

이 과제는 2020년 고용노동부의 「고용영향평가사업」에 관한 위탁사업에 의한 것임

# 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향



고용노동부



본 보고서는 한국노동연구원 고용영향평가센터의 2020년 고용영향평가 사업으로 수행한 연구결과입니다.

**연구주관·시행기관 : 한국노동연구원**

## 연구진

연구책임자 : 김태호 (한국노동연구원 초빙연구위원)  
참여연구자 : 김향아 (한국노동연구원 책임연구위원)  
우하린 (서울과학기술대학교 강의전담교수)  
한승주 (명지대학교 조교수)  
문강분 (행복한 일 연구소 대표)  
조은정 (행복한 일 연구소 상임연구위원)  
신규수 (한국노동연구원 초빙연구위원)

## 목 차

요 약 .....	i
<b>제1장 서 론 .....</b>	<b>1</b>
제1절 연구 배경 및 목적 .....	1
제2절 직장 내 괴롭힘의 개념과 특성 .....	3
제3절 선행연구 검토 .....	8
1. 국내 선행연구 .....	9
2. 국외 선행연구 .....	14
3. 선행연구의 시사점 .....	22
제4절 연구 내용 및 방법 .....	23
1. 연구 내용 .....	23
2. 연구 방법 .....	26
<b>제2장 직장 내 괴롭힘의 실태와 영향 .....</b>	<b>31</b>
제1절 상담사례 특성 및 분석 방법 .....	31
제2절 직장 내 괴롭힘의 현황 .....	39
제3절 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계 .....	54
제4절 소결 .....	61
<b>제3장 직장 내 괴롭힘 방지법 및 관련 대책 분석 .....</b>	<b>65</b>
제1절 직장 내 괴롭힘의 법제화와 주요 내용 .....	66
1. 직장 내 괴롭힘의 법제화 경과 .....	66
2. 직장 내 괴롭힘 법제의 체계와 내용 .....	67
제2절 직장 내 괴롭힘 근절대책 .....	73
제3절 소결 .....	77

<b>제4장 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 기업인식 및 대응</b> .....	81
제1절 조사 방법 .....	81
1. 심층 인터뷰 .....	81
2. 사례분석 .....	85
제2절 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 인식과 대응 (기업 인사담당자 인터뷰) .....	92
1. 직장 내 괴롭힘에 대한 기업 인식 .....	92
2. 기업 특성에 따른 직장 내 괴롭힘 대응의 차이 .....	93
3. 직장 내 괴롭힘이 고용 및 인력운용에 미치는 영향 .....	98
4. 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 기업의 대응변화 .....	100
5. 기업 인사담당자 인터뷰에서의 정책적 시사점 .....	104
제3절 사례로 보는 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 대응 .....	107
1. 취업규칙 제정 .....	107
2. 직장 내 괴롭힘의 신고와 인지 .....	115
3. 사건조사 .....	127
4. 행위자 및 피해근로자에 대한 조치 .....	143
5. 예방 조치 .....	151
제4절 소결 .....	161
1. 직장 내 괴롭힘 법제화와 사업장예의 영향 .....	161
2. 법제화에 따른 기업의 적극적 대응과 고용효과 .....	162
<b>제5장 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 분석</b> .....	165
제1절 설문조사 개요 .....	165
1. 조사 개요 및 내용 .....	165
2. 응답자의 특성 .....	169
제2절 직장 내 괴롭힘 경험과 고용영향 .....	171
1. 직장 내 괴롭힘 피해 경험 .....	171
2. 직장 내 괴롭힘 피해에 대한 대응 .....	191
3. 직장 내 괴롭힘의 고용 영향 .....	208

제3절 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 고용영향 .....	218
1. 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 인식수준 .....	218
2. 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 고용영향 .....	220
3. 정책의 고용효과 종합 .....	278
4. 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계에 대한 고용영향 .....	282
5. 직장 내 괴롭힘 고용영향에 대한 경로분석 결과 .....	288
6. 정책의 우선순위 .....	302
제4절 직장 내 괴롭힘 관련 조치 및 관심변화 .....	312
1. 직장 내 괴롭힘 관련 조치 .....	312
2. 직장 내 괴롭힘 방지법 이후 관심 변화 .....	318
<b>제6장 결론과 정책적 제언 .....</b>	<b>323</b>
제1절 고용영향 결과 요약 .....	323
1. 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 대응 .....	323
2. 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향 .....	325
제2절 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 정책적 제언 .....	332
<b>참고문헌 .....</b>	<b>342</b>
<b>부 록 .....</b>	<b>350</b>

## 표 목 차

〈표 1- 1〉 직장 내 괴롭힘 유형 .....	5
〈표 1- 2〉 직장 내 괴롭힘의 선행요인 - 개인 차원 .....	11
〈표 1- 3〉 직장 내 괴롭힘의 선행요인 - 조직 차원 .....	12
〈표 1- 4〉 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향 - 개인 차원 .....	13
〈표 1- 5〉 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향 - 조직 차원 .....	14
〈표 1- 6〉 직장 내 괴롭힘이 개인에게 미치는 영향 .....	16
〈표 1- 7〉 직장 내 괴롭힘이 조직에 미치는 영향 .....	18
〈표 1- 8〉 직장 내 괴롭힘과 조직행태 간 관계에 영향을 미치는 매개효과 .....	20
〈표 1- 9〉 직장 내 괴롭힘과 조직행태 간 관계에 영향을 미치는 조절효과 .....	21
〈표 2- 1〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 성별 .....	32
〈표 2- 2〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 연령 .....	33
〈표 2- 3〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 성별 .....	34
〈표 2- 4〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 근무연수 .....	35
〈표 2- 5〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 근무연수 .....	35
〈표 2- 6〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 연령 .....	36
〈표 2- 7〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 성별 .....	37
〈표 2- 8〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 괴롭힘 빈도 .....	38
〈표 2- 9〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 괴롭힘 빈도 .....	39
〈표 2-10〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 행위자 성별 .....	40
〈표 2-11〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 행위자 성별 .....	40
〈표 2-12〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용 형태와 행위자 성별 .....	41
〈표 2-13〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 행위자 성별 .....	42
〈표 2-14〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 행위자 성별 .....	42
〈표 2-15〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 행위자 성별 .....	43
〈표 2-16〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 행위자 지위 .....	44

〈표 2-17〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 행위자 지위 .....	45
〈표 2-18〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 행위자 지위 .....	46
〈표 2-19〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 행위자 지위 .....	47
〈표 2-20〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 행위자 지위 .....	48
〈표 2-21〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 행위자 지위 .....	49
〈표 2-22〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 괴롭힘 신고여부 .....	50
〈표 2-23〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 괴롭힘 신고여부 .....	51
〈표 2-24〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 괴롭힘 신고여부 .....	52
〈표 2-25〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 괴롭힘 신고여부 .....	52
〈표 2-26〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 괴롭힘 신고여부 .....	53
〈표 2-27〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 괴롭힘 신고여부 .....	54
〈표 2-28〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 재직여부 .....	55
〈표 2-29〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 재직여부 .....	56
〈표 2-30〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 재직여부 .....	56
〈표 2-31〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 재직여부 .....	57
〈표 2-32〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 재직여부 .....	58
〈표 2-33〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 재직여부 .....	59
〈표 2-34〉 직장 내 괴롭힘 신고여부와 재직여부 .....	60
〈표 3- 1〉 직장 내 괴롭힘 법제화 경과 .....	66
〈표 3- 2〉 직장 내 괴롭힘 법제의 통합적 규율체계 .....	67
〈표 4- 1〉 조사 설계 계획(안) .....	82
〈표 4- 2〉 인사담당자 심층 인터뷰 대상자 리스트 .....	82
〈표 4- 3〉 사업장의 직장 내 괴롭힘 대응 정도와 효과 모델 .....	86
〈표 4- 4〉 법 시행 이전 사례분석 대상 기업 특성 .....	88
〈표 4- 5〉 법 시행 이후 사례분석 대상 기업 특성 .....	89
〈표 5- 1〉 응답자 특성별 분포 .....	170
〈표 5- 2〉 응답자의 다른 직장 근무경험 .....	171
〈표 5- 3〉 괴롭힘 경험에 따른 특성별 분포 .....	172

〈표 5- 4〉 현재 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 개수 .....	173
〈표 5- 5〉 괴롭힘 경험에 따른 특성별 분포(현재 직장) .....	174
〈표 5- 6〉 과거 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 개수 .....	178
〈표 5- 7〉 괴롭힘 경험에 따른 특성별 분포(과거 직장) .....	179
〈표 5- 8〉 직장 내 괴롭힘 행위자(현재 직장) .....	183
〈표 5- 9〉 직장 내 괴롭힘 행위자(과거 직장) .....	184
〈표 5-10〉 직장 내 괴롭힘 행위자 성별(현재 직장) .....	187
〈표 5-11〉 직장 내 괴롭힘 행위자 성별(과거 직장) .....	188
〈표 5-12〉 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자(현재 직장) .....	189
〈표 5-13〉 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자(과거 직장) .....	190
〈표 5-14〉 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자 성별(현재 직장) .....	190
〈표 5-15〉 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자 성별(과거 직장) .....	191
〈표 5-16〉 직장 내 괴롭힘 발생 후 행동(현재 직장, 복수응답) .....	192
〈표 5-17〉 직장 내 괴롭힘 발생 후 행동(과거 직장, 복수응답) .....	194
〈표 5-18〉 직장 내 괴롭힘에 대한 대응(현재 직장, 복수응답) .....	195
〈표 5-19〉 직장 내 괴롭힘에 대한 대응(과거 직장, 복수응답) .....	197
〈표 5-20〉 직장 내 괴롭힘에 대한 조치(현재 직장, 복수응답) .....	199
〈표 5-21〉 직장 내 괴롭힘에 대한 조치(과거 직장, 복수응답) .....	200
〈표 5-22〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 여부(현재 직장) .....	202
〈표 5-23〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 여부(과거 직장) .....	203
〈표 5-24〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 경험(현재 직장, 복수응답) .....	204
〈표 5-25〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 경험(과거 직장, 복수응답) .....	205
〈표 5-26〉 직장 내 괴롭힘 후 업무상 어려움(현재 경험) .....	206
〈표 5-27〉 직장 내 괴롭힘 후 업무상 어려움(과거 경험) .....	207
〈표 5-28〉 피해자에 대한 정부차원의 상담이나 치료지원의 필요성(과거 직장) .....	208
〈표 5-29〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 경험(과거 직장) .....	209
〈표 5-30〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치의 자발성(과거	



직장) .....	211
<표 5-31> 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 시점(과거 직장) .....	212
<표 5-32> 직장 내 괴롭힘 후 재취업 시 어려움(과거 직장) .....	214
<표 5-33> 직장 내 괴롭힘으로 인한 재취업 시 어려움(과거 직장) .....	215
<표 5-34> 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용 변동 시 고려사항(과거 직장, 복수응답) .....	216
<표 5-35> 현재 직장과 괴롭힘을 경험했던 과거 직장 간 비교(과거 직장) .....	217
<표 5-36> 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책에 대한 인지도 .....	219
<표 5-37> 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책에 대한 인지도 여부 .....	220
<표 5-38> 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용상태 변동의사(현재 직장) .....	223
<표 5-39> 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용변동 경험(과거 직장) .....	225
<표 5-40> 고용상태 변동의사 - 비밀 보장되는 신고절차 마련(현재 직장) .....	227
<표 5-41> 고용상태 변동의사 - 비밀 보장되는 신고절차 마련(과거 직장) .....	229
<표 5-42> 고용상태 변동의사 - 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화(현재 직장) .....	231
<표 5-43> 고용상태 변동의사 - 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화(과거 직장) .....	233
<표 5-44> 고용상태 변동의사 - 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화(현재 직장) .....	235
<표 5-45> 고용상태 변동의사 - 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화(과거 직장) .....	237
<표 5-46> 고용상태 변동의사 - 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사(현재 직장) .....	239
<표 5-47> 고용상태 변동의사 - 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사(과거 직장) .....	241
<표 5-48> 고용상태 변동의사 - 행위자에 대한 엄중한 처벌(현재 직장) .....	243

〈표 5-49〉 고용상태 변동의사 - 행위자에 대한 엄중한 처벌(과거 직장) .....	245
〈표 5-50〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공 (현재 직장) .....	247
〈표 5-51〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공 (과거 직장) .....	249
〈표 5-52〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원 (현재 직장) .....	251
〈표 5-53〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원 (과거 직장) .....	253
〈표 5-54〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 2차 피해 예방(현재 직장) .....	255
〈표 5-55〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 2차 피해 예방(과거 직장) .....	257
〈표 5-56〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상(현재 직장) .....	259
〈표 5-57〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상(과거 직장) .....	261
〈표 5-58〉 고용상태 변동의사 - 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시(현재 직장) .....	263
〈표 5-59〉 고용상태 변동의사 - 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시(과거 직장) .....	265
〈표 5-60〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화(현재 직장) .....	267
〈표 5-61〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화(과거 직장) .....	269
〈표 5-62〉 고용상태 변동의사 - 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공(현재 직장) .....	271
〈표 5-63〉 고용상태 변동의사 - 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공(과거 직장) .....	273
〈표 5-64〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육	

의무화(현재 직장) .....	275
〈표 5-65〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화(과거 직장) .....	277
〈표 5-66〉 직장 내 괴롭힘 경험이 고용변동 및 이직에 미치는 영향 .....	279
〈표 5-67〉 정책이 고용변동에 미치는 영향 .....	280
〈표 5-68〉 정책이 경력단절과 이직 방지에 미치는 영향 .....	281
〈표 5-69〉 직장 내 괴롭힘 피해자 중 정책으로 인한 고용 변동 방지 효과 282	
〈표 5-70〉 사업장 규모에 따른 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계 .....	284
〈표 5-71〉 사업장 규모에 따른 고용상태 변동의사 및 조치 여부 .....	285
〈표 5-72〉 사업장 규모에 따른 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계 차이 분석 .....	286
〈표 5-73〉 괴롭힘 처리기구 및 체계 유/무에 따른 고용상태 변동의사 차이 .....	287
〈표 5-74〉 사업장 규모에 따른 고용상태 변동의사 차이 분석 .....	287
〈표 5-75〉 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소 간 상관분석 결과 .....	290
〈표 5-76〉 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소의 회귀분석 결과(조치 여부) .....	291
〈표 5-77〉 사업장 내 조치 유/무에 따른 t-test 결과 .....	292
〈표 5-78〉 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소의 회귀분석 결과(예방교육 여부) .....	293
〈표 5-79〉 사업장 내 예방교육 유/무에 따른 t-test 결과 .....	294
〈표 5-80〉 경로분석 결과(전체) .....	297
〈표 5-81〉 경로분석 결과(조치 유) .....	299
〈표 5-82〉 경로분석 결과(조치 무) .....	301
〈표 5-83〉 가장 중요한 정부대책 1순위(현재 직장) .....	303
〈표 5-84〉 가장 중요한 정부대책 1순위(과거 직장) .....	304
〈표 5-85〉 가장 중요한 정부대책 2순위(현재 직장) .....	305
〈표 5-86〉 가장 중요한 정부대책 2순위(과거 직장) .....	306
〈표 5-87〉 가장 중요한 정부대책 3순위(현재 직장) .....	307
〈표 5-88〉 가장 중요한 정부대책 3순위(과거 직장) .....	308

〈표 5-89〉 가장 중요한 정부대책 1+2+3순위(현재 직장) .....	310
〈표 5-90〉 가장 중요한 정부대책 1+2+3순위(과거 직장) .....	311
〈표 5-91〉 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 예방교육 여부 .....	312
〈표 5-92〉 직장 내 괴롭힘 예방교육의 방법(복수응답) .....	313
〈표 5-93〉 직장 내 괴롭힘 예방교육의 실제 도움도 .....	314
〈표 5-94〉 사내 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계여부 .....	315
〈표 5-95〉 직장 내 괴롭힘 발생 시 상담 및 신고 주체 인지 여부 .....	316
〈표 5-96〉 현 직장의 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 가능 여부 .....	317
〈표 5-97〉 방지법 시행 이후 근로자들의 관심 변화 여부 .....	318
〈표 5-98〉 방지법 시행 이후 경영진들의 관심 변화 여부 .....	319
〈표 5-99〉 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 가장 중요한 사항 .....	321
〈표 6- 1〉 직장 내 괴롭힘에 대한 조치 .....	324
〈표 6- 2〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 경험(과거 직장) .....	326
〈표 6- 3〉 직장 내 괴롭힘 경험이 경력단절 및 이직에 미치는 영향 .....	327
〈표 6- 4〉 직장 내 괴롭힘의 고용영향에 대한 회귀분석 결과(조치 여부) .....	329

## 그림목차

[그림 1- 1] 직장 내 괴롭힘의 다양한 용어 .....	4
[그림 1- 2] 직장 내 괴롭힘의 원인 및 결과, 조절변수 .....	19
[그림 1- 3] 직장 내 괴롭힘의 고용연계성 .....	24
[그림 1- 4] 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용연계성 .....	25
[그림 3- 1] 직장 내 괴롭힘 근절대책 추진방향 .....	74
[그림 4- 1] 법 시행 이전과 이후의 사업장의 대응 방식 .....	92
[그림 5- 1] 현재 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 유형 .....	173
[그림 5- 2] 과거 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 유형 .....	178
[그림 5- 3] 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 관련 질문 .....	221
[그림 5- 4] 비밀 보장되는 신고절차 마련에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	230
[그림 5- 5] 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	234
[그림 5- 6] 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	238
[그림 5- 7] 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	242
[그림 5- 8] 행위자에 대한 엄중한 처벌에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	246
[그림 5- 9] 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	250
[그림 5-10] 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	254
[그림 5-11] 피해자에 대한 2차 피해 예방에 대한 고용변동 의사 응답 비교 .....	258

[그림 5-12] 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상에 대한 고용변동동의사 응답 비교 .....	262
[그림 5-13] 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시에 대한 고용변동동의사 응답 비교 .....	266
[그림 5-14] 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화에 대한 고용변동동의사 응답 비교 .....	270
[그림 5-15] 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공에 대한 고용변동동의사 응답 비교 .....	274
[그림 5-16] 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화에 대한 고용변동동의사 응답 비교 .....	278
[그림 5-17] 직장 내 괴롭힘에 따른 고용상태변동동의사 경로모형 .....	295
[그림 5-18] 경로분석 결과(전체) .....	296
[그림 5-19] 경로분석 결과(조치 유) .....	298
[그림 5-20] 경로분석 결과(조치 무) .....	301
[그림 5-21] 가장 중요한 정부 대책 1순위 .....	302
[그림 5-22] 가장 중요한 정부 대책 1+2+3순위 .....	309
[그림 5-23] 방지법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 인사제도 변화 .....	320
[그림 6- 1] 경로분석 결과(전체) .....	330
[그림 6- 2] 경로분석 결과(조치 유) .....	331
[그림 6- 3] 경로분석 결과(조치 무) .....	331

# 요 약

## 1. 연구 목적 및 방법

### □ 연구 필요성 및 목적

○ 「근로기준법」 개정 등으로 직장 내 괴롭힘에 대한 신고·조사·감독이 시행되고 강조됨에 따라 직장 내 괴롭힘의 예방·조치가 근로자의 고용 및 근로환경에 미치는 영향 분석과 이를 통한 정책 개선사항 마련이 필요하게 되었음.

- 직장 내 괴롭힘은 근로조건을 악화시키는 주요 원인이 되면서 이직 등 고용 유지에 대해 부정적인 영향을 미치고 있음.

- 직장 내 괴롭힘으로 인해 경력이 단절되거나 이직을 하지 않더라도 피해근로자의 근로의욕이 감소하는 등 직장 내 괴롭힘은 근로환경과 노동시장에 영향을 미칠 것으로 예상됨.

- 따라서 직장 내 괴롭힘의 결과를 분석하고 방지를 위한 여러 장치가 어느 정도의 효과를 거두고 있는지 확인할 필요가 있음. 이를 통해 대책의 성과를 확인하고 더 나은 정책효과를 위한 개선사항을 도출할 필요가 있음.

○ 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘의 영향을 살펴보고, 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 어떠한 영향을 미치는지 확인하는 것이 목적임.

- 직장 내 괴롭힘 피해의 특징과 기업에서의 직장 내 괴롭힘 인식 및 대응방식, 방지법에 대한 기업과 피해경험자들의 생각을 확인하고자 함.

- 직장 내 괴롭힘 발생에 따른 고용영향과 방지법에 따른 고용영향을 확인하고자 하며, 직장 내 괴롭힘에 따른 고용영향의 경로를

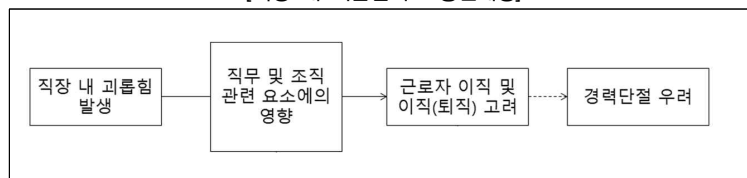
분석하고, 조직관리 관점에서의 직장 내 괴롭힘에 대한 함의를 제시하고자 함.

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 내용이 고용에 미치는 영향을 분석과 더불어 노동시장에서의 직장 내 괴롭힘 근절 및 감소에 대한 제언을 제시함으로써 괴롭힘 없는 근로환경 조성에 기여하고자 함.

#### □ 연구내용

- 관련 선행연구와 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서 등에서는 직장 내 괴롭힘으로 인해 피해자의 근로여건은 악화되고 심지어는 (비자발적)이직을 하거나 이를 고려하는 것으로 나타났음.
- 피해자가 이직을 고려할 때 옮겨갈 대상 일자리가 마련되지 않는다면 새로운 일자리를 구하기 전까지 고용상실의 상태가 됨.
- 이직을 하지 않더라도 피해자의 업무의욕, 직무만족, 조직몰입 등 직무 관련 조직요소에 부정적 영향을 미칠 수 있으며, 이들 요소들은 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개하면서 피해경험자의 이직의사에 영향을 미칠 수 있음.
- 결과적으로 직장 내 괴롭힘이 발생하게 되면 피해자의 근로환경과 직무수행에 부정적 영향을 미치고 근로여건을 악화시키며, 그 정도가 심화되면 피해자가 이직(퇴직)을 할 수 있음.
- 이에 과거와 현재 괴롭힘 직접경험이 있는 근로자들을 대상으로 하는 설문조사를 실시하고 이를 활용한 통계분석을 통해 직장 내 괴롭힘의 고용영향을 분석하고자 함.

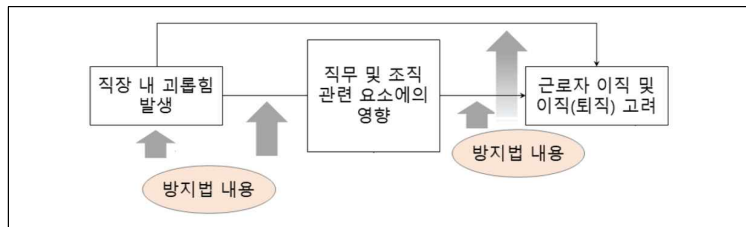
[직장 내 괴롭힘의 고용연계성]





- 직장 내 괴롭힘 방지법의 이유를 「근로기준법」 개정이유에서는 ‘직장 내 괴롭힘이 근로자의 정신적·신체적 건강에 악영향을 끼칠 뿐만 아니라 기업에도 막대한 비용부담을 초래하게 되므로 이에 대한 대책이 필요함’이라고 명시함.
- 따라서 본 과제에서는 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 조치가 직장 내 괴롭힘의 결과에 어떠한 영향을 미치고 있는지 확인하고자 함.
  - 피해근로자를 대상으로 직장 내 괴롭힘에 대한 설문조사 시 방지법의 주요 내용 관련 질문을 추가하여 변수화하고, 직장 내 괴롭힘 방지법의 조치에 대한 사항을 조절변수로 설정하여, 본 과제의 주요 목적인 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 확인하고자 함.
  - 통계분석 결과와 관련한 사례와 기업 인사담당자 인터뷰 내용을 연계하여 통계분석 결과에 대한 실재를 함께 제시하고자 함.

[직장 내 괴롭힘 방지법의 고용연계성]



- 현재 적용되고 있는 방지법에 대한 개선방안 등을 제안하고 직장 내 괴롭힘을 근절하고 감소시킬 수 있는 방안에 대해 논하고자 함.
- 연구방법
  - ① 문헌연구 및 자료분석
  - 직장 내 괴롭힘 및 이직 관련 선행연구 분석을 통해 직장 내 괴롭힘과 이직 등 고용상태 변화, 근로환경 간의 관계에 대해 시사점을 도출함.

○ 직장 내 괴롭힘 관련 법 및 대책을 검토하여 방지법의 주요 요소를 도출하여 변수로 활용함.

## ② 사례분석

○ 먼저, 직장 내 괴롭힘 상담사례를 분석하여 현재 직장 내 괴롭힘의 양상이 어떻게 나타나고 있으며, 피해자들은 이에 대해 어떤 반응과 인식을 가지고 있는지 분석함.

- 직장 내 괴롭힘 상담사례를 활용하여 직장 내 괴롭힘에 대한 기본 현황을 알아보고, 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계에 대해 기초분석을 실시함.

- 연령, 성별, 고용형태, 근무연수, 직종을 기준으로 현황을 분석하고 교차분석을 활용하여 이들 변수와 이직 간의 관계 현황을 확인하였음.

- 기초분석의 자료는 직장 내 괴롭힘 8개 상담센터 중 4개를 운영 중인 한국공인노무사회의 상담사례로, 2020년 7월까지의 상담사례를 확보하여 분석하였음.

○ 다음으로, 직장 내 괴롭힘에 대한 사건 사례들을 통해 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향과 근로환경 영향의 실재를 분석하고 소개하였음.

- 실제 사업장에서 직장 내 괴롭힘에 대해서 어떻게 인식하고 대응하는지를 확인하고 직장 내 괴롭힘을 줄이기 위해 어떠한 노력이 필요한지 도출하고자 함.

- 근로기준법은 5인 이상 사업장에 전면 적용되고, 취업규칙 작성 의무는 10인 이상 사업장에 있으므로 10인 이상 사업장을 대상으로 하되, 개별 사례가 대표성을 갖도록 사례가 발생한 사업장의 특성(공공 또는 민간), 업종, 근로자 수, 괴롭힘 행위 유형을 다양하게 보여줄 수 있는 사업장을 선별하였음.

- 기업 사례분석의 대상을 다양화하여 특정 집단이나 그룹의 내용

이 일반화되지 않도록 노력하였으며, 법 시행 이전 사례 5개 사, 법 시행 이후 사례 20개 사의 사례를 분석하였음.

□ 설문조사 및 통계분석

- 약 1,500명의 괴롭힘 피해 경험자를 대상으로 기관성격(공공/민간)을 고려한 할당표본 추출을 통해 온라인 설문을 실시하였음.
- 직장 내 괴롭힘 경험에 따른 고용상의 변화를 확인하고, 직장 내 괴롭힘으로 이직을 경험한 근로자에게 경력단절이 발생하였는지, 기간은 어느 정도였는지, 재취업이 용이했는지 등에 대해 질문하여 직장 내 괴롭힘에 따른 고용영향에 대해 분석함.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 이직을 경험했거나 이직을 고려하고 있는 근로자에게 방지법의 주요 조치에 따라 자신의 결정에 변화가 있는지 등을 질문하여 방지법의 영향을 파악함.
- 설문지는 NAQ, KICQ 등 직장 내 괴롭힘 관련한 기존 설문 문항을 검토하고 고용노동부에서 제시하는 괴롭힘 유형분류를 참고하여 본 연구 필요에 맞게 설문조사 문항을 재구성하였음.
- 또한 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개할 수 있는 근로자의 소진, 직무동기, 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입 등 조직행태 요소들을 단일 차원으로 구성하였음.
- 설문조사 결과에 대한 코딩 이후, 교차분석, 회귀분석과 더불어 구조방정식모형을 활용하여 경로분석을 실시하였음.

□ 심층 인터뷰, 서면조사

- 기업 인사담당자를 대상으로 한 심층 인터뷰(in-depth interview)를 통해 직장 내 괴롭힘과 관련한 최근의 기업 내·외부 변화와 정책에 대한 기업의 인식수준 및 대응방향을 파악함.
  - 기업 특성(규모, 업종 등) 고려하여 약 10개 전·현직 기업 인사

담당자에 대해 1:1 심층 인터뷰를 실시하였음.

- 해당조사는 직장 내 괴롭힘에 대한 인식, 직장 내 괴롭힘이 기업 현장에서 고용과 인력운용에 미치는 영향력, 직장 내 괴롭힘 방지법 이후의 기업 대처 등을 파악하기 위한 탐색조사의 성격임.

○ 직장 내 괴롭힘 방지 및 해소를 위한 정부의 대책이 고용에 미치는 긍정적 효과와 부정적인 영향력을 살펴보고자 함. 이를 통해 정책적 함의를 찾고자 함.

○ 서면조사(기업/상담주체/관련단체/전문가)는 설문지 형태로 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향에 대한 시나리오 및 연계성(매개 효과)에 대한 사항, 직장 내 괴롭힘의 고용영향과 관련한 정책 제언 논의를 위한 내용으로 실시하였음.

- 당초 서면조사가 아닌 FGI를 실시할 계획이었으나 코로나19로 인해 대면 회의가 어려워 서면조사로 대체하였음.

## 2. 직장 내 괴롭힘 상담사례에 대한 분석

□ 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 분석하기 이전에 직장 내 괴롭힘 상담사례를 활용하여 직장 내 괴롭힘의 현황을 알아보고, 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계에 대해 기초분석을 실시함.

□ 기초분석 결과 직장 내 괴롭힘 행위자는 주로 남성으로 나타남.

○ 피해자의 전 연령대에서 남성에 의한 직장 내 괴롭힘의 비율이 높게 나타남.

○ 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육과 직장 내 괴롭힘 발생 시 처리 절차, 구제 방법 등에 관한 정보 제공이 적절하게 이루어져야 할 필요가 있음.

□ 기초분석 결과 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 상사인 것으로 나

타났음.

- 전반적으로 피해자의 연령대, 성별, 고용 형태에 상관없이 직장 내 괴롭힘의 행위자는 상사인 것으로 나타남. 다음으로는 사업주, 동료, 기타, 사업주 친인척의 순서로 관찰됨.
- 간접 고용(파견도급 등), 시간제·기간제 근로자와 같이 계약에 의해 업무가 이루어지는 경우, 상사와 사업주가 괴롭힘의 주요 행위자로 나타남.
- 상사를 대상으로 조직구성원 관리에 대한 책임성과 올바른 조직문화 형성을 위한 리더십에 대한 교육이 필요함.
- 기초분석 결과, 직장 내 괴롭힘 경험자의 특성에 따라 괴롭힘 발생에 따른 이직 경향에서 차이를 보이고 있음.
- 상담사례에서는 괴롭힘 피해자의 연령대에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이가 뚜렷하게 관찰됨. 연령대가 낮거나 높은 경우, 이직이나 이직고려보다는 재직하는 경우가 많음.
- 괴롭힘 피해자의 성별에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 비교적 적은 것으로 나타남. 괴롭힘 피해자 남녀 모두 괴롭힘 발생 이후 이직하거나 이를 고려하기보다는 재직하는 비율이 더 높게 나타났으며, 실제 남녀 간 재직 비율의 차이가 거의 없음.
- 괴롭힘 피해자의 고용 형태에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이가 뚜렷하게 관찰됨. 계약에 따라 고용과 해고가 비교적 쉽게 이루어지는 시간제·기간제와 간접고용(파견도급 등) 형태, 신입 인턴의 경우에 직장 내 괴롭힘 경험 이후 이직을 고려하거나 실제 이직한 경우가 기타 고용 형태에 비해 높게 나타남. 직장 내 괴롭힘 피해자가 정규직인 경우는 재직하는 비율이 비교적 높게 나타남.
- 괴롭힘 피해자의 근무기간에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 뚜렷하게 관찰됨. 4년 미만의 근무자의 이직 여부(이직고

- 려 포함)는 4년 이상 근무자에 비해 약 3배 정도 더 높게 나타남.
- 괴롭힘 피해자의 직종에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 나타남. 하지만 이것이 직무나 직업적 특성 때문인지 해당 직종의 구성원 특징 때문인지는 보다 심층적인 분석이 필요함.
  - 괴롭힘 경험 빈도에 따른 이직 여부의 차이는 매우 뚜렷하게 나타남. 괴롭힘 경험의 빈도가 높을수록 이직을 한 경우가 많음. 특히 거의 매일 괴롭힘을 경험했다는 응답자의 실제 이직률이 가장 높았음(13.54%).
  - 괴롭힘을 처음 경험한 경우, 월 1회 정도, 월 2-3회 정도 경험한 경우에는 재직 비율이 비교적 높은 것으로 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘 경험 이후, 신고하지 않은 경우는 재직하는 경우가 더 높게 나타남. 반면 괴롭힘 행위에 대해 사외 기관에 신고를 한 경우에는 이직을 고려하거나 실제 이직을 한 비율이 미신고 혹은 사내 신고의 경우보다 더 높은 것으로 나타남.

### 3. 기업 인사담당자 인터뷰 결과

- 기업에서 직장 내 괴롭힘은 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 주는 요소로 인지하고 있음.
- 직장에서 괴롭힘을 당하고 동료들 사이에서 고립된 근로자들은 대개 자존감이 떨어지고 직무 몰입도가 상당히 저하되는 모습을 보임.
- 직장 내 괴롭힘은 과도한 스트레스의 원인이 되기도 하며 소화불량, 만성두통, 신경과민, 우울증, 대인기피 등 질병이 유발되기도 함.
  - 실제로, 2003년에는 직장 내 괴롭힘으로 인한 적응장애와 우울장애가 법원에서 산재로 최종 인정된 사례도 있음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법으로 인해 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 민감도가 높아지고 있음.

- 심층 인터뷰에 참여한 모든 기업들은 법 도입 이후 팀장급뿐 아니라 직원들도 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 점차 높아지고 있는 것으로 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘 법제화로 인해 법 시행은 1년여밖에 되지 않았지만, 최근 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 높아지는 등 사회적 분위기가 달라짐.
  - 직장 내에서도 직장 내 괴롭힘에 대한 인식수준이 높아지고 서로 조심하는 등 상호존중의 직장문화를 형성하는 데 영향을 미치고 있음.
  - 법 도입 이후로 여러 매체에서 직장 내 괴롭힘으로 피해를 겪는 사례 또는 사내 노무사를 통해서 관련 정보를 얻게 된 것으로 판단됨.
  - 법 도입 자체만으로도 상당한 의미가 있지만 앞으로 법이 보다 강력한 제재를 하는 방향으로 가야 할지 아니면 예방교육을 비롯한 인식개선 노력이 우선되어야 하는지에 대해서는 인사담당자별로 의견의 차이가 있음. 그럼에도 전반적으로는 강한 처벌보다 예방에 보다 많은 노력이 필요하다는 의견이 많았음.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 인식의 변화와 고용 유지 효과가 있으며, 조직 내 신뢰, 존중 문화 확산의 움직임이 있다고 응답함.
- 직장 내 괴롭힘 법제화로 인해 사회적 관심이 높아지고, 기업 차원에서도 직장 내 괴롭힘 근절 문화를 만들기 위해 구성원의 행동 변화를 가져오게 됨.
  - 직장 내 괴롭힘 관련 대책과 법이 없었다면, 사내에서 문제해결 프로세스를 거치지 못한 채로 이직으로 연결되었을 것이나, 방지법 이후 사내 프로세스가 구축되어 있으므로 이직하기 전에 다른 부서로 발령 신청을 하거나, 조직에 계속 머물 수 있는 유인으로 작동하고 있음.

- 기업 인사담당자들은 직장 내 괴롭힘이 줄어들고 조직 내 신뢰, 존중 문화가 형성 및 정착된다면 조직 구성원들의 직무만족도 및 직장 만족도가 높아지면서 이직률도 감소할 것이라고 생각하고 있음.
- 직장 내 괴롭힘 예방교육의 의무화에 대한 필요성이 강조됨.
- 직장 내 괴롭힘 예방교육 등 사전 예방노력을 기업에 자율적으로 맡긴다면 CEO나 담당자의 인식수준에 따라 사전조치 및 교육 실시 여부 등이 달라질 것임.
- 따라서 구성원 모두 직장 내 괴롭힘 문제에 대해 문제의식을 가지려면 예방교육이 법적으로 필수항목이라는 점이 반드시 포함되어야 함.
- 실제 업무를 담당하는 현장에서도 법의 여러 부분들이 보완되어야 하지만, 무엇보다도 직장 내 괴롭힘 방지교육이 우선되어야 한다고 함.
- 정책 및 법제도 변화에 따른 홍보 강화의 필요성
- 인사담당자 또는 관련 업무 담당자와의 인터뷰에서 직장 내 괴롭힘에 대한 정보는 어떻게 얻었느냐는 질문에 사내 노무사, 노무 컨설턴트, 회사 뉴스 등을 통해 얻게 되었고, CEO에게 보고하고 임직원들에게 사내 채널을 통해 알리게 되었다 함.
- 신체적 위해 등 심각한 상황까지 발생하는 극단적 사례로 인해 직장 내 괴롭힘의 심각성이 인지되는 것도 좋겠지만, 일상적으로 일어날 수 있으면서 판단이 애매모호한 사례들 중심으로 판단기준을 마련하고 이에 대한 TV, 라디오나 홍보자료를 통해 정부차원의 홍보로 직장 내 괴롭힘에 대한 저변을 확대해야 한다고 함.
- 직장 내 괴롭힘 예방 교육 시 콘텐츠 제공에 대한 요청이 있었음.



- 심층 인터뷰에 참여한 모든 인사담당자들이 직장 내 괴롭힘 예방 교육의 필요성과 중요성을 강조했다.
- 그러나 콘텐츠에 대해서는 다양한 자료가 제공되었으면 하는 요청이 있었음. 특히 담당자가 직접 교육을 하는 경우, 다양하고 쉬운 사례와 판단을 명확하게 할 수 있는 동영상 자료에 대한 수요가 있었음.
- 구체적인 사례를 통한 ‘직장 내 괴롭힘’ 판단 매뉴얼 개발을 통해 괴롭힘에 대한 이해를 높이고 사내 신고 시 판단을 보다 명확하게 할 수 있어야 한다는 의견이 많았음.
- 실제 사례가 많이 부족해서 사내 신고가 들어왔을 때, 자체적으로 판단하기 어렵다고 함.
- 고용부 차원에서 가독성 있고 이해하기 쉬운 매뉴얼을 개발하여 배포해주기를 기대하고 있음.

#### 4. 직장 내 괴롭힘에 대한 기업 대응 사례

##### 가. 직장 내 괴롭힘 법제화와 사업장예의 영향

- 근무환경의 변화
- 직장 내 괴롭힘이 근로기준법에서 정의되고 금지됨에 따라, 사용자에게 일정한 의무를 부과하게 되면서 그동안 명명되지 못했던 수많은 근로자의 ‘고통’이 직장 내 괴롭힘으로 받아들여지게 되었음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되면서 피해근로자가 겪는 고통을 구제받을 수 있는 창구가 만들어지게 되었음.
- 그리고 괴롭힘 예방을 위한 조치를 통해 관행적으로 묵인되어 온 불합리한 근무방식과 환경에 대한 개선을 통해 모든 구성원을 존

중하고 배려할 수 있는 시작점이 되었다는 의미가 있음.

□ 사용자의 반 괴롭힘 정책 의무화

- 직장 내 괴롭힘이 발생한 경우 법에서 정한 의무를 모두 이행하기 위해서는 취업규칙 제·개정, 신고 및 인지, 사건조사, 행위자 및 피해근로자에 대한 조치, 피해근로자 등에 대한 불이익 조치 금지, 예방조치가 연결된 하나의 과정으로 원활하게 작동되어야만 함.
- 이 과정에서 상당한 시간과 인력의 투입이 필요하기 때문에 사용자, 사업주의 강력한 반 괴롭힘 의지가 핵심이며 이를 실현하는 조치들이 이어지게 됨.
- 사업장 내 규범으로 직장 내 괴롭힘 금지 및 유형 도출, 발생 시 처리를 위한 전담부서나 전담자 지정, 고충상담 실시, 사건 발생 시 접수 및 상시적인 인지 노력, 사건조사 절차 규정, 피해근로자 등의 보호조치, 직장 내 괴롭힘 성립 판단 여부에 따른 행위자 및 피해근로자에 대한 조치, 미 성립한 경우라도 할지라도 고충해결 지원, 사업장 특성에 맞는 예방조치 실시 등이 모두 수행될 때 방지법에 따른 의무를 충실히 이행하였다고 볼 수 있음.
- 방지법 시행 이후 여러 기업들이 이러한 노력을 기울이고 있으며 점차 늘어나고 있는 것으로 확인됨.

□ 사용자에 대한 자율적 대응 촉진

- 기업별로 자율적인 분쟁해결 시스템을 설계하고 그에 따라 직장 내 괴롭힘을 해결하라는 입법자의 의도는 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치의 필수기재사항으로 구체화되었으며, 기업이 가용한 자원의 범위 내에서 기업 특성과 문화를 반영한 사내규정을 규범화하는 사례가 확인됨.
- 또한 직접적인 신고가 없더라도 여러 경로를 통해 기업이 인지하

게 되는 경우도 신고와 동일하게 조사의무가 부과되기 때문에 다양한 경로를 통한 신고 및 인지가 이루어지게 되었음. 기업 인사담당자 인터뷰에서는 직장인 커뮤니티 어플을 모니터링하는 경우도 있다고 하였음.

- 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 객관적이고 공정하게 조사하고 그 결과에 따라 적절한 수준의 조치를 취할 의무도 신설되었음. 이러한 법의 존재는 강력한 규율기제로써 기업의 변화를 강제하는 효과가 있음.

#### 나. 법제화에 따른 기업의 적극적 대응과 고용효과

##### □ 기업의 인사노무정책의 변화: 적극적 대응의 필요성

- 근로기준법에서 직장 내 괴롭힘과 관련해 사용자에게 정한 의무는 일정한 조치를 취할 작위의무로 구체적인 방법에 대해서는 기업의 자율에 맡기고 있음.
- 본 기업 사례분석에서 상당히 적극적으로 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위해 노력하며 괴롭힘이 발생하게 되면 신속하고 공정하게 처리하기 위해 노력하는 사업장의 상황이 조사되었음.
- 해당 사업장들은 근로기준법에서 정한 내용을 근간으로 하여 자율적으로 법에서 규율하지 않는 공백들을 촘촘히 메꿔가면서 자체 인사노무 정책을 만들어가며 직장 내 괴롭힘에 대응하고 있었음.
  - 예방을 위해서도 표준취업규칙에서 예시한 예방교육뿐만 아니라 CEO 메시지나 노사 공동 선언, 전문 사이트를 통한 정보게시, 워크숍, 고충상담 강화 등 다양한 방법을 고민하여 실천하였음.
  - 최고경영진을 비롯한 관리자의 직장 내 괴롭힘 문제가 심각하다는 인식과 리더십의 발휘가 밑바탕이 되지 않았다면 이러한 자율적이고 적극적인 노력은 실현되지 않았을 것임.
- 결국 방지법을 준수하는 데 그치는 것이 아니라 적극적으로 대응

하면서 조직 자체의 인사노무정책을 변화시키는 것이 기업의 효율성을 증대시키고 우수인력을 유지하면서 근로자 간의 협업과 응집력을 강화시키고 직무만족과 조직몰입을 높이면서 괴롭힘으로 인해 발생하는 보이지 않는 손실을 최소화할 수 있는 방법인 것임.

□ 직장 내 괴롭힘 직간접 피해자에 대한 이탈방지 효과

- 기업에 영향을 미치는 거시적 요인으로서 직장 내 괴롭힘 방지법의 시행으로 사회적·법적 요인의 입력이 강하게 작용하고 이는 기업의 인사노무 정책에 영향을 미치게 되었음.
- 또한 법제화는 개별 근로자에게도 영향을 미치는데, 가장 뚜렷하게 확인할 수 있는 것은 직장 내 괴롭힘의 직·간접 피해자에 대한 직장 이탈방지 효과일 것임.
- 직장 내 괴롭힘 방지법 시행으로 피해근로자에게 신고 및 사건조사, 필요한 조치를 요구할 권리가 발생하면서 피해근로자의 신고에 대해 적극적으로 대응하여 사건을 처리한 경우에는 다수의 피해근로자가 이탈하지 않는 것으로 파악되었음.

□ 사업장 내외 대응 서비스 확대와 고용 가능성 증대

- 적극적으로 대응하는 기업 사례를 통해 기업 내·외부의 다양한 전문조직 및 전문가의 조력을 받는 사례가 증가하고 있으며, 이 경우 보다 용이하게 사후 대응한 것으로 확인되었음.
- 기존 기업조직에서 인사노무 업무는 인사기획과 제도운영 및 노사관계 대응 업무가 중심이었으나, 괴롭힘의 법제화에 따라 현장 단위의 고충이 괴롭힘으로 인지되거나 직접 신고 접수되는 경우가 증가하면서 관련 업무의 중요성이 높아지고 있음.
- 직장 내 괴롭힘이 법제화된 초기이기 때문에 사업장 내에서 공정한 처리나 판단이 어렵고, 행위자나 피해자에 대한 조치가 부당해

고 및 구제신청 등 법률 분쟁화될 수 있는 가능성이 존재함.

- 이에 기존 법률서비스 및 노무지원 서비스를 제공하는 법무법인과 노무법인 등에 직장 내 괴롭힘에 대한 고충처리나 사건처리와 관련한 업무가 증가하며 고용수요도 증가하는 것으로 파악할 수 있음.
- 법률상 대리뿐만 아니라 많은 경험과 역량을 보유한 사건 조사전문가, 고충상담 및 처리 전문가 등의 수요도 있을 것으로 확인됨.
- 또한 근본적으로 조직에서 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 하는 인사제도 개선, 구성원의 인식 제고, 조직문화 개선 등과 사건화되기 전 선제적으로 근로자의 정신건강을 관리하여 감지할 수 있는 예방조치를 적극적으로 이행하기 위해 예방교육 강사 및 강사 양성기관, 직장 내 괴롭힘 실태조사 및 조직문화 개선 컨설턴트, 사내외 상담심리사, 정신건강의학 전문 의료인 등에 대한 요구가 증가할 수 있어 이들의 고용 가능성이 직장 내 괴롭힘 방지법의 부수적인 고용효과일 수 있음.

## 5. 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 분석

### 가. 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 대응

- 기업은 직장 내 괴롭힘은 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 주는 요소라 판단하고 이에 대한 자체 해결 노력을 기울이기도 함.
- 설문조사 결과에서는 직장 내 괴롭힘에 대해 조치하지 않는 경우가 40%를 넘고 있으며, 주로 이루어지는 조치는 피해자에 대해 행위자의 사과나 행위자와 피해자 간 공간 분리 등으로 나타났음.
- 미조치 결과가 40% 이상으로 나타났는데, 해당 결과는 조치가 있

였으나 이를 인지하지 못한 경우와 조치가 있었음에도 피해근로자가 요구한 수준에 미치지 못한 경우도 포함되어 있을 것임.

- 미조치가 다소 과다추정될 가능성이 있음에도 미조치 응답이 있다는 것은 아직까지 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 대응이 미온적이라는 판단은 가능하게 함.

〈직장 내 괴롭힘에 대한 조치〉

구분	응답 수	행위자 사과	행위자 인사 조치	행위자와 공간 분리	처리 과정 비밀 유지	금전적 보상	상담 이나 치료 지원	심신 안정을 위한 유급 휴직	기타 조치	미조치
전체	565	20.5%	10.0%	12.0%	8.3%	2.1%	1.6%	1.6%	2.1%	42.0%
현재 직장	197	20.3%	9.1%	12.2%	7.1%	2.0%	1.5%	1.5%	2.5%	43.7%
과거 직장	368	20.7%	10.9%	11.7%	9.5%	2.2%	1.6%	1.6%	1.6%	40.2%

- 경우에 따라서는 피해자가 괴롭힘에 대한 공식적 문제제기를 앓도록 하거나 무마할 것을 중용함(과거 직장에서 불이익 경험자 중 55.3%).
- 그럼에도 직장 내 괴롭힘 방지법으로 인해 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 민감도가 높아지고 있음.
- 심층 인터뷰에 참여한 모든 기업들은 법 도입 이후 팀장급 이상 관리자뿐 아니라 직원들도 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 점차 높아지고 있는 것으로 나타남.
- 기업 인사담당자들은 직장 내 괴롭힘에 대한 직원들의 관심은 확실히 높아졌다고 응답하였으며, 설문조사 결과에서도 응답자의 40.6%가 관심이 높아졌다고 응답함.
- 인터뷰에서는 사업주와 경영진의 인식에 따라 기업의 대응정도는 다르다는 답변이 많았고, 설문조사에서는 응답자의 39.2%가 경영

진들의 관심 변화가 있다고 응답함.

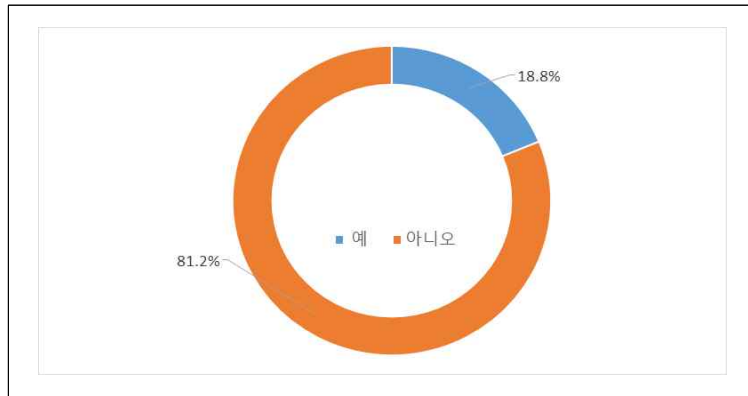
- 이와 관련하여 기업 인사담당자들은 사업주와 경영진들이 직장 내 괴롭힘에 대해서 민감하게 반응할 수 있는 장치를 마련하는 것이 필요하다고 의견을 모으고 있음.

〈방지법 시행 이후 근로자들의 관심 변화 여부〉

구분	응답자	관심이 매우 높아졌다	관심이 높아진 편이다	변화가 거의 없는 편이다	변화가 전혀 없다
근로자 관심변화 비율	1,503	4.7%	35.9%	42.0%	17.4%
경영진 관심변화 비율	1,503	5.3%	32.9%	41.8%	20.0%

- 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 이후 기업의 제도와 대응 방식에는 분명한 변화가 나타나고 있음.
- 방지법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 인사제도 변화에 대해 응답자의 81.2%가 변화가 있다는 응답을 하였음.

[방지법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 인사제도 변화]



- 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치의 필수기재사항으로 구체화되었음.

- 방지법 시행 이후, 기업은 가용한 자원의 범위 내에서 기업 특성과 문화를 반영한 사내규정을 규범화하고 있음.
- 이는 기업별로 자율적인 분쟁해결 시스템을 설계하고 그에 따라 직장 내 괴롭힘을 해결하도록 하는 것은 입법의도와 맥락을 같이 하는 것임.
- 또한 직접적인 신고가 없더라도 기업이 인지하게 되는 경우도 신고와 동일하게 조사의무가 부과되기 때문에 다양한 경로를 통한 신고 및 인지가 이루어지게 되었음.
- 괴롭힘 관련 법제화 이후 현장 단위의 고충이 괴롭힘으로 인지되거나 직접 신고가 접수되는 사례가 증가하는 등 관련 업무의 비중이 과거에 비해 높아질 것으로 판단됨.

#### 나. 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향

##### 1) 직장 내 괴롭힘의 고용영향

- 과거 직장내 괴롭힘을 경험한 사람의 약 절반가량(47.7%)은 직장 내 괴롭힘을 경험한 후 그 일로 휴직 및 타 부서 배치 경험이 있었던 것으로 응답하였음.
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 다른 부서 배치보다는 휴직 등 일을 쉬는 경우가 더 많이 나타났음.
  - 다른 부서로 배치 자체가 어려운 소규모 사업장의 경우에 휴직 등 일을 쉬는 경우가 더 많았으며, 심지어는 응답자의 절반 정도가 직장 내 괴롭힘 후 휴직 등 일을 쉬게 되었다고 응답하였음.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 대부분의 피해자는 자발적(72.2%)으로 휴직이나 부서 배치 등 고용상 변동을 겪은 것으로 나타남.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자 중 원하지 않았는데도 직장에 의해 일방적으로 다른 부서로 배치받았거나 고용상의 변화가 있었던 경우도 1/3(27.3%)에 이르는 것으로 나타남.



- 괴롭힘으로 인해 1차 피해를 경험한 피해근로자에게 비자발적인 고용상의 변화는 또 다른 피해를 가하는 것이기 때문에 27.3%는 결코 낮은 비율이 아님. 「근로기준법」에서도 피해근로자에 대한 불이익 조치에 대해 형사처벌을 명시한바, 비자발적 변동에 대한 엄밀한 현황파악과 대처가 필요함.

〈직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 경험(과거 직장)〉

구분		응답자 (명)	휴직 등으로 일을 쉬었다	다른 부서로 배치 받았다	아니오
전 체		928	34.6%	13.1%	52.3%
성별	남성	473	26.2%	15.0%	58.8%
	여성	455	43.3%	11.2%	45.5%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	36.1%	9.9%	54.0%
	만 30~39세	290	31.7%	12.1%	56.2%
	만 40~49세	181	34.3%	18.2%	47.5%
	만 50~59세	89	39.3%	18.0%	42.7%
	만 60세 이상	16	31.3%	18.8%	50.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	37.0%	10.7%	52.3%
	대리급	211	31.8%	16.1%	52.1%
	과장급	109	27.5%	15.6%	56.9%
	차장급 이상	73	35.6%	19.2%	45.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	33.5%	14.7%	51.9%
	무기계약직	56	32.1%	16.1%	51.8%
	기간제 계약직	142	35.9%	7.0%	57.0%
	시간제 계약직	18	66.7%	5.6%	27.8%
	간접고용	12	33.3%	0.0%	66.7%
기타	4	75.0%	0.0%	25.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	51.1%	9.0%	39.8%
	10~49인	300	39.0%	11.3%	49.7%
	50~99인	157	28.7%	8.9%	62.4%
	100~299인	139	30.9%	17.3%	51.8%
300인 이상	199	24.1%	19.1%	56.8%	

구분		응답자 (명)	휴직 등으로 일을 쉬었다	다른 부서로 배치 받았다	아니오
사업장 성격 (괴롭힘 당사)	정부기관	62	21.0%	17.7%	61.3%
	공공기관	86	25.6%	19.8%	54.7%
	민간기업	780	36.7%	12.1%	51.3%

- 직장 내 괴롭힘으로 인해 많은 피해경험자들은 고용상태의 변동을 경험하거나 그 의사를 가지고 있는 것으로 나타남.
- 전체 응답자 중에 직장 내 괴롭힘으로 인해 경력단절을 경험한 경우는 22.0%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 직장 내 괴롭힘 경험자의 46.1%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 68.1%로 나타남.
- 현재 직장에서 괴롭힘을 경험한 응답자 중에 경력단절을 경험한 경우는 29.2%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 37.2%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 66.4%임.
- 과거 직장에서 괴롭힘을 경험한 응답자 중에 경력단절을 경험한 경우는 17.5%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 51.6%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 69.1%임.

〈직장 내 괴롭힘 경험이 경력단절 및 이직에 미치는 영향〉

구분	직장 내 괴롭힘 경험자 (A)	경력 단절 (B)	경력단절 비율 (B/A*100)	이직 및 이직의사 (C)	이직 및 이직의사 비율 (C/A*100)	고용 변동 (B+C)	고용변동 비율 (B+C)/A *100
전체	1,503명	330명	22.0%	693명	46.1%	1,023명	68.1%
현재 직장	575명	168명	29.2%	214명	37.2%	382명	66.4%
과거 직장	928명	162명	17.5%	479명	51.6%	641명	69.1%

## 2) 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향

- 직장 내 괴롭힘 후에 경력단절과 이직을 경험하거나 이직의사가 있는 피해근로자들은 정부정책으로 인해 의사를 변경할 가능성이

상당히 있는 것으로 응답하였음.

- 정책이 고용변동에 미치는 영향에 대해 피해자에 대한 2차 피해 예방, 피해자에 대한 업무상 재해 인정 및 보상 등 피해자 구제에 대한 사항이 높게 나타나고 있음. 피해근로자들은 이와 더불어 행위자에 대한 처벌 및 징계 등에 대해서도 강조하고 있음.
- 기업 인사담당자 인터뷰와 기업 사례분석에서도 나타나는 바와 같이, 방지법으로 인해 사업장에서 직장 내 괴롭힘에 대한 조사와 조치가 이루어지게 되면 해당 피해근로자가 이직하지 않고 고용을 유지하는 사례가 나타나고 있음. 따라서 해당 분석 결과는 일정 수준의 설득력을 가지는 것으로 판단됨.

〈정책이 고용변동에 미치는 영향〉

구분	전체 <sup>1)</sup>	현재 직장 <sup>2)</sup>	과거 직장 <sup>3)</sup>
비밀 보장되는 신고절차 마련	64.7%	66.2%	63.8%
사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화	67.5%	68.1%	67.2%
사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화	67.7%	69.9%	66.5%
법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	66.8%	68.8%	65.5%
행위자에 대한 엄중한 처벌	<b>72.2%</b>	<b>74.3%</b>	<b>71.0%</b>
피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	65.2%	66.5%	64.4%
피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	67.4%	70.2%	65.8%
피해자에 대한 2차 피해 예방	<b>72.3%</b>	<b>74.9%</b>	<b>70.8%</b>
피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	<b>73.3%</b>	<b>74.1%</b>	<b>72.9%</b>
괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	65.4%	66.0%	65.1%
사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	<b>72.9%</b>	<b>74.9%</b>	<b>71.8%</b>
사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	67.2%	67.3%	67.1%
사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	67.4%	67.8%	67.1%

주: 1) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/전체에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직의사 응답자 1,023명\*100.  
 2) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/현재 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직의사 응답자 382명\*100.  
 3) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/과거 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직의사 응답자 641명\*100.

- 사업장 규모와 괴롭힘 처리기구 및 체계에 대한 평균차이분석 및 분산분석 실시 결과, 괴롭힘 처리기구 및 체계가 있으면 이직 및 이직고려를 할 가능성이 낮아진다고 할 수 있음.
- 괴롭힘 처리기구 및 체계가 있는 경우에 이직 및 이직고려의 가능성이 낮고, 규모가 큰 사업장에서 처리기구 및 체계를 설치할 가능성이 높기 때문임.
- 특히, 300인 이상 사업장은 다른 사업장 규모에 비해 고용상태 변동의사가 낮음.
- 대규모 사업장이 가지는 양질의 근로조건 및 환경 제공이라는 이유도 있지만 괴롭힘 처리기구 및 체계가 설치되어 있어 괴롭힘 피해가 있음에도 이러한 장치들로 인해 이직 및 이직고려를 하지 않은 것으로 유추할 수 있음.

### 3) 직장 내 괴롭힘 고용영향에 대한 경로분석 결과

- 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 조치 여부를 통해 방지법의 효과를 추정하였음.
- 먼저 회귀분석 결과, 괴롭힘 경험정도, 직무만족, 소진, 조직신뢰가 직장 내 괴롭힘 피해 경험 근로자의 고용상태 변동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음.
- 괴롭힘 경험정도가 많고 소진이 높아질수록 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지는 것으로 나타났음.
- 반면, 피해 경험 근로자의 직무만족과 조직신뢰의 정도가 높으면 고용상태 변동의사는 낮아지게 되어 고용을 유지할 가능성이 높아지는 것으로 나타남.
- 사업장의 조치 유/무를 구분한 회귀분석 결과에서 조치가 없던 경우

는 전체 회귀분석과 동일한 결과가 나타났으나, 조치가 있었던 경우는 소진과 직무만족만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남.

〈직장 내 괴롭힘의 고용영향에 대한 회귀분석 결과(조치 여부)〉

(종속변수) 고용상태 변동의사	전체		조치 유		조치 무	
	$\beta$	p	$\beta$	p	$\beta$	p
(상수)	-	.051	-	.295	-	.071
성별	.108	<b>.006</b>	.015	.891	.125	<b>.004</b>
연령	.003	.943	-.043	.738	.011	.831
결혼여부	.000	.999	-.035	.769	-.001	.982
연봉	.059	.202	.113	.353	.046	.376
직급	.033	.465	.100	.469	.018	.712
근로형태	.040	.293	.103	.342	.029	.492
괴롭힘 경험정도	<b>.099</b>	<b>.009</b>	.112	.293	<b>.089</b>	<b>.031</b>
직무만족	<b>-.179</b>	<b>.002</b>	<b>-.333</b>	<b>.057</b>	<b>-.159</b>	<b>.009</b>
직무동기	-.026	.640	.159	.360	-.050	.395
소진	<b>.244</b>	<b>.000</b>	<b>.339</b>	<b>.006</b>	<b>.219</b>	<b>.000</b>
조직몰입	-.003	.965	-.114	.556	.012	.862
조직신뢰	<b>-.130</b>	<b>.012</b>	.055	.713	<b>-.173</b>	<b>.002</b>

○ 평균차이 분석 결과와 결부해서 봤을 때, 직장 내 괴롭힘 경험자 중 사업장의 조치가 있었던 경우는 괴롭힘 피해에 대한 사업장의 조치로 인해 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 더 높게 나타날 수 있으며, 이는 피해근로자의 고용상태 변동의사에 영향을 미친다고 할 수 있음.

〈사업장 내 조치 유/무에 따른 t-test 결과〉

구분	t	SD	p	평균차이
괴롭힘경험정도	.879	1.741	.383	.189
직무만족평균	<b>2.500</b>	<b>.660</b>	<b>.013</b>	.193
직무동기평균	<b>3.300</b>	<b>.737</b>	<b>.001</b>	.256
소진평균	.255	.615	.799	.016
조직몰입평균	<b>3.203</b>	<b>.691</b>	<b>.002</b>	.228
조직신뢰평균	<b>4.081</b>	<b>.700</b>	<b>.000</b>	.331

- 직장 내 괴롭힘에 대한 해당 사업장의 조치여부는 방지법의 주요 내용으로 조치 유/무에 따른 결과 차이는 방지법의 고용영향이 있을 것이라는 판단도 가능하게 함.
- 예방교육 유/무를 기준으로 평균차이 분석을 한 결과에서 괴롭힘 경험정도에 따른 고용상태 변동의사는 예방교육과 무관한 것으로 나타나고 있음.
- 지금까지의 직장 내 괴롭힘에 대한 예방교육은 괴롭힘에 대해 영향을 주고 있지 않으며, 예방교육에 따라 개인 및 조직 요소가 차이를 보이지만 이러한 차이가 고용상태 의사변동에 영향을 주고 있지 않은 것으로 판단할 수 있음.

〈직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소의 회귀분석 결과(예방교육 여부)〉

(종속변수) 고용상태변동의사	전체		예방교육 유		예방교육 무	
	t	p	t	p	t	p
(상수)	1.960	.051	0.752	.453	2.170	.031
성별	<b>2.748</b>	<b>.006</b>	<b>2.239</b>	<b>.026</b>	1.858	.064
연령	0.071	.943	1.396	.164	-1.422	.156
결혼여부	-0.001	.999	0.316	.752	-0.270	.788
연봉	1.277	.202	1.484	.139	0.072	.942
직급	0.731	.465	-0.033	.973	1.448	.149
근로형태	1.052	.293	-0.780	.436	<b>1.979</b>	<b>.049</b>
괴롭힘 경험정도	<b>2.609</b>	<b>.009</b>	<b>2.243</b>	<b>.026</b>	1.157	.248
직무만족	<b>-3.163</b>	<b>.002</b>	-1.808	.072	<b>-2.819</b>	<b>.005</b>
직무동기	-0.468	.640	-0.642	.522	-0.104	.917
소진	<b>5.820</b>	<b>.000</b>	<b>4.545</b>	<b>.000</b>	<b>3.216</b>	<b>.001</b>
조직몰입	-0.044	.965	0.370	.712	-0.532	.595
조직신뢰	<b>-2.510</b>	<b>.012</b>	<b>-2.768</b>	<b>.006</b>	-0.664	.507

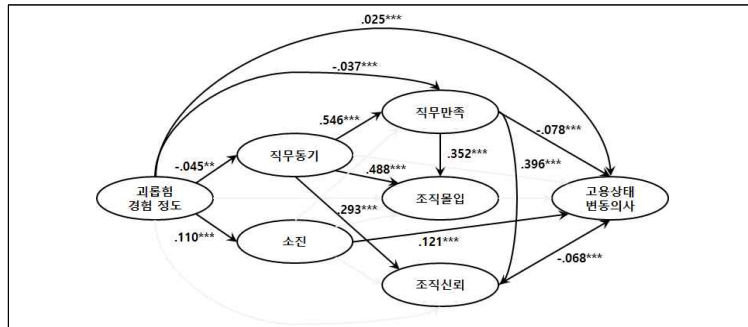
〈사업장 내 예방교육 유/무에 따른 t-test 결과〉

구분	t	SD	p	평균차이
괴롭힘경험정도	0.487	2.236	.627	0.056
직무만족	4.727	.660	.000	0.259
직무동기	3.543	.737	.000	0.218
소진	-2.656	.615	.008	-0.136
조직몰입	4.194	.691	.000	0.239
조직신뢰	3.935	.700	.000	0.227

- 직장 내 괴롭힘이 고용에 미치는 영향에 대한 경로분석 결과, 고용 상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수는 괴롭힘 경험정도(+), 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)로 나타남.
- 소진, 직무동기, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 간의 관계에 있어 소진과 직무동기는 개인요소로, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰는 조직요소로 판단하고 ‘괴롭힘 → 개인변화 → 조직관련 사항 변화 → 고용유지 의사 변화’의 경로를 설정하였음.
  - 근로자의 소진과 직무동기의 변화는 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰에 영향을 미친다는 선행연구를 참고하여 경로를 설정하였음.
  - 근로자 이직에 대한 선행연구에서 소진과 직무동기는 이직 및 이직의사에 영향을 미치고 있다고 언급되는바 소진과 직무동기는 앞선 매개변수로 설정하였음.
- 분석 결과, 우선 고용상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수는 괴롭힘 경험정도(+), 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)로 나타남.
  - 괴롭힘 경험정도가 많을수록, 소진이 증가할수록, 직무만족과 조직신뢰가 낮아질수록 괴롭힘 피해근로자들이 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지는 것임.
  - 직무동기와 조직몰입은 통계적으로 유의미하지 않았음.
- 간접영향의 경우는 괴롭힘 경험정도는 소진과 직무동기, 직무만족에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 영향을 미치며, 직무동

기는 직무만족에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났음.

[경로분석 결과(전체)]



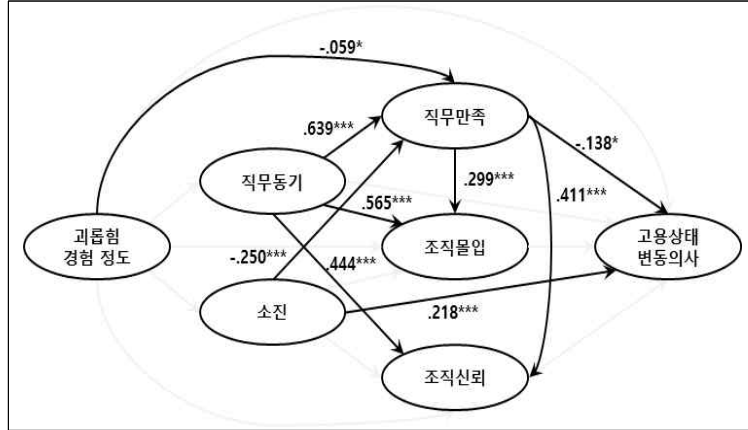
〈경로분석 결과(전체)〉

전체		Estimate	S.E.	C.R.	P
직무동기	← 괴롭힘 경험정도	-.045	.019	-2.397	.017
소진	← 괴롭힘 경험정도	.110	.018	6.031	.000
직무만족	← 괴롭힘 경험정도	-.037	.014	-2.616	.009
조직몰입	← 괴롭힘 경험정도	-.008	.012	-.679	.497
조직신뢰	← 괴롭힘 경험정도	.005	.015	.363	.717
직무만족	← 직무동기	.546	.031	17.635	.000
조직신뢰	← 직무동기	.293	.040	7.351	.000
조직몰입	← 직무동기	.488	.033	14.912	.000
직무만족	← 소진	-.260	.031	-8.269	.000
조직몰입	← 소진	-.046	.028	-1.609	.108
조직신뢰	← 소진	-.053	.034	-1.536	.125
조직신뢰	← 직무만족	.396	.043	9.167	.000
조직몰입	← 직무만족	.352	.036	9.908	.000
고용상태 변동의사	← 괴롭힘 경험정도	.025	.008	3.059	.002
고용상태 변동의사	← 직무동기	-.005	.026	-.173	.862
고용상태 변동의사	← 소진	.121	.019	6.464	.000
고용상태 변동의사	← 직무만족	-.078	.027	-2.893	.004
고용상태 변동의사	← 조직몰입	-.003	.027	-.116	.908
고용상태 변동의사	← 조직신뢰	-.068	.023	-3.024	.002



- 이를 경로화하게 되면, 괴롭힘 정도가 높아지면 소진이 증가하여 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지게 되는 것임.
  - 괴롭힘 정도가 높아지면 직무만족에 부정적 영향을 미치게 되고 경력단절이나 이직 가능성이 높아지게 되는 것임.
  - 괴롭힘 정도가 높아지면 직무동기에 부정적 영향을 미치게 되고 이러한 영향은 직무만족에도 미치게 되면서 경력단절이나 이직 가능성이 높아지게 되는 것임.
- 직장 내 괴롭힘 발생 후에 사업장의 조치가 있던 경우의 결과는 앞의 결과와는 다르게 고용상태 변동의사에 대한 괴롭힘 경험정도의 직접영향이 없는 것으로 나타났고, 신뢰와 직무만족만이 직접 영향을 미치는 것으로 나타남.
- 사업장 내 조치 유/무에 따른 평균차이 분석 결과에서는 조치가 있던 경우는 괴롭힘 경험정도가 상대적으로 더 높았던 경우였음.
  - 앞의 경로분석 결과에서 괴롭힘 경험정도는 고용상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수였으나 이에 대한 조치가 이루어지면서 이들 간의 관계는 유의미하지 않은 것으로 나타났음.
  - 괴롭힘 경험정도는 직무동기와 소진에도 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있음.
  - 결과적으로 괴롭힘에 대한 조치는 괴롭힘에 따른 경력단절이나 이직에 대한 의사를 변화시키는 요소로 작용한 것으로 보임.
- 간접영향으로는 괴롭힘 경험정도가 직무만족을 매개하여 고용상태 변동의사에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났음.
- 직무동기는 직무만족을 높이면서, 소진은 직무만족을 낮추면서 고용상태 변동의사에 간접영향을 미치는 것으로 나타났음.

[경로분석 결과(조치 유)]



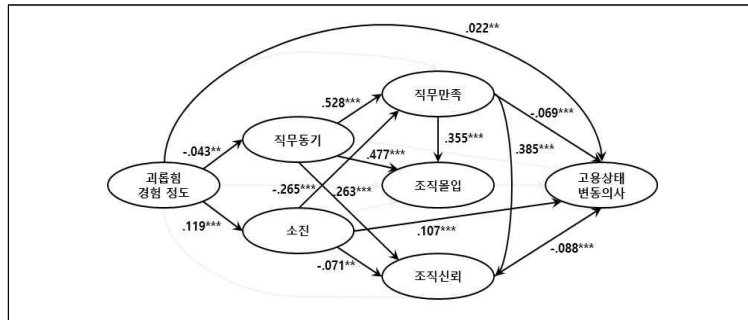
<경로분석 결과(조치 유)>

조치 있었음			Estimate	S.E.	C.R.	P
직무동기	←	괴롭힘 경험정도	-.034	.051	-0.66	.509
소진	←	괴롭힘 경험정도	.069	.049	1.394	.163
직무만족	←	괴롭힘 경험정도	-.059	.033	-1.75	.080
조직몰입	←	괴롭힘 경험정도	.001	.030	.042	.966
조직신뢰	←	괴롭힘 경험정도	.044	.046	.953	.340
직무만족	←	직무동기	.639	.070	9.17	.000
조직몰입	←	직무동기	.565	.086	6.548	.000
조직신뢰	←	직무동기	.444	.133	3.343	.000
직무만족	←	소진	-.250	.073	-3.432	.000
조직몰입	←	소진	.041	.068	.607	.544
조직신뢰	←	소진	.029	.105	.273	.785
조직몰입	←	직무만족	.299	.095	3.136	.002
조직신뢰	←	직무만족	.411	.147	2.806	.005
고용상태 변동의사	←	괴롭힘 경험정도	.034	.024	1.43	.153
고용상태 변동의사	←	직무동기	.100	.087	1.144	.253
고용상태 변동의사	←	소진	.218	.054	4.023	.000
고용상태 변동의사	←	직무만족	-.138	.083	-1.668	.095
고용상태 변동의사	←	조직몰입	-.106	.086	-1.237	.216
고용상태 변동의사	←	조직신뢰	.024	.056	.435	.664

- 직장 내 괴롭힘 발생 후에 사업장의 조치가 없던 경우의 결과, 조치가 있던 경우와는 다르게 고용상태 변동의사에 대한 괴롭힘 경험정도의 직접영향(+)이 있는 것으로 나타났고, 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)도 직접영향이 있는 것으로 나타남.
  - 괴롭힘 경험정도가 많을수록, 소진이 증가할수록, 직무만족과 조직신뢰가 낮아질수록 괴롭힘 피해근로자들이 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아진다고 추정할 수 있음.
  - 직무동기와 조직몰입은 통계적으로 유의미하지 않았음.
- 사업장 내 조치 유/무에 따른 평균차이 분석 결과에서는 조치가 없던 경우는 괴롭힘 경험정도가 상대적으로 더 낮았음에도 불구하고 고용상태 변동의사에 직접영향이 있는 것으로 나타났음.
- 해당 결과를 통해 유추하면, 괴롭힘 발생에 대한 조치가 없는 경우는 피해근로자가 괴롭힘을 경험하는 정도가 더 낮음에도 불구하고 괴롭힘 당시의 고용상태 유지에 대해 부정적 생각을 가지도록 함.
- 결과적으로 괴롭힘에 대한 사업장의 조치가 피해근로자의 고용상태 변동에 영향을 미치는 것이며, 조치가 있는 경우에 피해근로자의 고용상태 유지 가능성이 더 높다는 점에서 사업장 조치를 의무화한 방지법의 고용효과는 있는 것으로 판단할 수 있음.
- 간접영향의 경우, 괴롭힘 경험정도는 소진과 직무동기에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 간접영향을 미치며, 직무동기는 직무만족, 소진은 조직신뢰에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났음.
  - 이를 경로화 하면, 괴롭힘 정도가 높아지면 소진이 증가하여 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지게 되는 것임.
  - 괴롭힘 정도가 높아지면 직무동기에 부정적 영향을 미치게 되고 이러한 영향은 직무만족에도 미치게 되면서 경력단절이나 이직 가능성이 높아지게 되는 것임.
  - 다른 경로분석 결과와는 다르게 조치가 없는 경우는 소진의 조직

신뢰를 통한 간접영향이 있는 것으로 나타나고 있음. 괴롭힘의 발생은 피해근로자의 소진으로 이어지고 이는 조직 자체에 대한 신뢰에도 부정적 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있음.

[경로분석 결과(조치 무)]



<경로분석 결과(조치 무)>

조치 없었음		Estimate	S.E.	C.R.	P
직무동기	← 괴롭힘 경험정도	-.043	.021	-2.079	.038
소진	← 괴롭힘 경험정도	.119	.021	5.726	.000
직무만족	← 괴롭힘 경험정도	-.032	.016	-1.942	.052
조직몰입	← 괴롭힘 경험정도	-.01	.014	-.723	.470
조직신뢰	← 괴롭힘 경험정도	.000	.016	.019	.985
직무만족	← 직무동기	.528	.034	15.406	.000
조직몰입	← 직무동기	.477	.035	13.458	.000
조직신뢰	← 직무동기	.263	.041	6.355	.000
직무만족	← 소진	-.265	.034	-7.705	.000
조직몰입	← 소진	-.058	.031	-1.874	.061
조직신뢰	← 소진	-.071	.036	-1.97	.049
조직몰입	← 직무만족	.355	.038	9.247	.000
조직신뢰	← 직무만족	.385	.045	8.582	.000
고용상태 변동의사	← 괴롭힘 경험정도	.022	.009	2.478	.013
고용상태 변동의사	← 직무동기	-.014	.027	-.525	.600
고용상태 변동의사	← 소진	.107	.020	5.352	.000
고용상태 변동의사	← 직무만족	-.069	.028	-2.449	.014
고용상태 변동의사	← 조직몰입	.003	.029	.103	.918
고용상태 변동의사	← 조직신뢰	-.088	.025	-3.583	.000

## 6. 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 정책적 제언

- 직장 내 괴롭힘 발생 사업장에 대한 조치 및 처벌의 마련
- 현행 근로기준법에서는 사업장 내에서 괴롭힘 예방과 방지를 위한 적절한 조치 의무를 사용자에게 부과하고 있음.
- 본 연구 설문조사에서는 괴롭힘 행위자에 대한 처벌이 필요하다는 응답이 많이 나타났으나, 사업장에서 괴롭힘에 대한 명확한 판단도 내리기 어려워하는 상황에서 행위자에 대한 처벌이나 처벌 강화는 부작용을 낳을 가능성이 있음.
- 사업장은 직장 내 괴롭힘 방지 의무를 가지고 있지만 이를 방치했을 때의 구체적인 조치사항이 없어 의무 조항의 실효성을 반감시킬 가능성이 있음.
- 이에 괴롭힘 발생에 대한 적절한 조치를 하지 않은 경우에 대해 사업장에 대한 처벌규정을 마련하자는 견해가 있음.
  - 신고 이후 직장 내 괴롭힘 발생 사실에 대한 조사를 거부하거나 해태한 사용자에 대한 벌칙규정 신설이 필요하다고 보면서 과태료, 이행강제금 등 행정질서벌을 부과하는 규정을 마련해야 한다는 의견이 있음.
  - 사용자가 행위자나 피해자에 대한 적절한 조치를 취하지 아니하는 경우와 개인정보 유출이나 비밀 유지의무 위반에 따른 제재에 대해서도 별도로 규율해야 한다는 의견도 있음.
  - 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에서는 ‘직장 내 성희롱’의 조사 및 조치를 거부하거나 해태하는 사업주에 대하여 ‘과태료’를 부과하고 있음.
  - 직장 내 괴롭힘 방지법에서도 피해근로자의 신고 및 주장에 대해 불이익 조치를 한 경우에 형사처벌 하도록 하고 있으나 적절하지 않은 조치에 대한 언급은 찾아볼 수 없음.
  - 이를 위한 근거 마련을 위해 사내 신고 후 사업주 조치에 대한

조사보고서를 피해근로자 당사자에게 전달할 수 있도록 함. 현재는 회사의 재량이라서 신고 후에 조사보고서를 받지 못하는 경우도 다수 있어 적절한 조치 여부를 확인하기 어려울 수도 있음.

- 사업장에 대한 조치 및 처벌은 사업주 및 경영진으로 하여금 직장 내 괴롭힘을 방지할 경우, 사업장에 직접적인 불이익이 올 수 있다는 신고기능을 할 수 있다는 점에서 실제 불이익을 주지 않더라도 해당 조항이 가지는 상징성이 있음.
- 다만, 미온적 조치를 한 사업장에 대한 조치 및 처벌은 고용부의 시정지시에 불응하는 경우나 노동청 등에 대해 피해자의 직접 신고 및 제보가 있는 경우에 한하도록 하며, 재발 사업장을 주 대상으로 하는 등 대상을 다소 엄격하게 할 필요가 있음.
- 그리고 구체적인 조치 및 처벌은 단계적으로 설계하여 사업장에 대한 조치 및 처벌 조항 마련을 통한 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 적극적 조치 유발과 사전 예방 효과에 중점을 둘 필요가 있음.
- 직접적인 처벌 외에 고용노동부 관련 각종 지원 사업에서의 불이익을 부여하거나 지원 사업 선정 시 가점 부여 등의 인센티브 제공, 적극적 고용개선기업 지정 등 간접적인 방법을 강구하는 것도 고려할 만함.

□ 명확하고 용이한 직장 내 괴롭힘 판단 수단 마련

- 직장 내 괴롭힘이 발생한 많은 사업장에서 해결하기 힘든 쟁점들이 두드러지는 이유는 괴롭힘 가해 행위자와 피해근로자 등 당사자들의 수용성이 매우 낮기 때문임.
- 사용자가 근로기준법에 규정된 대로 공정하게 조사한 후 문제가 된 사건이나 관계가 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 판단하거나 직장 내 괴롭힘이 맞다고 판단한 경우에, 피해자라고 주장하는 사람이나 행위자라고 지목된 사람이 회사의 판단을 믿고 수용

하지 않는 경우도 발생함.

- 「근로기준법」 제76조의3에 따른 사용자의 조사 결과와 판단을 당사자가 수용하지 않기 때문에, 고용노동부에 진정사건으로 신고하고, 법원에 소를 제기하거나, 온라인에 공론화하는 현상이 발생하고 있음.

○ 위의 현상들은 사업장에서 직장 내 괴롭힘을 판정하기 어렵기 때문으로 이를 판단해 주는 기능을 마련하여 직장 내 괴롭힘 여부를 판단해 주고 관련 사례를 축적할 필요가 있음.

- 법령 또는 관련 규칙에 직장 내 괴롭힘 피해근로자, 신고를 접수한 사용자 등이 판정기구 및 주체에서 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부에 대한 견해제시를 요청할 수 있도록 명시함.

- 심판기구의 판단의 신뢰성을 고려할 때, 그러한 절차를 마련하는 것만으로도 직장 내 괴롭힘을 둘러싼 분쟁이 신속히 해결되도록 하는 데에 상당히 기여할 수 있음.

○ 사건이 발생하지 않더라도 구성원과 인사담당자 스스로 자신 및 사업장의 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 점검하는 체크리스트 방식의 점검수단이나, 일상적으로 발생할 수 있는 다양한 괴롭힘 사례를 웹툰 등 이해하기 쉬운 방식과 매체를 활용하여 보여주고 괴롭힘에 해당하는 이유를 설명하는 방식의 사례집 제공 등이 가능할 것임.

○ 괴롭힘 판단에 있어 외부 전문가를 포함한 위원회를 구성하여 판단의 공정성과 전문성을 제고하거나 국가기관이 괴롭힘 판단을 지원할 수 있는 기능을 체계적으로 지원할 필요가 있음. 노동위원회 등에 해당 기관을 신설하는 방안을 고려할 수 있을 것임.

□ 직장 내 괴롭힘 방지 및 사업장 근로환경 개선을 위한 컨설팅 사업 실시

○ 대규모 사업장과는 다르게 소규모 사업장에서는 인사 및 교육 등

의 부서별로 분장하지 못하거나 1인이 해당 업무를 모두 하는 경우가 많음.

- 직장 내 괴롭힘 금지 법제는 기업의 자율해결시스템을 통해 해결하도록 설계되어 있으나, 소규모 사업장에서는 인력부족 등의 이유로 의지는 있지만 매뉴얼에서 예시된 각종 사항의 이행 및 필요한 조치를 취하는 것이 어려운 경우가 많음.
  - 본 연구에서 나타난 바와 같이 소규모 사업장에서 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계를 마련하지 않은 비율이 많은데, 설치 의지 자체가 없는 경우도 있으나, 의지는 있지만 여력이 부족하거나 방법을 몰라서 설치하지 않는 경우도 있음.
  - 기업 인사담당자 인터뷰 시, 만약 이러한 사업이 있다면 신청할 것인지에 대해 물었을 때에 당연히 신청하여 도움을 받는다는 답변도 있었고 소규모 사업장에는 필요한 지원이라고 답변한 경우도 많았음.
  - 따라서 소규모 사업장에 대하여 직장 내 괴롭힘의 예방과 발생시 조치방안 마련을 위한 정부 컨설팅 사업을 실시하는 것이 필요해 보임.
- 현행법상 상시근로자 5인 미만의 사업장은 법 적용대상 아니라는 점, 사업장 규모가 클수록 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계가 마련된 경우가 많았기 때문에 소규모 사업장의 컨설팅 시에 대상 사업장 규모에 대한 면밀한 고려가 필요함.
  - 컨설팅 사업을 실시해서 자금과 인력이 충분하지 않은 사업장을 지원하고 인식을 개선해나가는 방안이 필요함.
  - 다만 컨설팅이 컨설팅 공급 주체보다는 컨설팅을 받는 사업장에 유리한 제도가 되어야 하고, 각 사업장의 구체적인 상황에 부합하면서 궁극적으로는 작업장 혁신 및 사업장 문화 개선으로 이어질 수 있도록 하는 종합적인 솔루션을 제공할 수 있어야 함.
  - 이를 위해 컨설턴트의 전문성과 컨설팅 역량을 제고할 수 있는 방



안을 마련하는 것이 매우 중요함.

- 한편, 소규모 사업장에 대한 컨설팅 제공이 현실적으로 적정하게 수행될 수 있는지도 고민할 필요가 있음.
  - 컨설팅 제공 시 소규모 사업장 종사자에 대한 설명, 교육, 의견수렴 등의 절차를 거쳐야 하는데, 현실적으로 이들을 대상으로 하는 집합교육 등은 가능하지 않을 수 있음(사업 정지, 사용자의 불만 등 고려 필요).
  
- 직장 내 괴롭힘 예방/대응 교육의 활성화
- 단순히 형식적으로 예방/대응 교육을 실시한다고 해서 직장 내 괴롭힘 발생을 예방하고 사업장 구성원들의 인식을 바꿀 수 있는 것은 아니지만 지속적인 교육을 통해 점진적으로라도 인식을 개선하는 것이 필요한 상황임.
- 비록 설문분석 결과에서 예방교육 실시 여부가 직장 내 괴롭힘 피해근로자의 고용상태 변동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만, 기업 인사담당자 인터뷰에서는 예방 및 대응 교육의 필요성에 대해 많은 인사담당자가 강조하고 있었음.
- 효과적인 교육교재의 개발, 교육기법 개발 등 실효성 제고 방안에 대해 실무자와 정책입안자들 간의 빈번하고 지속적인 논의를 실시하여, 각 사업장에서 효과적이고 용이하게 예방 및 대응 교육을 할 수 있도록 해야 함.
- 직장 내 괴롭힘 발생 사전 예방을 위한 직장 내 괴롭힘 교육 의무화도 고려해야 하며, 전체 근로자 의무교육이 어렵다면 경영진을 대상으로 하는 의무교육에 대해서 우선 고려할 필요가 있음.
  - 직장 내 괴롭힘은 사후조치보다 사전예방이 중요하다는 점에서 직장 내 성희롱 규율 법제와 같이 매년 1회 이상 법적 의무를 부과하고 이를 이행하지 않으면 과태료를 부과할 필요가 있음.
  - 즉, 취업규칙에 기재 후 예방교육 실시 여부는 사용자의 자율에

맞긴 결과가 되면 사전 예방교육 효과라는 입법의 목적을 달성할 수 없음.

- 10인 이상 사업장은 취업규칙 필수 기재 의무가 있으나, 상시 5~9인 사업장은 취업규칙 작성 의무가 없어 '직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항에 관한 사항'과 관련하여 사업체 규모(5~9인/10인 이상)에 따른 규범적 괴리도 발생하고 있음.
  - 기업 인사담당자 인터뷰에서도 대부분의 인사담당자들은 법정 교육화에 대해 긍정적으로 생각하고 있음.
  - 직장 내 괴롭힘 발생을 사전에 예방하기 위해 직장 내 괴롭힘 예방교육 실시 의무를 사용자에게 부과해야 한다는 여러 학자들의 견해도 있음.
  - 특히 직장 내 괴롭힘을 법정교육의 대상으로 정하려면 강사와 강의의 질에 대한 고민이 반드시 필요함.
  - 「산업안전보건법」의 교육훈련 부분에 직장 내 괴롭힘에 대한 교육이 이루어질 수 있도록 보완하는 것이 실효적일 수 있음.
  - 현재 법정 의무교육이 다수 선정되어 있어 직장 내 괴롭힘 관련 교육의 의무화에 부담이 있다면, 전체 근로자보다 경영진을 대상으로 한 의무교육을 우선적으로 실시하도록 함.
  - 사업주 등 경영진의 인식과 결정에 따라 사건에 대한 대응과 조치가 달라지기 때문에 관리 측면에서 직장 내 괴롭힘에 대해 우선 인지할 수 있도록 해야 함.
- 소규모 사업장에 대해서는 노동청 주관의 교육이나 '권역별 직장 내 괴롭힘 상담센터(가칭)(상담/조정/중재)'에 민간위탁하는 방안도 고려할 수 있음.
- 아무리 교육이 의무화되더라도 소규모 사업장은 교육자료 배치정도로 간소화될 가능성이 높음(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」의 성희롱 예방교육 관련 조항을 참고).
  - 괴롭힘은 소규모 사업장 근로자들의 취약성이 높게 나타나고 있

는바, 소규모 사업장 종사자들의 교육이 반드시 필요함.

- 재정적인 능력이 충분하지 않은 점을 고려하여 노동청 주관의 교육을 진행하고 참여를 독려하는 것으로 실효성을 높일 수 있을 것임.

#### □ 고용상 괴롭힘의 범위 확대

- 직장 내 괴롭힘 규율 법제의 적용범위는 1인 이상 모든 사업 또는 사업장에 적용해야 함
  - 직장 내 괴롭힘은 사업장 규모와 관계없이 모든 사업장에서 발생하고, 이를 규율한 궁극적인 목적은 근로자의 존엄성 보장 및 인격권 보호임. 따라서 사업체 규모에 따라 적용범위를 달리하는 것은 부적절함.
  - 「산업재해보상보험법」도 1인 이상 사업장에 적용되고, 퇴직금 지급 의무도 1인 이상 사업장에 적용되고 있음.
  - 법 개정이 아닌 시행령 개정으로 법 적용 가능함.
- 5인 미만 사업장에 「근로기준법」 제76조의3을 확대하거나, 취업규칙 적용을 강제하는 것은 용이하지 않고 근로감독행정의 행정력 한계에 대한 우려도 있음.
- 「근로기준법」 제76조의2는 직장 내 괴롭힘을 금지하는 선언적 규정이므로, 시행령 개정을 통해 5인 미만 모든 사업장에 확대하도록 하여 모든 사업장에서는 괴롭힘을 하지 않아야 한다는 메시지를 강조할 필요도 있음.
- 사업장 범위의 확대 외에 사업 또는 사업장에 소속된 근로자 외에 사업장 내 모든 근로자에 대해서도 확대 적용하도록 해야 함.
  - 현행 「근로기준법」 제76조의2에 따르면 사용자와 직접 근로계약 관계가 없는, 즉 해당 사업 또는 사업장에 소속된 근로자가 아니면서 같은 사업장 내에서 근로하는 근로자들에 대한 보호가 어려운 상황임.

- 하도급업체 소속 근로자가 괴롭힘을 당했을 경우 현행법하에서는 원도급업체 사용자에게는 어떠한 의무도 부과되지 않고 있음.
- 파견근로자에 대해 괴롭힘 금지의무가 근로기준법에 규정되어 있으나 파견사업주와의 근로자파견계약 관계에 기초해서 파견사업주의 의무가 사용사업주의 의무로 병존적으로 이전하게 된다는 이론구성은 가능함.
- 그러나 파견근로자 이외에는 여전히 보호에서 제외되는 근로자들이 많다는 점에서 입법적 개선이 필요함.
- 관련하여 「근로기준법」 개정이 아닌 별도 입법의 필요성을 제기하는 의견도 있음.

□ 직장 내 괴롭힘 및 방지법에 대한 적극적 홍보의 필요성

- 기업 인사담당자들이 한 목소리로 말한 것이 직장 내 괴롭힘과 관련 정부 대응이나 방지법에 대해 적극적인 홍보가 필요하다는 것이었음.
- 기업 인사담당자에 따르면 많은 근로자들이 직장 내 괴롭힘에 대한 부정적 정서를 가지고 있고, 경영진들의 괴롭힘에 대한 민감도도 과거에 비해 높아진 것으로 언급됨. 하지만 무엇이 괴롭힘인지 어떤 사안이 괴롭힘에 해당하는지에 대해서 잘 모르는 경우가 많다고 함.
- 관행이나 그동안의 업무방식이 괴롭힘이었다는 점을 인지하지 못하는 경우가 많았고, 원활한 업무수행을 위한 행위라는 이유로 괴롭힘을 묵인하는 경우도 있었음.
- 괴롭힘에 대한 막연한 인식으로 인해 실제 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는 사안에 대해서도 괴롭힘으로 사내 신고가 접수되는 경우가 있고, 인터뷰 과정 중에는 괴롭힘을 악용하는 사례도 있었다고 언급됨.
- 일단 신고가 접수되면 일정한 조치를 취할지에 대한 논의, 조치

가 불필요하다는 점을 신고자에게 설명하고 설득해야 하는 과정 등에서 인사담당자들은 곤란한 상황을 종종 겪었다고 함.

- 사업주(사업주의 친인척 포함)가 행위의 주체일 경우에 사업장 내 조사가 현실적으로 가능한지 의문을 제기됨. 사업주가 행위자일 때는 사업장의 자체 조사가 아닌 사외 조사가 실시됨에도 이에 대해 잘 알지 못함. 이에 불이익을 우려하여 괴롭힘이 있음에도 신고하지 않은 사례도 상담내용을 통해 확인할 수 있었음.
  - 직장 내 괴롭힘은 조직문화와 같이 사업장 내에서 일상적으로 발생할 수 있는 것임에도, 언론보도 등을 통해 직장 내 괴롭힘을 접하는 경우가 많았고 지나치게 심각한 사례의 보도를 통해 괴롭힘의 심각성을 인지하게 되면서, 그 정도가 지나치게 심한 극단적 사례만을 괴롭힘으로 인식할 우려가 있음.
  - 직장 내 괴롭힘은 산업안전과 유사하게 사업장 내에서 일상적으로 발생할 수 있는 사안이기 때문에, 정책대상인 일반인들이 접하기 쉽고 이해하기 쉬운 매체와 방식을 적극적으로 활용하여 직장 내 괴롭힘에 대한 저변을 확대할 필요가 있음.
    - 직장 내 괴롭힘과 관련한 정부 차원의 조사와 조치가 있었지만, 이를 잘 알지 못하는 경우가 많음.
    - 산업안전과 관련하여 책자/교재, 동영상/애니메이션, 교안(PPT), 리플릿(OPL), 포스터/스티커 등 안전보건공단에서 제공하는 방식을 참조하여 적합한 방식을 차용할 필요가 있음.
- 현행 법령에 대한 보완 사항
- 피해자 보호조치 기준 마련
    - 피해자에 대한 조치의무는 '하여야 한다'고 정하고 있음에도 아무런 벌칙규정이나 제재규정이 없어 의무조항으로 받아들여지지 않고 있음.
    - 특히 고용노동부 가이드라인상에도 조치의 구체적인 기준이 제시

되어 있지 않아 충분한 조치가 이루어지지 않더라도 조치 의무를 한 것으로 인식되기도 함.

- 직장 내 괴롭힘 상담센터의 상담내용 가운데 사업장의 조치에 대해 피해근로자가 불복하고 지방 노동관서에 이의를 제기하는 경우도 있었음.
- 따라서 시행령 등에 피해 내용이나 피해자의 요구, 사업장의 여건에 따른 조치 기준을 마련하는 것이 필요함.

○ 행위자 조치 미흡에 대한 구제방안 마련

- 현 노동법 체계상 '징계수준이 낮다'는 이유로 피해자가 구제를 요구하긴 어려움. 행위자 중에는 사업장에 핵심인력인 경우가 종종 있어 이들에 대해 낮은 수준의 사내 징계를 부여하는 사례도 발생하고 있음.
- 만약 이러한 사례에서 피해자가 노동청에 '사용자의 조치의무 위반'을 이유로 신고하더라도, 상당히 낮은 수준의 징계라도 '조치는 했다'는 것에 방점을 두고 판단하는 경우가 있음.
- 따라서 피해자의 의사에 반하는 징계가 이루어진다면, 피해 내용에 비해 지나치게 낮은 징계가 처해진 경우에는 사용자의 미조치로 판단하고 이에 대한 재논의를 요구하는 등의 구체적인 구제방안이 필요함.

○ 불이익한 처우의 적극적인 해석

- 관련법상 유일하게 처벌조항을 두고 있는 '불리한 처우'에 대하여 노동부의 해석이 지나치게 엄격함.
- 고의적인 미조치, 조사 지연, 신고행위에 대한 부정적인 언급 등을 적극적인 방조행위로 인정하여 피해자 보호와 괴롭힘 근절이라는 법의 취지가 실현될 수 있도록 해야 할 것임.

○ 업무상 적정범위 판단의 구체화

- 고용노동부는 가이드라인상 업무상 적정범위에 대한 설명을 '필요성과 적절성'으로 나누고, 적절성에 대하여는 '사회통념'이라는

기준을 가져오고 있음.

- 이는 판례에서 사용되는 용어로, 민간에서 이를 다투도록 한다면 분쟁이 발생할 수밖에 없음.
- 따라서 사회통념이라는 개념보다는 구체적인 판단지표를 제시하는 것이 필요함.





