

노동정책연구
2023. 제23권 제3호 pp.161~188
한국노동연구원
<http://doi.org/10.22914/jlp.2023.23.3.006>

연구논문

사업장의 허위괴롭힘 신고와 진(眞)괴롭힘 신고 대응사례 비교연구*

서유정**

본고에서는 1~2년 이내에 허위괴롭힘 신고와 진(眞)괴롭힘 사건이 모두 접수된 사업장 7곳의 사례를 분석하였다. 연구목적을 위해 해당되는 7개 조직에 근무하면서 직장 내 괴롭힘을 신고·상담했거나 그런 동료 목격한 12명의 근로자를 인터뷰하고, 같은 사업장 안에서 발생한 허위신고 사례와 비교하였다. 질적분석 결과, 사업장의 신고 대응 시, 행위의 심각성보다 누가 신고되었고, 어떤 방식으로 신고되었는지에 더 영향을 받을 가능성이 제기되었다. 진(眞)괴롭힘 신고는 주로 힘있는 가해자를 대상으로 이뤄졌으며, 사측은 그런 가해자를 보호하고 피해자를 희생시키거나 신고를 억압하는 방식으로 대응했다. 허위신고 사건에서 사측이 힘없는 피신고인을 희생시켰던 것과 차이가 있다. 이런 결과는 조직이 직장 내 괴롭힘 신고에 대해 근로자의 희생을 대가로 책임감과 관여도를 최소화하려는 방향으로 움직이고 있을 가능성을 보여주었다. 분석결과를 바탕으로 몇 가지 시사점이 도출되었다.

핵심용어 : 직장 내 괴롭힘, 허위신고, 진(眞)괴롭힘 신고, 괴롭힘 신고 부당조치, 조직의 책임회피 성향

논문접수일 : 2023년 3월 29일, 심사의뢰일 : 2023년 3월 31일, 심사완료일 : 2023년 5월 15일

* 이 논문은 저자의 개인적인 연구를 통해 수집한 데이터를 바탕으로 작성된 것이다.

** 한국직업능력연구원 연구위원(nad08doc@krivet.re.kr)

I. 서론

우리나라는 직장 내 괴롭힘 금지법을 실행 중인 20여 개 국가(주) 중 하나이며, 그중에서도 일부 국가만이 보유한 사법처벌조항을 갖추고 있기도 하다(근로기준법 제76조). 하지만 우리나라 법령의 ‘괴롭힘’에 대한 법적정의 조항의 모호성과 개념미비가 입법과정에서부터 지적된 바 있다(이준희, 2020). 사법처벌조항의 적용을 위해서는 관련 개념이 명확하게 정의되어야 하지만, 그런 조치 없이 처벌조항이 도입된 것이다. 직장갑질119, 사무금융 우분투재단의 발표에 따르면 법령시행 이후 괴롭힘 경험률은 하락했지만, 괴롭힘의 수준이 심각하다는 비율은 오히려 상승하여 명확한 법령시행 효과가 있었다고 보기에 어려움이 있다(신서희, 2023).

게다가 우리나라의 사법처벌은 사용자만을 대상으로 한다. 프랑스, 노르웨이, 루마니아 등이 가해자와 사용자 양쪽에 대한 사법처벌조항을 모두 갖춘 것과 비교된다. 사용자에게 근로자 보호의 역할이 있음을 강조하고, 그 역할을 수행하도록 강제하기 위해 만들어진 조항이지만, 법의 취지에 대해 사용자의 공감대를 이끌어 내는 작업이 선행되지 않았다. 직장 내 괴롭힘은 개인보다는 조직 문화의 문제이며, 괴롭힘을 방치하면 조직과 사회도 큰 손실(금전적, 비금전적)을 보게 된다(Bassmann, 1992; Fox and Stallworth, 2005; Hoel et al., 2001; Lewis, 2006; Vega and Comer, 2005; 서유정·이지은, 2016). 그 손실은 결국 사용자 본인에게 돌아간다는 것을 사용자가 충분히 공감할 기회가 주어지지 않은 채 법령으로 사용자의 의무와 역할을 강제하게 된 것이다.

사용자의 입장에서는 본인이 직접적인 가해자가 아닌데도 가해자보다 더 큰 책임을 떠안게 된 것을 부당하게 느끼게 되었고, 부당함에 대한 불만은 신고 대응 시 조직의 책임회피를 우선하는 방향으로 발휘되었다. 직장 내 괴롭힘 허위신고를 접수한 다수 조직들이 괴롭힘으로 보기 어려운 행위가 신고되었음에도 불구하고 피신고인에게 과도한 수준의 불리한 조치를 하거나, 피신고인 혼자 대응하도록 방관한 사례들이 조직의 무책임을 보여준다(서유정·박윤희, 2023; 서유정, 2022a; 2023). 허위신고인들이 노동청 등의 외부기관 신고와 반복 신고로 압박하는 일이

흔하므로(서유정, 2023), 조직이 귀찮아지는 일을 피하기 위해 기꺼이 직원(피신고인)을 희생시키는 것이다. 허위신고를 당하는 사람들 중에는 여성과 20~30대, 중간관리자 이하 직급자의 비중이 높아 사측에 행사하는 영향력이 작다(서유정·박윤희, 2023). 즉, 이들을 희생시켜도 사측이 후환을 두려워할 필요가 없는 것이다.

그렇다면 허위신고 사례에서 확인된 조직의 책임회피가 과연 진(眞)괴롭힘 신고에서도 작용할까? 허위신고 연구 자체가 아직 흔치 않은 상황이며, 한 조직의 허위신고 대응과 진(眞)괴롭힘 대응을 매칭하여 본 사례는 국외에서도 선행연구를 찾아볼 수 없다. 본 연구에서는 이런 조직들이 일관되게 무책임한 대응을 보일 것이라는 전제로 질적연구를 통해 탐색적인 분석을 시도하였다. 이를 통해 법령으로만 강제하는 수준을 넘어, 사용자의 기본적인 인식수준을 개선하고, 더 나아가 조직이 직원에게 부당한 조치를 하지 않도록 감시할 체제가 필요함을 주장하고자 하였다.

연구의 목적을 위해 ‘허위신고’와 ‘진(眞)괴롭힘 사건’을 조작적으로 정의하였다.

먼저 허위신고는 서유정·박윤희(2023)의 연구에서 3인의 검토진이 만장일치로 허위신고라고 분류한 사례였다. 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후 접수된 사례만을 포함하고 있다.

진(眞)괴롭힘 사건은 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후에 이뤄진 진(眞)괴롭힘 신고 또는 상담사례를 대상으로 하였다. 발생한 행위가 명확하고, 지속적으로 발생한 상황이 사측에 신고·상담 접수된 경우로 분류하였다. 성희롱(성추행 포함), 폭력 등의 사건이 발생한 사업장은 1~2건만 발생한 뒤 신고·상담한 경우도 진(眞)사건으로 구분하였다. 상담을 포함한 이유는 사측이 정식 신고절차를 공지하지 않아 피해자가 신고절차를 알지 못했던 경우, 사용자·경영진 등이 피해자의 호소를 정식 신고로 인정해주지 않는 경우 등이 있었기 때문이다. 허위신고 전후 1~2년 이내에 사측에 신고·상담이 이뤄진 경우, 즉 경영진에 큰 변화가 없는 경우만 포함하였다. 즉, 한 사업장 안에서 동일한(또는 유사한) 경영진이 허위신고와 진(眞)괴롭힘에 대응하는 방식을 비교하여 보고자 한 것이다.

II. 선행연구 및 가설

1. 직장 내 괴롭힘 관련 사용자의 책임

사용자에게는 괴롭힘이 발생하지 않도록 예방할 의무가 있다. 부정적인 조직 문화와 리더십은 직장 내 괴롭힘이 발생하기 쉬운 환경을 조성하거나, 그 자체가 직장 내 괴롭힘이 되기도 한다(Einarsen et al., 1994; Hauge et al., 2007; Salin, 2003; Vartia and Hyyti, 2002). 사용자가 근로자에게 쾌적한 근로환경을 제공하지 않는 것도 직장 내 괴롭힘을 유발하는 원인이 되기도 한다(Agervold and Mikkelsen, 2004; Coyne et al., 2003; Harvey et al., 2006; Hoel and Cooper, 2000; Salin, 2003; Vartia, 2001).

