

감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사

- 콜센터 상담사, 어린이집 보육교사를 중심으로

2020.11.20. 금요일 16시 ~ 18시
걸스카우트 연맹 10층 강당

감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사

- 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 중심으로 -

사회: 공선영(연구교육팀장)

시간	내용	담당
16:00~16:10	참석자 소개	사회자
16:10~16:20	인사말	이정훈 (서울시 감정노동센터장)
16:20~16:35	[발제1] “직장 내 괴롭힘 실태 설문조사 결과분석”	최권호 (경북대학교 사회복지학부 교수)
16:35~16:50	[발제2] “콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘”	한인임 (노동환경건강연구소 연구원)
16:50~17:05	[발제3] “어린이집 보육교사의 직장 내 괴롭힘”	김유경 (돌꽃 노동법률사무소 대표노무사)
17:05~17:35	[토론 1] 김종진 ((사)유니온센터 이사장)	
	[토론 2] 이윤선 (서비스연맹 콜센터지부 지부장)	
	[토론 3] 박숙미 (서울시 인권담당관 인권보호팀장)	
17:35~17:50	종합토론 및 마무리	사회자

[발제 1]
직장 내 괴롭힘 실태 설문조사 결과분석

최권호
(경북대학교 사회복지학부 교수)

설문조사 내용

대분류	중분류	세부항목
일반적 특성	인구사회학적 특성	• 성별, 연령, 학력, 경력(전체 및 현 직장), 월 근로소득, 고용형태
	노동조건	• 노동조합 실태, 근로환경(휴식권리), 평균 식사시간 및 휴게시간, 출근일수 등
직장 내 괴롭힘 및 감정노동	직장 내 괴롭힘	• Einarsen, Hoel, & Notelaers(2009) 이 개 발 한 NAQ-R(Negative Acts Questionnaires - Revised)를 남용 외(2010)가 국내 상황에 맞게 번안하고 타당화한 척도(22개 문항) • 가해자의 직급 및 관계 • 괴롭힘 발생 시 대처방법
	감정노동	• 장세진 외(2018)에 의해 개발된 "감정노동 종사자 스트레스 측정도구" 활용. 11개 문항으로 구성.
직무인식 및 건강실태	직무 인식	• 업무량 부담수준, 직무만족 수준, 소진, 이직의도 및 이직의도의 원인
	건강수준	• 국민건강영양조사의 PHQ-9(Patient Health Questionnaire-9) 척도 활용. 9개 문항으로 구성
	자실생각	• 자실생각, 자실계획 및 시도
	주관적 건강상태	• 주관적 건강상태
	프레젠티즘	• 건강 상태가 좋지 않는데 출근한 날

1

02

실태조사 결과분석

콜센터 상담사

콜센터 상담사

• 노동조합 가입 현황

구분	n(%)
노동조합 없음	253(50.5)
노동조합이 있으나 가입대상이 아님	38(7.6)
노동조합이 있고 가입대상이지만 노조에 가입하지 않음	16(3.2)
노동조합에 가입함	194(38.7)

• 하루 평균 근로시간

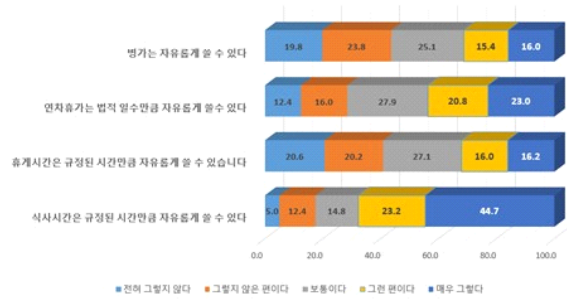
항목	n(%)	M(SD) 단위: 시간
6시간 미만	24(4.8)	7.66(1.21)
6시간 이상 8시간 미만	153(30.5)	
8시간	254(50.7)	
8시간 초과 9시간 미만	22(4.4)	
9시간 이상 10시간 미만	37(7.4)	
10시간 이상	10(2.0)	

콜센터 상담사

• 일반적 특성

항목	n(%)	M(SD)
성별	남	30(6.0)
	여	471(94.0)
연령	20대	55(11.0)
	30대	178(35.5)
	40대	198(39.5)
	50대	70(14.0)
학력	고졸	163(32.5)
	대졸(전문대 포함)	329(65.7)
	대학원 이상(재학 포함)	9(1.8)
경력 (현 직장)	1년 미만	188(37.5)
	1년 이상 3년 미만	87(17.4)
	3년 이상 5년 미만	76(15.2)
	5년 이상 7년 미만	59(11.8)
	7년 이상 9년 미만	35(7.0)
경력 (콜센터 전체)	1년 미만	106(21.2)
	1년 이상 3년 미만	76(15.2)
	3년 이상 5년 미만	64(12.8)
	5년 이상 7년 미만	78(15.6)
	7년 이상 9년 미만	52(10.4)
월 근로소득	150만원 미만	21(4.2)
	150~200만원 미만	270(53.9)
	200~250만원 미만	168(33.5)
	250만원 이상	42(8.4)
고용형태	전일제	479(95.6)
	파트타임	22(4.4)

• 휴식권 사용 현황



• 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일

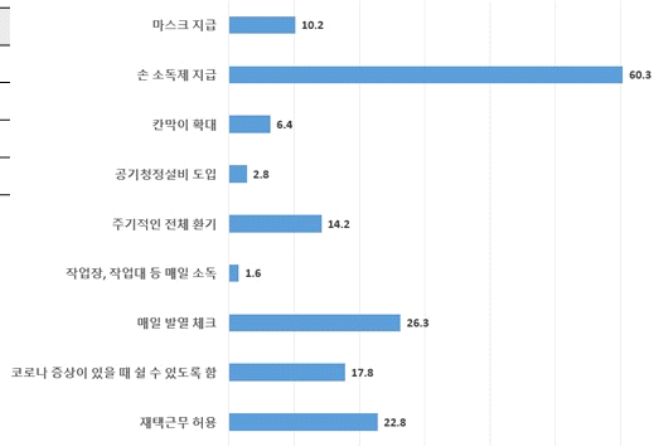
항목	n(%)	M(SD)
식사시간(분)	30분 미만	57(11.4)
	30분 이상 60분 미만	175(34.9)
	60분	264(52.7)
	60분 초과	5(1.0)
식사 외 휴게시간(분)	없음	91(18.2)
	30분 미만	125(25.0)
	30분 이상 60분 미만	214(42.7)
	60분 이상	71(14.2)
주당 평균 출근일(일)	주 5일 미만	16(3.2)
	주 5일	458(91.8)
	주 6일 이상	25(5.0)

콜센터 상담사

• 근무시간 중 식사방법

구분	n(%)
회사가 제공하는 식당에서 한다.	146(29.1)
회사 주변 식당에 가서 사 먹는다.	150(29.9)
집에서 도시락을 싸 먹는다.	172(34.3)
굶는다.	33(6.6)

• 코로나19 확산 당시 회사 측의 대처방법



5

콜센터 상담사

• 직장 내 괴롭힘 피해실태

항목	M(SD)
직장 내 괴롭힘 전체	1.51(.69)
하위차원A.개인 관련 괴롭힘	1.52(.77)
하위차원B.위협 관련 괴롭힘	1.33(.62)
하위차원C.업무 관련 괴롭힘	1.66(.78)

항목	피해율(%)
직장 내 괴롭힘 피해율	22.8
1) 누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다.	7.4
2) 나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다.	10.0
3) 나의 자격(증)이나 능력 이하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다.	5.0
4) 책임적일 할 부분이 없거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체된 적이 있다.	5.0
5) 직장 내에서 나에게 관한 험담이나 안 좋은 소문이 퍼진 적이 있다.	4.0
6) 누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다.	7.2
7) 누군가 나의 인격, 태도, 생활에 대해 모욕이나 비난을 한 적이 있다.	5.2
8) 누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다.	5.8
9) 손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길을 가르막기 등으로 위협을 받은 적이 있다.	3.2
10) 직장 내에서 누군가 나의 사직을 증충하는 암시를 준 적이 있다.	3.6
11) 누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다.	6.0
12) 누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인 적이 있다.	7.0
13) 누군가 나의 일에 대해 지속적으로 비난한 적이 있다.	5.2
14) 직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다.	5.8
15) 나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 립설 장난을 친 적이 있다.	3.8
16) 불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다.	7.6
17) 나에게 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다.	4.0
18) 누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다.	10.8
19) 복지해택(휴가, 병가, 육아휴직 등)을 쓰지 못하도록 압력을 받은 적이 있다.	3.6
20) 누군가 나를 지나치게 귀찮아하거나 괴롭히거나 비꼰 적이 있다.	4.2
21) 직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다.	21.6
22) 폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다.	2.8

콜센터 상담사

- 직장 내 괴롭힘(전체) 피해 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.44(.56)	12.41***	b>a* b>c,d***
	30대(b)	1.75(.83)		
	40대(c)	1.37(.58)		
	50대 이상(d)	1.33(.50)		
소득	150만원 미만(a)	2.21(1.00)	14.67***	a>b,c*** c,d>b*
	150~200만원(b)	1.37(.55)		
	200~250만원(c)	1.56(.77)		
	250만원 이상(d)	1.80(.65)		
고용형태	전일제	1.49(.68)	-3.31**	
	파트타임	1.98(.82)		
노동조합	노동조합 미가입	1.52(.74)	.62	
	노동조합 가입	1.48(.61)		

- 직장 내 괴롭힘(개인관련 괴롭힘) 피해 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.47(.64)	10.74***	b>a* b>c***
	30대(b)	1.77(.89)		
	40대(c)	1.37(.66)		
	50대 이상(d)	1.34(.62)		
소득	150만원 미만(a)	2.29(1.13)	13.35***	a>b,c*** c,d>b*
	150~200만원(b)	1.38(.63)		
	200~250만원(c)	1.58(.85)		
	250만원 이상(d)	1.81(.65)		
고용형태	전일제	1.50(.75)	-3.21**	
	파트타임	2.03(.94)		
노동조합	노동조합 미가입	1.54(.81)	.63	
	노동조합 가입	1.49(.70)		

7

콜센터 상담사

- 직장 내 괴롭힘(위협관련 괴롭힘) 피해 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.29(.52)	19.72***	b>a* b>c***
	30대(b)	1.60(.81)		
	40대(c)	1.17(.44)		
	50대 이상(d)	1.13(.29)		
소득	150만원 미만(a)	2.05(1.08)	25.38***	a>b, c*** c>b* d>b***
	150~200만원(b)	1.19(.39)		
	200~250만원(c)	1.35(.68)		
	250만원 이상(d)	1.80(.82)		
고용형태	전일제	1.31(.61)	-3.03**	
	파트타임	1.72(.83)		
노동조합	노동조합 미가입	1.40(.70)	3.06**	
	노동조합 가입	1.22(.47)		

- 직장 내 괴롭힘(업무관련 괴롭힘) 피해 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.53(.67)	3.46**	b>a* b>c**
	30대(b)	1.85(.87)		
	40대(c)	1.57(.75)		
	50대 이상(d)	1.53(.63)		
소득	150만원 미만(a)	2.16(.77)	5.89**	a>b**
	150~200만원(b)	1.55(.74)		
	200~250만원(c)	1.74(.85)		
	250만원 이상(d)	1.79(.63)		
고용형태	전일제	1.64(.78)	-2.90**	
	파트타임	2.13(.74)		
노동조합	노동조합 미가입	1.61(.77)	-1.64	
	노동조합 가입	1.73(.81)		

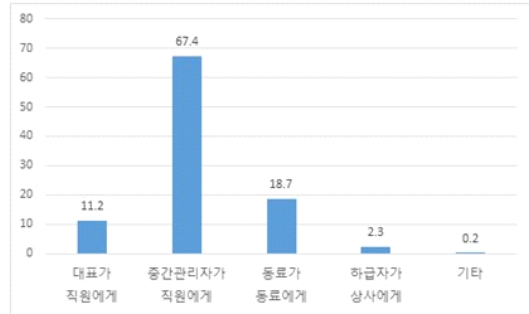
8

콜센터 상담사

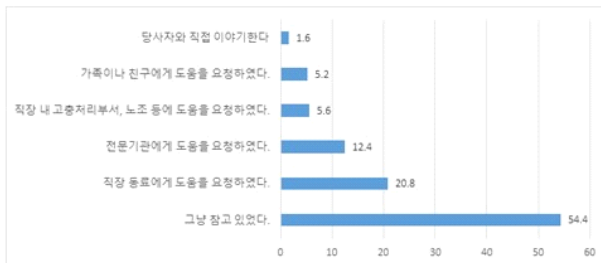
• 직장 내 괴롭힘 취약 인구집단

구분	전체	개인	위협	업무
연령	30대	30대	30대	30대
소득	150만원 미만 200만원 이상	150만원 미만 200만원 이상	150만원 미만 200만원 이상	150만원 미만
고용형태	파트타임	파트타임	파트타임	파트타임
노동조합	-	-	미가입자	-

• 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계



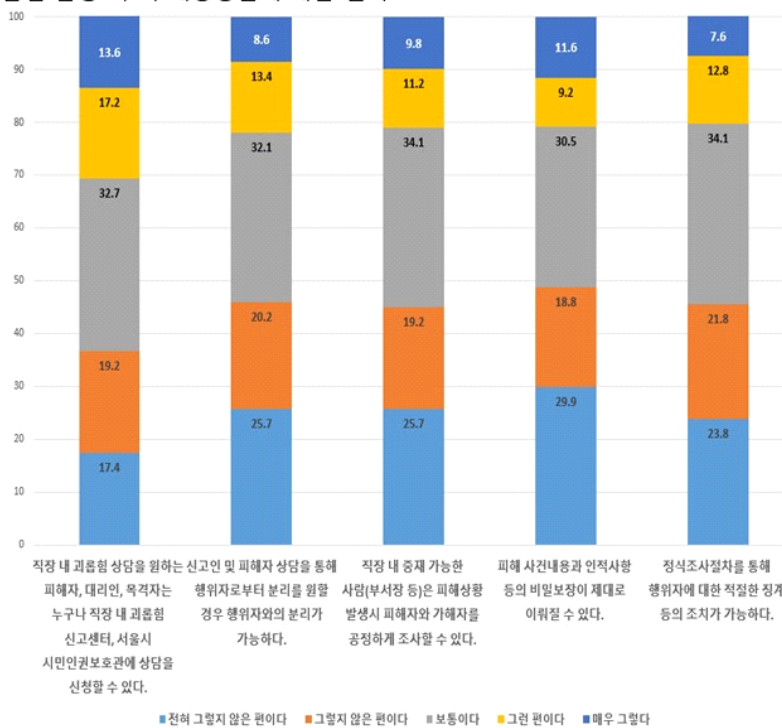
• 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처 방법