### 제1절 연구 배경 및 목적

#### □ 연구 배경

- 직장 내 괴롭힘은 우리나라에서만 발생하는 특수한 현상이 아니며 어느 사회와 집단이든 간에 나타날 수 있는 현상임(김근주·이경희, 2017).
- 국내에서 직장 내 괴롭힘에 대한 관심이 높아진 것은 최근이지만 이미 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘은 광범위하게 발생하고 있었음.
  - 간호계의 ‘태움’ 문화를 비롯해 사회적으로 큰 이슈가 된 대기업 일가의 폭행과 폭언 사례, 지도교수의 우월적 지위를 이용한 갑질 행위 등은 직장 내 괴롭힘에 대한 관심을 높이는 계기가 되었음.
  - 2018년 기준으로 전체 취업자(2,706만명)의 78.1%(2,114만명)가 직장 내 괴롭힘에 잠재적으로 노출되어 있는 등 여러 사업장에서는 크고 작은 형태로 사업주 및 상사, 동료들로부터 발생하는 직장 내 괴롭힘이 지속적으로 발생하고 있는 상황임.
  - 우리나라의 직장 내 괴롭힘 피해율은 업종별 3.6~27.5%로 EU 국가(27개국 0.6(불가리아)~9.5%(프랑스)에 비해 2배 이상 높은 수준임(한국직업능력개발원, 2016).
- 그간 직장 내 괴롭힘은 조직 관리 과정에서 나타나는 부차적인 현상이거나 한 개인이 인내하면 되는 것으로 치부되었으나, ‘갑질’이 사회문제

로 부각되고, 사람이 사람을 괴롭히는 여러 행태에 대한 근절이 요구되면서 그동안 잠재되어왔던 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심이 높아지게 되었음.

- 2019년 6월 제108차(100주년) ILO 총회에서 '일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절' 협약(제190호) 및 권고(제206호)가 채택되는 등 세계적으로도 직장 내 괴롭힘 관련 정책 수립이 강조되고 있음.
- 정부는 '직장 내 괴롭힘 근절'을 정책과제로 선정하고, 「직장 등에서의 괴롭힘 근절 대책」을 수립(2018.7.18.)함.
- 후속 입법조치로 2019. 1. 15. 근로기준법 개정을 통해 최초로 '직장 내 괴롭힘' 개념을 법률에 규정하였고, 2019. 7. 16.부터 시행함.

#### □ 연구 필요성 및 목적

- 「근로기준법」 개정 등으로 직장 내 괴롭힘 예방·감독이 시행되고 강조됨에 따라 직장 내 괴롭힘 및 직장 내 괴롭힘의 예방·조치에 따른 고용 및 근로환경에 미치는 영향 분석과 이를 통한 정책 개선사항 도출이 필요함.
  - 직장 내 괴롭힘은 근로조건을 악화시키는 주요 원인이 되면서 직장 내 괴롭힘의 결과로 이직 등 고용 유지에 대해 부정적인 모습이 나타났음.
  - 직장 내 괴롭힘으로 인해 이직을 하지 않더라도 근로의욕이 감소하는 문제도 발생하는 등 직장 내 괴롭힘이 직무에 미치는 영향은 분명함.
  - 따라서 직장 내 괴롭힘의 결과를 분석하고 방지를 위한 여러 장치가 어느 정도의 효과를 거두고 있는지 확인할 필요가 있음. 이를 통해 대책의 성과를 확인하고 더 나은 정책효과를 위한 개선사항을 도출할 필요가 있음.
- 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘의 영향을 살펴보고, 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 어떠한 영향을 미치는지 확인하는 것이 목적임.
  - 직장 내 괴롭힘 피해의 특징과 기업에서의 직장 내 괴롭힘 인식과 대응방식, 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 생각에 대해 확인하고자 함.

- 직장 내 괴롭힘 발생에 따른 고용영향과 방지법에 따른 고용영향의 정도를 확인하고자 하며, 직장 내 괴롭힘에 따른 고용영향의 경로를 분석함.
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 내용이 고용에 미치는 영향 분석과 더불어 노동시장에서의 직장 내 괴롭힘 근절 및 감소에 대한 제언을 제시함으로써 괴롭힘 없는 근로환경 조성에 기여하고자 함.

## 제2절 직장 내 괴롭힘의 개념과 특성

- 직장 내 괴롭힘 현상은 전 세계적이며, 많은 이들이 일터 내 중요한 이슈로 생각하고 있음.
- 미국의 경우 조직의 약 50%(Lutgen-Sandvik, Tracy & Alberts, 2007), 유럽의 경우 약 5~10%(Einarsen, Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011)가 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 것으로 나타남.
- 한국, 일본, 호주, 영국 등에서도 조직 내 괴롭힘 현상은 꾸준히 증가하고 있는 것으로 보고되고 있음.
- 직장 내 괴롭힘은 민간기업뿐 아니라 공공기관에서도 관찰되는 영역의 구분이 없는 현상임(Lewis & Gunn, 2007).
- Heinz Leymann(1990)이 1990년 직장 내 괴롭힘에 관한 최초의 연구를 발표한 이래 많은 학자들이 이 문제를 연구해왔음.
- 많은 학자들(Cooper-Thomas *et al.*, 2010; Niedl, 2008; Zapf *et al.*, 1996)은 직장 내 괴롭힘이 일터에서 상당한 스트레스를 유발하며 근로자에게 심각한 손상을 가하는 문제로 보고 있음.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 정의는 통일되어 있지 않고 각 연구자별로 차이가 있음.
- ‘직장 내 따돌림’, ‘직장 괴롭힘’, ‘일터 괴롭힘’, ‘근로자 따돌림’, ‘근로

- 자 모방’, ‘직장 내 무례함’ 등 다양한 용어가 사용되고 있음.
- 국내에서는 김근주·이경희(2017)가 ‘직장 내 괴롭힘’의 개념을 ‘지위에 의한 괴롭힘’과 ‘따돌림’을 포괄하는 의미로 정의하였음.
  - 해외연구에서도 workplace bullying, ostracism, mobbing 등 같이 다양한 구성개념을 통해 연구가 이루어지고 있음.

[그림 1-1] 직장 내 괴롭힘의 다양한 용어

공격성(Aggression) 모든 행위를 포괄하는 용어	
행위	<b>직장 괴롭힘 (Bullying/Mobbing)</b> · 모든 행위를 포괄하며, 지속적으로(3개월~1년) 반복되는(가끔~주1회) 행위
의	
강	
도	
의	
행 위 의 빈 도	

자료 : 서유정(2015)b. 한국의 직장 괴롭힘: 그 실태와 영향. 한국직업능력개발원, p.2

- 기존의 연구들에서 제시된 직장 내 집단따돌림의 정의를 살펴보면, 한 명 또는 그 이상의 조직 구성원들이 상대적으로 힘과 권한이 없는 지위의 개별 근로자에게 원하지 않는 상태에서 굴욕감과 모욕, 스트레스 등 신체적, 심리적 고통을 가하고 부정적 처우를 반복적, 지속적으로 가하는 행태를 직장 내 괴롭힘으로 보고 있으며, 이를 피해자가 주관적으로 인식하는 것을 의미함(Einarsen & Raknes, 1997; Galanakia & Papalexandris,

2013; Hauge *et al.*, 2007; Leymann, 1996; 남용 외, 2010; 윤명숙, 이희정, 2013; 이윤주, 2014).

□ 「근로기준법」 등에서의 직장 내 괴롭힘

- 지난 2019년 「근로기준법」 개정을 통해 직장 내 괴롭힘을 법률에서 정의하고 이를 금지하도록 하였음.
- 「근로기준법」 제6장의2 ‘직장 내 괴롭힘의 금지’에서는 직장 내 괴롭힘을 ‘사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위’로 정의하고 있음.
- 2018년 발표한 ‘직장 등에서의 괴롭힘 근절대책’에서는 직장 내 괴롭힘을 ‘직장에서 노동자의 신체적·정신적 건강을 침해하여 인간으로서의 존엄성을 훼손하는 행위’로 규정하고 <표 1-1>과 같이 직장 내 괴롭힘을 6개 유형으로 구분하고 있음.

<표 1-1> 직장 내 괴롭힘 유형

구분	내용	
신체적 괴롭힘	신체적인 폭력 및 위협, 위험성 있는 업무 수행 시 주의사항 및 안전장비 미전달 등	
정신적 괴롭힘	신분적 괴롭힘	정당한 이유 없는 고용상의 불이익, 고용형태 및 고용불안 조성, 부서이동(좌천) 및 퇴사강요 등
	업무적 괴롭힘	CCTV 등 지나친 업무 감시, 성과 차별, 불공정 업무배정, 업무정보의 고의적인 누락, 성과 가로채기, 휴가제한 등
	언어적 괴롭힘	욕설 및 고성, 강압적·공격적·위협적인 언어사용, 비하적·굴욕적인 언어사용 등
	개인적 괴롭힘	근거 없는 비방·소문·누명, 대화 및 친목모임 제외(왕따), 회식·음주·흡연 강요, 외모·가정생활 등 지나친 간섭 등
	기타	기타 유사한 행위로서 피해자에게 정신적 고통을 주는 행위

자료 : 관계부처 합동, 직장 등에서의 괴롭힘 근절대책, 2018. 7. 18.

□ 일본 후생노동성 보고서에서의 직장 내 괴롭힘

- 일본 사회는 괴롭힘에 대한 사회적 피해가 상당하다는 판단하에, 직장 내 괴롭힘을 막기 위해 적극적으로 나서고 있음.

- 일본 후생노동성은 사회적 문제로 떠오른 직장 내 괴롭힘 문제해결을 위해 전문가 집단을 구성하여 실태조사, 사례 상담, 예방 지침이 포함된 '직장 내 괴롭힘의 예방·해결을 위한 제언 보고서'를 발간하였음.
- 일본 후생성 보고서는 '직장 내 괴롭힘'에 대하여 '같은 직장에서 일하는 자에게 직무상의 지위나 인간관계 등의 직장 내 우위성을 내세워 업무의 적정범위를 넘어 정신적·신체적 고통을 주는 행위 또는 업무 환경을 악화시키는 행위'로 정의하였음.
- 그리고 직장 내 괴롭힘을 ① 신체적 공격(폭행), ② 정신적인 공격(협박, 모욕, 명예훼손, 폭언), ③ 인간관계로부터의 분리(격리, 무시), ④ (업무상)과대한 요구(업무상 불가능한 일의 강제), ⑤ (업무상)과소한 요구(능력 및 경험과 동떨어진 정도가 낮은 일의 부여), ⑥ 프라이버시 침해(사생활 개입) 등 6가지 유형으로 분류하고 있음.

#### □ 직장 내 괴롭힘의 특성

- 직장 내 괴롭힘은 ① 지속 기간(bullying persistency), ② 공식적 혹은 상대적 지위 차이(power disparities), ③ 피해를 가하려는 계획된 의도(intent to harm)라는 세 가지 특징을 기반으로 함(Einarsen, Hoel & Cooper, 2003; 2011; Monks *et al.*, 2009).
  - 지속 기간은 단기간 및 장기간에 걸쳐 반복적으로 괴롭힘을 경험하는 경우를 의미함.
  - 공식적 혹은 상대적 지위 차이는 직장 내 괴롭힘의 피해자와 행위자 간 지위 차이가 존재하는 경우에 괴롭힘의 발생 빈도가 더 많은 것으로 나타나기 때문에 특징으로 제시되었음.
  - 피해를 가하겠다는 의도가 있는 경우, 업무를 기반으로 한 괴롭힘(예를 들어, 고성, 과도한 업무 지시, 압박 등)이나 신체적 괴롭힘이 동시에 가해지기도 하며 이러한 행위들은 어떤 행태 행위자의 의도에 따라 이루어지는 것이기 때문에 특징으로 고려되었음.

□ 직장 내 괴롭힘의 판단

- 직장 내 괴롭힘은 객관적 증거보다 따돌림 피해자의 주관적 인식에 근거하기 때문에 이를 판단하는 데 매우 어려운 사안임.
- 이에 2019년 고용노동부·노사발전재단이 발간한 '직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼'에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 주요 판단요소와 행위요건을 제시하고 있음.
- 주요 판단요소는 행위자(사용자(사용사업주 포함), 근로자), 피해자, 행위장소(사업장 외부도 포함), 행위요건임.
- 첫째 행위요건은 우위성으로, 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용한 행위여야 함.
  - 피해근로자가 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태가 인정되어야 하며, 행위자가 이러한 상태를 이용해야 함.
  - (지위의 우위) 기본적으로 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 말하나, 직접적인 지휘명령 관계에 놓여있지 않더라도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용한다면 지위의 우위성 인정이 가능함.
  - (관계의 우위) 사실상 우위를 점하고 있다고 판단되는 모든 관계가 포함될 수 있음.
    - 주로 개인 對 집단과 같은 수적 측면, 연령·학벌·성별·출신 지역·인종 등 인적 속성, 근속연수·전문지식 등 업무역량, 노조·직장협의회 등 근로자 조직구성원 여부, 감사·인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등의 요소 등이 문제 될 수 있음.
    - 행위자가 피해자와의 관계에서 우위성이 있는지는 특정 요소에 대한 사업장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 판단하되, 관계의 우위성은 상대적일 수 있어서 행위자-피해자 간에 이를 달리 평가해야 할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인이 필요함.
- 둘째 행위요건은 업무상 적정범위를 넘는 것으로, 문제가 된 행위가 업무 관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 함.
  - 여기서의 업무 관련성은 '포괄적인 업무 관련성'을 의미하며, 직접적인 업무수행 중에서 발생한 경우가 아니더라도 업무수행에 편승하여

이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우에도 업무 관련성이 인정될 수 있음.

- 문제가 된 행위가 업무상 적정범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는 ① 그 행위가 사회통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나, ② 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되어야 함.

- 따라서 업무상 지시, 주의·명령에 불만을 느끼더라도 그 행위가 사회 통념상 업무상 필요성이 있다고 인정되는 경우는 직장 내 괴롭힘으로 판단하기는 곤란함.

- 업무상 필요성 여부는 근로 계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계 법령에서 정한 내용에 비추어 판단하도록 함.

○ 셋째 행위요건은 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위여야 한다는 것임.

- 근무환경을 악화시키는 것이란, 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미함.

- 근무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예: 면벽근무 지시)하는 등 인사권의 행사범위에는 해당하더라도 사실적으로 볼 때 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 근무환경이 악화된 것으로 볼 수 있음.

- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 괴롭힘이 인정될 수 있음.

### 제3절 선행연구 검토

□ 직장 내 괴롭힘에 대한 선행연구는 크게 세 가지로 정도로 구분할 수 있음.

○ 직장 내 괴롭힘 방지법과 관련한 법적 쟁점, 직장 내 괴롭힘의 원인, 직



장 내 괴롭힘으로 인해 개인과 조직에 미치는 영향 등에 대해 관련 연구가 이루어졌음.

- 직장 내 괴롭힘에 대한 국내연구는 2000년대 중반에 접어들어 본격적인 연구가 시작되었음. 특히 법학 분야 연구는 2019년 1월 15일 직장 내 괴롭힘 방지법이 공포되면서 법적인 쟁점과 논쟁이 있는 측면을 중심으로 관련 연구가 급격히 활발해짐.

## 1. 국내 선행연구

□ 직장 내 괴롭힘 관련 법령 및 법적 쟁점에 대한 연구

- 서유정·박윤희(2016)의 연구에서 국내 외 직장 괴롭힘 관련 법령 및 정책을 분석하여 우리나라의 대책 마련에 대한 시사점을 제시하는 연구임.
  - 직장 내 괴롭힘 관련 법령 및 정책을 시행하는 14개국의 사례를 분석하고 이를 크게 5가지 유형으로 분류하고 있음.
  - 그 유형은 ① 법안에 직접적으로 직장 괴롭힘 방지를 명시, ② 직장 공격 방지법의 광범위한 적용으로 직장 괴롭힘을 방지하는 국가, ③ 법안이 발의되었으나 통과 또는 시행되지 않은 국가, ④ 관련 법령은 없으나 정책적으로 대응, ⑤ 법령이 없으며 정책적 대응도 제한적인 국가 등임.
- 신권철(2019)의 연구는 직장 내 괴롭힘을 규율하는 개정 노동법(근로기준법, 산업재해보상보험법 및 산업안전보건법)이 2019년 1월 15일 공포된 후 직장 내에서 실효성 있게 규율할 수 있을지에 대한 문제의식에서 진행된 연구임.
- 이준희(2019)의 연구에서는 2019년 1월 15일 개정법의 주요 내용과 해석상 쟁점들을 제시하면서 개정법률의 내용을 명시하고 개정 근로기준법, 산업재해보상보험법, 산업안전보건법상의 해석상 쟁점을 정리하였음.
  - 근로기준법 개정에서 직장 내 괴롭힘을 금지하고 이를 사업장 단위에서 해결할 수 있는 절차가 도입된 것은 그것만으로도 분명 긍정적인 부분이라고 언급함.
  - 그리고 제도 정착을 위해 고용노동부 매뉴얼에서 새로운 유형의 괴롭

힘 양상을 추가하는 것에 대한 의견을 제시하였음.

- 근로자의 사용자에 대한 괴롭힘, 소속된 사업장과 관계없이 인종, 성별, 연령 등을 이유로 발생하는 일반적 괴롭힘 등에 대해 포괄적으로 규율하는 것을 개선방향으로 제시하고 있음.

○ 이수연(2019)의 연구에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 쟁점 분석을 통해 대응 방안을 모색하였으며, 인권법제 도입이 필요하다는 점이 강조되었음.

- 괴롭힘은 인격권 및 인권을 침해하는 것이라는 점에서 인권법제와 따로 떼어볼 수 없는 것이기 때문에 가칭 '인권법'은 그 성격상 근로관계를 전제한 사용자나 사업주의 책임을 묻는 방식으로 규정될 필요는 없다고 주장함.

- 해당 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 인권법제와 연관시킬 경우, 근로자성을 인정받지 못하는 특수형태 고용종사자를 포함한 노무 제공자 또는 그 밖의 범주까지 포괄적으로 법 적용대상으로 삼을 수 있다고 함.

○ 이재현(2019)의 연구에서는 직장 괴롭힘 금지제도를 평가하고 입법적 개선방안을 도출하고자 하였음. 직장 괴롭힘은 개인적 요인과 조직-환경적 요인이 복합적으로 작용하여 발생하므로 이를 고려하여 직장 내 괴롭힘 유형을 체계화할 필요가 있다고 하였음.

- 사업장이 시행 초기 혼란에 잘 대응하고 직장 내 괴롭힘 문화를 자발적으로 개선할 수 있도록 하는 적절한 지원의 필요성에 대해 언급함.

- 이수연(2019)의 연구와 마찬가지로 고용관계에서의 '괴롭힘 금지'와 '근로자 인격권'을 반영한 단일법령 제정 고려를 제안하면서, 직장 내 괴롭힘과 관련한 인격권에도 관심을 기울이고 있음.

□ 직장 내 괴롭힘 영향요인에 대한 선행연구

○ 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향요인과 관련한 선행연구를 검토하였음. 선행요인은 개인 차원/조직 차원 요인으로 구분할 수 있음.

○ 선행연구에서는 개인적 차원의 특성뿐 아니라, 인사제도 및 근로환경 특성 등의 조직 내부 문제와 직장 내 괴롭힘 간에 밀접한 관련이 있는

것으로 나타남.

- 괴롭힘에 대한 해외의 연구에 비해 조직문화 및 특성과 관련한 조직 차원의 연구가 많지는 않지만, 간호사, 외식업 종사자, 항공사 승무원 등을 대상으로 한 실증연구를 계기로 개인보다는 조직맥락 차원에서의 괴롭힘 연구가 진행되고 있음.

〈표 1-2〉 직장 내 괴롭힘의 선행요인 - 개인 차원

주요내용	출처
<p>〈피해자의 특성〉</p> 1) 조롱당하는 것에 대한 공포 2) 내성적이고 순종적인 인성 3) 낮은 자존감과 사회성 4) 과거의 괴롭힘 경험 5) 나이가 많은 근로자 6) 경쟁심 강하고 성취지향적인 성격 7) 낮은 사회적 역량 및 공격성 8) 높은 신경증, 낮은 우호성, 낮은 성실성, 낮은 외향성 9) 학생 시절의 학교 괴롭힘 경험	Coyne <i>et al.</i> (2003) Ege(2008) 서유정 · 신재한(2013) 서유정 · 김수진 · 이지은(2014) 서유정 · 이지은(2016)
<p>〈행위자의 특성〉</p> 1) 절제력 부족 2) 지나치게 높거나 낮은 자존감 3) 높은 불안감과 낮은 사회성 4) 질투심 많은 성격 5) 과거의 괴롭힘 경험 6) 높은 공격성	Zapf & Einarsen(2007) Seigne <i>et al.</i> (2007) 서유정 · 신재한(2013) 서유정 · 김수진 · 이지은(2014) 서유정 · 이지은(2016)

자료 : 서유정 · 이지은(2016). 재구성.

- 김근주 · 이경희(2017)는 ‘직장 내 괴롭힘’의 개념을 ‘지위에 의한 괴롭힘’과 ‘따돌림’을 포괄하는 의미로 정의하였으며, 해당 연구에서는 부당한 성과평가나 근로기간, 권리 박탈 등으로 경제적 불이익을 주는 인사권 행사, 파견직 및 비정규직의 요인 역시 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 것으로 나타남.
- 송민수 · 김정우(2017)는 ‘채용, 훈련, 보상과 처벌 등의 영역에서 조직의 의사결정권자들이 잠재적 행위자를 잘못된 의사결정으로 선발하였거나, 제대로 훈육하지 못했거나, 공정한 보상과 처벌을 하지 못했다는 측면에서 조직적 특성 역시 괴롭힘의 문제와 불가분의 관계에 있다’라고 주장함.

- 더불어, 조직 내 상명하복의 위계 서열 중심의 문화가 직장 내 괴롭힘과 높은 관련이 있는 것으로 나타남.
- 양승업·박수경(2018)의 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 제어하지 못한 부차위 역시 인사관리의 실패이며, 결과적으로 본의 아닌 가학적 인사관리라고 할 수 있다며 사용자의 인사권이 근로자에 대한 괴롭힘으로 이어질 수 있다는 점을 언급함.
- 조은정·한태영(2019)은 직장 내 괴롭힘의 영향요인을 개인 및 팀 수준에서 인사평가에 따른 분배공정성과 경쟁적 풍토가 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향을 살펴보았음.
  - 평가공정성과 직장 내 괴롭힘 간의 관계는 팀과 개인 수준 모두에 존재하며, 경쟁적 풍토는 직장 내 괴롭힘과 팀 수준 관계로 확인되었음.
  - 즉, 개인 간의 현상이 아닌 집단화되는 현상임을 포착하면서 영향요인을 심층적으로 이해하도록 함.

〈표 1-3〉 직장 내 괴롭힘의 선행요인 - 조직 차원

주요내용	출처
〈직무특성〉 1) 정적 관계: 과도한 업무량, 인지적 요구, 긴 근무시간 2) 부적 관계: 직무 자율성, 의사결정 참여	서유정·김수진·이지은(2014) 서유정(2016)
〈직장 내 분위기/조직문화〉 1) 정적 관계: 순응적이고 비도전적 조직문화, 공격적인 업무 처리 및 소통방식 2) 부적 관계: 우호적인 의사소통 분위기	Hodson <i>et al.</i> (2006) Hoel & Cooper(2000) 송민수·김정우(2017) 조은정·한태영(2019) 강지연·윤선영(2016) 유규창(2017)
〈리더십〉 정적 관계: 수동적 리더십, 자유방임주의 리더십, 독재적·전제적 리더십	Hoel(2010) 유규창(2017)
〈근로환경 및 특성의 변화〉 정적 관계: 비용절약 중심 관리조직, 조직 내부 변화, 고용불안정, 사회적 변화, 업무량 증가, 업무 증가	Hoel & Cooper(2000) 송민수·김정우(2017) 김근주·이경희(2017)
〈인사관리 제도〉 정적 관계: 부당한 성과평가, 근로기간, 권리 박탈 등의 인사권 행사, 파견직 및 비정규직 지위, 위계서열 문화	김근주·이경희(2017) 유규창(2017) 양승업·박수경(2018)

자료: 서유정·이지은(2016). 재구성.

○ 강지연·윤선영(2016)의 연구에서는 간호사들의 경험을 근거 이론으로 접근하여 직장 내 괴롭힘이 단순한 개인 간 다툼이 아니라 직장 내 분위기와 조직문화와의 복잡한 맥락적 조건에서 발생하는 것이라 하였음.

□ 직장 내 괴롭힘 영향(결과)에 대한 선행연구

○ 선행연구에서는 개인에게 미치는 영향으로 크고 작은 신체적, 정신적 고통을 겪게 되고, 자살 등의 극단적 상황이 발생할 수 있다고 하였음.

○ 그리고 조직 차원에서는 직무만족도와 직무몰입의 저하, 결근 또는 이직확률의 증가 등의 부정적 영향이 있는 것으로 나타남.

〈표 1-4〉 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향 - 개인 차원

주요내용	출처
〈건강에 미치는 영향〉 1) 육체적 건강: 불면증, 괴로움, 무기력, 두통, 피부발진, 소화불량 2) 심리적 건강: 낮은 자존감, 우울증, 불안, 낮은 정서적 웰빙, 낮은 직무만족도, PTSD	Sandvik & Sypher(2009) Seo(2010) 박경규·최항석(2007) 서유정·김수진·이지은(2014)
〈자녀에게 미치는 영향〉 자녀의 학교 괴롭힘 피해	서유정·신재한(2013)

자료: 서유정·이지은(2016). 재구성.

○ 서유정·이지은(2016)의 연구에서는 직장 내 괴롭힘으로 인한 영향을 잠재적인 측면으로 바라보고 조직 차원에서의 비용적 측면(약 4조 7천억 원)을 제시하여 부정적인 효과를 강조하였음.

○ 이연주 외(2019)의 연구에서는 직장 내 괴롭힘과 유사한 직장무례(workplace incivility)와 이직의도 간 정적 관계가 여러 가지 조절변수에 의해 다르게 나타난다는 결과를 도출함.

- 직장무례와 이직의도 간 관계를 분석하기 위해 메타분석 사용함.
- 직장무례가 이직의도와 관련이 있다는 것을 밝혔으므로 직원들의 높은 이직의도나 실제 이직으로 인해 어려움을 겪는 기업들은 직장무례를 점검해 볼 필요가 있음을 시사함.

○ 강대석·김하연(2013)은 상사나 동료들로부터 괴롭힘을 당하는 종업원들은 조직과의 분리(이직, 해고 등)되기 이전에 조직 내에서의 자발적

시민행동에 관여하지 않고 조직에 해가 되는 대응방안을 취한다는 점에 주목하였음.

- 직장 내 괴롭힘을 해를 가하려는 의도적 행동뿐 아니라 무의식적으로 행하는 무시나 무관심까지 포함하는 개념으로 정의함.
- 상사나 동료들의 괴롭힘으로 인한 사회적 소외감이 불공정성 인식이 나 심리적 장애와 같은 개인 차원의 문제를 넘어서 조직 성과까지 악 영향을 미칠 수 있다는 점을 시사함.

〈표 1-5〉 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향 - 조직 차원

주요내용	출처
<p style="text-align: center;">〈회사 경쟁력의 하락〉</p> 1) 낮은 생산성, 낮은 의욕, 높은 이직률과 결근율, 직업 만족도, 조직에 대한 충성도가 낮아짐. 2) 이직의도, 조직시민행동	Bano(2013) Seo(2016) 박경규 · 최항석(2007) 강대석 · 김하연(2013) 이연주 외(2019)
<p style="text-align: center;">〈금전적 비용 손실〉</p> 1) 국가적 차원: 2조 파운드, 6~13조 달러, 수조 원 2) 개인적 차원: 28,109파운드, 100,000달러, 1,550만 원 3) 국내 제조업 분야 인건비 손실(한 명당): 피해자 143만 원, 행위자 91만 원, 목격자 118만 원	서유정(2013) 서유정(2014) Seo(2016)

자료: 서유정 · 이지은(2016). 재구성.

## 2. 국외 선행연구

### □ 직장 내 괴롭힘의 원인

- 개인적 차원, 그룹 및 집단적 차원, 그리고 조직적 차원으로 분류할 수 있음.
- 개인적 차원으로는 개인의 성격과 성향(Coyne, Chong, Seigne & Randall, 2003; Coyne, Seigne & Randall, 2000; Glaso, Matthiesen, Nielsen & Einarsen, 2007; Persson *et al.*, 2009), 성별, 나이, 인종 등 인구학적 특성(Fox & Stallworth, 2005; Lewis & Gunn, 2007)이 주요 원인으로 밝혀짐.
  - 직장 내 괴롭힘의 행위자는 남성인 경우가 많지만, 특정 성별보다는 피해자의 성별에 따라 차이를 보이는 것으로 나타남.

- 예를 들어, 직장 내 괴롭힘이 남성을 대상으로 하는 경우는 주로 행위자는 남성이며, 피해자가 여성인 경우는 남성과 여성 모두 행위자인 경우가 많음(Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel, Rayner & Cooper, 1999; Leymann, 1996).
- 단, 행위자에 남성이 많은 것은 상위 직급에서의 높은 남성 비율에 기인하는 것일 수 있음.
  - 주로 연령이 높은 사람이 낮은 연령의 조직구성원을 대상으로 직장 내 괴롭히는 경우가 많았음(Einarsen & Skogstad, 1996).
- 조직 내 그룹 및 집단 차원으로는 윤리 의식, 집단문화 및 분위기가 직장 내 괴롭힘의 주요 원인으로 지목됨(Bulutlar & Unler Oz, 2009).
- 조직적 차원의 원인으로서는 조직 문화, 규범, 정책, 상황적 요인, 팀 자율성(Arthur, 2011), 리더십(Hoel, Glaso, Hetland, Cooper & Einarsen, 2010), 업무 특성 등이 직장 내 괴롭힘의 주요 원인으로 지적되고 있음.

#### □ 직장 내 괴롭힘의 영향

- 직장 내 괴롭힘의 영향은 개인과 조직 차원, 그리고 사회적 차원으로 나타남(Leymann, 1996; Salin *et al.*, 2011; Zapf & Einarsen, 2011).
- 개인 차원의 영향
  - 직장 내 괴롭힘이 피해자 차원에 미치는 영향은 심리적 피해와 신체적 피해로 구분할 수 있음.
    - 주요 심리적인 피해는 스트레스, 불안정한 감정 상태, 불안, 우울증, 트라우마를 겪는 것으로 나타났음(Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994; Hoel, Faragher & Cooper, 2004; Mikkelsen & Einarsen, 2002).
  - 심리적 위축은 근로의욕 감소, 업무몰입도 감소, 업무만족도 감소(Lutgen-Sandvik, Tracy & Alberts, 2007) 등의 2차적인 영향과 연관됨.
  - 업무 관련 행태의 변화는 잦은 결근(absenteeism)으로 나타나는 경우가 많으며(Hoel & Cooper, 2000), 이직의도의 증가 및 실제 이직

(Djurkovic, McCormack & Casimir, 2008; Simons, 2008; Berthelsen, Skogstad, Lau & Einarsen, 2011; Houshmand, O'Reilly, Robinson & Wolff, 2012)으로 이어지는 경우도 많은 것으로 나타남.

- 신체적 피해의 경우 직장 내 괴롭힘 행위자의 물리적 가해로 인한 불면(Strandmark & Hallberg, 2007), 신체 부상, 자해, 자살(Rayner, Hoel & Cooper, 2002) 등의 경우가 있음.
- 직장 내 괴롭힘 피해자의 부정적 행태가 증가하는 반면, 조직성과와 관련된 직무만족, 조직만족 등은 낮아지는 경향을 보임.
- 직장 내 괴롭힘 피해자들은 괴롭힘 비경험자에 비해 낮은 직무만족도를 갖는 것으로 나타남(Giorgi, Leon-Perez & Arenas, 2015; Nielsen & Einarsen, 2012; Rodriguez-Muñoz *et al.*, 2009; Quine, 2003).
- 직장 내 괴롭힘이 개인에게 미치는 영향은 다음과 같이 정리될 수 있음.

〈표 1-6〉 직장 내 괴롭힘이 개인에게 미치는 영향

업무 관련 특성	신체	감정	정서적 영역
결근	심혈관 질환	우울증	화념
심리적 탈진	만성질환	심리적 건강의 위협	불안
몰입 저하	두통	심리적 외상 후 스트레스 장애(PTSD)	집중력 저하
집중력 저하 및 업무상 과실 증가	체력 저하	자살	긴장
소득 감소	비만, 흡연 및 음주, 약물 중독		걱정, 두려움
불관용	의료 비용		모욕감
낮은 직무만족도	신체 건강		초조, 불안정
지나친 걱정으로 인한 업무 시간 낭비	병가		고립된 느낌
의욕 저하	수면의 질 저하		무력감
생산성 저하	수면 유도 약물 섭취		슬픔
이직의도 및 이직			자신감 저하
사회적 상호작용 회피			스트레스

자료 : Bartlett & Bartlett(2011). p.77 일부 수정.



○ 조직 차원의 영향

- 직장 내 괴롭힘은 피해자 등 개인적 차원에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 전체에도 상당한 부정적 영향력을 끼치는 것으로 나타남.
  - 피해자의 낮은 직무만족도와 잦은 결근으로 인해 조직성과에 직접적인 영향을 미침.
  - 직장 내 괴롭힘이 발생한 부서나 조직의 경우에 조직성과가 낮은 경우가 많았음(예: Hoel & Cooper, 2000; Oladapo & Banks, 2013; Ramsay, Troth & Branch, 2010).
  - 직장 내 괴롭힘의 직접 피해자뿐 아니라 주변 동료도 직장 내 괴롭힘 피해를 목격하거나 동조하는 경우, 자신 또한 잠재적으로 피해자가 될 수 있고 주변인으로부터의 비난 및 처벌에 대한 두려움으로 인해 조직몰입이 낮아지기도 함(Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Lutgen-Sandvik, Tracy & Alberts, 2007).
  - 직장 내 괴롭힘 발생 시 이를 처리하는 과정에서 조직몰입도가 떨어지고, 업무의 질이 낮아져 성과를 달성하지 못함.
- 직장 내 괴롭힘 문제가 발생했을 때 조직 차원에서 적극적으로 해결하지 않거나 은폐하려고 하는 경우 피해자 당사자 및 조직구성원은 조직 내 공정성(fairness)에 대해 부정적으로 인식하게 됨.
  - 조직의 문제해결 방식과 절차상 공정성에 대한 부정적인 인식은 근무 환경에 대한 인식의 변화를 가져옴으로써 이직률 증가하고 조직에 대한 평판이 부정적으로 변화할 가능성이 매우 높음.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 파괴적인 조직문화가 형성될 가능성이 있음.
  - 직장 내 괴롭힘의 행위에 대한 처벌이나 제도적 해결방안이 마련되지 않는 경우, 조직 내 폭력적인 괴롭힘의 문화가 묵시적으로 용인되거나 만연함으로써 조직문화를 해칠 가능성이 존재함(Ramsay, Troth & Branch, 2010; Robinson & O'Leary-Kelly, 1998).
  - 직장 내 괴롭힘의 피해자뿐 아니라 관찰자(observers) 또한 괴로움을 호소함.
  - 자신 또한 언젠가는 직장 내 괴롭힘의 대상이 될 수도 있다는 잠

정적인 위협으로 작용 가능(Kelley & Mullen, 2006).

- 직장 내 괴롭힘의 조직적 차원의 영향은 다음과 같이 정리될 수 있음.

〈표 1-7〉 직장 내 괴롭힘이 조직에 미치는 영향

생산성	비용	문화	법적 측면	평판
결근	의료보험 비용 증가	괴롭힘을 찬양(blessing)하는 조직 문화 양산	법적 소송 증가	고객만족도 감소
생산성 감소	(감소된 생산성을 회복하기 위한) 고용 증가	동료 및 상사와의 대인관계 변화		
근로자의 업무 시간 사용	이직의도 증가	팀워크의 붕괴		
창의성 감소	감원	근무의욕 저하		
마감 시간 초과	근로자 보상	조직몰입 저하		
업무상 과실 증가		근무 환경 악화		

자료 : Bartlett & Bartlett(2011). p.76 일부 수정.

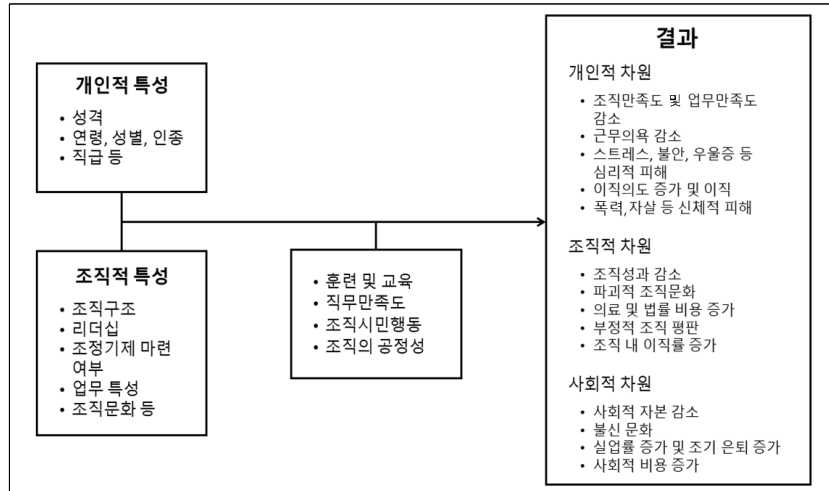
○ 사회적 차원의 영향

- 직장 내 괴롭힘 현상은 괴롭힘이 발생한 조직의 성과, 조직문화, 조직 구성원들의 행태 변화 등에 영향을 끼칠 뿐 아니라 사회 전체에도 영향을 끼침.

- 직장 내 괴롭힘으로 인해 구성원들의 잦은 결근과 이직률이 증가할 수 있고 이는 실업률 증가(Vega & Comer, 2005)와 조기 퇴직 증가(Hoel, Sparks & Cooper, 2001)로 이어질 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘과 관련된 법적 비용과 괴롭힘으로 발생한 심리적·신체적 피해를 치료하기 위한 의료비용이 증가할 수 있음.
- 무엇보다도 직장 내 괴롭힘의 문화가 만연할 경우 사회 내 구성원 간 신뢰가 낮아질 가능성이 있으며, 이는 불신, 공황, 집단 간 갈등 증가 등과 같은 사회적 병리 현상으로 나타날 수 있음.

○ 이상의 내용을 종합하면 아래와 같이 도식화할 수 있음.

[그림 1-2] 직장 내 괴롭힘의 원인 및 결과, 조절변수



□ 직장 내 괴롭힘 예방 및 부정적 효과 완화를 위한 조치

○ 조직 차원의 제도마련 및 정보제공이 직장 내 괴롭힘의 부정적 효과를 완화하는 것으로 나타남(Schat & Kelloway, 2003).

- 훈련 및 멘토링 등 직장 내 괴롭힘 방지 조치가 있는 경우 직장 내 괴롭힘 피해자와 행위자 모두에게 인식 변화의 계기를 제공할 수 있음.
  - 훈련(training)과 교육이 직장 내 괴롭힘에 대한 조직의 통제 기능을 가지는 것으로 나타났고, 결과적으로 조직구성원에게 긍정적인 조직 인식을 심어주는 것으로 나타남(Oladapo & Banks, 2013; Schat, Kelloway & Kevin, 2000).
- 직장 내 괴롭힘과 직무만족 간 관계에서 사회적 지원을 피해자에게 제공하는 것은 직장 내 괴롭힘의 부정적 효과를 완충하는 조절역할을 하는 것으로 나타남(Carroll & Lauzier, 2014).
  - 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 매니저나 리더의 중재가 없으면 조직에 대한 불만도 증가함.
  - 불만이 처리되는 과정은 조직 내 정의(justice)와 공정성(fairness)에 대한 인식과 관련 있기 때문에 조직 내에서 나타나고 있는 현상임.

- 직무몰입, 조직만족, 사회적 자본, 조직시민행동(organizational citizenship behavior)과 같은 조직행태가 직장 내 괴롭힘으로 인한 부정적 효과를 조절하는 성과가 있는 것으로 나타남(Devonish, 2013).
  - 조직구성원의 직무몰입이나 조직만족이 높은 경우, 이직의도를 낮추는 효과가 있는 것으로 나타남.
  - 조직 내 사회적 자본, 조직시민행동이 나타나는 경우에도 조직구성원들이 직장 내 괴롭힘에 개입하거나 조정하려는 노력을 보임(Cassidy, McLaughlin & McDowell, 2014).
  - 반면, 성과 중심적 조직문화의 경우에는 직장 내 괴롭힘의 피해자의 이직의도를 증가하는 경향을 보임.
- 직장 내 괴롭힘 문제와 관련된 조직적 차원의 지원은 괴롭힘으로 인해 발생한 부정적 결과(예: 잦은 결근, 이직의도 등)를 효과적으로 개선하는 것으로 나타남(Cassidy, McLaughlin & McDowell, 2014).
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 부정적 결과를 매개하는 다양한 요인들에 대한 효과는 다음의 표로 정리할 수 있음.

〈표 1-8〉 직장 내 괴롭힘과 조직행태 간 관계에 영향을 미치는 매개효과

연구	대상 집단 특성	매개변수	결과
Cassidy <i>et al.</i> (2014)	2014년, 영국, 2,068명의 조직구성원 대상	사회적 자본 및 사회적 지원	심리적 괴로움, 직무만족도, 업무 관련 스트레스
Devonish(2013)	2013년, 262명 캐러비안 지역 내 조직구성원 대상	직무만족도와 업무 관련 우울증	업무 성과, 조직시민행동, 비생산적 업무활동
Rodríguez-Muñoz <i>et al.</i> (2011)	2011년, 스페인 내 4,068명의 사무직 종사자 및 육체 노동자 대상	괴롭힘에 대해 걱정하는 마음과 자신의 회복을 위한 욕구	낮은 수면의 질
Mikkelsen & Einarsen (2002)	2002년, 덴마크 224명의 제조업체 근무자 대상	부정적 정서성, 자기효능감(조절변수)	심리적 · 신체적 건강 문제
Glasø & Notelaers (2012)	2012년, 벨기에 내 제조업체 근무자 및 공공기관 종사자 5,520명 대상	긍정적 · 부정적 감정	직무만족도, 조직몰입도, 이직의도

- 이상 내용을 종합하여 볼 때, 직장 내 괴롭힘 문제는 개인적, 조직적 차원 모두에서 접근하는 것이 필요함.
- 직장 내 괴롭힘의 원인은 개인적 특성 혹은 조직 차원 단편적인 접근방법으로는 원인과 결과, 제3변수에 의한 조절효과 등을 이해하기에는 명백한 한계가 존재함.
  - 조직구성원 개인은 유기적 존재로서 조직구조 및 문화에 영향을 받기 때문임.
  - 조직 또한 유기체로서 조직이 속한 사회의 문화와 제도, 구성원들 간 상호작용 방식에 의해 변화를 만들며 적응해나가는 존재임.
  - 그러므로 직장 내 괴롭힘 문제에 대한 이해와 분석을 위해서는 조직구성원 개인, 집단문화, 조직구조 및 문화, 조정 기제 마련 여부, 리더십 등 종합적인 접근이 요구됨.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 부정적 결과를 조절하는 다양한 요인들에 대한 효과는 아래의 표로 정리할 수 있음.

〈표 1-9〉 직장 내 괴롭힘과 조직행태 간 관계에 영향을 미치는 조절효과

연구	대상 집단 특성	조절변수	결과
Quine(2001)	2001년 영국 내 1,100명 간호사	조직 내 자원의 존재 여부	직무만족, 우울증, 이직의도
Bulutlar & Oz(2008)	2008년 터키 이스탄불 내 197명 근무자	상급자의 지원	조직몰입
Nielsen <i>et al.</i> (2008)	2008년 노르웨이 내 2개 지원협회 소속 근로자	사회적 자본	심리적 외상 후 스트레스 장애(PTSD)
Djurkovic <i>et al.</i> (2008)	2008년 호주 교사 335명	인식된 조직의 지원	이직의도
Cooper-Thomas <i>et al.</i> (2013)	2013년 뉴질랜드 내 9개 의료관련기관 727명의 종사자	리더십, 인식된 조직의 지원, 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 조직적 차원의 노력	심리적 안정, 성과 향상, 조직몰입
Carroll & Lauzier (2014)	2014년 캐나다 내 249명 근로자	사회적 지원	직무만족도

### 3. 선행연구의 시사점

- 직장 내 괴롭힘을 둘러싼 고용관계와 영향에 대한 규명은 다각적인 시각으로 바라보아야 하며, 조직관리 측면에서 괴롭힘이 고용상태와 노동 환경 변화에 미치는 영향을 분석해야 함.
- 개별 사업체의 산업별, 직무별 특성, 팀 내·외부 환경, 조직구성원 간의 갈등 문제 등 다양한 요인들이 복합되어 나타나는 현상이기 때문임.
- 직장 내 괴롭힘이 발생했을 때는 직무만족 저하, 생산성 저하, 이직이라는 기업 차원의 부정적인 영향력이 나타날 뿐만 아니라 근로자 개인 차원의 심리적·신체적 문제가 발생할 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 퇴사나 이직하는 경우도 있는데, 이때는 괴롭힘이 이직에 직접 영향을 미치기도 하지만 여러 조직 내 개인의 행태 요소를 매개하여 이직을 결정하게 되는 것으로 추정됨.
  - 조직관리 측면에서 보면, 직장 내 괴롭힘의 발생이 직접적으로 이직을 발생시킨다고 주장하기 어려움.
  - 물론 반복된 괴롭힘의 발생은 이직 가능성을 높이는 요인이 될 수 있지만, 근로자가 고용을 스스로 상실시키는 것은 경제활동의 중단을 의미하기 때문에 이직에 대한 대안이 있지 않다면 경력단절의 우려로 인해 쉽게 이직을 할 수는 없을 것임.
  - 이직 관련 선행연구에서도 이직행동 결정요인으로 임금 및 승진의 공정성, 임금을 포함한 직무만족, 상사의 스타일, 동료와의 상호작용, 과업에 대한 책임성과 자율성, 조직에 대한 신뢰와 몰입 등 다양한 요소들을 꼽고 있음.
  - 괴롭힘 자체만으로 이직을 결심하기보다는 괴롭힘을 경험하면서 조직에 대한 신뢰와 몰입, 일에 대한 만족과 동기 등이 감소하게 되고, 대안이 없더라도 더 이상 해당 조직 내에서 직무활동을 할 수 없다고 판단할 것임.
- 직장 내 괴롭힘 피해의 직접 경험 외에 간접 경험을 한 경우도 업무상 영향을 받는 것으로 나타나고 있기 때문에 직장 내 괴롭힘은 단일의 피해자뿐 아니라 괴롭힘이 존재하는 조직 전체에 악영향을 미치는 것으로

판단됨.

- 국가인권위원회(2017) 실태조사에서 간접적 괴롭힘 경험으로 인하여 업무 능력이나 집중도가 떨어졌다는 응답은 74.8%, 진지하게 직장을 옮길 것을 고민하게 되었다는 응답은 70.0%로 나타남.
- 괴롭힘 상황으로 인한 부정적 조직 분위기, 상급자나 회사에 대한 신뢰감 하락, 미래에 자신도 괴롭힘의 대상이 될 수 있다는 우려를 발생시킬 수 있음.

## 제4절 연구 내용 및 방법

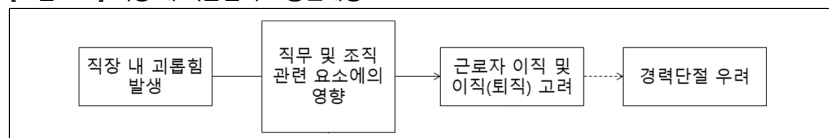
### 1. 연구 내용

#### □ 직장 내 괴롭힘의 고용효과

- 관련 선행연구와 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서 등에서는 직장 내 괴롭힘으로 인해 피해자의 근로여건은 악화되고 심지어는 (비자발적)이직을 하거나 이를 고려하는 것으로 나타났음.
- 피해자가 이직을 고려할 때 옮겨갈 대상 일자리가 마련되지 않는다면 새로운 일자리를 구하기 전까지 고용상실의 상태가 됨.
  - 구직이 쉽지 않은 요즘의 채용시장을 고려하면 고용상실의 기간이 상당히 길어질 가능성이 있음.
  - 직무에서 이탈하는 기간이 길어지게 되면 노동의 숙련도가 저하되고 새로운 일자리를 얻게 될 가능성이 낮아지면서 경력단절이 발생할 수 있음.
  - 이러한 우려로 인해 기존 직장보다 상대적으로 낮은 수준의 급여나 조건을 수용하여 이직하는 경우도 발생할 수 있음.
- 이직을 하지 않더라도 피해자의 업무의욕, 직무만족, 조직몰입 등 직무 관련 조직요소에 부정적 영향을 미칠 수 있으며, 이들 요소들은 직장 내

- 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개하고 있는 것으로 추정할 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘의 빈도와 정도의 차이가 있겠지만, 괴롭힘이 발생했을 때 피해자가 직접적으로 이직을 고려하기보다는 스트레스의 기증, 조직에 대한 신뢰와 몰입, 직무에 대한 만족 등을 느끼게 되면서 스스로 일자리에서 이탈하겠다는 결심을 할 가능성이 높음.
  - 근로자의 이직과 관련한 여러 연구들에서도 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 등 조직요소들의 저하는 이직의 선행요인으로 나타남.
- 직장 내 괴롭힘 피해 당사자는 여러 피해를 입게 되지만, 기업은 피해자가 퇴사하더라도 일자리 자체를 줄이는 것은 아니고 특정 집단이나 계층에 대한 고용을 배제하는 것은 아니기 때문에 고용의 양적 변화는 없을 가능성이 높음.
- 그러나 기업 내에서 직장 내 괴롭힘이 발생하게 되면 피해자의 근로역량 감소되고, 피해자 퇴직 시 업무공백이 발생함.
  - 피해자 신고 시 괴롭힘에 대한 여러 조치 과정에서 정상적 기업 운영에 차질을 빚게 됨.
- 결과적으로, 직장 내 괴롭힘이 발생하게 되면 피해자의 근로환경과 직무수행에 부정적 영향을 미치고 근로여건을 악화시키며 심화될 경우에는 피해자가 이직(퇴직)을 할 수 있음.
- 이에 과거와 현재 괴롭힘 직접경험이 있는 근로자들을 대상으로 설문조사를 실시하고 설문 결과를 활용한 통계분석을 통해 직장 내 괴롭힘의 고용영향을 분석하고자 함.

[그림 1-3] 직장 내 괴롭힘의 고용연계성



- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용효과
- 직장 내 괴롭힘 방지법 마련의 이유를 「근로기준법」 개정이유에서는 ‘직장 내 괴롭힘이 근로자의 정신적·신체적 건강에 악영향을 끼칠 뿐



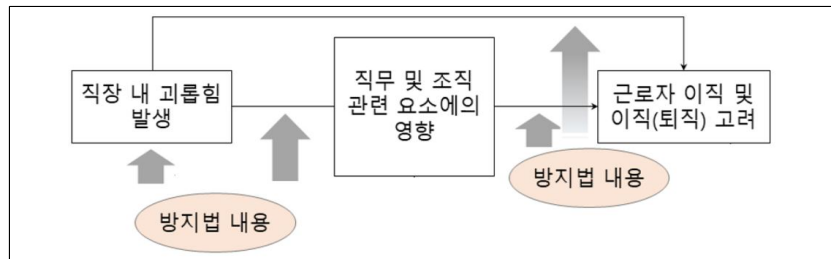
만 아니라 기업에도 막대한 비용부담을 초래하게 되므로 이에 대한 대책이 필요함'이라고 명시함.

- 직장 내 괴롭힘 방지법을 통해 직장 내 괴롭힘에 따른 근로자 개인 및 기업에서의 부작용을 감소시키고자 함.
- 취업규칙에 포함되어야 할 내용에 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항을 추가함(제93조 제11호 신설).

○ 따라서 본 과제에서는 직장 내 괴롭힘 방지법의 주요내용들이 직장 내 괴롭힘의 결과에 어떠한 영향을 미치고 있는지 확인하고자 함.

- 피해근로자를 대상으로 직장 내 괴롭힘에 대한 설문조사 시 방지법의 주요 내용 관련 질문을 추가하고, 직장 내 괴롭힘 방지법의 주요내용을 조절변수로 설정하여, 본 과제의 주요 목적인 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 확인하고자 함.
- 통계분석 결과와 관련한 사례와 기업 인사담당자 인터뷰 내용을 연계하여 통계분석 결과에 대한 실재를 함께 제시하고자 함.
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 주요 사항은 「근로기준법」 개정 사항에 명시되어 있기 때문에 본 과제의 주요 대상은 「근로기준법」 개정의 내용이 될 것임.
- 「산업재해보상보험법」 관련 조항은 직장 내 괴롭힘에 따른 질병을 산업재해에 포함하는 내용이고, 「산업안전보건법」은 정부의 책무규정을 명시한 내용을 담고 있어 고용과 관련한 영향이 없거나 크지 않을 수 있음.

[그림 1-4] 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용연계성



- 직장 내 괴롭힘의 관련 현황과 방지법에 따른 변화
  - 직장 내 괴롭힘 상담사례 및 일반근로자 설문을 활용하여 직장 내 괴롭힘 피해 경험을 분석하고 방지법에 대한 인식에 대해 파악함.
    - 올해 고용노동부가 지정한 상담센터의 상담사례를 활용하여 직장 내 괴롭힘에 대한 기본 현황에 대해 분석함.
  - 기업 인사담당자 대상 인터뷰와 사례를 통해 기업의 직장 내 괴롭힘 대응 체계 현황과 방식을 조사하고 방지법 이후에 기업의 변화(대응상황)에 대해 확인함.
    - 전·현직 기업 인사담당자를 대상으로 한 심층 인터뷰와 직장 내 괴롭힘 관련 기업 사례분석을 실시하여 기업에서 직장 내 괴롭힘을 어떻게 인식하고 있고, 조사 및 피해자 구제 등 대응은 어떻게 하고 있는지 실재를 확인함.
    - 직장 내 괴롭힘 방지법이 마련됨에 따라 기업이 인식이 변화하고 있고 관련 대처를 어떻게 하고 있는지, 기업 실무자가 생각하는 방지법이 가지고 있는 문제와 개선사항은 무엇인지 확인함.
  
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 분석을 통해 직장 내 괴롭힘 근절과 괴롭힘 피해 감소를 위한 정책 제언을 도출함.
  - 현재 적용되고 있는 방지법에 대한 개선방안 등을 제안하고 직장 내 괴롭힘을 근절하고 감소시킬 수 있는 방안에 대해 논하고자 함.
  - 이와 관련하여, 설문조사 내 관련 문항 추가, 기업 인사담당자 및 상담센터 상담사, 노무사 등 현장 전문가, 법학 및 경영학 등 학계 전문가를 대상으로 의견조사를 실시하여 최종안을 마련하였음.
    - 직장갑질119 등 관련단체에도 정책 제언을 위한 의견을 요청하였으나 응답이 오지 않아 본 연구에서는 반영하지 못함.

## 2. 연구 방법

- 문헌연구 및 자료분석

- 직장 내 괴롭힘 및 이직 관련 선행연구 분석을 통해 직장 내 괴롭힘과 이직 등 고용상태 변화, 근로환경 간의 관계에 대해 시사점을 도출함.
- 직장 내 괴롭힘 관련 법 및 대책을 검토하여 방지법의 주요요소를 도출하여 변수로 활용함.

□ 사례분석

- 먼저, 직장 내 괴롭힘 상담사례를 분석하여 현재 직장 내 괴롭힘의 양상이 어떻게 나타나고 있으며, 피해자들은 이에 대해 어떤 반응과 인식을 가지고 있는지 분석함.
  - 직장 내 괴롭힘 상담사례를 활용하여 직장 내 괴롭힘에 대한 기본 현황을 알아보고, 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계에 대해 기초분석을 실시함.
  - 연령, 성별, 고용형태, 근무연수, 직종을 기준으로 현황을 분석하고 교차분석을 활용하여 이들 변수와 이직 간의 관계 현황을 확인하였음.
- 다음으로, 직장 내 괴롭힘에 대한 사건 사례들을 통해 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향과 근로환경 영향의 실재를 분석하고 소개하였음.
  - 실제 사업장에서 직장 내 괴롭힘에 대해서 어떻게 인식하고 대응하는지를 확인하고 직장 내 괴롭힘을 줄이기 위해 어떠한 노력이 필요한지 도출하고자 함.
  - 근로기준법은 5인 이상 사업장에 전면 적용되고, 취업규칙 작성 의무는 10인 이상 사업장에 있으므로 10인 이상 사업장을 대상으로 하되, 개별 사례가 대표성을 갖도록 사례가 발생한 사업장의 특성(공공 또는 민간), 업종, 근로자 수, 괴롭힘 행위 유형을 다양하게 보여줄 수 있는 사업장을 선별하였음.

□ 설문조사 및 통계분석

- 약 1,500명의 괴롭힘 피해 경험자를 대상으로 사업장성격(공공/민간)을 고려한 할당 표본추출을 통해 설문을 실시하였음.
  - 괴롭힘 피해경험자들의 다양한 사회적 배경을 고려한 분석이 가능하

- 도록 일정 수준 이상의 괴롭힘 피해경험자 응답을 확보하였음.
- 조사방법은 응답자의 응답 용이성, 조사 결과에 대한 코딩 등의 편의성을 고려하여 온라인 설문으로 진행하였음.
- 피해근로자를 대상으로 한 설문조사 결과를 활용하여 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향을 분석함.
- 직장 내 괴롭힘 경험에 따른 고용상의 변화를 확인하고, 직장 내 괴롭힘으로 이직을 경험한 근로자에게 경력단절이 발생하였는지, 기간은 어느 정도였는지, 재취업이 용이했는지 등에 대해 질문하여 직장 내 괴롭힘에 따른 고용변화에 대해 분석함.
  - 직장 내 괴롭힘으로 인해 이직을 경험했거나 이직을 고려하고 있는 근로자에게 방지법의 주요 조치에 따라 자신의 결정에 변화가 있는지 등을 질문하여 방지법의 영향을 파악함.
  - 민간/공공 조직, 사업장 규모 등 조직의 기본특성에 따라 구분하여 분석하도록 함.
  - 분석 시 보수 수준, 개인의 사회적 배경(성별, 연령, 결혼 유무, 자녀 유무 등), 부서 내 연령 격차 등 인구통계학적 변수도 중요하게 고려하도록 함.
- NAQ(negative acts questionnaire), KICQ(korea interpersonal conflict questionnaire) 등 직장 내 괴롭힘 관련 기존 설문 문항을 검토하고 본 연구 필요에 맞게 설문조사 문항을 재구성하였음.
- 설문 문항은 기존 설문 문항을 참고하되, 괴롭힘 유형 구분은 고용노동부에서 제시하고 있는 유형분류를 참고하였음.
  - 직장 내 괴롭힘 방지법 중 「근로기준법」 개정 내용을 중심으로 방지법 관련 내용의 설문 문항을 구성함.
  - 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개할 수 있는 근로자의 소진(burn-out), 직무동기, 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입 등 조직행태 요소들을 단일 차원으로 구성하여 설문을 통해 측정함.
- 설문조사 결과에 대한 코딩 이후, 교차분석, 평균차이분석(t-test), 회귀분석 등을 활용하여 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향을 분석하였고, 이와 더불어 구조방정식모형(structural equation model)을 활용하

여 경로분석을 실시하여 직장 내 괴롭힘에서 고용변동까지의 경로를 파악하였음.

□ 심층 인터뷰, 서면조사

- 기업 인사담당자를 대상으로 한 심층 인터뷰(in-depth interview)를 통해 직장 내 괴롭힘과 관련한 최근의 기업 내·외부 변화와 정책에 대한 기업의 인식수준 및 대응방향을 파악함.
  - 직장 내 괴롭힘 방지 및 해소를 위한 정부의 대책이 고용에 미치는 긍정적 효과와 부정적인 영향력을 살펴보고자 함. 이를 통해 정책적 함의를 찾고자 함.
  - 기업 특성(규모, 업종 등)을 고려하여 약 10개 전·현직 기업 인사담당자에 대해 1:1 심층 인터뷰를 실시하였음.
  - 해당조사는 직장 내 괴롭힘에 대한 인식, 직장 내 괴롭힘이 기업 현장에서 고용과 인력운용에 미치는 영향력, 직장 내 괴롭힘 방지법 이후의 기업 대처 등을 파악하기 위한 탐색조사의 성격임.
  - 기업규모와 직무특성을 고려하여 인터뷰 대상을 섭외하도록 하고, 사전에 인터뷰의 주요 사항을 고지하여 준비하도록 요청하며, 다자를 대상으로 하지 않고 개별 조사대상에 대한 심층 인터뷰 방식을 취하여 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 심도 있는 의견을 수집하고자 함.
- 서면조사(기업/상당주체/관련단체/전문가)는 설문지 형태로 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향에 대한 시나리오 및 연계성(매개효과)에 대한 사항, 직장 내 괴롭힘의 고용영향과 관련한 정책 제언 논의를 위한 내용으로 실시하였음.
  - 당초 서면조사가 아닌 FGI를 실시할 계획이었으나 코로나19로 인해 대면 회의가 어려워 서면조사로 대체하였음.



## 직장 내 괴롭힘의 실태와 영향

### 제1절 상담사례 특성 및 분석 방법

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 파악을 위한 기초분석 실시
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 분석하기 이전에 직장 내 괴롭힘 상담사례를 활용하여 직장 내 괴롭힘의 현황을 알아보고, 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계에 대해 기초분석을 실시함.
- 연령, 성별, 고용형태, 근무연수, 직종을 기준으로 현황을 분석하고 교차 분석을 활용하여 이들 변수와 이직 간의 관계 현황을 확인하였음.
- 기초분석의 자료는 직장 내 괴롭힘 8개 상담센터 중 4개를 운영 중인 한국공인노무사회의 상담사례로, 2020년 1월~7월까지의 상담사례를<sup>1)</sup> 확보하여 분석하였음.
- 상담사례 중에는 괴롭힘 피해자가 아닌 인사담당자의 상담이나 괴롭힘이 명백히 아닌 경우도 포함되어 있음. 따라서, 상담사례 분석 결과는 직장 내 괴롭힘과 그 영향에 대한 전반적 실태를 파악한다는 정도의 의미가 있음.

1) 2020년부터 직장 내 괴롭힘 상담센터를 8개소로 운영하고 있으며, 해당 자료는 지난 5월 한국공인노무사회를 방문하여 자료협조를 요청하였고, 5월과 7월에 직장 내 괴롭힘 상담 사례를 제공 받았음.

- 상담사례 중에서는 사건의 구체적 설명 없이 단순 문의를 하는 경우나 한 명이 여러 차례 상담하는 경우 등도 포함되어 있음.

□ 직장 내 괴롭힘 내담자 특성

① 연령 - 성별

- 괴롭힘 피해자의 연령과 성별을 비교함으로써 직장 내 괴롭힘 피해자의 특성을 알아보고자 함.
- 전반적으로 남성보다는 여성이 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험하는 것으로 나타남.
  - 남성의 경우는 연령대가 높을수록, 여성의 경우는 연령대가 낮을수록 직장 내 괴롭힘의 대상이 되는 경우가 더 많음.
  - 20대 여성의 경우가 남녀 전 연령대에서 직장 내 괴롭힘을 가장 많이 경험하는 것으로 나타남.
  - 20대 남성의 경우, 남녀 전 연령대에서 직장 내 괴롭힘을 가장 적게 경험하는 것으로 관찰됨.
  - 남성의 경우, 60대 근로자가 직장 내 괴롭힘을 가장 많이 경험하는 것으로 나타남.

〈표 2-1〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 성별

연령	피해자 성별		합 계
	남	여	
20대	66 (23.00%)	221 (77.00%)	287 (100%)
30대	223 (41.30%)	317 (58.70%)	540 (100%)
40대	148 (45.26%)	179 (54.74%)	327 (100%)
50대	88 (40.18%)	131 (59.82%)	219 (100%)
60대	43 (50.59%)	42 (49.41%)	85 (100%)
합계	568 (38.96%)	890 (61.04%)	1,458 (100%)



② 고용형태

- 정규직의 경우 모든 연령대에서 직장 내 괴롭힘을 경험하는 것으로 관찰됨. 특히 30대 정규직의 경우 다른 연령대에 비해 괴롭힘을 경험한 비율이 더 높은 것으로 관찰됨.
- 무기계약직의 경우는 40대, 기간제 및 시간제 계약직은 30대에서 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우가 비교적 높았음.
- 계약직 및 간접고용의 경우는 연령대가 높을수록, 특히 50대와 60대 근로자의 경우 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우가 다른 연령대에 비해 월등히 높은 것으로 나타남.
- 기타 및 특수고용의 경우 20대와 30대 근로자가 직장 내 괴롭힘을 경험하는 비율이 다른 연령대에 비해 높았음.

〈표 2-2〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 연령

고용형태	연령					합계
	20대	30대	40대	50대	60대	
간접고용 (파견도급 등)	5 (10.64%)	11 (23.4%)	10 (21.28%)	11 (23.4%)	10 (21.28%)	47 (100%)
기타 및 특수고용	6 (31.58%)	5 (26.32%)	3 (15.79%)	1 (5.26%)	4 (21.05%)	19 (100%)
무기계약직	10 (14.71%)	17 (25.00%)	23 (33.82%)	14 (20.59%)	4 (5.88%)	68 (100%)
시·기간제	37 (17.45%)	66 (31.13%)	44 (20.75%)	37 (17.45%)	28 (13.21%)	212 (100%)
신입인턴	9 (50.00%)	3 (16.67%)	4 (22.22%)	2 (11.11%)	0 (0.00%)	18 (100%)
정규직	213 (20.15%)	419 (39.64%)	244 (23.08%)	144 (13.62%)	37 (3.5%)	1,057 (100%)
합 계	280 (19.7%)	521 (36.66%)	328 (23.08%)	209 (14.71%)	83 (5.84%)	1,421 (100%)

- 괴롭힘에 대해 상담한 사례가 전반적으로 여성이 남성에 비해 약 2배 정도 높게 나타남.
  - 분석된 자료는 상담을 요청한 사례이기 때문에 직장 내 괴롭힘에 대

한 대략적 양상을 확인할 수 있는 자료이나 여성이 더 많이 상담전화를 했기 때문에 실제 괴롭힘도 여성이 더 많이 당하고 있다고 단정하기 어려움.

- 직장 내 괴롭힘은 우리 사회 전반에서 크고 작게 나타나고 있다는 점에서 해당 결과를 통해 여성이 괴롭힘의 주요 피해자라고 단정할 수는 없음.

〈표 2-3〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 성별

고용형태	성별		합계
	남	여	
간접고용(파견도급 등)	15 (34.09%)	29 (65.91%)	44 (100%)
기타 및 특수고용	8 (44.44%)	10 (55.56%)	18 (100%)
무기계약직	28 (40%)	42 (60%)	70 (100%)
시·기간제	87 (40.28%)	129 (59.72%)	216 (100%)
신입인턴	7 (36.84%)	12 (63.16%)	19 (100%)
정규직	403 (37.88%)	661 (62.12%)	1,064 (100%)
합 계	548 (38.29%)	883 (61.71%)	1,431 (100%)

### ③ 근무연수

- 4년 미만의 근무자에서 4년 이상 장기 근무한 근로자에 비해 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우가 약 3배 정도 더 많은 것으로 나타남.
  - 4년 미만 근무자의 경우, 모든 연령대에서 4년 이상 근로자에 비해 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험하는 것으로 나타남.
  - 특히 20대와 60대에서 직장 내 괴롭힘을 경험하는 비율이 뚜렷하게 높게 나타남.
- 4년 이상 근무자의 경우는 4년 미만 근무자와 달리 40대와 50대에서 직장 내 괴롭힘의 대상이 되는 경우가 다른 연령대에 비해 더 높은 것

으로 나타남.

〈표 2-4〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 근무연수

연령	근무연수		합계
	4년 미만	4년 이상	
20대	282 (94.00%)	18 (6.00%)	300 (100%)
30대	419 (75.09%)	139 (24.91%)	558 (100%)
40대	220 (63.58%)	126 (36.42%)	346 (100%)
50대	154 (68.14%)	72 (31.86%)	226 (100%)
60대	66 (75.00%)	22 (25.00%)	88 (100%)
합 계	1,141 (75.16%)	377 (24.84%)	1,518 (100%)

- 남녀 모두 4년 미만 근로자의 경우가 직장 내 괴롭힘의 대상이 되는 경우가 4년 이상 근무자에 비해 약 3배 더 많음.
- 4년 미만 근로자에서는 여성의 비율이 남성에 비해 높게 나타남.
- 4년 이상 근로자에서는 남성 비율이 여성 보다 더 높은 것으로 나타남.
- 해당 결과는 내담자의 정보를 통해 분석한 것이기 때문에, 직장 내 괴롭힘이 주로 4년 미만 근로자를 대상으로 발생하고 있다고 단정하기는 어려움.

〈표 2-5〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 근무연수

연령	근무연수		합계
	4년 미만	4년 이상	
남	425 (69.79%)	184 (30.21%)	609 (100%)
여	755 (79.47%)	195 (20.53%)	950 (100%)
합 계	1,180 (75.69%)	379 (24.31%)	1,559 (100%)

④ 직종별

- 직종별로 직장 내 괴롭힘을 경험하는 연령대 차이가 존재함.
  - 건설 및 제조, 경비, 고객응대, 교육·복지, 보건업, 사무, 운전·운송, 음식조리, 청소 직종의 경우 전 연령대에서 괴롭힘을 경험하는 것으로 나타남.
  - 즉, 대부분의 직종에서 연령대에 관계없이 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있음을 알 수 있음.
- 경비와 청소 직종에서 60대의 괴롭힘 비율이 타 연령대에 비해 월등히 높게 나타남.

〈표 2-6〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 연령

직종	피해자 연령					합계
	20대	30대	40대	50대	60대	
건설·제조	47 (20.61%)	77 (33.77%)	57 (25.00%)	40 (17.54%)	7 (3.07%)	228 (100%)
경비	2 (3.77%)	7 (13.21%)	12 (22.64%)	14 (26.42%)	18 (33.96%)	53 (100%)
고객응대	25 (17.61%)	57 (40.14%)	31 (21.83%)	23 (16.20%)	6 (4.23%)	142 (100%)
공공	4 (10.26%)	11 (28.21%)	16 (41.03%)	7 (17.95%)	1 (2.56%)	39 (100%)
공무원	1 (10.00%)	4 (40.00%)	5 (50.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	10 (100%)
교육·복지	16 (14.16%)	41 (36.28%)	35 (30.97%)	16 (14.16%)	5 (4.42%)	113 (100%)
금융·영업	7 (12.96%)	28 (51.85%)	17 (31.48%)	2 (3.70%)	0 (0.00%)	54 (100%)
보건업	46 (33.58%)	35 (25.55%)	31 (22.63%)	20 (14.60%)	5 (3.65%)	137 (100%)
사무	71 (25.18%)	146 (51.77%)	42 (14.89%)	21 (7.45%)	2 (0.71%)	282 (100%)
운전·운송	2 (5.88%)	8 (23.53%)	15 (44.12%)	6 (17.65%)	3 (8.82%)	34 (100%)
음식조리	13 (19.12%)	10 (14.71%)	18 (26.47%)	20 (29.41%)	7 (10.29%)	68 (100%)
청소	1 (2.04%)	2 (4.08%)	6 (12.24%)	17 (34.69%)	23 (46.94%)	49 (100%)
기타	45 (18.99%)	100 (42.19%)	53 (22.36%)	29 (12.24%)	10 (4.22%)	237 (100%)
합 계	280 (19.36%)	526 (36.38%)	338 (23.37%)	215 (14.87%)	87 (6.02%)	1,446 (100%)

- 최근 주민 갑질에 의한 아파트 경비원의 자살 사례, 계약을 둘러싼 관리사무소와의 갈등 사례를 비추어 보면 당연한 결과일 수 있음.
  - 하지만, 경비와 청소 직종은 상대적으로 고연령 종사자들이 많은 직종이기 때문에 60대의 괴롭힘 경험 비율이 높을 수밖에 없음.
- 고객응대 직종에 근무하는 30대의 경우 다른 연령대에 비해 직장 내 괴롭힘을 경험하는 비율이 적게는 2배에서 많게는 8배까지 나타남.
- 금융·영업에 근무하는 30대 근로자의 경우와 사무직에 근무하는 30대의 경우 타 연령대에 비해 더 높은 비율로 직장 내 괴롭힘을 경험하는 것으로 나타남.

〈표 2-7〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 성별

직종	피해자 성별		합계
	남	여	
건설·제조	146 (65.47%)	77 (34.53%)	223 (100%)
경비	44 (88.00%)	6 (12.00%)	50 (100%)
고객응대	39 (26.17%)	110 (73.83%)	149 (100%)
공공	19 (47.50%)	21 (52.50%)	40 (100%)
공무원	6 (60.00%)	4 (40.00%)	10 (100%)
교육·복지	21 (18.10%)	95 (81.90%)	116 (100%)
금융·영업	37 (68.52%)	17 (31.48%)	54 (100%)
보건업	13 (9.56%)	123 (90.44%)	136 (100%)
사무	70 (24.73%)	213 (75.27%)	283 (100%)
운전·운송	28 (84.85%)	5 (15.15%)	33 (100%)
음식조리	20 (30.77%)	45 (69.23%)	65 (100%)
청소	11 (21.15%)	41 (78.85%)	52 (100%)
기타	110 (43.82%)	141 (56.18%)	251 (100%)
합 계	564 (38.58%)	898 (61.42%)	1,462 (100%)

- 전반적으로 여성이 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우가 더 많음.
  - 특히 고객응대, 교육·복지, 보건업, 사무직, 음식조리, 청소 직종에 근무하는 여성 근로자의 경우 같은 직종 남성 근로자에 비해 적게는 2배에서 많게는 4배까지 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험하는 것으로 나타남.
  - 특히 보건업의 경우 직장 내 괴롭힘을 경험한 여성 근로자가 90.44%에 달하는 것으로 나타나는데, 이는 간호 인력의 대부분이 여성이기 때문에 나타난 결과로 판단됨.
  - 남성 근로자의 비율이 높은 직종(예: 건설제조, 경비, 운전·운송 등)의 경우, 직장 내 괴롭힘을 경험하는 남성의 비율이 여성에 비해 훨씬 더 높은 것도 종사자 구조에 따른 것으로 보임.

⑤ 행위빈도

- 전 연령대에서 직장 내 괴롭힘을 거의 매일 경험하는 경우가 가장 많은 것으로 나타남.

〈표 2-8〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 괴롭힘 빈도

연령	행위빈도					합계
	최초 발생	월 1회 정도	월 2~3회 정도	주 1~2회 정도	거의 매일	
20대	61 (25.85%)	10 (4.24%)	29 (12.29%)	61 (25.85%)	75 (31.78%)	236 (100%)
30대	100 (24.33%)	20 (4.87%)	55 (13.38%)	107 (26.03%)	129 (31.39%)	411 (100%)
40대	59 (22.26%)	22 (8.30%)	37 (13.96%)	61 (23.02%)	86 (32.45%)	265 (100%)
50대	32 (17.30%)	21 (11.35%)	26 (14.05%)	48 (25.95%)	58 (31.35%)	185 (100%)
60대	12 (17.39%)	3 (4.35%)	13 (18.84%)	13 (18.84%)	28 (40.58%)	69 (100%)
합 계	264 (22.64%)	76 (6.52%)	160 (13.72%)	290 (24.87%)	376 (32.25%)	1,166 (100%)

- 특히 60대 근로자의 경우, 거의 매일 직장 내 괴롭힘을 경험하는 비율이 다른 연령대에 비해 더 높음.
- 직장 내 괴롭힘 경험의 빈도가 높을수록 정신적·신체적 피해가 심각

할 가능성이 높으므로 이들 취약계층에 대한 법적 보호 및 지원이 요구됨.

- 전반적으로 직장 내 괴롭힘의 경험 빈도에서 남녀 간 성별 차이는 크게 두드러지지 않음.
  - 여성의 경우 거의 매일 직장 내 괴롭힘을 경험하는 비율이 남성에 비해 약간 더 높은 정도임.

〈표 2-9〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 괴롭힘 빈도

성별	행위빈도					합계
	최초 발생	월 1회 정도	월 2~3회 정도	주 1~2회 정도	거의 매일	
남	112 (25.06%)	38 (8.50%)	59 (13.20%)	114 (25.50%)	124 (27.74%)	447 (100%)
여	157 (21.48%)	44 (6.02%)	105 (14.36%)	171 (23.39%)	254 (34.75%)	731 (100%)
합 계	269 (22.84%)	82 (6.96%)	164 (13.92%)	285 (24.19%)	378 (32.09%)	1,178 (100%)

## 제2절 직장 내 괴롭힘의 현황

□ 행위자 성별(남-여)

① 피해자 연령 - 행위자 성별

- 직장 내 괴롭힘 행위자는 남성인 경우가 전체의 65%를 차지하는 것으로 나타났음.
- 전 연령대의 직장 내 괴롭힘 피해자들은 주로 남성 행위자에 의해 괴롭힘을 당하고 있는 것으로 나타남.
  - 특히 20대와 30대 직장 내 괴롭힘 피해자의 경우 남성 행위자에 의한 피해가 두드러지게 나타남.

〈표 2-10〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 행위자 성별

피해자 연령	행위자 성별		합계
	남	여	
20대	141 (59.75%)	95 (40.25%)	236 (100%)
30대	279 (68.38%)	129 (31.62%)	408 (100%)
40대	163 (67.63%)	78 (32.37%)	241 (100%)
50대	109 (61.93%)	67 (38.07%)	176 (100%)
60대	38 (62.30%)	23 (37.70%)	61 (100%)
합 계	730 (65.06%)	392 (34.94%)	1,122 (100%)

② 성별 - 행위자 성별

- 전반적으로 직장 내 괴롭힘의 행위자는 여성보다는 남성이 더 많은 것으로 조사됨.
- 남성 행위자는 괴롭힘 대상의 성별에 상관없이 괴롭히는 것으로 나타나지만, 여성 행위자의 경우는 남성 근로자를 괴롭히는 경우보다 여성 근로자를 괴롭히는 경우가 약 5배나 더 많은 것으로 나타남.

〈표 2-11〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 행위자 성별

피해자 성별	행위자 성별		합계
	남	여	
남	399 (90.07%)	44 (9.93%)	443 (100%)
여	349 (49.36%)	358 (50.64%)	707 (100%)
합 계	748 (65.04%)	402 (34.96%)	1,150 (100%)

③ 고용형태 - 행위자 성별

- 직장 내 괴롭힘 피해자의 고용형태에 상관없이 전반적으로 괴롭힘 행위자가 남성인 경우가 여성 행위자보다 더 많이 관찰됨.



〈표 2-12〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용 형태와 행위자 성별

고용 형태	행위자 성별		합계
	남	여	
간접고용(파견도급 등)	19 (67.86%)	9 (32.14%)	28 (100%)
기타 및 특수고용	9 (60.00%)	6 (40.00%)	15 (100%)
무기계약직	39 (65.00%)	21 (35.00%)	60 (100%)
시·기간제	93 (58.13%)	67 (41.88%)	160 (100%)
신입인턴	10 (71.43%)	4 (28.57%)	14 (100%)
정규직	546 (65.31%)	290 (34.69%)	836 (100%)
합 계	716 (64.33%)	397 (35.67%)	1,113 (100%)

- 괴롭힘 피해자가 정규직, 신입인턴, 간접고용(파견도급 등), 기타 및 특수 고용인 경우에 남성 행위자의 괴롭힘 비율이 월등히 더 높은 것으로 관찰됨.
  - 특히 신입인턴과 같이 숙련의 정도나 연령이 낮은 경우 남성에 의한 직장 내 괴롭힘의 비율이 기타 고용 형태에 비해 더 많은 것으로 나타남.

④ 근무연수 - 행위자 성별

- 직장 내 괴롭힘의 행위자가 남성인 경우가 여성 행위자보다 약 2~3배 정도 더 많은 것으로 나타남.
- 4년 이상 재직한 근로자는 주로 남성 행위자에 의해 직장 내 괴롭힘을 당하는 경우(73.19%)가 약 3배나 더 많은 것으로 나타남.
- 4년 미만 재직한 근로자가 경험하는 직장 내 괴롭힘의 경우도 남성에 의한 직장 내 괴롭힘이 약 1.5배 정도 더 많이 관찰됨.

〈표 2-13〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 행위자 성별

근무연수	행위자 성별		합계
	남	여	
4년 미만	577 (62.72%)	343 (37.28%)	920 (100%)
4년 이상	202 (73.19%)	74 (26.81%)	276 (100%)
합 계	779 (65.13%)	417 (34.87%)	1,196 (100%)

⑤ 직종 - 행위자 성별

〈표 2-14〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 행위자 성별

직종	행위자 성별		합계
	남	여	
건설·제조	163 (83.59%)	32 (16.41%)	195 (100%)
경비	31 (86.11%)	5 (13.89%)	36 (100%)
고객응대	51 (49.04%)	53 (50.96%)	104 (100%)
공공	23 (67.65%)	11 (32.35%)	34 (100%)
공무원	3 (50.00%)	3 (50.00%)	6 (100%)
교육·복지	32 (38.10%)	52 (61.90%)	84 (100%)
금융·영업	28 (82.35%)	6 (17.65%)	34 (100%)
보건업	46 (37.70%)	76 (62.30%)	122 (100%)
사무	123 (65.43%)	65 (34.57%)	188 (100%)
운전·운송	23 (76.67%)	7 (23.33%)	30 (100%)
음식조리	27 (50.00%)	27 (50.00%)	54 (100%)
청소	26 (61.90%)	16 (38.10%)	42 (100%)
기타	144 (73.10%)	53 (26.90%)	197 (100%)
합 계	720 (63.94%)	406 (36.06%)	1,126 (100%)

- 전반적으로 직종에 상관없이 남성 행위자가 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자로 나타남.
- 하지만 괴롭힘 피해자의 직종과 행위자 성별에 따른 차이는 있는 것으로 나타남.
- 남성 근로자의 수가 더 우세한 직종인 경우 남성 행위자가 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자인 경우가 많음.
  - 예를 들어, 건설·제조, 경비, 공공, 금융·영업, 사무, 운전·운송, 청소 직종에서 남성 행위자가 괴롭힘의 주요 주체인 경우가 많음.
  - 건설·제조업, 금융·영업과 경비 직종의 경우 남성 행위자의 괴롭힘 비율은 여성 행위자의 괴롭힘에 비해 약 5배(건설·제조업, 금융영업직), 약 6배(경비직)나 차이가 나는 것으로 나타남.
- 교육·복지, 보건업종의 경우는 괴롭힘의 주요 행위자가 여성인 것으로 나타남.
- 고객응대업, 공무원, 음식조리업의 경우 직장 내 괴롭힘 행위자의 성별에 따른 차이는 없는 것으로 나타남.

⑥ 행위빈도 - 행위자 성별

- 남성 행위자는 직장 내 괴롭힘 행위빈도에 상관없이 주요 행위자인 것으로 나타남.

〈표 2-15〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 행위자 성별

괴롭힘 행위빈도	행위자 성별		합계
	남	여	
최초 발생	149 (65.35%)	79 (34.65%)	228 (100%)
월 1회 이하	55 (76.39%)	17 (23.61%)	72 (100%)
월 2~3회 정도	103 (69.59%)	45 (30.41%)	148 (100%)
주 1~2회 정도	181 (69.35%)	80 (30.65%)	261 (100%)
거의 매일	184 (57.86%)	134 (42.14%)	318 (100%)
합 계	672 (65.43%)	355 (34.57%)	1,027 (100%)

- 직장 내 괴롭힘을 매일 경험하는 경우, 주요 행위자의 성별 간 차이는 그리 크지 않음.
- 특히 직장 내 괴롭힘을 월 1회 이하로 경험하는 경우 주로 남성 행위자에 의해 경험하는 경우가 여성 행위자에 의해 경험하는 경우에 비해 약 3배 정도 더 많은 것으로 나타남.

□ 행위자 지위(상사-사업주-사업주의 친인척-동료-기타)

○ 괴롭힘 행위자의 지위와 괴롭힘 피해자의 특성을 비교함으로써 직장 내 괴롭힘 행위자의 특성을 파악하고자 함.

① 연령 - 행위자 지위

- 전반적으로 피해자의 연령대에 상관없이 직장 내 괴롭힘의 행위자는 상사인 것으로 나타남. 다음으로는 사업주, 동료, 기타, 사업주 친인척의 순서로 관찰됨.
- 사업주가 괴롭힘 주요 행위자인 경우 또한 50대를 제외한 전 연령대에서 관찰됨.

〈표 2-16〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 행위자 지위

연령	행위자 지위					합계
	상사	동료	사업주	사업주 친인척	기타	
20대	164 (67.21%)	24 (9.84%)	43 (17.62%)	2 (0.82%)	11 (4.51%)	244 (100%)
30대	282 (66.51%)	43 (10.14%)	73 (17.22%)	6 (1.42%)	20 (4.72%)	424 (100%)
40대	156 (60.00%)	30 (11.54%)	50 (19.23%)	4 (1.54%)	20 (7.69%)	260 (100%)
50대	101 (54.89%)	40 (21.74%)	32 (17.39%)	2 (1.09%)	9 (4.89%)	184 (100%)
60대	37 (55.22%)	11 (16.42%)	11 (16.42%)	0 (0.00%)	8 (11.94%)	67 (100%)
합 계	740 (62.77%)	148 (12.55%)	209 (17.73%)	14 (1.19%)	68 (5.76%)	1,179 (100%)

- 동료에 의한 직장 내 괴롭힘의 경우 주로 50대와 60대 근로자 집단에서 관찰됨.
- 이상을 종합하여 볼 때 사업장 내 모든 종사자 대상 교육보다는 관리자 직급의 직장 내 괴롭힘 예방교육이 더 시급한 것으로 보임.

② 성별 - 행위자 지위

- 전반적으로 피해자의 성별에 상관없이 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 상사인 것으로 나타남. 다음으로는 사업주, 동료, 기타, 사업주 친인척의 순서로 관찰됨.
  - 여성 피해자의 경우, 동료에 의해 직장 내 괴롭힘을 당하는 경우가 남성에 비해 상당히 높게 나타남.

〈표 2-17〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 행위자 지위

성별	행위자 지위					합계
	상사	동료	사업주	사업주 친인척	기타	
남	309 (66.45%)	38 (8.17%)	76 (16.34%)	7 (1.51%)	35 (7.53%)	465 (100%)
여	453 (60.48%)	114 (15.22%)	140 (18.69%)	9 (1.2%)	33 (4.40%)	749 (100%)
합 계	762 (62.77%)	152 (12.52%)	216 (17.79%)	16 (1.32%)	68 (5.60%)	1,214 (100%)

③ 고용형태 - 행위자 지위

- 전반적으로 괴롭힘 피해자의 고용 형태에 상관없이 괴롭힘의 행위자는 주로 상사인 것으로 나타남.
  - 고용형태별로 주요 괴롭힘 행위자의 지위가 차이가 있음.
  - 간접 고용(파견도급 등)의 경우, 상사와 사업주가 괴롭힘의 주요 행위자로 나타남.
  - 무기계약직에서는 상사와 동료가 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자로 나타남.

- 기타 및 특수고용의 경우도 상사에 의한 직장 내 괴롭힘의 경험 빈도가 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 기타, 사업주가 주요 직장 내 괴롭힘의 행위자인 것으로 나타남.
- 시간제 및 기간제 근로자의 경우, 주로 상사와 사업주에 의해 직장 내 괴롭힘을 당하는 것으로 나타났으며, 다음으로는 동료에 의한 직장 내 괴롭힘도 경험하는 것으로 나타남.
- 신입인턴에서는 상사, 사업주, 동료에 의한 직장 내 괴롭힘을 경험하는 것으로 나타남.
- 정규직의 경우 또한 다른 고용 형태와 비슷하게 상사가 주요 직장 내 괴롭힘 행위자인 것으로 나타났으며, 사업주와 동료에 의한 괴롭힘을 경험하는 것으로 나타남.

〈표 2-18〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 행위자 지위

고용형태	행위자 지위					합계
	상사	동료	사업주	사업주 친인척	기타	
간접고용 (파견도급 등)	19 (55.88%)	4 (11.76%)	5 (14.71%)	0 (0.00%)	6 (17.56%)	34 (100%)
기타 및 특수고용	7 (46.67%)	1 (6.67%)	3 (20.00%)	0 (0.00%)	4 (26.67%)	15 (100%)
무기계약직	32 (53.33%)	16 (26.67%)	8 (13.33%)	0 (0.00%)	4 (6.67%)	60 (100%)
시·기간제	103 (60.95%)	21 (12.43%)	33 (19.53%)	1 (0.59%)	11 (6.51%)	169 (100%)
신입인턴	11 (64.71%)	2 (11.76%)	2 (11.76%)	1 (5.88%)	1 (5.88%)	17 (100%)
정규직	569 (65.18%)	101 (11.57%)	156 (17.87%)	11 (1.26%)	36 (4.12%)	873 (100%)
합 계	741 (63.44%)	145 (12.41%)	207 (17.72%)	13 (1.11%)	62 (5.31%)	1,168 (100%)

④ 근무연수 - 행위자 지위

- 장기 근속여부에 상관없이 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 상사인 것으로 나타남.

- 4년 이상 근로한 근무자의 경우 직장 내 괴롭힘은 주로 상사에 의해서 이루어지고, 다음으로는 동료, 사업주가 주요 행위자인 것으로 나타남.
- 그에 반해 4년 미만 근로한 근무자의 경우는 직장 내 괴롭힘이 주로 상사, 사업주, 동료의 순서로 나타나 근무기간에 따른 괴롭힘 행위자의 지위 차이는 다소 존재함.

〈표 2-19〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 행위자 지위

근무연수	행위자 지위					합계
	상사	동료	사업주	사업주 친인척	기타	
4년 미만	595 (61.79%)	119 (12.36%)	187 (19.42%)	9 (0.93%)	53 (5.50%)	963 (100%)
4년 이상	199 (66.33%)	39 (13.00%)	38 (12.67%)	7 (2.33%)	17 (5.67%)	300 (100%)
합 계	794 (62.87%)	158 (12.51%)	225 (17.81%)	16 (1.27%)	70 (5.54%)	1,263 (100%)

⑤ 직종 - 행위자 지위

- 전반적으로 직종에 상관없이 직장 내 괴롭힘은 주로 상사에 의해서 이루어지는 것으로 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘의 행위자의 지위는 주로 상사, 사업주, 동료, 기타, 사업주 친인척의 순서로 나타남.
  - 고객응대, 음식조리, 보건업 직종에서는 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자 중 상사에 이어 동료들도 포함되는 것으로 나타남.
  - 공무원과 경비 직종의 경우, 상사에 의한 직장 내 괴롭힘뿐 아니라 고객 혹은 이해관계자 등에 의한 직장 내 괴롭힘을 경험하는 비율이 타 직종에 비해 높았음.
  - 사업주에 의한 직장 내 괴롭힘을 경험하는 주요 직종은 건설·제조, 고객응대, 공공, 보건업 등과 같이 고객을 직접적으로 응대하거나 사업 계약과 관련된 직종인 경우가 많았음.
  - 동료에 의한 직장 내 괴롭힘을 경험하는 주요 직종은 경비, 고객응대, 공공, 보건업, 청소인 것으로 관찰됨.

〈표 2-20〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 행위자 지위

직종	행위자 지위					합계
	상사	동료	사업주	사업주 친인척	기타	
건설·제조	129 (64.50%)	24 (12.00%)	33 (16.50%)	3 (1.50%)	11 (5.50%)	200 (100%)
경비	28 (70.00%)	3 (7.50%)	1 (2.50%)	0 (0.00%)	8 (20.00%)	40 (100%)
고객응대	65 (60.75%)	23 (21.50%)	10 (9.35%)	1 (0.93%)	8 (7.47%)	107 (100%)
공공	21 (56.76%)	7 (18.92%)	5 (13.51%)	0 (0.00%)	4 (10.81%)	37 (100%)
공무원	6 (75.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (25.00%)	8 (100%)
교육·복지	47 (50.00%)	12 (12.77%)	30 (31.91%)	1 (1.06%)	4 (4.26%)	94 (100%)
금융·영업	24 (66.67%)	3 (8.33%)	6 (16.67%)	0 (0.00%)	3 (8.33%)	36 (100%)
보건업	83 (66.94%)	18 (14.52%)	16 (12.90%)	1 (0.81%)	6 (4.84%)	124 (100%)
사무	142 (68.60%)	17 (8.21%)	34 (16.43%)	3 (1.45%)	11 (5.31%)	207 (100%)
운전·운송	20 (60.61%)	4 (12.12%)	5 (15.15%)	3 (9.09%)	1 (3.03%)	33 (100%)
음식조리	31 (56.36%)	10 (18.18%)	11 (20.00%)	1 (1.82%)	2 (3.64%)	55 (100%)
청소	25 (54.35%)	10 (21.74%)	10 (21.74%)	0 (0.00%)	1 (2.17%)	46 (100%)
기타	125 (60.68%)	22 (10.68%)	49 (23.79%)	2 (0.97%)	8 (3.88%)	206 (100%)
합계	746 (62.53%)	153 (12.82%)	210 (17.60%)	15 (1.26%)	69 (5.78%)	1,193 (100%)

⑥ 행위빈도 - 행위자 지위

○ 직장 내 괴롭힘의 행위빈도에 상관없이 괴롭힘의 주요 행위자는 상사인 것으로 나타남. 다음으로는 사업주, 동료, 기타, 사업주 친인척의 순서로 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자가 관찰됨.

- 괴롭힘이 거의 매일 발생하는 경우, 주요 행위자는 상사와 사업주인



것으로 나타남. 상사는 사업주에 비해 괴롭힘의 행위의 주체인 경우가 약 3배 더 많음.

- 주 1~2회의 빈도로 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우 주요 행위자는 상사와 사업주인 것으로 나타남. 그러나 상사가 사업주에 비해 약 5배 정도 더 높은 비율로 관찰됨.
- 월 2~3회의 빈도로 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우 상사가 주요 행위자인 것으로 관찰되며, 사업주가 괴롭힘 행위자인 경우에 비해 약 3배 정도 더 높은 비율로 관찰됨.
- 월 1회 이하로 직장 내 괴롭힘이 발생하는 경우 주요 행위자는 상사와 동료인 것으로 나타남.
- 직장 내 괴롭힘을 최초로 경험하는 경우, 주요 행위자가 상사, 사업주, 동료, 기타의 순으로 관찰됨.

〈표 2-21〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 행위자 지위

괴롭힘 행위빈도	행위자 지위					합계
	상사	동료	사업주	사업주 친인척	기타	
최초 발생	144 (59.26%)	30 (12.35%)	51 (20.99%)	3 (1.23%)	15 (6.17%)	243 (100%)
월 1회 이하	49 (65.33%)	13 (17.33%)	6 (8.00%)	1 (1.33%)	6 (8.00%)	75 (100%)
월 2~3회 정도	94 (62.25%)	14 (9.27%)	31 (20.53%)	3 (1.99%)	9 (5.96%)	151 (100%)
주 1~2회 정도	189 (70.79%)	25 (9.36%)	41 (15.36%)	5 (1.87%)	7 (2.62%)	267 (100%)
거의 매일	202 (59.94%)	50 (14.84%)	64 (18.99%)	3 (0.89%)	18 (5.34%)	337 (100%)
합 계	678 (63.19%)	132 (12.30%)	193 (17.99%)	15 (1.40%)	55 (5.12%)	1,073 (100%)

□ 신고여부(사내-사외-미신고)

- 괴롭힘 내담자의 특성과 직장 내 괴롭힘 발생 이후 신고 여부를 비교하여 직장 내 괴롭힘 경험 이후 피해자의 대응 특성을 알아보고자 함.
- 일반적으로 직장 내 괴롭힘 피해자가 선택할 수 있는 대응책으로는 사

내 조정 기구나 사외 노무 관련 기관에 신고하는 방법이 있음.

① 연령 - 신고여부

- 연령대에 상관없이 직장 내 괴롭힘 피해자의 대부분이 괴롭힘을 신고하지 않는 경우가 많음.
- 직장 내 괴롭힘 피해자의 연령대에 따라 괴롭힘 발생 이후 신고 여부는 차이가 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘 미신고 비율은 20대 근로자에서 가장 높았음.
  - 30대와 40대는 다른 연령에 비해 미신고 비율이 낮았다는 점에서 직장 내 괴롭힘 발생 시 실제 대응하는 비율은 상대적으로 높다는 것을 의미함.
- 전반적으로 괴롭힘 발생 시 신고하지 않은 비율이 매우 높음. 신고에 따른 불이익이 이유일 수도 있지만, 어디에 어떻게 신고하는지 모르는 경우도 상당할 것으로 보임.
  - 근로자 대상으로 직장 내 괴롭힘과 관련된 조직 내 신고부서, 도움을 받을 수 있는 외부 기관에 대한 정보 제공, 괴롭힘 관련 처리 절차 등에 대한 홍보와 교육이 필요하다고 판단됨.

〈표 2-22〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 괴롭힘 신고여부

연령	신고여부			합계
	미신고	사내	사외	
20대	169 (71.31%)	65 (27.43%)	3 (1.27%)	237 (100%)
30대	259 (62.56%)	144 (34.78%)	11 (2.66%)	414 (100%)
40대	167 (63.50%)	87 (33.08%)	9 (3.42%)	263 (100%)
50대	129 (68.98%)	53 (28.34%)	5 (2.67%)	187 (100%)
60대	45 (67.16%)	21 (31.34%)	1 (1.49%)	67 (100%)
합계	769 (65.84%)	370 (31.68%)	29 (2.48%)	1,168 (100%)

② 성별 - 신고여부

- 직장 내 괴롭힘을 신고하는 경우 사외 기관보다는 사내 관련 부서에 신고하는 비율이 약 10배 정도 더 높게 나타남.
- 하지만 성별에 따른 신고 여부의 차이점은 관찰되지 않았음.

