

괴롭혀서 제 발로 나가라고? 제발 그만!

KT 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서

일시 : 2014년 11월 4일 2시 ~ 5시

장소 : 국회의사당 의원회관 9간담회실

주최 - 이인영의원실, 은수미의원실, KT 직장 내 괴롭힘 조사연구팀

주관 - KT 직장 내 괴롭힘 조사연구팀

=====

KT 사례로 보는 경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘 조사·연구 프로젝트팀(약칭, KT 직장 내 괴롭힘 조사연구팀) 참여단체 : 공익인권변호사모임 희망을만드는법, 노동건강연대, 인권운동사랑방, 인도주의실천의사협의회, 전북평화와인권연대, 한국비정규노동센터, KT새노조, KT전국민주동지회, 개인 연구자(성공회대 석사과정 김현정)

괴롭혀서 제 발로 나가라고? 제발 그만!

KT 직장 내 괴롭힘
실태조사 보고회



2014년 11월 4일 오후 2시부터 5시까지
국회의사당 의원회관 9간담회실에서
(서울시 영등포구 여의도동 17-25)

사회: 이양신 (한국노동연구원)

<1부> 증언대회 (2:05~2:25)

- KT 명퇴자, KT 현 재직자(KT 내 CFT)
- 대신증권 ODS(전국사무금융노조 대신증권지부)

<2부> 연구조사팀 발표 (2:30~3:15)

- 발제1. KT 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과발표:
명숙(인권운동사랑방)
- 발제2. 설문조사 결과에 대한 의학적 분석:
임상혁(노동환경건강연구소,인의협)
- 발제3. 해외 사례로 본 직장 내 괴롭힘 규율:
김동현(공익인권변호사모임 희망을 만드는 법)

<3부> 토론 (3:15~4:05)

- 토론1. 경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘이
노동문화에 미치는 영향:
신경아(한림대 사회학과)
- 토론2. KT 내 노동권 현실과 직장 내 괴롭힘:
이해관(KT새노조)
- 토론3. 인권 측면에서 바라본 직장 내 괴롭힘:
안은정(다산인권센터)
- 토론4. 직장 내 괴롭힘을 제재할 제도 및 관행 개선 방안:
박제성(한국노동연구원)

<4부> 종합 및 플로어토론(4:10~4:40)

주최: 이인영의원실, 은수미의원실
주관: KT 직장 내 괴롭힘 조사연구팀

보고회 순서

사회자 : 이남신 (한국비정규노동센터)

인사말

1부 증언대회 (2:05~2:25)

- 심층면접자 중에서 증언이 가능한 사람 확인(CFT, KT 명퇴자 2인)
- 대신증권 ODS(민주노총 사무금융노조 대신증권지부)

2부 연구조사팀 발표 (2:30~3:15)

- 발제1. KT 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과 발표
: 명숙(인권운동사랑방)
- 발제2. CFT 설문조사 결과 중 의학적 분석
: 임상혁(노동환경건강연구소 소장, 인의협 환경노동위원장)
- 발제3. 해외 사례 등으로 본 직장 내 괴롭힘에 관한 법적 규율
: 김동현(공익인권변호사모임 희망을만드는법)

3부 토론 (3:15~4:05)

- 토론1. 경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘이 노동문화에 미치는 영향
: 신경아 (한림대 사회학과)
- 토론2. KT 내 노동권 현실과 직장 내 괴롭힘
: 이해관 (KT새노조)
- 토론3. 기업 인권과 직장 내 괴롭힘(인권적 측면에서 바라본 괴롭힘)
: 안은정(다산인권센터)
- 토론4. 직장 내 괴롭힘을 제재할 제도 및 관행 개선 방안
: 박제성 (한국노동연구원)

4부 종합 및 플로어 토론(4:10~4:40)

자료집 순서

보고서

- KT 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서 3쪽

토론문

- 토론1. 경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘이 노동문화에 미치는 영향
: 신경아 (한림대 사회학과) 58쪽
- 토론2. KT 내 노동권 현실과 직장 내 괴롭힘
: 이해관 (KT새노조)59쪽
- 토론3. 기업 인권과 직장 내 괴롭힘(인권적 측면에서 바라본 괴롭힘)
: 안은정(다산인권센터)74쪽
- 토론4. 직장 내 괴롭힘을 제재할 제도 및 관행 개선 방안
: 박제성 (한국노동연구원)78쪽

1부
직장 내 괴롭힘 노동자 증언

2부
조사연구팀 발표

조사연구자

명숙(인권운동사랑방)

이상윤(노동건강연대, 인도주의실천의사협의회)

임상혁(노동환경건강연구소, 인도주의실천의사협의회)

이해관, 김미영(KT 새노조)

변정운(한국비정규노동센터)

김동현, 서선영, 이종희(공익인권변호사모임 희망을만드는법)

김현정(성공회대 석사과정)

KT 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서

KT 사례로 보는 경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘 조사·연구 프로젝트팀

1. 조사의 배경 및 목적

가. 조사 배경

○ KT는 지난 4월 역대 최대 규모인 8300여 명의 노동자들을 강압적인 명예퇴직을 통하여 구조조정하면서 명예퇴직 신청 거부자들을 CFT(Cross Function Team)라는 신설조직에 배치시켜 논란이 되었다. 현장지원 강화를 위해 CFT를 신설했다는 KT측의 설명과는 달리, 명예퇴직 신청 거부자들은 명확한 업무 지정도 없이 원거리 출퇴근을 해야 하는 곳에 전보 조치되었기에 KT가 탈법적인 인력 퇴출 프로그램을 운용하고 있다는 의혹이 제기된다.

○ 최근 KT의 이러한 행태는 2003년 ‘상품판매전담팀’, 2006년 일명 ‘C-Player’로 불리는 인력 퇴출 프로그램을 운용한 것의 연장선상에 있다. KT는 민영화 이후 경영효율화를 이유로 지속적인 구조조정을 실행하는 과정에서, 노동자들에게 인간으로서의 존엄을 침해하는 모욕적이고 차별적인 괴롭힘을 가하여 인력 퇴출을 유도해 왔다. 미행 등을 통한 지속적인 감시, 생소한 직무 부여 또는 잦은 직무 전환을 통한 실적 부진 유도, 원거리 발령, 조직 내에서의 따돌림 유도·방치 등이 전형적으로 동원된 방식이다. 특정한 퇴출 대상자들에 대해서뿐만 아니라 회사 전체에도 구조 조정을 무기로 하는 강박적인 성과 경쟁이 이루어졌기에 KT노동자들은 고강도의 스트레스에 상시적으로 시달려 왔다. 그 결과는 KT 노동자들의 높은 자살율과 돌연사율로 나타났다.

○ 한편, 성과 경쟁 속에서 정규직과 비정규직 간의 분할과 차별적인 업무 배분 역시 강화되었다. KT는 정규직 감축과 맞물어 비정규직 확대를 추진하면서 정규직 노동자들이 직장 내 괴롭힘을 감내할 수밖에 없는 상황을 조성했고, 그 속에서 성과상 우위를 차지하기 위한 정규직 노동자들은 비정규직 노동자들에게 난이도가 높은 업무를 차별적으로 배당하였다. 정규직과 비정규직 상호간의 적대가 심화될 수밖에 없었고, KT 노동자들은 상대 집단에 발생하는 일상화된 괴롭힘 행위 또는 차별적인 대우를 용인하게 되었다.

○ 우리는 KT의 인력 퇴출 프로그램 운용 등을 통한 노동자 괴롭힘을 ‘경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘’으로 개념화하여 다시 살펴보고자 한다. KT에서 발생한 노동자들의 존엄을 침해하는 괴롭힘 행위들은 악독한 개별 관리자에 의해 일회적으로 발생한 것이 아니라, 경영효율화를 명목으로 한 체계적인 경영전략으로서 이루어진 것이라고 보는 것이 타당하기 때문이다.

○ 노동자들에게 모욕적이고 차별적인 괴롭힘을 가하는 것이 KT의 구조조정 과정에서의 경영전략이라 점에서(의도성) 특히 문제가 된다. 직장은 노동자가 생계를 이어가는 노동의 장소이자 대부분의 시간을 보내는 장소라는 점에서 직장 내에서도 인권은 존중받아야 한다. 하지만 많은 기업에서 직장을 이룬 추구를 위한 곳으로만 여기며 노동자들에 대한 괴롭힘을 아무렇지도 않게 하고 있다. 노동자의 인간으로서의 존엄을 훼손하는 인권침해적 행위들이 오히려 자본의 통제에 노동자를 순치시키면서 이윤 극대화를 도모하기 위한 경영전략으로 사용되고 있다. 이로 인해 많은 노동자들이 우울증을 비롯한 정신건강에 심각한 훼손을 일으키고 있다.

○ 외국에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 제도적 제재장치와 법적 처벌을 하고 있다. 길게는 70년대부터 최근에 이르기까지 프랑스, 스웨덴 등을 중심으로 EU와 일본, 브라질 등 세계 곳곳에서 연구과 제도 정비가 이루어지고 있다. 이에 국내 직장 내 괴롭힘의 실태와 제제를 위한 추구를 위해 조사연구가 실시되었다.

나. 조사 목표

○ KT의 퇴출프로그램 운용 등을 통해 행해진 직장 내 괴롭힘은 자본의 경영전략으로서 의도적으로 사용하고 있음을 보여주는 전형적인 사례 중의 하나라고 할 수 있다. 그동안 KT의 퇴출프로그램을 구조조정이라는 측면에서만 보아왔고 이를 우울증 등 산재인정으로 결과를 내왔다.

○ 특히 KT에서 경영전략으로 사용하는 직장 내 괴롭힘은 노동과정에서 심한 모욕감을 주거나 직장 내 인간관계의 파괴와 차별 등을 의도적으로 만든다는 점, 그 결과 노동자에게 신체적·정신적 손상을 가져오고 있다는 점(괴롭힘의 심각성), 괴롭힘을 노동자들을 해고하거나 노동강도를 강화시키기 위한 목적으로 설계되었다는 점(괴롭힘의 고의성)을 볼 때 한국에서는 아직 생소한 직장 내 괴롭힘이라는 틀로 이 문제를 드러내는 일이 다른 대기업의 구조조정 전략, 경영기법으로 확대되는 것을 막을 수 있고, 이에 대한 처벌 및 구제수단도 확대할 수 있다고 여겨진다. ILO, EU 및 유럽의 각국에서는 직장 내 괴롭힘을 법(노동법이나 형법)으로 규율하고 있다.

○ KT의 직장 내 괴롭힘에 대한 실태조사와 함께 법학적 접근 외에도 인문학적, 사회학적 접근 등 다양한 각도에서 분석을 진행하여 경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘의 문제를 심화해서 살펴보고자 합니다. 그러한 과정에서 우리 사회에 KT를 비롯한 직장 내 괴롭힘 문제가 의제화되고, 그에 대한 우리의 대응 방안도 더 풍부하게 모색할 수 있다고 본다.

○ 또한 기업이 살아야 노동자가 산다는 논리 속에서 노동자 스스로도 기업의 구조조정은 불가피한 것으로 여기고 있는 현실이다. 그 속에서 한국사회에서 노동자들의 인권은 보장되지 못하고 있다. 쌍용차 정리해고 이후 수많은 노동자들이 죽자 구조조정이 삶을 파괴시키는, 죽음에 이르게 하는 것이라는 최소

한의 인식이 사회에 조금씩 확산되었다. ‘해고는 살인이다’에 많은 사회구성원들이 동의하게 되었다. 하지만 구조조정 과정에서 벌어지는 노동자에 대한 모욕, 인권침해의 문제에 대해서는 아직 알려지지 않았다. 노동자들이 어떻게 고통당하는지, 어떻게 차근차근 죽어 가는지 연구가 필요하다. 따라서 노동자들을 내쫓기 위해서는 수단과 방법을 가리지 않고 괴롭혀도 된다는 인식하에 벌어지는 직장이라는 장소(노동 관계와 노동과정)에서 벌어지는 경영전략으로서의 노동자 괴롭힘, 직장 내 괴롭힘에 대한 조사와 연구가 필요하다.

○ 지구적 차원의 기술발달과 경제변화로 국내 산업발전의 방향이 바뀌는 산업재편과정에서 도태되거나 재편되는 산업의 경우, 노동자 퇴출을 구조조정의 목표로 삼으면서 심한 모욕적 행위를 일삼는 경우가 많기 때문이다. 최근 2007년 금융위기 이후 금융권 노동자들에게 행해지는 기업의 경영전략으로서의 괴롭힘은 KT에서 벌어진 괴롭힘과 다르지 않음을 알 수 있다.

○ 현재 구조조정 혹은 희망(명예)퇴직의 과정에서 다양한 형태의 직장 내 괴롭힘이 이루어지고 있다. 이는 기업의 효율과 경쟁력, 수익을 최우선으로 하는 한국의 기업문화가 반영된 현실이라고 본다. 이 연구는 한국의 기업문화가 노동자의 인권을 중심으로 발전하고 나아가야 할 필요가 있음을 시사해 줄 것이다.

2. 조사 방법 및 분석

○ 이번 연구에서는 KT에서 일하는 노동자들이 어떤 환경에서 어떤 괴롭힘을 당하고 있고 그것이 노동자 개인의 삶에 어떤 영향을 미치는지를 설문조사, 심층면접, 집담회 등으로 조사하여 분석하였다.

가. 조사 방법

1) 설문조사

○ 2014년 4월 명예퇴직자를 대상으로 한 설문조사는 온라인 설문 방식으로 진행되었다(동일 IP 중복 응답 불가). 설문지는 명예퇴직 결정 이유, 직장 내 경험한 괴롭힘 등에 관한 내용으로 총 5개의 문항으로 구성되어 있다.

○ 2014년 4월 KT에서 명예퇴직한 8320명을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문조사 기간은 2014년 8월 3일부터 8월 12일까지이며, 응답자수는 1055명이다.

○ CFT 근무자를 대상으로 한 설문조사는 크게 3가지 내용으로 구성되어 있다. ① 직장 내 괴롭힘의 경

험에 대한 설문과 ② 정신적 스트레스 정도를 파악하기 위한 설문, 그리고 ③ 2014년 4월의 명예퇴직 과정에서 겪은 퇴직압박과 그 이후 CFT로 인사조치된 이후의 경험에 대한 설문이 그것이다.

○ 조사는 2014년 8월 11일부터 8월 22일까지 진행하였으며, CFT 근무자 291명에게 인쇄된 설문지를 직접 배포하는 방식으로 진행되었다. 응답자 수는 221명이다.

○ 본 조사의 데이터는 SPSSWIN 을 이용하여 다음과 같은 절차를 이용하여 분석하였다. 빈도분석(Frequencies Analysis)을 이용하여 빈도와 백분율을 산출하였다. 또한 양적인 변수의 경우 기술통계 분석(Descriptives Analysis)을 실시하여 평균과 표준편차를 산출하였다.

2) 집담회

일시	대상	구술자 수	장소
7.20	비·반정규직	7	조계사 템플스테이 통합정보센터
7.22	48 명퇴자	5	인권재단 사람
7.23	퇴사 후 자회사	9	성동근로자복지센터
7.24	48 이전 명퇴자	6	사무금융노조 교육원
7.29	현재근무자	7	조계사 템플스테이
7.30	CFT	9	조계사 템플스테이

표 1. 집담회 경과

○ 집담회는 총 6회에 걸쳐 KT 및 자회사의 비정규직·반정규직그룹, 최근의 4월에 실시된 명예퇴직에서 퇴직한 퇴직자그룹, 4월 이전 퇴직 후 자회사에서 근무하는 그룹, 4월 이전 명예퇴직에서 퇴직한 퇴직자 그룹, 현재근무자그룹, 현재 CFT에 소속해서 근무하는 그룹으로 인터뷰를 진행했다.

○ 다양한 그룹의 인터뷰를 통해 KT에서 이루어지는 직장 내 괴롭힘을 여러 각도에서 다층적으로 살펴 보기 위해 6개의 그룹을 선정하였으며, 이후 집담회 대상자들 중 심층면접의 대상을 선정하였다.

3) 심층면접

○ 집담회 대상자 중 각 그룹의 특징이 두드러지거나, KT에서 이루어지는 직장 내 괴롭힘 유형(노조활동, 구조조정 거부 등)을 나타낼 수 있는 대상을 선정하였다. 심층면접은 면담자와 구술자 1:1 개별 면담으로 9월 20일 ~ 10월 5일 동안 진행하였으며, 총 구술자 12명에 대한 면접이 이루어졌다.

○ 구술자 특성

사례	성별	현재상태	특징
A	남	자회사 근무	노조활동
B	여	자회사 근무	자회사 근무
C	남	CFT 근무	구조조정(명퇴거부)
D	남	CFT 근무	노조활동
E	남	현재 KT 재직	노조활동, 구조조정(명퇴거부) 제도적, 일상적, 구조적 괴롭힘
F	남	CFT 근무	제도적, 일상적, 구조적 괴롭힘
G	남	48이전 명퇴	노조활동
H	여	퇴직	구조조정(직무해지), 구조조정(명퇴거부) 제도적, 일상적, 구조적 괴롭힘, 노조활동
I	남	퇴사후 자회사	구조조정(직무해지)
J	여	퇴사후 자회사	구조조정(명퇴거부)
K	여	48이전	구조조정(직무해지)
L	여	48이전	구조조정(직무해지), 노조활동
M	남	CFT	구조조정(명퇴거부)
N	여	48명퇴	구조조정(명퇴거부)
O	여	48이전 명퇴	구조조정(명퇴거부), 노조활동
P	남	48명퇴	구조조정(직무해지), 노조활동

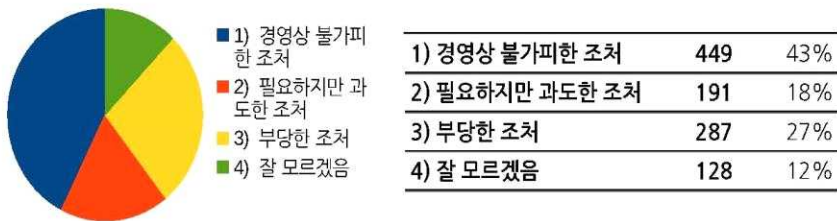
표 2. 구술자 특성

나. 설문조사 결과

1) 4월 명예퇴직 대상자 설문조사

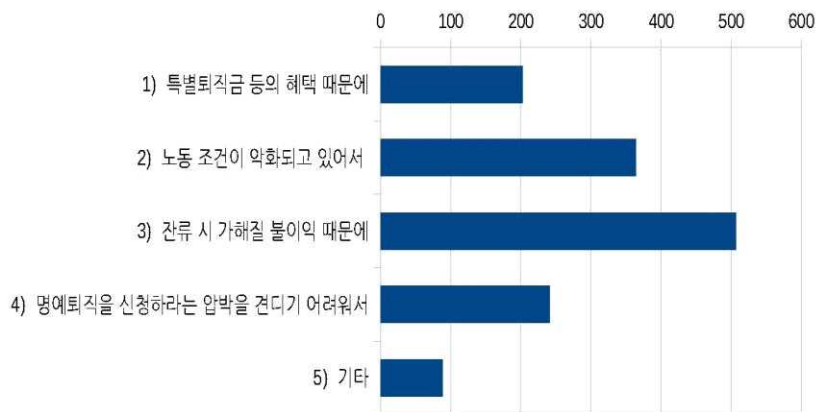
• 본 설문결과 (총 5문항)

1. 지난 4월 KT에서 시행한 대규모 명예퇴직에 대한 귀하의 생각은 무엇입니까?



2. 귀하가 KT에서 명예퇴직을 결정한 주요한 이유는 무엇입니까?

- 1순위, 2순위 선택



구분	인원	비율
1) 특별퇴직금 등의 혜택 때문에	203	19%
2) 노동 조건이 악화되고 있어서	364	35%
3) 잔류 시 가해질 불이익 때문에	507	48%
4) 명예퇴직을 신청하라는 압박을 견디기 어려워서	241	23%
5) 기타	89	8%

3. 귀하는 사측이 노동자들로부터 명예퇴직 신청을 받는 방식이 어떠하였다고 생각하십니까?

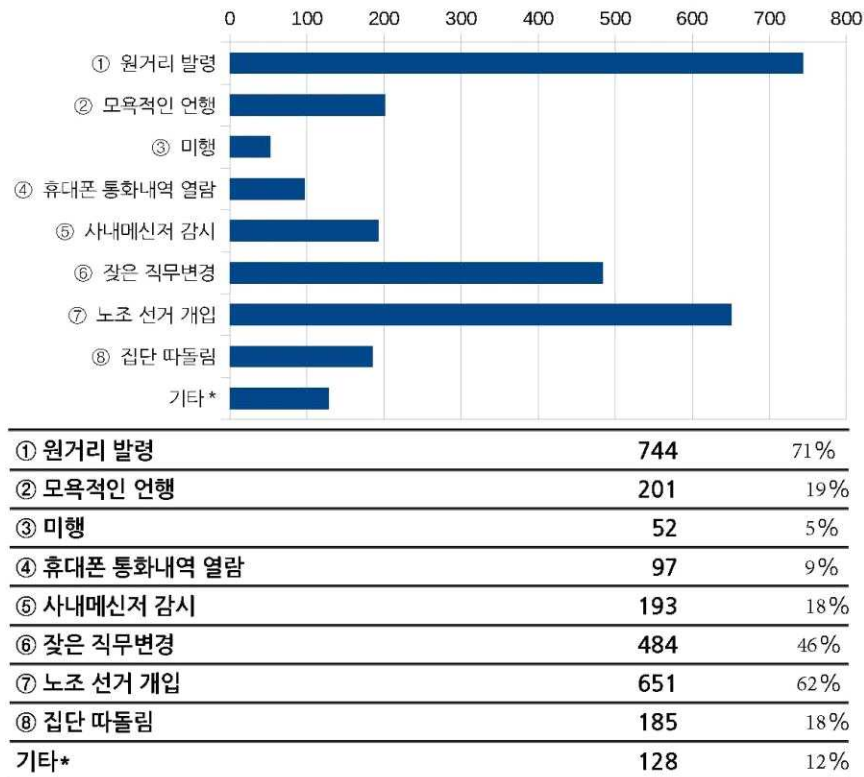


4. KT노조가 사측과 명예퇴직 실행을 합의하는 과정에서 노조원들로부터 의견 수렴 조치가 있었습니까?



5. 아래와 같은 노동자에 대한 괴롭힘 행위 중 KT 내에서 존재한다고 생각하는 행위는 무엇
 입니까?

- 귀하의 KT재직기간 중, 모두 응답(중복가능)



○ 2014년 4월 퇴직한 KT 노동자들의 대부분(83%)의 경우, 잔류시 가해질 불이익과 명예퇴직을 신청하라는 압박을 견디기 어렵다는 점이 명예퇴직을 결정한 주요한 이유였다. 또한 명예퇴직 신청을 받는 방식에 관하여 자발적 선택이었다는 응답(8%)은 매우 적은 반면 많은 수가 불이익이 우려되는 압박 수준(48%)이거나 집요하게 강압하는 수준(27%)이라고 응답하였다. 이는 노조원들로부터 실질적인 의견 수렴 조치 없이 노조 집행부가 일방적으로 사측과 명예퇴직을 실행하였다고 보이는 점에서 더 문제가 된다.

○ 그럼에도 불구하고, 절반에 가까운 응답자들이 2014년 4월 실시한 명예퇴직에 대하여 경영상 불가피한 조치(43%)라 응답하였다. 노동자 스스로 비자발적으로 명예퇴직을 선택하고, 그 과정에서 강압을 경험했음에도 경영상 어쩔 수 없는 조치라고 응답한 것이다.

○ KT 내에서 다양한 형태의 노동자들에 대한 괴롭힘 행위가 존재하는 것으로 응답이 나왔다. 전국 사업장을 두고 있는 KT는 원거리 발령을 괴롭힘의 수단으로 많이 사용하고 있는 곳으로 보이며(71%가 존재한다고 응답), 그밖에 노조선거 개입, 잦은 직무변경, 사내메신저 감시, 집단 따돌림의 형태의 괴롭힘 행위들이 다수 존재한다고 응답하였다.

2) CFT 설문조사¹⁾

가) 대상자의 일반적 특성

○ 조사 응답자 221명 중 96.8%가 남자였으며, 평균 연령은 52.2(±4.4)이었다.

연령	< 40	40~44	45~49	50~54	55≤	Total
명수	2	11	37	88	78	216
%	0.9	5.1	17.1	40.8	36.1	100

표 3. CFT응답자 연령대

○ 배치 전 담당업무는 영업직이 42.1%로 가장 많았으며, MP²⁾, NSC³⁾ 순이었다.

담당업무	영업	기획·관리	MP	NSC	기타	Total
명수	93	5	66	29	2	195
%	42.1	2.3	29.9	13.1	0.9	100

표 4. CFT 배치전 담당업무

나) 명예퇴직 관련

○ 대상자 중 189명(86.3%)이 2014년 4월 명예퇴직 요구를 받았으며, 소속 기관장과 팀장이 주로 명예퇴직을 요구하였다.

명예퇴직 요구자	기관장	팀장	기타	기관장+ 팀장	팀장+기 타	기관장+ 팀장+기 타	Total
명 수	48	60	2	76	1	2	189
%	25.4	31.7	1.1	40.2	0.5	1.1	100

표 5. CFT 명예퇴직 요구자

○ 명예퇴직을 요구하는 수준은 대부분 강압적이거나, 불이익이 우려될 정도의 압박 수준이었다. 자발적인 의사를 존중하는 선에서의 권고 수준은 단지 25% 정도였다.

1) 임상혁(노동환경건강연구소 소장, 인도주의실천의사협의회 환경노동위원장) 책임 작성.

2) MP(multi-player)는 전화와 인터넷, IP-TV 등의 개통 및 AS를 담당하면서 동시에 영업을 하는 직무로서 금년 4월 노사합의로 외주화가 결정된 직무임

3) NSC(Network Service Center)는 각종 통신장비와 네트워크 등을 운용하는 전문성에 기초한 기술직무 부서임

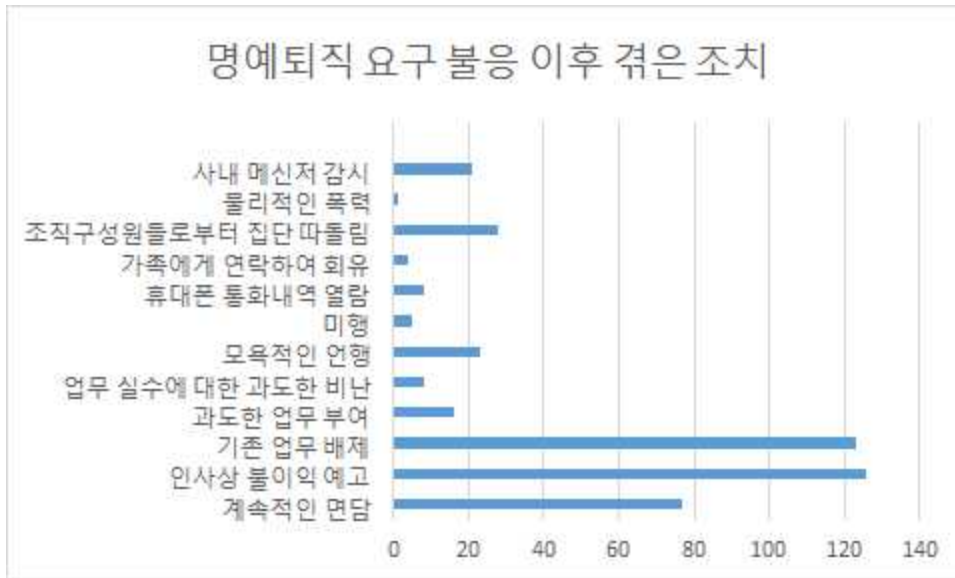
명예퇴직 요구 수준	자발적 의사 존중(1)	불이익 우려 수준(2)	강압(3)	(1)+(2)	(2)+(3)	Total
명 수	43	103	32	3	3	184
%	23.4	56.0	17.4	1.6	1.6	100

표 6. CFT 명예퇴직 요구 수준

○ 명예퇴직 요구를 불응하면, 불응자에게는 비인격적 조치가 취해졌다. 응답자의 50% 이상에게 인 사상 불이익을 준다고 하였고, 기존 업무에서 배제하였다. 계속적인 면담과 조직구성원들로부터 집단 따돌림이 행해졌다.

명예퇴직 요구 불응 이후 겪은 조치	명 수	%
계속적인 면담	77	34.8
인 사상 불이익 예고	126	57.0
기존 업무 배제	123	55.7
과도한 업무부여	16	7.2
업무 실수에 대한 과도한 비난	8	3.6
모욕적인 언행	23	10.4
미행	5	2.3
휴대폰 통화내역 열람	8	3.6
가족에게 연락하여 회유	4	1.8
조직구성원들로부터 집단 따돌림	28	12.7
물리적인 폭력	1	0.5
사내 메신저 감시	21	9.5

표 7. CFT 명예퇴직 요구 불응 이후 조치



○ 명예퇴직 요구는 2014년에만 있었던 것은 아니었다. 이전에도 명예퇴직을 요구받은 사람이 113명 (51.4%)나 되었다.

다) 직장 내 괴롭힘

○ 직장 내 괴롭힘을 국제적으로 공인받은 부정적 행동 경험 설문지(The Negative Acts Questionnaire, NAQ-R)이용하여 분석하였다(남성만을 대상으로 분석). 그 결과는 다음과 같다.

