

콜센터 노동자의 직장 내 괴롭힘 실태

조규준 · 정흥준*

본 연구는 콜센터 노동자를 대상으로 성별, 연령별, 고용형태별, 업무별, 노동조합 가입 여부에 따른 직장 내 괴롭힘 수준을 살펴보았다. 분석 결과, 콜센터 상담사들의 59.1%가 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났고, 고용형태가 불안정할수록, 노동조합에 가입하지 않을수록 괴롭힘에 쉽게 노출되어 있음을 확인하였다. 또한 50대 이상의 상담사는 업무상 괴롭힘을 경험했으며, 20대 상담사는 인격적 괴롭힘을 많이 겪고 있었다.

1. 머리말

근로복지공단에 따르면, 2021년 직장인 중 정신질환 사망(자살)으로 산업재해를 신청한 사람은 158명으로 2013년부터 작성된 통계 중 가장 많았다.¹⁾ 이 중 2021년 한 해 직장 내 괴롭힘이나 직무 스트레스로 사망했다고 인정된 것만 88명이다. 또한 고용노동부에 따르면, 2019년 7월 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행된 후 괴롭힘 사건이 2019년 2,130건, 2020년 5,823건, 2021년 6,763건으로 매년 늘어나는 추세이다.²⁾

직장 내 괴롭힘은 특정 회사나 특정 집단의 문제만이 아니다. 오히려 광범위하고 조직적으로 이루어지고 있다. 따라서 직장 내 괴롭힘을 단순히 개인의 문제로만 치부해서는 안 되고 그동안 우리 사회가 외면하지 않았는지 돌아봐야 할 때이다. 본 연구는 콜센터의 직장 내 괴롭힘에

* 조규준=한국노동연구원 책임연구원(0012hi@kli.re.kr).

정흥준=서울과학기술대학교 조교수(hjunjung@seoultech.ac.kr).

1) 근로복지공단에서 제공한 직장인 정신 질병 사망자(자살) 수는 2013년 53명(20명 승인), 2014년 47명(14명 승인), 2015년 59명(22명 승인), 2016년 58명(20명 승인), 2017년 77명(44명 승인), 2018년 95명(76명 승인), 2020년 87명(61명 승인), 2021년 158명(88명 승인)이었다. 안전신문, 2022. 6. 20.자.

2) 용혜인 의원실, 2022. 1. 20.자.

주목했는데, 콜센터 상담 노동은 고용이 불안정하고 실적압박에 노출되어 있기 때문에 직장 내 괴롭힘과 상당한 관계가 있을 것으로 보았다.

우리나라의 직장 내 괴롭힘 관련 연구는 주로 병원에 근무하는 간호사를 중심으로 이루어져 왔고, 콜센터 노동자를 대상으로는 잘 이루어지지 않았다. 과거 콜센터 노동자를 대상으로 한 연구를 살펴보면, 주로 인적자원관리에 기반을 둔 연구와 노동실태조사 중심으로 한 연구가 대부분이었다(예: 정흥준, 2016). 특히, 선행연구는 콜센터 상담사의 취약한 노동조건에 주목해 왔다. 예를 들어, 권혜원(2018)은 면접조사에서 콜센터 노동자가 겪는 감정탈진, 직무소진, 이직 의도 증가 등의 원인을 규명하고자 하였다. 연구결과, 콜센터 노동자들은 작업장 노사관계와 HR 프랙티스가 정의롭지 못하고 불공정하다고 느낄수록 감정고통과 탈진이 증대돼 직무소진, 직무불만족, 이직률 증가로 이어졌다. 이승윤·조혁진(2019)은 콜센터 노동자를 대상으로 면접 조사를 실시하여 노동환경 및 실태를 파악하였다. 연구 결과, 콜센터 노동자들은 저임금과 불안정한 고용환경에 따른 불만으로 잦은 이직을 선택하였고 이직과정에서 실업급여 혜택을 받기 어려웠다. 그리고 콜센터 노동자들은 실질적인 사회적 보호를 받지 못하고 있었다. 종합하면, 콜센터 산업에서 노동자 대부분은 외적으로 불안정한 고용환경에 노출돼 있고 내적으로 불공정한 인사관리에 따라 직무 불만족과 직무소진으로 이직률이 높았다. 이에 본 연구는 국내 콜센터 상담사들의 직장 내 괴롭힘 경험과 유형을 성별, 연령별, 고용형태별, 업무별, 노동조합 가입 여부별로 파악하고자 한다.

II. 콜센터 노동자 직장 내 괴롭힘 실태

1. 연구방법

본 연구는 콜센터 종사 상담노동자들을 대상으로 직장 내 괴롭힘 실태를 파악하고자 하였고, 설문에 참여한 인원은 총 1,932명이다³⁾. 설문지는 전문조사업체를 통해 은행, 전자제품 서비스 업체, 공공기관 등에 배포하였으며, 그 이후에 콜센터 상담사가 많이 가입된 온라인 커뮤니티에 배포하였다. 설문조사결과는 여성이 91.7%, 남성이 8.3%로 여성의 비율이 압도적으로 많았다. 연령대는 20대 9.8%, 30대 34.6%, 40대 39.0%, 50대 이상 16.6%였다. 고용형태는 정규직이

3) 본 연구의 자료는 필자들이 연구진으로 참여한 국가인권위원회의 콜센터 상담노동자 인권 실태조사의 자료를 활용한 것으로, 연구보고서 내용 중 직장 내 괴롭힘에 대해 심화·분석한 것으로 국가인권위원회 보고서에는 본 연구의 내용이 없음을 밝힌다.