〈표 2-23〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 괴롭힘 신고여부

성별	신고여부			합계
	미신고	사내	사외	
남	292 (64.46%)	146 (32.23%)	15 (3.31%)	453 (100%)
여	492 (66.31%)	232 (31.27%)	18 (2.43%)	742 (100%)
합계	784 (65.61%)	378 (31.63%)	33 (2.76%)	1,195 (100%)

③ 고용형태 - 신고여부

- 괴롭힘 피해자의 고용 형태에 상관없이 대부분이 직장 내 괴롭힘을 경험하더라도 미신고하는 경향이 나타남.
- 특히 간접 고용(파견도급 등)과 계약직 등을 포함한 기타 및 특수 고용 형태의 경우, 정규직이나 무기계약직 근로자에 비해 미신고하는 비율이 높게 나타남.
  - 간접고용이나 기타 및 특수고용의 경우는 일을 하는 사업장의 사업주와 자신들을 고용한 사업주가 다르기 때문에 사업장에서 괴롭힘이 있더라도 신고하기 어려운 경우가 많을 것임.
  - 특히 간접고용은 이들을 고용한 사업주가 사업장의 사업주와 도급관계일 것이므로 신고가 있다 하더라도 적극 대응하지 않은 가능성이 있음.
- 정규직에서도 미신고하는 비율이 신고하는 비율에 비해 약 2배 정도 높게 나타남.
  - 사내 신고절차와 장치가 있음에도 이에 대한 신뢰가 부족하여 신고하지 않을 수도 있으며, 신고절차와 장치가 없거나 유명무실한 것이 이 유일 것임.

〈표 2-24〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 괴롭힘 신고여부

고용형태	신고 여부			합계
	미신고	사내	사외	
간접고용 (파견도급 등)	25 (75.76%)	6 (18.18%)	2 (6.06%)	33 (100%)
기타 및 특수고용	13 (81.25%)	2 (12.50%)	1 (6.25%)	16 (100%)
무기계약직	34 (55.74%)	24 (39.34%)	3 (4.92%)	61 (100%)
시·기간제	119 (68.39%)	50 (28.74%)	5 (2.87%)	174 (100%)
신입인턴	9 (52.94%)	8 (47.06%)	0 (0.00%)	17 (100%)
정규직	559 (65.46%)	276 (32.32%)	19 (2.22%)	854 (100%)
합 계	759 (65.71%)	366 (31.69%)	30 (2.60%)	1,155 (100%)

④ 근무연수 - 신고여부

- 전반적으로 근무연수에 상관없이 대부분의 괴롭힘 피해자들은 미신고하는 경향이 높게 나타남.
  - 특히 근무 기간이 4년 미만인 경우에 미신고하는 경향이 4년 이상 근무한 근로자에 비해 더 높았음.
  - 4년 이상 근무한 근로자의 경우에는 직장 내 괴롭힘을 경험한 이후 괴롭힘 문제를 해결하기 위해 사외 기관보다는 사내 관련 부서에 신고하는 비율이 더 높게 나타남.

〈표 2-25〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 괴롭힘 신고여부

근무연수	신고 여부			합계
	미신고	사내	사외	
4년 미만	637 (67.34%)	286 (30.23%)	23 (2.43%)	946 (100%)
4년 이상	186 (61.79%)	105 (34.88%)	10 (3.32%)	301 (100%)
합 계	823 (66.00%)	391 (31.36%)	33 (2.65%)	1,247 (100%)

⑤ 직종 - 신고여부

○ 직종에 상관없이 대부분의 괴롭힘 피해자들은 미신고하는 경향이 두드러지게 나타남.

- 특히 건설·제조, 공무원, 보건업, 사무, 운전·운송 직종은 직장 내 괴롭힘을 경험하고도 미신고하는 비율이 타 직종에 비해 더 높음.
- 고객응대, 공공 직종의 경우는 타 직종에 비해 직장 내 괴롭힘을 신고하는 비율이 비교적 높았으며, 주로 사내 부서 혹은 제도를 이용하여 괴롭힘 문제를 신고하는 것을 알 수 있음.

〈표 2-26〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 괴롭힘 신고여부

직종	신고여부			합계
	미신고	사내	사외	
건설·제조	131 (68.59%)	54 (28.27%)	6 (3.14%)	191 (100%)
경비	22 (56.41%)	15 (38.46%)	2 (5.13%)	39 (100%)
고객응대	58 (56.31%)	43 (41.75%)	2 (1.94%)	103 (100%)
공공	21 (53.85%)	17 (43.59%)	1 (2.56%)	39 (100%)
공무원	7 (70.00%)	3 (30.00%)	0 (0.00%)	10 (100%)
교육·복지	62 (63.92%)	29 (29.90%)	6 (6.19%)	97 (100%)
금융·영업	22 (57.89%)	15 (39.47%)	1 (2.63%)	38 (100%)
보건업	91 (73.39%)	32 (25.81%)	1 (0.81%)	124 (100%)
사무	142 (69.95%)	59 (29.06%)	2 (0.99%)	203 (100%)
운전·운송	22 (73.33%)	7 (23.33%)	1 (3.33%)	30 (100%)
음식조리	39 (65.00%)	21 (35.00%)	0 (0.00%)	60 (100%)
청소	28 (63.64%)	15 (34.09%)	1 (2.27%)	44 (100%)
기타	133 (65.84%)	62 (30.69%)	7 (3.47%)	202 (100%)
합 계	778 (65.93%)	372 (31.53%)	30 (2.54%)	1,180 (100%)

⑥ 행위빈도 - 신고여부

- 직장 내 괴롭힘 경험 빈도에 상관없이 피해자의 대부분은 미신고하는 경향이 높음.
- 괴롭힘 행위의 빈도가 비교적 낮은 경우(예: 최초 발생)에는 미신고하는 경향이 높음.
- 거의 매일 괴롭힘을 경험하거나 주 1~2회 정도 경험하는 경우에도 미신고하는 비율이 더 높음.
  - 직장 내 괴롭힘을 신고하는 경우 사내 관련 부서에 신고하는 비율이 사외 기관에 신고하는 비율에 비해 약 10배 정도 높게 나타남.

〈표 2-27〉 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 괴롭힘 신고여부

행위빈도	신고여부			합계
	미신고	사내	사외	
최초 발생	182 (70.00%)	69 (26.54%)	9 (3.46%)	260 (100%)
월 1회 이하	50 (63.29%)	26 (32.91%)	3 (3.80%)	79 (100%)
월 2~3회 정도	107 (67.30%)	48 (30.19%)	4 (2.52%)	159 (100%)
주 1~2회 정도	192 (69.82%)	77 (28.00%)	6 (2.18%)	275 (100%)
거의 매일	224 (62.92%)	124 (34.83%)	8 (2.25%)	356 (100%)
합 계	755 (66.87%)	344 (30.47%)	30 (2.66%)	1,129 (100%)

### 제3절 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계

- 직장 내 괴롭힘 피해자 특성별 이직 여부(재직-이직-이직고려)
- 괴롭힘 피해자의 특성과 직장 내 괴롭힘 경험 이후 재직, 이직, 이직고

려 여부를 살펴봄으로써 직장 내 괴롭힘과 이직 간 관계에 대해 분석하고자 함.

① 연령 - 재직여부

- 직장 내 괴롭힘 피해자의 연령대에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이가 뚜렷하게 관찰됨.
- 연령대가 낮거나(20대) 높은 경우(60대)에 직장 내 괴롭힘을 경험한 후 이직을 하거나 이직을 고려하는 경우가 다른 연령에 비해 더 많은 것으로 나타남.
  - 이들 연령대가 직장 이탈에 대한 개인의 부담이 덜하거나 상대적으로 저숙련의 일을 하기 때문에 이직이 용이하여 이직이나 이직고려는 더 많이 선택하는 것으로 추정됨.

〈표 2-28〉 직장 내 괴롭힘 내담자 연령과 재직여부

연령	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
20대	204 (71.83%)	39 (13.73%)	41 (14.44%)	284 (100%)
30대	430 (83.17%)	46 (8.90%)	41 (7.93%)	517 (100%)
40대	267 (84.49%)	24 (7.59%)	25 (7.91%)	316 (100%)
50대	164 (81.19%)	24 (11.88%)	14 (6.93%)	202 (100%)
60대	63 (78.75%)	13 (16.25%)	4 (5.00%)	80 (100%)
합 계	1,128 (80.63%)	146 (10.44%)	125 (8.93%)	1,399 (100%)

② 성별 - 재직여부

- 괴롭힘 피해자의 성별에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 비교적 적은 것으로 나타남.

- 괴롭힘 피해자 남녀 모두 괴롭힘 발생 이후 이직을 고려하거나 이직 보다는 재직하는 비율이 더 높게 나타났으며, 실제 남녀 간 재직 비율의 차이가 거의 없음.

〈표 2-29〉 직장 내 괴롭힘 내담자 성별과 재직여부

성별	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
남	447 (81.42%)	66 (12.02%)	36 (6.56%)	549 (100%)
여	697 (79.38%)	89 (10.14%)	92 (10.48%)	878 (100%)
합 계	1,144 (80.17%)	155 (10.86%)	128 (8.97%)	1,427 (100%)

③ 고용형태 - 재직여부

- 직장 내 괴롭힘 피해자의 고용 형태에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이가 뚜렷하게 관찰됨.
  - 신입인턴은 괴롭힘 발생 이후 실제 이직을 한 비율이 기타 고용 형태에 비해 높게 나타남.

〈표 2-30〉 직장 내 괴롭힘 내담자 고용형태와 재직여부

고용형태	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
간접고용 (파견도급 등)	33 (76.74%)	5 (11.63%)	5 (11.63%)	43 (100%)
기타 및 특수고용	18 (94.74%)	1 (5.26%)	0 (0.00%)	19 (100%)
무기계약직	56 (81.16%)	10 (14.49%)	3 (4.35%)	69 (100%)
시·기간제	155 (75.61%)	33 (16.10%)	17 (8.29%)	205 (100%)
신입인턴	12 (66.67%)	4 (22.22%)	2 (11.11%)	18 (100%)
정규직	845 (81.56%)	93 (8.98%)	98 (9.46%)	1,036 (100%)
합 계	1,119 (80.50%)	146 (10.50%)	125 (8.99%)	1,390 (100%)



- 계약에 따라 고용과 해고가 비교적 쉽게 이루어지는 시·기간제와 간접고용(파견도급 등)은 직장 내 괴롭힘 경험 이후 이직을 고려하거나 실제 이직한 경우가 기타 고용 형태에 비해 높게 나타남.
- 직장 내 괴롭힘 피해자가 정규직인 경우에는 이직하거나 이직을 고려하기보다는 재직하는 비율이 비교적 높게 나타남.
  - 기타 및 특수고용에서 재직 비율이 기타 고용 형태에 비해 가장 높게 나타나지만, 이들의 고용의 질이 정규직보다 좋기 때문에 더 높은 재직비율 보이는 것은 아닐 것임.

④ 근무연수 - 재직여부

- 괴롭힘 피해자의 근무기간에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 뚜렷하게 관찰됨.
- 4년 미만 근무자의 경우, 괴롭힘을 경험한 이후 실제 이직을 한 경우가 4년 이상 근무자에 비해 약 3배 정도 더 높게 나타남.

〈표 2-31〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무연수와 재직여부

근무연수	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
4년 미만	860 (77.20%)	142 (12.75%)	112 (10.05%)	1,114 (100%)
4년 이하	328 (89.13%)	18 (4.89%)	22 (5.98%)	368 (100%)
합계	1,188 (80.16%)	160 (10.80%)	134 (9.04%)	1,482 (100%)

⑤ 직종 - 재직여부

- 공무원과 공공부문 종사자의 경우는 괴롭힘 경험 후에 이직을 고려하거나 이직보다는 현재 직장에 근무하는 경우가 타 직종에 비해 월등히 높은 것으로 나타남.
  - 공무원과 공공부문은 직업안정성이 타 직종에 비해 높기 때문에 직장 내 괴롭힘을 경험하더라도 이직에 대한 고려나 이직 실행을 상대적으로

로 적게 하는 것으로 판단됨.

○ 건설·제조, 고객응대, 음식조리, 청소 등과 같이 고객을 직접 대면하거나 현장 중심 직종의 경우는 괴롭힘 발생 이후 이직을 고려하거나 실제 이직한 경우가 타 직종에 비해 더 많은 것으로 나타남.

- 특히 음식조리 직종의 경우 직장 내 괴롭힘 경험 이후 실제 이직으로 이어진 경우가 가장 높은 것으로 관찰됨.

〈표 2-32〉 직장 내 괴롭힘 내담자 근무 직종과 재직여부

직종	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
건설·제조	169 (78.24%)	26 (12.04%)	21 (9.72%)	216 (100%)
경비	40 (85.11%)	5 (10.64%)	2 (4.26%)	47 (100%)
고객응대	114 (79.17%)	18 (12.50%)	12 (8.33%)	144 (100%)
공공	35 (92.11%)	0 (0.00%)	3 (7.89%)	38 (100%)
공무원	10 (90.91%)	1 (9.09%)	0 (0.00%)	11 (100%)
교육·복지	93 (81.58%)	7 (6.14%)	14 (12.28%)	114 (100%)
금융·영업	46 (86.79%)	3 (5.66%)	4 (7.55%)	53 (100%)
보건업	109 (81.34%)	12 (8.96%)	13 (9.7%)	134 (100%)
사무	222 (80.43%)	23 (8.33%)	31 (11.23%)	276 (100%)
운전·운송	30 (85.71%)	5 (14.29%)	0 (0.00%)	35 (100%)
음식조리	48 (73.85%)	13 (20.00%)	4 (6.15%)	65 (100%)
청소	41 (78.85%)	5 (9.62%)	6 (11.54%)	52 (100%)
기타	179 (77.83%)	30 (13.04%)	21 (9.13%)	230 (100%)
합 계	1,136 (80.28%)	148 (10.46%)	131 (9.26%)	1,415 (100%)

- 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 나타나는 것으로 보임. 하지만, 해당 결과가 직무 및 직종 성격에 따른 것인지는 보다 심층적인 분석이 필요함.
  - 직종별로 구성 연령과 성별 등 종사자 특성에서도 차이가 있기 때문에 해당 결과가 온전히 직종 특성이 반영된 것이라고 보기 어려움.
- 해당 결과는 직종별로 직장 내 괴롭힘에 따른 이직 차이가 있다는 점을 알려주는 것이지만, 해당 결과를 통해 직무와 직종 특성이 직장 내 괴롭힘과 그에 따른 이직에 영향요인이라고 단정할 수 없음.

⑥ 행위빈도 - 재직여부

- 괴롭힘 경험 빈도에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 매우 뚜렷하게 나타남.
- 괴롭힘 경험의 빈도가 높을수록 재직보다는 이직을 한 경우가 많음.
  - 거의 매일 괴롭힘을 경험한 경우의 재직 비율은 76.52%인데, 반해 괴롭힘을 월 1회 정도 경험하는 근로자의 재직 비율은 88.16%에 이릅니다.
  - 거의 매일 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자의 경우 실제 이직률이 가장 높았음(13.54%).

<표 2-33> 직장 내 괴롭힘 행위빈도와 재직여부

괴롭힘 행위빈도	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
최초 발생	214 (83.27%)	24 (9.34%)	19 (7.39%)	257 (100%)
월 1회 정도	67 (88.16%)	7 (9.21%)	2 (2.63%)	76 (100%)
월 2~3회 정도	134 (83.75%)	15 (9.38%)	11 (6.88%)	160 (100%)
주 1~2회	219 (78.21%)	23 (8.21%)	38 (13.57%)	280 (100%)
거의 매일	277 (76.52%)	49 (13.54%)	36 (9.94%)	362 (100%)
합 계	911 (80.26%)	118 (10.40%)	106 (9.34%)	1,135 (100%)

- 괴롭힘을 처음 경험한 경우, 월 1회 정도, 월 2~3회 정도 경험한 경우에도 재직 비율이 비교적 높은 것으로 나타남.
  - 괴롭힘을 처음 경험한 경우 실제 이직한 경우는 9.34%, 월 1회 정도 직장 내 괴롭힘을 경험한 경우 9.21%, 월 2~3회 정도 경험한 경우 9.38%가 이직을 한 것으로 관찰됨.

⑦ 신고여부 - 재직여부

- 괴롭힘 경험 이후 신고 여부에 따라 이직 여부의 차이가 관찰됨.
- 직장 내 괴롭힘 경험 이후 신고하지 않은 경우에는 이직보다는 재직하는 사례가 더 높게 나타남.
- 사내 신고와 사외 신고 간에는 재직 비율에서 차이가 관찰됨.
  - 괴롭힘 행위에 대해 사내 신고를 한 경우, 신고 이후 재직 비율이 가장 높은 것으로 나타남.
  - 하지만 괴롭힘 행위에 대해 사외 기관에 신고를 한 경우는 이직으로 이어지는 사례가 미신고 혹은 사내 신고에 비해 많았음.
  - 이직을 고려한 경우에도 사외 기관에 신고를 한 경우가 미신고 혹은 사내 신고 경우에 비해 약 1.5배 정도 더 높게 나타남.
- 사내에 신고한 경우에 이직 및 이직고려가 가장 낮았다는 것은 괴롭힘 발생 이후 조직 내에서 문제가 잘 해결되면 직장 내 괴롭힘으로 인해 이직 및 이직고려 비율이 낮아질 수 있다는 것을 의미함.

〈표 2-34〉 직장 내 괴롭힘 신고여부와 재직여부

신고여부	재직여부			합계
	재직	이직	이직고려	
미신고	605 (80.56%)	77 (10.25%)	69 (9.19%)	751 (100%)
사내	311 (84.74%)	26 (7.08%)	30 (8.17%)	367 (100%)
사외	18 (60.00%)	8 (26.67%)	4 (13.33%)	30 (100%)
합 계	934 (81.36%)	111 (9.67%)	103 (8.97%)	1,148 (100%)

## 제4절 소결

- 기초분석 결과, 직장 내 괴롭힘 행위자는 주로 남성으로 나타남.
- 피해자의 전 연령대에서 남성에 의한 직장 내 괴롭힘의 비율이 높게 나타남.
- 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육과 직장 내 괴롭힘 발생 시 처리 절차, 구제 방법 등에 관한 정보 제공이 적절하게 이루어져야 할 필요가 있음.
  
- 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 상사인 것으로 나타났음.
- 직장 내 괴롭힘 피해자의 연령대, 성별, 직종, 고용 형태에 상관없이 괴롭힘 주요 행위자는 상사로 관찰됨.
  - 전반적으로 피해자의 연령대, 성별, 고용 형태에 상관없이 직장 내 괴롭힘의 행위자는 상사인 것으로 나타남. 다음으로는 사업주, 동료, 기타, 사업주 친인척의 순서로 관찰됨.
  - 간접 고용(파견도급 등), 시간제 및 기간제 근로자와 같이 계약에 의해 업무가 이루어지는 경우에는 상사와 사업주가 괴롭힘의 주요 행위자로 나타남.
- 상사를 대상으로 조직구성원 관리에 대한 책임성과 올바른 조직문화 형성을 위한 리더십에 대한 교육이 필요함.
  
- 직장 내 괴롭힘 경험자의 특성에 따라 괴롭힘 발생에 따른 이직 경향에서 차이를 보이고 있음.
- 괴롭힘 피해자의 연령대에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이가 뚜렷하게 관찰됨. 연령대가 낮거나 높은 경우에 이직을 하거나 이직을 고려하기보다는 재직하는 경우가 많음.
- 괴롭힘 피해자의 성별에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 비

교적 적은 것으로 나타남. 괴롭힘 피해자 남녀 모두 괴롭힘 발생 이후 이직 및 이직고려보다는 재직하는 비율이 더 높게 나타났으며, 실제 남녀 간 재직 비율의 차이가 거의 없음.

- 괴롭힘 피해자의 고용 형태에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이가 뚜렷하게 관찰됨. 계약에 따라 고용과 해고가 비교적 쉽게 이루어지는 시간제 및 기간제 근로자와 간접고용(파견도급 등) 형태, 신입인턴의 경우 직장 내 괴롭힘 경험 이후 이직을 고려하거나 실제 이직한 경우가 기타 고용 형태에 비해 높게 나타남. 직장 내 괴롭힘 피해자가 정규직인 경우 이직하거나 이직을 고려하기보다는 재직하는 비율이 비교적 높게 나타남.
- 괴롭힘 피해자의 근무기간에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 뚜렷하게 관찰됨. 4년 미만의 근무자의 경우 괴롭힘을 경험한 이후 이직을 고려하거나 실제 이직을 한 경우가 4년 이상 근무자에 비해 약 3배 정도 더 높게 나타남.
- 괴롭힘 피해자의 직종에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 나타남. 건설·제조, 고객응대, 음식조리, 청소 등과 같이 고객을 직접 대면하거나 현장 중심 직종의 경우는 괴롭힘 발생 이후 이직을 고려하거나 실제 이직한 경우가 타 직종에 비해 더 많은 것으로 나타남.
- 괴롭힘 경험 빈도에 따라 괴롭힘 발생 이후 이직 여부의 차이는 매우 뚜렷하게 나타남. 괴롭힘 경험의 빈도가 높을수록 재직보다는 이직을 한 경우가 많음. 특히 거의 매일 괴롭힘을 경험한 경우 실제 이직률이 가장 높았음(13.54%).
- 괴롭힘을 처음 경험한 경우, 월 1회 정도, 월 2~3회 정도 경험한 경우에도 재직 비율이 비교적 높은 것으로 나타남.
- 직장 내 괴롭힘 경험 이후 신고하지 않은 경우에 이직하거나 이직을 고려하기보다는 재직하는 경우가 더 높게 나타남. 괴롭힘 행위에 대해 사외 기관에 신고를 한 경우 이직을 고려하거나 실제 이직을 한 비율이 미신고 혹은 사내 신고의 경우보다 더 높은 것으로 나타남.
- 직장 내 괴롭힘 후 사내에 신고한 경우에 이직 및 이직고려가 가장 낮았음. 직장 내 괴롭힘 방지법에서는 괴롭힘 발생 시 사내 신고를 통해 괴

롭힘을 인지하고 사내 조사 후 관련 조치를 하도록 하고 있는데, 이러한 과정이 효과적이라면 괴롭힘 피해근로자가 직장을 떠날 가능성이 낮아진다는 것을 해당 결과를 통해 유추할 수 있음.





## 직장 내 괴롭힘 방지법 및 관련 대책 분석

### 제1절 직장 내 괴롭힘의 법제화와 주요 내용

- 지난 2019년 1월에 아시아에서는 최초로 직장 내 괴롭힘 방지 관련 법안이 마련되었음.
- 우리사회에서 ‘직장 갑질’에 대한 공론화가 시작한 지 얼마 지나지 않아 직장 내 괴롭힘에 대한 법제가 전격적으로 입법화함.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 관심은 1990년대 북유럽 전반에 확산되어 사용자의 리더십을 비롯한 조직심리적 요인에 대한 관심으로 확대되고, 커뮤니케이션과 법학 등 인접 분야까지 학제적 연구로 이어지는 한편 2000년대 초부터는 본격적으로 법제화로 진전되고 있음(문강분, 2020).
- 2000년 초 북유럽 중심의 초기 논의를 거쳐 2010년 이후 유럽과 북미 등 소수 국가에서 규범화하기는 하였을 뿐 아시아에서는 우리나라가 최초 입법국가임.
- 우리 법은 근로기준법을 통해 “정의규정과 함께 직장 내 괴롭힘 금지 명시, 근로자의 사내 신고권 명시, 사용자의 인지, 신고 접수 시 조사의무 명시, 신고자에 대한 조사 중 보호의무 명시, 괴롭힘 사실 확인 시 행위자에 대한 필요한 조치 의무 명시, 신고자 및 피해자에 대한 불이익조치의 형사벌을 명시하고 구체적인 사업장의 사정에 기초하여 직장 내 괴

롭힘의 예방과 조치에 대한 취업규칙상 기재를 의무화”하여 사업주의 리더십에 대하여 상세히 의무화하고 있음.

- 기존 직장 내 성희롱법제가 존재하기는 하였으나, 「근로기준법」, 「산업재해보상보험법」, 「산업안전보건법」 등 이른바 ‘직장 내 괴롭힘 방지법’의 제정에 따른 효과에 대하여는 다양한 논란이 존재함.

### 1. 직장 내 괴롭힘의 법제화 경과

- 직장 내 괴롭힘에 대한 입법 논의는 19대 국회에서 최초 2013년 의원 입법 발의로 시작됨.
- 20대 국회에서도 직장 내 괴롭힘에 대한 관심은 여전했고, 환경노동위원회에서 여당과 야당이 괴롭힘 법안의 통합법안에 합의하면서 법제화의 가능성이 높아짐.
- 언론을 통해 사업주의 폭력과 폭언 등이 폭로되고 사회적 논란이 커지면서 「근로기준법」 개정안을 주요내용으로 하는 ‘직장 내 괴롭힘 방지법’이 2018년 12월 27일에 전격적으로 통과되었음.

〈표 3-1〉 직장 내 괴롭힘 법제화 경과

주체	일정	주요내용	비고
정부	2017. 07. 19.	문재인 정부 100대 국정과제 “직장 내 괴롭힘 등으로 부터 근로자의 권익구제 강화” (63번) 채택	2019. 6. 21. “일하는 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절” ILO 190호 협약, 206호 권고 채택
	2018. 07. 18.	정부종합대책 “직장 등에서의 괴롭힘 근절 대책 마련·실행” 공공부문 갑질방지를 위한 지침 적극 대응 사례 확대	
국회	2018. 12. 27.	「근로기준법」, 「산업재해보상보험법」, 「산업안전보건법」 개정안 국회 본회의 통과 19대 국회 의원입법 발의 후 20대 국회에서 여야합의로 통합안 채택 후 입법	
	2019. 01. 15.	「근로기준법」, 「산업재해보상보험법」, 「산업안전보건법」 개정안 공포	
	2019. 07. 16.	「근로기준법」, 「산업재해보상보험법」 개정안 시행	
	2020. 01. 16.	「산업안전보건법」 개정안 시행	

- 직장 내 괴롭힘의 법제화는 비교적 짧은 논의과정을 거쳤다는 점에서 지속적인 보완의 필요가 있음.
- 하지만, 정책연구를 통해 노동과정에서 심리적 정신적 고통을 당하지 않을 법적 권리를 노동자에게 부여하기 위한 법률로서 실체법과 구제시스템을 고려하여 괴롭힘의 예방, 피해자 보호 및 사업장 자율의 가치를 중심에 두고 통합적으로 규율되도록 설계되었음(문강분 외, 2017).

## 2. 직장 내 괴롭힘 법제의 체계와 내용

- 직장 내 괴롭힘 법제의 규율체계
- 직장 내 괴롭힘 법제는 근로의 기준으로 직장 내 괴롭힘을 금지하고 취업규칙 제정과 사내구제절차 의무화를 통하여 자율입법을 예정하는 한편, 피해자 보호 차원에서 괴롭힘으로 인한 질병에 대한 산재보상을 규정하고 있음.

〈표 3-2〉 직장 내 괴롭힘 법제의 통합적 규율체계

법률	근로기준법	산업재해보상보험법	산업안전보건법
규율 내용	괴롭힘 예방	괴롭힘의 포괄적 정의규정 및 금지(제76의2) 취업규칙에 의한 예방/조치 의무화(제93조제11호)	국가의 직장 내 괴롭힘예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원 의무(제4조제1항 제3호)
	사내 구제 절차	사내 괴롭힘 신고권 보장, 사용자 즉시 조사 의무(제76의3)	
	피해자 구제	조사 중 사용자의 신고인 및 피해자보호 의무(제76의3) 신고인, 피해자 보복 금지(제109제1항)	괴롭힘으로 인한 질병의 업무상 질병 인정(제37제1항제2호다목)
	책임 부과	괴롭힘 확인 시 행위자에 대한 징계 등 조치 의무(제76의3) 신고인, 피해자 불이익 조치 시 징벌(제109조제1항)	

- 그리고 국가가 산업안전차원에서 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준을 마련하고, 지도하고, 지원하도록 책무를 부여하여 통합적으로 규율하

는 방식을 채택하였음.

□ 직장 내 괴롭힘(직장갑질) 방지법의 주요내용

- 직장 내 괴롭힘 방지법은 「근로기준법」, 「산재보상보험법」, 「산업안전보건법」 개정 내용으로 구분됨.
- 「근로기준법」에서는 먼저, 직장 내 괴롭힘이 무엇인지를 정의하고 이를 금지하고 있음.

<p>「근로기준법」 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)</p> <p>사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니됨.</p> <p>「근로기준법」 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있음.</li><li>② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 함.</li><li>③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자 등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 근로자 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 함. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 됨.</li><li>④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 함.</li><li>⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 함. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 함.</li><li>⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 됨.</li></ul>
---

- 「근로기준법」에서는 직장 내 괴롭힘이 발생하는 경우, 회사의 조치 의무를 정함.
  - 주요 내용은 직장 내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 즉시 조사, 피해 근로자 요청 시 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치 시행, 행위자에 대한 징계 및 근무장소의 변경, 사용자의 행위자 징계 시 피해근로자 의견 청취, 신고 근로자 및 피해근로자 불리한 처우 금지 등임.

- 해당 조문은 「남녀고용평등법」 제14조제2항 후단에서 피해자가 성적 수치심 등을 느끼지 않도록 한 내용을 제외하고는 동일한 구조로 구성되어 있음.
  - 사업장 내에서 자율적인 방법으로 직장 내 괴롭힘 행위를 도출하고 발생 시 처리와 예방을 위한 조치를 강구함으로써 각 기업별 상황에 적합한 해결방법을 도출할 수 있도록 함.
  - 과정에서 모든 구성원이 참여하는 경우 절차적 공정성을 담보하는 한편, 생생한 현장의 언어와 행위를 담아 현실적으로 실천 가능한 행위 규범을 만들 수 있음.
  - 또한 규범화를 통해 기업의 반(反) 괴롭힘 메시지를 전달할 수 있으며, 모든 구성원에게 직장 내 괴롭힘에 대한 인식을 제고하고 일하는 방식의 변화를 꾀할 수 있음.
  - 하지만, 신고절차 마련이 규정되었다고 해도 실제로 사내에서 신고할 수 있는지는 해당 사업장의 여건에 달려있다는 한계가 있음.
- 직장 내 괴롭힘이 발생한 경우, 즉 신고가 접수되거나 사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 되면 사실 확인을 위한 조사를 지체 없이 실시할 의무를 부과하고 있음.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 피해근로자 및 목격자 등이 경험하는 정신적·신체적 피해를 중단하고, 기업 생산성 저하를 막기 위해서는 빠르게 문제된 상황 내지는 행위가 직장 내 괴롭힘인지를 확정하고 그에 따른 조치가 이루어지도록 한 것임.
  - 직장 내 괴롭힘이 일어났을 때 사용자에게 조사 개시 의무가 발생하는 요건을 ‘누구든지’ 신고 및 인지로 하여 피해근로자가 직접 신고하는 경우가 아닌 다양한 경로를 통해 사용자에게 접수 또는 인지하게 되는 경우로 확장하였음.

[직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 예시]

**제○장 직장 내 괴롭힘의 금지**

**제○조(직장 내 괴롭힘 행위의 금지)** ① 직장 내 괴롭힘 행위란 임원, 사원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 사원 등에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말함.

② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 됨.

**제○조(금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)** 회사에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

**제○조(직장 내 괴롭힘 예방교육)** ① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방 교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시함.

- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육 시간은 1시간 이상으로 함.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 향시 게시하거나 사원들이 열람할 수 있도록 조치함.

**제○조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직)** 회사 내 인사부서에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 "예방·대응 담당자"라 한다)을 1명 이상 둔다.

**제○조(사건의 접수)** ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있음.

② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수함.

**제○조(사건의 조사)** ① 회사는 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시함.

- ② 조사는 예방·대응 담당자가 담당함.
- ③ 조사가 종료되면 사업주에게 보고함.
- ④ 조사를 하는 경우 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 들어야 함.
- ⑤ 조사자 등 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 됨. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외함.

**제○조(조사기간 중 피해자 보호)** 회사는 정식 조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 함. 이 경우 피해자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니됨.

- 「근로기준법」에서는 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항을 회사의 취업규칙으로 정하고 신고하도록 함.
  - 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고할 의무가 있음.
  - 직장 내 괴롭힘에 관한 규범 마련 시에는 기본적으로 직장 내 괴롭힘이 사업장에서 금지되는 비위행위임을 명확히 밝히는 것이 필요함.
  - 이를 위해 ① 직장 내 괴롭힘이 금지된다는 것, ② 직장 내 괴롭힘 행위자에게는 강력한 제재를 한다는 것, ③ 피해자에 대해서는 보호 조치가 이루어진다는 것을 직원들이 확인할 수 있도록 명시해야 함.
  - 취업규칙 등에 직장 내 괴롭힘에 관하여 규정할 경우, 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위, 직장 내 괴롭힘 예방교육, 고충상담, 사건처리절차, 피해자 보호조치, 행위자 제재, 재발방지대책 등을 고려할 필요가 있음.
  - 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치에 관한 사항은 직장 내 성희롱에 관한 조치절차 등 기존의 고충처리시스템을 활용할 수 있음.

「근로기준법」 제93조(취업규칙의 작성·신고)  
 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 함. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.  
 1.~10. (생략)  
 11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항  
 12.·13. (생략)

- 「근로기준법」에서는 직장 내 괴롭힘 발생사실에 대한 신고·주장을 이유로 한 근로자에게 불이익 조치를 하면 형사 처벌함.

「근로기준법」 제109조(벌칙)

① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함.

② (생략)

- 「산업재해보상보험법」에서는 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병(산재)에 포함하도록 하였음.

「산업재해보상보험법」 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)

① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. (생략)

2. 업무상 질병  
가·나. (생략)

다. 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병

라. (생략)

3. (생략)

②~⑤ (생략)

- 「산업안전보건법」에서는 정부의 책무 규정에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항을 포함하도록 하였음.

「산업안전보건법」 제4조(정부의 책무)

① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

1.~2. (생략)

3. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원

4.~9. (생략)

② 정부는 제1항 각 호의 사항을 효율적으로 수행하기 위하여 「한국산업안전보건공단법」에 따른 한국산업안전보건공단(이하 "공단"이라 한다), 그 밖의 관련 단체 및 연구기관에 행정적·재정적 지원을 할 수 있음.

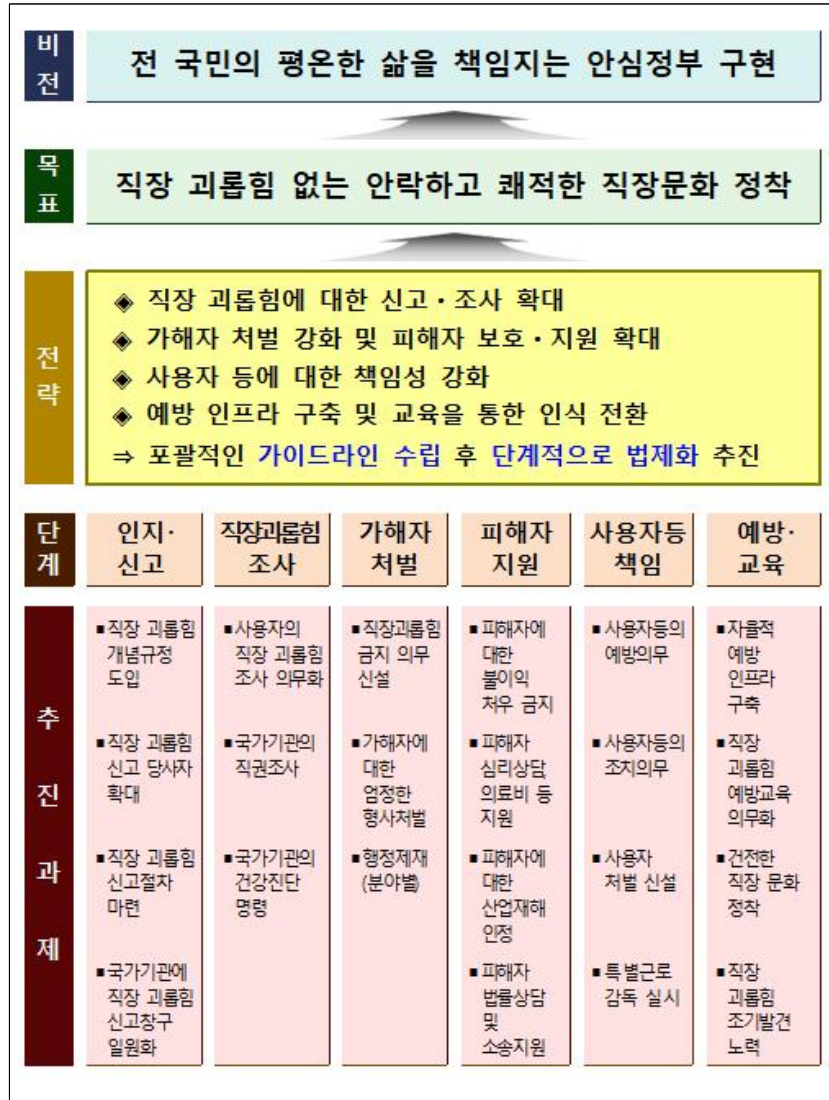
- 직장 내 괴롭힘 예방조치와 관련해서는 취업규칙의 예방조치로만 명시한 상황이며, 공공부문의 경우에는 사실상 성희롱 예방교육과 병행하여 예방교육을 실시하는 사례가 있지만, 직장 내 괴롭힘 예방교육 실시가 보편화되지는 않음.



## 제2절 직장 내 괴롭힘 근절대책

- 정부는 2019년 7월 18일(수), 정부세종청사에서 제46회 국정현안점검조정회의를 통해 「직장 등에서의 괴롭힘 근절대책」을 논의·확정했음.
- ‘공공분야 갑질근절 대책’(2018. 7. 5.)에 이은 생활 적폐 청산을 위한 두 번째 대책으로 추진한 것임.
  - ‘공공분야 갑질근절 대책’은 공공분야에서 기관 내·기관 간 갑질 행위를 규제하는 것임.
  - 반면, ‘직장 괴롭힘 근절대책’은 민간 기업 내에서 근로자 등에 대한 직장 내 괴롭힘을 근절한다는 점에서 차이가 있음.
- 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 관계부처 합동으로 직장 내 괴롭힘 신고부터 행위자 처벌, 피해자 지원, 예방 교육 등 전 과정에 걸친 6단계 21개 개선과제를 마련했음.
  - 의료, 교육, 문화예술·체육 등 주요 분야에 대해서는 분야별 맞춤 대책을 추가하였음.
  
- 직장 내 괴롭힘 근절대책(2018. 7.)의 주요 내용
  - 직장 내 괴롭힘에 대한 신고·조사 확대, 행위자 처벌 강화 및 피해자 보호·지원 확대, 사용자 등에 대한 책임성 강화, 예방 인프라 구축 및 교육을 통한 인식 전환을 전략으로 수립함.
  - 구체적으로는 인지·신고, 직장 내 괴롭힘 조사, 행위자 처벌, 피해자 지원, 사용자 등 책임, 예방·교육 등 단계별 추진과제를 설정하고 있음.
  - 근절대책의 모든 내용이 직장 내 괴롭힘 방지법에 반영된 것은 아니며, 전체 내용 중 일부는 계획하였으나 실행되지 못한 경우도 있음.

[그림 3-1] 직장 내 괴롭힘 근절대책 추진방향



○ 직장 내 괴롭힘의 인지·신고와 관련해서는 직장 내 괴롭힘에 대한 개념규정을 도입하고 신고 당사자 확대, 신고절차 마련, 창구 일원화를 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 신고 접근성을 높이도록 하였음.

- 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 판단할 수 있도록 직장 내 괴롭힘의 개

념을 마련하고 법령으로 명문화하고 직장 내 괴롭힘의 개념, 유형, 사례, 판단기준 등을 포함한 가이드 라인을 마련하고 배포하였음.

- 직장동료 등 사업장 내 누구든지 신고할 수 있도록 하고, 신고자의 정보와 신고내용 비밀보장 등을 통해 신고의 접근성을 개선하였음.
- 취업규칙을 통해 사업장 등에 직장 내 괴롭힘 신고대상·방법·절차 등의 규정을 마련하도록 의무화하고 신고대응부서(노사협의회 등)를 지정하도록 함.
- 부처별·분야별로 산재되어 있는 불공정행위 신고센터에 직장 내 괴롭힘 신고업무를 추가하고 국가기관에 대한 신고창구를 일원화하도록 함.

○ 직장 내 괴롭힘의 조사와 관련해서는 사업장 내·외부 조사를 강화하고자 하였음.

- 직장 내 괴롭힘을 신고하더라도 사용자에게 조사의무가 없어 피해사실이 방지되지 않도록 사용자에게 신고접수 시 반드시 조사하도록 의무화함.
- 직장 폭력·괴롭힘과 관련해 법령 위반행위가 인지·접수되면 고용부 등 관련 국가기관에서 법령에 따라 직권조사 등을 실시해 형사 처벌이나 과태료가 부과되도록 함.
- 물리적 상해 위주로 운영되고 있는 임시건강진단명령을 정신적 괴롭힘 등으로 인한 건강장애 시에도 실시할 수 있도록 조치함.

○ 직장 내 괴롭힘 금지의무를 근로기준법 등에 법령화하여 신설하고, 직장에서의 지위나 다수의 우월성을 이용한 폭력행위를 비롯한 각종 범행시 철저한 수사를 통해 엄정 대응하도록 함.

○ 직장 내 괴롭힘 피해자를 2차 피해로부터 보호하고 심리적·경제적·법률적 지원을 강화하고자 불이익 처우 금지, 심리상담 지원, 산업재해 인정, 피해자 법률상담 및 소송 지원을 추진함.

- 종전에 피해자·신고자에 대해 가해졌던 좌천·징계·해고 등 보복행위 및 기타 불리한 조치를 예방하기 위해 피해자·신고자에 대한 불이익 처우금지 의무를 신설하도록 함.
- 직장 내 괴롭힘으로 인한 스트레스, 고충 등에 관한 전문가 심리상담

및 해결을 위한 지원프로그램을 강화하고, 근로복지공단의 업무저해 요인 해결지원을 위한 상담 서비스(employee assistance program, EAP)와 연계·운영하도록 함.

- 업무상 질병인정 기준 관련 판단 매뉴얼을 구체화하여 산업재해로 제대로 인정받지 못하던 직장 내 괴롭힘으로 인한 자살, 부상, 질병, 우울증 등에 대해서도 산재보상이 가능하도록 노력함.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 범죄피해자가 된 경우 지금의 손해배상 청구소송 지원 외에 복직소송 및 보복소송 응소 시에도 법률 지원을 확대 추진함.
- 가해입증자료가 부족해 소송과정에서 애로를 겪는 피해자를 지원하기 위해 피해자가 청구할 경우 행정청이 관련 절차에 따라 직권·현장조사, 감사, 현장조사 자료 등을 법령에 따라 제공하도록 하여 입증 부담을 완화하도록 함.

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 사용자 등에 대한 의무와 책임을 확대함.

- 근로자에 한해 인정되던 사용자의 안전과 보건조치 의무를 9개 업종(보험·대출·신용카드 모집인, 레미콘 운전자, 학습지 교사, 골프장 캐디, 택배원·퀵서비스 배송원, 대리운전기사 등 산재보험법상 9개 업종)의 특수형태근로종사자까지 확대하도록 함.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 조사를 통해 가해사실이 발견될 경우, 사용자가 행위자 징계 등 필요한 조치를 이행하도록 의무화함.
- 사용자가 불이익처분금지 및 예방교육 의무를 위반할 경우에는 형사 처벌(예: 3년 이하 징역, 3천만 원 이하 벌금) 또는 과태료(예: 5백만 원)를 부과할 수 있도록 근거를 마련하고자 함.
- 직장 내 괴롭힘으로 사회적 물의를 일으킨 사업장에 대해서도 근로조건 전반에 관하여 근로감독관의 특별근로감독을 실시하도록 함.

○ 직장 내 괴롭힘 예방교육을 강화하고 인프라를 구축하고자 함.

- 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안과 직장 내 괴롭힘 예방·조치에 활용할 수 있는 매뉴얼을 제작하여 배포하고, 사업장의 자율적인 예방·대응을 지원하기 위한 방안을 추진하고 있음.
- 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육을 의무화하고, 이를 위해 직장 내

- 괴롭힘 예방교육 표준안과 동영상 제작하여 배포하고자 함.
- 직장 내 괴롭힘 예방 모범사업장을 발굴하여 '상호존중일터'로 인증하는 등 예방 캠페인을 실시하고, 의료·교육 등 분야별 TF를 구성하여 운영하는 한편, 존중받는 일터 조성을 위한 노사정 선언을 추진하도록 함.
  - 노동자 정신건강 연구 확대, 노동자의 정신건강 보호, 과로사 예방 등에 대한 실태 및 개선방안 연구를 통해 직장 내 괴롭힘 조기발견을 위해 노력함.

### 제3절 소결

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 내용은 3개 법령 개정안이나 주된 내용은 「근로기준법」에 포함되어 있음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법은 「근로기준법」, 「산재보상보험법」, 「산업안전보건법」 개정 내용으로 구분됨.
  - 「근로기준법」에서는 직장 내 괴롭힘 발생 시 회사의 조치 의무, 직장 내 괴롭힘 신고·주장을 이유로 근로자에게 불이익 조치 금지, 취업규칙 내 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항 의무화 등의 내용을 담고 있음.
  - 「산업재해보상보험법」에서는 직장 내 괴롭힘에 따른 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병(산재)에 포함하도록 함.
  - 「산업안전보건법」에서는 정부의 책무 규정에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항을 포함함.
- '직장 등에서의 괴롭힘 근절대책'의 주요 내용은 아래와 같이 요약할 수 있으며 이 가운데 일부는 방지법의 내용에 포함되었음.

- (신고창구) 신고절차 마련, 창구 일원화를 통한 신고 접근성 강화
  - 직장 괴롭힘의 개념에 대한 법령 명문화
  - 괴롭힘 발생 시 직장동료 등 사업장 내 누구든지 신고(신고자 정보 및 신고내용 비밀보장)
  - 사업장 내 직장 괴롭힘 신고대상·방법·절차 등의 규정 의무화
  - 사업장 내 신고대응부서(노사협의회 등)를 지정
  - 국가기관에 대한 신고창구 일원화
- (조사의무화) 직장 괴롭힘에 대한 조사 강화
  - 신고접수 시 사용자의 조사 의무화
  - 법령 위반행위 시 국가기관의 직권조사 실시
  - 정신적 괴롭힘 등에 대한 임시건강진단명령
- (처벌) 행위자 엄정 처벌
  - 직장 괴롭힘 금지의무를 근로기준법 등에 법령화
- (피해자 지원) 피해자에 대한 2차 피해 보호와 심리적·경제적·법률적 지원 강화
  - 피해자·신고자에 대한 불이익 처우금지의무
  - 직장 내 괴롭힘에 대한 근로복지공단의 상담 서비스 제공
  - 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생한 질병의 업무상 질병(산재) 포함
  - 손해배상 청구소송, 복직소송 및 보복소송 응소 시 법률·소송 지원
  - 피해자 청구 시 행정청이 직권·현장조사, 감사자료 등 제공
- (사용자 책임) 사용자 등의 의무와 책임 확대
  - 특수형태근로종사자까지 안전·보건조치 의무 확대
  - 사용자의 행위자 징계 등 필요 조치 이행 의무화
  - 사용자의 불이익처분금지 및 예방교육 의무 위반 시 형사처벌 또는 과태료 부과
  - 직장 내 괴롭힘에 대한 특별근로감독 실시
- (인프라 구축) 직장 괴롭힘 예방교육 강화 및 인프라 구축
  - 직장 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안 및 근로조건 자율개선 매뉴얼 제작·배포
  - 사업장에 대한 맞춤형 컨설팅 서비스 제공

- 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 내용은 '직장 등에서의 괴롭힘 근절대책'으로 구체화되어 있기 때문에 이를 활용한 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 분석도 실시하도록 함.
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 적절한 조치가 있었다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을지에 대해 질문하여 직장 내 괴롭힘 방지법의 주요 내용이 근로자의 고용에 어떠한 영향을 미치는지 확인하도록 함.





## 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 기업인식 및 대응

### 제1절 조사 방법

#### 1. 심층 인터뷰

##### □ 심층 인터뷰의 목적

- 직장 내 괴롭힘과 관련한 최근의 기업 내·외부 변화와 정책에 대한 기업의 인식수준 및 대응방향을 파악하고, 직장 내 괴롭힘 방지 및 해소를 위한 정부의 대책이 고용에 미치는 긍정적 효과와 부정적인 영향력을 살펴보고자 함. 더불어 이를 통해 정책적 함의를 찾고자 함.
- 주제의 특성상 직장 내 괴롭힘이라는 부정적 현상에 대해 상세히 문답할 필요가 있어 FGI(focus group interview)와 같이 조사 대상자들을 같은 공간에서 동시에 인터뷰하는 것은 바람직하지 않음.
- 기업별 개별 인터뷰를 통해 직장 내 괴롭힘 및 방지법 관련 상세한 사항까지 문답하도록 하며, 인터뷰 내용 및 질문을 사전에 인터뷰 대상에게 배포하여 충분한 정보를 획득하고자 노력하였음.
  - 해당 인터뷰는 연구진이 희망하는 정보의 취득보다는 직장 내 괴롭힘 및 방지법에 대한 실제적 인식과 대응을 확인하기 위함임.

- 기본 질문뿐 아니라 인터뷰 내용 외에 인터뷰 과정에서 다양한 기업 내 상황들이 언급될 수 있어, 세부사항 관련 질문에 대한 조정은 현장 인터뷰를 진행하면서 실시하였음.

□ 조사 대상 및 내용

- 기업 특성(규모, 업종 등)을 고려하여 약 10개 전·현직 기업 인사담당자에 대해 1:1 심층 인터뷰를 실시하였음.

〈표 4-1〉 조사 설계 계획(안)

조사방법	Qualitative Research Method In-depth Interview
조사대상	국내 대기업/중소기업/스타트업 인사담당자, 업무담당자
표본크기	10개 기업(대면 1:1 인터뷰)
조사일정	2020. 9. 15. ~ 10. 16.

〈표 4-2〉 인사담당자 심층 인터뷰 대상자 리스트

구분	기업명	기업 형태	업종	매출/직원수(2019)	인터뷰 대상자 특성
1	A사	스타트업	교육 서비스업	198억 9,682만/100명	인사총괄 실장
2	B사	K사 계열사	포털 및 기타 인터넷 정보 매개 서비스업	1,450억 461만/247명	인사팀 대리
3	C사	대기업	화물운송 중개	18조 2,700억 5,046만 /1,424명	협력기획팀 매니저
4	D사	종합병원	의료	약 400억/430명	인사팀 팀장
5	E사	대기업	기타 기관 및 터빈 제조업	15조 6,596억 7,414만/약 7천명	파워서비스 HR팀
6	F사	비영리법인	제조업, 금융, 도·소매업	2,423억/약 400명	관리부 팀장
7	G사	중견기업	건축설계업	약 1,100억/800명	미래기획팀
8	H사	중소기업	제조업	430억/140명	인사총무팀 차장
9	I사	외국계 기업	보험업	2조 2,737억 1,740만/550명	기획팀 차장
10	J사	스타트업	교육서비스업	약 100억/120명(법인기준)	인사팀 팀장

- 해당 조사는 직장 내 괴롭힘에 대한 인식, 직장 내 괴롭힘이 기업 현장에서 고용과 인력 운용에 미치는 영향, 직장 내 괴롭힘 방지법 이후의 기업 대처 등을 파악하기 위한 탐색조사의 성격임.
- 최소 10개 이상의 인터뷰 대상을 조사하는 것이 현장의 목소리를 담을 수 있다고 판단하였고, 대상의 구성 측면에서도 다양한 기업 구성이 필요하다는 판단에 대기업/중소기업/스타트업 기업 등 규모와 성격에 따라 여러 기업을 대상으로 선정하여 실시하였음.

□ 기업 인사담당자 IDI(In-depth interview) 질문지 가이드라인

① 기업 특성

- 일반적 특성: 업종, 규모, 업력, 사업 및 경영 재무적 현황, CEO 특성, 성별 인력구성 현황 등
- 인사관리 특성: 채용, 배치, 교육훈련, 평가, 연봉협상, 승진, 직급체계 등 인사관리 제도 현황 등
- 조직문화(분위기): 의사소통 및 정보공유 성향 및 분위기, 야근 및 회식, 일하는 방식, 업무 분담, 공정성, 근무의 유연성 정도
- 노사관계: 노조유무, 노사협의회, 노조가 있는 경우 가입률
- 고충처리위원회 등 기구 설치 여부 및 활용 정도

② 직장 내 괴롭힘에 대한 인식 및 현황

- 직장 내 괴롭힘에 대한 기본인식
- 직장 내 괴롭힘 발생 현황 : 근무기업에서 관련 사건이 일어난 적이 있는지 여부(공식적/비공식적), 있었다면 관련 내용 및 처리 과정과 결과, 2차 피해는 없었는지 여부 등

③ 직장 내 괴롭힘이 고용 및 인력운용에 미치는 영향

- 직장 내 괴롭힘 관련 사건들이 언론 노출되면서 생긴 변화
  - 제도적 변화: 직장 내 괴롭힘 예방과 문제 해결을 위한 새로운 제도

- 가 생기거나 개선된 사항이 있는지 또는 논의 중인지 등
- 분위기 변화: 직원들 간 존중하는 분위기, CEO나 경영진은 어떻게 받아들이고 있는지 등
- 2019년 1월 15일 직장 내 괴롭힘 방지법 제정 이후, 기업의 변화
  - 2019년 1월부터 최근까지 발표된 직장 내 괴롭힘 방지 관련 정부 대책에 대해 알고 있는지
  - 직장 내에서 경영진들이나 근로자들도 인지하고 있는지
  - (대책에 대해) 기업에서 어떻게 반영하고 있는지, 반영이 가능할 것인지
  - 이런 대책 내용이 실제 직장 내 괴롭힘 방지에 얼마나 도움이 될 것으로 생각하는지
  - 직장 내 괴롭힘 관련하여 인사담당자로서의 고충 등

#### ④ 직장 내 괴롭힘 방지대책 현황

- 직장 내 괴롭힘 방지대책 현황: 관련 법령에 대해 알고 있는지, 직장 내 괴롭힘 관련 내부 규정이나 지침이 있는지, 관련 처리기구가 있는지 등

#### ⑤ 직장 내 괴롭힘 방지법 도입 이후의 기업 차원의 대처 및 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 인식

- 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 인식
- 직장 내 괴롭힘 방지법 도입 이후 기업에서 어떻게 대응하고 있는지

#### ⑥ 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용 및 노동조건에 미치는 영향

- 방지법 및 대책이 미치는 부정적 영향
- 방지법 및 대책이 미치는 긍정적 효과

#### ⑦ 정책 제언

- 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 평가
- 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 정책수요 청취

- 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위해서 필요한 사항
- 기업 입장에서 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 정책적 수요

## 2. 사례분석

### □ 사례분석 목적

- 현행 직장 내 괴롭힘 방지법에 의해 개별 사업장에는 「근로기준법」에 따른 필수기재 의무(예: 취업규칙 등)가 부과되었음.
- 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 예방하는 것이 최우선이나, 근본적으로 해소하기 전까지는 사업장 단위에서 어떻게 대응하는지 예방 및 발생 시 조치의 사내 규범화가 실질적으로 현장에서 작동하는 방식을 살펴보는 것이 필요함.
- 이를 통해 실제 사업장에서 직장 내 괴롭힘에 대해서 어떻게 인식하고 대응하는지를 확인하고 직장 내 괴롭힘을 줄이기 위해 어떠한 노력이 필요한지 도출하고자 함.

### □ 사례분석 방식

- Fredericksen & McCorkle(2013)이 제시하였던 직장 내 괴롭힘을 적극적으로 규제하는 조직과 소극적인 대응으로 용인하는 조직의 대응 모델을 활용하여 사례분석을 실시함.
  - Fredericksen & McCorkle(2013)은 Romzek & Dubnick(1987)이 제안한 “The Accountability Grid”<sup>2)</sup>를 차용하여 직장 내 괴롭힘을 적극적으로 규제하는 조직과 소극적인 대응으로 용인하는 조직의 대응 모델을 제시함.

---

2) 공공부문의 정책이 실패하는 원인이 조직을 통제하는 규율 기제가 적절히 작용하지 못했다고 보면서 규율 기제를 조직 내외부 및 강도에 따라 4가지 양식으로 구분하였음. 조직 내부적으로 높은 강도의 규율 방식은 지휘명령체계, 정책, 평가보상제도 등의 위계적인 통제이며, 낮은 강도의 방식은 해당 직종이나 업계에서 통용되는 관행으로 보고 있음. 외부적으로는 법적 규제가 조직에 강한 영향을 미치며, 이해관계자 또는 해당 조직에 대한 평판 등이 낮은 강도로 규율하는 것으로 제안함.

- 직장 내 괴롭힘에 적극적인 조직은 직장 내 괴롭힘에 대한 여러 대응을 적절히 실시하여 피해근로자가 피해를 회복하도록 하며, 궁극적으로는 피해근로자가 직장을 이탈하지 않도록 하는 고용유지 효과도 기대할 수 있는 사업장임.

〈표 4-3〉 사업장의 직장 내 괴롭힘 대응 정도와 효과 모델

소극적인 조직		적극적인 조직	
규율 기제		규율 기제	
조직 내부	조직 외부	조직 내부	조직 외부
<위계적> - 관리감독자와 경영자가 공격적 행위를 하고(거나) 동료근로자의 괴롭히는 행위를 무시하는 상황이 제어되지 않으며, 고충처리가 작동되지 아니하며, 사건 신고가 억제됨.	<법적/명시적> - 직장 내 괴롭힘에 대한 명시적 법률이 부재함. - 직장 내 괴롭힘 행위가 관련 법률에 위반되는 경우 드물게 처벌됨. - 노동부나 노동위원회 및 법원에 분쟁이 제기됨.	<위계적> - 조직의 반(反)괴롭힘 정책이 지위고하를 막론하고 모든 구성원에게 적용되며, 업무에 대한 비판은 객관적 기준에 따라 이루어짐. - 고충처리와 사건신고가 가능함.	<법적/명시적> - 직장 내 괴롭힘 법률이 발효됨. - 이러한 법률은 사회적으로 반 괴롭힘 및 존중일터 분위기를 창출하는 데 지렛대로 작용함.
<조직문화/업무적> - 구성원의 개인적인 공격성이 드러나는 전통이 드러나 행태적 언어적 괴롭힘이 만연함. - 이러한 전통에 대해 반대할 수 없으며, 2차 피해가 우려됨.	<사회적/공동체> - 외부적 요인은 직장 내 괴롭힘은 잘못이며 비생산적이라는 관점으로 통일되지 아니함.	<조직문화/업무적> - 근로자는 사회친화적 전통과 의식을 형성함. - 동료는 그들이 괴롭힘을 반대할 수 있는 소통전략이 주어짐.	<사회적/공동체> - 복무규정은 괴롭힘에 반대하도록 기대하는 내용을 담고 있음. - 고객과 구성원은 근로자에게 비공격적 소통적 행위를 요구함.

자료 : Fredericksen & McCorkle(2013)

□ 사례분석 대상

- 방법이 실제 현장에서 어떻게 작동되며 고용과 근로조건에 미치는 영향을 살펴보기 위해 법 시행 전후 사업장에 신고 또는 인지하게 되는 과정부터 발생 시 처리, 예방조치를 상세하게 파악할 수 있는 사례를 대상으로 하였음.
- 특히 다양한 사업장 특성을 반영하여 사례분석의 대표성을 확보하고자 함.

- 「근로기준법」은 5인 이상 사업장에 전면 적용되고, 취업규칙 작성 의무는 10인 이상 사업장에 있으므로 10인 이상 사업장을 대상으로 하되, 개별 사례가 대표성을 갖도록 사례가 발생한 사업장의 특성(공공 또는 민간), 업종, 근로자 수, 괴롭힘 행위 유형을 다양하게 드러낼 수 있는 사업장을 선별하였음.
- 하나의 사업장에서 다수의 사례가 발생한 경우에는 대표적인 유형의 사례를 복수로 포함하였음.
  - 기업별로 사례 수를 기입하면 사건이 특정될 가능성이 있어 어느 사업장인지 최소화하기 위해 작성하지 않음.
  - 방지법이 고용과 근로조건에 미치는 영향을 살펴보기 위해 법 시행 전후의 사례를 대상으로 하였으며, 특히 다양한 사업장 특성을 반영하여 대표성을 확보하고자 함.
- 한편 괴롭힘 법 시행 이전에 이미 사업장에서 자체적으로 직장 내 괴롭힘을 규율한 사례에는 현행 법제화 내용과 유사한 개념과 처리 절차를 갖춘 것으로 판단하여 법 시행 이후 사례에 일부 포함하였음.

① 법 시행 이전 사례

- ‘직장 내 괴롭힘 대책 마련을 위한 실태조사’(문강분 외, 2017)에서 활용되었던 사례들을 중심으로 심층분석 하였음.
  - 해당 실태조사의 심층분석 사례 중에 현행법상 직장 내 괴롭힘의 성립 요건을 충족하는 것으로 판단되는 사례들만을 선별하였음.
  - 실태조사 당시에는 직장 내 괴롭힘 관련 법적 의무는 없었지만, 해당 사건이 어떻게 조직에서 드러나고 처리되는지, 그 과정을 살펴보면서 법 시행의 효과를 추정할 수 있음.
- 「근로기준법」 개정 이전에 발생하여 ‘직장 내 괴롭힘’으로 명명되지는 않았으나, 현행법상 직장 내 괴롭힘의 성립 요건을 충족하는 것으로 판단되며 조직 내부의 고충처리 방식으로 해결되지 못하고 사건으로 비화된 경우를 ‘직장 내 괴롭힘 대책 마련을 위한 실태조사’ 인터뷰 사례에서 선별하여 시행 전·후 대응 양상을 비교해보고자 함.

- 다만, 방지법 시행으로 비로소 직장 내 괴롭힘이 무엇인지가 정의되었고 시행 이전에는 근로자가 사내에 문제 제기가 어려웠기 때문에 동일한 기업에서 발생한 방지법 시행 전·후 사례를 발굴하여 직접 비교하는 것은 사실상 어렵다는 한계가 있음.
- 본 사례분석에서 다루고자 하는 시행 이후 사례들은 단순히 범조문상의 의무만을 이행한 것이 아니라 종합적인 대응체계를 갖추고 사건을 적절하게 처리한 경우이며, 시행 이전 사례는 사업장의 소극적인 대응으로 법적 분쟁까지 이르게 된 경우로 이전 사례와 사실상 대척점에 있다고 볼 수 있음.
- 따라서 이를 일반화하여 방지법의 효과로 전반적인 기업의 대응 양상이 변화하였다고 판단하기 어려운 측면은 있음.

〈표 4-4〉 법 시행 이전 사례분석 대상 기업 특성

연번	유형	업종	근로자 수	피해자 <sup>3)</sup> 대응방식
1	민간	교육	500인~1,000인	부당해고구제신청
2	민간	제조	300인~500인	자살
3	민간	정보통신	100인~300인	이직
4	공공기관 자회사	기술용역	100인~300인	부당해고구제신청
5	사회적기업	용역	100인~300인	부당해고구제신청

## ② 법 시행 이후 사례

- 사례분석을 위탁 수행한 행복한 일 연구소에서 직·간접적으로 수행 또는 수집한 직장 내 괴롭힘 대응 사례 중 기업이 적절하게 조치한 사례를 대상으로 하였음.
- 직장 내 괴롭힘이 직접적인 원인이 되어 피해근로자가 자발적으로 사직하게 된 경우, 피해근로자 등에게 불이익한 조치가 없이 고용관계가 유지된 경우, 예방조치를 구체적으로 이행한 경우를 적절하게 처리한 사례로 보고 분석을 실시하였음.

3) 법 시행 이전 사례에서는 직장 내 괴롭힘 성립 요건을 충족한 것으로 판단되는 사례를 다루었으나 시행 중인 근로기준법상의 엄밀한 직장 내 괴롭힘 판단을 받은 것은 아님. 다만 괴롭힘이 성립한 것을 전제로 하여 피해자라고 주장하는 근로자를 피해자라고 표기하였음.



- 하나의 사업장에서 다수의 사례가 발생하였던 경우, 유의미하게 살펴 보아야 할 유형의 사례는 복수로 포함하였음.
- 직장 내 괴롭힘 사건은 당사자와 해당 기업에 상당히 민감한 내용을 포함하고 있어 개인정보는 모두 익명처리 하였으며, 사례분석의 목적에 부합하는 수준에서만 사실관계를 작성하되, 연구 목적상 주요한 내용이 아닌 경우는 일부 가공하였음.

〈표 4-5〉 법 시행 이후 사례분석 대상 기업 특성

연번	유형	업종	근로자 수
1	공공	운송	1,000인~
2	공공	건설	1,000인~
3	공공	식품	500인~1,000인
4	공공	시설관리	300인~500인
5	공공	미디어	300인~500인
6	공공	연구	100인~300인
7	공공	전문기술서비스	50인~100인
8	공공	사회복지	10인~50인
9	민간	제조	1,000인~
10	민간	제조	1,000인~
11	민간	IT	1,000인~
12	민간	제조	500인~1,000인
13	민간	제조	500인~1,000인
14	민간	유통	500인~1,000인
15	민간	금융	500인~1,000인
16	민간	IT	100인~300인
17	민간	미디어	50인~100인
18	민간	협회	50인~100인
19	민간	전문기술서비스	10인~50인
20	민간	IT	10인~50인

- Fredericksen & McCorkle(2013)의 적극적으로 대응하는 모델에 부합하는 기업 및 사례를 중심으로 살펴봄으로써, 직장 내 괴롭힘 법제가 효과적으로 작동하여 피해근로자가 피해 사실을 신고하거나 사업장에서 적극적으로 인지함으로써 그동안 드러내지 못했던 괴롭힘 사건을 가시

화하고 이를 적절히 처리하여 피해 회복과 계속 고용유지에 필요한 요소를 도출할 수 있음.

- 이를 통해, 방지법이 실제 현장에서 어떻게 작동되고 있는지를 살펴볼 수 있으며, 현실적으로 방지법의 내용을 이행하는 데 따르는 어려움을 확인함으로써 개선점을 도출할 수 있을 것으로 기대됨.
  - 「근로기준법」에서 규율하고 있지 않으나 기업에서 자율적으로 대응하는 방안이 무엇인지를 확인할 수 있음.

#### □ 사례분석 방법

- 「근로기준법」에서 정한 직장 내 괴롭힘 방지의 주요 내용을 중심으로 사례를 분석함.
  - 「근로기준법」에서 정한 직장 내 괴롭힘 방지의 내용은 1) 직장 내 괴롭힘의 발생 시 처리 및 예방조치에 대한 취업규칙 작성(사내 규범화), 2) 신고 및 인지, 3) 사건조사, 4) 사건조사 중 피해근로자 등 보호, 5) 직장 내 괴롭힘으로 판단 시 행위자 및 피해근로자 등에 대한 조치, 6) 피해근로자 등에 대한 불이익한 처우 금지, 7) 재발 방지를 위한 예방조치로 하나의 직장 내 괴롭힘 사건이 발생하였을 때 위의 모든 개별 항목이 일련의 절차 내지는 과정으로 순환하게 됨.
  - 위의 사항을 고려하여 규칙 제정, 신고와 인지, 사건조사, 사건에 대한 조치, 예방조치 등으로 구분하여 사례를 분석하였음.

#### ① 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 이전 사례

- 관련 규범 유무 및 내용
- 근로자가 문제제기 하는 방식(신고/인지)
- 고충처리제도(전담자, 실제 이용 가능성 등)
- 해당 사업장의 대응방식
- 사건 종결 방식(이직, 징계·해고 및 부당해고 등 구제신청 등)

#### ② 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 이후 사례

- 「근로기준법」 제76조의3에서 규정하는 신고 및 인지, 조사(공식/비공식), 조사기간 중 피해자 보호조치, 피해자 및 행위자에 대한 조치를 하고 있는 사례를 확인하고자 하였음.
  - 기타 법에서는 규정하지 않으나 자율적으로 사건에 대응(외부 전문기관 연계 상담·사건조사, 조사 시 조사자 및 당사자에 대한 비밀유지 서약<sup>4)</sup> 등)하는 방식에 대해서 다루었음.
  - 사건처리 이후 당사자의 고용유지 여부 등을 통해 고용효과에 대해서도 고려하였음.
- 「근로기준법」 제93조제11호에서 규정하는 취업규칙 규범화 수준 및 예방활동사례를 확인하고자 하였음.
  - 직장 내 괴롭힘 행위 열거, 처리절차 구체화, 전담조직 구축 등
  - 교육, 워크숍, 홍보, 실태조사, 고충처리담당자 역량강화 등
- 방지법을 적용한 괴롭힘 대응에 대해 적극적/소극적 대응으로 구분하여 분석하였음.
  - 적극적인 경우는 법에서 정한 내용을 상회하여 기업이 자율적·선제적으로 대응하는 경우 등임.
  - 소극적인 경우는 법에서 정한 내용만을 이행하거나 수동적으로 사건을 처리하게 된 경우, 당사자가 불만을 제기한 경우 등임.
  - 한 사건 내의 일부 내용 중 부적절하거나 소극적 조치가 있었다라도 다른 절차 내지는 이를 보완하는 조치가 이루어진 경우가 있기 때문에 한 사건에 대해서도 적극적/소극적 대응으로 구분하여 분석하였음.
- 본 사례분석에서 다루고자 하는 시행 이후 사례는 법조문상의 의무만을 이행한 것이 아니라 종합적인 대응체계를 갖추고 사건을 적절하게 처리하여 근로자가 이탈하지 않고 계속 근로하고 있는 경우이며, 시행 이전 사례는 사업장의 소극적인 대응으로 법적 분쟁까지 이르게 된 경우로 사실상 대척점에 있다고 볼 수 있음.
- 본 사례분석은 「근로기준법」 개정에 따라 현장이 고용을 유지하면서 문

4) 개정 근로기준법 제76조의3은 직장 내 성희롱 발생 시 조치를 규정한 남녀고용평등 및 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조제1항과 상당부분 동일하나, 제2항의 조사자의 비밀유지 의무는 개정 근로기준법에 반영되지 않았음.

제를 해결하고 있는지를 사업장 단위의 사례를 통해 살펴보기 때문에 법이 고용에 미치는 영향의 한 단면을 관찰하게 되는 한계가 있음.

[그림 4-1] 법 시행 이전과 이후의 사업장의 대응 방식

법 시행 이전		법 시행 이후
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업규칙에 추상적인 복무규정 위반으로 징계 가능하도록 규정함.</li> <li>• 고충을 제기하더라도 사실관계 조사 및 실제 징계에 이르지 않는 경우가 대부분임.</li> </ul>	규범	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 금지 및 발생 시 조치 규정.</li> <li>• 괴롭힘으로 판단 시 징계 가능하도록 규정.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 괴롭힘 등 고충에 대하여 피해자가 문제 제기하기 어려움.</li> <li>• 사건 발생 시 담당부서 부재하여 인사팀, 소속부서장 또는 친분 있는 구성원과 상담.</li> </ul>	고충 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고충처리 규정을 성희롱과 통합하거나 별도의 고충처리 절차 마련.</li> <li>• 고충처리 전담자 지정.</li> <li>• 외부 고충처리 전문기관과 협력 채널 구축.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 처리기한, 절차 없이 진행함.</li> <li>• 문제제기만 될 뿐 어떠한 조치도 취해지지 않음.</li> <li>• 인사팀, 소속부서장의 권한범위 내에서 전환배치.</li> <li>• 상사의 리더십에 따라 평위지에 대한 개별 코칭.</li> </ul>	사건 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신고 접수 후 즉시 담당부서에 사건 통지.</li> <li>• 사건의 내용, 사내규정에 따라 내외부 조사 결정.</li> <li>• 신고인, 피신고인, 참고인 등 사건관계 당사자 모두에 대한 대면조사 실시.</li> <li>• 사실관계 확인 후 괴롭힘 여부 판단.</li> <li>• 괴롭힘으로 인정되지 않더라도 고충해결을 위한 방안 모색.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 준비되지 않음.</li> </ul>	예방 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사내홈페이지 등을 활용 직장 내 괴롭힘 자료 게시.</li> <li>• 예방교육 실시. (집수사례를 바탕으로 현장에 특화된 내용 구성)</li> <li>• 고충처리담당자 대상 역량 강화 교육 실시.</li> <li>• 전 직원 대상 설문조사.</li> </ul>

## 제2절 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 인식과 대응 (기업 인사담당자 인터뷰)

### 1. 직장 내 괴롭힘에 대한 기업 인식

직장 내 괴롭힘 현황

인터뷰를 진행한 기업 중 한 곳을 제외하고는 모두 괴롭힘 이슈를 실제로 경험했다고 함.

○ 괴롭힘의 유형은 주로 인신공격성 언어폭력, 업무배제, 개인적 업무요구 등이 상당수를 차지함. 가장 많은 유형은 언어폭력으로 나타남.

□ 직장 내 괴롭힘에 대한 인식

○ 직장 내 괴롭힘 법제화 전에는 문제로 인식하기도 힘들었고, 문제라 인식하더라도 어떤 절차를 거쳐야 하는지도 모르기 때문에 해결하려는 의지가 약했음.

○ 그동안 괴롭힘은 피해자 개인 문제로 치부하고, 오히려 피해자가 괴롭힘을 당한 이유가 있을 거라는 시선들을 보내게 되어, 피해자는 문제제기 자체에 대한 부담을 느낀 것으로 확인됨.

○ 따라서, 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 전에는 대부분의 기업들에서 괴롭힘이라 일컫는 언어폭력, 신체폭력 등이 비일비재하게 일어났고 행위자들도 문제라 생각하지 않았음.

## 2. 기업 특성에 따른 직장 내 괴롭힘 대응의 차이

□ 업종 및 특성

○ 공공기관 또는 외국계 기업의 경우는 직원복지 제도가 잘 갖추어져 있고 일자리의 안정성으로 인해 이직은 거의 없는 반면, 건설 설계업 또는 종합병원과 같은 전문업종에서는 업무의 특수성으로 인해 타 회사로의 이직이 용이하여 이직률이 다소 높은 편임.

○ 외국계 기업이나 공공기관의 경우는 직장 내 괴롭힘에 대한 대응이 적극적이지 않더라도 직원의 퇴사율이 높지 않으므로, 직장 내 괴롭힘 문제에 대한 인식수준이 낮음.

○ 이직이 용이한 경우, 기업의 대처가 미흡하게 되면 이직으로 이어지기 쉬운 것으로 판단됨.

• “직장 내 괴롭힘 행위자? 행위자로 지목된 분이 자기가 이슈가 되자마자 반박하지 않고 짐싸서 나가셨어요.” (G사)

- “병원업계의 경우 간호사 수급이 매우 어렵거든요. 왜냐하면 워낙 간호사 수요가 많다 보니까 여기 저기 잘 옮겨 다녀요. 그래서 이직률도 좀 높은 편인데, 우리 병원은 그래도 ‘태움’이 거의 일어나지 않아서 일부러 우리 병원으로 이직하는 간호사들도 많아요.” (D사)

○ 구성원의 연령대가 낮을수록 자신의 의견을 자유롭게 말하고, 상사와의 의사소통에 있어서도 불합리한 처우에 대한 문제 제기가 자연스러운 현상으로 나타났음.

- “저희는 스타트업 기업이기도 하고 CEO도 완전하게 수평적인 조직문화를 추구하기 때문에 누구나 자기생각을 거리낌 없이 말할 수 있어요. 예를 들면, 선배 그 행동은 좀 기분 나쁜 것 같아요. 이러면 아 그래? 내가 좀 그랬나? 하고 열린 마음으로 후배의 얘기도 잘 들어주는 편이구요.” (A사)

- “현재 우리 회사는 본사 자회사이지만, 워낙 본사에서 오신 분들이 많아서 수평적인 문화를 계속 이어가고는 있는 것 같아요. 직급 보다는 이름 뒤에 ‘~님’을 붙여서 얘기하구요. 야근도 자기가 필요할 때만 합니다. 그래서 서로 조심하는 분위기가 있기는 합니다.” (B사)

#### □ 규모별 특성

- 직장 내 괴롭힘에 대한 자체 대책은 기업규모별로 나누어 볼 수 있음. 대기업은 기업이미지를 중요하게 생각하기 때문에 체계적인 프로세스를 선제적으로 구축하고 있으나, 중소기업에서는 문제가 터져야 그 이후에 상황을 고민하는 양상을 보임.
- 300인 이상 대규모 기업에서는 대부분 노동조합, 노사협의회, 고충처리위원회 등의 장치와 절차가 마련되어 있음.
- 또한 노조의 영향력과 역할에 따라 괴롭힘 해결 과정에 있어 차이가 있는데, 노조의 영향력이 강한 기업들은 피해자가 직장 내 괴롭힘에 대한 상담을 노조를 통해서 하는 경우도 있었고, 노조에서 1차 상담 역할을 하면서 문제해결에 앞장서는 사례도 있었음.

○ 그렇다고 직장 내 괴롭힘에서 노조의 존재가 사건 해소에 중요한 변수는 아님. 노조의 구성과 역할에 따라서 다른 양상이 나타났기 때문임. 다만, 인터뷰를 통해 노조의 긍정적 역할을 어느 정도 기대할 수는 있었음.

• “우리 회사는 워낙 노조 힘이 썩어서 노조가 이런 문제를 다 해결합니다. 직원들이 노조에 가서 얘기를 잘하더라구요.” (F사)

• “노조가 있긴 한데 보통 그런 문제가 있으면 자기 팀 팀장에게 얘기하거나 업무 담당자인 저한테 와서 상담하는 경우가 많죠.” (E사)

• “우리 회사는 업무 특성상 학과 선후배 관계가 많아서 인사담당자인 저한테 와서 편하게 얘기를 많이 합니다.” (G사)

○ 100인 미만 기업의 경우, 대부분 노조가 없고 노사협의회만 존재하는데 실질적인 기능보다는 형식적으로 특정 이슈가 있을 때 소집한다고 함.

• “노사협의회가 있긴 한데 정기적으로 모이는 건 아니고, 어떤 이슈가 있을 때 노사협의회를 열죠. 공장 현장에 오퍼레이터가 한 분 계시는데 이분이 폭언은 일상이지만 폭행도 종종 일어나서 노사협의회가 몇 번 열렸어요.” (H사)

○ 대기업 계열사의 경우, 임원들이 본사에서 이동한 직원들이 많아서인지 본사의 문화와 비슷한 경향성을 띠다고 함.

• “워낙에 CEO가 수평문화를 강조하다 보니 본사에서 오신 임원분들은 그런 문화에 익숙해 있는데 오히려 외부에서 이직하신 분들 특히, 딱딱한 문화에 계셨던 분들이 적응하는 데 힘들어 하시더라고요.” (B사)

#### □ 사업주의 특성과 관심

○ 사업주가 얼마나 ‘인간존중 경영’이라는 경영철학을 가지는가에 따라 ‘직장 내 괴롭힘’에 대한 민감도와 처리방식 및 정도 등이 달라짐.

○ 인간존중 경영, 인적자원의 중요성을 남달리 생각하는 CEO의 의지가

- 중요함. 이는 다른 요인보다도 직장 내 괴롭힘의 대응에 가장 강력한 영향을 미칠 것임.
- 사업주의 인식은 구성원 간의 상호존중, 신뢰의 조직문화 구축에 영향을 미치고 이로 인해 ‘직장 내 괴롭힘’ 관련 이슈에 대한 프로세스 구축, 상담전문가 채용 등의 적극적인 선제적 대응을 펼치고 있음.
    - “저희 회사는 특이하게 현재 최대주주가 목자다 보니 그런 거에 관심이 많아서 상담하시는 분을 외부에서 모셔오려고 해요. 조직문화에도 굉장히 관심이 많고 그러다보니까 핵심가치 추진실이라고 회사의 핵심가치를 녹여내야 되서 그것에 대한 별도부서가 만들어졌어요. 상담하는 분도 그 부서에 소속이 돼서 역할을 할 예정이에요.” (G사)
    - “현재 CEO께서 창업자의 2세인데 해외에서 오래 살아서 그런지 이런 부분에 관심이 굉장히 많으세요. 그래서 직군별로 자주 모여서 이야기도 나누는 자리를 만드시고, 홍보자료도 자주 올리라고 말씀하세요.” (D사)
    - “대표님이 모델 쪽에 높은 수준을 갖고 계신 편이에요. 전통기업은 솔직히 강력한 규정으로 눌러 내리는 수밖에 없는 것 같아요. 그런것들이 있을 때 처벌에 대한 부분을 확실히 보여 주는 게 중요할 것 같아요.” (A사)
  - 몇몇 기업은 법적으로 문제 되지 않기 위해 또는 ‘직장 내 괴롭힘’으로 인한 이슈로 주목받고 싶지 않으므로 보다 적극적으로 대응하라고 지시하는 경우도 있음.
  - CEO뿐 아니라, 임원급과 팀장급의 인식도 매우 중요한 요인임. 경영진들이 ‘직장 내 괴롭힘’에 대한 인식 정도에 따라 조직문화에도 상당한 영향을 미침.
    - “저는 팀장급들이 좀 이 내용을 알았으면 좋겠어요. 개인적으로 얘기해보면 나쁜 사람이 아닌데 이런 법이 있다는 걸 모르고 그로 인해서 자기한테 피해가 갈 수도 있다는 걸 모르고 폭언하는 걸 보면 안타깝거든요.” (I사)



□ 조직문화 및 의사소통 분위기

- 수평적인 조직문화 및 원활한 의사소통 분위기가 형성되어 있는 기업일 수록 '직장 내 괴롭힘'이 거의 일어나지 않는다고 인지함.
- 수평적인 조직문화를 가진 곳에서는 '직장 내 괴롭힘'을 당했다고 생각하는 직원들이 내부 보복이나 퇴사 위험을 고려하기보다는 이 문제를 해결하려고 적극 대응하고, 회사 차원에서도 적극적인 개입을 통해 문제 해결을 하려는 자세를 보임.
  - “워낙에 나이들이 어리다보니 불편한 점 얘기하는 거에 거리감이 없어요. 요즘 젊은 친구들은 정말 잘 얘기해요. 의사소통 제대로 되고 정보공유가 잘 되면 직장 내 괴롭힘은 당연히 없어질 것 같아요.” (A사)
  - “이 문제가 잘 해결이 안 되는 회사들은 대부분 대기업이거나 오래된 회사거나 수직적인 문화를 가지고 있는 회사들인 것 같아요.” (A사)

□ 내부 규정 현황

- 모든 인터뷰 대상 기업들이 직장 내 괴롭힘 관련 내용을 취업규칙 안에 포함하고 있고, 방지법 이후 관련 내용을 모두 담고 있음. 관련 대책에 대한 사내 홍보는 기업별로 차이가 있음.
- 인터뷰 대상 10개 기업 중 제조업 관련 중소기업 한 곳을 제외하고는 사내 공인노무사 또는 외부 공인노무사의 정기적인 컨설팅을 지원받고 있음. 이들을 활용하여 직장 내 괴롭힘 관련 법규와 내용을 전달받고 관련 업무를 수행하기 때문에 담당자들이 업무의 필요성을 인지하고 관련 규정 및 지침은 모두 수정해 놓음.

□ 직장 내 괴롭힘 관련 교육 실시

- 기업에서 직장 내 괴롭힘에 대한 대응으로 가장 많이 사용되는 방법은 관련 교육이었음.
- 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 교육은 법으로 명문화된 의무교육이 아니

므로 인터뷰 대상 중 2개 기업만이 직장 내 괴롭힘 교육을 따로 진행하였고, 6개 기업은 성희롱·성폭력 교육 시 함께 포함해서 진행하였다. 하지만, 교육을 전혀 실시하지 않은 곳도 2개 기업 있었음.

- 교육은 온라인 교육과 집체교육을 시행하였고, 기업마다 다른 방식으로 진행되고 있음. 기업 인사담당자들은 교육 내용 구성 시 고용부에서 제공한 매뉴얼은 내용과 사례가 어려워서 교육 콘텐츠로 구성하는 데 어려움이 있다고 토로함.

□ 예방교육의 효과에 대한 인식

- 직장 내 괴롭힘 예방 교육에 대한 의견이 엇갈리지만 대체로 긍정적인 평가를 내리고 있음.

- “어차피 교육한다고 해도 온라인 교육은 틀어놓고 다른 업무를 한다던지, 집체교육 시에도 별 관심은 없어 보이지만 그래도 한 번이라도 듣는 것과 안 듣는 것은 큰 차이가 있다고 생각합니다.” (E사)

- “직원들이 프로세스 절차를 거의 다 알고 있고, 그 내용을 숙지하고 있어요. 다이어리 앞에 직장 내 괴롭힘이 발생하면 어떻게 해야 하는지를 홍보자료로 넣어놨어요. 실제로 문제가 생겼을 때 도움이 됐다고 하더라고요.” (D사)

### 3. 직장 내 괴롭힘이 고용 및 인력운용에 미치는 영향

#### 가. 직장 내 괴롭힘에 대해 높아진 민감도로 인한 긍정적 효과

□ 자기 검열을 통한 직장 내 괴롭힘 예방 노력

- 직장 내 괴롭힘 법제화로 인해 법 시행은 1년여밖에 되지 않았지만, 최근 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 높아지는 등 사회적 분위기가 달라짐.
- 직장 내에서도 직장 내 괴롭힘에 대한 인식수준이 높아지고 서로 조심하는 등 상호존중의 직장문화를 형성하는 데 영향을 미치고 있음.

□ 회식문화의 변화

- 청탁방지법으로 인해 회식문화가 자연스럽게 줄어들었고, 20~30대 젊은층은 워라벨(working life balance)을 강조하며 자신의 업무가 끝나면 퇴근하는 것을 당연하게 생각하므로 상사의 회식 강요도 과거와 달리 확연히 감소함.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 높아져서 전반적으로 상사들도 조심하고는 있지만 몇몇 회사는 팀 분위기마다 차이가 있다고 응답함.

나. 부정적 영향

□ 직장 내 괴롭힘 사건 경험 후 자발적 이직

- 퇴사 시 이루어진 면담에서 뒤늦게 직장 내 괴롭힘이 있었다고 털어놓는 경우가 종종 있다고 함.
- 직장 내 괴롭힘은 삶의 전반에 영향을 미치므로 행위자와 피해자가 같은 공간에 있는 것만으로도 심리적 문제를 겪을 수 있으므로 조직을 이 끌어가는 입장에서 괴롭힘은 상당히 중요한 문제임.
- 기업 경영의 핵심은 인적자원의 채용과 배치에서 시작되는데, 우수한 인력이 이탈한다는 것, 그것도 자발적으로 이직하게 된다는 점은 기업 경영에 큰 타격이 될 수 있음.

□ 직장 내 괴롭힘 사건을 겪으면 직장을 그만두는 경우가 대부분

- 인터뷰 대상 기업 중 대기업인 1곳을 제외하고는 대부분의 경우가 직장 내 괴롭힘 사건이 있었다고 밝힘.
- 사건이 있었던 기업에서는 피해자와 행위자의 팀 분리를 통해 문제를 해결했다고 밝혔으며, 이직하는 사람과 상담을 해보면 직장 내 괴롭힘으로 인해 힘들었다고 말하는 경우가 있었다고 함.
- 이는 기업에서 문제제기를 하는 분위기가 형성되지 않을 뿐 아니라 처리과정에서 본인이 받게 될 불이익과 피해를 두려워함.

○ 사건 해결 경험이 있는 기업에서는 피해자 보호, 신속한 사건처리 등 노력을 기울임에도 주변의 시선, 길어지는 시간 등 피해자가 감당해야 할 몫이 커서 피해근로자가 이직을 고민하고 있기도 하였음.

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 신체적, 정서적 피해

○ 국내외 선행연구에서의 내용과 마찬가지로 직장 내 괴롭힘으로 인해 피해자는 크고 작은 신체적, 정신적 문제를 겪게 됨.

#### 4. 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 기업의 대응변화

##### 가. 긍정적 변화

□ ‘직장 내 괴롭힘 방지법’ 도입만으로도 긍정적인 평가

○ 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행된 지 1년여밖에 되지 않아서 뚜렷한 고용효과까지 밝히는 것은 무리가 있음. 하지만, 법 도입 자체만으로도 조직 구성원의 인식변화를 이끌어내고 전반적인 분위기 전환에는 큰 도움이 되는 것으로 보임.

○ 직장 내 괴롭힘 방지 대책으로 인해 구성원 간의 상호존중, 신뢰의 조직문화 구축으로 이어질 것임.

- 조직문화는 기업의 무형 자산이자 경쟁력이라고 할 수 있는 매우 중요한 요소임. 직원들 사이의 갈등으로 조직문화가 한 번 무너지면 이를 회복하기 위해서는 막대한 시간과 노력이 필요함.

- 따라서, 건강한 조직문화 구축을 위한 직장 내 괴롭힘 방지대책은 반드시 필요한 사항이며 이를 통해 기업의 경쟁력도 강화시킬 수 있음.

• “예전에는 ‘커피나 한잔 할까?’하고 이야기를 하며 자기 생각을 알려주는 것이 코칭이라고 생각한 거죠. 고인물들은 그렇게 생각하는 거죠. 요즘 친구들은 ‘왜 나를 바꾸려고?’라고 생각하거든요. 특히 우리 회사는 평균연령이 20대라서 코칭할 때도 ‘너희 생각은 당연히 그런데’하며 조곤조곤 논리적으로

이런 포인트는 다른 관점이 있다는 식으로 안내자로서 코칭을 해야지, 한쪽 방향으로 주는 것 자체가 폭력이라고 생각해요.”

- 10점 만점에 몇 점을 줄 수 있냐는 질문에 법 도입 자체만 본다면 6~8 점까지 다양하였음. 향후 예방교육 법제화라든지 강력한 처벌, 사업주 소환 등의 여러 아이디어를 제공하며 방지법이 현장에서 제대로 작동하기를 바라는 기대감이 있음.

- “도입된 1년 밖에 안되서... 아직은 회사 케이스를 보더라도 제가 들은 직장 내 괴롭힘은 많지만, 진짜 문제를 신고한 경우가 거의 없어요. 왜냐하면 회사를 다니기 위해서는 누군가를 처벌하고 조사하는 것이 낙인처럼 되기 때문에 쉽게 못하는 것 같아요. 사람들이 이 법을 인식해서 나아진 면이 있지만 실질적으로 이것으로 인한 변화가 큰 것 같지 않아서 5점인 것 같아요.”

□ 직장 내 괴롭힘에 대한 인식의 변화와 고용 유지 효과

- 기업에서는 인재 채용을 할 때 상당한 비용이 소요되고 우수 인재가 기업 가치의 경쟁력이므로 여러 자원을 동원하여 채용에 주력함.
- 하지만 직장 내 괴롭힘이라는 문제로 인해 우수인재가 이탈하게 된다면 괴롭힘에 의해 상당한 비용이 발생할 것으로 예상됨.
- 직장 내 괴롭힘 법제화로 인해 사회적 관심이 높아지고, 기업 차원에서 직장 내 괴롭힘 근절 문화를 만들기 위한 노력과 그에 따른 구성원의 행동 변화를 가져오게 됨.
- 직장 내 괴롭힘 관련 대책과 법이 없었다면 사내에서 문제해결 프로세스를 거치지 못한 채로 바로 이직이 발생할 수 있었겠지만, 방지법 이후 사내 프로세스가 구축되면서 괴롭힘 후 적극적으로 신고하고 다른 부서로 발령 신청을 하는 등의 대응과 조치가 이루어지면서 조직에 계속 머물 수 있는 유인이 작동하고 있음.
- “인식개선은 예전에 비해 많이 좋아졌죠. 아까 이야기처럼 때리고 욕하는 것은 요즘 세상에 생각도 못하는 거죠.”

- 조직 내 신뢰, 존중 문화 확산의 움직임
  - 직장 내 괴롭힘 문제는 피해자의 삶의 전반에 영향을 미치고 나아가 조직의 비용발생, 필요한 인력이탈 등의 여러 문제가 발생함.
  - 이에 직장 내 괴롭힘 방지 대책으로 인해 조직 내 상호 신뢰, 존중문화를 형성하는 것이 나아갈 방향이라고 할 수 있음.
  - 기업 인사담당자들은 직장 내 괴롭힘이 줄어들고 조직 내 신뢰, 존중 문화가 형성 및 정착된다면 조직 구성원들의 직무만족도 및 직장 만족도가 높아지면서 이직률도 감소할 것이라고 생각하고 있음.
  - 직장 내 괴롭힘 방지법은 단순히 행위자를 강력하게 처벌한다거나 피해자를 구제하자는 목적이 아님.
  
- 적극적인 교육 및 홍보를 통해 괴롭힘에 대한 사내 저변확대
  - 법정 의무교육이 아님에도 불구하고 자체적인 직장 내 괴롭힘 관련 내용의 교육을 실시함.
    - “1년에 한 번 법정교육 할 때 넣어서, 성희롱 교육하면서 전체 직원에게 교육했습니다. 내부 프로세스도 회사 홈페이지에 올려놓아서 전 직원들이 모두 볼 수 있어요. 최근에 2건 정도 직장 내 괴롭힘 신고를 했는데, 이 친구들이 프로세스를 워낙에 잘 알고 있더라고요.”
  - 팀장, 임원급 대상에게 교육을 진행하여 관리자로서 하여금 직장 내 괴롭힘에 대한 인식 변화를 이끌어 냄.
    - “팀장 이상 임원급들에게 모두 교육을 했습니다. ‘이런 제도가 있다’, ‘이런 내용으로 바뀌었다’, ‘이런 것들은 조심해야 된다’라는 내용으로 교육을 했습니다.”
  - 괴롭힘에 대한 적극적인 홍보 노력을 통해 괴롭힘에 대한 인식을 변화시키고 괴롭힘 발생 차단을 위해 노력함.
    - “제도를 미리 알려주는 게 직장 내 괴롭힘을 막을 수 있는 방법이라고 생각

하거든요. 그래서 연초에 나눠주는 다이어리 앞장에 그런 내용을 넣어놨어요.”

- CEO, 경영진의 직장 내 괴롭힘에 대한 높아진 관심
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되면서 언론에서 관련 이슈가 조명되고 사내 취업규칙 개정 등을 통해 이에 대한 문제인식이 아주 크지는 않지만 조금씩 인식 수준이 나아지고 있다는 긍정적 평가임.
- 기업 경영진 입장에서 어떤 사안이 법제화된다는 것은 큰 의미임.
- 현재 직장 내 괴롭힘 법제 세부내용상으로는 행위자에 대한 강력한 처벌이라든지 사업주에 벌금 부여 등의 조치는 취하지 못하지만 이런 부분에 대한 논의는 필요함.
- 기업의 조직문화는 CEO 및 경영진의 경영이념과 철학이 가장 많이 반영됨. 따라서, CEO와 경영진의 직장 내 괴롭힘에 대한 관심이 높아지는 것은 긍정적인 신호임.

#### 나. 부정적 변화

- 악용사례
- 직장 내 괴롭힘으로 보기 어렵거나 괴롭힘에 대한 피해가 심각하지 않더라도 본인의 다른 목적(지방→서울 발령, 타 부서 이동 등)을 숨기고 직장 내 괴롭힘으로 문제를 끌고 가는 사례도 있다고 함.
- 복무규정 위반, 근태불량, 성과미달 등의 사유로 해고나 권고사직 처리된 근로자들이 직장에서 괴롭힘을 당했다고 주장하는 경우가 발생할 수 있음. 이는 자신의 과실을 은폐하고 회사나 동료의 잘못으로 돌리려 하는 것임.
- 근로자의 근태나 성과관리에 있어서 객관적 평가자료를 확보하여 직장 내 괴롭힘으로 인한 문제로 악용되지 않도록 사전에 충분히 대비할 필요가 있음.

- 판단기준의 모호함으로 인한 분쟁 소지
- 인터뷰 대상자 모두 직장 내 괴롭힘 사건이 생기면 이것이 직장 내 괴롭힘이 맞는지에 대한 판단기준이 모호하다는 어려움을 토로하였음.
  - “판단하는 게 너무 힘들었어요. 이게 정말 직장 내 괴롭힘에 해당될까요, 안 될까요. 문의를 많이 하거든요.”

## 5. 기업 인사담당자 인터뷰에서의 정책적 시사점

- 직장 내 괴롭힘은 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 주는 요소
- 직장에서 괴롭힘을 당하고 동료들 사이에서 고립된 근로자들은 대개 자존감이 떨어지고 직무 몰입도가 상당히 저하되는 모습을 보임.
- 뿐만 아니라 과도한 스트레스가 원인이 되어 소화불량, 만성두통, 신경과민, 우울증, 대인기피 등 질병이 유발되기도 함.
  - 실제로, 2003년에는 직장 내 괴롭힘으로 인한 적응장애와 우울장애가 법원에서 산재로 최종 인정된 사례도 있음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법으로 인해 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 민감도가 증가
- 심층 인터뷰에 참여한 모든 기업들은 법 도입 이후 팀장급뿐 아니라 직원들도 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 점차 높아지고 있는 것으로 나타남.
- 법 도입 자체만으로도 상당한 의미가 있고 기업 내 인식이 바뀌고 있지만, 앞으로 법이 강력한 처벌을 강화해야 하는지 예방교육 위주로 인식 개선이 우선되어야 하는지에 대해서는 의견이 갈림.
- 직장 내 괴롭힘 예방 교육의 의무화 필요
- 심층 인터뷰에 참여한 대상 모두 한 목소리로 말하는 내용이 바로 법정



교육이 필요하다는 것이었음.

