

# 시립병원 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 매뉴얼

- 서울의료원 중심으로 -



서울특별시  
공공보건의료재단  
SEOUL HEALTH FOUNDATION



# 목 차

## I. 직장 내 괴롭힘이란

1. 직장 내 괴롭힘이란	2
2. 직장 내 괴롭힘의 구성 요건	4
3. 직장 내 괴롭힘 판단 요소	6
4. 직장 내 괴롭힘 판단 기준	8
5. 취업규칙 개정	12
6. 제도의 실효성 관련	14

## II. 우리병원의 직장 내 괴롭힘 예방 조직 만들기

1. 직장 내 괴롭힘 처리 담당 조직과 담당자 지정	18
2. 직장 내 괴롭힘 관련 위원회 역할 및 구성	20
3. 직장 내 괴롭힘 포함된 취업규칙 개정	23
4. 직장 내 괴롭힘 교육	25
5. 직장 내 괴롭힘에 대한 병원장 및 부서장의 책임과 의무	28

## III. 우리병원의 직장 내 괴롭힘 사건처리 방법 점검하기

1. 직장 내 괴롭힘 사건 처리	32
2. 직장 내 괴롭힘 사건 처리 절차	34
3. 직장 내 괴롭힘 사건 접수	35
4. 직장 내 괴롭힘 상담	37
5. 직장 내 괴롭힘 조사	39
6. 직장 내 괴롭힘 사실 확인 시 조치	41
7. 직장 내 괴롭힘 모니터링	43

## IV. 우리병원의 직장 내 괴롭힘 재발방지 관리하기

1. 사후조치	46
2. 교육	48
3. 정신건강 관리	49
4. 실태조사 하기	51
5. 상호 존중하는 조직문화	53

## 부록

1. (예시) 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 개정안	56
2. (예시) 직장 내 괴롭힘 관련 운영매뉴얼	59
3. 시립병원 직장 내 괴롭힘 행위 예시 및 사례	66
4. (예시) 운영 권고사항	69
5. 관련 서식	70

## 들어가면서...

### 매뉴얼의 목적

직장 내 괴롭힘은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무 상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위입니다(근로기준법 제76조의 2) 직장 내 괴롭힘은 근로자에게 영향을 미칠 뿐만 아니라 이 직의도를 높임으로서 조직의 생산성을 저하시키는 등 조직에도 상당한 영향을 미칠 수 있습니다.

병원은 의사, 간호사 등 다양한 직종의 종사자들이 협업하여 근무하고 있을 뿐만 아니라 생명을 다루고 있어 경직된 조직문화를 가지고 있습니다. 직장 내 괴롭힘은 당사자 간 개인 문제가 아니라 병원의 책임으로 인식되어야 합니다.

이 매뉴얼은 서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼을 포함한 기존 매뉴얼과 시립병원 직장 내 괴롭힘 기관단위 실태조사를 바탕으로 시립병원별 직장 내 괴롭힘을 예방하고 대응하기 위해 기관이 알아야 하는 가이드라인을 제공하고자 제작되었습니다.

### 매뉴얼의 구성 및 활용방법

이 매뉴얼은 병원의 직장 내 괴롭힘 예방 조직 만들기, 직장 내 괴롭힘 사건처리 점검하기, 직장 내 괴롭힘 재발방지 관리하기, 부록으로 구성되었으며, 현장에서 활용성을 높이고자 실무자와 전문가의 자문을 받아 작성되었습니다.

매뉴얼의 적용대상은 직장 내 근로자의 계약형태(정규직·비정규직)와 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자에게 적용될 수 있도록 합니다.

매뉴얼에 기술된 내용은 서울시 직장 내 괴롭힘 매뉴얼의 내용을 토대로 병원의 직장 내 괴롭힘을 예방할 수 있으며 건강한 조직문화를 만들기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다. 또한 이 매뉴얼은 서울의료원 상황을 참고하여 개발되었으므로 각 병원 상황에 맞게 수정하여 사용할 수 있습니다.

이 매뉴얼이 시립병원의 건강한 조직문화를 조성하는데 활용되길 바랍니다.

|

---

# 직장 내 괴롭힘이란



## 1 직장 내 괴롭힘이란

사용자 또는 근로자가 다른 근로자에게 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

### 근로기준법

#### ○ 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

**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.

#### ○ 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치 의무

**제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)** ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

- ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 사용자는 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

## ○ 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치 사항에 관한 취업규칙 필수 기재업무

**제93조(취업규칙의 작성·신고)** 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. ~ 10. (생략)
11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항
12. · 13. (생략)

## ○ 직장 내 괴롭힘 발생의 신고·주장을 이유로 해고 등 불이익 조치 시 형사 처벌

**제109조(벌칙)** ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제 65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

- ② (생략)



