

연구보고서

직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책 개발

- 조치기준, 지도 및 자원 방안 마련 중심으로

백은미 · 최은숙 · 양선희 · 이윤정 · 이지선 · 문지현 · 조수현

산업재해예방

안전보건공단

산업안전보건연구원



제 출 문

산업안전보건연구원장 귀하

본 보고서를 “직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책 개발 - 조치기준, 지도 및 지원 방안 마련 중심으로”의 최종보고서로 제출합니다.

2019년 10월

연구기관 : 사단법인 한국직업건강간호협회

연구기간 : 2019. 4. 19. ~ 2019. 10. 31.

연구책임자 : 백은미 (경동대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 최은숙 (경북대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 양선희 (동산병원 직업환경의학과 교수)

공동연구원 : 이윤정 (경인여자대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 이지선 (Duke University, Visiting Associate)

연구보조원 : 문지현 (가톨릭대학교 보건대학원 석사과정)

연구보조원 : 조수현 (가톨릭대학교 보건대학원 석사과정)

요 약 문

연구기간

2019년 04월 ~ 2019년 10월

핵심 단어

직장 내 괴롭힘

연구과제명

직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책 개발
- 조치기준, 지도 및 지원 방안 마련 중심으로

1. 연구배경

○ 우리나라는 2019년 직장 내 괴롭힘 금지, 해고예고 적용제외 사유 정비와 관련한 개정 근로기준법이 1월 15일 공포되었으며 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 처벌보다는 사업장에서 취업규칙 등을 통해 자율적으로 예방·조치하는 시스템을 권고하고 있음.

- 고용노동부는 각 사업장에서 2019년 7월 개정법 시행 이후에 직장 내 괴롭힘 예방·대응방안 마련 등을 위해 규정을 개정하고 직장 내 괴롭힘의 개념을 법률에 명시, 이를 금지할 것을 명시함.

○ 이에 본 연구는 직장 내 괴롭힘 관련 법(안)에 따른 하위기준 정립과, 사업장에서 직장 내 괴롭힘 관리가 용이할 수 있도록 돕는 매뉴얼 마련, 외국의 입법사례, 기존의 연구 내용분석 등을 통하여 실질적인 조치기준 마련, 지도 및 지원 안을 마련하여 직장 내 괴롭힘에 대한 개인의 건강보호와 기업의 생산성 향상에 기여할 수 있음.

- 근로자의 정신적 고통이나 업무환경 악화가 문제된 분쟁이 산재

승인 신청사례를 통해 통계분석을 실시하였으며 중앙노동위원회나 관례 자료, 중앙노동위원회의 자료를 토대로 분석을 하여 조치기준 마련, 지도 및 지원 안을 작성함.

○ 또한 직장 내 괴롭힘에 대한 건강문제를 파악하고 조직적인 관리방안을 제공하여 사업장의 자발적인 문제해결을 유도하고 직장 내 괴롭힘에 의한 근로자의 건강장해 방안을 모색하기 위해 실시함.

2. 주요 연구내용

○ 연구결과

- Einarsen(2005)은 노르웨이에서의 장기적인 괴롭힘에 대한 경험과 연구결과를 기술하고 있음. 장기적이고 규칙적인 정신적 괴롭힘을 받은 사람은 두려움, 불안, 무기력감, 우울 그리고 쇼크 등의 심각한 정서적 반응을 일으킬 수 있다고 하였음. 피해자는 자신의 근무환경에 대해 위협, 위험, 불안전함, 자기반성 등으로 개인의 인지능력을 변화시키는 것 같다고 하였음. Nielsen 등(2014)은 직장 내 괴롭힘과 건강영향에 대한 체계적인 문헌고찰에서 직장 내 괴롭힘은 정신건강문제를 1.68배, 신체건강문제를 1.77배 증가시키는 것으로 보고하였고, 또한 정신건강문제가 있는 경우에 직장 내 괴롭힘에 노출될 위험이 1.74배인 것으로 보고하였음. 직장 내 괴롭힘이 신체적 정신적으로 건강영향을 주는 것은 강한 관련성이 있다고 함. 괴롭힘과 자살사고나 행위와 관련된 47개의 연구를 분석한 Holt 등(2014)의 연구는 괴롭힘의 피해자, 괴롭힘의 가해자, 가해자와 피해자 상태가 자살 사고나 행위의 위험과 관련이 있는 것으로 보고함.

- 국내의 산업재해 분석을 한 자료 중 직장 내 괴롭힘의 유형 분석에서 2가지 복합적인 유형이 전체 평균 28.8%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 성적공격이 평균 14.7%, 정신적인 공격이 13.1%, 과대한 요구와 경제적 공격이 각각 8.9%로 높게 발생하였음.

- 5차 근로환경조사에 참여한 임금근로자를 대상으로 분석한 결과, 언어폭력에서 산업별로는 건설업이 3.5%로 가장 많은 것으로 나타났고, 직업별로는 단순노무종사자가 2.7%로 가장 많은 것으로 나타남. 사업장 규모는 500인 이상이 2.4%로 가장 많으며 고용형태는 일용근로자가 5.2%로 가장 많으며 근무경력은 1년 미만인 경우가 2.2%로 가장 많은 것으로 나타남.

- 직장 내 괴롭힘에 대해 외국에서 대응하는 법을 제정하는 것은 나라마다 다른 양상으로 나타나며 스웨덴, 영국, 독일, 프랑스, 핀란드, 벨기에, 캐나다 등은 법 규정에 명시되어 있거나 지역별 규정에 제정이 있음.

- 일본은 2012년 ‘직장 내 따돌림·괴롭힘 문제에 관한 원탁회의 워킹그룹’을 설립하여 직장 내 괴롭힘의 개념, 판단기준 등을 제시함. 이러한 기준을 통해 예방 및 대응을 위한 가이드라인 제시, 산업재해보상 및 관련 소송에서 활용하는 등 체계적으로 입법안 마련을 준비하여 2019년 ‘노동정책의 종합적인 추진과 근로자의 고용의 안정 및 직업생활의 충실 등에 관한 법률’에 직장 내 괴롭힘과 관련된 내용 신설하여 대기업은 2020년 4월, 중소기업은 2022년 4월부터 적용 예정임.

○ 시사점

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강문제를 파악하고 사업장에 적용 가능한 지원방안과 기준을 제시하였으며 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 가이드를 통하여 근로자의 건강보호와 사업장의 조직적인 관리를 수행할 수 있을 것으로 판단됨.

- 또한 직장 내 괴롭힘의 관련 비용 및 편익 항목에 대해서 항목으로는 교육비용, 예방대처 비용, 사후대처 비용으로 구분할 수 있음. 편익항목으로는 산업안전보건법으로 인한 사업장 변화는 직장 내 괴롭힘 사업장 내 제도나 기구 설치, 매뉴얼이나 지침 마련, 외부전문가, 사업주 교육, 캠페인, 상담을 통한 편익의 감소가 있으며 건강영향 규제방안으로 비용편익분석은 편익이 1.53 높은 것으로 나타나 적정하다고 분석됨.

- 직장 내 괴롭힘에 대해 국내·외 현황과 여러 문헌 분석을 통해 개인의 건강영향과 조직적 영향에 대한 예방관리 방법으로 직장 내 괴롭힘에 대한 건강부분 관리에 실질적인 지원과 정책에 대한 제도 개선을 마련하는 기초연구가 될 것을 시사함.

3. 연구 활용방안

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강문제를 파악하고 사업장에 적용 가능한 실질적인 조치 기준, 지도 및 지원방안을 마련하는 것을 목적으로 하며 직장 내 괴롭힘에 대한 개인의 건강보호와 기업의 생산성 향상에 기여할 수 있으며 매뉴얼의 단행본 발간과 교육이나 연구의 활용과 법이나 제도의 반영으로 활용할 수 있음.

- 직장 내 괴롭힘에 대한 비용·편익 분석과 규제영향 분석을 실시하여 조치기준, 지도 및 지원 등 하위법령 마련에 대한 기여하고자 함.

4. 연락처

- 연구책임자 : 경동대학교 교수 백은미
- 연구상대역 : 산업안전보건연구원 직업건강연구부 과장 이혜지
 - ☎ 052) 703. 0863
 - E-mail : hjlee1206@kosha.or.kr

차례

요약문	i
I. 서론	1
1. 연구 배경 및 필요성	1
2. 연구 목적	2
II. 연구내용 및 연구방법	4
1. 연구 내용	4
2. 연구 방법	5
3. 연구 수행 체계	8
III. 연구결과	9
1. 직장 내 괴롭힘의 문헌조사	9
1) 직장 내 괴롭힘의 개념	9

2) 직장 내 괴롭힘 원인	10
3) 직장 내 괴롭힘 영향	15
4) 국내 직장 내 괴롭힘 현황과 규모	17
(1) 산재신청 승인자료 분석	17
(2) 판례사례 분석	30
(3) 기존자료 분석	37
5) 국외 직장 내 괴롭힘 현황 분석	45
6) 직장 내 괴롭힘의 사업주에 대한 사전 및 사후조치 의무	88
7) 직장 내 괴롭힘 관련 건강영향	92
 2. 직장 내 괴롭힘 관련 하위법령 제언	97
1) 직장 내 괴롭힘 관련 국내 법령 조사	97
2) 직장 내 괴롭힘 관련 법령(안)	105
3) 직장 내 괴롭힘 관련 기술지침(안)	108
 3. 직장 내 괴롭힘 관련 정책안에 대한 규제영향 분석	126
1) 직장 내 괴롭힘 관련 규제영향분석 개요	126
2) 직장 내 괴롭힘 관련 비용 및 편익 항목	127
3) 직장 내 괴롭힘 관련 비용 및 편익 분석	133
4) 직장 내 괴롭힘 법률 개정에 대한 비용편익분석	140
5) 총 비용편익분석 결과와 민감도 분석	146
6) 소결	146

IV. 결론 및 제언 147

V. 참고문헌	153
VI. Abstract	161
VII. 부록	163
1. 언론보도 자료	163
2. 직장 내 괴롭힘 분석결과(근로환경조사 5차 자료)	167
3. 캐나다 직장 내 괴롭힘과 폭력에 대한 규제영향분석	174
4. 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 가이드(안)	197

표 차 례

〈표 3-1〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 일반적 특성	18
〈표 3-2〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 업무관련 특성(1)	19
〈표 3-3〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 업무관련 특성(2)	21
〈표 3-4〉 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 형태와 유형	22
〈표 3-5〉 직장 내 괴롭힘 유형별 업무상 질병 요양 사례	25
〈표 3-6〉 직종별 감정노동 및 직무스트레스 실태	45
〈표 3-7〉 신고의 원인(미국)	71
〈표 3-8〉 2017년 10인 이상 전국 사업체 수	127
〈표 3-9〉 비용 항목 산정	129
〈표 3-10〉 편익 항목과 직장 내 괴롭힘이 도움이 된다는 비율	132
〈표 3-11〉 1회당 비용 분석	135
〈표 3-12〉 2013-2017년 직업별 자살현황 추이	136
〈표 3-13〉 2013-2017년 정신질환 진료와 산재승인	138
〈표 3-14〉 직장 내 괴롭힘이 피해자에 주는 영향	140
〈표 3-15〉 10년 동안 총 비용	144
〈표 3-16〉 10년 동안 총 편익	145
〈표 3-17〉 민감도 분석	146
〈표 7-1〉 대상자의 일반적, 직업적 특성	168
〈표 7-2〉 대상자의 직장 내 폭력경험	169
〈표 7-3〉 대상자의 특성에 따른 직장 내 폭력경험	171
〈표 7-4〉 대상자의 직장 내 폭력경험 영향요인	173

그 립 차 례

[그림 2-1] 연구수행체계	8
[그림 3-1] 직장 내 괴롭힘의 영향 요인 및 상호작용 모델	13
[그림 3-2] 직장 내 괴롭힘의 연구와 관리를 위한 개념적인 틀	14
[그림 3-3] 직장 내 괴롭힘의 예방단계	16

I. 서론

1. 연구 배경 및 필요성

○ 국제노동기구(International Labour Organization, ILO)는 2019년 제108회 총회에서 일의 세계에서 폭력과 괴롭힘에 대한 제 109호 협약을 채택하였으며 이에 따라 기준 국가에서는 이에 대한 구속력을 가지고 이행을 해야 한다고 선언했다.

○ 우리나라는 2019년 직장 내 괴롭힘 금지, 해고예고 적용제외 사유 정비와 관련한 개정 근로기준법이 1월 15일 공포되었으며 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 처벌보다는 사업장에서 취업규칙 등을 통해 자율적으로 예방·조치하는 시스템을 구축하도록 하는데 중점을 두고 있으며 고용노동부는 각 사업장에서 2019년 7월 개정법 시행 이후에 직장 내 괴롭힘 예방·대응방안 마련 등을 위해 규정을 개정하고 직장 내 괴롭힘의 개념을 법률에 명시, 이를 금지할 것을 명시하였다.

- 직장 내 괴롭힘은 ‘사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위’로 근로기준법에서 정의함.

○ 직장 내 괴롭힘 방지법은 근로기준법, 산업안전보건법, 산업재해보상보험법 등을 기반으로 하여 피해자 보호와 사용자의 2차 가해 처벌 규정 신설, 직장 내 괴롭힘으로 인한 산재 인정범위 확대 등을 통해 직장 내 괴롭힘을 줄일 수 있는 기반을 마련하였으나 해당 법은 기본적으로 근로기준법에서 직장 내

괴롭힘의 금지를 규정하다보니 근로기준법이 적용되지 않는 간접고용, 특수고용 근로자의 경우 법 적용이 어렵다는 문제가 지적되고 있다. 특히 소규모 사업장에서 직장 내 괴롭힘이 많이 일어나는 것으로 알려져 있지만 5인 미만 사업장에까지 해당 규정이 적용되기 위해서는 별도의 하위 법령 개정이 필요한 상황이다.

○ 또한 사업장에서 괴롭힘에 대해 관리하려면 애로사항이 많아 관련 법에 따른 하위기준 정립과 직장 내 괴롭힘 관리가 용이할 수 있도록 돕는 매뉴얼 마련이 필요함.

○ 이에 본 연구는 직장 내 괴롭힘의 예방을 위한 외국의 입법사례, 기존의 연구 내용분석 등을 통하여 실질적인 조치기준 마련, 지도 및 지원안을 마련하려고 한다.

- 직장 내 괴롭힘에 관련 사례로 근로자의 정신적 고통이나 업무환경 악화가 문제된 분쟁이 업무상 재해 인정이나 부당한 인사처분에 대한 노동위원회 구제신청, 인권위 차별시정 구제 신청 및 법원을 통한 손해배상 청구를 검색하여 인정된 사례를 분석 예정임.

- 직장 내 괴롭힘에 대한 건강문제를 파악하고 조직적인 관리방안을 제공하여 사업장의 자발적인 문제해결을 유도하고 직장 내 괴롭힘에 의한 근로자의 건강장해 방안을 모색하기 위함.

2. 연구 목적

○ 본 연구는 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강문제를 파악하고 사업장에 적용 가능한 실질적인 조치 기준, 지도 및 지원방안을 마련하는 것을 목적으로 한다.

- 이를 효율적으로 운영하기 위한 매뉴얼 작성 및 비용편익분석, 규제영향 분석을 실시하였다.

○ 이를 위한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 국내 사업장의 직장 내 괴롭힘 현황과 건강문제를 파악한다.

둘째, 산재신청·승인, 판례사례, 언론보도, 최근 사회 이슈, 토론회 등 현황 및 실태조사를 실시한다.

셋째, 괴롭힘에 대한 ILO규정과 외국의 입법사례, 실제운영 상황 등에 대해 조사한다.

넷째, 직장 내 괴롭힘에 의한 근로자 건강장해 예방을 위한 사업장 매뉴얼(가이드)개발을 마련한다.

다섯째, 직장 내 괴롭힘 “조치기준, 지도 및 지원” 등 하위법령 마련에 의한 비용·편익 분석과 규제영향 분석을 실시한다.

여섯째, 연구를 토대로 하위법령(안전보건규칙, 고시, 기술지침)에 대한 안을 제시한다.

Ⅱ. 연구내용 및 연구방법

1. 연구 내용

○ 산업안전보건법 전부개정안 “제4조(정부의 책무) 3. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원”에 따라 조치기준과 지도 및 지원에 대한 하위법령안 마련

- 직장 내 괴롭힘에 대한 산재 신청·승인 현황, 언론보도, 사회 이슈, 토론회 등 현황 및 실태조사 실시

- 직장 내 괴롭힘에 대한 ILO 규정, 외국의 입법사례 및 실제 운영 상황, 기타 제언 등 조사

- 정부의 책무인 직장 내 괴롭힘 “조치기준, 지도 및 지원”에 대한 하위법령(안전보건규칙 또는 고시, 기술지침) 안 제시

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장 매뉴얼(가이드) 개발

- 직장 내 괴롭힘 등 직무스트레스 요인, 직장 내 괴롭힘 대응 매뉴얼, 직장 내 괴롭힘에 의한 노동자 건강장해예방을 위한 사업장 매뉴얼(가이드) 개발

○ 직장 내 괴롭힘 “조치기준, 지도 및 지원” 등 하위법령에 의한 규제, 비용·편익·분석 실시

- 비용·편익 분석 실시

- 규제영향 분석 실시

2. 연구 방법

1) 문헌고찰

○ 연구문헌 및 참고자료 수집

- 학술연구정보서비스(riss4u)와 한국교육학술정보원(keris) 사이트에서 제공하는 연구논문 조사
- 산업안전보건연구원에서 제공하는 연구용역 보고서 조사
- ‘프리즘’에서 제시하는 연구보고서 조사
- 토론회, 세미나 조사
- 직업병 진단사례집, 노동위원회 구제신청, 인권위 차별시정 구제 신청 및 법원을 통한 손해배상 청구를 검색하여 인정된 사례를 분석할 예정임.

2) 외국의 관련 제도 조사

○ 외국의 직장 내 괴롭힘 관련 제도 조사

- 직장 내 괴롭힘에 대한 ILO 규정(Ending violence and harassment against women and men in the world of work)과 관련 자료 검색
- 스웨덴, 독일, 프랑스, 일본, 핀란드, 벨기에, 캐나다, 호주 등 괴롭힘에 대해 국가법령이 있는 국가의 입법사례와 미국, 일본, 호주, 캐나다의 실제 운영상황, 하위기준, 기타 제언 등을 조사
- Pubmed, CINAHL, PsycINFO 등에서 제공하는 학술 논문 조사

3) 관련 규정 조사, 하위 법령안 개발

○ 직장 내 괴롭힘 관련 규정 조사

- 괴롭힘 관련 규정 조사
- 외국의 괴롭힘 관련 규정 조사

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 조치기준, 지도 및 지원에 대한 하위법령(안전보건규칙, 고시, 기술지침) 개발

- 안전보건규칙: 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치) 부분에 직무스트레스 관련된 규정으로 개발
- 기술지침: 직장 내 괴롭힘에 대한 정의, 유형, 규정, 관리방안, 예방방법 등에 대한 내용 삽입예정

4) 언론보도 내용 조사

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 언론보도 내용 조사

- 근로기준법 개정 이후의 사회적으로 문제가 되어 언론에 보도된 직장 내 괴롭힘 사례 조사

5) 직장 내 괴롭힘 “조치기준, 지도 및 지원” 등 하위법령에 의한 규제, 비용·편익 분석 실시

○ 규제영향과 관련된 비용·편익 분석 계획

- 직장 내 괴롭힘의 하위법령 마련에 따른 예상되는 비용, 편익에 관한 항목 조사

- 기존 자료에 나타난 비용, 편익 관련 내용 조사
- 참고자료: 직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안. 한국노동연구원 연구보고서(2017), 국내 직장 괴롭힘의 실태분석 및 대응방안 연구. 한국직업능력개발원(2016).

○ 괴롭힘의 하위법령을 마련하여 예상되는 규제적용에 따른 비용·편익 분석 등의 규제영향 분석

- 비용 조사 : 직장 내 괴롭힘의 하위법령 마련에 따른 예상되는 비용 분석
- 편익 조사 : 직장 내 괴롭힘의 하위법령 마련에 따른 예상되는 편익 분석
- 규제영향조사 : 하위법령안을 검토 후 규제적용에 따른 분석 실시

○ 괴롭힘 관련 편익-비용비 산출

- 최대 비용 - 최소 편익의 원칙 적용

6) 직장 내 괴롭힘의 매뉴얼 구성

○ 직장 내 괴롭힘의 매뉴얼 구성내용

- 직장 내 괴롭힘 개요
- 직장 내 괴롭힘이 개인 및 조직에 미치는 영향
- 직장 내 괴롭힘 해결 및 관리방법
- 직장 내 괴롭힘 예방·관리

3. 연구 수행 체계



[그림 2-1] 연구수행체계

III. 연구결과

1. 직장 내 괴롭힘의 문헌조사

1) 직장 내 괴롭힘의 개념

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 개념은 나라마다 조금씩 다르게 해석되고 있으며 ‘직장 내 괴롭힘’이라는 말이 이슈가 된 것은 비교적 최근의 일이다. 우리나라의 경우 간호사의 직장 내 가혹행위인 ‘태움 문화’와 뉴스 보도로 알려진 대기업의 ‘직장 갑질’, ‘중소기업의 직원 폭행사건 등’으로 인해 직장 내 괴롭힘의 문제를 해결해야 한다는 움직임이 최근에서야 본격화되고 있다.

○ 해외의 경우 workplace harassment, workplace bullying 등의 용어를 통해 노동자의 노동권, 인격권 침해 문제가 오래 전부터 제기되어 왔으며, 근래 들어 직장 내 괴롭힘 문제에 대한 적극적인 대처가 지속적으로 모색되고 있다(홍성수 등, 2017).

○ ‘harassment’는 ‘bullying’, ‘mobbing’과 같은 뜻을 갖는 단어라기보다는 이들 두 단어를 포괄하는 상위의 개념으로 사용되는 용어이다. ‘harassment’는 ‘희롱’이라고 할 수 있겠지만 본래의 뜻을 보면 ‘희롱’이라고 번역하는 것 보다는 괴롭힘이나 가혹행위, 애먹게 하는 행위로 번역하는 것이 ‘harassment’의 본 뜻에 가까운 번역이라고 할 수 있다(강동욱, 2008).

○ 직장 내 괴롭힘의 정의는 나라마다 조금씩 다르게 해석되고 있는데, ‘직장 내 괴롭힘과 폭력에 관한 유럽기본협약’에서는 한 명 이상의 근로자나 관리자가 업무와 관련된 상황에서 반복적이고 의도적으로 괴롭힘, 위협 또는 모욕을

당하는 경우를 직장 내 괴롭힘으로 정의하고 있으며, 스웨덴에서는 직장 내 괴롭힘이 개인 근로자에 대한 공격적인 방식으로 반복되어 행해지는 것으로 비난 받거나, 명백하게 부정적인 행동으로서 해당 근로자가 직장 공동체에서 배제되는 결과를 초래하는 행동으로 정의하고 있다.

○ 우리나라에서의 직장 내 괴롭힘의 정의는 근로기준법 개정안을 토대로 정의되고 있으며 일본도 비슷하게 정의하고 있다. 즉, 직장 내 괴롭힘은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적·정서적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위로 정의하고 있다.

○ Einarsen(1994)은 직장 내 괴롭힘은 한 명 이상의 사람이 오랜 시간에 걸쳐 한 명 이상의 다른 사람으로부터 부정적인 행동을 경험하고, 그에 대해 방어하는데 어려움을 겪는 것으로 정의한다. 이러한 직장 내 괴롭힘의 정의의 핵심은 첫째는 반복적이고 지속적으로 부정적인 행동에 노출된다는 것이고 두 번째는 양자 간의 힘의 불균형에 기인한다는 것이다.

2) 직장 내 괴롭힘 원인

○ 직장에서의 괴롭힘은 직장 내 스트레스의 한 부분이며 심각한 요인으로 작용한다. 직장 내 괴롭힘이 규칙적, 만성적으로 일어날 때 피해 근로자는 심각한 건강문제를 일으킬 수 있고, 사회적 고립이나 부적응 등을 경험하게 되며, 조직 차원에서는 생산성 저하, 근무환경 저해 등의 손실을 입을 수 있다.

○ 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 요인으로 개인적 요인, 조직적 요인, 사회적 요인으로 구별해 볼 수 있음.

① 개인적 요인- 성별, 연령, 인종, 학력, 종교, 개인적 관심사 등의 개인적인 특성과 인지적, 정서적, 가치체계나 성격, 우울, 불안, 병가, 결근, 출산 휴가 등 장기 휴가 등

② 조직적 요인- 스트레스가 많고 조직화되지 않은 업무환경의 결과(Hoel and salin, 2003)이며 사업장의 구조적 특성, 조직문화, 직무특성, 낮은 직무 만족도, 역할 갈등, 리더쉽, 조직구조의 변화, 직무 스트레스 등

③ 사회적 요인- 상호의존성, 정의롭지 않음에 대한 인지, 기준의 왜곡, 정의의 혼란 등(Agelika, 2015)이 영향을 줄 수 있음.

- Aquino & Lamertz(2004)는 직장 내 괴롭힘이 성립하려면 가해자와 피해자가 존재해야 하며, 피해자는 어떤 사건의 결과로서 상해, 상실, 불행 등을 경험하면, 가해자는 피해자에게 가해지는 유해한 행위에 대해 책임이 있는 것으로 피해자에 의해 판단되는 사람으로 정의함. 또한, 직장 내 괴롭힘 피해는 피해자와 관련이 있는 조직 내 다른 구성원에 의해 감정적, 심리적, 신체적으로 유해한 행위의 목표물이 되었다고 피해자가 인식하는 것이라고 정의함.

- Einarsen & Mikkelsen(2004)은 괴롭힘의 방식으로 업무-관련 괴롭힘과 개인-관련 괴롭힘이 있음. 업무관련 괴롭힘으로는 근거 없는 마감시간, 불가능한 업무량, 업무상황을 어렵게 만드는 행위 등이 있으며, 개인 관련 괴롭힘으로는 모욕주기, 과도하게 놀리기, 소문을 내거나 홍보기, 사회적 고립, 배제 등이 있음.

- 괴롭힘의 유형으로 논쟁-관련 괴롭힘과 포식자형 괴롭힘이 있음. 논쟁-관련 괴롭힘은 양자 간의 논쟁에서 출발하여, 논쟁이 매우 강화되어 유발되는 것으로 설명할 수 있고, 포식자형 괴롭힘은 피해자가 가해자의 행동을 정당화시킬 만한 어떤 자극적인 행동을 하지 않았음에도 불구하고 괴롭힘을 당하는 것임(Einarsen, 2005).

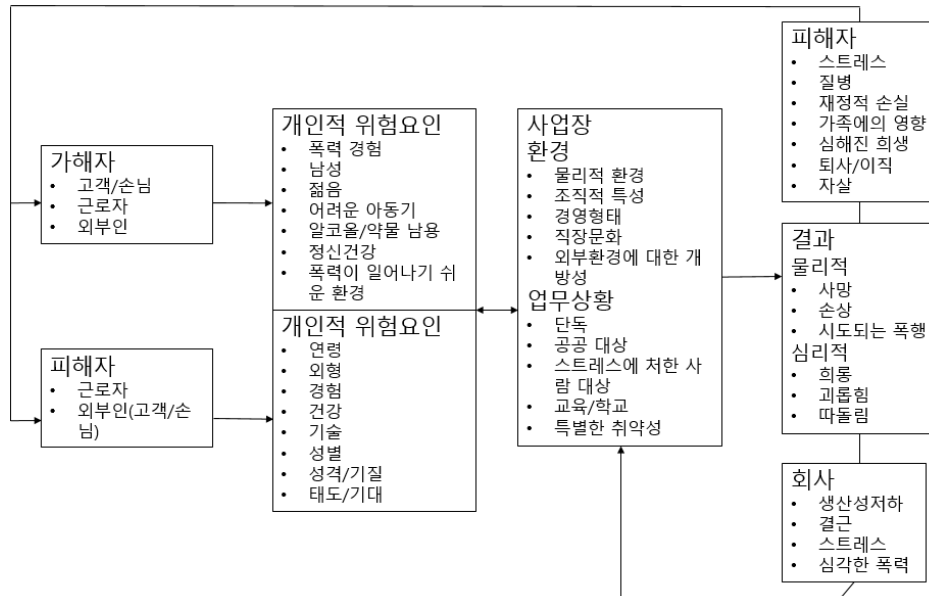
- Niedl(1995)은 괴롭힘을 주관적 괴롭힘과 객관적 괴롭힘으로 나누었으며 주관적 괴롭힘은 피해자의 인식에 초점을 맞추는 것이고, 객관적 괴롭힘은 괴롭힘이 일어나는 장소에서 제 3자가 관찰하거나 진술할 수 있는 명백한 증거가 있는 경우를 말함.

- 직장 내 괴롭힘 관련 여러 문헌들은 직장 내 괴롭힘이 피해자 뿐만 아니라 목격자, 방관자들에게도 영향을 미치고, 건강 영향 뿐만 아니라 조직에도 영향을 미친다고 하였음.

○ 직장 내 괴롭힘의 영향과 기전

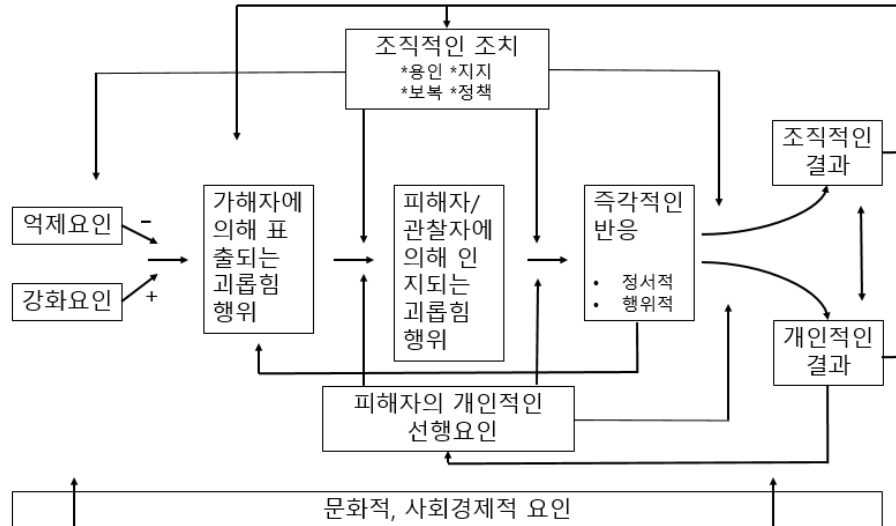
- Aquino & Lamertz(2004)의 연구에서 직장 내 괴롭힘은 피해자, 가해자, 조직적인 요인들을 통합적으로 관계성 속에서 파악하여야 하며 피해자나 가해자의 개별적인 인격, 인구학적 특성이 단독으로 작용하기 보다는 관계 속에서의 기능으로 파악해야 하는 것임.

- ILO가 채택하고 있는 Chappell & di Martino(2000)의 ‘직장 내 괴롭힘의 영향 요인 및 상호작용 모델’에서도 폭력적인 상황을 결정하는 데 있어 개인적 특성이 매우 중요한 역할을 하고, 개인 사이에 갈등이 발생할 때 폭력적인 상황이 더 잘 발생하는 것 같지만, 직장에서의 폭력은 개인과 환경의 관계성 속에 초점을 맞추어야 한다고 하였음.



[그림 3-1] 직장 내 괴롭힘의 영향 요인 및 상호작용 모델
Chappell & di Martino(2000)

- Einarsen(2005)은 ‘직장 내 괴롭힘 연구와 관리에 대한 개념적인 틀’ 모델에서 피해자의 성격은 직장 내 괴롭힘이 어떻게 인지되고 그것에 반응하는지에 영향을 주지만, 조직적인 요인들 즉, 효과적인 피해자 지원체계 같은 조직적 요인들이 피해자의 인지와 그에 대한 반응을 조절할 수 있다고 설명함. 따라서 이러한 조직적 요인들이 가해자의 공격적인 행동을 억제하고 잠재적으로 피해자에게 발생할 수 있는 불안을 줄여줄 수 있다는 것임.



[그림 3-2] 직장 내 괴롭힘의 연구와 관리를 위한 개념적인 틀

○ 소결

- Verkuli 등(2015)에 따르면 직장 내 괴롭힘은 우울, 불안, 심리적 호소와 관련이 있고, 정신건강 문제가 있는 사람이 직장 내 괴롭힘에 노출될 위험이 크다고 하였다. Hansson 등(2009)은 기분장애를 가진 환자의 33%는 그들의 정신건강 문제가 직장의 상황에 원인이 있다고 하며 자가 보고된 우울증의 가장 흔한 원인이 직장문제인 것이라고 하였다. 사람들은 대부분의 시간을 직장에서 보내며 직장은 사람들에게 의미 있는 수입원이며 사회적인 관계를 제공하지만 스트레스를 유발한다. 직장에서의 정신건강 관리와 직무스트레스의 관리가 직장에서의 괴롭힘 등 부정적인 요인을 감소시킬 수 있을 것이다.

3) 직장 내 괴롭힘 영향

(1) 직장 내 괴롭힘이 동료들에게 미치는 영향

○ 직장 내 괴롭힘은 피해자와 그 밖에 직장 동료들과 목격자에게도 영향을 미친다. 직장에서의 괴롭힘은 직무만족도를 떨어뜨리고, 생산성을 저하시키며, 일상적인 긴장으로 작용한다(Einarsen et al., 1994).

또한 괴롭힘은 직장에서의 효율성과 동기를 저해한다(Hoel and Cooper, 2000). 직장 내 괴롭힘의 목격자들은 정신적인 스트레스를 더 받는 것으로 나타났다(Varita, 2001), 그들 자신이 다음의 목표물이 될 것을 두려워하고, 피해자를 돕지 못하는 무능함을 인지하거나 이로 인해 고통 받을 수 있다(Rayner, 1999). 이러한 결과로 동료나 목격자들은 직·간접적으로 영향을 받는다.

(2) 직장 내 괴롭힘 가해자에 대한 연구

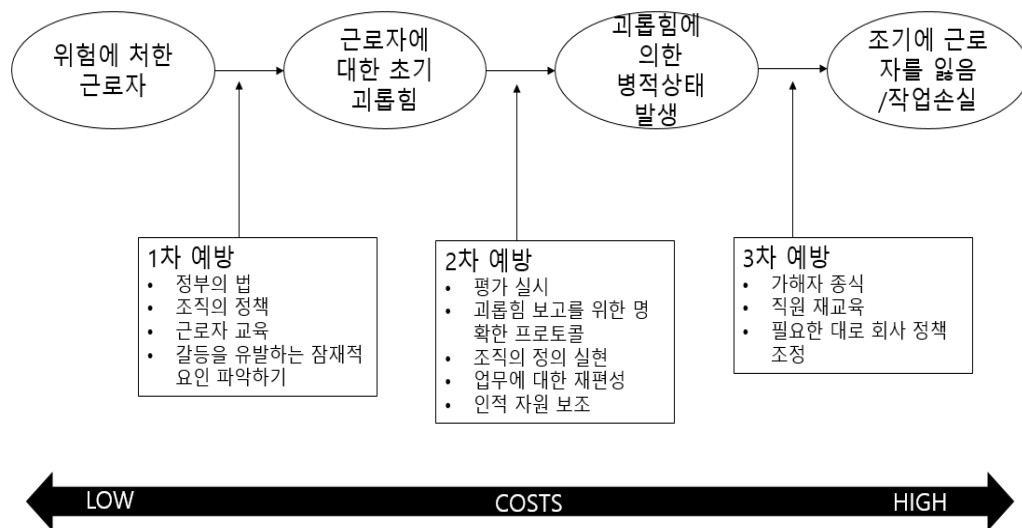
○ 직장 내 괴롭힘 가해자에 대한 연구는 거의 없으나, 보고된 연구들에서는 가해자나 가해자·피해자에게서 자살 생각이나 행위가 증가하는 것으로 보여지고 있다. Wolke & Lereya(2015)의 연구는 가해자에서는 자살사고의 위험 증가가 없었지만, 가해자·피해자인 경우에는 자살위험이 증가함을 발견하였고, Holt 등(2014)의 연구는 괴롭힘의 가해자, 가해자·피해자 상태가 자살 사고·행위의 위험과 관련이 있는 것으로 보고하였다. 학생들을 대상으로 한 Gini & Pozzoli(2019)의 연구는 가해자는 피해자 정도는 아니지만 정신이나 신체적인 문제의 위험이 증가하는 것으로 나타났다.

(3) 직장 내 괴롭힘이 회사에 미치는 영향

○ Chappell & di Martino(2000)는 생산성 저하, 결근, 스트레스, 심각한 폭력 등의 영향을 회사에 미칠 수 있다고 하였고, Hoel H 등(2003)은 결근, 이직, 생산성 저하, 방관자 혹은 목격자에 대한 영향을 들었고, Anjum 등(2018)은 직장 내 괴롭힘과 같은 좋지 않은 환경이 직무 소진을 야기하고 이는 직무 생산성을 감소시킨다고 보고하였다.

(4) 직장 내 괴롭힘의 예방

○ Khubchandani & Price(2015)는 의지가 있다면 조직과 정부에서 충분히 직장 내 괴롭힘을 감소시킬 수 있다고 하였으며, 직장 내 괴롭힘 예방의 3단계를 제시하였다.



[그림 3-3] 직장 내 괴롭힘의 예방단계

○ Strandmark와 Rahm(2014)은 직장 내에서의 괴롭힘을 중재하기 위한 예방 프로그램을 개발하기 위하여 프로그램 과정을 개발, 실시 평가하였으며 직장 내 괴롭힘이 없는 회사를 만들기 위해서는 근로자들 모두 함께 관심을 가져야 하며, 인간중심의 가치체계, 개방적인 직장 환경, 그룹간의 도움, 갈등이 발생하였을 경우의 즉시 해결 등이 의미 있는 원인이 있다고 하였다.

4) 국내 직장 내 괴롭힘 현황과 규모

(1) 산재신청 승인자료 분석

가) 인구학적 특성

○ 2009년부터 2018년까지의 산업재해 발생한 근로자의 원자료를 활용하여 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 현황을 파악하였다.

- 최근 10년간 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자는 199명이었고, 연도별로는 2009년 8명에서 2018년 61명으로 대폭 증가함.

- 연도별 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 성별 발생 추이를 보면, 남성 재해자의 비율이 2009년에 37.5%, 2013년에 66.7%, 2018년에 34.4%로 불규칙한 분포를 보였고, 여성 재해자의 비율도 2009년에 62.5%, 2013년에 33.3%, 2018년에 65.6%로 불규칙한 분포를 보임.

- 연령에서는 30대~50대에서가 다른 연령대보다 높은 산업재해가 발생함.

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 상병은 2014년도를 제외한 모든 해에서 심한 스트레스에 대한 반응 및 적응장애가 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 우울병 에피소드로 나타남.

- 요양기간은 1년 이상이 가장 많은 비율을 차지하였으며 6개월에서 1년 미만이 23%, 91에서 180일이 13.1%를 차지함.

<표 3-1> 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 일반적 특성

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	전체 (2009-2018)
전체 N=199(%)		8 (4.0)	4 (2.0)	8 (4.0)	10 (5.0)	9 (4.5)	15 (7.5)	14 (7.0)	27 (13.6)	43 (21.6)	61 (30.7)	199 (100)
성별	남	3 (37.5)	4 (100)	3 (37.5)	4 (40.0)	6 (66.7)	10 (66.7)	5 (35.7)	14 (51.9)	19 (44.2)	21 (34.4)	89 (44.7)
	여	5 (62.5)	0	5 (62.5)	6 (60.0)	3 (33.3)	5 (33.3)	9 (64.3)	13 (48.2)	24 (55.8)	40 (65.6)	110 (55.3)
연령	20-29	3 (37.5)	0	2 (25.0)	0	1 (11.1)	3 (20.0)	0	1 (3.7)	6 (14.0)	7 (11.5)	23 (11.6)
	30-39	3 (37.5)	1 (25.0)	3 (37.5)	4 (40.0)	1 (11.1)	6 (40.0)	7 (50.0)	10 (37.0)	13 (30.2)	22 (36.1)	70 (35.2)
	40-49	1 (12.5)	1 (25.0)	3 (37.5)	4 (40.0)	4 (44.4)	3 (20.0)	5 (35.7)	10 (37.0)	11 (25.6)	18 (29.5)	60 (30.2)
	50-59	1 (12.5)	2 (50.0)	0	2 (20.0)	2 (22.2)	3 (20.0)	2 (14.3)	3 (11.1)	11 (25.6)	13 (21.3)	39 (19.6)
	60-69	0	0	0	0	1 (11.1)	0	0	3 (11.1)	2 (4.7)	1 (1.6)	7 (3.5)
	평균(±표준편차)	34.5 (±9.6)	44.8 (±10.5)	36.6 (±6.6)	41.8 (±7.3)	44.2 (±11.1)	39.3 (±8.9)	39.7 (±8.9)	44.3 (±10.2)	41.9 (±11.2)	42.3 (±10.0)	41.7 (±10.0)
상병	F06. 뇌손상 뇌기능이상 및 신체질환에 의한 기타 정신장애	0	0	1 (12.5)	0	0	0	0	0	0	0	1 (0.5)
	F32. 우울병 에피소드	2 (25.0)	2 (50.0)	3 (37.5)	3 (30.0)	2 (22.2)	6 (40.0)	3 (21.4)	7 (25.9)	10 (23.3)	16 (26.2)	54 (27.1)
	F33. 재발성 우울병장애	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	0	1 (0.5)
	F40. 공포성 불안장애	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	0	1 (0.5)
	F41. 기타 불안장애	1 (12.5)	0	0	1 (10.0)	0	4 (26.7)	0	3 (11.1)	3 (7.0)	1 (1.6)	13 (6.5)
	F43. 심한 스트레스에 대한 반응 및 적응장애	5 (62.5)	2 (50.0)	4 (50.0)	6 (60.0)	7 (77.8)	5 (33.3)	11 (78.6)	17 (63.0)	28 (65.1)	43 (70.5)	128 (64.3)
	F99.정신장애 NOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.6)	1 (0.5)
요양 기간	사망자	0	0	3 (37.5)	0	1 (11.1)	2 (13.3)	0	1 (3.7)	1 (2.3)	0	8 (4.0)
	4일-7일	0	0	0	0	0	0	1 (7.1)	0	0	0	1 (0.5)
	15일-28일	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.6)	1 (0.5)
	29일-90일	1 (12.5)	0	0	0	0	1 (6.7)	1 (7.1)	1 (3.7)	1 (2.3)	4 (6.6)	9 (4.5)
	91일-180일	4 (50.0)	0	1 (12.5)	2 (20.0)	0	0	1 (7.1)	3 (11.1)	3 (7.0)	8 (13.1)	22 (11.1)
	6개월-1년 미만	1 (12.5)	0	2 (25.0)	3 (30.0)	3 (33.3)	3 (20.0)	5 (35.7)	5 (18.5)	7 (16.3)	14 (23.0)	43 (21.6)
	1년 이상	2 (25.0)	4 (100)	2 (25.0)	5 (50.0)	5 (55.6)	9 (60.0)	6 (42.9)	17 (63.0)	31 (72.1)	34 (55.7)	115 (57.8)

나) 업무관련 특성

○ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 일반적 특성의 추이를 파악한 결과는 다음과 같다.

- 지역별로는 평균적으로 산업재해자가 높은 지역은 서울 64명, 경기 31명, 충남 19명 순이었음.
- 고용형태는 비정규직이 16명, 정규직이 163명으로 정규직이 10배 이상 높게 나타남
- 근속기간은 5년 이상 10년 미만, 10년 이상 20년 미만에서 각각 37명으로 높게 나타남.

<표 3-2> 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 업무관련 특성(1)

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	전체 (2009-2018)
	전체 N=199(%)	8 (4.0)	4 (2.0)	8 (4.0)	10 (5.0)	9 (4.5)	15 (7.5)	14 (7.0)	27 (13.6)	43 (21.6)	61 (30.7)	199 (100)
지역	서울	0	2 (50.0)	1 (12.5)	4 (40.0)	0	6 (40.0)	4 (28.6)	7 (25.9)	15 (34.9)	25 (41.0)	64 (32.2)
	부산	0	0	1 (12.5)	0	0	2 (13.3)	2 (14.3)	3 (11.1)	3 (7.0)	2 (3.3)	13 (6.5)
	대구	0	0	1 (12.5)	0	1 (11.1)	1 (6.7)	0	2 (7.4)	2 (4.7)	2 (3.3)	9 (4.5)
	인천	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	1 (1.6)	2 (1.0)
	광주	1 (12.5)	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	2 (3.3)	4 (2.0)
	대전	0	1 (25.0)	0	1 (10.0)	0	0	0	1 (3.7)	0	2 (3.3)	5 (2.5)
	울산	0	0	0	1 (10.0)	0	0	0	1 (3.7)	1 (2.3)	2 (3.3)	5 (2.5)
	경기	4 (50.0)	0	0	0	3 (33.3)	1 (6.7)	3 (21.4)	3 (11.1)	9 (20.9)	8 (13.1)	31 (15.6)
	강원	1 (12.5)	0	1 (12.5)	0	0	0	0	1 (3.7)	0	0	3 (1.5)
	충북	0	0	0	0	0	1 (6.7)	1 (7.1)	2 (7.4)	2 (4.7)	1 (1.6)	7 (3.5)
	충남	1 (12.5)	0	1 (12.5)	3 (30.0)	1 (11.1)	2 (13.3)	2 (14.3)	4 (14.8)	1 (2.3)	4 (6.6)	19 (9.6)

직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책 개발

	전북	0	0	0	0	1 (11.1)	1 (6.7)	1 (7.1)	0	2 (4.7)	4 (6.6)	9 (4.5)
	전남	0	1 (25.0)	0	1 (10.0)	1 (11.1)	0	1 (7.1)	1 (3.7)	2 (4.7)	0	7 (3.5)
	경북	0	0	0	0	0	0	0	1 (3.7)	2 (4.7)	3 (4.9)	6 (3.0)
	경남	1 (12.5)	0	3 (37.5)	0	2 (22.2)	1 (6.7)	0	1 (3.7)	1 (2.3)	5 (8.2)	14 (7.0)
	제주	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	0	1 (0.5)
고용형태 (N=179)	정규직	0	0	0	9 (90.0)	9 (100)	15 (100)	9 (64.3)	27 (100)	36 (83.7)	58 (95.1)	163 (91.1)
	비정규직	0	0	0	1 (10.0)	0	0	5 (35.7)	0	7 (16.3)	3 (4.9)	16 (8.9)
근속기간	1개월미만	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.6)	1 (0.5)
	1-2개월미만	0	0	0	1 (10.0)	0	0	0	0	1 (2.3)	0	2 (1.0)
	2-3개월미만	0	0	0	0	0	1 (6.7)	0	0	1 (2.3)	2 (3.3)	4 (2.0)
	3-4개월미만	0	0	1 (12.5)	0	0	0	0	2 (7.4)	1 (2.3)	5 (8.2)	9 (4.5)
	4-5개월미만	0	0	0	1 (10.0)	0	0	1 (7.1)	0	1 (2.3)	1 (1.6)	4 (2.0)
	5-6개월미만	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	1 (1.6)	2 (1.0)
	6개월-1년미만	2 (25.0)	0	0	1 (10.0)	1 (11.1)	1 (6.7)	3 (21.4)	1 (3.7)	4 (9.3)	5 (8.2)	18 (9.1)
	1-2년미만	1 (12.5)	1 (25.0)	0	1 (10.0)	0	5 (33.3)	1 (7.1)	1 (3.7)	9 (20.9)	6 (9.8)	25 (12.6)
	2-3년미만	2 (25.0)	1 (25.0)	1 (12.5)	0	2 (22.2)	0	2 (14.3)	1 (3.7)	5 (11.6)	12 (19.7)	26 (13.1)
	3-4년미만	2 (25.0)	0	1 (12.5)	0	1 (11.1)	0	0	3 (11.1)	2 (4.7)	1 (1.6)	10 (5.0)
	4-5년미만	0	0	0	1 (10.0)	0	0	1 (7.1)	4 (14.8)	1 (2.3)	1 (1.6)	8 (4.0)
	5-10년미만	1 (12.5)	2 (50.0)	3 (37.5)	1 (10.0)	2 (22.2)	1 (6.7)	3 (21.4)	5 (18.5)	6 (14.0)	13 (21.3)	37 (18.6)
	10-20년미만	0	0	2 (25.0)	2 (20.0)	2 (22.2)	5 (33.3)	2 (14.3)	6 (22.2)	8 (18.6)	10 (16.4)	37 (18.6)
	20년이상	0	0	0	2 (20.0)	1 (11.1)	2 (13.3)	1 (7.1)	4 (14.8)	3 (7.0)	3 (4.9)	16 (8.0)

- 업종별로는 기타의 사업이 총 115명으로 가장 많았으며 그 다음으로 제조업이 47명으로 높게 나타남.
- 직종별로는 관리자와 사무종사자가 각각 40명, 단순노무종사자 34명, 전문가 및 관련 종사자 32명 순으로 나타남.

<표 3-3> 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 업무관련 특성(2)

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	전체 (2009-2018)
	전체 N=199(%)	8 (4.0)	4 (2.0)	8 (4.0)	10 (5.0)	9 (4.5)	15 (7.5)	14 (7.0)	27 (13.6)	43 (21.6)	61 (30.7)	199 (100)
업종	농업	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 (3.3)	2 (1.0)
	운수· 창고·통신업	1 (12.5)	1 (25.0)	0	0	0	5 (33.3)	0	5 (18.5)	2 (4.7)	2 (3.3)	16 (8.0)
	전기· 가스· 증기·수도사업	0	0	0	0	0	0	0	2 (7.4)	0	0	2 (1.0)
	제조업	4 (50.0)	1 (25.0)	2 (25.0)	3 (30.0)	4 (44.4)	3 (20.0)	2 (14.3)	7 (25.9)	8 (18.6)	13 (21.3)	47 (23.6)
	건설업	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 (3.3)	2 (1.0)
	금융 및 보험업	0	0	1 (12.5)	1 (10.0)	1 (11.1)	2 (13.3)	1 (7.1)	1 (3.7)	6 (14.0)	2 (3.3)	15 (7.5)
	기타의 사업	3 (37.5)	2 (50.0)	5 (62.5)	6 (60.0)	4 (44.4)	5 (33.3)	11 (78.6)	12 (44.4)	27 (62.8)	40 (65.6)	115 (57.8)
직종	특수 직종	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.6)	1 (0.5)
	관리자	0	2 (50.0)	2 (25.0)	2 (20.0)	1 (11.1)	3 (20.0)	1 (7.1)	8 (29.6)	10 (23.3)	11 (18.0)	40 (20.1)
	전문가 및 관련 종사자	0	1 (25.0)	0	4 (40.0)	1 (11.1)	2 (13.3)	4 (28.6)	3 (11.1)	3 (7.0)	14 (23.0)	32 (16.1)
	사무 종사자	3 (37.5)	0	2 (25.0)	1 (10.0)	2 (22.2)	4 (26.7)	3 (21.4)	5 (18.5)	6 (14.0)	14 (23.0)	40 (20.1)
	서비스 종사자	0	0	1 (12.5)	1 (10.0)	1 (11.1)	0	3 (21.4)	3 (11.1)	8 (18.6)	5 (8.2)	22 (11.1)
	판매 종사자	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (2.3)	2 (3.3)	3 (1.5)
	기능·원 및 관련 기능 종사자	0	0	0	0	0	2 (13.3)	1 (7.1)	1 (3.7)	4 (9.3)	3 (4.9)	11 (5.5)
	단순 노무종 사자	3 (37.5)	0	3 (37.5)	2 (20.0)	1 (11.1)	2 (13.3)	1 (7.1)	5 (18.5)	6 (14.0)	11 (18.0)	34 (17.1)
	분류 불능	2 (25.0)	1 (25.0)	0	0	2 (22.2)	0	0	0	0	0	5 (2.5)

○ 직장 내 괴롭힘의 유형의 2가지의 복합적인 유형을 구분하여 파악한 결과는 다음과 같다.

- 직장 내 괴롭힘의 형태로는 집단적 괴롭힘이 50.3%, 개인적 괴롭힘이 49.8%으로 나타남.

- 2가지의 복합적인 유형이 전체 평균 28.8%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 성적공격이 연도별 평균이 14.7%, 정신적인 공격이 13.1%, 과대한 요구와 경제적인 공격이 각각 8.9%로 높게 발생함.

<표 3-4> 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자의 형태와 유형

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	전체 (2009-2018)
전체(N)		8 (4.0)	4 (2.0)	8 (4.0)	10 (5.0)	9 (4.5)	15 (7.5)	14 (7.0)	27 (13.6)	43 (21.6)	61 (30.7)	199 (100)
형태	개인적 괴롭힘	37.5	50.0	75.0	50.0	44.4	20.0	42.9	48.2	55.8	54.1	49.8
	집단적 괴롭힘	62.5	50.0	25.0	50.0	55.6	80.0	57.1	51.9	44.2	45.9	50.3
유형	신체적인 성공격	12.5	0	0	0	33.3	0	0	0	7.5	5.2	5.2
	정신적인 성공격	12.5	25.0	12.5	0	11.1	0	23.1	11.1	17.5	13.8	13.1
	인간관계 에서의 분리	12.5	0	0	0	11.1	0	15.4	3.7	0	0	2.6
	과대한 요구	0	0	25.0	11.1	22.2	13.3	0	0	10.0	10.3	8.9
	과소한 요구	0	0	0	0	0	6.7	0	0	5.0	0	1.6
	개인의 침해	0	0	0	0	0	0	0	0	2.5	0	0.5
	경제적인 성공격	0	25.0	0	11.1	0	6.7	23.1	14.8	7.5	6.9	8.9
	성공격	12.5	0	25.0	33.3	0	0	0	22.2	10.0	20.7	14.7
	복합(2가지)	12.5	50.0	37.5	44.4	11.1	26.7	38.5	22.2	22.5	34.5	28.8
	복합(3가지)	12.5	0	0	0	11.1	40.0	0	22.2	12.5	6.9	12.0
	기타	25.0	0	0	0	0	6.7	0	3.7	5.0	1.7	3.7

다) 직장 내 괴롭힘의 특성

○ 직장 내 괴롭힘의 형태를 개인적 괴롭힘과 집단적 괴롭힘으로 구분하여 파악한 결과 그 비율이 비슷하게 나타났다.

○ 직장 내 괴롭힘의 형태는 다음과 같다.

- 폭행·상해(신체인 공격)
- 협박·명예훼손, 모욕, 심한 폭언(정신인 공격)
- 격리·동료분리·무시(인간관계에서의 분리)
- 업무상 분명히 불필요한 것, 수행 불가능한 것의 강제, 일의 방해(과대한 요구)
- 업무상의 합리성 없이, 능력이나 경험과 동떨어진 정도의 낮은 일을 명하는 것이나 일을 주지 않는 것(과소한 요구)
- 사적인 일에 지나치게 간섭하는 것(개인의 침해)
- 부당한 평가나 근로기간, 권리박탈 등으로 경제적 불이익을 주는 것 (경제적인 공격)
- 성적 수치심을 느끼게 하는 말이나 행동을 하는 것(성적 공격)
- 기타

○ 직장 내 괴롭힘의 형태 분류와 상세 내용은 다음과 같다.

- 폭행·상해(신체인 공격)

(예시: 직접적 폭행, 물건을 던짐, 붙잡음, 감금, 신체에 위해를 가하는 행위, 위압적 태도, 물건으로 공격)

- 협박·명예훼손, 모욕, 심한 폭언(정신인 공격)

(예시: 부적절한 질책/문구/주의, 퇴직을 권고하는 발언, 누명/트집, 지나친

간섭/관리, 정신 공격이 되는 불평등한 취급, 재촉, 폭언, 협박적 발언, 불쾌, 예의 없는 발언, 일방적 비난, 노성 등, 부적절한 호칭)

- 격리 · 동료분리 · 무시(인간관계에서의 분리)

(예시: 낮은 업무평가 내용 유포, 다른 사람들과의 소통 저지, 불리한(불평등한) 목적으로 부서이동/배치전환, 조롱, 무시, 부서이동/배치전환의 사유를 알려주지 않음, 예의 없는 행동, 상사 등이 (업무 개선 등에 관한) 의견/제안을 듣지 않음, 약속을 일방으로 취소 함, 부하 등이 지시/명령/제안 등을 듣지 않음)

- 업무상 분명히 불필요한 것, 수행 불가능한 것의 강제, 일의 방해(과대한 요구)

(예시: 무리한 지시, 이동/배치전환, 필요한 정보를 주지 않음, 업무 지시를 명확하게 하지 않음, 질병/부상 등에 배려하지 않음, 협조하지 않음, 사적인 일의 강제, 과도한 요구, 과도한 간섭/관리, 부적절한 시말서 등을 작성, 불평등 취급, 불법내용의 지시, 계약 외의 지시)

- 업무상의 합리성 없이, 능력이나 경험과 동떨어진 정도의 낮은 일을 명하는 것이나 일을 주지 않는 것(과소한 요구)

(예시: 업무를 주지 않음, 업무관련 도구/자원/정보를 주지 않고 업무에 대해 언급함, 언급이나 기회를 주지 않음, 근로일이나 근로시간을 단축함, 능력과 경력에 비해 낮은 직무에 의한 이동/배치전환, 계약 외의 수준 낮은 일의 제공)

- 사적인 일에 지나치게 간섭하는 것(개인의 침해)

(예시: 개인의 특징, 질병, 장애, 연령에 관한 부적절한 발언(차별적 발언을 포함), 사생활 간섭, 개인정보 등의 유포, 휴식시간 등의 간섭, 시간 외의 강요, 소지품 체크, 사생활의 감시, 도청)

- 부당한 평가나 근로기간, 권리박탈 등으로 경제적 불이익을 주는 것(경제적인 공격)

(예시: 경제 불이익/제재, 부당한 평가(강등 등), 성과에 대한 언급, 사실상의

해고와 같은 고용 종료, 근로일이나 근로시간을 단축하거나 금지, 정당한 권리 박탈, 정당한 권리에 한 요구를 무시)

- 성적 수치심을 느끼게 하는 말이나 행동을 하는 것(성적 공격)
- 기타

○ 직장 내 괴롭힘의 2가지 복합적인 유형을 구분하여 파악한 결과는 다음과 같다.

- 복합적인 유형이 전체 평균 28.8%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 성적공격이 연도별 평균이 14.7%, 정신적인 공격이 13.1%, 과대한 요구와 경제적 공격이 각각 8.9%로 높게 발생하였다.

라) 직장 내 괴롭힘 유형별 업무상 질병 요양 사례(2009~2018년)

○ 2009년부터 2018년까지의 산업재해 근로자 원자료의 산재발생 개요 내용을 토대로 직장 내 괴롭힘의 유형에 따른 업무상 질병 요양 사례를 분석한 결과의 요약은 다음과 같다.

