

직장 내 괴롭힘 사례를 통해서 본 사용자의 바람직한 대응

정봉수 노무사 / 강남노무법인

I. 문제의 소재 (사실관계)

사단법인 xxx협회(이하 “협회”)는 2023년 7월 26일 고용노동부로부터 직장 내 괴롭힘에 대한 진정이 접수 되었다는 통보를 받았다. 그 통보 내용은 근로기준법 제76조의3에 따라 사용자는 직장내 괴롭힘 사건에 대해 조사 실시, 행위자 조치 및 피해 근로자에 대한 보호 조치, 그리고 직장 내 괴롭힘에 대해 적절한 조치를 취하고, 그 결과를 고용노동부에 보고하는 것이었다.

이 협회는 직원 5명으로 사무국장1인, 팀장 2인과 2명의 담당직원으로 구성되어 있다. 이번 직장 내 괴롭힘의 행위자는 사무국장이고 피해자(진정인)는 기획팀장이다. 진정인의 입장에서 보는 행위자의 괴롭힘 혐의 다섯가지는 다음과 같다.

첫째, 진정인의 근태가 불량하다며 개인 카톡으로 출퇴근 사항을 보고하도록 했다.

둘째, 바로 위 상급자인 행위자의 서명 없이 차상급자인 협회장에게 직접 서명을 받으라 하여 진정인에게 업무상 상당한 스트레스를 주었다.

셋째, 과도한 업무지시를 내려놓고 이를 거부하였다고 하여 진정인에게 폭언을 하였다.

넷째, 업무에서 진정인을 배제시키는 행위를 한 것

다섯째, 다른 직원들이 있는 카페에서 진정인에게 폭언을 하여 모멸감을 주었다

회사는 위 5가지의 괴롭힘 내용에 대해 관계자들을 조사한 후, “행위자의 괴롭힘 행위는 직장내 괴롭힘에 해당되지 않는다.” 라는 결론을 내리고 무혐의 결정을 하였다. 이에 피해자는 추가 입증자료를 가지고 재진정을 하였고, 고용노동부는 이를 받아 들여 2023년 10월 26일 직장 내 괴롭힘 사건에 대해 재조사를 요구하였다. 이에 대해 회사는 행위자에 대한 재조사를 실시하였고, 이번에는 행위자의 행위가 직장내 괴롭힘에 해당된다는 결론을 내렸다. 이 결과에 따라 회사는 행위자에게 감봉 징계처분과 함께 괴롭힘 방지 예방 교육을 실시하는 선에서 마무리 하였다. 고용노동부도 회사의 직장내 괴롭힘에 대한 회사의 조치가 적절하다고 판단하고, 이 사건을 종결 처리하였다. 이는, 사용자의 온건적인 판단과 이로 인해 2차 가해로 이어질 수도 있는 가능성이 있어 이에 대한 구체적인 내용을 함께 살펴보고자 한다.

II. 근로자의 진정과 사용자의 대응 (1차 진정)

1. 근로자의 진정내용

진정인이 주장하는 행위자의 직장내 괴롭힘 행위는 다음의 다섯가지이다.

(1) 행위자의 개인 카톡 출퇴근 보고 지시

협회는 그룹웨어에 전직원이 출퇴근시간을 체크하도록 되어 있어, 그전까지는 그룹웨어로 출퇴근 체크를 하였으나 2023년 3월 24일 부터 2023년 5월 2일 까지 행위자의 지시로 진정인만 개인 카톡으로 출퇴근 보고를 하였다.

행사를 앞두고 기간제 직원이 함께 근무할 수 있도록 다른 사무실을 임시로 사용한 시점인 2023년 3월 24일에 행위자가 카톡으로 출퇴근보고를 하도록 지시한 바 있고, 진정인이 깜빡 잊고 보고를 하지 않았더니 그만 보고 하라고 하여 2023년 5월 3일부터는 보고하지 않았다. 2023년 4월 28일 오후 두세 시경 진정인이 행위자에게 “왜 다른 사람과 달리, 유독 저만 카톡 출퇴근보고를 하느냐?” 고 물었더니 행위자는 “너를 어떻게 믿냐?” 고 말을 하였다.