부정적 행동 경험	전혀 없음		한 달에 1번 미만		한 달에 1번 정도		한 주에 1번 정도		거의 매일		N
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%	
업무 정보 배제	92	42.2	52	23.9	33	15.1	22	10.1	19	8.7	218
일 관련 굴욕 및 비웃음	126	58.1	34	15.7	36	16.6	13	6.0	8	3.7	217
능력 이하의 업무 배당	114	52.8	45	20.8	23	10.6	18	8.3	16	7.4	216
불쾌한 업무로 대체	106	48.8	48	22.1	29	13.4	20	9.2	14	6.5	217
협담 및 안 좋은 소문	107	49.5	45	20.8	36	16.7	22	10.2	6	2.8	216
일에서 무시나 소외	112	51.6	40	18.4	31	14.3	23	10.6	11	5.1	217
인격, 사생활 비난	126	58.1	45	20.7	25	11.5	16	7.4	5	2.3	217
고함이나 화를 냄	136	63.0	46	21.3	22	10.2	10	4.6	2	0.9	216
위협적 행동을 당함	171	79.2	25	11.6	11	5.1	8	3.7	1	0.5	216
사직을 종용 당함	110	50.9	56	25.9	26	12.0	13	6.0	11	5.1	216
실수를 반복 지적	133	61.6	43	19.9	24	11.1	10	4.6	6	2.8	216
접근시 무시, 냉담	122	56.5	39	18.1	30	13.9	17	7.7	8	3.6	216
일에 대해 지속적인 비난	138	63.9	34	15.7	24	11.1	15	6.9	5	2.3	216
의견 무시	105	48.8	53	24.7	33	15.3	16	7.4	8	3.7	215
몹쓸 장난	146	67.6	37	17.1	23	10.6	7	3.2	3	1.4	216
무리한 목표 부과	104	48.4	50	23.3	34	15.8	15	7.0	12	5.6	215
나에 대한 부정적 비난	116	55.5	50	23.9	24	11.5	13	6.2	6	2.9	209
과도한 모니터링	110	51.2	41	19.1	25	11.6	19	8.8	20	9.3	215
복지 혜택 사용 불가 압력	142	65.7	33	15.3	26	12.0	6	2.8	9	4.2	216
괴롭히거나 비꼴	137	63.4	40	18.5	22	10.2	12	5.6	5	2.3	216
과도한 업무량	108	50.2	52	24.2	33	15.3	13	6.0	9	4.2	215
폭력, 물리적 학대	168	77.8	24	11.1	16	7.4	6	2.8	2	0.9	216

표 8. CFT 부정적 행동 경험

○ 부정적 행동 경험에 대한 응답에서는 직접적인 폭력이나 위협적인 행동을 당하는 경우 보다는 업무 정보 배제, 능력 이하의 업무 배당, 불쾌한 업무로 대체, 일에서 무시나 소외와 같은 업무상 불이익을 통한 괴롭힘이 주된 것으로 나타났다.

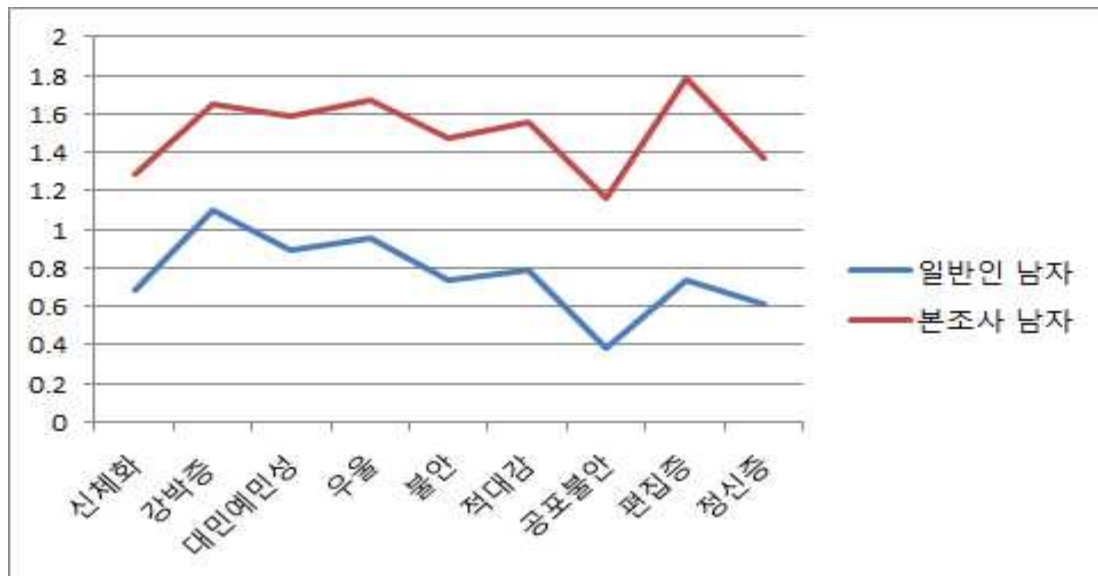
○ 부정적 행동 경험에서 과도한 모니터링의 경우 거의 매일이라는 응답이 9.3%로 가장 높게 나타났다. 업무 배제와 과도한 모니터링으로 인한 부정적 행동 경험 양상이 다른 항목에 비해 높음을 알 수 있다.

라) 정신건강 실태(간이정신진단검사[SCL-90-R]결과)

○ 조사 응답자 221명 중 여성이 7명으로 수가 적어, 남성만을 대상으로 분석하였다. 김광일 등의 일반 인구에 대한 조사와 본 조사를 비교한 결과, 신체화, 강박증, 대민예민성, 우울, 불안, 적대감, 공포불안, 편집증, 정신증 모든 항목에서 일반 인구에 비해 유의하게 높게 나타났다($p < 0.01$).

SCL-90-R		일반인 남자(636)		본조사 남자(214)	
척도	문항 수	평균	표준편차	평균	표준편차
신체화	13	0.68	0.58	1.29	0.87
강박증	10	1.10	0.64	1.65	0.96
대민예민성	9	0.89	0.62	1.59	0.98
우울	13	0.95	0.67	1.67	1.03
불안	10	0.74	0.64	1.47	1.04
적대감	6	0.79	0.73	1.56	1.12
공포불안	7	0.38	0.47	1.16	1.04
편집증	6	0.74	0.61	1.78	1.28
정신증	10	0.61	0.59	1.37	0.99

표 9. CFT 간이정신진단검사[SCL-90-R]결과



○ 직장 내 괴롭힘으로 인해 의료적 진료 또는 상담을 받은 경우는 단지 34명(15.7%)이었다.

○ 직장 내 괴롭힘을 4분위수로 나누어, 괴롭힘 없음, 조금 심함, 심함, 매우 심함으로 하여, 간이정신진

단검사와 관련성을 보았다(t-test). 직장 내 괴롭힘이 심할수록 신체화, 강박증, 대민예민성, 우울, 불안, 적대감, 공포불안, 편집증, 정신증 모든 항목에서 점수가 높았다($p < 0.01$).

괴롭힘	명 수	신체화	강박증	대인	우울	불안	적대감	공포	편집	정신증
없음	46	0.85	1.07	0.99	0.98	0.86	1.02	0.69	1.00	0.81
조금 심함	54	0.92	1.26	1.14	1.27	0.97	1.00	0.65	1.52	0.90
심함	53	1.31	1.75	1.70	1.85	1.59	1.64	1.26	1.89	1.45
매우 심함	54	1.94	2.38	2.37	2.41	2.30	2.46	1.90	2.57	2.15
Total	207	1.27	1.64	1.57	1.65	1.45	1.55	1.14	1.77	1.35

표 10. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사 관련성

○ 직장 내 괴롭힘을 4분위수로 나누어, 괴롭힘 없음, 조금 심함, 심함, 매우 심함으로 하여, 간이정신진단검사와 교차분석을 하였다. 직장 내 괴롭힘이 심할수록 신체화, 강박증, 대민예민성, 우울, 불안, 적대감, 공포불안, 편집증, 정신증이 유의하게 증가되었다($p < 0.01$).

괴롭힘		신체화			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	34	5	7	46
	%	73.9%	10.9%	15.2%	100.0%
조금 심함	명 수	38	8	8	54
	%	70.4%	14.8%	14.8%	100.0%
심함	명 수	23	18	12	53
	%	43.4%	34.0%	22.6%	100.0%
매우 심함	명 수	10	10	34	54
	%	18.5%	18.5%	63.0%	100.0%

표 11. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(신체화) 관련성

괴롭힘		강박증			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	38	3	5	46
	%	82.6%	6.5%	10.9%	100.0%
조금 심함	명 수	40	11	3	54
	%	74.1%	20.4%	5.6%	100.0%
심함	명 수	27	14	12	53
	%	50.9%	26.4%	22.6%	100.0%
매우 심함	명 수	14	12	28	54
	%	25.9%	22.2%	51.9%	100.0%

표 12. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(강박증) 관련성

괴롭힘		대인 예민성			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	36	6	4	46
	%	78.3%	13.0%	8.7%	100.0%
조금 심함	명 수	40	9	5	54
	%	74.1%	16.7%	9.3%	100.0%
심함	명 수	22	15	16	53
	%	41.5%	28.3%	30.2%	100.0%
매우 심함	명 수	11	10	33	54
	%	20.4%	18.5%	61.1%	100.0%

표 13. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(대인예민성) 관련성

괴롭힘		우울증			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	38	3	5	46
	%	82.6%	6.5%	10.9%	100.0%
조금 심함	명 수	38	12	4	54
	%	70.4%	22.2%	7.4%	100.0%
심함	명 수	24	12	17	53
	%	45.3%	22.6%	32.1%	100.0%
매우 심함	명 수	14	10	30	54
	%	25.9%	18.5%	55.6%	100.0%

표 14. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(우울증) 관련성

괴롭힘		불안증			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	35	6	5	46
	%	76.1%	13.0%	10.9%	100.0%
조금 심함	명 수	37	15	2	54
	%	68.5%	27.8%	3.7%	100.0%
심함	명 수	23	14	16	53
	%	43.4%	26.4%	30.2%	100.0%
매우 심함	명 수	23	14	16	54
	%	43.4%	26.4%	30.2%	100.0%

표 15. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(불안증) 관련성

괴롭힘		적대감			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	35	5	6	46
	%	76.1%	10.9%	13.0%	100.0%
조금 심함	명 수	42	8	4	54
	%	77.8%	14.8%	7.4%	100.0%
심함	명 수	28	6	19	53
	%	52.8%	11.3%	35.8%	100.0%
매우 심함	명 수	10	14	30	54
	%	18.5%	25.9%	55.6%	100.0%

표 16. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(적대감) 관련성

괴롭힘		공포불안			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	30	9	7	46
	%	65.2%	19.6%	15.2%	100.0%
조금 심함	명 수	38	9	7	54
	%	70.4%	16.7%	13.0%	100.0%
심함	명 수	16	18	19	53
	%	30.2%	34.0%	35.8%	100.0%
매우 심함	명 수	10	5	39	54
	%	18.5%	9.3%	72.2%	100.0%

표 17. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(공포불안) 관련성

괴롭힘		편집증			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	33	8	5	46
	%	71.7%	17.4%	10.9%	100.0%
조금 심함	명 수	31	13	10	54
	%	57.4%	24.1%	18.5%	100.0%
심함	명 수	14	22	17	53
	%	26.4%	41.5%	32.1%	100.0%
매우 심함	명 수	5	10	39	54
	%	9.3%	18.5%	72.2%	100.0%

표 18. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(편집증) 관련성

괴롭힘		정신증			전체
		정상	심함	매우심함	
없음	명 수	34	7	5	46
	%	73.9%	15.2%	10.9%	100.0%
조금 심함	명 수	40	7	7	54
	%	74.1%	13.0%	13.0%	100.0%
심함	명 수	25	10	18	53
	%	47.2%	18.9%	34.0%	100.0%
매우 심함	명 수	11	5	38	54
	%	20.4%	9.3%	70.4%	100.0%

표 19. CFT 직장 내 괴롭힘과 간이정신진단검사(정신증) 관련성

마) CFT 배치 관련

○ 회사가 대상자를 CFT 조직에 배치시킨 이유로는 “명예퇴직을 거부하였기 때문에”가 가장 많았으며, “노동조합 활동”도 중요한 이유가 되었다. “업무 능력 부족 또는 현장 업무 지원 강화” 등 업무 관련 요인은 높지 않았다.

	배치 이유 1순위		배치 이유 다중응답	
	명 수	%1	명 수	%
현장 업무 지원 강화	18	8.3	30	13.8
명예퇴직 거부	102	47.2	159	73.3
노조활동	66	30.6	98	45.2
업무 능력 부족	4	1.9	21	9.7
비위 행위	3	1.4	5	2.3
기타	23	10.6	53	24.4
합계	216	100.0	366	168.7

표 20. CFT 배치 이유

○ 실제로 대상자의 CFT 배치는 업무를 위함이 아니었다. 이는 업무시간을 보면 잘 알 수 있다. 대상자들의 업무시간은 평균 6.2시간(±2.0)으로 8시간이 되지 않았으며, 업무시간이 4시간 이하인 응답자도 50명(22.9%)이나 되었다.

업무 시간	≤4시간	4~6시간	6~8시간	>8시간	Total
명 수	50	55	108	5	218
%	22.9	25.2	49.5	2.3	100

표 21. CFT 업무시간

○ 또한 CFT 조직에서 하는 업무 역시 회사의 필요한 업무는 아니었다. 166명(76.1%)이 현재의 업무가 매우 불필요하거나, 불필요하다고 응답했고, 필요한 업무라고 응답한 사람은 단지 14명(6.4%)에 불과했다.

업무 필요도	매우 불필요	불필요	그저 그렇다	대체로 필요	매우 필요	Total
명 수	110	56	38	14	0	218
%	50.5	25.7	17.4	6.4	0	100

표 22. CFT 업무필요도

○ 필요하지 않은 업무를 하고, 그나마 상당 시간은 할 일 없이 있기 때문에 업무의 만족도는 지극히 낮았다. 149명(68.3%)이 현재의 업무가 매우 불만족하거나, 불만족하다고 응답했고, 만족한 업무라고 응답한 사람은 단지 17명(7.8%)에 불과했다.

업무 만족도	매우 불만족	조금 불만족	그저 그렇다	대체로 만족	매우 만족	Total
명 수	130	19	52	10	7	218
%	59.6	8.7	92.2	4.6	3.2	100

표 23. CFT 업무만족도

바) 결론

- KT의 CFT에서 근무하는 221명에 대하여 설문조사를 하였다.
- 189명(86.3%)이 2014년 4월 명예퇴직 요구를 받았으며, 명예퇴직을 요구하는 수준은 대부분 강압적이거나 불이익이 우려될 정도의 압박 수준이었다. 명예퇴직 요구를 불응하면 불응자에게는 인사상 불이익, 기존 업무에서의 배제, 지속적인 면담 요구, 조직구성원들로부터의 집단 따돌림 등의 비인격적 조치가 행해졌다.
- 이러한 직장 내 괴롭힘은 CFT 근무자들의 정신건강에 악영향을 끼쳤다. CFT 근무자들이 겪은 직장 내 괴롭힘이 심할수록 신체화, 강박증, 대민예민성, 우울, 불안, 적대감, 공포불안, 편집증, 정신증이 유의하게 증가되었다. 이는 일반 인구에 비해서도 유의하게 높은 수치이다.
- KT가 대상자를 CFT 조직에 배치시킨 이유로는 “명예퇴직을 거부하였기 때문에”가 가장 많았으며, “노동조합 활동”도 중요한 이유가 되었다.
- 실제로 대상자의 CFT 배치는 업무를 위함이 아니었다. 업무시간은 평균 6.2시간이었고, 4시간 이하인 경우도 22.9%나 되었다. CFT 업무 역시 회사의 필요한 업무는 아니었다. 76.1%가 현재의 업무는 불필요한 업무라고 응답했다.
- 필요하지 않은 업무를 하고, 그나마 상당 시간은 할 일 없이 있기 때문에 업무의 만족도는 지극히 낮았다. 68.3%가 현재의 업무에 불만족하였다.

사) 고찰

(1) 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘은 같은 직장에서 일하는 사람에 대해 직무상의 지위나 인간관계 등 직장 내 우위를 배경으로 업무의 적정한 범위를 초과하여 정신적·신체적 고통을 주거나 또는 직장 환경을 악화시키는 행위를 말한다. 같은 직장에서 일하는 사람끼리의 관계 이외에도, 예를 들어, 고객이나 거래처와 거래에

힘, 관계 등을 배경으로, 직원의 인격·존엄을 침해하는 행위도 될 수 있다.

○ 직장 내 괴롭힘의 유형은 다음과 같다.

일본의 직장 내 괴롭힘 유형 ⁴⁾
① 폭행·상해 (신체적 공격)
② 협박·명예 훼손·모욕·심한 폭언·성희롱 (정신적인 공격)
③ 격리·동료와의 소외·무시 (인간관계에서 분리)
④ 업무상 분명히 불필요한 것이나 수행 불가능한 업무 강제 (과도한 요구)
⑤ 업무의 합리성 없이 능력과 경험과 동떨어진 정도가 낮은 일을 명하거나 일을 주지 않는 것 (과소 요구)
⑥ 사적인 영역에 지나친 개입 (개인 생활 침해)

유럽의 직장 내 괴롭힘 유형 ⁵⁾
• threat to professional status (e.g., belittling opinion, public professional humiliation, and accusation regarding lack of effort);
• threat to personal standing (e.g., name-calling, insults, intimidation, and devaluing with reference to age);
• isolation (e.g., preventing access to opportunities, physical or social isolation, and withholding of information);
• overwork (e.g., undue pressure, impossible deadlines, and unnecessary disruptions)
• destabilization (e.g., failure to give credit when due, meaningless tasks, removal of responsibility, repeated reminders of blunders, and setting up to fail).

○ "직장 내 괴롭힘"이 사회 문제로 표면화된 배경에는 기업간 경쟁의 격화에 의한 직원에 대한 압력 증가, 직장 내 커뮤니케이션의 부족 및 문제 해결 기능의 저하, 상사의 관리 능력의 저하, 상사의 가치관과 부하의 가치관의 차이 확대 등 다양한 요인이 지적되고 있다. KT의 예에서 보듯이 해고를 위한 또는 노동조합 탄압을 위한 괴롭힘은 찾을 수 없다.

(2) KT CFT와 해외 사례의 직장 내 괴롭힘 비교

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 해외 연구와 본 조사결과를 비교하였다. Hansen 등은 스웨덴의 전화통신회사 등 7개 사업장 437명의 노동자를 대상으로 정신과 증상과 직장 내 괴롭힘의 관련성을 조사하였고, 조사 결과는 본조사와 비슷하였다. 신체화장해, 우울증, 불안증 등의 호소가 괴롭힘을 당한 경우 모두 유의하

4) 직장 왕따·괴롭힘 문제 원탁회의 워킹그룹 보고서,

5) Aggression and Violent Behavior 7 (2002) 33-51

게 높았다. 괴롭힘을 목격한 목격자 역시 정신증상이 심하였다.⁶⁾

Table 3
Mean values of symptoms of somatisation, anxiety, and depression, mental health, social support from coworkers and supervisors, and NA of bullied respondents ($n=22$) and witnesses ($n=40$) compared with nonbullied respondents ($n=371$)

	Exposure	Mean	95% CI (mean)	<i>F</i> value (ANOVA)	Post hoc test	Mean difference	95% CI (difference)	<i>P</i> value (ANOVA)
Somatisation (Scores 0–4)	Nonbullied	0.56	[0.51;0.61]	.001***	Nonbullied vs. witness	-0.12	[-0.33;0.08]	.31
	Witness	0.68	[0.49;0.88]		Witness vs. bullied	-0.29	[-0.61;0.04]	.09
	Bullied	0.97	[0.62;1.32]		Bullied vs. nonbullied	0.41	[0.15;0.67]	.001***
Depression (Scores 0–4)	Nonbullied	0.69	[0.63;0.75]	.000***	Nonbullied vs. witness	-0.14	[-0.40;0.04]	.40
	Witness	0.82	[0.60;1.05]		Witness vs. bullied	-0.54	[-0.72;-0.03]	.004**
	Bullied	1.36	[0.97;1.75]		Bullied vs. nonbullied	0.67	[0.27;0.84]	.000***
Anxiety (Scores 0–4)	Nonbullied	0.61	[0.56;0.67]	.000***	Nonbullied vs. witness	-0.18	[-0.38;0.11]	.13
	Witness	0.79	[0.60;0.98]		Witness vs. bullied	-0.38	[-0.93;-0.14]	.03*
	Bullied	1.17	[0.81;1.52]		Bullied vs. nonbullied	0.56	[0.34;1.00]	.000***
Mental health (Scores 1–4)	Nonbullied	1.91	[1.87;1.95]	.001***	Nonbullied vs. witness	-0.08	[-0.24;0.08]	.49
	Witness	1.99	[1.80;2.17]		Witness vs. bullied	-0.25	[-0.51;0.01]	.06
	Bullied	2.23	[1.99;2.48]		Bullied vs. nonbullied	0.33	[0.11;0.54]	.001***
Negative affectivity (Scores 1–4)	Nonbullied	1.87	[1.82;1.92]	.01**	Nonbullied vs. witness	0.02	[-0.16;0.21]	.09
	Witness	1.84	[1.68;2.01]		Witness vs. bullied	-0.34	[-0.63;-0.04]	.02*
	Bullied	2.18	[1.94;2.42]		Bullied vs. nonbullied	0.31	[0.07;0.56]	.008**
Support from coworkers (Scores 0–4)	Nonbullied	2.96	[2.25;2.41]	.000***	Nonbullied vs. witness	0.11	[-0.05;0.55]	.301
	Witness	2.85	[1.82;2.34]		Witness vs. bullied	0.33	[-0.20;0.75]	.02*
	Bullied	2.52	[1.49;2.13]		Bullied vs. nonbullied	-0.44	[-0.92;-0.13]	.000***
Supervisor support (Scores 0–4)	Nonbullied	2.33	[2.92;3.01]	.02*	Nonbullied vs. witness	0.25	[-0.01;0.37]	.12
	Witness	2.08	[2.70;3.00]		Witness vs. bullied	0.27	[-0.00;0.60]	.369
	Bullied	1.81	[2.29;2.76]		Bullied vs. nonbullied	-0.52	[-0.73;-0.23]	.005**

* $P \leq .05$.
** $P \leq .01$.
*** $P \leq .001$.

○ Niedhammer 등이 프랑스 노동자 7,694명을 대상으로 우울증 증상과 직장 내 괴롭힘의 관련성을 조사하였고, 최근에 괴롭힘을 당할수록, 괴롭힘을 자주 당할수록, 괴롭힘을 당한 기간이 길수록 우울 증상이 높았다.⁷⁾

6) Journal of Psychosomatic Research 60 (2006) 63–72.

7) Journal of Psychosomatic Research 61 (2006) 251–259.

Table 3
Associations between exposure to bullying and depressive symptoms

	Depressive symptoms			
	Men (n=3132)		Women (n=4562)	
	No. of cases	%	No. of cases	%
Exposure to bullying				
No	588	21.20	649	16.39
Yes	186	68.63	291	60.63
		***		***
Exposure to bullying				
No exposure	588	21.20	649	16.39
Past exposure	18	48.65	60	46.88
Current exposure	164	71.30	224	65.12
		***		***
Frequency of exposure to bullying				
No exposure	588	21.20	649	16.39
Weekly	91	62.33	124	56.36
Daily or almost daily	95	76.00	167	64.23
		***		***
Duration of exposure to bullying				
No exposure	588	21.20	649	16.39
<2 years	65	69.89	120	57.97
≥2 years, but <5 years	74	65.49	113	64.20
5 years or more	47	72.31	58	59.79
		***		***
Observer of bullying				
No	388	18.55	426	14.12
Yes	386	40.55	514	36.17
		***		***
Combination of exposure to bullying/observer				
No exposure	348	17.08	372	12.82
Observer	240	32.65	277	26.21
Exposure to bullying	40	74.07	54	46.55
Exposure to bullying and observer	146	67.28	237	65.11
		***		***

*** $P < .001$ (χ^2 test).

○ 일본은 직장 내 괴롭힘이 사회적 문제가 되고 있다. 예를 들어, 도도부현 노동국에 직장 내 괴롭힘에 관한 상담은 2002년도에는 약 6,600건이었던 것이 2010년도에는 약 39,400건으로 매년 급속히 증가되고 있다. 민사상 개별 노동분쟁소송 건수에서 직장 내 괴롭힘은 2002년도에는 제 4위였으나, 2010 년도에는 해고에 이어 제 2위를 차지하고 있다.

○ 다음의 표는 일본 관동지방 6개 시청 직원 4,072명을 대상으로 NAQ-R을 조사한 결과이다. 모든 직장 내 괴롭힘 문항에서 KT CFT가 일본보다 심함을 알 수 있다. 업무 정보 배제와 과도한 모니터링은 일본과 KT CFT 모두 높았으나, 일에서 무시나 소외, 불쾌한 업무로 대체, 험담이나 안 좋은 소문은 KT CFT에서 높았다.

Table 5. Percentage of endorsed items on the NAQ-R among civil servants in Japan (N=1,626)

During the last 6 months, how often have you been subjected to the following negative acts in the work place?	Never (%)	Now and then (%)	Monthly (%)	Weekly/daily* (%)
1) Someone withholding information which affects your performance	66.4	24.9	5.7	3.0
2) Being humiliated or ridiculed in connection with your work	83.0	13.2	2.0	1.9
3) Being ordered to do work below your level of competence	86.3	9.5	1.8	2.4
4) Having key areas of responsibility removed or replaced with more trivial or unpleasant tasks	89.9	7.6	1.3	1.2
5) Spreading of gossip and rumors about you	86.6	10.9	1.0	1.5
6) Being ignored, excluded or being "sent to Coventry"	90.7	6.9	1.0	1.3
7) Having insulting or offensive remarks made about your person (i.e. habits and background), your attitudes or your private life	87.1	10.3	1.1	1.4
8) Being shouted at or being the target of spontaneous anger (or rage)	85.2	11.3	2.5	1.1
9) Intimidating behavior such as finger-pointing, invasion of personal space, shoving, blocking/barring the way	93.5	4.4	1.2	0.9
10) Hints or signals from others that you should quit your job	96.4	3.0	0.4	0.2
11) Repeated reminders of your errors or mistakes	88.3	9.8	1.2	0.8
12) Being ignored or facing a hostile reaction when you approach	90.3	6.8	1.2	1.7
13) Persistent criticism of your work and effort	88.2	8.9	1.9	1.0
14) Having your opinions and views ignored	82.5	14.1	1.8	1.6
15) Practical jokes carried out by people you don't get on with	94.9	3.9	0.6	0.6
16) Being given tasks with unreasonable or impossible targets or deadlines	85.2	12.4	1.4	1.0
17) Having allegations made against you	92.5	6.0	1.2	0.3
18) Excessive monitoring of your work	90.6	6.6	0.8	2.1
19) Pressure not to claim something which by right you are entitled to (e.g. sick leave, holiday entitlement, travel expenses)	93.2	5.7	0.7	0.4
20) Being the subject of excessive teasing and sarcasm	94.0	4.3	1.0	0.8
21) Being exposed to an unmanageable workload	87.3	9.8	1.3	1.5
22) Threats of violence or physical abuse or actual abuse	98.6	1.2	0.2	0.1
Frequency of people who chose at least one item			14.5	9.0

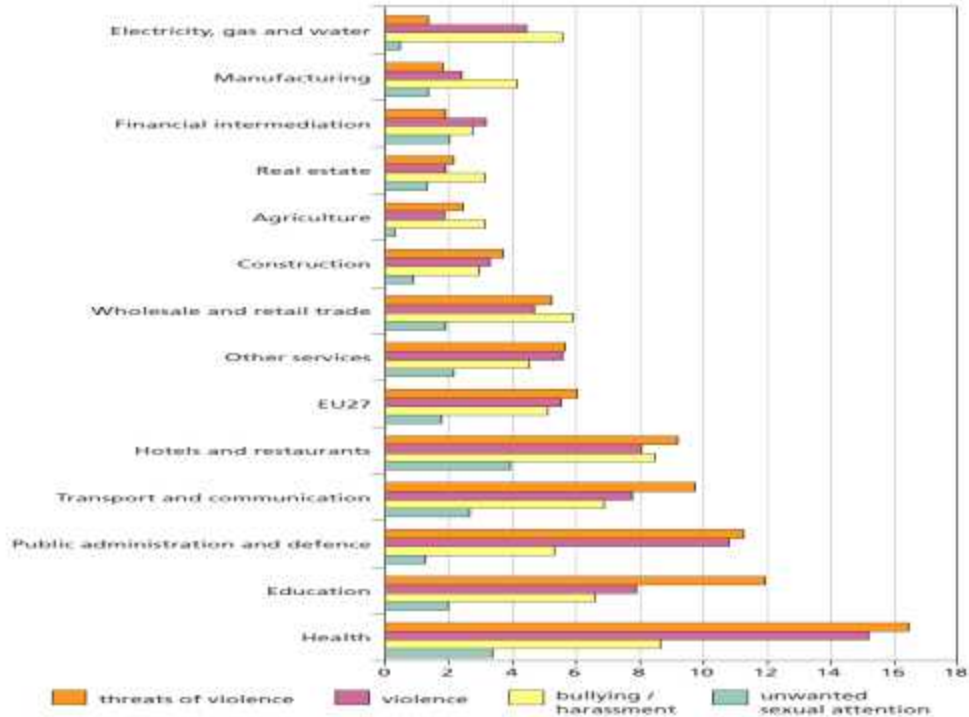
* Response categories "about weekly" and "about daily" have been thrown together to make one category.

(3) 한국의 직장 내 괴롭힘은 어느 정도인가?

○ 2000년 조사에 의하면 신체적 폭력, 괴롭힘, 성희롱의 경험이 증가하고 있는데, 2005년 조사에서도 1995년부터 2005년까지 EU15개국에서의 육체적 폭력 수준은 4%에서 6%로 증가했으며, 이와 같은 현상은 대부분의 국가들에서 관찰되었다. 신체적 폭력은 의료 및 교육 분야에서 가장 많았고, 증가율 또한 이 분야에서 가장 두드러졌다. 동료 노동자 이외의 사람으로부터의 신체적 폭력이 훨씬 더 일반적이었는데, 이는 신체적 폭력이 어려운 고객을 다루도록 요구되는 직업과 관련 있음을 시사하며, 호텔 및 식당 분야는 개인적 경험 및 작업장에서의 인식에서 성희롱이 가장 많은 분야로 확인되었다.⁸⁾

8) Fourth European Working Conditions Survey, 2005.