9

콜센터 상담사

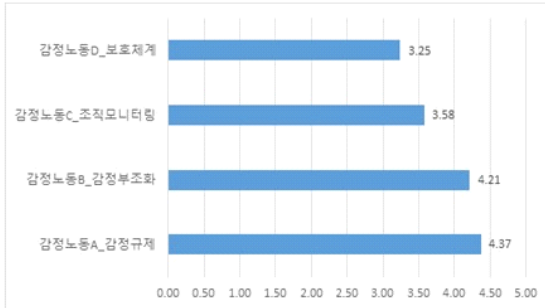
• 직장 내 괴롭힘 발생 시 각 대응방안에 대한 인식



10

콜센터 상담사

• 감정노동 하위차원 평균



• 감정노동 수준 집단 간 비교

구분	M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	3.39(.65)	14.84*** c>a, b*** d>a*** d>b*
	30대(b)	3.64(.71)	
	40대(c)	3.97(.62)	
	50대 이상(d)	3.88(.70)	
소득	150만원 미만(a)	3.63(.63)	10.05*** b,c>d***
	150~200만원(b)	3.86(.67)	
	200~250만원(c)	3.79(.72)	
	250만원 이상(d)	3.25(.55)	
고용형태	전일제	3.78(.70)	.47
	파트타임	3.71(.59)	
노동조합	노동조합 미가입	3.59(.69)	-8.02***
	노동조합 가입	4.07(.59)	

11

콜센터 상담사

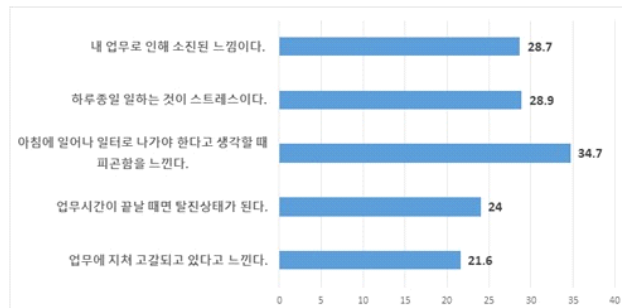
• 업무 부담 수준

항목	n(유효 %)
① 하루에 담당하는 업무부담(콜 수, 목표량 등)이 적절하여 충분히 해결할 수 있을 만한 수준이다.	94(18.8)
② 하루에 담당하는 업무부담(콜 수, 목표량 등)이 약간 많은 편이지만 해결할 수 있을 만한 수준이다.	199(39.7)
③ 하루에 담당하는 업무부담(콜 수, 목표량 등)이 다소 많아서 약간 벅찬 수준이다.	139(27.7)
④ 하루에 담당하는 업무부담(콜 수, 목표량 등)이 매우 많아서 크게 부담이 느껴지는 수준이다.	69(13.8)

• 항목 별 직무만족 수준



• 직무소진 수준



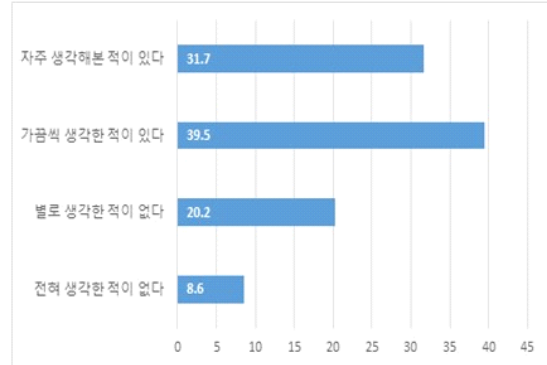
12

콜센터 상담사

• 인구집단 별 소진 수준 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	2.93(1.09)	1.44	
	30대(b)	3.03(.87)		
	40대(c)	2.89(.89)		
	50대 이상(d)	2.90(1.02)		
소득	150만원 미만(a)	4.82(1.69)	7.77***	b>c* b>d***
	150~200만원(b)	5.25(1.60)		
	200~250만원(c)	4.80(1.47)		
	250만원 이상(d)	4.13(1.33)		
고용형태	전일제	2.94(.93)	-.29	
	파트타임	3.14(.94)		
노동조합	노동조합 미가입	4.78(1.65)	-3.83***	
	노동조합 가입	5.32(1.38)		

• 최근 3개월 내 이직 의도



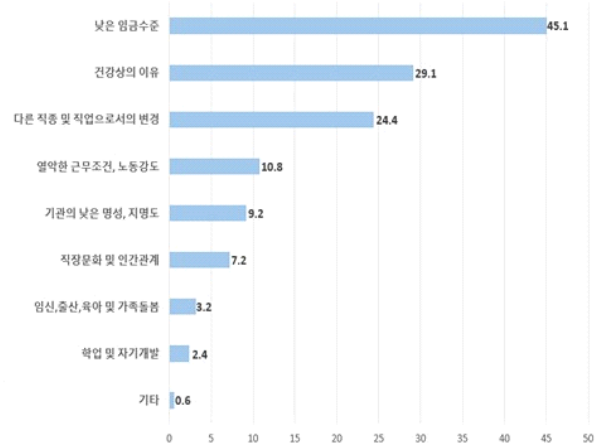
13

콜센터 상담사

• 인구집단 별 이직의도 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	2.93(1.09)	.78	
	30대(b)	3.03(.87)		
	40대(c)	2.89(.89)		
	50대 이상(d)	2.90(1.02)		
소득	150만원 미만(a)	3.00(.95)	5.67**	b>d*** c>d*
	150~200만원(b)	3.06(.90)		
	200~250만원(c)	2.88(.94)		
	250만원 이상(d)	2.45(.86)		
고용형태	전일제	2.94(.93)	-.99	
	파트타임	3.14(.94)		
노동조합	노동조합 미가입	2.96(.96)	.51	
	노동조합 가입	2.92(.88)		

• 이직의도를 갖게 된 이유(중복응답)



14

콜센터 상담사

• 주요 우울장애 위험군 분포

구분		정상군	위험군	χ^2 검정
주요우울장애(전체)		291(58.1)	210(41.9)	
연령	20대(a)	34(61.8)	21(38.2)	8.78*
	30대(b)	88(49.4)	90(50.6)	
	40대(c)	123(62.1)	75(37.9)	
	50대 이상(d)	46(65.7)	24(34.3)	
소득	150만원 미만(a)	11(52.4)	10(47.6)	7.68
	150~200만원(b)	145(53.7)	125(46.3)	
	200~250만원(c)	104(61.9)	64(38.1)	
	250만원 이상(d)	31(73.8)	11(26.2)	
고용형태	전일제	291(58.7)	198(41.3)	1.51
	파트타임	10(45.5)	12(54.5)	
노동조합	노조 미가입	185(60.3)	122(39.7)	1.54
	노조 가입	106(54.6)	88(45.4)	

• 우울수준 집단 간 차이

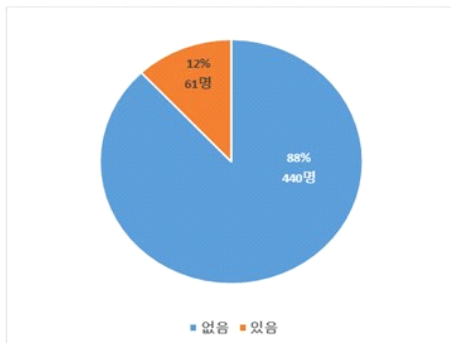
구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	8.07(6.33)	3.02*	b>a*
	30대(b)	10.51(7.12)		
	40대(c)	9.22(6.16)		
	50대 이상(d)	8.45(5.70)		
소득	150만원 미만(a)	10.19(6.14)	3.25*	b>d*
	150~200만원(b)	10.06(6.82)		
	200~250만원(c)	9.02(6.21)		
	250만원 이상(d)	6.93(5.27)		
고용형태	전일제	9.41(6.56)	-.64	
	파트타임	10.32(6.70)		
노동조합	노동조합 미가입	9.02(6.51)	-1.86	
	노동조합 가입	10.13(6.48)		

질병관리본부(2017) 조사결과, 만 19세 이상 국민 주요우울장애 위험군 비율은 전체 5.6%, 남성 4.0%, 여성 7.2%였음.

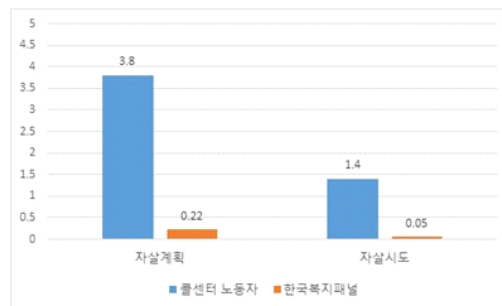
15

콜센터 상담사

• 1년 이내 자살생각 비율



• 자살계획 및 시도율



• 집단 간 자살생각 비율 분포

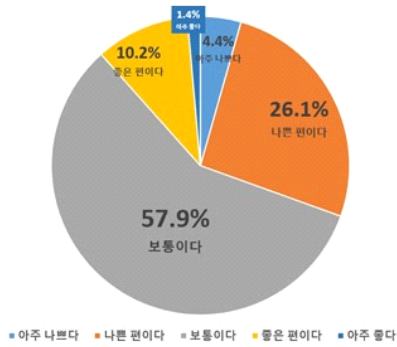
구분		없음	있음	χ^2 검정
자살생각 전체		440(87.8)	61(12.2)	-
연령	20대(a)	45(81.8)	10(18.2)	8.28*
	30대(b)	157(88.2)	21(11.8)	
	40대(c)	170(85.9)	28(14.1)	
	50대 이상(d)	68(97.1)	2(2.9)	
소득	150만원 미만(a)	18(85.7)	3(14.3)	2.42
	150~200만원(b)	236(87.4)	34(12.6)	
	200~250만원(c)	146(86.9)	22(13.1)	
	250만원 이상(d)	40(95.2)	2(4.8)	
고용형태	전일제	419(87.5)	60(12.5)	1.25
	파트타임	21(95.5)	1(4.5)	
노동조합	노동조합 미가입	270(87.9)	37(12.1)	1.24
	노동조합 가입	170(87.6)	24(12.4)	

여유진 외(2019)의 한국복지패널 조사결과 응답자 1.07% 자살생각 있다고 응답.

16

콜센터 상담사

• 주관적 건강상태 인식



• 주관적 건강상태 집단 비교

구분	M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	3.29(1.10)	.71
	30대(b)	3.28(1.09)	
	40대(c)	3.39(.98)	
	50대 이상(d)	3.46(.92)	
소득	150만원 미만(a)	3.29(1.56)	3.00* b<d*
	150~200만원(b)	3.26(1.57)	
	200~250만원(c)	3.41(.98)	
	250만원 이상(d)	3.74(.91)	
고용형태	전일제	3.35(1.03)	-.28
	파트타임	3.41(1.01)	
노동조합	노동조합 미가입	3.46(.99)	3.15**
	노동조합 가입	3.17(1.06)	

17

콜센터 상담사

• 지난 1년 간 아파도 나와서 일한 날

구분	n(%)	M(SD)
없음	96(19.2)	16.23(47.42)
5일 미만	149(29.7)	
5일 이상 10일 미만	98(19.6)	
10일 이상 15일 미만	76(15.2)	
15일 이상 20일 미만	5(1.0)	
20일 이상	77(15.4)	

• 프레젠테즘(presentism) 집단 간 비교

구분	M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	23.24(62.44)	.64
	30대(b)	14.06(44.05)	
	40대(c)	17.26(48.44)	
	50대 이상(d)	13.36(38.78)	
소득	150만원 미만(a)	21.76(64.26)	1.17
	150~200만원(b)	15.76(40.13)	
	200~250만원(c)	19.21(59.91)	
	250만원 이상(d)	4.60(5.24)	
고용형태	전일제	15.85(46.51)	-.84
	파트타임	24.50(64.99)	
노동조합	노동조합 미가입	11.64(37.39)	-2.75**
	노동조합 가입	23.51(59.34)	

18

콜센터 상담사

- 직장 내 괴롭힘과 감정노동 상관관계 분석

	A	B	C	D	E	F	G
A감정규제	1	.62**	.42**	.24**	-.18**	-.30**	-.10*
B감정부조화	.62**	1	.59**	.31**	.02	-.06	.09*
C조직모니터링	.42**	.59**	1	.37**	.24**	.15**	.32**
D보호체계	.24**	.31**	.37**	1	.13**	-.01	.16**
E개인관련 괴롭힘	-.18**	.02	.24**	.13**	1	.82**	.80**
F위협관련 괴롭힘	-.30**	-.06	.15**	-.01	.82**	1	.68**
G업무관련 괴롭힘	-.10	.09*	.32**	.16**	.80**	.68**	1

19

콜센터 상담사

- 직장 내 괴롭힘이 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향

변인	종속변인: 우울			종속변인: 소진			종속변인: 건강			종속변인: 자살생각			
	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	WALD	Exp(B)	
(상수)	.01(3.47)		.00	1.33(.82)		1.62	3.54(.60)		5.92	-3.97(2.01)	3.91	.02	
통제변수	성별	-1.04(1.10)	-.04	-.94	.38(.26)	.06	1.48	.14(.19)	.03	.71	-.28(.56)	.24	.76
	나이	-.07(.04)	-.09	-1.87	-.01(.01)	-.05	-1.12	.02(.01)	.17	3.17**	-.08(.02)	13.77	.92***
	경력	.03(.09)	.02	.34	-.00(.02)	-.01	-.20	-.02(.02)	-.08	-1.51	.04(.05)	.73	1.04
	근로시간	.26(.23)	.05	1.10	.01(.06)	.01	.16	-.02(.04)	-.03	-.58	.20(.14)	2.17	1.22
	소득	-1.15(.41)	-.13	-2.81**	-.19(.10)	-.09	-1.95	.16(.07)	.11	2.26*	-.25(.25)	1.05	.78
독립변수	감정노동A_감정규제	.41(.42)	.05	.97	.12(.10)	.06	1.18	-.07(.07)	-.06	-.94	.32(.29)	1.22	1.38
	감정노동B_감정부조화	1.55(.41)	.21	3.78***	.54(.10)	.31	5.60***	-.11(.07)	-.10	-1.56	.49(.29)	2.87	1.64
	감정노동C_조직모니터링	.06(.32)	.01	.20	.18(.08)	.12	2.34*	-.05(.06)	-.06	-.97	.05(.19)	.06	1.05
	감정노동D_보호체계	.83(.31)	.12	2.72**	.09(.07)	.05	1.25	-.13(.05)	-.11	-2.39*	.30(.18)	2.80	1.35
	직장내 괴롭힘A_개인관련	2.05(.72)	.24	2.85**	.28(.17)	.14	1.64	-.15(.12)	-.11	-1.17	.51(.36)	2.01	1.66
	직장내 괴롭힘B_위협관련	-.32(.76)	-.03	-.42	-.60(.18)	-.24	-3.35**	.26(.13)	.16	1.99*	-.55(.41)	1.81	.58
	직장내 괴롭힘C_업무관련	1.36(.56)	.16	2.45*	.33(.13)	.16	2.49*	-.20(.10)	-.16	-2.13*	.07(.29)	.56	1.07
R2	.27			.30			.13						
Adjusted R2	.25			.28			.10			-2Log 우드=328.86 Chi-square=42.03**			
F(sig)	14.98***			17.22***			5.77***			20			

