

오-피스(O-PEACE)

직장 내 괴롭힘 예방 교육

직장 내 괴롭힘 이해하기 (직장 내 괴롭힘의 정의 및 특징)

■ 직장 내 괴롭힘의 정의



근로기준법 제76조의 2(직장 내 괴롭힘의 금지)

사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다.



직장 내 괴롭힘 이해하기 (직장 내 괴롭힘의 정의 및 특징)

■ 직장 내 괴롭힘의 정의

“ 직장 내 괴롭힘 방치 시 ”

법적 문제
유발

기업 생산성
하락

회사 이미지
실추

직장 내 괴롭힘 방지는
근로계약 상 사용자의 안전과 배려 의무에 기반한 것

직장 내 괴롭힘 이해하기 (직장 내 괴롭힘의 정의 및 특징)

■ 직장 내 괴롭힘의 정의

일반 원칙으로 직장내 괴롭힘을 해결하기에는 한계가 있습니다.

지금 이 순간에도 직장 내 괴롭힘 문제가 심각한 사회적 현상으로 대두되면서 정부 차원에서도 다양한 방안을 마련하고 있습니다. 정부는 2017년 직장 내 괴롭힘 관련 대책 마련을 국정과제로 정하고 2018년 관계부처 합동으로 직장 내에서 괴롭힘 근절 대책을 발표했습니다.

직장내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법이 2019년 7월 16일부터 시행됐습니다. 이에 따라 고용노동부는 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방, 대응 매뉴얼을 내놓았습니다.

직장 내 괴롭힘 이해하기 (직장 내 괴롭힘의 정의 및 특징)

■ 직장 내 괴롭힘의 특징

기존에는 없던 괴롭힘이 21세기 들어서 새로 생겨난 것은 아닙니다. 이전에 비해 경쟁이 심화되고 관계의 안정성과 유대가 파괴되는 등 일터 안팎 환경 변화가 가시화 되었습니다. 또한 극단적 스트레스 속에서 분풀이 대상이 걸려들기만 바라는 상황으로 사람들이 내몰리고 있어서 라는 분석도 있습니다. 부당해고, 임금체불, 노조 탄압, 산업 재해 같은 기존의 노동 체계의 불평등에 대해 관심이 많아지기도 했습니다.

“ 지난 6개월 동안 부정적인 행위를 경험한 적이 있었는가? ”

- 내가 수행한 일과 관련해서 모욕을 받거나 비웃음을 당했다.
- 핵심적인 책임 영역이 제거되거나 사소하거나 불쾌한 과제로 대체되었다.
- 나의 일과 노력을 비난 당했다.
- 과도한 놀림과 빈정거림의 대상이 되었다.

직장 내 괴롭힘 이해하기 (직장 내 괴롭힘의 정의 및 특징)

■ 직장 내 괴롭힘의 특징

괴롭힘을 당할 때는 한 가지 종류의 괴롭힘이 아니라 대개 갖은 유형의 괴롭힘에 다발적으로 노출됩니다. 또 겉으로 보기에는 같은 말과 행동이라도 맥락에 따라 괴롭힘 유형 중 어느 쪽에 더 잘 맞는지가 달라질 수 있습니다.

예를 들어 집단적인 따돌림, 이른바 왕따는 언뜻 보기에는 ‘대인 간 괴롭힘’으로 보입니다.

하지만, 대규모 구조조정을 염두에 두고 퇴사를 유도하려는 전략으로 왕따를 시킨다면 이는 ‘조직적 괴롭힘’에 속합니다.

또 왕따는 드러나는 증거가 없어 ‘은밀한 괴롭힘’으로 보이지만 ‘왕따 지침’에 따라 내놓고 이루어지는 경우라면 ‘직접적이고 공개적인 괴롭힘’에 속합니다.

