사람이 희망입니다.

KRIVET Issue Brief

2022
240호

발행인 류장수 | 발행일 2022년 8월 31일 | 발행처 한국직업능력연구원

직장 내 괴롭힘 금지법 전후 조직의 인식 및 대응 변화

– 조직이 내부 신고창구(39.4%)보다 외부 신고창구(60.6%)를 통해 접수된 사건에 적극적으로 대응하고 있을 가능성을 확인함.

– 직장 내 괴롭힘 신고 접수 이후의 절차에 대한 조직의 대응 수준은 법령 시행 이전인 2016년에 비해 일부 항목만 개선되었을 뿐임.

– 조직 내부에 관련 규정 또는 매뉴얼이 있는지 모르거나(39.4%), 괴롭힘의 개념을 이해하지 못한 채(57.6%) 직장 내 괴롭힘 신고에 대응했던 응답자가 다수인 것으로 나타남.

– 직장 내 괴롭힘 성립 여부 판단하기 위한 지속 빈도(90.9%), 기간(63.6%), 상식적인 선에서 괴롭힘으로 볼 수 있는지(90.9%)를 확인하지 않는 경우가 다수 확인됨.

01 분석의 필요성 및 분석 자료

| 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행된 지 4년 차가 되었으나, 여전히 적절하게 대응하지 못하는 조직이 있어 이에 대한 분석이 필요함.

- 직장 내 괴롭힘 금지법 시행에 따라 5인 이상의 조직은 관련 문제를 예방하고 대응하기 위한 지침을 의무적으로 마련해야 하지만, 실제 신고 접수 및 대응 시 적절한 조치가 이루어지지 못하고 있다는 문제가 제기되고 있음.
  - 신고가 접수된 후에도 조사조차 하지 않는 조직과 형식적인 조사만 한 뒤 적절치 못한 대응을 하는 조직 등 문제점이 산재해 있음.
- 이 글에서는 법령 시행 3년 이전인 2016년과 3년 이후인 2022년의 데이터를 분석하여, 직장 내 괴롭힘 신고에 대응해 본 경험자들의 인식 수준과 대응 방식을 비교 분석하고자 함.

| 분석 자료: 한국직업능력연구원, 「직장인 근무환경 실태조사(2016)」와 「직장 갑질 대응 현황조사(2022)」

- 분석 대상: 직장 내 괴롭힘 신고에 대응해 본 경험이 있는 2016년도 응답자 98명과 2022년도 응답자 33명
  - 2016년 데이터: 산업당 할당표집으로 조사한 3,000명 중 직장 내 괴롭힘 신고에 대응해 본 관리자 이상 직급자 98명 (4월 말~5월 말 조사 진행)
  - 2022년 데이터: 2019년 7월 이후 관련 신고에 대응해 본 관리자 이상 직급자 33명, 편의표집을 통해 확보 (6월 중순~7월 중순 조사 진행)

| 주 |
이 글은 '서유정·이지은(2016). 『국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구』, 한국직업능력연구원'을 통해 수집한 데이터와 2022년에 추가 수집한 데이터를 분석하여 작성함.

KRIVET 모바일홈

〈표 1〉 표본 특성

(단위: %)

구분	성별		연령대				직급			신고 대응시 역할			
	남자	여자	20-30대	40대	50대	60대	임원	상급 관리자	중간 관리자	신고 접수자	조사관	진상조사 위원회	총괄 담당자[1]
2016	80.1	19.9	15.3	26.5	43.9	14.3	15.2	36.4	48.5	-			
2022	36.4	63.6	54.5	21.2	24.2	-	9.1	15.2	75.8	42.4	30.3	9.1	18.2