02

실태조사 결과분석

어린이집 보육교사

서울시 감정노동센터²

어린이집 보육교사

• 일반적 특성

항목		n(%)	M(SD)
성별	남	6(1.6)	
	여	378(98.4)	
연령	20대	53(13.8)	39.53(8.01)
	30대	130(33.9)	
	40대	164(42.7)	
	50대	37(9.6)	
학력	고졸	47(12.2)	
	2~3년제 대학 졸업	167(43.5)	
	4년제 대학 졸업	140(36.5)	
	대학원 이상(수료 포함)	30(7.8)	
경력 (원 직장)	1년 미만	68(17.7)	2.93(1.58)
	1년 이상 3년 미만	125(32.6)	
	3년 이상 5년 미만	74(19.3)	
	5년 이상 7년 미만	49(12.8)	
	7년 이상 9년 미만	19(4.9)	
	9년 이상	49(12.8)	

경력 (보육교사 전체)	1년 미만	7(1.8)	4.20(1.55)
	1년 이상 3년 미만	66(17.2)	
	3년 이상 5년 미만	68(17.7)	
	5년 이상 7년 미만	67(17.4)	
	7년 이상 9년 미만	56(14.6)	
	9년 이상	120(31.3)	
월 근로소득	100만원 미만	25(6.5)	
	100~150만원 미만	24(6.3)	
	150~200만원 미만	123(32.0)	
	200~250만원 미만	171(44.5)	
	250~300만원 미만	38(9.9)	
근무지	300~350만원 미만	3(8)	
	서울시	134(34.9)	
	경기도	104(27.1)	
	기타	146(38.1)	
어린이집 유형	국공립 어린이집	127(33.1)	
	민간어린이집(직장, 법인)	174(45.3)	
	가정어린이집	80(20.8)	
	기타(사회서비스원, 협동조합 등)	3(8)	
고용형태	전일제	325(84.6)	
	파트타임	46(12.6)	
	기타(보조, 대체교사 등)	13(3.4)	

어린이집 보육교사

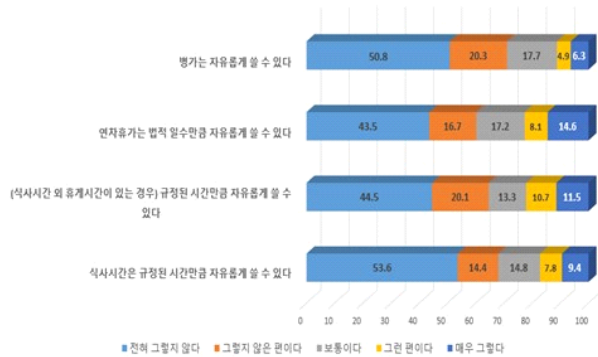
• 노조가입 상황

구분	n(%)
노동조합 없음	295(76.8)
노동조합이 있으나 가입대상이 아님	4(1.0)
노동조합이 있고 가입대상이지만 노조에 가입하지 않음	36(9.4)
노동조합에 가입함	44(11.5)

• 하루 평균 근로시간

항목	n(%)	M(SD)
6시간 미만	42(10.9)	8.08(1.52)
6시간 이상 8시간 미만	21(5.5)	
8시간	105(27.3)	
8시간 초과 9시간 미만	74(19.3)	
9시간 이상 10시간 미만	128(33.3)	
10시간 이상	14(3.6)	

• 휴식권 사용 현황



어린이집 보육교사

• 직장 내 괴롭힘 하위차원 실태

항목	M(SD)
직장 내 괴롭힘 전체	1.81(.92)
하위차원A_개인 관련 괴롭힘	1.88(1.02)
하위차원B_위협 관련 괴롭힘	1.51(.80)
하위차원C_업무 관련 괴롭힘	1.95(.99)

• 직장 내 괴롭힘 실태

항목	피해율(%)
직장 내 괴롭힘 피해율	31.2
1) 누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다.	16.9
2) 나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다.	12.0
3) 나의 자격(증)이나 능력이 하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다.	14.6
4) 책임져야 할 부분이 없거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체된 적이 있다.	14.8
5) 직장 내에서 나에게 관한 험담이나 안 좋은 소문이 돌 적이 있다.	10.4
6) 누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다.	14.3
7) 누군가 나의 인격, 태도, 생활에 대해 모욕이나 비난을 한 적이 있다.	13.0
8) 누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다.	13.3
9) 손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길물기, 보따리 등으로 위협을 받은 적이 있다.	6.8
10) 직장 내에서 누군가 나의 사적을 증충하는 암시를 준 적이 있다.	7.6
11) 누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다.	12.2
12) 누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인 적이 있다.	12.2
13) 누군가 나의 일에 대해 지속적으로 비난한 적이 있다.	10.9
14) 직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다.	13.3
15) 나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 몹쓸 장난을 친 적이 있다.	4.2
16) 불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다.	7.6
17) 나에게 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다.	9.9
18) 누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다.	22.7
19) 복지혜택(휴가, 병가, 육아휴직 등)을 쓰지 못하도록 압력을 받은 적이 있다.	10.7
20) 누군가 나를 지나치게 귀찮아하거나 괴롭히거나 비꼰 적이 있다.	10.9
21) 직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다.	17.2
22) 폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다.	4.7

어린이집 보육교사

• 직장 내 괴롭힘(전체) 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	53(1.83)	.50	
	30대(b)	1.87(.97)		
	40대(c)	1.79(.89)		
	50대 이상(d)	1.67(.74)		
소득	100만원 미만(a)	1.68(.81)	2.49	
	100~200만원 미만(b)	1.95(.96)		
	200~300만원 미만(c)	1.74(.89)		
	300만원 이상(d)	1.00(.00)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	1.92(.95)	.43	
	1년 이상 5년 미만(b)	1.80(.86)		
	5년 이상 9년 미만(c)	1.76(.98)		
	9년 이상(d)	1.77(1.02)		
고용형태	전일제	1.82(.91)	.66	
	파트타임 및 임시교사	1.74(.94)		
노동조합	노동조합 미가입	1.72(.81)	-	4.83***
	노동조합 가입	2.40(1.32)		

• 직장 내 괴롭힘(개인관련) 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.90(1.06)	.46	
	30대(b)	1.95(1.06)		
	40대(c)	1.86(1.01)		
	50대 이상(d)	1.73(.88)		
소득	100만원 미만(a)	1.79(1.03)	2.34	
	100~200만원 미만(b)	2.03(1.05)		
	200~300만원 미만(c)	.99(.07)		
	300만원 이상(d)	.00(.00)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	1.99(1.03)	.40	
	1년 이상 5년 미만(b)	1.89(.98)		
	5년 이상 9년 미만(c)	1.84(1.10)		
	9년 이상(d)	1.79(1.08)		
고용형태	전일제	1.90(1.01)	.63	
	파트타임 및 임시교사	1.81(1.07)		
노동조합	노동조합 미가입	1.78(.92)	-4.62*	
	노동조합 가입	2.51(1.40)		

25

어린이집 보육교사

• 직장 내 괴롭힘(위협관련) 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.58(.85)	.54	
	30대(b)	1.48(.75)		
	40대(c)	1.46(.81)		
	50대 이상(d)	1.60(.95)		
소득	100만원 미만(a)	1.56(.89)	1.01	
	100~200만원 미만(b)	1.58(.88)		
	200~300만원 미만(c)	1.47(.74)		
	300만원 이상(d)	1.36(.61)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	1.58(.85)	.54	
	1년 이상 5년 미만(b)	1.48(.75)		
	5년 이상 9년 미만(c)	1.46(.81)		
	9년 이상(d)	1.60(.95)		
고용형태	전일제	1.52(.79)	.67	
	파트타임 및 임시교사	1.44(.85)		
노동조합	노동조합 미가입	1.43(.67)	-	4.95***
	노동조합 가입	2.04(1.28)		

• 직장 내 괴롭힘(업무관련) 인구집단 별 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.92(.98)	.15	
	30대(b)	1.98(1.05)		
	40대(c)	1.94(.99)		
	50대 이상(d)	1.86(.86)		
소득	100만원 미만(a)	1.81(.98)	2.67*	b>a*
	100~200만원 미만(b)	2.10(1.01)		
	200~300만원 미만(c)	1.87(.97)		
	300만원 이상(d)	1.00(.00)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	2.12(1.05)	.86	
	1년 이상 5년 미만(b)	1.91(.92)		
	5년 이상 9년 미만(c)	1.91(1.89)		
	9년 이상(d)	1.89(1.06)		
고용형태	전일제	1.96(.99)	.51	
	파트타임 및 임시교사	1.88(1.02)		
노동조합	노동조합 미가입	1.86(.92)	-	4.13***
	노동조합 가입	2.50(1.30)		

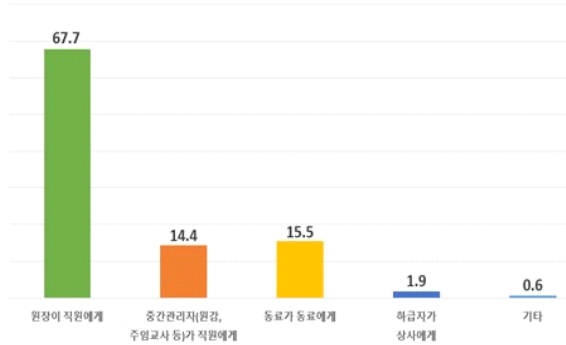
26

어린이집 보육교사

• 직장 내 괴롭힘 취약 인구집단

구분	전체	개인	위협	업무
소득	-	-	-	100만원 ~200만원 미만
노동조합	가입자	가입자	가입자	가입자

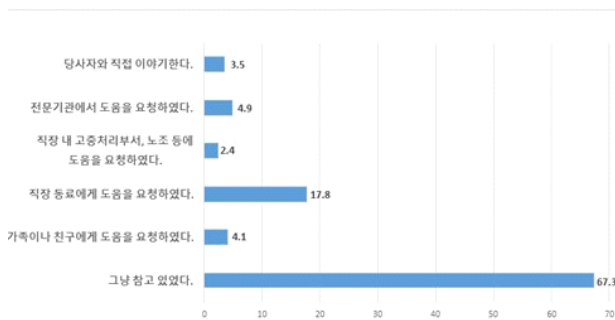
• 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계



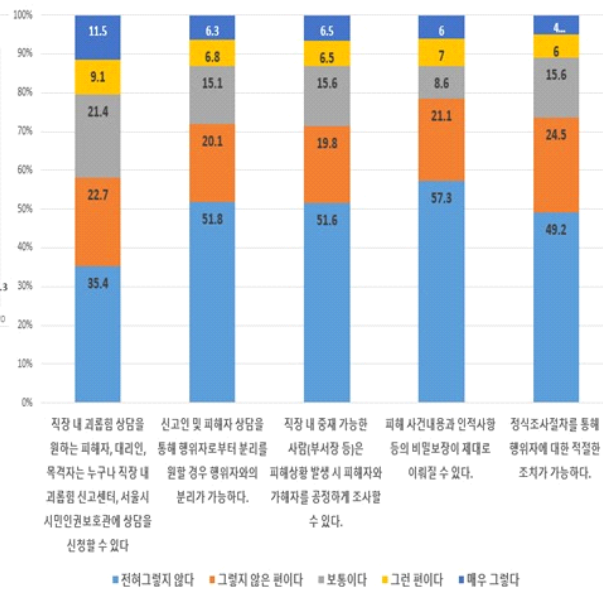
27

어린이집 보육교사

• 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처 방법



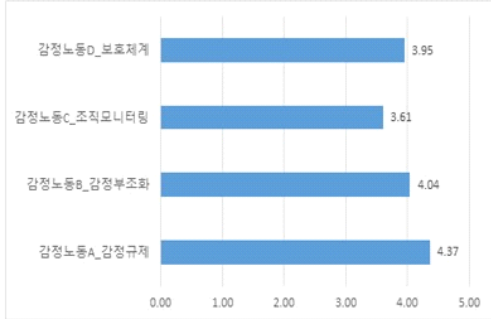
• 직장 내 괴롭힘 발생 시 각 대응방안에 대한 인식



28

어린이집 보육교사

• 감정노동 실태 하위차원 평균



• 감정노동 수준 집단 간 비교

구분	M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	3.92(.73)	1.99
	30대(b)	3.99(.77)	
	40대(c)	4.06(.76)	
	50대 이상(d)	3.73(.78)	
소득	100만원 미만(a)	3.64(.78)	2.48
	100~200만원 미만(b)	4.05(.77)	
	200~300만원 미만(c)	3.99(.76)	
	300만원 이상(d)	3.55(.69)	
직장 경력	1년 미만(a)	4.00(.79)	.52
	1년 이상 5년 미만(b)	3.97(.76)	
	5년 이상 9년 미만(c)	3.94(.80)	
	9년 이상(d)	4.11(.72)	
고용형태	전일제	4.07(.72)	4.85**
	파트타임 및 임시교사	3.55(.85)	.
노동조합	노동조합 미가입	3.94(.77)	-
	노동조합 가입	4.28(.68)	2.77**

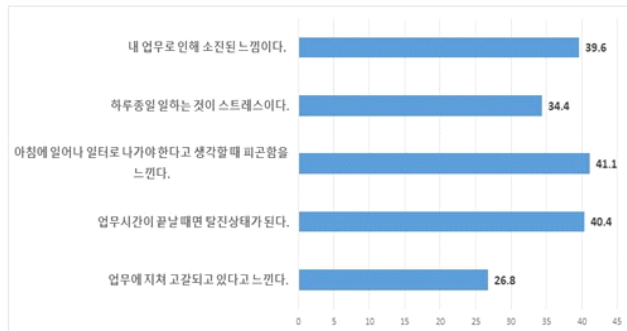
29

어린이집 보육교사

• 직무 만족 수준



• 직무 소진 수준



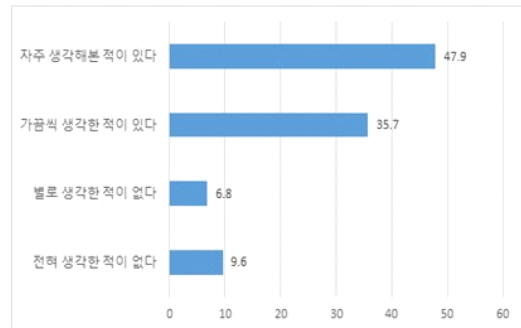
30

어린이집 보육교사

• 인구집단 별 소진 수준 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	5.58(1.41)	3.08*	a>d*
	30대(b)	5.35(1.67)		
	40대(c)	5.02(1.69)		
	50대 이상(d)	4.69(1.68)		
소득	100만원 미만(a)	4.77(1.77)	2.39	
	100~200만원 미만(b)	5.37(1.54)		
	200~300만원 미만(c)	5.11(1.71)		
	300만원 이상(d)	3.47(1.63)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	5.55(1.56)	1.63	
	1년 이상 5년 미만(b)	5.06(1.72)		
	5년 이상 9년 미만(c)	5.06(1.57)		
	9년 이상(d)	5.27(1.63)		
고용형태	전일제	5.28(1.62)	2.95**	
	파트타임 및 임시교사	4.60(1.79)		
노동조합	노동조합 미가입	5.16(1.66)	-.43	
	노동조합 가입	5.28(1.71)		