(2) 결재서류 반려 행위

2023년 5월초 행위자가 진정인에게 추가 업무를 부여하자, 진정인은 도저히 감당이 되지 않아 이를 거부하였다. 이에 행위자는 추가 업무 부여건에 대해 협회장한테 문의해보라고 말하자, 진정인은 그렇게 하겠다고 하였다. 이에 화가 난 행위자는 앞으로 모든 업무에 대해 본인에게 보고하지 말고 직접 협회장에게 직접 결재 받으라고 하였다. 그 후부터 진정인이 행위자에게 결재를 올려도 이를 반려하였고, 반려사유에는 “협회장에게 직접 결재 받으세요” 라고 적혀 있었으며, 이에 따라 진정인이 협회장에게 결재를 바로 올렸더니 협회장은 결재절차를 거쳐서 올리라고 반려하였고, 다시 행위자에게 상신하자 그제서야 마지못해 결재를 해주었다.

진정인이 행위자에게 “왜 결재를 해주지 않느냐?” 고 물어도 “협회장에게 직접 보고하라.” 는 말만 되풀이 하였다. 행사를 앞두고 결재를 받아야 할 것들이 많은데, 결재를 제대로 해주지 않아 어려움이 상당히 많았다. 진정인이 행위자에게 기안을 상신한 후 결재를 부탁하는 카톡과 메일을 보내도 그는 이것들을 읽지 않았다.

(3) 부당한 업무지시 및 폭언 행위

행위자가 홍보팀장 업무 중에서 “언론홍보 업무만 빼고 당신이 다 맡아서 하라.” 는 지시에 대해, 진정인이 “현재 하고 있는 업무들도 있어 과부하로 더 이상 업무처리가 어렵다.” 고 하자, 행위자는 진정인에게 “명령 불복중에 업무 지시 위반을 하는 거냐?” 며 욕박 지르며 무능하다는 얘기를 하고 반말로 호통을 치고 모멸감을 주었다.

(4) 업무상 회의 참여 배제

행위자가 진정인이 담당하는 부서에 대한 행사 회의 일정을 공유하지 않아 다른 동료직원을 통해 회의 결과에 대한 내용을 전달받아야 하는 등 부당한 업무 배제를 경험했다.

(5) 다른 사람들이 들을 수 있는 장소에서의 폭언 행위

회사 옆 카페에서 진정인이 행위자에게 업무보고를 하자, 행위자는 보고 결과가 마음에 들지 않는다면 “팀장 자리에 왜 앉아있느냐, 당신이 하는 일이 뭐냐, 사무국장 혼자서 일하는 게 낫겠다” 며 폭언을 하였고, 카페에는 모두 조용하게 있어 소리를 지르는 사람이 없었는데, 다른 사람들이 쳐다보게하여 모멸감을 준 행위이다.

2. 사용자의 조사결과

협회는 행위자와 관련 목격자들을 조사한 후 다음과 같은 결과를 근로감독관에 보고하였다. 회사는 이 조사 기간 중에 진정인과 행위자에 대해 각각 오전과 오후에

재택근무를 시킴으로써 분리 조치 하였다. 사용자는 본 사건을 조사하고 2023년 8월 25일 징계위원회를 개최하여, 행위자에 대해 징계 무혐의의 결정을 내렸다. 그 내용은 다음과 같다.

(1) 행위자 지시로 개인 카톡 출퇴근 보고 행위

진정인은 그룹웨어로 출퇴근시간을 체크하는데, 행위자는 진정인에 대해서만 개인 카톡으로 출퇴근 보고를 하도록 지시하였다.

- 행위자의 입장: ① 다른 직원들과 달리 유독 진정인은 보이지 않는 곳에서 업무를 하게 될 경우 그에 관한 보고를 전혀 하지 않았다. 특히 코로나 판정 검사와 관련해서도 전혀 보고도 없이 그냥 검사를 받으러 갔고, 이후 진단서 등 증빙 서류도 제출하지 않으면서 “양성 판정이 나왔으니 1주일 있다 출근하겠다” 라는 카톡 메시지만 보내온 적도 있었다. 이처럼 진정인은 다른 직원들보다 업무 태도가 불성실했기 때문에 경각심을 주고자 카톡으로 출퇴근 보고를 지시한 적이 있을 뿐이다.