<표 3-5> 직장 내 괴롭힘 유형별 업무상 질병 요양 사례

신체적 인 공격	- 업무과중으로 근로조건 개선에 대해 팀장에게 문제 제기 후 팀장이 선반위에 있던 칼을 들고 두 번 휘두르며 위협을 가하자 생명의 위협을 느낀 이후 불안 불면 등 정신적 스트레스를 받음 - 소속사업장 내에서 고객영업정보를 유출하였다는 이유로 가해자가 목을 때려 머리가 벽에 부딪히게 하고 주먹으로 어깨를 1회 때리는 등의 폭행을 당한 후 우울증 발현 후 병원 내원 - 화가 나 있는 상태에서 이야기 도중 갑자기 목을 졸라 몸이 밀리면서 벽에 머리를 부딪힘. 이후 급성 스트레스 반응으로 불안, 우울감, 등의
-------------	---

	증상 발현 - 재해자가 술에 취해 기숙사로 들어온 후 가해자와 시비가 붙어 왼쪽 안면을 수차례 폭행하여 넘어뜨리고 복부를 발로 걷어찼
정신적 인 공격	- 수시로 불려다가 폭언을 당하고 입에 담을 수 없는 욕과 협박을 해서 너무 분해서 바로 일하러 갔다가 정신을 잃음 - 신생아 중환자실에서 근무하던 간호사로 담당의사의 질책 및 지속적인 스트레스로 인하여 지속적인 호흡곤란 등 공황장애 증상이 발생하여 정상적인 근무가 어려움 - 회사 매장에 배치되어 근무 중 수송 점장이 고객응대 실패, 판매실적 저조 등을 이유로 매장에서 폭언, 모욕 등을 수시로 당하던 중 고소를 하였으며 누적된 스트레스와 정신적 고통으로 요양 치료 중임 - 급식 위탁사업장 위탁급식 담당자가 “전반적으로 업무가 엉망이다. 본인에게 사기를 치고 있다. 나를 상대로 언제까지 사기를 치려고 했냐?” 등의 폭언과 삿대질을 하는 등 인격적인 모욕을 주기 시작. 이후 담당자의 언어적 폭력이 지속되어 모멸감을 느끼고 불안, 초조함, 손 떨림, 근육긴장, 두통 등의 증상이 시작 - 회사에서 상사가 바뀐 후, 욕설과 모멸감 등 부당한 대우로 인해 불안감과 수면장애, 초조함 등 증상이 반복 발생하였으며 정신적으로 피해를 입어 수면장애 및 소화불량 등의 신체증상과 정신적인 스트레스로 인해 재해가 발생 - 사직을 강요당하여 불안장애, 불면장애 등 우울증세가 보여 치료 받음
인간관계에서의 분리	- 사업장 책임자로서 매출실적에 대한 심리적 부담을 느꼈으며 부사직원들을 통솔하는데 어려움을 느꼈고, 동료 근로자들과의 관계에서 많은 스트레스를 받아 정신, 신경적인 증상 발생 - 평소 사업장에서 발생하는 스트레스 및 상사와의 관계로 인해 정신질환 발생 - 극심한 노사대립관계에서 나타나는 차별과 경제적 어려움, 동료 간의 갈등 등 작업환경에서 비롯된 업무상 스트레스를 받음 - 입사 전에는 우울증이 없었는데 작업환경, 윗사람과의 불편한 관계, 동

	료와의 불편한 관계 등으로 스트레스를 받음 - 왕따, 집단 괴롭힘 등으로 정신적 충격을 받음
과대한 요구	- 인사발령 후 업무 규정, 전산시스템, 업무처리절차 등이 변경되면서 업무난이도 및 부담이 증가함에 따라 스트레스를 받고 심한 두통, 어지러움증, 가슴이 찢어지는 등 죽을 것 같은 증세를 느낌 - 업무 스트레스가 과중하여 업무도중 어지럼 및 전신마비 현상 발생하여 사무실에서 쓰러짐 - 인력 부족과 성수기로 인한 업무량 과다로 심신이 지친 상태에서 심한 현기증과 구토 증세를 느껴 구토 중 실신. 이후 심한 불안감과 불면증, 소화 장애가 발생하여 수면제와 항 우울제 복용
과소한 요구	- 명예퇴직 거부에 대한 보복조치로 다른 부서로 전보되자 스트레스로 인해 심리적 불안, 긴장 누적. 심리적으로 불안한 상태에서 연달아 발생한 2번의 교통사고로 극심한 공포와 불안, 사고 충격 경험 - 담당업무 변경 이후 업무상 스트레스로 인하여 우울증이 야기되었고 자살 시도 후 요양. 그 후 자살
개인의 침해	- 회사가 처한 경영상의 어려움을 극복하는데 도움이 되고자 경영자에게 이메일 투서를 보냄. 그러나 회사는 투서 건을 이유로 본인은 물론 동료들까지 정상적으로 행해지던 OT를 통제하고 본인의 동선 제한과 감시를 받음으로 인해 치료
경제적인 공격	- 대표이사의 부당해고, 고소 등으로 정신적 스트레스가 발생 - 부당해고 통보 후 정신적 충격으로 자살 시도 - 은행 소속 근로자로 보복성 인사발령에 의한 스트레스로 입원 - 부당한 해고, 법적인 다툼을 하는 과정에서 정신적 스트레스 호소 - 부당징계 관련하여 구제신청 및 육아휴직 대체 부소장의 비상식적 행동을 감당하기 어려워 정신건강의학과 진료받음 - 근무 중 스트레스가 많았고 심적부담, 의욕상실, 소외 등으로 휴직 및 복직하였으나 해고를 당하여 우울증 발생 - 고속버스 운전기사로 장기간에 걸친 부당한 대기발령과 정직, 전보, 해고 등의 징계로 정신적 스트레스를 받음 - 부당해고로 인한 노동위원회 구제신청 및 행정소송, 형사고발 등의 다

	툼 과정에서 두통, 시야의 변화 등 증상 있어 의료기관 내원 - 업무관련 스트레스 및 부당해고로 인하여 스트레스
성적 공격	- 2년 동안 동료근로자의 성희롱과 스토킹이 있었고 회사에서 징계처분을 하였으나 계속해서 성희롱과 스토킹을 하여 더 이상의 출근을 하지 못함 - 신입직원 환영회식에 참석 후 귀가를 위해 택시를 타려고 했으나 소장이 기관차량에 자신을 태운 후 공터로 납치하여 감금사태에 성폭행함 - 회식자리에서 지점장의 성희롱 발언으로 인해 정신적, 육체적 고통으로 진료 받음 - 직장에서 지속적인 성희롱 및 성추행을 당하여 참아 왔으나 정도가 심해져 스트레스를 많이 받았으며 성추행 관련하여 추행장면이 회상되고 쉽게 놀라고 불면, 우울, 불안해지는 등의 증상을 호소 - 사내 여자 화장실에 들어갔다가 이상한 느낌이 들어 확인한 바, 몰래카메라가 설치되어 있는 것을 보고 경찰에 신고함. 이후 극심한 불안, 초조, 우울, 분노, 수면장애 등의 증상을 보임 - 회식 후 직속 상급자가 만취상태로 도저히 운전을 할 수 없다며 근처에 있는 모텔에 방을 2개 얻어 각자 쉬었다가 술이 깨면 차로 회사에 들어가자고 하여 모텔로 들어갔으나, 직속상급자가 본인 숙소로 가지 않고 성폭행을 하려고 함
복합(2 가지)	(신체적인 공격+정신적인 공격) - 주차장 임차인이 사업장 소속 관리실장에게 업무적으로 발생한 불만을 억제하지 못하고 목을 조르고 모욕과 욕설을 하는 등의 행위로 정부지청에 정식 기소 - 차장이 주임과 의사토론 중 직원들이 있는 자리에서 소리치며 주먹으로 때리려는 위협적인 행동을 하였음. 회의실에서도 위와 같은 폭언과 의자를 집어 던지려고 하였고, 핸드폰으로도 집어던지려는 행동을 보임 - 업무수행을 위해 회사 건물 2층으로 이동 중 평소 업무상 이유로 폭언과 폭행을 해왔던 같은 팀 상사의 폭행을 피해 2층으로 도망가 과정에서 상사에게 붙잡히는 사고 발생

	(정신적인 공격+과대한 요구) - 매니저 직무를 담당한 후 팀원이 전혀 배치되지 않음. 이후 상사가 업무실적 압박, 폭언, 폭설, 무시, 인격모욕적 발언을 일삼음 - 계약기간 중 계약갱신과 관련하여 동료직원과의 근로조건 차별 등에 대해 함께 진정을 제출. 고용이 불안한 상태에서 진정을 취하하라는 사업주의 강압 등으로 정신적인 스트레스를 받아 호흡곤란, 현훈감, 휘청거리는 느낌, 발한, 질식감, 오한, 흉통 등으로 정신과 내원 - 회사에서 업무에 대한 회계감사와 업무감사에 문제가 없는 것으로 확인된 것을 가지고 정확한 근거도 없이 회계 상의 문제를 제기하며 집요하게 책임을 추궁함. 이후 대기발령과 부당전직, 부당강등으로 인해 극심한 직무상 스트레스 발생
	(정신적인 공격+경제적인 공격) - 사업장에서의 퇴사권고, 임금삭감의 충격으로 불면증 증세로 병원 내원 - 회사의 직장폐쇄 과정에서 시작된 정신적 고통과 스트레스, 경제적 어려움. 회사에서의 부당징계와 감시, 통제 및 차별적 처우, 조합원들과의 갈등 속에서 심한 정신적 고통과 극심한 스트레스로 발전 - 사업주에게 업무 스트레스를 많이 받아왔고, 잦은 연락과 지시 불이행으로 해고한다는 이야기를 여러 번 반복 시달리는 과정에서 수면제를 과다 복용하여 응급실에 이송
	(정신적인 공격+인간관계에서의 분리) - 병동에서 근무하다 모아병동으로 전환배치 후, 업무실수가 발생하였고 이에 트레이닝을 요청하였으나 조치 받지 못하고, 업무실수를 할 경우 직장동료가 인격 모독 발언의 가혹행위인 태움이 시작됨. 직장동료의 폭언, 괴롭힘, 따돌림 내지 상사와의 갈등, 간호사의 3교대 근무형태에 따른 업무특성, 업무실패에 따른 과중한 책임 및 업무내용 변화에 따른 과도한 신체적 정신적 부담으로 근무 중 호흡곤란 등 정신질환 발생 - 같은 직책의 나이가 많은 동료로부터 2년 이상 지속적으로 괴롭힘을 당함. “입냄새 때문에 고혈압이 생겼으므로 변호사를 통해 손해 배상을

	청구하겠다.”는 발언 등으로 협박하고 회사 내에서 공개적으로 모욕감을 주었으며 수치심을 크게 느낌. 이후 구성원들은 “왕따를 당하고 있다”는 이유로 윗선에 고발되어 감찰반의 조사를 받고 경고조치를 받음. 이 일로 극심한 스트레스에 시달림 - 전환배치 관계로 관리자와의 불화 및 동료 근로자들로부터 따돌림과 고립감을 느꼈으며, 이후 경찰의 압수수색 후 재해자가 내부고발자라는 모함과 소문으로 인해 관리자들과의 갈등 및 사업장 내 따돌림을 받으면서 감당하기 힘든 급격한 정신적 스트레스를 받음 (정신적인 공격+과대한 요구) - 사업장에서 근무하면서 업무 및 직장상사와의 관계에서 심한 욕설, 폭언 및 과중한 업무로 스트레스와 심리적 어려움을 얻음 - 입사 직후 부당한 업무지시와 부당한 부하직원 해고를 강요 및 종용받고 이에 응하지 않으면 직급하향의 압박, 심지어 사직을 강요당하여 불안장애, 불면장애, 우울증세가 보임 - 사무실에서 상사의 업무지시 등의 장기간 스트레스로 인해 응급실로 이송. 이후에도 상사로부터 경찰서와 검찰에 고소를 당함
--	---

(2) 판례자료 분석

- 직장 내 괴롭힘에 대한 포괄적인 정의로 인해 그 성립 여부가 피해자나 가해자의 주관적인 판단에 큰 영향을 받을 수밖에 없고 행위 유형이 복잡·다양하여 일률적인 규율이 어렵다는 점, 이미 형사상 처벌·민사상 손해배상 등 직장 내 괴롭힘을 억제하는 규정이 현행법체계에 일부 갖춰져 있는 점 등을 들어 입법에 신중해야 한다는 의견도 제시됨. 이하의 판결은 직장 내 괴롭힘에 대한 가해자와 사용자의 손해배상책임을 인정하였다는 점에서 의의가 있다. 다음은 직장 내 괴롭힘에 대한 손해배상 책임에 대한 판결과 중앙노동위원회의 판정사례임.

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 손해배상책임¹⁾

① 서울 중앙 지방법원 2017-01-13 선고, 2016가합538467 판결(대상판결1)

[판결 요지]

(대상판결1) 노조 지부장인 원고의 근무시간 중 중간관리자들이 예고 없는 집단 방문을 반복하여 노사갈등에 대한 대화를 강요하거나 항의성 발언을 듣고 있기를 강요한 것은 사회적 상당성에 반하고 수인한도를 초과한 것으로 불법행위를 구성하고, 사용자는 이러한 집단방문에 의해 대화 강요를 실행한 자 또는 이러한 불법행위를 사전에 조직하거나 알면서도 방치한 자의 사용자로서 책임을 진다.

1. 사실관계

먼저 대상판결 1은 중간관리자들의 방문과 대화 요구가 집단적·반복적으로 이루어지는 경우 위법한 괴롭힘 행위가 될 수 있다는 것을 보여준 사례로, 사실관계는 다음과 같다. 원고는 1986년 0000병원에 간호사로 입사하여, 2011년부터는 전국보건의료산업노동조합 0000병원 지부장으로 활동하면서 부분 전임방식으로 검사통합예약실에서 근무하였다. 이 사건 집단 괴롭힘 행위는 2013년 11월에 처음 시작된다. 지부가 요구한 단체교섭이 결렬되면서 노동쟁의가 발생한 직후, 전략기획처장(피고 A)을 포함한 병원의 중간관리자들 중 여러 명이 원고의 근무개시 또는 점심시간, 퇴근시간 무렵에 찾아와 원고에게 대화를 요구하기 시작한 것이다. 이에 원고는 노동조합과 관련된 일은 개인적인 자리에서 말하지 않겠다는 취지로 대화를 거부하였으나, 이러한 일이 반복되자 방문자에게 고지하고 녹취를 남기기 시작했다. 또한 원고는 인사노무팀장인 피고 B에게 이러한 행위를 막아달라고 부탁하였

1) 문준혁(2017). 노동판례리뷰. 한국노동연구원
(<https://www.kli.re.kr/kli/selectBbsNttView.do?key=43&bbsNo=9&nttNo=130817>)

으나, 피고 B는 별다른 조치를 취하지 않았다.

이후 2015년 3월에는 병원의 환자유치 압박이 내부제보를 통해 기사화되는 일이 발생한 직후 피고 A와 중간관리자들에 의해 또다시 집단 방문과 대화요구가 이어지게 되었고, 원고가 남긴 녹취록에 따르면 직원들의 방문과 대화 강요는 2013년과 2015년에 걸쳐 총 10여회 이상 이루어졌고, 하루에 3회 발생하기도 하였다. 결국 원고는 불안 증세와 불면증을 호소하며 정신과 진료를 받기 시작했으며, 출근 도중 실신하여 병원에 입원하기도 하였다. 이에 원고는 0000병원을 운영하는 학교법인 000학원(이하 ‘피고 법인’), 0000병원장(피고 C), 인사노무팀장(피고 B), 전략기획실장(피고 A)을 상대로 집단 괴롭힘과 그 이후의 명예훼손·모욕에 대해 손해배상청구의 소를 제기하면서, 집단 괴롭힘 행위에 대해 기왕치료비 약 130만원과 3,500만원의 위자료를, 그 이후 자보·선전물 등을 통해 이루어진 명예훼손·모욕에 대해 1,500만원의 위자료, 그리고 명예회복을 위한 공고문 게시를 청구하였다.

2. 쟁점과 법원의 판단

이 사건의 쟁점은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있는데, 먼저 이와 같은 피고 A 등의 행위가 사회적 상당성에 반하고 상대방의 수인한도를 초과하여 공동불법행위를 구성하는지의 여부가 문제가 된다. 나아가 이러한 행위를 조직하였거나 알면서도 방치한 피고 B의 공동불법행위 책임이 인정되는지 여부, 피고 법인과 병원장(피고 C)가 민법 756조에 따라 사용자책임을 부담하는지의 여부가 문제가 되었다.

첫 번째 쟁점인 ‘피고 A 등의 집단방문 및 대화 요구 행위가 공동불법행위를 구성하는지’를 중점적으로 살펴 직장 내 괴롭힘의 유형을 파악하고자 한다. 이 사건에서 법원은 ‘직장 내에서 근로관계에 관하여 다른 견해를 가진 동료들 만나 자기의 견해를 받아들일 것을 설득하거나 상대방의 견해가 옳지 않다고 비판하는 대화를 원하는 사람이 있는 경우라도, 상대방이 그러한 비공식적 대화 또는 사적인 대화를 원하지 않고 사용자와 노동조합 사이의 공식적인 절차나 방식에 따라 대화가 이루어질 것을 원한다면 그러한 대화를 강요하여서는 아니되고, 더구나 그러한 대화 시도가 상대방의 근무시간 중에 예고 없는 집단 방문에 의해 반복적으로 이루어지고, 상대방이 그러한 대화를 거부하였음에도 계속하여 대화하기를 강요하는 방식이라

면 그러한 대화 내지 설득작업에 사회적 상당성이 있다고 인정하기 어렵다'고 판시한 후, '이 사건 집단 방문행위가 조직적으로 이루어진 것으로 추론할 수 있고, 노사갈등에 대해 비공식적 대화를 강요하거나 일방적인 항의성 발언을 듣고 있기를 강요한 것으로 사회적으로 상당하다고 할 수 없으며, 그 발언 태도 등이 강경하지 않다고 하더라도 그와 같은 집단 방문이 원고가 예상하지 못한 시간에 반복하여 상당한 기간 동안 이루어진 것 자체로 지부장인 원고가 수인하여야 할 한도를 초과한 정신적 고통을 느꼈을 것'이라고 보아 공동불법행위의 성립을 인정하였다. 또한 설령 이러한 집단 방문행위가 사전에 계획된 것이 아니더라도, 공동불법행위의 성립은 행위자 상호 간에 공모는 물론 의사의 공통이나 공동의 인식을 필요로 하지 않는다는 대법원 판시에 따라 공동불법행위가 된다는 점에는 변함이 없다고 보았다.

두 번째와 세 번째 쟁점에 있어서, 대상판결 1은 원고가 정신적 고통을 받고 있다는 사실을 알면서도 피고 B가 이를 방치한 것은 피고 A 등의 공동불법행위를 방조한 것으로서 피고 B 또한 공동불법행위자가 된다고 보았다. 나아가 피고 법인과 피고 C는 피고 A와 B의 사용자 또는 사용자에 갈음하여 그 사무를 감독하는 자로서 사용자책임을 부담하므로, 피고들이 공동하여 원고가 입은 손해를 배상하여야 한다고 보았다.

3. 판결의 의의와 한계

이 판결은 개별적으로는 위법하지 않은(불법행위를 구성하지 않는) 행위가 다수에 의해 반복하여 상당한 기간 이루어지는 경우에는 피해자에게는 정신적 고통을 주는 공동불법행위가 될 수 있다는 점을 인정하였다는 점에서 직장 내 괴롭힘의 '집단성'을 잘 드러낸 판결이라 할 수 있다. 이러한 관점에서 직장 내 괴롭힘 행위(가해행위)의 위법성은 가해자의 의도가 아닌 피해자에게 발생한 결과(정신적 손해)를 기준으로 평가되어야 하며, 특정 시점이 아닌 행위 전후의 일련의 사정을 종합적으로 고려하여야 한다. 또한 이 판결은 직장 내 괴롭힘의 유형과 관련하여, 관리자 또는 동료 근로자가 원치 않는 비공식적 대화를 지속적으로 강요하는 행위도 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다고 보았다는 점에서도 의의가 있다.

다만 대상판결 1은 기왕치료비 손해액과 위자료를 산정하는 부분에 있어서는 아쉬

움을 남긴다. 원고에 대한 집단 방문행위가 특별히 강압적이거나 모욕적인 언사로 이루어지지 않는다고, 원고는 노동조합 지부장이므로 비판 의견을 청취하는 것에 대한 수인한도가 높다고 보아 기왕치료비에 대한 피고들의 책임을 70%로 제한했기 때문이다. 하지만 원고가 노동조합 지부장이라는 사실은 오히려 피고들의 공동 불법행위가 **반 조합적** 의사에서 비롯된 부당노동행위일지도 모른다는 의심을 들게 하는 사정이고, 이러한 전체적인 집단 방문 및 대화강요 행위가 계획적으로 조직되었다고 인정한 이상 각각의 행위가 심각하지 않았다는 사정을 고려할 필요가 있는지 의문이다.

또한 대상판결 1은 위자료 액수 산정에 있어서도 위 책임 제한 사유 및 원고가 입은 정신적 손해 중 일부가 정신과 진료 등으로 어느 정도 회복되었다는 점 등을 종합하여 집단 괴롭힘 행위에 대한 위자료를 500만원(명예훼손에 대해서는 400만원)으로 산정하였는데, 정신적 손해는 완전한 원상회복이 어렵다는 점을 고려하면 정신과 치료를 통해 정신적 손해가 일부 회복되었다는 사정을 쉽게 인정한 것도 아쉽다.

② 서울 중앙 지방법원 2017-03-10 선고, 2014가단5356072 판결(대상판결2)

(대상판결2) 아파트 경비원인 망인이 입주민으로부터 심한 정신적 스트레스를 받아 자살한 것은 피고 회사가 피용자인 망인에 대한 보호 의무를 위반한 과실로 인한 것이므로, 피고 회사는 망인 및 원고들에게 이로 인한 손해배상책임을 진다.

1. 사실관계

대상판결 2는 갑(甲)질과 감정노동, 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 논의를 촉발시킨 압구정 아파트 경비원 자살 사건이다. 아파트 입주민 甲의 모욕적 언사와 행동으로 인해 정신적 스트레스를 받은 망인이 우울증 치료까지 받게 되자 사용자인 피고 회사에 근무지를 변경해 달라고 하면서 병가를 요청하였으나 ‘힘들면 권고사직 후 재입사를 하라’는 취지로 거부당했고, 이후 망인이 재차 甲의 폭언을 듣게

되자 스스로의 몸에 불을 붙여 자살한 것이다. 대상판결은 망인의 유족들이 사용자인 피고 회사의 보호의무 위반을 이유로 총 1억 4,000만원의 위자료를 청구한 것으로, 근로복지공단에서는 이미 업무상 재해로 인정된 바 있다. 가해행위자인 아파트 입주민 甲에 대해서도 함께 소가 제기되었던 것으로 보이나, 甲이 유족들에게 2,500만원을 지급하도록 하는 법원의 강제조정결정이 확정되면서 최종적으로는 피고 회사의 보호의무 위반에 대해서만 판결이 내려지게 되었다.

2. 쟁점과 법원의 판단

이 판결에서 법원은 근로계약에 수반되는 신의칙상 부수적 의무로서의 사용자의 보호 의무에 대한 일반론을 설시한 후, 입주민 甲의 행동으로 인해 경비원들이 해당 건물 근무를 기피해왔다는 사실을 피고 회사가 알고 있었던 점, 망인이 근무지를 옮겨달라고 하였으나 적극적인 보호조치를 취하지 보다는 망인의 사직을 권유한 점, 근로복지공단이 망인의 사망을 업무상 재해로 인정한 점 등을 들어 피고 회사는 피용자인 망인에 대해 보호 의무를 위반한 과실이 있고 이로 인해 이 사건 사고가 발생하였다고 봄이 상당하므로 망인 및 원고들에게 이 사건 사고로 인한 손해를 배상할 책임이 있다고 보았다. 또한 방론으로 이 사건 사고는 甲의 위법한 가해행위와 피고 회사의 보호의무위반으로 인한 과실이 경합하여 발생한 것이므로, 甲 및 피고 회사가 부담하는 공동불법행위로 인한 손해배상책임은 부진정연대책무의 관계에 있다고 판시하였다.

다만 위자료 산정에 있어서, 자살이라는 극단적 행동을 선택한 망인의 잘못을 도외시 할 수 없다는 점, 스트레스에 취약한 망인의 기질도 이 사고의 원인이 되었을 것으로 보인다는 점 등을 고려할 때 위자료를 망인 1,500만원, 원고 A 500만원, 원고 B, C 각 250만원으로 정하여 총 2,500만원의 손해배상책임을 인정하였다.

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 판정사례(중앙노동위원회)

① 중앙노동위원회 중앙 2016 부해 699 부당해고 구제 재심 신청(판정일자: 2016. 10.4)

[판정사항]

근로자의 상습적인 폭행·폭언과 진행비 부담수령의 징계사유가 인정되고 그 양정이 과하다고 볼 수 없으므로 징계해고가 정당하다고 판정한 사례

(판정요지)

① 근로자의 폭행·폭언 등 비위행위에 관한 다수의 피해자와 목격자들의 진술내용이 상당히 구체적이고 일관되어 신빙성이 있는 점, ② 근로자가 휴일 및 자택 주변에서 사용하거나 허위로 청구한 진행 경비에 대해 업무상 필요에 의한 지출임을 입증하거나 이에 대해 적극적으로 소명노력도 하지 않는 점 등을 종합해 볼 때, 정당한 징계사유로 인정된다. 또한, ① 근로자가 수년간 약자의 위치에 있는 후배 직원 및 외주업체 직원 다수에게 상습적으로 폭언·폭력을 행사해 왔다는 점, ② 비위행위 발생 당시에 이들에게 충분한 사과를 하거나 잘못을 반성하지 않은 점, ③ 근로자의 폭행으로 외부단체의 시위가 장기간 이어지는 등 회사의 명예 및 위상이 크게 실추된 점 등을 고려해 볼 때, 해고처분이 징계제량의 범위를 크게 벗어났다고 보기 어려우며, 단체협약 등에 규정된 소정의 징계절차에 따라 징계처분이 이루어졌으므로 징계절차 상 하자도 없다.

3. 판결의 의의와 한계

이 사건은 고객(입주민)에 의한 괴롭힘에 대한 가해자와 사용자의 손해배상책임을 인정한 판결로서, 직장 내 괴롭힘의 가해주체가 사용자 또는 근로자에 국한되지 않는다는 점, 그리고 이 때 사용자가 보호 의무를 위반한 과실이 있는 경우 사용자도 손해배상책임을 진다는 점을 확인한 판결로서 의의가 있다. 그간의 입법적 논의는 사용자와 동료 근로자에 의한 괴롭힘 ‘행위’를 규율하는데 초점을 맞추고 있었기 때문에 주로 근로기준법 개정에 초점을 두고 있었지만, 대상판결 2와 같은 고객 등에 의한 괴롭힘을 규율하기 위해서는 산업안전보건법 등의 개정을 통해 근로자의 건강에 미치는 ‘결과’로서 직장 내 괴롭힘에 접근할 필요가 있다. 또한 이에 대한 사용자의 보호 의무는 근로계약상의 부수적 의무에 그치는 것이 아니라, 산업안전보건법상의 의무로 구체화 되어야 한다.

다만 앞선 대상판결 1과 마찬가지로 위자료 액수의 산정방법은 아쉽다. 사용자의 보호의무 위반에 대한 민사상 손해배상책임을 판단하다보니 업무상 재해여부를 둘러싼 행정소송과는 다르게 당해 근로자의 건강과 신체조건이 아닌 보통 평균인을 기준으로 하여 위자료가 산정될 수밖에 없었던 것으로 보인다. 또한, 망인이 자살에 이르게 된 배경에 甲의 위법한 가해행위와 피고 회사의 보호의무 위반이 있다는 점을 고려하면 망인이 자살을 ‘선택’하였다고 볼 수 있는지도 의문이다.

(3) 기존자료 분석

가) 한국능력개발원 연구(2016)

○ 서유정, 이지은(2016)의 국내 직장인 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구이며 한국표준산업분류의 21개 대분류 중 15개 산업분야별 200명씩, 총 3,000명에 대한 설문조사 시행하였다.

- 조사 대상: 총 3,000명, 한국표준산업분류의 21개 대분류 중 15개 산업에 대해 각 200명씩, 각 산업별 근로자의 성비에 따라 표본을 하여 가중치를 적용하여 분석하였음(경제활동인구조사 2016년 2월 기준).

- 평균 피해율: 조작적 피해자의 비율 21.4%, 주관적 피해자의 비율 4.3%

- 숙박 및 음식점업, 보건업 및 사회복지서비스업 등 대민 서비스가 많은 직종이 괴롭힘의 비율이 높았음.

- 과도한 서비스 요구가 관련 분야 근로자들을 쉽게 괴롭힘을 당할 수 있는 취약한 위치로 내몰고 있다고 볼 수 있음.

- 주요 가해자의 직급은 간부나 임원, 직속상사였음. 서비스업 분야의 경우 고객이 주요 가해자인 경우도 매우 많았으며, 평균적으로 임직원에게 의한 괴롭힘도 2.7%에 달함. 즉, 누구나 괴롭힘의 가해자 또는 피해자가 될 수 있음을 보여줌.

- 성별은 피해자가 남성인 경우 같은 남성이라는 응답이 90.8%, 여성은 같은 여성이라는 응답이 49.0%였음. 어느 직종이건 남성이 상위직급에 차지하는 비중이 높으므로 권력관계에 따라 가해자가 될 가능성이 높음. 그와 동시에 일자리의 성 분리(Gender Segregation)로 인해 동일한 성별로부터 괴롭힘을 겪을 확률이 높음.

- 추가적으로 상류층에 속한 사람, 피해자에 비해 연령대가 높은 사람 등이 가해자가 될 확률이 높아 권력의 정도가 직장 괴롭힘과 밀접한 관계가 있음을 보여줌.

① 직장 괴롭힘의 주요 원인

- 직장 괴롭힘의 주요 원인 분석 결과에서 조직적·환경적 요인의 설명력이 개인적 요인보다 큰 것으로 나타났으며, 직장 괴롭힘이 개인의 문제이기에서 앞서 조직의 문제로 확인됨.

- 면담조사에서 괴롭힘을 유발하는 조직문화의 특성으로 권위적이고 수직적인 문화, 지나친 경쟁을 유발하는 문화, 비효율적인 사내 소통과 근로환경, 괴롭힘과 폭력 및 인권에 대한 낮은 인식도 등이 확인됨.

② 직장 괴롭힘의 영향

- 근로자 개인: 우울감 증가, 몸이 불편했던 횟수·병원 방문횟수·진료비 증가(설문응답 시점 기준으로 이전 6개월간), 일일 근로시간 손실 증가, 업무 집중도 감소

- 근로자 주변인: 자녀와 배우자의 직장 괴롭힘 연루 가능성 높음

- 기업 및 국가: 근로자 생산성 손실로 인한 비용 손실

※ 한 명당 피해자 62.4만원, 가해자 33.3만원, 목격자 22.9만원의 인건비 손실

※ 조사 대상인 15개 산업 전체의 인건비 손실은 약 4조 7,835억원

○ 직장 괴롭힘에 대한 대응으로 직장 괴롭힘 또는 유사 사건 발생 시 대응해 본 경험이 있는 관리자는 5.4%에 불과함.

- 그 중 관련 규정과 매뉴얼이 있는 경우는 2/3 정도, 적절한 조사 절차를 충실히 따른 경우는 절반 수준이었음.

- 기업과 기관의 조직적인 대응이 미비하였기 때문에 85.4%의 근로자들이 법령 마련 등의 국가 차원의 대응이 필요하다고 느끼고 있음.

나) 국가인권위원회 연구(2017)

- 연구대상은 평생 1년 이상의 직장 경험이 있는 만 20세 이상 64세 이하의 성인 남녀 임금노동자 및 특수형태근로종사자 1,506명을 대상으로 시행

① 직장 내 괴롭힘 직접 피해

- 최근 1년 동안 직장생활에서 존엄성이 침해되거나 적대적, 위협적, 모욕적인 업무환경이 조성되었음을 한 번이라도 느낀 적이 있는 응답자는 전체의 73.3%였으며, 한 가지 이상의 괴롭힘 행위를 월 1회 이상의 빈도로 경험한 비율도 46.5%로 절반에 가까움.

- 직장 내 괴롭힘 유형별 피해 경험을 보면 개인적 괴롭힘 경험이 전체 응답자의 39.0%, 집단적 괴롭힘 경험이 5.6%로 나타났고, 조직적 괴롭힘 유형으로 경영 전략 차원의 괴롭힘이 22.4%, 노동조합 활동이나 근로자들의 모임 방해 괴롭힘이 4.6%이었음. 괴롭힘 행위의 지위를 살펴보면 임원이나 경영진을 제외한 상급자가 42.0%, 임원 또는 경영진이 35.6%로 둘을 합치면 전체의 77.6%가 상급자였고, 특별히 누구라고 말하기 어렵다는 응답이 18.0%, 자신과

같거나 비슷한 직급의 동료 직원이 15.7%, 회사의 고객이나 민원인 또는 거래처 직원이 10.1%순으로 나타남. 이처럼 괴롭힘 행위자의 대부분이 상급자의 지위에 있다는 결과는 직장 내 괴롭힘이 직장 내 위계를 반영하는 것임을 의미함.

- 괴롭힘 피해 경험자들은 괴롭힘에 대해 특별한 대처를 하지 않는 경우가 60.3%로 가장 많았고, 대처를 하였더라도 괴롭힘 행위자에게는 아무런 일도 일어나지 않거나(53.9%), 기껏해야 개인적 사과를 하는 정도로 마무리되고, 피해자가 불이익을 입는 경우도 있었음.

- 괴롭힘 피해의 영향을 살펴보면, 직장 내 괴롭힘으로 인하여 진지하게 이직을 고민(66.9%)하거나, 상급자나 회사에 대한 신뢰가 하락(64.9%)하고, 업무 능력이나 집중도 하락(64.9%)하며, 동료들과의 관계가 소원해짐(33.3%) 등의 부정적 영향이 나타났고, 괴롭힘으로 인하여 실제로 이직하는 사례도 드물지 않았음.

② 직장 내 괴롭힘 간접 피해

- 최근 1년 이내에 현재 직장에서 다른 직원이 괴롭힘을 당하는 것을 목격하거나 전해들은 경험은 전체 응답자의 27.6%에서 나타남.

- 괴롭힘 피해의 간접적 경험자들도 직접적 경험과 유사한 수준의 피해를 경험하는 것으로 나타났는데, 이는 직장 내 괴롭힘이 괴롭힘의 직접적 대상만이 아니라 직장 구성원들에게 전반적으로 부정적인 영향을 주는 행위라는 측면에서 접근될 필요가 있음.

③ 직장 내 괴롭힘에 대한 대응 체계

- 응답자들은 직장동료, 상급자, 회사의 적절한 대응에 대한 기대 수준이 낮았고, 상담이나 고충 처리를 요청할 수 있는 담당자 또는 창구가 있는 경우도 21.2% 수준에 불과함. 직장 내 괴롭힘에 대한 정책이나 대응 절차가 마련되

어 있는 사례는 적으며, 현재 직장에서 직장 내 괴롭힘에 대해 교육·훈련을 받은 경험은 22.5%으로 나타남.

다) 한국노동연구원 연구(2017)

○ 한국노동연구원의 연구인 김근주, 이경희(2017)의 국내 직장인 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구이며 2017년 8월 22일부터 8월 30일까지 약 10일간에 걸쳐 전국 17개 시도에 거주하는 만 20세 이상~만 50세 미만의 소득활동을 하고 있는 근로자(프리랜서나 자영업자는 제외) 2,500명(성, 연령, 지역별 인구 비례 할당)을 대상으로 진행된 자체 설문조사 결과에 기반함.

① 직장 내 괴롭힘 피해 유형

- 최근 5년간 직장 내 괴롭힘 피해를 경험한 1,657명에 대한 조사 결과, 가장 최근에 당한 직장 내 괴롭힘 유형으로는 ‘정신적인 공격’이 24.7%로 가장 높았으며, ‘과대한 요구’ 20.8%, ‘인간관계에서의 분리’ 16.1% 등의 순으로 응답하고 있어 정신적 측면의 괴롭힘 비중이 높은 것으로 나타남.

‘신체적인 공격’의 경우는 2.0%에 머무르고 있으나 ‘여성’ 대비 ‘남성’에서, 연령대가 낮을수록 경험이 상대적으로 많은 것으로 나타남.

- 업종별로 보면, 전반적으로 대부분의 업종에서 ‘정신적인 공격’에 대한 경험이 높게 나타나고 있으며, ‘사업시설관리 및 사업지원 서비스업’, ‘공공행정, 국방 및 사회보장 행정’은 ‘과대한 요구’ 측면의 경험률이 오히려 가장 높은 것으로 조사되었음.

- 직종별로는 ‘신체적인 공격’은 ‘장치·기계조작·조립직’에서, ‘정신적인 공격’은 ‘전문가 및 관련종사자’, ‘인간관계에서의 분리’는 ‘서비스직’과 ‘판매직’, ‘경제적인 공격’ 및 ‘성적 공격’은 ‘서비스직’에서 경험률이 높게 나타남.

② 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 정신적·육체적 영향

- 가장 최근에 당한 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향으로는 ‘분노나 불안, 불안 등을 느낌’과 ‘일에 대한 의욕 감퇴’가 60~70%의 매우 높은 응답비율을 보이며, ‘직장에서의 의사소통 감소’, ‘잠을 못 자게 됨(불면증)’ 등도 상대적으로 높은 응답비율을 보이는 등 주로 정신적인 영향이 큰 것으로 나타남.

③ 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 이직

- 가장 최근에 당한 직장 내 괴롭힘 피해 후 대응행동으로 ‘퇴직’을 선택한 비율이 이전 직장 피해자(618명) 중 34%에 달하는 것으로 나타났다. 이는 모든 유형의 대응행동 중 가장 높은 응답비율로 가족이나 사외의 지인에게 상담(26%)하거나 사내 동료에게 상담(27%), 아무 것도 하지 않는 비율(22%)보다도 더 높게 나타나 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 부정적 영향의 심각성을 보였음.

라) 감정노동네트워크의 연구(2018)

○ 감정노동자보호를 위한 전국네트워크에서 2018년 감정노동자 보호와 직장 괴롭힘 실태조사는 1078명의 근로자를 대상으로 하였으며 여성이 63%, 남성이 37%를 차지하였다. 응답자의 연령 평균은 38.9세로 나타났으며 평균 근속은 12.0년으로 나타났으며 이를 토대로 단순 계산했을 때 26세에 첫 직장으로 입사한 사례들로 볼 수 있다.

- 직장 내 괴롭힘’ 실태를 알아보기 위해 노르웨이 버겐 대학의 ‘세계 따돌림 연구소’에서 개발한 NAQ-R(부정적 경험 설문지)’ 설문을 이용함.

‘NAQ-R’은 업무배제, 따돌림 등 22개 항목의 부정적 경험의 빈도를 측정하는 설문지로 22개 항목 중 하나라도 주 1회 이상의 빈도로 6개월 이상 경험했을 때 ‘직장 내 괴롭힘’ 피해자로 분류됨.

- 설문결과 국제적 기준(주 1회 이상의 빈도로 6개월 이상 괴롭힘 경험)에서 ‘직장 내 괴롭힘’ 피해자로 분류될 수 있는 사람은 27.8%로 300명이며 국제 연구에서 나타나는 피해율이 10% 초반인 것을 감안하면 2.5배를 넘는 수치임.

- 22가지 괴롭힘의 유형 중 우리나라에서 주로 발생하는 양상(10% 내외의 경험율)은 ‘나에 대한 가십과 루머가 퍼짐’, ‘인격, 태도, 사생활에 대해 모욕 혹은 불쾌한 발언을 들음’, ‘의견이 무시당함’, ‘병가, 휴가, 여비교통비 등 합당한 권리를 누리지 못하도록 압력을 받음’ 등으로 나타남.

- 한편 하나의 스트레스는 다른 환경 변수에 영향을 미쳐 스트레스를 가중시킬 수도 있는데 감정노동 스트레스와 직장 괴롭힘 스트레스 간에 일정한 영향이 있는지를 간접적으로 살펴보기 위한 분석에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것을 확인할 수 있었음.

- 직장 내 괴롭힘을 겪었던 집단은 감정노동으로 인한 과부하와 갈등을 겪은 비율이 정상 그룹에 비해 약 2배 가량 많은 것으로 나타남.

마) 보건의료노조 실태조사 (2018)

○ 보건의료노조의 실태조사는 2017년 12월 18일부터 2018년 2월 24일까지 2개월여간 보건의료노조 조합원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 실태조사는 조합원 설문조사 방식으로 진행, 54개 병원 1만 1662명이 참가하였으며 **고** 직종별 응답자는 간호사가 66.1%(7703명)로 가장 많았으며 의료기사 16.9%(1970명), 사무행정 6.1%(717명), 간호조무사 5.6%(648명), 기타 직종 5.4%(624명)으로 나타났다.

- 직종별 근속년수는 간호사의 경우 5년 이상~10년 미만이 23.4%로 가장 많았으며, 3년 이상~5년 미만이 14.7%, 1년 미만이 14.4%, 1년 이상~2년 미만이 14.3%였다. 15년 이상 근무한 간호사 응답률은 12.2%로 간호조무사 46.3%, 의료기사 23.7%, 사무행정 35%에 비해 낮은 결과로 나타남.

- 간호사의 40.2%가 태움(괴롭힘)을 경험했으며 태움을 경험한 사례는 간호사가 40.2%, 간호조무사 18.7%, 의료기사 15%로 조사되었으며, 특히 간호사의 경우 외래부서가 49.2%, 병동근무자가 37.7%, 특수부서 44.1%로 조사되어 상급자, 동료 등으로부터의 태움(괴롭힘)이 여전히 심각함을 알 수 있었음.

- 최근 미투 운동으로 사회적 쟁점이 되고 있는 성희롱-성폭행 사례도 심각하였으며 조사 결과 간호사의 13.2%, 간호조무사의 7.4%, 의료기사의 7.8%가 성희롱, 성폭행을 경험했다고 응답함.

- 병원근무 중 욕설이나 반말, 무시, 모욕적 언사 등 폭언을 경험한 사례는 56.2%였으며 직종별로는 간호사가 65.5%로 타 직종에 비해 폭언을 경험한 사례가 많았고, 간호조무사 48.5%, 의료기사 37.4%, 사무행정이 33.5%, 기타 직종 35.9%로 조사되었으며 폭행을 당한 사례는 7.6%였음.

- 한편 병원노동자의 직무스트레스는 74%로 매우 심각한 수준이며 이 중 간호사가 83.3%로 타 직종에 비해 직무스트레스가 가장 심했고 그 다음은 간호조무사 63%, 의료기사 55.2%, 사무행정이 54.8% 순으로 나타남.

<표 3-6> 직종별 감정노동 및 직무스트레스 실태

(단위 : %)

구분	폭언 (욕설, 반말, 협박, 무시, 비하, 모욕 적 언사)	폭행	성희롱· 성폭력	태움 (괴롭힘)	직무 스트레스
간호사	65.5	10.0	13.2	40.2	83.3
간호조무사	48.5	3.5	7.4	18.7	63.0
의료기사	37.4	3.2	7.8	15.0	55.2
사무행정	33.5	1.4	4.5	9.1	54.8
기타	35.9	1.9	2.6	9.9	51.6
전체	56.2	7.6	10.9	31.2	74.0

· 11,662명의 응답자중 ‘없다’ 또는 ‘무응답’은 제외한 수치임

※ 출처: 전국보건의료산업노동조합(2018). 의료기관 내 갑질과 인권유린 실태조사 결과 발표자료

5) 국외 직장 내 괴롭힘 현황 분석

(1) ILO 규정

- 2019년 6월 개최된 제108회 ILO 총회에서 채택된 제190호 협약

국제 노동기구 총회

국제 노동 사무국에 의해서 제네바에서 소집되었으며 2019년 6월 10일에 108 번째 (중앙) 회의를 소집

필라델피아 선언은 인종, 신념 또는 성별에 관계없이 모든 인류는 자유와 존엄성, 경제적 보장 및 평등한 기회의 조건에서 물질적 행복과 영적인 발전을 추구할 권리가 있음을 상기함.

국제 노동기구의 근본적인 협약의 관련성을 재확인하였으며, 세계 인권 선언, 시민

및 정치 권리에 관한 국제 규약, 경제, 사회 및 문화적 권리에 관한 국제 규약, 모든 형태의 인종 차별 철폐에 관한 국제 규약, 여성에 대한 모든 형태의 차별 철폐, 모든 이민 노동자와 그들의 가족 구성원의 권리 보호에 관한 협약 및 장애인의 권리에 대한 협정을 상기함.

성별에 근거한 폭력 및 괴롭힘을 포함하여 폭력과 괴롭힘으로부터 자유로운 근로 세계에 대한 모든 사람의 권리를 인식하였으며, 근로 세계에서 폭력과 괴롭힘이 인권의 침해 또는 학대를 구성할 수 있으며 폭력과 괴롭힘은 평등한 기회에 대한 위협이며 용납 할 수 없고 적절한 근로와 양립 할 수 없음을 인식하였으며, 폭력과 괴롭힘을 방지하기 위한 인간의 상호 존중 및 존엄성을 기반으로 근로 문화의 중요성을 인식함.

회원국들은 그러한 행동과 관행의 예방을 장려하기 위해 폭력과 괴롭힘에 대해 무관용적이고 일반적인 환경을 조성할 중요한 책임이 있으며, 전 세계 일터에서 모든 행위자들은 폭력과 괴롭힘을 자제하고 예방하고 다루어야 하며, 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘이 개인의 심리적, 신체적, 성적 건강, 존엄성, 가족 및 사회적 환경에 영향을 준다는 것을 인지하며, 폭력과 괴롭힘은 공공 및 민간 서비스의 질에도 영향을 주며, 사람들, 특히 여성이 노동 시장에 접근하고 남아있으며 발전하는 것을 방해할 수 있다는 점을 인식해야함.

폭력과 괴롭힘은 지속 가능한 기업의 장려와 양립할 수 없으며 업무조직, 직장관계, 근로자의 참여, 기업의 이미지 및 생산성에 부정적인 영향을 미치는 것을 주의하며, 성별에 근거한 폭력과 괴롭힘은 여성과 소녀들에게 불균형적으로 영향을 미친다는 것을 인지하고, 성별에 대한 고정관념, 복합적이고 엇갈리는 차별 및 불평등한 성별에 근거한 권력 관계를 포함한 원인과 위험요인들을 다루고자 노력하기 위해서 포괄적이고 통합적이며 성별-대응적인 접근방법이 일터에서 폭력과 괴롭힘을 종식시키는 데 필수적이라는 점을 인식해야함.

가정 폭력은 고용, 생산성, 건강 및 안전에 영향을 미칠 수 있고, 정부, 사업주 및 근로자들의 조직 및 노동기관은 가정 폭력의 영향을 인식하고 대응하며 해결에 도움을 줄 수 있으며, 본회의 의제 중 다섯 번째 안건인 전 세계 일터에서 폭력 및

괴롭힘에 관한 특정한 제안사항들을 채택하기로 결정하였고 이러한 의제는 국제협약의 형태로 결정하여 2019년 6월 21일에 2019년 폭력 및 괴롭힘 협약으로 불리는 이 협약을 채택한다.

I. 정의

제 1 조

1. 협약의 목적

(a) 전 세계 일터에서 ‘폭력과 괴롭힘’이라는 용어는 성별에 근거한 폭력 및 괴롭힘을 포함하여 신체적, 정신적, 성적 혹은 경제적인 피해 결과에 대해 반복적이고 용인할 수 없는 행동 및 관행 또는 위협을 의미한다.

(b) ‘성별에 근거한 폭력 및 괴롭힘’이라는 용어는 성 또는 성별로 인해 사람들에게 가해지거나, 또는 성희롱을 포함하여 특정 성 또는 성별의 사람들에게 불균형적인 영향을 미치는 폭력 및 괴롭힘을 의미한다.

2. 제1항의 (a)와 (b)절을 침해하지 않고, 국가법 및 규정에서 이러한 정의를 단일 개념 또는 분리된 개념들로 규정할 수 있다.

II. 범위

제2조

1. 이 협약은 계약상태, 인턴 및 견습생을 포함하여 교육훈련 중인 사람, 퇴직자, 자원봉사자, 구직자 및 취업지원자 및 사업주의 권한, 의무 또는 책임을 행사하는 개인 등에 관계없이, 근로 중인 사람 뿐만 아니라, 국가법 및 관행에 의해 정의된 사업주를 포함하여 전 세계 일터에서의 근로자들 및 모든 사람을 보호한다.

2. 이 협약은 민간 또는 공공, 공식적 또는 비공식적인 경제 모두와 도시 및 농촌 지역 모든 분야에 관계없이 적용된다.

제3조

1. 본 협약은 업무 수행 중에 관련되거나, 업무 중에 발생한 전 세계 일터에서의 폭력과 괴롭힘에 적용된다.

- (a) 근무 장소인 공공의 공간, 개인의 공간을 포함한 근무지
- (b) 근로자가 임금을 받거나 휴식을 취하거나 식사를 하거나 위생, 세탁 및 교체 시설을 사용하는 장소
- (c) 업무 출장, 여행, 교육훈련, 행사 또는 사교활동 중
- (d) 업무 관련 커뮤니케이션을 통한 정보 및 통신 기술에 의해 활용 가능해진 것들을 포함
- (e) 사업주가 제공 한 숙박 시설
- (f) 근무지로 출퇴근 시

III. 핵심 원칙

제4조

1. 본 협정을 비준하는 각 회원국들은 이를 존중하고, 장려하고 전 세계 일터에 대한 모두의 권리가 폭력 및 괴롭힘으로부터 자유로워야 한다.
2. 각 회원국들은 국가 법 및 상황에 따라 대표 사업주 및 근로자들의 조직과의 협의 하에 근로 세계에서 폭력 및 괴롭힘의 예방 및 제거를 위한 포괄적이고 통합적이며 성별-대응적인 접근법을 채택해야 한다. 그러한 접근법은 해당되는 경우 제3자와 관련된 폭력 및 괴롭힘을 고려해야 하며 다음을 포함한다.
 - (a) 폭력 및 괴롭힘의 법적인 금지
 - (b) 폭력과 괴롭힘을 관련되어 보장되는 정책
 - (c) 폭력과 괴롭힘을 예방하고 이행하기 위해 포괄적인 전략을 채택
 - (d) 시행 및 모니터링 메커니즘 확립 또는 강화
 - (e) 구제 수단에 대한 접근 확보 및 피해자 지원
 - (f) 제재 마련
 - (g) 접근 가능한 형식으로 도구, 지도, 교육 및 훈련을 개발하고 인식제고
 - (h) 노동 감독관 또는 기타 자격있는 기관 등을 통해 폭력 및 괴롭힘 사건에 대한 검사 및 조사의 효과적인 수단 확보
3. 본 조항의 제2항에 언급된 접근법을 채택하고 이행하는데 있어서 각 회원국은 각각의 역할의 다양함과 범위를 고려하여 정부와 사업주, 근로자 및 각각의 조직의 서로 다르고 보완적인 역할 및 기능을 인식해야 한다.

제 5 조

전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘을 예방하고 제거하기 위한 시각으로, 각 회원국은 양질의 노동을 장려할 뿐만 아니라 근로 시 기본 원칙과 권리, 즉, 단체 교섭권의 실질적인 인정, 모든 형태의 강요 또는 강제 노동의 제거, 아동 노동의 효과적인 폐지 및 고용 및 직업과 관련한 차별 제거 등을 존중하고, 장려하며 인식해야 한다.

제 6 조

각 회원국은 전 세계 일터에서 하나 이상의 취약한 그룹에 속하거나 폭력과 괴롭힘에 의해 불균형하게 영향을 받거나 취약한 상황에서 놓인 그룹에 속한 근로자 및 기타 개인뿐만 아니라 여성 근로자를 포함한 고용과 직업에서의 평등과 차별금지 권리를 보장하는 법령, 규제 및 정책을 채택해야 한다.

IV. 보호 및 예방제 7 조

제 1 조를 침해하지 않고 일관성 있게 각 회원국은 성별에 근거한 폭력과 괴롭힘을 포함한 전 세계 일터에서의 폭력과 괴롭힘을 정의하고 금지하기 위한 법률과 규제를 채택해야 한다.

제 8 조

1. 각 회원국은 다음을 포함하여 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘을 예방하기 위한 적절한 조치를 취해야 한다.

- (a) 비공식적인 경제 근로자의 경우에는 공공 기관의 중요한 역할을 인식해야 한다.
- (b) 관련된 사업주 및 근로자 단체와 협의하여 기타 수단을 통해 근로자와 관련 당사자가 폭력과 괴롭힘에 더 노출되는 부문 또는 직업 및 업무를 구별하고
- (c) 그러한 사람들을 효과적으로 보호하기 위해 조치를 취해야 한다.

제 9 조

1. 각 회원국은 성별에 근거한 폭력과 괴롭힘, 특히 합리적으로 실행 가능한 범위 내에서 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘을 방지하기 위해 사업주가 자신의 통제

수준에 맞는 적절한 조치를 취하도록 요구하는 법률 및 규정을 채택해야 한다.

(a) 근로자와 대표자 간에 협의하여 폭력과 괴롭힘에 대한 직장 정책을 채택하고 이행한다.

(b) 직업 안전 및 보건 관리에서 폭력과 괴롭힘에 관련된 심리 사회적 위험을 고려한다.

(c) 근로자와 대표자들의 참여로 위험을 식별하고 폭력과 괴롭힘의 위험을 평가하고 이를 예방하고 통제하기 위한 조치를 취한다.

(d) 인지된 위험, 폭력과 괴롭힘의 위험과 본 조항의 (a)에 언급된 정책에 관련하여 관계된 근로자 및 다른 사람의 권리와 책임을 포함하여 관련된 예방 및 보호 조치를 적절하게 접근 가능한 형식으로 정보와 교육훈련을 근로자와 다른 사람들에게 제공한다.

V. 집행 및 구제

제 10 조

1. 각 회원국은 다음과 같이 적절한 조치를 취해야 한다.

2. (a) 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘에 관한 국가 법률과 규정을 모니터링하고 시행한다.

3. (b) 다음과 같이 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘이 발생한 경우 적절하고 효과적인 구제책 및 안전하고 공정하며 효과적인 보고 및 분쟁 해결 메커니즘 및 절차에 손쉽게 접근이 가능하도록 한다.

(i) 불만접수 및 조사 절차, 그리고 해당되는 경우 근무지 수준에서 분쟁 해결 메커니즘

(ii) 근무지 외부에서의 분쟁 해결 메커니즘

(iii) 법원 또는 재판소

(iv) 불만을 제기한 사람 및 피해자에 대한 증인 및 내부 고발자에 대한 희생 또는 보복으로부터의 보호

(v) 불만을 제기한 사람과 피해자에 대한 법적, 사회적, 의료 및 행정적 지원 조치

4. (c) 가능한 한 적절하고 해당되는 범위 내에서 관련된 개인의 프라이버시 및 기밀성을 보호하고 프라이버시 및 기밀에 대한 요청이 오용되지 않도록 보장한다.

5. (d) 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘이 있을 시 해당되는 경우 제재를 한다.
6. (e) 근로 세계에서 성별에 근거한 폭력과 괴롭힘의 피해자가 성별-대응적이고 안전하며 효과적으로 불만을 접수하고 분쟁 해결 메커니즘, 지원, 서비스 및 구제책에 효과적으로 접근 할 수 있도록 한다.
7. (f) 가정 폭력의 영향을 인식하고, 합리적으로 실행한 한 근로 세계에 미치는 영향을 완화한다.
8. (g) 근로자가 보복이나 기타 부당한 결과를 겪지 않고 경영진에게 알릴 의무 없이 폭력과 괴롭힘으로 인해 생명, 건강 또는 안전에 임박하고 심각한 위험을 초래한다고 믿는 근로 상황에서 스스로를 벗어나게 할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
9. (h) 노동감사관 및 기타 관련 있는 기관이 필요 시 적절하게 즉각적인 집행이 필요한 조치를 요구하는 명령을 내리고, 법률이 제공하는 사법 및 행정당국에 호소할 권리에 종속되어 생명, 건강, 안전에 임박한 위험의 경우 근로를 중지시킬 수 있는 위한 명령을 포함하여 전 세계 일터에서 폭력 및 괴롭힘을 다룰 수 있는 권한을 위임 받도록 보장해야 한다.

VI. 지도, 교육훈련 및 인식 제고

제 11 조

1. 각 회원국은 대표 사업주 및 근로자 단체와 협의하여 다음 사항을 보장하기 위해 노력해야 한다.

(a) 전 세계 일터에서 폭력과 괴롭힘은 직업 안전 및 보건, 평등과 차별, 이주와 같은 관련 국가 정책에서 다루어진다. (b) 사업주와 근로자 및 그들의 조직 및 관련 기관은 성별에 근거한 폭력 및 괴롭힘과 (c) 인식 제고를 위한 캠페인을 포함한 근로 세계에서 폭력 및 괴롭힘에 대해 적절한 경우 접근할 수 있는 형태로 지도, 자원, 교육훈련 및 기타 도구를 제공해야 한다.

VII. 적용방법

제 12 조

이 협약의 규정은 폭력과 괴롭힘을 커버하기 위해서 현재 존재하는 직업 안전 및 보건 조치를 확대하고 단체협약을 채택하는 일과 필요 시 특정 조치를 발전시키는 것을 포함

한 국가 관행과 일치하는 조치 뿐만 아니라 국가법과 규제에 의하여 적용되어야 한다.

VIII. 최종 규정

제 13조

이 협약의 공식 비준서 등록 시 국제 노동 사무국장에게 전달되어야 한다.

제 14 조

1. 본 협약은 비준서를 국제 노동 사무국장에게 등록한 국제 노동기구 회원들에게만 구속력을 가진다.
2. 두 회원국의 비준서가 사무국장에 등록된 날로부터 12개월 후에 발효된다.
3. 그 이후부터는 다른 회원국에 대해서는 비준서가 등록완료 된 날로부터 12개월 후에 발효된다.

제 15 조

1. 본 협약을 비준한 회원국은 국제 노동 사무국장에게 등록을 위해 통보된 행위에 의해 협약이 발효된 날로부터 10년이 지난 후에 협약을 폐기할 수 있다. 그러한 폐기는 등록 된 날로부터 1년이 지날 때까지는 효력이 발생하지 않는다.
2. 본 협약을 비준하고 전항에 언급된 10년의 만료 후에 1년 이내에 본 조항에 규정된 협약 폐기권을 행사하지 않는 각 회원국은 다른 10년 기간에 구속되며, 본 조항에 따라 그 이후에 10년의 새로운 기간의 첫해 안에 협약을 폐기할 수 있다.

제 16 조

1. 국제 노동 사무국장은 국제 노동기구의 모든 회원국에 기구의 회원국이 통보한 모든 비준의 등록 및 비준폐기를 통보해야 한다.
2. 통보된 두번째 비준의 등록을 기구의 회원국들에게 통보 시 사무국장은 협약이 발효되는 일자까지 기구의 회원국에게 주의를 끌어야 한다.

제 17 조

이전 조항의 규정에 따라 등록된 비준 및 폐기에 관한 모든 사항에 대해 국제 노동 사무국장은 UN헌장 제 102조에 따라 UN사무총장에게 등록사항을 알려야 한다.

제 18 조

국제 노동 사무국의 통치부서는 이 협약의 작동에 관한 보고서를 필요하다면 총회에 제출하고 전체 또는 부분적인 개정안을 회의 안건으로 검토해야 한다.

제 19 조

1. 새로운 협약에서 아래와 같이 달리 규정하지 않는 한, 회의에서 본 협약을 개정하는 새로운 협약을 채택해야 한다

(a) 새로운 개정 협약이 발효 된 경우, 위의 제 15 조의 규정에도 불구하고 새롭게 개정된 협약의 회원국에 의한 비준은 본 협약의 법률상 즉각적인 폐기를 이룬다.

(b) 새로운 개정 협약이 발효 된 날로부터 본 협약은 회원국에 의한 비준 개방을 중지시킨다.

2. 본 협약은, 본 협약을 비준하였으나 개정된 협약을 비준하지 않은 회원국들에게 실제 형식과 내용에서 효력을 유지한다.

제 20 조

이 협약의 영어 및 프랑스어 버전은 동등한 권위를 갖는다.

(2) 입법사례

- 직장 내 괴롭힘에 대해 외국에서 대응하는 법을 제정하는 것은 나라마다 다른 양상으로 나타나며 스웨덴, 영국, 독일, 프랑스, 핀란드, 벨기에, 캐나다 등은 법규정에 명시가 되어 있거나 지역별 규정이 제정 되어 있어 이에 대해 조사하였음.

○ 스웨덴

- 스웨덴은 제도적으로는 차별·평등·대우 등의 인식이 높은 수준의 국가로 알려져 있음. 반면 직장 내에서 암묵적으로 괴롭힘 문화가 지배적이고, 오랫동안 단일민족국가로 유지되어 온 배경에 따라 1990년대 후반부터 이민자 증가와

함께 차별과 관련된 사회 문제가 심각해짐.

- 이에 직장 내 괴롭힘을 규율하기 위하여 기존 법률 및 「직장 내 괴롭힘 조례」라는 새로운 규율 방식을 마련하여 직장 내 괴롭힘 행위를 금지하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 강의 및 훈련 등을 시행하고 있음.

○ 영국

- 영국에서는 스토키 관련 살해사건이 잇따라 발생하면서, 매년 스토키 피해자가 12만 명으로 나타남. 피해자의 대부분이 여성인 것으로 보도됨.

- 이에 다른 사람을 고의적으로 괴롭히는 범죄행위 및 스토키에 대하여 「괴롭힘금지법」, 「스토키 금지법」을 적용하도록 하고 있으며 차별과 관련된 괴롭힘에 대하여는 「평등법」을 적용하고 있음. 또한 고용의제에 대하여는 「고용권리법」을 적용하고 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 구제에 대하여는 「산업안전보건법」을 적용하도록 하고 있음.

○ 독일

- EU에서 실시하는 직장 내 괴롭힘 설문조사 및 민간 연구진들의 실태조사에 따르면 독일에서 동료와 상사의 정신적 테러에 시달리는 사람 수는 약 200만명으로 추산되며 독일은 직장 내 괴롭힘에 대한 단일법령이나 규정을 개정하기 보다는 현행 「민법」, 「일반균등대우법」, 「경영조직법」, 「산업안전보건법」 등을 통해 직장 내 괴롭힘 관련 법적 문제에 대응하고 있음.

○ 프랑스

- 프랑스는 선진적인 노동법 제도로 잘 알려져 있는 국가이기도 하지만,

유럽 내 자살률이 가장 높은 국가이며, 직장 내 괴롭힘 문제로 인한 피해가 심각한 국가이기도 함(프랑스의 대표 통신사인 프랑스 텔레콤에서 3년간 3만 2000명을 감원하고, 강제로 근로자들의 직종을 바꾸면서 10년간 200여명이 연쇄 자살한 사건도 발생).

- 프랑스는 직장 내 괴롭힘에 대한 제도적 대응을 신속하게 시작하면서 1999년 공산당 의원단에 의한 ‘노동에 있어 정신적 괴롭힘에 관한 법률안’의 제출을 시작으로, 2002년 「사회선진화기본법」을 통해 「노동법전」, 「형법전」 등에 직장 내 괴롭힘에 관한 법적 정의와 관련 규정을 마련하여 시행중임.

※ 근로법(Code du travail)

근로자의 근로환경을 악화시키거나, 근로자의 신체적·정신적 건강과 경력에 영향을 줄 수 있는 따돌림이 발생하지 않아야 함을 명시하고 있음. 따돌림 발생 시 사업주 본인이 가해자가 아니더라도 책임이 따름.

○ 일본

- 우리나라에서 흔히 사용되는 ‘이지메’라는 용어가 일본어인 것처럼 일본의 직장 내 따돌림, 괴롭힘, 자살 문제가 심각함. 특히 직장 내 우위성에 따라 발생하는 권력형 괴롭힘(파워하라) 이외에도 성적 괴롭힘(세쿠하라), 모성 괴롭힘(마타하라), 인종 괴롭힘(레이하라) 등 다양한 형태의 괴롭힘 문제에 대해 인식하고 있음.