• 3개월 내 이직 의도



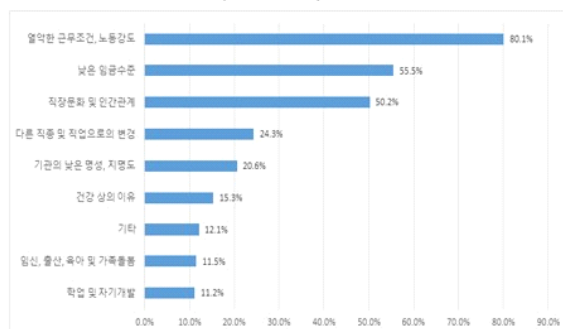
31

어린이집 보육교사

• 인구집단 별 소진 수준 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	3.26(.90)	1.41	
	30대(b)	3.26(.94)		
	40대(c)	3.24(.91)		
	50대 이상(d)	2.92(1.12)		
소득	100만원 미만(a)	3.24(.93)	3.69*	a, b, c>d*
	100~200만원 미만(b)	3.33(.88)		
	200~300만원 미만(c)	3.16(.97)		
	300만원 이상(d)	1.67(1.15)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	3.43(.90)	1.35	
	1년 이상 5년 미만(b)	3.18(.95)		
	5년 이상 9년 미만(c)	3.16(.91)		
	9년 이상(d)	3.18(.99)		
고용형태	전일제	3.24(.92)	1.04	
	파트타임 및 임시교사	3.10(1.05)		
노동조합	노동조합 미가입	3.22(.94)	.26	
	노동조합 가입	3.18(.97)		

• 이직의도 사유(중복응답)



32

어린이집 보육교사

• 주요우울장애 위험군 분포

구분	정상군	위험군	χ^2 검정
주요우울장애(전체)	211(54.9)	173(45.1)	-
연령	20대(a)	26(49.1)	4.41
	30대(b)	66(50.8)	
	40대(c)	94(57.3)	
	50대 이상(d)	25(67.6)	
소득	100만원 미만	16(64.0)	1.15
	100~200만원 미만	81(55.1)	
	200~300만원 미만	112(53.6)	
	300만원 이상	2(66.7)	
현 직장 경력	1년 미만	32(47.1)	2.64
	1년 이상 5년 미만	112(56.3)	
	5년 이상 9년 미만	37(54.4)	
	9년 이상	30(61.2)	
고용형태	전일제	172(52.9)	3.50
	파트타임 및 임시교사	39(66.1)	
노동조합	노동조합 미가입	189(56.4)	1.89
	노동조합 가입	20(45.5)	

• 우울 수준 집단 간 차이

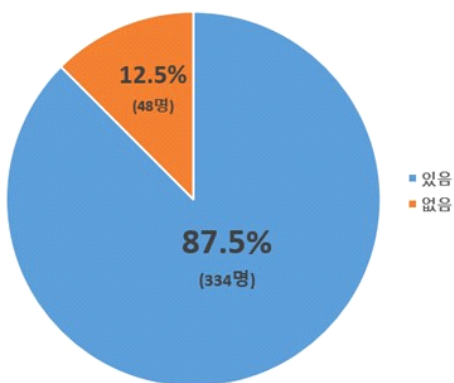
구분	M(SD)	t/F	사후 분석
연령	20대(a)	10.43(6.66)	1.22
	30대(b)	10.62(7.09)	
	40대(c)	9.35(6.53)	
	50대 이상(d)	8.92(6.58)	
소득	100만원 미만(a)	9.24(6.27)	.87
	100~200만원 미만(b)	10.39(7.16)	
	200~300만원 미만(c)	9.68(6.53)	
	300만원 이상(d)	5.33(5.13)	
현 직장 경력	1년 미만(a)	11.32(7.25)	1.42
	1년 이상 5년 미만(b)	9.52(6.38)	
	5년 이상 9년 미만(c)	9.31(7.23)	
	9년 이상(d)	10.18(6.77)	
고용형태	전일제	10.06(6.78)	1.16
	파트타임 및 임시교사	8.95(6.62)	
노동조합	노동조합 미가입	9.65(6.65)	-
	노동조합 가입	11.27(7.30)	

질병관리본부(2017) 조사결과, 만 19세 이상 국민 주요우울장애 위험군 비율은 전체 5.6%, 남성 4.0%, 여성 7.2%였음.

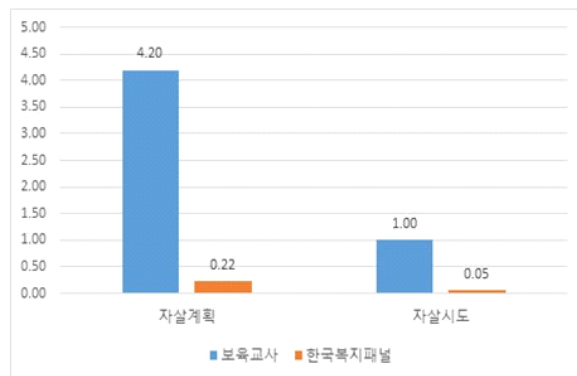
33

어린이집 보육교사

• 최근 1년 내 자살생각 비율



• 자살계획 및 자살시도율

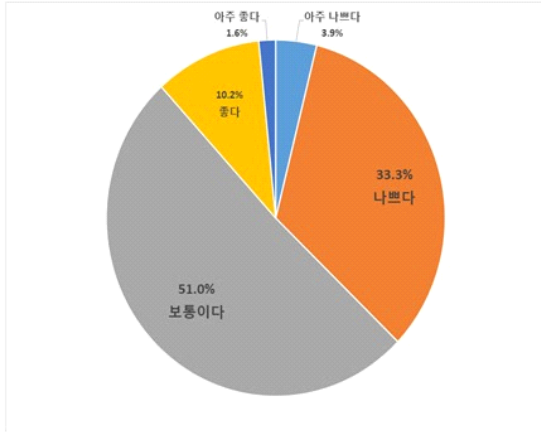


여유진 외(2019)의 한국복지패널 조사결과 응답자 1.07% 자살생각 있다고 응답.

34

어린이집 보육교사

• 주관적 건강상태 인식



• 주관적 건강상태 인식의 집단 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	2.58(.93)	2.95*	a<d*
	30대(b)	2.62(.75)		
	40대(c)	2.80(.69)		
	50대 이상(d)	2.92(.76)		
소득	100만원 미만(a)	2.96(.68)	1.07	
	100~200만원 미만(b)	2.69(.79)		
	200~300만원 미만(c)	2.71(.75)		
	300만원 이상(d)	3.00(.00)		
현직장경력	1년 미만(a)	2.60(.88)	.83	
	1년 이상 5년 미만(b)	2.76(.73)		
	5년 이상 9년 미만(c)	2.69(.78)		
	9년 이상(d)	2.78(.69)		
고용형태	전일제	2.67(.74)	-2.90**	
	파트타임 및 임시교사	2.98(.80)		
노동조합	노동조합 미가입	2.71(.75)	-.49	
	노동조합 가입	2.77(.86)		

35

어린이집 보육교사

• 지난 1년 간 아파도 나와서 일한 날

구분	n(%)	M(SD)
없음	38(9.9)	59.16(112.92)
5일 미만	65(16.9)	
5일 이상 10일 미만	75(19.5)	
10일 이상 15일 미만	67(17.4)	
15일 이상 20일 미만	13(3.4)	
20일 이상	126(32.8)	

• 프레젠티즘(presentism) 집단 간 비교

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	81.21(132.51)	3.11*	a,b>d*
	30대(b)	73.03(130.05)		
	40대(c)	49.40(97.24)		
	50대 이상(d)	22.11(60.27)		
소득	100만원 미만(a)	59.48(120.15)	.56	
	100~200만원 미만(b)	64.53(122.57)		
	200~300만원 미만(c)	54.41(103.67)		
	300만원 이상(d)	124.00(208.74)		
현직장경력	1년 미만(a)	81.49(133.27)	2.85*	a>b*
	1년 이상 5년 미만(b)	43.48(93.03)		
	5년 이상 9년 미만(c)	68.65(129.05)		
	9년 이상(d)	78.67(125.60)		
고용형태	전일제	60.63(112.81)	.60	
	파트타임 및 임시교사	51.05(114.16)		
노동조합	노동조합 미가입	61.42(116.21)	.83	
	노동조합 가입	46.34(90.87)		

36

어린이집 보육교사

- 직장 내 괴롭힘과 감정노동 상관관계 분석

	A	B	C	D	E	F	G
A감정규계	1	.58**	.44**	.18**	.18**	.11*	.18*
B감정부조화	.58**	1	.60**	.15**	.18**	.14**	.20**
C조직모니터링	.44**	.60**	1	.22**	.40**	.34**	.39**
D보호체계	.18**	.15**	.22**	1	.20**	.10	.20**
E개인관련 괴롭힘	.18**	.18**	.40**	.20**	1	.84**	.87**
F위협관련 괴롭힘	.11*	.14**	.34**	.10	.84**	1	.77**
G업무관련 괴롭힘	.18**	.20**	.39**	.20**	.87**	.77**	1

37

어린이집 보육교사

- 감정노동 및 직장 내 괴롭힘이 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향

변인		종속변인: 우울			종속변인: 소진			종속변인: 건강			종속변인: 자살생각		
		B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	WAL D	Exp(B)
(상수)		-9.54(5.10)		-1.87	1.85(1.29)		1.44	3.94(.67)		5.87***	-	.00	.00
통계변수	성별	3.32(2.28)	.06	1.46	.14(.58)	.01	.24	-.22(.30)	-.04	-.75	19.76(15612.56)	.00	38298 5482.2
	나이	-.07(.04)	-.08	-1.95	-.04(.01)	-.18	-4.01***	-.02(.01)	.16	3.21**	-.03(.02)	1.85	.97
	경력	.01(.07)	.01	.12	.00(.02)	.00	.03	.00(.01)	.02	.40	.01(.04)	.03	1.01
	근로시간	.49(.24)	.11	2.04*	.23(.06)	.21	3.72***	-.09(.03)	-.18	-2.94**	-.04(.15)	.08	.96
	소득	-.77(.36)	-.12	-2.17*	-.32(.09)	-.20	-3.60***	.07(.05)	.09	1.49	-.19(.23)	.67	.83
독립변수	감정노동A_감정규계	.21(.41)	.03	.51	.12(.11)	.06	1.11	.02(.05)	.02	.37	1.36(.48)	8.17	3.90**
	감정노동B_감정부조화	.84(.36)	.13	2.23*	.26(.09)	.17	2.87**	-.09(.05)	-.13	-1.88	.19(.26)	.53	1.21
	감정노동C_조직모니터링	.31(.30)	.06	1.05	.09(.08)	.07	1.15	-.04(.04)	-.06	-.95	-1.54(.20)	.61	.86
	감정노동D_보호체계	.70(.27)	.11	2.56*	.30(.07)	.20	4.43***	-.07(.04)	-.10	-1.85	.22(.18)	1.45	1.24
	직장내 괴롭힘A_개인관련	.64(.65)	.10	.98	-.24(.17)	-.15	-1.48	.05(.09)	.06	.55	-.01(.36)	.00	.99
	직장내 괴롭힘B_위협관련	1.17(.67)	.14	1.76	.02(.17)	.01	.10	-.04(.09)	-.04	-.48	.37(.34)	1.20	1.45
	직장내 괴롭힘C_업무관련	1.64(.58)	.24	2.86**	.60(.15)	.36	4.11***	-.12(.08)	-.16	-1.62	.53(.34)	2.46	1.70
R2	.38			.34			.15			-2Log 우드=227.49 Chi-square=61.87**			
Adjusted R2	.36			.32			.13						
F(sig)	18.88***			16.14***			5.60***						

38

02

소결

- 전반적으로 두 직종의 직장 내 괴롭힘 수준이 높았음. (콜센터 노동자 22.8%, 보육교사 31.2%)
- 직장 내 업무부담수준이 높았고, 이는 소진이나 이직의도와 관련성이 확인됨. 적정 업무량과 인력배치 기준 마련을 통해 적절한 수준에서 업무량이 관리될 수 있도록 유도할 필요.
- 직장 내 괴롭힘의 특정 인구집단이 취약한 것으로 확인됨(콜센터 노동자 - 30대, 파트타임 종사자, 보육교사 - 노조 가입자)
- 직장 내 괴롭힘의 보호 체계에 대한 신뢰수준이 낮은 상황이며, 이는 도움요청 행동으로 연결되지 못하도록 만들 가능성이 있음.
- 감정노동의 하위차원과 직장 내 괴롭힘 하위 차원은 대부분 유의한 상관성을 갖는 것으로 확인됨.
 - 콜센터의 경우 감정규제 수준 높을수록 직장 내 괴롭힘 낮아지는 양상.
 - 보육교사의 경우 감정노동 수준이 높을수록 괴롭힘도 높아지는 양상.
- 두 집단에서 심각한 수준의 정신건강 문제가 확인되며, 이에 대한 정신건강 서비스 지원과 접근성 확대가 필요
 - 주요우울장애 - 콜센터 노동자 41.9%, 보육교사 45.1%
 - 자살생각 - 콜센터 12.2%, 보육교사 12.5%
- 직장 내 괴롭힘과 감정노동은 우울과 소진, 주관적 건강상태 인식에 영향을 미치고 있었으며, 보육교사는 특히 감정규제가 자살생각에 영향을 미치고 있었음.

[발제 2]
콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘

한인임
(노동환경건강연구소 연구원)

03

조사대상

고유번호	성별/연령	경력	서비스업종/업무	원하청 여부	노조 유무
<사례 1>	여/20대	8개월(파트타임)	유·무선통신/인바운드	하청	없음
<사례 2>	남/20대	9개월(파트타임)	유·무선통신/인바운드	하청	없음
<사례 3>	남/40대	8년(전일제)	유·무선통신/인사관리자	원청	있음(간부)
<사례 4>	여/40대	10년 이상(전일제)	케이블방송/인바운드	원청	있음
<사례 5>	여/40대	10년 이상(전일제)	케이블방송/팀장	원청	있음
<사례 6>	여/40대	10년 이상(전일제)	케이블방송/인바운드	원청	있음
<사례 7>	여/30대	3년(전일제)	은행/아웃바운드	하청	없음
<사례 8>	여/40대	4년(전일제)	카드사/아웃바운드	하청	없음
<사례 9>	여/50대	10년 이상(전일제)	물류사/인바운드	하청(자회사)	있음

서울시 감정노동센터

03

자유롭지 않은 휴식

○ 전체적으로 법정휴일이나 토요일·일요일 휴일은 잘 지켜짐. 그러나 업무진행 중 짬짬이 발생할 수 있는 휴식(여유율)은 거의 없음. 연차를 자유롭게 쓰지 못하는 경향은 원청 정규직(노동조합이 있는)의 경우를 제외하면 모두 어려움.



ILO의 여유율

ILO에서 규정하고 있는 여유율(1957년 제정)은 업무를 하면서 불가피하게 지연되는 시간으로 '인적 여유'와 '물적 여유'로 구분. 인적 여유는 생리적 여유(용변, 물마시기, 땀씻기 등)와 피로여유(작업으로 인한 피로회복에 소요되는 지연시간)으로 구분.
물적 여유는 다시 작업여유(불규칙 작업으로 인한 지연)와 직장여유(작업대기나 관리상 발생하는 지연)으로 구분.
생리여유의 경우 남자 5%, 여자 7%로 부여되어 있으며 피로여유의 경우 중노동 20~30%, 경노동의 경우 5~10%.

