

## 인권침해 애니대본

### #1

#### AI 아나운서

이번 시간에는 인권침해 대응 지침에 대해 알아보겠습니다. 인권침해 대응지침은 신설된 항목으로 2023년 1월부터 적용됩니다. 그러므로 대응지침을 사전에 마련하여 교육할 수 있도록 해야 합니다. 인권침해 지침에는 국가인권위원회가 장기요양기관에 권고한 사항을 포함하고 있습니다. 따라서 반드시 포함되어야 하는 내용들을 살펴보겠습니다. 먼저, 인권의 정의를 알아보겠습니다.

### #2

#### ※ 인권의 정의

‘인권’이란 『대한민국 헌법』 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 의미합니다. 즉, 보편적인 인간의 권리입니다.

### #3

#### ※ 인권침해의 정의

‘인권침해’는 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로, 인권을 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 행위와 차별행위를 의미합니다. 예를 들어 폭력, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭행을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 행위가 포함됩니다. 여기서 인권침해는 인권침해 행위와 차별행위로 구분됩니다.

#### ※ 인권침해행위 예시

- 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 등이 이에 해당합니다.

### #4

#### ※ 차별행위 정의

‘차별행위’란 다음과 같은 이유로 학업평가, 고용, 연구, 인사 등에서 불이익을 주거나 불공정한 환경을 조성하는 행위를 의미합니다.

- 성, 인종, 피부색, 언어, 종교, 정치적 기타의 의견,
- 민족적 또는 사회적 출신, 소수 민족에의 소속, 재산, 출생
- 기타의 신분 등 이 이에 해당합니다.

※ 차별행위 예시

- 출신 지역을 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 가 이에 해당합니다.

#5

AI 아나운서

이어서 성희롱 및 성폭행에 대해 알아보겠습니다. 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다. 먼저, 성희롱의 정의와 유형에 대해 알아보겠습니다.

#6

※ 성희롱 정의

‘성희롱’이란 성폭력 범죄행위의 구성 여부와 관계없이 성적 수치심, 굴욕감 또는 혐오감을 일으키는 일체의 행위를 의미합니다. 상대방이 동의하지 않은 성적 언동이나 요구 등 언어적, 물리적 수단을 통하여 개인의 성적 자기결정권을 침해하는 행위가 이에 해당합니다. 여기에 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위까지 성희롱의 개념에 포함됩니다.

#7

질문자: 성적 언동이란 무엇인가요?

전문가: 성적 언동은 성적 의미가 내포된 육체적, 언어적, 시각적 행위를 의미합니다. 이때 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉, 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다.

#8

※ 성희롱 유형

- 시각적 성희롱: 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출 등
- 언어적 성희롱: 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담 등
- 신체적 성희롱: 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간 등
- 기타: 음란물을 보여주거나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구 등

시각적 성희롱은 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출 등이 해당합니다. 언어적 성희롱은 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담 등입니다. 신체적 성희롱은 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 간간 등이 해당합니다. 여기에 음란물을 보여주거나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구 등이 성희롱에 해당합니다.

#9

※ 성희롱의 예시(요양기관)

- 침상을 세워 대상자를 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 대상자의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책 활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

요양기관에서는 주로 직원·수급자 사이에 성희롱이 발생할 수 있습니다. 직원이 대상자의 요양을 보조할 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다듬는 경우 또는 대상자의 얼굴이나 손을 닦거나 로션을 바를 때 손을 잡거나 만지는 경우가 이에 해당합니다.

반대로 대상자가 직원에게 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우, 또는 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나 자위를 강요하는 경우도 성희롱에 해당합니다.

이외에도 산책 활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우도 성희롱에 해당합니다.

#10

이어서 성폭력에 대해 알아보겠습니다.

※ 성폭력 정의

‘성폭력’이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 행위를 말합니다. 좁게는 『성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법』 제2조 제1항에 의한 성폭력 범죄 행위를 의미합니다. 여기서 성적 자기결정권이란 자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리를 의미합니다.

#11

※ 성폭력 유형

- 강간: 폭행 또는 협박을 통해 간음하는 행위를 말합니다. 배우자 강간, 지인 강간, 데이트 강간이 포함됩니다.

