

최종

신입사원 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 실태조사 결과보고서

2019. 9. 5.



청년유니온 직장 내 괴롭힘-성희롱 실태조사 보고서

실태조사단 <리स्पек유니온>

이규진, 김정현, 이종찬, 장명원, 문서희, 정승훈, 조명산, 김민주, 구본주, 황금별,
나현우, 이하은, 이슬, 송하민, 유수정, 김한슬

인터뷰 진행 : 이규진, 김정현, 조명산, 문서희, 정승훈, 김민주, 구본주, 나현우

녹취록 정리 : 조명산, 송하민, 황금별, 장명원, 구본주, 이종찬, 정승훈, 김민주, 나현우

보고서 작성 : 나현우, 김영민, 장지혜

요약

최근 청년의 퇴사가 화제가 되었다. 신입사원 절반이 1년 내에 회사를 떠난다는 조사도 있을 정도로, 여전히 높은 청년 실업률에도 불구하고 어렵게 들어간 직장에 정착하지 못하는 것은 비단 개인의 탓만 일수는 없을 것이다. 이러한 문제를 진단하기 위해서는, 단순히 근로조건을 넘어서서 일터의 문화 전반과 조직 운영의 문제로 인해 일터에서 침해받는 노동권에 대해 살펴봐야 할 것이다.

국가인권위원회(2017)에 따르면, 일터 내에서 연령과 직급이 낮을수록 직장 내 괴롭힘에 노출될 위험이 높다. 직장 내 성희롱 역시 마찬가지다. 공교롭게도 일터 내에서 연령이 낮고, 지위가 낮은 조건을 모두 충족하는 것은 신입사원으로 일을 시작하는 청년들이다. 불합리한 일터환경과 청년들의 퇴사가 밀접하게 연관되어 있음을 추측해 볼 수 있는 대목이다. 청년유니온은 이번 인터뷰 조사를 통해 청년들의 퇴사가 일터 적응과정과 일터문화, 직장 내 괴롭힘과 성희롱 등의 영향이라는 것을 당사자의 경험을 모아냄으로써 드러내고자 한다.

이번 조사에 참여한 청년들이 겪었던 직장 내 괴롭힘 및 성희롱의 양상을 살펴보면, 직장에 취업한 계기는 상이하지만 처음에는 공통적으로 적응을 하고자 하는 노력을 기울인다. 그러나 이러한 시도들이 어려움을 겪으면서 점차 사실상 퇴사로 내몰리게 된다. 가장 흔한 경우는 개인적·대인간 괴롭힘이다. 이유를 알 수 없는 트집, 말 바꾸기, 폭언, 업무와 무관한 사적인 영역을 답변을 강요하는 사례도 있었다. 일 관련 괴롭힘은 제대로 알려주지 않고 문제 삼거나 실수를 반복 지적하는 등의 사례다. 조직적·환경적 괴롭힘은 일터 문화를 폭력적으로 조성하거나, 불합리한 업무 분배 등과 함께 나타난다.

인터뷰에 참여했던 모든 여성들이 공통적으로 일터 내에서 성차별과 성희롱을 겪었을 정도로, 여성 신입사원이 겪는 직장에서의 성차별과 성희롱은 심각하게 나타났다. 업계의 분위기나 문화 자체가 남성 중심적이거나, 일상적인 성차별 발언, 외모 평가, 성적 대상화, 모멸감을 주는 언어적인 성희롱들을 가만히 듣고 있어야 하는 사례가 있었다.

이에 대응하고자 하는 노력의 대다수는 무위로 돌아가거나 도리어 적반하장으로 나오기도 한다. 직장 생활을 지속하기 어려운 고통스러운 상황으로 이어진다. 그렇기 때문에 조직에 적응하고자 하는 신입사원이 고통 받으며 소진되어 퇴사에 이른다.

일련의 과정에서 공통적으로 청년들은 일터에서의 ‘자존’이 무너지는 과정을 겪는다. 직장 내 괴롭힘 및 성희롱으로 인해 자신이 가진 의지와 노력이 꺾이고 좌절하는 과정에서 무너지는 것이 바로 조직의 구성원이기 이전에 개인으로서의 자존이기 때문이다. 직장 내 괴롭힘 등이 일하는 청년의 자존을 파괴하고 있는 것이다.

이를 해결하기 위해서는 일터 내의 문화부터, 가해 행위가 발생할 때 관리자가 행해야 하는 가이드라인 등의 체계를 갖추는 것, 업무의 권한과 책임을 정확히 부여하는 것, 적절한 직무교육과 프로세스 개발, 적절한 중간 관리자의 역할을 위한 교육 등 조직 운영 전반의 고도화가 필요할 것이다. 이제 막 시행되기 시작한 <직장 내 괴롭힘 방지법> 관련해서도 직장 내 괴롭힘에 대해 신고했을 때에도 사용자가 움직이지 않을 경우, 행정의 개입이나 조사가 강제되는 방안이 필요하다. 성희롱과 성차별에 대해서도 이에 대한 인식 개선과 세부적인 가이드라인을 통해 일터의 문화를 바꿔가야 할 것이다.

목 차

1. 조사 배경	3
2. 직장 내 괴롭힘의 개념	4
3. 조사 개요	5
1) 실태조사단 운영	5
2) 조사 방법	6
3) 조사 참여자 개요	6
4. 조사 내용	7
1) 입사 배경	7
2) 직장 적응 과정	7
3) 직장 내 괴롭힘	9
(1) 개인적·대인간 괴롭힘	9
(2) 일(업무) 관련 괴롭힘	10
(3) 조직적·환경적 괴롭힘	11
4) 성차별, 성희롱	13
5) 직장 내의 괴롭힘과 성희롱에 대한 대응	16
5. 결론	20
1) 문제 진단	20
2) 일터 내 대응 방향	21
3) 법·제도 개선 방향	21

1. 조사 배경

구인구직사이트 <사람인>에 따르면 최근 1년간 퇴사한 직원 중 1년 이하의 신입사원의 퇴사율은 49%로, 여타 모든 연차의 직원들보다 높았다. 퇴사의 사유 중 주로 관계의 우위를 악용해 이루어지는 직장 내 괴롭힘의 원인으로 지목될 수 있는 상사와의 갈등은 13.1%를 차지한다. 이 밖에도 이직, 업무 불만 잦은 야근 등의 퇴사 사유로 직원들이 밝혔지만, 이와 같은 퇴사의 사유들도 직장 내 괴롭힘이 원인으로 작용을 할 수 있다는 점을 고려할 때 직장 내 괴롭힘 문제를 연차가 낮은 직원들의 입장에서 더 많이 살펴보아야 한다는 것을 알 수 있다.¹⁾ 또한 통계청(2019)에 따르면 청년층(15~29세)의 첫 일자리를 그만둔 비중은 무려 67%로 전년대비 4.2%p 상승했으며, 그만 둔 경우의 근속기간 역시 1년 1.6개월로 0.3개월 소폭 감소했다. 한편 같은 조사에서 청년층의 경제활동참가율과 고용률은 각각 48.4%(▲0.7%p), 43.6%(▲0.9%p)로 소폭 상승했다.²⁾ 통계만 보면, 한쪽에서는 청년들의 일터진입이 촉진되는 양상이지만, 한쪽에서는 일터를 떠나는 청년들이 늘어나는 모습되는 양상이다.

국가인권위원회(2017)에 따르면 20대에서의 직장 내 괴롭힘 피해 경험률은 75.7%로 모든 연령대중 가장 높게 나타났다. 또한 괴롭힘 행위자의 77.6%가 직장 내 상급자였다.³⁾ 간단히 말해 일터 내에서 연령과 직급이 낮을수록 직장 내 괴롭힘에 노출될 위험이 높은 것이다. 직장 내 성희롱 역시 마찬가지다. 공교롭게도 일터 내에서 연령이 낮고, 지위가 낮은 조건을 모두 충족하는 것은 신입사원으로 일을 시작하는 청년들이다.

청년유니온은 이번 인터뷰 조사를 통해 청년들의 퇴사가 일터 적응과정과 일터문화, 직장 내 괴롭힘과 성희롱 등의 영향이라는 것을 당사자의 경험을 모아냄으로써 드러내고자 한다. 일터에서의 괴롭힘, 성희롱-성차별뿐 아니라 신입사원이 일터에서 일을 시작하는 과정에서 겪는 업무적, 관계적 부조리와 고충까지 담아내고자 했다.

그 이유는 세 가지다. 첫째, 괴롭힘, 성희롱과 같은 가해행위가 주로 일터 안에서 이루어진다는 점에서, 그러한 일이 일어나는 것은 조직문화와 업무방식 등 일터의 환경적 문제들을 함께 다룰 필요가 있다. 왜냐면 괴롭힘-성희롱 행위가 발생할 때 혹은 발생한 이후에 그 일터 환경이 어떠냐에 따라 전혀 다른 결론에 다다를 수 있다. 물론 괴롭힘-성희롱 행위자에 마땅한 책임을 묻는 것은 필요하지만, 행위자에게만 책임을 전가할 경우 그러한 행위가 가능한 일터의 환경적 요인들은 비가시화되면서 이를 개선할 기회조차 없어지고, 최악의 경우에는 행위자와 피해자가 일터조직에서 떠나는 방식으로 결론이 나게 된다. 그리고 괴롭힘-성희롱 행위자와 피해자의 자리에는 또 다른 사람이 자리하게 되고 만다. 근본적인 문제를 고치치 않기 때문에 피해자가 계속해서 생겨나는 악순환이 일어나게 된다.

둘째, 무엇이 괴롭힘-성희롱인지 아닌지를 넘어서 괴롭힘-성희롱의 징후적인 상황들을 포착할 필요가 있기 때문이다. 일터환경의 부조리가 생산하는 스트레스들은 조직 내 구성원들의 관

1) 경향신문. 2018-03-06. “신입사원 2명 중 1명, 1년 내 회사 떠난다”
http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=201803061026001

2) 통계청. 2019. 경제활동인구조사 청년층 부가조사

3) 국가인권위원회. 2017. 『직장내 괴롭힘 실태조사』

계(혹은 위계)를 타고 확산된다. 또한 일터에 만연한 ‘남성중심적 문화’ 역시 일터 내 관계를 통해 끊임없이 발현된다. 성희롱이 일어나기 전에는 반드시 성차별적인 상황들이 먼저 벌어진다. 그러나 법적으로 정의되는 괴롭힘-성희롱은 행위를 법적·행정적 처벌과 규제로 이어져야하기 때문에 그 범위가 한정적이고 엄격할 수밖에 없다. 그렇기 때문에 법의 판단기준보다 폭넓게 업무 방식, 조직운영, 일터 내 관계 및 의사소통 등에 있어 불합리한 상황들이 일터 내 구성원들의 스트레스를 가중시키는지 포착하는 것이 필요하다.

셋째, 청년일자리 정책을 추진함에 있어 청년들이 일터에 정착하기 위해 필요한 ‘환경’은 무엇 인지를 규정하고, 이를 위한 정책과제를 도출하기 위함이다. 정부의 청년일자리정책은 ‘대-중소 기업간 소득격차해소’를 중심으로, 청년들의 근속기간을 양적으로 늘리는 것에만 초점이 맞춰져 있다. 괴롭힘-성희롱에 대한 예방뿐 아니라 신입사원이라는 일터에 진입하는 ‘새사람’에게 필요한 배려, 구성원들이 서로 존중받으며 일 할 수 있는 일터를 형성하기 위한 정책적 노력이 새로이 필요한 상황이다. 청년들의 근속기간을 늘리기 위해 중도 퇴사에 대해 사실상 불이익을 부여하는 방식의 정책은 청년들을 부조리한 일터환경에 속박을 강화할 뿐, 퇴사라는 결론을 바꾸지는 못한다. 청년일자리 정책이 한국 사회의 일터문화를 개선하는 것을 포함하지 않는다면, 근속 유인을 위한 정책은 청년들의 ‘복역기간’을 늘리기만 할 것이다.

