

Working Paper 2015-01

한국의 직장 괴롭힘 : 그 실태와 영향

서유정

2015. 11. 1.

 **한국직업능력개발원**

Korea Research Institute for
Vocational Education & Training

한국의 직장 괴롭힘: 그 실태와 영향

서유정¹⁾

< 목 차 >

| | |
|-------------------------------|----|
| I. 직장 괴롭힘의 개념 및 측정 | 1 |
| II. 직장 괴롭힘의 측정 및 국내의 실태 | 3 |
| III. 직장 괴롭힘의 영향과 비용 | 6 |
| IV. 종합과 시사점 | 10 |
| 참고문헌 | 12 |

연구의 개요

- 근로자와 조직에 큰 악영향을 미치는 직장 괴롭힘은 연구는 북유럽에서 시작되어 서유럽과 남유럽, 호주, 캐나다 등에서 활발한 연구가 진행되어 왔음. 한국에서도 최근 10-20년간 직장 괴롭힘에 대한 사회적 관심이 높아지고, 이로 인한 자살, 살인 사건 등이 이슈화되면서 직장 괴롭힘 연구의 필요가 급증하고 있으나 정책적 관심이 제한적이었던 탓에 개인 연구자 차원에서 진행된 경우가 대부분이었음. 따라서 본고에서는 현재까지 진행되어온 한국의 직장 괴롭힘 연구를 살펴보고, 향후 나아가야 할 방안을 논의함.

- 주제어: 직장 괴롭힘, 실태, 비용

1) 한국직업능력개발원 부연구위원(E-mail: nad08doc@krivet.re.kr)

I. 직장 괴롭힘의 개념 및 측정

현재까지 유럽, 일본, 한국 등 여러 나라 및 조직에서 직장 괴롭힘을 정의해 왔으며, 그러한 정의를 바탕으로 근본적인 접근방식에 약간의 차이가 있음을 확인할 수 있다. 유럽의 정의는 기본적으로 ‘반복성’을 바탕으로 괴롭힘을 정의하며, 가해자가 같은 직장 내 사람이건 아니건 간에 근로자가 괴로움을 느끼게 만드는 모든 행위를 괴롭힘으로 규정하고 있다. 반면, 일본과 한국에서 제시된 정의는 가해자를 같은 직장 소속의 사람으로 한정짓고 있는 것을 확인할 수 있다(<표 1> 참조).

<표 1> 직장 괴롭힘의 정의

| 구분 | 정의 |
|--------|--|
| 유럽의 정의 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 한 명 이상의 근로자나 관리자가 업무와 관련된 상황에서 반복적이고 의도적으로 괴롭힘, 위협 또는 모욕을 당하는 경우²⁾ (*직장 괴롭힘과 폭력에 관한 유럽기본협약) ○ 개인 근로자에 대한 공격적인 방식으로 반복되어 행해지는 비난받을 만하거나 명백하게 부정적인 행동으로서 해당 근로자가 직장 공동체에서 배제되는 결과를 초래하는 행동을 의미 (*스웨덴 직장 괴롭힘 조례 제정) ○ 그 어떤 근로자도 자신의 권리 및 존엄성을 훼손당하고 육체 또는 정신건강을 훼손당하거나 자신의 직업적 미래를 위태롭게 할 가능성이 있는 근로조건의 악화를 목적으로 하거나 또는 결과적으로 이것을 초래하는 반복적인 직장 괴롭힘을 겪어서는 아니된다. (*프랑스 사회선진화법, 노동법전) |
| 일본의 정의 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 같은 직장에서 일하는 자에게 직무상 지위나 인간관계와 같은 직장 내 우위를 바탕으로 업무의 적정한 범위를 넘어 정신적, 신체적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위 등³⁾ (*일본 후생노동성, 직장내 괴롭힘 문제에 관한 원탁회의 워킹그룹) |
| 국내의 정의 | <ul style="list-style-type: none"> ○ “직무상 지위나 인간관계와 같은 직장 내 우위를 바탕으로 업무의 적정한 범위를 넘어 노동자에게 정신적·정서적·신체적 고통을 주거나, 업무환경을 악화시키거나, 노동자의 인격과 존엄을 침해하는 일체의 행위” (*서울특별시 비정규직 직장 괴롭힘 예방 지침(안) (2015. 9. 1 제정)) |