## 2 직장 내 괴롭힘의 구성 요건

### 🔍 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하였을 것

- (지위의 우위) 기본적으로 지휘 명령 관계에서 상위에 있는 경우이나, 직위·직급 체계상 상위임을 이용한 경우에도 인정 가능
- (관계의 우위) 개인 대 집단과 같은 수적 측면, 나이·학벌·성별·출신 지역·인종 등 인적 속성, 근속연수·전문지식 등 업무역량, 노조·직장협의회 등 근로자 조직의 구성원 여부, 감사인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등에 있어 상대방이 저항하기 어려운 개연성이 높은 경우 인정할 수 있음

- 통상적인 사회적 평가를 토대로, 행위자-피해자 간 이를 달리 평가해야 할 특별한 사정이 있는지를 함께 확인하여 고려

### 🔍 업무상 적정범위를 넘은 행위일 것

- 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것으로서,
  - ① 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않는 경우거나,
  - ② 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되는 행위일 경우에 해당
- 직접적인 업무수행 중에 발생한 경우가 아니더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우에도 인정 가능하지만,

- 사용자가 업무관련성이 없는 모든 직장 내 인간관계상 갈등 상황에 대하여 근로기준법에 따른 조치를 취해야 하는 것은 아님



### 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

○ (신체적·정신적 고통) 객관적으로 피해 사실을 입증할 수 있으면 인정될 수 있으며,

- 설령 행위자에게 의도가 없었다고 하더라도 문제되는 행위로 인정될 수 있음

○ (근무환경 악화) 피해자가 능력을 발휘하는데 상당한 지장이 발생하는 것을 의미

- 업무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정하는 등 인사권의 행사 범위에는 해당할 수 있더라도 사실상 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 인정될 수 있음  
당사자 간 관계, 행위 장소·상황, 행위에 대한 피해자의 반응, 행위의 내용·정도, 일회성·계속성 여부 등 구체적 사정을 종합적으로 판단하되, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 판단



### 3 직장 내 괴롭힘 판단 요소

#### Q 행위자

○ 괴롭힘 행위자가 사용자 또는 근로자일 것

##### 1) 사용자

- 근로기준법 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자, 사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위하여 행위하는 자를 말함.
- 자신의 책임 아래 인사처분을 할 수 있고, 직무상 지휘·감독 및 근로조건에 관한 사항을 결정하고 집행할 수 있는 자
- 파견법에 따른 사용자사업주(파견을 받은 사업장)을 포함함.  
※ 반례 : 병원장 가족 등 사업주의 특수관계인

##### 2) 근로자

- 동일한 사업장 내 근로자 또는 원·하청 근로자 간에서도 성립함

#### Q 행위 요건

○ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

- 우위성 : 피해근로자등이 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태가 인정되어야 하며, 행위자가 이러한 상태를 이용해야 함
- 직접적인 지휘명령 관계가 아니라도, 병원 내 직위·직급 체계·업무 관행상 상위(예 : 선배, 선임 등)에 있음을 이용한다면 우위성이 인정될 수 있음.
- 관계의 우위 : 수적 측면, 인적 속성(연령, 학벌, 성별 등), 근속연수·전문지식 등 업무 역량, 노조·직장협의회 등 근로자 조직 구성원 여부, 감사·인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등 “사실상 우위”를 점하고 있는 관계에도 인정이 됨.

## ○ 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것

- 포괄적인 업무관련성 하에서 문제되는 행위가 발생할 것.  
(반례 : 순수한 친분관계 내지는 개인관계 하에서 발생한 경우)
- 업무상 적정 범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는
  - 1) 사회 통념상 업무상 필요성이 인정되지 않아야 하고,
  - 2) 업무상 필요성이 인정되더라도 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 상당하지 않다고 인정되어야 함.
 (반례 : 업무상 필요성에 따라 단지 과중한 업무를 부여했을 경우. 그러나 다른 근로자를 편애하거나 차별적으로 업무를 부여할 경우 업무상 필요성이 부인될 수 있음.)
- 폭행, 모욕, 명예훼손, 강요 등 현행법에서 범죄로 규정하고 있는 다른 행위는 당연히 직장 내 괴롭힘이자 범죄행위로 판단될 수 있음.
- 현행법상 범죄에 이르지 아니하는 다른 행위양태, 예를 들어 폭언·험담·따돌림·무시·사적 용무 지시·근무조건 악화 등은 업무상 적정 범위 초과가 문제될 수 있음.

## ○ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

- 근무환경 악화는 그로 인해 피해자가 능력을 발휘하는 데 지장이 발생하는 것을 의미함.
- 통상적이지 않은 근무환경(면벽, 복도, 창고 등)은 업무환경 악화로 볼 수 있으나, 해고·전보·전환배치 등 인사조치는 근로기준법 제23조 위반 문제가 될 수 있음.
- 행위자의 고의·의도는 반드시 요구되지 아니함.
- 객관적으로 일반적·평균인의 관점에서 고통 또는 근무환경 악화가 인정될 수 있어야 함(성희롱에 관한 동 취지 2017두74702 판결)

※ 3개 요소를 모두 충족해야 함



## 행위 장소

- 직장 내 업무수행이 이루어지는 곳
- 회식이나 기업행사 현장 등 사적공간
- 사내 메신저·SNS 등 온라인 상의 공간
- 반드시 사업장(병원 또는 부속 대지) 내일 필요가 없음.
- 행위요건만 충족한다면 외근, 행사, 회식, 온라인 상에서나 근무시간 외 사적 공간에서 발생한 경우라도 직장 내 괴롭힘으로 인정됨.