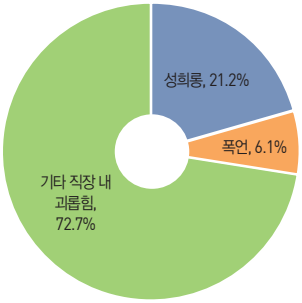
| 각주 |
1) 예: 인사부서

02 직장 내 괴롭힘 신고 대응 수준

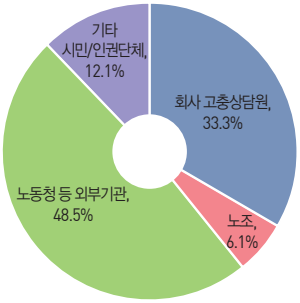
| 사측의 대응, 외부 신고 창구를 통해 접수된 신고에 대해 적극적

● 2016년은 관련 데이터가 없으나, 2022년 데이터를 보면 응답자들이 대응했던 신고 유형의 72.7%가 '성희롱', '폭력', '폭언'이 아닌 다른 유형의 직장 내 괴롭힘임.

– 첫 신고 접수창구를 보면, 신고자의 39.4%가 사내 고충 상담원이나 노조 등의 내부 창구를 이용했고, 노동청 등 외부 창구를 이용한 경우는 60.6%에 달함.



[그림 1] 응답자가 대응한 행위 유형



[그림 2] 신고자의 첫 신고 창구

| 직장 내 괴롭힘 신고 접수 후 대응 수준, 법령 시행 이전에 비해 일부 항목만 개선돼

● 신고 접수 이후의 대응 절차 중 초기 신고 접수 및 상부 보고 여부는 2016년(78.6%)보다 2022년(100.0%) 응답자들의 조직에서 잘 준수된 것으로 나타남.

– 행위자와 목격자 조사 준수 여부는 2016년도(각각 80.6%, 69.4%)에 비해 2022년도(각각 63.6%, 9.4%)에 오히려 하락함.

– 이후의 행위자(가해자) 행동 변화 감독(55.1% → 15.2%), 피해자 보호 조치(59.2% → 6.1%), 예방대책(60.2% → 42.4%) 등에 대해서도 2022년도의 수치가 하락함.

– 전체 예방 교육 실행 여부는 2022년도에 상승함(59.2% → 87.9%). 다만 면담조사에서 의무교육, 필수교육이 많아 온라인 교육을 틀어놓고 다른 일을 하는 경우가 있으며, 사측이 실제로 교육을 하지 않았으면서도 교육했다고 서명하게 하는 경우가 있다고 언급됨.

〈표 2〉 신고 대응 절차 준수 여부[2]

(단위: %)

구분	2016	2022
1. 신고 접수 및 보고	78.6	100.0
2. 조사관 임명	55.1	66.7
3. 진상조사위원회 구성		24.3
4. 피해자 조사 및 희망하는 처리 결과 의견 수렴	78.6	78.8
5. 행위자 조사	80.6	63.6
6. 목격자 조사	69.4	9.4
7. 조사결과 정리 및 보고	58.2	66.7
8. 조사 결과 통보 (피해자, 행위자)	65.3	66.7
9. 행위자 행동 변화 감독	55.1	15.2
10 피해자 보호 조치	59.2	6.1
11. 지속적인 예방대책 마련	60.2	42.4
12. 회사 전체 예방교육 실행	59.2	87.9

| 각주 |
2) 피해 입증 여부와 무관

● 피해가 입증된 경우의 신고 대응 절차 준수 여부를 보면, 징계위원회의 구성과(57.1% → 15.2%) 회사 전체 공지 여부(49.0% → 6.1%)가 2016년에 비해 2022년에 하락함.

– 반면 징계 의사결정 여부 및 결과 시행에 대해서는 2022년도의 데이터에서 더 향상된 결과를 보임.

〈표 3〉 피해 입증 후의 추가 신고 대응 절차 준수 여부

(단위: %)

구분	2016	2022
1. 징계위원회 구성	57.1	15.2
2. 징계 수준 등의 의사 결정 – 외부 전문가 의견 수렴	57.1	9.1
– 내부 논의로 결정		60.6
3. 징계 등의 의사결정 결과 시행	67.3	69.7
4. 회사 전체에 조사 및 처리 결과 공지	49.0	6.1

● 2022년 데이터의 행위자, 목격자 조사 및 사후 조치 준수 여부, 징계위원회 조성, 회사 전체 공지 등이 하락한 점은 과거에는 성희롱 등과 같이 명확한 괴롭힘 행위가 주로 신고되었으나, 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후 명확하지 않은 행위도 신고되면서 어떻게 대응해야 하는지를 조직이 아직 파악하지 못하고 있을 가능성을 시사함.