- 이에 일본정부는 2012년 ‘직장 내 따돌림·괴롭힘 문제에 관한 원탁회의 워킹그룹’을 설립하여 직장 내 괴롭힘의 개념, 판단기준 등을 제시함. 이러한 기준을 통해 예방 및 대응을 위한 가이드라인 제시, 산업재해보상 및 관련 소송에서 활용하는 등 체계적으로 입법안 마련을 준비하여 2019년 ‘노동시책의 종합적인 추진과 근로자의 고용의 안정 및 직업생활의 충실 등에 관한 법률’(구 ‘고용대책법’)에 직장 내 괴롭힘과 관련된 내용 신설하여 대기업은 2020년 4월, 중소기업은 2022년 4월부터 적용 예정임.

○ 핀란드

- 직업보건안전법(Occupational Health and Safety Act): 신체적·심리적 폭력(폭력을 가하겠다는 협박, 희롱, 성희롱, 따돌림)에 적용됨. 사업주는 폭력의 위험이 있는 업무와 근로환경의 개선을 통해 폭력 위협과 폭력행위를 방지하기 위한 노력을 실행해야함. 폭력과 위협이 발생할 수 있는 직업과 직장에서는 업무 실행과정에 대한 상세한 가이드라인을 제시하고, 위험 가능성이 있는 상황을 사전에 점검하여 폭력 발생의 가능성을 최소화할 방법을 제시해야 함. 근로자에 대한 괴롭힘 또는 부적절한 대우가 발생하여 근로자의 건강이 위협받고 있음을 알게 된 사업주는 문제를 개선하기 위한 조치를 취해야 함.

○ 벨기에

- 복지법(Welfare Act 2997)은 ‘폭력’의 정의를 근로자가 업무 중 심리적 또는 사회적으로 위협받거나 공격받는 것으로 정의함. ‘괴롭힘’은 그 행동의 결과로 인해 업무 중인 근로자의 인성, 긍지, 신체·심리적 존엄성이 영향을 받는 경우를 의미함. 사업주는 복지법에 의거 아래 의무를 수행해야함.

- 직장 내에서 폭력, 괴롭힘, 성희롱 등의 행위를 절대 하지 않아야 하며, 이러한 행위를 방지하고 해결하기 위한 조치 실행.

- 직장 내 폭력과 괴롭힘에 대해 많은 지식을 갖고 있는 조언자(prevention advisor)를 임명해야 하며, 직원 50인 미만의 사업주는 외부 예방조언자 서비스를 요청.

- 피해자에게 적절한 심리적 지원 제공, 문제를 신고한 근로자 해고금지.

- 업무상 발생하는 심리사회적 압박(폭력, 희롱, 성희롱 포함) 금지법(Royal Decree of 16 May 2007, Prevention of Psychosocial Load Caused by Work)

은 업무 수행 중 근로자의 웰빙과 관련하여 사업주와 동료 근로자, 관련 인물들에게 모두 적용됨. 여기서의 ‘심리사회적 압박’은 근로자의 신체적 또는 정신적 건강에 악영향을 미칠 수 있던 모든 형태의 심리사회적 압박을 포함함. 스스로 피해자로 인식하는 근로자는 심리사회적 압박 금지법의 규정과 내용에 따라 신고할 수 있음.

○ 캐나다

- 퀘백주: 직장 내 심리적 괴롭힘 금지법(Psychological Harrassment at Work Act)은 모든 근로자에게 심리적 괴롭힘으로부터 자유로운 근로환경에서 일할 권리를 부여하고 있음. 모든 사업주들은 심리적 괴롭힘을 방지하기 위해 필요한 조치를 취해야 하며, 심리적 괴롭힘이 발생한다는 사실을 알게 될 경우 이를 중단시켜야 함.

- 직장 내 괴롭힘은 힘과 권력의 차이를 기반으로 하는 파괴적인 행위로 피해자는 열등한 위치에서 감정적인 그리고 정신적인 트라우마를 받게됨 (Einarsen, 2003).

- 캐나다 내에서 가장 처음으로 직장 내 괴롭힘을 금지한 곳은 퀘백이며, 이어서 금지법을 시행한 곳으로는 브리티시 컬럼비아주, 온타리오주, 그리고 매니토바주가 있음(New Harassment Prevention, 2011; Labor Standards, 2004; Preventing workplace, 2011; Guidelines, 2013; Workplace bullying, 2012).

- 캐나다는 직장 내 괴롭힘이 여러 방면으로 건강과 복지에 대한 문제임이라는 것을 인지함. 예를 들자면, 온타리오주 국회는 직장 내의 “정신적 괴롭힘” 혹은 따돌림을 금지하기 위해 산업안전보건법을 통과시켰고, 모든 사업주가 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 프로그램을 유지하고 일 년에 한 번씩 이를 검토할 것을 공표함. 퀘백의 노동기준 제81조18은 2004년 6월부터 시행하며 직장 내의 적대적인 행위를 금지함. 이 법안은 근로자, 특히 사업주가 “직장 내

정신적인 괴롭힘을 예방할 책임과 함께 괴롭힘이 확인된 경우 적절한 조치를 할 것을 의무로 한다.” (11항) WorkSafe BC는 “만약 직장 내 괴롭힘과 폭력이 방치된다면 근로자의 업무능력 저하 및 불안감 증가, 심하면 자살에까지 이르게 할 수 있다”고 주장함(Guidelines, 2013, 1항)(Hollis, L. P. , 2017).

- 온타리오주, 직업보건안전법(Occupational Health and Safety Act)은 사업주들이 근로자가 위협을 느끼거나 위협을 가하는 경우에 대해 필요한 조치를 취해야함. 근로자들은 심리적인 괴롭힘과 직장 내 따돌림 등으로부터 보호받을 권리가 있음. 직원 5인 이상을 고용하고 있는 사업주들은 연 1회 직장 내 폭력, 따돌림, 괴롭힘이 발생하고 있는지 평가해야 하며, 이를 방지하기 위한 회사방침과 프로그램을 실행해야 함.

□ 캐나다 온타리오 주 직장 내 폭력과 괴롭힘에 대한 법의 이해

직업건강안전법의 직장 내 괴롭힘에 관한 규정을 참고하면 근로자들이 만약에 발생할 수 있는 직장 내 괴롭힘을 직장 내 폭력으로 이어지기 전에 미리 파악해서 문제를 해결할 수 있습니다.

○ 직장 내 괴롭힘 정책

- 직업건강안전법(OHSA)에 의거하여[32.0.1(b),(c)항] 근로자들은 최소 일년에 한번은 직장 내 괴롭힘에 관한 정책을 마련하고 검토해야 합니다.
- 직장 내 괴롭힘에 관한 정책은 직장 규모나 근로자 수와는 상관없이 반드시 필요합니다.
- 만약 직장에 근무하는 근로자가 **여섯 명 이상일 경우** 이 정책내용을 서면으로 작성되어 직장 내 눈에 잘 띄는 곳에 게시해야 합니다.

- 만약 직장내 근무하는 근로자가 여섯 명 미만일 경우 이 정책을 반드시 서면으로 작성하지 않아도 됩니다[32.0.1(2)와 (3)항]. 그러나 노동부 감독관이 정책을 서면으로 작성하도록 지시할 수 있습니다[55.1항].

○ 직장 내 괴롭힘 정책

- 사업주가 직장 내 괴롭힘 문제를 해결하기 위해 노력해야함
- 고객과 의뢰인, 사업주, 관리자, 근로자, 모르는 사람과 국내 또는 가까운 협력사 근로자 등에게서 받는 직장 내 괴롭힘을 고려해야함
- 정책과 프로그램을 지원하는 데 근로자들의 역할과 책임을 정리해야함
- 사업주나 직장내에서 최고 수준의 관리 방식으로 날짜를 정하고 서명해야함(예로는 직장의 회장, 최고경영자, 선임 인사관리 전문가나 고위관리위원이 해당)

- 직장 내 괴롭힘 정책을 통해 근로자들이 본인의 문제든 다른 근로자의 문제든 직장 내 괴롭힘으로 인해 갖고 있는 걱정이나 직접 목격하여 직장 내 괴롭힘에 대해 알고 있는 내용을 신고할 수 있도록 해야 합니다.

- 직장 내 괴롭힘 정책을 마련하는 데 예시로 제시한 본 안내서 7항을 참고할 수 있습니다.

○ 직장 내 괴롭힘 정책과 다른 정책을 하나로 통합할 수 있습니까?

- 네, 그렇습니다. 정책 요건이 전부 일치한다면 하나로 통합할 수 있습니다. 사업주는 직장 내 폭력법이나 직업보건안전법에 의거한 정책과 직장 내 괴롭힘 정책을 통합할 수 있습니다.

- 사업주는 캐나다 온타리오 인권법 기준을 토대로 반(反)괴롭힘 반대 또는 반(反)차별 정책과 같은 다른 정책과 직장 내 괴롭힘 정책을 결합하기로 결정할 수 있습니다.

○ 직장 내 괴롭힘 프로그램

- 직업보건안전법에 따라 사업주는 직장 내 괴롭힘 정책을 시행할 프로그램을 개발하고 진행해야 한다. 직장 내 괴롭힘 프로그램은 서면으로 작성되어야 하며, 공동보건안전위원회나 보건안전대표와 협의하여 진행해야 한다[32.0.6(1)항].

직장 내 괴롭힘 프로그램에는 다음 사항이 포함됩니다.

- 관리자에게 직장 내 괴롭힘을 당했다는 내용을 신고하는 방법과 절차[32.0.6(2)항 (a)]
- 사업주나 관리자가 잠정적인 가해자인 경우에 근로자가 사업주나 관리자 외에 다른 사람에게 직장 내에서 괴롭힘을 당했다는 내용을 신고하는 방법과 절차[32.0.6(2)(b)항]
- 직장 내 괴롭힘 사건과 불만 수사 및 처리 방식[32.0.6(2)(c)항]
- 사건이나 불만을 수사하기 위한 목적에서 정보 공개가 불가피하거나 시정하거나 법적으로 필요하지 않는 한 사건에 관계된 당사자에 관한 정보를 확인하는 등의 직장 내 괴롭힘 사건이나 불만에 관한 정보를 공개하지 않는 방법[32.0.6(2)(d)항]
- (사업주를 위해 근무하는 경우) 괴롭힘에 연루된 근로자와 협의를 받는 가해자에게 수사 결과와 시정조치 통보 방식[32.0.6(2)(e)항]
- 직업보건안전법에 의거하여 법규에 포함될 수 있는 규정요소[32.0.6(2)(f)항]

직장 내 괴롭힘 정책을 마련하는 데 예시로 제시한 본 안내서 8항을 참고할 수 있습니다.

① 사업주나 관리자가 가해자로 추정되는 경우 근로자는 누구한테 직장 내 괴롭힘 사건이 발생했다고 신고할 수 있나요?

- 직업보건안전법은 직장 내 괴롭힘 프로그램에 사업주나 관리자가 가해자로 추정되는 경우에 직장 내에서 누가 괴롭혔는지에 대한 신상정보와 직장 내 괴롭힘을 신고했는지에 관한 정보가 포함된다고 규정합니다. 직장 내 괴롭힘 신고를 관리하는

사람은 근로자이거나 외부인(제3자)일 수 있습니다.

- 신고내용이 관리자나 사업주에게 직접 전달되는 소규모 직장에서 사업주는 신고 접수를 받을 담당자를 지정할지 적극적으로 고려해야 합니다. 대기업에서는 (이 근로자의 가해자로 추정되는 사람의 직속이 아닌 경우에는) 같은 근로자가 괴롭힘 사건이나 불만내용을 접수하거나 사업주가 다른 사람을 지정할 수 있습니다. 사업주는 감독위원회나 협회의 특정 근로자, 자문위원 또는 이 일에 적합한 다른 사람을 선정할 수 있습니다.

- 따라서 근로자들이 정보 비밀유지를 할 수 있고 제때 접수된 괴롭힘 사건이나 불만을 수사할 수 있는 사람에게 직장 내 괴롭힘을 신고할 수 있도록 해야 합니다. 직장 내 괴롭힘 프로그램은 담당 근로자가 사건에 관한 정보를 받고 전달하거나 수사를 진행할 수 있는가의 여부를 살펴보는 것부터 진행합니다.

- 직장 내 괴롭힘 프로그램을 진행하는 목적은 불만사항을 객관적으로 해결하여 적합한 방식으로 수사를 진행하는 것입니다.

② 비밀유지의 요건으로는 무엇이 있습니까?

- 프로그램에서 사업주는 관계된 사람들에 관한 정보를 파악하는 등 직장 내 괴롭힘 사건이나 불만에 관한 정보 공개를 어떻게 제한할 것인가부터 시작해야 합니다. 직장 내 괴롭힘 불만이나 사건 수사에 일부 참여하는 사업주는 가능하면 최대한 비밀을 유지해야 합니다.

- 직장 내 괴롭힘 프로그램 요소는 근로자를 보호하거나 불만이나 괴롭힘 사건을 수사 또는 시정하고자 또는 법으로 규정되어 있으므로 정보를 공개해야 한다는 점을 고려합니다.

- 노동조합이 있는 직장에서 단체 협약을 통해 노조가 사업주에게서 받을 수 있는 정보와 수사 기간에 노조 대표의 역할을 규정할 수 있습니다.

- 또한 온타리오 노동관계위원회에 대한(한 당사측이 제기한) 항소, 다른 민사소송 또는 고충 중재고정에 관한 정보를 의무적으로 공개할 수 있습니다.

- 만약 사업주가 법원이나 고충 중재위원회로부터 일부 정보를 공개하라는 명령을 받으면 이 경우에 법률 규정상 괴롭힘 사건이나 불만에 관한 정보를 공개해야 합니다.

③ 사업주는 직장 내에서 괴롭힘이 일어날 수 있다는 위험을 평가해야 합니까?

- 직업보건안전법에는 사업주가 직장 내 괴롭힘의 위험성을 평가해야 한다는 규정이 없습니다.

○ 사건 및 불만 수사

- 사업주는 근로자가 직장 내 괴롭힘을 당하지 않도록 상황에 적절한 방식으로 사건과 불만에 대한 수사가 진행될 수 있도록 합니다[32.0.7(1)(a)항]. 이렇게 하는 목적은 사업주가 근로자가 정식으로 불만을 제기하거나 사업주가 사건을 알고 있는지에 따라 직장 내 괴롭힘 문제를 해결하도록 하는 것에 있습니다(예로, 관리자가 괴롭힘을 직접 목격했거나 제3자로부터 사실을 알게 된 경우).

- 직장 내 괴롭힘 수사는 괴롭힘이나 불만이 발생한 환경에 따라 다음과 같이 진행됩니다.

- 직장 내 사람(과장이나 관리자 또는 인사팀 근로자 등)
- 기관 내 사람(다른 회사나 기업 본사 소속 근로자 등)
- 직장이나 기관과 관련된 사람(다른 대리점이나 협회 소속 근로자 등)
- 외부 직장이나 기관 소속인 사람(전문 민간 수사관, 인사관리 전문가 또는 변호사 등)
- 수사를 진행하는 사람은 사건에 참여해서는 안되며, 가해자로 추정되는 사람의 직속이 아닌 사람
- 직업보건안전법에는 직장 내 괴롭힘을 수사하는 사람이 자격증을 갖고 있어야 한다는 규정이 없습니다. 하지만 특정인의 성격이나 행동을 주로 수사를 담당하는 사람은 2005년에 제정된 ‘민간경비수사법’에 따라 전문 자격증이 있어야 합니다. 추가 정보를 원하시면 지역안전정부 홈페이지를 방문하시면 됩니다(ontario.ca/mcscs).

- 수사 과정에서 또는 수사를 목적으로 작성된 보고서는 공동보건안전위원회나 보건안전대표와 공유해야 하는 직업건강보고서가 아닙니다[32.0.7(2)항].

※ 캐나다 온타리오 주 직장 내 폭력과 괴롭힘에 대한 법의 이해에서 직장 내 괴롭힘만 발췌

(3) 실제 운영사례

가) 미국

○ 미국의 입법현황

- 미국은 반차별 법리가 발달한 반면, 직장 내 괴롭힘을 독자적으로 다룰 수 있는 법률조항을 별도로 가지고 있지 않음. 다만, 직장 내 괴롭힘이라고 할 수 있는 피해에 대하여 다룰 수 있는 방법으로 정신적 피해에 대한 불법행위 (interntional infliction of emotional distress, IIED), 시민권법 등 연방과 각 주의 반차별법에 근거한 소송, 보복행위 보호 조항, 직업안전건강법 등을 들 수 있음. IIED의 경우 행위가 극심하고 정신적 고통이 심각해야 할 것을 요구해서 그 요건을 충족시키기 어려우며, 반차별 소송은 특정한 인적 속성에 근거한 괴롭힘만 포섭할 수 있는 한계, 보복행위를 보호하는 조항을 이용하는 경우도 적용범위의 한계가 있으며, 직업안전건강법도 ‘심각한 신체적 피해’를 드러내기가 힘든 문제가 있음.

- 이에 인적 속성과 결부되지 않은 괴롭힘에 대해서도 개별적인 구제를 가능하게 사용자의 괴롭힘 방지 조치를 촉진시키는 Healty Workplace Bill(HWB)에 대한 입법운동이 진행되고 있음.

- 2015. 12. 29개 주와 2개령에서 HWB가 발의된 바 있음.

- 주별 HWB의 법안²⁾을 살펴보면 아래와 같음.

2) HWB. <https://malegislature.gov/Bills/189/House/H1771> (메사추세츠 발의)

① 메사추세츠 주 발의

Workplace bullying, mobbing과 harassment를 보호되는 지위와 관계없이 접근하는 법 일
반법 151E 장 뒤에 151G 장을 삽입한다.

151G장

건강한 일터(The Healthy Workplace)

1조.

(a) 일반법원은 다음과 같은 사실을 알린다.

- (1) 주의 사회적 경제적 안녕은 건강하고 생산적인 근로자들(employees)에게 있다.
- (2) 적어도 3분의 1의 근로자가 직접적으로 건강을 위협하는 직장 내 괴롭힘(bullying), 학대(abuse), 괴롭힘(harassment)을 그들의 노동 생애 내에 경험하며, 이러한 형태의 잘못된 처우는(mistreatment)는 성희롱 사건보다 거의 4배 이상 많다.
- (3) workplace bullying, mobbing과 harassment는 대상이 된 근로자에게 심각한 손상을 미칠 수 있으며, 여기에는 수치심과 굴욕감, 심각한 불안, 우울, 자살충동, 면역체계 약화, 고혈압, 심혈관계 질환 위험 증가, PTSD 증상 등이 포함된다.
- (4) 가학적인 근무환경은 근로자의 생산성과 도덕성을 낮추고, 결근율과 이직률을 높이고, 의료적 보상청구의 증가로 사용자에게 심각한 결과를 초래할 수 있다.
- (5) 만약 가학적 처우를 받아온 근로자가 인종, 피부색, 성별, 성적 지향, 국적, 연령 등의 동기를 입증하지 못한다면, 그는 이러한 처우에 대한 법적 보호를 받지 못한다.
- (6) 가학적인 근무환경에 대한 법적 보호는 고용상 차별 법령에 따른 계급적 지위에 기초하여 제한되어서는 안된다.
- (7) 근로자에 대한 보상계획과 보통법의 불법행위 소송은 이러한 행동을 제어하거나 피해자에게 적절한 구제를 제공하는데 부적절하다.

2조.

이 장의 목적에 따라, 다음의 용어는 다음의 의미로 해석된다.

“학대행위(abusive conduct)”는 모두를 의미하며, 합리적인 사람(reasonable person)이라면 가학적이라고 믿는 것이며, 이는 심각성, 성질, 행위 빈도를 포함하는 것이지만, 이것으로 한정되는 것은 아니다; 경멸하는 낙인, 모욕, 별칭 등의 반복적인 언어적 학대; 언어적, 비언어적 또는 신체적 위협, 공격, 모욕 등의 행위 또는 근로자의 업무수행에 대한 태도 또는 폄하 등. 이러한 행위가 피고용인의 심리적, 신체적 질병 또는 장애를 알고 있는 상태에서 행해진 경우에는 상황을 악화하는 요인이 된다. 1회적인 행위는 학대행위를 구성하지 않으나, 특히 심각하고 지독한 행위라면 이 기준을 충족한다.

“불합리한 근무환경(Abusive work environment)”이라 함은 한 명 이상의 피고용인 또는 사업주가 피고용인의 스트레스와 고통을 유발하려는 의도를 가지고 행위하며, 그 결과 피고용인이 신체적, 정신적 피해를 초래할 수 있는 학대행위에 처하게 되는 고용조건을 의미한다.

“고용상 불이익 조치(adverse employment action)”라 함은 근로자에게 부정적 영향을 미치는 결과를 의미하고, 다음으로 한정되지 않는다; 근로계약의 종료, 좌천, 비호의적 배치전환, 승진실패, 징계행위, 보상의 감소 등.

“의제 해고(Constructive discharge)”란 다음과 같은 부정적 고용상 조치를 의미한다.

- (1) 근로자가 스스로 불합리한 근무환경에 처해있다고 합리적으로 믿으며
- (2) 근로자가 그러한 행위로 인하여 사직하며
- (3) 사용자가 사직에 앞서 남용행위를 인지하고 그것을 중단하지 못했을 때.

“심리적 피해”라 함은 사람의 정신건강상의 장애를 의미하며, 전문적 증거에 의해 인정된다.

“신체적 피해”라 함은 사람의 신체건강과 육체적 온전성에 대한 장애를 의미하며, 전문적 증거에 의해 인정된다.

3조.

(a) 어떤 근로자도 불합리한 근무환경에 처해서는 안된다.

(b) 어떤 사용자 또는 근로자도 이 장의 불법적인 고용상 관행에 맞서서 증언하며, 보조하며, 조사절차에 참여했다는 이유로 피고용인에게 보복을 가해서는 안된다. 이는 내부적 이의제기와 절차, 중재와 조정과정, 법적 소송으로 국한되지 않는다.

4조.

- (a) 사용자는 그 근로자가 저지른 이 장 3조의 위반에 대해 대리적(vicariously) 책임을 진다.
- (b) '고용상 불이익 조치' 이외의 이 장 3조의 위반사항에 대해 이의제기가 이루어진 경우에 사용자는 다음의 이유로만 적극적으로 방어(면책)할 수 있다.
 - (1) 사용자가 합리적으로 위반행위를 예방하거나 바로잡기 위해 적절히 노력하였고,
 - (2) 근로자가 사용자가 제공한 예방 또는 교정적인 기회를 이용하는 것을 태만히 한 경우

5조.

- (a) 근로자가 이 장 3조의 위반에 대해서 개인적으로 책임을 진다.
- (b) 이 장 3조의 위반이 고용상 불이익 조치에 대한 실제적 또는 암묵적 위협을 가한 사업주의 지시에 따라 행해진 경우에만 피고용인은 적극적인 방어가 가능하다.

6조.

적극적인 방어라 함은,

- (a) 이의제기된 행위가 저성과, 중과실, 경제적 필요성에 의한 것으로 합리화되는 고용상 불이익 조치인 경우,
- (b) 이의제기된 행위가 합리적 성과 평가에 기초한 경우
- (c) 이의제기된 행위가 잠재적으로 위법한지 또는 비윤리적인 행위인지에 대한 사용자의 합리적 조사에 기초한 경우를 말한다.

7조.

- (a) 이 장 3조의 위반에 책임 있는 당사자에 대해, 법원은 피고에 불법적인 고용 상 행위들을 금지할 수 있고, 적절한 구제수단을 명령할 수 있다. 이는 다음의 사항으로 한정되지 아니한다. 복직, 공격 당사자를 이의제기자의 작업환경에서 배제, Back pay, front pay, 의료비용, 고통에 대한 보상금, 감정적 스트레스에 대한 보상금, 징벌적 배상, 변호사 비용.
- (b) 사용자가 이 장 3조의 위반에 고용상 불이익 조치 이외의 행위로 책임이 있는 경우, 감정적 피해와 징벌적 배상은 위반행위가 극단적이고 지나칠 경우에만 인정된다. 이 제한은 개인 근로자 피고에게 적용되지 않는다.

8조

- (a) 이 장은 민사적 권리에 관한 소송으로서 강제될 수 있다.
- (b) 이 장 3조 위반 행위 1년 이내에 소송이 제기되어야 한다.

9조.

- (a) 이 장의 규정들은 단체협약과 규정의 권리의무를 대체하지 않는다.
- (b) 이 장에서 취해지는 구제조치는 다른 법률에 의한 구제에 덧붙여져야 하며, 이 장을 이유로 타법에서 주어진 책임, 의무, 형사책임을 면하지 않으나, 이 장과 근로자보상법에 따라 동일한 피해에 대한 의료비용을 보상받는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 캘리포니아주 법

- 캘리포니아 주의 직장 내 괴롭힘은, 여러 다른 주에서와 같이 매우 중대한 문제이지만 캘리포니아의 근로자들은 여러 법률에 의해 보호받고 있다.

- Title VII of the Civil Rights Act of 1964는 인종, 피부색, 종교, 성별, 국적을 이유에서 오는 차별을 금지하는 연방법이다. 비록 Title VII는 구체적으로 괴롭힘에 대한 금지를 명시하지 않았지만 법원은 차별에 괴롭힘을 포함하기 때문에 불법으로 결론을 내렸다.

- The Americans with Disabilities Act 는 정신적인 그리고 육체적인 장애를 지닌 근로자들이 불공평한 차별과 괴롭힘을 그들의 장애로 인해 당하는 것으로부터 보호해준다.

- The Age Discrimination Act 40세 이상의 근로자들이 나이와 관련된 차별과 괴롭힘을 받는 것으로부터 보호해준다.

- The Fair Employment and Housing Act(a.k.a “FEHA”)는 근로자, 지원자, 인턴사원, 자영업자 등을 대상으로 한 여러 종류의 차별과 괴롭힘을 다루는 캘리포니아 주의 법이다.

- The California Constitution은 성별, 인종, 종교적 신념, 피부색, 국적, 인종적 태생에 대한 고용기회의 차별을 다룬다.

- 위의 제시된 각 법률은 근로자에게 여러 방면의 보호를 제공한다. 거의 모든 경우에 직원의 권리는 FEHA에 따른 규칙이 가장 보호한다(혹은 Title VII와 마찬가지로의 수준의 보호).

- 마찬가지로 FEHA의 괴롭힘 방지 규정은 모든 민간, 주 및 지역 사업주에게 적용되는 반면, Title VII는 15명 이상의 직원을 가진 사업주에게만 적용된다.

- 캘리포니아의 사업주들은 직원들에게 가장 보호적인 법을 따라야 한다. 그것은 직원들이 자신에게 가장 이익이 되는 하나 이상의 법을 따를 수 있다는

것을 의미한다. 대부분의 직원들은 근로자 권리가 가장 잘 보호되는 FEHA에 의거하여 자신의 권리를 추구하는 것을 선호한다.

- 참고로 위 4조 대리책임에 관한 부분은 직장 내 성희롱에서 형성된 사용자 대리책임의 법리를 명문으로 가져온 것이며 미국 연방대법원은 1998년 두 개의 판결[Burlington Industries, Inc.v. Ellerth, 118 S. Ct. 2257 (1998), and Faragher v. City of Boca Raton, 118 S. Ct. 2275 (1998)]에서 직장 내 성희롱에 대한 사용자의 책임이 인정된다고 명확히 밝혔음.

- 이 판례는 미국 고용평등위원회(Equal Employment Opportunity Commission, EEOC)의 「불법적인 괴롭힘에 대한 사용자의 대리 책임에 관한 지침(Enforcement Guidance: Vicarious Employer Liability for Unlawful Harassment by Supervisors)」(1998년 제정, 2010년 최종 개정에서 그대로 인용되고 있음(이 지침은 성희롱 뿐만 아니라 다른 인적숙성을 이유로 한 괴롭힘에도 적용됨). 그 판례를 살펴보면 아래와 같음.

연방대법원은 관리자의 괴롭힘이 실제 고용상의 조치로 끝나는 경우, 사용자는 그러한 괴롭힘에 대하여 반드시 책임이 있다고 본다. 그러나 그렇지 않은 경우는 사용자는 다음의 두 가지 요소를 포함하는 적극적인 항변을 입증함으로써 책임을 면하거나 줄일 수 있다.

- 사용자가 괴롭힘 행위를 예방하고 즉각적으로 교정하기 위한 합리적인 주의를 했음.
- 근로자가 사용자가 제공한 예방 또는 교정적인 기회를 이용하거나 그 외의 방식으로 피해를 피하는 데 태만하였음.

- 사용자의 해고, 전직 등 처분으로 이어지는 괴롭힘에 대해서는 사용자가 면책될 수 없고, 사용자의 처분으로 이어지지 않는 관리자의 괴롭힘의 경우에는 두 가지 요소를 입증한 경우에 한하여 면책될 수 있다는 것임.

○ 미국의 실태조사

- 미국의 국가조사³⁾에서 미국인 중 19%는 직장에서 학대 행위를 경험하

였으며 다른 19%는 학대 행위를 목격했으며 63%는 직장 내 괴롭힘이 발생한
다는 점으로 나타남.

- 미국 노동통계청에서는 국민의 유병률 비율을 적용하여, 각각의 괴롭힘
경험에 상응하는 미국 근로자들의 수를 추산할 수 있으며, 미국의 노동 인구가
대략 161,616,000이 되었을 때 3천만명의 미국인 근로자들이 직장에서 괴롭힘을
당해왔거나 현재 겪고 있으며, 또 다른 3천만명은 괴롭힘을 목격하고 있는 것
으로 조사⁴⁾됨.

○ 미국의 연구

- 직장 내 괴롭힘이라는 문제가 미국에서 얼마나 널리 퍼져있는지를 알기
위해 11개의 주 당국에 제출된 사례의 배경적인 원인을 분석함. 연구 대상인 7
년 동안 발견된 주법원의 건수는 18건으로 비교적 적었으며 이는 “직장 내 괴
롭힘”으로 들어가는 사례의 빈도가 높지 않음을 나타낼 수 있지만 그 기간 동
안 접수된 사례가 많지 않았을 수도, 피해 근로자들이 연방 법원 제도를 통해
신고를 하지 않기로 결정한 사례도 있음. 다른 연구(Richardson et al., 2016)는
2009년 1월부터 2014년 10월 사이에 보고된 직장 내 괴롭힘을 다룬 연방 법원
사례를 93건 발견하였음.

- 직장 내 괴롭힘이 발생하는 조직은 소송 비용, 근로자의 보상 청구, 의
료 보험 청구, 생산성 저하 및 결근과 관련된 운영 비용이 증가할 가능성이 높
음. 또한 사기의 저하, 직원 참여 저하, 팀 내 불화, 그리고 공포와 불안의 문화
가 조직에 스며들 수도 있음(Amada, 2008). 약한 리더십과 소극적인 조직 문화

3) <https://www.workplacebullying.org/2017-prevalence/>

미국 WBI(Workplace Bullying Institute)단체에서 Workplace Bullying Survey연구(WBI의 네
번째 국가 조사)하였으며 직장 내 괴롭힘의 영향을 받는 6천300만 직장인들의 괴롭힘에 대한
조사

4) 미국 노동 통계청(2017.04)의 조사

는 직장 내에서 괴롭힘이 만연하게 함(alin, 2003).

- 전반적으로 2009년 1월부터 2015년 12월 31일 사이에 보고된 사건의 경우 중 법원에서는 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기를 좋아하지 않는 반면 비슷한 기간 동안 접수된 연방 법원 서류는 훨씬 많았음(Richardson et al., 2016). 이 결과는 피해 근로자들과 그들의 법적 대리인들이 그들의 주장이 연방법위반을 포함하는 경우 연방법원의 제도를 활용하는 것을 고려하게 함.

- 법원 선정의 고려 외에도 피해 근로자들과 그들의 법적 대리인들은 피해 여러 사례들 중 근로자에 손을 들어준 사례의 수가 적은 것을 생각해 평결을 얻을 확률이 낮다는 점을 인지해야 함. 따라서, 그들이 신고를 하게 된 뚜렷한 원인을 설명하고 직장 내 왕따의 피해자임을 밝히는 증거는 제공하여 변호를 신중하게 구성해야 함.

- 연구된 사례 중 가장 자주 언급된 신고의 원인은 보복성으로 나타났으며, 이전의 연구들에서 또한 자주 언급된 원인 중 하나로 기록되었음(Richardson et al., 2016). 이는 사업주가 직장에서 괴롭힘을 당한다고 불평하는 직원들에게 보복 조치를 취한다는 경향을 나타낼 수 있음. 잠재적으로 직장 내 괴롭힘을 최소화하고, 더 나은 직장문화를 만들고, 생산성을 향상시키는 데 관심이 있는 사업주들은 우선 문제의 심각성과 그로 인해 오는 결과를 인식해야 함. 사업주들은 행동강령 내에서 괴롭힘 방지 조항을 시행하는 것을 고려하고, 구체적으로 보복을 금지하고, 그들의 괴롭힘 방지 조항을 엄격하게 시행해야 함. 보복조치의 회피, 직원과 조직에 대한 괴롭힘의 부정적 결과 인식, 그리고 직장에서 괴롭힘을 주도하는 사람들에 대한 단호한 조치를 취하는 것이 사업주들의 비용 절감과 보다 매력적이고 만족스러운 작업장을 만드는 데 기여할 것임.

- 아래 표를 보면 보복이 가장 빈번한 신고의 원인으로 나타남. 이는 피해를 당했다고 주장하는 사람들이 대부분 직장 내 괴롭힘 외에도 사업주로부터 어떤 형태의 처벌을 받았다고 느낀 것으로 나타났으며 비록 빈도가 낮지만, 계약 위반, 차별, 괴롭힘, 적대적인 근무환경, 잘못된 해고 등이 신고의 원인으로 분석함.

<표 3-7> 신고의 원인(미국)

신고의 원인은 무엇인가?	
신고 케이스	조치된 건수
보복	7
계약위반	3
공정한 거래에 대한 계약 위반	2
법에 대한 과실 감독	2
연령 차별	2
분리치료	2
성차별	2
적대적인 근무환경	2
정신적 고통	3
성희롱	2
불법행위	2
블랙리스트 작성	1
건설적인 배출	1
명예 훼손	1
인종에 따른 이분법 치료	1
수용 실패	1
임금제불	1
공정한 거래	1
스토킹에 의한 위협	1
부주의	1
지능적인 관리 및 유지	1
인종차별	1
부당한 행동	1
공공정책을 위반하는 잘못된 행동	1

- 흥미롭게도 다른 연구자들이 진행한 주 법원 사례에만 국한되지 않는 연구에서 보복, 차별, 적대적인 작업 환경, 괴롭힘 및 잘못된 해고 등 유사한 신고의 원인을 발견할 수 있었음(Martin et al., 2009; Martin & LaVan, 2010; Yamada, 2013).

※ 출처: Richardson, R. E., Hall, R., & Joiner, S. (2016). Workplace bullying in the United States: An analysis of state court cases. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1256594.

○ 미국의 직장 내 괴롭힘 사례

① 미국 A회사

- 00에서는 회사의 모토가 “사악해지지 말자(Don't be evil)”의 의미는 “나쁜 짓을 하지 않고도 돈을 벌 수 있다는 것을 보여주자(You can make money without doing evil)”라는 의미를 담고 있음. 00은 성과가 좋다고 해도 동료를 괴롭히는 행동으로 절대 유능하다고 평가받을 수 없는 곳이며 그 가해자들은 수행평가 기간을 견디지 못해 관리직으로 승진되지 못한다고 함. 실제로 00은 여성동료를 쫓아내고 이를 외부에 떠벌린 엔지니어를 다음날 즉시 해고해 이러한 원칙을 엄격히 지켜나가는 모습을 보여주고 있음.

② 미국 B회사

- 00회사는 세계 최대 자산 운용사이며 이 회사는 직장 내 괴롭힘 문제를 파악하기 위해 외부컨설팅 업체를 고용했으며 그 결과 6년간 최소 3명의 포트폴리오 매니저들의 가해행동이 드러났고 그들은 모두 사직하게 함.

나) 일본

- 일본의 직장 내 괴롭힘 매뉴얼 작업은 2011년부터 본격화되었으며 일본이 괴롭힘(하라스먼트)를 노동재해(한국의 산업재해, 이하 '노재')로서 인정하고, 특히 파워하라스먼트(직장 내 괴롭힘)이 주목받았던 것은 2006년경이었음.

- 일본에서는 사용자가 직장 내 괴롭힘을 방지할 수 있는 직장 내의 규율을 만들 수 있도록 매뉴얼을 작성하여 배포하고 있음. 관련 매뉴얼은 두 가지가 있으며 하나는 직장 내 괴롭힘에 대한 매뉴얼로, 2017년 9월 후생노동성에

서 작성한 성희롱을 포함한 종합적인 괴롭힘 대책 매뉴얼(직장 내에서 발생할 수 있는 괴롭힘 대책매뉴얼 職場におけるハラスメント対策マニュアル)이며, 또 하나는 본고의 연구대상인 직장 내 괴롭힘(권력중심)방지만을 독립적으로 떼어 내어 만든 매뉴얼(직장 내 괴롭힘 대책 도입 매뉴얼 パワーハラスメント対策導入マニュアル 제2판, 2016년, 이하 '대책도입 매뉴얼'이라 한다.)임. 괴롭힘에 대한 종합적 매뉴얼에도 권력관계에 의한 괴롭힘의 내용을 담고 있지만, 그 내용은 대책도입매뉴얼의 내용을 축약하여 놓은 것으로, 본고에서는 직장 내 괴롭힘의 대책도입매뉴얼을 중심으로 설명하고자 함.

① 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 정부의 노력

- 직장 내 괴롭힘은 근로자의 마음의 건강뿐만 아니라 경영상의 손실을 가져옴. 일본은 이러한 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위하여 2011년부터 직장 내 따돌림과 괴롭힘에 관한 원탁회의(職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓會議, 이하 '원탁회의'라 한다)를 두고 원탁회의의 제언 이후, 기업이나 노동조합 등 각각의 입장에서 직장 내 괴롭힘에 대한 규제 방법을 생각하는 한편, 정부는 직장 내 괴롭힘에 대한 주지의 공고, 노사 간 구체적인 방안을 모색하는 것을 촉진하기 위한 세미나를 개최하고, 매뉴얼을 작성하는 등의 다양한 활동을 해옴.

- 최근에도 각 토도후켄(한국의 특별시, 광역시, 도에 해당)의 노동국에서의 직장 내의 따돌림과 괴롭힘에 대한 상담은 증가하고 있음. '시간 외 노동의 상한규제 등에 관한 노사합의(2017년 3월 28일 일자리 개혁실행회의 결정)'에서도 '직장 내 괴롭힘 방지 강화를 위하여 정부는 노사관계자가 모인 자리에서 대책을 검토하도록 한다'라는 규정이 들어 있음. 이처럼 일본 정부는 직장 내 괴롭힘에 대하여 끊임없이 관심을 두고 있음.

- 2019년 5월 29일에 중의원 본회의에서 개정안 가결로 인해 근로자의 고용의 안정 및 직업생활의 충실 등에 관한 법률'(구 '고용대책법')에 직장 내

괴롭힘과 관련된 내용 신설함.

② 직장 내 괴롭힘의 현황

- 이하의 통계는 후생노동성이 2016년 7월에서 10월 사이에 실시한 직장 내 괴롭힘에 관한 실태조사(職場のパワーハラスメントに関する實態調査) 결과임. 기업의 조사대상은 전국의 근로자(상근)이 30인 이상의 기업 20,000개사를 대상으로 이루어졌으며, 응답이 회수된 회사는 4,587개사임.

- 근로자 조사는 2016년 7월에 이루어졌으며, 전국의 기업과 단체에 근무하는 20~64세까지의 남녀 10,000명(공무원, 자영업, 사업주, 임원은 제외)을 대상으로 실시함.

- 설문조사에서 직장 내 괴롭힘은 '직장에서 동일하게 근무하는 자에 대하여, 업무상의 지위나 인간관계 등의 직장 내의 우위에 대해 업무의 범위를 넘어 정신적·신체적 고통을 받은 적이 있는지, 또는 직장환경을 악화시키는 행위'라고 정의하여 설문을 실시함.

- 조사 결과 직장 내 괴롭힘이 가장 높은 부분을 차지하였으며, 괴롭힘을 직접 경험한 경우는 32.5%이며 정신적 문제에 대한 상담이 가장 많았고, 이로 인해 1회 이상 분노나 불만, 불안을 느끼거나 업무에 대한 의욕 감소가 60%를 넘는 결과를 보임. 사업장에서는 근로환경의 분위기가 악화되고 근로자의 건강에 문제가 생겨 근로능력이 제대로 발휘하지 못하는 등의 문제점이 노출됨.

- 예전에는 일본에서는 노동안전위생법이나 노동자재해보상보험법에 각종 통달이나 지침을 통하여 규정을 하고 있었으나 현재는 법률 신설을 준비하고 있음.

③ 현재 일본의 입법 현황

○ ‘노동시책의 종합적인 추진과 근로자의 고용의 안정 및 직업생활의 충실 등에 관한 법률’(구 ‘고용대책법’)⁵⁾에 직장 내 괴롭힘과 관련된 내용 신설

- 2019년 5월 29일 중의원 본회의에서 개정안 가결

※ 대기업은 2020년 4월, 중소기업은 2022년 4월부터 적용

○ 주요 내용

- 제4조 국가의 직장 내 괴롭힘 대책 노력 의무화
- 제30조의2 제1항 사용자의 직장 내 괴롭힘 방지, 근로자 상담 등 대응체계 구축, 필요한 조치의무 등 규정
- 제30조의2 제2항 상담자 등에 대한 불이익 취급 금지 규정
- 제30조의2 제3항 후생노동성대신의 지침 제정 의무화
- 제30조의3 제1항 국가의 홍보 등 활동 의무화
- 제30조의3 제2항 사용자의 협조, 연수 실시 등 의무화
- 제30조의3 제4항 근로자의 협조 의무
- 제30조의4~제30조의7 분쟁해결 조정 절차 규정

○ 일본의 직장 내 괴롭힘 방지 조치의 의무화 - 개정 노동 시책 종합 추진법 성립

- 직장 내 성폭력 예방을 위한 고용 관리상의 조치를 사업주에게 의무화 하는 개정 노동 시책 종합 추진 법이 참의원 본회의에서 가결 · 성립. 여성 활약 추진 법 등의 일괄 법안으로 심의되고 있던 것이며 개정법에서는 직장 내

5) 노동 시책의 종합적인 추진 및 근로자의 고용 안정 및 직업 생활의 충실 등에 관한 법률 시행 규칙

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0100/search?searchType=2&searchLawName=%E5%8B%9E%E5%83%8D%E6%96%BD%E7%AD%96&abbreviationFlg=true

괴롭힘의 정의를 명확히 하는 노동자의 상담 체제 정비 등 필요한 조치를 강구하도록 사업주에게 의무화함.

※ 출처: 노동신문, 2019 .05. 30 (<https://www.rodco.jp/news/72091/>)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000486035.pdf>

○ 여성 활약 추진 법 등의 일부를 개정하는 법률안

(후생 노동위원회)

- 성의 직업 생활에서 활약의 추진에 관한 법률 등의 일부를 개정하는 법률안

(각법 제 8 호) (중의원 송부) 요지

- 이 법률안은 여성을 비롯한 다양한 노동자들이 활약 할 수 있는 취업 환경을 정비하기 위해 필요한 조치를 강구 할 것이며, 그 주요 내용은 다음과 같다.

① 국가 및 지방 공공 단체 이외의 사업주(이하 "일반 사업주"라 한다)이고, 상시 고용하는 근로자의 수가 백 명을 넘는 것은 일반 사업주 행동 계획을 정하고, 후생노동 대신에 신고와 함께 여성의 직업 선택에 도움이 되도록 여성의 직업 생활의 활약에 대한 정보를 정기적으로 공표하여야한다.

② 상시 고용하는 근로자의 수가 3백명 이상의 일반 사업주는 여성의 직업 선택에 도움이 되도록 여성 근로자에 대한 직업 생활에 대한 기회를 제공 실적 및 근로자의 직업 생활과 가정생활의 양립에 이바지 고용 환경의 정비 실적에 대한 정보를 정기적으로 공표하여야한다.

③ 후생 노동 대신은 인정 일반 사업주의 신청에 따라 당해 사업주에 대한 여성 활약 추진에 관한 시책의 실시 상황이 특히 우수한 것임을 등의 기준에 적합한 것이 취지의 인정을 할 수 있다.

④ 직장에서 노동자의 취업 환경을 해치는 언동에 기인하는 문제의 해결을 촉진하기 위하여 필요한 시책을 충실 할 것에 대해 종합적으로 나서야한다.

⑤ 사업주는 직장에서 이루어지는 우월적 관계를 배경으로 한 언행이며, 업무상 필요하고 상당한 범위를 초과 한 것으로 하여 노동자의 근로환경이 힘든 상황에 대한 일이 없도록, 해당 근로자의 상담에 따라 적절하게 대응하기 위해 필요한 체제의 정비 기타 고용 관리상 필요한 조치를 강구하여야한다.

⑥ 사업주는 근로자가 5의 상담 및 직장에서의 성적인 언동, 임신, 출산 등에 관한 언동 및

육아 휴직 등에 관한 언동에 기인하는 문제에 대한 상담을 실시한 것 등을 이유로 해당 근로자에 대해 해고 기타 불이익한 취급을 해서는 안 된다.

⑦ 도도부 현 노동 국장은 5 및 6에 관한 분쟁 관련 당사자에게 필요한 조언 등을 할 수 있다.

⑧ 후생노동 대신은 5 및 6에 위반하는 사업주가 권고에 따르지 아니한 때에는 그 사실을 공표 할 수 있다.

⑨ 이 법은 공포 한 날부터 기산하여 1년을 넘지 않는 범위 내에서 정령으로 정하는 날부터 시행한다. 그러나 4는 공포 한 날부터 1은 공포 한 날부터 기산하여 3년을 넘지 않는 범위 내에서 정령으로 정하는 날부터 시행한다.

※ 출처: <http://www.sangiin.go.jp/japanese/joho1/kousei/gian/198/meisai/m198080198038.htm>

④ 일본의 직장 내 괴롭힘 관련 현황

○ 일본 A회사

힘이 나는 직장 만들기를 목표로(인터뷰)

□ 0000 주식회사

- “직장 내 괴롭힘”에 대한 노력은 회사의 컴플라이언스 부서의 커뮤니케이션 지원실이 중심이 되어 진행하고 있습니다.

회사가 통신 지원실을 설립하기 이전부터 00회사에서는 인권 계발에 적극적으로 실시했습니다. 그 역사를 거슬러 올라가면 1979년에 동화 문제 추진위원회를 출범 이후 본사에 중앙 인권 계발 추진위원회를 지사·공장 등에 지부 인권 계발 추진위원회를 설치했습니다.

1990년대에 들어서면서 회사의 본사 인사부에 인권개발실을 개설하고 2001년에 그룹의 인권 과제는 원활한 의사소통에 달렸다.”는 견해에 따라 통신 지원실로 명칭을 개칭. 또한 2002년에는 인사부서에서 현재의 컴플라이언스 부서에 조직을 이관. 지금도 각종 괴롭힘의 문제뿐만 아니라, 동화 문제, 성별·노인·외국인 문제 등 여러 가지 인권 과제에 임하고 있습니다.

이번에 그런 오랜 활동과 정신이 전통으로 뿌리 내리고 있는 00회사 컴플라이언스 부분들에게 직장 내 괴롭힘 대책을 중심으로 하며 원활한 의사소통을 위한 노력에 대해 이야기를 들었습니다.

○ 규범에 ‘힘이 나는 직장 만들기’를 명시

- 00회사 그룹 소속원의 행동 규범인 “우리의 행동 기준”에서 “우리는 함께 일하는 동료를 소중히 합니다.” 라는 슬로건 아래 (1) 인권의 존중, (2) 힘이 나는 직장 만들기라는 지침을 명확하게 밝히고 있습니다. 직장 내 괴롭힘을 비롯해 성희롱, 알코올문제, 괴롭힘 등 각종 인권 문제 등을 해소하고 일하는 장소를 원활하게하기 위해, 일을 통한 커뮤니케이션을 소중히 하고 “생기 있는 직장을 조성하겠다” 라는 공통의 목적이를 통해 구체적 행동의 명확한 지침이 된다고 생각했기 때문입니다. 이를 위한 노력으로 00회사의 특징 중 하나로 거론되는 1년간 연수 (인권 계발 추진 리더 양성 강좌)을 통해 인권 계발 추진 리더를 양성하는 것입니다.

- 1995년부터 시작한 제도이며, 현재는 그룹 내의 각 부서에 160명 정도 근무하고 있습니다. 이것은 인사·총무 담당자는 것이 아니라 직접 고객과 접하는 영업 담당자, 가스 설비의 점검 및 긴급 작업 담당자 공장 및 회계 담당자 등 모든 직종에서 널리 등용하고 있습니다. 그들에게 우리 컴플라이언스 부서와 연계 · 협력하여 각각의 직장에서 할 인권 교육 강사 역, 상담 창구의 대응 등을 맡겨 직장 내 괴롭힘의 문제에 한정하지 않고 폭넓게 담당 해주고 있습니다.

- 컴플라이언스 부서는 커뮤니케이션 관계와 컴플라이언스 관계, 2개의 상담 창구를 가지고 있으며, 파견 사원 및 준사원, 내부에 상주하고 계시는 고객 분들의 상담도 받고 있습니다. 그래서 그럴 때는 서로의 감정과 입장을 존중하고 대화 소위 커뮤니케이션을 추천 해주고, 상담자의 등을 두드려 준다던가, 가능한 한 당사자 간에 해결할 수 있도록 하는 것이 중요합니다. 가장 중요한 것은 당사자끼리 의사소통을 하고 서로 납득하고 해결하는 것이 나중을 생각해서 이상적입니다.

Q. 당사자 간의 해결이 어려운 경우 어떤 대응을 하고 있습니까?

물론 당사자 간에 해결할 수 없는 경우 여기에서 직장 내 성희롱을 한 자에 이야기를 하거나 간접적으로 이야기를 할 수 있는 상황을 만들어 주거나 또는 당사자 사이에 들어가 사실 관계를 조사하고 합니다. 거기까지 가는 경우는 적습니다만, 그렇게 되지 않기 위해서라

도 사실 확인을 하는 과정에서 당사자 자신을 발견하는 것이 중요하다고 생각합니다. 또한 정신 건강의 문제와 밀접하게 관련되는 경우가 많은 것도 사실입니다. 경우에 따라서는 컴플라이언스 부서만으로는 대응할 수 없는 경우도 있기 때문에, 다른 부서와 산업의사와의 연계 또는 가족의 협력도 앞으로 더 중요해질 것입니다.

○ 계층별 연수에서는 ‘조금 신경이 쓰이는 사례’를 활용

- 00회사 본사와 그룹 회사, 관계 회사를 포함하여 계층별 교육을 매년 실시하고 있습니다. 신입사원 연수 입사, 3년째 연수, 담당 직1급 승격자 교육, 주간 직2급 승격자 교육의 4개의 계층으로 실시하고, 특히 신입사원 연수를 제외하고는 1회 20~30명 규모로 10번에 나누어 아침부터 저녁까지 교육을 진행합니다. 대화형(참여)의 교육을 중시하고 있기 때문에 한번의 참가자를 소수 정예로 다양한 입장 직종의 사람과 그룹워크 등을 통해 서로 커뮤니케이션하면서 “일이 다르면 생각도 다르구나.” 등 깨달음이 있는 연수를 하는 것이 특징입니다.

- 구체적으로는 커뮤니케이션 및 규정 준수 연수 등을 실시합니다만, 최근에는 직장 내 괴롭힘을 테마로 한 연수의 비율이 많아지고 있습니다. 그래서 “이거 직장 내 괴롭힘? 아니야” 이나 “조금 신경이 쓰이는 사례”를 사용한 사례 연구를 통해 무엇이 직장 내 성희롱에 해당하는지 모두가 생각해 보기도 합니다.

○ 00회사 노력의 향후 과제

① 업무지도의 적절한 범위를 알고 지키기

예를 들어, 직장 내 괴롭힘이라는 소리를 듣지 않기 위해 ‘부하에게 최소한의 지시 밖에 내리지 않는다.’와 그래서 ‘직장 내 괴롭힘이 없어졌다’라고 하더라도 직장에서 커뮤니케이션을 못하게 되면 의미가 없으므로, ‘지도 한다.’라는 말이 어렵게 된다.

역시 적절한 범위 안에서 업무지도란 무엇인가, 관리자 분들은 ‘조심의식을 가져야 한다’고 생각합니다.

② 확실적인 선긋기 없는 행위에 대한 대응

어떤 행위가 직장 내 괴롭힘이 되느냐의 선긋기도 직장이나 업태에 따라 달라질 수 있습니다. 당사를 예로 들어 가스 누출 등의 긴급 작업 시, 상사가 부하에게 말을 너무 가려가며

지도 할 경우 혼동이 생길 수 있습니다. 실제로 엄격한 교육 및 태도가 정말 필요한 지도 현상이 있기 때문입니다. 따라서 이러한 행위는 직장 내 괴롭힘 행위에서 벗어나거나, 확실히 선을 그을 수 없는 곳도 있어 어려움을 느낍니다.

③ 파견 직원 분들의 상담 후 치료 및 교육

파견 사원이나 파트 직원 분들에게 의료 교육이 ‘어디까지 할 수 있는가’하는 것도 과제입니다. 상담 창구에서 상담을 받고 있습니다만, 거기에서 앞의 관심과 교육을 우리가 해야 하는가, 파견 사원이 할 일인가에 대해 현장에서의 연수도 많이 하고 있지만 직장 내 파견 사원들의 교육 참여율이 낮은 곳도 있고, 따라서 누가 어디까지 대응 하는가 하는 점도 향후의 과제라고 할 수 있습니다.

출처: 후생노동성(<https://no-pawahara.mhlw.go.jp/jinji/another-company/archives/1>)

○ 일본 B회사

기업 이념과 결합 된 성폭력 대책(인터뷰)

□ 00 주식회사

- 00회사의 기업 이념에 첫째는 ‘공정하다’입니다. 00회사는 페어의 기준을 고객이 판단할 충분한 정보 제공을 시작으로 한 「페어인 것」을 목표로 하고 있습니다. 이것은 IT 기술을 최대한 사용하여 고급 금융 서비스를 제공하는 00그룹의 참신한 이념입니다.

- 또한 기업 이념 속에서 눈을 끄는 것은 ‘자유 활달 에서 유쾌한 업무 환경을 정비 한다’는 이념으로, 그것은 “업무를 할 직원 개개인이 그 능력을 최고로 발휘하여 그 가능성을 추구하고 한 개인이 자유롭게 활달하고 유쾌하게 업무를 할 수 있는 근무환경을 정비한다”는 것입니다. 이것은 00회사의 설립자이자 사장 000 씨가 창안을 한 것이며 여기에는 00 창업자인 000 씨의 정신이 계승되어 있습니다. 이 기업 이념 이야말로 00회사의 성희롱 대책의 기반이 되고 있습니다. 기업 이념으로 결합된 성폭력 대책을 실천하는 인사 총무부에게서 이야기를 들었습니다.

“자유 활달에서 유쾌한 업무 환경을”과 같은 기업 이념을 가지고 있습니다

- 00회사는 기업 이념에 근거한 일관된 정책의 하나로 성폭력 대책을 평가하고 있습니다. IT 기술을 사용하여 금융 서비스를 제공하는 새로운 기업이기 때문에, 조직은 중도 채용 및 고용 형태가 다른 노동자 등 다양한 인제가 혼재하고 있습니다. 그 각각에 고급 업무를 담당 받기 위해 "자유 활동에서 유쾌한 업무 환경을 정비한다"는 기업 이념은 사람이 회사의 모든 자산이며 일하는 개개인의 능력을 최대한 활용, 라는 사장의 강한 의지가 나타나고 있습니다. 기업으로서 행하고 있는 직장 내 괴롭힘에 다양한 노력은 이러한 이념의 구현입니다.

- 이전부터 성희롱에 대한 대처의 필요성은 인식하고 있었습지만, 실제로 시작된 것은 2006년입니다. "직장 내 괴롭힘은 도대체 무엇입니까? 성희롱의 정의는 회사에서 결정하는 것입니까?"라는 익명의 문의가 직원으로부터 있었고 이것이 계기가 되었습니다. 첫 번째 토론에서 공통으로 인식할 것이 괴롭힘은 회사에 불이익이라는 것. 직원이 괴롭힘을 받고, 최대한의 능력을 발휘할 수 없다면, 이 회사에 이익의 손실이다. 그것은 확신할 수 있었습니다. 경영에서 통합적으로 관리해야 할 위험은 시장 위험, 신용 위험 등 여러 가지가 있지만, 우리는 직장 내 괴롭힘에 의해 발생하는 위험을 "인적 위험"이라고 구분하고 경영에 있어서 위험의 하나로서 정식화하고 있습니다.

○ 00회사의 "직장 내 괴롭힘의 정의"

Q 00회사의 "직장 내 괴롭힘의 정의"를 가르쳐주세요.

- 우리는 "직장 내 괴롭힘은 직권 등을 배경으로 하여 상대에 대해 유리한 입장에 있는 사람이 그렇지 않은 사람에 대해 본래 업무의 적정한 범위를 초과하여 계속적으로 인격과 존엄 상치가 되는 언행을 함으로써 상대방의 노동 환경을 악화시키거나, 상대방에게 고용 불안 주는 행위를 말한다"고 정의하고 있습니다. 또한 '자유 활동에서 유쾌한 직장'을 유지하기 위해, 이러한 행위는 상대방의 인격을 침해하고 직장 질서를 어지럽히므로 철저히 자제해야 할 것입니다.

- 당사의 컴플라이언스 핸드북의 시작 부분에서는 '성희롱으로 이어지는 행위를 하지 않는 것은 물론 다른 사람이 할 수도 용납하지 않을 것'이라고 적고 있습니다. 뿐만 아니라 '일하는 임직원 한사람, 한사람이 직장 내 괴롭힘에 대한 올바른 이해를 깊게 하고, 이들을 직장 에서 배제함과 동시에 그 방지에 노력하는 것이 중요하다'고 하고 있습니다. 이 핸드북을 매일 전원이 휴대하는 효과는 크다고 생각합니다.

Q. 컴플라이언스 핸드북 은 또한 다른 어떤 대책을 가지고 있습니까?

- 직장의 헬프 라인 (외부 기관의 상담 창구)을 2007년 4월에 설치했습니다. 이 밖에 모회사 그룹 단위의 상담 창구도 있습니다. 또한 인사 총무부 및 컴플라이언스부에 설치되어 있어, 사내 상담 창구에서 직접 상담 할 수 있습니다. 상담창구를 많이 만드는 것으로, 상담이 쉬워 "회사에 알리고 싶지 않다", "모회사에게 알리고 싶다"등의 다양한 요구에 대응할 수 있다고 생각합니다.
- 2007년에는 전년까지 부장 이상 임원에 실시했던 직장 내 성폭력 대책에 특화된 VTR 연수를 파견 근로자를 포함한 모든 직원에게 실시했습니다. 2010년에는 전 직원에게 외부 전문 회사가 만든 팸플렛 "하지 않는다·시키지 않는다·용서하지 않는다"를 배포하고 부서에서 읽기를 도 실천하고 있습니다.

Q. '직장 건강 검진'이라는 설문 조사를 실시하고 있군요.

- 올해로 3회째입니다만, 2010년부터 파견 근로자를 포함한 전 직원을 대상으로 실시하고 있는 성희롱·직장 내 괴롭힘·정신 건강에 관한 실태 조사 (외부 전문 업체에 의한 익명 설문 조사 '직장의 건강 진단')입니다. 이 설문 조사 실시 후에는 반드시 '실시보고회'를 개최한 후, 설문 조사 결과를 바탕으로 한 내용 연수를 실시하고 있습니다.
- 구체적으로는 2010년은 "능숙한 거절 방법(아사티부 커뮤니케이션) '나'동료가 곤란한 경우 지원 '을 주제로 했습니다. 또한 2011년에는 스트레스와 자신의 생각을 만들어 내고 있기도 "괴롭힘도 파악하는 방법과 대응의 방법으로 막을 수 있다"는 내용의 연수를 실시했습니다. 이 설문 조사는 응답률이 매우 높아 2012년은 응답률이 95 %도 있고, 직원의 의식의 높이를 실감했습니다. 동시에, 직원을 위해 우리가 제대로 대응할 수 있도록 갖추고 있습니다.

○ 00회사 대전의 향후 과제

Q. 앞으로의 과제는 어떤 것입니까?

- "직장 건강 진단"의 설문 조사 (2012년 실시)에 따르면, 41%가 스트레스도가 높다고 느끼고 있다는 결과가 있습니다. 이것은 사회적인 경향도 있지만, 우리는 다양한 경험을 가진 사람과 다양한 취업 형태의 것이 함께 일하는 환경에 따라, 한사람, 한사람이 다양한 스트레스에 쉽게 놓이게 되는 것이 아닐까 생각합니다.

출처: 후생노동성(<https://no-pawahara.mhlw.go.jp/jinji/another-company/archives/2>)

다) 호주

○ 직장 내 괴롭힘 관련 정부기관은 Safe Work Australia로 2009년에 설립된 법정기관이다. 2008년 Safe Work Australia Act를 기반으로 설립되고 근로자의 건강과 안전을 위한 업무에 착수하였다. 중앙정부의 Safe Work Australia와 8개의 지방정부가 독립적인 Safe Work의 부서를 따로 두고 있으며, 각종 정부 관련 부서(해양청, 항공청 등) 내에 Safe Work 관련부서를 두고 있다.

