직장 내 괴롭힘 예방 교육

CONTENTS

1. 직장 내 괴롭힘 예방 교육

- 직장 내 괴롭힘 방지법
- 직장 내 괴롭힘 판단
- 직장 내 괴롭힘의 원인과 피해
- 직장 내 괴롭힘의 예방과 대응

대한안전교육협회
KOREA SAFETY EDUCATION ASSOCIATION

part 1. 직장 내 괴롭힘 예방 교육

1. 직장 내 괴롭힘 방지법

1) 직장 내 괴롭힘

- 직장 내의 괴롭힘은 특정 사업장 및 기업에서만 일어나는 일이 아님
- 실제 직장인들을 대상으로 한 설문조사에 따르면 조사한 기관에 따라 정도의 차이는 있지만 각 조사 대상의 70%정도가 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 대답했을 정도로 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘은 일종의 사회현상으로 널리 퍼져있음

2) 직장 내 괴롭힘 방지법

가. 기존 법률로 직장 내 괴롭힘은 처벌할 수 없었나

- 개별법에 의한 제재
- 법외의 괴롭힘에 대한 피해자 구제 불가능
- 예방과 감독의 한계

나. 개정내용

- 자율적인 예방과 대응 체계 구축 유도
- 취업규칙 예방 및 발생 시 조치 사항 반영
- 정부의 점검과 지도

다. 직장 내 괴롭힘

- 사용자 또는 근로자가 다른 근로자에게 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

라. 조치

- 신고
- 조사
- 조사기간 내 피해 근로자에 대한 조치
- 조사 결과에 따른 조치
- 불이익 조치 금지 (위반 시 형사 처분 가능)

마. 취업규칙의 작성

- 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항 포함
- 사업장 특성과 상황을 반영한 자율 규정

바. 산업재해보상법

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 질병 업무상 질병 포함

사. 산업안전보건법

- 정부의 지도 및 지원

3) 개정 이전 직장 내 괴롭힘 관련 법

가. 근로기준법

- 사용자가 근로자를 폭행
- 정당한 이유 없는 징계, 전보 등 인사조치
- 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 않은 여성에 대한 괴롭힘
- 임금, 근로시간과 관련한 괴롭힘

나. 형법

- 폭행, 상해
- 모욕, 명예훼손
- 협박, 강요
- 성폭행, 성추행

다. 남녀고용평등법

- 직장 내 성희롱
- 모성보호에 관한 괴롭힘
- 육아휴직, 배우자 출산휴가, 난임 휴가, 육아기 근로시간 단축

라. 민법

- 직장 내 괴롭힘 행위 전반
- 괴롭힘 행위 방조한 사용자 책임
- 안전배려 의무 위반에 따른 책임

2. 직장 내 괴롭힘 판단

1) 직장 내 괴롭힘 판단기준

가. 직장 내 괴롭힘의 정의

- 사용자 또는 근로자가 다른 근로자에게 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

나. 직장 내 괴롭힘의 법적 판단기준

- 당사자와의 관계
- 행위 장소 및 상황
- 행위에 대한 피해자의 반응
- 행위 내용 및 정도
- 행위 기간

2) 직장 내 괴롭힘 판단 요소 - 행위자와 피해자

가. 괴롭힘 행위자가 사용자인 경우

① 사용자

- 사용자로서의 사업주
- 사업경영담당자
- 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위를 하는 자

② 사업경영담당

- 사업 경영 일반을 책임
- 사업 경영의 전부 또는 일부에 대한 포괄 위임
- 대외적으로 사업을 대표, 대리(대표이사, 등기이사, 지배인 등)

③ 사업주를 위해 행위 하는 자

- 근로자 채용, 해고 등 인사 처분의 권한
- 업무의 지휘·감독
- 근로조건에 관한 사항 결정 및 집행
- 인사노무 담당이사, 공장장 등 구체적인 직무 내용에 따라 판단

④ 파견근로자 사용사업주

- 파견근로자보호 등에 관한 법률
- 사용사업주도 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정 가능