괴롭힘 사건이 발생하면 사용자는 공정한 조사절차를 통해 적절한 조치를 하고, 피해자를 보호하며, 재발을 방지해야 할 의무가 있다(근로기준법 제76조). 하지만 직장 내 괴롭힘에 대한 국내외 조직의 대응은 미흡한 수준이다. 진(眞)괴롭힘 사건에 대해서는 피해자를 보호하지 않으며 소극적으로 대응하고(Branch and Murray, 2015; Ferris, 2004, 서유정, 2022b), 허위신고 사건에서는 피신고인에게 기꺼이 누명을 씌우거나, 피신고인 혼자 대응하도록 방관한 사례들이 확인되었다(서유정·박윤희, 2023; 서유정, 2023). 사용자는 직장 내 괴롭힘 신고에 대해 공정하고 적절한 조치를 보장해야 하지만, 그 의무와 역할이 제대로 지켜지지 않고 있는 것이다.

2. 직장 내 괴롭힘으로 인한 사용자의 손실

사용자가 직장 내 괴롭힘을 개인적인 문제로만 볼 경우, 괴롭힘으로 인한 피해도 개인적인 것만 있다고 착각할 수 있다. 하지만 직장 내 괴롭힘은 사용자와 조직에도 금전적·비금전적 손실을 유발한다.

먼저 직장 내 괴롭힘 신고 건당 발생하는 비용을 생각해 볼 수 있다. 신고가 접

수되고 조사를 진행하게 되면, 일반적인 경우에 피해자 본인과 가해자, 목격자를 대상으로 조사가 이뤄지게 된다. 즉, 피해자, 가해자, 목격자의 시간과 그 시간에 해당하는 인건비가 손실되는 것이다. 조사를 진행하는 직원들과 고충처리위원회에 참여하는 직원들의 시간도 그들이 참여하는 시간만큼 손실된다. 조사와 조치 등으로 인해 본연의 업무를 다하지 못하는 직원들의 업무는 다른 직원이 대체하게 된다. 즉, 한 건의 사건 처리를 위해서도 적지 않은 인력과 비용이 투입되게 되는 것이다. 서유정(2013)은 당시 중견기업의 직급별 평균 연봉을 바탕으로 직장 내 괴롭힘 1건으로 인해 발생하는 손실을 약 1,548만 원으로 산출하였다. Hoel et al.(2003)은 1건당 비용을 28,109파운드(당시 환율 기준 4,779만 원)로 산출하기도 했다.

직장 내 괴롭힘으로 인한 비용손실은 신고 건에 대해서만 발생하는 것이 아니다. 괴롭힘으로 인해 근로자의 생산성이 감퇴하고, 우수인력이 쉽게 퇴사하며, 조직 충성도 하락이 발생한다(김미숙, 2023; 오세연·송혜진, 2014; 정해숙 외, 2021). 결국 조직의 경쟁력과 이익도 하락하게 된다. Hoel et al.(2001)은 직장 내 괴롭힘으로 인한 연간 국가적 손실을 약 200억 파운드 규모라고 산출했다. 연구 발표연도가 20여 년 전임을 고려하면 현재는 훨씬 더 큰 규모로 추정할 수 있다. 서유정·이지은(2016)도 국가 차원의 연간 인건비 손실액이 5조 원 가까이 되는 것으로 산출했다.

3. 직장 내 괴롭힘에 대한 조직의 전형적인 대응

조직의 경영진이 직장 내 괴롭힘 신고에 대해 적극적으로 대응하지 않는 것은 우리나라만의 문제가 아니다. 해외에서도 괴롭힘 신고에 대한 경영진의 전형적인 반응 중에 괴롭힘 행위에 대해 지나치게 너그럽거나, 개인 간의 갈등으로 판단하여 피해자에게도 책임을 전가하는 경우가 포함된다는 지적이 제기된 바 있다(Ferris, 2004). Branch and Murray(2015) 역시 경영진의 괴롭힘에 대한 무대책(inaction) 또는 소극적 대응을 비판하고, 인식부족을 주요 원인으로 꼽았다.

진(眞)괴롭힘 신고에 대한 소극적인 대응이 경영진의 전형적인 책임회피 반응이라면, 허위신고 사례에서는 과잉대응이 전형적인 책임회피 반응일 가능성이 제기되었다(서유정·박윤희, 2023; 서유정, 2023). 동아시아 경영진의 책임회피 및 갈

등회피 성향(Leung et al., 2002; Peng and Tjosvold, 2011)과 조직을 위해 개인을 희생시키는 것을 당연시하는 성향(Im et al., 2012)은 그 가능성을 뒷받침한다. 진(眞)피해자와는 달리, 허위신고인은 신고를 수단으로 삼아 원하는 것을 얻을 때까지 반복신고하고 사건을 확대하려고 하는 경향이 있다(서유정, 2023). 자기보호보다 이익(금전, 계약 연장, 기여하지 않은 실적 인정, 본인보다 사회적 지위가 높은 사람을 무릎 꿇렸다는 성취감 등)을 얻기 위한 신고를 하기 때문에, 원하는 것을 얻을 때까지 재신고하고 사건을 확대하며 사측을 압박하는 것이다(서유정·박윤희, 2023). 게다가 허위신고의 주요 타겟은 여성, 20~30대, 낮은 직급자로 사측이 쉽게 억압하고 원하는 것을 강요할 수 있는 대상이다. 따라서 경영진의 입장에서는 그들을 희생시켜 허위신고인이 원하는 것을 들어주고 재신고를 막는 것이 책임을 최소화할 수 있는 방법이 된다. 허위신고인의 보상요구로 영향을 받는 것은 피신고인이며(서유정, 2023), 사측에는 직접적인 손실이 없다는 것도 그런 선택에 기여한다. 조직을 위해 기꺼이 개인을 희생시키는 우리나라 경영진(Im et al., 2012)의 입장에서는 피신고인에게 희생을 강요하는 것이 빠르고 쉬운 해결책이 된다. 조직의 책임회피 성향과 잘 맞는 것이다.

진(眞)괴롭힘에 대한 경영진의 소극적 반응도 같은 맥락에서 해석할 수 있다. 진(眞)피해자들은 신고 이후에 겪게 될 상황에 대한 두려움으로 신고 자체를 무척 어려워한다(서유정·이지은, 2016). 진(眞)가해자 중에는 남성, 고령자, 고위 직급자의 비중이 높은 반면, 진(眞)피해자 중에는 여성, 20~30대, 하위 직급자가 많다(서유정·박윤희, 2023). 경영진에게는 진(眞)피해자가 진(眞)가해자보다 훨씬 억누르기 쉬운 대상이며, 힘있는 진(眞)가해자에게 잘못을 인정하도록 하는 것보다 진(眞)피해자의 호소를 무마하는 것이 훨씬 쉽다. 따라서 허위신고 건에서는 피신고인에게 부당한 조치를, 진(眞)괴롭힘 건에서는 신고인(피해자)에게 부당한 조치를 할 것이라고 가설을 세워볼 수 있다.

이 가설을 검증하기 위해, 본 연구에서는 동일 사업장에서 허위신고와 진(眞)괴롭힘 신고가 발생했을 때 각각 어떻게 대처했는지를 허위신고에 부당하게 대응한 조직이 진(眞)괴롭힘 신고/호소에는 어떤 방식으로 대응했는지 사례를 분석하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 대상 및 표집

이 연구의 대상은 허위신고 접수 1~2년 전후로 진(眞)괴롭힘 신고·상담이 발생한 조직의 직원으로서, 조직이 진(眞)괴롭힘(성희롱 포함) 신고에 대응한 방식에 대해 알고 있는 사람들이었다. 이전에 진행된 허위 직장 내 괴롭힘 신고 연구(서유정·박윤희, 2023)에 참여한 응답자들을 통해 샘플을 확보하였으며, 표집방식은 눈덩이 표집이었다.

2. 연구의 절차

서유정·박윤희(2023)의 허위괴롭힘 신고 연구에 참여한 126명의 응답자에게 동일한 사업장에서 허위신고와 진(眞)괴롭힘 신고에 어떻게 대응하는지 비교분석하고자 하는 연구의 목적을 설명하고, 진(眞)괴롭힘 사건을 직·간접적으로 경험한 동료 직원의 추천을 요청하였다. 그중 7명의 허위신고 피신고인/목격자를 통해 총 7개 사업장에서 근무하는 15명의 면담자를 인터뷰하였다. 면담의 주요 내용은 가해자와 피해자의 특성, 발생한 괴롭힘 행위, 사측에 피해 사실을 알린 방법 및 사측의 조치, 그 조치 이후 피해자나 목격자에게 남겨진 영향 등을 포함했다.

3. 자료수집 및 분석방법

눈덩이 표집을 통해 이전 연구에 참여한 응답자에게 섭외요청을 한 시점부터 마지막 면담까지 진행된 기간은 2022년 9월부터 2023년 1월까지였다. 면담 진행방식은 반구조적 인터뷰(semi-structured interview)였다. 면담은 응답자의 희망에 따라 면대면 또는 전화로 진행되었다.

