

한문철의 현장 속으로

안전보건교육

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

-
1. 직장 내 괴롭힘 개요
 2. 직장 내 괴롭힘의 영향
 3. 직장 내 괴롭힘 발생 시 사건 처리방법
 4. 직장 내 괴롭힘 예방 · 관리
-

SAFETY FIRST

Chapter 1

직장 내 괴롭힘 개요

SAFETY FIRST

A silhouette of a city skyline with various skyscrapers and buildings, set against a vibrant sunset sky with horizontal bands of orange, red, and purple. The text 'SAFETY FIRST' is written in a white, sans-serif font on the left side of the skyline.

직장 내 괴롭힘이란?

- 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위
 - 괴롭힘의 범주 내에는 여성비하 행동, 고정 관념적 성역할 강요, 성 정체성 등에 근거한 성적 괴롭힘도 포함됨

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘이란?

직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱의 관계

- 직장 내 성희롱은 성적 괴롭힘으로, 직장 내 괴롭힘에 해당됨
- 개별법에 직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱을 각각 규정하고 있으며, 성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용 평등법을 우선 적용함
- 여성비하 행동, 성역할 강요 등 '젠더(gender)' 괴롭힘은 직장 내 성희롱에는 해당하지 않을 수 있으나 경우에 따라서는 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

판단 기준

행위자, 피해자, 행위 장소, 행위 요건 등 주요
요소를 종합적으로 검토하여 판단



SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

행위자

① 사용자

- 근로기준법 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자(사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자) 및 노무를 제공받는 자
- 「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조 제1항 본문에 따라 파견 중인 근로자에 대하여 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 볼 수 있음
- 사용사업주도 파견근로자에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정될 수 있음

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

행위자

② 근로자

- 피해자와 같은 사용자와 근로관계를 맺고 있는 근로자일 것
- 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하는 특수형태근로종사자(산업재해보상보험법 제125조)도 해당함
- 파견사업주 및 사용사업주가 「근로기준법」에 따른 사용자로 보고 있으며, 사용사업주에게 파견근로자에 대한 보호의무를 인정하는 것이 판례의 입장임

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

피해자

- 피해자인 근로자는 고용형태, 근로계약기간 등을 불문하고 적용
- 직장 내 괴롭힘 피해를 입은 특수형태근로종사자는 직원과 동등하게 회사에 직장 내 괴롭힘 행위를 신고하고, 보호조치를 요청 가능
- 사업 또는 사업장 내 직접 근로관계에 있지 않은 하청근로자 등에 대해서도 괴롭힘 행위로부터 보호할 수 있도록 자율적으로 규율 가능

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

행위 장소

- 직장 내 괴롭힘 행위 요건을 충족한다면 발생하는 장소는 반드시 사업장 내일 필요가 없음
- 외근·출장지 등 업무 수행 과정 등의 장소, 회식이나 기업 행사 등의 장소뿐 아니라 사적 공간에서 발생한 경우라도 직장 내 괴롭힘으로 인정 가능
- 사내 메신저·SNS 등 온라인상에서 발생한 경우도 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

행위 요건

① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

- 우위성이란 피해 근로자가 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태가 인정되어야 하며, 행위자가 이러한 상태를 이용해야 함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

행위 요건

② 업무상 적정범위를 넘을 것

- 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생
 - 직접적인 업무수행 중에서 발생한 경우가 아니더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우 업무관련성 인정 가능

※ 업무상 지시, 주의·명령이 사회통념상 업무적으로 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 곤란함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

행위 요건

③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

- 근무환경을 악화시키는 것이란, 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미
- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 인정

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

1) 신체 괴롭힘(폭행 · 상해)



직접적 폭행, 물건을 던지는 등의 공격, 붙잡음, 감금,
신체에 위해를 가하는 행위, 위협적 태도 등

1) 신체 괴롭힘(폭행 · 상해)



사례1.

재해자가 업무과다로 근로조건 개선에 대해 팀장에게 문제를 제기하자, 팀장이 선반 위에 있던 칼을 들고 두 번 휘두르며 위협을 가했고, 재해자는 생명의 위협을 느낀 이후 불안·불면 등 정신적 스트레스를 받음



사례2.