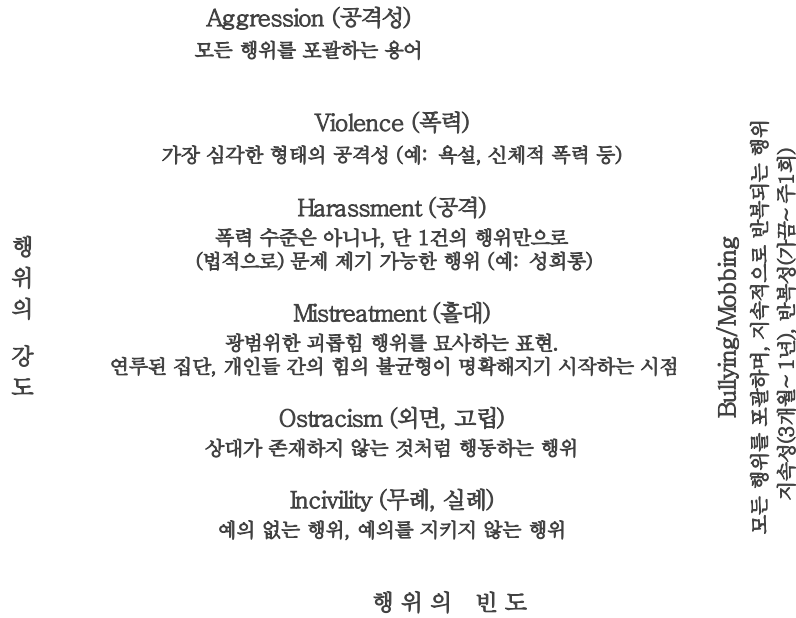
2) 2007년 유럽경영자연합(BUSINESS EUROPE), 유럽중소기업연합(UEAPME), 유럽공공부분사용자단체(CEEP), 유럽노동조합연맹(ETUC)에서 체결한 ‘직장 괴롭힘과 폭력에 관한 유럽기본협약(European Framework Agreement on Harassment and Violence at Work)’

3) 일본 후생노동성에서 직장내 괴롭힘이 사회적인 문제로 대두되면서 2012년에는 ‘직장내 괴롭힘 문제에 관한 원탁회의’를 출범시키고 직장내 괴롭힘 문제에 관한 원탁회의 워킹그룹 보고와 제언을 공표

외부 조직과의 협력, 고객에 대한 대인 서비스 등 자신의 조직 내에 속하지 않은 사람과 접촉할 기회가 많은 현대의 직장인에게 가해지는 직장 괴롭힘은 같은 직장 소속의 다른 근로자뿐만 아니라 외부의 사람에 의한 것일 가능성이 높다. 따라서 직장 괴롭힘을 같은 직장의 사람만으로 제한하는 것은 근로자가 경험하는 괴롭힘의 전체 그림을 놓치게 만들 수 있다. 이러한 점을 고려할 때, 직장 괴롭힘은 같은 직장 소속의 근로자뿐만 아니라 고객, 협력사 직원 등을 모두 포함할 수 있는 방식으로 정의될 필요가 있다.

또한 눈에 분명하게 보이는 행위(explicit, overt)뿐만 아니라, 그렇지 않은 행위(implicit, covert) 역시 괴롭힘으로 고려해야 한다. 해외의 선행 연구에서 괴롭힘 또는 유사 행위를 표현하기 위해 활용하는 용어는 행위의 강도와 빈도에 따라 여러 유형이 존재한다([그림 1] 참조).

[그림 1] 직장에서 발생하는 공격성의 표현 행위를 묘사하는 용어



따라서 괴롭힘을 일차원적이며 고정되어 있는 현상을 묘사하는 개념이 아닌, 역동적으로 변화하는 진행형의 개념으로, 또한 광범위한 행위를 포함하는 스펙트럼(spectrum) 형태의 개념으로 인지할 필요가 있다.

II. 직장 괴롭힘의 측정 및 국내의 실태

이토록 역동적이고 다차원적인 괴롭힘의 행위를 측정하는 것은 많은 어려움에 따른다. 따라서 다소 한계점을 안고 있지만 현재 사용되고 있는 접근법은 조작적 방법(operational)과 주관적 방법(subjective)이다. 조작적 방법은 괴롭힘 측정 도구로서 개발된 괴롭힘 행위 문항⁴⁾을 제시하고, 지난 6개월간 하나 이상의 행위를 주 1회 이상 경험한 근로자를 피해자로 분류하는 방식이다. 주관적 방법은 괴롭힘의 정의를 제시한 뒤, 응답자에게 괴롭힘을 경험한 빈도와 기간을 묻고, 그 중 일정 기간 이상(주로 6개월), 일정 빈도 이상(월 1회, 주 1회 등) 괴롭힘을 겪었다고 응답한 근로자를 피해자로 분류한다. <표 1>에서 제시된 개념적인 정의가 실제 측정에서 활용되지는 못하고 있으며, 측정을 위한 별도의 정의가 존재하는 것이다.