청년유니온은 이번 보고서에 담긴 경험을 모아내기 위해 10명의 신입사원으로 일하고 있는 혹은 신입사원으로 일하다 퇴사한 경험이 있는 청년들을 만났다. 업종도, 직무도, 입사배경은 서로 다르지만 신입사원으로 일을 시작하며, 부조리한 일터환경에서 겪는 어려움은 유사했다. 일터 내 위계를 이용한 괴롭힘, 성희롱은 신입사원으로 일을 시작하는 청년들에게 깊은 상흔을 남겼다. 결과적으로 부조리한 일터환경, 괴롭힘, 성희롱 등으로부터 받은 상처와 영향은 청년들로 하여금 일터라는 공간에 대한 ‘기대’를 ‘불신’으로 바꿔버렸고, 심한 경우 일터와 사람에 대한 정신적 상처를 남겼다. 인터뷰에 참여한 청년들이 하나같이 입을 모아 일터가 ‘변하지 않을 것 같다’고 이야기 할 때, 그 근처에는 일터의 성원임을 철저하게 부정당한 아픔이 서려있었다.

용기 내어 자신의 경험을 들려준 10명의 청년들의 이야기 헛되지 않도록, 이 보고서가 신입사원으로 일하는 청년들을 위한 일터의 변화를 만드는데 기여할 수 있길 바란다.

2. 직장 내 괴롭힘의 개념

- 2019년 7월 16일부터 시행되는 직장 내 괴롭힘 금지법(2019. 1. 15. 개정 근로기준법 제76조의2)에는 “①사용자 또는 근로자가 ②직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 ③업무상 적정범위를 넘어 ④다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위”를 직장 내 괴롭힘으로 정의하였다.
- 법적 정의는 위와 같으나 일터 내에서의 권력관계, 문화 등 다양한 환경적 요인들 속에 이루어지기 때문에 무엇이 직장 내 괴롭힘이라고 명확히 정의하기가 어려운 것이 사실이다. 그렇게 때문에 당사자들의 경험으로부터 일터에서의 모멸적 경험, 무시, 사생활 침해, 따돌림, 갈굼, 차별 등 일터를 중심으로 일어나는 인권침해를 폭넓게 직장 내 괴롭힘으로 바라볼 필요가 있다.

- 『일터 괴롭힘, 사냥감이 된 사람들』(류은숙, 서선영, 이종희 지음. 코난북스 2016)에서는 이러한 직장 내 괴롭힘에 대해서 유형과 사례를 다음과 같이 분류하였다. 이를 참고하여 이 보고서에서는 인터뷰 참여자의 경험을 분류하고 분석하고자 한다.

유형	대표적 사례
조직적-환경적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 조직의 관행과 절차가 억압적이고 모욕적이며, 그런 관행과 절차가 자주, 지속적으로 사용되어 노동자들이 괴롭힘이라고 인식하는 상황 - 경영 전략의 일환으로, 괴롭힘이 일시적이거나 개인적인 문제가 아니라 구조적이고 전략적인 상황 - 업무 관련 괴롭힘과 관련이 깊음 - 억압적인 노동 관리, 권위적이고 폭력적인 리더십, 사생활 침해(감시관리) 등
일(업무) 관련 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 과중한 업무 압력, 매출 압박, 비합리적인 데드라인, 과도한 업무 감시, 의견과 견해 무시하기 - 반대로, 의미없는 과제 부여하기, 일을 전혀 주지 않기, 능력 이하의 일 주기, 본 업무를 박탈하고 주변적인 업무 지시하기
개인적-대인 간 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 다툼, 의견충돌에서 시작해 사내 정치와 권력불균형 속에 심하게 고조되는 대인 간 갈등 - 피해자의 정체성(성별, 학력, 출신, 종교 등)과 관련된 괴롭힘 - 파괴적이고 공격적인 리더십 표출, 즉 자기 권력을 과시하고 과장하거나 부하 또는 동료들을 무시하려는 '폭군'에 의한 괴롭힘 - 모욕적 언사, 지나친 놀림, 소문 퍼뜨리기, 지속적으로 비난 퍼붓기, 못된 장난, 위협 등
신체적-물리적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 물리적 폭력의 위협 또는 행사
심리적-정신적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 정서적 학대 - 괴롭힘은 대개 물리적 공격보다는 심리적 행태가 우선하거나 많음 - 피해자의 사생활 공격, 사회적 배제와 추방
직접적-공개적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 언어적, 물리적 위협과 공격 - 공개적으로 망신주기
간접적-은밀한 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> - 동료집단의 배제나 고립, 사회적 고립, 일터에서의 비공식적인 인간관계를 통한 괴롭힘 - 대화하지 않기, 인사하지 않기, 정보를 전해주지 않기, 알보기, 희생양 만들기, 소문내기

3. 조사 개요

1) 실태조사단 운영

- 2019 청년유니온 정기 총회 및 대의원회에서 현장기반형 기획사업으로 직장 내 괴롭힘/성희롱 등 일터 괴롭힘 대응을 사업계획으로 제출.

- 조합원을 중심으로 신입사원 직장 내 괴롭힘-성희롱 실태조사단 <리스펙유니온> 모집 및 운영
 - 모집 기간 : 2019년 5월 21일(화) ~ 30일(목)
 - 구성원 : 나현우(총괄), 이하은, 이슬, 송하민, 이규진, 김정현, 이종찬, 장명원, 문서희, 정승훈, 조명산, 김민주, 구본주, 황금별, 유수정, 김한슬 (총 16명)
 - 활동 기간 : 5월 30일(목) ~ 8월 8일(수), 약 70일
 - 활동 내용 : 직장 내 괴롭힘/성희롱 교육, 심층집단면접(FGI) 조사를 위한 조사방법 교육, 실태조사 질문 구성 및 선행연구 검토, 실태조사 진행 및 내용 분석, 조사 결과 토론 등 (총 8회 모임 진행, 심층 집단면접 5회 진행, 기타 서면인터뷰 진행 등)

2) 조사 방법

- 방법 : 심층집단면접을 통한 질적 조사
- 대상 : 직장 내 괴롭힘-성희롱을 겪었거나 목격한 경험이 있는 신입사원으로 일했거나 일하고 있는 만 39세 이하 청년
- 조사 진행 : 신입사원 직장 내 괴롭힘-성희롱 그룹인터뷰 참여자를 SNS 등을 통해 모집하여 심층집단면접을 진행함. 참여자 특성에 따라서 그룹별로 진행.
 - 고졸, 여성, 비정규직, 청년내일채움공제 가입자로 나누어 모집하였고, 여기서 청년내일채움공제의 경우 적절한 사례자 모집이 되지 않아 진행되지 않음.
- 모집 기간 : 2019년 7월 12일 (금) ~ 17일 (수)

3) 조사 참여자 개요

	참여자	연령대*	업종	주요 유형**
1	A	20대 초반	공공	개인적·대인간 괴롭힘 / 성차별·성희롱
2	B	20대 초반	관광	개인적·대인간, 조직적·환경적 괴롭힘 / 성차별·성희롱
3	C	20대 초반	호텔	개인적·대인간, 조직적·환경적 괴롭힘 / 성차별·성희롱
4	D	30대 초반	공공	개인적·대인간, 일(업무) 관련 괴롭힘 / 성차별·성희롱
5	E	20대 중반	건설	성차별·성희롱
6	F	20대 초반	정보통신	성차별·성희롱
7	G	20대 중반	방송	일(업무) 관련 괴롭힘 / 성차별·성희롱
8	H	20대 중반	출판	성차별·성희롱
9	I	20대 후반	사회복지	개인적·대인간, 일(업무) 관련, 조직적·환경적 괴롭힘 / 성차별·성희롱
10	J	20대 중반	정보통신	성차별·성희롱

* 만 20-23세: 20대 초반 / 만 24-26세: 20대 중반 / 만 27-29세: 20대 후반 / 만 30-33세: 30대 초반

** 보고서에 수록된 내용을 기준으로 주요 유형을 분류함.

4. 조사 내용

1) 입사 배경

- 참여자의 입사 배경은 다양하였다. 우선 상황 조건상 해당 직장에서 일을 시작하게 된 경우가 있다. 여기에는 가정환경을 비롯한 경제적인 이유가 중요하게 작용하였다. 이러한 경우, 스스로에게 맞는 직장인가에 대해 탐색할 기회 자체가 충분치 않거나 선택지 자체가 많지 않았던 경우에 속한다.

현실적인 이유였죠. 제가 당장 집에서 뛰쳐나오면서 숙식이 제공되고 수익이 다른 데보다는 높고. 그런 곳을 찾다 보니까 건설 현장이었던 거고 음... 입사했다가 처음에는 비정규직으로 입사를 했는데 대학 재학하다가 휴학 중에 왔기 때문에 그러면 문서작업 같은 거 다른 애들보다 잘하겠네 하고 얘기가 나와서. _참여자 E

저는 상고를 나와 가지고 열아홉 살 때부터 일을 시작을 했었거든요. 그래서 처음에는 공공기관에서 일을 정규직으로 들어가서 일을 하다가 저도 집을 가정 때문에 우울증도 오고 막 이래서 1년 정도 일하다가 정규직 인데도 불구하고 퇴사를 하고 한 몇 개월 쉬다가 뭐 이런저런 업종 일을 다 해봤어요. 뭐 판매직도 해보고 지금 영업도 하고. 그냥 사무직도 해보고 진짜 그 만드는 일 말고는 다 해봤었거든요. (...) 저는 일단 영업쪽 자체를 이번에 이직하면서 처음 했어요. 내가 도전해보지 않은 일이기도 하고, 돈도 많이 보고, 올해만 참아 보자 라는 생각으로 했는데. _참여자 H

- 주변에서 괜찮은 직장에 취업했다고 여겨져서 주변의 기대를 받았던 경우도 있었다. 이러한 기대에는 고졸, 전문대졸 등 학력과 학벌에 따른 취업시장에서의 지위에 비해 괜찮게 취업을 하였다라는 인식에서 나온다.

진로를 빨리 정했어요. 특성화고등학교로 진학해서 전문계 학교 졸업자 대상 공무원 경력경쟁채용에 지원을 했고, 합격해서 지금까지 일하고 있어요. _참여자 A

OO투어라고 좀 큰 회사였어요. 큰 기업이었거든요. 그래서 어디 가서 'OO투어 다녀요'하면 '아 거기'하면서 다들 아는 그런 데였어요. 그래서 처음 들어갔을 때 굉장히 기대를 많이 했거든요. 큰 기업이다 보니까 엄마도 엄청 좋아했어요. '우리 딸 큰 회사 들어갔다'하고. 그런 곳에서도 어쩔 수 없이 나왔어요. _참여자 B

저는 OO호텔이라는 큰 호텔 △△△에서 일했었어요. 2년제 대학 나와서 △△△ 들어가기 쉬운 건 아니어서 어떻게 보면 좋은 기회였죠. 실습생으로 일하고서 정규직으로 채용됐어요. _참여자 C

- 스스로 오랫동안 희망했거나, 스스로 높은 기대를 갖고 직장에 들어간 경우들도 있었다.

