



EMPLOYMENT IMPACT
ASSESSMENT

Brief

고용영향평가브리프

2021년 제8호(통권 제27호)

발행일 2021년 11월 10일 | 발행인 황덕순 | 편집인 이규용 | 편집교정 정철

주소 30147 세종특별자치시 시청대로 370 한국노동연구원 | 자료문의 KLI 학술출판팀 | TEL 044-287-6083

직장 내 괴롭힘 금지법이 근로자의 고용변동 의사결정에 미치는 영향*

김향아**

I. 서론

우리 사회에서 직장 내 괴롭힘 문제가 사회적 이슈로 등장한 것은 비교적 최근이다. 하지만 간호계의 태움 문화, 대기업 일가의 폭행과 폭언, 지도 교수의 우월적 지위를 이용한 갑질 행위 등은 직장 내 괴롭힘 문제가 오래전부터 광범위하게 발생했음을 보여준다. 직장 내 괴롭힘은 조직 관리과정에서 나타나는 부차적 현상이거나 그저 한 개인이 인내하면 되는 것으로 치부하였으나, '갑질'이 사회문제로 부각되고, 사람이 사람을 괴롭히는 여러 형태에 대한 근절이 요구되면서 그동안 잠재되어 왔던 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심은 보다 높아졌다. 또한 직장 내 괴롭힘 문제는 개인의 신체적·정신적 건강에 심각한 손상을 가할 뿐 아니라 기업의 조직 문화 및 조직 성과에 부정적 영향을 미치는 행위이며, 나아가 사회·국가적 차원에서 적극적으로 대응해야 할 중요한 문제이다.

이에 정부 차원에서도 직장 내 괴롭힘을 심각하게 인식하고 이를 해결하기 위한 노력을 기울여 왔다. 2018년 7월 18일 관계 부처 합동으로 「직장 등에서의 괴롭힘 근절대책」을 수립·발표하였고, 20대 국회의 입법적 노력으로 「근로기준법」 개정안을 주요 내용으로 하는 '직장 내 괴롭힘 금지법'이 2019년 7월 16일부터 전격적으로 시행되었다. 직장 내 괴롭힘 금지법 시행은 근로자 개인뿐 아니라 조직에게도 양적, 질적으로 영향을 미칠 수 있다. 본 연구의 목적은 금지법 도입이 개인의 고용상태 변동 및 조직의 인사관리 측면에 미치는 영향과 그 경로를 분석하고 노동 시장에서의 직장 내 괴롭힘 근절 및 감소에 대한 정책 제언을 도출함으로써 괴롭힘 없는 근로환경 조성에 기여하고자 한다.

직장 내 괴롭힘은 경력단절로 바로 이어지기도 하고, 이직으로 연결되지 않더라도 피해자의 업무의욕 상실, 직무 만족 및 조직 몰입 저하 등에 영향을 주면서 나중이라도 이직으로 연결될 수 있다. 따라서 본고에서는 직장 내 괴롭힘이 이직 또는 고용변동

* 이 글은 2020년 고용영향평가의 일환으로 수행한 김태호·김향아 외(2020), 『직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향』 중 일부를 요약·정리한 것이며, 보다 자세한 내용은 김태호·김향아 외(2020)를 참고하기 바람.

** 한국노동연구원 전문위원.

의사에 영향을 미칠 것으로 보고 [그림 1]과 같이 직장 내 괴롭힘 및 괴롭힘 금지법과 고용의 관계를 살펴보았다.

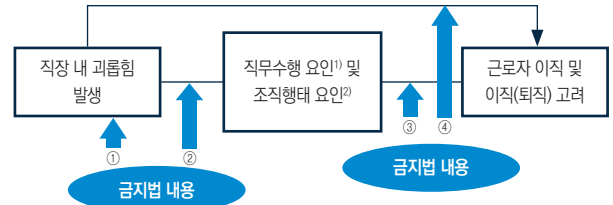
이를 검증하기 위하여 설문조사와 기업 인사담당자 심층인터뷰를 실시하여 자료를 수집하였다. 이 자료들을 통하여 직장 내 괴롭힘 금지법 도입에 따른 고용의 정량적 효과를 정확하게 분석하지는 못하겠지만, ‘직장 내 괴롭힘’과 ‘괴롭힘 금지법’이 고용의 양과 질에 어떤 영향을 주는지를 가늠할 수 있을 것이다. 설문조사는 근로자 약 1,500명을 대상으로 진행하였고,¹⁾ 설문내용은 과거와 현 직장에서의 괴롭힘 피해 여부 및 이로 인한 이직이나 이직의사 등의 발생, 직무 수행 및 조직행태 특성, 사업장에서의 대응 등을 포함하였다.²⁾ 그리고 기업 인사담당자 심층인터뷰를 통해서 직장 내 괴롭힘과 관련한 최근의 기업 내·외부 변화, 금지법과 정책에 대한 기업의 인식 수준 및 대응방향도 살펴보았다.