심지어 초기의 연구에는 이러한 기준조차 활용하지 않은 채, 단순히 괴롭힘을 겪었는가의 여부를 묻는 방식으로 조사된 연구가 많았다. 그러한 조사 결과 중, 2008년 초 발표된 조사 결과에서는 근로자들 중 30.7%가 직장에서 괴롭힘을 당한 경험이 있으며, 35.5%의 근로자가 현재 다니는 직장에 괴롭힘을 당하는 직원이 있다고 응답한 것으로 나타났다(이준희, 2009). 그리고 취업포털사이트(saramin.co.kr)의 설문조사 결과에 따르면, 전체 응답자 2,975명 가운데 45%가 ‘직장 내 왕따가 있다’고 답했으며, 그중에서 61.3%는 그 수준이 ‘매우 심각하다’고 답하였다. 그리고 58.3%가 직장에서 집단 괴롭힘의 문제로 갈등을 겪다가 퇴사한 직원이 있다고 응답하였다(박연옥, 2012).

위에서 제시된 조작적 또는 주관적 방법을 사용하여 괴롭힘을 측정한 연구로는 다음과 같은 연구가 있다. Seo(2008)는 노르웨이의 Bergen 대학에서 개발된 NAQ(Negative Acts Questionnaire)을 활용하여 193명의 한국인 근로자(서비스업

4) NAQ-R의 경우 22개의 행위

중심)를 조사하였으며, 5.7%의 조작적 피해율을 확인하였다. 같은 연구에서 주관적 피해자의 비율은 12.4%로 나타났다. 2년 뒤, 같은 측정 도구로 194명의 한국인 근로자(서비스업 중심)를 조사한 결과, 4.1%의 조작적 피해율과 12.9%의 주관적 피해율을 확인하였다(Seo, 2010). 이러한 결과는 조작적 피해자의 비율이 주관적 피해자보다 더 높게 나오는 유럽 측의 연구(예: Mikkelsen & Einarsen, 2001)와는 반대되는 결과로, Seo(2010)는 조사 샘플 중 한국인 응답자 중 고령자 측의 주관적 피해율이 유독 높았다는 점에 착안하여, 고령 근로자들이 청년층 근로자에 비해 동일한 행위를 겪었을 때 괴롭힘 당한다고 느낄 가능성이 높으며, 이러한 점이 주관적 피해율을 높게 나오도록 했을 것이라고 해석하였다. 실제로 고령자의 비중이 상대적으로 낮았던 서유정·김수진·이지은(2014)의 연구(전자, 철강 산업)에서는 조작적 피해율은 5.8%, 주관적 피해율은 3.5%로 조작적 피해율이 더 높아 유럽 선행연구와 연구와 유사한 패턴을 보였다. 역시 NAQ을 사용하여 간호사들을 조사한 남웅 외(2010)의 연구에서는 19.5%의 조작적 피해율이 확인되었다.

선행연구가 주로 해외에서 개발된 도구를 활용하여 괴롭힘을 측정한 가운데, 서유정 외(2014)는 자체적으로 개발한 KICQ(Korean Interpersonal Conflict Questionnaire)를 통해 괴롭힘을 측정하였다. KICQ는 한국인 근로자들이 실제로 경험한 괴롭힘 행위를 바탕으로 개발된 21개 문항으로 구성되어 있으며, NAQ과는 .85의 상관도를, 주관적 피해 지표⁵⁾와는 .51의 상관도⁶⁾를 보이는 측정도구이다(서유정 외, 2014). 서유정 외(2014)의 연구에서 KICQ로 확인된 조작적 피해자는 5.8%로 NAQ 피해자와 유사하였다. 서유정과 동료 연구자들은 이후에도 KICQ를 활용하여 공공기관의 공무원 근로자(서유정·김미란, 2015)와 공무원, 공공기관 종사자, 서비스업 종사자 등(구미영·서유정·천재영, 2015)을 조사하였으며, 그 결과 6.8%~41.3%의 조작적 피해율과 5.2%~12.2%의 주관적 피해율을 확인하였다.

이상과 같이 측정도구를 사용한 조작적 방법과 주관적 방법을 활용하여, 한국에서 조사된 결과를 정리하자면 <표 2>와 같다. 정리된 연구는 사용한 측정도구는 일관적이지 않지만, 피해자의 분류 기준은 동일 또는 유사하게 적용한 연구들이다. NAQ과 KICQ를 함께 사용했던 서유정 외(2014)의 연구의 조작적

5) 주관적 피해 지표: 주관적 경험 빈도 * 경험 기간

6) 주관적 피해 지표와 NAQ의 상관도는 .46 (서유정 외, 2014)

피해자 비율이 동일했다는 점을 감안할 때, NAQ을 바탕으로 한 결과와 KICQ를 바탕으로 한 결과는 직접적인 비교가 가능한 것으로 가정할 수 있다.