○ 호주는 직장 내 괴롭힘(Bullying)을 건강과 안전을 위협하는 것으로 보고 있다. 여기에서 '건강'이라고 하는 것은 WHS 법(Work Health and Safety ACTS 2011)에서 정의하고 있는 내용으로, 신체적인 것은 물론 정신적인 부분을 포함하고 있다.

○ 호주의 직장 내 괴롭힘은 사람들이 함께 어울려 일하는 곳이라면 어떤 형태의 직장에서도 나타날 수 있는 것으로 보고 있다. 즉, 직장 내 괴롭힘이 특정 직장이나 직업에서만 발생하는 것이 아니고, 여러 사람이 함께 하는 곳에서 발생하는 통상적인 문제 중 하나로 인식한다. 이러한 인식은 직장 내 괴롭힘을 특정하지 않고, 자연스러운 것으로 받아들이는 것이다. 이러한 인식의 확산은 해결과정에서 '왜 나에게만'이나 '왜 우리 직장만'이라는 피해의식 및 자책을 하지 않게 하여 예방에 대한 모든 이들의 관심을 불러일으킬 수 있고, 해결과정에서는 주변인들의 적극적이고 쉬운 이해를 가져올 수 있다.

○ 직장 내 괴롭힘에서 가장 중요한 것은 예방이며, 이미 발생하였다면 발생에서 해결까지 빠르게 단계를 밟아 해결하도록 하는 것이다. 직장 내 괴롭힘은 계속될수록 그 관계를 조정하는 것이 더 어렵고, 건강과 안전에 있어서 더 큰 위험을 가져올 수 있다고 보는 것이 기본 입장이다.

① 호주에서의 직장 내 괴롭힘 관련 법률

○ 직장 내 괴롭힘과 관련한 법률은 앞서 언급한 WHS ACTS이다. WHS ACTS는 2011년에 제정되었고, 가장 최근의 개정은 2017년 9월이다.

○ WHS ACTS(산업안전법)에 직접적으로 직장 내 괴롭힘을 규정하고 있는 것은 아니고, 안전한 일터 만들기의 일환이다.

② Safe Work Australia의 역할

○ 호주는 직장 내 괴롭힘에 관련한 직접적인 법률적 근거를 두고 있지 않다. 다만 산업안전보건법에 의하여 간접적인 규율을 하고 있다. 그리고 산업안전보건법(Safe Work Australia Act 2008)에 기초하여 Safe Work Australia를 2009년에 설립하였다.

○ Safe Work Australia는 각 지방정부에도 두고 있다. 중앙정부의 Safe Work Australia는 중앙정부차원에서의 입법이나 입법모델을 만들고 임금인상, 평등과 근로자 교육에 관여한다. 또한 안전노동부에 각종 건의를 하는 역할도 한다.

○ 이러한 Safe Work Australia는 직장 내 괴롭힘의 중요성을 인식하고, 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 직장 내 규율을 만드는 기초가 되는 가이드라인을 작성하였다. 그 내용은 다음과 같다.

③ 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 가이드라인

○ 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 가이드라인은 총 8장으로 구성되어 있다. 1장과 2장에서는 직장 내 괴롭힘의 정의 및 발생 사유에 대해 전반적인 이해를 돕기 위한 내용으로 구성되어 있다. 3장과 4장에서는 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응 방안과 실제 조사 방법에 대해 설명하고 있다. 마지막 부분에는 참고할 수 있는 외부 기관이나 자료를 제시하고 있다.

○ 호주의 직장 내 괴롭힘에 대한 가이드라인은 직접적인 법률적 근거에 기초하지는 않으나, 현존하는 산업안전법에 기초하여 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 규칙을 정할 때 고려하여야 할 요소들을 정리하고 있다.

○ 구성 내용으로는 실질적으로 직장 내 괴롭힘이 무엇인가에 대한 접근으로부터, 직장 내 괴롭힘으로 인정되기 위한 요소, 그리고 직장 내 괴롭힘과 유사하지만 직장 내 괴롭힘으로 인정되지 않는 예들을 설명하는 데에 많은 지면을 활용하고 있다. 이는 직장 내 괴롭힘이란 매우 복잡하고 미묘하며 관계적 관점에서 보지 않으면 그 본질을 보기 어렵기 때문이다.

○ 가이드라인은 조사하는 과정에서 조사인의 선정과 공정성에 대한 중요성을 강조하고 있다. 이는 조사과정뿐만 아니라 대응의 과정에서도 투명성을 강조하고 있지만, 가해자 및 피해자의 비밀을 지킬 수 있다는 전제를 두고 있다.

○ 또한 가이드라인은 예방 및 대응으로서 사업자가 할 수 있는 구조적인 부분을 다루고 있으나, 가해자에 대한 규제나 피해자 구제에 관한 구체적인 대안을 제시하고 있지는 않다. 다만, 직장 내 규율을 정할 때 예를 통하여 가해자에 대해서는 노사관계법령에 따른 징직, 해고 또는 그에 상응하는 조치를 취할

수 있다고 제시하고 있다.

라) 캐나다

① 캐나다 현황: 브리티시 컬럼비아주

- 현재 캐나다에서는 브리티시 컬럼비아주 만이 구체적인 직장 내 괴롭힘에 대한 법안이 있는 상황이다. 브리티시 컬럼비아의 근로자 보상위원회인 WorkSafe BC는 브리티시 컬럼비아의 모든 피고용자가 직장 내 괴롭힘을 예방 혹은 최소화하기 위해 정해진 단계들을 밟도록 하는 안전보건정책을 내놓았다.

그 단계는 아래와 같다

- 직장 내 괴롭힘과 같은 행동은 받아들여질 수 없다는 것을 정책 성명서를 작성한 후 직원들에게 배부한다.
- 직원들이 괴롭힘에 대한 불만이나 사건을 보고할 방법을 만든다.
- HR 혹은 관리팀의 직장 내 괴롭힘과 관련된 문제 처리 방법을 확인한다. 이는 언제 어떻게 조사를 진행하는지를 포함해야 한다.
- 직원들과 관리팀에게 무엇이 직장 내 괴롭힘인지 교육을 진행한다.
- 직원이 직장 내 괴롭힘을 목격하거나 경험할 경우, 사업주에게 이 사항을 전달해야 한다. 만약 사업주가 조사를 진행하기로 한다면 브리티시 컬럼비아의 합리적인 조사 방침은 관련된 양측 당사자들 모두에게 공평한 조사를 펼치는 것으로, 어느 한쪽에 치우치지 않고 양측의 이야기와 정보를 수집해야 한다고 밴쿠버에 위치한 Kent Employment Law의 변호사인 Fiona McFarlane은 말했다. “조사와 관련된 결론은 직장 내부의 수사관이 모든 증거를 수집, 검토하기 이전에는 수사관에 의해 속단되면 안됩니다.” 가끔 사업주는 정보 수집을 위해 외부 수사관을 고용하기도 하며 조사를 진행 후 찾은 내용을 양측에 전달한다

고 밴쿠버에 위치한 Clear HR Consulting의 PC(principal consultant)인 Cissy Pau는 말했다.

※ 출처: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/legal-and-compliance/employment-law/pages/global-canada-bullying-harassment.aspx>

② 캐나다 연방정부의 직장 내 괴롭힘을 멈추기 위해 노력한 사례

- 근로자에게 범죄 신고에 대한 법적 권리와 절차에 대해 교육하기 위해 2백만 달러 이상 기부했다.

- 캐나다 연방 정부는 캐나다 여성 재단의 직장 내 괴롭힘과 폭력에 대응하기 위한 프로젝트에 \$2,786,696를 기부했다.

- Employment, Workforce Development and Labour 의 장관인 패티 하이두 (Patty Hajdu)는 캐나다의 직장 내 괴롭힘 및 폭력 방지 자금에서 보조금을 지원받았다고 이야기했다.

- 하이두는 토론토에서 캐나다 배우임과 동시에 플랫폼 Rosa의 창립자이자 AfterMeToo의 공동창립자인의 미아 커시너 (Mia Kirshner)와, Canadian Women's Foundation의 CEO인 폴렛 세니어(Paulette Senior) 그리고 Aboriginal Peoples Television Network의 Jean La Rose와 함께 진행된 공개 토론회에서 이 발표를 진행했다.

- 정부의 성명에 의하면 프로젝트 “Roadmap to Future Workplaces” 는 직접적인 혹은 간접적인(온라인) 트레이닝을 통해 각 분야의 근로자들에게 그들의 법적 권리와 그 권리를 침해받았을 시 밟아야 하는 절차를 교육시키는 프로그램이다. 노동조합 그리고 기업 리더들과 함께 이 프로젝트는 직장 내 성희롱을 다루는 방침과 문화를 만드는데 착수할 것이라고 이야기했다.

- 이 프로그램의 가장 큰 목적은 직장이 폭력과 괴롭힘이 없는 안전하고 투명한 환경으로 만들기 위함이며 온라인 플랫폼인 Rosa를 통해 2020년부터

진행될 예정이다. 연방정부의 규제 안에 있는 모든 근로자가 직장 내 괴롭힘과 관련된 법을 확인할 수 있게끔 하며 동시에 신고 절차에 대한 설명 및 보고서 양식 등을 제공할 예정이다.

- 올해 발표된 5가지 프로젝트와 함께, 이 프로젝트는 회사들이 근로자들을 괴롭힘과 폭력에서 보호해 주기 위한 규정인 Bill C-65 를 따르게 하는 데 기여할 것이다. Bill C-65를 발표했을 때 제정법만으로는 만연하는 직장 내 괴롭힘과 폭력을 막을 수 없다는 걸 알고 있으며 이런 프로젝트를 지지하고 지원함으로써 직장 내의 잘못된 행위와 문화에 대해 담당자는 이야기 하며 이 프로젝트는 캐나다 직장 환경에 필수적인 문화의 변화를 만들어 가는 데 도움을 줄 것이라고 기대한다고 하였다.

※ 출처: Law Times(2019. 07. 08. 보도)

<https://www.lawtimesnews.com/practice-areas/labour-and-employment/federal-government-pledges-support-in-fighting-workplace-harassment/276370>

6) 직장 내 괴롭힘의 사업주에 대한 사전 및 사후조치 의무

(1) 직장에서의 괴롭힘 예방 교육

○ 직장에서의 괴롭힘은 근로자 개인의 인격은 파괴함은 물론 사업장 전체의 질서를 훼손하고 생산성을 저하시킬 수 있는 매우 중대한 문제이기 때문에 사업주로서는 적극적인 예방노력을 할 필요가 있다. 그리고 가장 기본적인 예방적인 측면에서 전체 근로자를 대상으로 하여 정기적으로 직장에서의 괴롭힘 예방에 대한 교육을 실시하는 것을 권장할 수 있다. 현행은 직장 내 성희롱 예방교육은 법률로 실시가 의무화 되어있으며 사업주는 남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률 제13조 등에 따라 매년 의무적으로 교육을 실시하여야 한다.

○ 또한 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제32조 제 6항도 국가

및 지방자치단체에 대하여 장애인에 대한 괴롭힘 등을 근절하기 위한 인식개선 및 괴롭힘 방지교육을 실시하고 적절한 시책을 강구할 의무를 부과하고 있으며 장애인 고용촉진 및 직업재활법 제5조의2는 사업주에게 매년 1회이상 직장 내 장애인 인식개선 교육을 실시하도록 의무화하고 있다.

○ 이와같이 현재에는 사업주에게 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련 및 지도 및 지원 책무를 부과하는 개정 산업안전보건법 제4조 제1항 제3호가 사업주가 직장에서의 괴롭힘 예방 교육을 실시하도록 하는 간접적 근거가 될 수 있다.

○ 직장에서의 괴롭힘 예방교육의 내용은 직장에서의 괴롭힘 개념과 유형, 괴롭힘 행위자의 불이익, 괴롭힘을 당했을 경우의 구제수단, 괴롭힘 피해 근로자에 대한 조치의 내용 등이 있어야 한다. 근로자들에게 직장에서의 괴롭힘이 어떠한 것이고 어떤 행위 유형들이 그에 속하는지를 주지시킴으로서 동료 근로자들에 대한 자신들의 행위나 태도가 괴롭힘 행위에 해당하는지 아닌지 스스로 판단하고 피할 수 있어야 한다⁶⁾.

○ 결론적으로 다른 연구들⁷⁾⁸⁾⁹⁾의 참조를 하여 예방교육은 다음과 같다.

- 교육대상: 사업주와 근로자
- 교육방법: 자체교육 또는 기관 위탁교육
- 교육시간: 연 1회, 1시간 이상

6) 이준희(2019). 직장에서의 괴롭힘, 법적쟁점과 과제. 신조사.

7) 문강분 등(2018). 직장 내 괴롭힘 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구. 고용노동부 연구 보고서.

8) 이준희(2019). 직장에서의 괴롭힘, 법적쟁점과 과제. 신조사.

9) 정명희 등(2018). 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 산업보건 측면의 정책연구. 안전보건공단 연구원.

- 교육내용:
- 인간의 존엄성과 인권을 존중하는 인권교육
- 직장 내 괴롭힘의 정의 및 유형별 사례
- 직장 내 괴롭힘의 원인(개인, 조직) 및 건강상의 영향
- 근로자의 보호: 근로자의 권리, 목격자의 역할
- 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 기업의 정책 및 대응
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치사항
- 직원 간의 소통 능력과 관리자의 관리 능력을 높이는 방안

참고로 비교적 체계가 잘 잡혀 있는 일본의 사례는 아래와 같으며, 국내에서는 이정미 의원이 대표발의 한 ‘직장 내 괴롭힘 예방 및 피해근로자 보호에 관한 법률안에 제시된 내용은 다음과 같다.

일본의 직장 내 괴롭힘 관련 일반 근로자 대상 교육 내용은 다음과 같다(파워하라스먼트 3판 2018년 가이드라인).

- 직장 내 괴롭힘이란 무엇인가(정의·행위유형)을 인식
- 직장 내 괴롭힘이 불러일으키는 영향에 대하여 인식
- 직장 내 괴롭힘의 행위자, 회사의 책임에 대하여 인식
- 직장 내 괴롭힘의 구체적인 사례를 확인하고, 직장 내 괴롭힘과 업무상의 지도와는 무엇이 다른지 인식
- 직장 내 괴롭힘의 예방방법을 인식
- 직장 내 괴롭힘에 관련한 자사의 규칙(규정, 상담창구 등)을 확인
- 최고경영자의 메시지 등

국내 법안 중 이정미의원 대표발의(안)에서 제시한 교육 내용은 다음과 같다.

- 직장 내 괴롭힘의 개념
- 직장 내 괴롭힘 관련 법률 규정
- 직장 내 괴롭힘 고충처리 절차
- 직장 내 괴롭힘 가해자에 대한 징계기준 및 피해자 보호 조치에 관한 사항

위의 두 내용을 포함할 수 있도록 교육 내용을 조정하였으며 최근 직원을 무자비하게 폭행하고, 닭에 화살을 쏘게 한 업기행각을 벌여 사회적 공분을 사고 있는 모기업 회장의 사건으로 직장 갑질 즉, 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심이 높아지고 있으며 이는 인간의 존엄성을 침해하는 행위이다. 우리나라에만 독특하게 그러나 잘못된 문화로 볼 수 있는 국내 만연해 있는 ‘갑질’의 행태를 개선하기 위해서는 기본적인 인권교육을 추가할 필요가 있다는 사회적인 분위기도 참고하였다.

(2) 단체협약, 취업규칙, 노사협의회 규정

○ 사업주는 취업규칙을 제정하거나 정기적인 재개정을 하여 근로자들이 괴롭힘 행위를 할 수 없도록 금지하고 그러한 행위가 발생한 경우 가해 근로자에 대한 징계 등의 조치가 가능하도록 하여야 할 것이다. 프랑스의 경우에도 우리나라 개정 근로기준법 제93조 제11호는 취업규칙의 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생조치 등에 관한 사항을 규정하도록 정하고 있다. 그 외에 취업규칙 등에 규정된 징계조항은 직장 내 괴롭힘의 가해 근로자들에 대한 징계수단인 동시에 근로자들이 직장에서의 괴롭힘 행위를 경계하도록 하는 예방수단이 될 수 있을 것이다.

(3) 배치전환 등 재발방지 조치

○ 직장 내 괴롭힘이 재발하지 않도록 하기 위한 조치로서 배치전환이 고려될 수 있다. 배치전환은 근로자의 직무내용 또는 근무 장소를 변경하는 것을 말한다¹⁰⁾. 배치전환은 피해자와 가해자 모두에 해당이 되며 배치전환은 가해행위자와 피해근로자가 접촉하지 못하도록 차단함으로써 괴롭힘이 발생할 가능성을 없애는 격리조치인 동시에 피해근로자의 원만한 업무를 하기 위한 보호조치가 될 수 있다. 배치전환에는 원칙적으로 가해근로자를 배치전환하는 것이 바

10) 김형배, 노동법 2018, p576.

람직하며 피해근로자가 자신의 배치전환을 희망하는 경우 피해근로자의 의사가 먼저 존중되어야 한다. 조직 내에서 배치전환을 함에 있어 가해 근로자 및 피해근로자의 종전 업무, 기능, 생활상 불이익 등이 고려되어야 한다¹¹⁾. 대법원 판례는 업무상 필요성이 있는 이상 배치전환에 근로자의 동의는 필요하지 않다고 한다¹²⁾.

(4) 피해근로자 보호를 위한 조치

○ 피해근로자 보호와 사건의 원상회복을 위해 사업주가 자신의 사업 또는 사업장에 소속된 근로자들이 상담사와 정신과 전문 등에게 상담을 받을 수 있도록 조치를 하는 의무를 부과할 필요성이 있다. 상담을 받을 수 있는 방법에는 사업장에 소속된 보건관리자와 상담사, 지역 내의 정신건강증진센터, 근로자 건강센터와 같이 상담기관을 지정하여 근로자가 무료로 받을 수 있도록 하는 방법 등의 다양한 방안이 고려될 수 있다.

7) 직장 내 괴롭힘 관련 건강영향

(1) 정신 건강과의 관련성

○ Einarsen(2005)은 노르웨이에서의 장기적인 괴롭힘에 대한 경험과 연구결과 장기적이고 규칙적인 정신적 괴롭힘을 받은 사람은 두려움, 불안, 무기력감, 우울 그리고 쇼크 등의 심각한 정서적 반응을 일으킬 수 있다고 하였다. 피해자는 자신의 근무환경에 대해 위협, 위험, 불안전함, 자기반성 등으로 개인의 생각을 변화시킨다고 하며 노르웨이 간호사를 대상으로 한 연구에서는 괴롭힘이 높

11) 이준희(2019). 직장에서의 괴롭힘, 법적쟁점과 과제. 신조사.

12) 대법원 판례 2000.4.11., 99두 2963; 대판 1997. 12. 12, 97다 6316.

은 수준의 직무 소진, 낮은 직무만족도, 낮은 정신적 안녕 상태를 보여준다고 하였다. 다른 노동조합의 연구들에서는 괴롭힘이 정신적, 정신·신체적, 근골격계 건강호소와 연관이 있는 것으로 보고하였다. 또한 많은 연구들은 장기적인 괴롭힘을 당한 피해자들이 외상 후 스트레스 장애로 고통 받는다고 보고하였다.

○ Nielsen 등(2014)은 직장 내 괴롭힘이 정신건강문제를 1.68배, 신체건강문제를 1.77배 증가시키고 또한 정신건강문제가 있는 경우에 직장 내 괴롭힘에 노출될 위험이 1.74배인 것으로 보고하였다. 직장 내 괴롭힘이 신체적 정신적으로 건강영향을 주는 것은 강한 관련성이 있다고 결론을 내리고, 정신건강문제가 직장 내 괴롭힘의 요인으로 작용하는지에 대해서는 전향적인 연구가 필요하다고 하였다. 정신건강 문제가 직장 내 괴롭힘의 요인이 될 수 있다는 것은 중요한 발견이며, 정신건강문제가 직장 내 괴롭힘을 증가시키는지, 정신건강문제가 그들 자신을 직장 내 괴롭힘의 대상으로 인식하게 만드는지에 대한 것도 연구되어야 할 부분으로 지적하였다.

○ Verkuil 등(2015)은 115,783명을 대상으로 한 단면연구들을 메타분석 하였으며, 이 연구에서는 직장 내 괴롭힘과 우울증, 불안, 스트레스관련 정신적 호소들이 양의 관련이 있는 것으로 보고하였고, 기초적으로 정신적인 건강문제가 있는 경우에 직장 내 괴롭힘에 대한 노출이 관련이 있는 것으로 나타났다고 보고하였다.

○ Einarsen S & Nielsen(2015)은 1,613명의 근로자를 5년간 추적하여 직장 내 괴롭힘과 이어 발생하는 정신적인 문제의 장기적인 관계를 조사하였다. 남성에서 직장 내 괴롭힘에 대한 노출은 5년 후의 불안, 우울 등의 정신건강문제의 유의한 예측인자였으며, 성, 정신건강상태, 연령, 직무변화, 직무요구도, 직무통제 등의 변수 영향도 있었다.

○ Theorell 등(2015)은 1990년부터 2013년까지의 우울 증상과 관련된 문헌 59개를 검토 분석하였다. 이 연구는 업무긴장도, 낮은 결정권, 직장 내 괴롭힘이 우울증상의 발생과 관련이 있다는 결론을 내리고, 이러한 업무환경요인은 조직적인 중재에 의해 개선될 수 있을 것으로 판단하였다.

(2) 자살사고에 미치는 영향

○ 괴롭힘과 자살사고나 행위와 관련된 47개의 연구를 분석한 Holt 등(2014)의 연구는 괴롭힘의 피해자, 괴롭힘의 가해자, 가해자와 피해자 상태가 자살 사고나 행위의 위험과 관련이 있는 것이라고 하였다. 어떤 형태로든 괴롭힘에 관련이 있다는 것이 자살사고나 행위와 관련이 있으며, 자살 사고나 행위를 예방하기 위해 괴롭힘과 관련한 정신건강에 대한 연구들이 이루어져야 한다.

○ 직장 내 괴롭힘과 자살사고에 대한 연구를 체계적으로 문헌 고찰한 Leach 등(2016)의 연구에서는 최종적으로 포함된 12개의 연구 중에서 8개의 연구가 직장 내 괴롭힘과 자살사고가 양의 관계에 있음을 보고하였고, 4개의 연구에서는 괴롭힘 피해자의 자살사고에 대해 보고하였다고 하였다.

(3) 병가의 영향

○ 직장 내 괴롭힘과 병가에 관련된 17개의 문헌을 고찰한 Nielsen 등(2016)의 연구는 직장 내 괴롭힘이 병가의 위험을 증가시키는 것으로 보고하였으며, 10개의 독립적인 연구를 메타분석 하였을 때 병가의 위험을 1.58배 증가시키는 것으로 보고하였다. 따라서 직장 내 괴롭힘이 병가의 위험요인이라는 결론을 내리고, 직장 내 괴롭힘에 대한 대응조치가 병가를 줄일 수 있다고 하였다. 그러나 직장 내 괴롭힘이 병가를 증가시키는 기전, 병가가 직장 내 괴롭힘에 노

출될 위험요인이 되는지 등에 대해서는 더 많은 연구들이 필요하며, 이에 대해 이해하는 것이 효과적인 대응과 중재방안을 개발하는 데 도움이 될 것이라고 하였고, Grynderup et al(2017)은 장기적인 병가가 직장 내 괴롭힘의 강한 위험 요인이라고 지적하였다.

(4) 신체건강과의 관련성

① 심혈관질환에의 영향

○ Xu 등(2019)은 79,201명의 참여자를 대상으로 3개의 코호트로부터 평균 12.4년을 추적하여, 직장 내 괴롭힘과 폭력과 심혈관질환의 위험성을 평가하였다. 직장 내 괴롭힘을 경험한 군과 그렇지 않은 군의 심혈관질환에 대한 위험비(Hazard ratio)는 1.59였고, 직장 내 폭력을 경험한 군과 그렇지 않은 군의 심혈관질환에 대한 위험비(Hazard ratio)는 1.25로 나타났다. 인구집단 기여위험도는 직장 내 괴롭힘에 대하여 5.0%, 직장 내 폭력에 대하여 3.1%였다. 직장 내 괴롭힘, 폭력에 대해 용량 반응관계가 관찰되었다. 직장 내 괴롭힘과 폭력은 일반적으로 일어나며, 이로 인한 스트레스에 노출되는 사람은 심혈관질환의 고위험에 있음을 보고하였다.

○ Malik 등(2018)은 직장 내 괴롭힘으로 인한 타코츠보 심근병증을 보고하였다. 타코츠보 심근병증은 급성 신체적 정신적 스트레스에 의해 발생하는 일시적인 좌심실 기능부전으로 알려져 있다.

② 당뇨병에 대한 영향

○ Xu 등의 코호트 메타분석연구에서는 9%가 직장에서의 괴롭힘을 경험하고, 12%가 직장 내 폭력이나 폭력의 위협에 노출되는 것으로 나타났으며, 괴롭힘을 당한 사람이 당뇨병의 발생위험이 1.46배, 폭력이나 폭력의 위협에 노출된 사람이 당뇨병의 발생위험이 1.26배 높은 것으로 나타났다.

③ 근골격계 질환에 대한 영향

○ Nielson 등 (2014)은 신체증상과 관련하여, 괴롭힘은 일반적 신체적 증상, 섬유근통, 만성경부통증과 관련성이 있음을 보고하였다.

④ 섭식장애

○ Lie 등(2019)의 연구는 괴롭힘, 놀림과 섭식장애를 연구한 22개의 연구를 검토 분석하였다. 건강한 대조군에 비하여 섭식장애를 가진 사람들이 유의하게 더 많이 괴롭힘을 당하거나 놀림을 받아왔던 것으로 조사되었다. 특히 신경성 과식증과 대식장애는 이러한 연관성이 뚜렷이 나타났다. 신경성 식욕 부진증에 대해서는 뚜렷하지 않았다. 정신질환이 있는 사람들에 비하여 섭식장애가 있는 사람들에게서 괴롭힘이나 놀림이 더 많이 나타나는 지는 분명하지 않았다. 그러나 건강한 대조군에 비하여 섭식장애가 있는 사람들이 섭식장애가 나타나기 전에 괴롭힘이나 놀림을 2~3배 많이 받는 것으로 나타났다고 보고하였다.

2. 직장 내 괴롭힘 관련 하위법령 제안

1) 직장 내 괴롭힘 관련 국내 법령 조사

○ 직장 내 괴롭힘 관련 법규

□ ‘직장 내 괴롭힘’에 관한 포괄적인 규율 (‘19.7.16. 시행)

※ ‘직장 내 괴롭힘’을 법률에 정의하고 금지하되, 사업장별 상황에 맞게 예방·대응 시스템을 마련하여 취업규칙에 정하도록 함

- 직장 내 괴롭힘 피해를 신고·주장하는 것을 이유로 해고 등 불이익 처우한 경우에는 형사처벌

(1) 근로기준법

가) 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

제6장의2 직장 내 괴롭힘의 금지

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 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 아니 된다.

나) 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치 의무

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해 근로자 등”이라 한

다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

다) 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항에 관한 취업규칙 필수 기재의무

제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. ~ 10. (생략)

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

12. · 13. (생략)

라) 직장 내 괴롭힘 발생사실에 대한 신고·주장을 이유로 한 해고 등 불이익 조치 시 형사처벌

제109조(벌칙) ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

② (생략)

(2) 산업재해보상보험법

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병에 포함.

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. (생 략)

2. 업무상 질병

가. · 나. (생 략)

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

라. (생 략)

3. (생 략)

② ~ ⑤ (생 략)

업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준(산업재해보상보험법 시행령 [별표 3])

4. 신경정신계 질병

가. --마 (생 략)

바. 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상후 스트레스장애

사. 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

(3) 산업안전보건법

- 정부의 책무 규정에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항 포함.

제4조(정부의 책무) 시행 2020. 1. 16.

- 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(시행 2020.1.16.)
 - 4. ~ 9. (생략)
- ② (생략)

- 근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 줄일 수 있는 쾌적한 근로환경 조성에 대한 사용자의 의무

제5조(사업주 등의 의무)

- ① 생략
 - 1. 생략
 - 2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
 - 3. 생략

- 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 근로자가 작업을 중지하고 대피할 수 있음을 명확히 규정하고, 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 금지하도록 함.

제52조(근로자의 작업중지) 시행 2020. 1. 16.

- ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 "관리감독자등"이라 한다)에게 보고하여야 한다.
- ③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

□ 개별법 내 직장 내 괴롭힘 관련 규율

※ 직장 내 괴롭힘에 해당하는 일부 행위에 대하여는 이미 개별법으로도 규율되어 왔음

* 아래에는 주요 규정을 소개한 것으로 이 외에도 직장 내 괴롭힘에 해당하는 행위에 관한 규정이 존재

법령명	사안	해당조문
근로기준법	사용자가 근로자를 폭행	제8조(폭행의 금지) -5년 이하의 징역 5천만원 이하 벌금(제107조)
	직장 내 괴롭힘을 받은 자가 부당한 인사조치를 받은 경우 노동위원회를 통해 권리구제	제23조(해고 등의 제한) -노동위원회를 통한 구제 가능(제28조) 제24조(경영상 이유에 의한 해고의 제한) 제25조(부당해고 등의 구제신청)
	야근, 연장, 휴일근로 등 장시간 근로를 강요하거나 휴게시간을 침해하는 경우, 또는 업무 외 시간에 스마트기기를 이용하여 업무지시를 하는 경우	제50조(근로시간) 제53조(연장 근로의 제한) 제54조(휴게) -2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조) 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) -3년 이하의 징역 3천만원 이하 벌금(제109조)
	임금과 관련된 괴롭힘	제36조(금품 청산) 제43조(임금 지급)
	임신 중이거나 산후 1년이 지나지	제65조(도덕상 또는 보건상 유해·위험한 사업에

직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책 개발

	아니한 여성에 대한 배려를 하지 않거나, 고용불안 야기	사용 금지) -3년 이하의 징역 3천만원 이하 벌금(제109조) 제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) -2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조) 제74조(임산부의 보호) -2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조) 제74조의2(태아검진 시간의 허용 등)
민법	직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 민사상 손해배상을 청구	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재산 이외의 손해의 배상) 제756조(사용자의 배상책임)
	괴롭힘 행위를 방조하거나 이에 동참한 사용자에 대하여 사용자 책임 및 안전배려의무에 따른 불법행위 책임이나 공동불법행위 책임	제756조(사용자의 배상책임) 제760조(공동불법행위자의 책임)
남녀고용 평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률	직장 내 괴롭힘 중 성희롱의 금지, 예방 교육 및 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 관련	제12조(직장 내 성희롱의 금지) -사업주: 1천만원 이하 과태료(제39조제1항) 제13조(직장 내 성희롱 예방 교육) 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)
	고객 등에 의한 성희롱으로 인하여 근로자에게 성적 굴욕감이나 혐오 감을 느끼게 하는 경우	제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
	육아휴직, 배우자 출산휴가, 난임휴가, 육아기 근로시간 단축 등 모성보호에 관한 괴롭힘	제18조의2(배우자 출산휴가) 제18조의3(난임치료휴가) 제19조(육아휴직) 제19조의2(육아기 근로시간 단축) 제22조의2(근로자의 가족 돌봄 등을 위한 지원)
노동조합 및 노동관계 조정법	노동조합의 활동이나 조합원에 대 한 괴롭힘 행위	제81조(부당노동행위) 제82조(구제신청)
차별관련 법제	장애인에게 가해지는 신체적·정신 적·언어적 괴롭힘 행위가 발생하는 경우	장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제3조(정의) 20. “괴롭힘 등” 제32조(괴롭힘 등의 금지)
	성희롱에 대한 정의 규정을 마련하 고 성차별 금지 시책 마련의 노력 에 대하여 규정함	양성평등기본법 제3조(정의) 1. “성희롱” 제5조(국가 등의 책무) 제29조(성차별의 금지)
	인권침해 및 차별행위를 당한 경우 그에 대한 조사와 구제	국가인권위원회법 제2조(정의) 1. “인권”, 3. “평등권 침해의 차별행위”,

		4. “장애” 제19조(업무) 제30조(위원회의 조사대상)
형법	직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 가해자 처벌 규정	제257조(상해, 존속상해) -7년 이하 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하 벌금 제260조(폭행, 존속폭행) 제258조(중상해, 존속중상해) -1년 이상 10년 이하 징역 제258조의2(특수상해) -1년 이상 10년 이하 징역 제261조(특수폭행) 등 -5년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금
	공공연하게 타인을 모욕하거나, 타인의 명예를 훼손하거나, 협박 및 강요하는 행위를 하는 경우	제283조(협박, 존속협박) -3년 이하 징역 또는 500만원 이하 벌금 제284조(특수협박) -7년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 제324조(강요) 제307조(명예훼손) -2년 이하 징역 또는 500만원 이하 벌금 제309조(출판물 등에 의한 명예훼손) 등 -3년 이하 징역 또는 700만원 이하 벌금 제311조(모욕) -1년 이하 징역 또는 200만원 이하 벌금 제324조(강요)
	폭행 또는 협박으로 사람을 추행하거나 강간하는 경우 또는 업무, 고용 기타 관계에 있는 하급자에 대하여 위계 또는 위력으로 간음한 경우	제297조(강간) -3년 이상 유기징역 제297조의2(유사강간) -2년 이상 유기징역 제298조(강제추행) -10년 이하 징역 또는 1천500만원 이하 벌금 제303조(업무상위력 등에 의한 간음) -7년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금

○ KOSHA GUIDE

□ 작업장 내 ‘약자 괴롭힘(Bullying)’ 방지를 위한 지침(G-74-2011)

- 약자 괴롭힘(Bullying): 작업장 내에서 직·간접적으로 구두 또는 물리적으로 상대방에 대해 부적절한 행위를 반복하는 것으로 정의
- 스토킹(Stalking): 상대방의 의사에 반하여 지속적으로 상대방을 따라 다니며 집착하는 행위로 정의
- ‘약자 괴롭힘’ 방지의 필요성
- ‘약자 괴롭힘’의 유형
- ‘약자 괴롭힘’의 상황적 요소
- ‘약자 괴롭힘’ 예방을 위한 사업주, 근로자 및 근로자 대표의 역할
- 위험성 평가
- ‘약자 괴롭힘’ 예방 조치
- ‘약자 괴롭힘’ 방지를 위한 대책

□ 직장 따돌림 예방관리지침(KOSHA GUIDE, H-204-2018)

- 직장 따돌림; 한 명 이상의 근로자들이 특정인이나 특정 집단의 근로자들을 대상으로 상대방의 기분을 상하게 하고 괴로움을 유발하는 해로운 행동을 지속적으로 반복하는 행위로 정의
- 직장 따돌림의 유형 및 발달단계
- 직장 따돌림의 원인
- 직장 따돌림의 영향
- 근로자와 사업주의 책임

- 직장 따돌림 예방방안
- 직장 따돌림 사건 발생 시 대응방안

2) 직장 내 괴롭힘 관련 법령(안)

○ 직장 내 괴롭힘 관련 산업안전보건기준에 관한 규칙(1안)

정부의 책무로 시행을 하는 것으로 개정(안)을 시행하는 것으로 안을 만들었으며 교육의 지원에 대한 조치제안을 하였다.

① 산업안전보건기준에 관한 규칙 개정(안) (기준: 2020. 1. 16. 시행)

● 산업안전보건기준에 관한 규칙

제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치) 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전[전업(專業)으로 하는 경우에만 해당한다] 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 "직무스트레스"라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 법 제5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것
2. 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것
3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것

● **산업안전보건법 시행규칙 [별표 8의2] <개정 2018. 12. 31.>**

- 교육대상별 교육내용, 근로자 안전·보건교육(제33조제1항 관련)

가. 근로자 정기안전·보건교육

- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 「산업안전보건법」 및 일반관리에 관한 사항
- 산업재해보상보험 제도에 관한 사항

나. 관리감독자 정기안전·보건교육

- 작업공정의 유해·위험과 재해 예방대책에 관한 사항
- 표준안전작업방법 및 지도 요령에 관한 사항
- 관리감독자의 역할과 임무에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 「산업안전보건법」 및 일반관리에 관한 사항

다. 채용 시의 교육 및 작업내용 변경 시의 교육

- 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항
- 작업 개시 전 점검에 관한 사항
- 정리정돈 및 청소에 관한 사항
- 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 물질안전보건자료에 관한 사항
- 「산업안전보건법」 및 일반관리에 관한 사항

① 산업안전보건기준에 관한 규칙 개정(1 안) (기준: 2020. 1. 16. 시행)

□ 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치) 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전[전업(專業)으로 하는 경우에만 해당한다] 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 직장 내 괴롭힘, 정신적 스트레스 등(이하 "직무스트레스"라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 법 제5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

② 산업안전보건법 시행규칙 개정(2 안) (기준: 2020. 1. 16. 시행)

□ 산업안전보건법 시행규칙 [별표 8의2]

- 교육대상별 교육내용, 근로자 안전·보건교육(제33조제1항 관련)

가. 근로자 정기안전·보건교육

- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 「산업안전보건법」 및 일반관리에 관한 사항
- 산업재해보상보험 제도에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘 등 직무스트레스에 관한 사항

나. 관리감독자 정기안전·보건교육

- 작업공정의 유해·위험과 재해 예방대책에 관한 사항
- 표준안전작업방법 및 지도 요령에 관한 사항
- 관리감독자의 역할과 임무에 관한 사항

- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 「산업안전보건법」 및 일반관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘 등 직무스트레스에 관한 사항

다. 채용 시의 교육 및 작업내용 변경 시의 교육

- 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항
- 작업 개시 전 점검에 관한 사항
- 정리정돈 및 청소에 관한 사항
- 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 물질안전보건자료에 관한 사항
- 「산업안전보건법」 및 일반관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘 등 직무스트레스에 관한 사항

3) 직장 내 괴롭힘 관련 기술지침(안)

◆ 직장 내 괴롭힘 건강장해 예방 지침(안)

1. 목 적

이 지침은 ()법 제 ()조에 의거하여 직장 내 괴롭힘 건강장해를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 직장 내 괴롭힘을 예방하고자 하는 사업장에 적용한다.

3. 용어정의

1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

○ 직장 내 괴롭힘의 정의는 근로기준법을 토대로 하고 있으며 즉, 직장 내 괴롭힘은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적·정서적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위로 정의하고 있다.

4. 직장 내 괴롭힘 건강영향

1) 직장 내 괴롭힘의 신체적 영향

① 두통, 위장질환, 만성피로증후군과 같은 생리적인 문제를 일으킬 수 있다.

② 섬유근통, 만성경부통증 등 근골격계질환이 발생할 수 있다.

③ 괴롭힘을 당한 사람이 일반인보다 **1.46배의 당뇨병 발생 위험이 높다.**

④ 섭식장애가 발생할 가능성이 크고, 또한 섭식장애가 있는 사람은 직장 내 괴롭힘을 받을 확률이 더 높다.

※ 섭식장애 정의: 과도한 식이 요법의 부작용 또는 여러 가지 생리적·정신적 원인으로 인하여 비정상적으로 음식을 섭취하는 증상. 거식증과 폭식증이 있다.

⑤ 호르몬분비 기능 저하, 자율신경 조절장애, 면역기능의 저하를 일으킬 수 있다.

⑥ 심·뇌혈관질환 발생 가능성이 높다.

2) 직장 내 괴롭힘의 정신적 영향

① 개인의 행복감 감소

○ 직장 내 괴롭힘과 정신 건강과의 관련성이 매우 높아, 직장 내 괴롭힘은 개인의 행복감을 감소하게 하는 원인으로 작용한다.

② 정신건강 문제 발생 및 정서적 불안 야기

○ 직장 내 괴롭힘은 우울, 불안, 무기력, 두려움, 불면증, 대인기피증, 정신적 쇼크 등 다양한 정신문제와 심각한 정서적 불안을 야기할 수 있다.

○ 정신적 문제가 있는 근로자 경우에는 직장 내 괴롭힘에 노출될 가능성이 매우 높다.

○ ‘심한 스트레스에 대한 반응 및 적응장애’, ‘우울병 에피소드’, ‘불안장애’ 등과 관련된 산재발생이 증가한다.

③ 자살 위험 증가

○ 괴롭힘 피해 경험 횟수가 많은 근로자일수록 자살 생각, 자살계획, 자살 시도의 비율이 높다.

○ 또한 가해자 역시 자살을 시도할 가능성이 높다.

④ 향정신성 약물 복용 증가

○ 불면증, 신경증 등 해결하기 위해 향정신성 약물 가능성이 높다.

⑤ 외상 후 스트레스 장애 등 직업적 트라우마 발생가능성 증가

○ 직장 내 괴롭힘은 피해자들에게 심리적 외상으로 작용하여 인지기능에 영향을 주게 되고, 피해자들은 직장 내 괴롭힘의 트라우마로 인해 고통 받을 수 있다.

3) 직장 내 괴롭힘의 업무적 영향

① 개인의 업무인지능력 저하

○ 직장 내 괴롭힘은 피해자의 근무환경에 대해 위협, 위험, 불안전함, 자기반성 등 정신·정서적 불안감을 증가시켜 개인의 업무인지능력을 저하시킨다.

② 직무능률 저하

○ 직장 내 괴롭힘은 직무소진, 낮은 직무만족도, 낮은 정신적 안녕상태 등을 유발하여 직무능률을 저하시킨다.

③ 출근기피 요인

○ 직장 내 괴롭힘은 결근, 병가 사용 증가, 불필요한 연차 사용 등 출근 자체를 기피하게 하는 위험요인으로 나타난다.

5. 직장 내 괴롭힘의 조직적 영향

1) 직장 내 괴롭힘의 동료나 목격자에 대한 영향

① 동료나 목격자의 죄책감 발생

○ 직장 내 괴롭힘의 피해자는 동료들에게 문제를 상의하는 경우가 많으며 동료들도 사건에 연루되지 않거나 중간적인 입장으로 남아있기가 어려움 어떤 형태로든 피해자를 돕지 못했다는 생각으로 미안함과 죄책감이 발생한다.

② 동료나 목격자의 간접적 피해자 전이

○ 직장 내 괴롭힘의 목격자들은 연쇄효과(ripple effect)에 의해 정신적인 스트레스를 받게 되고, 자신이 다음 목표물이 될 것을 두려워하게 되는 등 간접적인 피해자가 될 수 있다.

③ 업무 효율성 저하

○ 직장 내 괴롭힘의 동료나 목격자도 직장에서의 책임감, 직무 만족도, 생산성 등을 떨어뜨리고, 결근·병가를 더 잦게 하며, 스트레스 증가 및 일상적 긴장 발생 등으로 업무 효율성을 저하한다.

2) 직장 내 괴롭힘의 회사 전반에 미치는 영향

① 조직 화합력 저해

○ 직장 내 괴롭힘은 개인의 직무 소진, 개인 간 갈등 야기, 팀 내 결속력 저해, 팀 간 불신 조장 등으로 조직 전체의 긴장을 고조시켜 조직 화합력을 저해시킬 수 있다.

② 생산성 감소 및 기업 경쟁력 약화

○ 직장 내 괴롭힘은 개인 직무 만족도 저하, 병가·결근 증가, 조직 신뢰 감소 등으로 생산성이 감소하고, 이직률 증가, 직장 내 괴롭힘에 의한 대외 이미지 실추 등으로 기업 경쟁력을 약화시킬 수 있다.

6. 직장 내 괴롭힘 예방·대응

1) 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램 운영에 대한 지지

- ① 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램이 조직구조와 인적특성에 부합되어 운영되도록 조직적 지원을 해야 한다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방조치는 장기간에 걸쳐 지속적으로 추진될 수 있도록 지지 한다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 업무를 담당하는 직원이나 부서의 예방문화 조성 지지해야 한다.

2) 직장 내 상호 존중하고 소통하는 문화 만들기

- ① 직장 내 직원들끼리 상호 존중하며 의사소통을 자유롭게 할 수 있는 문화가 형성되도록 조직적 지원이 필요하다.
- ② 프로그램과 교육 등을 통해 올바른 의사소통문화가 조성되도록 조직적 지지를 한다.
- ③ 궁극적으로 상호존중하는 문화로 전환·확산될 수 있도록 지원 한다.

3) 직장 내 괴롭힘 위험요인 점검·관리 지원

- ① 성별, 연령, 학력, 국적, 정규직/비정규직 등 동질적이지 않은 요인들이 직장 내 괴롭힘의 위험요인일 수 있으므로, 조직적으로 이에 대해 점검·관리한다.
- ② 노조·노사협의회, 산업안전보건위원회 등을 통해 노사가 함께 점검하고 예방조치를 협의하는 등 조직원 지원한다.

4) 직무스트레스 및 정신건강 관리 협조

- ① 정기적으로 직무스트레스를 평가하여 물리적인 환경, 직무요구, 업무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 조직문화 등 직무스트레스 체크·평가 등에 적극 협조한다.
- ② 근로자의 일상적인 정신건강 문제를 평가·관리하는 정신건강증진 프로그램에 적극 참여한다.

5) 효과적인 피해자 지원체계(고충상담 창구, 전문상담기관 등)지지

- ① 직장 내 괴롭힘에 대해 조기 인지, 효과적인 피해자 지원체계를 지지한다.

② 고충상담 창구, 전문상담기관을 통해 문제가 충분히 해결되도록 협조한다.

6) 신규 직원에 대한 조직적인 지원

- ① 신규 근로자가 회사에 편한 직장생활에 적응할 수 있도록 조직문화 조성한다.
- ② 경험이 풍부한 근로자를 멘토로 선정하여 다양한 프로그램 지원한다.

7. 직장 내 괴롭힘 예방·관리 프로그램 과정

1) 직장 내 괴롭힘 및 정신건강 상태 평가

○ 「직장 내 괴롭힘 관련 실태조사 설문지(한국노동연구원, '17)」, 「직무스트레스요인 측정지침(KOSHA GUIDE, '12)」, 「한국대인갈등 설문(KICQ: Korean Interpersonal Conflict Questionnaire, '16)」, 「부정적 행동 경험 설문지(The Negative Acts Questionnaire, NAQ-R, '08)」 등으로 정신건강 상태 평가를 이용해 측정한다.

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 관련 KOSHA-Guide(안전보건공 → 법령/지침정보 → 안전보건기술지침(GUIDE) → 안전보건기술지침 검색)

- ① 사업장의 중대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 조기대응 지침(H-36-2011)
- ② 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침(H-38-2011)
- ③ 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(H-39-2011)
- ④ 직무스트레스요인 측정 지침(H-40-2011)
- ⑤ 작업장 내 '약자 괴롭힘(Bullying)' 방지를 위한 지침(G-74-2011)
- ⑥ 사업장 직무스트레스 예방 프로그램(H-67-2012)
- ⑦ 직장에서의 뇌·심혈관계질환 예방을 위한 발병위험도 평가 및 사후관리지침(H-200-2018)
- ⑧ 직장 따돌림 예방관리지침(H-204-2018)

2) 위험군, 고위험군 분류

○ 직장 내 괴롭힘과 관련된 여러 설문지를 활용하여 회사 전체 혹은 부서별, 팀별 직장 내 괴롭힘에 대한 위험수준, 직무스트레스 정도, 관계갈등의 수준 등을 평가하여야 한다.

○ 개인의 직장 내 괴롭힘에 대한 위험 수준 및 정신건강 상태를 평가하여 결과에 따라 정상군, 위험군, 고위험군으로 분류하는 것이 도움이 된다. 또한 개인 위험군과 집단 위험군(부서)을 분류할 필요도 있으며 위험요인과 위험수준에 따라 조직관리, 집단 교육, 개인 상담, 집단 상담 등 다양한 예방·관리 프로그램을 구성하여 진행하여야 한다.

3) 내·외부 자원을 활용한 상담

① 내부상담 - 보건관리자나 상담자, 회사가 지정한 상담자나 고충처리위원(위원회)을 통해 상담

② 외부상담 - 보건관리전문기관, EAP(Employee's Assistance Program)협회, 근로자건강센터, 직업적 트라우마 상담센터 등을 통해 상담

③ 외부치료 - 산재병원, 정신과 전문의 등을 통해 상담

◆ 활용 가능한 심리상담 전문 기관

<무료기관>

- 직업적트라우마전문상담센터 : 1588-6497(별첨 참조)
- 근로자건강센터 : 1577-6497(별첨 5 참조)
- 정신건강복지센터 : 보건복지부 사이트 참조
- 근로복지넷 EAP (<https://www.workdream.net/default/index.do>)
:근로복지공단 사이트에서 EAP 배너 클릭
- 국민권익위원회 산하 범정부
갑질신고센터:전화번호:110(www.epeople.go.kr)
- 직장갑질119
:이용방법: 카카오톡 오픈 채팅에 '직장갑질 119'검색,
인터넷 주소 'gabjil119.com'을 통해서 오픈 채팅방에 입장할 수 있음

4) 상담 결과에 대한 피드백 및 개선 조치

① 규모별 개선 조치

○ 50인 이하 사업장

외부기관에서 실시 한 상담결과에 대하여 회사의 책임자나 부서의 장은 상담 결과에 대한 피드백을 받아 개선을 하도록 해야 한다.

○ 50인 이상 사업장

- 보건관리자나 산업보건의, 회사에서 정한 상담자나 고충처리위원(위원회)의 상담결과를 바탕으로 산업보건위원회 심의·의결 등을 통하여 개선조치
- 다만, 상시근로자 50인 이상 100인 미만사업장 중 산업보건위원회 설치 의무가 없는 사업장(산업안전보건법 시행령 '별표 6의2' 21호)의 경우 회사의 책임자나 부서의 장이 개선조치

② 요인별 개선 조치

- 요인별 개선조치로는 조직적 요인, 개인적 요인, 관계적 요인 등으로 나눌 수 있다.
- 조직적 요인개선 - 회사의 조직문화, 직무특성, 낮은 직무 만족도, 역할 갈등, 리더쉽, 조직구조의 변화, 직무 스트레스 등에 대한 개선을 조직적인 차원에서 지원해야 한다.
- 개인적 요인개선 - 개인적인 특성과 인지적, 정서적, 가치체계 등에 대해 정신건강관리를 할 수 있도록 개인 상담 프로그램을 회사에서 지원해야 한다.
- 관계적 요인개선 - 가해자와 피해자가 함께 상담을 하거나 각자 상담을 하면서 서로에 대한 이해와 생각의 차이와 깊이를 넓혀가는 방식을 이용할 수 있다.

○ 직장 내 괴롭힘 방지 및 피해근로자 보호 등에 관한 법률안의 자료를 참고하였다.

직장 내 괴롭힘 방지 및 피해근로자 보호 등에 관한 법률안 (강병원의원 대표발의)

의 안
번 호

13290

발의연월일 : 2018. 4. 27.

발 의 자 : 강병원·이정미·서형수

김철민·백혜련·노웅래

윤후덕·권미혁·김경협

원혜영·신창현·문희상

송옥주·박경미·김성수

강창일·유동수·김상희

박 정·안호영·김한정
이수혁·임종성 의원
(23인)

제안이유

2017년 국가인권위원회가 실시한 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과에 따르면 직장 내 괴롭힘 경험이 있다고 답한 응답자가 전체 70퍼센트를 넘는 것으로 나타나는 등 직장 내 괴롭힘이 만연한 실정이나 국내에서 직장 내 괴롭힘에 대한 구체적인 입법 조치나 대응은 시작되지 못하고 있음.

직장 내 괴롭힘의 문제는 사인(私人)에 의한 인권침해의 문제이지만 위 결과와 같이 직장 내 괴롭힘이 광범위하게 나타나는 가운데 사용자의 직장 내 괴롭힘 방지 활동이나 피해자 등에 대한 보호가 부재한 상황에서는 일정한 법적·제도적 규제의 필요성이 제기된다 할 것임.

이에 직장 내 괴롭힘의 방지와 피해근로자의 구제절차 등을 정하는 법률을 제정함으로써 직장내 근로자의 인권을 보호하고 조화로운 직장문화를 조성하려는 것임.

주요내용

가. “직장 내 괴롭힘”을 사용자 또는 근로자가 직장 내의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무의 적정범위를 넘어 지속적·반복적인 부당한 언동 등을 함으로써 근로자에게 신체적·정신적·정서적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위를 말하는 것으로 정의함(안 제2조제1호).

나. 사업주, 상급자 또는 근로자는 다른 근로자에 대하여 직장 내 괴롭힘을 하여서는 아니 되도록 함(안 제8조).

다. 사업주는 고용노동부령으로 정하는 기준에 따라 직장 내 괴롭힘의 방지 및 금지를 위한 조치를 하고, 직장 내 괴롭힘의 예방을 위한 교육을 실시하도록 함(안 제9조 및 제10조).

라. 사업주는 직장 내 괴롭힘 피해가 발생한 것을 확인한 경우 행위자에 대한 징계, 근무장소 변경 및 그 밖에 필요한 조치를 하고, 피해근로자가 요청하는 경우 피해 근로자의 근무장소 변경, 배치전환, 일시적 유급휴직의 허가 등 필요한 조치를 하도

록 함(안 제12조 및 제13조).

마. 직장 내 괴롭힘 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자는 직장 내 괴롭힘이 있는 경우 또는 사업주의 조사 결과나 조치에 이의가 있는 경우 노동위원회에 그 시정을 신청할 수 있도록 함(안 제14조).

바. 사업주는 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해근로자, 피해 발생을 주장하는 근로자 및 진술, 증언, 자료제출 등을 한 근로자에게 불리한 조치를 하여서는 아니 되도록 하고 이를 위반하는 경우 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함(안 제22조 및 제24조).

법률 제 호

직장 내 괴롭힘 방지 및 피해근로자 보호 등에 관한 법률안

제1조(목적) 이 법은 직장 내 괴롭힘의 방지와 피해근로자의 구제절차 등을 규정함으로써 직장에서 근로자의 인권을 보호하고 조화로운 직장문화를 조성하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “직장 내 괴롭힘”이란 사용자 또는 근로자가 직장 내의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무의 적정범위를 넘어 지속적·반복적인 부당한 언동 등을 함으로써 근로자에게 신체적·정신적·정서적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

2. “근로자”란 「근로기준법」 제2조제1호에 따른 근로자를 말한다.

제3조(적용범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법의 전부 또는 일부를 적용하지 아니할 수 있다.

제4조(국가 등의 책무) ① 국가는 이 법의 목적을 실현하기 위하여 직장 내 괴롭힘 방지문화를 조성하는 데 필요한 노력을 하여야 한다.

② 사업주는 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 직장환경을 조성하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때에 피해근로자를 보호하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제5조(다른 법률과의 관계) 직장 내 괴롭힘 및 피해근로자 보호에 대한 조치에 있어서 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법을 적용한다.

제6조(기본계획의 수립) ① 고용노동부장관은 직장 내 괴롭힘 방지 및 대책에 관한 정책 목표·방향을 설정하고, 이에 따른 직장 내 괴롭힘 방지 및 대책에 관한 기본계

획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 기본계획은 다음 각 호의 사항을 포함하여 5년마다 수립하여야 한다. 이 경우 고용노동부장관은 관계 중앙행정기관 등의 의견을 수렴하여야 한다.

1. 직장 내 괴롭힘의 방지에 관한 조사·연구·홍보
2. 피해 근로자에 대한 보호 및 지원 방안
3. 그 밖에 직장 내 괴롭힘의 방지 및 대책을 위하여 필요한 사항

제7조(실태조사 등) ① 고용노동부장관은 직장 내 괴롭힘 방지 및 피해자 보호를 위한 정책수립에 활용하기 위하여 5년마다 직장 내 괴롭힘에 관한 실태조사를 실시하여야 한다.

② 고용노동부장관은 제1항에 따른 실태조사를 위하여 관계 공공기관 또는 관련 법인·단체에 대하여 필요한 자료의 제출 등 협조를 요청할 수 있으며, 요청받은 관계 공공기관 또는 관련 법인·단체는 특별한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

③ 제1항에 따른 실태조사의 대상 및 방법, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.

제8조(직장 내 괴롭힘의 금지) 사업주, 상급자 또는 근로자는 다른 근로자에 대하여 직장 내 괴롭힘을 하여서는 아니 된다.

제9조(직장 내 괴롭힘의 방지) 사업주는 직장 내 괴롭힘의 발생 여부를 정기적으로 조사·감독하고 고용노동부령으로 정하는 기준에 따라 직장 내 괴롭힘 방지 및 금지를 위한 조치를 하여야 한다.

제10조(직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 사업주는 직장 내 괴롭힘을 예방하여 근로자가 신체적·정신적으로 건강한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 괴롭힘의 예방을 위한 교육(이하 “예방교육”이라 한다)을 실시하여야 한다.

② 사업주 및 근로자는 제1항에 따른 예방교육을 받아야 한다.

③ 예방교육에는 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 직장 내 괴롭힘의 개념
2. 직장 내 괴롭힘 관련 법률 규정
3. 직장 내 괴롭힘 고충처리 절차
4. 직장 내 괴롭힘 가해자에 대한 징계기준 및 피해자 보호 조치에 관한 사항

④ 사업주는 예방교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에 따른 예방교육의 내용·방법 및 횟수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제11조(예방교육의 위탁) ① 사업주는 예방교육을 고용노동부장관이 지정하는 기관

(이하 “예방교육기관”이라 한다)에 위탁하여 실시할 수 있다.

② 사업주가 예방교육기관에 위탁하여 예방교육을 하려는 경우에는 제10조제3항에 따른 내용을 예방교육기관에 미리 알려 그 사항이 포함되도록 하여야 한다.

③ 예방교육기관은 고용노동부령으로 정하는 기관 중에서 지정하되, 고용노동부령으로 정하는 강사를 1명 이상 두어야 한다.

④ 예방교육기관은 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 교육을 실시하고 교육이 수증이나 이수자 명단 등 교육 실시 관련 자료를 보관하며 사업주나 피교육자에게 그 자료를 내주어야 한다.

⑤ 고용노동부장관은 예방교육기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 지정을 취소할 수 있다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우
2. 정당한 사유 없이 제3항에 따른 강사를 6개월 이상 계속하여 두지 아니한 경우
3. 2년 동안 직장 내 예방교육 실적이 없는 경우

⑥ 고용노동부장관은 제5항에 따라 예방교육기관의 지정을 취소하려면 청문을 하여야 한다.

제12조(직장 내 괴롭힘의 조사) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사업주에게 신고할 수 있다.

② 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 괴롭힘이 있는 것을 알게 된 경우에는 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다.

③ 사업주는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

제13조(조사결과에 따른 조치) ① 사업주는 제12조에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 제12조에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 직장 내 괴롭힘 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 직장 내 괴롭힘 피해를 입은 근로자의 의견을 들어야 한다.

제14조(직장 내 괴롭힘의 시정신청) ① 피해근로자등은 제12조제2항에 따른 사업주

의 조사 결과나 제13조에 따른 조치에 이의가 있는 경우 및 제22조에 따른 불리한 처우가 있는 경우 「노동위원회법」 제1조에 따른 노동위원회(이하 “노동위원회”라 한다)에 그 시정을 신청할 수 있다. 다만, 직장 내 괴롭힘이 있는 날(계속되는 직장 내 괴롭힘은 그 종료일)부터 6개월이 경과한 때에는 그러하지 아니하다.

② 피해근로자등이 제1항에 따른 시정신청을 하는 때에는 직장 내 괴롭힘의 내용을 구체적으로 명시하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 시정신청의 절차·방법 등에 필요한 사항은 「노동위원회법」 제2조제1항에 따른 중앙노동위원회(이하 “중앙노동위원회”라 한다)가 따로 정한다.

④ 직장 내 괴롭힘과 관련한 분쟁에 있어서 입증책임은 사용자가 부담한다.

제15조(조사·심문 등) ① 노동위원회는 제14조에 따른 시정신청을 받은 때에는 지체 없이 필요한 조사와 관계 당사자에 대한 심문을 하여야 한다.

② 노동위원회는 제1항에 따른 심문을 하는 때에는 관계 당사자의 신청 또는 직권으로 증인을 출석하게 하여 필요한 사항을 질문할 수 있다.

③ 노동위원회는 제1항 및 제2항에 따른 심문을 할 때 관계 당사자에게 증거의 제출과 증인에 대한 반대심문을 할 수 있는 충분한 기회를 주어야 한다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 조사·심문의 방법 및 절차 등에 관한 사항은 중앙노동위원회가 따로 정한다.

⑤ 노동위원회는 직장 내 괴롭힘 시정사무에 관한 전문적인 조사·연구업무를 수행하기 위하여 전문위원을 둘 수 있다. 이 경우 전문위원의 수·자격 및 보수 등에 관한 사항은 대통령령으로 정한다.

제16조(조정·중재) ① 노동위원회는 제15조에 따른 심문의 과정에서 관계 당사자 쌍방 또는 일방의 신청 또는 직권에 의하여 조정(調停)절차를 개시할 수 있고, 관계 당사자가 미리 노동위원회의 중재(仲裁)결정에 따르기로 합의하여 중재를 신청한 경우에는 중재를 할 수 있다.

② 제1항에 따라 조정 또는 중재를 신청하는 경우에는 제14조에 따른 직장 내 괴롭힘의 시정신청을 한 날부터 14일 이내에 하여야 한다. 다만, 노동위원회의 승낙이 있는 경우에는 14일 이후에도 신청할 수 있다.

③ 노동위원회는 조정 또는 중재를 할 때 관계 당사자의 의견을 충분히 들어야 한다.

④ 노동위원회는 특별한 사유가 없으면 조정절차를 개시하거나 중재신청을 받은 때부터 60일 이내에 조정안을 제시하거나 중재결정을 하여야 한다.

⑤ 노동위원회는 관계 당사자 쌍방이 조정안을 수락한 경우에는 조정조서를 작성

하고 중재결정을 한 경우에는 중재결정서를 작성하여야 한다.