72.7%로 대다수를 차지했으나 비정규직도 27.3%를 차지하였다. 정규직 비율이 높은 이유는, 민간위탁이나 아웃소싱 등 간접고용 노동자가 위탁업체 소속 정규직으로 응답했기 때문이다(53.2%). 노동조합은 가입한 사람이 51.6%, 가입하지 않은 사람이 48.4%였다. 노동조합 가입자가 상대적으로 높은 이유는 공공부문이 절반 정도 포함되어 있기 때문이다. 업무별로 보면, 인바운드가 68.7%로 가장 많았으며, 아웃바운드가 6.5%, 인바운드와 아웃바운드가 혼재된 형태가 24.8%로 나타났다(표 1 참조).

〈표 1〉 응답자의 인구통계학적 특징

		비율(%)			비율(%)
성별	남성	8.3	고용형태	비정규직	27.3
	여성	91.7		운영형태	정규직
기타			0.9		
위탁업체			53.2		
자회사			23.7		
노동조합 가입여부	노동조합에 비가입	48.4	연령	본사직영	22.3
	노동조합에 가입	51.6		20~29세	9.8
수행업무	인바운드	68.7		30~39세	34.6
	아웃바운드	6.5		40~49세	39.0
	인바운드+아웃바운드	24.8		50세 이상	16.6

2. 직장 내 괴롭힘 경험

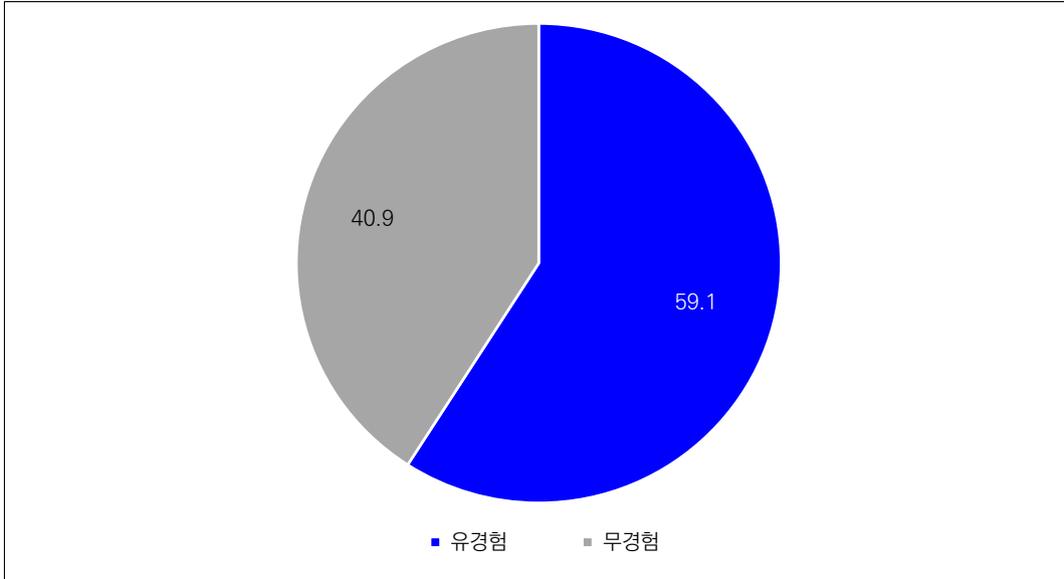
본 연구에서 활용된 직장 내 괴롭힘은 지난 1년 동안 직장 내 괴롭힘을 당했는지 여부로 측정(괴롭힘 경험=1, 괴롭힘 미경험=0)하였다. 직장 내 괴롭힘은 남용 등(2010)이 Einarsen et al. (2009)이 개발한 The Negative Acts Questionnaire-Revised를 번역한 한국어판 직장 내 약자 괴롭힘 도구를 이용하여 측정하였다. 그다음에 정홍준·김정훈(2018)이 나눈 유형에 따라 직장 내 괴롭힘을 업무상 괴롭힘, 물리적 괴롭힘, 인격적 괴롭힘, 관계적 괴롭힘으로 나눴다.

가. 전반적인 직장 내 괴롭힘 수준

전체 응답자 중 790명에 해당하는 40.9%는 직장 내 괴롭힘을 경험하지 않은 것으로 나타난 반면, 1,142명에 해당하는 59.1%는 직장 내 괴롭힘을 적어도 한 번 이상 경험한 것으로 나타났다

[그림 1] 직장 내 괴롭힘 경험 유무

(단위: %)