저는 시스템 개발 회사에서 일했어요. 첫 회사였고 대학 졸업 후 취업을 하지 못할까 걱정되어 재학생일 때 기회가 찾아와 입사했어요. 오래 다닐 수 있을 것이라는 기대감과 전공을 살릴 수 있는 기회라고 생각했어요. _참여자 J

2) 직장 적응 과정

- 참여자들은 공통적으로 처음 일을 시작하면서 적응 과정에서 어려움을 겪었다. 여기서 양상은 몇 가지로 요약해 볼 수 있다. 처음에 적응 자체가 어려운 구조이거나 애당초 업무 체계가 제대로 갖춰져 있지 않은 경우, 신입사원이 적응할 수 있도록 하는 적절한 교육이나 시간이 보장되지 않는 경우, 일터 내의 문화가 굉장히 위계적인 경우, 혹은 참여자 개인적인 사건으로 인하여 그러한 어려움이 가중되는 경우가 있었다.

- 자연스레 현장 실무 경험을 통해 신입 사원이 조직에 적응하기 어려운 구조적 문제가 있는 경우가 있다. 조직 구성원 자체가 이동이 지나치게 잦거나 업무 강도로 인한 잦은 퇴사와 이에 걸맞은 인력충원 부족, 스페이드형 인력구조⁴⁾로 인한 신입사원을 가르칠 역할이 어려운 경우 등이 그러한 예였다.

저희는 순환보직을 해서 2~3년마다 전국을 돌아요. 직렬이 특이해서 (지사를) 옮기지 않고 그 자리에서 계속 일하는 상사가 있는데, 그 상사한테 밍보이면 직장생활이 어려워져요. _참여자 A

제가 갔던 부서가 주변에서 '고인물 부서'라고 불렸어요. 가장 연차가 제일 적은 분이 3년차고 제일 많은 분은 10년 이상 근무여서. 그래서 고인물이라고 하고 저희 부서가 제일 인기가 많은 부서였어요. (...) 저희 팀은 항공, 호텔, 렌터카, 액티비티 이런 거 예약을 다 담당하니까 정말 많이 바빴어요 (...) 제가 입사할 때 받았던 질문이 이 회사에서 고쳐야 할 점이 있는 걸 말해보라는 거였어요. 제가 말을 했죠. 업무지시를 할 때, '누구누구야 이걸 처리해'라고 하는 게 아니라 '이 손님이 예약을 취소했으니까, 호텔 예약 취소하고 항공 블록 정리해'라고 말씀하시면 더 도움이 될 것 같다고 했어요. _참여자 B

(배치된 부서 업무상) 손님들의 회의 시간마다 내 스케줄이 바뀌는 거예요. 그걸 방지하기 위해서 두 명을 뽑은 건데, 부서에서 퇴사자가 2-3명 정도 있었고, 신입사원들이 나갔고. 그래서 그 업무에 부서에 한명 있고 나머지는 스케줄이 계속 바뀌는 거예요. 내일 스케줄이 오늘 바뀌고, 내일 모레 스케줄은 내일 바뀌고. 그걸 계속 통보 받으니까... 이러지 말라고 두 명을 뽑은 건데 우리를 이렇게 쓰면 안 되잖아요. 아니면 사람이 비는 곳에 사람을 뽑으면 이렇게 돌릴 일이 없는데. 제가 나갈 때까지도 4, 5명 정도가 퇴사했는데 사람을 더 안 뽑았어요. _참여자 C

제가 입사할 때 인사이동이 크게 있어서 새로운 사람들이 같이 들어왔어요. (...) 다 같이 처음이었는데 상사들이 본인들 적응을 해야 하니까 신입들을 아예 케어를 안 해줬어요. _참여자 D

- 처음 조직에 적응하고 일을 배워가는 과정에서 모르는 부분이 많을 수밖에 없음에도 면박, 힐난을 주는 등의 방식으로 업무에 관한 질문을 가로막기도 한다.

(일을 배우는 과정에서) '선배님, 이거 어떻게 할까요?' 물어보면 '알아서 해라', '네가 알아서 찾아라'라고 했어요. _참여자 B

(일에 대해) 상사한테 질문이나 작업내용을 물어보면, 짜증을 많이 내고, '이것도 모르냐'라며 무시하는 일이 많았어요. _참여자 F

신입사원은 당연히 모르는 게 많잖아요. 근데 그 모르는 걸 갖고 혼내요. 못 한다고 짜증내거나, 화내거나 하는 건 자기 집에서나 그래야지 왜 회사에서 직원들한테 푸는 건지 모르겠어요. _참여자 I

- 그 외에도 처음 업무 배분에 문제가 있거나, 개인적 어려움에 대해 적응을 돕기보다 불합리한 지적을 하는 경우도 있었다. 이러한 상황은 이제 막 일을 시작하는 신입사원의 의욕을 꺾어버리기만 할 뿐이다.

(일하다보니) 저만 업무가 몰리는 그런 자리더라고요. 업무 분장 자체가. (...) (제 자리에 있던 분이) 저보다 1년 정도 먼저 입사한 분인데, 최근에 이런 불합리한 부분에 대해 물어 봤어요. 혹시 업무부장에 대해 불만이 있거나 그러진 않았는지. 그러니까 자기도 이 자리에서 일 할 때는 업무구조랑 상사의 권력적인 부분에 대해서 매우 힘들었다고. (...) _참여자 A

제가 무릎이 안 좋았어요. MRI를 찍었는데, 수술해야 된다고 하더라고요. (...) 수술하고 한 달, 한 달 반 동안 거의 걷지 않고 택시만 타고 밖에 잘 나가지 않다가, 입사 하고 나서 하루에 2만보씩 걸어야 하니까. 그것도 구두를 신고, 접시 같은 걸 들고 다니니까 당연히 무리가 오겠죠. (...) 원래 주는 유니폼 신발이 5cm인데,

4) 스페이드(♠) 모양의 인력구조로 경력이 많은 사람이 대다수를 구성하고 3~4년차 직원은 별로 없는 상태에서 신입 사원을 뽑는 경우라고 보면 된다.

따로 2cm짜리 신발을 사서 신었는데, 어떤 상사가 ‘그건 좀 아닌 것 같지 않니?’ 해서 제가 아직 (무릎이) 다 안 나왔다고 하니까 ‘그럼 여길 왜 왔어 오지 말았어야지’ 라고 했어요. _참여자 C

3) 직장 내 괴롭힘

(1) 개인적·대인간 괴롭힘

- 개인적·대인간 괴롭힘은 다툼, 의견 충돌에서 시작해 사내 정치와 권력 불균형 속에서 심하게 고조되는 대인 간 갈등⁵⁾으로 나타난다. 신입사원에 대한 괴롭힘은 입사 후 짧은 기간 안에 시작되는 경우가 많으며, 수직적인 문화를 가지고 있는 일터가 대부분인 현실에서 상사와 신입사원의 직접적 충돌이 나타나는 상황은 드물다. 따라서 상급자가 본인의 업무상 편의, 순간적인 기분에 따라 하급자와의 권력편차를 이용하여 질책한다거나 이미 사내 상황을 잘 알고 있는 직원의 사내 정치를 위한 희생양이 되면서 괴롭힘이 고조되는 것으로 볼 수 있다.

- 개인적·대인간 괴롭힘의 사례는 다음과 같다.

- <트집> 인사, 말하는 순서 등 업무와 관련 없는 상황에서 상급자의 주관적인 기준에 대한 감정을 표출하며 부하직원을 비난하였다.

출근 첫 날 제가 멧모르고 팀장님께만 인사드리고 자리에 앉았는데 (다른 상사가) 메신저로 다른 상사가 ‘왜 인사 안하냐?’, ‘너는 기본적인 예의가 없냐? 돌아다니면서 인사하고 앉아’라고 보냈어요. 그래서 제가 ‘대리님, 안녕하십니까. 출근했습니다’, ‘팀장님 안녕하십니까’ 했더니 다시 ‘내가 너한테 그렇게 한 명씩 돌아다니면서 인사하라고 그랬니?’ 하셨어요. 어찌라는 거지 싶었어요. 인사를 하라고 해서 인사를 했는데.

_참여자 B

정말 참다가 한 세시가 지나서 덜덜덜 떨면서 아파서 못하겠다고, 조퇴해야겠다고 A과장한테 말했어요. 제가 오늘 몸이 안 좋아서 지하철에서 토할 뻔하고 그랬다고, 일을 하려고 했는데 아파서 안 될 것 같다고 죄송하다고 말했어요. 기분 나빠하는 표정을 ‘씨’이라는 거예요. 누가 봐도 화가 나 있고 그래보여서 왜 그러시냐고 물어보니까 제가 조퇴한다고 말할 때 ‘죄송합니다’를 앞에다 이야기 안 하고, 뒤에다 이야기해서 화난다는 거예요.

_참여자 I

- <폭언> 폭언의 경우 공개적으로 행사하는 경우와 개인적으로 은밀하게 행사하는 경우가 있었다. 공개적인 폭언의 경우 직접 당사자가 아니더라도 직장 내 발생하는 폭력적인 상황에 지속적으로 노출되면서 겪는 불편함이 나타났다.

모두가 들을 수 있는 공개적인 장소에서 폭언을 하거나, 폭력을 행사하고, 잘못했다고 나무라는 걸 계속 일 부러 보여주기 식으로 하더라고요. (...) 그 팀원은 어떤 생각을 가지고 계신지 모르지만, 같은 사무실에 있는 입장에서는 매우 불쾌하고 기분 나빠요.

_참여자 A

아직 작게 속삭이거나 귀에 속삭이듯 말을 할 때도 있었어요. 어떤 직원 분의 집에 갔었는데, 아는 식물이 있길래, 그 식물 맞냐고 물어봤더니 바로 제 근처에서 L이 귀속말로 G에게 ‘재수 없어. 아는 척하네.’라고 했어요. 한 번은 뒤에서 지나가면서 저한테 ‘재 숨을 왜 저렇게 쉬어’ 그러고.

_참여자 D

- <말바꾸기> 이미 알고 있던 사실인데도 상황에 따라 말을 달리하거나, 동일한 상황에서도 다른 것

5) 류은숙, 서선영, 이종희, 2016, 「일터괴롭힘, 사냥감이 된 사람들」, 코난북스, 80쪽.

대로 판단하여 당혹감을 느끼게 하는 사례가 있었다.

‘혹시 바지 입는 부서로 이동 할 수 있나요?’ 왜냐면 그 부서도 TO가 있었거든요. ‘혹시 옮길 수 있나요?’ 하고 물었는데 어떤 상사가 ‘아픈데 왜 왔냐. 아플 거면 미리 말을 하고 오던가.’ 근데 제가 수술했다는 것은 다 알고 계셨거든요. _참여자 C

제가 열감기로 기침으로 고생할 때가 있었는데 출근을 했어요. 제가 머리가 아프다던가 하는 일에 피병 부린다고 주변에서 이야기하니까요. 그러던 중에 타 팀에서 ‘애 잡겠다’고 조퇴를 권유했는데 나 ‘애 피병’이라고 ‘일 다 할 수 있다’고 했어요. 그러다가 오후쯤 상태가 더 심해지니 ‘아프면 집에 가야지 왜 안가서 남 옥 먹이냐’고 핀잔을 주더라고요. _참여자 D

부장님 어머니 돌아가셨을 때, 너무 힘들다고 한 달 동안 연차를 계속 쓰셨어요. 견다가 막 울고. 맘에 안드는 사람이지만, 그런 모습 보니까 안스럽더라고요. 근데 제 어머니가 아파서 돌아가시고 나서 좀 쉬어야겠다 싶어서 퇴사하겠다고 부장님께 말씀드렸더니, ‘핑계 대는 거 같은데?’ 그러시면서 ‘내가 일로써 견디라고 했잖아’라고 하시는 거예요. 자기는 연차로써 견디셨으면서... 저는 (어머니) 돌아가시고 나서도 눈치 보여서 연차도 제대로 못 썼어요. _참여자 I

- <사생활 침해> 개인적인 질문을 하거나 상급자 본인의 개인적인 이야기를 하면서 답변을 강요하는 경우가 있었다.