- 자율적으로 기업에 맡긴다면 CEO나 담당자의 인식수준에 따라 교육 실시 여부가 정해질 것임.
  - 따라서 구성원 모두 직장 내 괴롭힘에 대해 문제의식을 가지려면 예방교육이 법적으로 필수항목이라는 점이 반드시 포함되어야 함.
  - 실제 업무를 담당하는 현장에서는 법의 여러 부분들이 보완되어야 한다는 의견을 주면서, 무엇보다도 직장 내 괴롭힘 방지교육이 우선되어야 한다고 함.
- 예방교육이 직장 내 괴롭힘 예방과 감소에 대해 강한 효과를 발휘한다고도 할 수 없지만, 현재 강력한 법적 처벌 내용도 없는 상황에서 교육을 실시하지 않는 것보다는 성희롱 교육처럼 한 번이라도 귀로 듣고 눈으로 보는 것이 중요하다고 함. 지속적인 교육은 인식의 변화로 이어지기 때문에 필요하다는 의견임.
  - 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 비용보다는 예방 교육을 통해 인식 변화를 위해 행동하는 것이 조직 차원에서도 고용을 안정적으로 이끌어가는 요인으로 작용할 것임.
  - 특히 임원진 및 팀장급의 교육이 반드시 필요하다고 함.
    - 이는 고용에 직접적인 영향을 미칠 수 있다고 생각하고 있음.
    - 문제가 발생하여 절차를 밟더라도 결정 권한이 있는 집단에서 관련 내용을 숙지하고 있어야 하고, 나아가서는 그러한 문제가 최소화되도록 하는 것이 필요함.
  - 직장 내 괴롭힘의 판단기준이 모호하므로, 보다 이해가 쉽고 명확한 판단기준과 더불어 사내에서의 교육 내용 구성을 위해 고용부에서 여러 가지 사례를 담은 매뉴얼과 콘텐츠를 제공해주기를 요청함.
- 정책 및 법제도 변화에 따른 홍보 강화의 필요성
- 인사담당자 또는 관련 업무 담당자와의 인터뷰에서 직장 내 괴롭힘에 대한 정보는 어떻게 얻었냐는 질문에 사내 노무사, 노무 컨설턴트, 회사 뉴스 등을 통해 얻게 되었고, CEO에게 보고하고 임직원들에게 사내 채

널을 통해 알리게 되었다 함.

- 신체적 위해 등 심각한 상황까지 발생하는 극단적 사례로 인해 직장 내 괴롭힘의 심각성이 인지되는 것도 좋겠지만, 일상적으로 일어날 수 있으면서 판단이 애매모호한 사례들 중심으로 TV, 라디오나 홍보자료를 통해 정부차원의 홍보가 필요하다고 함.
- 고용노동부의 직장 내 괴롭힘 상담센터(상담전화) 설치에 대해서도 모르는 사람들이 상당수 있었음.
- 직장 내 괴롭힘으로 인한 극단적인 결과(자살, 우울증 등)에 대한 내용은 경각심을 불러 일으키는 효과는 있지만, 정작 그러한 피해를 당했을 경우 어떤 절차를 거쳐야 하는지 모르는 경우가 많았기 때문에 이에 대한 폭넓은 홍보가 필요하다는 입장이었음.

□ 구체적인 사례를 통한 ‘직장 내 괴롭힘’ 판단 매뉴얼 개발 필요

- 실제 사례가 많이 부족해서 괴롭힘 신고가 있는 경우에 직장 내 괴롭힘이 맞는지 판단하기가 어렵다고 함.
- 이에 고용부 차원에서 가독성 있고 이해하기 쉬운 매뉴얼을 개발하여 배포해주기를 기대하고 있음.
  - “저희 회사는 매뉴얼 같은 건 없어요. 만약 문제가 생기면 어떻게 할지를 그때 가서 고민해보겠죠. 고용부에서 사례집 같은 자료를 주면 좋을 것 같아요.”

## 제3절 사례로 보는 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 대응

### 1. 취업규칙 제정

#### 가. 법 개정 이전 사례: 소극적 대응

- ‘직장 내 괴롭힘’이라는 개념이 없었기 때문에 단체협약, 취업규칙, 윤리 강령, 복무규정 등 사내 규범에 현재 근로기준법이 규율하고 있는 직장 내 우위성을 이용하여 적정범위를 넘어 신체적·정신적 고통을 주는 일체의 행위가 명시적으로 나타나는 경우는 거의 없었음
- 일부 대기업에서는 윤리강령 등에 ‘상호 존중할 것’을 행동규범으로 포함시키고는 있으나 이는 일종의 가이드라인의 성격을 가지고 있기 때문에 수범자인 구성원에게 강제되거나 위반 시 제재로 이르는 데에는 한계가 있었음.
- 다만 다수 기업에서는 직원 상호 간의 폭행이나 폭언, 사업장 내 질서를 문란하게 하는 행위에 준하여 징계사유로 두고 있어 해당 행위가 직장 내 괴롭힘으로 명명되거나 특정되는 경우는 아니어도 행위자에 대한 징계의 가능성(행위자에 대한 적절한 조치)은 열어두고 있었음.
- 그러나 구체적으로 어떠한 행위를 하는 경우 징계의 대상이 되는지가 명확하지 않고 주된 징계사유는 사업주와 근로자 간 근로계약상의 의무를 근로자가 불이행하거나 정당한 인사권 행사를 방해하는 경우로 되어 있어, 사용자가 근로자를 괴롭게 하거나 근로자 간 업무수행 과정에서 적정범위를 일탈하여 고통을 주는 행위에 대해서는 규율하지 못하는 일종의 사각지대가 발생하였음.
- 또한 추상적이고 포괄적인 징계사유를 통해 무엇이 금지되는 행위인지와 그에 따른 행위자에 대한 조치는 규정하나 피해자 보호 조치에 대한 사항은 빠져있어 대부분 사례에서 피해근로자가 2차 피해를 경험하게 되었음.

## 나. 법 개정 이후 사례

### □ 적극적 대응

- 「근로기준법」 제76조의2 및 제76조의3은 근로의 최저기준을 설정한 것에 불과하기 때문에 이를 상회하거나 법에서 규정하지 못한 세부사항을 사내 규정화하는 작업이 직장 내 괴롭힘 방지법의 효과가 온전히 나타날 수 있는 기초가 됨.
- 아래 사례에서는 각 사업장의 특수성을 반영하여 직장 내 괴롭힘의 행위, 처리 절차 등을 구체적으로 규정하고 전 구성원에게 알림으로써 신속하고 공정한 처리가 가능하도록 하여 피해를 중단시키고, 피해근로자가 신체적·정신적 고통에서 벗어나 계속하여 근로함으로써 고용상태에서 이탈하지 않는 효과를 얻을 수 있었음.

### ① 성희롱과 통합하여 규정한 경우

- A사는 공공기업으로 기존에 성희롱 등 고충처리 규정이 존재하고 그에 따라 고충처리가 이루어지고 있기 때문에 해당 규정에 직장 내 괴롭힘을 포괄하는 방식으로 일원화하였음.
- 이미 구체적인 신고 방법, 고충처리 담당자, 발생 시 처리, 예방을 위한 사용자의 의무 등이 규정되어 있기 때문에 동 규정이 적용되는 범위를 직장 내 괴롭힘까지 확장한 것임.

- “이미 고충처리전담기구와 담당자가 정해져 있는 상태였고 직장 내 괴롭힘 법 개정에서 발생 시 처리절차를 성희롱과 거의 동일하게 정해 기존 규정에 직장 내 괴롭힘 정의와 기관장의 책무, 예방 조치에 괴롭힘을 추가하는 방식으로 개정했습니다. 기존 제도를 사용함으로써 직장 내 괴롭힘 사건이 발생하더라도 절차적으로 겪는 혼란을 최소화하고 신속하게 대응할 수 있게 되었습니다.” (A사 규정 담당자)

〈A사의 통합적 고충처리 규정〉

제1조(목적) 이 규정은 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항을 정하는 것을 목적으로 함.

제2조(용어) 1. 성희롱이란 ... 2. 성폭력이란 ... 3. 직장 내 괴롭힘이란 ...

제3조(기관장의 책임) 기관장은 성희롱·성폭력 및 직장 내 괴롭힘의 방지를 위하여 노력하며 발생 시 필요한 조치를 지체 없이 이행하여야 함.

1. 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 예방교육의 실시  
2. 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 고충상담창구 운영  
...

제4조(고충상담창구) ① 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 고충 상담 및 처리를 위해 00부서에 업무담당자와 상담창구를 둔다.  
② 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 고충상담원은 2인 이상이 되도록 하며 남성 및 여성이 각 1인씩으로 구성함.

제5조(조사) ① 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘의 조사를 원하는 피해근로자 등은 조사 신청서를 제출하며, 고충상담원은 신청서가 제출되면 즉시 조사를 개시하여야 함.

제6조(피해자 등 보호) ① 기관장은 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 피해자, 신고인, 참고인 등에 대하여 조사 신청이나 참여한 것을 이유로 불이익한 처우를 하면 안 됨.  
② 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘 사건이 발생한 경우 피해자 지원, 행위자 조치 등을 통해 2차 피해를 예방하고 피해자를 보호하여야 함.

② 직장 내 괴롭힘 규정을 신설한 경우

○ B사는 직장 내 성희롱 등 고충처리 규정이 있으나 별도의 규정을 신설하였음.

- 직장 내 괴롭힘을 규율하는 「근로기준법」과 직장 내 성희롱을 규율하는 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 간 조문상 차이를 반영하기 위해 별도의 규정을 신설한 것임.
- 실질적으로 성희롱과 괴롭힘이 가지는 특성이 다르기 때문에 이를 구체화하고자 한 측면도 있었음.

• “당사는 성비위 행위에 대해 엄격하게 규율해온 기업문화를 반영하여 성희롱 규정에서는 원칙적으로 사건조사를 통한 처리만 가능하도록 규정하고 있지만, 괴롭힘은 업무 수행 과정에서 적정범위를 넘는 것으로 구체화되는 경우가 많아 양 당사자 간 의사에 따라 합의 내지는 조정을 할 수 있도록 규정하고 있습니다. 또한 성희롱의 경우 사회적 인식 수준이 높아지고 피해자가 문제제기 자체에 대해 두려움을 많이 가져 최대한 빠른 시간 내에 처리하도록 규정했으나, 직장 내 괴롭힘은 시행된 지 얼마 안 되어 판단이 어려울 것으로 예상하여 예외적으로 사건처리 기간을 연장가능하도록 했습니다.” (B사 규정 담당자)

B사의 직장 내 성희롱 규정	B사의 직장 내 괴롭힘 규정
제00조(처리) 직장 내 성희롱이 발생한 경우 회사는 공식조사를 통해 사실관계를 확인한 후 피해자 및 행위자에 대한 조치를 이행하여야 함.	제00조(처리) 회사는 직장 내 괴롭힘이 발생한 경우 피해근로자 등의 의사에 따라 공식조사, 행위자와의 합의 및 조정을 통해 처리할 수 있음.
제00조(조사기간) 직장 내 성희롱 피해자가 사건을 신고하거나 사용자가 인지한 경우 신고 또는 인지일로부터 14일 이내에 조사를 완료하여야 함.	제00조(조사기간) 직장 내 괴롭힘 피해근로자 등이 사건을 신고하거나 사용자가 인지한 경우 신고 또는 인지일로부터 14일 이내에 조사를 완료하여야 함. 다만 사안에 따라 1회 14일을 한도로 조사기간을 연장할 수 있음.

③ 설문조사와 워크숍을 통해 괴롭힘 유형을 도출하여 규정한 경우

○ 고용노동부의 직장 내 괴롭힘 매뉴얼(2019)에서도 제시하였듯이, 직장 내 괴롭힘 행위는 각 사업장별로 업종 특성 등에 따라 다르게 나타날 수 있음.

- 특히 '업무상 적정 범위를 넘어서는 행위'라는 직장 내 괴롭힘 요건은 해당 조직과 업무내용을 토대로 구체화될 수밖에 없음.
- 매뉴얼에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위를 예시하였으나 모든 사업장에 적용하기 적절하지는 않음.
- 따라서 직장 내 괴롭힘의 가장 적극적인 규범화 방식 중 하나는 해당 사업장 고유의 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위를 도출하는 것임.

○ C사는 사전에 모든 근로자를 대상으로 하는 설문조사를 실시하여 근로자가 인식하는 괴롭힘 행위는 무엇인지를 밝히고, 무엇을 더 많이 경험하는지 심각성을 반영하여 우선순위를 정하였음.

- 한 사업장에 소속된 근로자라 할지라도 성별, 연령, 직급, 직무 등에 따라 인식수준이 상이하게 나타나기 때문에 우선적으로 차이가 적은 행위부터 금지하되, 어떤 행위에서 유의미하게 계층 간 차이가 나타나는지도 알려줌으로써 전반적인 기업문화를 개선하는 데 활용하기도 하였음.

• “고용노동부 매뉴얼에서 직장 내 괴롭힘 행위 예시를 제시하고 있지만 저희 회사의 업무나 특성에는 적합하지 않은 행위들이 꽤 있었습니다. 업무 특성 상 업무상 적정범위를 어느 정도로 설정하는 것이 맞는지 고민이 되었고 구

성원마다 생각하는 수준이 다르다면 이후 많은 갈등이 예상되었습니다. 기업의 특성상 어떤 행위가 주로 문제가 될지 선별하고 내부적으로 많은 검토 끝에 문구를 수정하여 설문조사에 반영하였습니다. 설문조사 결과를 바탕으로 행위를 규정에 반영하여 금지되는 행위를 보다 당사에 적합하게 구성할 수 있게 되었습니다.” (C사 설문조사 실무자)

- 한편 행위 유형을 발굴하는 방법으로 설문조사 외에 워크숍을 진행한 사례도 있었음.
  - D사는 설문조사에서 설문응답 시간과 문항 수를 고려하여 설계해야 하는 한계점을 워크숍으로 극복하였음.
  - 사업장 소재지, 성별, 직급별 인원을 고려하여 표본을 추출하여 동질적인 소집단을 만들어 자유롭게 직접 경험하거나 목격한 행위를 이야기하도록 하였음.
  - 또한 효과적인 예방방법이 무엇인지, 신고 및 처리상 예상되는 어려운 점은 무엇인지도 확인하여 제도 설계에 반영하였음.
- “처음에 회사에서 설문조사를 한다고 했을 때 의례적으로 하는 설문조사라고 생각했었습니다. 그런데 이렇게 워크숍까지 진행하면서 직원들의 의견을 들으려는 모습을 보면서 회사가 괴롭힘 문제에 적극적이라는 생각을 하게 되었습니다. 설문조사에서는 제시되지 않았지만 일하면서 겪는 여러 어려움이 있었는데 이번 기회에 진솔하게 얘기할 수 있는 계기가 되어 좋았습니다.” (D사 워크숍 참가자)
- C사와 D사는 직장 내 괴롭힘이 무엇인지 현장에서 혼란이 가중되고 있던 상황에서 각 사업장에서 구체적으로 규율할 행위를 전 직원이 참여할 수 있는 방법으로 정함으로써 자율성과 절차적 공정성을 확보하고 실효적인 규정을 만들 수 있었음.
- 구성원의 괴롭힘 인식 수준을 제고하는 한편, 어떤 경우 신고할 수 있는지를 명확히 함으로써 피해근로자가 발생하더라도 참거나 이탈하지 않을 분명한 메시지를 담고 있음.

④ 취업규칙으로 규율범위를 확장한 경우

- 직장 내 괴롭힘을 「근로기준법」에서 규정하였기 때문에 동일한 사업장에서 근무하는 사용자와 근로자, 근로자 간에만 직장 내 괴롭힘이 적용되는 한계점을 갖고 있음.<sup>5)</sup>
- 그러나 전통적인 근로계약 형식을 벗어나 원-하청 관계, 자회사, 계열사 등 다양한 주체가 연계되어 업무를 수행하기 때문에 적극적으로 직장 내 괴롭힘을 규율하는 범위를 해당 사업장 소속 근로자뿐만 아니라 자회사, 협력사 소속인 경우까지 확장하는 기업도 확인할 수 있었음.
- 이때 괴롭힘의 행위자 및 피해근로자 등은 규정을 만든 사업장 소속 근로자, 자회사 및 협력사 근로자 모두가 될 수 있도록 하였음.
  - E사는 업무 특성상 자회사와 협력사 등과 연계성이 강하며 업무를 같이 수행하는 제3자의 수가 상당히 많았음.
  - 또한 E사와 업무 관련 기업들의 계약관계상 E사 임직원이 업무 관련성이 있는 자에게 우월적인 지위에 있어 행위자가 될 가능성이 높았음.
  - 이에 직장 내 괴롭힘의 적용 대상자를 확장하여 내부적인 괴롭힘뿐만 아니라 일종의 '갑질'을 예방하고자 하였음.

「근로기준법」에 따른 적용범위	E사의 적용 대상자를 확장한 규정
제2조(적용범위) 이 규정에서 직장 내 괴롭힘은 당사의 사용자 및 근로자가 다른 근로자에게 ...	제2조(적용범위) 이 규정에서 직장 내 괴롭힘은 E사의 임직원을 비롯하여, 자회사, 협력사 등 업무 관련성이 있는 자가 피해자인 경우를 포함함.

- 적용 대상자를 하나의 사업주와 근로관계를 맺고 있는 근로자로 한정하는 법상 요건을 확장하여 노동 과정에서 발생하는 모든 괴롭힘에 대하여 금지하고 그에 따른 일정한 의무를 사용자에게 부과함으로써 피해근로자에 대한 보호를 강화하여 이들의 직장 이탈을 예방할 수 있게 하였음.

5) 다만, 파견근로자 보호 등에 관한 법률에 따라 사용사업주에게 파견근로자에 대한 보호의무를 인정하는 것이 판례의 입장이므로, 사용사업주 소속 근로자와 파견 근로자 사이에서 괴롭힘이 발생한 경우, 사용사업주도 사용자로서 근로기준법상 조치 의무 등을 부담함(문강분 외, 2018).



#### 다. 소극적 대응

- 취업규칙 작성 의무가 2019년 7월 16일자로 발효되었기 때문에 시행일을 발효일로 하고 「근로기준법」 제76조의2의 직장 내 괴롭힘 정의 규정, 제76조의3 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치의 2개 법률 조문만을 포함하도록 작성하는 경우도 많았음.
- 이는 앞의 적극적으로 대응하는 사례 외 대부분 기업의 취업규칙에서 확인되었으며, 이로 인해 무엇이 사업장에서 금지되는 행위인지, 발생 시 조치를 구체적으로 어떻게 해야 하는지 공백이 생기게 되었음.
- 사업장 내 자율적인 분쟁해결시스템을 설계하라는 「근로기준법」 제93조제11호의 작성의무를 해태한 경우, 실제 사건이 발생 시 괴롭힘에 대한 대응과 조치에 대해 힘들어하는 기업도 있었음.
- 법조문을 그대로 적시하는 데에서 한 걸음 나아가 고용노동부가 법 개정 이후 발표한 '직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼'(2019)에 기재된 취업규칙 표준안을 추가한 기업도 상당 부분 존재하였음.
- 매뉴얼에서는 1) 기존 취업규칙에 추가하는 경우와 2) 별도의 규정을 제정하는 경우를 나누어 제시하였는데, 확인된 사례에서는 대부분 전자를 따라 기존 취업규칙에 추가하는 방식으로 규범화하였음.
  - 다만 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 매뉴얼에서도 대표적인 행위 중심으로 최소한의 예시를 규정하였고, 사업장 특성에 맞는 행위로 수정하여 사용할 것을 권고하였음.
  - 이에 예시된 행위 중 일부 문구를 수정하거나 행위를 삭제하는 소극적인 방식으로 취업규칙에 반영하였음.
  - 또한 취업규칙에 표준안의 내용을 구체화하여 규정하는 것을 기업에서 사용자에 대한 의무가 과하게 부담되는 방식이라고 인식하여 관할 노동청에 취업규칙 개정 신고 시 시정 권고를 받지 않는 수준에서만 작성하려 하였음.
- 앞서 살펴본 적극적인 사례와 달리 「근로기준법」 개정 내용 내지는 고용노동부 매뉴얼의 최소 예시만을 적용하면서 사업장의 현실을 반영하지 못했고 이로 인해 실제 사건이 일어났을 때 세부적으로 어떻게 처리

해야 할지 혼란을 겪은 지점도 있었음.

- 그럼에도 불구하고 사내규정으로 도입했다는 점(취업규칙 작성 시 근로자 의견 청취 내지는 징계사유로 직장 내 괴롭힘을 추가하는 경우 동의 절차 준수), 사건 발생 시 사용자가 처리해야 하는 근로계약상 의무를 명확히 하였기 때문에 직장 내 괴롭힘에 대한 사건조사 개시 및 피해근로자 등의 보호 등의 조치를 취할 근거를 마련하게 되었음. 최소한의 대응은 가능했음.

#### 라. 법 개정에 따른 대응 차이와 시사점

- 직장 내 괴롭힘 법제화 이전에는 피해근로자가 경험한 행위가 징계사유에 정확히 해당하는 경우만 일부 구제를 받을 수 있는 협소한 규정만 존재하거나, 선언적 차원의 강령 수준에 머물렀음.
- 그러나 법을 통해 사업장 내 괴롭힘 금지와 조치 등이 규범화되면서 피해근로자가 피해를 주장할 수 있는 통로가 마련되었음.
  - 취업규칙 등 사내규정을 작성하라는 개정법의 내용은 조직 외부 차원의 강력한 규율기제인 한편, 조직 내부에서도 직장 내 괴롭힘을 금지하는 위계적인 질서를 형성하게 되었음.
- 법 시행 후 사례에서 살펴본 바와 같이 소극적으로 대응하는 기업에서는 구체적인 내용을 작성하지 않아 강력한 조직 외부의 규율기제가 내부에서는 작동하지 못하는 결과를 낳았음.
- 실제 사건이 발생하였을 때 적절히 조치하는 것이 사실상 불가능하고, 입법 의도에 따른 자율적 해결 방안을 모색하지 못해 피해근로자의 구제가 신속하게 이루어지기 어려운 한계점도 확인할 수 있었음.
- 소극적으로 대응하는 기업의 특징을 보면, 규모가 작거나 기존 고충처리제도가 활성화되어 있지 않은 점, 충분한 자원이 없어 사업장에 특화된 규정을 설계하지 못하는 등의 공통요소가 확인되었음.
- 사업장 내 자율적인 분쟁해결 시스템을 통한 직장 내 괴롭힘 근절이라는 근로기준법 개정안의 취지를 반영하기 위해서는 전문가 또는 정부의 관련 지원을 통해 직장 내 괴롭힘 행위를 구체화하고 사업장의 규모와

한정된 자원 내에서 적절한 처리 절차와 예방방안을 도출하여 조직 내부에서도 직장 내 괴롭힘을 보다 용이하게 규율할 수 있도록 해야 함.

## 2. 직장 내 괴롭힘의 신고와 인지

### 가. 법 시행 이전: 소극적 대응

- 과거 실태조사에서는 직장 내 괴롭힘이라는 개념조차 부재하던 상황에서 피해자 스스로가 직장생활 중 당연히 감내해야 하거나 오히려 책임을 져야 한다는 인식이 존재하여 공식적인 문제제기를 하지 못한 것으로 조사되었음.
- 방지법이나 관련 법률이 부재하던 시기에 국내 15개 산업분야를 조사한 연구에 의하면 괴롭힘 발생 시 피해근로자가 사내 시스템을 이용하는 경우는 9%밖에 되지 않았음.<sup>6)</sup>
- 스스로 경험하는 고통스러운 행위가 '직장 내 괴롭힘'이라는 불법적인 행위라는 사실을 인식하지 못한 것도 피해가 심각해지는 원인 중 하나로 파악되었음.<sup>7)</sup>
- 기업에서도 관행처럼 폭력적인 언행이 용인되고 있었고, 사건을 인지하게 되더라도 외면하는 경우가 나타났음.
  - 언론을 통해 문제가 되었던 양모 회장 폭행사건 동영상을 보면 동료가 무차별 폭행을 당하는 동안 사무실 내 다른 근로자들이 말리거나 제지하지 않는 모습을 확인할 수 있음.
  - 사업주에게 직접 이야기하는 것조차 어려워 사직서를 제출해서라도 공식적인 문제제기를 하려고 하거나 극단적인 선택에 이를 때까지 고통을 호소하지 못한 사례를 확인할 수 있었음.

6) 행위자에게 직접 맞대응하거나(35.9%), 주변 사람에게 피해 사실을 이야기하는 경우(27.3%), 혼자 참거나 어쩔 수 없다고 체념하는 경우(20.3%) 등과 같이 근로자 개인이 개별적으로 해결하려고 함.

7) 주관적으로 근로자 본인이 직장 내 괴롭힘 피해자라고 응답한 경우는 4.3%(주관적 피해자)였는데, 실제 괴롭힘 행위를 경험한 경우는 21.4%(객관적 피해자)에 달해 괴롭힘 실태와 피해자의 인식의 간극이 상당한 것으로 확인되었음.

① 사직 후 노동위원회를 통한 구제 신청

- 피해자는 부처장(행위자)의 부당한 업무지시와 부적절한 언행과 부당한 업무지시 압력을 지속적으로 받아온 데 대하여 학생처장에게 총장 면담을 요청하고 팀장직을 반납하고 팀원으로 일할 수 있도록 보직을 이동시켜줄 것을 건의하였으나 받아들여지지 않았음.
- 피해자는 부처장의 불법 부당한 업무처리를 개선하고자 총장 비서실 및 학생처장을 통해 수차례 총장 면담을 요청하였으나 계속적으로 면담 거부 통보를 받았고, 전자결재 시스템 도입 이후에는 부처장만 총장 대면이 가능했기 때문에 총장 대면기회를 자체를 갖지 못하였음.
- 피해자는 20여 년간 성실히 일해 온 본인이 사직서를 제출하면 총장 면담이 가능할 것으로 믿었으나 총장 면담은 이루어지지 않았고 사용자는 사직서를 수리하여 근로관계 종료 통보를 하였음.
- 피해자는 근로관계 종료에 대하여 노동위원회에 부당하고 구제신청을 하였고, 원직에 복직하는 조건으로 화해가 이루어졌음.

② 임원으로부터 괴롭힘 피해로 인한 자살

- 행위자는 사업본부의 임원이며, 피해자는 영업업무와 고객대응팀의 리더를 맡고 있었음.
- 행위자는 피해자에게 영업실적에 대한 압박, 폭언, 물리적 위협 등을 일삼았음. 회사에서는 행위자의 행동이 잘못된 것으로는 인지하고 있지만, 영업능력이 뛰어나고 회사의 위기상황을 타개할 책임자로 생각하여 외면하고 있었음.
- 피해자가 연차휴가 기간 종료 후에도 출근을 하지 않아, 동료들이 집을 방문하였을 때 자취방에서 극단적 선택을 한 피해자가 발견되었음. 팀의 모든 책임은 본인이 지고 간다는 메모만 남겨진 상태였음.

## 나. 법 시행 이후 사례

### 1) 적극적 대응 사례

#### 가) 신고

- 피해자가 직접 사용자에게 신고하는 경우가 다수였지만, 신고 과정에서 다른 사람의 조력을 받거나 피해자와 상사가 함께 신고하는 등 다양한 경로로 신고하는 경우도 확인할 수 있었음.
- 또한 신고인이 자신을 밝히지 않고 익명으로 신고하는 경우에도 기업이 이를 신고로 받아들이는 적극적인 경우도 있었음.

#### □ 외부 전문기관의 핫라인을 통한 신고

- F사는 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행된 지 얼마 되지 않을 때, 피해자가 적극적으로 신고하기 어려울 수 있다는 판단을 하고 전문 외부기관과의 협력을 통해 다양한 신고 방법을 마련하였음.
- 피해자의 비밀을 보장하고 편의성을 높이기 위해 사업장 외부에서도 신고할 수 있도록 온라인 상담, 유선상담, 서면(이메일) 등을 통한 신고창구를 열어두었음.
  - 이때 신고창구는 여러 개로 하지만 담당부서와 담당자는 일원화하여 비밀보장과 신속한 처리가 가능하도록 하고 있었음.
  - 특히 온라인 및 유선상담은 외부기관의 핫라인을 통해 이루어지도록 하고 있는데, 상담의 내용은 해당 기업의 규정, 절차에 대한 문의부터 내담자가 겪고 있는 문제상황이나 심리적 어려움 등 다양한 범위의 내용을 포괄하고 있음.
- “사내에서 소문이 빠르게 퍼지기 때문에 ‘누가 무슨 일로 문제가 되었다’라든가 ‘누가 신고했다’라는 걸 금방 알 수 있거든요. 그래서 직접 회사에 신고할 용기가 안 났었는데 휴게시간이나 이동 시간 중에 외부기관에 전화해서 궁금한 내용도 물어보고 신고도 전담자 한 명에게만 통보가 간다고 해서 조금은 안심이 되었어요. 법적인 건 잘 알지 못했는데 괴롭힘 법에 대해서도 알게

되었고 전화상담으로 속앓이 했던 내용을 이야기하니깐 마음이 많이 편해졌어요.” (F사 유선신고 이용 근로자)

- “업무 시간 중에는 컴퓨터 화면으로 무엇을 하는지 같이 근무하시는 분들이 항상 볼 수 있어서 직장 내 괴롭힘을 검색하는 것조차 어려웠는데 온라인 상담센터가 생겨서 집에서 접속해 상담글을 작성할 수 있고, 답변을 제 개인 이메일로 받을 수 있어서 좋았어요.” (F사 온라인 상담 이용 근로자)

- 사내에서 전담부서나 전담자가 지정되어 있을 때는 피해근로자 입장에서 직접적으로 신고하는 것을 기피할 수 있는데, 외부기관을 활용함으로써 괴롭힘 신고의 활성화를 이끌어 낼 수 있었음.
- 외부 전문가가 가지는 객관성과 전문성을 통해 구성원이 직장 내 괴롭힘 시스템의 공정성을 인식할 수 있는 한편, 시급하게 겪고 있는 신체적·정신적 피해에 대해서도 일정 부분 회복할 수 있는 심리적인 지지도 얻을 수 있음.

#### □ 고충면담 중 상사의 적극적 안내

- G사는 부서장급인 상사가 부하 직원들에게 상시적으로 면담을 하면서 어떠한 고충이 있는지를 확인하고 가능한 조치를 취할 수 있도록 노력하고 있었음.
- 기업에서 적극적인 고충처리 정책을 시행하고 관리자의 역할을 강조하였으며 해당 상사가 직장 내 괴롭힘 문제에 대한 감수성이 높아 계속적인 면담을 수행하였음. 그 과정에서 상사에 대한 신뢰를 바탕으로 직장 내 괴롭힘 피해를 이야기할 수 있게 되었음.
- 이후 상사가 사내 정책과 규정을 검토하여 피해근로자에게 안내하였으며, 피해근로자와 발생 사실을 인지한 상사가 함께 행위자를 신고하게 되었음.

- “처음에는 상사분이 별 의미 없이 힘든 건 없는지 물어보는 정도라고 생각했는데, 업무라든가 제 개인 사생활적으로 어려운 부분은 없냐고 계속 확인하려고 노력하셔서 용기 내어 피해 사실을 말하게 되었어요. 적극적으로 어

떻게 처리할 수 있는지, 그전에도 괴롭힘으로 처리된 적이 있다고 알아봐 주셨고 상사분도 이 일을 알게 되었으니 함께 신고하자고 하셔서 신청서에 저와 상사분을 신고인으로 작성하여 제출했어요.” (G사 직장 내 괴롭힘 신고 피해근로자)

- 피해근로자가 직장 내 괴롭힘 피해를 겪으면서도 참거나 사직 등의 방법으로 소극적으로 벗어나는 것은 신고절차 등을 구체적으로 알지 못하거나 신고 후 발생할 불이익을 우려하기 때문임.
- 그러나 위 사례와 같이 상사의 지원이 있는 경우 피해근로자 등이 심리적으로 안정을 찾을 수 있고, 신고로 인한 불이익에 대한 우려를 줄이고 사건조사와 괴롭힘 성립 여부 판단, 행위자 및 피해근로자에 대한 조치가 일부 불만족스러운 부분이 있더라도 계속하여 근로할 수 있는 요인이 되었음.

□ 외부 전문가와 상담 후 신고

- 아직 많은 근로자들이 직장 내 괴롭힘의 법적 개념이나 성립요건에 대한 이해가 높지 않은 상태에서 자신이 경험하고 있는 고통이 직장 내 괴롭힘에 해당할 가능성을 외부 전문가와의 상담을 통해 확인하고 신고하는 사례가 다수 확인되었음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행된 지 얼마 되지 않아 근로자가 직장 내 괴롭힘 방지법을 충분히 이해하지 못한 상태에서 자신이 신고하는 것이 가능한지 의문이 드는 경우가 많이 나타나고 있는데 전문가 상담을 통해 문제되는 행위가 직장 내 괴롭힘인지 혹은 직장 내 성희롱에 해당하는지, 인사노무상의 고충에 해당하는지를 확인하여 해당 영역에 대한 신고를 할 수 있도록 도움을 받고 있음.
- “지금 근무하는 부서는 인원이 몇 명 안 되는데 상사 중 한 분이 계속 업무를 미루다보니 제가 그 업무까지 맡느라 야근도 자주 하게 되었습니다. 이렇게 자신의 업무를 하지 않는 상사의 행동도 직장 내 괴롭힘에 해당하나요?” (E사 유선상담 이용 근로자)

- “다른 동료분이 저에게 업무과정 중 실수를 질책하는 과정에서 사용한 표현에서 성적인 뉘앙스를 느껴 불쾌감을 느껴 유선상담으로 직장 내 성희롱이 아닌지를 물어봤어요. 상담하시는 분이 당일 있었던 일, 제가 맡은 일, 그 분이 말씀하셨던 전체 내용을 들으시더니 해당 표현이 성적이라기보다 괴롭힘에 해당할 수 있다고 직장 내 괴롭힘으로 신고하는 게 적절할 거라고 답변해 주셨어요.” (H사 유선상담 이용 근로자)

- 법상 방지법 시행일인 2019년 7월 16일 이후에 발생한 행위만 인정되나<sup>8)</sup> 많은 근로자들은 이러한 내용을 잘 알지 못함.
- 「근로기준법」에서 직장 내 괴롭힘의 구체적인 행위를 열거하지 않고, 고용노동부에서 제작한 매뉴얼에서 대표적인 괴롭힘 유형을 제시하고는 있으나 피해근로자 등과 행위자와의 관계, 문제되는 행위가 무엇인지에 따라 괴롭힘 성립 여부가 달라질 수 있어 근로자의 입장에서 신고가 가능한지 판단하기는 쉽지 않음.
- 특히 법 시행 이전에 발생한 행위에 대해서는 소속 기업이 법 시행일 이전의 행위까지 규율하지 않는 이상 방지법에 따른 사건조사나 보호조치 등이 취해질 수 없기 때문에 1차적으로 신고가 가능한 사안인지를 판단 받고 신고를 하게 됨.
- 유선 및 온라인 상담의 경우, 사실관계에 대한 충분한 정보를 얻기 어렵다는 한계로 구체적인 사건 파악을 할 수는 없지만, 어느 정도의 요건을 충족하는지를 파악할 수 있도록 하여, 피해근로자가 신고를 통해 괴롭힘으로 인정받거나 보호조치가 취해져 괴롭힘 피해의 확산을 막을 수 있었음.

□ 익명 투서의 접수

- I사에서는 직장 내 괴롭힘을 담당하는 부서를 수신인으로 하여 투서 형식으로 신고가 접수되었음.

8) 법 시행일인 2019년 7월 16일부터 2020년 5월 31일까지 고용노동부에 직장 내 괴롭힘 진정으로 접수된 사건은 총 4,066건이며, 이 중 법 시행일 이전 발생 및 5인 미만 사업장에 해당하여 행정종결된 사건은 30.3%인 1,232건이었다(박점규, 2020).



- 보내는 사람은 공백이었으며, 투서 내용은 특정인의 행위로 인하여 고통을 받고 있다는 취지였음.
- 신고하는 사람이 누구인지 밝히지 않았고 투서 내용에서도 행위자 외에 피해근로자가 누구인지, 목격한 사람은 누구인지, 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위가 무엇인지, 언제부터 발생한 행위인지 등이 구체적으로 적시되지는 않았음.
  - “누가 신고했는지 알기 힘들고 내용도 추상적으로 되어 있어 익명신고를 받아들여야 하는지 내부적인 고민이 많이 되었습니다. 하지만 행위자가 누구인지를 작성하였기 때문에 사실관계를 확인하여 만약 진짜로 피해자가 존재한다면 보호해야 한다는 결론에 이르렀고 행위자가 속한 부서에 대한 광범위한 조사를 실시하였습니다.” (I사 직장 내 괴롭힘 담당자)
- 익명 투서의 경우 당사자가 불명확하거나 피해근로자 내지는 참고인을 특정할 수 없어 조사 대상을 선정하지 못하고, 구체적으로 어떤 행위인지(시기, 양태, 관계 등)를 확인하기 어려워 사실관계 확인을 위한 조사 자체를 실시하지 못함.
- 조사과정 중에 피해근로자나 목격자가 드러나지 않았으나, 기업에서 직장 내 괴롭힘을 중대하게 인식하고 어떠한 조치든 취할 수 있다는 점을 알림으로써 공식 조사 및 행위자에 대한 조치를 하지 않더라도 괴롭힘 행위 중단과 그로 인한 피해근로자 등의 이탈을 예방하고 이후 신고가 활발히 일어날 수 있는 계기를 마련하였음.

#### 나) 인지

- 사용자가 아닌 외부기관을 통한 신고 및 그에 따른 사용자의 인지, 다른 근로자와 함께 근로하는 도중에 발생하여 목격자가 있거나 전반적인 고충상담 도중 인지하는 등 상대적으로 성희롱보다는 ‘누구든지’, ‘인지하는 경우’의 다양한 경로를 확인할 수 있었음.
- 법 취지를 고려하였을 때, 사업장에서 적극적으로 괴롭힘이 발생한 사실을 발굴하여 피해자가 신고를 하지 않더라도 적절한 처리를 함으로써

피해자를 보호하면서도 적극적으로 처리하는 모습을 보여줘서 근로자의 신뢰를 형성하는 것이 바람직함.

- 다만 분석 대상 사례에서는 아직까지 적극적으로 인지하는 경우는 많지 않았음.

□ 전담부서 설치와 온라인 설문

- J사는 대기업으로서 업계를 선도하는 한편, 외부적으로 사회적 책임 역시 많이 요구되었음.
- 이에 감사실에 전담부서를 설치하고 실제 현장에서의 문제 행동이 무엇 인지를 판단하기 위해 현업 근무자 중 담당자를 선발하고, 온라인 설문 조사를 사용하여 적극적인 괴롭힘 발생을 확인하도록 했음.
- 설문으로 접수된 내용 중에 조사가 필요한 수준의 행위라고 판단되는 경우는 내부 감사실에서 조사로 전환하도록 하였음.

• “직장 내 괴롭힘 대응에서 제일 중요하게 생각하는 것은 선제적인 사건 발생 확인입니다. 주기적인 온라인 설문조사를 통해 사내 및 본사 직원이 당사 직원 또는 협력사 직원에게 하는 괴롭힘을 적극적으로 찾아내려 합니다. 설문 조사는 부서장과 임원의 교육을 위한 목적으로 활용된다고 고지하고 괴롭힘 사례나 경험, 바람직한 행동 위주로 자유롭게 서술하도록 합니다.” (J사 전담자)

- 무기명 설문방식을 활용하여 피해근로자가 자신을 드러내지 않아도 괴롭힘을 회사에 알릴 수 있는 창구를 추가로 개설하고, 기업의 반 괴롭힘 메시지를 주기적으로 전 구성원에게 전달하였음.
- 감사실에서 조사를 수행하므로 피신고인인 행위자가 감사 과정에서 자신의 행위 중 일부가 괴롭힘에 해당하여 조사가 개시된다고 인식하여 피해근로자에게 2차 가해를 할 가능성이 줄어들었고, 사내에서 피해근로자 등의 보호를 강화하고 사건처리 이후에도 피해근로자가 계속하여 근무할 수 있는 환경을 조성하였음.

□ 감사조직의 광범위한 탐지활동

- 다양한 지역에 사업장을 운영하고 있는 K사의 감사팀은 본사에 소재하고 있으나, 지역 사업장을 지속적으로 방문하고 공식·비공식 채널을 통해 비위행위가 있는지를 탐지하였음.
- 그 가운데 어떠한 사업장에서 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 사건이 발생하였다는 것이 사내에 소문으로 전파되었고 이를 감지한 감사조직이 사실관계 확인에 돌입하였음.
- 근로자들은 감사부서 소속 직원이 방문하는 경우 조심스럽게 대응하기 때문에 당사자보다는 주변 근로자와 일상적인 방문인 것으로 보이게끔 하면서 괴롭힘 발생 사실을 확인하였음.
- 이러한 적극적인 탐지를 통해 인지하여 사건조사 단계로 진행하게 되었음.
- 피해근로자가 적극적으로 신고하지 못하는 상황에 있으나, 행위자의 직장 내 괴롭힘을 직·간접적으로 목격한 근로자가 있을 때에는 사내에서 이에 대한 비공식적인 소문이 도는 경우가 종종 있음.
- 소문의 특성상 정확한 사실관계가 전달되지 않을 수는 있으나 이를 감사조직에서 광범위하게 청취하고 적극적으로 받아들여 괴롭힘으로 인지하였고, 사실관계 및 조사기간 중 피해자 보호 조치가 필요한 수준인지를 1차적으로 확인하여 피해근로자를 보호하고 원만한 처리가 이루어질 수 있게 되었음.

2) 법 대응 이후의 소극적 대응

가) 신고

- 직장 내 괴롭힘에 대한 사내 규정이 명확하게 작성되어 있지 않거나 실제로 절차를 이용할 수 있는 분위기나 상황이 여의치 않은 경우에는 직장 내 괴롭힘 행위가 사용자에게 직접 신고되는 것이 아니라 외부화되어 행정기관, 제3자, 언론보도 등을 통해 뒤늦게 사건 발생을 기업이 인지하는 경우를 확인할 수 있었음.
- 다만 소극적인 인지라 하더라도 이후 사건조사나 처리가 가능하여 행위자 내지는 피해근로자 등에 대한 조치가 이루어진 경우는 결과적으로는

부정적 고용효과가 크게 발생하지 않는 것으로 파악되었음.

나) 인지

노동청 진정에 의한 인지

- I사는 설립된 지 얼마 되지 않아 인사 또는 감사부서의 역할이나 제도가 구체적으로 정립되어 있지 않아 괴롭힘 담당 부서나 절차도 부재한 상황이었음.
- 이에 피해근로자가 사용자에게 직접 문제 제기하지 않고 국가인권위원회에 먼저 사건을 접수하여 국가인권위원회는 이를 관할 노동청으로 이관하였고, 이에 피해근로자 등이 노동청에 직장 내 괴롭힘 발생에 대한 진정을 접수하였음.
- 사업장에서는 노동청으로부터 진정 접수를 통보받아 비로소 직장 내 괴롭힘 사건 발생을 인지하게 되었음.

피해자 퇴사 후 제3자 제보로 인지

- M사에서 근무하던 피해근로자는 개인의 평판이 중요한 업계 특성상 상위 직급인 행위자를 차마 사내에 신고하지 못한 채로 직장 내 괴롭힘 피해가 아닌 다른 사유로 퇴사하였음.
- 이후 행위자의 심각한 행위를 알고 있던 제3자가 해당 괴롭힘 사건을 제보하게 되었음. 제보가 접수됨에 따라 기업은 행위자의 괴롭힘 행위를 인지하게 되었음.
- 직장 내 괴롭힘이 원인이 되어 피해근로자가 퇴직한 것은 아니지만 이미 피해근로자가 이탈한 후 사후적으로 인지하여 피해근로자에 대한 보호나 조치 등을 할 수 없는 상황이었음.
- 그러나 인지 후 행위자 등에 대해 조사한 결과, 사실관계가 확인되어 징계 등의 조치를 취하였음.
- 피해근로자가 재직 중이 아니더라도 사용자의 조사 및 조치 의무는 여전히 유효하다는 것을 보여주는 사례로, 법 취지상 피해근로자뿐 아니라 해당 사업장 전체에 직장 내 괴롭힘 금지의 엄중한 적용과 재발방지

를 도모할 수 있는 계기가 되었음.

□ 피해자가 자살 후 언론보도로 인지

- N사는 사업장이 여러 곳에 분산되어 있는데, 한 근로자가 극단적인 선택을 하면서 유서에 직장 내 괴롭힘을 당했다는 내용을 작성하였음.
- 가까운 지인에게는 그동안 괴롭힘을 당한 사실을 호소하였으나 사용자에게 직접적인 신고는 하지 않았음.
- 땅인의 사건이 언론을 통해 알려지자 기업이 문제 상황을 인지하게 되었고, 사내 조사 결과에서는 괴롭힘으로 판단되지 않았으나 관할 노동청에서는 괴롭힘으로 판단하였음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되었음에도 불구하고 극단적으로 피해근로자가 자살에 이른 후에야 기업에서 직장 내 괴롭힘을 인지하는 경우도 발생하고 있음.
- 이 사례에서는 앞서 피해근로자가 사직했던 경우와 유사하게 사후적으로 인지하고 행위자 및 참고인 등을 대상으로 조사를 하였으나 괴롭힘 존부에 대해 자체 조사 결과와 노동청의 조사 결과가 다르게 나타났음.
- 가장 중요한 조사 대상자인 피해근로자가 사망하였기 때문에 정확한 사실관계나 입증자료가 충분하지 않고, 행위자로 지목된 근로자도 항변하기 어려워 조사가 제대로 실시되기 어려웠음.
- 그럼에도 불구하고 직장 내 괴롭힘이라는 이름으로 사건 조사를 실시하고, 행위자로 판단되는 경우 일정한 조치를 취하는 한편, 그 과정에서 모든 구성원이 심각성을 인지할 수 있어 예방 차원에서는 일정 부분 유효하게 작용했다고 볼 수 있음.

다. 법 시행 이후 대응의 차이점과 시사점

- 법 시행에 따라 피해근로자는 물론 상사나 제3자에 의한 신고도 이루어지고 있는 것을 확인할 수 있었음.
- 또한 신고창구를 다양화함으로써 신고 접근성을 높여 신고가 활성화되

는 효과를 나타냈음.

- 법 시행 이전에도 사업장 내 고충처리 기구나 제도가 마련은 되어 있었으나 ‘고충’이 상당히 포괄적인 개념으로 사용되고 있었고, 실질적으로 활용하고 있는 사업장이 아닌 경우에는 분쟁이 극단적인 양상을 보이는 것과 달리 여러 가지 방식을 통해 직장 내 괴롭힘 신고가 이루어졌음.
- 직장 내 괴롭힘으로 판단되지 않더라도 근로자가 근로 중 경험하는 고통을 인지하고 이를 해소하기 위해 신고를 활용하는 것은 근로자 개인의 건강과 기업의 생산성 차원에서 모두 긍정적이라 할 수 있음.
- 사업장이 적극적으로 인지한 것이 아니라 사후적·소극적으로 인지한 경우나 언론이나 노동청을 통해 인지한 경우는 법 취지에 부합하지 못하는 양상을 확인할 수 있었음.
  - 피해근로자가 안심하고 신고할 수 있는 제도를 마련하지 못했거나 신고를 활성화하는 분위기를 조성하지 못하는 등 방지법이 작동하지 못하는 경우도 있었음.
- 그러나 직장 내 괴롭힘이 법제화되면서 피해근로자도 본인이 경험하는 고통이 괴롭힘임을 인식하고 스스로 괴롭힘으로 명명하게 되어 비록 사업장 내 해결을 기대하기 어렵더라도 주변인에게 괴롭힘을 당하고 있다고 말하거나, 언론이나 행정기관을 통한 방법으로 사건이 가시화되었음.
- 직장 내 괴롭힘이 근로기준법으로 법제화되는 과정을 살펴보면, 일반우리 국민들은 괴롭힘에 대해 심각하게 인식하는 것으로 판단됨.<sup>9)</sup>
  - 특히 공공부문에서는 이러한 외부적 요구에 따라 제도를 정비하고 적극적으로 신고와 인지가 가능하도록 하고 있음.
  - 반면, 민간부문에서는 어떤 기업에서 직장 내 괴롭힘 사건이 발생하였고 적극적으로 대응하지 못한다는 점이 알려지게 되면 전반적인 기업 평판이 상당히 훼손되는 조직 외부의 사회적 규율기제가 강하게 작용하는 것으로 파악되었음.

9) 직장 내 괴롭힘 금지 등이 포함된 근로기준법 개정안은 관할 상임위에서 통과되었으나, 법제사법위원회에서 정의의 모호함 등에 대해 문제제기 되어 본회의에 상정되지 못할 상황이었으나, 계속하여 심각한 수준의 직장 내 괴롭힘 사건이 언론을 통해 알려지면서 국민들이 법 개정을 지지하여 결국 본회의를 통과하게 되었음.

- 또한 사후적으로 인지하게 되는 경우, 분쟁이 확대되는 것으로 확인되었음.

- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행된 기간이 짧고 기업 내에서도 사례가 축적되지 않은 상태에서 피해근로자 등이 신고하는 데 여러 가지 어려움이 있는 것으로 확인되었음.
- 그러나 외부 전문기관과 연계하는 경우 짧은 기간이었음에도 불구하고 상담-신고로 이어지는 사례를 다수 확인할 수 있었는데, 기업 내·외부에서 괴롭힘에 대한 상담 및 신고 창구의 다양화와 같은 조치가 있게 되면 신고가 보다 활성화되고 숨어있는 피해근로자가 가시화되어 이탈 방지효과도 상승할 수 있을 것으로 예상됨.

### 3. 사건조사

#### 가. 법 개정 이전 사례

##### 1) 적극적 대응

- 법 개정 이전에 피해근로자가 해당 기업에 문제 제기하거나 사용자가 인지한 경우에도 적극적인 사건조사의 실시는 1개 기업에서만 이루어진 것으로 확인되었음.
- 대다수의 기업에서는 사용자에게 어떠한 의무도 존재하지 않기 때문에 부작위로 대응한 것임.

##### □ 인사담당자가 직장 내 괴롭힘 인지 후 면담을 실시한 경우

- 사직 의사를 밝히는 근로자가 있는 경우 퇴직 면담을 상시적으로 수행하던 기업에서 퇴직 면담 담당자와 함께 근무하는 부하 직원이 사직을 희망하자 인사담당자가 적극적으로 면담에 임하게 되었음.
- 그 과정에서 인사담당자가 알지 못했던 타 부서 소속의 행위자의 괴롭힘을 인지하게 되었고 면담 중인 피해자 외에도 이전에 동일한 사유로 사직한 근로자가 있다는 점, 현재에도 피해가 계속되어 사직하고자 하

는 다른 근로자가 있다는 점을 알게 되었음.

- 이에 최초 면담을 실시한 피해자 외에도 근무 중인 다른 근로자와 행위자인 팀장을 대상으로 면담을 실시하여 사실관계를 확인하였으며, 진술이 엇갈린 사안에 대해서는 상급관리자도 면담하여 주장의 신빙성을 확인하고자 하였음.

## 2) 소극적 대응

□ 피해자가 징계위원회 개최 등을 요구하여 조사 개시

- 피해근로자가 수년간 경험한 정신적·신체적 고통에 대해 상대방을 징계해줄 것을 요구했던 사례에서는 소극적이거나 징계처분을 결정하기 위한 조사가 이루어졌음.
- 이때 조사 주체는 사내 인사담당부서였는데, 피해근로자가 소속된 부서였기 때문에 피해근로자는 조사가 공정하고 객관적으로 이루어졌다고 받아들이지 못하였음.
- 또한 지속적인 피해를 겪었으나 사건조사는 상당히 늦게 이루어졌기 때문에 양 당사자의 주장에 따라 사실관계를 확인하는 것이 불가능한 부분도 존재하였음.
- 징계사유에 해당하는 행위 중 피해근로자와 행위자의 진술이 엇갈리는 지점에 대한 판단이 정교한 사실조사로 이루어지지 못하였고, 피해근로자가 방어를 위해 녹취 등의 방법으로 증거를 제출한 내용에 한정되어 실시되었음.
- 방지법 시행 이전에는 조사 기간 중 피해자 보호 의무가 없었기 때문에 조사(징계) 과정에서 행위자와의 분리 등 피해자 보호 조치가 이루어지지 않아 피해가 가중되기도 하였음.

□ 부당해고 구제신청 후 조사 개시

- 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 다양한 부당한 업무지시 및 따돌림 등을 겪던 피해근로자를 오히려 해고하였고, 피해근로자가 노동위원회에 부



당해고 등 구제신청을 제기함에 따라 기업이 이를 방어하기 위한 차원에서 일부 조사를 수행하였음.

- 이미 피해근로자가 해고된 상태였기 때문에 행위자와의 분리, 유급휴가 등의 조사과정 중 보호조치는 당연히 불가능하였음.

#### 나. 법 개정 이후 사례

- 조사 대상 사례를 분석한 결과, 적극적 대응 사례에서는 세부적으로 1) 사건조사 절차의 구체화, 2) 조사 수행 주체, 3) 조사 기간 중 피해근로자 보호, 4) 비밀유지, 5) 내용에 따른 조사, 6) 조사 대상자에 따른 조사과정에서 자율적이고 효과적인 방법을 사용하는 것으로 나타났음.
- 이 과정을 통해 기업이 조사를 수행하고 직장 내 괴롭힘 여부를 판단함과 동시에 피해근로자의 신고 사실을 다른 근로자에게 노출하지 않음으로써 2차 피해를 예방하고 피해근로자가 계속하여 사업장에서 근로할 수 있도록 하였음.
- 소극적인 사례에서는 조사가 지체 없이 개시되지 못하거나 사실관계 조사가 불충분한 경우 등의 사례를 확인할 수 있었음.

#### 1) 적극적 대응

##### 가) 사건조사 절차의 구체화

##### □ 조사담당자 및 처리기한

- 적극적으로 취업규칙 작성의무를 이행한 A사와 B사는 「근로기준법」 제 76조의3을 구체적으로 나누어 전담부서 및 전담자를 배정하고, 사건조사를 희망하는 경우 신고접수 창구와 보고체계, 처리기간 및 피해자 보호, 이후 조치 등의 내용을 구체화하였음.
- 특히 비밀보장 강화를 위해 전담부서에서도 사건내용과 사건자료에 접근할 수 있는 전담자를 1~2명으로 최소한으로만 지정하였음.
- 신고가 접수되면 전담자가 내용을 확인하여 조사를 담당하는 감사부서

혹은 외부기관에 즉시 신고내용을 전달하여 법에서 규정한 '지체 없이' 조사할 의무를 이행하도록 하였음. 처리기한에 대해서도 신고가 접수된 날로부터 14일 이내에 조사가 완료되도록 규정하였음.

□ 약식조사가 가능하도록 규정

- 일반적으로 직장 내 괴롭힘으로 신고된 경우에 사건조사는 신고인, 피신고인, 참고인 모두를 직접 대면조사하는 방식으로 진행됨.
  - 신고인의 신고내용을 확인하고 사실관계를 확정하여 행위자 및 피해 근로자에 대한 조치를 취하기 위한 목적에서 당사자 전원에게 조사를 하는 것임.
  - 그러나 신고인이 피신고인에 대한 징계를 원하지 않고 괴롭힘 상황에서 벗어나는 것만을 요구하거나 신고인과 참고인의 진술이나 증거만으로도 사실관계를 확정할 수 있는 경우에는 피신고인까지 포함하는 공식조사가 아닌 약식조사를 진행함.
- 피해자의 의사를 존중하여 불이익을 최소화하며, 사실관계가 명백한 사건인 경우에는 약식으로 사건조사를 진행하고 행위자에 대한 필요 조치를 신속하게 이행하면서 신고인이 누구인지를 밝히지 않고도 사건처리가 가능함.

• “업무수행 중 질책이나 무리한 업무 지시와 같은 괴롭힘 행위에 대해서는 피해근로자가 행위자 징계까지는 원하지 않고 피해 중지만을 원하는 경우가 있습니다. 계속 같이 근무해야 하고 주로 상사와 부하 관계에서 일어나다보니 아직 신고를 통해 문제를 공식화하는 것을 부담스러워 하는데 피해자 보호를 가장 중요시해 행위자에 대한 조사는 하지 않는 약식조사를 도입하게 되었습니다. 행위자에게 징계를 하지 않더라도 계속적으로 모니터링을 하면서 추가 피해가 있는지, 피해자가 신고할 의사가 있으면 언제라도 신고할 수 있도록 안내하고 있습니다.” (J사 담당자)

나) 조사 수행 주체

□ 내부 감사조직

- 감사조직이 있는 대규모 기업에서는 직장 내 괴롭힘을 이전에 다루었던 횡령이나 배임 등과 같은 비위행위 중 하나로 보아 감사조직에서 사건 조사를 수행하도록 하였음.
  - 비위행위에 대한 사실관계 조사에 대한 경험과 역량이 충분히 있어 효과적으로 조사에 임할 수 있었음.
  - 감사가 조사를 수행하는 경우, 실제 신고가 접수된 사업장에 직접 방문하여 감사가 진행된다는 사실을 고지하고 현장에서 대면조사, 증거확인 등을 수행함.
  - 사내규정상 정당한 감사에 협조하지 않거나 진술하지 않을 시 별도의 징계규정이 있는 경우 사내 조사임에도 불구하고 조사 자체의 강행력이 상당히 높았음.
  - 또한 조사 대상자도 감사조직에 대한 신뢰와 감사 진행에 대한 심각성을 인지하고 있어 조사가 원활하게 이루어지는 부분도 있었음. 다만 기존 감사조직에서 다루었던 비위행위와 달리 대인관계에서 발생하는 직장 내 괴롭힘을 이해하고 조사에서 드러난 사실관계를 직장 내 괴롭힘 성립 요건에 맞게 사건을 정리하는 데 애로점이 있는 것으로 나타났음.
- “사내 감사의 경우 규정상 감사 대상자 모두가 감사를 받을 의무가 있고, 정당한 감사를 거부하는 경우 이 자체만으로도 징계가 가능합니다. 임직원 모두 감사가 진행되면 상당히 심각한 문제라고 인식하고 있고 허위 진술하는 경우는 거의 없다고 보면 됩니다. 감사 시에는 해당 사업장에서 진행하는 것이 대부분인데 상황에 따라 문제제기한 직원이 원하는 경우 별도의 독립적인 공간에서 진행하기도 합니다.
  - “여태까지 실시했던 감사는 금품수수나 횡령, 사내 업무절차를 무시하거나 일탈한 비위행위에 집중되어 왔는데, 처음 직장 내 괴롭힘으로 접수된 사건을 감사하려니 양 당사자 간에 주장하는 내용도 불일치하는 부분도 많고 이미 관계가 악화된 상황이다 보니 사소한 행위까지 직장 내 괴롭힘으로 주장해 감사 대상이 되는 쟁점이 너무 방대했습니다. 대인관계에서 일어나는 일이다 보니 기존 감사방식으로 처리하기 어려운 부분이 상당히 많았습니다.” (K사 감사 담당자)

□ 인사담당부서

- 감사부서가 없고 인사담당부서로 신고가 접수된 경우, 피신고인이 인사담당부서에 속하지 않은 경우에는 인사담당자가 사건조사를 수행하였음.
- 이때는 주로 면담의 형식으로 신고인과 피신고인, 신고내용의 존부를 확인하기 위한 참고인 조사를 하였음.
- 인사부서에서는 통상 사건조사 외에도 정기적/비정기적인 면담을 상시적으로 실시하기 때문에 조사 대상자가 아닌 다른 근로자가 사건조사가 이루어지고 있다는 사실을 알기 어렵고, 기존 고충처리를 담당했던 인사담당자가 면담을 진행함으로써 보다 편안한 분위기에서 조사가 이루어질 수 있었음.

□ 외부 전문기관

- 직장 내 괴롭힘 사례가 사내에서 축적되지 않은 상태에서 신고인 및 행위자로 신고된 피신고인 모두 사건이 공정하게 처리되는지에 대한 불안감을 내보이는 경우가 다수 발생하면서 외부 전문기관에 사건조사를 의뢰하여 조사역량을 확보한 공인노무사가 조사를 담당하는 사례도 있었음.

• “1차적으로 인사담당부서에서 면담을 하였으나 당사자 주장을 입증할 증거가 뚜렷하지 않고 서로 엇갈린 주장만 하는 상태였습니다. 사실관계를 확정하고 직장 내 괴롭힘을 판단하기 어려워 외부 전문기관에 의뢰하여 객관적인 관점에서 당사자 주장을 듣고 판단을 받기로 하였습니다.” (O사 인사담당자)

• “직장 내 괴롭힘을 신고하면서 행위자를 직속 상사와 인사노무관리 부서 소속 근로자를 지목한 사건이 발생하였습니다. 기존에는 고충상담을 인사노무관리 부서에서 했는데, 행위자로 지목된 상황이라 인사부서에서 사건조사를 수행하면 공정성에 대한 문제가 생길 우려가 있어 외부 기관에 전적으로 조사와 판단을 맡겼습니다.” (P사 인사담당자)

- 한편, C사는 기존에 직장 내 성희롱과 같은 사건조사를 인사조직에서

담당하였으나 사내규정으로 조사는 원칙적으로 외부 전문기관에 위탁하도록 정하기도 하였음.

- 조직 내부의 감사 혹은 인사부서 역시 해당 기업 소속 근로자이며, 부서를 이동하면서 다른 근로자와 친분관계가 형성될 수 있기 때문에 특정인의 편에서 조사가 이루어지는 것은 아닌지를 우려함.
- 또한 조사담당자가 사내에 사건발생 사실이나 당사자에 대한 정보를 유출해 2차 피해가 발생할 가능성이 있기 때문에 제3자인 외부 전문기관에 의뢰하게 되었음.

□ 사내 조사 후 외부 전문기관 또는 전문가에게 조사결과 검토 요청

- 대규모 기업이거나 감사조직에서 사실관계에 대한 조사 경험이 많은 경우 사내에서 일차적으로 조사하여 사건에 대한 판단을 내리되, 추가적으로 외부 전문가에 의한 검토를 요청하는 경우도 있었음.
- 그 이유는 감사조직에서 다루었던 기존 비위행위와 달리 직장 내 괴롭힘은 사실관계 입증에 어렵거나 근로자 개인 간의 역동적 관계가 존재하며, 판결례 등도 축적되지 않아 괴롭힘 성립을 판단하는 것이 어렵기 때문임.
- 내부의 역량을 활용하여 사건조사를 수행하고 직장 내 괴롭힘을 많이 다루었던 전문가를 통해 사건처리의 공정성과 합리성을 보완하는 방법으로 활용하고 있음.
  - 이때 사전에 협약한 기관에 의뢰하거나, 변호사·공인노무사·직장 내 괴롭힘 연구자 등으로 판단을 위한 위원회를 꾸려 사실조사가 충분하게 이루어졌는지, 그에 따른 직장 내 괴롭힘 성립 판단이 적절한지, 성립으로 판단되는 경우 행위자 징계양정에 대한 의견을 구하였음.
- “직장 내 괴롭힘 접수 건에 대해 감사를 시행하고 보고서까지 작성하였는데 내부적으로도 판단이 맞는지에 대한 논의가 계속되었습니다. 보고서에 대해 전문가의 의견을 청취하는 것이 필요하다고 결정해 간담회 형식으로 다양한 전문가를 모시고 검토를 받았습니다. 보고서상에 직장 내 괴롭힘 판단에 필

요한 사실관계 조사가 추가적으로 필요하다는 지적이 있었고 이를 보완하여 2차 간담회를 열어 최종적으로 결과를 확정하게 되었습니다.” (J사 감사 담당자)

#### 다) 조사기간 중 피해근로자 보호

- 조사기간 중에 피해근로자 등을 보호하기 위해서 근무장소의 변경이나 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 취하되 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치는 할 수 없도록 되어있음.
- 피해근로자 등의 상황과 해당 직장 내 괴롭힘이 어떤 행위인지에 따라 피해근로자 등이 요구하는 보호조치가 다르게 나타났음.

- “이미 직장 내 괴롭힘이 발생한 지 상당한 시간이 흘렀고 계속해서 같은 공간에서 근무하고 있던 상태라 피해근로자가 보호 조치는 필요하지 않다는 의사를 밝혔습니다. 오히려 공식조사가 진행되면서 유급휴가나 근무장소를 변경하게 되는 것을 부담스러워했습니다.” (R사 담당자)

- “피해근로자가 상사의 괴롭힘 행위에 대해 상당한 스트레스를 받고 있었던 공간에서 일하는 것을 두려워했습니다. 하지만 해당 업무는 한 장소에서만 이루어져야 하고 갑작스런 업무량 증가로 인해 유급휴가를 부여하기도 어려운 상황이었습니다. 행위자인 상사는 피해근로자의 직속 상사이기 때문에 모든 업무보고를 해야 하지만 행위자보다 상위 직급인 관리자에게 업무보고를 하도록 하여 피해근로자와 행위자가 최대한 분리될 수 있도록 하였습니다.” (C사 담당자)

- “괴롭힘 행위에 대해 극심한 정신적 고통을 호소하는 신고인에 대해 현재 근무지와 그리 멀지 않은 곳에 있고 출퇴근하기 용이한 다른 사업장으로 조사기간 동안 근무지를 이동하는 조치를 했습니다.” (Q사 담당자)

#### 라) 비밀유지

- 직장 내 성희롱을 규정하고 있는 남녀고용평등법에서는 성희롱 조사자에게도 비밀유지 의무를 부과하고 있으나, 근로기준법에서 조사자의 비

밀유지 의무는 규정하지 않고 사용자가 피해근로자의 신고 등의 이유로 불이익한 처우를 하지 못하도록 하고 있음.

- 그러나 기업에서 비밀유지의 필요성을 느껴 자율적으로 비밀유지에 만전을 기하고 있음.
- 이에 조사자에게도 비밀유지를 담보하는 장치로 서약서를 작성하도록 하고, 조사 당사자인 신고인과 피신고인, 참고인에게도 비밀유지서약서를 작성하게 하고 조사를 비밀로 하는 등의 조치를 취하고 있음.

- “조사가 개시되었음을 조사대상자에게 고지하는 과정에서도 신고인을 제외한 피신고인과 참고인에게는 신고인이 누구인지를 알리지 않고 신고인이 누구인지 탐문하지 못하도록 안내합니다. 또한 자신이 조사대상자임을 조사담당자를 제외한 다른 근로자·직속 상사에게도 이야기하지 않도록 주의를 줍니다. 자칫 신고인이 노출되어 2차 피해가 발생할 여지를 차단하기 위해서죠. 조사 장소도 최대한 해당 사업장이 아닌 곳이거나 다른 근로자가 쉽게 드나드는 곳이 아닌 곳으로 지정하고, 조사 시에도 비밀유지에 대한 내용을 조사 전후에 주지시킴으로써 비밀유지를 거듭 강조합니다.” (외부 전문기관의 사건 조사 담당자)

#### 마) 사건 시기와 내용에 따른 조사

- 대부분의 기업에서 법 시행일인 2019년 7월 16일 이후에 발생한 행위만 처리가 가능하도록 취업규칙을 개정하였기 때문에 신고내용을 살펴보면 7월 16일 이전에 발생한 행위로 확인되어 사내 절차를 활용할 수 없는 경우가 상당 부분을 차지하였음(박점규, 2020).
  - 소수의 기업에서는 법 시행 이전에 사내규정을 개정하여 법 시행일 이전에 발생한 괴롭힘 행위라도 징계가 가능하도록 하였음.
  - 하지만 대부분의 사례에서는 법 시행일 이후에 대해서만 직장 내 괴롭힘으로 정의하고 있어 직장 내 괴롭힘 성립 요건을 모두 갖춘 신고가 들어왔더라도 시행일 이전의 행위와 이후의 행위를 구분하여 조사하게 됨.
- “신고인이 직장 내 괴롭힘으로 주장하는 행위에 대해서는 모두 사실관계를

확인하지만, 그 행위가 일어난 시점이 시행일 이후라면 직장 내 괴롭힘으로, 시행일 이전이라면 해당 행위가 그 당시 사내 규정에 따라 징계사유로 포섭이 되는지를 구별하여 판단합니다.” (외부 전문기관의 사건 조사 담당자A)

- 공공부문에서는 2019년 관계부처 합동으로 발표한 ‘공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인’이 적용됨.
  - 가이드라인에서는 갑질의 개념을 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우라고 정의하였음.
  - 또한 갑질의 유형을 법령 등 위반, 사적이익 요구, 부당한 인사, 비인격적 대우<sup>10)</sup>, 기관 이기주의, 업무 불이익<sup>11)</sup>, 부당한 민원응대, 기타<sup>12)</sup>로 구분하였음.
  - 공공부문의 특성상 우월적 지위를 가지고 주로 기관 대 기관에서 발생하는 행위(외부갑질)를 유형화하였으나, 비인격적 대우, 업무 불이익, 기타 유형의 경우 기관 내에서 상사 등에 의해 내부 구성원이 경험할 수 있는(내부갑질) 직장 내 괴롭힘으로 포섭되는 것으로 볼 수 있음.
- 따라서 공공분야에서 발생한 내부갑질은 공공갑질의 가이드라인과 직장 내 괴롭힘을 규율하는 근로기준법이 중첩되어 적용됨.
- 이러한 개념상의 중복으로 인해 직장 내 괴롭힘을 신고하면서도 피해근로자가 이를 ‘갑질’로 명명하거나 신고인 본인이 경험한 괴롭힘 행위에 더해 ‘공공분야 갑질’을 추가로 신고하는 사례도 있었음.
- 직장 내 괴롭힘은 「근로기준법」이라는 노동관계법률에 의해 규율되나, 공공분야 갑질은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」, 「공직자윤리법」, 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 등에 의해 규율되므로 양자를 구분하여 조사하기도 함.

• “(P사는 공공갑질 가이드라인을 적용 받는 곳으로) 직장 내 괴롭힘으로 신고

10) 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행 등임.

11) 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등임.

12) 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등임.



접수된 사건 중에 신고인이 본인이 경험한 직장 내 괴롭힘 행위에 더해 행위자가 타사 근로자에게 부당한 요구를 하거나 모욕적인 언사를 했던 것도 포함해 신고한 경우가 있었습니다. 저희 규정상 조직 내부에서 발생한 괴롭힘은 인사부서에서, 공공감질 중 외부감질에 해당하는 부분은 감사실에서 조사하도록 되어 있어 주장하는 행위를 구분하여 담당부서에 이관하였습니다.” (P사 전담자)

- 직장 내 성희롱의 2차 피해로서 피해근로자에게 불이익한 처우가 직장 내 괴롭힘의 양태로 나타나거나, 직장 내 성희롱 행위자가 자신의 성적인 요구를 피해근로자가 거부하거나 받아들이지 않는 경우 직장 내 괴롭힘으로 이어지는 직장 내 성희롱과 직장 내 괴롭힘이 밀접한 관련을 가지는 사례도 확인되었음.
- 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에서는 직장 내 성희롱의 2차 피해의 주체를 ‘사업주’로 한정하고 있으나, 근로기준법상 직장 내 괴롭힘의 행위자가 될 수 있는 자는 사업주를 포함한 ‘사용자 및 근로자’이므로, 남녀고용평등법에서 제재하지 못하는 성희롱 행위자, 동료 근로자 등이 피해근로자에게 험담을 하거나 따돌리는 등의 행위가 직장 내 괴롭힘으로 포섭되게 되었음.
- 엄격한 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」로 인해 많은 성희롱 피해자가 직장 내에서 2차 피해를 경험하면서도 제대로 대응할 수 없었지만, 직장 내 괴롭힘으로 신고하여 인정된 경우에는 피해 중단 및 회복이 이루어질 수 있었음.

• “처음에는 남성 상사가 친근하게 대하다가 어느 순간부터 여성 부하 직원에게 사적인 만남을 요구하거나 외모에 대해서 폄평하는 등 성희롱을 하게 되었습니다. 부하 직원이 이를 받아들여주지 않고 오히려 자신이 교체하고 있는 남성이 있다는 이야기를 한 이후 상사가 부하 직원의 직급이나 경력상 적절하지 않은 수준의 어려운 업무만을 주거나 다른 사람들에게 부하 직원의 행실에 대한 험담을 하고 다녔습니다. 남성 상사가 자신의 뜻대로 부하 직원과 이성관계로 발전하지 못하게 되자 이에 대한 분풀이를 한 것으로 파악되어 성희롱뿐만 아니라 직장 내 괴롭힘으로도 판단하여 조치하게 되었습니다.” (I사 담당자)

바) 직장 내 괴롭힘 성립 여부 판단

- 사건조사가 종료되면 해당 신고 내지는 인지 내용이 직장 내 괴롭힘에 해당하는지를 판단하여야 함.
- 이때 법 시행일(이전에 사내규정으로 도입한 경우 규정 시행일) 이후에 행위인지에 따라 「근로기준법」 제76조의2의 당사자 적격성, 우위성, 업무상 적정범위 이탈 여부, 신체적·정신적 고통 내지는 근무 환경의 악화가 있었는지를 모두 충족하는 경우에 직장 내 괴롭힘으로 판단하게 됨.
  - “직장 내 괴롭힘을 다뤄본 경험이 거의 없고 해당하는 경우 징계가 가능하도록 규정하고 있기 때문에 직장 내 괴롭힘만을 판단하는 위원회를 꾸려 성립을 판단합니다. 내부 위원으로는 최고경영진과 부문별 관리자, 노동조합 간부, 외부 위원으로는 공인노무사 등을 참석시키고 가능한 성비도 특정 성별로만 이루어지지 않도록 조정합니다.” (Q사 담당자)
  - “직장 내 괴롭힘 성립 여부를 판단할 때 가장 어려운 점은 사실관계가 명백하게 확정되지 않는 경우입니다. 행위자가 피해근로자 등과 단둘이 있을 때 했던 행위라거나, 행위가 발생했던 시점이 너무 오래되어 조사 당사자들이 정확히 기억하지 못하는 경우에는 최대한 사실관계를 알 수 있는 참고인과 증거자료를 확보하고, 신고인과 피신고인의 진술의 일관성과 신빙성, 동기 등을 파악하여 판단을 내리게 됩니다. 아직 직장 내 괴롭힘과 관련한 판결례는 축적되지 않은 상태이나, 유사한 직장 내 성희롱의 판례 법리를 준용하여 조사의 기준으로 삼되 직장 내 괴롭힘만의 특수성을 고려하여 사안을 다각도로 파악합니다.” (외부 전문기관의 조사 전문가B)

사) 공식조사 전 상담을 통해 해결된 경우

- 근로기준법에서는 신고된 혹은 인지한 직장 내 괴롭힘에 대해 조사하고 성립 여부에 따른 조치를 통해 현존하는 직장 내 괴롭힘 피해를 중지하도록 하고 있음.
- 이때 사건조사와 처리를 어떠한 방식으로 하여야 하는지는 구체적으로 명시하고 있지 않음. 이는 직장 내 성희롱 법제도 마찬가지임.
- 그러나 여성가족부가 배포한 직장 내 성폭력·성희롱 사건처리 가이드

라인(2018)에서는 공식절차 외에 비공식절차로서 상담과정에서 피해자의 요청에 따라 피해자와 행위자 사이의 합의로 또는 조정을 통한 합의로 종결하는 경우도 가능하다고 제시하고 있음.

비공식절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성희롱 상담의 목적, 방법, 필수조치           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목적: 피해자의 피해 복구를 위해 사건의 개요를 파악하고 피해자의 요청사항을 청취, 이를 실행함으로써 피해자를 보호함.</li> <li>- 방법: 피해자의 요청에 따라 비공식적으로 문제를 해결함. 피해자와 행위자 사이의 합의로 종결되거나, 피해자와 행위자 간의 조정을 통한 합의로 종결됨.</li> <li>- 필수조치: 비공식 절차에서도 피해자를 보호하기 위한 유급휴가 또는 배치전환 등의 조치를 고려해야 함.</li> </ul> </li> <li>○ 유의점           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성희롱 행위가 심각하거나 성폭력에 해당하는 범죄행위일 경우 비공식절차만으로 사건이 종료되지 않도록 해야 함.</li> <li>- 피해자가 비공식 절차만을 원할 경우, 비공식 절차만으로 사건을 종료하는 것이 합리적인지, 피해자가 2차 피해 등에 대한 우려로 비공식 절차만을 요청한 것이라면 공식 절차를 권유하면서 피해자의 보호 조치가 어떻게 가능할 것인지에 대하여 외부 전문가의 자문을 받음.</li> <li>- 비공식 상담에 관한 상담일지는 고충상담원이 관리하고, 상부에 관련사항을 보고하지 않음으로써 피해자의 비밀을 보호해야 함.</li> </ul> </li> </ul>
-------	---

자료 : 여성가족부(2018). 직장 내 성폭력·성희롱 사건처리 가이드라인. p.39.

- 고용노동부의 직장 내 괴롭힘 방지 및 예방을 위한 사업장 매뉴얼(2019)에서도 사건 접수 시 신속하게 처리하되 피해자의 의사에 따라 상담을 통한 고충처리 단계에서 당사자 간 해결을 먼저 모색한 후 정식 조사절차로 돌입할 수 있으며, 이때 당사자 간 해결은 피해자에 대한 행위자의 괴롭힘 행위를 중단하고 피해자에 대하여 행위자가 직접 사과, 재발방지 약속 등을 하는 방식으로 피해를 회복하는 것을 목적으로 해야 한다는 내용을 제시하고 있음.
- 현행 법제에서는 합의 내지는 조정과 같은 비공식절차를 규정하고 있지는 않지만, 괴롭힘 행위가 근로관계를 종료시킬 정도로 심대하지 않은 경우에 행위자와 피해자가 계속 같은 사업장에서 근무하게 될 가능성이 있기에 상호 원만한 해결방식을 채택하는 것이 바람직하다 할 것임.
- 다만 직장 내 성희롱과는 달리 괴롭힘의 경우 행위자가 한 명이 아닌 다수이거나 특정하기 어려울 정도인 경우, 사안의 내용에 따라 행위자와

의 합의가 원천적으로 불가능한 경우도 있음.

- 고용노동부의 매뉴얼에서도 상담과정에서 피해자가 괴롭힘 행위의 공개 또는 행위자에 대한 조치를 원하지 않고 배치전환 등을 통한 행위자와의 분리만을 요청하는 경우 상담자가 이를 사업주에게 보고하여 피해자의 요청사항을 수용하도록 하여 비공식적으로 해결할 수 있는 가능성을 열어두고 있음.
- A사는 사업장이 여러 곳에 분산되어 있는데, 한 사업장에서 소수의 피해근로자가 다수의 행위자에게 집단적인 따돌림을 경험하고 있었음.
- 해당 기업에서는 공식사건조사 절차를 비교적 구체적으로 명시하고 공식적인 조사 및 처리를 한 경험이 있었지만, 피해근로자는 공식사건조사를 신청하여 행위자를 특정하거나 피해사실을 알리는 것은 원치 않았음.
- 기업의 구조 및 문화를 고려하였을 때, 피해근로자는 자신이 다른 사업장으로 이동하는 것만으로도 피해가 충분히 중단될 것으로 예상하고 있었음.
- 이에 피해근로자가 외부 전문가와의 상담을 통해 현재 겪고 있는 행위가 괴롭힘에 해당하는지를 문의하였으며, 참고인의 추가 진술 등을 통해 괴롭힘 피해근로자일 개연성이 높은 것으로 판단되었음.
- 전문가의 상담내용을 바탕으로 사용자에게 인사이동을 요청하였으며, 받아들여져 피해근로자는 괴롭힘에서 벗어나 피해를 회복하면서 계속하여 근로할 수 있게 되었음.

- “저는 입사한 지 얼마 되지도 않았고 아직 현재 근무지에서 적응할 시간도 충분하지 않았는데, 집단적으로 위협을 가하고 따돌림이 시작되니 너무나도 괴로웠습니다. 주변 사람들은 좋은 데 취직했다고 얘기하는데 차마 괴롭힘을 당한다는 얘기를 꺼내기가 어려워 휴일에도 밖에 나가지 못하고 집에서만 속앓이를 했습니다. 회사에 공식조사를 요청할 수 있다는 것은 알고 있었지만 신입인 제가 다수의 선배, 상사를 신고한다는 것이 너무 두려워 하루하루 불안하게 근무하고 있었습니다. 이러다가 정말 큰 사고가 날 것 같은 생각까지 들었는데, 상담을 받고 난 뒤 사건조사를 하지 않고도 다른 곳으로 이동이 되어 지금은 문제없이 잘 근무하고 있습니다.” (A사 상담 근로자)

## 2) 소극적 대응

### □ 사실조사 지체와 조사의 객관성 흠결

- 신고한 피해근로자 등이 공식조사를 원하는 경우, 직장 내 괴롭힘이 있었는지 지체 없이 사실관계를 객관적으로 면밀히 확인하여야 함.
- 고용노동부(2019)의 직장 내 괴롭힘 매뉴얼을 비롯한 성희롱 등 조사 매뉴얼에서 조사의 공정성을 담보할 수 있는 자를 조사자로 하고, 피해근로자-참고인-행위자 순으로 대면 조사하여 신고내용을 확인하고 신고인 및 참고인에게서 얻은 정보를 가지고 피신고인을 조사하는 것을 권고하고 있음.
- 다만, 대면조사의 순서는 사안에 따라 달리 정할 수 있음. 그러나 사실조사가 즉시 이루어지지 않고 피해자 보호 관점에서 이루어지지 않는 사례도 파악되었음.

• “인사나 감사조직 등이 아닌 행위자, 참고인이 속한 해당 부서의 관리자급에서 조사를 담당하였습니다. 저의 주장 내용에 대하여 객관적인 증거나 참고인에 대한 조사를 실시하지 않고 상담수준에서 종결하였습니다. 이후에도 계속하여 제가 문제제기를 하자 한참 시간을 끌다가 행위자와 참고인을 면담하고 행위자와 참고인이 저에 대해 언급한 내용을 바탕으로 제가 잘못된 부분이 많다는 것을 강조하면서 이야기하였습니다. 조사가 공정하게 이루어졌다고 전혀 생각할 수 없었습니다.” (제조업체 근로자)

### □ 부실한 사실조사와 행위자 징계조치의 부당성

- 피해근로자 등이 신고를 통해 직장 내 괴롭힘 발생을 사용자에게 알렸으나 사용자가 피해근로자 등의 주장만을 확인하고, 행위자로 신고된 근로자에 대해서는 객관적인 사실관계 확인을 위한 조사를 적절한 수준에서 수행하지 않았음.
- 피해자 보호 관점에서 피해근로자 등의 신고내용을 신뢰하고 받아들이는 것은 필요하나, 주장하는 피해 내용이 사실인지에 대한 검토는 피신고인, 참고인 등에 대한 조사를 통해 반드시 이루어져야 함.

○ 특히 행위자를 징계하게 되는 경우 징계의 효력이 문제 될 수 있기 때문임.

- “노동위원회에서 행위자가 직장 내 괴롭힘을 하였다는 피해근로자 등의 주장만을 가지고 추가적인 조사 없이 행위자에게 이를 징계사유로 삼아 징계한 것은 징계사유의 정당성을 결한 것으로 징계가 부당하다는 것을 인정하고 행위자를 원직복직시키고 그 기간 동안 받을 수 있었던 상당 임금을 지급하라는 판단을 받았습니다.” (사건 담당자A)

### 3) 법 개정에 따른 대응 차이와 시사점

- 법 개정 이전 사례에서는 대부분 사실관계를 확인하는 최소한의 조사도 이루어지지 않고, 일부 사례에서 피해근로자가 강력하게 문제 제기하거나 법적인 분쟁으로 비화된 경우에도 방어적으로만 시행되었음.
- 그러나 법제화를 통해 “지체 없이” 조사할 의무가 생겼기 때문에 조사의 수준 차이가 있지만 대부분 조사를 개시하는 것으로 확인되었음.
- 신고가 받아들여지고 조사가 진행된다는 것만으로도 피해근로자 등에게 심리적 안정감을 줄 수 있고 사직 등의 이탈을 방지하는 효과가 나타나는 것으로 파악됨.
- 피해근로자 등이 주장하는 직장 내 괴롭힘 행위가 실제로 있었는지, 발생하게 된 원인과 맥락, 경중에 대해 공정하고 객관적인 조사가 이루어져야 이후 조치의 정당성이 확보되기 때문에 조사방식의 중요성은 피해근로자와 기업 모두에게 중요하다 할 것임.
- 이러한 조사과정에서의 요소들은 궁극적으로 조직 내부에서 직장 내 괴롭힘을 어떻게 인식하고 판단하는지에 따라 달라지게 됨.
- 적극적인 대응 조직에서는 위계적으로도 절차가 명확하게 규정되어 있고 신고하는 데 어떠한 어려움도 없으며, 조직문화 차원에서도 신고를 독려하거나 신고한 피해근로자 등을 보호하려 함.
- 피해근로자는 조사과정에서 공정성을 지각하며 기업이 피해근로자 등의 개인적인 문제가 아닌 직장 내에서 금지되고 근절해야 한다는 의지를 확인함으로써 괴롭힘 행위로 인한 고통을 일부 치유할 수 있음.
- 기업 차원에서는 직장 내 괴롭힘을 사유로 하여 행위자에게 징계처분이

내려진 경우, 행위자가 노동위원회에 부당해고 등 구제신청을 할 수 있고, 해당 징계가 정당하였다는 것을 항변하여야 하기 때문에 조사가 객관적이고 공정하게 이루어졌으며 사실관계를 확인하기 위한 최대한의 노력을 기울였다는 것을 입증하여야 함.

- 현행 근로기준법 등에서는 조사 기간 중 피해근로자 등 보호만을 규율할 뿐 사건조사의 주체, 방법 등은 기업의 자율에 맡기고 있음. 이에 기업들은 기존의 비위행위에 대한 감사, 성희롱 사건 조사, 인사부서의 고충 처리의 경험과 역량을 활용하여 직장 내 괴롭힘 사건을 조사하고 있는 것으로 나타났음.
- 또한 자율적으로 「근로기준법」에서 규정하지는 않지만, 비밀유지에 대해서도 상당한 주의를 기울여 2차 피해가 일어나지 않도록 만전을 기하고 있었음.
- 다만 기업이 갖고 있는 자원, 사전에 얼마나 구체적으로 직장 내 괴롭힘 발생 시 처리에 대해 규정하였는지에 따라 조사의 공정성과 객관성 수준이 달라지는 점은 개선이 필요하다 할 것임.
- 규모나 사안의 난도 등에 따라 외부 전문가를 조사에 참여시키거나 판단을 위한 자문 등을 받는 방법으로 보완할 수 있을 것으로 판단됨.

#### 4. 행위자 및 피해근로자에 대한 조치

##### 가. 법 개정 이전 사례: 소극적 대응

- 직장 내 괴롭힘 방지법이 제정되기 전에는 ‘직장 내 괴롭힘’이라는 개념이 존재하지 않거나 사용자의 사건조사 및 발생 시 처리의 의무가 없었기 때문에 사실관계에 대한 조사가 전혀 이루어지지 않거나, 피해자가 사건조사나 처리를 요구하더라도 이루어지는 경우는 거의 없었음.
- 사내에서 해결되지 않아 언론보도 등을 통해 사건이 외부로 알려지게 되거나, 피해자가 심각한 정신적 피해로 인해 산재보상을 받는 등 기업이 어떠한 역할도 하지 않거나 소극적인 대응만을 보이는 경우가 많았음.
- 다만, 직장 내 괴롭힘으로 명명되지 않더라도 행위자의 행위가 폭언이

나 욕설과 같이 기존 징계사유에 해당하는 경우에 한정하여 행위자 및 피해자에 대한 조치가 이루어졌음.

□ 행위자와 피해자 모두 징계를 받은 사례

- 피해자가 행위자의 지속적인 폭언과 따돌림 등의 괴롭힘 행위를 경험하였으며, 약 10년간 갈등 상황이 지속되다 피해자가 징계해고되어 이를 다투게 되면서 그간의 사실관계와 당사자의 주장이 확인되었음.
- 문제가 되는 행위들이 계속되고 있었으나 어떠한 조치도 이루어지지 않다가 최근엔야 사용자가 행위자에게 폭언 등을 인정하여 감봉 등의 징계 조치를, 피해자에 대해서는 업무수행 능력을 이유로 대기발령 후 해고를 하였음.
- 이에 피해자는 노동위원회에 부당해고 구제신청을 제기하였으나 그 동안 공식적인 사실관계 확인 등이 제대로 이루어지지 않아 지방노동위원회와 중앙노동위원회에서 각기 다른 판정을 받아 이에 불복해 행정소송까지 진행되었음.
- 피해자는 노동위원회에서 자신이 직장 내 괴롭힘을 당하고 있다는 점을 계속 주장하였으나, 법제화 이전이기 때문에 노동위원회에서는 직장 내 괴롭힘이 판단의 대상이 되지 못하였고, 결과적으로 피해자는 자신이 겪는 고통을 해소할 수 있는 장치가 없다는 점에서 더 큰 고통을 겪게 되었음.

□ 징계 외 조치

- 퇴사자 면담 과정에서 행위자인 팀장의 연장근로 강요나 업무상의 무례한 언행 등이 드러나게 되고 퇴사자가 늘어나 사건이 커지게 되면서 인사담당자가 사건의 심각성을 크게 인식하게 됨. 이후 대표이사과 경영진이 직접 사건에 개입하게 되었음.
- 행위자 및 관련 구성원에게 인식의 개선을 도와줄 수 있는 관련 도서를 읽게 하고 간담회 자리를 만들어 각자의 생각을 공유하도록 하였음.
- 사측이 행위자를 징계하지는 않았는데, 그 이유는 징계를 하는 경우에



행위자가 노동위원회 등을 통해 징계의 효력을 다룰 법적 분쟁의 가능성을 고려하는 한편, 해당 사안의 근본적인 해결은 인식의 전환이라고 판단하였기 때문임.

#### 나. 법 개정 이후 사례: 적극적 대응

##### □ 행위자 징계

- 법상 행위자를 반드시 징계할 의무는 없으나, 직장 내 괴롭힘은 다른 근로자의 정상적인 업무수행을 방해하고 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키기 때문에 직장 내 괴롭힘으로 판단되는 경우 행위자에 대한 징계 조치가 행위자에 대한 적절한 조치로 주로 이루어지고 있음.
- 이때 피해근로자의 의견을 듣도록 하고 있는데, 대부분의 피해근로자는 피해의 중단이나 분리조치(인사이동)를 희망하며 중징계를 요구하는 경우는 많지 않았음.
- 행위의 양태가 중대한 폭행이나 업무 관련성이 없는 비위행위인 경우에는 징계해고까지 이루어지고 있음. 다만 「근로기준법」 제23조에 따라 징계는 사유와 절차, 양정<sup>13)</sup>까지 모두 정당성을 갖추어야 하므로 행위자 조치의 일환으로 이루어지는 징계에서 주로 문제되는 것은 사유와 양정임.
- 사유에 대해서는 직장 내 괴롭힘 성립 요건에 대한 충분한 객관적인 조사와 그에 따른 법적 판단이 이루어졌는지가 쟁점사항이며, 양정에 대해서는 사업장 내 규정에 양정 기준이 있는지, 유사한 비위행위에 대해서는 어느 정도의 징계가 이루어졌는지를 검토하여야 함.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 2019년 7월 16일에 시행되면서 아직 사업장 내에서 사례가 축적되지 않았기 때문에 징계양정에 어려움을 겪는 사례가 많이 나타나고 있음.
- 일반적으로 견책·감봉 등은 경징계, 정직·해고는 중징계로 구분하는

13) 어떠한 사건에서 행위자에게 선고할 형벌의 종류와 양을 정하는 것을 말함.

데, 기업이 직장 내 괴롭힘 방지법에 대해 사전에 얼마나 해당 근로자에게 주지시켰는지, 괴롭힘 행위가 정당한 업무수행 과정에서 발생한 것인지, 반복적인지 등이 징계수준을 결정하는 데 영향을 미치는 것으로 확인되었음.

- “직장 내 괴롭힘으로 신고된 행위가 근로기준법에서 금지하는 정도를 넘어서서 피해근로자가 민·형사적으로도 문제제기 할 수 있을 정도로 폭력적이었습니다. 특히 행위자가 고위 관리직이기 때문에 단 한 번의 행위였지만 회사에서 용납할 수 없었기에 징계해고를 결정하게 되었습니다.” (G사 담당자)
- “피해근로자가 주장하는 행위가 있었던 것은 확인되었지만, 업무수행방식에 대한 이견으로 촉발되었고 1회에 그치거나 정도가 경미한 것으로 판단되었습니다. 관리자급에 대한 직장 내 괴롭힘 교육이 충분히 이루어지지 않았다는 점을 고려하여 경징계 처분을 하는 것으로 조치하였습니다.” (P사 담당자)
- “외국계 기업으로 직장 내 괴롭힘 시행일 이전에 이미 사내규정으로 직장 내 괴롭힘 행위를 금지하고 있었고, 그에 따라 법 시행일 이전에 발생한 괴롭힘에 대해 징계처분을 하였습니다. 노동위원회는 사업장이 근로기준법 개정 전에 이미 사내규정을 가지고 있으며 이를 모든 근로자가 알 수 있도록 조치를 하였기 때문에 법 시행일 이전의 행위라도 정당한 징계사유에 해당한다고 판단하였습니다.” (사건 담당자B)
- “근로기준법 개정안이 시행됨에 따라 적법한 절차를 거쳐 취업규칙에 직장 내 괴롭힘과 관련한 규정을 작성하였고, 예방교육도 실시하였습니다. 괴롭힘 신고가 접수되어 피해근로자 등과 참고인 등에 대한 광범위한 조사도 수행하였고, 사실관계가 확인된 부분에 대해 판단한 결과 직장 내 괴롭힘에 해당하고 그 비위정도도 심각한 것으로 파악하여 징계를 하게 되었습니다. 행위자가 이에 불복하여 노동위원회에 부당해고등 구제신청을 했으나, 징계사유가 정당하고 양정과 절차도 모두 하자가 없어 신청이 기각되었습니다.” (사건 담당자C)

□ 분리조치/인사이동

- 행위자에게 징계를 하더라도 피해근로자와 행위자의 관계가 회복하기 어려운 수준에 이르고 피해근로자가 행위자와의 분리조치 내지는 행위자 또는 본인의 인사이동을 희망하는 경우 이루어짐.
- 행위자와 피해근로자를 분리하는 경우, 여러 지역에 사업장을 가지고 있는 기업에서는 큰 무리 없이 진행되고 있으나, 소규모 사업장인 경우에는 물리적으로 분리자체가 어려운 경우가 많음. 괴롭힘 대처에 대한 소규모 사업장의 물리적인 어려움에도 불구하고 조치를 취하기 위해 적극적으로 노력하는 모습을 사례를 통해 확인할 수 있었음.

• “저희 회사는 하나의 건물에 부서별로 2개 층 이상을 사용하고 있습니다. 행위자와 피해근로자가 전에는 한 층에서 근무하여 부딪힐 수밖에 없었는데, 근무하는 층을 분리하여 동선이 겹치지 않게 하는 방식으로 분리를 시켰습니다.” (O사 담당자)

• “사업장 규모가 작아 1개 층만을 사용하고 있었기 때문에 행위자 및 피해자에 대한 분리조치로 공간 분리가 어려운 상황이었습니다. 그러나 계속하여 업무를 수행해야 하는 상황이었고, 피해자는 행위자와 함께 근무하는 것에 대한 상당한 스트레스를 받고 있었기 때문에 업무재설계로 직접 소통해야 하는 일을 최소화하고 사무실 내부 공간배치를 활용하여 최대한 행위자와 피해근로자가 마주치지 않도록 하는 방식으로 분리가 이루어지도록 하였습니다.” (R사 담당자)

- 비록 완전히 물리적으로 행위자를 차단하지는 않지만, 피해근로자가 행위자를 직접 대면하면서 겪었던 신체적·정신적 피해를 완화할 수 있어 계속하여 피해근로자가 이탈하지 않고 근로할 수 있게 되었음.

□ 행위자 코칭

- 행위자가 징계해고되어 해당 기업에서 더 이상 근무하지 않는 경우를 제외하고는 피해근로자 등과 행위자가 같이 근무할 수밖에 없음.

- 특히 사업장이 분산되어 있지 않고 한 곳에 있어 분리가 불가능하거나, 업무 특성상 계속하여 같이 근무해야 하는 경우도 있음.
- 아직 직장 내 괴롭힘에 대한 인식 수준이 낮고 업무수행상 관행적으로 인정되어오던 행위가 괴롭힘으로 판단되는 경우, 행위자가 자신의 행위가 괴롭힘에 해당한다는 것을 받아들이지 못하기도 함.
- 특히 관행적인 행위가 성별이나 세대 간의 인식 차이에서 비롯하여 문제가 된 경우에는 행위자가 어떠한 점이 잘못되었는지, 향후 어떻게 존중하는 방식으로 일할 것인지를 코칭해주는 것이 필요함.

- “직장 내 괴롭힘으로 문제가 된 행위가 업종 특성상 일상적으로 일어날 수밖에 없던 부분이었는데 사건으로 접수되면서 내부적으로도 일하는 방식을 개선하는 것이 필요하다는 판단이 들어 행위자 코칭을 받도록 하였습니다. 코칭을 통해 행위자에게 어떠한 지점에서 제대로 소통하지 못했는지, 상대방의 입장에서는 어떻게 받아들일 수 있는지, 대안으로 취할 수 있는 업무수행방식은 어떤 것이 있는지를 코칭전문가를 통해 받게 하여 징계에 머무는 것이 아닌 실질적인 재발방지가 되도록 하였습니다.” (H사 담당자)

□ 피해근로자 등 상담 지원

- 공식조사를 통해 직장 내 괴롭힘이 인정되어 행위자가 징계 등의 조치를 받는 것으로 사건은 종결되더라도 괴롭힘 사건으로 인한 정신적 고통은 피해근로자뿐만 아니라 조사대상자가 된 참고인, 같은 부서 근무자, 심지어 행위자까지 다양한 구성원이 경험하게 됨.
- 이에 사건은 종결되었으나 피해근로자 등에 대한 적절한 조치로 심리 상담을 제공하기도 함.

- “행위자의 징계도 중요하지만 사건을 겪은 당사자와 주변 구성원들도 상당히 지쳐 있는 상태였습니다. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 적절한 조치로 징계하는 것만으로는 계속하여 업무에 몰입하고 협력하는 데 어려움이 있을 것으로 판단하였고, 피해근로자 등에 대한 필요한 조치로 심리 상담을 실시하기로 하였습니다. 이때 상담을 행위자를 포함한 당사자와 주변 구성원 모두를 대상으로 하기로 하였는데 한 번 직장 내 괴롭힘 사건이 발생하니 당사자가

아니더라도 목격자나 주변인 또한 일정한 피해를 경험하고 있다는 것을 느꼈기 때문입니다. 상담을 받은 후 구성원들이 전보다는 편안한 상태에서 업무도 원활하게 이루어지게 된 것 같습니다.” (S사 담당자)

□ 피해근로자 등에 대한 적극적 고충처리

○ 「근로기준법」에서는 직장 내 괴롭힘에 해당하는 경우에만 행위자 및 피해근로자 등에 대한 조치를 취하도록 하고 있음.

