

발 간 사

‘몸이나 마음이 편하지 않고 고통스럽게 하다.’ 이 뜻은 ‘괴롭히다’의 사전적 정의입니다. 직장 내 괴롭힘은 일터에서 강자와 약자를 가르고 약자에게 향하는 무기가 되어왔습니다. 괴롭힘은 누구나 두려워 하는 행복추구권을 부당하게 침해하는 행위입니다. 헌법에서조차 다른 법률에 의하지 않고는 사람의 권리를 함부로 침해할 수 없다고 규정하고 있지만, 실상에서는 헌법마저 아랑곳하지 않고 괴롭힘이 일어나고 있습니다. 자신의 행위가 괴롭힘에 해당하는지 몰랐다고 하거나, 관행이었다고 발뺌하는 경우도 많습니다.

괴롭힘으로 인한 고통은 잠깐의 아픔으로 끝나지 않습니다. 피해자가 계속해서 고통받고, 그 고통이 더욱 커져 원하지 않게 일을 그만두기도 하며 때로는 극단적인 선택으로 이어지기도 합니다. 직장 내 괴롭힘으로 인한 사회적 손실이 갈수록 커지고 있습니다.

2014년 ‘땅콩 회항’ 사건이 세간에 큰 주목을 받았지만, 직장 내 괴롭힘에 대한 입법은 없었습니다. 또 다른 끔찍한 사례와 피해가 이어졌지만, 입법은 더디기만 했습니다. 그렇게 몇 년의 시간이 지나고서야 직장 내 괴롭힘은 근로기준법 한 권에 겨우 자리하였고 이제 1년 6개월의 시간이 지났습니다. 그동안 우리 일터에서 괴롭힘은 많이 줄어들었을까요?

2018년 서울시와 위수탁계약을 체결할 때 서울시 감정노동센터의 3년 차 사업으로 직장 내 괴롭힘에 대한 실태조사를 추진하겠다는 계획을 밝힌 바 있습니다. 2015년도부터 연구되어 온 감정노동 실태조사와 더불어 직장 내 괴롭힘에 대한 체계적인 조사의 중요성을 인지하였기 때문입니다.

조사분야를 검토하면서 다양한 전문가와 소통하였습니다. 특히 직장 내 괴롭힘 입법에 큰 역할을 하고, 지금도 적극적으로 문제 해결에 앞장서고 있는 ‘직장갑질 119’를 통해 그 동안의 성과와 한계, 그리고 실태 파악이 어려운 분야 등에 관하여 많이 배울 수 있었습니다. 공공부문과 민간부문의 차이, 대기업과 중소기업의 차이, 원청과 하청기업의 차이 등 일터의 부문, 규모, 유형에 따라 직장 내 괴롭힘이 일어나는 양태와 격차 등을 확인할 수 있었습니다.

그 중에서 올해 센터가 주목한 분야는 콜센터 노동자와 보육교사였습니다. 대규모 사업장이 아니라서 법 적용이나 감독이 어려울 뿐만 아니라 괴롭힘을 당한 피해자가 외부에 호소하거나 구제받을 수 있는 통로가 부족한 대표적인 분야라고 인식을 같이하였습니다. 대표적인 감정노동 분야이기도 한 점, 노동조합 가입률이 현저히 낮아 공식적인 대변이나 보호체계가 작동하지 않는다는 점도 두 분야를 선택한 중요한 이유였습니다.

실태조사 결과는 예상했던 바와 크게 다르지 않았습니다. 직장 내 괴롭힘이 다양한 방식으로 일어나고 있었고, 조직적인 취업 방해로 연결되기도 하였으며, 사업장 보호체계가 허술할수록 피해자의 구제는 더욱 어려웠습니다. 이번 연구를 통해 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 상관관계를 발견할 수 있었던 점도 큰 성과 중 하나입니다. 감정노동의 수준이 높을수록 현장에서 직장 내 괴롭힘도 높아지는 양상을 확인하였습니다. 이러한 양상은 결국 주요 우울장애 고위험군이 일반인에 비해 월등하게 높은 비중을 차지하는 결과로 나타났습니다.

실태조사를 하게 되면 연구를 위해 도움을 주시는 분들이 수호신처럼 나타납니다. 올해는 코로나19로 인해 일상이 무너지고 모두가 혼란스러운 상황이 지속되었고, 그 위기감은 더욱 고조되었습니다. 연구진들께서 이런 상황을 모두 극복하며 끝까지 조사를 마쳐주셨습니다.

외부전문가로 참여해 주신 돌꽃 노동법률사무소의 김유경 대표노동자님, 법무법인 덕수의 신하나 변호사님, 경북대학교 사회복지학부 최권호 교수님, 노동환경건강연구소 한인임 연구원님, 그리고 고려대 경영학 석사 이재은 연구원님께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 연구를 기획하고 연구진을 이끌며 소임을 다해주신 연구교육팀장 공선영 박사님과 김미송 연구위원께도 격려와 인사를 전합니다.

무엇보다 현장에서 고통을 겪으면서 호소하지 못하고 참고 견뎌야만 했던, 지금도 크게 달라지지 않은 조건 속에서 일하고 있는 콜센터 노동자와 보육교사 노동자들에 위로와 감사를 드리지 않을 수 없습니다. 조사에 참여하고 아픈 기억을 되살리며 전달해주신 내용을 잘 반영하기 위해 최선을 다했습니다. 다시 한번 깊이 감사드립니다.

‘가족 같은 회사’, ‘식구처럼 대하는’, ‘동생 같고, 자식 같아서’. 이런 저런 핑계와 구실로 잘못을 외면하고 정당화하던 시대는 저물었습니다. 성장과 변화에는 어색함과 아픔이 동반되지만, 그 시기를 잘 보내면 몰라보게 바뀐 모습을 발견하게 됩니다. 자연도 그렇고 사람도 그렇고 조직도 그렇습니다. 문제를 알기에 답도 찾을 수 있습니다. 센터도 그 노력에 함께 힘을 보태겠습니다.

2020년 12월. 안국동에서
서울시 감정노동종사자 권리보호센터 소장 이 정 훈

〈 목 차 〉

연구 요약문	□
Ⅰ. 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	1
1) 연구의 필요성	1
2) 연구 목적	3
2. 연구내용과 방법	4
3. 연구의 기대효과와 제한점	6
1) 연구의 기대효과	6
2) 연구의 제한점	8
Ⅱ. 직장 내 괴롭힘 선행연구 검토	10
1. 직장 내 괴롭힘의 개념 및 선행연구 검토	10
1) 직장 내 괴롭힘의 개념	10
2) 선행연구 검토	11
2. 직장 내 괴롭힘 관련 해외사례	15
1) 개요	15
2) 프랑스	17
3) 캐나다	19
4) 일본	21
5) ILO 협약 채택	23

3. 콜센터 상담사	25
1) 콜센터산업의 현황과 특성	25
2) 콜센터 상담사 관련 직장 내 괴롭힘 연구	25
4. 어린이집 보육교사	37
1) 보육산업의 현황과 특성	37
2) 어린이집 보육교사 관련 직장 내 괴롭힘 연구	49
III. 직장 내 괴롭힘 실태조사: 질문지조사 분석결과	52
1. 조사개요	52
2. 콜센터 상담사	54
1) 인구사회학적 특성	54
2) 노동환경	55
3) 직장 내 괴롭힘 실태	60
4) 감정노동 실태	73
5) 직무스트레스, 직무만족, 소진 및 이직의도	76
6) 건강상태	82
7) 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 관계	92
3. 어린이집 보육교사	97
1) 인구사회학적 특성	97
2) 노동환경	99
3) 직장 내 괴롭힘 실태	102
4) 감정노동 실태	114
5) 직무스트레스, 직무만족, 소진 및 이직의도	117

6) 건강상태	122
7) 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 관계	133
4. 소결	137
IV. 직장 내 괴롭힘 실태조사: 심층면접조사 분석결과	140
1. 콜센터 상담사	140
1) 조사개요	140
2) 노동환경	141
3) 직장 내 괴롭힘 실태	147
4) 감정노동 실태	156
5) 제도개선 요구사항	163
6) 소결	164
2. 어린이집 보육교사	168
1) 조사개요	168
2) 노동환경	169
3) 직장 내 괴롭힘 실태	177
4) 감정노동 실태	192
5) 건강상태 및 직무스트레스	196
6) 제도개선 요구사항	199
7) 소결	204
VI. 직장 내 괴롭힘 관련 법적 검토	208
1. 직장 내 괴롭힘의 법적 개념	208

1) 근로기준법 제76조의 2	208
2) 요건	208
3) 종합적 판단	214
2. 콜센터 상담사와 보육교사의 직장 내 괴롭힘 실태에 대한 법적 검토	214
1) 콜센터 상담사	214
2) 어린이집 보육교사	226
3. 소결	235
V. 감정노동자의 직장 내 괴롭힘 개선방안	236
1. 법· 제도적 개선방안	236
1) 직장 내 괴롭힘 금지법에 대한 개선	236
2) 하도급거래 공정화에 관한 법률 개선	238
3) 근로감독 강화	240
4) 감시· 통제에 대한 제한	241
5) 공익신고자에 대한 보호	243
6) 어린이집 관리· 감독 강화	244
2. 전반적인 개선방안	245
1) 직장 내 괴롭힘 예방 교육	245
2) 직장 내 괴롭힘 매뉴얼 개발 및 보급	249
3) 노동조합 등 집단적 대응 필요성	250
4) ‘ 시민인권침해구제위원회’ 의 실속 있는 역할	252
5) 직장 내 괴롭힘 금지와 관련된 서울시의 규제와 사업계획 홍보	253
6) 사용자협회의 정기적 회의 개최	254
7) 캠페인을 비롯한 다양한 홍보활동 전개	255
8) 심리· 정서 지원 프로그램 운영	256

3. 콜센터 상담사 개선방안	259
1) 서울시 차원의 표준도급계약서 보급	259
2) 코로나19 방역체계 연착륙 방안 모색	260
4. 어린이집 보육교사 개선방안	262
1) 보육서비스의 공공성 확대	262
2) 평가인증제도 보완	266
참고문헌	268
[부록 1] 질문지(콜센터 상담사)	273
[부록 2] 질문지(어린이집 보육교사)	282

< 표 차례 >

<표 II-1> 1990년대 이후 직장 내 괴롭힘의 해외 접근	15
<표 II-2> 개별국가 단위에서 직장 내 괴롭힘 관련 법령	16
<표 II-3> 성별 종사자 추이 및 비율	28
<표 II-4> 콜센터 상담사 지위별 종사자 추이 및 비율	28
<표 II-5> 종사자 규모별 사업체 수	29
<표 II-6> 콜센터 휴무일 수 및 비율	30
<표 II-7> 보육시설(어린이집) 유형별 보육시설 수	40
<표 II-8> 보육시설(어린이집) 유형별 보육아동 수	40
<표 II-9> 어린이집 보육교사 지위별 종사자 추이 및 비율	42
<표 II-10> 어린이집 원장의 성별, 어린이집 규모별 현황	43
<표 II-11> 어린이집 보육교직원의 성별 현황	43
<표 II-12> 보육교사 1일 근로시간	46
<표 III-1> 질문지조사 내용	53
<표 III-2> 콜센터 상담사 조사참여자 인구사회학적 특성	54
<표 III-3> 노동조합 가입 상황	55
<표 III-4> 하루 평균 근로시간	58
<표 III-5> 콜센터 상담사 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일	59
<표 III-6> 콜센터 상담사 근무시간 중 식사 방법	59
<표 III-7> 콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 실태	62
<표 III-8> 콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 피해 합계점수 분위 별 분포	63
<표 III-9> 콜센터 상담사 직장 내 괴롭힘 하위 차원 실태	64
<표 III-10> 직장 내 괴롭힘(전체) 인구집단별 비교	65
<표 III-11> 직장 내 괴롭힘(개인 관련) 인구집단별 비교	66
<표 III-12> 직장 내 괴롭힘(위협 관련) 인구집단별 비교	68
<표 III-13> 직장 내 괴롭힘(업무 관련) 인구집단별 비교	69
<표 III-14> 직장 내 괴롭힘의 취약 인구집단 분석	70
<표 III-15> 콜센터 상담사의 감정노동 수준 집단간 비교	75
<표 III-16> 콜센터 상담사의 업무부담 수준	76

<표 III-17> 콜센터 상담사의 인구집단별 소진 수준 비교	79
<표 III-18> 콜센터 상담사의 인구집단별 이직의도 비교	81
<표 III-19> 콜센터 상담사의 주요우울장애 위험군 분포	84
<표 III-20> 콜센터 상담사의 우울 수준 집단 간 차이	85
<표 III-21> 콜센터 상담사의 집단 별 자살생각 비율 분포	88
<표 III-22> 콜센터 상담사의 주관적 건강상태 집단 비교	90
<표 III-23> 콜센터 상담사의 프리젠티즘	91
<표 III-24> 콜센터 상담사 프리젠티즘 집단 간 비교	92
<표 III-25> 콜센터 상담사 직장 내 괴롭힘과 감정노동 상관관계 분석	93
<표 III-26> 감정노동 및 직장 내 괴롭힘이 콜센터 상담사의 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향	96
<표 III-27> 보육교사의 인구사회학적 특성	97
<표 III-28> 보육교사 노동조합 가입 상황	99
<표 III-29> 보육교사 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일	102
<표 III-30> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 실태	103
<표 III-31> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 피해 합계점수 분위별 분포 ..	104
<표 III-32> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 하위 차원 실태	105
<표 III-33> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(전체) 인구집단별 비교	106
<표 III-34> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(개인 관련) 인구집단별 비교 ·	108
<표 III-35> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(위험 관련) 인구집단별 비교 ·	109
<표 III-36> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(업무 관련) 인구집단별 비교 ·	110
<표 III-37> 직장 내 괴롭힘의 취약 인구집단 분석	111
<표 III-38> 보육교사의 감정노동 수준 집단간 비교	116
<표 III-39> 보육교사의 인구집단별 소진 수준 비교	119
<표 III-40> 보육교사의 인구집단별 이직의도 비교	121
<표 III-41> 보육교사의 주요 우울장애 위험군 분포	124
<표 III-42> 보육교사의 우울수준 집단 간 차이	126
<표 III-43> 보육교사 집단별 자살생각 비율 분포	128
<표 III-44> 보육교사의 주관적 건강상태 집단 비교	130
<표 III-45> 보육교사의 프리젠티즘	131
<표 III-46> 보육교사의 프리젠티즘 집단 간 비교	132

<표 III-47> 보육교사의 직장 내 괴롭힘과 감정노동 상관관계 분석	134
<표 III-48> 감정노동 및 직장 내 괴롭힘이 보육교사의 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향	136
<표 IV-1> 콜센터 심층면접 조사대상자 개요	140
<표 IV-2> 원청 괴롭힘 사례 : 고용불안 야기	152
<표 IV-3> 원청 괴롭힘 사례 : 눈치보기	153
<표 IV-4> 원청 괴롭힘 사례 : 모욕감	153
<표 IV-5> 원청 괴롭힘 사례 : 위장도급 가능성	154
<표 IV-6> 원청 괴롭힘 사례 : 착취	155
<표 IV-7> 어린이집 보육교사 심층면접 조사대상자 개요	168
<표 VI-1> 콜센터/어린이집용 직장 내 괴롭힘 금지 홍보자료 주요 (예시)	253
<표 VI-2> 서울시 콜센터 표준도급계약서 포함 사항 (예시)	260
<표 VI-3> 콜센터에 필요한 방역체계 (예시)	261
<표 VI-4> 국·공립 어린이집 위탁 운영 형태	262

연구 요약 문

- 본 연구는 감정노동 보호제도가 민간부문에 본격적으로 정착하는데 기여하고 일터 괴롭힘 보호 방안 수립을 목표로 기획되었으며, 감정노동 주요 직군인 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 대상으로 직장 내 괴롭힘 실태를 조사하였음.
- 본 연구는 선행연구 검토, 질문지조사 및 심층면접조사 실시, 법적 검토, 전문가 자문회의 개최 등으로 진행되었음.
- 본 연구는 콜센터 상담사 501명, 보육교사 384명의 응답내용을 분석에 활용하였으며, 그 결과는 다음과 같음.
 - 첫째, 콜센터 상담사와 보육교사의 직장 내 괴롭힘 피해율은 각각 2.8~21.6%, 4.2~17.2%로 확인되었고, 특히 업무량과 관련한 괴롭힘 수준이 높은 것으로 나타남. 전반적으로 직장 내 업무부담의 수준이 높았고, 이는 소진이나 이직의도와도 연결되고 있음.
 - 둘째, 직장 내 괴롭힘의 특정 취약인구집단이 확인되는데, 콜센터의 경우 30대와 파트타임 종사자, 보육교사는 노조 가입자들이 더 취약하였음. 따라서 콜센터에서 불안정한 노동조건에 처해 있는 이들에 대한 노동 안전보장 대책 마련이 우선 과제로 논의될 필요가 있으며, 보육교사의 경우에는 노조 가입이 직장 내 불이익이나 괴롭힘으로 연결되지 않도록 할 필요가 있음.
 - 셋째, 현재 직장 내 괴롭힘과 관련한 보호체계가 제도적으로 마련되어 있음에도 불구하고 콜센터 상담사와 보육교사 모두 이에 대

한 신뢰 수준이 낮은 상황이었음. 낮은 신뢰수준은 제도와 대응체계가 마련되더라도 적극적인 도움요청 행동으로 연결되지 않도록 하는 제한요인이 되므로 이에 대한 개선이 필요함.

- 넷째, 콜센터 상담사와 보육교사 모두 감정노동의 4가지 하위차원과 직장 내 괴롭힘의 3개 차원은 일부를 제외하고 대부분 유의한 상관성을 갖는 것으로 확인되었음. 이 상관관계를 인과성으로 해석하는 데 한계는 있으나, 콜센터의 경우 감정규제 수준이 높을수록 괴롭힘의 수준이 낮아지는 것을 고려할 때 스스로 괴롭힘의 회피수단으로 감정을 억누를 가능성이 높음. 보육교사의 경우에는 감정노동과 괴롭힘 간 양의 상관성, 즉 감정노동 수준이 높을수록 괴롭힘도 높아지는 양상이 확인되고 있어, 많은 보육교사들이 현장에서 감정노동과 직장 내 괴롭힘을 동시에 경험하고 있는 것으로 보임.

- 다섯째, 콜센터 상담사의 41.9%, 보육교사의 45.1%가 주요우울장애 위험군으로 나타났으며, 자살생각 역시 콜센터 상담사는 12.2%, 보육교사는 12.5%가 경험하였음. 따라서 콜센터 상담사와 보육교사에 대한 정신건강 서비스가 확대될 필요가 있음.

- 여섯째, 직장 내 괴롭힘과 감정노동은 통계적으로 유의한 상관관계가 확인되며, 각각 우울과 소진에 영향을 미치고 있었음. 전반적으로 직장 내 괴롭힘과 감정노동은 종사자들의 전반적인 건강 상태와 삶의 질에 부정적 영향을 미치고 있음.

○ 본 연구는 콜센터 상담사 9명을 대상으로 심층면접조사를 실시하였음.

- 첫째, 콜센터의 노동환경에서 가장 큰 문제점은 충분한 휴식이 제공되지 않는다는 점이었고, 휴게시설이 불충분하거나 부적절한 것

으로 나타났음. 그러나 노동조합이 있는 원청 정규직의 경우 연차를 자유롭게 사용하거나 노조 유무에 따라 휴게시설의 수준이 큰 차이가 있었음.

- 둘째, 콜센터 상담사의 업무관련 심각한 문제는 과도한 업무량으로 하루 목표량이 많기 때문에 업무 중 잠깐의 휴식시간을 갖기 어려운 환경임. 그러나 이는 하청 사업장에서만 심각한 정도였으며 원청 사업장에서는 약한 수준이었음.
- 셋째, 직장 내 괴롭힘의 주요 가해자로는 직장 상사가 지적되었음. 상급자 괴롭힘은 상급자가 ‘ 직장 괴롭힘’ 문제를 인식하지 못하고 있기 때문에 발생하였음. 다음으로는 원하청 구조였는데 이는 콜센터 구조 특성상 아웃소싱 기업이 대부분으로 원청의 무리한 요구가 괴롭힘으로 이어지는 것임. 이는 ‘ 위장도급’ 으로 판단될 수 있으며 현행법 위반의 소지도 있음.
- 넷째, 콜센터 내 감정노동자 보호 규제는 거의 작동하지 않는 것으로 나타났음. 상담사 대부분이 감정노동 보호 규제가 있는 사실도 모르거나 사업장 내 감정노동 보호조항을 현장에서 작동시키기 어려웠음. 무엇보다 관리자가 책임을 피하고 있었음.
- 다섯째, 교육훈련의 부족은 고객 서비스의 질을 저하시켜 궁극적으로 감정노동을 악화시키는 요소로 지적됨. 사업장 차원에서 교육훈련 시스템이 미비한 것으로 드러났음
- 여섯째, 콜센터 상담사는 코로나19 상황에서 재택근무 체계가 도입되기 어려웠다고 하였고, ‘ 아프면 쉬기’ 가 진행되지 않고 사업장에서는 손소독제 지급 정도에 그친 것으로 파악됨.

○ 본 연구는 어린이집 보육교사 10명을 대상으로 심층면접조사를 실시하였음.

- 첫째, 어린이집의 ‘페이백’ 과 ‘취업방해’, ‘수당 미지급’ 등의 노동법 위반 사례를 확인하였음. 이는 규모가 작은 가정·민간 어린이집일수록 위법을 바로잡을 장치가 더욱 허술한 것으로 드러남.
 - 둘째, ‘셈없는 돌봄노동’을 요구하는 어린이집에서 보육교사들의 휴게시간, 식사시간, 연차유급휴가 등은 법의 기준에 상당히 미달된 수준임. 특히 이러한 권리 박탈이 단순히 법을 지키지 않는 것을 넘어 원장들의 직장 내 괴롭힘의 한 수단으로 악용되고 있었음.
 - 셋째, 어린이집 보육교사들에 대한 직장 내 괴롭힘의 유형은 매우 다양했는데 특히 폭언, 모욕, 감시(CCTV), 과도한 업무지시(허드렛일 포함) 등이 일상적으로 자행되는 것으로 드러났음. 또 영유아보육법상 의무화된 ‘어린이집 내 CCTV’ 설치에 원장이 보육교사들을 상시적으로 감시하거나 교사들에게 아동 학대의 누명을 씌우는 도구로 악용되고 있었음.
 - 넷째, 보육교사의 감정노동과 관련해서 가장 심각한 문제는 ‘돌봄노동자의 감정노동은 당연한 것’이라는 그릇된 인식이었음. 심지어, 원장들은 산업안전보건법상 명시된 고객응대근로자 보호조치 등에 대해서 기본적인 인식조차 없는 상태였음.
 - 다섯째, 보육교사들은 각종 신체적 이상 증세가 악화되어 결국 극단적인 선택을 고려할 만큼 정신건강이 피폐해져 있었음. 특히 일부 교사들은 ‘자살을 여러 번 구체적으로 생각해 보았다’고 할 정도로 긴급한 도움이 필요한 상태임.
- 조사 결과에 따른 법적 검토를 진행한 결과 콜센터 상담사와 보육교사는 직장에서 휴게시간 미부여, 연차사용 통제, 상사 또는 동료에 의한 폭언과 따돌림(직장 내 괴롭힘)의 문제를 공통적으로 겪고

있었음. 이외에도 콜센터 상담사는 고객에 의한 성희롱과 폭언에 시달리며, 원청에 의한 괴롭힘 등의 문제를 가지고 있음. 보육교사는 어린이집 비리에 대한 신고를 한 경우 해고 등의 부당한 처우, 빈번한 부당해고, 원청에 의한 취업 방해 등의 문제를 가지고 있음.

○ 본 연구 결과를 토대로 직장 내 괴롭힘에 관한 개선방안을 도출하였음.

- 첫째, 법률 개선방안으로 법령의 정비, 세부화, 명확화가 필요함. 즉, 직장 내 괴롭힘 금지법에 대한 개선과 하도급거래 공정화에 관한 법률 개선, 근로감독 강화, 감시통제에 대한 제한, 공익신고자에 대한 보호, 어린이집 관리 감독 강화 등이 있음.
- 둘째, 전반적인 개선방안으로 직장 내 괴롭힘 예방 교육, 직장 내 괴롭힘 매뉴얼 개발 및 보급, 노동조합 등 집단적 대응 필요성, 시민인권침해구제위원회의 실속있는 역할, 서울시의 규제와 사업계획 홍보, 사용자협회의 정기적 회의 개최, 캠페인을 비롯한 다양한 홍보활동 전개, 심리·정서 지원 프로그램 운영 등이 있음.
- 셋째, 콜센터 상담사 관련 개선방안으로는 서울시 차원의 표준도급계약서 보급, 코로나19 방역체계 연락처 방안 모색이 있음.
- 넷째, 어린이집 보육교사 관련 개선방안으로는 보육서비스의 공공성 확대, 평가인증제도 보완이 있음.

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

1) 연구의 필요성

직장 내 괴롭힘은 심각한 사회문제로 광범위하게 발생하고 있으며, 최근 한국에서는 직장 내 괴롭힘과 관련한 사회적 문제가 늘어나고 있다. 직장 내 괴롭힘은 개인이나 집단이 조직문화에서 언어폭력 및 사회적으로 배제하거나 개인의 업무에 부정적인 영향을 주는 행동이며, 지속적인 직장 내 괴롭힘은 신체적, 심리적, 사회적 건강 상태에 심각한 영향을 줄 수 있다. 이를 방지하고자 직장 내 괴롭힘 금지법은 법안을 발의한 지 6년만인 2019년 7월 16일 시행되었다. 시행과 동시에 포털사이트 검색어 1위를 기록하며 많은 노동자뿐만 아니라 기업과 정부 관계자 등 사회 전반적으로 큰 관심을 받았다.

직장갑질119에 따르면 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 직후 직장 갑질 제보가 70% 폭증했고¹⁾, 신고방법, 처벌기준, 처벌사례 등에 대한 문의도 빗발쳤다고 한다.²⁾ 다시 말해, ‘직장 내 괴롭힘’ 관련하여 직장갑질119의 등장, 고용노동부의 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼 배포, 보건의료 종사자·체육계 종사자·사회복지시설 종사자 등을 대상으로 하는 직장 내 괴롭힘 실태조사 진행 등에서 볼 수 있듯이 직장 내 괴롭힘은 2019년 이후 중요한 사회 이슈가 되었다.

그러나 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행되었지만, 현장에서 변화를 체감하기 어렵다는 반응이 많았음을 알 수 있다. 조사응답자의 71.8%가 직장 내 괴롭힘 문화에 변화가 없다고 답했고, 8.4%는 오히려 괴롭힘이 늘었다고 하였다.³⁾

1) 2019.07.24. ‘직장 내 괴롭힘 금지법 시행 후 ‘직장 갑질’ 제보 70% 폭증’. 한국경제 <https://www.hankyung.com/society/article/201907245941H>

2) 2019.07.16. “‘이것도 신고되나요?’ 괴롭힘 상담하는 직장인들’. 머니투데이 <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2019071615060292926>

직장 내 괴롭힘 금지법의 시행은 우리 사회에 분명 의미 있는 영향을 주고 있음에도, 업무상 보복에 대한 두려움과 법의 애매한 적용 기준 등으로 법의 실효성 논란이 끊임없이 제기되고 있다. 이 상황에서 직장 내 괴롭힘에 대한 의무 교육, 직장 내 괴롭힘에 따른 불이익 조치 규정 신설과 같은 직장 내 괴롭힘 금지법 개선 요구의 목소리가 커지고 있다.

서울시 감정노동종사자 권리보호센터(이하 센터)는 2015년부터 공공부문, 유통산업, 금융산업, 보건의료 산업, 찾아가는 동주민센터 방문노동자에 대한 감정노동 실태와 공공부문/민간부문 감정노동 평가제도⁴⁾를 연구해왔다. 또한 센터는 2018년 개소 이후 3차 년도인 2020년에 감정노동 보호제도의 민간부문 정착 본격화 및 일터 괴롭힘 보호 방안 수립을 목표로 하였고, 중점 사업으로 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구를 기획하였다.

센터는 여러 기관의 감정노동 보호제도 컨설팅 및 감정노동 실태조사 연구 결과를 바탕으로 감정노동 직군에 대한 직장 내 괴롭힘 연구의 필요성을 확인하였다. 이에 따라, 감정노동 전문기관으로서 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 상관성을 중점으로 본 연구를 진행하였다. 세부 연구대상을 확정하기 위해 선행연구 검토 및 전문가 자문회의를 개최하였고, 2020년의 주요 사회 이슈인 코로나19가 노동환경에 미친 영향 등을 종합적으로 고려하였다.

코로나19로 인해 노동 취약계층의 열악한 업무환경이 더욱 두드러지게 나타났으며, 이는 노동환경 개선에 대한 목소리를 조명하는 기회가 되었다. 특히 콜센터는 2020년 3월 구로구 콜센터 집단감염 사례에서 볼 수 있듯이 전염병 확산에 취약한 환경 중 하나이다. 동시에 각종 건강장해를 유발하는 구조임을 노동계에서 수년 전부터 주장해왔음에도 불구하고, 콜센터 집단감염 사태가 발생하자 그동안 주목받지 못했던 콜센터의 열악한 환경이 큰 이슈가 되었다. 또한 콜센터 상담사는 대표적인 감정노동 직군으로 분류되

3) 2020.07.15. “직장 내 괴롭힘 금지법’ 시행 1주년...근로자 70% “현장 변화 없다”. 동아일보. <https://www.donga.com/news/article/all/20200715/101988016/1>

4) 민간부문 감정노동 평가제도는 진행 중임.

며 콜센터 상담사의 감정노동을 분석한 기존 연구⁵⁾는 있었지만, 직장 내 괴롭힘 수준을 같이 조사한 연구는 없는 상황이다.

어린이집 보육교사 또한 코로나19로 업무환경에 급격한 변화가 있었다.⁶⁾ 강화된 방역 조치로 어린이집 휴원이 시행되었고, 긴급보육 서비스도 최소 규모로 운영되는 등 어린이집 보육교사 업무의 혼란이 가중되었다. 그리고 어린이집 보육교사의 경우 월장으로부터 불공정한 대우를 받고,페이백을 요구당하는 등 직장 내 괴롭힘의 다양한 형태가 빈번히 발생하고 있다.⁷⁾ 또한 어린이집 보육교사 대상의 직장 내 괴롭힘 관련한 기존 연구⁸⁾는 있지만, 어린이집 보육교사를 감정노동자로 인식하는 수준은 여전히 낮다고 볼 수 있다.

따라서 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 실태를 함께 논의할 수 있는 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구가 필요함을 파악하였다.

2) 연구 목적

본 연구는 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사의 감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태를 파악하여 이를 예방하고 개선하기 위한 정책을 마련하고자 하였다. 최근 여러 부문에서 직장 내 괴롭힘 실태조사를 진행했지만, 센터는 감정노동 전문기관으로서 직장 내 괴롭힘과 감정노동 실태를 동시에 연구할 수 있다는 차별점이 있다.

본 연구의 주요 목적은 첫째, 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사의 감정노동 실태와 조직의 보호 수준을 진단하고자 한다. 둘째, 직장 내 괴롭힘

5) 한인임 외(2017).

6) 2020.08.28. '30일부터 수도권 어린이집 휴원...긴급보육은 '최소규모'로만'. 연합뉴스
<https://www.yna.co.kr/view/AKR20200828163900530?input=1195m>

7) 2020.10.12. '어린이집 페이백, 노동부-복지부 공조 대책 마련'. 베이비뉴스
<https://www.ibabynews.com/news/articleView.html?idxno=89181>

8) 박찬임 외(2013), 윤자영(2012), 최효미(2010).

실태조사를 통한 감정노동 문제해결과의 연계점을 모색하고, 감정노동과 직장 내 괴롭힘 문제 사이의 관계를 분석하고자 한다. 셋째, 연구 결과를 토대로 직장 내 괴롭힘 금지법의 개선방안과 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사가 직면한 직장 내 괴롭힘 문제 및 감정노동 문제의 개선방안을 도출하는 것이다.

본 연구는 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사의 감정노동 예방·보호 체계의 필요성을 강조하고 직장 내 괴롭힘을 예방할 개선방안을 제시할 것이다. 나아가, 서울시 차원에서 추진할 수 있는 정책적 시사점을 발견하여 서울시 노동정책 기본계획 수립에 기초자료를 제공하고자 한다. 또한, 기존 직장 내 괴롭힘 실태조사와 다르게 센터의 사업(사업주 교육, 권리보장 교육, 심리상담, 치유프로그램 등)을 해결방안으로 제시하여 본 연구의 차별성을 두고자 하였다. 또한 본 연구를 통해 노동 취약계층의 노동환경을 드러내고 실질적인 해결방안과 현장에 필요로 하는 대책 등을 제언하는 것이 본 사업의 역할임을 확인하였다.

2. 연구내용과 방법⁹⁾

본 연구는 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 대상으로 직장 내 괴롭힘 실태, 감정노동 수준, 노동환경 등을 조사하였고, 이를 바탕으로 개선방안과 정책적 대안을 제시한다.

먼저, 문헌 연구에서 직장 내 괴롭힘의 개념과 관련 실태조사 및 선행연구를 분석하여 직장 내 괴롭힘에 대한 전반적인 논의를 살펴보았다. 그리고 연구대상 산업의 현황과 특성을 노동조건 중심으로 파악한 후, 여러 선행연구에서 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 대상으로 진행했던 직장 내 괴롭힘 연구결과를 검토하였다. 이를 통해 콜센터와 어린이집의 직장 내 괴롭힘 실태조사의 적용 가능성 및 시사점을 도출할 수 있었다. 나아가, 해외

9) 질문지조사가 진행되었던 2020년 8월 당시, 코로나 19 확산으로 인해 900명 이상의 대규모 오프라인 조사가 여의치 않았음.

국가의 직장 내 괴롭힘 정의와 유형, 그리고 법·제도적 대응 사례를 수집함으로써 직장 내 괴롭힘 금지법의 한계점을 개선하고자 하였다.

그리고 질문지조사는 국내외 선행연구 분석, 전문가 자문회의 및 간담회 등을 통하여 구조화된 질문지를 개발한 뒤 온라인 패널조사를 실시하였다. 온라인 패널조사는 직장 내 괴롭힘과 관련한 진실성 있는 응답을 끌어낼 수 있으며, 대규모 조사에 적합한 방식이다. 질문지 조사에서 콜센터와 어린이집 직장 내 괴롭힘에 대한 전반적인 실태를 파악하였고, 특히 본 연구의 차별점이라 할 수 있는 감정노동자의 감정노동 수준과 직장 내 괴롭힘과의 관계를 분석하였다. 질문지조사의 주요 항목은 직장 내 괴롭힘의 직·간접적인 경험률, 괴롭힘의 유형, 괴롭힘의 원인, 괴롭힘에 대한 대응 방법의 유형, 대응방안 등이었다. 온라인 패널조사를 약 3주간(2020.08.10.~2020.08.30.) 실시한 결과, 콜센터 상담사는 507명, 보육교사는 384명 총 891명이 응답하였다. 수집된 응답은 통계처리를 거쳐 통계 프로그램으로 분석되었다.

다음으로 심층 면접조사는 코로나 19 방역수칙을 지키며 콜센터 상담사(9명), 보육교사(10명)를 대상으로 진행하였다. 심층 면접조사를 통하여 직장 내 괴롭힘의 사례, 괴롭힘의 원인과 경로, 대응방안과 종사자가 느끼는 대응에 대한 의견 등을 파악하였다. 그리고 콜센터와 어린이집 대상으로 직장 내 괴롭힘의 특수 유형과 원인 발생 경로 등의 특수성을 파악하였다. 연구자는 면접대상자와 직접 연락하여 일정을 조율했고, 면접조사 자료의 이용 등에 관한 동의를 얻었다. 면접대상자는 콜센터의 경우 원하청 여부, 노조 유무, 회사 업종 등을 그리고 어린이집 보육교사의 경우 어린이집 유형, 경력 등을 다양하게 반영하여 구성하였다.

다음으로 심층 면접조사 결과를 바탕으로 직장 내 괴롭힘 관련 법적 검토를 진행하였다. 이러한 법적 검토를 통해 업무과정에서 발생한 직장 내 괴롭힘 관련 위법 사항을 실제 사례를 통해 조명하고 직장 내 괴롭힘 금지법의 개선 방향과 구체적인 문제해결 및 요구사항을 모색하고자 하였다.

그리고 전문가 회의에서는 직장갑질119의 전반적인 현황을 공유한 뒤,

본 연구를 통해 도출할 수 있는 차별점과 연구대상을 중점적으로 논의하였다. 또한, 직장갑질119의 활동 경험을 통해 감정노동과 직장 내 괴롭힘 수준이 높은 직군을 고려하였다. 그리고 센터의 여러 사업을 활용하는 실질적인 해결방안을 제언함으로써 현장에 더욱 기여할 수 있는 연구가 되도록 추진하였다. 이후, 본격적인 연구가 진행된 시점에 보육 관련 전문가와 자문회의를 진행하여 끊임없이 발생하는 보육교사의 직장 내 괴롭힘 관련 이슈와 해결방안을 함께 논의하였다. 어린이집에서 빈번히 발생하는 범법행위와 어린이집의 특수한 운영형태(민간위탁)를 바탕으로 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 개선방안에 대한 전문가 의견을 바탕으로 개선방안에 반영하였다.

마지막으로 본 연구 결과를 종합하고 연구진들의 의견을 바탕으로 콜센터와 어린이집의 직장 내 괴롭힘 예방 및 해결을 위한 개선방안을 도출하였다. 직장 내 괴롭힘 금지법에 관한 포괄적인 개선 방향과 현장의 목소리를 반영한 개선방안을 제시하였다. 그리고 직종별 업무환경에서 두드러지게 나타나는 문제점을 예방 및 보호할 수 있는 개선방안도 함께 제안하여, 서울시 차원에서 노동정책 수립 과정에 참고할 수 있도록 하였다.

3. 연구의 기대효과와 제한점

1) 연구의 기대효과

본 연구는 감정노동자를 대상으로 직장 내 괴롭힘 수준에 대한 실태를 파악한 국내 첫 번째 연구라는 점에서 큰 의미를 지닌다.

첫째, 학문적으로 직장 내 괴롭힘의 연구의 축적에 기여할 수 있다. 근로기준법 개정 발의안 등에 대한 국회 환경노동위원회 전문위원 검토보고서에서도 지적이 있었듯이, 직장 내 괴롭힘을 규율하는 관련 법의 개정과 제도 정비를 위해서는 다양한 관점에서 지속적인 선행연구의 축적이 필요하다. 그 중에서도 노동정책적 관점에서 기존에 논의되지 못했던 사항에 대한 새로운 관점과 연구의 축적에 기여할 수 있다. 특히 직장 내 괴롭힘에 대한

예방적 조치의 역할과 기능을 고찰하여, 호주와 프랑스처럼 법률로 규율하는 방안을 마련하는 것도 한 방법이 될 수 있고, 또한 일본과 독일처럼 법률로 규율하지 않아도 정부가 다양한 형태로 대처하고 있는 직장 내 괴롭힘에 대한 지침 및 관련 기관의 연계 등의 방안으로 대응할 수 있다는 시사점을 얻을 수 있다. 이러한 비교연구를 통하여 직장 내 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하고, 안전한 직장환경을 조성할 수 있는 정책의 기반형성에 기여할 수 있다.

둘째, 감정노동자인 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 대상으로 조사한 결과, 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 유의미한 상관관계를 도출할 수 있었다. 연구를 계획하던 시점에 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 연결고리를 밝히고자 목표하였는데, 본 연구를 통해서 그 둘의 상관관계를 보여줄 수 있음이 가장 큰 성과이다. 그동안 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 개념, 내용, 특징 등은 혼재되어왔으며, 두 개의 개념을 명확히 구분할 기준도 없는 실정이었다. 이와 같은 상황에서 본 연구에서 도출한 상관관계 분석 결과는 두 개의 영역의 연관성을 보여준 첫 연구라는 점에서 큰 의미가 있다고 판단된다. 그리고 이 결과를 바탕으로 두 직종의 조직문화 개선 및 이직률 감소 등 전반적인 노동환경이 보다 개선되는 방안이 모색될 수 있을 것이다.

셋째, 상관관계 분석은 향후 감정노동 연구의 영역 확장에도 기여할 것으로 보인다. 감정노동의 영역은 매우 협소한 듯 보이지만, 그 실태를 살펴보면 감정노동 범주에 해당하는 직군들이 상당히 많을뿐더러 감정노동 수준도 심각한 경우가 여럿 있다. 그러나, ‘노동’ 분야의 기존 연구와 비교했을 때 감정노동 연구는 많이 진행되지 않은 상황이며, 이 또한 감정노동 수준 파악에만 그치고 있다. 따라서 직장 내 괴롭힘의 영역에서 파악하기 어려운 감정노동 수준, 감정노동 보호·예방 체계 등을 함께 조사한다면 감정노동 연구의 영역이 확장될 것이며, 취약 노동계층의 실태를 더욱 면밀하게 파악할 수 있고 현장에 도움이 되는 실효성 있는 개선방안 도출이 가능할 것이다.

본 연구는 각 직종의 노동환경과 감정노동 실태 및 직장 내 괴롭힘 경험

등을 조사함으로써 직군별로 뚜렷한 시사점을 주고 있다. 먼저, 콜센터 상담사의 감정노동 수준을 파악하여 노동환경 개선을 이끌었던 다양한 사례는 있지만, 콜센터의 직장 내 괴롭힘 실태를 파악한 기존 연구는 콜센터 상담사와 고객과의 관계에서 발생하는 감정노동에만 집중되었다. 하지만 이번 연구결과에 의하면 조직 내의 괴롭힘 수준 또한 높은 것으로 나타났다. 따라서 본 연구를 통해 추후 콜센터 상담사의 감정노동에만 주목하지 않고, 괴롭힘 영역도 함께 고려하여 노동환경 개선이 이루어져야 한다.

그리고 보육교사의 감정노동은 그동안 보육업무의 영역으로 인식되어왔기 때문에 보육교사가 감정노동자인가에 대한 문제의식이 낮은 편이고, 원장-학부모 사이의 관계에서 직장 내 괴롭힘으로 해석하기 어려운 상황이 빈번하게 발생하였다. 그리고 5인 미만 어린이집은 직장 내 괴롭힘 관련 법의 사각지대에 놓여있고, 보육업무 과정에서 발생하는 지나친 감정소진 현상을 당연시하는 사회적 인식이 만연하게 퍼져있다. 이러한 상황에서 본 연구가 시사하는 바는 명확하다. 본 연구는 어린이집 보육교사를 감정노동자로 인식하는 계기가 되며, 더불어 소규모 사업장에도 직장 내 괴롭힘 금지법이 적용되도록 법의 개정을 요구하는 메시지가 전달될 수 있기를 기대한다.

2) 연구의 제한점

첫째, 콜센터, 어린이집의 직장 내 괴롭힘이라는 특수한 조사내용으로 인하여 조사대상 기관과 대상자 선정에 있어서 확률적인 표본추출이 어려운 상황이었다. 콜센터의 경우 민간사업장을 대상으로 진행했지만, 대부분 하도급 관계이므로 민간의 고유 영역을 대표했다고 판단하기는 어렵다. 또한 어린이집은 민간 어린이집, 가정 어린이집 등 어린이집 소유주가 국가-지자체가 아닌 원장 개인인 경우라고 해도 어린이집의 예산은 국가와 지자체로부터 받고 있는 상황이다. 따라서 민간 어린이집은 공공 예산이 지원된다는 점에서 명백하게 민간 형태라고 보기 어렵지만, 이는 어린이집의 특성상 존재하는 한계라고 판단된다. 그리고 보육교사 119 밴드와 민주노총 공공운

수노조 보육지부의 협조를 받아 조사가 진행됨에 따라 표집 대상이 보육교사 119 밴드 가입자 또는 보육지부 노조 가입자가 대부분이었다. 이는 본 연구의 한계이기도 하지만 어린이집 보육교사의 노조할 권리를 뒷받침할 수 있는 객관적인 근거가 되었다고 해석할 수 있다.

둘째, 온라인 패널조사에 대한 방법론적 한계로, 실태 파악을 위한 심도 있는 질문이 어렵다는 점이다. 어린이집 보육교사 응답자의 경우 지역이 산재 되어 있었던 점도 한계라고 할 수 있다. 그러나, 코로나 19로 인해 대규모 인원을 대상으로 오프라인 조사를 진행하기 어려운 상황에서 온라인 패널조사는 불가피하였고, 한계적인 표본추출임에도 약 900명을 조사하였다는 점에서 유의미한 결과라고 해석할 수 있다.

II. 직장 내 괴롭힘 선행연구 검토

1. 직장 내 괴롭힘의 개념 및 선행연구 검토

1) 직장 내 괴롭힘의 개념

직장 내 괴롭힘에 관한 연구는 1990년대 북유럽국가를 중심으로 시작되어 꾸준한 관심을 받아 왔지만, 아직 괴롭힘에 대한 구체적인 정의와 범주에 있어서 다양한 해석들이 존재하고 있다. 해당 용어와 개념은 연구 환경과 국가에 따라 다른 부분이 있지만, 대표적으로 괴롭힘을 나타내는 용어를 살펴보면 다음과 같다.

Leymann(1990)는 괴롭힘을 일종의 심리적 테러(psychological terror)라고 정의하였고, 이후 연구에서는 이를 심리적으로 책임을 전가하는 희생양 만들기(scapegoating), 직무 학대(work abuse), 괴롭힘(victimization), 사회적 배제(social exclusion) 또는 괴롭힘(social harassment) 등으로 각기 다르게 표현해왔다(Bassmann, 1992; Olweus, 1993). 구체적으로, Einaren & Raknes(1997) 연구는 괴롭힘 행위를 4가지 하위차원으로 분류할 수 있다고 주장하였다. 첫 번째 괴롭힘의 형태는 개인의 위상을 약화시키는 행위가 될 수 있으며, 두 번째는 사회적 고립, 세 번째는 직무와 관련한 내용, 그리고 마지막 육체적 공격으로 구분된다고 언급하였다(이형진, 2006 재인용).

한편 국가에 따른 차이를 살펴보면, 스칸디나비아 연구에서 괴롭힘은 'mobbing'이라고 일컬어져 왔고, 영국에서는 'bullying'(Adams, 1992a), 캐나다와 미국에서는 'harassment'(Brodsky, 1972), 'workplace trauma' 등 학대를 나타내는 유사한 용어들을 사용해왔다. 이렇게 직장 내 괴롭힘을 나타내는 용어가 매우 다양함에도 이를 정의하는 개념에서는 몇 가지 공통점이 발견되었다. 그 중심에는 반복적이고 지속적인 부적절한 행위가 핵심적으로 담겨 있었고(Einaren, 2000), 괴롭히는 자와 피해자 간의 권력 불균형이 존재한다는 것으로 정리된다(Kreps, 1993; Niedl, 1995). 최근 북유

럽 국가들에서는 직장 내 괴롭힘이 개인 혹은 집단이 특정한 개인을 괴롭히고, 불쾌하게 하며, 사회적으로 배제하는 상황이 반복적이고 지속해서 나타나는 것으로 정의하고 있다(Einarsen et al. 2003; 강지연 외, 2016 재인용).

최근 ILO에서 발간한 ‘일의 세계에서 폭력 및 괴롭힘 방지 협약’ 연구 보고서에 의하면 기본적으로 직장 내 괴롭힘을 물리적, 심리적, 성적 또는 경제적 피해를 초래할 가능성이 있는 용인할 수 없는 행동과 관행이라고 규정하고 있다. 국내의 경우 직장 내 괴롭힘이 사회적으로 문제로 인식되면서 근로기준법 개정을 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 규율이 마련되었다. 이때 「근로기준법」상 직장 내 괴롭힘은 직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 다른 근로자에게 신체적, 정신적, 정서적 고통을 주는 행위 또는 적정범위를 넘어 업무환경을 악화시키는 행위라고 명시되어 있다. 해당 정의 규정에서 ‘지위’가 가리키는 바는 조직 내 우월적 지위와 이에 따르는 관계적 우위를 전부 포괄하는 것으로 볼 수 있다. 예를 들면 연령, 성별, 인종과 같은 인적 속성 또는 노동조합이나 직장협의회 등의 노동자 조직 내 지위를 의미한다. 살펴본 바와 같이 노동법은 대체로 사용자 또는 노동자를 직장 내 괴롭힘 가해행위의 주체로 명시하고 있으며, 근로기준법을 통해 사업장 내 개인의 인격권을 보호 및 실현하고자 유형적인 폭행에서부터 무형적 영역으로 간주되는 괴롭힘까지 보호 범위를 확장하였다(신권철, 2019).

2) 선행연구 검토

직장 내 괴롭힘에 대한 기존 연구들은 대체로 괴롭힘에 대한 용어 및 개념 정의를 시작으로 괴롭힘에 미치는 영향 요인을 개인적 차원과 조직적 차원으로 구분하여 접근하였다. Einarsen et al.(1994)에 의하면, 조직 내 경쟁이 강하게 나타나는 구조적 특성은 조직원들에게 심리적 스트레스, 예컨대 좌절과 긴장 같은 부정적인 영향을 준다. 또한 이는 원만한 사회적 관

계가 형성되는데 방해가 되며 심지어 타인을 괴롭히는 선행요인이 될 수도 있음을 강조하였다. 나아가 조직 내 위계적이며 적대적인 분위기는 내부적 갈등을 높이는 원인으로 작용하여 직장 내 괴롭힘으로 이어질 수 있음을 보여주었다(Zapf, 1999; Einarent et al. 2003; 이형진, 2006 재인용).

Aquino & Lamertz(2004)는 직장 내 괴롭힘 유형을 가해자와 피해자 간의 관계로 구분하여 4가지로 설명하였다. 첫째, 가해자와 피해자 양자 간의 유형이 있고, 둘째 가해자 한 명과 다수의 피해자 관계 유형이 있다. 셋째는 다수의 가해자와 피해자 한 명이 존재하는 유형이고, 마지막 넷째는 가해자 여러 명과 피해자 여러 명 간의 관계로 구성될 수 있다고 보았다. 이 중 첫 번째부터 세 번째 유형까지는 가해자와 피해자 간 개인적 특성에 기인한 갈등이라고 해석하였다면 나머지 네 번째 유형은 조직적 특성인 근로 환경, 인사 관리적 차원 등에 갈등 원인이 있다고 주목하였다(이아영 외, 2020 재인용).

그리고 Bowling & Beehr(2006)는 직장 내 괴롭힘에 간접적인 영향을 주는 조직적 특성, 특히 노동환경과 조직문화 및 분위기, 인사제도에 대해서 면밀하게 탐구하였다. 이처럼 해외 문헌들은 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 주요한 원인을 개인과 조직 차원에서 분석하였고, 더 나아가 그로 인한 생산성 하락 및 이직으로 인한 비용 증가 등 기업 성과에 부정적인 영향이 되는 점을 살펴보았다(이아영 외, 2020 재인용).

한편 직장 내 괴롭힘에 관한 국내 문헌들은 최근 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심이 증가하면서 이에 관한 실증 연구들이 점차 늘어가는 추세라고 볼 수 있다(구미영, 2015; 서유정 외, 2014; 서유정 외, 2016; 송민수·김정우, 2017). 이들 선행연구의 내용과 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 서유정 외(2014)에서는 제조업 분야를 중심으로 직장 따돌림 실태 조사, 직장 따돌림의 발생으로 나타나는 비용의 산출, 따돌림을 방지하는 방안 제시를 목적으로 하였다. 연구 방법으로는 국내외 직장 따돌림 선행연구 및 관련 법안을 검토하여 따돌림을 정의하고, 질문지조사 문항을 설계하기 위해 노동자와 인사팀 담당자와 면담을 하고, 따돌림 측정도구(KICQ)를

개발하여 전자산업과 철강산업 노동자를 대상으로 질문지조사를 실시하고 이를 분석하였다. 분석결과에 따르면 도구적 가해자로는 상사, 주관적 가해자로는 동료, 가해자 성별은 남성이라고 응답하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 또한 따돌림으로 인한 비용산출에서 생산성 하락으로 1인 연간 손실 비용이 300만 원 이상 소요되고, 따돌림의 조사·처리에는 최소 670만 원에서 900여만 원 이상의 비용이 소요되는 것으로 확인되었다.

서유정 외(2016)에서는 국내외 직장 내 괴롭힘 관련 법령 및 대응현황 분석과 더불어, 국내 산업 전반의 직장 내 괴롭힘 실태를 분석하여 이를 방지하는 방안을 도출하였다. 특히 국내 직장 내 괴롭힘 현황을 살펴보기 위해 한국표준산업분류의 21개 대분류 중 15개 산업의 종사자 3,000명을 대상으로 온라인 설문을 진행하였다. 조사결과 국내 노동자들은 실제 괴롭힘을 경험하는 것에 비해 스스로 피해자로 인식하는 비율이 매우 낮은 것을 확인할 수 있었고, 산업별로는 대민 서비스를 많이 하는 업종에서 괴롭힘 비율이 높게 나타났다.

박지순 외(2014)에서는 우리나라 산업현장에서 성과주의 인사관리의 하나로 문제가 되는 ‘가학적 인사관리’의 방식과 유형 분석, 관련 판결을 검토하였다. 구체적인 연구 방법으로 사회적으로 이슈화된 기업을 선정하여 노동자 측과 사용자 측을 대상으로 각각 심층면접 조사를 수행하고, 노동위원회나 법원의 관련 법적 분쟁을 분석하였다. 국내 사례 및 판례 분석 결과, 가학적 인사관리의 발생 원인에 대하여 기업의 경영상 목적을 달성하기 위해 실행되는 인사관리 과정에서 발생하는 경우(저성과자 퇴출 프로그램, 전략적 성과관리 프로그램, 역량향상 프로그램), 특정 원인행위(성희롱, 징계, 내부고발)에 의하여 불이익이 발생한 경우, 업무수행의 일반적 기준이 가학적 관리로 인식되는 경우(입주민과의 불화, 표준화된 고객응대 지침)가 있었다.

구미영 외(2015)에서는 직장 내 괴롭힘 일반과 성별에 따른 직장 내 괴롭힘의 실태 및 직장 내 괴롭힘 분쟁 사례를 검토하였다. 설문조사 결과 직장 내 괴롭힘이 서비스산업에서 자주 발생하며, 노동자의 안전과 건강 및 조직

능력에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 심층면접과 분쟁 사례를 분석한 결과 피해자의 성별, 고용형태에 따라 괴롭힘의 피해 정도 및 유형이 달랐고, 괴롭힘에 대한 대처방식도 다르기 때문에 괴롭힘 예방 정책 수립 시 성별, 고용형태 등의 요소가 고려되어야 함을 도출하였다.

송민수·김정우(2017) 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 초래하는 조직의 구조적 요인을 파악해 본 결과, 대체로 고용 형태에 따른 차별, 부당한 성과평가, 위험 노출 강도 등 비합리적 인사권 행사가 직장 내 괴롭힘에 영향을 미친다고 주장하였다. 이는 해외에서 실행된 기존 연구들과 같이 인사제도 및 관리주체로서의 조직이 직장 내 괴롭힘 중심 현상에서 이제는 간과될 수 없는 행위자로 간주 되고, 조직 분위기 및 노동환경이 괴롭힘 현상에 직·간접적인 요인을 미치는 구성단위가 될 수 있음을 의미한다.

직장 내 괴롭힘에 관한 국내외 문헌들을 요약하자면 전반적으로 직장 내 괴롭힘의 원인을 도출하고자 행위 양상을 중심으로 조사를 하면서 직장 내 괴롭힘을 유형화하였고, 이를 기반으로 관련 입법안이 제출될 수 있었다. 그러나 직장 내 괴롭힘의 개념과 범위 등에 초점을 맞추어 이를 해결하는 프로세스에 대한 구체적인 조사가 수행되지 않아 직장 내에서 규율할 수 있는 직장 내 괴롭힘의 개념과 이를 예방하거나 피해 발생에 대한 적극적 대응을 할 수 있는 대안이 제시되지 않았다. 특히 직장 내 괴롭힘의 제도화에 대한 필요성은 인식하고 있지만, 그 개념이나 법적 규율에 대한 사회적 합의가 이루어지기에는 아직 다양한 분야에서 논의가 필요하므로 이를 해결하기 위한 현실적 대안을 마련하기는 어려운 점이 있었다. 그러므로 본 연구는 콜센터와 보육교사 직종에 초점을 두고 직장 내 괴롭힘의 현황을 들여다보고 이러한 현상의 결과 및 선행요인을 파악하여 개선안을 제시하고자 한다.

2. 직장 내 괴롭힘 관련 해외사례

1) 개요

직장 내 괴롭힘에 관한 논의는 1990년대부터 해외 여러 나라에서 활발히 진행되어왔다. 프랑스, 캐나다, 노르웨이, 스웨덴, 호주, 일본 등 여러 국가가 관련 법이나 제도를 도입하여 직장 내 괴롭힘을 규율하고 있고, ILO, EU 등 국제기구에서도 직장에서의 폭력과 괴롭힘 금지를 선언하고 있다. 국제적으로도 직장 내 괴롭힘이 국가와 사회가 해결해야 하는 보편적인 노동관계 문제로 자리매김하고 있다. 직장 내 괴롭힘이 학계 및 사회적 이슈가 된 1990년대 이후 개별국가 단위에서 직장 내 괴롭힘을 다음 <표 II-1>과 같이 정리하고 있다.¹⁰⁾

<표 II-1> 1990년대 이후 직장 내 괴롭힘의 해외 접근

EU	괴롭힘과 폭력은 한 명 또는 여러 명의 관리자 또는 노동자에 의해 목적 또는 결과로 관리자 또는 노동자의 존엄을 침해하거나 그의 건강을 훼손하거나 적대적인 노동환경을 만드는 것(일터 괴롭힘과 폭력에 관한 프레임워크 협약)
프랑스	노동자의 권리들과 존엄을 침해하거나 신체적·정신적 건강을 훼손하거나 직업적 장래를 위태롭게 할 수 있는, 근로조건의 훼손을 목적으로 하거나 그러한 결과를 초래하는 반복되는 행위(노동법)
호주	개인 또는 집단이 노동자 또는 이 노동자가 포함된 노동자 집단에 반복적이고 비합리적으로 행위하며, 이 행동이 안전과 보건에 위험을 초래할 때(공정노동법)
일본	파워하라스먼트 ¹¹⁾ 란 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 행위(후생노동성 산하 실무그룹 보고)

10) 고용노동부. 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(부록) - 외국 매뉴얼 사례」, 2019. 2.

11) 우리나라 근로기준법 제76조의2 정의는 일본의 파워하라스먼트와 상당히 유사함.

또한, 개별국가 단위에서 직장 내 괴롭힘 관련 법령은 다음 <표 II-2>와 같이 제정하여 적용하고 있다.

<표 II-2> 개별국가 단위에서 직장 내 괴롭힘 관련 법령

<p>북유럽</p>	<p>북유럽은 직장 내 괴롭힘을 규제하는 법안을 가장 먼저 마련함. 스칸디나비아 3국은 1980년대부터 이를 논의해왔으며 스웨덴은 1993년 세계 최초로 직장 내 괴롭힘 방지 조례를 제정, 형법으로도 이를 금지하고 있음.</p>
<p>프랑스</p>	<p>노동법과 형법을 통해 신체적 건강만이 아니라 정신적 건강에 해를 끼치는 괴롭힘도 금지함. 직장 내 괴롭힘이 발생할 경우 가해자와 회사 경영진까지 처벌 대상임. 2년의 징역형과 3만 유로(약 4,000만 원)의 벌금형을 선고받을 수 있음.</p>
<p>영미</p>	<p>직장 내 괴롭힘을 독자적으로 다루는 법은 없음. 다만 차별금지법에 따라 나이, 성, 장애, 인종, 신앙 등과 관련된 괴롭힘은 금지하고 있음. 영국은 평등법, 괴롭힘 방지법(스토킹 제재 목적), 고용권리법 등 다른 여러 법안을 통해 피해자를 보호하고 직장 내 괴롭힘을 부분적으로 금지 및 예방하고 있으며, 미 캘리포니아 등 3개 주에서는 주정부 차원에서 직장 내 괴롭힘 방지법을 시행 중임.</p>
<p>캐나다</p>	<p>퀘벡주는 2004년 미주권 최초로 직장 내 정신적·신체적 괴롭힘에 관한 규정을 마련했으며, 캐나다 연방 정부도 2008년 관련 내용을 담은 직업 건강안전규칙을 제정함</p>
<p>호주</p>	<p>2014년 공정노동법을 개정하며 괴롭힘 중재 수단을 갖추고 있음. 이 법안은 직접 고용한 노동자는 물론, 외주 및 하청 노동자, 교육생, 자원봉사자 등에게도 적용되며, 괴롭힘 피해자는 공정노동위원회(FWC)를 통해 가해자에게 괴롭힘 중단 명령을 내릴 수 있음.</p>
<p>일본</p>	<p>직장 내 따돌림·괴롭힘 관련 상담이 연간 7만 건을 넘어서는 등 사회적 문제가 되자 일본 의회는 2019년 5월 기업의 괴롭힘 방지 조치를 의무화하는 법률을 가결함. 일본 기업들은 관련 상담 센터를 마련할 의무가 있으며, 상담을 요청한 피해자에게 해고 등의 불이익을 줄 수 없음.</p>

2) 프랑스

가. 개념 및 성립요건

프랑스는 2002년부터 노동법에 직장 내 괴롭힘을 ‘정신적 괴롭힘’이라는 범주로 다음과 같이 규정하여 금지하고 있다.

“ 모든 노동자는 자신의 권리들과 존엄을 침해하거나 신체적 정신적 건강을 훼손하거나 직업적 장래를 위태롭게 할 수 있는 근로조건의 훼손을 목적으로 하거나 그러한 결과를 초래하는 반복되는 정신적 괴롭힘의 행위들을 겪어서는 안 된다(노동법전 L.1152-1조).”

위 규정에 따르면 정신적 괴롭힘은 △ 반복적인 가해행위가 존재하고, △ 가해행위가 근무조건의 악화를 목적으로 하거나 그러한 결과를 초래할 위험성이 있어야 하고, △ 근무조건의 악화는 노동자의 권리와 존엄성의 침해, 육체 또는 정신건강의 훼손 또는 노동자의 직업적 미래를 위태롭게 할 위험성이 있어야 성립한다.

경영상 조치도 정신적 괴롭힘이 될 수 있다.¹²⁾

프랑스 최고 법원은 사용자의 지시권 등 경영에 관한 권한의 행사로 나타나는 경영방식이 노동자에 대한 정신적 괴롭힘이 될 수 있다고 판단하고 있다. 예컨대 인사이동, 조직개편, 업무의 이동, 상관의 교체 등 경영상의 조치들은 그 자체만으로는 정신적 학대로 인정되지 않지만, 객관적으로 볼 때 근무조건의 악화가 특정 개인에게 구체적인 결과로 나타났을 경우에는 정신적 괴롭힘으로 인정된다고 보고 있다.

상급 관리자가 자신의 지휘를 받는 해당 노동자와 어떠한 대화도 하지 않고 게시판에 메시지를 남기거나 그 노동자의 부하 직원에게 말을 하여 의사를 전달하는 방식으로 그 노동자에게 업무지시를 하였으며, 다른 한편으로는 사업장의 모든 노동자들을 지속적으로 압박하고 끊임없이 질책하였으며 팀을 분리시킬 의도에서 모순된 지시를 했고, 그로 인해 해당 노동자는 우울증이

발병한 사안에서, 프랑스 최고법원은 “ 상급 관리자에 의해 시행되는 경영방식이 특정 노동자에게 그의 권리와 존엄을 침해하고, 그의 신체적 또는 정신적 건강을 훼손하거나 그의 직업적 장래를 위태롭게 할 수 있는 노동조건의 저하를 초래하는 것을 목적으로 하거나 그러한 결과를 가지는 반복된 행위들로 나타날 경우에는, 이는 정신적 괴롭힘에 해당할 수 있다.” 라고 하면서 정신적 괴롭힘의 성립을 인정하였다(Cass. soc., 10 nov. 2009, no 07-45.321).

또한 경영 관리자가 판매원들에게 목표 중심적인 경영을 시행하여 판매원들을 매우 힘든 노동조건에 놓이게 하였는데, 그러한 과정에서 해당 노동자에 대해서는 특히 동료들의 얼굴 앞에서 적어도 두 번에 걸쳐 모욕적이고 비방적인 말로써 이유 없이 그의 업무처리 방식을 문제 삼은 사안에 대하여, 프랑스 최고 법원은 이는 해당 노동자에게 치료해야 하는 중대한 스트레스의 상태를 초래하였다고 하여 정신적 괴롭힘을 인정하였다(Cass. soc., 3 fév. 2010, no 08-44.107.).

즉 프랑스 최고 법원의 이러한 태도는 사용자가 기업을 경영하기 위한 것이라고 하더라도 모든 경영방식이 허용되는 것은 아니며, 사용자의 경영에 대한 권한은 노동자들의 존엄과 건강의 존중이라는 측면에서 일정한 한계를 가질 수밖에 없다는 것을 분명히 하고 있는 것이다.

나. 사용자의 의무와 책임

프랑스 노동법은 ‘사용자는 정신적 괴롭힘의 행위들을 예방하는 데 필요한 모든 조치를 하여야 한다.’라고 규정하고 있으며(법 L.1152-4조), 산업안전보건에 관련된 규정에서는 노동자들의 안전을 보장하고 신체적·정신적 건강을 보호하는 데 필요한 조치하도록 하고 있다(L.4121-1조 제2항). 또한 사용자는 취업규칙에 정신적 괴롭힘에 관한 규정을 기재해야 한다고 규정하고 있다(L.1321-2조 제2호).

12) 이하 내용은 조임영, “직장 내 괴롭힘과 프랑스 노동법”, 노동법논총 25, 2012. 참고

다. 구제 수단

프랑스 노동법은 정신적 괴롭힘 행위를 할 때, 괴롭힘 행위자는 피해자에 대한 손해배상책임을 질뿐더러 형사책임도 진다고 규정하고 있다(L.1155-2 조 제2항). 프랑스 노동법에 따르면 피해자의 법적 구제 수단으로, 괴롭힘 행위자와 사용자에게 손해배상을 청구할 수 있으며, 관련 법 조항을 위반하여 행해진 근로계약의 파기, 법 조항에 반하는 모든 규정 또는 행위는 무효가 된다(L.1152-3조). 또한 피해자가 정신적 괴롭힘으로 인한 정신질환을 겪는 경우, 사회보장제도를 통한 구제를 신청할 수 있음. 노동자는 정신적 괴롭힘으로 여겨지는 행위를 고발하였다는 이유로 해고, 징계 등의 불이익 처분을 당하지 않는다(L.1152-2조 및 L.1152-3조). 또한 정신적 괴롭힘에 관련된 소송에서 노동조합은 피해 노동자의 동의를 얻어 정신적 괴롭힘에 대한 소송을 직접 제기할 수 있고(L. 1152-2조 제1항), 소송 과정에서 노동자는 괴롭힘의 존재를 추정할 수 있는 사실을 제시하면 족하고(L. 1154-1 조 제1항), 괴롭힘 자체를 증명할 필요는 없다고 규정하여 입증책임을 전환한다.

3) 캐나다

가. 개념 및 성립요건

캐나다에서는 연방 노동법에서 직장 내 성희롱을 규정하고 연방인 권법에서 특정된 차별 사유에만 직장 내 괴롭힘을 규제하고 있는 것을 제외하고는 주로 각 주 차원에서 직장 내 괴롭힘에 관한 법과 제도를 마련하여 규율하고 있다.

퀘벡주는 2004년 캐나다에서 최초로 직장에서의 정신적 괴롭힘을 금지하는 규정을 마련했으며, 퀘벡주의 「노동기준법(Act Respecting Labour Standards)」는 정신적 괴롭힘(psychological harassment)을 다음과 같이 규정하고 있다.

“ 노동자의 존엄성 또는 정신적 신체적 온전함 (integrity)에 영향을 미치고, 노동자에게 해로운 노동 환경을 초래하는 모든 반복적이고 적대적이거나 또는 원하지 않는 행위, 말, 동작 또는 몸짓 등의 형태로 상대방을 괴롭히는 행동 (vexatious behaviour)(제81.18조 제1항), “ 일회적인 행위라고 하더라도 노동자에게 지속해서 유해한 결과를 초래하는 중대한 재해(serious incidence)(제81.18조 제2항)”

나. 사용자의 의무와 책임

퀘벡 노동기준법은 ‘노동자는 정신적 괴롭힘으로부터 자유로운 노동 환경의 권리를 가진다’라고 규정하고 있고(제81.19조 제1항), ‘사용자는 정신적 괴롭힘을 예방하기 위하여 합리적인 조치를 취해야 하고 그러한 행위를 알게 된 때에는 그것을 중지시키기 위한 합리적인 조치를 취해야 한다’라고 규정하고 있다(제81.19조 제1항).

정신적 괴롭힘의 금지와 관련하여 노동 기준법에서 정하고 있는 사용자의 정신적 괴롭힘 없는 노동환경의 제공 의무는 예방 및 중지조치 의무를 말하므로, 사용자는 합리적인 방법을 통하여 정신적 괴롭힘을 방지해야 하고 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 즉각적으로 적절한 조치를 함으로써 정신적 괴롭힘을 중단시켜야 한다. 캐나다 인권심판소(Canadian Human Rights Tribunal)는 사용자의 면책요건으로서, ① 제소된 작위 또는 부작위 행위를 허용한 바 없고, ② 그러한 행위를 예방하는 데 필요한 모든 노력을 다하였으며, ③ 그러한 행위의 결과를 감소시키거나 피하려고 필요한 모든 노력을 다했다는 점을 입증해야 한다는 원칙을 정립하였다.

다. 구제 수단

정신적 괴롭힘을 당했다고 믿는 노동자는 누구나 괴롭힘 행위가 발생한 날로부터 90일 이내에 표준, 평등, 보건 및 안전위원회(Commission des

normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 이하 'CNESST')에 서면으로 구제신청을 할 수 있다(제123.6조 전단, 제123.7조). 노동자의 권리를 지키는 비영리기관도 피해 노동자의 서면 동의를 얻어 구제신청을 할 수 있다(제123.6조 후단). CNESST의 조사 결과 아무런 해결책을 찾지 못한 경우에는 지체 없이 노동행정심판소에 넘겨야 하며(제123.12조), 노동행정심판소 절차에서는 CNESST가 피해 노동자를 대리할 수 있다(제123.13조). 노동행정심판소는 복직, 임금 상실 보상금 지급, 괴롭힘을 중지시키기 위한 합리적인 조치, 징벌적인 정신적 손해배상금 지급, 고용상실 보상금의 지급, 합리적인 기간 동안 심리적 치료비용의 지급, 징계기록의 수정 등을 명할 수 있다(제123.15조).

또한 정신적 괴롭힘의 정의조항(제81-19조), 권리 및 의무조항(제81.19조), 90일의 제척기간(제123.7조), 노동행정심판소의 구제명령(제123-15조), 업무상 재해 조항(제123.16조)은 모든 단체협약에 포함된 것으로 간주하므로(제81-20조), 업무상 재해로 인정된 경우를 제외하고 노동조합의 모든 구성원은 정신적 괴롭힘과 관련하여 단체협약에서 정한 구제 절차를 이용할 수 있다. 또한 사용자가 노동기준법을 위반하여 유죄로 인정되는 벌금형에 처하고(노동기준법 제140조 제6항), 괴롭힘 행위자는 타인에 대한 괴롭힘이 범죄행위에 해당하는 경우 형사상 처벌을 받는다(캐나다 형법전 제264조).

4) 일본

가. 개념 및 성립요건

일본에서는 직장에서 발생하는 괴롭힘, 따돌림에 대한 논의가 1980~90년대부터 활발히 이루어져왔고, 후생노동성에서 실태조사, 예방교육 콘텐츠를 제작, 보급하고 괴롭힘 행위 체크리스트 등을 제공하는 정책적 노력을 기울여왔다. 2019년에는 직장 내 괴롭힘을 금지하고 사업주에게 조치 의무 등을 부여하는 내용으로 노동시책종합추진법이 개정되었으며, 이는 대기업은 2020년 4월부터, 중소기업은 2022년 4월부터 적용된다.

개정 노동시책종합추진법은 직장 내 괴롭힘을 ‘우월한 관계를 배경으로 업무상 필요한 상당 범위를 넘어 노동자의 노동 환경을 해치는 행위’로 정의하고 있다. 직장 내 괴롭힘 판단에 대한 후생노동성의 지침에 따르면 괴롭힘은 ① 폭행·상해(신체적 공격) ② 협박·명예훼손·모욕·심한 폭언(정신적 공격) ③ 격리·동료와의 소외·무시(인간관계에서 분리) ④ 업무상 명백히 불필요한 것이나 수행 불가능한 것을 강제, 업무의 방해(과도한 요구) ⑤ 업무상의 합리성 없이 능력이나 경험과 동떨어진 정도가 낮은 일을 명하거나 일을 부여하지 않는 것(과소한 요구) ⑥ 사적인 일에 과도하게 개입하는 것(사적 침해)으로 분류해 볼 수 있다.

또한 일본 법원은 직장 내 괴롭힘 행위를 불법행위 및 안전배려의무를 위반한 채무불이행 행위로 보고, 판례를 통하여 직장 내 괴롭힘의 판단 기준을 제시하고 있다.

나. 사용자의 의무

노동시책종합추진법에 따르면 사업주는 노동자의 상담 요청에 응해야 하고, 직장 내 괴롭힘 사안에 적절하게 대응하는 데 필요한 체제의 정비, 기타 고용 관리상 필요한 조치를 마련해야 한다. 또한 사업주는 직장 내 괴롭힘에 대한 이해를 높이고 노동자의 언동에 주의를 기울여야 하며, 괴롭힘 피해 상담을 요청한 노동자에게 해고 등의 불이익을 주어서는 안 된다(제30조의2 또는 제30조의8).

다. 구제 방법

직장 내 괴롭힘 피해자는 괴롭힘 행위자와 사용자에 대하여 민사상 손해배상을 청구할 수 있다. 일본 민법에서는 불법행위로 인한 손해배상에 대하여 고의 또는 과실에 의해 타인의 권리 또는 법률상 보호되는 이익을 침해한 자는 이로 인해 발생한 손해를 배상할 책임을 진다고 규정하고 있으며(제709조), 직장 내 괴롭힘 피해자는 일본 사법상 일반적인 불법행위 법리

에 따라 직접적 괴롭힘 행위자와 사업주에 대한 손해배상책임을 요구할 수 있다. 부당 전보 명령, 휴직 명령, 해고 등을 통해 퇴직을 압박한 경우처럼 사용자가 직장 내 괴롭힘에 해당하는 행위를 행하였을 때 불법행위책임(또는 공동불법행위책임)이 인정되며, 회사의 공식 인사처분이나 방침이 아닌 관리자의 행위가 문제 된 사안에서는 사용자가 민법상 사용자책임 조항에 따른 손해배상책임을 진다. 또한 사용자는 민법의 신뢰 원칙에 기반하여 노동자의 근로환경 안전성을 유지해야 할 의무를 지므로, 직장 내 괴롭힘 관련하여 사용자의 안전배려의무 위반이 인정될 때 이에 대한 손해배상책임을 진다.

그 외에 직장 내 괴롭힘 피해자는 노동기준법, 노동자재해보상보험법의 일반규정을 적용하여 피해를 구제받을 수 있다. 또한, 피해자의 피해가 산업재해에 해당할 때는 노동기준감독서장에 대하여 산업재해보험급여를 청구할 수 있다.

5) ILO 협약 채택

국제노동기구(ILO)는 제108차 총회(2019. 6. 21.)에서 일터에서 벌어지는 폭력과 괴롭힘을 금지하는 내용의 협약(Convention 190: Convention Concerning the Elimination of Violence and Harassment in the World of Work)을 채택했다. 이 협약은 직장 내에서 근로계약 조건과 상관없이 폭력이나 괴롭힘으로부터 노동자를 보호해야 한다는 내용을 담고 있다.

이 협약은 직장 내 폭력 및 괴롭힘이란 젠더에 기반한 폭력 및 괴롭힘을 포함하여 신체적, 정신적, 성적, 또는 경제적 위해로 귀결되거나, 귀결될 가능성이 있거나, 단일 또는 반복 발생 여부와 관계없이 허용될 수 없는 행동과 관행 또는 그로 인한 위협 전반을 말한다고 규정한다(제1절 제1조). 이 협약은 국내법과 관행에 의해 정의된 피고용인, 계약 상태와 무관하게 근무하고 있는 사람, 인턴, 수습생, 고용이 종결된 노동자, 자원봉사자, 구직자

와 취업지원자, 연수생 등을 보호한다고 규정하고, 사적 부문과 공적 부문, 공식적 경제와 비공식적 경제, 도시와 농촌의 여부를 막론하고 모든 부문에 적용된다고 규정한다(제2절 제2조). 또한 이 협약은 직장에서 발생하거나 직장과 관련되거나 업무 관련 출장, 여행, 훈련, 행사, 출퇴근 시와 같이 직장 외 공간에서 일어나는 직장 내 폭력 및 괴롭힘에도 적용된다고 규정하고 있다(제2절 제3조).

회원국은 성폭력과 성희롱을 포함한 직장 내 폭력 및 괴롭힘을 규정하고 금지하는 법률과 규정을 채택해야 하고(제3절 제4조), 직장 내 폭력과 괴롭힘을 예방하고 근절하기 위해 양질의 일자리를 늘리는 것뿐 아니라 직장에서의 기본 원칙과 노동권, 결사의 자유와 단체교섭권의 인정, 모든 형태의 강제 노동 철폐, 아동 노동의 실제적인 폐지, 그리고 고용과 직업에 대한 차별 철폐를 존중하고 증진하며 실현해야 한다(제3절 제5조). 또한 회원국은 예방을 위한 적절한 조치를 취해야 하고(제3절 제8조), 분쟁 해결 메커니즘 및 절차에 대한 쉬운 접근을 보장해야 하고(제5절 제10조), 성폭력과 성희롱을 포함하여 직장 내 폭력 및 괴롭힘에 관한 적절한 지침, 자료, 교육 또는 기타 도구를 접근 가능한 상태로 제공해야 한다(제6절 제11조).

