

인권침해 대응지침

장기요양기관 종사자

AAA해오름실버케어

1. 인권이란

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.

2. 인권침해란

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

3 종사자 인권침해 유형

- (폭언) 장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (폭행) 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (성희롱·추행) 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

1) 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 이유로 불이익을 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.

2) 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.

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

유 형	내 용
공포심 불안감 유발	“가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찰리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우
폭력	- 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 - 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 - 꼬집거나 핍박하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우 - 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
성추행 성적언동	- 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 - 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 - 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

4. 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시) 단계별 대응방법

대응방법	내 용
(1단계) 자제요청 및 즉시경고	폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
(2단계) 녹음사전고지 및 법규위반공지	폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
(3단계) 응대종료, 경찰신고	폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성한다. (필요시 법적대응을 검토)

※ 1단계에서 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 경찰신고를 한다.

5. 기관 대응방법

- 직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.
- 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시한다.
- 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.
- 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치한다.
- 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위를 하지 않는다.
- 성폭을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 한다.
- 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.
- 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

6. 종사자 대응방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의를 표현한다.
- 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- 외부기관의 도움을 요청한다.
심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

7. 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.

1) 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

2) 직장 내 괴롭힘 예방 교육에 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.

요양원 종사자들도 누군가의 '**가족**' 입니다.

우리 요양원에서 근무하는 종사자들도
누군가의 '할머니·할아버지', '엄마·아빠', '딸·아들' 입니다.
종사자들의 인권을 지켜주세요.

1 무리한 요구는 하지 않습니다.

보훈요양원은 공공기관으로서 법과 규정을 준수합니다.

2 존중하는 언행을 사용합니다.

반말, 욕설, 희롱 등 서로를 무시하는 언행과 폭언은 삼가하여
주시기 바랍니다.

3 역지사지(易地思之)의 마음을 갖습니다.

서로의 입장에서 바꿔 생각하면 이해의 폭이 넓어집니다.
"감사합니다." 인사를 나눕니다.

[강성민원 발생 단계별 대응절차]



무분별한 폭언, 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

