

직장 폭력을 인식하기

Recognizing Workplace Violence:

이민 근로자들을 위한 트레이닝

Training for Immigrant Workers

1

이 자료는 동양 이민여성 봉사회에서 미국 노동부 직업 안전 보건국의 SH-26331-SH4 보조금으로 제작하였습니다. 사업, 상품, 기관의 이름들이 미국 정부의 지지를 받는다거나 이 자료가 미국 노동부의 관점과 방침을 반영하는 것은 아닙니다. This material was produced by Asian Immigrant Women Advocates under grant SH-26331-SH4 from the Occupational Safety and Health Administration, U.S. Department of Labor. It does not necessarily reflect the view or policies of the U. S. Department of Labor, nor does mention of trade names, commercial products, or organizations imply endorsement by the U. S. Government

트레이닝의 목표 Training Objectives

2

1. 직장에서의 폭력과 가해자의 네가지 부류에 대해 알아본다. To recognize workplace violence and the four categories of violence perpetrators
2. 악화되는 행동의 다섯가지 지표와 대처 전략을 알아보기 To recognize five indicators of escalating behavior and possible coping strategies
3. 이민 여성 근로자들의 예를 사용하여 보호 전략에 대해 토론하기 To discuss protection strategies using examples for immigrant women workers
4. 근로자들의 사건 보고를 위한 자료 소개 To introduce incident reporting resources for workers

근로지란 무엇인가? What is considered a workplace?

3

- 근로지는 영구적이든 일시적이든, 일을 위해 배정된 모든 곳을 의미한다. 즉, 건물 안과 그 주변 모두를 포함한다. (예를 들어, 파킹랏) ^A

workplace is any location, either permanent or temporary, where you are assigned to work. This can include buildings and their surroundings (for example, parking lots)

- 자택 간호 근로자들에게는 의뢰인의 집 및 작업을 위해 통근하는 길을 포함한다. For home care

workers, this also includes clients' homes, as well as traveling to and from work assignments

직장 폭력이란 무엇인가? What is Workplace Violence?

4

- 직장 폭력이란 구두나 물리적으로 근로자들을 위협, 공격하거나 상해를 입히는 행동을 지칭한다 Workplace violence is behavior that **verbally or physically threatens, attacks or injures workers**
- 직장 폭력은 괴롭히는 것부터 폭행, 살해, 테러를 가하는 것에 이르기까지 여러 정도의 괴롭힘을 포함한다 Workplace violence extends along a spectrum of severity, ranging from harassment and threats to assault, murder and terrorism
- 물리적이 아닌 형태의 폭력도 피해자에게 스트레스나 공포, 건강에 해로운 영향을 줄 수 있다 Even non-physical forms of violence may cause stress, fear, and negative health effects among victims

직장 폭력의 예들은? What are some examples of Workplace Violence?

5

- 모욕적이거나 불쾌한 언어같은 부적절한 말, 제스처, 또는 무례한 행동, 망상적인 말 Inappropriate remarks such as abusive or offensive language, gestures or other discourteous conduct, delusional statements
- 정신적이고 / 감정적인 학대나 위협 Psychological/ Emotional abuse or threats
- 위협적이거나 외설적인 전화 Threatening or obscene phone calls
- 소리 지르거나 물건을 던지는 것, 벽을 치거나 문을 세게 닫는 것과 같은 난동을 부리는 행동 Disorderly conduct such as shouting, throwing objects, punching walls or slamming doors
- 따라 다니거나 욕을 하거나 소리를 지르는 것 Being followed, sworn at, or shouted at
- 가정 폭력 Domestic violence
- 협박 Intimidation
- 괴롭힘 Harassment
- 강간 Rape
- 때림, 찌르기, 총쏘기 Beatings/Stabbings/ Shootings
- 자살, 거의 자살에 유사한 것 Suicides or near suicides

1. 직장 내 폭력이 얼마나 빈번하게 일어나는가? How Common is Workplace Violence?

6

1. **2002년 의원 분과위원회 청문회의 증언에 따르면** According to congressional testimony at a House Subcommittee hearing in 2002:

1. **주 당, 약 18,000건의 폭행이 일어났다** Approximately 18,000 workplace assaults per week
2. **모든 범죄 중 18%가 근로지에서 일어났다** 18% of all crimes committed, occur in the workplace
3. **직장 내 폭력은 여성의 근로지 사망 원인중 제 1번이다** Workplace violence is the number one cause of workplace fatalities for women.

직장 내 폭력은 얼마나 자주 일어나는가?

How Common is Workplace Violence?