‘살 좀 찌워라’, ‘남자친구는 있냐’ 그런 질문을 엄청나게 많이 했었죠. 남자친구 있어요, 라는 질문 자체를 썩 유쾌한 질문이라고 생각하지 않거든요. (...) 저한테 ‘살을 찌워라’, ‘남자친구는 있냐’ 라는 식으로 이야기를 하니깐. 딱히 성적으로 희롱 당한다는 기분은 없었는데, 사적으로 침해 받는다는 생각은 했어요. _참여자 B

주말 중에도 연락을 해야 돼요. 퇴근하고 나서도 계속 연락이 오고, 업무에 대해서 계속 연락이 와요. 자기 어디 놀러가서 본거에 대한 이야기까지 보내요. 근데 그런 거에 대해 퇴근하고 나서도, 주말에도 일일이 대답을 해야 돼요. 답 안하면, 너 왜 대답 안했어?, 너 뭐하고 있어? 이런 식으로 욕을 먹어요. _참여자 I

- <사회적 고립> 개인적 괴롭힘의 가해자가 상급자·동료·하급자 등을 동조시키면서 괴롭힘이 확장, 증폭되는 경우가 있었다. 사내 정치를 통해 본인의 지위를 보다 공고하게하기 위한 수단으로 괴롭힘을 이용하였으며 사회적 고립의 일환으로 따돌림, 감시, 뒷담화 등의 양상이 나타났다.

저희가 (계약직) 넷이었어요. 둘이 나가고 신입직원 둘이 다시 들어왔는데 애네들을 또 저를 괴롭히는 거에 끌어들이는 거예요. 제가 되게 못됐고 정치질을 하고 아주 문젯거리라고 (...) 그 사람들이 그래놓고 신입직원들을 시켜서 저를 관찰하기 시작하는 거예요. 제가 어디 가서 무슨 말을 하는지 무슨 행동을 하는지 다 보고를 하게 하는 거예요.

(따돌림이 시작되고서) 점심을 같이 안 먹어준다거나 약속 있다고 다 나가고 저만 남거나 했어요. 근데 다행인지 불행인지 모르겠는 제가 그런 걸 신경을 안 써가지고 저 혼자 잘 다녔더니 어떤 직원이 ‘기가 안 죽네’ 이러시는 거예요.

계약직 2명의 퇴사로 인해 인사이동이 있었어요. 팀원들의 의사를 존중해 주신다고 했지만 저는 강제로 다른 팀으로 옮겨졌어요. 인사이동이 있고나서 ㄱ은 제가 스스로 팀을 떠나는 것처럼 사무실 직원들에게 이야기하면서, 배신자라고 했더라고요. 후에 다른 팀에 들어가서는 나 ‘재는 우리 팀 아니라 챙겨주면 안 된다’라고 하고, 팀 인원 이야기를 할 때 저를 제외하고 ‘우리 팀엔 00명 뿐이다’라는 이야기도 했어요.

상사들이 저와 사이가 좋지 않자 신입직원들도 제 말을 듣지 않았어요. 신입직원 업무 교육을 제가 담당하기도 했는데, 여러 번 알려준 것을 자기가 숙지하지 않은 걸, 제가 가르쳐 주지 않았다고 하더라고요. 제가 놀라서 쳐다보니 눈치를 보며 ‘제가 까먹은 것 같다’고 했어요. _참여자 D

(2) 일(업무) 관련 괴롭힘

- 기업이라는 조직의 특성상 괴롭히기에 가장 좋은 방식이 일과 업무를 통해서다. 업무 관리는 관리자가 운영권을 정상적으로 행사하는 방식에 해당한다. 가령 일상적 업무 운영, 작업 수행성이나 결근관리, 과제 할당, 평판 조회, 징계 적용 등은 관리자가 노동자에게 정당하게 행사할 수 있는 권한이다. 그러나 이런 정상적인 관리 기능은 언제든 괴롭힘으로 전환될 가능성이 있다. 이런 점에서 조직적 괴롭힘, 대안 간 괴롭힘, 업무 관련 괴롭힘은 한 줄기에서 뻗은 가지다.⁶⁾

- 업무 관련 괴롭힘의 사례는 다음과 같다.

- <제대로 알려주지 않음> 업무지시의 실질과 다르게 암암리에 진행되는 불합리한 관행을 파악하지 못했거나 업무 지시 과정에서 설명하지 않았기 때문에 신입사원이 알 수 없었던 부분을 문제 삼는 경우가 있었다. 이 경우 상급자가 지시한대로 업무를 수행했음에도 질책했다.

업무 데드라인을 3일을 주셔서 3일 만에 제출을 했는데 왜 이렇게 주냐고 뭐라고 하셨거든요. 1년 후에 다른 직원 분이 원래 3일이면 하루 만에 제출해야 되는 것이었다고 따로 말씀해주시더라고요. _참여자 D

A과장이 명단을 저한테 주면서 4층에 있는 어르신들을 모시고 내려오라고 시켰어요. 그래서 1층으로 모시고 내려왔더니, 1층에서 인솔하라고 그랬는데 왜 4층 가서 그러고 있냐고 소리 지르면서 혼내는 거예요. 어르신들이랑 다른 직원들 다 있는데 막 ‘야!’ 이러면서... 들어온 지 3주 밖에 안됐는데. _참여자 I

- <실수를 반복 지적> 실수가 정정되었음에도 지적을 위한 지적을 하는 경우가 있었다.

문서작성을 해도 띄어쓰기가 문제라고 자꾸 지적이 나와서 제가 프로그램을 돌렸거든요. 이것도 틀렸다고 다시 해오라고 그런 식으로 하시고. _참여자 D

- <업무 배제> 업무에 대한 피드백을 주는 상급자들이 괴롭힘에 동조하면서 업무배제가 발생하였다. 일 관련 괴롭힘과 대인적 괴롭힘은 밀접한 관련이 있다.

(업무관련해서) 저한테 피드백을 주시는 상사가 4~5명이예요. 그랬는데 그 7이 다른 상사들에게 선동을 해서 저를 따를 시키기 시작한 거예요.

타부서 상사에게 제 이야기를 더 나쁘게 하여 저를 업무분장 명단에서 저를 빼는 경우도 있었어요. 혹은 업무 지시사항을 따로 공유해 주지 않아서 업무할 때 당황한 적이 여러 번 있었어요. _참여자 D

(3) 조직적·환경적 괴롭힘

- 조직의 관행과 절차가 억압적이고 모욕적이며, 그런 관행과 절차가 자주, 지속적으로 사용되어 노동자들이 괴롭힘이라고 인식하는 상황이다.⁷⁾

- <일터문화 조성> 특정 상급자가 형성한 일터문화가 다수의 부하직원들에게 폭력적으로 작용하는 경우가 있었다. 회식 및 야근 강요, 점심시간 축소, 고성을 동반한 불필요한 지적 등이 그 예이다.

A과장은 저만 괴롭힌 게 아니라 모든 사람들, A과장 자기가 예뻐하는 팀원 빼고는 저희 팀원들한테 다

6) 류은숙, 서선영, 이종희, 2016, 「일터괴롭힘, 사냥감이 된 사람들」, 코난북스, 80쪽.

7) 류은숙, 서선영, 이종희, 2016, 「일터괴롭힘, 사냥감이 된 사람들」, 코난북스, 80쪽.

그랬어요. 주마다 한 명씩 돌아가면서.

A과장이 집에 가기 싫은 날이 있어요. 그런 날은 회식하자고 하고, 늦게까지 회식해도 다른 직원들이 그만하고 집에 가자고 얘기할 수 없었어요. A과장이 하는 얘기 들어주기 너무 힘든데, 집에 가고 싶다고 말도 못하고 잡혀있는 거죠. 그리고 A과장이 야근하면 저희도 야근해야 되요. 저희는 늦게까지 남아 해야 할 급한 일 아닌데도, 그 일 했냐고 물어보면서 압박해요. 그래서 결국 같이 야근하게 만들어서 자기 퇴근할 때까지 같이 일하는 거죠.

점심시간에는 밥 먹을 때, 팀원들끼리 무조건 같이 먹자고 해요. 그리고 나서 저희는 점심시간 끝나기 10분 전에는 자리에 앉아있어야 하고, 그 5분전에는 양치를 다 해야 해요. 저희 팀은 다른 팀보다 15분 더 못하고, 앉아서 일해야 되는 거죠. A과장이 정한 규칙이에요. 안 지키면 엄청 뭐라고 해요. 그게 사회의 기본이라고 그랬어요.

한번은 아침에 조회 끝나고, A과장이 아침청소 잘 안 된 거 지적하면서 한 시간 동안 팀원들한테 소리 지르면서 혼내고 그랬어요. 제가 봤을 때는 너무 깨끗한데, '청소가 안 되어 있다'고. _참여자 I

- <불합리한 업무환경> 일터에 형성된 불합리한 스케줄 조정 실태로 과중한 업무환경에 지속적으로 노출되었다.

11월 달 스케줄이 10월 달에 나오는데 10월 29일, 30일을 쉬었어요. 10월 마지막 날에 (저는) 쉬었는데, 11월 스케줄이 10월 마지막 날에 나온 거예요. 11월 1일 9시 출근으로 되어 있어서, 저는 9시에 갔는데 (알고 보니) 오전 7시부터 미팅이 있었던 거예요. 근데 그 미팅이 제가 마지막 출근했을 때 들어온 게 아니라 (그 후에) 막 들어온 미팅이었거든요. 근데 '너 왜 이때 출근했냐'라고 뭐라고 하시는 거예요.

'너네 계속 왜 그렇게 하나'는 식으로 불려서 손님들 쓰는 회의실에서 뭐라고 하는데, 저희가 뭐라고 해도 마음에 안 드시니까. 같이 일하는 동료가 하다못해 '저희는 초반에 스케줄은 보고 짜주시는 줄 알았다'고 했죠. 그랬더니 (상사가) '아 그러면 내 잘못이다?' 이런 식으로 나오시는 거예요.

그래서 (잘못 스케줄변동)이런 거를 상사한테 '제 시간이 아예 없고, 이걸 좀 아닌 것 같아서...'라고 하니깐 상사가 저를 조그만 오피스로 따로 불려서 벽을 치면서 '너는 대체 뭐가 그렇게 마음에 안 드는데?'라고 말 씀하셨어요. 이미 저는 말을 했는데. 그런데 계속 '뭐가 그렇게 마음에 안 드냐'고 물어보시는 거예요. 그 상사가 계속 똑같은 말만 반복했어요. _참여자 C

- <높은 노동강도> 높은 업무강도가 상급자의 폭언, 폭행으로 이어졌다. 후반작업에 업무가 집중되는 업무 환경으로 늦은 시간 인력지원이 찾아지면 갈등이 증폭되기도 하였다.