– 노동청으로 신고가 접수되면 경영진이 빠르게 대응해야 한다는 압박감을 느껴 조사 절차를 거치지 않고, 행위자에게 신고자의 요구에 부응할 것을 강요하는 경우가 있다는 응답이 있었음.

03 직장 내 괴롭힘의 개념 및 대응 방법에 대한 이해도

| 신고 대응에 참여한 응답자조차 관련 개념이나 대응 방법을 잘 이해하지 못하는 경우 있어

● 2022년 응답자 중 직장 내 괴롭힘(성희롱, 폭력, 폭언 포함) 관련 사내 규정 및 매뉴얼이 마련되어 있음을 아는 비중은 57.6%에 불과함.

– 2022년 응답자 중 57.6%가 직장 내 괴롭힘의 개념을 잘 이해하지 못하고 있으며, 63.6%가 사내 규정 및 매뉴얼을 숙지하지 못한 상태에서 대응에 참여함.

〈표 4〉 응답자의 직장 내 괴롭힘 개념 및 신고 대응 관련 지식 수준

(단위: %)

구분			2016	2022
조직의 관련 규정 및 매뉴얼 보유 여부	있음		68.4	57.6
	없음		31.6	3.0
	모름		-	39.4
직장 내 괴롭힘 개념 이해	충분히 숙지함		-	42.4
	이해가 부족함			57.6
관련 규정 및 매뉴얼 이해	충분히 숙지함		-	36.4
	이해 부족	규정과 매뉴얼이 있음		21.2
		규정과 매뉴얼이 없거나, 있는지 모름		42.4

● 응답자가 속한 조직의 직장 내 괴롭힘 성립 여부를 파악할 수 있는 역량을 확인한 결과, 신고된 괴롭힘의 지속 기간을 확인한 곳은 30.3%, 빈도를 확인한 곳은 3.0%, 신고자와 유사한 특성을 가진 다른 직원들도 신고된 행위를 괴롭힘으로 인식하는지 확인한 곳은 3.0%에 불과함.

– 확인했는지 알지 못한다는 응답자도 있어, 대응에 참여하는 직원들 사이에서도 내부 소통이 잘 이루어지지 않고 있을 가능성을 시사함.

〈표 5〉 응답자가 속한 조직의 직장 내 괴롭힘 성립 여부 파악 역량 수준

(단위: %)

구분		2022
신고된 괴롭힘의 지속 기간 확인	확인함	30.3
	안함	63.6
	모름	6.1
신고된 괴롭힘의 빈도 확인	확인함	3.0
	안함	90.9
	모름	6.1
조직 내부에서 괴롭힘으로 인식하는지 확인 (신고자와 유사한 특성의 집단이 신고된 행위를 괴롭힘으로 인식하는가?)	확인함	3.0
	안함	90.9
	모름	6.1

| 직장 내 괴롭힘 행위별 인식 수준에서 MZ 세대 특성 나타나

● KICQ[3]의 25개 행위 각각이 괴롭힘으로 징계를 받으려면 얼마나 자주 반복되어야 한다고 보는지 확인한 결과, 2016년에 비해 2022년 응답자들이 전반적으로 징계기준을 더 낮게 보는 경향이 있음.

– 단, '허드렛일만 주거나 업무를 맡기지 않음', '사소한 일에 대한 트집 및 시비', '개인사에 대한 뒷담화 및 소문', '업무 외 대화 및 친목에서 배제', 이 네 가지 행위만 예외임.

– '허드렛일만 주거나 업무를 맡기지 않음'과 '업무 외 대화 및 친목에서 배제'의 기준이 높아진 이유는 '월급루팡' 희망자가 증가하고, 직장 동료와의 친목을 원하지 않는 MZ 세대의 특성이 반영되었을 가능성이 있음.