- 즉 제76조의2의 직장 내 괴롭힘 요건을 모두 충족하지 못하는 경우 (당사자 간의 우위성이 없는 경우이거나, 업무상 적정범위라고 판단되는 경우 등)라 할지라도 피해근로자 등의 고통 내지는 근무환경의 악화가 발생하게 되면, ‘피해’는 실재하나 어떠한 조치도 취해지지 않게 되면서 피해가 계속될 가능성이 있음.

- 이때 피해근로자 등이 고통을 벗어나기 위해 해당 기업에서 이탈하게 되는 경우도 발생할 수 있음.

○ 행위자 처벌 중심의 관점을 벗어나 일하는 방식의 개선, 상호존중 문화로의 전환, 모든 근로자의 신체적·정신적 안전 확보를 직장 내 괴롭힘 방지법이 사용자에게 요구하는 것으로 바라보면, 괴롭힘이 성립하지 않더라도 일정한 조치를 취하는 것이 바람직하다 할 것임.

• “동일한 사업장에서 동일 직무를 수행하는 우위성이 없었던 양 당사자 간에 업무수행 방식이나 평소 언행 등으로 인한 갈등이 발생하였고, 한쪽에서 직장 내 괴롭힘으로 신고하였습니다. 사건조사 과정에서 당사자가 경험한 사건, 구체적인 행위, 당시 느꼈던 감정 등을 토로하게 되면서 갈등이 발생하게 된 개인적 특성과 업무상 이슈 등을 확인할 수 있었습니다. 법적으로는 우위성이 인정되지 않아 직장 내 괴롭힘은 성립되지 않는 것으로 판단하였으나, 사실관계뿐만 아니라 갈등의 원인과 악화되는 과정을 확인할 수 있었습니다. 사건 당사자들이 처한 상황, 업무상 문제점, 당사자가 일하는 과정에서 추구하는 욕구, 역량을 바탕으로 양 당사자 모두 역량에 적합한 직무로 부서이동이 되어 궁극적으로 사건이 원만하게 해결되었습니다.” (C사 담당자)

#### 다. 법 개정에 따른 대응 차이와 시사점

- 법 시행 이전에는 직장 내 괴롭힘 행위가 사내 규정상 징계사유에 해당하여야만 행위자에 대한 조치가 취해질 수 있었음.
- 징계가 이루어지는 경우라 할지라도 피해자에 대한 적절한 조치 의무가 없어 행위자가 징계해고에 이르지 않는 한 계속하여 근로해야 하는 피해근로자의 고통은 계속될 수밖에 없었음.
- 그러나 법 시행으로 행위자 및 피해근로자에 대한 조치가 의무화되는 한편, 피해근로자가 '직장 내 괴롭힘'을 이유로 구제를 받을 수 있게 되었음.
- 법 시행 전 사례 중 피해자도 징계를 받아 노동위원회에 부당해고구제 신청을 하면서 그동안 겪은 괴롭힘을 강하게 주장하였으나 법적으로 의미가 없었기 때문에 괴롭힘은 판단에서 제외될 수밖에 없었음.
- 직장 내 괴롭힘 법 시행 이후 괴롭힘을 부당해고 등 구제신청에서 직접적으로 판단한 사례는 많지 않으나, 계속하여 제기되고 있으며 노동위원회가 적극적으로 판단한다는 점에서 피해자 구제와 사용자의 사건조사에 따른 조치의 중요성이 더 강해지고 있음.
- 법에서 직장 내 괴롭힘이 발생한 것으로 확인되면 행위자에게 적절한 조치를 취하도록 하되, 행위자를 처벌하는 징계에만 머무는 것이 아니라 각 기업과 사안의 특성에 따라 자율적으로 기업이 선택하도록 열어두었음.
  - 이는 직장 내 괴롭힘이 대인 간에 발생하는 역동적인 관계적 측면과 조직문화로 관행화되었던 행위가 법 시행으로 인하여 비로소 문제가 된다는 점을 고려한 것으로 파악되며, 피해근로자의 회복과 정상적인 업무수행을 위한 다각적인 방법을 모색하도록 한 것임.
- 적극적으로 대응하는 사례를 살펴보면, 반 괴롭힘의 정책 차원에서 행위자를 징계하는 경우도 많이 나타났지만, 향후 재발방지를 위한 행위자 코칭 등 업무수행 방식의 변화 노력, 피해근로자를 포함한 전체 부서에 대한 상담 지원을 통해 남아 있는 고통에 대한 지원 등 상당히 긍정적인 조치가 확인되었음.

- 직장 내 괴롭힘 행위자를 처벌하는 것이 능사가 아니라 궁극적으로 일하는 방식과 상호존중의 조직문화 개선을 위한 조직 내부적 규율이 필요하고, 이러한 방향성을 추구하는 것이 바람직할 것임.
- 한편 징계 외의 조치를 취하기 위해서는 다양한 분야의 전문가 개입이 필요한 것으로 확인되었음. 직장 내 괴롭힘의 기제와 영향을 충분히 숙지한 상담심리, 코칭, 일하는 방식 및 조직문화 개선을 위한 컨설팅 등 전문가가 피해근로자와 행위자 등을 지원할 때 그 효과가 증대되고 온전한 피해회복과 계속근로가 가능한 환경을 조성할 수 있음.

## 5. 예방 조치

### 가. 법 개정 이전 사례: 소극적 대응

- 직장 내 괴롭힘이 명시적으로 문제 되기 전이었기 때문에 직접적으로 괴롭힘을 예방하는 활동은 거의 없었음.
- 다만 대규모 기업에서는 조직문화 개선 차원에서 상호존중, 배려 등의 캠페인이나 홍보물 부착과 같은 괴롭힘 예방 활동을 펼친 것으로 확인되었음.

### 나. 법 개정 이후 사례: 적극적 대응

#### □ CEO 메시지/노사 공동 선언

- CEO 등 최고경영진이 신년사를 통해 직장 내 괴롭힘을 근절하고 상호 존중하는 조직으로 나아가야 한다는 메시지를 전달하는 사례를 다수 확인할 수 있었음.
- 신년사는 한 해 동안 기업이 중점적으로 추진해야 하는 기업의 전략, 사업, 정책에 대한 내용을 담고 있어 괴롭힘이 포함되는 것은 CEO의 강력한 의지와 리더십을 전체 임직원에게 보여줄 수 있는 방법 중 하나임.
- ILO나 EEOC, 일본 등 해외 사례에서도 직장 내 괴롭힘 예방에 첫 걸음

을 경영진의 반 괴롭힘 선언이라고 본 만큼(문강분 외, 2018) 유의미한 조치라고 판단됨.

- 한편, 직장 내 괴롭힘을 근절하고 괴롭힘 발생 시 공정한 처리를 위해 경영진이 반 괴롭힘 메시지를 전달하는 방법으로 노사가 함께 선언문을 작성하고 선언식을 열어 대내외적으로 공표하기도 하였음.
- 직장 내 괴롭힘은 일방의 노력만으로는 예방 및 근절이 어렵기 때문에 경영진과 노동조합이 함께 하겠다는 선언을 하고 선언문이나 단체협약 등에 직장 내 괴롭힘 규정에도 공동기구를 설치하거나 노동조합의 참여를 보장하고 공동으로 문제해결에 앞장서도록 한 것임.

직장 내 괴롭힘 관련 단체협약 내용(예시)
<p>제00조 (직장 내 괴롭힘 예방 및 금지의 노사 공동 노력)</p> <p>① 노사는 직장 내 괴롭힘을 예방·금지하도록 공동으로 노력함.</p> <p>② 노사는 직장 내 괴롭힘이 미치는 영향을 인식하고 조합원의 건강과 안전을 보호하는 제도를 수립함.</p> <p>③ 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위, 발생 시 조치, 예방 등 세부 사항은 별도로 노사합의의 지침을 통해 정함.</p>
<p>제00조 (조사과정 중 피해자 보호)</p> <p>① 피해자는 조사 중에 대리인을 선임할 수 있음.</p>
<p>제00조 (징계)</p> <p>① 회사는 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 무관용의 원칙으로 징계 등의 조치를 취함.</p> <p>② 회사는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 은폐하거나 피해자에게 2차 피해가 발생한 경우 2차 행위자 등을 징계함.</p> <p>③ 직장 내 괴롭힘 행위로 인해 징계위원회에서 중징계 대상이 된 경우에는 의원면직을 허용하지 아니함.</p>

□ 교육

- 직장 내 괴롭힘의 예방조치로 가장 많이 사용하는 것은 예방교육이었음.
- 직장 내 괴롭힘과 유사한 법 구조를 가진 직장 내 성희롱의 경우 이미 성희롱·성폭력 예방교육이 법정 의무교육이며, 그 내용도 시행령에 의해 규정되어 있음.
- 「근로기준법」 개정 당시 괴롭힘에 대한 교육을 포함시키는 안이 있었으나 개정안에는 반영되지 않았음. 다만 취업규칙에 이를 준용하여 괴롭힘에 대해서도 연 1회 교육 실시 및 포함되어야 하는 내용을 고용노동



부 매뉴얼 및 표준 취업규칙에서 제시하고 있어 대다수 기업에서 이를 반영하였기 때문에 예방교육을 가장 많이 시행하는 것으로 판단됨.

직장 내 성희롱과 직장 내 괴롭힘 예방교육 비교	
남녀고용평등법 시행령 제3조(직장 내 성희롱 예방 교육)	고용노동부 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼 중 기존 취업규칙에 추가하는 안
① 사업주는 법 제13조에 따라 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 하여야 함. ② 제1항에 따른 예방 교육에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 함. 1. 직장 내 성희롱에 관한 법령 2. 해당 사업장의 직장 내 성희롱 발생 시의 처리 절차와 조치 기준 3. 해당 사업장의 직장 내 성희롱 피해 근로자의 고충상담 및 구제 절차 4. 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항 ③ 제1항에 따른 예방 교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원연수·조회·회의, 인터넷 등 정보통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있음. 다만, 단순히 교육자료 등을 배포·게시하거나 전자우편을 보내거나 게시판에 공지하는 데 그치는 등 근로자에게 교육 내용이 제대로 전달되었는지 확인하기 곤란한 경우에는 예방 교육을 한 것으로 보지 아니함.	① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시함. ② 직장 내 괴롭힘 예방교육 시간은 1시간으로 함. ③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같음. 1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의 2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위 3. 직장 내 괴롭힘 상담절차 4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차 5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치 6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치 7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용 ④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치함.
후략	

- 미국 EEOC에서는 사업장 내 괴롭힘 교육이 실효적으로 이루어지기 위해 관리자와 일반 직원 등 대상자를 구분하여 교육 내용을 서로 다르게 구성하고, 직무현장을 반영한 언어와 행위를 예시하는 것이 필요하다는 점을 강조하고 있음(Feldblum & Lipnic, 2016).
- 실제 예방교육을 실시한 기업의 교육 내용을 살펴보면, 「근로기준법」상 직장 내 괴롭힘의 개념과 성립요건, 대표적인 유형, 대응 방식을 강의식 교육으로 진행하되 기업 규모나 우선순위에 따라 전직원/경영진/관리자/일반직원 등으로 교육대상자를 나누어 실시하였음.

- “직장 내 괴롭힘이 우월적 지위에 있는 상사에 의해 주로 발생할 가능성이 높고 특히 신입이 피해자가 될 우려가 높아 신입사원들만을 대상으로 교육을 추진했습니다. 신입 직원들의 경우 사회생활 경험이 거의 없어 어떤 행동이 괴롭힘이고 직장에서 어떤 행동이 바람직한지, 서로 배려하는 방법에 대해 강의를 듣고 의견을 교환하는 시간을 가졌습니다.” (F사 교육담당자)
  - “직장 내 괴롭힘의 행위자가 될 개연성이 높은 임원급, 일선 관리자를 교육 1순위로 두고 괴롭힘이 무엇인지, 발생하는 경우 개인과 기업에 어떠한 부정적인 영향을 미치는지를 집중적으로 구성하였습니다.” (I사 담당자)
- 교육 내용에서는 현장을 반영하기 위해 사전 설문조사를 실시하고 이를 공유하는 사례도 있었음.
- 또한 개정 근로기준법에서 정한 절차 위주의 법 해설 강의보다는 괴롭힘의 주요한 원인으로 지적되는 직무스트레스, 관리자의 리더십 변화 등의 다양한 요소를 강의 대상 및 목적에 맞게 구성함으로써 효과성을 높이하고자 하였음.
- “예방교육 전에 사내 설문조사를 통해 가장 많이 발생하는 직장 내 괴롭힘 행위를 확인하고 교육에서 이를 공유하였습니다. 저희 기업에서 실제로 발생하는 내용이기 때문에 강의를 듣는 임직원들이 훨씬 교육에 집중하는 것을 느낄 수 있었습니다.” (A사 담당자)
  - “직장 내 괴롭힘이 금지된다는 점은 관리자급 이상의 경우 대부분 교육 이전에도 인지하고 있었으나, 기존 업무관행상 인정되던 행위가 괴롭힘이 될 수 있다는 막연한 두려움을 가지고 있는 것으로 파악되었습니다. 또한 직장 내 괴롭힘 정의 규정 자체가 가지는 추상성과 모호함으로 인해 일반 근로자들에게 법적으로 설명하는 과정이 쉽지 않았습니다. 관리자급 이상의 교육에서는 리더십의 변화를 위해서 금지되는 행위보다 앞으로 변화해야 할 ‘TO DO’에 집중하고 직장에서 스스로의 행동을 성찰할 수 있는 시간이 되도록 강의를 구성하고 있습니다.” (직장 내 괴롭힘 예방교육 강의 노무사A)
  - “ILO의 SOLVE 모형에서 제시하듯 직장 내 괴롭힘은 직무스트레스가 주된 원인이기 때문에 법에 대한 이해뿐만 아니라 괴롭힘이 발생하는 요소들이 무

엇이 있는지, 직무스트레스를 어떻게 다룰 것인지에 주안점을 두는 것이 예방교육의 효과성을 높이는 방법이라고 생각합니다.” (직장 내 괴롭힘 예방교육 강의 노무사B)

#### □ 정보게시

- 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시한 경우에도 연 1회 수준의 교육으로는 구성원이 직장 내 괴롭힘의 법적 성립 요건을 이해하고 어떠한 행위가 괴롭힘에 해당하는지 판단하기는 쉽지 않음.
- 또한 개별 사업장별로 처리 절차를 다르게 두고 있어서, 괴롭힘 발생 시 어떠한 절차에 따라 구제를 받을 수 있는지를 추가적으로 확인하여야 함.
- 이에 적극적으로 직장 내 괴롭힘 예방조치를 실시하는 기업에서는 전담 홈페이지를 개설하고 1) 직장 내 괴롭힘 및 직장 내 성희롱 관련 법률, 2) 법률상 의미하는 요건을 쉽게 이해할 수 있는 설명이나 매뉴얼, 영상 등의 자료, 3) 직장 내 괴롭힘으로 인정되는 행위 예시, 4) 사내 관련 규정 및 상담·신고절차, 5) 이달의 상담 사례 등을 제공하여 임직원이 괴롭힘을 이해할 수 있는 정보를 게시하는 경우도 있음.

#### □ 실태조사

- 실태조사는 해당 기업에서 주로 발생하는 괴롭힘 행위가 무엇인지를 확인하고, 주로 발생하는 관계, 발생 시 조치사항, 괴롭힘을 유발하는 조직문화 등에 대한 종합적인 조사를 수행함으로써 기업의 현황 진단 및 특화된 개선안을 제시할 수 있어 상당히 적극적인 방식의 예방조치라고 할 수 있음.
- 사례에서 확인된 실태조사의 과정 및 내용은 다음과 같음.
  - 어떤 행위를 직장 내 괴롭힘이라고 명명할지가 가장 중요한데, 해외에서 개발된 직장 내 괴롭힘 문항(NAQ-R)이나 우리나라의 특성을 반영하여 개발한 문항(KICQ) 등이 있으나 이는 범용적인 목적으로 개발되었기 때문에 개별 기업의 현실에 전적으로 적합한 것은 아님.

따라서 기업의 유형(공공 혹은 민간), 기업에 특수하게 적용되는 법령, 규모, 성비, 연혁, 주요 생산품이나 서비스, 고객 특성 등 기업의 현황을 면밀하게 파악하여 조사의 방향성을 설정함.

- 또한 과거 유사한 직장 내 괴롭힘 사건이 있었는지, 사내 징계사유로 주로 어떤 것이 있는지, 기업 담당자가 인식하고 있는 문제점은 무엇 인지 등을 문헌 검토와 인터뷰 등을 통해서 확인하고 이를 바탕으로 기존 문항을 선택하거나 수정, 추가 개발함.
  - 담당자와의 계속적 피드백을 통해 사용된 표현이 해당 기업 구성원이 쉽게 이해할 수 있는지, 기업의 언어를 잘 반영하고 있는지를 검토하며 수정함.
  - 직장 내 괴롭힘을 대하는 세대 간의 격차가 크게 나타난다는 점을 반영하여 직장 내 괴롭힘의 문항별로 괴롭힘이라고 생각하는지(인식), 실제 경험률은 얼마나 되는지를 답하도록 함.
  - 선행연구와 기업의 조직문화 특성 등을 반영하여 직장 내 괴롭힘을 유발하는 위험요인을 선정하고 설문 설계에 반영하여 직장 내 괴롭힘 인식 및 경험에 대한 통계적인 분석을 실시함.
- 실태조사를 실시할 때 누가 응답했는지 확인할 수 없도록 장치를 마련하고 민감한 정보는 최소한의 담당자에게만 공유함. 실태조사 결과를 활용하는 방법은 다음과 같음.
- 직장 내 괴롭힘이라고 인식하는 정도를 성별/직급 등의 인구 통계적 요소로 통계 분석하여 인식의 격차를 확인함.
  - 기업 전체의 직장 내 괴롭힘 발생률을 확인하고, 통계적으로 유의미하게 더 많이 경험하는 집단을 확인함.
  - 직장 내 괴롭힘 행위가 주로 나타나는 관계를 확인함(상사-부하 간, 동료 간 등).
  - 직장 내 괴롭힘 경험에 영향을 미치는 조직문화 요소를 확인하고 개선의 우선순위를 정함.
  - 전체 결과를 바탕으로 전 임직원의 행동 가이드라인을 제작함. 가장 많이 발생하는 행위 10개, 인식 차이가 많이 나는 행위 10개 등을 바탕으로 스스로 점검할 수 있는 체크리스트를 만들고, 바람직한 행동

에 대한 리스트도 제시함.

- 실태조사 결과를 반영하여 사내규정에 미비한 점을 보완함.

- “직장 내 괴롭힘이 주로 업무하는 과정에서 발생하기 때문에 전체 구성원이 괴롭힘이라고 인식하는 정도가 극단적으로 나뉘는 결과가 나타났습니다. 기업 내 어떠한 행위가 괴롭힘인지에 대한 합의가 부족한 상태에서 신고가 접수되어 징계까지 이르게 된다면 특정 집단에서 반발할 가능성이 높을 것이 예상되었습니다. 또한 주로 괴롭힘을 경험하는 집단을 확인할 수 있었는데 업무상 취약한 집단이기 때문에 지속적인 모니터링을 하도록 하였습니다. 실태조사 결과 특이사항으로 대부분 괴롭힘은 상사가 부하에게 하는 것으로 예상하였으나, 동료 간에 벌어지는 행위도 꽤 나타났습니다. 상사의 업무상 권한을 이용한 괴롭힘뿐만 아니라 비공식적인 관계나 전반적인 인사제도와 연관되어 동료 간에도 괴롭힘이 발생한다는 점을 확인할 수 있었습니다.” (실태조사 담당자A)
- “회사에서 직접 실태조사를 수행하는 경우 구성원들이 자신이 응답한 내용을 회사에서 알 수 있을 것이라고 생각하여 솔직한 응답을 하지 않거나 조사에 응하지 않을 것이라고 예상하였습니다. 직장 내 괴롭힘이 기업에 미치는 막대한 부정적인 영향을 고려하였을 때 최대한 많은 구성원이 참여하고 거짓응답을 하지 않아야 하기 때문에 회사에서 직접 수행하지 않고 외부 전문기관에 의뢰하여 공정성과 비밀유지에 대해 강조하며 진행하였습니다.” (실태조사 담당자B)

#### □ 워크숍을 통한 행위 및 예방안 도출

- 워크숍은 강의식 교육에서 나아가 교육 대상자가 직접 참여하도록 하는 방법이며, 강사는 워크숍 동안 조별로 과제를 제시하고 토론의 방향성을 잃지 않으면서 모든 참여자가 발언할 수 있도록 촉진하는 역할을 수행함.
- 직급/직무 등으로 근로자를 나누어 서로 대면하여 무엇이 괴롭힘이라고 생각하는지, 경험하거나 목격했던 행위는 무엇인지, 바람직한 업무수행 방법은 무엇인지, 여러 가지 예방조치 중에서 효과적이라고 생각하는 것은 무엇인지를 도출하는 한편, 구성원에게 기업의 반 괴롭힘 정책을

강력하게 전달하고 개별 근로자의 인식이나 사고의 범위를 다른 근로자와 함께 소통하면서 확장시키는 효과가 있음.

- “처음 직장 내 괴롭힘 법이 생기고 문제가 된다고 했을 때 관리자로서 앞으로 어떻게 부서를 이끌고 부하 직원들과 일해야 하는지 막막하기만 해 희망 퇴직을 해야 하는지 고민까지 했습니다. 그런데 워크숍에서 괴롭힘 법이 무조건 처벌을 하는 것이 아니라 더 좋은 직장을 만들기 위한 목적이라는 것을 알게 되고 비슷한 고민을 하는 관리자들과 머리를 맞대고 어떻게 행동하면 좋을지 의견을 나누니 이제는 다시 직장으로 돌아가 일할 수 있겠다는 생각이 들었습니다.” (워크숍 참여 중간관리자)
- “(사전에 설문조사에 참여하고 워크숍을 개최하였는데) 설문조사에서는 괴롭힘 항목으로 제시되지 않았지만 가장 많이 느끼고 힘든 상사의 행동이 있는데 비슷한 직급에 있는 다른 직원들도 유사한 경험을 많이 했다는 것을 알게 되었습니다. 그동안 꺼내지 못하고 속앓이 했던 일들을 워크숍에서 이야기하면서 힘들었던 감정들을 이해받는 느낌이 들었습니다. 앞으로 계속하여 이 회사에서 일하고 싶은데 어떻게 하면 직장 내 괴롭힘을 경험하더라도 해결할 수 있을지 서로 터놓고 얘기하는 기회가 되어 좋았습니다.” (워크숍 참여 근로자B)
- “법이나 사내규정상 발생 시 처리나 예방을 어떻게 한다는 부분이 나와 있지만, 실제 현장에서 그대로 적용되어 실시하기 어려운 부분이 많습니다. 현장마다의 특수한 문화도 존재하고 사무직이라면 가능하지만 생산직의 업무 특성상 불가능하다고 생각되는 내용도 있었습니다. 특히 예방조치에 대해 교육은 제대로 이루어지기 어렵고 오히려 현장 내에 포스터를 부착하는 방식이 더 효과적이라고 생각되어 워크숍에서 이야기하게 되었습니다.” (워크숍 참여 근로자C)

#### □ 고충상담의 강화

- 기존의 성희롱 고충상담원이 있는 기업에서는 직장 내 괴롭힘까지 담당 영역을 확장시키고, 고충상담원이 없는 경우는 기업에서 지정하여 사업장의 특성, 문화, 업무를 잘 이해하고 있는 구성원이 사내에서 상담자

역할을 수행하도록 함.

- 사내 고충상담원으로 부족한 경우, 외부 전문기관과 협력하여 상담의 방식을 다양하게 하고, 고충상담원이 직장 내 괴롭힘 영역에 대한 고충에 대해서도 적절하게 다룰 수 있도록 역량 향상을 통해 사내에서 자율적으로 해결하도록 하는 개정법의 취지를 적극 반영하는 사례를 다수 확인할 수 있었음.
- 고충상담을 강화하는 방법으로 고충상담의 방법을 유선, 온라인, 현장 고충상담실을 이용하도록 다양화하여 근로자가 편한 방법을 선택할 수 있도록 하였음.

- “전국에 사업장이 있기 때문에 사내 고충상담원만으로는 직장 내 괴롭힘 범 시행으로 증가가 예상되는 고충상담을 소화하기 어렵다는 판단을 하였습니다. 외부기관과의 협력을 통해 유선과 온라인을 통한 상담도 가능하도록 하였고, 대면상담을 원하는 경우에 대비하여 지역별로 별도의 고충상담실을 만들고 예약상담이 이루어질 수 있도록 하였습니다.” (H사 담당자)

- 기존 고충상담원의 역량을 향상시키기 위해 교육을 실시하는 경우에는 괴롭힘 법의 이해, 괴롭힘 고충의 선제적인 파악을 위한 상담기법, 발생 시 대응 기법을 강의식과 토론식으로 수행하고 있음.

- “고충상담원으로 근무하면서 성희롱이나 성폭력 문제만을 다루었는데, 직장 내 괴롭힘 법이 통과되고 괴롭힘도 담당하게 되었습니다. 처음 맡게 된 분야이다 보니 정보도 많지 않고 어떻게 해야 피해자가 빨리 고통에서 벗어날 수 있도록 지원할 수 있을지 고민이 많이 되었습니다. 회사에 고충상담원이 2~30명 정도 있는데 다른 회사의 담당자들과 함께 모여 서로의 사례도 공유하고 전문적인 정보도 얻을 수 있어 앞으로 고충상담을 효과적으로 수행할 수 있을 것 같습니다.” (B사 고충상담원)

#### 다. 법 개정에 따른 대응 차이와 시사점

- 직장 내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법 시행 이전에도 일부 대규모 기

업에서는 조직문화 개선의 차원에서 노력하고 있었으나, 법제화가 조직 문화 개선을 더욱 촉진하고 이를 통한 예방을 강화하였다고 볼 수 있음 (전인식, 2020).

- 또한 자원이 많지 않은 대기업이 아닌 대다수의 기업에서도 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 조치를 정하고 실시함으로써 직장 내 괴롭힘 사건이 발생하지 않도록 노력하게 되었음.
  - 직장 내 괴롭힘 사건이 발생하면 피해자의 신체적·정신적 고통으로 인한 근로시간 감소에 따라 1건당 조직에서 발생하는 비용이 최소 1,548만 원으로 추산되기도 하였음(서유정, 2013).
  - 여기에 더해 사건조사, 성립 여부 판단, 행위자 및 피해자에 대한 조치, 징계조치, 법적 분쟁에 따른 관련 비용, 근로자의 이탈로 인해 신규 채용 및 교육에 소요되는 비용, 부적절한 처리로 언론에 보도되어 기업 평판 훼손 등을 고려하면 기업에서 투입되는 시간과 비용, 잠재적 손실은 상당할 것으로 추정됨.
- 직장 내 괴롭힘 금지가 법으로 규율되면서 구체적으로 '다른 근로자에게 우월적 지위를 가지고 업무상 적정범위를 넘는 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위'로 정의하고, 그에 따른 행위 예시를 고용노동부 매뉴얼 또는 사업장 자체에서 마련하도록 함으로써 개선해야 하는 조직문화, 업무 방식을 특정한 것임.
- 이에 따라 노사 공동선언을 통한 반 괴롭힘 조직으로의 변화 합의, 교육 및 정보게시를 통한 인식개선, 설문조사를 통한 실태 파악 및 대안 마련, 워크숍을 통한 현실성 있는 개선안 도출, 고충상담원 역량 향상을 통한 사전조치 등을 자율적으로 이행하게 된 것임.
- 직장 내 괴롭힘 예방조치에 소극적으로 대응하면, 조직 외부의 법률상 직접적인 형사처벌 대상은 되지 않겠지만 조직 내부의 규율 기제의 작동을 기대하기 어렵게 됨.
- 또한 위에서 살펴보았듯이 예방이 적극적으로 이루어지지 않아 사건이 외부화되는 경우, 조직 외부의 사회적 기제가 상당히 강하게 작동할 수 있음. 따라서 예방을 직장 내 괴롭힘 사건 발생과 분리시키는 것이 아니라 선순환하는 시작점으로 만드는 것이 필요함.



- 이를 위해 예방교육 강사에게 일정한 자격을 갖추도록 하는 등 전문성을 강화시키고 양성하는 것이 필요함. 내부 고충상담원과 함께 외부 상담전문가의 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 상담 역량향상과 지속적인 직장 내 괴롭힘 연구 등에 대한 지원도 실시되는 것이 바람직할 것임.

## 제4절 소결

### 1. 직장 내 괴롭힘 법제화와 사업장예의 영향

#### 가. 근무환경의 변화

- 직장 내 괴롭힘이 근로기준법에서 정의되고 금지되는 한편, 사용자에게 일정한 의무를 부과하게 되면서 그동안 명명되지 못했던 수많은 근로자의 '고통'이 직장 내 괴롭힘으로 받아들여지게 되었음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되면서 피해근로자가 겪는 고통을 구제받을 수 있게 된 것과 함께 괴롭힘을 예방하기 위한 조치를 취하도록 하면서 관행적으로 묵인되어 온 불합리한 근무환경이나 일하는 방식을 모든 구성원을 존중하고 배려할 수 있는 방향으로 개선하도록 한 것이 가장 중요한 시사점이라 할 수 있음.

#### 나. 사용자의 반 괴롭힘 정책 의무화

- 직장 내 괴롭힘이 발생했을 때, 법에서 정한 의무를 모두 이행하기 위해서는 취업규칙 제·개정, 신고 및 인지, 사건조사, 행위자 및 피해근로자에 대한 조치, 피해근로자 등에 대한 불이익 조치 금지, 예방조치가 연결된 하나의 과정으로 원활하게 작동되어야만 함.
- 이 과정에서 상당한 시간과 인력의 투입이 필요하기 때문에 사용자, 사업주의 강력한 반 괴롭힘 의지가 핵심이며 이를 실현하는 조치들이 이

어제야 함.

- 사업장 내 규범으로 직장 내 괴롭힘 금지 및 유형 도출, 발생 시 처리를 위한 전담부서나 전담자 지정, 고충상담 실시, 사건 발생 시 접수 및 상시적인 인지 노력, 사건조사 절차 규정, 피해근로자 등의 보호조치, 직장 내 괴롭힘 성립 판단 여부에 따른 행위자 및 피해근로자에 대한 조치, 미성립한 경우라 할지라도 고충해결 지원, 사업장 특성에 맞는 예방 조치 실시 등이 모두 수행될 때 방지법에 따른 의무를 충실히 이행하였다고 볼 수 있음.

#### 다. 사용자에게 대한 자율적 대응 촉진

- 기업별로 자율적인 분쟁해결시스템을 설계하고 그에 따라 직장 내 괴롭힘을 해결하라는 입법자의 의도는 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치의 필수기재사항으로 구체화되었으며, 기업은 가용한 자원의 범위 내에서 기업 특성과 문화를 반영한 사내규정을 규범화하게 되었음.
- 또한 직접적인 신고가 없더라도 기업이 인지하게 되는 경우도 신고와 동일하게 조사의무가 부과되기 때문에 다양한 경로를 통한 신고 및 인지가 이루어지게 되었음.
- 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 객관적이고 공정하게 조사하고 그 결과에 따라 적절한 수준의 조치를 취할 의무도 신설되었음. 이러한 법의 존재는 강력한 규율기제로서 기업의 변화를 강제하는 효과가 있음.

## 2. 법제화에 따른 기업의 적극적 대응과 고용효과

### 가. 기업의 인사노무정책의 변화: 적극적 대응의 필요성

- 근로기준법에서 직장 내 괴롭힘과 관련해 사용자에게 정한 의무는 일정한 조치를 취할 작위의무로 구체적인 방법에 대해서는 기업의 자율에 맡기고 있음.

- 본 기업 사례분석에서 상당히 적극적으로 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위해 노력하며 괴롭힘 발생 시 신속하고 공정한 처리를 위해 노력하는 사업장의 상황이 조사되었음.
- 해당 사업장들은 근로기준법에서 정한 내용을 근간으로 하여 자율적으로 법에서 규율하지 않는 공백들을 촘촘히 메꿔가면서 자체 인사노무 정책을 만들어가며 직장 내 괴롭힘에 대응하고 있었음.
  - 예방을 위해서도 표준 취업규칙에서 예시한 예방교육뿐만 아니라 CEO 메시지나 노사 공동 선언, 전문 사이트를 통한 정보게시, 워크숍, 고충상담 강화 등 다양한 방법을 고민하여 실천하였음.
  - 직장 내 괴롭힘 문제가 심각하다는 최고경영진을 비롯한 관리자의 인식과 리더십의 발휘가 밑바탕이 되지 않았다면 이러한 자율적이고 적극적인 노력은 실현되지 않았을 것임.
- 결국 방지법을 준수하는 데 그치는 것이 아니라 적극적으로 대응하면서 조직 자체의 인사노무 정책을 변화시키는 것이 기업의 효율성을 증대시키고, 우수인력을 유지하면서 근로자 간의 협업과 응집력을 강화시키며, 직무만족과 조직몰입을 높이면서 괴롭힘으로 인해 발생하는 보이지 않는 손실을 최소화할 수 있는 방법인 것임.

#### 나. 직장 내 괴롭힘 직·간접 피해자의 이탈방지 효과

- 기업에 영향을 미치는 거시적 요인으로서 직장 내 괴롭힘 방지법의 시행으로 사회적·법적 요인의 압력이 강하게 작용하고 이는 기업의 인사노무 정책에 영향을 미치게 되었음.
- 또한 법제화는 개별 근로자에게도 영향을 미치는 데 가장 뚜렷하게 확인할 수 있는 것은 직장 내 괴롭힘의 직·간접 피해자에 대한 이탈방지 효과일 것임.
- 직장 내 괴롭힘 방지법 시행으로 피해근로자에게 신고 및 사건조사, 필요한 조치를 요구할 권리가 발생하면서 피해근로자의 신고에 대해 적극적으로 대응하여 사건을 처리한 기업에서는 피해근로자가 직장을 이탈하는 경우가 많지 않은 것으로 파악되었음.

#### 다. 사업장 내외 대응 서비스 확대와 고용 가능성 증대

- 적극적으로 대응하는 기업 사례를 통해 기업 내·외부의 다양한 전문조직 및 전문가의 조력을 받는 사례가 증가하고 있으며, 이 경우 보다 용이하게 사후 대응한 것으로 확인되었음.
- 기존 기업조직에서 인사노무 업무는 인사기획과 제도운영 및 노사관계 대응 업무가 중심이었으나, 괴롭힘의 법제화에 따라 현장 단위의 고충이 괴롭힘으로 인지되거나 직접 신고 접수되는 경우가 증가하면서 관련 업무의 중요성이 높아지고 있음.
- 직장 내 괴롭힘이 법제화된 지 초기이기 때문에 사업장 내에서 공정한 처리나 판단이 어렵고, 행위자나 피해자에 대한 조치가 부당하고 구제 신청 등 법률 분쟁화될 수 있는 가능성이 존재함.
- 이에 기존 법률서비스 및 노무지원 서비스를 제공하는 법무법인과 노무법인 등에 직장 내 괴롭힘에 대한 고충 처리나 사건처리와 관련한 업무가 증가하며 고용수요도 증가하는 것으로 파악할 수 있음.
- 법률상 대리뿐만 아니라 많은 경험과 역량을 보유한 사건 조사전문가, 고충상담 및 처리 전문가 등의 수요도 있을 것으로 확인됨.
- 또한 근본적으로 조직에서 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 하는 인사제도 개선, 구성원의 인식 제고, 조직문화 개선 등과 사건화되기 전 근로자의 정신건강을 관리하여 감지할 수 있는 예방조치 등을 적극적으로 이행하기 위해 예방교육 강사 및 강사 양성기관, 직장 내 괴롭힘 실태조사 및 조직문화 개선 컨설턴트, 사내의 상담심리사, 정신건강의학 전문 의료인 등에 대한 요구가 증가할 수 있음. 이들의 고용 가능성 증가는 직장 내 괴롭힘 방지법의 부수적인 고용효과일 수 있음.

## 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 분석

### 제1절 설문조사 개요

#### 1. 조사 개요 및 내용

설문조사 목적

○ 일반근로자를 대상으로 한 설문조사를 통해 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향을 분석할 것임.

- 일반근로자를 대상으로 한 설문조사를 통해 직장 내 괴롭힘 방지법 적용에 따른 사업장 대응 및 근로환경 변화에 대해 분석을 실시하도록 함.

- 직장 내 괴롭힘 경험에 따른 고용상의 변화를 확인하고, 직장 내 괴롭힘으로 이직을 경험한 근로자에게 경력단절이 발생하였는지, 기간은 어느 정도였는지, 재취업이 용이했는지 등에 대해 질문하여 직장 내 괴롭힘에 따른 고용변화에 대해 분석함.

직장 내 방지법의 영향에 대한 시나리오 설정

○ 본 과제는 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용효과에 대해 파악하는 것이 주

요 목적인.

- 설문조사 문항에 응답자가 방지법에 대한 내용을 인지하고 방지법의 개별 내용에 대한 의사를 확인하여 그 영향을 파악하고자 함.
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 주요 내용이 피해근로자의 고용상태 변화에 영향을 미칠 수 있다는 가정하에 관련 질문을 통해 방지법의 영향을 확인하고자 함.
  - 응답자의 괴롭힘 피해 이후 방지법과 관련한 조치가 이루어졌다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을 것이라고 생각하는지에 대한 질문을 통해 방지법의 영향을 확인하고자 함.
- 직장 내 괴롭힘과 방지법이 이직 등 고용상황에 직접 영향을 미칠 수도 있지만 이직의 결정에는 다양한 요인이 있다는 점을 가정하고 이에 대한 분석을 통해 직장 내 괴롭힘의 노동환경에 대한 영향을 확인하고 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개하는 요인과 경로에 대해 분석하고자 함.
  - 괴롭힘 자체만으로 이직을 결심하기보다는 괴롭힘을 경험하면서 일에 대한 만족과 동기, 조직에 대한 신뢰와 몰입 등이 감소하게 되면서 더 이상 해당 조직 내에서 직무활동을 할 수 없는 것으로 추정되기 때문임.
  - 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개할 수 있는 근로자의 소진, 직무동기, 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입 등 조직행태 요소들을 단일 차원으로 구성하여 설문을 통해 측정함.  
(직장 내 괴롭힘 → 매개변수(신뢰, 몰입, 동기, 만족 등 변화) → 이직 · 휴직)
  - 직장 내 괴롭힘으로 인한 비자발적 이직 등의 근로자의 노동시장 이탈도 큰 문제이지만, 직장 내 괴롭힘이 있음에도 재직을 유지하는 것도 중요하게 생각해야 할 사항임.
  - 괴롭힘 속에서도 재직을 유지하면, 괴롭힘 당사자는 직무과정에서의 지속적 스트레스로 인해 신체적 · 정신적 피해가 가중될 우려가 있음.
  - 조직 측면에서는 조직이 기대하는 정상적 수준의 직무수행이 어렵게 되어, 결과적으로는 조직성과에 좋지 않은 영향을 미칠 가능성이 높음.

- ‘조직과 직장생활에 대한 일반적인 인식’ 부분에 설문 문항을 구성하여 매개변수를 측정함.
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용과 노동환경에 대한 영향을 확인하기 위해 기업의 주요 대응들이 직장 내 괴롭힘과 고용영향 간의 관계를 조절하는 효과를 가져올 수 있다는 가정하에 분석하였음.
- 설문조사 결과에 대한 분석 방법
  - 괴롭힘 피해경험자에 대해 직장 내 괴롭힘으로 인해 이직 등 직장을 떠난 비율에 대해서 확인하고, 직장 내 괴롭힘 방지법의 조치가 있었다면 직장을 떠나지 않았을 것이냐는 질문을 통해 직장 내 괴롭힘으로 인해 고용상태 변동이 얼마나 감소할지 비율을 분석함으로써 방지법의 고용효과를 확인하도록 함.
    - 직장 내 괴롭힘으로 인해 직장을 그만둘 경우, 이직 대안을 가지고 있다면 경력단절의 문제가 발생하지 않을 것이나 그렇지 못하면 경력단절이 발생할 수 있기 때문에 방지법에 의해 이직 및 이직의사 등 고용상태 변동이 변화하는 것은 직장 내 괴롭힘에 따른 경력단절을 감소시키는 효과라고 판단할 수 있음.
    - 특히 고용상 지위가 취약한 계층의 경우에 고용상실에 대한 우려가 크고, 유사한 조건의 직장으로 옮겨갈 가능성이 높지 않을 수 있음. 이 경우에 오히려 더 낮은 조건으로 이직할 가능성도 있으며, 이는 피해자의 고용의 질 측면에서 직장 내 괴롭힘의 악영향이라 할 수 있음.
    - 직장 내 괴롭힘 방지법으로 인해 이직 등 고용상태 변동 가능성이 낮아진다면 낮은 조건으로의 이직 등 괴롭힘에 따른 피해근로자 개인의 불이익도 감소시킬 수 있다고 판단됨.
  - 다중회귀분석과 경로분석을 활용하여 직장 내 괴롭힘과 고용영향 간의 관계를 조직 요소와 그 경로를 확인하고자 함.
    - 자기응답식의 설문조사 결과를 활용하여 통계적으로 방지법의 효과가 정(+)/부(-)로 나타나는지를 확인하여 응답자의 의사확인을 통한 고용영향 결과와 더불어 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 보다

명확히 확인하고자 함.

- 방지법에 대한 내용에 대해 응답자의 의사 확인을 통해 고용영향을 확인하는 것과 더불어 방지법과 관련한 기업의 주요 대응 여부에 따라 차이를 확인하였음.
- 기업의 주요 대응(직장 내 괴롭힘 관련 예방교육, 처리기구 및 체계, 신고 시 조치) 유/무에 따라 괴롭힘에 따른 고용상태 변화의 경로가 다를 수 있다는 가정하에 이를 집단화하여 평균차이 분석과 회귀분석을 실시하고 해당 결과를 통해 방지법에 따른 주요 대응의 효과를 확인하고자 함.
- 그리고 경로분석을 통해 직장 내 괴롭힘과 방지법이 피해근로자의 고용상태 변동과 개인 및 조직에 미치는 영향과 경로를 확인하고 조직행태 요소의 매개효과 등을 분석함. 기업의 주요 대응에 따른 경로 변화 역시 다루고자 했음.

#### □ 직장 내 괴롭힘 설문 문항의 구성

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 분석하기 위해 「근로기준법」 개정 내용을 중심으로 관련 설문 문항을 구성하도록 함.
- NAQ(negative acts questionnaire), KICQ(korea interpersonal conflict questionnaire) 등 기존 설문 문항을 검토하고 본 연구 필요에 맞게 설문조사 문항을 재구성하였음.
  - 고용노동부의 직장 내 괴롭힘 유형분류를 준수하여 괴롭힘 설문 문항이 요인분석에서 유형별 구분이 가능하도록 수정함.
  - 직장 내 괴롭힘의 유형(고용노동부 매뉴얼에 제시된 4가지 유형을 기본으로 하되, 세부적으로 구분이 필요한 항목을 추가하여 7개 항목으로 구분함)
    - 폭언(정신적 공격): 타인을 모욕, 비하하는 행위
    - 폭행(신체적 공격): 타인을 물리적으로 공격하는 행위
    - 부당한 인사조치: 공식적인 경영전략이나 인사관리제도를 활용한 괴롭힘 행위(징계, 전보, 평가, 퇴직권장, 권리제한 등)



- 업무 배제: 의도적으로 업무에서 배제
  - 부당한 업무요구: 업무상 필요성, 근로자의 능력 등과 동떨어진 업무 요구(부당업무부여, 추가 휴일근로 지시 등)
  - 인간관계 분리: 근무시간이나 휴식시간 등의 활용을 근로자 다수와 분리시키는 행위(따돌림, 험담, 근무 장소의 분리 등)
  - 신상의 침해: 개인의 사적인 행위나, 휴식시간의 활용에 지나치게 간섭하는 행위(감시, 사생활 침해, 회식참여 종용 등)
- 직장 내 괴롭힘 경험과 관련하여 현재 직장에서의 경험, 과거 직장에서의 경험으로 구분하여 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 경우에만 응답을 진행할 수 있도록 함.
- 그 외에 설문 문항의 구성
- 응답자(근로자) 정보에서는 성별, 연령과 사업장 규모 및 기관성격 외에 혼인 유/무와 고용형태, 소득수준 등을 확인하여 인구통계학적 변수들에 따라 직장 내 괴롭힘이 고용상태에 미치는 영향에 대해 확인하고자 함.
  - 직장 내 괴롭힘 예방조치에 대한 질문을 통해 현재 기업들이 직장 내 괴롭힘에 대해 어떻게 대처하고 있는지 현황을 확인하고 차후 정책적 제언 도출 시 참고자료로 활용함.
  - 조직과 직장 생활에 대한 일반적인 인식에 대해 질문을 구성하여 직장 내 괴롭힘 및 방지법이 근로환경에 미치는 영향을 분석하고 고용상태 변화에 대한 경로를 확인하도록 함.

## 2. 응답자의 특성

- 설문조사 대상은 정부기관, 공공기관, 민간기업 종사자를 대상으로 함.
- 괴롭힘 피해경험자 대상 설문조사를 통해 직장 내 괴롭힘 및 방지법의 고용영향을 분석함.
  - 일반 및 공공 부문 근로자를 대상으로 설문조사를 통해 직장 내 괴롭

힘 방지법 적용에 따른 사업장 대응 및 근로환경 변화에 대한 분석을 실시함.

- 응답자 특성별 분포를 보면 성별과 연령은 비교적 비슷한 비율로 나타나고 있으나 소속기관의 경우는 공공영역 501명, 민간기업 1,002명으로 2배 정도 차이가 남.
- 공공과 민간 간에 할당표집을 의도하여 나타난 결과로, 다수의 근로자들이 민간기업에서 근무하고 있다는 점, 민간기업의 사업장 규모는 5인에서 300인 이상까지 다양하다는 점을 고려하여 이와 같은 표집 비율을 설정하였음.

〈표 5-1〉 응답자 특성별 분포

구분		빈도	비율
성별	남성	786	52.3
	여성	717	47.7
연령	만 20~29세	267	17.8
	만 30~39세	347	23.1
	만 40~49세	343	22.8
	만 50~59세	340	22.6
	만 60세 이상	206	13.7
소속기관	정부기관(중앙정부, 지방자치단체)	251	16.7
	공공기관(공기업 등)	250	16.6
	민간기업	1,002	66.7
전 체		1,503	100.0

- 응답자의 다수는 다른 직장 근무경험이 있는데, 이는 과거 직장에서의 괴롭힘 피해 경험이 있는 응답자들이 다수 있기 때문임.

〈표 5-2〉 응답자의 다른 직장 근무경험

구분		응답자	예	아니오
성별	남성	786	85.2%	14.8%
	여성	717	90.0%	10.0%
연령	만 20~29세	267	75.3%	24.7%
	만 30~39세	347	89.3%	10.7%
	만 40~49세	343	88.0%	12.0%
	만 50~59세	340	89.1%	10.9%
	만 60세 이상	206	96.6%	3.4%
소속기관	정부기관(중앙정부, 지방자치단체)	251	77.7%	22.3%
	공공기관(공기업 등)	250	79.2%	20.8%
	민간기업	1,002	92.0%	8.0%
전 체		1,503	87.5%	12.5%

## 제2절 직장 내 괴롭힘 경험과 고용영향

### 1. 직장 내 괴롭힘 피해 경험

#### 가. 직장 내 괴롭힘 사실

- 우리나라 직장인이 경험하는 직장 내 괴롭힘 현황, 발생 원인 및 특성을 알아보기 위해 조사대상 집단을 현재 직장 내 괴롭힘 경험, 과거 직장 내 괴롭힘 경험, 과거와 현재 모두 직장 내 괴롭힘 경험 여부로 나누어 살펴봄.
- 직장 내 괴롭힘 현상은 직장 내에서 비교적 쉽게 관찰 가능한 병리적 조직 활동으로 나타남.
- 과거뿐 아니라 현재도 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우가 많은 것으로 나타남. 당연히 과거 직장 경험 응답 비율이 높았으나 현재 직장에서의

경험 비율도 1/3 정도 나타났음.

- 현재 직장에서 괴롭힘을 경험하고 있는 근로자는 31.1%에 이룸.
- 과거에 직장 내 괴롭힘을 경험한 근로자가 47%로 과반수에 가까운 근로자가 평생 근로기간 중 직장 내 괴롭힘을 한 번쯤은 경험하는 것으로 나타남.

〈표 5-3〉 괴롭힘 경험에 따른 특성별 분포

구분		전체	현재 직장		과거 직장		현재·과거 직장	
			응답자	비율	빈도	비율	빈도	비율
전체		1,503	468	31.1%	707	47.0%	328	21.8%
성별	남성	786	248	31.6%	366	46.6%	172	21.9%
	여성	717	220	30.7%	341	47.6%	156	21.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	517	143	27.7%	264	51.1%	110	21.3%
	만 30~39세	450	130	28.9%	219	48.7%	101	22.4%
	만 40~49세	310	98	31.6%	140	45.2%	72	23.2%
	만 50~59세	190	81	42.6%	73	38.4%	36	18.9%
	만 60세 이상	36	16	44.4%	11	30.6%	9	25.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	828	248	30.0%	407	49.2%	173	20.9%
	대리급	338	104	30.8%	156	46.2%	78	23.1%
	과장급	197	67	34.0%	80	40.6%	50	25.4%
	차장급 이상	140	49	35.0%	64	45.7%	27	19.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	1,183	403	34.1%	544	46.0%	236	19.9%
	무기계약직	86	25	29.1%	40	46.5%	21	24.4%
	기간제 계약직	186	30	16.1%	95	51.1%	61	32.8%
	시간제 계약직	22	3	13.6%	12	54.5%	7	31.8%
	간접고용(파견이나 용역 등)	21	6	28.6%	12	57.1%	3	14.3%
기타	5	1	20.0%	4	80.0%	0	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	170	29	17.1%	105	61.8%	36	21.2%
	10~49인	430	107	24.9%	236	54.9%	87	20.2%
	50~99인	238	61	25.6%	109	45.8%	68	28.6%
	100~299인	235	74	31.5%	116	49.4%	45	19.1%
	300인 이상	430	197	45.8%	141	32.8%	92	21.4%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	194	116	59.8%	47	24.2%	31	16.0%
	공공기관(공기업 등)	199	101	50.8%	67	33.7%	31	15.6%
	민간기업	1,110	251	22.6%	593	53.4%	266	24.0%

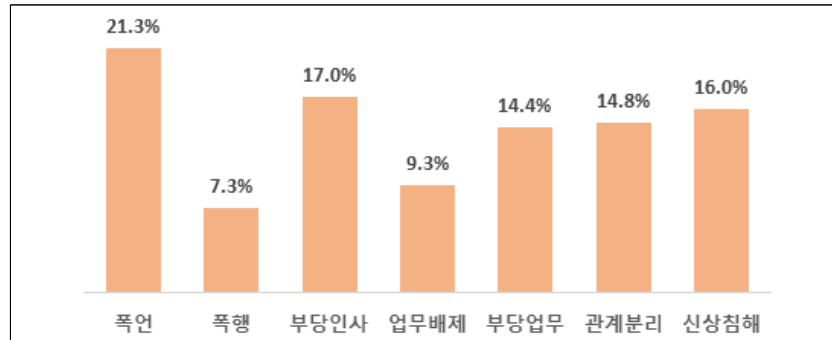
- 과거와 현재 직장 모두에서 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 근로자가 21.8%에 이릅니다.

□ 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 피해자의 특성과 괴롭힘의 유형을 알아봄.

○ 현재 직장에서 괴롭힘 피해 경험을 한 응답자들은 괴롭힘 유형 중 폭언을 가장 많이 경험한 것으로 나타났고, 폭행과 업무배제의 경험 비율은 낮은 것으로 나타났음.

- [그림 5-1]의 결과에서, 폭언의 비율이 21.3%로 가장 높은 것으로 나타났음. 하지만 다른 괴롭힘 유형에 비해 월등히 많은 것은 아님
- 부당인사와 부당업무 등 업무관련 사항, 관계분리와 신상침해 등 개인 신상에 대한 사항에 대한 응답도 적지 않게 나타났음.
- <표 5-4>를 보면 90% 넘는 응답자들이 2개 이상의 괴롭힘 유형을 경험한 것으로 나타나고 있음. 다시 말해, 폭언과 다른 괴롭힘 유형을 동시에 경험하였고 이에 폭언이 월등히 많은 결과로 나타나지 않은 것으로 추정됨.

[그림 5-1] 현재 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 유형



<표 5-4> 현재 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 개수

구분	응답자(명)	1개 유형	2개 유형	3개 유형	4개 유형	5개 유형	6개 유형	7개 유형
현재 직장	575	7.3%	14.8%	19.3%	17.4%	18.3%	13.2%	9.7%

- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 근로자의 성별, 연령, 직급, 고용 형태, 연봉, 사업장 규모, 사업장 형태, 부서 내 성별 비율 등으로 구분하여 분석함(표 5-5).
  - 성별에 따라서는 부당인사와 부당업무는 차이가 없었으나, 여성이 폭언, 관계분리와 신상침해의 비율이 남성에 비해 다소 높은 것으로 나타났다.
  - 전 연령대에서 폭언, 부당인사, 부당업무, 신상침해 등의 형태로 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 것으로 나타남.
  - 직급에 따라서는 대체로 비슷한 분포를 보이지만, 차장급 이상에서 업무배제에 대한 비율은 상대적으로 낮으나 부당인사의 비율은 다소 높은 것으로 나타나고 있음.
  - 고용형태의 경우, 응답자의 대부분이 정규직 근로자로 나타나고 있어서 무기계약직 등 다른 고용형태와의 비교가 용이하지 않음.
  - 연봉 차이에 따라서는 개별 연봉 구간 간의 특징은 다른 것으로 보이나 연봉 액수의 차이에 따른 괴롭힘 유형의 차이가 어떤 경향성을 가지고 있다고 하기 어려움.
  - 사업장 규모와 사업장 성격에서도 괴롭힘 유형에 대한 경향성 있는 차이를 발견하기는 어려웠음.

〈표 5-5〉 괴롭힘 경험에 따른 특성별 분포(현재 직장)

구분		진체(수)	폭언	폭행	부당인사	업무배제	부당업무	관계분리	신상침해
전 체		2,318	21.3%	7.3%	17.0%	9.3%	14.4%	14.8%	16.0%
성별	남성	1,308	20.5%	8.1%	17.0%	10.2%	14.6%	14.0%	15.6%
	여성	1,010	22.3%	6.2%	17.0%	8.1%	14.1%	15.8%	16.4%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	660	21.7%	7.4%	15.2%	9.4%	14.5%	14.4%	17.4%
	만 30~39세	654	20.5%	7.3%	16.5%	9.3%	15.3%	14.1%	17.0%
	만 40~49세	507	21.3%	7.3%	19.5%	7.9%	14.8%	14.8%	14.4%
	만 50~59세	420	21.7%	7.4%	17.4%	10.7%	12.4%	16.4%	14.0%
	만 60세 이상	77	22.1%	5.2%	18.2%	10.4%	13.0%	15.6%	15.6%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	1,132	21.8%	7.9%	16.3%	8.1%	13.9%	15.3%	16.8%
	대리급	537	20.5%	6.0%	16.9%	10.1%	15.5%	14.9%	16.2%
	과장급	389	19.8%	8.0%	17.0%	11.6%	14.1%	13.9%	15.7%
	차장급 이상	260	22.7%	6.5%	20.4%	9.6%	14.6%	13.8%	12.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	1,962	21.4%	7.1%	16.8%	9.2%	14.4%	14.7%	16.3%
	무기계약직	103	21.4%	7.8%	21.4%	9.7%	10.7%	14.6%	14.6%
	기간제 계약직	193	20.2%	8.8%	16.6%	9.8%	17.1%	13.5%	14.0%
	시간제 계약직	18	16.7%	5.6%	16.7%	5.6%	11.1%	22.2%	22.2%
	간접고용(파견이나 용역 등)	35	22.9%	5.7%	20.0%	11.4%	8.6%	22.9%	8.6%
기타	7	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	

〈표 5-5〉의 계속

구분		진체(수)	폭언	폭행	부당인사	업무배제	부당업무	권계분리	신상침해
연봉 (괴롭힘 당시)	2천만 미만	54	18.5%	7.4%	22.2%	3.7%	14.8%	16.7%	16.7%
	3천만 미만	671	21.9%	6.7%	17.0%	9.2%	15.1%	13.4%	16.7%
	4천만 미만	680	19.9%	7.4%	16.5%	9.9%	14.7%	15.6%	16.2%
	5천만 미만	398	23.1%	8.8%	15.3%	7.8%	13.6%	16.1%	15.3%
	6천만 미만	224	22.3%	6.3%	18.8%	9.4%	13.8%	12.9%	16.5%
	7천만 미만	141	19.9%	9.2%	16.3%	12.1%	12.8%	15.6%	14.2%
	8천만 미만	66	16.7%	6.1%	19.7%	12.1%	16.7%	15.2%	13.6%
	9천만 미만	33	30.3%	3.0%	21.2%	6.1%	6.1%	15.2%	18.2%
	9천만 이상	51	19.6%	5.9%	19.6%	11.8%	15.7%	15.7%	11.8%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	143	23.8%	7.7%	16.8%	8.4%	14.7%	11.9%	16.8%
	10~49인	502	21.9%	6.2%	16.1%	9.0%	16.5%	14.7%	15.5%
	50~99인	343	21.0%	7.0%	17.8%	10.8%	15.5%	13.7%	14.3%
	100~299인	391	19.9%	6.9%	17.4%	10.0%	15.1%	14.3%	16.4%
	300인 이상	939	21.2%	8.1%	17.0%	8.8%	12.5%	15.9%	16.5%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	533	21.0%	8.4%	17.1%	7.3%	14.1%	15.8%	16.3%
	공공기관(공기업 등)	430	22.1%	7.9%	16.7%	7.7%	13.0%	16.0%	16.5%
	민간기업	1,355	21.1%	6.6%	17.0%	10.6%	14.9%	14.0%	15.6%
부서 내 남녀비율	남녀 비율이 거의 비슷	486	20.8%	7.0%	17.1%	9.7%	15.8%	13.2%	16.5%
	남성의 수가 다수	1,255	21.3%	7.8%	16.3%	9.3%	14.5%	14.3%	16.4%
	여성의 수가 다수	577	21.7%	6.4%	18.4%	9.0%	12.8%	17.2%	14.6%



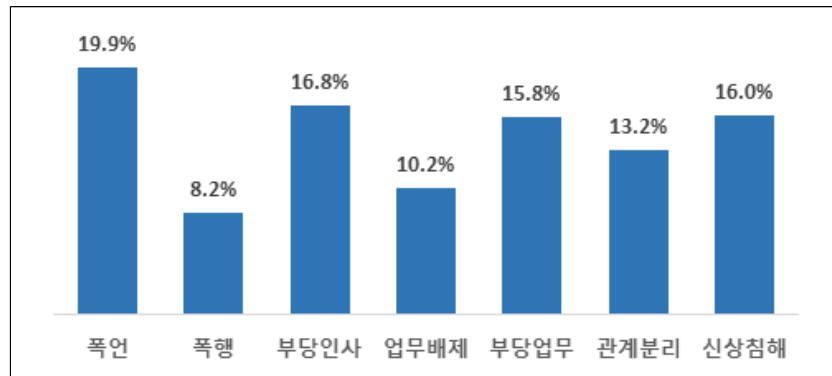
부서 내 연령비율	모든 연령이 골고루 종사	902	20.4%	6.9%	17.2%	9.4%	14.7%	14.7%	16.6%
	상대적으로 고연령(50대 이상) 다수	427	22.0%	7.5%	17.8%	7.7%	14.5%	14.3%	16.2%
	상대적으로 중간연령(40대) 다수	676	21.4%	7.4%	16.3%	10.1%	14.1%	15.2%	15.5%
	상대적으로 저연령(30대 이하) 다수	313	22.4%	8.0%	16.9%	9.6%	13.7%	14.7%	14.7%
대면업무 비율 (괴롭힘 당시)	10% 미만	817	21.7%	7.3%	17.3%	8.8%	14.9%	14.8%	15.2%
	10~30% 미만	532	20.7%	8.1%	16.4%	9.8%	14.1%	14.5%	16.5%
	30~50% 미만	357	21.8%	7.6%	16.2%	10.6%	14.0%	15.4%	14.3%
	50~70% 미만	271	20.7%	7.0%	18.1%	10.7%	13.7%	13.3%	16.6%
	70~90% 미만	113	20.4%	8.0%	16.8%	11.5%	13.3%	11.5%	18.6%

□ 과거 직장 내 괴롭힘 경험의 특성을 알아보고 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하는 경우와 비교해 봄.

○ 과거 직장에서 괴롭힘 피해 경험을 한 응답자들은 괴롭힘 유형 중 폭언을 가장 많이 경험한 것으로 나타났고, 폭행과 업무배제의 경험 비율은 낮은 것으로 나타났음.

- [그림 5-2]의 결과에서, 폭언의 비율이 19.9%로 가장 높은 것으로 나타났음. 현재 직장 피해경험자의 결과와 마찬가지로, 다른 괴롭힘 유형에 비해 월등히 많은 것은 아님
- 부당인사와 부당업무 등 업무관련 사항, 관계분리와 신상침해 등 개인 신상 관련 사항에 대한 응답도 적지 않게 나타났음.
- <표 5-6>을 보면 96% 넘는 응답자들이 2개 이상의 괴롭힘 유형을 경험한 것으로 나타나고 있음. 폭언과 다른 괴롭힘 유형을 동시에 경험한 것으로 보이며, <표 5-4>와 비교하면 현재 직장에 비해 과거 직장에서 3개 유형 이상 경험한 응답자의 비율이 더 높음.

[그림 5-2] 과거 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 유형



<표 5-6> 과거 직장 피해경험자들이 경험한 괴롭힘 개수

구분	응답자(명)	1개 유형	2개 유형	3개 유형	4개 유형	5개 유형	6개 유형	7개 유형
과거 직장	928	3.4%	12.4%	16.3%	17.2%	20.0%	18.6%	12.0%

- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험했던 근로자의 성별, 연령, 직급, 고용형태, 연봉, 사업장 규모, 사업장 형태, 부서 내 성별 비율 등으로 구분하여 분석함(〈표 5-7〉).
  - 성별에 따라서는 부당인사와 부당업무는 차이가 없었으나, 여성이 관 계분리와 신상침해의 비율이 남성에 비해 다소 높은 것으로 나타났 음. 현재 직장 응답과 유사함.
  - 연령에서 뚜렷한 차이를 확인하기는 어려웠으나 만 60세 이상에서는 업무배제, 부당업무 등 업무 관련 유형의 응답 비율이 다른 연령대에 비해 다소 높게 나타났음.
  - 직급에 따라서는 대체로 비슷한 분포를 보이지만, 차장급 이상에서 업무배제에 대한 비율은 상대적으로 낮으나 부당인사의 비율은 다소 높은 것으로 나타나고 있음. 현재 직장 응답과 유사함.
  - 고용형태의 경우, 응답자의 대부분이 정규직 근로자로 나타나고 있어 서 무기계약직 등 다른 고용형태와의 비교가 용이하지 않음.
  - 연봉 차이에 따라서는 개별 연봉 구간 간의 특징은 다른 것으로 보이 나 연봉 액수의 차이에 따른 괴롭힘 유형의 차이가 어떤 경향성을 가 지고 있다고 하기 어려움.
  - 사업장 규모와 사업장 성격에서도 괴롭힘 유형에 대한 경향성 있는 차이를 발견하기는 어려웠음.
- 과거 직장에서의 괴롭힘 피해경험자들의 응답은 앞의 현재 직장 괴롭힘 피해경험자들의 응답과 유사하였음. 괴롭힘에 있어 시간의 변화에 따른 특징의 변화를 뚜렷하게 찾아보기는 어려웠음.
- 다만, 경험한 괴롭힘의 개수에서는 2개 이상을 경험한 경우가 현재 직 장(92.7%)에 비해 과거 직장(96.6%)에서 많은 것으로 나타났음. 괴롭힘 의 유형 비율은 과거와 현재가 비슷하나 그 정도에서는 과거에 비해 현 재가 다소 양호한 것으로 보임. 그렇지만 여전히 대다수의 피해경험자 들은 여러 괴롭힘을 복합적으로 경험하고 있음.

〈표 5-7〉 괴롭힘 경험에 따른 특성별 분포(과거 직장)

성별	구분		전체(수)	폭언	폭행	부당인사	업무배제	부당업무	관계분리	신상침해
	남성	여성								
연령 (괴롭힘 당시)	전 체		4,100	19.9%	8.2%	16.8%	10.2%	15.8%	13.2%	16.0%
	남성		2,138	19.8%	9.3%	16.8%	10.6%	16.0%	11.9%	15.6%
	여성		1,962	19.9%	7.0%	16.7%	9.8%	15.5%	14.6%	16.4%
	만 20~29세		1,547	20.5%	8.2%	15.6%	9.6%	16.2%	12.9%	17.0%
	만 30~39세		1,291	19.0%	8.4%	17.6%	10.2%	15.9%	12.3%	16.6%
	만 40~49세		788	19.8%	7.5%	17.5%	10.9%	15.4%	14.3%	14.6%
직급 (괴롭힘 당시)	만 50~59세		402	20.1%	9.5%	17.4%	10.7%	14.4%	14.9%	12.9%
	만 60세 이상		72	20.8%	5.6%	15.3%	13.9%	16.7%	12.5%	15.3%
	사원급		2,311	20.2%	7.9%	16.2%	10.3%	16.1%	12.9%	16.3%
	대리급		964	18.8%	8.3%	16.9%	10.3%	16.2%	13.8%	15.8%
	과장급		496	20.8%	9.3%	16.9%	9.7%	13.7%	13.1%	16.5%
	차장급 이상		329	19.1%	8.5%	20.1%	10.6%	14.9%	13.1%	13.7%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직		3,103	19.8%	8.4%	17.1%	9.8%	15.9%	12.7%	16.3%
	무기계약직		250	19.6%	8.0%	14.8%	11.2%	16.8%	14.8%	14.8%
	기간제 계약직		614	20.4%	8.0%	15.6%	11.6%	15.0%	14.8%	14.7%
	시간제 계약직		70	20.0%	5.7%	15.7%	12.9%	14.3%	17.1%	14.3%
	간접고용(파견이나 용역 등)		47	19.1%	4.3%	23.4%	10.6%	12.8%	10.6%	19.1%
	기타		16	18.8%	0.0%	12.5%	25.0%	18.8%	6.3%	18.8%

연봉 (괴롭힘 당시)	2천만 미만	470	20.4%	8.1%	15.5%	12.1%	15.7%	11.5%	16.6%
	3천만 미만	1,536	19.5%	7.9%	17.1%	10.0%	16.0%	13.8%	15.7%
	4천만 미만	1,163	20.0%	8.1%	15.8%	10.3%	16.2%	12.9%	16.7%
	5천만 미만	484	20.2%	9.5%	17.4%	10.3%	14.7%	12.4%	15.5%
	6천만 미만	188	20.2%	6.9%	18.1%	8.0%	14.9%	13.3%	18.6%
	7천만 미만	119	18.5%	8.4%	20.2%	10.9%	13.4%	16.0%	12.6%
	8천만 미만	49	20.4%	10.2%	18.4%	8.2%	18.4%	14.3%	10.2%
	9천만 미만	44	15.9%	6.8%	20.5%	9.1%	15.9%	18.2%	13.6%
	9천만 이상	47	23.4%	12.8%	17.0%	6.4%	17.0%	10.6%	12.8%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	586	19.6%	8.2%	15.9%	10.8%	15.7%	13.5%	16.4%
	10~49인	1,340	19.7%	6.6%	16.9%	11.3%	16.6%	12.9%	16.0%
	50~99인	676	19.7%	9.9%	16.7%	9.5%	16.4%	13.3%	14.5%
	100~299인	635	20.2%	9.6%	17.2%	9.3%	14.3%	13.4%	16.1%
	300인 이상	863	20.2%	8.5%	16.9%	9.6%	15.1%	13.1%	16.7%
사업장 상격 (괴롭힘 당시)	정부기관	286	19.9%	7.0%	16.1%	11.2%	14.0%	14.7%	17.1%
	공공기관(공기업 등)	342	19.3%	7.6%	17.3%	8.5%	15.2%	14.0%	18.1%
	민간기업	3,472	19.9%	8.4%	16.8%	10.3%	16.0%	13.0%	15.7%
부서 내 남녀비율	남녀 비율이 거의 비슷	783	19.3%	7.4%	17.1%	11.2%	16.0%	12.1%	16.9%
	남성의 수가 다수	2,139	19.8%	9.1%	17.1%	10.5%	15.7%	11.8%	16.0%
	여성의 수가 다수	1,178	20.3%	7.1%	16.0%	9.1%	15.8%	16.4%	15.3%

〈표 5-7〉의 계속

구분		진체(수)	폭언	폭행	부당인사	업무배제	부당업무	관계분리	신상침해
부서 내 연령비율	모든 연령이 골고루 종사	1,452	20.0%	7.9%	16.9%	9.9%	16.0%	13.2%	16.1%
	상대적으로 고연령(50대 이상) 다수	619	19.4%	8.9%	16.3%	10.8%	16.6%	11.8%	16.2%
	상대적으로 중간연령(40대) 다수	1,243	19.5%	8.0%	17.1%	11.0%	15.1%	13.2%	16.0%
	상대적으로 저연령(30대 이하) 다수	786	20.4%	8.5%	16.5%	9.2%	15.6%	14.2%	15.5%
대면업무 비율 (괴롭힘 당시)	10% 미만	1,394	19.7%	8.2%	17.8%	9.8%	16.3%	12.5%	15.8%
	10~30% 미만	864	20.3%	8.4%	15.3%	11.5%	15.4%	13.1%	16.1%
	30~50% 미만	690	20.0%	9.3%	16.7%	10.4%	15.8%	12.2%	15.7%
	50~70% 미만	496	18.3%	7.3%	16.5%	10.9%	16.5%	13.7%	16.7%
	70~90% 미만	315	19.4%	7.0%	16.5%	10.2%	14.3%	16.2%	16.5%

나. 직장 내 괴롭힘 행위자

- 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 상사인 것으로 나타남.
- 상담 사례 분석에서 나타난 결과와 동일하게 직장 내 괴롭힘의 중요 행위자는 상사, 동료, 사업주인 것으로 나타남.
- 현재 직장과 과거 직장 결과 간 차이도 크지 않은 것으로 확인됨.

<표 5-8> 직장 내 괴롭힘 행위자(현재 직장)

구분		응답자	부서 상사	타 부서 상사	사업주	근로 감독자 (파견·용역 등)	동일 직급 동료	하급자
전 체		575	68.5%	6.4%	9.6%	1.7%	12.2%	1.6%
성별	남성	313	72.2%	7.0%	9.6%	2.2%	8.0%	1.0%
	여성	262	64.1%	5.7%	9.5%	1.1%	17.2%	2.3%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	165	67.9%	10.9%	6.7%	1.2%	13.3%	0.0%
	만 30~39세	160	72.5%	6.3%	6.9%	1.3%	11.3%	1.9%
	만 40~49세	129	75.2%	2.3%	7.8%	0.8%	13.2%	0.8%
	만 50~59세	101	60.4%	3.0%	18.8%	2.0%	12.9%	3.0%
	만 60세 이상	20	40.0%	15.0%	20.0%	15.0%	0.0%	10.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	293	68.9%	5.8%	6.5%	2.4%	15.4%	1.0%
	대리급	127	66.9%	8.7%	8.7%	1.6%	11.8%	2.4%
	과장급	88	70.5%	4.5%	13.6%	0.0%	10.2%	1.1%
	차장급 이상	67	67.2%	7.5%	19.4%	1.5%	1.5%	3.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	487	69.6%	6.8%	9.4%	0.4%	12.1%	1.6%
	무기계약직	30	63.3%	3.3%	10.0%	6.7%	16.7%	0.0%
	기간제 계약직	44	59.1%	4.5%	13.6%	6.8%	13.6%	2.3%
	시간제 계약직	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	간접고용(파견이나 용역 등)	9	55.6%	11.1%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
기타	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

〈표 5-8〉의 계속

구분		응답자	부서 상사	타 부서 상사	사업주	근로 감독자 (파견· 용역 등)	동일 직급 동료	하급자
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	37	48.6%	0.0%	35.1%	2.7%	10.8%	2.7%
	10~49인	130	58.5%	5.4%	20.0%	3.8%	10.0%	2.3%
	50~99인	81	67.9%	11.1%	6.2%	2.5%	11.1%	1.2%
	100~299인	96	71.9%	3.1%	5.2%	1.0%	17.7%	1.0%
	300인 이상	231	76.2%	7.8%	2.6%	0.4%	11.7%	1.3%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	132	77.3%	4.5%	3.8%	1.5%	12.1%	0.8%
	공공기관(공기업 등)	113	69.0%	8.8%	1.8%	0.9%	18.6%	0.9%
	민간기업	330	64.8%	6.4%	14.5%	2.1%	10.0%	2.1%
부서 내 남녀 비율	남녀 비율 비슷	121	71.1%	7.4%	9.1%	1.7%	9.9%	0.8%
	남성 다수	309	72.8%	6.5%	9.4%	1.6%	8.4%	1.3%
	여성 다수	145	57.2%	5.5%	10.3%	2.1%	22.1%	2.8%
부서 내 연령 비율	모든 연령이 골고루 종사	221	67.9%	6.8%	10.9%	1.8%	10.9%	1.8%
	고연령(50대 이상) 다수	107	70.1%	5.6%	10.3%	2.8%	10.3%	0.9%
	중간연령(40대) 다수	169	72.2%	5.9%	7.1%	0.6%	12.4%	1.8%
	저연령(30대 이하) 다수	78	60.3%	7.7%	10.3%	2.6%	17.9%	1.3%

〈표 5-9〉 직장 내 괴롭힘 행위자(과거 직장)

구분		응답자	부서 상사	타 부서 상사	사업주	근로 감독자 (파견· 용역 등)	동일 직급 동료	하급자
전 체		928	68.6%	5.1%	11.0%	2.2%	12.7%	0.4%
성별	남성	473	74.6%	5.9%	10.4%	1.9%	7.0%	0.2%
	여성	455	62.4%	4.2%	11.6%	2.4%	18.7%	0.7%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	72.7%	6.0%	8.0%	1.4%	11.6%	0.3%
	만 30~39세	290	71.0%	3.4%	12.8%	1.4%	10.7%	0.7%
	만 40~49세	181	61.3%	6.6%	13.3%	2.2%	16.0%	0.6%
	만 50~59세	89	62.9%	2.2%	13.5%	6.7%	14.6%	0.0%
	만 60세 이상	16	50.0%	12.5%	6.3%	6.3%	25.0%	0.0%



〈표 5-9〉의 계속

구분		응답자	부서 상사	타 부서 상사	사업주	근로 감독자 (파견· 용역 등)	동일 직급 동료	하급자
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	67.7%	4.5%	9.2%	2.4%	16.1%	0.2%
	대리급	211	71.6%	6.2%	9.5%	0.9%	11.4%	0.5%
	과장급	109	67.0%	7.3%	14.7%	4.6%	4.6%	1.8%
	차장급 이상	73	69.9%	2.7%	23.3%	0.0%	4.1%	0.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	70.1%	5.7%	11.5%	1.0%	11.2%	0.4%
	무기계약직	56	62.5%	1.8%	12.5%	5.4%	17.9%	0.0%
	기간제 계약직	142	66.2%	3.5%	8.5%	3.5%	17.6%	0.7%
	시간제 계약직	18	50.0%	0.0%	11.1%	16.7%	22.2%	0.0%
	간접고용(파견이 나 용역 등)	12	66.7%	8.3%	0.0%	16.7%	8.3%	0.0%
	기타	4	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	54.1%	2.3%	20.3%	3.8%	19.5%	0.0%
	10~49인	300	64.7%	4.7%	13.3%	3.3%	13.7%	0.3%
	50~99인	157	68.2%	6.4%	10.8%	1.3%	12.1%	1.3%
	100~299인	139	77.0%	7.2%	5.8%	0.7%	8.6%	0.7%
	300인 이상	199	78.9%	5.0%	5.0%	1.0%	10.1%	0.0%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	66.1%	6.5%	4.8%	0.0%	22.6%	0.0%
	공공기관 (공기업 등)	86	80.2%	1.2%	3.5%	0.0%	14.0%	1.2%
	민간기업	780	67.6%	5.4%	12.3%	2.6%	11.8%	0.4%
부서 내 남녀 비율	남녀 비율 비슷	182	77.5%	4.4%	7.7%	2.2%	8.2%	0.0%
	남성 다수	472	73.7%	6.1%	10.4%	2.5%	7.0%	0.2%
	여성 다수	274	54.0%	3.6%	14.2%	1.5%	25.5%	1.1%
부서 내 연령 비율	모든 연령이 포괄루 종사	332	70.8%	5.7%	10.2%	1.5%	11.4%	0.3%
	고연령(50대 이상) 다수	141	65.2%	5.0%	15.6%	2.8%	10.6%	0.7%
	중간연령 (40대) 다수	273	68.9%	6.2%	8.1%	2.6%	13.9%	0.4%
	저연령(30대 이하) 다수	182	67.0%	2.2%	13.2%	2.2%	14.8%	0.5%

- 직장 내 괴롭힘 행위자는 주로 남성인 것으로 나타났으나 성별에 따라서는 차이가 나타났음.
- 현재 직장에서의 직장 내 괴롭힘 행위자 비율을 보면, 전체로 봤을 때는 남성이 74.1%로 여성에 비해 더 많은 것으로 나타났음.
- 하지만 이를 성별에 따라서는 남성 피해경험자는 압도적으로 남성으로부터 피해를 받았다고 응답하였지만, 여성은 비슷한 비율로 나타났음.
- 부서 내 남녀 비율을 봤을 때도 이와 유사한 결과를 보이는데, 남성이 다수인 부서에서는 남성 행위자 비율이 매우 높고, 여성이 다수인 부서에서는 여성의 비율이 상대적으로 높았음.
- 해당 결과를 통해 성별에 따라 괴롭힘 양상이 달라질 수 있음을 유추할 수 있으며, 별도의 관련 연구를 통해 이를 분석하여 성별 간 차이와 그에 따른 대응 방식의 변화 등에 대해서 다룰 필요가 있음.

〈표 5-10〉 직장 내 괴롭힘 행위자 성별(현재 직장)

구분		응답자	남성	여성
전 체		575	74.1%	25.9%
성별	남성	313	92.7%	7.3%
	여성	262	51.9%	48.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	165	75.8%	24.2%
	만 30~39세	160	75.6%	24.4%
	만 40~49세	129	70.5%	29.5%
	만 50~59세	101	72.3%	27.7%
	만 60세 이상	20	80.0%	20.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	293	65.5%	34.5%
	대리급	127	81.1%	18.9%
	과장급	88	76.1%	23.9%
	차장급 이상	67	95.5%	4.5%
고용형태 (괴롭힘 당시)	정규직	487	75.8%	24.2%
	무기계약직	30	56.7%	43.3%
	기간제 계약직	44	68.2%	31.8%
	시간제 계약직	4	50.0%	50.0%
	간접고용(파견이나 용역 등) 기타	9 1	77.8% 100.0%	22.2% 0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	37	56.8%	43.2%
	10~49인	130	74.6%	25.4%
	50~99인	81	71.6%	28.4%
	100~299인	96	71.9%	28.1%
	300인 이상	231	78.4%	21.6%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	132	75.0%	25.0%
	공공기관(공기업 등)	113	72.6%	27.4%
	민간기업	330	74.2%	25.8%
부서 내 남녀 비율	남녀 비율 비슷	121	73.6%	26.4%
	남성 다수	309	94.5%	5.5%
	여성 다수	145	31.0%	69.0%
부서 내 연령 비율	모든 연령이 골고루 종사	221	72.4%	27.6%
	고연령(50대 이상) 다수	107	81.3%	18.7%
	중간연령(40대) 다수	169	76.3%	23.7%
	저연령(30대 이하) 다수	78	64.1%	35.9%

□ 과거 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자의 결과도 현재 직장에서의 결과와 유사한 것으로 나타남.

〈표 5-11〉 직장 내 괴롭힘 행위자 성별(과거 직장)

구분		응답자	남성	여성
전 체		928	69.3%	30.7%
성별	남성	473	92.4%	7.6%
	여성	455	45.3%	54.7%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	62.5%	37.5%
	만 30~39세	290	74.1%	25.9%
	만 40~49세	181	71.8%	28.2%
	만 50~59세	89	74.2%	25.8%
	만 60세 이상	16	75.0%	25.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	61.3%	38.7%
	대리급	211	74.9%	25.1%
	과장급	109	83.5%	16.5%
	차장급 이상	73	90.4%	9.6%
고용형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	72.6%	27.4%
	무기계약직	56	53.6%	46.4%
	기간제 계약직	142	61.3%	38.7%
	시간제 계약직	18	55.6%	44.4%
	간접고용(파견이나 용역 등)	12	75.0%	25.0%
기타	4	50.0%	50.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	58.6%	41.4%
	10~49인	300	65.3%	34.7%
	50~99인	157	74.5%	25.5%
	100~299인	139	78.4%	21.6%
	300인 이상	199	71.9%	28.1%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	58.1%	41.9%
	공공기관(공기업 등)	86	62.8%	37.2%
	민간기업	780	70.9%	29.1%
부서 내 남녀 비율	남녀 비율 비슷	182	74.2%	25.8%
	남성 다수	472	92.4%	7.6%
	여성 다수	274	26.3%	73.7%
부서 내 연령 비율	모든 연령이 골고루 종사	221	68.1%	31.9%
	고연령(50대 이상) 다수	107	74.5%	25.5%
	중간연령(40대) 다수	169	71.4%	28.6%
	저연령(30대 이하) 다수	78	64.3%	35.7%

- 과거 직장 내 괴롭힘 남성 피해자는 대부분 남성 행위자에 의해 괴롭힘을 당한 것으로 나타남(92.4%).
- 하지만, 성별에 따라 결과는 다르게 나타났고 현재 직장에서의 결과와 유사한 것으로 확인됨.
- 현재 직장 내 괴롭힘 행위자와 직장 내 괴롭힘 유형을 알아봄.
- 현재 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 부서 상사, 동료, 사업주, 타 부서 상사이며, 현재 직장 부서 상사에 의한 폭행, 부당업무, 신상침해, 업무배제가 주로 이루어지고 있는 것으로 나타남.
- 현재 사업주에 의한 부당인사, 부당업무 등의 형태로 직장 내 괴롭힘을 경험하는 것으로 나타남.

〈표 5-12〉 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자(현재 직장)

구분	응답자	부서 상사	타 부서 상사	사업주	근로 감독자 (파견·용역 등)	동일 직급 동료	하급자
폭언	493	69.0%	6.5%	8.3%	1.8%	12.8%	1.6%
폭행	169	79.3%	3.6%	5.3%	1.2%	8.9%	1.8%
부당인사	394	71.6%	5.6%	11.2%	1.8%	9.1%	0.8%
업무배제	216	73.6%	5.1%	6.0%	2.3%	11.6%	1.4%
부당업무	333	73.9%	5.1%	9.6%	1.8%	8.4%	1.2%
관계분리	343	66.2%	7.0%	6.7%	1.7%	16.6%	1.7%
신상침해	370	73.8%	5.9%	8.6%	0.8%	10.0%	0.8%

- 과거 직장 내 괴롭힘 행위자와 이들에 의한 직장 내 괴롭힘 유형을 알아봄.
- 과거 직장 내 괴롭힘의 주요 행위자는 부서 상사, 동료, 사업주, 타 부서 상사인 것으로 나타남.
- 과거 직장 부서 상사에 의한 폭행, 부당업무, 신상침해, 업무배제가 주로 이루어졌던 것으로 나타남.
- 과거 사업주에 의한 부당인사, 신상침해, 부당업무 등의 형태로 직장 내 괴롭힘을 했던 것으로 나타남.

- <표 5-12>의 결과와 비교해보면, 사업주의 행위 비율이 과거가 더 높으며, 하급자의 행위비율은 상대적으로 낮은 것으로 나타남.

<표 5-13> 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자(과거 직장)

구분	응답자	부서 상사	타 부서 상사	사업주	근로 감독자 (파견·용역 등)	동일 직급 동료	하급자
폭언	814	69.5%	5.0%	10.6%	2.3%	12.0%	0.5%
폭행	337	72.4%	3.3%	9.5%	2.7%	11.6%	0.6%
부당인사	688	70.1%	4.8%	12.2%	1.9%	10.8%	0.3%
업무배제	420	70.5%	3.3%	9.5%	2.6%	13.8%	0.2%
부당업무	646	71.7%	4.2%	11.5%	1.9%	10.7%	0.2%
관계분리	540	63.3%	5.4%	9.1%	2.4%	19.1%	0.7%
신상침해	655	71.5%	5.0%	11.9%	2.1%	9.3%	0.2%

□ 현재 직장 내 괴롭힘 행위자의 성별과 이들에 의한 직장 내 괴롭힘 유형을 알아봄.

- 현재 직장 내 괴롭힘 주요 행위자는 남성인 것으로 나타남.
- 직장 내 괴롭힘 행위자의 성별 차이에 따라 괴롭힘 유형의 차이가 존재함.
- 현재 직장 내 괴롭힘 피해자는 주로 남성 행위자에 의해 폭행, 부당업무, 신상침해 등의 형태로 괴롭힘을 경험하고 있는 것으로 나타남.
- 주로 여성 행위자로부터는 관계분리, 폭언, 업무배제, 신상침해 등의 형태로 괴롭힘을 경험하고 있는 것으로 나타남.

<표 5-14> 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자 성별(현재 직장)

구분	응답자	남성	여성
폭언	493	73.0%	27.0%
폭행	169	79.3%	20.7%
부당인사	394	73.9%	26.1%
업무배제	216	73.6%	26.4%
부당업무	333	76.6%	23.4%
관계분리	343	68.5%	31.5%
신상침해	370	74.9%	25.1%

- 과거 직장 내 괴롭힘 행위자의 성별과 이들에 의한 직장 내 괴롭힘 유형을 알아봄.
- 과거 직장 내 괴롭힘 주요 행위자는 남성인 것으로 나타남.
- 과거 직장 내 괴롭힘 행위자의 성별 차이에 따라 괴롭힘 유형의 차이가 존재함.
- 과거 직장 내 괴롭힘 피해자는 주로 남성 행위자에 의해 폭행, 신상침해, 부당인사, 부당업무 등의 형태로 괴롭힘을 경험했던 것으로 나타남.
- 과거 직장 내 괴롭힘 피해자는 주로 여성 행위자에 의해 관계분리, 폭언, 부당업무, 부당인사 등의 형태로 괴롭힘을 경험했던 것으로 나타남.

〈표 5-15〉 직장 내 괴롭힘 행위별 행위자 성별(과거 직장)

구분	응답자	남성	여성
폭언	814	69.3%	30.7%
폭행	337	73.3%	26.7%
부당인사	688	70.8%	29.2%
업무배제	420	68.6%	31.4%
부당업무	646	69.5%	30.5%
관계분리	540	62.2%	37.8%
신상침해	655	71.5%	28.5%

## 2. 직장 내 괴롭힘 피해에 대한 대응

### 가. 괴롭힘 대응 모색과정

- 현재 직장 내 괴롭힘 경험 이후 피해자의 대응책을 파악하였음.
- 현재 직장에서 괴롭힘을 경험한 경우, 대부분의 피해자는 회사 동료와 의논하는 경우가 많았고, 주로 동료, 친구, 가족, 지인 등과 의논하는 것으로 나타남.
- 현재 직장에서 괴롭힘을 경험한 경우에는 누구와도 상의하지 않은 피해자도 30.8%에 이르는 것으로 나타남.

〈표 5-16〉 직장 내 괴롭힘 발생 후 행동(현재 직장, 복수응답)

구분		응답자 (명)	누구와도 상의하지 않음	친구와 의논	회사 동료와 의논	회사 상급자 와 의논	가족 및 지인과 의논	외부전문 가(노무, 상담)와 상담	기타
전 체		575	30.8%	23.0%	45.2%	12.3%	24.9%	0.9%	0.9%
성별	남성	313	38.0%	16.9%	42.2%	10.5%	18.2%	0.6%	1.0%
	여성	262	22.1%	30.2%	48.9%	14.5%	32.8%	1.1%	0.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	165	24.2%	38.8%	46.7%	17.0%	26.1%	1.2%	1.2%
	만 30~39세	160	36.9%	24.4%	45.6%	8.1%	26.3%	0.6%	0.6%
	만 40~49세	129	27.1%	12.4%	46.5%	13.2%	23.3%	0.0%	0.8%
	만 50~59세	101	34.7%	11.9%	41.6%	8.9%	23.8%	2.0%	0.0%
	만 60세 이상	20	40.0%	5.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	5.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	293	25.9%	27.0%	47.4%	14.0%	25.9%	1.0%	1.0%
	대리급	127	37.8%	21.3%	42.5%	7.9%	26.8%	0.0%	1.6%
	과장급	88	26.1%	19.3%	44.3%	17.0%	29.5%	2.3%	0.0%
	차장급 이상	67	44.8%	13.4%	41.8%	7.5%	10.4%	0.0%	0.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	487	31.0%	23.4%	46.8%	12.3%	24.0%	0.8%	0.6%
	무기계약직	30	23.3%	16.7%	33.3%	16.7%	43.3%	3.3%	3.3%
	기간제 계약직	44	31.8%	27.3%	38.6%	11.4%	20.5%	0.0%	0.0%
	시간제 계약직	4	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	간접고용	9	33.3%	0.0%	44.4%	11.1%	11.1%	0.0%	11.1%
기타	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	37	40.5%	29.7%	24.3%	2.7%	18.9%	2.7%	0.0%
	10~49인	130	32.3%	20.8%	40.0%	11.5%	28.5%	0.0%	0.8%
	50~99인	81	29.6%	23.5%	40.7%	13.6%	29.6%	1.2%	1.2%
	100~299인	96	34.4%	19.8%	51.0%	13.5%	19.8%	3.1%	2.1%
300인 이상	231	27.3%	24.2%	50.6%	13.4%	24.2%	0.0%	0.4%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	132	29.5%	20.5%	50.0%	8.3%	25.8%	0.8%	0.8%
	공공기관	113	29.2%	21.2%	44.2%	14.2%	30.1%	0.0%	1.8%
	민간기업	330	31.8%	24.5%	43.6%	13.3%	22.7%	1.2%	0.6%



- 과거 직장 내 괴롭힘 경험 이후 피해자의 대응책을 파악하였음.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 경우, 대부분의 피해자는 회사 동료와 의논하는 경우가 많았고, 현재 직장 결과와 유사하게 동료, 친구, 가족, 지인 등과 의논한 비율이 높았음.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 경우, 누구와도 상의하지 않은 피해자도 30.8%에 이르는 것으로 나타났으며, 상급자와 의논한다는 응답은 과거 직장에서 더 낮았음. 이는 과거에 비해 현재 직장 피해경험자들은 괴롭힘 피해 발생 시 상급자와 의논하는 비율이 높아졌다는 것임.

〈표 5-17〉 직장 내 괴롭힘 발생 후 행동(과거 직장, 복수응답)

구분	응답자	누구와도 상의하지 않음	친구와 의논	회사 동료와 의논	회사 상급자와 의논	가족 및 지인과 의논	외부전문가(노무, 상담)와 상담	기타	
전 체	928	32.7%	29.1%	40.5%	8.7%	20.9%	1.3%	0.1%	
성별	남성	473	38.1%	22.8%	38.9%	9.9%	15.6%	1.1%	0.2%
	여성	455	27.0%	35.6%	42.2%	7.5%	26.4%	1.5%	0.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	31.3%	35.2%	40.1%	9.7%	19.3%	1.4%	0.3%
	만 30~39세	290	31.4%	28.6%	43.4%	7.2%	21.7%	0.7%	0.0%
	만 40~49세	181	35.4%	22.7%	40.9%	10.5%	19.9%	2.2%	0.0%
	만 50~59세	89	33.7%	21.3%	32.6%	6.7%	29.2%	1.1%	0.0%
	만 60세 이상	16	50.0%	18.8%	37.5%	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	33.1%	32.1%	40.0%	7.5%	21.5%	1.1%	0.0%
	대리급	211	33.2%	27.5%	41.7%	8.1%	20.9%	1.4%	0.5%
	과장급	109	33.0%	23.9%	42.2%	12.8%	19.3%	0.9%	0.0%
	차장급 이상	73	27.4%	19.2%	38.4%	13.7%	19.2%	2.7%	0.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	32.9%	27.9%	40.8%	10.3%	19.8%	1.1%	0.1%
	무기계약직	56	26.8%	41.1%	37.5%	1.8%	30.4%	3.6%	0.0%
	기간제 계약직	142	31.7%	28.2%	43.7%	4.9%	21.8%	1.4%	0.0%
	시간제 계약직	18	44.4%	33.3%	22.2%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
	간접고용	12	41.7%	50.0%	25.0%	8.3%	33.3%	0.0%	0.0%
기타	4	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	33.8%	30.1%	28.6%	9.0%	30.1%	0.0%	0.0%
	10~49인	300	31.7%	33.0%	38.0%	8.7%	21.7%	1.3%	0.0%
	50~99인	157	31.2%	25.5%	46.5%	8.3%	21.7%	1.9%	0.6%
	100~299인	139	33.8%	21.6%	43.2%	10.1%	20.9%	0.7%	0.0%
300인 이상	199	33.7%	30.7%	45.7%	8.0%	13.1%	2.0%	0.0%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	38.7%	21.0%	30.6%	11.3%	14.5%	1.6%	0.0%
	공공기관	86	33.7%	25.6%	39.5%	7.0%	25.6%	3.5%	0.0%
	민간기업	780	32.1%	30.1%	41.4%	8.7%	20.9%	1.0%	0.1%

#### 나. 피해자의 대응방식

현재 직장 내 괴롭힘을 경험한 경우, 피해자가 실제 행했던 대응책을 파악하였음.

- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하는 대부분의 피해자는 별다른 대응을 하지 않고 있는 것으로 나타남(70.3%).
- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하는 피해자 중 대응을 하는 경우 괴롭힘 행위자 사과 등과 같은 개인적 대응을 하거나 상급자의 개입을 요청하는 것으로 나타남.
- 사내 업무 담당자나 고충처리부서에 신고, 고용노동부, 인권위원회 등 정부 기관에 신고하는 등 공식적인 대응을 하는 경우는 매우 미미한 것으로 나타남.

〈표 5-18〉 직장 내 괴롭힘에 대한 대응(현재 직장, 복수응답)

구분		응답자 (명)	별다른 대응을 하지 않음	상급자 에게 처리 요청	개인적 대응 (당사자 간 사과 등)	사내 업무 담당자, 고충 처리자 에 신고	고용 평등 상담 실에 상담 요청	고용 노동부, 인권위 등 정부 기관에 신고	노조에 상담 요청 혹은 신고	외부 전문가 (노무, 상담) 와 상담	기타
전 체		575	70.3%	10.4%	17.6%	3.5%	1.2%	1.7%	2.3%	0.9%	1.6%
성별	남성	313	72.2%	8.3%	17.3%	3.8%	1.3%	2.2%	2.9%	0.6%	1.9%
	여성	262	67.9%	13.0%	17.9%	3.1%	1.1%	1.1%	1.5%	1.1%	1.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	165	69.7%	11.5%	17.0%	3.6%	3.0%	1.2%	3.6%	1.2%	0.6%
	만 30~39세	160	73.1%	8.1%	18.8%	1.9%	0.0%	0.6%	1.9%	0.6%	1.3%
	만 40~49세	129	72.1%	9.3%	14.7%	3.1%	1.6%	2.3%	1.6%	0.0%	2.3%
	만 50~59세	101	67.3%	11.9%	20.8%	3.0%	0.0%	3.0%	2.0%	2.0%	2.0%
	만 60세 이상	20	55.0%	20.0%	15.0%	20.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	233	69.6%	11.9%	16.7%	3.1%	1.7%	1.0%	2.7%	1.0%	1.4%
	대리급	127	74.0%	5.5%	22.0%	3.1%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	1.6%
	과장급	88	60.2%	14.8%	19.3%	5.7%	2.3%	5.7%	4.5%	2.3%	2.3%
	차장급 이상	67	79.1%	7.5%	10.4%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	487	70.0%	10.3%	17.7%	3.5%	1.2%	2.1%	2.3%	0.8%	1.6%
	무기계약직	30	73.3%	6.7%	13.3%	3.3%	3.3%	0.0%	6.7%	3.3%	0.0%
	기간제 계약직	44	75.0%	11.4%	18.2%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%
	시간제 계약직	4	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	간접고용	9	55.6%	33.3%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
기타	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	37	83.8%	5.4%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	0.0%
	10~49인	130	70.0%	12.3%	20.8%	3.1%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.8%
	50~99인	81	61.7%	11.1%	23.5%	4.9%	1.2%	4.9%	2.5%	1.2%	3.7%
	100~299인	96	69.8%	13.5%	14.6%	2.1%	4.2%	3.1%	5.2%	3.1%	1.0%
300인 이상	231	71.4%	8.7%	16.0%	4.3%	0.9%	0.0%	2.6%	0.0%	1.7%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	132	75.8%	7.6%	14.4%	3.8%	0.0%	1.5%	1.5%	0.8%	0.8%
	공공기관	113	73.5%	5.3%	14.2%	2.7%	1.8%	0.9%	5.3%	0.0%	2.7%
	민간기업	330	67.0%	13.3%	20.0%	3.6%	1.5%	2.1%	1.5%	1.2%	1.5%

- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 경우, 피해자가 실제 행했던 대응책을 파악하였음.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험했던 대부분의 피해자는 현재 괴롭힘을 경험한 피해자와 유사하게 별다른 대응을 하지 않았던 것으로 나타남 (67.6%).
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험하는 피해자 중 대응을 했던 경우 괴롭힘 행위자 사과 등과 같은 개인적 대응(19.1%)을 했거나 상급자의 개입을 요청했던 것으로 나타남(10.1%).
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자는 사내 업무 담당자나 고충처리 부서에 신고, 고용노동부, 인권위원회 등 정부 기관에 신고하는 등 공식적인 대응을 했던 경우는 매우 미미한 것으로 나타남.
- 현재와 과거 직장 피해근로자들의 대다수가 별다른 대응을 하지 않았다는 점은 직장 내 괴롭힘 해결을 위한 공식 기관 지원, 절차 등에 대한 정책 홍보가 필요하다는 것을 시사함.

