고 유연하게 일하고 있는 지를 확인한다.				
개별적인 요인	이용자들이 다른 사람들이 하는 이야기를 이해하거나 언어를 사용하는 데 어려움을 가지고 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 보거나 듣는 데 어려움이 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 생리적인 긴장, 알레르기, 발작과 같은 의학적인 어려움을 겪고 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 정신과적인 병력 혹은 분노와 같은 병력이 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 약물처방을 받고 있는 지를 확인한다.				
	이용자들이 지난 한해 이사, 사별, 입원 등과 같은 주요한 삶의 변화를 경험했는지를 확인한다.				
	이용자들이 일상생활의 변화, 사람들의 많음, 높은 곳, 큰 소음 등 어떠한 경험에 적응하는 데 어려움이 있는 지를 확인한다.				

4. 귀하는 이용자의 문제행동을 감소 또는 예방하기 위해서 다음과 같은 지원 또는 개입을 하고 있습니까?

지원 및 개입 유형	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
이용자에게 문제행동을 유발하는 개별적·환경적 조건이 함께 발생하지 않도록 조치를 취한다.				
공격적이고 폭력적인 행동을 유발하는 요소를 사전에 탐색한다.				
위협의 가능성을 최소화하기 위한 환경으로 변화시킨다.				
긍정적인 경험을 유도하는 경험으로 발전되도록 돕는다.				
이용자를 위한 다른 가능한 대안을 마련한다.				
이용자를 안정된 환경으로 이동시킨다.				
이용자에 대한 기대수준을 낮춘다.				
이용자가 접하게 되는 주위사람들(동료이용자, 직원)을 바꾸어준다.				

5. 귀하는 이용자의 문제 행동에 대해 다음과 같은 신체적 개입을 실시하고 있습니까?

신체적 개입 유형	실시 여부	
	실시	미실시
직접적인 신체접촉을 통한 개입(ex. 손목잡기 등)		
활동에 제한을 가하는 공간적 개입(ex. 격리, 타임아웃, 문 잠그기 등)		
움직임 규제를 위한 장비사용을 통한 개입 (ex. 자해방지를 위한 헬멧 착용 등)		
행동억제를 위한 약물 복용		

6. 귀하는 위와 같은 신체적 개입에 대한 사전 동의를 어떻게 받고 있습니까?

□ 1) 서면동의(6-1번으로) □ 2) 구두동의(6-1번으로) □ 3) 동의절차 없음(7번으로)

6-1. 사전 동의를 받는 경우, 누구에게 받고 있습니까?

□ 1) 이용자에게만 □ 2) 보호자에게만 □ 3) 이용자와 보호자 모두에게

7. 신체적 개입관련 절차 및 내용에 대한 것입니다. 해당되는 것에 응답해주시기 바랍니다.

신체적 개입관련 절차 및 내용	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
공격행동이 발생했을 때 이용자별 개별화된 방법으로 신체적 개입강도, 방법 등을 적용하고 있다.				
이용자의 문제 행동에 대한 개별화된 신체적 개입절차를 숙지하고 있다.				
신체적 개입활동은 이용자 개인별 신체적, 정서적, 인지적 특성에 대한 종합적인 평가에 기초해서 실시한다.				
신체적 개입활동은 정기적적으로 점검하여 필요시에는 수정한다.				
신체적 개입으로 후속 위험이 발생하지 않도록 사전에 검토한다.				
신체적 개입활동을 받았던 이용자가 신체적 상해나 심리적 스트레스를 받고 있는 지를 정기적으로 확인한다.				
신체적 개입활동을 문서로 작성된 지침에 의해 수행하고 있다,				
신체적 개입활동의 원인과 내용이 빠짐없이 기록하고 있다.				
이용자나 보호자가 신체적 개입활동에 대해 이의를 제기할 수 있도록 하고 있다.				
신체적 개입활동을 수행함에 있어 필요한 지식과 기술을 정기적으로 훈련받고 있다.				