II. 직장 내 괴롭힘 금지법의 주요 내용

앞서 언급한 바와 같이 직장 내 괴롭힘 문제를 개인이 아닌 조직과 사회적 차원에서 바라보는 공감대 형성은 이루어졌다. 사실 그동안 ‘직장 내 괴롭힘’으로 통용되는 합의된 정의는 없어서 ‘직장 내 따돌림’, ‘직장 괴롭힘’, ‘일터 괴롭힘’, ‘직장 내 무례함’ 등 다양한 용어도 사용되었다. 이 현상을 바라보는 관점도 연구자별로 다양하다. 김근주·이경희(2017)는 ‘직장 내 괴롭힘’의 개념을 ‘지위에 의한 괴롭힘’과 ‘따돌림’을 포괄하는 의미로 정의하였고, 윤명숙·이희정(2013), 유계숙(2015) 등은 ‘한 명 또는 그 이상의 조직 구성원들이 상대적으로 힘과 권한이 없는 지위의 개별 근로자에게 원하지 않는 상태에서 굴욕감과 모욕, 스트레스 등 신체적·심리적 고통을 가하고 부정적 처우를 반복적·지속적으로 가하는 형태를 피해자가 주관적으로 인식하는 것’을 직장 내 괴롭힘으로 보고 있다.

직장 내 괴롭힘 금지법은 그 정의부터 시작하는데, 그 내용은 「근로기준법」, 「산재보상보험법」, 「산업안전보건법」 등에 걸쳐 있으며, 주요 내용은 「근로기준법」에 잘 나와 있다. 첫째, ‘직장 내 괴롭힘 금지’ 법안의 주요 내용은 직장 내 괴롭힘의 정의를 규정하고 있다. ‘직장 내 괴롭힘’은 ‘사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환

[그림 1] 직장 내 괴롭힘 금지법의 고용연계성



- 주: 1) 직무수행 요인: 일에 대한 만족과 동기, 직무동기, 직무만족, 직무몰입 등.
- 2) 조직행태 요인: 근로자의 소진, 조직만족, 조직신뢰, 조직몰입.
- 3) 본 연구는 로지 및 경로분석을 통해 ②, ③, ④의 영향을 확인함.
- ① 직장 내 괴롭힘 발생 감소.
- ② 괴롭힘 발생 후 근로자 소진 및 직무만족 등의 요소에 미치는 부정적 영향 감소.
- ③ 직무수행 및 조직행태 요인이 이직으로 연결되는 관계에 영향.
- ④ 직장 내 괴롭힘 발생 시 이직에 미치는 직접적 영향의 변화.

경을 악화시키는 행위’로 정의하였다(제76조의2). 정당한 이유 없이 성과를 인정하지 않거나 의사결정 과정에 배제시키는 등의 집단 따돌림, 개인사에 대한 뒷담화나 회식 강요 등도 괴롭힘에 해당한다. 둘째, <표 1>과 같이 직장 내 괴롭힘 발생 시 회사의 조치 의무를 명시하였다(제76조의3). 셋째, 취업규칙에 ‘직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치에 관한 사항을 필수적으로 기재’하도록 하였다(제93조 제11호).

직장 내 괴롭힘 금지법의 내용은 관계부처 합동으로 발표한 ‘직장 등에서의 괴롭힘 근절대책’으로 구체화하였다. 직장 내 괴롭힘의 개념을 ‘직장에서 노동자의 신체적·정신적 건강을 침해하여 인간으로서의 존엄성을 훼손하는 행위’로 규정하고 <표 2>와 같이 직장 내 괴롭힘을 6개 유형으로 구분하였으며, 직장 내 괴롭힘에 대한 신고·조사 확대, 행위자 처벌 강화 및 피해자 보호·지원 확대, 사용자 등에 대한 책임성 강화, 예방 인프라 구축 및 교육을 통한 인식 전환을 전략으로 수립하였다.

<표 1> 「근로기준법」 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있음.
- ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 함.
- ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 ‘피해근로자 등’이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 함. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 됨.
- ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 함.
- ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 함. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 함.
- ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 됨.

1) 표본의 접근성을 위해 온라인 조사를 실시하였음. 본 연구에서 제시한 수치는 이번 조사에 국한함.
2) 이번 설문조사에서는 이미 노동시장에서 이탈한 이들은 표본에 포함되지 않았다는 한계가 있음.

〈표 2〉 직장 내 괴롭힘 유형

구분	내용	
신체적 괴롭힘	신체적인 폭력 및 위협, 위험성 있는 업무수행 시 주의사항 및 안전장비 미 전달 등	
정신적 괴롭힘	신분적 괴롭힘	정당한 이유 없는 고용상의 불이익, 고용형태 및 고용불안 조성, 부서이동(좌천) 및 퇴사강요 등
	업무적 괴롭힘	CCTV 등 지나친 업무 감시, 성과 차별, 불공정 업무배정, 업무정보의 고의적인 누락, 성과 가로채기, 휴가제한 등
	언어적 괴롭힘	욕설 및 고성, 강압적·공격적·위협적인 언어 사용, 비하적·굴욕적인 언어 사용 등
	개인적 괴롭힘	근거 없는 비방·소문·누명, 대화 및 친목모임 제외(왕따), 회식·음주·출연 강요, 외모·가정생활 등 지나친 간섭 등
	기타	기타 유사한 행위로서 피해자에게 정신적 고통을 주는 행위

자료: 관계부처 합동, 「직장 등에서의 괴롭힘 근절대책」, 2018.7.18.

