

# 청소 · 경비 · 시설관리 노동자의 직장 내 괴롭힘 실태

정흥준 · 김정훈\*

## 1. 서론

최근 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심이 크다. 예를 들어, 원청회사의 하청에 대한 갑질 등 조직적 괴롭힘부터 최고경영진의 직원 괴롭히기와 직장 내 성희롱 등 관리자들에 의한 괴롭힘 및 선배들에 의한 ‘태움’ 등 개인적인 괴롭힘에 이르기까지 다양하다.

한국 사회의 부끄러운 민낯에 대한 자정의 목소리가 높아지고 있는 것은 사실이지만 직장 내 괴롭힘에 대한 원인 진단과 대책은 여전히 부족하다. 직장 내 괴롭힘이 특정 회사나 특정 집단에 국한되어 있지 않고 광범위하게, 조직적으로 이루어지고 있음에도 불구하고 처벌은 소극적으로 이루어지고 있는 실정이다. 특히, 최근이야 드러나고 있는 직장 내 괴롭힘을 개인들의 일탈행동으로 단정할 수 없기 때문에 우리 사회에 내재된 구조적 모순은 없는지 되돌아 봐야 한다. 상대적 약자에 존중과 배려 대신 상대적 강자가 무제한 행동을 할 수 있다는 폭력적인 문화가 우리 일터에 깔려 있을 수 있다. 잘못된 관행이 왜곡된 인식을 만들고 왜곡된 인식은 상식을 벗어난 행동들을 가능케 하고 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 직장 내 괴롭힘이 고령친화 직종으로 구분되는 청소(미화), 경비 그리고 시설관리 업무를 담당하고 있는 용역노동자들에게 얼마나 일어나고 있는지 실태를 살펴본다. 청소나 경비업무는 오래전부터 사회적으로 경시되어 온 업종이었으며 대부분 외주화 되어 있기도 하다. 따라서 청소나 경비, 그리고 시설관리업무에 종사하는 노동자들은 고령일 가능성이 높으며 사회적으로도 상대적 약자이지만 이들에 대한 직장 내 괴롭힘은 오히려 클 수 있다. 이에 주목하여 본 연구는 서울지역의 23개 기관을 대상으로 설문조사를 실시하여 용역노동자의 성별, 연령별 고용형태별, 업무별 직장 내 괴롭힘 수준을 살펴보았다.

\* 정흥준=한국노동연구원 부연구위원(hjunjung@kli.re.kr).

김정훈=고려대학교 경영대학 박사과정 수료(gubang52@naver.com).

## II. 청소·경비·시설관리 노동자 직장 내 괴롭힘 실태

### 1. 연구방법

본 연구는 서울에 소재한 23개 기관에서 청소·경비·시설관리업무를 담당하고 있는 331명의 노동자들을 대상으로 하여 이들의 직장 내 괴롭힘 수준을 파악하였다. 연구대상 노동자들은 주로 대학 내 용역회사에 소속된 노동자들이 대부분이었으며 일부는 직접고용되어 있었다. 구체적으로 연구대상은 공공운수노조 서경지부에 소속된 고려대, 고려대병원, 국립국악원, 덕성여대, 노원구구립도서관, 동덕여대, 서울도시가스, 서울여대, 세브란스병원, 세종로 대우빌딩, 숙명여대, 시립대, 연세대, 예스코, 이화여대, 인덕대, 중앙대, 충무아트홀, 카이스트, 코스타 빌딩, 키스트, 프레스센터, 홍익대에서 일하는 노동자들이었다.

본 연구의 조사기간은 2018년 1월부터 4월까지로 23개 기관을 직접 방문해 연구취지를 설명하고 설문지를 직접 수거하였으며 대표성 확보를 위해 각 기관별 근무자 10% 이상의 설문지를 수거하였다. 설문조사 결과, 여성이 77.5%, 남성이 22.5%로 여성이 많은 비율을 차지하였다. 이는 여성 노동자가 대다수인 미화(청소) 업무가 연구대상의 다수를 차지하고 있기 때문으로 판단되었다. 연령대별로 30대 이하 6.3%, 40대가 6.6%인 데 비해 50대가 24.1%, 60대가 63.0%로 나타나 고령화된 직업의 특성을 보여주고 있었다. 고용형태의 경우 비정규직이 86.7%로 대다수를 차지했으나 정규직도 13.3%를 차지하는 것으로 나타났다(예: 시립대, 충무아트홀, 국악원). 업무별로 청소업무가 72.9%로 가장 많았으며 경비가 9.9%, 시설관리가 17.1%로 나타났다(표 1 참조).

