직장 내 괴롭힘, 이제는 사라져야 합니다

직장 내 괴롭힘
판단 및
예방·대응 매뉴얼

고용노동부

직장 내 괴롭힘, 이제는 사라져야 합니다

직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

고용노동부

직장 내 괴롭힘, 이제는 사라져야 합니다

직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

고용노동부

직장 내 괴롭힘, 이제는 사라져야 합니다

직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

이 책은

- '19.2.22. 발표한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」의 핵심 내용을 요약·정리한 것입니다.
- 매뉴얼 상세본은 고용노동부 홈페이지(www.moel.go.kr)에서 확인하실 수 있습니다.

고용노동부

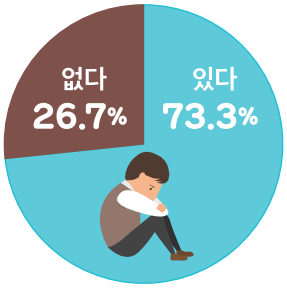
2019년 7월 16일부터
직장 내 괴롭힘이 금지됩니다

직장 내 괴롭힘, 더 이상 방치할 수 없습니다

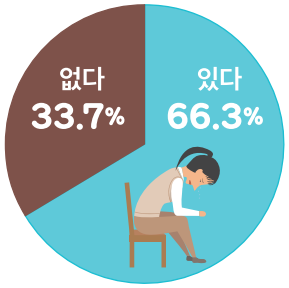
✦ 간호계 '태움' 문화, IT업체 사업주의 폭행, 대기업 오너 일가의 폭언 등이 이슈화 되면서 직장 내 괴롭힘이 심각한 사회문제로 부각되었습니다.

- 직장인의 70% 내외가 피해 경험을 밝혔을 정도로 직장 내 괴롭힘이 광범위하게 발생하고 있습니다.

직장 내 괴롭힘 경험



국가인권위원회, '17년



한국노동연구원, '17년

직장 내 괴롭힘을 금지하는 개정 근로기준법이 시행됩니다

✦ '19.7.16.부터 '직장 내 괴롭힘'을 금지하는 개정 근로기준법이 시행됩니다.

개정법 시행 전까지 예방·대응방안을 마련해야 합니다

✦ 사용자는 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항을 취업규칙에 기재하고 작성·변경한 취업규칙을 사업장 관할 지방고용노동관서에 신고해야 합니다.

* 근로기준법 제93조 각 호의 내용을 반영하여 작성·변경한 취업규칙을 신고하지 않은 경우 500만원 이하 과태료 부과(근로기준법 제116조)

직장 내 괴롭힘을 예방·대처하면 생산성도 좋아집니다

✦ 직장 내 괴롭힘은 근로자의 이직 및 업무능력 저하의 요인*이 되어 기업의 생산성을 떨어뜨립니다.

* 최근 1년 이내 이직 경험자의 48.1%가 이직 사유를 괴롭힘으로 꼽음(국가인권위원회 실태조사, '17)

* 직장 내 괴롭힘 1건에 대한 발생 비용을 1,550만원으로 추산한 연구결과도 있음

✦ 조직문화 개선, 생산성 향상 등을 위해 직장 내 괴롭힘에 대한 적극적인 예방과 대처가 필요합니다.

Contents

2019년 7월 16일부터
직장 내 괴롭힘이 금지됩니다 2

Ⅰ. 직장 내 괴롭힘 관련 법규 6

Ⅱ. 직장 내 괴롭힘의 판단 14

- 직장 내 괴롭힘의 개념 및 판단 요소 16
- 직장 내 괴롭힘 행위 예시 32
- 직장 내 괴롭힘 사례 연구 34

우수사례 ㈜포스코 42
'직장 내 괴롭힘', 발 빠른 조치로 직원 신뢰 얻었죠

Ⅲ. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 대응 48

- 직장 내 괴롭힘 예방, 왜 필요할까요? 50
- 직장 내 괴롭힘 관련 사내 규범을 마련하세요 52
- 직장 내 괴롭힘, 예방이 우선입니다 56
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 이렇게 처리합니다 62
  - 직장 내 괴롭힘 사건 처리원칙 62
  - 직장 내 괴롭힘 사건 처리절차 63

참고 1 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 사례 80

참고 2 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안 90

참고 3 직장 내 괴롭힘 진단 설문조사지 100

1. 직장 내 괴롭힘 관련 법규

- ’19.7.16.부터 직장 내 괴롭힘을 금지하는 개정법이 시행됩니다.
- 사업장별 상황에 맞게 예방·대응 시스템을 마련하여 취업규칙을 정해야 합니다.
- 직장 내 괴롭힘 신고·주장을 이유로 해고 등 불이익 처우를 할 경우 형사처벌 받게 되므로 유의하시기 바랍니다.

근로기준법

1 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

제76조의2(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 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니된다.

2 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무

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 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 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 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 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. (생 략)

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

12. · 13. (생 략)

④ 직장 내 괴롭힘 발생사실에 대한 신고·주장을 이유로 해고 등 불이익 조치 시 형사 처벌

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

② (생 략)

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 장해가 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)

산업안전보건법

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

제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

1. · 2. (생 략)

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

4. ~ 9. (생 략)

② (생 략)

고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적 · 정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제68조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. · 2. (생 략)

2의2. 제26조의2제3항을 위반하여 해고, 그 밖에 불리한 처우를 한 자

3. · 4. (생 략)

산업안전보건법 시행령 제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제26조의2제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

산업안전보건법 시행규칙 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제26조의2제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

Ⅱ. 직장 내 괴롭힘의 판단

- 직장 내 괴롭힘의 개념 및 판단 요소
- 직장 내 괴롭힘 행위 예시
- 직장 내 괴롭힘 사례 연구

직장 내 괴롭힘이란?

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 **신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화**시키는 행위

직장 내 괴롭힘 판단 기준

- 당사자와의 관계
- 행위 장소 및 상황
- 행위에 대한 피해자의 반응
- 행위 내용 및 정도
- 행위기간(일회적/단기간/지속적)

▶ **구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단**

- 문제된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 신체적·정신적 고통이나 근무환경 악화가 발생할 수 있다는 점이 인정되어야 합니다.
- 또한 피해자가 실제로 신체적·정신적으로 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다는 결과가 발생해야 합니다.

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위자

괴롭힘 행위자가 **사용자**인 경우

사용자 : 근로기준법 제2조제1항제2호에 따른 사용자로서 사업주 또는 사업경영담당자, 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자

사업경영담당자란?

사업주가 아니면서 사업경영 일반을 책임지는 자로서, 사업주로부터 사업경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받고 대외적으로 사업을 대표하거나 대리하는 자를 말합니다.

예 대표이사, 등기이사, 지배인 등

근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자란?

사업주 또는 사업경영담당자로부터 권한을 위임받아 자신의 책임 아래 근로자 채용, 해고 등 인사처분을 할 수 있고, 직무상 근로자의 업무를 지휘·감독하며 근로조건에 관한 사항을 결정하고 집행할 수 있는 자를 말합니다.

예 인사노무담당이사, 공장장 등

(형식적인 직위나 직급이 아닌 구체적인 직무내용에 따라 판단)

파견근로자를 사용하는 사용사업주는?

「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항에 따라 파견 중인 근로자의 경우 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 볼 수 있으므로, 사용사업주도 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정될 수 있습니다.

파견근로자보호 등에 관한 법률 제34조(근로기준법 적용에 관한 특례) ①파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조의 규정에 의한 사용자로 보아 동법을 적용한다. 다만, 같은 법 제15조부터 제36조까지, 제39조, 제41조부터 제48조까지, 제56조, 제60조, 제64조, 제66조부터 제68조까지 및 제78조부터 제92조까지의 규정의 적용에 있어서는 파견사업주를, 같은 법 제50조부터 제55조까지, 제58조, 제59조, 제62조, 제63조 및 제69조부터 제75조까지의 규정의 적용에 있어서는 사용사업주를 사용자로 본다.

② ~ ④ (생 략)

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위자

괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 간에 발생한 경우

- 파견법 제34조제1항에 따라 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에서 정한 조치의무 등을 부담해야 합니다.
- 사용사업장에서 근로를 제공하던 중 발생한 사안인 만큼 사용사업장의 예방·대응 체계에 따라 처리합니다.

괴롭힘 행위자가 파견근로자인 경우

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

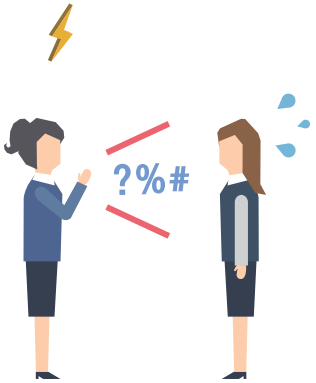
원-하청 근로자 간에 발생한 경우

- 원청 소속 근로자와 하청 소속 근로자는 사용자가 다르므로 원청 소속 근로자를 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정하기 어려울 수 있습니다. 그러나 원청 사업주는 소속 근로자가 누구를 상대로 괴롭힘 행위를 했든 회사에서 규정한 취업규칙대로 조치하는 것이 바람직합니다.

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위요건

3개 요소를 모두 충족해야 합니다.

1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것



우위성

피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계를 의미합니다.

지위의 우위

괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위·직급체계상 상위에 있음을 이용한다면 인정됩니다.

관계의 우위

우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정됩니다.

- 행위자가 피해자와의 관계에서 우위에 있는지는 특정 요소에 대해 사업장 내에서 통상적으로 이루어지는 평가를 바탕으로 판단합니다.
- 관계의 우위성은 상대적일 수 있으므로 우위성을 달리 평가할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인합니다.

우위성의 이용

직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않습니다.

2. 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것

- 행위자의 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 합니다.
- 업무수행 중이 아니어도 업무수행에 편승해서 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 것이라면 업무관련성을 인정할 수 있습니다.

업무상 적정범위를 넘은 것으로 인정되려면?

- 문제된 행위가 사회 통념에서 봤을 때 업무상 필요한 것이 아니었거나

- 업무상 필요성은 인정돼도 행위 양상이 사회 통념상 적절하지 않았을 때

궁금증 톡톡

01 직장 내 구성원끼리 사적인 볼일을 보던 중에 발생한 갈등상황은?

➔ '업무수행의 편승이나 빙자'라는 사정이 없다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기 어려움

02 업무상 지시나 주의·명령에 대해 불만을 느낀 경우라면?

➔ 업무상 필요에 의한 것이었다면 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 어려움

➔ 지시나 주의·명령이 폭행·폭언 등을 수반하는 등 사회 통념을 벗어났다면 업무상 적정 범위를 넘은 괴롭힘에 해당함

03 업무상 필요성 여부 판단은?

➔ 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단

예시

업무상 적정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위

폭행 및 협박 행위

- 신체에 직접 폭력을 가하거나 물건에 폭력을 가하는 등 직·간접의 물리적 힘을 행사하는 폭행이나 협박 행위는 사실관계만 확인되면 인정 가능

폭언, 욕설, 험담 등 언어적 행위

- 공개된 장소에서 이루어지는 등 제3자에게 전파되어 피해자의 명예를 훼손할 정도인 것으로 판단되면 인정 가능
- 지속·반복적인 폭언·욕설은 피해자의 인격권을 심각하게 해치고 정신적인 고통을 유발할 수 있으므로 인정 가능

사적 용무 지시

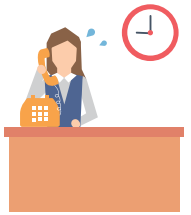
- 개인적인 심부름을 반복적으로 시키는 등 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 것은 업무상 필요성이 없는 행위이므로 인정 가능

집단 따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시·배제

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

업무와 무관한 일을 반복 지시

- 근로계약 체결 시 명시했던 업무와 무관한 일을 근로자의 의사에 반하여 지시하는 행위가 반복되고 그 지시에 정당한 이유가 인정되지 않는다면 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능



과도한 업무 부여

- 업무상 불가피한 사정이 없음에도 불구하고 해당 업무에 대해 물리적으로 필요한 최소한의 시간마저도 허락하지 않는 등 그 행위가 타당하지 않은 것으로 판단되면 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능

원활한 업무수행을 방해하는 행위

- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 제공하지 않거나, 인터넷·사내 인트라넷 접속을 차단하는 등 원활한 업무수행을 방해하는 행위는 사회 통념을 벗어난 행위로서 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능

* 모든 근로자에게 비품 제공을 하지 못하는 사정이 있거나 일시적인 경영 악화 등으로 인해 발생한 상황이라면 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 보기 어려움

3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

화장실 앞 근무지시 등 근로자가 제대로 된 업무 수행을 할 수 없는 환경을 조성하는 경우 근무환경을 악화시킨 행위로 볼 수 있습니다.

