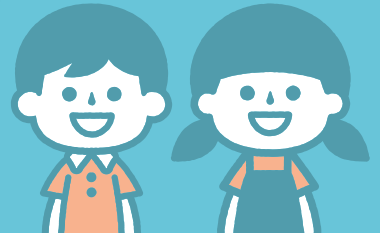


인권침해대응지침 안내문

재가요양보호사의 인권침해 상황을 대방하고 대응 방안을 제시하여, 안전한 업무환경을 지원하고자 제작되었습니다.



인권침해유형

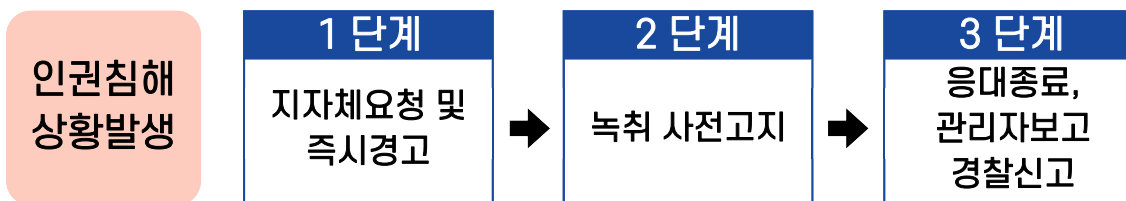
(폭언) 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
(폭행) 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
(성희롱/추행) 부적절한 언어 및 행동으로 성적 수치감과 불쾌감을 유발

구 분	내 용
폭언	<ul style="list-style-type: none"> • 공포심 불안감 유발¹⁾ : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행²⁾	<ul style="list-style-type: none"> • 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 핍박하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우
성추행 성적언동³⁾	<ul style="list-style-type: none"> • 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우



장기요양원의 대응방법

◇ 인권침해 유형에 따라 3단 위기에 대응하되 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 즉시 안전한곳으로 피신하고 경찰에 신고한다.



- 1단계 : 폭언(고성 · 욕설 · 모욕 · 협박 · 언어적 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고 문제해결을 위한 대화를 유도한다.
- 2단계 : 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음이나 녹화를 실시한다.
(공포감을 유발하는 위법행위로 관련 법령에 저촉될 수 있음을 안내)
- 3단계 : 폭언중지 안내를 하였음에도 불구하고 지속될 경우 응대를 종료하고 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 불가능을 설명하고, 현장을 벗어난다.