## 4

## 직장 내 괴롭힘 판단 기준



## 상사가 업무상 질책을 하여 해당 직원에게 스트레스를 유발하였다면 직장 내 괴롭힘인가?

- 업무에 성과를 내거나 효율성을 높이기 위한 독려 또는 질책은 원칙적으로 적정 범위 내의 행위로 볼 수 있음
- 다만, 인격모독에 해당할 정도로 과도하거나, 업무상 정당한 근거나 이유 없이 질책하거나, 지속적으로 반복되는 등 사회적 통념을 벗어난 수준이었다면 괴롭힘에 해당할 수 있음

## 【괴롭힘으로 인정하기 어려운 경우】

- 실적목표를 달성하기 위해 다른 지점장들과 동일한 방식으로 매일 행원들의 성과를 점검하던 A 은행의 한 지점장
- 일을 수주받아 처리하는 업종의 특성상 마감 시간과 업무량이 정해져 있어 근무시간 외에 업무지시를 하는 경우가 있는 B 광고회사의 부장
- 업무시간 이외에 카카오톡이나 전화로 업무 유관성이 있는 유관부서의 직원에게 업무협조를 요청하는 C 회사의 팀장



## 업무상 적정 범위에서 벗어나 사적 용무를 지시하거나 사생활에 관해 묻는 것은 직장 내 괴롭힘에 해당하는가?

- 사적 용무 지시나 사생활에 대한 질문은 업무상 필요성이 인정되기 어렵기 때문에 원칙적으로 괴롭힘
- 다만, 회사 생활 중 발생할 수 있는 통상적 범위의 행위이고, 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고 평균적인 사람의 입장에서 이해할 수 있는 경우에는 괴롭힘에 해당하지 않음

**【괴롭힘으로 인정될 수 있는 경우】**

- 가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 날짜를 못 잡았느냐”, “사유서를 써와라”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복적으로 술자리를 갖자는 발언을 하고 시 말서, 사유서를 쓰게 한 행위

**【괴롭힘으로 인정하기 어려운 경우】**

- 과원들과 함께 점심 식사를 하던 김과장은 김대리가 최근 남자친구가 생겼다는 얘기를 듣고, “최근에 애인 생겼냐”, “어떤 일을 하는 사람이냐” 등 김대리의 연애와 관련한 몇 가지 질문을 함. 그 외에 성적 언동으로 볼 질문이나 얘기는 없었고, 이후 김대리의 연애에 대해 김과장이 달리 언급한 바도 없음



### 근로계약서, 취업규칙 등에서 정한 것 외의 업무를 부여한 경우에는 직장 내 괴롭힘인가?

- 업무상 필요성, 기존 업무와의 연관성 등을 토대로 볼 때 필요성이 인정될 수 있다면 적정 범위 내의 행위로 볼 수 있음
- 업무상 필요성·관련성이 인정되기 어렵거나, 특정한 노동자를 괴롭힐 의도가 있는 등 사정이 있는 경우에는 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있음

**【괴롭힘으로 인정될 수 있는 경우】**

- 상급자가 하급자에게 자신들에게 영어를 가르쳐줄 것과 이 사실을 다른 사람에게 누설하지 말 것을 지시. 영어교육은 업무분장에도 없으며, 임원 및 다른 인사부서의 협의도 없이 상사의 지시만으로 회사 회의실에서 몰래 업무시간 중 진행함. 그 과정에 400쪽이 넘는 영어 교재를 스캔하도록 지시한 적도 있는 등 영어 교육을 위한 준비 때문에 다른 직원보다 1시간 일찍 출근할 수밖에 없었음

**【괴롭힘으로 인정하기 어려운 경우】**

- 무역회사의 거래팀장은 예상치 못한 상황 변동으로 갑작스럽게 내일 거래처와 계약을 체결하게 된 상황으로 이를 위해 오늘까지 세부적인 계약 사항, 과업지시서 등을 급하게 작성해야 함. 계약 담당인 A 대리는 오늘 연차휴가 중으로 어쩔 수 없이 팀장은 과내 기타 보조 업무를 담당하는 B 사원에게 계약 준비 서류 작성을 지시. 정시퇴근을 예상하던 B 사원은 갑작스런 야근으로 인해 기분이 상함