15명의 응답자 중 3명은 같은 직급 수준의 동료들에게만 피해사실을 털어냈으

며, 사측에 피해사실을 신고하거나 상담한 적이 없는 것으로 확인되어 분석에서 제외되었다. 따라서 최종분석에 포함된 것은 12명이었다.

〈표 1〉 분석에 포함된 표본 특성

	응답자 유형		성별		연령대				전체
	피해자	목격자	여	남	20대	30대	40대	50대	
N	10	2	9	3	1	8	2	1	12
%	83.3	16.7	75.0	25.0	8.3	66.7	16.7	8.3	100

자료의 분석을 위해 템플릿 분석(Template Analysis)을 실행하였다. 사업장의 허위신고와 진(眞)괴롭힘 대응방식을 비교하기 위해 서유정·박윤희(2023)의 연구를 통해 같은 사업장에서 수집된 허위신고의 데이터와 함께 비교하며 분석을 실행하였다.

IV. 분석결과

7개 사업장의 사례를 분석하여 먼저 허위신고와 진(眞)괴롭힘 신고의 배경이 되는 상황 및 신고내용을 비교하였다. 〈표 2〉의 배경상황 및 신고내용을 살펴보면, 허위신고 건은 모두 괴롭힘이 발생했다고 보기 어려운 일이 발생했거나, 실제로 발생하지 않은 일을 신고인이 허위로 조작하여 신고하였다. 그 과정에서 신고인이 피신고인에게 폭언 등을 하는 일도 있었다.

반면, 진(眞)신고·상담 건은 명확한 괴롭힘(성희롱 등 포함)이 발생했으며, 그런 행위가 반복된 사례가 다수였고, 피해자가 여럿인 사례도 있었다. 또한 여러 명의 가해자에 대해 신고·상담이 접수된 사업장도 있었다.

〈표 2〉 7개 사업장의 허위 및 진(眞)괴롭힘 신고배경 및 신고내용

	배경상황 및 신고내용	
	허위신고	진(眞)신고·상담
사업장 1	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인 : 여성, 신입 · 피신고인 : 여성, 중간관리자급 · 신고인의 잦은 실수로 팀 업무에 지장을 초래하는 상황. 팀원 요청하에 피신고인(팀장)이 신고인의 업무량을 줄이고, 낮은 난이도의 업무를 배정 · 신고인은 피신고인이 본인의 역할을 무시하고 단순업무만 주며 실적 쌓을 기회를 주지 않았다고 신고 	<ul style="list-style-type: none"> · 피해자 : 남녀 다수, 비정규직 · 가해자 : 남성, 사용자와 친분 깊은 고위 직급자, 부서장 경험 다수 · 가해자의 행위 : 회사자금을 빼돌리기 위해 비정규직에게 과도한 업무를 떠맡기고, 해당 업무를 외부 소속 전문가가 한 것처럼 서류를 꾸미도록 지시, 수년간 같은 행위 반복
사업장 2	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인 : 여성, 1~2개월 근무 후 계약종료로 퇴사 · 피신고인 : 여성, 평사원 · 신고인이 퇴사 몇 달 뒤 피신고인에게 전화를 걸어서 자신의 인사관련 서류를 다른 직원에게 보여주고 험담했다며 사과하라며 폭언과 욕설 · 피신고인이 어떤 서류를 보여줬다고 하는 거냐고 묻자 대답하지 않고 사업장 내부 및 노동청 신고 	<ul style="list-style-type: none"> · 피해자 : 여성, 평사원 · 가해자 : 남성, 임원 승진 가능성 높은 부서장 · 가해자의 행위 : 회식에 참석하라는 지시를 받고 피해자가 식당에 가면 가해자만 나와 있는 등 피해자가 불편하게 느끼는 상황 반복, 가해자가 피해자에게 야근 지시 후 버스가 끊기자 태워다 주겠다고 함. 피해자는 가로등 없는 길을 혼자 걸어야 하는 상황을 피하기 위해 큰길까지만 태워 달라고 함. 가해자는 큰길에서 멈추지 않고, 본인의 집으로 차를 몰고 감. 피해자에게 본인의 집으로 들어와서 차를 마시고 가라고 함.
사업장 3	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인 : 여성, 비정규직 · 피신고인 : 여성, 비정규직 평사원 · 조직의 특수성이 드러나는 행위이므로 미공개, 3인의 검토진이 허위신고라고 동의한 사례 · 조직 내 관습에 따라 업무를 처리한 것을 신고인이 괴롭힘으로 신고 	<ul style="list-style-type: none"> · 피해자 : 여성 다수, 정규직 및 비정규직 · 가해자 : 남성, 사용자 · 전체 회식 때 가해자가 피해자에게 곁에 앉도록 지시, 피해자가 거북해하자 부서장이 가해자 옆자리 착석 강요 · 노래방으로 장소를 옮긴 뒤, 피해자 포함 다른 젊은 여직원들에게 노래방으로 오도록 지시 · 여직원에게 노래를 하도록 하고, 100점이 나온 여직원에게는 가해자가 몇 만 원의 돈을 쥐어줌

〈표 2〉의 계속

	배경상황 및 신고내용	
	허위신고	진(眞)신고 · 상담
사업장 4	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인 : 여성, 신입 · 피신고인 : 남성, 정규직 평사원 · 피신고인의 사무공간이 신고인의 옆에 있어서 밖으로 나가려면 항상 신고인의 뒤쪽으로 지나가야 하는 상황 · 신고인은 피신고인이 지나치게 업무를 감시했다며 신고 	<ul style="list-style-type: none"> · 피해자 : 여성, 평사원 · 가해자 : 남성, 임원진 중 1인 · 가해자가 회식자리에서 피해자에게 곁에 앉도록 지시 · 다른 부서장은 피해자에게 가해자의 술잔을 채워주도록 압박 · 술에 취한 가해자가 택시에 타면서 피해자를 택시 안으로 끌어들이려 시도, 목격자의 제지로 실패
사업장 5	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인 : 여성, 약 1개월 근무 후 계약종료로 퇴사 · 피신고인 : 여성, 평사원 · 조직의 특수성이 드러나는 행위이므로 미공개, 3인의 검토진이 허위신고라고 동의한 사례 · 조직 내 직원 대부분이 관습적으로 하는 일을 신고인이 괴롭힘으로 신고 	<p>진(眞)신고 · 상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자 : 여성 다수, 평사원 · 가해자 : 남성, 간부급, 사용자 측근 · 가해자의 행위 : 회사 규정에도 없는 징계를 언급하여 피해자 위협, 문제상황 발생했을 때 회사 관습대로 업무를 수행한 피해자에게 책임 전가, 회식자리에서 술에 취한 채 피해자들의 귀가 방해, 피해자에게 화장실에 갈 때마다 보고하라고 지시, 퇴근시간 이후 피해자에게 감시하는 듯한 전화 반복, 부당행위의 시정을 요구하는 피해자에게 제소하고 싶으면 하라는 비아냥, 하위 직급자, 비정규직에 대한 차별적, 모멸적 발언 반복 <p>진(眞)신고 · 상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자 : 여성 다수, 평사원 · 가해자 : 여성, 간부급, 사용자 측근 · 가해자의 행위 : 하위 직급자(특히 여성)에 대한 상습적 반말 및 폭언, 갑질/성추행/폭력 등을 신고한 피해자에게 폭언(일부는 조사관으로서 조사를 진행하던 중 가해), 부당지시를 거부한 직원에게 인사상 불이익 또는 희망업무에서 배제, 문제상황 발생 시 개인 직원에게 책임 전가, 후임에게 업무 전가