나. 괴롭힘 행위자가 근로자인 경우

① 소속근로자 → 파견근로자

- 조치 의무 등 부담
- 사용사업장의 예방 · 대응 체계에 따라 처리

② 파견근로자 → 소속근로자
- 파견사업주에게 알려 조치 요구

③ 원청 근로자 → 하청근로자
- 괴롭힘 행위자로 인정하기 어려울 수 있음
- 회사에서 규정한 취업규칙대로 조치

다. 피해자
- 고용형태, 근로계약 기간 등 불문하고 피해자로 인정할 수 있어야 함
- 하청 근로자, 특수형태근로종사자 보호

3) 직장 내 괴롭힘 판단 요소 - 행위 장소
- 직장 내, 즉 사업장 내에서 일어나는 행위만 해당되는 것이 아니며, 다른 직장 내 괴롭힘 행위 요건을 충족한 경우외근이나 출장지 같은 업무 수행 과정의 장소는 물론이고 회식이나 기업 행사가 진행되는 장소뿐만 아니라 사적 공간에서 발생한 경우도 해당될 수 있음
- 온라인상에서 발생한 행위도 직장 내 괴롭힘에 해당됨
- 익명성이 보장되는 게시판이나 SNS 등에 특정인물에 대한 폭언을 하는 등의 행위는 행위자 특정이 어렵고 우위성을 이용한 행위라고 보기도 어려워 법상 직장 내 괴롭힘에 해당된다고 보기 어려울 수 있음

4) 직장 내 괴롭힘 판단 요소 - 행위요건

가. 우위성
- 업무상 적정 범위를 넘는 것
- 신체적, 정신적 고통 근무환경 악화
- 피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계

나. 직위의 우위
- 괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위나 직급 체계상에서 상위에 있음을 말하는 것

다. 관계의 우위
- 지위나 직위 상 우위에 있지 않더라도 관계상에서 우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정 됨
- 수적 측면, 인적 속성, 정규직 여부, 업무역량, 직장 내 영향력 등 우위를 가림
- 통상적으로 이루어지는 평가, 상대적, 특별한 사정여부 확인

라. 우위성의 판단
- 지위의 우위 + 관계의 우위
- 직장에서의 지위와 관계

마. 업무상 적정 범위
- 업무관련성
- 업무수행에 편승, 업무수행 빙자

바. 업무상 적정 범위를 넘는 것
- 업무상 필요 하지 않은 행위
- 적절하지 않은 행위 양상
- 폭언 · 폭행 · 욕설
- 과도한 지시
- 업무상 적정범위를 넘지 않는 지시, 주의나 명령은 인정되기 어려움

사. 업무상 적정 범위 판단
- 업무상 필요한 지시나 주의, 명령
- 폭언, 폭행과 과도한 지시로 사회통념상 적정하지 않은 것은 인정될 수 있음

아. 업무상 적정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위의 예시
① 사적인 볼일을 보던 중에 발생한 갈등
- 업무 수행의 편승이나 빙자가 없다면 해당한다고 보기 어려움

② 업무상 필요성 여부 판단기준
- 근로계약
- 단체협약
- 취업규칙 및 관계법령

5) 사례로 보는 직장 내 괴롭힘 판단

가. 육아 휴직후 복직한 직원을 전무가 따돌려 피해자는 우울증을 앓았고 퇴사함

① 행위자
- 회사 임원(전무)

② 피해자
- 육아휴직 후 복직한 직원

③ 행위 장소
- 사업 장 내

④ 우위성

- 회사 임원이라는 지위 이용

⑤ 업무 적정 범위
- 같은 업무, 같은 수준의 임금을 지급하는 업무
- 업무상 필요성 없는 행위
- 따돌림 지시, 비하와 모욕 발언

⑥ 피해상황
- 우울증, 퇴사
- 직장 내 괴롭힘 해당

3. 직장 내 괴롭힘의 원인과 피해

1) 직장 내 괴롭힘의 발달단계

가. 갈등
- 직장 내 괴롭힘의 시작은 대부분 갈등에서 시작 됨
- 갈등이 해결되지 않고 심화될 때 괴롭힘의 단계로 진입하게 됨

나. 괴롭힘
- 자신의 우위성으로 모두 피해자를 괴롭히거나 벌 줄 의도로 행동한다는 공통점을 가지고 있음

다. 회사의 개입
- 피해자와 가해자의 인권 침해가 발생하지 않도록 유의

라. 피해자 퇴출
- 피해자는 병가를 받거나 퇴사를 선택하는 단계에 이를 수 있음

2) 직장 내 괴롭힘의 원인

가. 조직적 원인
- 직무특성 : 시간 압박. 역할 갈등, 자율성과 안정성 부족
- 조직문화 : 구성원간 경쟁, 비우호적, 비합리적, 권위적
- 리더십 : 수동적, 자유방임적, 독재적