〈표 5-19〉 직장 내 괴롭힘에 대한 대응(과거 직장, 복수응답)

구분		응답자 (명)	별다른 대응을 하지 않음	상급자 에게 처리 요청	개인적 대응 (당사자 간 사망 등)	사내 업무 담당자, 고충 처리 자에 신고	고용 평등 상담 실에 상담 요청	고용 노동부, 인권위 등 정부 기관에 신고	노조에 상담 요청 혹은 신고	외부 전문가 (노동, 상담) 와 상담	기타
전 체		928	67.6%	10.1%	19.1%	3.3%	1.6%	1.1%	1.9%	1.3%	4.2%
성별	남성	473	66.8%	8.7%	20.3%	4.2%	2.3%	1.5%	3.0%	1.1%	3.4%
	여성	455	68.4%	11.6%	17.8%	2.4%	0.9%	0.7%	0.9%	1.5%	5.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	69.3%	10.8%	18.2%	2.3%	0.9%	0.6%	1.1%	1.4%	6.0%
	만 30~39세	290	68.6%	9.3%	19.0%	3.4%	1.4%	1.0%	2.1%	0.7%	3.1%
	만 40~49세	181	65.2%	12.7%	17.1%	5.5%	2.8%	1.7%	2.2%	2.2%	3.3%
	만 50~59세	89	65.2%	5.6%	22.5%	3.4%	3.4%	2.2%	3.4%	1.1%	2.2%
	만 60세 이상	16	50.0%	6.3%	43.8%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	70.3%	9.7%	17.4%	3.2%	1.1%	0.7%	1.5%	1.1%	4.7%
	대리급	211	63.0%	10.0%	19.9%	3.8%	2.4%	1.9%	3.3%	1.4%	4.3%
	과장급	109	64.2%	12.8%	23.9%	2.8%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	3.7%
	차장급 이상	73	65.8%	9.6%	21.9%	4.1%	5.5%	1.4%	4.1%	2.7%	1.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	66.4%	10.6%	18.8%	3.4%	1.6%	1.0%	2.0%	1.1%	5.0%
	무기계약직	56	66.1%	8.9%	25.0%	1.8%	1.8%	3.6%	3.6%	3.6%	0.0%
	기간제 계약직	142	71.8%	9.9%	19.0%	4.2%	1.4%	0.7%	1.4%	1.4%	1.4%
	시간제 계약직	18	77.8%	5.6%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	간접고용	12	66.7%	0.0%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%
기타	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	72.2%	8.3%	19.5%	1.5%	0.0%	1.5%	1.5%	0.0%	3.8%
	10~49인	300	66.7%	12.7%	20.0%	3.7%	1.7%	1.0%	1.3%	1.3%	3.0%
	50~99인	157	61.8%	9.6%	19.7%	5.1%	3.8%	1.3%	1.3%	1.9%	7.0%
	100~299인	139	70.5%	10.1%	13.7%	4.3%	0.7%	0.7%	4.3%	0.7%	5.0%
300인 이상	199	68.3%	8.0%	20.6%	2.0%	1.5%	1.0%	2.0%	2.0%	3.5%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	64.5%	11.3%	25.8%	3.2%	4.8%	1.6%	3.2%	1.6%	4.8%
	공공기관	86	68.6%	7.0%	12.8%	2.3%	1.2%	2.3%	7.0%	3.5%	4.7%
	민간기업	780	67.7%	10.4%	19.2%	3.5%	1.4%	0.9%	1.3%	1.0%	4.1%

#### 다. 피해자 대응에 대한 조치

- 현재 직장 내 괴롭힘에 대한 조직의 조치 방식에 대해 알아보고 현재 고용주의 직장 내 괴롭힘에 대한 인식과 지원 방식에 대해 파악하였음.
- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 피해자에 대해 고용 기관에서는 대부분 별다른 조치를 취하지 않고 있는 것으로 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘에 대한 미조치 비율이 43.7%로 나타나고 있어 직장 내 괴롭힘 발생에 대해 많은 기업들이 적절한 조치를 취하지 않는 것으로 판단할 수 있음.
  - 하지만, 실제 조치가 있었음에도 응답자의 기준에 부합하지 않는 경우도 조치가 없었다고 반응하는 경우가 있다는 점에서, 실제로는 해당 결과보다 미조치 비율은 더 적을 것으로 판단됨. 직장 내 괴롭힘 상담사례를 분석하는 과정에서도 회사의 조치와 대응이 자신의 요구 수준에 부합하지 않아 사안을 사외로 확대하고자 하는 경우가 있는 등 괴롭힘 조치와 관련하여 기업과 피해근로자 간의 관점 차이는 어느 정도 있는 것으로 보임.
  - 그럼에도 불구하고 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 인식과 조치는 상당히 부족한 것이며, 방지법에 대한 기업의 반응과 대처가 미흡하여 관련 정보 전달도 제대로 이루어지지 않은 것으로 판단됨.
- 조치가 있는 경우, 현재 대부분의 사업장은 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 피해자에 대해 행위자의 사과나 행위자와 피해자 간 공간 분리 등과 같은 대응책을 마련하고 있는 것으로 나타남.
  - 기업 인사담당자 인터뷰 과정에서도 괴롭힘이 발생하면 행위자와 피해근로자 간의 공간 분리를 가장 먼저 고려하고 있으며, 피해근로자들 역시 일단 행위자와 공간 분리를 원한다고 하였음.
  - 사안의 경중에 따라 차이는 있으나, 아직까지 행위자가 괴롭힘에 대한 인식이 부족한 경우가 많다는 점과 행위자 징계에 대한 부담 등으로 행위자 사과를 반드시 실시하고 더 이상 사안을 확대하지 않으려는 노력이 기업 인사담당자 인터뷰 과정에서 확인되었음.

〈표 5-20〉 직장 내 괴롭힘에 대한 조치(현재 직장, 복수응답)

구분	응답수 (개)	행위자 사과	행위자 인사 조치	행위자 와 공간 분리	처리 과정 비밀 유지	금전적 보상	상담 이나 치료 지원	심신 안정을 위한 유급 휴직	기타 조치	미조치	
전 체	197	20.3%	9.1%	12.2%	7.1%	2.0%	1.5%	1.5%	2.5%	43.7%	
성별	남성	102	18.6%	10.8%	10.8%	6.9%	2.0%	1.0%	2.0%	1.0%	47.1%
	여성	95	22.1%	7.4%	13.7%	7.4%	2.1%	2.1%	1.1%	4.2%	40.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	60	26.7%	15.0%	8.3%	6.7%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	38.3%
	만 30~39세	47	19.1%	4.3%	12.8%	6.4%	6.4%	0.0%	2.1%	2.1%	46.8%
	만 40~49세	40	10.0%	5.0%	15.0%	5.0%	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%	55.0%
	만 50~59세	38	21.1%	7.9%	13.2%	10.5%	0.0%	2.6%	0.0%	2.6%	42.1%
	만 60세 이상	12	25.0%	16.7%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	97	25.8%	7.2%	11.3%	4.1%	2.1%	0.0%	1.0%	5.2%	43.3%
	대리급	40	20.0%	15.0%	15.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%
	과장급	44	13.6%	9.1%	15.9%	13.6%	2.3%	6.8%	2.3%	0.0%	36.4%
	차장급 이상	16	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%	75.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	171	19.9%	9.4%	11.7%	7.0%	2.3%	1.8%	1.8%	1.8%	44.4%
	무기계약직	9	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	33.3%
	기간제 계약직	11	36.4%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	45.5%
	시간제 계약직	2	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	간접고용	4	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
기타	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	6	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%
	10~49인	43	18.6%	4.7%	11.6%	9.3%	2.3%	0.0%	2.3%	0.0%	51.2%
	50~99인	36	16.7%	8.3%	11.1%	2.8%	5.6%	0.0%	2.8%	2.8%	50.0%
	100~299인	38	18.4%	10.5%	21.1%	13.2%	0.0%	5.3%	0.0%	5.3%	26.3%
	300인 이상	74	24.3%	12.2%	9.5%	5.4%	1.4%	1.4%	1.4%	2.7%	41.9%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	32	9.4%	12.5%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	6.3%	59.4%
	공공기관	34	23.5%	5.9%	17.6%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	47.1%
	민간기업	131	22.1%	9.2%	11.5%	9.9%	3.1%	2.3%	1.5%	1.5%	38.9%

□ 과거 직장 내 괴롭힘에 대한 조직의 대응방안에 대해 파악

○ 과거 직장 내 괴롭힘을 경험했던 피해자에 대해 고용 기관에서는 대부분 별다른 조치를 취하지 않았던 것으로 나타남.

〈표 5-21〉 직장 내 괴롭힘에 대한 조치(과거 직장, 복수응답)

구분		응답 수 (개)	행위자 사과	행위자 인사 조치	행위자와 공간 분리	처리 과정 비밀 유지	금전적 보상	상담 이나 치료 지원	심신 안정을 위한 유급 휴직	기타 조치	미조치
전 체		368	20.7%	10.9%	11.7%	9.5%	2.2%	1.6%	1.6%	1.6%	40.2%
성별	남성	194	21.6%	11.3%	12.4%	10.3%	2.6%	2.1%	2.1%	0.5%	37.1%
	여성	174	19.5%	10.3%	10.9%	8.6%	1.7%	1.1%	1.1%	2.9%	43.7%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	132	24.2%	9.8%	12.9%	6.1%	1.5%	0.8%	2.3%	2.3%	40.2%
	만 30~39세	110	21.8%	9.1%	10.0%	9.1%	2.7%	0.9%	0.9%	1.8%	43.6%
	만 40~49세	76	14.5%	13.2%	11.8%	14.5%	2.6%	1.3%	1.3%	1.3%	39.5%
	만 50~59세	37	18.9%	10.8%	13.5%	13.5%	0.0%	5.4%	2.7%	0.0%	35.1%
	만 60세 이상	13	15.4%	23.1%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	30.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	199	23.1%	11.1%	11.6%	7.5%	2.0%	1.0%	1.5%	2.0%	40.2%
	대리급	93	17.2%	8.6%	10.8%	8.6%	1.1%	3.2%	2.2%	2.2%	46.2%
	과장급	45	22.2%	15.6%	11.1%	11.1%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	37.8%
	차장급 이상	31	12.9%	9.7%	16.1%	22.6%	6.5%	3.2%	3.2%	0.0%	25.8%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	286	19.6%	10.1%	11.2%	9.4%	2.8%	2.1%	1.7%	1.7%	41.3%
	무기계약직	25	36.0%	16.0%	20.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	12.0%
	기간제 계약직	49	22.4%	14.3%	10.2%	10.2%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	40.8%
	시간제 계약직	4	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
	간접고용	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
기타	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	45	20.0%	11.1%	11.1%	8.9%	4.4%	2.2%	0.0%	0.0%	42.2%
	10~49인	121	21.5%	9.9%	10.7%	9.1%	3.3%	0.8%	3.3%	2.5%	38.8%
	50~99인	74	21.6%	8.1%	12.2%	9.5%	0.0%	5.4%	0.0%	2.7%	40.5%
	100~299인	52	19.2%	13.5%	15.4%	3.8%	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%	44.2%
	300인 이상	76	19.7%	13.2%	10.5%	14.5%	2.6%	0.0%	1.3%	0.0%	38.2%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	30	10.0%	10.0%	13.3%	3.3%	3.3%	10.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	공공기관	35	22.9%	14.3%	14.3%	11.4%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%	31.4%
	민간기업	303	21.5%	10.6%	11.2%	9.9%	2.3%	1.0%	1.7%	1.7%	40.3%



- 과거 대부분의 사업장은 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자에 대해 행위자의 사과나 행위자와 피해자 간 공간 분리 등과 같은 대응책을 제공했던 것으로 나타남.
- 해당 결과는 앞의 현재 직장 응답 결과와 유사한 것이며, 과거나 현재 간 기업의 괴롭힘 조치 차이는 없는 것으로 보임.

#### 라. 불이익 경험과 내용

- 직장 내 괴롭힘에 대한 피해자의 대응에 따른 불이익 경험 여부를 알아봄으로써 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 인식을 파악하였음.
- 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자가 대응을 했을 때, 응답자의 대부분은 사업장에서의 불이익을 경험하지 않은 것으로 나타남.
- 하지만, 직장 내 괴롭힘 피해자 중 대응한 경우 1/3 정도가 불이익을 경험한 것으로 나타나, 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘의 대응이나 개입의 필요성에 대해 부정적으로 인식하는 경우가 있음을 보여줌.
- 30% 가량(현재 직장 25.7%, 과거 직장 34.2%)의 불이익 경험 비율이 수치상으로는 높지 않은 것으로 볼 수 있음. 하지만, 직장 내 괴롭힘에 대한 피해근로자의 대응에 대해 불이익이 있다는 것 자체만으로도 문제가 있는 것임.
- 괴롭힘이라는 부적절한 행위에 대해 조치를 요구하는 것은 방지법 마련과 관계없이 정당한 행동이며 기업은 상응하는 대응을 하는 것이 당연한 것임. 그럼에도 불구하고 그동안 여러 사업장에서는 조직관리와 성과향상을 이유로 괴롭힘에 대해 민감하게 반응하지 않은 것이 사실임. 이러한 상황들이 해당 결과로 투영된 것임.
- 이러한 일들은 아직까지 되풀이되고 있음. 괴롭힘 행위자가 부서 내 상사이거나 '사수'라 불리는 상급자이고 이들은 사업장에서 중요한 역할을 하는 경우가 많아 괴롭힘이 발생하더라도 기업은 이들에 대한 적극적인 조치를 하지 않음. 특히 소규모 사업장에서는 이러한 경향이 더 큰 것으로 보임.

〈표 5-22〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 여부(현재 직장)

구분		응답자(명)	예	아니오
전 체		171	25.7%	74.3%
성별	남성	87	32.2%	67.8%
	여성	84	19.0%	81.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	50	32.0%	68.0%
	만 30~39세	43	16.3%	83.7%
	만 40~49세	36	22.2%	77.8%
	만 50~59세	33	30.3%	69.7%
	만 60세 이상	9	33.3%	66.7%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	89	22.5%	77.5%
	대리급	33	27.3%	72.7%
	과장급	35	37.1%	62.9%
	차장급 이상	14	14.3%	85.7%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	146	24.0%	76.0%
	무기계약직	8	12.5%	87.5%
	기간제 계약직	11	45.5%	54.5%
	시간제 계약직	2	50.0%	50.0%
	간접고용	4	50.0%	50.0%
	기타	0	0.0%	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	6	0.0%	100.0%
	10~49인	39	28.2%	71.8%
	50~99인	31	32.3%	67.7%
	100~299인	29	41.4%	58.6%
	300인 이상	66	16.7%	83.3%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	32	21.9%	78.1%
	공공기관	30	20.0%	80.0%
	민간기업	109	28.4%	71.6%

〈표 5-23〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 여부(과거 직장)

구분		응답자(명)	예	아니오
전 체		301	34.2%	65.8%
성별	남성	157	38.2%	61.8%
	여성	144	29.9%	70.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	108	31.5%	68.5%
	만 30~39세	91	35.2%	64.8%
	만 40~49세	63	28.6%	71.4%
	만 50~59세	31	48.4%	51.6%
	만 60세 이상	8	50.0%	50.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	159	32.1%	67.9%
	대리급	78	35.9%	64.1%
	과장급	39	30.8%	69.2%
	차장급 이상	25	48.0%	52.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	234	32.9%	67.1%
	무기계약직	19	31.6%	68.4%
	기간제 계약직	40	45.0%	55.0%
	시간제 계약직	4	50.0%	50.0%
	간접고용	4	0.0%	100.0%
	기타	0	0.0%	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	37	29.7%	70.3%
	10~49인	100	32.0%	68.0%
	50~99인	60	38.3%	61.7%
	100~299인	41	43.9%	56.1%
	300인 이상	63	30.2%	69.8%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	22	45.5%	54.5%
	공공기관	27	33.3%	66.7%
	민간기업	252	33.3%	66.7%

□ 과거 직장 내 괴롭힘에 대한 피해자의 대응에 따른 불이익 중 다수는 일을 크게 만들지 않도록 강요받은 것이었음.

○ 직장 내 괴롭힘에 대해 대응한 응답자 중 괴롭힘 문제를 공식적으로 문제 제기하지 않고 이를 무마하기를 종용받은 경우가 많았음(현재 직장 25.7%, 과거 직장 55.3%).

- 이러한 결과는 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘의 대응이나 개입의 필요성에 대해 귀찮은 것, 부정적으로 인식하는 경우가 있음을 보여줌.
- 직장 내 괴롭힘 대응에 대한 인식 변화가 필요함.

〈표 5-24〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 경험(현재 직장, 복수응답)

구분	응답자 (명)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	
전 체	105	3.8%	11.4%	9.5%	11.4%	6.7%	13.3%	25.7%	18.1%	0.0%	
성별	남성	72	5.6%	15.3%	9.7%	12.5%	6.9%	12.5%	22.2%	15.3%	0.0%
	여성	33	0.0%	3.0%	9.1%	9.1%	6.1%	15.2%	33.3%	24.2%	0.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	32	6.3%	15.6%	9.4%	9.4%	3.1%	12.5%	28.1%	15.6%	0.0%
	만 30~39세	12	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	41.7%	33.3%	0.0%
	만 40~49세	22	0.0%	13.6%	9.1%	18.2%	9.1%	13.6%	18.2%	18.2%	0.0%
	만 50~59세	33	3.0%	9.1%	12.1%	15.2%	12.1%	12.1%	21.2%	15.2%	0.0%
	만 60세 이상	6	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	47	6.4%	10.6%	8.5%	10.6%	2.1%	17.0%	27.7%	17.0%	0.0%
	대리급	18	5.6%	5.6%	11.1%	16.7%	5.6%	5.6%	33.3%	16.7%	0.0%
	과장급	35	0.0%	14.3%	11.4%	8.6%	11.4%	11.4%	22.9%	20.0%	0.0%
	차장급 이상	5	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	90	2.2%	12.2%	10.0%	12.2%	7.8%	12.2%	24.4%	18.9%	0.0%
	무기계약직	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%
	기간제 계약직	8	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	37.5%	12.5%	0.0%
	시간제 계약직	1	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	간접고용	5	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%
기타	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	10~49인	23	4.3%	8.7%	8.7%	13.0%	8.7%	8.7%	26.1%	21.7%	0.0%
	50~99인	24	0.0%	12.5%	4.2%	4.2%	0.0%	20.8%	33.3%	25.0%	0.0%
	100~299인	25	8.0%	4.0%	12.0%	12.0%	12.0%	12.0%	24.0%	16.0%	0.0%
300인 이상	33	3.0%	18.2%	12.1%	15.2%	6.1%	12.1%	21.2%	12.1%	0.0%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	25	4.0%	12.0%	12.0%	12.0%	8.0%	12.0%	20.0%	20.0%	0.0%
	공공기관	11	0.0%	9.1%	9.1%	18.2%	0.0%	9.1%	36.4%	18.2%	0.0%
	민간기업	69	4.3%	11.6%	8.7%	10.1%	7.2%	14.5%	26.1%	17.4%	0.0%

주 : ① 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치  
 ② 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치  
 ③ 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치  
 ④ 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별지급  
 ⑤ 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한  
 ⑥ 추가적인 집단 따돌림, 폭행, 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가하거나 그 행위의 발생을 방지하는 행위  
 ⑦ 일 크게 만들지 말고 조용히 넘어가기를 강요  
 ⑧ 피해자가 오히려 행위자처럼 오해받고 잘못된 소문에 시달림  
 ⑨ 기타

- 과거 직장 내 괴롭힘 피해자가 공식적으로 대응한 경우 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등을 차별지급하거나 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치하는 등 피해자에게 부당한 불이익을 준 경우가 많은 것으로 나타남.

〈표 5-25〉 직장 내 괴롭힘 대응에 따른 불이익 경험(과거 직장, 복수응답)

구분		응답자 (명)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
전 체		103	14.6%	13.6%	23.3%	32.0%	10.7%	18.4%	55.3%	20.4%	2.9%
성별	남성	60	15.0%	11.7%	21.7%	38.3%	13.3%	25.0%	48.3%	21.7%	3.3%
	여성	43	14.0%	16.3%	25.6%	23.3%	7.0%	9.3%	65.1%	18.6%	2.3%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	34	11.8%	8.8%	23.5%	26.5%	8.8%	20.6%	67.6%	23.5%	8.8%
	만 30~39세	32	18.8%	12.5%	25.0%	46.9%	9.4%	12.5%	59.4%	12.5%	0.0%
	만 40~49세	18	5.6%	22.2%	22.2%	33.3%	11.1%	27.8%	38.9%	16.7%	0.0%
	만 50~59세	15	13.3%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	40.0%	26.7%	0.0%
	만 60세 이상	4	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	51	17.6%	9.8%	29.4%	23.5%	7.8%	21.6%	62.7%	25.5%	3.9%
	대리급	28	17.9%	17.9%	17.9%	39.3%	7.1%	14.3%	64.3%	21.4%	3.6%
	과장급 이상	12	0.0%	16.7%	8.3%	66.7%	16.7%	8.3%	41.7%	8.3%	0.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	77	7.8%	9.1%	23.4%	35.1%	10.4%	18.2%	58.4%	20.8%	2.6%
	무기계약직	6	16.7%	33.3%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%
	기간제 계약직	18	44.4%	27.8%	22.2%	16.7%	11.1%	22.2%	55.6%	27.8%	0.0%
	시간제 계약직	2	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	간접고용	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	기타	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	11	36.4%	27.3%	18.2%	9.1%	0.0%	18.2%	54.5%	18.2%	0.0%
	10~49인	32	15.6%	12.5%	31.3%	25.0%	9.4%	15.6%	62.5%	21.9%	6.3%
	50~99인	23	13.0%	13.0%	17.4%	30.4%	13.0%	8.7%	52.2%	26.1%	4.3%
	100~299인	18	11.1%	11.1%	16.7%	44.4%	11.1%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%
300인 이상	19	5.3%	10.5%	26.3%	47.4%	15.8%	21.1%	52.6%	15.8%	0.0%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	10	10.0%	10.0%	10.0%	40.0%	10.0%	20.0%	60.0%	10.0%	0.0%
	공공기관	9	11.1%	33.3%	33.3%	33.3%	22.2%	22.2%	33.3%	22.2%	0.0%
	민간기업	84	15.5%	11.9%	23.8%	31.0%	9.5%	17.9%	57.1%	21.4%	3.6%

- 주: ① 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치  
 ② 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치  
 ③ 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치  
 ④ 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별지급  
 ⑤ 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한  
 ⑥ 추가적인 집단 따돌림, 폭행, 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위  
 ⑦ 일 크게 만들지 말고 조용히 넘어가기를 강요  
 ⑧ 피해자가 오히려 행위자처럼 오해받고 잘못된 소문에 시달림  
 ⑨ 기타

마. 직장 내 괴롭힘 후 업무상 어려움

- 현재 직장 내 괴롭힘 경험으로 인해 경험하고 있는 신체적, 정신적, 대인관계적 피해에 대해 알아봄으로써 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향력을 파악하고자 함.
- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 대다수의 피해자가 분노, 수치심, 두려움, 불안 등과 같은 정신적 폐해를 경험하고 있는 것으로 나타났으며 이로 인해 업무에 지장을 받고 있는 것으로 나타남.
- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 피해자는 현재 직업에 대한 회의감을 느끼거나 무기력을 경험하는 경우가 많은 것으로 나타남.
  - 이는 장기적으로 볼 때 생산성 저하와 관련 있으므로 직장 내 괴롭힘에 대한 정책적 대응이 필요함.
- 현재 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는 피해자는 수면장애, 두통, 섭식장애 등과 같은 신체적 피해를 경험할 뿐 아니라 이로 인한 업무 집중 저하를 경험하는 것으로 나타남.
- 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘이 개인의 정신적·신체적 건강뿐 아니라 조직 생산성, 사회적 비용에까지 영향을 미친다는 선행연구와도 일치함.

〈표 5-26〉 직장 내 괴롭힘 후 업무상 어려움(현재 경험)

구분	응답자 (명)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
신체적으로 힘들어 업무에 집중하기 어려웠다(수면장애, 두통, 섭식 장애 등)	575	9.7%	26.8%	49.4%	14.1%
정신적으로 힘들어 업무에 집중하기 어려웠다(분노, 수치심, 두려움, 불안 등)		4.3%	17.0%	54.8%	23.8%
무기력하여 일을 하는 데 어려움을 느꼈다		6.8%	24.9%	49.7%	18.6%
내 직업에 대한 회의감을 느꼈다		4.5%	11.8%	53.7%	29.9%
집단 따돌림이나 불편한 시선 때문에 업무 협조가 어려웠다		21.7%	39.8%	28.5%	9.9%
대인관계를 맺는 데 어려움이 있어 업무수행이 어려웠다		19.8%	38.1%	30.1%	12.0%

- 과거 직장 내 괴롭힘 경험으로 인해 경험한 신체적, 정신적, 대인 관계적 피해에 대해 알아봄으로써 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향력을 파악하고자 함.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 대다수의 피해자가 분노, 수치심, 두려움, 불안 등과 같은 정신적 피해를 경험했던 것으로 나타났으며 이로 인해 업무에 지장을 받았던 것으로 나타남.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자는 직업에 대한 회의감을 느꼈거나 무기력을 경험한 경우가 많은 것으로 나타남.
  - 이는 장기적으로 볼 때 생산성 저하와 관련 있으므로 직장 내 괴롭힘에 대한 정책적 대응이 필요함.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자는 수면장애, 두통, 섭식 장애 등과 같은 신체적 피해를 경험했을 뿐 아니라 이로 인한 업무 집중 저하를 경험한 것으로 나타남.
- 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘이 개인의 정신적·신체적 건강뿐 아니라 조직 생산성, 사회적 비용에까지 영향을 미친다는 선행연구와도 일치함.

〈표 5-27〉 직장 내 괴롭힘 후 업무상 어려움(과거 경험)

구분	응답자 (명)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
신체적으로 힘들어 업무에 집중하기 어려웠다(수면장애, 두통, 섭식 장애 등)	928	6.0%	32.2%	47.4%	14.3%
정신적으로 힘들어 업무에 집중하기 어려웠다(분노, 수치심, 두려움, 불안 등)		3.3%	19.4%	56.3%	21.0%
무기력하여 일을 하는 데 어려움을 느꼈다		4.8%	29.3%	51.3%	14.5%
내 직업에 대한 회의감을 느꼈다		2.8%	14.2%	50.8%	32.2%
집단 따돌림이나 불편한 시선 때문에 업무 협조가 어려웠다		15.4%	43.4%	32.0%	9.2%
대인관계를 맺는 데 어려움이 있어 업무수행이 어려웠다		15.0%	40.9%	34.7%	9.4%

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 정신적·신체적 피해를 경험한 피해자에 대하여 정부차원의 지원 필요성에 대한 인식을 알아봄.
- 대부분의 근로자가 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자에게 정부차원의 상담이나 치료지원의 필요성을 인식하는 것으로 나타남.
- 특히 부당업무, 폭언, 부당인사, 신상침해를 경험한 근로자의 경우 직장 내 괴롭힘 피해자를 구제할 수 있는 정부의 지원 필요성에 동의하는 것으로 나타남.

〈표 5-28〉 피해자에 대한 정부차원의 상담이나 치료지원의 필요성(과거 직장)

구분	응답자 (명)	전혀 필요하지 않다	필요하지 않은 편이다	필요한 편이다	매우 필요하다
전 체	928	2.6%	12.5%	54.8%	30.1%
폭언	814	2.5%	12.0%	53.3%	32.2%
폭행	337	0.6%	9.2%	50.4%	39.8%
부당인사	688	1.9%	11.3%	53.6%	33.1%
업무배제	420	1.9%	11.7%	51.9%	34.5%
부당업무	646	2.2%	11.6%	54.6%	31.6%
관계분리	540	1.5%	10.2%	51.7%	36.7%
신상침해	655	1.8%	11.6%	52.8%	33.7%

### 3. 직장 내 괴롭힘의 고용 영향

#### 가. 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 경험

- 과거 직장 내 괴롭힘 경험과 고용상의 변동 경험 관계를 파악함으로써 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향력을 알아보고자 함.
- 과거 직장에서 괴롭힘을 경험한 사람의 약 절반가량(47.8%)은 직장 내 괴롭힘을 경험한 후 그 일로 휴직 및 타 부서 배치 경험이 있었던 것으로 응답하였음.
- 휴직 및 타 부서 배치 경험은 여성이 더 높았으며, 피해자의 연령이 높을수록 직장 내 괴롭힘 발생 이후 다른 부서로 배치 경험이 더 많은 것



으로 나타남. 시간제 계약직이 높게 나타났고 사업장 규모가 작은 경우에 직장 내 괴롭힘 경험 후 휴직 및 타 부서 배치 경험이 더 많은 것으로 나타났음.

〈표 5-29〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 경험(과거 직장)

구분		응답자 (명)	휴직 등으로 일을 쉬었다	다른 부서로 배치 받았다	아니오
전 체		928	34.6%	13.1%	52.3%
성별	남성	473	26.2%	15.0%	58.8%
	여성	455	43.3%	11.2%	45.5%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	36.1%	9.9%	54.0%
	만 30~39세	290	31.7%	12.1%	56.2%
	만 40~49세	181	34.3%	18.2%	47.5%
	만 50~59세	89	39.3%	18.0%	42.7%
	만 60세 이상	16	31.3%	18.8%	50.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	37.0%	10.7%	52.3%
	대리급	211	31.8%	16.1%	52.1%
	과장급	109	27.5%	15.6%	56.9%
	차장급 이상	73	35.6%	19.2%	45.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	33.5%	14.7%	51.9%
	무기계약직	56	32.1%	16.1%	51.8%
	기간제 계약직	142	35.9%	7.0%	57.0%
	시간제 계약직	18	66.7%	5.6%	27.8%
	간접고용	12	33.3%	0.0%	66.7%
기타	4	75.0%	0.0%	25.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	51.1%	9.0%	39.8%
	10~49인	300	39.0%	11.3%	49.7%
	50~99인	157	28.7%	8.9%	62.4%
	100~299인	139	30.9%	17.3%	51.8%
300인 이상	199	24.1%	19.1%	56.8%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	21.0%	17.7%	61.3%
	공공기관	86	25.6%	19.8%	54.7%
	민간기업	780	36.7%	12.1%	51.3%

- 전반적으로 다른 부서 배치보다는 휴직 등 일을 쉬는 경우가 더 많이 나타났음.
  - 비록 많은 수의 응답이 있지는 않았지만 시간제 계약직은 다른 고용 형태에 비해 휴직 등 일을 쉬는 경우가 상당히 높은 것으로 확인할 수 있음.
  - 다른 부서로 배치 자체가 어려운 소규모 사업장의 경우에도 휴직 등 일을 쉬는 경우가 더 많았으며, 심지어는 응답자의 절반 정도가 직장 내 괴롭힘 후 휴직 등 일을 쉬게 되었다고 응답하였음.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 대부분의 피해자는 자발적으로 휴직이나 부서 배치 등의 고용상의 변동을 경험한 것으로 나타남.
- 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘 피해자가 고용상의 변화로 인한 불안감, 경제적 불이익 등을 감수하는 경우가 많다는 것을 보여줌.
  - 고용상의 변동 경험은 대부분 피해경험자 본인의 의사에 따라 이루어진 것으로 보이나, 직급 중 차장급 이상의 경우는 직장에서의 조치에 의해 고용상의 변동이 발생했다고 응답하고 있음.
- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자 중 원하지 않았는데도 직장에 의해 일방적으로 다른 부서로 배치 받았거나 고용상의 변화가 있었던 경우도 1/3에 이르는 것으로 나타남.

〈표 5-30〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치의 자발성(과거 직장)

구분		응답자 (명)	내가 원해서	내가 원하지 않았는데 직장에서 조치
전 체		443	72.2%	27.8%
성별	남성	195	65.1%	34.9%
	여성	248	77.8%	22.2%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	162	87.0%	13.0%
	만 30~39세	127	70.9%	29.1%
	만 40~49세	95	60.0%	40.0%
	만 50~59세	51	52.9%	47.1%
	만 60세 이상	8	62.5%	37.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	255	79.6%	20.4%
	대리급	101	73.3%	26.7%
	과장급	47	55.3%	44.7%
	차장급 이상	40	42.5%	57.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	335	74.6%	25.4%
	무기계약직	27	70.4%	29.6%
	기간제 계약직	61	62.3%	37.7%
	시간제 계약직	13	61.5%	38.5%
	간접고용	4	75.0%	25.0%
	기타	3	66.7%	33.3%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	80	76.3%	23.8%
	10~49인	151	76.8%	23.2%
	50~99인	59	83.1%	16.9%
	100~299인	67	61.2%	38.8%
	300인 이상	86	61.6%	38.4%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	24	79.2%	20.8%
	공공기관	39	69.2%	30.8%
	민간기업	380	72.1%	27.9%

- 휴직 및 타 부서 배치는 괴롭힘 경험 후 1개월 이내에서 이루어지기보다는 그 이상의 시간이 지난 후에 발생하는 것으로 나타남. 괴롭힘이 발생하였더라도 일정 기간 동안은 즉각 반응을 보이지 않다가 괴롭힘이 지속되면 스스로 회피수단을 강구하는 것으로 판단됨.

- 직장 내 괴롭힘 경험 이후 6개월 이내 고용상의 변화를 경험한 경우가 많았음(38.6%).
- 다음으로는 괴롭힘 경험 이후 6개월 이후(28.9%), 1개월 이내(24.2%)의 순으로 나타남.

〈표 5-31〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 시점(과거 직장)

구분		응답자 (명)	피해 직후	1개월 이내	6개월 이내	6개월 이후
전 체		443	8.4%	24.2%	38.6%	28.9%
성별	남성	195	8.7%	21.5%	43.6%	26.2%
	여성	248	8.1%	26.2%	34.7%	31.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	162	9.9%	24.7%	40.7%	24.7%
	만 30~39세	127	7.9%	26.0%	33.9%	32.3%
	만 40~49세	95	6.3%	23.2%	42.1%	28.4%
	만 50~59세	51	9.8%	19.6%	37.3%	33.3%
	만 60세 이상	8	0.0%	25.0%	37.5%	37.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	255	9.0%	23.5%	38.0%	29.4%
	대리급	101	6.9%	22.8%	37.6%	32.7%
	과장급	47	4.3%	31.9%	48.9%	14.9%
	차장급 이상	40	12.5%	22.5%	32.5%	32.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	335	7.2%	24.8%	37.6%	30.4%
	무기계약직	27	7.4%	18.5%	40.7%	33.3%
	기간제 계약직	61	13.1%	26.2%	39.3%	21.3%
	시간제 계약직	13	23.1%	7.7%	38.5%	30.8%
	간접고용	4	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
기타	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	80	12.5%	21.3%	37.5%	28.8%
	10~49인	151	7.9%	26.5%	38.4%	27.2%
	50~99인	59	10.2%	22.0%	44.1%	23.7%
	100~299인	67	7.5%	20.9%	37.3%	34.3%
	300인 이상	86	4.7%	26.7%	37.2%	31.4%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	24	16.7%	25.0%	20.8%	37.5%
	공공기관	39	7.7%	25.6%	48.7%	17.9%
	민간기업	380	7.9%	23.9%	38.7%	29.5%

□ 직장 내 괴롭힘 후 재취업의 어려움

- 직장 내 괴롭힘 이후 재취업을 함에 있어 겪었던 어려움에 대해 절반 정도는 큰 어려움을 겪지 않았다고 응답하였음.
- 응답자의 절반 가량은 경력단절 관련 사항과 괴롭힘 피해로 인한 정신적 고충으로 인해 재취업 시 어려움을 겪었다는 응답이 다수였음.
- 직장 내 괴롭힘을 피하기 위해 대안을 마련하지 못한 채 직장을 나오게 되는 경우에 재취업까지 일정 기간의 경력단절이 발생하게 되는데, 만약 빠른 시간 내에 재취업하지 못하게 되면 경력단절 기간이 길어질 가능성이 높음.
  - 피해근로자가 자발적·비자발적 퇴사 후 재취업을 지원함에 있어 이전 직장 퇴사 사유를 직장 내 괴롭힘으로 기재하지 않는 것이 일반적이며, 재취업 대상 기업으로 하여금 불분명한 퇴사 사유를 제공할 가능성이 있음.
  - 기업 인사담당자에 따르면 이전 직장 퇴사 사유가 이해할 수 있는 것이 아닌 경우에 지원자에 대한 의구심을 가지게 되고 채용 결정을 고민하게 되는 이유가 된다고 함.
- 고용형태별 구분에서 계약직은 정규직에 비해 재취업에 대한 어려움을 겪는 비율이 더 높게 나타나고 있음. 직장 내 괴롭힘의 고용과 관련된 이슈에 있어 정규직에 비해 계약직, 특히 기간제 및 시간제 계약직들이 상대적으로 어려움을 겪고 있다는 판단을 가능하게 함.

〈표 5-32〉 직장 내 괴롭힘 후 재취업 시 어려움(과거 직장)

구분		응답자 (명)	경력 단절 기간	경력 단절로 인한 역량 저하	괴롭힘 피해로 인한 신체적 문제	괴롭힘 피해로 인한 정신적 고충	괴롭힘 피해 후 동일 업계 소문	별다른 어려움을 겪지 않았다
전 체		641	15.6%	10.3%	2.8%	18.7%	1.6%	51.0%
성별	남성	309	15.9%	11.7%	1.9%	18.4%	1.9%	50.2%
	여성	332	15.4%	9.0%	3.6%	19.0%	1.2%	51.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	12.2%	10.2%	2.8%	19.7%	1.6%	53.5%
	만 30~39세	187	17.6%	10.2%	2.7%	19.3%	0.5%	49.7%
	만 40~49세	128	24.2%	10.2%	2.3%	15.6%	1.6%	46.1%
	만 50~59세	63	7.9%	12.7%	3.2%	19.0%	4.8%	52.4%
	만 60세 이상	9	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	0.0%	66.7%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	15.0%	8.7%	3.2%	18.4%	1.3%	53.4%
	대리급	137	18.2%	9.5%	3.6%	21.2%	0.7%	46.7%
	과장급	71	12.7%	18.3%	0.0%	12.7%	1.4%	54.9%
	차장급 이상	53	17.0%	13.2%	1.9%	22.6%	5.7%	39.6%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	16.0%	9.8%	3.0%	17.1%	1.7%	52.5%
	무기계약직	39	10.3%	10.3%	7.7%	33.3%	0.0%	38.5%
	기간제 계약직	102	15.7%	11.8%	0.0%	21.6%	2.0%	49.0%
	시간제 계약직	17	23.5%	17.6%	0.0%	17.6%	0.0%	41.2%
	간접고용	11	9.1%	9.1%	0.0%	18.2%	0.0%	63.6%
기타	3	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	10.2%	11.1%	0.9%	16.7%	1.9%	59.3%
	10~49인	228	17.5%	12.3%	5.7%	16.7%	2.2%	45.6%
	50~99인	103	14.6%	7.8%	2.9%	20.4%	1.0%	53.4%
	100~299인	95	17.9%	8.4%	1.1%	20.0%	1.1%	51.6%
300인 이상	107	15.9%	9.3%	0.0%	22.4%	0.9%	51.4%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	7.4%	11.1%	7.4%	18.5%	3.7%	51.9%
	공공기관	48	25.0%	6.3%	2.1%	16.7%	2.1%	47.9%
	민간기업	566	15.2%	10.6%	2.7%	18.9%	1.4%	51.2%

- <표 5-33>은 직장 내 괴롭힘 유형에 따른 재취업 시 어려움을 분석한 결과인데, 각 유형별 큰 차이를 확인할 수는 없었음.

<표 5-33> 직장 내 괴롭힘으로 인한 재취업 시 어려움(과거 직장)

구분	응답 (개)	경력 단절 기간	경력 단절로 인한 역량 저하	괴롭힘 피해로 인한 신체적 문제	괴롭힘 피해로 인한 정신적 고충	괴롭힘 피해 후 동일 업계 소문	별다른 어려움을 겪지 않았다
전 체	3,006	15.4%	11.0%	2.8%	22.1%	1.9%	46.8%
폭언	576	15.3%	10.6%	2.8%	20.5%	1.6%	49.3%
폭행	240	12.9%	11.3%	3.8%	23.3%	1.7%	47.1%
부당인사	501	17.6%	11.0%	2.6%	20.6%	2.0%	46.3%
업무배제	329	13.7%	12.5%	3.0%	25.2%	1.8%	43.8%
부당업무	490	15.3%	10.6%	2.7%	22.0%	2.0%	47.3%
관계분리	402	15.7%	10.7%	2.7%	22.9%	2.2%	45.8%
신상침해	468	15.4%	11.1%	2.8%	22.0%	2.1%	46.6%

□ 직장 내 괴롭힘 후 고용 변동 시 고려사항

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용 변동 시 고려하는 사항에 대한 질문에 대해 당장취업 가능여부, 정규직 여부, 사업장 내 상호 존중 문화를 사업장 규모나 임금에 비해 더 많이 고려하는 것으로 나타났음.
- 특히 눈이 띄는 부분은 상호 존중 문화로, 괴롭힘 피해 경험자 입장에서는 당연할 결과로 여겨짐.

〈표 5-34〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용 변동 시 고려사항(과거 직장, 복수응답)

구분		응답자 (명)	큰 규모 사업장	임금 많은 사업장	사업장 내 상호 존중 문화	정규직 여부	당장 취업 가능여부
전체		641	64.4%	68.5%	83.3%	86.0%	86.1%
성별	남성	309	64.1%	69.9%	80.9%	86.4%	86.4%
	여성	332	64.8%	67.2%	85.5%	85.5%	85.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	70.9%	74.0%	86.6%	89.8%	87.0%
	만 30~39세	187	62.6%	65.2%	85.0%	85.0%	81.8%
	만 40~49세	128	60.2%	66.4%	78.9%	85.9%	90.6%
	만 50~59세	63	54.0%	61.9%	73.0%	76.2%	85.7%
	만 60세 이상	9	55.6%	55.6%	88.9%	66.7%	88.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	66.6%	70.8%	85.8%	87.4%	85.5%
	대리급	137	67.2%	68.6%	79.6%	83.2%	88.3%
	과장급	71	54.9%	60.6%	81.7%	85.9%	88.7%
	차장급 이상	53	54.7%	62.3%	77.4%	83.0%	81.1%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	65.5%	70.1%	83.6%	88.3%	87.4%
	무기계약직	39	66.7%	61.5%	84.6%	82.1%	74.4%
	기간제 계약직	102	60.8%	64.7%	85.3%	75.5%	85.3%
	시간제 계약직	17	52.9%	64.7%	70.6%	88.2%	82.4%
	간접고용	11	72.7%	63.6%	81.8%	90.9%	81.8%
기타	3	33.3%	66.7%	33.3%	100.0%	100.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	59.3%	64.8%	83.3%	82.4%	85.2%
	10~49인	228	61.4%	68.9%	84.6%	88.6%	86.4%
	50~99인	103	68.0%	63.1%	79.6%	85.4%	80.6%
	100~299인	95	65.3%	71.6%	82.1%	86.3%	85.3%
	300인 이상	107	72.0%	73.8%	85.0%	84.1%	92.5%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	74.1%	66.7%	88.9%	70.4%	77.8%
	공공기관	48	60.4%	60.4%	79.2%	83.3%	85.4%
	민간기업	566	64.3%	69.3%	83.4%	86.9%	86.6%

○ 과거 직장에서 괴롭힘을 경험한 근로자들이 현재 직장내 괴롭힘을 경험  
 했던 과거 직장 간 비교한 결과에서는 상호 존중 조직문화, 고용 안정  
 성, 출퇴근 조건에 있어 이전보다 개선된 것으로 응답하였음.



- 특히 상호 존중 조직문화의 경우에 이전보다 개선되었다는 응답이 72.1%로 나타나고 있음.
- 기업의 조직문화가 과거에 비해 전반적으로 개선되었다는 점을 고려 하더라도 이러한 결과는 조직문화는 괴롭힘 피해 경험자들에 있어 재 취업의 중요한 요소인 것으로 판단할 수 있음.
- 임금수준의 경우는 모든 항목이 거의 유사하게 나타나고 있으며, 직무의 난이도는 이전과 유사하거나 쉬운 직무인 경우가 많았음.

〈표 5-35〉 현재 직장 과 괴롭힘을 경험했던 과거 직장 간 비교(과거 직장)

구분		응답자(명)	비율
직무의 난이도	이전보다 쉬운 직무	242	37.8%
	이전과 유사	318	49.6%
	이전보다 어려운 직무	81	12.6%
임금수준	이전보다 하락	197	30.7%
	이전과 유사	220	34.3%
	이전보다 높음	224	34.9%
상호 존중하는 조직문화	이전보다 악화	24	3.7%
	이전과 유사	155	24.2%
	이전보다 개선	462	72.1%
고용 안정성	이전보다 악화	59	9.2%
	이전과 유사	214	33.4%
	이전보다 개선	368	57.4%
출퇴근 조건	이전보다 악화	71	11.1%
	이전과 유사	197	30.7%
	이전보다 개선	373	58.2%

### 제3절 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 고용영향

#### 1. 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 인식수준

□ 직장 내 괴롭힘 관련 대책에 대한 인식 수준

- 「근로기준법」 개정을 비롯한 직장 내 괴롭힘 관련 정부의 대응에 대해 어느 정도 인식하고 있는가 하는 질문에 대해 44.5%가 '정부 대책이 있다는 정도만 들어봤다'고 응답하였고, '전혀 모른다'는 응답이 24.9%로 나타나고 있음. '어느 정도 알고 있다' 이상의 응답은 30.6%로 나타났음.
- 사업장 규모별 차이에서 상대적으로 규모가 큰 사업장에서 더 잘 알고 있는 것으로 보이고 있으며, 직장 내 괴롭힘에 대한 경험 시점별로는 전체 응답 결과와 큰 차이가 없는 것으로 나타났음.

〈표 5-36〉 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책에 대한 인지도

구분		응답자 (명)	자세히 알고 있다	어느 정도 알고 있다	정부 대책이 있다는 정도 만 들어봤다	전혀 모른다
전 체		1,023	2.7%	27.9%	44.5%	24.9%
성별	남성	501	3.6%	29.1%	43.1%	24.2%
	여성	522	1.9%	26.6%	45.8%	25.7%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	204	4.4%	22.5%	40.2%	32.8%
	만 30~39세	262	1.5%	30.2%	42.4%	26.0%
	만 40~49세	224	2.2%	21.0%	47.8%	29.0%
	만 50~59세	220	2.7%	33.2%	47.7%	16.4%
	만 60세 이상	113	3.5%	35.4%	44.2%	16.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	344	2.9%	22.4%	45.3%	29.4%
	대리급	119	4.2%	28.6%	36.1%	31.1%
	과장급	69	4.3%	37.7%	42.0%	15.9%
	차장급 이상	62	4.8%	32.3%	38.7%	24.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	458	3.5%	28.2%	41.9%	26.4%
	무기계약직	29	3.4%	27.6%	34.5%	34.5%
	기간제 계약직	82	3.7%	14.6%	48.8%	32.9%
	시간제 계약직	10	10.0%	40.0%	20.0%	30.0%
	간접고용	12	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%
기타	3	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	76	5.3%	17.1%	47.4%	30.3%
	10~49인	188	3.2%	21.3%	49.5%	26.1%
	50~99인	87	2.3%	28.7%	44.8%	24.1%
	100~299인	97	3.1%	33.0%	32.0%	32.0%
300인 이상	146	4.1%	32.2%	36.3%	27.4%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	144	6.9%	27.1%	41.0%	25.0%
	공공기관	153	3.3%	33.3%	43.1%	20.3%
	민간기업	726	1.8%	26.9%	45.5%	25.9%

〈표 5-37〉 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책에 대한 인지도 여부

구분	응답자 (명)	자세히 알고 있다	어느 정도 알고 있다	정부 대책이 있다는 정도 만 들어봤다	전혀 모른다
전 체	1,023	2.7%	27.9%	44.5%	24.9%
현재 직장에서 경험	296	3.7%	29.1%	40.9%	26.4%
과거 직장에서 경험	495	2.0%	26.9%	48.3%	22.8%
현재와 과거 직장에서 모두 경험	232	3.0%	28.4%	40.9%	27.6%

## 2. 직장 내 괴롭힘 방지법에 따른 고용영향

### 가. 시나리오 설정

#### □ 시나리오 설정의 방법

- 본 연구는 정책고용영향평가기기 때문에 정책 요소들이 고용에 미치는 효과를 파악하는 것이 중요함.
- 하지만 직장 내 괴롭힘과 관련하여 고용의 양적 변화를 정확하게 산출하는 것은 매우 어려운 사항임.
- 이에 직장 내 괴롭힘 방지법의 주요 내용과 관련한 질문들을 통하여 방지법의 개별적인 영향을 파악하고자 하였음.
- 주된 방식은 방지법의 주요 요소들이 피해근로자들의 괴롭힘 피해 이후 해당 조치가 이루어졌다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을 것이라고 생각하는지에 대한 질문을 통해서 일종의 시나리오를 설정하여 측정하는 것임.
- 현재 직장에 재직하면서 직장 내 괴롭힘 피해를 입은 집단에게는 아직 고용 변동이 이루어지지 않았으므로 의사를 질문하여 이들의 고용 변동 계획을 파악하고자 하였음.
- 과거 직장의 경험을 통해서 실제로 이직 및 경력단절의 경험을 질문하여 직장 내 괴롭힘에 의한 고용 변동을 파악하고자 하였음.

□ 시나리오 관련 문항

- [그림 5-3]의 내용과 같이 과거 직장 경험자의 경우에 실제 고용상의 변동이 있었는지에 대한 질문과 더불어 관련 대책의 내용이 조치되었다면 직장을 떠날 의사에 변동이 어느 정도 있었을지를 묻었음.
- 현재 직장 경험자에게는 아직까지 고용상의 변동이 있지 않을 수 있기 때문에 직장을 떠날 의향을 가지고 있는지를 묻고, 동일하게 직장을 떠날 의사에 변동이 어느 정도 있었을지를 묻었음.

[그림 5-3] 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향 관련 질문

A11. 귀하는 직장 내 괴롭힘 피해로 인하여 직장을 떠나고 싶었거나 지금도 떠나고 싶은 의향이 있습니까?

① 예. 일 자체를 당분간 쉬고 싶다 (→ A12. 르 이동)

② 예. 다른 직장으로 이직하고 싶다 (→ A11-1. 르 이동)

③ 아니오 (→ A13-1 응답 후 A14 로 이동)

B11. 귀하는 직장 내 괴롭힘을 경험한 후 그 일로 직장을 떠난 경험이 있습니까?

① 예. 일을 완전 그만두고 상당기간 쉬었다 (→ B11-2. 르 이동)

② 예. 다른 직장으로 이직했다 (→ B11-1. 르 이동)

③ 아니오 (→ B13-1 응답 후 B14 로 이동)

B12. 정부는 직장 내 괴롭힘 예방과 괴롭힘 발생 시 조치에 대한 각종 대책을 마련하였습니다. 귀하는 직장 내 괴롭힘 피해 이후, 다음과 같은 조치들이 이루어졌다면 **직장을 떠날 의사에 변동이 있었을 것이라고 생각하십니까?**

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책		매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 신고절차 마련, 신고접근성 강화	① 비밀보장(신고자 정보 등)이 되는 신고절차 마련	①	②	③	④
	② 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정(취업규칙 내) 의무화	①	②	③	④
2) 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화	③ 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사태 조사 의무화	①	②	③	④
	④ 법령 상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	①	②	③	④
3) 가해자 엄중 처벌	⑤ 가해자에 대한 엄중한 처벌	①	②	③	④
	⑥ 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	①	②	③	④
4) 피해자 보호 및 지원 강화	⑦ 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	①	②	③	④
	⑧ 피해자에 대한 2차 피해 예방(피해자 비밀유지를 위해 상담자 등의 비밀 유지 서약서 작성 등)	①	②	③	④
	⑨ 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	①	②	③	④
5) 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑩ 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	①	②	③	④
	⑪ 사용자의 가해자 징계 등 필요조치 이행 의무화	①	②	③	④
6) 예방교육 강화 및 인프라 구축	⑫ 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	①	②	③	④
	⑬ 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	①	②	③	④

## 나. 결과분석

### 1) 고용상태 변동에 대한 의사

- 전체 응답의 절반 이상이 고용상태 변동의사를 나타내고 있어서 직장 내 괴롭힘은 근로자의 고용상태 변화에 영향을 주는 것으로 판단됨.
- 현재 직장에서의 괴롭힘 경험자를 대상으로 직장 내 괴롭힘 후 고용상태 변동을 할 의사가 있는지에 대해서 물어본 결과, 전체 응답자의 66.4%는 고용상태 변동 의사를 가지고 있는 것으로 나타남.
- 특징적으로는 정규직이나 무기계약직보다는 기간제 및 시간제 계약직에서 고용상태 변동의사가 더 높게 나타났으며, 5~9인의 소규모 사업장 종사자에서는 62.2%가 이직의사를 나타내고 있음.

〈표 5-38〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용상태 변동의사(현재 직장)

구분		응답자 (명)	일 자체를 당분간 쉬고 싶다	다른 직장으로 이직하고 싶다	아니오
전 체		575	29.2%	37.2%	33.6%
성별	남성	313	26.2%	35.1%	38.7%
	여성	262	32.8%	39.7%	27.5%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	165	27.3%	41.8%	30.9%
	만 30~39세	160	24.4%	39.4%	36.3%
	만 40~49세	129	34.9%	31.0%	34.1%
	만 50~59세	101	31.7%	31.7%	36.6%
	만 60세 이상	20	35.0%	50.0%	15.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	293	26.3%	39.2%	34.5%
	대리급	127	33.9%	28.3%	37.8%
	과장급	88	33.0%	43.2%	23.9%
	차장급 이상	67	28.4%	37.3%	34.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	487	29.2%	36.6%	34.3%
	무기계약직	30	10.0%	46.7%	43.3%
	기간제 계약직	44	43.2%	36.4%	20.5%
	시간제 계약직	4	50.0%	25.0%	25.0%
	간접고용	9	11.1%	55.6%	33.3%
	기타	1	100.0%	0.0%	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	37	21.6%	62.2%	16.2%
	10~49인	130	30.8%	43.1%	26.2%
	50~99인	81	30.9%	42.0%	27.2%
	100~299인	96	37.5%	36.5%	26.0%
	300인 이상	231	25.5%	28.6%	45.9%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	132	28.0%	24.2%	47.7%
	공공기관	113	28.3%	28.3%	43.4%
	민간기업	330	30.0%	45.5%	24.5%

2) 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용 변동의 경험

□ 직장 내 괴롭힘 이후 이직 여부를 알아보으로써 직장 내 괴롭힘과 고용 변동의 경험 간 관계를 파악하였음.

- 직장 내 괴롭힘이 경력 단절과 관계가 있음을 보여주는 결과가 도출되었음.
  - 과거 직장에서의 직장 내 괴롭힘으로 인해 고용 변동을 경험한 사람은 응답자의 69.1%로 높은 비율의 피해경험자들이 고용상 변동을 경험한 것으로 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘 경험 이후 일을 완전히 그만두고 상당기간 휴직한 경우도 전체 응답자의 17.5%에 이르는 것으로 나타남.
- 고용 변동 경험자의 대부분은 일을 완전히 쉬는 경우보다는 다른 직장으로 이직하는 것으로 확인되었음.
- 여성의 고용 변동 경험 비율이 더 높았으며, 만 20~29세가 연령별 응답에서는 가장 높은 고용 변동 경험을 보여주었음.
- 직업안정성이 상대적으로 낮은 경우에 고용 변동 경험이 더 높게 나타나고 있음.
  - 고용형태에서는 직업안정성이 상대적으로 낮은, 기간제 및 시간제 계약직의 고용 변동 경험이 높았으며, 정부기관 및 공공기관 등 공공영역 조직들의 고용 변동 경험은 민간에 비해 낮은 것으로 나타났음. 이를 통해 직업안정성의 여부나 정도에 따라 직장 내 괴롭힘에 따른 고용 변동이 달라질 수 있다는 것을 확인할 수 있음.
  - 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치의 자발성과 연계하여 살펴보면, 기간제 및 시간제 계약직은 다른 고용형태에 비해 직장내에서 조치한 비율이 더 높았는데, 이를 통해 기간제 및 시간제 계약직 종사자들이 직장 내 괴롭힘으로 인한 직접 피해 외에도 고용의 변화까지 겪게 되는 것으로 추정할 수 있음.



〈표 5-39〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용변동 경험(과거 직장)

구분		응답자 (명)	일을 완전 그만두고 상당기간 쉬었다	다른 직장으로 이직했다	아니오
전 체		928	17.5%	51.6%	30.9%
성별	남성	473	13.3%	52.0%	34.7%
	여성	455	21.8%	51.2%	27.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	20.2%	52.0%	27.8%
	만 30~39세	290	16.2%	48.3%	35.5%
	만 40~49세	181	14.4%	56.4%	29.3%
	만 50~59세	89	18.0%	52.8%	29.2%
	만 60세 이상	16	12.5%	43.8%	43.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	18.9%	52.1%	29.0%
	대리급	211	16.6%	48.3%	35.1%
	과장급	109	12.8%	52.3%	34.9%
	차장급 이상	73	16.4%	56.2%	27.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	16.8%	50.6%	32.6%
	무기계약직	56	14.3%	55.4%	30.4%
	기간제 계약직	142	21.1%	50.7%	28.2%
	시간제 계약직	18	22.2%	72.2%	5.6%
	간접고용	12	16.7%	75.0%	8.3%
	기타	4	25.0%	50.0%	25.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	23.3%	57.9%	18.8%
	10~49인	300	20.0%	56.0%	24.0%
	50~99인	157	15.3%	50.3%	34.4%
	100~299인	139	18.0%	50.4%	31.7%
	300인 이상	199	11.1%	42.7%	46.2%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	12.9%	30.6%	56.5%
	공공기관	86	22.1%	33.7%	44.2%
	민간기업	780	17.3%	55.3%	27.4%

### 3) 방지법의 주요 요소들이 고용에 미치는 영향

#### □ 비밀 보장되는 신고절차 마련의 영향

- 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 중 비밀 보장되는 신고절차가 마련되어 있었다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있을지에 대한 질문에 응답자 중 66.2%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 다소 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 응답자들의 긍정비율이 더 높게 나타났음.
  - 직급에서는 차장급 이상이 상대적으로 높게 나타났음. 고용형태별로는 무기계약직의 긍정비율의 높았고 기간제 계약직의 긍정비율이 비교적 낮게 나타났음. 시간제 계약과 간접고용은 응답 자체가 지나치게 낮아 큰 의미를 가지지 못함.
  - 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 민간기업의 긍정비율이 높았음.
  - 긍정비율이 더 높은 경우에 고용상태 변동의 가능성이 더 낮고 고용유지를 할 가능성이 더 높다는 것으로 해석할 수 있음.

〈표 5-40〉 고용상태 변동의사 - 비밀 보장되는 신고절차 마련(현재 직장)

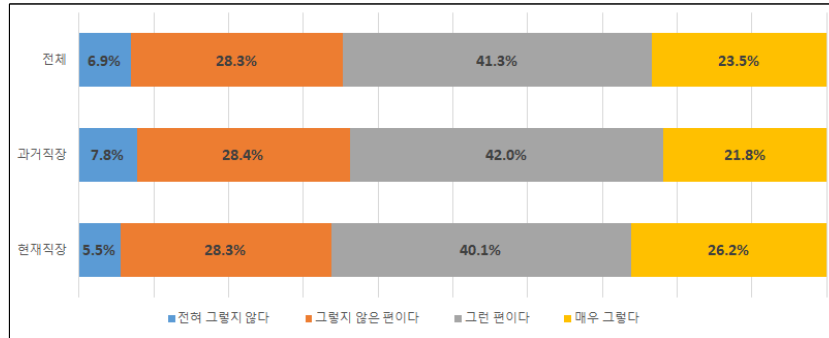
구분		응답자 (명)	비밀보장(신고자 정보 등)이 되는 신고절차 마련				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	21	108	153	100	66.2%
성별	남성	192	9	59	73	51	64.6%
	여성	190	12	49	80	49	67.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	10	26	31	27	61.7%
	만 30~39세	82	6	22	28	26	65.9%
	만 40~49세	92	2	24	40	26	71.7%
	만 50~59세	76	2	22	38	14	68.4%
	만 60세 이상	38	1	14	16	7	60.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	12	56	76	48	64.6%
	대리급	79	7	18	38	16	68.4%
	과장급	67	2	21	24	20	65.7%
	차장급 이상	44	0	13	15	16	70.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	18	91	130	81	65.9%
	무기계약직	17	1	3	9	4	76.5%
	기간제 계약직	35	2	13	8	12	57.1%
	시간제 계약직	3	0	0	3	0	100.0%
	간접고용	6	0	1	2	3	83.3%
	기타	1	0	0	1	0	100.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	1	9	12	9	67.7%
	10~49인	96	4	33	42	17	61.5%
	50~99인	59	2	23	20	14	57.6%
	100~299인	71	3	22	28	18	64.8%
	300인 이상	125	11	21	51	42	74.4%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	9	17	26	17	62.3%
	공공기관	64	6	16	19	23	65.6%
	민간기업	249	6	75	108	60	67.5%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 가운데 비밀 보장되는 신고절차가 마련되어 있었다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을지에 대한 질문에 응답자 중 63.8%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음. 이는 현재 직장 응답보다 다소 낮은 수치임.
  - 성별에 따라서는 현재 직장 경험자와는 다르게 남성의 긍정비율이 다소 높은 것으로 나타났으며, 연령이 높을수록 긍정비율이 높은 것으로 나타났음.
  - 직급에서는 과장급의 긍정응답이 상대적으로 높게 나타났음. 고용형태별로는 현재 직장 응답자와 마찬가지로 무기계약직의 긍정비율이 높았음.
  - 사업장 규모에서는 100~299인 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 민간기업의 긍정비율이 높았음.

〈표 5-41〉 고용상태 변동의사 - 비밀 보장되는 신고절차 마련(과거 직장)

구분		응답자 (명)	비밀보장(신고자 정보 등)이 되는 신고절차 마련				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	50	182	269	140	63.8%
성별	남성	309	24	83	139	63	65.4%
	여성	332	26	99	130	77	62.3%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	32	62	101	59	63.0%
	만 30~39세	187	12	59	74	42	62.0%
	만 40~49세	128	3	42	60	23	64.8%
	만 50~59세	63	3	19	28	13	65.1%
	만 60세 이상	9	0	0	6	3	100.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	36	102	153	89	63.7%
	대리급	137	8	43	60	26	62.8%
	과장급	71	4	18	34	15	69.0%
	차장급 이상	53	2	19	22	10	60.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	38	139	196	96	62.3%
	무기계약직	39	3	6	17	13	76.9%
	기간제 계약직	102	6	29	40	27	65.7%
	시간제 계약직	17	1	4	9	3	70.6%
	간접고용	11	1	3	6	1	63.6%
	기타	3	1	1	1	0	33.3%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	13	28	39	28	62.0%
	10~49인	228	14	67	103	44	64.5%
	50~99인	103	10	29	46	18	62.1%
	100~299인	95	5	25	39	26	68.4%
	300인 이상	107	8	33	42	24	61.7%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	0	8	11	8	70.4%
	공공기관	48	2	15	15	16	64.6%
	민간기업	566	48	159	243	116	63.4%

[그림 5-4] 비밀 보장되는 신고절차 마련에 대한 고용변동이사 응답 비교



□ 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 가운데 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정이 취업규칙 내에 마련되어 있었다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있을지에 대한 질문에 응답자 중 63.1%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 다소 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 20대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 낮게 나타났고, 60세 이상에서는 현저하게 낮게 나타났음.
- 직급에서는 차장급 이상에서 상대적으로 낮게 나타났음. 고용형태별로는 기간제 계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
- 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 공공기관의 긍정비율이 높았음. 동일한 공공영역 내에서도 정부기관은 가장 낮은 긍정비율을 보이고 있음.

〈표 5-42〉 고용상태 변동의사 - 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화(현재 직장)

구분		응답자 (명)	사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정(취업규칙 내) 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	23	99	159	101	68.1%
성별	남성	192	9	54	75	54	67.2%
	여성	190	14	45	84	47	68.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	13	20	32	29	64.9%
	만 30~39세	82	4	17	39	22	74.4%
	만 40~49세	92	2	26	32	32	69.6%
	만 50~59세	76	2	21	41	12	69.7%
	만 60세 이상	38	2	15	15	6	55.3%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	16	45	83	48	68.2%
	대리급	79	3	21	33	22	69.6%
	과장급	67	3	19	27	18	67.2%
	차장급 이상	44	1	14	16	13	65.9%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	19	83	135	83	68.1%
	무기계약직	17	1	5	6	5	64.7%
	기간제 계약직	35	2	8	15	10	71.4%
	시간제 계약직	3	1	1	1	0	33.3%
	간접고용	6	0	1	2	3	83.3%
	기타	1	0	1	0	0	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	1	9	12	9	67.7%
	10~49인	96	7	34	35	20	57.3%
	50~99인	59	2	19	28	10	64.4%
	100~299인	71	4	18	27	22	69.0%
300인 이상	125	9	19	57	40	77.6%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	9	17	24	19	62.3%
	공공기관	64	4	10	28	22	78.1%
	민간기업	249	10	72	107	60	67.1%

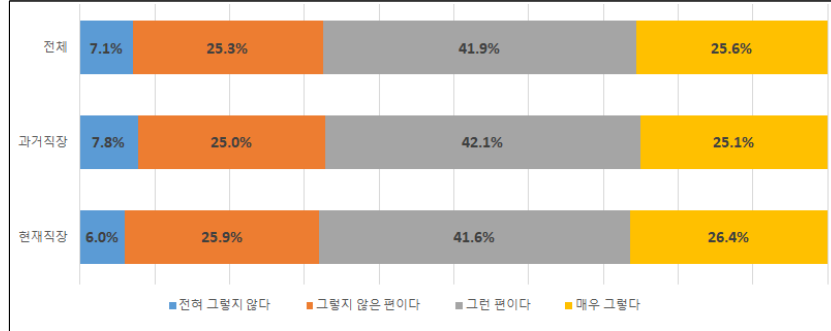
- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 가운데 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정이 취업규칙 내에 마련되어 있었다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을지에 대한 질문에 응답자 중 67.2%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음. 이는 현재 직장 응답보다 다소 높은 수치임.
  - 성별에서는 현재 직장과는 다르게 남성의 긍정비율이 다소 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 50대에서 상대적으로 긍정비율이 낮게 나타났다음. 현재 직장에서는 60세 이상에서 낮은 결과가 도출되었다는 점을 고려하면 높은 연령대에서는 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화에 대한 영향이 상대적으로 낮음을 추정할 수 있음.
  - 직급에서는 사원급의 긍정응답이 상대적으로 높게 나타나 현재 직장 과 차이를 보이고 있으며, 고용형태별로는 현재 직장 응답자와 다르게 무기계약직의 긍정비율이 높았음.
  - 사업장 규모에서는 100~299인 사업장의 긍정비율이 높았음. 이를 통해 사업장 규모로 봤을 때 100인 이상의 일정 규모를 가지고 있는 직장에서는 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정의 영향이 더 있을 것이라고 추정됨. 사업장 성격에서는 현재 직장 응답과 동일하게 공공기관의 긍정비율이 높았고, 동일한 공공영역 내에서도 정부기관은 가장 낮은 긍정비율을 보이고 있음.



〈표 5-43〉 고용상태 변동의사 - 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화(과거 직장)

구분		응답자 (명)	사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정(취업규칙 내) 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	50	160	270	161	67.2%
성별	남성	309	19	77	137	76	68.9%
	여성	332	31	83	133	85	65.7%
연령 (괴롭힘 당사)	만 20~29세	254	28	51	103	72	68.9%
	만 30~39세	187	13	51	74	49	65.8%
	만 40~49세	128	5	36	64	23	68.0%
	만 50~59세	63	4	20	23	16	61.9%
	만 60세 이상	9	0	2	6	1	77.8%
직급 (괴롭힘 당사)	사원급	380	34	85	156	105	68.7%
	대리급	137	8	40	55	34	65.0%
	과장급	71	5	20	31	15	64.8%
	차장급 이상	53	3	15	28	7	66.0%
고용 형태 (괴롭힘 당사)	정규직	469	39	116	198	116	67.0%
	무기계약직	39	2	7	18	12	76.9%
	기간제 계약직	102	6	26	43	27	68.6%
	시간제 계약직	17	1	7	7	2	52.9%
	간접고용	11	1	4	2	4	54.5%
	기타	3	1	0	2	0	66.7%
사업장 규모 (괴롭힘 당사)	5~9인	108	12	26	39	31	64.8%
	10~49인	228	16	63	92	57	65.4%
	50~99인	103	9	29	44	21	63.1%
	100~299인	95	6	16	48	25	76.8%
	300인 이상	107	7	26	47	27	69.2%
사업장 성격 (괴롭힘 당사)	정부기관	27	1	10	7	9	59.3%
	공공기관	48	1	11	22	14	75.0%
	민간기업	566	48	139	241	138	67.0%

[그림 5-5] 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화에 대한 고용변동이사 응답 비교



□ 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 중 사업장 내 신고 접수 시 피해조사를 의무화했을 경우에 직장을 떠날 의사에 변동이 있을지에 대한 질문에 69.9%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 남성의 긍정비율이 다소 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났고, 60세 이상에서는 현저하게 낮게 나타났음.
- 직급에서는 과장급에서 상대적으로 높게 나타났음. 고용형태별로는 기간제 계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음. 간접고용에서 80% 넘는 긍정비율이 나타났지만 응답자 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 공공기관의 긍정비율이 높았음. 어느 정도 규모가 있는 경우에 긍정 답변 비율이 높았음.

〈표 5-44〉 고용상태 변동의사 - 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화(현재 직장)

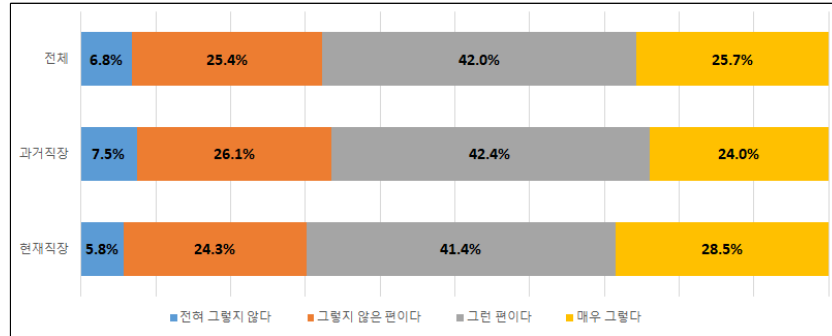
구분		응답자 (명)	사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	22	93	158	109	69.9%
성별	남성	192	10	53	71	58	67.2%
	여성	190	12	40	87	51	72.6%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	11	20	37	26	67.0%
	만 30~39세	82	5	19	29	29	70.7%
	만 40~49세	92	2	19	40	31	77.2%
	만 50~59세	76	3	21	35	17	68.4%
	만 60세 이상	38	1	14	17	6	60.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	14	44	80	54	69.8%
	대리급	79	5	20	31	23	68.4%
	과장급	67	3	15	32	17	73.1%
	차장급 이상	44	0	14	15	15	68.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	19	78	132	91	69.7%
	무기계약직	17	2	3	7	5	70.6%
	기간제 계약직	35	1	8	16	10	74.3%
	시간제 계약직	3	0	2	1	0	33.3%
	간접고용	6	0	1	2	3	83.3%
	기타	1	0	1	0	0	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	2	8	12	9	67.7%
	10~49인	96	4	31	41	20	63.5%
	50~99인	59	2	16	26	15	69.5%
	100~299인	71	5	17	28	21	69.0%
	300인 이상	125	9	21	51	44	76.0%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	7	14	26	22	69.6%
	공공기관	64	4	9	27	24	79.7%
	민간기업	249	11	70	105	63	67.5%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 중 사업장 내 신고 접수 시 피해조사를 의무화했을 경우에 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을지에 대한 질문에 66.5%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별의 차이는 크게 나타나지 않았으며, 연령에서는 20대와 40대에서 상대적으로 긍정비율이 높게 나타났음.
  - 직급에서는 사원급의 긍정응답이 상대적으로 높게 나타나 현재 직장 과 차이를 보이고 있으며, 고용형태별로는 현재 직장 응답자와 다르게 무기계약직의 긍정비율의 높았음.
  - 사업장 규모에서는 100~299인 사업장의 긍정비율이 높았음. 이를 통해 사업장 규모로 봤을 때 100인 이상의 일정 규모를 가지고 있는 직장에서는 사내 신고에 따른 피해사례조사의 영향이 더 있을 것이라고 추정됨. 사업장 성격에서는 현재 직장 응답과 동일하게 공공기관의 긍정비율이 높았음.

〈표 5-45〉 고용상태 변동의사 - 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화(과거 직장)

구분		응답자 (명)	사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	48	167	272	154	66.5%
성별	남성	309	22	81	135	71	66.7%
	여성	332	26	86	137	83	66.3%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	26	53	108	67	68.9%
	만 30~39세	187	15	56	69	47	62.0%
	만 40~49세	128	3	37	62	26	68.8%
	만 50~59세	63	4	19	28	12	63.5%
	만 60세 이상	9	0	2	5	2	77.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	29	92	159	100	68.2%
	대리급	137	11	38	57	31	64.2%
	과장급	71	4	21	33	13	64.8%
	차장급 이상	53	4	16	23	10	62.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	36	125	198	110	65.7%
	무기계약직	39	3	7	18	11	74.4%
	기간제 계약직	102	5	25	44	28	70.6%
	시간제 계약직	17	1	6	7	3	58.8%
	간접고용	11	2	3	4	2	54.5%
기타	3	1	1	1	0	33.3%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	13	25	44	26	64.8%
	10~49인	228	15	67	95	51	64.0%
	50~99인	103	11	22	50	20	68.0%
	100~299인	95	2	27	39	27	69.5%
300인 이상	107	7	26	44	30	69.2%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	9	11	6	63.0%
	공공기관	48	3	11	20	14	70.8%
	민간기업	566	44	147	241	134	66.3%

[그림 5-6] 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화에 대한 고용변동의사 응답 비교



□ 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사의 영향에 대한 응답은 68.8%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 남성의 긍정비율이 다소 높은 것으로 나타났고, 연령에서는 30대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 낮게 나타났음.
- 직급에서는 사원급과 차장급 이상에서 상대적으로 높게 나타났음. 고용형태별로는 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음. 시간제 계약직, 간접고용 등의 응답은 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 공공기관의 긍정비율이 높았음.

〈표 5-46〉 고용상태 변동의사 - 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사(현재 직장)

구분		응답자 (명)	법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	20	99	157	106	68.8%
성별	남성	192	8	50	82	52	69.8%
	여성	190	12	49	75	54	67.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	10	20	38	26	68.1%
	만 30~39세	82	3	17	33	29	75.6%
	만 40~49세	92	2	26	37	27	69.6%
	만 50~59세	76	3	19	38	16	71.1%
	만 60세 이상	38	2	17	11	8	50.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	13	44	77	58	70.3%
	대리급	79	3	23	35	18	67.1%
	과장급	67	2	21	27	17	65.7%
	차장급 이상	44	2	11	18	13	70.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	15	87	134	84	68.1%
	무기계약직	17	2	2	6	7	76.5%
	기간제 계약직	35	3	9	12	11	65.7%
	시간제 계약직	3	0	0	3	0	100.0%
	간접고용	6	0	1	1	4	83.3%
기타	1	0	0	1	0	100.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	1	8	11	11	71.0%
	10~49인	96	5	33	42	16	60.4%
	50~99인	59	2	19	26	12	64.4%
	100~299인	71	4	19	24	24	67.6%
300인 이상	125	8	20	54	43	77.6%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	9	16	21	23	63.8%
	공공기관	64	2	12	27	23	78.1%
	민간기업	249	9	71	109	60	67.9%

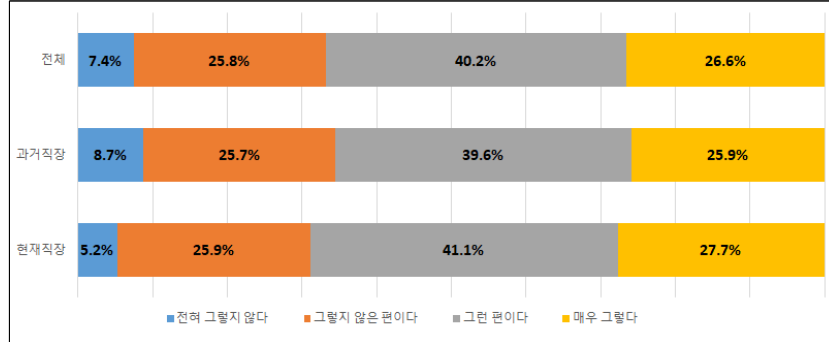
- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들 중 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사의 영향에 대해 65.5%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별의 차이는 크게 나타나지 않았으며, 연령에서는 20대에서 상대적으로 긍정비율이 50대에서 이상에서는 부정비율이 높았음.
  - 직급에서는 사원급의 긍정응답이 상대적으로 높게 나타나 현재 직장 과 차이를 보이고 있으며, 고용형태별로는 현재 직장 응답자와 동일하게 무기계약직의 긍정비율이 높았음.
  - 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장의 긍정비율이 더 높았음. 이를 통해 사업장 규모로 봤을 때 100인 이상의 일정 규모를 가지고 있는 직장에서는 사내 신고에 따른 피해사례조사의 영향이 더 있을 것이라고 추정됨. 사업장 성격에서는 현재 직장 응답과 동일하게 공공기관의 긍정비율이 높았지만 정부기관의 긍정비율이 현저하게 낮게 나타났다.



〈표 5-47〉 고용상태 변동의사 - 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사(과거 직장)

구분		응답자 (명)	법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	56	165	254	166	65.5%
성별	남성	309	27	79	122	81	65.7%
	여성	332	29	86	132	85	65.4%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	24	53	97	80	69.7%
	만 30~39세	187	16	52	75	44	63.6%
	만 40~49세	128	8	37	57	26	64.8%
	만 50~59세	63	8	22	18	15	52.4%
	만 60세 이상	9	0	1	7	1	88.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	34	88	145	113	67.9%
	대리급	137	9	45	52	31	60.6%
	과장급	71	7	18	33	13	64.8%
	차장급 이상	53	6	14	24	9	62.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	42	114	187	126	66.7%
	무기계약직	39	2	10	14	13	69.2%
	기간제 계약직	102	6	32	42	22	62.7%
	시간제 계약직	17	2	5	8	2	58.8%
	간접고용	11	3	3	2	3	45.5%
기타	3	1	1	1	0	33.3%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	13	27	38	30	63.0%
	10~49인	228	18	59	98	53	66.2%
	50~99인	103	13	30	38	22	58.3%
	100~299인	95	5	24	35	31	69.5%
	300인 이상	107	7	25	45	30	70.1%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	3	8	7	9	59.3%
	공공기관	48	3	11	22	12	70.8%
	민간기업	566	50	146	225	145	65.4%

[그림 5-7] 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사에 대한 고용변동의사 응답 비교



□ 행위자에 대한 엄중한 처벌

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들은 행위자에 대한 엄중한 처벌의 영향에 대한 응답으로 74.3%가 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
- 과장급 외에 다른 직급에서는 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다. 시간제 계약직, 간접고용 등의 응답은 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 5~9인 사업장과 100인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 모든 유형에서 비교적 높은 긍정비율이 나타났다.

〈표 5-48〉 고용상태 변동의사 - 행위자에 대한 엄중한 처벌(현재 직장)

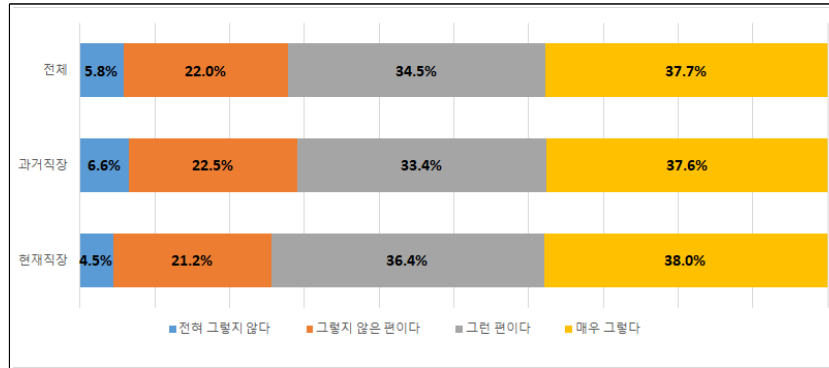
구분		응답자 (명)	행위자에 대한 엄중한 처벌				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	17	81	139	145	74.3%
성별	남성	192	10	47	72	63	70.3%
	여성	190	7	34	67	82	78.4%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	2	20	30	42	76.6%
	만 30~39세	82	4	12	23	43	80.5%
	만 40~49세	92	4	18	35	35	76.1%
	만 50~59세	76	5	19	34	18	68.4%
	만 60세 이상	38	2	12	17	7	63.2%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	8	35	64	85	77.6%
	대리급	79	2	19	33	25	73.4%
	과장급	67	4	20	25	18	64.2%
	차장급 이상	44	3	7	17	17	77.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	14	66	127	113	75.0%
	무기계약직	17	1	4	2	10	70.6%
	기간제 계약직	35	2	8	9	16	71.4%
	시간제 계약직	3	0	1	1	1	66.7%
	간접고용	6	0	1	0	5	83.3%
	기타	1	0	1	0	0	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	2	5	14	10	77.4%
	10~49인	96	3	29	37	27	66.7%
	50~99인	59	2	17	16	24	67.8%
	100~299인	71	3	13	27	28	77.5%
	300인 이상	125	7	17	45	56	80.8%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	5	12	22	30	75.4%
	공공기관	64	3	12	18	31	76.6%
	민간기업	249	9	57	99	84	73.5%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들은 행위자에 대한 엄중한 처벌의 영향에 대한 응답으로 71.0%가 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 20대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다음.
  - 사원급의 응답이 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태 별로는 정규직과 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음. 기간제와 시간제 계약직에서는 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났다음.
  - 사업장 규모에서는 50~99인 사업장을 제외하고 나머지 사업장에서 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-49〉 고용상태 변동의사 - 행위자에 대한 엄중한 처벌(과거 직장)

구분		응답자 (명)	행위자에 대한 엄중한 처벌				긍정비율
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	
전 체		641	42	144	214	241	71.0%
성별	남성	309	23	70	109	107	69.9%
	여성	332	19	74	105	134	72.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	18	34	87	115	79.5%
	만 30~39세	187	13	46	60	68	68.4%
	만 40~49세	128	6	40	48	34	64.1%
	만 50~59세	63	5	20	16	22	60.3%
	만 60세 이상	9	0	4	3	2	55.6%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	26	65	122	167	76.1%
	대리급	137	7	43	45	42	63.5%
	과장급	71	6	21	26	18	62.0%
	차장급 이상	53	3	15	21	14	66.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	32	98	159	180	72.3%
	무기계약직	39	2	8	13	16	74.4%
	기간제 계약직	102	7	27	30	38	66.7%
	시간제 계약직	17	0	6	7	4	64.7%
	간접고용	11	0	5	4	2	54.5%
	기타	3	1	0	1	1	66.7%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	9	21	38	40	72.2%
	10~49인	228	12	50	86	80	72.8%
	50~99인	103	9	35	26	33	57.3%
	100~299인	95	9	16	31	39	73.7%
	300인 이상	107	3	22	33	49	76.6%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	10	6	10	59.3%
	공공기관	48	1	11	13	23	75.0%
	민간기업	566	40	123	195	208	71.2%

[그림 5-8] 행위자에 대한 엄중한 처벌에 대한 고용변동의사 응답 비교



□ 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공의 영향에 대한 응답은 66.5%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적인 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 30대와 40대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
- 직급별로는 사원급과 차장급 이상에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다. 시간제 계약직, 간접고용 등의 응답은 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 5~9인 사업장과 100인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-50〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공(현재 직장)

구분		응답자 (명)	피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	21	107	154	100	66.5%
성별	남성	192	11	58	71	52	64.1%
	여성	190	10	49	83	48	68.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	8	25	34	27	64.9%
	만 30~39세	82	4	20	31	27	70.7%
	만 40~49세	92	3	23	38	28	71.7%
	만 50~59세	76	4	27	32	13	59.2%
	만 60세 이상	38	2	12	19	5	63.2%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	11	49	82	50	68.8%
	대리급	79	4	26	27	22	62.0%
	과장급	67	4	20	28	15	64.2%
	차장급 이상	44	2	12	17	13	68.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	16	88	134	82	67.5%
	무기계약직	17	2	5	5	5	58.8%
	기간제 계약직	35	3	12	10	10	57.1%
	시간제 계약직	3	0	0	2	1	100.0%
	간접고용	6	0	1	3	2	83.3%
	기타	1	0	1	0	0	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	2	7	15	7	71.0%
	10~49인	96	4	34	38	20	60.4%
	50~99인	59	1	20	23	15	64.4%
	100~299인	71	4	19	28	20	67.6%
	300인 이상	125	10	27	50	38	70.4%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	7	22	20	20	58.0%
	공공기관	64	4	16	23	21	68.8%
	민간기업	249	10	69	111	59	68.3%

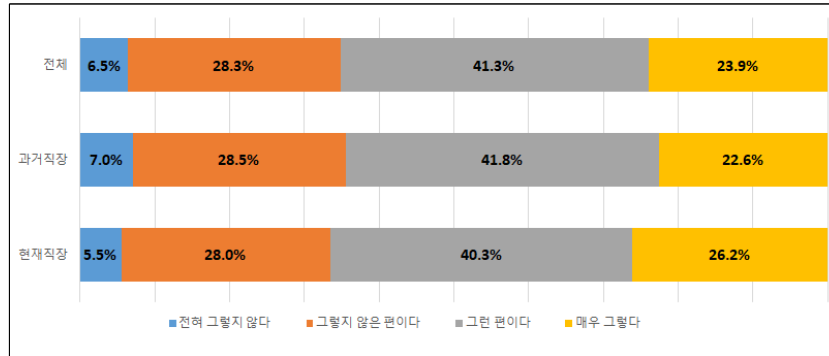
- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공의 영향에 대한 응답은 64.4%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적인 답변을 하였음.
  - 성별에서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 40대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
  - 차장급 이상의 응답이 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났으며, 고용 형태별로는 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음. 시간제 계약직에서는 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났음.
  - 사업장 규모에서는 50~99인 사업장에서 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났으며, 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.



〈표 5-51〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공(과거 직장)

구분		응답자 (명)	피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	45	183	268	145	64.4%
성별	남성	309	21	91	137	60	63.8%
	여성	332	24	92	131	85	65.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	22	68	98	66	64.6%
	만 30~39세	187	13	56	81	37	63.1%
	만 40~49세	128	6	36	57	29	67.2%
	만 50~59세	63	4	20	29	10	61.9%
	만 60세 이상	9	0	3	3	3	66.7%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	30	102	156	92	65.3%
	대리급	137	6	44	56	31	63.5%
	과장급	71	6	18	35	12	66.2%
	차장급 이상	53	3	19	21	10	58.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	33	138	196	102	63.5%
	무기계약직	39	2	6	18	13	79.5%
	기간제 계약직	102	7	30	41	24	63.7%
	시간제 계약직	17	2	5	7	3	58.8%
	간접고용	11	0	4	5	2	63.6%
	기타	3	1	0	1	1	66.7%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	9	27	48	24	66.7%
	10~49인	228	14	67	99	48	64.5%
	50~99인	103	10	32	41	20	59.2%
	100~299인	95	6	23	41	25	69.5%
	300인 이상	107	6	34	39	28	62.6%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	12	7	7	51.9%
	공공기관	48	3	14	20	11	64.6%
	민간기업	566	41	157	241	127	65.0%

[그림 5-9] 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공에 대한 고용노동의사 응답 비교



□ 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원의 영향에 대한 응답은 70.2%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
- 직급이 낮을수록 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태 별로는 정규직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다. 시간제 계약직, 간접고용 등의 응답은 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 5~9인 사업장과 300인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 공공영역에서 긍정비율 응답이 상대적으로 높게 나타나고 있음.

〈표 5-52〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원(현재 직장)

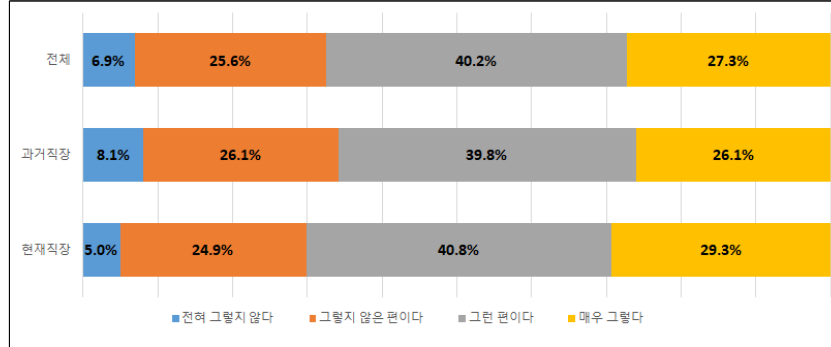
구분		응답자 (명)	피해자에 대한 각종 법률·소송 지원				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	19	95	156	112	70.2%
성별	남성	192	9	52	79	52	68.2%
	여성	190	10	43	77	60	72.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	4	21	37	32	73.4%
	만 30~39세	82	4	14	29	35	78.0%
	만 40~49세	92	5	19	44	24	73.9%
	만 50~59세	76	2	27	34	13	61.8%
	만 60세 이상	38	4	14	12	8	52.6%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	10	43	79	60	72.4%
	대리급	79	3	20	35	21	70.9%
	과장급	67	5	19	25	18	64.2%
	차장급 이상	44	1	13	17	13	68.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	15	77	140	88	71.3%
	무기계약직	17	1	6	4	6	58.8%
	기간제 계약직	35	3	11	7	14	60.0%
	시간제 계약직	3	0	0	2	1	100.0%
	간접고용	6	0	1	2	3	83.3%
	기타	1	0	0	1	0	100.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	1	7	13	10	74.2%
	10~49인	96	3	29	45	19	66.7%
	50~99인	59	3	17	20	19	66.1%
	100~299인	71	4	18	30	19	69.0%
	300인 이상	125	8	24	48	45	74.4%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	6	12	29	22	73.9%
	공공기관	64	4	11	23	26	76.6%
	민간기업	249	9	72	104	64	67.5%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원의 영향에 대한 응답은 65.8%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 20대와 60세 이상 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
  - 직급별로는 확연한 차이가 나타나지 않았으며, 고용형태별로는 무기계약직과 시간제 계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
  - 사업장 규모에서는 5~9인과 50~99인 사업장에서 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났으며, 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-53〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원(과거 직장)

구분		응답자 (명)	피해자에 대한 각종 법률·소송 지원				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	52	167	255	167	65.8%
성별	남성	309	25	87	122	75	63.8%
	여성	332	27	80	133	92	67.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	25	44	109	76	72.8%
	만 30~39세	187	13	55	70	49	63.6%
	만 40~49세	128	8	45	48	27	58.6%
	만 50~59세	63	6	22	22	13	55.6%
	만 60세 이상	9	0	1	6	2	88.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	35	91	153	101	66.8%
	대리급	137	8	41	48	40	64.2%
	과장급	71	6	18	30	17	66.2%
	차장급 이상	53	3	17	24	9	62.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	36	118	194	121	67.2%
	무기계약직	39	3	8	15	13	71.8%
	기간제 계약직	102	8	35	32	27	57.8%
	시간제 계약직	17	1	3	9	4	76.5%
	간접고용	11	2	3	4	2	54.5%
	기타	3	2	0	1	0	33.3%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	12	29	36	31	62.0%
	10~49인	228	17	56	93	62	68.0%
	50~99인	103	10	30	43	20	61.2%
	100~299인	95	6	25	40	24	67.4%
	300인 이상	107	7	27	43	30	68.2%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	10	5	11	59.3%
	공공기관	48	3	11	22	12	70.8%
	민간기업	566	48	146	228	144	65.7%

[그림 5-10] 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원에 대한 고용변동 의사 응답 비교



□ 피해자에 대한 2차 피해 예방

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 2차 피해 예방의 영향에 대한 응답은 74.9%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
- 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직과 기간제 계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다. 시간제 계약직, 간접고용 등의 응답은 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 공공영역에서 긍정비율 응답이 상대적으로 높게 나타나고 있음.

〈표 5-54〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 2차 피해 예방(현재 직장)

구분		응답자 (명)	피해자에 대한 2차 피해 예방				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	21	75	149	137	74.9%
성별	남성	192	12	40	78	62	72.9%
	여성	190	9	35	71	75	76.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	7	13	34	40	78.7%
	만 30~39세	82	4	10	33	35	82.9%
	만 40~49세	92	5	16	38	33	77.2%
	만 50~59세	76	3	22	31	20	67.1%
	만 60세 이상	38	2	14	13	9	57.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	9	34	76	73	77.6%
	대리급	79	5	17	32	25	72.2%
	과장급	67	5	14	26	22	71.6%
	차장급 이상	44	2	10	15	17	72.7%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	16	64	131	109	75.0%
	무기계약직	17	2	3	5	7	70.6%
	기간제 계약직	35	3	6	10	16	74.3%
	시간제 계약직	3	0	1	2	0	66.7%
	간접고용	6	0	1	0	5	83.3%
	기타	1	0	0	1	0	100.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	2	6	12	11	74.2%
	10~49인	96	1	31	36	28	66.7%
	50~99인	59	2	12	19	26	76.3%
	100~299인	71	5	14	30	22	73.2%
300인 이상	125	11	12	52	50	81.6%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	8	8	28	25	76.8%
	공공기관	64	4	9	20	31	79.7%
	민간기업	249	9	58	101	81	73.1%

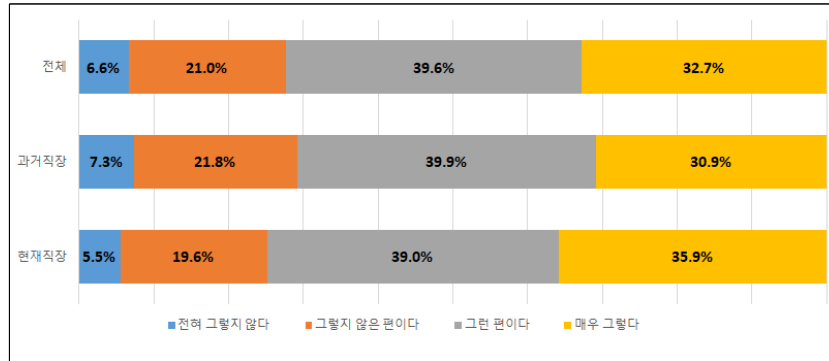
- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 2차 피해 예방의 영향에 대한 응답은 70.8%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에서는 남성의 긍정비율이 약간 더 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 20대와 60세 이상 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
  - 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직과 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
  - 사업장 규모에서는 100인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.



〈표 5-55〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 2차 피해 예방(과거 직장)

구분		응답자 (명)	피해자에 대한 2차 피해 예방				긍정비율
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	
전 체		641	47	140	256	198	70.8%
성별	남성	309	21	67	135	86	71.5%
	여성	332	26	73	121	112	70.2%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	22	37	102	93	76.8%
	만 30~39세	187	13	45	74	55	69.0%
	만 40~49세	128	6	38	54	30	65.6%
	만 50~59세	63	6	19	21	17	60.3%
	만 60세 이상	9	0	1	5	3	88.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	32	70	148	130	73.2%
	대리급	137	7	35	53	42	69.3%
	과장급	71	4	21	30	16	64.8%
	차장급 이상	53	4	14	25	10	66.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	32	102	188	147	71.4%
	무기계약직	39	3	6	18	12	76.9%
	기간제 계약직	102	8	26	36	32	66.7%
	시간제 계약직	17	1	4	9	3	70.6%
	간접고용	11	2	2	3	4	63.6%
	기타	3	1	0	2	0	66.7%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	11	24	38	35	67.6%
	10~49인	228	17	47	102	62	71.9%
	50~99인	103	11	26	40	26	64.1%
	100~299인	95	4	21	36	34	73.7%
300인 이상	107	4	22	40	41	75.7%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	11	6	9	55.6%
	공공기관	48	2	10	20	16	75.0%
	민간기업	566	44	119	230	173	71.2%

[그림 5-11] 피해자에 대한 2차 피해 예방에 대한 고용변동회사 응답 비교



□ 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상의 영향에 대한 응답은 74.1%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
- 과장급에서 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직과 기간제 계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다. 시간제 계약직, 간접고용 등의 응답은 수가 너무 적어서 큰 의미를 두지 못함.
- 사업장 규모에서는 5~9인과 100인 이상 사업장의 긍정비율이 높았으며 사업장 성격에서는 공공영역에서 긍정비율 응답이 상대적으로 높게 나타나고 있음.