- 강제 추행: 폭행 또는 협박을 가하여 사람에게 대하여 추행하는 행위를 말합니다. 이는 성욕을 자극, 흥분, 만족시키려는 주관적 동기나 목적이 없어도 성립합니다.

- 데이트 폭력: 연애 관계에서 상대방이 원하지 않는 성적인 행동을 하거나 강요하는 행위입니다.

- 디지털 성범죄: 온·오프라인상에서 디지털 기기와 정보 통신 기술을 매개로 발생하는 성범죄입니다. 불법촬영 피해, 유포 피해, 불안 피해, 협박 피해 등이 있습니다.

- 기타: 이 외에도 유사강간, 준강간, 준강제추행, 업무상 위계 등에 의한 간음 또는 추행, 성적 목적을 위한 대중 이용 장소 침입행위 등이 성폭력에 해당합니다.

#12

성희롱 및 성폭력 발생 시 요양보호사와 장기요양기관은 어떻게 대처해야 할까요?

※ 요양보호사 대처

요양기관 특성상 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생이 가능한 특수한 상황들이 많습니다. 그러므로 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어

려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 요양보호사의 빠른 판단이 필요합니다. 요양보호사는 성희롱 및 성폭력 발생 시 다음과 같이 대처할 수 있습니다.

- 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사 표현
- 모든 피해 사실에 대해 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하게 함
- 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요한 경우, 외부의 전문기관에 도움 요청
- 평소 성희롱, 성폭력에 대한 예비지식과 대처 방법 숙지

감정적인 대응은 삼가고 단호히 거부 의사를 표현해야 합니다. 모든 피해 사실에 대해 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 할 수 있도록 합니다. 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요한 경우, 외부의 전문기관에게 도움을 요청합니다. 평소 성희롱이나 성폭력에 대한 예비지식과 대처 방법을 숙지합니다.

#### #13

##### ※ 성희롱 및 성폭력 발생 목격 시

성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고해야 합니다. 그리고 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 합니다.

#### #14

##### ※ 장기요양기관의 대처

- 요양보호사들에게 성희롱, 성폭력 예방 교육을 1년에 1회 이상 실시
- 피해자에게 원하지 않는 업무 배치 등의 불이익한 조치금지
- 직원들 사이에 성희롱이 발생했을 경우 행위자 징계
- 서비스 이용자가 성희롱하였을 경우, 그 이용자에게 재발 방지 약속이나 서비스 중단 조치
- 성희롱 시 가해자가 받을 수 있는 불이익과 대처 계획을 명확히 설명
- 대상자 가족에게 사정을 말하고 시정을 요구
- 시정 요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지 작성

장기요양기관은 성희롱 및 성폭력 발생을 방지하기 위해 요양사들에게 성희롱, 성폭력 예방 교육을 1년에 1회 이상 실시해야 합니다. 그리고 피해자에게 원하지 않는 업무를 배치하지 않도록 합니다. 직원들 상에 성희롱이 발생했을 경우 행위자를 징계해야 하며, 서비스 이용자가 성희롱을 하였을 경우, 그 이용자에게 재발 방지에 대한 약속이나 서비스 중단 조치를 해야 합니다. 이때, 성희롱 시 가해자가 받을 수 있는 불이익과 계획을 명확히 설명하며, 대상자 가족에게 사정을 말하고 시정을 요구합니다.

#15

AI 아나운서

이어서 폭언과 폭행의 정의를 알아보고 직장 내 괴롭힘에 대해 알아보겠습니다.

#16

※ 폭언의 정의

‘폭언’이란 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 의미합니다. 여기서 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아닙니다. 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다.

