

직장 내 괴롭힘 방지법 시행 이후, 단위 기업의 괴롭힘 사례

- '가' 항공업체의 직장 내 괴롭힘 피해율은 26.6%, 2019년 하반기 6개월간 1,000회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 응답자는 2.5%에 달하는 것으로 나타남.
- 가장 빈번한 괴롭힘 행위는 휴가/병가 등 법적으로 보장된 근로자의 복지혜택을 행사하지 못하도록 하는 것이었음.
- 직장 내 괴롭힘에 대한 대응은 주로 체념하거나 주변인과 공유하는 수동적인 방식 중심으로 나타났으며, 체념하는 이유로 절반 가까이가 신고해도 해결되지 않기 때문이라고 답했음(47.8%).
- 고충상담 등을 전담하는 부서 및 담당자가 있다고 답한 응답자의 비율은 35.7%에 불과하여 관련 부서 및 담당자의 운영이나 홍보가 활발하게 이뤄지지 않고 있음을 시사함.
- '가' 항공업체 내부의 조직문화에 대해 근로자의 생산성 향상에 대해서는 대체로 잘 이뤄지고 있으나, 정서적 안정과 소통창구에 대한 지원은 대체로 부정적인 평가를 받음.

01 분석의 필요성 및 분석 자료

| 2018년 직장 내 괴롭힘 방지법 통과 이후, 사업장들의 직장 내 괴롭힘 현황이 어떻게 나타나고 있는지 분석 필요

- 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 이전에 조사한 우리나라의 직장 내 괴롭힘 피해자 수는 20%가 넘어 매우 높은 수준을 보여 왔음. 또한 직장 내 괴롭힘으로 인해 피해자가 극단적 선택을 하는 사례 등이 언론에 반복적으로 보도되는 등 심각한 괴롭힘 수준이 의심되어 왔음.
 - 2013년 처음 직장 내 괴롭힘 방지법이 발의되었고, 2018년에는 비로소 법이 통과되어 직장 내 괴롭힘을 예방하고, 피해자를 보호하기 위한 법적 기반이 마련되었음. 법령 시행 직후, 직장 내 괴롭힘 현황은 어떠한지 향후 법령의 효과 검토를 위해서도 분석이 이뤄질 필요가 있음.
 - 직종 또는 산업단위 조사에 비해, 개별 사업장 단위 조사는 상대적으로 제한적이었으므로 그 실태를 분석해볼 필요가 있음.

| 분석 자료 : '가' 항공업체의 내부 직장 내 괴롭힘 현황조사 데이터

- 분석 자료: 2019년 하반기에 추진된 '가' 항공업체의 내부 직장 내 괴롭힘 현황조사 데이터로 총 395명이 응답하였음.
- 조사도구: 서유정·이지은(2016)이 개발한 KICQ 25개 문항을 기반으로 한 설문 문항

| 분석 방법: 괴롭힘의 피해자 비율과 피해 경험의 빈도를 살펴보는 빈도 분석

- 직장 내 괴롭힘의 피해자를 구분하는 방식 중 하나로 표준화된 직장 내 괴롭힘 측정 도구를 통해 주 1회 이상



경험한 괴롭힘 행위가 1개 이상인 경우 조작적 피해자로 분류하는 방식이 있음.

- 본고에서는 이 방식에 따라 응답시점 이전 6개월간 KICQ의 25개 문항 중 1개 이상을 주 1회 이상 경험한 응답자를 피해자로 분류함.

- 타 주요국의 연구와는 차별적으로 국내에서는 KICQ의 25개 문항에 대한 응답 모두를 지난 6개월간의 괴롭힘 경험 총 빈도로 전환하여 분석하는 방식을 함께 활용하고 있음.