부회장이 운전기사에게 운전이 마음에 들지 않는다고 지속적으로 폭언, 욕설을 하고, 때로는 운전 중인 운전기사의 머리를 뒤에서 가격하며 마구 때리기도 함. 룸미러와 사이드 미러를 접은 상태에서 운전하도록 하여 피해자는 극도의 스트레스 속에서 운전업무를 함

2) 정신 괴롭힘(협박· 명예훼손, 모욕, 심한 폭언)



부적절한 질책· 문구· 주의, 퇴직을 권고하는 발언,
누명· 트집, 지나친 간섭· 관리, 불평등한 취급,
재촉, 폭언, 협박적 발언, 불쾌한 언행,
예의가 없는 발언, 일방적 비난, 고성, 부적절한 호칭 등

2) 정신 괴롭힘(협박·명예훼손, 모욕, 심한 폭언)



사례1.

재해자가 새로 바뀐 상사로부터 욕설과 모멸감 등 부당한 대우를 받았고, 이로 인해 불안감과 초조함, 수면장애, 소화불량 등 신체적, 정신적 스트레스가 반복되어
요양치료를 받음



사례2.

파트장의 상습적 고성, 폭언, 인격 모멸감을 주는 행위와 허위사실 유포로 팀장에게 보고하고 면담하였으나 팀장은 비윤리사항을 즉시 보고하지 않고 문제사항이 드러날 것을 우려해 협박성 발언 등을 하여 불안, 수면장애, 공황장애, 가슴통증, 과호흡증세로 치료를 받음

3) 성적 괴롭힘



성적 혐오감을 느끼게 하는 말이나 행동을 하는 것

3) 성적 괴롭힘



사례1.

직장상사에게 사무실 내외에서 수십 차례에 걸쳐 상습 강제 추행을 당하였으며, 인사담당자는 이러한 피해사실을 불특정 다수에게 유포하여 신청인의 명예를 훼손하여 이로 인해 불면, 우울 등의 증상으로 치료함



사례2.

업무 시 상사가 허리를 꺾이고 어깨를 주무르는 등의 불쾌한 행동을 시작으로 향후에도 상습적으로 이러한 행동을 반복하였고 이러한 행동에 대해 명확히 거부의를 밝히고 회사에 이 문제를 제기하여 해결해 줄 것을 요구하였으나 개선되지 않고 오히려 이후 인사평가에 의한 수상명단에서 제외되는 등 부당한 대우를 받음

4) 경제적 괴롭힘



경제 불이익 · 제재, 부당한 평가, 성과에 대한 언급,
사실상의 해고와 같은 고용 종료, 권고사직, 강제 희망퇴직 등 근로일이나
근로시간을 단축하거나 금지, 정당한 권리 박탈, 정당한 권리 요구 무시

4) 경제적 괴롭힘



사례1.

고속버스 운전기사인 재해자가 장기간에 걸친 부당한 대기발령과 정직, 전보, 해고 등의 징계로 정신적 스트레스를 받음



사례2.

회사의 부당해고로 인한 노동위원회 구제신청 및 행정소송, 형사고발 등의 다툼 과정에서 재해자가 두통, 시야의 변화 등의 증상이 있어 의료기관 내원

5) 인간관계에서 괴롭힘(격리 · 동료분리 · 무시)



낮은 업무평가 내용 유포, 다른 사람들과의 소통 저지,
불리한(불평등한) 목적으로 부서이동 · 배치전환, 부서이동 · 배치전환의
사유를 알려 주지 않음, 조롱, 무시, 예의 없는 행동,
상사 등이 업무 개선 등에 관한 의견 · 제안을 묵살, 일방적인 약속 취소,
상사의 지시 · 명령 · 제안 무시 등

5) 인간관계에서 괴롭힘(격리 · 동료분리 · 무시)



사례1.

극심한 노·사 대립관계에서 나타나는 회사의 차별과 경제적 어려움, 동료 간의 갈등 등 작업환경에서 재해자가 업무상 스트레스를 받음



사례2.