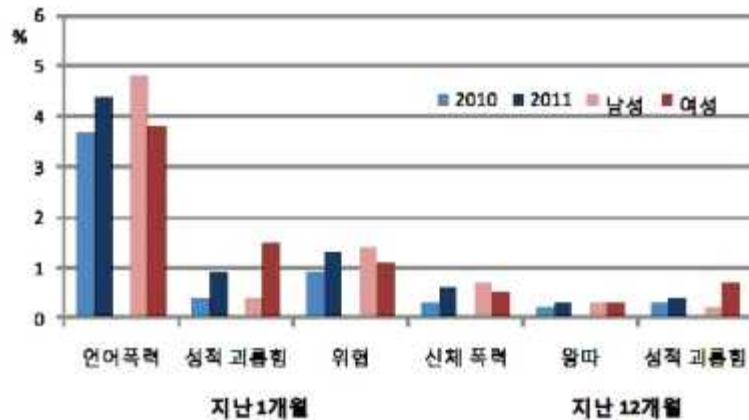
Figure 4.6: Level of violence and harassment, by sector, EU27 (%)



○ 2011년 근로환경조사에서 지난 1개월 간 언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협의 경험률은 2010년 각각 3.8%, 0.4%, 0.9%에서 2011년 4.4%, 0.9%, 1.3%로 모두 약간씩 증가했다. 이는 작업장에 괴롭힘이 존재하는지에 대한 지각 여부를 파악하는 것이 아니라 직접 경험을 파악하는 것이기에, 흔히 생각하는 것보다는 낮게 측정되는 경향이 있다. 가장 빈번한 폭력 유형은 언어폭력이었으며, 남성 (4.8%)이 여성 (3.8%)

에 비해 경험률이 높았다. 원하지 않는 성적 관심은 여성 1.5%, 남성 0.4%로 여성에게서 흔히 나타났으며, 위협은 남성 (1.4%)의 경험률이 여성 (1.1%)보다 높았다. 지난 12개월 동안 신체 폭력, 왕따, 성적 괴롭힘 경험률은 모두 1% 미만으로 낮았고, 2010년에 비해 0.1~0.3% 포인트씩 상승했으나 의미있는 차이로 보기는 어렵다.

○ 전체 평균보다 경험률이 높은 집단을 살펴보면 다음과 같다. 연령집단 중에서 언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협 모두 20-39세 연령에서 경험률이 높았고, 50-59세 연령군은 언어폭력 경험률이 가장 높았다. 종사상 지위를 살펴보면, 세 가지 유형의 폭력에서 공히 임금근로자의 경험률이 높았고, 그 중에서도 임시 근로자, 일용 근로자의 경우 위협이 더욱 증가하는 것으로 나타났다. 한편 직업군 중에서는 서비스 종사자, 장치/기계조작/조립 종사자, 단순노무 종사자들에게서 폭력 경험률이 높았는데, 성적 괴롭힘의 경우 대인 서비스가 많은 서비스/판매 직종에서 두드러졌다. 산업 분야별로는 운수업이 특히 다양한 폭력 경험에 취약한 것으로 나타났다. 언어폭력 경험률(13.0%)이 압도적으로 높았을 뿐 아니라 성적 괴롭힘, 위협은 물론 신체적 폭력의 경험률(2.2%)도 가장 높았다. 건설업, 사업시설관리/지원, 예술/스포츠/여가 분야에서는 언어폭력이 두드러졌고, 숙박/음식점업 또한 다양한 폭력에 노출되는 경향이 있으며 특히 예술/스포츠/여가 분야와 더불어 성적 괴롭힘의 경험률이 두드러졌다⁹⁾.



○ 본 연구자가 조사한 2013년 서비스 종사자 감정노동 관련 연구에서는 업무 중 고객으로부터 경험한 무리한 요구 및 신체적, 언어적, 성적 폭력 경험(지난 1년간)을 묻는 질문의 응답결과는 다음과 같다. 고객으로부터의 무리한 요구와 인격 무시, 욕설 등은 다반사로 듣고 있는 것으로 나타나며 그 횟수도 주 2회 정도이고, 폭행 경험자도 10%가 넘는 것으로 나타나며 월 2회 정도의 피해 경험을 한 것으로 나타나 매우 우려스러운 결과를 보여준다. 성희롱 등도 30%에서 경험을 하고 있는 것으로 나타나고 주 1회 정도 피해를 겪고 있다.

	없다(%)	있다(%)	월평균 횟수(회)
(1) 고객으로부터 무리한 요구를 받은 경험	19.4	80.6	7.1
(2) 고객으로부터 폭언을 들은 경험	12.4	87.6	8.2
(5) 고객으로부터 폭행을 당한 경험	88.2	11.8	2.0
(6) 고객으로부터 성희롱을 당한 경험	70.5	29.5	4.0

9) 제3차 근로환경조사 보고서, 2011.

다. 면접조사 결과

1) 직장 내 괴롭힘의 원인과 관련된 분류

○ 일본에서 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 쟁점이 되어 사용되는 괴롭힘의 원인과 관련한 분류를 1)해고 대상자에 대한 구조조정형, 2) 고용형태의 차이에서 생기는 노무관리형(정규직과 비정규직), 3) 과도한 경쟁과 성과주의에 따른 성과관리형으로 하고 있다.¹⁰⁾ 11)현재 KT에서 벌어진 괴롭힘에도 이러한 분류가 유용하다. 하지만 한국사회에서 노동권을 인정하지 않고 노동조합을 불온시하는 현실에서 노동조합 활동으로 인한 괴롭힘이 중요한 요인으로 나타나고 있기에 중요한 요인으로 봐야 한다.

○ 따라서 직장 내 괴롭힘의 원인과 관련한 분류는 가) 노동조합 활동으로 인한 괴롭힘 나) 구조조정의 맥락에서 벌어진 괴롭힘 다) 고용형태의 차이에서 발생하는 괴롭힘(정규직과 비정규직-협력업체-중규직), 라) 과도한 경쟁과 성과주의에 따른 괴롭힘으로 하고자 한다.

가) 노동조합 활동으로 인한 괴롭힘

“저 같으면 강원본부에서 주로 근무했습니다. 강원본부에서 근무하면서 인제 노조활동을 한다는 이유로 그 2년 이상을 있는 적이 없었어요..... 맨처음 평창전화국 입사에서 평창전화국에서 강릉 오엠씨 교환집중센터 가서 근무하다가 동해전화국이 있다가 강릉전화국에 있다가 정선 갔다가 고성 그 이상은 많이 있습니다. 힘들었던 지역은 일단 씨피대상자가 되어서 저도 고성 그때부터 힘들었습니다. 어느 정도 심했나 하면 고성전화국 갔을 때만 해도 씨피 관련 대상자는 작업지시서 주고 ~~ 문제줍니다. 거기에 대해서 10장 이상 쓰세요. 그냥 평상시에는 어느 날 갑자기 씨피 관련 대상자가 되어서 작업지시서가 내려옵니다. 여기에 대해서도 몰 하시라 내가 어떤 연구직도 아니고 이걸 대충 써가지고 주는 거지요. 이런 식으로 계속 작업 지시를 줘요 계속 일주일간 안 하면 독촉서가 날아와요. 독촉서. 안 되면 주의 경고 이런 식으로 단계를 높이며 계속 괴롭히는 거죠.”

나) 구조조정의 맥락에서 벌어진 괴롭힘

“여자들을, 114했던 사람들을, 그 때 제가 50 넘었을 때거든요. 그때 현장으로 발령을 내는거죠. 저를 전주에 올라가는 거를. (...) 현장에 나가라는 거예요. 운전도 못하는데,

10) 「일본의 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 쟁점」, 노상현, 2012.12.26

11) 프랑스의 국가인권자문위원회Commission national consultative des Droits de l'Homme)는 정신적 괴롭힘을 그 원인 내지 목적에 따라 다음과 같은 세 유형으로 분류하고 있다. 첫째 전체 종업원에 대한 경영전략의 성질을 띠는제도적 괴롭힘(harcèlement institutionnel), 둘째 법정 해고절차의 회피를 목적으로 구체적으로 지정된 한 명 또는 여러 명의 근로자들을 대상으로 기획되는 직업적 괴롭힘(harcèlement professionnel), 셋째 아무런 동기 없이 오로지 타인을 파괴하거나 자신의 권력을 크게 보이려고 하는 목적으로 행해지는 개인적 괴롭힘(harcèlement individuel)

그래서 나간다 했어요. 저기 그 공구가방, 보통 옛날에 PC 넣던 그런 가방, 그 때 공구 가방이 그런 거였는데, 거기다가 공구 다 집어 넣으면 다 안들어가요. 그래서 집에서 배낭을 가져와 가지고 배낭에다 다 집어 넣은 다음에, 케이블 같은 거는 어디다가 가져갈 데가 없으니까, 둘둘 말아서 배낭에다가 붙잡아 매는 거지, 그리고 걸어가는 거예요. 하루종일 걸어가면서 개통을 한다고 생각을 해 보세요. 그래가지고, 그래도 안 그만 두니까, 우리 전화국에서 영동대학교까지는 5Km더라고요. 나를 영동대학교 가서 전화를 개통하고 오라 그랬는데, 물어 물어, 그 때는 차 가는 것도 별로 없거든요. 시내버스 물어보니까, 한시간에 하나 두시간에 하나 온다니깐 그냥 걸어가자 그래서, 걸어가는데 아무리 가도 안 나오는 거예요. 고개를 넘고 공동묘지를 지나서 가는데 안나와요. (...) 그래서 거기 가서 하고 왔어요. 실장님, 나 차 없는 거 알면서 5Km씩 이런 걸 주면 어떻게 하냐고, 가까운 걸 줘야지, 그랬더니, 거기서는 얼마든지 고를 수 있거든요. 쉬운 걸 줄 수도 있고 어려운 걸 줄 수도 있거든요. 나도 그렇게 하고 싶지만 내 맘대로 못한다는 거예요. 그래서 내가 알았다고. 두 번 다시 그걸 알고 부터는 내가 말을 안했어요. 그래가지고서는, 2006년도에 그 때 12월달에 우리 팀장이 발령이 났는데 충주로 발령이 났어요. 그 분이 나를 자르라고 했는데 못잘랐기 때문에 문책성 인사였던 것 같아요. 그 분이 직접 얘기한 게, 직원한테 그러더라고. 00에서는 000 때문에 쫓겨왔으니까 00에서는 000 때문에 쫓겨 왔다고 그런 소리를 하는 거예요. 나 때문에 쫓겨 다니는 사람도 있구나, 제가 그런 생각을 했죠”

“문서로 괴롭히고, 경고 아니면 업무촉구서, 뒤에 보니까 CP 관련해서 업무준거 있잖아요 똑같아요, 날자까지 다 똑같아요. 내용 뿐만이 아니라 시기적으로 다 똑같은 거예요. CP 그대로 돌리는 거예요. (...) 이거를 그냥 나가지를 앓으니까 괴롭혀서, 아주 사람을 인간 이런 것 아무 생각도 없어요. 무조건 나가만 주면 되니까, 아주 진짜 요렇게 저렇게 힘든건 힘든건데 정신적인 거 육체적인거 모든 걸 힘들게 만들어서 제발로 일어나가게끔 만드는게 CP 프로그램, 114, 2000년대부터 시작해가지고 우리가 정년퇴직 할 때까지 계속 강도만 높여서 가는 거예요.”

“IT 본부라고 있었어요. IT가 분사를 시켰습니다. 따로 떼어내서 개별 회사를 만들었는데 거기에 안가고 KT에 잔류를 했어요. 잔류자들은 다 지방이나 비연고지나 또는 자기가 희망하지 않는 곳으로 다 내려 보냈는데 주로 거의 현장으로 왔죠. (...) 그러다가 KTIS 라는 회사에 왔는데 이것도 자발적으로 온게 아니고 그렇지 않으면 불이익이 온다, 구체적으로 만약의 경우 안하게 되면 더 멀리 그러니까 전화국이라는게 광역화되어 있어서 이쪽 끝에서 저쪽 끝까지가 100Km 정도 되는 곳도 있을 거예요..(...) 그리고 사내에서 왕따를 제가 많이 당하고, 왕따 때문에 못 견뎌서. 그래서 제가 이쪽으로 오게 되었습니다. 예를 들어 식사를 하면서 저녁에 회식이 있는데 저는 통보받은 바도 없고 있긴 한데 안 알려 준다거나 또는 같이 저녁식사를 하기로 했었는데 못하겠다고 다음에 하자거나 그런 거죠. 가장 피로운건 저를 도와준 사람이 직접 피해를 받는게 제일 힘들죠”

“명퇴를 권유할 때 KT의 모습은 살아있는 지옥의 모습 (...) 요번같은 경우 (2014년 4월) 2주 정도 했거든요. 2주 동안 면담하러 나오는 겁니다. 매일 1시간에서 2시간씩 면

답을 하고, 나는 그대로인데 면담자는 계속 바뀌지요. 지사장, 팀장, 지부장... 지부장도 나옵니다. 노사협력팀에서도 나오고 로테이션으로 계속 합니다. 나는 안 바뀌는데 계속 상대가 바뀌요. 그걸 2주를 합니다. 그들은 특별하게 트레이닝을 받은 사람이에요. 심리니 법이니 그런 사람하고..."

다) 고용형태의 차이에서 발생하는 괴롭힘(정규직과 비정규직-협력업체-중규직)

"저희 같은 경우는 제일 밑에 계열사니까... 제일 끝인데요. 뭐, 제일 바닥인데. 저는 그렇게 생각해요. KT의 무수리라고. 왜냐하면 총알받이거든요. KT를 이용하는 모든 고객들이 문제나 불만이 있으면 항상 오는 곳이 대면. 창구에서 이야기를 하니깐..... KT에서 만들어 놓은 지표를 가지고 저희를 평가하거든요, 그럼 저희가 거기에 당하는거죠. 거기에 고객만족도 조사나 이렇게 여러개 있는거고. 미스터리쇼퍼 같은것도.... 다양한 방법으로 감시 당하고 평가 당하는데 교육이나 지원은 없는거다."

라) 과도한 경쟁과 성과주의에 따른 괴롭힘

"압박이죠. 저희 같은 경우 단장단 회의실로 불러봐요. 아침 9시부터 저녁 초과 근무수당 준다고 해서 8시까지 앉혀 놓습니다. 하루종일 안 부를 때도 있어요. 너 죽어봐라 이거지. 우리는 그래도 복무지침 이라든가 이런 걸 아니까. 9시 가면 아침부터 앉아 있다가 50분 있다가 10분간은 휴게 (...) 부릅니다. 오늘 단으로 들어오라고 한다고. 문자를 줘요. 가면 운용부장이나 운용팀에서 어디에 앉아 있으라고 해요. 팀장이 부르면 가고 센터장이 부르면 가고 단장이 부르면 가는데 아예 안 부를 때도 있어요. 하루종일 50분 앉아있고 10분 화장실 다녀오고 또 점심먹고 와서 다시 1시부터 있어야 하고 (...) 그런 형태로 압박이 심했고 그러다보니까 제가 고혈압이 있는 것도 아니고 건강 검진 하면 상당히 좋은데 눈이 터지더라고"

"오늘 A를 팔면 내일은 A를 어떻게 팔았냐를 말하는게 아니라, 오늘 A를 팔아라, 그러면 내일 회의에는 또 B를 팔라는 거예요. 뜬금없이. 그러니까 이제, 너무 어이가 없는 거예요. 어이가 없는게 팀장들은 더 당하더라고요. 팀장들은 뭐 갑자기 여섯시 마감이면 다섯시에 전화 와서 세 개 넣어라, 세 개 판매실적 넣어라. 막 이렇게 오니까 참 팀장들도 안됐더라고요"

"프로모션이 365일 계속됐어요. 프로모션 하면 단기간에 열정을 쏟아서 성과를 내야 하는데 프로모션이 365일 계속 프로모션이고 상품이 새롭게 계속 나오고 저희는 그 상품 공부를 계속해야 하면서 어느 정도 익숙해져서 해볼까 하면 또 그건 없어지고 또 새로운 상품이 나오고 그걸 몇 년 동안 반복하다 보니까 너무 지겹다는 얘기 사실 입에 달고 살았던 것 같아요. (...) 제가 있었던 동안은 저희 지사 쪽에서 돌아가신 분들이 굉장히 많았어요. 자살하신 분도 계시고 각종 스트레스로 인한 이름을 알 수 없는 병들로 인해 가지고 저랑 근무했던 분들이 여러분 돌아가시고 그랬거든요. 사실 그런걸 보면서 저게 내

모습인 것 같다 라는 생각이 들었지요”

2) 직장 내 괴롭힘의 유형과 관련된 분류

○ KT에서 벌어진 괴롭힘의 유형의 분류는 일본에서 2011년 7월부터 직장 내 따돌림 괴롭힘 문제에 관한 원탁회의에서 논의된 유형을 따랐다. 일본에서는 “괴위해리스먼트란 같은 직장에서 일하는 사람에게 직무상의 지위나 인간관계 등의 ‘직장 내 우위’를 배경으로 ‘업무의 적정한 범위를 넘어’ 정신적, 신체적 고통을 주거나, 혹은 직장 환경을 악화시키는 행위를 말한다.”¹²⁾ 일본 원탁회의에서 괴위 해리스먼트의 유형을 크게 6가지로 구분했다. 가) 신체적 공격(폭행, 상해) 나) 정신적 공격(협박, 명예훼손, 모욕 심한 폭언이나 성희롱) 다) 인간관계의 분리(격리, 동료와의 분리, 무시) 라) 과도한 요구 (업무 상 명백히 불필요하거나 수행 불가능한 업무의 지시, 업무방해) 마) 과소 요구 (업무 상 합리성 없이 능력과 경험과 동떨어진 낮은 업무를 명하거나 일을 주지 않는 것) 6) 개인에 대한 침해(사적인 일에 과도하게 개입하는 것)이다. 이번 집담회와 심층 면접 나온 사례들은 아래와 같다.

가) 신체적 공격(폭행, 상해)

○ 설문조사나 심층면접, 집담회 등에서도 신체적 공격을 하는 괴롭힘은 많지 않은 것으로 나왔다. 명예 퇴직을 거부한 이후 물리적 폭력을 당한 노동자가 1명이 있고 CFT 근무자들에게 NAQ 설문조사했을 때 물리적 폭력을 거의 매일 당하는 경우는 2명, 1주에 한 번 당하는 경우는 6명, 한달에 1회 당하는 경우는 16명이 응답한 수치에서 알 수 있듯이 신체적 공격이 아예 없지 않다. 특히 열악한 비정규직이나 협력업체의 경우 폭력이 나타났다. 물리적 폭력이 사용되는 때는 노동조합을 만들거나 가입한 노동자에 대한 것이었다는 점에서 전근대적이면서 가해자를 친회사쪽 노조 가입자를 사용했다는 점에서 고도화된 면이 보인다.

“절대 회사가 전면에 나타나지 않아요 중간관리자도 아니고 결탁돼 있는 노조의 지부장이라고 젊은 친구들이 지사에 한 명씩 있어요. 이 사람들을 통해서 노노갈등을 유발시켜요.……딱 2주가 되니까 저희 노조원 두 명을 그쪽 지부장과 꼬나풀이라고 그러죠. 프락치 이 두 사람들이 출근하자마자 일단 밀가루로 얼굴을 던져버리고 “이거 왜 이래?” 나이가 이제 저희가 마흔 중반부터 쉰 중반까지 있거든요. 근데 이 친구들은 스물아홉부터 서른 중반정도 되는 친구들이예요. 그러더니 출근하자마자 사무실 문을 잠그고 야 저 새끼 꼬집어 내, 꼬집어내는 거예요. 대부분의 사원들은 어리둥절했어요. 어 이거 뭐야 왜 이래 뭐 그런데 한 서너 명 정도가 나가요. 작전을 치밀하게 잡죠. 준비해온 밀가루를 뿌리고 앞을 못 보게 한 다음에 주먹으로 내리쳐요. 그리고 너무 놀래가지고 구석에 처박혀 있으면 일단 핸드폰을 뺏어요. 119를 누를까봐. 그 다음에 가방과 명함과 개인 피씨를 화장실에 던져 버려요. 그리고 갖은 욕을 해요 너 이 새끼야 회사에서 이거 하라고 보내줬냐 뭐 어린 아들 같은 애들이. 그런 걸 두 명이 겪었어요. 그러면서 사무실 들어가

12) 괴위해리스먼트 핸드북, 일본 21세기 직업재단

면 지문으로 출퇴근하잖아요. 지문까지 삭제해 버려요. 그런 장면을 지사장은 일어나자마자 쓱 나갔어요. 자기는 못 본 것처럼 나갔어요. 그것도 계획된 거구요. 그렇게 있음으로 너무 충격을 받아가지고 정신과 치료를 받았어요. 경찰에 신고를 했죠. 어렵게. 그랬더니 그 장면을 본 경찰이 회사에 무슨 이런 같은 사원끼리 이견 어이가 없는 일이잖아요. 대한민국에 이런 시대에 이런 일이 일어나고 있느냐 말하면서 데려가서 폭행을 저지른 직원들을 봤더니 전부 어용 쪽이고 벌금 많이 받게는 삼백까지 벌금형 받았어요. 그런데도 나중에 이거 다 회사에서 지원해준다 이런 소문을 퍼뜨린 거예요. 벌금까지 걱정하지 마라.……지부장 했던 어용 쪽의 친구들이 한 세 명 정도가 진급을 했어요.”

나) 정신적 공격(협박, 명예훼손, 모욕 심한 폭언이나 성희롱)

○ 노동자들에 대한 모욕이나 폭언이 명퇴 조직과정에서 뿐 아니라 일상적으로 상품판매 경쟁을 유도하면서도 사용되는 것이 확인되었다. 회사(상급자)는 노동자가 인격을 가진 존재라는 점을 인정하지 않고 있으며 그를 바탕으로 목적을 달성시키기 위해서 모욕적 행위를 하는 것을 서슴지 않았다. 아래의 사례에서 보여지듯이 노조활동을 한 노동자에게 사람들이 많은 자리에서 “개과천선하라”거나 시험점수가 낮게 나오도록 시험답안지를 해당노동자에게 주지 않고 개인의 능력이 모자라는 냥, 조회시간에 왜 신입사원보다 점수가 안 나오냐고 ‘망신주기’를 했다. 그 외에도 노동조합이나 상급자에 대한 문제제기를 많이 하는 노동자에게는 나쁜 평판을 퍼뜨리기를 했다. 그런데 이러한 나쁜 평판 퍼뜨리거나 망신주기는 상급자를 비롯한 사용자들이 갖고 있는 차별적 기준(노조활동을 하거나 했던 노동자에 대한 저평가나 혐오)을 가지고 행해지기에 이후 다른 노동자들에게 영향을 미친다. 노조활동을 이유로 모욕을 줌으로써 해당 노동자는 직장에서 불공정한 처우를 받았다. 또 그러한 영향을 미치는 것을 알고 KT는 의도적으로 사용하는 경우도 많았다. 이러한 모욕은 노동을 통한 자아실현을 방해하고 정체성을 훼손시킨다.

“대놓고 하루아침에 개과천선해라 뭐해라 하면서 그런 말도 하고 아 사내에서 그런 말 많이 했던 사람이에요. 나보고 갈 때 개과천선해라 해서 뭐를 잘못 했나 얘기해 주십사 했더니 얘기도 못하면서 자존심 건드리면 자존심 상하는 거지 아무리 내가 하급직원이고 하더라도 그런 말까지 할 정도 하루아침에 그래서 안 되는 것이고 그 때만 해도 유덕상 집행부 끝난 때라, 노사관계로 많은 갈등이 회사에서 있었기 때문에 그런 것이고 전 라남북도에서 특히 더 심했죠.”

“시험 본다고 하면 시험 보려면 봐라, 점수 0점 맞으면 어찌고 20점 맞으면 어찌고 저는 이제 보라고 했는데. 다른 사람들 다 답안지를 다른 사람을 주고, 저는 안 주고 그랬는데. 주관식도 나왔더라고. 6가지인가 답을 쓰라고 나왔더라고요. 7가지인가. 그래서 그런가 보다 하고 시험을 봤어요. 모르면 모른다고 쓰고. 처음 발령 낸 사람 그 사람 이름을 대면서 그 사람도 시험을 잘 봤는데, 왜 못했냐고 하더라고요. 저는 말 안 하려고 했어요. 그런 것 가지고 뭐 추접스럽게 말을 하고 해요. 하다 보면 자기들도 그 건수가 있고 목적이 있으니까. 그냥 그러겠지 그러려고 관리하려고 그러겠지 그 입장이 생각나서 말 안 하려고 했는데. 또 전체 모인 조회시간에서 얘기를 하더라고요. 왜 시험 못하냐고 그래서. 그래서 뭐 시간이 많이 걸려 그 문제 그대로 보면 되잖아 그러니까, 눈치를 쬐 줄 알

고 담배를 뽀뽀 피고 앉았더라고요. 노조에다가 말해가지고 해서.”

“예를 들어서 팀장은 친분 있는 사람한테 소개를 받았을 거 아니에요. 팀장도 뭐라고는 말을 해야 하니까, 개가 불만이 많고, 무슨 일에 토를 많이 달고 분위기를 흐려놓으니까 안 된다, 이런 식으로 소문이 퍼지는 거죠. 그게 진짜 열이 받고 감당하기가 어렵더라고요. 그렇게 몰아가는 거죠. 무의식적으로 나를 계속 꺾는 느낌. 더 못 다니겠다, 더 못 다니겠다 이렇게. 그런 거 하나하나가.”

“잘한 사람은 상품을 주고 상을 주고, 직원들한테 뭘 주면서 칭찬해주고. 또 못한다고 그런 식으로 당한 사람들. 다른 사람들은 위축되어 가지고 상품 못 팔면 안 되는데. 자품이든 뭐든지 하려고 하겠죠. 그런 식으로 유도를 하죠.”

“흔하게 있는. 날마다 조회시간마다 상품, 말로는 자율판매라 적어놓기는 하는데 자율이 아니겠죠. 안 하면은, 암암리에 압박이 되어 저희가 안 팔면 저런 꼴이 된다 싶으니까 죽기 아니면 살기로. 자기가 돈을 얼마를 쓰든 간에 해야 된다는 그런. 그것도 위에서도 돈 다 써야 한다고 취지로 얘기를 하고. 휴대폰 하나씩 팔려면 돈 얼마씩 써야 한다고 자기들이, 그런 식으로 말을 하니까 다들 그런 걸로 알고.”

다) 인간관계의 분리(격리, 동료와의 분리, 무시)

○ 직장이라는 장소는 노동자가 생계를 위해 하루의 대부분을 보내는 곳으로 함께 노동을 하는 노동자들과의 관계는 원활한 노동을 위해서도, 사회적 인간으로 살아가기 위해서 동료와의 관계는 매우 중요하다. 하지만 사용자(상급자)들의 지시에 의해 노동자는 직장에서 왕따를 당하면서 자유로운 인간관계를 형성할 권리를 빼앗겼다. 이는 사용자가 노동자 내부적 갈등과 정신적 괴롭힘을 조장하는 것이라는 점에서 심각한 권리 침해이다. 이러한 격리는 두 가지의 경우 나타났는데 하나는 구조조정 과정이고 다른 하나는 노조활동을 하는 경우였다.

“주변 사람들(동료들 저녁에 만나자 그러면 안 만나고)대담한 사람들은 만나지만 말을 안 하고 꺼리고(구체적으로) 그렇지 않은 사람은 꺼리고 말을 안 하고'상대하기 싫고 말하기 싫다는 거지 회사 눈치 보며 그 때부터 그러 끼가 있었어. 다가가려고 하면(~~) 차도 같이 안 마시려 하고.”

“완전히 왕따라는 거는 일상적이었어요. 직원들이 밖에 나가서 만나면 굉장히 반가워해요. 그런데 직원 딱 둘만 있으면 모른 채 해요. 딱 모르는 척 하는 거예요. 우리도 그걸 인정해줘야 하고.. 왜냐면 그 사람이 우리한테 말했다고 해서 찍혀갖고 그러면 그 사람도 곤란해지니까 우리가 차라리 인정해주자. 그러니까 밖에 면데 나가서 만나면 되게 반가워하고 안타까워하면서도 자기들도 살아야 하니까 어쩔 수 없는 거죠.”

“다른 거에 대해서 물어보고 힘든 거 이런 거 서로 얘기하면서도 국에 딱 들어오면은,

오죽하면 엘리베이터에서 둘이 딱 타면 막 아는 척을 해요. 이렇게 얘기를 해도 다른 사람 하나 있으면 모른 채 하고 그런 게 일상화되어있어요.”

“같이 전화국에서 근무를 했던 분이고, 같이 잘 인사를 하던 분이, 갑자기 어느 날 나를 쳐다보는 눈빛이, 부서 전체가 이상한 거예요...인사를 안 받아요. 한참 인사를 안 받고, 잘 지내는 스타일이었는데, 나중에 알아봤더니, 우연치 않게 식당에서 만나서 같이 밥을 먹게 되었는데 그걸 관리자가 봤던 거예요. 재는 나랑 친한 사람이기 때문에 인사고과 D를 받았대요. 같이 밥을 먹었다는 이유 하나만으로 그분들이 다 D를 받았대요. 그래서 나랑 만나는 거는 절대로, 뭐 어떤 불이익이 있다, 소문이 나서 재를 피하라는 (...) 한 사람을 왕따시키기 위해, 그 사람 주위 사람들의 인사고과를 주관하는 회사의 분위기에 저는 정말 놀랐어요.”

라) 과도한 요구 (업무 상 명백히 불필요하거나 수행 불가능한 업무의 지시, 업무방해)

○ 노동자가 수행하는 업무를 수행할 수 없는 과도한 업무를 주거나 불필요한 업무를 줌으로써 노동자가 일하는 과정에서 정신적 스트레스를 받고 성취감을 느끼지 못하게 하는 경우가 많았다. 특히 업무의 필요성이 없어 보이는 일들을 지시하면서 노동자 스스로 자신이 이 기업의 업무를 수행할 능력이 없거나 회사 운영에 개입할 수 있는 여지가 없다고 판단하여 무기력한 존재로 느끼게 만들었다. 특히 업무관련성이 없는 곳에 발령을 내면서도 교육을 하지 않거나 사무직을 갑자기 전봇대에 올라가라는 일을 시키는 등의 일을 했다. 또한 주거지에서 먼 곳에 발령을 내는 일은 자주 사용됐던 괴롭힘이었다. 상품판매 업무에 있어서도 잦은 업무지시의 변경(A를 팔라고 했다가 B를 팔라고 하는 등의)으로 괴롭혔다. 이러한 상품경쟁과 프로모션이 일상화된 작업환경은 경쟁을 조장하고 공동체의 약화시키고 왜곡된 인간관계를 만들 수 있기에 그 효과는 지속적이라 할 수 있다.

