

직원 인권침해 대응지침

○ 인권침해: 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위를 말한다.

○ 노인장기요양보험법제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	대응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 경우.	보호자에게 거절 의사 기관에 보고 조치요청 제공 금지.
· 장기요양요원에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 행위 · 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

I. 폭언·폭행·상해 행위 시 대응방법

1. 폭언: 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말한다. 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있다.
2. 폭행·상해: 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위이다. 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아니다. 사람에 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있다.
3. 종사자 대응방법: ① 행위자에게 행위 중지를 요청한다. ② 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피한다. ③ 주변에 도움을 요청한다. ④ 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고한다. ⑤ 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청한다.
4. 기관 대응방법: ① 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킨다. ② 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고한다. ③ 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호한다. ④ 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원한다. ⑤ 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취한다. ⑥ 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청한다.

II. 성희롱·성폭력 대응방안

1. 성희롱: 일반적으로 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함된다.
2. 성폭력: 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 “성폭력범죄”에 해당하는 행위를 말한다. 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있다.

3. 기관의 대응방법: 직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

· 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

· 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 실시: 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.

② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지: 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시: 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

4. 종사자 대응방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.

② 서비스 이용자에게는 거부의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.

④ 외부기관의 도움을 요청한다. 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

Ⅲ. 직장 내 괴롭힘

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

1. 예방: 상호 존중하는 작업 환경을 만든다.

① 직급에 상관없이 존칭 및 존대어를 사용한다. ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용한다.

③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한 번 점검한다. ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 한다.

⑤ 권위적인 지시를 내리지 않는다. ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유한다.

2. 대응방안: 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.

직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 주고 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공한다. 또한 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줄 수 있어 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시한다.