#17

※ 폭언의 종류

- 협박: 사람으로 하여금 공포심을 일으킬 정도의 구체적인 해악을 고지하는 것
- 명예훼손: 공연히 사람의 사회적 평가를 저하시킬 만한 구체적 사실, 혹은 허위사실을 적시하여 명예를 침해하는 것
- 모욕: 공연히 구체적 사실이 아닌 단순한 추상적 판단이나 경멸적 감정의 표현으로서 명예를 침해하는 것

협박, 명예훼손, 모욕이 폭언에 해당합니다. 협박은 사람으로 하여금 공포심을 일으킬 정도의 구체적인 해악을 고지하는 행위입니다. 명예훼손은 사람의 사회적 평가를 떨어뜨릴만한 구체적인 사실이나 허위사실을 공연하게 적시하여 명예를 침해하는 행위를 의미합니다. 모욕은 구체적인 사실이 아닌 추상적 판단

이나 경멸의 감정을 공연하게 표현하여 상대방의 명예를 침해하는 행위입니다.

#### #18

##### ※ 폭행의 정의

‘폭행’이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력의 행사를 말하며, 『헌법』 제12조에서 보장하고 있는 신체의 자유를 침해하는 행위를 의미합니다. 여기서 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유를 의미합니다. 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.

#### #19

##### ※ 폭행의 유형

- 폭행치상죄: 폭행의 고의만 있었는데 예기치 않게 상해의 결과가 발생한 경우

- 상해죄: 처음부터 상해를 입히려는 고의가 있었고, 상해의 결과가 발생한 경우

- 과실치상죄: 폭행의 고의조차 없었는데 과실로 상대방에게 상해를 입힌 경우

폭행은 폭행치상죄, 상해죄, 과실치상죄로 분류됩니다. 폭행의 고의만 있었는데 예기치 않게 상해의 결과가 발생한 경우 폭행치상죄입니다. 처음부터 상해를 입히려는 고의가 있었고, 상해의 결과가 발생한 경우는 상해죄입니다. 폭행의 고의조차 없었는데 과실로 상대방에게 상해를 입힌 경우에는 과실치상죄입니다.

#### #20

##### ※ 직장 내 괴롭힘의 정의

‘직장 내 괴롭힘’이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 의미합니다.

##### ※ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 방안

직장 내 괴롭힘을 예방하기 위해서는 상호 존중하는 작업 환경을 만들어야

합니다.

- 직급과 성별에 상관없이 존칭을 사용하고 존대어를 사용합니다.
- 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
- 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
- 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
- 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화 방법을 배우고 공유합니다.

#21

AI 아나운서

이렇게 인권을 침해하는 행위에 대해서 알아보았습니다. 그렇다면 요양기관에서 어떤 행위가 금지되고 있을까요? 장기요양서비스 이용수칙을 살펴보고, 어떤 행위가 금지되는지 알아보겠습니다.

#22

※ 장기요양서비스 이용수칙

- 의료처치, 기능회복훈련 등은 불법이므로 거부한다.
- 수급자 가족만을 위한 행위, 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위, 기타 금지행위를 요구해 오면 요양보호 업무가 아님을 설명하고 거부한다.
- 급여제공 종료 직전에 과도한 업무를 요구할 경우 거부한다.
- 거부에도 불구하고 계속 요구해오면 기관에 알리고 해결을 요구한다.

장기요양서비스를 제공하는 요양보호사 및 기관은 이용수칙에 따라 장기요양서비스를 제공합니다. 이용 수칙을 살펴보면, 의료처치, 기능회복훈련 등은 불법이므로 거부해야 합니다. 수급자 가족만을 위한 행위, 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위, 기타 금지행위를 요구한다면 요양보호사의 업무가 아님을 설명하고 이를 거부해야 합니다. 급여제공 종료 직전에 과도한 업무를 요구할 경우 거부해야 하며, 거부에도 불구하고 계속 요구해온다면 기관에 알리고 이에 대한 해결을 요구해야 합니다.

#23

※ 급여 외 행위 및 금지 행위

급여 외 행위	요양보호사 요구 금지업무
수급자의 가족만을 위한 행위	- 수급자 가족만을 위한 식사 준비, 빨래, 장보기, 가족의 방 청소 등 - 김장 도움, 결혼식 또는 집안 경조사 지원

	- 가족을 위한 관공서 등 업무 지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	- 가게 보기, 부업에 참여하기 - 배달하기, 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식 준비 등 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	- 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 - 잔디 깎기, 텃밭 매기 등
제한된 업무	-기능회복 훈련 서비스 -간호 처치 서비스
기타 금지 행위	-개인차량을 이용한 수급자 병원 동행 등

요양보호사의 급여 외 행위로는 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위가 있습니다. 여기에 제한된 업무와 기타 금지행위가 포함됩니다.