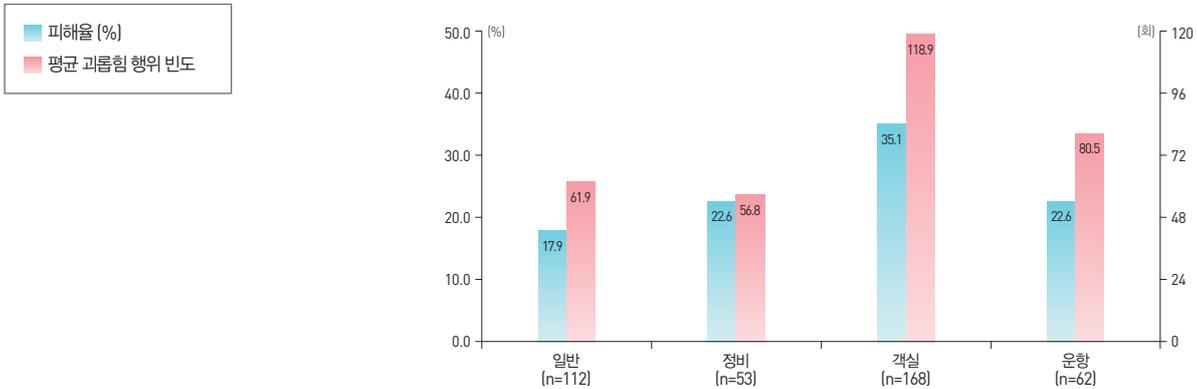
- 본고 역시 각 문항별로 지난 6개월간 1~2회 경험한 행위는 1.5회, 월 1회 경험한 행위는 6회, 주 1회 경험한 행위는 26회, 매일 경험한 행위는 130회(주 5일 근무 기준)으로 환산하여 합산함으로써 6개월간 경험한 괴롭힘 행위의 총 빈도를 산출하였음.

02 '가' 항공업체의 직장 내 괴롭힘 피해율과 평균 괴롭힘 행위 경험 빈도

| 응답자 중 피해자 비율 26.6%, 6개월간 1,000회 이상 괴롭힘 행위를 경험한 사람은 2.5%임.

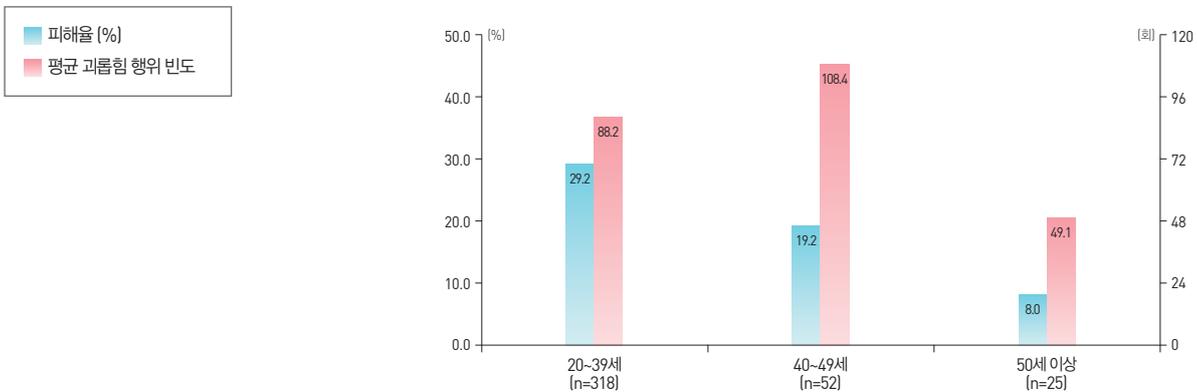
- '가' 항공사의 응답자 중 조작적 피해자로 확인된 비율은 26.6%, 전체 응답자의 평균 괴롭힘 행위 경험 빈도는 88.5회였음.

- 직무별로는 객실이 피해율 35.1%, 평균 괴롭힘 행위 경험 빈도 118.9회로 가장 높았으며, 그 뒤를 운항(22.6%, 80.5회), 정비(22.6%, 56.8회), 일반(17.9%, 61.9회)순이었음.



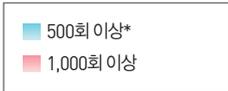
[그림 1] '가' 항공업체의 직무별 괴롭힘 피해율 및 평균 괴롭힘 행위 빈도

- 연령별로는 20~39세가 피해율 29.2%, 평균 괴롭힘 행위 빈도 88.2회를 보였으며, 40~49세는 피해율 19.2%, 평균 괴롭힘 행위 빈도 108.4회, 50대 이상은 피해율 8.0%, 평균 괴롭힘 행위 빈도 49.1회를 보임. 40~49세의 피해율은 20~39세보다 낮았지만 평균 괴롭힘 행위 빈도는 높다는 점을 고려할 때, 40~49세 피해자 중 소수가 매우 심각한 괴롭힘에 처해있을 가능성이 있음.