7

2005년 노동청의 통계에 의하면: According to a survey by the Department of Labor in 2005:

- 지난 12개월동안 주정부, 지방 정부를 포함한 모든 직장의 5%에서 폭력이 발생했다. Five percent of all workplaces, including State and local governments, had a violent incident *within the past 12 months*
- 큰 단체(1,000명 이상의 직원)의 절반이 폭력에 대해 보고하였다. Half of the largest employers (employing 1,000 or more workers) reported an incident
- 민간 기업계의 이런 큰 단체 중 제조업이 서비스 산업분야 보다 동료간 폭력에 대해 더 많이 보고를 하였다. Among these largest employers in private industry, goods-producing industries reported a higher percentage of co-worker violence than service-providing industries
- 서비스 산업분야는 제조업보다 범인, 손님, 가정 내 폭력에 대해 더 많이 보고 하였다. Service- providing industries reported much higher percentages of criminal, customer, and domestic violence than goods-producing industries

매년 몇 명이 직장에서 목숨을 위협하진 않는 폭행의 피해자가 될까?

How many people are victims of non-fatal assaults on the job each year?

8



미국에서 매년 2,000,000명의 근로자들이 피해자가 되고 있다. 2,000,000 workers are victims each year in the U.S.

어떤 근로자들이 가장 위험한가? Which workers are most at risk?

9

소매업, 식당, 의료/홈케어 그리고 소셜 서비스 사회 복지사들은 여러 요인으로 인해 직업과 관련된 폭행 위험에 더 많이 직면한다. Retail, restaurant, health/home care and social service workers face an increased risk of work-related assaults stemming from several factors.

요인들은 다음과 같다 These include:

- 커뮤니티에서 구할 수 있는 권총 및 여러 무기의 보급 The prevalence of handguns and other weapons available in the community
- 대중과의 교류를 요하는 직업 Jobs that require interaction with the public
- 밤 늦게 일하거나 돈을 다루야 함 working late evenings or handling money
- 혼자 따로 일함 Working in isolation
- 불안하거나 비이성적, 망상적, 술이나 마약에 취해있는 손님이나 의뢰인과 일을 해야 함 Working with customers or clients who may be volatile, irrational, delusional, drunk or on drugs
- 예비 통신 장비나 알람 시스템이 가능하지 않은 곳에서 일함 (범죄률이 높은 지역은 특히 그러함) Working in locations with no way to get assistance by backup communication devices or alarm systems (this is particularly true in high-crime settings);
- 근로자들이 적대적이고 폭력적인 행동을 알아보고 감소시키는 기술에 대한 트레이닝이 부족함 Lack of worker training in recognizing and de-escalating hostile and assaultive behavior; and
- 근로지로 오갈 때의 대중 안전 문제 Public safety risks while traveling to/from work sites

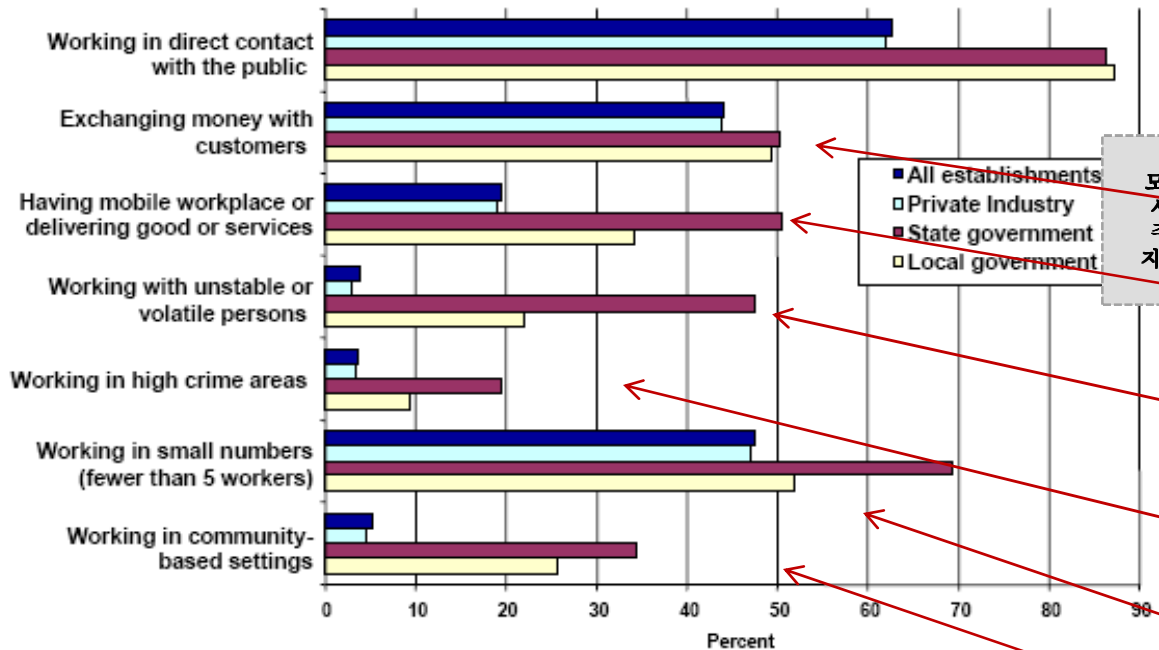
나에게도 이런 일이 일어날 수 있는가?