새로운 상사가 와서 계속적으로 사직을 강요하면서 업무제외 당하고 대화도 단절 당한 가운데 사내 따돌림과 부서 내에서 공개적으로 질책을 받는 등 업무와 관련된 스트레스로 인한 우울증, 불안, 불면, 실증 등의 증상이 보여 병원진료

6) 과대한 요구

(업무상 불필요한 것, 수행 불가능한 것의 강제 등)



무리한 지시, 이동/배치전환, 필요한 정보를 주지 않음, 업무지시를 명확하게 하지 않음, 질병/부상 등에 배려하지 않음, 협조하지 않음, 사적인 일의 강제, 과도한 요구, 과도한 간섭/관리, 부적절한 시말서 등 작성, 불평등 취급, 불법내용 지시, 계약 외 지시 등

6) 과대한 요구

(업무상 불필요한 것, 수행 불가능한 것 등의 강제 등)



사례1.

회사의 인사발령 후 업무 규정, 전산시스템, 업무 처리절차 등이 변경되면서 업무 난이도 및 부담이 증가했고, 이로 인해 재해자가 스트레스를 받고 심한 두통, 어지러움, 가슴이 찢어지는 느낌 등의 증세를 겪음

7) 과소한 요구

(합리적 이유 없이 능력보다 낮은 업무나 일을 주지 않는 것)



업무를 주지 않음, 업무 관련 도구 · 자원 · 정보를 주지 않고 업무에 대해 언급함, 기회를 주지 않음, 근로일이나 근로시간을 단축함, 능력과 경력에 맞지 않는 낮은 직무로 이동 · 배치전환, 계약 외 낮은 수준의 업무 제공

7) 과소한 요구

(합리적 이유 없이 능력보다 낮은 업무나 일을 주지 않는 것)



사례1.

주야간 근무를 하다가 상시주간업무로 변경되었는데, 이로 인해 다른 동료들의 업무강도가 강해졌다며 팀장이 회사 내에서 왕따를 시키기 시작함. 이후 일을 시키지 않다가 출근대기를 3주시키고 그 이후에는 아무런 기약도 없이 책상에만 앉아 있게 함. 업무부여를 요청하였으나, 업무에서 배제된 채 청소나 잡일 등만을 지시함

8) 개인 침해 (사적인 일에 지나치게 간섭하는 것)



개인의 특징, 질병, 장애, 연령에 관한 부적절한 발언(차별적 발언 포함),
사생활 간섭, 개인정보 등의 유포, 휴식시간 등의 간섭, 시간 외의 강요,
소지품 체크, 사생활의 감시·도청 등

8) 개인 침해 (사적인 일에 지나치게 간섭하는 것)



사례1.

회사 내에 CCTV가 설치되어 있고 해당 모니터가
중간관리자의 자리에 설치되어 있음. 출입구 등에 사람이
지키고 있지 않아 CCTV 외에는 직원들의 움직임을 확인할
수 없는 구조임에도, 간식을 먹고 난 후 “간식은
맛있었냐”라는 등 실시간으로 모니터로 직원들을 관찰하고,
경고메일, 메시지 등을 보내는 방식으로 감시 사실을
직원들에게 주지시킴

9) 복합상황



사례1.

회사에서 차장이 재해자와 의사 토론 중 직원들이 있는 자리에서 재해자에게 소리치며 주먹으로 때리려는 위협적인 행동을 하였으며, 회의실에서도 위와 같은 폭언 및 의자나 핸드폰을 집어던지려는 행동을 보여 재해를 신청함



사례2.

회사에서 회계 등 업무감사에 문제가 없는 것으로 확인됐음에도, 정확한 근거 없이 문제를 제기하며 재해자에게 집요하게 책임을 추궁함. 이후 대기발령과 부당전직, 부당강등으로 인해 재해자는 극심한 직무상 스트레스가 발생함

Chapter 2

직장 내 괴롭힘의 영향

SAFETY FIRST

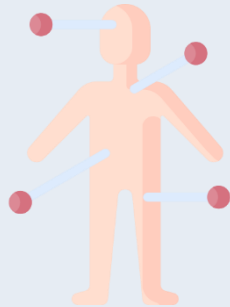
A stylized illustration of a city skyline at sunset. The sky is a gradient of orange, red, and purple. The city is represented by various dark silhouettes of skyscrapers and buildings. The text 'SAFETY FIRST' is written in a white, sans-serif font on the left side of the skyline.