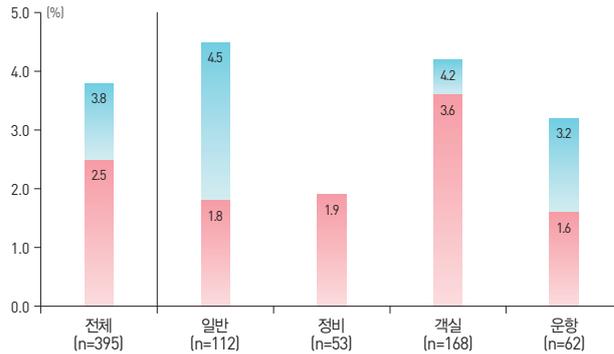


[그림 2] '가' 항공업체의 연령대별 괴롭힘 피해율 및 평균 괴롭힘 행위 빈도

- 6개월간 직장 내 괴롭힘의 총 빈도를 살펴본 결과, 500회 이상 경험한 사람이 3.8%였으며, 1,000회 이상 경험한 사람도 2.5%에 달함.



주 | * 1,000회 이상 경험자의 수를 포함하는 수치임.



[그림 3] '가' 항공업체에서 6개월간 500회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 근로자 비율

가 항공업체에서 가장 빈번한 괴롭힘 행위는 휴가 등 복지혜택 사용 제한

- 괴롭힘 행위 유형별 평균 빈도를 확인한 결과, '가' 항공업체에서 가장 빈번하게 발생하는 괴롭힘 행위는 휴가 등의 복지혜택을 사용하지 못하도록 압력을 넣는 것으로 나타남.
 - 휴가와 병가 등은 근로자가 당연히 주장할 수 있는 당연한 권리임에도 보장되지 못하고 있는 것임.

표 1) '가' 항공업체에서 가장 빈번한 괴롭힘 행위

주 | 상위 10개만 제시

괴롭힘 행위	평균 빈도	괴롭힘 행위	평균 빈도
휴가/병가/복지혜택을 사용하지 못하도록 압력	8.62	힘들고 꺼려지는 일 몰아주기	5.19
사소한 일로 트집	8.09	타인 앞에서의 모욕적인 언행	4.87
주요 정보 공유나 의사결정에서 제외	7.27	지나친 감시	4.55
개인사에 대한 뒷담화	6.42	훈련승진보상 차별	4.47
업무능력 비인정/조롱	5.55	허드렛일만 지시 또는 업무를 주지 않음	4.41

03 주요 가해자 직급과 괴롭힘에 대한 대응 방법

주요 가해자는 직속상사와 선임직원이었으며, 괴롭힘에 대한 대응은 체념하거나 주변인과 공유하는 수동적인 방식 중심으로 나타남.

- 주요 괴롭힘 가해자를 분석한 결과, 직속상사(59.7%)와 선임직원(53.7%)이라는 응답이 가장 높은 것으로 확인됨.
 - 피해자에게 직접 업무를 지시하고, 접촉빈도가 높은 사람들이 가해행위를 할 가능성이 높음을 보여줌.

표 2) 괴롭힘을 경험한 응답자가 보고한 주요 괴롭힘 가해자

주요 괴롭힘 가해자	비율(중복응답)
임원	14.8%
간부	14.8%
직속상사	59.7%
선임	53.7%
동기/동일직급	3.4%
후임	3.4%

- 괴롭힘에 대한 대응 방법은 아무것도 하지 않고 체념한다는 응답이 가장 높았으며(62.4%), 그 다음이 주변인에게 얘기하는 것(40.7%)이었음.

표 3) 괴롭힘을 경험한 응답자의 대응 방법

괴롭힘 대응방법	비율(중복응답)
체념	62.4%
주변인에게 얘기함	40.7%
상사/내부 상담부서에 호소	11.1%
가해자에게 맞대응	9.5%
외부 민간기관 상담	1.1%
노조에 상담	1.1%
공공기관(고용노동부 등에 상담	0.5%

- 아무런 대응을 하지 않고 체념하는 주요 원인으로서는 신고를 해도 해결이 안 된다는 응답(47.8%)이 가장 높았으며, 그 다음은 가해자의 영향력(21.7%)과 신고 후의 불이익(18.5%)이 있었음.

- 이러한 결과는 괴롭힘에 대한 신고를 했을 때, 조직이 근로자를 보호해줄 것이라는 믿음이 적으며, 조직에 대한 신뢰도가 낮은 수준임을 보여줌.