○ 설문조사 결과와는 다소 차이가 나타나고 있는데 설문조사에서는 규정된 휴게시간을 자유롭게 쓸 수 있다는 응답자 그룹이 32%로 나타나고 있지만 인터뷰 대상자들에게서는 나타나지 않음.(노동조합이 있는 경우 제외)

서울시 감정노동센터

03

자유롭지 않은 휴식

“(화장실은?) 가긴 하는데 좀 늦어지면 팀장이 화장실까지 쫓아와. 누구누구님 계세요? 이렇게. 늦게 온다 싶으면. 그리고 우리는 딱 내가 콜이 끝났어요, 근데 5분이 지나면 안 돼.”

“팀장님 자리에 표시가 돼요. 이 사람이 일을 하고 있는지 일을 안 하고 있는지 반짝반짝”

○ 특히 연차를 포함해 잠깐 병원을 갈 수 있는 기회도 주지 않는 처사는 큰 문제. 병가를 써도 임금에서 제외하고 있다는 것은 매우 심각한 상황.

“(반차 쓸 수 있나?) 한 달 전에 신청해야 해요. 한 달 전에 미리 통합해 가지고 교섭해야 하거든요. (한 달 전에 미리 아플 걸 예측할 수 없는데도) 없는데도 그렇게 한 달 전에 해야 해요. (독감이 심하게 걸려서 하루 못 나가게 되면?) 그럼 결근이죠. (결근에 대한 패널티) 있어요. 점수를 차감시키죠 (무슨 점수?) 저희 인센티브 같은 것도 있긴 해 가지고 인센티브 받을 때 차감시키죠. 일당에서도 차감되어요.”

서울시 감정노동센터

03

부족한 휴게공간

○ 찜찜이 될 수 있거나 법적으로 제공되는 휴식시간(4시간 중 30분, 또는 8시간 중 60분, 그 외 단체협약으로 확보한 추가 휴게시간)을 온전히 활용하기 위해 휴게 공간 설치 의무. 이런 공간은 거의 제공되지 않거나 불충분, 부적절. 휴게시설의 수준에 있어서도 노동조합이 있는 곳과 없는 곳의 큰 차이 발생.

“(휴게공간) 없어요. 왜냐면 각자 맡은 시간이 딱 정해져 있어요. 네 시간 콜타임을 맞춰라, 그럼 내가 기분이 안 좋아도 시간 맞추려면 쉬고 그럴 시간이 없어요. 아니면 날라 오거든요.”

“휴게실은 있는데 거기는 흡연하는 사람들의 공간이기 때문에 솔직히 저는 느꼈던 게 흡연 안 하시는 분들은 어떻게 설까 그 생각이 들어요.”

서울시 감정노동센터

03

과도한 업무량

○ 휴게시간이나 공간이 제공되지 않는다고 한다면 자기자리에서라도 짬짬이 쉴 수 있어야. 인간의 노동은 짬 없이 지속될 수 없기 때문. 현대 노동과학에서 나타나는 ILO의 '여유율', 산업안전보건법'11개 근골격계부담작업 고시'.

○ 과도한 업무량은 콜센터 노동자들을 괴롭히는 핵심적인 요인. 2017년 전북의 LG하청 콜센터에서 특성화고 실습생이 자살하는 사건. 목표 콜수를 못 채웠기 때문. 이 사업장에서는 이전에도 정규직원이 자살한 사건, 같은 사유. 결국 사회적 파장으로 회사 공식 사과. 콜수관리는 큰 부담.

○ 설문조사 결과에서는 목표콜수가 벽찬 수준이라거나 크게 부담이 되는 수준이라고 응답한 비율이 약 43%로 나타나 응답자의 거의 절반은 업무 부하를 느끼고 있는 것으로 보이는데 인터뷰 조사에서는 노동조합이 없거나 가입되어 있지 않은 경우 모두 벽찬 목표량 설정 토로.

서울시 감정노동센터

03

과도한 업무량

“(콜을 끊고 나면 심호흡도 하고 먼 데도 한 번 볼 짬이 있나요?) 없어요. 그렇게 하면 ‘대기하세요’ 라고 하면서 바로 콜을 받게 해요. 아니면 전산으로 뭘 처리를 해야 하는데 전화를 하면서 이걸 할 수 있긴 해요. 그러니까 전화하면서 이걸 다 하고 그 다음 전화 바로바로 받아요.”

“(콜타임?) 지금 네시간이에요. 라인이 연결되어 있는 시간이...지금 더 길어졌어요. 하루에 수백통 전화해서 연결되어 있는 시간이 4시간 이상 되어야 하는 거예요.”

“(콜타임 못 채우면?) 못 채우는 사람도 있는데 불러가죠. 혼나죠. 왜 못 채웠냐고. 그 시간 네 시간이 쉽지가 않아요. 응답기로 넘어가거나 통화가 된다고 하면 20~30초밖에 안 되니까. 그걸로 애시당초 채우기가 쉽지 않거든요. 그걸 하려면 콜을 300콜 가까이 끊어야 해요. 하루 종일. 쉬지도 못하고. 아무것도 못해요. 네 시간 채우려면. 평균이 200콜인 것 같아요. 워낙 안 받을 때에는 350콜 정도까지.”

서울시 감정노동센터

03

상급자 괴롭힘 실태

- 상급자 괴롭힘의 양상은 대체적으로 상급자들이 '직장 괴롭힘'이라는 문제를 모르고 있다는 점. '차별'은 대표적인 직장 괴롭힘. 공개적으로 이런 얘기를 하는 점. 뿐만 아니라 하급자에게 강요된 사과를 하게 하는 것도 문제. 공개적으로 한 개인의 치부를 드러내거나 모욕감을 주는 것 또한 문제.
- 이를 관리자 한 개인의 캐릭터 문제가 더 이상 아님. 본인의 의도와는 무관하게 괴롭힘으로 인식될 수 있다는 사실은 인지할 필요. 특히 공격적이고 폭력적인 행위는 당연히 문제가 됨. 부당한 전보나 징계, 그리고 징계 후의 지속적인 후속 징계는 더욱 큰 문제.

서울시감정노동센터

03

상급자 괴롭힘 실태

“몇 시부터 몇 시까지 사람이 대기가 많으니까 좀 쉬는 걸 자제해달라고 좋게 이야기할 수 있는 거를 공격적으로 하니깐 다들 반감이 생기는 거예요. 자기가 기분이 나쁘면 팀원 전체한테 통보하는 식으로 얘기해요.”

“만약 잘못해서 혼냈을 때 따로 다른 데에서 돌만 얘기하면 되는데 꼭 사람들 많은 데에서 공개적으로 혼내는 게 있어요. 실수를 했으면 큰소리로 이거 왜 이렇게 했냐고 막, 이렇게 하면 안 되지 않아요? 스트레스 엄청 많이 받거든요. 별 것 아닌 일로 혼내는 것도 있고”

“근데 여기는 조금만 저거 해도 시말서를 써요. 저번에 퇴근하면서 나가는 문이 있는데 그걸 안 닫았다고 시말서를 달래요. 퇴근할 때는 사람들이 한꺼번에 많이 나가니까 문이 가끔가다 열릴 수도 있죠. 그래서 시말서 썼어. 별거 아닌 것 가지고 시말서를 남발하는 거예요. 시말서도 많이 받으면 퇴사시킬 수 있다면서요.”

서울시감정노동센터

03

상급자 괴롭힘 실태

“회사 복지는 다 챙겨가면서 일을 그따위로 한다, 쓰레기 같은 사람들’ 이러는 거예요. ‘동네 아줌마들’ 뭐 이런 소리까지도 나왔어요. 그 때 당시에 들었던 사람들 중에 자살하고 싶다는 얘기를 하더라고요. 몇 명은 울었어요.”

“고객이 하도 괴롭혀서 기사분이랑 통화가 길어졌어요. 기사분이 왜 그러냐 그래서 제가 ‘미친×이 지랄 떨고 있다’ 고 얘기를 한 거예요. 같은 회사 직원이니깐 그냥 스스로 없이... 근데 3개월 정직 먹었어요. 중징계죠. 고객이 들은 것도 아니고 내부 자끼리 얘기한 건데. 정직 후 출근을 했는데 우리 QA 담당자가 책을 주더라고요. 모멸감도 좀 생기는 책이었어요. 근데 그걸 읽고 토론회를 하자는 거예요. 되게 두꺼웠어요. 근데 읽을 시간이 없었어요. 집안 일 때문에. 그것 때문에 난리가 난 거예요. 되먹지 못했다고. 거기서 끝이 아니었어요. 책과 관련된 영상 찾아오라 그러고. 이런 후속 징계를 또 하는 거죠. 그리고 골 들어놓고 이 대목에서 어떻게 했냐 저 대목에서 어떻게 했냐...”

서울시 감정노동센터

03

원청 괴롭힘 실태

- 하청 사업주나 하청 노동자 입장에서 원청은 그야말로 ‘갑’. 목표량도 원청이 결정하고 컴플레인도 다 하청에서 처리하라 하고 하청 재계약의 결정권 또한 원청이 쥐고 있고. 하청 노동자들은 그야말로 ‘을 중의 을’.
- ‘원청’의 책임성이 사실상 필요한 구조이지만 현행 규제에서는 원청의 법적 책임이 없음. 근본적인 해법 필요. 이를 보완하기 위해 서울시의 행정규제 필요.
- 원청 노동자가 하청 노동자를 직접 괴롭히는 문제 존재. 현행법 위반. 즉, 위장도급 가능성.

서울시 감정노동센터

03

원청 괴롭힘 실태

“(원청 직원이) 자기가 한 건 한 건데 제가 왜 이 실적을 취소를 했느냐, 본인이 이 거를 속여서 판매를 한 것임에도 불구하고 취소한 것에 대해서 저한테 불만을 표출하신 거죠. 저는 대응 했죠. 못할 말도 아니고 제 할 말 했는데, 그렇게 했는데도 좋결이 안 되어서 팀장님 쪽으로 넘어갔거든요.”

“원청이 따로 있고 서비스를 콜센터가 외부에서 맡는 경우에 여러 가지 문제가 있더라고요. 책임회피하고 니 탓이야, 니가 잘 응대 못했기 때문이야, 나는 문제 없어, 이런 사례들이 많이 보여서 억울하다는 이야기를 많이 하시더라고요.”

“원청에서 하루에 할당해야 하는 목표치를 주는 거죠. 하루, 일주일, 월. 그리고 그걸 매 시간마다 체크를 해요. 그러다보니까 관리자들은 그 지표를 맞추기 위해서 연차도 못 쓰게 하고 콜 빨리 받으라고 독려하고 쉬지도 못하게 하고 심지어는 문제가 생겨서 컴플레인이나 원청까지 올라가면 자기가 괴롭힘을 당하니까 그걸 상담사들한테 어떻게든 해결하라고 강압적으로 시키는 거예요. 원청이 이렇게 하는 이유가 하나예요. 비용 절감. 적은 비용으로 업무를 처리하고 신속하고 정확하게 적은 인건비 들어서 하는 게 핵심인거죠. 심지어는 대부분의 대기업에서 운영하는 콜센터는 공개입찰을 해요. 그러면 당연히 최저가의 회사가 간택이 될 수밖에 없고 품질은 이제 하향평준화 되는 거죠, 그러다보니까 또 가격 경쟁... 악순환의 반복이죠.”

서울시 감정노동센터

03

원청 괴롭힘 실태

**는 연차 병가도 못 쓰게 하는 악덕기업. 원청 지시 받아 일하는데 불법파견입니다.
국민청원에 글을 올렸다는 이유로 사실진위확인서 제출요구
기존 말던 업무 외 추가 업무지시. 원청에서의 출근을 관리로 연차사용 불가 회신.
모든 직무관련 과업 지시서 등 원청의 조정을 당하고 있음
사사건건 감시하고 무시한다
원청 마음대로 인센티브는 줄이고 제가 상담한 글을 듣고 어떻게 상담하라고 지시함
실제로는 업무지시를 원청으로부터 받고 있음을 수시로 느꼈다
원청부장이 한 상담사에게 피드백, 관리자가 상담사를 이틀 동안 본인 녹취 적기 시킴
원청 업무를 보다가 고객으로부터 욕설 퇴사종용 등 험한 경우 당함.
원청사 요청사항이라는 명분으로 규정에 없는 연장근무 토요일근무 · 인원감축
원청에서 불만을 표시하면 무조건 피드백을 받아야 함
직접적인 업무지시

서울시 감정노동센터

03

감정노동 노출

○ 사업장 안에서 감정노동자 보호 규제는 거의 작동하고 있지 않은 것으로 나타남. 보호 규제가 있다는 사실조차도 모르고 있는 점. 한 번 욕을 먹거나 성희롱을 받게 되면 ‘원스트라이크 아웃제’ 작동 필요. 그러나 조치 없음. 무엇보다 관리자가 책임을 보호하지 않는 모습

○ 설문조사 결과에서도 감정노동 노출 수준은 통상 80%수준에서 이루어져 있고 보호장치는 20% 미만에서만 작동하고 있는 것으로 나타나고 있는데 인터뷰 조사결과에서도 비슷한 결과를 보임. 노동조합 존재 여부 차이 큼.

“(고객마찰 생겼을 때 팀장은?) 능력이 없어요. 문제가 일어나면 바로 해결을 못 해... 민원 같은 게 생기면 팀장들이 어느 정도 커버를 해 줘야 하는데 지네들은 몸 사리고 있고 니네가 알아서 전화해란 식이에요. 상담원이 잘못된 거예요, 무조건.”

“욕은 하지. 세 번 듣고 끊으라곤 하는데 우리는 끊어보진 않은 것 같아요. 우리가 절대로 먼저 전화 끊으면 안 돼요.”

“충격을 받아도 좀 쉬거나 여유시간을 가질 수 있는 구조가 아예 없죠... 없어요.”

서울시감정노동센터

03

감정노동 노출

○ 고객 컴플레인을 만드는 요소 중 하나는 질 낮은 상품을 파는 것. 가짜 정보로 고객을 유인하는 것. ‘이유 있는 컴플레인 고객’은 ‘아무 이유 없는 악성’ 고객과는 다르지만 실제로는 컴플레인 유형에서 가장 많은 점을 고려할 때 기업이 제대로 된 경영시스템을 안착시키는 것이 필요.

“상품 자체가 질적으로 안 좋은 것을 회사가 알고 있어요. 지금 저희 회사 자체는 지역케이블, 전봇대에 달려 있는 케이블을 사들여서 통합을 하는 시스템이기 때문에 일단 선 자체가 밖에 있어서 비가 좀 오면 TV가 안 나오는 경우가 있어요. 그래서 질적으로 보수가 안 되어 있는 상태라 문제가 많단 말이에요. 그러니까 회사는 상품의 질이 안 좋는데 이것을 개선할 수가 없으니까 상담원들이 친절하길 바라는 걸로 이거를 막으려는 시스템이 작동하는 거죠. 질적으로 개선이 안 된 상태에서 저희한테 무조건적으로 친절하라고 하거든요.”