<표 2>는 본 연구에서 활용된 직장 내 괴롭힘이 어떻게 측정되었는지를 나타낸다. 직장 내

<표 1> 응답자의 인구통계학적 특징

		비율(%)			비율(%)
성별	여성	77.5	고용형태	정규직	13.3
	남성	22.5		비정규직	86.7
노조 내 지위	간부	28.1	연령	30대 이하	6.3
	조합원	71.9		40대	6.6
업무	청소	72.9		50대	24.1
	경비	9.9		60대 이상	63.0
	시설관리	17.1			

〈표 2〉 괴롭힘 설문도구

변수	항목	관리자로부터 당한 괴롭힘 설문문항
업무상 괴롭힘	해고협박	관리자는 나의 사소한 실수를 핑계로 해고협박을 한 적이 있다.
	업무 불이익	나는 합당한 이유 없이 업무 배정에서 불이익을 받았다.
노조활동 괴롭힘	노조탈퇴 수당	나는 노조를 탈퇴하면 돈(수당)을 더 주겠다는 제안을 받았다.
	노조참여 불이익	관리자는 노조활동(파업, 집회 등)에 참여했다는 이유로 불이익을 준 적이 있다.
물리(신체)적 괴롭힘	폭행	관리자는 실제로 나를 때린 적 있다.
	폭력위협	관리자는 나를 때리려는 시늉을 한 적 있다.
	위협적 행동	관리자는 위협적인 행동(예 : 손가락질, 들이밀기, 밀치기, 길 막기 등)을 한다.
	소리치기	관리자는 소리를 지르거나 버럭 화를 낸 적이 있다.
인격적 괴롭힘	비하발언	관리자는 나의 학력, 성별, 나이, 생활수준 등에 대해 깔보는 듯한 말을 한 적이 있다.
	이간질	관리자는 노동자들 사이를 이간질한 적 있다.
	관리자를 위한 사적인 업무	관리자는 내 일이 아닌 관리자의 개인적인 일을 시킨 적이 있다.
성적 괴롭힘	성적 모욕	관리자는 성차별적인 비속어를 사용하여 나를 묘사한 적이 있다.
	성적 농담	관리자는 성적 수치심을 불러일으키는 농담을 한 적이 있다.
	성차별 발언	관리자는 성차별적인 발언을 한다. (예 : "여자들은 일을 못해")

괴롭힘은 지난 1년 동안 직장 내 괴롭힘을 당했는지 여부로 측정(괴롭힘 경험=1, 괴롭힘 미경험=0)하였으며 업무상 괴롭힘, 노동조합 활동을 이유로 한 불이익처분 등의 괴롭힘, 물리적 괴롭힘, 인격적 괴롭힘 및 성적 괴롭힘 등 5개의 하위차원으로 이루어진 설문도구를 활용하였다. 참고로 성적 괴롭힘은 Raver & Nishii(2010)의 문항을 활용하였으며 물리적 괴롭힘은 Einarsen et al.(2009)의 문항을 활용하였다.

## 2. 직장 내 괴롭힘 경험

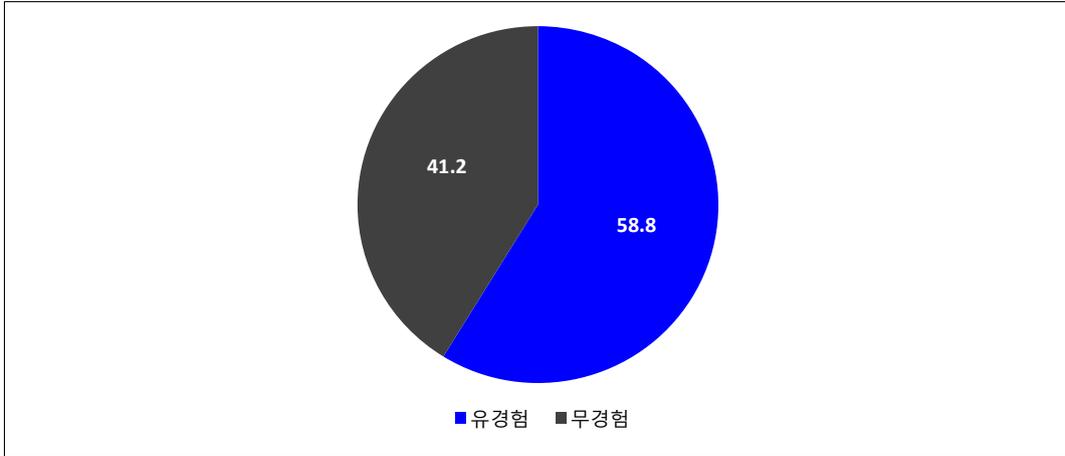
### 가. 전반적인 괴롭힘 수준

전체 응답자 331명 중 328명이 직장 내 괴롭힘에 대해 응답하였다. 응답자 중 135명에 해당하는 41.2%는 직장 내 괴롭힘을 경험하지 않은 것으로 나타난 반면, 193명에 해당하는 58.8%는 직장 내 괴롭힘을 적어도 한 번 이상 경험한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고령친화적인 대표 직종인 청소·경비·시설관리 노동자들의 직장 내 괴롭힘이 심각함을 보여준다.