〈표 4〉 괴롭힘에 대해 아무 조치 없이 체념하는 주요 이유

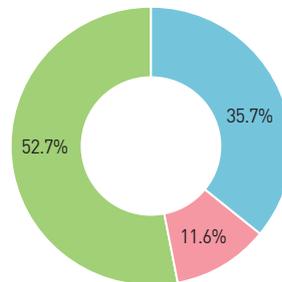
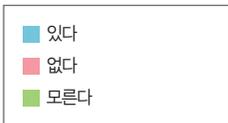
체념하는 이유	비율(중복응답)
신고해도 해결이 안되므로	47.8%
가해자의 영향력 때문에	21.7%
신고 후 불이익 때문에	18.5%
대응할 시기가 아니라 생각해서	3.2%
기타	8.9%

- 실제로 응답자들이 인식하는 조직문화 및 근로환경의 수준을 5점 만점의 리커트 척도로 분석한 결과, 전반적으로 직원들의 생산성 향상에 대한 지원은 긍정적으로 인식되는 반면, 직원의 정서적 안정 및 소통창구 지원에 대해서는 좀 더 부정적인 방향으로 치우치는 것으로 나타남.
 - 강한 상명하복 문화와 과도한 성과요구, 빈약한 소통창구 및 노조지원 등은 직장 내 괴롭힘 발생에 유의한 영향을 끼치는 것으로 확인된 요인임.

〈표 5〉 응답자들이 인식하는 '가' 항공업체의 조직문화 및 근로환경 수준

근로자 생산성 향상을 위한 지원	평균	근로자의 정서적 안정 및 소통창구 지원	평균
직원 자기개발 지원	3.65	강한 상명하복	3.88
근무환경 개선에 대한 투자	3.26	과도한 성과 요구	3.68
업무 및 역할 분장 명확	3.24	내부 고발자에 대한 낮은 인식	3.07
자율성 인정	3.19	공정한 평가체계	2.95
인맥과 무관한 평등 대우	3.02	원활한 소통창구	2.63
		노조지원	2.51

- 또한 괴롭힘 등의 문제가 있을 때, 신고할 수 있는 고충상담 부서나 담당자의 유무에 대해서도 있다고 답한 응답자의 비율은 35.7%에 불과했으며, 과반수가 모른다(52.7%), 그 외에는 없다(11.6%)라고 답했음.
 - 고충상담 부서 및 담당자에 대한 홍보가 제대로 되지 않았음을 의미하며, 관련 부서나 담당자의 운영 역시 효과적으로 이뤄지지 않을 가능성을 시사함.



[그림 4] '가' 항공업체 내 고충상담 부서/담당자의 유무 여부

04 시사점

- 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되고 있으나 현장에는 여전히 심각한 직장 내 괴롭힘이 발생하는 곳들이 있음.
 - '가' 항공업체의 경우, 사건 발생을 인지한 후 현황조사를 실시하였으나 이렇듯 사업장 단위로 괴롭힘 현황을 파악하고자 하는 경우는 드문 편임.
- 실태 조사를 통해 파악한 '가' 항공업체의 직장 내 괴롭힘 상황은 응답자 중 1/4 이상이 괴롭힘의 피해자로 분류되고, 6개월간 괴롭힘 행위를 500회 이상 겪은 경우가 3.8%, 1,000회 이상이 2.5%일 정도로 매우 심각한 괴롭힘을 겪는 피해자들이 있는 것으로 나타남.
 - 회사가 피해자를 보호해줄 것이란 신뢰도가 낮은 탓에 괴롭힘을 겪는 응답자들 대부분이 체념하거나 주변인에게 뉘드리를 하는 등 적극적으로 대처하지 못하고 있는 것으로 나타남.
 - 고충상담을 전담하는 부서 및 담당자의 유무에 대해 인지하고 있는 응답자가 1/3에 불과했다는 점을 고려할 때, 고충상담 소통창구에 대한 홍보 및 활성화가 충분히 이뤄지지 않고 있을 가능성을 보여줌.
- 직장 내 괴롭힘 방지법이 근로현장에 정착되고, 근로자 보호를 위해 실질적으로 작동되도록 하기 위한 지속적인 노력이 필요함.

서 유 정 (한국직업능력개발원 연구위원)