인권침해 대응지침

급여 외 행위요구

폭언·폭행·상해·성희롱·성폭력

정성을 담다

정담요양원

「직원」 인권침해 대응지침

○ 인권

우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시.

○ 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

○ 노인장기요양보험법

제35조의4(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 급여외행위의 제공을 요구하는 경우.	보호자에게 거절 의사 기관에 보고 조치요청 제공 금지.
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

● 폭언・폭행・상해 행위 시 대응방법

○ 폭언

- 폭언이란 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 말합니다.

- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

○ 폭행・ 상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.

- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위험으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.

- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.

○ 종사자 대응방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언・폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고합니다.
- 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급・무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다

○ 기관 대응방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다

● 성희롱·성폭력 대응방안

○ 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 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 이유로불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다.

-‘성적 언동’은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.

○ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권(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 말합니다.

- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

○ 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 둘만 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 연 1회 이상 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
  - 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다
⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 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 작

성해 둔다.
③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
④ 외부기관의 도움을 요청한다.
・심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

● 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적・정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말합니다.

○ 직장내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만듭니다.
① 직급에 상관없이 존칭・존대어를 사용합니다.
② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유합니다

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.
① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 줍니다.
② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다
④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다.