

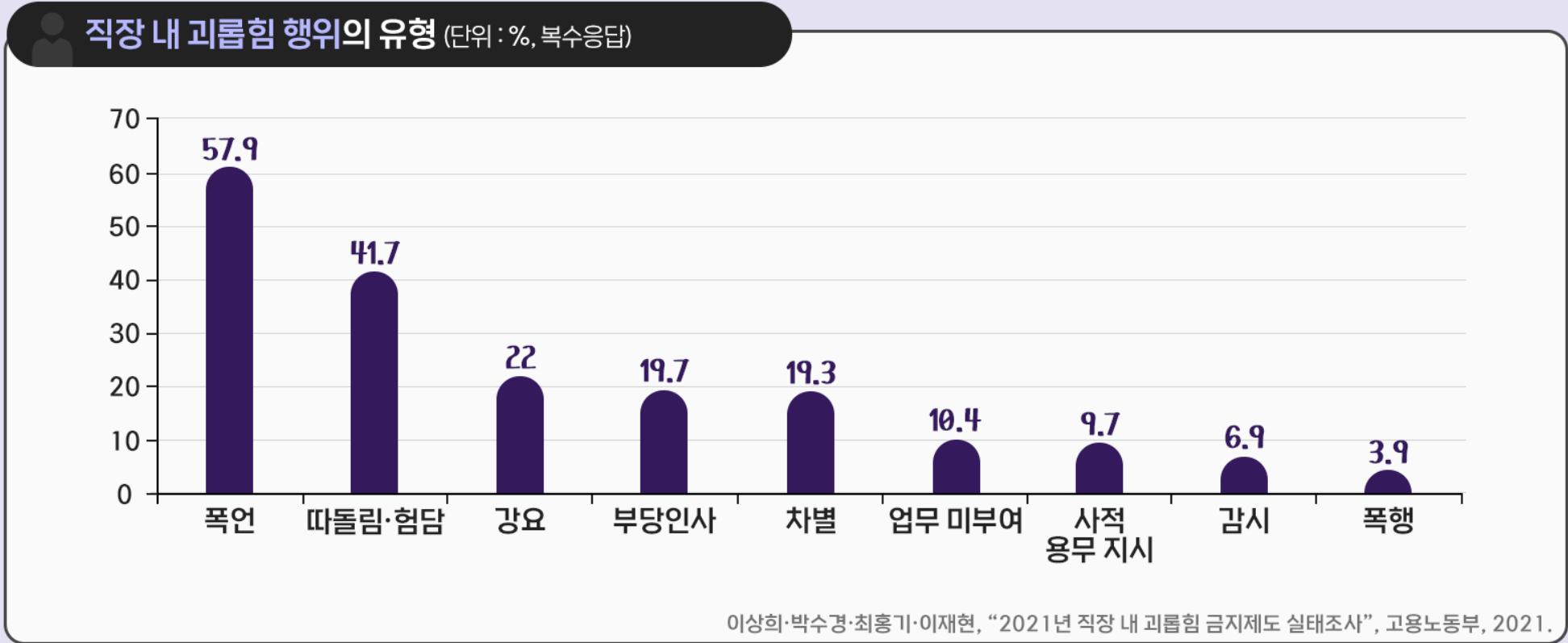
행복희망

포주제트

직장 내 괴롭힘 예방 교육편

1. 코로나19 이후 새로운 직장 내 괴롭힘의 양상

직장 내 괴롭힘 행위의 유형



2. 직장 내 괴롭힘 판단 기준

■ 근로기준법의 직장 내 괴롭힘 정의

근로기준법(제76조의2)

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

■ 고용노동부 ‘직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼’의 판단 기준

행위요건

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용
- 업무상 적정범위의 정도
- 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위로 분류할 수 있음