Could this really happen to me?

10

2005년 미국, 잠재적으로 위험한 근로 환경 특성과 소유권으로 분류

Percent of establishments by potentially hazardous work environment characteristics, by ownership, United States, 2005



The higher reported incidence of workplace violence in State and local government workplaces may be attributed to their work environments. State and local governments report much higher percentages of working in direct contact with the public, working in small numbers or in community-based settings, and other potentially hazardous conditions than did private industry.

Source: Bureau of Labor Statistics, Survey of Workplace Violence Prevention, 2005

당신의 직업은 얼마만큼의 위험을 요하는가?

How much risk does your job require?

대중과 직접 만나는 일

손님과 돈을 주고 받는 일

차를 근로지로 이용하거나 물건/서비스를 전달하는 일

불안정하거나 변덕스러운 사람과 일해야 하는 일

범죄율이 높은 지역에서 해야 하는 일

소수로 하는 일 (5명 미만)

커뮤니티를 기반으로 하는 일

모든기관
사기업
주정부
지역정부

공격자의 4가지 유형

Four Types of Aggressors

11

직장 폭력을 가해자 (즉, 공격자)에 따라 4가지 뚜렷한 유형으로 나눌 수 있다. **Workplace violence is divided into four distinct types according to the source – known as the perpetrator – of the violence:**

- **낯선 사람 Stranger** (폭력을 일으킨 사람은 낯선 사람으로 직장에 범죄를 저지르기 위해 온 사람이다. **The person causing the violence is a stranger and comes to the workplace to commit a crime**). 이 유형의 폭력은 무작위로 일어나서 예측 불가능할 수 있다. 낯선 사람의 폭력을 피하기 위해 신중을 기하고 상황을 잘 인식하고 있도록 노력해야 한다. **This type of violence can be random or unexpected. Use caution and situational awareness to avoid stranger violence**
- **의뢰인이나 거주자 Client or Resident** (폭력을 일으키는 사람이 서비스를 받는 사람일 경우 **The person causing the violence is the recipient of a service provided in the workplace**) 이런 유형은 특히 서비스 직종에 종사하는 사람과 관련되어 있다. 가능하면, 폭력을 단계적으로 줄여나가기 위한 행동 전략을 사용한다. **This type is especially relevant for service workers. If possible, use behavior strategies designed to deescalate aggression**
- **현재, 혹은 옛 동료나 상사 Current or Former Co-worker or Boss** (폭력을 일으킨 사람이 직원과 일에 업무상 관련되어 있을 경우 **The person causing the violence has a work-related relationship with someone in the workplace**) 이 유형은 특히 여자들과 관련되어 있다. 가능하면, 성희롱 예방을 위한 행동 전략을 사용한다. **This type is especially relevant for women. If possible, use behavior strategies designed to prevent sexual harassment**
- **개인적 인간 관계 Personal Relation** (가정 폭력처럼, 폭력을 일으킨 사람이 직원과 개인적인 관계가 있는 경우 **Like domestic violence, the person causing the violence has some personal relationship with someone in the workplace**) 모든 가능한 전략을 사용한다 **Use all available strategies**

폭력에 반응하는 방법

How to Respond to Aggressions

12

- 항상 다른 사람들의 행동을 컨트롤 할 수 있는 것은 아니지만, 폭력을 최소화하기 위해 폭력적인 행동에 반응하는 방법을 몇 가지 배워볼 수 있다. We cannot always control others' behavior, but we can learn some recommended responses to aggressive behavior to minimize the violence
- 어떤 반응들은 본능적이다; 하지만 어떤 반응은 습득한 것이다. 폭력적인 행동에 안전하고 적합하게 대응하려면 연습과 이해가 필요하다. Some responses are instinctive; other responses are learned. It takes practice and insight to respond safely and appropriately to aggressive behavior
- 이 섹션의 목적은 두 가지 면이 있다. The goal in this section is two-fold:
 - 1. 본인과 다른 사람을 폭력과 학대로 부터 보호하는 것 to protect yourself and others from violence or abuse, and
 - 2. 폭력적인 사람을 (가능하다면) 진정시키는 것이다. to calm (if possible) the aggressive individual
- 무엇보다, 자신의 감정과 행동을 계속 잘 컨트롤 하도록 노력해야 한다. Above all, **try hard to remain in good control of your own emotions and actions**

이민 여성 근로자들이 사용할 수 있는 대응 전략으로 어떤 것들이 있을까?