〈표 2〉의 계속

	배경상황 및 신고내용	
	허위신고	진(眞)신고·상담
사업장 5		<p>진(眞)신고·상담 3</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자: 여성 다수, 평사원 · 가해자: 남성, 영향력 있는 인맥 보유 · 가해자의 행위: 다수의 성추행 및 상습적인 언어적 성희롱, 상습적인 반말과 폭언, 부당한 지시를 따르지 않는 직원의 업무를 고의적으로 방해, 본인의 지시로 한 일에 문제가 생기면 다른 직원에게 책임 전가, 회사 공금을 개인적으로 사용하면서 후임 직원에게 영수증 처리 전가, 수시로 지시를 바꾸면서, 이전의 지시대로 처리한 직원 질책
사업장 6	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인: 여성, 신입직원 · 피신고인: 여성, 평사원 · 피신고인이 신입직원을 성추행하는 상사를 제지하려 함. 성추행당하던 신입직원이 피신고인에게 왜 피해자가 되라고 강요하냐며 소리 지름 · 신고인이 피해자일 것을 강요하는 피신고인 때문에 업무/회식 중 불편하다며 괴롭힘 신고, 성추행 가해자인 상사에게 신고접수 	<p>진(眞)신고·상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자: 남녀 다수, 하청업체 직원 · 가해자: 남성, 원청업체 직원 · 가해자의 행위: 하청을 준 프로젝트에서 예산 내에서 할 수 없는 과도한 과업 요구, 프로젝트 실행 방향성을 수차례 변경하면서 진행 속도가 늦어진 것에 대해 질책, 원청 지시로 발생한 민원에 대해 피해자에게 책임 전가, 코로나로 비대면 지침이 내려온 상황에 대규모 면대면 행사 지시, 하청측의 요청으로 원청 담당자가 어쩔 수 없이 가야하는 것처럼 꾸미도록 지시 <p>진(眞)신고·상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자: 남녀 다수, 하청업체 직원 · 가해자: 남성, 원청업체 직원 · 가해자의 행위: 본인이 작성해야 할 서류를 피해자가 대신 작성하도록 지시, 용역의 범위를 넘어서는 과중한 과업을 추가 예산 없이 해달라고 요구, 불가능하다고 하자 안돼도 되게 하라고 돈 주는 거라며 비난, 예산을 날려버리겠다고 협박, 하청의 하위 직급자들에게 상습적으로 반말 및 폭언, 퇴근 이후나 주말에 전화걸어 술자리 요구, 목적성 없는 자료검색 및 보고요구, 주말 중 빠른 자료 검색·정리·제출요구 등(예: 15분 내), 원청 측이 참여하는 공모전 자료를 피해자에게 대리 준비하도록 요구, 접대받은 뒤, 술에 취한 채 택시를 타면서 여성 피해자에게 같이 가라고 요구

〈표 2〉의 계속

	배경상황 및 신고내용	
	허위신고	진(眞)신고·상담
사업장 6		진(眞)신고·상담 3 · 피해자: 여성, 정규직 · 가해자: 남성, 정규직 고위 직급자 · 가해자의 행위: 비정규직 직원을 비하하고 차별하는 가해자를 피해자가 제지, 가해자가 술에 취한 채, 밤중에 피해자에게 전화를 걸어 피해자를 괴롭힘으로 신고하겠다고 위협, 피해자는 한밤중에 전화한 것이 부적절한 행위이며 신고하겠다고 대응, 가해자는 여전히 잘못을 모른다면 피해자에게 폭언 및 신고 위협 반복
사업장 7	· 신고인: 여성, 신입직원 · 피신고인: 남성, 중간 관리자 · 신고인의 입사 환영회식 때 피신고인의 잔에 술을 따라주고, 종료 후 택시를 불러 태워 보내면서 번호판을 사진으로 찍음 · 신고인은 그 두 행위가 성적 수치심을 줬다며 성희롱 신고	진(眞)신고·상담 1 · 피해자: 남녀 다수, 비정규직 · 가해자: 남성, 중간관리자급, 사용자와 연줄이 있는 사이 · 가해자의 행위: 성희롱, 피해자와 회의·면담 시 핸드폰을 지참하지 않도록 지시, 피해자가 참여하지 않은 회의에 대해 피해자에게 허위 회의록을 작성하여 법인카드 영수증을 처리하도록 지시, 피해자에게 주말출근과 회식 중 음주강요, 피해자에게 원청담당자 접대지시(러브샷 등), 피해자들과 함께한 자리에서 본인의 지시를 듣지 않으면 그들의 미래를 방해할 수 있다는 위협, 계약 종료로 퇴사하는 피해자에게 본인이 다시 부를 때까지 다른 곳에 취직하지 말고 기한없이 기다리라고 요구, 괴롭힘을 견디지 못해 퇴사한 피해자의 이직 방해 진(眞)신고·상담 2 · 피해자: 여성 다수, 정규직 및 비정규직 · 가해자: 남성, 고위직급자, 과거 인맥이 매우 좋은 편 · 가해자의 행위: 한밤중에 술에 취한 채 피해자에게 전화, 피해자(비정규직, 젊은 직원, 지원직 직원)에게 반말, 차별 발언, 폭언 등, 불명확한 업무지시 및 문제상황 발생 시 피해자에게 책임 전가, 지원직에게 회사규정을 위반하는 서류 처리 요구, 회사공금의 개인적인 사용 후 피해자에게 서류 처리 지시, 피해자에게 성관계 요구

자료: 허위신고 사례는 서유정·박윤희(2023)에서 연구된 내용임.

비교군이 된 7건의 허위신고 사례는 모두 사측이 부당조치를 한 경우였다. 피신고인의 정식조사 요청 거부, 조사 없는 진술서 서명 강요, 부적절한 조사관 임명 및 피신고인의 교체요구 거부, 조사관의 부당언행 및 부적절한 조사진행 방치, 진행상황을 피신고인에게 미전달, 위원회를 거치지 않은 임의적 징계 결정 등이 확인되었다.

허위신고에 대해 피신고인에게 부당한 대응을 했던 사업장은 정작 진(眞)괴롭힘 신고에는 소극적으로 대응하거나 가해자를 보호하는 방식으로 조치한 것으로 나타났다(표 3 참조). 관리자가 직접 괴롭힘 발생상황을 목격하고 있으면서도 방치하고, 신고를 무마하거나 개인 간 갈등으로 치우하고, 피해자에게 신고를 취소하도록 회유하거나 인사상 불이익을 주고, 사용자가 직접 2차 가해를 하는 등의 상황이 발생한 것을 확인할 수 있었다. 가해자가 징계기간 동안 실적을 쌓을 수 없었다며 간부가 나서서 가해자의 이름을 실적에 같이 올려주도록 후임들에게 지시하기도 했다.

<표 2>에서 확인했듯, 허위신고의 신고내용은 괴롭힘으로 보기 모호한 것이 주를 차지한 반면, 진(眞)괴롭힘 신고에서는 강도 높고 반복적인 괴롭힘 또는 다수의 피해자를 확인할 수 있었음에도 그런 조치를 한 것이었다.

<표 3> 7개 사업장의 허위 및 진(眞)괴롭힘 신고 대응방식

	대응방식	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 1	<ul style="list-style-type: none"> · 사측이 피신고인과 개인적 갈등이 있는 직원을 조사관으로 임명 및 피신고인의 조사관 교체요청 거부 · 사측 조사관의 피신고인에 대한 폭언, 기록 없는 형식적 조사 진행, 피신고인에게 확인받지 않은 조사 보고서를 노동청에 제출, 피신고인에게 관련 진행상황 미전달 · 징계위원회를 거치지 않은 사측의 일방적 의사결정, 피신고인 직위해제 및 사과 지시 	<ul style="list-style-type: none"> · 가해자가 수년간 자금을 빼돌린 증거가 있으나 사용자는 별문제가 아니라며 신고무마 · 자금을 빼돌리기 위해 가해자가 피해자에게 부당한 업무지시를 한 것에 대해서는 미조치

〈표 3〉의 계속

	대응 방식	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 2	<ul style="list-style-type: none"> · 사측은 신고인이 정서적으로 불안정한 거 같다며, 피신고인에게 사과하고 상황정리하라고 지시 · 사측 조사 X · 피신고인이 본인의 결백을 증명하는 후임의 증언을 노동청에 전달, 신고인은 피신고인을 위해 증언해 준 후임에게 협박하는 문자 발송 · 사측 압박과 두려워하는 후임들 때문에 피신고인이 사과(사과 이후 신고인이 정신적 피해 보상금 요구) 	<ul style="list-style-type: none"> · 사측은 신고 건을 개인적 갈등으로 취급하고 당사자 둘이서 오해를 풀도록 지시 · 가해자는 피해자에게 성적 모멸감 느껴지는 발언 반복 · 피해자의 재신고, 사측의 피해자 회유 시도, 피해자가 강경한 태도를 보이자 사측의 조사관이 조사진행 · 사측 조사관의 피해자에 대한 2차 가해(성희롱 책임을 피해자에게 전가) · 실제 성적 언행이 있었던 것은 아니라는 이유로 성희롱 인정 X, 가해자에게는 오해하게 만든 정황이 있으니 개인의 판단에 따라 사과하라고 지시 · 사측이 피해자의 부서이동 요구 거부
사업장 3	<ul style="list-style-type: none"> · 사측이 피신고인의 정식조사 요청 무시 · 사측 임의로 작성한 진술서에 피신고인의 서명 강요 · 사용자가 피신고인을 독대하며 혼자 책임을 감당하도록 지시, 거부 시 인사상 불이익이 있을 것임을 암시, 피신고인이 거부하자 해사행위로 징계하겠다고 위협 · 피신고인이 사측 압박으로 진술서에 서명, 근로감독관은 애매한 사건이지만 진술서에 서명했으니 경미피로힘으로 판단할 수 있다며 피신고인에게 사과 요구 	<ul style="list-style-type: none"> · 피해자는 상사에게 사용자의 성희롱 상담(여직원을 노래방 도우미 취급하는 행위) · 상사는 돈을 받았으니 좋은 게 아니냐, 본인도 받고 싶다고 대응 · 피해자의 성희롱 호소는 정식 접수되지 않음