행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 인해 신체적·정신적 고통을 느꼈거나 근무환경이 예전보다 나빠졌다면 인정될 수 있습니다.

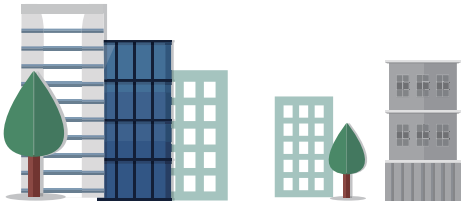
괴롭힘 행위요건을 충족한다면
발생장소가 사업장이 아니어도 인정될 수 있습니다.

외근·출장지 등
업무수행이
이루어지는 곳

회식이나
기업 행사 현장 등

사적 공간

**괴롭힘 행위 발생장소로
인정될 수 있는 곳**



사내 메신저·SNS 등
온라인상의 공간

여기서 잠깐!

직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?

직장 내 괴롭힘

근로기준법 제76조의2

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

직장 내 성희롱

남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제2조제2호

사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것

근로기준법과 남녀고용평등법의 적용 관계

- 사업주가 성희롱을 했거나 사내 성희롱 사건을 처리하지 않을 경우 과태료를 부과하므로 성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용평등법을 우선 적용합니다.
- 성희롱은 '성적인(sexual)' 의미가 담긴 언동이 수반되어야 하므로 여성비하, 성역할 강요 등 '젠더(gender)' 괴롭힘은 성희롱으로 보기 어렵습니다. 그러나 경우에 따라 직장 내 괴롭힘에는 해당될 수 있습니다.

사업장에서의 문제 행위 판단 및 처리

- 직장 내 괴롭힘과 성희롱은 '근로자의 인격권 침해'라는 측면에서 유사하므로 직장 내 괴롭힘 판단 시 성희롱 판례 등을 참고합니다.
- 문제 해결 및 처리절차가 양 법률에 유사하게 규정돼 있으므로 사업장 상황에 따라 통합운영하는 것도 가능합니다.

직장 내 괴롭힘 행위 예시

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 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 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 개인적인 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 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
- 의사와 상관없이 음주·흡연·회식 참여를 강요함
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단함

* 한국직업능력개발원에서 개발한 직장 내 괴롭힘 측정도구, 일본·호주 등 외국 매뉴얼 등을 토대로 정리

- 예시 행위들이 취업규칙에 금지되는 행위로 규정되어 있는 상태에서 해당 행위가 발생할 경우 법상 직장 내 괴롭힘의 개념요건에 부합하는지를 판단합니다.
- 어떤 행위를 징계 등으로 규제할 것인지, 규제대상 행위의 정도에 따른 징계 수위는 어떻게 결정할 것인지 등에 대해 사업장의 상황에 맞게 명확히 할 필요가 있습니다.

▶ 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 실제 사례는 80p 참고

직장 내 괴롭힘
사례 연구

직장 내 괴롭힘 판단례 1 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

육아휴직 후 복직한 직원에게 전에 담당하던 업무(창구 수신업무)가 아닌 창구 안내 및 총무 보조업무를 주고, 피해자를 제외한 다른 직원들만 참석한 회의에서 피해자를 내쫓기 위해 따돌림 할 것을 지시함. 이후 책상을 치우고 창구에 앉지 못하게 하고, 직원으로 생각하지 않는다는 취지의 발언을 함. 괴롭힘을 당한 피해자는 우울증을 앓았고, 결국 퇴사함

직장 내 괴롭힘 판단

1 행위자: 회사 임원(전무)

2 피해자: 육아휴직 후 복직한 직원

3 행위장소: 사업장 내

4 행위요건

4-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- 회사 임원이라는 지위를 이용하여 다른 직원들에게 따돌림을 지시하는 등의 행위를 함

4-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 육아휴직 후 복귀한 직원에게는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 하는 법적 의무가 있음(남녀고용평등법 제19조제4항)
- 이를 무시하고 오히려 육아휴직 후 복귀한 직원을 퇴출시킬 목적으로 보조업무를 부여하고 책상을 치우는 등의 행위를 한 것은 업무상 필요성이 없는 행위에 해당
- 육아휴직 후 복귀한 직원을 상대로 다른 직원들에게 따돌림을 지시하거나 직접 나서 책상을 치우거나 비하·모욕하는 발언을 하는 등의 행위는 사회 통념상 상당하지 않은 행위

4-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

- 피해자는 극심한 정신적 스트레스로 인한 우울증을 앓았으며, 결국 퇴사함

⇨ **종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당**

기타 참고사항

남녀고용평등법 제19조제4항 위반으로 처벌 가능

* 실제 사안에서도 남녀고용평등법 위반으로 인한 처벌을 받음

직장 내 괴롭힘 판단례 2 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 날짜를 못 잡았느냐”, “사유서를 써와라”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복적으로 술자리를 갖자는 발언을 하고 시말서, 사유서를 쓰게 함

직장 내 괴롭힘 판단

① 행위자: 선배 직원

② 피해자: 후배 직원

③ 행위장소: 사업장 내·외

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- 직장 내 입사 선·후배라는 관계의 우위를 이용

④-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 술자리를 마련하도록 강요하고, 불응하는 경우 시말서 등을 쓰게 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

- 피해자는 선배 직원의 강요로 인해 정신적 고통을 당함

⇨ **종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당**

직장 내 괴롭힘 판단례 3 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

회장이 운전기사에게 운전이 마음에 들지 않는다며 지속적으로 폭언, 욕설을 하고, 때로는 운전 중인 운전기사의 머리를 뒤에서 가격하며 마구 때리기도 함. 룸미러와 사이드미러를 접은 상태에서 운전하도록 하여 피해자는 극도의 스트레스 속에서 운전업무를 함

직장 내 괴롭힘 판단

① 행위자: 회장

② 피해자: 고용된 운전기사

③ 행위장소: 운전기사가 업무수행 중인 자동차 안

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- 회장이라는 (사용자로서의) 지위를 이용함

④-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 지속적인 폭언·욕설, 머리를 폭행하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 하였으며,
- 룸미러와 사이드미러를 접은 상태에서 운전하도록 한 행위 역시 피해자의 안전한 업무수행을 방해한 것으로서 사회 통념상 상당하지 않은 행위에 해당

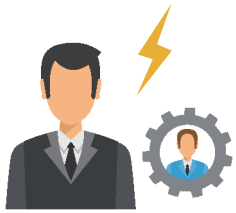
④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

- 피해자는 머리를 폭행당한 것에 대한 신체적 고통과 폭언·욕설, 비정상적인 방식의 운전업무 지시에 따라 정신적 고통을 당함

⇨ **종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당**

기타 참고사항

근로기준법상 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능



직장 내 괴롭힘 판단례 4 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

회식자리에서 상사가 소주병을 거꾸로 쥐어 잡고 피해자를 가격할 것처럼 위협하고, 고객들 앞에서 피해자의 목을 짓누르는 신체적 폭력을 가하기도 함. 상사와 다른 직장동료가 모인 자리에서 피해자에게 종이를 던지며 모욕을 주는 행위를 하고, 차렷 자세로 반복적으로 인사를 시키는 등 지속적으로 괴롭힘

직장 내 괴롭힘 판단

1 행위자: 상사

2 피해자: 부하 직원

3 행위장소: 회식 장소, 사업장 내

4 행위요건

4-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- '상사'라는 지위를 이용

4-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 회식자리에서 피해자에게 소주병으로 가격하려고 위협하거나, 목을 짓누르는 등의 폭행을 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함
- 다른 임·직원이 있는 자리에서 공개적으로 모욕을 주는 행위를 한 것도 사회 통념상 상당하지 않은 행위에 해당

4-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

- 폭행 피해로 인한 신체적 고통 및 모욕적 행위로 인한 정신적 고통 인정 가능

⇨ **종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당**

기타 참고사항

근로기준법상 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능

직장 내 괴롭힘 판단례 5 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

본래 업무에 더해 대표의 개인적인 일까지 보며 운전기사, 수행비서 역할까지 했고, 눈이 많이 온 날 대표의 부인 자동차에 있던 눈을 맨손으로 제거하는 것도 시킴. 직원을 동원해 대표 개인 밭의 옥수수 수확과 판매까지 시켰지만, 회사 분위기가 워낙 보수적인 곳이라 문제제기도 할 수 없는 분위기였음

직장 내 괴롭힘 판단

1 행위자: 회사 대표

2 피해자: 직원

3 행위장소: 사업장 내·외

4 행위요건

4-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- 사용자로서의 지위를 이용함

4-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 대표의 개인 용무에 동원시키는 등 업무상 필요성이 없는 행위를 함

4-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

- 피해자는 대표의 행위로 인해 업무와 무관한 일을 해야 하는 등 근무환경이 악화됨

⇨ **종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당**

직장 내 괴롭힘 판단례 6 : 불인정 사례

행위내용 및 사실관계

의류회사 디자인팀장은 조만간 있을 하계 신상품 발표회를 앞두고, 소속 팀원에게 새로운 제품 디자인 보고를 지시함. 디자인 담당자가 수차례 시안을 보고하였으나, 팀장은 회사의 이번 시즌 신제품 콘셉트와 맞지 않는다는 이유로 계속 보완을 요구했고, 이로 인해 디자인 담당자의 업무량이 늘어났으며 스트레스를 받음

직장 내 괴롭힘 판단

1 행위자: 디자인팀장

2 피해자: 디자인 담당자

3 행위장소: 사업장 내

4 행위요건

4-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- '직속 관리자'라는 지위의 우위를 이용

4-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 신제품의 디자인 향상을 위해 부서원에 대해 업무 독려 및 평가, 지시 등을 수차례 실시하는 정도의 행위는 업무상 필요성이 있으며 그 양태가 사회 통념상 상당하지 않다고도 보기 어려운 상황

4-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지의 여부

- 해당 근로자로서는 업무상 스트레스를 받음

⇨ 종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않음

- '업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부'와 관련하여 행위자인 팀장은 회사의 디자인을 총괄하는 담당자로서 새로운 제품 발표회를 앞두고 성과 향상을 위해 부서원의 업무에 대해 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 있음
- 이를 수행하기 위해 다른 부적절한 행위를 한 바도 없으므로 일부 업무상 부서원이 스트레스를 받았다 하더라도 이는 근로기준법상 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음

직장 내 괴롭힘 판단례 7 : 불인정 사례

행위내용 및 사실관계

입사 10년 차의 영업소 매니저 김 씨는 입사 동기 중 유일하게 영업소장으로 승진하지 못함. 다음 인사에서 승진하려면 근무평정에서 A등급이 꼭 필요하나, 평정자인 본부장은 김 씨의 근무성적을 지난번처럼 B등급으로 통보함. 김 씨의 영업소장도 본부장 평가에서 B등급으로 통보받아 영업소 실적이 다른 지점보다 떨어지는 것은 객관적인 사실로 보이나, 승진을 앞두고 상사의 배려를 기대했던 김씨는 B등급이 나오자 '본부장이 자신의 승진을 고의로 막는 게 아닐까'하는 생각으로 괴로움

직장 내 괴롭힘 판단

1 행위자: 본부장

2 피해자: 영업소 매니저

3 행위장소: 사업장 내

4 행위요건

4-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

- 근무평정 권한이 있는 본부장으로서 지위의 우위를 이용

4-2. 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 영업소의 실적 부진에 대해 영업소 관리책임이 있는 영업소장과 매니저에게 최우수 등급(A등급)의 하위인 B등급을 부여한 것에 대해 업무상 필요성이 없거나 타당하지 않다고 볼 근거가 약함

4-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지의 여부

- 근무평정 결과로 인해 승진 대상에서 누락되어 정신적으로 괴로움

⇨ 종합적 판단 : 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않음

- '영업소 실적 부진'이라는 객관적 사실을 이유로 영업소의 관리책임자에게 근무평정에서 상위등급 이하의 평정을 부여한 것은 평정자의 정당한 업무범위(권한)에 속하는 사항임
- 성과우수자에 대한 평가 저하 등 불합리한 평가 또는 의도적 괴롭힘으로 볼 수 있는 다른 사실관계가 존재하지 않는 이상, 근로자 입장에서 승진누락에 대한 괴로운 심정은 있다고 하더라도 이를 근로기준법상 직장 내 괴롭힘으로 볼 수는 없음

우수 사례

'직장 내 괴롭힘', 발 빠른 조치로 직원 신뢰 얻었죠

posco

2019년 7월, '직장 내 괴롭힘'을 금지하는 개정 근로기준법이 시행된다. 정부의 법 개정과 시행에 앞서 일찌감치 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응책을 실시하고, 인간존중 기업문화를 조성하고 있는 기업이 있다. 바로 ㈜포스코다.