**같은 근로자 간에도 직장 내 괴롭힘이 성립할 수 있는가?**

- 사업주가 아닌 상급자의 경우, “지위의 우위”가 인정될 수 있으므로 직장 내 괴롭힘이 성립할 수 있음
- 동료라 하더라도, 수적·인적속성 상의 우위, 업무역량 상의 우위 등 “관계의 우위”를 이용한 경우에는 직장 내 괴롭힘이 성립할 수 있을 것임
- 원칙적으로 하급자도 관계의 우위를 이용한 직장 내 괴롭힘을 저지를 수 있으나, 상대방이 저항하기 어려울 개연성이 높은 수준의 “관계의 우위”가 인정될 필요가 있음

**【괴롭힘으로 인정될 수 있는 경우】**

- 대졸 출신이 다수인 회사에서 유일한 고졸 사원에 대한 따돌림은 수적 우위 관계가 성립 가능 (그 반대도 가능)
- 특정 학교 출신 사원이 다수인 직장에서 다른 학교 출신 사원에 대한 따돌림도 우위 관계를 이용한 직장 내 괴롭힘이 인정될 수 있음

**근무시간 이외에 사업장 외의 장소에서 직원 상호 간에 발생한 괴롭힘도 직장 내 괴롭힘이 성립할 수 있는가?**

- 사적 공간에서 발생한 경우라 하더라도 그 내용에 따라서 직장에서의 우위를 이용하였고, 업무 관련성이 있는 경우라면 직장 내 괴롭힘으로 인정 가능
- 다만, 순수히 개인적인 차원의 갈등 상황이면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기 어려우며, 사용자의 조치 의무도 발생하지 않음

**【괴롭힘으로 인정될 수 있는 경우】**

- 상사가 퇴근 후 주말 또는 저녁 시간에 술에 취해서 팀 모바일 메신저 단체채팅방에 하소연하는 글을 올리고 대답 안하면 대답 왜 안하냐고 답을 요구하여 팀원들이 힘들어 함. 상사 본인 의지대로 안 되면 직원들에게 소리를 지르고 욕박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발함

**【괴롭힘으로 인정하기 어려운 경우】**

- 서로가 동창임을 모르고 있다가 우연히 동창회 모임에서 만나게 된 A 대리와 B 대리는 모임 술자리에서 과거사를 이야기하다가 해묵은 원한을 이유로 다툼이 발생하여 신체적 고통이 유발됨

**파견근로자와 하청근로자가 피해자인 경우에는 해당하는지?**

- 「파견법」 및 판례의 입장 등을 고려할 때 사용사업주 및 그 소속 근로자와 파견근로자 간의 직장 내 괴롭힘이 인정될 수 있음
- 원-하청 근로자 간에는 법상의 직장 내 괴롭힘 행위자로는 인정되기 어려움
- 다만 원청 사업주는 소속 근로자가 누구를 상대로 행위하였는지 불문하고 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙이 적용되도록 하는 것이 바람직할 것임

**고객에 의한 괴롭힘도 직장 내 괴롭힘에 해당하는지?**

- 고객은 그 사업장의 사용자 또는 근로자가 아니므로 고객에 의한 괴롭힘은 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음
- 다만 2018.10.18.부터 시행된 산업안전보건법에 따라 사업주는 고객응대 근로자에 대한 고객의 폭언 등 행위의 예방 및 보호조치 의무가 있음
  - ※ 사업주가 보호조치를 취하지 않은 경우 최대 1,000만 원의 과태료 부과 가능, 사업주가 고객응대근로자의 보호조치 요구를 이유로 불리한 처우를 한 경우 1년 이하의 징역이나 1천만 원 이하의 벌금
- 사업주는 고객의 폭언 등을 예방하기 위해 사업장에 안내문 게시 또는 음성 안내 등의 조치를 실시해야 하며,
- 고객응대 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무를 일시적으로 중단하거나 휴식시간 부여 등 조치를 취해야 함

## 5

## 취업규칙 개정



## 취업규칙에 담겨야 할 내용은 무엇인가?

- 취업규칙에 규정할 내용에는 ▲ 직장 내 괴롭힘 행위 금지원칙, ▲ 직장 내 괴롭힘 예방 교육, ▲ 고충상담, ▲ 사건처리절차, ▲ 피해자 보호조치, ▲ 가해자 제재 및 재발방지대책 등이 있음
- 기본적으로 직장 내 괴롭힘 행위 금지원칙을 명확히 밝히고, 직장 내 괴롭힘이 금지된다는 것, 직장 내 괴롭힘 가해자에게는 강력한 제재를 한다는 것, 피해자에 대해서는 보호 조치가 이루어진다는 것을 직원들이 확인할 수 있도록 명시하는 것이 중요



## 징계사유를 취업규칙에 반드시 담아야 하는가?

- 개정법에 징계가 유일한 조치로 규정되어 있는 것은 아니므로, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 회사의 정책 및 사내 해결 절차를 마련하여 취업규칙에 반영한 경우라면 법률 위반은 아님
- 만일 징계사유에 직장 내 괴롭힘을 명시하지 않았으나 괴롭힘 행위로 인한 징계가 필요한 경우,
- 일반적으로 취업규칙에서 두고 있는 이른바 ‘개방조항’을 근거로 징계를 결정할 수 있음
  - ※ ▲ 기타 이에 준하는 행위로 직장 질서를 문란하게 한 경우, ▲ 법령 위반 행위를 한 경우, ▲ 기타 회사의 경영 질서 유지를 위하여 사회통념상 징계에 처하는 것이 적합하다고 인정되는 경우