이상에서 살펴본 바와 같이 선진국들은 입법 작용 또는 정부의 노력을 통해 '직장 내 괴롭힘' 문제에 대응하고 있다. 프랑스와 캐나다는 신체적·정신적 괴롭힘 행위를 금지하고 있으며, 캐나다는 강한 기업의 방지 및 주의 의무를 규정하고 있고, 프랑스는 촘촘한 보호망과 가해자와 회사 경영진에 대한 형사 처벌 규정을 두고 있다. 일본 역시 기업의 괴롭힘 방지 조치 의무화 조항을 통해 노동자의 인격권에 대한 보호를 꾀하고 있다. 반면 한국의 직장 내 괴롭힘 금지조항은 회사의 자치적인 해결에 방점을 두고 있으며, 피해 노동자에 대해 폭넓은 보호를 보장하고 있다고 보기 어렵다.

따라서 위와 같은 해외 입법례는 장차 직장 내 괴롭힘 금지조항이 어떻게 개정되어야 할지 방향을 알려준다는 점에서 의의가 있다.

3. 콜센터 상담사

1) 콜센터산업의 현황과 특성

본 연구는 콜센터산업의 특징에 대해 살펴본 후 콜센터 상담사들의 노동과정 그리고 해당 노동의 특수성에 관하여 알아보고자 한다.

콜센터산업은 투입되는 노동 인력이 기업 생산비의 절대적인 비중을 차지하는 노동집약적 산업적 특성을 가진다. 그러므로 콜센터를 운영하는 기업들은 최소 비용으로 최대 수익을 창출할 수 있는 최적의 방법으로서 강력한 통제관리 시스템 구축하고 저비용의 상담사를 활용하는 것이다. 이와 같은 저비용-고감시 체제는 비용 절감이라는 명목 아래 노동자를 탈숙련화시키며 관리자의 통제력을 강화하므로 콜센터 상담사의 업무를 표준화시키고 이러한 노동과정은 해당 산업을 대표하는 노동의 특수성으로 자리 잡게 되었다.

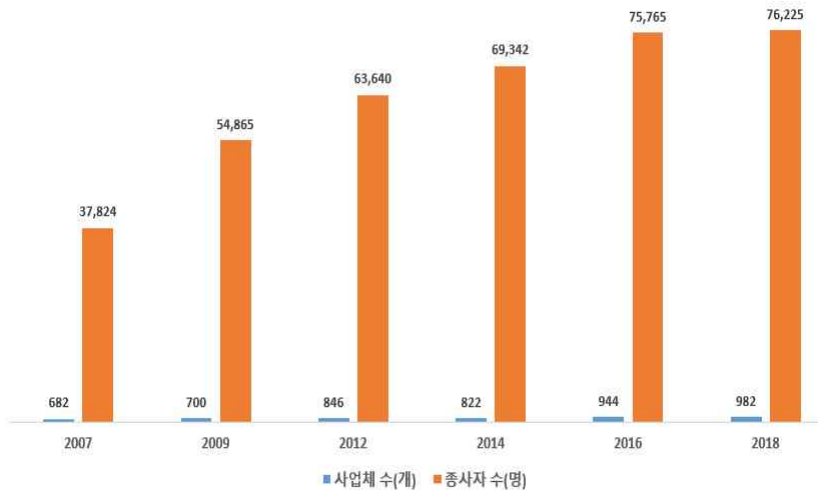
가. 콜센터산업의 현황

본 절에서는 통계청에서 제공하는 서비스업조사(2007~2018) 자료를 통해 콜센터산업의 현황을 알아보고자 한다. 먼저 KOSIS 국가통계포털이 명시한 바에 따르면, 제9차 한국표준산업분류체계 기준에 따른 콜센터산업은 사업지원 서비스업 및 그 외 기타 사업지원 서비스업에 해당되며 그중 최하위 항목인 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업으로 구체화된다. 본 연구는 최근 콜센터산업의 운영현황과 추이를 파악하고자 2007년부터 2018년까지 집계된 콜센터의 운영 규모, 유형, 근로조건에 대해 살펴보고자 한다.

가) 콜센터산업의 규모

국내 콜센터의 규모는 다음 <그림 II-1>에 제시된 바와 같이 전국 콜센터 사업체 수는 2007년 682개에서 2019년 982개로 꾸준한 증가세를 보이

고 있다. 또한 업계 종사자 수는 2007년 3만 7천여 명에서 점차 늘어나 2018년 현재는 7만 6천여 명이 콜센터 상담 직종에 속해 있는 것으로 나타났다. 지난 10년여간 업계 운영현황 지표를 살펴본 결과, 콜센터 사업체 수와 종사자 수를 나타내는 두 지표 모두가 증가하고 있으므로 업계 규모는 계속해서 확대되고 있음을 의미한다.

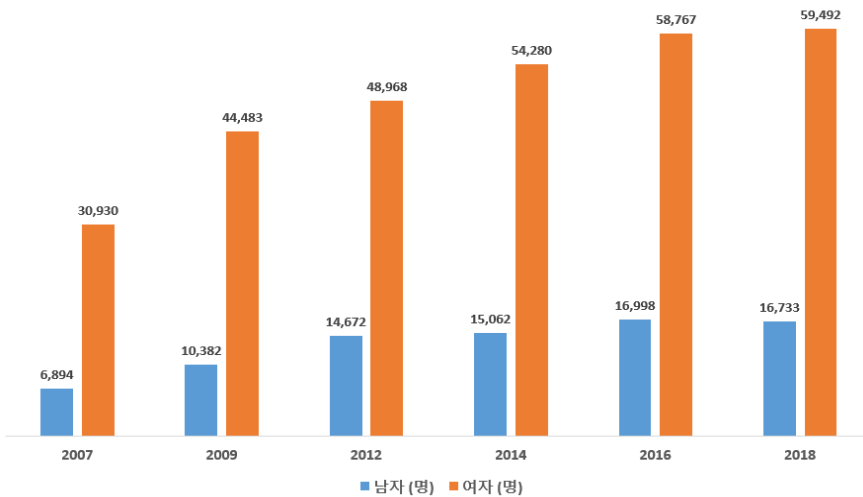


자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

<그림 II-1> 사업체 및 종사자 추이

이러한 결과는 2006년에서 2014년까지 콜센터의 추이를 조사한 한국노동연구원(2016)의 분석결과와 동일한 양상을 보여준다. 해당 보고서에 따르면, 2006년과 2014년 사이 콜센터 작업장과 상담직에 해당되는 인원 모두 늘어가고 있다는 것은 결국 해당 산업의 성장과 외연적 확장을 나타낸다고 설명하였다. 다만, 2007년 대비 2018년의 콜센터 사업체 수는 약 30%가량 증가한 것으로 보이나 콜센터 종사자 수는 50% 이상 증폭한 것으로 확인된다. 따라서, 작업장 규모 대비 인력의 비중이 팽창하고 있음을 알 수 있다.

그 외 콜센터 종사자의 지위와 성별에 따른 현황은 <그림 II-2>, <그림 II-3>과 같다. 콜센터 상담직 전체 중 상용종사자가 차지하는 비율은 10년 여간 평균 94%를 나타내며 큰 변화는 보이지 않았다. 마찬가지로 임시·일용 근로자의 경우, 종사자 전체의 6%가량 차지하는 것으로 나타났다. 다만, 최근 4년에 걸쳐 1천여 명 정도 감소하였고 2016년 이후로는 평균 5%에 채 못 미치는 비율을 가지는 것으로 확인되었다. 나아가, 성별에 따른 종사자 규모를 보면, 여성 인력은 상담직 전체 증감량과 비례하여 계속해서 증가하고 있다. 2007년에는 30,930명 즉 여성 인력이 전체의 82%를 차지하였고, 2018년에는 여성 상담직원들이 10년 전과 비교하여 4% 정도 감소한 78%를 유지하는 상황이다. 반면 종사자 중 남성에 해당되는 인원은 2007년 대비 1만가량 늘어났지만, 콜센터는 여전히 여성 직원들로 구성된 작업장이 대다수로 보인다.

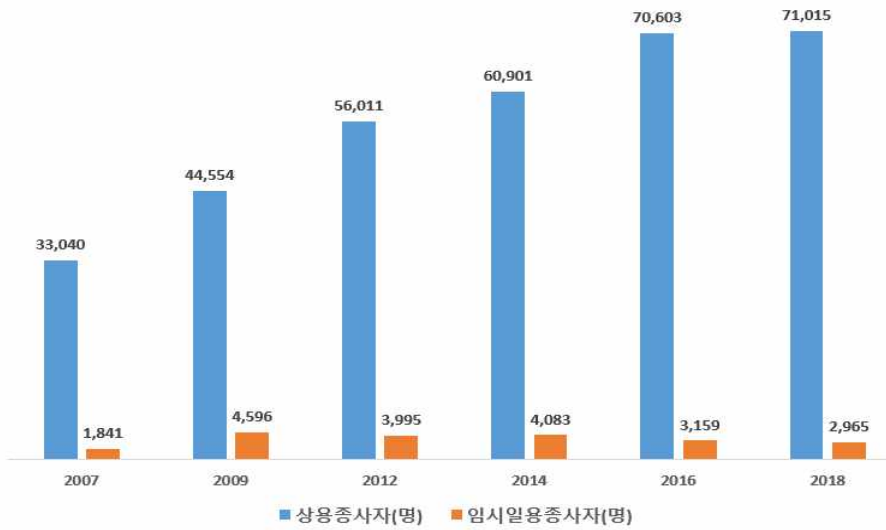


<그림 II-2> 성별 종사자 추이

<표 II-3> 성별 종사자 추이 및 비율

구분	2007	2009	2012	2014	2016	2018
남자	6,894	10,382	14,672	15,062	16,998	16,733
	18.2%	18.9%	23.1%	21.7%	22.4%	22.0%
여자	30,930	44,483	48,968	54,280	58,767	59,492
	81.8%	81.1%	76.9%	78.3%	77.6%	78.0%
총계	37,824	54,865	63,640	69,342	75,765	76,225

자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.



<그림 II-3> 지위별 종사자 추이

<표 II-4> 지위별 종사자 추이 및 비율

구분	2007	2009	2012	2014	2016	2018
상용종사자	33,040	44,554	56,011	60,901	70,603	71,015
	94.7%	90.6%	93.3%	93.7%	95.7%	96.0%
임시일용종사자	1,841	4,596	3,995	4,083	3,159	2,965
	5.3%	9.4%	6.7%	6.3%	4.3%	4.0%
총계	34,881	49,150	60,006	64,984	73,762	73,980

자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

부가적으로, 다음 <표 II -5>에는 2007년부터 2018년 사이 종사자 규모별 콜센터 사업체 수와 종사자 수가 명시되어 있다.

<표 II -5> 종사자 규모별 사업체 수

	구분	계	1~4명	5~9명	10~19명	20~49명	50명 이상
2007	사업체수 (%)	682 100%	152 2.3%	136 19.9%	138 20.2%	98 14.4%	158 23.2%
	종사자수 (%)	37,824 100%	408 1.1%	905 2.4%	1,855 4.9%	3,130 8.3%	31,526 83.3%
2009	사업체수 (%)	700 100%	166 23.7%	122 17.4%	116 16.6%	103 14.7%	193 27.6%
	종사자수 (%)	54,865 100%	409 0.7%	823 1.5%	1,566 2.9%	3,156 5.8%	48,911 89.1%
2012	사업체수 (%)	846 100%	222 26.2%	145 17.1%	113 13.4%	133 15.7%	233 27.5%
	종사자수 (%)	63,640 100%	503 0.8%	960 1.5%	1,495 2.3%	4,164 6.5%	56,518 88.8%
2014	사업체수 (%)	822 100%	199 24.2%	113 13.7%	108 13.1%	128 15.6%	274 33.3%
	종사자수 (%)	69,342 100%	476 0.7%	765 1.1%	1,383 2.0%	4,198 6.1%	62,520 90.2%
2016	사업체수 (%)	946 100%	206 21.8%	148 15.6%	161 17.0%	152 16.1%	279 29.5%
	종사자수 (%)	76,987 100%	434 0.6%	987 1.3%	2,258 2.9%	4,806 6.2%	68,502 89.0%
2018	사업체수 (%)	982 100%	214 21.8%	181 18.4%	145 14.8%	129 13.1%	313 31.9%
	종사자수 (%)	76,225 100%	461 0.6%	1,230 1.6%	1,985 2.6%	4,065 5.3%	68,484 89.8%

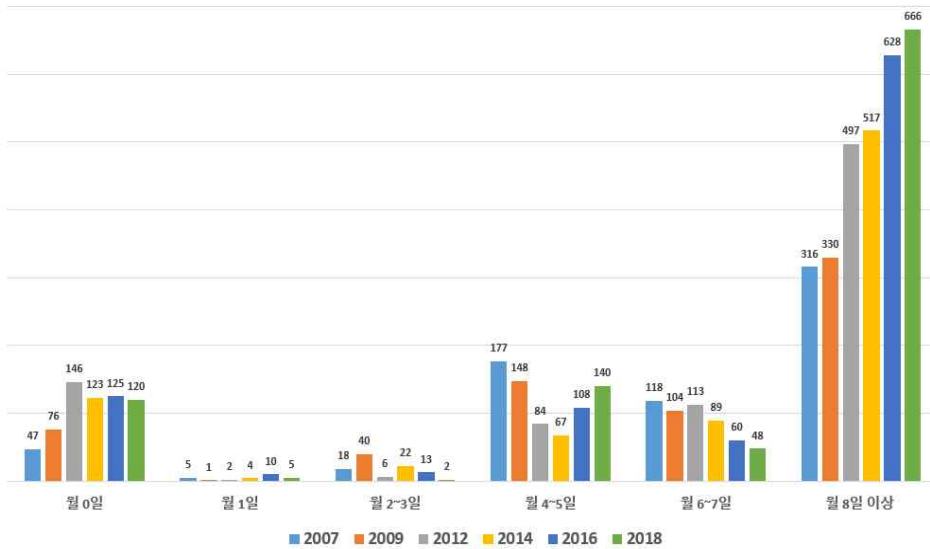
자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

나) 콜센터산업의 노동조건: 휴무일 수, 임금

본 연구는 콜센터산업의 근로조건 및 노동환경을 살펴보기 위해 업계 사업체들의 휴무일 수와 임금 수준을 알아보았다.

다음 <그림 II -4>에서 보는 바와 같이, 콜센터의 근로조건을 알아보고자 전국에 분포한 작업장들의 휴무일 수를 조사해보았다. 콜센터의 경우 월 8

일 이상 쉬는 사업체는 2007년보다 2018년에 약 350개나 많아졌음이 확인되었다. 이는 주 5일제 근무를 실시하는 사업체가 증가하였다고 볼 수 있다.



<그림 II-4> 콜센터 휴무일 수

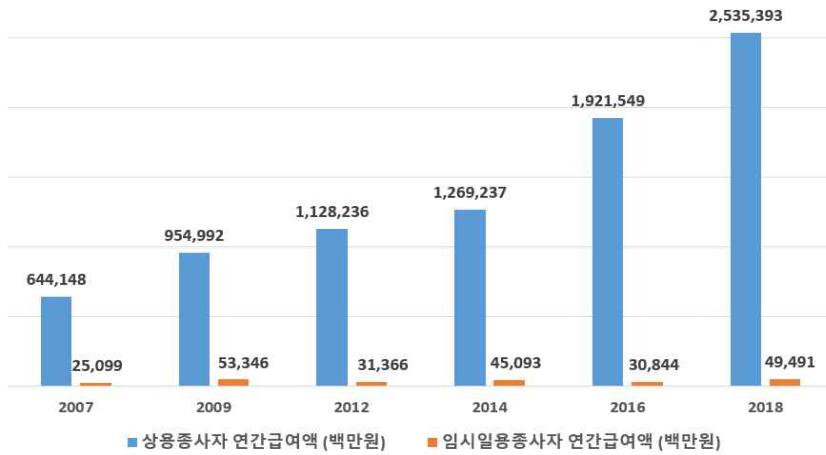
<표 II-6> 콜센터 휴무일 수 및 비율

구분	2007	2009	2012	2014	2016	2018
월 0일	47	76	146	123	125	120
	6.9%	10.9%	17.2%	15.0%	13.2%	12.2%
월 1일	5	1	2	4	10	5
	0.7%	0.1%	0.2%	0.5%	1.1%	0.5%
월 2~3일	18	40	6	22	13	2
	2.6%	5.7%	0.7%	2.7%	1.4%	0.2%
월 4~5일	177	148	84	67	108	140
	26.0%	21.2%	9.9%	8.2%	11.4%	14.3%
월 6~7일	118	104	113	89	60	48
	17.3%	14.9%	13.3%	10.8%	6.4%	4.9%

월 8일 이상	316	330	497	517	628	666
	46.4%	47.2%	58.6%	62.9%	66.5%	67.9%
사업체 수(개)	681	699	848	822	944	981

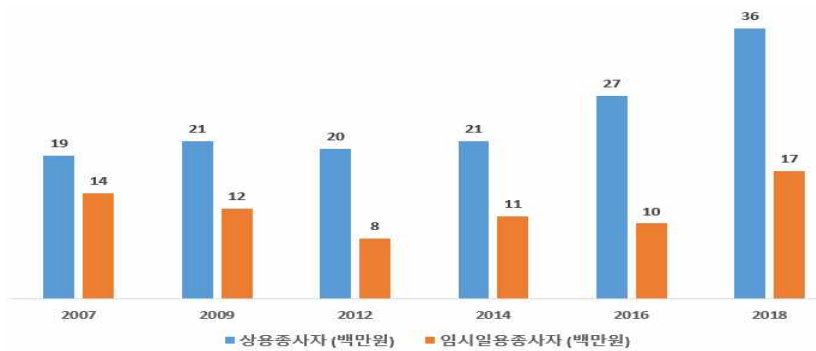
자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

다음 <그림 II -5>, <그림 II -6>에서 보는 바와 같이, 콜센터 종사자의 지위별 급여는 상용종사자와 임시일용종사자 간의 큰 차이가 있었다.



자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

<그림 II -5> 콜센터 종사자 지위별 급여



자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

<그림 II -6> 콜센터 종사자 지위별 급여 (세부)

나. 콜센터산업의 특성: 작업조직 및 노동과정

2000년대에 들어서 정보통신기술의 급속한 발전으로 콜센터(call center)는 우리 주변에서 흔히 접할 수 있는 형태의 작업장으로 부상하였다. 콜센터는 주로 고객들로부터 걸려오는 주문이나 불편사항에 대한 인바운드 콜(inbound call)과 상품 홍보 및 판매를 전담하는 아웃바운드 콜(outbound call) 업무를 수행하는 상담사들을 고용하여 운영되고 있다. 이때 상담사는 콜센터에서 전화로 고객들을 상대하며 서비스를 제공하는 노동자를 지칭하며, 영문으로는 customer service representative(CSR)로 불려진다(이병훈 외, 2006). 일부 학자들은 그간 대면접촉을 통해 이루어지던 상품 판매, 거래, 상담 등의 고객서비스가 상당 부분 콜센터를 통해 처리되기 시작하면서 해당 노동과정의 표준화 및 단순화 현상을 놓고 콜센터 작업장의 ‘화이트칼라 공장화(white-collar factory)’와 ‘고객서비스 노동의 테일러주의화(Taylorization of customer service)’라는 견해를 내비친 바 있다(Taylor & Bain, 1999; Thompson & Warhust, 1998).

콜센터 조직은 운영형태에 따라 인하우스(in-house)와 아웃소싱(out-sourcing)으로 구분한다. 전자의 경우 기업이 콜센터 업무를 자체적으로 운영하는 형태이며 후자는 기업이 외부업체에 파견 또는 도급위탁을 맡겨 콜센터를 외주화하는 것이며 업체 형태에 따라 전문기업형 콜센터가 있고 자회사형 콜센터가 존재한다. 이외에 콜센터 운영을 위해 외부시설을 이용하되 자체인력을 활용하는 ASP(Application Service Provider) 방식을 택하고 있다(김종진, 2013).

콜센터의 작업조직과 고용실태에 관한 국내외 문헌들을 살펴보면, 해당 작업장은 다음과 같은 특징을 나타낸다. 첫째, 콜센터는 정보통신기술에 의하여 작업장이 설계되고 운영되므로 업종과 관계없이 고객 관련 서비스 업무를 처리할 수 있는 특징을 가진다. 국내의 경우 서비스 인력을 중심으로 콜센터 노동시장이 일정하게 형성되어 있으며, 이에 따라 콜센터 상담사들은 일상적으로 기술적인 통제와 감시 속 극히 제한된 직무재량권만을 행사

할 수밖에 없는 노동환경에 처해있다(정흥준, 2016).

구체적으로 콜센터 상담사는 자동전화분배시스템을 통해 업무를 분담받게 되고, 노동과정에서 상담사가 처리한 통화(콜) 건수, 처리시간, 상담내용 등과 같은 성과지표로 평가되어 왔다(Fernie & Metcalf, 1998). 일반적으로 콜센터 작업과정의 통제구조는 조직 내와 조직 외로 구분된다. 전자는 앞서 언급한 콜 수 처리에 따라 실적을 평가하고 이를 급여에 반영하기도 한다. 한편 조직 외 통제는 고객에 의해 통제가 이루어지는 방식으로서 고객과의 상호작용 속에서 통제와 평가를 받는 방식으로 이해할 수 있다. 이처럼 콜센터 노동의 탈숙련화는 해당 직종의 특수성인 것으로 설명될 수 있다(김종진, 2013).

둘째, 콜센터는 비대면 서비스 직종임에도 고객들과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 통제하고 허용된 감정표현만을 수용해야 하는 이른바 ‘감정 노동’ 수행자임에 주목할 필요가 있다. 이는 콜센터 상담사들이 꼽는 대표적인 애로사항으로서 감정노동의 전형적인 현상들은 업무 수행과정에서 겪는 불쾌한 언행(폭언, 성희롱), 업무 외적인 요구로 인한 고객과의 마찰 등이 제시된다. 이러한 특징은 콜센터 상담사들로 하여금 고객이 원하는 심리 상태를 충족시키기 위해 제한된 어조와 표현 내에서 자신의 감정을 조절해야만 하는 특수한 노동과정을 수반하게 된다(Grandey, 2000; 김종진, 2013). 한인임·김성호(2017)는 콜센터 업계의 감정노동과 그 메커니즘에 대한 설명을 통해 ‘익면성(匿名性)’의 노동으로 고통받는 상담사들의 고충과 기업 시스템상 발생하는 고질적 문제의 원인을 지적한 바 있다(사회건강연구소, 2017. p.84). 대다수의 콜센터 상담사들은 실제 노동 수행에 있어 회사가 제시하는 감정표현규칙을 소화하며 의도적으로 원래의 감정을 억누르고 오직 규범적 감정만을 내면화한다. 이러한 표면 행위는 노동자들로 하여금 감정부조화와 같은 괴리감과 혼란을 경험하게 하여 정서적 안녕감이 낮아지며 냉소주의에 함몰될 가능성이 큰 것으로 알려져 있다(Ashforth & Humphrey, 1993).

셋째, 콜센터 작업장의 비정규직 비율은 점차 높아지고 있으며 외주용역

과 직영 소속 상담사 인력을 종합해 보면 절대 다수의 노동자가 불안정한 고용형태로 취업되어 있음을 파악할 수 있다. 이에 콜센터 내에서 비정규 인력이 정규 관리 혹은 감독 직위로 승진할 기회는 크게 제한되어 분절된 고용구조를 촉진한다. 특히 한국에서는 직영체제보다는 외주용역을 중심으로 운영되는 콜센터가 많으며 대부분 파견 혹은 임시계약직 신분으로 확인되어 콜센터 종사자의 비정규직화가 보다 두드러진 점으로 나타나고 있다(국가인권위원회, 2008; 이병훈 외, 2006).

또한 해당 작업장에 속한 상담사 인력과 관리감독자는 대체로 여성 노동자들로 구성되어 있어 콜센터 노동의 여성화는 매우 특징적이다. 보편적으로 고객 관련 서비스는 상냥함과 섬세함 그리고 보살핌 등을 통한 고객 만족을 도모하므로 여성의 특성이 이러한 감정노동에 적합하다는 통념이 주요인으로 작용한 것으로 보인다. 이같이 과도한 여성 집중화는 콜센터 노동시장의 성별 분리를 초래하며 여성 인력들이 성희롱에 노출되기 쉬운 환경을 조성하고 있어 적지 않은 문제점을 품고 있다(Fernandez & Sosa, 2005, Sczesny & Stahlberg, 2000).

마지막으로 콜센터 조직의 일상적인 성과주의 경영전략(비정규직 활용, 목표 평가방식, 외주화) 등으로 상담노동자들의 높은 이직률은 업계의 주요한 특징으로 알려져 있다. 게다가 비좁은 작업환경, 과도한 감정노동으로 인해 상담사들은 상당히 높은 수준의 직무 불안, 우울감, 스트레스 등에 시달리고 있으나 업무 강도와 비교하면 현저히 낮은 임금과 복지 수준을 감내해야 한다는 것이 복합적인 이직 사유로 꼽히고 있다(Holman et al., 2002, 김종진, 2013). 한국의 상황은 해외보다 더욱 심각하여 위탁운영되는 콜센터의 경우 상담직의 근속기간이 평균 6개월 정도에 지나지 않으며 업계 전체로 보면 1~3년 미만 근속자가 45%에 해당된다고 한다(국가인권위원회, 2008; 정보통신산업진흥원, 2010). 실제 수많은 상담사들은 저임금, 불안정, 감정노동을 최소화할 수 있는 업체를 찾아 직장을 옮겨 다니는 '유목' 노동을 이어가고 있다(사회건강연구소, 2017).

콜센터 및 상담사의 특징과 노동과정을 종합해보면, 기업은 콜센터의 운

영비용 최소화를 위해 비정규 인력을 주로 활용하며 콜센터 자체를 외주화 하는 형태를 유지하며 노동환경이 열악한 나쁜 일자리로 비추어지고 있다. 이러한 성과중심적 경영전략으로 콜센터 상담사들은 노동 기본권 조차 보장받지 못한 채 감정노동에 시달려 직업성 우울증을 호소하고 있는 실태이다. 김종진(2013) 연구에 따르면 콜센터 상담사들이 마주하고 있는 문제는 개별 사업장의 문제를 넘어 ‘노동의 인간화’ 실현을 목표로 사회적 재설계에 대한 시급한 논의가 필요한 시점이라고 밝히고 있다.

2) 콜센터 상담사 관련 직장 내 괴롭힘 연구

국가인권위원회(2008)의 인권상황 실태조사에 따르면, 콜센터 상담사들은 전화로 고객에게 친절함과 상냥함을 전달해야 하는 감정노동을 수반하므로 추가적인 스트레스와 감정적 소진의 부담을 가진다고 설명하였다. 특히 감정적 관여가 이루어지는 통화 업무 과정에서 콜센터 상담사들이 겪는 심리적, 정서적 어려움은 타 직종 대비 상당히 높게 나타나며 이는 고객의 비합리적 행태에 마땅히 대응하지 못하고 감정을 억눌러야 함에서 비롯된 결과인 것으로 보여졌다(국가인권위원회, 2008: 107). 예컨대, 일부 심층면접 내용에서는 고객의 폭언과 부당 대우가 계속되다 보면 심리적 스트레스와 감정적 소진이 누적되어 귀가 후 일상에 지장을 준다고 밝혔다. 나아가 비정규 인력들은 같은 업무를 수행함에도 정규직 노동자들과 달리 경력 쌓기가 힘들고 승진 기회가 희박하여 직무몰입도 마저 낮게 나타나는 것으로 확인되었다. 이는 결국 직장 내 괴롭힘에 따른 스트레스와 더불어 업무 성취감까지 저하하며 부정적 효과를 가중시키는 것으로 나타났다.

또한, 콜센터 업종은 대체로 여성 노동자들로 구성되어 산업의 여성화 정도가 매우 높다. 이러한 특성으로 인해 콜센터 상담사들은 고객과의 통화 중 성적 농담, 여성 비하적 발언, 욕설 등 언어폭력에 쉽게 노출되어 성적 불쾌감을 겪게 되는데 응답자의 20%가 고객과의 관계에서 성희롱을 경험한 것으로 응답하였다. 하지만 상담사들이 통화 도중 성희롱에 대해 문제를

제기하거나 이에 즉각 대처할 수 있는 방식은 기피되었다. 응답자의 31%는 회사 측의 지침에 따라 성희롱을 무시하거나 통화를 계속하는 등 소극적인 방식을 택하는 것으로 파악되었다. 결국 콜센터 상담사들은 성희롱과 같은 직장 내 괴롭힘 경험에 별다른 대응을 하지 못한 채 부당 대우를 참아내었고 회사는 고객과의 분쟁을 피하려고 노동자에게 그 부담을 넘기는 무책임한 사후 대처방식을 보였다.

한편, 성희롱 가해자 유형으로는 고객 외에도 관리자와 동료 직원이 추가로 집계되었으며 이는 비정규 노동자들에 집중된 것으로 나타났다. 이 또한 노동자가 상급자나 이성 동료로부터 성희롱을 당해도 마땅한 대처방식이 마련되어 있지 않음을 확인하였다. 다만, 고객이 아닌 관리자나 동료의 성희롱 행위는 계속해서 참고 지내기 어렵기 때문에 참고 지낸다는 응답이 16.3%로 반감되었고 회사를 그만두거나 외부 기관과 접촉한다는 응답률이 보다 높게 나타났다. 정규직의 경우 외부기관에 도움을 요청하는 등의 적극적인 태도가 13.2%에 달하는 것으로 보였으나, 비정규직 노동자들은 3%에 불과한 인원만이 이와 같은 조치를 취하는 것으로 파악되었다. 자료에 의하면, 정규직 상담사들은 노동조합이 이들의 이해관계를 적극 대변하는 데 반해 비정규직 노동자들이 성희롱과 같은 개인 문제로 회사 측과 대립할 경우 계약해지 등의 불이익을 받을 수 있어 직장 내 괴롭힘에 소극적으로 대처할 수밖에 없다고 언급하였다.

금융업계 콜센터 상담사들을 대상으로 한 직장 내 괴롭힘에 대한 실태조사를 진행한 유기종(2010) 연구는 구체적으로는 금융회사 5곳에서 도급업무를 수행하는 상담사들이 겪는 성희롱 및 언어폭력 현황을 파악하였고 해당 설문에 참여한 상담사들의 91.5%는 아웃소싱 형태로 업무를 수행하였다는 점이다. 이 자료에서도 콜센터 상담사들의 대다수가 비정규직, 여성 인력으로 이루어져 있어 직장 내 괴롭힘 문제가 더욱 심화된다고 주장하였다.

언어폭력에 대한 조사결과 전체 응답자의 93.2%가 경험한 적이 있으며, 그 중 40% 이상의 상담사가 성희롱을 경험하고 있다고 하였다. 이처럼 콜센터 근로자들은 언어폭력과 성희롱을 빈번하게 겪지만 이에 따른 대처방

안은 매우 미흡하였다. 56.5%가 '전화를 먼저 끊을 수 없기에 계속 당할 수밖에 없다'라고 응답하였고 32.7%는 고객이 그만둘 때까지 기다린다고 하였다. 즉 약 90%에 달하는 많은 콜센터 상담사들은 무방비로 고객에게 욕설과 희롱을 당함에도 소극적 대처방식을 취하는 것으로 나타났다. 이러한 직장 내 괴롭힘에 대한 응대방법은 문제해결은 고사하고 상담사들의 감정 고갈 및 심리적 스트레스를 증폭시키는 주요인으로 지목되고 있다. 하지만 72.6%의 기업들은 이에 관해 관심을 두고 있지 않고 실질적인 대응 또는 관리 프로세스를 갖추고 있지 않은 것으로 나타나, 이들을 위한 고충처리제도와 현실적 대안이 시급하였다.

4. 어린이집 보육교사

1) 보육산업의 현황과 특성

본 절에서는 보육교사의 노동과정, 노동환경에 관한 실태 그리고 국내 보육시설 및 보육 교직원의 현황 등을 알아보기 위해 보육 산업의 배경과 변화 추이를 중심으로 개괄한 후에 보육교사들의 담당업무와 직무 특성을 아우르는 노동과정을 설명하며 현장의 노동환경 및 노동문제에 대하여 논의해보고자 한다.

현대사회에서 보육의 개념은 보호(care)와 교육(education)이 합쳐진 돌봄서비스를 의미하지만, 전통적으로는 아동의 양육을 어머니가 아닌 다른 대상에게 위임하는 '탁아'라는 용어에서 시작되었다. 당시의 탁아 사업은 저소득층 영·유아와 취업 여성의 보호라는 차원에서 시행되었던 사회적 개입이라고 설명할 수 있으나, 1991년 이후 사회가 점차 발전하고 생활수준이 향상되면서 육아 기능의 상당 부분이 사회로 이양되어 영·유아의 보호와 교육을 가족과 사회가 공동으로 책임지려는 움직임이 일반화되었다(국가인권위원회, 2012; 2013). 그리고 국가의 무상 보육정책이 전면 시행되면서 대표적인 보육시설인 국공립, 민간 어린이집들이 급속하게 늘어남에 따라

보육업 종사자의 고용 규모도 확대되었다.

그러나 어린이집의 성장세는 초저출산 시대로 접어들면서 점차 기울고 있으며 2015년 이후 보육교사의 수도 마찬가지로 감소하는 추세를 나타냈다(보건복지부 보육통계, 2019). 이때, 보육 교직원 전체 수는 여전히 증가하는 양상을 보이는데 이는 담임업무를 수행하는 정규교사의 부족률을 대체하거나 보조하는 비정규 교사들이 늘어나면서 전 인력 규모가 증가한 것으로 설명된다.

가. 보육산업의 현황

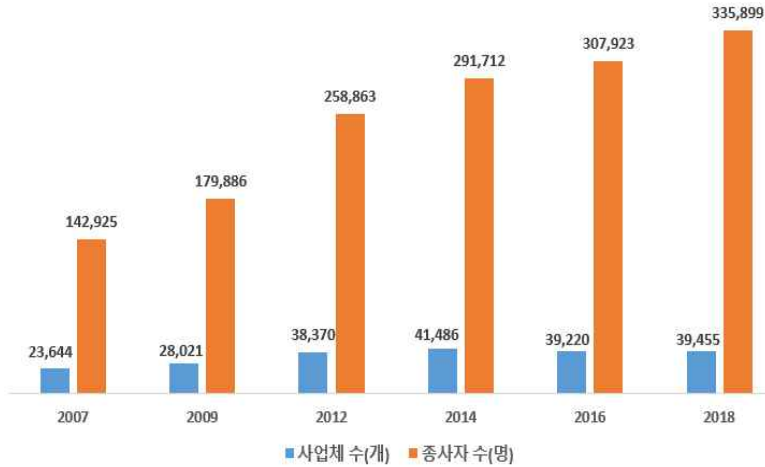
전국 어린이집의 시설별 운영현황과 보육교직원의 규모를 간략히 살펴보기 위해 전국사업체조사 및 서비스업조사(2007~2018)와 보육통계 자료(2019.12기준)를 활용하여 국내 보육업의 변화 추이와 현황을 살펴보았다.¹³⁾ 이때 KOSIS 국가통계포털이 명시한 바에 따르면, 제10차 한국표준산업분류체계 기준에 따르면 어린이집은 보건업 및 사회복지 서비스업에 해당되며 그중 최하위 항목인 보육시설 운영업으로 구체화된다.

가) 보육산업의 규모

(1) 어린이집 운영현황

국내 어린이집은 2005년부터 꾸준한 증가세를 이어왔으나 2013~2014년 정점을 찍은 이후 다시 하강세로 돌아선 상태이다. 그리고 2007년에서 2018년 사이 통계청에서 집계한 전국 보육시설 혹은 어린이집의 규모는 <그림 II-7>과 같다.

13) 본 문헌조사는 전국보육실태조사(2018)와 육아정책연구소(2019)에서 발간한 보고서를 바탕으로 보육업 종사자의 근로조건 및 실태를 파악하였음.



자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

<그림 II-7> 사업체 및 종사자 추이

지난 10년간 보육시설 운영업에 해당되는 어린이집은 꾸준한 증가세를 보이고 있다. 2018년 기준 보육시설은 2007년 대비 1만 6천여개 가량 늘어나 가장 높은 수치를 나타내고 있다. 육아정책연구소(2020)에서 발간한 보고서에 의하면, 국공립어린이집의 수는 전반적인 보육시설 변화 추이와 같이 증가하는 양상을 나타낸다. 다음 <표 II-7>, <표 II-8>은 보건복지부에서 집계한 보육통계(2019) 자료로서 지금까지 언급된 모든 내용을 포함하고 있는 어린이집의 유형별, 원아 규모별 운영현황을 다음과 같이 제공하고 있다.

<표 II-7> 보육시설(어린이집) 유형별 보육시설 수

구분	계	국·공립	사회복지 법인	법인· 단체 등	민간	가정	협동	직장
2007	30,856	1,748	1,460	1,002	13,081	13,184	61	320
		5.7%	4.7%	3.2%	42.4%	42.7%	0.2%	1.0%
2009	35,550	1,917	1,470	935	13,433	17,359	66	370
		5.4%	4.1%	2.6%	37.8%	48.8%	0.2%	1.0%
2012	42,527	2,203	1,444	869	14,440	22,935	113	523
		5.2%	3.4%	2.0%	34.0%	53.9%	0.3%	1.2%
2014	43,742	2,489	1,420	852	14,822	23,318	149	692
		5.7%	3.2%	1.9%	33.9%	53.3%	0.3%	1.6%
2016	41,084	2,859	1,402	804	14,316	20,598	157	948
		7.0%	3.4%	2.0%	34.8%	50.1%	0.4%	2.3%
2018	39,171	3,602	1,377	748	13,518	18,651	164	1,111
		9.2%	3.5%	1.9%	34.5%	47.6%	0.4%	2.8%

자료: 보건복지부, 보육통계(2019).

<표 II-8> 보육시설(어린이집) 유형별 보육아동 수

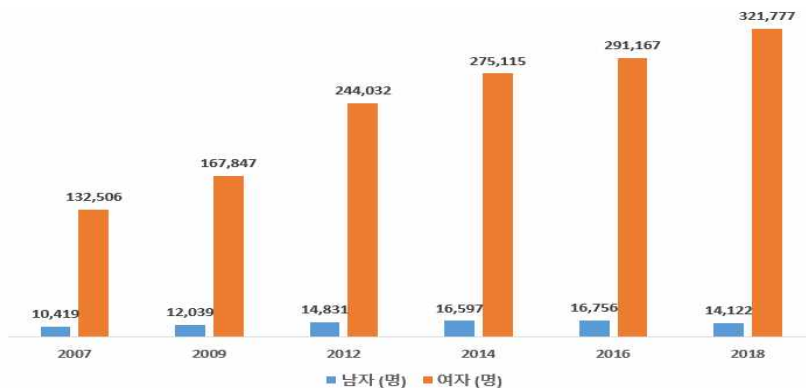
구분	계	국·공립	사회 복지 법인	법인· 단체 등	민간	가정	협동	직장
2007	1,099,933	119,141	118,211	55,906	612,484	177,623	1,444	15,124
		10.8%	10.7%	5.1%	55.7%	16.1%	0.1%	1.4%
2009	1,175,049	129,656	112,338	52,718	623,045	236,843	1,655	18,794
		11.0%	9.6%	4.5%	53.0%	20.2%	0.1%	1.6%
2012	1,487,361	149,677	113,049	51,914	768,256	371,671	2,913	29,881
		10.1%	7.6%	3.5%	51.7%	25.0%	0.2%	2.0%
2014	1,496,671	159,241	104,552	49,175	775,414	365,250	3,774	39,265
		10.6%	7.0%	3.3%	51.8%	24.4%	0.3%	2.6%
2016	1,451,215	175,929	99,113	45,374	745,663	328,594	4,240	52,302
		12.1%	6.8%	3.1%	51.4%	22.6%	0.3%	3.6%
2018	1,415,742	200,783	92,787	41,298	711,209	302,674	4,360	62,631
		14.2%	6.6%	2.9%	50.2%	21.4%	0.3%	4.4%

자료: 보건복지부, 보육통계(2019).

(2) 보육교사 현황

앞서 <그림 II-7>에서 살펴보았듯이, 전국 어린이집 교사를 포함하는 보육교직원 수 전체는 2007년 142,925명에서 2018년에는 335,899명으로 점차 증가하는 것으로 나타났다. 이는 특히 국공립어린이집, 가정, 협동, 직장 어린이집이 확대됨에 따라 보육교사도 함께 지속적으로 늘어나고 있음을 보여준다. 통계청 자료에서도 보육교직원의 규모는 국공립어린이집을 중심으로 확대되고 있으며, 그 외 비법인단체, 사회복지법인 그리고 직장어린이집의 경우에도 증가폭은 작지만 고용된 보육교사의 수가 꾸준히 늘어나고 있는 것으로 파악된다.¹⁴⁾

더불어 <그림 II-8>에 제시된 성별에 따른 보육교직원의 현황은 2007년부터 2018년까지 여성이 평균 94%의 비중을 유지하는 상황이다. 2007년 여성 인력은 132,506명에서 시작하여 2018년에는 321,777명으로 약 19만여 명 정도 늘어났지만, 남성 인력의 경우 지난 10년간 전체 종사자 중 불과 6% 정도를 차지하였으며, 2018년은 2016년에 비해 2,600명 정도 줄어들었다. 그리고 여성이 보육교사의 절대다수를 차지하며 이는 연도별로 큰 변화를 보이지 않는다.

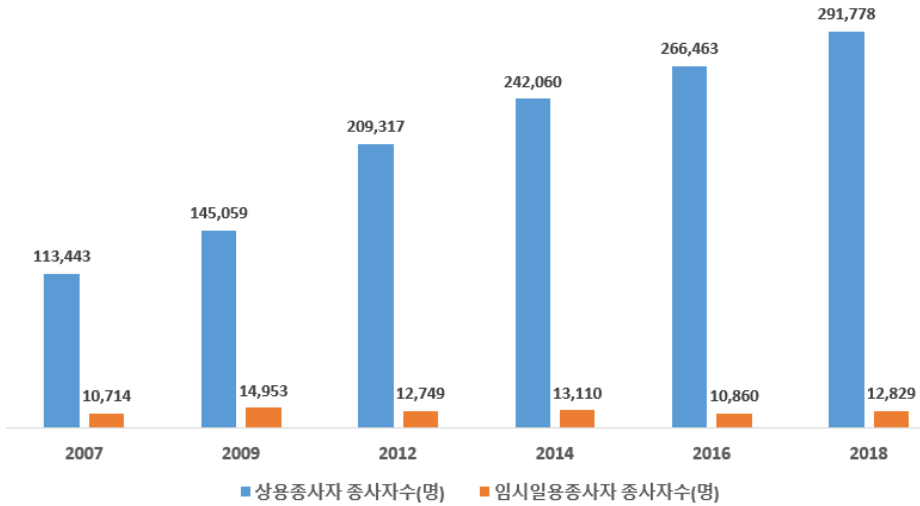


자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

<그림 II-8> 성별 종사자 추이

14) 2005~2018년 보육통계를 활용한 기존 문헌에 따르면, 2018년 12월말 기준 보육교사의 수는 2005년 대비 2.4배 가량 증가하였다고 밝혔음.

이처럼 보육교사를 포함한 전체 교직원의 변화 추이를 보면, <그림 II-9>에 나타난 바와 같이 우선 임시·일용근로자 대비 상용근로자의 비중이 훨씬 높게 나타났다.



<그림 II-9> 지위별 종사자 추이

<표 II-9> 어린이집 보육교사 지위별 종사자 추이 및 비율

구분	2007	2009	2012	2014	2016	2018
상용종사자	113,443	145,059	209,317	242,060	266,463	291,778
	91.4%	90.7%	94.3%	94.9%	96.1%	95.8%
임시일용종사자	10,714	14,953	12,749	13,110	10,860	12,829
	8.6%	9.3%	5.7%	5.1%	3.9%	4.2%
총계	124,157	160,012	222,066	255,170	277,323	304,607

자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

마지막으로, 아래 <표 II-10>은 보육교직원 중 어린이집 원장의 성별과 규모에 따른 현황이다(2018.12.기준). 그리고 <표 II-11>은 원장을 제외한 보육교직원의 성별 현황을 제시하였다.

<표 II-10> 어린이집 원장의 성별, 어린이집 규모별
현황 (단위: 명)

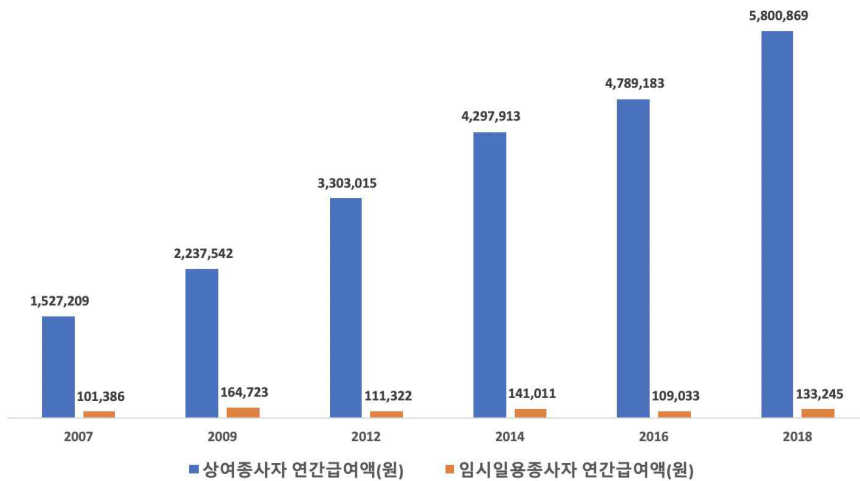
	남성	여성
20인 이하 어린이집	171 14.5%	19,038 50.4%
40인 미만 어린이집	181 15.4%	5,579 14.8%
40인 이상 어린이집	824 70.1%	13,182 34.9%

<표 II-11> 어린이집 보육교직원 성별 현황 (단위: 명)

	남성	여성
보육교사	770 54.5%	196,376 82.3%
대체교사	770 54.5%	1,798 0.8%
방과후 교사	33 2.3%	238 0.1%
시간연장 보육교사	243 17.2%	271 2.3%
24시간 보육교사	12 0.8%	199 0.1%
시간제 보육교사	0 0.0%	70 0.0%
보조교사	161 11.4%	25,224 10.6%
누리과정 보조교사 (30시간이상)	176 12.5%	3,563 1.5%
누리과정 보조교사 (30시간미만)	13 0.9%	5,622 2.4%

나) 보육산업의 노동조건: 근로시간, 임금

다음은 보육교사들의 근로조건을 파악할 수 있는 업계 종사자의 연간 급여액을 확인하기 위해 통계청 자료를 바탕으로 2007~2018년 동안 종사자들의 임금수준을 살펴보았다. <그림 II-10>은 보육교사를 상용근로자와 임시 또는 일용직 근로자로 구분하여 집단에 따라 상이한 급여액을 제시하고 있다. 우선, 정규직 보육교사(상용종사자)의 연간 급여액은 2007년부터 현재까지 계속해서 상승하였으며 2016~2018년 사이에 대폭 상승한 것을 볼 수 있다. 한편 임시, 일용직 근로자의 연간 급여액은 10년여간 감소와 증가 추세를 반복하는데, 2007년에 비해 2018년 급여는 총 32백만원 가량 오른 것으로 보인다. 2016~2018년 사이 비정규 보육교사가 총 1,797명이 증가하였고 이들이 차지하는 비율이 점차 늘어나고 있음에도 급여액과 상승률이 다소 적은 것을 알 수 있다.



자료: 통계청, 서비스업조사 2007~2018.

<그림 II-10> 보육업 종사자 지위별 급여

다음 <표 II-12>에 제시된 전국 보육교사의 일평균 근로시간을 살펴보면, 먼저 아이들에게 돌봄서비스를 제공하는 시간은 7시간 32분이며 이외 준비과정, 잡무 등에 할애되는 시간을 합치면 약 50분 정도로 추산된다. 이는 근로기준법에 명시된 하루 8시간 근무 규정이 지켜지지 않고 초과근무가 빈번히 발생함을 보여준다. 또한, 2018년 7월부터 적용되는 휴게시간 보장 의무화에 따라 어린이집 원장은 일평균 4시간 근무자에게 30분 이상, 8시간 근무자는 1시간 이상의 휴게시간을 보장해야 한다. 하지만 실제 보육교사들의 휴게시간은 잘 지켜지지 않으며 점심은 7분 이내로 해결해야 하고 휴식은 30분도 채 못하는 것으로 파악되었다.

또한, 어린이집 교사의 업무 및 휴게시간은 시설유형별로 상이한 것으로 나타났다. 우선 국공립이나 직장어린이집 교사들은 보육서비스를 제공하는 시간은 비교적 짧았으나 준비와 잡무에 소비되는 시간이 긴 것으로 확인되었고 휴식을 취하는 시간은 제대로 확보되었다. 특히 직장어린이집 보육교사는 타 시설에 비해 보육준비 시간이 1시간 이상 소요되는 것으로 보여진다. 이에 반해 민간과 가정 어린이집은 교사들의 보육시간은 길지만 그만큼 준비과정이나 기타 업무시간, 그리고 휴게시간이 짧은 것으로 나타났다.

마지막으로, 보육교사의 휴가, 휴일 그리고 휴식에 관한 모든 사항은 근로기준법의 규정에 따라 어린이집 원장은 1년간 80% 이상 출근한 교직원에게 15일의 유급휴가를, 1년 미만 근무한 자에게는 1개월 만근 시 1일 유급휴가를 사용하도록 해야 한다. 하지만 전국보육실태조사(2018) 결과 2015년 기준 전국 보육교사들이 사용한 연월차는 9.1일이며 2017년 휴가 일수는 평균 10.5일로 집계되었다. 이는 여전히 연 15일에 못 미치는 휴가 일수로서 종사자들의 휴직제도가 잘 보장되고 있지 않음을 나타낸다.

<표 II-12> 보육교사 1일 근로시간

구분	보육시간	보육준비	점심시간	휴게시간	총 근로시간
국공립	7시간 24분	59분	5분	44분	9시간 12분
사회복지법인	7시간 29분	60분	7분	39분	9시간 15분
법인·단체 등	7시간 39분	56분	4분	41분	9시간 21분
민간	7시간 30분	53분	6분	37분	9시간 7분
가정	7시간 36분	44분	7분	35분	9시간 3분
직장	7시간 25분	1시간 9분	5분	43분	9시간 23분
전체 평균	7시간 32분	50분	7분	37분	9시간 7분

자료: 2018년 전국보육실태조사 p.270

나. 보육산업의 특성: 노동과정 및 직무특성

가) 노동과정

통계청(2007)에 따르면, 보육교사는 한국표준직업분류상 사회복지 관련 종사자에 속하며 유아를 대상으로 양육의 보충적 역할을 하고, 아동의 발달 과정에 맞는 교육 지도와 돌봄 업무를 수행하는 자를 가리킨다. 나아가 부모들이 안심하고 사회경제활동을 할 수 있도록 자녀에 관한 정보교환과 의사소통을 통해 보육시설에 대한 신뢰감을 형성하도록 하는 책임을 가진다. 이러한 점에서 보육교사의 권리와 인권은 맡겨진 아이들에 비하여 소홀히 다뤄지거나 보육서비스의 질을 높이기 위한 수단처럼 여겨지는 등의 경우를 흔히 발견할 수 있다. 우선, 업계 종사자들이 처한 근로 실태와 노동관련 문제를 살펴보기에 앞서 이들이 보육서비스를 전달하거나 매개하는 과정에서 한 명의 노동자로서 고용형태는 어떠한지, 주요 업무는 무엇인지에 대해 구체적으로 살펴보고자 한다.

국가인권위원회(2012)의 보육교사 인권상황에 관한 실태조사에 의하면, 국내 어린이집 고용은 정규직이 78%로 높은 비중을 차지하였으나 기간제, 시간제와 같은 비정규직 노동자가 점차 증가하는 추세라고 밝혔다. 앞의

2018년 보육통계에서 살펴보았듯이, 2015년 이후 전국 보육시설 감소세에 반해 보육교직원의 수가 증가세를 유지한다는 것은 정규 보육교사가 아닌 대체 혹은 보조인력의 비중이 그만큼 높아지고 있음을 유추해볼 수 있다. 이는 최근 근로기준법 개정에 따라 어린이집 근로계약상에도 시간 외 근로에 제한이 적용되면서 현장에서는 비정규직 인력 즉, 기간제와 시간제 교사에 대한 수요가 커지고 있음을 알 수 있다.

이처럼 보육분야에서 비정규직 고용이 확대되고 있는 이유는 첫째, 개인이 운영하는 민간 어린이집에서 기간제 교사 채용이 급격히 증가하고 있고, 교육 및 병가 등의 대체 인력에 대한 수요가 높기 때문이다. 둘째, 보육시설의 근로조건과 처우가 열악함에 따라 교사들의 평균 근속기간이 3년을 채 넘지 못하는 고용특성 때문에 기간제나 시간제 채용이 상대적으로 많아지고 있다. 그러므로 사회서비스 업종 가운데 보육시설에 속하는 비정규직 비율이 타 업계에 비해 2배 이상 집계된 것으로 나타났다.

또한, 보육시설의 보편적인 지배구조는 원장과 교직원들로 크게 구분되며, 보육교사의 경우 근무경력에 따라 주임교사와 평교사로 구분될 수 있다. 주임교사는 일반 교사와 달리 보육업무 이외 행정관리, OJT형 숙련형성에 도움을 주는 선임역할을 맡으며 조직 내에서 실무적인 지시와 통제권 일부를 갖는다. 다만, 중소 규모의 시설에서는 원장이 모든 감독관리를 담당하므로 근속이나 경력에 따라 책임과 권한이 반영되지 못하는 수평적 구조가 형성된다. 따라서 보육시설 내에서 발생하는 고용관계, 인사, 교육 등은 실제로 원장의 소관이라고 파악된다.

육아정책연구소(2019)에서 보육교사를 대상으로 마련된 노무 교육과 불합리한 근로조건이나 부당 대우에 대한 상담사례를 조사한 결과, 해당 직종에 특정된 노무 관련 서비스는 보편화되어 있지 않았다. 서울시와 대구시는 지자체에서 보육업 종사자에게 상담을 제공하는 프로그램을 갖추어 놓았지만, 그 외 지역에서는 육아종합지원센터에서 실시하는 단편적인 교육만 존재함을 확인하였다. 심지어 해당 교육은 어린이집 원장들을 대상으로 운영되는 프로그램이 대다수였으며 실제 보육교사가 자발적으로 신청하여 수강할 수

있는 교육훈련 프로그램은 매우 드물었다. 보육시설 내 교사들은 원장과의 속박된 고용관계 하에 있다는 것을 감안하면 어린이집 교사가 노무 교육을 자유롭게 신청하여 수강할 수 있는 여건 자체가 조성되기 힘들다는 것을 알 수 있다.

나) 직무특성

보육분야에서 보육교사의 업무는 크게 ‘담임 업무’와 ‘교사 업무’로 구분되지만 통상 ‘공통 업무’와 ‘공유 업무’라는 기준으로 분류한다. 구체적으로 보육교사의 직무 영역은 보육활동 준비, 보육활동 및 평가, 영유아 보호, 학부모 관련 업무, 사무 등 9개 정도로 세분화할 수 있다. 김은영(2012) 연구에 의하면 교육에 대한 업무 중에서 영유아와의 상호작용이 91.9%, 보육 계획안 작성이 90.7%로 차지한다.¹⁵⁾ 그 외 비핵심 업무는 청소, 출석부 정리, 전화 받기 등으로 구성되어 있다.

영유아 연령대에 따라서 업무와 숙련도에 차이가 있는데, 영아반 교사들은 아이 돌봄 업무가 고유한 업무인 반면 유아반 교사는 외부 방문과 체험, 지역봉사 활동 등이 고유 업무로 편성된다. 따라서 동일한 업무를 수행하는 교사들은 일정 경력에 도달하면 숙련에는 별다른 차이가 없고 오히려 보육 시설 형태에 의해 업무 자체가 달라질 수 있다. 예컨대, 국공립 어린이집 보육교사는 민간 소속 보육교사에 비하면 다양한 업무를 수행하며 여러 직종과의 교류를 경험할 수 있다. 규모에 따라 시립이나 구립 어린이집은 특수교사, 치료사, 간호사 등 타 전문직과 협업하는 과정이 포함되고 대체 교사제 역시 안정적으로 운영되므로 외부 교육훈련에 참여하여 다양한 담당자들과 소통할 수 있는 기회가 주어진다.

한편, 보육교사의 직무 자체는 아이들의 활동과 상태에 구속되어 개인의 자율성이 낮으며, 조직구조상 원장의 책임과 권한이 절대적이므로 통제력 또한 매우 낮다. 보육교사의 업무는 서비스 제공 대상자에 구속된 상태에서

15) 이 수치는 보육교사 직문분석을 묻는 조사 결과에 의한 비율임(복수응답).

이루어지며 시설규모 자체도 작다 보니 원장의 감독·관리에서 자유롭지 못한 것이 공통되는 직무 특성이자 애로사항으로 제기되고 있다. 물론 이들의 근무형태와 일과는 보육시설의 종류와 담당업무에 따라 조금씩 차이가 있지만, 원내에서 아동을 대면하고 돌봐야 하기에 개인적인 시간을 내기 어려울 뿐 아니라 개인의 권리를 보장받거나 주장하기가 쉽지 않다(윤자영, 2012).

또한, 보육교사의 업무내용은 명확하게 표준화되어 있지 않아 부모의 과도한 요구를 받아들일 수밖에 없는 상황에 자주 놓인다. 한국노동연구원(2013)과 박찬임 외(2013) 연구의 돌봄서비스 종사자 중 보육교사의 면담사례를 보면, 교사는 학부모로부터 아동의 손톱 외 미세한 비위와 요구를 맞춰나가는 과정에서 겪는 극심한 직무스트레스를 호소한다. 이처럼 보육교사들에게 나타나는 질병과 재해가 높음에도 불구하고 이는 제대로 부각되지 않고 있다. 국가인권위원회 실태조사(2012)를 보면, 보육종사자들의 40%가량이 산부인과 질환과 정신 스트레스 질환을 앓고 있으며 30% 정도는 근육질환으로 시달린다고 하였다. 그런데도 보육교사는 학부모와 관계에서 교사 역할로 인정받지 못하고 과도한 감정노동으로 불쾌한 언행을 경험하는 경우가 빈번하여 업무상 심각한 질병들이 확인된다.

2) 어린이집 보육교사 관련 직장 내 괴롭힘 연구

국가인권위원회(2012)의 보육교사 대상 차별 및 인권침해에 관한 실태조사 결과, 보육교사는 학부모와 시설장에게서 가장 많은 부당 혹은 가혹 행위를 경험한 것으로 밝혀졌다. 구체적으로는 학부모의 불쾌한 언행이 44.9%로써 가장 높은 비중을 차지하였고, 시설장의 업무 외 지시(36.5%), 언어폭력(16.1%), 부당한 징계(4.1%) 등이 일상적인 직장 내 괴롭힘 사례로 나타났다. 이에 다수의 보육교사는 참고 지낸다고 응답하였고(77.7%), 8% 미만의 소수 인원만이 시설을 그만두거나 집단 항의 또는 신고 조치를 취한다고 답변하였다(국가인권위원회, 2012, 115).

또한, 보육교사가 직장 내 괴롭힘에 해당되는 각종 부당 및 가혹 행위에 이의를 제기할 시 시설장으로부터 언어폭력, 폭행을 당하거나 해고, 퇴직 유도를 경험한 적이 있다는 비율이 30.5%로 나타났다. 따라서 보육교사 대부분은 학부모 또는 시설장에 의한 강압적이며 부당한 대우로 흔히 정신적인 스트레스 질환(40.6%)을 앓거나 그 외 여러 건강이상 증세를 보이는 것으로 확인되었다. 이같이 보육교사가 처한 근무환경 및 노동실태는 개인의 일상생활에 지장을 줄 수 있는데 실제 조사결과 75.5%가 ‘그렇다’라고 답변하였다(국가인권위원회, 2012, 116).

육아정책연구소(2019)의 보육교사의 감정노동과 직장 내 괴롭힘에 대한 현장 인식과 실태조사는 심층면담 방식을 통해 보육시설 원장과 교사 대상 직장 내 괴롭힘 금지법 시행에 대한 인지도와 실제 부당 경험에 따른 대응 사례, 조치 사항 등의 노동실태를 확인하였다. 그 결과, 대다수의 원장과 보육교직원들은 직장 내 괴롭힘 예방에 대한 사전교육을 받았다고 하였지만, 구체적인 조치 사항에 대해서는 파악하지 못한 것으로 나타났다(육아정책연구소, 2019, 134).

시설장의 경우, 현행 근로기준법에 근거하여 직장 내 괴롭힘의 피해자와 가해자의 분리, 근무지 변경, 유급휴가에 대한 사후조치 및 적용은 현실적으로 불가능하다고 답변하였다. 나아가, 어린이집의 고객인 학부모에 의한 폭언, 폭행과 같은 교사 인권침해 사례가 비일비재하지만, 가해자에 대한 퇴원 조치 및 제재를 위한 법적 대응이 미비하며 사건의 귀책을 가리는 명확한 판결이 나기까지의 과정에 많은 시간이 소요된다고 밝혔다. 보육교사의 감정노동, 직장 내 괴롭힘에 대한 실효성 있는 보호 장치 마련과 제도의 개선 요구가 있음을 확인하였다(육아정책연구소, 2019, 137). 결과적으로 직장 내 괴롭힘 예방과 이로 인한 교사의 인권 보호는 어린이집의 원활한 운영과 보육의 질적 향상에 도움이 될 것이라고 시사하였다.

최효미(2020)는 보육교사의 부당 처우와 권익 보호에 대한 인식 조사에서 해당 산업 종사자의 권익 증진을 위한 노무 교육, 노동자 단체의 필요성에 대하여 제언하였다. 자료에 따르면, 전체 중 10~20%의 보육교사들은 근로

기준법상 어떠한 내용이 법적으로 부당한 대우에 속하는지 인지하고 있지 못하며, 60% 정도는 개략적 내용만 알고 있다고 응답하였다. 그리고 직장 내 괴롭힘 예방에 대해 58%는 인지하고 있으나, 19.7%는 인지도가 매우 낮았다. 또한, 대부분의 보육교사들은 노무 교육이나 상담 경험이 없다고 하였는데 가장 큰 이유로는 이러한 교육과 상담을 어디서 이루어지는지에 대한 정보가 현저히 부족한데서 기인하였다.

그리고 부당 처우 관련 교사들의 응답과 주요 문제는 주로 휴게시간 및 공간, 휴가 등 노동시간과 연계되었음을 보여주지만 직장 내 괴롭힘에 대한 문제제기는 상세히 다루어지지 않았다. 다만, 직장 내 괴롭힘을 포함한 보육현장에서 부당 처우 경험에 대처하는 방법으로는 과반수 이상이 참거나 별다른 조치를 취하지 않았다고 응답함으로써 보육교사에 대한 처우 개선, 보호 장치, 그리고 법적 권리에 대한 인식 제고가 요구됨을 시사하였다.

Ⅲ. 직장 내 괴롭힘 실태조사: 질문지조사 분석결과

1. 조사개요

본 조사는 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사의 노동환경과 감정노동, 건강수준, 직장 내 괴롭힘 수준을 파악함으로써 노동환경 개선의 함의를 제시하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 2020년 8월 현재 재직 중인 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 대상으로 질문지조사를 실시하였다. 콜센터와 어린이집 각각의 모집단에 해당하는 표본 틀(sampling frame) 확보가 어려운 현실을 고려하여, 조사 대상자는 직장갑질 119 및 노동조합을 통해 자발적인 조사참여자를 모집하는 방식으로 진행되었다.

질문지조사 내용은 일반적 특성, 직장 내 괴롭힘 및 감정노동, 직무인식 및 건강실태 등 3가지 영역을 중심으로 조사하였다. 첫째, 일반적 특성에서는 인구사회학적 특성과 노동조건(노동조합 실태, 근로환경 등)을 조사하였다. 둘째, 직장 내 괴롭힘 및 감정노동과 관련하여 직장 내 괴롭힘 실태, 가해자의 직급 및 관계, 직장 내 괴롭힘 상황이 발생했을 때의 대처 방법, 감정노동 실태 등을 조사하였다. 셋째, 직무인식 및 건강실태와 관련하여 직무인식(업무량 부담 수준, 직무만족 수준, 이직의도 및 원인 등), 건강수준, 자살생각, 주관적 건강상태, 프리젠티즘(presentism) 등을 조사하였다. 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사의 조사내용은 동일하게 구성되었으나, 대상의 특성에 맞게 일부 수정하여 조사가 이루어졌다.

연구진의 논의를 통해 질문지 초안이 개발되었으며, 개발된 질문지 초안은 콜센터 상담사와 보육교사를 대상으로 한 파일럿 테스트를 통해 검토받았으며, 검토 결과 추가적으로 문항을 수정한 후 최종 설문을 완성하였다. 설문지는 구글 문서를 활용하여 웹 기반질문지로 변환되었으며, 조사 참여를 희망하는 노동자들은 자유롭게 설문 링크에 접속하여 설문에 참여할 수 있도록 하였다. 조사기간은 2020년 8월 10일부터 30일까지 약 3주간 진행되었다. 조사 참여자에게는 소정의 사례금이 제공되었다.

콜센터 상담사를 대상으로 한 질문지는 총 507부가 회수되었고 그 중 응답이 부실한 6건을 제외하고 501건을 분석에 활용하였다. 보육교사를 대상으로 한 질문지는 384건이 회수되었으며 데이터 확인 결과 모든 응답을 분석에 활용하였다.

<표 III-1> 질문지조사 내용

대분류	중분류	세부항목
일반적 특성	인구사회학적 특성	<ul style="list-style-type: none"> • 성별, 연령, 학력, 경력(전체 및 현 직장), 월 근로소득, 고용형태
	노동조건	<ul style="list-style-type: none"> • 노동조합 실태, 근로환경(휴식권리), 평균 식사시간 및 휴게시간, 출근일수 등
직장 내 괴롭힘 및 감정노동	직장 내 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> • Einarsen, Hoel, & Notelaers(2009)이 개발한 NAQ-R(Negative Acts Questionnaires - Revised)를 남용 외(2010)가 국내 상황에 맞게 번안하고 타당화한 척도(22개 문항) • 가해자의 직급 및 관계 • 괴롭힘 발생 시 대처방법
	감정노동	<ul style="list-style-type: none"> • 장세진 외(2018)에 의해 개발된 “감정노동 종사자 스트레스 측정도구” 활용. 11개 문항으로 구성.
직무인식 및 건강실태	직무 인식	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량 부담수준, 직무만족 수준, 소진, 이직의도 및 이직의도의 원인
	건강수준	<ul style="list-style-type: none"> • 국민건강영양조사의 PHQ-9(Patient Health Questionnaire-9) 척도 활용(9개 문항)
	자살생각	<ul style="list-style-type: none"> • 자살생각, 자살계획 및 시도
	주관적 건강상태	<ul style="list-style-type: none"> • 주관적 건강상태
	프리젠티즘	<ul style="list-style-type: none"> • 건강 상태가 좋지 않는데 출근한 날

2. 콜센터 상담사

1) 인구사회학적 특성

조사참여자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 <표 III-2>와 같다. 여성이 전체 응답자의 94.0%였고, 연령분포를 살펴보면 40대가 198명(39.5%)으로 가장 많았고, 30대가 178명(35.5%)이었고, 평균 연령은 40.16세(표준편차 8.25세)였다. 교육수준은 대졸(전문대 포함)이 329명(65.7%)으로 가장 많았다. 현재 직장 경력은 1년 미만이 188명(37.5%)으로 가장 많았으며, 현 직장 평균 경력은 2.67년(표준편차 1.72년)이었다. 콜센터 전체 경력을 살펴보면 9년 이상이 125명(25.0%)으로 가장 많았고, 다음으로는 1년 미만이 106명(21.2%)이었으며, 전체 콜센터 경력은 3.54년(표준편차 1.88년)이었다. 월 근로소득 분포를 보면 150~200만원 미만이 전체 응답자 중 270명(53.9%)으로 절반 이상이었고, 고용형태는 전일제 종사자가 479명(95.6%)이었다.

<표 III-2> 콜센터 상담사 조사참여자 인구사회학적 특성

(n=501)

항목		n(%)	M(SD)
성별	남	30(6.0)	
	여	471(94.0)	
연령	20대	55(11.0)	40.16(8.25)
	30대	178(35.5)	
	40대	198(39.5)	
	50대	70(14.0)	
교육수준	고졸	163(32.5)	
	대졸(전문대 포함)	329(65.7)	
	대학원 이상(재학 포함)	9(1.8)	
경력 (현 직장)	1년 미만	188(37.5)	2.67(1.72)
	1년 이상 3년 미만	87(17.4)	
	3년 이상 5년 미만	76(15.2)	
	5년 이상 7년 미만	59(11.8)	
	7년 이상 9년 미만	35(7.0)	
	9년 이상	56(11.2)	

경력 (콜센터 전체)	1년 미만	106(21.2)	3.54(1.88)
	1년 이상 3년 미만	76(15.2)	
	3년 이상 5년 미만	64(12.8)	
	5년 이상 7년 미만	78(15.6)	
	7년 이상 9년 미만	52(10.4)	
	9년 이상	125(25.0)	
월 근로소득	150만원 미만	21(4.2)	
	150~200만원 미만	270(53.9)	
	200~250만원 미만	168(33.5)	
	250만원 이상	42(8.4)	
고용형태	전일제	479(95.6)	
	파트타임	22(4.4)	

2) 노동환경

가. 노조가입 및 휴식권 사용

가) 노조가입

콜센터 상담사의 노동조합 가입 상황은 <표 III-3>과 같다. 조사참여자 중 절반 가량(50.5%)은 직장 내 노동조합이 없으며, 나머지 절반은 노동조합이 직장 내 있는 것으로 확인된다. 노동조합이 있다고 응답한 참여자의 가입현황을 구체적으로 살펴보면, 194명(38.7%)은 노동조합에 가입되어 있었고, 38명(7.6%)은 노동조합이 있지만 가입대상이 아니었다. 16명(3.2%)은 직장 내 노조가 있으나, 노조에 가입하지 않았다고 응답하였다.

<표 III-3> 노동조합 가입 상황

(n=501)

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

나) 휴식권 사용

콜센터 상담사들의 식사시간, 휴게시간 활용, 연차휴가 및 병가 이용 패턴은 <그림 Ⅲ-1>과 같다.

첫째, 식사시간은 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있는지에 대한 질문에 대해 “전혀 그렇지 않다”는 5.0%, “그렇지 않은 편이다”는 12.4%로 17.4%의 응답자는 식사시간이 자유롭지 않다고 하였다. 식사시간을 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있다는 응답자는 “매우 그렇다”가 44.7%, “그런 편이다”가 23.2%로 응답자 중 67.4%는 식사시간을 자유롭게 쓸 수 있는 편이라고 응답하였다.

둘째, 규정된 휴게시간을 자유롭게 사용할 수 있는지에 대한 질문에 대해 “전혀 그렇지 않다”는 응답자는 20.6%, “그렇지 않은 편이다”는 20.2%로 응답자의 40.8%는 규정된 휴게시간 사용이 어려운 것으로 파악된다. 반면, “매우 그렇다”는 응답은 16.2%, “그런 편이다”는 응답은 16.0%로 32.2%가 규정된 휴게시간이 사용 가능하다고 응답하였다. 따라서 휴게시간을 사용하는 것이 콜센터 상담사들에게 어려운 것으로 파악된다.

셋째, 연차휴가의 사용에 대해 분석한 결과, “전혀 그렇지 않다”는 12.4%, “그렇지 않은 편이다”는 16.0%로 28.4%는 연차휴가 사용이 자유롭지 않다고 하였다. 연차휴가 사용이 매우 자유로운 응답자는 23.0%, 그런 편인 응답자는 20.8%로 43.8%가 연차휴가 사용이 자유로운 편이라고 하였다.

넷째, 병가를 자유롭게 사용할 수 있는지 확인한 결과, “전혀 그렇지 않다”는 응답은 19.8%, “그렇지 않은 편이다”는 23.8%로 43.6%는 병가 사용이 비교적 자유롭지 않은 상황이었다. 병가 사용이 매우 자유롭다는 응답은 16.0%, 그런 편이라는 응답이 15.4%로 31.4%가 자유로운 편이라고 하였다.

종합하면, 콜센터 상담사들은 자유로운 휴게시간 사용과 병가 사용이 다른 기본적인 휴게권에 비해 제대로 보장받고 있지 못한 상황이었다. 연차휴

가 사용과 식사시간 사용은 상대적으로 자유로운 편이었지만, 분석결과 각각 28.4%, 40.8%가 자유롭지 않다고 하여 여전히 연차휴가와 휴게시간 활용이 자유롭지 않은 것으로 파악된다.



<그림 Ⅲ-1> 콜센터 상담사의 휴식권 사용 현황

나. 근로시간 및 휴식시간

가) 하루 평균 근로시간

콜센터 상담사의 하루 평균 근로시간은 <표 Ⅲ-4>와 같다. 응답자들의 하루 평균 근로시간은 7.66시간(표준편차 1.21시간)이었다. 구간별로 살펴 보면, 8시간이 254명(50.7%)으로 절반 가량이었고, 다음으로는 6시간 이상 8시간 미만이 153명(30.5%), 9시간 이상 10시간 미만이 37명(7.4%), 6시간 미만 24명(4.8%), 8시간 초과 9시간 미만 22명(4.4%), 10시간 이상이 10명(2.0%)이었다.

<표 III-4> 하루 평균 근로시간

(n=501, 단위: 시간)

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

나) 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일

콜센터 상담사의 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일을 분석한 결과는 <표 III-5>와 같다.

첫째, 식사시간을 살펴보면 하루 평균 47.94분(표준편차 18.00분)을 사용하고 있었다. 구간별로 살펴보면 60분이 264명(52.7%)으로 가장 많았고, 30분 이상 60분 미만은 175명(34.9%)이었다. 30분에서 60분까지가 전체 응답자의 87.6%로 대부분을 차지하고 있었다.

둘째, 식사 외 휴게시간은 평균 28.20분(표준편차 21.43분)이었다. 구간별로 살펴보면 30분 이상 60분 미만이 214명(42.7%)으로 가장 많았고, 다음으로는 30분 미만이 125명(25.0%), 60분 이상이 71명(14.2%), 휴게시간이 없다는 응답도 91명(18.2%)이었다.

셋째, 주당 평균 출근일은 평균 5.01일(표준편차 .42일)이었고, 주 5일 출근이 458명(91.8%)으로 가장 많았다. 주 6일 이상 출근하는 응답자도 25명(5.0%)인 것으로 확인된다.

<표 III-5> 콜센터 상담사 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일
(n=501)

항목		n(%)	M(SD)
식사시간(분)	30분 미만	57(11.4)	47.94(18.00)
	30분 이상 60분 미만	175(34.9)	
	60분	264(52.7)	
	60분 초과	5(1.0)	
식사 외 휴게시간(분)	없음	91(18.2)	28.20(21.43)
	30분 미만	125(25.0)	
	30분 이상 60분 미만	214(42.7)	
	60분 이상	71(14.2)	
주당 평균 출근일(일)	주 5일 미만	16(3.2)	5.01(.42)
	주 5일	458(91.8)	
	주 6일 이상	25(5.0)	

다) 근무시간 중 식사 방법

콜센터 상담사의 근무시간 중 식사 방법으로는 “집에서 도시락을 싸 와 먹는다”는 응답자가 172명(34.3%)으로 가장 많았고, 다음으로는 “회사 주변 식당에 가서 사 먹는다”는 응답이 150명(29.9%), “회사가 제공하는 식당에서 한다”가 146명(29.1%)의 순이었다. “끓는다”는 응답자는 33명(6.6%)으로 적은 수치로 확인되었다.

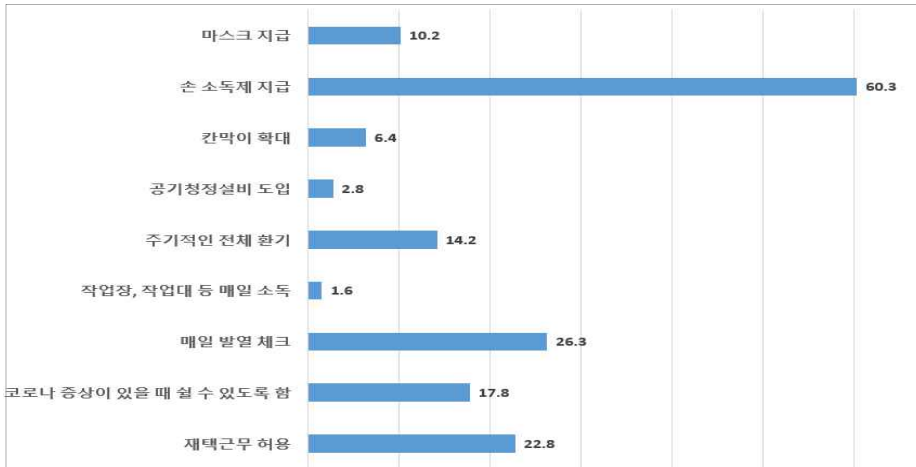
<표 III-6> 콜센터 상담사 근무시간 중 식사 방법
(n=501)

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

다. 코로나19에 대한 회사측의 대응

코로나19 확산 당시 구로구 콜센터의 집단감염을 중심으로 콜센터 상담사들의 안전 문제가 사회적 문제로 대두된 바 있다. 조사대상자들에게 코로나19 당시 회사 측에서 어떠한 대응이 있었는지에 대해 확인한 결과(<그림 III-2>), 손 소독제 지급, 매일 발열체크, 재택근무 허용, 코로나 증상이 있을 때 쉴 수 있도록 함, 마스크 지급 순으로 확인되었다. 분석결과를 살펴보면 사실상 손 소독제 지급 이외 다른 전반적인 대응이 충분했다고 보기는 어려울 것으로 여겨진다. 분석결과를 살펴보면 사실상 손 소독제 지급 이외에 특별한 대응조치가 제대로 이뤄지지 않았던 것으로 보인다.