힘의 부당한 사용, 직장 내 괴롭힘 대응의 필요성

㈜포스코는 2009년 초부터 직장 내 성(性) 윤리 위반의 중요성을 인지하고 성윤리상담센터를 운영해왔다. 특히 2015년부터는 인간존중 직장문화 정착을 위해 직장 내 괴롭힘 예방에도 집중했다. 조직구성원들이 서로 존중하는 문화 속에서 진정한 윤리경영이 가능하다는 최고경영자의 확고한 뜻에 따라 조직의 변화를 결심하고 준비에 나선 것이다. 그런데 미처 제도를 정비하기도 전에 뜻밖의 사건이 발생했다. 그해 연말 송년회가 한창이던 때, 사내 성희롱 이슈가 터져 나온 것이다.

"회사 차원의 강도 높은 조사가 진행됐죠. 그 과정에서 직장 내 성희롱 문제는 곧 힘의 문제, 즉 '힘희롱' 문제라는 인식을 하게 됐어요. 성희롱은 힘의 우위성을 바탕으로 나타나는 부당한 괴롭힘의 일부라는 것이죠. 회사는 보다 폭넓고 엄격한 기준으로 직장 내 괴롭힘 문제에 대응해야 할 필요성을 느꼈습니다."

㈜포스코 한영재 윤리경영사무국장에 따르면 '직장 내 괴롭힘'이라는 단어가 공식화되기 전에는 사내에서 '힘희롱' 이라는 용어를 사용했다고 한다. '힘희롱'은 일본의 '파와하라'(직장 내에서 지위나 권력을 바탕으로 부당하게 권력을 행사하는 '직장 내 괴롭힘'을 이르는 일본식 용어)에서 착안한 말이다.

"우선 직책자들을 중심으로 교육을 진행했습니다. 성희롱, 힘희롱, 갑질 등은 결국 '힘'의 문제이니, 상대적으로 힘 있는 직책자들이 교육 대상이 된 것이죠. 아울러 그룹사 전 직원을 대상으로 설문조사를 시작했습니다. 익명성을 보장하고, 최대한 구성원들의 목소리를 가감 없이 듣기 위해 노력했습니다."

posco 윤리경영

직장 괴롭힘 신고

신고하기 | 처리결과 확인

임직원으로부터 직장 괴롭힘을 당한 경우 신고를 받으며 비공개 방식으로 운영합니다.

직장 괴롭힘 신고대상 행위

직장 내에서 직원의 인격과 존엄을 침해하는 일체의 행위로서 직장 내 우월적 지위를 이용하여 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위(폭력, 욕설 등)

신고자의 비밀은 보호되며, 신고내용은 빠른 시일 내(최대2주) 처리하여 원하는 경우 E-Mail로 회신 드립니다.

직장 괴롭힘에 대한 신고가 아닌 상담이 필요한 경우 아래로 연락주시기 바랍니다.
이메일 ethics@posco.com / 전화 080-577-6262

물론, 구성원들이 처음부터 적극적으로 호응한 것은 아니었다. 직장 내 괴롭힘은 ㈜포스코뿐만 아니라 거의 모든 기업조직에서 오랫동안 지속되어온 문제이고, ㈜포스코 직원들 역시 회사의 의지에 전적인 신뢰를 보여주지 않았다. '(지금까지 그랬듯이)저러다 말겠지' 하는 의식이 팽배했다. 그러나 지속적으로 설문조사를 진행하고, 특이사항이 감지되면 빠르게 감사를 진행하는 회사의 움직임에 직원들의 태도가 변하기 시작했다. 설문조사에 '호소와 대책'을 요구하는 목소리가 담기기 시작한 것이다.

퇴사 조치까지 가능한 강력한 처벌로 대응

직장 내 괴롭힘 문제를 해결하는 과정은 무척 예민하고 복잡하다. 서로의 입장차가 분명하게 갈리고, 상대적 약자라고 할 수 있는 아래 직급의 신고자는 '일을 못 하니까 그렇지'라는 2차 가해까지 겪어야 한다. 때문에 ㈜포스코는 문제가 접수되면 가장 먼저 신고자에 대한 보안에 신경을 쓴다. 또한 미적미적 시간을 끌며 갈등을 키우는 상황을 최대한 차단하고, 무엇보다 솜방망이 처벌로 사건을 대충 마무리하지 않도록 만전을 기한다.

"괴롭힘의 행위자는 주로 힘 있는 직책자입니다. 능력 있는 재원들이죠. 인간존중 기업문화에 대한 인식이 부족했던 시절엔 '능력만 있으면 다 된다'는 생각이 분명 존재했었어요. 오히려 괴롭힘의 대상이 된 직원이 참거나, 회사를 나가거나 선택해야 했죠. 물론 회사는 능력 있는 인재를 소중하게 여깁니다. 그러나 윤리문제에서 만큼은 절대로 예외를 두지 않습니다."

㈜포스코는 직장 내 괴롭힘이 인정되면 이를 인사에 반영한다. 인사 조치는 단지 문서에만 존재하는 것이 아니다. 실제로 직장 내 괴롭힘 문제로 직책에서 물러난 경우가 있으며, 최대 퇴사까지 가능한 강력하고 살아있는 조항이다. 인사 조치가 시행되면 내용을 자세히 밝히고 사내에 공유한다. 반면교사(反面敎師)로 삼기 위함이다.

"인사 조치는 끝이 아니에요. 신고자와 해당 부서에 미칠 부정적 영향을 줄이기 위해 두 달 간격으로 모니터링을 실시합니다. 부서 내에서 계속 술렁거림이 있는지, 당사자가 업무에서 배제되는 등 2차 피해가 없는지 등에 지속적으로 관심을 가져야 합니다."

기업시민으로서 갑질문화 개선에도 관심

직장 내 괴롭힘 해결에 나선 지 4년째, ㈜포스코는 큰 변화를 느끼고 있다. 상하직급을 막론하고 서로 간의 '존중과 배려'에 관심을 갖게 되었고, 피해당사자가 당당하게 회사에 다닐 수 있는 분위기가 조성되었다.

"특히 하위직급의 구성원들은 '어, 문제가 해결되네?'라며 회사가 구성원들의 목소리를 듣는다는 사실을 믿게 되었어요. 엄청난 변화죠. 퇴사 조치를 불사하며 밀어붙인 최고경영자의 강한 의지가 없었다면 기업문화의 흐름을 이렇게 빨리 바꿀 수 없었을 겁니다."

㈜포스코의 인간존중 기업문화를 위한 목표는 사내에만 국한되지 않는다. 사내 괴롭힘 문제에 대응하는 동안, 모든 협력업체 직원들을 대상으로 광범위한 설문조사를 실시했다. 직장 내 괴롭힘의 범위를 조금 넓히면 이것이 바로 갑질문화이고, 바로잡아야 한다고 판단했기 때문이다.

㈜포스코는 이 과정을 통해 현장에서 공공연하게 벌어지는 사소한 차별이 모욕이 될 수 있다는 사실을 깨달았다. 그래서 제기된 문제들을 확인하기 위해 본사 직원이 직접 현장을 방문하고, 휴게시설 및 업무환경 개선 등 즉시 수용할 수 있는 문제들은 빠르게 해결해 나가는 중이다.

"기업도 시민입니다. 윤리적 사회, 인간존중의 사회를 위해 당연히 해야 할 일들이 있죠. ㈜포스코는 윤리경영을 통해 기업시민으로서 사회적 책임을 다할 것입니다."

"피해자는 보호, 가해자는 처벌"

㈜포스코의 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 시스템

예방활동

- 새해 CEO 메시지에 윤리경영 강조
- 매년 시무에 앞서 전 임직원이 온라인상으로 윤리규범을 읽고 서명
- 직장 내 괴롭힘 예방지침 제정·시행
- 온·오프라인 예방교육 및 윤리 딜레마 상담센터 운영

감지활동

- 임원·부서장의 괴롭힘·성희롱 위반 등 진단관련 설문조사 실시
- 설문결과 및 직원들의 목소리를 인사에 반영
- 위반행위 접수된 부서장은 즉시 조사 착수
- 그룹사 및 외주사 정기 설문조사 실시
- 홈페이지에 '직장 내 괴롭힘 신고센터' 운영
- 신고·제보자 보안 위반 시 처벌 명문화
- 감사조직 임직원, 연 2회 '신고자 신분보호 서약식' 개최

대응활동

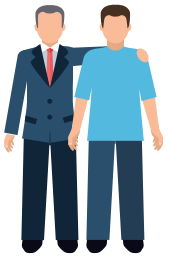
- 직장 내 괴롭힘 재발 방지 사례 교육자료 배포
- 매뉴얼(괴롭힘 정의·사례·처리절차·인사조치, 2차 피해 예방 가이드 등) 제작
- 괴롭힘 행위 관련 인사 조치 시 객관적 판단 돕는 표준 가이드 제작

Ⅲ. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 대응

- 직장 내 괴롭힘 예방, 왜 필요할까요?
- 직장 내 괴롭힘 관련 사내 규범을 마련하세요
- 직장 내 괴롭힘, 예방이 우선입니다
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 이렇게 처리합니다

직장 내 괴롭힘 예방, 왜 필요할까요?

사용자는 근로관계에 따른 배려의무가 있습니다



- 판례에 따르면 사용자는 근로관계에 따른 배려의무로서 근로자의 인격권을 보호하고 쾌적한 근로환경을 제공해야 할 의무가 있습니다.
  - 배려의무를 다하지 않은 경우 손해배상 책임이 인정될 수도 있으므로 사용자는 근로자를 직장 내 괴롭힘으로부터 보호해야 합니다.

개정 근로기준법의 취지는 이렇습니다

- 개정 근로기준법은 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 사업장 상황에 맞게 취업규칙 등을 통해 자율적으로 대응하도록 유도하고 있습니다.
  - 행위자 처벌규정이나 괴롭힘 문제를 해결하지 않은 사용자의 제재규정은 별도로 두지 않았으나, 취업규칙 필수 기재사항에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항을 반영했습니다.
  - 정부는 사업장의 해결체계가 자율적으로 잘 마련되어 작동하는지를 점검하고 지도합니다.

직장 내 괴롭힘은 기업에 부정적인 영향을 미칩니다

법적분쟁 비용 부담

사안에 따라 근로기준법 등 노동관계법 위반, 민사상 손해배상 책임 등 법적분쟁 비용을 부담하게 됩니다.

비용 발생

직장 내 괴롭힘 한 건으로 인해 발생하는 비용을 1,550만원으로 추산*한 연구결과도 있습니다.

* 피해자의 결근, 근무태도 불성실 등에 따른 근로시간 손실분, 대체인력, 괴롭힘 조사비용 등을 바탕으로 계산

생산성 하락

근로자의 이직이 늘어나고 업무능력을 떨어뜨리는 요인이 되어 기업의 생산성 하락을 가져올 수 있습니다.

기업 이미지 손실

직장 내 괴롭힘이 발생한 사업장으로 주목받을 경우 기업 이미지 하락으로 인한 손실도 발생할 수 있습니다.

직장 내 괴롭힘 관련 사내 규범을 마련하세요

취업규칙 작성

필수 기재

개정된 근로기준법에 따라 취업규칙에 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치사항을 반드시 기재해야 합니다.

신고

상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고해야 합니다.

의견 청취·동의

- 예방 및 발생 시 조치절차는 근로자 과반수의 의견을 들어 정합니다.
- 행위자 징계규정의 신설·강화는 근로조건에 불이익이 발생하는 것이므로 근로자 과반수의 동의를 얻을 필요가 있습니다.

명시

직장 내 괴롭힘은 사업장에서 금지되는 비위행위임을 명확히 밝히고 그 내용을 직원들이 확인할 수 있도록 명시합니다.

▶ 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 관련 취업규칙 표준안은 90p 참고

취업규칙에 규정할 수 있는 내용

- 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
- 직장 내 괴롭힘 예방교육
- 고충상담
- 사건 처리절차
- 피해자 보호 조치
- 가해자 제재
- 재발방지 대책

취업규칙에 규정할 괴롭힘 행위 유형 도출

- 괴롭힘 행위 근절 및 예방 분위기, 제도에 대한 신뢰가 자연스럽게 형성될 수 있도록 제도 마련 시 구성원들을 적극 참여시킵니다.

부서별 토론

전 직원 대상 설문조사

노조·노사협의회·산업안전보건위원회 등 조직 단위의 의견 반영

인사·노무·교육·홍보·재무·법무·감사 등 유관 업무담당자의 의견 수렴

취업규칙 규정 마련 Tip

- 구체적인 예시를 통해 금지행위가 무엇인지 인식할 수 있게 합니다.
- 기업의 내·외적 상황을 고려하여 발생할 수 있는 괴롭힘 유형을 충분히, 분명하게 정합니다.
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치사항은 직장 내 성희롱에 관한 조치절차 등 기존의 고충처리 시스템을 활용해도 좋습니다.