III. 직장 내 괴롭힘 금지가 근로자의 고용변동 의사결정에 미치는 영향

앞서 언급한 바와 같이 직장 내 괴롭힘에 따른 개인의 실제 고용변동 여부를 정확하게 산출하는 것은 어려운 상황이므로, 본 고에서는 직장 내 괴롭힘 금지법의 주요 내용과 관련한 질문들을 통하여 고용변동 의사가 변화하였는지를 파악하여 살펴보고자 하였다. 설문지는 직장 내 괴롭힘과 관련한 기존 설문 문항³⁾을 검토하고 고용노동부에서 제시하는 괴롭힘 유형분류를 참고하면서 근로기준법 개정 내용을 중심으로 문항을 구성하였다.

주된 방식은 괴롭힘 피해 이후 금지법의 주요 조치들이 이루어졌을 경우 직장을 떠날 의사에 영향을 미치는지에 대한 질문을 통해서 일종의 가상 상황을 설정하여 측정하는 것이다. 과거 경험자에게는 피해 경험 후 경력단절이 발생했는지, 괴롭힘 피해경험 이후 금지법과 관련한 조치가 이루어졌다면 직장을 떠나지 않았을 것인지 등을 질문하였다. 현 직장 피해자에게는 당장은 아니지만 괴롭힘 문제로 직장을 떠날 의향을 가지고 있는가를 묻고, 사업장에서 필요한 조치를 취한다면 그 의사를 철회할 용의가 있는지를 조사하였다. 나아가 직장 내 괴롭힘과 이직 간의 관계를 매개하는 직무수행 요인 및 조직행태 요인들의 영향을 살펴보기 위하여 근로자의 소진(burn-out), 직무동기, 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입 등을 측정하는 문항도 구성하였다. 이렇게 조직관련 요인을 포함시킨 것은 직장 내 괴롭힘 문제가 개인 차원뿐만 아니라 기업 및 조직 차원에서도 상당한 영향을 줄 것으로 생각되기 때문이다.

1. 직장 내 괴롭힘과 직장 내 괴롭힘 금지의 고용영향

직장 내 괴롭힘을 당한 피해경험자들은 과거 고용상태의 변동을 경험했거나 향후 고용변동 의사를 가지고 있는 것으로 나타났다.⁴⁾ 먼저 개인 차원에서 직장 내 괴롭힘이 고용에 미친 부정적 영향의 효과를 산출하였다. 첫째, 현 직장에서 괴롭힘을 경험한 근로자 비율은 38%였다. 이 중 경력을 단절하고 싶은 의사가 있는 사람은 29%이고, 이직을 하고 싶은 응답자는 37%이며, 이 두 가지를 합하면 비자발적으로 고용을 변동할 가능성이 있는 피해자는 10명 중 약 7명에 이른다. 둘째, 과거 직장에서 괴롭힘 피해를 입은 경험이 있는 근로자는 전체의 62%였다. 이 중 실제로 경력단절(노동시장 이탈)이 발생한 근로자는 18%였고, 타 직장으로 이직한 이들은 52%였다. 이 두 가지를 합하여 과거 직장의 괴롭힘 피해로 고용변동이 발생한 집단의 비율은 피해 경험자 10명 중 7명 수준이다. 과거 직장에서의 피해 경험자들은 현재 다른 직장에 종사하고 있어서 경력단절 비율은 현재 직장 피해경험자에 비해 낮고 이직경험은 더 높게 나타난 것으로 보인다. 이를 감안하더라도 전체, 현재 그리고 과거 직장 피해경험자 각각의 고용변동 비율은 약 70%에 가까운 수치를 나타내고 있어 직장 내 괴롭힘으로 인한 고용변동 가능성은 높은 수준이라고 판단할 수 있다(표 3 참조). 과거 고용변동 경험자의 대부분은 일을 완전히 쉬는 것보다는 다른 직장으로 이직한 비율이 높은 것으로 확인되었지만, 여기서는 노동시장에서 퇴장한 후 다시 복귀하지 않은 사람들의 수치는 반영되어 있지 않다.

직장 내 괴롭힘 피해가 발생한 이후 사업장에서 어떠한 조치를 취했는가를 살펴보면, 사업장 10곳 중 4~5곳은 아무런 조치도 취하지 않은 것으로 나타났다. 실제 조치가 있었어도 응답자 기준에 부합하지 않으면 조치가 없었다고 하는 경우도 있을 수 있어, 실제로는 해당 결과보다 미조치 비율은 더 적을 수도 있다. 다만 괴롭힘에 대한 사업장의 대응이 미온적이라고 판단할 수 있다. 사업장 차원에서 주로 취한 조치로는 피해경험자에 대한 '행위자의 사과'가 가장 높은 비율을 보였고, 다음으로 '행위자와 피해자 간 공간 분리', '행위자 인사조치' 등의 순으로 나타났다(표 4 참조).

다음은 직장 내 괴롭힘 금지법으로 인한 고용변동 방지효과

3) NAQ(Negative Acts Questionnaire), KICQ(Korea Interpersonal Conflict Questionnaire) 등의 설문지를 활용하여 조사를 실시한 연구로는 서유정·이지은(2016)의 연구가 있음.

4) 본 설문조사에서 나타난 괴롭힘 피해경험은 피해자의 주관적 판단에 근거한 것이므로 금지법에서 판단하는 보다 객관적인 괴롭힘 피해경험과는 다를 것으로 봄.