### 🔍 취업규칙 개정 시 반드시 노조의 동의가 필요한가?

- 직장 내 괴롭힘 행위를 징계사유에 추가하지 않고 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 회사의 정책과 직장 내 괴롭힘 관련 사내 해결 절차에 관하여 취업규칙을 변경하는 경우,
- 근로조건의 불이익한 변경에 해당하지 않으므로 근로자 과반수의 의견청취만으로 변경 가능



## 6 제도의 실효성 관련



### 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 처벌조항이 없어서 실효성이 미흡할 것이라는 지적이 많은데?

- 개정법은 직장 내 괴롭힘을 금지하되, 처벌보다는 사업장이 자율적으로 예방·조치하는 시스템을 구축토록 하는 데 중점을 둔 것으로서 노동존중 문화의 실현에 기여할 것으로 기대
- 한편, 직장 내 괴롭힘과 관련하여 지방고용관서에서는 아래와 같은 사항을 점검해야 함

- ① 취업규칙 심사를 통하여 사업장의 직장 내 괴롭힘에 관한 규율에 관한 사전 점검을 실시하고
- ② 직장 내 괴롭힘에 관한 신고가 접수되었을 때 해당 사업장의 직장 내 괴롭힘 실태를 진단하고 사내 예방·대응 시스템을 점검할 수 있으며,
- ③ 직장 내 괴롭힘 피해자가 피해 신고를 이유로 해고 등 불이익 처우를 당한 경우 관련 조사를 통해 형사처벌(3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하 벌금) 조치를 취할 수 있고,
- ④ 직장 내 괴롭힘으로 사회적 물의를 일으킨 사업장에 대해서는 특별근로감독을 실시하는 등 엄정하게 대응할 계획임



### 기존 형법·근로기준법 및 남녀고용평등법 등을 통해서도 폭행, 모욕, 명예훼손, 성희롱 등 직장 내 괴롭힘을 처벌할 수 있는데 중복 규제 아닌가?

- 개정법에는 직장 내 괴롭힘 행위를 한 사람에 대한 형사처벌 또는 과태료 규정이 없기 때문에 이중처벌이 되지 않고,
- 다만 회사 내에 신고된 경우 조사를 거쳐 행위자에 대한 조치를 취하도록 법에 명확하게 규정된 것이며, 중복 규제가 아님
- 특히, 성희롱 사안의 경우 남녀고용평등법을 우선 적용하도록 하고 있으므로 중복성 우려가 없음



### 대표이사가 직장 내 괴롭힘 가해자가 되는 경우에는 사내 해결 절차가 잘 작동되지 않을 것 같은데?

- 대표이사가 행위자로 지목되었고, 피해자가 사내 정식 조사 절차 이행을 요구하는 경우, 조사의 공정성과 신뢰성 확보를 위하여 기업 내 감사나, 외부전문가, 외부기관 등에서 조사하고 그 결과를 이사회에 보고하도록 별도 체계를 갖출 것을 권고하고 있음
- 이와 별개로 피해자는 사업장에서 적절한 조사와 조치가 이뤄지지 않았다면 관할 지방고용노동관서에 진정을 제기할 수 있음
- 진정이 제기되면 지방관서는 사업장에서 실시한 조사 및 조치사항에 범위반 사실은 없는지, 명백한 불합리한 내용은 없는지, 취업규칙은 적절한지 등을 확인하고 법 위반 등이 확인된 경우에는 '개선지도' 실시
  - ※ 법 위반이 확인되어 개선 지도를 하였음에도 이를 불이행하는 경우, 법 위반 취약 사업장에 해당하여 차기 사업장 근로감독 대상에 포함



### 직장 내 괴롭힘에 대한 조치 결과에 대해 당사자가 이의가 있는 경우에는 어떻게 되는가?

- 사업장이 조사를 실시했고, 그 결과에 따라 합리적인 절차와 방법으로 적절한 조치를 취했다면 그 자체로 유효
- 다만, 피해자는 사업장의 조사 및 조치가 법 위반이 있거나 명백하게 불합리한 경우 사내 재심절차를 이용하거나 관할 지방고용노동관서에 진정제기 가능
  - ※ (예시) 피해자·가해자 조사 누락, 목격자 등 중요 참고인 조사 미실시, 행위자를 피해근로자등의 인근으로 재배치 등
- 행위자의 경우 회사의 조치에 이의가 있다면 사내 재심절차 또는 노동위원회에 구제 신청할 수 있음

## 참고 2 「직장 내 괴롭힘」관련 근로기준법 규정

### 제6장의2 직장 내 괴롭힘의 금지

**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.

**제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)** ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

- ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

**제93조(취업규칙의 작성·신고)** 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. ~ 10. (생략)
11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항
12. · 13. (생략)

**제109조(벌칙)** ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

**제116조(과태료)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. (생략)
2. 제14조, 제39조, 제41조, 제42조, 제48조, 제66조, 제74조제7항, 제91조, 제93조, 제98조 제2항 및 제99조를 위반한 자

II

---

우리병원의  
직장 내 괴롭힘  
예방 조직 만들기



# 1

## 직장 내 괴롭힘 처리 담당 조직과 담당자 지정



### 주요 확인사항

- 병원 내 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 조직을 구성하여 운영하고 있습니까?
- 병원 내 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 담당자의 업무분장이 구체적으로 수립되었습니까?