직장 내 괴롭힘, 예방이 우선입니다

최고경영자의 정책 선언

직장 내 괴롭힘 예방의 첫걸음은 사업주 등 최고 경영자가 정책 선언문, 윤리강령의 선포를 통해 근절 의지를 전하는 것입니다.

정책 선언문 예시 1

우리 회사는 직원들이 행복하게, 안전하게 근무할 수 있는 환경을 만드는 것을 최우선 가치로 두고 있습니다. 따라서 직원들의 인격이 무시되는 직장 내 괴롭힘 행위는 절대로 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 직원들 간에 괴롭힘 행위가 발생하지 않는지 예의주시하고 직원들과의 커뮤니케이션에 각별한 주의를 기울이며 직장 내 괴롭힘 예방에 앞장섭니다. 직원들은 동료를 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.

정책 선언문 예시 2

모든 직원은 인격을 존중받고 안전하게 일할 권리가 있다.

회사는 직원의 인권을 보호하는 정책을 최우선으로 두고, 어떠한 경우라도 직원의 인권이 침해되는 행위는 인정하지 않을 것을 선언한다. 이를 위해 물리적인 근무환경뿐만 아니라, 직원의 정신 건강까지 고려한 근무환경이 조성되도록 관련 계획을 수립하여 시행한다.

회사는 직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 피해 직원의 인권이 조속히 회복돼고 안전한 근무환경이 유지되도록 최선을 다한다. 또한 문제 된 행위에 대해서는 공정하고 신속하게 처리되도록 만전을 기할 것을 약속한다.

경영진은 직원의 인권을 침해하는 근무환경이나 요소가 없는지 수시로 점검하고 직원과 적극적으로 소통하며 인권이 존중되는 직장문화가 뿌리내릴 수 있도록 노력한다.

관리자는 부하직원이 겪는 어려움에 대해 지속적으로 관심을 갖고 규범이 준수되는 분위기를 조성한다. 직원은 인권 침해 행위를 하지 않도록 주의하며 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 예방과 실천에 적극 협조한다.

상호 존중 자세로 건강한 일터를 만드는 것이 공존, 공생의 지름길이자 기업 경쟁력 향상의 첫걸음임을 인식하고 모두 함께 협력한다.

예방을 위한 위험요인 점검

- 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 실태조사는 물론 조직문화, 커뮤니케이션, 업무의 명확성, 권한과 책임의 적절성 등을 종합적으로 점검합니다.
- 노조, 노사협의회, 산업안전보건위원회 등 근로자 측이 참여한 기구를 통해 노사가 함께 점검하고 예방 조치를 협의하면 효과는 더욱 커집니다.

실태조사를 위한 점검 체크 리스트

영역	내용	측정방법
조직문화	**1) 조직문화의 경직성에 대한 검토** **2) 조직 내 커뮤니케이션의 원활성에 대한 검토** **3) 부정적 리더십의 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 **4) 사업장 내 관계의 부족함 확인** - 의사소통의 부족 - 낮은 수준의 지원 - 소속팀에서의 불화 - 권한과 책임의 불명확성	- 설문조사 - 다면평가 - 퇴사자 인터뷰
직무수행	**1) 직장 내 스트레스 요인의 존재** - 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 **2) 업무시스템** - 충분한 자료제공 및 교육훈련 여부 - 업무·작업 일정의 적절성 - 불합리한 업무 명령 또는 시간 제약 여부	- 설문조사 - 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 등 근로자협력기구에서의 의견 취합

영역	내용	측정방법
직장 내 괴롭힘 실태 파악	1. 나의 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱했다. 2. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별했다. 3. 나에게 내 본연의 업무와 상관없이 모두가 꺼리는 힘든 업무를 주었다. 4. 정당한 이유 없이 내 본연의 업무와 관계없는 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다. 5. 내 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 나를 제외했다. 6. 내 성과를 가로채거나 성과 달성을 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 전달해주지 않았다. 10. 나에게 상사의 관혼상제나 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 했다.(예: 개인 심부름 등) 11. 나에게 부서이동 또는 퇴사를 강요했다. 12. 누군가 업무수행 과정에서 정당한 이유 없이 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다. 13. 누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다. 14. 나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다. (예: 물건던지기, 주먹질 등) 15. 나에게 욕설이나 위협적인 말을 했다. 16. 나를 부당하게 의심하거나 누명을 씌웠다. 17. 누군가 내 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨렸다. 18. 다른 사람들 앞에서(또는 온라인상에서) 나에게 모욕감을 주는 언행을 했다. 19. 내 의사와 상관없이 음주·흡연을 강요했다. 20. 내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다. 21. 나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다. 22. 나의 정당한 건의사항이나 의견을 무시했다. 23. 나의 의사와 관계없이 불필요한 추가근무(야근, 주말출근 등)를 강요했다. 24. 정당한 이유 없이 반성문을 쓰게 하거나 징계를 했다.	- 설문조사 - 다면평가 - 퇴사자 인터뷰 - 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 등 근로자협력기구에서의 의견 취합 ※본 실태파악을 위한 점검사항은 KICQ(2016)를 인용한 것으로서, 각 사업장에서 금지하는 직장 내 괴롭힘 행위를 기준으로 자율적으로 조정 가능
근로자	- 직무만족도 - 이직 의사 - 신체적 건강상태(건강검진, 병가 등) - 우울증, 불안 등 정신적 건강상태	- 설문조사 - 정기 건강검진 등

예방교육 및 대응 업무 수행 지원

예방교육

- 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위해서는 직원 대상 교육이 반드시 필요하며, 1년에 1회 이상 주기적으로 실시합니다.
- 교육 시 관리자와 직원을 분리하여 실시하는 것이 좋습니다.
- 예방교육의 방식과 내용은 기업의 필요에 따라 유연하게 설계합니다.

* 기존 성희롱 예방교육이나 산업안전관리교육 또는 인권교육에 콘텐츠와 시간 등을 확대·보완하여 진행하는 방식도 가능

예방·대응 조직(담당자)의 운영

- 직장 내 괴롭힘의 예방 조치는 장기간에 걸쳐 지속적으로 추진하고 이를 위해 예방·대응 업무 담당직원을 별도로 두는 것이 좋습니다.
- 직장 내 성희롱 예방·고충상담 업무 담당자가 괴롭힘 예방·대응 업무를 함께 수행할 수 있으나, 성희롱과 괴롭힘은 다른 측면이 있는 만큼 적절한 대응을 위해 전문성을 키우도록 지원합니다.

다양한 방식의 홍보

- 예방교육, 리플릿 배포, 포스터 게시, 급여명세서에 문구 삽입 등 다양한 방식으로 제도를 홍보합니다.
- 근로자들이 신고 및 구제절차에 쉽게 접근할 수 있도록 교육·홍보하여 주지시키고 캠페인 기간을 정해 집중 홍보하는 것도 좋습니다.

직장 내 괴롭힘 예방교육 내용 및 대상

항목	교육 내용	근로자	관리자
정의	직장 내 괴롭힘의 정의	V	V
	직장 내 괴롭힘 행위의 유형 및 사례	V	V
근로자 보호	근로자의 권리(괴롭힘 당하지 않을 권리, 피해 사실 호소 후 보호받을 권리 등)	V	V
	괴롭힘 목격 시 목격자의 역할	V	V
직장 내 괴롭힘의 원인과 피해	개인 차원의 직장 내 괴롭힘 원인	V	V
	조직 차원의 직장 내 괴롭힘 원인	V	V
	개인 차원의 피해	V	V
	조직 차원의 피해	V	V
직장 내 괴롭힘의 대응	신고를 하기 위한 회사 내·외부의 소통창구	V	V
	노조 등 근로자 단체의 대응	V	V
	괴롭힘을 겪을 시 피해자가 할 수 있는 조치	V	V
	사례접수 시 관리자·담당자가 할 수 있는 조치	V	V
	직장 내 괴롭힘 대응 절차의 사례	V	V
	예방을 위한 경영자·관리자 역할의 중요성	V	V

추가로 고려할 수 있는 교육 콘텐츠

대상	내용
공통	• 관련 법규(근로기준법, 남녀고용평등법 등) • 특정 행위가 괴롭힘임을 파악할 수 있는 증상 진단방법 • 인권 및 평등교육
관리자용	• 관련 법규 및 가해자 처벌 방법 • 피해자 회복 프로그램 운영 방법 • 특별교육(가해자 재발방지, 피해자 보상 등) • 경찰과 외부 공조 • 문제 상황에 대한 소통역량 강화교육

직장 내 괴롭힘 발생 시 이렇게 처리합니다

사건 처리원칙

접근	피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근합니다.
피해자 중심	• 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식을 결정합니다. • 조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않더라도 피해자의 신체적·정신적 고충에 관심을 갖고 관리합니다. * 신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계 마련
처리절차	기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용해도 좋습니다.
2차 피해 예방	상담자, 조사자는 피해자와 관련자의 신원에 대해 비밀을 유지해야 합니다. * 비밀유지 의무 고지, 서약서 작성 등 조치
담당기구 구성	사업장 규모와 특성에 맞게 정할 수 있습니다.
공정성 확보	사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분하는 것이 바람직합니다.
정식조사	공정성, 전문성 등을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나 외부기관 위탁을 고려해볼 수 있습니다.

사건 처리절차

사건 접수	신고, 인지		
상담	신고인 및 피해자 상담을 통해 사건개요 및 피해자 요구 파악 → 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식 결정		
	행위자로부터 분리만을 원하는 경우	행위자의 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우	회사 차원의 조사를 통한 해결을 원하는 경우
조사	(조사 생략)	약식조사 후 사업주에게 조사 보고	정식조사
괴롭힘 사실 확인 및 조치	괴롭힘 상담 보고서를 작성, 사업주에게 보고하여 적절하게 조치	행위자에게 피해자 요구 전달 및 합의 도출 *합의 결렬 시 피해자 재상담 후 정식조사 의뢰 등 피해자 의사 확인	행위자에 대한 징계 등 조치
모니터링	합의사항 이행여부, 피해자에 대한 후속적인 괴롭힘 피해 여부 등		

사건 처리절차 ① 사건 접수

- 법에 따라 누구든지 사건 발생 사실을 신고할 수 있습니다.
- 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장되며, 불이익이 없음을 공지하여 신고자의 우려를 해소시켜줍니다.
- 신고가 없더라도 예방·대응 업무 담당조직(담당자)이 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 될 경우 사건 접수를 할 수 있습니다.
- 신고는 다양한 창구를 통해 자유롭게 할 수 있도록 보장합니다.

☑ 예방·대응 업무 담당조직(담당자)에 직접 신고

☑ 온라인 신고센터

☑ 메일

사건 처리절차 ② 상담

- 상담단계에서는 우선 피해자의 피해 상황 등을 파악하여 사건 처리방향을 결정합니다.
- 피해자에게 사건 처리절차의 전 과정이 비밀로 유지된다는 점을 알리고 신고자에게도 비밀 유지 의무가 있음을 고지합니다.

- 상담이 진행되는 장소도 비밀이 보장되는 공간이어야 합니다.
- 상담 순서는 신고자에 따라 달라집니다.

피해자가 직접 신고 즉시 상담

목격자 등 제3자가 신고 신고자 상담 ➔ 피해자 상담

상담과정 시 확인사항

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

피해자 상담 시 이것만은 꼭!

✦ 가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것입니다.

- 상담자는 사건조사를 담당하는 것이 아니므로 피해자가 진술할 때 맥락이 맞지 않거나 육하원칙에 따라 이야기하지 않아도 피해자 입장에서 진술하도록 배려합니다.
- 피해자가 받고 있는 고통이나 부정적인 감정에 대해 충분한 시간을 들여 경청하되, 피해자의 감정에 너무 깊이 동화되지 않도록 주의합니다.

✦ 피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악합니다.

- 피해가 심각하여 심리상담, 의료지원, 법적지원 등을 고려해야 하거나 정식조사로 진행되어 행위자를 조치할 때 피해 정도가 중요한 참고자료가 될 수 있기 때문입니다.

✦ 사건 해결을 위한 법제도, 사내 제도·절차 정보를 제공합니다.

- 피해자에게 문제해결 방식에 대해 다양한 선택지를 제공하여, 만족할 수 있는 방법을 선택하도록 도와줍니다.

✦ 피해자의 요청사항을 정확하게 파악하고, 그에 맞는 절차로 진행하여 상담을 종결합니다.