- 수급자의 가족만을 위한 행위로는 수급자 가족만을 위한 식사 준비, 빨래, 장보기, 가족의 방 청소 등과, 김장 도움, 결혼식 또는 집안 경조사 지원 또, 가족을 위한 관공서 등 업무지원이 있습니다.
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위로는 가게 보기, 부업에 참여하기 또는, 배달하기, 가게청소, 가게 설거지, 가게 음식준비 등 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위가 있습니다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위로는 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 또는 잔디 깎기, 텃밭 매기 등이 있습니다.
- 기능회복 훈련서비스와 간호처치 서비스는 제한된 업무이며, 개인차량을 이용한 수급자 병원 동행 등은 기타 금지 행위에 해당합니다.

#### #24

##### AI 아나운서

이어서 인권침해의 대응 매뉴얼 수립 시 포함되어야 하는 내용에 대해 알아보겠습니다.

#### #25

##### ※ 피해자의 대응 매뉴얼

1단계	거부 의사 전달하기	- 행위자에게 단호하게 거부 의사를 표현하고 중단을 요청합니다.
2단계	인권침해 현장 떠나기	- 인권침해가 일어나는 자리에서 피합니다. - 주변에 도움을 요청합니다.
3단계	증거자료 수집하기	기억이 희미해지기 전에 상황을 업무 일지에 기록해두거나, 메모하거나, 대화를 녹음합니다.
4단계	기관장 및 전문기관과 상의하기	- 소속 부서에 육하원칙에 의거하여 보고합니다. - 사내 직원 보호 관련 부서에 정신적·신체적 치료 등을 요청합니다. - 내부 기관에 신고하고 사건 조사를 요청합니다.

인권침해 발생 시 대응 매뉴얼은 거부 의사 전달하기, 인권침해 현장 떠나기, 증거자료 수집하기, 기관장 및 전문기관과 상의하기의 4단계로 구성합니다. 매뉴얼을 구성할 때는 각 단계별로 세부 내용을 포함하여 구성해야 합니다.

인권 침해가 발생했을 때 각 단계별 세부 내용을 보겠습니다.

1단계, 거부 의사를 전달할 때는 행위자에게 단호하게 거부 의사를 표현하고 중단을 요청해야 합니다. 그리고 2단계, 폭언과 폭행이 일어나는 현장을 피하고 주변에 도움을 요청합니다. 3단계, 상황을 업무 일지에 기록하거나 메모하고, 대화를 녹음하여 증거자료를 수집합니다. 이후 4단계, 소속 부서에 육하원칙에 의거하여 보고하고 사내 직원 보호 관련 부서에 정신적, 신체적 치료를 요청합니다. 내부 기관에 신고하고 사건 조사를 요청합니다.

## #26

### ※ 기관의 대응 매뉴얼

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동
- 녹취 파일, 행위자 기록, 목격자 증언 등 증거자료 수집
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원 보호
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제 조치와 법적 조치를 취함
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청

피해자의 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킬 수 있도록 합니다. 기관은 녹취 파일이나 행위자의 기록, 목격자의 증언 등 증거가 될 수 있는 자료를

수집합니다. 그리고 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다.

피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원해야 하며, 사건의 경위를 파악한 후 규정에 따른 구제 조치와 법적 조치를 취해야 합니다. 더불어 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다.