What are Some Response Strategies that Immigrant Women Workers can Practice?

13

공격적인 사람을 진정시키는 법 How to calm down an aggressive person

이 전략이 어떻게 도울 수 있나? How might this strategy help?

공격적인 사람과 옆에서 대응한다. 잠재적으로 폭력적인 사람과 바로 앞에서 대면하여 서있지 않는다. Face an aggressive person from the side. Do not stand face to face with a potentially violent person

이것은 폭력적인 사람이 분노를 당신에게 분출할 기회를 줄인다. This decreases the chances a violent person will direct their anger at you

당신 자신과 그 사람 사이에 충분한 거리를 둔다. Leave Plenty of Space between yourself and the person

분노와 폭행의 기회를 줄인다. Reduces anxiety and the opportunity for assault

낮고 보통의 톤과 간단한 말을 사용하여 천천히 직설적으로 이야기 한다. Speak slowly & directly in a low or normal tone of voice and use simple statements

분노를 줄이고, 절제력을 전달하며, 공격적인 사람의 자존감을 높이고, 심해지는 행동 대신 협상의 기회를 준다. Reduces anxiety, communicates control, increases the aggressor's self esteem and offers negotiation as an alternative to escalating behavior

비폭력적인 행동을 인정해 준다. 예를 들어, 그 사람이 이야기 하려고 앉을때, “옆에 앉아 주셔서 감사합니다. 제가 더 잘 들을 수 있을 것 같습니다.” 라고 얘기 해 본다. Acknowledge nonviolent behavior. For example: When the person sits down to talk, try stating, “Thank you for sitting with me, I can listen better this way.”

그 사람의 장점에 주목하고 그 사람의 자존감을 유지시킨다. 자제력에 대한 기대를 전달해준다. Focuses on the person's strength and maintains their self esteem. Communicates the expectation of self control

이민 여성 근로자들이 What are Some Response Strategies that Immigrant Women Workers can Practice?

공격적인 사람을 진정시키는 법은? How to calm down an aggressive person	이 전략이 어떻게 도울 수 있나? How might this strategy help?
<p>말할 때 공격적인 사람에 관한 문제에 대해 중점을 둔다 Center your statements on the issues concerning the aggressive person</p>	<p>폭력적인 행동에 타겟이 되고 있는 근로자로부터 주의를 돌리게 한다 deflects attention away from the worker who has become the target for the violent behavior.</p>
<p>무엇을 하지 못하게 되었다거나 원하는 것을 갖지 못해서 화가 난 사람에게 응답할 때, 이런 식으로 이야기 해 본다. “루이스 씨, 그게 얼마나 당신에게 안 좋을지 나도 이해해 보는데 관심이 있습니다.” When responding to a client’s anger at not being allowed to do or get what they want, try saying, “I’m interested in understanding how terrible that is for you, Mr. Lewis.”</p>	<p>그들과 대립을 피하고 그들의 시각에 대해 관심을 표명한다. Avoids challenging them and expresses interest in their perspective</p>
<p>상대방의 자제력에 대한 기대를 확실히 표현한다. 예를 들어, “당신이 컨트롤 하실 수 있다고 기대하고 있습니다”라고 이야기 한다. Express clear expectations of control. For example, “I expect you can control yourself”</p>	<p>본인의 행동을 컨트롤 하는 그 사람의 능력을 강조한다. Is clear and emphasizes the person’s ability to control own behavior</p>
<p>그 사람들이 화가 났거나 즉각적인 위협을 내포하면 그 사람들을 건드리지 않는 것이 최선의 방법일 수 있다. It is probably best not to touch people when they are upset and posing an immediate</p>	<p>그 사람을 존중한다는 것을 보여주고 편안한 거리를 유지함으로써 위협감을 줄인다 Shows respect for the person and maintains a comfortable distance, thereby reducing their sense of threat</p>

공격적인 행동을 줄이기 위한 방법에 대한 요약

Summary of How to Deescalate Aggressive Behavior :