전체 응답자들을 대상으로 한 결과를 세부적으로 살펴보면, 관리자들은 ‘사소한 실수를 핑계로 해고하겠다고 협박’하거나 ‘합당한 이유 없이 업무에서 배제’하는 업무상 괴롭힘을 가장

[그림 1] 직장 내 괴롭힘 경험 유무

(단위 : %)

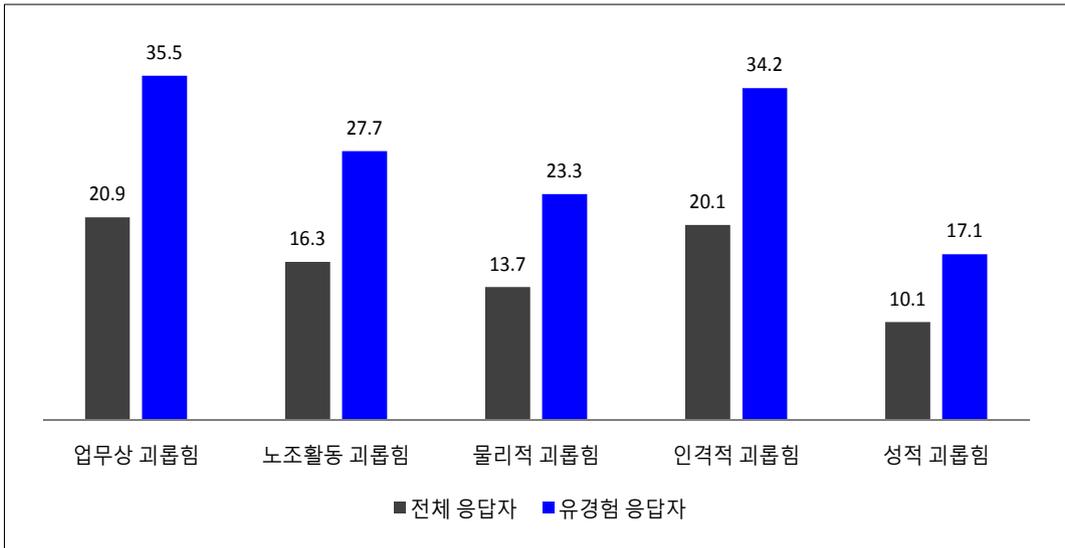


많이 저지르고 있으며 이는 전체 응답자의 20.9%로 나타났다. 또한 ‘비하발언’, ‘노동자 간 이간질’ 및 ‘관리자의 사적인 일을 대행’하는 인격적인 괴롭힘(20.1%)이 그다음으로 많았다. 세 번째로 높은 괴롭힘은 노동조합 활동을 이유로 한 괴롭힘(16.3%)이었다. ‘폭행 위협’ 등 물리적 괴롭힘은 13.7%였으며 성적 괴롭힘도 10.1%나 되는 것으로 나타났다.

총 14개의 세부 괴롭힘 항목 가운데 가장 많이 경험한 괴롭힘은 ‘관리자들에 의한 노동자

[그림 2] 괴롭힘 유형별 비율

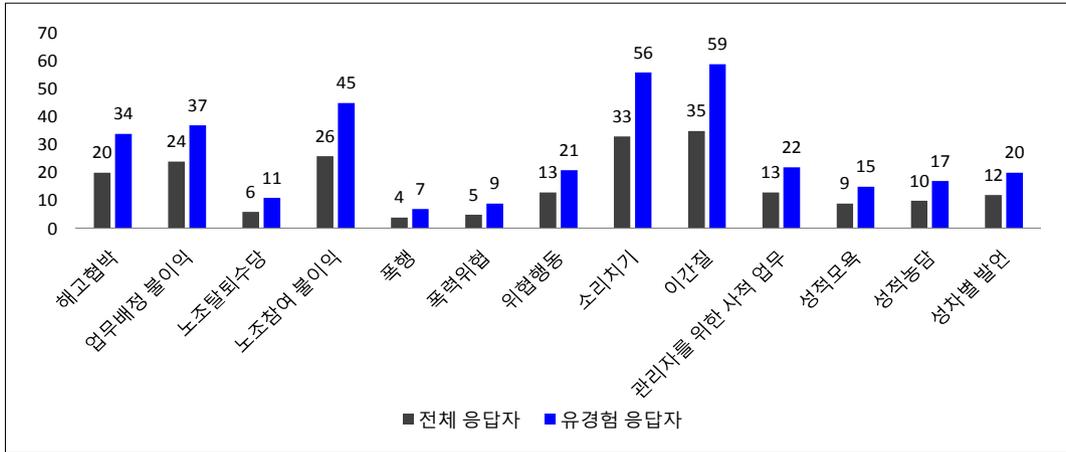
(단위 : %)



사이의 이간질'로 응답자의 35%가 이 같은 경험을 했으며 두 번째로 '관리자가 소리를 지르거나 버럭 화를 내는 괴롭힘'이 응답자의 33%로 나타났다. 세 번째는 노조활동에 참여한 이유로 한 불이익으로 응답자의 26%가 유경험자로 나타나 청소·경비·시설관리 노동자들이 노동조합 활동을 이유로 한 불이익이 적지 않음을 보여주었다.