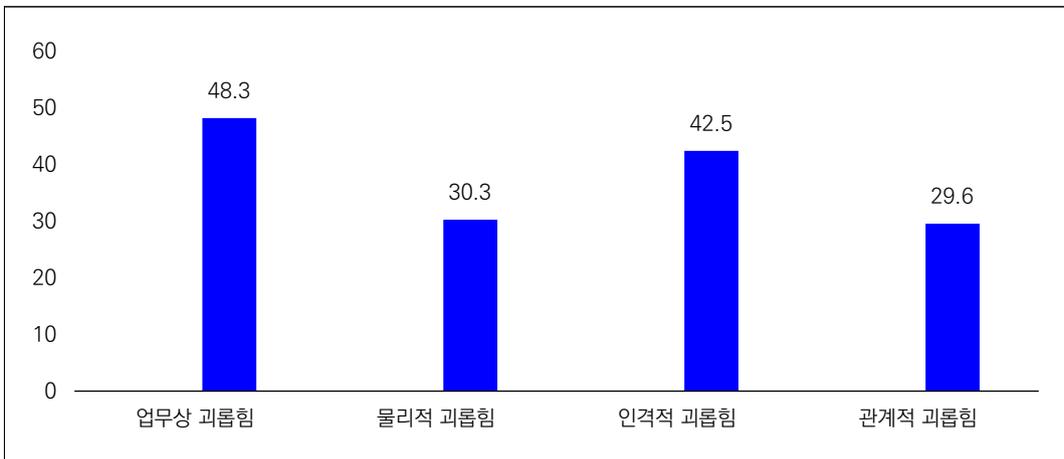


다. 이러한 결과는 콜센터 내 직장 내 괴롭힘이 적지 않음을 보여준다.

응답자들을 대상으로 한 결과를 세부적으로 살펴보면, ‘업무와 관련된 조롱과 모욕’을 하거나 ‘업무상 불이익’, ‘직장을 그만두라는 암시나 신호’가 포함된 업무상 괴롭힘을 가장 많이 겪고 있으며 이는 전체 응답자의 48.3%를 차지하였다. 또한 ‘망신’, ‘무시’, ‘놀림’, ‘성희롱’이 포함된

[그림 2] 직장 내 괴롭힘 유형별 비율

(단위: %)

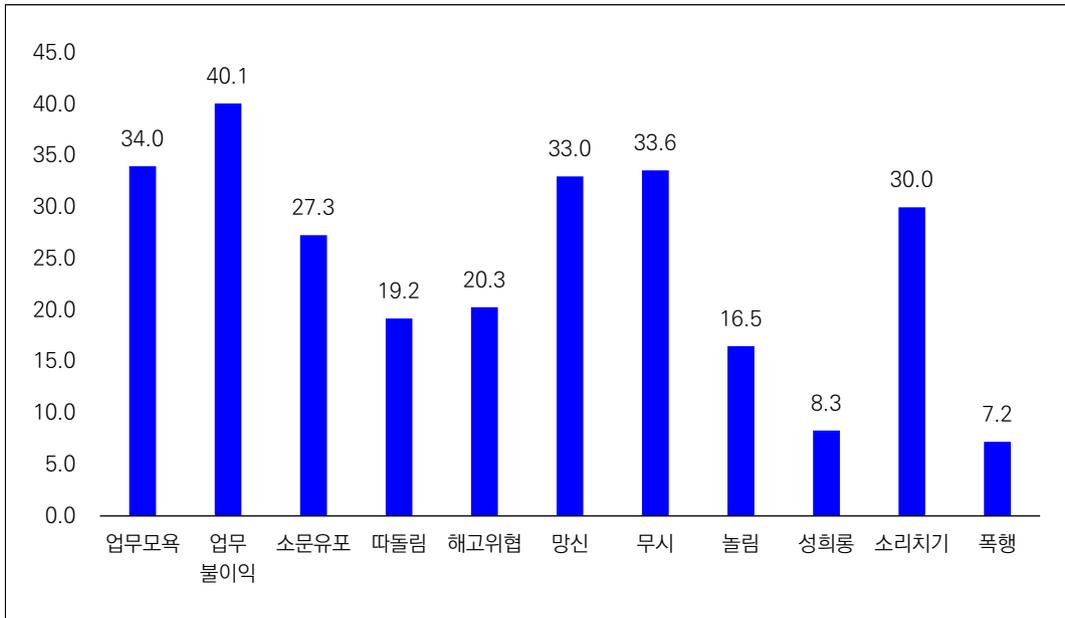


인격적 괴롭힘(42.5%)이 그다음으로 많았다. 세 번째로 많은 괴롭힘 유형은 물리적 괴롭힘(30.3%)으로 ‘소리치기’, ‘폭행’이 포함되어 있었다. 마지막으로, ‘소문유포’, ‘따돌림’이 포함된 관계적 괴롭힘은 29.6%로 나타났다.

총 11개의 세부 괴롭힘 항목 가운데 가장 많이 경험한 괴롭힘은 ‘업무상 불이익’으로 응답자의 40.1%가 이 같은 경험을 했으며, 둘째로 ‘업무와 관련된 조롱과 모욕’으로 응답자의 34.0%로 나타났다. 셋째는 ‘의도적인 무시나 적대적인 태도’로 응답자의 33.6%가 경험했다.