15

1. 바로 앞에 서서 맞서지 말 것 Don't confront them by standing face-to-face
2. 거리를 둘 것 Keep your distance
3. 천천히 침착하게 말할 것 Speak slowly and calmly
4. 비 폭력적인 행동을 인정해 줄 것 Acknowledge non-violent behavior
5. 자신이 아니라, 그들에게 초점을 두고 이야기 할 것
Keep the conversation focused on them, not on you
6. 그들이 본인 행동을 컨트롤 하도록 기대 받고
있다는 것을 상기시킨다 Remind them they are expected to control their behavior
7. 그들이 화가나 있을 때, 건드리지 않는다 Don't touch a person
when they are angry

악화되는 행동을 알 수 있는 5가지 지표 Five Warning

Signs of Escalating Behavior

16

1. 혼란 Confusion
2. 좌절 Frustration
3. 비난 Blame
4. 분노 Anger
5. 적대감 Hostility

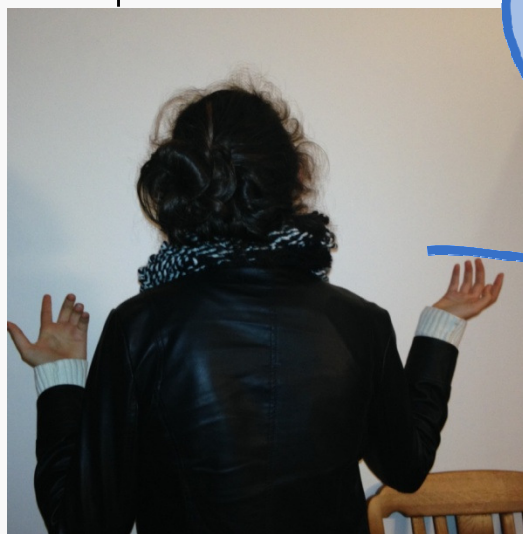


혼란에 대한 위험 신호

Warning Signs of Confusion

17

- 당혹하고 산만한 것 처럼 보인다. The person appears bewildered or distracted.
- 다음 행동에 대해 혼란스러워 하거나 확신이 없다. They are unsure or uncertain of the next course of action.



혼란스러워 하는 사람에게 어떻게 반응할 것인가?
How would you respond to a person who is confused?

updated 02/06/2015

혼란에 대해 반응하기 Responses to Confusion

18

1. 그 사람의 말을
경청한다 Listen Attentively to
the person
2. 재차 확인하는
질문을 한다 Ask
clarifying questions
3. 사실에 근거한
정보를 준다 Give factual
Information



좌절에 대한 위험 신호

Warning Signs of Frustration

19

- 조바심을 내고 반응을 보인다 The person is impatient and reactive
- 당신이 주는 정보에 대해 반대한다 The person resists information you are giving them
- 일부러 당신의 화를 돋우려 할 수 있다 The person may try to bait you



Photo by madtreetz on flickr

좌절 한 사람에게 어떻게 반응할 것인가?

How would you respond to a person who is frustrated?

updated 02/06/2015

좌절에 대한 반응 Responses to Frustration

20

1. 그 사람을 조용한
방으로 옮긴다. Move
the person to a quiet location
2. 침착한 목소리로
안심시킨다. Reassure them,
talk to them in a calm voice
3. 그들이 우려하는
것을 명확히
하려고 시도한다
Attempt to clarify their concerns



Photo by ttarasiuk on flickr

비난에 대한 적신호

Warning Signs of Blame

21

- 책임을 다른 모든 사람에게 쏘운다 The person places responsibility on everyone else
- 당신을 탓하거나 당신에게 책임을 지게 한다 They may accuse you or hold you responsible
- 다른 사람들의 흠을 잡는다 They may find fault with others
- 당신을 비난 한다 They may place blame on you



비난 하는 사람에게 어떻게 반응할 것인가?
How would you respond to a person who is blaming?

비난에 대해 반응하기 Responses to Blame

22

1. 그 사람으로 부터 벗어나서 토론에 다른 사람을 개입시킨다
Disengage with the person and bring someone else into the discussion
2. 팀워크 접근 방식을 사용한다 Use a teamwork approach
3. 그 사람이 다시 사실에 주목하게 한다 Draw the person back to the facts
4. 존중과 관심을 보인다 Show respect and concern
5. 그 상황 해결을 위해 동의하는 부분에 집중한다 Focus on areas of agreement to help resolve the situation



분노의 적신호 Warning Signs of Anger

23

- 자세를 바꾸는 것을 볼 수 있다. The person may show a visible change in body posture
- 주먹으로 치거나, 손가락질을 하고, 비명을 지른다. Actions may include pounding fists, pointing fingers, shouting or screaming
- 이것은 아주 위험한 행동들의 신호이다! This signals VERY RISKY BEHAVIOR!