[그림 3] 직장 내 괴롭힘 수준

(단위 : %)



나. 연령대별 괴롭힘 수준

<표 3>은 연령대별 유형별 괴롭힘 경험을 나타낸 것이다. 전체 응답자를 괴롭힘 유형별로 살펴보면, 인격적 괴롭힘 경험이 41.5%로 가장 많았고 다음으로 물리적(신체적) 괴롭힘 경험이 36.0%로 많았다. 업무상 괴롭힘과 노동조합 활동을 이유로 하는 괴롭힘은 각각 28.0%가 경험하는 것으로 나타났다.

<표 3> 전체 응답자의 연령대별 유형별 괴롭힘 경험

(단위 : %)

	30대 이하	40대	50대	60대 이상	전 체
업무상 괴롭힘 경험	5.0	47.6	34.7	25.9	28.0
노조활동 괴롭힘 경험	5.0	42.9	37.3	24.9	28.0
물리(신체)적 괴롭힘 경험	20.0	38.1	37.3	36.5	36.0
인격적 괴롭힘 경험	50.0	71.4	37.3	39.6	41.5
성적 괴롭힘 경험	15.0	14.3	14.7	17.3	16.2
전 체	55.0	85.7	62.7	55.3	58.8

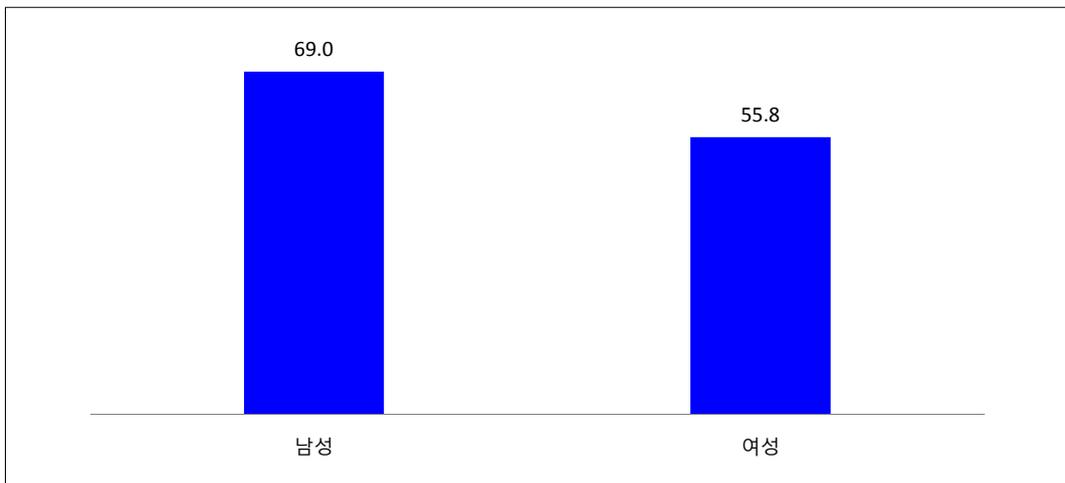
연령대별로 살펴보면, 우선 괴롭힘은 40대가 가장 괴롭힘 경험이 많은 것으로 조사되었다. 분석결과, 40대 응답자의 85.7%는 다양한 유형의 직장 내 괴롭힘을 적어도 1회 이상 경험한 것으로 나타났다. 30대와 40대가 겪은 가장 많은 괴롭힘 유형은 인격적 괴롭힘으로 각각 50.0%, 71.4%가 경험한 것으로 나타났다. 50대의 경우 모든 괴롭힘 유형이 골고루 나타나는 특징을 보였다. 모든 연령대에서 성적 괴롭힘도 15% 내외로 비슷하게 나타났다.

#### 다. 성별 직장 내 괴롭힘

성별 괴롭힘을 살펴보면, 남성 응답자의 69%는 직장 내 괴롭힘을 적어도 1번 이상 경험한 것으로 나타났고 여성의 경우 55.8%로 나타나 남성의 직장 내 괴롭힘 비율이 더 높았다. 이러한 결과는 김근주·이경희(2017)의 연구결과와도 유사한 것이었다.