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 직장 내 괴롭힘의 세 가지 요소

1 행위자

- 괴롭힘의 행위자가 사용자인 경우와 근로자인 경우로 나눌 수 있음

2 행위 요건

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것
- 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것
- 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

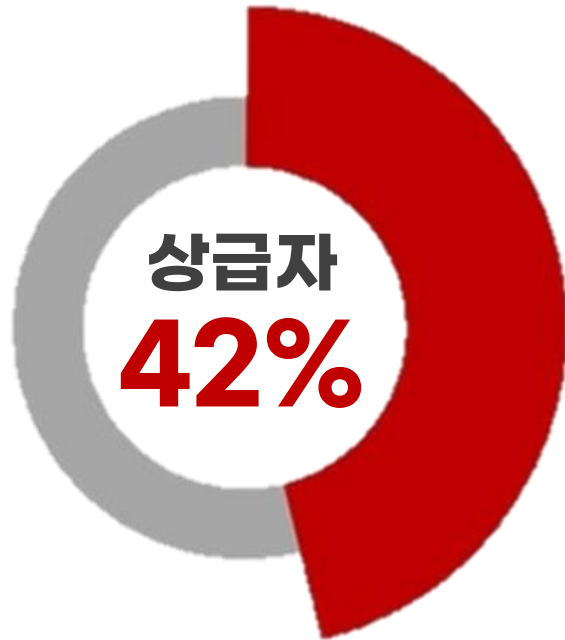
3 행위 장소

- 외근, 출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳
- 회식이나 기업행사 현장 등
- 사적 공간
- 사내 메신저, SNS 등 온라인의 공간

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위자

“ 직장인이 꼽은 괴롭힘 행위자 ”



임원, 경영진

특별히 누구라고 말하기 어려움

동료직원

고객, 거래처 직원

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위자

사용자

근로기준법 제2조 1항 제2호에 따른 사용자로서 사업주 또는 사업경영담당자, 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자

- 사업주가 아니면서 사업경영 일반을 책임지는 사람
- 사업주로부터 사업 경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받고 대외적으로 사업을 대표하거나 대리하는 사람

예 대표이사, 등기이사, 지배인 등

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위자

사용자

근로기준법 제2조 1항 제2호에 따른 사용자로서 사업주 또는 사업경영담당자, 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자

- 사업주 또는 사업경영담당자로부터 권한을 위임 받아 자신의 책임 아래 근로자를 채용, 해고 등 인사처분을 할 수 있는 사람
- 직무상 근로자의 업무를 지휘, 감독하며 근로조건에 관한 사항을 결정, 집행할 수 있는 사람

예 인사노무담당이사, 공장장 등

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위자



파견근로자보호 등에 관한 법률 제34조 제1항

파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조 제1항 제2호의 사용자로 보아 같은 법을 적용한다.

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위자



근로기준법 제2조 제1항 제1호

“근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람을 말한다.

“근로자가 행위자인 경우”

- 근로기준법 제76조의 3항에 따라 직접 관련 조사 실시
- 행위자에 대한 징계, 근무 장소 변경 등 필요한 조치 실시

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위자

“사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 간에 발생한 경우”

- 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에서 정한 조치 의무 등 부담(파견법 제34조 제1항)
- 사용사업장의 예방, 대응 체계에 따라 처리

“괴롭힘 행위자가 파견근로자인 경우”

- 사용사업주는 파견근로자 징계 등의 인사권이 없으므로 파견사업주에게 해당 사실을 알리고 적절한 조치를 취하도록 요구

원-하청 근로자와 하청 소속 근로자는 사용자가 다르므로 원청 소속 근로자를 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정하기 어려울 수 있습니다.

하지만, 원청 사업주는 취업규칙을 규정할 때 소속 근로자가 누구를 상대로 괴롭힘 행위를 하였는지를 불문하고 해당 규정이 적용되도록 하는 것이 바람직합니다.

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위요건

- 1 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것
- 2 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것
- 3 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위요건

지위의 우위

- 괴롭힘 행위자가 관계의 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위, 직급 체계상 상위에 있다는 점을 이용한다면 인정

관계의 우위

- 우위가 있다고 판단되는 모든 관계
- 개인 대 집단인 수적 측면
- 연령, 학벌, 성별, 출신지역, 인종 등의 인적 속성
- 정규직 여부, 업무의 직장 내 영향력, 업무역량, 근로자 조직 구성원 여부 등
- 관계의 우위성은 특정 요소에 대한 사업장 내의 통상적평가를 바탕으로 판단
- 관계의 우위성은 상대적이기 때문에 우위성을 달리 평가할 특별한 사정이 있는지도 확인 필요

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위요건

행위자의 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 합니다. 업무 수행 중이 아니어도 업무수행에 편승해서 이루어졌거나 업무수행을 빙자해서 발생한 것이라면 업무관련성이 인정됩니다.