“(마케팅 거짓말?) 거짓말인 걸 바로 알 수 있는 이유가, 이 상품에 대한 정보를 저희는 다 볼 수 있잖아요. 근데 이 고객은 전혀 인지를 못 하고 있어요. 전혀 안내를 받지 못했다고 해요. 그런데 이 사람이 신청한 내용은 그 내용이 다 기재가 되어 있고. 이미 이거는 이 사람이 알고 있는 내용하고 접수된 내용이 상이한 부분이 있고 다른 게 바로 보이는 상태인대요.”

서울시감정노동센터

03

감정노동 노출

○ 감정노동을 악화시키는 또 하나의 요소가 부족한 교육훈련임. 신상이 출시 된 경우, 복합서비스(인바운드, 아웃바운드, 해지방어 등)를 동시에 진행하기 위해서는 해당 제품이나 상품에 대한 정보를 정확히 알거나 높은 숙련이 필요. 그러나 부족한 교육훈련은 질 좋은 서비스를 제한. 이는 고객 컴플레인을 부르는 동기로 작용

“(신상이 나오면 보수교육 받나?) 그런 건 없고요 그냥 거기에 대해서 쪽지 같은 걸로 거기에 대해서 알아서 숙지하는 식으로 해요. 제대로 거기에 대해서 교육은 없고 매뉴얼 같은 것만 나눠줘요. 충분하다고 생각하진 않아요.”

“어느 시점부터 콜이 많아지니까 교육을 따로 빼는 시간적 여유가 없어지니까 간략하게 했고 그런 거에 대한 교육이 크게 많이 없었고, 이걸 잘못 안내 한다든지 거기에 대해서는 상담원들의 책임이라고 얘기를 하니까 불만이 많았죠.”

“신상이 나오면 새로운 서비스 카드 이런 것도 있을 수 있잖아요. 그걸 달달 외우고... 교육을 해도 그냥 수박겉핥기 교육만 하고 빨리 그냥 팔라는 식으로. (고객 문의 시 모르는 내용이면?) 확인하고 전화 드리겠다고 해요.”

“저는 카드에도 있었는데 한 달 정도 받았구요. 은행 쪽은 일주일 받았어요. 3주에서 2주일 정도로 교육기간이 있어요. 그러니까 모르는 게 있을 수밖에 없지요.”

서울시 감정노동센터

03

감정노동 노출

○ 감정노동을 부추기는 요인으로 고객에게 정확하고 신속한 정보제공을 하지 못하도록 만드는 기업 경영 구조 또한 선의의 피해자를 양산. 이는 고객에게도, 응대하는 노동자에게도 고충.

“배송이 지연이거나 중간 물류센터에 잠겨있으면 그들이 그걸 알려줘야 해요. 그래야 우리가 사고처리를 하거든요. 근데 그게 전혀 다 확인이 안 된다고 보시면 돼요. 현장 전화 연결도 안 돼, 메신저도 안 돼, 고객센터 전화는 다 스팸 차단해. 메일을 보내도 답도 없고 메신저가 어쩌다 켜져서 물어보면 갑자기 메신저 꺼버리고... 그럼 고객 컴플레인이 장난 아니에요. 그냥 주구장창 죄송합니다를 달고 사는 거예요. 그게 슬픈 거예요.”

“처음 들어온 사람들은 처음 이 시스템에 대해서 이해를 못 하는 거예요. 고객센터라고 하는데 왜 현장하고 연결도 안 되고 그러는 게, 그럼 연결이 안 되면 어떤 대책을 주던지 대안을 주던지 해야 하는데 그건 없고 그냥 무조건 죄송합니다라고 얘기를 해야 하는 입장이고. 그리고 만약 고객하고 통화가 길어지거나 고객이 막 욕을 하는 경우가 있잖아요. 근데 통화도 길어지고 하면 그냥 메신저에 ‘죄송합니다, 사과하세요’ 쪽지만 날라 와요. 팀장이 듣고 있다가 개입하는 거죠.”

서울시 감정노동센터

03

직장 내 괴롭힘 VS 감정노동

- 설문조사에서도 드러났듯이 감정노동 노출이 심한 집단이 직장 내 괴롭힘에서도 높은 경험률 보임. 인터뷰 과정에서도 잘 드러남. 이유는 '노동자 보호'라는 하나의 직장 문화를 관통하고 있기 때문. 노동자 보호에 대한 의지(또는 노동조합에 의한 강제)가 있는 사업장의 경우 감정노동자 보호와 직장 내 괴롭힘으로부터의 보호가 동시에 작동하고 있는 반면 그렇지 않은 경우는 역시 두 가지 모두 제대로 구현되고 있지 않은 사실을 확인.
- 감정노동이나 직장 내 괴롭힘은 연결되어 있는 규제. 감정노동자를 보호하지 않는 것 자체가 직장 내 괴롭힘임. 감정노동자에 대한 2차 가해임. 향후 두 문제는 같이 다뤄져야 함.

서울시감정노동센터

03

개선대책

1) 노사 주요 보호법 보급 확대

- 사업주 단체와 노동자 단체를 통해 규제의 내용을 확산시키는 노력. 현존하는 사업주 단체는 지속적인 회의를 통해 서울시 차원의 지도와 계도가 필요. 자율협약 등을 통해 직원 교육과 관리자 교육을 진행하고 피드백 받는 구조를 만들어내는 것도 필요. 만약 잘 수행되지 않는 곳에는 서울시의 행정조치도 필요. 서울시 25개 권역에 존재하는 '노동복지센터'나 '노동권익센터', 또는 '서울시감정노동종사자 권리보호센터'를 통해 접근할 수 있는 모든 노동자들을 대상으로 조직사업을 진행하는 노력 필요.
- 한편 자신의 권리를 잘 모르는 노동자들을 위해 서울시 차원의 효과적인 홍보전략을 마련하는 것도 필요. 감정노동자 보호를 위해 캠페인, 지하철·버스 광고 등 다양한 활동을 펼친 바 있기 때문에 직장 내 괴롭힘 금지와 관련해서도 이러한 활동을 적극적으로 모색하는 노력 필요.

서울시감정노동센터

03

개선대책

2) 서울시 차원의 표준도급계약서 보급

노동환경	<ul style="list-style-type: none"> * 인력 산정시 여유율(연차, 병가, 생리여유 등의 조건)을 반영하여 계약한다. * 인력 산정시 하루 4시간 이상의 집중적인 통화, 입력작업이 이루어지지 않도록 시간을 배분하여 설계한다.
직장 내 괴롭힘 금지	<ul style="list-style-type: none"> * 모든 직원에게 1년에 1회 이상 직장 내 괴롭힘 금지 관련 교육을 실시하며 교육은 서울시 위탁 기관에 맡긴다.
고객 폭력으로부터 보호	<ul style="list-style-type: none"> * 모든 직원에게 1년에 1회 이상 감정노동자 보호에 관련된 교육을 실시하며 교육은 서울시 위탁 기관에 맡긴다. * 성희롱의 경우 1회, 폭언의 경우 2회 응대 후 끊을 수 있도록 한다.
코로나19	<ul style="list-style-type: none"> * 재택근무가 가능할 수 있도록 최대한 노력한다. * 아프면 자유롭게 병가를 사용할 수 있도록 한다. * 방역(칸막이, 환풍기, 손소독제, 마스크 등) 시스템을 갖추어야 한다.
원청의 부당 요구 금지	<ul style="list-style-type: none"> * 도급사는 계약 사항에 존재하지 않는 요구를 할 수 없으며 추가의 요구를 할 경우 수급사와 논의하여 추가의 비용을 부담하여야 한다. * 도급사는 수급사 근로자에게 직접 업무 지시를 하거나 인사상의 불이익을 주어서는 안 된다.

서울시감정노동센터

03

개선대책

3) 코로나19 방역체계 연착륙 방안 모색

범주	세부내용
아프면 쉬기	<ul style="list-style-type: none"> * 현재 병가 구조가 없는 것이 가장 심각한 문제임. 병가제도를 만들어야 함. 이는 서울시의 행정지도를 통해 이루어져야 함. * '서울형 유급 병가 지원 제도'를 활용할 수 있도록 지도해야 함. 한편 지역가입자가 아닌 경우 대상이 될 수 없고 서울시에 주민등록이 되어 있어야만 하는 등의 접근성 제한은 제도개선이 필요한 영역임. 뿐만 아니라 입원과 건강검진에 한정된 것도 개선이 필요한 영역임. * 아프면 면적이 떨어져 바이러스에 취약해질 수 있음. 또한 감염병 초기 증상이 나타났을 때 즉시 격리하는 것이 다른 노동자를 위해서도 필요한 조치임.
충분한 환기	<ul style="list-style-type: none"> * 바이러스를 외부로 뱉아내기 위해서는 전체환기나 국소환기를 통한 강제환기가 이루어져야 함. 이와 같은 시설이 설치되어야 함.
소독제 및 마스크 지급 의무화	<ul style="list-style-type: none"> * 소독제와 마스크는 일종의 보호구임. 산업안전보건법에 따라 보호구는 사업주가 제공하는 것이 의무로 되어 있음. 이에 따라 의무적으로 지급되어야 함.
재택근무 노력	<ul style="list-style-type: none"> * 재택근무가 가능한 구조라면 재택근무로의 전환이 가장 좋은 방법 중 하나임. * 약간의 비용을 들여 재택근무를 할 수 있는 시스템을 마련할 수 있다면 이렇게 가야 함.

서울시감정노동센터

03

개선대책

4) 근로기준법 등 적용여부 감독

- 화장실을 자유롭게 가지 못하는 문제, 병가를 쓸 수 없는 문제, 수년째 일을 하고 있는데도 매년 고용계약서를 작성하는 문제 등은 근로기준법 위반 여지. 근로기준법 '제7조(강제 근로의 금지) 사용자 폭행, 협박, 감금, 그 밖에 정신상 또는 신체상의 자유를 부당하게 구속하는 수단으로써 근로자의 자유의사에 어긋나는 근로 강요 금지.
- 여기에서 더 나아가 2년 이상 고용이 유지되면 당연히 정규직 노동자임에도 불구하고 매년 계약을 갱신하는 행위는 노동자들에게 암묵적으로 고용불안 야기. 이를 통해 노동자들을 다시 2차, 3차 감시하고 구속하는 것이다. 이러한 제반의 상황을 고용노동부에서는 지속적으로 감시·감독 필요. 서울시도 행정력 동원.

서울시 감정노동센터

03

개선대책

5) 직장 내 괴롭힘 금지를 위한 '시민인권침해 구제 위원회' 의 실속 있는 역할

- '서울특별시 인권 기본 조례'에 따르면 시민의 인권보호 및 증진을 위하여 시민인권침해구제위원회를 두고 있으며 주요 기능은 인권부서에 상담 신청 등이 접수되었거나 시장 또는 인권위원회가 의뢰한 다음 각 호 기관의 업무수행과 관련하여 발생한 인권침해 사항에 대하여 조사하고 그 시정을 권고할 수 있음.
- 따라서 시민인권침해구제위원회의 존재를 적극적으로 알리고 작업장에서 인권침해가 발생했을 경우 즉시 조사에 임하여 인권침해 여부를 가리고 기업에 적절한 권고 또는 시정지시를 하는 것이 필요.
- 본래 직장 내 괴롭힘 금지 규제에 따라 상황이 발생했을 경우 사업장 내에서 조사위원회가 꾸려지는 것이 규제의 핵심 내용이고 정상 행위이지만 현행 법상 조사를 하지 않아도 벌칙이 없는 문제 등으로 인해 실제로 사업장 안에서 제대로 된 조사가 이루어지기 어려운 형편. 노동조합이 없는 곳이 대부분이기 때문에 서울시에 피해사례가 접수되면 사전에 연락 없이 사업장을 방문해 조사하는 권한을 가질 수 있음.
- 해당 사례를 충분히 드러내고 홍보하는 역할도 필요. 괴롭힘이 발생할 경우 개인은 물론 기업까지 규제의 대상이 될 수 있다는 것을 알리는 효과.

서울시 감정노동센터

03

개선대책

6) 직장 내 괴롭힘 금지와 관련된 규제와 서울시의 사업계획 홍보

범주	서울시 홍보자료 주요 내용
직장 내 괴롭힘 금지규제	-근로기준법 사항
콜센터에서 발생하는 직장 내 괴롭힘 유형 소개	-생리여유 제한 문제, 법률위반(휴가통제, 연장근로수당 미지급, 과도한 징계 등) 사항, 모욕죄 (다른 사람 앞에서 창피주기 등), 차별 등
신고 센터 홍보	-직장 내 괴롭힘 피해자의 경우, 피해를 목격한 경우 서울시 시민인권침해구제위원회로 연락할 것을 적시. 위원회의 역할도 함께 안내. 회사가 신고자에게 인사상 불이익을 줄 경우 벌칙을 받게 되는 것도 알려 자유롭게 신고할 수 있도록 유도함.
서울시의 활동계획	-향후 서울시가 주기적으로 작업장을 조사하고 감독하여 직장 내 괴롭힘 문제를 해결하겠다는 계획을 제시

서울시감정노동센터

03

개선대책

7) 사용자협회 정기적 회의

○ 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 사업주의 역할이 무엇보다 중요. 중간관리자들이 하급 노동자들을 인격적으로 대우하지 않거나 못하는 문제가 발생하고 있다는 사실을 인지해야. 중간관리자 리더쉽 교육을 사업주가 책임져야. 사업주 인지 필요. 사용자 협회 회원 조직들을 대상으로 주기적인 회의를 갖고 서울시가 인권 서울을 만들기 위한 다양한 노력을 하고 있다는 사실을 알리면서 사업주의 역할도 필요함을 공유하는 과정 필요.

8) 캠페인

○ 캠페인은 일하는 모든 사람이 대상. 누구나 피해의 대상이 될 수 있고 누구나 가해자가 될 수 있는 것. 지하철, 버스, 거리 현수막 등 활용 가능한 모든 공간을 이용하여 노동을 하는 사람들에게 알려야.

서울시감정노동센터

[발제 3]
어린이집 보육교사의 직장 내 괴롭힘

김유경
(돌꽃 노동법률사무소 대표노무사)

04

조사대상

순번	어린이집 설립 유형	지역	전체 보육교사 경력	현 어린이집 근속기간	노조 가입여부
1	국공립(구립)	서울	8년	2년	○
2	국공립	서울	11년	2년 6개월	○
3	국공립	서울	5년 6개월	3년 6개월	○
4	민간	경기	15년	1년 6개월	○
5	민간	경기	6개월	6개월	○
6	민간	강원	12년	2년 4개월	○
7	직장	경기	6년	2년 6개월	○
8	국공립	서울	6년	6년	○
9	국공립	서울	10년	2년	○
10	국공립	서울	10년	1년 미만	×

서울시 감정노동센터

04

보육교사의 노동조건

[노동법 위반]

페이백(Payback)
취업방해
시간외수당 미지급

부정수급, 횡령

[실 권리 미보장]

휴게시간
식사시간
연차유급휴가
(1인당 영유아 수, 대체교사)

상시 고용불안, 최근 코로나 상황

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-유형

1. 폭언

: 일상적인 폭언 및 고성 / 물리적 공간 분리 불가/ 원아들과 함께 있는 공간에서의 교사에 대한 폭언

폭언, 고성 이거는 워낙 생활화되어서. 짝꿍 선생님한테 소리를 막 무조건 지르시더라고 요..너무 기준이 없어요, ... 중요한 건 애들이 있건 없건 상관이 없어요. (CCTV로 지켜 보다가) 무조건 교실 문을 팍 열어요. 저 진짜 깜짝 놀랐어요. 애들하고 막 놀고 있는데 갑자기 교실문을 팍 열더니 선생님한테 ‘선생님, 지금 뭐하고 있어? 선생님 왜 가만히 서 있어?!!’ 소리를 뽕 질러요.”