2. 직장 내 괴롭힘 판단 기준

■ 행위자

- 괴롭힘의 행위자가 사용자인 경우
 - 근로기준법 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자로서, 사업주 또는 사업경영담당자, 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위해 행위하는 자
- 괴롭힘 행위자가 근로자인 경우
 - 피해자와 같은 사용자와 근로관계를 맺고 있는 근로자가 원칙
 - 파견법 제34조제1항 본문에 따라 파견사업주 및 사용사업주를 근로기준법에 따른 사용자로 보고 있어 사용사업주에게 파견근로자에 대한 보호의무를 인정하고 있으므로, 사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 간에 발생한 직장 내 괴롭힘 사안에 대해 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에 따른 조치의무를 부담
 - 원-하청 근로자 간의 경우, 원청소속 근로자는 하청 소속 근로자에 대하여 법상의 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정되기는 어려울 수 있지만, 원청사업주는 취업규칙에 직장 내 괴롭힘에 관하여 규정할 때 소속근로자가 누구를 상대로 행위를 했는지 불문하고 적용되도록 하는 것이 바람직함

2. 직장 내 괴롭힘 판단 기준

피해자

- 피해자인 근로자는 고용형태, 근로계약기간 등을 불문함
- 사용자는 이 외에도 사업 또는 사업장 내 직접 근로관계에 있지 않은 하청근로자, 특수형태근로종사자 등에 대해서도 괴롭힘 행위로부터 보호할 수 있도록 자율적으로 규율 가능함

행위장소

- 직장 내 괴롭힘 행위 요건을 충족한다면 직장 내 괴롭힘이 발생하는 장소는 반드시 사업장 내가 아니어도 됨
 - 외근 · 출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳
 - 회식이나 기업행사 등의 장소
 - 사적 공간
 - 사내 메신저 · SNS 등 온라인상의 공간

2. 직장 내 괴롭힘 판단 기준

■ 행위요건

- 직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용할 것
- 업무상 적정범위를 넘는 행위일 것
- 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

➡ 3가지 요건을 모두 충족해야 함

2. 직장 내 괴롭힘 판단 기준

■ 괴롭힘 성립요건의 종합적 판단

직장 내 괴롭힘이 성립되는가?

- 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추상적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단
- 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고 그로 인하여 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화의 결과가 발생하였음이 인정되어야 함

3. 직장 내 괴롭힘 관련 법률

■ 근로기준법(제76조의3, 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생사실을 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 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급 휴가 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 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

3. 직장 내 괴롭힘 관련 법률

■ 직장 내 괴롭힘 금지법제의 법적규율

- 지난 2019년부터 시행된 직장 내 괴롭힘 금지법은 근로기준법, 산재보험법, 산안법 등 노동관계법령에서 직장 내 괴롭힘을 직접적으로 규율
- 근로기준법 제76조의2에서는 ‘직장 내 괴롭힘’의 개념을 직장에서의 지위 또는관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나, 근무환경을 악화시키는 행위로 정의
- 근로기준법 제76조의3에서는 직장 내 괴롭힘의 신고, 사용자의 객관적이고 신속한 조사 및 조치의무, 피해 근로자에 대한 보호조치의무, 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치의무, 신고 근로자 및 피해 근로자에 대한 불리한 처우 금지, 비밀준수의무 등 규정
- 근로기준법 제93조 제11호에서는 ‘직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항’을 취업규칙의 필수 기재사항으로 명시
- 각 사업장은 취업규칙에 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항을 필수적으로 반영하여야 하며 (동법 제93조 제11호 참고), 직장 내 괴롭힘과 관련된 자체규범 내지 사내 제도 운영 요청

3. 직장 내 괴롭힘 관련 법률

■ 산업재해보상보험법

산업재해보상보험법(제37조)

직장 내 괴롭힘을 업무상 재해의 인정 기준에 추가

산업재해보상보험법(제4조)

정부의 책무에 ‘직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항’을 각각 규정 사업주에게는 건강장애 예방조치 등 규정

4. 폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담에 의한 괴롭힘 사례

CASE 1

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

CASE 2

- 가전 배송업무를 하는 부 기사의 사수가 업무 미숙을 이유로 수시로 욕하고, 피우던 담배나 라이터를 얼굴에 던지거나 손찌검까지 함
- 배송하러 갔을 때 고객이 음료수를 줘도 혼자 다 마시고 피해자는 마시지도 못하게 하여 화장실에 가서 수돗물을 마신 적도 있음

4. 폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담에 의한 괴롭힘 사례

CASE 3

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

CASE 4

- 의사가 수술할 때마다 간호사에게 소리 지르거나 욕을 하며 수술기구를 던짐
- 간호사들이 그 의사 때문에 퇴직을 하다 보니 남은 간호사의 업무가 가중됨
- 병원에 해결을 요구했지만, 병원은 의사 편만 들어 제대로 해결해 주지 않음