(단위: %)



<그림 III-2> 코로나19 확산 당시 회사 측의 대응

3) 직장 내 괴롭힘 실태

가. 직장 내 괴롭힘 피해 경험

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 실태는 남웅 외(2010)에 의해 번안된 NAQ-R 22개 문항, 5점 리커트 척도로 최근 6개월 이내의 피해 상황을 조

사하였다. 다음 <표 III-7>에 제시된 항목별 피해율은 지난 6개월 간 일주일에 1회 이상 해당 항목에서 주 1회 이상 경험했다는 비율을 의미한다. 아울러, 아래 22개 항목 중 2가지 이상의 괴롭힘을 주 1회 이상 겪고 있는 직장 내 괴롭힘 피해자 비율을 함께 분석하여 제시하였다. 이는 Mikkelsen & Einarsen(2001)이 제시한 기준을 준용한 것이며, 국내 선행연구와 비교 가능하다는 장점이 있다(감정노동전국네트워크, 2019). 구체적인 분석결과를 살펴보면, 콜센터 상담사들이 22개 괴롭힘 항목 중 2개 이상 항목에서 주 1회 이상의 피해를 경험한 직장 내 괴롭힘 피해율은 22.8%로 매우 높은 수준이었으며, 항목별로 주 1회 이상의 피해경험이 있다는 응답비율은 2.8~21.6% 수준인 것으로 확인된다. 문항별로 살펴보면, “21) 직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다”는 응답이 21.6%로 가장 많았다. 다음으로는 “18) 누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다” 10.8%, “2) 나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다” 10.0%, 16) 불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다” 7.6%, “1) 누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다” 7.4%, “6) 누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다” 7.2%, “12) 누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인 적이 있다” 7.0%, “8) 누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다” 5.8%, “14) 직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다” 5.8% 등으로 비교적 피해수준이 높은 항목에 해당한다. 상대적으로 “22) 폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다”는 2.8%, “9) 손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길을 가로막기 등으로 위협을 받은 적이 있다”는 3.2%로 낮은 것으로 확인된다. 구체적인 분석결과는 다음 <표 III-7>과 같다.

16) 괴롭힘 피해자 비율은 최근 6개월 이내 주 1회 이상 2가지 이상의 항목에서 괴롭힘을 경험한 이들로 계산하였다.

<표 III -7> 콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 실태

(n=501)

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

직장 내 괴롭힘 22개 문항의 합계 최소값은 22점(전혀 없음)부터 120점(모든 항목에서 매일 경험)까지 분포하며, 합계점수의 4분위별 분포 현황은

아래 <표 Ⅲ-8>과 같다. 콜센터 상담사 중 직장 내 괴롭힘을 한 번도 겪지 않았다는 콜센터 상담사는 128명(25.5%)으로 4명 당 1명 수준이었고, 총점 1/4분위(23~44점)은 285명(56.9%), 2/4분위는 63명(12.6%), 3/4분위는 22명(4.4%), 4/4분위는 3명(.6%)이었다.

<표 Ⅲ-8> 콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 피해 합계점수 분위 별 분포 (n=501)

괴롭힘 피해 합계 구간	n	%
없음	128	25.5
1/4분위(23~44점)	285	56.9
2/4분위(45~66점)	63	12.6
3/4분위(67~88점)	22	4.4
4/4분위(89~120점)	3	.6

나. 하위차원별 직장 내 괴롭힘 실태

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘을 개인관련, 위협관련, 업무관련 각 3개의 하위차원별로 분석하였다. NAQ-R은 5점 리커트 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 괴롭힘 피해 정도가 높음을 의미한다. 개인관련 괴롭힘은 위의 세부 문항(<표 Ⅲ-7> 참고)에서 2), 5), 6), 7), 8), 11), 13), 14), 17), 18), 20)번 각 문항에 해당한다. 즉, 직접적인 업무관련성은 낮지만 개인적으로 비웃음거리가 된다거나, 험담을 하는 것 등이 이에 속한다. 위협관련 괴롭힘은 9), 10), 15), 19), 22)이 해당하는데, 신체적인 위해를 가하거나 사직 종용하기, 몹쓸 장난이 이에 속한다. 업무관련 괴롭힘은 1), 3), 4), 16), 21) 등이 속하는데, 직무수행과 관련하여 정보를 제공하지 않거나, 능력 이하로 일하도록 명령하는 것, 불합리하거나 불가능한 일을 하도록 함이 이에 속한다.

직장 내 괴롭힘 전체의 평균점수는 1.51점이었으며, 하위차원별로 보면, 업무 관련 괴롭힘의 수준이 다른 하위차원보다 높은 평균 1.66(표준편차 .78)이었고, 다음으로는 개인관련 괴롭힘이 1.52(표준편차 .77)이었다. 위협 관련 괴롭힘은 1.33(표준편차 .62)으로 상대적으로 낮은 편이었다.

<표 III-9> 콜센터 상담사 직장 내 괴롭힘 하위 차원 실태

(n=501)

항목	M(SD)
직장 내 괴롭힘 전체	1.51(.69)
하위차원A_개인 관련 괴롭힘	1.52(.77)
하위차원B_위협 관련 괴롭힘	1.33(.62)
하위차원C_업무 관련 괴롭힘	1.66(.78)

다. 인구집단별 직장 내 괴롭힘 피해 실태

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 피해 실태를 인구집단별로 비교하였다. 비교집단은 성별, 교육수준, 연령, 소득, 현 직장 경력, 고용형태 및 노동조합 가입 여부 등에 따라 직장 내 괴롭힘 피해수준이 통계적으로 유의미한 차이가 있는지를 살펴보았다. 분석변인은 직장 내 괴롭힘(전체), 개인관련 괴롭힘, 위협관련 괴롭힘, 업무관련 괴롭힘 등 4개를 대상으로 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 3집단 이상의 경우에는 사후분석을 실시하였다.

가) 직장 내 괴롭힘(전체)

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘(전체)을 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-10>과 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 20대 1.44, 30대 1.75, 40대 1.37, 50대 이상 1.33이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결

과 30대가 다른 연령집단보다 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 유의하게 높았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 150만원 미만 2.21, 150~200만원 1.37, 200~250만원 1.56, 250만원 이상 1.80이었고, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 150만원 미만(a) 집단이 150~200만원, 200~250만원 집단보다 괴롭힘 피해 수준이 유의하게 높았다. 또한 200~250만원(c), 250만원 이상(d) 집단이 150~200만원(b) 집단보다 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높은 것으로 확인된다.

셋째, 고용형태에서 전일제 노동자는 1.49, 파트타임은 1.98로 파트타임 종사자가 좀 더 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었는데, 이는 통계적으로 유의한 수준의 차이였다.

넷째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 미가입자는 1.52, 가입자는 1.48로 미가입자의 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 III-10> 직장 내 괴롭힘(전체) 인구집단별 비교

(n=501)

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

	노동조합 가입	1.48(.61)		
--	---------	-----------	--	--

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

나) 개인관련 괴롭힘

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘(개인관련 괴롭힘)을 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-11>과 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 20대 1.47, 30대 1.77, 40대 1.37, 50대 이상 1.34이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 30대가 20대와 40대보다 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 유의한 수준에서 높았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 150만원 미만 2.29, 150~200만원 1.38, 200~250만원 1.58, 250만원 이상 1.81이었고, 집단 간 통계적 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 150만원 미만(a) 집단 150~200만원, 200~250만원 집단보다 괴롭힘 피해 수준이 유의하게 높았다. 또한 200~250만원(c), 250만원 이상(d) 집단이 150~200만원(b) 집단보다 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높은 것으로 확인된다.

셋째, 고용형태에서 전일제 노동자는 1.50, 파트타임은 2.03으로 파트타임 종사자가 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었는데, 이는 통계적으로 유의한 수준의 차이였다.

넷째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 미가입자는 1.54, 가입자는 1.49로 미가입자의 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았지만, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 III-11> 직장 내 괴롭힘(개인 관련) 인구집단별 비교

(n=501)

	구분	M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.47(.64)	10.74***	b>a*

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

다) 직장 내 괴롭힘(위협관련 괴롭힘)의 인구집단 별 비교

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘(위협관련 괴롭힘)을 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-12>와 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 20대 1.29, 30대 1.60, 40대 1.17, 50대 이상 1.13이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 30대가 20대와 40대보다 유의한 수준에서 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 150만원 미만 2.05, 150~200만원 1.19, 200~250만원 1.35, 250만원 이상 1.80이었고, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 150만원 미만(a) 집단이 150~200만원, 200~250만원 집단보다 유의하게 괴롭힘 피해 수준이 높았다. 또한, 150~200만원 집단이 200만원 이상 집단(c, d)보다 유의한 수준에서 낮은 것으로 확인된다.

셋째, 고용형태에서 전일제 노동자는 1.31, 파트타임은 1.72로 파트타임 종사자가 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었는데, 이는 통계적으

로 유의한 수준의 차이였다.

넷째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 미가입자는 1.40, 가입자는 1.22로 미가입자의 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 통계적으로 유의한 수준에서 높은 것으로 확인된다.

<표 III-12> 직장 내 괴롭힘(위험 관련) 인구집단별 비교

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

라) 직장 내 괴롭힘(업무관련 괴롭힘)

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘(업무관련 괴롭힘)을 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-13>과 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 20대 1.53, 30대 1.85, 40대 1.57, 50대 이상 1.53이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 30대가 20대와 40대보다 유의한 수준에서 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 150만원 미만 2.16, 150~200만원 1.55, 200~250만원 1.74, 250만원 이상 1.79이었고, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석 결과 150만원 미만(a) 집단이 150~200만원 집단보다 유의한 수준에서 높은 것으로 확인된다.

셋째, 고용형태에서 전일제 노동자는 1.64, 파트타임은 2.13으로 파트타임 종사자가 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었는데, 이는 통계적으로 유의한 수준의 차이였다.

넷째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 미가입자는 1.61, 가입자는 1.73으로 가입자가 조금 더 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 III-13> 직장 내 괴롭힘(업무 관련) 인구집단별 비교

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

마) 직장 내 괴롭힘 인구집단 별 비교 요약

위의 분석결과를 토대로 콜센터 상담사 중 직장 내 괴롭힘을 더 많이 당하는 하위집단은 누구인지를 분석하였으며, 그 결과는 <표 III-14>와 같다.

첫째, 연령구간 별로 관련하여 살펴보면, 전반적인 직장 내 괴롭힘뿐만 아니라 개인, 위협, 업무 관련 하위 차원에서 모두 30대가 다른 연령대보다 더 높은 수준으로 피해를 당하고 있었다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 모든 영역의 직장 내 괴롭힘은 150만원 미만의 소득자가 더 높은 피해를 당하고 있었고, 200만원 이상의 소득 집단은 업무관련 괴롭힘을 제외하면 모든 영역에서 더 높은 수준의 괴롭힘 피해를 당하고 있었다.

셋째, 고용형태를 보면 파트타임이 전일제 노동자보다 더 높은 수준으로 모든 영역의 직장 내 괴롭힘 수준이 높았다.

넷째, 노동조합 가입 여부에 따라 직장 내 괴롭힘의 유의한 차이는 위협 관련 괴롭힘에서만 확인되었다. 노조 미가입자가 가입자보다 위협 관련 괴롭힘의 수준이 유의하게 높았다.

<표 III-14> 직장 내 괴롭힘의 취약 인구집단 분석

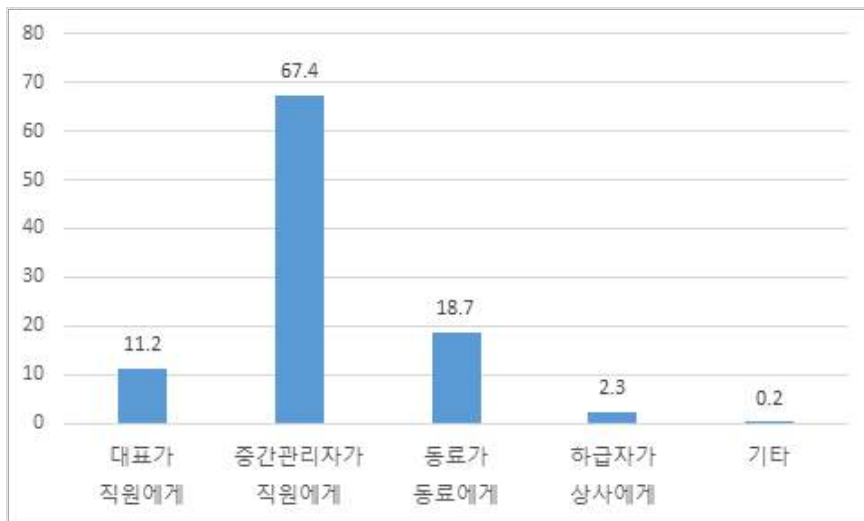
구분	전체	개인 관련	위협 관련	업무 관련
연령	30대	30대	30대	30대
소득	150만원 미만 200만원 이상	150만원 미만 200만원 이상	150만원 미만 200만원 이상	150만원 미만
고용형태	파트타임	파트타임	파트타임	파트타임
노동조합	-	-	미가입자	-

라. 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계는 다음 <그림 III-3>과 같다.

중간관리자가 가해한 경우가 67.4%로 가장 많았고, 다음은 동료가 동료에게 가해한 경우 18.7%, 대표가 직원에게 한 경우 11.2%였던 반면, 하급자가 상급자에게 가해한 경우는 2.3%에 불과하였다.

(단위: %)



<그림 III-3> 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계

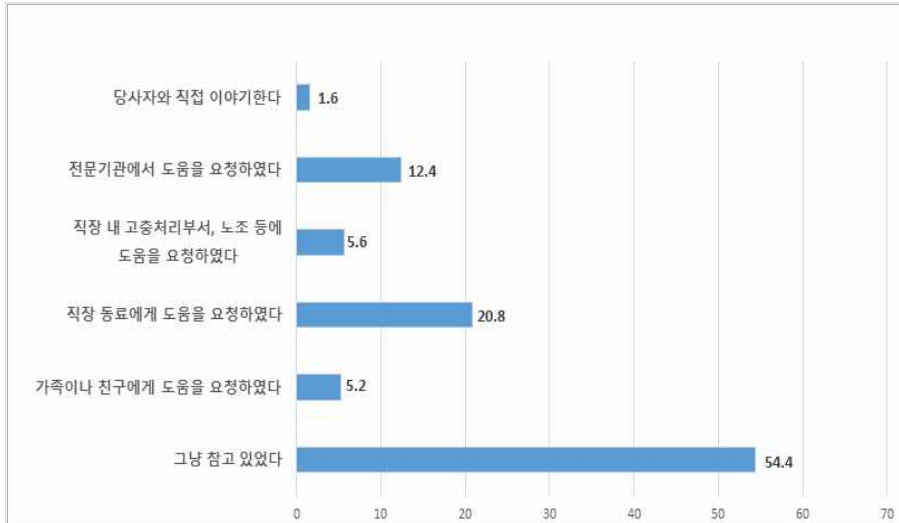
마. 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처방법

콜센터 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처방법에 대한 분석결과는 다음 <그림 III-4>와 같다.

“그냥 참고 있었다”는 응답이 54.4%로 가장 많았고, 다음으로는 “직장 동료에게 도움을 요청하였다”는 응답이 20.8%였다. 반면, “전문기관에 도

움을 요청하였다” 12.4%, “직장 내 고충처리부서, 노조 등에 도움을 요청하였다” 5.6%였다. “당사자와 직접 이야기한다”는 1.6%에 불과하였다.

(단위: %)



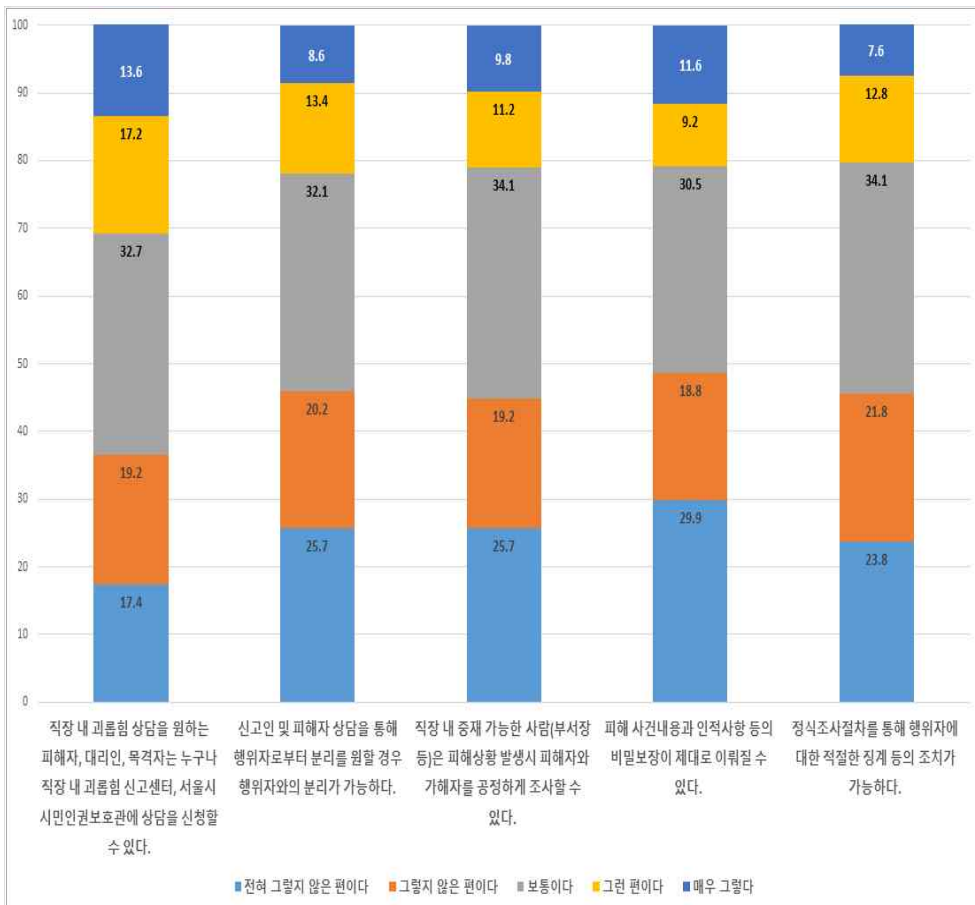
<그림 III-4> 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처 방법

바. 직장 내 괴롭힘 발생 각 대응방안에 대한 인식

콜센터 내에서 직장 내 괴롭힘이 발생했을 경우 5가지 대응방안에 대해 실제로 그것이 실행될 가능성이 얼마나 있다고 인식하는지에 대해 조사하였다. 대응방안들은 다음과 같다.

“전혀 그렇지 않다”와 “그렇지 않은 편이다”를 묶고, “그런 편이다”와 “매우 그렇다”를 묶어서 분석해 보면, 응답자들은 5개의 각 항목에 대해 36.6%에서 48.7%가 실제로 실행 가능하지 않다고 여기고 있었고, 20.8%에서 30.8%가 실행 가능하다고 여기고 있어, 5가지의 대응방안들에 대해 실행 가능하지 않을 것이라는 인식이 조금 더 높았다. “보통이다”라고 응답한 이들은 30.5%에서 34.1%로 3명 당 1명이 해당 대응방안에 대해 신뢰 및 불신 사이에서 인식하고 있는 것으로 확인된다. 구체적인 분석결과는 다음 <그림 III-5>와 같다.

(단위: %)



<그림 III-5> 직장 내 괴롭힘 발생 시 각 대응방안에 대한 인식

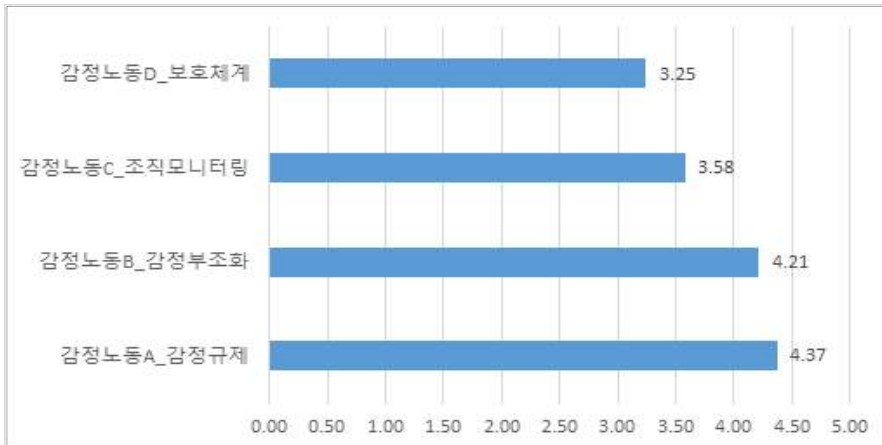
4) 감정노동 실태

가. 감정노동 하위차원 분석

콜센터 상담사의 감정노동 하위차원별 분석결과는 다음 <그림 III-6>과 같다. 감정노동은 총 11개의 문항으로 조사가 이뤄졌으며, 11개의 문항은 4개의 하위차원으로 구성된다. 첫째, ‘감정규제’는 감정노동자가 스스로 감정을 억누르는 등의 경험을 의미하며, 5점에 가까울수록 감정규제의 수준이

높음을 뜻한다. 콜센터 상담사들의 감정규제 수준은 4.37로 다른 하위차원에 비해 높은 수준이었다. 둘째, ‘감정부조화’는 드러난 감정과 실제 감정 간의 부조화 경험을 의미하는데, 마찬가지로 5점에 가까울수록 감정부조화의 수준이 높음을 의미하고, 평균 4.21점으로 확인되었다. 셋째, ‘조직 모니터링’은 관리자에 의해 감정이 얼마나 규제받고 있는지를 의미하는데, 5점에 가까울수록 조직모니터링의 수준이 높은 것을 뜻한다. 조직 모니터링의 수준은 3.58로 확인되었다. 넷째, ‘보호체계’는 조직 내에서 감정노동으로 인한 부정적 영향을 얼마나 보호할 수 있는지에 관한 것이며, 5점에 가까울수록 감정노동자에 대한 보호체계가 더 취약함을 의미한다. 조사결과 보호체계는 평균 3.25점으로 보통 이상의 취약성을 보이는 것으로 확인되었다.

(단위: 점)



<그림 III-6> 콜센터 상담사의 감정노동 하위차원 분석

나. 집단별 감정노동 수준 비교

콜센터 상담사의 감정노동 수준을 집단간 비교하였으며, 분석결과는 다음 <표 III-15>와 같다.

첫째, 연령을 보면 20대 3.39, 30대 3.64, 40대 3.97, 50대 이상 3.88이었으며, 집단간에 유의한 차이가 확인되었다. 특히 40대 이상이 20~30대보

다 통계적으로 유의하게 더 높은 수준의 감정노동을 겪고 있었다.

둘째, 소득구간별로 보면, 150만원 미만 3.63, 150~200만원 3.86, 200~250만원 3.79, 250만원 이상 3.25이었고, 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었는데, 사후분석 결과 150~200만원, 200~250만원 집단이 250만원 소득이 있는 집단보다 감정노동의 수준이 높은 것으로 확인되었다.

셋째, 고용형태로 보면 전일제 노동자가 3.78, 파트타임 노동자가 3.71로 전일제 노동자가 조금 더 높은 수준의 감정노동 경험이 있었지만, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

넷째, 노동조합 미가입자는 3.59, 가입자는 4.07이었고, 노동조합 가입자가 미가입자보다 통계적으로 유의하게 높은 수준에서 감정노동을 경험하고 있었다.

<표 III-15> 콜센터 상담사의 감정노동 수준 집단간 비교

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

5) 직무스트레스, 직무만족, 소진 및 이직의도

가. 직무스트레스 및 직무만족

콜센터 상담사의 업무부담 수준에 대해 다음 <표 III-16>과 같이 조사하였다. 하루에 담당하는 업무부담(콜 수, 목표량 등)에 대해 “적절하여 충분히 해결할 수 있을 만한 수준이다” 94명(18.8%), “약간 많은 편이지만 해결할 수 있을 만한 수준이다” 199명(39.7%)으로 59.5%가 통제 가능하다고 인식하였다. 반면, “다소 많아서 약간 벅찬 수준이다” 139명(27.7%), “매우 많아서 크게 부담이 느껴진다” 69명(13.8%)으로 41.5%가 부담스러운 수준이라고 인식하고 있었다.

<표 III-16> 콜센터 상담사의 업무부담 수준

(n=501)

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

콜센터 상담사의 직무만족에 대해 1)임금, 2)고용의 안정성, 3)근무환경, 4)근로시간, 5)일의 내용, 6)개인발전 가능성, 7)의사소통, 인간관계, 8)인사관리 공정성, 9)복리후생, 10)업무량 등 10개의 항목으로 만족도를 조사하였다. 10가지 항목에 대한 전반적인 만족도는 최소 2.17에서 최대 2.93까지 분포하고 있었다. 만족도가 이 낮은 항목으로는 “1)임금”이 2.17로 가장 낮았고, 다음으로는 “6)개인발전 가능성”으로 2.32이었다. 반면, “7)의사소

통, 인간관계”는 2.93으로 가장 높은 만족도를 보이고 있었고, “근로시간” 역시 2.92의 만족도를 보여 해당 항목들은 상대적으로 만족도가 다른 항목에 비해 높은 것으로 확인되었다. 구체적인 분석결과는 다음 <그림 III-7>과 같다.

(단위: 점)

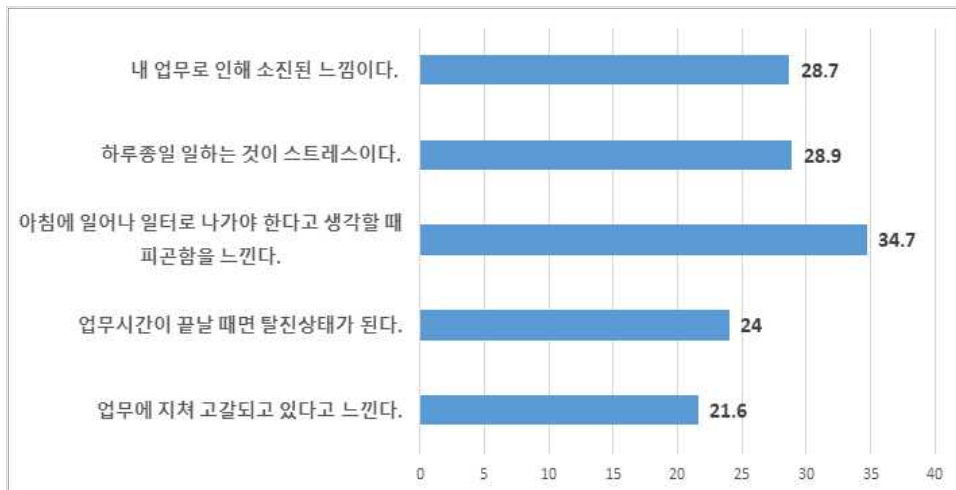


<그림 III-7> 콜센터 상담사의 직장생활 만족도

나. 직무 소진

콜센터 상담사의 직무 소진에 대해 다음 <그림 III-8>과 같이 5개 항목으로 조사하였다. “전혀 없다”부터 “거의 매일”까지 1~7점 척도로 이루어졌고, 이 중 “거의 매일” 해당 항목을 경험하는 비율이 얼마나 되는지에 대해 제시하였다. 응답자들은 소진과 관련한 문항에서 최소 21.6%에서 최대 34.7%까지 거의 매일 경험하고 있는 것으로 응답하였다. 특히 “3) 아침에 일어나 일터로 나가야 한다고 생각할 때 피곤함을 느낀다”를 거의 매일이라고 응답한 이들이 34.7%로 가장 많았고, “4)하루 종일 일하는 것이 스트레스이다”와 “5)내 업무로 인해 소진된 느낌이다.”는 응답 역시 거의 매일이라는 답변이 각각 28.9%, 28.7%였다.

(단위: %)



<그림 III-8> 콜센터 상담사의 직무소진 수준

콜센터 상담사의 인구집단별 소진 수준을 비교분석하였으며, 그 결과는 <표 III-17>과 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 20대 2.93, 30대 3.03, 40대 2.89, 50대 이상 2.90이었으나, 연령별로 소진 수준은 유의한 차이가 없었다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 150만원 미만 4.82, 150~200만원 5.25, 200~250만원 4.80, 250만원 이상 4.13으로 집단 간 유의한 차이가 있었다. 사후분석 결과 150~200만원 소득집단이 200만원 이상의 소득집단보다 소진 수준이 유의하게 높았다.

셋째, 고용형태로는 전일제 노동자는 2.94, 파트타임 노동자는 3.14였으나 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

넷째, 노동조합 가입자는 4.78, 노동조합 가입자는 5.32로 가입자가 미가입자에 비해 통계적으로 유의하게 소진의 수준이 높은 것으로 확인되었다.

<표 III-17> 콜센터 상담사의 인구집단별 소진 수준 비교

(n=501)

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

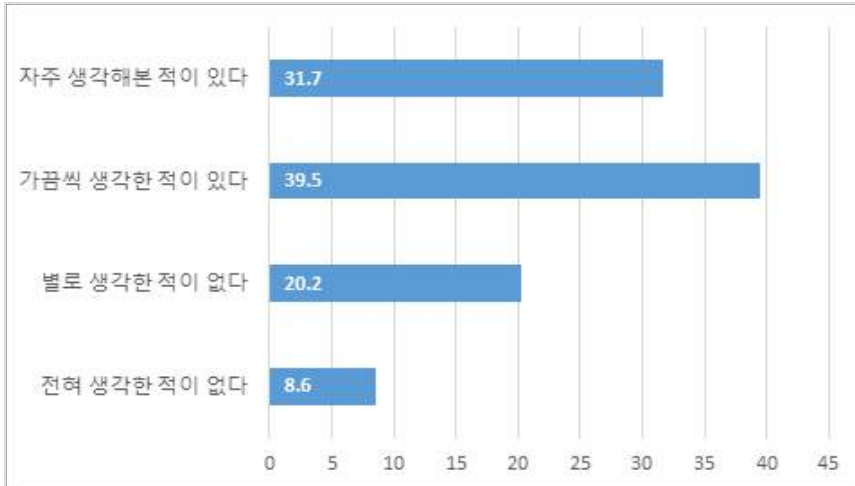
* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

다. 이직의도

최근 3개월 이내에 콜센터 상담사들의 이직의도가 어떠한지에 대해 조사하였고, 분석결과는 다음 <그림 III-9>와 같다.

최근 3개월 이내에 이직을 “가끔씩 생각한 적이 있다”는 응답이 39.5%로 가장 많았고, 다음으로는 “자주 생각해 본 적이 있다”는 응답이 31.7%로 71.2%는 이직의도를 갖고 있는 것으로 확인된다. “별로 생각한 적이 없다” 20.2%, “전혀 생각한 적이 없다”는 8.6%로 28.8%는 이직의도가 없었다. 즉, 응답자 10명당 7명 정도는 이직의도를 갖고 있는 것으로 볼 수 있다.

(단위: %)



<그림 III-9> 콜센터 상담사의 최근 3개월 내 이직의도

콜센터 상담사들의 인구집단별 이직의도를 비교 분석하였고, 분석결과는 다음 <표 III-18>과 같다.

첫째, 연령별로 20대 2.93, 30대 3.03, 40대 2.89, 50대 이상 2.90이었으나, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

둘째, 소득별로 150만원 미만 3.00, 150~200만원 3.06, 200~250만원 2.88, 250만원 이상은 2.45였으며, 집단간에 유의한 차이가 확인된다. 150만원~250만원 사이의 집단(b, c)이 250만원 이상 소득집단보다 이직의도가 유의한 수준에서 높은 것으로 확인되었다.

셋째, 전일제 노동자가 2.94, 파트타임 노동자가 3.14였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

마지막으로 노동조합 미가입자는 2.96, 가입자는 2.92였으나 이 역시 통계적 유의한 차이는 없는 것으로 확인되었다.

<표 III-18> 콜센터 상담사의 인구집단별 이직의도 비교

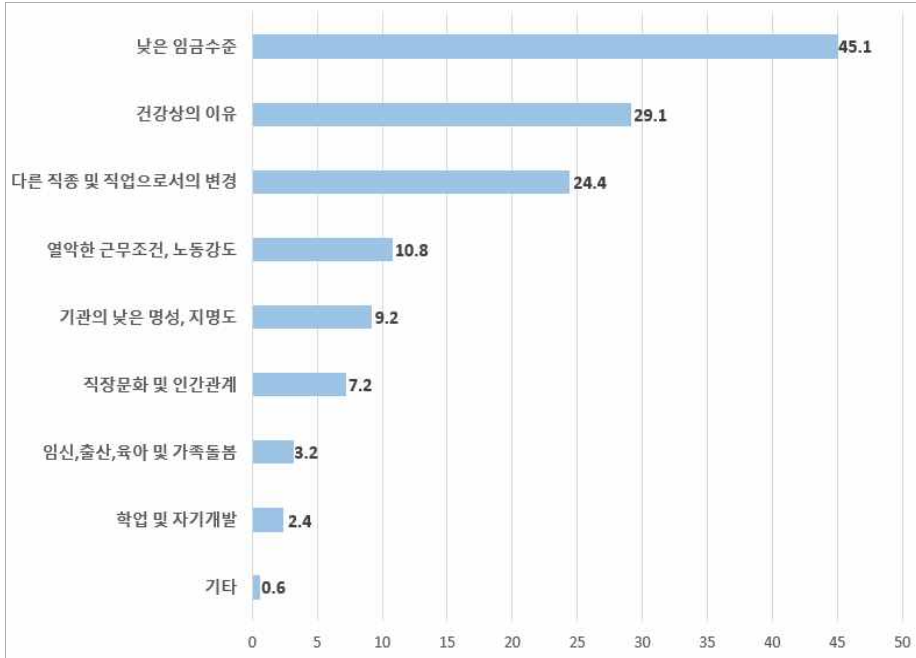
(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

이직의도를 갖고 있는 응답자들에게 이직의도의 이유를 조사하였다. “낮은 임금수준”이 45.1%로 가장 많았고, 그 다음으로는 “건강 상의 이유” 29.1%, “다른 직종 및 직업으로의 변경” 24.4%, “열악한 근무조건, 노동강도” 10.8% 순서로 높았다. 분석결과는 <그림 III-10>과 같다.

(단위: %)



<그림 III-10> 콜센터 상담사의 이직의도 사유(중복응답)

6) 건강 상태

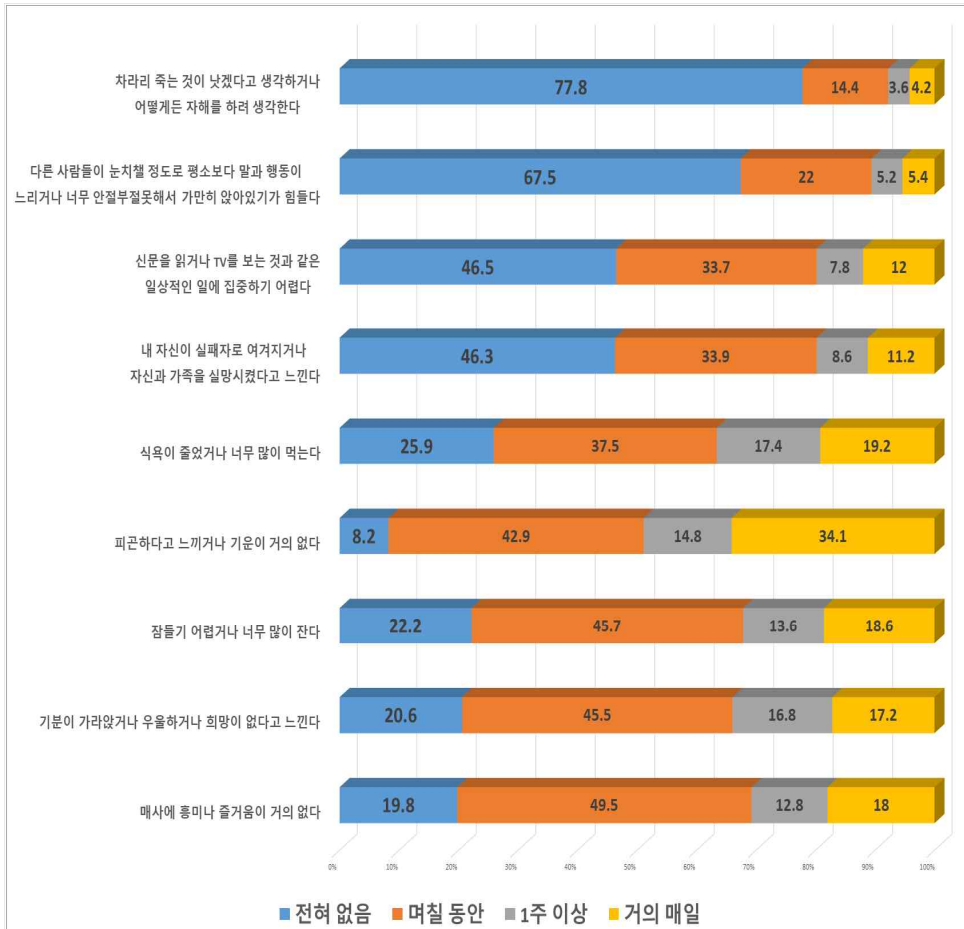
가. 우울장애유병률

콜센터 상담사의 PHQ-9(Patient health Questionnaire-9) 문항별 응답 결과를 분석하였다. PHQ-9은 지난 2주간 상태에 대해 응답하도록 구성되어 있으며, 항목 별 점수를 합산하여 절단점(총점 27점 중 10점)을 기준으로 초과될 경우 주요우울장애를 의심할 수 있는 위험군에 해당한다. 각 문항별로 “전혀 없음”은 0, “거의 매일”은 3점까지 측정하도록 설계되어 있다.

응답분포를 보면, 각 항목별로 “거의 매일”이라는 응답은 최소 4.2%에서 최대 34.1%까지 분포하고 있었다. “피곤하다고 느끼거나 기운이 없다”에

대해 거의 매일이라는 응답자가 34.1%로 가장 많았던 반면 “차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각하거나 어떻게든 자해를 하려 생각한다”는 응답은 4.2%로 상대적으로 적은 편이었다.

(단위: %)



<그림 III -11> 콜센터 상담사의 PHQ-9 문항별 결과

콜센터 상담사의 주요 우울장애 위험군 분포를 분석한 결과는 <표 III -19>와 같다. 각 집단별로 정상군, 위험군 분포의 통계적 차이가 존재하는

지 확인하기 위해 카이자승(χ^2) 검정을 실시하였다.

첫째, 응답자의 주요우울장애 위험군(합계 10점 이상)은 210명(41.9%)이었다. 이는 질병관리본부(2017) 분석결과, 만 19세 이상 국민의 주요우울장애 위험군 비율이 전체 5.6%, 남성 4.0%, 여성 7.2%인 것과 비교하면 매우 높은 수준인 것을 확인할 수 있다.

둘째, 연령별로 20대 38.2%, 30대 50.6%, 40대 37.9%, 50대 이상 34.3%가 위험군이었으며, 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 특히, 30대의 우울 위험군 비율이 높았다.

셋째, 소득구간별로 150만원 미만 47.6%, 150~200만원 46.3%, 200~250만원 38.1%, 250만원 이상 26.2%가 위험군이었으나 통계적 유의한 차이는 확인되지 않았다.

넷째, 전일제 종사자는 41.3%, 파트타임 종사자는 54.5%가 주요우울장애의 위험군이었으며, 각 집단에서 비율의 통계적 유의한 차이는 확인되지 않았다.

다섯째, 노조 미가입자는 39.7%, 가입자는 45.4%가 우울 위험군이었고, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 III-19> 콜센터 상담사의 주요우울장애 위험군 분포

(n=501)

구분		정상군	위험군	χ^2 검정
주요우울장애(전체)		291(58.1)	210(41.9)	
연령	20대(a)	34(61.8)	21(38.2)	8.78*
	30대(b)	88(49.4)	90(50.6)	
	40대(c)	123(62.1)	75(37.9)	
	50대 이상(d)	46(65.7)	24(34.3)	
소득	150만원 미만(a)	11(52.4)	10(47.6)	7.68
	150~200만원(b)	145(53.7)	125(46.3)	
	200~250만원(c)	104(61.9)	64(38.1)	

	250만원 이상(d)	31(73.8)	11(26.2)	
고용형태	전일제	291(58.7)	198(41.3)	1.51
	파트타임	10(45.5)	12(54.5)	
노동조합	노조 미가입	185(60.3)	122(39.7)	1.54
	노조 가입	106(54.6)	88(45.4)	

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

콜센터 상담사의 우울수준 집단간 차이를 분석한 결과는 <표 III-20>과 같다.

첫째, 연령별로 20대 8.07, 30대 10.51, 40대 9.22, 50대 이상 8.45였고, 집단간 유의한 차이가 있었는데, 특히 30대가 20대보다 우울 수준이 유의하게 높았다. 주목할 점은 30대의 평균 점수가 10.51로 주요우울장애 위험군 판단의 절단점인 10점 이상으로, 30대의 위험수준이 높은 것으로 보인다.

둘째, 소득수준별로 150만원 미만에서 평균 10.19, 150~200만원 10.06, 200~250만원 9.02, 250만원 이상 6.93점의 우울 평균점수를 보였으나 각 집단 간 통계적 유의한 차이가 확인되지 않았다.

셋째, 전일제 노동자는 9.41, 파트타임 노동자는 10.32였으나 두 집단 간의 통계적 유의한 차이가 확인되지 않았다. 단, 파트타임 노동자의 평균 우울 점수가 10.32로 위험군 절단점 이상에 위치하고 있었다.

넷째, 노동조합 가입 여부에 따른 차이를 살펴보면, 미가입자는 9.02, 가입자는 10.13이었으나 두 집단 간의 통계적 유의한 차이가 확인되지 않았다. 단, 노조 가입자의 평균 점수 역시 위험군 절단점인 10점 이상에 위치하고 있었다.

<표 III-20> 콜센터 상담사의 우울 수준 집단 간 차이

(n=501)

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	8.07(6.33)	3.02*	b>a*

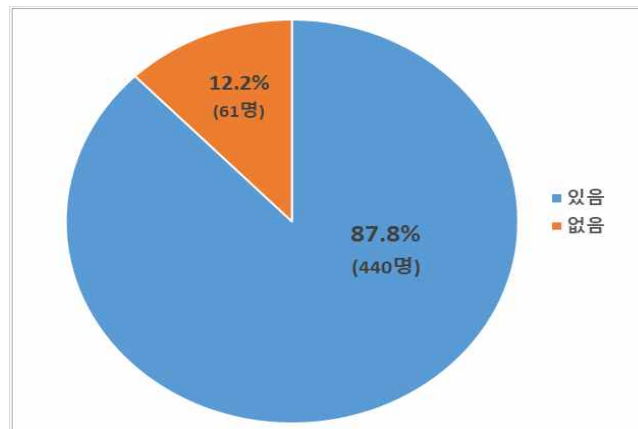
	30대(b)	10.51(7.12)		
	40대(c)	9.22(6.16)		
	50대 이상(d)	8.45(5.70)		
소득	150만원 미만(a)	10.19(6.14)	3.25*	b>d*
	150~200만원(b)	10.06(6.82)		
	200~250만원(c)	9.02(6.21)		
	250만원 이상(d)	6.93(5.27)		
고용형태	전일제	9.41(6.56)	-.64	
	파트타임	10.32(5.70)		
노동조합	노동조합 미가입	9.02(6.51)	-1.86	
	노동조합 가입	10.13(6.48)		

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

나. 자살

콜센터 상담사의 최근 1년 이내 자살생각 비율을 분석한 결과, 응답자 중 440명(87.8%)은 자살생각이 없었으나, 61명(12.2%)은 자살생각을 한 적이 있다고 하였다. 이는 한국보건사회연구원에서 한국복지패널 조사결과 응답자의 1.07%가 자살생각이 있다고 응답한 것과 비교할 때 매우 높은 수준이었다(여유진 외, 2019).

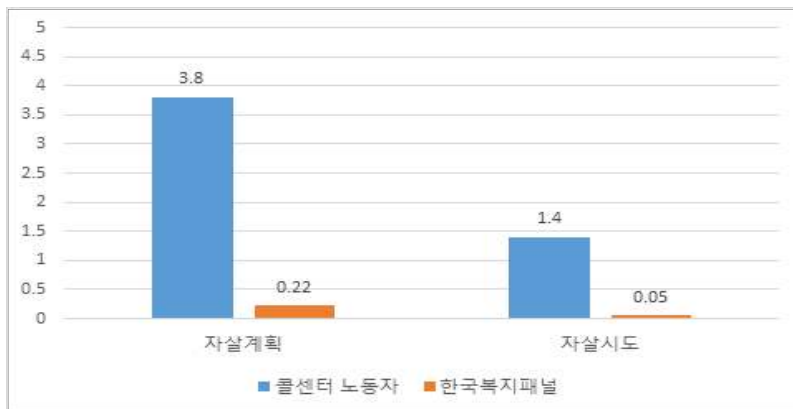
(단위: %)



<그림 III-12> 콜센터 상담사의 자살생각 비율

자살생각이 있다고 응답한 61명을 대상으로 최근 1년간 자살계획과 시도가 있었는지에 대해 조사하였으며 분석결과는 다음 <그림 Ⅲ-13>과 같다. 분석결과 61명 중 자살계획이 있었다는 이들은 19명(31.1%)이었고, 자살시도를 했던 적이 있다는 응답자는 7명(11.5%)였다. 전체 응답자 중에서는 자살계획 비율이 3.8%, 자살시도 비율은 1.4%였다. 한국보건사회연구원(2019)에서 한국복지패널을 분석한 결과, 자살계획 비율이 0.22%, 자살시도 비율은 0.05%인 것과 비교하면 콜센터 상담사의 자살계획과 시도 비율은 매우 심각한 수준으로 높았다.

(단위:%)



<그림 Ⅲ-13> 콜센터 상담사의 자살계획 및 자살시도율

콜센터 상담사의 집단별 자살생각 비율을 분석한 결과는 다음 <표 Ⅲ-21>과 같다.

첫째, 연령별로 20대 18.2%, 30대 11.8%, 40대 14.1%, 50대 이상 2.9%가 자살생각이 있었으며, 특히 20대의 자살생각이 높은 수준이었다. 집단간 유의한 통계적 차이가 있는 것으로 확인되었다.

둘째, 소득구간별로 150만원 미만 14.3%, 150~200만원 미만 12.6%, 200~250만원 미만 13.1%, 250만원 이상 4.8%가 자살생각이 있다고 하였

으나, 집단 간 유의한 차이는 없었다.

셋째, 전일제 노동자의 12.5%, 파트타임 노동자의 4.5%가 자살생각을 한 것으로 확인되었으나 집단 간 유의한 차이는 없었다.

넷째, 노동조합 미가입자의 12.1%, 가입자의 12.4%가 자살생각을 갖고 있었고 마찬가지로 집단 간 유의한 차이가 확인되지 않았다.

<표 III-21> 콜센터 상담사의 집단 별 자살생각 비율 분포
(n=501, 단위: 명(%))

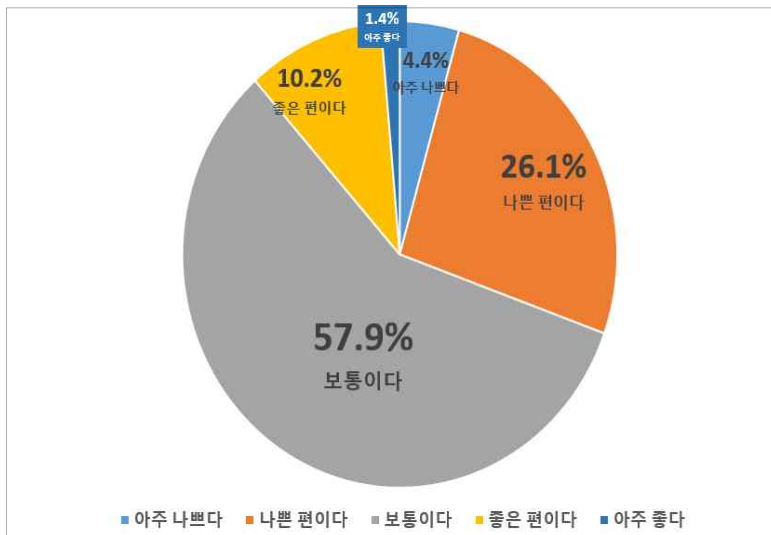
구분		없음	있음	χ^2 검정
자살생각 전체		440(87.8)	61(12.2)	-
연령	20대(a)	45(81.8)	10(18.2)	8.28*
	30대(b)	157(88.2)	21(11.8)	
	40대(c)	170(85.9)	28(14.1)	
	50대 이상(d)	68(97.1)	2(2.9)	
소득	150만원 미만(a)	18(85.7)	3(14.3)	2.42
	150~200만원(b)	236(87.4)	34(12.6)	
	200~250만원(c)	146(86.9)	22(13.1)	
	250만원 이상(d)	40(95.2)	2(4.8)	
고용형태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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

다. 주관적 건강상태 인식

콜센터 상담사를 대상으로 현재의 건강상태를 주관적으로 어떻게 평가하는지에 대해 조사하였다. “아주 나쁘다”, “나쁜 편이다”, “보통이다”, “좋은 편이다”, “아주 좋다” 등 5점 척도로 조사하였으며, 응답자들의 건강상태 인식에 대한 분석결과는 다음 <그림 III-14>와 같다.

분석결과를 보면 “보통이다”라는 응답이 57.9%로 가장 많았다. 건강 상태를 부정적으로 인식하는 응답 중 “아주 나쁘다” 4.4%, “나쁜 편이다” 26.1%로 30.5%가 부정적으로 인식하고 있었다. 반면에 “아주 좋다” 1.4%, “좋은 편이다” 10.2%로 응답자 중 11.6%만이 건강상태를 긍정적으로 인식하고 있었다.



<그림 III-14> 콜센터 상담사의 주관적 건강상태 인식(n=501)

콜센터 상담사의 주관적 건강상태 집단간 비교분석을 실시하였고, 분석결과는 다음 <표 III-22>와 같다. 5점에 가까울수록 건강상태를 긍정적으로 인식하는 것이다.

첫째, 연령별로 20대 3.29, 30대 3.28, 40대 3.39, 50대 이상 3.46점의 건강 수준으로 인식하고 있었으나, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 확인되지 않았다.

둘째, 소득별로 150만원 미만 3.29, 150~200만원 3.26, 200~250만원 3.41, 250만원 이상 3.74의 건강수준 인식을 보였다. 집단 간 차이가 있었는데, 사후분석 결과 250만원 이상의 소득집단이 150~200만원 소득집단보

다 건강 수준이 통계적으로 유의한 수준에서 더 긍정적이라고 인식하고 있었다.

셋째, 고용형태를 보면 전일제 노동자가 3.35, 파트타임 노동자가 3.41로 파트타임 노동자의 건강수준이 약간 더 긍정적인 것으로 보이나, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

넷째, 노동조합 미가입자의 건강수준은 3.46, 가입자는 3.17이었고, 두 집단 간 통계적인 유의한 차이가 확인되었는데 미가입자 건강 수준이 더 높았다.

<표 III-22> 콜센터 상담사의 주관적 건강상태 집단 비교

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

라. 프리젠티즘

콜센터 상담사가 지난 1년간 몸이 아파도 나와서 일한 날에 해당하는 프리젠티즘(presentism)의 수준에 대해 분석하였다. 몸이 아파도 나와서 일

한 날이 전혀 없다는 응답은 96명(19.2%)으로 5명당 1명 수준에 불과했던 반면, 응답자의 80.8%는 지난 1년간 프리젠티즘이 있었던 것으로 확인된다. 5일 미만이라는 응답이 149명(29.7%)이었고, 5일 이상 10일 미만 98명(19.6%), 10일 이상 15일 미만 76명(15.2%), 15일 이상 20일 미만 5명(1.0%), 20일 이상은 77명(15.4%)이었다. 응답자들은 1년에 평균 16.23일(표준편차 47.42일)을 아파도 출근했던 것으로 확인된다.

<표 III-23> 콜센터 상담사의 프리젠티즘

(n=501)

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

콜센터 상담사의 집단간 프리젠티즘 비교 분석한 결과는 다음 <표 III-24>와 같다.

첫째, 연령별로는 20대 23.24일, 30대 14.06일, 40대 17.26일, 50대 이상 13.36일의 프리젠티즘을 보였으나, 집단 간에 유의한 차이는 없었다.

둘째, 소득구간별로 150만원 미만 21.76일, 150~200만원 15.76일, 200~250만원 19.21일, 250만원 이상 4.60일의 프리젠티즘이 확인되나, 집단간에 통계적 유의한 차이는 없었다.

셋째, 고용형태별로 전일제 노동자는 15.85일, 파트타임 노동자는 24.50일로 파트타임 노동자의 프리젠티즘 수준이 높았지만, 집단간에 통계적 유의한 차이는 없었다.

넷째, 노동조합 미가입자는 11.64일, 가입자는 23.51일의 프리젠티즘이

확인되며, 통계적으로 노조 가입자의 프리젠티즘 수준이 유의하게 높은 것으로 확인되었다.

<표 III-24> 콜센터 상담사 프리젠티즘 집단 간 비교

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

7) 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 관계

가. 상관관계 분석

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 상관관계 분석결과는 다음 <표 III-25>와 같다.

첫째, 감정노동 하위차원 중 감정규제는 감정부조화($r=.62$), 조직모니터링($r=.42$), 보호체계 취약성($r=.24$)과 유의미한 정적 상관성을 보였으나, 개인 관련괴롭힘($r=-.18$), 위협관련 괴롭힘($r=-.30$), 업무관련 괴롭힘($r=-.10$) 등 직장 내 괴롭힘 변인과는 유의한 수준에서 부적 상관성을 갖는 것으로 확

인되었다. 다른 감정노동 하위차원과 달리 감정규제가 직장 내 괴롭힘의 각 하위차원과 부적 상관관계를 갖는다는 것은 노동과정에서 감정규제를 할수록 괴롭힘을 덜 받고 있다는 것을 의미한다. 콜센터 상담사들이 감정규제와 직장 내 괴롭힘 간 부적 상관성을 갖는다는 것은 역설적으로 이들의 감정규제가 괴롭힘을 피하기 위한 노동조건으로 자리잡고 있음을 보여주는 것으로 해석 가능할 것이다.

둘째, 감정노동 하위차원 중 감정부조화는 조직모니터링($r=.59$), 보호체계의 취약성($r=.31$)과 정적 상관관계를 보였고, 직장 내 괴롭힘에서는 업무관련 괴롭힘($r=.09$)과 유의한 정적 상관관계가 확인된다.

셋째, 감정노동 하위차원 중 조직모니터링은 보호체계 취약성($r=.37$), 개인관련 괴롭힘($r=.24$), 위협관련 괴롭힘($r=.15$), 업무관련 괴롭힘($r=.32$)과 유의한 정적 상관관계를 보였다.

넷째, 감정노동 하위차원 중 보호체계 취약성은 개인관련 괴롭힘($r=.13$)과 업무관련 괴롭힘($r=.16$)과 유의한 정적 상관관계를 보였다.

<표 III-25> 콜센터 상담사 직장 내 괴롭힘과 감정노동 상관관계 분석
(n=501)

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

* $p<.05$, ** $p<.01$

나. 우울, 소진, 건강 및 자살에 미치는 영향

콜센터 상담사의 감정노동과 직장 내 괴롭힘이 우울, 소진, 건강 및 자살 생각에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석 및 로지스틱 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 <표 III-26>과 같다. 통제변수로서 성별, 연령, 경력, 근로시간 및 소득 등 5개를 투입하였고, 독립변수로는 감정노동의 각 하위 차원(감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 보호체계), 직장 내 괴롭힘 각 하위차원(개인관련, 위협관련, 업무관련)을 투입하였다. 우울, 소진, 주관적 건강상태 등은 연속변인이기에 다중회귀분석을 실시하였으며, 자살생각은 유무에 해당하는 종속변인이기 때문에 로지스틱 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 우울을 종속변인으로 고려할 때, 통제변인 중 낮은 소득($\beta = -.13$)이 유의하게 영향을 미치고 있었고, 독립변인 중에서는 높은 감정부조화($\beta = .21$) 열악한 보호체계($\beta = .12$), 높은 수준의 개인관련 괴롭힘($\beta = .24$), 높은 수준의 업무 관련 괴롭힘($\beta = .16$)이 우울에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 소진을 종속변인으로 둘 때, 통제변인 중에서는 유의한 영향을 미치는 것이 없었다. 독립변인 중 높은 수준의 감정부조화($\beta = .31$), 조직 모니터링($\beta = .12$)과 낮은 수준의 위협관련 괴롭힘($\beta = -.24$)이 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 주관적 건강수준을 종속변인으로 둘 때, 통제변인 중에서는 높은 연령($\beta = .17$), 높은 소득($\beta = .11$)이 긍정적인 건강수준과 관련되어 있었다. 독립변인 중에서는 높은 수준의 조직 내 보호체계($\beta = -.11$), 낮은 수준의 위협관련 괴롭힘($\beta = .16$), 낮은 수준의 업무관련 괴롭힘($\beta = -.16$)이 긍정적 건강수준에 영향을 미치는 것으로 확인된다.

넷째, 자살생각을 종속변인으로 둘 때, 통제변인 중에서는 연령이 많을수록 자살생각을 가질 승산비(odds ratio)를 높였고, 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 하위차원은 자살생각을 갖도록 하는데 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

위 내용을 종합하면, 우울은 높은 수준의 감정부조화, 열악한 보호체계, 직장 내 괴롭힘 중 개인관련, 업무관련 괴롭힘 수준이 높은 것이 영향을 미치고 있었다. 소진은 높은 수준의 감정부조화와 조직 모니터링, 낮은 위협관련 괴롭힘이 영향을 미쳤다. 긍정적인 건강수준에는 높은 조직 내 보호체계와 낮은 업무관련 괴롭힘이 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 자살생각에 유의한 영향을 미치는 직장 내 괴롭힘과 감정노동 변인은 없는 것으로 확인되었다.

낮은 수준의 위협관련 괴롭힘이 높은 소진과 부정적인 주관적 건강인식에 영향을 미친다는 점은 통념과 배치되는 분석결과이다. 데이터의 산포도를 통하여 확인한 결과, 위협관련 괴롭힘의 수준이 낮은데도 불구하고 소진 수준이 매우 높은 조사참여자, 그리고 마찬가지로 위협관련 괴롭힘 수준이 낮은데도 불구하고 건강 수준이 부정적이라고 인식하는 상당한 조사참여자가 확인된다. 이는 표집오류인지, 혹은 실제로 소진이나 건강수준은 위협관련 괴롭힘 이외의 외부 변인이 존재하는 것으로 보아야 할지 단정할 수 없기에 후속 연구가 필요하다.

<표 III-26> 감정노동 및 직장 내 괴롭힘이 콜센터 상담사의 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

3. 어린이집 보육교사

1) 인구사회학적 특성

조사참여자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 <표 III-27>과 같다. 여성이 전체 응답자의 98.4%였고, 연령분포를 살펴보면 40대가 164명(42.7%)으로 가장 많았고, 평균 연령은 39.53세(표준편차 8.01세)였다. 교육수준은 대졸(전문대 포함)이 307명(80.0%)으로 가장 많았다. 현재 직장 경력은 1년 이상 3년 미만이 125명(32.6%)으로 가장 많았으며, 현 직장 평균 경력은 2.93년(표준편차 1.58년)이었다. 보육교사 전체 경력을 살펴보면 9년 이상이 120명(31.3%)으로 가장 많았고, 다음으로는 3년 이상 5년 미만이 68명(17.7%)이었으며, 전체 콜센터 경력은 4.20년(표준편차 1.55년)이었다. 월 근로소득 분포를 보면 200~250만원 미만이 전체 응답자 중 171명(44.5%)이었고, 150~200만원 미만이 123명(32.0%)이었다. 고용형태는 전일제 종사자가 325명(84.6%)이었다.

<표 III-27> 보육교사의 인구사회학적 특성

(n=384)

항목		n(%)	M(SD)
성별	남	6(1.6)	
	여	378(98.4)	
연령	20대	53(13.8)	39.53(8.01)
	30대	130(33.9)	
	40대	164(42.7)	
	50대	37(9.6)	
학력	고졸	47(12.2)	
	2~3년제 대학 졸업	167(43.5)	
	4년제 대학 졸업	140(36.5)	
	대학원 이상(수료 포함)	30(7.8)	

감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구

경력 (현 직장)	1년 미만	68(17.7)	2.93(1.58)
	1년 이상 3년 미만	125(32.6)	
	3년 이상 5년 미만	74(19.3)	
	5년 이상 7년 미만	49(12.8)	
	7년 이상 9년 미만	19(4.9)	
	9년 이상	49(12.8)	
경력 (보육교사 전체)	1년 미만	7(1.8)	4.20(1.55)
	1년 이상 3년 미만	66(17.2)	
	3년 이상 5년 미만	68(17.7)	
	5년 이상 7년 미만	67(17.4)	
	7년 이상 9년 미만	56(14.6)	
	9년 이상	120(31.3)	
월 근로소득	100만원 미만	25(6.5)	
	100~150만원 미만	24(6.3)	
	150~200만원 미만	123(32.0)	
	200~250만원 미만	171(44.5)	
	250~300만원 미만	38(9.9)	
	300~350만원 미만	3(.8)	
근무지	서울시	134(34.9)	
	경기도	104(27.1)	
	기타	146(38.1)	
어린이집 유형	국공립 어린이집	127(33.1)	
	민간어린이집(직장, 법인)	174(45.3)	
	가정어린이집	80(20.8)	
	기타(사회서비스원, 협동조합 등)	3(.8)	
고용형태	전일제	325(84.6)	
	파트타임	46(12.6)	
	기타(보조, 대체교사 등)	13(3.4)	

2) 노동환경

가. 노조가입 및 휴식권 사용

가) 노조가입

보육교사의 노동조합 가입 상황은 <표 III-28>과 같다. 조사참여자 중 295명(76.8%)은 직장 내 노동조합이 없었으며, 직장 내 노동조합이 있는 경우가 84명(21.9%)으로 확인된다. 노동조합이 있다고 응답한 참여자의 가입현황을 구체적으로 살펴보면, 44명(11.5%)은 노동조합에 가입되어 있었고, 36명(9.4%)은 노동조합이 있고 가입대상이지만 노조에 가입하지 않았다고 응답하였다. 4명(1.0%)은 직장 내 노조가 있으나, 가입대상이 아닌 것으로 나타났다.

<표 III-28> 보육교사 노동조합 가입 상황

(n=384)

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

나) 휴식권 사용

보육교사들의 식사시간, 휴게시간 활용, 연차휴가 및 병가 이용 패턴은 <그림 III-15>와 같다.

첫째, 식사시간은 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있는지에 대한 질문에 대해 “전혀 그렇지 않다”는 53.6%, “그렇지 않은 편이다”는 14.4%로 68%의 응답자는 식사시간이 자유롭지 않다고 하였다. 식사시간을 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있다는 응답자는 “매우 그렇다”가 9.4%, “그런

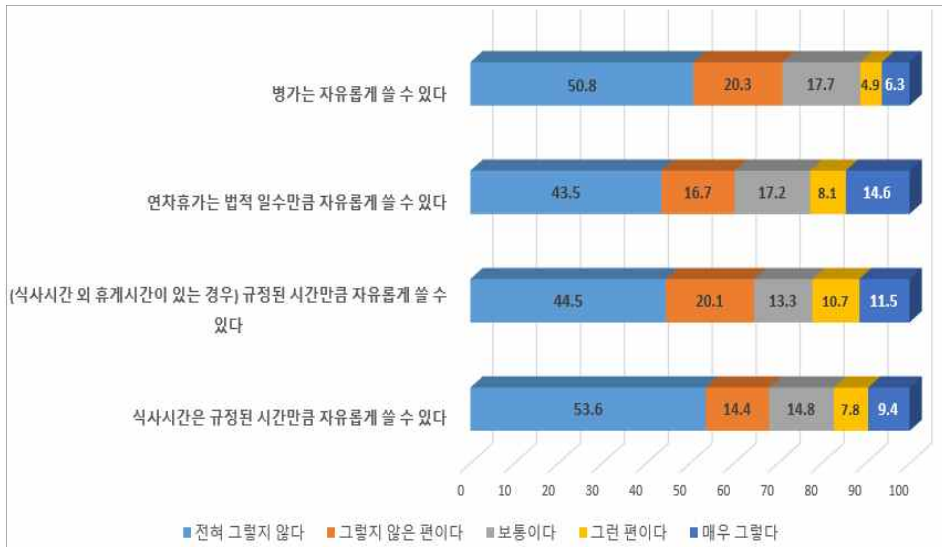
편이다”가 7.8%로 응답자 중 17.2%는 식사시간을 자유롭게 쓸 수 있는 편이라고 응답하였다.

둘째, 규정된 휴게시간을 자유롭게 사용할 수 있는지에 대한 질문에 대해 “전혀 그렇지 않다”는 응답자는 44.5%, “그렇지 않은 편이다”는 20.1%로 응답자의 64.6%는 규정된 휴게시간 사용이 어려운 것으로 파악된다. 반면, “매우 그렇다”는 응답은 11.5%, “그런 편이다”는 응답은 10.7%로 22.2%가 규정된 휴게시간이 사용 가능하다고 응답하였다. 따라서 휴게시간을 사용하는 것이 보육교사들에게 어려운 것으로 파악된다.

셋째, 연차휴가의 사용에 대해 분석한 결과, “전혀 그렇지 않다”는 43.5%, “그렇지 않은 편이다”는 16.7%로 60.2%는 연차휴가 사용이 자유롭지 않다고 하였다. 연차휴가 사용이 매우 자유로운 응답자는 14.6%, 그런 편인 응답자는 8.1%로 22.7%가 연차휴가 사용이 자유로운 편이라고 하였다.

넷째, 병가를 자유롭게 사용할 수 있는지 확인한 결과, “전혀 그렇지 않다”는 응답은 50.8%, “그런 편이다”는 20.3%로 71.1%는 병가 사용이 자유롭지 않은 상황이었다. 병가 사용이 매우 자유롭다는 응답은 6.3%, 그런 편이라는 응답이 4.9%로 11.2%만이 병가사용이 자유로운 편이라고 하였다.

종합하면, 보육교사들은 식사시간 사용과 병가 사용이 다른 기본적인 휴게권에 비해 제대로 보장받지 못하고 있는 상황이었다. 연차휴가 및 휴게시간 사용도 각각 60.2%, 64.6%가 자유롭지 않다고 응답하여 휴식권의 모든 항목에서 자유롭지 못한 것으로 파악된다.



<그림 III-15> 보육교사의 휴식권 사용 현황

나. 근로시간 및 휴식시간

보육교사의 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일을 분석한 결과는 <표 III-29>와 같다.

첫째, 식사시간을 살펴보면 하루 평균 18.73분(표준편차 12.59분)을 사용하고 있었다. 구간별로 살펴보면 하루 평균 30분 미만이 281명(73.2%)으로 가장 많았고, 30분 이상 60분 미만은 87명(22.7%)이었다. 60분 이상은 16명(4.2%)으로 충분한 식사 시간이 보장되지 않은 상황인 것으로 확인된다.

둘째, 식사 외 휴게시간은 하루 평균 24.93분(표준편차 24.09분)이었다. 구간별로 살펴보면 휴게시간이 없다는 응답이 127명(33.1%)로 가장 많았고, 다음으로는 30분 이상 60분 미만 112명(29.2%), 60분 이상이 85명(22.1%)이었다.

셋째, 주당 평균 출근일은 평균 5.01일(표준편차 .13일)이었고, 주 5일 출근이 380명(99.0%)으로 가장 많았다. 주 6일 이상 출근하는 응답자는 4명(0.11%)인 것으로 확인된다.

<표 III-29> 보육교사 식사시간, 휴게시간 및 주당 평균 출근일

(n=384)

항목		n(%)	M(SD)
식사시간(분)	30분 미만	281(73.2)	18.73(12.59)
	30분 이상 60분 미만	87(22.7)	
	60분 이상	16(4.2)	
식사 외 휴게시간(분)	없음	127(33.1)	24.93(24.09)
	30분 미만	60(15.6)	
	30분 이상 60분 미만	112(29.2)	
	60분 이상	85(22.1)	
주당 평균 출근일	주 5일	380(99.0)	5.01(.13)
	주 6일	3(.8)	
	주 7일	1(.3)	

3) 직장 내 괴롭힘 실태

가. 직장 내 괴롭힘 피해 경험

보육교사들이 22개 괴롭힘 항목 중 2개 이상 항목에서 주 1회 이상의 피해를 경험한 직장 내 괴롭힘 피해율은 31.2%로 매우 높은 수준이었으며, 항목별 직장 내 괴롭힘 피해율은 4.2~22.7% 수준인 것으로 확인된다. 문항별로 살펴보면, “18) 누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다”는 응답이 22.7%로 가장 많았다. 다음으로는 “21) 직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다” 17.2%, “1) 누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다” 16.9%, “4) 책임져야 할 부분이 없어지거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체된 적이 있다” 14.8%, “3) 나의 자격(증)이나 능력 이하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다” 14.6%, “6) 누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이

있다” 14.3%, “8) 누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다” 13.3%으로 비교적 피해수준이 높은 항목에 해당한다. 반면 “15) 나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 몹쓸 장난을 친 적이 있다” 4.2%, “22) 폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다” 4.7%, “9) 손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길을 가로막기 등으로 위협을 받은 적이 있다” 6.8%, “10) 직장 내에서 누군가 나의 사직을 종용하는 암시를 준 적이 있다”와 “16) 불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다” 각각 7.6%, “17) 나에 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다” 9.9%로 해당 항목들은 10% 미만의 피해율을 보여 상대적으로 피해경험이 적었다. 구체적인 분석결과는 다음 <표 III-30>과 같다.

<표 III-30> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 실태

(n=384)

항목	피해율 (%)
1) 누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다	16.9
2) 나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다	12.0
3) 나의 자격(증)이나 능력 이하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다	14.6
4) 책임져야 할 부분이 없어지거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체된 적이 있다	14.8
5) 직장 내에서 나에 관한 험담이나 안 좋은 소문이 돈 적이 있다	10.4
6) 누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다	14.3
7) 누군가 나의 인격, 태도, 사생활에 대해 모욕이나 비난을 한 적이 있다	13.0
8) 누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다	13.3
9) 손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길을 가로막기 등으로 위협을 받은 적이 있다	6.8
10) 직장 내에서 누군가 나의 사직을 종용하는 암시를 준 적이 있다	7.6
11) 누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다	12.2
12) 누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인 적이 있다	12.2
13) 누군가 나의 일에 대해 지속적으로 비난한 적이 있다	10.9
14) 직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다	13.3
15) 나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 몹쓸 장난을 친 적이 있다	4.2

16) 불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다	7.6
17) 나에게 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다	9.9
18) 누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다	22.7
19) 복지혜택(휴가, 병가, 육아휴직 등)을 쓰지 못하도록 압력을 받은 적이 있다	10.7
20) 누군가 나를 지나치게 귀찮아하거나 괴롭히거나 비꼰 적이 있다	10.9
21) 직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다	17.2
22) 폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다	4.7
직장 내 괴롭힘 피해자 비율 ¹²⁾	31.2

직장 내 괴롭힘 22개 문항의 합계 최소값은 22점(전혀 없음)부터 120점(모든 항목에서 매일 경험)까지 분포하며, 합계점수의 4분위별 분포 현황은 다음 <표 III-31>과 같다. 직장 내 괴롭힘을 한 번도 겪지 않았다는 보육교사는 66명(17.2%)에 불과하였고, 1/4분위(23~44점)은 200명(52.1%), 2/4분위는 74명(19.3%), 3/4분위는 30명(7.8%), 4/4분위는 14명(3.6%)이었다.

<표 III-31> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 피해 합계점수 분위별 분포 (n=384)

괴롭힘 피해 합계 구간	n	%
없음	66	17.2
1/4분위(23~44점)	200	52.1
2/4분위(45~66점)	74	19.3
3/4분위(67~88점)	30	7.8
4/4분위(89~120점)	14	3.6

12) 괴롭힘 피해자 비율은 최근 6개월 이내 주 1회 이상 2가지 이상의 항목에서 괴롭힘을 경험한 이들로 계산하였음.

나. 하위차원별 직장 내 괴롭힘 실태

보육교사의 직장 내 괴롭힘을 개인관련, 위협관련, 업무관련 각 3개의 하위차원별로 분석하였다. 1~5점 사이에 분포하며 평균 점수가 5점에 가까울수록 직장 내 괴롭힘의 수준이 높다는 것을 의미한다.

보육교사의 직장 내 괴롭힘 전체의 평균점수는 1.81점이었으며, 하위차원별로 보면 업무관련 괴롭힘의 수준이 다른 하위차원보다 높은 1.95(표준편차 .99)이었고, 다음으로 개인관련 괴롭힘이 1.88(표준편차 1.02)이었다. 위협관련 괴롭힘은 1.51(표준편차 .80)로 상대적으로 낮은 편이었다.

<표 III-32> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 하위 차원 실태

(n=384)

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

다. 인구집단별 직장 내 괴롭힘 피해 실태

보육교사의 직장 내 괴롭힘 피해 실태를 인구집단별로 비교하였다. 비교집단은 성별, 교육수준, 연령, 소득, 현 직장 경력, 고용형태 및 노동조합 가입 여부 등에 따라 직장 내 괴롭힘 피해수준이 통계적으로 유의미한 차이가 있는지를 살펴보았다. 분석변인은 직장 내 괴롭힘(전체), 개인관련 괴롭힘, 위협관련 괴롭힘, 업무관련 괴롭힘 등 4개를 대상으로 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 3집단 이상의 경우에는 사후분석을 실시하였다.

가) 직장 내 괴롭힘(전체)

보육교사의 직장 내 괴롭힘(전체)를 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-33>와 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 30대 1.87, 40대 1.79, 50대 이상 1.67, 20대 0.53이었으며, 집단 간에 통계적 유의한 차이는 없었다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 100만원~200만원 미만 1.95, 200~300만원 미만 1.74, 100만원 미만 1.68, 300만원 이상 1.00이었으며, 집단 간 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력구간별로 살펴보면, 1년 미만 1.92, 1년 이상 5년 미만 1.80, 9년 이상 1.77, 5년 이상 9년 미만 1.76이었으며, 집단 간 유의한 차이는 없었다.

넷째, 고용형태에서 전일제 교사는 1.82, 파트타임은 1.74로 전일제 교사가 좀 더 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

다섯째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 가입자는 2.40, 미가입자는 1.72였는데, 통계적으로 유의한 수준에서 노조 가입자의 괴롭힘 피해 수준이 높았다.

<표 III-33> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(전체) 인구집단별 비교

(n=384)

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	0.53(1.83)	.50	
	30대(b)	1.87(.97)		
	40대(c)	1.79(.89)		
	50대 이상(d)	1.67(.74)		
소득	100만원 미만(a)	1.68(.81)	2.49	
	100~200만원 미만(b)	1.95(.96)		
	200~300만원 미만(c)	1.74(.89)		

	300만원 이상(d)	1.00(.00)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	1.92(.95)	.43	
	1년 이상 5년 미만(b)	1.80(.86)		
	5년 이상 9년 미만(c)	1.76(.98)		
	9년 이상(d)	1.77(1.02)		
고용형태	전일제	1.82(.91)	.66	
	파트타임 및 임시교사	1.74(.94)		
노동조합	노동조합 미가입	1.72(.81)	-4.83***	
	노동조합 가입	2.40(1.32)		

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

나) 직장 내 괴롭힘(개인관련 괴롭힘)

보육교사의 직장 내 괴롭힘(개인관련 괴롭힘)을 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-34>과 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 30대 1.95, 20대 1.90, 40대 1.86, 50대 이상 1.73이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 발견되지 않았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 100~200만원 미만 2.03으로 가장 높았으며, 100만원 미만 1.79, 200~300만원 미만 0.99으로 확인된다.

셋째, 현 직장 경력구간별로 살펴보면, 1년 미만 1.99, 1년 이상 5년 미만 1.89, 5년 이상 9년 이상 1.84, 9년 이상 1.79의 순으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

넷째, 고용형태에서 전일제 교사는 1.90, 파트타임은 1.81으로 전일제 교사가 파트타임 및 임시교사보다 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었는데, 이는 통계적으로 유의한 수준은 아니었다.

다섯째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 가입자는 2.51, 미가입자는 1.78로 가입자의 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았으며 이는 통계적으로도 유의한 것으로 확인되었다.

<표 III-34> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(개인 관련) 인구집단별 비교
(n=384)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

다) 직장 내 괴롭힘(위협관련 괴롭힘)

보육교사의 직장 내 괴롭힘(위협관련 괴롭힘)을 인구집단별로 비교한 결과는 다음 <표 III-35>와 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 50대 이상 1.60, 20대 1.58, 30대 1.48, 40대 1.46이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 발견되지 않았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 100~200만원 미만이 1.58로 가장 높았으며, 100만원 미만 1.56, 200~300만원 미만 1.47 순이었고, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력구간별로 살펴보면, 9년 이상 1.60, 1년 미만 1.58, 1년 이상 5년 미만 1.48, 5년 이상 9년 미만 1.46으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

넷째, 고용형태에서 전일제 교사는 1.52, 파트타임은 1.44로 전일제 교사가 파트타임 및 임시교사보다 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있었는데, 이는 통계적으로 유의한 수준은 아니었다.

다섯째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 가입자는 2.04, 미가입자는 1.43으로 가입자의 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았으며 이는 통계적으로도 유의한 것으로 확인되었다.

<표 III-35> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(위협 관련) 인구집단별 비교

(n=384)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

라) 직장 내 괴롭힘(업무관련 괴롭힘)

보육교사의 직장 내 괴롭힘(업무관련 괴롭힘)을 인구집단 별로 비교한 결과는 아래 <표 III-36>과 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 30대 1.98, 40대 1.94, 20대 1.92, 50대 이상 1.86이었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 확인되지 않았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 100~200만원 미만 2.10, 200~300만원 미만 1.87, 100만원 미만 1.81, 300만원 이상 1.00의 순으로 나타났으며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 확인된다. 사후분석결과 100~200만원(b) 집단이 100만원 미만(a) 집단보다 유의한 수준에서 높은 것으로 확인된다.