나. 개인적 요인
- 개인적 갈등 해결되지 않았을 때
- 피해자 : 내성적, 순종적, 덜 경쟁적, 양심적 등등
- 행위자 : 절제력 부족, 질투심 많음, 자존감 높거나 낮음

3) 직장 내 괴롭힘의 피해

가. 피해자

- 스트레스로 인한 신체적 증상
- 정신적인 후유증
- 직무만족도 감소, 이직

나. 직장

- 생산성 하락
- 새로운 직원 고용비용
- 기업이미지 손실 비용

4. 직장 내 괴롭힘의 예방과 대응

1) 직장 내 괴롭힘 예방의 필요성

가. 근로관계에 따른 배려의무

- 근로자의 인격권 보호
- 쾌적한 근로환경 제공 의무
- 손해배상의 책임

나. 개정 근로기준법 취지

- 자율적 대응 유도
- 취업규칙 필수 기재사항
- 정부의 점검과 지도

다. 부정적인 영향

- 법적분쟁 비용 부담
- 비용 발생
- 생산성 하락
- 기업이미지 손실

2) 사내 규범 마련

가. 취업규칙 작성 방법

- 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치사항
- 작성 후 신고
- 근로자의 의견 청취 및 동의
- 사업장에서 금지 명시

나. 규정할 수 있는 내용
- 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
- 직장 내 괴롭힘 예방교육
- 고충상담
- 사건 처리절차
- 피해자 보호 조치
- 가해자 제재
- 재발 방지 대책

다. 취업규칙 제도 마련 과정
- 전 직원 대상 설문조사
- 부서별 토론을 통해 의견 수렴
- 노조, 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 등 조직 단위의 의견을 반영
- 인사, 노무, 교육, 홍보, 재무, 법무, 감사 등 유관 업무담당자의 의견도 수렴

라. 취업규칙 규정
- 구체적인 예시
- 괴롭힘 유형 충분히, 분명하게
- 기존의 고충처리 시스템 활용

3) 사내 예방 활동

가. 최고 경영진의 의지
- 정책 선언문
- 윤리강령 선포

나. 발생 위험요인 점검
- 실태조사
- 종합적 점검
- 노사가 함께 점검

다. 직원대상 예방교육
- 1년에 1회 이상 주기적으로 실시
- 관리자와 직원을 분리하여 실시

라. 전문 조직 운영
- 별도의 담당 직원

■ 전문성을 키우도록 지원

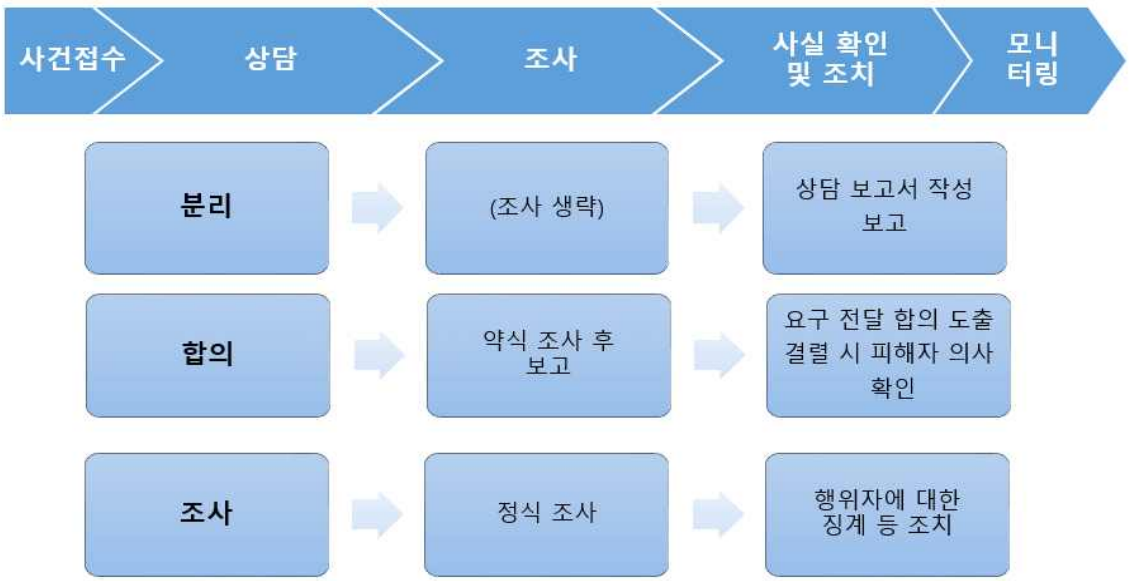
마. 다양한 방식의 홍보활동
■ 다양한 방식의 홍보
■ 신고 및 구제 절차
■ 캠페인 기간 집중 홍보