CASE 5

- 신규간호사에게 입사 3일째부터 업무를 가르쳐주는 프리셉터(일종의 멘토)의 태움이 시작됨
- “그만둘 거면 빨리 그만둬라.”, “이게 눈에 안 보이냐? 눈팔을 빼서 씻어줄까?” 등 폭언을 하고 과중한 업무를 부여한 후 못할 경우 욕을 하기도 함

4. 강요에 의한 괴롭힘 사례

CASE 1

- 회사에서 행사 때마다 직원들에게 장기자랑 준비를 강요하며 점심시간 등 휴식시간까지 연습을 지시함
- 복면가왕 같은 장기자랑을 요구하면서 가면이나 복장은 사비로 마련하게 하고 장기자랑을 이사장, 국장, 직원들 앞에서 하도록 강요함

CASE 2

- 회사 뒤풀이 술자리에서 사장이 전 직원에게 술을 입에서 입으로 넘겨 전달해서 마시게 하는 행위를 강요하고, 한 남자직원이 너무 역겨워 입으로 넘겨받은 술을 몰래 뱉자 사장은 왜 뱉냐며 똑같은 행위를 다시 시켜 마시게 함

5. 집단 따돌림, 의도적 무시 · 배제에 의한 괴롭힘 사례

CASE 1

- 기업 차원에서 ‘복직자 관리방안’을 만들어 부당해고 판정을 받고 복직한 직원에게 화장실 앞에서 근무하도록 지시함
- 다른 근로자들보다 집중적으로 근태 관리를 하고 고강도 업무지시 계획을 세워 실제로 해당 방안과 유사하게 피해자의 근무환경을 악화시킴

CASE 2

- 근로조건을 하향하는 근로계약을 강요하여 이를 거절하자, 사무실 비밀번호와 피해자 개인 컴퓨터의 비밀번호를 일방적으로 바꿔 접근을 막음
- 업무용 메신저에서 피해자를 강제 퇴장시키는 등 노골적으로 따돌림

CASE 3

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

5. 집단 따돌림, 의도적 무시 · 배제에 의한 괴롭힘 사례

CASE 4

- 인사, 총무, 구매 등의 업무를 수행하던 피해자가 업무상 실수를 계기로 상사와 관계가 악화됨
- 상사가 공개적인 자리에서 욕설을 하고 의도적으로 업무에서 배제시켰으며 노조로부터 해고 협박을 받기도 함

CASE 5

- 피해자를 의도적으로 무시하고 면전에서 비웃음, 비난, 욕설 등 수시로 언어폭력을 가함
- 겨울, 여름에는 피해자에게 보일러나 에어컨 등을 제공하지 않고 가해자들끼리만 사용함

6. 사적 용무 지시에 의한 괴롭힘 사례

CASE 1

- 상사가 직원에게 대학원 박사학위 논문을 쓰게 하고, 개인적인 강의를 위한 프레젠테이션 자료작성, 시험문제 출제, 채점 등의 업무를 시킴
- 이로 인해 직원은 근무시간도 부족하여 일을 집으로 가져가서 해야 하는 경우도 있었음

CASE 2

- 새로 부임한 상사가 직원들 몇 명을 뽑아 회사 내 체력 단련장에서 개인 운동 트레이너 역할을 시키고, 운동 중간 그리고 운동이 끝난 후에 자신의 몸을 마사지하도록 지시함

7. SNS, 모바일메신저에 의한 괴롭힘 사례

CASE 1

- 상사가 퇴근 이후 주말, 저녁 시간에 술에 취해 팀 모바일메신저 단체 채팅방에 하소연하는 글을 올리고 답을 요구하며 팀원들을 괴롭힘
- 상사 본인 의지대로 안 되면 소리를 지르고 욕박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발함

CASE 2

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

8. 감시에 의한 괴롭힘 사례

■ CASE 1

- 회사 내에 CCTV가 설치되어 있고 해당 모니터가 중간관리자의 자리에 설치돼 있음
- CCTV로 직원들을 실시간 관찰하며 간식을 먹은 직원들에게 “간식은 맛있었냐”는 등 경고 메일, 메시지 등을 보내면서 감시 사실을 주지시킴