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

직장 내 괴롭힘의 개인적 건강 영향

1) 신체적 영향



- ① 두통, 위장질환, 만성피로증후군과 같은 생리적인 문제를 일으킬 수 있음
- ② 섬유근통, 만성경부통증 등 근골격계 질환이 발생할 수 있음
- ③ 괴롭힘을 당한 사람이 일반인보다 당뇨병 발생 위험이 1.46배 높음

SAFETY FIRST

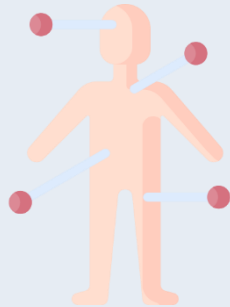
SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

직장 내 괴롭힘의 개인적 건강 영향

1) 신체적 영향



④ 섭식장애가 발생할 가능성이 높음

※ 섭식장애 정의 : 과도한 식이 요법의 부작용 또는 여러 가지 생리적 · 정신적 원인으로 인하여 비정상적으로 음식을 섭취하는 증상. 거식증과 폭식증이 있음

⑤ 호르몬분비 기능 저하, 자율신경 조절장애, 면역기능 저하를 일으킬 수 있음

⑥ 심·뇌혈관질환 발생 가능성이 높음

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

2) 정신적 영향



- ① 개인의 행복감 감소
- ② 정신건강 문제 발생 및 정서적 불안 야기
- ③ 자살 위험 증가
- ④ 항정신성 약물 복용 증가
- ⑤ 외상 후 스트레스 장애 등 직업적 트라우마 발생가능성 증가

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

3) 업무적 영향



① 개인의 업무 인지능력 저하

- 직장 내 괴롭힘은 피해자의 근무환경에 대해 위협, 위험, 불안전함, 자기반성 등 정신·정서적 불안감을 야기해서 업무 인지능력을 저하시킴

② 직무능률 저하

- 직장 내 괴롭힘은 직무소진, 낮은 직무만족도 및 정신적 안녕상태 등을 유발하여 직무능률을 저하시킴

③ 출근기피 요인

- 직장 내 괴롭힘은 결근, 병가 사용 증가, 불필요한 연차 사용 등 출근 자체를 기피하게 하는 위험요인으로 나타남

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

1) 동료나 목격자에 대한 영향



① 동료나 목격자의 죄책감 발생

- 직장 내 괴롭힘의 피해자는 동료들에게 문제를 상의하는 경우가 많음
- 동료들도 사건에 연루되지 않거나 중립적인 입장으로 남아 있기 어려워 피해자를 돕지 못했다는 미안함과 죄책감 발생

1) 동료나 목격자에 대한 영향



② 동료나 목격자의 간접적 피해자 전이

- 직장 내 괴롭힘의 목격자들은 연쇄효과(Ripple Effect)에 의해 정신적인 스트레스를 받게 되고, 자신이 다음 목표물이 될 것을 두려워하게 되는 등 간접적인 피해자가 될 수 있음

1) 동료나 목격자에 대한 영향



③ 업무 효율성 저하

- 직장 내 괴롭힘의 동료나 목격자도 직장에서의 책임감, 직무 만족도, 생산성 등을 떨어뜨림
- 결근 · 병가가 잦아지며, 스트레스 증가 및 일상적 긴장 발생 등으로 업무 효율성이 저하됨

2) 회사 전반에 미치는 영향



① 조직 화합력 저해

- 직장 내 괴롭힘은 개인의 직무 소진, 개인 간 갈등 야기, 팀 내 결속력 저해, 팀 간 불신 조장 등으로 조직 전체의 긴장을 고조시켜 조직 화합력을 저해시킬 수 있음

2) 회사 전반에 미치는 영향



② 생산성 감소 및 기업 경쟁력 약화

- 직장 내 괴롭힘은 개인 직무만족도 저하, 병가 · 결근 증가, 조직 신뢰 감소 등으로 생산성이 감소하고, 이직률 증가, 직장 내 괴롭힘에 의한 대외 이미지 실추 등으로 기업 경쟁력을 약화시킬 수 있음

Chapter 3

직장 내 괴롭힘 발생 시 사건 처리방법

SAFETY FIRST

A stylized illustration of a city skyline at sunset. The sky is a gradient of orange, red, and purple. The city features various skyscrapers and buildings in dark silhouettes. The text 'SAFETY FIRST' is written in a light, sans-serif font on the left side of the skyline.