### 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.60)에서도 예방 및 대응 업무를 담당하는 상담원을 별도로 두고 전문성을 높이는 것을 제안
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.18)에서도 기관장은 고충상담 기구 설치 전문성 있는 상담원 배치하고, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 업무 담당직원 지정하도록 제안



### 취지

- 병원에서 사건이 발생할 경우 1차로 접수 받아 위원회에 알리며 신고자를 만나서 첫 대응을 하기 위함



### 실무운영방법

- 담당 조직에서 사건 접수부터 사건 전 과정 담당
- 담당자 역할 및 업무

- 역할: 역할이 다양하므로 각 역할에 대한 직무가 분류되어야 함  
접수, 교육, 심리상담(간단), 피해근로자등 관리<sup>1)</sup>, 문서관리, 위원회 간사
- 담당자 소통: 전화, 이메일, 서면 등 다양한 접수방법 공지
- 비밀보장이 되는 편안한 곳에서 상담
- 피해근로자등의 주변과 연계하여 적절한 대응 가능한 시스템 구축
- 피해근로자등의 관리: 건강영향이나 극단적 선택을 하는 경우가 있으면 다른 기관이나 담당자에 연계
- 문서 관리: 사건접수 양식 작성 방법 도움, 사건에 대한 처음부터 끝까지의 문서 및 기록 관리
- 예방: 실태조사와 캠페인 등
- 담당자를 정할 때 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치
- 상담 시 알게 된 내용을 비밀로 하여 누설하지 않도록 해야 함(필요 시 보안서약서 작성, 보고는 제외)

### Q 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 담당자는 직장 내 괴롭힘에 대하여 직원들과 가장 많이 소통할 수 있는 부서의 담당자여야 하며 직원들이 찾아가서 상담하기 쉬운 인력으로 해야 함. 직원들이 쉽게 하소연을 할 수 있으며 그 역할도 상담원의 역할이므로 상담원은 시간을 할애해야 하는 어려움이 있더라도 사건으로 가는 것을 예방할 수 있음.
- 직접 상담을 하는 상담원과 조사자는 전문성을 높이기 위해 전문교육 및 보수교육을 받아 상담을 할 수 있는 자질과 능력을 갖추어야 함
- 각 담당자별 정의 및 역할

- 담당자: 사건을 담당하는 역할을 수행, 거의 상담원 역할을 수행
- 상담원: 신고자, 피해근로자들에게 상담 및 관리를 해주는 역할, 결과 보고서 작성 등의 문서 관리, 예방관리(실태조사와 캠페인) 모니터링 등
- 조사자: 사건의 조사, 조사위원회 연락, 약식조사, 정식조사 보고서 작성, 인사위원회 회부 등
- 총괄담당자의 역할: 상담원 지정, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응업무 등 총괄하는 직원(1명 이상), 사건의 보고, 관리, 사건의 상부에 보고(최소 보고) / 취업규칙 개정, 실태조사, 캠페인 등 / 조사과정에 개입(최소) 일반적으로 병원에서 인사 및 총무팀 관리자
- \* 역할에 대해서는 각 병원에서 수정하여 사용 가능

1) 근로기준법 제76조의 3 제 3항 : 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)라고 한다.

## 2

## 직장 내 괴롭힘 관련 위원회 역할 및 구성



## 주요 확인사항

- 병원 내 직장 내 괴롭힘 관련 위원회가 있습니까? 감정노동보호위원회, 인사위원회, 직원고충심사위원회(조사위원회), 소통TFT 등
- 병원 내 직장 내 괴롭힘 관련 각 위원회의 역할 및 구성이 명확하게 규정되어 있습니까?