[그림 3] 직장 내 괴롭힘 수준

(단위: %)



나. 연령대에 따른 직장 내 괴롭힘 수준

〈표 2〉는 연령대별, 유형별 괴롭힘 경험 비율을 나타낸 것이다. 직장 내 괴롭힘은 전 연령대에서 50.5% 이상 경험하였다. 그중 50대 이상이 가장 많은 비율로 직장 내 괴롭힘을 경험하였고(61.4%), 다음이 30대 60.8%, 40대 58.8%, 20대 50.5% 순이었다. 유형별로 괴롭힘을 구분하면, 20대는 인격적 괴롭힘(40.0%)을, 30대 이상부터는 업무상 괴롭힘을 가장 많이 받았다(30대 51.2%, 50대 이상 51.1%, 40대 47.7%). 특히 인격적 괴롭힘은 전 연령대에서 40.0% 이상 경험하였다. 콜센터는 전통적으로 위계적인 조직구조를 가지고 있고 업무는 디지털 기기 사용이 능

숙해야 하는 특징이 있다. 그렇기 때문에 디지털 기기에 능숙한 20대는 업무상 괴롭힘보다 인격적 괴롭힘이 많았을 것으로 추정된다. 반면, 조직 내에서 인격적으로 함부로 대하기 어려운 50대 이상의 경우 상대적으로 디지털 기기 사용이 미숙하므로 인격적·관계적 괴롭힘보다 업무상 괴롭힘이 많았을 것으로 판단되었다.⁴⁾

〈표 2〉 연령대별, 유형별 괴롭힘 경험

(단위 : %)

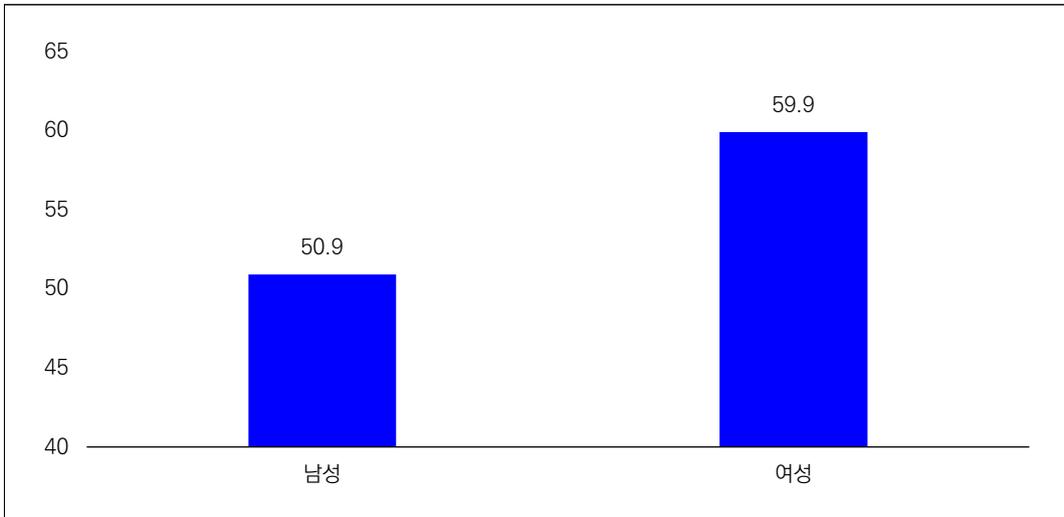
	20대	30대	40대	50대 이상	전 체
업무상 괴롭힘 경험	36.3	51.2	47.7	51.1	48.3
물리(신체)적 괴롭힘 경험	26.3	33.7	29.3	28.0	30.3
인격적 괴롭힘	40.0	45.8	40.8	41.1	42.5
관계적 괴롭힘	23.7	32.0	29.7	27.7	29.6
연령별 괴롭힘 경험	50.5	60.8	58.8	61.4	59.1

다. 성별에 따른 직장 내 괴롭힘 수준

성별에 따른 괴롭힘을 살펴보면, 여성 응답자의 59.9%는 직장 내 괴롭힘을 적어도 한 번 이상

[그림 4] 직장 내 괴롭힘 수준

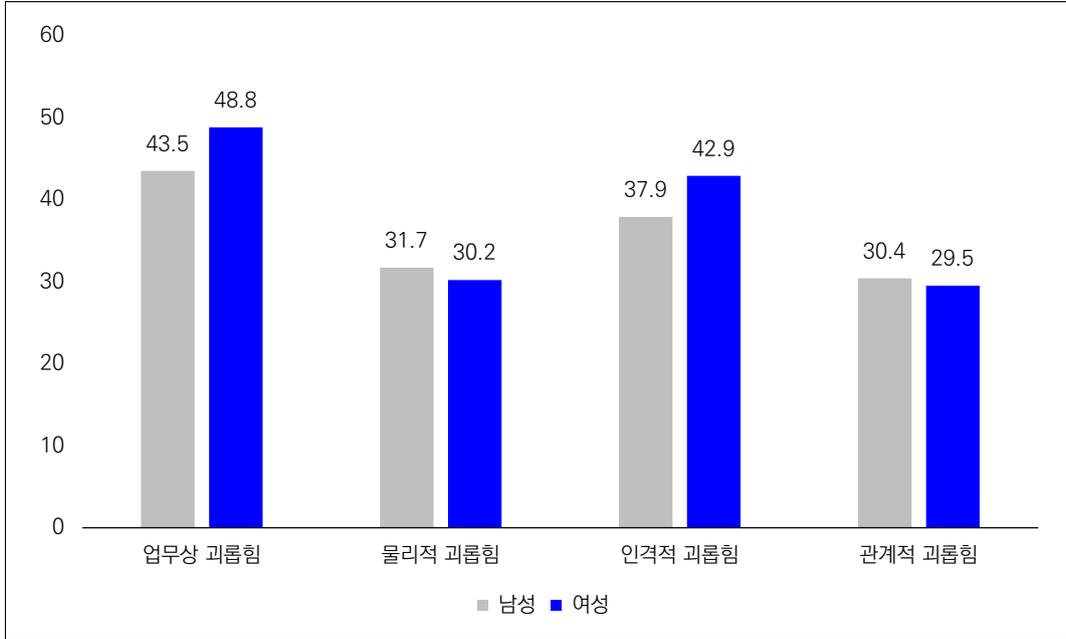
(단위 : %)