〈표 3〉 직장 내 괴롭힘 경험이 근로자의 고용변동 및 의사에 미치는 영향

(단위: 명, %)

	직장 내 괴롭힘 경험자 (A)	경력단절 ¹⁾ (B)	경력단절 비율 (B/A×100)	이직 및 이직 의사 ²⁾ (C)	이직 및 이직 의사 비율 (C/A×100)	고용변동 (B+C)	고용변동 비율 (B+C)/A×100
전체	1,503(100.0)	330	22.0	693	46.1	1,023	68.1
현재 직장	575(38.3)	168	29.2	214	37.2	382	66.4
과거 직장	928(61.7)	162	17.5	479	51.6	641	69.1

주: 1) 경력단절: 과거 직장은 노동시장 이탈, 현재 직장은 일 자체를 당분간 쉬고 싶다는 의사임.
2) 이직 및 이직 의사: 과거 직장은 이직경험, 현재 직장은 이직 의사를 의미함.

〈표 4〉 직장 내 괴롭힘 피해발생에 대한 조치

(단위: %)

	응답 수	행위자 사과	행위자 인사조치	행위자와 피해자 간 공간분리	처리과정 비밀유지	금전적 보상	상담이나 치료지원	심신 안정을 위한 유급 휴직	기타 조치	조치 없었음
현재 직장	197	20.3	9.1	12.2	7.1	2.0	1.5	1.5	2.5	43.7
과거 직장	368	20.7	10.9	11.7	9.5	2.2	1.6	1.6	1.6	40.2

를 살펴보았다. 직장 내 괴롭힘 후에 경력단절과 이직을 경험했거나 이직 의사가 있는 피해 근로자들은 사업장의 적절한 조치⁵⁾가 있었다면 경력단절 및 이직 의사를 변경할 가능성이 상당히 높음을 알 수 있다. 금지법과 관련한 세부 조치별로 효과를 정리한 결과가 <표 5>에 나타나 있다. 사업장 조치로 인하여 노동시장을 완전히 떠나는 것을 방지하는 경력단절 방지효과와 원치 않거나 불필요한 이직을 방지하는 효과 등 크게 두 가지로 나누어 보았다. 현 직장 피해에서 나타난 변동의사는 계획의 변경 의사이며, 과거 직장의 의사는 경험을 실제

로 변경할 수 있었던 실행의 변경 의사로 볼 수 있다. 가장 중요한 정책으로 나타난 것은 ‘피해자에 대한 2차 피해예방’(현 직장:74.9%, 전 직장:70.8%), ‘피해자에 대한 업무상 재해 인정 및 보상’(현 직장:74.1%, 전 직장:72.9%) 등의 피해자 구제로 나타났다. ‘행위자에 대한 처벌과 징계’를 요구하는 비중도 높았다.

직장 내 괴롭힘 금지법으로 인해 직장 내 괴롭힘에 대한 근로자와 경영진의 관심이 변화했는지를 살펴보면, 법 시행 이후 근로자 및 경영진 10명 중 4명은 괴롭힘 문제에 관심이 높아졌다고

〈표 5〉 사업장 조치별 근로자 고용변동 의사결정에 미치는 영향

(단위: %)

사업장 조치		현재 직장 고용변동 의사 ¹⁾	과거 직장 고용변동 의사 ²⁾
1) 신고절차 마련, 신고접근성 강화	① 비밀 보장되는 신고 절차 마련	66.2	63.8
	② 사업장 내 직장 괴롭힘 방지 규정 의무화	68.1	67.2
2) 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 강화	③ 사내 괴롭힘 신고 접수 시 사용자의 피해사례조사 의무화	69.9	66.5
	④ 법령상 괴롭힘 행위 신고 시 국가기관의 직권조사	68.8	65.5
3) 행위자 엄중 처벌	⑤ 행위자에 대한 엄중한 처벌	74.3	71.0
4) 피해자 보호 및 지원강화	⑥ 피해자에 대한 외부 상담 서비스 제공	66.5	64.4
	⑦ 피해자에 대한 각종 법률·소송 지원	70.2	65.8
	⑧ 피해자에 대한 2차 피해 예방	74.9	70.8
	⑨ 피해자에 대한 업무상의 재해 인정 및 보상	74.1	72.9
5) 사용자 등의 의무와 책임 확대	⑩ 괴롭힘 발생 사업장에 대한 특별근로감독 실시	66.0	65.1
	⑪ 사용자의 행위자 징계 등 필요조치 이행 의무화	74.9	71.8
6) 예방교육 강화 및 인프라 구축	⑫ 사업장에 대한 괴롭힘 관련 컨설팅 서비스 제공	67.3	67.1
	⑬ 사용자의 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화	67.8	67.1

주: 1) 고용변동 의사: 해당 조치로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있을 것이라고 응답한 인원/현재 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직 의사 응답자 382명×100.
2) 고용변동 의사: 해당 조치로 인해 경력단절 및 이직 의사에 변동이 있었을 것이라고 응답한 인원/과거 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험 후 경력단절 및 이직 의사 응답자 641명×100.

5) 관계부처 합동자료(2018)에 제시된 정부대책 내용임.