서울시감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-유형

2. 모욕, 무시

: ‘교사 자질’ 언급하는 모욕
: 학부모운영위원회 등 공개 장소에서의 ‘마녀사냥’, ‘모욕’

“모욕적 발언은 늘 (들어요.) 일단은 레파토리가 있어요. 교사 자질이 없다, ‘선생님 하지마! 그럴 거면!’ ‘교사 자질이 없어!’ ”

“카카오톡 전체톡방 만들어서 거기다가 계속 혼내는 거예요. (공개적으로요?) 네. 저희가 아무래도 각자 보육실에서 일하다 보니까 소통할 수 있는 방법이 카카오톡이죠...”

서울시감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-유형

3. 따돌림

: 폐쇄적, 소규모 조직

: 원장의 동료간 이간질, 회유에 이어지는 따돌림 + 노조 설립 과정 따돌림

“남은 교사 여섯 명 가량이 원장 편으로 돌아섰구요. 처음에는 (원장) 문제에 대해서 같이 얘기를 했었는데 나중에는 자기는 안 했대요. 자기는 한 번도 얘기를 안 했고, 제가 주동한 거래요.”

“따돌림은 이 원장님 오고 나서부터 쪽. (어떤 식인 거예요?) 이걸 되게 막. 업무를 안 주는 것도 있구요. 무슨 업무가 있어도 안 알려줘요.”

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-유형

4. 감시(CCTV)

: 영유아보육법상 CCTV 설치 의무화 이후 보육교사 감시 도구로 전락

: '사각지대 이동 금지', '아동학대 의심 도구'

“CCTV는 항상 감시를 해요. 항상. 원장님이 책상에 앉아있다고 치면 바로 고개만 돌리면 모니터가 보이게끔 해 놔어요. (어느 교실에서 뭔가 트집잡을 게 있으면) 바로 교사 카톡이 올리거나 자기가 올라와요.”

“카톡 보면 와요, 막. “선생님들, 사각지대 있지 마세요. 원장님이 선생님들 안 보인대요” CCTV가 찍히면 한 방향으로 다 찍히는게 아니라 모서리는 안 찍히잖아요. 그럼 교사가 안 보인다고, CCTV 앞으로 화서 활동하라고...”

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-유형

5. 과도한 업무 부여(허드렛일 포함)

- : 영유아보육법상 보육교사 업무 외에 매우 광범위, 경계 모호
- : 원장들이 보육교사를 괴롭히는 하나의 수단, 특히 가정 어린이집

- 원장 대학원 논문 준비
- 설거지, 허드렛일
- 회계, 총무(담당자가 존재하는 경우에도)
- 원아 모집을 위한 전단지 제작 및 전봇대 부착
- 장 담그기 등

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태=유형

6. 권고사직

- : 무기계약직 전환 이전 보육교사에 대한 상시적 해고 압박
- : 5인 미만 소규모 사업장의 문제

7. 동료 간 이간질

- : 원장의 조직 통제 및 감시 수단으로 악용
- : 투(Two) 담임 반 교사들간 이간질 사례

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-가해자

1. 원장

: 보고서의 설문조사에서 원장이 직원에게 가하는 괴롭힘 사례가 전체 응답자의 67.7%/ 원 내에서 절대 권력자로 군림, 외부 관리감독 체계 허술

“원을 자기 거라고 생각해서 그런 것 같아요. 그 원은 내건데 왕처럼, 여왕처럼 군림하는 거. 자기 거고, 아무리 위탁을 받았어도 이건 내 거다.”

“원장님들 입장에서는 그냥 뭐 이 교사가 막아버리면 다른 사람 고용하면 되는 거고. 내가 뽑은 사람이고 내가 감이니까 그게 기본으로 깔려 있어서.”

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘 실태-가해자

2. 주임교사 등 동료

: 원장과 주임교사 간 불가분의 관계
: 주임교사에게 밋보일 경우 이어지는 괴롭힘

“주임 선생님이 더 원장 선생님한테 순종할 수밖에 없는 의미가, 여기는 주임 선생님이 경력이 많이 되면은 나중에 면접 보면서 시험 보면서 원장이 될 수가 있는 거예요.”

“주임이 나하고 사이가 안 좋았죠. 그리고 굉장히 군림하려는 게 있었어요. 주임하고 원장은 불가분의 관계이고, 보통 주임의 말에 의해서 다음 해에 어떤 반이 정해지거나 그 영향이 많이 가죠.”

서울시 감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘에 대한 대처

1. 공식 대응 대신 참고 버티기

: 보고서 설문조사에서 보육교사 67.3%는 직장 내 괴롭힘 발생시 '그냥 참는다'고 답함. 신고자 미보호, 신고 이후 2차 가해, 이직 어려움 발생

“(원장의 괴롭힘 등에 대하여 교사들이 집단적으로 제안서를 제출하자) 2차 가해가 시작됐어요. 평가인증이 내년 5월인데 3월부터 난리를 부렸어요. 업무지시도 계속 이렇게 오는 거예요.”

“(신고 이후 회의에서) 원장이 말하기를 ‘자기는 대충 누군지 알고 있다, 대충 누군진 알고 있겠고 그 사람에 대해서 뭔가 더 이상 얘기하고 싶지 않다.’ ”

서울시감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘에 대한 대처

2. 타 어린이집으로 이직

: 원내 신고 사실상 불가능, 신고 이후 미온적 대응, 블랙리스트로 인한 이직의 어려움

“이력서에 남잖아요. (반드시 남나요?) 네. 그게 삭제를 할 수도 있다고 그랬는데 삭제해도 알음알음 알 수 있거나 아니면 이 기간 때 뭘 했는지 얘기를 지어낸다고 해야 하니까. 거의 다 안다고 들었어요...”

“구 단위가 되었던 항상 원장님의 모임이 있더라고요. 우리 구는 가정어린이집도 따로 있고, 그 회의에서 다들 만나시는 것 같아요.”

서울시감정노동센터

04

직장 내 괴롭힘에 대한 대처

3. 노동조합을 통한 집단적 대응

: 긍정적 사례들, 그러나 집단적 단체교섭을 통한 문제 해결 사례 소수

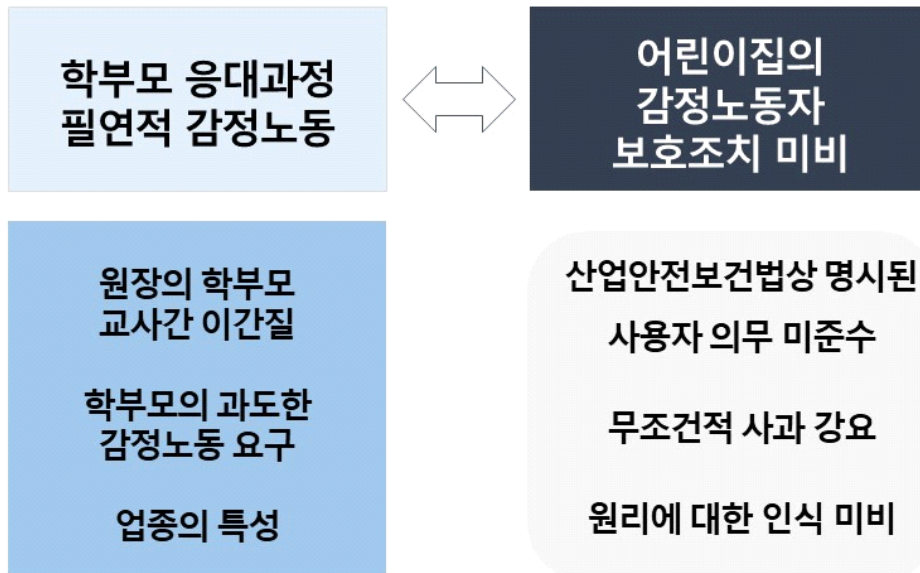
“이제 노조를 하니까 이게 보이는 거예요. 이거는 아닌 것 같고 저희는 아니라고 말할 수 있는 힘이 생긴 거 같아요. 그래서 원장님도 좀 달라지셨어요 저희를 대하시는 게. 좀 신경을 많이 쓰고 계시는 것 같아요.”

“교섭하려고 준비 중이었는데 원장이 병원에 입원해 버리고 피한 거죠.”

서울시 감정노동센터

04

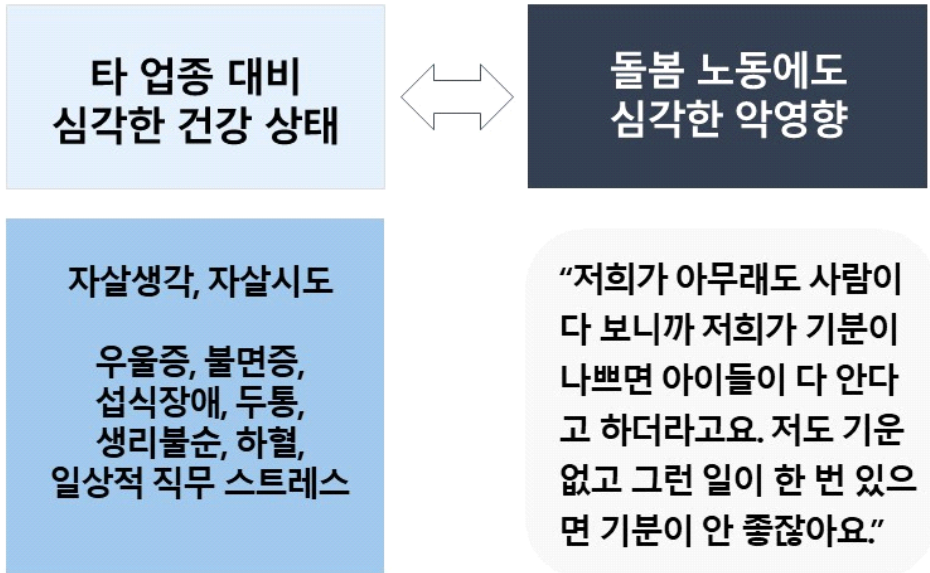
보육교사의 감정노동



서울시 감정노동센터

04

보육교사의 건강 상태



서울시 감정노동센터

04

제도 개선 요구사항



서울시 감정노동센터

04

개선방안

1) 보육 서비스 공공성 확대_민간 확대 문제점

구분	직영	사회복지 법인위탁	종교법인 위탁	학교법인 위탁	단체 위탁	개인 위탁	기타	계(수)
전체	5.8	15.2	9.6	4.1	5.8	54.6	5.0	100.0(490)
소재지								
대도시	4.1	22.8	14.1	4.5	7.1	39.6	7.8	100.0(269)
중소도시	3.8	5.9	5.9	6.8	5.1	71.7	0.8	100.0(121)
읍면지역	13.0	5.0	1.0	0.0	3.1	75.9	2.0	100.0(100)
$\chi^2(df)$				56.0(12)***				
규모								
20명 이하	6.4	3.5	0.0	0.0	0.0	76.5	13.6	100.0(55)
21~39명	3.9	5.5	9.6	1.4	5.4	71.5	2.7	100.0(75)
40~79명	5.5	19.0	11.1	3.2	6.9	50.9	3.3	100.0(217)
80명 이상	6.9	18.3	10.6	8.4	6.3	43.8	5.6	100.0(143)
$\chi^2(df)$				32.5(18)*				
2015년 조사	5.2	19.0	14.5	5.5	3.9	50.2	1.7	100.0(506)
2012년 조사	6.6	19.1	14.8	3.9	4.6	47.6	3.4	100.0(457)
2009년 조사	16.6	-	71.1(법인)	-	4.3	7.1	-	100.0(211)

주: 비율은 가중치 적용한 수치이며, 사례수는 응답자 수임.
자료: 2018년 전국보육실태조사 어린이집(원장) 조사
* $p < .05$, *** $p < .001$.

서울시 감정노동센터

04

개선방안

함께 고민해볼 문제

- 기존 민간 위탁 어린이집 구 직영 전환(중구의 사례)
- 공공 보육교사 풀(POOL) 도입(서울시사회서비스원의 예)
- 위탁 관련 기준 및 절차 강화
(현행법상 지방보육정책위의 한계)
- 사업주에 대한 예방교육 의무화
- 노동조합을 통한 집단적 대응 모색
- 형식적인 평가인증제도 개선(인권경영 평가 항목 추가)
- 실효성 있는 행정관리감독 체계 마련
(사용자로서 원장의 위법행위에 대한 솜방망이 제재)

서울시 감정노동센터

[토론 1]

김종진
((사)유니온센터 이사장)

직장 내 괴롭힘 해결 방안과 지방정부 역할 모색

김 종 진 (사단법인 유니온센터 이사장)

1. 실태조사 특징과 함의

- 조사 대상 일반적 특징은 콜센터 상담사(정보통신업 다수, 외주하청: 파견용역)와 보육교사(보건복지업, 민간위탁) 사례 모두 고용구조에서 불안정한 고용 특징을 갖고 있음. 물론 콜센터 상담사 다수는 민간부문, 보육교사는 공공부문(민간위탁)에 종사하는 노동자들이 다수 임.
- 실태조사 내용을 보면 두 직업군의 공통점과 차이점은 이런 특성을 반영하고 있음. 보육 교사의 괴롭힘 가해자는 원장(사용자)이 더 비율이 높고, 상담사는 관리자 비율이 높은 상황임.
- 실태조사에서 콜센터 상담사는 ‘파트타임’과 ‘비합원’이 괴롭힘 비율이 높았고, 어린이집 보육교사는 ‘풀타임’과 ‘조합원’이 높게 나타난 점은 조사대상 모집단과 표본 특성(유노조, 무노조)을 반영하는 것으로 봐야 함(분석 유의).
- 한편 실태조사 프리젠티즘(출결) 항목 ‘없음’ 비율이 콜센터 상담사는 19.2%(15일 이상 16.4%)였으나, 어린이집 보육교사는 9.9%(15일 이상 36.2%)였다는 점은 직업과 노동과정을 반영하는 것인데, 업센티즘(결근) 분석이 없어 그 내적 차이 분석이 아쉬움.

2. 정책적 과제 모색 방향

- 실태조사 결과 괴롭힘이 하위 변수(근로시간, 소득 등)에 따라 우울, 소진, 건강 등에 유의한 수준(t값)으로 나타난 것으로 보아, 향후 사전적 조치를 어떻게 할 것인가가 핵심사항으로 판단됨. 특히 ‘업무관련 괴롭힘’이 두 집단 모두 높다는 점은 문제 해결 과정에서 업무 프로세스 개선이 하나의 개선책이 될 수 있음을 시사함.
- 실태조사(발제2,3)에서 전통적으로 수년간 문제제기 된 노동환경 문제와 ‘괴롭힘’이나 ‘감정노동’과 관련된 영역을 구분해야 효과적인 정책 대책이 마련될 수 있을 것으로 판단됨. 모두 모아 괴롭힘으로 이야기하면, 무엇을 서울시와 일터에서 각기 대안을 만들지 모호함.
- 한편 괴롭힘은 현행 「근로기준법」76조2와3의 내용으로 볼 때 문제해결 주체와 가해자가 동일(어린이집)한 곳과 동일하지 않은 곳(콜센터)으로 구분되기에 현행 법률이 개선되기 전에 일단 △관리자 문제, △사용자 문제로 구분하는 이원화된 정책 방향이 필요한 상황임.