4) 과거 IT기업 노동자 1,982명을 대상으로 한 설문조사에서 비개발직군 및 연령대가 높을수록 직장 내 괴롭힘을 당했다고 응답한 응답자 수가 많았다. 세계일보, 2021. 10. 20.자.

[그림 5] 성별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



경험한 것으로 나타났고, 남성의 경우 50.9%로 나타나 여성의 직장 내 괴롭힘 비율이 더 높았다. 성별에 따른 괴롭힘 유형을 살펴보면, 여성 응답자는 업무상 괴롭힘 경험과 인격적 괴롭힘 경험 비율이 남성 응답자보다 더 많은 것으로 나타났다. 한편 남성 응답자는 물리적 괴롭힘과 관계적 괴롭힘이 여성 응답자보다 더 많았다. 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘 유형이 성별에 따라 달라질 수 있음을 보여준다.

라. 고용형태에 따른 괴롭힘 수준

고용형태별로 직장 내 괴롭힘을 경험한 비율을 분석해 보면, 정규직의 경우 직장 내 괴롭힘 경험은 57.2%인 데 비해 비정규직은 응답자의 64.3%가 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 콜센터 전반에 직장 내 괴롭힘이 많지만, 특히 고용이 불안정할수록 직장 내 괴롭힘 경험도 많아짐을 의미한다. 이는 불안정한 고용 지위를 가진 비정규직 노동자가 작업장 내 권력관계에 영향을 받아 노동기본권을 제대로 보장받지 못하거나(Aronsson, 1999), 위험한 작업환경을 참아야 하고(Sverke et al., 2002), 따돌림 등 차별을 받는다(Virtanen et al., 2005)는 선행연구의 결과와 비슷하다.

〈표 3〉 고용형태별 괴롭힘 경험

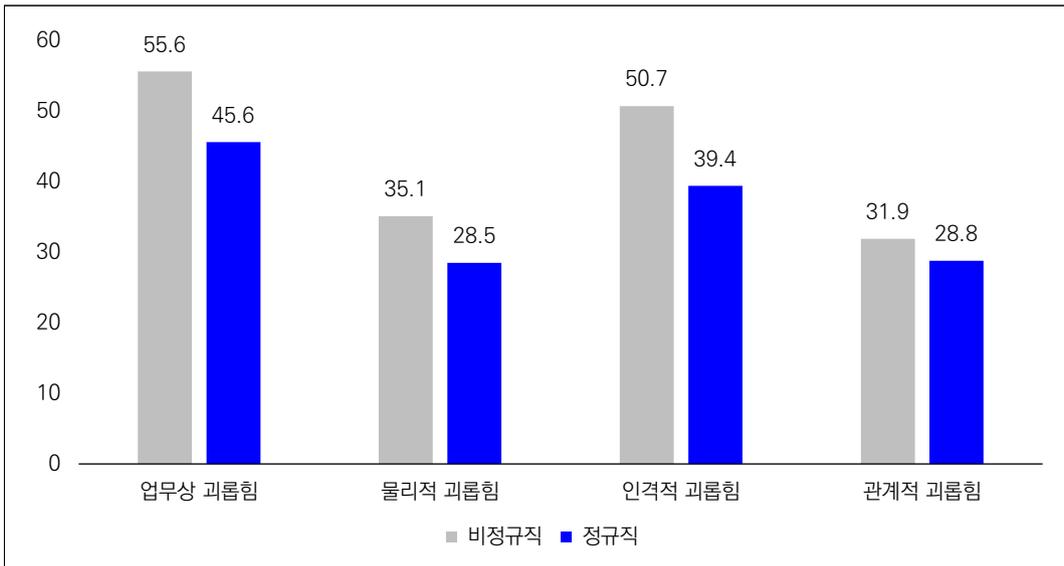
(단위: %)

	정규직	비정규직
직장 내 괴롭힘 경험	57.2	64.3

고용형태에 따른 괴롭힘의 유형을 세부적으로 분석하면, 비정규직은 정규직보다 모든 유형에서 괴롭힘을 당한 비율이 높았다. 특히 인격적 괴롭힘에서 정규직(39.4%)과 비정규직(50.7%) 간 차이가 컸다. 또한 물리적 괴롭힘 역시 정규직은 28.5%가 경험한 데 비해 비정규직은 35.1%가 경험했다. 관계적 괴롭힘을 겪은 비율은 비정규직 31.9%, 정규직 28.8%였다. 업무상 괴롭힘은 정규직과 비정규직 등 고용형태와 관계없이 괴롭힘 유형 중 가장 많았다.

