

인권침해 대응지침

복지콜노인복지센터주식회사

인권의 정의

- 『대한민국 헌법』 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 **인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리**

인권 침해의 정의

- **인권침해 행위와 차별행위로 구분**
- 인권의 정의에 따른 인권을 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 행위와 차별행위

인권침해 행위예시

- 고용형태, 연령, 성별 등 평등권 침해
- 휴식 및 여가 등의 노동관련 권리침해
- 의견과 표현의 자유 등의 자유권 침해
- 집단 따돌림, 일방적 배제, 소외 등 고립

차별행위의 정의

- 성, 인종, 피부색, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 민족적 또는 사회적 출신, 소수민족소속, 재산, 출생 또는 기타의 신분 등을 이유로 **학업평가, 고용, 연구, 인사 등에 불이익을 주거나 불공정한 환경을 조성하는 행위**

차별행위 예시

- 출신지역을 이유로 소모임 활동에 대한 지나친 간섭, 제약 강요 등
- 외모나 성격 등의 이유로 은근한 배제
- 육아휴직으로 인한 승진이나 성과평가 불이익
- 인종, 출신, 성별, 나이, 신체적 특징, 장애, 성 정체성 등으로 인한 차별행위

성희롱정의

- 성폭력 범죄행위의 구성여부와 관계없이 **성적 불쾌감, 굴욕감 또는 혐오감**을 일으키는 일체의 행위로서 상대방이 동의하지 않은 성적 언동이나 요구 등 언어적, 물리적 수단을 통해 **개인의 성적 자기결정권을 침해하는 행위**

성희롱 유형

시각적 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체노출 등

언어적 음담패설, 성적행위 암시하는 말, 농담 등

신체적 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간 등

기타 음란물 강제시청, 권유, 과잉애교 요구,
술자리 시중 요구 등

성폭력 정의

『성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법』
제2조 제1항에 의한 성폭력 범죄 행위

성폭력 유형

강간

추행

데이트 폭력

스토킹

디지털 성범죄

성희롱 및 성폭력 대처

요양보호사의 대처

- 감정적 대응 삼가, 단호한 거부 의사 표현
- 모든 피해사실에 대해 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하게 함
- 심리적 치유상담 및 법적 대응 필요 시, 외부 전문기관에 도움요청
- 평소 성희롱, 성폭력에 대한 예비지식과 대처방법 숙지

성희롱 및 성폭력 대처

장기요양기관의 대처

- 종사자들에게 성희롱, 성폭력예방교육 연 1회 이상 실시
- 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익 조치 금지
- 직원들간 성희롱 발생 시 행위자 징계
- 수급자가 성희롱을 하였 시 수급자에게 재발방지 약속이나 서비스 중단 조치
- 성희롱 시 가해자가 받을 수 있는 불이익과 대처 계획 명확히 설명
- 대상자 가족에게 사정 안내와 시정 요구
- 시정 요구에도 상습적 가해 시 녹취나 일지 작성

폭언의 정의

상대방에게 인격적 모욕감, 모멸감
또는 불쾌감을 일으키는 표현이나
욕설 등 『헌법』제10조^(인간의 존엄성 및 행복추구권)
에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및
인격권을 침해하는 언행

폭언 예시

협박

사람으로 하여금 공포심을 일으킬 정도의 구체적인 해악을 고지하는 것

명예 훼손

공연히 사람의 사회적 평가를 저하시킬 만한 적 사실, 혹은 허위사실 적시해 명예 침해하는 것

모욕

공연히 구체적 사실이 아닌 단순 추상적 판단, 경멸적 감정의 표현으로서 명예 침해하는 것

폭행 의 정의

사람의 신체에 대한 일체의 불법적
유형력의 행사
『헌법』제 12조에서 보장하고 있는
신체의 자유를 침해하는 행위

폭행 예시

때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우

물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우

꼬집거나 할퀴는 경우/머리카락을 잡아당기는 경우

직장내 괴롭힘 정의

사용자 또는 근로자가 직장 내 지위
또는 관계 등의 우위를 이용하여
업무상 적정범위를 넘어 다른
근로자에게 신체적·정신적 고통을
주거나 근무환경을 악화시키는 행위