〈표 5-56〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상(현재 직장)

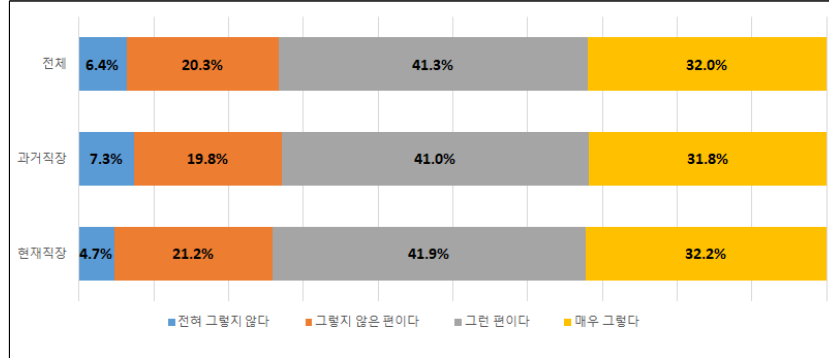
구분		응답자 (명)	피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	18	81	160	123	74.1%
성별	남성	192	11	48	76	57	69.3%
	여성	190	7	33	84	66	78.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	6	13	40	35	79.8%
	만 30~39세	82	3	13	30	36	80.5%
	만 40~49세	92	4	19	39	30	75.0%
	만 50~59세	76	3	23	36	14	65.8%
	만 60세 이상	38	2	13	15	8	60.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	8	35	83	66	77.6%
	대리급	79	4	18	29	28	72.2%
	과장급	67	4	20	27	16	64.2%
	차장급 이상	44	2	8	21	13	77.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	13	71	142	94	73.8%
	무기계약직	17	2	3	3	9	70.6%
	기간제 계약직	35	3	6	10	16	74.3%
	시간제 계약직	3	0	0	2	1	100.0%
	간접고용	6	0	1	2	3	83.3%
	기타	1	0	0	1	0	100.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	0	7	13	11	77.4%
	10~49인	96	2	29	45	20	67.7%
	50~99인	59	2	17	18	22	67.8%
	100~299인	71	3	13	33	22	77.5%
300인 이상	125	11	15	51	48	79.2%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	6	11	27	25	75.4%
	공공기관	64	5	12	24	23	73.4%
	민간기업	249	7	58	109	75	73.9%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상의 영향에 대한 응답은 72.9%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
  - 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직과 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
  - 사업장 규모에서는 100인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고 50~99인 사업장은 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났다. 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-57〉 고용상태 변동의사 - 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상(과거 직장)

구분		응답자 (명)	피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	47	127	263	204	72.9%
성별	남성	309	26	60	135	88	72.2%
	여성	332	21	67	128	116	73.5%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	18	34	104	98	79.5%
	만 30~39세	187	13	43	75	56	70.1%
	만 40~49세	128	10	29	56	33	69.5%
	만 50~59세	63	6	18	23	16	61.9%
	만 60세 이상	9	0	3	5	1	66.7%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	27	66	150	137	75.5%
	대리급	137	9	30	59	39	71.5%
	과장급	71	6	19	31	15	64.8%
	차장급 이상	53	5	12	23	13	67.9%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	34	93	194	148	72.9%
	무기계약직	39	3	6	15	15	76.9%
	기간제 계약직	102	6	21	41	34	73.5%
	시간제 계약직	17	2	3	8	4	70.6%
	간접고용	11	1	4	4	2	54.5%
기타	3	1	0	1	1	66.7%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	9	23	37	39	70.4%
	10~49인	228	15	49	97	67	71.9%
	50~99인	103	11	20	49	23	69.9%
	100~299인	95	7	18	35	35	73.7%
300인 이상	107	5	17	45	40	79.4%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	2	9	7	9	59.3%
	공공기관	48	4	7	19	18	77.1%
	민간기업	566	41	111	237	177	73.1%

[그림 5-12] 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상에 대한 고용변동이사 응답 비교



□ 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시의 영향에 대한 응답은 66.0%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 30대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
- 과장급에서 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
- 사업장 규모에서는 10~49인 사업장의 긍정비율이 상대적으로 낮았으며, 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-58〉 고용상태 변동의사 - 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시(현재 직장)

구분		응답자 (명)	괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	24	106	135	117	66.0%
성별	남성	192	11	58	66	57	64.1%
	여성	190	13	48	69	60	67.9%
연령 (괴롭힘 당사)	만 20~29세	94	10	22	31	31	66.0%
	만 30~39세	82	4	19	25	34	72.0%
	만 40~49세	92	3	26	34	29	68.5%
	만 50~59세	76	4	24	31	17	63.2%
	만 60세 이상	38	3	15	14	6	52.6%
직급 (괴롭힘 당사)	사원급	192	13	51	67	61	66.7%
	대리급	79	4	21	31	23	68.4%
	과장급	67	5	21	19	22	61.2%
	차장급 이상	44	2	13	18	11	65.9%
고용 형태 (괴롭힘 당사)	정규직	320	19	90	116	95	65.9%
	무기계약직	17	2	3	5	7	70.6%
	기간제 계약직	35	2	9	11	13	68.6%
	시간제 계약직	3	0	2	1	0	33.3%
	간접고용	6	1	1	2	2	66.7%
기타	1	0	1	0	0	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당사)	5~9인	31	1	9	12	9	67.7%
	10~49인	96	5	35	37	19	58.3%
	50~99인	59	1	20	19	19	64.4%
	100~299인	71	4	17	26	24	70.4%
300인 이상	125	13	25	41	46	69.6%	
사업장 성격 (괴롭힘 당사)	정부기관	69	9	22	18	20	55.1%
	공공기관	64	3	10	25	26	79.7%
	민간기업	249	12	74	92	71	65.5%

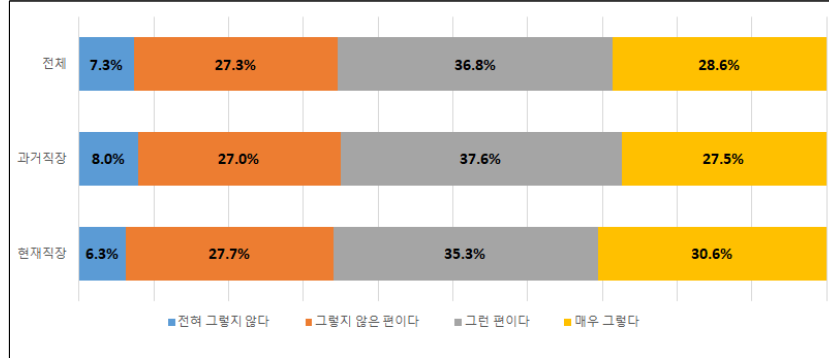
- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시의 영향에 대한 응답은 65.1%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 60대 이상 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
  - 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
  - 사업장 규모에서는 100인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고 50~99인 사업장은 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났다. 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 현저히 낮게 나타나고 있음.



〈표 5-59〉 고용상태 변동의사 - 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시(과거 직장)

구분		응답자 (명)	괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	51	173	241	176	65.1%
성별	남성	309	27	87	115	80	63.1%
	여성	332	24	86	126	96	66.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	23	57	98	76	68.5%
	만 30~39세	187	15	52	70	50	64.2%
	만 40~49세	128	10	38	49	31	62.5%
	만 50~59세	63	3	24	19	17	57.1%
	만 60세 이상	9	0	2	5	2	77.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	29	93	142	116	67.9%
	대리급	137	11	43	51	32	60.6%
	과장급	71	7	20	31	13	62.0%
	차장급 이상	53	4	17	17	15	60.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	40	119	180	130	66.1%
	무기계약직	39	3	8	14	14	71.8%
	기간제 계약직	102	6	33	36	27	61.8%
	시간제 계약직	17	0	7	8	2	58.8%
	간접고용	11	1	5	2	3	45.5%
	기타	3	1	1	1	0	33.3%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	10	30	33	35	63.0%
	10~49인	228	16	62	93	57	65.8%
	50~99인	103	14	32	39	18	55.3%
	100~299인	95	6	22	37	30	70.5%
	300인 이상	107	5	27	39	36	70.1%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	10	7	9	59.3%
	공공기관	48	0	15	17	16	68.8%
	민간기업	566	50	148	217	151	65.0%

[그림 5-13] 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시에 대한 고용변동이사 응답 비교



□ 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화의 영향에 대한 응답은 74.9%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
- 과장급에서 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
- 사업장 규모에서는 50~99인 사업장의 긍정비율이 상대적으로 낮았으며, 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 상대적으로 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-60〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화(현재 직장)

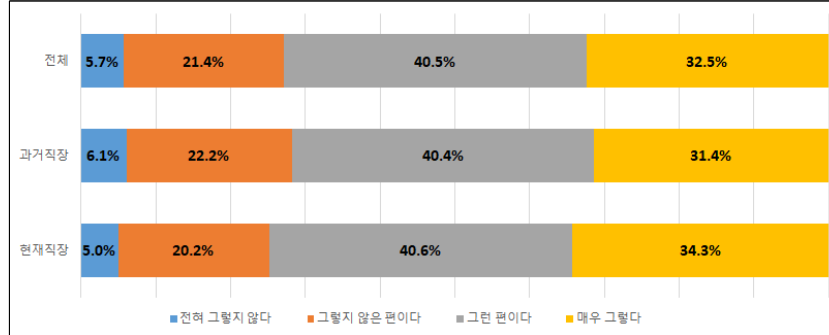
구분		응답자 (명)	사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	19	77	155	131	74.9%
성별	남성	192	9	49	71	63	69.8%
	여성	190	10	28	84	68	80.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	6	15	33	40	77.7%
	만 30~39세	82	3	11	32	36	82.9%
	만 40~49세	92	3	21	35	33	73.9%
	만 50~59세	76	4	19	36	17	69.7%
	만 60세 이상	38	3	11	19	5	63.2%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	10	30	82	70	79.2%
	대리급	79	3	17	35	24	74.7%
	과장급	67	5	18	24	20	65.7%
	차장급 이상	44	1	12	14	17	70.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	14	65	133	108	75.3%
	무기계약직	17	2	3	6	6	70.6%
	기간제 계약직	35	3	7	11	14	71.4%
	시간제 계약직	3	0	1	2	0	66.7%
	간접고용	6	0	1	2	3	83.3%
기타	1	0	0	1	0	100.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	2	6	13	10	74.2%
	10~49인	96	4	26	42	24	68.8%
	50~99인	59	2	18	20	19	66.1%
	100~299인	71	4	13	28	26	76.1%
300인 이상	125	7	14	52	52	83.2%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	6	15	23	25	69.6%
	공공기관	64	3	13	20	28	75.0%
	민간기업	249	10	49	112	78	76.3%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화의 영향에 대한 응답은 71.8%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 60대 이상 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
  - 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 정규직과 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났다.
  - 사업장 규모에서는 100인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고 50~99인 사업장은 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났다. 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 상대적으로 낮게 나타나고 있음.

〈표 5-61〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화(과거 직장)

구분		응답자 (명)	사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	39	142	259	201	71.8%
성별	남성	309	23	72	126	88	69.3%
	여성	332	16	70	133	113	74.1%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	19	39	92	104	77.2%
	만 30~39세	187	8	48	85	46	70.1%
	만 40~49세	128	8	33	55	32	68.0%
	만 50~59세	63	4	21	20	18	60.3%
	만 60세 이상	9	0	1	7	1	88.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	26	70	146	138	74.7%
	대리급	137	5	39	57	36	67.9%
	과장급	71	5	17	34	15	69.0%
	차장급 이상	53	3	16	22	12	64.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	30	99	191	149	72.5%
	무기계약직	39	3	7	15	14	74.4%
	기간제 계약직	102	4	26	40	32	70.6%
	시간제 계약직	17	1	4	8	4	70.6%
	간접고용	11	0	5	4	2	54.5%
	기타	3	1	1	1	0	33.3%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	9	24	40	35	69.4%
	10~49인	228	13	49	96	70	72.8%
	50~99인	103	9	29	42	23	63.1%
	100~299인	95	4	21	37	33	73.7%
300인 이상	107	4	19	44	40	78.5%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	1	9	6	11	63.0%
	공공기관	48	1	12	19	16	72.9%
	민간기업	566	37	121	234	174	72.1%

[그림 5-14] 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화에 대한 고용변동 의사 응답 비교



□ 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공의 영향에 대한 응답은 67.3%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 40대 이하 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높았음.
- 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 간접고용의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났으나 응답수가 적어 의미를 가지지 못함.
- 사업장 규모에서는 100인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고 10~49인 사업장은 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났음. 사업장 성격에서는 공공기관의 긍정비율 응답이 상대적으로 높게 나타나고 있음.

〈표 5-62〉 고용상태 변동의사 - 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공(현재 직장)

구분		응답자 (명)	사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	24	101	163	94	67.3%
성별	남성	192	11	57	75	49	64.6%
	여성	190	13	44	88	45	70.0%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	11	19	37	27	68.1%
	만 30~39세	82	5	19	31	27	70.7%
	만 40~49세	92	4	24	42	22	69.6%
	만 50~59세	76	3	25	35	13	63.2%
	만 60세 이상	38	1	14	18	5	60.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	14	43	92	43	70.3%
	대리급	79	4	24	30	21	64.6%
	과장급	67	4	20	27	16	64.2%
	차장급 이상	44	2	14	14	14	63.6%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	18	86	142	74	67.5%
	무기계약직	17	2	4	6	5	64.7%
	기간제 계약직	35	3	9	11	12	65.7%
	시간제 계약직	3	1	0	1	1	66.7%
	간접고용	6	0	1	3	2	83.3%
	기타	1	0	1	0	0	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	1	11	13	6	61.3%
	10~49인	96	5	34	44	13	59.4%
	50~99인	59	3	20	20	16	61.0%
	100~299인	71	3	19	33	16	69.0%
300인 이상	125	12	17	53	43	76.8%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	9	17	22	21	62.3%
	공공기관	64	6	12	25	21	71.9%
	민간기업	249	9	72	116	52	67.5%

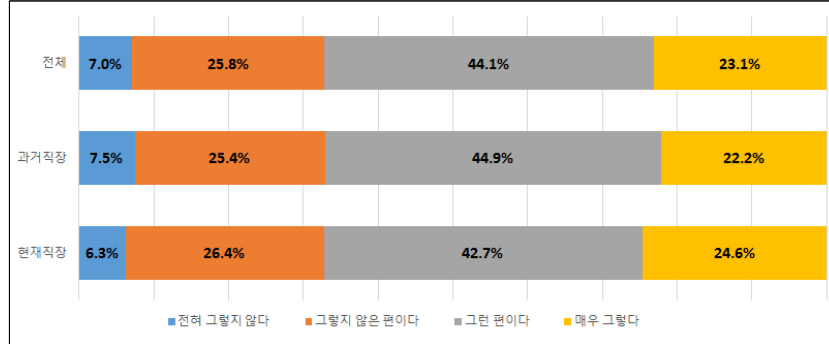
- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공의 영향에 대한 응답은 67.1%가 ‘그런 편이다’ 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령 가운데서는 50대 응답자들의 긍정비율이 낮게 나타났음.
  - 사원급에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났으며, 고용형태별로는 무기계약직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
  - 사업장 규모에서는 5~9인 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고, 사업장 성격에서는 정부기관의 긍정비율 응답이 상대적으로 낮게 나타나고 있음.



〈표 5-63〉 고용상태 변동의사 - 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공(과거 직장)

구분		응답자 (명)	사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		641	48	163	288	142	67.1%
성별	남성	309	22	84	141	62	65.7%
	여성	332	26	79	147	80	68.4%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	26	54	113	61	68.5%
	만 30~39세	187	10	54	83	40	65.8%
	만 40~49세	128	6	33	62	27	69.5%
	만 50~59세	63	6	20	24	13	58.7%
	만 60세 이상	9	0	2	6	1	77.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	30	83	177	90	70.3%
	대리급	137	8	42	55	32	63.5%
	과장급	71	6	21	32	12	62.0%
	차장급 이상	53	4	17	24	8	60.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	36	117	214	102	67.4%
	무기계약직	39	4	8	15	12	69.2%
	기간제 계약직	102	5	28	45	24	67.6%
	시간제 계약직	17	0	7	8	2	58.8%
	간접고용	11	2	3	4	2	54.5%
	기타	3	1	0	2	0	66.7%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	9	21	46	32	72.2%
	10~49인	228	15	59	109	45	67.5%
	50~99인	103	14	30	42	17	57.3%
	100~299인	95	4	25	43	23	69.5%
	300인 이상	107	6	28	48	25	68.2%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	0	12	7	8	55.6%
	공공기관	48	0	12	21	15	75.0%
	민간기업	566	48	139	260	119	67.0%

[그림 5-15] 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공에 대한 고용노동의사 응답 비교



□ 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화

○ 현재 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화의 영향에 대한 응답은 67.8%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.

- 성별에서는 여성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 30~50대 응답자들의 긍정비율이 상대적으로 높았음.
- 차장급 이상의 긍정응답이 상대적으로 낮게 나타났으며, 고용형태별로는 정규직의 긍정비율이 상대적으로 높게 나타났음.
- 사업장 규모에서는 300인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고 사업장 규모가 적을수록 상대적으로 낮은 긍정비율이 나타났음. 사업장 성격에서는 공공기관의 긍정비율 응답이 상대적으로 높았고 민간기업의 응답이 더 적었음.

〈표 5-64〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화(현재 직장)

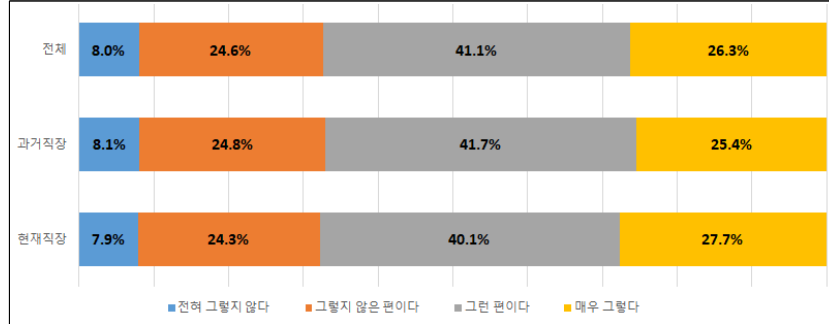
구분		응답자 (명)	사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	긍정비율
전 체		382	30	93	153	106	67.8%
성별	남성	192	14	50	76	52	66.7%
	여성	190	16	43	77	54	68.9%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	94	14	19	30	31	64.9%
	만 30~39세	82	6	19	32	25	69.5%
	만 40~49세	92	3	25	39	25	69.6%
	만 50~59세	76	4	19	37	16	69.7%
	만 60세 이상	38	3	11	15	9	63.2%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	192	17	42	78	55	69.3%
	대리급	79	5	21	32	21	67.1%
	과장급	67	3	18	30	16	68.7%
	차장급 이상	44	5	12	13	14	61.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	320	20	78	137	85	69.4%
	무기계약직	17	3	4	4	6	58.8%
	기간제 계약직	35	5	10	10	10	57.1%
	시간제 계약직	3	1	0	2	0	66.7%
	간접고용	6	0	1	0	5	83.3%
	기타	1	1	0	0	0	0.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	31	1	11	12	7	61.3%
	10~49인	96	6	30	41	19	62.5%
	50~99인	59	3	19	18	19	62.7%
	100~299인	71	5	19	28	19	66.2%
300인 이상	125	15	14	54	42	76.8%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	69	9	13	25	22	68.1%
	공공기관	64	7	12	25	20	70.3%
	민간기업	249	14	68	103	64	67.1%

- 과거 직장에서 피해경험이 있는 근로자들의 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화의 영향에 대한 응답은 67.1%가 '그런 편이다' 이상의 긍정적 답변을 하였음.
  - 성별에 따라서는 남성의 긍정비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령에서는 40대와 60대 이상 응답자들의 긍정비율이 높게 나타났음.
  - 직급에서는 현저한 차이를 발견할 수 없었으며, 고용형태별로는 시간제 계약직과 간접고용의 긍정비율이 상대적으로 낮았음.
  - 사업장 규모에서는 100인 이상 사업장에서 상대적으로 높은 긍정비율이 나타났고, 사업장 성격에서는 민간기업의 긍정비율 응답이 상대적으로 높게 나타나고 있음.

〈표 5-65〉 고용상태 변동의사 - 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화(과거 직장)

구분		응답자 (명)	사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화				긍정비율
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	
전 체		641	52	159	267	163	67.1%
성별	남성	309	24	68	143	74	70.2%
	여성	332	28	91	124	89	64.2%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	254	30	58	96	70	65.4%
	만 30~39세	187	12	51	84	40	66.3%
	만 40~49세	128	5	29	61	33	73.4%
	만 50~59세	63	5	19	23	16	61.9%
	만 60세 이상	9	0	2	3	4	77.8%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	380	34	92	150	104	66.8%
	대리급	137	10	34	61	32	67.9%
	과장급	71	4	19	32	16	67.6%
	차장급 이상	53	4	14	24	11	66.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	469	39	111	201	118	68.0%
	무기계약직	39	4	9	13	13	66.7%
	기간제 계약직	102	6	28	41	27	66.7%
	시간제 계약직	17	0	6	8	3	64.7%
	간접고용	11	2	4	3	2	45.5%
	기타	3	1	1	1	0	33.3%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	108	9	26	40	33	67.6%
	10~49인	228	15	67	90	56	64.0%
	50~99인	103	14	26	42	21	61.2%
	100~299인	95	5	20	41	29	73.7%
	300인 이상	107	9	20	54	24	72.9%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	27	0	12	8	7	55.6%
	공공기관	48	0	21	14	13	56.3%
	민간기업	566	52	126	245	143	68.6%

[그림 5-16] 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화에 대한 고용변동이사 응답 비교



### 3. 정책의 고용효과 종합

#### □ 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용 변동 경험이나 의사

- 본 조사는 직장 내 괴롭힘 경험자들만을 대상으로 진행되었기 때문에 직장 내 괴롭힘 피해의 비율을 산정할 수는 없음. 이에 관련한 사항은 여러 다른 실태조사에서 이미 다루었기 때문에 본 조사에서는 많은 직장 내 괴롭힘 경험자들의 인식을 담고자 노력하였음.
- 직장 내 괴롭힘 경험으로 인한 고용 변동 경험이나 의사를 산출한 결과는 아래의 <표 5-66>과 같음.
- 전체 응답자 중에 직장 내 괴롭힘으로 인해 경력단절을 경험한 경우는 22.0%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 46.1%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 68.1%로 나타남.
- 현재 직장 괴롭힘 경험 응답자 중에 직장 내 괴롭힘으로 인해 경력단절을 경험한 경우는 29.2%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 37.2%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 66.4%임.
- 과거 직장에서 괴롭힘을 경험한 응답자 중에 직장 내 괴롭힘으로 인해 경력단절을 경험한 경우는 17.5%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 51.6%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 69.1%임.

〈표 5-66〉 직장 내 괴롭힘 경험이 고용변동 및 이직에 미치는 영향

구분	직장 내 괴롭힘 경험자 (A)	경력 단절 (B)	경력단절 비율 (B/A*100)	이직 및 이직의사 (C)	이직 및 이직의사 비율 (C/A*100)	고용 변동 (B+C)	고용변동 비율 (B+C)/A *100
전 체	1,503명	330	22.0%	693명	46.1%	1,023명	68.1%
현재 직장	575명	168	29.2%	214명	37.2%	382명	66.4%
과거 직장	928명	162	17.5%	479명	51.6%	641명	69.1%

- 과거 직장에서의 피해경험자들은 현재 다른 직장에 종사하고 있어서 경력단절 비율은 현재 직장 피해경험자에 비해 낮고 이직경험은 더 높게 나타날 수 있음.
- 이를 감안하더라도 전체/현재/과거 직장 피해경험자들의 고용변동 비율은 65% 이상 나타나고 있어 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용변동 가능성은 높은 수준이라고 판단할 수 있음.

□ 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용 변동 방지 효과

- 방지법과 관련한 세부요소별로 경력단절과 이직 방지 효과를 정리한 결과는 〈표 5-67〉과 〈표 5-68〉임.
  - 〈표 5-67〉은 경력단절과 이직 경험 또는 의사가 있는 응답자에 대한 경력단절 및 이직 변동 의사가 있을 것이라는 응답자의 비율을 기재한 것임.
  - 〈표 5-68〉은 경력단절과 이직의사를 구분하여 제시한 것임.
- 직장 내 괴롭힘 후에 경력단절과 이직을 경험하거나 이직의사가 있는 피해근로자들은 정부정책으로 인해 의사를 변경할 가능성이 상당히 있는 것으로 응답하였음.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 2019년 7월에 발효되어 정책으로 인해 경력단절 및 이직의 방지가 다수 이루어졌다고 단언하기는 어렵지만, 해당 결과는 괴롭힘을 실제 경험한 피해근로자들이 가지고 있는 인식이라는 점에서 의미를 가지고 있음.
- 기업 인사담당자 인터뷰와 기업 사례분석에서도 나타나는 바와 같이, 방지법으로 인해 사업장에서 직장 내 괴롭힘에 대한 조사와 조치가 이

루어지게 되면 해당 피해근로자가 이직하지 않고 고용을 유지하는 사례가 나타나고 있음. 따라서 해당 분석 결과는 일정 수준의 설득력을 가지는 것으로 판단됨.

- 세부 항목별로 살펴보면 공통적으로 높게 나타나는 부분이 피해자에 대한 2차 피해 예방, 피해자에 대한 업무상 재해 인정 및 보상 등 피해자 구제에 대한 사항임. 이와 더불어 행위자에 대한 처벌 및 징계 등에 대해서도 피해근로자들은 강조하고 있음.

〈표 5-67〉 정책이 고용변동에 미치는 영향

구분	전체 <sup>1)</sup>	현재 직장 <sup>2)</sup>	과거 직장 <sup>3)</sup>
비밀 보장되는 신고절차 마련	64.7%	66.2%	63.8%
사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화	67.5%	68.1%	67.2%
사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화	67.7%	69.9%	66.5%
법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	66.8%	68.8%	65.5%
행위자에 대한 엄중한 처벌	<b>72.2%</b>	<b>74.3%</b>	<b>71.0%</b>
피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	65.2%	66.5%	64.4%
피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	67.4%	70.2%	65.8%
피해자에 대한 2차 피해 예방	<b>72.3%</b>	<b>74.9%</b>	<b>70.8%</b>
피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	<b>73.3%</b>	<b>74.1%</b>	<b>72.9%</b>
괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	65.4%	66.0%	65.1%
사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	<b>72.9%</b>	<b>74.9%</b>	<b>71.8%</b>
사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	67.2%	67.3%	67.1%
사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	67.4%	67.8%	67.1%

주 : 1) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/전체에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직의사 응답자 1,023명\*100.  
 2) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/현재 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직의사 응답자 382명\*100.  
 3) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/과거 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직의사 응답자 641명\*100.



〈표 5-68〉 정책이 경력단절과 이직 방지에 미치는 영향

구분	경력단절		이직의사	
	현재 직장 <sup>1)</sup>	과거 직장 <sup>2)</sup>	현재 직장 <sup>3)</sup>	과거 직장 <sup>4)</sup>
비밀 보장되는 신고절차 마련	63.7%	66.0%	68.2%	63.0%
사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화	66.1%	64.8%	69.6%	68.1%
사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화	<b>70.8%</b>	67.9%	69.2%	66.0%
법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	67.9%	65.4%	69.6%	65.6%
행위자에 대한 엄중한 처벌	68.5%	68.5%	<b>79.0%</b>	<b>71.8%</b>
피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	68.5%	63.6%	65.0%	64.7%
피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	68.5%	69.1%	<b>71.5%</b>	65.8%
피해자에 대한 2차 피해 예방	<b>70.8%</b>	67.9%	<b>78.0%</b>	<b>71.8%</b>
피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	<b>72.0%</b>	<b>71.0%</b>	<b>75.7%</b>	<b>73.5%</b>
괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	64.9%	63.6%	66.8%	65.6%
사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	<b>73.8%</b>	<b>71.0%</b>	<b>75.7%</b>	<b>72.0%</b>
사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	64.9%	68.5%	69.2%	66.6%
사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	65.5%	65.4%	69.6%	67.6%

주: 1) 해당 정책으로 인해 경력단절 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/현재 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 의사 응답자 168명\*100.  
 2) 해당 정책으로 인해 경력단절 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/과거 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 의사 응답자 162명\*100.  
 3) 해당 정책으로 인해 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/현재 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 이직 의사 응답자 214명\*100.  
 4) 해당 정책으로 인해 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/과거 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 이직 의사 응답자 479명\*100.

□ 직장 내 괴롭힘 피해자를 대상으로 한 고용 변동 방지 효과

- 앞의 내용이 경력단절과 이직 경험 또는 의사가 있는 응답자에 대한 고용 변동 비율이라면 〈표 5-69〉는 직장 내 괴롭힘 피해경험 전체 응답자에 대한 고용 변동 비율을 나타낸 것임.
- 전반적인 결과는 앞의 결과들과 유사하게 피해자의 구제에 대한 사항과 행위자의 처벌 및 징계에 대해 강조하는 것으로 보여짐.
- 피해자 구제와 행위자 처벌 외의 다른 항목들 비율의 차이는 있으나 전반적으로 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용 변동을 방지하는 효과가 있는 것으로 직장 내 괴롭힘 피해자들은 응답하고 있음.

〈표 5-69〉 직장 내 괴롭힘 피해자 중 정책으로 인한 고용 변동 방지 효과

구분	전체 <sup>1)</sup>	현재 직장 <sup>2)</sup>	과거 직장 <sup>3)</sup>
비밀 보장되는 신고절차 마련	44.0%	44.0%	44.1%
사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화	46.0%	46.0%	46.4%
사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화	46.1%	46.1%	46.0%
법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	45.4%	45.4%	45.2%
행위자에 대한 엄중한 처벌	<b>49.2%</b>	<b>49.2%</b>	<b>49.1%</b>
피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	44.4%	44.4%	44.5%
피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	<b>53.4%</b>	<b>53.4%</b>	<b>57.6%</b>
피해자에 대한 2차 피해 예방	<b>49.2%</b>	<b>49.2%</b>	<b>49.0%</b>
피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	<b>49.9%</b>	<b>49.9%</b>	<b>50.3%</b>
괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	44.5%	44.5%	44.9%
사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	<b>49.6%</b>	<b>49.6%</b>	<b>49.6%</b>
사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	45.7%	45.7%	46.4%
사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	45.8%	45.8%	46.3%

주 : 1) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/전체 직장 내 괴롭힘 경험자 1,503명\*100.  
 2) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/현재 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험자 928명\*100.  
 3) 해당 정책으로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/과거 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험자 575명\*100.

#### 4. 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계에 대한 고용영향

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 핵심적인 내용은 「근로기준법」 제76조의3 ‘직장 내 괴롭힘 발생 시 조치’에 대한 사항임.
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 사업장이 신고를 받거나 인지하는 것도 중요하나 무엇보다 실제 적절한 조치를 했는가 여부가 방지법에서 제일 중요한 부분임.
- 이와 관련하여 불리한 처우를 하게 되면 「근로기준법」 제109조에 따라 형사 처벌을 받도록 되어 있는 등 직장 내 괴롭힘에 있어 적절한 조치는 매우 중요한 항목임.
- 적절한 조치가 중요한 부분이나 괴롭힘 발생 이전에 사업장의 대응이

어떠했는가 역시 중요한 부분임.

- 이에 방지법에서는 취업규칙 등을 통해 직장 내 괴롭힘 관련 고충처리 기구나 사내 규정, 신고 및 상담창구 등을 마련하도록 하고 있음.
- 「근로기준법」은 상시근로자 5인 이상 사업장에 적용되고, 10인 이상 사업장은 취업규칙 작성 의무가 있음.
- 「근로기준법」에서 사전에 괴롭힘 관련 처리기구 등을 의무화하지 않았으나 취업규칙 등에 따라 마련할 것을 권고하고 있음.
  
- 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계 마련 여부와 괴롭힘 정도 및 고용상태 변동의사 간의 관계를 통해 이들 사전 조치들이 어느 정도의 영향이 있는지 확인하였음.
  
- 이때 사업장 규모는 중요한 통제변수가 될 수 있음. 대규모 사업장에서는 방지법 이전부터 기업문화개선 사업을 지속해 온 바 있고, 취업규칙 작성 의무 기준 역시 사업장 규모를 기준으로 하기 때문임.
- 현재 직장에서 괴롭힘을 경험한 근로자의 응답 결과를 활용하여 사업장 규모를 기준으로 교차분석을 실시함.
- 사업장 규모에 따른 처리기구 및 체계 마련 여부와 고용상태 변동의사의 경향을 확인하고, 처리기구 및 체계 마련 여부에 따른 고용상태 변동의사 차이를 평균차이 분석을 통해 확인하였음.
- 교차분석 시, 사업장 규모별 조치 여부도 포함하여 사업장 규모에 따른 괴롭힘 조치 상황도 확인하였음.
  
- 사업장 규모에 따른 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계에 대한 교차분석 결과, 사업장 규모가 클수록 처리기구 및 체계가 있는 것으로 나타남.
- 취업규칙 작성 및 신고 의무가 없는 10인 미만의 사업장에서는 처리기구 및 체계가 거의 없는 것으로 나타났음.

- 100인 이상 사업장에서만 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계가 있는 것으로 조사되었음.
- 사업장 내 처리기구 및 체계를 마련하였더라도 이를 인지하지 못하는 경우가 많을 수 있음.
  - 300인 이상 대규모 사업장이 아닌 이상 처리기구 및 체계 마련에 대해 공지하지 않을 가능성이 있음.
  - 기업 인사담당자 인터뷰 과정에서도 관련 사항은 인사담당자 및 경영진 정도만 인지하고 있을 거라는 내용이 언급된 바 있었음. 관련 질문에 대해 모르겠다는 응답도 적지 않았음.
  - 따라서 소규모 사업장에서 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계를 마련하지 못하고 있다는 의미만을 해당 결과에서 확인해야 할 것임.

〈표 5-70〉 사업장 규모에 따른 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계

구분	괴롭힘 고충처리 기구 (상담창구, 고충처리위원회)			괴롭힘 금지 및 사건처리에 대한 사내규정			사내 익명 또는 온라인 신고· 상담창구		
	있다	없다	응답자 (명)	있다	없다	응답자 (명)	있다	없다	응답자 (명)
5~9인	12.5%	87.5%	32	13.3%	86.7%	30	16.1%	83.9%	31
10~49인	32.4%	67.6%	111	32.0%	68.0%	103	27.3%	72.7%	110
50~99인	34.8%	65.2%	66	34.8%	65.2%	66	38.6%	61.4%	70
100~299인	56.8%	43.2%	81	62.0%	38.0%	71	46.8%	53.2%	79
300인 이상	78.4%	21.6%	176	76.0%	24.0%	167	72.8%	27.2%	180

- 사업장 규모에 따른 고용상태 변동의사와 괴롭힘에 대한 조치 여부에 대한 교차분석 결과, 고용상태 변동의사는 사업장 규모에 따라 차이가 났으나 조치 여부는 그렇지 않음.
- 사업장 규모가 작을수록 고용상태 변동의사가 높은 것으로 나타났음. 이는 사업장 규모가 큰 경우에 임금 등의 근로조건에 대한 사항, 조직문화 개선 사업 및 관련 변화 등 근로환경에 대한 사항이 영향을 미치는 것으로 추정됨.
- 조치여부는 10인 미만 사업장에서 없다는 비율이 더 높았으나 전반적으

로 조치가 없었다는 응답이 상당히 높았음. 하지만 해당 결과를 수치만으로 해석하기는 곤란한 측면이 있음.

- 해당 결과는 신고 여부 등에 대한 구분이 되어 있지 않은 것이기 때문에 수치상의 결과만으로 많은 사업장에서 조치하지 않는다고 단정할 수 없음.
- 기업 인사담당자 인터뷰 중, 괴롭힘에 대한 조치가 없으면 피해근로자가 지방 노동관서에 신고하는 경우도 있으며, 이는 기업에 부정적 상황이기 때문에 내부에서 상당한 노력을 하는 것으로 확인되었음. 특히 대규모 사업장에서는 공식적 문제 제기에 대해 어떤 형태든 조치하고 있으며, 피해근로자의 의사를 상당부분 반영하고 있다고 하였음.
- 따라서 조치가 있다고 응답한 것은 피해근로자가 만족하는 수준의 조치가 있는 경우이고, 없다고 응답한 것은 조치에 대한 인지를 못했거나 만족한 수준이 아니기 때문에 조치하지 않았다고 응답할 가능성이 있음. 실제 기업 인사담당자 인터뷰에서 기업은 조치를 취했음에도 지방 노동관서에 조치가 없었다고 신고한 사례도 있었음.

〈표 5-71〉 사업장 규모에 따른 고용상태 변동의사 및 조치 여부

구분	고용상태 변동의사			괴롭힘 발생 시 사업장의 조치 여부		
	있다	없다	응답자(명)	있다	없다	응답자(명)
5~9인	83.8%	16.2%	37	2.7%	97.3%	37
10~49인	73.8%	26.2%	130	13.1%	86.9%	130
50~99인	72.8%	27.2%	81	16.0%	84.0%	81
100~299인	74.0%	26.0%	96	19.8%	80.2%	96
300인 이상	54.1%	45.9%	231	15.2%	84.8%	231

- 사업장 규모 자체가 가지는 중요성을 고려하여 사업장 규모에 따른 처리기구 및 체계 차이를 분석한 결과, 차이가 있는 것으로 나타났음.
- 100인 이상 사업장과 100인 미만 사업장 간에는 처리기구 및 체계 설치 여부에서 차이가 있는 것으로 나타났음.

- 이를 해석하면 100인 이상 사업장에는 처리기구 및 체계 설치 가능성이 더 높은 것이며 사업장 규모가 큰 경우에 직장 내 괴롭힘에 대한 체계화된 대응이 가능할 것이라는 판단도 가능함.

〈표 5-72〉 사업장 규모에 따른 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계 차이 분석

구분		N	mean	SD	F	P	사후검정
고충처리기구	5~9인	32	1.875	.3360	29.408	.000	a,b,c < d,e
	10~49인	111	1.675	.4702			
	50~99인	66	1.651	.4801			
	100~299인	<b>81</b>	<b>1.432</b>	<b>.4985</b>			
	300인 이상	<b>176</b>	<b>1.215</b>	<b>.4126</b>			
사내규정	5~9인	30	1.866	.3457	25.595	.000	a,b,c < d,e
	10~49인	103	1.679	.4689			
	50~99인	66	1.651	.4801			
	100~299인	<b>71</b>	<b>1.380</b>	<b>.4889</b>			
	300인 이상	<b>167</b>	<b>1.239</b>	<b>.4281</b>			
상담창구 (익명, 온라인)	5~9인	31	1.838	.3739	23.169	.000	a,b,c < d,e
	10~49인	110	1.727	.4474			
	50~99인	70	1.614	.4903			
	100~299인	<b>79</b>	<b>1.531</b>	<b>.5022</b>			
	300인 이상	<b>180</b>	<b>1.272</b>	<b>.4463</b>			

- 사업장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계 여부에 따른 고용상태 변동의사 차이 분석에서, 처리기구 및 체계가 있는 경우가 이직 및 이직고려를 할 가능성이 더 낮은 것으로 나타남.
  - 처리기구 및 체계는 '1. 있다', '2. 없다'로 측정하였고, 고용상태 변동의사는 관련 응답을 '0. 없다', '1. 있다'로 변환하여 분석하였음.
  - 평균차이가 음수(-)라는 것은 처리기구 및 체계가 있으면 고용상태 변동의사가 '없다'라는 응답이 더 많은 것을 의미함.

〈표 5-73〉 괴롭힘 처리기구 및 체계 유/무에 따른 고용상태 변동의사 차이

구분	t	SD	p	평균차이
고충처리기구	-6.485	.499	.000	-.3069
사내규정	-4.621	.499	.000	-.3069
상담창구	-5.919	.500	.000	-.2285

- 사업장 규모에 따른 고용상태 변동의사 차이 분석까지 고려하면, 괴롭힘 처리기구 및 체계가 있으면 이직 및 이직고려를 할 가능성이 낮아진다고 할 수 있음.
- 규모가 큰 사업장에서 처리기구 및 체계를 설치할 가능성이 높기 때문에 규모가 큰 사업장에서는 괴롭힘 피해근로자가 이직 및 이직을 고려할 가능성이 더 낮음.
- 특히, 300인 이상 사업장은 다른 사업장에 비해 고용상태 변동의사가 낮는데, 대규모 사업장이 가지는 양질의 근로조건 및 환경 제공이라는 이유도 있지만 괴롭힘 처리기구 및 체계가 설치되어 있어 괴롭힘 피해가 있음에도 이러한 장치들로 인해 이직 및 이직고려를 하지 않은 것으로 유추할 수 있음.

〈표 5-74〉 사업장 규모에 따른 고용상태 변동의사 차이 분석

구분	N	mean	SD	F	P	사후검정
5~9인	37	0.8378	.3736	7.254	.000	a,b,c,d < e
10~49인	130	0.7385	.4411			
50~99인	81	0.7284	.4475			
100~299인	96	0.7396	.4411			
300인 이상	231	0.5411	.4993			

## 5. 직장 내 괴롭힘 고용영향에 대한 경로분석 결과

### □ 경로분석의 목적

- 직장 내 괴롭힘의 고용영향을 분석하는 또 다른 방식으로, 경로분석을 통해 직장 내 괴롭힘에 따른 이직 경로를 도출하고 조치 여부와 예방교육 경험 여부에 따른 경로 차이를 확인하도록 하였음.
- 현재 직장 피해경험자들에게 괴롭힘 및 이직과 관련한 조직 관련 요소를 측정하여 직장 내 괴롭힘에 따른 이직 경로를 확인하고 괴롭힘에 따른 조치 여부(유/무)와 괴롭힘 예방을 위한 예방교육 경험 여부(유/무)에 따른 경로분석 결과를 비교하여 방지법에 따른 고용영향을 파악하도록 하였음.
  - 「근로기준법」 제76조의3에 따르면 사용자는 피해 신고 접수 후, 피해를 입은 근로자와 행위자에게 적절한 조치를 하도록 하고 있음.
  - 직장 내 괴롭힘 예방교육은 법령에 따른 의무 사항은 아니지만 직장 내 괴롭힘에 있어 중요한 사항은 사후조치보다는 사전예방임. 행위자를 처벌하는 것이 직장 내 괴롭힘 해결의 근본방식은 아니며 사전예방을 위한 가장 기본적인 사항이 관련 교육이기 때문에 예방교육에 대한 사항을 포함하였음.

### □ 경로분석의 내용

- 직장 내 괴롭힘과 고용상태 변동의사 간에 직접적인 관계가 있을 수 있으나 조직 내에서 벌어지는 양태들은 조직구성원 개인과 조직 요소들 간 상호작용을 거치면서 나타나기 마련임.
- 이직 및 이직의사와 관련한 선행연구들에서도 소진, 직무동기, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 등 개인 및 조직에 대한 여러 요소들이 이직 및 이직의사에 영향이 있다고 언급하는바, 본 과제에서는 직장 내 괴롭힘 피해근로자들의 개인 및 조직 요소와 이직 및 이직의사 간의 관계를 분석하였음.
- 괴롭힘이 발생하게 되면 피해근로자의 개인적 측면에 영향을 미치고 그



영향들이 조직 요소와 관계된다는 점에서 일정한 경로가 있다고 가정하여 해당 분석을 실시하였음.

- 직장 내 괴롭힘은 피해 사실 자체만으로 고용상태 변동에 영향이 있겠지만, 피해 정도에 따라서 차이가 있을 것이라는 전문가들의 의견에 따라 괴롭힘 경험정도를 변수로 추가하여 이에 대한 영향도 확인하였음.
  - 본 과제를 위한 설문조사에서 직장 내 괴롭힘을 7가지 유형으로 분류하여 조사하고 피해근로자가 경험한 괴롭힘의 유형 개수를 통해 괴롭힘 경험정도를 측정하였음.
  - 따라서 괴롭힘 경험정도는 1~7까지로 설정하였으며, 개별 유형별 응답 개수와 무관하게 해당 유형에 대한 피해경험이 있으면 동일하게 '1'의 경험정도를 부여하였음.
    - 폭언에 대한 3개 질문에 대해 1개만 경험했다고 하는 경우와 3개 모두 경험했다고 한 경우는 동일한 경험정도를 부여하였음.
    - 폭언에 대한 3개 질문에 대해 1개를 경험하고 부당 인사조치에 대해 1개 경험한 경우는 '2'의 경험정도를 부여하였음. 폭언에 대해 3개 모두 경험한 응답자와 세부 경험 개수는 동일하지만 괴롭힘 유형을 다양하게 경험했는가에 대한 사항이 더 중요하다고 판단하여 경험한 유형의 개수를 통해 괴롭힘의 정도를 부여하였음.
- 고용상태 변동의사는 '귀하는 직장 내 괴롭힘 피해로 인하여 직장을 떠나고 싶었거나 지금도 떠나고 싶은 의향이 있습니까?'에 대한 질문에서 '① 예. 일 자체를 당분간 쉬고 싶다'와 '② 예. 다른 직장으로 이직하고 싶다'를 응답한 경우로 두 경우를 동일 변수로 변환하여 측정하였음.
- 해당 분석을 위해 현재 시점에서의 괴롭힘 피해경험자의 개인 및 조직 요소를 물어봤기 때문에 분석의 대상은 현재 직장 피해경험자로 한정하였음.
  - 과거 직장 피해경험자에게 괴롭힘 당시의 개인 및 조직 요소를 회상하여 응답하도록 하는 것은 그 타당성이 낮을 것으로 판단되어 묻지 않았고 본 분석에서도 제외하였음.

□ 직장 내 괴롭힘과 고용상태 변동의사 간 회귀분석 결과

- 경로분석 이전에 직장 내 괴롭힘과 고용상태 변동의사 간 회귀분석을 통해 그 관계를 분석해 보았음.
- 먼저 상관분석을 통해 각 변수들 간의 대략적 관계를 살펴본 결과, 고용상태 변동의사에 대해 괴롭힘 경험정도와 소진은 정(+)의 관계를 보이고 있고, 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰는 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타남.
  - 괴롭힘 경험정도가 많고 소진이 높아질수록 고용상태 변동의사가 높아지는 것임.
  - 반면, 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰의 정도가 높으면 고용상태 변동의사는 낮아지게 되어 고용을 유지할 가능성이 높아진다는 의미임.

<표 5-75> 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소 간 상관분석 결과

	고용상태변 동의사	괴롭힘 경험정도	직무만족	직무동기	소진	조직몰입	조직신뢰
고용상태 변동의사	1	.180**	-.379**	-.265**	.386**	-.311**	-.333**
괴롭힘 경험정도	.180**	1	-.158**	-0.078	.192**	-.117**	-.086*
직무만족	-.379**	-.158**	1	.615**	-.407**	.673**	.597**
직무동기	-.265**	-0.078	.615**	1	-.245**	.717**	.549**
소진	.386**	.192**	-.407**	-.245**	1	-.311**	-.284**
조직몰입	-.311**	-.117**	.673**	.717**	-.311**	1	.670**
조직신뢰	-.333**	-.086*	.597**	.549**	-.284**	.670**	1

- 상관분석 결과를 바탕으로 회귀분석을 실시하였음. 회귀분석에서는 직장 내 괴롭힘 방지법의 효과를 추정하고자 괴롭힘 발생에 대해 사업장의 조치가 있었던 경우와 아무런 조치가 없던 경우를 구분하여 분석하였음.
- 전체에 대한 회귀분석 결과에서는 괴롭힘 경험정도, 직무만족, 소진, 조직신뢰가 직장 내 괴롭힘 피해 경험 근로자의 고용상태 변동에 유의미

한 영향을 미치는 것으로 나타났음.

- 상관분석과 동일하게 괴롭힘 경험정도가 많고 소진이 높아질수록 고용상태 변동의사가 높아지는 것으로 나타남.
- 반면, 피해 경험 근로자의 직무만족과 조직신뢰의 정도가 높으면 고용상태 변동의사는 낮아지게 되어 고용을 유지할 가능성이 높아지는 것으로 나타남.

○ 사업장의 조치 유/무를 구분한 회귀분석 결과에서 조치가 없던 경우는 전체 회귀분석과 동일한 결과가 나타났으나, 조치가 있었던 경우는 소진과 직무만족<sup>14)</sup>만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남.

〈표 5-76〉 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소의 회귀분석 결과(조치 여부)

(종속변수) 고용상태 변동의사	전체		조치 유		조치 무	
	$\beta$	p	$\beta$	p	$\beta$	p
(상수)	-	.051	-	.295	-	.071
성별	<b>.108</b>	<b>.006</b>	.015	.891	.125	<b>.004</b>
연령	.003	.943	-.043	.738	.011	.831
결혼여부	.000	.999	-.035	.769	-.001	.982
연봉	.059	.202	.113	.353	.046	.376
직급	.033	.465	.100	.469	.018	.712
근로형태	.040	.293	.103	.342	.029	.492
괴롭힘 경험정도	<b>.099</b>	<b>.009</b>	.112	.293	<b>.089</b>	<b>.031</b>
직무만족	<b>-.179</b>	<b>.002</b>	<b>-.333</b>	<b>.057</b>	<b>-.159</b>	<b>.009</b>
직무동기	-.026	.640	.159	.360	-.050	.395
소진	<b>.244</b>	<b>.000</b>	<b>.339</b>	<b>.006</b>	<b>.219</b>	<b>.000</b>
조직몰입	-.003	.965	-.114	.556	.012	.862
조직신뢰	<b>-.130</b>	<b>.012</b>	.055	.713	<b>-.173</b>	<b>.002</b>
N	575		85		490	
F	15.033		3.380		12.781	
R <sup>2</sup>	.243		.360		.243	
$\Delta R^2$	.227		.254		.224	

14) 사업장의 조치가 있던 경우의 N값이 85로 많지 않아서 유의수준을  $p < .10$  까지 적용하여 변수 간 관계의 경향성을 파악하고자 하였음.

- 사업장 조치 유/무에 따라 실제 각 변수들이 차이를 보이는지 평균차이 분석(t-test)을 통해 확인한 결과, 조치가 있었던 집단은 유의미하게 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 더 높게 나타났음.
  - 괴롭힘 경험정도는 조치와는 무관한 것으로 나타나고 있음. 앞서 <표 5-74>의 결과에서도 사업장 규모에 따른 조치 여부 차이가 없는 것으로 나타나고 있음. 괴롭힘 신고에 대한 조치는 사업장 규모나 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계의 설치 여부<sup>15)</sup>와도 무관하였음.
  - 소진은 사업장 조치와는 무관한 것으로 나타나고 있어 괴롭힘이 발생하게 되면 피해자에게 소진이 발생할 수 있으며 이는 사업장의 노력 여하와는 관계없는 것으로 볼 수 있음.

<표 5-77> 사업장 내 조치 유/무에 따른 t-test 결과

구분	t	SD	p	평균차이
괴롭힘경험정도	.879	1.741	.383	.189
직무만족평균	<b>2.500</b>	<b>.660</b>	<b>.013</b>	.193
직무동기평균	<b>3.300</b>	<b>.737</b>	<b>.001</b>	.256
소진평균	.255	.615	.799	.016
조직몰입평균	<b>3.203</b>	<b>.691</b>	<b>.002</b>	.228
조직신뢰평균	<b>4.081</b>	<b>.700</b>	<b>.000</b>	.331

- 평균차이 분석 결과와 결부해서 봤을 때, 직장 내 괴롭힘 경험자 중 사업장의 조치가 있었던 경우는 괴롭힘 경험의 정도가 더 높았음에도 불구하고 사업장의 조치로 인해 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 더 높게 나타날 수 있으며 이는 피해근로자의 고용상태 변동의사에 영향을 미친다고 할 수 있음.
- 결과적으로, 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 조치가 고용상태 변동의사를 감소시키고 고용영향이 있다고 단언할 수는 없으나 이러한 조치를 통해 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 상대적으로 높아지면서

15) 괴롭힘 조치 유/무와 처리기구 및 체계의 설치 여부 간의 평균차이 분석을 실시한 결과, 고충처리기구, 사내규정, 익명 및 온라인 상담창구 설치 여부는 괴롭힘 조치 여부와 무관한 것으로 나타났음.

직장을 떠나고 싶은 의향을 감소시킬 수 있다는 추정은 할 수 있음.

- 직장 내 괴롭힘에 대한 해당 사업장의 조치는 방지법의 주요내용으로 조치 유/무에 따른 결과 차이는 방지법의 고용영향이 있을 것이라는 판단도 가능하게 함.

○ 사업장의 조치도 중요하나 직장 내 괴롭힘은 사전예방이 더 중요하다는 점에서 사업장 내 예방교육 유/무에 대해서도 구분하여 회귀분석을 실시하였음.

○ 예방교육을 받은 집단에서는 전체와 유사하게 괴롭힘 경험정도, 소진, 조직신뢰가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남.

- 유의수준  $p < .10$ 을 기준으로 한다면 직무만족까지도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남.

<표 5-78> 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소의 회귀분석 결과(예방교육 여부)

(종속변수) 고용상태변동 의사	전체		예방교육 유		예방교육 무	
	t	p	t	p	t	p
(상수)	1.960	.051	0.752	.453	2.170	.031
성별	<b>2.748</b>	<b>.006</b>	<b>2.239</b>	<b>.026</b>	1.858	.064
연령	0.071	.943	1.396	.164	-1.422	.156
결혼여부	-0.001	.999	0.316	.752	-0.270	.788
연봉	1.277	.202	1.484	.139	0.072	.942
직급	0.731	.465	-0.033	.973	1.448	.149
근로형태	1.052	.293	-0.780	.436	<b>1.979</b>	<b>.049</b>
괴롭힘 경험정도	<b>2.609</b>	<b>.009</b>	<b>2.243</b>	<b>.026</b>	1.157	.248
직무만족	<b>-3.163</b>	<b>.002</b>	-1.808	.072	<b>-2.819</b>	<b>.005</b>
직무동기	-0.468	.640	-0.642	.522	-0.104	.917
소진	<b>5.820</b>	<b>.000</b>	<b>4.545</b>	<b>.000</b>	<b>3.216</b>	<b>.001</b>
조직몰입	-0.044	.965	0.370	.712	-0.532	.595
조직신뢰	<b>-2.510</b>	<b>.012</b>	<b>-2.768</b>	<b>.006</b>	-0.664	.507
N	575		312		263	
F	15.033		8.012		7.152	
R <sup>2</sup>	.243		.243		.256	
△R <sup>2</sup>	.227		.213		.220	

- 예방교육 유/무를 기준으로 평균차이 분석을 한 결과에서 괴롭힘 경험 정도는 예방교육과 무관한 것으로 나타나고 있으며, 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 더 높게 나타나고 소진은 더 낮게 나타났음.
- 결과적으로, 지금까지의 직장 내 괴롭힘에 대한 예방교육은 괴롭힘에 대해 영향을 주고 있지 않으며, 예방교육에 따라 개인 및 조직 요소가 차이를 보이지만 이러한 차이가 고용상태 의사변동에 영향을 주고 있지 않은 것으로 판단할 수 있음.
- 이러한 결과가 예방교육의 무용론을 의미하는 것은 아님. 예방교육 실시 여부보다는 지금까지의 예방교육 방식이 효과적이지 않았다는 것을 의미함.
  - 현재는 직장 내 괴롭힘에 대한 법정 의무교육 없이 기업 내에서 자발적으로 실시하는 상황임.
  - 또한 기업 인사담당자 인터뷰에서 언급된 바와 같이 예방교육을 하고자 하나 충분한 정보와 사례 등 콘텐츠가 부족하여 효과적인 교육을 하지 못한다고 하였음.
  - 다시 말해, 지금까지의 예방교육을 개선하는 정책 대안이나 기업 자체 교육 실시를 위한 양질의 콘텐츠 제공 등이 수반되어야 함을 의미함.
  - 또한, 성희롱·성폭력의 경우처럼 법정 의무교육에 대한 논의를 다시 해야 할 수도 있음.

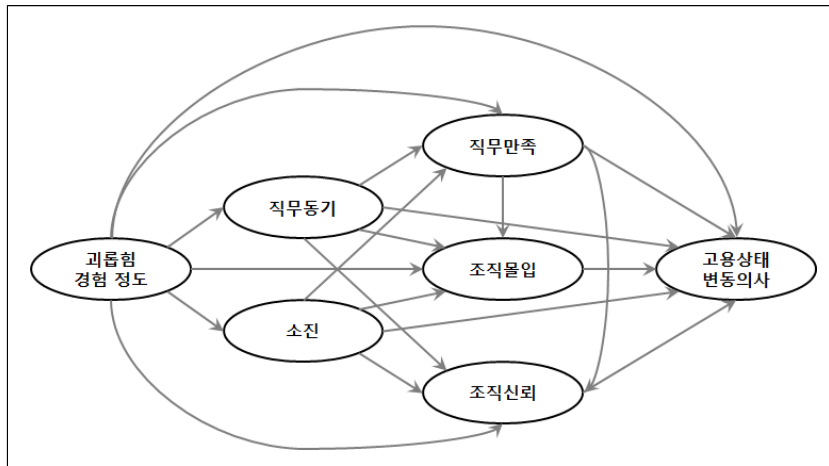
〈표 5-79〉 사업장 내 예방교육 유/무에 따른 t-test 결과

구분	t	SD	p	평균차이
괴롭힘 경험정도	0.487	2.236	.627	0.056
직무만족	4.727	.660	.000	0.259
직무동기	3.543	.737	.000	0.218
소진	-2.656	.615	.008	-0.136
조직몰입	4.194	.691	.000	0.239
조직신뢰	3.935	.700	.000	0.227

□ 고용상태 변동의사에 대한 경로분석 결과

- 소진 및 직무만족 등 조직행위와 관련한 개인 및 조직변수를 통해 직장 내 괴롭힘이 고용에 미치는 영향에 대해 경로분석을 하였음.
- 고용상태 변동의사를 종속변수로, 괴롭힘 경험정도를 독립변수로, 소진, 직무동기, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 매개변수로 설정하여 아래와 같은 경로모형을 설정하였음.

[그림 5-17] 직장 내 괴롭힘에 따른 고용상태변동의사 경로모형



- 소진, 직무동기, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 간의 관계에 있어 소진과 직무동기는 개인요소로, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰는 조직요소로 판단하고 ‘괴롭힘 → 개인변화 → 조직관련 사항 변화 → 고용유지 의사 변화’의 경로를 설정하였음.
  - 근로자의 소진과 직무동기의 변화는 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰에 영향을 미친다는 선행연구를 참고하여 이러한 관계를 설정하였음.
  - 근로자 이직에 대한 선행연구에서 소진과 직무동기는 이직 및 이직의사에 영향을 미치고 있다고 언급되는바 소진과 직무동기는 앞선 매개변수로 설정하였음.
- 분석 결과는 [그림 5-18], <표 5-80>과 같음. 우선 고용상태 변동의사에

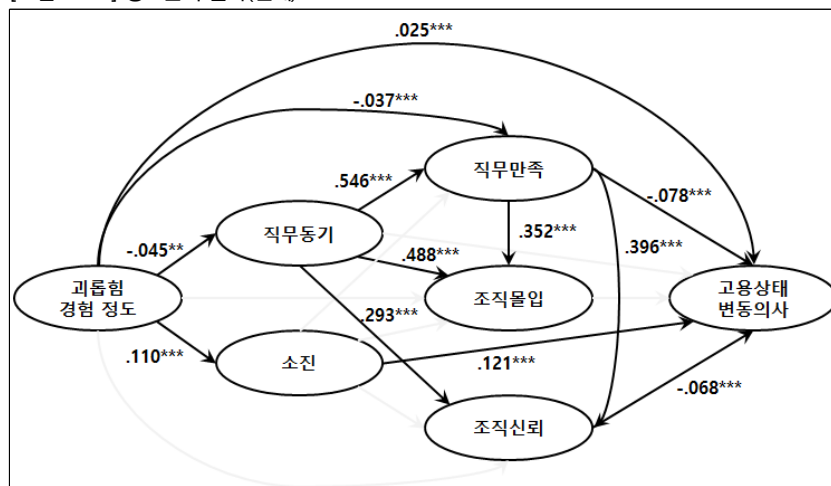
직접 영향을 미치는 변수는 괴롭힘 경험정도(+), 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)로 나타남.

- 괴롭힘 경험정도가 많을수록, 소진이 증가할수록, 직무만족과 조직신뢰가 낮아질수록 괴롭힘 피해근로자들이 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지는 것임.
- 직무동기와 조직몰입은 통계적으로 유의미하지 않았음.

○ 간접영향의 경우는 괴롭힘 경험정도는 소진과 직무동기, 직무만족에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 영향을 미치며, 직무동기는 직무만족에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났음.

- 이를 경로화하게 되면, 괴롭힘 정도가 높아지면 소진이 증가하여 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지게 되는 것임.
- 괴롭힘 정도가 높아지면 직무만족에 부정적이 되면서 경력단절이나 이직 가능성이 높아지게 되는 것임.
- 괴롭힘 정도가 높아지면 직무동기에 부정적 영향을 미치게 되고 이러한 영향은 직무만족에도 미치게 되면서 경력단절이나 이직 가능성이 높아지게 되는 것임.

[그림 5-18] 경로분석 결과(전체)





〈표 5-80〉 경로분석 결과(전체)

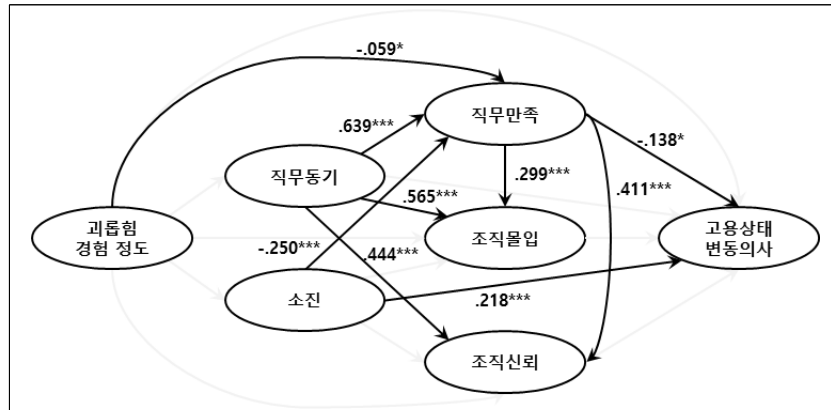
전체			Estimate	S.E.	C.R.	P
직무동기	←	괴롭힘 경험정도	-.045	.019	-2.397	.017
소진	←	괴롭힘 경험정도	.110	.018	6.031	.000
직무만족	←	괴롭힘 경험정도	-.037	.014	-2.616	.009
조직몰입	←	괴롭힘 경험정도	-.008	.012	-.679	.497
조직신뢰	←	괴롭힘 경험정도	.005	.015	.363	.717
직무만족	←	직무동기	.546	.031	17.635	.000
조직신뢰	←	직무동기	.293	.040	7.351	.000
조직몰입	←	직무동기	.488	.033	14.912	.000
직무만족	←	소진	-.260	.031	-8.269	.000
조직몰입	←	소진	-.046	.028	-1.609	.108
조직신뢰	←	소진	-.053	.034	-1.536	.125
조직신뢰	←	직무만족	.396	.043	9.167	.000
조직몰입	←	직무만족	.352	.036	9.908	.000
고용상태 변동의사	←	괴롭힘 경험정도	.025	.008	3.059	.002
고용상태 변동의사	←	직무동기	-.005	.026	-.173	.862
고용상태 변동의사	←	소진	.121	.019	6.464	.000
고용상태 변동의사	←	직무만족	-.078	.027	-2.893	.004
고용상태 변동의사	←	조직몰입	-.003	.027	-.116	.908
고용상태 변동의사	←	조직신뢰	-.068	.023	-3.024	.002

○ 직장 내 괴롭힘 발생 후에 사업장의 조치가 있던 경우의 결과는 [그림 5-19], 〈표 5-81〉과 같음. 앞의 결과와는 다르게 고용상태 변동의사에 대한 괴롭힘 경험정도의 직접영향은 없는 것으로 나타났고, 신뢰와 직무만족만이 직접 영향을 미치는 것으로 나타남.

- 앞의 경로분석 결과에서 괴롭힘 경험정도는 고용상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수였으나 이에 대한 조치가 이루어지면서 이들 간의 관계는 유의미하지 않은 것으로 나타났음.
- 사업장 내 조치 유/무에 따른 평균차이 분석 결과(〈표 5-77〉)에서는 조치 여부에 따른 괴롭힘 경험정도는 유의미한 차이를 보이지 않았다는 점을 고려할 때, 사업장 내 조치로 인해 괴롭힘 경험정도와 고용상태 변동의사 간의 관계가 변화했다고 할 수 있음.

- 괴롭힘 경험정도는 직무동기와 소진에도 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있음.
- 결과적으로 괴롭힘에 대한 조치는 괴롭힘에 따른 경력단절이나 이직에 대한 의사를 변화시키는 요소로 작용한 것으로 보임.
- 간접영향으로는 괴롭힘 경험정도가 직무만족을 매개하여 고용상태 변동의사에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났음.
  - 직무동기는 직무만족을 높이면서, 소진은 직무만족을 낮추면서 고용상태 변동의사에 간접영향을 미치는 것으로 나타났음.

[그림 5-19] 경로분석 결과(조치 유)



〈표 5-81〉 경로분석 결과(조치 유)

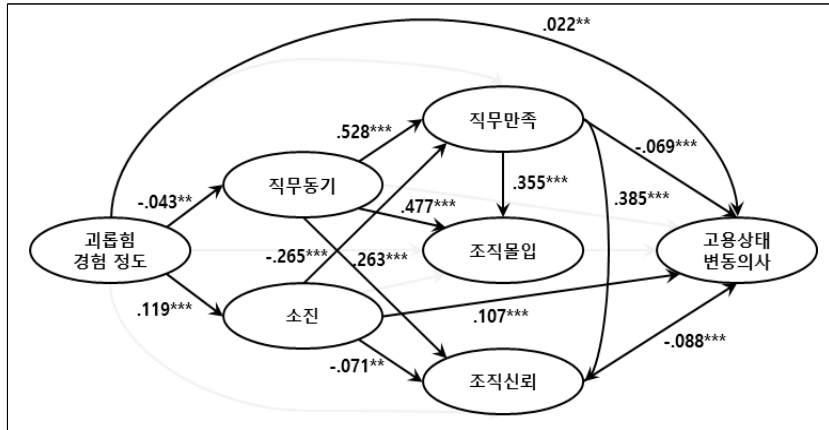
조치 있었음			Estimate	S.E.	C.R.	P
직무동기	←	괴롭힘 경험정도	-.034	.051	-0.66	.509
소진	←	괴롭힘 경험정도	.069	.049	1.394	.163
직무만족	←	<b>괴롭힘 경험정도</b>	<b>-.059</b>	<b>.033</b>	<b>-1.75</b>	<b>.080</b>
조직몰입	←	괴롭힘 경험정도	.001	.030	.042	.966
조직신뢰	←	괴롭힘 경험정도	.044	.046	.953	.340
직무만족	←	직무동기	.639	.070	9.17	.000
조직몰입	←	직무동기	.565	.086	6.548	.000
조직신뢰	←	직무동기	.444	.133	3.343	.000
직무만족	←	소진	-.250	.073	-3.432	.000
조직몰입	←	소진	.041	.068	.607	.544
조직신뢰	←	소진	.029	.105	.273	.785
조직몰입	←	직무만족	.299	.095	3.136	.002
조직신뢰	←	직무만족	.411	.147	2.806	.005
고용상태 변동의사	←	괴롭힘 경험정도	.034	.024	1.43	.153
고용상태 변동의사	←	직무동기	.100	.087	1.144	.253
고용상태 변동의사	←	소진	.218	.054	4.023	.000
고용상태 변동의사	←	직무만족	-.138	.083	-1.668	.095
고용상태 변동의사	←	조직몰입	-.106	.086	-1.237	.216
고용상태 변동의사	←	조직신뢰	.024	.056	.435	.664

- 직장 내 괴롭힘 발생 후에 사업장의 조치가 없던 경우의 결과는 [그림 5-20], 〈표 5-82〉와 같음. 조치가 있던 경우와는 다르게 고용상태 변동의사에 대한 괴롭힘 경험정도의 직접영향(+)이 있는 것으로 나타났고, 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)도 직접영향이 있는 것으로 나타남.
  - 괴롭힘 경험정도가 많을수록, 소진이 증가할수록, 직무만족과 조직신뢰가 낮아질수록 괴롭힘 피해근로자들이 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아진다고 추정할 수 있음.
  - 직무동기와 조직몰입은 통계적으로 유의미하지 않았음.
- 비록 유의미하지는 않았으나, 사업장 내 조치 유/무에 따른 평균차이 분석 결과(표 5-77)에서는 조치가 없던 경우는 괴롭힘 경험정도가 상대적으로 더 낮았음에도 불구하고 고용상태 변동의사에 직접영향이 있는 것

으로 나타났음.

- 해당 결과를 통해 유추하면, 괴롭힘 발생에 대한 조치가 없는 경우는 피해근로자가 괴롭힘을 경험하는 정도가 더 낮음에도 불구하고 괴롭힘 당시의 고용상태 유지에 대해 부정적 생각을 가지도록 함.
- 결과적으로 괴롭힘에 대한 사업장의 조치가 피해근로자의 고용상태 변동에 영향을 미치는 것이며, 조치가 있는 경우에 피해근로자의 고용상태 유지 가능성이 더 높다는 점에서 사업장 조치를 의무화한 방지법의 고용효과는 있는 것으로 판단할 수 있음.
- 소진과 직무만족은 조치의 유/무와 관계없이 고용상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수로 확인됨. 선행연구에 따르면 직장 내 괴롭힘이 발생하게 되면 소진이 증가하고 직무만족은 낮아지게 되는데, 이는 사업장의 조치와 무관하게 피해근로자의 고용상태 변동의사에 영향을 주고 있음. 따라서 사업장에서는 괴롭힘 발생 시 피해근로자의 소진 감소를 방지하고 직무만족을 유지하는 노력이 있어야 피해근로자의 고용유지가 가능할 것임
- 간접영향의 경우는 괴롭힘 경험정도는 소진과 직무동기에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 영향을 미치며, 직무동기는 직무만족, 소진은 조직신뢰에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났음.
  - 이를 경로화하게 되면, 괴롭힘 정도가 높아지면 소진이 증가하여 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지게 되는 것임.
  - 괴롭힘 정도가 높아지면 직무동기에 부정적 영향을 미치게 되고 이러한 영향은 직무만족에도 미치게 되면서 경력단절이나 이직 가능성이 높아지게 되는 것임.
  - 다른 경로분석 결과와는 다르게 조치가 없는 경우는 소진의 조직신뢰를 통한 간접영향이 있는 것으로 나타나고 있음. 괴롭힘의 발생은 피해근로자의 소진으로 이어지고 이는 조직 자체에 대한 신뢰에도 부정적 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있음.

[그림 5-20] 경로분석 결과(조치 무)



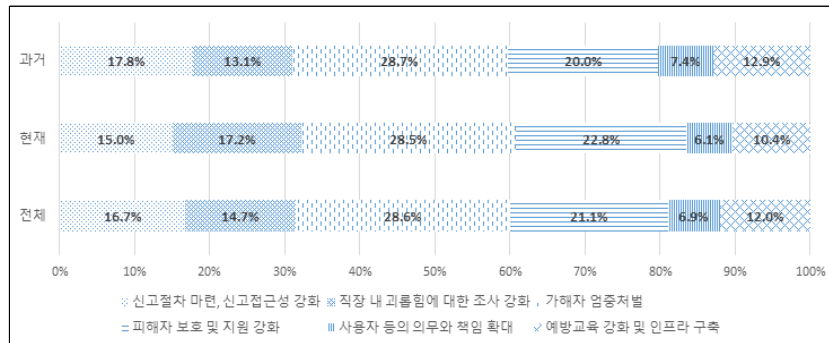
<표 5-82> 경로분석 결과(조치 무)

조치 없었음		Estimate	S.E.	C.R.	P
직무동기	← 괴롭힘 경험정도	-.043	.021	-2.079	.038
소진	← 괴롭힘 경험정도	.119	.021	5.726	.000
직무만족	← 괴롭힘 경험정도	-.032	.016	-1.942	.052
조직몰입	← 괴롭힘 경험정도	-.01	.014	-.723	.470
조직신뢰	← 괴롭힘 경험정도	.000	.016	.019	.985
직무만족	← 직무동기	.528	.034	15.406	.000
조직몰입	← 직무동기	.477	.035	13.458	.000
조직신뢰	← 직무동기	.263	.041	6.355	.000
직무만족	← 소진	-.265	.034	-7.705	.000
조직몰입	← 소진	-.058	.031	-1.874	.061
조직신뢰	← 소진	-.071	.036	-1.97	.049
조직몰입	← 직무만족	.355	.038	9.247	.000
조직신뢰	← 직무만족	.385	.045	8.582	.000
고용상태 변동의사	← 괴롭힘 경험정도	.022	.009	2.478	.013
고용상태 변동의사	← 직무동기	-.014	.027	-.525	.600
고용상태 변동의사	← 소진	.107	.020	5.352	.000
고용상태 변동의사	← 직무만족	-.069	.028	-2.449	.014
고용상태 변동의사	← 조직몰입	.003	.029	.103	.918
고용상태 변동의사	← 조직신뢰	-.088	.025	-3.583	.000

## 6. 정책의 우선순위

- 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 중요한 정부 대책 1순위는 행위자 엄중 처벌과 피해자 보호 및 지원강화로 나타났다.
- 현재 및 과거 직장 괴롭힘 피해경험자 모두 1순위로 행위자 엄중 처벌, 피해자 보호 및 지원강화, 직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화, 신고절차 마련 및 신고접근성 강화 순으로 중요하다고 응답함.
- 앞선 고용효과 분석에서의 행위자 엄중 처벌과 피해자 보호 및 지원에 대한 사항이 고용효과가 상대적으로 높게 나타난 것과 맥락을 같이 함.

[그림 5-21] 가장 중요한 정부 대책 1순위



〈표 5-83〉 가장 중요한 정부대책 1순위(현재 직장)

구분		응답자 (명)	정부 대책 중 1순위					
			신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축
전 체		575	15.0%	17.2%	28.5%	22.8%	6.1%	10.4%
성별	남성	313	16.6%	18.2%	30.7%	20.8%	5.1%	8.6%
	여성	262	13.0%	16.0%	26.0%	25.2%	7.3%	12.6%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	165	14.5%	18.8%	31.5%	25.5%	2.4%	7.3%
	만 30~39세	160	16.9%	18.8%	31.3%	20.6%	5.0%	7.5%
	만 40~49세	129	14.0%	12.4%	27.9%	21.7%	9.3%	14.7%
	만 50~59세	101	13.9%	18.8%	19.8%	22.8%	10.9%	13.9%
	만 60세 이상	20	15.0%	15.0%	30.0%	25.0%	0.0%	15.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	37	18.9%	16.2%	21.6%	27.0%	8.1%	8.1%
	대리급	130	15.4%	17.7%	29.2%	23.8%	6.9%	6.9%
	과장급	81	17.3%	12.3%	30.9%	23.5%	6.2%	9.9%
	차장급 이상	96	10.4%	21.9%	28.1%	20.8%	7.3%	11.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	231	15.2%	16.9%	28.6%	22.1%	4.8%	12.6%
	무기계약직	132	14.4%	16.7%	28.8%	27.3%	4.5%	8.3%
	기간제 계약직	113	10.6%	18.6%	31.9%	23.0%	5.3%	10.6%
	시간제 계약직	330	16.7%	17.0%	27.3%	20.9%	7.0%	11.2%
	간접고용	293	11.9%	17.1%	29.7%	25.9%	5.5%	9.9%
기타	127	18.1%	15.7%	30.7%	18.9%	6.3%	10.2%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	88	17.0%	19.3%	23.9%	19.3%	8.0%	12.5%
	10~49인	67	19.4%	17.9%	25.4%	20.9%	6.0%	10.4%
	50~99인	487	16.0%	16.8%	28.3%	22.6%	6.2%	10.1%
	100~299인	30	3.3%	23.3%	20.0%	23.3%	6.7%	23.3%
	300인 이상	44	13.6%	15.9%	31.8%	27.3%	4.5%	6.8%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	4	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	공공기관	9	11.1%	22.2%	33.3%	11.1%	11.1%	11.1%
	민간기업	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

〈표 5-84〉 가장 중요한 정부대책 1순위(과거 직장)

구분	응답자 (명)	정부 대책 중 1순위						
		신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축	
전 체	928	17.8%	13.1%	28.7%	20.0%	7.4%	12.9%	
성별	남성	473	22.2%	11.6%	27.3%	17.3%	9.1%	12.5%
	여성	455	13.2%	14.7%	30.1%	22.9%	5.7%	13.4%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	11.6%	12.8%	36.1%	19.9%	5.4%	14.2%
	만 30~39세	290	22.4%	13.4%	26.2%	21.0%	6.9%	10.0%
	만 40~49세	181	19.9%	11.6%	23.2%	20.4%	12.7%	12.2%
	만 50~59세	89	24.7%	13.5%	22.5%	16.9%	7.9%	14.6%
	만 60세 이상	16	6.3%	31.3%	6.3%	18.8%	0.0%	37.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	15.3%	13.1%	31.0%	19.8%	6.5%	14.2%
	대리급	211	20.4%	11.4%	27.5%	22.7%	7.1%	10.9%
	과장급	109	23.9%	17.4%	22.0%	15.6%	11.9%	9.2%
	차장급 이상	73	19.2%	12.3%	24.7%	20.5%	8.2%	15.1%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	17.1%	13.5%	30.7%	19.7%	7.3%	11.6%
	무기계약직	56	17.9%	14.3%	19.6%	25.0%	3.6%	19.6%
	기간제 계약직	142	21.1%	12.0%	21.8%	19.0%	9.9%	16.2%
	시간제 계약직	18	16.7%	5.6%	33.3%	33.3%	0.0%	11.1%
	간접고용	12	25.0%	16.7%	25.0%	16.7%	0.0%	16.7%
기타	4	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	15.8%	9.8%	31.6%	22.6%	8.3%	12.0%
	10~49인	300	16.7%	15.7%	26.7%	20.3%	8.7%	12.0%
	50~99인	157	17.8%	17.2%	24.8%	24.8%	3.2%	12.1%
	100~299인	139	23.0%	13.7%	31.7%	9.4%	10.1%	12.2%
300인 이상	199	17.1%	8.0%	30.7%	21.6%	6.5%	16.1%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	29.0%	8.1%	24.2%	14.5%	8.1%	16.1%
	공공기관	86	17.4%	19.8%	31.4%	22.1%	2.3%	7.0%
	민간기업	780	16.9%	12.8%	28.7%	20.3%	7.9%	13.3%

□ 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 중요한 정부 대책 2순위로 많이 꼽은 정책 역시 행위자 엄중 처벌과 피해자 보호 및 지원강화로 나타났다.



- 현재 및 과거 직장 피해경험자 모두 2순위에 대해 피해자 보호 및 지원 강화를 가장 많이 선택하였고, 다음으로 행위자 엄중 처벌을 2순위로 꼽았음.

〈표 5-85〉 가장 중요한 정부대책 2순위(현재 직장)

구분	응답자 (명)	정부 대책 중 2순위						
		신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축	
전 체	558	14.3%	14.9%	23.3%	27.6%	11.6%	8.2%	
성별	남성	307	15.0%	11.7%	24.4%	27.4%	14.0%	7.5%
	여성	251	13.5%	18.7%	21.9%	27.9%	8.8%	9.2%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	160	18.8%	12.5%	27.5%	28.1%	6.9%	6.3%
	만 30~39세	156	11.5%	13.5%	21.8%	32.7%	10.9%	9.6%
	만 40~49세	125	16.0%	18.4%	21.6%	24.0%	14.4%	5.6%
	만 50~59세	98	12.2%	14.3%	21.4%	26.5%	13.3%	12.2%
	만 60세 이상	19	0.0%	26.3%	21.1%	10.5%	31.6%	10.5%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	35	11.4%	20.0%	25.7%	31.4%	2.9%	8.6%
	대리급	126	15.1%	19.0%	19.0%	23.0%	15.1%	8.7%
	과장급	80	10.0%	13.8%	20.0%	32.5%	13.8%	10.0%
	차장급 이상	92	13.0%	19.6%	23.9%	27.2%	9.8%	6.5%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	225	16.4%	10.2%	26.2%	28.0%	11.1%	8.0%
	무기계약직	127	22.8%	13.4%	22.8%	23.6%	8.7%	8.7%
	기간제 계약직	109	10.1%	11.0%	26.6%	38.5%	7.3%	6.4%
	시간제 계약직	322	12.4%	16.8%	22.4%	25.5%	14.3%	8.7%
	간접고용	284	15.8%	15.1%	24.6%	26.8%	8.8%	8.8%
기타	123	13.0%	15.4%	23.6%	26.8%	10.6%	10.6%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	85	10.6%	10.6%	22.4%	30.6%	20.0%	5.9%
	10~49인	66	15.2%	18.2%	18.2%	28.8%	15.2%	4.5%
	50~99인	474	13.1%	15.2%	23.8%	27.8%	11.6%	8.4%
	100~299인	28	28.6%	14.3%	28.6%	17.9%	7.1%	3.6%
	300인 이상	42	16.7%	14.3%	16.7%	26.2%	14.3%	11.9%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	4	25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%
	공공기관	9	11.1%	11.1%	22.2%	33.3%	22.2%	0.0%
	민간기업	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

〈표 5-86〉 가장 중요한 정부대책 2순위(과거 직장)

구분	응답자 (명)	정부 대책 중 2순위						
		신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축	
전 체	908	15.0%	13.0%	22.6%	28.7%	12.8%	7.9%	
성별	남성	465	14.0%	15.3%	21.1%	29.5%	12.7%	7.5%
	여성	443	16.0%	10.6%	24.2%	28.0%	12.9%	8.4%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	347	17.6%	11.8%	22.5%	30.8%	10.7%	6.6%
	만 30~39세	283	13.8%	13.8%	22.3%	26.5%	16.3%	7.4%
	만 40~49세	179	14.0%	13.4%	21.8%	28.5%	11.7%	10.6%
	만 50~59세	84	9.5%	15.5%	27.4%	25.0%	11.9%	10.7%
	만 60세 이상	15	20.0%	6.7%	13.3%	46.7%	13.3%	0.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	525	16.6%	11.2%	22.3%	29.1%	13.5%	7.2%
	대리급	206	14.6%	13.1%	24.8%	29.6%	11.2%	6.8%
	과장급	107	10.3%	16.8%	23.4%	25.2%	11.2%	13.1%
	차장급 이상	70	11.4%	20.0%	17.1%	28.6%	14.3%	8.6%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	680	14.7%	13.7%	23.1%	27.8%	13.4%	7.4%
	무기계약직	55	16.4%	10.9%	21.8%	29.1%	14.5%	7.3%
	기간제 계약직	139	16.5%	12.9%	20.9%	31.7%	7.2%	10.8%
	시간제 계약직	18	11.1%	0.0%	16.7%	33.3%	27.8%	11.1%
	간접고용	12	16.7%	8.3%	33.3%	33.3%	8.3%	0.0%
	기타	4	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	128	14.8%	12.5%	22.7%	27.3%	12.5%	10.2%
	10~49인	293	13.0%	12.3%	25.3%	28.7%	13.7%	7.2%
	50~99인	156	17.9%	11.5%	22.4%	26.3%	11.5%	10.3%
	100~299인	135	12.6%	13.3%	22.2%	36.3%	12.6%	3.0%
	300인 이상	196	17.3%	15.3%	18.9%	26.5%	12.8%	9.2%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	8.1%	11.3%	27.4%	38.7%	6.5%	8.1%
	공공기관	86	24.4%	14.0%	23.3%	22.1%	10.5%	5.8%
	민간기업	760	14.5%	13.0%	22.1%	28.7%	13.6%	8.2%

□ 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 중요한 정부 대책 3순위로 많이 꼽은 정책은 신고절차 마련, 신고접근성 강화와 피해자 보호 및 지원강화로 나타났다.

- 현재 직장 피해경험자들은 3순위에 대해 신고절차 마련, 신고접근성 강화를 가장 많이 선택하였고, 과거 직장 피해경험자들은 피해자 보호 및 지원강화를 3순위로 꼽았음.

〈표 5-87〉 가장 중요한 정부대책 3순위(현재 직장)

구분	응답자 (명)	정부 대책 중 3순위						
		신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축	
전 체	492	19.7%	17.7%	17.3%	16.7%	14.2%	14.4%	
성별	남성	264	17.4%	20.1%	15.2%	16.7%	15.2%	15.5%
	여성	228	22.4%	14.9%	19.7%	16.7%	13.2%	13.2%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	145	18.6%	20.0%	16.6%	15.9%	13.8%	15.2%
	만 30~39세	139	21.6%	18.7%	15.8%	17.3%	15.1%	11.5%
	만 40~49세	107	15.9%	17.8%	24.3%	14.0%	15.9%	12.1%
	만 50~59세	85	23.5%	12.9%	15.3%	16.5%	9.4%	22.4%
	만 60세 이상	16	18.8%	12.5%	0.0%	37.5%	25.0%	6.3%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	27	22.2%	18.5%	22.2%	11.1%	3.7%	22.2%
	대리급	116	17.2%	15.5%	14.7%	24.1%	11.2%	17.2%
	과장급	69	17.4%	20.3%	15.9%	15.9%	17.4%	13.0%
	차장급 이상	76	21.1%	17.1%	26.3%	11.8%	17.1%	6.6%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	204	21.1%	18.1%	15.2%	15.2%	15.2%	15.2%
	무기계약직	117	15.4%	15.4%	20.5%	19.7%	12.0%	17.1%
	기간제 계약직	101	24.8%	17.8%	18.8%	8.9%	15.8%	13.9%
	시간제 계약직	274	19.7%	18.6%	15.3%	18.2%	14.6%	13.5%
	간접고용	255	22.7%	16.9%	19.2%	18.0%	11.0%	12.2%
기타	110	17.3%	19.1%	10.9%	18.2%	18.2%	16.4%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	71	19.7%	18.3%	16.9%	12.7%	15.5%	16.9%
	10~49인	56	10.7%	17.9%	21.4%	12.5%	19.6%	17.9%
	50~99인	419	19.8%	17.9%	17.2%	16.2%	14.8%	14.1%
	100~299인	24	20.8%	20.8%	20.8%	16.7%	8.3%	12.5%
	300인 이상	36	22.2%	13.9%	16.7%	16.7%	13.9%	16.7%
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	4	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%
	공공기관	8	12.5%	12.5%	25.0%	37.5%	0.0%	12.5%
	민간기업	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

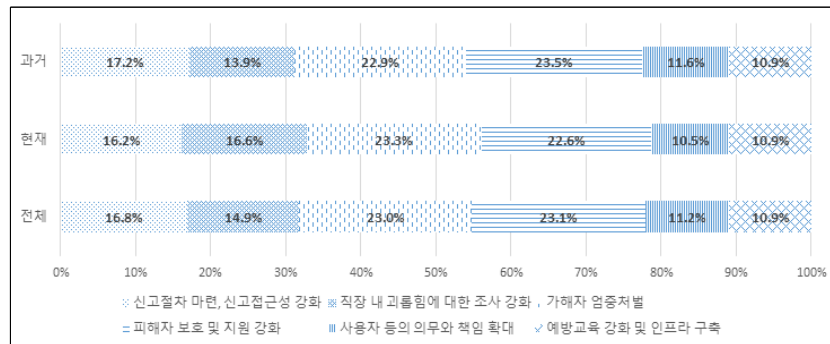
〈표 5-88〉 가장 중요한 정부대책 3순위(과거 직장)

구분		응답자 (명)	정부 대책 중 3순위					
			신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축
전 체		821	19.1%	15.7%	16.7%	21.6%	15.0%	11.9%
성별	남성	416	15.1%	17.5%	15.9%	21.4%	16.8%	13.2%
	여성	405	23.2%	13.8%	17.5%	21.7%	13.1%	10.6%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	314	22.9%	15.6%	16.9%	21.3%	15.0%	8.3%
	만 30~39세	258	17.8%	15.9%	16.7%	22.5%	14.7%	12.4%
	만 40~49세	164	14.6%	16.5%	15.2%	18.3%	16.5%	18.9%
	만 50~59세	73	19.2%	13.7%	16.4%	28.8%	13.7%	8.2%
	만 60세 이상	12	8.3%	16.7%	33.3%	8.3%	8.3%	25.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	477	20.3%	16.1%	18.0%	21.2%	13.6%	10.7%
	대리급	177	20.3%	16.9%	12.4%	21.5%	15.8%	13.0%
	과장급	102	15.7%	10.8%	13.7%	25.5%	20.6%	13.7%
	차장급 이상	65	12.3%	16.9%	23.1%	18.5%	13.8%	15.4%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	615	18.7%	15.3%	15.6%	22.8%	15.6%	12.0%
	무기계약직	47	19.1%	10.6%	27.7%	23.4%	12.8%	6.4%
	기간제 계약직	127	19.7%	18.1%	20.5%	16.5%	11.8%	13.4%
	시간제 계약직	16	18.8%	12.5%	6.3%	18.8%	25.0%	18.8%
	간접고용	12	25.0%	33.3%	0.0%	16.7%	16.7%	8.3%
기타	4	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	120	20.0%	15.0%	18.3%	20.8%	12.5%	13.3%
	10~49인	256	21.5%	14.1%	16.8%	22.3%	14.5%	10.9%
	50~99인	140	21.4%	12.9%	22.9%	18.6%	12.9%	11.4%
	100~299인	123	19.5%	13.8%	16.3%	23.6%	11.4%	15.4%
300인 이상	182	13.2%	22.0%	11.0%	22.0%	21.4%	10.4%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	57	17.5%	21.1%	14.0%	15.8%	14.0%	17.5%
	공공기관	75	20.0%	16.0%	16.0%	22.7%	14.7%	10.7%
	민간기업	689	19.2%	15.2%	17.0%	21.9%	15.1%	11.6%

□ 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 중요한 정부 대책에 대한 1, 2, 3순위를 모두 모은 결과, 행위자 엄중 처벌, 피해자 보호 및 지원강화가 피해경험자들이 생각하는 가장 중요한 정부대책으로 제시되었음.

○ 이러한 결과는 전체, 현재, 과거 직장 피해경험자 모두 동일하며, 개별 정책에 대한 응답이 약간 정도의 차이를 보이고만 있음.

[그림 5-22] 가장 중요한 정부 대책 1+2+3순위



〈표 5-89〉 가장 중요한 정부대책 1+2+3순위(현재 직장)

구분	응답자 (명)	정부 대책 중 1+2+3순위						
		신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축	
전 체	1,625	16.2%	16.6%	23.3%	22.6%	10.5%	10.9%	
성별	남성	884	16.3%	16.5%	23.9%	21.8%	11.2%	10.3%
	여성	741	16.1%	16.6%	22.7%	23.5%	9.6%	11.6%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	470	17.2%	17.0%	25.5%	23.4%	7.4%	9.4%
	만 30~39세	455	16.5%	16.9%	23.3%	23.7%	10.1%	9.5%
	만 40~49세	361	15.2%	16.1%	24.7%	20.2%	13.0%	10.8%
	만 50~59세	284	16.2%	15.5%	19.0%	22.2%	11.3%	15.8%
	만 60세 이상	55	10.9%	18.2%	18.2%	23.6%	18.2%	10.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	99	17.2%	18.2%	23.2%	24.2%	5.1%	12.1%
	대리급	372	15.9%	17.5%	21.2%	23.7%	11.0%	10.8%
	과장급	230	14.8%	15.2%	22.6%	24.3%	12.2%	10.9%
	차장급 이상	264	14.4%	19.7%	26.1%	20.5%	11.0%	8.3%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	660	17.4%	15.0%	23.6%	22.0%	10.2%	11.8%
	무기계약직	376	17.6%	15.2%	24.2%	23.7%	8.2%	11.2%
	기간제 계약직	323	14.9%	15.8%	26.0%	23.8%	9.3%	10.2%
	시간제 계약직	926	16.1%	17.4%	22.0%	21.7%	11.8%	11.0%
	간접고용	832	16.6%	16.3%	24.8%	23.8%	8.3%	10.2%
기타	360	16.1%	16.7%	22.2%	21.4%	11.4%	12.2%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	244	15.6%	16.0%	21.3%	21.3%	14.3%	11.5%
	10~49인	189	15.3%	18.0%	21.7%	21.2%	13.2%	10.6%
	50~99인	1,380	16.2%	16.6%	23.4%	22.5%	10.7%	10.7%
	100~299인	82	17.1%	19.5%	23.2%	19.5%	7.3%	13.4%
300인 이상	122	17.2%	14.8%	22.1%	23.8%	10.7%	11.5%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	12	8.3%	8.3%	25.0%	33.3%	8.3%	16.7%
	공공기관	26	11.5%	15.4%	26.9%	26.9%	11.5%	7.7%
	민간기업	3	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%

〈표 5-90〉 가장 중요한 정부대책 1+2+3순위(과거 직장)

구분	응답자 (명)	정부 대책 중 1+2+3순위						
		신고절차 마련, 신고 접근성 강화	직장 내 괴롭힘에 대한 조사강화	행위자 엄중 처벌	피해자 보호 및 지원 강화	사용자 등의 의무와 책임확대	예방교육 강화 및 인프라 구축	
전 체	2,657	17.2%	13.9%	22.9%	23.5%	11.6%	10.9%	
성별	남성	1,354	17.2%	14.7%	21.6%	22.7%	12.7%	11.0%
	여성	1,303	17.3%	13.0%	24.2%	24.3%	10.4%	10.8%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	1,013	17.2%	13.3%	25.5%	24.1%	10.2%	9.8%
	만 30~39세	831	18.1%	14.3%	21.9%	23.3%	12.5%	9.9%
	만 40~49세	524	16.2%	13.7%	20.2%	22.5%	13.5%	13.7%
	만 50~59세	246	17.9%	14.2%	22.4%	23.2%	11.0%	11.4%
	만 60세 이상	43	11.6%	18.6%	16.3%	25.6%	7.0%	20.9%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	1,537	17.3%	13.4%	24.0%	23.4%	11.1%	10.7%
	대리급	594	18.4%	13.6%	22.1%	24.7%	11.1%	10.1%
	과장급	318	16.7%	15.1%	19.8%	22.0%	14.5%	11.9%
	차장급 이상	208	14.4%	16.3%	21.6%	22.6%	12.0%	13.0%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	1,991	16.8%	14.1%	23.5%	23.4%	12.0%	10.3%
	무기계약직	158	17.7%	12.0%	22.8%	25.9%	10.1%	11.4%
	기간제 계약직	408	19.1%	14.2%	21.1%	22.5%	9.6%	13.5%
	시간제 계약직	52	15.4%	5.8%	19.2%	28.8%	17.3%	13.5%
	간접고용	36	22.2%	19.4%	19.4%	22.2%	8.3%	8.3%
기타	12	16.7%	8.3%	16.7%	16.7%	25.0%	16.7%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	381	16.8%	12.3%	24.4%	23.6%	11.0%	11.8%
	10~49인	849	16.8%	14.0%	23.2%	23.8%	12.1%	10.0%
	50~99인	453	19.0%	13.9%	23.4%	23.4%	9.1%	11.3%
	100~299인	397	18.4%	13.6%	23.7%	22.9%	11.3%	10.1%
300인 이상	577	15.9%	14.9%	20.5%	23.4%	13.3%	12.0%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	181	18.2%	13.3%	22.1%	23.2%	9.4%	13.8%
	공공기관	247	20.6%	16.6%	23.9%	22.3%	8.9%	7.7%
	민간기업	2,229	16.8%	13.6%	22.8%	23.6%	12.1%	11.0%

## 제4절 직장 내 괴롭힘 관련 조치 및 관심변화

### 1. 직장 내 괴롭힘 관련 조치

- 직장 내 괴롭힘 관련 조치와 관련하여 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 예방교육을 받았는가에 대한 물음에 절반 정도는 예방교육을 받은 바 있다고 응답함.
- 예방교육을 실시했지만 받지 않았다는 응답을 포함하며 사업장들의 60%가 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시한 것으로 보여짐.
- 사업장 규모가 클수록 예방교육을 실시한 비율이 높았으며, 공공영역이 민간에 비해 예방교육을 실시한 비율이 높았음.

〈표 5-91〉 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 예방교육 여부

구분		응답자	예방교육 받았음	예방교육 실시했지만 받지 않았음	예방교육이 없었음
전 체		1,503	51.0%	10.0%	39.0%
성별	남성	786	50.8%	10.9%	38.3%
	여성	717	51.3%	8.9%	39.7%
연령	만 20~29세	267	51.7%	10.5%	37.8%
	만 30~39세	347	52.7%	11.8%	35.4%
	만 40~49세	343	53.9%	10.5%	35.6%
	만 50~59세	340	49.1%	9.4%	41.5%
	만 60세 이상	206	45.6%	6.3%	48.1%
사업장 규모	5~9인	170	40.6%	8.2%	51.2%
	10~49인	430	42.3%	11.9%	45.8%
	50~99인	238	47.9%	12.6%	39.5%
	100~299인	235	62.6%	7.7%	29.8%
	300인 이상	430	59.3%	8.6%	32.1%
사업장 성격	정부기관	251	56.2%	9.6%	34.3%
	공공기관	250	64.0%	11.6%	24.4%
	민간기업	1,002	46.5%	9.7%	43.8%



- 직장 내 괴롭힘 예방교육 방법에 대해서는 온라인 및 동영상 교육을 가장 많이 실시하였으며, 그 다음으로 외부 전문가의 강의, 내부 전문가에 의한 교육이 이루어졌음.
- 규모가 큰 사업장에서는 이러한 경향이 더 뚜렷하게 나타났고, 부서장에 의한 교육 비율이 규모에 따라 높아졌음. 규모가 작은 사업장에서는 사업주에 의한 교육의 비율이 다른 사업장 규모에 비해 더 높게 나타났음.
- 사업장 성격별로는 정부기관의 경우에 외부 전문가의 강의를 가장 높은 비율로 나타냈으며 사업주에 의한 교육은 매우 낮게 나타났음.