“업무상 적정 범위를 넘은 것으로 인정되는 경우”

- 문제된 행위가 사회 통념에서 봤을 때 업무상 필요한 것이 아닌 경우
- 업무상 필요성은 인정돼도 행위 양상이 사회통념상 적절하지 않은 경우

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위요건

업무상 필요성 여부 판단은 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단합니다.

폭행 및 협박 행위 : 신체에 직접 폭력을 가하거나 물건에 폭력을 가하는 것

- 직·간접적으로 물리적 힘을 행사하는 폭행, 협박 행위는 사실관계만 확인되면 인정 가능

언어적 행위 : 폭언, 욕설, 헐담 등

- 공개된 장소에서 이루어지는 등 제3자에게 전파돼서 명예를 훼손할 정도로 판단되면 인정 가능
- 지속, 반복적 폭언, 욕설은 인격권을 해치고 정신적 고통을 유발할 수 있으므로 인정 가능

사적 용무 지시 : 개인적인 심부름을 반복적으로 시키는 것 등

- 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘는 행위
- 업무상 필요성이 없는 행위이므로 인정 가능

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위요건

업무상 필요성 여부 판단은 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단합니다.

따돌림 : 집단 따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시, 배제

- 사회 통념을 벗어난 행위이므로 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능

업무와 무관한 일 반복 지시

- 근로계약 체결 시 명시했던 업무와 무관한 일을 근로자 의사를 고려하지 않고 반복적으로 지시한 것이 정당하지 않은 것으로 판단되면 인정 가능

과도한 업무 부여

- 업무상 불가피한 사정이 없음에도 물리적으로 필요한 최소한의 시간 마저도 허락하지 않는 등 그 행위가 타당하지 않다고 판단되면 인정 가능

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위요건

업무상 필요성 여부 판단은 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단합니다.

원활한 업무수행 방해

- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등) 미제공, 인터넷, 사내 인트라넷 접속 차단 등 원활한 업무수행 방해 시 인정 가능

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위장소

“ 괴롭힘 행위 장소로 인정 가능한 곳 ”

- 외근, 출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳
- 사적 공간, 사내 메신저, SNS 등 온라인상의 공간
- 회식이나 기업행사 현장 등

직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위장소

“ 직장 내 괴롭힘 판단 요소 ”



직장 내 괴롭힘의 판단 기준

■ 행위장소

“ 문제된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는
일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 ”

- 신체적, 정신적 고통이나 근무환경 악화가 생길 수 있다는 점 인정
- 실제 신체적, 정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화됐다는 결과

직장 내 괴롭힘 사례

■ 구체적인 괴롭힘 행위 사례

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 특정 근로자에게 근로계약서 등에 명시되지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- 다른 근로자들과 달리 특정 근로자가 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시
- 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
- 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- 욕설이나 위협적인 말을 함
- 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주는 언행을 함
- 의사와 상관없이 음주·흡연·회식 참여를 강요함
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등) 미제공, 인터넷·사내 네트워크 접속 차단

직장 내 괴롭힘 사례

■ 폭행, 협박, 폭언, 헐담 사례

대표가 다른 직원들에게 쪽지를 나눠주며 5명의 직원을 권고사직, 생산직 발령 및 급여 강등, 6개월 감봉 중 어떤 처분이 적절한지 적어 내라고 했습니다. 그 결과를 직원들 모바일 메신저 단체 채팅방에 올려 공유하도록 지시했고요. 또한 해당 직원들을 모욕하고, “내가 죽게 되면 너희를 먼저 죽이고 죽겠다”는 등 입에 담을 수 없는 막말과 욕설을 한 경우입니다.