직장내 괴롭힘 행위

행위 자

「근로기준법」상
사용자와 근로자
모두 포함

※ 파견근로자도 「파견근로자보호 등에 관한 법률」에 따라
보호대상에 포함

※사용자는 이 외에도 사업 또는 사업장 내 직접 근로관계에 있지
않은 하청근로자, 특수형태근로종사자 등도 보호할 수 있도록
자율적 규율 가능

피해 자

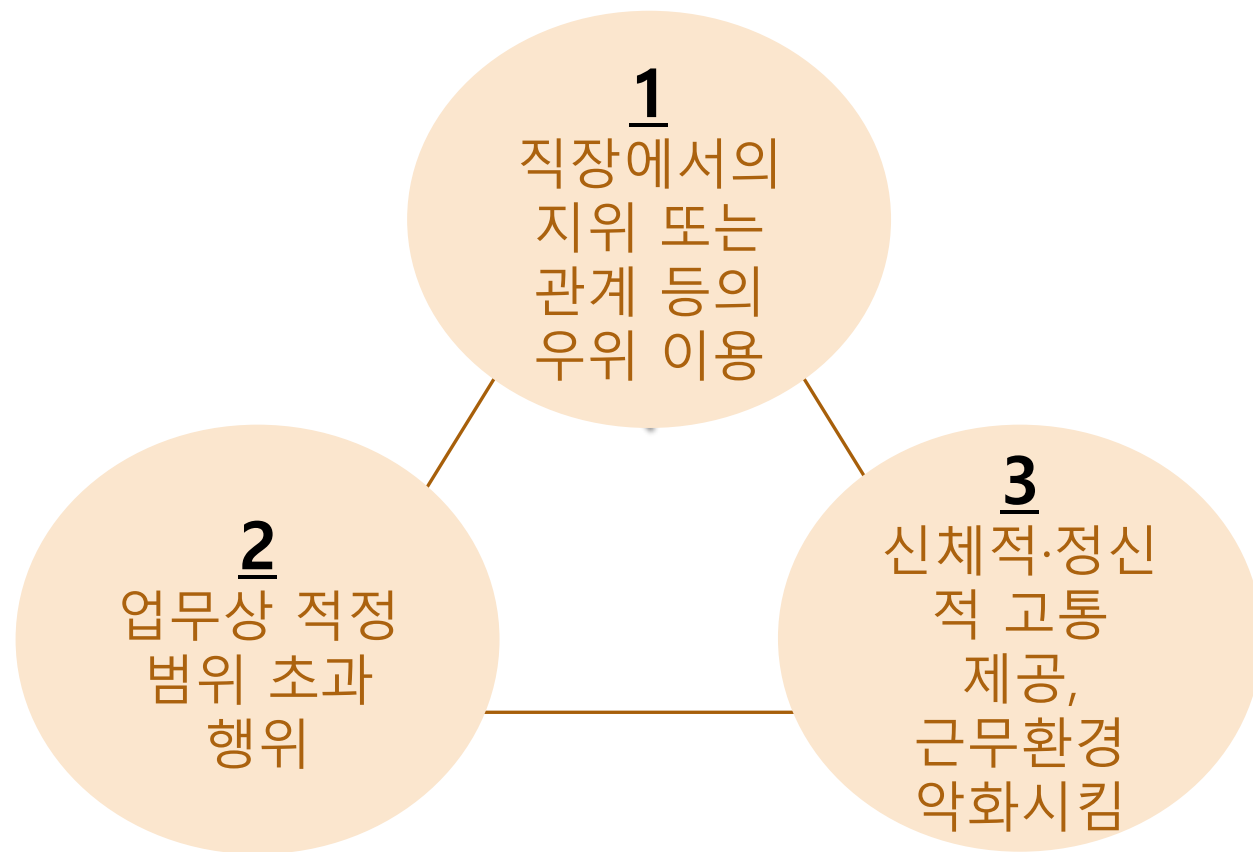
피해자인 근로자는 고용형태,
근로계약기간 등은 불문

행위 장소

사업장 내로
국한되지 않음

※ 외근, 출장지 등 업무
수행과정 등의 장소, 사적
공간, 사내 메신저, 눈 등
온라인 상에서 발생할
경우도 해당

직장내 괴롭힘 행위



부당요구(급여외행위) 유형

구분	예시
가족만을 위한 행위	- 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우 - 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우 - 김장, 집안 경조사 지원
생업을 지원하는 행위	- 농사일 등을 시키는 경우 - 가게 청소, 배달, 부업 참여 등
일상생활에 지장이 없는 행위	- 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우 - 잔디 깎기, 텃밭 매기 - 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마(과도한 신체접촉 등)

부당행위 비율

〈표 1〉 급여 형태별로 지난 1년간 수급자·가족으로부터 부당행위를 당한 비율

(단위: %)

특성	재가급여		시설급여		
	방문형 서비스	주·야간보호/ 단기보호	노인요양공동 생활가정	노인요양시설 (정원 30명 미만)	노인요양시설 (정원 30명 이상)
비난, 고함, 욕설 등	24.4	42.1	42.3	54.5	51.2
꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협	6.9	35.0	40.2	51.7	51.6
성희롱, 성적 신체 접촉	9.9	20.4	17.5	32.4	21.7
규정 외 업무 요구	35.0	24.9	18.6	19.3	28.3
초과 업무 요구	34.0	29.9	25.8	23.4	24.4
사비 구입 요구	13.9	6.1	4.1	10.3	5.8
사업주(기관)에 민원 제기	10.9	8.1	3.1	11.0	6.2

주: 방문형 서비스는 방문목욕, 방문요양, 방문간호를 포함함. 시설급여는 기관의 정원 규모에 따라 노인요양공동생활가정(10명 미만), 노인요양시설(30명 미만/30명 이상)로 구분됨.

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

**대응
매뉴얼**

단호한 거부 의사 전달

인권침해 현장 이탈

증거자료 수집

기관장 및 전문기관 상담

피해자 권리

피해에 대한 주변인에게 말하거나 말하지 않을 권리

피해에 대한 책임을 추궁 당하지 않을 권리

피해극복을 위해 필요한 모든 정보와 지지를 받을 권리

두려움에서 벗어나 자신의 삶에 대한 자신감을 찾을
권리

주변인으로부터 정서적 지지를 받을 권리

가해자 대응

이해하기

- 의도가 없었더라도 굴욕감 및 불쾌감을 느꼈다면 성립

즉시 중단 및 사과

- 불쾌감을 느꼈다면 즉시 인정과 사과
- 문제로 지목된 행위 무조건 중단
- 사과와 반성의 행동은 빠를수록 서로에게 도움이 되며, 피해자의 상처를 치유하는데 이로움

선택권주기

- 피해자 거부 시 절대 억지로 만남 금지
- 혼자만의 판단으로 선불리 피해자 접근 금지
- 피해자가 상호작용 원할 시 피해자에게 모든 상황(시간, 장소, 방법 등) 선택권 주기