사건 처리절차 ③ 약식조사

- 피해자가 행위자의 사과, 재발방지 약속 등 당사자 간 합의를 원하면 약식조사로 피해 사실을 확인합니다.
- 약식조사는 별도의 조사자가 하는 것이 바람직하나 상담자가 직접 할 수도 있습니다.
- 약식조사는 행위자와 피해자의 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 하지 않습니다.
- 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자만 조사하여 최대한 빨리 완료합니다.
- 조사자는 보고서를 작성하여 사업주에게 보고합니다.

약식조사 보고서에 기술되어야 할 내용

- ☑ 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단 요소)
- ☑ 사건 경위(피해자 또는 피해자가 추천한 참고인 진술내용을 토대로 작성)
- ☑ 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지의 여부를 입증할 직접증거 또는 정황증거
- ☑ 피해자의 피해 정도
- ☑ 피해자의 요청사항

사건 처리절차 ④ 정식조사

조사방향·범위·대상	피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사에 착수합니다.
조사기간, 조사자, 조사위원회 구성	취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있어야 합니다.
조사위원회를 통해 조사하는 경우	위원장은 지체 없이 조사위원회를 구성하여 사건을 처리합니다.
조사자의 중립성과 전문역량 확보	당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로, 신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성합니다.
사건조사와 처리	인사·법무·감사팀 등에서 수행하나, 조사자 단독으로 해결하기 힘들 경우 위원회나 외부전문가를 통해 처리합니다. * 사안에 따라 노조 대표, 노사협의회 위원 참여 가능
비밀유지	조사자(위원)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대해 비밀을 유지합니다. * 피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자(위원)가 비밀유지에 대해 충분히 설명
피해자 조치	피해자의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무장소를 변경하거나 휴가를 부여합니다.(단, 피해자의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)

정식조사 시 진행되는 대면조사

- 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원) 2명이 참여합니다.
- 조사는 **피해자 → 참고인 → 행위자** 순으로 진행합니다.
- 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나, 당사자는 대면조사를 원칙으로 합니다.
- 관련자 조사는 직장 내 괴롭힘 판단기준을 고려하여 진행합니다.

대면조사 시 확인사항

- 사건의 경위
- 피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
- 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- 행위로 인한 피해자의 피해 정도
- 조사과정에서의 피해자 요청사항
- 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등) 검증

정식조사 후 보고서 작성

- 조사가 끝나면 보고서를 작성하여 사업주에게 보고합니다.
- 조사보고서만으로도 사실관계와 괴롭힘 해당 여부를 판단할 수 있도록 문제된 행위를 자세히 기재합니다.
- 확보한 직접증거와 정황증거를 첨부하고, 증거의 신뢰성에 대한 의견을 기술합니다.
- 행위자에 대한 조치는 피해자의 의견을 들어 결과를 첨부합니다.
- 조사보고서에는 직장 내 괴롭힘 여부, 괴롭힘의 경중, 적정한 제재 수준을 기술합니다.

직장 내 괴롭힘 Q & A

Q : 대표이사가 행위자로 지목된 경우에는 어떻게 하나요?

A : 대표이사의 선임 또는 해임 등의 결정권한을 가진 기관에서 결정할 수 있도록 별도의 절차를 마련합니다.

- 조사는 공정성 및 신뢰성 확보를 위해 감사가 직접 조사하고 이사회에 보고하도록 별도의 체계를 갖춥니다.
- 감사는 회사 비용으로 외부 전문가 등을 참여시키거나 외부 기관에 의뢰하여 조사를 수행하게 하는 것이 적절합니다.

사건 처리절차 5 사실 확인 및 조치

피해자가 행위자와의 **분리**만을 요청하는 경우

- 상담자는 괴롭힘 행위가 있었다고 판단되면 사업주에게 보고하여 피해자의 요청사항을 수용하도록 합니다.
  - 이 경우 피해자에 대한 괴롭힘 행위는 중단될 수 있으나, 행위자가 또다른 직원에게 괴롭힘 행위를 할 수 있으므로, 행위자를 일정기간 관찰합니다.
  - 사업주에게 보고할 때 구체적 내용을 담은 상담일지보다 별도의 보고서에 핵심만 기술하여 배치전환 조치의 필요성을 판단하게 하는 것이 좋습니다.

상담보고서에 기술되어야 할 내용

- ☑ 피해자가 진술한 괴롭힘 행위
- ☑ 행위를 입증할 수 있는 근거
- ☑ 피해 정도
- ☑ 피해자의 요청사항

피해자가 당사자 간 **합의**를 원하는 경우

- 약식조사 후 괴롭힘 행위가 확인되면 상담자는 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달합니다.

  요구안의 예

  사과, 재발방지 약속, 행위자의 자원요청에 따른 배치전환, 행위자 교육 등

- 행위자가 요구안을 받아들이면 요구안을 이행하고 사건을 종결합니다.
- 행위자가 다른 근로자에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 필요 시 회사 차원에서 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수도 있습니다.
  - 행위자의 요구안 거부로 합의가 결렬될 경우 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사 의사 등을 확인하여 절차를 진행합니다.

사건 처리절차 ⑤ 사실 확인 및 조치

정식조사를 한 경우

괴롭힘 사실 확인 시

사용자는 근로기준법 제76조의3제4항 및 제5항에 따라 행위자와 피해자에 대해 조치해야 합니다.

결정

정식조사 결과를 토대로 괴롭힘 행위의 인정 여부, 피해자 보호 조치, 행위자 징계, 재발방지에 관한 권고사항 등을 결정합니다.

괴롭힘이 인정된 경우

취업규칙에 근거하여 엄격하게 징계하고, 필요 시 행위자의 근무장소 변경 등 피해자 보호 조치도 병행합니다.

재발방지 조치

다른 근로자에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 징계 조치와 함께 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수도 있습니다.

대표이사가 행위자로 신고된 경우

감사가 조사 결과를 이사회에 보고하여 주주총회 등을 통해 조치하도록 합니다.

* 공공기관의 경우 이사장이 행위자로 신고되면 조사 결과를 주무기관에 보고하는 체계를 갖추는 것이 바람직

피해자 보호 조치

피해자의 요청에 따라 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등을 조치하고 그 결과를 양 당사자에게 서면으로 통보합니다.

사건 처리절차 ⑥ 모니터링

- 사건 종결 후 일정기간(예: 2년) 동안 반기별로 행위자의 괴롭힘 재발 및 보복 등의 발생 여부를 주의 깊게 지켜보고 피해자를 지원합니다.

- 사건 종결 후 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 행위 상황과 회사의 조치를 교육하는 등 경각심을 높여 유사 사안을 방지합니다.

  - 사건 처리를 계기로 조직문화, 구성원 간 분위기를 재점검하고 개선하는 기회로 삼으며 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 노력합니다.

알아둡시다! 불이익 처우 금지

- 사용자는 직장 내 괴롭힘 사실의 신고·피해 주장을 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안됩니다.
  - 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상 책임을 지게 됩니다.

불리한 처우의 예

1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사 조치
3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사 조치
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 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우

사용자 조치의 위법성 여부 판단 시 참고사항

- ☑ 피해자에게 불리한 조치를 한 시기가 직장 내 괴롭힘 문제를 제기한 시점 등과 비슷한 시기였나?
- ☑ 불리한 조치를 한 경위와 과정, 불리한 조치 시 내세운 사유가 피해근로자 등이 문제 제기한 이전부터 있었던 것인가?
- ☑ 피해근로자 등의 행위로 인한 타인의 권리 및 이익 침해 정도와 불리한 조치로 피해근로자 등이 입은 불이익은 어느 정도인가?
- ☑ 불리한 조치가 기존 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적이었나?
- ☑ 불리한 조치에 대해 피해근로자 등이 구제신청을 한 경우에는 그 경과 등

근로자지원프로그램
(EAP: Employee Assistance Program)

근로자의 스트레스 관리를 위해 근로자지원프로그램(EAP) 도입을 검토할 수 있습니다. 300인 미만 중소기업은 근로복지공단에서 제공하는 EAP를 활용할 수 있습니다.

근거규정

근로복지기본법 제83조(근로자지원프로그램)

① 사업주는 근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해요인의 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자지원프로그램을 시행하도록 노력하여야 한다.

② 사업주와 근로자지원프로그램 참여자는 제1항에 따른 조치를 시행하는 과정에서 대통령령이 정하는 경우를 제외하고는 근로자의 비밀이 침해받지 않도록 익명성을 보장하여야 한다.

근로자지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP)이란?

- 생산성에 영향을 미치는 근로자의 제반 문제 (건강, 부부·가족생활 문제, 법률·재정 문제, 알코올·약물남용, 정서적 문제, 직무 스트레스 등)를 해결하기 위해 개발된 사업장 기반의 프로그램
- EAP는 문제를 가진 근로자, 가족, 친지, 직무조직, 지역사회 전체를 포괄하며 조직 내·외부의 자원을 이용하여 사회·심리적 서비스를 제공

근로복지공단 제공 근로자지원프로그램(EAP)

근로자의 직무 스트레스 등을 해결하기 위해 근로복지공단에서 온·오프라인 EAP 서비스를 무료로 제공하고 있습니다.

지원대상

상시근로자수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자

상담절차

회원가입 ▶ 상담신청 ▶ 온·오프라인 상담

* 근로복지넷(http://www.workdream.net)

온라인 상담

게시판 상담 / 모바일 상담 / 전화 상담

오프라인 상담

- 근로자 상담(1:1대면)
- 기업 상담(개별 및 집단)
- 스트레스 힐링 프로그램
- 조직 스트레스 측정 등

신청 문의

- 온·오프라인 상담 관련

☎ 010-7750-0140(상담 신청 시 시스템 자동발송 번호)

☎ 02-2261-0141

- 근로복지넷 회원가입 관련

근로복지넷 운영팀 ☎ 02-2670-0068

참고 1

직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 사례

언론 보도, 판례 사안 등 실제 발생 사례를 토대로 법상 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 행위를 예시합니다.

해당 행위가 실제 발생되면 법상 직장 내 괴롭힘 개별요건에 부합하는지에 대해 구체적인 행위 내용, 사실관계 등을 토대로 판단되어야 합니다.

학교 교감이 같은 학교 소속 교사들을 상대로 욕설, 위협 등을 행한 사건. 교사들이 교감에게 결재요청을 하자 책상을 내리치고 고함을 지르며, '야', '너' 등의 호칭을 사용함. 결재서류를 고의로 반려하고 지연시켜 업무를 방해하고, 해고 등을 언급하며 불이익으로 위협하는 등 폭언을 가함. 컨설팅을 받지 않겠다고 말하는 교사의 팔을 잡아끌고 고함을 지르는 등 위협을 함(인권위 진정사건: 12진정0974000)

부회장이 운전기사에게 운전이 마음에 들지 않는다며 지속적으로 폭언·욕설을 하고, 때로는 운전 중인 기사의 머리를 뒤에서 가격하며 마구 때리기도 함. 룸미러와 사이드미러를 접은 상태에서 운전하도록 하여 피해자는 극도의 스트레스 속에서 운전업무를 함

피해자가 요식업에 취업하여 사장에게 일을 배우던 중 사장은 피해자의 배우는 태도가 마음에 들지 않는다며 주먹으로 흉부나 팔 부분을 폭행하고 숨이 넘어갈 정도로 목을 조르기도 함. 사장은 피해자가 만든 요리를 맛보고 맛이 없어서 버릴 때마다 월급에서 만원씩 제한다고 하면서 실제로 월급에서 49만원을 다시 사장 계좌로 보내라고 하여 그렇게 한 적도 있음

재계약 결정권을 가진 지역본부 매니저는 기분에 따라 "능력 안 되면 몸빵이라도 해야지 씨○~~", "씨○, 대가리 안 쓰냐? 내가 입에 걸레를 물어야 돌아가냐?", "미친○ 너희들 어차피 갈 데 없잖아"라는 등의 잦은 폭언과 협박을 함

대표가 5명의 직원에게 전 직원 앞에서 무엇을 잘못했는지 설명하라는 지시를 하고, 이후 다른 직원들에게 쪽지를 나눠주면서 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 모욕함. 수시로 직원들에게 욕설하고, "내가 죽게 되면 너희들을 먼저 다 죽이고 죽겠다"는 등 입에 담을 수 없는 막말을 함

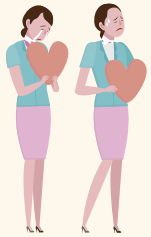
중견 전자부품 회사에서 근무하던 피해자는 우수한 실적으로 본사 영업부로 발탁될 만큼 회사에서 인정받았으나, 시장 내에서 회사 점유율이 떨어지면서 시장 점유율을 회복시키라는 압박을 지속적으로 받아옴. 상사의 실적 추궁은 일반적인 수준 이상을 넘어 폭력적인 행동과 폭언을 동반함. 출장을 다녀온 후 결과가 좋지 않으면 폭언을 하고, 보고서를 찢고 집기를 던지는 등의 위협적인 행동을 계속함