피해자가 감기에 걸려 겹옷을 입거나 마스크를 착용하는 것에 대해 상사가 지속적으로 비난하는 경우도 있습니다. “패딩은 세탁해서 입고 다니냐”, “옷에서 냄새 난다”, “시장에서 산 물건만 쓴다”는 등 직원들 앞에서 모욕감을 준 사례입니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 폭행, 협박, 폭언, 헐담 사례

차장이 사적인 일로 기분 나쁘면 아무나 걸리라 하고 트집 잡아 서류를 던지는 등 괴롭힌 경우도 있습니다. “주둥이가 그게 뭐냐, 쥐 잡아먹었냐”, “부모가 그렇게 가르쳤냐”, “오빠 같아 그러는데 남친 만나면 꼭 콘돔 써라” 등 상식에서 벗어난 언행을 반복하기도 했고요. 상부에 괴롭힘 사실을 보고해도 다시 보복성 공격을 퍼붓곤 했습니다.

의사가 수술할 때마다 간호사에게 소리를 지르거나 욕을 하며 수술기구를 던진 경우입니다. 간호사들이 그 의사 때문에 퇴직을 하다 보니 남은 간호사의 업무가 가중되었고요. 병원에 해결을 요구했지만, 병원은 의사 편만 들어서 제대로 해결해 주지 않았습니다. 또한 신규간호사에게 입사 3일째부터 업무를 가르쳐주는 프리셉터(일종의 멘토)의 태움이 시작됐습니다. “그만둘 거면 빨리 그만둬라.”, “이게 눈에 안 보이냐? 눈깔을 빼서 씻어줄까?” 등 폭언을 하고 과중한 업무를 부여한 후 못할 경우 욕하기도 했습니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 강요(음주, 흡연, 회식, 장기자랑 등) 사례

회사에서 행사 때마다 직원들에게 장기자랑 준비를 강요하며 점심시간 등 휴식시간까지 연습을 지시한 경우입니다. 복면가왕 같은 장기자랑을 요구하면서 가면이나 복장은 사비로 마련하게 했고요. 장기자랑을 이사장, 국장, 직원들 앞에서 하도록 강요했습니다.

또한 회사 뒤풀이 술자리에서 사장이 전 직원에게 술을 입에서 입으로 넘겨 전달해서 마시게 하는 행위를 강요했고요. 한 남자직원이 너무 역겨워서 입으로 넘겨받은 술을 몰래 뱉자 사장은 왜 뱉냐며 똑같은 행위를 다시 시켜 마시게 했습니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 집단 따돌림, 의도적 무시, 배제 사례

기업 차원에서 ‘복직자 관리방안’을 만들어 부당해고 판정을 받고 복직한 직원에게 화장실 앞에서 근무하도록 지시했습니다.

다른 근로자들보다 집중적으로 근태 관리를 하고 고강도 업무지시 계획을 세워서 실제로 피해자의 근무환경을 악화시켰습니다.

근로조건이 안 좋아지는 근로계약을 강요하여 이를 거절하자, 사무실 비밀번호와 피해자 개인 컴퓨터의 비밀번호를 일방적으로 바꿔 접근을 막은 경우도 있습니다. 업무용 메신저에서 피해자를 강제 퇴장시키는 등 노골적으로 따돌리기도 했고요.

거래처 사장에게 소개팅을 받았다는 이유로 상사가 “거래처 사장과 놀아난 여직원”이라고 했습니다. “거래처에 기밀 노출 위험이 있다. 그 위험을 감수하면서 널 데리고 있을 수 없다.”라며 애인과 헤어지라고 요구하고, 없는 얘기를 퍼뜨려 따돌림 당하게 한 경우도 있습니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 집단 따돌림, 의도적 무시, 배제 사례

인사, 총무, 구매 등의 업무를 수행하던 피해자가 업무상 실수를 계기로 상사와 관계가 악화되었는데요. 상사가 공개적인 자리에서 욕설을 하고 의도적으로 업무에서 배제시켰고요. 노조로부터 해고 협박을 받기도 했습니다.

또한 피해자를 의도적으로 무시하고 면전에서 비웃음, 비난, 욕설 등 수시로 언어폭력을 가한 경우입니다. 겨울, 여름에는 피해자에게 보일러나 에어컨 등을 제공하지 않고 가해자들끼리만 사용하기도 했습니다. (인권위 진정사건: 16진정0186100)

■ 사적 용무 지시 사례

상사가 직원에게 대학원 박사학위 논문을 쓰게 했고요. 개인적인 강의를 위한 프레젠테이션 자료 작성, 시험문제 출제, 채점 등의 업무를 시켰습니다. 이로 인해 직원은 근무시간도 부족해 일을 집으로 가져가서 해야 하는 경우도 있었습니다.