## #27

### ※ 가해자 대응

이해하기	- 인권침해 의도가 없었더라도 피해자가 굴욕감 및 수치심을 느꼈다면 인권침해가 성립
즉시 중단하고 사과하기	- 상대가 불쾌감을 느꼈다면 즉시 받아들이고 사과하기 - 문제로 지목된 행위 무조건 중단하기 - 사과와 반성의 행동은 빠를수록 서로에게 도움이 되며, 피해자의 상처를 치유하는 데 도움이 됨
선택권 주기	- 피해자가 원하지 않으면 절대 억지로 만나지 않기 - 혼자만의 판단으로 선불리 피해자에게 접근하지 않기 - 피해자가 상호작용을 원한다면 피해자에게 모든 상황(시간, 장소, 방법 등)의 선택권 주기
2차 가해 하지 않기	- 피해자에 대한 비난, 집단 괴롭힘, 폭언, 명예훼손, 무고 등은 인권침해 행위와 별개로 2차 가해 행위로 또 다른 징계 혐의가 됨

가해자 대응 매뉴얼은 실제 피해 발생 시 중요한 의사결정에 도움을 줄 수 있습니다. 피해 발생 시 가해자는 피해자를 이해하고, 행위를 즉시 중단하고 사과하며, 피해자에게 선택권을 주고, 2차 가해를 하지 않아야 합니다.

- 가해자가 인권침해 의도가 없었더라도 피해자가 굴욕감 및 수치심을 느꼈다면 인권침해가 성립되므로 피해자를 이해하려는 태도가 있어야 합니다.
- 더불어 상대가 불쾌감을 느꼈다면 즉시 받아들이고 사과할 수 있어야 합니다. 문제로 지목된 행위는 무조건 중단해야 합니다. 사과와 반성의 행동은 빠를수록 서로에게 도움이 되며, 피해자의 상처를 치유하는 데 도움이 됩니다.
- 또 피해자에게 선택권을 주어야 합니다. 피해자가 원하지 않으면 절대 억지로 만나려고 해서는 안 되며, 혼자만의 판단으로 선불리 피해자에게 접근하지 않도록 합니다. 더불어 피해자가 상호작용을 원한다면 피해자에게 모든 상황의 선택권을 주어야 합니다.
- 중요한 것은 2차 가해를 하지 않도록 하는 것입니다. 피해자에 대한 비난, 집단 괴롭힘, 폭언, 명예훼손, 무고 등은 인권침해 행위와 별개로 2차 가해 행

위에 해당합니다. 이는 또 다른 징계 혐의가 될 수 있습니다.

#28

상황별로 요양기관이 어떻게 대응해야 하는지 살펴보겠습니다.

※ 사건 발생 전

- 인권 존중의 중요성을 반복적으로 강조
- 일상적 인권침해 행위를 용납하지 않음
- 인권 및 성희롱 예방 교육 실시
- 적절한 대처법에 대한 관련 자료 상시 비치

사건을 예방하기 위해서 인권 존중의 중요성을 반복적으로 강조해야 합니다. 일상적 인권침해 행위를 용납하지 않아야 합니다. 사건 방지를 위해 인권 및 성희롱 예방 교육을 실시하며, 적절한 대처법에 대한 관련 자료를 상시 비치해야 합니다.

#29

※ 사건 발생 시

- 누구든 사건 발생 인지의 경우 기관 및 전문기관과 즉시 상의
- 면담 요청 시 중립적 태도로 사건 내용 경청
- 비밀보장 준수 및 안내
- 전문기관과 직접 상의하도록 안내

누구든 사건이 발생한 것을 인지했다면 기관과 전문기관에 상의해야 합니다. 기관은 면담 요청 시 중립적 태도로 사건 내용을 경청합니다. 이때, 피해자에 대해 비밀보장 준수를 안내해야 하며 전문기관과 직접 상의하도록 안내해야 합니다.

#30

피해자와 면담을 할 때는 어떤 태도를 갖춰야 할까요?

※ 경청과 질문

- 정확한 사실관계를 확인하기 전까지 사건에 대한 속단이나 추정하지 않기
- 면담자의 개인 감정과 견해는 최대한 배제하고 중립적 자세 유지

- 만약 피해자가 여러 명일 경우, 각자의 이야기를 충분히 듣기

피해자와 면담을 할 때는 경청하고 질문해야 합니다. 이때 정확한 사실관계를 확인하기 전까지 사건에 대한 속단이나 추정하지 않아야 합니다. 또 면담자의 개인 감정과 견해는 최대한 배제하고 중립적 자세를 유지해야 합니다. 만약, 피해자가 여러 명일 경우, 각자의 이야기를 충분히 들어줍니다.