막 너무 방송업무가 빠시니까 진짜 막 원색적인 성적인 욕도 되게 많이 하시더라고요. 원색적인 욕을 저희 상사님이 저한테 야 이걸 욕도아냐 이러면서 알려주셨어요. 재떨이 집어던지는 것도 많이 봤고 (...).그래서 제가 이직을 결심하게 된거예요.

방송업무를 100이라고 치면 1씩 쌓아가지고 100을 만드는 게 아니라 처음에는 0.02 0.03 이렇게 처음에 일을 하다가 막판에 몰아가지고 일을 한단 말이에요. 근데 막판에 몰아서 일을 하는 사람들이 도저히 커버가 안 되면 다른 팀에서 인력 충원이 들어와요. 그럼 그 사람들한테는 추가적인 페이를 주는 게 합당하잖아요. 저도 그 보충(업무지원)을 간 적도 있었고, 와서 도와주신 분도 있었는데 막 새벽 네 시쯤 되면 사람들이 화가 나기 시작해요. 처음에는 거의 쉬다시피 있다가 막판에 스포트 내야하니까 힘을 비축해야하는 사람들 땀겨 쓰고, 근데 그 사람들은 나중에 자기 해야 될 업무를 못 하는데 이거에 대해서 추가적 보상이 없으면 이게 말이 되냐 이러면서 엄청 싸웠어요. (상사는) 막 뭐 막 말이 되냐고 그리고. _참여자 G

- <감정노동 방치> 업무상 발생하는 스트레스가 일터문화로 인해 악화되는 경우가 있었다. 특히나 감정노

동자의 경우 회사는 근로자를 보호해야 할 의무가 있음에도 사내가이드라인은 고객편의에 편중되어 있었고, 상급자는 ‘장난’이라는 명목 하에 근로자를 심리적으로 압박하여 근무환경을 오히려 악화시켰다.

(업무상 고객 전화 받을 때) ‘회원님 저희는 본인인증 이전에는 아무 것도 해드릴 수 없다. 본인인증부터 해달라’고 했더니 자기 그럴 시간이 없다고 쌍욕이란 쌍욕은 다 하는 거예요. 그래서 ‘회원님 진정하시고 저희는 본인인증 전에는 아무 것도 도와드릴 수 없습니다. 로그인 하신 후에 남겨주시면 도와드리겠습니다’ 했는데 ‘이 씨X년 말 안 통한다, 판 X 바꿔라’ 그 판 X이라는 거 자체가 멸칭에 다른 여자를 낮잡아 부르는 거잖아요. 너무 어이가 없는데 울면 안 돼요. 고객이 불쾌해하니까. 화내도 안 돼요. 고객이 불쾌해하니까. 손님 기분을 상하게 하면 안된다가 매뉴얼에 있어요.

제가 처음에 퇴사를 결심한 건 이런 자잘 자잘한 이유들이 모이고 모이다 보니까 너무 힘들고, 정신병원에 다니고 나서였어요. 병원에서 진단을 받았죠. 우울증, 불안장애, 수면장애가 있다고 했어요. 그리고 제가 입사했을 때 52~53kg이었는데, 퇴사 할 때는 45kg까지 빠졌었어요. (의사선생님이) 조금 거식증이 있는 거 같다고 했어요. 왜냐면 그 분들(상사)이랑 강제로 밥을 먹어야 하는데, 먹으면 너무 불편해서 소화가 안 되니까. 동기 언니한테 ‘저 등좀 두드려 주세요.’하고 화장실로 뛰어가고 그랬어요. 토하고 돌아와서 누가 ‘너 왜 토하냐’고 물어보면 전날 술을 많이 마셔서 그렇다고 거짓말하고, 밥 못 먹는다고 하고.

거식증이라는게 음식이 들어가면 내 몸이 거부해서 음식이 밖으로 나오는 거예요. 위가 점점 점점 쪼그라들었어요. 그래서 조금씩 먹어도 배가 부르니까. 밥을 먹고 있는데 한 세 숟가락 먹고 너무 배가 불러서 말씀하시는 거 듣고 휴대폰도 만지고 하니까 (상사가) ‘너 이거 밥 다 먹었어?’ 이러시는 거예요. ‘네, 다 먹었어요’ 그랬더니 상사가 ‘돈 아깝게 밥 조금 먹는다’고 제 돈 내고 먹는 건데... ‘제가 오늘 아침에 빵 먹고 와서...’ 했는데 그렇게 먹으면 돈 안 아깝니 라는 뉘앙스로 말했어요. 장난이라고는 하는데, 장난이라는 게 받아들이는 사람에 따라서 그게 장난이 아닐 수 있다고 생각해요.

퇴사를 하고 나서 친구들이랑 연락을 자주 해요. ‘그 대리가 굉장한 발언을 했다더라’라고 들었어요... 회식자리에서 어떻게 하다가 제 이야기가 나왔나 봐요. ‘그 퇴사한 애 있잖아? 내가 애들을 너무 잡았나봐? 내가 애들을 너무 괴롭혔나봐, 못살게 굴었나봐?’라는 말을 했다고 해요. 그 사람한테는 그게 그냥 지나간 기억이고 유머거리이고 안주거리인거죠. 저는 그거 때문에 죽을 생각을 하고 생계를 끊어낼 생각을 했는데. 그 사람한테는 그게 소싯적 이야기인 게 너무 힘들었어요. _참여자 B

4) 성차별, 성희롱

- 구성원의 대다수가 남성인 직장에서 일하는 경우, 성차별적 문화와 시선이 만연해있기 때문에 여성 신입사원이 많은 어려움을 겪게 된다. 그리고 직장의 구성원으로 속하기 위해서는 그런 분위기에 수긍해야만 하고, 스며들어야 하는 것이 된다.

남초사회에서 일을 해봤으니까 알아요. 어리고 예쁜 여직원이 들어오면 좋아해요. 미친 듯이 좋아해요. (...) 어린 여자애가 있었거든요. 그런데 나이 좀 있는 신입보다 개를 확실히 좋아하는 걸 느꼈어요. (...) 예쁘고 어리고. 조금만 잘해도 잘하는 거고. (...) 20대 초반 막내 여자를 (...) 20대 중반 언니보다 좀 더 부동부동이라고 해야 하나. 오구오구. 일 잘하네, _참여자 C

(성희롱을 한 상사가) 차장급이었고 음... 그 위에 상사들도 그냥 웃으면서 별 언급을 안 했던 것 같아요. 그래서 저도 거기에 문제제기를 해야지 하는 생각을 못 했었어요. 그렇고 이제 가족적인 분위기를 만들려고 모든 현장이 다 그래요. 거기만 그런 게 아니고 건설현장이 사생활에서 형 아우 하는 분위기를 만들려하기 때문에 제가 거기에 편입되려면 어쩔 수 없이 받아 들여야 해요. _참여자 E

회사 특성상 남초 회사였어요. 본부에 남자는 8명, 여자는 저 혼자였고요. 또래도 별로 없었고 회사 내에서

제일 막내라 좀 힘들었어요. (대학에서) 남초과를 나왔지만 또 사회에서 만나는 남초 회사는 다르더라고요. 배려를 위한 건 아니었지만 남자들의 조직문화에 익숙해졌던 회사라 잘 맞지 않았어요. 특히 회식이 너무 많았고, 또 남자 분들은 담배를 피러나가면서 2-3분을 비우시는데 전 그게 안 되니까... 그것도 좀 힘들었고, 여자이고 막내라 관심을 주시는데 그게 너무 사생활과 관련된 관심이어서 힘들었어요. 툭툭 내뱉는 말들에 상처를 많이 받았던 것 같아요. _참여자 J

생각보다 여자는 아무도 없고 여자는 항상 저 혼자 있거든요 그 업종 자체에서 다 남자 분들이시고 제가 옷을 짧게 입는대거나 제가 원하는 스타일대로 화장을 조금 진하게 한다거나 그러면 뭐 오늘 무슨 일 있냐 뭐 오늘 어디 가냐 남자 만나러 가냐 그런 말들을 항상 들어왔었어서 _참여자 H

- 사실상 부당한 업무지시를 하거나, 회식과 같은 업무의 연장에서 발생하는 일로서 성역할 고정관념에 기반을 둔 성차별적 발언이 벌어지기도 한다. 옷이나 악세서리 등에 관련된 지적을 하거나, 회식 자리에서 가장 어린 여성 직원에게 술을 따르게 하거나 심지어 여성이 접대하는 주점을 가는 경우까지 있었다.

다래끼가 나서 안경을 쓰고 갔었는데 여자는 안경도 끼지 말라고 해요. 더 짜증나는 건 여자가 그렇게 말을 해요. 높은 직책의 여성분이셨는데 그런 말씀 하셨어요. 여자는 안경 끼는 거 안 좋다. 말씀 하셔가지고. 'O O님이 안경 끼는 거 안 좋게 보시니까, 벗어도 괜찮으니까 별로 부은 거 티 안 나니까 벗어라' 그래서 하루 끼고 다음날부터 바로 벗었다니까요. 남자들은 허락 안 받고 그냥 끼는데. _참여자 C

시정률 올리려면 여성 벗기고 뭐 노출이 많은 의상 입히고 붙는 옷 입히고 이게 되게 당연하고 그리고 어떤 PD가 뭐 이직을 한다든가 다른 프로그램으로 간다 그러면 여성이 접대하는 술집으로 꼭 가요. 술 따르는 것도 제일 막내 여자 스텝이 했어요. _참여자 G

손님이 오면 당연히 여자 어린 직원이 차접대를 꺼내야 되고 손님이 오면 당연히 맞이해야 되는 거고 그러니까 (상사가 저보고) '너는 옷 좀 신경 써서 입고 다녀', '화장품 좀 신경 써서 하고' 라는 말을 들었어요. 스무 살 때 그걸 왜 제가 해야 하죠? 라는 말을 했더니 사장님이 그 다음날 고졸 직원들이 다 모아놓고 '너네는 일을 하러 온 거지 놀러온 거냐' 혼냈어요. (...) 회식에서 제일 듣기 싫었던 말이 '아 그래 어린 여자가 따라주는 술을 먹어야 잘 마시는 거지'예요. 아 막 이게 너무 싫어요. _참여자 H

- 업무와 무관하게 여성 신입사원에 대해서 외모 평가를 하는 발언은 일상적으로 일어나고 있다. 키, 몸매, 피부부터 가슴, 허리 등 특정 신체부위, 혹은 옷차림에 대한 이야기까지 여성이라는 이유로 당해야 하는 성적 대상화가 일상적이다. 심한 경우에는 성희롱 발언으로 이어지며, 직접적인 추행이 일어나기도 한다.