4) 사건 발생 시 처리 원칙

가. 사건 처리 원칙
■ 피해 상태의 회복
■ 모든 근로자 인격권 보호
■ 피해자 중심 사건 처리
■ 피해자의 고충 관리
■ 기존 시스템 활용
■ 2차 피해 예방
■ 상담자와 조사자 구분
■ 정식 조사의 공정성과 전문성

5) 사건 발생 시 처리 절차

■ 사건접수 과정에 신고 및 인지를 하고 상담을 통해 피해자의 요구를 파악함
■ 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결 방식을 결정함



가. 사건접수

① 사건접수의 원칙

■ 누구든 신고 가능
■ 신원 보장
■ 예방 대응 업무 담당자
■ 다양한 창구로 자유롭게

나. 상담

① 상담의 원칙
■ 피해자의 피해 상황 파악
■ 비밀유지 고지
■ 비밀이 보장되는 공간
■ 신고자에 따른 상담 순서

② 상담 과정 시 확인 사항
■ 인적사항 및 관계
■ 피해상황
■ 피해자 요구
■ 우려되는 상황
■ 직접 증거 및 정황증거

③ 상담 시 주의 사항
■ 피해자 이야기 경청
■ 충분한 시간 들여 피해 정도 파악
■ 제도와 절차 정보 제공
■ 요청사항 정확하게 파악

다. 조사

① 약식 조사의 원칙
■ 피해자가 합의를 원할 경우
■ 상담자가 직접 가능
■ 행위자에 대한 조사 하지 않음
■ 최대한 빨리 완료
■ 보고서 작성하여 보고

② 약식 조사 보고서 내용
■ 당사자 간 관계
■ 사건 경위
■ 직접 증거 또는 정황 증거
■ 피해정도
■ 피해자 요청사항

③ 정식 조사의 원칙
■ 신속한 진행

- 조사위원회 구성
- 사건조사와 처리
- 비밀 유지
- 피해자 조치

④ 대면 조사 진행 방법
- 조사자 2명 참여
- 피해자 → 참고인 → 행위자 순서
- 당사자는 대면조사 원칙
- 직장 내 괴롭힘 판단기준 고려

⑤ 정식 조사 보고서 작성
- 조사 후 보고서 작성하여 보고
- 문제된 행위를 자세히 기재
- 증거 첨부 및 의견 기술
- 피해자의 의견에 따른 행위자 조치
- 직장 내 괴롭힘 여부
- 적정한 제재 수준

라. 사실 확인 및 조치

① 피해자가 행위자와의 분리만을 요청하는 경우
- 괴롭힘 행위가 있었다고 판단되면 즉시 요청사항 수용
- 행위자 일정기간 관찰
- 별도의 보고서에 핵심만 기술

② 피해자가 당사자 간 합의를 요청하는 경우
- 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달
- 요구안을 이행하고 사건 종결
- 행위자에 대한 상담, 코칭, 교육

③ 정식조사를 한 경우
- 괴롭힘 사실 확인 시 피해자 조치
- 조사 결과를 토대로 행위자와 피해자 조치
- 괴롭힘 사실 인정 시 징계 및 피해자 보호 조치
- 재발방지 조치
- 대표이사 행위자 신고 시 이사회, 주주총회 등에서 조치
- 피해자 보호조치 및 결과 당사자 서면 통보

마. 모니터링
- 일정 기간 재발 및 보복 여부 살핌
- 피해자 지원

- 종결 후 직원 대상 교육

6) 불이익 처우 금지

가. 불이익 처우 예

- 신분 상실에 해당하는 불이익 조치
- 부당한 인사조치
- 본인의 의사에 반하는 인사조치
- 임금과 상여금 차별 지급
- 교육훈련 기회 제한
- 정신적 신체적 손상을 가져오는 행위
- 그 행위의 방치
- 신고자 및 피해자의 의사에 반하는 처우

나. 위법성 여부 판단 참고 사항

- 시기적인 문제
- 경위와 과정 및 사유
- 피해 근로자 등이 입은 불이익 정도
- 이례적이거나 차별적인가
- 구제 신청 등에 대한 경과