“어느 날 갑자기 원래 발령이 우선 났을 때는 구조조정이 났을 때 제가 CNR 쪽으로 발령을 났었는데. 발령 나고 나서 MM으로 이번에 됐다고 하더라고요. 갑자기 어느 날 MM으로 되고 CNR 있는 사람이 순천으로 발령이 났는데. 여기서 같이 근무를 하고. 지사에 발령이 나긴 났는데 몸은 여기에 있어요. 같이 근무를 하는데 소속이 틀려요. 저도 날마다 헛갈려요. 모임 때도 차별해서 모이는 것이. 어떤 사람은 MM을 모이라고 하는데.저는 소속은 MM인데, MM일을 안보니까 저는 빼고 다른 사람을 모이라고 그러고.CNR 모이라고 할 때도 날 지적해서 오라고 안 하면 갈 수가 없는 거예요. 내가 CNR 소속이 아니기 때문에. 그런데 CNR 모이라고 할 때도 오라고 해야 가는 거예요.”

“무능하다고 그렇기도 하고 조금 회사에 비우호적이다 부드럽게 표현하면 이런 사람만 왔다 갔다 했죠. 그리고 우리 선거에 참관을 했던 사람 우리에게 추천해준 사람 그런 사람 위주로~~ 서로 그 자리에서 근무하거나 서로 편리해서 바꾸면 괜찮은데 꼭 청개구리 같이 내가 전주에서 근무하고 싶다면 군산이나 그런 식으로 일부러 더 그렇게 한 거예요 (괴롭히려구 내가 원하지 않는 곳으로) 말 그대로 자기가 희망한 데나 그러면 모르겠지만 일부러 집에서 먼 곳으로 출퇴근한 데 고통을 줬던 부분이 있는 거죠.”

“여자들을, 114했던 사람들을, 그 때 제가 50 넘었을 때거든요. 그때 현장으로 발령을 내는거죠. 저를 전주에 올라가는 거를. (...) 현장에 나가라는 거예요. 운전도 못하는데, 그래서 나간다 했어요. 저기 그 공구가방, 보통 옛날에 PC 넣던 그런 가방, 그 때 공구가방이 그런 거였는데, 거기다가 공구 다 집어 넣으면 다 안들어가요. 그래서 집에서 배낭을 가져와 가지고 배낭에다 다 집어 넣은 다음에, 케이블 같은 거는 어디다가 가져갈 데가 없으니깐, 둘둘 말아서 배낭에다가 붙잡아 매는 거지, 그리고 걸어가는 거예요. 하루종일 걸어가면서 개통을 한다고 생각을 해 보세요. 그래가지고, 그래도 안 그만 두니까, 우리 전화국에서 영동대학교까지는 5Km더라고요. 나를 영동대학교 가서 전화를 개통하고 오라 그랬는데, 물어 물어, 그 때는 차 가는 것도 별로 없거든요. 시내버스 물어보니까, 한 시간에 하나 두시간에 하나 온다니까 그냥 걸어가자 그래서, 걸어가는데 아무리 가도 안 나오는 거예요. 고개를 넘고 공동묘지를 지나서 가는데 안나와요. (...) 그래서 거기 가서 하고 왔어요. 실장님, 나 차 없는 거 알면서 5Km씩 이런 걸 주면 어떻게 하냐고, 가까운 걸 줘야지, 그랬더니, 거기서는 얼마든지 고를 수 있거든요. 쉬운 걸 줄 수도 있고 어려운 걸 줄 수도 있거든요. 나도 그렇게 하고 싶지만 내 맘대로 못한다는 거예요. 그래서 내가 알았다고. 두 번 다시 그걸 알고 부터는 내가 말을 안했어요. 그래가지고서는, 2006년도에 그 때 12월달에 우리 팀장이 발령이 났는데 충주로 발령이 났어요. 그 분이 나를 자르라고 했는데 못잘랐기 때문에 문책성 인사였던 것 같아요. 그 분이 직접 얘기한 게, 직원한테 그러더라고요. 00에서는 000 때문에 쫓겨왔으니까 00에서는 000 때문에 쫓겨 왔다고 그런 소리를 하는 거예요. 나 때문에 쫓겨 다니는 사람도 있구나, 제가 그런 생각을 했죠.”

“오늘 A를 팔면 내일은 A를 어떻게 팔았냐를 말하는게 아니라, 오늘 A를 팔아라, 그러면 내일 회의에는 또 B를 팔라는 거예요. 뜬금없이. 그러니까 이제, 너무 어이가 없는 거예요. 어이가 없는게 팀장들은 더 당하더라고요. 팀장들은 뭐 갑자기 여섯시 마감이면 다섯시에 전화 와서 세 개 넣어라, 세 개 판매실적 넣어라. 막 이렇게 오니까 참 팀장들도 안됐더라고요.”

“그때만 해도 인터넷이 처음 나왔어. 에이디에스엘이라고 현장 직원들도 교육을 받고 하는데 우리는 업무도 생소한데다가 처음으로 접하고 하니까 그런 부분이 굉장히 난관에 봉착했지요. 어느 정도 전화 같으면 케이블은 엇비슷하니까 웬만하면 고치고 하는데 인터넷은 그렇지 못해 상당한 지식을 요하고 그런 교육을 받아야 하는 입장인데 애로사항이 많았죠. 또 아무 교육을 안 받았으니까 지금이야 애들도 고치고 하지만 초창기 옛날에는 피씨도 어렵다고 볼 수 있지요.”

“그냥 옆 사람한테 물어 가지고 그것도 좀 비참한 거죠. 제가 교육을 신청해서 간다고 그러면. 처음에는 교육도 2박3일이나 1박2일짜리 교육이나 반나절 교육이나 그런 교육이 있어요. 처음에는 갔는데. 그 다음부터는 간다고 그러면 눈치를 주고 그러니까. 내가 필요해서 가야겠다 하고 교육을 신청을 해서 갔더니. 교육을 다른 사람 누가 가냐면서 교육을. 눈치를 하니까.”

“그건 강남. 강남지사에서 강남에서 가까운 경기도 용인인가 그쪽으로 선로 (XX) 하시던 분들은 영업직으로인가 다른 (XX)로 발령났었어요. 왜냐하면 그때 저희가 항상 하는 수순이에요. 희망지를 적어라, 내가 서울인데 서울을 빼고 적어야 하는 거죠. 지방을 세 군데 적게 되어 있어요. 자기가 싸인을 했기 때문에 문제가 안 되는 거잖아요. 보낸다, 보낸다 했는데 이번에 강남에서 보냈더라고요.”

“저 같은 경우에는 홀어머니를 모시고, 결혼했다가 실패해서 저랑 어머니와 둘이만 살아요. 어머니가 84세인데 치매와 중풍이 있으세요. 그래서 의사, 매번 다니시는 의사 얘기가 항상 가까이서 근접간호가 상시적으로 필요하다 (돌봄이 상시적으로 필요하다?) 네, 그런 걸 다 알면서도 실제로 간호가 불가능한, 예를 들어 우리 어머님 같은 경우 연령에 다가 병색이 있어서 갑자기 사태가 악화되면 예를 들면 급격히 손을 빨리 써야 하는, 응급실 빨리 가야 하는 상황이 종종 발생하거든요.”

“프로모션이 365일 계속됐어요. 프로모션 하면 단기간에 열정을 쏟아서 성과를 내야 하는데 프로모션이 365일 계속 프로모션이고 상품이 새롭게 계속 나오고 저희는 그 상품 공부를 계속해야 하면서 어느 정도 익숙해져서 해볼까 하면 또 그건 없어지고 또 새로운 상품이 나오고 그걸 몇 년 동안 반복하다 보니까 너무 지겹다는 얘기 사실 입에 달고 살았던 것 같아요. (...) 제가 있었던 동안은 저희 지사 쪽에서 돌아가신 분들이 굉장히 많았어요. 자살하신 분도 계시고 각종 스트레스로 인한 이름을 알 수 없는 병들로 인해 가지고 저랑 근무했던 분들이 여러분 돌아가시고 그랬거든요. 사실 그런걸 보면서 저게 내 모습인 것 같다, 라는 생각이 들었지요.”

“여천에서는 영업을 했지, 영업을 했는데, 어느 날 갑자기 지사장이 나 보고 창구로 근무를 하라고 하더라고요. 내가 창고 근무를 한다고 해서 pc를 들고 왔어요. 근무를 하려고 거기서 서서 설치하기 전에 기다리고 있었어요. 반나절 동안 서있었죠 거기서.”

“그러니까 6월말인가 6월인가 쯤 하절기였던 것 같은데, 예. 더운 여름 하절기였어요. 굉장히 더운 시절이었는데 그때는 괜찮더라고요. 그런데 점점 어두워지니까 동절기로 가면서 다섯 시 반에 집에서 출발을 하면은 굉장히 쯤 그렇더라고요. 거기까지 가면은 거기 가면은 여덟시 정도. 차가 막히니까 여덟시 정도. 업무가 시작되는 거죠. 그래서 이제 현장 나가서 일하는 겁니다. 현장 나가서 일하는 거는 처음에 가가지고는 제가 현장 일해 본 사람이 아니니까 전주 심는 데 따라다녔어요. 소위 말해서 전주구덩이라고 그러는데 전주 팔라면 구덩이를 파야 되잖아요. 기계로 파는데도 있지만 기계로 못 파는데도 많아요. 기계로 예를 들어, 일부 앞에 있는 나무 삽으로 해야 되고 곡괭이질, 정말 그 더운 여름에 그걸 하러 다녔어요. 내가 뭐 KT에 잔류했으니까 고통을 주는데 그래 감내해보자, 그런 거는 뭐 저 아닌 사람도 다 하는 거니까 대한민국 국민이 노동일 하는 거 다반사잖아요. 먹고 살기 위해서. 그런 거는 한다, 뭐 내가 대학은 나왔지만 다 갖다 버린다. 내가 옛날에 했던 거 버린다 생각하고 했어요. 했는데 나중에 거기에 적응할만하니까 그 다음에는 뭐 그, 전화 다는 일 고장 고치는 일 이런 일 하라고 그러더라고요. 근데 전주 파는 거는, 구덩이 파는 거는 육체적으로 힘들지만 맡은 일 하면 되잖아요. 그런데 고장 고치는 이려고 이런 거 하는 거는 전주 도를 알아야 해요. 루트를 소위 말해서 전화다는거다

그러면 주로 아파트 단지에 눈에 보이는 선이 아니고 아파트 안에는 배선이 이렇게 들어가 있던 말이에요. 단지 내에 단자함이 어디에 얹혀져 있고, 단자함이라고 하면 아실라나? 전화국에 선이 와가지고 그 아파트에 분기 시켜주는데, 그런데 거기 대단위 단지가 아니고 그날 거기 동네는 수원 같은 데는 몇 도는 어느 아파트 몇 도는 어느 아파트 단지 내에 들어가더라도 틀리거든요. 그래서 그 아파트마다 배치도가 틀려요. 어디에서 이렇게 그 안에 눈에 보이지도 않는, 도면에도 없는 그거를 머릿속에 다 들어있어야 돼요. 그러니까 노하우잖아요. 소위 말해서 많이 그 아파트 단지를 들락날락 거리면서 경험을 쌓아야 돼요. 그래야 아, 이 선이 이쪽으로 와서 여기서 이쪽으로 분기돼서 이렇게 끌고 저 집 갈라면 여기서 어디 가서 중간에 연결해줘야 되고 이런 걸 머릿속에 해야 되는데 그런 걸 저는 당연히 모를 거 아니에요. 그래서 그걸 조금 할 만하면 다른 단지로 옮겨 가라는 거죠. 그러니까 이제 노골적으로 여기 그런 얘길 해요. IT본부 분사한 회사로 가라. 그렇지 않으면 저기 발안 전화국으로 갈 것 같다. 그게 남수원전화국 관내거든요. 발안전화국 같은 경우는 도저히 집에서 못 다니는 거죠. 근데 제가 그 저보다 먼저 발령 난 사람이 저기 정읍인가 어딘가로 발령이 났는데 그 사람도 딴 데로 발령 난다고 그래 가지고 집을 못 얻더라구요. 그래서 찜질방에서 다니더라구요. 집을 얻으면 또 다른 데로 발령 내면 어떻게 해요.”

마) 과소 요구 (업무 상 합리성 없이 능력과 경험과 동떨어진 낮은 업무를 명하거나 일을 주지 않는 것)

○ 과소요구는 구조조정과정에서 특히 노동자들을 괴롭혀서 스스로 나가게 하기 위한 목적(부당한 목적과 동기)하는 방법으로 많이 사용됐다. 올해 명퇴에 거부한 사람들을 CFT에 모아 집단적으로 일을 제대로 주지 않으며 모욕감을 주었다. 출퇴근 시간에도 할 수 있는 전신주 사진 찍어오기 등 업무의 범위를 벗어난 비합리적 명령 등을 하였다. 그 외에도 일하기 위해서 필요한 기기들을 주지 않고 일하라고 지시하거나 대기하도록 하는 경우들이었다. 이러한 과소요구는 노동자의 노동시간을 의미가 없도록하거나 노동자가 기업에서 불필요한 존재라는 것을 몸소 겪게 하는 효과가 있다. 이러한 일들은 신체적 정신적 건강을 훼손하였다.

“일단은 업무를 안 주는 거죠. 제가 팀장인데 팀의 업무 수행하지 말라, 그러면 하지 말라니까 못하는 거죠. 위에 상급자들이 있죠. 거기 단위가 센터라는 단위로 이렇게, 본부에 본분에 본부에도 하나의 조직이 있는 게 아니고 위에 본부장 밑에 1급들이 쪽 몇 명이 있고, 1급 밑에 팀이 쪽 있고 그래요. 급수로 1급. 1급은 소위 우리는 상무라고 하는데 그 분이 우리 본부장 밑에 본부까지는 아니더라도, 본부장 오더를 받고 하는 거죠. 몇 백 명 단위 이렇게, 적어도 200명씩 정도의 팀 하나의 그룹이죠. 그 밑에는 팀장들이 열댓 명 정도 있었을 거예요. 한 십, 한 십에서 십 오명 정도 있는데. 팀장 보직 뺐고 심지어 “아, 여기 있지 말라” 책상에. “있을 필요 없다” 그래서 이제 갈 데가 없잖아요. 그래서 방황하기도 하고(사무실 내에서) 자리를 뺐은 건 아닌데 물리적으로 자리를 뺐은 건 아닌데, “아이. 여기 뭐 있어? 여기 있을 필요 왜 있어? 저기 가서 대기해” 이런 식이죠. 그러면 대기할 곳이 별로 마땅치가 없어요. 그러면 컴퓨터실 전산실 가면 전산장비가 쪽 있는데, 거기서 조그마한 룸이 하나씩 있거든요. 거기서 시간 때우고 있거나. 그러면

주에 한 번씩 주간회의가 있어요. 팀장들이 들어가는 회인데. 보직 뺏어놓고 하지 마라고 해놓고 거기에 회의 참석 안한다고 “왜 안 와” 그러는 거죠. 회의 가면 업무에 빠졌으니 까 업무를 모르잖아요. 물어요. 업무를. 모를 수밖에 없잖아요. 그러면 그걸 모른다고 망신주고. 망신 줄 수 있는 방법은 많이 하는 거죠.”

“창고는 아니지만 내가 봤을 때 창고나 다름없는데 책상도 안 주고 (왜요?) 수모를 주면 스스로 알아서 나가라는 뜻이죠 그런 의도죠 그런 목적이니까 업무고 그런 게 없었어요. 아 비참하죠. 얼마나 모멸감 들고 그러겠어요. 여자들은 114 그 사람들도~~ 우리야 반발하면서도 이게 뭐 짓거리냐 하니까 함부로 못하더라도 남자는 직설적으로 쏘고 그러니까 여자들 같은 경우 얼마나 그랬겠어요. 2003년도 2004년도니까. 책상도 없고 전화기도 없이. 형식적으로 책상은 나뒀어도 PC 열이지지도 않는 PC 를 주고.”

바) 개인에 대한 침해(사적인 일에 과도하게 개입하는 것)

○ 노동자가 직장이 아닌 곳이나 업무 시간 외에 어떤 일을 하는지를 일일이 보고해야 하거나 노동자의 일상을 감시하는 것은 사생활에 대한 침해이다. 그런데 이러한 사생활 침해는 노동조합활동을 하는 경우에 미행까지 한 경우에도 있었다.

“동료가 딱 나가는 것 보고 차가 따라 붙으니까 나한테 전화가 와서~~ 멀리서 서 있다. 100미터 뒤에 있다. 그래서 보고 나서 어디 어디로 와라 해서 잡자. 112에 신고도 해놓고, 112에다 두 번 세번 신고를 하고는 나중에 그 놈을 쫓다가 놓쳐서 놓치고 112에 물어봐서 차량넘버랑 수배해 보니까 112 지령실에서 얘기를 안 해주는 거예요. 우리가 따지니까 같은 회사 직원이더라 노사협력실이라는 걸.”

“회사 내에서는 누구를 만나고, 자리를 비우면 어디를 갔다 왔는지 보고를 해야 하나 할 정도로. 자리를 비우는 것도 부담스러울 정도. 그런 게 있었던 거 같아요. 지사 와서 처음 느낀 거예요. 그전에는 그런 거 없었어요. RC 센터에서도, 아, RC 센터에서는 팀장님이 휴가를 내면 무슨 일 때문에 내는지 상세한 이유를 대라고 얘기를 했었어요. 나중에 생각해 보니까 그것도 그건가. 휴가를 어디를 가는지 적으라는 거예요. 그전까지는 휴가는 승인만 했었는데. 어디를 가는지, 뭐 때문에 가는지 적으라는 거잖아요.”

3. 조사 결과 분석

가. 직장 내 괴롭힘이라는 프레임의 필요성

○ 노동자 인권침해나 차별이라고 일컬으면 될 수 있는 것들을 굳이 ‘직장 내 괴롭힘’이라는 언어-프레임으로 조사하고 연구하려는 이유는 노동자들의 구체적인 노동과정에서 벌어지는 인간존엄성에 대한 부인이 어떤 양상으로 나타나고 노동자 개인에게 어떤 결과로 나타나는지를 구체적으로 설명할 수 있기 때문이다. 인권의 목록이 사회의 변화와 함께 다양하게 나타나듯이 신자유주의라는 달라진 환경에서 노동자들의 인권이 침해되는 현실을 구체적으로 표현할 언어를 획득하고, 그에 따른 인권보장의 체계와 문화를 만드는 일은 중요하기 때문이다.

○ 직장 내 괴롭힘에 대해 공론화가 되어 있는 유럽이나 일본에서는 괴롭힘을 가한 행위자에 대한 처벌이나 노동자에 대한 구제 등을 할 수 있는 제도적 문화적 장치가 있다. 그런데 각 나라마다 직장 내 괴롭힘에 대해 접근하는 키워드나 직장 내 괴롭힘이 확산되는 계기는 다르다. 프랑스가 노동자의 인간존엄성 인정을 전제로 정신적 괴롭힘이라는 측면에서 괴롭힘이 노동자의 정신건강에 어떻게 영향을 미치는 보고 있다면, 일본에서는 이른바 왕따라는 사회적 괴롭힘의 측면에서 직장 내 괴롭힘이 확산되었다. 우리는 노동자들을 구조조정(명예퇴직)하기 위해서 기업이 고의적으로 괴롭힘을 벌이는, 경영전략으로서 직장 내 괴롭힘 사례로부터 우리 사회에 직장 내 괴롭힘이 얼마나 문제인지를 생각하게 하는 계기가 되리라 본다.

○ 보통 직장 내 괴롭힘을 행하는 가해자는 직장 상사 및 사용자(상급자), 직장 동료(수평적), 직장 후배(하급자)로 다양할 수 있다. 2000년 독일연방직업안전보건협회가 조사한 바에 따르면 직장 내 괴롭힘을 상급자 단독으로 피해자를 괴롭히는 경우가 38.2%, 피해자에게 상급자 및 동료가 함께 괴롭힘을 행하는 경우 12.8%, 여러 명의 동료가 가해자가 되는 경우 20.1%, 가해자가 동료 다독인 경우 22.3% 였다.¹³⁾ 그러나 우리가 이번 KT의 경우는 경영전략으로서 괴롭힘에 대한 조사 및 연구이기에 괴롭힘의 행위자에 대한 분류는 따로 하지 않았다. 대부분 구조조정을 하기 위한 경영전략으로서 하였기에 상급자가 하거나 상급자의 경영방침에 동료나 하급자가 함께 괴롭힘 행위(왕따 등)에 동조하였기 때문이다.

나. 경영전략으로서 괴롭힘과 고용형태의 차이에 의한 괴롭힘

일반적으로 노동자는 노동자와 사용자(상급자)의 관계가 종속적이고 위계적인 인적 조직에 있다는 점, 직장을 떠날 경우 소득을 상실해 생계수단이 막막해진다는 점에서 직장 내 괴롭힘에 대해 참고 견디며 대응을 하기 어려운 조건에 처한다.

그런데 KT에서 벌어진 괴롭힘에 주목해야 하는 것은 경영전략으로 괴롭힘이 사용되는 경우 일반적인

13) 「독일법 상 직장 내 괴롭힘: 적대행위에 관한 연구」, 김희성, 2012.1.19

괴롭힘과 달리 가해자에 대한 조치(가해자에 대한 견책, 근로 장소의 변경 등)를 할 수 없다는 점이다. 직장 내 괴롭힘에 대한 규율이 한국에 없는데다 사용자가 의도적으로 괴롭히는 것이기 피해자인 노동자를 보호할 방안이 없다. 그나마 노동조합이 있는 경우에는 현재 있는 부당노동행위나 산재 신청 등으로 괴롭힘을 호소하는 경우가 간혹 있었으나 이 또한 오랜 시간이 걸리고 구제가 바로 괴롭힘의 중단으로 이어지지 않는다.(구조조정을 거부한 잔류자에 대한 괴롭힘이 상당기간 지속되고 있는 현실)

따라서 구조조정의 절대성에 억압당하고 있는 노동자들을 ‘인간으로 대우하고’, ‘인간적 존엄성’을 인정하지 않는 기업 경영전략에 대한 사회적 제재방안은 논의되어야 한다. 직장 내 괴롭힘을 어떤 법률로서 규율(형법, 노동법, 특별법)할 것인지에 대한 논의 이전에 괴롭힘이 노동자, 한 인간에게 어떤 영향을 미치는가에 대한 토론이 활성화되는 게 필요하다. 직장 내 괴롭힘을 규율한다는 것은 단지 가해자를 처벌 가능성과 처벌 수단을 획득하는 것만이 아니라 괴롭힘으로 인해 훼손된 존엄, 훼손된 인간관계, 사회관계를 회복하고 그럼으로써 노동활동(직장)의 안정성을 유지하는 것으로 이어지는 것까지를 포함해야 노동자의 인권이 보장되기 때문이다. 이러한 고민 속에서만 실효적인 사후 구제수단과 사전적 예방조치를 만들어갈 수 있을 것이다.

직장에서 당하는 일들을 ‘직장이니까 가능해’라거나 ‘구조조정을 하려면 회사가 저럴 수도 있지’ 하는 인식으로는 노동자가 건강하게 직장생활을 할 수 없다. 따라서 어떤 일을 당해서 무언가 불편하고 불쾌할 때 이것은 괴롭힘일 수 있으며 그러한 일을 하거나 당하면 안 된다는 인식이 우리 사회에 확대되는 것이 필요하다. 괴롭힘의 원인 및 배경이 된 조직 내 문화, 도덕관념, 경영전략 등이 바뀌지 않는 한 일회적 단기적 처방밖에 되지 않을 것이다. 또한 이러한 문제를 제기할 수 있는 조직 내외의 다양한 수단이 제공되어야 한다. 실제 일본에서는 단협에서도 괴롭힘을 금지하는 조항을 넣기도 하고 괴롭힘에 대한 리스트 작성과 해결 절차 제시하기도 한다. 현재 우리 사회에서 KT노동자가 사용할 수 있는 유일한 수단은 노동조합이라는 점에서, 문제를 제기한 피해자(노동자)를 보호할 수단인 노동조합 가입을 이유로 괴롭힘을 하는 것은 최소한의 수단마저 뺏는 것이라 심각하다고 할 수 있다.

독일 튀링엔주 노동법원은 직장 내 괴롭힘을 직장 내에서 불법적인 목적달성, 즉 피해자의 인격권, 존엄성 및 건강 중 한 가지 또는 동시에 모두를 침해하기 위해 의도를 가지고 동료 또는 하급자를 괴롭히거나 차별하는 계속적이고 조합된 행위 양식으로 보고 있고, 독일 연방법원은 “동료 간의 또는 상급자에 의한 체계적인 적대감, 괴롭힘 또는 차별”로 보고 있다. 현재 직장 내 괴롭힘에 대한 규율이 있는 나라에서 정의하는 괴롭힘은 일정한 시간 지속되는 경우, 단시간이거나 일시적이라도 심각성(정도)이 있는 경우들로 판단하고 있다.

하지만 아직 우리 사회에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 인식이 없는 상황에서 경영전략에 의한 괴롭힘으로부터 출발하지만 정규직과 비정규직의 고용형태 차이에 의한 괴롭힘도 상당수 있는 현실에서 이에 대한 조사와 연구도 필요하다.

4. 해외 사례 등으로 본 직장 내 괴롭힘에 관한 법적 규율¹⁴⁾

가. 서론

이하에서는 해외 주요국들의 직장 내 괴롭힘에 관한 법적 규율을 살펴보고 향후 대안을 모색하고자 한다.

해외, 특히 유럽에서는 1980년대부터 직장 내에서의 괴롭힘 문제에 대하여 심도 있는 논의가 진행되어 왔고, 국제노동기구(ILO)에서도 직장 내 괴롭힘의 문제를 지속적으로 다루어 왔다. 프랑스를 비롯한 몇몇 국가에서는 직장 내 괴롭힘을 규율하는 법제를 마련하기에 이르렀다.

우리나라의 경우 ‘직장 내 괴롭힘’이라고 할 수 있는 행위가 법원에서 손해배상, 부당해고, 부당노동행위, 산업재해 등으로 개별적으로 다루어지고 있으나 사회적으로 하나의 흐름으로 모아지지 않았다. KT 사례에서 보듯이, 구조조정 과정에서 직접적인 해고를 회피하는 전략으로서, 또는 노동조합 활동가 등 회사에 비협조적인 노동자에 대한 보복의 수단으로서 직장 내 괴롭힘은 많이 사용되고 있다.¹⁵⁾ 그밖에도 직장 내 위계적인 조직 문화 속에서 모욕, 부당한 업무부여, 따돌림 등의 방법으로 일상적인 괴롭힘 행위들이 반복적으로 일어나고 있다.

직장 내 괴롭힘을 용인 또는 조장하는 사용자에게 대해서 조직적인 대응이 필요하다 할 것이나, 이른바 ‘민주노조’가 사라진 자리에서 개별 노동자들이 괴롭힘의 피해를 고스란히 안고 있으며 이에 대해 호소할 수 있는 수단은 찾아보기 어려운 상황이다. 개인이 느끼는 극심한 피해에도 불구하고 ‘직장 내 괴롭힘’이 노동자의 인격권과 건강을 침해하는 불법행위가 될 수 있다는 것에 대하여 사회적인 인식이 없기 때문에 더욱 그러하다. 이런 상황 하에서 ‘직장 내 괴롭힘’의 문제를 사회적으로 가시화하고 별도의 규율 방안을 모색하기 위하여, 해외의 법적 규율 사례들을 살펴보면서 한국의 상황을 고찰해보는 것이 필요하다고 판단된다.

나. 해외의 직장 내 괴롭힘 규율 현황

1990년대 이후 해외 여러 국가들에서 직장 내 괴롭힘이 노동자의 인격권을 침해하고 노동자의 정신적 건강에 큰 위해를 초래하는 행위로 인식되기 시작하면서 이에 대한 대처와 규율에 관한 논의가 활발해졌다.

ILO가 1998년 초판 출판한 「노동에서의 폭력(Violence at work)」 보고서는 노동에서의 괴롭힘을 ‘폭력의 새로운 얼굴’로 인식하고 중요성을 부여하였다. 유럽기본지침 89/391/EEC(European framework directive 89/391/EEC)은 직장 내 괴롭힘을 별도로 언급하지는 않았으나 사용자가 ‘모든 유형의 위험’을 해결하여야 할 일반적인 의무를 지닌다고 명시하였다. 이후 2007년, 유럽노동조합연맹(ETUC/CES), 유럽경영자연합(BUSINESSEUROPE), 유럽중소기업연합(UEAPME), 유럽공공부문사용자단체(CEEP)은 ‘직

14) 이하의 내용은 김동현, 이종희(공익인권변호사모임 희망을만드는법 변호사) 책임 작성.

15) 많은 사업장에서 노동자의 단결권을 침해하는 것을 목적으로 하는 다양한 형태의 심각한 괴롭힘 행위가 존재하는 것으로 보고되고 있다. 이에 대한 구체적인 사례와 그 분석은 『자본의 노동자 통제전략에 맞선 우리의 대응 - 자본의 노동자 통제전략 대응 연구 보고서』, 2013을 참조.

장 내 괴롭힘과 폭력에 관한 자율적 기본협약(The autonomous framework agreement on harassment and violence)'을 체결한 바 있다. 이 협약은 기업들이 직장 내 괴롭힘과 폭력을 용인하지 않는다는 문서를 작성하고, 괴롭힘과 폭력의 발생이 확인되는 경우 구체적 절차를 담은 것을 규정하고 있다.¹⁶⁾

각 국가 차원에서도 직장 내 괴롭힘 문제의 심각성을 인식하고 직장 내 괴롭힘에 관한 법제를 만들어 규율하기 시작하였다. 몇 가지 입법례를 소개하면 다음과 같다.