<표 2> 직장 괴롭힘의 피해율 (조작적, 주관적)

| 구분 | 조사 대상 (산업 or 직종) | 조작적 | 주관적 | 비고 |
|----------------------------------|---------------------|-------------------------|-------|--------------|
| Seo, 2008 | 서비스업 중심 | 5.7% | 12.4% | NAQ |
| Seo, 2010 | 서비스업 중심 | 4.1% | 12.9% | |
| 남웅 외, 2010 | 간호 | 19.0% | - | |
| 서유정 외, 2014 | 전자, 철강산업 근로자 | NAQ: 5.8% KICQ: 5.8% | 3.5% | NAQ, KICQ |
| 서유정·김미란, 2015 구미영 외, 2015 | 공공기관 공무원 | 6.8% | 5.2% | KICQ |
| | 공무원 | 27.0% | 4.0% | |
| | 공공기관 | 40.0% | 12.0% | |
| | 금융보험 | 32.5% | 10.0% | |
| | 간호 | 36.4% | 12.2% | |
| | 매장판매 | 41.3% | 10.6% | |
| | 정보통신 | 24.0% | 6.9% | |
| | 기계 | 39.4% | 6.2% | |

<표 2>의 결과를 바탕으로 산업 또는 직종 분야에 따라 괴롭힘의 피해율이 다름을 확인할 수 있었다. 비록 제조업 분야의 연구가 적어 현 단계에서 결론을 내리기는 어려우나, 현재까지의 연구를 바탕으로 서비스업 분야의 피해율이 전반적으로 제조업보다 높을 가능성을 제기해 볼 수 있다. 그러나 제조업 분야의 연구는 전자와 철강 산업을 조사한 것에 불과하며, 서비스업 역시 일부 직종만을 포함하여 조사하였다. 즉, 위의 결과만을 바탕으로 제조업과 서비스업 전반에 대한 결론을 도출하기는 어려운 것이다.

그간 국내 직장 괴롭힘의 연구는 대체로 소규모로 진행되어 왔으며, 동일한 기준을 적용하여 피해자를 분류한 연구도 제한적이다. 따라서 국내 산업 또는 직종 전반에 대한 그림을 볼 수 있는 충실한 데이터가 확보되지 않은 실정이다. 따라서 향후의 연구에서는 국내 산업과 직종 전반에 대한 그림을 그려볼 수 있는, 대규모의 조사가 이루어질 필요가 있다.

또한, 직장 괴롭힘에 대한 다양한 정의가 있음에도 불구하고, 그 정의가 직장 괴롭힘의 측정 기준에 반영되지 못하고 있다는 점도 한계점으로 작용하고 있다. 위에서 제시된 연구는 직장 괴롭힘의 가해자에 같은 직장 소속의 근로자

뿐만 아니라, 업무와 관계하여 접하게 되는 외부인(고객, 의뢰인, 상하청 관계자 등)을 모두 포함함으로써 ‘직장 내’ 괴롭힘에서 ‘직장’ 괴롭힘으로 범위를 확산하였다.

서유정·김미란(2015)과 구미영·서유정·천재영(2015)의 연구에서는 피해자뿐만 아니라 예비 피해자⁷⁾를 분류하고, 6개월간 경험한 괴롭힘 행위의 빈도의 총합을 바탕으로 괴롭힘의 강도를 측정하는 등의 다양한 시도가 진행되었다. 직장 괴롭힘을 피해자와 피해자가 아닌 집단으로 분류하는 2차원적 측정 방식에서, 스펙트럼 형태의 정의를 반영하는 측정을 시도하고자 한 것이다.

그러나 아직 해당 측정 방식의 타당성을 뒷받침할 수 있는 데이터는 충분히 확보되지 않았으며, 국내외 학계 전반적으로도 아직은 2차원적 측정 방식이 주로 활용되고 있다. 따라서 괴롭힘의 개념 이해를 위한 정의와 측정을 위한 정의가 괴리된 현재의 취약점을 극복하기 위한 노력이 계속 진행될 필요가 있다.