화난 사람에게 어떻게 반응할 것인가?
How would you respond to a person who is angry?

분노한 사람에게 반응하기

Responses to Anger

24

1. 그 사람과 말다툼 하지
말 것 Don't argue with the person
2. 해결책을 제시하지 말
것 Don't offer solutions
3. 그 자리를 빠져나오거나
그 사람을 고립시킬 수
있도록 준비할 것 Prepare to
evacuate the area or isolate the person
4. 수퍼바이저나, 소셜 워커,
혹은 시큐리티 가드에게
연락한다 Contact your supervisor, social
worker or a security guard



적대적 감정의 경고 표시

Warning Signs of Hostility

25

- 신체적 공격이나 위협이 바로 나타난다. Physical actions or threats appear imminent
- 곧 신체적 손상, 물건들을 파손하는 위협이 있다. There is immediate danger of physical harm or property damage
- 통제 불가능한 행동들은 그 사람이 도를 넘어섰다는 것을 암시한다. Out-of-control behavior signals the person has crossed the line



적대적인 사람에게 어떻게 반응할 것인가?
How would you respond to a hostile person?

updated 02/06/2015

적대적인 감정에 대응하는 법 Responses to Hostility

26

1. 그 사람에게서 떨어져서 대피한다.
Disengage with the person and evacuate the area
2. 안전이 확실히 보장될 경우, 그 사람을 격리 시켜보려고 시도한다.
Attempt to isolate the person but only if it can be done safely
3. 상사 직원에게 알리고 즉시 경비원에게 연락하거나 소리쳐서 도움을 요청한다. Alert your supervisor and immediately contact security or call for help



행동이 더 심해질 때 대처하는 방법에 대한 요약:

Summary of How to Handle Escalating Behavior

27

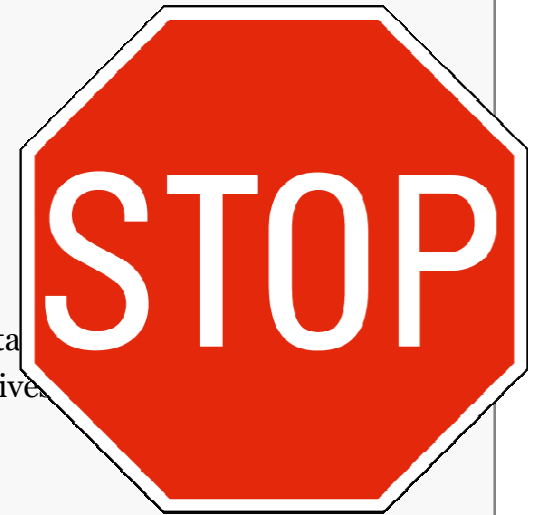
1. 혼란 Confusion: 경청하고 명확하게 한다 listen and clarify
2. 좌절 Frustration: 그들을 침착하게 한다 try to calm them down
3. 비난 Blaming: 서포트할 다른 사람을 개입시킨다 bring in someone else to support
4. 분노 Anger: 그들과 얽히지 말고, 다른 사람에게 도움을 요청하고 그 자리를 떠나려고 노력한다 Don't engage them, call for support, prepare to leave
5. 적대감 Hostility: 그 자리를 벗어나고 도움을 청한다 Evacuate and call for help

성희롱 막기 Stopping Sexual Harassment

28

직장 내 성희롱이 불법임에도 불구하고,
아직도 상당히 빈번하게 일어난다. Although sexual
harassment in the workplace is against the law, it is still very common.

연구에 의하면, 많은 여성들(몇몇
남성들에게도)은 직장 생활을 하면서
성희롱을 경험한다고 한다. Studies show large percentages of
women (and even some men) report sexual harassment at some point during their work lives.



성희롱을 다루는 것이 어렵겠지만, 그 문제를
덮어두는 것은 해결 방법이 아니다. Dealing with sexual
harassment may be difficult, but ignoring sexual harassment does not make it go away.

직장 동료, 의뢰인, 의뢰인의 가족, 방문객 등에 의한 괴롭힘을 막기

Stopping harassment by a co-worker, client, client's family member, visitors, etc.