① 스웨덴¹⁷⁾ - 1993년 「직장 내 괴롭힘에 관한 명령」(Victimization at Work Ordinance, AFS 1993:17)이라는 정부 차원의 명령이 채택되어 직장 내 괴롭힘에 관한 법규를 세계 최초로 마련하였다. 이 명령은 직장 내 괴롭힘(victimization, 스웨덴어 kränkande särbehandling)을 “노동자에게 공격적 방식으로 반복되어 행해지는 비난받을 만하거나 뚜렷이 부정적인 행동으로 대상 노동자를 직장 공동체에서 배제하는 결과를 초래하는 행위”라고 정의하면서 사용자에 대하여 직장 내 괴롭힘에 대한 방지 의무를 부과하였다. 사용자는 최대한 괴롭힘을 예방하기 위해 업무를 계획하고 조직하여야 하며, 괴롭힘이 직장 내에서 용인되지 않도록 하여야 할 의무가 있다. 또한 조기 징후와 문제가 있는 업무를 감지할 수 있는 일상적 조치, 괴롭힘 발생 시 신속한 구제조치 등이 제공되어야 함을 규정하고 있다.

② 핀란드¹⁸⁾ - 직업보건안전법(occupational Health and Safety Act, No. 738/2002)에서 직장 내 괴롭힘과 기타 부적절한 행동에 관한 특별조항을 포함하고 있다. 사용자는 노동자에 대한 괴롭힘 또는 부적절한 행동이 발생하여 노동자의 건강이 위협받고 있음을 알게 되면 문제를 개선하기 위해 조치를 취할 의무가 있다. 그밖에 직장 내 괴롭힘을 예방하고 관리하기 위한 규정 등을 두고 있다.

③ 캐나다¹⁹⁾ - 퀘벡주에서 2004년 제정된 「직장 내 심리적 괴롭힘 법」(Psychological Harassment at Work Act)은 근로자가 심리적 괴롭힘으로부터 자유로운 근로 환경에서 일할 권리가 있음을 규정하고 있다. 사용자는 심리적 괴롭힘을 방지하기 위해 필요한 조치를 취해야 하며, 심리적 괴롭힘이 발생한다는 사실을 알게 될 경우 중단시켜야 할 의무가 있다.

매니토바 주, 온타리오 주 등에서는 산업안전에 관한 법령 속에 직장 내 괴롭힘에 관한 조항을 마련해 두고 있다.

이밖에 벨기에, 네덜란드, 포르투갈, 세르비아 등에서 직장에서 발생할 수 있는 차별과 구별하여 직장 내 괴롭힘만을 규율하는 법제를 가지고 있다. 일부 국가들에서는 일반적 산업안전보건에 관한 규정을 통하여 직장 내 괴롭힘을 규율하고 있으며, 손해배상책임, 차별금지법, 괴롭힘 관련법을 근거로 규율하기도 한다. 브라질의 경우 별도로 직장 내 괴롭힘을 규정한 법률은 없으나 2000년 지방 노동법원에서 처음 등장한 이래 노동법원의 판례를 통해서 직장에서의 정신적 괴롭힘(assédio moral)이 적극적으로 다루어지고 있다.²⁰⁾ 독자적인 법제가 있든 없든, 직장 내 괴롭힘이 노동자에게 끼치는 영향에 대한 문제를 인

16) Maarit Vartia-Vänäänen, “Workplace Bullying and Harassment in the EU and Finland”, *2013 JILPT Seminar on Workplace Bullying and Harassment*, pp.9~10. (위 세미나 자료집 중 일부는 한국노동연구원, 『국제노동브리프』 Vol.10 No.8, 한국노동연구원, 2014에 나와 있는 내용과 동일한 것으로 보인다)

17) 이 부분 서술은 다음의 문헌들을 참조하였다. 위 명령의 영어판(<http://intra.kth.se/en/anstallning/pa-lika-villkor/diskriminering-och-krankande-sarbehandling-1.471496>); Margaretha Strandmark, “Workplace Bullying and Harassment in Sweden: Mobilizing against Bullying”, *2013 JILPT Seminar on Workplace Bullying and Harassment*, 2013, p.36.

18) Maarit Vartia-Vänäänen, *op.cit.*, pp.18~19.

19) 서유정, 「직장 내 따돌림: 기초분석과 해외 주요국의 관련법」, 한국직업능력개발원 Working paper 2013-2, 2013, 11면 참조.

20) 브라질 진출 한국기업도 직장 내 노동자를 괴롭혔다는 혐의로 형사상 고발되거나 피소된 바 있다. 예컨대, 브라질 노동검찰은 삼

식하고, 이에 대한 사회적·법적 논의가 이루어지고 있다고 할 것이다.

다. 일본에서의 직장 내 괴롭힘 실태파악과 원탁회의의 제언

한편 우리와 유사한 기업문화를 공유하고 있는 일본에서는 비교적 오래 전에 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 논의가 형성되어왔다. 프랑스와 같이 직장 내 괴롭힘에 대한 법제화가 이루어지지 않았으나²¹⁾²²⁾, 직장 내 괴롭힘에 대한 정확한 현황을 파악할 만한 통계조사조차 이루어지지 않은 한국과 달리 일본은 이를 중요한 문제로 여기면서 침해의 심각성과 실태를 파악하기 위한 다양한 조사가 이루어졌다. 후생노동성에서 실시한 “직장 내 파워하라스먼트²³⁾에 관한 실태조사”에 의하면 3년간 45.2%의 기업이 파워하라스먼트와 관련한 상담을 받았고, 그 중 70.8%가 실제 파워 하라스먼트에 해당하는 사안이었다.²⁴⁾

성전자 캄파니스 공장에서 사측이 노동자를 괴롭혔다는 이유로 삼성전자를 기소하였다. 이 사건은 (1) 삼성전자가 고용주의 경영권을 통상적 제한을 넘는 어떠한 행위를 하지 않을 것, 삼성전자가 노동자의 존엄성을 침해하는 행위를 줄이기 위한 필요한 노력을 다할 것, 및 (2) 브라질 노동법에 반하는 징계 등 수단을 없앨 것, 및 (3) 삼성전자가 피해 노동자에 대한 배상 외 다양한 복지기관에 50만 리알(한화 약 2억2천만원 상당)을 기부할 것 등을 내용으로 하는 법정 합의로 종결되었다. 법정합의문에 대한 설명 및 삼성전자 사안에 대한 소개는 <http://mpt-prt15.jusbrasil.com.br/noticias/2837741/samsung-acordo-judicial-com-mpt-poe-fim-ao-assedio-e-gera-r-500-mil-de-indenizacao-por-danos-morais>; “한국 기업들, 브라질 노동자 정신적 학대 말라”, 경향신문 2013. 8. 20. 기사; 위 합의문(TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 320/2011) 참조.

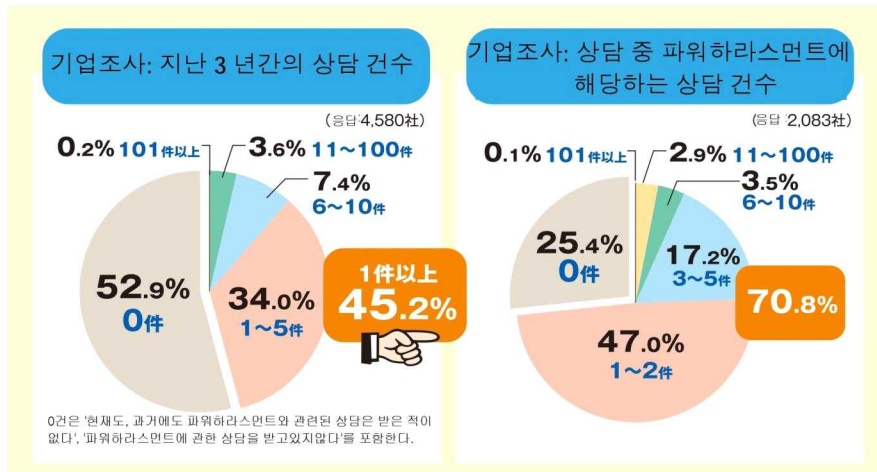
또한 브라질 LG전자의 경우에도 Simone de Gouvea Rosa 라는 노동자가 한국인 중간관리자로부터 모욕을 당하였다는 이유로 LG 전자를 상대로 소송을 제기했다. 이에 대하여 1심 법원은 45만 리알을 노동자 조지기구(Fundo de Amparo ao Trabalhador)에 배상하라는 판결을 하였다. 현재 이 소송은 계속 진행 중인 것으로 보인다. LG 전자 사건에 대한 설명은 “Assedio moral assambra a LG”, ESTADAO 2010. 2. 8. 기사 참조.

21) 따라서 일본에서 발생하는 직장 내 괴롭힘의 해결은 통상적인 노동분쟁해결방안(예컨대, 민사상 채무불이행책임 혹은 불법행위 손해배상책임, 산재처리 등)을 통해 이루어진다. 일본에서의 직장 내 괴롭힘 사안과 이에 대한 해석론의 소개는 노상현, 「일본의 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 쟁점」, 『노동법논총』 제26권, 한국비교노동법학회, 2012 참조.

22) 다만, 최근 일본에서는 과도한 노동으로 사망하는 문제에 대한 국가의 대책을 마련하는 것을 규율하는 「과로사등방지대책추진법(過勞死等防止対策推進法)」이 제정되었고, 2014. 11. 1.부터 시행되었다. 이법에서 규율하고자 하는 과로사 등은 “업무에서의 과중한 부하에 의한 뇌혈관질환 혹은 심장질환을 원인으로 하는 사망 혹은 업무에서의 강한 심리적 부하에 의한 정신장애를 원인으로 하는 자살에 의한 사망 또는 이들 뇌혈관질환 혹은 심장질환 혹은 정신장애”이다(과로사등방지대책추진법 제2조). 위 정의에 따른 경우 일정한 형태의 직장 내 괴롭힘은 과로사 등으로 포섭될 수 있는 것으로 보인다. 과로사등방지대책추진법의 주요 내용 및 직장 내 괴롭힘(파워하라스먼트)와 과로사등방지대책추진법의 관련성에 대해서는 추가적으로 연구가 필요하다.

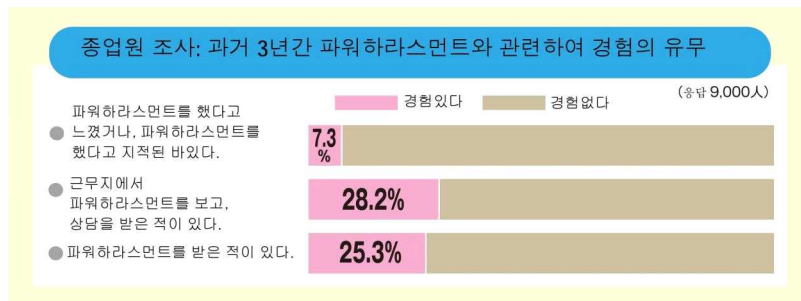
23) 일본에서는 통상적으로 직장 내 괴롭힘을 파워하라스먼트(パワーハラスメント)라고 명명한다.

24) 후생노동성, 「직장 내 파워하라스먼트 실태에 관한 실태조사보고서(職場のパワーハラスメントに関する 実態調査報告書)」, 2012, 14-41면 참조.



후생노동성 실태조사 중 기업 조사

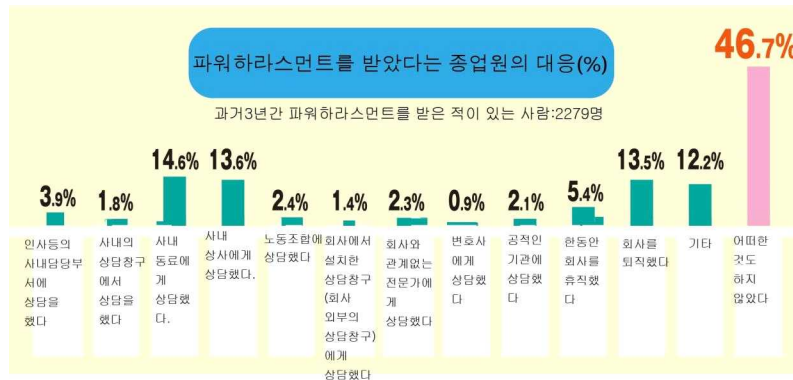
종업원 조사²⁵⁾에서도 28.2%의 노동자가 파워하라스먼트를 경험하였다고 응답하였고, 나아가 “파워하라스먼트를 받은 후에 어떤 대응을 했는가”라는 질문에 대해 노동자 중 46.7%가 “어떠한 조치도 하지 않았다”고 응답하였다.



후생노동성 실태조사 중 종업원 조사1

25) 위 후생노동성 기업 조사 및 종업원 조사에 대한 표는 21세기 직업재단, 『직장 내 파워하라스먼트 핸드북』 3~4면을 옮긴 것이다.

위 『직장 내 파워하라스먼트 핸드북』의 번역은 KT 직장 내 괴롭힘 조사연구팀 후반부부터 참관한 강민정(릿츠메이칸대 석사과정)이 수행하였다.



후생노동성 실태조사 중 종업원 조사2

이러한 실태 파악을 바탕으로 후생노동성은 경제인, 학자, 전문가, 공무원 등으로 구성된 원탁회의 및 원탁회의 워킹그룹을 구성하여 직장 내 괴롭힘 문제의 배경, 원인, 접근의 필요성 등을 논의하였다. 이러한 내용은 「직장 내 파워하라스먼트 실태에 관한 실태조사보고서(이하 ‘보고서’)」, 「직장 내 파워하라스먼트 원탁회의 워킹그룹보고(이하 ‘워킹그룹 보고’)」 및 「직장 내 파워하라스먼트 예방 방지를 위한 제언(이하 ‘제언’)」의 형식으로 발표되었다.

워킹그룹 보고는 파워하라스먼트가 해당 노동자의 존엄성과 인격을 침해하고 위 노동자 주위의 노동자들의 생산성을 떨어뜨리며 기업에도 손상이 발생한다고 분석하면서 이의 원인으로 기업 간 경쟁의 격화에 의한 노동자에 대한 압력 증가, 직장 내 커뮤니케이션의 부족, 직장 내 구성원간의 가치관의 차이 등을 제시한다. 그리고 이러한 괴롭힘이 사회문제가 되었음에도 노사가 문제의 중요성을 인식하지 못하거나 인식한다고 하더라도 괴롭힘과 “업무 지도”와의 선긋기가 어렵다는 점 등에서 당사자들의 자주적 노력으로는 진전하지 못할 수 있다고 지적한다.

워킹그룹 보고는 노사 공통의 전제가 되는 직장 내 괴롭힘의 개념과 유형을 제시한다. 파워하라스먼트란 “직장 내 파워하라스먼트는 같은 직장에서 일하는 사람에 대해 직무상의 지위나 인간 관계 등 직장 내 우위를 배경으로 업무의 적정한 범위를 초과하여 정신적·신체적 고통을 주거나 직장 환경을 악화시키는 행위”라고 규정하고, 그 유형으로 ① 폭행, 상해, ② 협박·명예 훼손·모욕·심한 폭언, ③ 격리·동료와의 소외·무시, ④ 업무상 분명히 불필요한 것이나 수행 불가능한 업무강제, ⑤ 업무의 합리성 없이 능력과 경험과 동떨어진 정도가 낮은 일을 명하거나 일을 주지 않는 것, ⑥ 사적인 영역에 지나친 개입을 제시한다. 워킹그룹은 위와 같이 제시된 개념과 유형이 파워하라스먼트의 범위를 한정하기 위한 것이 아님을 강조한다. 즉 이 유형이 모든 행위를 망라하는 것이 아닐 뿐만 아니라 이 유형에 포섭되지 않는다고 하여 문제가 없다는 의미는 아니라는 것이다.

원탁회의는 위 워킹그룹 보고에 기반하여 「제언」을 공표한다. 이 제언은 “누구나 파워하라스먼트의 당사자가 될 수 있으므로 직장 내 모든 구성원이 이를 인식하여야 한다”라고 하면서 “직장 내 파워하라스먼트는 허용되지 않는다”라고 명시한다. 그리고 이를 해결하기 위하여 개인, 회사, 노동조합, 국가 등 관련 당사자에게 다음과 같은 사항을 제안한다.

○ 기업과 노동조합과 노동자 개개인

파워하라스먼트의 해결을 위한 조직의 노력이 형해화되지 않도록 노력할 것

○ 최고경영자

파워하라스먼트가 발생하지 않는 조직 문화를 만들 것

○ 상사

스스로 하급자를 괴롭히지 않는 것을 물론 하급자도 그러한 행동을 하지 않도록 함. 파워하라스먼트가 발생한 경우 이를 해결하기 위해 노력함.

○ 개개인

- 파워하라스먼트의 본질은 한 사람 한 사람이 모두 동일하고 부당하게 손상되어서는 안되는 존엄성과 인격을 가진 존재라는 것을 인식하는 것이고, 각각의 가치관, 입장, 능력 등이 다르다는 것을 인정하고 서로를 받아들이고 인격을 존중하는 것이다.

- 커뮤니케이션 : 서로의 인격 존중은 상하관 및 동료 사이의 커뮤니케이션 형성 노력을 통해 성취될 수 있다.

- 서로를 지지하는 것 : 개개인이 파워하라스먼트를 간과하지 않고 이러한 행위를 받은 사람을 고립시키지 않고 서로가 서로를 뒷받침해주는 것이 중요하다.

○ 정부 및 관계 단체

국가나 노사단체는 이 제인 및 워킹그룹 보고서를 알리고 널리 대책이 이루어지도록 지원한다.

라. 프랑스에서의 직장 내 괴롭힘 규율

이 발표에서 특히 주목하고자 하는 직장 내 괴롭힘에 관한 해외의 규율 사례는 프랑스의 경우이다. 프랑스는 2002년 ‘정신적 괴롭힘’(harcèlement moral)의 개념을 노동법전(Code de travail)과 형법전(Code de pénal)에 도입하여 직장 내 괴롭힘을 규율하기 시작하였는데, 이에 관한 최고법원 판례만 매해 100건이 넘는 등 실제 사례를 통해 규율을 구체화하고 있다는 점에서 참조의 필요성이 크다.²⁶⁾

1) 입법의 배경

프랑스의 심리학자인 Marie-France Hirigoyen이 1998년 『정신적 괴롭힘, 무자비한 폭력(Le

26) 이하의 서술은 다음의 문헌들을 참조하였다. Loïc Lerouge, “Workplace Bullying and Harassment in France and Few Comparisons with Belgium: a Legal Perspective”, 2013 JILPT Seminar on Workplace Bulling and Harassment; Loïc Lerouge, 「프랑스 노동법에서의 직장 내 괴롭힘」, 『국제노동브리프』 Vol.12 No.9, 한국노동연구원, 2014; 양리원, 「프랑스 텔레콤 사례로 살펴본 프랑스법상 근로자 자살과 그 책임의 문제」, 『국제노동브리프』 Vol.10 No.8, 한국노동연구원, 2012.; 조임영, 「직장내 괴롭힘과 프랑스 노동법」, 『노동법논총』 제25권, 한국비교노동법학회, 2012; 조임영, 「프랑스의 ‘노동에 있어 정신적 괴롭힘(harcèlement moral)’규제에 관한 법리」, 『노동법논총』 제22권, 한국비교노동법학회, 2011; 한국노동연구원 해외노동동향, http://www.kli.re.kr/kli_home/winforwew.home-33000?pageNo=&condition=subject&keyword=%ED%94%84%EB%9E%91%EC%8A%A4+%ED%85%94%EB%A0%88%EC%BD%A4&rowNum=&year=&seq=2730&listNum=3, (자료검색일 2014. 10. 30); 목수정, “신자유주의의 죄’를 묻는 프랑스”, 2012. 7. 12. 경향신문 기사, http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201207172119375&code=990100. (자료검색일 2014. 10. 30)
경영방식에 의한 정신적 괴롭힘과 프랑스텔레콤 사례에 관한 리서치와 번역, 프랑스 법조문에 관한 번역은 공익인권변호사모임 희망을만드는법 김호원 자원활동가가 수행하였다.

harcèlement moral, la violence perverse au quotidien)』라는 제목의 책을 발간하면서 프랑스 사회 내에서 직장 내 괴롭힘에 대한 논의가 본격적으로 이루어지기 시작하였다.²⁷⁾ Hirigoyen은 직장 내에서의 정신적 괴롭힘을 “고용관계 혹은 근로환경을 악화시키는 것으로서 개성, 존엄성, 인간의 신체적·심리적 완전성을 침해할 수 있는 어떠한 모욕적 행동, 언어, 제스처, 표현”이라고 정의하였다. 이 저서는 이미 오래전부터 벌어지고 있었으나 개인의 문제로 치부되어 왔던 직장 내 괴롭힘 문제를 신체적 폭력에 대응하여 ‘정신적 괴롭힘(harcèlement moral)’이라는 개념으로 묶어내면서 사회적 논쟁을 촉발시켰다.

이후 사회적·입법적 논의가 계속되다가 2002년 1월 17일 사회현대화법률(loi du 17 janvier 2002 de modernisation sociale)이 제정되면서 정신적 괴롭힘에 관한 규정이 노동법전 및 형법전에 도입되었다. 이로써 프랑스 법체계 내에서 직장 내 괴롭힘이 독립적인 법적 규율의 대상이 되었다.²⁸⁾

2) 법률의 주요 내용

프랑스 노동법전에서 정신적 괴롭힘은 다음과 같이 정의된다. “어떠한 노동자도 자신의 권리들과 존엄을 침해하거나 신체적·정신적 건강을 훼손하거나 직업적 전망을 위태롭게 할 수 있는, 노동 조건의 훼손을 목적으로 하거나 그러한 결과를 초래하는 반복되는 정신적 괴롭힘의 행위들을 겪어서는 안 된다.”(L1152-1조)

그리고 정신적 괴롭힘에 관해 사용자의 일반적 예방의무를 규정하고(L1152-4조), 가해근로자에 대한 사용자의 징계 의무 규정을 두고 있다(L1152-5조). 직장 내 괴롭힘으로 인하여 근로계약이 파기된 경우 무효로 간주되고, 그밖에 직장 내 괴롭힘 금지의무에 위반된 모든 규정 또는 행위 또한 무효라고 규정하고 있다(L1152-3조). 나아가 정신적 괴롭힘 행위에 대해서 1년의 금고와 15,000유로의 벌칙이 규정되어 있다(L1155-2조).²⁹⁾

노동법전은 정신적 괴롭힘에 관한 구제절차를 촉진하여 직장 내 괴롭힘 방지를 실질화하는 여러 규정들을 두고 있다. ① 정신적 괴롭힘의 행위들을 겪었거나 겪는 것을 거부한 것을 이유로, 뿐만 아니라 그러한 행위들을 증언하거나 기록한 것을 이유로 제재, 해고, 보수, 직업교육, 재배치, 배치, 직업자격, 직업등급, 승진, 배치전환, 또는 계약의 갱신 등 기타 직접적 또는 간접적인 차별적 조치의 대상이 될 수 없다고 규정한다(L1152-2). 그리고 위 보복조치 금지 의무에 위반된 모든 규정 또는 행위를 무효로 보는 규정도 두고 있다(L1152-3). ② 입증책임을 완화시키기 위한 규정도 두고 있다. 노동자가 괴롭힘의 존재를 추정할 수 있는 사실을 제시하면, 상대방이 그 행위들이 괴롭힘과 관계없는 객관적으로 정당화되는 행위임을 입증하여야 한다(L1154-1). ③ 노동조합이 정신적 괴롭힘에 관한 소송을 대신 수행하는 것을 가능하게 하여(L1154-2), 개별 노동자가 권리 주장시 돌아가는 부담을 경감시키는 방안도 두고 있다.

증명책임에 관한 규정에서 입사지원자(le candidat à un emploi), 인턴 중이거나 교육 기간 중인 사람

27) 이 책은 우리나라에서 『보이지 않는 도착적 폭력』이라는 제목으로 번역 출판되어 있다.

28) 한편, 水谷英夫은 프랑스의 사회현대화법률이 제정된 배경에 대한 흥미로운 서술을 하였다. 정보보조에 의하여 대우 공장이 로렌 지방에 진출하였는데, 사용자가 출산 휴가나 병가를 사용한 근로자를 하루 종일 독실에 가두거나 특별히 일을 주지 않는다는지, 담배꽂초를 줌게 하는 등의 굴욕적인 일을 시킨 것이 원인이 되어 노동쟁의가 발생하였고, 이에 대하여 1999년 공산당이 정신적 괴롭힘 방지법안을 제출하고 여론의 지지를 바탕으로 그 내용이 사회현대화법률에 삽입된 것이라고 밝힌다. 水谷英夫, 『職場のいじめ: 『パワハラ』と法』, 2006, 88면; 이준희, 「직장 내 집단 괴롭힘(mobbing)에 대한 연구」, 고려대학교 석사학위논문, 2009, 121면에서 재인용.

29) 프랑스법은 우리법과 달리 성적 괴롭힘, 즉 성희롱에 대해서도 형사처벌 규정을 두고 있다. 위 L1155-2조는 정신적 괴롭힘과 성적 괴롭힘 모두에 대한 형사처벌 규정이다.

(à un stage ou à une période de formation en entreprise)도 규정하여 이들을 직장 내 괴롭힘의 보호 범위에 명시적으로 포함시켰다.

사용자의 노동자에 대한 일반적 예방의무에 관해서는 기존에 ‘건강’이라는 용어를 사용하였던 데서 나아가 ‘신체 및 정신 건강’이라고 표현하며, 사용자는 근로자의 신체 및 정신 건강을 보호하는 데 필요한 조치들을 취하여야 한다고 규정하였다(L4121-1).

프랑스 형법전에서도 정신적 괴롭힘에 관한 조항을 신설하여(222-33-2조), 정신적 괴롭힘 행위에 대하여 노동법전과 동일한 형량의 처벌 규정을 두고 있다.

3) 경영방식에 의한 정신적 괴롭힘

아래에서 보는 프랑스텔레콤 등의 기업에서 행해진 노무관리방식이 논란이 되고 많은 수의 자살자가 발생하자, 정신적 괴롭힘이 성립되기 위해서 가해자의 가해의도가 필요한지, 경영방식으로 인해 발생하는 괴롭힘도 규율 대상이 될 수 있는지 등이 중요한 쟁점으로 제기되었다. 법문상 “...노동환경의 훼손을 목적으로 하거나 그러한 결과를 초래하는”이라고 규정하여, 직장 내 괴롭힘을 의도하지 않더라도 괴롭힘의 결과를 가져오는 행위도 규율 대상에 포함된다고 해석되나, 하급심 판결에서는 그 판단이 엇갈렸었다.

이에 대해 프랑스 최고법원은 2009. 11. 10. HSBC France 판결에서 정신적 괴롭힘의 성립에 가해의도가 필요없음을 명확히 판시하였다(Cass. soc. 10 nov. 2009, 08-41497). 또한 같은 날 Salon Vacances Loisirs 판결에서 “그 자체가 목적이든 아니든 노동 조건을 악화시키는 반복된 행동을 통해 노동자의 권리와 존엄을 침해하거나 그의 신체적·정신적 건강을 훼손하거나 직업적 장래를 위태롭게 만들기 쉬운 상태로 만드는 경영 방식이 상위의 위계 질서에 의해서 성립된다면, 이 역시 직장 내 괴롭힘으로 정의할 수 있다”라고 하여 경영방식이라는 이유가 정신적 괴롭힘의 혐의를 벗어날 수 있는 근거가 되지 않음을 명확히 밝힌 바 있다(Cass. soc. 10 nov. 2009, 07-45321). 이 판결에서 최고법원은 노동자들에게 끊임없는 압박을 주고 직접적인 대화가 아닌 게시판 등을 통한 비인간적인 소통으로 노동자에게 우울증을 일으켰다면, 이러한 경영방침에 대해 회사의 책임이 인정된다고 보았다.

2010. 2. 3. Socrec 판결에서도 다시금 Salon Vacances Loisirs 판결의 법리를 다시 확인하였다. 최고법원은 이 판결의 사안에 대해, 경영관리자가 판매원들에게 집약적 할당량을 주고 극도로 열악한 노동 조건 속에 놓이게 하였고 이러한 상황 속에서 해당 노동자가 동료들 앞에서 두 차례 업무 방식에 관해 근거없는 비난을 받았으며 의료적 처치를 요하는 극심한 스트레스 상태에 처하게 되었다고 보았다.³⁰⁾ 결국 최고법원은 이 사안에 대해 노동자의 권리와 존엄성을 훼손하고 건강을 해쳤다고 판단하며 사용자 측에 근로계약 파기의 책임을 물을만한 정신적 괴롭힘이 인정된다는 판결을 내렸다(Cass. soc. 3 fev. 2010, 08-44107).

30) 항소심 판결에 추가로 나온 사실관계를 보면 다음과 같다. 이 사건의 원고는 노동 조건이 갈수록 악화되고 여러 차례에 걸쳐 자신의 능력과 업무를 비난받음으로써 심리적 압박감이 너무 크다는 사직서를 제출하였다. 그러나 사용자 측은 오히려 원고의 노동의 질 악화를 문제삼았고, 사직서에 대한 대답으로 "당신은 당신 혼자만 이런 염려를 하고 있는 줄 아는, 무관심하고, 눈멀고, 귀 먼 사람이다"라는 비난을 하였다.

4) 프랑스텔레콤 사례

프랑스텔레콤의 사례는 경영방식에 의한 정신적 괴롭힘이 문제가 된 대표적인 경우라고 할 수 있다.

1986년부터 민영화를 시작했던 프랑스텔레콤은 2005년 디디에 롱바르(Didier Lombard)가 사장으로 부임하면서 'PLAN NEXT'이라는 명칭의 강력한 구조조정 계획을 마련하였다. 프랑스텔레콤은 이 계획 하에서 3년간 2만2000명을 감원하고 1만 여명을 직종을 바꾸는 급격한 변화를 시도하였다. 기술인력을 마케팅부서로 대거 옮겼으며, 기술인력과 연구예산을 대폭 축소하였다. 그 과정에서 2008년과 2009년 프랑스텔레콤에서 35명에 달하는 자살자가 발생하였다.

2010년에 나온 프랑스 노동청의 보고서가 위 구조조정 과정과 그것이 노동자들에게 미치는 영향에 대해서 자세하게 살피고 있다. 이 보고서는 PLAN NEXT에 따른 경영방식이 노동자의 신체적·정신적 건강에 미치는 위험에 대해 기술하고, 경영진들의 정신적 학대가 있었음을 명시하며 노동자가 겪고 있는 여러 위험 상황을 방지하는 경영방식에 명백한 위법 행위가 있다고 판단하였다.