Ⅲ. 직장 괴롭힘의 영향과 비용

직장 괴롭힘의 실태를 파악하고, 방지하기 위한 연구의 필요성은 괴롭힘의 피해가 개인, 조직, 심지어 사회 전체로 확산될 수 있다는 점에서 특히 강조해 볼 수 있다. 직장 괴롭힘은 피해자의 정신적·신체적 건강을 훼손하고(Seo, 2010), 목격자에게도 영향을 미치며, 결국 조직 전체에 큰 손실을 가져올 위험이 있다(서유정 외, 2014). 그 예로, 직장 괴롭힘으로 인해 피해자의 탈진감(burnout)(Seo, 2010)과 우울감(구미영·서유정·천재영, 2015)이 커지고, 직장 만족도(Seo, 2010)와 조직몰입 및 조직시민행동(OCB)(박경규·최향석, 2007)은 줄어든다는 연구 결과가 보고된 바 있다.

또한 피해자의 고통으로 인해 제대로 보살핌을 받지 못한 자녀가 학교에서 괴롭힘을 당하고, 성인이 되어서는 또 직장에서 괴롭힘을 당하게 되는 악순환이 이어질 가능성도 제기된 바 있다(서유정·신재한, 2013). 서유정·신재한(2013)은 사례 연구를 통해 직장 괴롭힘을 겪은 근로자의 자녀가 부모의 스트레스로 인해 제대로 보살핌 받지 못해 학교에서 괴롭힘을 겪게 되는 사례를 분석하였으며, 또한 양적 데이터 분석을 통해 학교 괴롭힘에 연루되었던 사람이 직장에서도

7) 예비 피해자: 피해자의 기준은 충족하지 못하지만, 괴롭힘 행위를 1건 이상 경험한 근로자

괴롭힘에 연루될 가능성이 높음을 확인하였다. 즉, 괴롭힘의 피해는 한 순간에 머무르는 것이 아니라 피해자의 일생 전체로, 또한 피해자의 주변인에게까지 확산될 가능성이 있는 것이다.

<표 3> 학교 따돌림 프로파일 유형별 직장 따돌림 경험⁸⁾

(단위: %)

| 구분 | 학교 괴롭힘 | | | | | χ ² | df | p |
|--------|--------|------|------|------|------|----------------|----|-------|
| | 가해자 | 피해자 | 목격자 | 무관 | 계 | | | |
| 직장 괴롭힘 | 가해자 | 36.4 | 7.9 | 4.8 | 0.8 | 92.3 | 9 | <.001 |
| | 피해자 | 27.3 | 57.9 | 23.8 | 6.5 | | | |
| | 목격자 | 0.0 | 7.9 | 33.3 | 2.4 | | | |
| | 무관 | 36.4 | 26.3 | 38.1 | 90.2 | | | |
| 계 | 100 | 100 | 100 | 100 | 193 | | | |

출처: 서유정·신재한(2013). 학교 따돌림과 직장 따돌림의 연관성 분석과 따돌림 방지 방안 연구

이렇듯 근로자와 심지어 그 자녀의 일생에 영향을 미치는 직장 괴롭힘은 근로자의 생산성을 떨어뜨림으로써, 기업의 경쟁력을 악화시키고 비용 손실을 유발시킨다. Hoel, Cooper, and Faragher(2001)에 따르면, 직장 괴롭힘으로 인한 국가적 비용 손실이 연간 20억 파운드에 달한다. 또 영국에서는 괴롭힘 1건 발생 시 피해자의 생산성 감퇴, 대체인력의 고용, 회사의 부정적인 이미지 등으로 인해 약 2만 8,109파운드의 비용이 발생하는 것으로 추정하고 있다(Hoel et al, 2011). 뿐만 아니라, 스웨덴에서는 3만~10만 달러, 미국은 8만 3,000달러, 호주는 73만 6,513호주달러로 비용 손실이 발생한다고 추정하고 있다(서유정, 2013). 한국에서는 서유정(2013)이 영국과 유사한 기준으로 국내 기업의 비용 손실을 계산하였으며, 직장 괴롭힘 1건 당 1,548만 원 이상의 비용이 발생하는 것으로 추산하였다⁹⁾.

8) <표 6>에서 음영처리된 셀은 관찰값이 기댓값보다 큰 셀임. 학교 따돌림의 가해자와 피해자는 직장 따돌림의 가해자와 피해자가 될 확률이 높으며, 목격자는 목격자가, 무관은 무관이 될 가능성이 높음을 보여줌.

9) 이 비용은 괴롭힘의 강도 유무와 무관하게 일반적인 기준을 적용한 것으로, 괴롭힘이 1년간 지속되었다고 가정했을 때의 비용임. 괴롭힘의 강도 또는 유형에 따른 비용을 산출할 수 있는 데이터는 국내외 연구에서 아직 확보되지 못하고 있음.