셋째, 현 직장 경력 구간별로 살펴보면, 1년 미만 2.12, 1년 이상 5년 미만 1.91, 5년 이상 9년 미만 1.91, 9년 이상 1.89이었으며, 집단 간 유의한 차이가 확인되지 않았다.

넷째, 고용형태에서 전일제 교사는 1.96, 파트타임은 1.88으로 전일제 교사가 높은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있었으나 통계적으로 유의한 수준은 아니었다.

다섯째, 노동조합 가입 여부에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 가입자는 2.50, 미가입자는 1.86으로 가입자의 직장 내 괴롭힘 피해 수준이 높았으며 이는 통계적으로도 유의한 것으로 확인되었다.

<표 III-36> 보육교사의 직장 내 괴롭힘(업무 관련) 인구집단 별 비교
(n=384)

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	1.92(.98)	.15	
	30대(b)	1.98(1.05)		
	40대(c)	1.94(.99)		
	50대 이상(d)	1.86(.86)		
소득	100만원 미만(a)	1.81(.98)	2.67*	b>a*

	100~200만원 미만(b)	2.10(1.01)		
	200~300만원 미만(c)	1.87(.97)		
	300만원 이상(d)	1.00(.00)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	2.12(1.05)	.86	
	1년 이상 5년 미만(b)	1.91(.92)		
	5년 이상 9년 미만(c)	1.91(1.89)		
	9년 이상(d)	1.89(1.06)		
고용형태	전일제	1.96(.99)	.51	
	파트타임 및 임시교사	1.88(1.02)		
노동조합	노동조합 미가입	1.86(.92)	-4.13***	
	노동조합 가입	2.50(1.30)		

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

마) 인구집단별 비교 요약

위의 분석결과를 토대로 보육교사 중 직장 내 괴롭힘을 더 많이 당하는 하위집단은 누구인지를 분석하였으며, 그 결과는 <표 III-37>과 같다.

첫째, 소득구간별로 직장 내 괴롭힘의 유의한 차이는 업무관련 괴롭힘에서만 확인되었다. 업무관련 괴롭힘의 영역에서 100만원~200만원 미만의 소득자가 더 높은 피해를 당하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 노동조합 가입 여부에 따라 직장 내 괴롭힘의 유의한 차이는 개인, 위협 업무 관련의 모든 영역에서 노조 가입자가 비가입자보다 위협 관련 괴롭힘의 수준이 높았다.

<표 III-37> 직장 내 괴롭힘의 취약 인구집단 분석

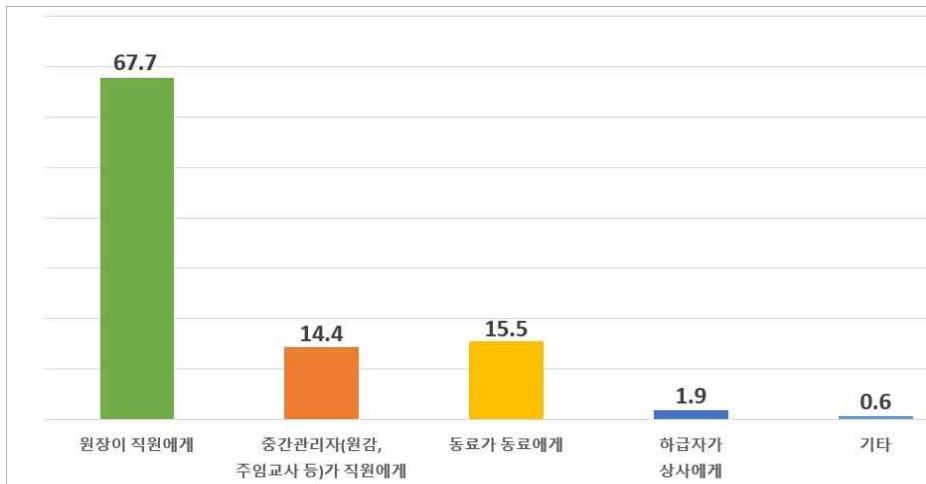
구분	전체	개인 관련	위협 관련	업무 관련
소득	-	-	-	100만원 ~200만원 미만
노동조합	가입자	가입자	가입자	가입자

라. 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계

보육교사의 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계는 다음 <그림 III-16>과 같다.

원장이 직원에게 가해한 경우 67.7%로 가장 많았고, 다음은 동료가 동료에게 가해한 경우가 15.5%, 중간관리자(원감, 주임교사 등)가 직원에게 한 경우가 14.4% 였던 반면, 하급자가 상사에게 가해한 경우는 1.9%에 불과하였다.

(단위: %)



<그림 III-16> 보육교사 직장 내 괴롭힘 가해자와의 관계

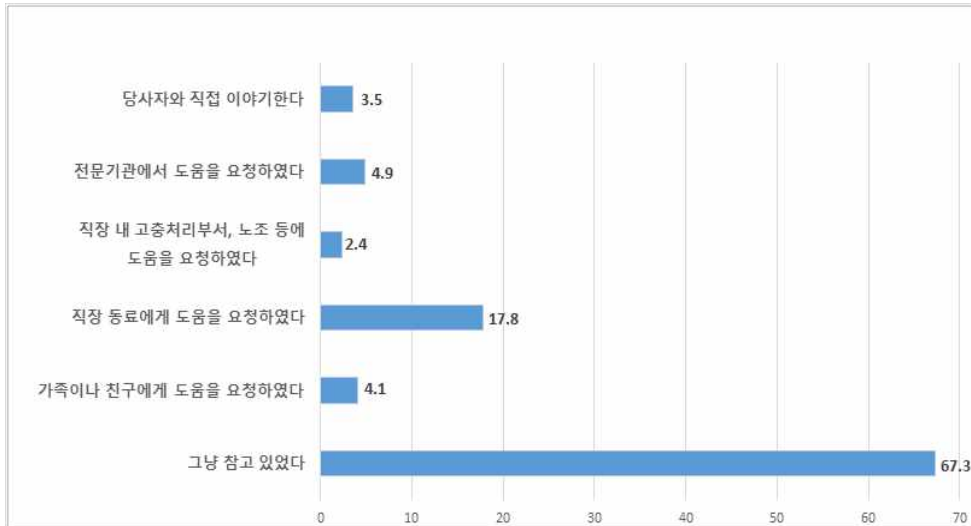
마. 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처방법

보육교사의 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처 방법에 대한 분석 결과는 다음 <그림 III-17>과 같다.

“그냥 참고 있었다”는 응답이 67.3%로 가장 많았고, 다음으로는 “직장 동료에게 도움을 요청하였다” 17.8%였다. 반면, “전문기관에 도움을 요청하였다” 4.9%, “가족이나 친구에게 도움을 요청하였다” 4.1%, “직접 이야기하였다” 3.5%, “직장 내 고충처리부서, 노조 등에 도움을 요청하였

다” 2.4%에 불과하였다.

(단위: %)



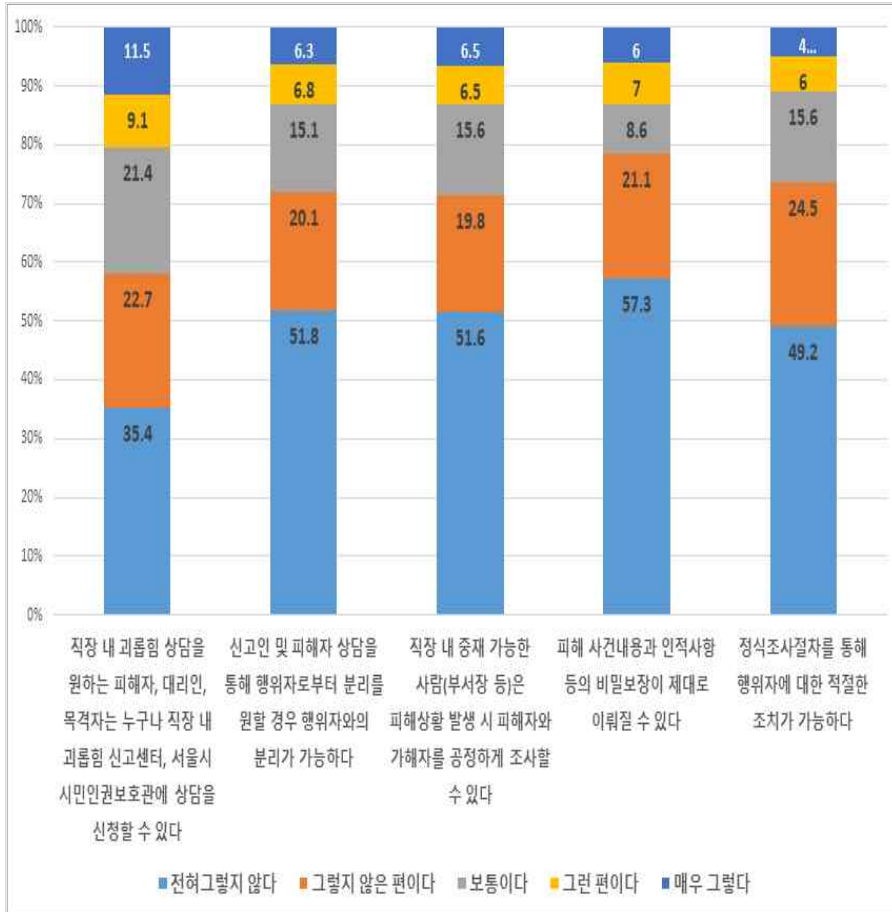
<그림 III-17> 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처 방법

바. 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응방안에 대한 인식

보육교사 직장 내 괴롭힘이 발생했을 경우 5가지 대응방안에 대해 실제로 그것이 실행될 가능성이 얼마나 있다고 인식하는지에 대해 조사하였다.

“전혀 그렇지 않다”와 “그렇지 않은 편이다”를 묶고, “그런 편이다”와 “매우 그렇다”를 묶어서 분석해 보면, 응답자들은 5개의 각 항목에 대해 58.1%에서 78.4%가 실제로 실행 가능하지 않다고 여기고 있었고, 10.9%에서 20.6%가 실행 가능하다고 여기고 있어, 5가지의 대응방안들에 대해 실행 가능하지 않을 것이라는 인식이 조금 더 높았다. “보통이다”라고 응답한 이들은 8.6%에서 21.4%로 해당 대응방안에 대해 불신의 경향이 더 강한 것으로 확인된다. 구체적인 분석결과는 다음 <그림 III-18>과 같다.

(단위: %)



<그림 III-18> 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응방안에 대한 인식

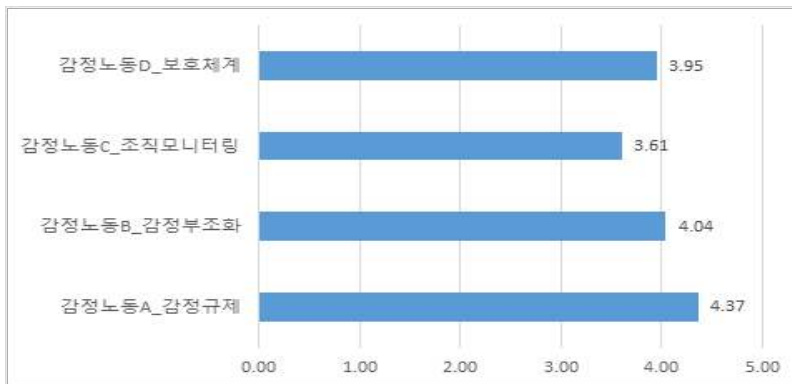
4) 감정노동 실태

가. 감정노동 하위차원 분석

보육교사의 감정노동 하위차원별 분석 결과는 다음 <그림 III-19>와 같다. 감정노동은 총 11개의 문항으로 조사가 이뤄졌으며, 11개의 문항은 4개의 하위차원으로 구성된다. 첫째, ‘감정규제’는 감정노동자가 스스로 감

정을 억누르는 등의 경험을 의미하며, 5점에 가까울수록 감정규제의 수준이 높음을 뜻한다. 보육교사의 감정규제 수준은 4.37로 다른 하위차원에 비해 높은 수준이었다. 둘째, ‘감정부조화’는 드러난 감정과 실제 감정 간의 부조화 경험을 의미하는데, 마찬가지로 5점에 가까울수록 감정부조화의 수준이 높음을 의미하고, 평균 4.04점으로 확인되었다. 셋째, ‘조직모니터링’은 관리자에 의해 감정이 얼마나 규제받고 있는지를 의미하는데, 5점에 가까울수록 조직모니터링의 수준이 높은 것을 뜻한다. 조직모니터링의 수준은 3.61로 확인되었다. 넷째, ‘보호체계’는 조직 내에서 감정노동으로 인한 부정적 영향을 얼마나 보호할 수 있는지에 관한 것이며, 5점에 가까울수록 감정노동자에 대한 보호체계가 더 취약함을 의미한다. 조사결과 보호체계는 평균 3.95점으로 보통 이상의 취약성을 보이는 것으로 확인되었다.

(단위: 점)



<그림 III-19> 보육교사의 감정노동 실태 하위차원 분석

나. 집단별 감정노동 수준 비교

보육교사의 감정노동 수준을 집단간 비교하였으며, 분석결과는 다음 <표 III-38>과 같다.

첫째, 연령을 보면 40대 4.06, 30대 3.99, 20대 3.92, 50대 이상 3.73이었으며, 이는 통계적으로 유의미한 수준은 아니다.

둘째, 소득구간별로 보면, 100만원~200만원 미만 4.05, 200~300만원 미만 3.99, 100만원 미만 3.64, 300만원 이상 3.55로 나타났고, 집단 간 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력은 1년 미만 4.00, 1년 이상 5년 미만 3.97, 5년 이상 9년 미만 3.94, 9년 이상 4.11이었고, 집단 간 유의한 차이는 없었다.

넷째, 전일제 교사가 4.07, 파트타임 및 임시교사가 3.55로 전일제 교사가 조금 높은 수준의 감정노동 경험이 있었으며 이는 통계적으로도 유의한 것으로 나타났다.

다섯째, 노동조합 가입자는 4.28, 미가입자는 3.94였고, 노동조합 가입자가 미가입자보다 통계적으로 유의하게 높은 수준에서 감정노동을 경험하고 있었다.

<표 III-38> 보육교사의 감정노동 수준 집단간 비교

(n=384)

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

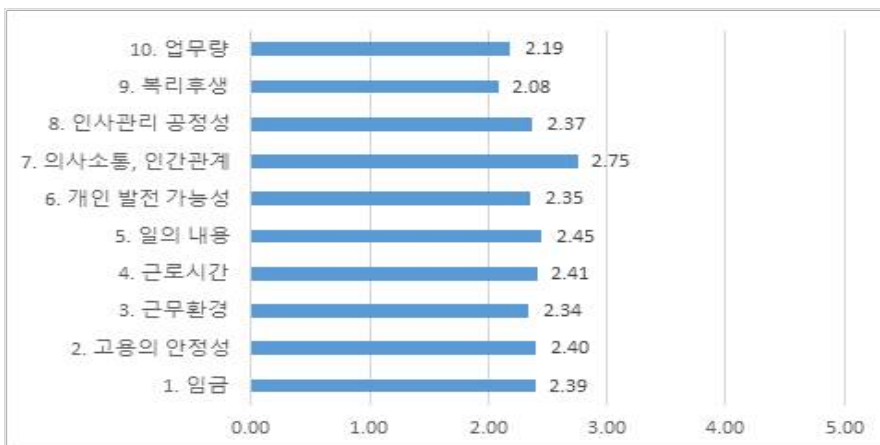
* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

5) 직무스트레스, 직무만족, 소진 및 이직의도

가. 직무스트레스 및 직무만족

보육교사의 직무만족에 대해 1)임금, 2)고용의 안정성, 3)근무환경, 4)근로시간, 5)일의 내용, 6)개인발전 가능성, 7)의사소통, 인간관계, 8)인사관리 공정성, 9)복리후생, 10)업무량 등 10개의 항목으로 만족도를 조사하였다. 10가지 항목에 대한 전반적인 만족도는 최소 2.08에서 최대 2.75까지 분포하고 있었다. 만족도가 낮은 항목으로는 “9) 복리후생”이 2.08로 가장 낮았고, 다음으로는 “10) 업무량”으로 2.19였다. 반면, “7) 의사소통, 인간관계”는 2.75의 가장 높은 만족도를 보이고 있었고, “5) 일의내용” 역시 2.45의 만족도를 보여 해당 항목들은 상대적으로 만족 수준이 다른 항목에 비해 높은 것으로 확인되었다. 구체적인 분석결과는 다음 <그림 III-20>과 같다.

(단위: 점)



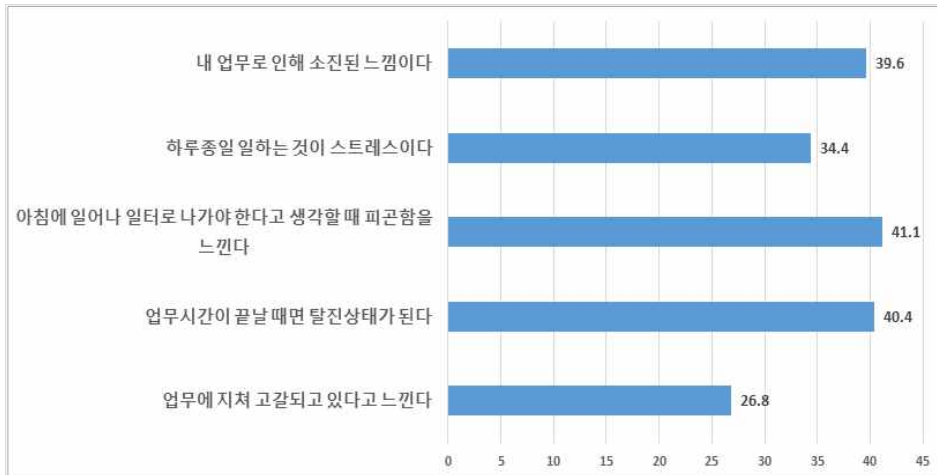
<그림 III-20> 보육교사의 직장생활 만족도

나. 직무 소진

보육교사의 직무 소진에 대해 다음 <그림 III-21>과 같이 5개 항목으로

조사하였다. 조사는 “전혀 없다”부터 “거의 매일”까지 1~7점 척도로 이루어졌고, 이 중 “거의 매일” 해당 항목을 경험하는 비율이 얼마나 되는지에 대해 제시하였다. 응답자들은 소진과 관련한 문항에서 최소 26.8%에서 최대 41.1%까지 거의 매일 경험하고 있는 것으로 응답하였다. 특히 “3) 아침에 일어나 일터로 나가야 한다고 생각할 때 피곤함을 느낀다”를 거의 매일이라고 응답한 이들이 41.1%로 가장 많았고, “업무시간이 끝날 때면 탈진상태가 된다”가 40.4%, “내 업무로 인해 소진된 느낌이다”는 응답이 39.6%의 순이다.

(단위: %)



<그림 III-21> 보육교사의 직무소진 수준

보육교사의 인구집단별 직무소진 수준을 비교분석하였으며, 그 결과는 <표 III-39>와 같다.

첫째, 연령별로 살펴보면 20대 5.58, 30대 5.35, 40대 5.02, 50대 이상 4.69로 연령이 낮을수록 소진을 더 높게 인식하고 있었으며 이는 통계적으로도 유의한 차이가 있었다. 사후분석결과 20대가 50대보다 유의한 수준에서 소진수준이 더 높았다.

둘째, 소득구간별로 살펴보면 100만원~200만원 미만 5.37, 200~300만원 5.11, 100만원 미만 4.77, 300만원 이상 3.47로 확인되었으나 통계적

으로 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력을 살펴보면, 1년 미만 5.55, 9년 이상 5.27, 1년 이상 5년 미만과, 5년 이상 9년 미만은 5.06이었으며 집단간에 유의한 차이는 없었다.

넷째, 전일제 교사는 5.28, 파트타임 및 임시교사는 4.60이었으며 집단간 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다.

마지막으로, 노동조합 가입자는 5.28, 노동조합 미가입자는 5.16으로 가입자가 미가입자에 비해 통계적으로 유의하게 소진의 수준이 높은 것으로 확인되었다.

<표 III-39> 보육교사의 인구집단별 소진 수준 비교

(n=384)

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

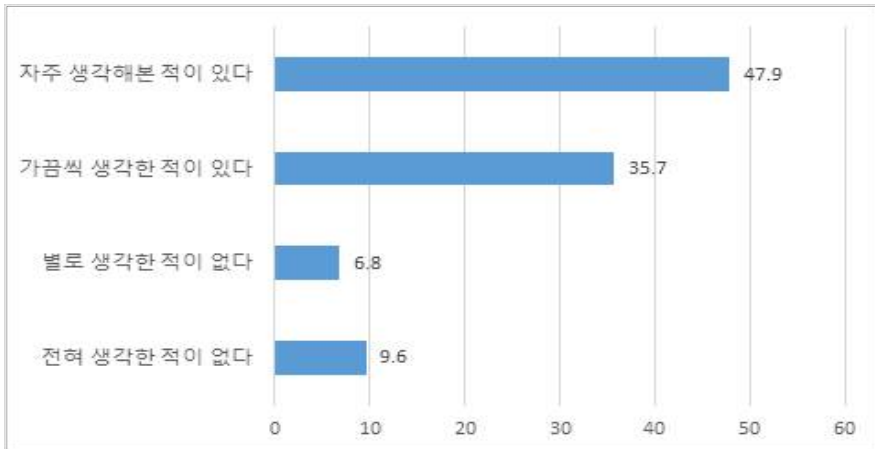
* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

다. 이직의도

최근 3개월 이내에 보육교사들의 이직의도가 어떠한지에 대해 조사하였고, 분석결과는 다음 <그림 III-22>와 같다.

최근 3개월 이내에 “자주 생각해 본 적이 있다”는 응답이 47.9%로 가장 많았고, 다음으로는 “가끔씩 생각한 적이 있다”는 응답이 35.7%로 83.6%는 이직의도를 갖고 있는 것으로 확인된다. “별로 생각한 적이 없다”는 6.8%, “전혀 생각한 적이 없다.” 9.6%로 16.4%는 이직의도가 없었다. 즉, 응답자 10명당 8명 정도는 이직의도를 갖고 있는 것으로 볼 수 있다.

(단위: %)



<그림 III-22> 보육교사의 이직의도

보육교사의 인구집단별 이직의도를 비교 분석하였고, 분석결과는 다음 <표 III-40>과 같다.

첫째, 연령별로 20대와 30대가 3.26으로 동일하게 나타났으며, 40대가 3.24, 50대 이상이 2.92이었으나, 각 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

둘째, 소득별로 100~200만원 미만 3.33, 100만원 미만 3.24, 200~300만원 3.16, 300만원 이상 1.67이었고, 집단간에 유의한 차이가 확인된다.

300만원 미만 집단(a, b, c)이 300만원 이상 소득집단(d)보다 이직의도가 유의한 수준에서 높은 것으로 확인되었다.

셋째, 현 직장 경력을 보면, 1년 미만 3.43, 1년 이상 5년 미만 3.18, 9년 이상 3.18, 5년 이상 9년 미만 3.16이었고, 집단 간 통계적 유의한 차이는 없었다.

넷째, 전일제 교사가 3.24, 파트타임 및 임시교사가 3.10이었으나 이 역시 통계적 유의한 차이는 없었다.

마지막으로 노동조합 미가입자는 3.22, 가입자는 3.18이었으나 이 역시 통계적 유의한 차이는 없는 것으로 확인되었다.

<표 III-40> 보육교사의 인구집단별 이직의도 비교

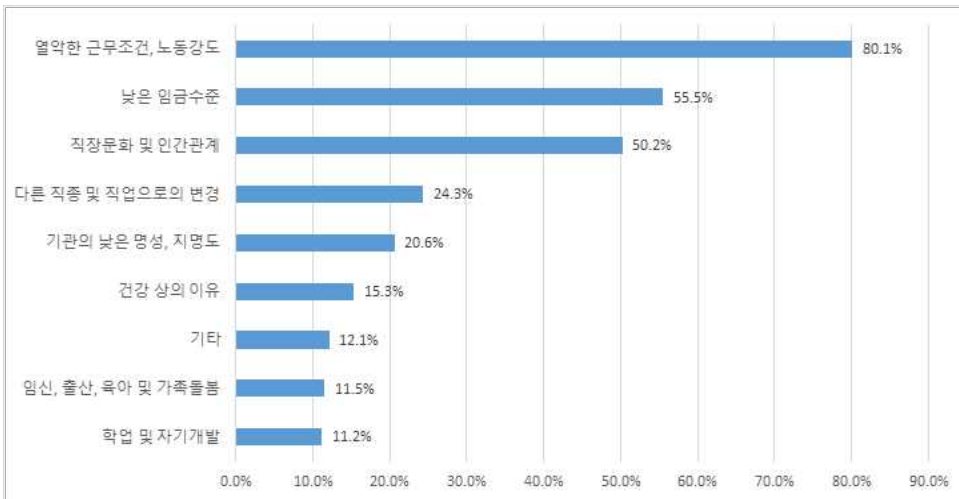
(n=384)

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

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

이직의도를 갖고 있는 응답자들에게 이직의도의 이유를 조사하였다. “열악한 근무조건, 노동강도”가 80.1%로 가장 많았고, 그 다음으로는 “낮은 임금수준” 55.5%, “직장문화 및 인간관계” 50.2%, “다른 직종 및 직업으로의 변경” 24.3% 순서로 높았다. 분석결과는 <그림 III-23>과 같다.

(단위: %)



<그림 III-23> 보육교사의 이직의도 사유(중복응답)

6) 건강 상태

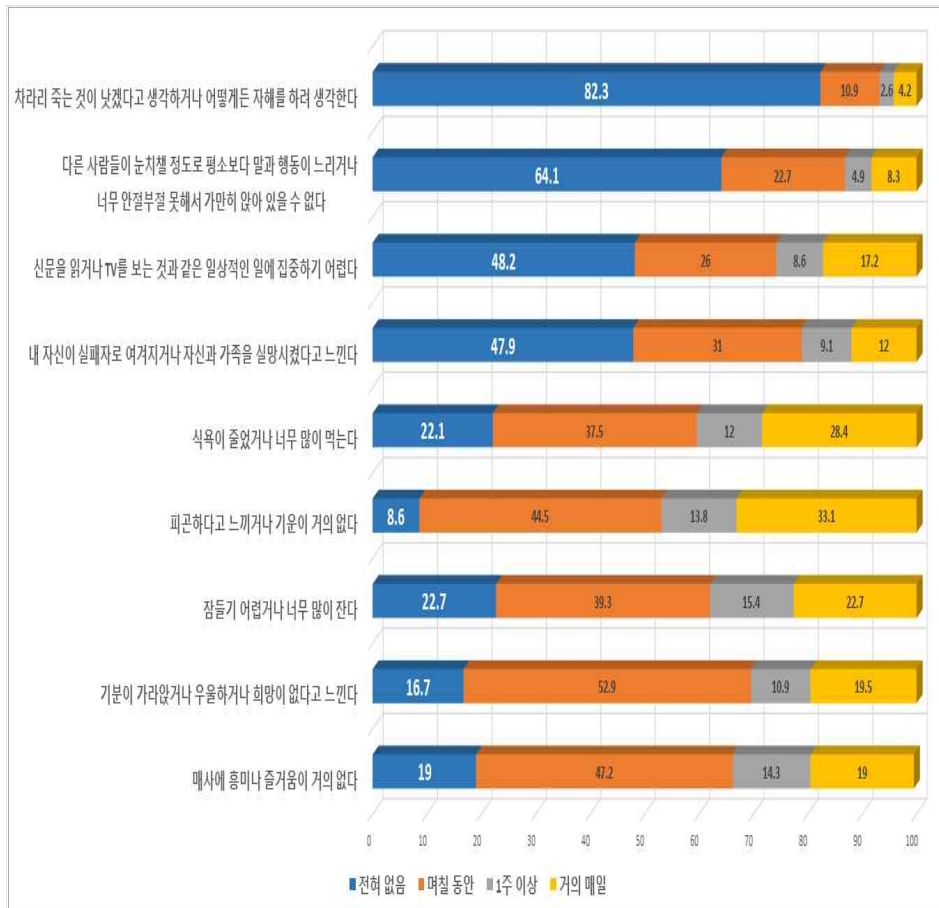
가. 우울장애유병률

보육교사의 PHQ-9(Patient health Questionnaire-9) 문항별 응답 결과를 분석하였다. PHQ-9은 지난 2주간 상태에 대해 응답하도록 구성되어 있으며, 항목별 점수를 합산하여 절단점(총점 27점 중 10점 이상)을 기준으로 초과될 경우 주요우울장애를 의심할 수 있는 위험군에 해당한다. 문항별로 “전혀 없음”은 0, “거의 매일”은 3점까지 측정하도록 설계되어 있다.

응답분포를 보면, 항목별로 “거의 매일”이라는 응답은 최소 4.2%에서

최대 33.1%까지 분포하고 있었다. “4)피곤하다고 느끼거나 기운이 없다”에 대해 거의 매일이라는 응답자가 33.1%로 가장 많았던 반면, “차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각하거나 어떻게든 자해를 하려 생각한다.”라는 응답은 4.2%로 상대적으로 적은 편이었다.

(단위: %)



<그림 III-24> 보육교사의 PHQ-9 문항별 결과

보육교사의 주요 우울장애 위험군 분포를 분석한 결과는 <표 III-41>과 같다. 각 집단별로 정상군, 위험군 분포의 통계적 차이가 존재하는지 확인하기 위해 카이자승(χ^2) 검정을 실시하였다.

첫째, 응답자의 주요 우울장애 위험군(합계 10점 이상)은 173명(45.1%)

이었다. 이는 질병관리본부(2017) 분석결과, 만 19세 이상 국민의 주요우울장애 위험군 비율이 전체 5.6%, 남성 4.0%, 여성 7.2%인 것과 비교하면 매우 높은 수준인 것을 확인할 수 있다.

둘째, 연령별로 20대 50.9%, 30대 49.2%, 40대 42.7%, 50대 이상 32.4%가 위험군이었으며 집단간에 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

셋째, 소득구간별로 100만원 미만 36.0%, 100~200만원 미만 44.9%, 200~300만원 미만 46.4%, 300만원 이상 33.3%가 위험군이었으나 통계적 유의한 차이가 확인되지 않았다.

넷째, 현 직장 경력에서 1년 미만 52.9%, 1년 이상 5년 미만 43.7%, 5년 이상 9년 미만 45.6%, 9년 이상 38.8%가 위험군이었으며, 통계적 유의함이 확인되지 않았다.

다섯째, 고용형태별로 전일제는 47.1%, 파트타임 및 임시교사는 33.9%이었고, 통계적 유의한 차이는 없었다.

마지막으로 노조 미가입자는 43.6%, 가입자는 54.5%가 우울 위험군이었고, 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

<표 III-41> 보육교사의 주요 우울장애 위험군 분포

(n=384)

구분		정상군	위험군	χ^2 검정
주요우울장애(전체)		211(54.9)	173(45.1)	-
연령	20대(a)	26(49.1)	27(50.9)	4.41
	30대(b)	66(50.8)	64(49.2)	
	40대(c)	94(57.3)	70(42.7)	
	50대 이상(d)	25(67.6)	12(32.4)	
소득	100만원 미만	16(64.0)	9(36.0)	1.15
	100~200만원 미만	81(55.1)	66(44.9)	
	200~300만원 미만	112(53.6)	97(46.4)	
	300만원 이상	2(66.7)	1(33.3)	
현 직장	1년 미만	32(47.1)	36(52.9)	2.64
	1년 이상 5년 미만	112(56.3)	87(43.7)	

경력	5년 이상 9년 미만	37(54.4)	31(45.6)	
	9년 이상	30(61.2)	19(38.8)	
고용형태	전일제	172(52.9)	153(47.1)	3.50
	파트타임 및 임시교사	39(66.1)	20(33.9)	
노동조합	노동조합 미가입	189(56.4)	146(43.6)	1.89
	노동조합 가입	20(45.5)	24(54.5)	

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

보육교사의 우울수준 집단간 차이를 분석한 결과는 <표 III-42>와 같다.

첫째, 연령별로 20대 10.43, 30대 10.62, 40대 9.35, 50대 이상 8.92이 었으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

둘째, 소득구간별로 100만원 미만 9.24, 100~200만원 미만 10.39, 200~300만원 미만 9.68, 300만원 이상 5.33이었으며, 집단간에 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장경력이 1년 미만 11.32, 1년 이상 5년 미만 9.52, 5년 이 상 9.31, 9년 이상은 10.18로 집단 간 유의한 차이는 없었다.

넷째, 고용형태별로 전일제 교사는 10.06, 파트타임 및 임시교사는 8.95였으나 두 집단 간 통계적 유의함이 확인되지 않았다. 단, 전일제 교 사의 우울 점수가 10.06으로 위험군 절단점 이상에 위치하고 있었다.

다섯째, 노동조합 가입 여부에 따른 차이를 살펴보면, 미가입자는 9.65, 가입자는 11.27이었으나 두 집단 간에 통계적 유의함이 확인되지 않았다. 단, 노조 가입자의 점수 역시 위험군 절단점인 10점 이상에 위치하고 있 었다.

<표 III-42> 보육교사의 우울수준 집단 간 차이

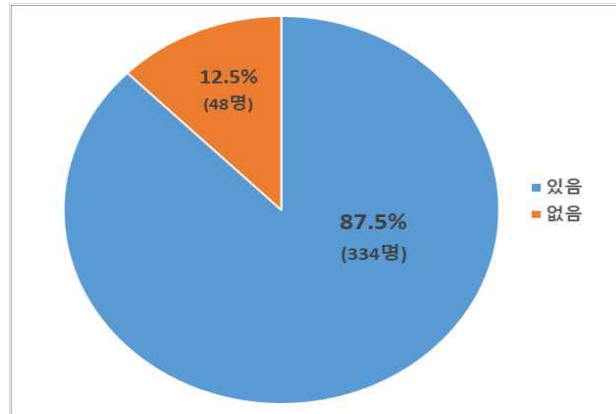
(n=384)

구분		M(SD)	t/F	사후 분석
연령	20대(a)	10.43(6.66)	1.22	
	30대(b)	10.62(7.09)		
	40대(c)	9.35(6.53)		
	50대 이상(d)	8.92(6.58)		
소득	100만원 미만(a)	9.24(6.27)	.87	
	100~200만원 미만(b)	10.39(7.16)		
	200~300만원 미만(c)	9.68(6.53)		
	300만원 이상(d)	5.33(5.13)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	11.32(7.25)	1.42	
	1년 이상 5년 미만(b)	9.52(6.38)		
	5년 이상 9년 미만(c)	9.31(7.23)		
	9년 이상(d)	10.18(6.77)		
고용형태	전일제	10.06(6.78)	1.16	
	파트타임 및 임시교사	8.95(6.62)		
노동조합	노동조합 미가입	9.65(6.65)	-1.51	
	노동조합 가입	11.27(7.30)		

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

나. 자살

보육교사의 최근 1년 이내 자살생각 비율을 분석한 결과, 응답자 중 334명(87.5%)은 자살생각이 없었으나, 48명(12.5%)은 자살생각을 한 적이 있다고 하였다. 이는 한국보건사회연구원에서 한국복지패널 조사결과 응답자의 1.07%가 자살생각이 있다고 응답한 것과 비교할 때 매우 높은 수준이었다(여유진 외, 2019).



<그림 III-25> 보육교사의 자살생각 비율

자살생각이 있다고 응답한 48명을 대상으로 자살계획과 시도가 있었는지에 대해 조사하였으며 분석결과는 다음 <그림 III-26>과 같다. 분석결과 48명 중 자살계획이 있었다는 이들은 16명(33.3%)이었고, 자살시도를 했던 적이 있다는 응답자는 4명(8.9%)이었다. 전체 응답자 중에서는 자살계획 비율이 4.2%, 자살시도 비율은 1.0%였다. 한국보건사회연구원(2019)에서 한국복지패널을 분석한 결과, 자살계획 비율이 0.22%, 자살시도 비율은 0.05%인 것과 비교하면 보육교사의 자살계획과 시도 비율은 매우 심각한 수준으로 높았다.

(단위: %)



<그림 III-26> 보육교사의 자살계획 및 자살시도율

보육교사의 집단별 자살생각 비율 분포를 분석한 결과는 다음 <표 III-43>과 같다.

첫째, 연령별로 20대 11.3%, 30대 18.5%, 40대 9.1%, 50대 이상 8.1%가 자살생각이 있었으며 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

둘째, 소득구간별로 100만원 미만 12.0%, 100~200만원 미만 13.6%, 200~300만원 미만 12.0%가 자살생각이 있다고 하였으나, 집단간에 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력별로 살펴보면, 1년 미만 10.3%, 1년 이상 5년 미만 13.1%, 5년 이상 9년 미만 11.8%, 9년 이상 14.3%가 자살생각이 있다고 응답하였고, 집단간에 유의한 차이는 없었다.

넷째, 전일제 교사의 12.0%, 파트타임 노동자의 15.3%가 자살생각을 한 것으로 확인되었으나 집단간에 유의한 차이는 없었다.

다섯째, 노동조합 미가입자의 11.9%, 가입자의 15.9%가 자살생각을 갖고 있었고 마찬가지로 집단간에 유의한 차이가 확인되지 않았다.

<표 III-43> 보육교사 집단별 자살생각 비율 분포

(n=384)

구분		없음	있음	χ^2 검정
자살생각 전체		334(87.5)	48(12.5)	-
연령	20대(a)	47(88.7)	6(11.3)	6.63
	30대(b)	106(81.5)	24(18.5)	
	40대(c)	149(90.9)	15(9.1)	
	50대 이상(d)	34(91.9)	3(8.1)	
소득	100만원 미만	22(88.0)	3(12.0)	.65
	100~200만원 미만	127(86.4)	20(13.6)	
	200~300만원 미만	184(88.0)	25(12.0)	
	300만원 이상	3(100.0)	0(.0)	
현 직장	1년 미만	61(89.7)	7(10.3)	.54
	1년 이상 5년 미만	173(86.9)	26(13.1)	

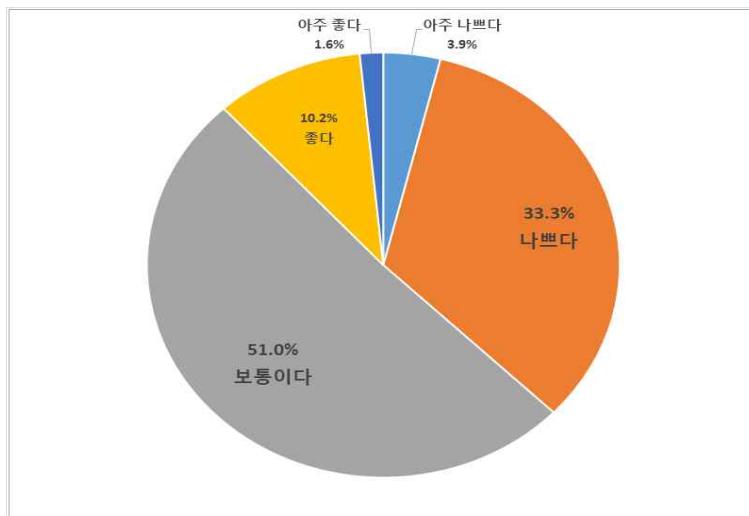
경력	5년 이상 9년 미만	60(88.2)	8(11.8)	
	9년 이상	42(85.7)	7(14.3)	
고용형태	전일제	286(88.0)	39(12.0)	.48
	파트타임 및 임시교사	50(84.7)	9(15.3)	
노동조합	노동조합 미가입	295(88.1)	40(11.9)	.56
	노동조합 가입	37(84.1)	7(15.9)	

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

다. 주관적 건강상태 인식

보육교사를 대상으로 현재의 건강상태를 주관적으로 어떻게 평가하는지에 대해 조사하였다. “아주 나쁘다”, “나쁜 편이다”, “보통이다”, “좋은 편이다”, “아주 좋다” 등 5점 척도로 조사하였으며, 응답자들의 건강상태 인식에 대한 분석결과는 다음 <그림 III-27>과 같다.

분석결과를 보면 “보통이다”라는 응답이 51.0%로 가장 많았다. “아주 나쁘다” 3.9%, “나쁜 편이다”33.3%로 건강상태에 대한 부정적인 인식이 37.2%였다. “아주 좋다”1.6%, “좋은 편이다” 10.2%로 응답자 중 11.8%만이 건강상태를 긍정적으로 인식하고 있었다.



<그림 III-27> 보육교사의 주관적 건강상태 인식(n=384)

보육교사의 주관적 건강상태 집단간 비교분석을 실시하였고, 분석결과는 다음 <표 III-44>와 같다. 5점에 가까울수록 건강상태를 긍정적으로 인식하는 것을 의미한다.

첫째, 연령별로 20대 2.58, 30대 2.62, 40대 2.80, 50대 이상 2.92점의 건강 수준으로 인식하고 있었으며, 집단간에 통계적으로 유의한 것으로 확인된다. 사후검증에서 50대 이상이 20대 이상보다 건강수준에 대한 인식이 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 사후검증결과 50대 이상이 20대 이상보다 유의한 수준에서 스스로 더 건강하다고 여기고 있었다.

둘째, 소득별로 100만원 미만 2.96, 100~200만원 2.69, 200~300만원 2.71, 300만원 이상 3.00의 건강수준 인식을 보였으나, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력별로 1년 미만 2.60, 1년 이상 5년 미만 2.76, 5년 이상 9년 미만 2.69, 9년 이상은 2.78으로 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

넷째, 고용형태를 보면 전일제가 2.67, 파트타임 및 임시교사가 2.98로 파트타임 및 임시교사의 건강수준이 약간 더 긍정적인 것으로 나타났으며 집단간에 통계적인 유의미한 차이가 확인되었다.

다섯째, 노동조합 미가입자의 건강수준은 2.71, 가입자는 2.77이었고, 두 집단간에 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

<표 III-44> 보육교사의 주관적 건강상태 집단 비교

(n=384)

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	2.58(.93)	2.95*	a<d*
	30대(b)	2.62(.75)		
	40대(c)	2.80(.69)		
	50대 이상(d)	2.92(.76)		
소득	100만원 미만(a)	2.96(.68)	1.07	
	100~200만원 미만(b)	2.69(.79)		

	200~300만원 미만(c)	2.71(.75)		
	300만원 이상(d)	3.00(.00)		
현 직장 경력	1년 미만(a)	2.60(.88)	.83	
	1년 이상 5년 미만(b)	2.76(.73)		
	5년 이상 9년 미만(c)	2.69(.78)		
	9년 이상(d)	2.78(.69)		
고용형태	전일제	2.67(.74)	-2.90**	
	파트타임 및 임시교사	2.98(.80)		
노동조합	노동조합 미가입	2.71(.75)	-.49	
	노동조합 가입	2.77(.86)		

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

라. 프리젠티즘

보육교사가 지난 1년 간 몸이 아파도 나와서 일한 날에 해당하는 프리젠티즘의 수준이 어떠한지에 대해 분석하였다. 몸이 아파도 나와서 일한 날이 전혀 없다는 응답은 38명(9.9%)로 10명당 1명 수준에 불과했던 반면, 응답자의 90.1%는 지난 1년간 프리젠티즘이 있었던 것으로 확인된다. 5일 미만이 65명(16.9%)이었고, 5일 이상 10일 미만 75명(19.5%), 10일 이상 15일 미만 67명(17.4%), 15일 이상 20일 미만 13명(3.4%), 20일 이상 126명(32.8%)이었다. 응답자들은 1년 평균 59.16일(표준편차 112.92일)을 아파도 출근했던 것으로 확인된다.

<표 III-45> 보육교사의 프리젠티즘

(n=384)

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

보육교사의 집단간 프리젠티즘을 비교 분석한 결과는 다음 <표 III-46>과 같다.

첫째, 20대 81.21일, 30대 73.03일, 40대 49.40일, 50대 이상 22.11일의 프리젠티즘을 보였으며, 집단간의 차이가 유의한 것으로 확인된다. 사후분석 결과 20대와 30대(a, b)가 50대보다 프리젠티즘이 유의미한 수준으로 높게 나타났다.

둘째, 100만원 미만 59.48일, 100~200만원 미만 64.53일, 200~300만원 54.41일, 300만원 이상 124.00일의 프리젠티즘이 확인되나, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

셋째, 현 직장 경력을 보면, 1년 미만 81.49일, 1년 이상 5년 미만 43.48일, 5년 이상 9년 미만 68.65일, 9년 이상 78.67일로 확인되나 집단간에 유의한 차이는 확인되지 않았다.

넷째, 전일제 교사는 60.63일, 파트타임 및 임시교사는 51.05일로 파트타임 및 임시교사의 프리젠티즘 수준이 높았지만, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

다섯째, 노동조합 미가입자는 61.42일, 가입자는 46.34일의 프리젠티즘이 확인되며, 집단간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 III-46> 보육교사의 프리젠티즘 집단 간 비교

(n=384)

구분		M(SD)	t/F	사후분석
연령	20대(a)	81.21(132.51)	3.11*	a,b>d*
	30대(b)	73.03(130.05)		
	40대(c)	49.40(97.24)		
	50대 이상(d)	22.11(60.27)		
소득	100만원 미만(a)	59.48(120.15)	.56	
	100~200만원 미만(b)	64.53(122.57)		
	200~300만원 미만(c)	54.41(103.67)		
	300만원 이상(d)	124.00(208.74)		

현 직장 경력	1년 미만(a)	81.49(133.27)	2.85*	a>b*
	1년 이상 5년 미만(b)	43.48(93.03)		
	5년 이상 9년 미만(c)	68.65(129.05)		
	9년 이상(d)	78.67(125.60)		
고용형태	전일제	60.63(112.81)	.60	
	파트타임 및 임시교사	51.05(114.16)		
노동조합	노동조합 미가입	61.42(116.21)	.83	
	노동조합 가입	46.34(90.87)		

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

7) 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 관계

가. 상관관계 분석

보육교사의 직장 내 괴롭힘과 감정노동의 상관관계 분석결과는 다음 <표 III-47>과 같다.

첫째, 감정노동 하위차원 중 감정규제는 감정부조화($r=.58$), 조직모니터링($r=.44$), 보호체계 취약성($r=.18$), 개인관련 괴롭힘($r=.18$), 위협관련 괴롭힘($r=.11$), 업무관련 괴롭힘($r=.18$)과 모두 유의미한 정적 상관성을 갖는 것으로 확인되었다.

둘째, 감정노동 하위차원 중 감정부조화는 조직모니터링($r=.60$), 보호체계의 취약성($r=.15$)과 정적 상관관계를 보였고, 직장 내 괴롭힘에서는 개인관련 괴롭힘($r=.18$), 위협관련 괴롭힘($r=.14$), 업무관련 괴롭힘($r=.20$)과 모두 유의한 정적 상관관계가 확인된다.

셋째, 감정노동 하위차원 중 조직모니터링은 보호체계 취약성($r=.22$), 개인관련 괴롭힘($r=.40$), 위협관련 괴롭힘($r=.34$), 업무관련 괴롭힘($r=.39$)과 유의한 정적 상관관계를 보였다.

넷째, 감정노동 하위차원 중 보호체계 취약성은 개인관련 괴롭힘($r=.20$)과 업무관련 괴롭힘($r=.20$)과 유의한 정적 상관관계를 보였다.

<표 III-47> 보육교사의 직장 내 괴롭힘과 감정노동 상관관계 분석

(n=501)

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

* p<.05, ** p<.01

나. 우울, 소진, 건강 및 자살에 미치는 영향

보육교사의 감정노동과 직장 내 괴롭힘이 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석 및 로지스틱 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 <표 III-48>과 같다. 통제변수로서 성별, 연령, 경력, 근로시간 및 소득 등 5개를 투입하였고, 독립변수로는 감정노동의 각 하위차원(감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 보호체계), 직장 내 괴롭힘 각 하위차원(개인관련, 위협관련, 업무관련)을 투입하였다. 우울, 소진, 주관적 건강상태 등은 연속 변인이기에 다중회귀분석을 실시하였으며, 자살생각은 유무에 해당하는 종속변인이기 때문에 로지스틱 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 우울을 종속변인으로 고려할 때, 통제변인 중 근로시간($\beta=.11$)과 소득($\beta=-.12$)이 유의하게 영향을 미치고 있었고, 독립변인 중에서는 감정부조화($\beta=.13$) 열악한 보호체계($\beta=.11$), 높은 수준의 업무관련 괴롭힘(β

=.24)이 우울에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 소진을 종속변인으로 둘 때, 통제변인 중에서는 낮은 연령($\beta = -.18$), 높은 근로시간($\beta = .21$), 낮은 소득($\beta = -.20$)의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 독립변인 중 높은 수준의 감정부조화($\beta = .17$), 열악한 보호체계($\beta = .20$)과 높은 수준의 업무관련 괴롭힘($\beta = .36$)이 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 주관적 건강수준을 종속변인으로 둘 때, 통제변인 중에서는 높은 연령($\beta = .16$), 적은 근로시간($\beta = -.18$)이 긍정적인 건강수준과 관련되어 있었다. 독립변인 중에서는 유의미한 영향을 미치는 변수가 없는 것으로 확인되었다.

넷째, 자살생각을 종속변인으로 둘 때, 통제변인 중에서는 유의미한 영향을 미치는 변인이 없고, 감정노동의 하위차원 중 감정규제($\beta = 8.17$)는 자살생각을 갖도록 하는데 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

위 내용을 종합하면, 우울은 높은 수준의 감정부조화, 열악한 보호체계, 직장 내 괴롭힘 중 업무관련 괴롭힘 수준이 높은 것이 영향을 미치고 있었다. 소진은 낮은 연령, 많은 근로시간, 낮은 소득, 높은 수준의 감정부조화와 열악한 보호체계, 높은 업무관련 괴롭힘이 영향을 미쳤다. 긍정적인 건강수준에는 높은 연령, 적은 근로시간이 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 자살생각에 유의한 영향을 미치는 요인으로는 높은 감정규제 변인이 있는 것으로 확인되었다.

<표 III-48> 감정노동 및 직장 내 괴롭힘이 보육교사의 우울, 소진, 건강 및 자살생각에 미치는 영향

(n=384)

변인		종속변인: 우울			종속변인: 소진			종속변인: 건강			종속변인: 자살생각		
		B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	β	t	B(S.E.)	WALD	Exp(B)
(상수)		-9.54(5.10)		-1.87	1.85(1.29)		1.44	3.94(.67)		5.87***	-48.50(31225.11)	.00	.00
통제 변수	성별	3.32(2.28)	.06	1.46	.14(.58)	.01	.24	-.22(.30)	-.04	-.75	19.76(15612.56)	.00	382985482.2
	연령	-.07(.04)	-.08	-1.95	-.04(.01)	-.18	-4.01***	.02(.01)	.16	3.21**	-.03(.02)	1.85	.97
	경력	.01(.07)	.01	.12	.00(.02)	.00	.03	.00(.01)	.02	.40	.01(.04)	.03	1.01
	근로시간	.49(.24)	.11	2.04*	.23(.06)	.21	3.72***	-.09(.03)	-.18	-2.94**	-.04(.15)	.08	.96
	소득	-.77(.36)	-.12	-2.17*	-.32(.09)	-.20	-3.60***	.07(.05)	.09	1.49	-.19(.23)	.67	.83
독립 변수	감정노동A_감정규제	.21(.41)	.03	.51	.12(.11)	.06	1.11	.02(.05)	.02	.37	1.36(.48)	8.17	3.90**
	감정노동B_감정부조화	.84(.36)	.13	2.23*	.26(.09)	.17	2.87**	-.09(.05)	-.13	-1.88	.19(.26)	.53	1.21
	감정노동C_조직모니터링	.31(.30)	.06	1.05	.09(.08)	.07	1.15	-.04(.04)	-.06	-.95	-1.54(.20)	.61	.86
	감정노동D_보호체계	.70(.27)	.11	2.56*	.30(.07)	.20	4.43***	-.07(.04)	-.10	-1.85	.22(.18)	1.45	1.24
	직장내 괴롭힘A_개인 관련	.64(.65)	.10	.98	-.24(.17)	-.15	-1.48	.05(.09)	.06	.55	-.01(.36)	.00	.99
	직장내 괴롭힘B_위협 관련	1.17(.67)	.14	1.76	.02(.17)	.01	.10	-.04(.09)	-.04	-.48	.37(.34)	1.20	1.45
	직장내 괴롭힘C_업무 관련	1.64(.58)	.24	2.86**	.60(.15)	.36	4.11***	-.12(.08)	-.16	-1.62	.53(.34)	2.46	1.70
R2		.38			.34			.15			-2Log 우도=227.49 Chi-square=61.87**		
Adjusted R2		.36			.32			.13					
F(sig)		18.88***			16.14***			5.60***					

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

4. 소결

본 장에서는 콜센터 상담사와 보육교사의 노동실태와 직장 내 괴롭힘, 감정노동, 건강 관련 변인 등과 관련한 질문지조사를 실시하고, 분석한 결과를 토대로 감정노동과 직장 내 괴롭힘으로부터 안전한 노동환경 조성과 관련한 시사점을 도출하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 콜센터 상담사 501명, 보육교사 384명의 응답내용을 분석에 활용하였다. 분석결과를 토대로 도출한 시사점은 같다.

첫째, 콜센터 상담사와 보육교사의 6개월 이내 지난 1주일 간 직장 내 괴롭힘 피해율은 각각 2.8~21.6%, 4.2~17.2%로 확인되었고, 특히 업무량과 관련한 괴롭힘 수준이 높은 것으로 확인되었다. 전반적으로 직장 내 업무부담의 수준이 높았고, 이는 소진이나 이직의도와도 연결되고 있는 것이 확인된다. 따라서 콜센터 상담사들과 보육교사의 적정 업무량과 인력배치 기준 등의 마련을 통해 적절한 수준에서 업무량이 관리될 수 있도록 유도할 필요가 있다. 또한, 괴롭힘의 수단으로 업무량을 과도하게 주는 등의 상황이 발생하는 것으로 여겨지는데, 이에 대한 철저한 관리감독과 예방 대책 마련이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 직장 내 괴롭힘의 특정 취약인구집단이 확인되는데, 콜센터의 경우 30대와 파트타임 종사자, 보육교사는 노조 가입자들이 더 취약한 것으로 확인된다. 콜센터에서 불안정한 노동조건에 처해 있는 이들에 대한 노동 안전보장 대책 마련이 우선 과제로 논의될 필요가 있으며, 보육교사의 경우에는 노조 가입이 직장 내 불이익이나 괴롭힘으로 연결되지 않도록 할 필요가 있다. 콜센터 상담사의 경우 원·하청의 이중적 계약구조가 직장 내 괴롭힘을 가중시키는 원인으로 작동되고 있는 것으로 보인다. 콜센터 원청과 하청 계약 과정에서 노동자에게 불이익이 발생되지 않도록 노동감독이 강화될 필요가 있을 것이다. 특히, 보육교사의 경우 콜센터와 달리 직장 내 사업장 노조 결성이 쉽지 않은 문화적 맥락이 존재하기에, 상위 단체에 개별 가입하는 형태로 노조가입이 이뤄지고 있는 것이 현실인 상황이다. 그렇기

에 누가 노조에 가입하였는지 직장 내에서도 잘 모르는 경우가 있는데, 그것이 드러나게 되었을 때 괴롭힘으로 연결되고 있는 것으로 여겨진다. 노동조건을 위해 가입한 노조 가입사실 그 자체가 괴롭힘의 원인이 되지 않도록 사업주에 대한 관리감독 강화와 조직문화 개선 등의 방안이 마련될 필요가 있다.

셋째, 현재 직장 내 괴롭힘과 관련한 보호체계가 제도적으로 마련되어 있음에도 불구하고 콜센터 상담사와 보육교사 모두 이에 대한 신뢰 수준이 낮은 상황이다. 낮은 신뢰수준은 제도와 대응체계가 마련되더라도 적극적인 도움요청 행동으로 연결되지 않도록 하는 제한요인이 된다. 일차적으로 직장 내 괴롭힘의 대응체계를 강화하는 것과 아울러 실질적으로 작동된다는 신뢰가 조성되도록 실제 대응체계를 통해 피해자 지원과 가해자 조치에 대한 사례가 누적될 필요가 있다.

넷째, 콜센터 상담사와 보육교사 모두 감정노동의 4가지 하위차원과 직장 내 괴롭힘의 3개 차원은 일부를 제외하고 대부분 유의한 상관성을 갖는 것으로 확인된다. 이 상관관계를 인과성으로 해석하는 데 한계는 있으나, 콜센터의 경우 감정규제 수준이 높을수록 괴롭힘의 수준이 낮아지는 것을 고려할 때 스스로 괴롭힘의 회피수단으로 감정을 억누를 가능성이 높다. 보육교사의 경우에는 감정노동과 괴롭힘 간 양의 상관성, 즉 감정노동 수준이 높을수록 괴롭힘도 높아지는 양상이 확인되고 있어, 많은 보육교사들이 현장에서 감정노동과 직장 내 괴롭힘을 동시에 경험하고 있는 것으로 보인다. 중요한 것은 둘 다 부정적인 종속변인들(우울, 소진, 주관적 건강상태)에 영향을 미치고 있음을 고려할 때, 직장 내 괴롭힘과 감정노동을 함께 해결하기 위한 방안을 마련하는 것이 필요할 것으로 보인다.

다섯째, 콜센터 상담사와 보육교사에 대한 정신건강 서비스가 확대될 필요가 있다. 조사결과에 의하면 콜센터 상담사의 41.9%, 보육교사의 45.1%가 주요우울장애 위험군으로 확인되었으며, 자살생각 역시 콜센터 상담사는 12.2%, 보육교사는 12.5%가 갖고 있었다. 이는 한국복지패널에서 국민대상 조사결과와 비교했을 때 매우 높은 수준에 해당한다. 특히, 감정노동과 직

장 내 괴롭힘은 종사자들의 우울과 소진에 영향을 미치고 있음을 고려할 때, 감정노동으로 인한 어려움과 직장 내 괴롭힘을 예방하는 것과 아울러, 현재 심각한 수준의 정신건강 문제를 보이는 종사자들에 대한 치료지원 서비스가 확대되어야 한다.

여섯째, 직장 내 괴롭힘과 감정노동은 통계적으로 유의한 상관관계가 확인되며, 각각 우울과 소진에 영향을 미치고 있었다. 특히 보육교사는 감정노동 중 하위차원인 감정규제가 자살생각에 영향을 미치고 있는 것으로 확인된다. 전반적으로 직장 내 괴롭힘과 감정노동은 종사자들의 전반적인 건강 상태와 삶의 질에 부정적 영향을 미치고 있음이 확인된다. 종사자들의 신체 및 정신건강, 삶의 질 증진 등을 위해서는 직장 내 괴롭힘과 감정노동을 예방하기 위한 방안 마련이 중요함을 시사한다.

본 조사는 콜센터 상담사와 보육교사의 모집단 표집 틀(sampling frame)을 확보할 수 없는 현실적인 제약에서 관련 단체를 통해 자발적 참여자를 모집하여 이루어진 것이기에 본 조사 결과를 국내 콜센터 상담사와 보육교사 전체 상황으로 일반화하기 어렵다는 한계가 있다. 그러나 두 직종의 직장 내 괴롭힘, 감정노동 및 관련 결과변인(outcomes)을 종합적으로 조사하고 분석하였다는 데 의의가 있다.

IV. 직장 내 괴롭힘 실태조사: 심층면접조사 분석결과

1. 콜센터 상담사

1) 조사개요

조사는 집단 심층면접 방식으로 총 4개 집단 9명을 대상으로 진행하였다. 조사대상자는 노동조합이 있는 곳과 없는 곳, 원청 사업장 소속이거나 아웃소싱 사업장 소속 등 각 특성에 따라 구성되었다. 연령대는 20대부터 50대까지 다양했으며 파트타이머와 전일제 노동자가 모두 포함되었다. 남성과 여성이 모두 참여하였고 노동조합 간부도 한 명 포함되었다. 업무 또한 인바운드와 아웃바운드로 구분하였고, 주요 서비스 직종은 통신사이며 금융분야 및 물류분야도 포함되었다.

<표 IV-1> 콜센터 심층면접 조사대상자 개요

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

2) 노동환경

가. 자유롭지 않은 휴식

콜센터 노동환경에서의 큰 특징은 자유로운 휴식이 제공되지 않는다는 점이었다. 휴식은 업무시간 중 짬짬이 발생할 수 있는 휴식과 법적으로 제공되는 휴일을 말한다. 전반적으로 법정휴일이나 토요일·일요일 휴일은 잘 지켜지는 것으로 나타났지만 업무진행 중 짬짬이 발생할 수 있는 휴식(여유율)¹³⁾은 거의 없는 것으로 확인하였다. 특히 연차를 자유롭게 쓰지 못하는 상황은 원청 정규직(노동조합이 있는)의 경우를 제외한 모든 집단에서 어려운 것으로 나타났다.

이러한 결과는 질문지조사 결과와는 다소 차이가 있다. 질문지조사에서는 규정된 휴게시간을 자유롭게 쓸 수 있다는 응답자가 32%이었으나, 본 심층면접조사에 따르면 노동조합이 없거나 노동조합에 가입되어 있지 않은 집단에서는 대체적으로 사용하지 못하고 있는 것으로 파악된다.

“ 8개월 동안 다니면서 느낀 것은 눈치본다는 것. 어쩔 수 없이 돈을 벌기 위해 다니지만 그 안에서 말을 못하고... 내가 힘들니까 휴식을 원하는 시간엔 쉬어야 하고 연차를 원하면 쉬어야 하는데 회사에서는 자체적으로 그것을 제재하거나 눈치주니까 저희도 어쩔 수 없이 눈치를 보죠.” [사례 1]

“(화장실은?) 가긴 가는데 좀 늦어지면 팀장이 화장실까지 쫓아와. 누구누구님 계세요? 이렇게. 늦게 온다 싶으면. 그리고 우리는 딱 내가 콜이 끝났어요, 근데 5분이 지나면 안 돼.” [사례 8]

13) ILO에서 규정하고 있는 여유율(1957년 제정)은 업무를 하면서 불가피하게 지연되는 시간으로 '인적 여유'와 '물적 여유'로 구분한다. 인적 여유는 생리적 여유(용변, 물마시기, 땀닦기 등)와 피로여유(작업으로 인한 피로회복에 소요되는 지연시간)으로 구분되며 물적 여유는 다시 작업여유(불규칙 작업으로 인한 지연. 예를 들어 기계 급유, 공구교환 등)와 직장여유(작업대기나 관리상 발생하는 불가피한 지연. 예를 들어 체조, 조회, 정리정돈 등)으로 구분된다. 생리여유의 경우 남성 5%, 여성 7%로 부여되어 있으며 피로여유의 경우 중노동 20~30%, 경노동의 경우 5~10%로 제안되고 있다. 이러한 여유가 업무시간 중 제공되어야 한다는 의미임.

“ 팀장님 자리에 표시가 돼요. 이 사람이 일을 하고 있는지 일을 안 하고 있는지 반 짝반짝” [사례 7]

특히 병원에 갈 수 있는 짧은 시간도 부여받지 못하는 상황과 연차 사용의 제한은 큰 문제로 지적할 수 있다. 또한 병가 사용 시 임금에 반영하여 평소보다 적은 임금을 받고 있다는 것은 매우 심각한 상황으로 판단된다.

“ 그 사람도 우리처럼 콜센터에서 카드 팔 때에는 못해서 맨날 지적당하고 혼났던 사람이야. 근데 옛날 그 생각은 못하고 똑같은데 왜 못 하냐고 지랄하는 거지, 지금은. 그리고 나는 여기 회사에는 가끔가다가 아플 때가 있잖아요. 그래서 어떤 사람이 오 전에 아파서 병원에 잠깐 갔다 오겠다 그랬더니 점심시간에 가라고. 어떤 분은 오후에 아프다고 했더니 퇴근 후에 가라고. 퇴근 후에 병원 문 닫아요 했더니, 밤에 하는데 있잖아요, 그런 데 찾아서 가라고 하는 게 너무 어이가 없었어요.” [사례 8]

“ (반차 쓸 수 있나?) 한 달 전에 신청해야 해요. 한 달 전에 미리 통합해 가지고 교섭해야 하거든요. (한 달 전에 미리 아플 걸 예측할 수 없는데도) 그렇게 한 달 전에 해야 해요. (독감이 심하게 걸려서 하루 못 나가게 되면?) 그럼 결근이죠. (결근에 대한 패널티) 있어요. 점수를 차감시키죠 (무슨 점수?) 저희 인센티브 같은 것도 있긴 해 가지고 인센티브 받을 때 차감시키죠. 일당에서도 차감되어요.” [사례 7]

“ 다음주만 되면 벌써 10월달에 연차 쓸 걸 미리 다 받아놔요. 내 연차는 내가 필요할 때 쓰는 건데 옆에 앉은 애는 이사를 한다고, 연차가 많이 남았으니까, 연차 이틀 쓰겠다고 했는데 그것도 안 줘.” [사례 8]

반면, 원청 정규직(노동조합이 있는)의 경우 휴가를 자유롭게 사용하고 있었는데 그 이유는 원청 사업장 또는 정규직이어서가 아니라 노동조합이 존재하기 때문이었다. 노동조합 간부의 경우도 비슷하게 응답하였다.

“ (휴가 자유로운가?) 지나치게 자유롭게...” [사례 5]

“ 이것도 예전에 조합이 있을 때랑 없을 때랑 나눠지는데 생기기 전에는 항상 조율해야 했어요. 피크 주간에는 중복 못가고 일주일 붙여서 못 가고 주말 끼면 총 9일 못 쓰고. 지금은 다 붙여서 가도 되고 겹쳐도 되고. 그건 자율적으로.” [사례 4]

“ 화장실 가려면 참았다가 가는 거예요. 완전히 포화상태가 되어서 나 정말 못 참아 그러면 가는 거예요. 근데 대부분이 그러고 점심시간도 한 시간 다 못 쉬어요. 점심 먹고 밥 먹고 와서 빨리. 하루 100콜은 채워야 하고 이걸 확인해서 피드백은 해야 해요. 그러면 콜 수 채우기가 바쁘니까 점심시간을 쪼개는 거예요. 20분만 밥 먹고 나머지는 이걸 처리를 하고. 지금 퇴근을 못하고 있는 애도 콜은 받았는데 고객한테 피드백을 해 줘야 하기 때문에 이걸 남아서 처리를 하고 있는 거예요. 근데 문제는 이걸 연장수당으로 올리지도 못해요. 센터장이나 팀장들이 그냥 다 묵인해요. 못 본 척해요.” [사례 9]

그 외 노조가 없는 콜센터는 법정 휴게시간도 제대로 보장받지 못하고 있었고, 연장근무가 발생해도 노동시간으로 인정되지 않아서 임금이 지급되지 않는 등의 심각한 문제가 드러났다.

나. 부족한 휴게공간

한편 짬짬이 쉴 수 있거나 법적으로 제공되는 휴게시간(4시간 중 30분, 또는 8시간 중 60분, 그 외 단체협약으로 확보한 추가 휴게시간)을 온전히 활용하기 위해서는 휴게공간이 설치되어야 하며, 이는 법적 의무사항이다.¹⁴⁾ 그러나 휴게공간이 설치된 곳은 거의 없거나, 휴게공간이 있더라도 불충분·부적절한 것으로 나타난다. 또한 휴게시설 수준에 있어서도 노동조합의 유무에 따라 차이가 크게 나타나고 있다.

“(휴게공간) 없어요. 왜냐면 각자 맡은 시간이 딱 정해져 있어요. 네 시간 콜타임을 맞춰라, 그럼 내가 기분이 안 좋아도 시간 맞추려면 쉬고 그럴 시간이 없어요. 아니면 날라 오거든요.” [사례 7]

“(휴게공간) 안 줘요.” [사례 8]

14) 산업안전보건기준에 관한 규칙 제9장 휴게시설 등에 따르면 ‘제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다. ② 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 인체에 해로운 분진 등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치하여야 한다. 다만, 갱내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추지 못하는 경우에는 그러하지 아니하다.’라고 명시하고 있음.

“ 휴게실은 있는데 거기는 흡연하는 사람들의 공간이기 때문에 솔직히 저는 느꼈던 게 흡연 안 하시는 분들은 어떻게 설까 그 생각이 들어요.” [사례 2]

“ 휴식할 때 전 항상 나가게 되더라고요. 저도 휴식할 때 아무것도 안 하고 그냥 그 자리에서 가만히 있고 싶은데 눈치보여서 나가게 되더라고요. 가만히 있으면 팀장님 오셔서 대기하라고 할까봐 자리를 뜨는 거예요. 10분 쉴 수 있는 거데” [사례 1]

“ 휴게실에는 안마의자가 있고, 그건 원하는 시간에 가서 할 수 있고요.” [사례 6]

다. 과도한 업무량

휴게시간이나 공간이 제공되지 않더라도 자기자리에서 짬짬이 쉴 수 있는 환경이 조성되어야 하는데 그 이유는 인간의 노동은 휴식 없이 지속되기 어렵기 때문이다. 이는 현대 노동과학 여러 영역에 걸쳐 나타난다. 예를 들면, ILO의 ‘여유율’은 일정한 업무 중 여유가 필요한 것으로 적시하고 있으며, 산업안전보건법의 ‘11개 근골격계부담작업 고시’¹⁵⁾는 노동시간 중 충분한 여유를 줄 것을 규정하고 있다.

그러나 심층면접조사 과정에서 나타나듯이 콜센터 상담사들은 화장실 가는 것도 참아야 하며, 잠시의 여유도 없는 노동환경에 노출되고 있었다. 더욱 심각한 것은 콜센터 상담사는 과도한 목표량을 채우기 위해 높은 노동강도의 업무를 계속할 수밖에 없는 처지에 놓여있었다. 이 상황 역시 노동조합의 유무에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

과도한 업무량은 콜센터 상담사를 괴롭히는 핵심적인 요인이다. 이는 휴게시간을 빼앗고, 장시간 노동을 요구하고, 그리고 실적 압박으로 인한 정신적 고통을 가중한다. 2017년 전북의 LG하청 콜센터에서 특성화고 실습생이 목표 콜수를 채우지 못해 자살하는 사건이 발생했다. 이 사업장에서는 이전에도 정규직원이 자살한 사건이 있었는데 사망원인은 동일한 것으로

15) 고용노동부 고시 ‘근골격계부담작업 제1호’에 따르면 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업으로 콜센터 종사자들의 업무가 큰 부담작업이라고 명시하고 있다. 이는 즉시 개선 대상 작업에 해당함.

드러났다. 회사가 공식으로 사과하였지만 이 사건은 사회적으로 큰 파장을 일으켰다. 이 사례에서 볼 수 있듯이 콜수 관리는 콜센터 상담사들에게 큰 부담으로 작용하고 있고, 따라서 이에 대한 적절한 관리가 필요하다.

질문지조사 결과에 따르면 목표 콜수가 벽찬 수준이거나 크게 부담이 된다는 수준은 약 43% 정도였다. 즉, 응답자의 절반가량은 업무 과부하를 느끼고 있는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 심층면접 조사에서는 노동조합이 없거나 가입되어 있지 않은 경우 모두 과도한 목표량이 설정되었다고 토로하고 있다.

“(근무시간이) 네 시간이라서 짧아 보일 수 있지만 여기 안에서 쉴 수가 없을 정도로 콜이 너무 많아서 너무 힘들어요. 다른 곳보다 강도가 높고 뻣센 편인데 콜을 받으면 너무 힘들고 지치니까 감정노동이 있고 하니까 자기가 쉬고 싶을 때 편안하게 쉬어야 하는데 제가 쉬려고 할 때 눈치를 주거나 쉬지 못하게 대화창으로 ‘퇴근 10분 전에 쉬지 말라’ 는 식으로 얘기를 하니까. 쉬어야 하는데 못 쉬고 콜 받고.” [사례 2]

“(콜을 끊고 나면 심호흡도 하고 먼 데도 한 번 볼 짬이 있나요?) 없어요. 그렇게 하면 ‘대기하세요’ 라고 하면서 바로 콜을 받게 해요. 아니면 전산으로 뭘 처리를 해야 하는데 전화를 하면서 이걸 할 수 있긴 해요. 그러니까 전화하면서 이걸 다 하고 그 다음 전화 바로바로 받아요.” [사례 1]

“(콜타임?) 지금 네시간이에요. 라인이 연결되어 있는 시간이...지금 더 길어졌어요. 하루에 수백통 전화해서 연결되어 있는 시간이 4시간 이상 되어야 하는 거예요.” [사례 7]

“(콜타임 못 채우면?) 못 채우는 사람도 있는데 불려가지. 혼나죠. 왜 못 채웠냐고. 그 시간 네 시간이 쉽지가 않아요. 응답기로 넘어가거나 통화가 된다고 하면 20-30초 밖에 안 되니까. 그걸로 애시당초 채우기가 쉽지 않거든요. 그걸 하려면 콜을 300콜 가까이 끊어야 해요. 하루 종일. 쉬지도 못하고. 아무것도 못해요. 네 시간 채우려면. 평균이 200콜인 것 같아요. 워낙 안 받을 때에는 350콜 정도까지.” [사례 8]

“반 정도, 반에서 반 이하로 받아요. 무작정 싫어하는 사람들이 너무 많고, 저희 회사는 아니고 다른 회사들은 애긴데 대출, 업무 과다로 하루 600콜 하다가 크리스마스 이브에 죽은 사람 있대요. 20대 젊은 여성애가.” [사례 7]

“ 할당량 채워야 해요. 치열해요. 저희는 우등생들이 많아요. 하라면 그걸 딱딱 맞춰서 하는 사람들이 되게 많아요. 심지어 스무명은 딱딱 맞춰요. 안 맞춘 사람은 세네 명? 나머지 맞춰서 일 해요. 짝소리도 안 하고. 왜냐면 저희 쪽에 좀 나잇대가 많아요. 팀장도 나이가 많고 한 10년 가까이 한 사람도 워낙 많고 하니깐 다른 데 이직하기도 힘들고...” [사례 7]

“ 카드 할당량이 15개면 15개 채워야 해요. 너희들이 나이도 많은데 너희들이 갈데도 없는데, 그러면서 마음껏 그러는 거 같더라고요. 대놓고 그렇게 얘기하더라고요.” [사례 8]

“ 저는 콜 수를 못 채워요. 근데 저희가 나름대로 시뮬레이션을 했는데, 콜 받고 아웃 발신하고 우리가 총 받을 수 있는 콜이 80콜에서 많이 받으면 90콜인데. 적정 수준이. 근데 이것보다 더 많이 책정이 된 거죠. 근데 그거를 문제제기를 했는데도 불구하고 왜냐면 이 위에 있는 사람들이 우리가 콜 수 땡겨주는 것만큼 받는 게 달라지니까 자기네들도 인센티브가 생긴다는 거죠. 예를 들어서 여기 운영하는 사업부장이 있다면 개네들도 우리가 콜 받는거에 따라서 어떤 인센티브가 주어지고 팀장들이나 센터장들도 그 인센티브가 주어지는 거예요.. 그러니까 자꾸 쥐어짜는 거죠.” [사례 9]

전반적으로 콜센터 상담사는 하루 목표량을 채우기 위해 안간힘을 쓰고 있었지만, 이는 노조가 있거나 월청 사업장에서는 다른 양상을 보이고 있었다. 예를 들면, 하루 목표량이 존재하고 달성률이 성과급에 영향을 주기는 하지만, 그 영향이 실제로 크지 않고 대부분 신경 쓰지 않는 분위기였다.

“ (대기콜수가 보이시나요? 대기가 스트레스가 되진 않나요?) 네. 아무도 그 콜에 대해서 많이 밀릴 때에는 요즘에는 잘 안 봐요. 어차피 그냥 들어오니까. 대기가 있어도 내가 받을 콜은 80콜로 정해져 있고, 대기요가 없으면 좀 욕심 있는 사람들은 전화가 왜 이렇게 안 들어와 하겠지만 제가 알기로 90%이상의 상담사는 대기요를 신경 안 써요.” [사례 5]

한편 과도한 업무를 부추기는 요소로 본연의 업무가 아닌 업무가 추가적으로 부과되는 상황을 지적할 수 있다. 그러나 이를 해결하고자 하는 의지나 문제를 제기할 필요성을 전혀 느끼지 않는 것으로 나타난다.

“ 우리 일 아닌 것도 시키더라고요. 예금 만기랑 적금이랑. 만기 안내까지. 우리 부서 일이 아니라도. 다른 부서에서 일이 생기면 너네가 다 하라고. 땀방용이예요, 우리. 위에서 시키면 그냥 해야 해요.” [사례 7]

“ 다른 부서에서 실적을 못 채우면 다른 사람들이 실적 채우라고...” [사례 8]

3) 직장 내 괴롭힘 실태

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘은 매우 다양한 형태로 나타나고 있었으며, 주요 가해자는 상사인 경우가 많은 것으로 파악하였다. 그다음 가해 주체는 원청이었다. 콜센터 산업의 구조상 원청 기업의 서비스를 책임지는 하청 기업이 많기 때문에 원청 요구의 합리성에 따라 하청 노동자(콜센터 상담사)가 괴롭힘으로 느끼는지가 결정된다. 그러나 심층면접조사에 따르면 원청 자체의 원칙이 없거나 무리한 요구를 많이 하고 있는 것으로 나타났고, 콜센터 상담사들은 이로 인한 괴롭힘을 상당히 느끼고 있었다. 세 번째는 동료 괴롭힘으로 질문지조사와는 다르게 심층면접에서는 심각한 수준으로 나타나지는 않았다. 본 절에서는 질문지조사에서 나타난 주관식 응답도 함께 상사 괴롭힘, 동료 괴롭힘, 원청 괴롭힘 순으로 다루었다.