- 판단: 개인 카톡으로 출퇴근을 보고하라고 지시하는 행위 자체가 대상자에게 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위에 해당한다고 보기 어려운 점, 진정인은 다른 직원들과 달리 자신에 대해서만 위 지시를 한 것을 문제삼고 있으나 이는 진정인 본인의 업무성실도가 다른 직원들과 달랐기 때문에 이를 부당한 차별이라 볼 수도 없는 점 등을 종합하여 볼 때 직장내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 판단이 된다.

(2) 결재서류 반려 행위

진정인은 기안을 올려도 협회장에게 직접 보고하라며 반려하였다고 주장하였다.

- 행위자의 입장: 이에 대해 행위자는 조직위원회가 정리하고 하는 과정에서 홍보팀에 결원이 생겼기에 진정인에게 홍보업무를 지원해달라고 요청하였다. 위 업무 지원 요청에 대하여 진정인은 극구 거부하였고, 진정인 스스로 “협회장에게 직접 이야기 하겠다” 고 하며 자리를 박차고 일어나 나갔다. 진정인이 예전에 협회장에게 직접 보고 하겠다라는 말을 한적이 있어 그 내용대로 따라 주었을 뿐이다.

- 판단: 기안을 반려했던 사실은 있으나 그 전에 진정인 스스로가 “앞으로는 협회장에게 직접 보고하겠다” 고 소리를 지르며 자리를 박차고 나갔기 때문에, 그 사실을 지적하며 본인이 하겠다고 하라 한 것을 두고 이유 없이 기안을 반려함으로써 신체적 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰다고 보기는 어렵다.

(3) 부당한 업무지시 및 폭언 사항

진정인은 행위자가 진정인에게 홍팀장 업무 중 홍보업무만 빼고 다 하라고 지시하였고 이를 진정인이 거부하자 “명령 불복종, 업무지시 위반을 하는 거냐” 며 호통을 치고 폭언을 하였다.

- 행위자의 입장: 조직위원회가 정리하고 하는 과정에서 홍보팀에 결원이 생겼기에 홍보업무를 지원해달라고 요청한 사실은 있으나, 진정인 주장처럼 다하라고 지시한 사실은 없다. ‘명령 불복종’ 을 언급한 사실은 없고 욕을 한 사실도 없다. 진정인이 오히려 폭언을 하였다. “업무 지시를 거부하는 것이냐?” 고 하니, 진정인은 “아이

씨발 나한테 왜 이러는데?” 하면서 벌떡 일어섰고, 행위자도 따라 일어서니 “사람 치겠네” 라고 하였다.

- 판단: 진정인이 이전에는 홍보업무를 수행하기도 하였던 점, 홍보 업무 일체를 다 하라고 하였던 것이 아니라 지원 요청을 하였던 것인 점, 진정인은 그 요청도 거부하여 실제로 일을 더한 것도 아닌 점 등을 종합하여 볼 때 지원을 요청한 것이 신체적, 정신적으로 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위에까지 이르렀다고 보기는 어렵다. 또한 다른 직원인 AAA, BBB, CCC 등도 고성을 들었다고만 하고 있을 뿐이어서, 폭언 행위는 진정인의 주장 외에 달리 이를 입증할 객관적 증거도 없다.

(4) 업무상 회의 참여 배제

진정인은 행위자가 진정인에게 회의 일정을 공유하지 않아 진정인을 부당하게 업무에서 배제하였다.

- 행위자의 입장: 회의일정을 공유하였고 진정인을 업무에서 배제한 사실이 없다.

- 판단: 진정인의 일방적 주장 외에 이를 뒷받침할 객관적인 증거가 없으므로 이와 관련하여 직장내 괴롭힘이 있었다고 인정할 수 없다.

(5) 다른 사람들이 들을 수 있는 장소에서의 폭언 행위

진정인은 행위자가 회사가 입주한 건물 2층 카페테리아에서 폭언을 하였고 다른 사람들이 진정인을 쳐다보아 모멸감을 주었다.

- 행위자의 입장: 진정인이 주장하는 바와 같은 폭언을 한 사실이 없다.

- 판단: 진정인의 일방적 주장 외에 이를 뒷받침할 객관적 증거가 없으므로 이와 관련하여 직장내 괴롭힘이 있었다고 인정할 수 없다.