또한 새로 부임한 상사가 직원들 몇 명을 뽑아 회사 내 체력 단련장에서 개인 운동 트레이너 역할을 시켰고요. 운동 중간 그리고 운동이 끝난 후에 자신의 몸을 마사지하도록 지시한 경우입니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ SNS, 모바일 메신저를 통한 괴롭힘 사례

상사가 퇴근 이후 주말, 저녁 시간에 술에 취해 팀 모바일메신저 단체 채팅방 하소연하는 글을 올리고 답을 요구하며 팀원들을 괴롭혔습니다. 상사 본인 의지대로 안 되면 소리를 지르고 욕박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발했고요.

상사가 아침 일찍 모바일 채팅으로 갑자기 조기 출근을 지시해서 직원들이 급하게 출근 중이었으나, 그냥 다음에 얘기하자며 다시 정시 출근하라고 했습니다. 밤낮 없이 단체 채팅을 시도했으나 감정 상한 일을 따지는 말이 대부분이었고요. 응답하지 않는 직원에게는 단체 채팅 등을 통해 화풀이를 했습니다.

■ SNS, 모바일 메신저를 통한 괴롭힘 사례

회사 내에 CCTV가 설치되어 있고 해당 모니터가 중간관리자의 자리에 설치돼 있는 경우입니다. CCTV로 직원들을 실시간 관찰하며 간식을 먹은 직원들에게 “간식은 맛있었냐”는 등 경고 메일, 메시지 등을 보내면서 감시 사실을 주입시키고 인지시켰지요.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 사례 1

저는 육아휴직 후 복직했는데요. 회사에서는 제가 기존에 맡았던 창구 수신업무가 아닌 창구 안내 및 총무 보조업무를 맡게 했습니다. 제가 없는 회의에서 직원들에게 저를 따돌릴 것을 지시했고요. 제 책상을 치워서 창구에 앉지 못하게 했습니다. 또 저를 직원으로 생각하지 않는다는 취지의 발언도 했습니다. 저는 이러한 괴롭힘을 당하면서 우울증을 앓았고요. 결국 퇴사하게 되었습니다. 제 경우 직장 내 괴롭힘이 인정될까요?

네. 인정됩니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

회사 임원이라는 지위를 이용하여 다른 직원들에게 따돌림을 지시하는 등의 행위를 했습니다.

업무상 적정 범위를 넘었는지 여부

육아휴직 후 복귀한 직원에게는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 하는 법적 의무가 있습니다. (남녀고용평등법 제19조제4항)

이를 무시한 채 보조 업무 부여, 책상 치우기 등을 한 것은 업무상 필요성이 없는 행위이고요. 따돌림 지시, 책상을 치우기, 비하·모욕 발언 등은 사회 통념상 상당하지 않은 행위입니다.

신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부

피해자는 극심한 정신적 스트레스로 인한 우울증을 앓았고, 결국 퇴사를 했기 때문에 직장 내 괴롭힘에 해당됩니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 사례 2

선배가 저에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 했습니다. “술자리 만들어라”, “아직도 날짜 못 잡았냐”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등의 말을 반복하면서 술자리를 요청했고요. 시말서, 사유서까지 쓰게 했습니다. 이런 경우는 직장 내 괴롭힘으로 인정될까요?

네. 인정됩니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

직장 내 입사 선·후배라는 관계의 우위를 이용했습니다.

업무상 적정 범위를 넘었는지 여부

술자리 마련을 강요하고, 불응 시 시말서 등을 쓰게 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 했습니다.

신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부

피해자는 선배 직원의 강요로 정신적 고통을 당했습니다. 직장 내 괴롭힘에 해당됩니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 사례 3

저는 평소에도 업무량이 많은 편인데요. 언제부턴가 대표님께서 수행비서, 운전기사 등의 사적인 일까지 시키셨습니다. 또, 눈이 많이 온 날 대표님의 와이프 분 자동차에 있던 눈을 맨손으로 치우게도 하셨고요. 거기다가 대표님 개인 밭의 옥수수 수확과 판매까지 시키셨습니다. 하지만, 사내 분위기가 워낙 보수적이라 문제제기를 하지도 못했습니다. 이런 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정될까요?