<표 4> 직장 괴롭힘 1건당 발생 비용

| 내역 | 영국 (Hoel 외, 2011) | 국내 (서유정, 2013) |
|------------------------|----------------------------|---|
| 피해자의 결근, 근무태도 불성실 등 | £ 6,972 | ₩6,308,000* |
| 대체인력 | £ 7,500 | ₩2,750,000** |
| 생산성 감퇴 | 산출 불가 | 산출 불가 |
| 괴롭힘 조사 | £ 2,110 | - |
| 직속 상사의 시간 | £ 1,847 | ₩5,375,100**** (가해자-80시간; 피해자-150시간) |
| 본사 직원 | £ 2,600 | ₩1,051,700**** (인사팀: 피해자, 가해자, 상사, 운영진과 면담 (3인, 15시간***) |
| 감사 직원의 시간 | £ 2,100 | |
| 처벌 과정 비용 | £ 3,780 | |
| 증인 인터뷰 비용 | £ 1,200 | |
| 소송비용 | 산출 불가 | 산출 불가 |
| 피해자의 이직 | 0 | 산출 불가 |
| 간접 관련자들에 미치는 영향 | 산출 불가 | 산출 불가 |
| 기타 (홍보 등) | 산출 불가 | 산출 불가 |
| 계 (최소) | £28,109 (약 ₩47,785,300) | ₩15,484,800 |

이후 서유정 외(2014)는 전자와 철강 산업의 직장 괴롭힘으로 인한 근로시간의 손실을 바탕으로 피해자와 가해자, 목격자 각 1인당 연간 인건비 손실을 계산하였으며, 그 결과는 <표 8>와 같았다¹⁰⁾. 또한 <표 8>의 1인당 비용을 바탕으로 산업별 연간 손실비용을 계산한 결과, 전자산업의 인건비 손실은 연간 1,380 억원, 철강산업은 약 261억원으로 산출되었다(<표 9> 참조).

<표 5> 직장 괴롭힘으로 인한 제조업 분야의 연간 인건비 손실 - 1인 기준

(단위: 천원)

| 구 분 | | 중소기업 | 대기업 | 전체 |
|-------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| 연간(52주) 손실 비용 (각 1인 기준) | 피해자 | 1,368 | 1,562 | 1,426 |
| | 가해자 | 912 | 1,041 | 905 |
| | 목격자 | 1,192 | 1,170 | 1,184 |

출처: 서유정 외 (2014): 직장 괴롭힘의 실태 조사와 방지 방안 연구: 제조업을 중심으로

10) 피해자, 가해자, 목격자 집단의 일일 근로시간 손실의 평균을 계산한 뒤, 해당 평균에서 직장 괴롭힘에 연루되지 않은 응답자(무관자)의 일일 근로시간 손실을 감한 결과를 직장 괴롭힘으로 인한 근로시간 손실분으로 고려하였음.

<표 6> 직장 괴롭힘으로 인한 연간 인건비 손실 - 전자, 철강 산업

| 구분 | 전자산업 | 철강산업 |
|----------------|-------|------|
| 전체 근로자 수(천명) | 498 | 153 |
| 피해자 | 12.2% | 5.5% |
| 가해자 | 2.1% | 0.5% |
| 목격자 | 7.1% | 7.4% |
| 산업별 손실 비용 (억원) | 1,380 | 261 |

출처: 서유정 외 (2014): 직장 괴롭힘의 실태 조사와 방지 방안 연구: 제조업을 중심으로

구미영·서유정·천재영(2015)의 연구에서도 같은 방식으로 서비스업 분야의 인건비 손실을 계산하였다. 다만, 집단을 피해자와 가해자, 목격자, 피해 위험군¹¹⁾으로 나누어 비용을 산출하였다. 그 결과, 1인당 연간 인건비 손실액은 <표 10>과 같았으며, 직종별 손실액은 362억원~1조 1911억 원에 달했다 (<표 11> 참조¹²⁾).

<표 7> 직장 괴롭힘으로 인한 서비스업 분야의 연간 인건비 손실 - 1인 기준

(단위: 천원)

| 연간 인건비 손실 | 피해자 | 가해자 | 목격자 | 예비 피해자 |
|-----------|-------|-----|-----|--------|
| 각 1인 | 1,425 | 564 | 333 | 1,355 |

원자료: 구미영·서유정·천재영(2015). 여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안 (발간 예정)을 바탕으로 재분석하여 구성

<표 8> 직장 괴롭힘으로 인한 서비스업 분야의 연간 인건비 손실 - 직종별 기준

(단위: 억원)

| 연간 인건비 손실 | 간호 | 금융보험 | 매장판매 | 기계 | 중앙행정/지자체 | 기타 공공기관 |
|-----------|-----|-------|-------|-----|----------|---------|
| 직종별 | 921 | 2,184 | 1,169 | 362 | 11,911 | 1,490 |