⑥ 조정조서에는 관계 당사자와 조정에 참여한 위원전원이 서명·날인하여야 하고, 중재결정서에는 참여한 위원전원이 서명·날인하여야 한다.

⑦ 제5항 및 제6항에 따른 조정 또는 중재결정은 「민사소송법」에 따른 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

⑧ 제1항부터 제7항까지에 따른 조정·중재의 방법, 조정조서·중재결정서의 작성 등에 관한 사항은 중앙노동위원회가 따로 정한다.

제17조(시정명령 등) ① 노동위원회는 제15조에 따른 조사·심문을 종료하고 직장 내 괴롭힘에 해당된다고 판정한 때에는 사용자에게 시정명령을 하여야 하고, 직장 내 괴롭힘에 해당하지 아니한다고 판정한 때에는 그 시정신청을 기각하는 결정을 하여야 한다.

② 제1항에 따른 판정·시정명령 또는 기각결정은 서면으로 하되 그 이유를 구체적으로 명시하여 관계 당사자에게 각각 교부하여야 한다. 이 경우 시정명령을 발하는 때에는 시정명령의 내용 및 이행기한 등을 구체적으로 기재하여야 한다.

제18조(조정·중재 또는 시정명령의 내용) ① 제16조에 따른 조정·중재 또는 제17조에 따른 시정명령의 내용에는 직장 내 괴롭힘의 중지, 피해근로자 보호 또는 적절한 배상 등이 포함될 수 있다.

② 제1항에 따른 배상액은 직장 내 괴롭힘으로 인하여 피해근로자에게 발생한 손해액을 기준으로 정한다.

제19조(시정명령 등의 확정) ① 지방노동위원회의 시정명령 또는 기각결정에 대하여 불복이 있는 관계 당사자는 시정명령서 또는 기각결정서의 송달을 받은 날부터 10일 이내에 중앙노동위원회에 재심을 신청할 수 있다.

② 제1항에 따른 중앙노동위원회의 재심결정에 대하여 불복이 있는 관계 당사자는 재심결정서의 송달을 받은 날부터 15일 이내에 행정소송을 제기할 수 있다.

③ 제1항에 규정된 기간 이내에 재심을 신청하지 아니하거나 제2항에 규정된 기간 이내에 행정소송을 제기하지 아니한 때에는 그 시정명령·기각결정 또는 재심결정은 확정된다.

제20조(시정명령 이행상황의 제출요구 등) ① 고용노동부장관은 확정된 시정명령에 대하여 사용자에게 이행상황을 제출할 것을 요구할 수 있다.

② 시정신청을 한 피해근로자들은 사용자가 확정된 시정명령을 이행하지 아니하는 경우 이를 고용노동부장관에게 신고할 수 있다.

제21조(고용노동부장관의 직장 내 괴롭힘 시정요구 등) ① 고용노동부장관은 사업주 또는 근로자가 제8조를 위반하여 직장 내 괴롭힘을 한 경우에는 그 시정을 요구

할 수 있다.

② 고용노동부장관은 사용자가 제1항에 따른 시정요구에 따르지 아니할 경우에는 직장 내 괴롭힘의 내용을 구체적으로 명시하여 노동위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 고용노동부장관은 해당 사업주 또는 피해근로자등에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 노동위원회는 제2항에 따라 고용노동부장관의 통보를 받은 경우에는 지체 없이 직장 내 괴롭힘이 있는지 여부를 심리하여야 한다. 이 경우 노동위원회는 해당 사업주 또는 피해근로자등에게 의견을 진술할 수 있는 기회를 부여하여야 한다.

④ 제3항에 따른 노동위원회의 심리 및 그 밖의 시정절차 등에 관하여는 제14조 제4항 및 제16조부터 제20조까지의 규정을 준용한다. 이 경우 “시정신청을 한 날”은 “통지를 받은 날”로, “기각결정”은 “직장 내 괴롭힘이 없다는 결정”으로, “관계 당사자”는 “해당 사업주 또는 피해근로자등”으로, “시정신청을 한 피해근로자등”은 “해당 피해근로자등”으로 본다.

⑤ 제3항 및 제4항에 따른 노동위원회의 심리 등에 관한 사항은 중앙노동위원회가 정한다.

제22조(불리한 처우의 금지) 사업주는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

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 차별 지급
5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위
7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자등의 의사에 반하는 불리한 처우

제23조(비밀 유지) 사업주 및 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 그러하지 아니하다.

제24조(벌칙) 사업주가 제22조를 위반하여 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해근로자

등에게 해고나 그 밖의 불리한 조치를 한 경우에는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

제25조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제24조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제26조(과태료) ① 사업주가 제8조를 위반하여 직장 내 괴롭힘을 한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

② 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하는 경우 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제10조제1항을 위반하여 예방교육을 하지 아니한 경우
2. 제10조제4항을 위반하여 예방교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두지 아니한 경우
3. 제12조제2항을 위반하여 직장 내 괴롭힘 발생 사실 확인을 위한 조사를 하지 아니한 경우
4. 제13조제1항을 위반하여 근무장소의 변경 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우
5. 제13조제2항 전단을 위반하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하지 아니한 경우
6. 제23조를 위반하여 직장 내 괴롭힘 발생 사실 조사 과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설한 경우

③ 제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 고용노동부장관이 부과·징수한다.

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

3. 직장 내 괴롭힘 관련 정책안에 대한 규제영향 분석

1) 직장 내 괴롭힘 관련 규제영향 분석 개요

(1) 필요성

2020년 1월 16일 개정되는 산업안전보건법에 따르면 제4조(정부의 책무)에서 조치기준 마련, 지도 및 지원에 따라 건강영향 예방대책 개발이 필요하다.

산업안전보건법(개정안) 제4조(정부의 책무)

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

(2) 직장 내 괴롭힘 산업안전보건법 법안 개정으로 인한 대상

- 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)와 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)에 대해 제93조(취업규칙의 작성·신고)에서는 상시 10명 이상이 근로자를 사용하는 사용자는 11호 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다고 하였다.

- 즉, 직장 내 괴롭힘 법안 개정 대상 사업장과 근로자는 근로기준법에서의 상시근로자 10인 이상의 전 사업장에 적용이 된다는 것을 전제로 하여 비용편익분석을 시행하는 것이 필요하다. 이에 본 연구에서는 2017년 기준 전국사

업체조사 보고서를 기준으로 종사자수 10인 이상인 사업장은 324,841개, 근로자 수는 12,790,043명이었다.

<표 3-8> 2017년 10인 이상 전국 사업체 수

산업별	사업체수	근로자 수
전체 산업	324,841	12,790,043
농업, 임업 및 어업(0~03)	1,035	28,453
광업(05~08)	348	8,864
제조업(10~34)	69,420	2,917,154
전기, 가스, 증기 및 공기조절 공급업(35)	622	59,078
수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업(36~39)	2,700	80,838
건설업(41~42)	29,814	1,055,249
도매 및 소매업(45~47)	37,516	983,334
운수 및 창고업(49~52)	14,296	660,668
숙박 및 음식점업(55~56)	18,094	358,971
정보통신업(58~63)	9,602	472,724
금융 및 보험업(64~66)	19,646	624,499
부동산업(68)	8,241	198,393
전문, 과학 및 기술 서비스업(70~73)	15,450	728,143
사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(74~76)	13,103	1,025,047
공공행정, 국방 및 사회보장 행정(84)	9,168	692,565
교육 서비스업(85)	26,234	1,211,308
보건업 및 사회복지 서비스업(86~87)	35,153	1,282,781
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업(90~91)	4,614	176,325
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업(94~96)	9,785	220,279

※ 출처: 통계청(2017). 전국사업체수, 종사자수

2) 직장 내 괴롭힘 관련 비용 및 편익 항목

(1) 비용 항목

가) 비용 항목 선정

○ 직장 내 괴롭힘 관련 건강장해 예방대책으로 정부가 부담해야하는 비용 항목은 직접비용과 간접비용으로 측정될 수 있다. 항목은 교육비용, 예방대처 비용, 사후대처 비용으로 구분할 수 있다.

- 구체적으로는 교육비용은 사업장에서 사업주 혹은 직원 대상 교육안과 매뉴얼 개발 비용으로 산정할 수 있다. 예방대처는 직장 내 괴롭힘 실태조사, 괴롭힘 예방을 위한 매뉴얼 제공, 직장 내 괴롭힘 KOSHA Guide 마련, 사업장 캠페인 자료 지원 비용이 있다. 사후대처로는 직장 내 괴롭힘 고위험 근로자를 위한 정신건강 예방을 위한 심리상담사 혹은 보건관리자 상담 권고, 소규모 사업장의 경우 근로자건강센터, 트라우마센터로 지원하는 경우가 있겠다.

나) 항목별 직접비용과 간접비용

○ 각 항목에 대해 비용이 발생하는데, 정부에서 소요되는 비용과 사업주가 지출을 지키려 할 때 소요되는 직접비용으로 구분 할 수 있다. 이와 관련하여 <표 3-9>에 정리하였다. 교육은 온라인으로 하는 것을 전제로 하였다.

<표 3-9> 비용 항목 산정

구분	항목		직접비용	간접비용
예방	교육자료 배부		온라인지원	생산성 손실비용
			교육자료 개발 비용	
	매뉴얼 제공		개발 및 자료 비용	생산성 손실비용
	사업주 권고		민간위탁 비용	+a
대응	불이익 금지		-	-
	업무 중단		-	+a
	보건관리자 혹은 심리상담사 상담 권고		-	생산성 손실비용
	근로자건강센터 방문 권고		사업비용	이동비용 생산성 손실비용
대처	실태 조사	전국 사업장 실태조사 ①	실태조사원(일부)	생산성 손실비용
		사업장 실태조사 권장 ②	-	-
	KOSHA Guide 발행		개발 및 자료 비용	-
	홍보자료 배포		자료 비용	-

○ 예방 중 교육에 대해서는 자료 개발비, 자료 디자인비, 온라인지원비가 소요가 되며, 매뉴얼 제공은 매뉴얼 개발비, 디자인비 및 자료 인쇄비용이 소요된다. 사업주 권고 방안은 매뉴얼에 관련 내용을 포함하여, 이것에 대해 정부가 시행여부를 모니터링 할 수 있다. 이 경우 정부가 직접 모니터링하기 보다는 감정노동 사업과 같이 민간위탁을 주는 방안을 생각할 수 있어 감정노동 컨설팅 위탁비용과 동일하게 고려하였다.

○ 사업주 권고의 내용에는 사업장 내 제도, 실태조사를 통한 고위험군 파악이 포함될 수 있을 수 있다. 민간위탁의 경우 사업장에 실태조사를 권장하고 실제 수행해 줄 수 있어 대처에 있는 사업장 실태조사 권장②에 비용이 포함된 것이라 생각할 수 있다.

○ 대응방안에는 실태조사를 통하여 직장 내 괴롭힘에 대한 고위험 근로자가 선발되는데 관련 근로자에 대하여 중규모 이상에서는 보건관리자 혹은 심리상담사 상담 권고를 수행하고, 소규모 사업장에서는 근로자건강센터 혹은 트라우마센터 방문을 권장 할 수 있다. 이 경우 이미 기존에 센터는 운영이 되고 있어 추가 비용은 발생하지 않는 것으로 하였다.

○ 대처방안에는 실태조사는 안전보건공단에서 주관하여 시행되고 있는 3년마다 수행되는 근로환경조사와 같이 전국 사업장에서 표본 추출하여 직장 내 괴롭힘을 조사하는 방안이 현재로서는 가장 현실적이다.

○ 인식전환, 홍보를 위해서는 정부에서는 사업장 내 홍보자료를 배포하여 캠페인을 하게하는 방법이 있다. 이에 대한 비용은 감정노동과 같이 캠페인을 위탁하는 방안을 생각할 수 있다.

○ 간접비용은 교육과 매뉴얼 개발을 위해 담당 직원의 시간소요, 근로자가 일할 수 있는 시간에 상담을 받아야 하는 생산성 손실비용과 이동 교통비가 소요될 수 있다. +a 부분에 대해서는 정확한 비용 산정이 어려워 민감도에서 감안하여 볼 수 있다.

(2) 편익 항목

가) 편익 항목

○ 산업안전보건법으로 인한 사업장 변화는 직장 내 괴롭힘 사업장 내 제도/기구 설치, 매뉴얼이나 지침 마련, 외부전문가, 사업주 교육, 캠페인, 상담을 통한 편익의 감소로 살펴보았다.

나) 항목별 편익의 감소부분

○ 장다혜, 조성현, 나진녀(2017)는 449명 설문조사를 통해 직장 내 괴롭힘 제도에 대해 도움이 된다는 비율을 구하였는데¹³⁾, 본 연구에서는 이를 재구성하였다. 장다혜 외(2017) 연구에서는 응답자가 관련 항목이 있음(있고 도움이 된다, 있지만 도움이 되지 않는다), 없음, 무응답/모름으로 크게 4가지로 구분하였다. 본 연구에서는 ‘없음’으로 응답한 군을 제외하고, 있음(있고 도움이 된다, 있지만 도움이 되지 않는다), 무응답/모름 3가지로 구분하여 ‘있고 도움이 된다.’의 비율을 재구성하였다.

13) 장다혜, 조성현, 나진녀(2017). 공동체 규범 및 분쟁해결절차와 회복적 사업의 실현방안(II): 직장 괴롭힘을 중심으로. KIC 한국형사정책연구원.

<표 3-10> 편의 항목과 직장 내 괴롭힘이 도움이 된다는 비율

(단위:%)

구분	항목	일반인	피해자
제도	노사협의회	30.8	11.8
	고충처리기구	28.5	12.2
	제도 있음	29.6	12.0
예방	괴롭힘 감독	23.6	11.4
	매뉴얼이나 지침	25.0	10.5
	교육	69.6	62.1
대응	상담	76.5	64.6
대처	외부전문가	18.4	15.7
	홍보자료 배포	52.5	51.6
평균		42.2	32.6

3) 직장 내 괴롭힘 관련 비용 및 편익 분석

(1) 비용 분석

가) 예방 항목

○ 교육의 경우 자료개발 비용은 공무원 지급기준¹⁴⁾에 따르는 것으로 하였다. A4 용지 1면당 13,000원으로 A4 50장을 제시한다는 가정하여 750,000원이 지불된다. 이 자료를 온라인으로 지원하여야 하는데, google에서 검색하여 온라인강의 지원하는 경우 기본 1,600,000원+회원관리 1,000,000원+ 온라인테스트 800,000원+VAT별도로 하여 3,740,000원이 소요된다고 보았다¹⁵⁾. 이에 대한 간접비는 온라인 교육자료 담당직원이 다른 일을 할 수 있음에도 못하는 기회비용을 넣었다. 관련 담당자는 안전보건공단 내 직원 중 이를 담당하는 것으로 보고 교육 내용을 온라인으로 올리는데 1달 소요가 되는 것으로 보았다. 안전보건공단 경영공시¹⁶⁾에는 직원 평균 보수가 게시되는데, 2018년 1인 연봉이 63,603,000원이라고 하였다. 이를 12개월로 나누면 5,300,250원이 된다. 교육 자료를 디자인하는데 평균 5일 소요된다고 보고 1,236,725원으로 산정하였다. 이를 홈페이지에 게시하고, 인쇄하여 사업장에 배포하기도 하는데 사업장마다 1부 이상이라고 가정하면 1부 인쇄 가격은 칼라표지에 코딩 700원, A4용지 1면당 60원으로 하여 50페이지 교육 자료는 총 3,700원이 된다.

○ 매뉴얼의 경우 100p(감정노동 종사자 건강보호 핸드북이 총 71페이지이었

14) 법제처(2018.10.1.시행). 강사수당 및 원고료 등에 관한 지급 규정)

15) 온라인 검색. 온라인 솔루션 가격 안내 참고.

16) 안전보건공단(2019.10.06. 인용). 경영공시.

http://www.kosha.or.kr/kosha/businesspromotion_a.do

음)로 하였을 때 A4 용지 1면당 13,000원으로 A4 50장을 제시한다는 가정하여 원고료 1,300,000원이 소요된다. 이 경우 매뉴얼 디자인을 해야하며 담당 직원이 2주 정도 소요하여 디자인한다고 생각하고 2,473,450원이 소요된다. 1부 인쇄 가격은 칼라표지에 코딩 700원, A4용지 1면당 60원으로 하여 100페이지 하면 6,700원이다.

나) 대응 항목

○ 비용으로 산정할 수 없는 항목은 제외하고, 건강문제가 생겼을 경우 보건관리자 혹은 심리상담사에게 상담하라고 권고하는 것은 정부의 경우 비용이 소요되지 않으며, 사업장에서는 이들을 새로 선임하기 보다는 기존 직원에서 상담항목이 추가된다고 볼 수 있다. 그러므로 상담을 1시간 하는 경우 생산성 비용으로 우리나라 2018년 통계청에서 제시한 전체 근로자의 1시간 급여는 19,522원이 손실된다고 볼 수 있다.

○ 이에 대한 간접비용으로 근로자 이동비용, 생산성 손실을 들 수 있는데, 근로자건강센터 분소는 현재 지역마다 있으므로 기본 교통비가 소요된다고 보고 왕복 2,500원, 생산성 손실은 상담 1시간 왕복 1시간으로 총 2시간 생산성 손실이 일어난다고 보았다.

다) 대처 항목

○ 실태조사의 경우 현실적으로 기존 근로환경조사 항목에 문항을 일부 더 추가하는 것이 적절하다고 볼 수 있다. 안전보건공단 경영고시에는 2018년 안전보건연구개발 및 국제협력 비용이 6,470,000,000원이 소요되었다고 하였

다¹⁷⁾. 이 중 1%의 노력이 더 추가된다고 보고 64,700,000원을 산정하였다.

○ KOSHA Guide의 경우 1회 발행하는 것으로 하였고, 캠페인의 경우 감정 노동 사업은 매년 캠페인 비용에 650,000,000원의 위탁을 하고 있어¹⁸⁾ 직장 내 괴롭힘의 위탁비용도 동일하게 산정하였다.

○ 이에 대한 간접비용으로 설문조사 시 30분 소요된다고 보아 각 9,761원의 생산성 손실이 일어난다고 보았다. 캠페인의 경우 간접비용은 산정하지 않았다.

<표 3-11> 1회당 비용 분석

구분	항목		직접비용(1회)		간접비용(1회)	
예방	직원대상 온라인 교육자료 개발		자료개발	750,000	생산손실 (1달)	5,300,250
			디자인	3,740,000		
	매뉴얼 제공(100p, 1부)		자료개발	1,300,000	생산손실 (2주)	2,473,450
			디자인	2,473,450		
			인쇄비	6,700		
사업주 권고(1만개)		민간위탁	160,000,000 65,000,000	+a	-	
대응	보건관리자 혹은 심리상담사 상담 권고(이용 1시간)		-	-	생산손실 (1시간)	19,522
	근로자건강센터 방문 권고(왕복 1시간, 이용 1시간)		-	-	이동비용	2,500
					생산손실 (2시간)	39,044
대처	실태조사	전국 사업장 실태조사 ①	표본조사	64,700,000	생산손실 (30분)	9,761
		사업장 실태조사 권장 ②	-	-	-	-
	KOSHA Guide 발행		자료개발	3,000,000	-	-
	홍보자료 배포 및 캠페인		민간위탁	65,000,000	-	-

17) 안전보건공단(2019.10.06. 인용).

경영공시.http://www.kosha.or.kr/kosha/businesspromotion_a.do

18) 안전보건공단(2019.10.06. 인용). 입찰공고. <http://oshri.kosha.or.kr/oshri/researcherNews/RFP.do>

(2) 편익 추정

가) 직장 내 괴롭힘으로 인한 자살 사망자 감소

- 2019년 자살예방백서를 통하여 직장인의 자살현황 추이 <표 3-12>를 재구성하였음.
- 연도별 추이를 살펴보면, 전체 자살자 수는 감소하고 있으며 2017년 8,922명이었다. 이중 직장인의 경우 전체 자살자의 약 50% 이상을 차지함. 2017년도 직장인 자살자 수는 4,899명이었음.
- 이에 대해 자살예방백서에서 경찰청에서는 이에 대한 동기를 분석하였는데, ‘정신적·정신과적 문제’가 31.7%로 가장 많고, ‘경제생활문제’ 25.0%, ‘육체적 질병 문제’ 20.6%, ‘가정문제’ 8.9%, ‘직장 또는 업무상 문제’가 3.9%라 하였음.
- ‘직장 또는 업무상 문제’를 직장 내 괴롭힘으로 자살한 사례로 추정하고, 자살자 수 중 3.9%를 추정하여 반올림하면 2017년 191명으로 추정됨.

<표 3-12> 2013-2017년 직업별 자살현황 추이

구분		2013	2014	2015	2016	2017
직 장 인	관리자	412	425	409	414	407
	전문가 및 관련 종사자	684	672	660	677	636
	사무종사자	752	741	630	602	581
	서비스 및 판매 종사자	1,461	1,479	1,393	1,380	1,304
	농림어업 숙련 종사자	920	759	717	677	628
	기능원 및 관련 종사자	409	374	396	372	318
	장치, 기계조작 및 조립 종사자	300	303	302	286	273
	단순노무 종사자	792	852	846	824	752
	합계	5,730	5,605	5,353	5,232	4,899
자살자 중 직장 내 괴롭힘 추정*		223	219	209	204	191
법규 신설로 감소자 수**		73	71	68	67	62

* 2019 자살예방백서에 의하면(p100) 경찰청에서는 직장 또는 업무상의 문제가 3.9%라고 하여 이 비율을 적용하였음.

** 직장 내 괴롭힘 법률 신설로 피해자들의 괴롭힘에 대한 영향이 평균 32.6%가 감소될 것으로 예상함(반올림).

- 직장 내 괴롭힘 법률 신설로 <표 3-12>이 수행된다면 괴롭힘에 대한 영향이 32.6%인 62명이 감소할 것으로 예상하였으며 박재영, 정상혁, 김진학(2007)의 연구에 의하면 자살자 중 평균 7.4%가 응급실을 이용하고, 평균 진료비가 소요되는데 응급 이송비용, 장례비용이 소요된다고 하였음. 또한 자살의 경우 추가로 수사비용(자살의 경우 12시간에서 24시간 소요)이 소요된다고 하였다. 간접비 발생은 조기 사망에 따른 경제적 손실을 추정하였음¹⁹⁾.

나) 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 질병 감소

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 인정은 점차 증가하여 2017년 43명에서 2018년 61명으로 크게 증가함. 추후에는 직장 내 괴롭힘의 근로기준법, 산업재해보상보험법 개정 등으로 인하여 업무상 질병 인정이 증가할 것으로 예상됨. 본 연구에서는 2017년 통계청 자료를 바탕으로 하고 있으나, 예상되는 업무상 질병 증가를 바탕으로 하여 2018년과 동일하게 직장 내 괴롭힘으로 인하여 업무상 질병이 인정될 것으로 보았음.

- 직장 내 괴롭힘 법률 신설로 <표 3-12>이 수행된다면 괴롭힘 영향 32.6%가 감소되어 20명이 감소될 것으로 보았음. 업무상 질병 판정으로 산재보험에서 요양급여, 휴업급여, 장의비, 유족보상연금을 받을 수 있다. 이에 대한 감소를 직접 편익, 업무상 질병 대상자의 생산성 손실을 간접편익으로 보았음.

다) 직장 내 괴롭힘으로 인한 정신건강 문제 감소

- 2017년 우리나라 직장인 중 정신질환으로 상담 받는 인원은 558,255명으로 매해 증가하고 있으며 이 중 직장 내 괴롭힘으로 인한 상담은 자살의 동일 사유 이유인 3.9%를 적용하면 21,772명임. 이에 대해 <표 3-13>을 적용하면

19) 박재영, 정상혁, 김진학(2007). 국내에서 자살의 보건경제적 비용 추계. 사회정신의학. 12(2),78-86.

32.6%인 7,098명의 직장인 정신질환 상담이 감소할 것이라 예상함. 업무상질병으로 인정은 대부분 정신건강문제로 Nielsen 등(2014)은 직장 내 괴롭힘은 정신건강문제를 1.68배 증가시킨다고 하였음²⁰⁾. 즉, 괴롭힘이 없다면 1/1.68=59.5%가 감소하는 것으로 본다면 과소로 편익 추정된 것으로 볼 수 있음.

- 정신질환의 경우 외래진료비, 입원진료비가 소요되는 것을 직접 편익, 이로 인한 교통비 발생, 생산성 손실은 간접편익으로 보았음.

<표 3-13> 2013-2017년 정신질환 진료와 산재승인²¹⁾

구분	2013	2014	2015	2016	2017	2018
정신질환 산재신청	137	137	165	183	213	-
산재승인	53	47	63	85	126	199
승인율	38.7%	34.3%	38.2%	46.2%	59.0%	-
직장 내 괴롭힘 산재인정	9	15	14	27	43	61
산재 중 직장 내 괴롭힘 비율	17.0%	31.9%	22.2%	31.8%	34.1%	38.0%
직장인 중 정신질환 진료	377,876	405,078	449,270	504,658	558,255	-
직장인 정신질환 중 직장 내 괴롭힘 추정상당**	14,737	15,798	17,522	19,682	21,772	

* 정신질환 치료받는 직장인 중 직장 또는 업무상 문제로 자살한 비율 3.9%를 적용함.

라) 설문조사를 통한 신체건강문제 감소

- 장다혜, 조성현, 나진녀(2017)의 조사에서는 주 1회 이상 괴롭힘을 한 가지 이상 경험한 비율이 24.3%이며, 김근주, 이경희(2017) 조사에서는 이 중 각

20) Nielsen MB, Magerøy N, Gjerstad J, Einarsen S. (2014). Workplace bullying and subsequent health problems. Tidsskr Nor Laegeforen 134(12-13):1233-8

21) 마인트포스트(2018.10.09. 기사). 정신질환 산재 급증하는데 산재 신청은 0.04% 불과. <http://www.mindpost.co.kr/news/articleView.html?idxno=857> 자료에서 추출과 본 연구 직장 내 괴롭힘 산업재해자 특성을 재구성

중 신체적 변화를 경험하는 경우가 7.4%이었으며, 신체적 상해를 입은 경우는 1.0%, 잦은 지각, 조퇴 또는 결근 4.2% 이었음<표 3-14>. +a 부분은 건강영향 부분이라고 보기 어렵고, 정확한 편익 측정이 어려운 부분임. 이에 대해 32.6%가 감소할 것으로 보았음.

- 2018년도 통계청에 의한 10인 이상 사업장의 경우 직원은 12,790,043명이었으며, 괴롭힘 경험한 비율인 24.3%을 곱하면 3,107,980명으로 이중 중 신체적 변화를 경험한 7.4% 229,990명, 신체적 상해를 입은 1.0%인 31,080명, 잦은 지각·조퇴 또는 결근 4.2%인 130,535명에서 32.6% 감소 효과인 74,977명, 10,132명, 42,554명이 감소하는 것으로 보았음.

- 이에 대해 직접 편익은 신체적 변화의 경우 병원 등 외래방문의 감소, 신체적 상해를 입은 경우는 외래 및 입원의 감소, 잦은 지각·조퇴 또는 결근의 경우 근로환경조사에서 사업장 10인 이상의 규모에서 가중치를 고려한 건강으로 인한 평균결근율 1년 0.65일의 감소를 두었으며 간접편익의 경우 외래 및 입원으로 인한 교통비 감소, 생산성 증가를 두었음.

- Nielsen 등(2014)은 직장 내 괴롭힘은 신체건강문제를 1.77배 증가시키고²²⁾, Nielsen MB 등(2016)은 직장 내 괴롭힘이 결근률을 1.58배 증가시킨다고²³⁾하였는데, 이에 대한 감소분은 각 56.5%, 63.3%로 본 연구 편익보다 높게 추정됨을 알 수 있음.

22) Nielsen MB, Magerøy N, Gjerstad J, Einarsen S. (2014). Workplace bullying and subsequent health problems. Tidsskr Nor Laegeforen 134(12-13):1233-8

23) Nielsen MB, Indregard AMR, Øverland S (2016). Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. Scand J Work Environ Health 42(5), 359-370.

<표 3-14> 직장 내 괴롭힘이 피해자에 주는 영향 (단위:%)

항목	일반인	피해자	편입
업무능력 저하	25.3	31.3	+a
괴롭힘으로 인한 이직 또는 퇴사	25.2	12.8	+a
회사 내부의 대인관계 악화	23.3	20.3	+a
팀워크 저해	11.2	14.9	+a
회사 외부 개인적인 대인관계 악화	7.0	8.3	+a
잡은 지각, 조퇴 또는 결근	3.8	4.2	간접
면역력 악화로 인한 각종 신체적 변화	3.5	7.4	직접
신체적 상해	0.8	1.0	직접

4) 직장 내 괴롭힘 법률 개정에 대한 비용편익분석

- 본 연구의 비용편익분석은 비용이 먼저 발생하고, 편익은 시간적 관계가 후에 발생함에 따라 2017년을 기준으로 근로자 수, 비용, 괴롭힘으로 인한 업무 상실병 판정 등이 10년 동안 동일하다는 가정 하에 분석하였음.

(1) 총비용(10년 소요 비용)

가) 예방 항목

- 교육 자료의 경우 온라인으로 지원하는 것으로 하고, 10년간 5회 재개정하는 것으로 하였으며 자료개발비 750,000원씩 5회 소요되고, 온라인지원비용은 3,740,000원이 5회가 소요됨.

- 매뉴얼의 경우 자료개발비 1,300,000원씩 10년간 2회 재개정하는 것으로 하고, 디자인비 2,473,450원 2회, 인쇄비는 전체 사업장에 1부씩 배포하는 것으로 하였음.

- 민간위탁의 경우 1만개 사업장을 하는 것으로 매년 실시하는 것으로 산정하였으며 감정노동의 경우 첫 해는 160,000,000원이나 2번째 해부터는 65,000,000원으로 비용이 감소하여²⁴⁾ 1개년 160,000,000원, 9개년은 65,000,000원씩 소요된다고 보았음.

나) 대응 항목

- 보건관리자 혹은 심리상담사 상담은 10년간 매년 동일하게 하나 전체 근로자가 모두 상담하는 것은 아니고 괴롭힘을 경험한 근로자가 상담함. 장다혜, 조성현, 나진녀(2017)의 조사에서는 주 1회 이상 괴롭힘을 한 가지 이상 경험한 비율이 24.3%이었으며, 김근주, 이경희(2017)에서는 괴롭힘을 경험한 근로자에서 상담한 비율이 반복 경험 2.6%, 가끔 경험 14.6%, 한 번 경험 16.1%이었다²⁵⁾. 상담 빈도는 제시되지 않아 가끔 이상 상담 비율을 1년에 1회 이상 보건관리자 혹은 심리상담사와 상담한다고 보았음.

- 2018년도 통계청에 의한 50인 이상 사업장의 경우 직원은 7,529,912명이었으며, 10인 이상 50인 미만의 경우 5,260,131명이었으며 이에 대해 각 24.3%에 17.2%를 적용하면 314,720명(반올림), 219,852명이 적용됨. 이에 대해 상담시간은 1시간으로 하여 생산성 손실로 보았고, 센터로 이동하는 경우 왕복 1시간으로 하여 생산성 손실, 이동비용을 간접비용으로 두었음.

다) 대처 항목

- 실태조사는 근로환경조사의 경우 3년마다 시행하고 있으며 10년간 3회 실시된다고 보았음. 또한 근로환경조사의 경우 전국 근로자 50,000명을 대상으

24) 안전보건공단(2019.10.06. 인용). 입찰공고. <http://oshri.kosha.or.kr/oshri/researcherNews/RFP.do>

25) 김근주, 이경희(2017). 직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안. 한국노동연구원.

로 하고 있기 때문에 설문조사로 인한 생산성 손실을 산정함.

- KOSHA Guide의 경우 1회 발행하는 것으로 하였으며, 캠페인의 경우 감정노동 사업은 매년 캠페인 비용에 650,000,000원의 위탁을 하고 있는데, 이를 10년간 유지하는 것으로 보았음.

(2) 총편익(10년 편익)

- 자살 사망자 감소 인원 62명에 대해 응급실 이송비용인 구급차 이용비는 2019년 현재 특수구급차인 경우 75,000원을 적용하여 46,500,000원이 산정되었다²⁶⁾. 응급실 이용비용은 건강보험심사평가원 응급의료비 대지급 이용실적²⁷⁾에 따르면 1건당 587,892원이 심사결정된 금액임. 이를 10년간 7.4%를 곱하여 26,972,485원이 산정되었음. 장례비용은 한국소비자원이 2015년 조사한 평균 장례비용은 13,808,000원을 적용함²⁸⁾. 수사비용은 경사 1일 8시간 근무로 2일 조사한다고 가정하고 2017년 경사 1급 기본급 1,766,600원에서 2일 급여인 117,773원을 적용함. 이에 대한 생산성 손실은 평균 수명에서 자살 평균 수명까지 기간을 산정해서 평균 연봉 1년에 대해 10년이라고 보아 225,283,200,000원의 생산성 손실이 10년 동안 산정됨.

- 업무상 질병 감소 20명에 대하여 요양급여는 1년 이상이 전체 57.8%이며, 사망자 4%를 포함하면 전체 61.8%가 1년 이상의 요양을 하게 되었으며, 2017년 1인당 평균 수급비는 4,317,864원이었고, 1인당 휴업급여는 8,300,480원으로 이를 적용하였다. 지난 10년간 직장 내 괴롭힘으로 인한 사망자 수는 전

26) 법제처(2019년 10월 07일 인용). 찾기쉬운 생활법령정보: 구급차 이용 방법.
<http://easylaw.go.kr/CSP/OnhunqueansInfoRetrieve.laf?onhunqnaAstSeq=86&targetRow=21&sortType=CTS&pagingType=default&onhunqueSeq=4729>

27) 건강보험심사평가원. 응급의료비 대지급 이용실적.
<https://www.hira.or.kr/dummy.do?pgmid=HIRAA040036000000>

28) 한국경제(2017.10.07.). 평균 1380만 8000원...장례비용 아끼는 방법은?.김영은 기자,
<https://www.hankyung.com/economy/article/201709252895b>

체 4%로 이를 장의비와 유족보상연금에 적용함. 또한, 장의비는 2017년 최저금액이 10,376,150원이고, 유족보상연금은 1인 21,817,583원이 지급됨²⁹⁾.

- 정신건강문제 감소는 7,098명으로 근로환경조사에서 우울감이 있는 경우 1년 평균 결근 3.03일을 적용하고, 우울증 에피소드 1회 내원일당 요양급여비용은 49,179원³⁰⁾을 적용하게 되면 직접 편익은 10,576,888,023원임.

업무상 질병 감소에 대한 간접편익은 생산성 손실로 2017년 통계청에서 제시한 전체 근로자 급여를 12개월 곱하여 1년 동안의 연봉 36,336,000원이 손실이 감소되었다고 보아 간접적으로 소계 72,672,000,000원이 편익이 있다고 보았음.

- 신체건강문제의 감소는 신체적 변화 감소 인원은 74,977명으로 근로환경조사에서 직장에서 언어폭력을 경험한 경우 건강문제로 인한 평균 결근일은 1.57일을 적용하고, 일반의 1회 외래 내원일당 요양급여비용 23,552원³¹⁾을 적용하게 되면 직접 편익은 28,606,904,525원이었음. 신체적 상해 감소 인원은 10,132명으로 근로환경조사에서 신체폭력을 경험한 경우 건강문제로 인한 평균 결근일은 1.62일을 적용하고, 일반의 1회 외래 내원일당 요양급여비용 23,552원을 적용하게 되면 직접 편익은 3,746,473,165원이었음. 잦은 결근의 감소 인원 42,554명이 근로환경조사 직원 10인 이상의 직장에서 근무하는 1년 평균 결근일수 0.65일에 대한 생산성 감소분을 적용하여 직접 편익은 27,918,168,733이었음.

- 간접편익으로는 병원 외래 방문 교통비, 생산성 손실로 보았는데, 근로자의 1일 근무 급여액은 2017년 통계청에서 제시한 전체 근로자 월 임금총액 3,028,000원을 30일로 나누면 100,933원을 적용하였음.

29) 고용노동부(2018). 2017년 산재보험 사업연보.

30) 건강보험심사평가원(2019년). 2018년 진료비 주요통계(표)

31) 건강보험심사평가원(2019년). 2018년 진료비 주요통계(표)

<표 3-15> 10년 동안 총 비용

구분	항목		직접비용			간접비용		
예방	직원대상 교육자료 배부 (5회, 324,841 부)		자료개발	5×750,000원	3,750,000	생산손실	5×5,300,250원	26,501,250
			온라인지원	5×3,740,000원	18,700,000			
	매뉴얼 제공(2회, 324,841 부)		자료개발	2×1,300,000원	2,600,000	생산손실	2×2,473,450원	4,946,900
			디자인	2×2,473,450원	4,946,900			
			인쇄비	324,841 부×2×6,700원	4,352,869,400			
사업주 권고(1만개)		민간위탁	1회×160,000,000 9회×65,000,000	218,500,000	+α	-	-	
대응	보건관리자 혹은 심리상담사 상담 권고(이용 1시간, 219,852명)		-	-	-	생산손실	219,852명×10×19,522원	42,919,507,440
	근로자건강센터 방문 권고(왕복 1시간, 이용 1시간, 314,720명)		-	-	-	이동비용	314,720명×10×2,500원	7,868,000,000
						생산손실	314,720명×10×39,044원	122,879,276,800
대처	실태조사	전국 사업장 실태조사 ①	표본조사	3회×64,700,000	194,100,000	생산손실	50,000명×3회×9,761원	1,464,150,000
		사업장 실태조사 권장 ②	-	-	-	+α	-	-
	KOSHA Guide 발행		자료개발	1회×3,000,000	3,000,000	-	-	-
	홍보자료 배포 및 캠페인		민간위탁	10년×65,000,000	650,000,000	+α	-	-
소계					5,448,466,300	소계		175,130,934,240
합계					180,579,400,540			

<표 3-16> 10년 동안 총 편익

항목	직접편익			간접편익		
자살 사망자 감소 (매년 62명)	응급실 이송비용	62명×10년×75,000원	46,500,000	생산성 손실	62명×1년×10년×36,336,000원	22,528,320,000
	응급실 이용비용	62명×10년×7.4%×587,892원	26,972,485			
	장례비용	62명×10년×13,808,000원	8,560,960,000			
	수사비용	62명×10년×2일×117,773원	146,038,520			
업무상 질병 감소 (매년 20명)	요양급여	20명×10년×4,317,864원	863,572,800	생산성 손실	20명×1년×10년×36,336,000원	7,267,200,000
	휴업급여	20명×10년×8,300,480원	1,660,096,000			
	장의비	20명×10년×10,376,150원×4%	83,009,200			
	유족보상연금	20명×10년×21,817,583원×4%	174,540,664			
정신건강문제 감소 (7,098명)	외래진료비	7,098명×10년×3.03일×49,179원	10,576,898,023	교통비	7,098명×10년×3.03일×2,500원	537,673,500
				생산성손실	7,098명×10년×3.03일×100,933원	21,707,599,750
신체건강문제 감소 (변화 74,977명 상해 10,132명 찾은 결근 42,554명)	신체적 변화	74,977명×10년×1.62일×23,552원	28,606,904,525	교통비	74,977명×10년×1.62회×2,500원	3,036,568,500
				생산성손실	74,977명×10년×1.62일×100,933원	122,595,987,364
	신체적 상해	10,132명×10년×1.57일×23,552원	3,746,473,165	교통비	10,132명×10년×1.57회×2,500원	397,681,000
				생산성손실	10,132명×10년×1.57일×100,933원	16,055,654,549
	찾은 결근	42,554명×10년×0.65일×100,933원	27,918,168,733	-	-	-
소계			82,410,134,114	소계		194,126,684,664
합계				276,536,818,778		

5) 총 비용편익분석 결과와 민감도 분석

- 본 연구의 비용편익분석은 10년 동안의 총비용 180,579,400,540원, 총편익 276,536,818,778원이 발생하여 순편익 95,957,418,238원이 발생하고, 편익-비용비는 1.53으로 편익이 높아 적절한 것으로 보았음.

- 본 연구에서 괴롭힘 규제방안에 대해 비용이 140%, 120%, 100%로 가정하고, 편익은 미국 연방 정부에서 제시한 7%할인율을 적용하여 민감도 분석을 산정함. 그 결과 비용이 140% 증가하고, 편익 할인율이 7%까지 감소하는 경우 순 편익 4,368,080,708원, 편익-비용 비는 1.02이었고, 비용이 140% 증가하고, 편익 할인율이 14%인 경우 편익-비용비는 0.94로 낮아짐.

<표 3-17> 민감도 분석

항목	비용	구분	편익할인율 0%	편익할인율 7%	편익할인율 14%
			276,536,818,778	257,179,241,464	237,821,664,149
비용 140%	252,811,160,756	순이익	23,725,658,022	4,368,080,708	-14,989,496,607
		편익/비용	1.09	1.02	0.94
비용 120%	216,695,280,648	순이익	59,841,538,130	40,483,960,816	21,126,383,501
		편익/비용	1.28	1.19	1.10
비용 100%	180,579,400,540	순이익	95,957,418,238	76,599,840,924	57,242,263,609
		편익/비용	1.53	1.42	1.32

6) 소결

○ 직장 내 괴롭힘의 건강영향 규제방안으로 비용편익분석은 편익이 1.53 높은 것으로 나타나 적절하다고 볼 수 있음. 비용에서 생산성 손실 등이 일부 증가될 수 있으나, 편익에서 건강영향 부분을 최소로 하고, 간접편익에서도 생산성 비용을 최소한으로 감안하면 실제 편익은 이보다 훨씬 증가할 것으로 보여 규제는 적절하다고 판단됨.

IV. 결론 및 제언

○ 우리나라에서의 직장 내 괴롭힘의 정의는 근로기준법 개정안을 토대로 정의, 이는 일본의 정의와 비슷하게 정의하고 있다. 즉, 직장 내 괴롭힘은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적·정서적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위로 정의하고 있다.

○ Einarsen(1994)은 직장 내 괴롭힘에 대해 한 명이상의 사람이 오랜 시간에 걸쳐 1명 이상의 다른 사람으로부터 부정적인 행동을 경험하고, 그에 대해 방어하는데 어려움을 겪는 것으로 정의하였으며 Einarsen(2005)은 노르웨이에서의 장기적인 괴롭힘에 대한 연구결과로는 장기적이고 규칙적인 정신적 괴롭힘을 받은 사람은 두려움, 불안, 무기력감, 우울 그리고 쇼크 등의 심각한 정서적 반응을 일으킬 수 있다고 하였다. 피해자는 자신의 근무환경에 대해 위협, 위험, 불안전함, 자기반성 등으로 개인의 인지능력을 변화시키는 것 같다고 하였으며, 노르웨이 간호사를 대상으로 한 연구에서는 괴롭힘이 높은 수준의 직무 소진, 낮은 직무만족도, 낮은 정신적 안녕 상태를 보여준다고 하였다. 다른 노동조합의 연구들에서는 괴롭힘이 정신적, 정신·신체적, 근골격계 건강호소와 연관이 있는 것으로 보고하였다. 또한 많은 연구들은 장기적인 괴롭힘을 당한 피해자들이 외상 후 스트레스 장애로 고통 받는다고 보고하였다.

Nielsen 등(2014)은 직장 내 괴롭힘이 정신건강문제를 1.68배, 신체건강문제를 1.77배 증가시키고 또한 정신건강문제가 있는 경우에 직장 내 괴롭힘에 노출될 위험이 1.74배인 것으로 보고하였다. 직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적으로 건강영향을 주는 것은 강한 관련성이 있다고 결론을 내리고, 정신건강 문제가 직장 내 괴롭힘의 요인으로 작용하는지에 대해서는 전향적인 연구가 필요하다고 하였다. 정신건강 문제가 직장 내 괴롭힘의 요인이 될 수 있다는 것은 중요

한 발견이며, 정신건강문제가 직장 내 괴롭힘을 증가시키는지, 정신건강문제가 그들 자신을 직장 내 괴롭힘의 대상으로 인식하게 만드는지에 대한 것도 연구되어야 할 부분으로 지적하였다. Verkuil 등(2015)은 115,783명을 대상으로 한 단면연구들을 메타분석 하였으며, 이 연구에서는 직장 내 괴롭힘과 우울증, 불안, 스트레스관련 정신적 호소들이 양의 관련이 있는 것으로 보고하였고, 기초적으로 정신적인 건강문제가 있는 경우에 직장 내 괴롭힘에 대한 노출이 관련이 있는 것으로 나타났다고 보고하였다.

○ 직장에서의 괴롭힘 원인 중 한 부분인 직장 내 스트레스가 심각한 요인으로 작용한다. 직장 내 괴롭힘이 규칙적, 만성적으로 일어날 때 피해 근로자는 심각한 건강문제를 일으킬 수 있고, 사회적 고립이나 부적응 등을 경험하게 되고, 조직 차원에서는 생산성 저하, 근무환경 저해 등으로 손실을 입을 수 있다. 괴롭힘과 자살사고나 행위와 관련된 47개의 연구를 분석한 Holt 등(2014)의 연구에서는 괴롭힘의 피해자, 괴롭힘의 가해자, 가해자와 피해자 상태가 자살 사고나 행위의 위험과 관련이 있는 것으로 보고하였다. 연구에서는 어떤 형태로든 괴롭힘에 관련이 있다는 것이 자살사고나 행위와 관련이 있으며, 자살 사고나 행위를 예방하기 위해 괴롭힘과 관련한 정신건강에 대한 연구들이 이루어져야 한다.

- 직장 내 괴롭힘과 자살사고에 대한 연구를 체계적으로 문헌 고찰한 Leach 등(2016)의 연구에서는 최종적으로 포함된 12개의 연구 중에서 8개의 연구가 직장 내 괴롭힘과 자살사고가 양의 관계에 있음을 보고하였고, 4개의 연구에서는 괴롭힘 피해자의 자살사고에 대해 보고하였다고 하였음.

○ 국내의 산업재해분석 한 자료에서는 직장 내 괴롭힘의 유형 분석에서 2가지 복합적인 유형이 전체 평균 28.8%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 성적공격이 평균 14.7%, 정신적인 공격이 13.1%, 과도한 요구와 경제적 공격이 각각 8.9%로 높게 발생하였다.

○ 5차 근로환경조사에 참여한 임금근로자를 대상으로 분석한 결과, 언어폭력에서 산업별로는 건설업이 3.5%로 가장 많은 것으로 나타났고, 직업별로는 단순노무종사자가 2.7%로 가장 많은 것으로 나타났다. 사업장 규모는 500인 이상이 2.4%로 가장 많은 것으로 나타났고, 고용형태는 일용근로자가 5.2%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 근무경력은 1년 미만인 경우가 2.2%로 가장 많은 것으로 나타났다.

- 신체적 폭력은 산업별, 고용형태에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 산업별로는 예술·스포츠·여가가 0.5%로 가장 많은 것으로 나타났고, 고용형태는 일용근로자가 0.3%로 가장 많은 것으로 나타남.

- 왕따/괴롭힘은 산업별, 사업장 규모, 교대근무, 주당근로시간에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 산업별로는 출판/영상/정보 등이 0.8%로 가장 많았고, 사업장 규모별로는 500인 이상 0.4%로 가장 많은 것으로 나타남. 교대근무는 하는 경우가 0.3%로 더 많은 것으로 나타났고, 주당 근로시간은 41~47시간이 0.3%로 가장 많은 것으로 나타남.

○ 직장 내 괴롭힘에 대해 외국에서 대응하는 법을 제정하는 것은 나라마다 다른 양상으로 나타나며 스웨덴, 영국, 독일, 프랑스, 핀란드, 벨기에, 캐나다 등은 법규정에 명시가 되어 있거나 지역별 규정에 제정이 있다.

- 스웨덴은 직장 내 괴롭힘을 규율하기 위하여 기존 법률 및 「직장 내 괴롭힘 조례」라는 새로운 규율 방식을 마련하여 직장 내 괴롭힘 행위를 금지하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 강의 및 훈련 등을 시행하고 있음.

- 영국에서는 다른 사람을 고의적으로 괴롭히는 범죄행위 및 스토킹에 대하여 「괴롭힘금지법」, 「스토킹 금지법」을 적용하도록 하고 있으며 차별과 관련된 괴롭힘에 대하여는 「평등법」을 적용하고 있음. 또한 고용의제에 대하여는 「고용권리법」을 적용하고 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 구제에 대해

여는 「산업안전보건법」을 적용하도록 하고 있음.

- 독일에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 단일법령이나 규정을 개정하기 보다는 현행 「민법」, 「일반균등대우법」, 「경영조직법」, 「산업안전보건법」 등을 통해 직장 내 괴롭힘 관련 법적 문제에 대응하고 있음.

- 프랑스는 직장 내 괴롭힘에 대한 제도적 대응을 신속하게 시작하면서 1999년 공산당 의원단에 의한 ‘노동에 있어 정신적 괴롭힘에 관한 법률안’의 제출을 시작으로, 2002년 「사회선진화기본법」을 통해 「노동법전」, 「형법전」 등을 통해 규제함.

- 일본은 2012년 ‘직장 내 따돌림·괴롭힘 문제에 관한 원탁회의 워킹그룹’을 설립하여 직장 내 괴롭힘의 개념, 판단기준 등을 제시함. 이러한 기준을 통해 예방 및 대응을 위한 가이드라인 제시, 산업재해보상 및 관련 소송에서 활용하는 등 체계적으로 입법안 마련을 준비하여 2019년 ‘노동시책의 종합적인 추진과 근로자의 고용의 안정 및 직업생활의 충실 등에 관한 법률’(구 ‘고용대책법’)에 직장 내 괴롭힘과 관련된 내용 신설하여 대기업은 2020년 4월, 중소기업은 2022년 4월부터 적용 예정임.

- 핀란드는 직업보건안전법(Occupational Health and Safety Act):에 의해 사업주는 폭력의 위험이 있는 업무와 근로환경의 개선을 통해 폭력 위협과 폭력행위를 방지하기 위한 노력을 실행해야함. 폭력과 위협이 발생할 수 있는 직업과 직장에서는 업무 실행과정에 대한 상세한 가이드라인을 제시하고, 위험 가능성이 있는 상황을 사전에 점검하여 폭력 발생의 가능성을 최소화할 방법을 제시해야 함.

○ 국내의 근로기준법에 제시된 직장 내 괴롭힘의 금지는 (제 76조의2) ‘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 아니 된다.’라고 명시되어 있다.

○ 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치(제76조의3)에 의해 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있으며 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다. 또한 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

○ 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다. 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

○ 또한 제93조에 의거하여 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 하는 내용이 법에 있으며 현재는 사업장에서 이를 위한 준비 혹은 실시를 하고 있다.

○ 산업안전보건법에서는 제4조 정부의 책무로서 ‘정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.’ 와 ‘「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원’을 명시하고 있다. 이에 직장 내 괴롭힘 법안에 대한 조치에 대한 안을 만들어 이를 준수하도록 하려고 한다.

○ 직장 내 괴롭힘 관련 비용 및 편익 항목에 대해서는 직장 내 괴롭힘 관련 건강장해 예방대책으로 정부가 부담해야하는 비용항목은 직접비용과 간접비용으로 측정될 수 있다. 항목은 교육비용, 예방대처 비용, 사후대처 비용으로 구분할 수 있다. 편익항목으로는 산업안전보건법으로 인한 사업장 변화는 직장 내 괴롭힘 사업장 내 제도/기구 설치, 매뉴얼이나 지침 마련, 외부전문가, 사업주 교육, 캠페인, 상담을 통한 편익의 감소로 살펴보았다.

○ 결론적으로 직장 내 괴롭힘의 건강영향 규제방안으로 비용편익분석은 편익이 1.53 높은 것으로 나타나 적정하다고 볼 수 있다. 비용에서 생산성 손실 등이 일부 증가될 수 있으나, 편익에서 건강영향 부분을 최소로 하고, 간접편익에서도 생산성 비용을 최소한으로 감안하면 실제 편익은 이보다 훨씬 증가할 것으로 보여 규제는 적정하다고 보았다.

○ 이에 본 연구는 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 매뉴얼을 개발 하였고 직장 내 괴롭힘 관련 산업안전보건법의 하위법령(안)을 제안하였으며 정부와 사업주가 직장 내 괴롭힘 예방 및 괴롭힘 발생 시 적절히 대응할 수 있도록 가이드를 제시하였다. 또한 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강문제를 파악하고 사업장에 적용 가능한 실질적인 조치기준, 지도 및 지원방안을 마련하는 것을 목적으로 하며 괴롭힘에 대한 개인의 건강보호와 기업의 생산성 향상에 기여할 수 있도록 하였고 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방가이드를 통해 실질적인 가이드 역할을 할 수 있도록 하였다.

V. 참고문헌

1. 건강보험심사평가원. 응급의료비 대지급 이용실적.
<https://www.hira.or.kr/dummy.do?pgmid=HIRAA040036000000>
2. 감정노동네트워크(2018). 감정노동자 보호와 직장괴롭힘 실태조사 결과. 감정노동자보호를 위한 전국네트워크.
3. 강동욱(2008). 직장 내 성희롱의 의의와 그 유형에 관한 고찰, 한양법학 통권 24. p228.
4. 고용노동부(2019). 산업안전보건법
5. 고용노동부(2019). 산업재해보상보험법
6. 국가인권위원회(2018). 국가인권위원회 실태조사 설문조사 직장 내 괴롭힘
7. 국회입법조사처·한국사회법학회(2018). 2018년 공동정책세미나 직장 내 괴롭힘의 쟁점과 과제.
8. 김근주, 이경희(2017). 직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율방안. 한국노동연구원.
9. 김형배, 노동법 2018, p576.
10. 대법원 판례 2000.4.11., 99두 2963; 대판 1997. 12. 12, 97다 6316.
11. 마인트포스트(2018.10.09. 기사). 정신질환 산재 급증하는데 산재 신청은 0.04% 불과.
<http://www.mindpost.co.kr/news/articleView.html?idxno=857>
12. 문준혁(2017). 노동판례리뷰. 한국노동연구원
<https://www.kli.re.kr/kli/selectBbsNttView.do?key=43&bbsNo=9&nttNo=130817>
13. 박재영, 정상혁, 김진학(2007). 국내에서 자살의 보건경제적 비용 추계. 사회정신의학. 12(2),78-86.
14. 법제처(2018.10.1.시행). 강사수당 및 원고료 등에 관한 지급 규정

15. 법제처(2019). 근로기준법.
16. 법제처(2019년 10월 07일 인용). 찾기 쉬운 생활법령정보: 구급차 이용방법.
<http://easylaw.go.kr/CSP/OnhunqueansInfoRetrieve.laf?onhunqnaAstSeq=86&targetRow=21&sortType=CTS&pagingType=default&onhunqSeq=4729>
17. 보건복지부, 중앙자살예방센터(2019). 2019 자살예방백서
18. 서유정, 김수진, 이지은(2014). 직장 괴롭힘의 실태 조사와 방지 방안 연구: 제조업을 중심으로. 한국직업능력개발원.
19. 서유정·이지은 (2016). 국내 직장 괴롭힘의 실태분석 및 대응방안 연구. 한국직업능력개발원.
20. 아시아경제(2019). ‘직장 내 괴롭힘 방지법’ 통과 됐지만…제 2의 양진호, 송명빈 수두룩. 2019.01.06.
21. 안전보건공단(2019.10.06. 인용). 경영공시.
http://www.kosha.or.kr/kosha/businesspromotion_a.do
22. 안전보건공단(2019.10.06. 인용). 경영공시.
http://www.kosha.or.kr/kosha/businesspromotion_a.do
23. 안전보건공단(2019.10.06. 인용). 입찰공고.
<http://oshri.kosha.or.kr/oshri/researcherNews/RFP.do>
24. 이준희(2019). 직장에서의 괴롭힘, 법적쟁점과 과제. 신조사.
25. 인터뷰즈(2018). 미국직장에서 만연한 괴롭힘, 그리고 해결책.
2018.01.03. <https://blog.naver.com/businessinsight/221176914253>.
26. 일본 노동 시책의 종합적인 추진 및 근로자의 고용 안정 및 직업 생활의 충실 등에 관한 법률 시행 규칙
27. https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0100/search?searchType=2&searchLawName=%E5%8B%9E%E5%83%8D%E6%96%BD%E7%AD%96&abbreviationFlg=true
28. 일요경제(2019). 시민단체가 만든 매뉴얼·취업규칙…'괴롭힘방지법' 얼마나

- 허술하면?. 2019.01.07.
29. 작업장 내 ‘약자 괴롭힘(Bullying)’ 방지를 위한 지침(KOSHA GUIDE, G-74-2011).
 30. 장다혜, 조성현, 나진녀(2017). 공동체 규범 및 분쟁해결절차와 회복적 사법의 실현방안(Ⅱ) : 직장 괴롭힘을 중심으로. 한국형사정책연구원.
 31. 전국보건의료산업노동조합(2018). 의료기관 내 갑질과 인권유린 실태조사 결과 발표자료.
 32. 정명희·백은미·이명진·권은중·조수현(2018). 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 산업보건 측면의 정책연구. 안전보건공단 산업안전보건연구원.
 33. 중앙노동위원회(2016). 주요판정사례 징계해고. 2016. 10. 4.
 34. 직장 따돌림 예방관리지침(KOSHA GUIDE, H-204-2018)
 35. KBS NEWS(2018). ‘직장 갑질’ 법으로 막겠다지만...‘증명’ 어떻게?. 2018.12.28.
 36. 한국경제(2017.10.07.). 평균 1380만 8000원...장례비용 아끼는 방법은?. 김영은기자. <https://www.hankyung.com/economy/article/201709252895b>
 37. 한국능력개발원(2016.10.30) KRIVET Issue Brief. 국내 15개 산업분야의 직장 괴롭힘 실태
 38. 한국노동연구원 연구보고서(2017). 직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안.
 39. 홍성수 등(2017). 직장 내 괴롭힘 실태조사. 국가인권위원회 인권상황 실태조사 연구용역보고서.
 40. Amna Anjum, Xu Ming, Ahmed Faisal Siddiqi, Samma Faiz Rasool(2018). An Empirical Study Analyzing Job Productivity in Toxic Workplace Environments. International Journal of environmental research and public health 24 March 2018; Accepted: 20 May 2018; Published: 21 May 2018
 41. Angelika Lorek(2015). Workplace harassment prevention in Finland.
 42. Aquino Lamertz(2004). Relational model of workplace victimization:

- social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. The Journal of applied psychology Volume: 89 Issue 6 ISSN: 0021-9010 Online ISSN: 1939-1854
43. Bart Verkuil, Serpil Atasay, Marc L. Molendijk(2015). Workplace bullying and mental health: A meta-analysis in cross-section and longitudinal data. PLOS ONE DOI:10.1371/journal.pone.0135225 August 25, 2015
 44. Ontario(2016). Workplace Violence and Harassment: Understanding the Law. 2016. 9. Ministry of Labour website(ontario.ca/labour).
 45. Dieter Wolke, Suzet Tanya Lereya(2015). Long-term effects of bullying. Arch Dis Child 2015;100:879-885
 46. Gianluca Gini, Tiziana Pozzoli(2019). Association between bullying and psychosomatic problems: A meta-analysis. Pediatrics 2019;123(3):1059-1065
 47. Hansson M, Chotai J; Bodlund O(2010). Patients's beliefs about the cause of their depression. Journal Of Affective Disorders [J Affect Disord], ISSN: 1573-2517, 2010 Jul; Vol. 124 (1-2), pp. 54-9; Publisher: Elsevier/North-Holland Biomedical Press; PMID: 19923007;
 48. Halla Malik, Nadarajah Kangaharan and Ian Agahari(2018). Takotsubo cardiomyopathy association with work-place bullying. Occupational Medicine 2018;68:67-69
 49. Hoel H, Salin D. Organizational antecedents of workplace bullying, in Einarsen S, Hoel H, Zapf D and Cooper C. Bullying and emotional abuse in the workplace: International Perspectives in research and practice, London, Taylor & Francis, 203-218
 50. Hollis, L. P. (2017). Workplace bullying in the United States and Canada: Organizational accountability required in higher

- education. *Comparative Civilizations Review*, 76(76), 13.
51. Jagdish Khubchandani, James H. Price(2015). Workplace Harassment and Morbidity Among US Adults: Results from the National Health Interview Survey J Community Health 40:555 - 563 DOI 10.1007/s10900-014-9971-2
 52. Klaus Niedl(1995). Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz.
 53. Liana S Leach, Carmel Poyser, Peter Butterworth(2017). Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behavior: a systematic review. *Occup Environ med* 2017;74:72-79
 54. Loïc Lerouge(2014). 프랑스노동법에서의 직장 내 괴롭힘. 국제노동브리프 2014년 9월호.
 55. Margaretha Strandmark & Gullbritt Rahm(2014). Development, implementation and evaluation of a process to prevent and combat workplace bullying. *Scandinavian Journal of Public Health*, 2014; 42(Suppl 15): 66 - 73
 56. Matias Brødsgaard Grynderup, Kirsten Nabe-Nielsen, Theis Lange, Paul Maurice Conway, Jens Peter Bonde, Anne Helene Garde, Maria Gullander, Linda Kaerlev, Roger Persson, Reiner Rugulies, Marianne Agergaard Vammen, Annie Høgh and Ase Marie Hansen(2017).
 57. Nielsen MB, Magerøy N, Gjerstad J, Einarsen S. (2014). Workplace bullying and subsequent health problems. *Tidsskr Nor Laegeforen* 134(12-13):1233-8
 58. Nielsen MB, Indregard AMR, Øverland S (2016). Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scand J Work Environ Health* 42(5), 359-370.