〈표 6〉 금지법 시행 이후 근로자/경영진의 관심 및 인사제도 변화 여부

(단위 : %)

	응답자 수	매우 높아졌다	높아진 편이다	변화가 없는 편이다	변화가 전혀 없다
근로자 관심변화	1,503	4.7	35.9	42.0	17.4
경영진 관심변화	1,503	5.3	32.9	41.8	20.0
인사제도 변화	1,503	예		아니오	
		81.2		18.8	

응답했다. 법 시행 초기인 만큼 근로자나 경영진이 이 문제에 대해 제대로 인식하지 못한 것으로 보인다. “직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후에 직장 내 괴롭힘 문제에 대해 귀사 인사제도에 변화가 있습니까?”라는 질문에는 응답자 10명 중 8명이 변화가 있다고 답하였다. 이는 대기업을 중심으로 성과향상을 위해 2000년대 초반부터 기업 차원의 조직문화를 개선하고자 하는 노력을 기울이고 있어서 그러한 사회적 분위기가 반영된 것일 수도 있는데, 최근에 와서야 법적인 조치가 이루어진 만큼 실질적인 영향을 미치는 인사제도의 변화는 아닐 것이라 생각된다.

2. 직장 내 괴롭힘 발생 시 사업장의 대응조치 유무에 따른 고용 변동 의사 변화

앞에서 직장 내 괴롭힘 문제 발생 후 사업장에서 금지법에서 규정한 대응 조치가 취해진다면 근로자가 고용을 변동할 가능성이 높다는 점을 알게 되었다. 이번에는 조직행태 요인 및 직무수행 요인 등을 감안한 경로분석을 실시하였다. 해당 분석을 위해 현재 시점에서의 괴롭힘 피해경험자의 개인 및 조직요소를 질문했기 때문에 분석 대상은 현재 직장 피해경험자로 한정하였다. 직장 내 괴롭힘과 고용상태 변동 의사 간에 직접적인 관계가 있을 수 있으나, 조직 내에서 벌어지는 양태들은 조직구성원 개인과 조직 요소들 간의 상호작용을 거치면서 나타나기 마련이다. 이직 및 이직 의사와 관련한 선행연구들에서도 소진, 직무동기, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 등 개인 및 조직요소와 이직 및 이직 의사 간의 관계를 분석하였다. 괴롭힘이 발생하면 피해근로자의 개인 측면에 영향을 미치고 그 영향들이 조직요소와 관계된다는 점에서 일정한 경로를 보일 것이다.

경로분석을 실시하기에 앞서 괴롭힘 경험정도, 조직행태 요인, 직무수행 요인이 고용상태 변동의사에 영향을 미치는지 확인하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 전체에 대한 분석 결과에서는 괴롭힘 경험정도, 직무만족, 소진, 조직신뢰가

괴롭힘 피해 경험 근로자의 고용상태 변동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 괴롭힘의 경험정도가 많고 소진이 높아질수록 경력단절이나 이직을 선택할 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 반면 피해 경험 근로자의 직무만족과 조직신뢰의 정도가 높으면 고용상태 변동 의사는 낮아지게 되어 고용을 유지할 가능성이 높아지는 것으로 예측된다. 사업장의 조치 유/무를 구분한 분석 결과를 살펴보면, 특별한 조치가 없었던 경우에는 전체 분석과 동일한 결과가 나타났으나, 조치가 있었던 경우는 소진과 직무만족만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 평균 차이 분석 결과와 결부해 봤을 때, 직장 내 괴롭힘 경험자 중 사업장의 조치가 있었던 경우는 괴롭힘 피해에 대한 사업장 조치로 인해 직무만족, 직무동기, 조직몰입, 조직신뢰가 더 높게 나타날 수 있으며, 이는 피해근로자의 고용상태 변동 의사에 영향을 미친다고 할 수 있다. 이러한 점에서 직장 내 괴롭힘 금지법이 고용에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

고용상태 변동 의사를 종속변수로, 괴롭힘 경험정도를 독립변수로, 소진, 직무동기, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 매개변수로 설정하여 경로모형을 설정하였다. 소진과 직무동기는 개인 차원 요소로 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰는 조직 차원의 요소로 간주하고 「괴롭힘→개인변화→조직관련 사항 변화→고용유지 의사 변화」의 경로를 설정하였다.

직장 내 괴롭힘이 발생해도 아무런 조치를 취하지 않았던 사업장 근로자를 대상으로 분석한 결과, 괴롭힘 경험정도는 고용상태 변동 의사에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소진(+), 직무만족(-), 조직신뢰(-)도 직접 영향이 있는 것으로 나타났다. 즉, 괴롭힘 경험정도가 많을수록, 소진이 증가할수록, 직무만족과 조직신뢰가 낮아질수록 괴롭힘 피해근로자들이 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아진다고 추정할 수 있지만, 직무동기와 조직몰입은 통계적으로 유의미하지 않았다. 간접 영향의 경우, 괴롭힘 경험정도는 소진과 직무동기에 영향

〈표 7〉 직장 내 괴롭힘과 조직 관련 요소의 로지스틱 회귀분석 결과(조치 여부)