가. 상급자 괴롭힘

상급자 괴롭힘의 양상은 대체적으로 상급자들이 ‘직장 괴롭힘’이라는 문제를 인지하고 있지 않다는 추측을 뒷받침할법하다. ‘차별’은 대표적인 직장 괴롭힘의 양상이며, 공개적으로 차별하는 것은 직장 내 괴롭힘으로 지적된다. 그뿐만 아니라 하급자에게 사과를 강요하는 것과 공개적으로 한 개인의 치부를 드러내거나 모욕감을 주는 것 또한 괴롭힘 문제이다. 이는 관리자 한 개인 캐릭터의 문제로 보기 어렵고, 본인의 의도와는 다르게 상사의 몇몇 행동이 괴롭힘으로 인식될 수 있다는 사실을 상급자는 인지할 필요가 있다. 특히 공격적이고 폭력적인 행위는 명백히 문제가 되며, 부당한 전보나 징계, 그리고 징계 후의 지속적인 후속 징계는 더욱 큰 문제이다.

“ 문제라고 느낀 것은 팀장님이 초반에 단톡방에 보면 일은 일적으로 해야 하는데 감정을 섞어서 대놓고 ‘ 마음에 안 드는 사람은 차별하겠습니다.’ 라고 한다든지. 아직도 있어요. 저장해 놔어요. 차별하겠습니다. 아니면 잘 따라주지 않는 사람은 차별하겠습니다. 이렇게 카톡에 몇 번을 보내는 거예요. 콜을 받고 있는데 뮤트를 누르면 음소거가 되는데 자기 얘기를 한다고 뮤트를 해요. 황당하죠. 기분에 따라 저희를 대하니까 업무에 투입되었을 때에도 지장이 와요.” [사례 1]

“ 어느 순간부터는 제가 대화 창에다가 업무적으로 모르는 게 있으면 물어보고 해결을 해야 하잖아요. 그런데 애초에 물어보지 못하게 눈치를 줘요. 대화창으로 제가 뭘 물어보면 ‘ 모르는데 왜 당당하지’ 이런 식으로 대화창을 저에게 한다든지 그러니까 애초에 궁금한데 팀장님 눈치를 보고 못 물어보는 거예요. 그것도 업무에 지장이 가고 토스도 못 하고. 왜냐면 또 눈치주고 뭐라고 할 까봐.” [사례 1]

“ 오랫동안 겪으면서 느낀 건 이 사람하고는 아무리 제가 논리적으로 얘기해도 상식적으로 대화가 안 돼요. 그리고 습관적으로 말을 끝까지 경청을 못 하고 자기 얘기를 일방적으로 하면서 상대방 말을 끊어요. 그래서 저도 비슷하게 불만을 느끼고 있었어요.” [사례 2]

“ 몇 시부터 몇 시까지 사람이 대기가 많으니까 좀 쉬는 걸 자제해달라고 좋게 이야기할 수 있는 거를 공격적으로 하니까 다들 반감이 생기는 거예요. 대놓고 괴롭히겠다는 것도 누군가 불만을 표출한 것을 알아차리면 자기가 기분이 나쁘니까 팀원 전체한테 통보하는 식으로. 업무 시간이 아닌데 카톡을 보내요. 그냥 제가 그만뒀야겠다는 생각...” [사례 2]

“ 윗사람들이 QA뿐만 아니라 매니저 팀장 선임 할 것 없이 그 분이 반박을 못하고 그냥 네 하고 조용하고 그러니까, QA는 콜 평가하고 이야기해주는 사람인데 그 사람이 그 동료분한테 엄청 뭐라고 소리를 지른다거나 언성을 높이면서 자기 스트레스 해소하는 것처럼 그 사람한테 푸는 것처럼 보였거든요. 저희 동료 옆자리 분들이 ‘ 왜 저러냐’ 면서 이야기하는데 약자라고 생각을 하면 거기에 대해서 엄청 함부로 대하거나 막 대하는 게 있는 것 같더라고요.” [사례 1]

“ 만약 잘못해서 혼냈을 때 따로 다른 데에서 둘만 얘기하면 되는데 꼭 사람들 많은 데서 공개적으로 혼내는 게 있어요. (예를 들면?) 실수를 했으면 큰소리로 이거 왜 이렇게 했냐고 막, 이렇게 하면 안 되지 않아요? 스트레스 엄청 많이 받거든요. 별 것 아닌 일로 혼내는 것도 있고 우리 쪽의 특징은 내가 실수를 했어, 그럼 나한테 혼내고 끝내면 되는데 다 모이게 해요. 다 모이게 해 가지고 나한테 혼났던 거를 다시 또 다른 사람에게 다 알려주는 거예요.” [사례 7]

“ 모든 사람이 다 이빠 보이지 않으니까 유독 맘에 안 드는 사람도 있고 유독 이빠하는 사람도 있죠. (그게 눈에 보여요?) 엄청 보이죠. (그거 티 내요?) 엄청 티 내는데? 티 나요, 친하면 목소리 부를 때부터 ‘OO야’, 안 친하면 ‘OO씨! 일로 와 보세요’ 이래요. 부르는 호칭에서 느껴져요.” [사례 7]

“ 근데 여기는 조금만 저거해도 시말서를 써요. 저번에 퇴근하면서 나가는 문이 있는데 그걸 안 닫았다고 시말서를 달래요. 퇴근할 때는 사람들이 한꺼번에 많이 나가니까 문이 가끔가다 열릴 수도 있죠. (최종은 경비실에서?) 최종은 나가면서 우리는 12층 관리자들이 퇴근하면서 문을 닫겠죠. 근데 어쩌다가 한 번 갑자기 나가다보니까 문이 안 닫혔나 봐요. 근데 시말서 썼어. 별거 아닌 것 가지고 시말서를 낭방하는 거예요. 시말서도 많이 받으면 퇴사시킬 수 있다면서요.” [사례 8]

특히 [사례 9]는 회사의 일방적인 요구를 따르기보다는 본인의 의견을 명확히 주장하는 상담사였다. 회사는 이 노동자를 집중적으로 관리하면서 괴롭혀 왔다는 것을 확인할 수 있었다. 질문지조사에서 괴롭힘 실태 중 가장 높은 경험률을 보이는 영역이 ‘나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음 거리가 된 적이 있다’와 ‘누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다’로 나타나는데 이러한 경험은 [사례 9]를 통해 모두 드러난다.

“ (부당 전보?) 네. 원래 회사 홈페이지 민원담당을 했었어요. 근데 콜센터로 오게 된 거죠. 부당하게. 팀원 중에 하나가 목이 좀 많이 아프다고 한 달만 이 업무를 맡아달라 해서 하겠다고 했는데 한 달 후 그냥 쪽 하라는 거예요. 황당... 하루 백 콜을 받아야 하는데 못 채우는 사람이 여러 명... 한 번은 스무 명 남짓 불러서 센터장이 ‘회사 복지는 다 챙겨가면서 일을 그따위로 한다, 쓰레기 같은 사람들’ 이러는 거예요. ‘동네 아줌마들’ 뭐 이런 소리까지도 나왔어요. 그 때 당시에 들었던 사람들 중에 자살하고 싶다는 얘기를 하더라고요. 몇 명은 울었어요.” [사례 9]

“ 짝어 괴롭혀서 나간 사람들도 많아요. 예를 들어서 사람을 구했는데 3개월 일하고 나면 정식 직원 시켜줄게 이렇게 했잖아요. 그럼 3개월 동안 애가 콜 수 못 채웠다는 이유만으로 또 뭔가 부족하다는 이유만으로 꼬투리를 계속 잡는 거예요. 그리고 정식원을 안 시켜주는 거예요. 한 달 동안 죽도록 했는데 한 달 뒤에 안 된 거예요. 맘에 안 드는 사람은 계열사들로 막 돌려요. 그건 있어선 안 되는 일이잖아요. 가서 이제 단기로 빨리빨리 교육해서 콜을 받게 하는 거죠. 그렇게 해서 나간 분이 있어요.” [사례 9]

“ 지금은 퇴사한 팀장인데 가끔 쪽지가 와요. ‘ 언니, 지금 언니 홍보고 있다’ , 이렇게요. 그래서 화가 나 가지고 메신저에다 대고 그랬어요. 팀장으로서 부끄럽지 않느냐, 당신이 데리고 있는 상담사 뒷담화를 하고 있으면 기분이 좋냐고 내가 보냈거든요. 개네들도 저한테 막 못하는 게 나이도 있고 하니까.” [사례 9]

“ 고객이 하도 괴롭혀서 기사분이랑 통화가 길어졌어요. 기사분이 왜 그러냐 그래서 제가 ‘ 미친×이 지랄 떨고 있다’ 고 얘기를 한 거예요. 같은 회사 직원이니깐 그냥 스스럼 없이... 근데 3개월 정직 먹었어요. 중징계죠. 고객이 들은 것도 아니고 내부자끼리 얘기한 건데. 정직 후 출근을 했는데 우리 QA 담당자가 책을 주더라고요. 모멸감도 좀 생기는 책이었어요. 근데 그걸 읽고 토론회를 하자는 거예요. 되게 두꺼웠어요. 근데 읽을 시간이 없었어요. 집안일 때문에. 그것 때문에 난리가 난 거예요. 되먹지 못했다고. 거기서 끝이 아니었어요. 책과 관련된 영상 찾아오라 그러고. 이런 후속징계를 또 하는 거죠. 그리고 콜 틀어놓고 이 대목에서 어떻게 했냐 저 대목에서 어떻게 했냐...” [사례 9]

나. 동료 괴롭힘

동료 괴롭힘 문제는 왕따, 하급자 관리 차원에서 생기는 문제, 동료 간 뒷담화와 같은 양상을 보인다. 그러나 심층면접 사례에서 동료 괴롭힘은 거의 드러나지 않았지만, 몇 사례를 통해 지속적인 동료와의 문제가 괴롭힘으로 발전될 수 있다는 점을 인지할 필요성이 드러났다.

“ 팀장 위치가 직장 내 괴롭힘을 제일 많이 받는... 팀원들한테 당하고... 모든 잘못된 책임을 다들 지기 싫어하니까 팀장이 저요. 회사에선 실적을 잘 내는 팀장이 예쁘겠죠. 근데 그 실적은 팀원이 내는 거니까. 팀장이 실적이 안 좋으면 위에서는 실적도 안 좋으면서. 팀원들은 왜 이거 안 해줘. 바로 센터장한테 이야기해버리고. 보고체계 무시하는 사람이 문제가 아니라 관리자가 문제인거고. 예전에 팀장님이 뭘 하라고 하면 알겠습니다 했는데 요즘은 완전 따까리인거예요. 뉘처리나 해 주는 사람.” [사례 5]

“ 여성들이 많이 있는 집단이다 보니까 말이 많거든요. 개인사도 많고 가정 소문도 많고 그런 부분. 정말 재가 맘에 안 들면 재에 대한 나쁜 얘기를 하죠. 소문이 돌기도 하지만 결국에는 편견이 쌓이잖아요. 일종의 왕따. 어느 콜센터 가든 이게 있긴 할텐데 옛날처럼 언어폭력은 아니지만 이것도 결국은 상처잖아요. 그런 식으로 가요.” [사례 6]

“ 제가 없는 자리에서 스텝들만 있는 사이에서 저 꼭 집어서 ‘ 팀원들하고 소통도 못

하고 실적은 꼴찌면서’ 이 얘기를 하면 바로 들어오거든요. 근데 그게 이 회의에서도 저 회의에서도 나온 거예요. 이거를 자기가 커버를 하는 게 한계가 있는데 어떻게 하면 좋겠냐. 이건 팀원과 나의 소통문제가 아니라 보고체계를 무시한 문제다, 앞으로 이 분이 다이렉트로 하는 게 있으면 팀장하고 이야기하라고 하고. 근데 뒷담화 했다는 걸 세 번을 들었어요.” [사례 5]

다. 원청 괴롭힘

하청 사업주·노동자에게 원청은 ‘갑’으로 존재한다. 원청은 하청 재계약의 결정권을 갖고 있으며, 하청 사업장의 하루 목표량도 원청이 결정하고 있다. 이러한 상황은 하청 노동자들에게 명백한 갑을관계임을 암시하며, 이와 더불어 원청은 하청 노동자에게 괴롭힘까지 가하고 있었다.

이 상황의 근본적인 원인은 현행 규제에서는 ‘원청’의 구조적 책임을 정하고 있지 않기 때문이다. 따라서 현재 구조를 해결할 만한 실효성 있는 노력이 요구된다. 예를 들면, 도급계약 과정에서 표준도급서 등을 도입하여 원청에서 행하는 폭력을 규제 및 예방하는 노력이 있다. 또 이를 법·제도로 해결할 수 없다면 서울시의 행정규제를 작동시킬 수 있을 것이다.

“ (원청 직원인) 자기가 한 건 한 건데 제가 왜 이 실적을 취소를 했느냐, 본인이 이거를 속여서 판매를 한 것임에도 불구하고 취소한 것에 대해서 저한테 불만을 표출하신 거죠. 저는 대응했죠. 못할 말도 아니고 제 할 말 했는데, 그렇게 했는데도 종결이 안 되어서 팀장님 쪽으로 넘어갔거든요.” [사례 1]

“ 원청이 따로 있고 서비스를 콜센터가 외부에서 맡는 경우에 여러 가지 문제가 있더라고요. 책임회피하고 니 탓이야, 니가 잘 응대 못했기 때문이야, 나는 문제 없어, 이런 사례들이 많이 보여서 억울하다는 이야기들 많이 하시더라고요.” [사례 1]

“ 원청인 **수리센터였어요. 그 쪽에서 저한테 연락이 왔었는데 그 쪽 장비 하나를 수리해야 하는데 전산으로 작업을 해야 한다는 거예요. 제가 본래 업무 보는 내용이 아니었기 때문에 꼭 해야 하는 건 아니었지만 그래도 들어드린 거죠. 근데 잘 모르니까 그 분이 저한테 짜증을 내시는 거예요. 상담사들 이런 거 안 해봤냐는 식으로. 기가 막혀 저도 언성이 높아져서 결국에는 끊고 팀장님한테 넘어갔어요.” [사례 2]

“ 원청에서 하루에 할당해야 하는 목표치를 주는 거죠. 하루, 일주일, 월. 그리고 그걸

매 시간마다 체크를 해요. 그러다보니까 관리자들은 그 지표를 맞추기 위해서 연차도 못 쓰게 하고 콜 빨리 받으라고 독려하고 쉬지도 못하게 하고 심지어는 문제가 생겨서 컴플레인인 원청까지 올라가면 자기가 괴롭힘을 당하니깐 그걸 상담사들한테 어떻게든 해결하라고 강압적으로 시키는 거예요. 그래서 이 구조적이고 근본적인 관계의 문제는 원청과 하청의 관계. 하청소속으로 일 하면서 결국에는 원청의 일을 하는 거잖아요. 이 원청이 문제인 거예요. 그리고 원청이 이렇게 하는 이유가 하나예요. 비용 절감. 적은 비용으로 업무를 처리하고 신속하고 정확하게 적은 인건비 들어서 하는 게 핵심인거죠. 심지어는 대부분의 대기업에서 운영하는 콜센터는 공개입찰을 해요. 그러면 당연히 최저가의 회사가 간택이 될 수밖에 없고 품질은 이제 하향평준화 되는 거죠, 그러다보니까 또 가격 경쟁... 악순환의 반복이죠.” [사례 3]

다음은 본 연구의 질문지조사에서 수집한 서술식 원청 괴롭힘 사례를 일부 보여주는 자료이다. 원청이 하청노동자들에게 행하는 다양한 ‘갑질’은 다음과 같이 고용불안 야기, 눈치 보기, 모욕감, 위장도급 가능성, 착취적 행태 등을 야기한다. 또한 원청이 불법적으로 하청 노동자를 관리하고 있었고, 노동환경·복지제도 등의 결정 주체가 원청이라는 현실을 아래 자료에서 확인할 수 있다. 즉, 다음 사례는 원청의 책임성에 대해 현재보다 명백한 의무가 부여되어야 함이 시사한다.

먼저, 일반적으로 원청이나 하청의 관리자들과 콜센터 상담사에게 고용불안을 야기하면서 하루 목표량을 채울 것을 압박하거나 과도한 업무를 수행하게 하는 등의 행위를 일삼고 있는 것으로 나타난다.

<표 IV-2> 원청 괴롭힘 사례 : 고용불안 야기

- 도급업체가 2년마다 바뀜으로 고용불안
- 원청 요구에 따라 업체평가가 달라지기에 관리자가 원청에서 요구한 것은 무조건 하게 함
- 원청의 도급을 받기 위한 악순환은 늘 지속되고 있습니다. 도급사가 살아야 직장이 있고 직장이 있어야 실적하지 않는다는 것을 무언의 압력으로 중간관리자들이 내세우니까요. 팔이 안으로 굽는다는 표현을 쓰면서요. 갑을관계를 늘 명확하게 구분지으며 일하지요. 네 분수를 알라는 식의 관리자들과의 협박은 항상 있었습니다. 아부가 승리를 하는 세상... 씁쓸합니다.

또한, 하청 관리자들은 원청의 눈치를 지나치게 보고 있어서 하청 노동자의 눈살을 찌푸리게 하거나 모멸감까지 주고 있었다. 이는 신분제도가 없어진 현대사회에서 없어져야 할 모습이지만, 콜센터 산업의 구조상 여전히 발생하고 있는 것으로 확인되었다.

<표 IV-3> 원청 괴롭힘 사례 : 눈치보기

- 고위간부가 오는 날에는 화장실이나 복도 출입 못하게 하며 주차장을 도급직원들과 분리해 놓는 등
- 도급업체가 알아서 가는 게 더 문제라 본다
- 어떤 일이든 제한을 둘 때 사측은 원청 핑계를 댈다
- 외부에서나 원청 손님이 올 경우 직원들 자제시키는 부분에서 불편을 느낀 적 있음
- 원청 눈치 보느라 점심시간이 자유롭지 못하다
- 원청 정규직으로 올라가기 위해 심사가 실적, 근태, 고객만족 항목 등으로 구성되어 있는데 이렇다가 정규직 되지 못한다고 심리적 압박을 줌니다.

다음은 모욕감으로 원청이 하청 노동자들을 하대할 때 발생하며, 원청은 업무상 발생한 문제를 처리할 때도 하청 노동자의 편이 아니었다.

<표 IV-4> 원청 괴롭힘 사례 : 모욕감

- 그냥 시키는 대로 해야 하며 조금만 조정 가능을 말해도 들어주지도 않지만 사람을 벌레 보듯 한다.
- 기계다
- 무시, 권위적임, 부당한 대우 등등
- 무시하는 태도
- 업체 간 업무교류에 있어서 일방적으로 한쪽 이야기만 듣고 반성문, 시말서 작성을 자필 작성하여 제출하도록 요구하였다. 양쪽 이야기는 듣지 않고 진행됨.
- 원청사 직원 싸가지 없음
- 원청이 채용했음에도 채용 비리라는 이유를 내세우며 부당한 대우와 인격적 모욕을 받음
- 하대
- 하대하는 막말. 예의 없는 말투

특히 심층면접조사에서는 잘 나타나지 않았지만, 질문지조사에서 뚜렷하게 나타난 영역 중 하나는 원청이 하청 사업에 불법적으로 관여하고 있다는 사실이다. 이는 현행 법상 하도급 계약구조에서는 발생해서는 안 되는 '위장도급'적 상황이다. 하청 노동자에 대한 인사권은 하청 관리자 또는 사업주에게 있지만, 원청은 하청노동자에게 직접적인 업무지시를 할 수 없다. 그러나 본 질문지조사 결과에서는 이러한 상황이 버젓이 발생하고 있음을 확인하였다.

<표 IV-5> 원청 괴롭힘 사례 : 위장도급 가능성

- **는 연차 병가도 못 쓰게 하는 악덕기업. 사실상 원청 지시받아 일하는데 불법파견입니다.
- 국민청원에 글을 올렸다는 이유로 사실진위확인서 제출요구
- 기존 말던 업무와 추가 업무지시. 불이행시 압박 및 사유서제출. QA평가 쪼음. 원청에서의 출근을 관리로 연차사용 불가 회신.
- 모든 직무관련 과업지시서 등 원청의 조정을 당하고 있음
- 사사건건 감시하고 무시한다
- 상담사들 의견조율 없이 원청 마음대로 인센티브는 줄이고 제가 상당한 꼴을 듣고 어쩔게 상담하라고 지시함
- 실제로는 업무지시를 원청으로부터 받고 있음을 수시로 느꼈다
- 원청부장이 한 상담사에게 피드백을 하여 도급사 관리자가 해당 상담사를 업무와 교육에서 배제시키고 이를 동안 본인 녹취 받아적기를 시켰다
- 원청 업무를 보다가 고객으로부터 욕설 퇴사종용 등 험한 경우를 당한 경우 하청 회사에서 알아서 하라고 할 때가 많음
- 원청사 요청사항이라는 명분으로 규정에 없는 연장근무, 토요일근무· 인원감축 등 언급하며 압박
- 원청에서 불만을 표시하면 무조건 피드백을 받아야 함
- 직접적인 업무지시

또 다른 유형은 원청에 의한 착취구조이다. 사실상 하청 사업주도 재계약 관계를 유지하려면 원청의 요구를 거부하기 어려운 구조에 놓여 있다. 그러나 원청의 간섭이 지나치다는 응답에서 현재의 원하청 구조가 매우 심각한

도급구조로 형성되어 있음을 지적할 수 있다. 특히 원청이 국가·행정기관인 경우도 있다는 점을 고려할 때 사회 전반적인 원하청 구조에 대한 개선대책이 필요한 상황이다.

<표 IV-6> 원청 괴롭힘 사례 : 착취

- 공지사항을 미리 전달해주지 않아 업무처리에 어려움을 당함
- 근무시간 휴게시간 부당 착취
- 근무시간 휴게시간 착취
- 도급사로 책임을 미룸
- 범위구분 없는 너무 넓은 업무분야 지시
- 본사 직원의 도급 업무에 대한 이해도가 적어, 충분한 협조가 되지 않는 경우가 있음
- 상담을 해야 하는데 상담사들에게는 중요정보를 주지 않고 업무만 떠넘기고 받아주지 않음. 오히려 상담을 받는 사람들이 더 많이 알고 있어서 당황스러운 경우도 있음.
- 시간 실적 과함. 진단서 제출시 병가가 아닌 내 연차 사용으로 처리.
- 시기상조 문자발송 건으로 인입전화 폭주
- 업무자료 지원미흡으로 원청을 대신해 고객에게 비난받는 경우가 많음.
- 업무협조에 있어 감을관계로 개선정신 부족
- 업체경쟁 하위업체는 근무시간 늘림
- 과도한 응대율 요구로 휴식 제한
- 영업 강요
- 오피스 사용이 안 돼 업무에 차질
- 원청 직원에게 민원 이관시 통명스러운 답변, 회피 등을 겪음
- 원청 직원의 업무 비협조
- 원청에서 터무니 없는 응대율 요구로 인해 휴식 미보장
- 원청은 사건을 알면서도 쉬쉬하고 본인들이 신경쓰거나 관여하고 싶어하지 않음
- 원청은 실적 때문에 급여가 제공되지 않는 시간에도 근무하는 걸 알면서 방관하고 있습니다
- 원청의 댓가 없는 과도한 업무요구
- 원청의 지시를 전달만 받을 뿐 소통하기 어려우며 무조건 따라야하는 문제
- 원청이 도급회사에게 너무 많은 것을 요구하니 도급회사 소속인 상담사는 정말 기

계처럼 일하면서도 대우는 밑바닥이다

- 원청이 도급비를 너무 낮게 책정되어 최저임금 지급에 따른 식대 지급조차도 못 받고 있음
- 원청이 실수하면 하청은 독박, 우리가 굶신거리고 사과하고 욕먹고.. 원청 실수가 종종 발생됨
- 인센티브가 너무 적어서 실적을 더 많이 내야하는 부당한 경험이 있다.
- 전산 누락으로 실제 상담시간과 전산에 기록된 시간이 차이가 있음에도(콜타임 누락) 업체평가 기준에 맞춰야 하는 경우(휴식시간을 아껴야 하는 상황이 발생됨)
- 정확한 업무교육 및 처리절차 규정미흡
- 직원들의 동의 없는 업무지시 및 해결의지 전혀 없음
- 초과근무
- 코로나로 인해 밥도 자리에서 먹게 하고 부모님이 아픈 와중 집에도 가지 못하고 코로나가 걸릴 경우 손해배상을 해야 한다고 협박하였음
- 콜량이 많은 경우 휴식 제한
- 콜이 밀릴 경우 점심시간을 단축해서 업무에 투입시킴
- 현재 저희 회사가 원청으로부터 부당한 업무를 강요받고 있는데 불행히도 원청이 국가행정기관이네요
- 휴가를 원하는 날짜에 기재 못함
- 휴식시간 제한, 오피스 프로그램 사용제한으로 업무 비효율 발생

4) 감정노동 실태

가. 지켜지지 않는 보호법

산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에 따르면 1인 이상 사업장 노동자 모두를 감정노동으로부터 보호하도록 규정하고 있다. 그러나 사업장 안에서 감정노동자 보호규제는 거의 작동하고 있지 않은 것으로 나타난다. 가장 큰 문제점은 보호규제가 있다는 사실조차도 모르고 있다는 점이었다. 또한 욕을 먹거나 성희롱을 당하면 ‘원스트라이크 아웃제’가 작동되어야 하지만, 실제 현장에서 쉽게 조치하기 어려운 현실성 없는 규제방안이라는 우려도 있다. 그리고 현재 보호규제가 있음에도 고객으로부터 감정노동이 발생해도 관리자가 이를 책임지지 않은 모습

도 나타나고 있다.

본 연구의 질문지조사에 따르면 콜센터 상담사의 감정노동 노출 수준은 80% 정도이며, 감정노동 보호 장치는 20% 미만 사업장에서만 작동하고 있는 것으로 나타났고, 심층 면접조사에서도 비슷한 양상을 보인다. 예를 들면, 노동조합이 있는 곳에서는 감정노동 보호조치가 이루어지고 있지만, 무노조 사업장에서는 아무런 보호조치도 이루어지고 있지 않은 것으로 파악하였다.

“ (감정노동자보호법이 생겼는데) 저희는 전혀 느낀 적 없어요. 제가 일을 하고 있는데 처음 들어왔을 때랑 지금이랑 뭔가 바뀐 건 없는 것 같아요. 더 강도가 세게 저희를 조이면 조였지 바뀐 건 없어요.” [사례 7]

“ (고객마찰 생겼을 때 팀장은?) 능력이 없어요. 문제가 일어나면 바로 해결을 못 해... 인원 같은 게 생기면 팀장들이 어느 정도 커버를 해 줘야 하는데 지네들은 몸 사리고 있고 니네가 알아서 전화하란 식이에요. 상담사가 잘못된 거예요, 무조건.” [사례 8]

“ 욕을 세 번 이상 하면 우리가 먼저 끊을 수 있거든요. 세 번까진 들어야 해요. 세 번 이상 하면 (우린 딱 한 번만 듣고 끊자 이런 주장인데) 근데 그럴겐 안 되더라고요. 정해진 게 카드에 있을 때 카드는 인바운드니까 전화를 받아야 하는데 못 끊잖아요. 욕을 해도 세 번까지는 받아주고 더 이상 하면 세 번째에 끊고...” [사례 7]

“ 욕은 하지. 세 번 듣고 끊으라곤 하는데 우리는 끊어보진 않은 것 같아요. 우리가 절대로 먼저 전화 끊으면 안 돼요.” [사례 8]

“ 충격을 받아도 좀 쉬거나 여유시간을 가질 수 있는 구조가 아예 없죠... 없어요.” [사례 7]

한편 고객 컴플레인을 만드는 요소 중 하나는 질 낮은 상품을 파는 것과 잘못된 정보로 고객을 유인하는 것이다. 이는 고객의 화를 돋우게 되는 요인으로 작용하며 이로 인해 고객의 합당한 불만사항을 처리해야 하는 상담사를 계속해서 낳는 것과 다름없다. 즉, ‘이유 있는 컴플레인 고객’은 ‘악성 고객’과는 다르지만, 실제로 이유 있는 컴플레인이 상담 유형의 상당 부분을 차지하고 있는 만큼 기업은 고객 컴플레인을 줄일 수 있는 개선된 경영

시스템을 안착시키는 것이 더 시급한 해결책이 된다.

“ 상품 자체가 질적으로 안 좋은 것을 회사가 알고 있어요. 통신선 자체가 3사 통신사는 다 내선작업을 했기 때문에 기후 같은 부분을 영향을 안 받는데 지금 저희 회사 자체는 지역케이블, 전봇대에 달려 있는 케이블을 사들여서 통합을 하는 시스템이기 때문에 일단 선 자체가 밖에 있어서 비가 좀 오면 TV가 안 나오는 경우가 있어요. 그래서 질적으로 보수가 안 되어 있는 상태라 문제가 많단 말이에요. 그러니까 회사는 상품의 질이 안 좋는데 이것을 개선할 수가 없으니까 상담사들이 친절한 걸로 이거를 막으려는 시스템이 작동하는 거죠. 질적으로 개선이 안 된 상태에서 저희한테 무조건적으로 친절하라고 하거든요.” [사례 2]

“ (원청 영업직원이) 판매를 해야 하는데 상식적으로 본인이 사고 싶은 욕구가 있어야 판매를 해야 하는데 나이 드신 분들, 고령인데 잘 몰라서 그냥 속여서 판다든지 거짓말로 이 상품을 안 써도 쓸 수 있는 건데 꼭 해야 한다면서 속여서 판다든지 그렇게 눈가리고 아웅식으로 어떻게든 판매 목적으로 자기 한 건 한 걸로 넘어가죠. 나중에 그걸 알았다든지 확인 차원에서 전화가 오면 저는 정상적으로 안내를 하죠. 그러면 접수된 내용을 취소하기도 하죠. 그럼 영업하는 사람이 ‘이걸 왜 취소했나’ 고 말이 좋게 오지 않더라고요.” [사례 1]

“ (마케팅 거짓말?) 거짓말인 걸 바로 알 수 있는 이유가, 이 상품에 대한 정보를 저희는 다 볼 수 있잖아요. 근데 이 고객은 전혀 인지를 못 하고 있어요. 전혀 안내를 받지 못했다고 해요. 그런데 이 사람이 신청한 내용은 다 기재가 되어 있고. 이미 이거는 이 사람이 알고 있는 내용하고 접수된 내용이 상이한 부분이 있고 다른 게 바로 보이는 상태인데요.” [사례 2]

그러나 역시 노동조합이 있는 사업장에서는 전화를 끊을 권리가 구현되는 등 감정노동으로부터의 보호조치가 일정 수준 이상으로 이루어지고 있었다.

“ 너무 심한 폭언이나 성희롱에 대해서는 이렇게 하면 우리는 너랑 통화할 수 없다고 전화를 돌리는 시스템이 있거든요. 근데 이것도 사람마다 개인 차이인데, 너무 화가 났어, 그러다고 이 사람이 경고 두 번 하고 바로 넘기지는 않고요. 성희롱에 대한 건 있어요. 성희롱을 만약에 하면은 ARS 나와요 이런 법률에 의해서. 욕을 하면 아예 경고하고 ‘먼저 끊겠습니다.’ 하고 끊어도 되고.” [사례 5]

“ 옛날에는 못 끊었어요. 이 사람이 나한테 쌍욕을 해도 계속 들어야 했거든요. 그냥

성희롱하든 욕을 하든 먼저 끊을 수 없어요. 상담사라는 자체로. 법이 바뀌면서 ‘자꾸 욕하시면 안내 못합니다. 죄송합니다. 끊겠습니다.’ 하는 거죠” [사례 6]

나. 부족한 교육훈련

감정노동을 악화시키는 또 다른 요소는 부족한 교육훈련이다. 새로운 제품이 출시하거나 복합적인 서비스(인바운드, 아웃바운드, 해지방어 등)를 동시에 진행하기 위해서 콜센터 당삼사는 해당 제품이나 서비스에 대한 정보를 정확히 알아야 한다. 그래야 잘못된 정보가 전달되지 않을 수 있고 고객을 기다리게 하지 않을 수 있으며, 효과적인 서비스가 제공될 수 있다. 그러나 부족한 교육훈련은 제한된 서비스를 제공하게끔 한다. 이는 고객 컴플레인을 야기하는 요인으로 작용하고 있지만 여전히 콜센터 내 체계적인 교육이 미비한 것으로 나타나고 있다.

“ (신상이 나오면 보수교육 받나?) 그런 건 없고요 그냥 거기에 대해서 쪽지 같은 걸로 알아서 숙지하는 식으로 해요. 제대로된 교육은 없고 매뉴얼 같은 것만 나눠줘요. 충분하다고 생각하진 않아요. 왜냐면 제가 업무를 하면서 안내받지 못했는데 거기에 대해서 팀장님이 ‘이건 이렇게 하는 건데 모르셨냐’ 는 식으로 하시니까 ‘저는 한번도 배운 적도 없고 들은 적도 없다’ 고 이야기했거든요. 그러니까 그제서야 ‘알려준 적은 없지만 이런 이렇게 하는 거예요’ 라고 이야기하시더라고요.” [사례 1]

“ 초반에는 있었는데 어느 시점부터 콜이 많아지니까 교육을 따로 빼는 시간적 여유가 없어지니까 간략하게 한다고 얘기를 했고 시스템이 갑자기 크게 바뀌는 건 많이 없으니까, 이 정도가 탑재가 된 상담사들이면 안내문 가지고 될 거라고 회사에서 생각을 한 것 같아요. 그런데 이걸 틀리지 않고 안내를 하려면 변수도 있고 교육이 있어야 하는데 그런 거에 대한 교육이 크게 많이 없었고, 이걸 잘못 안내 한다든지 그 거에 대해서는 상담사들의 책임이라고 얘기를 하니까 불만이 많았죠.” [사례 2]

“ 신상이 나오면 새로운 서비스 카드 이런 것도 있을 수 있잖아요. 그걸 달달 외우고... 교육을 해도 그냥 수박겉핥기 교육만 하고 빨리 그냥 팔라는 식으로. 처음 입사했을 때 단채로 빌딩에서 굉장히 많은 인원을 뽑았어요. 그래서 그 때는 콜센터가 처음이니까 전반적인 것을 일주일 정도 알려주더라고요. 세세한 업무가 아니라 어떻게 해서 하는지. 들어가서 한 가지 일만 하는 게 아니라 일이 되게 많아요 종류별로. 돌아가면서 많으니까 또다시 잠깐 반나절 정도 하든가. (고객 문의 시 모르는 내용이

면?) 확인하고 전화 드리겠다고 해요.” [사례 8]

“저는 카드에도 있었는데 한 달 정도 받았구요. 은행 쪽은 일주일 받았어요. 3주에서 2주일 정도로 교육기간이 있어요. 그러니까 모르는 게 있을 수밖에 없지요.” [사례 7]

한편, 노동조합이 있는 곳은 다른 양상이었다. 맨투맨 훈련 프로그램이 3개월간 진행되고 있는 등 상당한 수준의 교육훈련이 진행되고 있었다.

“(인바운드와 아웃바운드, 해지방어 멀티가 가능?) 저희는 보통 신입 때 3주 이상 교육을 하는데 다른 콜센터 이야기 들어보면 일주일? 그렇게 한 다음에 바로 투입. 서포트하는 시스템이 있어요. 그 기간이 3개월. 수습기간 같은 거죠. 이 때는 각 직원마다 담당 코치가 하나씩 있어요.” [사례 6]

다. 감정노동을 부추기는 기업 운영시스템

감정노동을 부추기는 요인으로 부도덕한 판매구조와 부족한 교육훈련을 앞서 지적하였다. 이와 더불어 고객에게 정확하고 신속한 정보제공을 하지 못하도록 만드는 기업경영 구조 또한 선의의 감정노동 피해자를 만든다. 이는 고객에게도, 응대하는 노동자에게도 고충이 된다. 사실상 악성고객보다는 정당한 컴플레인을 하는 고객의 규모가 더 크다는 점을 고려할 때¹⁶⁾ 고객 컴플레인을 줄이는 시스템을 고안할 필요가 있다. 다음의 심층면접 내용은 고객의 문의내용에 제대로 응대할 수 없는 구조를 나타내고 있다.

16) 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국협의회(2014)의 「감정노동에 대한 소비자 의식조사 결과 보고서」에 따르면 소비자들이 노동자에게 컴플레인을 하는 이유는 '악성'으로 구분될 수 있는 '일어서서 고객응대를 하지 않아서(5.7%)'나 '고객 응대하면서 웃지 않아서(9.5%)'가 아니라 '내가 필요한 정보를 제대로 주지 않아서(26.7%)', '내가 필요로 하는 서비스를 이해하지 못하는 것 같아(20.6%)', '본인이 해결하지 않고 자꾸 다른 사람을 통하기 때문(19.2%)', '나를 오래 기다리게 해서(18.2%)' 등으로 나타난다. 이는 소비자들의 상당수 컴플레인 사유는 '이유 있는 컴플레인 유형'이라는 것을 설명하고 있다. 기업이 노동자들에게 직무훈련을 잘 시키고 신속하고 정확한 정보를 제공할 수 있는 시스템을 마련하는 것이 필요한 이유임.

또한 노동자가 적절한 정보제공과 신속한 조치를 취하지 못해 불쾌한 이유에 대해서는 '계울러서(9.3%)'가 아니라 '일손이 부족해(45.0%)', '교육훈련을 제대로 받지 못해(45.6%)'라고 응답하고 있음.

“배송이 지연이거나 중간 물류센터에 잠겨있으면 그들이 그걸 알려줘야 해요. 그래야 우리가 사고처리를 하거든요. 근데 그게 전혀 다 확인이 안 된다고 보시면 돼요. 현장 전화 연결도 안 돼, 메신저도 안 돼, 고객센터 전화는 다 스팸 차단해. 메일을 보내도 답도 없고 메신저가 어쩌다 켜져서 물어보면 갑자기 메신저 꺼버리고... 그럼 고객 컴플레인도 장난 아니예요. (그럼 어떻게 커버하세요?) 그냥 죄송하다고 밖에는... 그냥 주구장창 죄송합니다를 달고 사는 거예요. 그게 슬픈 거예요.” [사례 9]

“처음 들어온 사람들은 이 시스템에 대해서 이해를 못 하는 거예요. 고객센터라고 하는데 왜 현장하고 연결도 안 되고 그러는 게, 그럼 연결이 안 되면 어떤 대책을 주던지 대안을 주던지 해야 하는데 그건 없고 그냥 무조건 죄송합니다라고 얘기를 해야 하는 입장이고. 그리고 만약 고객하고 통화가 길어지거나 고객이 막 욕을 하는 경우가 있잖아요. 근데 통화도 길어지고 하면 그냥 메신저에 ‘죄송합니다, 사과하세요’ 쪽지만 날라 와요. 팀장이 듣고 있다가 개입하는 거죠.” [사례 9]

라. 노조 유무와 원청 여부 따른 노동환경의 차이

본 조사과정에서 두드러지게 나타났던 특징은 노동조합이 있는 곳과 그렇지 않은 곳의 차이였다. 노동조합이 있는 곳은 대체로 원청 사업장이거나 정규직 노동자들로 구성되어 있었다. 물론 원청 사업장이거나 정규직 노동자이기 때문에 노동조합에 참여할 수 있었다는 점도 배제할 수 없다. 그러나 정규직과 원청이라는 조건은 상대적으로 나은 노동환경을 보장했고, 그 전제에는 노동조합의 존재로 상대적으로 높은 자율성과 억압적이지 않은 노무관리가 가능했던 것으로 보인다. 또한, 노조가 있는 곳은 조직 내 승진이 가능해졌고, 이직이 적고, 감정노동이나 직장 내 괴롭힘으로부터도 보호받고 있었다. 반면 노조가 없는 곳은 임시직이 대부분으로 업무 이해도 또한 상대적으로 낮은 것으로 파악된다.

“여기서 커리어를 쌓겠다는 사람들보다는 다들 파트타임으로 해요. 자기 다른 일이 더 중요하면 그만두는 분들이 많지, 완전 여기 콜센터를 천직으로 생각해서 오래 하는 분들은 소수고 나머지는 잠깐잠깐 하세요. 다 자기 일이 따로 있고, 오후에 짧게 네 다섯시간 하는 것이기 때문에 이것만 가지고 생활하시는 분들은 없어요. 월급은 그냥 완전히 쥐꼬리. 열 시에 끝나니까 집에 가서 자고 여기 여섯시부터 열시까지 다

“ 나는 분들 대부분이 주부라든지 오전에 다른 일을 한다든지 학원에 다닌다든지.” [사례 2]

“ 저희 사례를 말씀드리면 노조를 처음에 만들겠다고 오시는 분들의 고민이 똑같아요. 노조가 생기면 그 이후에 다 사라져요. 그래서 제가 오늘 인원 섭외하기가 힘들었던 게 기존의 조합원들은 이미 이게 지금 없어져서 얘기할 게 없는 거예요. 그래서 조합원이 아닌신 분들 섭외하려고 시간이 걸렸는데 노동조합이라는 게 꼭 정확한 정답이 될 순 없지만 아직까지 콜센터 업계에서는 이게 또 효과가 가장 큰 게 아닌가.” [사례 3]

“ 노조가 생긴 시점에 이미 근속연수가 10년 된 사람이 과반수예요. 이직은 신입사원들이 많이 하지 근속연수가 길수록 정년퇴직을 하면서 나가는 분들이 생기고 있고, 오래된 직원이 그만두는 경우는 거의 없어요.” [사례 4]

“ 갈 데가 없어서 그런 것도 있을 수 있겠지만 저희는 사실 복지가 좋아요. 콜센터 치고는 본사 소속이니까요. 정규직이기도 하고, 따라오는 안정감도 있고요. 호봉이 있어 매년 월급이 오르기도 하고.” [사례 5]

“ 일단 뭐 설날 상여금 나오는 거랑 휴가비도 나오고, 들어보면 식당에서 밥 주는 걸 제일 좋아하더라고요 사람들이. 식당이 없는 회사가 전반적인데 저희는 식당이 안에 있어서 점심이 제공되니까 도시락 싸서 안 다녀도 되니까요. 결혼하신 분들은 아이들 학자금이 나와요. 학비가 지원되는 걸로 알아요. 아동수당도 있고요.” [사례 4]

“ 복지는 노조 없었을 때도 있긴 있었고 최근에 새로 생긴 건 둘 때 둘 상여금만 새로 신설된 거고 그 외에는 더 있었어요. 헬스키퍼라고 안마하시는 분이 계신데 그 분도 13년째 하고 계시기 때문에 원래부터, 받겠다는 인원이 많아서 하루에 두 분씩 돌아가면서 하세요. 두 달에 세 번 정도. 아플 때마다 갈 순 없죠. 헬스키퍼실이 있구요. 휴게실에는 안마의자가 있고, 그건 원하는 시간에 가서 할 수 있고요.” [사례 6]

“ (50분 휴식 시간 가질 때) 저희가 전산에 있어요. 이석하는 게 전산이 자동으로 체크를 해줘요. 상태를 넣고 가죠. 조합이 없을 때 10분이 넘으면 팀장들이 찾고 그랬는데 50분 내에서 오후에 45분을 쓰고 오전에 5분을 쓰는 등 자율적인 개선은 됐죠.” [사례 5]

“ 노조가 생기기 전에는 화장실도 허락 받고 갔어요.” [사례 6]

“ 노조 생기고 체계가 변하면서 상담사들도 진급을 하는 시스템이 3년 전부터 도입이 되어서 연차가 있으신 분들은 10년 이상 되었으니까 승진을 해야겠다고 하시죠.” [사례 4]

그러나 노조가 있다고 하더라도 단일 조직 전체가 노동조합에 가입하는 방식이 아닌 경우(예: 지역노조)는 추후 체계적인 제도개선이 필요한 상황이다. 또, 지역노조나 산별노조에 개인이 직가입하는 경우 대각선 교섭 등이 이루어져야 하지만 조합원으로서 신분 노출을 꺼려하는 상황에서는 많은 한계가 있는 것으로 나타난다.

“ 그래서 저는 (노조) 만들고 싶었어요. 그래서 가입을 했거든요. 되든 안 되든 이런 실상에 대해서 얘기를 하고 싶어서 저만 혼자 가입을 했어요. 아무도 없어요. 일단 노조 방 하나 만들어서 운영하고 있어요. 거기서 정보는 주고받고 하는데 저희 회사 근무하시는 상담사들도 일부 있어요. 자기네들한테 어떤 보복? 피해? 이런 게 있을까봐 다 주저하는 거죠.” [사례 9]

5) 제도개선 요구사항

현재 상황을 개선하기 위해 어떠한 제도적 지원이 필요한지를 묻는 질문에서 다양한 요구가 나오지는 않았다. 그 이유는 현행 제도도 잘 인지하고 있지 못한 상태였기 때문으로 파악된다. 현행 보호제도가 잘 지켜지고 있지 않은 상태에서 추가의 제도개선을 묻는다는 것 자체가 모순적일 수 있다는 판단이 들었다.

다음은 모욕감과 관련한 안타까운 사례이며 콜센터 상담사의 경우 업무 특성에 맞는 요구사항 중 하나로써 목표 콜수를 줄여야 한다는 강한 의견이 드러난다.

“ 자르진 않지만 압박으로. 저 사람이 맘에 안 들어, 그럼 고객 정보 DB를 조금 준다든가 안 좋은 DB를 준다든가 그래요. 연차 같은 것도 제가 한 달 전에 미리 낸다고 말씀드렸잖아요, 급하게 바뀌어야 해, 내가 한 달 뒤에 무슨 일이 생길지 어떻게 알아요. 그럴 땐 팀장한테 보고를 해야 하는데 찍힌 애들은 말도 잘 못 하죠. 안 바뀌려고 하고. 일을 되게 열심히 하고 착한 언니가 있어요. 근데 유독 팀장한테 찍혔는지 맨날 연차 낼 때 한소리 하더라고요. 들리게 말하죠. 혼날 때도 공개적으로 말하지 않았음 좋겠어. 내가 혼나는 걸 다 알리지 않았으면 좋겠어. 혼나는 사람도 듣는 사람은

스트레스인 거예요.” [사례 7]

또한 질문지조사에 따르면 코로나19 상황에서 재택근무 제도를 시행하고 있는 콜센터는 22.8%를 차지하였으나, 심층면접조사에서는 재택근무 실시가 드러나지 않았으며 방역을 위한 특단의 조치도 이루어지지 않고 있었다. 다시 말해 ‘아프면 쉬기’가 진행되지 않았으며 손소독제 지급 정도가 대체적으로 이루어지고 있었다.

“ 재택근무 했으면 좋겠죠. (장비가 없어) 그거는 어쩔 수 없다는 건 알지만 지금은 시기(코로나19)에 제발 일만 딱 하고 갔으면 좋겠는데 왜 그 안에서... 문제는 그거예요. 아까도 팀장의 성격에 대해서 언급한 것도 결국에는 일적인 것 외에 그 사람 성격이 개입되어서 감정이 개입되면 스트레스 받는 거잖아요. 일만 하면 다른 외부 직원들 신경 쓸 필요가 없는데, 왜 외부 직원들을 신경 쓰는 분위기를 만드는지 저는 아직까지도 이해가 안 되거든요.” [사례 1]

“ 목표 콜 수요. 왜냐면 그래야만 점심시간 한 시간을 온전히 쉴 수 있고 화장실 가고 싶을 때 가고 퇴근도 맞춰서 퇴근할 수 있고. 근데 그거를 못 하니까. 지금 점심시간 외에는 휴게시간이 하나도 없어요. 휴게시설이라고 있는데 사용을 못 하는 거죠. 갈 시간이 안 나니까. 그림의 떡이에요. 노조 단톡에 보면 점심시간을 올바르게 한 시간 쉬고 싶고 퇴근도 정시에 하고 싶다고요. 상담사들도 퇴근을 해야 하고 팀장들도 퇴근을 해야 하는데 남은 콜 수가 있으면 팀장들이 남아있는 콜은 같이 소진을 해줘야 해요. 근데 상담사들만 받으라고 쪼는 거죠. 퇴근시간 되면 앞서서 ‘한 콜 남았습시다’ . ‘열 콜 남았습시다’ , ‘콜 소진할 때까지 퇴근하지 마세요.’ 이게 말이 되는 거냐고요.” [사례 9]

6) 소결

본 조사는 집단 심층면접 방식으로 총 4개 집단 9명을 대상으로 진행했다. 조사대상으로 노동조합의 유무, 원청 사업장 소속, 아웃소싱 사업장 소속, 20~50대 다양한 연령, 고용형태에 따른 노동자를 모두 포함하였다. 여성과 남성이 모두 참여하였으며 노동조합 간부 한 명도 조사 대상이었다. 또, 인바운드와 아웃바운드 업무로 구분하여 구성하였고, 주요 서비스 직종

은 통신사이며 금융과 물류분야도 포함하였다.

콜센터 상담사의 노동환경에서 큰 문제점은 충분한 휴식이 제공되지 않는다는 것이었다. 전반적으로 법정휴일이나 토요일·일요일 휴일은 잘 지켜지는 것으로 나타나지만, 업무시간 중에 잠깐 쉴 수 있는 휴식(여유율)은 전혀 없는 것으로 드러났다. 특히 노동조합이 있는 원청 정규직을 제외하고는 연차를 자유롭게 쓰지 못하는 상황이었다. 또한 휴게공간의 설치에 법적 의무사항임에도 거의 제공되지 않거나 불충분·부적절한 것으로 나타났으며, 휴게시설의 수준도 노조 유무에 따라 큰 차이가 있었다.

그리고 콜센터 상담사의 업무 관련 심각한 문제는 과도한 업무량으로 이는 업무 중 잠깐의 휴식시간을 갖기 어려운 환경이었다. 콜센터 상담사의 노동환경은 전반적으로 하루 목표량을 채우기 위해 숨 가쁘게 콜을 받고 있었다. 그러나 이는 하청 사업장에서만 심각한 정도였으며, 원청 사업장에서는 약한 수준인 것으로 파악하였다. 그리고 본연의 업무가 아닌 부수적인 업무가 추가적으로 부여되는 것은 콜센터 상담사들에게 과도한 업무를 가중시키는 요소임을 확인하였다.

콜센터 상담사의 직장 내 괴롭힘은 다양한 형태로 나타나고 있었으며, 주요 가해자로 직장 상사가 지적되었다. 다음으로는 원하청 구조였는데 콜센터 구조 특성상 아웃소싱 기업이 대부분이며 원청의 요구에 따라 하청의 업무 환경이 결정되는 편이었다. 그러나 본 조사에 따르면 원청에서 무리한 요구를 많이 하고 있으며, 이로 인한 직장 내 괴롭힘에 노출되는 것으로 파악하였다. 상급자 괴롭힘 양상은 상급자들이 '직장 괴롭힘'이라는 문제를 인식하고 있지 못하고 있는 상황에서 발생하고 있었다. 예를 들면, 공개적인 장소에서 차별하거나 개인의 치부를 드러내며 모욕감을 주고 있었다. 또 하급자에게 사과를 강요하고 있던 점도 상급자에 의한 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있었다. 또한 원청 사업주는 하청 사업주와 하청노동자에게 '갑'으로

서 존재하는 것은 공공연히 드러난 사실이다. 이로 인해 원청은 하청 사업장의 하루 목표량을 일방적으로 결정하고, 하청노동자의 인사권과 감시·감독하는 행위를 이어오고 있었다. 이는 ‘위장도급’으로 판단될 수 있으며 현행법 위반의 소지가 있는 것으로 보인다.

그런데도 콜센터 사업장 내에서 감정노동자 보호 규제는 거의 작동하고 있지 않은 것으로 나타났다. 가장 큰 문제점은 콜센터 내 감정노동 보호 규제가 있다는 사실도 모르고 있는 상황이다. 또한 고객으로부터 욕이나 성희롱이 발생했을 때 ‘원스트라이크 아웃제’가 작동되어야 하지만, 실제 현장에서는 작동하기 어려운 실효성 없는 규제임을 확인하였다. 또 관리자가 감정노동 보호와 관련한 책임지지 않는 것도 심각한 문제이다.

한편 고객 컴플레인을 만드는 요소 중 하나는 질 낮은 상품을 판매하는 것과 잘못된 정보로 고객을 유인하는 것으로 이는 고객의 불만을 만드는 요인으로 작동하게 된다. 그리고 부족한 교육훈련은 고객 서비스의 질을 저하시켜 궁극적으로 감정노동을 악화시키는 요소로 지적된다. 그러나 부족한 교육훈련으로 인한 고객서비스에 제한이 생기고 있지만, 사업장 차원의 교육훈련 시스템은 여전히 미비한 것으로 드러났다.

심층면접조사에 따르면 원·하청, 고용형태, 노동조합 유무에 따라 노동환경에서 확연한 차이를 보였다. 이는 콜센터뿐만 아니라 다른 직종에서도 볼 수 있는 양상이지만, 콜센터의 경우 사업장 대부분이 원·하청이며 임시직 또는 파트타임의 높은 비율을 고려하였을 때 콜센터 노동환경의 개선점을 파악할 수 있다고 본다. 그리고 콜센터 사업장 내 노조가 생긴 이후 자율성이 높아졌고 노무관리가 억압적이지 않게 변화한 점을 파악하였다. 또한 노조로 인해 승진이 가능해졌고, 감정노동과 직장 내 괴롭힘으로부터 보호받고 있는 것으로 나타났다. 반면 노조가 없는 콜센터는 상담사 대부분이 임시적으로 근무한다는 인식이 강하였고, 이는 열악한 노동환경을 부추기는

요인으로 볼 수 있다.

콜센터 상담사들은 현행 제도를 인지하지 못해서 구체적인 제도개선의 요구는 크게 없었지만, 하루 콜 수를 적정수준으로 맞추는 것과 모욕감을 겪는 상황에서 보호해주기를 바란다고 하였다. 또한 코로나 19 상황에서 재택근무 체계를 도입하기 어려운 사업장이 대부분이었으며 방역 관련해서도 특단의 조치가 없었다. 즉, ‘아프면 쉬기’가 진행되지 않았으며 손소독제 지급 정도로 그쳤으며, 이는 추후 콜센터의 노동환경 개선에 시사하는 바가 크다.

질문지조사에서도 드러났듯이 감정노동 노출이 심한 집단이 직장 내 괴롭힘에서도 높은 경험률을 보이고 있다. 이는 심층면접에서도 잘 드러나고 있는데 그 이유는 ‘노동자 보호’가 직장문화와 직접 연결되어있기 때문이다. 노동자 보호에 대한 의지(또는 노동조합에 의한 강제)가 있는 사업장의 경우 감정노동자 보호와 직장 내 괴롭힘으로부터의 보호가 동시에 작동하고 있지만, 그렇지 않은 경우는 두 가지 모두 제대로 구현되고 있지 않은 사실을 확인할 수 있었다. 즉, 감정노동이나 직장 내 괴롭힘은 연결된 규제이다. 감정노동자를 보호하지 않는 것 자체가 직장 내 괴롭힘이다. 고객으로부터 노동자를 보호하는 것이 기업의 역할임에도 불구하고 고객에게 사과를 강요하는 것은 2차 가해이며 직장 내 괴롭힘에 해당한다. 향후 감정노동자 보호와 직장 내 괴롭힘 금지 문제는 함께 다뤄져야 할 의제이다.

2. 어린이집 보육교사

1) 조사 개요

어린이집 보육교사에 대한 심층면접조사는 총 10명을 대상으로 1대 1 면접 형식으로 각각 1시간 30분에서 2시간 가량 진행되었다. 심층면접 대상자들 중 6명은 서울, 3명은 경기, 1명은 강원 지역 소재 어린이집에서 각각 근무 중이며 소속된 어린이집의 설립 유형은 국공립이 6곳 민간 3곳, 직장 1곳이었다.¹⁷⁾

심층면접 조사대상자¹⁸⁾들의 보육교사 전체 경력은 최소 6개월부터 최대 15년까지 다양했으며, 현 근무지에서의 근무기간도 최소 6개월부터 6년까지 차이가 있었다.

<표 IV-7> 어린이집 보육교사 심층면접 조사대상자 개요

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

17) 본 보고서의 질문지조사 응답자 중 99.2%가 ‘국공립(33.3%)’, ‘민간(45.3%)’, ‘가정(20.8%)’ 어린이집에서 근무하는 보육교사였으며, 따라서 심층면접 대상자도 이들 세 가지 유형으로 국한하였음.

18) 심층면접에 참여한 보육교사들은 사단법인 ‘직장갑질119’의 업종별 모임중 하나인 ‘보육교사119’ 밴드와 민주노총 공공운수노조 보육지부의 협조 아래 모집하였음.

심층면접 대상자 10명 중 9명이 노조 조합원이었다. 질문지조사 응답자의 11.5%만이 노조 가입자였음을 감안할 때 노조 조합원을 중심으로 진행된 심층면접에서 취합된 사례들이 전체 보육교사들의 평균적인 현실을 반영하지 못할 것이라는 우려가 없지 않았다. 그러나 질문지조사 결과 오히려 ‘노조 가입자의 직장 내 괴롭힘 피해경험이 더 심한 것’으로 드러났고, 이는 노조에 가입한 보육교사들이 적극적으로 어린이집의 문제점을 지적하고 해결방안을 모색하는 과정에서 원장 등의 괴롭힘이 더욱 심해진 데 따른 결과임을 확인하였다. 심층면접 대상자들이 제보한 다수 사례들은 대다수 어린이집 보육교사들이 경험했던, 혹은 현재 겪고 있는 문제들이었고 다만 그 정도에 있어서 심각성의 차이가 나타났음을 알 수 있었다.

2) 노동환경

가. 노동법 위반 사례:페이백, 취업방해, 시간외수당 미지급

심층면접 결과 어린이집 보육교사들의 노동환경 중 가장 큰 문제로 부각된 것 중 하나는 어린이집 사용자(원장)에 의한 법 위반 사례들이었다. 특히 ‘페이백’, ‘취업방해’ 등은 ‘교사 1명을 내보내더라도 언제든지 새로운 인력의 교체가 가능하다’는 원장들의 그릇된 인식에서 상시적인 고용불안을 야기하는 도구로 악용되고 있다.

명백한 법 위반 행위들이 쉽게 근절되지 않는 것은 큰 맘 먹고 문제를 제기한 이후 보육교사들이 오히려 지역 내에서 이직이 거의 불가능해지는 등 후속 피해가 발생하고, 사용자의 법 위반행위에 대한 처벌 역시 솜방망이 수준이기 때문이다.

가) 페이백(Payback)

어린이집 보육교사들을 대상으로 만연한 ‘페이백’이란 근로계약서 작성시 최저임금 안팎의 기본급을 설정하고 이를 매달 지급한 뒤, 교사의 실제 근

무한 날짜만큼의 임금을 제외한 나머지 차액을 교사가 현금으로 찾아 원장에게 되돌려주는 방식으로 이루어지고 있다.

페이백 문제는 명백한 노동법 위반행위에 해당하며 이에 따라 일부 교사들은 노동청 진정 등 법률적 대응에 나서면서 사회적으로 이슈화되기도 하였으나 여전히 아무런 제재 없이 반복되고 있는 고질적 병폐임을 심층면접 과정에서 다수의 보육교사를 통해 재확인하였다.

“코로나 때문에 긴급보육이 시작되고 계속 연장되었잖아요. 보건복지부에서 교사들에게 등원하지 않는 아이도 보육료를 지급을 할테니 교사에게 임금을 다 주라고 얘기를 했던 거예요. 그렇게 얘길 했던 건데 원장은 페이백을 받아요. 페이백을 받으니까 교사 통장에는 어쨌든 잔액이 찍혀야 되는 거죠. 그게 보조금 횡령이라고 하더라고요” [사례 5]

“저희 기본급이 제 기억으로는 170만원 이거든요. 근데 한 80만원 정도는 돌려준 것 같아요. 시간을 짧게 근무하는 대신 돈을 돌려주는 거죠. 이게 통장에 흔적이 남는 게 아니잖아요. 왜냐면 원장님한테 통장으로 싸주는 게 아니라 현금으로 제가 직접 뽑아서 주는 거라서” [사례 1]

특히 코로나 사태에 직면하여 일부 어린이집에서는 운영의 어려움을 이유로 페이백을 강요하는 사례들도 제보되었는데, 이를 거부할 경우 교사에게 허드렛일을 강요하는 등 불이익을 준 사례도 있었다. 실제로 코로나 이후 정부의 각종 긴급 지원책으로 인하여 실제로 어린이집이 경영상 큰 어려움에 직면하지 않았음에도 위기 상황을 악용해 페이백을 요구하는 사례들도 나타났다.

“코로나 긴급보육이 연장되면서 원장이 갑자기 부르더라구요. 교사를 다 한 번에 모아놓고 운영이 힘들다, 운영이 힘들니까 어쩔 수 없이 페이백을 해야 한다. 페이백을 못 하면 교사 한 명을 내보낼 수밖에 없다... 저랑 같이 근무하셨던 보육교사가 돈을 벌어야 하는 상황이라 페이백을 못 한다고 했더니 “그럼 선생님은 밥을 하세요” 그래서 강제로 조리를 했어요.” [사례 5]

나) 취업방해

근로기준법 제40조는 “누구든지 근로자의 취업을 방해할 목적으로 비밀 기호 또는 명부를 작성, 사용하거나 통신을 하는 행위’를 금지하고 있다. 그러나 심층면접 결과 어린이집 내 법 위반사항 또는 원장의 괴롭힘 행위에 대하여 공익제보 내지는 민원을 접수한 보육교사들을 대상으로 한 이른바 ‘블랙리스트 작성’, ‘평판 조회’ 등 직접적인 취업방해 행위가 심각한 상태임이 드러났다.

심층면접에 응한 대다수 보육교사들은 잘못된 것을 바로잡아야 한다는 의지를 보이면서도 이후 다가올 보복성 조치와 지역 내에서 자신에 대한 정보가 모두 공유될 것에 대한 큰 두려움을 표시했다.

“ ‘ 그렇게 해고되면 선생님한테 좋을 거 있을 것 같아? 나중에 원장들 너 왜 잘랐는지 다 전화해서 물어볼거야, 너 이렇게 해고됐다고 하면 누가 너를 쓰겠어? 내가 좋게 오늘 그만두면 아직 확인서 써줄게, 요즘에 그거 원장들 다 공유해’ 이러시는 거죠. 원장들 사이에서 인사기록부가 그 원에 남아있으니까 원장들한테 ‘ 애네 쓰지 마’ 이렇게 얘기가 다 됐더라고요. 면접보러 다닐 때 ‘ 너 왜 신고했어?’ 물어보는 원장들이 많더라고요.” [사례 4]

“ 그 선생님이 나(원장)한테 협조하지 않으면 내가 그 선생님 OO구청 어린이집 면접 볼 때 그 원장님한테 전화해서 못 뽑게 한다... 블랙리스트라는 거 원장님들 사이에서 파일로 존재하지는 않지만 원장님들 사이에는 밴드도 있고 단톡방도 있고 그런 상황이다. 저한테 ‘ 선생님 어떻게 일하는지 여기 원장 선생님들 다 알고 있다’ 이런 얘기를 하시더라고요.” [사례 7]

“ (블랙리스트) 그거 있어요. 전에 다니던 어린이집에 전화해보는 거. 그래서 공공연하게 (새로 옮긴 어린이집 원장이) 얘기해요. ‘ (예전에 다니던) 어린이집에서 전화왔다’ 고.” [사례 2]

실제로 사용자에게 해당하는 원장들은 지역별, 어린이집 설립 유형별로 다수의 연합회 등을 꾸려 실시간으로 어린이집 운영에 대한 노하우는 물론 보육교사들에 대한 정보를 공유한다고 보육교사들은 입을 모았다. 원장들간

에 공유되는 인사기록 등은 사실상 근로기준법에서 금지하고 있는 ‘블랙리스트’에 해당하며, 실제로 보육교사들의 다른 어린이집으로의 이직을 방해하는 걸림돌이 되고 있다.

“ (권익위에 공익제보를 넣었을 때) 행정처분이 약하게 나올까봐 그게 걱정인 거예요. 왜냐면 아예 문을 닫아버리면 저는 솔직히 마음 편하죠, 다른 데 가도 전화가 올 일이 없으니까. 근데 행정처분이 작게 내려오면 여기는 계속 유지를 할 거잖아요. 그러면 저는 다른 데 가게 되면 그 취직하려고 하는 어린이집에서 당연히 이 쪽으로 전화를 할 것이고, 작년에 나간 선생님들도 다른 데 가서 취직을 하려고 했더니 이사장이 그 선생님 굉장히 안 좋은 사람이라고 얘기를 해서 취직이 안 된 분들도 계세요. 그거를 보니까 저는 겁이 났어요. 원장이 본인 입으로도 그렇게 얘기하더라고요. 자기는 그렇게 얘기할 거라고.” [사례 5]

다) 시간외수당 미지급

보육교사들은 보육업무 외에도 원장이 수시로 지시하는 부가 업무들을 수행해야 하고 평일 소정근로시간 외 시간, 또는 주말에 갑자기 호출을 당해 어린이집 대청소, 교구 제작, 서류 작성 등을 해야 하는 경우도 많았다. 법적으로는 이러한 연장근로에 대한 수당이 지급되어야 하지만 출근일지 조작, 전자출결 시스템 도입 거부 등을 통해 실제 근로시간을 줄이고 수당을 미지급하는 사례들도 발견되었다.

“ 시간외수당을 안 주려고... 선생님들이 일곱시 반에 오라고 해서 딱 일곱시 반에 오는 게 아니라 20분, 30분에 올 수도 있잖아요, 근데 무조건 일곱시 반에 온 걸로 (출근일지를) 쓰라고 해요.” [사례 3]

“ 원장님이 초과근무로 조금 장난을 치셨는데, 저희가 하루에 9시간 근무하고 주 초과근무 시간이 12시간 넘으면 안 되고 한 달에 48시간 넘으면 안 되고 이런 (법) 기준이 있잖아요. 저희가 업무가 많다보니 주 12시간 당연히 넘었어요. 넘었는데 넘어 보이지 않도록 세콤 출입 지문 찍는 거 시간 조정해서 하라고 한 뒤 남겨서 일 시키고 공휴일에는 세콤 못 찍게 했어요.” [사례 7]

“ 새로 온 원장은 (초과 근로시) 블라인드를 다 내리래요, 밖에 불빛 새어나가지 않도록 사람 없는 척 하려고...” [사례 7]

나. 설 권리 미보장

어린이집 보육교사들의 ‘설 권리보장’ 문제는 ‘보육교사는 쉽 없는 돌봄노동을 제공해야 한다’라는 인식 속에 쉽게 개선되지 못하고 있다. 2020년 7월 사단법인 ‘직장갑질119’와 ‘민주노총 공공운수노조 보육지부’가 공동으로 실시한 ‘2020 보육교사 노동실태조사’에 따르면 설문에 응답한 1,060명의 보육교사 중 ‘처우개선을 위해 가장 시급한 문제’를 묻는 질문에 35.47%(375명)가 ‘휴게시간 보장, 연차 보장, 연장근로 제한 등’을 꼽았다. 한 마디로 보육교사 대다수가 노동자의 당연한 권리인 ‘설 권리’를 제대로 보장받지 못하고 있는 셈이다.

참고로 최근 법원은 퇴직한 유치원 교사들이 어린이집을 상대로 제기한 ‘퇴직금 등 미지급 임금 지급’ 소송에서 “유치원 교사들의 점심시간 및 통학차량 등원지도 시간이 사용자의 지휘 감독 아래 놓여 있는 근로시간”이라는 의미 있는 판결을 내렸다. 어린이집 보육교사 역시 유치원 교사와 유사한 노동을 수행하는 노동자로서, 아이들에 대한 식사 지도 등 지속적인 돌봄으로 인해 자유로운 휴게가 불가능한 ‘식사시간’은 실제 근로시간에서 제외할 수 없다고 보아야 한다는 점을 시사한다.¹⁹⁾

특히 사용자와 체결한 근로계약서상 형식적으로 휴게시간이 ‘일하는 시간 도중에’ 명시되어 있으나 실제로는 원장이 계약서에 명시된 휴게시간에 잡무를 시키거나 인력 부족 등의 문제로 명시된 근로시간에 쉬지 못하는 경우가 여전히 많았다.

나아가 직장 내 괴롭힘이 심각한 어린이집에서는 원장이 의도적으로 보육교사의 휴게를 방해하기 위하여 단시간 내에 처리 불가능한 업무를 부여하는 사례도 있었다.

19) 2020. 10. 19. ‘법원, 유치원 교사 점심시간도 근로시간 해당’. 세계일보
<http://www.segye.com/newsView/20201019510558?OutUrl=daum>

“(휴게시간이) 계약서상엔 있고 저희가 휴게 사용하는 것 사인을 해서 내긴 해요. 실질적으로 자유롭게 사용은 못하고 바깥에 잠깐 볼일이 있을 때에도 눈치보면서 원장님 잔소리 들으면서... ‘내가 한 시간분 빼야 하는 거 몰라?’ 나갔다 오면 한 시간분 돈 빼야 하는 건데 그나마 봐주는 거야 이러면서. 원장님, 저희 휴게시간 사용하는 건데. ‘원 내에서 사용해야지 그걸 왜 밖에 나가서 사용해?’ [사례 4]

“계약서상 휴게는 한 시간으로 되어 있어요. 운영일지를 봤더니 한 시간씩 선 걸로 적어놨더라고요. 실제로는 30분. 영아 낮잠 시간에 30분씩 돌아가면서 쉬는 거예요. 그 30분씩 돌아가면서 쉬는 것도 회의한다, 선생님 이것좀 정리해 주세요, 이것 좀 치워주세요, 이런 식으로 일을 시키는 거죠... 30분 내에 마칠 수 없는 청소도 시켜요.” [사례 5]

“(화장실 가거나 밥먹는 건 제대로 하나요?) 아니요. 밥도 그냥 일하면서 밥먹는 속도가 엄청 빨라졌어요. 원래는 천천히 먹었는데 일을 하면서 천천히 먹을 수가 없잖아요. 그래서 빨라졌어요. 먹는 속도 자체가. 진짜 아동 대 교사비율이 조금씩만 낮아져도 그만큼 애들한테 신경 더 많이 써 줄 수 있는 거고 학부모님들도 그거에 대한 컴플레인도 줄어들 수 있고.” [사례 8]

근로기준법상 연차휴가는 근로자가 원하는 시기에 자유롭게 사용하여야 하지만 다수 어린이집에서 원장들이 연차 사용 시기 및 연차 개수 등을 정하고 코로나 위기상황에서 재택근무시 연차를 강제 소진시키는 등 정당한 권리 행사를 방해하는 사례들이 포착되었다.

“연차를 준다고 주는데 원장이 정한 연차에 가게 해요...코로나 2.5단계 재택근무 때도 연차를 쓰라고 했구요.” [사례 2]

“이 달에는 선생님 두 분 누구누구 연차 사용하세요. 다섯 개를 일괄로 다 사용하겠다 이것도 안 되구요. 금요일은 피해주세요, 행사 있는 주는 피해주세요, 이런 식으로 얘기를 하는 거예요. 그래서 연차를 제가 진짜 일이 있어서 하루 쉬고 싶잖아요, 하루는 안 되고 이틀씩 쓰게 하는 거예요.” [사례 5]

다. 고용불안

보육교사들은 보통 계약직으로 입사하여 2년 뒤 기간의 정함이 없는 무기계약직으로 전환되지만 심층면접에 응한 보육교사들은 무기계약직임에도

계약기간 1년짜리 계약서를 반복 작성한다고 답했다. 매년 12월 이듬해 3월 학기 시작을 앞두고 면접을 시행할 때마다 해당 계약서를 무기로 부당한 지시를 한다거나 수시로 해고 협박을 하는 사례마저 있었다.

특히 노동조합에 가입한 어린이집에서 기간의 정함이 없었던 계약서를 단기 계약서로 변경하여 서명을 강요한다거나, 어린이집의 문제를 개선할 것을 요구하는 보육교사에 대하여 ‘이직하더라도 취업을 방해하겠다’라는 노골적인 협박을 하는 경우까지 제보되는 등 보육교사들은 상시적으로 고용불안에 시달리고 있었다.

“ 저희가 연말에 면담하잖아요. 남느냐 퇴사하냐 이직하느냐 그 과정에서 그냥 말로만 하는 게 아니라 리스트 식으로 원장님이 질문을 던져요. 그것도 뭐 자의적으로 ‘ 한 번이라도 이 원에 불만이 있어서 나가고 싶다는 말을 동료 교사에게 한 적이 있냐’ 이런 식으로. 그러면 그냥 알아서 다른 데 가라 이런 식으로... 그리고 선생님은 너무 능력이 많아서 여기 말고도 다른 데 가서 선생님 능력을 펼치라고...” [사례 9]

“ 선생님 계속 이런 식으로 나한테 협조적으로 일하지 않으면, 내가 그 선생님 OO구청 어린이집에 면접을 봤는데 원장님한테 전화해서 그 선생님 못 뽑게 했다, 선생님 다음에 채용할 수 있겠느냐, 블랙리스트라는 거 원장님들 사이에 파일로 존재하지 않지만 원장님들 사이에는 밴드도 있고 단톡방도 있고 직장분과 뭐도 있고 이런 상황이다. 선생님 어떻게 일하는지 여기 원장선생님들 다 알고 있다 이런 얘기를 하시더라고요.” [사례 7]

라. 기타: 코로나 상황

코로나 긴급돌봄 상황에서 이중, 삼중의 고통을 겪고 있는 보육교사들도 있다. 기본적으로 돌봄노동으로 인하여 겪게 되는 감정노동 외에도 자녀들의 방역에 대하여 지나치게 민감해진 학부모들로 인하여 더 큰 긴장 상태에서 근무할 수밖에 없는 처지다.

“ (코로나) 긴급보육 사유가 그냥 학부모가 원하면 하는 거였어요. 그니까 저희는 나 온다 그러면 네 나오세요, 하고 어쩔 수 없이. 그리고 원에서 조심하라고 하는데 그

애기를 데리고 어떻게 조심해야 하는지 저희가 할 수 있는 건 마스크 쓰는 것 밖에 없어요.” [사례 1]

“ 코로나 터지고 보건복지부에서 마스크 착용하라고 권고를 했었잖아요. 강제는 아니지만 착용하고 여러 가지를 해서 저희는 이제 그것을 그대로 지켰거든요. 그랬더니 어머니가 전화하셔서 ‘ 정서학대 하는 거 아니냐. 무슨 애들을 하루 종일 마스크를 씌워놓고 그렇게 하는 데가 어딤냐’ 이런 식으로 말씀을 하세요. 진짜 정서학대라는 단어를 써서 말씀하시는 거예요. ‘ 선생님은 애들끼리 말도 하지 말라는 거냐’ 이러면서. 그렇게 ‘ 어린이집 오지 말라는 거지 그거는. 어린이집 오지 말라고 눈치주는 거지 그거는.’ 이렇게 아예 대놓고 말씀을 하시더라고요.” [사례 8]

마. 부정수급 및 횡령

현행 영유아보육법상 어린이집이 부정한 방법으로 보조금을 수급하거나 법에 명시된 어린이집 운영기준을 지키지 않았을 경우 누구든지 이를 신고할 수 있다.²⁰⁾ 그러나 여전히 어린이집에서 다양한 방식으로 보조금을 부정수급하거나 유용하는 사례가 적발되고 있다. 더 큰 문제는 감독 주체인 행정기관이나 수사기관에 이를 신고 또는 고발한 보육교사들에 대한 법상 보호조항이 존재함에도 불구하고 실제로는 신원이 노출되는 등 보호받지 못하고 있다는 점이다. 이러한 사정들은 어린이집에서 부패가 근절되지 못하는 주요한 원인으로 작용하고 있다.

“ 그 분이 지금 원장 시누이로 되어 계신 분이예요. 그 분이 이사장이거든요. 여기 실질적으로 운영하시는 분인데, 그 분이 조리사로 등록이 되어 있는데 그 분이 조리를 안 하시고 그 선생님을 대체로 쓰신 거죠. 제가 그걸 신고하는 과정에서 알게 됐는데, 조리사에 대한 비용도 인건비가 30만원 정도 어린이집으로 지원된다고 하더라고요.

20) 영유아보육법 제42조의2(위법행위의 신고 및 신고자 보호)

① 누구든지 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 관계 행정기관이나 수사기관에 신고 또는 고발할 수 있다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 교부받거나 유용한 자
2. 제24조제1항에 따른 어린이집 운영기준을 지키지 아니한 자
3. 제33조에 따른 급식관리기준을 지키지 아니한 자
4. 제33조의2에 따른 어린이집 차량안전관리 기준을 지키지 아니한 자
5. 「아동복지법」 제3조제7호에 따른 아동학대 행위를 한 자
6. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 자

그런 비용도 어쨌든 횡령인거죠.” [사례 5]

“ 연장반 아이들한테 다섯 시부터 30분 간격으로 얼마씩 돈이 지급이 되는 거예요. 전자출결 시스템을 수기로 변경을 해서 하원시간을 조작을 하는 거죠. 연장반으로 등록된 아이들이 세 시반에 다 하원을 하는데 그 아이들을 여섯시로 변경하는 거죠.” [사례 5]

“ 두루누리²¹⁾를 여지껏 받았어야 했는데 제가 4대 보험료를 두루누리 차감금액 없이 원래 내야 하는 만큼 다 내고 있었고 그래서 그 돈이 어디로 갔나 찾아보니까 어린이집 통장에 남지 않고 원장님이랑 주임선생님이랑 받아가고 있었던거죠.” [사례 7]

“ 과일을 (어린이집 재정으로) 두 박스 사면 한 박스는 원장 집에 내려놓는 것을 목격했어요” [사례 2]

3) 직장 내 괴롭힘 실태

어린이집 보육교사에 대한 직장 내 괴롭힘의 유형은 그야말로 백화점식이었다. 대표적인 갑질에 해당하는 ‘폭언’, ‘모욕 및 무시’, ‘CCTV 감시’, ‘따돌림’, ‘과도한 업무지시 및 전가’, ‘동료 간 이간질’ 사례 등이 구체적으로 제보되었고 그 내용 또한 매우 심각한 수준으로 확인되었다.

특징적인 것은 과거 실시된 다수 보육교사 질문지조사 등에서도 확인되듯이 직장 내 괴롭힘 가해자가 ‘원장’이며, 따라서 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행된 이후에도 법에 명시된 대로 ‘일차적으로 사내 신고를 통한 해결’이 사실상 불가능하다는 점이다.