네. 인정됩니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
사용자로서의 지위를 이용했습니다.

업무상 적정 범위를 넘었는지 여부
대표의 개인 용무에 동원시키는 등 업무상 필요성이 없는 행위를 했습니다.

신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
대표의 행위로 업무와 무관한 일을 하는 등 피해자의 근무환경이 악화됐습니다.
직장 내 괴롭힘으로 인정됩니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 사례 4

회식자리에서 상사가 소주병을 거꾸로 쥐어 잡고 저를 때릴 것처럼 위협한 적이 있습니다. 또한 고객들 앞에서 제 목을 짓누르기도 했고요. 임직원이 모인 자리에서 종이를 던지며 모욕을 주기도 했습니다. 어떤 날에는 차렷자세로 반복적으로 인사를 시키기도 하면서 지속적으로 괴롭혔습니다. 이런 경우에도 직장 내 괴롭힘으로 인정될까요?

네. 인정됩니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

'상사'라는 지위를 이용했습니다.

업무상 적정 범위를 넘었는지 여부

회식자리에서 술병으로 위협하거나 목을 짓누르고, 다른 임·직원이 있는 자리에서 모욕을 준 것은 사회 통념상 이해할 수 없는 행위입니다.

신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부

폭행 피해로 인한 신체적 고통 및 모욕적 행위로 인해서 정신적 고통을 받았습니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 사례 5

저는 의류회사에 다니고 있습니다. 디자인팀장님이 신상품 발표회를 앞두고 디자인 보고서를 지시했습니다. 제가 시안을 수차례 보고했으나, 팀장님은 신상품 발표회 콘셉트와 맞지 않는다고 계속 보완을 요구하셨습니다. 이로 인해 제 업무량이 늘어났고 스트레스를 매우 많이 받았습니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
'직속 관리자'라는 지위의 우위를 이용했습니다.

업무상 적정 범위를 넘었는지 여부
디자인 향상을 위해 업무 독려 및 평가, 지시 등을 수차례 실시하는 정도의 행위는 업무상 필요성이 있다고 보는데요. 그 양태가 사회 통념상 상당하지 않다고 보기 어려운 상황입니다.

신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지 여부
해당 근로자는 업무상 스트레스를 받았습니다. '업무상 적정 범위'와 관련하여 팀장은 성과 향상을 위해 업무 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 있는데요. 업무 독려 및 지시에 괴롭힘 행위도 없었으므로 부서원이 업무상 스트레스를 받았어도 법상 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없습니다.

종합적 판단에 의하면 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않습니다.

직장 내 괴롭힘 사례

■ 사례 6

저는 10년 차 영업소 매니저입니다. 동기 중 유일하게 영업소장 승진을 못했습니다. 승진하려면 근무평정에서 A등급이 필요하나, 평정자인 본부장은 B등급으로 통보했습니다. 영업소장도 B등급을 받아 영업소 실적이 다른 지점보다 떨어지는 것은 객관적인 사실로 보이지만요. 상사의 배려를 기대했는데 막상 B등급을 받으니 '본부장이 승진을 고의로 막는 게 아닐까'하는 생각이 들어 괴롭습니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

근무평정 권한이 있는 본부장으로서 지위의 우위를 이용했지요.

영업소의 실적 부진에 대해 영업소 관리책임이 있는 영업소장과 매니저에게 B등급을 준 것은 업무상 필요성이 없거나 타당하지 않다고 볼 근거가 약합니다.

신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지 여부

승진 대상에서 누락되자 피해자는 스트레스를 받고 괴로워했습니다. '영업소 실적 부진'이라는 객관적 사실을 이유로 영업소 관리책임자에게 상위등급 이하의 평정을 부여하는 것은 평정자의 정당한 업무범위(권한)에 속하는데요. 당사자가 승진누락에 대한 괴로움은 겪었으나 불합리한 평가나 의도적 괴롭힘으로 보이는 사실관계가 없으므로 법상 직장 내 괴롭힘으로 보기 힘듭니다.

종합적 판단에 의하면 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않습니다.

직장 내 괴롭힘 예방법

■ 최고경영자의 정책 선언

예방의 첫걸음은 사업주 등 최고경영자가 정책선언문, 유리강령 선포를 통해 근절의지를 전하는 것입니다.