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수

1) 직장 내 괴롭힘 발생 시 사건 처리 원칙

① 가장 중요한 것은 피해자 피해상태의 회복,
인격권이 보호되는 근무환경의 확립

- 피해자가 피해사실이 없었던 상태로 돌아가 다시 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근할 필요
- 유사한 피해가 반복되지 않도록 행위자에 대한 재발방지조치, 전반적인 조직문화 · 제도의 개선 등도 검토하는 것이 바람직함

② 직장 내 괴롭힘 사건의 처리절차는 기존의 직장 내 성희롱 사건처리 시스템을 활용 가능

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수

1) 직장 내 괴롭힘 발생 시 사건 처리 원칙

③ 피해자의 의사에 따라 상담을 통한 고충처리 단계에서 당사자 간 해결을 먼저 모색한 후 정식 조사절차로 돌입할 수 있음

- 당사자 간 해결은 피해자에 대한 행위자의 괴롭힘 행위를 중단하고 행위자가 직접 사과, 재발방지 약속 등을 하는 방식으로 피해 회복을 목적으로 함
- 정식 조사절차는 사업장 차원에서 다방면의 조사를 통하여 확인한 후 행위자에게 공식적인 징계 및 재발방지 위한 적절한 조치를 목적으로 함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수

1) 직장 내 괴롭힘 발생 시 사건 처리 원칙

④ 조사과정에 참여하는 사람은 피해자는 물론
관련자의 신원에 대하여 철저한 비밀유지 필요

- 2차 피해를 방지하기 위해서 직장 내 괴롭힘 사건
처리과정에서 상담자, 조사자 등 신원에 대하여
철저한 비밀유지 필요

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 접수

1) 직장 내 괴롭힘 발생 시 사건 처리 원칙

⑤ 조사 결과 사업장의 규제 대상이 되는 직장 내 괴롭힘 행위에는 해당되지 않는 경우

- 피해자의 신체적·정신적 고충에 대해서 회사에서 관심을 가지고 관리가 필요
- 신고 단계에서부터 피해자의 고충 완화를 지원하는 조치(심리상담 등)가 투입되도록 하는 체계가 바람직함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

2) 직장 내 괴롭힘 사건 접수

① 당사자 신고에 의한 사건 접수

- 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무
담당조직(담당자)에게 직접 신고하는 것 외에도,
피해자가 온라인 신고센터, 이메일 등 다양한 창구를
통하여 자유롭게 신고할 수 있도록 보장

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

2) 직장 내 괴롭힘 사건 접수

② 인지 접수(당사자 미신고)

- 신고가 없더라도 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무 담당조직(담당자)이 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 되는 경우 사건 접수 가능

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

2) 직장 내 괴롭힘 사건 접수

③ 누구나 신고할 수 있는 분위기 형성

- 평소 예방 교육 및 프로그램을 통해 피해 근로자는 물론 직장 내 괴롭힘을 목격한 경우에도 자유롭게 신고할 수 있는 분위기를 형성하도록 해야 함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

1) 사건개요 파악

- 직장 내 괴롭힘 사건이 접수되면 사업주는 피해자의 의사에 따라 상담을 통해 가해자를 명확히 하고, 직장 내 괴롭힘 유형 및 사건의 개요 등을 파악함

※ 피해자가 직접 신고한 경우에는 바로 피해자를 상담하지만, 목격자 등 제3자가 신고한 경우에는 신고자를 먼저 상담한 이후 피해자를 상담함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