III. 근로자의 재진정에 따른 고용노동부의 재조사 지시(2차 진정)

1. 고용노동부의 재조사 지시내용

회사는 2023년 8월 25일 본 직장내 괴롭힘을 조사한 후, 직장내 괴롭힘으로 인정할 수 없다는 결론을 내리고 최종적으로 행위자에 대해 “혐의없음” 으로 보고 하였다. 이에 대해 고용노동부는 2024년 10월 26일 일부 사실관계가 제대로 확인이 되지 않았다고 하여 회사에 재조사 지시를 하였다. 그 내용은 다음과 같다.

직장내 괴롭힘 조사과정 절차와 내용에 있어 객관성, 공정성과 합리성이 있어야 하나, 검토 결과 아래 사항 (①~④) 등에서 객관적인 조사가 이루어졌다고 보기 어려우므로, 직장내 괴롭힘 여부 판단을 다시 할 필요가 있다고 판단됩니다. ① 진정인에게 조사시간을 촉박하게 통보 (진정인 조사 당일 30분전에 구두로 통보하여 조사에 준비하지 못한 상황). ② 진정인 조사 전에 먼저 피진정인 답변자료만 제출받아, 피진정인 답변 자료를 토대로 진정인에게 사실관계를 확인하는 방식으로 조사 실시. ③ 조사위원이 진정인 조사 중 “진정내용이 괴롭힘으로 보기 애매하다”, 내지는 “출퇴근 카톡 보고하는게 어려운 일은 아니지 않느냐” 라고 한 발언 등 2차 가해가 우려되는 상황. ④ 조사 결과 (판단내용)을 입증할 근거 부족. 예를 들어, 업무성실도가 낮다는

이유로 카톡으로 출퇴근보고를 하는 것이 업무상 적정 범위였는지에 대한 판단 부재 등을 언급하였다.

2. 회사의 재조사와 징계위원회 처리 내용

회사는 본 직장내 괴롭힘 사건에 대해 재조사를 실시하였다. 2023년 11월 12일 징계위원회를 개최하고 이 사건 행위자에 대해 취업규칙 제16조에 의거하여 감봉 징계 처분을 한다. 그 내용은 다음과 같다.

(1) 행위자의 지시로 인한 개인 카톡 출퇴근 보고

진정인이 2023년 3월 24일 부터 사무실을 별도로 사용하면서 행위자가 신청인의 출퇴근을 확인할 수 없었기 때문에 카톡으로 출퇴근 보고를 받았다. 사실 다른 직장동료들은 모두 그룹웨어에 출퇴근 기록을 남기는 것으로 출퇴근 보고를 하고 있음에도 불구하고, 현 진정인에게만 2023년 5월 2일 까지 개인카톡으로 출퇴근 보고를 하게 하였다. 이는 상급자가 비정상적인 방법으로 특정 근로자를 통제하는 수단으로 사용하였으며, 개인에게 업무의 적정범위를 넘는 업무를 제시함으로써 굴욕감과 자존심에 많은 상처를 주었을 것이라 짐작할 수 있다.

(2) 결재서류 반려 행위

진정인은 업무상 기획안을 직속상관인 행위자에게 보고하고 결제를 받은 후에, 차 상급자인 협회장에게 최종 결제를 받아 업무를 처리하였다. 이러한 절차를 무시하고 행위자는 본인은 결제를 수락하지 않겠다고 하면서 직접 2차 상급자인 협회장의 결제를 받으라 지시하였고, 2차 상급자는 직속상급자의 서명을 먼저 받아오라고 하는 중에, 상급자가 의도적으로 본인을 괴롭히고 있다는 사실을 느낄 수 있었다.

(3) 부당한 업무지시 및 폭언 행위

홍보팀 직원의 결원이 생기자 그 업무를 진정인과 한마디 상의도 없이 진정인에게 맡겼다. 이에 대해 진정인이 부당한 결정이라고 반발하자, 행위자는 신청인이 이를 거부하는 것은 업무지시 위반이고 명령 불복종하는 것이라면서 욕박지르고 무능하다고 얘기하며 반말로 호통을 쳤다. 당시 상황을 목격한 다른 직원들도 있었기 때문에 이는 폭언으로 직장내 괴롭힘에 속한다.