또한 피해 보육교사들은 괴롭힘을 당하고도 선불리 외부기관에 신고할 엄두를 내지 못하는데, 이는 신고 이후 신고자 보호조치가 제대로 이루어지지 않고 원장들 간 정보공유로 신고 당사자의 이직이 어려워지는 등 2차 피해마저 발생하고 있기 때문이다. 노동조합 가입으로 돌파구를 모색하는 어린이집 사례들이 속속 나타나고 있지만, 현재까지 교섭 등 집단적인 대응

21) 두루누리 사회보험 지원 사업은 근로자 10명 미만의 소규모 사업장의 저임금 근로자가 고용보험과 국민연금 혜택을 받을 수 있도록 정부가 사업주 및 근로자 부담 보험료의 2분의 1까지 지원하는 제도

을 통해 노동조건을 개선하고 괴롭힘을 근절한 사례는 많지 않았다.

가. 직장 내 괴롭힘의 유형

가) 폭언

심층면접을 진행한 보육교사 모두 직장 내 괴롭힘의 대표적인 유형인 ‘폭언’ 사례들을 제보했다. 특히 다수의 교사들은 원장으로부터 한두 차례의 폭언이 아닌 일상적으로 매일 폭언이나 고성을 들어야 한다며 고통을 호소했다.

주목할 만한 사례로는 원장이 교사와 단둘이 있는 공간이 아닌 원아들이 있는 교실 등에서도 아무렇지 않게 자주 폭언을 하는 경우들이었는데, 이 경우 아직 의사전달 및 판단능력이 성숙하지 못한 영유아들이 학부모에게 이 사실을 알리지 못했다. 이런 상황에서 수시로 폭언에 노출된 교사들은 폭언 이후 원장의 목소리만 들려도 불안 증세를 느끼거나 공황장애가 생기는 등 심각한 수준의 신체적 이상 증세를 토로하기도 했다.

더욱이 소규모 민간·가정 어린이집의 경우 폭언의 가해자인 원장과 보육교사들은 항상 같은 공간 내에서 맞닥뜨릴 수밖에 없어 원장을 교체하지 않는 이상 물리적 분리 등을 통해 이 문제를 해결하기는 요원해 보였다.

“ 폭언, 고성 이거는 워낙 생활화되어서. 짝꿍 선생님한테 소리를 막 무조건 지르시더라고요.. 너무 기준이 없어요. 화내는 데에 기준이 없으시다 보니까 특히 신입 적응 기간에 날카로워요... 중요한 건 애들이 있건 없건 상관이 없어요. (CCTV로 지켜보다가) 무조건 교실 문을 팍 열어요. 저 진짜 깜짝 놀랐어요. 애들하고 막 놓고 있는데 갑자기 교실문을 팍 열더니 선생님한테 ‘ 선생님, 지금 뭐하고 있어? 선생님 왜 가만히 서 있어?’ “ 지금 뭐하고 있는 거야!!!” 소리를 뽁 질러요.” [사례 1]

“ 대체 선생님도 계셨고, 이제 막 입사한 선생님도 계셨거든요. 근데 그 앞에서 저한테 막 소리 지르기 시작하시는거예요. 저한테 출력 안 했다고 그 선생님들 앞에서, 진짜 너무 창피했어요. 한 5분 이상 옆에 서서 계속 뭐라고. 원장님이 ‘ 네 알겠습니까’ 대답하지 않으면 계속 이야기해요. 네 알겠습니까 해도 갔다가 자기 분에 못 이

겨서 다시 와요. 그게 한 세 번 해야 화가 좀 가라앉는 모양이더라고요.” [사례 1]

“ 폭언이 장난 아니었거든요. 한 시간 반을 (임신한 동료) 선생님이랑 사무실에서 얘기하는데 선생님이 책임질 수 있냐고, 선생님 배려심이 없다고, 선생님 후임으로 오는 선생님 경력에 차질이 생기게끔 하면서 그렇게 가야 되겠냐고 이런 식으로까지 얘기 하면서 폭언을 하셨거든요... 그걸 주임이 와서 그 얘기를 했어요. 소리 소리 지르면서. 그러면서 선생님이 평평 우시면서 배도 땡기고 코피터지고 그러면서 조퇴해서 병원가시고 그런 상황이 며칠 계속 있었어요.” [사례 3]

“ (세 시간 반 동안) 저를 사무실에서 못 나가게 (감금)하셨어요. ...여기 회의록에 사인을 해라, 정정된 부분에 대해서 인정을 하고 사인을 해라. 저는 못 하겠다, 이것뿐만 아니라 다른 것 다 고쳐달라. 제가 하지도 않았던 행동이랑 하지도 않았던 말들, 다 고쳐달라” [사례 3]

“ 감정노동하는 저희가 들어본 말은 ‘ 선생님 그 따구로 일할거면 너가 원장해’, ‘ 너가 원 차려서 나가지 왜 여기서 해?’ 이런 말도 하시고... 운영 평가회라는 게 있어요. 그런 자리에서 혼자 일으켜 세워 두고 15분 동안 폭언을 엄청 들었어요. 원장님을 준비된 장소에 불러 모셔 와야 하는데 원장님한테 볼펜 챙기라는 말 안 했다가 그렇게 한 15분 폭언 듣고 그러고 나서 회의를 시작하니까 회의에서 무슨 말을 해도 계속 자존감 깎아먹는 말 하고.” [사례 7]

“ (조함원) 우리끼리 소곤소곤 말만 오가도 “ 선생님! 회의 때 뭐하는 거예요!” 이라고 소리를 질러요. 비조함원한테는 짹소리도 못 하면서.” [사례 9]

나) 모욕·무시

어린이집 보육교사들은 폭언과 더불어 ‘자존감을 크게 훼손하는’ 모욕과 무시 발언 등의 괴롭힘 사례들도 적지 않게 경험하였다고 털어놓았다. 가장 대표적으로 보육교사들을 괴롭히는 발언은 ‘교사 자질이 없다’, ‘그렇게 하려면 당장 교사 때려치워’ 등의 말이었다. 이러한 모욕적 발언은 원장과 교사간 일대일 면담 등이 아닌 학부모가 함께 참여하는 운영위원회, 또는 동료 보육교사들이 함께 모여있는 온라인 단체 대화방 등 공개적 장소에서 ‘마녀사냥’의 형태로 행해지는 경우도 있어 해당 교사에게 돌이킬 수 없는 상처를 남긴다. 이 때문에 교사들은 수년 이상 금지를 갖고 임하던 돌봄노동에 대하여 한순간에 자존감이 바닥으로 추락하는 경험을 하게 되지만 반

복되는 모욕이 집단적 따돌림 등으로 이어질 경우에는 뾰족한 해결책을 찾기도 쉽지 않았다.

“ 모욕적 발언은 늘 (들어요.) 일단은 레파토리가 있어요. 교사 자질이 없다, ‘ 선생님 하지마! 그럴거면!’ ‘ 교사 자질이 없어!’ 저 진짜 깜짝 놀랐어요. 애들 다 무서워서 선생님 뒤로 숨어요.” [사례 1]

“ 저한테 ‘ 근데 선생님 은근 똑똑 있다, 또라이다’ 이렇게 얘길 하더라고요. 그러더니 손 좀 쥐봐 하더라고요. 손을 쫓았어요. 그러더니 손등을 탁탁 때리면서 아유, 똑바로 해 이 자식아, 잘해 이 자식아 계속 이렇게 얘기를 하더라고요. 말하는 도중에 ‘ 너, 야!’ 이런 식으로 튀어나와요. 그런 식으로 대우를 하는 거예요. 자기보다 나이가 많은 적든 다 자기 발 밑이라고 생각하는 거예요. 자기 위에 사람이 없다고 생각하는 거예요.” [사례 5]

“ 전체회의 날. 마녀사냥 당했어요. 전체 선생님들 앞에서. 제가 꾀병을 부린 거라고. 가벼운데 왜 구급차를 불러서. 선생님들마다 그게 맞는지 물어보고, 노트 펴갖고 그걸 읽으시더라고요. 원장님이 물어보는 거 대답하는 거 다. 그래서 이게 맞나요? 다 물어보시는 거죠. 돌아가면서.” [사례 3]

“ 카카오톡 전체톡방 만들어서 거기다가 계속 혼내는 거예요. (공개적으로요?) 네. 저희가 아무래도 각자 보육실에서 일하다보니까 소통할 수 있는 방법이 카카오톡이 조금 더 기록으로 남고 나중에 언제라도 볼 수 있으니까 이걸로 하고 있는데요...이렇게 길게 전체 톡방에다가 공개적으로 쓰시는 거예요.” [사례 7]

다) 따돌림

어린이집은 다소 폐쇄적인 공간인데다 특히 소규모 어린이집일 경우 ‘따돌림’은 매우 심각한 직장 내 괴롭힘으로 다가오게 마련이다. 특징적인 것은 애초에 피해 보육교사와 친밀한 관계를 유지하던 동료들이 원장의 회유와 이간질 등으로 인하여 원장의 편에서 따돌림의 가해자로 돌아서는 양상이었다.

또 노동조합을 설립하는 과정에서 사용자의 노조 탄압이 심각했던 사업장에서는 노조 조합원이라는 사실 자체가 따돌림의 원인이 되기도 했다.

“ 남은 교사 여섯 명 가량이 원장 편으로 돌아섰구요. 처음에는 (원장) 문제에 대해서 같이 얘기를 했었는데 나중에는 자기는 안 했대요. 자기는 한 번도 얘기를 안 했고, 제가 주동한 거래요.” [사례 6]

“ 따돌림은 이 원장님 오고 나서부터 쪽. (어떤 식인 거예요?) 이걸 되게 막. 업무를 안 주는 것도 있고요. 무슨 업무가 있어도 안 알려줘요. 안 알려주고 있다가 카톡으로 나중에 시간이 긴박했을 때 마감이 다가왔을 때 공지를 하는 거예요.” [사례 7]

라) 감시

영유아보육법상 어린이집에는 ‘아동학대 방지 등 영유아의 안전과 어린이집의 보안을 위한’ 제한적 목적으로 폐쇄회로텔레비전(CCTV)을 설치하여야 한다. 영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 권리 침해를 막기 위한 준수사항들도 같은 조항에 명시되어 있다.

그러나 어린이집에 CCTV 설치가 의무화된 이후 ‘CCTV를 통한 감시’는 직장 내 괴롭힘 및 보육교사의 권리 침해’라는 부작용을 낳고 있다. 심층면접에 응한 교사 대부분이 어린이집 내에 설치된 CCTV가 본래의 목적을 한참 벗어난 교사들의 일거수일투족을 실시간으로 감시하는 도구로 전략했다고 말했다. 어떤 어린이집 보육교사들은 잠시라도 교사들이 CCTV가 비추지 않는 ‘사각지대’로 이동하면 즉각적으로 원장의 지적과 폭언이 뒤따랐다고 말했다.

또한 본래 영유아보육법상 CCTV의 주요 설치 목적은 ‘아동학대 방지’인데, 아동에 대한 교사의 학대가 전혀 없었음에도 학부모들이 과도하게 CCTV 확인을 강요하는 사례 등도 있었다. CCTV가 보육교사들을 옥죄는 감시도구로 악용되면서 보육교사들은 ‘원장으로부터의 괴롭힘’과 ‘학부모들로 인한 감정노동’ 등 이중의 고통에 처해 있었다.

“ CCTV로 항상 감시를 해요. 항상. 원장님이 책상에 앉아있다고 치면 바로 고개만 돌리면 모니터가 보이게끔 해 놔어요. (어느 교실에서 뭔가 트집잡을 게 있으면) 바로 교사 카톡이 울리거나 자기가 올라와요. 2층으로 올라와서 얘기를 하는거죠. 소리 지르는 경우도 많아요.” [사례 5]

“ 이번에페이백 조사가 시작되면서 지금 조사되고 있는 걸 외부발설하면 CCTV를 다 뒤져 캡처해서 선생님들 아동학대로 고소할 거라고 이야기를 했어요.” [사례 5]

“ 어린이집마다. 그 CCTV 용도가 아이들이 사고가 났을 때 확인해보기 위해서 아동학대 예방을 위해서 CCTV를 설치했지 평상시에 교사들이 뭐하고 있나 근무관리 감독하려고 한 건 아니잖아요. 근데 원장님께서 오신 뒤부터는 하루에 한 시간씩 CCTV를 보고 있대요. 뭐하고 있나, 한 시간씩, 한 번 당 하나씩은 확대를 해 가지고.” [사례 10]

“ 카톡 보면 와요, 막. “ 선생님들, 사각지대 있지 마세요. 원장님이 선생님들 안 보인대요” CCTV가 찍히면 한 방향으로 다 찍히는게 아니라 모서리는 안 찍히잖아요. 그럼 교사가 안 보인다고, CCTV 앞으로 와서 활동하라고..” [사례 8]

마) 과도한 업무 부여(허드렛일 포함)

영유아보육법상 보육교사의 업무는 “영유아를 보육하고 어린이집의 원장이 불가피한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행하는 것”이다. 그러나 현실에서 보육교사들의 업무는 영유아의 보육 외에도 매우 광범위하고 사실상 경계가 모호하다. 원장의 재량에 따라 허드렛일을 포함한 업무량이 무한정 늘어나기도 한다.

심층면접을 통해 심지어 원장의 대학원 논문 준비를 장기간 도왔다거나, 대기 원아가 없을 경우 지역 내에 붙일 전단지 제작해 전봇대에 부착하고 인증 사진을 찍었다거나, 원장이 사용한 컵을 설거지시키는 등 ‘업무상 적정 범위를 벗어난’ 황당한 업무지시 사례들도 접했다. 전형적으로 ‘갑질’에 해당할 만한 과도하거나 부적절한 업무지시이다.

특히 설거지나 업무상 불필요한 잡무 반복 지시 등은 교사들을 일상적으로 괴롭히는 효율적 수단으로 자주 악용되곤 하는데 원장에게 정면으로 문제 제기하는것이 쉽지 않은 교사들은 빠듯한 보육업무 외에 이 같은 허드렛일들을 울며 겨자먹기 식으로 감내할 수밖에 없는 현실이다.

“ 총무 일, 4대 보험 하는 거 내가 해 봤다고 해서 급여를 인수인계 받았어요. 급여를

하다가 다음에 회계를 보라는 거예요. 그래서 회계주임을 하면서 회계를 봤어요... 저희가 하는 일이 보육일지, 관찰일지, 안전, 우리가 할 수 있는 바운더리가 있거든요. 보통 관리에서 다 하거든요 운영관리를. 원장님이 1도 안 하시는 거예요.” [사례 2]

“ (원래는 누가 하시죠?) 회계를 사무원이 하거나 원장님이 하는데 회계를 교사들이 다 하고 있어요. 그러니까 맨날 초과근무를 할 수밖에 없는 상황이죠. 다른 어린이집, 가정 어린이집에서도 회계업무를 원장님 말고 다른 사람, 주임 원감 정도가 하는 경우가 있어요. 그런데 여기는 회계 업무 중에서 비품결의서 작성을 전체 교사가 해요. 그러니까 전체 교사가 취합해서 하다보니까 특정 일자까지 제출이 안 되기도 하고 누가 오타를 내기도 하고 영수증이 잘못 첨부되기도 하니까 회계 업무가 점점 눈덩이처럼 불어나는 거예요.” [사례 7]

“ 원장님이 대학원에 들어가게 됐어요... 그래서 교사들한테 교직원들한테 논문에 관련된 부분을 도움 요청하셨거든요. 저희가 청사 이전이랑 평가인증이라는 보육교사들이 해야 하는 업무가 맞물리면서 원장님의 논문 대리 수행까지 해서 좀 과다하게 업무를 했던 거죠... 원장님 중간고사를 저희가 봤어요. 중간고사 말고도 수업 때 필요한 자료들 있잖아요. 논문 정리. 논문 쓸 때 만약에 원장님이 표준보육과정 중심으로 논문을 쓰시면 표준보육과정 정리를 저희가 다 표준보육과정 PDF파일들... 그거를 다 텍스트로 받아쓰기로 옮겨가지고 원장님 다 드리고 원장님 과제 중에 특정 영화를 보고 감상문을 써야 하는 과제가 있으면 그 영화를 보고 전체 교직원들이 감상문을 써서 내고, 원장님은 그 중에 하나 관찰은 거를 제출하시고 이런 식으로.” [사례 7]

“ (원아) 대기가 없으면 짜라시를 만들어서 동네에 다 붙이라 그래요...그래서 전봇대에 죄다 붙이고. 붙인 것도 원장한테 사진찍어서 보고했어요. 조리사님한테 원장이 된장도 담그라고 하고 고추장도 담그라고 하고 자기를 위한 잠곡밥, 달인 양파물을 아침마다 올려야 하고, 왕대접을 하는 거예요.” [사례 2]

“ 코로나도 2.5단계 되면서 휴원이 됐잖아요. 원장이 그 때부터 저희한테 설거지를 하라고 그러는 거예요. 원장님이 조리사 선생님을 내보내시고 너희가 먹은 것만 설거지를 하라고 해서 오전 간식, 점심, 오후 간식 아이들 먹은 거랑 저희 설거지를 하고 있었거든요.” [사례 4]

“ 5월달 것부터 6월달 것까지 검사하겠다고 해서 제가 작성을 해서 제출을 했어요. 제출을 했더니 위에 것만 한 두장 들춰보더니 저한테 이거 전체 다 수정해 오세요 하는 거예요. 내용을 보지도 않고.. 카톡으로 수시로' 이거 해 주세요, 이거 해 주세요' 학부모들한테 전화 좀 해 주세요, 계속 이렇게 업무지시가 내려와요.” [사례 5]

특히 소규모 가정어린이집의 경우 인력이 절대적으로 부족한 상황에서

원장이 시키는 모든 잡무를 1인의 교사가 도맡아야 하는 경우도 적지 않다. 게다가 원장이 자신의 업무를 보조할 주임을 채용하고도 보육교사에게 과도한 업무를 전가하는 경우들이 있었는데, 이 역시 상사가 수행해야 할 업무를 하급자에게 ‘전가’하는 직장 내 괴롭힘의 한 유형으로 볼 수 있다.

“ 가정 어린이집은 원장님 눈 밖에 나면 하루 종일 눈총을 받아요. 무슨 말을 해도 다 비아냥 거리는. 교사가 서류, 청소, 하다못해 거기는 아파트형 그런 데였거든요. 근데 거기서 땡동하고 학부모가 벨을 누르면 문을 열어줘야 하잖아요. 근데 그 원장님 하고 그 선생님하고는 커피 마시면서 쉬고 있고, 저랑 나머지 선생님만 하는데 만약에 제가 오늘 맘에 안 들잖아요? 그러면은 계속 저한테만 와서 이야기를 하는 거예요. 거기에 원장님이 예뻐하는 주임선생님이 있었는데 주임선생님이 일을 하나도 안 해요.” [사례 1]

바) 권고사직

보육교사들은 입사 초기 원장에게 밋보였다는 이유만으로 권고사직을 당하거나, 법적으로 기간의 정함이 없는 무기계약직 노동자로 전환된 이후에도 매년 말 차기년도 신학기 채용을 위한 면담 시 ‘마음에 들지 않는다’라는 등의 불합리한 사유로 사직을 권고 당했다.

특히 권고사직에 있어서 문제가 된 사례는 근로기준법상 보장된 ‘부당 해고시 노동위원회 구제신청’ 등이 불가능한 상시근로자 ‘5인 미만’ 어린이집이었다. 해당 어린이집에서는 현행법의 허점을 악용해 수시로 ‘너 나가!’라는 한 마디로 교사들이 일자리를 잃었는데, 비단 어린이집 보육교사뿐 아니라 다른 업종 소규모 사업장에서도 고질적인 문제로 지적되어온 문제인 만큼 법 개정을 통한 권리보호 대상 확대가 시급해 보인다.

“ 9월 1일이었어요. 권고사직서 작성해 들고 와 던지면서 근무태도 불량으로 ‘9월 30일까지 근무해’ 주고 가시더라고요. 그래서 제가 원장님 말씀 좀 나눠요, 저는 받아들이지 못하겠습니다. 제가 뭐 그렇게 근무태도가 불량했었나요? 저는 아무리 생각해도 객관적으로 원장님이 저한테 경고를 하시거나 아무런 게 없었는데 갑자기 이렇게 하시는 건 전 이해가 안 됩니다 그랬더니 원장님이 ‘ 너가 이렇게 와서 사사건

건 따지고 드는 게 싫어, 너가 싫어!’ 이러면서 갑자기 해고통지서를 여기다 싸인해 이러는 거예요...이건 부당해고라고 생각한다고 하고 노무사님한테 물어보니까 저희가 4인인 거예요. 아무것도 할 수 있는 게 없다.” [사례 4]

“ 이 때부터 이제 너 나가 너 나가 하면서. 올해 저 있을 때만 해도 이제 처음에 다섯명 남은 선생님 중에 만1세반 선생님한테 너 나가 해가지고 바로 그 날 나가셨어요. 선생님, 나랑 얘기 좀 해, 내가 실업급여랑 다 줄테니까 애들도 없고 사실 내가 운영하기 너무 힘들니까 오늘 날짜로 그만뒀으면 좋겠어. 운영이 힘들다고 내가 써 줄테니까 오늘 당장 나가면 내가 실업급여 써 줄게. 그리고 이 선생님을 내보내는 거죠.” [사례 4]

사) 동료간 이간질

직장 내 괴롭힘이 심각한 어린이집에서 공통적으로 제보된 괴롭힘의 유형은 ‘원장의 동료들간 이간질’이었다. 원장이 교사들을 효과적으로 통제하고 나아가 감시하기 위한 수단으로 악용되었는데 그 결과 동료간 신뢰관계가 무너지고 상호 협조하는 조직문화를 기대하기 어렵게 되었다. 특히 경력 있는 교사와 초임 교사가 함께 담임을 맡는 이른바 ‘투(two)담임’반의 경우 해당 사례가 많은 듯했다.

“ 몰래 불러다가 저한테 저 선생님 어때 물어봤잖아요. 그걸 시작으로 해서 저한테는 그 정도로 해서 이 선생님이 이간질을 좀 하시는 분이구나 생각했는데, 작년에 제가 네 살반을 했고 세 살반은 투(Two) 담임이에요. 세 살반 선생님들을 이간질 하더라고요. 투담임을 이간질해요. (이간질이 통제수단인가요?) 약간 그런 것 같아요. 사람을 공포스럽게 해요. (서로서로 감시하게 만들어서) ” [사례 1]

“ 제가 친하게 지내는 교사가 있으면 그 분이랑 얘기하는 걸 CCTV로 보고 저를 따로 불러요. 따로 불러서 원장실에서 저한테 그렇게 얘기를 하더라고요. 그 선생님 약았다, 그 선생님하고 어울리지 마라, 그렇게 이간질을 하시더라고요. 근데 반대로 그 선생님을 불러서는 ‘ 제대로 하는 사람이 누가 있냐, 선생님밖에 없다’ 그렇게 얘기했다 하더라고요.” [사례 5]

나. 직장 내 괴롭힘의 가해자: 원장, 주임교사 등 동료

가) 원장

어린이집 내 보육교사에 대한 직장 내 괴롭힘의 절대적 가해자는 원장이었다. 본 보고서의 질문지조사에서 원장이 직원에게 가하는 괴롭힘 사례가 전체 응답자의 67.7%이었는데, 심층면접 대상자 10명의 모든 보육교사들은 ‘원장에 의한 직장 내 괴롭힘’을 겪었거나 현재 겪고 있다고 말했다.

어린이집의 직급 체계는 다소 단순해서 소규모 어린이집의 경우 원장-보육교사가 상하 관계의 전부이다. 원장의 재량에 따라 원장 외에 ‘원감’, ‘주임’ 교사를 별도로 두거나 반별로 담임교사 외에 보조교사를 두는 경우도 있지만, 그 경우에도 직급 체계가 크게 세분화 되어 있지 않다. 따라서 ‘지위의 우위’를 이용해서 자행되는 직장 내 괴롭힘은 대부분 ‘원장’에 의해서 발생했는데, 원 내에서 절대 권력자로 군림하려는 그릇된 인식을 갖고 있는 경우 그 양상이 매우 심각했다.

무엇보다 괴롭힘을 일삼는 원장에 대한 외부기관의 관리 감독이나 내부 견제 장치가 사실상 전혀 없다시피 하고 원장들은 괴롭힘 끝에 보육교사가 이직하더라도 ‘다시 채용하면 된다’라는 인식마저 갖고 있어 악순환의 고리를 끊기 어려워 보였다.

“ 원을 자기 거로 생각해서 그런 것 같아요. 그 원은 내건데 왕처럼, 여왕처럼 군림하는 거. 자기 거고, 아무리 위탁을 받았어도 이건 내 거다. 그리고 그렇게 예전부터 해왔던 것들이 교사 시절 그렇게 했던 분들이 원장이 된 거잖아요. 그런 경험도 있는 것 같아요.” [사례 1]

“ 내 어린이집이니까 내 맘대로 교사를 쓰든지 말든지 무슨 상관이야 이런 식으로 말씀하시더라고요. 그래서 000왕국이라는 설이 있어요. 제가 도대체 뭘 잘못했나요 했을 때에도 ‘ 너 내 말 안 들었잖아, 내 말 안 들었으니까 너랑 일 못해. 내 명령 불복 중도 근무태만에 들어가....’ ” [사례 4]

“ 보육교사의 전문성 확립이 안 되어 있으니까 시선도 그렇고 자기 스스로도, 저는 조금 다른데, 다른 선생님들 입장에서는 원장선생님이 뭐라 그러면 당연히 ‘ 네’ 에

요. 저는 조금 다르거든요. 그러니까 이제 찍혔겠죠. 근데 스스로 약간 낮추다보니까 그런 것도 있고 조직문화도 원장이 같고 어쨌든 교사는 ‘을’, 동반자적인 관계가 아니더라구요.” [사례 6]

“ 원장인데 대들었다 이거예요. (예를 들면 자기 권위에 도전했다 이런 건가요?) 자기 권위, 저 동료 교사한테 그런 소리 들었어요. 보육교사가 명예가 어딴냐고 그래요. 그냥 조용히 나가야 된다는 거예요” [사례 6]

“(원장선생님과 갑질 관계가 생기는 이유가 무엇 같으세요?) 원장님들 입장에서는 그냥 뭐 이 교사가 나가면 다른 사람 고용하면 되는 거고. 내가 뽑은 사람이고 내가 같이니까 그게 기본으로 깔려 있는 것 같은데. 소중하게 생각할 필요가 없는 것 같아요. 언제든지 아쉬울 게 없다는 입장인 것 같은데.” [사례 8]

나) 주임교사 등 동료

유아보육법상 주임교사의 업무범위는 명확하지 않다. 다만 주로 원장이 주임 교사를 별도로 두고 본인의 업무를 분담하거나 회계업무를 부여하거나 보육교사들을 관리하는 책임을 맡긴다. 그렇다 보니 원장과 주임 사이는 매우 친밀한 불가분의 관계이고, 주임 교사가 보육교사에게 직장 내 괴롭힘을 하거나 과실이 있더라도 특별한 후속조치가 취해지지 않는 사례들도 제보되었다. 보육교사가 주임 교사에게 밉보일 때 과도한 업무 부여, 돌봄 강도가 높은 원아들이 집중된 반을 배정받는 등 불이익이 생기기도 했다.

“ 주임선생님이 더 원장선생님한테 순종할 수밖에 없는 의미가, 여기는 주임선생님이 경력이 많이 되면 나중에 면접보면서 시험보면서 원장이 될 수가 있는 거예요. 근데 내가 승진을 하려면 이 원장한테 잘 보여야 하잖아요, 어쨌든. 내가 이 원장한테 잘못 보인다는 거는 원장 안 하고 싶다는 얘기거든요. 특히나 이 원장은 연합회 회장이기 때문에 이 OO구에서만 20년을 한 사람인 거예요. 발도 넓고 지금 현재는 연합회 회장을 하고 있기 때문에 만약에 예를 들어서 (찍히면 끝이겠네요).” [사례 8]

“ 주임이 나하고 사이가 안 좋았죠. 그리고 굉장히 군림하려는 게 있었어요. 교사들한테 반말 찍찍하고, 주임하고 원장은 불가분의 관계고 보통 주임의 말에 의해서 다음 해에 어떤 반이 정해지거나 그 영향이 많이 가죠.” [사례 2]

“ 주임 선생님이 저한테 욕을 했어요 애들 앞에서. 너 이거 옛같은 어쩌구야, 라고 욕

을 해서 그거를 어떤 선생님이 신고해서 그렇게 됐어요. 그러면 욕한 선생님이 아동학대에 대한 교육이라든지 뭐를 받아야 한다든지 그런 거잖아요. 근데 학부모님들한테는 그런 사실이 없었다고 키즈노트로 공지가 나갔고, 그 선생님은 정말 잘 지내고 계세요. 그런 책임 묻는 거 없이 잘 지내고 계세요. (아무런 제지나 책임이 없었다는 거예요?) 네. 아마 있었던 게 육아종합지원센터에서 하는 아동학대 교육 한 번 받고 와라, 이거 한 번 받고 왔고 경위서는 저랑 그 선생님 둘다 같이 썼어요.” [사례 7]

“저는 애들이랑 같이 책상에 앉아가지고 색종이 접긴가, 그런 걸 하고 있었어요. 근데 문을 확 열고 들어와서, 문이 막 부서지듯이 열었거든요. 그래서 CCTV 보면 벽에 붙어있던 종이가 우수수 떨어지고 시계가 흔들리고 옆 반에서는 애기가 자다 깬대요. 그렇게 됐는데 아무 일 없던 것처럼 되어가지고 되게 황당했어요.” [사례 7]

다. 직장 내 괴롭힘에 대한 대처방식

본 연구의 질문지조사에서 보육교사들의 67.3%는 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처방식을 묻는 질문에 ‘그냥 참는다’라고 답했다. 현재까지 노동조합에 가입한 어린이집이 소수인 상황에서 개인이 원장의 부당한 행위에 대해 공식적으로 문제제기하는 것은 사실상 쉽지 않다. 실제로 문제제기 이후 집중적인 괴롭힘이 시작되었다는 사례도 접수됐다. 더욱이 앞서 살펴본 것처럼 어린이집 원장 간 ‘정보공유’ 등으로 인해 문제제기 이후에도 지역 내 다른 어린이집으로의 이직마저 쉽지 않다는 점도 문제이다.

정작 용기를 내어 외부기관 등에 공익제보를 한 일부 교사들은 민원인에 대한 비밀보장이 전혀 되지 않는 데다 어린이집의 법 위반행위 또는 비리 등을 신고하더라도 실질적으로 문제 해결에 도움이 될 만한 개선이 이루어지지 않기에 적극적인 행동을 주저하게 된다고 토로했다.

가) 공식대응 대신 참고 버티기

2019년 7월 ‘직장 내 괴롭힘 법’ 시행 이전에도 보육교사들은 구청, 시청, 국민신문고 등 다양한 경로를 통해 원장의 괴롭힘을 신고했고 법이 시행된 이후 ‘사용자’인 원장의 괴롭힘에 대해 직접 노동청에 진정을 제기하

기도 했다. 그러나 다수 사례에서 괴롭힘이 시정되지도 않을뿐더러 신고자가 노출되어 2차 가해로 괴롭힘을 당하거나 이후 이직이 어려워지는 등 보육교사가 고스란히 불이익을 떠맡는 일이 발생했다. 이러한 결과는 이를 지켜본 타 어린이집 보육교사들이 불이익이 두려워 신고 등 공식적인 대응 대신 ‘참고 버티는’ 악순환의 고리를 낳는다.

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

“ (신고 이후 회의에서) 원장이 말하기를 ‘ 자기는 대충 누군지 알고 있다, 대충 누군진 알고 있겠고 그 사람에 대해서 뭔가 더 이상 얘기하고 싶지 않다, 근데 그 사람은 보육교사를 하지 않았으면 좋겠다, 어딜 가서든 이 일을 하지 않았으면 좋겠다’ 고 하더라고요. 다같이 모아 놓은 자리에서...” [사례 5]

“ 너무 힘들어서 제가 OO구청에 먼저 민원 넣었구요. 민원 냈는데, OO구청 사이트에 민원 넣는 곳에 민원을 넣었는데 한통속이에요. 감정싸움이니까 서로 양보해서 하라고... 계속 민원을 넣었어요. OO구청이 안 되어서 시청에다가. 시청은 또 OO구청에 떠밀어요.” [사례 3]

“ 제가페이백에 대해서 시청에 신고를 했을 당시에 다 그냥 원장 편이구나 라는 생각이 가장 많이 들었던 것 같아요. 저희 입장에서 도와줄게요, 저희가 감사 나갈게요 하지만 결국에는 나올 때도 다 원장에게 통보하고 나오고...” [사례 4]

“ 노동청에 출석해서 얘기를 하는데 되게 절망적이더라고요. 대놓고 조사관이 저한테 그래요. 직접적으로 선생님 거기서 그만두셨어요? 아니면 재직 중이에요? 저한테 물어보시더라고요. 그런데 어떻게 이걸 하실 생각을 하세요, 너무 힘드실텐데. 왜요? 그랬더니, 선생님 만약 이게 인정이 되더라도 그 사람이 받는 거는 교육받고 끝이라고. 그럼 선생님 자리에 다시 가시는 거라고, 힘드실 거라고 그게. 그 얘기 듣는데 되게 절망적이더라고요.” [사례 3]

“ 구청이랑 원장님이랑 친하거든요?... 원래 민원이 들어오면 그 사람에 대한 정보가 나가지 않아야 되잖아요. 구청마다 좀 다르긴 하지만 어떤 구는 ‘ 뭐 어디어디에서 이렇게 민원이 들어왔으니까 그 교사 입단속 해주세요’ 이런 식으로 (원장에게) 언질을 줘요. 그래서 선생님들이 구청에다가 신고를 잘 안 해요.” [사례 8]

나) 타 어린이집으로의 이직

원장으로부터 괴롭힘을 당한 보육교사들의 상당수가 우선적인 대안으로 이직을 고려한다. 원내에서 신고가 사실상 불가능하고 노동청 진정 접수 시 시정명령의 수위가 미미하다 보니 아예 타 어린이집으로의 이직을 결심하는 것이다. 일부 교사들은 심각한 괴롭힘 피해를 당한 뒤 멀리 떨어진 타 지역으로의 이직을 시도하기도 하는데 이 과정에서도 ‘평판 조회’ 등을 통해 원하는 어린이집으로의 이직이 쉽지 않았다는 고충을 호소하기도 했다.

“ 이력서에 남잖아요. (반드시 남나요?) 네. 그게 삭제를 할 수도 있다고 그랬는데 삭제해도 알음알음 알 수 있거나 아니면 이 기간 때 뭘 했는지 얘기를 지어낸다거나 해야 하니까. 거의 다 안다고 들었어요... 전에 일했던 원에 전화를 한다고 하더라고요. 원장님끼리. 전화해서 ‘ 이 교사 어때요?’ 물어본대요. 그래서 나갈 때도 이런 상황을 한 마디도 못하고 그냥 좋게 ‘ 안녕히 계세요’ 하고 나가야 해요.” [사례 1]

“ 구 단위가 되었던 항상 원장님의 모임이 있더라고요. 우리 구는 가정어린이집도 따로 있고, 그 회의에서 다들 만나시는 것 같아요. 가정연합회, 민간연합회, 구립연합회 따로 있어요. 그리고 구립에서도 전환된 시설, 민간이었다가 구립으로 전환된 시설 연합회도 따로 있어요.” [사례 1]

다) 노동조합을 통한 집단적 해결 시도

심층면접 과정에서 몇몇 사례를 통해 노동조합 가입 이후 기존 만연했던 다수 노동법 위반행위들이 사라졌고, 직장 내 괴롭힘 행위들도 상당수 근절된 긍정적 효과를 확인했다.

“ (원래는) 그래도 원장님 이거 근로기준법에 있는 거라 보장해줘야 해요, 했는데 남 얘기하듯이 자를 거라고. 원가를 요구하는 것 자체가 용납이 안 되었어요. ‘ 너네가 언제부터 휴게시간을 썼어’ 근데 이제 (노조 가입 이후) 법을 들먹거리고 이러니까 싸인 막 받아가지고 쉬게 하라고.” [사례 9]

“ 저희가 어쨌든 파워가 생긴 거잖아요. (노조 가입 이전에는) 그냥 맨날 불합리한 것도 그냥 알겠다고 하고 사실 그랬었거든요. 어떻게 보면 저희끼리 화가 나도 그냥 이

거는 아닌 거 같다고 생각해도 아 그래 그냥, 그래도 원장님이 하시는 말씀이니까 그냥 따르자 이려고 넘어가는 게 진짜 많았는데 이제 노조를 하니깐 이게 보이는 거예요. 이거는 아닌 것 같고 저희는 아니라고 말할 수 있는 힘이 생긴 거잖아요. 그래서 원장님도 좀 달라지셨어요 저희를 대하시는 게. 좀 신경을 많이 쓰고 계시는 것 같아요. 왜냐면 법적으로 저희가 딱 명시해 버리면 되잖아요. 예를 들면 CCTV 감시 이런 것도 이거는 안 되는 행동이라고 말씀드릴 수가 있는 힘이 생긴 것 같아요. (그럼 약간 노조 비포 앤 애프터가 있는 거네요?) 네. 저희는 그래요.” [사례 8]

그러나 현재까지 어린이집마다 단 1명만이 조합에 가입한 경우가 많았고 정식 단체교섭 체결로까지 이어진 사례도 많지 않은 듯했다. 노조 가입 이후 원장의 본격적인 괴롭힘이 시작되었고 조합원 교사와 비조합원 교사 간 노골적인 차별 대우가 이루어진다는 제보도 있었다.

“ 교섭하려고 준비 중이었는데 원장이 병원에 입원해 버리고 피한 거죠. (교섭요구는 했었는데) 네. 통보까지 저걸로 팩스로 가고 했는데 아예 드러누우시고 전화도 안 받으시고 계속 피하신거죠. 그러면서 마지막에는 거의 119까지 불렀어요. 저희랑 말하다가 갑자기 넘어지신 거예요. 교섭을 하려고 한 날 막 쇼를 하면서 넘어가는 척을 해서 119 불러서 병원으로 실려가고 그래서 결국 못 했죠.” [사례 6]

“ 입사시 근로계약서를 기간 정함이 없음으로 작성했는데.. 노동조합 가입후 기간 정함으로 재작성을 요구 (회의 때마다 요구함)... 명절 수당을 10만원씩 지급하였는데.. 조합원이 생긴 후로는 수당을 못 주겠으니 더 좋은 원으로 가라고 퇴사를 권유합니다. 비조합원 교실에만 보조교사 지원을 해줍니다. 원지 모를 핑계를 만들어서 근무환경을 편하게 해줍니다. 2020학년도 원아 반배정할 때 원장이 예뻐하는 교사(비조합원)에게는 조금 수월한 아이들 위주로 몰아줍니다.” [사례 9]

라. 기타

질문지조사에서는 어린이집 유형별로 괴롭힘의 정도 차이가 유의미한 수준으로 나타나지는 않았다. 그러나 심층면접 과정에서 몇몇 교사들은 “가정·민간어린이집이 상대적으로 국공립에 비해 괴롭힘의 정도가 심하다”라고 말했다. 특히 소규모 가정어린이집의 경우 근로조건이 열악하고 절대적으로 원장의 권한이 크거나 가족경영으로 운영되어 폐쇄적인 구조인데다 재정

사정도 나빠 임금 체불 등 노동법 위반 사례들도 빈번한 것으로 나타났다.

“ 가정어린이집이다 보니까 원장님이 거의 왕이더라고요. 그래서 원장님이 하란대로 해야 하고.” [사례 1]

“ 가정어린이집이 제일 열악해요... 한 반년, 6개월 정도 있었거든요. 거기서도 제가 월급이 미지급되고 하다보니까 이제 나와서 노동부에 신고하면서 그만둔 케이스라서. 근데 이게 어린이집이라는 게 솔직히 국공립, 직장어린이집 여기만큼 확실하게 월급이 잘 되어있는 데는 없어요. 민간이랑 가정은 제일 열악해요. 왜냐면 민간은 개인 원장님이 하시는 거고 가정도 마찬가지로이기 때문에...” [사례 3]

“ 민간어린이집의 구조가 대략 이런 것 같아요. 가족끼리 운영하는 경우에는 다 이런 것 같아요. 지금 원장님의 남편은 부원장이라고 불러요. 그 분은 여기에 관여된 게 전혀 없어요. 시누이는 이사장, 남편은 부원장, 원장은 원장...” [사례 5]

4) 감정노동 실태

세종시의 한 어린이집에서 아동의 학부모가 보육교사의 아동학대를 의심하는 과정에서 보육교사에 대해 ‘저런 X이 무슨 선생이나’ 등 심각한 폭언을 하고 심지어 폭행해 보육교사가 극단적인 선택에 이르는 안타까운 사건이 있었다.²²⁾

보육교사들은 아동을 돌보는 과정은 물론 학부모들을 응대하는 과정 등에서 필연적으로 강도 높은 감정노동을 수행한다. 특히 학부모가 아동을 과잉보호하려 들 때 보육교사가 감당하지 못할 과도한 돌봄을 강요한다거나, 수시로 CCTV 확인을 요구하기도 하는데 그럴 때마다 교사들은 자신의 감정을 숨긴 채 부당하거나 무리한 요구에도 응할 수밖에 없는 현실이다.

문제는 심각한 수준의 감정노동에 노출된 보육교사들을 보호할 의무가 있는 사용자, 즉 어린이집 원장들이 감정노동 보호에 대한 기본적인 개념조차 없다는 점이다. 돌봄노동을 수행함에 있어서 어느 정도 헌신과 자신의 감정을 숨기는 희생은 당연하다는 인식 위에서 원장들은 보육교사들에게

22) 2020. 10. 4. ‘저런 X이 무슨 선생’.. 폭언 폭행에 보육교사 극단선택’. 국민일보
<http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0015072146&code=61121111&cp=du>

잘못이 없음에도 학부모들에게 무조건적인 사과를 강요하기도 한다. 심지어 보육교사가 학부모에 의한 폭력 위협에 노출된 상태에서도 어린이집은 해당 교사를 보호하기보다 학부모가 원하는 사과를 먼저 할 것을 요구했다. 이런 상황에서 보육교사들의 직무 스트레스는 매우 심각한 수준에 도달한 지 오래이고, 다른 직종에 비해 주요 우울장애를 의심할 수 있는 위험군 비중도 높았다.

가. 학부모 응대과정에서의 감정노동

“ (보육교사도 감정노동이 심한 직종이라고 생각을 하시나요?) 네. 엄청. 저 같은 경우는 학부모님들. 그게 너무 커요. 진짜 그만두고 싶다는 생각이 너무 많이 들어요... 저희가 전염병에 관련해서 관리해야 하는 매뉴얼이 있거든요. 그래서 그 매뉴얼대로 선생님 하셨습니다. 근데 학부모가 그 과정이 좀 불필요하게 느껴지셨나봐요... 그래서 ‘ 아니 뭐 이런 거를 하라고 하냐고’ 이렇게 말씀을 하신 거예요. 그래서 ‘ 저희는 이게 매뉴얼이고 매뉴얼대로 해야 해요’ 이렇게 말씀을 드렸더니 ‘ 아니 보육교사 따위가 무슨 내 말에 그렇게 대답을 하나’ 이렇게 말씀하셨습니다.” [사례 8]

“ (구청 민원이 흔한 일이라면 원장이 학부모 눈치를 안 볼 수가 없는 상황인데) 학부모가 완전 왕이죠. (잘했건 못했건간에) 교사들이 불쌍한 게 뭐냐면 학부모 눈치보야 하고 원장님 눈치 봐야 하는 거죠.” [사례 1]

“ 아이들끼리. 만1세 아이가 만1세 아이를 물었어요 그냥. 그래서 손톱이 살짝 까졌어요. 정말 살짝.. 그 학부모 아빠가 군복을 입고 와서 벽을 막 치는 거예요. 언어 폭력을 당했죠. “ 너가 선생이나?” “ 내일부터 너네 얼굴 안 보겠다”. 그리고 나서 그 아빠가 저 혼자만 따로 얘기를 했었어요. 그럴 때는 욕하면 때릴 수도 있는 거고...” [사례 6]

“ 학부모 간담회가 있었어요. 그 기사를 본 학부모님들. 특히 제 담당 학부모들이 오히려 원장님이 어떻게 말을 했는지 제 정신상태가 의심되니, 제가 교사를 할 수 있는 정신상태가 맞는지 간담회를 하자고 하더라고요. 그래서 원장님이 그거를 수락을 하셨고 그래서 그 자리에 갔어요. 의사 진단서를 떼서 갔어요. 전 멀쩡하다고. 근데 거기서 원장님이 종이 8장을 준비하셨는데 다 제 욕이었어요.” [사례 7]

가) 원장의 학부모·교사간 이간질

보육교사가 수행하는 감정노동을 더욱 악화시키는 요인 중 하나는 원장이 학부모와 교사 사이를 이간질 시키는 것이다. 일차적으로 원장의 교사에 대한 괴롭힘이 가해진 이후 원장은 학부모와 교사 사이에 마땅히 오가야 할 정보를 공유하지 않는다는든가, 잘못된 정보를 상호 간 전달함으로써 보육 교사들의 학부모 민원으로 인한 감정노동을 증폭시켰다.

특히 영유아보육법상 원장이 어린이집 내 설치, 운영할 수 있는 ‘어린이집운영위원회’의 경우 학부모 대표의 구성 비율이 절반 이상이어야 하는데, 원장이 학부모들과 교사간 투명하게 정보를 공유하지 않고 나아가 이간질 까지 할 경우 어린이집 운영의 주요 사항을 결정하는 공식적인 회의에서 교사가 배제되는 상황까지 벌어지기도 했다.

“ 2-3주 있다가 부모들이 갑자기 돌아섰어요. 처음에는 저희를 믿었거든요... 학부모 단톡방에 원장편 의견이 있어서 엄마들이 살짝 돌아섰더라고요.. (그 사이 원장과 학부모간) 긴급회의를 엄청 했어요. 학부모들하고, 저희를 빼고, 교사들을 제외시키고 마음을 돌린 거죠 계속. 자기 입장에서만 대변을 하고.” [사례 6]

“ 담임으로서 우리 반 아이가 퇴소하는 걸 알고 있어야 하는 상황인데 원장선생님은 얘기를 안 하고 그 반 주임선생님들도 알고 있는데 나만 몰랐고. ...그런 식으로 엄마가 엄청 화났다고 과장되게 알려주거나, 아니면 엄마가 화난 거를 저한테 말 안 할 때도 있었어요. 그런 식으로 중간에서 하고. 원장님 왜 그거에 대해서 이렇게 말씀 안 해주셨어요 하면 ‘ 그런 거는 선생님이 담임교사로서 책임감 느끼고 직접 느꼈어야 하는 거 아니?’ 이러시고.” [사례 7]

나) 원장의 감정노동자 보호 의무 미준수

원장은 사용자로서 어린이집 보육교사가 민원인(학부모)의 과도한 혹은 무리한 요구, 악성민원 등에 직면했을 때 업무의 일시적 중단 조치, 휴게시간 보장 등 산업안전보건법, 동법 시행령, 시행규칙에 따른 구체적 의무를 이행하여야 한다. 그러나 현장에서는 사용자들이 이러한 의무를 제대로 준수하지 않음은 물론 지나치게 과도한 친절을 보육교사에게 요구하면서 감

정노동으로 인한 고통을 배가시켰다.

“제가 부모한테 전화해서 사과하라고 했어요. (어떻게 하셨어요?) 저는 처음에는 버텼어요. 왜냐면 그 마음으로는 도저히 사과가 안 나오더라고요... 다음날 또 민원이 왔어요. 구청에. 그 때는 민원 사유가 (학부모에 대한) 제 대답이 마음에 안 든다는 거였어요... 제가 또 원장님하고 돌이 앉아 사과했어요. 그 때는 어머니 마음을 헤아리지 못해서 죄송합니다 그랬더니 ‘바로 이거죠, 전 이런 대답을 원했어요’ 이러는 거예요.” [사례 1]

나. 돌봄노동과 감정노동

일선 어린이집에서 보육교사들의 감정노동 문제가 쉽게 개선되기 어려운 이유는 보육교사들이 수행하는 ‘보육’이라는 돌봄 노동의 특성과 무관해 보이지 않았다. 일례로 원장이 수시로 어린이집에서 고성을 지르더라도 학부모들은 심각하게 문제제기하지 않았는데 자녀를 맡기는 어린이집에 대한 직접적인 문제제기를 꺼리는 듯했다. 어린이집에 불만을 이야기했다가 자신의 자녀에게 어떤 식으로든 불이익이 생길까 우려하는 것이다.

어린이집을 대표하는 원장에 대해서는 소극적인 태도를 보이면서 보육교사들을 교사로서 제대로 인정하지 않는 상황에서 학부모들은 교사를 상대로 종종 무리한 민원을 제기하기도 한다. 무엇보다 구청 등 지방자치단체에 어린이집 관련 학부모 민원이 접수되면 사유를 불문하고 민원처리를 해야 하고 보통은 철저히 민원인 중심으로 처리된다.

“(원장이) 학부모님 앞에서도 소리 지르시거든요? 근데 그걸 가지고 문제 삼는 학부모님 한 번도 못 봤어요. (그건 왜 그럴까요?) 그러니까요. 저 원장님은 원래 그래, 그리고 구립 어린이집에 보내는 것만으로도 선생님 관찮으면 그냥 보내는 것 같아요. 왜냐면 구립 들어오기 힘들니까 원장님이 좀 까탈스러워도 잘 할 것이다 라는 믿음 같은 거...” [사례 1]

“그 애가 갑자기 두드러기가 났대요. 네 살. 없던 두드러기가 났는데 그 엄마 말로는 바깥놀이를 해서 그런다는 거예요. 저는 너무 황당해가지고, 아 그러시면 어떻게 하시길 바라냐, 그러면 이 친구는 바깥 놀이를 안 하길 바라시는 거냐 했더니 맞대요. 그

럼 제가 원장님한테 말씀드리겠다 하고 끊었거든요. 근데 구청에 민원을 넣은 거예요. (바로요?) 네. 구청도 웃긴 게 그런 것도 민원 사유가 되더라고요. 무슨 사유든 학부모가 민원을 넣으면 다 사유가 돼요.” [사례 1]

“ 애가 숫자를 모른다, 밥먹는 데 어떨더라 그런 솔직히 다 가정교육이거든요? 가정 교육에서 해야 하는거를... 기저귀 못 떼는 것을 왜 선생님한테 얘기를 해요? 그래놓고 선생님이 몇 마디 하면 기분 나빠하고...” [사례8]

“ (이런 식으로 학부모가 구청에 민원을 직접 넣는 것) 구립은 너무 흔한 일이에요. 그리고 민원을 넣으면 꿈쩍 못 해요. 구청이 민원을 받으면 무조건 해결해야 해요. 누가 잘못했거나 이런 건 상관없어요. 그런 것보다는 거의 민원인 중심으로 해결을 하죠.” [사례 1]

“ 보육교사 괴롭힘에 대해 원스톱으로 처리하는 데가 없는 거예요. 니가 증명해봐, 이렇게 되는 거예요. 직장을 다니면서 싸우면 이걸 완전 투사가 되어야 하지 않나 싶은 거죠.” [사례 2]

“ 저희가 진짜 많이 하는 말이 초등학교 선생님한테도 이렇게 할까? 이 말이거든요. 저희가 느끼기에는 그런 거 같아요. 말이나 이런 거가 초등학교 선생님들한테도 이렇게 말씀하실까 이런 생각을 많이 하거든요 저는... 사회에서는 어쨌든, 전문적이지 않다고 좀 심하게 생각하는 거 같고.” [사례 8]

“ 구청 위탁 어린이집은 교사들이 전보를 가요. 그 안에서 순환구조. 그래서 아마 충분히 (민원 누적에 따른 불이익이) 생길 수 있을 것 같아요.” [사례 1]

5) 건강상태 및 직무스트레스

가. 심각한 건강상태

본 연구의 질문지조사 결과에 따르면 보육교사들의 직무 스트레스는 매우 심각한 수준이었다. 자살 생각을 해봤다거나 실제로 시도해봤다는 응답 결과도 다른 업종에 비해 매우 높았는데, 정신건강 상태가 악화되는 상황에서도 추후 이직 시 평판 조회 등이 두려워 정신과 치료를 받지 못하는 사례마저 있었다.

특히 직장 내 괴롭힘과 감정노동을 동시에 경험하는 보육교사의 경우 건

강에 적신호가 켜져도 마땅한 대응 방법을 찾지 못하는 경우가 많았다.

“ (괴롭힘하고 직장 갑질이라는 거랑 특히 감정노동 부분이 연결되어 있는 것 같으세요?) 당연히 연결되어있는 것 같아요. (어떤 식으로) 왜냐면 진짜 엄청 갑질을 당해서 원장님이란 원감님한테도 맨날 무시당하고 내 편이 아니라고 생각이 드는데 학부모님들까지 그렇게 했을 때 완전 털어놓을 곳이 없는 거잖아요. 말을 털어놓을 곳도 없는 거고 도움받을 곳도 없는 거고. 그런 상황을 분명히 말씀드려도 교사탓으로 아마 얘기할 거예요.” [사례 8]

가) 신체적 증상

직무 스트레스 등은 곧바로 신체적 이상 증상으로 나타났다. 심층면접에 응해준 보육교사 중 다수가 원장의 괴롭힘, 감정노동으로 인해 수면 부족, 우울증, 섭식장애, 두통 등 여러 신체 증상을 호소하였는데 극단적 선택을 자주 생각하게 된다는 응답자도 있었다.

“ 솔직히 저는 약으로도 통제가 안 되거든요. 웃으면서 지내는데 괴리감이 너무 드는 거예요. 애들한테 웃고 즐겁게 해주고, 나는 속이 문드러져가는데.. 약이 없으면 못 잡고 수면제도 안 들어요. 뛰어내릴 생각도 해요.” [사례 3]

“ 그 때 불면증이 왔어요. 불면증이라기보다는 초저녁에 지쳐가지고 초저녁에 잠을 자니까 밤에 잠을 못 자는 거예요. 한 한 시간 자고 일어나서 그 이후로는 잠을 못 자고 새벽 네 시 이렇게 자서 조금 자고 일어나서 또 출근하고.” [사례 1]

“ 원장님 앞에 가면 말이 안 나와요. 말도 안 나오고 이게 사고가 정지된다 그래야 되나? 사고가 정지되더라고요. 그리고 원장님 기분을 계속 살펴요. 기분 좋나? 안 좋나? 계속 살피게 되고 기분이 안 좋아 보이면 왜 그러지? 나 때문인가? 계속 생각을 하게 되더라고요.” [사례 1]

“ 불면증이 생긴 건 조사가 나오면서부터 지목은 하지 않아도 전체를 앉혀놓고 다 얘기를 하는 거죠. 권익위에 들어가면서 그날부터 잠이 안 왔어요. 왜냐면 일이 잘못될까봐. 저인 게 밝혀지는 건 둘째치고, 내가 이렇게까지 했는데 타격을 입지 않을까봐. 나는 이 원이 문을 닫았으면 좋겠는데 구청에서도 그렇고 경찰서에서도 그렇고 아무렇지 않게 무형의 처리가 나올까봐 그게 걱정되었어요. 무형의처분 나오는 꿈까지 꿔어요. 그렇게 꿈을 몇날 며칠을 꿔어요. 일이 잘 안돌아가는 것 같으면 저도 스

트레스를 너무 많이 받더라고요. 밤에 잠이 안 오더라고요.” [사례 5]

“ 여기 입사하고부터 잠을 못 자겠는 거야. 맨날 그래서 밤에 새벽 1시에 2시에 선생님들하고 얘기하고 잠 못 잔다고. 사실은 정신과를 갈까 말까 막 고민을 했어요,, 나 올 때까지 계속 그랬어요. 한참 후에도 그랬어요... 그런 걸 하기에 받을 내담는 게 그렇지더라고요. 나중에 혹시 문제 생길까봐. 제가 다른 곳을 가더라도...” [사례 6]

“ (정신과 소견) 그 소견서도 갖고 왔는데 그냥 상세불명의 우울에피소드라고 나왔어요... 처음에 받았던 치료시기랑 차이는 있어요. 지금 계속 받고 있는데 코로나 때문에 저희가 동선 공개를 해야 되거든요. 근데 병원명이랑 치료받는 거 드러날까봐 병원에 말하고 못 가고 있어요.” [사례 7]

“ (정부에서 코로나 관련) 공문이 내려왔는데 인지를 잘못 해가지고 그 보라, 니네가 애네 밥값을 뺏어 먹는다라고 이상하게 해석을 한 내용이 회의록에 있어요. 니네는 애들 밥을 뺏어 먹는다, 회의 때 주옥같은 망언을 많이 했어요. 그래서 그걸 듣고 밥을 못 먹겠는 거예요...자존감이 굉장히 떨어졌었어요.” [사례 2]

“ 저는 우선 두통이 엄청 생겼어요. 조금 스트레스 받는 일이 있거나 신경쓰이는 일이 있으면 바로 두통이 오고 같이 일하는 선생님 중에서는 머리가 엄청 빠지고, 원래 되게 술이 많으셨던 선생님이었는데 거의 다 빠지고 흰 머리 엄청 나고... 스트레스 받아서 이렇게 된 거 같다고.” [사례 8번]

나. 직무 스트레스

문제는 보육교사들이 직무 스트레스에 늘 시달리면서도 달리 해소할 방법을 찾지 못하고 어린이집 차원의 적극적 문제해결 노력조차 없다는 것이다. 이는 보육교사의 건강을 직접적으로 위협하는 것은 물론 돌봄 업무에도 부정적 영향을 미칠 수밖에 없다.

“ 아침에 출근하기 싫어져요. 출근을 하면 눈치만 보게 되는 거예요. 일단 원장이 기분이 좋은지 안 좋은지 그거부터 보게 되는 거예요. 아 이 사람이 지금 기분이 안 좋은가보다, 여기에서 눈에 띄지 말아야겠다. 제가 오죽하면 교사 화장실이 1층에 있는데도 불구하고 하루 종일 화장실도 안 가고 참고 있어요. 1층에 가기가. 왜냐면 원장실 문이 열려있으면 바로 화장실 가는 게 보이니까 진짜 화장실 안 가고 꺾꺾 참고 있어요.” [사례 5]

“저는 전에 약간 하혈 같은 것도 했었어요. 너무 스트레스 받아가지고... 원장님이랑 면담하고 남느냐 퇴사를 해야 하나 스트레스 너무 받았을 때. 근데 이게 참 증명하기가 어려운 게 그것 때문에 그랬는지 아닌지 구분할 방법이 없었으니까 좀 애매했어요.” [사례 9]

“저희가 아무래도 사람이다 보니까 저희가 기분이 나쁘면 아이들이 다 안다고 하더라고요. 저도 기운 없고 그런 일이 한 번 있으면 기분이 안 좋잖아요. 우울하고. 그거를 티를 안 내야지 하면서도 어쩔 수없이 힘이 빠지고 애들한테도 그 영향이 가는 것 같기도 해요. 힘든 내 마음이.” [사례 8]

6) 제도개선 요구사항

심층면접에서 만난 보육교사들은 한 목소리로 어린이집 ‘직장 내 괴롭힘’ 문제 근절을 위해서는 가장 먼저 ‘어린이집에 대한 실효성 있는 관리 감독’이 절실하다고 강조했다. 구청이 사실상 어린이집 편에서 모든 민원을 처리하는 현행 체제에서는 결과적으로 민원을 제기하는 보육교사만 피해를 입을 뿐 실질적인 변화가 요원하다는 것이다.

또한 어린이집에서 발생하는 괴롭힘의 상당수는 원장으로부터 비롯된 것인데 원장의 채용 과정에서 최소한 요구되는 자격요건들이 매우 형식적이어서 이를 보완할 장치 마련도 시급하다는데 이견이 없었다. 근본적으로는 돌봄노동을 제공하는 어린이집에서 ‘감정노동’은 당연한 것이라는 그릇된 인식을 깨뜨리기 위해서라도 사업주, 즉 원장에 대한 감정노동 기본 교육과 직장 내 괴롭힘 예방 교육이 반드시 필요하다는 요구도 높았다.

가. 어린이집에 대한 지자체 등의 관리감독 실효성 재고

영유아보육법 제4조상 ‘국가와 지방자치단체’는 보호자와 더불어 영유아를 건전하게 보육할 책임을 지며, 이에 필요한 재원을 안정적으로 확보하도록 노력하여야 한다. 또한 같은 법 제41조와 제42조에서는 보건복지부 장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장 등이 어린이집에 대한 ‘지도와 명령’, ‘보고와 검사’를 하도록 명시하였다.²³⁾ 하지만 현실에서 이들 관리 감독의

주체들은 어린이집에 대한 실효성 있는 행정조치를 내리지 않는다는 것이 심층면접 보육교사들의 공통된 의견이었다.

“ 일단 구청과 원장님의 관계부터 끊어야 한다고 생각해요. (양자가) 너무 친하게 지내고 편법 같은 것도 알려주고 하더라고요. 저희가 교사실이 없었어요. 그런데 세 명 증원 신청을 하면서 교사실을 꼭 만들어야 한 대요. 근데 사람 앓을 수도 없는 곳에 교사실을 만들라고, 이거 이렇게 하면 된다, 구체적으로 알려주더라고요.” [사례 1]

“ 감사나 이런 건 구청에서 나오는데 제가 감사를 한 번 받아봤거든요? 근데 몇 월 몇 일 몇 시에 나오는 것까지 다 말을 해 줘서 그걸 다 준비해요. 다 준비해서 전혀 효과가 없어요.” [사례 1]

“ 이게 불만인 게 위생점검을 나온다고 해도 그걸 미리 공지를 띄우더라고요. 그게 말이 안 되는거죠. 사실상 지도점검이던 점검을 하려면 불시에 나와야지 되는 거잖아요. 그래야 시정이 되든지 행정처분을 받든지 하는 거잖아요. 미리 고지를 하고 나온다는 게 저는 이상하더라고요. (구청인가요?) 네. 원장들이 어린이집 시스템 홈페이지 보면 그게 공문으로 뜬다고 하더라고요. 며칠부터 며칠까지 불시로 나가겠다. 그게 불시인가요? 원장 말로는 자기가 경찰서에 갔는데 경사가 그랬대요. 내부고발이라고 얘기했다고 하더라고요.” [사례 5]

“ 시청을 통해서 보조금이니 뭐니 지급이 되는 건데 관리가 너무 소홀한 거죠. 원래는 올 3월부터는 000시에페이백을 절대적으로 할 수 없다고 했을 때 점검 철저히 하겠다는 말이 있었어요. 근데 결국 다 무산되고 같이 일했던 선생님들은 다 (지금도)페이백하고 있어요.” [사례 4]

“ 일단 조사를 정확하게 좀 해줬으면 좋겠어요. 뭐든지 민원이 들어가면 조사를 정확하게 해줬음 좋겠어요. 괴롭힘 같은 것도 교사가 혼자서 증명하긴 힘들잖아요. 진짜로 핸드폰을 두고 들어오라 그러면 녹음조차 못 하잖아요. 민원 들어가면 타격이 크면 좋겠어요. 너무 행정처분이 적은 것 같아요. 애들 생각해서 그런 것도 있겠지만, 그러

23) 영유아보육법 제41조(지도와 명령)

보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 보육사업의 원활한 수행을 위하여 어린이집 설치·운영자 및 보육교직원에 대하여 필요한 지도와 명령을 할 수 있다.

제42조(보고와 검사)

- ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 어린이집을 설치·운영하는 자로 하여금 그 어린이집에 관하여 필요한 보고를 하게 하거나 관계 공무원으로 하여금 그 어린이집의 운영 상황을 조사하게 하거나 장부와 그 밖의 서류를 검사하게 할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 관계 공무원이 그 직무를 수행할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

니까 원장들이 처분이 내려가니까 계속 그런 식으로 운영을 하는 거겠죠.” [사례 5]

“ (시청에 민원접수한 내용이) 원장이 고용불안 야기한 것과 괴롭힘이었어요. 그러면 그거에 대해서 전체조사를 해야 되는 거잖아요. 교사들한테 그 당시 전체조사가 없었어요... 나중에 이거 끝나고 나서 정보공개 요청했더니 그런 기록이 없대요. 그럼 안한 게 맞잖아요... 너무 형식적이고 너무 원장 입장인 거죠.” [사례 6]

나. 민원접수 시 신고자 보호조치 시급

영유아보육법상 보장된 ‘누구든지’ 원장의 비위행위를 신고할 수 권리와 신고자에 대한 불이익 처우 금지조항들은 현실에서는 제대로 작동하지 못한다는 것이 보육교사들의 공통된 의견이었다. 이를 바로잡기 위해서는 공익 제보자 보호 관련 법령을 보완하거나 지자체 신고 과정에서 민원처리 담당자가 비밀을 누설했을 경우 즉시 제재를 가하는 등 실질적인 대안 마련이 필요하다는 지적이다.

“ 원장이 자주 괴롭히는 것도 있고, 원장이 학부모와 한 약속이 진행이 안 되는 것 같다고 해서 (시청이 요구하는) 확인서를 써드렸어요. 내용을 요구해서 써서 드렸고 그 다음날 바로 전체 교사 회의를 하면서 원장이 (확인서상의) A교사가 누구냐, B교사가 누구냐 하는 거예요... 말하자면 색출을 한 거죠... 이후 평가서를 바꾸겠다고. 제가 느낀 건 해고와 관련된 평가겠구나.” [사례 6]

“ 관리 감독이 가장 우선적으로 필요하고, 그리고 내부고발을 하게 됐을 경우에 원장들이 결국엔 다 알더라도요. 전화번호 뒷번호를 알려준다든가 그런 부분에 있어서 좀 보완이 철저히 되어 하지 않을까. 그러면 신고를 하고 싶어도 그게 가장 불안해 하더라도요. 그래서 그런 부분도 그렇고. 신고를 하고나서 그 절차에 대해서도 이렇다 저렇다 피드백이 전혀 없으니까 그 때 어떤 행정처분이 어떻게 났는지 저희도 신고를 했지만 알지 못하고...” [사례 4]

다. 어린이집 원장에 대한 최소한의 자격 요건 마련

심층면접에 참여한 모든 보육교사들이 동일하게 지적했던 ‘직장 내 괴롭힘 개선을 위한 대안’ 중 하나는 ‘원장 채용 과정에서의 절차 보완’이었다.

‘영유아보육법 제21조’에는 어린이집 원장의 자격을 대통령령으로 정한다고 명시하였고 구체적인 기준은 같은 법 시행령에서 열거하고 있다.²⁴⁾

그러나 일선 보육교사들은 해당 법 조항은 단순히 자격증 유무, 경력 등 형식적 지표만을 따지는 것으로, 이것만으로 어린이집에서 횡행하는 직장 내 괴롭힘을 사전에 예방하기는 어렵다고 호소했다.

“ 평가인증, 평가제도도 교사를 평가하지 원장을 평가하지 않아요. 원장은 아무도 평

24) 1. 어린이집 원장의 자격 기준

가. 일반기준

- 1) 보육교사 1급 자격을 취득한 후 3년 이상의 보육 등 아동복지업무 경력이 있는 사람
- 2) 「유아교육법」에 따른 유치원 정교사 1급 자격 또는 같은 법에 따른 특수학교(유치원 과정을 말한다)의 정교사 자격을 취득한 후 3년 이상의 보육 등 아동복지업무 경력이 있는 사람
- 3) 유치원 원장의 자격을 가진 사람
- 4) 「초·중등교육법」에 따른 초등학교 정교사 자격 또는 같은 법에 따른 특수학교(초등학교 과정을 말한다)의 정교사 자격을 취득한 후 5년 이상의 보육 등 아동복지업무 경력이 있는 사람
- 5) 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 1급 자격을 취득한 후 5년 이상의 보육 등 아동복지업무 경력이 있는 사람
- 6) 「의료법」에 따른 간호사 면허를 취득한 후 7년 이상의 보육 등 아동복지업무 경력이 있는 사람
- 7) 국가 또는 지방자치단체에서 7급 이상의 공무원으로 보육 등 아동복지업무에 5년 이상 근무한 경력이 있는 사람

나. 가정어린이집

- 1) 일반기준에서 정한 자격을 갖춘 사람
- 2) 보육교사 1급 이상의 자격을 취득한 후 1년 이상의 보육업무 경력이 있는 사람

다. 영아 전담 어린이집: 만 3세 미만의 영아만을 20명 이상 보육하는 어린이집

- 1) 일반기준에서 정한 자격을 갖춘 사람
- 2) 간호사 면허를 취득한 후 5년 이상의 아동간호업무 경력이 있는 사람

라. 장애아 전문 어린이집: 「장애아동복지지원법」 제32조에 따른 장애영유아 어린이집 중 12명 이상의 장애영유아를 보육할 수 있는 어린이집

- 1) 일반기준에서 정한 자격을 갖춘 사람으로서 대학(전문대학을 포함한다)에서 장애인복지 및 재활 관련 학과를 전공한 사람
- 2) 일반기준에서 정한 자격을 갖춘 사람으로서 장애영유아 어린이집에서 2년 이상의 보육업무 경력이 있는 사람

마. 「고등교육법」에 따른 대학(전문대학을 포함한다) 또는 법 제21조제2항제2호에 따른 교육훈련시설이 운영(위탁 또는 부설 운영을 말한다)하는 어린이집

- 1) 가목에 따른 일반기준에서 정한 자격을 갖춘 사람
- 2) 어린이집을 운영하는 대학의 조교수 또는 교육훈련시설의 전임교수 이상으로서 보육 관련 교과목에 대하여 3년 이상의 교육 경력이 있는 사람

바. 가목부터 라목까지의 어느 하나에 해당하는 사람은 보건복지부령으로 정하는 사전직무교육을 받아야 한다.

가하지 않아요.” [사례 1]

“근로기준법, 영유아보육법 별별 법을 다 뒤져가지고 해 봤지만 저희가 약자더라고요. 그래서 저는 인사권을 원장이 갖고 있으면 안 된다고 봐요. 이렇게 위탁체라고 있는데 위탁체가 저희한테 개입하는 것도 없어요. 나라에서 공공성 없는 위탁체에다가 위탁을 줘서 운영하는 자체가 저는 잘못됐다고 봐요.” [사례 2]

“저희 문제뿐만 아니라 같이 개원하는 지역 어린이집 두 곳이 문제가 생긴 거예요. 괴롭힘도 있고 개원 전 수당도 지급을 안 했고 이런 문제가 생겨서 얘기하다 보니까 여기 어린이집도 똑같은데? 알고보니 이 원장은 그 전에 운영했던 지역센터인가 거기서도 비리, 식단 부풀리고 이랬대요. 그 문제가 있던 사람이 여길 왔네? 다 인맥으로만 이게 맡겨지니까... 자격심사를 하는데 되게 서류상인거죠.” [사례 6]

“(불법을 저질러 그렇게 쫓린 원장이 다시 재취업을 하는 것이 제한이 없나요? 3년 동안 안 된다 이런 게 없어요?) 네. 제한이 없어요. 그 아동학대나 급간식 관련비리나 어린이집 정보공개시스템에 올라가는 원장님들도 있어요. 근데 이 원장님같은 경우에는 그 두 가지에 해당이 안되니까 정보공개가 되지 않는 거죠. 해임이나 직무상의 실수가 있었다고. 그러니까 바로 00시에 가서 면접 보시고 한 달만에 두 달만에 (재취업) 되셨어요.” [사례 7]

“어린이집에 원장님을 관리할 수 있는 다른 분이 필요하다고 생각해요. 그 부분을 지금 현행에서는 운영위원장이랑 지역사회장이랑 해서 운영위원을 구성해서 하라고 되어 있잖아요. 근데 교사들은 운영위원회에다가 안건을 낼 때 원장님의 허가를 거의 받고 내잖아요. 원장님을 제지할 수 있는 것이 아무것도 없다고 생각해요.” [사례 7]

라. 직장 내 괴롭힘 및 감정노동에 대한 예방교육

현행 직장 내 괴롭힘 금지법은 사내 신고를 1차 원칙으로 삼고 있으며, 따라서 원장이 괴롭힘의 가해자일 경우 어린이집 내 신고가 불가능하므로 노동청 등 외부기관에 진정을 제기하는 것이 불가피하다. 보육교사들은 신고 이전에 기본적으로 사용자인 원장에 대한 예방 교육이 의무적으로 선행됨으로써 심각한 직장 내 괴롭힘을 어느 정도 방지할 수 있게 될 것이라고 말했다.

현재 어린이집 보육교사들은 엄연히 근로기준법 등 노동관계법령이 적용되는 노동자임에도 어린이집 원장들은 보육교사들에게 보장된 권리에 대한

인식이 매우 부족하고, 이는 자연스럽게 법을 위반하고 나아가 보육교사들의 권리를 박탈하는 문제로 이어지고 있기 때문이다.

“ (사내에서 신고를 해서 조사는 이루어졌었어요?) 네. (어떤 식으로요?) 원장님이 선생님들 불러다놓고 ‘ 괴롭힘에 대해서 아는 거 있어요? 선생님이 이렇게 괴롭힘을 당했다고 조사를 해달라고 하는데, 선생님 아는 거 있어요?’ 당연히 선생님들 몰라요 몰라요 몰라요, 아니요 오히려 선생님도 저를 괴롭혔던 것 같은데요 이려고 끝났으니까. 학부모님들한테 ‘ 없었습니다’ 하고 학부모 간담회에서 오히려 선생님을 지목한 선생님도 있어요. 직장내 괴롭힘이라는 건 존재하지 않고, 늘 이렇게 저희 소통하는 과정 속에서 이루어진 겁니다. 이렇게.” [사례 7]

“ (교사들이 겪는 감정노동에 대해서) 저는 원장님이나 원감님이 나서서 ‘ 저희는 원방침이 어쨌든 전국 어린이집이 모두 이렇게 한다’ 이런 식으로 단호하게 그런 거에 대해서 좀 말씀을 드렸으면 좋겠다고 생각을 했는데 그렇게 아예 안 해 주시고 그냥 뒤에 계셨거든요. 그리고 그 선생님한테 좀 뭐라고 하는 식으로 했어요. 유통성 없이 굴었다는 식으로. (대응을 잘 못해서 그랬다는 식으로) 예. 좀 쉬엄쉬엄하지 이런 식으로? 아 저건 좀 아니지 않나? 왜냐면 교사가 말하는 거랑 원장님이나 원감님이 말씀하시는 거랑 또 학부모한테 좀 다르다고 생각이 되거든요. 좀 말씀드려도 될 거 같은데 그런 부분에 대해서 안 나서시려고 하는 거 보고 좀 나서주시면 교사들한테는 힘이 되지 않을까 생각했어요.” [사례 8]

7) 소결

어린이집 보육교사들의 돌봄노동은 영유아들이 가정 밖에서도 건강하고 안전하게 자라도록 가장 기본적인 조건을 마련해 준다는 점에서 매우 중요하다. 그런데도 이번 조사를 통해 드러난 보육교사들의 노동조건과 직장 내 괴롭힘, 감정노동의 실태는 예상보다 훨씬 심각했다. 무엇보다 보육교사들에게 마땅히 보장된 노동 기본권이 박탈당하는 과정에서 국가, 지방자치단체의 관리 감독 소홀로 인해 문제해결의 기회마저 차단당하는 악순환이 반복되고 있었다.

어린이집의 ‘페이백’과 ‘취업방해’, ‘수당 미지급’ 등의 문제는 어제 오늘

지적돼온 문제가 아니다. 그럼에도 불구하고 이번 실태조사에서도 이같은 노동법 위반 사례들을 경험한 보육교사들이 적지 않았다. 이는 열악한 소규모 사업장에서 더욱 심각한 양상을 띠었지만 규모가 작은 가정, 민간어린이집 일수록 이 같은 위법을 바로잡을 장치는 더욱 허술한 것으로 드러났다.

무엇보다 보육교사들을 대상으로 한 기존의 연구에서도 늘 부각되었던 ‘설 권리 미보장’ 문제는 여전히 숙제로 남아있다. ‘쉽없는 돌봄노동’을 요구하는 어린이집에서 보육교사들의 휴게시간, 식사시간, 연차유급휴가 등은 법의 기준에 미달된 수준이었다. 특히 어린이집 보육교사들의 노동조건에서 주목할 만한 점은 이러한 권리 박탈이 단순히 법을 지키지 않는 것을 넘어 원장들의 직장 내 괴롭힘의 한 수단으로 악용되고 있다는 사실이었다.

어린이집 보육교사들에 대한 직장 내 괴롭힘의 유형은 매우 다양했는데 특히 폭언, 모욕, 감시(CCTV), 과도한 업무지시(허드렛일 포함) 등이 일상적으로 자행되는 것으로 드러났다.

어린이집 보육교사들에 대한 폭언, 모욕의 경우 타 업종과 구분되는 지점은 ‘보육교사의 자질’을 언급하거나 원아들이 있는 장소에서 이루어짐으로써 보육교사들의 자존감을 한 순간에 추락시킨다는 것이다. 또 영유아보육법상 의무화된 ‘어린이집 내 CCTV’ 설치의 경우에도 당초 법 개정의 취지를 살리지 못한 채 원장이 보육교사들을 상시적으로 감시하거나 교사들에게 아동 학대의 누명을 씌우는 도구로 악용되고 있었다.

이러한 다양한 형태의 갑질들은 주로 사용자인 원장에 의해 행해졌는데, 이 때문에 보육교사들은 원장이 자리를 옮기기 전까지는 공식적으로 문제제기를 하기도 어려운 구조였다. 여기에 문제제기를 한 교사에 대한 지역 내 원장들 간 이력 조회와 블랙리스트로 인하여 이직마저도 쉽지 않은 어려움에 처해 있었다.