8. 귀하의 시설에서는 이용자의 문제행동에 대해 현재 어떻게 대응하고 있습니까? 해당사항에 표시해 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다	아니다	그렇다	매 우 그렇다
1. 우리 기관은 이용자의 문제행동에 체계적으로 대응하고 있다.				
2. 우리기관의 문제행동에 대한 대응은 이용자에게 최선의 이익이 되도록 사용된다.				
3. 우리기관은 생활환경을 편안하게 조성하는 노력을 통하여 이용자의 문제행동을 예방하고 있다.				
4. 우리기관은 이용자의 개인별 성격이나 특성을 고려하여 생활환경을 조정해 줌으로써 문제행동이 발생하지 않도록 예방하고 있다.				
5. 우리 기관의 직원들은 이용자의 문제행동에 대처하는 방법을 잘 알고 있다.				

항 목	전 혀 아니다	아니다	그렇다	매 우 그렇다
6. 우리기관에서는 문제행동이 발생했을 때 이용자 개인별로 개별화된 방법으로 신체개입의 강도 또는 방법을 적용하고 있다.				
7. 우리기관에서는 직원이 이용자의 문제행동에 적절하고 안전하게 반응할 수 있도록 이용자 개인단위로 개별화된 신체개입 절차가 마련되어 있다.				
8. 우리기관에서 실시되는 문제행동 대응활동은 이용자 개인별 신체적, 정서적, 인지적 특성에 대한 종합적인 평가에 기초해서 계획된다.				
9. 우리기관에서 실시되는 신체개입 활동은 정기적으로 점검하여 필요하면 수정된다.				
10. 우리기관에서는 신체개입 활동이 문서로 작성된 지침에 의해서 수행되도록 직원에게 공유되어 있다.				
11. 우리기관에서는 이용자의 문제행동 대처를 위한 활동에 필요한 지식과 기술을 정기적으로 훈련 받는다.				
12. 우리기관에서는 직원을 배치할 때 문제행동에 적절하게 대처할 수 있도록 고려한다.				

9. 귀하가 문제행동에 대응함에 있어서 겪는 어려움에 대해 그 정도를 표시해 주시기 바랍니다.

문제행동 대응에 있어서의 어려움 내용	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
문제행동에 대해 사전에 예방 또는 감소하기 위한 노력을 하기에는 시설인력이 너무 부족하다.				
문제행동에 대한 기관의 대응방식에 대해 가족과 의견을 조율하는 것이 어렵다.				
문제행동수준을 통제하기 어렵다.				
문제행동에 대한 개입방법에 대한 기술과 지식이 부족하다.				
문제행동관련 규정이나 매뉴얼이 부재하여 대응하기 어렵다.				
기타(구체적:)				

10. 귀하는 이용자의 문제 행동에 성공적으로 대응하기 위해 아래에 제시된 항목들이 얼마나 필요하다고 생각하십니까? 해당사항에 표시해 주시기 바랍니다.

성공적 대응을 위해 서비스 제공자에게 필요한 능력	전혀 필요 없음	필요 없음	필요함	매우 필요함
서비스 계획과 관리				
가족의 참여를 최대한 이끌어내기				
이용자에 대한 지지와 표현 확장				
이용자에게 참여보장				
이용자와의 상호작용의 질 향상				
정교한 행동기술				
인식과 감정변화에 따른 심리적 치료				
흥분과 신체적 공격을 다루는 기술				
서비스 제공자의 자기인식, 자기통제 및 스트레스 관리 능력				
이용자의 욕구를 파악하고 자원을 구별해내는 능력				

11. 귀하는 **도전적 행동(Challenging Behavior)**이란 용어를 들어본 적이 있습니까?
※ 도전적 행동이란 발달장애인이 나타내는 행동(자해, 폭력, 파괴성, 강박행동 등)에 대해 개인이 갖는 문제를 보기 보다는 환경적 맥락 하에서 이해하고자 하는 것으로 최근 **문제행동이라는 용어대신**에 사용되는 개념임.

□ 1) 예 □ 2) 아니오

12. 귀하는 이와 같은 용어를 사용하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

□ 1) 전적으로 동의한다 □ 2) 동의한다 □ 3) 반대한다
□ 4) 전적으로 반대한다 □ 5) 잘 모르겠다

13. 위 질문에 대해 전적 동의/동의 또는 전적반대/반대하는 경우, 그 **동의 또는 반대하는 이유**를 기술해주시기 바랍니다.

14. 도전적 행동/문제행동 대응 시 발생하는 어려움들과 향후 도전적 행동/문제행동에 대한 거주시설의 개입방법에 있어서 필요한 정책과 제도에 대해 자유롭게 기술해주시기 바랍니다.

♡ 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.