디디에 롱바르와 당시 경영진 2명은 연이은 자살 사태에 대한 책임을 질 것을 요구받으며 형사고소되었다. 1심에서 피고인들에게 무죄가 선고되었고, 현재 항소심 진행 중이다. 위에서 본 바와 같이 정신적 괴롭힘의 성립에 가해의도가 필요하지는 않으나 형사처벌을 위해서는 피고인의 고의가 필요할 것이다. 그런데 이에 대한 입증은 쉽지 않았기 때문에 무죄판결이 난 것으로 추측된다.

프랑스텔레콤과 노동자 간의 분쟁은 민사소송 등의 방식으로 법원에서 많이 다루어졌다. 민사소송에서는 직장 내 괴롭힘을 인정하며 프랑스텔레콤의 손해배상책임을 인정한 판결들을 찾을 수 있다.³¹⁾ 그 중 한 사안을 자세하게 살펴보면 다음과 같다. 프랑스텔레콤의 노동자인 원고들은 지점장이 도저히 실현할 수 없는 업무 목표량을 정해주고, 자신들을 과소평가하였으며 업무 성적을 비난했다고 주장하였는데, 항소심 법원에서 “사용자 측이 노동자에게 새로운 업무 방식을 지시하고, 노동자 측이 이로 인해 미진한 업무 성적을 보였다는 점이 직장 내 괴롭힘의 정황이라고 볼 수도 있으나, 다른 한편으로는, 지점장이 노동자와 고객의 대화에 간섭한 것이 유일한 구체적 사실이라는 점, 직장 내 괴롭힘이 반복적으로 일어남과 관련되어 그 어떠한 다른 구체적 사실도 증인으로 부터 나오지 않는다는 점, 부적응과 우울증의 의료 기록은 그 자체만으로 직장 내 괴롭힘의 증거가 될 수 없다는 점, 지점장의 행위의 반복성을 뒷받침할만한 객관적 요소가 부족하다는 점 등을 보아 노동자가 주장하는 정신적 괴롭힘은 성립하지 않는다”라고 판단하였다. 그러나 최고법원은 정신적 괴롭힘에 관한 입증책임에 관한 규정을 근거로, 사용자 측이 원고들이 주장하는 행위가 괴롭힘과 관계없는 객관적으로 정당화되는 행위임을 입증하지 못했으며 원고들에게 정신적 괴롭힘을 추정할 수 있는 사실을 제기하는 것 이상의 입증 부담을 주었다는 이유로 항소심 판결을 파기하고, 프랑스텔레콤의 배상책임을 인정하였다(Cass. soc. 28 mars 2012, 10-26363).

5) 평가

국영통신사였으나 민영화를 시작하면서 노동환경이 악화되었던 프랑스텔레콤의 사례는 역시 민영화되면서 급격한 변화를 겪었던 KT의 사례와 유사한 측면이 많다. KT 역시 수차례에 걸친 명예퇴직 시행

31) CA 11/00549 Rejette Pourvoi, Condamne France Telecom, 2011; CA 05/06096 Rejette Pourvoi, Condamne France Telecom, 2008; CASS 13-15.629 Rejette Pourvoi, Condamne France Telecom, 2014; CASS 10-26.363 Casse et Annule, Condamne France Telecom. 2012 등.

등을 통해 구조조정을 시행하면서 많은 노동자들이 돌연사하거나 자살하였고, ‘죽음의 기업’으로 불리기도 하였다. 프랑스텔레콤과 유사하게 KT 역시 기술부서를 축소하거나 외주화하여 나머지 인력들을 영업부서로 전환시키면서 영업 부서만 비대화되었고, 노동자 내부에서 영업 실적 경쟁이 한층 강화되었다. 명예퇴직 시기마다 퇴직을 강요하고, 이를 거부할 경우 왕따, 과도한 업무 압박, 또는 업무 미부여 등의 괴롭힘 행위들이 가해졌다.

KT의 사례에서 개별 노동자에 대한 악의적인 괴롭힘 행위도 발견되지만, 구조조정, 경영효율성의 미명 하에 노동자를 압박하는 형태의 괴롭힘 행위들이 가장 전형적으로 발견된다. 노동자 스스로가 이러한 괴롭힘 행위들을 경영효율을 위해 어쩔 수 없는 행위로 받아들이는 모습도 보인다. 그러나 위와 같은 프랑스의 판례들은 경영 방식일 뿐이라는 핑계로 자행되는 직장 내 괴롭힘이 노동자의 인격권을 침해하고 신체적·정신적 건강의 훼손을 가져올 수 있는 행위라는 점에 관해 인식하게끔 하고, 실질적으로 노동자의 인권이 보장되는 노동 환경에 관한 논의를 촉발시키는 데 참고가 될 수 있을 것으로 보인다.

마. 한국 사례의 검토

한국의 경우³²⁾ 프랑스와 같이 직장 내 괴롭힘을 직접적으로 규율하는 법제는 없다. 그러나 직접적으로 이를 규율하는 제도의 부재가 괴롭힘 현상이 존재하지 않음을 의미하지는 않는다. 이미 언론에서 보도된 바와 같이 직종, 유형을 불문하고 직장 내 괴롭힘이 존재한다. 그리고 이러한 사안들이 기존의 제도 내에서 구제가 이루어져 왔다. 프랑스와 같은 직장 내 괴롭힘 규제 입법이 필요한지에 대해서는 사회적 현상에 이르게 된 직장 내 괴롭힘의 문제가 현행 법제도 내에서 실효적으로 해결되고 있는지에 대한 평가가 선행되어야 한다. 또한 이를 위해서는 기존의 사례들에 대한 분석과 평가가 이루어질 필요가 있다.

직장 내 괴롭힘에 대한 구제수단을 현행법체계 분석해 본다면, 해당 사실관계 중 주목하는 단면에 따라 산업재해/ 해고무효 및 부당노동행위/ 민사상 손해배상청구/ 형사상 처벌 등으로 다양하게 포섭될 수 있다. 이하에서는 해당 제도 등을 기준으로 사례들을 살펴보기로 한다.³³⁾

1) 산업재해

직장 내 괴롭힘으로 인하여 노동자가 부상·질병·장해 또는 사망하였다면 산업재해보상보험법상 구제를 받을 수 있다. 주로 문제가 되는 것은 업무와 산업재해 발생의 인과관계의 입증의 문제인데, 이는 직장 내 괴롭힘만의 문제는 아니다. 인과관계의 판단과 관련하여 대법원은 “업무와 사망의 원인이 된 질병 사이에 직접적인 관계가 없더라도 업무상의 과로나 스트레스가 질병의 주된 발생원인에 겹쳐서 질병을 유발 또는 악화시켰다면 그 사이에 인과관계가 있다고 보아야 할 것이고, 그 인과관계는 반드시 의학적·자연과학적으로 명백히 입증하여야 하는 것은 아니고 제반 사정을 고려할 때 업무와 질병 사이에 상당인과

32) 이하는 김동현, 「직장내 괴롭힘 - 법률적 대응을 중심으로」, 제3회 공익인권법 실무학교 새로운 시선 - 직장 내 괴롭힘 발제문, 2014, 33-48면 중 일부를 수정 보완한 것임.

33) 이하의 판례는 모두 기존의 국내문헌 및 언론기사를 토대로 직장 내 괴롭힘으로 인하여 당사자에게 구제가 이루어진 사건들을 발제자가 취합 정리한 것이다. 후술할 사례보다 훨씬 많은 수의 사례와, 특히 당사자가 구제받지 못한 직장 내 괴롭힘 사례가 다수 있을 것으로 추측된다. 현행 제도에 대한 평가와 입법 논의의 타당성 고찰은 이 사례들에 대한 종합적인 분석에 기반하여야 할 것이나, 국내 사례를 바탕으로 하는 연구를 발제자는 발견하지는 못하였다.

관계가 있다고 추단되는 경우에도 그 입증에 있다고 보아야 할 것이라고 판시하고 있다(대법원 98두 12642 등). 다만 개별 사례에서의 재해와 업무상 질병 사이의 상당인과관계는 차이가 있다.

직장 내 괴롭힘에 대한 산재관련 사건으로 우리에게 알려진 사건은 L증권 자살사건(서울행정법원 2004구단377, 서울고등법원 2005누26849 항소기각, 대법원 2006 11743 상고기각)과 S증권 사건(서울행정법원 2005구단 1834, 서울고등법원 2007누7354 항소기각)이다. 전자의 경우 L증권에서 근무하던 노동자가 업무상 과로와 스트레스 및 자신이 가지고 있는 다른 소인들(재판부는 발음의 부정확에 대한 콤플렉스, 내성적이면서도 완벽주의자적인 성격 등을 들고 있다)이 결합되어 우울증을 유발한 경우에도 상당인과관계를 인정하고 있다(다만 이 판시에서는 업무상의 과로 등으로 표현되어 있을 뿐 괴롭힘을 명시적으로 언급하고 있지는 않다). S증권 사건의 경우 원고는 S증권에서 인격적인 멸시와 모독, 퇴직압력을 받아 이로 인한 스트레스 때문에 ‘불안신경증’이 발병하여 이 상병에 대하여 요양신청을 하였다가 다시 요양기간을 연장하여 달라고 신청하였으나 불승인된 사건이다. 이 사건의 경우 특징은 S증권이 원고의 증상을 불안신경증이 아닌 ‘피해망상을 주소로 하는 편집장애의 상태’로 판단하였다는 것인데, 재판부는 사실조회 등을 근거로 편집장애라는 판단은 근거가 없는 것이라고 보아 원고의 청구를 인용하였다.

2) 부당해고 구제 및 부당노동행위 구제

직장 내 괴롭힘의 경우 많은 경우 사직의 중용이 행위의 목적으로, 또는 괴롭힘 행위와 병행해서 명시적으로 발생한다. 또는 부당한 업무지시가 괴롭힘의 형태로 발하여지고 불복하면 지시위반으로 징계되고 되는 경우가 있다. 전자의 경우 이른바 ‘의제(擬制)해고에 해당한다고 볼 여지도 있으나, 영미법제와 달리 우리 법은 의제해고에 대한 규정을 두고 있지 않다. 그리고 후자의 경우 이를 부당해고로 구성하여 이에 대한 구제를 받을 수 있는데, 괴롭힘의 경우 증거의 확보가 쉽지 않은 문제점이 있다.

한편 직장 내 괴롭힘이 노조 간 차별의 차원에서, 혹은 노조활동을 방해하기 위한 것이라고 판단된다면 노조법상 부당노동행위로 구성하여 고소·고발 및 진정과 노동위원회에 구제신청할 수 있다. 노조탈퇴를 권유·협박하거나 사측의 다양한 고소고발 및 사실적 차원에서의 노동조합활동 방해 등도 부당노동행위에 해당할 여지가 있다.

다만 현행 부당노동행위제도는 신청인인 노동자나 노동조합이 지방노동위원회나 중앙노동위원회의 구제명령에 의한 구제를 받는 제도로서 요건에 대한 입증책임이 부당노동행위를 주장하는 노동자 측에 있다는 한계가 있다. 이는 부당해고소송에서 해고의 정당성에 대한 입증책임을 사용자에게 부담시키고 있는 것과 대조되며 이러한 차이가 부당노동행위 구제신청 사건이 줄어드는 원인이라는 지적이 있다.³⁴⁾ 직장 내 괴롭힘과 연관된 부당노동행위의 문제도 이와 사정은 동일할 것이다.

3) 민사상 손해배상청구

직장 내 괴롭힘 행위를 한 가해 행위자는 피해 노동자의 손해를 배상하여야 할 책임을 부담하게 된다. 이는 직접 가해자로서 부담하는 책임이다. 직접 행위자가 아니더라도 사용자가 행위자를 지시하는 등 업무관련성이 인정된다면 사용자는 이러한 행위에 대하여 손해배상책임을 부담한다. 아래에서는 이와 관련

34) 송강직, 「교섭대표노동조합의 공정대표의무」, 서울대노동법연구회 발표문, 2013, 277면.

하여 회사를 공동불법행위책임, 사용자책임으로 법적 책임을 인정한 예와 행위자에 대한 불법행위 손해 배상책임을 인정한 사례를 살펴본다.

가) 회사, 회사 대표이사, 회사 중간관리자 등의 공동불법행위

○ L전자 사건(서울중앙지방법원 2006가단333765, 같은 법원 2006나19091 쌍방향소 항소기각)

<사실관계>

원고는 L전자에 입사하여 컴퓨터시스템고객지원팀 등에서 근무하던 중 과거 L사 감사실에 비리를 제보함으로써 조사가 진행되어 관련자들이 불이익을 받은 사실이 있다. 이후 원고는 두 차례 과장진급 심사에서 탈락하였다. 이에 원고는 인사담당자인 피고를 면담하고 인사고과 공개를 요구하였으나 같은 날 구조조정대상자로 선정된 후 명예퇴직을 권유받았다. 원고는 L사가 자신을 강제로 쫓아내려 한다는 생각에 권유에 응하지 않았다.

이후 원고는 외근직에서 내근직으로 담당업무가 변경되었고, 피고들은 원고를 창가 쪽에 혼자서 근무하도록 명하고 대기발령이라는 명목으로 실제 처리할 업무도 주지 아니하였다. 또한 피고는 원고가 내근직 업무 수행에는 아무런 성의를 보이지 않았다는 이유로 사내 업무용 전자우편 아이디와 책상 등의 짐기 및 사물함 등 비품을 회수하고 원고의 자리를 동료 직원들로부터 떨어져 창가에 있는 회의용 탁자로 옮기는가 하면 원고에게 한쪽에 가만히 서서 반성할 것을 지시하였고, 그 후에는 위 회의용 탁자와 의자마저 모두 치웠다.

그러던 중 피고2는 다른 직원들에게 “내부 인트라넷 메일 발송시 원고를 수신대상에서 삭제하고, 원고가 근무지에서 타인의 컴퓨터를 사용하지 못하게 하라”라는 내용의 메일을 발송하였고, 원고가 지시사항을 잘 이행하지 않는다는 이유로 원고에게 창가에 의자 하나만 놓고 그곳에 서서 근무하라고 지시하였다.

이후 원고는 피고인 L사 대표이사 앞으로 “자신이 조직에서 집단 따돌림을 받고 당하고 있으며 무능한 관리자의 비리행위에 대한 조사가 필요하다”는 취지의 탄원서를 제출하였다. 이에 L사 인사기획팀은 원고를 면담한 후 갈등의 원인을 L사의 초기 인력관리 미흡과 원고의 성장 및 직장생활과정에서 드러난 개인적 성향과 편협한 행동으로 분석하는 취지의 의견을 L사 대표이사에게 제출하였다.

원고는 이같은 절차가 진행되는 중에도 구체적으로 처리를 지시받은 업무내용도 없이 동료들과 격리되어 게시판을 등지고 여직원들이 출입하는 사무실의 출입구 앞에 혼자 앉아 근무하도록 지시받았으며 이후에야 개인용 책상이 다시 주어졌다.

이후 원고는 컴퓨터기술지원팀으로 전보명령을 받았고, 이와 함께 ‘근무시간내 자리이석시 반드시 조직책임자에게 선 보고후 이석하라’는 복무관리지침을 내렸으며 원고가 이에 반발하여 한가진의 업무지시를 따르지 아니하고 직무에도 충실하지 않자 L사는 업무수행거부, 직무태만 등 이유로 원고를 징계해고하였다.

<판단>

재판부는 피고들의 공동불법행위를 인정하였다. 재판부는 산업안전보건법 제5조 제1항의 “산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 하는 산업안전보건법 제5조 제1항에 의하면 사업주는 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하고, 근로자의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 할 의무”를 근거로 피고들이 지휘·감독하는 원고가 작업환경

으로 인한 스트레스 등으로 건강장해 등 업무상 재해를 당하지 아니하도록 예방조치를 취할 의무가 있다고 판시하였다.

그런데 피고 홍○○, 이○○는 원고가 명예퇴직 권고에 응할 의사가 없음을 명백히 하였음에도 불구하고 거듭 퇴직을 종용하고 원고가 이에 응하지 않는다는 이유로 갑자기 근무지를 변경하였을 뿐 아니라 정식 대기발령도 없는 상태에서 원고의 책상, 개인용 컴퓨터, 사무용품, 인트라넷 아이디 등 근무에 필수적인 것들을 회수하여 원고가 정상적으로 근무할 수 있는 여건을 박탈하였고, 원고를 철저히 따돌리는 내용의 위 이메일을 다른 직원들에게 보내도록 지시하는 등 원고가 다른 직원들과 함께 정상적으로 근무할 수 없도록 고립되게 하였고 심지어 폭행을 하고, 창가에 혼자 서서 반성하라거나 책상의 위치를 의도적으로 다른 직원과 격리하여 원고로 하여금 인격적인 모멸감을 들게 하였다. 또한 L사의 대표이사도 원고의 탄원이나 조사를 통하여 위와 같은 원고에 대한 집단 따돌림 등 불법행위와 그 문제점을 알면서 이를 묵인 내지 방치하거나 최소한 이를 방지할 주의의무를 게을리 한 과실이 있다고 보아 피고들은 공동불법행위자로서 각자 원고에게 원고가 위 업무상 재해와 고소 및 위증으로 인하여 입게 된 정신적 손해를 배상할 책임이 있다고 하였다. 이에 따라 재판부는 피고들에게 2천만원의 배상책임(청구취지는 6천만원)을 인정하였다.

나) 육아휴직 사용으로 인한 괴롭힘 행위에 대한 불법행위 손해배상책임

○ 육아휴직 괴롭힘 사건(광주지방법원 순천지원 2011가단12594 판결, 광주지방법원 2012나10375 판결)

<사실관계>

원고는 2007. 11. 20. 피고 새마을금고에 입사하여 창구에서 수신(출납)업무를 담당하다가 2009. 12. 14.부터 2010. 3. 13.까지 출산휴가를 가게 되었고, 계속하여 피고의 허락을 받아 2010. 3. 14.부터 2011. 3. 13.까지 1년간 육아휴직을 하였다. 원고는 육아휴직을 마치고 2011. 3. 14. 업무에 복귀하였는데, 피고는 원고에게 책상도 배치해 주지 않은 채 원고가 육아휴직 전에 담당하였던 창구에서의 수신(출납)업무 대신 원고로 하여금 창구안내 및 총무업무 보조 업무를 맡게 하였고, 이에 원고는 책상도 없이 창구 밖에 서서 손님을 안내하는 업무를 담당하게 되었다. 그러던 중 2011. 3. 24. 피고의 이사장실에서 원고를 제외한 나머지 간부 및 직원들이 참석하여 아침 회의를 진행하였는데, 그 회의에서는 ‘원고에게 일도 주지 말고 원고를 직장에서 내쫓을 수 있게끔 다른 직원들도 동조하라’는 취지의 내용이 전달되었다. 그 후 피고는 원고에게 컴퓨터를 올려놓던 책상을 마련해 주었으나, 피고의 전무인 이★★은 2011. 4. 20.경 직원들에게 원고에게 마련해 준 위 책상을 치우게 하고 원고가 창구에 앉지 못하게 할 것을 지시하였고, 위 이★★은 2011. 4. 21.경 원고로부터 ‘복직한 지 한 달이 넘었는데 언제쯤 내 자리를 마련해 줄 것이냐’는 질문을 받고, 원고에게 자리를 배정해 줄 계획이 없다는 취지로 ‘나는 자네를 직원으로 생각하지 않아, 억울하면 검찰 청와대에 가서 찢러라, 나는 목 내놓고 산지 오래돼서 무서울 것 하나 없다.’라고 말하였다. 원고는 육아휴직에서 복귀한 이후 위와 같은 차별대우를 받게 되자 극심한 스트레스로 인한 우울증을 앓게 되었고, 그로 인하여 2011. 4. 21.부터 2011. 4. 28.까지 입원치료를 받았다.

<판단>

재판부는 육아휴직제도의 의의를 근거로 회사 측의 손해배상책임을 인정하였다.

재판부는 “피고가 육아휴직을 마치고 복귀한 원고를 휴직 전과 같은 업무에 복귀시키지 않음은 물론 원고 스스로 퇴직하지 않을 수 없도록 직원회의를 통해 왕따 분위기를 선동하고 피고의 임원이 직접 나서 원고의 책상을 치워 버리고 원고를 비하 모욕하는 등 부당하게 대우한 것은 원고에 대하여 불법 행위를 구성하고, 그로 인하여 원고가 정신상 고통을 받았을 것임은 경험칙상 넉넉히 추인되므로, 피고는 원고에게 위 불법행위로 인한 위자료를 지급할 의무가 있다”라고 설시하며, 원고가 피고 새마을 금고에서 근무하면서 수령한 급여액, 피고가 원고를 부당하게 대우한 기간과 그 내용, 원고는 불과 3년 6개월간 피고 새마을금고에 근무하다가 20대에 퇴직하게 된 점, 피고가 임직원을 동원해 조직적으로 원고를 부당하게 대우하였고, 그로 인하여 원고는 극심한 우울증을 앓아 병원 치료까지 받기에 이른 점, 비록 직접적인 원인으로 보기는 어렵다고 하더라도, 피고의 위와 같은 부당한 대우가 원고의 무단결근을 초래하여 원고를 직권면직에 이르게 하는데 큰 영향을 미친 것으로 보이는 점 등을 들어, 위자료 20,000,000원의 손해배상청구를 인용하였다.

다) 내부고발자에 대한 집단 따돌림에 대한 불법행위 손해배상책임

○ 아파트 관리사무소 사건(부산지방법원 2008가단167281, 1심 확정)

<사실관계>

원고는 D아파트 관리사무소에서 영선기사로 근무하여 하던 중 동료 직원J가 사용료 393만원과 아파트 관리비를 횡령했다는 얘기를 듣고 사용자인 S사에 이를 제보하였다. 그 후 J는 횡령죄로 징역 1년 및 벌금 100만원의 형을 선고받았다.

이후 동료 직원 등은 S사에 “원고가 관리소장의 지시에 불응하여 근무지를 이탈하였고, 평소에도 보고 없이 근무지를 자주 비운다. 105동에 거주하는 입주민에게 관리사무소 내부에서 일어나는 사항들을 고자질하여 직원들 간에 불신과 반목의 원인을 제공하고 있다. 전 직원이 입주자대표회의와의 법적 소송을 중단하였으나 원고만 입주민의 이익에 반하는 소송을 계속 진행하고 있으니 원고에게 적절한 인사조치를 취해 줄 것을 요구한다”라는 취지의 진정서를 제출하였고, 원고가 사하경찰서에 가서 조사를 받기 위하여 요청한 외출을 허가하지 않았음에도 무단 외출하였다는 내용의 복명서를 제출하였다. 이로 인하여 S사는 원고를 징계해고하였으나 원고는 부당해고구제신청을 통해 복직하였다.

이후, 원고는 피고들의 요청에 의하여 조합원으로서의 본분을 저버리고 반노동자적인 활동을 하였다는 사유로 전국시설관리노동조합 부산지역본부 운영위원회에서 제명되었다. 유니언 샵 규정에 의하여 제명된 원고는 더 이상 조합원이 아니기 때문에 S사는 원고를 해고하였다.

원고는 S사를 상대로 임금지급청구를 통해 미지급임금을 받고 퇴직하였다.

<판단>

재판부는 위 J의 범죄사실이 회계감사를 통해 드러났음에도 오히려 피고들이 원고를 축출하기 위하여 원고에 대한 매우 사소하거나 근거없는 사실을 들어 비방하면서 인사조치를 요구하는 진정서를 제출한 점, 피고들이 S사에게 정당하게 복직한 원고와 같이 근무할 수 없다는 식으로 비방하면서 다른 조치를 요구하는 진정서를 제출한 점 등에 비추어 보면 피고들은 비리 의혹이 있는 J를 비호하고, 내부고발자인 원고를 축출하기 위하여 비난하고 음해하는 등 괴롭힘을 인정할 수 있는 바, 피고들의 위와 같은 불법행위로 인하여 원고의 인격권과 근로의 자유가 침해되어 원고가 상당한 정신적 고

통을 입었음이 경험칙상 명백하다고 판단하였다. 이에 따라 재판부는 피고들에게 각각 700만원, 300만원 등의 손해배상책임(청구취지는 각각 1000만원, 500만원이었음)을 인정하였다

라) 사용자책임

○ D보험사 사건(서울지방법원 99가합1037727, 1심 확정)

<사실관계>

원고들을 포함한 D보험사 노동조합은 노사간 실질적인 협상이 결렬되자 파업을 하였다. 위 파업은 약 60여일간 계속되었고, 노사간 단체교섭사항에 대한 합의가 이루어지면서 노동조합은 파업을 철회하였고, 이때 피고 D보험사는 파업참가자에 대해 기존의 업무복귀와 신분상 불이익을 주지 않기로 약속하였다.

원고는 이에 따라 출근하였으나, 영업소 대리점들이 위 원고와 같이 일하는 것을 거부하였고, 영업소의 팀장은 위 원고를 위 영업소 건물 8층의 욕성실에서 업무를 부여않은 채 대기하도록 하였으며, 면담을 통하여 원고에게 사직을 권유하는 등의 행동을 하였다.

위 팀장은 위 욕성실 안에서 책상에 앉아 신문을 읽고 있는 원고에게 신문을 보지 말라며 신문을 빼앗았으나, 위 원고가 집에서 가져온 것이라고 하면 위 신문을 다시 빼앗아 가는 등의 시비 도중 격분하여 위 원고에게 책상 위에 있던 보험약관 책자가 끼어 있는 신문을 집어던져 위 원고에게 좌흉부좌상, 외상후 스트레스 장애 등의 상해를 가하였다.

<판단>

재판부는 위 팀장이 가한 상해행위를 불법행위로 판단하고, 위 상해행위는 팀장으로서의 지위에서 부하직원에게 대한 지휘·감독업무의 수행과정에서 발생한 것이므로 피고 회사는 사용자책임을 부담한다고 판시하였다. 다만, 원고는 위 팀장의 원고에 대한 업무미부여, 사퇴 강요 등의 행위는 피고 회사가 조직적으로 기획하였거나 적어도 방조한 것이라고 주장하였으나, 재판부는 이러한 부당노동행위를 조직적으로 기획하였거나 방조하였다는 점을 인정할 증거가 없기 때문에 인정하지 않았다. 이에 따라 피고회사에게 약 900만원(재산상 손해 600만원+ 위자료 300만원)의 손해배상책임만을 인정하였다(청구취지는 약 3800만원).

4) 형사상 규제

현재 직장 내 괴롭힘을 규율하는 형벌 조항은 없다. 다만, 괴롭힘으로 인하여 발생하는 법익침해를 형법상 범죄로 의율(명예훼손죄, 모욕죄, 폭행죄)하거나, 노동조합 활동을 방해하는 등의 행위는 노동조합 및 노동관계조정법상 벌칙조항에 근거하여 처벌될 수 있다. 실제로 앞서 본 D증권 사례에서 “파업 참여 노동자”들을 ‘괴롭혔다는 혐의’로 회사 중간관리자들이 노동조합 및 노동관계조정법 위반죄로 벌금 400만원, 200만원이 선고된 예가 있다.

바. 소결

종래에 직장 내 괴롭힘 행위는 직장 내에서는 어렵히 참아야 하는 것, 경영효율상 어쩔 수 없는 것으로 개인에게 받아들여졌다. 그러나 근로계약이라는 것이 노동자가 인격권까지 판매하는 계약은 아니기에 직장 역시 노동자 자신의 존엄이 보장되는 공간이어야 하고, 나아가 자신의 존엄이 실현되어야 하는 공간이어야 한다. 그리고 이러한 측면-노동자의 존엄의 보장과 실현-에서 직장 내 괴롭힘의 문제가 인식될 필요가 있다. 앞서 본 바와 같이 '직장 내 괴롭힘'에 해당하는 행위가 기존의 법과 제도를 통하여 일부 다루어지고 있지만, 그 행위의 양태나 그로 인한 결과가 극심한 경우에만 기존의 제도로 포섭될 수밖에 없다. 현실에서 광범위하게 일어나고 있지만 노동자들이 자신이 감내하여야 하는 것이 아니라 문제를 제기하여야 하는 행위로 인식하지 못하고 있는 한국의 상황에서 이러한 접근은 집단적으로, 제도적으로 해결하여야 하는 문제를 개별적화, 과편화시킨다. 또한 사후적 접근이기 때문에 결국 노동자는 행위자의 처벌이나 자신이 '이미' 입은 손해에 대한 배상으로 피해를 전보하여야 한다.

따라서 '직장 내 괴롭힘'의 개념 구성과 그를 위한 별도의 법제는 직장 내 괴롭힘 행위가 일반적으로 노동자의 인격을 침해하고 신체적·정신적 건강을 침해하는 위법행위가 될 수 있음에 대한 인식을 제고시킬 수 있는 방법이 될 수 있다. 직장 내 괴롭힘에 관해 단순히 특정인을 처벌하거나 손해를 배상하는 것으로 끝나는 것이 아니라, 직장 내에서 이러한 괴롭힘 행위를 해결할 수 있는 장치를 마련하고 피해자의 실질적인 구제를 돕는 절차가 필요하다고 할 것이다. 이를 위해서도 별도의 개념 구성을 통하여 직장 내 괴롭힘에 대한 인식의 토대를 마련하고 노동관계법에 직장 내 괴롭힘 방지와 구제를 위해서 필요한 조치를 규정할 필요가 있다. 이는 실질적 역할을 하는 노동조합이 사라진 자리에서 노동자의 인격을 보호하고 존엄을 회복하여 사용자에 대응한 노동자 측의 힘을 확보하는 하나의 수단으로 제시될 수 있다.

실태조사 보고의 부분인 이 글에서 프랑스의 제도, 일본의 현황과 대응 및 한국의 판례를 검토한 것은 직장 내 괴롭힘의 문제를 입법으로 접근하여야 함을 역설하기 위함이 아니다. 오히려 조사연구팀의 입장은 그 반대에 가깝다. 모든 사회적 문제를 법제정의 방식으로 해결되는 것이 바람직하지 않다는 것, 궁극적으로 입법의 방식을 통하더라도 그 과정이 문제의 인식, 문제의 사회화 및 이로부터 형성된 요구로부터 형성된 흐름 속에 배치되어야 함을 강조하기 위함이다. 사회와 동떨어진 입법시도는 목적이 일치한다고 하더라도 그 자체가 좌절될 가능성이 높고, 입법이 실현되더라도 많은 논쟁의 부재로 인한 시행착오를 수반할 수밖에 없다.