2) 사건처리 방향 결정

- 상담단계에서는 피해자의 피해상황, 피해자의 의사(당사자 간 해결을 원하는지, 혹은 조직 차원에서 정식조사를 원하는지 등)를 종합하여 사건의 처리방향 결정

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

3) 비밀유지

- 상담자는 먼저 피해자에게 상담을 포함한 사건처리 절차의 모든 과정에서 철저한 비밀유지가 이루어진다는 사실을 고지하고, 신고인에게도 비밀유지 의무가 있음을 고지함
- 상담이 진행되는 장소 역시 비밀이 보장될 수 있는 공간이어야 함

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

1) 당사자 간 해결방안 모색

피해자가 당사자 간 해결을 우선적으로 희망하는지 파악

당사자 간 자율적으로 해결할 방안을 1차적으로 모색

2) 상담자를 통한 당사자 간 해결

상담자가 직접 상담을 하면서 조정·중재를 할 수도 있음

당사자 간 해결은 피해자에 대한 행위자의 괴롭힘 행위를 중단하고, 행위자가 피해자에게 직접 사과 및 재발방지 약속 등을 하는 방식으로 진행

당사자 간 해결의 경우에도 약식 조사를 실시해야 하고, 이를 기반으로 조정·중재 실시

약식 조사에 포함될 내용

- ✓ 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단요소)
- ✓ 피해자 또는 피해자가 추천한 참고인이 진술한 내용을 기반으로 한 사건 경위
- ✓ 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부를 입증할 수 있는 증거(직접 또는 정황증거)
- ✓ 피해자의 피해 정도
- ✓ 피해자의 요청사항

1) 정식조사 개시 결정



피해자가 취업규칙 등 회사 규정에 따라
정식조사를 원하는 경우



상담과정에서 피해자가 정식
조사를 통한 해결을 요청한 경우

- 신속하게 조사 방향, 조사 범위, 조사 대상 등을 결정함

1) 정식조사 개시 결정

조사팀 또는 조사위원회를 통하여 정식조사를 실시

피해자 보호를 위하여 심리상담, 근무강도 변경, 배치전환,
유급휴가 등을 지원

2차 피해를 방지 위해 사건·처리 과정에서
상담자, 조사자 등은 피해자 및 관련자의 신원에 대하여
철저한 비밀유지 필요

2) 조사팀 또는 조사위원회 정식조사

✓ 조사방향 · 범위 · 대상 : 피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사에 착수함

✓ 조사기간, 조사자, 조사위원회 구성 : 취업규칙으로 규범화되어 사전에 주지되어 있어야 함

✓ 조사위원회를 통해 조사하는 경우 : 위원장은 지체 없이 조사위원회를 구성하여 사건을 처리함

✓ 조사자의 중립성과 전문역량 확보

- 당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로 신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성

2) 조사팀 또는 조사위원회 정식조사

사건조사와 처리

- 인사·법무·감사팀 등에서 수행하나, 조사자 단독으로 해결하기 힘들 경우 위원회나 외부전문가를 통해 처리
(사안에 따라 노조 대표, 노사협의회 위원 참여가능)

비밀 유지

- 조사자(위원)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사내용에 대해 비밀을 유지 (피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자(위원)가 비밀유지에 대해 충분히 설명)

2) 조사팀 또는 조사위원회 정식조사

피해자 조치

- 피해자의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무 장소를 변경하거나 휴가를 부여
(단, 피해자의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)

3) 정식조사 시 진행되는 대면조사

- ✓ 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원) 2명이 참여
- ✓ 피해자 → 참고인 → 행위자 순으로 진행
- ✓ 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나 당사자는 대면조사를 원칙으로 함
- ✓ 관련자 조사는 직장 내 괴롭힘 판단기준을 고려하여 진행

대면조사 시 확인사항

- ✓ 사건의 경위
- ✓ 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- ✓ 조사과정에서의 피해자 요청사항
- ✓ 직접 증거 및 정황증거 검증
 - 정황증거 : 목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등
- ✓ 피해자, 행위자, 인적사항 및 당사자 관계
- ✓ 행위로 인한 피해자의 피해정도
- ✓ 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견