※ 심리적 지지

- 정확한 사실관계를 확인하기 전이므로 중립적 태도를 견지

- 사건을 사소하게 취급하거나 피해자를 탓하지 않기

- 사건당사자가 이해한 상황에서 느꼈을 감정에 대해 공감하고 지지

피해자와 면담을 할 때는 심리적으로 지지해야 합니다. 심리적으로 지지하기 위해 정확한 사실관계를 확인하기 전이므로 중립적 태도를 견지하도록 합니다. 그리고 사건을 사소한 것으로 취급하거나 피해자를 탓하지 않도록 합니다. 사건의 당사자가 이해한 상황에서 느꼈을 감정에 대해 공감하고 지지할 수 있도록 합니다.

#31

※ 비밀보장 안내

- 사건당사자의 신원과 면담내용에 관해 비밀이 보장됨을 안내

- 사건당사자 역시 비밀보장의 의무가 있음을 안내

면담 시 피해자에게 비밀 보장에 대해 안내해야 합니다. 비밀보장 내용으로는 사건당사자의 신원과 면담 내용에 관해 비밀이 보장됨을 안내해야 하고, 사건 당사자 역시 비밀보장의 의무가 있음을 안내합니다.

※ 정확한 정보만 제공

- 정확한 정보가 아니면 제공하지 않기

- 사적 의견, 조언, 충고 등을 삼가기

피해자와 면담 시 정확한 정보만을 제공해야 합니다. 정확한 정보가 아니라면 제공하지 않도록 하며, 사적인 의견이나 조언, 충고 등을 하지 않도록 합니다.

### #32

#### ※ 제3자의 대응 방법

- 인권침해 상황을 외면하지 않기
- 피해자를 안전한 상황으로 이동시키거나 관계자에게 도움받기
- 피해자가 이야기하길 원하면 충분히 듣기
- 침해 행위에 대한 이의제기 등 문제해결 돕기
- 피해자가 전문기관 등 지원체계를 적극적으로 활용할 수 있도록 돕기

제3자의 경우 다음과 같은 방법으로 대응할 수 있도록 해야 합니다. 인권침해 상황을 발견하였다면 외면하지 않아야 하며, 피해자를 안전한 상황으로 이동시키거나 관계자에게 도움을 받을 수 있어야 합니다. 피해자가 이야기하길 원하면 충분히 들어주고, 침해행위에 대한 이의제기 등 문제 해결을 도와줍니다. 피해자가 전문기관 등 지원체계를 적극적으로 활용할 수 있도록 도와야 합니다.

### #33

이어서 2차 피해에 대해 알아보겠습니다.

#### ※ 2차 피해 정의

‘2차 피해’란 피해자를 포함한 당사자에게 부당한 피해를 주는 행위, 또는 기타 다른 방법으로 피해자가 추가적인 신체적 또는 정신적 피해를 입는 경우를 의미합니다.

- 당해 사건을 외부에 누설하거나 당사자의 신원을 노출하는 행위
- 피해자가 원치 않는데 접촉하거나 화해를 종용하는 행위
- 고의적으로 사건을 은폐 또는 축소하거나 사건 해결을 지연시키는 행위 등이 2차 피해 행위에 해당합니다.

### #34

어떤 상황을 2차 피해로 볼 수 있을까요? 가해행위자와 주변인으로 나누어 2차 피해 상황에 대해 알아보겠습니다.

#### ※ 가해행위자에 의한 피해

- 사건 후 피해자에게 화를 내거나 야단침
- 사건과 관련하여 피해자에게 점수를 낮게 주거나 부정적인 평가를 함

- 주변 사람들에게 피해자를 험담하거나 탓함
- 피해자나 피해자의 가족이 원치 않는데 연락하거나 찾아가서 사건 합의를 집요하게 요청

가해행위자가 사건 후 피해자에게 화를 내거나 야단치는 행위는 2차 피해에 해당됩니다. 이외에도 사건과 관련하여 피해자에게 점수를 낮게 주거나 부정적인 평가를 하는 행위, 주변 사람들에게 피해자를 험담하거나 탓하는 행위, 피해자나 피해자의 가족이 원하지 않는데 연락하거나 찾아가서 사건의 합의를 집요하게 요청하는 행위 등이 이에 해당합니다.