〈표 5-92〉 직장 내 괴롭힘 예방교육의 방법(복수응답)

구분		응답자 (명)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
전 체		1,808	12.7%	27.5%	6.5%	9.4%	36.9%	7.0%	0.1%
성별	남성	590	13.1%	27.5%	6.6%	12.2%	33.7%	6.9%	0.0%
	여성	490	12.2%	27.6%	6.3%	5.9%	40.6%	7.1%	0.2%
연령	만 20~29세	197	15.2%	26.9%	8.6%	9.1%	34.5%	5.6%	0.0%
	만 30~39세	242	12.4%	25.6%	6.2%	4.5%	45.5%	5.8%	0.0%
	만 40~49세	266	12.4%	29.3%	3.8%	7.9%	38.7%	7.5%	0.4%
	만 50~59세	243	11.1%	32.1%	6.6%	11.1%	32.1%	7.0%	0.0%
	만 60세 이상	132	12.9%	19.7%	9.1%	18.2%	29.5%	10.6%	0.0%
사업장 규모	5~9인	90	13.3%	25.6%	10.0%	4.4%	38.9%	7.8%	0.0%
	10~49인	239	10.9%	33.9%	4.2%	8.8%	33.5%	8.8%	0.0%
	50~99인	157	12.1%	29.9%	9.6%	8.3%	31.8%	8.3%	0.6%
	100~299인	206	11.2%	29.1%	8.3%	11.2%	36.4%	3.9%	0.0%
	300인 이상	388	14.7%	22.2%	4.9%	10.3%	41.0%	7.0%	0.0%
사업장 성격	정부기관	209	12.4%	37.8%	3.8%	9.1%	31.1%	5.3%	0.5%
	공공기관	234	12.0%	22.2%	6.0%	6.8%	44.4%	8.5%	0.0%
	민간기업	637	13.0%	26.1%	7.5%	10.4%	35.9%	7.1%	0.0%

주: ① 내부 전문가에 의한 교육(직장 내 괴롭힘 업무 담당자) / ② 외부 전문가의 강의 / ③ 사업주에 의한 교육 / ④ 부서장에 의한 교육 / ⑤ 온라인 및 동영상 교육 / ⑥ 유인물 배부 및 게시 / ⑦ 기타

- 실제로 예방교육이 직장 내 괴롭힘의 예방과 감소에 도움이 되는가에 대해 '대체로 그렇다' 이상의 응답은 50.5%로 나타남.
- 남성이 여성에 비해 긍정적 응답을 더 많이 했으며, 연령대가 높을수록 도움이 된다는 응답을 더 많이 했음.
- 사업장 규모나 성격에 따른 차이는 크지 않은 것으로 나타남.

〈표 5-93〉 직장 내 괴롭힘 예방교육의 실제 도움도

구분		응답자 (명)	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다
전 체		767	17.9%	31.7%	38.5%	12.0%
성별	남성	399	10.3%	29.6%	44.4%	15.8%
	여성	368	26.1%	34.0%	32.1%	7.9%
연령	만 20~29세	138	31.2%	38.4%	21.7%	8.7%
	만 30~39세	183	25.1%	35.5%	31.7%	7.7%
	만 40~49세	185	14.6%	36.8%	35.7%	13.0%
	만 50~59세	167	9.6%	21.6%	53.9%	15.0%
	만 60세 이상	94	5.3%	22.3%	54.3%	18.1%
사업장 규모	5~9인	69	30.4%	21.7%	37.7%	10.1%
	10~49인	182	16.5%	32.4%	38.5%	12.6%
	50~99인	114	14.9%	36.0%	42.1%	7.0%
	100~299인	147	18.4%	32.7%	32.7%	16.3%
	300인 이상	255	16.5%	31.4%	40.4%	11.8%
사업장 성격	정부기관	141	17.0%	39.0%	31.2%	12.8%
	공공기관	160	17.5%	33.1%	35.6%	13.8%
	민간기업	466	18.2%	29.0%	41.6%	11.2%

- 직장 내 괴롭힘 관련 조치와 관련하여 사내 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계여부에 대한 질문에 고충처리 기구는 40%가량 설치되어 있으나 행위자 징계기준은 30%가 되지 않는 것으로 나타남.
- 사업장 규모가 클수록 사업장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계를 더 갖추고 있는 것으로 나타나며, 민간기업의 사업장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계

는 미흡한 것으로 나타남.

- 소규모 민간기업도 괴롭힘 예방과 원활한 사건처리를 위해 처리기구 및 체계를 갖추고 싶어 하나 1인이 사내 전체 인사 업무를 담당하는 등 인력과 여건이 열악하여 실행하지 못하는 경우가 있음.
- 따라서 소규모 민간기업에 대해 사업장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계 마련의 도움이 필요한 것으로 판단됨.

〈표 5-94〉 사내 직장 내 괴롭힘 처리기구 및 체계여부

구분		응답자 (명)	①	②	③	④	⑤	⑥
전 체		1,503	38.5%	38.4%	35.8%	40.5%	31.5%	23.8%
성별	남성	786	39.9%	41.3%	41.0%	41.6%	33.2%	25.1%
	여성	717	37.0%	35.1%	30.1%	39.2%	29.7%	22.3%
연령	만 20~29세	267	39.0%	38.6%	37.5%	38.2%	28.8%	22.5%
	만 30~39세	347	40.9%	40.9%	36.6%	41.2%	30.8%	23.3%
	만 40~49세	343	44.9%	37.3%	40.5%	46.1%	38.5%	28.0%
	만 50~59세	340	33.2%	38.8%	32.4%	37.6%	31.5%	21.5%
	만 60세 이상	206	32.0%	35.0%	30.1%	37.4%	24.8%	22.8%
사업장 규모	5~9인	170	20.0%	22.4%	17.6%	23.5%	18.8%	12.4%
	10~49인	430	31.2%	33.5%	27.2%	32.1%	26.5%	21.2%
	50~99인	238	34.9%	34.0%	34.5%	37.4%	30.3%	19.7%
	100~299인	235	43.0%	43.0%	38.3%	44.3%	33.2%	27.2%
	300인 이상	430	52.8%	49.5%	50.9%	55.1%	41.4%	31.2%
사업장 성격	정부기관	251	61.0%	51.4%	55.4%	61.0%	49.4%	36.7%
	공공기관	250	65.2%	55.2%	59.2%	60.4%	46.4%	36.0%
	민간기업	1,002	26.2%	30.9%	25.0%	30.3%	23.4%	17.5%

주: ① 직장 내 괴롭힘 고충처리 기구(상담창구, 고충처리위원회) / ② 괴롭힘 금지 및 사건처리에 대한 사내규정(취업규칙 등) / ③ 사내 익명 또는 온라인 신고 상담창구 / ④ 고충처리 및 업무 담당자 / ⑤ 피해 예방 및 사건처리 매뉴얼 / ⑥ 행위자 징계 기준 등

직장 내 괴롭힘 발생 시 상담 및 신고 주체를 알고 있는가에 대한 질문에 40%가량 정도가 알고 있다고 응답하였음.

○ 괴롭힘 상담 및 신고 주체에 대해 남성이 더 많이 인지하고 있었으며,

- 30와 40대는 인지하고 있는 비율이 상대적으로 더 낮았음.
- 소규모 사업장에서 상담 및 신고 주체 인지 비율이 낮았고, 민간기업에서 상담 및 신고 주체 인지 비율이 낮았음.
  - 앞의 결과와 연계하여 본다면, 소규모 민간기업에서는 괴롭힘 상담 및 신고 주체에 대한 관심이 부족하다기보다는 괴롭힘 처리기구 및 체계가 마련되지 않았기 때문에 이러한 결과가 나타났다고 판단됨.

〈표 5-95〉 직장 내 괴롭힘 발생 시 상담 및 신고 주체 인지 여부

구분		응답자 (명)	직장 내 괴롭힘이 발생했을 때 상담을 받을 수 있는 곳에 대하여 알고 있음	직장 내 괴롭힘이 발생했을 때 신고할 수 있는 곳에 대하여 알고 있음
전 체		1,503	42.2%	38.9%
성별	남성	786	43.4%	42.7%
	여성	717	41.0%	34.7%
연령	만 20~29세	267	41.9%	33.3%
	만 30~39세	347	37.8%	32.9%
	만 40~49세	343	37.9%	38.2%
	만 50~59세	340	46.8%	45.0%
	만 60세 이상	206	50.0%	47.6%
사업장 규모	5~9인	170	34.1%	31.2%
	10~49인	430	42.1%	37.0%
	50~99인	238	43.3%	40.8%
	100~299인	235	46.4%	45.1%
	300인 이상	430	42.8%	39.5%
사업장 성격	정부기관	251	45.0%	42.2%
	공공기관	250	48.8%	44.4%
	민간기업	1,002	39.9%	36.7%

□ 현 직장의 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 가능 여부에 대해 43.6%가 ‘그런 편이다’ 이상의 응답을 하였음.

○ 특징적인 것은 사업장 규모가 클수록 부정적 답변이 더 높다는 점임. 사업장 규모가 크면 괴롭힘 처리기구 및 체계가 마련될 가능성은 더 높음

- 나 실제 조치가 이루어지지 않을 수 있다는 응답이 많은 것임.
- 사회적 관심이 높아지고 방지법이 마련되면서 대규모 사업장에서 관련 처리기구 및 체계를 마련하고 있으나 그 기능에 대해서는 아직 부족하다는 판단을 가능하게 함.
  - 요식행위로 괴롭힘 처리기구 및 체계를 마련했다기보다는 괴롭힘 자체가 가지는 판단의 어려움 등으로 인해 실제 조치를 취하기 어려운 경우가 많을 수 있음. 신고자와 이를 판단하는 주체 모두 직장 내 괴롭힘에 대한 명확한 판단을 하지 못하다 보니 신고자는 괴롭힘으로 느끼나 판단하고 조치하는 주체는 그렇지 않은 경우가 발생할 수 있음.

〈표 5-96〉 현 직장의 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 가능 여부

구분		응답자	매우 그렇다	그런 편이다	별로 그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
전 체		1,503	8.4%	35.2%	39.3%	17.1%
성별	남성	786	9.5%	36.6%	39.3%	14.5%
	여성	717	7.1%	33.6%	39.3%	19.9%
연령	만 20~29세	267	9.0%	30.0%	35.2%	25.8%
	만 30~39세	347	10.1%	33.1%	37.5%	19.3%
	만 40~49세	343	7.9%	34.7%	42.9%	14.6%
	만 50~59세	340	5.3%	38.2%	42.6%	13.8%
	만 60세 이상	206	10.7%	41.3%	36.4%	11.7%
사업장 규모	5~9인	170	10.6%	35.9%	38.2%	15.3%
	10~49인	430	8.4%	37.2%	37.7%	16.7%
	50~99인	238	9.7%	35.3%	37.4%	17.6%
	100~299인	235	6.4%	36.2%	42.1%	15.3%
	300인 이상	430	7.9%	32.3%	40.9%	18.8%
사업장 성격	정부기관	251	12.4%	32.7%	39.8%	15.1%
	공공기관	250	7.6%	39.6%	39.2%	13.6%
	민간기업	1,002	7.6%	34.7%	39.2%	18.5%

## 2. 직장 내 괴롭힘 방지법 이후 관심 변화

- 직장 내 괴롭힘 방지법의 일반 영향을 확인하기 위해 방지법 시행 이후 괴롭힘에 대한 근로자와 경영진의 관심 변화 여부에 대해 물어 보았음.
- 방지법 시행 이후 근로자들의 관심 변화 여부에 대해 응답자의 40.6%가 관심이 높아졌다는 응답을 하였음.
- 연령이 많아질수록, 사업장의 규모가 클수록 관심이 높아진 정도가 증가하였음.
- 사업장 성격에서는 공공기관 근로자들의 관심이 상대적으로 많아진 것으로 나타남.

〈표 5-97〉 방지법 시행 이후 근로자들의 관심 변화 여부

구분		응답자 (명)	관심이 매우 높아졌다	관심이 높아진 편이다	변화가 거의 없는 편이다	변화가 전혀 없다
전 체		1,503	4.7%	35.9%	42.0%	17.4%
성별	남성	786	5.7%	38.5%	40.3%	15.4%
	여성	717	3.5%	33.1%	43.8%	19.7%
연령	만 20~29세	267	4.1%	25.5%	41.2%	29.2%
	만 30~39세	347	5.2%	32.3%	40.6%	21.9%
	만 40~49세	343	3.5%	37.6%	45.2%	13.7%
	만 50~59세	340	4.4%	44.1%	38.8%	12.6%
	만 60세 이상	206	6.8%	39.3%	45.1%	8.7%
사업장 규모	5~9인	170	5.3%	26.5%	47.1%	21.2%
	10~49인	430	4.0%	34.0%	44.0%	18.1%
	50~99인	238	2.5%	37.4%	41.6%	18.5%
	100~299인	235	4.7%	39.1%	40.4%	15.7%
	300인 이상	430	6.3%	39.1%	39.1%	15.6%
사업장 성격	정부기관	251	5.2%	34.7%	45.0%	15.1%
	공공기관	250	5.6%	45.6%	35.6%	13.2%
	민간기업	1,002	4.3%	33.8%	42.8%	19.1%

- 방지법 시행 이후 경영진들의 관심 변화 여부에 대해 응답자의 38.2%가 관심이 높아졌다는 응답을 하였음.
- 근로자 관심 변화 결과와 마찬가지로 연령이 많아질수록, 사업장의 규모가 클수록 관심이 높아진 정도가 증가하였음.
- 사업장 성격에서는 공공영역이 민간에 비해 관심증가 응답이 많았고, 특히 공공기관 근로자들의 관심이 상대적으로 많아진 것으로 나타났음.

〈표 5-98〉 방지법 시행 이후 경영진들의 관심 변화 여부

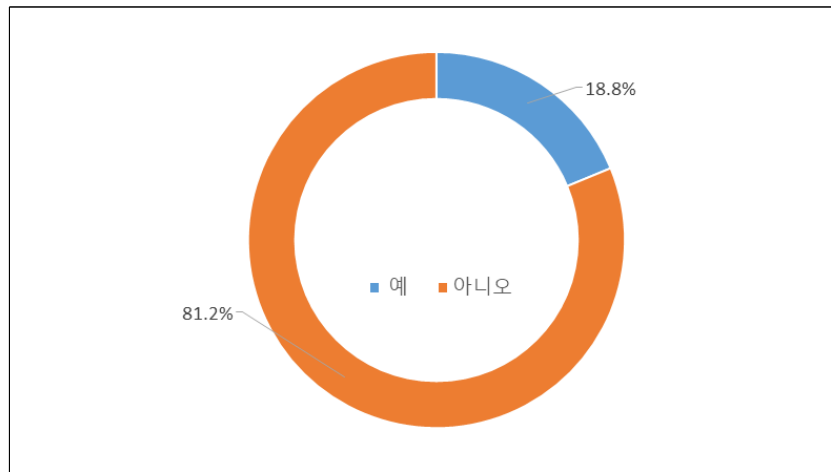
구분		응답자 (명)	관심이 매우 높아졌다	관심이 높아진 편이다	변화가 거의 없는 편이다	변화가 전혀 없다
전 체		1,503	5.3%	32.9%	41.8%	20.0%
성별	남성	786	6.2%	36.6%	39.3%	17.8%
	여성	717	4.3%	28.9%	44.5%	22.3%
연령	만 20~29세	267	4.9%	24.3%	38.2%	32.6%
	만 30~39세	347	4.9%	31.7%	38.0%	25.4%
	만 40~49세	343	3.5%	30.3%	49.6%	16.6%
	만 50~59세	340	6.2%	39.4%	41.2%	13.2%
	만 60세 이상	206	8.3%	39.8%	40.8%	11.2%
사업장 규모	5~9인	170	6.5%	22.9%	45.9%	24.7%
	10~49인	430	4.4%	31.6%	42.6%	21.4%
	50~99인	238	3.4%	33.2%	42.9%	20.6%
	100~299인	235	5.1%	34.9%	44.3%	15.7%
	300인 이상	430	7.0%	37.0%	37.4%	18.6%
사업장 성격	정부기관	251	5.6%	34.7%	41.8%	17.9%
	공공기관	250	8.0%	38.4%	38.8%	14.8%
	민간기업	1,002	4.6%	31.1%	42.5%	21.8%

- 방지법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 인사제도 변화에 대해 응답자의 81.2%가 변화가 있다는 응답을 하였음.
- 「근로기준법」은 5인 이상 사업장에 전면 적용되고, 취업규칙 작성 의무

는 10인 이상 사업장에 있기 때문에 방지법 시행 이후 많은 기업들의 인사제도가 변화한 것으로 판단됨.

- 대기업을 중심으로 성과향상을 위한 조직문화 변화의 필요성이 강조되면서 2000년대 초반부터 조직문화 개선 노력이 이루어지고 있었으며, 최근에는 사회적으로 갑질이나 괴롭힘이 이슈화되면서 괴롭힘에 대한 저변이 확대되는 등의 정책환경이 방지법에 따른 인사제도 변화에 긍정적 영향을 주었을 것으로 판단됨.

[그림 5-23] 방지법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 인사제도 변화



- 마지막으로 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 가장 중요한 사항에 대한 질문에 행위자 엄중처벌과 직장문화 개선이 필요하다는 응답이 높았음.
- 행위자 엄중 처벌은 방지법의 고용효과 분석, 중요한 정부 대책에 대한 질문 등에서 많은 응답이 나왔던 사항이며, 직장 내 괴롭힘의 조직문화와 분위기 개선을 통해 예방해야 한다는 주장들이 이러한 결과로 나타났다고 보여짐.
- 설문조사 응답 결과에서는 행위자 엄중 처벌에 대해 지속적으로 언급되고 있음. 설문조사가 피해경험자를 대상으로 이루어졌다는 점에서 이러한 결과가 나타났다고 추정됨.



- 설문조사 응답 결과에서 많이 언급됐지만, 행위자 엄중 처벌을 공식화 하는 것에는 신중해야 함.
- 처벌을 위해서는 우선 직장 내 괴롭힘 판단이 명확해야 하며, 괴롭힘 피해에 따른 처벌에 대한 기준이 세부적으로 마련되어야 함. 하지만, 사업장에서는 여전히 괴롭힘 판단을 어려워하고 있다 보니 관련 처벌 기준 마련까지도 되지 않는 경우가 많음.
- 그리고 피해를 주장하는 근로자 중에는 괴롭힘에 해당하지 않으나 개인의 불편함을 괴롭힘이라고 주장하기도 함.
- 정도가 과한 괴롭힘에 대한 엄중 처벌은 필요하나 행위자 엄중 처벌은 보다 신중하게 접근할 필요가 있음.
- 방지법의 주요 목적은 괴롭힘의 방지이며 행위자 처벌은 그 목적을 위한 일부 수단이라는 점에서 이를 지나치게 강조하기는 어려움.

〈표 5-99〉 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 가장 중요한 사항

구분		응답자 (명)	행위자 엄중 처벌	발생 사업장 엄중 처벌	근로자, 관리자 대상 교육	직장 문화 개선	사회 분위기 개선	기타
전 체		1,503	39.6%	8.2%	10.5%	31.5%	9.8%	0.5%
성별	남성	786	39.2%	9.3%	10.2%	31.8%	9.2%	0.4%
	여성	717	40.0%	7.0%	10.9%	31.1%	10.5%	0.6%
연령	만 20~29세	267	44.6%	7.5%	6.4%	27.7%	13.1%	0.7%
	만 30~39세	347	44.1%	8.4%	7.8%	28.0%	11.2%	0.6%
	만 40~49세	343	37.9%	7.3%	13.4%	31.2%	9.9%	0.3%
	만 50~59세	340	34.1%	8.2%	15.9%	35.0%	6.8%	0.0%
	만 60세 이상	206	37.4%	10.2%	6.8%	36.9%	7.8%	1.0%
사업장 규모	5~9인	170	34.1%	7.6%	17.6%	31.8%	7.6%	1.2%
	10~49인	430	42.1%	9.1%	8.4%	30.7%	9.3%	0.5%
	50~99인	238	35.7%	8.0%	10.1%	34.9%	10.9%	0.4%
	100~299인	235	35.7%	9.8%	11.5%	31.5%	11.5%	0.0%
	300인 이상	430	43.5%	6.7%	9.5%	30.2%	9.5%	0.5%
사업장 성격	정부기관	251	46.6%	6.0%	7.6%	27.9%	12.0%	0.0%
	공공기관	250	42.8%	7.6%	11.2%	28.0%	9.2%	1.2%
	민간기업	1002	37.0%	8.9%	11.1%	33.2%	9.4%	0.4%



## 결론과 정책적 제언

### 제1절 고용영향 결과 요약

#### 1. 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 대응

- 기업은 직장 내 괴롭힘을 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 주는 요소라 판단하고 이에 대한 자체 해결 노력을 기울이기도 함.
- 설문조사 결과에서는 직장 내 괴롭힘에 대해 조치하지 않는 경우가 40%를 넘고 있으며, 주로 이루어지는 조치는 피해자에 대해 행위자의 사과나 행위자와 피해자 간 공간 분리 등으로 나타났음.
- 미조치 결과가 40% 이상으로 나타났는데, 해당 결과는 조치가 있었으나 이를 인지하지 못한 경우와 조치가 있었음에도 피해근로자가 요구한 수준이 미치지 못한 경우도 포함되어 있을 것임.
- 기업 인사담당자 인터뷰에서도 괴롭힘이 신고되어 이에 따른 조치를 취했음에도 피해근로자가 이를 받아들이지 못하고 지방 노동관서에 조치가 없었다는 신고를 한 경우도 있었음.
- 미조치가 다소 과다추정될 가능성이 있음에도 미조치 응답이 있다는 것

은 아직까지 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 대응이 미온적이라는 판단은 가능하게 함.

〈표 6-1〉 직장 내 괴롭힘에 대한 조치

구분	응답수	행위자 사과	행위자 인사 조치	행위자와 공간 분리	처리 과정 비밀 유지	금전적 보상	상담 이나 치료 지원	심신 안정을 위한 유급 휴직	기타 조치	미조치
전체	565	20.5%	10.0%	12.0%	8.3%	2.1%	1.6%	1.6%	2.1%	42.0%
현재 직장	197	20.3%	9.1%	12.2%	7.1%	2.0%	1.5%	1.5%	2.5%	43.7%
과거 직장	368	20.7%	10.9%	11.7%	9.5%	2.2%	1.6%	1.6%	1.6%	40.2%

- 경우에 따라서는 피해자로 하여금 괴롭힘에 대한 공식적 문제제기를 하지 않도록 하거나 이를 무마하기를 중용하였음(과거 직장에서 불이익 경험자 중 55.3%).
- 하지만 직장 내 괴롭힘 방지법으로 인해 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 민감도가 높아지고 있음.
- 심층 인터뷰에 참여한 모든 기업들은 법 도입 이후 팀장급뿐 아니라 직원들도 직장 내 괴롭힘에 대한 민감도가 점차 높아지고 있는 것으로 나타남.
- 기업 인사담당자들은 직장 내 괴롭힘에 대한 직원들의 관심은 확실히 높아졌다고 응답하였으며, 설문조사 결과에서도 응답자의 40.6%가 관심이 높아졌다고 응답함.
- 사업주와 경영진의 인식에 따라 기업의 대응정도는 달라지게 되는데, 설문조사에서는 응답자의 39.2%가 경영진들의 관심 변화가 있다고 응답함.
- 이에 기업 인사담당자들은 사업주와 경영진들이 직장 내 괴롭힘에 대해서 민감하게 반응할 수 있는 장치를 마련하는 것이 필요하다고 의견을 모으고 있음.

- 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 이후 기업의 제도와 대응 방식에는 분명한 변화가 나타나고 있음.
- 방지법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 인사제도 변화에 대해 응답자의 81.2%가 변화가 있다는 응답을 하였음.
- 기업별로 자율적인 분쟁해결시스템을 설계하고 그에 따라 직장 내 괴롭힘을 해결하라는 입법자의 의도는 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치의 필수기재사항으로 구체화되었으며, 기업은 가용한 자원의 범위 내에서 기업 특성과 문화를 반영한 사내규정을 규범화하게 되었음.
- 또한 직접적인 신고가 없더라도 기업이 인지하게 되는 경우도 신고와 동일하게 조사의무가 부과되기 때문에 다양한 경로를 통한 신고 및 인지가 이루어지게 되었음.
- 기존 기업조직에서 인사노무 업무는 인사기획과 제도운영 및 노사관계 대응 업무가 중심이었으나, 괴롭힘의 법제화에 따라 현장 단위의 고충이 괴롭힘으로 인지되거나 직접 신고 접수되는 경우가 증가하면서 관련 업무의 중요성이 높아지고 있음.

## 2. 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향

### 가. 직장 내 괴롭힘의 고용영향

- 과거 직장에서 괴롭힘을 경험한 사람의 약 절반가량(47.8%)은 직장 내 괴롭힘을 경험한 후 그 일로 휴직 및 타 부서 배치 경험이 있었던 것으로 응답하였음.
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 다른 부서 배치보다는 휴직 등 일을 쉬는 경우가 더 많이 나타났음.
  - 비록 많은 수의 응답이 있지는 않았지만 시간제 계약직은 다른 고용 형태에 비해 휴직 등 일을 쉬는 경우가 상당히 높은 것으로 확인할 수 있음.

- 다른 부서로 배치 자체가 어려운 소규모 사업장의 경우에 휴직 등 일을 쉬는 경우가 더 많았으며, 심지어는 응답자의 절반 정도가 직장 내 괴롭힘 후 휴직 등 일을 쉬게 되었다고 응답하였음.

○ 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 대부분의 피해자는 자발적으로 휴직이나 부서 배치 등 고용상의 변동을 경험한 것으로 나타남.

〈표 6-2〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치 경험(과거 직장)

구분		응답자 (명)	휴직 등으로 일을 쉬었다	다른 부서로 배치 받았다	아니오
전 체		928	34.6%	13.1%	52.3%
성별	남성	473	26.2%	15.0%	58.8%
	여성	455	43.3%	11.2%	45.5%
연령 (괴롭힘 당시)	만 20~29세	352	36.1%	9.9%	54.0%
	만 30~39세	290	31.7%	12.1%	56.2%
	만 40~49세	181	34.3%	18.2%	47.5%
	만 50~59세	89	39.3%	18.0%	42.7%
	만 60세 이상	16	31.3%	18.8%	50.0%
직급 (괴롭힘 당시)	사원급	535	37.0%	10.7%	52.3%
	대리급	211	31.8%	16.1%	52.1%
	과장급	109	27.5%	15.6%	56.9%
	차장급 이상	73	35.6%	19.2%	45.2%
고용 형태 (괴롭힘 당시)	정규직	696	33.5%	14.7%	51.9%
	무기계약직	56	32.1%	16.1%	51.8%
	기간제 계약직	142	35.9%	7.0%	57.0%
	시간제 계약직	18	66.7%	5.6%	27.8%
	간접고용	12	33.3%	0.0%	66.7%
기타	4	75.0%	0.0%	25.0%	
사업장 규모 (괴롭힘 당시)	5~9인	133	51.1%	9.0%	39.8%
	10~49인	300	39.0%	11.3%	49.7%
	50~99인	157	28.7%	8.9%	62.4%
	100~299인	139	30.9%	17.3%	51.8%
300인 이상	199	24.1%	19.1%	56.8%	
사업장 성격 (괴롭힘 당시)	정부기관	62	21.0%	17.7%	61.3%
	공공기관	86	25.6%	19.8%	54.7%
	민간기업	780	36.7%	12.1%	51.3%

- 과거 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자 중 원하지 않았는데도 직장에 의해 일방적으로 다른 부서로 배치받았거나 고용상의 변화가 있었던 경우도 1/3에 이르는 것으로 나타남.
  - 직장 내 괴롭힘으로 인한 휴직 및 타 부서 배치의 자발성에 대해 72.2%는 자신이 원해서, 27.8%는 자신은 원하지 않았지만 직장에서 조치한 것으로 나타남.
- 직장 내 괴롭힘으로 인해 많은 피해경험자들은 고용상태의 변동을 경험하거나 그 의사를 가지고 있는 것으로 나타남.
- 전체 응답자 중에 직장 내 괴롭힘으로 인해 경력단절을 경험한 경우는 22.0%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 46.1%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 68.1%로 나타남.
- 현재 직장에서 괴롭힘을 경험한 응답자 중에 경력단절을 경험한 경우는 29.2%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 37.2%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 66.4%임.
- 과거 직장에서 괴롭힘을 경험한 응답자 중에 경력단절을 경험한 경우는 17.5%이고 이직을 했거나 이직하고자 하는 경우는 51.6%임. 이를 합산한 고용변동 비율은 전체 응답자의 69.1%임.

〈표 6-3〉 직장 내 괴롭힘 경험이 경력단절 및 이직에 미치는 영향

구분	직장 내 괴롭힘 경험자 (A)	경력 단절 (B)	경력단절 비율 (B/A*100)	이직 및 이직의사 (C)	이직 및 이직의사 비율 (C/A*100)	고용 변동 (B+C)	고용변동 비율 (B+C)/A *100
전체	1,503명	330명	22.0%	693명	46.1%	1,023명	68.1%
현재 직장	575명	168명	29.2%	214명	37.2%	382명	66.4%
과거 직장	928명	162명	17.5%	479명	51.6%	641명	69.1%

#### 나. 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향

- 사업장 규모와 괴롭힘 처리기구 및 체계에 대한 평균차이분석 및 분산

분석 실시 결과, 괴롭힘 처리기구 및 체계가 있으면 이직 및 이직고려를 할 가능성이 낮아진다고 할 수 있음.

- 괴롭힘 처리기구 및 체계가 있는 경우에 이직 및 이직고려의 가능성이 낮고, 규모가 큰 사업장에서 처리기구 및 체계를 설치할 가능성이 높기 때문임.
  - 특히, 300인 이상 사업장은 다른 사업장 규모에 비해 고용상태 변동의 사가 낮음.
  - 대규모 사업장이 가지는 양질의 근로조건 및 환경 제공이라는 이유도 있지만 괴롭힘 처리기구 및 체계가 설치되어 있어 괴롭힘 피해가 있음에도 이러한 장치들로 인해 이직 및 이직고려를 하지 않은 것으로 유추할 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 조치 여부를 통해 방지법의 효과를 추정하였음.
- 분석 결과, 괴롭힘 경험정도, 직무만족, 소진, 조직신뢰가 직장 내 괴롭힘 피해 경험 근로자의 고용상태 변동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음.
- 괴롭힘 경험정도가 많고 소진이 높아질수록 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지는 것으로 나타났으며, 피해 경험 근로자의 직무만족과 조직신뢰의 정도가 높으면 경력단절이나 이직의 가능성이 낮아지게 되어 고용 유지가능성이 높아지는 것으로 나타남.
  - 사업장의 조치 유/무를 구분한 회귀분석 결과에서 조치가 없던 경우는 전체 회귀분석과 동일한 결과가 나타났으나, 조치가 있었던 경우는 소진과 직무만족만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남.
  - 평균차이 분석 결과와 결부해서 봤을 때, 직장 내 괴롭힘 경험자 중 사업장의 조치가 있었던 경우는 괴롭힘에 대한 사업장의 조치로 인해 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 더 높게 나타날 수 있으며 이는 피해근로자의 고용상태 변동의사에 영향을 미친다고 할 수 있음.



- 직장 내 괴롭힘에 대한 해당 사업장의 조치는 방지법의 주요내용으로 조치 유/무에 따른 결과 차이는 방지법의 고용영향이 있을 것이라는 판단도 가능하게 함.

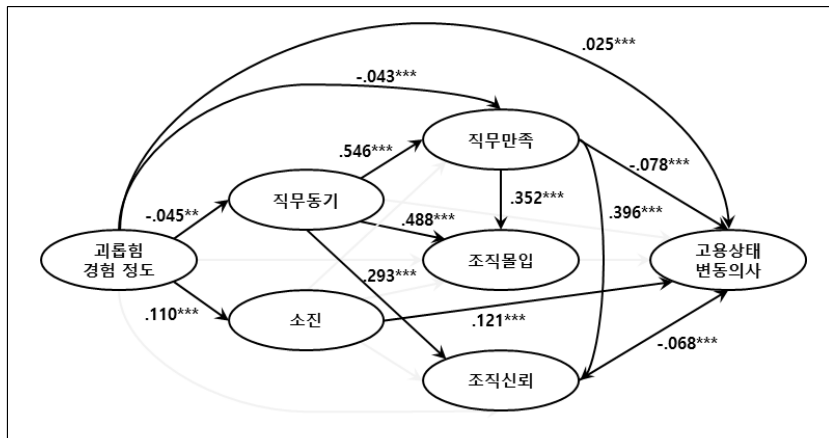
〈표 6-4〉 직장 내 괴롭힘의 고용영향에 대한 회귀분석 결과(조치 여부)

(종속변수) 고용상태 변동의사	전체		조치 유		조치 무	
	$\beta$	p	$\beta$	p	$\beta$	p
(상수)	-	.051	-	.295	-	.071
성별	.108	.006	.015	.891	.125	.004
연령	.003	.943	-.043	.738	.011	.831
결혼여부	.000	.999	-.035	.769	-.001	.982
연봉	.059	.202	.113	.353	.046	.376
직급	.033	.465	.100	.469	.018	.712
근로형태	.040	.293	.103	.342	.029	.492
괴롭힘 경험정도	.099	.009	.112	.293	.089	.031
직무만족	-.179	.002	-.333	.057	-.159	.009
직무동기	-.026	.640	.159	.360	-.050	.395
소진	.244	.000	.339	.006	.219	.000
조직몰입	-.003	.965	-.114	.556	.012	.862
조직신뢰	-.130	.012	.055	.713	-.173	.002
N	575		85		490	
F	15.033		3.380		12.781	
R <sup>2</sup>	.243		.360		.243	
$\Delta R^2$	.227		.254		.224	

- 직장 내 괴롭힘이 고용에 미치는 영향에 대한 경로분석 결과, 고용상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수는 괴롭힘 경험정도(+), 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)로 나타남.
- 괴롭힘 경험정도가 많을수록, 소진이 증가할수록, 직무만족과 조직신뢰가 낮아질수록 괴롭힘 피해근로자들이 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지는 것임,
- 직무동기와 조직몰입은 통계적으로 유의미하지 않았음.

- 간접영향의 경우, 괴롭힘 경험정도는 소진과 직무동기, 직무만족에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 영향을 미치며, 직무동기는 직무만족에 영향을 미치면서 고용상태 변동의사에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났음.

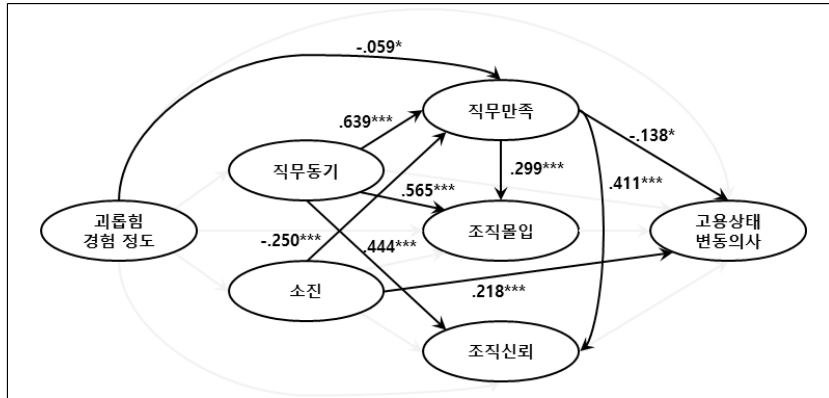
[그림 6-1] 경로분석 결과(전체)



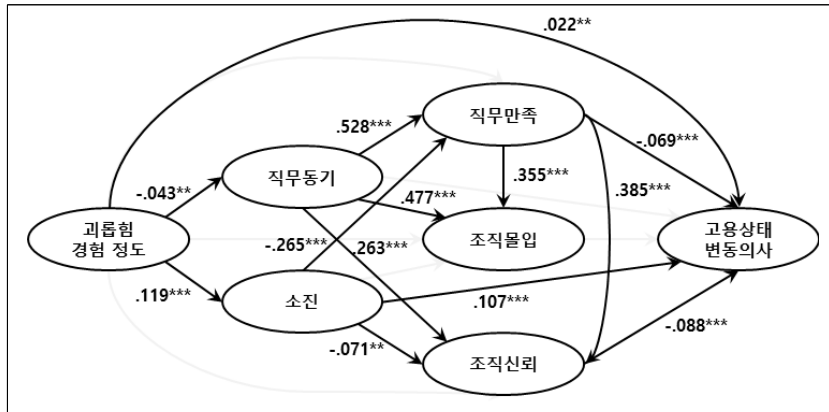
- 직장 내 괴롭힘 발생 후 사업장 조치 여부에 따라 경로분석 결과는 다르게 나타났음.
- 괴롭힘에 대한 조치가 괴롭힘에 따른 경력단절이나 이직에 대한 의사를 변화시키는 요소로 작용하는 것이며, 결과적으로 방지법에 따른 사업장의 조치는 고용에 영향을 미친다고 판단할 수 있음.
- 괴롭힘 경험정도는 고용상태 변동의사에 직접 영향을 미치는 변수였으나 관련 조치가 있는 경우에 이들 간의 관계는 유의미하지 않은 것으로 나타났음.
  - 사업장의 조치가 있었던 경우에 괴롭힘 경험의 정도가 더 높았음에도 불구하고 고용상태 변동의사에 미치는 부정적인 영향이 유의미하지 않게 나타났음.
  - 괴롭힘에 대한 조치는 괴롭힘에 따른 경력단절이나 이직에 대한 의사를 변화시키는 요소로 작용한 것으로 보임.

- 간접영향의 경우, 조치가 없는 경우는 전체(현재, 과거 경험 모두) 괴롭힘 경험정도 → 직무동기 → 직무만족 → 고용상태 변동의사, 괴롭힘 경험정도 → 소진 → 조직신뢰 → 고용상태 변동의사의 경로를 거치지만, 조치가 있는 경우는 괴롭힘 경험정도 → 직무만족 → 고용상태 변동의사의 경로만이 유의미하게 나타났음.

[그림 6-2] 경로분석 결과(조치 유)



[그림 6-3] 경로분석 결과(조치 무)



## 제2절 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 정책적 제언

- 직장 내 괴롭힘 발생 사업장에 대한 조치 및 처벌의 마련
  - 현행 근로기준법에서는 사업장 내에서 괴롭힘 예방과 방지를 위한 적절한 조치 의무를 사용자에게 부과하고 있음.
  - 본 연구 설문조사에서는 괴롭힘 행위자에 대한 처벌이 필요하다는 응답이 많이 나타났으나, 사업장에서 괴롭힘에 대한 명확한 판단도 내리기 어려워하는 상황에서 행위자에 대한 처벌이나 처벌 강화는 부작용을 낳을 가능성이 있음.
  - 사업장은 직장 내 괴롭힘 방지 의무를 가지고 있지만 이를 방치했을 때의 구체적인 조치사항이 없어 의무 조항의 실효성을 반감시킬 가능성이 있음.
  - 이에 괴롭힘 발생에 대한 적절한 조치를 하지 않은 경우에 대해 사업장에 대한 처벌규정을 마련하자는 견해가 있음.
    - 신고 이후 직장 내 괴롭힘 발생 사실에 대한 조사를 거부하거나 해태한 사용자에 대한 벌칙규정 신설이 필요하다고 보면서 과태료, 이행강제금 등 행정질서벌을 부과하는 규정을 마련해야 한다는 의견이 있음.
    - 사용자가 행위자나 피해자에 대한 적절한 조치를 취하지 아니하는 경우와 개인정보 유출이나 비밀 유지의무 위반에 따른 제재에 대해서도 별도로 규율해야 한다는 의견도 있음.
    - 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에서는 ‘직장 내 성희롱’의 조사 및 조치를 거부하거나 해태하는 사업주에 대하여 ‘과태료’를 부과하고 있음.
    - 직장 내 괴롭힘 방지법에서도 피해근로자의 신고 및 주장에 대해 불이익 조치를 한 경우에 형사처벌 하도록 하고 있으나 적절하지 않은 조치에 대한 언급은 찾아볼 수 없음.
    - 이를 위한 근거 마련을 위해 사내 신고 후 사업자 조치에 대한 조사

보고서를 피해근로자 당사자에게 전달할 수 있도록 함. 현재는 회사의 재량이라서 신고 후에 조사보고서를 받지 못하는 경우도 다수 있어 적절한 조치 여부를 확인하기 어려울 수도 있음.

- 사업장에 대한 조치 및 처벌은 사업주 및 경영진으로 하여금 직장 내 괴롭힘을 방지할 경우, 사업장에 직접적인 불이익이 올 수 있다는 신고기능을 할 수 있다는 점에서 실제 불이익을 주지 않더라도 해당 조항이 가지는 상징성이 있음.
- 다만, 미온적 조치를 한 사업장에 대한 조치 및 처벌은 고용부의 시정지시에 불응하는 경우나 노동청 등에 대해 피해자의 직접 신고 및 제보가 있는 경우에 한하도록 하며, 재발 사업장을 주 대상으로 하는 등 대상을 다소 엄격하게 할 필요가 있음.
- 그리고 구체적인 조치 및 처벌은 단계적으로 설계하여 사업장에 대한 조치 및 처벌 조항 마련을 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장의 적극적 조치 유발과 사전 예방 효과에 중점을 둘 필요가 있음.
- 직접적인 처벌 외에 고용노동부 관련 각종 지원 사업에서의 불이익을 부여하거나 지원 사업 선정 시 가점 부여 등의 인센티브 제공, 적극적 고용개선기업 지정 등 간접적인 방법을 강구하는 것도 고려할 만함.

□ 명확하고 용이한 직장 내 괴롭힘 판단 수단 마련

- 직장 내 괴롭힘이 발생한 많은 사업장에서 해결하기 힘든 쟁점들이 두드러지는 이유는 괴롭힘 가해 행위자와 피해근로자 등 당사자들의 수용성이 매우 낮기 때문임.
- 사용자가 근로기준법에 규정된 대로 공정하게 조사한 후 문제가 된 사건이나 관계가 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 판단하거나 직장 내 괴롭힘이 맞다고 판단한 경우에, 피해자라고 주장하는 사람이나 행위자라고 지목된 사람이 회사의 판단을 믿고 수용하지 않는 경우도 발생함.
  - 「근로기준법」 제76조의3에 따른 사용자의 조사 결과와 판단을 당사자가 수용하지 않기 때문에, 고용노동부에 진정사건으로 신고하고, 법원

- 에 소를 제기하거나, 온라인에 공론화하는 현상이 발생하고 있음.
- 위의 현상들은 사업장에서 직장 내 괴롭힘을 판정하기 어렵기 때문으로 이를 판단해 주는 기능을 마련하여 직장 내 괴롭힘 여부를 판단해 주고 관련 사례를 축적할 필요가 있음.
    - 법령 또는 관련 규칙에 직장 내 괴롭힘 피해근로자, 신고를 접수한 사용자 등이 판정기구 및 주체에서 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부에 대한 견해제시를 요청할 수 있도록 명시함.
    - 심판기구의 판단의 신뢰성을 고려할 때, 그러한 절차를 마련하는 것만으로도 직장 내 괴롭힘을 둘러싼 분쟁이 신속히 해결되도록 하는데 상당히 기여할 수 있음.
  - 사건이 발생하지 않더라도 구성원과 인사담당자 스스로 자신 및 사업장의 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 점검하는 체크리스트 방식의 점검수단이나, 일상적으로 발생할 수 있는 다양한 괴롭힘 사례를 웹툰 등 이해하기 쉬운 방식과 매체를 활용하여 보여주고 괴롭힘에 해당하는 이유를 설명하는 방식의 사례집 제공 등이 가능할 것임.
  - 괴롭힘 판단에 있어 외부 전문가를 포함한 위원회를 구성하여 판단의 공정성과 전문성을 제고하거나 국가기관이 괴롭힘 판단을 지원할 수 있는 기능을 체계적으로 지원할 필요가 있음. 노동위원회 등에 해당 기관을 신설하는 방안을 고려할 수 있을 것임.
- 직장 내 괴롭힘 방지 및 사업장 근로환경 개선을 위한 컨설팅 사업 실시
- 대규모 사업장과는 다르게 소규모 사업장에서는 인사 및 교육 등 부서별로 분장하지 못하거나 1인이 해당 업무를 모두 하는 경우가 많음.
    - 직장 내 괴롭힘 금지 법제는 기업의 자율해결시스템을 통해 해결하도록 설계되어 있으나, 소규모 사업장에서는 인력부족 등의 이유로 의지는 있지만 매뉴얼에서 예시된 각종 사항의 이행 및 필요한 조치를 취하는 것이 어려운 경우가 많음.
    - 본 연구에서 나타난 바와 같이 소규모 사업장에서 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계를 마련하지 않은 비율이 많은데, 설치 의지 자체가 없

는 경우도 있으나, 의지는 있지만 여력이 부족하거나 방법을 몰라서 설치하지 않는 경우도 있음.

- 기업 인사담당자 인터뷰 시, 만약 이러한 사업이 있다면 신청할 것인지 물었을 때에 당연히 신청하여 도움을 받는다는 답변도 있었고 소규모 사업장에는 필요한 지원이라고 답변한 경우도 많았음.
- 따라서 소규모 사업장에 대해서는 직장 내 괴롭힘의 예방과 발생 시 조치방안 마련을 위한 정부 컨설팅 사업을 실시하는 것이 필요해 보임.

- 현행법상 상시근로자 5인 미만의 사업장은 법 적용대상 아니라는 점과 사업장 규모가 클수록 괴롭힘 관련 처리기구 및 체계가 마련된 경우가 많았기 때문에 소규모 사업장의 컨설팅 시에 대상 사업장 규모에 대한 면밀한 고려가 필요함.
- 컨설팅 사업을 실시해서 자금과 인력이 충분하지 않은 사업장을 지원하고 인식을 개선해나가는 방안이 필요함.
- 다만 컨설팅이 컨설팅 공급 주체보다는 컨설팅을 받는 사업장에 유리한 제도가 되어야 하고, 각 사업장의 구체적인 상황에 부합하면서 궁극적으로는 작업장 혁신 및 사업장 문화 개선으로 이어질 수 있도록 하는 종합적인 솔루션을 제공할 수 있어야 함.
- 이를 위해 컨설턴트의 전문성과 컨설팅 역량을 제고할 수 있는 방안을 마련하는 것이 매우 중요함.
- 한편, 소규모 사업장에 대한 컨설팅 제공이 현실적으로 적절하게 수행될 수 있는지도 고민할 필요가 있음.
  - 컨설팅 제공 시 소규모 사업장 종사자에 대한 설명, 교육, 의견수렴 등의 절차를 거쳐야 하는데, 현실적으로 이들을 대상으로 하는 집합 교육 등은 가능하지 않을 수 있음(사업 정지, 사용자의 불만 등 고려 필요).

□ 직장 내 괴롭힘 예방/대응 교육의 활성화

- 단순히 형식적으로 예방/대응 교육을 실시한다고 해서 직장 내 괴롭힘

발생을 예방하고 사업장 구성원들의 인식을 바꿀 수 있는 것은 아니지만 지속적인 교육을 통해 점진적으로라도 인식을 개선하는 것이 필요한 상황임.

- 비록 설문분석 결과에서 예방교육 실시 여부가 직장 내 괴롭힘 피해근로자의 고용상태 변동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만, 기업 인사담당자 인터뷰에서는 예방 및 대응 교육의 필요성에 대해 많은 인사담당자가 강조하고 있었음.
- 효과적인 교육교재의 개발, 교육기법 개발 등 실효성 제고 방안에 대해 실무자와 정책입안자들 간의 빈번하고 지속적인 논의를 실시하여, 각 사업장에서 효과적이고 용이하게 예방 및 대응 교육을 할 수 있도록 해야 함.
- 직장 내 괴롭힘 발생 사전 예방을 위한 직장 내 괴롭힘 교육 의무화도 고려해야 하며, 전체 근로자 의무교육이 어렵다면 경영진을 대상으로 하는 의무교육에 대해서 우선 고려할 필요가 있음.
  - 직장 내 괴롭힘은 사후조치보다 사전예방이 중요하다는 점에서 직장 내 성희롱 규율 법제와 같이 매년 1회 이상 법적 의무를 부과하고 이를 이행하지 않으면 과태료를 부과할 필요가 있음.
  - 즉, 취업규칙에 기재 후 예방교육 실시 여부는 사용자의 자율에 맡긴 결과가 되어 사전 예방교육 효과라는 입법의 목적을 달성할 수 없음.
  - 10인 이상 사업장은 취업규칙 필수기재 의무가 있으나, 상시 5~9인 사업장은 취업규칙 작성 의무가 없어 '직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항에 관한 사항'과 관련하여 사업체 규모(5~9인/10인 이상)에 따른 규범적 괴리도 발생하고 있음.
  - 기업 인사담당자 인터뷰에서도 대부분의 인사담당자들은 법정 교육화에 대해 긍정적으로 생각하고 있음.
  - 직장 내 괴롭힘 발생을 사전에 예방하기 위해 직장 내 괴롭힘 예방교육 실시 의무를 사용자에게 부과해야 한다는 여러 학자들의 견해도 있음.
  - 특히 직장 내 괴롭힘을 법정교육의 대상으로 정하려면 강사와 강의의 질에 대한 고민이 반드시 필요함.



- 「산업안전보건법」의 교육훈련 부분에 직장 내 괴롭힘에 대한 교육이 이루어질 수 있도록 보완하는 것이 실효적일 수 있음.
  - 현재 법정 의무교육이 다수 선정되어 있어 직장 내 괴롭힘 관련 교육의 의무화에 부담이 있다면, 전체 근로자보다 경영진을 대상으로 한 의무교육을 우선적으로 실시하도록 함.
  - 사업주 등 경영진의 인식과 결정에 따라 사건에 대한 대응과 조치가 달라지기 때문에 관리 측면에서 직장 내 괴롭힘에 대해 우선 인지할 수 있도록 해야 함.
- 소규모 사업장에 대해서는 노동청 주관의 교육이나 ‘권역별 직장 내 괴롭힘 상담센터(가칭)(상담/조정/중재)’에 민간위탁하는 방안도 고려할 수 있음.
- 아무리 교육이 의무화되더라도 소규모 사업장은 교육자료 배치정도로 간소화될 가능성이 높음(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」의 성희롱 예방교육 관련 조항을 참고).
  - 괴롭힘은 소규모 사업장의 근로자들의 취약성이 높게 나타나고 있는 바, 소규모 사업장 종사자들의 교육이 반드시 필요함.
  - 재정적인 능력이 충분하지 않은 점을 고려하여 노동청 주관의 교육을 진행하고 참여를 독려하는 것으로 실효성을 높일 수 있을 것임.

□ 고용상 괴롭힘의 범위 확대

- 직장 내 괴롭힘 규율 법제의 적용범위는 1인 이상 모든 사업 또는 사업장에 적용해야 함.
- 직장 내 괴롭힘은 사업장 규모와 관계없이 모든 사업장에서 발생하고, 이를 규율한 궁극적인 목적은 근로자의 존엄성 보장 및 인격권 보호임. 따라서 사업체 규모에 따라 적용범위를 달리하는 것은 부적절함.
  - 「산업재해보상보험법」도 1인 이상 사업장에 적용되고, 퇴직금 지급 의무도 1인 이상 사업장에 적용되고 있음.
  - 법 개정이 아닌 시행령 개정으로 법 적용 가능함.

- 5인 미만 사업장에 「근로기준법」 제76조의3을 확대하거나, 취업규칙 적용을 강제하는 것은 용이하지 않고 근로감독행정의 행정력 한계에 대한 우려도 있음.
- 「근로기준법」 제76조의2는 직장 내 괴롭힘을 금지하는 선언적 규정임으로, 시행령 개정을 통해 5인 미만 모든 사업장에 확대하도록 하여 모든 사업장에서는 괴롭힘을 하지 않아야 한다는 메시지를 강조할 필요도 있음.
- 사업장 범위의 확대 외에 사업 또는 사업장에 소속된 근로자 외에 사업장 내 모든 근로자에 대해서도 확대 적용하도록 해야 함.
  - 현행 「근로기준법」 제76조의2에 따르면 사용자와 직접 근로계약관계가 없는, 즉 해당 사업 또는 사업장에 소속된 근로자가 아니면서 같은 사업장 내에서 근로하는 근로자들에 대한 보호가 어려운 상황임.
  - 하도급업체 소속 근로자가 괴롭힘을 당했을 경우 현행법하에서는 원도급업체 사용자에게는 어떠한 의무도 부과되지 않고 있음.
  - 파견근로자에 대해 괴롭힘 금지의무가 근로기준법에 규정되어 있으나 파견사업주와의 근로자파견계약 관계에 기초해서 파견사업주의 의무가 사용사업주의 의무로 병존적으로 이전하게 된다는 이론구성은 가능함.
  - 그러나 파견근로자 이외에는 여전히 보호에서 제외되는 근로자들이 많다는 점에서 입법적 개선이 필요함.
  - 관련하여 「근로기준법」 개정이 아닌 별도 입법의 필요성을 제기하는 의견도 있음.

□ 직장 내 괴롭힘 및 방지법에 대한 적극적 홍보의 필요성

- 기업 인사담당자들이 한 목소리로 말한 것이 직장 내 괴롭힘과 관련 정부 대응이나 방지법에 대해 적극적인 홍보가 필요하다는 것이었음.
- 기업 인사담당자에 따르면 많은 근로자들이 직장 내 괴롭힘에 대한 부정적 정서를 가지고 있고, 경영진들의 괴롭힘에 대한 민감도도 과거에 비해 높아진 것으로 언급됨. 하지만 무엇이 괴롭힘인지 어떤 사안이 괴

- 롭힘에 해당하는지에 대해서 잘 모르는 경우가 많다고 함.
- 관행이나 그동안의 업무방식이 괴롭힘이었다는 점을 인지하지 못하는 경우가 많았고, 원활한 업무수행을 위한 행위라는 이유로 괴롭힘을 묵인하는 경우도 있었음.
  - 괴롭힘에 대한 막연한 인식으로 인해 실제 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는 사안에 대해서도 괴롭힘으로 사내 신고가 접수되는 경우가 있고, 인터뷰 과정 중에는 괴롭힘을 악용하는 사례도 있었다고 언급됨.
    - 일단 신고가 접수되면 일정한 조치를 취할지에 대한 논의, 조치가 불필요하다는 점을 신고자에게 설명하고 설득해야 하는 과정 등에서 인사업담자들은 곤란한 상황을 종종 겪었다고 함.
  - 사업주(사업주의 친인척 포함)가 행위의 주체일 경우에 사업장 내 조사가 현실적으로 가능한지 의문을 제기됨. 사업주가 행위자일 때는 사업장의 자체 조사가 아닌 사외 조사가 실시됨에도 이에 대해 잘 알지 못함. 이에 불이익을 우려하여 괴롭힘이 있음에도 신고하지 않은 사례도 상담내용을 통해 확인할 수 있었음.
  - 직장 내 괴롭힘은 조직문화와 같이 사업장 내에서 일상적으로 발생할 수 있는 것임에도, 언론보도 등을 통해 직장 내 괴롭힘을 접하는 경우가 많았고 지나치게 심각한 사례의 보도를 통해 괴롭힘의 심각성을 인지하게 되면서, 그 정도가 지나치게 심한 극단적 사례만을 괴롭힘으로 인식할 우려가 있음.
  - 직장 내 괴롭힘은 산업안전과 유사하게 사업장 내에서 일상적으로 발생할 수 있는 사안이기 때문에, 정책대상인 일반인들이 접하기 쉽고 이해하기 쉬운 매체와 방식을 적극적으로 활용하여 직장 내 괴롭힘에 대한 저변을 확대할 필요가 있음.
    - 직장 내 괴롭힘과 관련한 정부 차원의 조사와 조치가 있었지만, 이를 잘 알지 못하는 경우가 많음.
    - 산업안전과 관련하여 책자/교재, 동영상/애니메이션, 교안(PPT), 리플릿(OPL), 포스터/스티커 등 안전보건공단에서 제공하는 방식을 참조하여 적합한 방식을 차용할 필요가 있음.

□ 현행 법령에 대한 보완 사항

○ 피해자 보호조치 기준 마련

- 피해자에 대한 조치의무는 '하여야 한다'고 정하고 있음에도 아무런 별칙규정이나 제재규정이 없어 의무조항으로 받아들여지지 않고 있음.
- 특히 고용노동부 가이드라인상에도 조치의 구체적인 기준이 제시되어 있지 않아 충분한 조치가 이루어지지 않더라도 조치 의무를 한 것으로 인식되기도 함.
- 직장 내 괴롭힘 상담센터의 상담내용 가운데 사업장의 조치에 대해 피해근로자가 불복하고 지방 노동관서에 이의를 제기하는 경우도 있음.
- 따라서 시행령 등에 피해 내용이나 피해자의 요구, 사업장의 여건에 따른 조치 기준을 마련하는 것이 필요함.

○ 행위자 조치 미흡에 대한 구제방안 마련

- 현 노동법 체계상 '징계수준이 낮다'는 이유로 피해자가 구제를 요구하기 어려움. 행위자 중에는 사업장에 핵심인력인 경우가 종종 있어 이들에 대해 낮은 수준의 사내 징계를 부여하는 사례도 발생하고 있음.
- 만약 이러한 사례에서 피해자가 노동청에 '사용자의 조치의무 위반'을 이유로 신고하더라도, 상당히 낮은 수준의 징계라도 '조치는 했다'는 것에 방점을 두고 판단하는 경우가 있음.
- 따라서 피해자의 의사에 반하는 징계가 이루어진다거나, 피해 내용에 비해 지나치게 낮은 징계가 처해진 경우에는 사용자의 미조치로 판단하고 이에 대한 재논의를 요구하는 등의 구체적인 구제방안이 필요함.

○ 불이익한 처우의 적극적인 해석

- 관련법상 유일하게 처벌조항을 두고 있는 '불리한 처우'에 대하여 노동부의 해석이 지나치게 엄격함.
- 고의적인 미조치, 조사 지연, 신고행위에 대한 부정적인 언급 등을 적극적인 방조행위로 인정하여 피해자 보호와 괴롭힘 근절이라는 법의 취지가 실현될 수 있도록 해야 할 것임.

○ 업무상 걱정범위 판단의 구체화

- 고용노동부는 가이드라인상 업무상 걱정범위에 대한 설명을 '필요성과 적절성'으로 나누고, 적절성에 대하여는 '사회통념'이라는 기준을 가져오고 있음.
- 이는 판례에서 사용되는 용어로, 민간에서 이를 다투도록 한다면 분쟁이 발생할 수밖에 없음.
- 따라서 사회통념이라는 개념보다는 구체적인 판단지표를 제시하는 것이 필요함.

## 참고문헌

### 〈연구보고서 및 단행본〉

- 국회도서관(2015.2), 입법현안 법률정보 제36호, 「직장 내 괴롭힘에 관한 외국의 입법례와 시사점」, 국회도서관 법률정보실.
- 권혁(2020), 「직장 내 괴롭힘 관련 규율체계에 관한 노동법적 검토」, 직장 내 괴롭힘 금지제도 1주년 토론회, 고용노동부·한국노동법학회.
- 김근주(2018), 「직장 내 괴롭힘의 쟁점과 과제」, 국회입법조사처 한국사회법학회 2018년 공동정책세미나.
- 김근주·이경희(2017), 『직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안』, 한국노동연구원.
- 문강분·김근주·김인아·윤문희·민대숙·조은정(2018), 『직장 내 괴롭힘의 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구』, 고용노동부.
- 문강분·이수연·김명환·이영희·조은정 (2017), 『직장 내 괴롭힘 대책 마련을 위한 실태조사』, 고용노동부.
- 박점규(2020), 「제보 사례와 설문조사를 통해 본 직장 내 괴롭힘 현황」, 직장 내 괴롭힘 금지제도 1주년 토론회, 고용노동부·한국노동법학회.
- 서유정(2013), 「직장에서의 따돌림 실태」, KRIVET Issue Brief 제20호, 한국직업능력개발원.
- 서유정·이지은(2016), 『국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구』, 한국직업능력개발원.
- 서유정(2015)b. 한국의 직장 괴롭힘: 그 실태와 영향. 한국직업능력개발원. p.2
- 여성가족부(2018), 『직장 내 성희롱·성폭력 사건 처리 매뉴얼』.
- 이상희(2020), 「직장 내 괴롭힘 금지제도의 현황과 과제-근로자 실태조사 결과를 중심으로, 직장 내 괴롭힘 금지제도 1주년 토론회」, 고용노동부·한국노동법학회.
- 전인식(2020), 「직장 내 괴롭힘 방지 법제화 1년의 평가」, 직장 내 괴롭힘 금지제도 1주년 토론회, 고용노동부·한국노동법학회.

- 정명희·백은미·이명진·권은중·조수현(2018), 『직장 내 괴롭힘 예방을 위한 산업보건 측면의 정책 연구』, 안전보건공단 산업안전보건연구원.
- 홍성수·구미영·김정혜·김동현·박주영·엄진령·조경배·주형민(2017), 『직장 내 괴롭힘 실태조사』, 국가인권위원회.
- 황정임·박선영·주재선·안상수·동제연·신상숙·이영희(2018), 『2018년 성희롱 실태조사』, 여성가족부.
- Strandmark, Margaretha(2014.9), 「스웨덴의 직장 내 괴롭힘: 예방 및 대처 방안」, 『국제노동브리프』, 한국노동연구원.
- Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper(2011), *Bullying and Harassment in the workplace*, CBC Press.
- Feldblum, C. R & Lipnic, V. A.(2016), *Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace*, U.S. Equal Employment Opportunity Commission.

#### 〈연구논문〉

- Arthur, J.B.(2011), “Do HR System Characteristics Affect the Frequency of Interpersonal Deviance in Organizations? The Role of Team Autonomy and Internal Labor Market Practices”, *Industrial Relations*, 50: 30-56.
- Bartlett, J.E. & Bartlett, M.E.(2011), “Workplace Bullying: An Integrative Literature Review”, *Advances in Developing Human Resources*, 13(1): 69-84.
- Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B. & Einarsen, S.(2011), “Do They Stay or Do They Go? A Longitudinal Study of Intentions to Leave and Exclusion from Working Life among Targets of Workplace Bullying”, *International Journal of Manpower*, 32(2): 178-193.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K. & Hjelt-Back, M.(1994), “Aggression among University Employees”, *Aggressive Behavior*, 20: 173-183.
- Branch, S., Ramsay, S. & Barker, M.(2013), “Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review”, *International Journal of*

*Management Reviews*, 15(3): 280-299.

Bulutlar, F. & Unler Oz, E.(2009), "The Effects of Ethical Climates on Bullying Behavior in the Workplace", *Journal of Business Ethics*, 86: 273-295.

Carroll, T.L. & Lauzier, M.(2014), "Workplace Bullying and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support", *Universal Journal of Psychology*, 2(2): 81-89.

Cassidy, T., McLaughlin, M. & McDowell, E.(2014), "Bullying and Health at Work: The Mediating Roles of Psychological Capital and Social Support", *Work & Stress*, 28(3): 255-269.

Ciby, M. & Raya, R.P.(2015), "Workplace Bullying: A Review of the Defining Features, Measurement Methods and Prevalence across Continents", *IIM Kozhikode Society & Management Review*, 4(1): 38-47.

Coyne, I., Chong, P.S.L., Seigne, E. & Randall, P.(2003), "Self and Peer Nominations of Bullying: An Analysis of Incident Rates, Individual Differences, and Perceptions of the Working Environment", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12: 209-228.

Coyne, I., Seigne, E. & Randall, P.(2000), "Predicting Workplace Victim Status from Personality", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9: 335-349.

Devonish, D.(2013), "Workplace Bullying, Employee Performance and Behaviors: the Mediating Role of Psychological Well-being", *Employee Relations*, 35(6): 630-647.

Djurkovic, N., McCormack, D. & Casimir, G.(2008), "Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect of Perceived Organizational Support", *Human Resource Management Journal*, 18: 405-422.

Einarsen, S.(2000), "Harassment and Bullying at Work: A Review of the



- Scandinavian Approach”, *Aggression and Violent Behavior*, 5(4): 379-401.
- Einarsen, S. & Skogstad, A.(1996), “Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5: 185-201.
- Einarsen, S., Hoel, H. & Cooper, C.(2003), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, CRCPress, Boca Raton, FL.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L.(2011), “The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition”, In *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 3-39.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. & Matthiesen, S.B.(1994), “Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4): 381-401.
- Fox, S. & Stallworth, L.E.(2005), “Racial/Ethnic Bullying: Exploring Links between Bullying and Racism in the U.S. Workplace”, *Journal of Vocational Behavior*, 66: 438-456.
- Fredericksen, E. D. & McCorkle, S.(2013), “Explaining organizational responses to workplace aggression”, *Public personnel management*, 42(2), 223-238.
- Giorgi, G., Leon-Perez, J.M. & Arenas, A.(2015), “Are Bullying Behaviors Tolerated in Some Cultures? Evidence for a Curvilinear Relationship between Workplace Bullying and Job Satisfaction among Italian Workers”, *Journal of Business Ethics*, 13(1): 227-237.
- Glaso, L., Matthiesen, S.B., Nielsen, M.B. & Einarsen, S.(2007), “Do Targets of Workplace Bullying Portray a General Victim Personality Profile?”, *Scandinavian Journal of Psychology*, 48: 313

-319.

- Hoel, H. & Cooper, C.L.(2000), *Destructive Conflict and Bullying at Work*, Manchester: University of Manchester Institute of Science and Psychology(UMIST).
- Hoel, H., Faragher, B. & Cooper, C.L.(2004), "Bullying Is Detrimental to Health, But All Bullying Behavior Is Not Necessarily Equally Damaging", *British Journal of Guidance and Counselling*, 32: 367-387.
- Hoel, H., Glaso, L., Hetland, J., Cooper, C.L. & Einarsen, S.(2010), "Leadership Styles as Predictors of Self-Reported and Observed Workplace Bullying", *British Journal of Management*, 21: 453-468.
- Hoel, H., Rayner, C. & Cooper, C.L.(1999), "Workplace Bullying", *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14: 195-230.
- Hoel, H., Sparks, K. & Cooper, C.L.(2001), *The Cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress-Free Working Environment*, Geneva, Switzerland: International Labour Organization.
- Houshmand, M., O'Reilly, J., Robinson, S. & Wolff, A.(2012), "Escaping Bullying: the Simultaneous Impact of Individual and Unit-Level Bullying on Turnover Intentions", *Human Relations*, 65(7): 901-918.
- Johnson, S.L.(2009), "International Perspectives on Workplace Bullying among Nurses: A Review", *International Nursing Review*, 56(1): 34-40.
- Kelley, E. & Mullen, J.(2006), "Organizational Response to Workplace Violence", In E. K. Kelloway, J. Barling & J J. Hurrell, Jr., *Handbook of Workplace Violence* 493-515, Sage Publications, Inc.
- Lewis, D. & Gunn, R.O.D.(2007), "Workplace Bullying in the Public Sector: Understanding the Racial Dimension", *Public Administration*, 85(3):

641-665.

- Leymann, H.(1990), "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", *Violence and Victims*, 5(2): 119-126.
- Leymann, H.(1996), "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2): 165-184.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S.J. & Alberts, J.K.(2007), "Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact", *Journal of Management Studies*, 44(6): 837-862.
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S.(2002), "Relationships between Exposure to Bullying at Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The Role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy", *Scandinavian Journal of Psychology*, 43(5): 397-405.
- Moayed, F.A., Daraiseh, N., Shell, R. & Salem, S.(2006), "Workplace Bullying: A Systematic Review of Risk Factors and Outcomes", *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3): 311-327.
- Monks, C. P., Smith, P.K., Naylor, P., Barter, C., Ireland, J.L. & Coyne, I.(2009), "Bullying in Different Contexts: Commonalities, Differences and the Role of Theory", *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 14: 146-156.
- Nielsen, M.B. & Einarsen, S.(2012), "Outcomes of Exposure to Workplace Bullying: A Meta-Analytic Review", *Work & Stress*, 26(4): 309-332.
- Nielsen, M.B., Matthiesen, S.B. & Einarsen, S.(2010), "The Impact of Methodological Moderators on Prevalence Rates of Workplace Bullying", A Meta-Analysis, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4): 955-979.
- Oladapo, V. & Banks, L.T.(2013), "Management Bullies: The Effect on

- Employees”, *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(4): 107-120.
- Persson, R., Hogh, A., Hansen, A.M., Nordander, C., Ohlsson, K., Balogh, I., *et al.*(2009), “Personality Trait Scores among Occupationally Active Bullied Persons and Witnesses to Bullying”, *Motivation and Emotion*, 33: 387-399.
- Quine, L.(2003), “Workplace Bullying, Psychological Distress, and Job Satisfaction in Junior Doctors”, *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, 12(1): 91-101.
- Rai, A. & Agarwal, U.A.(2017), “A Review of Literature on Mediators and Moderators of Workplace Bullying: Agenda for Future Research”, *Management Research Review*, 41(7): 822-859.
- Ramsay, S., Troth, A. & Branch, S.(2010), “Workplace Bullying: A Group Processes Framework”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4): 799-816.
- Rayner, C., Hoel, H. & Cooper, C.L.(2002), *Workplace Bullying: What We Know, Who Is To Blame, and What Can We Do?*, London: Taylor and Francis.
- Rayner, C. & Hoel, H.(1997), “A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying”, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3): 181-191.
- Robinson, S.L. & O'Leary-Kelly, A.M.(1998), “Monkey See, Monkey Do: The Influence of Work Groups on the Antisocial Behavior of Employees”, *Academy of Management Journal*, 41: 658-672.
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B. & Pastor, J.C.(2009), “Cross-Lagged Relationships between Workplace Bullying, Job Satisfaction and Engagement: Two Longitudinal Studies”, *Work & Stress*, 23(3): 225-243.
- Salin, D., Hoel, H., Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2011), “Organisational Causes of Workplace Bullying”, *In Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in*

*Theory, Research, and Practice*, 227-243.

- Samnani, A. & Singh, P.(2012), "20 Years of Workplace Bullying Research: A Review of the Antecedents and Consequences of Bullying in the Workplace", *Aggression and Violent Behavior*, 17(6): 581-589.
- Schat, A.C. & Kelloway, E.K.(2000), "Effects of Perceived Control on the Outcomes of Workplace Aggression and Violence", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(3): 386-402.
- Schat, A.C. & Kelloway, E.K.(2003), "Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support", *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2): 110-122.
- Simons, S.(2008), "Workplace Bullying Experienced by Massachusetts Registered Nurses and the Relationship to Intention to Leave the Organization", *Advances in Nursing Science*, 31(2): E48-E59.
- Strandmark, M.K. & Hallberg, L.R.M.(2007), "The Origin of Workplace Bullying: Experiences from the Perspective of Bully Victims in the Public Service Sector", *Journal of Nursing Management*, 14: 1-10.
- Zapf, D. & Einarsen, S.(2011), "Individual Antecedents of Bullying: Victims and Perpetrators", In S. Einarsen (Ed.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, Vol. 2, 177-200, London: Taylor and Francis.

## 부 록

### [실태조사 설문지]

	IC	※ LISTIC	※ NO
	.....		

#### 직장 내 괴롭힘에 대한 설문조사

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

한국노동연구원은 직장인들의 근무환경 및 개인환경에 대한 설문조사를 진행하고 있습니다. 이 설문지에 대한 여러분의 응답은 귀중한 자료가 되오니 바쁘시더라도 정확하고 신중한 응답을 부탁드립니다.

본 조사에 기재된 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의하여 철저히 비밀이 보호되며, 수집된 자료는 오로지 통계 목적으로만 이용됩니다. 조사결과는 직장인 근무환경을 개선하고 향후 우리 사회가 나아갈 방향을 설정하는 데 중요한 자료로 활용될 예정입니다. 여러분의 솔직하고 적극적인 참여를 부탁드립니다.

2020년 9월

 한국노동연구원

※ 본 조사와 관련하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.

- ▶ 연구주관 : 한국노동연구원 고용영향평가센터
- ▶ 조사수행 : (주)한국사회조사센터
- ▶ 담당자 :
- ▶ 회신처 :

## 직장 내 괴롭힘 경험

SQ1. 귀하는 다음 중 어디에 해당됩니까?

- ① 회사원(민간기업, 정부, 공공기관, 공기업 등)
- ② 자영업자, 프리랜서
- ③ 무직

②  ③ 응답자는 조사 중단

SQ1-1. 귀하는 다음 중 어디에 소속되어 있습니까?

- ① 정부기관(중앙정부, 지방자치단체)
- ② 공공기관(공기업 등)
- ③ 민간기업

SQ2. 현재 귀하가 다니시는 회사의 직원수는 몇 명입니까? 웹설문 SQ4

- ① 5명 이상
- ② 5명 미만  조사 중단

SQ3. 귀하는 직장에서 아래와 같은 괴롭힘 중 어떤 것이든 경험한 적이 있습니까?

- ① 현재 직장에서 직접 경험 ( A1. 로 이동) => 파트 A, C, D, E 응답
- ② 과거 직장에서 직접 경험 ( B1. 로 이동) => 파트 B, C, E 응답
- ③ 현재와 과거 직장에서 모두 경험 ( SQ 3-1. 로 이동)
- ④ 경험한 바 없음  조사 중단

SQ3-1. 현재와 과거 직장에서의 괴롭힘 중 더 심각했던 괴롭힘은 무엇입니까?

- ① 현재 직장 (☞ A1. 로 이동) => 파트 A, C, D, E 응답
- ② 과거 직장 (☞ B1. 로 이동) => 파트 B, C, E 응답

[직장 내 괴롭힘 유형]

괴롭힘		내용
신체적 괴롭힘(폭행)		신체적인 폭력 및 위협, 위험성 있는 업무 수행 시 주의사항 및 안전장비 미 전달 등
정신적 괴롭힘	언어적 괴롭힘 (폭언)	욕설 및 고성, 조롱, 강압적·공격적·위협적인 언어사용, 비하적·굴욕적인 언어사용 등
	업무적 괴롭힘	CCTV 등 지나친 업무 감시, 성과 차별, 불공정 업무배정, 업무정보의 고의적인 누락, 성과 가로채기, 휴가제한 등
	신분적 괴롭힘	정당한 이유 없는 고용상의 불이익, 고용형태 및 고용불안 조성, 부서이동(좌천) 및 퇴사강요 등
	개인적 괴롭힘	근거 없는 비방·소문·누명, 대화 및 친목모임 제외(왕따), 회식·음주·출연 강요, 외모·가정생활 등 지나친 간섭 등



## A. 현 직장에서의 직장 내 괴롭힘 피해 경험

현재 직장 피해 경험자(SQ3, SQ3-1 현재 직장 피해 경험이 있는 응답자만)

A1. 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있으신 사항에 대해 모두 체크해 주세요.

'괴롭힘 행위자가 나에게'		경험 유무	월 1회 정도	월 2-3 회 정도	주 1-2 회	거의 매일
1) 정신 적 공격 (폭언)	① 업무와 관련하여 모욕이나 조롱을 했다	O/X	①	②	③	④
	② 욕설이나 위협적인 말을 했다	O/X	①	②	③	④
	③ 사적인 부분에 대해 모욕감을 주었다	O/X	①	②	③	④
2) 신체 적 공격 (폭행)	④ 물건을 던지거나 때렸다	O/X	①	②	③	④
	⑤ 직접 폭력은 없었으나 위협적인 행동을 했다	O/X	①	②	③	④
3) 부당 한 인사 조치	⑥ 훈련, 승진, 보상 등에서 차별을 했다	O/X	①	②	③	④
	⑦ 휴가 및 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 가했다	O/X	①	②	③	④
	⑧ 부서이동 또는 퇴사를 강요했다	O/X	①	②	③	④
4) 업무 배제	⑨ 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다	O/X	①	②	③	④
	⑩ 나의 성과와 업무 관련된 중요한 정보를 숨겼다	O/X	①	②	③	④
5) 부당 한 업무 요구	⑪ 힘들고 모두가 꺼리는 업무를 주었다	O/X	①	②	③	④
	⑫ 불가능한 업무나 과도한 업무량을 주었다	O/X	①	②	③	④
	⑬ 불필요한 추가근무(야근, 주말 출근 등)를 강요했다	O/X	①	②	③	④
6) 인간 관계 분리	⑭ 나에게 대한 뒷담화를 하거나 소문을 퍼뜨렸다	O/X	①	②	③	④
	⑮ 부적절하게 의심하거나 누명을 씌웠다	O/X	①	②	③	④
	⑯ 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다(따돌림)	O/X	①	②	③	④
7) 신상 의 침해	⑰ 일하거나 휴식하는 모습을 과도하게 감시했다	O/X	①	②	③	④
	⑱ 개인적인 일(관혼상제 참여, 개인 심부름 등)을 하도록 했다	O/X	①	②	③	④
	⑳ 음주/흡연을 강요했다	O/X	①	②	③	④
	㉑ 화식참여를 강요했다	O/X	①	②	③	④

☞ A1 ①~㉑ 모두 경험이 없는 경우 조사 중단



- ⑥ 피해 이후 상담이나 치료에 대한 지원을 받았다
- ⑦ 피해 이후 심신의 안정을 위한 유급 휴직을 할 수 있었다
- ⑧ 기타 조치( )
- ⑨ 아무런 조치가 없었다

A7. 직장 내 괴롭힘에 대응했을 때(회사에 알렸을 때 등) 불이익을 당한 적이 있습니까?

- ① 예 (☞ A7-1. 로 이동)      ② 아니오 (☞ A8. 로 이동)

A7-1. 귀하가 당하신 불이익을 모두 골라주십시오.

- ① 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
- ② 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
- ③ 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치
- ④ 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별지급
- ⑤ 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
- ⑥ 추가적인 집단 따돌림, 폭행, 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위
- ⑦ 일 크게 만들지 말고 조용히 넘어가기를 강요
- ⑧ 피해자가 오히려 행위자처럼 오해받고 잘못된 소문에 시달림
- ⑨ 기타( )

A8. 귀하는 **직장 내 괴롭힘으로 인하여** 다음과 같은 업무상 어려움을 경험하였습니까?

내용	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 신체적으로 힘들어 업무에 집중하기 어려웠다(수면장애, 두통, 섭식장애 등)	①	②	③	④
2) 정신적으로 힘들어 업무에 집중하기 어려웠다(분노, 수치심, 두려움, 불안 등)	①	②	③	④
3) 무기력하여 일을 하는 데 어려움을 느꼈다	①	②	③	④
4) 내 직업에 대한 회의감을 느꼈다	①	②	③	④
5) 집단 따돌림이나 불편한 시선 때문에 업무 협조가 어려웠다	①	②	③	④
6) 대인관계를 맺는 데 어려움이 있어 업무수행이 어려웠다	①	②	③	④



A12. 정부는 직장 내 괴롭힘 예방과 괴롭힘 발생 시 조치에 대한 각종 대책을 마련 하였습니다.

귀하는 직장 내 괴롭힘 피해 이후, 다음과 같은 조치들이 이루어졌다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을 것이라고 생각하십니까?

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책		매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 신고절차 마련, 신고접근성 강화	① 비밀보장(신고자 정보 등)이 되는 신고절차 마련	①	②	③	④
	② 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정(취업규칙 내) 의무화	①	②	③	④
2) 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화	③ 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례 조사 의무화	①	②	③	④
	④ 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	①	②	③	④
3) 행위자 엄중 처벌	⑤ 행위자에 대한 엄중한 처벌	①	②	③	④
4) 피해자 보호 및 지원 강화	⑥ 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	①	②	③	④
	⑦ 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	①	②	③	④
	⑧ 피해자에 대한 2차 피해 예방(피해자 비밀유지를 위해 상담자 등의 비밀 유지 서약서 작성 등)	①	②	③	④
	⑨ 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	①	②	③	④
5) 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑩ 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	①	②	③	④
	⑪ 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	①	②	③	④
6) 예방교육 강화 및 인프라 구축	⑫ 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	①	②	③	④
	⑬ 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	①	②	③	④

A13. 귀하는 위와 같은 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책을 알고 계십니까?

- ① 자세히 알고 있다
- ② 어느 정도 알고 있다
- ③ 정부 대책이 있다는 정도만 들어봤다
- ④ 전혀 모른다

(☞ 응답 후 A14. 로 이동)

A13-1. 정부는 아래와 같이 직장 내 괴롭힘 예방과 괴롭힘 발생 시 조치에 대한 각종 대책을 마련하였습니다.

귀하는 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책을 알고 계십니까?

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책	
① 신고절차 마련, 신고접근성 강화	② 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화
③ 행위자 엄중처벌	④ 피해자 보호 및 지원 강화
⑤ 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑥ 예방교육 강화 및 인프라 구축

- ① 자세히 알고 있다
- ② 어느 정도 알고 있다
- ③ 정부 대책이 있다는 정도만 들어봤다
- ④ 전혀 모르다

(☞ 응답 후 A14. 로 이동)

A14. 아래의 정부 대책 중, 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위해 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

중요한 순서대로 1, 2, 3순위를 매겨주십시오.

1순위: (     ) 2순위: (     ) 3순위: (     )

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책	
① 신고절차 마련, 신고접근성 강화	② 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화
③ 행위자 엄중처벌	④ 피해자 보호 및 지원 강화
⑤ 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑥ 예방교육 강화 및 인프라 구축

## B. 과거 직장에서의 직장 내 괴롭힘 피해 경험

과거 직장 피해 경험자(SQ3, SQ3-1 과거 직장 피해 경험이 있는 응답자만)

B1. 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있으신 사항에 대해 모두 체크해 주세요.

웹설문 B1-1. 경험유무, B1-2. 직장 내 괴롭힘이 얼마나 자주 있었는지 말씀해 주세요.

'괴롭힘 행위자가 나에게'		경험 유무	월 1회 정도	월 2-3회 정도	주 1-2회	거의 매일
1) 정신적 공격 (폭언)	① 업무와 관련하여 모욕이나 조롱을 했다	O/X	①	②	③	④
	② 욕설이나 위협적인 말을 했다	O/X	①	②	③	④
	③ 사적인 부분에 대해 모욕감을 주었다	O/X	①	②	③	④
2) 신체적 공격 (폭행)	④ 물건을 던지거나 때렸다.	O/X	①	②	③	④
	⑤ 직접 폭력은 없었으나 위협적인 행동을 했다.	O/X	①	②	③	④
3) 부당한 인사 조치	⑥ 훈련, 승진, 보상 등에서 차별을 했다	O/X	①	②	③	④
	⑦ 휴가 및 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 가했다	O/X	①	②	③	④
	⑧ 부서이동 또는 퇴사를 강요했다	O/X	①	②	③	④
4) 업무 배제	⑨ 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다	O/X	①	②	③	④
	⑩ 나의 성과와 업무 관련된 중요한 정보를 숨겼다	O/X	①	②	③	④
5) 부당한 업무 요구	⑪ 힘들고 모두가 꺼리는 업무를 주었다	O/X	①	②	③	④
	⑫ 불가능한 업무나 과도한 업무량을 주었다	O/X	①	②	③	④
	⑬ 불필요한 추가근무(야근, 주말 출근 등)를 강요했다	O/X	①	②	③	④
6) 인간관계 분리	⑭ 나에게 대한 뒷담화를 하거나 소문을 퍼뜨렸다	O/X	①	②	③	④
	⑮ 부적절하게 의심하거나 누명을 씌웠다	O/X	①	②	③	④
	⑯ 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다(따돌림)	O/X	①	②	③	④
7) 신상의 침해	⑰ 일하거나 휴식하는 모습을 과도하게 감시했다	O/X	①	②	③	④
	⑱ 개인적인 일(관혼상제 참여, 개인 심부름 등)을 하도록 했다	O/X	①	②	③	④
	⑲ 음주/흡연을 강요했다	O/X	①	②	③	④
	⑳ 회식참여를 강요했다	O/X	①	②	③	④

☞ B1 ①~⑳ 모두 경험이 없는 경우 조사 중단

B2. 직장 내 괴롭힘의 행위자는 누구였습니까?

- ① 부서 상사    ② 타 부서 상사    ③ 사업주
- ④ 근로를 감독하는 사람(파견·용역 등 간접 고용)
- ⑤ 동일 직급 직장 동료                      ⑥ 하급자

B3. 직장 내 괴롭힘 행위자의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성    ② 여성

B4. 직장 내 괴롭힘 발생 직후 누구와 상의하셨습니다? 모두 골라주십시오.

- ① 누구와도 상의하지 않음                      ② 친구와 의논
- ③ 회사 동료와 의논                              ④ 회사 상급자와 의논
- ⑤ 가족 및 지인과 의논                          ⑥ 외부전문가(노무, 상담)와 상담
- ⑦ 기타(    )

B5. 직장 내 괴롭힘 발생 직후 실제로 어떻게 대응하셨습니다? 모두 골라주십시오.

- ① 별다른 대응을 하지 않음 (☞ B8. 로 이동)
- ② 상급자에게 처리 요청
- ③ 개인적 대응(당사자 간 사과 등)
- ④ 사내 업무담당자나 고충 처리자에게 신고
- ⑤ 고용평등상담실에 상담 요청
- ⑥ 고용노동부나 인권위 등 정부기관에 신고
- ⑦ 노조에 상담 요청 혹은 신고
- ⑧ 외부전문가(노무, 상담)와 상담
- ⑨ 기타(    )

B6. 직장 내 괴롭힘 발생 후 회사에서 어떻게 조치하셨습니다? 모두 골라주십시오.

- ① 행위자의 사과가 이루어졌다
- ② 행위자에게 인사조치(타 부서 발령 등)가 있었다
- ③ 피해자인 나와 행위자 간 공간을 분리했다
- ④ 처리과정에서 비밀유지가 이루어졌다
- ⑤ 피해에 대한 금전적 보상이 이루어졌다







B11-3. 귀하는 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 경력단절로 새로운 직장에 취업하는 데 어떤 어려움을 겪으셨습니까?

- ① 경력단절 기간으로 인하여 재취업이 어려웠다
- ② 경력단절로 인하여 일하는 데 필요한 역량이 나빠져서 취업이 어려웠다
- ③ 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 신체적 문제로 취업이 어려웠다
- ④ 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 정신적 고충으로 취업이 어려웠다
- ⑤ 직장 내 괴롭힘 피해 후 동일업계에 소문이 나 취업이 어려웠다
- ⑥ 별다른 어려움을 겪지 않았다

B11-4. 귀하는 직장 내 괴롭힘 피해 이후 새로운 직장을 찾을 때 다음의 것들을 얼마나 고려하셨습니까?

내용	매우 고려하였다	약간 고려하였다	별로 고려하지 않았다	전혀 고려하지 않았다
① 규모가 큰 사업장인지 여부	①	②	③	④
② 임금이 많은 사업장인지 여부	①	②	③	④
③ 상호 존중하는 직장문화인지 여부	①	②	③	④
④ 정규직인지 여부	①	②	③	④
⑤ 당장 취업이 가능한지 여부	①	②	③	④

B11-5. 귀하의 현재 직장은 괴롭힘 피해를 경험했던 과거 직장의 직무환경과 비교하면 어떻습니까?

내용	괴롭힘 피해를 경험했던 이전 직장과의 비교		
① 직무의 난이도	① 이전보다 쉬운 직무	② 이전과 유사	③ 이전보다 어려운 직무
② 임금수준	① 이전보다 하락	② 이전과 유사	③ 이전보다 높음
③ 상호 존중하는 직장문화	① 이전보다 악화	② 이전과 유사	③ 이전보다 개선
④ 고용안정성	① 이전보다 악화	② 이전과 유사	③ 이전보다 개선
⑤ 출퇴근 조건	① 이전보다 악화	② 이전과 유사	③ 이전보다 개선

B12. 정부는 직장 내 괴롭힘 예방과 괴롭힘 발생 시 조치에 대한 각종 대책을 마련하였습니다.

귀하는 직장 내 괴롭힘 피해 이후, 다음과 같은 조치들이 이루어졌다면 직장을 떠날 의사에 변동이 있었을 것이라고 생각하십니까?

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책		매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 신고절차 마련, 신고접근성 강화	① 비밀보장(신고자 정보 등)이 되는 신고절차 마련	①	②	③	④
	② 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정(취업규칙 내) 의무화	①	②	③	④
2) 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화	③ 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례 조사 의무화	①	②	③	④
	④ 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	①	②	③	④
3) 행위자 엄중 처벌	⑤ 행위자에 대한 엄중한 처벌	①	②	③	④
4) 피해자 보호 및 지원 강화	⑥ 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	①	②	③	④
	⑦ 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	①	②	③	④
	⑧ 피해자에 대한 2차 피해 예방(피해자 비밀유지를 위해 상담자 등의 비밀 유지 서약서 작성 등)	①	②	③	④
	⑨ 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	①	②	③	④
5) 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑩ 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	①	②	③	④
	⑪ 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	①	②	③	④
6) 예방교육 강화 및 인프라 구축	⑫ 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	①	②	③	④
	⑬ 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	①	②	③	④

B13. 귀하는 위와 같은 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책을 알고 계십니까?

- ① 자세히 알고 있다
- ② 어느 정도 알고 있다
- ③ 정부 대책이 있다는 정도만 들어봤다
- ④ 전혀 모른다

(☞ 응답 후 B14. 로 이동)

B13-1. 정부는 아래와 같이 직장 내 괴롭힘 예방과 괴롭힘 발생 시 조치에 대한 각종 대책을 마련하였습니다.

귀하는 직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책을 알고 계십니까?

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책	
① 신고절차 마련, 신고접근성 강화	② 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화
③ 행위자 엄중처벌	④ 피해자 보호 및 지원 강화
⑤ 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑥ 예방교육 강화 및 인프라 구축

- ① 자세히 알고 있다
- ② 어느 정도 알고 있다
- ③ 정부 대책이 있다는 정도만 들어봤다
- ④ 전혀 모른다

(☞ 응답 후 B14. 로 이동)

B14. 아래의 정부 대책 중, 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위해 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

중요한 순서대로 1, 2, 3순위를 매겨주십시오.

1순위: (    )    2순위: (    )    3순위: (    )

직장 내 괴롭힘 관련 정부 대책	
① 신고절차 마련, 신고접근성 강화	② 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화
③ 행위자 엄중처벌	④ 피해자 보호 및 지원 강화
⑤ 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑥ 예방교육 강화 및 인프라 구축

### C. 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 조치

C1. 귀하는 현재 재직 중인 직장에서 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 예방교육을 받은 적이 있습니까?

- ① 예방교육 받았음 (☞ C2. 로 이동)
- ② 예방교육 실시했지만 받지 않았음 (☞ C5. 로 이동)
- ③ 예방교육이 없었음 (☞ C5. 로 이동)

C2. 귀하가 받으신 직장 내 괴롭힘 예방교육의 방법은 무엇이었습니까? (복수응답 가능)

- ① 내부 전문가에 의한 교육(직장 내 괴롭힘 업무 담당자)
- ② 외부 전문가의 강의
- ③ 사업주에 의한 교육
- ④ 부서장에 의한 교육
- ⑤ 온라인 및 동영상 교육
- ⑥ 유인물 배부 및 게시
- ⑦ 기타( )

C3. 귀하의 회사에서는 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시할 때 직급별 혹은 부서별 등 대상을 구분하여 실시합니까?

- ① 예
- ② 아니오

C4. 귀하는 직장 내 괴롭힘 예방교육이 귀하의 직장에서 괴롭힘을 예방하거나 줄이는 데 도움이 된다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 대체로 그렇다
- ③ 대체로 그렇지 않다
- ④ 전혀 그렇지 않다



C11. '직장 내 괴롭힘 방지법' 시행 이후에, 직장 내 괴롭힘 문제에 대한 귀사 경영진의 관심에 변화가 있습니까?

- ① 관심이 매우 높아졌다                      ② 관심이 높아진 편이다
- ③ 변화가 거의 없는 편이다                  ④ 변화가 전혀 없다

C12. '직장 내 괴롭힘 방지법' 시행 이후에, 직장 내 괴롭힘 문제에 대해 귀사 인사제도에 변화가 있습니까?

- ① 예    ② 아니오

C13. 귀하는 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위하여 가장 중요한 것이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 행위자에 대한 엄중 처벌                      ② 발생 사업장에 대한 엄중 처벌
- ③ 근로자, 관리자 대상 교육                      ④ 직장 문화 개선
- ⑤ 사회 분위기 개선                                  ⑥ 기타(    )



## D. 조직과 직장 생활에 대한 일반적인 인식

### 현재 직장 괴롭힘 피해자만 응답

D1. 귀하가 다니시는 회사에 어느 정도 만족하십니까?

직무 만족도	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 나는 현재 내가 하고 있는 업무에 대해 만족하고 있다	①	②	③	④
2) 현재 직장의 근무환경에 대해 만족하고 있다	①	②	③	④
3) 현재 직장 동료들과 함께 일하는 것에 대해 만족하고 있다	①	②	③	④

D2. 귀하는 일을 하는 이유가 무엇입니까?

직무 동기	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 내가 일을 하는 이유는 일하면서 보람을 느끼기 때문이다	①	②	③	④
2) 내가 일을 하는 이유는 일을 하면서 즐거움을 느끼기 때문이다	①	②	③	④
3) 내가 일을 하는 이유는 내 자신의 역량을 키울 수 있기 때문이다	①	②	③	④

D3. 귀하는 일을 하면서 어느 정도 힘들다고 느끼십니까?

직무 소진	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 나는 업무로 인해 정신적으로 지쳐있다고 느낀다	①	②	③	④
2) 나는 하루의 일과가 끝날 때면 진이 다 빠진 느낌이다	①	②	③	④
3) 회사에서 사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다	①	②	③	④

D4. 귀하가 다니시는 회사에 대해 어떻게 생각하십니까?

조직 몰입	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 현재의 직장은 나에게 삶의 의미를 부여해 준다	①	②	③	④
2) 나는 우리 회사가 보다 발전될 수 있도록 노력한다	①	②	③	④
3) 나는 내가 다니고 있는 직장을 다른 사람들에게 자랑할 수 있다	①	②	③	④
4) 나는 우리 회사에 소속감을 느끼고 있다	①	②	③	④

D5. 귀하가 다니시는 회사를 어느 정도 신뢰하십니까?

회사 신뢰도	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 현재 직장의 여러 사내 지침에 대해 믿음을 가지고 있다	①	②	③	④
2) 우리 회사는 성과에 대해 충분한 보상과 배려를 하고 있다	①	②	③	④
3) 우리 회사는 나의 미래와 경력에 대해 비전을 제시해주고 있다	①	②	③	④

D6. 귀하 상사의 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까?

상사 리더십	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 나의 상사는 내가 능력을 발휘하도록 도와준다.	①	②	③	④
2) 나의 상사는 내가 목표를 이룰 수 있다는 확신을 심어준다	①	②	③	④
3) 나의 상사는 어떤 문제에 대해 다양한 시각을 갖도록 도와준다	①	②	③	④
4) 나의 상사는 부하직원을 지도하거나 상담하는 데 많은 시간을 할애한다	①	②	③	④

**E. 응답자(근로자) 정보 - 괴롭힘 피해 당시기준으로 응답**

E1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성                      ② 여성

E2. 귀하의 [괴롭힘 피해 당시] 연령은 다음 중 어디에 해당하십니까?

- ① 20대              ② 30대              ③ 40대              ④ 50대  
⑤ 60대 이상

E3. 귀하는 [괴롭힘 피해 당시] 결혼을 하셨습니까?

- ① 예                                      ② 아니오

E4. 귀하는 [괴롭힘 피해 당시] 자녀가 있었습니까?

- ① 예(자녀수:        명)              ② 아니오

E5. 귀하가 [괴롭힘 피해 당시] 하고 계시는 일은 다음 중 어디에 해당하십니까?

1) [괴롭힘 피해 당시] 사업체 규모(종업원 수)	① 5~9인                      ② 10~49인 ③ 50~99인                  ④ 100~299인    ⑤ 300인 이상
2) [괴롭힘 피해 당시] 기관성격	① 정부기관(중앙정부, 지방자치단체) ② 공공기관(공기업 등) ③ 민간기업
3) [괴롭힘 피해 당시] 일일 평균 고객 응대 업무 비율	① 10% 미만                  ② 10~30% 미만 ③ 30~50% 미만              ④ 50~70% 미만 ⑤ 70~90% 미만              ⑥ 90% 이상
4) [괴롭힘 피해 당시] 부서 내 성비	① 남녀 비율이 거의 비슷    ② 남성의 수가 다수 ③ 여성의 수가 다수
5) [괴롭힘 피해 당시] 부서 내 연령 차이	① 모든 연령이 골고루 종사 ② 상대적으로 고연령(50대 이상) 다수 ③ 상대적으로 중간연령(40대) 다수 ④ 상대적으로 저연령(30대 이하) 다수

E6. 귀하의 [괴롭힘 피해 당시] 직급은 다음 중 어디에 해당합니까?

- ① 사원급      ② 대리급      ③ 과장급      ④ 차장급 이상

E7. 귀하의 [괴롭힘 피해 당시] 근로형태는 다음 중 어떤 것입니까?

- ① 정규직      ② 무기계약직      ③ 기간제 계약직      ④ 시간제 계약직  
⑤ 간접고용(파견이나 용역 등)      ⑥ 기타(                      )

E8. 귀하께서 직장 내 괴롭힘 피해를 당한 시기는 언제입니까?

- ① 2018년 이전                      ② 2019년 이후

E9. 귀하의 [괴롭힘 피해 당시] 연봉(세전 금액)은 어느 정도였습니까? 연봉은 숫자로 표시해 주세요.

연간 약 (                      ) 만 원

E10. 귀하께서는 현 직장 이전 다른 직장의 근무 경험이 있습니까?

- ① 예                                      ② 아니요

♣ 장시간 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다 ♣

## 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향

- 발행연월일 | 2020년 12월 24일 인쇄  
2020년 12월 31일 발행
- 발행인 | 배규식
- 발행처 | **한국노동연구원**  
☐3☐0☐1☐4☐7 세종특별자치시 시청대로 370  
세종국책연구단지 경제정책동  
☎ 대표 (044) 287-6080 Fax (044) 287-6089
- 조판·인쇄 | 거목정보산업(주) (044) 863-6566
- 등록일자 | 1988년 9월 13일
- 등록번호 | 제13-155호

※ 본 보고서의 내용은 한국노동연구원의 사전 승인 없이 전재 및 역재할 수 없습니다.

ISBN 979-11-260-0485-0 (비매품)