[그림 4] 성별 직장 내 괴롭힘 경험

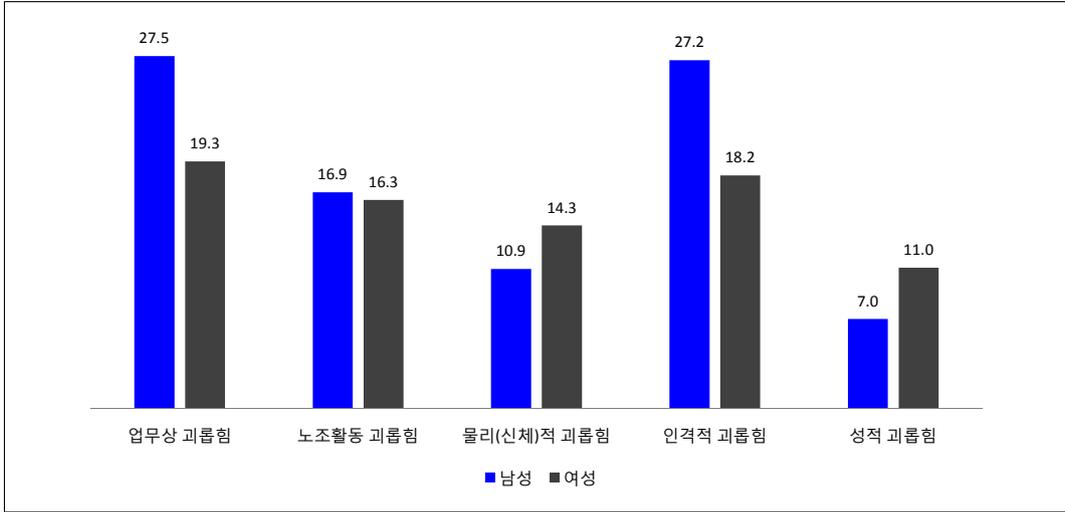
(단위 : %)



성별 괴롭힘 유형을 살펴보면 여성 응답자는 성적인 괴롭힘과 물리적 괴롭힘을 남성보다 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 예를 들어 여성 응답자는 14.3%가 물리적, 신체적 괴롭힘을 경험한 반면, 남성 응답자는 10.9%가 경험한 것으로 나타났다. 한편 남성 응답자는 업무상 괴롭힘, 노조활동 괴롭힘, 인격적 괴롭힘을 여성 응답자보다 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 특히, 인격적 괴롭힘의 경우 남성은 27.2%가 경험한 데 비해 여성은 18.2%가 경험한 것으로 나타났다.

[그림 5] 성별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



라. 고용형태에 따른 괴롭힘 수준

고용형태별로 직장 내 괴롭힘을 분석해 보면, 정규직의 경우 직장 내 괴롭힘 경험이 정규직 응답자의 41.9%로 나타났으나 비정규직은 응답자의 61.4%가 적어도 1회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 고용이 불안정할수록 직장 내 괴롭힘 경험도 더 많아짐을 의미한다.

<표 4> 전체 응답자의 고용형태별 괴롭힘

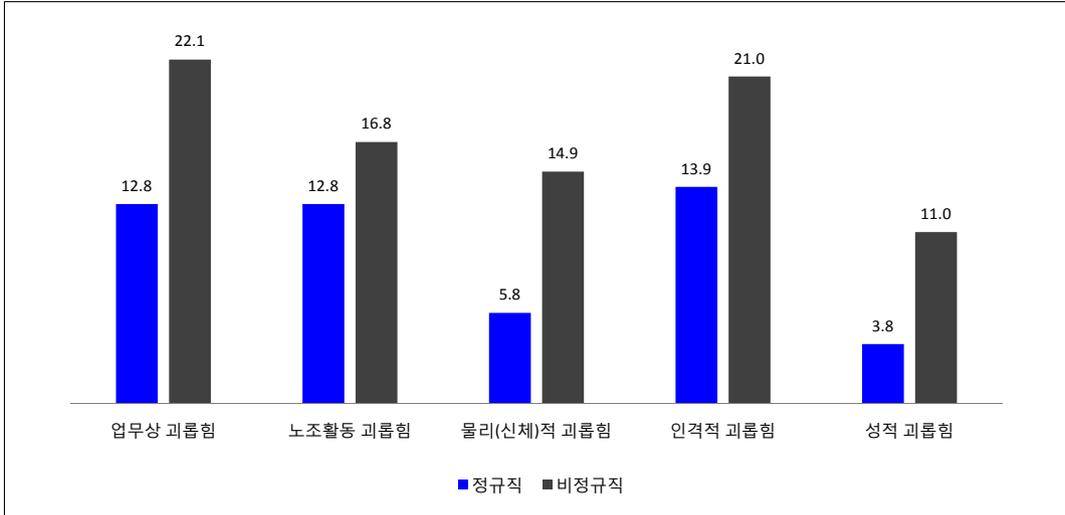
(단위 : %)

	정규직	비정규직
직장 내 괴롭힘 경험	41.9	61.4

고용형태에 따른 괴롭힘의 유형을 세부적으로 분석하면 비정규직은 업무상 괴롭힘이 22.1%로 가장 높았고 정규직은 인격적 괴롭힘이 13.9%로 가장 높은 유형으로 나타났다. 특히, 고용형태별로 가장 뚜렷한 차이를 나타내는 것은 성적 괴롭힘과 물리적 괴롭힘이었다. 성적 괴롭힘의 경우 정규직은 평균 3.8% 경험한 데 비해 비정규직은 평균 11.0%를 경험한 것으로 나타났다. 또한 물리적 괴롭힘 역시 정규직은 평균 5.8%를 경험한 데 비해 비정규직은 14.9%를 경험한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고용형태에 따라 직장 내 괴롭힘 가운데 직접적인 괴롭힘 성격이 강한 괴롭힘이 많아짐을 의미한다.