3) 정식조사 시 진행되는 대면조사



조사자(위원회)는 비밀유지 서약서를 작성,
조사자(위원)가 조사 개시 전에 비밀유지에 관하여
충분히 설명하여야 함

4) 조사보고서 작성



정식 조사 후 보고서 작성

- ✓ 조사가 끝나면 보고서를 작성하여 사업주에게 보고
- ✓ 조사보고서만으로도 사실관계와 괴롭힘 해당 여부를 판단할 수 있도록
문제된 행위를 자세히 기술
- ✓ 확보한 직접증거와 정황증거를 첨부하고, 증거의 신뢰성에 대한 의견을 기술
- ✓ 행위자에 대한 조치는 피해자의 의견을 듣고 결과를 첨부

1) 직장 내 괴롭힘 피해자 관리

① 피해자· 신고자 보호 및 피해자 고충처리

- 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때,
괴롭힘 금지 원칙에 입각하여 피해자와 신고자를 보호하고
피해자의 고충 해결에 중점을 두어 사건의 처리 방향을 정하여야 함

1) 직장 내 괴롭힘 피해자 관리

② 피해자 심리상담, 근무 장소 변경 등 보호조치

- 사업주는 피해 근로자의 보호를 위하여 필요하다고 인정될 시 피해 근로자에 대하여 전문가의 심리상담 및 조언, 치료 및 치료를 위한 요양, 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 등의 조치를 취할 수 있음.
- 단, 사업주는 피해 근로자의 충분한 동의하에 조치하여야 함

1) 직장 내 괴롭힘 피해자 관리

③ 업무복귀

- 사업주는 피해자가 정상적으로 업무에 복귀할 수 있도록 최대한 지원하여야 함

2) 직장 내 괴롭힘 가해자 관리

① 가해자 사과 및 피해자 수용 확인

- 직장 내 괴롭힘이 확인되면 상담자는 피해자의 요구안을 정리하여 가해자에게 전달
- 가해자는 자신의 직장 내 괴롭힘 행위를 인정한 경우 피해자에게 충분히 사과하도록 조치
- 가해자가 요구안을 받아들이면 요구안을 이행하고 사건을 종결하나, 합의가 결렬된 경우에는 피해자와 재상담 후 정식 조사의사 등 확인하여 절차에 따라 진행하여야 함

2) 직장 내 괴롭힘 가해자 관리

② 가해자에 대해 필요한 조치

- 사업주는 가해 근로자에 대하여 전문가의 심리상담 및 조연, 근무 장소의 변경, 피해자와의 분리, 배치전환, 징계나 처벌 등의 조치를 취하여야 함

2) 직장 내 괴롭힘 가해자 관리

③ 가해자 교육 및 상담 실시

- 가해자에 대하여 직장 내 괴롭힘 관련 교육을 실시하여야 함
- 가해자에 대하여 적절한 전문가 상담을 받도록 하여야 함

2) 직장 내 괴롭힘 가해자 관리

④ 징계 등에 관한 고지 및 징계처분

- 가해자에게 직장 내 괴롭힘 행위에 대하여 징계 조치 등을 할 수 있다는 사실을 명확히 고지
- 괴롭힘이 인정되는 경우 취업규칙에 근거하여 단호하고 엄격한 징계 조치를 하여야 함
- 필요한 경우 가해자의 근무장소 변경 등을 통해 피해자와 분리하는 등 피해자 보호조치를 병행해야 함

3) 동료지지

① 피해자 및 가해자 비난 금지

- 동료는 피해자와 가해자를 비난하지 않도록 함
- 동료의 비난은 당사자에게 고통을 줄 뿐만 아니라 조직 전체 분위기를 저해할 수 있음

3) 동료지지

② 피해자 공감

- 동료는 경청, 공감적 이해, 현재의 감정 인정 등의 방법으로 피해자를 지지하여야 함

3) 동료지지

③ 조직 상호 인정 지원

- 동료는 피해자, 가해자가 상대방의 관점에서 생각하고 바라볼 수 있도록 지원
- 상사, 동료, 조직차원에서 필요한 도움을 줄 수 있어야 함

3) 동료지지

④ 비밀유지 및 피해자 2차 가해 방지

- 동료와의 대화의 내용에 대해 비밀을 유지하여야 함
- “일을 크게 만들었다”거나 “말썹을 일으켜 피곤해졌다” 등의 반응은 피해자에게 2차적인 가해가 될 수 있으므로, 이런 분위기가 형성되지 않도록 조치