정책 선언문 예시입니다.

우리 회사는 직원이 행복하게, 안전하게 근무할 수 있는 환경을 만드는 것을 최우선 가치로 두고 있습니다.

따라서 직원의 인격이 무시되는 직장 내 괴롭힘 행위는 용인하지 않을 것을 선언합니다.

경영진은 직장 내 괴롭힘 예방 정책을 중요하게 다루고 괴롭힘 행위가 발생할 경우 빠른 시일 내에 문제를 해결하여 피해자가 업무수행을 원활히 할 수 있도록 최선을 다해 지원할 것입니다.

관리자는 직원 간에 괴롭힘 행위가 발생하지 않는지 예의주시하고 직원과의 커뮤니케이션에 각별한 주의를 기울이며 직장 내 괴롭힘 예방에 앞장섭니다. 직원들은 동료들 대함에 있어 상호 존중을 기본으로 삼고 이유를 불문하고 다른 직원을 신체적·정신적으로 괴롭히는 행동을 삼가야 합니다.

배려하고 존중하는 성숙한 기업문화를 조성하여 회사가 성장하고 발전해나갈 수 있도록 다 함께 힘을 모읍시다.

■ 위험요인 점검

예방을 위해 실태조사, 조직문화, 커뮤니케이션, 업무의 명확성, 권한과 책임의 적절성 등을 종합적으로 점검해야 합니다. 노조, 노사협의회, 산업안전보건위원회 등 근로자측 참여 기구를 통해 노사가 함께 점검하고 예방조치를 협의하면 효과가 커집니다.

직장 내 괴롭힘 예방법

■ 조직문화의 경직성 검토사항

- 부정적 리더십이 있는지 확인
- 직원의 자율성이 허용되지 않는 경직되고 독재적 스타일인지
- 근로자에게 지침을 거의 또는 전혀 제공하지 않는 행위 유무
- 책임의 부적절한 비공식적 위임 여부
- 부적절한 또는 경멸적인 언어 또는 악의적인 비판과 피드백을 포함하는 학대 및 모욕적인 행동 유무
- 의사소통 부족
- 낮은 수준의 지원
- 소속팀에서의 불화
- 권한·책임의 불명확성
- 업무에 대한 압박 및 통제 정도
- 구조조정이나 중요한 기술적 변화에 따른 조직 변화
- 고용불안도
- 직장 내 행동기준이 되는 구체적인 규율 부족

직장 내 괴롭힘 예방법

■ 조직문화의 경직성 검토사항

- 부당노동행위
- 고객의 부당한 요구의 수용 정도
- 업무에 대한 압박 및 통제 정도
- 구조조정이나 중요한 기술적 변화에 따른 조직 변화
- 고용불안도
- 직장 내 행동기준이 되는 구체적인 규율 부족
- 부당노동행위
- 고객의 부당한 요구의 수용 정도

직장 내 괴롭힘 예방법

“예방교육”

- 교육기간 : 연 1회
- 교육대상 : 관리자, 직원 각각 교육
- 교육방식 및 내용 : 기업에 따라 유연하게 설계

“예방, 대응 조직(담당자)의 운영”

- 직장 내 괴롭힘의 예방 조치는 장기간에 걸쳐 지속적으로 추진
→ 예방·대응 업무 담당직원을 별도 배치
- 직장 내 성희롱 예방·고충상담 업무 담당자가 괴롭힘 예방·대응 업무도 수행 가능
→ 전문성을 키우도록 지원

직장 내 괴롭힘 예방법

■ 예방교육

“ 다양한 방식의 홍보 ”



**근로자들이 신고 및 구제 절차에
쉽게 접근할 수 있도록
교육 및 홍보하는 것이 중요**

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 사건 처리 원칙

회복적 접근

- ☑ 피해자가 **건강한 직장생활**을 할 수 있도록 **회복시키는 방향**으로 접근

피해자 중심 접근

- ☑ 피해자의 요구를 바탕으로 **1차적 해결방식 결정**
조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않아도 피해자의 육체적·정신적 고통에 관심을 갖고 관리
- ☑ 신고단계부터 **피해자의 심리상담** 등이 **진행되는 체계** 마련
처리 절차는 기존 직장 내 성희롱 사건 처리시스템 활용

