

폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중 안내서

1. 폭언 발생 예방 수칙

가. 직원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생

- 공포심 불안감 유발

- “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우



2. 폭행 발생 예방 수칙

가. 직원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생

- 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



3. 성희롱 발생 예방 수칙(성적 표현 금지 등)

가. 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

– 성추행 성적언동

- 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우
- 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우
- 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

4. 직원과 수급자의 상호 존중 수칙(존칭 사용 등)

가. 존칭사용

- 직원과 수급자는 적절한 존칭을 사용하여 존중을 표현합니다. 직원의 경우 “선생님” 경우 “어르신”의 호칭을 사용합니다. 아줌마 등 호칭을 사용하지 않습니다.

나. 경청

- 직원과 수급자는 서로의 의견과 감정을 존중하며, 적극적으로 경청합니다.

다. 비언적 소통

- 눈을 맞추고 따뜻한 미소로 소통하여 신뢰를 구축합니다.

라. 개인 정보 보호

- 수급자의 개인 정보를 존중하고, 비밀을 유지합니다.

라. 감사 표현

- 수급자에게 감사의 마음을 자주 표현하여 긍정적인 관계를 유지합니다.

마. 공감과 이해

- 수급자의 상황을 이해하고 공감하려는 노력을 기울입니다.



수칙 안내를 통해 직원과 수급자 간의 긍정적인 관계를 구축하고, 안전한 근무 환경을 조성하는데 기여할 것입니다.

- ▶ 존중과 배려를 바탕으로 서로에게 상처 주는 말을 하지 않도록 노력해주세요.
- ▶ 상대방의 감정을 고려하여 적절한 표현을 사용해주세요.
- ▶ 폭언 및 폭행은 상대방에게 큰 상처를 줄 수 있으며, 업무 수행에도 지장을 초래할 수 있습니다.
- ▶ 상대방의 신체적, 정신적 건강을 존중하고, 안전한 근무 환경을 조성하기 위해 노력해주세요.
- ▶ 성희롱은 상대방의 인권을 침해하는 행위로, 법적인 처벌을 받을 수 있습니다.
- ▶ 상대방의 외모나 성적인 발언을 하지 않도록 주의해주세요.
- ▶ 직원과 수급자는 서로 협력하여 업무를 수행하는 관계입니다. 서로의 의견을 경청하고, 서로의 입장을 이해하며, 서로에게 도움을 주는 자세를 유지해야 합니다.
- ▶ 업무 수행 과정에서 발생하는 문제나 갈등은 대화와 협의를 통해 해결해야 합니다. 이를 위해 서로의 의견을 존중하고, 서로의 의견을 수용하는 태도가 필요합니다.
- ▶ 우리 기관은 직원과 수급자의 인권과 존엄성을 존중하며, 안전하고 건강한 근무 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.



청 담 하 늘 채 요 양 원