29

- **명확하게 “노!”라고 얘기한다. Say no, clearly.** 그 괴롭히는 사람의 행동이 불쾌하다는 것을 사실대로 얘기한다. 만약 그 사람이 그런 행동을 계속하면, 그 행동을 멈출 것을 메모에 적어 보내고, 그 사본을 보관한다. State frankly that you find the harasser's behavior offensive. Firmly refuse all invitations. If harassment persists, write a memo asking the harasser to stop; keep a copy.
- **괴롭힘에 대해 문서를 만든다. Document the harassment.** 무엇을, 언제, 어디서 일어났는지, 그리고 당신이 어떻게 반응했는지 상세히 적는다. 이 정보는 불쾌한 행동의 유형이 언제 일어났는지 밝히기 위해 꼭 필요한 정보이다. Detail what, when, and where it happened, and include your response. This information is vital when a pattern of offensive conduct must be proven.
- **괴롭힌 사람과 만나기 (목격자를 동반해도 된다) Meet with the harasser (ok to bring a witness).** 그런 행동이 계속 되면 부당한 대우에 대해 매니지먼트에 제기하거나 법적 대응을 찾겠다고 말한다. Explain to the harasser that if his or her behavior continues, you will file a grievance with management or seek legal support.
- **조사하고 문서화하기 Investigate and document.** 이 케이스가 정당하다는 것을 동료들에게 이야기 하고, 모든 사건을 문서화 한다. 목격자나 괴롭힘을 당한 다른 사람들을 찾는다. Talk to co-workers to be sure that the case is legitimate, and document all incidents. Look for witnesses and other harassment victims.
- **교육하고 운동을 벌인다 Educate & agitate.** 성희롱에 대한 토론을 조직한다. 다른 사람들도 이 문제를 경험했는지 알아본다. 괴롭힘이 없는 근로 환경을 제공하지 못한 매니지먼트에 대한 항의서를 제출한다. Organize discussions on sexual harassment. Find out if others are also experiencing the problem. File a complaint against management for its failure to provide a harassment-free work environment.
- **경찰에 신고한다 File a police report**

그룹 활동 Group Activities

30

- 다음은 소그룹으로 나눠서 우리가 배웠던 전략을 연습해보도록 한다 Next we'll practice the strategies we reviewed using small groups
- 본인의 경험을 나누고 응답 전략에 대해 함께 토론해 본다 Please feel free to share your own experiences and discuss response strategies together

그룹 토론 Group Discussion

31

메이는 의뢰인인 바이씨 (Mrs. Bai)를 여러 해 동안 보살펴 온 자택 간호 근로자이다. 바이씨는 가족들의 방문도 거의 없고, 마치 메이를 자신의 유일한 자식인 것처럼 대한다. 바이씨는 아들이 한 명 있는데, 돈이 필요할 때만 바이씨를 방문한다. 그 아들이 방문할 때는 메이는 아주 불편함을 느낀다.

Mei is a home care worker who had been caring for her client Mrs. Bai for several years. Mrs. Bai is rarely visited by her family, and treats Mei as if she was one of her kids. Mrs. Bai has a son who only comes around when he needs money. When he comes around, Mei feels very uncomfortable.

지난 번 방문 했을 때, 그 아들은 아주 심기가 불편한 것이 틀림없었다. 돈을 요구하며 소리를 질렀고, 그 어머니의 가방을 찾으려고 아파트를 뒤집어 었었다. 찾지 못하자, 메이에게 와서 위협적인 태도로 돈을 빌려달라고 했다. 메이가 안된다고 하자, 가지 않겠다고 버텼다. 메이는 어쩔 줄 몰라하고 있다. On his last visit, it was clear he was agitated. He came over yelling and demanding money. He ransacked the apartment looking for his mother's purse. Unsuccessful, he turns to Mei and asks to borrow money in a threatening way. Mei says no, and the son refuses to leave. Mei wonders what to do next.

소그룹으로 나뉘어, 자신을 메이라고 생각하고 어떻게 해야 할 지 생각해 본다. In small groups, put yourself in Mei's position and think about what she should do:

1. 이 경우, 직장 내 폭력 중 어떤 종류인가? What type of workplace violence is this?
2. 이 문제를 다루기 위해 메이는 무엇을 어떻게 해야 하는가? What should Mei do to try to address this problem?
3. 자신을 보호하고 앞으로 같은 일이 일어나지 않도록 할 수 있는 일은 무엇인가? What could she do to protect herself and prevent this in the future?

소그룹 토론 결과 보고

Report Back from Small Groups:

32

- 소그룹에서 메이에게 무슨 충고를 주었는가?
 - What advice did your group give Mei?
- 다른 폭력 상황을 다루는 전략은 무엇인가?
 - Did your group come up with strategies for handling other violent situations?
- 어떻게 근로자들이 신고하거나 서로 지지할 수 있는가?
 - How can workers file a claim or support each other?