피해자가 감기에 걸려 겉옷을 입거나 마스크를 착용하는 것에 대해 상사가 지속적으로 비난하고, 직원들 앞에서 “패딩은 세탁해서 입고는 다니냐”, “옷에서 냄새가 난다”는 등의 모욕적 발언을 함. 또한 직원들 앞에서 피해자가 입고 다니는 옷과 가방 등을 지적하며 “3천원 주고 산 거냐”, “시장에서 산 물건만 쓴다”는 등의 모욕감을 줌

가전 배송 일을 하는 부 기사로 일하던 피해자의 사수는 업무 미숙을 이유로 수시로 욕을 하고, 발길질에 손찌검까지 함. 배송하러 갔을 때 고객이 물이나 음료수를 줘도 혼자 다 마시고 피해자는 마시지도 못하게 하여 목이 너무 말라 화장실에 가서 수돗물을 마신 적도 있음. 피우던 담배나 라이터를 얼굴에 던진 적도 있음

회사 차장은 개인적인 일로 기분이 나쁘면 출근해서 아무나 걸리라고 하고 트집을 잡아서 괴롭힘. 수시로 “주둥이가 그게 뭐냐, 쥐 잡아먹었냐”, “너는 집에서 그렇게 하냐, 부모가 그렇게 가르치더냐”, “내가 오빠 같아서 걱정돼서 그러니 남친을 만나면 꼭 콘돔을 써라”와 같은 상식에서 벗어난 언행을 반복함. 서류를 집어 던지는 건 기본이며, 상부에 보고해봐야 다시 보복성 공격을 퍼붓곤 함

가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 날짜를 못 잡았느냐”, “사유서를 써와라”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복적으로 술자리를 갖자는 발언을 하고 경위서, 사유서를 쓰게 함(대전지방법원 2015.8.28. 선고, 2014고합207 판결: 강요미수죄 인정)



회사에서 행사가 있을 때마다 직원들에게 장기자랑 준비를 강요함. 점심시간 등 휴식시간까지 연습을 지시하고, 복면가왕과 같은 장기자랑을 준비하라며 가면이나 복장까지도 개인적으로 준비하게 하고 이사장, 국장, 직원들 앞에서 노래를 부르도록 강요함

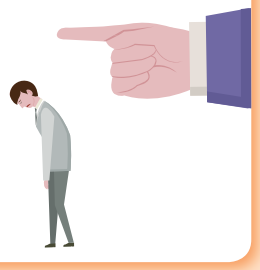
병원 이사장이 외부 교육기관을 불러 간호사, 의사 등을 대상으로 근무시간 외에 교육을 함. 자율 참석이라고 하나 후반으로 갈수록 교육 참여가 강제되었고 그 과정에서 많은 폭언이 있었음. 직원들은 교육비 명목으로 300만원에서 많게는 1,000만원 이상 냈는데 교육비를 내지 못한 직원은 왕따를 당하고 낸 직원들은 차기 인사에서 이익을 보았음

동료 간 따돌림 사건. 피해자를 의도적으로 무시하고 면전에서 비웃음, 비난, 욕설 등 수시로 언어폭력을 가함. 겨울, 여름에는 피해자에게 보일러나 에어컨 등을 제공하지 않고 가해자들끼리만 사용함(인권위 진정사건: 16진정0186100)

새로 부임한 상무는 피해자가 마음에 들지 않는다면서 피해자의 부하 직원들을 포함하여 회사 직원들이 피해자를 왕따시키도록 함. 이로 인해 피해자는 점심도 혼자 하게 되고 사실상 자발적으로 퇴사하도록 압박하는 것으로 느끼게 됨

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

주·야간근무를 하다가 상시 주간근무로 변경되자 이로 인해 다른 동료들의 업무강도가 강해졌다며 팀장이 왕따를 시키기 시작함. 이후 일을 시키지 않다가 출근 대기를 3주 시키고 그 이후에는 아무런 기약도 없이 책상에만 앉아 있게 함. 업무 부여를 요청했지만, 청소나 잡일 등만 시킴



거래처 사장으로부터 소개팅을 받았다는 이유로 상사가 “거래처 사장과 놀아난 여직원”이라며 회사 내에서 말하고, “거래처에 회사 기밀을 노출할 위험이 있다. 그런 위험을 감수하면서까지 널 데리고 있을 수 없다.”라고 말하면서 애인과 헤어지라고 요구함. 인맥을 이용해서 애인을 해고당하게 하겠다는 등의 협박도 하고, 직원들에게 실제 있지도 않은 얘기를 퍼뜨림으로써 회사에서 따돌림을 당하게 함

공기업 자회사에서 인사, 총무, 구매 등의 업무를 수행하던 피해자는 업무상 실수를 계기로 상사와 관계가 악화됨. 이후 상사로부터 욕설 등의 폭언뿐만 아니라 다른 직원들로부터도 따돌림을 당함. 구체적으로는 업무 내·외적으로 피해자를 의도적으로 배제하거나 필요한 정보 제공하지 않기, 사내에서 피해자를 부를 때 부적절한 호칭(공식 직함이 아닌 “야! 너!” 등) 사용하기, 공개적인 자리에서 욕설하기, 노동조합으로부터의 해고 협박 등 다양한 행위가 있었음

부당해고 판정을 받고 복직한 직원에게 기업 차원에서 ‘복직자 관리방안’을 만들어 화장실 앞에서 근무하도록 지시하고 다른 근로자들보다 집중적으로 근태 관리를 함. 고강도의 업무지시를 하는 계획을 수립하여 실제로 해당 방안과 유사하게 피해자의 근무환경을 악화시키는 조처를 함

상사가 대학원 박사학위 논문 작성을 직원에게 시키고, 개인적인 강의를 위한 프레젠테이션 자료작성,시험문제 출제, 채점 등의 업무를 시킴. 이로 인해 직원은 근무시간도 부족하여 일을 집으로 가져가서 해야 하는 경우도 있었음

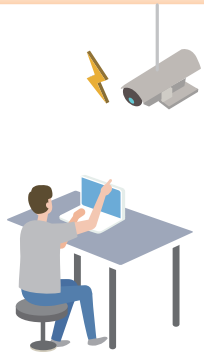
피해자는 회사가 명예퇴직 대상자로 통보한 20명 중 한 명이었으나, 명예퇴직을 거부하자 면벽 근무를 지시함. 10분 이상 자리를 비우면 상급자에게 보고하고, 쉬는 시간 이외에 흡연, 개인전화 등을 금지함. 개인 노트북 사용을 이유로 보안규정 위반으로 감봉 징계를 하고, 사무업무와 아무런 관련 없는 자재관리로 배치전환을 하기도 함

비정규직으로 청소업무에 근무 중 행정부장이라는 상급자가 이사하는 자신의 집에 와서 청소하라고 시킴. 거절하기가 어려워 받아들일 수밖에 없었음

상사의 지시로 흰머리 뽑기, 옥수수와 고구마 껍질까고 굽기, 라면 끓이기, 안마 등 업무와 관련 없는 온갖 잡일을 해야 했음. 상사가 먹고 남은 음식을 모두 먹으라고 했고, 막내라는 이유로 음식을 남기지도 못하게 함

상사가 퇴근 이후 주말, 저녁 시간에 술에 취해 팀 모바일메신저 단체 채팅방에 하소연하는 글을 올리고 이에 대답하지 않으면 '왜 대답을 안 하냐'며 답을 요구하여 팀원들이 힘들어함. 상사 본인 의지대로 안 되면 직원들에게 소리를 지르고 윽박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발함

상사가 아침 일찍 모바일메신저 단체 채팅으로 아무런 설명 없이 갑자기 ○시까지 조기 출근하라고 지시하여 직원들이 급하게 출근하고 있었으나, 회사 도착 직전에 단체 채팅으로 그냥 다음에 얘기하자며 정시 출근시간에 출근하라고 함. 이처럼 아침, 점심, 퇴근 후, 밤 12시 할 것 없이 단체 채팅을 시도함. 대부분 급한 전달상황도 아니고 본인 감정이 상한 일들을 하나하나 따지는 말이었음. 응답하지 않는 직원에게는 모바일메신저 단체 채팅 등을 통해 화풀이함



회사 내에 CCTV가 설치되어 있고 해당 모니터가 중간관리자의 자리에 설치돼 있음. 출입구 등에 사람이 지키고 있지 않아 CCTV 외에는 직원들의 움직임을 확인할 수 없는 구조임에도, 간식을 먹은 직원들에게 "간식은 맛있었냐"는 등 실시간으로 직원들을 관찰하며 경고 메일, 메시지 등을 보내는 방식으로 직원들에게 감시 사실을 주지시킴

직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안

참고 2

1. 기존 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방·대응 규정을 추가하는 경우

제○장 직장 내 괴롭힘의 예방

제○조(직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘이란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

② 직원은 다른 직원 뿐 아니라 협력사 직원에 대하여도 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

참고 직장 내 괴롭힘 금지 주체는 이 취업규칙의 적용을 받는 직원이지만, 그 대상은 협력사 직원으로 통칭되는 파견근로자 또는 하청근로자도 포함시키는 것으로 규정하여 직장 내 괴롭힘 금지규정이 사내 전반에 적용될 수 있도록 할 필요가 있음

제○조(금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 회사에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정 범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

참고 표준안에서는 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 대표적인 행위 중심으로 최소한의 예시를 규정 → 매뉴얼 본문에 있는 행위 예시, 체크리스트, 사례 등을 참고하여 각 사업장별로 금지가 필요한 행위를 추가할 수 있음
회사 차원에서 노동관계법령을 위반한 것으로 볼 여지가 있는 행위는 표준안에서는 일단 제외하였으나, 법령 위반을 별론으로 하더라도 경우에 따라서 제9호를 적용하여 직장 내 괴롭힘으로 인정할 수도 있을 것임

제○조(직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제○조(직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 회사에 신고할 수 있다.

② 회사는 전항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.

③ 회사의 직장 내 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조치에 관한 구체적인 절차는 별도로 정한다.

제○장 표창 및 징계

제○조(징계) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직원에 대하여 인사위원회를 거쳐 징계할 수 있다.

1. ~9. (생 략)
10. 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자
11. 기타 이에 준하는 행위로 직장질서를 문란하게 한 자

참고 기존에 있는 징계사유에 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우를 추가하여 사내에서 직장 내 괴롭힘을 한 직원에 대한 징계 근거를 마련

2. 별도의 직장 내 괴롭힘 예방·대응 규정을 제정하는 경우

- 취업규칙으로 간단하게 직장 내 괴롭힘 행위를 규율하는 것보다 별도의 규정을 두어 규율할 수 있음
- 직장 내 성희롱에 관한 예방규정을 마련하여 시행하고 있는 회사는 직장 내 성희롱을 포함한 직장 내 괴롭힘 예방규정을 통합, 제정하여 운영할 수 있음
- 아래 표준안의 절차규정 등은 본 매뉴얼의 내용을 토대로 한 것임

제1조(목적) 회사는 직장 내에서 괴롭힘 행위를 예방하여 직원들이 안전하게 근로할 수 있도록 이 규정을 시행한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 임·직원과 협력사 직원 및 특수형태근로종사자로서 회사와 계약을 맺고 있는 자(이하 "직원"이라 한다)에 대하여 적용한다.

제3조(회사의 책무) 회사는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있도록 정책을 수립·시행하여야 한다.

제4조(직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘 행위란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제5조(금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 회사에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정 범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

참고 표준안에서는 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 대표적인 행위 중심으로 최소한의 예시를 규정 → 매뉴얼 본문에 있는 행위 예시, 체크리스트, 사례 등을 참고하여 각 사업장별로 금지가 필요한 행위를 추가할 수 있음
회사 차원에서 노동관계법령을 위반한 것으로 볼 여지가 있는 행위는 표준안에서는 일단 제외하였으나, 법령 위반을 별론으로 하더라도 경우에 따라서 제9호를 적용하여 직장 내 괴롭힘으로 인정할 수도 있을 것임

제6조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직) 회사 내 인사부서에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 "예방·대응 업무담당자"라 한다)을 1명 이상 둔다.

제7조(직장 내 괴롭힘 상담원) ① 회사는 제8조제2호에 따른 상담업무를 담당하는 직원(이하 "상담원"이라 한다)을 둔다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충상담원이 있는 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.

② 상담원은 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치하며, 직원들 사이에 신망이 높은 직원 중에서 선임한다.

③ 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 상담을 하면서 알게 된 내용을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 사건의 처리를 위하여 결재권자 및 사업주에게 보고하는 경우는 그러하지 아니하다.