## 근거

- 직장 내 괴롭힘 행위의 공정하고 전문적인 조사를 위해 회사는 직원고충심사위원회(조사위원회)를 구성하여야 함(고용노동부, 2018, 직장 내 괴롭힘 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구)
- 직장갑질 119 취업규칙: 괴롭힘 심의위원회
- 영국국립병원: 공익제보보호법에 의한 위원회
- 직장 내 괴롭힘 사건과 관련하여 외부기관을 이용할 수 있음(서울시 시민인권침해구제위원회, 국가인권위원회 등)

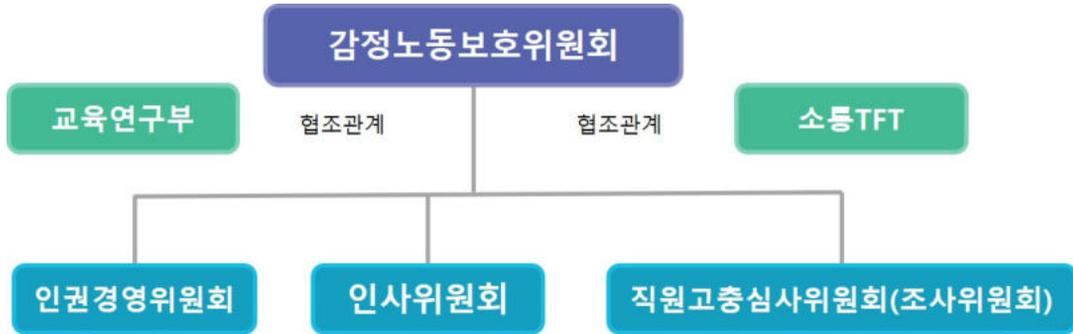
- 서울시의 시정권고: 시민인권침해구제위원회(서울시의 출자투자기관 가능) / 국가인권위원회



## 취지

- 위원회를 구성하여 공정성과 중립성을 유지하며 여러 의견의 합의를 이루어 사건의 처리를 도모하기 위함
- 원칙은 직장 내 괴롭힘을 정식으로 다루는 위원회인 직원고충심사위원회(조사위원회)가 있어야 하며 심의·의결하는 위원회가 별도로 있어야 함
- 피해자가 내부에서 해결이 아닌 외부에서 원하는 경우에 외부 기관(국가인권위원회, 서울시 시민인권침해구제위원회)을 연결하여 사건을 처리함
- 직원고충심사위원회(조사위원회)의 규정은 1년 1회 이상 개정하고, 개정된 규정은 교육 및 공지를 해야 함

○ (예시) 서울의료원



[그림 1] 위원회의 전체 구성

🔍 실무운영방법

○ 위원회의 역할과 구성(예: 서울의료원)

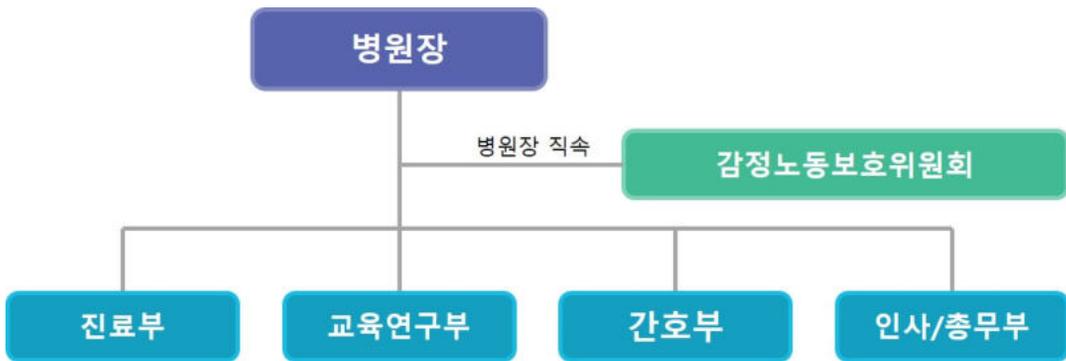
- 감정노동보호위원회(서울의료원)  
고객응대근로자 보호와 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 역할 총괄
- 직장 내 괴롭힘 관련 조사(약식조사, 정식조사), 피해근로자등 보호, 조사보고서 완성
- 인사위원회  
직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계 양정에 관한 사항 의결
- 외부기관  
국가인권위원회 이용(상담접수, 조사위원), 서울시 시민인권보호관  
※ 피해자가 원할 경우(내부에서 처리하기 힘든 경우) 2차적인 처리(1차는 의료원 내부에서 실시)
- 직원고충심사위원회에서 담당  
위원장: 행정부원장  
위원: 진료부장, 교육연구부장, 간호부장, 총무부장, 근로자 대표, 정신건강의학과 전문의  
간사: 감정노동보호위원장
- 조사가 끝나면 즉시 조사보고서를 작성하여 위원장 혹은 병원장에게 보고
- 조사는 신속하고 공정한 조사가 이루어져야 함(신속한 날짜에 대한 명시가 규정에 있어야 함)

※ 외부기관에서 조사를 하는 경우 신고인, 행위자, 또는 이들과 관련된 직원과 무관하게 객관적인 대응이 가능하며, 내부 직원의 조사부담 감소 등 이점이 있으나, 병원 내부에서 자체적으로 조사하는 것이 바람직함

## 더 나은 내일의 직장을 위하여

○ (예시) 서울의료원 조직도

- 직장 내 괴롭힘, 감정노동, 폭력을 다루는 위원회는 병원장 직속으로 두어 업무를 신속하게 처리할 수 있도록 해야 하며 외부기관의 조사와 위원이 필요한 경우, 사건의 사안의 위험도에 따라 외부 인권센터에 요청하여 진행할 수 있도록 해야 함.