(그림 6) 고용형태별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



마. 업무에 따른 직장 내 괴롭힘

<표 5>는 업무에 따른 직장 내 괴롭힘 경험을 나타낸 것으로 청소(미화)업무를 담당하는 노동자들은 응답자의 53.6%가 적어도 1회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 한편 시설관리업무를 담당하는 노동자들의 직장 내 괴롭힘 경험은 청소노동자보다 높은 64.0%였으며 경비노동자들의 직장 내 괴롭힘 경험은 무려 79.3%나 되었다. 이와 같은 결과에 대해 해당 노동자들을 면접조사한 결과, 청소노동자들의 경우 집단적인 팀 단위로 업무를 하고 있어 괴롭힘을 덜 경험할 수 있는 데 비해 경비업무는 주로 혼자서 근무를 하기 때문에 주로 혼자 있을 때 관리자들로부터 직장 내 괴롭힘을 많이 당하는 것을 확인할 수 있었다.

<표 5> 전체 응답자의 업무별 괴롭힘

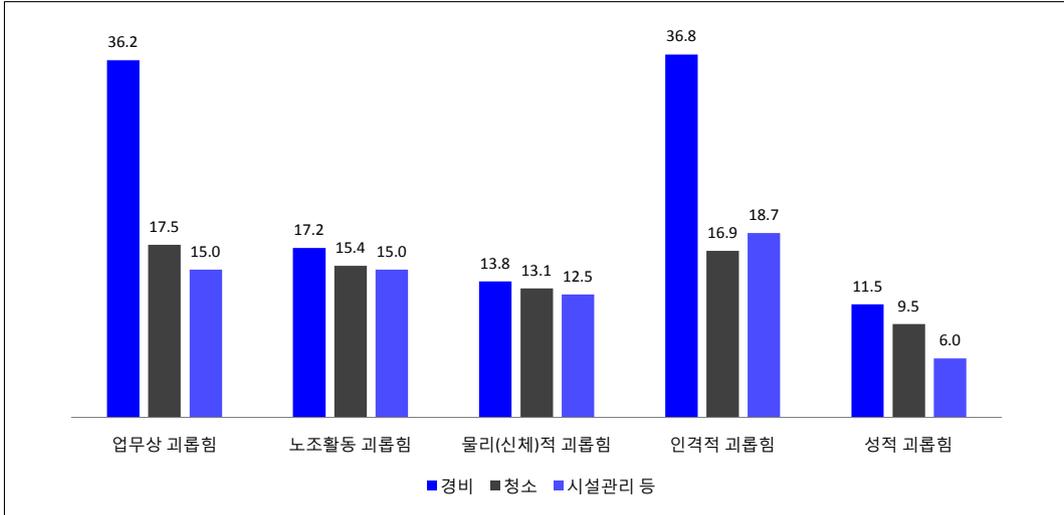
(단위 : %)

	청소(미화)	경비	시설관리
직장 내 괴롭힘 경험	53.6	79.3	64.0

업무별 괴롭힘 유형 정도를 살펴보면, 경비노동자는 다른 청소노동자 및 시설관리노동자에 비해 업무상 괴롭힘과 인격적 괴롭힘이 거의 2배 이상 높은 것으로 나타났다. 예를 들어 인격적 괴롭힘의 경우 경비노동자들은 평균 36.8%를 경험하고 있는 데 비해 청소노동자들은 평균 16.9%, 시설관리노동자들은 평균 18.7%를 경험하는 것으로 나타났다.

[그림 7] 업무별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



바. 노동조합 내 지위에 따른 직장 내 괴롭힘

노동조합 내 지위에 따른 직장 내 괴롭힘 경험을 살펴보면, 대의원이나 분회장 등 노동조합 간부들은 응답자의 70.8%가 적어도 1회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 이에 비해 평조합원의 경우 응답자의 55.3%가 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 노동조합 간부의 경우 용역회사 등의 표적이 되어 괴롭힘의 대상이 되고 있음을 의미한다. 이러한 결과를 보았을 때, 복수노조의 상황에서는 특정노조에 대한 괴롭힘이 존재할 가능성이 있을 것으로 예상되었다.