- ‘괴롭힘’ (근로기준법)과 ‘감정노동’(산업안전보건법) 문제는 입법은 물론 자치법규(조례)에도 모두 제정된 노동정책 영역이(관한 부처 고용노동부)며, 서울시는 전국 최초로 감정노동(2016.1.7.)과 괴롭힘(2020.1.9.) 조례를 제정한 곳임. 서울시 조례 제정 이후 245개 지자체 중 여타 지자체에서 조례 제정이 진행되고 있음.

[표] 직장 내 괴롭힘과 감정노동 관련 법률과 자치법규(2020.11.15)

	법률	조례
직장 내 괴롭힘	근로기준법 76조2(제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)와 3(제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치))	지자체 : 15곳 서울시 : 광역, 기초 3곳(강동, 도봉, 영등포)
감정노동	산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치)	지자체 : 52곳 서울시 : 광역, 기초6곳(강동, 강서, 구로, 마포, 양천, 영등포, 중구)

- 서울시 직장 내 괴롭힘과 감정노동 조례는 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」(2016. 1.7 제정), 「서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례」(2020.1.9. 제정)에서는 목적, 정의, 적용대상, 실태조사, 보호조치 등 제반 내용을 다루고 있음.
- 다만, 지방자치법규 한계상 민간영역에는 그 국가 사무 권한(노동정책)을 갖고 있지 못해, 권한 내에서 공공부문은 사용자 역할을 할 수 있기에 문제 해결(사전적, 사후적)을 모색해야 하고, 민간부문은 다양한 지원과 홍보, 인식개선, 상담교육, 실태조사, 피해자 지원 등을 할 수 있는 상황임.
- 현재 서울시 감정노동 정책은 조례에 근거하여 1차 기본계획(2017-2019) 수립 이후 2차 기본계획이 발표 예정이며, 괴롭힘 정책은 「서울특별시 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례」에 근거하여 노동안전기본계획(2021-2023)이 발표 예정임.
- 따라서 현재의 실태조사에서 제시된 내용들이 서울시 노동정책과 유관 부서에 반영되어 실질적으로 서울지역의 일하는 시민들이 노동권익이 보장될 수 있도록 영역별, 이슈별 실제적인 대책(인센티브 : 취약-저임금 사업장 교육 강사 지원 및 상담 지원 등, 패널티: 업무사업 평가, 공공계약 입찰 반영, 보조금 지원 등 실질적 대책 필요)을 마련하는 것이 필요할 것으로 판단됨.
- 더불어 정책개선 과제에서 ‘괴롭힘’과 ‘감정노동’ 과제를 분리하는 것이 실질적 사업에는 도움이 될 것 같고, 일부 과제에서 ‘코로나19’문제도 분리하여 과제 정리가 필요할 것으로 판단됨. 기존 제도 중 서울시 정책 적용대상에 포함되지 못하는 영역(유급병가 : 특고, 프리랜서 등 비임금노동자 지원정책)과 부처별 이해관계다 다른 것도 고민임.1)

- 시사점은 최근 전 사회적 문제로 제기 된 ‘택배기사’ 노동안전 문제가 발생하자, 대통령께서 관련 대책 마련 이야기를 하자마자 관계부처에서 2주만에 실태조사와 분야별 대책(2020.11.12.)을 내놓은 것을 보면 그 함의를 찾을 수 있음. 다만 시의회와 같은 곳에서 이와 같은 문제를 지속적으로 점검하는 역할을 찾는 방법도 있음.

1) 서울시 조직 내 주무 부서가 인권경영(인권담당관), 노동문제(노동정책담당관), 계약문제(조직담당관 : 민간위탁), 직업건강증진과(유급병가), 보육담당관(어린이집) 등 사안별 다르기에 관계부서 합동 대책이 필요한 사항이고, 책임 부서를 지정해야함.

[토론 2]

이윤선
(서비스연맹 콜센터지부 지부장)

감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사

- 콜센터 상담사 -

이윤선

(민주노총 서비스연맹 서비스일반노동조합 콜센터지부장)

1. 직장내괴롭힘의 근본원인

- 1) 콜센터 업계의 원청-하청구조
 - 대부분의 콜센터는 대기업 중심의 원청이 콜센터운영전문회사에게 업무위탁 형태로 운영
- 2) 원청의 실적 중심의 관리
 - 원청의 과도한 실적요구를 하청이 무리하게 달성하기 위해 상담사를 압박하고, 이로 인해 과도한 업무, 휴식제한, 연차제한 등이 발생하며, 결국 직장 내 괴롭힘 등의 문제가 발생됨
- 3) 법적 규제의 한계
 - 직장 내 괴롭힘 처벌조항 미비

2. 직장 내 괴롭힘이 근절되지 않는 가장 직접적인 이유 - 피해자 신고 기피

- 1) 직장 내 괴롭힘 피해자 신고기피 : 직장 내 괴롭힘이 콜센터 사업장에서 지속해서 발생되고 있으나 근절되지 않는 가장 직접적인 이유는 피해자의 **신고 기피 현상**에 있음.
- 2) 피해자의 직장 내 괴롭힘 관련 법 불신 : 직장 내 괴롭힘 피해자가 신고를 꺼리는 가장 큰 이유는 법적(근로기준법 제76조의 2) 절차를 통해 사건이 해결이 어렵다는 **법률의 불신**에서 비롯됨
- 3) 직장 내 괴롭힘 신고로 인한 추가 불이익 발생 : 직장 내 괴롭힘 신고로 도리어 **피해자가 더 많은 불이익**을 받을 수 있다는 불안감에서 비롯됨.
- 4) 퇴직 후 직장 내 괴롭힘 신고 : 기업의 규정과 법적인 미비로 퇴직 후에 직장 내 괴롭힘 신고의 어려움.

3. 대책

- 1) 단기, 일시적 조치보다는 중장기 대책의 필요
- 2) 홍보활동
- 3) 관계 관청의 적극적인 감독 및 관리
(특히 원청에 대한 감독 및 관리)
- 4) 사건 해결 및 피해자 보호 위한 법령 제개정
(피해자 증거확보의 어려움 등을 감안)

[토론 3]

박숙미
(서울시 인권담당관 인권보호팀장)

서울시 인권침해 구제제도로 본 실태조사 결과에 대한 의견 및 시사점

서울시 인권보호팀장 박숙미

1. 콜센터 상담사, 어린이집 보육교사 직장내 괴롭힘 실태조사에 관한 의견

1) 감정노동자 직장내 괴롭힘 실태조사의 의미

- 2014년 KT 직장내괴롭힘 실태조사 보고회 이후, 2014년 서울시 시민인권보호관의 비정규직 직장내 괴롭힘 방지 매뉴얼 마련 권고에 따른 서울시 일자리정책과의 서울시 비정규직 직장내 괴롭힘 실태조사가 이어지고, 2019년 직장내 괴롭힘이 법제화되기까지, 2016년과 2017년에 직장내 괴롭힘 실태조사가 집중됨
- 그러나, 기존의 직장내 괴롭힘 실태조사는 아래 2)와 같이 직종 구분없이 전체 직장인인들을 대상으로 해외 연구물에서 사용한 설문지를 이용하거나 언론에 보도된 몇가지 갑질 사례 및 대기업 소유주들의 갑질로 인해 촉발된 직장갑질 119 신고센터의 사례를 토대로 직장내 괴롭힘에대한 전반적인 경향성을 확인하는 실태조사로 이어졌음.
- 감정노동자 직장내 괴롭힘 실태조사는 직장인이라는 포괄적 집단성 속에서 파악하기 어려웠던 감정노동자(콜센터 상담사나 어린이집 보육교사)의 직장내 괴롭힘의 실체를 드러내기 위하여 사전 인터뷰를 통해 감정노동자의 직장내 괴롭힘 문항을 도출함으로써 의미있는 결과를 도출하고, 이 결과에 근거하여 인권개선을 위한 가능한 정책적 시사점들을 찾을 수 있다는 점에서 이 연구의 가치를 찾을 수 있겠음.

2) 기존 직장내 괴롭힘 실태조사

- 직장내 괴롭힘 실태조사 일반 ; KT 직장내괴롭힘 실태조사(2014), 한국직업능력개발원 실태조사(2016), 한국여성정책연구원 실태조사(2016), 한국노동연구원(2016), 국가인권위원회(2017), 한국노동연구원(2017)
- 서울시 사회복지시설 직장내 괴롭힘 실태조사(2019) ; 사회복지사업법상의 사회복지시설 대상, 어린이집은 조사에서 제외, 별도 조사가 필요한 영역으로 남겨둠. 어린이집과 요양시설은 사회복지사업법에 편입되지 얼마되지 않았는데, 관련 종사자가 산재해 있으면서 숫적으로는 일반 사회복지 종사자를 훨씬 능가하는 것으로 추정되고, 일반 사회복지시설과 급여체계가 사회복지와 통일되지 않고 교대근무 등을 수행하는 요양시설이나 생활복지시설과 노동환경이 달라 별도의 연구가 선제되어야 한다는 판단하에 제외됨.
- 사회복지시설의 특수한 직장내 괴롭힘 문항 ; 종교의 자유침해, 원하지 않는 후원 및 기부 요구, 업무와 상관없는 외부인의 부당하고 개인적인 요구수행 강요, 학대신고의 저지, 비윤리적 업무 강요, 위험하거나 부적절한 업무환경에 방치

4) 열악한 노동조건으로 인해 발생하는 문제와 직장내 괴롭힘 간의 개념적 분리가 이루어지고, 다시 유기적으로 결합된 해석이 필요

- 인권실태 조사와 괴롭힘 실태조사의 개념적 분리와 이에 따른 해석이 독자적으로 나온 연후에 양자간의 관계성이 설명된다면, 좀더 괴롭힘으로 인한 실태가 명확하게 드러날 수 있겠음.
- 직장내 괴롭힘 가운데, 본 실태조사가 경영정책 차원에서 조직적으로 이루어지는 직장내 괴롭힘 실태조사와는 차이가 있는 조사이므로,
- 노동조건이라는 구조적 변수를 통제하고, 괴롭힘으로 인한 주관적 감정 상태를 전반적인 노동조건에 기인한 감정상태와 구분할 수 있었다면, 직장내 괴롭힘으로 인한 노동자들의 상황을 좀더 설득력있게 제시할 수 있어 보임. 노동조건은 상당부분 제도화된 영역이어서 객관화된 지표제시가 가능하지만, 괴롭힘 행위는 매뉴얼에도 없고 구전으로도 전승되지 않는 무형의 언행이 다수이기 때문에 괴롭힘에 집중하는 것이 필요.
- 서울시에 신고된 괴롭힘 사건을 보면, 인사관리나 조직관리 차원에서 즉, 경영의 합리적 조정을 통해 일정부분 예방 또는 해소할 수 있는 요소가 분명 있음. 그럼에도 이를 방치하는 조직적 무능이 결국 조직내 사람간의 괴롭힘 문제로 귀결되는 경우가 많기 때문에 괴롭힘 행위로 인해 초래되는 노동자의 일상의 삶을 물리적, 심리적으로 나누어 분석하고, 이를 노동조건과 분리해서 볼 수 있다면, 괴롭힘으로 인한 피해를 명확히 드러낼 수 있는 한편으로 역설적이게 조직운영의 문제로, 또 그것의 귀결이 되는 노동조건의 문제로서 더욱 명확하게 드러낼 수 있을 것으로 보임.

3) 세부 의견

- 2009년 국가인권위원회, 콜센터 텔러마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사, 2013년 국가인권위원회, 보육교사 인권상황 실태조사 결과
- 직장내 괴롭힘 발생시 대처방안의 설문 ; 직장내 고충처리 부서, 노조 등에 도움을 요청하였다. ➔ 문항 분리 필요
- 콜센터 상담사들의 발생시 각 대응방안에 대한 인식에서 평균 46%가 권리구제 절차에 대한 불신이 있고, 32.7%가 대체로 구제절차에 관해 판단을 유보하여 잘 모르고 있다는 것이 확인됨 ➔ 다양한 정책적 제도적 접근이 가능한 지점
- 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사 공히 자살계획 및 시도율은 충격적결과임 ➔ 긴급한 대책이 필요한 사안으로 보임
- 대응 체계에 대한 설문이 부가되면 더욱 좋았을 것 같음. : 직장내 괴롭힘이 무엇인지 관련 법(근로기준법 시행 이후, 산업안전보건, 산업재해보상보험법 등) 개정에 따른 기관내 괴롭힘 대응체계 여부를 묻거나 취업규칙 등에 대한 관심, 고충상담원 여부, 예방 교육실시 여부 등을 좀 더 자세히 물어봐 주는 것이 필요함

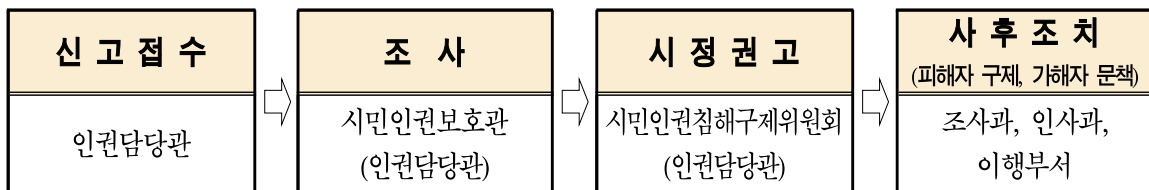
3) 제도적 제한성 속에서의 대안

- 노동환경에 따른 구제대책의 설정
- 예방적 조치의 강제와 유인
- 제도적 개선 : 감독기관과 사업장 혹은 시설의 역할
- 표준 취업규칙 및 근로계약서의 보금

2. 서울시 인권침해 구제제도로 본 실태조사 결과에 대한 소고

1) 서울시 인권침해 구제제도 : 시민인권침해구제위원회

- 근거규정: 서울특별시 인권기본조례 제18조~제23조
- 직무범위 : 서울시의 행정력이 미치는 범위(서울시와 사업소, 투자출연기관, 서울시가 업무를 위탁한 기관, 서울시가 보조금을 지원하는 복지시설, 자치구의 경우는 시의 위임 사무이거나 구청장이 의뢰한 사건)
- 서울시 직장내 괴롭힘 사건 처리 절차도



2) 관련 직장내 괴롭힘 사건 현황

	직장내괴롭힘	직장내 성희롱	합
어린이집 관련	1	0	1
복지시설 관련	9	2	11
	10	2	12

3) 서울시 인권구제 절차의 활성화와 제한성, 타 제도와의 교류성

- 국가인권위원회의 사건처리
- 고용노동부의의 사건처리
- 사각지대 속의 대안찾기

[종합 토론]