신입들을 자주 관찰했어요. 그러면서 옷차림, 키, 피부 등 '애는 어떻게, 재는 어떻게' 이런 얘기를 하시더라고요. _참여자 D

어떤 여자직원분이 짧은 치마를 입고 출근했어요. 다른 여자직원분이 저한테 '재 치마 너무 짧지 않니?', '업무하는데 저런 복장은 좀 아니지 않아?' 이런 이야기를 하는 거예요. 사실 꼭 입어야 되는 유니폼이 있는 것도 아닌데. _참여자 A

상사가 저한테 '다리가 섹시한데?', '어우, 가슴 보인다', '친구랑 술 먹는데, 너가 와서 분위기 좀 띄워줘'라고 했어요. 이거에 대해 다른 상사에게 말했더니 이런 건 신고해도 처벌이 불가능하다고, 저를 옹호해주는 건 낫해야 여자직원들이라고 답이 돌아왔어요. 그 말 듣고, 너무 화나서 퇴사했어요. _참여자 F

B과장은 얼굴 이런 걸로 여자직원들한테 엄청 뭐라고 했었어요. '얼굴 못 생겼다'고 그리고, 나이 좀 있는 여자직원한테 '살 좀 빼요! 살을 못 빼니까 그리고 살지!'라고도 했어요. 그래서 여자직원들이 B과장을 피했어요. _참여자 I

제가 입사를 했을 때 프로그램 초창기 초기를 초기 팀을 만들고 있을 때였어요. 그래서 주변에 있는 분이 괜찮은 분이 있으면 괜찮은 사람이 있으면 추천을 해달라고 해서 제가 친구 들을 추천해서 같이 일하게 됐어

요. 근데 그 친구 직속상사분이 여자 분이셨는데도 ‘야 재는 가슴이랑 허리랑 골반 봐라’, ‘엉덩이 라인 봐라’
딱 그랬어요. 그때 문제가 벌어진 건 다른 팀 팀장이 그 친구를 추행했어요. _참여자 G

- 이러한 언어 성폭력은 단순히 대상화를 넘어서는 경우도 발생한다. 참여자 개인에게 시선 등의 행동으로 성적 수치심을 주는 경우부터, 명백하고 직접적인 성적 모욕을 주는 언어폭력을 가하는 경우까지 나타난다.

짧은 옷을 입고 가면 뭐 대부분 여자들이 다 느껴봤겠지만 딱 이렇게 팔짱끼고 머리부터 발끝까지 스캔하는 눈빛이 느껴져요. 괜히 쳐다보면 이렇게 제가 그 눈빛을 읽으면서 팀장한테 ‘왜 그렇게 보세요?’라고 하니깐 대답하시는 게 ‘내가 내 눈으로 보는데 왜? 네가 그렇게 입고 오면 안 되지’ 라고 말씀을 하시고.

_참여자 H

(하의)옷이 너무 짧아서 담요를 두르고 있었어요. 그걸 보고 팀장이 ‘야 날씨 더워지는데 왜 담요를 덮고 있어? 그럴 거면 그렇게 옷을 입지 말던가’ 라고 하시고는 계속 제 다리를 쳐다보시는 거예요. 그리고 약간 파여진 옷이 입으면 (팀장이) 가슴 쪽을 계속 봤어요. 기분 나쁘니까 그렇게 쳐다보지 말라고 해도 또 똑같이 반복되고 그랬었어요.

_참여자 H

제가 여기를 진짜로 그만뒀야겠다고 생각했던 결정적인 계기가 있어요. 하루는 출근하는데 제 자리를 봤는데 키보드 사이에 책상 다방 그게 끼워져 있더라고요. 제가 그거를 보고 너무 화가 나가지고 제가 ‘이게 뭐예요’ 했더니 ‘아니 E씨도 여대생이니까 여대생 마사지 받아보라고 한번 끼워 놓아봤다’ 이러더라고요. 근데 거기에서 절대로 제가 화를 내면은 안 되는 분위기가 조성되어있어서 웃고 넘겼지만, 그 일 계기로 퇴사해야겠다고 마음먹었어요.

_참여자 E

어느 날은 (팀장이) 엘리베이터 안에서 같이 1층에 내려가는데 ‘야 우리 언제 잘래?’ 이러 길래 당황해서 ‘아니 무슨 그런 말을 해요’라니까 ‘그러지 말고 우리 끝까지 술 마시고 언제 잘래?’라고 했어요. _참여자 H

- 이러한 언어 성폭력의 또 다른 양상 중에 하나는 사생활을 침해와 함께 나타나기도 하였다. 개인의 연애사를 캐묻거나 참견하면서 성적인 부분과 연관을 짓는 방식으로 폭력을 가하는 경우도 있었다.

같은 팀 과장님은 물론 부장님들은 사적인 걸 많이 물어봤어요. 남자친구가 있는지, 부모님은 뭐하시는지 등등. 다음날 피곤해할 경우 전날 밤에 남자친구를 만났냐는 말을 했어요. _참여자 J

다른 여직원에게는 ‘남자친구가 너를 별로 안 좋아하니까 밤에 집을 보내는 거다’라는 말도 했어요. 어느 하루는 부장님 생신 케이크를 전달 할 때 여직원이 줘야지 좋아할 것이라는 발언도 서슴없이 하고, 회식이 있는 날이면 불필요한 접촉도 있었어요. (상사들이) 어깨를 만지거나 등 뒤에 손을 대고 밀거나 하는 등의 술 주정을 부리곤 했거든요.

_참여자 J

- 원치 않는다는 의사를 명확히 표시했거나, 그러한 표시가 불가능할 정도로 위계가 있는 상태에서 사적인 관계를 형성하고자 시도하는 경우도 있다.

어떤 사원분이 퇴사한다고 하니깐 같이 밥을 먹자고 하더라고요. 별로 친하지도 않은 다른 부서에서 연락이 온 적이 있었어요. (...) 그리고 마지막 날이 되어서 제가 근무 마지막이라고 그랬더니, 나 네 전화번호 저장해서 카톡으로 말 걸어도 되냐고 해서, ‘아니요. 왜 보내세요. 해도 씹을 거예요’ 라고 했는데, ‘씹어도 나중에 답장해주겠지’라고.. 아니 하실 필요 없다고 저 여기에 미련 없다고. 그런데 제가 그때 딱 전남친이랑 헤어진 시기였어요. 어떻게든 알았겠죠. 제 프로필 사진 없어졌다던가. 그래서 제가 선택한 방법이 어쨌든 나에게는 소통하는 남자가 있다는 걸 보여주기 위해서 저랑 친했던 아는 선배(남자)한테 진짜 죄송한데, 누가 봐도 남자 손에 하트 표시한 사진 하나만 찍어서 보내달라고. 그래서 그걸 며칠 동안 제 프로필 사진으로 쓴 적이 있어요.

_참여자 B

집이 근처잖아요 사무실 근처잖아요 너무 얼탱이가 없어서. 술을 마시면 대리가 차로 사람들을 데려다 내려 줘요 그런데 저는 회식장소에서 가깝고 그래서 걸어가도 되는데 저는 보조석에 앉아서 저희 집은 바로 옆인데 뺑뺑돌아서 내려줘요. '저 집에 가고 싶어요' 라고 얘기하니까 '그냥 데이트 한 번 한다 생각해' 그러는 거예요. _참여자 E

사적으로 연락하고, 술자리 참석을 요구하는 상사가 있었는데 정말 답답했어요. 그 상사 덕에 회사에 입사해서, 거절하기도 뭐했고, 회사 내에 그 상사의 입지가 다져져 있었어요. (...) 남성상사만 그런 것도 아니에요. 남성 상사가 남성 직원한테 그러고, 여성상사가 남성 신입사원의 허벅지를 만지고, 밀착하는 것도 봤어요. 남성이든, 여성이든 권력남용을 하는 사람들이 있어서 사회생활이 어려워지는 것 같아요. _참여자 F

- 이외에도 직접적인 신체접촉을 가하거나, 공개적으로 성희롱을 피해자 책임으로 돌리는 발언을 하는 경우가 있었다.

(성추행) 저는 두 번 겪었는데, 스무 살 때 직장 다닐 때 그때는 (가해자가) 같이 입사한 동기였어요. 네 엘리베이터를 탔는데 주변에 엘리베이터가 되게 컸었거든요 저는 중간에 이렇게 있고 주변으로 상사 분들도 있었고 그 (가해자인) 동료도 같이 있었는데 갑자기 저한테 상사 분들도 계신데 좀 친한 분이긴 했지만 저한테 스킨십을 하고 어깨동무를 하고, 가슴에도 살짝 닿는 거예요. '상사 분들도 계시는데 뭐하는 짓이에요'라고 했는데 상사 분들이 '왜 친하게 보이고 좋은데' 라고 말씀을 하시는 거예요. (...) 팀장이 'H야 힘내고 돈 많이 벌어야지' 이런 소리를 하면서 팔뚝 안쪽 살을 만지기도 했어요. _참여자 H

한 번은 성희롱 관련해서 사회에서 이슈가 되고 하니까 관장님이 전체 직원들 두고 이야기한 적이 있어요. 그때 '우리 회사에는 남자가 많지 않아서 그런 사건이 많이 안 일어나는 것 같습니다'라고 이야기하더니, 여자직원들이 파인 옷 같은 거를 입음으로써 성희롱을 당하게 된다는 식으로 말하면서 옷을 단단히 잘 입으라고 그랬어요. 그때 여자직원들 표정이 다 굳어졌어요. _참여자 I

- 임금에 있어서 성차별에 대해 문제 제기하자 업무 강도만 높아진 경우도 있었다. 이 경우에는 아예 구조적으로 성별 임금격차를 제도화하고 있었다.

건설현장에 가면 TBM이라고 해서 톨박스 미팅이라고 하는데, 조회(아침체조) 같은 것을 매일 하는데 저는 거기서 빠지고 여직원 이니까 청소나 하자 그래서 빼줬어요. 제가 2년 정도 일했는데, 저보다 고교실습생이 더 많이 받는 건 좀 아닌 것 같다 얘기했더니 그러면 내일부터 저도 조회(아침체조)를 나오라는 거예요. 그 이후에도 임금이 바뀌지 않았어요. 건설원청회사에서 낸 임금 테이블 자체가 여직원은 상한선이 정해져 있었어요. _참여자 E

5) 직장 내의 괴롭힘과 성희롱에 대한 대응

- 직장 내의 괴롭힘과 성희롱에 대해 대응하고자 했을 때, 가장 흔한 결과는 아무 변화도 없는 경우이다. 이에 대한 고충이나 고민을 이야기하여도 실질적인 조치가 없거나, 도움을 받을 수 없게 되면서 포기하게 될 수 밖에 없다.

(과중한 업무에 대해) 가장 윗 사람한테 까지 직접 가서 이야기 했어요. 작년년부터 해서 1년 동안 있었는데, 이번엔 더 적극적으로 했어요. (...) 왜 실질적인 조치가 이뤄지지 않는지, 계속 사람 새로 뽑고, 신규자가 와서 가르치면 (힘들어서) 또 나가고 이런 걸 반복하고 계시냐. 얘기를 했는데 관심이 없어요. '내가 안 해도 돼' 싶은 거 같아요. _참여자 A

(L의 성추행 피해사실) 상사중에 제일 연차가 높으신 분한테 얘기를 했대요. 후배가 이런 일 겪었는데 당선하고 같이 일하는 팀장이 그렇다고, 근데 도움을 아무것도 못 받았어요. _참여자 G

사회복지 쪽이니까 저희 종사자들 심리상태 연구하는 것 때문에 심리검사 같은 걸해요. 그거 하면 점수가 낮게 나와서 힘든 상태인게 확인됐는데, 그냥 저만 보고 땡이예요. 그런 상태이면 대책을 내야 하는데 그런 것도 없어요. _참여자H

- 문제제기를 하려고 하여도 체념을 중용하거나 개인이 지나치게 예민한 문제로 치부당하기도 한다. 또는 정규직 전환이나 경력상의 문제 등으로 인한 요인 등으로 인해서 문제제기를 할 경우 직장 생활을 계속 하기 어려울 것이라고 보여 문제제기 자체를 아예 하지 못하는 경우도 많았다.