<표 3>의 계속

	대응 방식	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 4	<ul style="list-style-type: none"> · 피신고인이 정식조사를 요청했으나 노동청이 빠른 조치를 요구한다는 이유로 거절, 조사 없이 피신고인에게 사과 요구 · 피신고인이 거부하자 부서장이 업무를 트집잡고, 괴롭힘범 쫓아내는 건 일도 아니라는 폭언 · 사측의 요구에 밀려 사과하자 신고인이 피해보상금 요구 	<ul style="list-style-type: none"> · 사측의 피해자 회유시도(정규직 전환 등 언급) · 목격자에게 가해자에게 불리한 증언을 하지 말라고 지시 · 여러 목격자들이 모두 동석한 자리에서 조사진행 · 가해자에게 구두경고조치, 피해자가 사과를 요구했으나 사측은 가해자가 음주 중 실수한 것이니 이해하라며 요구 거부
사업장 5	<ul style="list-style-type: none"> · 사측은 가해행위 전적 많은 2인을 조사관으로 임명, 조사관은 피신고인에게 신고인과 신고내용에 대해 알리지 않고 일방적인 조사 시작 · 조사관은 내용을 반복 질문하거나 피신고인이 알지 못하는 내용을 해명하라는 압박 취조, 조사내용 기록 X, 피신고인에게 책임을 떠안으라는 강요·폭언 · 사측은 피신고인에게 진행상황 전달 X · 사측은 피신고인의 증언과 증거(허위신고인의 금전요구 등) 노동청 제출 X, 그 외 신고인의 주장을 반박하는 자료나 증언도 제출 X · 사측의 위원회 거치지 않은 의사결정, 괴롭힘으로 보기 애매하다고 판단한 근로감독관의 요구보다 과도한 처분 · 사측은 피신고인에게 사과 요구, 사과하면 신고인의 각서를 받아 주겠다고 했으나 사과 이후 각서에 대한 약속 미이행 	<p>진(眞)신고·상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해호소를 들은 고위 직급자는 가해자가 그럴 사람이 아니라고 대응 · 사용자는 가해자가 괴롭히려고 한 게 아니라고 대응 · 조사 및 조치 미이행 <p>진(眞)신고·상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 조사를 요청하는 피해자에 대해, 사용자는 조사를 진행한다면 피해자의 책임 소재도 드러날 수 있다며 위협적인 발언 · 사용자도 가해자의 언어습관을 인지하고 있었으나 말이 좀 거친 편이라고만 하며 신고 묵살 · 조사 및 조치 미이행 <p>진(眞)신고·상담 3</p> <ul style="list-style-type: none"> · 가해자에 대한 여러 피해자의 신고에도 미조치 · 피해자를 이동시키는 조치만 실행 · 가해자에게 피해갈 것을 하지 말라고 피해자 압박 · 가해자가 다년간 다수의 직원에게 성희롱, 폭언, 괴롭힘을 행해왔음에도 가해자 보호, 징계조치 無

〈표 3〉의 계속

	대응 방식	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 6	<ul style="list-style-type: none"> · 허위신고 직후 피신고인에 대한 진(眞)가해자의 폭언 · 진(眞)가해자는 사용자에게 보고 X 	<p>진(眞)신고 · 상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자에게 원청의 괴롭힘을 받아주도록 지시, 피해자가 거부하자 근평으로 보복 · 원청이 하청을 맡기지 않게 되면 책임질 거냐며 피해자 위협 <p>진(眞)신고 · 상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 직원의 피해호소 무시 · 사용자는 개인이 알아서 대처하라고 방치 · 부서장들은 원청 담당자의 여직원 성추행을 목격하고도 방치 <p>진(眞)신고 · 상담 3</p> <ul style="list-style-type: none"> · 부서장에게 상황을 보고하자, 부서장은 피해자가 신고하는 일은 없었으면 좋겠다는 말만 반복 · 가해자의 부적절한 행위에 대해서는 미조치
사업장 7	<ul style="list-style-type: none"> · 사측의 조사관 배정 및 변호사 법적 자문, 성희롱으로 보기 어렵다는 결론 · 신고인이 기사를 데려오자 사측이 처분 변경, 피신고인의 직위 해제 등 징계조치 	<p>진(眞)신고 · 상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자가 악의를 갖고 신고했다는 사용자와 조사관의 편견적 발언 · 조사관의 피해자에 대한 2차 가해(신고행위 비난) · 가해자에 대한 경고조치로 종료 <p>진(眞)신고 · 상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 조사 후 가해자 정직 처분(공개적으로는 건강상의 휴직으로 공지) · 가해자가 정직 기간에 실적을 쌓지 못해 근평을 못 받게 된다며 사측 간부가 가해자의 이름을 다른 직원들의 실적에 함께 올려주도록 지시

자료 : 허위신고 사례는 서유정 · 박윤희(2023)에서 연구된 내용임.

위의 결과는 사례분석에 포함된 사업장의 책임회피 성향이 신고유형에 따라 다르게 발휘됨을 보여주었다. 허위신고에서는 피신고인 개인에게 책임을 떠넘기고

불리한 조치를 하는 방식으로 사측의 책임회피를 꾀했다. 반면 진(眞)신고에서는 방치와 신고무마 시도, 소극적 대응 등으로 사건을 축소하고 힘있는 가해자를 보호하는 방식으로 책임회피를 꾀했다.

진(眞)신고에서 사용자가 소극적으로 대응하거나 사건축소를 시도한 것 자체는 현장에서 결코 드문 일이 아니다. 심각한 사건이 발생한 것이 알려질 경우 사업장의 이미지가 악화될 수 있다는 우려가 있을 수 있기 때문이다. 하지만 본 연구에서 검토한 사례를 보면, 소극적 대응과 사건축소를 넘어서 적극적으로 피해자에게 2차 가해와 인사상 불이익을 가한 것을 볼 수 있다(〈표 4〉 참조). 사용자가 공개적으로 피해자의 행위를 해사행위라고 비난하거나, 인사상 불이익(가해자를 피해자의 승진을 결정하는 인사위원회로 임명)을 유발하기도 했다. 또한 가해자의 행위를 두둔하며 보호하고, 가해자의 행위를 입증하는 증언을 한 목격자에게 근평으로 보복하기도 했다. 그 결과가 피해자나 목격자의 퇴사로 이어지기도 했다.

〈표 4〉 7개 사업장의 허위 및 진(眞)괴롭힘 신고 이후 상황

	신고 이후 상황	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 1	<ul style="list-style-type: none"> · 피신고인이 허위신고자에 대한 사과를 거부하고 사직서 제출 · 사측은 후임 직원을 채용하지 않으면서, 피신고인에게 인수인계가 끝날 때까지 퇴사하지 말도록 강요 	<ul style="list-style-type: none"> · 가해자가 신고한 피해자를 무고죄로 고소하겠다고 협박 · 사용자가 신고한 피해자를 문제직원이라고 비난
사업장 2	<ul style="list-style-type: none"> · 신고인의 보상금 요구에 대해 근로감독관에게 전했다, 근로감독관은 억울하겠지만 이미 끝난 사건이라고 반응 	<ul style="list-style-type: none"> · 가해자의 피해자에 대한 과중한 업무 배정 및 트집(예: 수차례 수정 요구 뒤 초안대로 할 것을 지시, 타 부서원 앞에서 피해자의 신고를 비꼬는 발언 등) · 피해자가 성희롱과 사측의 부당조치 등을 사유로 사직서를 제출하자 사측은 개인사유로 수정하라고 압박
사업장 3	<ul style="list-style-type: none"> · 피신고인에 대한 간부의 2차 가해(“저렇게까지 회사에 붙어있고 싶냐.”는 등의 발언) 	<ul style="list-style-type: none"> · 부서장이 피해자에게 회식때마다 가해자(사용자) 곁에 앉도록 강요