3부
하루

[토론1]

경영전략으로서의 직장 내 괴롭힘이 노동문화에 미치는 영향

신경아 (한림대 사회학과)

[토론2]

KT의 직장 내 괴롭힘의 특징과 그 피해의 심각성

이해관(KT새노조)

1. 직장 내 괴롭힘의 전사, KT 민영화

KT는 1990년대 초반까지 통신서비스에 관한 한 법적인 독점을 유지하던 국영기업이었습니다. 그러나 1990년대 세계화의 바람을 타고 미국을 위시한 해외자본의 거센 통신시장 개방 요구가 제기되었으며 이에 따라 정부는 통신시장 개방을 전제로 통신시장에 경쟁을 도입하기로 결정하였습니다. 이에 따라 법적으로 독점을 보장받던 100% 정부투자기관 한국통신의 독점을 해체하고 경쟁을 도입하는 통신시장 구조개혁이 시작되었는데 그 시작은 한국통신 자회사이던 데이콤(현 LGU+)이 국제전화 시장에 진출하는 것이었으며 이를 바탕으로 시내, 시외 전화로 경쟁이 확대되었고 마찬가지로 자회사이던 한국이동통신주식회사(현 SKT)를 SK에 매각함으로써 지금의 3강 구도의 기틀이 마련되었습니다. 이어 2002년까지 단계 별로 한국통신의 주식을 전량 민간에 매각하는 민영화를 단행함으로써 우리나라 통신 서비스에 관한 정부의 소유권에 근거한 개입은 완전히 종식되었고 이제는 규제를 통한 개입이 유일한 수단이 되었습니다.

특히 우리나라에서의 통신시장의 개방과 경쟁 도입 그리고 한국통신의 민영화의 과정은 통신산업이 노동집약적 산업에서 기술집약적 산업으로 변모하는 한 복판에서 이루어졌고 (민영화와 경쟁은 인터넷과 이동통신이라는 새로운 통신서비스가 보급되는 시점과 일치함) 이는 곧 노동자들에게 심각한 구조조정을 가져오는 과정이었습니다. 자동교환기의 보급과 대용량 전송장비의 출현, 광케이블망 구축 등으로 인해 놀라운 노동절약적 기술이 등장했고, 이러한 기술발전이 수익 극대화를 추구하는 민영화와 맞물리며 대대적인 감원과 구조조정을 초래했습니다. 이 과정에서 KT에서 명예퇴직 등을 통해 감원한 규모만 무려 37,666명에 이르고 있습니다.

[표1] kt 민영화 과정에서의 주요 인력구조조정 내역 (출처 : 금감원 공시자료)

년도	1997	1998	1999	2000	2001	2003	2008	2009	2014.6
직원수	59,573	56,600	47,532	46,095	44,094	37,652	35,063	30,841	22,960
감원규모	1,959	3,203	9,335	1,429	1,389	5,505	550	5,992	8,304

경쟁도입과 구조조정은 고용 규모를 양적으로 대폭 줄이는 과정이었을 뿐 아니라 노동의

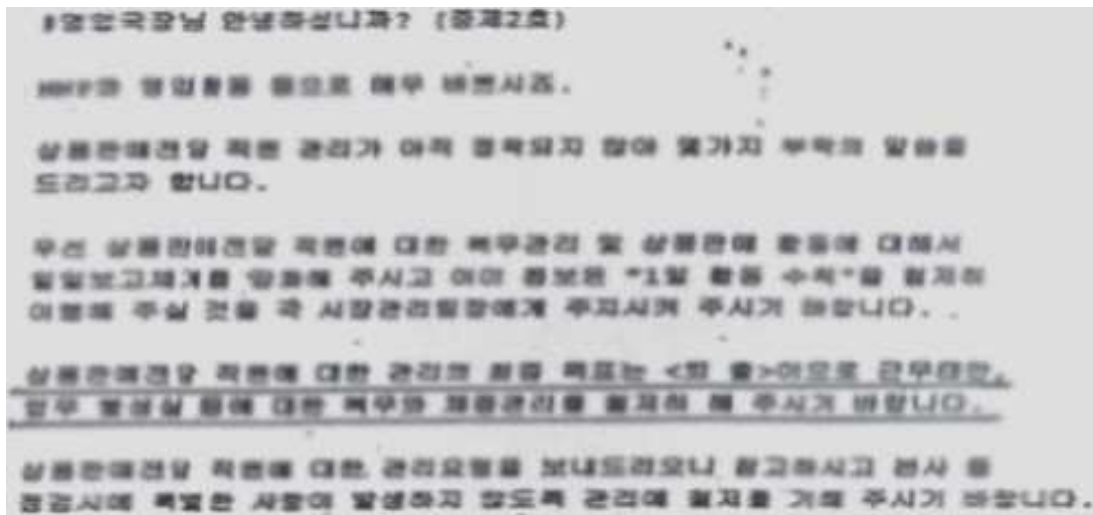
질적 성격에도 매우 큰 변화를 가져왔습니다. 과거 공기업 시절 기술인력이 전체 노동자 구성에서의 비중이 80%를 상회하였던 반면, 민영화 이후 기술 노동자의 대부분이 영업인력으로 전환되었고, 이에 따라 기업문화의 측면에서도 기술인력 중심의 숙련 우대 문화에서, 영업 실적 위주로 크게 바뀌게 됩니다. 특히 기술발달에도 불구하고 반드시 대규모 고용이 요구되는 노동집약적 분야, 예컨대 114 안내, 개통 및 고장 수리업무 등은 일관되게 외주화를 단행하였고 이 업무를 담당하던 노동자들에게 명퇴를 압박하여 근로조건이 악화되는 비정규직으로 전환할 것을 강요하였습니다.

물론 KT는 매우 돈을 많이 버는 회사이므로 이러한 감원 과정이 일방적인 정리해고가 아닌 퇴직금 외에 특별명예퇴직금을 보태주는 방식으로 진행되었습니다. 그에 따라 노동자들이 초기에는 자신의 직무가 없어진 노동자들 중심으로 순순히 퇴직에 응하기도 했으나 2000년대 중반을 전후하면서는 노동자들의 퇴직에 대한 반발이 높아지기 시작했습니다. 이 때부터 KT는 조직적으로 직장 내 괴롭힘을 수단으로 노동자들의 퇴출을 강요하기 시작했습니다.

2. 퇴출 수단으로서의 직장 내 괴롭힘의 본격적 전개

2-1) 퇴출을 목표로 만들어진 조직, KT 상품판매전담팀

KT가 명퇴거부자, 업무부진자, 노조활동가 등을 타겟으로 직장 내 괴롭힘을 퇴출 수단으로 본격화한 시초는 2003년 12월 등장한 상품판매전담팀이었습니다. 2003년 5,505명을 명퇴를 통해 강제로 퇴출시킨 후 명퇴를 거부한 480명에 대해 KT는 2003년 12월 ‘상품판매직’이라는 직제를 급조하여 일방적으로 발령을 냈습니다. 생전 처음 상품판매직으로 발령을 내면서도 이들에게는 영업교육은 전혀 하지 않았고 관측물 지급도 일체 금지되었습니다. 애당초 상품판매직을 급조한 이유는 상품판매가 아니라 아래 [그림 1]에서 보는 것처럼 해당 직원들의 <퇴출>이었기 때문입니다. 이 상품판매팀에 대한 직장 내 괴롭힘은 매우 심각한 수준이어서 미행, 감시, 일일보고 등 매우 엽기적인 방식이 동원되었고, 그로 인한 고통으로 상품판매전담팀 직원 중 3명이 우울 등을 이유로 근로복지공단으로부터 산업재해를 인정받기까지 합니다. 이들은 모두 심각한 차별과 감시로 인한 피해를 호소하였는 바, 당시 인권단체연석회의가 상품판매전담팀 노동자들을 대상으로 설문 조사한 바에 따르면 무려 85%가 ‘항상 감시를 당하고 있다’고 응답할 정도로 이들에 대한 인권침해 문제는 심각한 수준이었습니다. 이렇듯 상품판매전담팀의 인권침해 문제가 커다란 사회적 파문을 일으키자 KT는 마침내 2005년 상품판매전담팀을 전격 해체하였고 이번에는 보다 은밀한 방식의 퇴출 프로그램을 추진하였습니다.

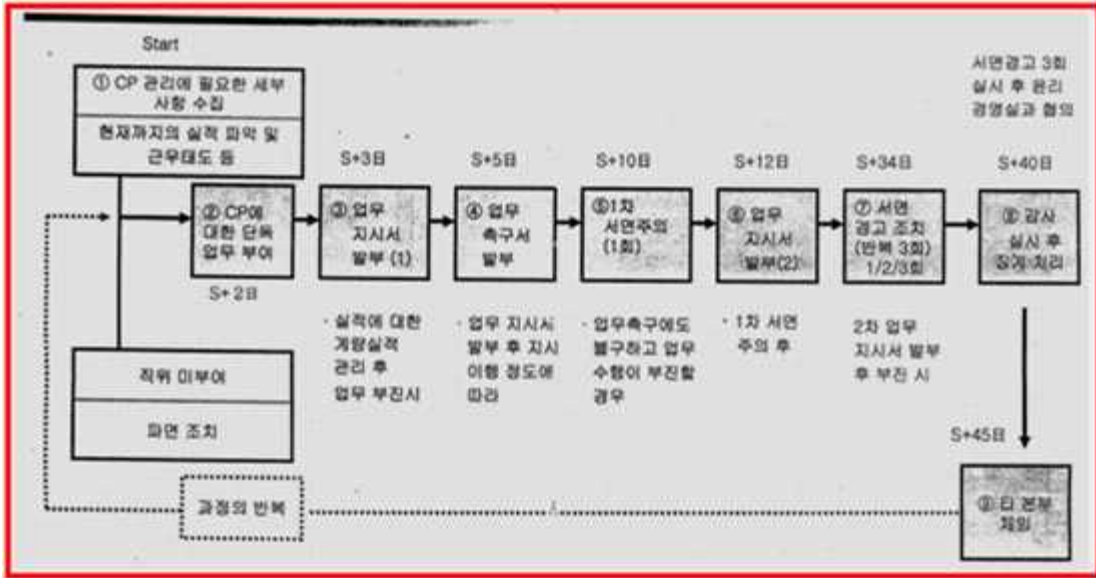


[그림 1] “상관팀 직원의 관리 목표는 퇴출”이라고 지시한 사내 쪽지

2-2) CP 퇴출프로그램, 직장 내 괴롭힘의 무한 반복

CP는 경영학 용어로 ‘C-Player’의 약자라고 합니다. 경영학에서 회사에 기여하는 가치가 노동자에 지급되는 비용보다 더 큰 노동자를 A-Player, 같으면 B-Player 이며, CP란 회사에 기여하는 가치 보다 더 많은 비용을 발생시키는 인력을 의미한다고 합니다. 따라서 CP 들을 재교육 등을 통해 AP, BP로 만드는 게 경영학에서 강조하는 인력관리인데, KT는 CP 들을 퇴출 대상으로 규정하고 이들을 내기 위한 프로그램을 개발하여 시행하였습니다. 이 프로그램과 관련해서 본사에서 이를 기획했다는 사람의 양심선언으로 본사가 작성한 기획임이 밝혀졌고, 본사가 작성한 CP 명단도 폭로되었습니다. 그리고 이를 본사로부터 지시 받아 직접 퇴출작업을 했다는 현업 관리자의 양심선언과 무수한 피해자의 증언이 확보되었고 이에 힘입어 2012년 4월 대법원으로부터도 피해자 한미희 씨가 청구한 손해배상 소송을 통해 이 프로그램의 존재가 확인된 바 있습니다.

이 프로그램은 CP로 분류된 노동자들, 즉 퇴출대상자들의 명단을 본사 차원에서 작성하여, 이를 지역본부로 내려 보내고 지사에서 이들을 괴롭혀서 적응하지 못하게 만들어 스스로 사표를 쓰게 만드는 일련의 프로그램입니다. 본사가 작성한 퇴출대상자 명단에는 사유가 적시되어 있는데 거기에는 ‘114 출신’, 민주노조활동가 모임인 ‘민주동지회 회원’ 등이 사유로 적시되어 있습니다. 이렇게 퇴출대상자로 선정된 노동자들에 대해 KT는 전국 사업장임을 악용하여 비연고지 인사를 통해 업무에 적응하지 못하도록 직무와 근무지를 계속 바꾸었고 이를 통해 해당 노동자가 적응을 못해서 실적이 부진하면 이를 이유로 주의, 경고를 줌으로써 최종적으로 견디지 못해 사표를 쓰게 만들었는데, 제 발로 사표 쓰고 걸어나갈 때까지 이러한 업무적용 방해를 무한 반복하였습니다.



[그림 2] CP 프로그램 SOP(Standard of Procedure)

이러한 직장 내 괴롭힘의 무한 반복 프로그램의 등장으로 KT노동자들은 급격히 위축되었습니다. KT 노동자들은 그야말로 퇴출대상자로 선정될 두려움에 떨어야 했습니다. 잦은 직무 변경과 근무지 변경은 노동자들로 하여금 적응장애를 불러올 수 밖에 없었고, 이는 고스란히 KT 노동자들의 스트레스 증가로 이어집니다. 114 출신 여성을 전봇대에 올라가 인터넷 개통하라고 지시한 후 이를 이행하지 못했다고 온갖 뽕뽕이를 돌리다가 울릉도로 보내 해고시킨 사례, 7년 동안을 나 홀로 섬에서 근무한 노동자 이야기, 경상도 사투리가 심한 노동자들 전라도 고향으로 보내 민원처리를 시키는가 하면, 반대로 전라도 출신의 노동자를 포항으로 발령내어 민원처리 시킨 이야기, 청각 장애인을 콜센터로 발령낸 이야기 등 눈물 없이 들을 수 없는 심각한 직장 내 괴롭힘의 사례가 보고되었습니다. 그리고 회사는 CP프로그램의 추진방향이 대상자를 ‘일반직원들과의 격리시켜 소외감을 유발’하라며 직장 내 괴롭힘을 구체적으로 지시하기도 하였습니다.


1. 목적 및 방향

추진목적

- 전사 인력관리 방침과 정렬성 확보
- 부진인력 퇴출을 통한 인력의 고도화 달성
- 인력의 선 순환으로 신규사업 진출을 위한 우수인력 확보

추진방향

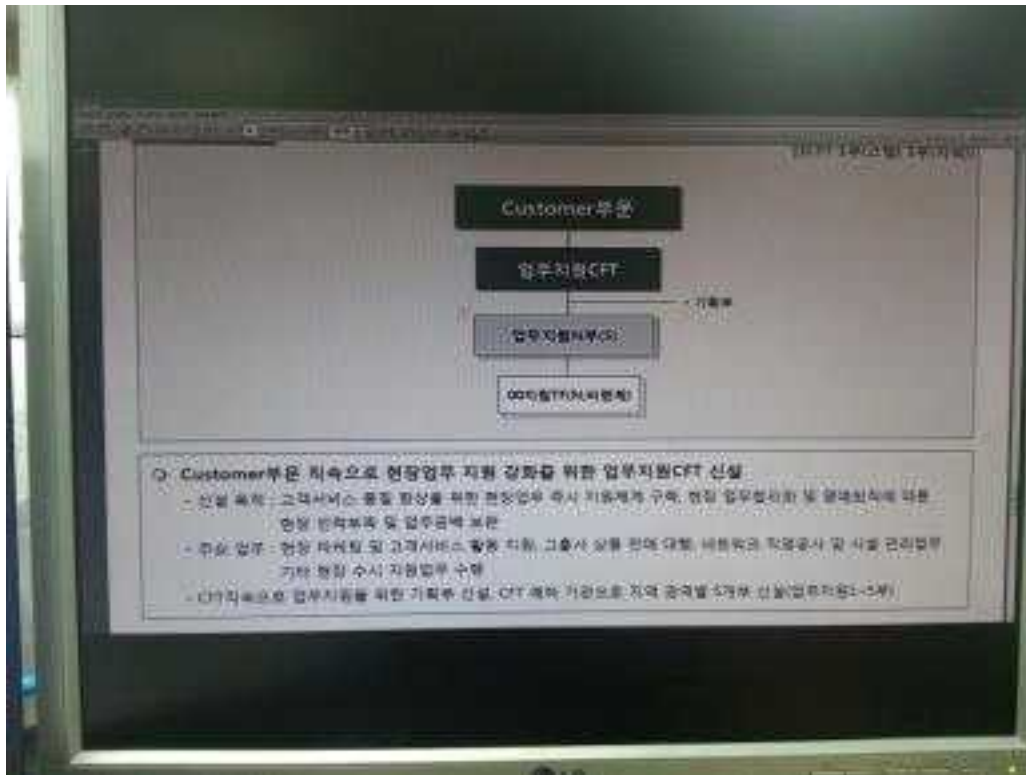
- 객관적이고 합리적이며 수치화된 data 기록 관리
- 정확한 목표부여와 엄격한 실적관리로 소송 등에 대비한 자료 축적
- 전직원대상 공식적인 것을 제외한 모든 혜택 금지(사택, 포상, 교육 등)
- 일반직원들의 퇴출인력으로 인한 피해의식 확산
- 일반직원과의 격리로 소외감 유발(은정주의 절대금지)
(회식 등 전체 행사 시 눈에 띄는 행위로 우울증 등 정신질환을 가장한 산재 신청
발미 차단에 유의)



[그림 3 왕따를 지시한 CP프로그램]

2-3) kt의 격리수용소 CFT의 등장

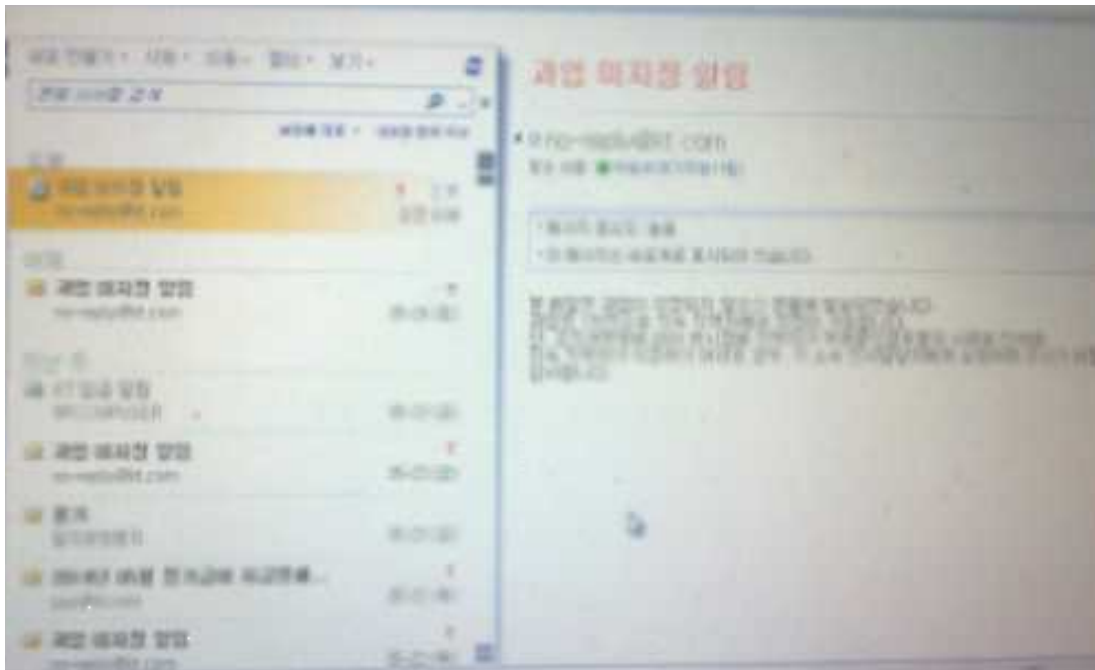
2014년 8,304명에 대한 대량 명퇴 직후 KT에는 CFT란 조직이 등장합니다. CFT란 Cross Function Team의 약자로 다양한 기능을 하는 팀을 지칭하는데, 현재 당사자들은 자조적인 표현으로 KT 아우슈비츠 내지 잡부모임이라고 부르고 있습니다. 그 이유는 CFT 배치 노동자들이 대부분 명퇴 거부 잔류자들로 구성되어 있으며, 이 팀은 회사 정식 조직 편제에 없는 비편제 조직으로 일반 지역조직의 노동자들과 완전히 격리된 조직이며, 업무도 영업부터 네트워크 직영공사에 이르기까지 사실상 KT의 모든 업무를 수행하도록 되어 있기 때문입니다.



[그림4] CFT 조직 편제

일단 CFT의 문제는 첫째로 업무가 불분명합니다. 이번 <조사연구팀>의 설문조사 결과에도 나오듯 CFT 근무자들의 업무시간은 평균 6.2 시간으로 8 시간이 되지 않았으며, 업무시간이 4 시간 이하인 응답자도 50 명(22.9%)이나 되었습니다. 실제로 사실상 업무가 주어지고 있지 않습니다. 또한 CFT 조직에서 하는 업무 역시 회사의 필요한 업무는 아니어서 166 명(76.1%)이 현재의 업무가 매우 불필요하거나, 불필요하다고 응답했고, 필요한 업무라고 응답한 사람은 단지 14 명(6.4%)에 불과했습니다.

이렇듯 제대로 된 업무가 주어지고 있지 않은 상황이니 만큼 직무전환 교육도 자율학습으로 진행되었고 심지어 어떤 이들은 CFT에 근무하고 있는데도 회사로부터 과업이 미지정되었다는 메일을 받기도 하였습니다.



[그림 5] 과업미지정 메일

CFT 노동자들은 자존감의 상실을 심각하게 호소합니다. “하는 일 없이 놀면 좋지 않냐고 생각할지 모르지만 나이 50이 넘어서 매일 출근하는 직장에서 하는 일 없이 어슬렁거린다는 게 무척 힘이 듭니다. 오공사라고 통신 선 늘어진 것 사진 찍어 오라는데 일반 시민도 할 수 있는 그 일을 통신 노동자의 업무라고 할 수는 없지 않습니까? 매일 매일 자신의 초라함을 확인해야 하는 직장생활이 주는 스트레스는 상상 이상입니다. 나만의 고유의 업무가 있어야 직장 생활 아닌가요?”



[그림 6] CFT 근무 모습

이들은 지금이야 kt의 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 비판 여론이 높은 상황이어서 심각한 비연고지로의 인사조치가 없지만 금년 말이 되면 인사불이익이 본격화될 것을 매우 두려워하고 있습니다. 비정상적인 업무가 업무로 되고 있는 상황의 지속 그 자체가 심각한 직장 내 괴롭힘이라는 게 이들의 한결 같은 호소입니다.

3. KT의 직장 내 괴롭힘의 특징

3-1) 직장 내 괴롭힘이 일상화적 제도화된 구조조정의 수단으로 자리하고 있습니다.

KT 직장 내 괴롭힘의 가장 두드러진 특징은 이것이 직장 상사와 부하 직원 사이에서든 혹은 동료 사이에서든 개인들 간에 발생하는 문제가 아니라 KT가 감원을 일관되게 시행하는 과정에서 조직적으로 퇴직 강요의 수단으로 자리잡았다는 점입니다. 이는 금년 명퇴자를 대상으로 설문조사한 <조사연구팀 보고서>를 통해 확인 되는데, 명퇴를 자발적으로 선택했다는 응답은 고작 8%였으며, 명퇴 시 불이익이 우려되어서 48%, 명퇴압박을 견디기 어려워서 23% 등 사실상 직장 내 괴롭힘에 대한 두려움이 명퇴 결정의 이유가 된 것입니다. 그런 면에서 KT의 직장 내 괴롭힘은 구조조정의 확실한 수단이 되고 있습니다.

특히 상대평가로 이루어지는 인사고과에서 최하위 등급을 연속으로 받으면 면직을 한다거나 비연고지로 인사조치하는 것이 제도화 되어 있어 KT 노동자들로서는 이른바 업무 부진자로 낙인 찍히는 것에 대해 극단적인 두려움을 갖을 수 밖에 없으며, 이는 고스란히 회사가 의도하는 대로 각종 퇴출 프로그램에 순응하여 동료들 괴롭히는 것을 묵인하거나 방조하게 만드는 기제로 작동하기도 합니다. 동시에 이러한 과정을 통해 직장 내 괴롭힘이 아무런 저항 없이 관철됨에 따라 직원들로서는 구조조정 시 명퇴 대상자로 지목되면 버티기를 포기하

고 명퇴에 응할 수 밖에 없게 되는 것입니다.

6. 면직 항목 신설

□ 주요 내용

- 2년 연속 인사평가등급 F/F 중 업무실적이 직원 평균에 현저히 미달할 경우 대기발령 (대기발령시 교육, 과제 부여 등 생산성 향상 기회 제공)
- 2회 이상 대기발령시 인사위원회 심의를 통해 면직 가능

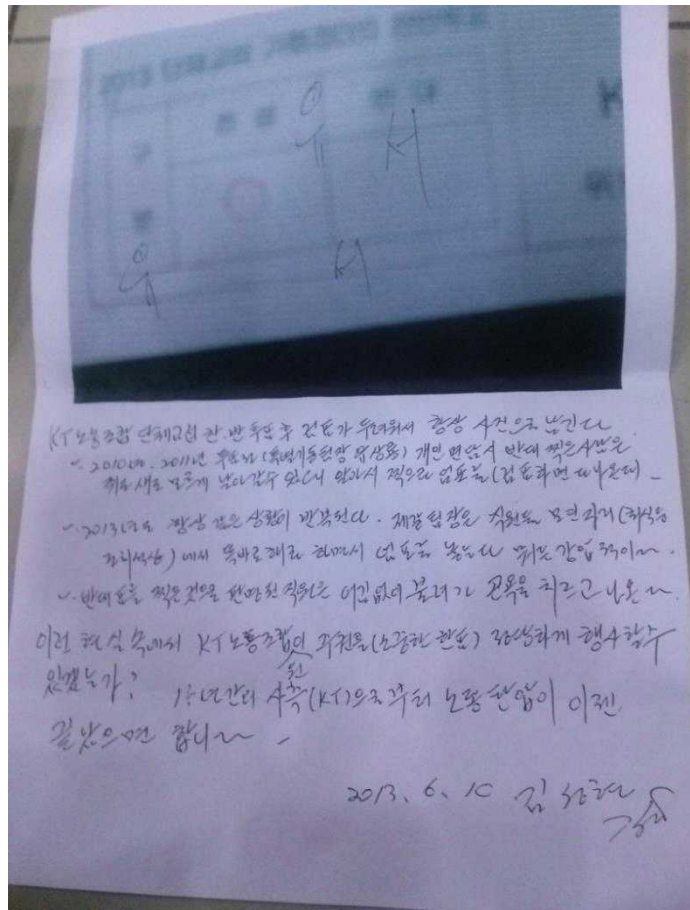
□ 시행일 : 2013년 인사평가부터

[그림 7] 2013년 kt 단협 내용 중 일부

3-2) 노조 무력화의 수단, 즉 합법적 부당노동행위의 수단으로 이용되고 있습니다.

Kt 직장 내 괴롭힘이 노조 무력화 내지 어용화의 수단으로 사용되고 있다는 점도 큰 특징입니다. 이 역시 같은 보고서를 통해 확인 되는데, 무엇보다도 CFT라는 사실상의 퇴출압박 조직으로 발령 받은 이들 중 30.2%가 그 이유를 노조활동 때문이라고 답했으며 2014 명퇴자의 62%는 회사의 노조선거 개입이 존재한다고 응답했습니다.

실제로 kt의 노조선거 개입 등을 통한 노조 무력화는 심각한 지경입니다. 지난 해 6월 18일, 전남 광양에서 김성현(53세) 씨가 자살하면서 남긴 유서는 2013년 단체협약 찬반투표에서 자신이 찬성을 찍었음을 입증하기 위해 ‘찬성’으로 기표된 자신의 투표용지 사진 위에 적혀 있었습니다. “KT노동조합 찬반투표 후 검표가 두려워서 항상 사진으로 남긴다”는 말로 시작된 그의 유서는 “15년간의 사측(KT)으로부터 노동탄압이 이제 끝났으면 합니다”로 끝을 맺습니다.



[그림 8] 고 김성현 씨 유서

도대체 자유당, 유신독재 시절도 아니고 21 세기에 투표 후 검표가 두려워 자신의 투표용지를 사진으로 남겨야 한다는 게 어떻게 된 일일까요! KT노사의 2013년 단체협약은 과란의 연속이었습니다. 2012년 기준 7,200억 원의 당기순익을 기록한 KT에서 노동조합이 ‘회사가 어렵다’며 교섭을 사측에 백지위임했고 사측은 이에 화답하듯 임금삭감에다가 실적 부진만으로도 노동자를 회사가 멋대로 해고할 수 있는 면직조항을 들고 나왔습니다. 이러한 터무니 없는 사측 안을 놓고 노조가 찬반투표를 부쳤는데 그 결과 82.1% 찬성이라는 놀라운 결과가 나왔습니다. 노동자에게 결정적으로 불리한 제도의 도입에 대해서 이러한 압도적 찬성이 나왔다는 것은 KT 노동자들이 한글을 못 읽는 게 아니라면 도저히 발생할 수 없는 일이지 않습니까!

그런 일이 생긴 이유가 김성현 씨의 유서에 빼곡히 적혀있었는데 “반대 찍은 사람 쥐도 새도 모르게 날아갈 수 있으니 알아서 찍으라”, “반대표를 찍은 것으로 판명된 직원은 어김없이 불려가 곤욕을 치르고 나온다” 등등의 협박을 받은 사실이 적나라하게 적혀 있습니다. 한마디로 투표가 사실상 공개투표이고 그 결과에 따라 CP로 선정되는 KT의 살인적 노무관리 구도가 그대로 드러난 것입니다. 이러한 kt노조의 비정상적인 노조선거는 무더기로 발견된 투표용지 사진을 통해 적나라하게 드러납니다.



[그림 9] 무더기로 발견된 구석찍기 투표 용지

3-3) 영업 실적 강요 수단으로 동원되고 있습니다.