원자료: 구미영·서유정·천재영(2015). 여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안 (발간 예정)을 바탕으로 재분석하여 구성

근로시간 손실을 활용한 비용의 산출은 객관적인 방법으로 직장 괴롭힘의 비

11) 피해 위험군: 조작적 또는 주관적 피해자의 기준을 충족하지는 못하지만, 6개월간 1건 이상 KICQ의 괴롭힘 행위를 경험했거나 스스로 괴롭힘을 당한다고 느끼는 응답자
 12) 본 연구는 워킹페이퍼 작성자가 공동연구진으로 참여한 여성정책연구원의 연구 데이터를 활용하여 분석한 결과이며, 과제 기간은 종료되었으나 최종 인쇄본 보고서가 미발간된 상태임. 현지 점에서 해당 분석 결과가 인쇄본에 반영될 것인지가 결정되지 않은바, <표 7>과 <표 8>의 출처를 본문과 같이 제시함.

용에 대한 근거를 제시할 수 있다는 장점을 갖고 있으며, 산업별 또는 직종별 전체 비용을 산출하는데 활용할 수 있는 방식이다. 기존 비용 산출 연구가 개별 사례에 따른 평균 등을 바탕으로 산출한 탓에 구체적인 내용 파악이 가능했던 소수의 사례만을 바탕으로 하는 반면, 근로시간의 손실을 활용하는 방식은 설문 조사를 통한 최소한의 데이터만으로 대규모의 비용 산출이 가능한 것이다. 그러나 근로시간 손실이라는 양적인 근거만을 바탕으로 비용을 산출하기 때문에, 근로자의 집중도 및 회사에 대한 충성도 하락 등으로 인한 정성적인 영향에 따른 비용은 고려하기 어렵다는 한계가 있다. 또한 현재로서는 기업 측의 참여 없이, 응답자가 인지하고 있는 자신의 인건비만을 활용하기 때문에 실제 생산량 손실의 비용이 아닌, 시간당 인건비 손실만 산출이 가능하다는 한계점이 있다.

이러한 한계점을 보완하기 위해서는 조직 차원의 참여를 통해 개별 근로자의 생산성과 관련된 자료를 확보하고, 각 조직별로 근로자 1인당 연간 총생산량 등을 산출하여 활용하는 등 구체적인 데이터를 반영하여 비용의 산출이 이뤄져야 한다. 사회 전반적으로 조직 내부의 직장 괴롭힘 실태를 파악하고 그로 인한 영향과 비용을 심각하게 인지하는 분위기가 조성될 필요가 있는 것이다.

IV. 종합과 시사점

본고에서는 현재 활용되는 직장 괴롭힘의 정의에 대해 고찰하고, 국내의 연구 중 동일 또는 유사한 방식으로 괴롭힘을 측정한 연구를 바탕으로 현재까지 파악된 괴롭힘의 실태와 영향을 논의하였다. 먼저 직장 괴롭힘의 개념적 정의와 측정을 위한 정의 간의 괴리를 보완하기 위해 시도된 접근 방식과 이러한 접근 방식의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위한 향후 연구의 필요성을 제기하였다. 괴롭힘의 영향, 특히 비용을 산출한 연구를 검토하고 현재까지 활용된 접근 방법의 장점과 한계점, 개선을 위한 방안 등을 논의하였다.

그 결과, 직장 괴롭힘의 실태를 더욱 명확히 파악하고, 실질적인 영향과 비용을 산출하기 위해서는 조직 차원의 협력과 대규모 실태조사가 실행될 필요가 있음이 제기되었다. 현재 직장 괴롭힘의 실태 조사는 일부 분야(산업 또는 직종)에 대하여 소규모로 진행되는 경우가 대부분이었다. 대중매체 등을 통해 진행된 조

사(예: KBS 탐사보도팀 조사 (서유정, 2015 참조))의 경우 대규모로 진행되는 경우도 있었으나, 대표성 있는 샘플의 확보가 이뤄지지 않았으며, 직종 또는 산업 분류 역시 표준 분류를 따르지 않은 탓에 그 결과를 일반화할 수 있는 모집단을 분류하기 어려웠다. 따라서 표준 직업 또는 산업 분류에 따라 국내 전반의 현황을 파악할 수 있는 대규모 실태조사가 이뤄질 필요가 있다. 여기에 조직 차원의 협력으로 근로자의 생산성과 근무태도, 총생산량 등의 데이터를 확보하여 괴롭힘의 실질적인 영향을 파악하고, 실제 비용을 도출하여 괴롭힘이 조직에 미치는 영향의 전반적인 실태를 함께 파악할 필요가 있다.