### #35

※ 주변인에 의한 피해

- 가해행위자 옹호와 두둔
- 사건당사자의 평소 행실 등을 험담
- 사건에 대한 선부른 판단
- 피해자에게 사건을 덮으라고 종용
- 가해행위자와 화해 또는 용서를 하라고 강권
- 가해행위자에 대한 선부른 판단
- 사건 내용과 사건당사자의 신상에 대한 소문을 퍼뜨리는 행위

주변인의 경우 가해행위자를 옹호하고 두둔하거나 사건당사자의 평소 행실 등을 험담하는 행위가 2차 피해에 해당합니다. 이외에도 사건에 대해 선부르게 판단하거나 피해자에게 사건을 덮으라고 종용하거나, 가해행위자와 화해 또는 용서를 하라고 강권하는 행위도 이에 해당합니다. 더불어 가해행위자에 대해 선부르게 판단하거나 사건 내용과 사건당사자의 신상에 대한 소문을 퍼뜨리는 행위도 2차 피해 행위에 해당합니다.

### #36

2차 피해를 방지하기 위해 어떤 노력을 해야 할까요?

※ 2차 피해 방지 노력

- 비밀유지
- 피해자와 사건에 대해 이야기할 때, 대화를 원하는지 의사 확인
- 피해자가 사건 이전의 일상으로 돌아갈 수 있도록 배려

- 가해 행위가 사실로 밝혀지기 전까지 가해행위자의 인권도 보호하기
- 피해자를 비난하지 않기
- 자책감을 부추기는 말하지 않기
- 사건 종결 후에도 사건에 대해 이야기하지 않기
- 가해행위자를 옹호하거나 편들지 않기
- 사건당사자의 평소 행실, 능력, 성격 등으로 편견 갖지 않기

2차 피해 방지를 위해 비밀을 유지해야 하며, 피해자와 사건에 대해 이야기 할 때 대화를 원하는지 의사를 확인할 수 있도록 합니다. 피해자가 사건 이전의 일상으로 돌아갈 수 있도록 배려하고, 가해 행위가 사실로 밝혀지기 전까지 가해행위자의 인권을 보호할 수 있도록 합니다.

피해자를 비난하지 않고, 자책감을 부추기는 말을 삼갑니다. 사건 종결 후에도 사건에 대해 이야기하지 않도록 해야 하며, 가해행위자를 옹호하거나 편들지 않습니다. 사건당사자의 평소 행실, 능력, 성격 등으로 편견을 갖지 않도록 합니다.

### #37

AI 아나운서

이어서 요양기관의 보호조치 의무와 구제 방안에 대해 알아보겠습니다.

### #38

※ 장기요양기관의 보호조치 의무

- 인권상담원과의 전문적 상담 권유 및 사건보고
- 피해자 보호조치 실시
- 상담 및 사건에 대한 철저한 비밀유지 노력

장기 요양기관은 보호조치의 의무가 있으므로 인권상담원과 전문적인 상담을 권유하고 사건을 보고해야 합니다. 그리고 피해자를 보호해야 하며 상담 및 사건에 대해 비밀을 유지해야 합니다.

※ 수급자 및 보호자 금지행위

- 요양보호사에게 폭언, 폭행 및 성희롱은 포함한 인권침해 행위금지

수급자 및 보호자는 요양보호사에게 폭언, 폭행 및 성희롱을 포함한 인권침해

행위를 해서는 안 됩니다.

#39

질문자: 구제 절차는 어떻게 구성해야 하나요?

전문가: 기관의 특성을 반영하여 구제 절차가 마련되어야 합니다. 구제 절차는 인권상담, 진정접수, 사건조사, 기관장에게 보고, 결과 안내로 이루어집니다. 이때 인권침해 대응을 담당하는 담당자를 지정할 수 있다면 좋습니다. 담당자가 없다면 기관장이 담당자가 되어 절차를 운영하고 사건을 해결하게 됩니다.