성희롱, 성추행을 상대방이 느꼈을 때 뭐가 증명할 수 있는 게 없잖아요. 그냥 내가 그렇게 그 당시에 느꼈다는 말이나 행동 때문에 기분이 나빴고 그랬었다고 말을 해도 증거를 남길 수 있는 게 없으니까 이거를 공론화 시켜도 그 사람이 '어 나 아닌데', '나 그런 적 없는데' 그러면 라고하면 그 말을 꺼내고 공론화시킨 사람만 이상한 사람이 되는 거예요. 그래서 그걸 공론화 시키고 싶지 않은 이유도 있어요. _참여자H

성희롱이 제일 어려운 것 같아요. 뭐 추가 피해같은거는 사실 다 기록으로 남잖아요. 근데 이게 너무 우리 문화와 밀접하게 관련이 되어있고 개인적인 부분이라 접해있으니까 어떤 사람이 문제의식을 느껴서 민감하게 굴면 '너는 예민해', '네가 문제야' 다 이런 식으로 나오니까. _참여자G

A과장이랑 9개월 정도 일했는데, 사실 그 분 때문에 1년만 일하고 퇴사해야지 생각했었어요. 1년도 못 버티고 나가려고 하다가, 그래도 첫 직장인데, 1년도 안 하고 퇴사하면, 다른 직장에서 나를 어떻게 볼까라는 생각에 버텼어요. _참여자H

(성희롱-성추행에 대해) 저는 부하직원이라는 이유로 대응하지 못했어요. 정규직 전환을 앞두고 있었어요. 팀 내에서 높은 위치에 있는 사람과 사이가 나빠질까하는 두려움도 있고. _참여자J

선배가 저한테 와서 그러시더라고요. '이렇게 큰 회사를 내가 바꿀 수 있을 것 같냐? 다닐 거면 그냥 수공하고 다녀' 그거 듣고 다음 날 퇴사한다고 말씀드렸어요. 여기 오래 다니면 그 말한 선배처럼 될 것 같아서 그냥 퇴사한다고 했어요. _참여자C

- 오히려 직장 내 괴롭힘과 성희롱에 대해서 문제제기를 하거나 도움을 요청했을 때 역효과가 나는 경우도 있다. 괴롭힘의 강도가 더 강해지거나, 비록 선의일지언정 직장 내에서 더욱 배제되거나, 가해자와의 불필요한 접촉을 요구받기도 하였다.

제가 회사에 몇몇 분께 하소연 한 적이 있는데, 7이 제가 하소연 한 것을 확인하고 더 괴롭히셨어요. 나중에 가서는 저를 믿어주는 사람이 없었어요. 그 분이 화술이 능해서서 결국에는 제가 뒤집어쓰게 되어서 나중에 차라리 가만히 있는 게 낫겠더라고요. _참여자D

다른 직종에 근무하는 친구에게 이런 것들(성희롱, 성차별)을 얘기를 했더니 야 건설현장에 다니고 있으니까 남초직장이라는 걸 감안하고 듣는데도 심한 게 있다는 얘기를 듣고 그래서 아 이게 좀 아닌 건가 싶어서 그때 현장 소장님께 얘기를 했었고 근데 조치가 뭐였냐면 제가 사적인 자리에 절대 나타나면 안되는 게 되었어요. 거기서 제가 배제가 됐어요. _참여자E

회사에서 가해자랑 3자 대면을 시켰어요. 가해자가 사과하고 싶어 한다고, 이야기해보라며 계속 그러셨어요. 자꾸 그래서 미치는 줄 알았어요. _참여자F

- 문제제기를 직접 하는 경우, 적반하장의 상황을 마주하기도 한다.

빨히 쳐다보면 이렇게 제가 그 눈빛을 읽으면서 팀장한테 '왜 그렇게 보세요?'라고 하니깐 대답하시는 게 '내가 내 눈으로 보는데 왜? 네가 그렇게 입고 오면 안 되지' 라고 말씀을 하시고. _참여자H

C팀장님한테 문제제기를 했어요. 이야기하실 때 짜증이 너무 많으시다고. 있었던 일들 포함해서 직원들이

힘들어한다고 이야기하니까 ‘나는 그렇게 안 하는데?’라고 하셨어요. 그때 깨달았어요. 이 사람은 자기 행동에 대한 인식이 없구나... _참여자

- 직장 내 괴롭힘과 성희롱으로 인해서 정신적 혹은 신체적으로 심각한 후유증으로 고통을 겪는 경우도 다수 있었다. 우울증이나 불면증, 스트레스 등으로 인한 각종 증상 등으로 인해서 직장 생활을 지속하기 어려워진다.

정신적으로 너무 힘들어요. 아무리 일, 기술을 배울 수 있어 좋아도 이런 환경에서 얼마나 더 일을 할 수 있을까라는 생각이 들어요. 건강도 없고, 정신건강도, 모든 걸 다 잃어버린 상황에서요. _참여자 A

주 2회, 많이는 3회 정도 병원에 가서 꼬박꼬박 심뿔만원씩 썼었어요. 근데 주마다 10만원이면 한 달이면 4-50만원이잖아요. 그걸 꼬박꼬박 내고 처음으로 엄마한테 얘길했죠. 엄마 나 정신병원 다녔어. 나 우울증이고 거식장애 있고 공황장애 불안장애 있고... _참여자 B

(괴롭힘 때문에) 저는 되게 예민해 있었던 것 같아요. 어쨌든 반응을 캐치해야 방어를 하니까요. 근데 티를 내면 안 되니까 억눌렀어요. 내가 예민해져 있고 방어적이라는 것을 티를 내면 안 되니까. 저는 (원래) 사람 만나는 걸 좋아했어요. 근데 그런 일이 있고 나니까. 사람 만나는 게 신경 쓰이고, 말 수를 확 줄이게 됐어요. _참여자D

성희롱을 당했을 때, 잠을 잘 못 잤어요. 거절도 못해서 저녁 내내 어떻게 거절할지 고민하다 새벽을 보내고, 수면유도제로 보내기 일쑤였어요. 회사 나가기가 두렵고, 카톡 메시지를 보는 것도 두려웠어요. (성희롱) 행위자가 직속상사라서 업무 때문에 말거는 것도 힘들었어요. _참여자 F

팀장 얼굴만 봐도 화가 나고 가슴이 답답해서 아무것도 할 수 없고 숨까지 턱 막힐 정도의 상황까지 와서 아침 점심으로 먹는 신경안정제를 하루에 3~4개까지 먹었던 적도 있어요. _참여자 H

(A팀장이) 제가 어떤 일을 하기 어렵다고 하면 ‘왜 안 돼?’, ‘니가 능력이 없는 거 아니야?’라고 말해요. 그래서 스트레스 때문에 계속 위장병을 달고 살아서 의사선생님이랑 친해졌어요. _참여자 I

- 이러한 직장 내 괴롭힘과 성희롱으로 인해서 퇴사를 하고자 함에도 그 과정조차 고단해지는 경우도 있었다. 구조적으로 직장 내 괴롭힘이 일상적인 일터에서는 신입사원 등의 빈번한 퇴사에 대해 구조적인 개선이나 성찰이 없기 때문에 발생 가능한 상황이라고 보인다.

‘휴가계를 날래 아니면 휴직을 할래?’ 하시길래 ‘팀장님 제가 진단을 받아 왔는데 휴직기간동안 나아지지 않으면 어쩌자지 라는 압박감이 있을 것 같아요, 퇴사시켜 주세요’라고 했어요. 3개월만 더 버티면 퇴직금이 나온대요. 그런데 ‘저 돈 필요 없어요. 그냥 나갈래요’라고 1차로 말했는데, ‘검토하고 알려주겠다’고 하고 1차 면담이 끝났어요. 그리고 2차 면담에 갔더니 ‘휴직계를 윗분들이 잘랐다, 왜냐면 네가 아직 1년이 안 되어 안 된다고 하더라’ 그래서 ‘알겠다고 퇴사시켜 달라’고 했어요. ‘근데 누구누구야, 네가 진단서를 가져오면 좀 더 도움이 될 거 같아’ 하시는데 그 말 듣고 정말... 내가 아프다는데 지들이 뭐... 의심을 하는 듯한 느낌이 들어서 바로 병원 가서 떼어 오겠다고. 그 당시에는 돈에 대한 집착이 하나도 없었어요. 빨리 여기를 떠나고 싶어서 바로 가서 진단서 끊어서 봉투에 담아왔죠. ‘상기 환자는 중증도 우울증이고 지속가능한 치료가 필요하다’는 증빙 기록을 가져갔더니, 반응이 ‘그런다고 진짜로 가져오니, 정말로 가지고 오라고 한 말이 아니었는데...’ 속으로 진짜 어떻게 하라는 건지. 그리고 3차로 높으신 분들과 면담을 하고 퇴사를 했죠. _참여자 B

- 드물지만 피해자가 겪었던 문제가 일부 해결을 한 경우도 있었다. 이 경우에서는 모두 가해자가 퇴사하는 방식으로 해결이 되었고, 하지만 이러한 성희롱 등이 이루어지는 구조적, 문화적 문제까지 개선하기에는 역부족이었던 걸로 보인다.

이전 회사 높은 상사가 (성희롱, 성추행을 알고서) 그 팀장을 다른 사건을 만들어 (직장에서) 내보냈었어요. 추행과 희롱을 문제 삼아 내보내면 저에게 피해가 올 거라고 그러셨어요. _참여자H

다른 상사에게 제 직속상사가 성희롱을 한다 이야기했는데, 처음에는 저를 변호해 주시더니 직속상사와 이야기하고 그 뒤 제가 보낸 증거들을 보고 이런 건 처벌 안 된다고 넘겨버렸어요. 이후 회사대표님이 오셔서 저에게 사과를 해주셨고, 최대한 저에게 피해가 가지 않게 하도록 조치를 취하겠다고 하셨어요. (이후) 직속 상사는 자진퇴사 했어요. _참여자 F

- 직장 내 괴롭힘 및 성희롱과 관련된 대응과 대처에 대해 고민하면서 인터뷰 참여자들이 가장 많이 꼽은 점은 문제 해결을 함께할 조력자의 필요성이었다. 이는 단순히 문제를 제기하고 해결하는 것뿐만 아니라 피해자에게 정서적인 안정감을 주고, 문제 해결에 이르기까지 버틸 수 있게 하는 용기를 갖게 하는 역할을 할 수 있게 되는 것으로 보인다.