물론 단지 실태를 파악하고 연구를 수행하는 것에서 끝나선 안 된다. 국내에는 직장 괴롭힘에 대한 정부 부처 차원의 정책적인 관심과 지원이 부족하며, 직장 괴롭힘 방지법이 국회에서 2회¹³⁾ 발의되었음에도 기반이 될 수 있는 연구의 부족으로 인해 법안이 계류 중에 있다. 기관 및 기업 등과 근로자를 고용하는 여러 조직들도 직장 괴롭힘에 대한 대응책을 마련하는데 소극적이며, 오직 소수의 조직만이 자체적인 예방지침과 매뉴얼을 개발하여 활용하고 있다 (예: 서울특별시, S금융 등). 괴롭힘에 대한 개인 차원의 관심과 대응 노력에 비해, 조직적으로 적극 대처하려는 노력은 여전히 매우 부족한 것이다.

그러나 직장 괴롭힘은 개인 대 개인의 문제가 아닌, 조직의 문제이며 사회의 문제이다. 이에 대한 대응 역시 개인적인 차원이 아니라 조직적인 차원에서 이루어져야 하는 것이다. 국가적인 차원에서는 직장 괴롭힘을 방지하는 특별법을 제정하여, 기업과 기관들로 하여금 조직 내에 직장 괴롭힘의 실태를 파악하고, 대응책을 마련하여 실행하는 것을 의무화하여야 한다. 또한 직장 괴롭힘을 담당하는 정부부처의 담당자 또는 담당 조직을 지정하여 기업과 기관들의 역할을 감시·관리하고, 직장 괴롭힘으로 인해 발생하는 개인적, 조직적, 사회적 영향과 피해, 손실 등에 대한 정보를 홍보할 필요가 있다. 또한 직장 괴롭힘 대응책 마련 및 실행을 위한 사업주 역량 강화 교육을 개발하여 보급하고, 개인 근로자들이 피해 사실을 호소하고 문제 해결을 요청할 수 있는 공적인 소통창구를 마련해야 한다.

13) 2013년 9월 한정에 의원, 2015년 6월 이자스민·한정에 의원

<참고문헌>

- 구미영·서유정·천재영(2015). 여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안, 한국여성정책연구원. 미발간.
- 남웅·김지원·김용규·구정완·박정일(2010). 「간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 설문도구의 신뢰도와 타당도」, 대학산업학회지, 제22권 제2호, 129~139쪽.
- 박경규·최항석(2007). 「직장 내 집단 따돌림의 선행요인과 결과에 관한 연구: 직장 내 집단 따돌림의 매개효과 검증을 중심으로」, 경상논총, 제25권 제4호. 42~70쪽.
- 박연옥(2012). 「항공사 승무원이 지각하는 직장 내 집단따돌림의 원인과 결과에 대한 연구」, 연세대학교 생활환경대학원.
- 서유정(2013). 『직장에서의 따돌림 실태』, KRIVET issue brief 제20호. 2013. 1. 30.
- 서유정(2015). 『국내 업종별 직장 괴롭힘 실태』, KRIVET issue brief 제77호. 2015. 6. 15.
- 서유정·신재한 (2013). 학교 괴롭힘과 직장 괴롭힘의 연관성 분석과 괴롭힘 방지 방안 연구. 한국직업능력개발원 이슈페이퍼.
- 서유정·김수진·이지은 (2014). 직장 괴롭힘의 실태 조사와 방지 방안 연구: 제조업을 중심으로. 한국직업능력개발원.
- 서유정·김미란(2015). 서울시 비정규직 직장 내 괴롭힘 실태조사. 서울특별시.
- 이준희(2009). 「직장 내 집단 괴롭힘(mobbing)에 대한 연구」, 고려대학교 법학과 석사학위 논문.
- Hoel, H., Cooper, C. L., and Faragher, B.(2001). "The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status", *European Journal of Work & Organizational Psychology*, Vol.10 No.4, pp. 442~465.
- Hoel, H., Sheehan, M. J., Cooper, C. L., & Eomarsen, S.(2011). Organisational effects of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper(Eds). *Bullying and Harrassment in the Workplace*(2nd ed) (pp. 129~140). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S.(2001). Bullying in Danish work-life Prevalence and health correlates,. *European Journal of work and organizationa psychology*, Vol.10 No.4, pp. 393~413.
- Seo, Y. N.(2008, June). "Bullying in South Korea: An exploratory study. 6th International Conference on Workplace Bullying: Sharing our knowledge", Montreal:Canada.
- Seo, Y. N. (2010). The role of culture on workplace bullying: The comparison between UK and South Korea. University of Nottingham. PhD Thesis.