KT 인사고과는 상대평가입니다. 항상 최하위 업무부진자가 나올 수 밖에 없는 구조이고 연속으로 최하위 고가를 받을 경우 각종 불이익이 공공연하게 공표되어 있는 상태입니다. 즉 인사고과에 따라서는 일상적 직장 내 괴롭힘의 대상자가 될 수 있다는 두려움에 시달리고 있습니다. 이는 곧 심각한 영업 실적 압박으로 귀결되고 이에 따라 직원할당 영업, 자폭 개통, 고객개인정보 이용 동의 강요 등 온갖 불법적인 영업행위가 나타나고 있습니다.

인사·보수제도 분야 2014년 단체교섭 가협정 체결

1. 인사평가체계 개선

+ 인사평가등급 개선 (2014년도 인사평가분부터 반영)

● 평가등급별 마일리지 조정 : G등급에도 6마일리지 부여 등

기존	평가등급	A	B	C+	C	D	F
	분포비	10%	20%	20%	30%	15%	5%
마일리지 (성과/역량)	12/6	9/4	5/2	-	-	-	

개선	평가등급	S	E	G	N	U
	분포비	10%	30%	50%	5%	5%
마일리지 (성과/역량)	12/6	8/4	4/2	-	-	

→ 2014년 이전 획득한 마일리지는 그대로 인정

[그림 10] kt 인사평가 등급 비율

업무지시서

소 속 : 울지지사 고객센터서비스팀
 직 책 : 사원
 성 명 : 이해관

귀하는 2011.02.21일자 인사발령에 의하여 울지지사 고객컨설팅팀 '고객기술서비스'직무를 명 받으셨습니다.

AS 업무는 2011년 홈미션 'CV-UP'의 핵심으로서 귀하의 현재 실적은 각종 지표에 우려되는 수준이므로 고객가치 혁신 향상과 학습역량 강화로 2011.07.15일 부터는 원활한 사업 추진이 될 수 있도록 노력하여 주시기 바랍니다.

- ✓ 7월 정보동의건수 : 0건
- ✓ CSI(고객만족도) 누계 : 88.06점

아울러, 고객접점요원으로서 각종 클레임 발생 금지 및 작업 중 안전사고가 발생되지 않도록 최선을 다해 주시기 당부 드립니다.

2011. 07. 14

울지지사 고객컨설팅팀장

연 재 홍



[그림 11] 개인정보 동의건수를 받아오라는 업무지시서

3-4) 심각한 죽음의 행렬을 불러오고 있습니다.

이러한 면영된 직장 내 괴롭힘은 KT노동자들의 죽음의 행렬로 귀결되었습니다. 지난 해 자살한 것으로 확인된 KT 관련 노동자만 11명, 계열사 등을 포함하면 KT 관련 노동자 사망자는 44명입니다. 불법 인력 퇴출 프로그램, 소위 CP프로그램이 시행된 2006년 이후 확인된 사망자 수만 무려 300명입니다. 오죽하면 KT의 노동인권 침해에 대응하기 위해 만들어진 시민대책위원회의 이름이 ‘죽음의 기업 KT공대위’일까요!

[표 2] KT재직자와 명퇴자 및 사내계열사 포함 사망자 수(KT노동인권센터 제공)

연도별	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	합계
합계	19	26	36	35	41	43	56	44	300
재직중사망자	11	16	20	20	17	16	29	24	153
명퇴자사망자 (58세이하)	8	10	16	14	23	19	23	19	132
사내계열사	-	-	-	1	1	8	4	1	15
돌연사 (뇌출혈, 심장마비 등)	4	9	7	11	14	15	13	10	83
자살	0	2	2	3	3	6	3	11	31
각종 암 (백혈병포함)	9	10	17	14	17	15	23	17	122
기타(사고사 및 기타 질병)	6	5	10	6	7	7	17	6	64

※ CP비밀퇴출프로그램 2006년부터 시행됨

이러한 연이은 죽음의 행렬의 원인에 대해 KT새노조와 시민단체들은 소위 KT의 불법인력퇴출 프로그램(CP프로그램)에 따른 살인적 노무관리 때문이라고 주장하고 있으나 KT는 ‘국민 자살률에 비추어 문제가 될 수 있는 수치가 아니다’라는 입장을 공개적으로 표했고 오히려 이들 시민단체 대표들에 대해 ‘KT의 명예를 훼손했다’며 3억 원의 손해배상소송을 제기할 뿐 이러한 연이은 죽음에 대하여 아무런 대책도 마련하고 있지 않습니다.

그런 재노조의 일부 소송서류가 회사와 관련된 사실을 명확히 하는데 지극 필요하였고, 일부 언론이 이를 그대로 기사화하면 회사의 명예를 실추시킬 것입니다. 직원들과 사장과 관련하여 정확한 사실관계를 알려드리며, 더 이상 재노조의 주장을 통해 고인종, 장본 등 국뽕연성까지 누릴 기회가 없이 침묵하시길기를 바랍니다.

✓ 언론보도 내용

* 남직원들이 금년도에 21명 사망에 8명이 자살하였으며, 2009년 현 CEO 취임 이후 24명이 자살 및 사망수로 증가하였다고 보도 (미디어 오늘 7.32일, 아이뉴스 7.10일제)

✓ Key Message

1. 언론에 보도된 내용은 재고자 조태욱이 중심이 된 소위 '노노동인권연대대표(조태욱)'에서 사실을 왜곡하여 회사의 명예를 훼손시킬 목적으로 작성 - 배포된 자료임
 - 노노동인권연대는 원 KT 직원만 조태욱씨 10년 해고를 중심으로 결성된 단체로서 2011년부터 지속적으로 KT의 사망률 등을 과장되게 왜곡하여 KT를 "죽음의 기업"으로 몰아 부당한 오명을 뒤집어 씌우거나 확인되지 않은 사실들을 차라리적으로 주장하는 등의 방법으로 KT의 명예를 실각시 켜 훼손하려 함
 - KT노노동인권에 라는 용어를 사용함으로써 마치 KT가 노노동인권을 통해 승인하는 무도대한 기업이라는 인식을 주면서 KT의 근로자를 대표하는 단체인 양 일반 대중을 유도하고 있는 것임
 - 이에, 회사는 회사와 임직원의 명예를 훼손시키는 그러한 활동에 대해 민사소송 (명예훼손에 따른 손해배상 청구 등) 및 행정 사용종단 소송을 진행 중에 있음
2. 보도된 것과는 달리 KT의 자살률과 재해사망률은 국내 및 대기업에 비해 현저히 낮은 수준이며, 2009년 이후 자살 및 사망자 수가 증가했다는 것도 사실이 아님
 - 06년~11년까지 6년간 KT 자살률은 국내의 약 1/4 수준(KT 0.007%, 국내 0.030%)
 - 동일기간 KT 일반 사망률은 국내의 약 1/3수준(KT 0.05%, 국내 0.15%)
 - 같은 기간 재해 사망률은 국내 대기업의 약 1/2 수준(KT 0.006%, 대기업 0.010%)
 - 2009년 이후 사망자수도 2009년 이전과 유사한 수준(연간 약 30명 내외)
 - * 2012년 이후는 국가 통계 미발표에 따라 2011년까지 자료 미보
3. 회사는 매년 정기적인 건강검진과 함께 전 직원 심리상담서비스(11~12) 및 healing Camp, 현장직원 대상 Hug 프로그램, 러프레시 휴가와 친직 지원 휴직 등 다양한 프로그램을 통해 직원들의 건강과 안전을 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 직원의 불의의 사고 발생시 산재보상 등 적정권 보상을 받을 수 있도록 최대한의 지원을 하고 있음
4. 재회사 소수세력이 사실을 왜곡하여 회사와 임직원의 명예를 손상시키는 행위에 대해서는 앞으로도 적극 대응할 예정임

[그림 12] 회사에서 연이은 죽음과 관련 지난 해 7월 전 사원에게 발송한 이메일

4. KT 사례를 통해 본 직장 내 괴롭힘의 대안

4-1) 직장 내 괴롭힘에 대한 제도적 규율이 반드시 필요합니다.

현재와 같이 잦은 직무 변경, 근무지 변경 등의 사유가 발생하면, 그 때 그 때 마다 부당 전보 등으로 구제신청을 내거나 민사소송을 제기하는 것이 유일한 대응 방안일 텐데, 그렇게 해봐야 대부분 생활상의 불이익이 명백하지 않다면 기각되기 일쑤입니다. 그런데 이러한 인사발령이 계속 누적되면 노동자들은 견디기 힘든 소외감과 우울감으로 인해 심각한 정신건강의 침해를 입게 됩니다. 따라서 직장 내 괴롭힘을 방지할 수 있는 확실한 제도적 장치가 필요합니다. 직장 내 괴롭힘의 법제화를 통해 이러한 피해를 입었을 경우 민사소송이 아닌 형사처벌이 가능하도록 법적 규율이 필요합니다.

4-2) 직장 내 괴롭힘 예방 교육이 필요합니다.

직장 내 괴롭힘이 회사의 조직적 프로그램으로 시행되는 것은 분명하지만 직접적인 괴롭힘에 참여하는 것은 직상급자이고, 특히 왕따 등을 시행하는 것은 동료들입니다. 물론 회사가 구조가 여러 구조적 장치를 통해 직장 내 괴롭힘에 참여할 수밖에 없게 만드는 것도 사실이지만, 이러한 지시를 아무런 문제의식 없이 수행하는 노동자들의 직장 내 괴롭힘에 대한 무지 내지 무관심도 커다란 장애 요인입니다. 따라서 성희롱 예방교육과 같이 직장 내 괴롭힘 예방교육을 의무화하여 직장 내 괴롭힘에 대한 문제의식을 높이는 게 꼭 필요합니다.

4-3) 대기업의 경우 직원 건강검진에 반드시 정신건강 항목을 포함시키도록 법제화하고 그 결과에 대한 통계치를 반드시 공개하도록 해야 합니다.

KT의 경우에도 KT 노동자들의 자살이 심각한 사회 이슈로 제기된 후 헤아림이라는 상담 심리기관을 통해 전 직원을 대상으로 심리검사 등을 시행했지만 결과는 전혀 공개하고 있지 않습니다. 결과가 좋지 않은 분들에게는 개인적으로 통보를 하기도 하는데 전체적인 결과를 모른다는 점에서 개별적 심리상담 이상의 대안이 나올 수가 없습니다. 따라서 정신건강 검진을 의무화하는 것과 동시에 그 결과를 개인에게 통보하여 개인의 심리상담을 돕는 것과 동시에 전체적인 통계치를 공개하여 기업 내 스트레스 요인을 찾아서 이를 제거할 수 있어야 합니다. 이러한 것을 제도화하는 것이 매우 시급합니다.

[토론3]

직장 내 괴롭힘에 관한 몇 가지 생각

안은정(다산인권센터 활동가)

■ 직장 내 괴롭힘은 돈과 수치로 환산할 수 없는 고통이다.

지난 해 이맘때 썸 삼성전자 서비스에서 일하던 한 노동자가 자살하는 사건이 있었습니다. 삼성전자 서비스는 노동조합을 결성한 이후 노동자들에 대한 표적감사 등 심한 갈등과 고통을 겪었습니다. 이 노동자는 천안의 서비스 센터에서 일했습니다. 에어컨 등 실외기를 고치는 업무에 안전화나 안전장치는 없었습니다. 열악한 노동조건 속에서 묵묵히 참고 일했습니다. 오전마다 센터장의 갖은 욕설과 모욕적인 언사를 참는 것 또한 일상이었습니다. 높은 곳에서 에어컨을 수리하는 노동자에게 ‘(혹시 높은 곳에서 떨어지면) 뒤집어 떨어지지 마라, 똑바로 떨어져라. 뒤집어 떨어지면 장이 터져서 폐기물 처리비를 내야 한다.’ 일상적으로 이루어지는 폭언과 인격비하적인 발언들은 최소한의 자존감마저 잊게 만들었습니다. 이러한 상황을 어떻게 말로 설명 할 수 있을까요? 인간의 가장 기본적인 존엄과 자존감마저 박탈하는 현실들이 도처에서 벌어지고 있습니다. 이 사건은 뒤늦게 국회에서 열린 서비스 노동자 가족들의 증언대회에서 이야기 된 내용입니다. 그런 자리가 아니었다면, 직장 내에서 벌어지는 폭언과 모멸감 가득한 현실은 알려지지 않았을 겁니다.

이런 괴롭힘의 상황들은 직장 내에서 비밀비재하게 일어납니다. 폭언, 폭력, 따돌림, 협박 등. 그 양상은 다양하지만 공통점은 그러한 행위들로 인해 노동자들이 심한 모욕과 모멸감을 느낀다는 점입니다. ‘직장 내 괴롭힘’은 피해자에게 씻을 수 없는 상처를 줍니다. 생존을 위해 쉽게 직장을 그만 둘 수 없는 노동자들에게 상처는 더 깊게 패이고 늘어갑니다. 그러하기에 직장 내 괴롭힘은 통해 노동자들을 통제하는 수단으로 작동되거나, 또는 KT의 사례처럼 노동자들을 내몰기 위한 수단으로 활용됩니다.

최근 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심이 시작되고 있습니다. 이렇게 직장 내 괴롭힘의 사례가 증가하고, 사회적으로 문제가 되는 것은 직장 생활 내에서 누군가는 가해자로, 누군가는 피해자로서의 경험을 하기 때문입니다. 고용을 유지하기 위한 방편으로 괴롭힘의 가해자로 가담하거나, 고용을 유지하기 위해 괴롭힘의 피해자가 되어서 감내해야 하는 현실. 불편한 현실로만 넘기기에 그 심각성이 크기 때문일 것입니다. 최근 ‘직장 내 괴롭힘 문화 1건 피해액 최소 1548만원’ 이라는 제목의 기사를 보았습니다. 과연 괴롭힘으로 인해 노동자가 느껴야 했던 심리적 고통과 자존감 훼손을 돈으로 환산할 수 있는 것인가? 라는 생각이 들었습니다. 직장 내 괴롭힘이 사회적으로 공론화 되고, 환기되고 있습니다. 괴롭힘이 일의

효율과 능률을 위해 바뀌어야 할 풍토가 아니라, 그곳에서 일하고 있는 노동자의 자존감 훼손과 고통의 무게, 인간으로 느꼈던 아픔을 없애기 위한 과정이었으면 합니다.

■ 노동에 대한 사회적 괴롭힘의 중단이 필요하다.

직장 내에서 괴롭힘이 발생하는 요인은 다양합니다. 기업의 조직적, 경영적 분위기, 불안정한 고용 시스템, 인력부족과 과도한 업무, 또는 특정 상황에서 노동자들을 해고 시킬 목적 등. 다양한 발생의 원인만큼 노동자들이 느껴야 할 고통의 무게 역시 다양합니다. 경제적 가치를 우선시 하는 사회에서 노동에 대한 가치, 노동자 존엄 존중의 무게는 갈수록 가벼이 여겨지고 있습니다. 이러한 현상을 노동에 가해지는 사회적 괴롭힘이라 생각합니다. 노동자로서 존중받지 못하고, 그 가치가 폄하되고, 노동의 기본적 권리조차 지켜지지 못하는 분위기. 그것은 사회 전반으로 퍼져 있는 노동에 대한 가치절하 된 모습입니다.

최근 한국 사회의 불안정한 고용시스템은 노동자들의 목줄을 죄고 있습니다. 오늘, 내일을 살아내야 하는 막막한 미래와 삶이 보장되지 않는 사회적 시스템은 현재의 고용에 얽매이게 만듭니다. 하기에 더럽고, 치사해도 먹고 살기 위해 버틸 수밖에 없는 것이 한국 사회의 현실입니다. 또한 '그것도 못 버티냐'는 식의 인식 또한 팽배합니다. 먹고 살기 위해서는 더럽고 치사한 꼴을 다 버텨야 하는 것, 그것을 버티지 못한 사람은 낙오자라는 인식이 강합니다. 문제제기를 하는 이들은, 조직사회에 적응하지 못하는 부적응자로 낙인 찍혀 새로운 기회조차 주어지지 않는 것이 현실입니다. 직장 내 괴롭힘은 한국 사회에서 벌어지고 있는 노동 담론의 문제점들이 응축되어 있는 지점입니다. 먹고 살기위해 버텨야 하고, 버티지 못하면 낙오자가 되는 것. 노동하는 이의 자유를 보장하지 않고 통제 당하며, 말 잘 듣는 기계를 만들어 내는 것. 그것은 존엄성의 훼손으로, 노동자 자존감 훼손으로 나타나지는 괴롭힘이란 폭력입니다.

모든 노동자에게는 노동의 자유가 있습니다. 그것은 말 그대로 종속이나 억압에 의하지 않고, 원하는 노동을 하며 살아갈 권리를 말합니다. 강제노동이 아니라, 자유의사로 노동을 선택할 권리란 뜻입니다. 하지만 현실의 고용관계는 '종속'을 의미합니다. 먹고 살기위해 받아들여야 하는 '강제'입니다. 이는 노동자의 시선이 아닌 기업의 시선과 이익에 맞춰 노동의 권리를 재단하는 한국사회의 모습입니다. 노동은 노동자의 삶과 권리의 자리입니다. 노동자는 상품이 아닙니다. 괴롭힘을 자신이 고용한 상품 혹은 노동기계에게 가하는 흠집 내기가 아니라, 인격에 가해지는 상처임을 알아야 합니다.

직장 내 괴롭힘이 사회적으로 환기되고, 이야기 되는 과정은 전반적인 노동에 대한 인식의 전환과 함께 가야 합니다. 사회적으로 팽배해 있는 노동에 대한 폄하, 노동자 권리 박탈을 당연시 여기는 사회적 분위기가 바뀌어야 합니다. 기업이 우선이고, 경제가치가 우선이어야 하는 시스템이 바뀌어야 합니다. 좀 더 노동하는 이들의 권리와 존엄이 보장 받을 수 있어야

합니다. 이러한 행보들과 함께 갈 때 직장 내 괴롭힘이 단지 개인에게 가해지는 폭력을 넘어, 사회적으로 노동에 가해지는 인식의 전환을 함께 가져 올 수 있을 꺼라 생각합니다.

■ 일터라는 시/공간의 인식 전환이 필요하다.

한국 사회는 권위적인 문화가 팽배해 있습니다. 가부장적인 문화, 획일적 분위기, 권위적인 군사문화 등. 권위적이고, 위계적인 분위기는 자유롭게 말할 기회, 자유로운 문제제기를 하기 어렵게 만드는 구조입니다. 이런 문화의 연장선상에서 직장생활이 시작됩니다. 직장 생활은 여기에 기업 ‘중속’이라는 것이 추가됩니다. 사회적으로 노동에 대한 폄하와 경제 우선 가치가 더해지면서 노동자들은 권리를 요구하거나, 문제제기를 하기 힘든 상황에 놓입니다. 먹고 살기 위해서 버티고, 살아야 할 근거지로서의 직장을 생각하게 됩니다.

모든 사람은 노동을 하고 살아갑니다. 하루의 대부분의 시간을 직장에서 시간을 보냅니다. 기술발전으로 인해, 물리적 공간 뿐 아니라, 언제 어디서든 업무에 대한 지시와 요구를 받을 수 있습니다. 일터는 노동자의 개인적인 시간과 공간으로 확장되고 있습니다. 하기에 일터라는 시/공간은 노동자들의 삶에 중요한 부분을 차지합니다. 일터는 삶을 유지해 나가고, 영유하는 공간이며, 안전하고, 건강하게 보내야 하는 곳입니다. 일터라는 공간은 사용자가 소유하는 공간이 아니라, 노동자와 함께 구성해 나가는 사회적 공간이라는 인식전환이 필요합니다. 노동자들을 고용했다는 이유로 노동자들의 자유로운 생활과 삶을 통제하거나 중속 시키려 해서는 안됩니다. 또한 근로관계를 지배와 복종, 중속의 관계로 규정지어져서는 안됩니다.

일부 기업에서는 노동자들의 능률향상과 우울증 해소를 위해 전문 상담인을 고용한다고 합니다. 어느 기업에서는 노동자가 자살한 창문에 쇠창살을 설치하는 것으로, 문제를 해결하기도 합니다. 이는 미봉책에 불과합니다. 노동자들의 권리를 무시하고, 삶 자체를 보장해주지 않고, 생산량과 이익추구의 목적이 수정되지 않는다면, 노동자의 고통을 멈추지 않을 것입니다. 상명하복의 위계적 질서, 권위적인 문화. 이를 묵인 하고, 관용하며 부추기는 기업경영전략이나, 사회적 관행에 대해 주목하고 감시해야 합니다. 직장 내 괴롭힘은 우리 사회 전반에 걸쳐 있는 권위적 문화, 종속적 관계의 결과입니다. 조직 내에서 침묵과 복종을 요하는 문화가 아니라, 인권 친화적 방향으로 조직운영 및 사회적 인식을 바꿔나가야 합니다. 인권 친화적 일터, 노동자와 상생하고 소통하는 문화로 바뀌어야 합니다.

■ 직장 내 괴롭힘을 이야기하자.

폭력, 폭언, 따돌림, 업무 과중, 불이익 조치 등 직장 내 괴롭힘을 직장 내에서 벌어지는 인권침해, 혹은 차별로도 규정할 수 있습니다. 왜 굳이 직장 내 괴롭힘이라고 이야기 되는지에 대해서 주목해 볼 필요가 있다고 봅니다. 시시각각 변하는 사회와 신자유주의 이데올로기 속에서 노동자에게 가해지는 행위 역시도 다양해지고 있습니다. 이를 인권의 언어들로 세분

화 해내고, 인권이 침해되는 구체적 상황을 설명해 내야 할 언어가 필요합니다.

직장 내에서 벌어지는 괴롭힘의 양태들에 대해 누군가는 괴롭힘으로, 누군가는 감내해야 할 상황으로 인식합니다. 또는 업무상 벌어질 수 있는 당연한 일로 인식하지 못한 채 흘러가기도 합니다. 권위적 문화와 상명하복 식 조직 분위기 속에서 괴롭힘의 행위들은 사소한 것으로 치부되기 때문입니다. 이것을 뭐라고 표현할지 애매하다 생각할 수 있습니다. 우리 사회의 직장내 대한 그릇된 통념들 때문에 직장인이면 당연히 갖고 있는 비애정도로 여겨질 지도 모릅니다. 그런 현실 인식을 바꿀 사회적 담론들과, 이야기가 필요합니다. 그릇된 상황에 대한 문제인식과, 그것이 어떠한 언어로 불릴지는 중요한 문제입니다. 하기에 일터에서 벌어지는 다양한 인권침해를 세분화해서, 노동자들의 직장 내 권리들을 만들어 내는 것이 필요합니다.

직장 내 괴롭힘을 이야기 하고, 그에 대한 사회적 담론을 만들어야 합니다. 이것을 단순히 감내해야 할 일이 아닌, 노동자로서 권리가 박탈당하고, 존엄이 침해당한 일로 바라 볼 수 있는 기준이 필요합니다. 계속 회자되고, 논의들이 만들어져야만 사회적 환기를 불러올 수 있습니다. 구체적인 상황을 명명할 수 있는 언어를 갖는다는 것은, 그 상황을 인식할 수 있는 시각이 생긴다고 생각합니다. 괴롭힘을 노조를 만든 누군가가 겪는 것, 직장내에서 퇴출위기의 누군가가 겪는 것, 차별에 의한 의도적 따돌림 등 특정 '인'이 겪는 것이 아닌, 일터에서 '누구나'가 겪을 수 있는 상황이라는 인식이 필요합니다. 이를 위한 사회적 언어를 만들어 내는 것, 끊임없이 이야기 되는 것이 필요합니다.

[토론4]

직장 내 괴롭힘을 제제할 제도 및 관행 개선 방안

박제성 (한국노동연구원)

한국통신이 민영화되고 나서 많은 근로자들이 자살한다.³⁵⁾ 비단 KT만이 아니다.³⁶⁾ 학교에서는 학생들이 입시에 대한 부담과 따돌림으로 자살한다. 군대에서는 병사들이 폭력과 모멸감으로 죽거나 자살한다. 학교내 괴롭힘에 대해서는 진작부터 논의가 무성했고 온갖 처방들이 제시되었다. 군대내 괴롭힘에 대해서는 이제 사회적 논의가 시작되고 있다. 그러나 직장내 괴롭힘은 아직 사회적 의제가 되지 못하고 있다. 왜 그럴까?

직장에서 잘리지 않기 위해서는, 즉 요즘의 유행어로 ‘고용가능성’을 높이기 위해서는 기술 변화와 새로운 업무 환경 및 경쟁의 필연성에 적응해야 하고, 적응하지 못하는 근로자는 도태되는 것이 자연스럽다는 진화론적 생각이 만연하기 때문이 아닐까.

물론 학교나 군대에도 그러한 진화론적 또는 우생학적 사고가 온존한다. 입시 성적을 지상 과제로 삼는 학교에서 공부를 못하는 학생은 열등한 존재로 분류되고, 구리빛 근육의 신체 건장한 군인을 모델로 삼는 군대에서 키가 작고 몸이 약한 병사는 그대로 ‘고문관’이나 요즘 말로 ‘관심사병’이 되기 십상이다.

그러나 직장은 기본적으로 종속적인 노동관계에 기초한 사회이다. 물론 학교나 군대도 위계와 종속에 기초한 사회인 것은 맞다. 그러나 학교나 군대는 일종의 신분적 질서 사회이기 때문에 위계와 종속에 대한 인격적 보호가 대가로 주어진다. 금전적 대가는 없다. 그러므로 인격적 보호라는 요청이 존중되지 않을 때 사회는 민감하게 반응한다.

그러나 직장은 종속에 대한 금전적 보장을 대가로 한다. 금전적 보장이 인격적 종속에 대한 대가로 주어지기 때문에 그 과정에서 발생하는 인격의 훼손은 당연한 것으로 여긴다. 남의 돈 먹기가 쉬운 줄 아느냐, 목구멍이 포도청인데 아니꼬워도 참아야지, 월급의 절반은 욕값이다, 등등의 말들이 그것을 웅변한다.

그러므로 직장에서는 금전적 보장에 대한 요청이 존중되지 않을 때 오히려 사회가 더 민감하게 반응한다. 추석이나 설이 다가오면 정부는 임금 체불 기업을 감독하는 의례를 거행한

35) 회정, 『노동자 쓰러지다』, 오월의 봄, 2014 중 「공룡과 노동자 - 죽음의 기업 KT」 참조.

36) 민영화된 공기업은 대부분 영문 약어를 기업 이름으로 채택한다. 이는 민영화의 지향이 어디로 향하는지를 보여주는 언어학적 징후라고 할 것이다.

다. 그러나 직장내 인격 모독과 인간적 자존심을 훼손하는 행위들을 근절하겠다는 의지는 보이지 않는다.

사실, 노동 장소에서 발생하는 근로자의 인격적 존엄성 훼손은 최근의 일만은 아니다. 찰리 채플린은 『모던타임즈』에서 테일러-포드 시스템이 얼마나 근로자의 신체와 정신을 왜곡시키는지 그야말로 드라마틱하게 보여주었다. 한국의 1960-80년대 공장의 현실을 전해주는 많은 텍스트들은 노동하는 자의 비인격화는 예외적 사건이 아니라 오히려 일상의 진실이었음을 말해준다.

그래도 연대의 원리가 살아 있을 때에는 이러한 압박과 설움을 이겨낼 수 있을 것이다. 그러나 집단적 정체성이 붕괴할 때, 내 앞에 마주 앉아 있는 동료는 문득 타자로, 경쟁자로, 나의 존재에 대한 위협으로 다가온다. 이는 한편으로는 근로자들 상호간에 서로가 서로의 위협이 될 수 있는 가능성을 증가시키지만, 또 한편으로는 사용자의 위협을 막아낼 토대가 약해진다는 것을 의미한다.

노동의 집단성을 약화시키고 근로자의 개인적 책임을 강화하는 경영 기법이 발전할수록 그러한 현상은 더욱 심화될 것이다. 노동 인격의 모독이 ‘직장내 괴롭힘’이라는 개념으로 새삼 논의되는 이유가 그것이다.

특히나 기업의 표상이 가족에서 도시로 변하고 있는 맥락에서 이 문제는 더욱 중요해진다. 과거의 기업들은 ‘가족’을 표방했다. 삼성가족, 현대가족 등등의 말은 낯설지 않았다. 가족에서 아이인 근로자는 아버지인 사용자에게 복종하고, 대신 아버지는 아이에게 안전을 보장해준다. 못난 아이라도 쫓아내지 않는다. 그렇게 해서 가부장적 기업 모델이 세워진다.

그러나 지금의 기업들은 ‘도시’, 즉 자유로운 시민들의 공동체를 표방한다. 도시에서 근로자는 자유로운 시민이다.³⁷⁾ 그러나 이 자유는 종속에서 벗어날 자유가 아니라, 자신의 운명에 대해서 스스로 책임져야 하는 자유를 의미한다. 이제 기업의 요구에 부응하지 못하는 근로자는 도시 밖으로 추방당할 것을 각오해야 한다.

추방은 아버지인 사용자의 책임 방기가 아니라, 시민인 근로자의 적응 능력 부족에서 기인하는 자기 책임이다. 이제 곧 희생양 제의가 이어질 것이다. 직장내 괴롭힘은 효율성과 경쟁력 강화를 위한 기업-도시의 자기 정화 과정이다.

뒤르켐은 자살이 개인적이고 심리적인 문제가 아니라, 사회의 규범이 붕괴할 때 나타나는 구조적 문제임을 밝힌 바 있다. 아노미가 자살의 원인인 것이다. 마찬가지로 직장내 괴롭힘

37) 나아가 기업 그 자체도 시민으로 자처한다. 이제 기업-시민은 근로자-시민과 대등한 경쟁 관계에 선다. 그러므로 기업의 경쟁력 개념은 다른 기업만을 비교 대상으로 삼는 것이 아니라, 자기의 근로자 그 자체도 비교 대상으로 삼는다.

의 증가는 노동 규범의 약화를 반영하는 것이라고 할 수 있다. 그러므로 이는 곧 우리 사회의 반영이다.

직장에서 괴롭힘을 당하는 근로자는 사회에서 건강한 시민이 되기 힘들 것이며, 사회에서 괴롭힘을 당하는 시민이 직장에서 건강한 근로자가 되기는 힘들 것이다. 그러므로 건강하고 안전한 직장을 위한 논의는 건강하고 안전한 사회를 위한 논의와 같이 나아가야 한다.