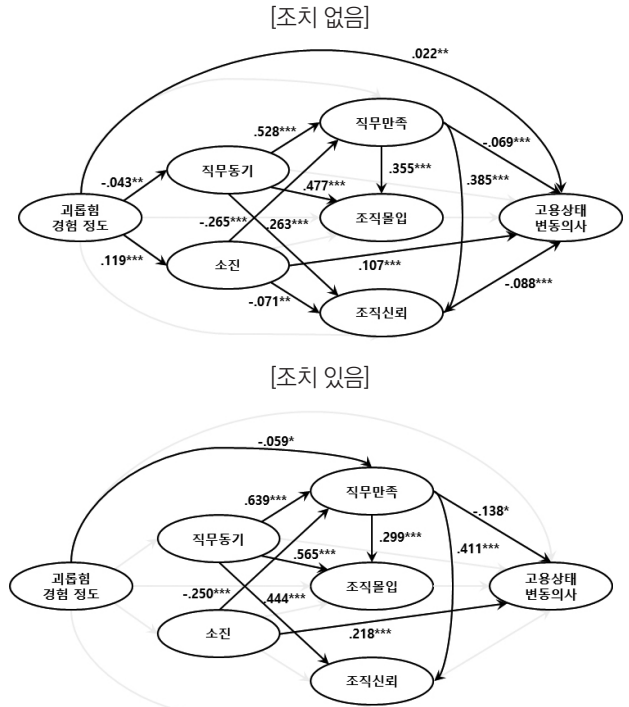
(종속변수) 고용상태 변동 의사 ¹⁾	전체		조치 있음		조치 없음	
	B(S.E.)	Exp(β)	B(S.E.)	Exp(β)	B(S.E.)	Exp(β)
(상수)	-.981(1.007)	.375	-.053(2.944)	.949	-.908(1.115)	.403
성별	.537(.225)**	1.711	-.053(.677)	.949	.623(.245)**	1.865
연령	-.004(.012)	.996	-.020(.033)	.980	-.004(.013)	.996
결혼여부	.021(.271)	1.021	-.238(.818)	.788	-.005(.296)	.995
연봉	.081(.077)	1.085	.116(.219)	1.123	.064(.086)	1.066
직급	.105(.122)	1.111	.561(.52)	1.753	.063(.128)	1.065
근로형태	.155(.145)	1.168	.409(.406)	1.505	.107(.162)	1.113
괴롭힘 경험 정도	.158(.061)***	1.172	.180(.181)	1.197	.147(.066)**	1.159
직무만족	-.602(.175)***	.548	-1.231(.674)*	.292	-.543(.184)***	.581
직무동기 ²⁾	-.094(.166)	.910	.430(.628)	1.537	-.162(.174)	.850
소진	.708(.124)***	2.030	1.250(.508)**	3.491	.626(.130)***	1.870
조직몰입	-.020(.188)	.980	-.264(.726)	.768	.011(.196)	1.011
조직신뢰	-.353(.147)**	.702	.079(.517)	1.082	-.458(.159)***	.632
-2 Log likelihood	567.323		72.209		482.874	
Nagelkerke R ²	.349		.487		.349	
Hosmer & Lemeshow χ ²	14.047		5.936		2.880	

주: 1) 현재 직장 내 괴롭힘으로 인해 자발적으로 휴직이나 이직할 경우와 향후 휴직이나 이직할 의향이 있는 경우를 모두 포함함.
 2) 긍정 부정적 요소를 모두 지니는 중립적인 용어로 볼 수 있지만, 조직심리학에서 주로 사용되는 의미는 긍정적 표현이므로 본고에서는 긍정의미로 변수명을 설정함.
 3) *p<.10, **p<.05, ***p<.01

을 미치면서 고용상태 변동 의사에 간접 영향을 주고, 직무동기는 직무만족, 소진은 조직신뢰에 영향을 미치면서 고용상태 변동 의사에 간접적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이를 경로화하면, 괴롭힘 정도가 높아지면 소진이 증가하여 경력단절이나 이직을 할 가능성이 높아지게 되는 것이다. 즉, 간접 영향의 경우 조치가 없는 경우는 전체(현재, 과거경험 모두) 괴롭힘 경험정도→직무동기→직무만족→고용상태 변동 의사, 괴롭힘 경험정도→소진→조직신뢰→고용상태 변동 의사의 경로를 거치지만, 조치가 있는 경우는 괴롭힘 경험정도→직무만족→고용상태 변동 의사의 경로만이 유의미하게 나타났다.

반면에 직장 내 괴롭힘 발생 후에 사업장에서 어떠한 조치를 취한 경우는 고용상태 변동 의사에 괴롭힘 경험정도가 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 소진과 직무만족만이 직접 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 앞선 경로분석 결과를 보면 소진과 직무만족만 고용상태 변동 의사에 직접 영향을 미치는 변수였으나, 이에 대한 조치가 이루어지면서 이들 간의 관계는 유의미하지 않은 것으로 바뀌었다. 결과적으로 괴롭힘에 대한 조치는 괴롭힘에 따른 경력단절이나 이직에 대한 의사를 변화시키는 요소로 작용하였음을 알 수 있다. 또한 간접 영향으로는 괴롭힘 경험정도가 직무만족을 매개하여 고용상태 변동 의사에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 직무

〔그림 2〕 사업장 대응조치 유무



주: *p<.10, **p<.05, ***p<.01

동기는 직무만족을 높이는 반면, 소진은 직무만족을 낮추면서 고용상태 변동 의사에 간접 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 괴롭힘에 대한 조치가 조직 내 직무수행과 조직행태 요인을 통해

고용변동 의사를 낮춰주는 효과를 보인다고 할 수 있다.