<표 6> 전체 응답자의 노동조합 내 지위별 괴롭힘

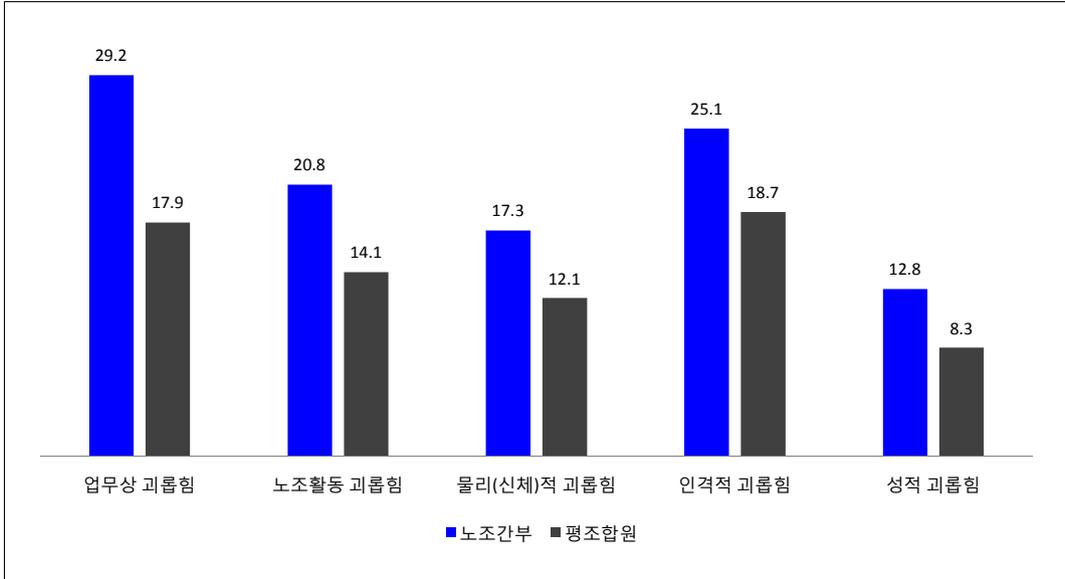
(단위 : %)

	간부	조합원
직장 내 괴롭힘 경험	70.8	55.3

노동조합 내 지위별로 괴롭힘을 유형화하여 직장 내 괴롭힘을 세부적으로 분석하면, 노조간부가 업무상 괴롭힘부터 성적 괴롭힘에 이르기까지 전 영역에서 괴롭힘 수준이 높게 나타났다. 이러한 결과는 노동조합 간부들에 대해 노조활동 등 특정 영역이 아닌 전방위적 괴롭힘이 일어나고 있음을 보여준다.

[그림 8] 노동조합 내 지위별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



<표 7>은 지금까지 살펴본 인구통계학적인 변수들을 활용하여 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 선행요인을 회귀분석한 결과이다. 전체적으로 직장 내 괴롭힘에 유의하게 영향을 미치는 변수는 성별, 연령, 근속, 업무 및 고용형태로 나타났으며 노조간부 여부는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 구체적으로 첫째, 빈도분석에서는 남성이 약간 더 많은 괴롭힘을 경험했지만 여러 다른 변수들을 통제한 회귀분석에서는 여성일수록 직장 내 괴롭힘이 많은 것으로 나타났다(비표준화계수=0.07, 90% 유의수준). 여성의 경우 업무상 괴롭힘과 물리적 괴롭힘도 컸다. 둘째, 연령이 높을수록 오히려 직장 내 괴롭힘이 많은 것으로 나타났다(비표준화계수=0.01, 95% 유의수준). 빈도분석에서도 30대 이하의 노동자들의 괴롭힘 경험이 가장 적게 나타난 바 있었다. 연령이 높을수록 업무상 괴롭힘, 물리적 괴롭힘, 그리고 인격적 괴롭힘이 모두 많은 것으로 나타났다. 셋째, 근속개월이 짧을수록 직장 내 괴롭힘이 많은 것으로 조사되었다(비표준화계수=0.01, 90% 유의수준). 근속개월 역시 짧을수록 업무상 괴롭힘과 물리적 괴롭힘, 그리고 인격적 괴롭힘이 모두 증가하였다. 넷째, 업무를 구분해서 살펴보았을 때 청소업무에 비해 경비업무나 시설관리업무의 괴롭힘이 유의하게 많았다. 다섯째, 고용형태가 정규직일 경우 괴롭힘이 적은 것으로 나타났다(비표준화계수=0.01, 90% 유의수준). 특히, 정규직의 경우 물리적 괴롭힘이 적은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 반대로 비정규직인 경우 괴롭힘이 많은 것을 의미한다. 마지막으로 빈도분석에서는 노조간부가 괴롭힘이 많은 것으로 나타났으나 다른 변수들을 통제한 회귀분석에서는 유의한 결과가 나타나지 않았다.