보육교사들의 감정노동과 관련해서 가장 심각한 문제는 ‘돌봄 노동자의 감정노동은 당연한 것’이라는 그릇된 인식이었다. 사용자인 원장들은 보육

교사들이 노동법상 권리를 주장하는 것보다 고객인 학부모의 요구를 충족시키는 것이 더 중요하다는 인식이 뿌리 깊다. 필연적으로 보육교사에게 일상적으로 감정노동을 강요하며 학부모의 부당한 요구나 위협적인 태도에도 무조건적인 사과를 요구한다. 원장이 학부모와 보육교사를 이간질시키거나 공개적으로 학부모 앞에서 망신을 주는 경우도 상당 수 제보되었다.

이러한 상황에서 원장들은 산업안전보건법상 명시된 고객응대근로자 보호 조치 등에 대해서 기본적인 인식조차 없는 상태였다.

이번 심층면접 및 앞선 설문조사에서 드러난 가장 충격적이고 심각한 부분은 보육교사들의 현재 건강 상태였다. 벗어나기 어려운 원장의 직장 내 괴롭힘에 더해 항상 감정노동을 수행해야 하는 보육교사들은 각종 신체적 이상 증세가 악화되어 결국 극단적인 선택을 고려할 만큼 정신 건강이 피폐해져 있었다.

특히 일부 교사들은 ‘자살을 여러 번 구체적으로 생각해 보았다’고 할 정도로 긴급한 도움이 필요한 상태다. 보육교사들의 직무 스트레스 및 건강 상태는 기존의 타 업종 연구 결과와 비교했을 때 한층 심각했고, 이는 돌봄 노동 수행 과정에도 악영향을 미치고 있음이 확인되었다.

그동안 ‘공공 돌봄 영역’이라는 이유로 사회적인 관심의 영역에서 밀려난 보육교사들의 인권 및 노동권 찾기를 위한 구체적인 대안 마련이 시급하다. 영유아보육법상 어린이집에 대한 관리주체는 보건복지부, 교육부, 지방자치단체 등으로 분산되어 있지만 결국 직접적으로 현장을 관리 감독할 수 있는 주체는 보조금 등 예산을 지원하고 위탁 과정에서 영향력을 미치는 지자체일 것이다.

그럼에도 불구하고 인터뷰에서 만난 보육교사들은 ‘구청과 어린이집이 한 편’이며 민원을 접수해도 시정되기는커녕 제보자의 신원이 드러나 2차 피해를 고스란히 떠안기 때문에 부당함에 맞설 용기를 낼 수 없다고 토로했다.

보육교사들은 부당한 현실을 바로잡기 위해서는 이들 지자체가 관리감독의 실효성을 제고하는 것이 우선적으로 필요하다고 강조했다. 어린이집 원

장의 갑질을 근절하기 위한 첫 걸음으로는 최소한의 자격 요건을 마련하고, 정기적으로 어린이집에서 직장 내 괴롭힘 및 감정노동 교육을 실시하는 것이 반드시 필요하다고 입을 모았다.

V. 직장 내 괴롭힘 관련 법적 검토

1. 직장 내 괴롭힘의 법적 개념

1) 근로기준법 제76조의2

근로기준법²⁵⁾은 직장 내 괴롭힘을 다음과 같이 정의하고 있다.

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 **직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위**(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

근로기준법 제76조의2에서 금지하는 직장 내 괴롭힘의 요건은 첫째, 직장 내 괴롭힘의 가해자는 사용자뿐 아니라 근로자도 해당할 수 있다는 점, 둘째, 직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용하는 것이라는 점, 셋째, 업무상 적정범위를 넘는 정도일 것을 요구한다는 점, 넷째, 괴롭힘의 피해자는 다른 근로자인 점, 다섯째, 앞선 요건들을 충족하는 행위로 인해 신체적·정신적 고통을 주거나, 또는 직장환경을 악화시키는 결과 발생을 정하고 있다.

2) 요건

가. 적용 범위

직장 내 괴롭힘에 대한 정의와 금지는 근로기준법에 규정되어 있다. 근로기준법은 원칙적으로 상시 5인 이상의 노동자를 사용하는 사업장에 적용되므로(근로기준법 제11조 제1항) 직장 내 괴롭힘 규정의 적용 역시 마찬가지로이다. 따라서 4인 이하 사업장에서는 직장 내 괴롭힘 금지조항이 적용되지 않는다.

25) [시행 2019. 7. 16.] [법률 제16270호, 2019. 1. 15., 일부개정]

나. 행위장소

근로기준법 제76조의2는 직장 내 괴롭힘 금지 규정은 ‘직장 내’라는 제한을 두고 있는데, 이는 장소적 제한을 의미하는 것은 아니다. 따라서 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳, 회식이나 기업 행사 현장뿐 아니라 사적 공간에서 발생한 일 혹은 사내 메신저, SNS 등 온라인상에서의 업무 지시나 욕설 등의 괴롭힘 행위 모두 괴롭힘 행위에 포섭될 수 있다.

[사례 예시 - 모바일 메신저를 이용한 괴롭힘]

- 상사가 퇴근 이후 주말, 저녁시간에 술에 취해 팀 모바일 메신저 단체 채팅방에 하소연하는 글을 올리고 답을 요구하며 팀원들을 괴롭힘
- 상사 본인 의지대로 안 되면 소리를 지르고 욕박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발함
- 상사가 아침 일찍 모바일 채팅으로 갑자기 조기 출근을 지시하여 직원들이 급하게 출근 중이었으나, 그냥 다음에 얘기하자며 다시 정시 출근하라고 함
- 밤낮없이 단체 채팅을 시도했으나 감정 상한 일을 따지는 말이 대부분이었으며 응답하지 않는 직원에게는 단체 채팅 등을 통해 화풀이함

다. 당사자

가) 가해자

근로기준법은 직장 내 괴롭힘의 행위자(가해자)로 사용자와 근로자를 상정하고 있다.

(1) 사용자는 근로기준법 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자를 의미한다. 따라서 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위 하는 사람은 행위자(가해자)가 될 수 있다. 또한, 파견노동자의 경우에는 「파견근로자보호 등에 관한 법률」에 따라 파견노동자의 파견사업주, 사용사업주 모두를 근로기준법상 사용자로 볼 수 있으며

로 사용 사업자도 직장 내 괴롭힘의 행위자가 될 수 있다(파견근로자보호 등에 관한 법률 제34조 제1항 본문).

(2) 고용노동부 매뉴얼에 따르면 직장 내 괴롭힘의 행위자인 근로자는

① 피해자와 같은 사용자와의 근로관계를 맺고 있을 것을 원칙으로 한다.

② 파견 노동관계의 경우, 사용사업주 소속 근로자(가해자)와 파견근로자(피해자) 사이에서 발생한 괴롭힘의 경우에는 사용사업주가 파견법 제32조 제1항에 따라 근로기준법상 의무를 부담하므로 사용사업주 소속 근로자도 행위자로 규율될 수 있으며, 괴롭힘 행위자가 파견근로자인 경우 사용사업주는 파견 근로자에 대한 징계 등의 인사권이 없으므로 파견사업주에게 해당 사실을 알리고 적절한 조치를 요구해야 한다(직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 가이드라인(교육자료), 고용노동부, 2019. 7. 15.).

③ 같은 공간에서 일하는 원·하청 관계의 경우에도 원칙적으로 직장 내 괴롭힘에 대한 근로기준법 규정이 적용되어야 한다고 봄이 타당하다. 개정 법률은 문언상 명시적으로 피해자와 행위자가 같은 사용자와 근로관계를 맺을 것을 요구하지 않으며, 근로기준법 제76조의2는 ‘직장’이라는 공간적 한계, ‘업무’라는 행위 태양상의 한계만을 두고 있을 뿐 ‘동일한 사용자일 것’을 요구하지 않고 있기 때문이다. 직장 내 괴롭힘과 ‘근로자의 인격권 침해’라는 점에서 유사한 직장 내 성희롱은 원청업체 직원과 같은 공간에서 업무를 수행하였고 하청 업체 근로자가 원청업체 소속 사업주나 근로자에게 직장 내 성희롱을 당하였다면 원청업체 사업주는 ‘남녀고용평등법’의 적용을 받아 직장 내 성희롱 행위자에 대한 징계 등의 조치 의무와 하청 업체 피해근로자에 대한 보호조치를 취해야 한다고 보고 있다(직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼, 고용노동부 2018.6. p.10-11).

나) 피해자

피해자인 근로자도 근로기준법 제2조 제1항 제1호에 따른 근로자를 의미한다. 하지만 특수형태근로종사자, 프리랜서 등의 직장 내 괴롭힘을 인정받

기 위해서는 근로자성을 먼저 입증해야 하는 어려움이 있을 수 있다.

라. 행위 태양

가) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

① 지위란 직접적인 지휘명령 관계 하에서 행위자의 지휘명령에 따라야 하는 경우를 말하나 회사 내의 지위·직급상 상·하위 등의 차이가 있다면 지위의 우위성이 인정된다.

② 관계 ‘등’이라는 예시적 표현에서 알 수 있듯이 회사 내 사무분장, 직급상 지위 외의 사실적·규범적 모든 관계가 이에 해당될 수 있다. 고용노동부 매뉴얼은 구체적인 예시로, 주로 개인·집단(수적), 연령·학벌·성별·출신 지역·인종(인적 속성), 근속년수·전문지식(업무역량), 노조·직장협의회(근로자 조직구성원), 감사·인사부서(직장 내 영향력), 정규직 여부 등이 문제 될 수 있다고 해설하고 있다. 또한 이러한 관계에 대한 우위성은 사업장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 하되, 행위자-피해자 간의 특별한 사정도 고려되어야 하고, 판단 요소 등은 중복될 수 있다고 해설하고 있다.

③ 고용노동부 매뉴얼은 ‘우위성’이란 피해 근로자가 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태를 말한다고 해설하고 있다. 그리고 ‘이용’의 의미는 뒤에서 설명할 지위 또는 관계를 이용하여 행위하여야 한다는 것이고, 만약 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 행위하는 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당 되지 않는다고 보고 있다.

④ ‘이용’의 경우, 이용 여부를 요건으로 엄격히 살피기보다는 가해자의 행위에 그러한 지위나 관계가 전제되어 있는지를 살피는 정도로 이해하면 족하다.

나) 업무상 적정범위를 넘을 것

① 고용노동부 매뉴얼은 본 규정상의 업무를 ‘포괄적인 업무 관련성’으로 보고, 직접적인 업무수행 중에서 발생한 경우가 업무수행에 편승하여 이루

어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우에는 업무 관련성 인정이 가능하지만, 개인적 용무 중에 발생한 갈등 상황은 직장 내 구성원 간에 벌어진 일이라 하더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 이루어졌다는 특별한 사정이 없으면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기 어렵다고 해설하고 있다. 또한 고용노동부 매뉴얼은 본 항목에서 직장 내 괴롭힘을 갈등과 구별하면서, 사용자가 모든 직장 내 인간관계의 갈등 상황에 대하여 법상 조치를 할 의무가 있는 것은 아니라고 해설하고 있다.

이러한 내용은 성희롱에서의 업무 관련성에 대한 판례의 해석론을 인용한 것으로 보인다(대법원 2005두13414 판결). 기본적으로 업무 관련성을 포괄적 업무 관련성으로 넓게 이해하고 직장 내 괴롭힘과 대인 간의 갈등을 구별하는 것은 바람직한 방향이다. 다만, 직장 내 괴롭힘과 갈등은 일의적으로 구별할 수 없고, 갈등이 고조되어 직장 내 괴롭힘으로 전화하거나 괴롭힘과 갈등이 결합할 수 있으므로, 직장 내 괴롭힘을 판단하는 데 있어 갈등의 경위와 상황을 면밀히 검토할 필요가 있다.

② 고용노동부는 문제된 행위가 업무상 적정범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는 그 행위가 사회통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나, 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되어야 하고, 따라서 업무상 지시, 주의 명령에 불만을 느끼는 경우라도 그 행위가 사회통념상 업무상 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정하기 곤란하나, 그 지시의 양태가 사회통념상 상당성을 결여하였다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 설시하고 있다. 이에 따르면 업무상 지시나 주의·명령의 외관을 띄지만 실질은 괴롭힘에 해당하는 행위들은 업무상 필요성이 있는지가 괴롭힘 인정 여부에 있어서 핵심이 된다고 할 수 있다. 이는 사용자의 인사권(배치전환 명령)의 정당한 이유(근로기준법 제23조 제1항) 판단 기준으로 법원이 제시하고 있는 기준을 차용한 것으로 이해된다.

다) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

근무환경을 악화시키는 행위는 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미한다. 고용노동부 매뉴얼은 대표적인 예로 근무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(면벽근무 지시)하는 등 사실상 근로자가 업무를 수행하는데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 근무환경이 악화된 것이라고 제시하고 있다.

문제 된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 관점에서 바라보았을 때 신체적·정신적 고통이나 근무환경 악화가 발생할 수 있다는 점이 인정되어야 한다(대법원 2018. 4. 12. 선고 2017두 74702판결). 또는 피해자가 실제로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화 되었다는 결과가 발생해야 한다(직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 가이드라인. 고용노동부. 2019. 7. 15.).

[사례 예시]

- 기업 차원에서 ‘ 복직자 관리방안’ 을 만들어 부당해고 판정을 받고 복직한 직원에게 화장실 앞에서 근무하도록 지시함
- 다른 근로자들보다 집중적으로 근태 관리를 하고 고강도 업무지시 계획을 세워 실제로 해당 방안과 유사하게 피해자의 근무환경을 악화시킴
- 겨울, 여름에는 피해자에게 보일러나 에어컨 등을 제공하지 않고 가해자들끼리만 사용함(인권위 진정 사건: 16진정0186100).

마. 기타 요건 검토

① 직장 내 괴롭힘은 행위자의 의도를 요구하지 않는다. 따라서 행위자가 피해자를 괴롭히려는 의도가 없었다고 하더라도, 그 행위로 인하여 피해 노동자가 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다.

② 그 밖에도 당사자와의 관계, 행위 내용 및 정도, 행위에 대한 피해자

의 반응, 행위의 기간(단기간·장기간) 및 반복성(일회적·지속적) 등 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단한다.

3) 종합적 판단

고용노동부 매뉴얼은 직장 내 성희롱에 대한 판례를 참조하면서, 당사자와의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인지 아닌지 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단하되, 객관적으로 피해자와 같은 처지의 일반적이고 평균적인 사람의 입장을 기준으로 판단하여야 한다고 해설하고 있다.

2. 콜센터 상담사와 보육교사의 직장 내 괴롭힘 실태에 대한 법적 검토

1) 콜센터 상담사

가. 휴게시간 미부여

근로기준법 제54조에 따르면 “사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 하며, 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다. 그러나 아래 사례처럼 콜센터 상담사들은 제대로 된 휴게시간을 부여받지 못하거나 명목상 휴게시간은 부여되어 있지만 실제로 쉬지 못하는 경우가 많다.

“ 하루에 8시간 일하는데, 휴식 시간은 하루에 30분 주어집니다. 그 시간 동안 화장실을 가고 물을 마셔야 하는데요. 그마저도 1회에 15분을 넘길 수 없습니다. 심지어 휴식 시간을 팀장이 관리하는데, 바쁘다는 이유로 팀장이 휴식을 불승인하는 경우가 많습니다. 휴게시간을 승인받았다 해도 인원수와 비교해 턱없이 부족한 화장실과 휴게 시설로 인해 화장실에 가지 못하거나 서 있다가 돌아오는 경우가 적지 않습니다.”²⁶⁾

26) 2019. 1. 10. ‘설 틈 없고 감시받는 콜센터 상담사 “화장실 가는 인원도 통제받는다“.

“ 화장실도 한 사람씩 돌아가며 가고 그 사람이 오지 않으면 보내주지 않습니다. 1시간 넘게 기다린 적도 있습니다. 10분 넘으면 ‘ 너 때문에 다른 사람도 30분간 쉬지 못한다’ 라며 압박을 하고 전체 쪽지로 ‘ 누가(실명 거론) 늦어서 30분 휴식 정지’ 이런 식으로 날아옵니다.”²⁷⁾

‘노동시간’은 노동자가 사용자의 지휘·감독을 받으며 근로계약상의 근로를 제공하는 시간을 의미하며, ‘휴게시간’이란 ‘사용자의 지휘 감독으로부터 벗어나 자유로이 사용할 수 있는 시간’을 의미한다. 근로기준법 제54조(휴게)에 따르면 ‘사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야’ 하며, 이를 위반할 시 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처한다. 휴게시간은 사용자의 지시나 감독으로부터 온전히 벗어나 노동자가 자유롭게 사용할 수 있어야 한다. 대법원 판례는 ‘근로계약의 내용이나 취업규칙과 단체협약의 규정’, 휴게 중인 노동자에 대한 ‘사용자의 간섭이나 감독 여부’, ‘자유롭게 이용할 수 있는 휴게장소의 구비여부’, ‘그 밖에 사용자의 지휘·감독을 인정할 만한 사정이 있는지’ 등 여러 사정을 종합하여 휴게시간과 노동시간을 구체적으로 판단하여야 한다고 보고 있다(대법원 2017.12.5. 선고 2014다74254 판결).

사용자가 일방적으로 휴게시간을 매일매일의 상황에 따라 갑작스레 변경하거나, 근로자의 휴게시간을 불승인하는 것은 휴게제도의 취지와 어긋나는 행위이며, 근로자의 정당한 권리를 침해한 것이다.

나. 휴게공간 미설치

휴게시설이란 노동자가 신체적 피로와 정신적인 스트레스 해소를 위해

매일노동뉴스.

<https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=156140>

27) 2019. 1. 13. ‘화장실 가느라 늦으면 휴식정지 되는 콜센터 상담사’, 미디어오늘 <http://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?mod=news&act=articleView&idxno=146330>

휴식 시간에 이용할 수 있는 시설을 말한다. 산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조 제1항에 따르면, 사업주는 노동자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식 시간에 이용할 수 있는 휴게 시설을 갖춰야 한다. 휴게시설은 원칙적으로 모든 사업장에 설치하여야 하고, 특히 ‘법정 의무 설치 사업장’은 반드시 휴게시설을 설치해야 하며, ‘사회적으로 요구가 높은 사업장’으로 분류되는 사업장은 우선적으로 휴게시설을 설치하여야 한다. 사회적 요구가 높은 사업장으로는 신체 또는 피복이 오염될 우려가 있거나 유해물질을 제조·사용하는 작업장, 고객·환자·승객·학생·민원인 등을 상대하는 감정노동 사업장, 백화점·면세점 등 주로 서서 일하는 사업장 등이 있다. 콜센터 상담사와 보육교사는 각각 고객과 학생을 상대하는 감정노동자이므로, 사업주는 우선적으로 휴게시설을 설치하여야 한다. 그러나 실제로 휴게시설이 설치된 사업장은 매우 드물다.

산업안전보건법 제29조 제9항 및 동법 시행규칙 제30조의5에 따르면, 원청은 노동자의 건강을 보호하기 위해 수급인이 휴게시설에 관한 기준을 준수할 수 있도록 장소를 제공하거나 자신의 시설을 이용할 수 있도록 하는 등의 적절한 조치를 취할 의무가 있다. 이를 위반하는 경우 과태료 500만원까지 처할 수 있다. 대부분 도급계약에 기반하여 운영되는 콜센터의 경우, 휴게공간 미설치의 책임은 원청에게도 있는 것이다.

다. 연차사용 통제

콜센터 상담사들은 연차사용에 큰 제약을 받고 있다. 관리자들은 콜센터 상담사들이 연차사용 그 자체를 금지하기도 하고, 연차사용을 하더라도 지정한 날짜에 사용하지 못 하게 하기도 한다.

아파도 제대로 쉴 수 없었다는 상담사도 있었다. 또 다른 상담사는 “질병 휴거나 조퇴할 수 없다는 일도 있었다. 급여에서 차감해도 되고 월차를 대체해 줘도 되는데 안 해줬다” 라면서 “심지어 다음 달에 월차를 썼는데 이번 달에 너무 심한 복통으로 응급실을 가는 일이 있었는데도 다음 달 월차를 대체해서 쓴 거니 다음 달은 못 쓰게 하고 인사고과 점수를 깎았다” 라고 밝혔다.²⁸⁾

사용자는 1년간 80% 이상 출근한 노동자에게 15일의 유급휴가를 줘야 하는데, 이를 연차유급휴가라고 한다. 또한 연차유급휴가는 3년 이상 계속 하여 근로한 노동자에게는 최초 1년을 초과하는 계속 근속년수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다.

근로기준법 제60조(연차 유급휴가) 5항에 따르면 사용자는 연차 유급휴가에 대해 ‘근로자가 청구한 시기에 주어야 하며, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.’라고 되어있다. 즉 사용자가 마음대로 휴가를 반려하거나 연차 사용 시기를 지정할 수 없다는 뜻이다. 하급심 판례에서는 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우를 엄격하게 해석하고 있는데, 서울행정법원 2016.8.19. 선고 2015구합73392 판결은 버스 노동자들이 연차 유급휴가를 사용함으로써 버스노선에 결행이 발생하는 것은 사업 운영의 중대한 지장이라는 주장에 대해 법원은 사업주가 “휴가 실시 및 그로 인한 인원 대체 방법을 제대로 마련하지” 않았다고 보면서 노동자들의 각 휴가 신청일에 출근하지 아니한 것은 무단결근에 해당하지 않는다고 판단한 바 있다. 그렇기에 사용자가 위법하게 시기 변경권을 행사해 노동자의 연차유급휴가 사용을 결근으로 처리하거나 징계 등 불이익처분을 내렸다면 이는 사용자의 위법한 행위에 해당한다.

또한 고용노동부는 직장 내 괴롭힘 행위 예시로 ‘정당한 이유 없이 휴가 등을 사용하지 못하도록 압력을 행사하는 행위’를 들고 있으므로, 연차사용을 불허하거나 시기를 지정하는 것은 그 자체로 근로기준법 위반에 해당할 뿐 아니라 사안에 따라 직장 내 괴롭힘에도 해당할 수 있다.

28) 2019. 1. 13. ‘화장실 가느라 늦으면 휴식정지 되는 콜센터 상담사’, 미디어오늘 <http://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?mod=news&act=articleView&idxno=146330>

라. 과도한 감시와 통제

콜센터 상담사들은 상당한 실적의 압박을 받으며 일하는데, 관리자들은 실적달성을 이루기 위해 과도한 감시와 통제를 한다. 대부분의 콜센터가 원청의 지시를 받는 하청업체라는 구조적인 문제가 과도한 실적압박으로 이어지는데, 이에 대해서는 후술하도록 한다.

“ 이번 달 실적이 낮은 편인데, 팀장이 뒤에 와서 제가 콜 업무 하는 것을 감시하고 있어요. 뒤에서 하나하나 보면서 한 콜 끝날 때마다 질책하시는 거예요. 사람이 기분을 모른다, 도대체 뭘 배운 거냐며 계속 전화를 받아보라고 하시는데... 너무 괴롭고 스트레스받아요.”²⁹⁾

“ 화장실을 갈 때마다 단체 채팅방에 ‘화출’, 돌아올 때는 ‘화착’ 이라고 남겨야 해요. 팀장은 계속 저희 실적을 보면서 지적해요. ‘ 00씨 아웃바운드가 너무 많으니 줄여라, 화장실은 왜 이렇게 자주 가냐, 콜 수가 왜 이렇게 적냐,’ 등등... 식사 시간도 팀장이 정해서 단체 방에 알려줘요. 하루 종일 굶다가 팀장이 먹으러 가라고 하면 가는 거예요.”³⁰⁾

직원 교육과 통화품질 관리를 이유로 통화 내용을 모니터링하는 경우도 있다. 콜센터노조 대책위원회는 2019년 1월 국가인권위원회에 진정하면서 “상담사들의 통화 내용은 통화 품질 수준을 평가하는 관리자에 의해 수시로 모니터링돼 평가등급에 반영된다. 실시간 모니터링뿐 아니라 통화 내용을 녹취해 무작위로 점검하는 녹취 콜 모니터링 또는 관리자가 고객으로 가장해 상담사와 통화하며 평가하는 미스터리 콜링과 같은 모니터링 방법까지 동원된다.”라고 주장하기도 했다.³¹⁾

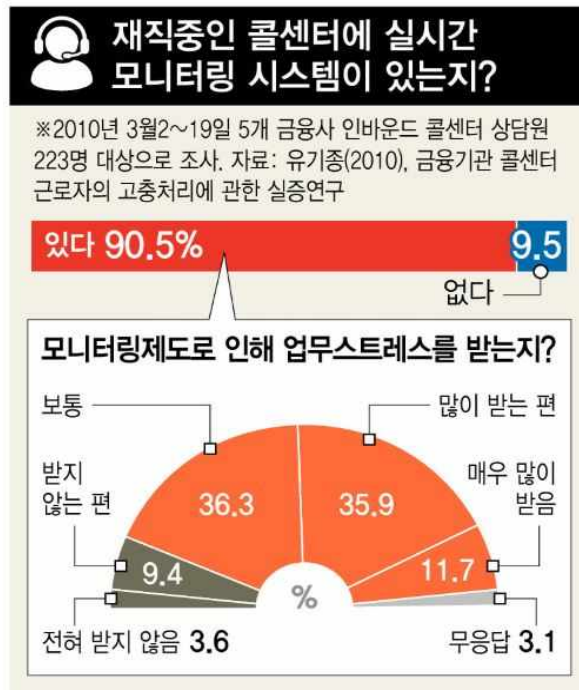
대부분의 콜센터에는 QA(Quality Assurance)라는 제도가 있다. 회사에 있는 QA 강사들은 상담사가 통화 중일 때 아무 전화나 임의로 들어보고

29) 직장갑질 119 상담 사례

30) 2018. 5. 30. ‘콜센터는 80cm 담장’.. 화장실 오갈때도 “출발”“착석” 보고’, 한겨레 http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/846847.html#csidxee481633bc1223ea93863224c81cedf

31) 2019. 1. 10. ‘설 틈 없고 감시받는 콜센터 상담사 "화장실 가는 인원도 통제받는다"’, 매일노동뉴스. <https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=156140>

평가하는데, 모든 상담사의 통화는 녹음되니, 녹음 파일을 들어보고 점수를 매기기도 한다. QA 강사들은 콜 품질 평가의 기준이 되는 수십 개의 항목을 놓고, 상담사가 이에 맞게 말하고 있는지 점수를 매기는데, 이 점수는 성과급에 영향을 미치기 때문에 상담사들은 평가에 민감하다.



<그림 V-1> 콜센터 실시간 모니터링 시스템

위와 같이 통화를 몰래 듣고 평가하는 행위의 경우, 소비자가 대화의 녹음에 동의하였다 하더라도, 대화 당사자가 아닌 제3자가 그 내용을 청취하는 경우에는 통신비밀보호법에서 금지하는 감청에 해당한다. 또한 통상적인 수준을 넘어선 업무에 대한 감시는 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있다.

전자감시는 10년 전부터 콜센터의 고질적인 문제 중 하나로 꼽혀왔는데, 국가인권위원회는 콜센터의 이런 행태를 모두 '전자감시'로 보아 인권침해로 보고 있다. 국가인권위원회가 2009년 진행한 콜센터 여성 상담사 실태 조사를 보면, 전산을 이용해 상담사의 통화·대기·휴식 여부, 하루 누적 통화

수 및 통화시간, 통화당 소요 시간 등을 실시간으로 모니터링하는 행위를 열거한 뒤 ‘전자감시’라고 규정했다. 당시 인권위는 “콜센터의 실시간 모니터링이 인권침해의 소지가 크다”라며 “노동 감시를 법적으로 규제할 수 있도록 관련 법을 만들어야 한다.”라고 제안했지만, 지금까지 관련 입법이 되지 않았다.

위와 같은 전자감시는 인권침해뿐 아니라 근로기준법상의 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있다. 회사(팀장)는 지위의 우위를 이용하며, 실적이라는 명목하에 직원을 상시로 감시하는 것은 사회통념상 상당하지 않은 행위이고, 이로 인해 콜센터 상담사들은 업무환경의 악화를 경험하기 때문이다.

관리자에 의한 통제와 감시는 화장실을 가는 생리적인 현상에까지 이어진다. 부산여성회가 2015년 콜센터 상담사 109명을 대상으로 한 설문지조사를 보면, 상담사의 32.1%는 불면증 및 방광염을 앓고 있다고 했고 26.6%는 치질이 있다고 답변하였다. 당시 조사에 응했던 한 상담사는 “정신없이 들어오는 콜을 당겨 받느라 화장실을 하루 두 번밖에 가지 못하는 일이 많다 보니 방광염이나 치질에 걸린 사람이 많다.”라고 증언하기도 했다.³²⁾ 콜센터 상담사가 방광염과 치질을 직업병처럼 달고 사는 이유도 이런 화장실 통제에서 비롯된 것으로 볼 수 있다. 화장실을 다녀오거나 물을 마시는 것은 일시적인 생리현상에 대한 해결이기 때문에, 이를 휴게시간 내에서만 해결해야 한다고 단정할 수 없다. 국가인권위원회는 2019년 11월 27일 국가자격 시험 중 화장실을 가지 못 하게 하는 것은 인권침해라고 판단한 바 있는데, 화장실을 다녀오지 못 하게 하는 것은 그 자체로 인권침해에 해당한다.

32) 2018. 5. 30. ‘콜센터는 80cm 담장’.. 화장실 오갈때도 “출발”“착석” 보고’, 한겨레 http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/846847.html#csidxee481633bc1223ea93863224c81cedf

마. 상사에 의한 따돌림과 폭언

상사에 의한 과도한 감시와 통제는 그 자체로도 직장 내 괴롭힘에 해당한다. 하지만 더 큰 문제는 상사에게 과도한 통제 권한을 부여함으로써 상사에 의한 다양한 양상의 직장 내 괴롭힘을 가능하게 한다는 점이다. 대표적인 양상은 따돌림과 폭언이라고 할 수 있다.

따돌림은 근로기준법 제76조의2에서 금지하는 직장 내 괴롭힘에 해당하는 행위이다. 고용노동부 매뉴얼에 따르면 “집단 따돌림, 업무수행과정에서의 의도적 무시·배제 등은 사회 통념상 상당하지 않은 행위”로서 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다고 보고 있다. 또한 위 사례와 같이 “상사가 특별한 위법행위나 회사 내규를 위반한 사항이 없음에도 시말서를 요구하거나, 시말서를 작성했음에도 추가적인 시말서 작성을 계속 요구하거나 ‘어떠한 처벌도 감수하겠다’라는 등의 비자발적인 문장을 기재할 것을 강요”하는 행위 역시 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다.

직장 내 괴롭힘 양태 중 폭언을 수차 반복하는 것은 형법상 폭행에 해당할 수 있다. 한편 폭행에 이르렀다고 판단되기 어려운 수준의 폭언, 욕설은 공연성 존재 여부에 따라 명예훼손 또는 모욕에 해당할 수 있다. 한편 재계약 등 인사에 관한 권한을 행사할 수 있는 자의 인사상 불이익 위협 등은 형법상 협박에 해당할 여지가 있다.

형법상 폭행에까지는 이르렀다고 보기 어려운 폭언이나 욕설, 공연성이 부정되는 폭언, 욕설은 대체로 직장에서의 지위 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위에 해당함이 비교적 명백하므로 직장 내 괴롭힘에 해당한다.

바. 원청에 의한 괴롭힘

대부분의 콜센터는 대기업인 원청으로부터 도급계약을 체결하여 운영된다. 원청의 실적에 대한 요구는 콜센터에 절대적일 수밖에 없다. 도급계약

을 유지하거나 연장해야만 운영할 수 있기 때문이다. 결국 원청의 과도한 실적에 대한 요구는 콜센터가 받아들여지게 되는데, 이에 대한 부담은 모두 콜센터 상담사에게 전가된다.

원청의 하청에 대한 실적에 대한 과도한 요구는 콜센터 상담사들의 열악한 근로조건의 원인이 되지만, 안타깝게도 원청의 행위를 강제할 수 있는 법이 마땅하지 않다. 「하도급거래 공정화에 관한 법률(이하 ‘하도급법’)」은 원사업자가 수급 사업자에게 제조위탁(가공위탁을 포함한다. 이하 같다)·수리위탁·건설위탁 또는 용역위탁을 하거나 원사업자가 다른 사업자로부터 제조위탁·수리위탁·건설위탁 또는 용역위탁을 받은 것을 수급 사업자에게 다시 위탁한 경우, 그 위탁(이하 "제조 등의 위탁"이라 한다)을 받은 수급 사업자가 위탁받은 것(이하 "목적물 등"이라 한다)을 제조·수리·시공하거나 용역 수행하여 원사업자에게 납품·인도 또는 제공(이하 "납품 등"이라 한다)하고 그 대가(이하 "하도급대금"이라 한다)를 받는 행위인 하도급 거래에 적용된다(제2조 제1항). 콜센터는 용역계약으로 위 하도급법의 규제를 받는다. 하도급법에 따라 원사업자는 서면 교부 및 서류의 보존, 부당한 하도급대금 결정 금지, 부당한 발주취소의 금지, 물품 등의 구매 강제 금지, 부당감액의 금지, 경제적 이익의 부당요구 금지, 부당한 경영 간섭의 금지, 보복 조치 또는 탈법행위의 금지, 선금금 지급, 하도급대금 지급 등의 의무를 진다. 또한 콜센터는 하도급법이 규율하는 하도급 거래에 해당하지 않는다. 콜센터는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률(이하 ‘공정거래법’)」에 따라 원청의 일방적 수수료 조건 변경, 컨설팅 명목으로 운영 노하우 탈취, 콜센터 운영 시스템 기술 이전 강요행위, 거래상지위 남용으로써 부당거래거절, 부당인력 유인행위, 부당한 이익에 의한 고객 유인 등에 대한 신고를 할 수 있으나, 원청이 실적을 요구하고 하청이 이를 자발적으로 따르는 행위를 규율한다고 보기는 어렵다. 결국 원청이 과도한 실적을 요구하고 하청이 이를 따르면서 생기는 콜센터 상담사의 고통은 위 법들로써 해결이 어려운 것이 현실이다.

원청 근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 문제 역시 존재한다. 원청-하청 관

계의 지위가 근로자들 사이의 지위에도 영향을 미치는 것이다.

전술한 것과 같이, 같은 공간에서 일하는 원·하청관계의 경우에도 원칙적으로 직장 내 괴롭힘에 대한 근로기준법 규정이 적용되어야 한다고 봄이 타당하다. 문제는 같은 공간에서 일하는 않는 경우, 근로기준법 상의 직장 내 괴롭힘 조항을 적용하기가 어렵다.

이에 국가인권위원회는 2020년 5월 21일 상임위원회를 열고 ‘직장 내 괴롭힘 예방과 피해근로자 보호를 위한 제도개선 권고의 건’을 의결했다. 국가인권위원회는 “현행 근로기준법은 직장 내 괴롭힘 행위자를 사업장 내 사용자와 근로자로 한정해 사각지대가 발생한다.”라며 “괴롭힘 행위자가 소비자나 원청 관계자, 회사 대표의 친인척 등 제 3자일 경우에도 사용자가 피해 근로자에 대해 보호조치를 하도록 해야 한다.”라고 권고 배경을 설명했다.³³⁾ 위 국가인권위원회의 권고와 같이 원청 관계자에 의한 괴롭힘을 규제하는 입법이 필요하다.

사. 불법파견

콜센터는 대고객서비스의 중요성과 비용절감 효과로 주목받으며 대다수 모든 기업들이 운영하는 시스템이다. 비용절감의 효과 외에 고용의 유연성 확보를 위해 기업들이 파견·도급의 형태로 콜센터를 운영하고 있다. 문제는 이들 콜센터 상담사들이 고용의 사각지대에 놓여있다는 것이다. 외주화로 인해 근로의 지속성과 안정화를 보장받지 못하고 있다. 소속 도급업체에게는 실시간 모니터링을 당하며 업무 평가를 받고 있고 원청사로부터는 업무 간섭과 갑질을 당하는 등 이중 고통 속에 놓이게 된다.

대법원은 계약의 명칭이나 형식에 구애되지 않고 근로관계의 실질에 따라 판단한다는 원칙 하에, 제조업과 비제조업의 구분 없이 ① 원청의 상당한 지휘·명령 ② 원청의 사업에 실질적으로 편입 ③ 원고용주의 독자적인

33) 2020. 05. 24. ‘인권위 “제3차에 의한 괴롭힘으로부터 노동자 보호해야”’, 세계일보
<http://m.segye.com/view/20200524502352>

노무관리 ④ 계약대상 업무의 한정 구별 및 전문성·기술성 ⑤ 독립적인 기업조직이나 설비의 판단 기준에 따라 불법파견에 해당하는지를 판단하고 있다(대법원 2015. 2. 26. 선고 2010다106436 판결, 대법원 2017. 3. 22. 선고 2015다232859 판결, 대법원 2018. 12. 13. 선고 2016다240406 판결 등 다수). 많은 원청은 콜센터에 실적 목표에 대해 자세한 요구를 할 뿐 아니라, 콜센터 상담사들의 근로조건 등에 대해서 직접 지시하기도 한다. 2018년 한 콜센터 상담사는 원청이 점심시간을 30분으로 단축하자 사무금융노조에 이를 신고하였고, 이는 사회적인 관심을 받았다.³⁴⁾ 이와 같은 원청의 콜센터 상담사들에 대한 직접적인 지휘·명령과 근로조건의 결정은 불법파견의 지표가 된다.

아. 고객에 의한 성희롱·폭언

콜센터 상담사와 서비스직에 종사하는 노동자 등 감정노동자의 경우 고객에 의한 폭언 및 성희롱 피해가 매우 심각한 것으로 나타나고 있다. 국가인권위원회가 2015년 실시한 '유통업 서비스·판매 종사자의 건강권 실태조사'에 따르면 감정노동자의 61%가 지난 1년 동안 고객으로부터 폭언·폭행·성희롱 등 '괴롭힘'을 당한 적이 있다고 답하였을 정도로 피해가 심각한 상황이다. 고객이나 거래처 직원 등 같이 업무와 밀접한 관계에 있는 사람으로부터 성희롱 피해를 입은 경우, 피해 노동자가 적극적으로 대처하기란 쉽지 않다. 게다가 성희롱 행위자가 같은 직장에 근무하는 노동자도 아니기 때문에 사내 절차에 따라 신고를 하여 징계 절차를 밟는 것도 불가능하다. 사용자도 고객이나 거래처와의 관계 때문에 피해자를 보호하기는커녕 피해 노동자를 비난하는 경우도 많다.

“ 한 상담사는 고객의 계속되는 욕설에 정상적인 상담이 어렵다는 것을 통보하고 상담 중에 ‘헬프’ 벨을 계속 눌렀으나 매니저는 나타나지 않았다. 상담사가 매니저에

34) 2017. 10. 20. ‘고립된 노동 “노조가 필요해”’, 경향신문
http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201710201916005&code=940702#csidx5e38b7913ccdcfa8115d599f14fab3b

게 폭언 고객의 상담 내용을 전달했더니, 매니저가 “ 다시 들을 준비가 돼 있냐” 고 질책하면서 “ 마지막 욕할 때도 내용을 차분히 부드럽게 다시 설명하고 양해를 구하면 욕을 하는 사람에게 덜 먹을 수 있으니 앞으로 잘하라” 고 훈계한 사례도 있었다.”³⁵⁾

위 사례와 같이 고객으로부터 성희롱 피해를 당한 경우, 행위자가 같은 직장에서 근무하는 노동자가 아니기 때문에 해당 성적 언동이 남녀고용평등법 등에서 금지하는 직장 내 성희롱에 해당하는지, 피해 노동자가 위와 같은 상황에서 어떻게 대처할 수 있는지, 사업주는 어떤 역할을 해야 하는지가 문제 된다.

성희롱 행위자가 피해 노동자와 같은 사업장에 속해 있지 않은 고객이나 거래처 직원 등인 경우, 「남녀고용평등법」과 「국가인권위원회법」에서 규정하는 행위자에 해당하지 않기 때문에 현행법상 성희롱으로 규율하기 어렵다. 다만 남녀고용평등법은 사업주에게 고객 등에 의한 성희롱을 방지할 의무를 별도로 규정하여 이를 규율하고 있다.

피해 노동자는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 노동자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하는 경우 사업주에게 성희롱 피해로 인한 고충을 해소해 달라고 요청할 수 있다. 그러면 사업주는 피해 노동자의 근무장소를 변경하거나, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 취해야 한다. 이를 위반할 경우 사업주에게 과태료가 부과된다. 만약 사업주가 피해 노동자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장했다는 이유로 해당 피해 노동자를 해고를 비롯한 불이익 조치를 하거나, 고객 등의 성적 요구에 노동자가 응하지 않았다는 이유로 불이익 조치를 할 경우, 사업주에게 과태료가 부과된다(남녀고용평등법 제14조의 2).

위 사례는 직장에서 고객으로부터 성희롱을 당한 경우이고, 피해 노동자는 상사에게 고객의 성희롱으로 인한 고충해소를 요청했지만, 이를 거부하

35) 2019. 1. 13. “화장실 가느라 늦으면 휴식 정지되는 콜센터 상담사”, 미디어오늘
<http://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=146330>

고 아무런 조치도 취하지 않았다. 이러한 행위는 노동자의 고충해소 요청에 대하여 적절한 조치를 취해야 할 의무를 위반한 것이다. 이와 같이 사업주가 고객 등 제3자로부터 성희롱 피해를 입은 노동자가 이에 대한 고충 해소를 사업주에게 요청하였는데도 적절한 조치를 취하지 않거나, 성희롱 피해를 주장했다는 이유 또는 고객 등의 성적 요구에 노동자가 응하지 않았다는 이유로 불이익 조치를 한 경우, 피해 노동자는 해당 행위에 대해 노동청에 진정할 수 있다.

고객 등 제3자의 성적 언동이 강제추행이나 강간 등 형사상 처벌이 되는 법 위반행위라면 이에 대해 형사 고소, 고발할 수 있고, 행위자의 성희롱 행위나 사업주의 조치 의무 위반으로 인한 손해에 대하여 금전적으로 배상을 받고 싶다면 가해자 또는 사용자를 상대로 민사상 손해배상청구 소송을 제기할 수 있다.

2) 어린이집 보육교사

가.페이백

근로계약을 체결하면서 보육교사에게 최저임금 수준의 임금을 지급하기로 하고, 임금 중 일부를 15~25만 원을 현금으로 원장에게 돌려주는 것을 이른바 ‘페이백’이라고 한다. 페이백은 원장이 정해진 계좌로 임금의 일부를 입금하도록 하거나, 현금으로 돌려받는 것 등의 방식으로 행해지고 있다. 형식상 최저임금 이상의 임금을 보육교사의 계좌로 입금하지만, 일부를 페이백할 것을 강요해 사실상 최저임금에 미달한 임금이 지급되고 있는 것이다. 이는 어린이집 업계의 관행이라고 할 만큼 공공연하게 벌어지고 있는 문제이다.

페이백은 근로조건 위반, 임금 체불, 최저임금 미달 등의 문제로 이어진다. 보육교사가 어린이집에 입사해 근로계약을 체결하면서 최저임금 이상의 임금이 명시된 근로계약서를 작성하고, 동시에 임금 지급일로부터 수일 내에 임금의 일부를 정해진 계좌 또는 현금으로 돌려줘야 한다는 요구를 받

게 된다. 이러한 요구는 어린이집 입사를 원하는 보육교사에게 사실상 강제적인 것으로, 비정상적인 계약이라는 걸 알면서도 동의할 수밖에 없게 된다.

그러나 이러한페이백은 근로계약을 위반한 것과 마찬가지로의 결과를 초래하게 된다. 최초 근로계약의 효력이 유효함에도 보육교사는 사용자의페이백 요구에 따를 수밖에 없는 상황에 직면하게 된다. 결과적으로 임금의 일부를페이백해야 하므로 근로계약에 명시된 임금보다 낮은 임금을 받게 되는 것으로, 이는 근로계약 위반이다. 임금은 노동자에게 전액을 지급해야 한다는 임금 지급의 원칙(근로기준법 제43조 제1항)과 근로계약을 체결할 때 임금 등의 사항을 서면으로 명시해야 하고 노동자에게 교부하여야 한다는 노동조건의 명시 규정(근로기준법 제17조 제1항, 제2항)에 따라 구두로 한페이백 계약은 무효이다. 따라서 노동자는 근로계약 위반을 이유로 손해의 배상을 청구할 수 있으며 즉시 근로계약을 해제할 수 있다(근로기준법 제19조 제1항). 이에 따라 노동자가 손해배상을 청구할 경우에 노동위원회에 신청할 수 있으며, 근로계약이 해제되었을 때는 사용자는 취업을 목적으로 거주를 변경하는 노동자에게 귀향 여비를 지급하여야 한다(근로기준법 제19조 제2항).

또한페이백 계약으로 인해 보육교사는 최초 근로계약으로 정한 임금 수준에 못 미치는 임금을 받게 된다. 이는 임금노동자에게 전액 지급해야 한다는 임금 지급의 원칙(근로기준법 제43조 제1항)을 위반한 것으로 임금체불에 해당할 수 있다. 이 경우 사용자는 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처할 수 있다(근로기준법 제109조 제1항).

한편페이백은 최저임금법을 위반한 결과를 초래할 수 있다. 최저임금 수준에서 임금수준이 결정되는 경우,페이백을 통해 임금의 일부를 사용자가 도로 가져간다면, 노동자에게 최저임금액 이상의 임금을 지급해야 하는(최저임금법 제6조 제1항) 규정을 위반할 가능성이 있다. 최저임금에 미달한 임금을 지급하기로 한 계약은 그 부분에 한정하여 무효가 되므로,페이백 계약은 무효이며, 최저임금법으로 정한 최저임금액과 동일한 임금을 지급하

기로 한 것으로 보아야 한다(최저임금법 제6조 제3항). 만약 최저임금법을 위반하여 최저임금액에 미달한 임금을 지급할 경우, 사용자는 3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처할 수 있다(최저임금법 제28조 제1항).

나. 블랙리스트 공유(취업 방해)

보육교사 다수가 노동법 위반과 부당한 대우를 참는 이유 중 대표적인 것이 원장들에 의한 취업 방해행위이다. 원장들은 다수의 연합회를 꾸리고 정보공유의 커뮤니티가 활성화되어 있는 편인데, 해당 커뮤니티를 통해 퇴직한 선생님에 대한 소문을 내어 취업을 방해한다는 것이다. 보육교사들이 직장 내에서 부당한 대우를 받고도 문제제기하기 가장 어려운 이유가 원장들의 취업 방해 때문이다.

근로기준법 제40조는 “누구든지 근로자의 취업을 방해할 목적으로 비밀 기호 또는 명부를 작성, 사용하거나 통신을 하는 행위”를 금지하고 있다. 따라서 블랙리스트를 작성하여 공유하거나, 전화나 인터넷 등의 통신을 이용해 취업을 방해하는 경우 근로기준법 제40조 위반행위에 해당한다. 근로기준법 제40조를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처한다. 또한 위와 같은 취업 방해행위가 ‘공연히 사실 또는 허위의 사실을 적시하여 명예를 훼손’ 하였다면 해당 행위자에게는 명예훼손죄(형법 제307조)가 성립할 수 있다.

다. 휴게시간 미부여·시간외수당 미지급

대부분의 보육교사들은 휴게시간을 부여받지 못하며, 식사시간 역시 보장되지 못하는 경우가 다수이다. 보육교직원 노조가 2019년 6월 736명의 보육교사를 대상으로 실시한 ‘휴게시간 실태조사’에 따르면, 응답자의 68%는 ‘휴게시간을 실제로는 사용 못한다.’라고 답했다. ‘휴게시간 사용 없이 휴게시간 사용 확인서에 서명한 적이 있다’라는 응답자도 57%로 조사됐다. 응

답자의 47%는 별도의 휴게공간이 없어서 ‘아이들이 있는 보육실에서 쉰다.’라고 답했고, 60%는 ‘휴게시간에 자신을 대체할 교사가 없다.’라고 답했다. 많은 교사가 휴게시간을 못 쓰는 이유 중 하나로 ‘과도한 행정업무’를 꼽는다. 실태조사 결과 보육 외 행정업무 시간은 하루 평균 3시간 21분으로 집계됐다. 아이들이 낮잠을 자는 등의 자투리 시간에도 행정업무로 인해 근무를 해야 한다.

근로기준법 제54조에 따르면 “사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 하며, 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다. 이를 위반하는 경우 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처하게 된다. 위와 같은 휴게시간 미부여는 근로기준법 제54조 위반행위이다.

또한 보육교사들은 8시간에 따른 급여를 지급 받는데, 실질적으로 1시간 노동을 한 부분에 대한 수당을 지급 받지 못하는 문제가 발생한다. 이는 임금 체불에 해당하며, 보육교사들은 미지급된 임금을 청구할 수 있다. 또한 임금을 체불한 원장은 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처할 수 있다(근로기준법 제109조 제1항).

라. 연차사용 제한

원장들은 연차사용 시기 및 개수 등을 정하고 있는 경우가 많다. 이와 같은 연차 제한에는 아이들에 대한 돌봄노동은 대체가 어렵다는 핑계가 따른다. 이는 보육교사의 근로기준법상의 권리를 부당하게 침해하는 행위이다.

근로기준법 제60조에 따르면 사용자는 1년간 80% 이상 출근한 노동자에게 15일의 유급휴가를 제공해야 하며, 이를 연차유급휴가라고 한다. 또한 연차 유급휴가는 3년 이상 계속하여 근로한 노동자에게는 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 사용자는 연차 유급휴가에 대해 근로자가 청구한 시기에 주어야 하며, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다. 근로기준법 제1,2,4,5항을 위반하

는 경우 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처하게 된다.

마. 권고사직·부당해고

권고사직은 일반적으로 사용자가 근로자에게 퇴직을 권유하고 근로자가 이를 받아들여 사직서를 제출하는 형식을 통해 근로관계를 종료하는 것을 말한다. 권고사직은 본인의 의사에 따라 사직하는 것이므로, 근로기준법상의 해고로 볼 수 없다. 그러나 권고사직도 일정한 경우 해고로 볼 수 있는데, 사용자가 사직의 의사 없는 근로자로 하여금 어쩔 수 없이 사직서를 작성·제출하게 한 후 이를 수리하는 이른바 의원면직의 형식을 취하여 근로계약 관계를 종료시키는 경우처럼 근로자의 사직서 제출이 진의 아닌 의사표시에 해당하는 등으로 무효이므로 사용자의 그 수리행위를 실질적으로 사용자의 일방적 의사에 의하여 근로계약 관계를 종료시키는 해고라고 볼 수 있다(대법원 1996. 7. 30. 선고 95누7765, 판결). 또한 입사한 지 2년이 지나 기간의 정함이 없는 근로자가 되었음에도, 1~2년짜리 계약서를 작성하여 해당 계약서의 계약기간이 종료될 때 해고를 하는 경우도 있다.

「근로기준법」 제23조제1항은 정당한 이유 없는 해고를 제한하고 있으며, 사용자는 근로자를 해고하려면 해고 사유와 해고시기를 서면으로 통지해야 한다(「근로기준법」 제27조제1항). 정당한 이유가 없는 해고와 서면 통지를 하지 않은 해고는 부당해고이다. 이 경우 근로자는 부당해고 구제신청이나 민사소송을 통해 해고의 무효를 다툴 수 있다. 또한 사용자는 근로자를 해고(경영상 이유에 의한 해고를 포함)하려면 적어도 30일 전에 예고해야 하고, 30일 전에 예고하지 않았을 때는 30일분 이상의 통상임금을 지급해야 한다(「근로기준법」 제26조 본문, 대법원 2010. 4. 15. 선고 2009도13833 판결).

문제는 ‘정당한 이유 없는 해고의 제한’이 5인 미만 사업장에는 적용되지 않는다는 점이다. 80% 가량의 어린이집은 근무자 수가 5인 미만으로, 소속 보육교사들은 근로기준법의 적용이 제외되기 때문이다. 따라서 대다수의 보

육교사가 원장들에 의한 부당해고에 속수무책으로 당할 수밖에 없는 것이 현실이다. 또한 5인 미만 사업장이라고 하더라도 해고예고수당을 청구할 수 있는 것이 원칙이다. 그러나 6개월 미만 근로자는 해고예고수당을 청구할 수 없다. 결국 5인 미만 사업장에서 6개월 이내 해고가 이루어진 경우, 해당 보육교사는 어떠한 조치도 취할 수 없는 것이다.

바. 공익신고자에 대한 부당한 처우

어린이집 운영과 관련한 비리들은 고질적인 문제로, 어린이집에 에어컨, 비데, 소파, 책상을 비품으로 구입하고 원장 집에서 쓰던 것과 바꿔치기하는 일, 아이들 급식·간식 재료를 살 때 원장 개인 집에 가져갈 재료까지 덤으로 얹어 사는 일, 견학활동비 부풀리기, 특별활동 업체나 교재교구 업체와 리베이트 관계 등은 이미 많은 보도를 통해 익히 잘 알려진 사실이다. 특히 어린이집 운영을 위한 다양한 보조금이 지급되는데, 이를 허위로 신고하여 수령하거나 원장이 개인적으로 유용하는 경우가 많다.

문제는 부당한 것들을 문제제기했던 내부 고발자, 공익 제보자 교사들이 원장들의 힘 앞에서 보호받지 못하고 있다는 점이다. 어린이집에서 벌어진 ‘아동학대’를 신고한 교사가 해고되었다거나, 정월보다 아이를 더 받아 운영하는 ‘초과 보육’을 민원넣었다가 해고되었다는 내용이 보도되기도 했다.³⁶⁾ 원장들은 문제를 제기한 교사들을 해고하는 것뿐 아니라, 블랙리스트 공유 및 소문내기를 통해 해당 교사의 취업을 방해한다.

본래 공익신고자 보호법에 따르면 영유아보육법 위반 사항과 아동학대를 신고한 보육교사를 해고할 경우 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금형에 처해 진다. 징계·차별대우·폭언 같이 신체적·정신적 손상을 줄 경우에도 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금형에 해당한다. 특히 신고자의 명단을 작성하거나 공개할 경우 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이

36) 2018. 9. 18. “어린이집에서는 무슨 일이 일어나고 있나?” 프레시안
https://www.pressian.com/pages/articles/211937?no=211937&utm_source=naver&utm_medium=search#0DKU

하의 벌금형을 받게 된다.

사. 원장에 의한 폭언·따돌림

원장에 의한 폭언과 이간질, 따돌림에 의한 고통을 호소하는 보육교사들이 많다. 특히 하루 종일 같은 공간에서 업무를 하기 때문에, 원장의 괴롭힘은 보육교사들에게 큰 고통이 된다.

원장이 폭언과 고성을 수차 반복하는 것은 형법상 폭행에 해당할 수 있다. 한편 폭행에 이르렀다고 판단되기 어려운 수준의 폭언, 욕설은 공연성 존부에 따라 명예훼손 또는 모욕에 해당할 수 있다. 한편 재계약 등 인사에 관한 권한을 행사할 수 있는 자의 인사상 불이익 위협 등은 형법상 협박에 해당할 여지가 있다. 형법상 폭행에까지는 이르렀다고 보기 어려운 폭언이나 욕설, 공연성이 부정되는 폭언, 욕설은 대체로 직장에서의 지위 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위에 해당함이 비교적 명백하므로 직장 내 괴롭힘에 해당한다.

따돌림은 근로기준법 제76조의2에서 금지하는 직장 내 괴롭힘에 해당하는 행위이다. 고용노동부 매뉴얼에 따르면 “집단 따돌림, 업무수행과정에서의 의도적 무시·배제 등은 사회 통념상 상당하지 않은 행위”로서 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다고 보고 있다. 또한 위 사례와 같이 “상사가 특별한 위법행위나 회사 내규를 위반한 사항이 없음에도 시말서를 요구하거나, 시말서를 작성했음에도 추가적인 시말서 작성을 계속 요구하거나 ‘어떠한 처벌도 감수하겠다’라는 등의 비자발적인 문장을 기재할 것을 강요”하는 행위 역시 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다고 보고 있다.

아. CCTV를 통한 감시

“우리 어린이집은 CCTV가 학부모한테 송출되고 있다. 이 CCTV 모니터는 사무실과 원장실에서 볼 수 있고 사무실에서는 아무 때나 사무실을 오가는 사람들이 각 교실을

볼 수 있는데 간혹 사무실을 오가다 보면 한 보육실을 크게 틀어놓고 보육실을 지켜 보는 장면을 목격하게 되는데 보육실에 아무 문제가 없고 다치거나 한 영유아가 없는 데도 보육실을 확대해서 감시하는 게 적법한지 알고 싶다.”³⁷⁾

대다수의 어린이집에서는 아동학대를 예방한다는 목적으로 CCTV를 설치하고 있지만, CCTV가 어린이집 교사에 대한 감시의 목적으로 사용되는 일이 빈번하다. 물론 아동학대는 명백한 범죄이다. 그렇지만 CCTV로 어린이집 교사의 일거수일투족을 감시하며, 쉽게 아동학대 가해자로 몰리는 사회적 분위기 속에서, 많은 보육교사들이 ‘트라우마’를 호소하고 있는 것이 현실이다.³⁸⁾

영유아의 안전과 어린이집의 보안을 위해 어린이집에는 CCTV를 의무적으로 설치해야 한다. 그러나 CCTV가 개인정보를 침해할 가능성이 있는 만큼, 영상이 실시간으로 송출되거나 설치 목적 외로 사용하는 것은 금지된다. 그런데도 위 사례처럼 설치 목적과 달리, 보육교사를 감시하는 용도로 사용되어 보육교사의 기본권 침해 문제가 발생하고 있다.

2015년 5월 18일 영유아보육법이 개정되면서 어린이집에 CCTV 설치가 의무화되었다. 원장들은 보육교사 등의 기본권이 침해되지 않도록 관련 법령의 요건에 따라 CCTV를 설치·운영하고 관리해야 한다.

개인정보 보호법에 따르면 공개된 장소에 영상정보 처리기기를 설치·운영하는 것은 원칙적으로 금지된다. 다만 다른 법령에서 구체적으로 허용하고 있는 경우, 예외적으로 영상정보 처리기기를 설치·운영할 수 있다(개인정보 보호법 제25조 제1항 제1호). 영유아보육법은 어린이집을 설치·운영하는 자는 아동학대 방지 등 영유아의 안전과 어린이집 보안을 위하여 CCTV를 설치·관리하도록 정하고 있다(영유아보육법 제15조의4 제1항). 보호자 전원의 동의를 받아 시장·군수·구청장에게 신고한 경우 CCTV를 설치하지 않을 수 있고, 반대로 보호자 및 보육 교직원 전원의 동의를 받은 경우, 관계 법령에 따라 네트워크 카메라를 설치할 수 있다(영유아보육법 제15조의4 제1항

37) 직장갑질 119 사례

38) 2018.10.18. “저도 보육교사 그만둡니다” 맘카페 두려워 떠나는 그들’. 서울신문 <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20181019016008>

단서). 즉 법이 허용하는 CCTV 설치의 유일한 목적은 아동학대 방지 등 영유아의 안전과 어린이집 보안을 위한 것이다.

CCTV로 영유아 및 보육 교직원 등의 권리가 침해되지 않도록 최소한의 영상정보만 적법하게 수집하고, 목적 외 용도로 활용하지 않아야 하며, 영상정보를 안전하게 관리해야 하고, 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 영상정보를 처리해야 한다(영유아보육법 제15조의4 제2항). 또한 보호자가 자녀의 안전을 확인할 목적으로 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 요청하는 경우, 공공기관이 영유아의 안전업무 수행을 위해 요청하는 경우, 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지, 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우 등을 제외하고 영상정보를 열람하는 것은 금지된다(영유아보육법 제15조의5 제1항). 나아가 설치 목적과 다른 목적으로 CCTV를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비추는 행위, 녹음기능을 사용하거나 어린이집 내부에 설치되는 저장장치 이외의 장치 또는 기기에 영상정보를 저장하는 행위는 금지된다(영유아보육법 제15조의5 제2항).

CCTV 설치 의무화가 보육교사 등의 기본권을 침해할 우려가 있으므로, 침해를 최소화하기 위해 구체적인 조치를 정해놓은 것이라고 할 수 있다. 이러한 규정에 따라 아동학대, 안전사고 등으로 정신적·신체적 피해를 입었다고 의심되는 등의 경우 영상정보 열람 요청서나 의사 소견서를 제출하여 열람을 요청할 수 있다(영유아보육법 시행규칙 제9조의4 제1항). 원칙적으로 영상정보 열람은 금지되지만, 아동학대 등이 의심되는 구체적 근거가 있는 경우에만 예외적으로 열람을 요청할 수 있는 것이다.

위 사례처럼 실시간 영상정보가 학부모에게 송출되는 것, 보육교사를 감시할 목적으로 실시간 영상정보를 열람하는 것은 영유아보육법 위반이다. 이러한 경우 CCTV의 설치 목적과 다른 감시를 목적으로 임의로 조작한 것으로 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처할 수 있다(영유아보육법 제54조 제2항 제2호). 한편 실시간 영상정보를 학부모에게 송출한 것은 영상정보를 유출한 것이 되어 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처할 수 있다(영유아보육법 제54조 제3항). 또한 보육교사의 권리가

과도하게 침해되는 등 CCTV 설치·관리 의무를 위반한 경우, 300만 원 이하의 과태료가 부과될 수 있다(영유아보육법 제56조 제2항 제4호).

3. 소결

콜센터 상담사와 보육교사는 직장에서 휴게시간 미부여, 연차사용 통제, 상사 또는 동료에 의한 폭언과 따돌림(직장 내 괴롭힘)의 문제를 공통적으로 겪고 있다. 콜센터 상담사는 정보통신망을 통해, 보육교사는 CCTV를 통해 지속적인 감시와 통제를 받고 있다는 점도 공통점이다. 이외에도 콜센터 상담사는 고객에 의한 성희롱과 폭언에 시달리며, 원청에 의한 괴롭힘 등의 문제를 가지고 있다. 보육교사는 어린이집 비리에 대한 신고를 한 경우 해고 등의 부당한 처우, 빈번한 부당해고, 월장에 의한 취업 방해 등의 문제를 가지고 있다. 위 문제들은 법령을 위반한 경우가 다수이지만, 법 위반행위에 대해 노동자들이 대처할 수 있는 실질적인 방안이 부족한 경우가 많다.

VI. 감정노동자의 직장 내 괴롭힘 개선방안

1. 법·제도적 개선방안

1) 직장 내 괴롭힘 금지법에 대한 개선

콜센터 상담사, 어린이집 보육교사와 같은 감정노동자들은 ‘직장 내 괴롭힘’ 고위험군에 속한다. 감정노동전국네트워크 자료(2019)에 따르면, 노동자 절반이 감정노동 스트레스로 정신건강이 손상되고 뇌·심혈관계 질환을 겪을 수 있는 위험수준에 놓여 있으며, 감정노동을 심하게 하는 노동자들일수록 직장 내 괴롭힘 또한 심하게 겪고 있는 것으로 드러났다.³⁹⁾

직장 내 괴롭힘 금지법이 시행되고 1년이 경과됐지만, 법의 실효성에 대한 문제는 꾸준히 제기되고 있다. 현재 직장 내 괴롭힘에 대한 문제 해결 주체는 사업주이기 때문에 사업주가 직장 내 괴롭힘 해결에 적극적인 의지를 가지고 있지 않은 한, 피해자에 대한 보호는 현실적으로 어렵다. 또한 사업주는 직장 내 괴롭힘 사건 조사 의무, 피해근로자 보호조치, 가해자에 대한 조치 등을 이행하지 않을 때는 어떤 제재도 받지 않는다. 근로기준법 조차 지켜지지 않는 현장인 콜센터와 어린이집에서 일하는 콜센터 상담사와 보육교사들이 직장 내 괴롭힘 금지조항에 따른 신고를 하기가 현실적으로 쉽지 않은 이유이다. 따라서 직장 내 괴롭힘 사건 발생 시 객관적인 제3자에 의해 조사되고 판단될 수 있도록, 고용노동부 개입 근거가 명시될 필요성이 있다. 괴롭힘 행위자가 사용자이거나 사용자와 특수관계에 있는 경우, 사용자가 조치 의무를 지키지 않을 경우 노동청에 직접 신고할 수 있도록 해야 한다. 또한 고용노동부 역시 직장 내 괴롭힘 사안에 대해 적극적으로 조사를 진행해야 할 것이다.

39) 감정노동전국네트워크에서 발표한 ‘2019년 감정노동 및 직장 괴롭힘 실태조사 결과’에 따르면, 주 1회 이상의 빈도로 6개월 이상 직장 내 괴롭힘을 당한 응답자는 2018년 27.8%에서 2019년 38.2%로 높아졌다. 이는 국제 연구에서 나타나는 피해율이 10% 초반인 것을 감안하면 4배에 가까운 수치에 달한다.

출처: 2019.10.24. ‘보호법 시행 1년 됐는데…감정노동자 고통은 되레 악화했다.’, 한겨레 http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/914456.html#csidxfb8a33cd096da1e91e6c324a3d72d19

직장 내 괴롭힘 금지법의 문제를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직장 내 괴롭힘 금지법에 가해자 처벌조항이 없는 점이 가장 큰 문제이다. 직장 내 괴롭힘과 관련해서 유일하게 처벌조항이 있는 것은 제76조의3 제6항뿐인데, 근로기준법 76조의3 제6항은 직장 내 괴롭힘을 신고한 근로자나 피해근로자에 대해 해고 등 불리한 처우를 할 수 없다는 내용을 담고 있다. 이를 위반하면 사업주는 3년 이하의 징역 또는 3,000만 원 이하의 벌금에 처한다. 그러나 이는 직장 내 괴롭힘에 대한 직접적인 제재가 아닌, 사업주의 신고자에 대한 불이익을 금지한 간접적인 제재에 불과하다. 따라서 사업주가 직장 내 괴롭힘을 방치하였을 때, 해당 근로자에게 지속적인 피해가 발생함에도 불구하고 법적으로 누구도 제재할 수 없는 것이다. 프랑스의 경우 괴롭힘 가해자에 대한 형사처벌이 가능하도록 하고 있다. 직장 내 괴롭힘 금지법이 실효성이 있으려면, 가해자에 대한 불이익 처우를 구체화할 필요가 있다.

둘째, 원청에 의한 괴롭힘을 어떻게 다룰 것인지도 문제가 된다. 전술한 것과 같이, 직장 내 괴롭힘 금지법은 같은 공간에서 일하는 원·하청 관계에도 원칙적으로 직장 내 괴롭힘에 대한 근로기준법 규정이 적용되어야 한다고 봄이 타당하다. 그러나 콜센터의 경우 물리적으로 같은 공간에서 일하지 않지만, 정보통신망을 통해 실질적으로는 함께 일하는 경우가 많다. 직장 내 괴롭힘 금지 규정상의 ‘직장 내’는 장소적 제한을 의미하는 것은 아니므로, 정보통신망을 통해 협력하여 업무를 처리하는 경우에도 ‘같은 공간에서 일하는 원·하청 관계’로 보아 직장 내 괴롭힘 금지조항을 적용해야 한다.

셋째, 5인 미만의 소규모 사업장도 이 법에서 제외되어 불합리한 조치를 당하더라도 근로자는 특별히 대응할 방안이 없는 것 역시 문제이다. 소규모 시설에서 일하는 보육교사들의 경우, 직장 내 괴롭힘의 피해자가 되더라도 괴롭힘 방지법이 적용되지 않기 때문에 법적인 해결이 불가능한 것이다.⁴⁰⁾

40) 심층면접조사에서 소규모 가정 어린이집의 경우 직장 내 괴롭힘이 특히 심각하고 노동 조건마저 열악한 것으로 지적되었으나, 현행 근로기준법상 보장된 권리의 상당 부분이 박탈된 상태이다. 가장 심각한 것은 고용불안에 시달리던 보육교사들이 정당한 사유 없이 해고당하더라도 상시근로자 5인 미만 어린이집일 경우 노동위원회 구제신청조차 불가능하다는 것이다.

이처럼 5인 미만의 소규모 사업장의 경우, 상대적으로 열악하기 때문에 일부 규정을 제외하고는 근로기준법이 적용되지 않는다. 하지만 직장 내 괴롭힘은 인격침해의 측면이 있고, 열악한 사업장의 보호와 큰 연관이 없다. 따라서 직장 내 괴롭힘 금지법은 5인 미만의 사업장에 확대하여야 한다.

이 외에도 직장 내 괴롭힘 조사 절차의 체계화가 필요하며, 피해자 보호 강화하는 방향으로 직장 내 괴롭힘 방지조항을 개선해야 한다.

2) 하도급거래 공정화에 관한 법률 개선

콜센터는 원청-하청 구조로 되어있는 하도급 거래를 체결하는 경우가 많은데, 원청에 의한 도급단가 낮추기, 납품대금 미지급, 무리한 업무지시 등의 부당한 행위는 콜센터 상담사들의 근로환경에 부정적인 영향을 미친다.

하도급 거래의 부당함은 「하도급거래 공정화에 관한 법률(이하 ‘하도급법’)」에 따라 구제를 받을 수 있다. 하도급법에 따르면 원사업자는 수급업자에게 하도급 위탁을 하는 경우 일정한 서면을 발급하고 보존해야 할 의무와 선급금 지급의무, 내국신용장 개설의무, 납품물 등에 대한 검사 및 통지의무, 하도급대금 지급의무, 관세 등 환급액을 지급해야 할 의무 등이 있으며, 원사업자는 수급업자에게 부당한 하도급대금의 강요와 물품 등의 구매강제, 부당한 위탁의 취소, 부당반품 및 감액, 물품구매대금 등의 부당결제, 경제적 이익의 부당요구, 기술자료 제공 요구, 부당한 경영 간섭 등을 하면 안된다. 원사업자가 하도급법 위반행위는 한 경우, 절차가 복잡한 민사소송보다 공정거래위원회에 하도급법 위반으로 신고하여 처리하는 것이 원사업자에 대한 압박을 통한 조기해결, 미지급금 조기 지급유도를 하는데 가장 효과적인 방법이다.

하도급법의 적용이 되는 하도급 거래란 원사업자가 수급사업자에게 제조위탁, 수리위탁, 건설위탁 또는 용역위탁을 하거나 원사업자가 다른 사업자로부터 제조위탁, 수리위탁, 건설위탁 또는 용역위탁을 받은 것이다. 또 수급사업자에게 다시 위탁한 경우, 그 위탁을 받은 수급사업자가 위탁받은 것

을 제조, 수리, 시공하거나 용역 수행해 원사업자에게 납품, 인도 또는 제공하고 그 대가를 받는 행위를 말한다. 콜센터는 이 중 ‘용역위탁’에 해당한다.

그러나 하도급법의 적용 범위가 너무 좁은 것이 문제가 된다. 하도급법 적용 범위는 원사업자의 규모에 의하여 결정하고 있다. 원사업자란 ① 중소기업자가 아닌 사업자로 중소기업에 용역 등을 위탁한 자, 또는 ② 수급사업자에 비해 연간매출액이 더 많은 중소기업자 다만, 연간매출액이 제조위탁·수리위탁의 경우 연간매출액이 20억 원 미만인 중소기업자, 건설위탁의 경우 시공능력 평가액이 30억 원 미만인 중소기업자, 용역위탁의 경우 연간매출액이 10억 원 미만인 중소기업자 자신보다 연간매출액이 적은 중소기업자와 도급거래를 하더라도 원사업자에서 제외한다. ③ 계열회사를 통하여 하도급거래 규제를 우회하는 경우 그 계열회사, ④ 상호출자제한기업집단 소속 회사를 말한다.

중소기업이 중소기업에 용역 등을 위탁하거나, 연간매출액이 10억 미만인 중소기업자가 원청인 경우 하도급법 적용이 제외되는 것인데, 이와 같은 조건을 적용하면 실질적으로 하도급법의 적용을 받는 콜센터는 거의 없다. 우리나라 영리기업 중 대기업은 0.1%에 불과하기 때문이다. 원사업자의 규모가 작다고 해서 불공정 행위가 존재하지 않는 것은 아니므로, 하도급법의 적용대상이 확대될 필요가 있다.

원사업자의 경우 대체할 하도급 기업이 많지만, 하도급 기업은 대체 방안이 없는 현실도 문제이다. 불공정행위 신고에 대한 보복행위가 적발될 경우 손해액의 최대 3배를 배상금으로 물리겠다고는 하지만 하청기업들은 1년 후, 2년 후 먹거리를 생각해 울며 겨자 먹기로 거래를 진행할 수밖에 없는 상황이다. 이에 불공정행위 신고에 대한 보복행위의 범위를 넓게 규정하고, 이에 대한 처벌을 강화하도록 하도급법을 개선할 필요가 있다.

원청의 과도한 실적에 대한 요구로 인한 부담이 콜센터 상담사에게 전가되는 문제가 다수 발생하고 있다. 하도급법 제18조는 정당한 사유 없이 수급 사업자가 기술자료를 해외에 수출하는 행위를 제한하거나 기술자료의

수출을 이유로 거래를 제한하는 행위, 정당한 사유 없이 수급 사업자로 하여금 자기 또는 자기가 지정하는 사업자와 거래하도록 구속하는 행위, 정당한 사유 없이 수급 사업자에게 원가 자료 등 공정거래위원회가 고시하는 경영상의 정보를 요구하는 행위를 부당한 경영의 간섭으로 보고 있는데, 본 계약의 한도를 넘는 과도한 실적의 요구 역시 부당한 경영의 간섭으로 보아 제재를 가할 필요가 있다.

3) 근로감독 강화

콜센터 상담사·어린이집 보육교사들의 고질적인 문제인 휴게시간 미부여, 연차사용 제한, 수당 미지급, 휴게공간 미설치,페이백 등은 명백한 노동관계법 위반이다.⁴¹⁾ 따라서 근로기준법 준수를 위한 근로감독이 강화될 필요가 있다. 특히 노동조합이 없거나 세력이 약한 경우, 노동관계법 위반이 더욱 심각하다. 근로감독이란 고용노동부가 근로자를 고용하고 있는 사업장을 대상으로 수시로 또는 문제 발생 시 근로기준법 기타 노동관계법령의 준수 여부를 점검하고 위반 시 그에 관해 시정조치를 요구하거나 위반사항에 따라 사법처리 및 과태료를 부과하는 일련의 과정을 말한다. 지금까지 고용노동부는 현장 실습생의 자살 등 사망 사건, 코로나19 집단감염 등의 이슈가 있어야만 콜센터에 대한 근로감독을 진행해 왔다. 어린이집에 대한 근로감독은 거의 이루어지지 않았다. 위와 같이 소극적인 근로감독으로는 콜센터·어린이집의 노동관계법 위반을 해소하기가 어려운 것으로 보인다.

41) 본 조사에서 화장실을 자유롭게 가지 못하는 문제, 병가를 쓸 수 없는 문제, 수년째 일을 하고 있는데도 매년 고용계약서를 작성하는 문제 등은 근로기준법 위반의 여지가 있다. 생리여유와 관련된 문제는 앞서 제시했듯이 ILO에서도 규정하고 있는 기본적인 인권의 문제이다. 근로기준법 이전에 당연히 존재해야 하는 매우 기본적인 권리이다. 또한 근로기준법에서는 '제7조(강제 근로의 금지) 사용자는 폭행, 협박, 감금, 그 밖에 정신상 또는 신체상의 자유를 부당하게 구속하는 수단으로써 근로자의 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 못한다.'고 규정함으로써 포괄적으로 감시와 통제를 통한 노동을 강요하지 못하게 하고 있다. 감시당하고 구속당하면서 계속 관리자의 눈치를 보며 일하는 방식은 매우 부적절하다. 여기에서 더 나아가 2년 이상 고용이 유지되면 당연히 정규직 노동자임에도 불구하고 매년 계약을 갱신하는 행위는 노동자들에게 암묵적으로 고용불안을 야기할 수 있다. 이를 통해 노동자들을 다시 2차, 3차 감시하고 구속하는 것이다.

따라서 고용노동부는 적극적인 실태조사·근로감독을 시행하여 법령 미준수 현황을 확인하고, 시정명령 등을 통해서도 개선되지 않는 병원은 수시 감독을 실시할 필요가 있다. 만약 근로감독 전수조사는 인력 등 실질적인 어려움이 있다고 하더라도, 샘플링을 통해 지방고용노동청에서 수시 근로감독을 시행하면 문제가 있는 사업장에 큰 경각심을 줄 수 있다. 서울시의 경우도 근로감독의 영역을 중앙 정부의 역할로만 제한하지 말고 서울시 차원의 행정력을 동원하는 것도 필요하다.

4) 감시·통제에 대한 제한

보육교사와 콜센터 상담사 업무의 큰 공통점은 지속적인 감시와 통제를 받는다는 점이다. 상담사들은 사업장 전자감시를 통해, 보육교사들은 CCTV를 통해 근무 전반을 감시받고 통제당한다. 또한 이들에 대한 감시와 통제는 형식적으로는 근로자들의 ‘동의’하에 이루어진다는 데 문제가 있다.

사업장 전자감시는 기본적으로 개인정보 침해에 해당하기 때문에 개인정보의 처리 및 보호에 관한 일반법에 해당하는 ‘개인정보보호법’이 기본적으로 적용된다. 침해된 개인정보의 종류에 따라 CCTV에 의한 감시는 개인을 식별할 수 있는 외모 등 정보가 직접적으로 수집되는 것으로 개인정보보호법의 규율을 받고, 위치정보는 ‘위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률(이하 ‘위치정보법’)', 지문·홍채·정맥 등 바이오(생체)정보는 개인정보보호법 제23조의 민감정보에 해당하여 개인정보보호법이 적용된다. 업무용 사내시스템에 의한 감시는 이 자체를 규율하는 법률이 존재하지는 않고, 해당 시스템을 통해 수집·이용·제공되는 정보의 종류에 따라 주소록 정보를 수집한 경우 개인정보보호법, 메신저 대화내용을 동의 없이 확인한 경우 통신비밀보호법 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’이라 약칭)이 적용된다. 그런데 사업장 전자감시를 규율하는 위법제들은 법률관계의 대등한 당사자를 전제하고 있기 때문에 근로자가 사용자와의 관계에서 자유로운 의사결정을 할 수 없는 ‘종속적인 노사관계’의

특수성을 반영하지 못한다. 위 관련 법령은 개인정보, 민감정보, 위치정보 등을 수집할 때 정보 주체의 동의를 있는 경우 각 정보의 수집을 용인하고 있고, 법원은 해고 등 불이익을 피하기 위하여 한 근로자의 형식적 동의를 유효하다고 판단하고 있기 때문이다(수원지방법원 성남지원 2017. 4. 4. 선고 2015가합206504 판결). 실제로 많은 근로자들이 인사상 불이익 등을 염려하여 전자감시에 반대하는 의사 표현을 하지 못한다는 어려움이 있다.