④ 상담원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다.

제8조(직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제9조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 절차에 따른다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해자의 의사 확인
3. 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식조사의 실시
4. 정식조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
5. 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호조치 등의 결정

제10조(사건의 접수) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있다.

② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제11조(상담) ① 제10조에 따라 사건이 접수된 경우 상담원은 지체 없이 신고인을 대면하여 상담한다.

② 신고인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 상담원은 신고인을 먼저 상담한 후 피해자를 상담한다.

③ 상담원은 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제방법 및 회사 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.

④ 상담원은 상담이 종료하면 그 결과를 예방·대응 담당자에게 보고하여야 한다.

⑤ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게도 상담 내용에 대한 비밀유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.

제12조(당사자 간 해결) ① 상담원은 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단하고, 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 예방·대응 담당자를 통하여 사업주에게 보고하여 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.

② 상담원은 피해자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 합의를 진행한다.

③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우에는 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.

④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우에는 상담원은 피해자를 다시 상담한 후 정식조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제13조(정식조사) ① 회사는 피해자가 직장 내 괴롭힘에 관하여 정식조사를 요구하는 경우 지체 없이 제14조에 따라 조사위원회를 구성하고, 조사위원회가 구성되면 즉시 조사에 착수한다.

② 조사위원회는 조사가 개시된 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

③ 피해자 및 행위자에 대하여 조사하는 경우 2명 이내의 조사위원이 참여하여야 한다. 이 경우 외부 전문가가 위원으로 선임되어 있으면 그 위원이 참여하도록 노력하여야 한다.

④ 조사위원회는 조사가 종료되면 조사보고서를 작성하여 사업주에게 보고하고 인사위원회로 보고서를 이관한다.

⑤ 조사위원회는 제4항에 따른 조사보고서 작성 시 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 듣고 그 내용을 기재하여야 한다.

⑥ 조사위원회와 조사를 받은 사람들은 비밀유지 서약을 하여야 하며, 조사 내용 및 조사 과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.

⑦ 상담원은 직장 내 괴롭힘 조사 진행상황을 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등의 방법을 통해 알려주어야 한다.

제14조(조사위원회) ① 직장 내 괴롭힘 사건의 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사위원회를 구성한다.

② 조사위원회는 노동조합에서 추천하는 사람 또는 노사협의회 근로자위원을 포함하여 5명 이내로 구성한다. 이 경우 조사의 전문성을 위하여 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

③ 조사위원회 위원장은 위원 중에서 대표이사가 임명하는 사람으로 한다.

④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 대표자가 행위자로 신고된 경우에는 회사의 감사가 조사위원회를 구성한다. 이 경우 감사는 회사의 비용으로 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

참고 대표이사가 행위자인 경우 조사의 공정성을 위하여 감사가 조사를 실시하는 주체로 규정

제15조(조사기간 중 피해자 보호) 회사는 제13조에 따른 정식조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다.

제16조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치) ① 제13조제4항에 따라 조사위원회의 조사보고서가 이관되면 취업규칙 제00조에 따른 인사위원회 위원장은 지체 없이 인사위원회를 소집한다.

② 인사위원회는 조사위원회의 조사보고서를 토대로 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계 양정에 관한 사항을 의결한다.

③ 대표이사가 행위자로 신고된 경우 감사는 지체 없이 이사회 소집을 청구하고 소집된 이사회에 출석하여 조사 결과에 따라 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 대표이사에 대한 징계 등 조치에 관한 내용을 보고한다.

④ 이사회는 감사의 보고를 받으면 대표이사에 대한 조치를 의결한다. 다만, 인사위원회에서 통지한 대표이사에 대한 조치가 주주총회의 의결사항인 경우 지체 없이 임시총회를 소집한다.

참고 대표이사가 행위자인 경우 인사위원회에서 징계 등 조치를 결정하여 집행할 수는 없는 만큼, 상법을 참고하여 사업장 상황에 맞게 규정함

* 위 제3항 및 제4항의 규정은 상법 제4장 주식회사 부분의 규정을 참고하여 규정한 예임

제17조(사건의 종결) ① 회사는 인사위원회의 의결 결과를 당사자에게 서면으로 통지하고 사건을 종결한다. 다만, 대표이사가 행위자인 경우에는 그러하지 아니하다.

② 인사위원회에서 직장 내 괴롭힘으로 인정하지 않은 경우 상담원은 피해자를 다시 상담하여 피해자의 고충을 해소할 수 있는 방법을 찾도록 노력하여야 한다.

참고 매뉴얼에 언급된 '심의위원회'를 구성할 경우 아래와 같이 규정을 만들 수 있을 것임

제15조(심의위원회의 설치 및 구성)

① 직장 내 괴롭힘 사안의 처리를 심의하기 위하여 심의위원회를 구성한다.

② 위원회는 위원장을 포함한 6명의 위원으로 구성한다.

③ 위원장은 사업주가 지명하는 자로 한다.

④ 위원은 남성 또는 여성의 비율이 전체위원의 10분의 6을 초과하여서는 아니 되며, 위원 중 2명 이상을 외부 전문가들로 위촉한다.

⑤ 위원회의 개최 등 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두되, 간사는 상담원으로 한다.

제16조(심의위원회의 회의)

① 심의위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.

② 위원회 위원 중 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 피해자는 특정위원을 기피신청하거나, 해당위원이 회피할 수 있다.

③ 위원회는 다음 각 호에 관하여 심의한다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 판단
2. 피해자에 대한 보호 조치
3. 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고
4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지에 관한 사항

④ 위원회의 심의는 재적위원 과반수 찬성으로 의결한다.

⑤ 위원회는 심의결과를 사업주에게 보고 후, 당사자에게 서면으로 통보하여야 한다.

제18조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호) ① 회사는 제16조에 따라 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.

② 회사는 피해자의 피해복구를 위해 심리상담 등 필요한 지원을 한다.

③ 회사는 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 모니터링하고 피해자를 지원한다.

제19조(징계) ① 회사는 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여는 취업규칙 제00조에 따른 징계사유 등에 따르되, 무관용 원칙에 따라 징계 등이 이루어지도록 한다.

② 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계한다.

제20조(재발방지조치 등) ① 회사는 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.

② 회사는 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여 상담 또는 교육 등을 실시하거나 받을 것을 명할 수 있다.

직장 내 괴롭힘 진단 설문조사지

참고 3

- 직장 내 괴롭힘 관련 실태조사 설문지
- 직장인 근무환경 설문조사
- 서비스업 근로자 스트레스 설문조사
- 근로환경 조사

직장 내 괴롭힘 관련 실태조사 설문지

- 한국노동연구원(2017, 김근주·이경희)

Q1. 귀하께서는 과거 5년간 '직장 내 괴롭힘'을 직접적(피해, 가해) 또는 간접적(목격하거나 상담을 해준)으로 경험한 적이 있습니까?

[1개 선택]

> **'직장 내 괴롭힘'**이란?
> ① 직장에서 근무하는 사람에 대하여 지위 또는 인간관계에서 우위에 있는 사람이 적정한 범위를 넘어 정신적·신체적 고통을 가하거나,
> ② 조직 차원 또는 다수인이 특정 사람에 대하여 정신적·신체적 고통을 가하는 등 직장 환경을 악화시키는 행위

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. [중복선택]

1) 상사와 부하의 의사소통이 적다.
2) 잔업이 많다. / 휴식을 취하기가 어렵다.
3) 실적이 낮다. / 저조하다.
4) 실패를 허용하지 않는다. / 실패에 대한 허용도가 낮다.
5) 직원간의 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

	귀하께서 직접 겪은 일	귀하께서 다른 사람을 목격한 일	해당 사항 없음
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

	귀하께서 직접 겪은 일	귀하께서 다른 사람을 목격한 일	해당 사항 없음
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)으로 불렀다.	1	2	3
32. 성적 수치심을 느끼게 하는 말이나 행동을 하였다.	1	2	3

Q6. 귀하께서는 직장 내 괴롭힘에 대해, 귀하 자신이 평소에 조심하고, 걱정하고 있는 것이 있으십니까? 있다면 해당하는 항목을 모두 선택해 주세요. [중복선택]

1) 귀하 자신이 직장 내 괴롭힘을 하지 않으려고 주의하고 있다.
2) 귀하의 부하가 직장 내 괴롭힘을 하지 않도록 주의하고 있다.
3) 부하, 동료의 마음을 다치게 하는 말이나 태도에 주의하고 있다.
4) 개인의 프라이버시에 관련된 것은 듣지 않으려고 하고 있다.
5) 회식 등의 참여를 강요하지 않도록 하고 있다.
6) 부하, 동료 등을 주시(감시)하는 것을 자제하고 있다.
7) 의식적으로 주위사람들과 대화하려고 하고 있다.
8) 기타(구체적으로)
9) 특별히 없다.

직장인 근무환경 설문조사

- 한국직업능력개발원(2016, 서유정·이지은)

* 동 설문내용은 한국직업능력개발원에 이용방법 문의 후 사용하시기 바랍니다.

1. 귀하는 지난 1달 동안 어떤 기분으로 지내셨습니까? 다음과 같은 기분이 얼마나 자주 드셨는지 자신의 상황과 가장 가까운 곳에 동그라미를 쳐주세요.

구분		항상 그랬다		때때로 그랬다		그런적 없다
1	신경이 예민했던 때가 얼마나 됩니까?	⑤	④	③	②	①
2	희망이 없다고 느꼈던 때가 얼마나 됩니까?	⑤	④	③	②	①
3	안절부절하거나 조바심을 냈던 때가 얼마나 됩니까?	⑤	④	③	②	①
4	너무 우울해서 뭘 해도 기분이 좋아지지 않았던 때가 얼마나 됩니까?	⑤	④	③	②	①
5	모든 게 다 힘겹다는 생각이 들었던 때가 얼마나 됩니까?	⑤	④	③	②	①
6	내가 쓸모없는 존재란 생각이 들었던 때가 얼마나 됩니까?	⑤	④	③	②	①

2. 귀하께서 근무하시는 회사의 근무환경은 어떠합니까?

구분		전혀 그렇지 않다			그저 그렇다			매우 그렇다
1	우리 회사는 상사의 지시에 반드시 복종해야 하는 상명하복 분위기가 강하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	우리 회사는 인맥/학연/지연 등과 관련 없이 모두를 평등하게 대우한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	우리 회사는 일을 많이 하고 열심히 하는 사람이 평가를 잘 받는 공정한 평가체계를 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	우리 회사는 명확한 업무 분담과 역할 분담이 이뤄지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	우리 회사는 직원의 자율성을 인정해준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	우리 회사는 직원에게 많은 업무와 성과를 요구한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	우리 회사는 회사 내부의 문제(예: 성희롱, 비리 등)에 대해 문제제기를 하는 사람을 골칫거리로 본다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	우리 회사는 직원의 자기계발과 성장을 적극 지원하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	우리 회사는 근무 중 직원이 편안하고 효율적으로 일할 수 있도록 환경 개선에 많은 투자를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10	우리 회사는 최근 경영 관련한 변화로 직원들의 근무환경이 악화되었다.(예: 구조조정, 합병 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11	우리 회사 내에는 어려움을 토로하거나, 문제제기를 할 수 있는 소통창구가 잘 마련되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12	우리 회사에서는 근로자를 보호하기 위한 노조의 활동이 잘 지원되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

3. 최근 6개월 동안 직장 생활에서 다음 상황을 얼마나 자주 경험하셨습니까?

※ 근무경력이 6개월 미만이면 근무기간을 기준으로 응답해주세요.