#40

※ 피해자보호 조치

- 가해행위자에게 인권침해 행위 중지 요청

- 즉시 피해자와 가해행위자 간 공간을 분리하여 피해자와 접촉 금지 조치

- 가해행위자의 피해자 유관 업무 일시 중지

요양기관은 피해자를 보호하기 위해 가해행위자에게 인권침해 행위를 중지할 것을 요청해야 합니다. 그리고 피해자와 가해행위자가 함께 있지 않도록 공간을 분리하여 가해행위자가 피해자와 접촉하지 못하도록 해야 합니다. 그리고 가해행위자의 피해자 유관 업무를 일시 중지시킵니다.

#41

※ 보호자 및 수급자 협력동의서

보호자 및 수급자의 협력동의서에는 장기요양서비스 이용수칙에 대해 보호자 및 수급자에게 교육할 내용이 포함되어야 합니다. 그리고 이렇게 만들어진 자료를 수급자에게 전달하여 교육해야 합니다. 앞선 장기요양서비스 이용수칙과 해당 이용수칙을 따로 작성하여 협력동의서를 작성해야 하며, 두 부분을 삽입한 동의서에 사인을 받아 센터에 보관할 수 있도록 합니다.

#42

※ 장기요양서비스 보호자 및 수급자 전달 이용수칙

※ 장기요양서비스 이용수칙

< 장기요양서비스 이용수칙 이미지 삽입 >

장기요양서비스를 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스

를 받을 권리를 가지고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 요양보호사를 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 요양보호사에게 인간으로서의 예의를 다하여야 하며, 서로 신뢰를 쌓아 더 좋은 서비스를 받기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

① 서비스를 이용하시는 분은 처음 서비스제공에 대한 계약시에서 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다. 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사 준비, 집안대청소, 손님접대, 김장김치 담그기, 농사일 등은 요양보호 업무에 해당되지 않습니다.

② 사정이 있어 서비스내용을 바꾸고자 하실 경우, 제공기관이나 요양보호사에게 서비스계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다

③ 요양보호사에게는 공식적인 호칭(예: 관리사, 보호사 등)을 사용하셔야 합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격비하적 발언이나 행동을 하여선 안 되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다. 특히, 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스제공 중지는 물론, 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

④ 요양보호사에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 해당합니다. 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스이용 자격박탈, 『성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률』 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

#### #43

##### ※ 근로자보호 조치

- 『산업안전보건법』 제41조에 따라 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 조치를 실시해야 합니다.

- 사업주는 고객 응대 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 하지 않아야 합니다.

- 『근로기준법』 제 54조제1항에 따라 휴게시간을 연장해야 합니다.

- 관할 수사기관 또는 법원에 증거물 및 증거서류를 제출하는 등 동법 제41조제1항에 따라 필요한 지원을 합니다.

- 수급자 또는 보호자에게 폭언 등을 하지 않도록 문구를 게시하거나 음성으로 안내합니다.

- 문제상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객 응대 업무 매뉴얼을 마련합니다.
- 제2호에 따른 고객 응대 업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시합니다.
- 그 밖에 근로자 건강장해 예방을 위한 필요한 조치를 실행합니다.

#44 성우: 법조항 괄호 안 내용까지 읽어주세요.

※ 장기요양기관의 불이익조치 금지의무 위반 시

장기요양기관의 불이익조치 금지의무를 위반하는 경우 다음과 같은 규정에 따릅니다.

- 『노인장기요양보험법 시행규칙』 제14조제2항(수급자의 가족을 위한 행위 및 그 가족의 생업을 지원하는 행위 요구금지)
- 『산업안전보건법』 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)
- 『남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률』 제14조제2항(고객 등에 의한 성희롱 방지) 의 규정에 따라 법적인 책임을 다하여야 합니다.

#45

※ 인권침해 발생 시 관련 기관 신고

- 인권상담소: 02-2077-7507
- 서울시 인권센터: 02-2133-6378
- 성평등상담소: 02-710-9021/9873
- 국가인권위원회: 1331 로 신고합니다.