59. The associations between workplace bullying, salivary cortisol, and long-term sickness absence: a longitudinal study. BMC Public Health 17:710 DOI 10.1186/s12889-017-4716-7
60. Melissa K. Holt, Alana M, Vivolo-Kantor, Joshua R. Polanin, Kristin M. Holland, Sarah DeGue, Jennifer L. Matjasko, Misty Wolfe, Gerald Reid(2014). Bullying and Suicidal Ideation and Behaviors: A Meta-Analysis. *pediatrics* 2015 February;135(2): e496-e509.doi:10.1542/peds.2014-1864
61. Morten Birkeland Nielsen, Nils mageroy, Johannes Gjerstad, Stale Einarsen(2014). Workplace bullying and subsequent health problems. *Tidsskr Nor Legeforen* nr 12-13, 2014; 134:1233-8
62. Nielsen MB, Indregard AMR, Overland S(2016). Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scand J Work Environ Health* 2016;42(5):359-370
63. Richardson, R. E., Hall, R., & Joiner, S. (2016). Workplace bullying in the United States: An analysis of state court cases. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1256594.
64. Selma Øverland Lie, Øyvind RØ, Lasse Bang(2019). Is Bullying and Teasing associated with eating disorder? a Systematic review and meta-analysis. *Int J Eat Disorder*. 2019;52:497-514
65. Stale Einarsen(2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norweigian experience. *PITES* 7-3 2005
66. Stale Einarsen, Bjorn Inge Raknes, Stig Berge Matthiesen(2008), Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European work and organizational psychologist* 1994;4(4):381-401

67. Stale Einarsen, Hoel H, Zapf D and Cooper C(2003). Bullying and emotional abuse in the workplace: International Perspectives in research and practice, London, Taylor & Francis, 127-144
68. Stale Einarsen, Morten Birkeland Nielsen(2015). Workpalce bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *Int arch Occup Environ Health* 2015; 88:131-142
69. Tianwei Xu, Linda L. Magnusson Hanson(2018), Theis Lange, Liis Starkopf, Hugo Westerlund, Ida E. H. Madsen, Reiner Rugulies, Jaana Pentti, Sari Stenholm, Jussi Vahtera, Ase M. Hansen, Mika Kivimäki, Naja H. Rod. Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: a multicohort study and meta-analysis. *Diabetologia* 2018;61:75-83
70. Tianwei Xu, Linda L. Magnusson Hanson(2019), Theis lange, Liis Starkopf, Hugo Westerlung, Ida E.H. madsen, Reiner Rugulies, Jaana Pentti, Sari Stenholm, Jussi Vahtera, Åse m. Hansen, Marianna Virtanen, Mika Kivimäki, and naja H. Rod. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: a multi-cohort study. *European Heart Journal*. 2019;40:1124-1134
71. Töres Theorell, Anne Hammarström, Gunnar Aronsson, Lil träskman Bendz, Tom Grape, Christer Hogstedt, Ina marteinsdottir, Ingmar Skoog and Charlotte Hall(2015). A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms. *BMC Public Health* 2015;15:738
72. Vittorio di Martino(2003). Workplace violence in health sector: Relationship between work stress and workplace violence in health sector. Geneva.

VI. Abstract

Development Preventive Measures on Health-affected by Workplace Harrassment: Focused on Preparing for Measure Standards, Guidance and Assistance

Objectives

○ The amendment of the labor standards acts including the prohibition of workplace harrassment and revised provisions of causes of the application of excluding the advance notice of dismissal was promulgated on January 15, 2019. This amendment prohibits workplace harassment, but focuses on building an autonomous preventive measure and relevant system by applying internal rules in workplace rather than punishment. The Ministry of Employment and Labor amended provisions to prepare for the prevention of and response to workplace harassment after enacting the amendment in July this year, state such concept in law and prohibition.

Methods

○ This study can contribute to protecting individual health and corporate productivity in relations to workplace harassment in a way that prepares for a useful manual for managing workplace harassment, substantive measure standards, guidance and assistance by analyzing earlier studies.

- In addition, this study is conducted to induce companies to address problems on their own in a way that identifies health issues

arising from workplace harassment and provides methods for organizational management, and further seek ways to prevent health obstacles of workers derived from workplace harassment.

Results

- Einarsen(2005) articulates experiences and subsequent results of long-term harassment in Norway. The scholar mentioned that those who had been exposed to long-term and regular mental harassment can face serious emotional responses such as fear, anxiety, powerlessness, depression and shock. In addition, victims change their own thinking through threat, danger, instability and contemplation on their working environment. Nielsen *et al.* (2014) examined references in a systematic manner on workplace harassment and health effects. This study reported that workplace harassment multiplied mental problems up to 1.68 times and physical health problems 1.77 times. In addition, those who with mental health problems are likely to be exposed to workplace harassment up to 1.74 times higher. There is a strong association in the effects of physical and mental health problems on workplace harassment. Holt et al. (2014) who analyzed 47 studies related to harassment, suicide and relevant acts suggested that conditions as victims, attackers and both cases are linked to the risk of suicide or other related acts.

- Data on industrial damage in South Korea revealed that two complex types accounted for 28.8% in average in an analysis of types of workplace harassment, followed by sexual assault (14.7%), mental assault (13.1%), excessive demand and economic assault (8.9), respectively.

- Workers who joined the 5th Labor Environment Survey showed that the construction industry accounted for 3.5% by verbal violence and labor service accounted for 2.7% by occupation. More than 500 workers accounted for 2.4% by company size; temporary workers accounted for

5.2% by employment type; and less than one year accounted for 2.2% by career year.

– There are different variations in enacting acts in response to workplace harassment depending on countries. For example, either explicit statements or local provisions are found in Sweden, United Kingdom, Germany, France, Finland, Belgium and Canada.

Conclusions

– The results of this study can contribute to enacting relevant provisions such as measure standards, guidance and support by identifying health issues arising from workplace harassment and conducting costs and benefits as well as regulatory effects applicable to workplace. Furthermore, the results can serve as a substantive guidance by using workplace manuals for preventing workers from suffering from health obstacles, and contribute to protecting individual health from harassment and improving corporate productivity.

Keywords

Workplace Harassment

VII. 부록

1. 언론보도 자료

‘직장 갑질’ 법으로 막겠다지만..‘증명’ 어떻게?

[KBS NEWS 2018.12.28.]

‘직장 갑질’ 문제가 본격 공론화된 건 이른바 대한항공의 ‘땅콩 회항’ 사건부터입니다. 올해 들어서도 조현민 전 대한항공 전무의 ‘물컵 투척’ 사건을 시작으로 한진 일가의 갑질 행태가 연이어 알려졌고, 최근엔 한국미래기술 양진호 회장의 직원 폭행 동영상도 공개되면서 여론은 들끓었습니다.

개정된 근로기준법엔 ‘직장 내 괴롭힘’을 “지위 등을 이용해 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위”로 규정하고, 금지했습니다. 또, 이를 신고했다는 이유 등으로 불이익을 준 사용자에게 3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금을 받도록 했습니다. 갑질로 인한 스트레스로 다치게 되면 업무상 재해로 인정하는 내용도 별도의 법에 담았습니다.

직장 내 괴롭힘을 처벌할 수 있는 법적 기반이 마련됐다는 큰 의미가 있지만 한계도 여전합니다.

무엇보다 가해자에 대한 직접적인 처벌 조항이 없으며 대부분 교묘하게 이뤄지는 언어폭력이나 성희롱 등은 피해자가 입증할 방법도 마땅치 않습니다. 괴롭힘의 기준이 모호하다는 점도 자칫 실효성을 떨어트릴 수 있습니다.

[최혜인/‘직장갑질119’ 노무사 : “그때그때 녹음을 한다든가 동영상을 촬영한다든가 이런 게 쉽지 않고 (피해자가) 스스로 입증해야 한다는 점에서 신고를 할 수 있게 되더라도 이를 인정받게 되는 데까지는 많은 어려움이 있을 것 같습니다.”]

고용노동부는 우선 지금까지 판례 등을 근거로 ‘괴롭힘’에 대한 판단 기준을 유형별로 정리해 기업들에 알린다는 계획입니다.

**시민단체가 만든 매뉴얼·취업규칙... '괴롭힘방지법' 얼마나 허술하면?
2만5000건 제보 사례 반영...양대 노총과도 협의
[일요경제 2019.01.07]**

직장갑질이 만연한 세태를 반영해 '직장 내 괴롭힘 방지법' 시행을 앞두고 있는 요즘, 세부적인 내용을 알고 예방하고 실천할 수 있게 '직장갑질 예방 매뉴얼'과 '모범 취업규칙' 보고서가 발간되어 화제다.

시민단체 '직장갑질119'는 지난 6일 '직장 내 괴롭힘 방지법' 시행을 앞두고 직장갑질 예방 매뉴얼과 모범 취업규칙을 만들었다고 밝혔다.

'직장 내 괴롭힘 방지법'은 근로기준법, 산업안전보건법, 산업재해보상보험법 등을 기반으로 한다. 이 법은 피해자 보호와 사용자의 2차 가해 처벌 규정 신설, 직장 내 괴롭힘으로 인한 산재 인정범위 확대 등을 통해 직장갑질을 줄일 수 있는 기반을 마련했다. 하지만 해당 법은 기본적으로 근로기준법에서 직장 내 괴롭힘의 금지를 규정하다보니 근로기준법이 적용되지 않는 간접고용, 특수고용 노동자는 법 적용이 어렵다는 문제가 지적됐다.

특히 소규모 영세사업장에서 직장 내 괴롭힘이 많이 일어나는 것으로 알려져 있지만 5인 미만 사업장에까지 해당 규정이 적용되기 위해서는 별도의 하위 법령 개정이 필요한 상황이다. 결국 법의 미비점을 보완하기 위해선 취업규칙이나 단체협약이 중요하다는 분석이다.

자료에 따르면 '직장 내 괴롭힘 방지법'이 오는 7월 1일부터 시행되지만 법의 한계도 많다'며 '취업규칙이나 단체협약이 대단히 중요하다'고 설명했다.

또 '2만5000건의 제보 사례를 바탕으로 직장갑질 예방 매뉴얼과 모범 취업규칙을 만들었다'며 '취업규칙에서 가장 중요한 것은 직장 내 괴롭힘 행위를 구체적으로 명시하는 일'이라고 강조했다.

직장갑질119 제보 중 잡무지시(14.8%)와 직장 내 괴롭힘(13.5%)을 합하면 28.3%로 가장 많은 제보에 속한다.

이는 근로기준법, 산업안전보건법, 남녀고용평등법 등 기존 법률로는 규율되지 않고 형법상 모욕죄나 명예훼손죄로 처벌하기 어려운 경우가 많아 직장 내 괴롭힘을 규율할 법 제정이 필요하다는 사회적 여론이 확산됐다.



이에 직장갑질 예방 매뉴얼에는 '갑질 근절을 위해 정부의 역할이 중요하다'며 '고용노동부는 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되기 전에 지청마다 "직장 내 괴롭힘 전담 부서"를 두어 직장갑질 예방과 조사, 근로감독을 집중적으로 벌여나가야 한다'고 강조했다.

특히 직장 내 괴롭힘 방지법은 행위자에 대한 처벌조항이 없고, 신고자에 대해 불이익 처우를 한 경우에만 처벌조항이 있어 고용노동부가 직장 내 괴롭힘을 근절할 적극적인 의지가 없으면 사실관계 조사조차 하지 않을 가능성이 높다고 보고서는 언급했다.

한편 직장갑질119는 모범 취업규칙의 내용을 바탕으로 양대 노총과 협의해 단체협약 개정운동을 진행할 계획이라고 덧붙였다.

이외에도 고용노동부에서 근로기준법을 담당하고 있는 박원아 서기관은 "노동부에서도 1월중 직장 내 괴롭힘 관련해 예방 가이드라인을 마련하고 표준 취업규칙을 개정 작업중에 있다"며 "현재 법 규정이 없어 법적 근거가 없는 상황이라 근로감독관이 행위자 처벌을 심사하는데 한계가 있었다"고 설명했다.

고용노동부와 국가인권위원회 그리고 경찰청의 유기적인 협조체계가 구성되지 않아 떠넘기기가 만연하다는 지적에 대해서는 "오는 7월에 합동대책을 발표할 예정이고 협의체 구성을 준비해야 하는 요구사항이 있다는걸 알고 있다"고 언급하며 "매뉴얼을 마련하고 심사 프로세스를 다져 명시적 법적 근거가 있는 상황하에서 처벌규정을 마련해 적용하는게 필요하다"고 정부 측 입장을 말했다.

직장 내 괴롭힘 때문인데... '제 발로 나갔다' 실업급여 못받아
[파이낸셜뉴스 2019.10.02.]

'괴롭힘 방지법' 시행 두달째, 폭언·부당인사 등 900여건 접수, 구직급여 수혜 등 제도 보완키로

'직장 내 괴롭힘 방지법' 시행 이후 두달간 총 900여건의 진정 건수가 접수된 것으로 나타났다. 특히 사내 막말·폭언·퇴사유도 등으로 사실상 강제퇴직에 내몰리는 사례까지 나오고 있다. 이 같은 피해에도 자진퇴사로 간주돼 실업급여를 받지 못하는 등 법의 사각지대를 보완해야 한다는 지적이 잇따르자 정부도 법령 개정에 나서기로 했다.

2일 국회 환경노동위원회 소속 설훈 더불어민주당 의원이 고용노동부로부터 제출받은 '직장 내 괴롭힘 진정 접수현황' 자료에 따르면 '직장 내 괴롭힘 방지법' 시행 직후인 지난 7월 16일부터 9월 16일까지 접수된 직장 내 괴롭힘 진정 사건은 총 883건으로 집계됐다.

피해유형별(복수응답)로 보면 폭언이 395건(44.7%)으로 전체 접수 건수 중 절반 가까이 차지했고, 기피지역 발령 등 부당인사도 242건(24.7%)이나 됐다. 이어 따돌림·협박 99건(11.2%), 업무 미부여 30건(3.4%), 차별 21건(2.4%), 강요 25건(2.8%), 폭행 22건(2.5%), 감시 8건(0.9%), 사적용무 지시 3건(0.3%), 기타 111건(12.6%) 등의 순이었다.

문제는 상당수 퇴직자들이 이 같은 사내 부당노동행위에 반강제적인 퇴사를 결정하고 있음에도 법적 근거가 미비한 탓에 자진퇴사로 분류돼 실업급여 지원을 받지 못하고 있다는 점이다. 현행 고용보험법 시행규칙에는 직장 내 괴롭힘 관련사항이 명시돼 있지 않아 '제도상 사각지대'로 남고 있다.

실제 노동인권단체 '직장갑질 119'에 접수된 제보에 따르면 A씨는 업무 외적인 부분까지 지적하는 사장의 막무가내 욕설과 폭언, 퇴사 종용을 견디다 못해 퇴사했다.

그러자 회사는 A씨가 스스로 회사를 그만둔 것이라고 주장하며 실업급여 수급을 인정하지 않으며 서류발급 등을 거부했다. A씨는 고용부 상담센터를 통해 상담을 받았지만 회사에서 직접 해고한 것이 아니면 자진퇴사가 될 수밖에 없다는 답변만 돌아왔다고 토로했다.

이에 고용부는 이직자가 관련 사실을 신고해 가해자가 직장 내 괴롭힘으로 징계를 받거나 피해자에게 사과를 하는 등 직장 내 괴롭힘 존재 여부가 객관적으로 증명될 시 구직급여 수혜 자격이 제한되지 않는 정당한 이직사유에 해당한다고 밝혔다.

즉, 직장 내 괴롭힘으로 인한 이직의 경우 피보험단위기간 등 다른 수급요건을 충족하면 구직급여를 받을 수 있다는 설명이다.

고용부는 뒤늦게 고용보험 관계법령에 직장 내 괴롭힘으로 인한 이직 사항을 명기할 수 있도록 고용보험법 시행규칙을 개정키로 했다.

2. 직장 내 괴롭힘 분석결과(근로환경조사 5차 자료)

1) 대상자 일반적 특성, 직업적 특성

대상자의 일반적 특성과 직업적 특성은 <표 7-1>과 같다. 일반적 특성으로 성별은 남성이 52.3%로 많았고, 연령은 50세 이상이 37.8%이, 교육수준은 대졸 이상이 55.5%였다. 직업적 특성으로는 서비스 종사자/ 판매종사자가 34.9%로 가장 많았으며 사업장 규모는 5~49인이 41.3%, 주당근로시간은 40시간이 46.1%, 근무경력은 5년 미만이 42.4%로 가장 많았다.

<표 7-1> 대상자의 일반적, 직업적특성

(N=30,056)

특성	항목	구분	N	%
일반적 특성	성별	남성	15,727	52.3
		여성	14,329	47.7
	연령별	15-29세	3,437	11.4
		30-39세	6,908	23.0
		40-49세	8,348	27.8
		50세 이상	11,363	37.8
	교육수준	중졸이하	2,514	8.4
		고졸	10,860	36.2
		대졸 이상	16,662	55.5
직업적 특성	직업분류	관리자/ 전문가 및 관련 종사자	5,027	16.8
		사무 종사자	6,811	22.7
		서비스 종사자/ 판매종사자	10,460	34.9
		기능원 및 관련 기능 종사자/ 장치/기계 조작 및 조립 종사자	4,761	15.9
		단순노무 종사자	2,947	9.8
	사업장 규모	2-4인	9,076	30.5
		5-49인	12,271	41.3
		50-299인	4,348	14.6
		300인 이상	4,051	13.6
	주당 근로시간	40시간	13,824	46.1
		41-52시간	9,426	31.5
		53시간 이상	6,720	22.4
	근무경력	5년 미만	12,461	42.4
		5-9년	7,461	25.4
		10년 이상	9,485	32.3

2) 직장 내 폭력경험

대상자가 직장 내 상사, 동료, 부하로부터 폭력을 경험한 경우를 확인한 결과는 <표 7-2>와 같다.

언어폭력을 경험한 경우가 1.2%로 가장 많았고, 모욕적 행동과 신체적 폭력을 경험한 경우 0.9%, 원하지 않는 성적 관심과 성희롱을 경험한 경우 및 위협과 왕따/따돌림을 경험한 경우가 각각 0.3%인 것으로 나타났다. 직장 내 폭력 유형 중 1가지라도 있다고 응답한 경우는 2.0%인 것으로 나타났다.

<표 7-2> 대상자의 직장 내 폭력경험

(N=30,056)

폭력유형	직장 내 폭력경험		
	있다	없다	전체
	N(%)	N(%)	N(%)
언어폭력	356 (1.2)	29,700 (98.8)	30,056 (100.0)
원하지 않는 성적 관심 +성희롱	102 (0.3)	29,954 (99.7)	30,056 (100.0)
위협+왕따/따돌림	79 (0.3)	29,977 (99.7)	30,056 (100.0)
모욕적 행동+신체적 폭력	281 (0.9)	29,775 (99.1)	30,056 (100.0)
위의 유형 중 1가지라도 있다고 응답한 경우	609 (2.0)	29,447 (98.0)	30,056 (100.0)

3) 대상자의 특성별 직장 내 폭력경험의 차이

대상자의 특성별 직장 내 폭력경험의 차이를 확인한 결과는 <표 7-3>과 같다. 직장 내 폭력경험이 있는 경우는 직장 내 폭력 유형 중 1가지라도 경험이 있다고 응답한 경우이었다.

일반적 특성은 성별($p<.001$), 연령($p<.001$), 교육수준($p=.042$)에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별은 남성이 여성에 비해 더 많았고, 연령은 15~29세가 가장 많았으며, 교육수준은 중졸이하가 가장 많은 것으로 나타났다.

직업적 특성은 직업분류($p<.001$), 사업장 규모($p<.001$), 주당 근로시간($p=.041$), 근무경력($p<.001$)에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 직업분류는 단순노무 종사자가 가장 많았고, 사업장 규모는 50~299인이 가장 많은 것으로 나타났다. 주당 근로시간은 41~52시간이 가장 많았고, 근무경력은 5년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다.

<표 7-3> 대상자의 특성에 따른 직장 내 폭력경험

(N=30,056)

	항목		직장 내 폭력경험		
			no	yes	χ^2
			n(%)	n(%)	(p)
일반적 특성	성별	남성	15,355 (97.6)	372 (2.4)	19.113
		여성	14,092 (98.3)	237 (1.7)	(<.001)
	연령별	15-29세	3,333 (97.0)	104 (3.0)	35.275
		30-39세	6,737 (97.5)	171 (2.5)	(<.001)
		40-49세	8,205 (98.3)	143 (1.7)	
		50세 이상	11,172 (98.3)	191 (1.7)	
	교육수준	중졸이하	2,446 (97.3)	68 (2.7)	6.353
		고졸	10,645 (98.0)	215 (2.0)	(.042)
		대졸 이상	16,336 (98.0)	326 (2.0)	
직업적 특성	직업분류	관리자/ 전문가 및 관련 종사자	4,940 (98.3)	87 (1.7)	133.627
		사무 종사자	6,648 (97.6)	163 (2.4)	(<.001)
		서비스 종사자/ 판매종사자	10,357 (99.0)	103 (1.0)	
		기능원 및 관련 기능 종사자/ 장치/기계 조작 및 조립 종사자	4,618 (97.0)	143 (3.0)	
		단순노무 종사자	2,835 (96.2)	112 (3.8)	
	사업장 규모	2-4인	9,004 (99.2)	72 (0.8)	113.481
		5-49인	11,983 (97.7)	288 (2.3)	(<.001)
		50-299인	4,207 (96.8)	141 (3.2)	
		300인 이상	3,948 (97.5)	103 (2.5)	
	주당 근로시간	40시간	13,570 (98.2)	254 (1.8)	6.373
		41-52시간	9,208 (97.7)	218 (2.3)	(.041)
		53시간 이상	6,584 (98.0)	136 (2.0)	
	근무경력	5년 미만	12,148 (97.5)	313 (2.5)	33.357
		5-9년	7,317 (98.1)	144 (1.9)	(<.001)
		10년 이상	9,351 (98.6)	134 (1.4)	

4) 대상자의 직장 내 폭력경험 영향요인

대상자의 직장 내 폭력경험 영향요인을 확인한 결과, 일반적 특성 중에는 연령, 교육수준이 영향을 미쳤고, 직업적 특성 중에는 직업분류, 사업장 규모, 주당 근로시간, 근무경력이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연령은 50세 이상에 비해 30-39세가 1.59배($p=.001$), 15~29세가 1.83배($p<.001$) 더 많은 것으로 나타났고, 교육수준은 대졸 이상에 비해 중졸 이하가 1.47배($p=.034$) 더 많은 것으로 나타났다. 직업분류는 관리자/ 전문가 및 관련 종사자에 비해 기능원 및 관련 기능 종사자/ 장치/기계 조작 및 조립 종사자가 1.38배($p=.037$), 단순노무 종사자가 1.88배($p<.001$) 더 많은 것으로 나타났고, 서비스 종사자와 판매종사자는 1.69배($p=.001$) 더 적은 것으로 나타났다. 사업장 규모는 2-4인에 비해 5-49인이 2.53배($p<.001$), 50~299인이 3.77배($p<.001$), 300인 이상이 3.35배($p<.001$) 더 많은 것으로 나타났다. 주당 근로시간은 40시간에 비해 41-52시간이 1.45배($p<.001$), 53시간 이상이 1.73배($p<.001$) 더 많은 것으로 나타났다. 근무경력 10년 이상에 비해 5년 미만이 1.63배($p<.001$) 더 많은 것으로 나타났다<표 7-4>.

<표 7-4> 대상자의 직장 내 폭력경험 영향요인

(N=30,056)

항목		OR	95% CI	p
성별	남성	1.13	0.94-1.36	.177
	여성	1		
연령	15-29세	1.83	1.35-2.47	<.001
	30-39세	1.59	1.22-2.07	.001
	40-49세	1.26	0.98-1.61	.065
	50세 이상	1		
교육수준	중졸이하	1.47	1.03-2.11	.034
	고졸	1.17	0.94-1.46	.153
	대졸 이상	1		
직업분류	관리자/ 전문가 및 관련 종사자	1		
	사무 종사자	1.20	0.92-1.57	.173
	서비스 종사자/ 판매종사자	0.59	0.43-0.81	.001
	기능원 및 관련 기능 종사자/ 장치/기계 조작 및 조립 종사자	1.38	1.02-1.88	.037
	단순노무 종사자	1.88	1.32-2.67	<.001
사업장 규모	2-4인	1		
	5-49인	2.53	1.92-3.34	<.001
	50-299인	3.77	2.77-5.14	<.001
	300인 이상	3.35	2.41-4.64	<.001
주당 근로시간	40시간	1		
	41-52시간	1.45	1.20-1.76	<.001
	53시간 이상	1.73	1.36-2.19	<.001
근무경력	5년 미만	1.63	1.28-2.07	<.001
	5-9년	1.28	0.99-1.65	.055
	10년 이상	1		

3. 캐나다 직장 내 괴롭힘과 폭력에 대한 규제영향분석

캐나다 관보, 제1부, 153권, 17호: 직장 내 괴롭힘과 폭력 방지 규정

○ 캐나다의 산업보건 및 안전기준과 노동법에 따라 직원을 보호하도록 규정하는 현행 조항 개선되고 있음에도 여전히 많은 사람들이 직장에서 괴롭힘과 폭력을 겪고 있다. 캐나다 총리는 2015년에 노동인력개발부(고용노동부) 장관에게 보내는 명령에서 직장 내 괴롭힘과 폭력을 근절하는 조치를 취하겠다는 정부의 강한 의지를 표명했다.

- 명령안을 추진하는 과정에서 캐나다 정부는 괴롭힘과 폭력을 포함한 모든 괴롭힘 및 폭력 행위가 캐나다 직장의 현행 법률에서 실태를 파악하고, 법률 강화 방안을 모색하고자 전 국민을 대상으로 설문조사를 실시했다. 2016년과 2017년 두 차례에 걸쳐 사업주와 노동자 대표, 해당 전문가, 지지단체 및 국민들을 대상으로 원탁회의(*대국민회의와 화상회의)를 개최하였으며 국민을 대상으로 온라인 설문조사도 진행되었다. 설문조사에 참여한 전체 응답자들 가운데 상위 세 부문은 교육, 연방 공공부문 그리고 보건 및 사회복지 순이었다. 또한 전체 응답자의 89%는 여성이었다.

○ 이렇게 협의된 결과는 ‘직장 내 괴롭힘과 폭력에 관한 국민 회의-실태보고서’에 정리되었다. 이 보고서에서는 다음과 같은 방식으로 괴롭힘과 폭력 예방에 대한 현행 연방정부의 접근법이 부적절하다는 점을 강조한다.

- 현 정부는 다양한 부적절한 직장 내 행위를 적절히 해결하지 않고 있다.
- 현재도 캐나다인들은 직장에서 불쾌한 성적 제안과 잠자리 요청 그리고 성과 관련된 이야기를 듣고 있다는 보고가 이어지고 있다.
- 직장 내 괴롭힘을 경험한 대부분의 사람들은 여러 상황에서 피해를 당했다고 진술했다.
- 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자의 대부분은 사업주(직장상사)에게 피해 사실을 보고한 적이 없으며, 피해 사실을 보고한 많은 피해자들은 적절한 대답이나 지원을 받지 못했다고 대답했다.
- 장애가 있으며, 소수자들의 경우 더 많은 괴롭힘을 당하는 것으로 나타났다.
- 대부분의 직장에는 괴롭힘과 폭력 예방에 관한 정책이 미흡하거나 거의 없는 편이며, 대부분의 사업주는 현행 괴롭힘과 폭력 예방에 관한 정책에 대한 교육을 받아본 적이 없었다.
- 의회 관련 직장에 근무하는 직원들은 다른 직장보다 비슷한 수준의 산업 보건 및 안전보호책을 받지 못하고 있다.

○ 대국민 협의에서 제기된 문제들을 해결하고자 캐나다 정부는 현행 노동법(괴롭힘과 폭력), 의회 고용 및 직원관계법 그리고 2017년에 제정된 예산시행법 제1호를 개정하기 위한 법안인 C-65법안을 2017년 11월 7일에 하원에 제안했다. 그리고 2018년 10월 25일에 상원에서 C-65법안을 통과시키고, 국왕의 재가를 받았다.

○ C-65법안은 협의 과정에서 확인된 사법적 결함의 상당 부분을 해결하며, 괴롭힘과 폭력 예방과 관련되어 있기 때문에 노동법 제2부를 개정하는 결과로 이어졌다. 구체적으로 말해서 C-65법안은 제2부의 목적을 개정하여 괴롭힘과 폭력 예방과 더불어 신체적 및 심리적 상해와 질병 예방의 조항도 포함되도록 하여 목적을 분명하게 명시하도록 한다.

- 괴롭힘과 폭력은 직원에게 성적인 특성을 포함한 범죄나 모욕 또는 기타 신체적 또는 심리적 상태나 질병을 유발할 것으로 합리적으로 예상될 수 있는 행동이나 행위 또는 발언으로 정의된다.
- 전 직원이 사업주에 의해 해고되는 날로부터 3개월 이내에 사업주에게 피해사실이 통보될 경우, 직장에서 발생한 괴롭힘과 폭력과 관련하여서도 사업주는 전 직원에게도 필수적인 조치를 취해야 한다.
- 사업주는 직장 내의 직원들에게 괴롭힘과 폭력 예방 교육을 실시해야 한다.
- 직장 내 괴롭힘과 폭력 사건 발생과 관련하여 정책위원회와 직장위원회 그리고 보건 및 안전 대표자들이 수사에 참여하는 것을 제한한다.
- 노동법 제2부의 모든 조항을 의회 고용 및 직원 관계법에 적용 대상인 모든 의회 직장에도 확대 적용한다.

○ 목적

직장 내 괴롭힘과 폭력을 예방하고 대응하며, 피해자들을 지원하는 규정을 마련하도록 하는 내용이 담긴 C-65법안의 목적을 지지하고자 별도의 신규 규정을 제안했다.

별도의 규정을 마련하면 의회고용 및 관계법을 포함한 노동법 제2부의 규제를 받는 모든 직장에 적용할 수 있기 때문에 괴롭힘 및 폭력 조항을 간소화할 수 있다. 또한 성추행 및 성폭력 예방의 중요성을 강조하면서, 사업주와 직원이 하나의 규정 안에 포함되는 자신의 권리와 의무를 쉽게 확인할 수 있게 된다.

다음 목표에 의거하여 지속적인 행위로써 발생하는 성추행과 성폭력을 해결하기 위한 제안된 조항이 개정되었다.

① 직장 내 괴롭힘 및 성폭력 문화 개선: 직장에 미덕(예의)과 존중이 기준이 되는 문화 만들기

② 피해를 입은 직원들의 권한 강화: 조기에 문제를 해결하는 것이 최우선 과제라는 점이 강조되지만, 조치를 취하더라도 해결 과정이 마무리되지 않는 경우에 사건 당사자(제 1당사자)인 직원은 해결의 다음 단계로 중재나 조사를 결정할 발언권을 갖게 된다.

③ 괴롭힘과 폭력으로 규정되는 연속적인 행위를 인정: 연속된 부적절한 행위라는 개념을 뒷받침하며 괴롭힘부터 원하지 않는 폭력으로까지의 진행까지의 모든 형태의 성폭력과 폭력을 포함한다.

④ 예방의 중요성 강조: 예방은 괴롭힘과 폭력 발생 횟수를 효과적으로 줄이는 데 가장 중요한 단계다. 또한 예방은 해결 과정에 참여할 외부 조정관이나 조사관이 필요한 부담이 줄어들게 되어 사업주가의 금전적 부담이 완화된다.

⑤ 해결을 위한 예측 가능한 일정 확립: 모든 당사자를 지원하고 직장에 미치는 부정적인 영향을 최소화하고자 한다.

○ 설명

- 제안된 직장 내 성추행 및 성폭력 예방 규정은 노동법 제2부에 규제를 받는 캐나다의 모든 직장에 적용된다. 이번 신규 규정은 현행 산업보건 및 안전 규정 산하의 괴롭힘 예방 조항을 대체하게 된다. 괴롭힘 예방 조항을 포함한 두 개의 다른 규정들 중 일부도 개정된다.

○ 다음 표는 현재 규정에 따라 개정될 조항이 있는 규정을 정리한 것이다.

규정	항
캐나다 산업보건 및 안전규정	XX부 - 직장 내 괴롭힘 예방
해상 산업보건 및 안전규정	5부 - 1관 - 90조
	5부 - 2관 - 직장 내 괴롭힘 예방
	21부 - 277(j) 하위조항
철도 산업보건 및 안전규정	XV부 - 직장 내 괴롭힘 예방

○ 신규 규정의 주요 요소

- 제안된 규정을 보완하는 과정에서 현행 산업보건 및 안전규정, 구체적으로 현행 XV부(위험한 사건에 대한 조사, 기록 및 보고)와 XIX부(위험예방 프로그램) 그리고 XX부(직장 내 괴롭힘 예방)를 고려하였다. 이 과정에서 노동프로그램이 협의 과정에서 이해당사자들이 답변할 제안된 규제안을 발전시킬 수 있고, 결과적으로 최종 제안서를 완성할 수 있었다.

- 신규 규정의 주요 요소는 아래에 정리되어 있다. 주목할 점은 사업주가 공동으로 진행해야 한다는 내용은 곧 사업주들이 정책위원회와 함께 진행해야 한다는 의미이며, 만일 정책위원회가 없을 경우, 직장 위원회나 보건안전대표와 진행해야 한다는 것을 말한다.

○ 직장 내 괴롭힘 및 성폭력 예방 정책

- 사업주는 기관이 직장에서 발생한 괴롭힘과 폭력을 어떻게 해결할 것인지에 대한 정보를 규정한 예방 정책을 공동으로 개발하고 직원들이 이용할 수 있도록 해야 한다.

- 또한 이 정책은 사업주가 가정폭력과 스토킹과 같은 직장 내 괴롭힘과

성추행으로 이어질 수 있는 외부 위험을 알리는 방법과 이러한 피해를 최소화하기 위해 취할 수 있는 대책이 규정해야 한다.

○ 직장 평가

- 사업주는 직장 내 괴롭힘과 폭력의 발생 위험을 확인하는 직장평가를 공통으로 진행하고, 직장에서 이러한 불미스러운 일이 발생하지 않도록 예방조치를 시행해야 한다.

- 최소 3년마다 직장 평가를 검토하고 최신 결과를 반영할 필요가 있다. 또한 해결 과정을 진행할 수 없거나, 주요 당사자가 자신의 신분이 드러나지 않기를 바라거나, 당사자가 본격적으로 조사가 시작되기 전에 해결 과정과 관련된 재판을 중단하기로 하거나 상대측이 직원이나 사업주가 아닌 경우와 같은 특정 상황에서 직장평가 검토 작업이 진행되어야 한다.

○ 긴급절차

- 사업주는 괴롭힘과 폭력이 직원의 건강과 안전에 즉시 위협이 되거나 직장에서 이러한 불미스러운 일이 발생할 위험이 있는 경우에 상황에 맞게 취해야 할 긴급절차를 공동으로 개발하고 시행해야 한다.

○ 교육

- 사업주는 괴롭힘과 폭력 교육을 함께 찾거나 개발해야 하며, 이를 직원과 사업주 그리고 지정된 수강자들을 대상으로 교육을 진행해야 한다. 최소 3년마다 교육을 진행해야 하며, 교육 내용으로는 예방 정책의 요소와 더불어 괴

롭힘 및 폭력 위기 예방법, 개인의 안전 및 위기 대처 기술과 같은 다양한 요소와 함께 다양한 경우마다 적절하게 대처하는 법을 전달해야 한다.

○ 지원 대책

- 제안된 규정에 따르면 사업주는 직원이 필요한 경우에 지원 서비스에 관한 정보를 이용할 수 있도록 마련해야 한다.

○ 해결 과정

- 제안된 규정에 관해서 매달 정보를 업데이트하여 사업주와 당사들 간에 원활한 소통에 중점을 두고, 해결 과정을 마무리하기 위해 정해진 일정을 통해 직장내 미칠 수 있는 부정적인 영향을 줄이는 데 중점을 둔 해결 절차를 선정한다. 그리고 일찍 해결되지 않아 절차가 마무리되지 못할 경우, 이후에 문제 해결을 위한 절차와 관련하여 당사자에 대해 제한조치를 보다 강화한다.

- 해결 절차에 따르면 사업주는 직장내에서 발생한 괴롭힘과 폭력에 대한 모든 신고에 답변해야 한다. 해결 과정으로는 다양한 사항이 있는데, 조기에 해결하고 조정하고 조사하는 것이다. 조기 해결과 조정은 유연한 방식이지만, 만약 사건을 해결하기 위해 조사를 택할 시, 사업주는 조사관의 자격과 임명 방식, 조사관이 제출한 보고서의 종류 그리고 사업주가 보고서를 어떻게 처리할지에 대한 요건을 반드시 지켜야 한다.

- 또한 만약 사업주가 조사관의 명단을 만들거나 확인하고자 한다면 공동으로 진행해야 한다.

○ 기록 및 보고

- 제안된 규정이 시행되도록 지원하고자 사업주는 직장에서 발생한 괴롭힘과 폭력의 신고 기록, 신고사항을 해결하기 위해 취해진 조치에 대한 기록, 함께 해결해야 하는 문제에 대해 합의가 이루지지 못한 경우 내릴 결정사항에 대한 기록 그리고 시간상의 지연 기록을 포함한 모든 기록사항을 보관해야 한다.

- 내부적으로 사업주는 조기 해결과 정책위원회를 통한 조정을 거쳐 해결된 사건에 대한 수합된 자료를 보고할 의무가 있다. 그러나 만약 정책위원회가 없다면 매년 2회에 걸쳐 직장위원회나 보건 및 안전 대표자를 통해 조정을 거쳐 해결된 사건에 대한 수합된 자료를 보고해야 한다. 이러한 내부 보고절차가 있으면 위원회나 대표자들이 직장을 감독하고, 직장 평가의 결과와 예방 정책 그리고 교육 상황을 검토하고 최신 결과를 업데이트하며, 연례 보고서를 제출하도록 하며 하는 일에 필요한 정보를 확보할 수 있다.

- 캐나다 직장 내 괴롭힘과 폭력 발생 빈도와 유형에 대한 자료 수집을 개선하려면 사업주는 24시간 내에 직원이 사망한 사건과 모든 괴롭힘과 폭력 사건에 대한 수합된 자료를 (고용노동부) 장관에게 보고해야 한다.

○ 규정 개발

- 2018년 3월에 주요 당사자들과 노동프로그램에 대한 협의를 시작했다. 협의는 총 3회로 나뉘어 진행되었고, 각 단계별로 협의 과정에서 주고받은 사항을 최종 제안서에 반영하기 위해 제안된 규정안을 개정했다. 이 과정을 거쳐 마무리된 협의 중 처음 두 단계에서 의견 간 논의를 토대로 수정된 제안서에 적시된 몇 가지 요인이 있었지만, 대체로 모든 이해당사자들이 규정 개정안에 찬성했다. 규정에 대한 협의 전에 일어났던 미투 운동이 일으킨 엄청난 가시적

인 효과도 직장 내 괴롭힘과 폭력을 없애는 데 모든 이해당사자들의 많은 지지를 받는 데 크게 작용했다.

- 제1단계 (2018년 3월-5월): 노동프로그램에 신규 규정으로 영향을 받게 될 캐나다 사업주와 노동조합 그리고 전문가와 이익단체가 참석한 가운데 총 8번의 협의가 열렸다. 하루 종일 논의를 진행한 포럼을 통해 제안된 규제안에 노동프로그램이 반영될 경우 나타날 첫 반응을 가늠해볼 수 있었다. 모든 참가자들은 각 토론에 참석하여 상세한 의견과 피드백을 제시했고, 이를 규정안을 다듬는 데 활용했다. 1단계 덕분에 직장 내 괴롭힘과 폭력 조사를 담당하는 조사관의 요건을 구체화할 수 있었으며, 조사 보고서의 중요한 요인을 강조하고, 교육은 사업주가 담당하는 영역이며, 따라서 조사관은 교육에 관해 권고하지 않아야 한다는 점이 명백하게 확인되었고, 해결 과정의 시간 계획을 공지할 수 있었다.

- 2단계 (2018년 5월-7월): 1단계 협의 과정에서 나온 의견과 피드백을 토대로 제안된 규제안을 수정했다. 노동프로그램은 6번의 웹엑스 회의를 진행했으며, 연방법의 규제를 받는 사업주인 교통(FETCO), 캐나다 기마경찰대(RCMP), 캐나다 공무원연합(PSAC) 그리고 국가공동위원회와 같은 이해당사자들의 요청으로 여러 포럼에 참석했다. 회의 참가자들 대부분은 1단계에서 진행된 대면 협의에 최소 한 번 이상 참석했으며, 참석자들의 피드백이 반영되었다는 점에 감사하다고 말했다. 2단계에서 받은 피드백의 경우, 규제안의 주요 요소에 관해서는 매우 긍정적이었다. 2단계에서 얻은 주요 결과로는 넓은 의미에서 “중재자”와 “중재”라는 용어를 정의하는 권고안으로 원로 대표들은 이렇게 재정의된 용어에 입각하여 자신들이 중재인이라고 생각했다. 이외에도 해결 과정의 시간을 명시하고, 공동 개발이라는 개념을 명확하게 정의할 수 있었다.

- 3단계 (2018년 7월-10월): 3단계는 온라인 국민 협의와 추가 대면 회의 그리고 화상회의로 구성되었다. 1단계와 2단계에서 받은 피드백을 노동프로그

램의 토론서에 반영했고, 이로써 제안된 규제안을 상세하게 설명할 수 있었다. 그리고 74일간 온라인상에 토론서와 관련 설문조사 문항을 올렸고, 2018년 10월 5일까지 의견을 받았다.

온라인 설문조사에 응답한 1,018명의 사람들은 긍정적인 의견을 제시했다. 구체적으로 살펴보면

- 응답자의 91%는 사업주가 가능하면 5일 내로, 직장에서 일어난 괴롭힘과 폭력 통보 사실을 인정해야 한다는 점에 동의했다.
- 응답자의 93%는 사업주가 당사자와 상대방에게 해결 과정에 대해 매달 최신 동향을 전달해야 한다는 점에 동의했다.
- 응답자의 85%는 당사자들이 조사관 선정에 동의하는 데 두 달여의 시간이 필요하거나 아니면 노동프로그램에서 조사관들 중 한 명을 선정해야 한다는 점에 동의했다.
- 응답자의 83%는 사업주가 가능하면 6개월 내에 조사관의 보고서에 적시된 모든 적절한 권고사항을 시행해야 한다는 점에 동의했다.
- 응답자의 87%는 당사자에게 물리적 지원이 이루어져야 한다는 점에 동의한 반면, 85%는 모든 당사자들에게 지역에서 가능한 심리적 지원책을 제공해야 한다는 점에 동의했다.
- 응답자의 80%는 지속되는 괴롭힘과 폭력이 계속 발생할 수 있을 가능성을 줄이고자 모든 당사자들을 대상으로 직장 환경을 바꿔야 한다는 점에 동의했다 (가령, 직장에서 당사자들 중 한 명을 해고[제외]하거나, 당사자들 중 한 명이 이직하거나, 교대근무 스케줄 조정하기).
- 응답자의 대다수는 면접자나 외부 계약자 그리고 봉사활동가와 같은 직장으로 갈 수 있는 사람들에 대한 보호방식이 사업주가 진행한 괴롭힘과 폭력 예방 정책에도 명시되어야 한다는 점에 동의했다.

- 응답자의 78%는 사업주가 발표한 괴롭힘과 폭력 예방 정책에 가정 폭력, 예를 들면 안전한 계획을 마련하는 문제를 놓고 해결하고 있는 직원을 어떻게 지원할 것인지에 대한 대책을 규정되어야 한다고 응답했다.

- 온라인 설문조사를 마무리한 후 여러 사업주들과 노동단체는 토론서에 구체적인 답변을 제출했다. 제안된 규정을 마무리하는 동안 노동프로그램 관계자들은 이들이 제기한 중요한 이슈와 의견을 검토했으며, 지원정책 도구로 신규 보조금과 기부금 프로그램, 봉사활동 센터 그리고 안내 문서가 있었다.

제안된 규정에 이해당사자들로부터 받은 아래와 같은 제안을 반영했다.

- 주요 당사자와 상대방에 대한 공정한 해결 과정을 실시하면서, 당사자가 신분을 노출시키지 않는 것과 같은 해결 과정을 거치는 대신에 사업주가 직장 평가 및 검토를 진행해야 하는 조건을 명시한다.

- 해결 과정이 마무리된 것으로 보다 명확하게 판단한다.

- 피해 사실을 해결하기 위한 첫 번째 단계로서 조기에 해결하도록 한다.

- 해결 과정을 마무리하기 위한 명확한 일정을 설정한다.

- 사업주는 조사관이 보고서에 제시한 권고사항 - 인간의 존엄성과 인권을 존중하는 인권교육

○ 직장 내 괴롭힘의 정의 및 유형별 사례

- 직장 내 괴롭힘의 원인(개인, 조직) 및 건강상의 영향

- 근로자의 보호: 근로자의 권리, 목격자의 역할

- 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 기업의 정책 및 대응

- 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치사항

- 직원 간의 소통 능력과 관리자의 관리 능력을 높이는 방안

- 사업주가 폭력과 스토킹과 같은 직장에서 발생할 수 있는 외부 피해를 최소화하기 위해 취할 수 있는 조치를 예방정책에 적시하도록 한다.
- 성추행을 위험요소로 확인할 때 직장평가의 구성요소로 어떤 것이 포함되어야 하는지 적시한다.
- 예방 정책에 교육 조치를 반드시 적시할 필요가 없다.

의견 가운데 일부는 C-65법안에 제시된 정책의 범위를 넘어서는 요소들을 언급했다. 따라서 이는 본 규정 제안서에는 제외된다.

- 괴롭힘과 폭력에 해당된다는 점을 명확하게 하고자 초기에 통보된 피해 사실을 평가한다.
- 제안된 규정에서 단체의 책임을 명확하게 한다. 가령 단체가 노동법을 준수하지 않는 경우 사업주는 이에 항의할 수 있다.
- 단체와 사업주에게 분쟁 해결 메커니즘을 제공한다.
- 조사관의 보고서에 이의를 제기한다.
- 항의 제한법령을 포함한다.
- 직장 내 괴롭힘과 폭력 예방정책이 성과 관리에 대한 적절한 행동을 규정하도록 한다.
- 조사관에 대해 기준을 또는 서비스 수수료를 정한다.
- 신규 규정에 따라 조사관의 자격을 얻기 위해 산업보건 및 안전규정의 XX부에 해당되는 적임 대행자를 위해 시간을 연장하도록 규정한다.

안내 자료에 제시될 다른 제안은 다음과 같다.

- 동시에 진행되고 있는 여러 수사들을 처리하는 방법 (가령, 내부 진정 해결 과정, 노동프로그램 조사, 제안된 규정에서 해결이 진행 중인 조사 그리고 캐나다 인권위원회 조사)

- 피해사실을 처리하는 좋지 않은 시각에서 처리하는 방법

- 3단계에서 진행된 대면 회의와 화상회의에 교통(FETCO), 캐나다 기마 경찰대(RCMP), 캐나다 공무원연합(PSAC) 그리고 국가공동위원회가 참석했다. 2018년 9월 28일에 반나절에 걸쳐 회의가 진행되었으며, 이 회의에 조합관리 협의위원회(UMCC)와 국회 소속 인적자원 최고위원 관리팀, 국회 비정치 부분에 속한 선임조합대표도 참석했다.

○ 2018년 3월 노동프로그램에서 주관한 이후로 다양한 이해당사자들이 현장에 또는 웹엑스 회의회에 참석했다.

- 노동프로그램은 괴롭힘과 폭력 예방에 관해 진행되고 있는 지역 및 전국적인 사업에 제대로 이해하는 목적에서 브리티시 컬럼비아 주, 앨버타 주, 서스캐처원 주, 매니토바 주, 온타리오 주, 퀘벡 주 그리고 뉴브런즈윅주와 정기적으로 협의했다.

- 사무, 철도, 항공, 도로, 해상교통, 항구, 은행, 통신, 원자력, 원유 그리고 가스 부문에 종사하는 많은 사업주와 사업주 단체 그리고 직원 대표들이 회의에 참석했다. 더불어 거의 모든 연방정부, 기관 그리고 공기업도 최소 한 개 이상의 회의회에 참석했다.

- 또한 인적자원 분야의 전문가, 학계, 산업보건 및 안전, 인권 전문가들과 더불어 주민족, 레즈비언, 게이, 바이섹슈얼, 트랜스젠더, 퀴어 그리고 성소수자 단체(LGBTQ2), 소수집단, 여성 그리고 장애인들도 정책 발전에 있어서 중요하다.

- 신규 규정을 마련하기 위해 협의가 다양하고 폭넓게 진행되었다. 많은

이해당사자와 국민들이 참여한 덕분에 이번 협의를 통해 제안된 규정의 거시적인 측면부터 세부적인 측면까지 총괄적으로 다듬을 수 있었다.

○ 도구 선택

- 노동법 제2부와 관련 규정은 직장 내 괴롭힘과 폭력을 예방하고 보호할 필수 대책을 포함한 직원의 건강과 안전을 보장하기 위해 사업주들에게 필요한 규제안을 정한다. 성폭력을 해결하기 위한 현행 규제안은 C-65법안에 따른 새로운 사법적 변화나 국제 관할권과 세부 분야 전문가들이 축적했던 최고의 방안과는 다르다. 따라서 하나의 규제 수단 하에 모든 사업주들에게 적용될 수 있는 조항들을 통합하고 일련의 괴롭힘과 폭력 행위를 포괄할 수 있도록 하는 개정안이 마련되어야 한다.

- 법적 틀을 개정하는 것 외에 캐나다의 직장문화를 바꾸기 위한 비규제적인(강제성이 없는) 조치로는 새 체제를 시행하는 데 직장을 보조하며 직장 내 괴롭힘과 폭력과 이에 대한 인식을 높이는 사회적 캠페인, 사업주와 직원들이 법적인 틀 내에서 자신의 권리와 의무를 살펴볼 수 있도록 지원하는 일을 담당하는 괴롭힘과 폭력 예방센터 설립, 개선된 자료 수집 방식 그리고 조사자 명단 마련에 대한 지식과 자료를 늘리는 사업주 노동 공동 프로젝트를 후원하는 새로운 지원금 및 기부금 프로그램이 있다.

○ 방법 및 자료 출처

- 이 문서에 기재된 성희롱 자료와 추정 값은 2015년에 발간된 캐나다 연방관할권직장조사(FJWS)에서 출처를 둔다.

- 연방관할권직장조사는 반년 및 최근 자료로 괴롭힘과 관련된 질문을 포

함한 고용과 관련된 연례 조사로 구성되어 본 연구의 주요 자료지만, 원래는 일관성과 범위로 인해 비용편익 분석을 위한 목적에서 진행된 것은 아니었다.

- 별도의 언급이 없는 한 소규모 기업을 포함한 모든 비용 추정값은 7% 할인율을 바탕으로 2018년 현재가로 표기되며, 향후 10년(2019~2028)의 가격을 예측한다.

- 제안된 규정이 시행되면 고용법 제2부의 영향을 받는 약 18,000명의 사업주와 120만 명의 직원들이 적용을 받게 될 것이다. 전체 금액은 약 8억 4,000만원일 것으로 추산된다.

○ 예상되는 금전적 편익

- 본 규정 제안서는 규제를 받는 부문과 캐나다 경제에 실질적인 경제적 편익을 가져다 줄 것으로 예상되지만, 실제로 관련 연구와 현행 자료로는 이러한 편익이 엄청나게 많을 것으로 추정하기에는 부족한 것으로 확인되었다. 그 이유는 직장 내 괴롭힘과 폭력이 일어난 결과가 여전히 현재 주목받고 있는 연구 분야이기 때문이다.

- 규정뿐 아니라 연방관할 직장조사가 앞으로도 계속 진행되는 등 노동프로그램의 지원을 받게 될 다른 구상들에 담긴 보고 요건은 직장 내 괴롭힘과 폭력 문제에 따른 자료 한계와 연구의 간극을 해결하는 데 도움이 될 것이다.

○ 예상 편익-질적 요약

- 직장 내 괴롭힘과 폭력이 감소하는 것에 따른 예상되는 경제적 편익은 결근과 직무 탈진, 장애인 연금, 근무시간 단축 그리고 소송비용이 감소 등 실로 다양할 것으로 본다.

- 가장 중요한 것은 직장에서 발생하는 괴롭힘과 폭력 비율이 감소하게 되어 신뢰와 책임에 기반을 두는 협력 작업을 촉진하는 잠재력과 정신적으로 더 건강하고 더 자극을 받는 직원들이 생겨난다는 사실이다. 이러한 긍정적인 결과로 인해 노동생산성에 대한 낙관론으로 이어질 것으로 예상된다. 한 연구에 따르면 직장 내 성희롱은 인력 생산성에 통계적으로 유의미하게 부정적으로 작용했다고 한다.

- 직장 내 괴롭힘과 폭력에 대한 태도를 바꾸기 위한 목적으로 포괄적인 조직적 구상의 일환으로 시행되는 경우에 직장 내 괴롭힘과 폭력에 대해 직원들을 대상으로 교육이 가장 효과적이라는 인식이 늘어나고 있다. 그렇지만 미국의 실적제도보호위원회(MSPB)에서 발표한 자료를 토대로 진행된 다른 연구에 따르면 괴롭힘과 폭력 교육만으로도 직원과 매니저의 원하지 않는 성적 행위에 대한 태도를 긍정적으로 바꿀 수 있다고 지적했다.

○ 규제 제안 “손익분기점”

- 제시된 규정에서 예상되는 경제적 편익을 완전히 규정하지 못하는 한계에도 불구하고 직장 내 괴롭힘과 폭력이 규제 구상안에서 과생되는 대가를 상쇄할 확률이 감소하는 소위 “손익분기점”을 예측하려고 했다. 이는 다음과 같은 가정에서 진행되었다.

① 위에서 언급한 첫 번째 연구의 수학적 모형에 바탕을 둔 회귀분석 결과에서는 직장 내 괴롭힘과 폭력 발생 건수가 1% 감소하게 되면 캐나다의 국민총생산이(즉, 노동생산성) 시간당 5센트씩 증가하게 된다고 하였다.

② 캐나다에서 발표한 근무시간에 대한 통계 자료를 보면 본 영향 평가에 따르면 2019년에서 2028년까지 직원들의 평균 근무시간은 평균 13억 시간이 된다.

- 결과적으로 직장 내 괴롭힘과 폭력 건수가 약 1.8% 감소하게 되면 시간당 약 9센트가 증가하게 되어 노동생산성이 증가하게 된다. 이렇게 되면 캐나다 국내총생산이 약 8억 4,000만 달러(10년간 7%로 하향)를 생산할 것으로 예상되어 규제안으로 인해 발생될 것으로 예상되는 비용을 상쇄하게 될 것이다.

- 실제로 노동프로그램이 전문가들을 대상으로 진행한 설문조사에 따르면 성희롱 횟수가 1.8% 감소하게 되면 제안된 규정으로 인해 발생하는 엄청난 하락폭이 줄어들 것이라는 결과가 나왔다.

○ 예상 비용

규정과 관련된 비용은 사업주가 부담하게 되며, 대부분(83%) 직원 교육에 필요한 신규 요건 때문이고, 그 다음으로 정책위원회와 직장 위원회 그리고 보건 및 안전 대표의 늘어난 역할 때문이다(12%). 나머지 원인들은 사업주가 괴롭힘과 폭력 예방정책을 개발해야 하고, 직장 해결 과정을 준수해야 하며, 직장에서 발생할 수 있는 폭력과 스토킹과 같은 외부 위험요인으로 인해 직원들이 피해를 입지 않도록 취해야 할 조치들과 더불어 기록 유지와 보고와 관련된 것들이다.

○ 직원 교육

- 현행 산업보건 및 안전규정의 XX부에 따르면 직장 내 성폭력을 당하고 있거나 당할 우려가 있는 직원들은 괴롭힘과 폭력과 그에 따른 예방 교육을 받아야 한다. 연방관할권 직장조사를 토대로 직원의 약 38%가 이미 괴롭힘과 폭력 예방 교육을 받은 것으로 나타났다. 따라서 약 758,000명의 직원들은 제안된 규정이 시행되면 괴롭힘과 폭력 교육을 받아야 할 것으로 본다.

- 규정에 따르면 최소 3년에 한 번은 사업주와 직원들이 괴롭힘과 폭력

예방 교육을 받아야 한다. 괴롭힘과 폭력에 관한 현재 가능한 교육을 시행한 후, 교육 시간은 2시간(온라인 교육), 4시간(온라인 또는 실내 교육) 그리고 하루(실내 교육)로 각각 다르다. 그리고 교육 대상자의 표본 중에서(직원 한 명당) 평균 비용은 각각 56달러, 132달러 그리고 172달러인 것으로 확인되었다. 그리고 중견 또는 대기업 사업주는(최소 직원 수 100명) 하루에 진행되는 교육을 선택하는 반면, 소규모 기업의 사업주는(직원 수 100명 미만) 4시간 교육을 선택할 것이라고 본다. 규정이 시행된 날로부터(2019) 6개월 후에 사업주와 직원들을 대상으로 괴롭힘과 폭력 예방 교육을 진행하고, 신입직원들을 대상으로 입사 후 3개월 내에 진행하게 된다. 그러면 모든 사업주와 직원은 최소 3년마다 재교육을 받아야 하며, 처음에 받았던 교육시간보다 약 절반가량 줄어들 것으로 본다.

- 또한 사업주는 교육을 받는 동안 직원에게 지급해야 할 월급인 교육에 따른 기회비용을 떠안게 된다. 연방관할권직장조사의 자료를 보면 2018년 캐나다 직장의 시간당 평균 임금은 36.93달러였다.

- 사업주가 부담할 총 교육비용은 6억 9,600만 달러이거나 연간 9,900만 달러일 것으로 추산된다.

○ 정책위원회, 직장위원회, 보건 및 안전 대표의 늘어난 역할

- 규정에 따르면 직장 내 괴롭힘과 폭력 예방 담당 정책위원회, 직장위원회, 보건 및 안전 대표가 맡게 되는 업무가 늘어나게 된다. 늘어난 역할은 다음과 같다.

- 괴롭힘과 폭력 예방 정책을 사업주와 공동으로 개발
- 교육 자료를 사업주와 공동으로 개발 및/또는 공동 발굴 및 공동 검토
- 사업주가 조사자 목록을 이용하고자 한다면 사업주와 공동으로 개발 또는 공동 확인

- 조사원의 어떤 권고사항이 시행하기에 적절한지 사업주와 공동으로 결정
- 예방 정책과 교육 자료를 개발하는 일은 한 번에 진행되며, 정책위원회나 직장위원회 또는 보건 및 안전 대표가 한 시간에서 여덟 시간이면 끝낸다. 반면 예방 정책과 교육 자료를 검토하고 시행하고 마무리하는 데 약 네 시간 정도 진행된다. 정책 및 직장위원회 위원들과 보건 및 안전 대표들이 약 51,400 명으로 추산되며, 시간당 평균 임금은 36.93달러이다. 정책위원회와 직장위원회 그리고 보건 및 안전 대표자들의 늘어난 역할로 인해 사업주들이 부담하는 총 비용은 약 9,900만 달러, 매년 1,400만 달러일 것으로 예상된다.

○ 기타 비용

제시된 규정은 사업주들이 괴롭힘과 폭력 예방 정책을 마련하고, 직장 해결 과정을 따르고, 직장 내에서 직원들이 이용할 수 있는 지원 서비스와 관련된 정보를 이용하도록 규정한다. 사업주들에게 부담되는 이러한 비용은 교육과 정책위원회, 직장위원회 그리고 보건 및 안전 대표의 늘어난 역할과 관련된 비용에 비해서는 상대적으로 적은 편이다.

- 전체 비용은 약 4억 1,900만 달러 또는 연간 비용은 650만 달러일 것으로 추산된다.

- 괴롭힘과 폭력 예방 정책을 마련하면 모든 사업주들이 영향을 받게 되며, 소규모 기업의 경우(직원 수 100명 미만) 평균 12시간이 소요되고, 대기업의 경우 24시간이 걸릴 것으로 본다. 여기에 소규모 기업의 경우 최소 3년마다 검토를 하는 데 약 2.5시간이, 대기업의 경우 5시간이 소요될 것으로 추정된다. 향후 10년간 전체 비용은 780만 달러, 그리고 매년 약 110만 달러가 들 것으로 예상된다.

- 직장 내 괴롭힘과 폭력 평가 안을 개발하는 데 소규모 기업(직원 100명

미만)의 경우 약 26시간이, 대규모 기업의 경우 49시간이 걸릴 것으로 예상되며, 최소 3년마다 진행되는 점검 작업은 소규모 기업의 경우 약 5시간이, 대기업의 경우 10시간이 소요될 것으로 전망된다. 10년 간 전체 금액은 약 1,260만 달러, 그리고 매년 약 180만 달러일 것으로 추산된다.

- 직장 내 문제해결 과정으로는 조기에 해결하려는 시도가 포함되며, 만일 해결되지 못할 경우, 협의를 촉진할 중재자 및 조사를 진행할 담당자가 참여하게 된다. 이러한 요건을 진행하게 되면 사업주는 10년 간 약 1,550만 달러를 부담하게 되며, 매년 약 220만 달러를 부담하게 된다.

- 제시된 규정에 따르면 사업주는 직장 내 괴롭힘과 폭력에 대한 모든 피해사실 통보를 해결하기 위한 과정을 진행해야 한다. 절차로는 당사자에게 제공할 해결 방법과 조사관이 제시한 권고안 중에 어떤 것이 적합한지를 결정하고자 정책위원회나 직장위원회 또는 보건 및 안전 대표와의 협력이 있다. 앞으로 10년 간 발생한 총 비용은 약 500만 달러이며, 매년 713,000달러일 것으로 추산된다.