2차 가해 금지

- 피해자에 대한 비난, 집단 괴롭힘, 폭언, 명예훼손, 무고 등 인권침해 행위와 별개로 2차 가해행위로 또 다른 징계 혐의

상황별 대응법

사건 발생 전

피해인권 존중 중요성 반복 강조

일상적 인권침해 행위 용납 금지

인권 및 성희롱 예방교육 실시

적절한 대처법 관련 자료 상시 비치

상황별 대응법

사건 발생 시

누구든 사건발생 인지 시 기관 및 전문기관과 즉시 상의

면담요청 시 **중립적 태도**로 사건내용 경청

비밀보장 준수 및 안내

전문기관과 직접 상의 안내

면담 시 주의사항

경청과 질문

정확한 사실관계 파악전까지 사건 속단 및 추정 금지

면담자의 개인감정과 견해는 배제, 중립적 자세 유지

다수의 피해자의 경우 각자 이야기를 충분히 듣기

면담 시 주의사항

심리적 지지

정확한 사실관계 파악 전이므로 **중립적 태도 견지**

사건을 **사소한 것 취급**이나 **피해자 문책 금지**

사건당사자가 겪은 상황에서 느낀 **감정 공감 및 지지**

면담 시 주의사항

정확한 정보
전달

정확한 정보가 아니면 제공 금지

사적의견, 조언, 충고 금지

제3자의 대응방법

인권침해 상황 외면 금지

피해자를 안전한 상황으로 이동시키거나
관계자 도움 받기

침해행위에 대한 이의제기 등 문제해결돕기

피해자가 전문기관 등 지원체계를
적극 활용할 수 있도록 돕기

2차 피해 정의

- 당해 사건을 외부에 누설하거나 당사자의 **신원을 노출하는 행위**
- 피해자 의사에 반하여 접촉, 화해 강요 행위
- 고의적 사건 은폐·축소, 사건해결 지연 행위
- 피해자를 포함한 당사자에게 부당한 피해를 주는 행위
- 기타 다른 방법으로 피해자가 추가적인 신체적, 정신적 피해를 입는 경우

2차 피해 예시

가해자에 의한 피해

사건 후 피해자에게 분노표현, 폭언

사건 관련하여 피해자 부정적 평가

주변에 피해자 험담

피해자 및 피해자 가족에게 합의 강요

2차 피해 예시

주변인에 의한 피해

가해자 옹호, 두둔

가해자와 화해, 용서 강요

피해자의 평소 행실 등 험담

피해자에게 사건 덮기 종용

사건과 가해자에 대한 선부른 판단

사건내용과 사건당사자의 신상에 대한 소문 형성

2차 피해 방지 노력

비밀유지

피해자와 사건에 대한 논의 시
대화를 원하는지 의사 확인

피해자가 사건 이전의 일상으로 돌아갈 수 있도록 배려

가해행위가 사실로 밝혀지기 전까지 가해자 인권보호

2차 피해 방지 노력

피해자 비난 금지

자책감 유도 금지

사건 종결 후 사건 이야기 금지

가해자 옹호 금지

사건당사자 행실, 능력, 성격 등 편견 금지

장기요양기관의 보호조치 의무

인권상담원과의 전문적 상담 권유 및 사건보고

피해자 보호조치 실시

상담 및 사건에 대한 철저한 **비밀유지**

수급자 및 보호자 금지행위

폭언

폭행

성희롱을 포함한 인권침해 행위

구제 절차

1. 인권상담

2. 진정접수

3. 사건조사

4. 기관장 보고

5. 결과 안내

피해자 보호조치

가해자에게 인권침해 행위 중지요청

피해자와 가해자 간 즉시 공간 분리

피해자 측에 먼저 접촉 및 연락 금지

가해자의 피해자 유관업무 일시 중지

피해자 대응방법

1. 가해자에게 중지요청

2. 사건 현장 벗어나기

3. 주변에 도움요청

4. 행위자와의 대화녹음

5. 행위 메모, 일지 기록

6. 담당자에게 육하원칙에 의거하여 구체적 보고

7. 필요시 보호조치 요청
(산업안전보건법 시행령 제 41조)

유관기관 연락처

인권상담소 : 032-440-2178

국가인권위원회 : 1331

성평등상담소 : 02-710-9021