구분		전혀 없음	6개월에 1~2회	월 1회 정도	주 1회 정도	매일
1	나의 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱했다.	①	②	③	④	⑤
2	훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별을 했다.	①	②	③	④	⑤
3	나에게 힘들고 모두가 꺼리는 업무를 주었다.	①	②	③	④	⑤
4	허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다.	①	②	③	④	⑤
5	업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 나를 제외했다.	①	②	③	④	⑤
6	내 성과를 가로채거나 성과 달성을 방해했다.	①	②	③	④	⑤
7	나에게 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주었다.	①	②	③	④	⑤
8	일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시했다.(예: cctv를 통한 감시)	①	②	③	④	⑤

구분		전혀 없음	6개월에 1~2회	월 1 회 정도	주 1 회 정도	매일
9	사고위험이 있는 작업을 할 때, 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해주지 않았다.	①	②	③	④	⑤
10	나에게 상사의 관혼상제나 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 했다.(예: 개인 심부름 등)	①	②	③	④	⑤
11	나에게 부서이동 또는 퇴사를 강요했다.	①	②	③	④	⑤
12	누군가 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다.	①	②	③	④	⑤
13	누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다.	①	②	③	④	⑤
14	나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다.(예: 물건 던지기, 주먹질 등)	①	②	③	④	⑤
15	성적 수치심을 느끼게 하는 말 또는 행동을 나에게 했다.(이메일, 전화, 성적 농담, 성추행 등)	①	②	③	④	⑤
16	나에게 욕설이나 위협적인 말을 했다.	①	②	③	④	⑤
17	나를 부적절하게 의심하거나 누명을 씌웠다.	①	②	③	④	⑤
18	누군가 내 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨렸다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람들 앞에서(또는 온라인상에서) 나에게 모욕감을 주는 언행을 했다.	①	②	③	④	⑤
20	내 의사와 상관없이 음주/흡연을 강요했다.	①	②	③	④	⑤
21	내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다.	①	②	③	④	⑤
22	나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다.	①	②	③	④	⑤
23	나의 정당한 건의사항이나 의견을 무시했다.	①	②	③	④	⑤
24	나의 의사와 관계없이 불필요한 추가근무(야근, 주말출근 등)를 강요했다.	①	②	③	④	⑤
25	나에게 부당한 징계를 주었다.(반성문, 처벌 등)	①	②	③	④	⑤

서비스업 근로자 스트레스 설문조사

- 한국여성정책연구원(2015, 구미영·천재영·서유정·정슬기)

1. 귀하께서는 아래의 내용에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		전혀 아니다		보통				매우 그렇다
1	내가 다니는 회사는 능력에 따라 공평한 승진 기회가 충분히 열려 있다.(성별, 지연, 학연 등과 무관하다)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	내가 다니는 회사는 상사의 지시에 반드시 복종해야 하는 상명하복 분위기가 강하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	우리 회사는 성별에 따른 불이익이 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	우리 회사는 내부 직원 간의 경쟁이 심하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	우리 회사는 직원들 간의 협력과 협동이 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	나는 전반적으로 내 직장에 만족하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	나는 상사의 명령은 반드시 따라야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	나는 앞으로 계속 승진할 가능성이 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	나는 내 책임이 아닌 일도 회사를 위한 것이라면 기꺼이 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

구분		전혀 아니다			보통			매우 그렇다
10	나는 회사를 위해 기꺼이 내 개인 시간을 포기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11	나는 근무시간에 회사의 업무에 100% 집중한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. 귀하는 지난 1달 동안 어떤 기분으로 지내셨습니까? 다음과 같은 기분이 얼마나 자주 드셨는지 자신의 상황과 가장 가까운 것을 선택해 주세요.

질문		전혀 없음	6개월에 1~2회	월 1 회 정도	주1회 정도	매일
1	신경이 예민했던 때가 얼마나 됩니까?	①	②	③	④	⑤
2	희망이 없다고 느꼈던 때가 얼마나 됩니까?	①	②	③	④	⑤
3	안절부절하거나 조바심을 냈던 때가 얼마나 됩니까?	①	②	③	④	⑤
4	너무 우울해서 뭘 해도 기분이 좋아지지 않았던 때가 얼마나 됩니까?	①	②	③	④	⑤
5	모든 게 다 힘겹다는 생각이 들었던 때가 얼마나 됩니까?	①	②	③	④	⑤
6	내가 쓸모없는 존재란 생각이 들었던 때가 얼마나 됩니까?	①	②	③	④	⑤

3. 최근 6개월 동안 직장 생활에서 다음 상황을 얼마나 자주 경험하셨습니까?

※ 근무 경력이 6개월 미만이면 근무 기간을 기준으로 응답해주세요.

직장에서 발생할 수 있는 상황		전혀 없음	6개월에 1~2회	월 1 회	주1회	매일
1	나의 업무 능력이나 성과를 인정하지 않았다.	①	②	③	④	⑤
2	훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별을 했다.	①	②	③	④	⑤
3	나에게 다른 동료보다 힘들고 과도한 업무를 주었다.	①	②	③	④	⑤
4	누군가 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다.	①	②	③	④	⑤
5	허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다.	①	②	③	④	⑤
6	나에게 업무관련 중요 정보를 알려주지 않거나 나를 의사결정에서 제외했다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 업무 능력이나 성과와 관련해 조롱하고 폭언을 했다.	①	②	③	④	⑤
8	내 성과를 가로채거나, 성과 달성을 방해했다.	①	②	③	④	⑤
9	나에게 휴가나 병가를 쓰지 못하도록 압력을 주었다.	①	②	③	④	⑤
10	일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시했다.	①	②	③	④	⑤
11	사고 위험이 있는 작업을 할 때, 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해주지 않았다.	①	②	③	④	⑤
12	누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다.	①	②	③	④	⑤
13	나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다. (예 : 물건 던지기, 주먹질 등)	①	②	③	④	⑤

직장에서 발생할 수 있는 상황		전혀 없음	6개월에 1~2회	월 1 회	주1회	매일
14	성적 수치심을 느끼게 하는 말 또는 행동을 나에게 했다.	①	②	③	④	⑤
14-1	직장 생활이나 사회생활을 제대로 못한다고 비하하거나 무시하는 말을 들은 적이 있다. (응답자가 남성인 경우 된장남, 고추장남 등, 여자인 경우 김치녀, 된장녀, 애엄마는 무책임하다 등)	①	②	③	④	⑤
14-2	(남성/여성)답게 옷차림을 하지 못한다거나 뚱뚱하다는 외모와 관련된 지적이나 농담에 기분이 나쁜 적이 있다. (남성인 경우 옷 입은 게 게이 같다 등, 여자인 경우 왜 치마를 안 입고 바지만 입느냐, 화장을 안 하느냐, 여자가 이렇게 뚱뚱해서 어떡하느냐 등)	①	②	③	④	⑤
14-3	육아나 출산 등과 관련해서 일을 제대로 못한다, 육아휴직을 꼭 해야겠냐 등의 무시하거나 비난, 심리적 부담감을 주는 말을 들은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
14-4	이성친구가 있는지, 또는 이러니까 이성친구가 없지 등과 같이 연애, 결혼과 관련해서 무시하는 말을 듣고 기분 나쁜 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
14-5	여성만 응답, 손님 응대, 탕비실 정리, 청소 등 여자가 이런 일을 해야 한다, 더 잘 한다며 여성 직원에게만 일을 시키는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
14-6	직장에서 호칭을 제대로 부르지 않아서 기분 나쁜 적이 있다.(예 : 야, 막내야, 아가씨 등)	①	②	③	④	⑤
14-7	성희롱을 당했다고 주장한 사람이 따돌림 당하거나 은밀하게 무시당하는 것을 경험하거나 목격한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
14-8	상대 성별인 부하가 상사인 나를 무시하는 언행을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

직장에서 발생할 수 있는 상황		전혀 없음	6개월에 1~2회	월 1 회	주1회	매일
15	나에게 부서 이동 또는 퇴사를 강요했다.	①	②	③	④	⑤
16	나를 의심하거나 누명을 씌웠다.	①	②	③	④	⑤
17	누군가 내 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨렸다.	①	②	③	④	⑤
18	누군가 나에게 모욕감을 주는 말이나 행동을 했다.	①	②	③	④	⑤
19	내 의사와 상관없이 음주/흡연을 강요했다.	①	②	③	④	⑤
20	내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다.	①	②	③	④	⑤
21	나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다.	①	②	③	④	⑤

근로환경 조사

- 산업안전보건연구원(2014)

* 본 근로환경 조사 설문문항의 저작권은 산업안전보건연구원에 있으며, 직접 사용을 원하는 경우에는 산업안전보건연구원에 문의하시기 바랍니다.

Q1. 귀하가 하는 일에는 다음과 같은 사항이 포함되어 있습니까?

문항	근무 시간 내내	거의 모든 근무 시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4	거의 노출 안됨	절대 노출 안됨	모름/ 무응답	거절
A. 피로하거나 통증을 주는 자세	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
B. 사람을 들어 올리거나 이동시킴	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
C. 무거운 물건을 끌거나, 밀거나, 이동시킴	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
D. 계속 서 있는 자세	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
E. 반복적인 손동작이나 팔 동작	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
F. 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
G. 화가 난 고객이나 환자를 다룸	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
H. PC, 네트웍, 대형컴퓨터 등 컴퓨터로 일함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
I. 업무를 위해 인터넷/이메일을 사용함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

Q2. 다음 각 문항에 대해서 귀하의 업무 상황과 가장 잘 맞는 항목을 선택해주십시오.

문항	항상 그렇다	대부분 그렇다	가끔 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	비해당	모름/ 무응답	거절
A. 나의 동료들은 나를 도와주고 지지해준다.	①	②	③	④	⑤	⑦	⑧	⑨
B. 나의 상사는 나를 도와주고 지지해준다.	①	②	③	④	⑤	⑦	⑧	⑨
C. 나의 작업 목표가 결정되기 전에 나의 의견을 묻는다.	①	②	③	④	⑤	⑦	⑧	⑨
D. 나의 부서나 조직의 작업조직이나 작업과정의 개선에 참여한다 .	①	②	③	④	⑤	⑦	⑧	⑨
E. 같이 일할 사람을 선택할 때 나의 의견이 반영된다.	①	②	③	④	⑤	⑦	⑧	⑨
F. 내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
G. 작업을 완료하기에 충분한 시간이 있다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
H. 일을 할 때 잘 했다는 느낌이 든다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
I. 나의 업무에 내 생각을 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
J. 나는 쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
K. 업무에서 나에게 기대되는 것이 무엇인지 안다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
L. 내가 개인적으로 중요하게 생각하는 가치에 맞지 않는업무가 있다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
M. 업무에 감정적으로 연루되어 일을 한다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
N. 업무에서 스트레스를 받는다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
O. 업무에서 중요한 의사 결정에 영향을 미칠 수 있다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨
P. 나는 감정을 숨기고 일을 해야 한다.	①	②	③	④	⑤		⑧	⑨

Q3. 일반적으로 귀하의 (바로 위)직속상관은 다음과 같은 면에서 어떻습니까? 각 항목별로 적합한 응답을 선택해주십시오.

문항	예	아니오	모름/무응답	거절
A. 내 일에 대한 피드백을 준다.	①	②	⑧	⑨
B. 나를 인격적으로 존중해 준다.	①	②	⑧	⑨
C. 갈등을 잘 해결한다.	①	②	⑧	⑨
D. 일을 잘 기획하고 조직한다.	①	②	⑧	⑨
E. 중요한 의사결정에 나를 참여하도록 격려한다.	①	②	⑧	⑨

Q4. 귀하는 지난 12개월 동안 일과 관련하여 다음과 같은 차별을 당하신 경험이 있습니까?

문항	예	아니오	모름/무응답	거절
A. 연령차별	①	②	⑧	⑨
B. 인종, 출신 민족, 피부색에 따른 차별	①	②	⑧	⑨
C. 국적으로 인한 차별	①	②	⑧	⑨
D. 성차별	①	②	⑧	⑨
E. 종교로 인한 차별	①	②	⑧	⑨
F. 장애로 인한 차별	①	②	⑧	⑨
G. 동성애와 같은 성적 지향으로 인한 차별	①	②	⑧	⑨
H. 학벌에 따른 차별	①	②	⑧	⑨
I. 출신 지역에 따른 차별	①	②	⑧	⑨
J. 고용형태에 따른 차별	①	②	⑧	⑨

Q5. 귀하는 지난 1개월 동안 업무수행 중에 다음과 같은 일을 당한 적이 있습니까? [있었다면] 그것은 누구로부터 당한 것입니까?

문항	Q70. 업무수행 중 당한 일				KQ70a. 주체	
	있다	없다	모름/무응답	거절	직장동료, 상사, 부하직원 등	고객 (학생, 환자 등)
A. 언어 폭력	①	②	⑧	⑨	①	②
B. 원하지 않는 성적 관심	①	②	⑧	⑨	①	②
C. 위협 또는 굴욕적 행동	①	②	⑧	⑨	①	②

Q6. 귀하는 지난 12개월간 업무수행 중에 다음과 같은 일을 당한 적이 있습니까? [있었다면] 그것은 누구로부터 당한 것입니까?

문항	Q71. 업무수행 중 당한 일				KQ71a. 주체	
	있다	없다	모름/무응답	거절	직장동료, 상사, 부하직원 등	고객 (학생, 환자 등)
A. 신체적 폭력	①	②	⑧	⑨	①	②
B. 왕따/괴롭힘	①	②	⑧	⑨	①	②
C. 성희롱	①	②	⑧	⑨	①	②

직장 내 괴롭힘, 이제는 사라져야 합니다

직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

발 행 일 2019년 5월

발 행 처 고용노동부 근로기준정책과

디자인 및 제작 초이스컴(주) TEL. 070-4245-9599