이처럼 금지법 관련 조치들이 취해져서 설사 직장 내 괴롭힘이 발생해도 사업장에서 적극적으로 필요한 조치들을 취한다면 근로자의 직무수행 요인이나 조직행태 요인에 유의미한 영향을 주지 않으므로, 근로자의 경력단절 또는 이직 가능성을 낮춰준다는 점을 확인하였다.

IV. 직장 내 괴롭힘에 대한 기업의 인식과 대응

IV장에서는 인사담당자 심층인터뷰 결과를 종합하여 금지법 도입이 고용의 질적인 측면에 미친 영향을 확인하고자 한다. 심층인터뷰 대상기업 10곳 중 한 곳을 제외하고는 모두 괴롭힘 이슈가 직장 내에서 발생했다고 했고, 괴롭힘의 유형은 인신 공격성 언어폭력, 업무배제, 개인적 업무요구 등이 상당수를 차지하였다. 직장 내 괴롭힘에 대해 어떻게 인식하는지에 대한 질문에는 괴롭힘 법제화 전에는 심각한 문제로 인식하기도 힘들었고, 설령 문제라 인식하더라도 어떤 절차를 거쳐야 하는지에 대해 사전에 논의한 바가 없었으므로 사업장 차원에서도 해결의지가 약했다는 의견이 지배적이었다. 그동안 직장 내 괴롭힘은 피해자 개인의 문제로 치부하고 오히려 피해자가 괴롭힘을 당한 이유가 있을 것이라는 편견도 존재하여 피해자는 문제제기 자체에 부담을 느끼는 사례도 있었다. 하지만 금지법 시행 이후 대기업을 중심으로 사내 프로세스가 구축되면서 근로자들이 피해 경험 후 적극적으로 신고하는 사례가 증가했고, 자발적으로 타 부서 배치를 신청하는 등 적극적인 대응 모습을 보이고 있다.

경영진의 입장에서는 정부의 정책과 법 시행에 민감할 수밖에 없으므로 괴롭힘 금지법이 시행됨에 따라 사측의 괴롭힘 문제에 대한 민감도가 높아진 것은 분명하다고 답했다. 괴롭힘 문제 발생 방지를 위해 근로자와 팀장을 대상으로 한 상담 횟수를 늘리고, 사내 계시관 등을 활용하여 근로자들의 목소리를 최대한 많이 청취하고 있다고 답했다. 기업별로 자율적인 분쟁 해결시스템을 설계하고 그에 따라 직장 내 괴롭힘을 해결하려는 입법자의 의도는 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치를 취업규칙의 필수기재사항으로 구체화되었으며, 기업은 가용자원 범위 내에서 기업특성과 문화를 반영한 사내규정을 규범화하게 되었다. 그럼에도 불구하고 같은 사안을 두고 쌍방의 시각이 엇갈리는 경우가 종종 발생하여 인사담당자 입장에서 해

결하기 난감한 경우도 있는 것으로 나타났다.

또한 직접적인 신고가 없더라도 기업이 인지하게 되는 경우도 신고와 동일하게 조사의무가 부과되기 때문에 다양한 경로를 통한 신고 및 인지가 이루어지게 되었다. 기존 기업조직에서 인사노무 업무는 인사기획과 제도운영, 노사관계 대응 업무가 중심이었으나, 괴롭힘의 법제화에 따라 현장 단위의 고충이 괴롭힘으로 인지되거나 직접 신고 접수되는 경우가 증가하면서 관련 업무의 중요성이 높아지고 있다.

기업에서는 인재 채용 시 상당한 비용이 소요되고 우수 인재가 기업가치의 경쟁력이므로 여러 자원을 동원하여 채용에 주력한다. 하지만 직장 내 괴롭힘이라는 문제로 인해 우수인재가 이탈하게 된다면 괴롭힘에 의해 상당한 비용이 발생할 것으로 예상된다. 따라서 기업 차원에서도 직장 내 괴롭힘 근절문화를 만들기 위한 노력을 한다면 그에 따른 구성원의 행동변화는 자연스레 뒤따를 것이다.

V. 정책적 시사점

이상으로 직장 내 괴롭힘을 막고자 하는 괴롭힘 금지법이 고용의 양과 질에 영향을 미친다는 점을 분석하였다. 직장 내 괴롭힘 금지법 시행은 사전에 문제를 예방하는 효과뿐만 아니라 실제 발생하더라도 피해를 최소화하기 위한 대응책이라 할 수 있다. 아래에서는 보다 효과적이고 현실적인 대응책이 될 수 있도록 사업장 차원의 인사관리방식과 정부 정책의 개선방안을 제안하고자 한다.

첫째, 명확하고 용이한 직장 내 괴롭힘 판단수단이 마련되어야 한다. 괴롭힘이 발생한 많은 사업장에서 해결하기 힘든 갈등들이 나타나는 이유는 괴롭힘 가해 행위자와 피해근로자 등 당사자들의 입장이 달라 수용성이 매우 낮기 때문이다. 피해자라고 주장하는 사람이나 행위자라고 지목된 사람이 회사의 판단을 믿고 수용하지 않는 경우도 발생한다. 그리하여 고용노동부에 진정사건으로 신고하고, 법원에 소를 제기하거나 온라인에 공론화하는 현상이 발생하고 있으므로 직장 내 괴롭힘 여부를 보다 명확하게 판단할 수 있는 관련사례를 축적하고 공유할 필요가 있다. 또한 괴롭힘 판단에 있어 외부 전문가를 포함한 위원회를 구성하여 판단의 공정성과 전문성을 제고하거나 국가기관이 괴롭힘 판단을 지원할 수 있는 기능을 체계적으로 지원할 필요가 있다.