- 또한 사업주는 공동으로 해결해야 하는 사안에 대해 사업주의 결정과 괴롭힘과 폭력에 대한 모든 통보 피해 사실과 이에 대해 취한 조치 그리고 일정이 지연된 이유에 대해 반드시 기록해야 한다. 또한 조기에 해결하고 일 년에 두 번 정책위원회, 직장위원회 또는 보건 및 안전 대표자들과의 조정을 거쳐 해결된 괴롭힘과 폭력에 관한 수합된 자료를 보고하고, 피해 직원이 사망하게 된 사건과 더불어 모든 직장 내 괴롭힘과 폭력 사건에 관한 수합된 자료를 장관에게 매년 보고해야 한다. 예상되는 행정상의 비용의 현재가는 향후 10년 간 약 901,105달러일 것으로 추산된다.

○ 총 제안된 규정으로 인해 사업주에게 10년 간 8억 3,700만 달러의 추가 비용이 들거나 매년 1억 1,900만 달러를 부담하게 된다.

○ 비용내역서

		기준연도	다른 관련 연도	최종년도	전체 (현재가)	연간 평균
A. 수량화된 영향(현재가: 백만 단위 [2018], 2018 가격수준, 7% 할인율, 2019-2028)						
편익	중/대 사업주	2019		2028	N/A	N/A
	소규모 사업주	2019		2028	N/A	N/A
	모든 사업주	2019		2028	N/A	N/A
비용	중/대 사업주	2019		2028	\$723	\$103
	소규모 사업주	2019		2028	\$113	\$16
	모든 사업주	2019		2028	\$837	\$119
순편익					N/A	N/A
B. 비달러의 수량화된 영향(가령, 위험 평가)						
긍정적 영향 이해당사자					N/A	
부정적 영향 이해당사자					N/A	

※ N/A: 해당 없음(not applicable)

○ 소규모 기업의 시각

- 제안된 규정과 관련된 소규모 기업들이 영향을 받게 되므로 소규모 기업 시각을 적용한다. 소규모 기업이란 계열사를 포함한 기업이며, 직원이 100명 미만이거나 연간 총수입이 500만 달러 미만인 기업을 말한다.

- 소규모 기업은 규정에 지나치게 많이 또는 불균등하게 영향을 받을 것으로 예상되지는 않는다. 대기업 사업주들은 직원들을 대상으로 하루 동안 진

행되는 직장 내 괴롭힘과 폭력 교육을 준비하면서 엄청난 경제적 편익을 얻을 수 있겠지만, 상당수 소규모 기업의 사업주들은 4시간 교육을 선택할 것이다. 괴롭힘과 폭력 예방 교육에 대한 시장을 보면 일반적으로 제3자가 하루, 4시간 그리고 2시간 동안 교육을 진행한다. 소규모 기업의 사업주들은 비용상의 한계로 인해 4시간 교육을 선택할 것으로 예상된다.

- 또한 직장 내 괴롭힘과 폭력 예방 정책 마련과 직장 평가 측면에서 보면, 소규모 기업이 부담하는 기업 한 곳당의 비용은 (직원 100명 이상인) 대기업에 비해 낮을 것으로 전망된다. 소규모 기업마다 직장 내 괴롭힘과 폭력 예방 교육과 직장평가법을 개발하는 비용이 각각 443달러와 946달러일 것으로 추산된다. 대기업의 경우 예방 정책을 개발하는 데 드는 비용은 약 886달러이고, 직장평가법을 개발하는 비용은 1,795달러로 예상된다.

- 소규모 기업이 지불해야 하는 전체 비용(2018년 현재가는 2018달러로 표기)은 약 1억 1,300만 달러로 예상되며, 여기에는 행정 비용인 약 44,000달러가 포함된다. 캐나다 전역에서 소규모 기업 사업주가 부담해야 할 연간 비용은 약 1,610만 달러로 추산된다. 그리고 연간 비용은 약 921달러이며, 2019년부터 2028년까지 소규모 기업이 부담할 총비용은 약 6,500달러로 예상된다.

○ 소규모 기업 시각 요약표

영향을 받은 소규모 기업의 수	17,534개소
연도	10
비용 기준연도	2019

준수비용	연간 가격 (\$)	현재가
합계	\$16,145,598	\$113,399,924

행정 비용	연간 가치(달러)	현재가
총계	\$6,328	\$44,448
총 비용(영향을 받은 모든 소규모 기업)	\$16,151,926	\$113,444,372
영향을 받은 소규모 기업 당 비용	\$921	\$6,470

4. 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 가이드(안)

직장 내 괴롭힘으로 인한
건강장해 예방 가이드

직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 가이드

목 차

제1장 직장 내 괴롭힘 개요 201

- 1. 직장 내 괴롭힘 정의 202
- 2. 직장 내 괴롭힘 산업재해 현황 204
- 3. 직장 내 괴롭힘 유형 및 산업재해 사례 214

제2장 직장 내 괴롭힘이 개인 및 조직에 미치는 영향 220

- 1. 직장 내 괴롭힘의 개인적 건강영향221
- 2. 직장 내 괴롭힘의 조직적 영향 224

제3장 직장 내 괴롭힘 해결 및 관리방법226

※ 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 매뉴얼(근로기준정책과, ‘19.2)중심

- 1. 직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수228
- 2. 직장 내 괴롭힘 사건 상담 229
- 3. 직장 내 괴롭힘 사건 약식조사 및 조정·중재231
- 4. 직장 내 괴롭힘 사건 정식조사233

5. 직장 내 괴롭힘 사건 조치 · 관리	236
------------------------------	-----

제4장 직장 내 괴롭힘 예방 · 관리 240

1. 사업주 역할	242
2. 근로자 역할	245
3. 조직적 관리	247
4. 직장 내 괴롭힘 예방 · 관리 프로그램	249
5. 직장 내 괴롭힘 국내 · 외 우수사례	253

별첨 260

1. 직장 내 괴롭힘 측정도구	261
2. 직장 내 괴롭힘 활용 가능한 교육자료	268
3. 국외 입법사례	274
4. 전국 근로자건강센터, 직업적 트라우마센터	277

가이드의 목적

산업안전보건법 제4조 3호(‘20. 1. 16 시행)에 따라 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준, 지도 및 지원에 관한 사항을 정하고자 함

가이드 활용

직장 내 괴롭힘 매뉴얼 판단 · 대응 매뉴얼(근로기준정책과 ‘19. 2)을 원칙으로 하고 본 가이드는 근로자의 건강장해예방을 위해 보완적으로 활용

제1장 직장 내 괴롭힘 개요

1. 직장 내 괴롭힘 정의
2. 직장 내 괴롭힘 산업재해 현황
3. 직장 내 괴롭힘 유형 및 산업재해 사례

1. 직장 내 괴롭힘 정의

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

관련 법률

○ 근로기준법

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 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 아니 된다.

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

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 피해근로자 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제109조(벌칙) ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

관련 법률

○ 산업안전보건법

[시행 2020. 1. 16.] [법률 제16272호, 2019. 1. 15., 전부개정]

제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

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

제37조(업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장해가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인 과관계(相當因果關係)가 없는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2010. 1. 27., 2017. 10. 24., 2019. 1. 15.>

○ 산업재해보상보험법

[시행일 : 2019. 7. 16.] 제37조

2. 업무상 질병

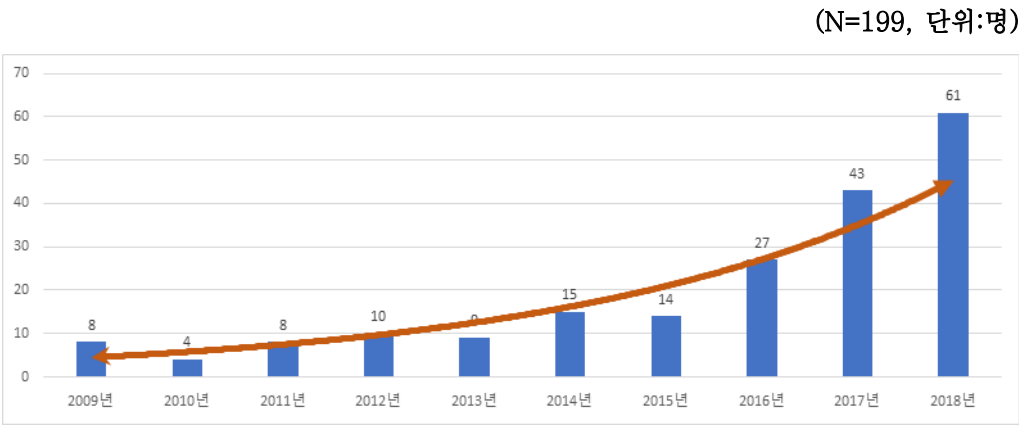
가. 업무수행 과정에서 물리적 인자(因子), 화학물질, 분진, 병원체, 신체에 부담을 주는 업무 등 근로자의 건강에 장해를 일으킬 수 있는 요인을 취급하거나 그에 노출되어 발생한 질병

나. 업무상 부상이 원인이 되어 발생한 질병

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

2. 직장 내 괴롭힘 산업재해 현황³²⁾

○ 직장 내 괴롭힘으로 인하여 근로복지공단에서 산업재해로 승인받은 재해자 수는 '09년 8명, '14년 15명, '16년 27명, '17년 43명, '18년 61명으로 지속적인 증가추세를 보이고 있음.



[그림 부록-1] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자 수('16년~18년)

[표 부록-1] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해자 수('16년~18년)

(N=199, 단위:명)

	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	전체 (2009~2018)
전체	8	4	8	10	9	15	14	27	43	61	199

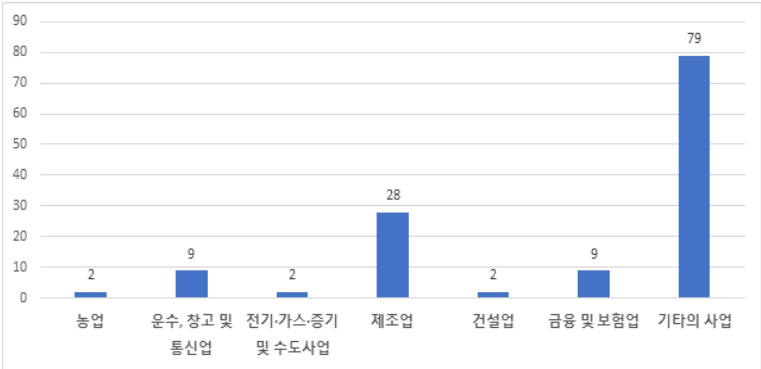
32) 근로복지공단(2018). 산업재해 통계 중 직장 내 괴롭힘으로 인한 인정된 산업재해자 수

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 업종별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자의 업종별 분포는 기타의 사업에서 79명으로 가장 많았으며, 제조업 28명, 운수·창고·통신업, 금융 및 보험업이 각각 9명으로 나타남.

※ 기타의 사업에는 도·소매업, 보건 및 사회복지사업, 음식·숙박업 등 서비스업이 주로 포함

(N=131)



[그림 부록-2] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 업종별 현황
(‘16년~18년)

[표 부록-2] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 업종별 현황 (‘16년~18년)

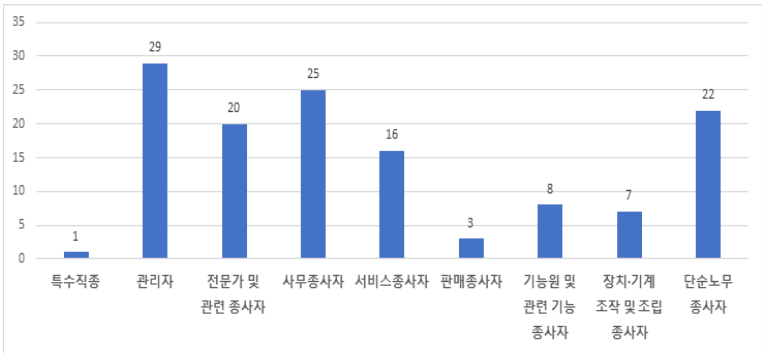
(N=199, 단위:명)

업종	계	농업	운수·창고·통신업	전기·가스·증기 및 수도사업	제조업	건설업	금융 및 보험업	기타의 사업
전체(‘16~‘18)	131	2	9	2	28	2	9	79
‘18	61	2	2	0	13	2	2	40
‘17	43	0	2	0	8	0	6	27
‘16	27	0	5	2	7	0	1	12

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 직종별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자의 직종별 분포는 관리자 29명, 사무종사자 25명, 단순노무종사자 22명, 전문가 및 관련 종사자가 20명 순이었음

(N=131)



[그림 부록-3] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 직종별 현황
(‘16년~18년)

[표 부록-3] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 직종별 현황 (‘16년~18년)
(N=131, 단위:명)

직종	계	특수 직종	관리자	전문가 및 관련 종사자	사무 종사자	서비스 종사자	판·매 종사자	기능 원 및 관련 기능 종사자	장치· 기계 조작 및 조립 종사자	단순 노무 종사자
전체(‘16~‘18)	131	1	29	20	25	16	3	8	7	22
‘18	61	1	11	14	14	5	2	3	0	11
‘17	43	0	10	3	6	8	1	4	5	6
‘16	27	0	8	3	5	3	0	1	2	5

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 성별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자 중 남자, 여자의 성별 분포는 남자 54명, 여자 77명으로 여자가 전체 59%를 차지함.



[그림 부록-4] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 성별 현황 (‘16년~18년)

[표 부록-4] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 성별 현황 (‘16년~18년)

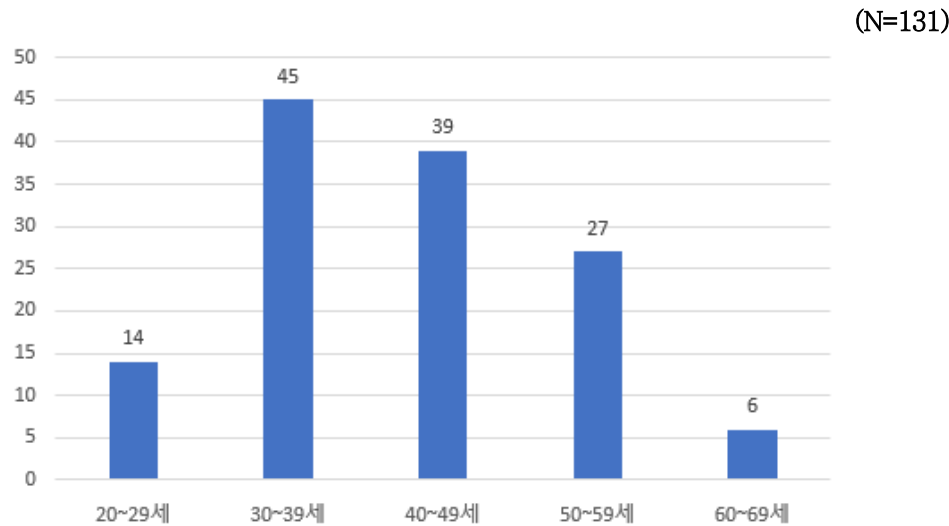
(N=131, 단위:명)

성별	계	남자	여자
전체(‘16~‘18)	131	54	77
‘18	61	21	40
‘17	43	19	24
‘16	27	14	13

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 연령별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자의 연령별 분포는 30~39세가 45명으로 가장 많았으며, 40~49세가 39명 50~59세가 27명 순으로 낮으며

- 30세에서 59세까지가 111명으로 전체의 85%로 대부분을 차지함.



[그림 부록-5] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 연령별 현황 (‘16년~18년)

[표 부록-5] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 연령별 현황 (‘16년~18년)

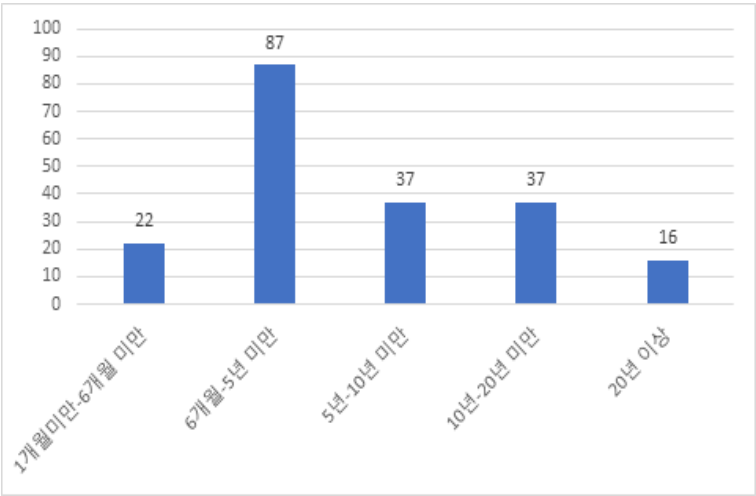
(N=131, 단위:명)

연령	계	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60~69세
전체(‘16~‘18)	131	14	45	39	27	6
‘18	61	1	13	18	22	7
‘17	43	6	13	11	11	2
‘16	27	1	10	10	3	3

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 근속기간별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자의 근속기간별 분포는 6개월~5년 미만인 87명으로 가장 많았으며, 5년~10년미만 37명, 10년~20년 미만 37명, 1개월 미만~6개월 미만은 22명순으로 나타남.

(N=131)



[그림 부록-6] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 근속기간별 현황
(‘16년~18년)

[표 부록-6] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 근속기간별 현황
(‘16년~18년)

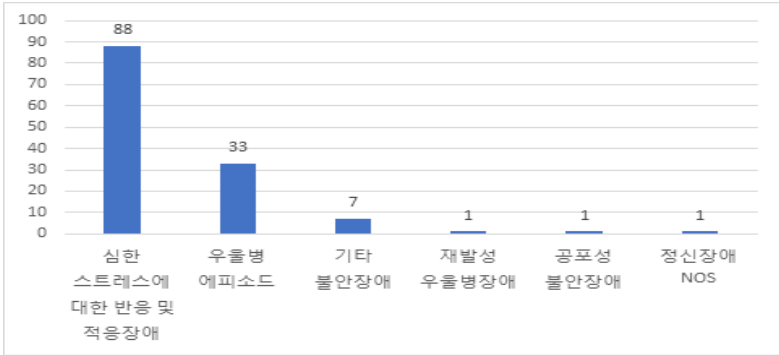
(N=131, 단위:명)

형태	계	1~6개월 미만	6개월~ 5년 미만	5년~10 년 미만	10년~ 20년 미만	20년 이상
전체(‘16~‘18)	131	22	87	37	37	16
‘18	61	10	25	13	10	3
‘17	43	5	21	6	8	3
‘16	27	2	10	5	6	4

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 상병별 현황

- 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자의 상병별 분포는 ‘심한 스트레스에 대한 반응 및 적응장애’가 88명으로 가장 많았으며, ‘우울병 에피소드’는 33명, ‘기타 불안장애’는 7명으로 나타났으며
- ‘재발성 우울병 장애’, ‘공포성 불안장애’, ‘정신장애’가 각각 1명씩으로 나타남.

(N=131)



[그림 부록-7] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 상병별 현황
(‘16년~’ 18년)

[표 부록-7] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해 상병별 현황 (‘16년~18년)
(N=131, 단위:명)

상병	계	심한 스트레스 에 대한 반응 및 적응장애	우울병 에피소드	기타 불안장애	재발성 우울병장 애	공포성 불안장애	정신장애 NOS
전 체(‘16~‘18)	131	88	33	7	1	1	1
‘18	61	43	16	1	0	0	1
‘17	43	28	10	3	1	1	0
‘16	27	17	7	3	0	0	0

□ 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해의 개인·집단 형태별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘으로 인한 재해자의 개인·집단 형태별 분포는 개인적 괴롭힘이 70명(53%), 집단 괴롭힘이 61명(47%)으로 비슷하게 나타남.

[표 부록-8] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해의 개인·집단 형태별 현황
(‘16년~ ‘18년)

(N=131, 단위:명)

형태	계	개인적 괴롭힘	집단적 괴롭힘
전 체(‘16~‘18)	131	70	61
‘18	61	33	28
‘17	43	24	19
‘16	27	13	14

(N=131)



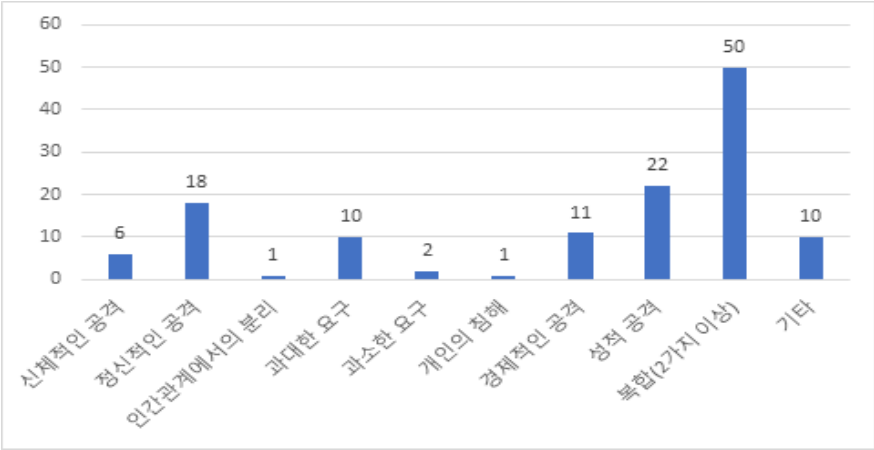
[그림 부록-8] 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해의 개인·집단 형태별 현황 (‘16년~18년)

□ 직장 내 괴롭힘 유형별 현황

○ 최근 3년간(‘16년~‘18년) 직장 내 괴롭힘 유형별 분포는 복합 2가지* 이상이 50명으로 가장 많았으며, 성적 공격 22명, 정신적인 공격 18명, 경제적인 공격 11명, 과도한 요구 10명 순으로 나타남.

- * 복합 2가지
- ① 신체적인 공격+정신적인 공격 ② 정신적인 공격+과대한 요구
 - ③ 정신적인 공격+경제적인 공격 ④ 정신적인 공격+인간관계에서의 분리
 - ⑤ 정신적인 공격+과대한 요구

(N=131)



[그림 부록-9] 직장 내 괴롭힘 유형별 현황 (‘16년~18년)

[표 부록-9] 직장 내 괴롭힘 유형별 현황 (‘16년~18년)

(N=131, 단위:명)

유형	계	신체 적인 공격	정신 적인 공격	인간 관계 에서의 분리	과대 한 요구	과소 한 요구	개인 의 침해	경제 적인 공격	성적 공격	복합 (2가지 이상)	기타
전체(‘16~‘18)	131	6	18	1	10	2	1	11	22	50	10
‘18	61	3	8	0	6	0	0	4	12	24	4
‘17	43	3	7	0	4	2	1	3	4	14	5
‘16	27	0	3	1	0	0	0	4	6	12	1

업무상 재해 판단 기준

① 업무상의 재해

○ 업무상의 재해(산업재해보상보험법 제5조 제1호)란 업무상의 사유에 따른 근로자의 부상·질병·장해 또는 사망으로 업무상의 사유에 ‘직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병’이 포함됨.

② 업무와 질병 사이의 인과관계

○ 질병이 업무상 재해로 성립되기 위해서는 업무와 질병 사이에 상당한 인과관계가 있어야함.

※ 현재까지의 판례는 질병의 주된 발생 원인이 업무수행과 직접적인 관계가 없더라도 적어도 업무상의 스트레스가 질병의 주된 발생 원인에 겹쳐서 질병을 유발 또는 악화시켰다면 그 사이에 인과관계가 있다고 봄.

③ 인과관계 추정

○ 인과관계는 반드시 의학적·자연과학적으로 명백히 증명하여야 하는 것은 아니고 제반 사정을 고려할 때 업무와 질병 사이에 상당 인과관계가 있다고 추단되는 경우에도 그 증거가 있다고 보며, 업무와 질병과의 인과관계 유무는 보통 평균인이 아니라 당해 근로자의 건강과 신체조건을 기준으로 판단

3. 직장 내 괴롭힘 유형 및 산업재해 사례

1. 신체 공격(폭행·상해)

○ 직접적 폭행, 물건을 던지는 등의 공격, 붙잡음, 감금, 신체에 위해를 가하는 행위, 위협적 태도 등

(산업재해 사례 1) 재해자가 업무과다로 근로조건 개선에 대해 팀장에게 문제를 제기하자, 팀장이 선반 위에 있던 칼을 들고 두 번 휘두르며 위협을 가했고, 재해자는 생명의 위협을 느낀 이후 불안·불면 등 정신적 스트레스를 받음
(산업재해 사례 2) 소속사업장 내에서 고객 영업 정보를 유출하였다는 이유로 상사가 재해자의 목을 때려 머리가 벽에 부딪히게 하고 주먹으로 어깨를 1회 때리는 등의 폭행을 가했고, 이후 재해자는 우울증 발현 후 병원 내원

2. 정신 공격(협박·명예훼손, 모욕, 심한 폭언)

○ 부적절한 질책·문구·주의, 퇴직을 권고하는 발언, 누명·트집, 지나친 간섭·관리, 불평 등한 취급, 재촉, 폭언, 협박적 발언, 불쾌한 언행, 예의가 없는 발언, 일방적 비난, 고성, 부적절한 호칭 등

(산업재해 사례 1) 재해자가 회사 매장에 배치되어 근무 중 점장이 고객응대 실패, 판매실적 저조 등을 이유로 매장에서 폭언, 모욕 등을 수시로 가했으며, 가해자는 그 사실을 고소한 뒤 누적된 스트레스와 정신적 고통으로 치료 받음

(산업재해 사례 2) 재해자가 새로 바뀐 상사로부터 욕설과 모멸감 등 부당한 대우를 받았고, 이로 인해 불안감과 초조함, 수면장애, 소화불량 등 신체적, 정신적 스트레스가 반복되어 요양치료를 받음

(산업재해 사례 3) 사직을 강요당한 재해자가 불안장애, 불면장애 등 우울증 세로 치료 받음

3. 성적 공격

○ 성적 수치심을 느끼게 하는 말이나 행동을 하는 것

(산업재해 사례 1) 재해자는 회사 사무실 내 혹은 회식 자리에서 직원들에게 장기간의 성추행을 당했고, 이후 우울증, 대인기피, 분노, 무기력감 등의 증상을 겪음

(산업재해 사례 2) 재해자는 직장 내 최고관리자인 이사장으로부터 성희롱, 강제추행 등 장기간 성폭력을 당했고, 이로 인한 정신적 충격과 외상 후 스트레스 장애를 겪음

4. 경제적 공격(경제 불이익·제제 등)

○ 경제 불이익·제제, 부당한 평가, 성과에 대한 언급, 사실상의 해고와 같은 고용 종료, 권고사직, 강제 희망퇴직 등 근로일이나 근로시간을 단축하거나 금지, 정당한 권리 박탈, 정당한 권리 요구 무시

(산업재해 사례)

- 대표이사의 부당해고, 고소 등으로 재해자의 정신적 스트레스 발생
- 부당해고 통보 후 정신적 충격으로 재해자가 자살 시도
- 은행 소속 근로자인 재해자가 보복성 인사발령에 의한 스트레스로 입원
- 회사의 부당한 해고로 인해 법적인 다툼을 하는 과정에서 재해자가 정신적 스트레스 호소
- 재해자가 회사의 부당징계와 관련하여 부소장의 비상식적 행동을 감당하기 어려워 정신건강의학과 진료 받음
- 재해자가 근무 중 스트레스가 많았고 심적 부담, 의욕상실, 소외 등으로 휴직하였고, 이후 복직하였으나 해고당하면서 우울증 발생
- 고속버스 운전기사인 재해자가 장기간에 걸친 부당한 대기발령과 정직, 전보, 해고 등의 징계로 정신적 스트레스를 받음
- 회사의 부당해고로 인한 노동위원회 구제신청 및 행정소송, 형사고발 등의 다툼 과정에서 재해자가 두통, 시야의 변화 등의 증상이 있어 의료기관 내원
- 회사의 업무관련 스트레스 및 부당해고로 인하여 재해자의 스트레스 심해짐

5. 인간관계에서 분리(격리 · 동료분리 · 무시)

○ 낮은 업무평가 내용 유포, 다른 사람들과의 소통 저지, 불리한(불평등한) 목적으로 부서이동·배치전환, 부서이동·배치전환의 사유를 알려주지 않음, 조롱, 무시, 예의 없는 행동, 상사 등이 업무 개선 등에 관한 의견·제안을 묵살, 일방적인 약속 취소, 상사의 지시·명령·제안 무시 등

(산업재해 사례 1) 재해자는 회사 책임자로서 매출실적에 대한 심리적 부담을 느꼈으며 부하직원 통솔에 어려움을 느꼈고, 동료 근로자들과의 관계에서 많은 스트레스를 받아 정신, 신경계 증상 발생

(산업재해 사례 2) 평소 회사에서 발생하는 스트레스 및 상사와의 관계로 재해자의 정신질환 발생

(산업재해 사례 3) 극심한 노·사 대립관계에서 나타나는 회사의 차별과 경제적 어려움, 동료 간의 갈등 등 작업환경에서 재해자가 업무상 스트레스를 받음

6. 과도한 요구(업무상 불필요한 것, 수행 불가능한 것 등의 강제 등)

○ 무리한 지시, 이동/배치전환, 필요한 정보를 주지 않음, 업무지시를 명확하게 하지 않음, 질병/부상 등에 배려하지 않음, 협조하지 않음, 사적인 일의 강제, 과도한 요구, 과도한 간섭/관리, 부적절한 시말서 등 작성, 불평등 취급, 불법내용 지시, 계약 외 지시 등

(산업재해 사례 1) 회사의 인사발령 후 업무 규정, 전산시스템, 업무 처리절차 등이 변경되면서 업무 난이도 및 부담이 증가했고, 이로 인해 재해자가 스트레스를 받고 심한 두통, 어지러움, 가슴이 찢어지는 느낌 등의 증세를 겪음

(산업재해 사례 2) 회사에서 업무 스트레스가 과중하여 업무 도중 사무실에서 재해자가 어지러움 및 전신마비 현상으로 쓰러짐

(산업재해 사례 3) 회사의 인력 부족과 성수기 업무량 과다로 심신이 지친 재해자가 심한 현기증과 구토 증세를 느껴 구토 중 실신. 이후 심한 불안감과 불면증, 소화 장애가 발생하여 수면제와 항우울제 복용

7. 과소한 요구(합리적 이유 없이, 능력보다 낮은 업무나 일을 주지 않는 것)

○ 업무를 주지 않음, 업무 관련 도구·자원·정보를 주지 않고 업무에 대해 언급함, 기회를 주지 않음, 근로일이나 근로시간을 단축함, 능력과 경력에 맞지 않는 낮은 직무로 이동·배치전환, 계약 외 낮은 수준의 업무 제공

(산업재해 사례 1) 재해자는 명예퇴직 거부에 대한 보복조치로 다른 부서로 전보되었고, 스트레스로 인해 심리적 불안, 긴장 누적. 심리적으로 불안한 상태에서 연달아 발생한 2회의 교통사고로 극심한 공포와 불안, 사고 충격 경험
(산업재해 사례 2) 재해자는 담당업무 변경 이후 업무상 스트레스로 인하여 우울증을 겪었고, 자살 시도 후 요양하다가 이후 자살

8. 개인 침해(사적인 일에 지나치게 간섭하는 것)

○ 개인의 특징, 질병, 장애, 연령에 관한 부적절한 발언(차별적 발언 포함), 사생활 간섭, 개인정보 등의 유포, 휴식시간 등의 간섭, 시간 외의 강요, 소지품 체크, 사생활의 감시·도청 등

(산업재해 사례) 재해자는 회사가 처한 경영상의 어려움을 극복하는데 도움이 되고자 경영자에게 이메일 투서를 보냄. 그러나 회사는 투서 건을 이유로 재해자 본인은 물론 동료들까지 정상적으로 행해지던 연장수당을 통제했으며, 재해자의 동선을 제한하고 감시함. 이로 인해 재해자는 치료를 받음

9. 기타

- 뇌손상, 뇌기능 이상 및 신체질환에 의한 기타 정신장애
- 우울병 에피소드
- 재발성 우울병장애
- 공포성 불안장애
- 기타 불안장애
- 심한 스트레스에 대한 반응 및 적응장애
- 정신장애 NOS(Not otherwise specified)

10. 복합상황

① 신체 공격+정신 공격

(산업재해 사례 1) 회사에서 차장이 재해자와 의사 토론 중 직원들이 있는 자리에서 재해자에게 소리치며 주먹으로 때리려는 위협적인 행동을 하였으며, 회의실에서도 위와 같은 폭언 및 의자나 핸드폰을 집어던지려는 행동을 보임.
(산업재해 사례 2) 재해자는 업무수행을 위해 회사 건물 2층으로 이동 중, 평소 업무상 이유로 폭언과 폭행을 해왔던 같은 팀 상사를 피해 2층으로 도망가는 과정에서 상사에게 붙잡히는 사고 발생

② 정신 공격+과대한 요구

(산업재해 사례 1) 계약기간 중 재해자는 계약갱신과 관련하여 동료직원과의 근로조건 차별 등에 대해 진정을 제출. 고용이 불안한 상태에서 진정을 취하하라는 사업주의 강압 등으로 정신적인 스트레스를 받아 호흡곤란, 어지러움, 휘청거리는 느낌, 식은땀, 질식감, 오한, 흉통 등을 일으켜 정신과 내원
(산업재해 사례 2) 회사에서 회계 등 업무감사에 문제가 없는 것으로 확인됐음에도, 정확한 근거 없이 문제를 제기하며 재해자에게 집요하게 책임을 추궁함. 이후 대기발령과 부당전직, 부당강등으로 인해 재해자는 극심한 직무상 스트레스 발생

③ 정신 공격+경제적 공격

(산업재해 사례 1) 재해자는 회사에서의 퇴사권고, 임금삭감의 충격으로 불면증에 시달리며 병원 치료
(산업재해 사례 2) 재해자는 회사의 직장폐쇄 과정에서 시작된 정신적 고통과 스트레스, 경제적 어려움 겪음. 이후 부당징계와 감시, 통제 및 차별적 처우, 조합원들과의 갈등 속에서 심한 정신적 고통과 극심한 스트레스로 발전
(산업재해 사례 3) 재해자는 사업주에게 업무 스트레스를 많이 받아왔으며, 잦은 연락 및 지시 불이행으로 해고한다는 위협을 반복적으로 받다가 수면제를 과다 복용하여 응급실에 이송

④ 정신 공격+인간관계에서 분리

(산업재해 사례 1) 병동에서 근무하던 재해자는 다른 병동으로 전환배치 후 업무실수가 발생하여 이에 트레이닝을 요청하였으나 조치를 받지 못했으며, 업무실수를 할 경우 직장동료가 인격 모독 발언 및 가혹행위인 태움을 가함. 직장동료의 폭언, 괴롭힘, 따돌림 내지 상사와의 갈등, 3교대 근무형태에 따른 간호사의 업무특성, 업무실패에 따른 과중한 책임 및 업무내용 변화에 따른 신체적·정신적 부담으로 근무 중 호흡곤란 등 정신질환 발생

(산업재해 사례 2) 재해자는 나이가 많은 같은 직책의 동료로부터 2년 이상 지속적으로 괴롭힘을 당함. “입 냄새 때문에 고혈압이 생겼으므로 변호사를 통해 손해 배상을 청구하겠다”는 발언 등으로 회사 내에서 공개적으로 모욕을 받았으며 수치심을 크게 느낌. 이후 구성원들은 “왕따를 당하고 있다”는 이유로 뒷선에 고발되어 검찰반의 조사를 받고 경고조치를 받았으며, 재해자는 이 일로 극심한 스트레스에 시달림

⑤ 정신 공격+과대한 요구

(산업재해 사례 1) 재해자가 사업장에서 근무하면서 업무 및 직장상사와의 관계에서 심한 욕설, 폭언 및 과중한 업무로 스트레스와 심리적 어려움을 얻음

(산업재해 사례 2) 재해자는 입사 직후 부당한 업무지시 및 부하직원의 부당한 해고를 강요받고, 이에 응하지 않으면 직급하향 및 사직의 압박을 당하여 불안장애, 불면장애, 우울증세를 겪음

(산업재해 사례 3) 재해자는 사무실에서 상사의 과도한 업무지시 등으로 장기간 스트레스가 발생하여 응급실로 이송. 이후에도 상사로부터 경찰서와 검찰에 고소당함

제2장 직장 내 괴롭힘이 개인 및 조직에 미치는 영향

1. 직장 내 괴롭힘의 개인적 건강 영향
2. 직장 내 괴롭힘의 조직적 영향

1. 직장 내 괴롭힘의 개인적 건강 영향

① 직장 내 괴롭힘의 신체적 영향³³⁾

- ① 두통, 위장질환, 만성피로증후군과 같은 생리적인 문제를 일으킬 수 있음
- ② 섬유근통, 만성경부통증 등 근골격계 질환이 발생할 수 있음.
- ③ 괴롭힘을 당한 사람이 일반인보다 **당뇨병 발생 위험이 1.46배 높음.**
- ④ 섭식장애가 발생할 가능성이 크고, 또한 섭식장애가 있는 사람이 직장 내 괴롭힘을 당할 확률이 더 높음.

※섭식장애 정의: 과도한 식이 요법의 부작용 또는 여러 가지 생리적·정신적 원인으로 인하여 비정상적으로 음식을 섭취하는 증상. 거식증과 폭식증이 있다.

- ⑤ 호르몬분비 기능 저하, 자율신경 조절장애, 면역기능 저하를 일으킬 수 있음.
- ⑥ 심·뇌혈관질환 발생 가능성이 높음.

② 직장 내 괴롭힘의 정신적 영향

① 개인의 행복감 감소

- 직장 내 괴롭힘과 정신 건강과의 관련성이 매우 높음. 직장 내 괴롭힘은 개인의 행복감을 감소하게 하는 원인으로 작용.

33) Töres Theorell(2015), Anne Hammarström, Gunnar Aronsson, Lil traskman Bendz, Tom Grape, Christer Hogstedt, Ina marteinsdottir, Ingmar Skoog and Charlotte Hall. A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms. BMC Public Health. 715-738

Stale Einarsen(2015), Morten Birkeland Nielsen. Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. Int arch Occup Environ Health. 131-142 등 여러보고서에 의함

② 정신건강 문제 발생 및 정서적 불안 야기

- 직장 내 괴롭힘은 우울, 불안, 무기력, 두려움, 불면증, 대인기피증, 정신적 쇼크 등 다양한 정신문제와 심각한 정서적 불안을 야기할 수 있음.
- 정신적 문제가 있는 근로자의 경우에는 직장 내 괴롭힘에 노출될 가능성이 매우 높음.
- ‘심한 스트레스에 대한 반응 및 적응장애’, ‘우울병 에피소드’, ‘불안장애’ 등과 관련된 산재발생이 증가함.

③ 자살 위험 증가

- 괴롭힘 피해경험 횟수가 많은 근로자일수록 자살충동, 자살계획, 자살시도의 비율이 높음.
- 또한 가해자 역시 자살을 시도할 가능성이 높음.

④ 항정신성 약물 복용 증가

- 불면증, 신경증 등을 해결하기 위해 항정신성 약물을 복용할 가능성이 높음.

⑤ 외상 후 스트레스 장애 등 직업적 트라우마 발생가능성 증가

- 직장 내 괴롭힘은 피해자들에게 심리적 외상으로 작용하여 인지기능에 영향을 주게 되고, 피해자들은 직장 내 괴롭힘의 트라우마로 인해 고통 받을 수 있음.

③ 직장 내 괴롭힘의 업무적 영향

① 개인의 업무 인지능력 저하

- 직장 내 괴롭힘은 피해자의 근무환경에 대해 위협, 위험, 불안전함, 자기반성 등 정신·정서적 불안감을 야기해서 업무 인지능력을 저하시킴.

② 직무능률 저하

- 직장 내 괴롭힘은 직무소진, 낮은 직무만족도 및 정신적 안녕상태 등을 유발하여 직무능률을 저하시킴.

③ 출근기피 요인

- 직장 내 괴롭힘은 결근, 병가 사용 증가, 불필요한 연차 사용 등 출근 자체를 기피하게 하는 위험요인으로 나타남.

2. 직장 내 괴롭힘의 조직적 영향

① 직장 내 괴롭힘의 동료나 목격자에 대한 영향

① 동료나 목격자의 죄책감 발생

○ 직장 내 괴롭힘의 피해자는 동료들에게 문제를 상의하는 경우가 많으며, 동료들도 사건에 연루되지 않거나 중립적인 입장으로 남아 있기 어려움. 따라서 어떤 형태로든 피해자를 돕지 못했다는 미안함과 죄책감 발생.

② 동료나 목격자의 간접적 피해자 전이

○ 직장 내 괴롭힘의 목격자들은 연쇄효과(Ripple Effect)에 의해 정신적인 스트레스를 받게 되고, 자신이 다음 목표물이 될 것을 두려워하게 되는 등 간접적인 피해자가 될 수 있음.

③ 업무 효율성 저하

○ 직장 내 괴롭힘의 동료나 목격자도 직장에서의 책임감, 직무 만족도, 생산성 등을 떨어뜨리고, 결근·병가가 잦아지며, 스트레스 증가 및 일상적 긴장 발생 등으로 업무 효율성이 저하됨.

※ 직장 내 괴롭힘 목격자의 5명 중 1명은 직장 내 괴롭힘을 목격한 후 퇴사를 고려하였다는 연구결과가 있음(Einarsen, 2003).

② 직장 내 괴롭힘의 회사 전반에 미치는 영향

① 조직 화합력 저해

- 직장 내 괴롭힘은 개인의 직무 소진, 개인 간 갈등 야기, 팀 내 결속력 저해, 팀 간 불신 조장 등으로 조직 전체의 긴장을 고조시켜 조직 화합력을 저하시킬 수 있음.

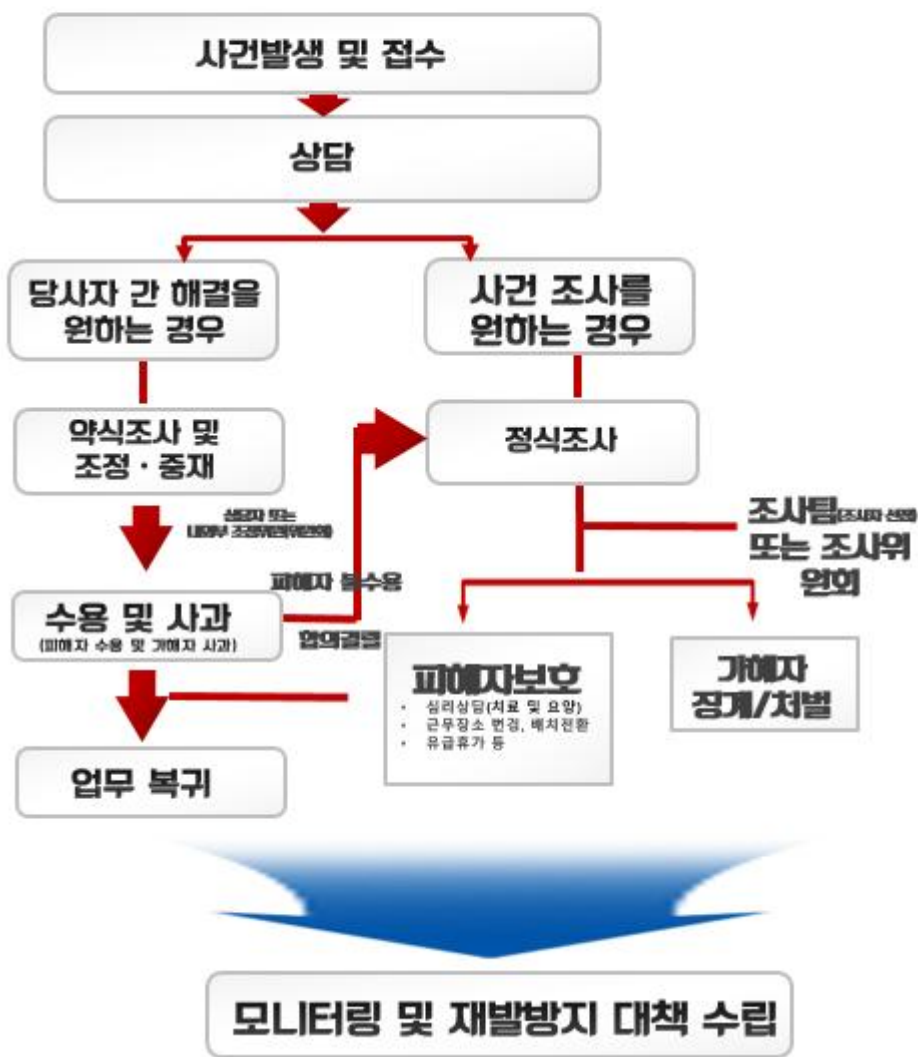
② 생산성 감소 및 기업 경쟁력 약화

- 직장 내 괴롭힘은 개인 직무만족도 저하, 병가·결근 증가, 조직 신뢰 감소 등으로 생산성이 감소하고, 이직률 증가, 직장 내 괴롭힘에 의한 대외 이미지 실추 등으로 기업 경쟁력을 약화시킬 수 있음.

제3장 직장 내 괴롭힘 해결 및 관리방법

1. 직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수
2. 직장 내 괴롭힘 사건 상담
3. 직장 내 괴롭힘 사건 약식 조사 및 조정·중재
4. 직장 내 괴롭힘 사건 정식조사
5. 직장 내 괴롭힘 사건 조치·관리

직장 내 괴롭힘 사건 처리 및 조치 흐름도



1. 직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수

① 당사자 신고에 의한 사건 접수

○ 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무 담당조직(담당자)에게 직접 신고하는 것 외에도, 피해자가 온라인 신고센터, 이메일 등 다양한 창구를 통하여 자유롭게 신고할 수 있도록 보장할 필요가 있음.

* 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장하며, 불이익이 따르지 않는다는 것을 공지하여 신고자의 우려를 미리 해소해주는 것이 바람직함.

② 인지 접수(당사자 미신고)

○ 신고가 없더라도 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무 담당조직(담당자)이 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 되는 경우 사건 접수 가능.

③ 자유로운 신고 분위기 형성

○ 평소 예방 교육 및 프로그램을 통해 근로자들이 직장 내 괴롭힘을 목격한 경우에 자유롭게 신고할 수 있는 분위기를 형성하도록 해야 함.

2. 직장 내 괴롭힘 사건 상담³⁴⁾

① 사건개요 파악

○ 직장 내 괴롭힘 사건이 접수되면 사업주는 피해자의 의사에 따라 상담을 통해 가해자를 명확히 하고, 직장 내 괴롭힘 유형 및 사건의 개요 등을 파악함.

※ 상담 시 ‘상담양식’ 활용

※ 피해자가 직접 신고한 경우에는 바로 피해자를 상담하지만, 목격자 등 제3자가 신고한 경우에는 신고자를 먼저 상담한 이후 피해자를 상담함.

② 사건처리 방향 결정

○ 상담단계에서는 피해자의 피해상황, 피해자의 의사(당사자 간 해결을 원하는지, 혹은 조직 차원에서 정식 조사를 원하는지 등)를 종합하여 사건의 처리 방향 결정.

③ 비밀유지

○ 상담자는 먼저 피해자에게 상담을 포함한 사건처리 절차의 모든 과정에서 철저한 비밀유지가 이루어진다는 사실을 고지하고, 신고인에게도 비밀유지 의무가 있음을 고지함.

○ 상담이 진행되는 장소 역시 비밀이 보장될 수 있는 공간이어야 함.

34) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(고용노동부, 2018) p38을 참고

○ 상담 양식

직장 내 괴롭힘 사건개요 및 처리방식						
인적 사항	피해자	이름		나이 (만:))	성별 (남 · 여)	
		소속 및 직급				
		근속기간				
	가해자	이름		나이 (만:))	성별 (남 · 여)	
		소속 및 직급				
		피해자와의 관계				
		가해사실 인정여부				
		특이사항				
직장 내 괴롭힘 유형		☐ 과도한 업무요구(업무시간 외 업무 강요, 과도한 업무지시) ☐ 과소한 업무지시(업무를 주지 않거나 업무와 무관한 사소하고 개인적 인 업무를 지시) ☐ 따돌림 ☐ 폭언, 협박, 명예훼손 ☐ 폭행 ☐ 성적 수치심 ☐ 부당한 평가(일방적인 인사이동) ☐ 휴게(정당한 휴가사용 통제, 휴게시간 사용 불가) ☐ 징계·해고(부당한·과도한) ☐ 사적인 일에 지나치게 간섭 ☐ 기타				
직장 내 괴롭힘 양상		☐ 개인 간 괴롭힘(1대 1) ☐ 개인 대 다수(피해자 1인, 가해자 2인 이상) ☐ 다수 대 개인(피해자 2인 이상, 가해자 1인) ☐ 다수 대 다수(피해자와 가해자가 여러 명인 경우) 피해자 _____명, 가해자_____명 ☐ 기타 (_____)				
사건내용 (신고자 또는 피해자 진술)						
피해자 문제해결 희망방식		☐ 가해자에 대한 요구사항				
		☐ 조정 · 중재 등을 통한 당사자 간 합의 (피해자가 원하는 조정중재자 여부:)				
		☐ 회사 차원의 정식조사를 통한 해결				

3. 직장 내 괴롭힘 사건 약식 조사 및 조정·중재

① 약식 조사 및 조정·중재(당사자 간 해결)

① 당사자 간 해결방안 모색

○ 사업주는 피해자가 당사자 간 해결을 우선적으로 희망하는지 파악하고, 이를 희망할 경우 당사자 간 자율적으로 해결할 방안을 1차적으로 모색해야 함. 또한 사업주는 행위자의 사과, 재발방지 약속 등이 이루어졌는지 반드시 확인.

② 상담자를 통한 당사자 간 해결

- 상담자가 직접 상담을 하면서 조정·중재를 할 수도 있음.
- 당사자 간 해결은 피해자에 대한 행위자의 괴롭힘 행위를 중단하고, 행위자가 피해자에게 직접 사과 및 재발방지 약속 등을 하는 방식으로 진행.
- 당사자 간 해결의 경우에도 약식 조사를 실시해야 하고, 이를 기반으로 조정·중재 실시.

③ 조정위원회를 통한 당사자 간 해결

- 객관적이고 공정한 중재가 필요할 경우 사업주는 내·외부 조정위원을 위촉하여 조정위원회를 구성할 수 있음.
- 조정위원회는 피해자가 말하는 피해사실에 대하여 약식조사를 실시하고 이를 기반으로 조정·중재 실시.

*** 약식 조사에 포함될 내용**

- 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단요소)
- 피해자 또는 피해자가 추천한 참고인이 진술한 내용을 기반으로 한 사건 경위
- 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부를 입증할 수 있는 증거(직접 또는 정황증거)
- 피해자의 피해 정도
- 피해자의 요청사항

② 조정 위원(위원회) 구성 및 운영

① 조정위원(위원회) 구성

- 위원회는 위원장, 내부위원, 외부위원, 당연위원으로 구성.
- 위원장은 사내 가해자나 피해자보다 직급이 높고 결정권한을 가진 내부위원 1인과 외부위원 1인이 공동으로 진행.
- 내부위원은 노측, 사측 각각 1인 이상으로 구성.
- 외부위원은 산업보건관련전문가, 공인노무사, 상담심리사 등 각 1인으로 구성하도록 하며, 회사에서 위촉수당을 지급.
- 당연위원으로 직장 내 괴롭힘 업무 담당자(상담사, 안전보건관리자, 안전보건관리담당자 등)를 포함.
- 소규모 사업장의 경우에는 사업주가 조정위원을 위촉할 수 있음.

② 조정위원(위원회) 운영

- 조정위원회는 피해자 측과 가해자 측의 의견을 각각 듣고 양측의 의견을 조정·중재.
- 목격자가 있는 경우 조정위원회는 목격자의 의견을 청취.
- 조정위원회는 당사자들이 자율적으로 문제를 해결할 수 있도록 중립적인 제3자로서 중재.
- 조정위원회의 위원은 어떤 비공식적인 절차에도 참여하지 않도록 함.

4. 직장 내 괴롭힘 사건 정식조사

① 정식조사 개시 결정

- 피해자가 취업규칙 등 회사 규정에 따라 정식조사를 원하는 경우, 또는 상담과정에서 피해자가 정식조사를 통한 해결을 요청한 경우 신속하게 조사 방향, 조사범위, 조사 대상 등을 결정함.
- 조사팀 또는 조사위원회를 통하여 정식조사를 실시해야 하며 피해자 보호를 위하여 심리상담, 근무강도 변경, 배치전환, 유급휴가 등을 지원해야 함.
- 2차 피해를 방지하기 위해 직장 내 괴롭힘 사건·처리 과정에서 상담자, 조사자 등은 피해자 및 관련자의 신원에 대하여 철저한 비밀유지 필요.

② 조사팀 또는 조사위원회 정식조사

- 조사방향·범위·대상³⁵⁾
 - 피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사에 착수함.
- 조사기간, 조사자, 조사위원회 구성
 - 취업규칙으로 규범화되어 사전에 주지되어 있어야 함.
- 조사위원회를 통해 조사하는 경우
 - 위원장은 지체 없이 조사위원회를 구성하여 사건을 처리함
- 조사자의 중립성과 전문역량 확보
 - 당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로 신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성.
- 사건조사와 처리
 - 인사·법무·감사팀 등에서 수행하나, 조사자 단독으로 해결하기 힘들 경우 위원회나 외부전문가를 통해 처리(*사안에 따라 노조 대표, 노사협의회 위원 참여가능)

35) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼(소책자 p68)

○ 비밀유지

- 조사자(위원)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사내용에 대해 비밀을 유지 (*피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자(위원)가 비밀유지에 대해 충분히 설명)

○ 피해자 조치

- 피해자의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무 장소를 변경하거나 휴가를 부여(단, 피해자의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)

③ 정식조사 시 진행되는 대면조사³⁶⁾

- 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원) 2명이 참여
- 조사는 피해자→참고인→행위자 순으로 진행
- 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나 당사자는 대면조사를 원칙으로 함.
- 관련자 조사는 직장 내 괴롭힘 판단기준을 고려하여 진행

○ 대면조사 시 확인사항

- 사건의 경위
- 피해자, 행위자, 인적사항 및 당사자 관계
- 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- 행위로 인한 피해자의 피해정도
- 조사과정에서의 피해자 요청사항
- 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- 직접 증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등) 검증

- 조사자(위원회)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사자(위원)가 조사 개시 전에 비밀유지에 관하여 충분히 설명하여야 함.

36) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼(소책자 p69)

④ 조사보고서 작성

○ 조사과정 중 피해자 보호를 위하여 **피해자의 요청사항을 확인**하여 근무장소 변경, 휴가 부여 등 조치를 하여야 함. 다만 **피해자의 의사에 반하는 조치**를 하여서는 안 됨.

- 정식 조사 후 보고서 작성³⁷⁾

- 조사가 끝나면 보고서를 작성하여 사업주에게 보고
- 조사보고서만으로도 사실관계와 괴롭힘 해당 여부를 판단할 수 있도록 문제된 행위를 자세히 기술
- 확보한 직접증거와 정황증거를 첨부하고, 증거의 신뢰성에 대한 의견을 기술
- 행위자에 대한 조치는 피해자의 의견을 듣고 결과를 첨부

37) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼(소책자 p70)

5. 직장 내 괴롭힘 사건 조치·관리³⁸⁾

① 직장 내 괴롭힘 피해자 관리

① 피해자·신고자 보호 및 피해자 고충처리

○ 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때, 괴롭힘 금지 원칙에 입각하여 피해자와 신고자를 보호하고 피해자의 고충 해결에 중점을 두어 사건의 처리 방향을 정하여야 함.

② 피해자 심리상담, 근무 장소 변경 등 보호조치

○ 사업주는 피해 근로자의 보호를 위하여 필요하다고 인정될 시 피해 근로자에 대하여 전문가의 심리상담 및 조언, 치료 및 치료를 위한 요양, 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 등의 조치를 취할 수 있음. 단 사업주는 피해 근로자의 충분한 동의하에 조치하여야 함.

③ 업무복귀

○ 사업주는 피해자가 정상적으로 업무에 복귀할 수 있도록 최대한 지원하여야 함.

② 직장 내 괴롭힘 가해자 관리

① 가해자 사과 및 피해자 수용 확인

○ 가해자는 자신의 직장 내 괴롭힘 행위를 인정한 경우 피해자에게 충분히 사과하도록 조치.

○ 피해자의 사과 수용여부를 확인하여 가해자에 대한 후속조치를 강구하여야 함.

38) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(고용노동부, 2018) p40을 참고

② 가해자에 대해 필요한 조치

- 사업주는 가해 근로자에 대하여 전문가의 심리상담 및 조언, 근무 장소의 변경, 피해자와의 분리, 배치전환, 징계나 처벌 등의 조치를 취할 수 있음.

③ 가해자 교육 및 상담 실시

- 가해자에 대하여 직장 내 괴롭힘 관련 교육을 실시하여야 함.
- 가해자에 대하여 적절한 전문가 상담을 받도록 하여야 함.

④ 징계 등에 관한 고지 및 징계처분

- 가해자에게 직장 내 괴롭힘 행위에 대하여 징계 조치 등을 할 수 있다는 사실을 명확히 고지하고 징계하여야 함.

③ 직장 내 괴롭힘 동료지지

① 피해자 및 가해자 비난 금지

- 동료는 피해자와 가해자를 비난하지 않도록 함.
- 동료의 비난은 당사자에게 고통을 줄 뿐만 아니라 조직 전체 분위기를 저해할 수 있음.

② 피해자 공감

- 동료는 경청, 공감적 이해, 현재의 감정 인정 등의 방법으로 피해자를 지지하여야 함.

③ 피해자, 가해자 조직 상호 인정 지원

- 동료는 피해자, 가해자가 상대방의 관점에서 생각하고 바라볼 수 있도록 지원
- 상사, 동료, 조직차원에서 필요한 도움을 줄 수 있어야 함.

④ 비밀유지 및 피해자 2차 가해 방지

- 동료와의 대화의 내용에 대해 비밀을 유지하여야 함.
- “일을 크게 만들었다”거나 “말썽을 일으켜 피곤해졌다” 등의 반응은 피해자에게 2차적인 가해가 될 수 있으므로, 이런 분위기가 형성되지 않도록 조치.

④ 직장 내 괴롭힘 조직적 관리

① 신속대응

- 직장 내 괴롭힘 발생에 대하여 신속하게 대응할 수 있도록 해야 하며, 사건 조사지를 활용하는 등 신속하게 내용을 조사.

② 조사 시 사건 공표(공개)

- 직장 내 괴롭힘 발생 시, 피해자/가해자가 동의하는 경우 사실에 근거해 사건 경위를 공표.
- 회사의 해결방침과 대처방안을 공개적으로 명확히 하는 것이 직원들의 동요를 가라앉히는데 도움이 됨.

③ 피해자·신고자의 2차 가해 방지

- 직장 내 괴롭힘 피해자·신고자가 퇴사·이직 등 2차 피해를 입지 않도록 관리.

④ 교육 및 상담 실시

- 회사 차원에서 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 교육과 상담을 실시.

⑤ 모니터링 및 재발방지 대책 수립 실시

- 가해자에 의한 보복행위 등이 발생하지 않도록 조치하고 **모니터링 및 재발 방지대책 수립·시행 실시***

* 제4장 직장 내 괴롭힘의 예방·관리 참조

- 사건 종결 후 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 보복 등이 발생하지 않는지 지속적으로 지켜보고 피해자를 지원하도록 함.
- 직장 내 괴롭힘이 재발하지 않도록 재발방지 대책 수립·시행.

⑥ 고충처리위원회 활용

- 직장 내 성희롱에 관하여 고충처리시스템이 구축되어 있는 사업장의 경우에는 해당 고충심의위원회를 직장 내 괴롭힘 사건에도 활용.

제4장 직장 내 괴롭힘 예방·관리

1. 사업주 역할
2. 근로자 역할
3. 조직적 관리
4. 직장 내 괴롭힘 예방·관리 프로그램
5. 직장 내 괴롭힘 국내·외 우수사례

각 주체별 직장 내 괴롭힘 예방·관리

사업주

1. 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램 수립 및 지침 마련하기
2. 직장 내 괴롭힘 정책 알리기
3. 직장 내 괴롭힘 문제가 발생 시 해결하기
4. 직장 내 괴롭힘의 위험요인에 대해 주기적 점검, 관리하기
5. 직장 내 괴롭힘에 대한 교육 실시 및 주기적인 정보 제공하기

근로자

1. 직장 내에서 상호존중하기
2. 상대방 이해하고 공감하기
3. 근로자는 사업주와 함께 주기적으로 직장 내 괴롭힘에 대해 점검 및 관리하기
4. 근로자가 지켜야 할 내용에 대해 준수하기

조직적 관리

1. 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램 운영에 대한 지지
2. 직장 내 상호존중하고 소통하는 문화 만들기
3. 직장 내 괴롭힘 위험요인 점검·관리 지원
4. 직무 스트레스 및 정신건강 관리 협조
5. 효과적인 피해자 지원체계 지지
6. 신규직원에 대한 조직적인 지원

직장 내
상호존중하고
소통하는
일터 만들기

1. 사업주 역할

① 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램* 수립 및 지침 마련

* 직장 내 괴롭힘 행위, 예방교육, 고충상담, 사건발생 시 처리절차, 피해자 보호조치, 가해자 제재, 재발방지 대책 등 포함.

- ① 사업주는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 근절해야 할 의무가 있음.
- ② 사업주는 직장 내 괴롭힘 발생부터 해결까지 전 과정이 포함된 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램을 수립하여야 함.
- ③ 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 설계 등 종합적인 지침 마련.