9. 직장 내 괴롭힘 불인정 사례

직장 내 괴롭힘은 종합적으로 판단하므로 불인정되는 사례도 있음

- 제 의사와 상관없이 업무 R&R이 정해졌어요
- 부서장한테 찍혀서 평가를 잘 못 받는 것 같아요
- 부하직원 화분이 죽어가길래 가지치기하고 자리를 옮겨줬는데 신고 당했습니다.
- 나만 빼고 회식을 10번 이상 갔더라구요. 그런데 직장 내 괴롭힘이 아니라고 하네요.
- 전화 수화기를 내려놓는 소리가 너무 커서 업무에 집중할 수 없습니다.
- 내 아들한테 공개적인 장소에서 큰 소리로 질책했다고요? 고소할 겁니다.
- 연락이 왜 안되냐고 문자 1회 보내고 전화 1통 했다고 신고
- 사내 규정에 따라 근태를 인사시스템에 입력하고 이를 준수하라고 지시
- 마감기한을 넘긴 보고서 작성에 대한 질책

10. 노동위원회에서 인정한 직장 내 괴롭힘 사례

■ 폭언 · 모욕 · 비하적 발언

- ① 상급자가 전체 직원회의 및 모임자리에서 호봉이 높은 직원에게 “많이 받으면 돈 값을 해야지. 업무수준이 낮다. 학생도 이 정도는 하겠다.”라고 발언
- ② 상급자가 직원들에게 “일을 잘 못 하면 내가 자를 수도 있다. 내가 너 인사고과 ‘가’를 줄 수도 있다. 월급에는 팀장에게 욕먹는 것도 포함되어 있다.”라고 발언
- ③ 경력직 업무보고서에 대해 “너무 허접하다. 경력자로 들어오지 않았냐?, 신입이냐?”라고 발언
- ④ 동료들 앞에서 한 직원에게 “나이트 죽순이 같이 생겼다.”라고 비하하고, 위 직원의 부모님을 대상으로 “농사짓게 생겼는데 사업을 하다니 의외다.”라고 발언

10. 노동위원회에서 인정한 직장 내 괴롭힘 사례

부당한 지시

- ① ‘보고서 줄이기’ 방침에 반하여 과도한 ‘보고서’ 요구로 업무부담 가중, 퇴근 무렵 업무를 부여하면서 시간 외 근무를 금지하고 익일 아침에 보고하도록 지시
- ② 긴급한 사안이 아님에도 휴일(일요일, 석가탄신일 등)에 카카오톡 창을 개설하여 업무지시
- ③ 직원들에게 시간 외 근무자는 ‘무능한 사람’이라며 시간 외 근무 신청을 못하도록 분위기를 만들고, 시간 외 근무 신청 없이 시간 외 근무를 하도록 지시

강요 및 사적 용무 지시

- ① 상급자가 직원들의 의사와 관계 없이 특정시기에 휴가를 사용하도록 강요
- ② 상급자가 신입직원에게 첫 월급날 직원들에게 점심을 사야 한다고 강요
- ③ 상급자가 자신의 주말농장에 직원들을 데려가 일을 시키는 사적 용무 지시

11. 직장 내 성희롱과 직장 내 괴롭힘 비교

■ 근로기준법과 남녀고용평등법의 적용 관계

- 사업주가 성희롱을 했거나 사내 성희롱 사건 미처리 시 과태료를 부과하므로 성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용평등법을 우선 적용
- 성희롱은 ‘성적인(Sexual)’ 의미가 담긴 언동이 수반되어야 하므로 여성비하, 성 역할 강요 등 ‘젠더(Gender)’ 괴롭힘은 성희롱으로 보기 어려움
- 경우에 따라 직장 내 괴롭힘에는 해당될 수 있음
- 성희롱은 1회성 언동이어도 해당되지만 직장 내 괴롭힘은 지속성 반복성 여부를 검토함(사법부)