[그림 6] 고용형태별 괴롭힘 유형

(단위: %)



마. 업무에 따른 괴롭힘 수준⁵⁾

〈표 4〉는 업무에 따른 직장 내 괴롭힘을 경험한 비율을 나타낸 것이다. 아웃바운드 업무를

5) 콜센터의 구조는 크게 인바운드 콜센터(In-bound Callcenter, 착신콜센터)와 아웃바운드 콜센터(Out-bound Callcenter, 발신콜센터)로 나눌 수 있다. 인바운드 콜센터는 상품 및 서비스에 대한 고객의 궁금증을 해결하고 고객의 다양한 욕구를 접수해 고객 불만을 처리한다. 아웃바운드 콜센터는 주로 외부로 전화를 걸어 상품을 판매한다. 기업들은 주로 아웃바운드 업무를 아웃소싱 방식으로 운영한다(조규준, 2021).

담당하는 상담사의 괴롭힘 경험이 67.2%로 가장 높았다. 인바운드와 아웃바운드가 혼재된 업무(59.2%)와 인바운드 업무(58.3%)는 비슷하게 나타났다. 이러한 이유는 콜센터 업무와 관련이 있는 것으로 해석되었다. 콜센터 조직의 경우, 인바운드에 비해 아웃바운드는 아웃소싱 비율이 높고 성과에 따라 원청이 노동자나 협력업체를 교체한다. 그렇기 때문에 내부에서 부당한 업무 지시가 만연하고 노동자는 거부하기 어려워, 아웃바운드 콜센터 노동자들은 직장 내 괴롭힘에 더욱 노출되기 쉬운 구조이기 때문이다(김성희 외, 2008).

〈표 4〉 업무별 괴롭힘 경험

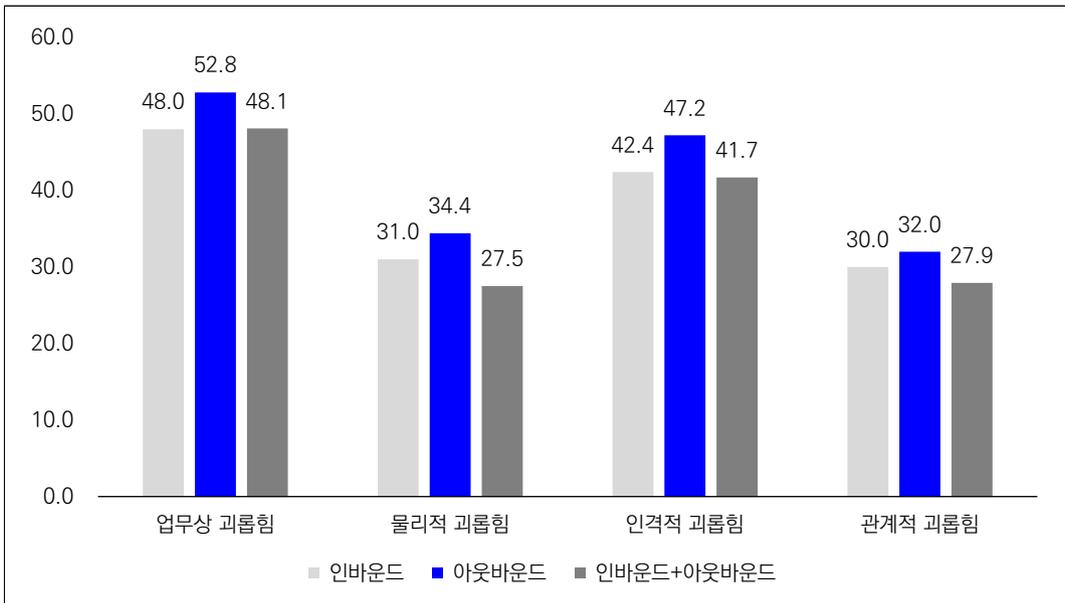
(단위 : %)

	인바운드	아웃바운드	인바운드+아웃바운드
직장 내 괴롭힘 경험	58.3	67.2	59.2

업무별 괴롭힘 유형 정도를 살펴보면, 아웃바운드 콜센터 노동자는 인바운드 콜센터 노동자에 비해 네 가지 유형 모두 높은 것으로 나타났다. 업무상 괴롭힘의 경우 아웃바운드 콜센터 노동자들은 52.8%가 경험하고 있는 반면 인바운드 콜센터 노동자들은 48.0%가 경험했다. 인격적 괴롭힘 또한 아웃바운드 노동자들은 47.2%가 경험하고 있는 데 비해 인바운드 노동자들은 42.4%가 경험하는 것으로 나타났다. 이는 아웃바운드가 인바운드와 비교하여 상대적으로 실적

[그림 7] 업무별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



압박, 성과강요로 인해 직장 내 괴롭힘이 더 심하다는 것을 보여준다. 인권위원회 면접조사 결과에서 아웃바운드 노동자는 업적 경쟁도 매우 심하며, 실적 기준 미만일 경우 인원수 조정이 이루어질 때 가장 먼저 조정대상이 된다고 하였다(조돈문 외, 2021).