둘째, 직장 내 괴롭힘 방지 및 사업장 근로환경 개선을 위한 컨설팅 사업을 실시할 필요가 있다. 대규모 사업장과는 다르게 소규모 사업장에서는 인사 및 교육 등을 담당하는 부서가 없거나 1인이 해당 업무를 모두 하는 경우가 많다. 괴롭힘 금지 법제는 기업의 자율해결시스템을 통해 해결하도록 설계되어 있으나, 소규모 사업장에서는 인력부족 등의 이유로 의지는 있지만 매뉴얼에서 예시된 각종 조치를 취하는 것이 어려운 경우가 많다. 인사담당자 현장 인터뷰 시, 만약 이러한 사업이 있다면 참여할 의사가 있는지를 물었을 때 당연히 신청하여 도움을 받겠다는 답변이 상당수 있었고, 소규모 사업장에는 필요한 지원이라고 답변한 경우도 있었다.

셋째, 직장 내 괴롭힘 예방/대응 교육을 활성화시켜야 한다. 단순히 형식적으로 예방/대응 교육을 실시한다고 해서 직장 내 괴롭힘 발생을 예방하고 사업장 구성원들의 인식을 바꿀 수 있는 것은 아니지만, 지속적인 교육을 통해 점진적으로라도 인식을 개선하는 것이 필요하다. 예방 및 대응 교육의 필요성에 대해 많은 인사담당자가 강조하고 있었다. 사건이 발생하지 않더라도 구성원과 인사담당자 스스로 자신 및 사업장의 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 점검하는 체크리스트 방식의 점검 수단이나, 일상적으로 발생할 수 있는 다양한 괴롭힘 사례를 웹툰 등 이해하기 쉬운 방식과 매체를 활용하여 보여주고 괴롭힘에 해당하는 이유를 설명하는 방식의 사례집 제공 등이 가능할 것이다. 나아가 괴롭힘 발생 예방을 위한 직장 내 괴롭힘 교육도 성희롱 예방교육 수준으로 끌어올리자는 의견도 많았다.

넷째, 직장 내 괴롭힘 방지법에 대한 적극적인 홍보가 필요하다. 기업 인사담당자 현장 인터뷰에서 한목소리로 주장한 것이 괴롭힘과 관련한 정부 대응이나 방지법에 대한 적극적인 홍보였다. 즉, 많은 근로자들이 직장 내 괴롭힘에 대한 부정적인 정서를 가지고 있고, 경영진들의 괴롭힘에 대한 민감도도 과거에 비해 높아진 것으로 언급된다. 하지만 무엇이 괴롭힘인지, 어떤 사안이 괴롭힘에 해당하는지에 대해서는 잘 모르는 경우가 많은 것으로 보인다. 관행이나 그동안의 업무방식이 괴롭힘이었음을 인지하지 못하는 경우가 많았고, 원활한 업무수행을 위한 행위라는 이유로 괴롭힘을 묵인하는 경우도 있었다.

2021년 10월 현재 ‘직장 내 괴롭힘 금지법’이 시행된 지 2년 여가 흘렀다. 10월 14일부터는 과태료 등 실질적인 직장 내 괴롭힘에 대한 제재수단이 마련된 개정 내용이 시행되었다. 사용자가 피해자에게 직장 내 괴롭힘 신고 등을 이유로 해고 등 불이익을 가할 경우 3년 이하의 징역이나 3,000만 원 이하의 벌금에 처해진다. 그동안 실질적 제재수단이 없다는 점이 괴롭힘 금지법의 한계로 지적된 점에서 상당히 의미 있는 변화이다. 여전히 괴롭힘 가해자에 대한 직접적인 처벌 조항은 없지만 괴롭힘 금지법은 사측에게 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않는 환경을 조성하고 괴롭힘 발생 시 피해자를 보호하도록 하는 것보다 강한 책임을 부여한다. 이제 직장 내 괴롭힘의 책임을 가해자 개인보다는 조직 차원으로 확대하고 기업 스스로 문제를 예방하고 해결하는 주체로서 중요한 역할을 할 것으로 기대해 본다.

참고문헌

- 관계부처 합동, 「직장 등에서의 괴롭힘 근절대책」, 2018.7.18.
- 김근주·이경희(2017), 『직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안』, 한국노동연구원.
- 김태호·김향아 외(2020), 『직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향』, 고용노동부·한국노동연구원.
- 서유정·이지은(2016), 『국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구』, 한국직업능력개발원.
- 유계숙(2015), 「직장 내 집단따돌림에 영향을 미치는 조직문화와 반 따돌림 대처의 효과 : 의료·교육·금융서비스업 종사자를 중심으로」, 『보건사회연구』, 35(4), pp.245~277.
- 윤명숙·이희정(2013), 「직장 내 집단따돌림이 자살생각에 미치는 영향 : 우울, 직무만족의 조절효과 중심으로」, 『정신보건과 사회사업』, 41(3), pp.34~62.

※ 본 「KLI 고용영향평가브리프」에 수록된 내용은 연구자의 의견이며, 본원의 공식 견해와 다를 수 있음을 밝힙니다.