〈표 4〉의 계속

	신고 이후 상황	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 4	<ul style="list-style-type: none"> · 피신고인이 신고인의 피해보상금 요구를 사측에 알렸으나 사측은 무시 · 피신고인에 대한 여직원들의 공격적인 태도 지속 	<ul style="list-style-type: none"> · 월례조회에서 사용자가 반복적으로 피해자를 비난하는 발언, 성희롱 신고를 해사행위라고 일컬음 · 피해자에 대한 2차 가해 및 부적절한 소문 · 조사과정 중 목격한 대로 답한 목격자에 대한 최하 근평 부여 · 피해자와 목격자의 퇴사
사업장 5	<ul style="list-style-type: none"> · 피신고인에 대한 사측의 인사상 불이익(반복적 승진누락 등), 성과달성 방해 행위 등 	<p>진(眞)신고 · 상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자의 승진을 결정하는 인사위원회에 가해자 포함, 피해자가 이의를 제기했으나 무시 <p>진(眞)신고 · 상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자의 승진을 결정하는 인사위원회에 가해자 포함, 피해자가 이의를 제기했으나 무시 <p>진(眞)신고 · 상담 3</p> <ul style="list-style-type: none"> · 가해자와 친분있는 직원의 2차 가해(2차 가해자 중 위 사례의 가해자 포함)
사업장 6	<ul style="list-style-type: none"> · 진(眞)가해자가 피신고인의 업무를 트집잡으며 폭언 반복 · 피신고인을 부서 내 분위기를 망친 사람으로 취급하는 부서 내 분위기 조성 	<p>진(眞)신고 · 상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자가 스트레스성 질환을 앓게 되자 무급휴직 지시 <p>진(眞)신고 · 상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자의 부서이동 <p>진(眞)신고 · 상담 3</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자의 부서이동
사업장 7	<ul style="list-style-type: none"> · 피신고인에 대한 인사상 불이익 반복(근평) 	<p>진(眞)신고 · 상담 1</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자가 확정됐다고 생각한 일자리 상실 <p>진(眞)신고 · 상담 2</p> <ul style="list-style-type: none"> · 피해자의 퇴사

자료 : 허위신고 사례는 서유정 · 박윤희(2023)에서 연구된 내용임.

신고 특성에 따른 책임회피 행동의 이유를 설명하기 위해 사례를 검토한 결과, 허위신고와 진(眞)신고의 피신고인 간 차이를 확인할 수 있었다. 허위신고의 피신고인은 여성, 평사원 또는 젊은 중간 관리자, 비정규직 등을 포함했다. 반면 진(眞)괴롭힘 신고된 피신고인은 남성과 고위직급자(사용자 포함)였다. 즉, 7개의 사업장은 공통적으로 힘이 없는 직원을 희생시키고, 영향력 있는 직원은 진(眞)가해자라도 보호하는 조치를 취한 것이다.

〈표 5〉 7개 사업장의 허위 및 진(眞)괴롭힘 신고 피신고인 특성

	허위신고		진(眞)신고	
	성별	직급/인맥	성별	직급/인맥
사업장 1	여성	중간 관리자급	남성	사용자와 친분 깊은 고위직급자
사업장 2	여성	평사원	남성	임원 승진 가능성 높은 부서장
사업장 3	여성	비정규직 평사원	남성	사용자
사업장 4	남성	정규직 평사원	남성	임원진
사업장 5	여성	평사원	1. 남성 2. 여성 3. 남성	사용자 측근, 간부급 사용자 측근, 간부급 영향력 있는 인맥 보유
사업장 6	여성	평사원	1. 남성 2. 남성 3. 남성	원청업체 부서장 및 실무자 원청업체 부서장 정규직 고위 직급자
사업장 7	남성	중간 관리자급	1. 남성 2. 남성	사용자와 연줄이 있는 사이 과거 인맥이 좋았던 고위직급자

자료 : 허위신고 사례는 서유정·박윤희(2023)에서 연구된 내용임.

허위신고와 진(眞)신고의 차이는 신고창구에서도 확인할 수 있었다. 허위신고인 중 다수는 내부신고뿐만 아니라 노동청, 기타 외부기관, 기자 등에 반복 신고를 했으며, 내부신고만 한 경우에도 피신고인에게 앙심을 품고 있을 상사에게 신고했다. 반면 진(眞)신고는 12건 모두 내부신고·상담을 통해서 접수되었다.

허위신고는 이미 외부로 유출되었을 경우가 많고 신고인이 반복 신고를 하기 때문에 사측이 무마하기 어렵다. 반면 진(眞)괴롭힘 신고는 주로 내부적으로 신고되기 때문에 사측이 피해자를 압박하여 사건을 축소할 수 있다. 따라서 허위신고에

는 과잉대응으로 힘없는 피신고인을 압박하고, 진(眞)신고에는 소극적 대응과 2차 가해로 힘없는 신고인을 압박함으로써 사측이 관여해야 할 시간과 자원을 줄이고 책임을 회피하고자 한다고 해석해 볼 수 있다.

〈표 6〉 7개 사업장의 허위 및 진(眞)괴롭힘 신고의 신고창구 특성

	신고창구	
	허위신고	진(眞)신고
사업장 1	내부신고	내부신고
사업장 2	내부신고+노동청	내부신고
사업장 3	다수의 외부기관	내부상담(상사)
사업장 4	노동청	내부신고
사업장 5	다수의 외부기관	1. 내부신고 2. 내부신고 3. 내부신고
사업장 6	내부신고(신고인을 성추행하다 피신고인에게 제지당한 상사에게 신고)	1. 내부신고 2. 내부신고 3. 내부신고
사업장 7	내부신고, 기자	1. 내부신고 2. 내부신고

자료 : 허위신고 사례는 서유정·박윤희(2023)에서 연구된 내용임.

V. 결 론

본 연구는 같은 사업장 안에서 발생한 허위신고와 진(眞)괴롭힘 신고에 대한 대응사례를 분석하였다. 사업장의 대응방식에 책임회피 성향이 깔려있다고 가정하고, 이런 책임회피 성향 때문에 사측이 허위신고에서 피신고인을 희생시켰듯이, 진(眞)괴롭힘 신고에서는 피해자를 희생시키고 사건을 축소하려 할 것이라는 가설을 세웠다.

가설을 확인하기 위해 허위신고 접수 후 대응했던 사업장에서 진(眞)괴롭힘 피해를 신고하거나 상담해 본 근로자를 눈덩이 표집을 통해 모집하여 면담을 진행하였다. 총 7개 사업장에 소속된 12명 근로자의 면담결과를 허위신고 건과 비교분석

한 결과, 가설과 같은 사업장의 대응방식을 확인할 수 있었다.

허위신고는 여성과 중간 관리자급 이하가 신고되었으며, 허위신고인은 반복신고, 외부기관 신고 등을 통해 사측을 압박했다(서유정·박윤희, 2023; 서유정, 2023). 사측은 허위신고의 피신고인에게 부당한 처분을 하는 방식으로 사건의 빠른 정리와 축소를 도모했다. 반면, 진(眞)괴롭힘 신고에서는 주로 남성과 권력을 가진 사람들이 가해자였으며, 피해자들은 내부창구를 통해 신고했다. 피해자들은 같은 회사 또는 같은 분야에서 계속 일하기 어려울 수도 있을 거란 우려와 더불어 신고 이후 조사를 받으면서 발생할 정신적 고충에 대한 부담감 탓에 단 1회의 신고도 매우 어려워하는 편이다(서유정·이지은, 2016). 사측은 이런 피해자의 특성을 악용했고, 피해자의 신고·호소를 무시하거나 형식상의 조사만 하는 방식으로 소극적 대응을 했다. 사측의 괴롭힘 신고에 대한 소극적 대응방식은 국내외에서 반복적으로 지적된 전형적인 행동패턴이다(Branch and Murray, 2015; Ferris, 2004). 동아시아권 경영진의 책임과 갈등 회피성향(Leung et al., 2002; Peng and Tjosvold, 2011)과 다수를 위해 기꺼이 소수를 희생시키는 성향(Im et al., 2012)을 보여주는 결과이기도 하다.

다만 본 연구의 사례에서는 단순히 소극적 대응을 넘어서 사측이 능동적으로 가해자를 보호하고, 피해자를 압박하며 2차 가해를 하기도 했다. 그런 행동패턴을 설명하기 위한 분석결과, 사업장의 의사결정이 신고된 행위의 특성(행위 강도, 빈도 등)보다 누가 신고되었는지, 어떤 매체를 통해 어떻게 신고가 되었는지에 더 큰 영향을 받을 가능성이 확인될 수 있었다. 허위신고의 피신고인은 주로 힘이 없는 직원들(여성, 젊은 연령층, 평사원과 중간관리자 등)이었으며, 진(眞)괴롭힘의 피신고인은 힘이 있는 직원이었다(남성, 고위직급자, 인맥 보유자 등).