바. 노동조합 가입여부에 따른 괴롭힘 수준

노동조합 가입여부에 따른 직장 내 괴롭힘을 경험한 비율을 살펴보면, 직장 내 괴롭힘을 경험한 노동자 중 노동조합에 가입하지 않은 노동자들은 62.7%로 나타났다. 이에 비해 노동조합에 가입한 노동자의 경우 응답자의 55.7%가 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개인이 직장에서 괴롭힘을 당했을 때, 노동조합이 보호기능으로서 역할을 할 수 있음을 보여준다.

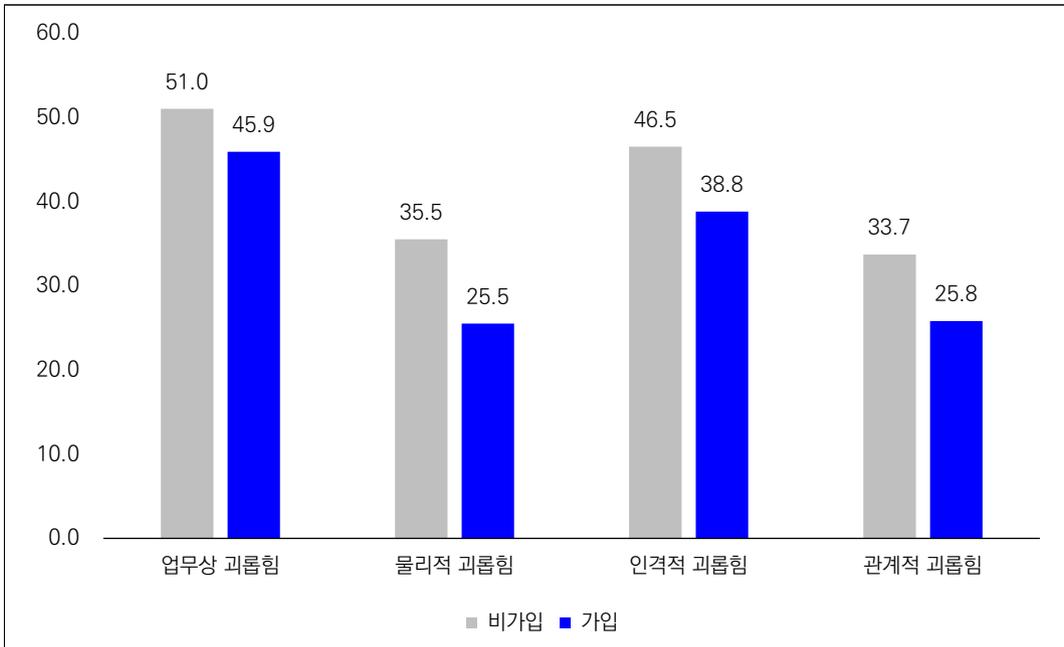
〈표 5〉 노동조합 가입여부별 괴롭힘 경험

(단위 : %)

	비가입	가입
직장 내 괴롭힘 경험	62.7	55.7

〔그림 8〕 노동조합 가입여부별 괴롭힘 유형

(단위 : %)



〈표 6〉은 지금까지 살펴본 인구통계학적인 변수들을 활용하여 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 선행요인을 회귀분석한 결과이다. 직장 내 괴롭힘에 유의하게 영향을 미치는 변수는 정규직 여부, 인바운드 여부, 노조가입 여부로 나타났으며, 성별, 연령, 아웃바운드 여부는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 구체적으로 첫째, 비정규직일수록 괴롭힘을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 빈도분석 결과와 같이 회귀분석 결과에서도 다수의 유형에서 직장 내 괴롭힘을 경험한 것과 같다(비표준화 계수 = -0.092, 99.0% 유의수준). 둘째, 업무를 구분해서 살펴보았을 때, 인바운드 업무가 아웃바운드 업무와 비교하여 물리적 괴롭힘을 겪고 있었다. 빈도분석에서는 전 유형에서 아웃바운드가 직장 내 괴롭힘을 경험한 빈도가 가장 높았지만 여러 다른 변수들을 통제한 회귀분석에서는 인바운드일수록 물리적 괴롭힘이 많은 것으로 나타났다(비표준화 계수 = 0.110, 99.0% 유의수준). 셋째, 노조에 가입한 노동자일수록 직장 내 괴롭힘을 덜 경험하는 것으로 나타났다(비표준화 계수 = -0.200, 99.9% 유의수준). 반대로 노동조합에 가입하지 않은 노동자는 업무상, 물리적, 인격적, 관계적 괴롭힘 모두에서 괴롭힘을 더 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 노동조합에 가입한 노동자일수록 노동조합의 지원으로 직장 내 괴롭힘에서 보호받고 있다는 것을 의미한다. 마지막으로, 성별, 연령, 아웃바운드는 빈도분석에서 남성보다 여성이, 젊은 노동자보다 고령의 노동자가, 인바운드보다 아웃바운드에서 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험했지만, 다른 변수들을 통제한 회귀분석에서는 유의한 결과가 나타나지 않았다.