- 업무시스템 검토 및 직무 재설계
- 과도한 업무에 대한 분배
- 조직에 변화가 발생할 경우 근로자들이 인지하고 대응할 수 있도록 조치
- 명확한 역할분담
- 합리적이고 공정하게 경영
- 업무에 대한 자율성과 안정성을 보장
- 소통하는 리더십

② 직장 내 괴롭힘 정책 알리기

- ① 사업주는 수립한 행동계획을 전 직원에게 알려야 함.
- ② 사업주는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 근절해야 할 의무가 있음.
- ③ 사업주는 직장 내 괴롭힘에 대한 무관용 원칙을 확립하고, 누구에게도 동일하게 적용된다는 사실을 직원들에게 공지해야 함.

③ 직장 내 괴롭힘 문제 발생 시 해결하기

- ① 사업주는 직장 내 괴롭힘 문제가 발생하였을 때 피해자가 호소하는 문제를 인정하고, 더 이상의 피해를 입지 않도록 피해자의 입장에 서서 해결하도록 노력하여야 함.
- ② 사업주는 직장 내 괴롭힘 문제가 발생하였을 때 가해자가 피해자의 고통을 인정하면서 문제해결의 실마리가 있음을 인식하고 해결해 나갈 수 있도록 노력하여야 함.
- ③ 사업주는 직장 내 괴롭힘을 보고한 근로자에게 불이익이 없고, 가해자에 의한 보복행위는 용납되지 않음을 직원들에게 공지하여야 함.

④ 직장 내 괴롭힘의 위험요인에 대해 주기적으로 점검, 관리하기

- ① 사업주는 정기적으로 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 등 근로자의 정신건강 문제에 대해 평가하고 관리하여야 함.
- ② 사업장의 취약요소가 무엇인지 꼼꼼히 파악하고 관리할 것.
- ③ 사업주는 직장 내 괴롭힘 행동계획을 현실에 맞도록 주기적으로 체크하고 개선해야 함.

⑤ 직장 내 괴롭힘에 대한 교육 실시 및 주기적인 정보제공

- 사업주는 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위하여 직장 내 괴롭힘 관련 교육을 실시.
- 직장 내 괴롭힘 관련 최근 이슈 및 최신 정보를 주기적으로 제공.

○ 예방교육 내용

- 인간의 존엄성과 인권을 존중하는 인권교육
- 직장 내 괴롭힘의 정의 및 유형별 사례
- 직장 내 괴롭힘 사건 신고절차 및 사건처리 절차
- 직장 내 괴롭힘의 원인(개인, 조직) 및 건강상의 영향
- 피해 근로자의 보호: 피해 근로자의 권리, 목격자의 역할
- 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
- 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 기업의 정책 및 대응
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치사항
- 직원 간의 소통 능력과 관리자의 관리 능력을 높이는 방안

2. 근로자 역할

① 직장 내에서 상호 존중하기

- ① 사업주 및 동료 근로자는 평소에 상호 존중의 태도를 지녀야 함.
- ② 본인도 직장 내 괴롭힘의 피해자 또는 가해자가 될 수 있다는 걸 인지하고, 직장 내에서 건강한 인간관계를 만들고 증진하기 위해 노력하여야 함.

② 상대방 이해하고 공감하기

- ① 근로자는 직장 내 괴롭힘에 대한 문제가 발생 시 상대방을 이해하고 공감하여야 함.
- ② 근로자는 피해자의 직장 내 괴롭힘으로 인한 호소를 인정하고, 피해자가 더 이상의 피해를 입지 않도록 피해자의 입장에 서서 이해하고 인식하도록 노력하여야 함.
- ③ 근로자는 개개인의 성향이나 특성이 다름을 인정하고, 다름에서 오는 서로 간의 갈등이나 차이를 중재하거나 조율하기 위해 노력하여야 함.

③ 근로자는 사업주와 함께 주기적으로 직장 내 괴롭힘에 대해 점검, 관리하기

- ① 근로자는 사업주가 실시하는 직장 내 괴롭힘의 주기적인 점검·관리에 적극적으로 협조하고 참여하여야 함.

4] 근로자가 지켜야 할 내용에 대해 근로자들이 준수하기

○ 근로자는 근로자가 지켜야 할 내용에 대해 알고 준수할 수 있도록 노력해야 함.

직장 내 괴롭힘을 예방하기 위해서 근로자가 지켜야 할 내용
• 말이나 행동을 할 때 명확하게 의사소통한다. • 존중, 존엄, 동료애 및 친절로 서로 대한다. • 개인적인 말과 행동이 다른 사람들에게 어떤 영향을 미치는지 생각한다. • 다른 사람에 대한 험담과 근거 없는 소문을 퍼뜨리지 않는다. • 말이나 행동을 할 때 추측이 아닌 사실을 기반으로 한다. • 적절하게 정보를 공유하고 협업한다. • 동료에게 도움이 필요한 경우 도움을 제공하고, 만약 동료가 거절하면 정중하게 받아 들인다. • 책임감 있게 행동하도록 노력한다. • 권력의 남용이나 권위는 절대 용인될 수 없다는 것을 인식한다. • 용건이 있을 때는 다른 사람에게 말하지 않고 당사자에게 직접 말한다. • 다른 사람의 관점, 견해, 경험 및 생각에 대해 열린 태도를 갖는다. • 동료를 예의 바르게 대하고, 지적받았을 때 사과한다. • 다른 근로자들을 격려하고 지원하며 멘토링한다. • 관심과 존경심으로 다른 사람들의 말을 듣는다.

3. 조직적 관리

① 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램 운영에 대한 지원

- ① 직장 내 괴롭힘 예방·대응 프로그램이 조직구조와 인적특성에 부합되어 운영 되도록 조직적 지원
- ② 직장 내 괴롭힘 예방조치는 장기간에 걸쳐 지속적으로 추진될 수 있도록 지지
- ③ 직장 내 괴롭힘 업무를 담당하는 직원이나 부서의 예방문화 조성 지지

② 직장 내 상호 존중하고 소통하는 문화 만들기

- ① 직장 내 직원들끼리 상호 존중하며 의사소통을 자유롭게 할 수 있는 문화가 형성되도록 조직적 지원이 필요함
- ② 프로그램과 교육 등을 통해 올바른 의사소통문화가 조성되도록 조직적 지지
- ③ 궁극적으로 상호존중하는 문화로 전환·확산될 수 있도록 지원

③ 직장 내 괴롭힘 위험요인 점검·관리 지원

- ① 성별, 연령, 학력, 국적, 정규직/비정규직 등 동질적이지 않은 요인들이 직장 내 괴롭힘의 위험요인일 수 있으므로, 이에 대한 조직적으로 점검·관리 지원
- ② 노조·노사협의회, 산업안전보건위원회 등을 통해 노사가 함께 점검하고 예방조치를 협의하는 등 조직원 지원

④ 직무 스트레스 및 정신건강 관리 협조

- ① 물리적인 환경, 직무요구, 업무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 조직문화 등 정기적인 직무 스트레스 체크·평가 등에 적극 협조
- ② 근로자의 일상적인 정신건강 문제를 평가·관리하는 정신건강증진 프로그램에 적극 참여

⑤ 효과적인 피해자 지원체계(고충상담 창구, 전문상담기관 등) 지지

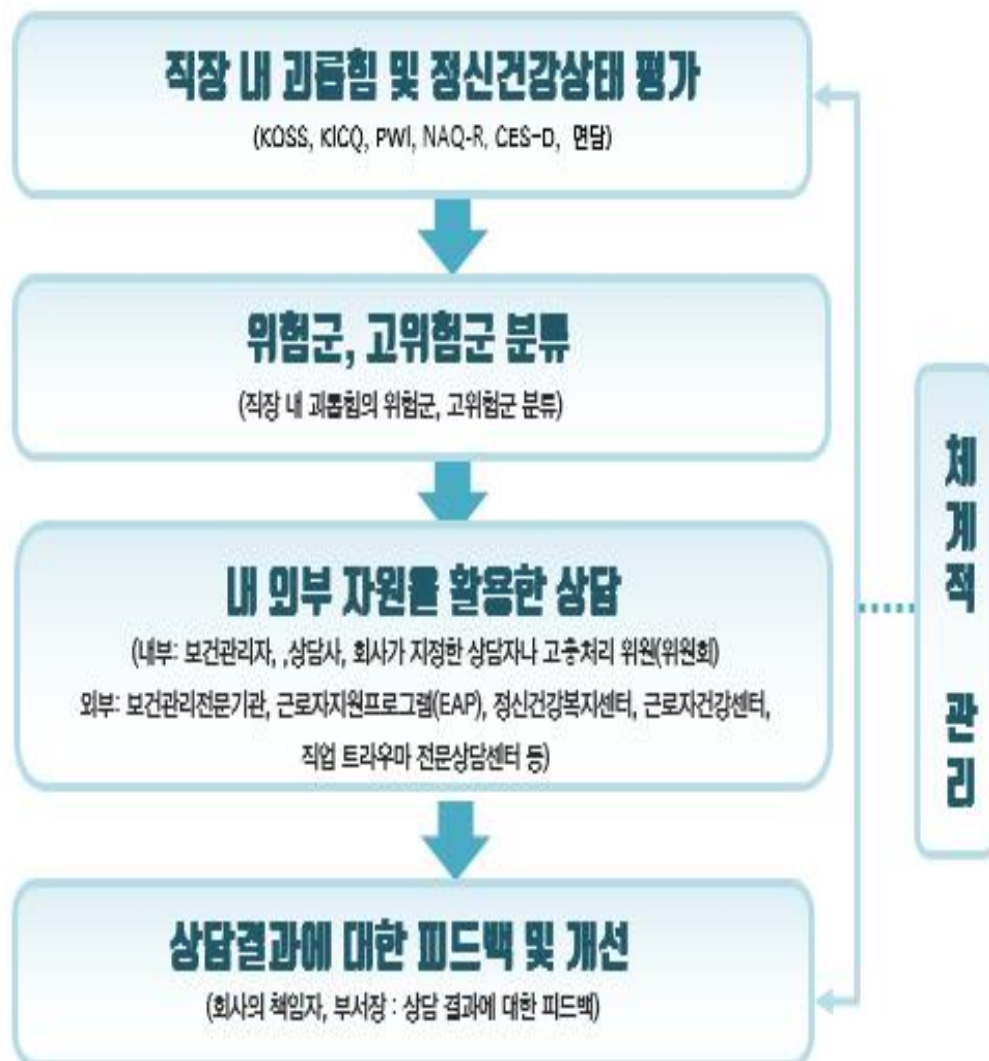
- ① 직장 내 괴롭힘에 대해 조기 인지하고 효과적인 피해자 지원체계를 지지
- ② 고충상담창구, 전문상담기관을 통해 문제가 충분히 해결되도록 협조

⑥ 신규 직원에 대한 조직적인 지원

- ① 신규 근로자가 직장생활에 적응할 수 있도록 올바른 조직문화 조성
- ② 경험이 풍부한 근로자를 멘토로 선정하여 다양한 프로그램 지원

4. 직장 내 괴롭힘 예방·관리프로그램

○ 직장 내 괴롭힘 예방·관리 프로그램 흐름도



① 직장 내 괴롭힘 및 정신건강상태 평가

○ 「직장 내 괴롭힘 관련 실태조사 설문지(한국노동연구원, '17)」, 「직무 스트레스요인 측정지침(KOSHA GUIDE, '12)」, 「한국대인갈등 설문(KICQ: Korean Interpersonal Conflict Questionnaire, '16)」, 「부정적 행동 경험 설문지(The Negative Acts Questionnaire, NAQ-R, '08)」 등으로 정신건강 상태 평가

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 관련 측정도구(별첨 참조)

① 직장 내 괴롭힘 관련 실태조사

： 직장 내 괴롭힘 경험여부, 정도, 해결지원, 직장 내 괴롭힘 관련 실태 등에 대한 조사('17년, 한국노동연구원, 김근주·이경희)

② 직무 스트레스 평가(KOSS: Korean Occupational Stress Scale)

： 한국인 직무 스트레스 측정도구로 물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화 등 43개 문항인 기본형과 24개 문항인 단축형으로 구성, 중앙값 등을 제시('02~'06, 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원·연세대, 박정선·장세진 등)

③ 한국대인갈등 설문(KICQ: Korean Interpersonal Conflict Questionnaire)

： 업무능력 및 성과 인정, 보상, 징계 등 직장 내 괴롭힘과 관련된 25개 문항으로 구성('16, 한국직업능력개발원, 서유정·이지은)

④ 부정적 행동 경험 설문지(The Negative Acts Questionnaire, NAQ-R)

： 직장 내 괴롭힘과 관련된 부정적 행동과 관련된 22개 항목으로 구성하고 매일, 1주, 한 달, 6개월 단위 등으로 직장 내 괴롭힘 경험 빈도를 통하여 직장 내 괴롭힘 측정('94. 노르웨이 Einarsen, Raknes와 Matthiesen, '01 영문판 개정, Einarsen과 Hoe)

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 관련 KOSHA-Guide(안전보건공단 → 법령/지침 정보 → 안전보건기술지침(GUIDE) → 안전보건기술지침 검색)

- | |
|---|
| ① 사업장의 중대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 조기대응 지침(H-36-2011)
② 직무 스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침(H-38-2011)
③ 직무 스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(H-39-2011)
④ 직무 스트레스 요인 측정 지침(H-40-2011)
⑤ 작업장 내 ‘약자 괴롭힘(Bullying)’ 방지를 위한 지침(G-74-2011)
⑥ 사업장 직무 스트레스 예방 프로그램(H-67-2012)
⑧ 직장에서의 뇌·심혈관계질환 예방을 위한 발병위험도 평가 및 사후관리지침(H-200-2018)
⑨ 직장 따돌림 예방관리지침(H-204-2018) |
|---|

② 위험군, 고위험군 분류

○ 직장 내 괴롭힘과 관련된 여러 설문지를 활용하여 회사 전체 혹은 부서별, 팀별 직장 내 괴롭힘에 대한 위험 수준, 직무 스트레스 정도, 관계갈등의 수준 등을 평가하여야 함.

○ 개인의 직장 내 괴롭힘에 대한 위험 수준 및 정신건강 상태를 평가하여 결과에 따라 정상군, 위험군, 고위험군으로 분류하는 것이 도움이 되며, 또한 개인 위험군과 집단 위험군(부서)을 분류할 필요도 있음. 위험요인과 위험수준에 따라 조직관리, 집단 교육, 개인 상담, 집단 상담 등 다양한 예방·관리 프로그램을 구성하여 진행하여야 함.

③ 내·외부 자원을 활용한 상담

① 내부상담 - 보건관리자나 상담자, 회사가 지정한 상담자나 고충처리위원(위원회)을 통해 상담

- ② 외부상담 - 보건관리전문기관, EAP(Employee's Assistance Program)협회, 근로자건강센터, 직업적 트라우마 상담센터 등을 통해 상담
- ③ 외부치료 - 산재병원, 정신과 전문의 등을 통해 상담

◆ 활용 가능한 심리상담 전문 기관

<무료기관>

- 직업적트라우마전문상담센터 : 1588-6497(별첨 참조)
 - 근로자건강센터 : 1577-6497(별첨 5 참조)
 - 정신건강복지센터 : 보건복지부 사이트 참조
 - 근로복지넷 EAP(<https://www.workdream.net/default/index.do>)
: 근로복지공단 사이트에서 EAP 배너 클릭
 - 국민권익위원회 산하 범정부 갑질신고센터:전화번호:110(www.epeople.go.kr)
 - 직장갑질119
: 카카오톡 오픈 채팅에 '직장갑질 119'검색,
인터넷 주소 'gabjil119.com'을 통해서 오픈 채팅방에 입장할 수 있음
-

④ 상담 결과에 대한 피드백 및 개선 조치

① 규모별 개선 조치

○ 50인 이하 사업장

외부기관에서 실시 한 상담결과에 대하여 회사의 책임자나 부서의 장은 상담 결과에 대한 피드백을 받아 개선을 하도록 해야 함.

○ 50인 이상 사업장

- 보건관리자나 산업보건의, 회사에서 정한 상담자나 고충처리위원(위원회)의 상담결과를 바탕으로 산업보건위원회 심의·의결 등을 통하여 개선조치
- 다만 상시근로자 50인 이상 100인 미만 사업장 중 산업보건위원회 설치 의무가 없는 사업장(산업안전보건법 시행령 '별표 6의2' 21호)의 경우 회사의 책임자나 부서의 장이 개선조치

② 요인별 개선 조치

- 요인별 개선조치는 조직적 요인, 개인적 요인, 관계적 요인 등으로 나눌 수 있음.
- 조직적 요인개선 - 회사의 조직문화, 직무특성, 낮은 직무 만족도, 역할 갈등, 리더십, 조직구조의 변화, 직무 스트레스 등에 대한 개선을 조직적인 차원에서 지원해야 함.
- 개인적 요인개선 - 개인적인 특성과 인지적, 정서적, 가치체계 등에 대해 정신건강관리를 할 수 있도록 개인 상담 프로그램을 회사에서 지원해야 함.
- 관계적 요인개선 - 가해자와 피해자가 함께 상담을 하거나 각자 상담을 하면서 서로에 대한 이해와 생각의 차이와 깊이를 넓혀가는 방식을 이용할 수 있음.

5. 직장 내 괴롭힘 국내·외 우수사례

① 국내 우수사례

① A사 우수사례

- (사업주 윤리경영 방침 표명 및 윤리규범 준수 서약) 신년 CEO 메시지를 통해 윤리경영과 직장 내 괴롭힘 근절 노력을 당부하고, 전 직원 윤리규범 준수서약을 받음.
- (직장 내 괴롭힘 예방지침 제정·시행) 직장 내 괴롭힘의 유형과 판단기준, 피해자 보호를 위한 신고접수 시 비밀유지 서약, 조사 중 행위자 분리, 행위자 부서이동, 징계 등에 관한 내용을 규정한 직장 내 괴롭힘 예방지침을 제정함.
- (예방교육 실시) 전 직원을 대상으로 사내·외에서 벌어졌던 괴롭힘 관련 내용을 심층 탐구하고 교육 후 평가하는 e-러닝 필수교육을 실시함.
- (윤리 딜레마 상담센터 운영) 협력사·외주사 대상으로 매년 정기적으로 원청사 갑질 행위 등에 대한 인간존중 설문 조사를 실시하고, 윤리 딜레마 상담 센터를 운영하여 협력사·외주사 등 외부 이해관계자의 인권을 보호하고 존중함.
- (신고체계 확립) 회사 홈페이지에 직장 내 괴롭힘 신고센터를 개설·운영하여 누구나 손쉽게 신고할 수 있도록 신고체계를 확립함.
- (적극적인 사례 전파) 행위자의 실제 언행과 인사조치 등 회사에서 발생했던 직장 내 괴롭힘 사례를 현실감 있게 재구성, 전 직원에게 메일 등을 통해 배포함.
- (직장 내 괴롭힘 매뉴얼 제작·운영) 직장 내 괴롭힘의 정의 및 유형, 괴롭힘 실제사례, 괴롭힘의 판단기준, 괴롭힘 처리 절차, 인사조치, 2차 피해 예

방, 효과적 조사 등에 대한 직장 내 괴롭힘 매뉴얼을 제작·운영함.

○ **(직장 내 괴롭힘 인사조치 표준가이드 시행)** 직장 내 괴롭힘 행위에 대해 인사조치를 할 때 조사자의 주관을 최대한 배제하고 객관적으로 판단할 수 있도록, 괴롭힘 심각도, 신고자, 반복성 등 8가지 항목을 점수화하여 이에 따라 징계조치를 할 수 있도록 표준가이드를 마련·시행함.

② B사 우수사례

○ **(사업주 윤리경영 방침 표명)** 사업주 경영방침에 윤리경영 규정에 건강한 조직문화 조성을 위한 내용을 포함.

○ **(사내 익명 게시판 운영)** 사내 포털사이트에 익명 게시판을 운영하여 상사의 부당한 행위에 대한 제보가 있을 때에는 관련 부서에서 즉시 확인 및 조사를 진행하고 필요 시 인사조치 등을 실시하도록 하고, 게시판의 의견, 건의, 제보 내용에 대해서는 사소한 내용까지도 주기적으로 답변하여 게시.

○ **(조직 리더 관리 및 피드백)** 매년 팀 단위 이상의 조직에 대해 조직만족도, 조직의 보직자와 구성원 간 문화·분위기 등에 대한 생각 차이 등을 측정하여 조직의 리더에게 피드백, 진단 시 개인들이 자유롭게 기술하는 ‘회사에 하고 싶은 말’에 대하여 유형화하여 유관부서에 공유하고 대책 논의.

○ **(팀장 후보가 리더십 유형 진단)** 다면 진단 프로그램을 통해 팀장 후보자의 개인별 리더십 유형을 진단하고 개선을 위한 코칭을 진행. 코칭 결과 리더로서 부적합하다고 판단되면 보직자 선임 배제도 검토함.

③ C사 우수사례

○ **(사내 캠페인 진행)** ‘18.3월부터 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 사내 캠페인을 진행, 회사 전체에서 직장 내 괴롭힘 근절 분위기를 확산함.

○ (고민 상담소 운영) 직장 내 괴롭힘 전담자를 지정하고 전 직원에게 게시, 직원들이 신청하면 이유를 묻지 않고 찾아가는 방문상담을 실시. 또한 주변의 고충을 목격한 경우에는 상담이 가능하게 하고, 직접 각 근무현장을 다니며 고충 등을 청취하는 고민상담소를 운영함.

② 미국 직장 내 괴롭힘 현황 및 우수사례

① 미국 직장 내 괴롭힘 현황

○ 미국의 전국적인 국가조사³⁹⁾에서 미국인 중 19%는 직장에서 학대 행위를 경험하였으며, 다른 19%는 학대 행위를 목격했고, 63%는 직장 내 괴롭힘이 발생한다는 사실을 알고 있음.

○ 미국 노동통계청에서는 국민의 유병률 비율을 적용, 각각의 괴롭힘 경험에 상응하는 미국 근로자들의 수를 추산했으며, 미국 노동 인구가 대략 161,616,000명일 때 3천만 명의 미국인 근로자들이 직장에서 괴롭힘을 당해왔거나 현재 겪고 있으며, 또 다른 3천만 명은 괴롭힘을 목격하고 있는 것으로 조사⁴⁰⁾됨.

② 미국 A사 우수사례

○ (사업주 악행 금지 경영방침) 회사의 모토는 “사악해지지 말자(Don't be evil)” 이고, 이는 “나쁜 짓을 하지 않고도 돈을 벌 수 있다는 것을 보여주자(You can make money without doing evil)”라는 의미를 담고 있음. 즉, 성과가 좋다고 해도 동료를 괴롭히는 행동이 있으면 평가를 받지 못함.

○ (직장 내 괴롭힘 처분원칙 준수) 동료를 비하하고 이를 외부에 떠벌린 엔지니어를 다음날 즉시 해고함으로써 이런 원칙을 엄격히 지켜나가는 모습을 보여주고 있음.

39) <https://www.workplacebullying.org/2017-prevalence/>

미국 WBI(Workplace Bullying Institute)단체에서 Workplace Bullying Survey연구(WBI의 네 번째 국가 조사)하였으며 직장 내 괴롭힘의 영향을 받는 6천300만 직장인들의 괴롭힘에 대한 조사

40) 미국 노동 통계청(2017.04)의 조사

③ A사 우수사례

- (외부 컨설팅을 통한 직장 내 괴롭힘 조사) 직장 내 괴롭힘 문제를 파악하기 위하여 외부컨설팅 실시
- (컨설팅 결과 즉시 적용) 외부 컨설팅 결과 6년간 최소 3명의 매니저들의 괴롭힘 행위가 드러나서, 그들을 모두 사직하도록 함.

② 일본 직장 내 괴롭힘 현황 및 우수사례

① 일본 직장 내 괴롭힘 현황

- 일본⁴¹⁾의 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과 직접 경험한 경우는 32.5%였으며 정신적 문제에 대한 상담이 가장 많았고, 이로 인해 1회 이상 분노나 불만, 불안을 느끼거나 업무에 대한 의욕이 감소하는 경우가 60%를 넘는 결과가 나타남.
- 사업장에서는 근로환경의 분위기가 악화되고 근로자의 건강에 문제가 생겨 근로능력이 제대로 발휘하지 못하는 등의 문제가 발생함.

② 일본 A사 우수사례

- (인권 계발 추진위원회 설치) 본사에 중앙 인권 계발 추진위원회를 설치하고, 지사·공장 등에는 지부 인권 계발 추진위원회를 설치.
- (회사 규범 명시) 회사 규범에 ‘힘이 나는 직장 만들기’를 명시하고, “우리

41) 후생노동성에서 2016년 7월부터 10월 사이에 실시한 직장 내 괴롭힘에 관한 실태조사(職場のパワーハラスメントに関する実態調査)를 실시. 전국 근로자(상근) 30인 이상의 기업 20,000개사를 대상으로 하였으며 응답이 회수된 회사는 4,587개사임. 20~64세까지의 남녀 10,000명(공무원, 자영업, 사업주, 임원은 제외)이었음.

는 함께 일하는 동료들 소중히 합니다”라는 슬로건 아래 (1) 인권의 존중, (2) 힘이 나는 직장 만들기라는 지침을 행동규범에 명확하게 밝힘.

○ **(인권 계발 추진 리더 양성)** 1년간 연수를 통해 인권 계발 추진 리더를 양성.

○ **(계층별 연수 시행)** 매년 신입사원, 입사 3년째, 1급 승격자 교육, 2급 승격자 교육 등 4단계로 계층별 연수 실시.

③ 일본 B사 우수사례

○ **(사업주 공정 경영방침)** 기업 이념 첫 번째를 ‘공정하다’로 설정.

○ **(직장 내 괴롭힘 정의)** 직장 내 괴롭힘은 직권 등을 배경으로 하여, 상대에 대해 유리한 입장에 있는 사람이 그렇지 않은 사람에 대해 본래 업무의 적정한 범위를 초과하여 지속적으로 인격과 존엄에 상처를 주는 언동을 함으로써 상대방의 노동 환경을 악화시키거나, 상대방에게 고용 불안을 주는 행위를 말한다고 정의.

○ **(핸드북 제작 및 소지)** 핸드북의 시작 부분에는 “성희롱으로 이어지는 행위를 하지 않는 것은 물론 다른 사람이 하는 것도 용납하지 않을 것”이라고 적혀 있으며, 직원들이 이 핸드북을 항상 휴대하도록 하고 있음.

○ **(실태조사)** 2010년부터 파견 근로자를 포함한 전 직원을 대상으로 실시하고 있는 성희롱·직장 내 괴롭힘·정신 건강에 관한 실태 조사(외부 전문 업체에 의한 익명 설문 조사 ‘직장의 건강 진단’) 실시.

○ **(실시 보고회 개최 및 연수)** 설문 조사 실시 후에는 반드시 ‘실시 보고회’를 개최한 후, 설문 조사 결과를 바탕으로 한 내용 연수를 실시.

별첨

1. 직장 내 괴롭힘 측정도구
2. 직장 내 괴롭힘 활용가능한 교육자료
3. 국외 입법사례
4. 전국 근로자건강센터, 직업적 트라우마센터

1. 직장 내 괴롭힘 측정도구

① 직장 내 괴롭힘 관련 실태조사

- 한국노동연구원(2017, 김근주·이경희)

Q1. 귀하께서는 과거 5년간 ‘ 직장 내 괴롭힘’을 직접적(피해, 가해)또는 간접적(목격하거나 상담을 owns)으로 경험한 적이 있습니까?[1개 선택]

- 1) 있다.
- 2) 없다.

Q2. 귀하의 직장 노동조합(또는 직원조직)은 직원의 고민, 불만, 고충, 갈등 등에 대해 상담해주거나, 해결을 위한 지원을 하고 있습니까? [1개 선택]

- 1) 상담을 하거나, 해결을 위해 지원해준다.
- 2) 상담을 하거나, 해결을 위해 지원하지 않는다.
- 3) 상담을 하거나, 해결을 위해 지원을 하는지 모르겠다.

Q3. 귀하께서 현재 일하고 계시는 직장의 특징에 해당하는 것을 선택해주세요.[중복 선택].

- 1) 상사와 부하의 의사소통이 적다.
- 2) 잔업이 많다. / 휴식을 취하기가 어렵다.
- 3) 실적이 낮다. / 저조하다.
- 4) 실패를 허용하지 않는다. / 실패에 대한 허용도가 낮다.
- 5) 직원 간의 경쟁이 치열하다. / 평가와 실적과의 연관이 철저하다.
- 6) 직원 수가 많다.
- 7) 직원 수가 적다.
- 8) 정규직이나 정규직 이외(파트타임, 파견사원 등) 등 다양한 근로형태의 직원이 함께 일한다.
- 9) 직원의 연령대가 편향되어 있다.
- 10) 직원의 연령대가 다양하다.
- 11) 직원끼리 서로 간섭하지 않는다.
- 12) 다른 부서나 외부와의 교류가 적다.

- 13) 중도 입사나 외국인 등 다양한 배경을 가진 직원이 많다.
- 14) 최근 5년간 흡수·합병·인원감축이 있었다.
- 15) 명확한 업무 분담과 역할 분담이 이루어지고 있다.
- 16) 직원들이 대부분 늦게 퇴근하는 편이다.
- 17) 회식이 자주 있으며, 회식 참여가 직접적/간접적으로 강제되는 편이다.
- 18) 기타(구체적으로)

Q4. 귀하의 직장에 해당하는 항목을 선택해 주세요. [행별 1개 선택]

	1. 매우 그렇다.	2. 그런 편이다.	3. 별로 그렇지 않다.	4. 전혀 그렇지 않다.
1. 고민, 불만, 문제라고 느끼는 일을 회사에 말하기 쉽다.	1	2	3	4
2. 고민, 불만, 문제라고 느끼는 일을 상사에게 말하기 쉽다.	1	2	3	4
3. 동료 간 의사소통이 원활하다.	1	2	3	4
4. 업무 외적인 것을 상담할 수 있는 동료가 있다.	1	2	3	4

Q5. 다음 항목 중, 최근 5년간 귀하의 직속 상사가 귀하에게 한 모든 행동과 최근 5년간 귀하의 직속 상사가 귀하와 같은 직장 동료에게 한 모든 행동을 선택해 주세요.
[중복 선택]

	귀하께서 직접 겪은 일	귀하께서 다른 사람을 목격한 일	해당 사항 없음
1. 부하직원의 실수에 대해 “뭐하는 거야!”라고 하는 등 강하게 질책했다.	1	2	3
2. 문서를 던지면서 수정을 지시했다.	1	2	3
3. 부하직원을 질책할 때 사물(펜, 종이 등)을 이용하여 건드렸다.	1	2	3
4. “앞으로 한번만 더 실수하면 회사생활 접어야 할 거다”는 등의 해고와 관련된 말을 했다.	1	2	3
5. 다른 직원들 앞에서 사물(책상, 의자 등)을 치면서 언성을 높여 질책했다.	1	2	3

6. “그런 식으로 잘도 하겠다”, “설명해도 모르잖아” 등과 같이 무시하거나 조롱하는 말을 했다.	1	2	3
7. 부적절하게 질책(“하기 싫으면 회사 그만 다녀라”, “똑바로 해라” 등)하는 메시지(메일, 단체문자대화방, SNS 등)를 보냈다.	1	2	3
8. 본래 업무에서 소외시켰다.(업무에서 배제, 회의에서 제외, 사무실 외의 장소에 고립 등)	1	2	3
9. 업무 지시나 상담을 할 때, 눈도 마주치지 않았다.	1	2	3
10. 기한에 맞출 수 없는 일을 지시하였다.	1	2	3
11. 업무수행에 필요한 정보를 일부러 주지 않았다.	1	2	3
12. 능력에 걸맞지 않는 낮은 수준의 일을 계속 시켰다.	1	2	3
13. 갑자기 업무 책임자에서 제외하고 전혀 경험이 없는 일을 지시했다.	1	2	3
14. 개인적 취미·성향에 대해 필요이상으로 간섭했다.	1	2	3
15. 지각을 자주 하는 부하직원을 다른 직원들 앞에서 질책했다.	1	2	3
16. 명확한 업무지시(업무지시자, 팀 구성원, 업무내용, 업무일정 등)를 하지 않아 업무수행을 어렵게 하였다.	1	2	3
17. 업무와 무관한 사적인 일(개인적인 심부름 등)을 지시하였다.	1	2	3
18. 업무수행이나 업무분담을 할 때 불평등한 취급을 하였다.	1	2	3
19. 직원의 특징, 질병, 장애, 연령에 관한 부적절한 발언(차별적 발언)을 하였다.	1	2	3
20. 불필요한 추가 근무(야간, 휴일 근로 등)를 강요하였다.	1	2	3
21. 휴식시간, 점심시간에 간섭하거나 일을 강요하였다.	1	2	3
22. 퇴근 후 또는 휴일에 여러 차례 연락(이메일, 문자, 전화, SNS 등)을 하였다.	1	2	3
23. 공적인 이유 없이 불리한(불평등한) 목적의 부서이동이나 배치전환을 지시했다.	1	2	3

24. 공적인 이유 없이 불리한(불평등한) 목적의 부서이동이나 배치전환을 지시할 때 이유를 말해주지 않았다.	1	2	3
25. 근로자로서의 권리에 관한 문의에 대하여 응하지 않았다.	1	2	3
26. 직원이 질병이나 부상 등을 당했을 때 배려 없이 대하였다.	1	2	3
27. 직원의 휴가나 병가 사용 요청을 승낙하지 않았다.	1	2	3
28. 개인 의사와 상관없이 음주와 흡연을 강요하였다.	1	2	3
29. 개인 의사와 상관없이 회식이나 친목모임 참여를 강요하였다.	1	2	3
30. 업무 외의 대화 참여나, 회식 및 친목모임에서 제외하였다.	1	2	3
31. 직급(직위)이나 적절한 호칭으로 부르지 않고, 부적절한 호칭(여자(남자)애, 아줌마(아저씨), 아가씨(총각), 고용상 지위(인턴아) 등)로 불렀다.	1	2	3
32. 성적 수치심을 느끼게 하는 말이나 행동을 하였다.	1	2	3

② 직무스트레스 요인평가(KOSS: Korean Occupational Stress Scale) - 단축형

구분	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지않 다	그렇다	매우 그렇다
직무 요구	1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	2. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
	4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
직무 자율	5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	7. 작업시간, 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
	8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계 갈등	9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
직무 불안정	12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직 체계	14. 우리 회사는 근무평거나 승진, 부서배치 등 인사제도가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	16. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
보상 부적절	18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
	19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
	20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
직장 문화	21. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
	22. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
	23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

③ 한국대인갈등 설문(KICQ:Korean Interpersonal Conflict Questionnaire)

최근 6개월 동안 직장 생활에서 다음 상황을 얼마나 자주 경험하셨습니까?

※ 근무 기간이 6개월 미만이면 근무 기간을 기준으로 응답해 주세요.

문 항	전혀 없음	6개 월에 1-2 회 정도	월1 회 정도	주1 회 정도	매일
1. 나의 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱했다.					
2. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별을 했다					
3. 나에게 힘들고 모두가 꺼리는 업무를 주었다.					
4. 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다.					
5. 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 나를 제외했다.					
6. 내 성과를 가로채거나 성과달성을 방해했다.					
7. 나에게 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주었다.					
8. 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시했다(예:CCTV를 통한 감시)					
9. 사고위험이 있는 작업을 할 때 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해 주지 않았다.					
10. 나에게 상사의 관혼상제나 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 했다(예: 개인 심부름 등)					
11. 나에게 부서이동 또는 퇴사를 강요했다.					
12. 누군가 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다.					
13. 누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다.					
14. 나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다(예: 물건 던지기, 주먹질 등)					
15. 성적 수치심을 느끼게 하는 말 또는 행동을 나에게 가했다.					
16. 나에게 욕설이나 위협적인 말을 했다.					
17. 나를 부적절하게 의심하거나 누명을 씌웠다.					
18. 누군가 내 물건을 허락없이 가져가거나 망가뜨렸다.					
19. 다른 사람들 앞에서(또는 온라인상에서) 나에게 모욕감을 주는 언행을 했다.					
20. 내 의사와 상관없이 음주/흡연을 강요했다.					
21. 내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다.					
22. 나를 업무 외의 대화나 친목모임에서 제외했다.					
23. 나의 정당한 건의사항이나 의견을 무시했다.					
24. 나의 의사와 관계없이 불필요한 추가근무(야근, 주말 출근 등)를 강요했다.					
25. 나에게 부당한 징계를 주었다(반성문, 처벌 등).					

결과해석 : 직장 따돌림 피해자: 지난 6개월간 따돌림 행위를 1개 이상, 주 1회 이상 경험한 응답자

※ 출처 : 서유정, 이지은(2016). 국내 직장 괴롭힘의 실태분석 및 대응방안 연구

④ 개정판(The Negative Acts Questionnaire-Revised, NAQ-R)

	문항	전혀 없음	한 달에 1번 미만	한 달에 1번 정도	한 주에 1번 정도	거의 매일
1	나의 성과에 영향을 줄 수 있는 중요한 정보를 알려 주지 않았다.					
2	누군가가 나의 일과 관련해서 창피를 주거나 놀렸다					
3	나의 능력으로 해낼 수 있는 일보다 훨씬 낮은 수준의 일을 하도록 지시받았다.					
4	줄곧 해 왔던 주요 업무를 하지 못하게 되거나 단순하고 불쾌한 업무를 대신 하도록 지시받았다					
5	회사 내에서 나에 대한 소문을 퍼뜨렸다.					
6	나를 무시하거나 배제했다.					
7	나 자신, 나의 행동이나 사생활에 대해 모욕인 말을 했다					
8	나에게 자주 소리치거나 화를 냈다.					
9	손가락질을 하거나 내 개인적인 범위를 침해하거나, 밀치거나, 길을 막는 등 위협적인 행동을 했다.					
10	누군가가 내가 일자리를 그만두어야 한다는 암시를 주었다.					
11	나의 실수와 잘못에 대해 반복적으로 비난했다.					
12	내가 다가가면 무시하거나 공격적인 반응을 보였다.					
13	나의 실수와 잘못에 대한 이야기를 자주 끄집어냈다					
14	누군가가 내 의견이나 생각을 무시했다.					
15	나와 친분이 없는 누군가가 나를 상대로 장난을 쳤다.					
16	불가능한 마감 기간이나 목표를 달성하도록 요구받았다					
17	누명을 쓴 적이 있다.					
18	누군가가 지나치게 나의 일에 간섭했다.					
19	누군가가 내가 킬 권리가 있는 것들을 요구하지 못 하도록 압력을 주었다(병가, 휴가, 휴가보너스).					
20	누군가가 나를 지나치게 놀리고 조롱했다.					
21	도저히 시간 안에 끝낼 수 없을 정도로 많은 양의 일을 하도록 요구 받았다.					
22	폭력과 신체인 학대 혹은 그런 위협을 받았다.					

- 직장 내 괴롭힘은 Einarsen, Raknes와 Matthiesen (1994)의 설문지를 Einarsen과 Hoel(2001)이 영문버전의 개정판(The Negative Acts Questionnaire-Revised[NAQ-R])으로 번안 및 수정/점수는 22가지 행동에 대하여 지난 6개월 동안 ‘전혀 없음’ 1점, ‘한 달에 1번 미만’ 2점, ‘한 달에 1번 정도’ 3점, ‘한 주에 1번 정도’ 4점, ‘거의 매일’ 5점까지의 Likert척도로 되어있다. 점수가 높을수록 부정적 행동인 직장 내 괴롭힘을 더 자주 경험했다는 것을 의미한다.

2. 직장 내 괴롭힘 활용 가능한 교육자료

○ 직장 내 괴롭힘 one page 교육 자료 예시 1

직장 내 괴롭힘

직장 내 괴롭힘이란?

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

직장 내 괴롭힘 법적 조항

근로기준법 제 76조의 2는 직장 내 괴롭힘을 금지하고 있고,

제 76조의 3은 사용자가 직장 내 괴롭힘을 인지하였을 때 피해자를 보호하고 가해자를 징계하는 등 적절한 조치를 취하도록 하고 있다.

제 93조에서는 상시 근로자 10인 이상의 사업장에서는 "직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항"에 대하여 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하도록 하고있다.

산업재해보상보험법 제 37조에서는 직장 내 괴롭힘 등으로 인해 발생한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병으로 규정하고 있다.



직장 내 괴롭힘이 개인에게 미치는 영향



정신질환 증가

우울, 불안, 외상 후 스트레스 장애와 같은 정신질환의 위험을 증가



자살, 병가 등 증가



신체질환 증가

당뇨병, 심혈관질환, 근골격계질환의 위험을 증가



직무만족도를 저하 사회적인 관계를 악화

직장 내 괴롭힘이 조직에 미치는 영향

직장 분위기를 저해, 업무능력이 저하, 직무스트레스를 조장

직장 내 괴롭힘

직장 내 괴롭힘에 속하는 행위들

01

근로자의 의견을 무시하거나, 사람들 앞에서 업무에 대한 모욕을 주고, 열심히 하지 않는다고 흠을 잡는 것 등

02

피해자에 대한 잘못된 소문을 퍼뜨리거나, 비방하는 발언을 하고, 피해자의 악점·종교·신념 등에 대해 조롱하거나, 행동방식 또는 말투를 웃음거리로 만드는 것 등

03

피해근로자에게 중요 정보를 주지 않거나 피해자가 자신의 의견을 피력할 수 없게 하는 행위, 승진·교육 등의 기회에 접근하는 것을 막고, 점심식사·회식 등의 친목 모임에서 소외시키는 행위 등

04

다른 동료들보다 힘들고 부당한 업무를 지속적으로 부여하거나, 불가능한 마감시한을 부여하는 행위

05

일을 거의 주지 않거나 중요성이 떨어지는 일만 시키고, 피해자의 예전 실수를 반복적으로 언급하는 행위 등을 포함한다

직장 내 괴롭힘 발생 시 대처법

- 직장 내 괴롭힘을 경험하거나 목격하는 경우는 즉시 회사의 상담 창구에 신고하도록 한다. 조기에 대처하는 것이 해결하는데 도움이 된다. 회사의 상담 창구는 구체적으로 정하여 공유한다.
- 직장 내 괴롭힘 발생시 회사에서의 처리방안을 구체적으로 정하여 공표한다. 직장 내 괴롭힘 발생시 대처방안, 피해자와 목격자의 비밀보장 및 보호조치에 대한 규정, 가해자의 수준별 징계기준 등을 정하여 공유한다.
- 무엇보다 중요한 것은 직장 내의 다양성과 차별성을 인정하고 존중하는 것이다.



○ 직장 내 괴롭힘 one page 교육 자료 예시 2

‘직장 내 괴롭힘’이란?

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용한다.
- 업무상 적정범위를 넘는다.
- 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 한다.



모두 충족 시
‘직장 내 괴롭힘’ 인정

‘직장 내 괴롭힘’ 일까요?

[사례 1]

중견 전자부품 회사에서 근무하던 피해자는 우수한 실적으로 본사 영업부로 발탁될 만큼 회사에서 인정을 받았으나, 시장 내에서 회사 점유율이 떨어지면서 시장점유율을 회복시키라는 압박을 지속적으로 받아 옴. 상사의 실적 추궁은 일반적인 수준을 넘어 폭력적인 행동과 폭언을 동반함.

- ▶ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용 여부
상사로부터 지위를 이용해 실적 추궁을 당함
- ▶ 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
시장 점유율을 회복시키라는 과도한 업무상 압박을 지속적으로 받아 옴.
- ▶ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화 시켰는지 여부
폭력적인 행동과 폭언을 통해 신체적, 정신적 고통을 주어 근무적 환경이 악화됨

[사례 2]

본래 업무에 더하여 대표의 개인적인 일 까지 보며 운전기사, 수행비서 역할까지 하였고, 눈이 많이 온 날 맨손으로 대표의 부인 자동차 눈 제거 작업까지 시킴. 직원을 동원해 대표 개인 발의 옥수수 수확과 판매까지 시키지만, 회사 분위기가 워낙 보수적인 곳이라 이에 대한 문제제기도 할 수 없는 분위기임

- ▶ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용 여부
사용자라는 지위의 우위를 이용.
- ▶ 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
대표의 개인적 용무에 동원시키는 등 업무상 필요성이 없는 행위를 함
- ▶ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화 시켰는지 여부
피해자는 대표의 행위로 인하여 업무와 무관한 일을 해야 하는 등 근무환경이 악화됨

건강한 사회 행복한 일터, 우리가 해야 할 일은?

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하고, 훈련, 승진, 보상 등 차별하지 않는다.
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시키며, 휴가 등 복지혜택을 못쓰게 하며 부서이동 또는 퇴사를 강요하고, 인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼트리지 않는다.
- 다른 근로자들과 달리 특정근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여하거나 허드렛일을 주지 않는다.
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시하거나 집단 따돌림은 하지 않는다.
- 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적, 반복적으로 지시하지 않는다.
- 신체적인 위협이나 폭력을 가하거나 욕설이나 위협적인 말, 다른사람들 앞에서 모욕감을 주는 언행을 하지 않는다.
- 의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요하지 않는다.
- 업무에 필요한 주요 비품 (컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단하지 않는다.

※ 출처: 직업건강협회 OPS

○ 직장 내 괴롭힘 one page 교육 자료 예시 3(법률내용)

법령명	사안	해당 조문
노동조합 및 노동관계조정법	·노동조합의 활동이나 조합원에 대한 차별 및 괴롭힘 행위	제29조의4(공정대표의무 등) 제81조(부당노동행위) 제82조(구제신청)
차별관련 법제	·장애인에게 가해지는 신체적·정신적 정서적·언어적 괴롭힘 행위가 발생하는 경우	장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제3조(정의)2. “괴롭힘 등” 제32조(괴롭힘 등의 금지)
	·성희롱에 대한 정의 규정, 국가 등의 책무, 성차별 금지 시책 마련의 노력에 대하여 규정함	양성평등기본법 제3조(정의)2. “성희롱” 제5조(국가 등의 책무) 제29조(성차별의 금지)
	·인권침해 및 차별행위를 당한 경우 그에 대한 조사와 구제	국가인권위원회법 제2조(정의) 1. “인권”, 3. “평등권 침해의 차별행위”, 4. “장애” 제19조(업무) 제30조(위원회의 조사대상)

법령명	사안	해당 조문
근로기준법	·직장 내 괴롭힘을 받은 자가 부당한 인사조치를 받은 경우 노동위원회를 통해 권리구제	제23조(해고 등의 제한) 제24조(경영상 이유에 의한 해고의 제한) 제28조(부당해고 등의 구제신청)
	·아근, 연장, 휴일근로 등 장시간 근로를 강요하거나 휴게시간을 침해하는 경우, 또는 업무 외 시간에 스마트기기를 이용하여 업무지시하는 경우 ·부당한 근로조건의 변동에 대한 임금체불	제36조(금품 청산) 제43조(임금 지급) 제50조(근로시간) 제53조(연장 근로의 제한) 제54조(휴게) 제56조(연장야간 및 휴일 근로)
	·임신 중이거나 산후 1년이 지나지 아니한 여성에 대한 배려를 하지 않거나, 고용불안 야기	제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) 제74조(임산부의 보호) 제74조의2(태아검진 시간의 허용 등)

법령명	사안	해당 조문
민법	· 직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 민사상 손해배상을 청구	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재산 이외의 손해의 배상) 제756조(사용자의 배상책임)
	· 괴롭힘 행위를 방조하거나 이에 동참한 사용자에게 대하여 사용자 책임 및 안전배려의무에 따른 불법행위 책임이나 공동불법행위 책임	제756조(사용자의 배상책임) 제760조(공동불법행위자의 책임)
남녀고용 평등 및 일가정 양립에 관한 법률	· 직장 내 괴롭힘 중 성희롱의 금지, 예방 교육 및 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 관련	제12조(직장 내 성희롱의 금지) 제13조(직장 내 성희롱 예방 교육) 제13조의2(성희롱 예방 교육의 위탁) 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)
	· 고객 등에 의한 성희롱으로 인하여 근로자에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 경우	제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
	· 육아휴직, 배우자 출산휴가, 난임치료휴가, 육아기 근로시간 단축 등 모성보호에 대한 부당한 간섭	제18조의2(배우자 출산휴가) 제18조의3(난임치료휴가) 제19조(육아휴직) 제19조의2(육아기 근로시간 단축) 제22조의2(근로자의 가족 돌봄 등을 위한 지원)

법령명	사안	해당 조문
형법	· 직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 가해자 처벌 규정	제257조(상해, 존속상해) 제260조(폭행, 존속폭행)
	· 공공연하게 타인을 모욕하거나, 타인의 명예를 훼손하거나, 협박 및 강요하는 행위를 하는 경우	제283조(협박, 존속협박) 제307조(명예훼손) 제311조(모욕) 제324조(강요)
	· 폭행 또는 협박으로 사람을 추행하거나 강간하는 경우 또는 업무, 고용 기타 관계에 있는 하급자에 대하여 위계 또는 위력으로 간음한 경우	제297조(강간) 제298조(강제추행) 제303조(업무상위력 등에 의한 간음)

법령명	사안	해당 조문
산업안전 보건법	· 근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 줄일 수 있는 쾌적한 근로환경 조성에 대한 사용자의 의무	제5조(사업주 등의 의무)
	· 급박한 위험으로부터 근로자를 보호하기 위한 작업중지권의 행사	제26조(작업중지 등)
	· 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대한 고객의 폭언 등으로 인해 발생하는 건강장해를 예방하고 사건 발생 시 필요한 조치 의무화, 불이익 금지	제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)
산업재해 보상보험법	· 직장 내 괴롭힘에 따라 극심한 스트레스로 인하여 우울증 또는 자살에 이르는 경우	제36조(보험급여의 종류와 산정 기준 등) 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)
	· 업무와 관련하여 고객에 의한 폭력 또는 폭언 등으로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드	동법 시행령 (별표3)업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준

3. 국외 입법사례

국 가	규율방식
스웨덴	○ 직장 내 괴롭힘 조례(Victimization at Work Ordinance: AFS 1993:17) - 스웨덴은 제도적으로는 차별·평등·대우 등의 인식이 높은 수준의 국가로 알려져 있음. 반면 직장 내에서 암묵적으로 괴롭힘 문화가 지배적이고, 오랫동안 단일민족국가로 유지되어 온 배경에 따라 1990년대 후반부터 이민자 증가에 따라 차별과 관련된 사회 문제가 심각해짐 - 이에 직장 내 괴롭힘을 규율하기 위하여 기존 법률 및 「직장 내 괴롭힘 조례(Victimization at Work Ordinance: AFS 1993:17)」라는 새로운 규율방식을 마련하여 직장 내 괴롭힘 행위를 금지하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 강의 및 훈련 등을 시행하고 있음
영국	• 영국에서는 스토크 관련 살해가 잇따라 발생하면서, 매년 스토크 피해자가 12만명으로 나타나며, 대부분 여성 피해자로 집계됨 • 이에 다른 사람을 고의적으로 괴롭히는 범죄행위 및 스토크에 대하여 「괴롭힘금지법」, 「스토크 금지법」을 적용하도록 하고 있으며 차별과 관련된 괴롭힘에 대하여는 「평등법」을 적용하고 있음. 또한 고용의제에 대하여는 「고용권리법」을 적용하고 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 구제에 대하여는 「산업안전보건법」을 적용하도록 하고 있음
독일	• EU에서 실시하는 직장 내 괴롭힘 설문조사 및 민간 연구진들의 실태조사에 따르면 독일에서 동료와 상사의 정신적 테러에 시달리는 사람 수는 약 200만명으로 추산됨 • 독일은 직장 내 괴롭힘에 대한 단일법령이나 규정을 개정하기 보다는 현행 「민법」, 「일반균등대우법」, 「경영조직법」, 「산업안전보건법」 등을 통해 직장 내 괴롭힘 관련 법적 문제에 대응하고 있음
프랑스	• 프랑스는 선진적인 노동법 제도로 잘 알려져 있는 국가이기도 하지만, 유럽 내 자살률이 가장 높은 국가이자 직장 내 괴롭힘 문제로 인한 피해가 심각한 국가이기도 함 • 프랑스는 직장 내 괴롭힘에 대한 제도적 대응을 신속하게 시작하면서 1999년 공산당 의원단에 의한 ‘노동에 있어 정신적 괴롭힘에 관한 법률안’의 제출을 시작으로, 2002년 「사회선진화기본법」을 통해 「노동법전」 「형법전」 등에 직장 내 괴롭힘에 관한 법적 정의와 관련 규정을 마련하

	여 시행 중임 ※근로법(Code du travail) 근로자의 근로환경을 악화시키거나, 근로자의 신체적·정신적 건강과 경력에 영향을 줄 수 있는 따돌림이 발생하지 않아야 함을 명시하고 있음. 따돌림 발생 시 사업주 본인이 가해자가 아니더라도 책임이 따름.
일본	• 우리나라에서 흔히 사용되는 ‘이지메’라는 용어가 일본어인 것처럼 일본의 직장 내 따돌림, 괴롭힘, 자살 문제가 심각함. 특히 직장 내 우위성에 따라 발생하는 권력형 괴롭힘(파워하라) 이외에도 성적 괴롭힘(세쿠하라), 모성 괴롭힘(마타하라), 인종 괴롭힘(레이하라) 등 다양한 형태의 괴롭힘 문제에 대해 인식하고 있음 • 이에 일본정부는 2012년 ‘직장 내 따돌림·괴롭힘 문제에 관한 원탁회의 워킹그룹’을 설립하여 직장 내 괴롭힘의 개념, 판단기준 등을 제시함. 이러한 기준을 통해 예방 및 대응을 위한 가이드라인 제시, 산업재해보상 및 관련 소송에서 활용하는 등 체계적으로 입법안 마련을 준비하여 2020년부터 ‘노동시책의 종합적인 추진과 근로자의 고용의 안정 및 직업생활의 충실 등에 관한 법률’에 직장 내 괴롭힘과 관련된 내용 신설을 하였음
미국	Healty Workplace Bill(HWB)에 대한 미국의 각 주마다 진행되고 있음. 캘리포니아와 메사추세츠 주의 발의가 있음
핀란드	○ 직업보건안전법(Occupational Health and Safety Act) - 신체적·심리적 폭력(폭력을 가하겠다는 협박, 희롱, 성희롱, 따돌림)에 적용됨. 사업주는 폭력의 위험이 있는 업무와 근로환경의 개선을 통해 폭력 위험과 폭력행위를 방지하기 위한 노력을 실행해야함. 폭력과 위협이 발생할 수 있는 직업과 직장에서는 업무 실행과정에 대한 상세한 가이드라인을 제시하고, 위험 가능성이 있는 상황을 사전에 점검하여 폭력 발생의 가능성을 최소화할 방법을 제시해야 함. 근로자에 대한 괴롭힘 또는 부적절한 대우가 발생하여 근로자의 건강이 위협받고 있음을 알게된 사업주는 문제를 개선하기 위한 조치를 취해야 함.
벨기에	○ 복지법(Welfare Act 2997) - ‘폭력’의 정의를 근로자가 업무 중 심리적 또는 사회적으로 위협받거나 공격받는 것으로 정의함. ‘괴롭힘’은 그 행동의 결과로 인해 업무 중인 근로자의 인성, 긍지, 신체심리적 존엄성이 영향을 받는 경우를 의미함. 사업주는 복지법에 의거 아래 의무를 수행해야함.

	- 직장 내에서 폭력, 괴롭힘, 성희롱 등의 행위를 절대 하지 않아야 하며, 이러한 행위를 방지하고 해결하기 위한 조치 실행. - 직장 내 폭력과 괴롭힘에 대해 많은 지식을 갖고 있는 방지조언자(prevention advisor)를 임명해야 하며, 직원 50인 미만의 사업주는 외부 방지조언자 서비스를 요청. - 피해자에게 적절한 심리적 지원 제공, 문제를 신고한 근로자 해고금지. ○ 업무상 발생하는 심리사회적 압박(폭력, 희롱, 성희롱 포함) 금지법(Royal Decree of 16 May 2007, Prevention of Psychosocial Load Caused by Work)은 업무 수행 중 근로자의 웰빙과 관련하여 사업주와 동료 근로자, 관련 인물들에게 모두 적용됨. 여기서의 ‘심리사회적 압박’은 근로자의 신체적 또는 정신적 건강에 악영향을 미칠 수 있던 모든 형태의 심리사회적 압박을 포함함. 스스로 피해자로 인식하는 근로자는 심리사회적 압박 금지법의 규정과 내용에 따라 신고할 수 있음.
캐나다	○ 퀘벡주, 직장 내 심리적 괴롭힘 금지법(Psychological Harrassment at Work Act) - 모든 근로자에게 심리적 괴롭힘으로부터 자유로운 근로 환경에서 일할 권리를 부여하고 있음. 모든 사업주들은 심리적 괴롭힘을 방지하기 위해 필요한 조치를 취해야 하며, 심리적 괴롭힘이 발생한다는 사실을 알게 될 경우 이를 중단시켜야 함. ○ 온타리오주, 직업보건안전법(Occupational Health and Safety Act) - 사업주들은 근로자가 위협을 느끼거나 위협을 가하는 경우에 대해 필요한 조치를 취해야함. 근로자들은 심리적인 괴롭힘과 직장 내 따돌림 등으로부터 보호받을 권리가 있음. 직원 5인 이상을 고용하고 있는 사업주들은 연 1회 직장 내 폭력, 따돌림, 괴롭힘이 발생하고 있는지 평가해야 하며, 이를 방지하기 위한 회사방침과 프로그램을 실행해야 함.

4. 전국 근로자건강센터 / 직업적 트라우마센터

근로자 건강센터	관할 지청	주소	대표번호 (1577-6497)
경기서부	안산	경기도 시흥시 공단1대로 247 (KT시화지점3층)	031-364-7680
인천	중부청	인천시 남동구 남동대로 215번길 30 (인천종합비즈니스센터4층)	032-260-3661
광주	광주청	광주시 광산구 하남산단 3번로 133-8 (하남근로자종합복지관2층)	062-962-7152
대구	대구서부	대구광역시 달서구 성서공단로 217 (대구비즈니스센터7층)	053-285-0001
경남	창원	경남 창원시 성산구 완암로 50 (창원SK테크노파크2동11층)	055-713-2400
서울	서울관악	서울시 금천구 가산디지털1로 131 (BYC하이시티2층)	02-6947-5700
경기동부	성남	경기도 성남시 중원구 둔촌대로 457번길 8 (성남산업단지관리공단12층)	031-739-9301
울산	울산	울산광역시 울주군 온산읍 덕남로 90	052-201-9960
부천	부천	경기도 부천시 오정구 삼작로 22 (부천테크노파크1단지관리동3층)	032-329-9161
충남	천안	충남 천안시 서북구 광장로 215 (충남경제종합지원센터6층)	041-417-1280
경기남부	경기	경기도 수원시 영통구 덕영대로 1556번길 16 (디지털엔지니어빌딩C동2층)	031-303-8953
경북북부	구미	경북 구미시 해마루공원로 24 (구미근로자문화센터1층)	054-475-2511
부산	부산북부	부산광역시 사상구 대동로 303 (벽산디지털밸리1층)	051-329-7300
전남동부	여수	전남 여수시 무선중앙로 23 (YM빌딩3층)	061-692-9640
대전	대전청	대전광역시 유성구 테크노3로 65 (한신에스메카1층)	042-936-9571
서울강서	서울남부	서울특별시 강서구 양천로 583 (우림블루나인A-1406호)	02-2093-2650
경산	대구청	경북 경산시 진량읍 공단7로 126 (경산시근로복지회관2층)	053-853-8579
전주	전주	전북 전주시 덕진구 유상로 47 (KT팔복지사2층)	063-211-9988
강원	원주	강원도 원주시 호저로 47 (강원도산업경제진흥원604호)	033-745-7289
제주	광주청	제주특별자치도 제주시 중앙로 165 (제주고용복지플러스센터3층)	064-752-8961
경기북부	의정부	경기도 양주시 남면 검준길 82 (검준공단지원센터4층)	031-858-9030
직업적 트라우마 전문상담센터	대구서부	대구광역시 달서구 성서공단로 217 (대구비즈니스센터7층)	1588-6497

〈〈연 구 진〉〉

연 구 기 관 : 사단법인 한국직업건강간호협회

연구책임자 : 백은미 (교수, 보건학박사, 경동대학교)

연 구 원 : 최은숙 (교수, 간호학박사, 경북대학교)

연 구 원 : 양선희 (교수, 의학박사, 동산병원)

연 구 원 : 이윤정 (교수, 보건학박사, 경인여자대학교)

연 구 원 : 이지선 (Visiting Associate, 보건학박사, Duke University)

연구보조원 : 문지현 (석사과정, 가톨릭대학교 보건대학원)

연구보조원 : 조수현 (석사과정, 가톨릭대학교 보건대학원)

연구상대역 : 이혜지 (과장, 직업건강연구실)

〈〈연 구 기 간〉〉

2019. 04.19. ~ 2019. 10. 31.

본 연구는 산업안전보건연구원의 2019년도 위탁연구 용역사업에 의한 것임

본 연구보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 견해이며, 우리 연구원의 공식견해와 다를 수도 있음을 알려드립니다.

산업안전보건연구원장

연구과제명 : 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책
개발

(2019-연구원-1434)

- 발 행 일 : 2019년 10월 31일
- 발 행 인 : 산업안전보건연구원 원장 고 재 철
- 연구책임자 : 경동대학교 백 은 미(한국직업건강간호협회)
- 발 행 처 : 안전보건공단 산업안전보건연구원
- 주 소 : (44429) 울산광역시 중구 중가로 400
- 전 화 : (052) 7030-863
- F A X : (052) 7030-335
- Homepage : <http://oshri.kosha.or.kr>