(4) 업무상 회의 참여 배제

2023년 5월 4일 이후 사무국장이 주관하는 특정 사업과 관련하여 간담회나 회의에서 진정인을 배제하여 신청인은 관련된 내용을 제3자로부터 들어야 했다. 그러나 사실상, 이 업무는 진정인의 업무에서 배제되었고 더 이상 업무처리를 하지 않고 있기 때문에 업무배제라는 사실을 인정할 수 없다.

(5) 다른 사람들이 들을 수 있는 장소에서의 폭언 행위

회사 옆에 있는 카페에서 행위자가 진정인에게 큰 소리로 모욕적인 얘기를 하였다는 주장에 대해서는 이를 입증할 자료가 없어 이를 인정하기 어렵다는 판단을 하였다.

사용자는 진정 5가지 중 위의 (1) 카톡 출퇴근 보고, (2) 신청인의 기안에 대한 검토나 서명 거부 등, (3) 부당한 업무지시 및 폭언 행위에 대해서는 직장내 괴롭힘으로

인정하였으나, (4) 업무 배제나 (5) 공개된 장소에서 폭언” 등에 대해서는 이를 입증할 자료가 없으므로 기각하였다.

사용자는 직장내 괴롭힘 진정에 대해 재 진정된 추가사안에 대한 조사를 하였고, 관련자들을 면담한 후, 본 괴롭힘 사건에 있어 행위자의 직장내 괴롭힘이 있었다는 결론을 내렸다. 이에 회사는 본 직장내 괴롭힘 사건에 대해 징계위원회를 다시 개최하여 행위자에게 감봉 징계를 내리고, 관련하여 괴롭힘 사례가 재발 시 가중처벌한다는 징계통지서를 행위자에게 전달하였다.

IV. 고용노동부의 처리 내용과 시사점

1. 고용노동부의 처리 내용

회사는 고용노동부의 재조사 요구에 따라 이번 직장내 괴롭힘 사건에 대해 철저히 재조사를 실시하였다. 회사는 이번 직장내 괴롭힘 사건이 근로기준법 상 직장내 괴롭힘에 해당된다고 판단하였고, 그에 따라 회사는 필요한 징계 조치를 이행하였다. 이에 고용노동부는 이번 직장내 괴롭힘 사건에 대해 회사가 처리 절차에 따라 적절한 조치를 취하였기 때문에 이번 사건을 “위반사항 없음”으로 판단하고 사건을 종결 처리하였다. 또한 고용노동부는 사업장에 향후 대상 근로자의 상황을 충분히 고려하여 필요한 적절한 조치를 할 수 있도록 권고하였으며, 회사차원에서 직장내 괴롭힘과 관련한 갈등이 발생하지 않고 상호존중하는 문화가 정착할 수 있도록 특별한 예방활동, 조직 문화 진단 실시 할 것을 제안하였다.

2. 시사점

직장내 괴롭힘 문제는 언제든지 발생할 수 있다는 사실을 인식하고 회사의 직원들이 노력하지 않으면 안된다. 상급자 본인은 직장내 괴롭힘이 아니라고 판단하고 행동하지만, 이를 수용하고 생활해야 하는 직원들은 이것이 직장내 괴롭힘이라고 인식할 수 있다. 따라서 상급자는 본인의 업무지시나 행동이 업무의 적정범위 내에서 이루어졌는지 생각해 볼 필요가 있다. 상급자가 스스로 유의하고 직장내 괴롭힘이 발생하지 않도록 하는 자신의 언행을 되돌아 볼 필요가 있다.

직장내 괴롭힘 예방은 서로 존중하고 일하고 싶은 회사를 만드는 중요한 시작점이 될 수 있다. 직장내 괴롭힘 예방을 통해서 상급자의 권위나 지위를 낮추려는 것이 아니라 하급자의 인격권과 서로 존중하는 직장 문화를 만드는데 의도가 있는 것이다. 즉, 서로 성인으로서 존중하고 인정받는 직장 문화를 통해서 일을 통한 자아실현의 현장이 되도록 하는 길이 될 수 있다. 또한 직장내 괴롭힘 발생시 행위자를 처벌하는 것만이 최선이 아니라 직원들의 재교육과 서로 존중하는 문화를 재정립하는 계기가 되어야 할 것이다.