따라서 업무처리 과정에서 노사관계 특수성이 반영될 수 있도록 노동관계 법령에 해당 '전자감시' 금지 및 위반 시 벌칙 관련 조항을 신설하고, 고용노동부에서 해당 업무를 수행하고, 입증 책임을 사용자에게 부여하는 내용의 개정이 필요하다. 이러한 문제의식에서 2016년 진선미 의원 대표 발의 근로기준법 일부개정법률안, 2017년 신창현 의원 대표 발의 근로기준법 일부개정법률안을 각 발의하였으나, 입법에까지 이르지 못하였다. 건의안의 구체적인 내용을 정리하면 다음과 같다.

제76조의3(감시 설비의 설치· 운영 등)

- ① 사용자는 사업장 내에서 근로자의 업무실태, 작업상황 등을 감시할 목적으로 전자적 감시 설비를 설치하여서는 아니 된다.
- ② 사용자는 근로자 안전사고 예방, 사업장 시설의 도난 방지 및 영업비밀 보호 등을 목적으로 사업장 내에 감시 설비를 설치· 운영하려는 경우 감시 설비의 유형과 감시 설비를 통하여 수집하는 정보 및 그 수집· 이용 목적을 대통령령으로 정하는 방법에 따라 근로자에게 알리고 설치 여부 및 설치 방법 등에 대하여 근로자의 의견을 수렴하여야 한다.
- ③ 사용자는 제2항에 따라 설치한 감시 설비를 통하여 수집한 정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제107조(벌칙) ————— 제100조의3 제1항을 —————.

특히 보육교사에 대한 CCTV 감시는 위법 소지가 다분하다.⁴²⁾ 현행 영유

42) 어린이집 CCTV 의무설치는 보육교사의 인권 및 사생활 침해의 여지가 있는 근무환경으로 지속적으로 논란이 되고 있다. 영유아보육법 시행규칙 개정에 따라 2015년 9월부터 어린이집 내 CCTV 의무설치 규정이 시행되었다. 아동의 안전사고와 아동학대 방지를 위한 입법목적과 수단의 적합성을 인정받아 헌법재판소에서 합헌결정을 받았으나, 여전히 CCTV가 바람직한 대안인지 그리고 교사의 인권보장에 대한 문제제기는 계속 이어지고 있다. 선행연구들을 살펴보면, CCTV에 대해 교사가 부정적으로 인식할수록 직무스트레스

아보육법은 CCTV 영상을 영유아 안전과 어린이집 보안을 위해서만 최소한으로 수집하도록 제한하고 있다. 원장이라 하더라도 그 외 용도로 이용할 경우 두 번 경고 후 교체 처분까지도 내려져야 하는 것이 원칙이지만, 실제 처벌사례는 드물다. CCTV 열람 시 관리대장에 목적과 시간, 장소를 적도록 하고 있지만, 허위로 작성할 경우 딱히 방법이 없다. 간혹 신고를 받고 관할 지방자치단체에서 점검을 나가도 ‘아동학대 방지 목적’이라고 둘러대면 그만이다. 따라서 아동학대 방지 목적에 대한 객관적 근거를 제시해야만 원장 및 학부모가 CCTV를 열람할 수 있도록 영유아보육법을 개정할 필요가 있다.

5) 공익신고자에 대한 보호

부패방지권익위법 및 공익신고자 보호법에서는 신고의 신뢰성을 확보하고, 허위신고를 방지하며, 보호 대상을 명확히 하기 위해 실명(기명) 신고를 원칙으로 하고 있다. 또한 신고자 비밀보장을 위한 법령상 보호 규정에도 불구하고 신고 접수·처리 과정에서 신고자 정보 유출문제가 지속해서 발생하고 있다. 이에 어린이집 보육교사의 경우 실명 신고를 했다가 해고와 취업 방해 등의 불이익을 입고 있는 상황이다.⁴³⁾

이 경우 공익신고자가 신고서에 본인의 인적 사항을 기재하지 않고 대리인인 변호사의 이름만 밝혀 공익신고를 하는 제도인 비실명 대리신고 제도를 이용할 수 있다(공익신고자보호법 제8조의2). 제출된 공익신고자의 인적 사항, 공익신고자임을 입증할 수 있는 자료(주민등록증 사본 등) 및 위임장 등은 봉인하여 국민권익위원회가 보관한다. 그러나 위 변호사 대리신고 제도의 활용은 2019년 6월 말 10건으로 저조한 수준이다.

스와 이직의도가 높게 나타났다(김은영·박창현·김혜진·김수정, 2018:82에서 재인용).

43) 공익 제보자에 대한 불이익 조치시 원장에 대한 자격정지 조항이 존재하지만 실제로 행정처분은 솜방망이 수준으로 내려지기 일쑤다. 공익 신고에 대한 조사과정에서는 구청이 어린이집에 이를 사전 공지함으로써 어린이집이 문제를 은폐할 수 있는 기회를 제공한다. 이를 바로잡기 위해서는 최소한 구청이 어린이집에 대한 민원을 접수받은 뒤 현장을 불시에 점검하고 민원접수 이전에 상시적으로 점검하는 방안이 시급히 요구된다.

우선 다양한 공익신고기관(소관 행정, 감독기관, 수사기관, 관련 공공기관, 국회의원, 국민권익위원회)이 있음에도 비실명 대리신고기관을 국민권익위원회로 한정하고 있어 신고자의 선택권 제한이 문제가 된다. 따라서 비실명대리 신고기관을 모든 공익신고기관으로 확대할 필요가 있다. 또한 변호사 선임 비용 부담도 문제이다. 공익신고자에 대한 국선변호사 선임이 가능하도록 제도를 정비할 필요가 있다. 노동조합을 통한 대리신고가 가능하게 할 필요도 있다. 변호사를 선임하여 공익신고를 하더라도, 결국 개인에 의한 문제 제기라는 점에서 신고 당사자에게 부담이 될 수 있기 때문이다.

6) 어린이집 관리·감독 강화

영유아보육법에 따르면 어린이집에 대한 관리 감독 책임은 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장 등에 있다. 이들은 어린이집의 운영상황을 조사하거나 장부와 그 밖의 서류를 검사할 수 있으며, 필요한 지도와 명령을 할 수 있다(영유아보육법 제41조, 제42조).⁴⁴⁾ 그러나 실질적으로 보육교사에 대한 처우와 근로기준법 위반 부분은 위 관리·감독에서 다루어지고 있지 않다. 하지만 보육교사에 대한 부당한 처우는 보육의 질과 연결되므로 행정관청은 어린이집 관리·감독 사항에 보육교사의 근로환경과 인권 보호 사항을 추가해야 한다. 임금체불, 직장 내 괴롭힘 등 근로기준법 위반과 보육교사에 대한 인권침해 사안이 있는 경우 보조금 지급에서 불이익을 받도록 하거나, 국·공립 위탁계약을 파기하는 등의 불이익 처우도 필요하다.

44) 현행 영유아보육법 및 각종 보육정책상 어린이집 원장 및 보육교사에 대한 각종의 행정적 관리감독 조치들은 다양하다. 그러나 실제 위반 사례가 발생했을 때 소극적 행정처분이 내려지고 어린이집 교사들의 노동권을 보장할 수 있는 기준이 없다보니 좀처럼 보육교사들에 대한 갑질과 감정노동 문제가 해결될 수 없다. 현행 영유아보육법상 어린이집 원장이 보육 중인 영유아에게 손해를 끼치거나 어린이집 운영 기준 등을 위반했을 경우 보건복지부령에 따라 '1년~2년' 이내 범위에서 자격을 정지시킬 수 있는 규정이 마련되어 있다. 그러나 해당 조항은 보육 서비스를 제공하는 대상인 '영유아'에 초점이 맞춰져 있고, 어린이집 원장이 노동관계법령상 '사용자'로서 보육교사를 대상으로 근로기준법 위반, 직장 내 괴롭힘 행위 등을 했을 경우는 포함하지 않고 있다. 실제 어린이집 내에서 보육교사들에게 심각한 괴롭힘을 자행한 원장이라도 대부분 영유아보육법 제44조에 따라 경미한 '시정 명령'이 내려지는 정도다.

보육교사의 인권 보호와 근로환경을 개선하기 위한 조례를 신설하는 것도 하나의 방법이다. 일례로 경비노동자 인권조례⁴⁵⁾에 준하여, 보육교사의 인권을 보호하고 증진할 수 있는 사항을 담은 조례를 제정할 필요가 있다. 보육교사 인권 보호와 증진을 위한 지방자치단체장의 책무, 보육교사의 인권과 원장의 책무, 보육교사를 위한 휴게시설 설치와 보조금 지원, 피해 입은 보육교사를 위한 법률지원과 정신건강 서비스 지원, 보육교사 근로환경 실태조사와 시정 권고, 보육교사의 인권과 권익 보호를 위한 교사·학부모 교육 등을 정할 수 있다.

2. 전반적인 개선방안

1) 직장 내 괴롭힘 예방 교육

서울시에 사업장을 둔 민간부문 콜센터의 경우 노동조합이 없는 곳에서는 노·사 모두 노동자 보호를 위한 주요 법률에 관한 내용을 잘 모르고 있는 것으로 나타난다. 이 때문에 감정노동자 보호 규제뿐만 아니라 직장 내 괴롭힘 금지규제도 제대로 작동하고 있지 않다. 감정노동자 보호 규제의 경우 상대적으로 ‘끊을 수 있는 권리’가 제한적으로 작동하고 있지만, 직장 내 괴롭힘 금지와 관련해서는 대놓고 차별을 하거나 모욕적인 행위를 하고 있는 것으로 나타난다. 또한 노동자들도 ‘싫다’라고만 말할 뿐, 있어서는 안 되는 규제 대상 행위라는 사실을 모르고 있는 것으로 나타난다.

따라서 이 규제에 대한 문제를 잘 인식할 수 있도록 하는 교육이 필요한데, 직장 내 괴롭힘 예방 교육은 교육대상의 특성을 반영해야 한다. 가해자들을 가능성이 높은 관리자층에게는 직장 내 괴롭힘 방지를 교육의 초점을 두며, 일반직원들을 대상으로는 피해 시 대응책 등을 중심으로 한 교육프로

45) 경비노동자의 경우 공동주택관리법 제93조에 따라 지방자치단체의 장에게 공동주택을 관리·감독할 권한을 주고 있다. 서울시는 2016년 9월 공동주택관리조례를 개정해 서울시장이 경비원 등 아파트에 고용된 노동자의 인권·복지 사업을 추진할 수 있도록 하였다. 특히 올 5월 주민의 갑질폭행으로 자살한 경비노동자 사건 이후 여러 지자체에서 경비노동자 권익보호 조례가 제정되고 있다.

그램을 마련해야 한다. 예컨대 고객(학부모)과 같은 제3자에 의한 괴롭힘이 예상되는 사업장의 경우에는 이와 관련한 교육프로그램을 포함해야 한다.

가. 괴롭힘 금지 교육 의무화

현행 근로기준법 내 괴롭힘 금지법은 직장 내 괴롭힘 예방교육을 법정 의무교육으로 정하지 않았다. 그러다 보니 괴롭힘에 상시적으로 노출된 사업장의 경우에도 해당 교육이 전혀 실시되지 않고 있으며, 특히 어린이집의 경우 관련 법제도에 대한 이해도 매우 낮은 상황이다. 또한 잠재적 가해자들은 상사의 지시나 사용자의 모멸적 처분이 위계적 권력관계와 조직문화 내에서 용인되는 것으로 이해하고 직장 내 괴롭힘의 불법성을 인지하지 못하는 경우가 많다. 이처럼 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 인식이 높지 않은 상황에서, 직장 내 괴롭힘 예방 교육은 사업장의 규모와 종류에 관계 없이 조직 내의 불합리한 의사소통 및 업무지시 방법에 대해 생각해 볼 수 있는 기회를 제공하며, 조직문화를 개선하는 기능을 가진다.

따라서 직장 내 괴롭힘 예방 교육⁴⁶⁾은 직장 내 괴롭힘 행위의 정의, 금

46) 일례로 민주노총 괴롭힘 행위를 금지하는 단체협약 대응지침 중에서 직장 내 괴롭힘 예방교육을 다음과 같이 제시하였다.

제〇〇조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

① 회사는 임·직원 전체를 대상으로 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육을 1년에 2회 이상 실시하여야 한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육 시간은 1시간 이상이어야 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시할 때에는 노동조합과 사전 합의하여 교육강사 및 교육주제, 일정 등을 정하여야 한다.

⑤ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 항시 게시하거나 직원들이 열람할 수 있도록 조치하여야 한다.

출처: 전국공공운수노동조합(2019.6.17.), 직장 내 괴롭힘 근로기준법 시행에 따른 민주노총 사업장 대응지침, 일터 괴롭힘 금지를 위한 민주노총 모범 단체협약 중 일부임.

지되는 괴롭힘 행위, 상담절차, 사건처리절차, 조치 등을 주된 내용으로 하며, 괴롭힘 금지 교육의 의무화가 반드시 필요하다. 이는 서울시 감정노동센터에서 감정노동자들을 대상으로 한 권리보장교육을 참고할 만하다.⁴⁷⁾

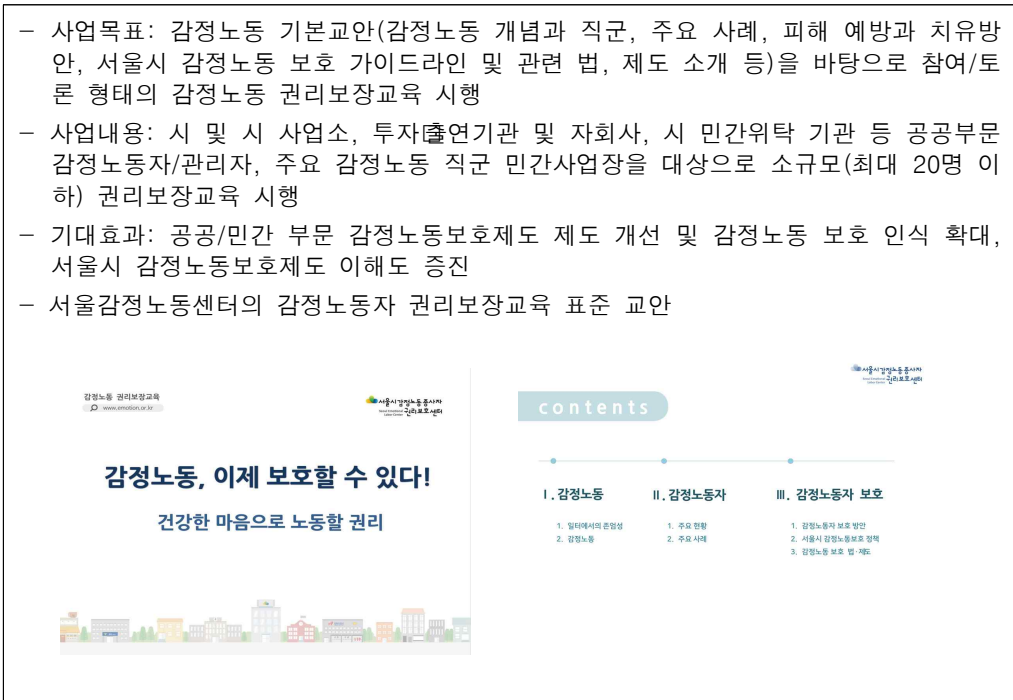
또한 취약대상에 대한 특별한 고려도 필요하다. 실태조사에서 확인된 바와 같이 고용불안에 놓여있거나, 원·하청 관계에서 하청 노동자의 경우 괴롭힘에 노출될 가능성이 높다. 조직 내 문제해결이 구조적으로 봉쇄되어 있거나 불안한 지위로 말미암아 스스로 대응을 포기하기 때문이다. 이들의 경우 직장 내 괴롭힘 금지교육이 의무화되어도 교육대상에서 제외되거나 누락될 가능성이 높으므로 제도의 성안 과정에서부터 보호의 필요성의 강조 혹은 교육의 대상으로 명시하는 등의 특별한 고려를 반영할 필요가 있다.

나. 괴롭힘·감정노동에 대한 사업주·관리자 예방교육 의무화

감정노동자를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘 예방교육을 의무화하더라도

47) 참고. 서울시 감정노동센터의 ‘감정노동 권리보장교육’

- 사업목표: 감정노동 기본교안(감정노동 개념과 직군, 주요 사례, 피해 예방과 치유방안, 서울시 감정노동 보호 가이드라인 및 관련 법, 제도 소개 등)을 바탕으로 참여/토론 형태의 감정노동 권리보장교육 시행
- 사업내용: 시 및 시 사업소, 투자(출연)기관 및 자회사, 시 민간위탁 기관 등 공공부문 감정노동자/관리자, 주요 감정노동 직군 민간사업장을 대상으로 소규모(최대 20명 이하) 권리보장교육 시행
- 기대효과: 공공/민간 부문 감정노동보호제도 제도 개선 및 감정노동 보호 인식 확대, 서울시 감정노동보호제도 이해도 증진
- 서울감정노동센터의 감정노동자 권리보장교육 표준 교안





사업주가 예방교육을 할 필요성을 스스로 인식할 때 그 효과가 극대화될 수 있다. 즉, 직장 내 괴롭힘에 대한 적절한 규제가 사업체를 압박함으로써, 사업주로 하여금 예방교육을 통해 직장 내 괴롭힘을 예방해야겠다는 동기를 가질 수 있게 해야 한다. 따라서 사업주에 대한 직장 내 괴롭힘, 감정노동 교육이 의무화될 필요가 있다. 이는 서울시 감정노동센터에서 사업주/관리자들을 대상으로 한 교육을 참고할 만하다.⁴⁸⁾

어린이집의 경우, 영유아보육법 제23조와 제23조의2에서는 각각 어린이집 원장과 보육교사에 대하여 보건복지부장관이 ‘보수교육’을 의무적으로 실시하도록 명시하고 있는데, 교육 내용 중 ‘어린이집 원장(혹은 보육교사)의 인성 함양’ 항목이 이미 포함된 만큼 ‘괴롭힘 금지 및 인권 존중’ 교육을 실시하는 근거로 삼을 수 있다.⁴⁹⁾ 또한 장기적으로는 사용자인 어린이

48) 참고. 서울시 감정노동센터의 ‘감정노동 사업주/관리자 교육’

- 사업목표: 사업주/관리자의 감정노동 보호 인식 확대 및 안전보건 인식 제고
- 사업내용: 공공/민간부문 기관 및 사업장의 사업주, 관리자, 보건관리자, 감정노동 담당자 등을 대상으로 감정노동 개념, 관련 법/제도, 모범 매뉴얼, 서울시 감정노동 보호 가이드라인 등을 소개하는 교육 시행
- 기대효과: 공공/민간부문 감정노동보호제도 제도 개선 및 감정노동 보호 인식 확대, 감정노동자 권익을 보호하고 서울시 감정노동보호제도 이해도 증진
- 서울감정노동센터의 감정노동 사업주/관리자 교육 표준 교안

49) 영유아보육법 제23조(어린이집 원장의 보수교육)

④ 제1항에 따른 보수교육에는 다음 각 호의 사항에 관한 내용을 포함하여야 한다.

1. 성폭력 및 아동학대 예방
2. 실종·유괴의 예방과 방지
3. 감염병 및 약물의 오남용 예방 등 보건위생 관리
4. 재난대비 안전
5. 교통안전
6. 어린이집 원장의 인성함양(영유아의 인권보호 교육을 포함한다)
7. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항

집 원장들에게 내포된 노동조합에 대한 혐오를 개선해야 할 과제도 남아있다. 이를 위해서는 꾸준히 원장을 대상으로 한 노동법 교육 등을 실시함으로써 결국 보육교사들의 처우를 개선하고 정당한 권리를 보장해 주는 것이 보육서비스의 질을 담보하는 첫걸음이라는 인식을 심어주어야 한다.

다. 고객(부모) 인식개선 교육 확대

감정노동 문제 등을 개선하기 위하여 감정노동자, 사업주·관리자뿐만 아니라 부모들을 대상으로 한 인식 교육 방안도 반드시 마련할 필요가 있다.

어린이집의 경우, 현재 부모교육은 자녀 양육과 관련된 내용을 위주로 구성되어 있는데, 부모교육 과정에 보육교사에 대한 인식 제고 및 보육교사의 권리보호에 대한 교육이 함께 실시되어야 한다.

2) 직장 내 괴롭힘 매뉴얼 개발 및 보급

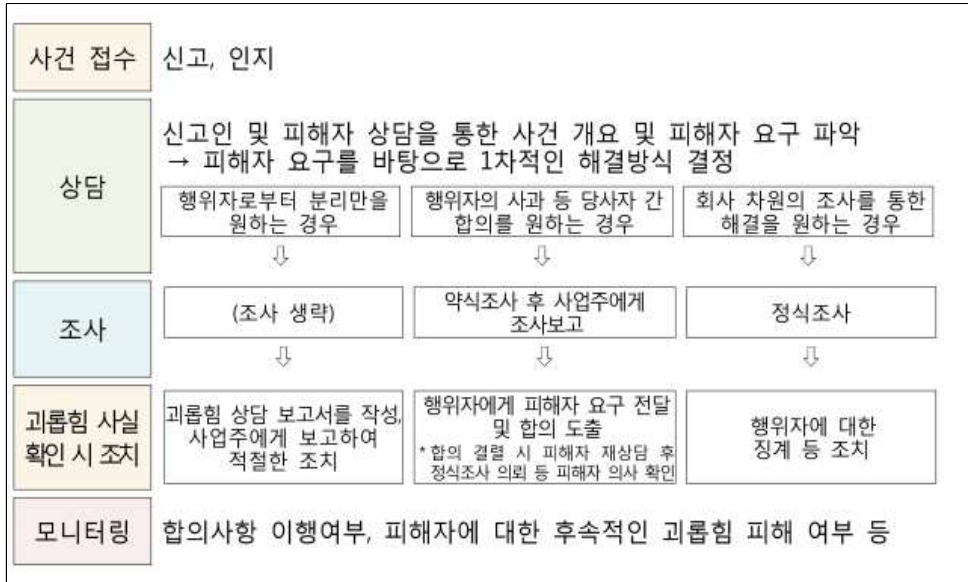
직장 내 괴롭힘 매뉴얼 혹은 감정노동 발생 시 대응과 관련된 매뉴얼 등은 사업장별로 특성을 반영하여 취업규칙의 개정 등이 필요한 사항이다. 나아가 단순히 매뉴얼 제작에 그치지 말고 실질적으로 활용될 수 있도록 보급하는 방안 또한 모색해야 할 것이다.

고용노동부(2019)는 다음 <그림 VI-1>에서 보는 바와 같이 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차를 사건접수→상담→조사→괴롭힘 사실 확인 조치→모니터링으로 제시하고 있다. 그리고 사업장의 규모 특성에 맞게 절차를 수행할 담당 기구 구성을 결정할 수 있다고 하고 있다. 따라서 이 매뉴얼을 참고하되 각 사업장의 특성을 반영한 매뉴얼을 개발해야 할 것이다.

특히 어린이집의 경우 현행 괴롭힘 금지법이나 감정노동 발생 시 대응에 있어 가장 적용하기 힘든 조항은 해당 가해자와 피해자를 분리하기 어렵다는 점에 있다. 따라서 이러한 특수성을 감안한 대응지침과 매뉴얼의 개발이 시급히 요구되며, 이를 각급 어린이집에 보급하여 조속한 사건 해결뿐 아니라 사전 예방조치를 취할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 또한 매뉴얼이 작

성되면 이에 대한 원장 및 교사 교육을 강화하여 괴롭힘 혹은 감정노동으로부터 보육교사들을 보호할 수 있는 기반을 조속히 마련해야 할 것이다.

<그림 VI-1> 직장 내 괴롭힘 사건처리



출처: 고용노동부(2019), 『직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼』, p.38

3) 노동조합 등 집단적 대응 필요성

현행법하에서 노동조합의 역할은 중요하다. 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 대응조치나 운영에 있어 노동조합의 참여 여부는 괴롭힘 문제 처리나 예방에 있어 중요한 변수가 된다.

하지만 노동조합이 직장 내 괴롭힘 문제에 대응하기 쉽지 않은 이유 중 하나는 괴롭힘이 단순히 임원 등의 사용자와 노동자 간에만 발생하는 것이 아니라 노동자 간 혹은 노동조합의 조합원 간에도 일어날 수 있다는 점이다. 어디까지를 사인간의 분쟁으로 볼 것이며, 어디부터 공식기구에서 개입하여 문제를 해결할 것이며, 노동조합은 그 결정과정에 어떻게 참여할 수 있는지 각 사업장 및 사례에 따라 차이가 클 수밖에 없다. 또한 괴롭힘에

대한 주관적 인식도 큰 차이가 있어 분쟁 종류에 따라 노동조합이 명확한 입장을 취하기 어려울 수 있다. 즉 직장 내 괴롭힘 문제는 노동자들의 구체적 업 무내용, 조직문화, 인간관계 등에 폭넓게 연관되어 있어 노동조합의 구체적인 역할 모색이 필요하다.

공공부문은 노조 조직률이 비교적 높지만, 민간부문은 거의 노조가 조직되어 있지 않은 점을 고려할 때 서울시 25개 권역의 ‘노동복지센터’, ‘서울노동권익센터’ 또는 ‘서울시 감정노동종사자권리보호센터’를 통해 접근할 수 있는 모든 노동자들을 대상으로 조직사업을 진행하는 노력도 필요하다.

콜센터의 경우, 노동조합은 취업규칙에 괴롭힘에 대한 규정을 넣는 것은 물론 협력사 직원으로 통칭되는 파견노동자나 하청노동자에게도 적용되도록 함으로써 원청 노동조합이 선도적으로 연대와 협력의 역할을 해야 한다.

또한 보육교사 심층면접에서 확인되었듯이 보육교사 개인이 어린이집 내 갑질 문제에 대응하기에는 한계가 뚜렷하다. 특히 ‘교사보다는 영유아’, ‘권리주장보다는 헌신과 봉사’를 우선시해 온 어린이집의 조직문화 속에서 보육교사들의 권리 찾기는 뒷전으로 밀려났다. 최근 몇 년간 어린이집 보육교사들은 이러한 현실을 타파하기 위해 민주노총 공공운수노조 보육교사지부 등 보육교사들로 구성된 초기업별 노동조합에 가입해 권리 찾기에 적극 나서기 시작했다. 사단법인 ‘직장갑질119’의 온라인 직종별 모임인 ‘보육교사 119’ 밴드에 가입한 전국의 보육교사들은 업계의 현실을 공감하는 데에서 그치지 않고 직접 조합원이 되어 혼자가 아닌 집단적으로 문제를 제기하고 더 나아가 단체교섭을 통해 하나씩 문제를 해결하는 과정을 밟고 있다. 따라서 보육교사들이 노동조합에 가입해서 집단의 힘으로 문제를 해결한 긍정적 사례들을 널리 공유하고 상호 간 지지하는 연대의 네트워크 구축이 필요한 시점이다.

4) ‘시민인권침해구제위원회’의 실속 있는 역할

‘서울특별시 인권 기본 조례’에 따르면 시민의 인권보호 및 증진을 위하여 시민인권침해구제위원회를 두고 있다. 주요 기능은 인권부서에 상담 신

청 등이 접수되었거나 시장 또는 인권위원회가 의뢰한 기관의 업무수행과 관련하여 발생한 인권침해 사항에 대하여 조사하고 그 시정을 권고할 수 있다. 다만, 상임 보호관이 중대한 인권침해 등의 사안이 있다고 판단되는 경우 직권으로 조사하여 그 시정을 권고할 수 있다. 직장에서 발생하고 있는 다양한 괴롭힘의 유형을 보면 인권침해의 가능성이 매우 높은 상황이다. 모욕감을 주는 행위, 기본적인 생리적 여유를 가지지 못하도록 하는 고밀도의 노동, 감당할 수 없는 업무 목표량의 설정 등이 그것이다. 이러한 문제는 소관 부처인 고용노동부의 감독을 통해 수시로 관리되는 것이 가장 올바른 일이지만 고용노동부의 감독은 예방적이기보다는 사후관리적인 측면을 가지고 있어 지방정부의 역할 또한 크다고 할 수 있다.

따라서 시민인권침해구제위원회의 존재를 적극적으로 알리고 작업장에서 인권침해가 발생했을 경우 즉시 조사에 임하여 인권침해 여부를 가리고 기업에 적절한 권고 또는 시정지시를 하는 것이 필요하다.

본래 직장 내 괴롭힘 금지규제에 따라 상황이 발생했을 경우 사업장 내에서 조사위원회가 꾸려지는 것이 규제의 핵심 내용이고 정상 행위이지만 현행법상 조사를 하지 않아도 벌칙이 없는 문제 등으로 인해 실제로 사업장 안에서 제대로 된 조사가 이루어지기 어려운 형편이다. 무엇보다 노동조합이 없는 곳이 대부분이기 때문에 제대로 이루어지지 않는 문제를 제기하기도 어렵다. 따라서 서울시에 피해사례가 접수되면 사전에 연락 없이 사업장을 방문해 조사하는 권한을 가질 수 있으므로 효과적으로 이용할 수 있는 제도이다.

뿐만 아니라 해당 사례를 충분히 드러내고 홍보하는 역할도 필요한데 기관 내에서 괴롭힘이 발생할 경우 개인은 물론 기관까지 규제의 대상이 될 수 있다는 것을 알리는 효과를 갖는다. 그러나 이 제도는 서울시 산하 공공기관이나 업무 위탁기관 등에 제한적으로 적용되고 있어 한계를 갖는다. 따라서 조례를 개정해 관계 범위를 확장하거나, 또는 서울노동권익센터, 서울시 감정노동종사자권리보호센터 등을 통해 민간부문의 직장 내 괴롭힘 문제에 접근할 수 있도록 하는 시도가 필요하다.

5) 직장 내 괴롭힘 금지와 관련된 서울시의 규제와 사업계획 홍보

본 조사결과에 의하여 서울시의 콜센터와 어린이집에 직장 내 괴롭힘 가해 유형과 이런 행위가 일어나서는 안 된다는 홍보자료를 배포하는 것이 필요하다(<표 VI-1> 참조).

<표 VI-1> 콜센터/어린이집용 직장 내 괴롭힘 금지 홍보자료 주요 내용(예시)

범주	주요 내용
직장 내 괴롭힘 금지 규제	- 근로기준법 사항
직장 내 괴롭힘 유형 소개	- 생리여유 제한 문제, 법률위반(휴가 통제, 연장근로수당 미지급, 과도한 징계 등) 사항, 모욕죄(다른 사람 앞에서 창피주기 등), 차별 등
신고센터 홍보	- 직장 내 괴롭힘 피해자의 경우, 피해를 목격한 경우 서울시 시민인권침해구제위원회로 연락할 것을 적시. 위원회의 역할도 함께 안내. 회사가 신고자에게 인사상 불이익을 줄 경우 벌칙을 받게 되는 것도 알려 자유롭게 신고할 수 있도록 유도함.
서울시의 활동 계획	- 향후 서울시가 주기적으로 작업장을 조사하고 감독하여 직장 내 괴롭힘 문제를 해결하겠다는 계획을 제시
교육지원	- 직장 내 괴롭힘과 관련된 교육을 사업장에서 요청할 경우 무료 지원됨을 홍보
기업참여	- 기업이 직장 내 괴롭힘 문제에 적극 대응하지 않을 경우 불이익이 있을 수 있다는 사실을 적시

또한 피해사례가 발생했을 경우 서울시에 신고할 수 있는 절차를 안내⁵⁰⁾

50) 현재 서울시 직장 내 괴롭힘 금지 및 대응체계는 다음과 같다.

하는 것도 필요하며 규제를 인지하고 있지 못한 사업장의 노사를 위해 교육지원 등을 할 수 있다는 내용도 홍보자료에 포함되어야 한다. 또한 직장 내 괴롭힘이 인권침해이자 모욕죄 등으로 처벌받을 수 있다는 사실을 알리는 것도 필요하다. 무엇보다도 향후 서울시가 직장 내 괴롭힘 금지를 위해 어떠한 활동을 하겠다는 계획을 적시하는 것 또한 중요한 일이다. 피해 사건에 대해 시정지시를 했는데도 바뀌지 않는 경우 가해자 개인뿐만 아니라 기관에도 책임을 물을 수 있다는 사실도 적시할 필요가 있다.

6) 사용자협회의 정기적 회의 개최

직장 내 괴롭힘은 사업장 내에서 발생하는 문제이기 때문에 이를 예방하기 위해서는 사업주의 역할이 무엇보다 중요하다. 중간관리자들이 하급 노동자들을 인격적으로 대우하지 않거나 못하는 문제가 발생하고 있다는 사실을 인지해야 한다. 이에 대한 중간관리자에 대한 리더십 교육을 사업주가 책임져야 한다. 그 뿐만 아니라 사업주 스스로 이러한 문제를 인지하지 못할 수도 있고 또한 인지했더라도 무관심할 수 있다. 따라서 이런 문제를 해결하기 위해 사용자협회 회원 조직들을 대상으로 주기적인 회의를 개최하



출처: 서울시 홈페이지(<http://news.seoul.go.kr/economy/archives/503703>)

여 서울시가 인권 서울을 만들기 위한 다양한 노력을 하고 있다는 사실을 알리면서 사업주의 역할도 필요함을 공유하는 과정이 필요하다. 또한, 자율 협약 등을 통해 직원 교육과 관리자 교육을 진행하고 피드백 받는 구조를 만들어내는 것도 필요하다. 만약 잘 수행되지 않는 곳에는 서울시의 행정조치도 필요할 것으로 보인다.

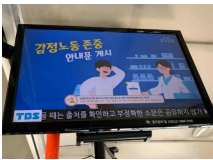







7) 캠페인을 비롯한 다양한 홍보활동 전개




캠페인은 일하는 모든 사람을 대상으로 해야 한다. 대부분은 하급 노동자이며, 중간관리자나 상급 관리자도 있다. 누구나 피해의 대상이 될 수 있고 누구나 가해자가 될 수 있는 것이 직장 내 괴롭힘이라는 점을 고려할 때 일하는 모든 사람이 알아야 할 내용이다.

따라서 지하철, 버스, 시청 게시판 등 활용 가능한 모든 공간을 이용하여 노동을 하는 사람들에게 알릴 필요가 있다. 한편 자신의 권리를 잘 모르는 노동자들을 위해 서울시 차원의 효과적인 홍보 전략을 마련하는 것도 필요하다. 예를 들면 직장 내 괴롭힘 문제보다 먼저 알려지기 시작한 감정노동 사업은 서울시 감정노동센터에서 감정노동자 보호를 위해 캠페인, 지하철·버스 광고 등 다양한 활동을 펼치고 있다(<그림 VI-2> 참조). 따라서 직장 내 괴롭힘 금지와 관련해서도 이러한 서울시 감정노동센터의 홍보 활동을 적극적으로 벤치마킹하여 다양한 홍보 전략을 모색하는 노력이 필요하다.

<그림 VI-2> 서울시 감정노동센터의 감정노동 관련한 다양한 홍보활동

			
<p><오프라인 캠페인></p>	<p><온라인 캠페인></p>	<p><공모전></p>	<p><카드뉴스></p>

			
			
서울 시내버스 영상 및 이미지 광고	서울 지하철 영상광고	서울 도심권 편의점 미디어광고	서울시청 시민게시판

		
페이스북	트위터	SNS 콘텐츠 블로그 포스팅

8) 심리·정서 지원 프로그램 운영

실태조사 결과에 의하면 감정노동 및 직장 내 괴롭힘은 노동자의 노동생 산성에 영향을 미치는 소진뿐만 아니라 개인의 건강과 직결되는 우울 및 주관적 건강수준에 영향을 미치고 있었고, 직장 내 괴롭힘 및 감정노동과 자살생각 간의 통계적 인과성이 확인되지는 않았으나 높은 수준의 자살생 가과 계획 및 시도율을 보이고 있었다. 따라서 고객 또는 학부모로부터의 극심한 폭언과 폭행, 직장 동료 및 상사로부터의 괴롭힘으로 인해 심각한 정신적 스트레스를 경험한 콜센터 상담사와 어린이집 보육교사에 대해서는 조속한 심리·정서 지원 프로그램의 가동을 통해 보호하고 다시 현장으로 복

귀할 수 있는 환경의 조성이 필요하다.

보다 적극적으로 감정노동자의 정신적인 피해에 대하여 대응하기 위해서는 각 사업장 내에 감정노동자의 정신적인 피해에 대하여 지원하고 케어할 수 있는 **내부 제도**를 마련하는 것이 중요하다. 하지만, 각 사업장의 상황에 따라 외부의 근로자지원프로그램(EAP; Employee Assistance Program)⁵¹⁾을 이용한 심리치료 프로그램 및 상담 참여, 그리고 서울시 감정노동센터의 심리상담 및 심리치유 프로그램을 이용하는 방법도 있다.

나아가 심리·정서 지원 프로그램 참여를 일종의 필수과정처럼 구성하여 콜센터 상담사와 보육교사가 이에 참여하도록 적극 지원해야 한다.

51) 근로복지공단의 근로자지원프로그램은 다음과 같다.



참고. 서울시 감정노동센터의 ‘감정노동 심리상담’

서울시 감정노동센터에서는 “감정노동 심리상담”을 지원하고 있음. 이 사업은 감정노동에 종사하는 서울시민을 대상으로 상시적인 1:1 심리상담 서비스를 제공하여 감정노동자들의 피해를 치유하고 개인 비용 부담을 최소화 하는데 목표를 둠. 또한, 심리상담사업은 임상경험이 풍부하고 전문 역량을 갖춘 심리상담사를 통해 감정노동으로 인한 피해를 당한 노동자에게 상담을 제공하며, 유관 심리상담 기관과 연계하여 찾아가는 심리상담을 시행함.

구분	기관 (*사전예약 필수)	연락처	해당 지역
감정노동심리상담	<총괄> 서울시 감정노동센터 - 주소: 서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층 - 접수시간: 월~금 10~17시 (점심시간 제외) - 상담시간: 화,목 10~18시/수,금 13~21시 (화~금, 점심시간은 제외)	02-722-2525	서울 전 지역
	[동북권1] 광운심리상담센터 - 주소: 노원구 광운로 20 광운대학교 한울관 218호	02-940-5580	도봉구/노원구/ 강북구/성북구/
	[동북권2] 감정노동자의 마음 지키기, 감동지기 - 주소: 성북구 보문로34길 39 5층	02-926-1272	종량구/동대문구/ 성동구
	[서북권1] 나우심리상담연구소 - 주소: 마포구 포은로 2가길 33-6, 주연빌리지 202호		은평구/서대문구/ 마포구/종로구/ 중구/용산구
	[서북권2] 힐링메이트 - 주소: 중구 장충단로 8길 39, 6층		
	[동남권1] 한국산업의료복지연구원 - 주소: 서초구 강남대로 403 대준빌딩 3층 2호	02-594-9255	서초구/강남구/ 송파구/강동구/ 광진구
	[동남권2] 한국상담연구원 - 주소: 송파구 송이로33길 6 2층	02-834-5242	
	[서남권1] 마음과 성장 - 주소: 영등포구 버드나루로 23길 24 심힐링센터	02-2675-7133	강서구/양천구/ 구로구/영등포구/
	[서남권2] 아침뜨락 - 주소: 금천구 범안로12가길 52 옥토하이츠빌 202호	02-830-6379	금천구/동작구/ 관악구

참고. 서울시 감정노동센터의 ‘감정노동 심리치유 프로그램’

- 사업목표: 간접/특수고용, 소규모 사업장 등 취약노동계층 감정노동자에게 집단 심리치유 프로그램을 제공하여 감정노동으로 인한 스트레스 조절 역량 제고
- 사업내용: 감정노동자 소규모 집단(최소 5~최대 20명)을 대상으로 다양한 심리치유 프로그램 총 20개(음악, 몸, 심리검사 등)를 편성하여 심리치유 서비스를 제공하고, 초기 신청 접수 시 개인접수 방안 등을 통해 수요자를 확대함.
- 기대효과: 사각지대에 있는 감정노동자의 심신 치유 도모, 민간사업장 감정노동자 피해 예방과 보호체계 마련으로 타 사업장으로 제도 확산 시도 및 확산

자기이해		스트레스	
1	수지에니어그램으로 나 자신을 이해하기	12	스트레스를 이겨내는 마음 스트레칭
2	공감대화, “나의 감정으로 사람 이해하기”	13	스트레스를 삶의 에너지로
3	긍정성 개발	14	마인드 바디힐링 4주 여정
4	자존감 UP! 행복하게 일하자	15	동적인 이완을 통한 자기돌봄
5	마음 톡톡! 상한 감정의 치유!	16	스트레스 때찌할 HIP CLICK ME!
6	자기탐색: 시작점의 끝은... 나!	17	마음을 찍는 사진관
7	나의 감정탐색	18	몸을 타고 떠나는 마음 치유 여행
8	몸에서 시작하고 마음으로 다시 쓰는 나의 삶	19	충전의 기술! 힐링의 예술!
9	쉬고 마무리며 내 마음 재충전	20	스트레스 다이어트! 통통한 마음 근육 만들기
10	몰입도가 높은 의미있는 조직 만들기		
11	내 속에 존재하는 힘을 찾아		

3. 콜센터 상담사 개선방안

1) 서울시 차원의 표준도급계약서 보급

콜센터의 경우 다양한 문제들의 핵심적인 원인은 도급구조에 있다는 사실이다. 현재 구조는 원청은 어떠한 책임도 지지 않으며 오로지 하청 사업장에서 누리고 싶은 것만 누리는 구조이다. 이런 상황에서는 하청 노동자들의 노동환경이 결코 개선될 수 없기 때문에, 서울시는 행정적인 개입을 해야 한다. 가장 효과적인 방법은 ‘표준 도급 계약서’를 만들고 보급하는 것이다. 표준 도급 계약서에는 다음 <표 VI-2>와 같은 내용이 포함되어야 한다. 또한 이러한 내용은 도급비용에 포함되어야 한다.

<표 VI-2> 서울시 콜센터 표준도급계약서 포함 사항 (예시)

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

2) 코로나19 방역체계 연착륙 방안 모색

콜센터는 밀접한 업무환경 때문에 감염병에 취약한 구조를 가지고 있다. 이 때문에 집단감염의 사례가 보고되고 있다. 특히 말을 많이 해야 하는 업무 특성상 마스크까지 끼고 일을 수행하는 것은 매우 어려운 일이다. 따라서 코로나19 상황에서 휴게시간을 더 늘리는 것이 필요하지만 그런 노력은 전혀 보이지 않는다. 코로나19 방역체계가 제대로 작동하기 위해서는 여러 가지 수단이 동원되어야 한다. 이를 정리하면 다음 <표 VI-3>과 같다.

<표 VI-3> 콜센터에 필요한 방역체계 (예시)

범주	세부 내용
아프면 쉬기	<ul style="list-style-type: none"> * 현재 병가 구조가 없는 것이 가장 심각한 문제이므로 병가제도를 만들어야 함. 이는 서울시의 행정지도를 통해 이루어져야 함. * ‘서울형 유급 병가 지원제도’⁵²⁾를 활용할 수 있도록 지도해야 함. 한편 지역가입자가 아닌 경우 대상이 될 수 없고 서울시에 주민등록이 되어 있어야만 하는 등의 접근성 제한은 제도개선이 필요한 영역임. 뿐만 아니라 입원과 건강검진에 한정된 것도 개선이 필요한 영역임. * 아프면 면역이 떨어져 바이러스에 취약해질 수 있음. 또한 감염병 초기 증상이 나타났을 때 즉시 격리하는 것이 다른 노동자를 위해서도 필요한 조치임.
충분한 환기	<ul style="list-style-type: none"> * 바이러스를 외부로 뿜아내기 위해서는 전체환기나 국소환기를 통한 강제환기가 이루어져야 함. 이와 같은 시설이 설치되어야 함.
소독제 및 마스크 지급 의무화	<ul style="list-style-type: none"> * 소독제와 마스크는 일종의 보호구임. 산업안전보건법⁵³⁾에 따라 보호구는 사업주가 제공하는 것이 의무로 되어 있음. 이에 따라 의무적으로 지급되어야 함.
재택근무 노력	<ul style="list-style-type: none"> * 재택근무가 가능한 구조라면 재택근무로의 전환이 가장 좋은 방법 중 하나임. * 약간의 비용을 들여 재택근무를 할 수 있는 시스템을 마련할 수 있다면 이렇게 가야 함.

52) 서울시 유급 병가 지원제도는 다음과 같이 이루어져 있다.

- ▶ 지원대상 ① 입원(공단 일반건강검진) 개시일 기준 1개월(30일) 전부터 지급시 까지 서울시 주민등록등재자로 국민건강보험 지역가입자 중 기준 중위소득 100% 이하의 근로소득자, 사업소득자가 입원 또는 공단 일반건강검진(암 검진 제외) 실시한 경우
 - ② 국민건강보험공단 지역가입자: 입원(검진)기간 동안 국민건강보험 지역가입자
 - ③ 근로소득자: 입원(공단 일반건강검진) 전월 포함 역산하여 3개월 동안 24일 이상 근로하신 분
 - ④ 사업소득자: 입원(공단 일반건강검진) 전월 포함 역산하여 3개월 동안 45일 이상 사업장을 유지한 분
 - ⑤ 중복수혜자 제외: 국민기초생활보장, 서울형기초보장, 긴급복지(국가형, 서울형)는 '생계급여'만 중복 지급 불가, 산재보험, 실업급여, 미용, 성형, 출산, 요양 목적의 입원은 제외
 - ▶ 사업시행일: 2019년 6월 1일부터 입원, 공단 일반건강검진 시 신청 가능
 - ▶ 서울 거주조건: 입원(공단 일반건강검진) 개시일 기준 1개월(30일) 전부터 지급시까지 서울시민
 - ▶ 지원일수: 연 11일(입원 10일, 공단 일반건강검진 1일)
 - ▶ 지원금액: 서울시 생활임금(2019년 81,180원 / 2020년 84,180원)
- 출처: 서울시 홈페이지

4. 어린이집 보육교사 개선방안

1) 보육서비스의 공공성 확대

가. 민간위탁 확대의 문제점

국·공립 어린이집 운영주체의 공공성을 강화해야 한다는 요구는 어제오늘의 일이 아니다. 국·공립 어린이집의 개인위탁 비율은 점차 증가 추세로, 국가가 보육의 책임을 방기하는 가운데 현장에서 보육 서비스 질 하락은 물론 보육교사들의 노동조건 악화 등 여러 문제가 심화하고 있다.

<표 VI-4> 국·공립 어린이집 위탁 운영 형태⁵⁴⁾

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

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

53) 산업안전보건기준에 관한 규칙에 따르면 ‘제31조(보호구의 제한적 사용) ① 사업주는 보호구를 사용하지 아니하더라도 근로자가 유해·위험작업으로부터 보호를 받을 수 있도록 설비개선 등 필요한 조치를 하여야 한다. ② 사업주는 제1항의 조치를 하기 어려운 경우에만 제한적으로 해당 작업에 맞는 보호구를 사용하도록 하여야 한다.’고 적시되어 있다. 이는 강제환기 등을 기본으로 해야 하지만 그렇게 하기 어려운 경우 제한적으로 보호구를 착용하도록 한다는 의미이다.

54) 2018년 전국보육실태조사_어린이집조사보고 p.67, 보건복지부, 육아정책연구소.

<표 VI-4>에서 확인할 수 있듯이 전체 국·공립 어린이집 중 직영으로 운영되는 어린이집의 비율은 고작 5.8%에 불과하다. 개인 위탁 어린이집의 비중이 무려 54.6%에 달하며, 사회복지 법인위탁 15.2%, 종교법인 위탁 9.6%, 단체 위탁 5.8%, 학교법인 위탁 4.1% 순이다. 특히 주목할 것은 소재지별로 개인위탁 비율은 중소도시와 읍면 지역에서 각각 71.7%, 75.9%로 평균보다 높은 수준이었으며, 규모별로는 20명 이하에서 개인 위탁 비율이 76.5%로 월등히 높게 나타났다. 개인 위탁 비율은 2009년 이후 점차 증가하는 경향이 뚜렷한 반면, 직영 비율은 2009년 16.6%였다가 점차 감소하여 2015년 이후로는 5%대로 하락하였다.

해당 통계에서 나타나듯 현재 국·공립 어린이집은 무늬만 국·공립이지 직영 비중이 매우 낮고 위탁 비중이 높아 공공성을 담보하기 어렵다. 특히 개인위탁의 비중이 점점 높아지고 있고, 지역 또는 소규모 어린이집의 경우 개인위탁의 비중이 높는데 해당 어린이집들의 경우 근무여건 등이 대도시 직영 어린이집에 비해 훨씬 열악할 것으로 예상되므로 그에 따른 여러 노동법 위반 및 괴롭힘 사례 등이 발생할 여지가 커진다.

또한 사실상 지자체로부터 위탁받아 어린이집을 운영하는 원장은 절대적인 운영 재량권을 갖고 있지 못함에도 불구하고 교사입장에서는 어린이집의 문제를 구조의 문제로 보지 못하고 원장 개인의 문제로 돌리기 쉬운 구조이기도 하다.

따라서 이러한 문제점들의 개선방안으로 다음과 같이 3가지를 제시한다.

첫째, 기존 민간위탁 어린이집의 구 직영 전환

그동안 정부와 지자체가 국공립 어린이집을 민간위탁에 맡겼던 것은 ‘민간 운영 주체의 전문성’ 등의 미명 아래 스스로 책임져야 할 공공 서비스를 민간으로 이전시켰기 때문이다. 그러나 민간위탁 확산에 따른 부작용이 드러나면서 일부 자치구들은 기존 민간에 맡겼던 어린이집을 구 직영 체제로 전환하려는 움직임도 보이고 있다.

최근 서울시 최초로 중구가 구내 민간위탁 어린이집을 직영으로 단계적 전환하여 시설관리공단에서 운영하도록 한 사례이다. 일부 학부모들이 구 직영 체제 전환에 따른 전문성 감소 및 구청 개입 등 부작용을 언급하기도 하였으나 이미 전환이 완료된 어린이집에서는 보육의 질 상승, 보육교사에 대한 급여 인상, 정년보장 등 처우개선 등이 이루어졌다는 평가를 얻었다.⁵⁵⁾

궁극적으로는 정부와 지자체가 단순히 보육교사 대상 재교육 및 어린이집 회계 감시 등 임시방편에 그치지 말고 직접 운영을 통한 공공성 확보에 나서야 한다.

둘째, 공공 ‘보육교사 풀(POOL)’ 모델

보육 서비스는 국가와 지방자치단체가 100% 비용을 부담하는 공공 서비스이다. ‘영유아보육법 제4조(책임) 제4항’에서도 “국가와 지방자치단체는 보육교직원의 양성 및 근로여건 개선을 위하여 노력하여야 한다”고 명시하고 있다.

그러나 위에서 살펴본 대로 현재 다수 어린이집에서 보육교사 채용에 대한 인사권이 전적으로 원장에게 부여되어 있고, 채용과정에서 ‘블랙리스트’ 문제 및 민간이나 가정어린이집의 경우 보육교사 결원 시 대체교사 수급에 어려움을 겪고 있다. 따라서 보육교사 채용과정에서의 공정성을 확보하고 이직시 불이익을 최소화하는 방안으로서 공공 보육교사 인력 풀(POOL)을 조성하여 어린이집에 수급하는 방안을 고민해볼 수 있다.

유사한 제도로서 서울시 출연기관으로서 2019년 2월 출범한 ‘서울시사회서비스원’의 모델을 살펴볼 수 있다. 서울시사회서비스원은 아동, 어르신, 장애인 등에 대한 돌봄 영역의 사회서비스를 공공에서 직접 제공하는데, 현재 국공립어린이집 5곳(노원·서대문·은평·중랑·영등포)을 위탁 운영 중이다.

최근 돌봄 노동자 실태 및 정책 개선방안을 논의한 토론회에서 전문가들은 시행 초기 사회서비스원 모델이 여전히 보완해야 할 점들도 있지만 어

55) 2020. 9. 17. 서울신문, ‘어린이집 안심 밥상 만든 중구, 조리사 처우 높이고 식단 개선 https://go.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20200917012001&wlog_tag3=daum

린이집 원장, 보육교사들을 블라인드 방식으로 직접 고용함으로써 민간위탁체에 비해 교사들에 대한 고용안정, 대체·전문인력 수급 등을 담보할 수 있음을 장점으로 꼽기도 했다.⁵⁶⁾

셋째, 위탁 관련 절차 및 기준 강화

공공 서비스의 폭을 한꺼번에 확대할 수 없다면, 현행법 제도상의 미비점을 보완하는 방식도 고민해볼 필요가 있다.

우선 현행법상 지자체별 민간위탁에 관련한 선정 기준 등은 각 지자체별로 꾸려지는 지방보육정책위원회가 정하도록 되어 있다. 영유아보육법 제12조(국공립어린이집의 설치) 제2항에 따르면 “국가나 지방자치단체가 국공립어린이집을 설치할 경우 제6조제1항에 따른 지방보육정책위원회의 심의를 거쳐야 한다”고 명시하고 있고, 같은 법 제24조(어린이집의 운영기준 등) 제2항은 “국가나 지방자치단체는 제12조에 따라 설치된 국공립어린이집을 법인·단체 또는 개인에게 위탁하여 운영할 수 있다”라고 정하고 있다.

그런데 각 지방자치단체가 공립 어린이집을 민간에 위탁할 경우 어린이집 설치 및 운영 위탁에 관한 사항은 각 지자체별로 설치, 운영되는 ‘지방보육정책위원회’가 심의하도록 하고, 지방보육정책위원회의 구성은 영유아보육법 시행령에 따라 ‘보호자 대표(학부모)’, ‘어린이집 원장’, ‘보육교사’ 등이 차지하는 비중이 절반 이상이다.⁵⁷⁾

보육교사 심층면접에서도 확인되었듯이 ‘한국어린이집총연합회’를 정점으

56) 2020. 10. 31. 아시아경제, ‘보육교직원은 급여 인상 필요, 요양보호사는 감정노동 호소’, <https://www.asiae.co.kr/article/2020103115251925914>

57) 영유아보육법 제6조(보육정책위원회의 구성)

③ 지방보육정책위원회의 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선하며, 위원은 법 제6조 제2항에 따른 보육전문가, 어린이집의 원장 및 보육교사 대표, 보호자 대표 또는 공익을 대표하는 자, 관계 공무원(지방의회의원은 제외한다) 중에서 해당 지방보육정책위원회가 속하는 지방자치단체의 장이 위촉하거나 임명하는 사람이 된다. 이 경우 위원의 구성비율은 다음 각 호와 같다.

1. 보호자 대표 및 공익을 대표하는 자: 전체 위원의 100분의 45 이상
2. 보육전문가: 전체 위원의 100분의 20 이하
3. 관계 공무원: 전체 위원의 100분의 15 이하
4. 어린이집의 원장: 전체 위원의 100분의 10 이하
5. 보육교사 대표: 전체 위원의 100분의 10 이하

로 각 지역별 원장 이익단체가 존재하고, 이 단체들은 각 지자체별 ‘보육정책위원회’에도 영향력을 행사하고 있다. 어린이집 원장들이 보호자 대표 등과 결탁할 경우 객관적이고 공정한 위탁 절차가 담보되기 어렵다. 더욱이 보육교사들은 지자체별 지방보육정책위원회가 매우 형식적으로 운영되고 있어 철저한 검증을 거친 위탁체 선정이 요원하다고 지적하기도 했다.

위탁체 선정 기준 역시 지자체별 재량에 맡겨져 있어 천차만별이다. 영유아보육법 제24조 제2항은 “(국가나 지자체가 민간에 어린이집 운영을 위탁할) 경우 최초 위탁은 보건복지부령으로 정하는 국공립어린이집 위탁체 선정관리 기준에 따라 심의한다”고 되어있어 최초 위탁 이후 재위탁 시 선정관리 기준은 각 지자체의 지방보육정책위원회가 재량껏 마련한다는 한계가 있다.

이러한 문제를 개선하기 위해서는 지방보육정책위원회의 형식적 운영을 방지할 제도적 장치를 마련하고 위원회 운영에 어린이집 원장들로 구성된 이익단체의 입김이 개입되지 않도록 지자체 차원의 상시 관리 감독도 요구된다. 특히 지방자치단체가 ‘민간위탁 평가지표’ 등에 ‘직장 내 괴롭힘 지표’를 신설하고 이를 위반한 어린이집은 재위탁이 불가능하도록 패널티를 부여하는 등의 방안도 적극 고려해 볼 만하다.

2) 평가인증제도 보완

어린이집에 대한 ‘평가인증제도’는 영유아보육법 제30조(어린이집 평가)⁵⁸⁾에 근거하여 보건복지부장관이 어린이집에 대해 평가인증을 하고 그 결과에 따라 정부가 평가 등급을 매겨 보육 서비스의 질을 담보한다는 제도이다. 지난 2006년 도입 이후 전체 어린이집의 80%가량이 해당 인증을 받았고, 2019년 6월부터는 법 개정으로 기존처럼 신청한 어린이집에 국한하지 않고 모든 어린이집이 3년마다 의무적으로 평가를 받아야 한다.

58) 영유아보육법 제30조(어린이집 평가)

① 보건복지부장관은 영유아의 안전과 보육서비스의 질 향상을 위하여 어린이집의 보육 환경, 보육과정 운영, 보육인력의 전문성 및 이용자 만족도 등에 대하여 정기적으로 평가를 실시하여야 한다.

그러나 현행 어린이집에 대한 평가인증제도는 59개의 평가항목이 지나치게 형식적이고 보육교사들이 평가인증 준비를 위해 투입하는 시간도 최소 3~4개월로 소모적이라는 한계가 끊임없이 지적됐다. 특히 평가지표의 보완으로 아동에 대한 인권, 안전 조치 등에 대한 지표가 신설, 강화되기도 하였으나 여전히 보육교사에 대한 갑질 등 어린이집 원장의 인권경영 수준을 점검할 항목이 전무하다.

따라서 향후 평가인증 항목에 노동관계법령 준수 및 관련 예방교육 이수 현황 등 인권경영 지표를 추가하는 방안을 적극적으로 고려해 볼 만하다.

참고문헌

○ 국내 연구자료

- 감정노동전국네트워크 (2019). 감정노동자 보호와 직장내 괴롭힘 실태조사 결과보고서.
- 강지연, & 이민주. (2016). 간호시간 직장내 괴롭힘 발생률에 관한 체계적 문헌고찰과 메타분석. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 9(1). p.1
- 고용노동부 (2019). 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」.
- 구미영·천재영·서유정·정슬기 (2015). 여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호 방안. 한국여성정책연구원.
- 국가인권위원회 (2017). 직장 내 괴롭힘 실태조사.
- 김근주 (2019). 직장 내 괴롭힘 방지법의 현황과 과제. *노동리뷰*, pp.47-52.
- 김성희 외 (2008). 콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사. 국가인권위원회 발간자료.
- 김성희·김진희·남우근·손정순·이남신·조임영 (2013). 간접고용노동자 인권상황 실태조사.
- 김연·유재두·방소영 (2012). 보육교사 인권상황 실태조사. 서울: 국가인권위원회 발간자료.
- 김은영 (2012). 보육교사의 노동권 등 인권상황 실태조사. 국가인권위원회
- 김종진 (2013). 배움터: 서비스산업 노동과정과 실태 14: 콜센터 상담원 노동과정과 실태. *노동사회*, 172, pp.112-129.
- 김종진 외 (2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 김형배 (2018). 「노동법」.
- 남용, 김지원, 김용규, 구정완, 박정일. (2010). 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 설문도구(NAQ-R)의 신뢰도와 타당도. *대한직업환경의학회지*, 22(2), 129-139.
- 노동법실무연구회 (2019). 「근로기준법 주해」.
- 박찬임·이승렬·윤자영·신현구 (2013). 돌봄서비스 종사자의 산업재해 실태와 보호방안. 한국노동연구원. 정책연구(2)
- 보건복지부 (2019). 2018 보육통계.

- 보건복지부·육아정책연구소 (2018). 전국보육실태조사 어린이집 조사보고서.
- 송민수·김정우 (2017). 근로환경 특성이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향. 분쟁해결연구. 제15권 제2호, pp.37-71.
- 서유정·이지은 (2016). 국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구. 한국직업능력개발원.
- 서울지방변호사회 (2019). 「직장갑질 법률매뉴얼」.
- 신권철 (2019). 직장 내 괴롭힘의 법적 개념과 요건. 노동법학 제69호, 한국노동법학회.
- 여유진 외 (2019). 2019년 한국복지패널 기초분석 보고서. 한국보건사회연구원.
- 유기종 (2010). 금융기관 콜센터 근로자의 고충처리에 관한 실증 연구. 노동연구, 20, pp.195-239.
- 유해미·강은진·권미경·박진아·김동훈·김근진 외 (2018). 2018년 전국보육실태조사 - 어린이집 조사 보고. 보건복지부, 육아정책연구소 발간자료.
- 윤자영 (2012). 돌봄서비스 일자리 근로조건의 현황과 과제. 노동리뷰, pp.52-66.
- 이아영, 이상민, 주미옥. (2020) 인사관리 특성이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향: 근로자발언기구의 조절 효과를 중심으로. 산업관계연구, 30(1). p.78
- 이병훈·강혜영·권현자·김종성 (2006). 콜센터의 고용관계와 노동문제. 한국노동연구원.
- 이형진. (2006) 직장 내 괴롭힘에 관한 연구. 국내석사학위논문 고려대학교 대학원, p.4-5
- 장세진, 강희태, 고상백, 김인아, 김형렬, 오성수, 윤진하, 정다이. (2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구. 안전보건공단.
- 장흥근·강병식·반정호·김종진 (2014). 사회서비스 부문 숙련공간의 탐색 - 사회복지, 요양, 보육서비스 종사자를 중심으로. 한국노동연구원.
- 정진주 외 (2017). 감정노동의 시대, 누구를 위한 감정인가?. 사회건강연구소 발간자료.
- 정흥준 (2016). 콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구. 한국노동연구원.
- 조임영 (2012). 직장 내 괴롭힘과 프랑스 노동법. 노동법논총. 25. 1-43.
- 조은정·한태영 (2019). 직장 내 괴롭힘에 대한 팀 요인의 영향 및 팀 내 권력불균형의 상호작용효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 32(2), pp.241-263.

직장갑질119·공공상생연대기금(2019), 2019 보육교사 설문조사 보고서

질병관리본부 (2017). 국민건강영양조사 제7기 1차년도(2016) 주요결과. 보건복지부.

최효마·박은정·이혜민 (2010). 보육교사 노동자 인권 인식 및 교육 현황 연구. 육아정책연구소.

통계청. 전국사업체조사, 각 연도(2006~2018).

통계청. 서비스업조사, 각 연도(2016~2018).

한국노동연구원(2006), 콜센터의 고용관계와 노동문제.

한국노동연구원 (2013). 보육교사 건강과 안전에 관한 실태조사.

홍성수·구미영·김정혜·김동현·박주영·엄진령·조경배·주형민·문유진 (2017). 직장 내 괴롭힘 실태조사. 국가인권위원회.

○ 국외 연구자료

Adams, A. (1992a), *Bullying at work: How to confront and overcome it*. London, UK, Virago Press.

Aquino, K. and Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, No.6, p.1023

Ashforth, B. and R. Humphrey (1993). Emotional Labor in Service Roles : The Influence of Identity. *Academy of Management Review* 18, pp.88-15.

Bassman, E. S. (1992). *Abuse in the workplace: Management remedies and bottom line impact*. Westport CT: Quorum Books.

Bowling, N.A. and Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.5, p.998.

Brodsky, C. (1972), "The harassed worker," Lexington, MA: D.C. Health and Company.

Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of The Scandinavian Approach. *Agression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.

- Einarsen, S., Hoel, H. and Cooper, C. eds. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International Perspectives in Research and Practice*, CRC Press.
- Einarsen, S., Raknes, B.R.I. and Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.4, No.4, pp.381-401.
- Einarsen, S., and Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, pp.247-263.
- Fernandez, M. and M. Lourdes Sosa. (2005). Gendering the job: Networks and recruitment at a call center. *American Journal of Sociology* 111, no. 3 pp.859-904.
- Einarsen S, Hoel H, Notelaers G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
- Fernie, S. and D. Metcalf (1998). (Not) Hanging on the Telephone : Payment System in the New Sweatshops. Discussion Paper 390, Centre for Economic Performance, London School of Economics
- Grandey, A.A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), p.95.
- Holman, David, Claire Chissick, and Peter Totterdell. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion* 26, no.1 pp. 57-81.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, Vol.5, No.2, pp.119-126.
- Olweus, D.(1993). Bully/victim problems among schoolchildren: Long-term consequences and an effective intervention program.
- Sczesny, S. and D. Stahlberg (2000). Sexual Harassment over the Telephone : Occupational Risk at Call Centres. *Work and Stress*, 14(2), pp.121-136.
- Taylor, P. and P. Bain(1999). An Assembly Line in the Head : Work and Employee Relations in the Call Center. *Industrial Relations*, 30(2), pp.101-117.

Thompson, P. and C. Warhurst (1998). *Workplaces of the Future*, London : Macmillan.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, Vol.20, pp.70-85.

[부록 1] 질문지(콜센터 상담사)

※응답내용은 통계법 제33조에 의하여 비밀이 보장됩니다.

감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태조사(콜센터)

안녕하십니까?

서울시 감정노동종사자 권리보호센터는 서울시 감정노동자의 권리를 적극적으로 보호하기 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁운영하는 기관입니다.

서울시 감정노동종사자 권리보호 종합계획에 의거하여, 저희 센터에서는 “감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태조사”를 실시하고자 합니다.

본 설문은 개인의 노동환경과 건강, 감정노동, 직장 내 괴롭힘, 개선대책 등에 관한 질문으로 구성되어 있습니다. 질문을 읽으시고 귀하의 현재 상황과 가장 부합하다고 생각하는 답변을 하나만 골라 해당 번호에 표시(√, 또는 ● 등)하여 주시기 바랍니다.

통계법 제33조에 의거하여 모든 정보는 통합 분석의 기초자료로만 활용되며, 고유한 개인정보는 노출되지 않고, 엄격히 보장됩니다. “감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태”를 정확히 파악할 수 있도록 빠지는 항목 없이 작성을 부탁드립니다.

설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2020년 8월

[조사 담당자] 서울시 감정노동종사자권리보호센터 연구교육팀

*TEL : 070-4610-7138, E-mail : researchedu@emotion.or.kr

A. 노동조건 실태

1. 귀하의 고용 형태는 무엇에 해당합니까?

- ① 전일제 ② 파트타임 ③ 기타 ----

2. 귀하께서는 노동조합에 가입했습니까?

- ① 노동조합 없음
 ② 노동조합이 있으나, 가입대상이 아님
 ③ 노동조합이 있고 가입대상이지만, 노조에 가입하지 않음
 ④ 노동조합에 가입했음

3. 귀하의 근로환경에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	매우 그렇다	약간 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1) 식사시간은 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④
2) (식사시간 외 휴게시간이 있는 경우) 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④
3) 연차휴기는 법적 일수만큼 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④
4) 병가는 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④

4. 귀하의 하루 평균 근로시간은 어떻게 되십니까? (식사시간 제외)

() 시간 () 분

5. 한 끼 평균 식사시간 : () 분

6. 식사시간 외 휴게시간 : () 분

7. 일주일 평균 출근 일수 : 주 () 일

8. 귀하는 근무 중 식사를 주로 어떻게 해결하십니까?

- ①회사가 제공하는 식당에서 한다 ②회사 주변 식당에 가서 사 먹는다
 ③집에서 도시락을 싸와 먹는다 ④굶는다

9. 코로나19 확산 당시 귀하가 근무하시는 회사에서는 어떠한 조치를 실시하였나요? 해당하는 곳에 모두 체크해 주십시오.

- ①마스크 지급 ②손소독제 지급 ③칸막이 확대 ④공기청정설비 도입
 ⑤주기적인 전체 환기 ⑥작업장, 작업대 등 매일 소독 ⑦매일 발열체크
 ⑧코로나 증상이 있을 때 쉴 수 있도록 함 ⑨ 재택근무 허용

B. 직장 내 괴롭힘 실태

1. 다음 문항은 귀하께서 지난 6개월 내 직장 내(동료나 상사 간) 겪을 수 있는 다양한 경험에 관한 질문입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 곳에 V체크해 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 없음	한 달에 1번 미만	한 달에 1번 정도	한 주에 1번 정도	거의 매일
1) 누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
3) 나의 자격(증)이나 능력 이하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4) 책임져야 할 부분이 없어지거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체된 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5) 직장 내에서 나에게 관한 험담이나 안 좋은 소문이 돈 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6) 누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7) 누군가 나의 인격, 태도, 사생활에 대해 모욕이나 비난을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
8) 누군가 나에게 고향을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9) 손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길을 가로막기 등으로 위협을 받은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
10) 직장 내에서 누군가 나의 사적을 종용하는 암시를 준 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
11) 누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
12) 누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
13) 누군가 나의 일에 대해 지속적으로 비난한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
14) 직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
15) 나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 몹쓸 장난을 친 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
16) 불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
17) 나에게 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
18) 누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
19) 복지혜택(휴가, 병가, 육아휴직 등)을 쓰지 못하도록 압력을 받은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
20) 누군가 나를 지나치게 귀찮아하거나 괴롭히거나 비꼰 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
21) 직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
22) 폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

C. 감정노동 실태

1. 아래 내용은 귀하께서 업무를 수행하시는 과정에서 겪을 수 있는 감정노동에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 V체크해 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇 다	매우 그렇다
고객을 대할 때 기관의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	①	②	③	④
업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④
고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	①	②	③	④
고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
기관이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).	①	②	③	④
고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 기관으로부터 부당한 처우를 받는다.	①	②	③	④
고객 응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 기관 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④
기관 내에 고객 응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	①	②	③	④
고객 응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	①	②	③	④
고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

D. 직무 스트레스

1. 귀하께서 담당하시는 업무부담에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 체크해 주십시오.

- ① 하루에 담당하는 업무부담(콜수, 목표량 등)이 적절하여 충분히 해결할 수 있을 만한 수준이다.
- ② 하루에 담당하는 업무부담(콜수, 목표량 등)이 약간 많은 편이지만 해결할 수 있을 만한 수준이다.
- ③ 하루에 담당하는 업무부담(콜수, 목표량 등)이 다소 많아서 약간 벅찬 수준이다.
- ④ 하루에 담당하는 업무부담(콜수, 목표량 등)이 매우 많아서 크게 부담이 느껴지는 수준이다.

2. 아래 항목에 대한 귀하의 만족도는 어느 정도입니까? 가장 가깝다고 생각하시는 번호에 체크(□)해 주시기 바랍니다.

응 교육					
2. 홍보 강화: 서울시 직장 내 괴롭힘 금지 및 대응체계 홍보, 대응 매뉴얼 제작 및 배포	①	②	③	④	⑤
3. 취업규칙 개정: 관련 사항을 취업규칙에 반영하여 내부 규정으로 마련	①	②	③	④	⑤
4. 상담 창구 지원: 근무 시간 내 상담 창구 이용할 수 있도록 지원	①	②	③	④	⑤
5. 피해자 회복을 위한 지원체계 구축: 심리치료 및 의료비, 소송비 지원	①	②	③	④	⑤
6. 모니터링 체계 마련: 2차 피해 및 재발 방지 모니터링	①	②	③	④	⑤
7. 구제 기관(고용노동부, 국가인권위원회, 노동위원회) 및 절차의 법제화	①	②	③	④	⑤
8. 5인 미만 사업장 괴롭힘 행위에 대한 규율 마련	①	②	③	④	⑤
9. 사용자의 법적 의무 강화	①	②	③	④	⑤
10. 산업재해 인정: 괴롭힘을 산업재해 범주에 포함	①	②	③	④	⑤

G. 조사 참여자 인구사회학적 특성

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 여성 ② 남성

2. 귀하의 출생년도는 어떻게 되십니까? _____ 년생

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸(전문대 포함) ④ 대학원 이상(재학 포함)

4. 귀하는 현재의 콜센터에서 일한지는 얼마나 되십니까?

(중간에 휴직이 있을 경우 제외하고 기간 기입)

_____ 년 _____ 개월

5. 귀하는 콜센터 업무를 수행한 총 기간이 얼마나 되십니까? (이전 직장 포함)

(중간에 휴직이 있을 경우 제외하고 기간 기입)

_____ 년 _____ 개월

[부록 2] 질문지(어린이집 보육교사)

※응답내용은 통계법 제33조에 의하여 비밀이 보장됩니다.

감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태조사(보육교사)

안녕하십니까?

서울시 감정노동종사자 권리보호센터는 서울시 감정노동자의 권리를 적극적으로 보호하기 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁운영하는 기관입니다.

서울시 감정노동종사자 권리보호 종합계획에 의거하여, 저희 센터에서는 “감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태조사”를 실시하고자 합니다.

본 설문은 개인의 노동환경과 건강, 감정노동, 직장 내 괴롭힘, 개선대책 등에 관한 질문으로 구성되어 있습니다. 질문을 읽으시고 귀하의 현재 상황과 가장 부합하다고 생각하는 답변을 하나만 골라 해당 번호에 표시(√, 또는 ● 등)하여 주시기 바랍니다.

통계법 제33조에 의거하여 모든 정보는 통합 분석의 기초자료로만 활용되며, 고유한 개인정보는 노출되지 않고, 엄격히 보장됩니다. “감정노동과 직장 내 괴롭힘 실태”를 정확히 파악할 수 있도록 빠지는 항목 없이 작성을 부탁드립니다.

설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2020년 8월

[조사 담당자] 서울시 감정노동종사자권리보호센터 연구교육팀

*TEL : 070-4610-7138, E-mail : researchedu@emotion.or.kr

A. 노동조건 실태

1. 귀하께서 근무하시는 어린이집의 유형은 무엇입니까?

- ① 국공립 어린이집 ② 민간 어린이집(직장, 법인 등 포함) ③ 기타_____

2. 귀하의 고용형태는 무엇입니까?

- ① 정규직 ② 무기계약직 ③ 기간제 계약직
 ④ 시간제(파트타임) ⑤ 기타 _____

3. 귀하께서는 노동조합에 가입했습니까?

- ① 노동조합 없음
 ② 노동조합이 있으나, 가입대상이 아님
 ③ 노동조합이 있고 가입대상이지만, 노조에 가입하지 않음
 ④ 노동조합에 가입했음

4. 귀하의 근로환경에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	매우 그렇다	약간 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1) 식사시간은 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④
2) (식사시간 외 휴게시간이 있는 경우) 규정된 시간만큼 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④
3) 연차휴가는 법적 일수만큼 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④
4) 병기는 자유롭게 쓸 수 있습니까?	①	②	③	④

5. 귀하의 하루 평균 근로시간은 어떻게 되십니까? (식사시간 제외)

() 시간 () 분

6. 한 끼 평균 식사시간 : () 분

7. 식사시간 외 휴게시간 : () 분

8. 일주일 평균 출근 일수 : 주 () 일

B. 직장 내 괴롭힘 실태

1. 다음 문항은 귀하께서 지난 6개월 내 직장 내(동료나 상사 간) 겪을 수 있는 다양한 경험에 관한 질문입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 곳에 V체크해 주시기 바랍니다.

- ① 그냥 참고 있었다.
- ② 가족이나 친구에게 도움을 요청하였다.
- ③ 직장 동료에게 도움을 요청하였다.
- ④ 직장 내 고충처리부서, 노조 등에 도움을 요청하였다.
- ⑤ 전문기관(고용노동부, 서울시 노동정책담당관, 직장갑질 119 등)에게 도움을 요청하였다.
- ⑥ 기타-----

4. 귀하의 직장에서 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 다음과 같은 조치가 가능할 것이라고 생각하십니까?

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 직장 내 괴롭힘 상담을 원하는 피해자, 대리인, 목격자는 누구나 직장 내 괴롭힘 신고센터, 서울시 시민인권보호관에 상담을 신청할 수 있다.	①	②	③	④
2) 신고인 및 피해자 상담을 통해 행위자로부터 분리를 원할 경우 행위자와의 분리가 가능하다.	①	②	③	④
3) 직장 내 중재 가능한 사람(부서장 등)은 피해상황 발생 시 피해자와 가해자를 공정하게 조사할 수 있다.	①	②	③	④
4) 피해 사건내용과 인적사항 등의 비밀보장이 제대로 이뤄질 수 있다.	①	②	③	④
5) 정식조사절차를 통해 행위자에 대한 적절한 징계 등의 조치가 가능하다.	①	②	③	④

C. 감정노동 실태

1. 아래 내용은 귀하께서 업무를 수행하시는 과정에서 겪을 수 있는 감정노동에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 V체크해 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
학부모를 대할 때 기관의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	①	②	③	④
업무상 학부모를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다.	①	②	③	④
학부모를 응대할 때 나의 강정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	①	②	③	④
학부모를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
기관이 요구하는 대로 학부모에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV 등).	①	②	③	④
학부모 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 기관으로부터 부당한 처우를 받는다.	①	②	③	④
학부모 응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 기관 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④
기관 내에 학부모 응대과정에서 문제(악성 학부모 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	①	②	③	④
학부모 응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	①	②	③	④
학부모의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

◎ 집필진

- 공선영 (서울시 감정노동종사자권리보호센터 연구교육팀장)
- 김미송 (서울시 감정노동종사자권리보호센터 연구위원)
- 김유경 (돌꽃 노동법률사무소 대표노무사)
- 신하나 (법무법인 덕수 변호사)
- 최권호 (경북대학교 사회복지학부 교수)
- 한인임 (노동환경건강연구소 연구원)
- 이재은 (고려대학교 일반대학원 경영학과 석사)

감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구

- 발행연월일 2020년 12월 30일
- 발행인 이정훈
- 발행처 서울시 감정노동종사자 권리보호센터
서울특별시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층
02) 6929-2524, www.emotion.or.kr

ISBN 979-11-966336-5-3

(비매품)