또한 허위신고는 반복 신고, 노동청 등의 외부기관 신고가 흔한 반면, 진(眞)괴롭힘 신고 사례는 모두 내부신고였다. 즉, 허위신고 건에서는 반복적으로 과장되게 신고하는 허위신고자를 막을 수 없고, 피신고인도 힘이 없는 직원들이기 때문에 쉽게 피신고인에 대한 부당조치를 한다. 반면 진(眞)괴롭힘 신고 건에서는 내부 신고를 무마하기 쉽고, 힘있는 가해자보다는 힘없는 피해자를 압박하는 것이 쉽기 때문에 피해자에게 부당한 조치를 하는 방식으로 사건을 축소하고 사업장의 관여와 책임을 줄이는 것이다.

근로기준법 제76조를 통해 사용자에게 근로자를 보호하고 직장 내 괴롭힘을 적

절히 예방·대응할 의무가 부과되었으나 본 연구에서 사례를 수집한 사업장에서는 그 의무가 이행되지 않고 있었다. 신고무마 시도, 형식적인 조사나 무(無)조사, 가해자의 행위 정당화, 피해자에 대한 2차 가해, 사용자 본인의 가해행위 등이 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후에도 발생하고 있었다. 서유정 외(2022)의 FGI 결과와 서유정(2022b)의 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 전후 비교분석 결과에서도 마찬가지로 사업장의 대응 역량에 여전히 문제가 있으며, 법령시행 이전과 비교하여 개선되지 못했음이 드러났었다.

이런 결과는 사업장에 의무를 부여하는 데 그치지 않고, 그 의무를 충실히 이행하고 있는지 모니터링하는 체계가 필요함을 보여준다. 특히 본 연구에서 확인한 사업장은 책임회피를 우선시하다가 사업장이 가해주체가 되기도 했다. 7개의 사업장의 사례는 직장 내 괴롭힘 신고 0건을 목표로 하는 사업장에서 발생한 상황과 유사하다(서유정, 2022a). 사용자가 '0건' 달성을 목표로 내세우자 관리자는 괴롭힘이 발생해도 신고가 되지 못하게 막았고, 그 과정에서 더 큰 가해행위가 발생했다. 관리자의 인식개선 없이 실행한 지침이 더 큰 피해를 불러온 것이다.

우리나라의 법령 역시 근로자 보호가 사용자의 책임이라는 인식개선 없이 사용자에 대한 처벌조항을 도입하였다. 그 결과는 이미 우리나라의 사용자들이 갖고 있던 책임회피 성향(Leung et al., 2002; Peng and Tjosvold, 2011)과 조직을 위한다는 빌미로 기꺼이 개인을 희생시키는 성향(Im et al., 2012)을 더욱 강화시키는 결과를 낳았다. 인식이 개선되지 못한 경영진의 관점에서는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 사건에 적절히 대응하는 것보다는 처벌을 회피하기 위해 사건을 축소하거나 개인에게 책임을 떠넘기는 것이 훨씬 편한 대책이 됨을 고려하지 못한 것이다.

본 연구 사례 속 사업장에서 발생한 상황을 막기 위해서 사업장의 괴롭힘 예방 및 대응을 모니터링하여 부적절한 조치를 적발할 수 있는 관리체계를 구축해야 한다. 우리나라의 법은 사용자에게 괴롭힘을 예방하고 대응할 조치를 취하도록 하고 있으나, 그 과정에서 부당한 조치가 발생하지 않도록 모니터링할 수 있는 주체가 없다. 노동청 등이 그 역할을 일부 하고는 있으나, 이미 부당조치가 발생하고 신고가 접수되었을 때만 할 수 있다는 문제가 있다. 하지만 이미 신고 접수 후 사측의 2차 가해를 경험한 피해자가 다시 사측을 신고할 가능성은 크지 않다. 또한 허위 신고로 인해 가해자로 몰린 피신고인이 사업장의 부당한 조치를 호소해도 인정받

기관 쉽지 않다. 개인 대 조직의 싸움이 되기 때문이다. 따라서 처음부터 부당조치가 발생하지 않도록, 시작 단계에서부터 최종 조치, 그 이후의 피해자(허위신고의 피신고인, 진(眞)괴롭힘의 피해자) 보호까지 적절히 이뤄지고 있는지 감시할 체계를 마련할 필요가 있다. 신고된 내용이 타당하게 괴롭힘으로 성립하는지 검토하고, 성립하지 않는다면 신고인에게 왜 미성립인지를 설명하고, 성립한다면 사측이 적절한 조치를 하도록 할 수 있는 전문성과 권한을 가졌으면서 공정성과 객관성을 유지할 수 있는 모니터링 주체를 세워야 한다.

객관적인 괴롭힘 성립기준을 세우는 것도 필요하다. 우리나라의 괴롭힘 법적 정의는 모호하며 주관적 판단기준만을 갖추고 있다(이준희, 2020; 서유정 외, 2022). 객관적 기준의 부재로 인해 허위신고가 괴롭힘으로 성립하지 않는다고 입증하기도 어렵고, 진(眞)괴롭힘 신고가 괴롭힘으로 성립한다고 입증하기도 어렵다. 현행법상에서는 신고접수 후 사업장이 전혀 전문성을 갖추지 않은 직원을 조사관이나 위원회로 임명하고(서유정, 2022b), 허위신고를 괴롭힘 성립으로, 진(眞)괴롭힘을 미성립으로 판단해도 절차는 지켰다는 이유로 사업장은 책임을 회피할 수 있다. 객관적 기준의 수립은 절차만 지킨 사업장의 부당조치에도 문제를 제기할 근거가 될 수 있다. 직장 내 괴롭힘 금지법을 시행하는 국가(주) 다수가 객관적 기준을 적용하고 있음을 고려할 필요가 있다(서유정 외, 2022).

그 다음으로는 사용자·관리자 맞춤형의 교육을 통해 인식개선을 도모하는 과정도 거쳐야 한다. 현재의 직장 내 괴롭힘 예방 교육은 대상을 구분하지 않으며, 일반론적인 내용으로 구성된 교육으로는 사용자·관리자의 책임 및 갈등회피 성향 개선을 기대하기 어렵다. 사용자·관리자에게 직장 내 괴롭힘의 예방과 대응이 필요함을 설득하고 공감대를 형성하기 위해, 그들이 이해할 수 있는 언어(예: 회사의 손실 비용, 사용자·경영진·상급 관리자에게 미치는 부정적 영향, 사용자 측근의 가해 등)로 교육을 구성할 필요가 있다. 이러한 교육 내용의 구성을 위해 기반 연구도 함께 수행되어야 한다.

정책 입안자 및 제언자 역시 처벌조항 도입만으로 문제되는 행동을 바로잡을 수 있다는 착각을 버릴 필요가 있다. 인식개선 없는 사용자 처벌조항의 도입은 그 처벌을 회피할 방법을 찾는 행동으로 이어질 가능성이 크다. 바로 본 연구의 7개 사업장이 보인 방식이다. 괴롭힘 신고를 접수하거나 괴롭힘이 있었음을 인지할 경우 조사 및 조치해야 할 의무가 있으나, 그 의무를 피하기 위해 진(眞)괴롭힘 신고를

무마하려는 시도를 우선했다. 형식적인 조치만 하고, 피해자를 문제있는 직원인 것처럼 비난하기도 했다. 반대로 허위신고에서는 반복 신고하는 허위신고인을 막기 어렵기 때문에 피신고인에게 부당한 조치를 함으로써 사건의 빠른 종결을 우선시키고 사측의 역할을 최소화했다. 직장 내 괴롭힘에 적극 대응하고 있는 것처럼 회사의 이미지를 꾸미려 했을 가능성도 고려할 수 있다. 그런 과정에서 회사 내 약자인 직원들이 희생되고 있는 것이다.

본 연구는 질적연구를 통해 사업장의 책임회피 성향이 허위신고와 진(眞)괴롭힘 신고 대응에 어떤 식으로 발현되는지를 살펴보았다. 물론 질적연구의 특성상 그 결과를 일반화하기는 어렵다는 한계가 있었다. 그 한계점을 개선하고, 사측의 책임회피 성향이 직장 내 괴롭힘 예방·대응에 얼마나 큰 악영향을 미치고 있는지를 양적으로도 확인하기 위한 후속연구가 필요하다.