직장 폭력 사건 보고하기

Reporting a Workplace Violence Incident

33

근로자들은 많은 사건들을 신고하지 않는다. 다음과 같이 그들이 신고하지 않는 여러 이유들이 있다: 근로자들이 그런 폭행이 본인 직업의 일부라고 생각하거나, 고용주의 보복을 두려워하거나 신고가 그들에게 도움이 되지 않을 것이라고 믿는 것이다. Many violent incidents are not reported by workers. There are many reasons why workers do not report including: workers believe the assaults are part of the job, workers may fear that their employer will retaliate against them, or workers believe that reporting will not benefit them

**하지만, 괴롭힘을 당하거나 폭행을 당하는 것은 직무
해설서 어디에도 없다!** But being harassed or assaulted is not part of any job

description!

상해가 크건 작건, 모든 폭력 사건들은 보고 되어야 한다. 폭력을 신고하는 것은 폭력적인 의뢰인을 추적하고 근로자들을 보호할 수 있도록 도와준다. All incidents of violence should be reported, no matter how major or minor the injuries are. Remember that reporting violent behavior may help track violent clients and protect workers!

직업 안전 위생 관리국 (OSHA)가 근로자들의 권리를 보호한다

OSHA Protects Workers Rights

34

- 고용주는 반드시 근로지에서서 위험이나 병, 폭력, 상해로부터 직원들을 보호해 줄 수 있는 작업장 안전 수칙을 지켜야 한다. 직업 안전 위생 관리국과 캘리포니아 주 파트너는 근로자들이 작업장에서의 눈과 귀가 되어줄 것에 의지하고 있다. Employers must follow workplace safety regulations that protect workers from hazards, illnesses, violence and injuries in the workplace. The Occupational Safety and Health Administration and State partners rely on workers to be the eyes and ears in the workplace.
- 근로자들은 직장에서 안전과 보건에 문제점을 발견했을 시 그들의 직장 (???) 이나 직업 안전 위생 관리국의 관심을 높일 수 있는 권리가 있다. 근로자는 직업 안전 위생 관리국의 근로지 조사를 요청할 수 있는 권리가 있고 이 권리 행사에 대한 보복 조취에 대해 보호받을 권리가 있다. Workers have a right to raise concerns with their employers or with OSHA when they see a safety or health problem on the job. The worker has the right to request an OSHA inspection of the workplaces, and be shielded from retaliation for exercising these rights.

캘리포니아 직업 안전 위생 관리국 Cal/OSHA

35



캘리포니아에는 직업 안전 위생 관리국 (Cal/OSHA)라고 더 잘 알려져 있는 직업 안전 보건국(DOSH)이라는 주정부 기관이 있고, 근로자들의 권리와 근로지에서의 안전과 건강 문제를 단속한다.

In California, the state government agency called the Division of Occupational Safety and Health (DOSH), better known as Cal/OSHA, regulates workers' rights to a safe and healthy workplace.

캘리포니아 직업 안전 위생 관리국에 사건 신고하기

Reporting an Incident to Cal/OSHA



- 항의는 비밀이 보장된다 Complaints are confidential
- 직장 내 건강과 안전에 대해 신고하려면, 캘리포니아 직업 안전 위생 관리국에 연락한다 To file a complaint about workplace health and safety hazards, contact Cal/OSHA:

- 오클랜드 지역 오피스
- Oakland District Office
David Hornung
Acting District Manager
1515 Clay Street, Ste. 1303
Oakland, CA 94612
(510) 622-2916
(510) 622-2908 (Fax)
DOSHOAK@dir.ca.gov

조치를 취하기 Take Action!!

37

- 다른 동료들에게 이야기 한다 Talk to other co-workers
- 공격적인 사람과 일을 할 때 도움이 필요하다면 누구를 불러야 할 지 파악한다 Know who to call if you need help working with an aggressive person
- 직장 내 폭력을 인식하고 보호하는 전략에 대해 토론하고 연습해 볼 수 있는 서포트 그룹을 조직한다 Organize a support committee to discuss and practice workplace violence recognition and protection strategies
- 사건이 발생했을 때 보고하기 Report incidents as they happen

질문 Questions

38



감사합니다!!

Thank You!!

39

이 트레이닝은 노동 통계국, 서비스노동자 (SEIU) 교육과 지지 기금, 관계 문화 협회에서 만든 공개 자료를 참고하여 2014년 동양 이민여성 봉사회에서 제작하였습니다. This training was developed by AIWA in 2014 by adapting publicly available materials from the Bureau of Labor Statistics, SEIU Education & Support Fund and the Relational Culture Institute