– '사소한 일에 대한 트집 및 시비'와 '개인사에 대한 뒷담화 및 소문'의 기준이 높아진 것도 MZ 세대는 이런 소극적 괴롭힘을 참지 않고 바로 대응하여 중단시킬 가능성이 있다는 점에서 찾아볼 수 있음. 즉, 직접 대응하여 해결 가능한 행위는 괴롭힘으로 인식하는 정도가 덜한 것으로 판단됨.

〈표 6〉 괴롭힘 행위별 징계 처분에 이르기 위한 빈도 수준

(단위: 점/5점 만점)

구분	2016	2022
1. 업무 성과를 비인정 또는 조롱	3.07	2.42
2. 승진, 보상, 일상적인 대우에서 차별	2.76	1.97
3. 모두가 꺼리는 힘든 업무를 집중적으로 지시	3.28	2.21
4. 허드렛일만 주거나 업무를 맡기지 않음	3.16	4.24
5. 주요 의사 결정 및 정보공유에서 배제	3.24	2.70
6. 성과 가로채기 및 성과 달성 방해	2.72	1.45
7. 휴가, 병가 등의 복지혜택 사용 못 하도록 압력	2.63	2.06
8. 휴식이나 일하는 모습의 지나친 감시	2.92	2.21
9. 위험한 작업시 주의사항 및 안전 장비 미전달	2.68	1.27
10. 상사의 관혼상제나 개인적인 일과 관련된 업무 지시	3.05	2.15
11. 부서 이동 및 퇴사 강요	2.43	1.12
12. 사소한 일에 대한 트집 및 시비	2.92	3.24
13. 개인사에 대한 뒷담화 및 소문	2.83	3.15
14. 신체적 위협 및 폭력	2.35	1.06
15. 성적 수치심을 느끼게 하는 말과 행동	2.24	1.30
16. 욕설이나 위협적인 말	2.49	1.21
17. 부적절한 의심 및 누명	2.53	1.15
18. 개인 소지품 절도 또는 손상	2.74	1.33
19. 모욕감을 주는 언행 (타인 앞 또는 온라인 등)	2.52	1.85
20. 음주 및 흡연 강요	3.01	1.55
21. 회식 참여 강요	3.26	2.45
22. 업무 외 대화 및 친목에서 배제	3.15	3.58
23. 정당한 건의 사항이나 의견 무시	3.18	2.70
24. 불필요한 추가 근무 강요	3.14	2.61
25. 부당한 징계 (반성문, 처벌 등)	2.73	1.21
평균	2.84	2.09

04 시사점

● 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행된 지 만 3년이 지났으나, 여전히 현장에서는 직장 내 괴롭힘의 개념을 잘 이해하지 못하거나, 적절한 조사 절차를 통해 대응하지 못하는 조직이 있음을 확인함.

– 법적 처벌 근거의 강화 못지않게 관리자/사업주의 대응 역량을 향상하기 위한 교육훈련이 필요함을 보여줌.

– 근로자들이 조직 내부의 신고창구를 믿고 이용할 수 있는 조직문화를 조성하기 위해서도 관리자/사업주의 인식 개선이 필요함.

● 노동청 등의 외부 신고창구의 순기능과 역기능에 대한 시사점도 확인됨.

– 조직을 신뢰하기 어려운 근로자들이 의지할 수 있는 외부 신고창구가 있으며, 내부 신고를 통해 해소되지 않은 괴롭힘을 외부 신고창구를 통해 해결할 수 있다는 점은 순기능으로 볼 수 있음.

– 그러나 외부 창구를 통해 신고가 접수될 경우, 경영진이 빨리 해결해야 한다는 압박감으로 오히려 적절한 조사 절차를 따르지 않고 신고된 행위자에게 압력을 가할 수 있어 역기능으로 작용할 가능성도 시사됨.

서 유 정 (한국직업능력연구원 연구위원)

| 각주 |
3) Korea Interpersonal Conflict Questionnaire

| 주 |
5점 척도: ① 1~2회 발생, ② 월 1회 반복, ③ 주 1회 반복, ④ 매일 반복, ⑤ 처벌 대상 아님