법령시행 이후의 성과검토를 위해 직장 내 괴롭힘 피해율 조사뿐만 아니라 사업장의 예방 및 대응현황 분석이 필요하다. 괴롭힘 피해율이 얼마나 높은지 보는 것만으로는 현장에서 적절한 대응과 조치가 이뤄지는지 확인하기 어렵다. 신고접수 이후의 조치에 대해서 단계별 절차가 잘 지켜지고 있는지, 형식적으로만 절차를 준수하는 척하고 있지는 않은지 등을 확인할 필요가 있다. 예방조치에 대해서도 단순히 예방교육을 시행했는지 여부만 검토하는 것이 아니라, 그 교육의 결과로 직원들이 변화를 느끼고 있는지를 함께 검토할 필요가 있다.

앞에서 언급했듯이 사용자의 공감대와 책임의식 형성을 위한 교육내용 구성을 위해서는 기반연구가 필요하다. 하지만 영국, 미국 등지와는 달리, 우리나라에서는 직장 내 괴롭힘이 조직, 사회 차원에 끼치는 영향에 대한 계량적 연구가 활발하게 이뤄지지 못하고 있다. 근로자 개인이 겪는 영향(우울증, PTSD, 신체적 스트레스성 질환 등)에 대한 연구는 물론 중요하지만, 일반 근로자에 비해 사용자·관리자의 공감을 얻기 어렵다. 또한 직장 내 괴롭힘을 개인의 문제로 인식하는 그들의 편견개선에 기여하기도 어렵다. 조직 차원으로도 피해를 겪을 수 있으며, 그 여파가 사용자·관리자에게 닿을 수 있음을 그들이 이해할 수 있도록 개인차원을 넘어선 피해를 연구할 필요가 있다.

참고문헌

- 김미숙(2023). 「임상간호사의 직장 내 괴롭힘이 소진과 조직몰입에 미치는 영향」. 『콘텐츠와 산업』 5 (1) : 9~14.
- 서유정(2013). 「직장에서의 따돌림 실태」. 『KRIVET Issue Brief』 20호. KRIVET.
- _____(2022a). 『실패로 배우는 리더십』. 박영Story.
- _____(2022b). 「직장 내 괴롭힘 금지법 전후 조직의 인식 및 대응 변화」. 『KRIVET Issue Brief』 240호. KRIVET.
- _____(2023). 『을(乙)의 가면 : 거짓 괴롭힘 신고(출판 중)』. 박영Story.
- 서유정·이지은(2016). 『국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응 방안 연구』 KRIVET.
- 서유정·박윤희(2023). 「직장 내 괴롭힘 허위신고 사례 분석연구」. 『노동정책연구』 29 (1) : 117~150.
- 서유정·김상진·박윤희(2023). 『직장 내 괴롭힘 분쟁 해결 방안 연구』. 고용노동부.
- 신서희(2023). “직장인 갑질 경험 줄고 피해정도 심각”. 『동양일보』 <http://www.dynews.co.kr/news/articleView.html?idxno=700080> (검색일 : 2023. 4. 11)
- 오세연·송혜진(2014). 「직장 내 집단 따돌림이 민간 경비원의 직무태도에 미치는 영향」. 『시큐리티연구』 40 : 87~108.
- 이준희(2020). 「근로기준법상 직장 내 괴롭힘 금지규정 시행 1년에 대한 평가와 개선방안」. 『고려법학』 98 : 133~162.
- 정해숙·김현·현병환(2021). 「직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향-조직 공정성이 조절하는 정서적 고갈의 매개 효과」. 『디지털융복합연구』 19 (10) : 209~220.
- Agervold, M.(2007). “Bullying at Work : A Discussion of Definitions and Prevalence, Based on an Empirical Study”. *Scandinavian Journal of*

Psychology 48 : 161~172.

Bassman, E.(1992). *Abuse in the Work Place*. Westport, CT : Quorum Books.

Branch, S. and J. Murray(2015). "Workplace Bullying : Is the Lack of Understanding the Reason for Inaction?". *Organizational Dynamics* 44 : 287~295.

Coyne, I., P. S. L. Chong, E. Seigne and P. Randall(2003). "Self and Peer Nomination of Bullying : An Analysis of Incident Rates, Individual Differences, and Perceptions of the Working Environment". *European Journal of Work & Organizational Psychology* 12 (3) : 209~228.

Einarsen, S., B. I. Raknes, and S. Matthiesen(1994). "Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality : An Exploratory Study". *European Journal of Work and Organizational Psychology* 4 (4) : 381~401.

Ferris, P.(2004). "A Preliminary Typology of Organisational Response to Allegations of Workplace Bullying : See No Evil, Hear No Evil, Speak No Evil". *British Journal of Guidance & Counselling* 32 (3) : 389~395.

Fox, S. and L. E Stallworth(2005). "Racial/Ethnic Bullying : Exploring Links Between Bullying and Racism in the US Workplace". *Journal of Vocational Behavior* 66 (3) : 438~456.

Harvey, M. G., J. T. Heames, R. G. Richey, and N. Leonard(2006) "Bullying : From the Playground to the Boardroom". *Journal of Leadership and Organizational Studies* 12 (4) : 1~11.

Hauge, L. J., A. Skogstad, and S. Einarsen(2007). "Relationship Between Stressful Work Environments and Bullying : Results of a Large Representative Study". *Work & Stress* 21 (3) : 220~242.

Hoel, H. and C. Cooper(2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. *Manchester School of Management*. University of Manchester Institute of Science and Technology, Manchester.

Hoel, H., C. L. Cooper, and B. Faragher(2001). "The Experience of Bullying in Great Britain : The Impact of Organizational Status". *European Journal of Work & Organizational Psychology* 10 (4) : 443~465.

- Hoel, H., S. Einarsen and C. L. Cooper(2003). "Organisational Effects of Bullying." in S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, and C. L. Cooper (eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice*. Taylor & Francis Inc. pp.145~161.
- Im, J., H. Jwa, W. Jung, Y. Ju, S. Lee, Y. Shin, and J. Yoon(2012). *Estimation and Solution of the Size of Health Insurance Financial Loss by Unreported Accidents of Industrial Accident Insurance*. The Policy Bureau of Korean Nation Assembly.
- Leung, K., P. T. Koch, and L. Lu(2002). "A Dualistic Model of Harmony and Its Implications for Conflict Management in Asia". *Asia Pacific Journal of Management* 19 : 201~220.
- Lewis, M. A.(2006). "Nurse Bullying : Organizational Considerations in the Maintenance and Perpetration of Health Care Bullying Culture". *Journal of Nursing Management* 14 (1) : 52~58.
- Peng, A. C. and D. Tjosvold(2011). "Social Face Concerns and Conflict Avoidance of Chinese Employees With Their Western or Chinese Managers". *Human Relations* 64 (8) : 1031~1050.
- Salin, D.(2003). "Bullying and Organisational Politics in Competitive and Rapidly Changing Work Environments". *International Journal of Management & Decision Making* 4 (1) : 35~46.
- Vartia, M.(2001). "Consequences of Workplace Bullying With Respect To Well-being of Its Targets and the Observers of Bullying". *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* 27 (1) : 63~69.
- Vartia, M. and J. Hyyti(2002). "Gender Differences in Workplace Bullying Among Prison Officers". *European Journal of Work and Organizational Psychology* 11 (1) : 113~126.
- Vega, G. and D. R. Comer(2005). "Sticks and Stones May Break Your Bones, but Words Can Break Your Spirit : Bullying in the Workplace". *Journal of Business Ethics* 58 (1-3) : 101~109.

Case Studies of the True and False Workplace Bullying Claims Management within the Same Organization

Seo, Yoojeong Nadine

The paper began from the assumption that under the mishandling of false workplace bullying claim lay the managements' responsibility-avoidant tendency. The interviews with 12 participants from seven organizations that had handled false workplace bullying claims were analyzed. All of them had experienced true workplace bullying and alerted the management or witnessed a colleague who did. Qualitative analyses highlighted that organizations appeared to be more influenced by whom the bullying claims were on and how the claims were made than the severity of the reported behaviors. True bullying claims were usually on someone with a high level of organizational position and power and the organizations acted to protect the perpetrators, sacrificing the victims and suppressing their claims. The organization had acted the opposite way in false claim cases. The results showed the possibility that organizations acted to minimize their responsibility and involvement in bullying claims at the cost of employee(s) with limited power within the organization. The paper drew a number of practical implications based on the results.

Keywords : workplace bullying, false claims, true claims, mishandling of workplace bullying claims, organizational responsibility-avoidant tendency