처음에 힘든 것 얘기했던 팀장님 같은 분이 계셨으면 좋겠다는 생각이 들었어요. 그 분이 저희를 관찰하시는 하셨는데, 험담을 하려고 그런 것이 아니라 피드백을 주기 위해서 그런 것이었어요. 저보고 네 의견을 얘기 하라고 하셨어요. 그래야 근거도 생기고 생각이 된다고 하셨어요. 저희들(계약직)에게 함부로 하지 말라고, 그런 식으로 이야기 하셨던 분이었어요. 본인이 실수를 했던 부분에 대해서는 오셔서 사과도 하시고, 업무에 대해 혼나서 꿈해있었던 사람이 있으면 사과하고 풀어주려고 하시고 그러셨어요. 그 분이 많이 생각이 났어요. _참여자D

저는 항상 생각했어요. 그 현장에 저를 빼고 저와 반목하지 않는 여성이 두 명만 더 있었어도 낫지 않았을까 생각해요. 저랑 친구일 필요도 없고 여기에 여자가 있다는 것을 알려줄 수 있는 존재. 여성 현장 소장님을 뵈 적이 있는데 그 분이 하시는 말씀이 ‘나가 여기에 있으려면 여자가 아니거나 현장 반장의 와이프이거나 밖에 없다’고 했어요. 의무적으로 (건설) 현장에 여성을 고용했으면 좋겠어요. 현실적으로는 많이 어렵지만 제도적으로 바뀌었으면 좋겠어요. _참여자E

여성 선배가 좀 필요한 것 같아요. 다른 직장에 있던 선배가 (팀장의 성추행에) 분노하면서 막 욕해주고 그랬어요. 실제로 와서 가고 막 이 사람을 이렇게 이렇게 해주진 못했죠. 근데 만약에 그 선배가 같은 직장에 있었으면, 좀 행위적인 결과가 나오지 않았을까? 그런 생각은 좀 들어요. _참여자G

5. 결론

1) 문제 진단

- 이번 조사를 통해 신입사원이 겪게 되는 직장 내 괴롭힘과 성희롱 사례를 여러 유형을 살펴보았다. 여전히 청년 실업의 현실과 노동권에 대한 열악한 인식은 처음 일을 시작하는 청년이 겪는 일터의 불합리한 문제나 개인이 겪는 고통을 단지 ‘원래 그런 것’, ‘어쩔 수 없는 것’으로 치부하도록 해왔다.
- 이번 조사에 참여한 청년들이 겪었던 직장 내 괴롭힘 및 성희롱의 양상을 살펴보면 다음과 같다.
- 우선 직장에 취업한 계기는 상이하지만 처음에는 공통적으로 적응을 하고자 하는 노력을 기울인다. 해당 직장에 대한 기대가 높든 낮든, 조직의 구성원으로 적응하기 위한 나름의 노력을 기울인다. 업무에서 모르는 부분에 대해서 적극적으로 배우고자 하고, 원래 조직에 존재하는 문화나 분위기를 존중하고 스며들고자하기도 한다.
- 그러나 이러한 시도들이 어려움을 겪으면서 점차 사실상 퇴사로 내몰리게 된다. 명확하게 유형별로 완전히 구별되지는 않으나 가장 흔한 경우는 개인적·대인간 괴롭힘이다. 신입사원에 대한 일종의 길들이기 이유를 알 수 없는 의도로 트집을 잡거나 말 바꾸기로 곤란하게 만들거나 핀잔을 준다. 폭언이나 업무와 무관한 사적인 영역을 답변을 강요하는 사례도 있었다. 업무 관련해서는 제대로 알려주지 않고 문제 삼거나 실수를 반복적으로 지적하는 등의 사례다.
- 조직의 관행이나 분위기 등을 조성하여 괴롭히는 조직적·환경적 괴롭힘의 경우, 각각 사례에 따라 다양한 방식으로 나타났다. 일터 문화 자체를 폭력적인 방식으로 조성하거나, 불합리한 업무 분배나 일정 또는 높은 노동 강도와 결합하여 나타나기도 한다. 조직에서 개선해야 할 문제점에 대한 인식조차 없다보니 당사자에게 원인을 말하기 어렵게 하고 워낙 많은 문제가 얽혀있기 때문에 해결을 위한 의지 자체를 갖기 어렵게 한다.
- 인터뷰에 참여했던 모든 여성들이 공통적으로 일터 내에서 성차별과 성희롱을 겪었을 정도로, 여성 신입사원이 겪는 직장에서의 성차별과 성희롱은 심각하게 나타났다. 업계의 구성원 대다수가 남성이라 기존에 형성된 분위기나 문화 자체가 남성 중심적이거나 여성에게는 억압적인 경우가 많았고, 회식과 같은 업무에 준하는 영역에 이르기까지 성차별적 발언은 일상적이다. 성별이 여성이라는 이유로 일상적으로 외모 평가를 당하거나 직업적 동료가 아닌 성적 대상물, 잠재적 연애상대로 비춰지는 사례, 성적 모멸감을 주는 언어적인 성희롱들을 가만히 듣고 있어야 하는 사례가 있었다. 대부분의 경우 신입사원의 여성들은 목소리와 존재감이 희미한 조직 내 최약체로, 침묵하거나 소극적으로 대응하지 누군가에게 조력을 요청할 수도, 더 적극적으로는 적절한 기관에 신고 및 고발을 할 수가 없었다. 신뢰할 만한 개인이나 기구를 찾지 못했거나 애초에 문제가 해결될 수 있을 것이라는 기대를 하지 못했기 때문이다.
- 이러한 상황에 대해 대응하고자 하는 노력은 대다수는 무위로 돌아가거나 도리어 더욱 괴롭힘이 심해지거나 오히려 무엇이 문제냐며 적반하장으로 나오는 경우도 있었다. 그러한 결과로 우울증, 불면증을 비롯하여 각종 증상으로 직장 생활을 지속하기 어렵게 되기도 한다.
- 이상의 내용을 통해서 적극적인 적응 의지를 가진 신입사원이 직장 내 괴롭힘과 성희롱 등으로 고통받으며 소진되어 퇴사에 이르기까지의 과정을 살펴볼 수 있었다. 이 과정에서 중요하게 고민해야 할 키워드는

일터에서의 ‘자존’일 것이다. 조직에 적응하고자 하는 의지와 노력이 꺾이고 좌절하는 과정에서 무너지는 것이 바로 조직의 구성원이기 이전에 개인으로서의 자존이기 때문이다. 직장 내 괴롭힘 등이 일하는 청년의 자존을 파괴하고 있는 것이다.

2) 일터 내 대응 방향

- 앞서 살펴보았듯이 직장 내 괴롭힘은 일터 내에서 개인이 위계에 의하여 개인에게 가해지는 경우가 많았다. 이러한 일터 내의 갈등을 해결하기 위해서 가해자를 처벌하고 피해자를 보호하는 일련의 조치들이 잘 이루어져야 한다. 직장 내에서 갈등 상황에 대한 올바른 관리 방식이 갖춰져야 한다. 가해자를 어떤 방식으로 격리시키는 조치를 취할 것인지 부터 조사와 징계, 회복의 절차를 어떻게 하나갈 지에 대한 가이드라인을 갖추고 관리자 급에서 이를 습득해야 할 것이다.
- 이러한 조치가 실행하기 위해서는 문제제기 할 수 있는 조직 문화를 갖추는 것도 필요하다. 형식적인 ‘소통의 장’을 마련하는 것이 아니라, 업무 수행에 있어서의 정확한 평가와 진단을 함께 내리거나, 조직의 문화를 개선하기 위한 실제 실천 방안을 갖추는 것이 필요하다. 또한, 괴롭힘과 성희롱이 발생했을 때 그것을 모른척하거나 오히려 조직의 이익에 규합하며 그것에 가담하는 것이 아니라 조력의 행동을 취할 수 있는 동료들이 더 많아질 수 있는 변화도 필요하다.
- 업무에 있어서 정확한 권한과 책임을 구성원에게 부여하는 것이 중요하다. 이는 정확한 문제제기와 실제 개선 방안의 관철이 가능하게 한다. 더불어 신입사원에 대한 일종의 길들이기 혹은 조직 내의 관행으로까지 직장 내 괴롭힘이 자리 잡은 경우에는 조직 전반의 운영에 대한 혁신과 서로의 관계를 바꾸고 소통 방식을 바꾸기 위한 노력이 필요하다.
- 노동환경 개선과 업무 구조를 합리화하는 과정들이 필요하다. 고강도 노동과 인력 부족 등으로 인한 뻘뻘한 교대근무는 직장 내 괴롭힘을 손쉽게 유발하게 하는 구조적 원인 중 하나이다. 해왔던 대로 하게 되는 관행이 아니라 합리화할 수 있는 부분이라면 개선을 하고, 그것이 불가능한 부분이면 왜 비합리적으로 보이는 방식으로 이루어져야 하는지를 알려주면 된다.
- 마지막으로 신입사원에 대한 직무교육에 대한 프로세스 개발과 이에 대한 조력자 역할을 할 수 있는 중간 관리자의 역할에 대한 교육이 조직 내에서 발전되어야 한다. 제조업에서는 원료와 기술 등이 중요했다면, 사무직이나 서비스직에서는 인사 관리와 조직 경영이 중요한 것은 당연하다. ‘까라면 까’는 방식이 아니라, 조직 운영 전반의 고도화를 통해 내적인 경쟁력 자체를 길러야 할 것이다. 특히 이러한 조직 운영 방식의 개선은 공공부문에서는 직접적인 조치들을 취할 수 있다. 단순히 위에서 내리는 가이드라인을 늘리는 것이 아니라, 실제 효과가 있는 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 방지를 위한 교육이나, 필요한 인력 충원과 조직 운영 개선을 검토하고 실행해야 한다.

3) 법·제도 개선 방향

- <직장 내 괴롭힘 방지법>은 시행 전부터 이름만으로도 많은 이목을 끌었으며 시행 이후 직장 내 괴롭힘에 대응할 수 있을 것이라는 기대가 실렸다. 그러나 괴롭힘을 경험한 당사자 입장에서는 실질적인 대응으로서 기능하지 못하는 점들이 발견된다.
- 현행 직장 내 괴롭힘은 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있고(근로기준법 제76조의3 제1항) 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생

사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다(근로기준법 제76조의3 제2항)고 규정하고 있으나 이에 따른 조사를 실시하지 않을 경우 제재할 방법이 없다.

- 이와 관련하여 괴롭힘의 당사자, 목격자 등이 신고를 했을 때 사용자가 움직이지 않더라도 근로감독관, 노동위원회 등을 통해 사실 확인 조사가 실시될 수 있도록 강제하는 방안이 필요하다. 더하여 괴롭힘의 당사자, 목격자가 신고 후 느끼는 불안감이 크다는 점을 고려할 때에도 외부기관에서 조사를 진행하는 것 만으로도 심리적 안정에 다소 도움이 될 수 있다.
- 한편, 사용자는 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다(근로기준법 제76조의3 제3항). ‘필요한 조치’에 대한 기준은 별도로 마련되어 있지 않는데 이는 사용자의 자의적 판단으로 조치가 수렴될 위험을 내포하고 있다. 회사의 평판, 가해자와의 친밀도, 사내 정치 등이 사용자의 판단 및 조치에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 피해자가 일터의 자정능력을 신뢰할 수 없는 사정이 있거나 괴롭힘의 사실이 확인되었음에도 필요한 조치가 적절하게 취해지지 않을 경우 노동위원회를 통해 구제될 수 있도록 하는 대안을 마련해야 한다.
- 참여자의 사례에 비추어 보았을 때 직장 내 성희롱 이상으로 만연해 있는 것이 직장 내 성차별이다. 성희롱에 대한 사회적 인식이 여전히 ‘특정인이 느끼는 개인적 예민함’에서 크게 벗어나지 못하고 있다는 것을 볼 때 일터 내 성차별에 대한 인지가 떨어지는 것도 무리는 아니다. 근로기준법, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 등에서 일터의 차별을 규율하고 있다고는 하나 채용, 임금, 인사배치 등 시스템적으로 드러나는 부분에 대한 제재를 중심으로 기능하는 것처럼 보인다. 그러나 겉으로 두드러지는 성차별뿐만이 아니라 일상적으로 발생하는 성차별적 발언과 행위를 인식하고 변화를 이끌어낼 수 있어야 한다. 조직의 작은 부분까지도 영향을 미칠 수 있는 세부적이고 체감 가능한 가이드라인이 요구된다. 성차별과 성희롱의 인식이 맞닿아 있다는 것을 고려할 때 성희롱을 예방, 대응하기 위해서도 필요한 조치라고 생각된다.