〈표 7〉 직장 내 괴롭힘에 대한 회귀분석(N=230)

	직장 내 괴롭힘	업무상 괴롭힘	물리적 괴롭힘	인격적 괴롭힘
	1	2	3	4
상수	-0.18 <sup>*</sup>	-0.22 <sup>*</sup>	-0.27 <sup>**</sup>	-0.08
여성	0.07 <sup>*</sup>	0.06 <sup>*</sup>	0.08 <sup>**</sup>	0.04
연령	0.01 <sup>**</sup>	0.01 <sup>**</sup>	0.01 <sup>***</sup>	0.01 <sup>*</sup>
근속개월수	-0.01 <sup>*</sup>	-0.01 <sup>*</sup>	-0.01 <sup>**</sup>	-0.01 <sup>*</sup>
업무더미_경비	0.15 <sup>**</sup>	0.26 <sup>***</sup>	0.08 <sup>*</sup>	0.23 <sup>***</sup>
업무더미_시설관리	0.11 <sup>**</sup>	0.13 <sup>*</sup>	0.15 <sup>***</sup>	0.11 <sup>*</sup>
정규직	-0.03 <sup>*</sup>	0.01	-0.05 <sup>*</sup>	-0.03
노동조합 간부	0.01	0.01	0.03	0.03
R <sup>2</sup>	0.05	0.06	0.06	0.06
모형유의도	1.80 <sup>*</sup>	1.91 <sup>*</sup>	2.03 <sup>**</sup>	2.13 <sup>**</sup>

주 : \* : p<.10(양측검증), \*\* : p<.05(양측검증), \*\*\* : p<.01(양측검증), 업무더미에서 청소업무를 기준변수로 사용.

### Ⅲ. 맺음말

본 연구는 청소·경비·시설관리 등의 업무를 담당하고 있는 노동자들의 관리자에 의한 직장 내 괴롭힘을 살펴보았다. 분석 결과, 전체 응답자의 58.8%가 적어도 한 번 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 다양한 직장 내 괴롭힘 가운데 관리자들은 사소한 실수에도 해고 협박을 한다든지, 업무배정에 있어서 불이익을 준다든지, 소리를 지르는 등의 괴롭힘이 많았다.

빈도분석 결과, 40대의 괴롭힘 경험이 가장 많았고, 남성이 여성에 비해 업무상 괴롭힘과 인격적 괴롭힘을 더 많이 당하는 것으로 나타났다. 또한 정규직에 비해 고용이 불안한 비정규직의 경우 직장 내 괴롭힘 경험이 많았으며 특히 물리적 괴롭힘과 성적 괴롭힘이 정규직과 비교하여 차이가 컸다. 업무별로 집단적으로 일을 하는 청소업무보다 혼자서 일을 하는 경비업무가 괴롭힘 경험이 많았으며 이 역시 주로 업무상 괴롭힘과 인격적인 괴롭힘이 많았다. 한편 노조활동에 따른 괴롭힘도 적지 않았다. 우선, 전체적으로 전체 응답자의 26.2%가 파업이나 집회 등 노조활동에 참여할 경우 불이익을 받는 경험이 있었으며 노동조합 간부의 괴롭힘 경험은 70.8%로 높은 데 비해 조합원의 괴롭힘 경험비율은 55.3%로 간부의 괴롭힘 경험보다 낮았다. 회귀분석결과 연령이 높을수록, 여성일수록, 근속개월이 짧을수록, 비정규직일수록 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 바탕으로 시사점을 몇 가지로 정리하면, 첫째 관리자에 의한 직장 내 괴롭

힘은 고령친화 직종이라고 여겨지는 청소·경비·시설관리 등에서도 두드러지게 관찰되고 있어 이에 대한 대책이 필요함을 보여주었다. 둘째, 정규직일수록 관리자에 의한 괴롭힘 경험이 낮은 것으로 나타났으며 반대로 비정규직일수록 더 많은 괴롭힘을 당하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장 내에서 종사상 지위가 중요함을 보여주는 것이다. 한편, 근속개월이 짧을수록 직장 내 괴롭힘이 많아지기도 하였다. 따라서 공공부문에서 현재 진행 중인 상시업무인 용역노동자들의 정규직화는 고용안정과 함께 직장 내 괴롭힘을 줄이는 데 기여할 것으로 예상되었다. 본 연구는 다양한 시사점에도 불구하고 연구대상이 서울지역에 국한되어 있고, 노조화된 사업장만을 대상으로 한 점에서 연구결과를 조심스럽게 해석할 필요가 있다. **KLI**

### [참고문헌]

김근주·이경희(2017), 『직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안』, 한국노동연구원.

Einarsen, S., Hoel, H., and G. Notelaers(2009), “Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised,” *Work & Stress* 23(1), pp.24~44.

Raver, J. L., and L. H. Nishii(2010), “Once, twice, or three times as harmful? Ethnic harassment, gender harassment, and generalized workplace harassment,” *Journal of Applied Psychology* 95(2), 236.