4) 조직적 관리

① 신속대응

- 직장 내 괴롭힘 발생에 대하여 신속하게 대응할 수 있도록 해야 하며, 사건 조사지를 활용하는 등 신속하게 내용을 조사

4) 조직적 관리

② 조사사건 사례교육

- 사건 종결 후 당사자 간 신원은 비공개로 직장 내 괴롭힘 행위 상황과 그에 대한 회사의 조치를 자세히 설명한 내용을 전 직원 대상으로 교육 등으로 전파
- 회사의 해결방침과 대처방안을 공개적으로 명확히 하는 것이 직원들의 경각심을 높이고 유사한 사안을 미리 방지할 수 있음

4) 조직적 관리

③ 피해자·신고자의 2차 피해 방지

- 직장 내 괴롭힘 피해자·신고자가 퇴사·이직 등 2차 피해를 입지 않도록 관리

4) 조직적 관리

④ 교육 및 상담 실시

- 회사 차원에서 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 교육과 상담을 실시

4) 조직적 관리

⑤ 모니터링 및 재발방지 대책 수립 실시

- 가해자에 의한 보복행위 등이 발생하지 않도록 조치하고 모니터링 및 재발 방지대책 수립·시행 실시
 - 사건 종결 후 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 보복 등이 발생하지 않는지 지속적으로 지켜보고 피해자를 지원하도록 함
 - 직장 내 괴롭힘이 재발하지 않도록 재발방지 대책 수립·시행

4) 조직적 관리

⑥ 고충처리위원회 활용

- 직장 내 성희롱에 관하여 고충처리시스템이 구축되어 있는 사업장의 경우에는 해당 고충처리위원회를 직장 내 괴롭힘 사건에도 활용

4) 조직적 관리



불이익 처우 금지

- 사용자는 직장 내 괴롭힘 사실을 신고하였거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 안 됨

※ 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상책임을 짐

Chapter 4

직장 내 괴롭힘 예방 · 관리

SAFETY FIRST

A silhouette of a city skyline with various skyscrapers and buildings, set against a vibrant sunset background with orange and red hues. The text 'SAFETY FIRST' is written in a white, sans-serif font on the left side of the skyline.

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

각 주체별 직장 내 괴롭힘 예방· 관리

1) 사업주

- ① 직장 내 괴롭힘 예방· 대응 프로그램 수립 및 지침 마련하기
- ② 직장 내 괴롭힘 정책 알리기
- ③ 직장 내 괴롭힘 문제 발생 시 해결하기
- ④ 직장 내 괴롭힘의 위험요인에 대해 주기적 점검· 관리하기
- ⑤ 직장 내 괴롭힘에 대한 교육 실시 및 주기적인 정보 제공하기

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

각 주체별 직장 내 괴롭힘 예방· 관리

2) 근로자

- ① 직장 내에서 상호존중하기
- ② 상대방 이해하고 공감하기
- ③ 사업주와 함께 주기적으로 직장 내 괴롭힘에 대해 점검 및 관리하기
- ④ 근로자가 지켜야 할 내용에 대해 준수하기

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

3) 조직적 관리

- ① 직장 내 괴롭힘 예방· 대응 프로그램 운영에 대한 지지
- ② 직장 내 상호존중하고 소통하는 문화 만들기
- ③ 직장 내 괴롭힘 위험요인 점검· 관리 지원
- ④ 직무 스트레스 및 정신건강 관리 협조
- ⑤ 효과적인 피해자 지원체계 지지
- ⑥ 신규 직원에 대한 조직적인 지원

SAFETY FIRST

SAFETY FIRST

직장 내 괴롭힘 예방과 안전

1

각 주체별 직장 내 괴롭힘 예방· 관리

1) 사업주

2) 근로자

3) 조직적 관리



직장 내
상호존중하고
소통하는
일터 만들기

SAFETY FIRST