12. 관리자 역할 Do & Don't 가이드

		Do	Don't
예방단계		■ 성희롱/직장 내 괴롭힘 예방과 조치, 구제절차에 대해 정확하게 인지하고 부서원에게 올바르게 안내 ■ 관리자로서 부서 내 모범적 모습 보이도록 솔선수범 (지위 우위를 이용할 수 있는 자리인 점 인지하여 성희롱 및 직장 내 괴롭힘을 하지 않도록 주의) ■ 부서원이 부적절한 행동할 경우 경고 및 주의 등 ■ 부서원을 존중하는 태도 및 언행 유지, 존댓말과 공식적인 호칭 사용	개인적인 심부름 지시하지 않기 등
부서 내 사건발생 시	상담 및 조사단계	■ 피해자 이야기에 적극 경청 및 보호, 필요 시 HR에 문의/상담을 통해 향후 절차 및 조치를 논의, 사내 구제절차 안내, 비밀보장, 필요 시 적극적으로 조사에 참여 등	가해자 옹호 또는 피해자 비난 등 2차 가해 금지, 자체조사 (진위여부 파악 등) 금지 등
	사건 종결 후	■ 일정 기간 동안 성희롱/직장 내 괴롭힘 재발 여부 또는 보복 발생 여부에 대한 모니터링, 피해자 보호, 비밀보장, 부서내 경각심을 높여 유사 사례 방지 노력 등	피해자에게 불이익 조치하지 않도록 주의

13. 고용노동부 직장 내 괴롭힘 사건 처리 매뉴얼

단계	고려사항
사건의 접수	■ 누구든지 사건 신고 가능(신고 시 의무적으로 접수) ■ 자유로운 신고 방법 보장(직접, 온라인, 이메일 등) 및 신원 등의 보장과 불이익 없음 공지 ■ 신고가 없더라도 직장 내 괴롭힘 예방·대응 담당 조직이 인지하는 경우 사건 접수
상담	■ 괴롭힘 피해 상황 파악, 사건 처리 방향 결정. 피해자가 비밀보장을 원하고 공식 ■ 사건 진전을 원하지 않는 경우 이를 고려할 수 있음 ■ 철저한 비밀유지 방안 고려 (고지 및 상담 장소의 비밀보장) ■ 피해자 직접 신고 시 피해자부터, 목격자 등 제3자 신고 시 신고자부터 상담 ■ 상담 시 주요 사실관계 등을 확인함 (당사자 간 관계, 피해 상황, 피해자의 요구내용, 해결 과정에서의 우려 상황, 증거 관련 정보) ■ 상담 시 피해자 이야기 경청이 가장 중요 ■ 사건 해결을 위하여 마련된 법제도 및 사내 제도와 절차에 관한 객관적 정보를 제공하고, 피해자 스스로 만족할 수 있는 방법을 선택할 수 있도록 노력

13. 고용노동부 직장 내 괴롭힘 사건 처리 매뉴얼

단계	고려사항
약식 조사	■ 피해자가 행위자와 사과, 재발방지약속 등 당사자 간 합의를 원하는 경우 별도 조사자가 실시하는 것이 바람직하나, 상담자가 직접 하는 것도 가능함
정식 조사	■ 조사의 기간, 조사자, 조사위원회 구성 등은 취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있어야 하며, 조사위원회 구성이 필요한 경우 지체 없이 구성하여 접수 사건을 처리함 ■ 조사자의 중립성과 전문적 역량이 중요, 통상적으로 사건 조사와 처리는 회사 내부 부서에서 수행하는 경우가 많으나 위원회 방식이나 외부전문가 참여 등 고려 가능 ■ 사안에 따라 노조 대표나 노사협의회 위원의 조사 참여 고려 가능 ■ 대표이사가 행위자로 지목된 경우, 대표이사의 선임 또는 해임 등의 결정 권한을 가진 기관에서 결정할 수 있도록 별도 절차 마련 필요(감사, 이사회, 외부 전문가 및 기관 의뢰) ■ 조사자는 조사 내용에 대하여 비밀을 유지해야 하며, 조사과정 중 피해자 보호를 위하여 적절한 조치를 하여야 함 ■ 대면조사 진행 시 조사의 공정성을 위하여 조사자 2인 참여 및 대면조사를 원칙으로 함 ■ 업무상 적정범위 초과와 관련해서는 직무를 잘 알고 있는 임·직원에 대한 참고인 조사 필요 ■ 조사과정에서 행위자에게 직장 내 괴롭힘을 당한 다른 피해자가 있는 경우, 이에 대한 처리 방향 수립