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 사건 처리 원칙

2차 피해 예방

- ☑ 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 후 2차 피해자가 늘어난 경우도 있음

직장 내 괴롭힘 사례 337건 중 98건은 트라우마로 인한 정신질환을 호소

- ☑ 상담자, 조사자는 피해자와 관련자 신원에 대해 비밀유지

- 비밀유지 의무 고지
- 서약서 작성 등의 조치

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 사건 처리 원칙

담당기구 구성

- ☑ 사업장 규모와 특성에 맞게 구성
- ☑ 상담자와 조사자는 가급적 구분
- ☑ 정식 조사는 **조사위원회** 또는 **외부기관 위탁**

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 사건 처리 원칙

“ 사건 접수(인지) ”

- 누구든지 사건 발생 사실 신고
- 예방·대응 업무 담당자(담당조직)가 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 될 경우 사건 접수 가능



신고방법



예방·대응 업무
담당조직(담당자)에
직접 신고



온라인 신고센터,
이메일

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 사건 처리 원칙

“ 조사(기초 사실 확인) ”

- 피해자의 요구를 바탕으로 1차적 해결방식 결정

“ 보고서 작성 및 조치 ”

- 괴롭힘 상담 보고서 작성 후 사업주에게 보고
- 당사자 간 합의를 원하는 경우 약식조사 후 사업주에게 보고
- 합의가 이루어지지 않은 경우 피해자 재상담한 후 정식조사 의뢰 등 피해자 의사 확인
- 회사 차원의 조사를 통한 해결을 원하는 경우 정식조사 후 행위자에 대한 징계 등 조치

“ 모니터링 ”

- 합의사항 이행 여부
- 피해자를 계속해서 괴롭히고 있는지 등

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 상담 과정에서 확인해야 할 사항

- 신고인·피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 간 관계
- 신고인 또는 피해자 진술에 따른 피해 상황
- 피해자가 문제해결을 위해 요구하는 내용
- 해결과정에서 우려되는 상황
- 직접 증거 및 정황 증거에 관한 정보
(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등)

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 상담 과정에서 주의해야 할 사항

가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것입니다.

상담자는 사건조사 담당이 아니기 때문에 피해자의 진술이 맥락이 맞지 않거나 육하원칙에 따르지 않아도 피해자 입장에서 진술하도록 배려해줘야 합니다. 피해자의 고통, 부정적인 감정에 대해 충분한 시간을 들여 경청하되, 피해자의 감정에 너무 깊이 동화되지 않도록 주의하는 것이 좋습니다.

피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악해야 합니다.

피해가 심각해서 심리상담, 의료지원, 법적 지원 등을 고려하거나, 행위자를 조치할 때 피해자의 피해 정도가 중요한 참고자료가 될 수 있습니다.

사건 해결을 위한 법제도, 사내 제도·절차 정보를 제공해야 합니다.

피해자에게 문제해결 방식에 대해 다양한 선택지를 제공하고, 만족할 방법을 택하게 해야 하죠.

피해자 요청사항을 정확하게 파악하고, 그에 맞는 절차로 진행해서 상담을 종결해야 합니다.

사용자는 직장 내 괴롭힘 사실의 신고·피해 주장을 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안됩니다. 불리한 처우에는 이러한 것들이 있습니다.

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 상담 과정에서 주의해야 할 사항

위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상 책임을 지게 됩니다.

- 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
- 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사 조치
- 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본 인의 의사에 반하는 인사 조치
- 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
- 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
- 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위
- 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우

직장 내 괴롭힘 처리 절차

■ 사용자가 취해야 할 조치 사항

- 불리한 조치가 직장 내 성희롱에 대한 문제 제기 등과 근접한 시기에 있었는지
- 불리한 조치를 한 경위와 과정
- 불리한 조치를 하면서 사업주가 내세운 사유가 피해근로자 등이 문제 제기한 이전부터 존재했던 것인지
- 피해근로자 등의 행위로 인한 타인의 권리나 이익 침해 정도와 불리한 조치로 피해근로자 등이 입은 불이익 정도
- 불리한 조치가 종전 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적인 취급이었는지 여부
- 불리한 조치에 대해 피해근로자 등이 구제신청 등을 한 경우에는 그 경과