〈표 6〉 직장 내 괴롭힘에 대한 회귀분석(N=1,932)

	직장 내 괴롭힘	업무상 괴롭힘	물리적 괴롭힘	인격적 괴롭힘	관계적 괴롭힘
	1	2	3	4	5
상수	1.766***	0.337***	1.651***	1.784***	1.807***
성별	-0.058	0.012	-0.074	-0.061	-0.124
연령	-0.003	0.001	-0.003	-0.004	-0.002
정규직 여부	-0.092**	-0.078***	-0.068*	-0.086*	-0.045
업무더미_인바운드	0.072	0.008	0.110**	0.064	0.101
업무더미_아웃바운드	0.030	0.018	0.028	0.022	0.030
노조가입여부	-0.200***	-0.102***	-0.216***	-0.190***	-0.207***
R ²	0.027	0.025	0.037	0.025	0.019
F	8.789***	8.273***	12.187***	8.267***	6.378***

주 : * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

III. 맺음말

본 연구에선 콜센터 노동자들이 겪고 있는 직장 내 괴롭힘 문제를 살펴보았다. 분석결과, 전체 응답자의 59.1%가 적어도 한 번 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 다양한 직장 내 괴롭힘 가운데 업무불이익, 업무모욕과 같이 업무적 괴롭힘이 제일 많았고, 다음으로 무시, 망신, 소리치기 등 인격적 괴롭힘이 많았다.

빈도분석 결과 50대 이상이 괴롭힘 경험이 가장 많았고, 고령의 노동자는 업무상 괴롭힘을, 20대 노동자는 인격적 괴롭힘을 겪고 있었다. 그리고 여성이 남성과 비교하여 업무상 괴롭힘과 인격적 괴롭힘을 더 많이 당하는 것으로 나타났다. 또한 정규직에 비해 고용이 불안한 비정규직의 경우 직장 내 괴롭힘 경험이 많았으며, 특히 업무상, 인격적, 물리적, 관계적 괴롭힘 경험 모두 정규직과 비교하여 더 많이 경험하고 있었다. 업무에 따른 괴롭힘은 아웃바운드 콜센터가 인바운드 콜센터, 인바운드와 아웃바운드가 혼용된 콜센터와 비교하여 더 많이 괴롭힘을 받고 있었으며, 업무상, 인격적, 물리적, 관계적 모두 높았다. 한편, 노동조합 가입 여부에 따른 괴롭힘 수준은 가입자보다 비가입자가 더 많은 괴롭힘을 당하고 있었고 모든 유형에서 비조합원이 조합원보다 더 많이 겪고 있었다. 회귀분석결과는 비정규직일수록, 노동조합 비가입자일수록 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 바탕으로 시사점을 몇 가지로 정리하면, 첫째, 서비스업으로 대표되는 콜센터에서 직장 내 괴롭힘을 겪은 노동자는 절반이 넘는 59.1%로, 이에 대한 실질적 대책이 필요하다. 둘째, 비정규직은 정규직과 비교하여 괴롭힘이 높은 것으로 나타났고 모든 유형에서 괴롭힘을 더 많이 당하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장 내에서 고용형태가 중요하다는 것을 나타낸 것이다. 마지막으로, 노동조합에 가입한 노동자일수록 직장 내 괴롭힘 경험이 낮았다. 즉, 노동조합에 가입하지 않은 비조합원일수록 괴롭힘에 취약함을 보여준다.

요약하면, 콜센터 산업에서 직장 내 괴롭힘은 노동자 절반 이상이 겪는 문제이지만, 고용형태가 불안정하고 노동조합에 가입하지 못한 노동자일수록 더 겪는 것으로 나타났다. 따라서 정부가 취약 노동자들의 노동권익에 관심을 더 가져야 할 필요가 있음을 보여준다. **KLI**

[참고문헌]

권혜원(2018), 「감정노동효과에 대한 작업장 노사관계 체제와 조직 정의(organizational justice)

- 의 조절효과에 관한 탐색적 연구: 콜센터 상담사의 노동조건과 감정노동에 대한 인터뷰 자료의 질적 해석을 중심으로», 『조직과 인사관리연구』, 42(1), pp.97~135.
- 김성희·조돈문·신경아·권영국·권현지·남우근·문지선(2008), 『콜센터 텔레마케터 여성 비정규직 인권 상황 실태조사』, 국가인권위원회.
- 남웅·김지원·김용규·구정완·박정일(2010), 「간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 설문도구의 신뢰도와 타당도」, 『대한산업의학회지』, 22(2), pp.129~139.
- 이승윤·조혁진(2019), 「콜센터 하청노동자의 불안정한 고용관계와 사회보장제 경험에 대한 질적 연구」, 『사회보장연구』, 35(2), pp.1~34.
- 정흥준(2016), 『콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구』, 한국노동연구원.
- 정흥준·김정훈(2018), 「청소·경비·시설관리 노동자의 직장 내 괴롭힘 실태」, 『노동리뷰』 9월호, pp.66~77.
- 조규준(2021), 「콜센터 노동의 취약성」, 『노동리뷰』 7월호, pp.53~70.
- Aronsson, G.(1999), "Contingent Workers and Health and Safety," *Work, Employment and Society*, 13(3), pp.439~459.
- Einarsen, S., H. Hoel, 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.
- Sverke, M., J. Hellgren, and K. Näswall(2002), "No Security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences," *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), pp.242~264.
- Virtanen, M., M. Kivimäki, M. Joensuu, P. Virtanen, M. Elovainio, and J. Vahtera(2005), "Temporary Employment and Health: A review," *International Journal of Epidemiology*, 34(3), pp.610~622.