[그림 2] 병원의 직장 내 괴롭힘 관련 전체 조직도



### 3 직장 내 괴롭힘 포함된 취업규칙 개정

#### Q 주요 확인사항

- 병원 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 관련 규정이 있습니까?
- 병원 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 관련 규정의 내용과 개정은 언제 하였습니까?

#### Q 근거

- 근로기준법 제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 함. 이를 변경하는 경우에도 같음
- 근로기준법 제94조(규칙의 작성, 변경 절차) 취업규칙의 작성 또는 변경에 관하여 노동조합이 없는 경우에는 근로자의 과반수의 의견을 들어야 함
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방(p.20)에서 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 작성이 있으며 내용은 필수기재, 신고, 의견청취·동의, 명시, 취업규칙에 규정할 수 있는 내용, 취업규칙 불이익 변경 절차 준수가 있음

#### Q 취지

- 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 관련 내용이 있어 사건발생 처리의 근거가 될 수 있음

#### Q 실무운영방법

- 취업규칙의 내용

- 근로기준법에 권하는 기준
- 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

## 🔍 더 나은 내일의 직장을 위하여

### ○ 직장 내 괴롭힘 금지에 대한 취업규칙 제정

- 취업규칙 내용을 전 직원들에게 공지해야함
- 취업규칙 뿐만 아니라 노동조합이 있는 경우 임단협도 같이 개정해야 함

### ○ 직장 내 괴롭힘 금지 매뉴얼(2년마다 개정 권고함), (고용노동부 권고사항)

- 이 매뉴얼에는 취업규칙에 포함되지 못한 내용을 상세히 기술해야 함



## 4 직장 내 괴롭힘 교육

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 관련 교육을 실시하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 관련 교육의 기획을 하는 담당자가 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 관련 교육 내용에 대상자별(관리자, 목격자, 근로자) 교육이 포함되어 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 2월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.33)에서 직장 내 괴롭힘 예방교육에서 직장 내 괴롭힘 예방교육에 대해 1년에 1회 이상 주기적으로 실시하도록 계획하는 것으로 명시되어 있음
- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.60-61)에서 직장 내 괴롭힘 예방교육을 1년에 1회 이상 주기적으로 실시하도록 하며 예방교육 내용 및 대상에서는 근로자와 관리자, 근로자 보호에서 목격자의 역할 교육도 포함됨
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.18)에서 기관장의 책임과 의무에 인식 개선 및 교육이 있음

### Q 취지

- 교육은 전체 근로자를 대상으로 예방교육을 해야 함. 관리자는 예방 및 법 준수를 위해 추가적인 교육이 필요함. 교육내용에는 반괴롭힘 정책상 관리자의 책임이 명확히 무엇 인지를 전달해야 하며 실제 행동과 관리방법을 교육해야 함. 또한 괴롭힘에 대한 관리자의 적극적인 책무가 있음을 알려야 함.

- 목격자 교육은 잠재적 문제행동의 인식의 개선, 문제 행동이 있을 시 개입하도록 해야 하며, 적절하게 개입을 할 수 있음을 알리고 개입할 수 있는 기술과 자신감을 부여시키며 목격자가 도움을 요청할 수 있는 부서와 담당자를 알려줄 수 있는 정보를 제공하는 역할을 교육해야 함.
- 예방교육 시에 상급자, 동료, 하급자 모두 괴롭힘 가해자가 될 수 있음을 알리고 업무에 대한 본인의 책무를 우선적으로 다하여야 함을 먼저 알리는 것이 중요하다.



### 실무운영방법

- 대상자별 교육내용이 달라야 하며 교육주기는 1년에 1회 이상 실시하여야 함
- 관리자 역할 및 업무

- 직장 내 괴롭힘 발생 시 대처법 및 부적절한 대처에 대한 제재
- 직장 내 괴롭힘 사건 발생 시 신고 및 미신고 시의 제재
- 부서에서 직장 내 괴롭힘의 위험요인에 대한 관리자 책임의 인지
- 교육내용: 관련 법규 및 가해자 처벌 방법, 피해자 회복 프로그램 운영 방법, 특별 교육(가해자 재발 방지, 등), 문제 상황에 대한 소통역량 강화 교육(폭언, 감정적인 발언 자제 강조 등)

- 목격자 역할 및 업무

- 인식 개선: 잠재적 문제 행동의 인지
- 공동의 책임감 형성: 문제 행동 목격 시 개입하도록 동기부여
- 권한 위임: 적절한 개입의 권한이 있음을 인지시키고 개입기술과 자신감 부여
- 정보 제공 : 목격자가 도움을 요청할 수 있는 부서 및 기관



### 주요 확인사항

- 교육기획 및 실행

- 매년 전년도에 발생하였던 사건을 기반으로 교육방법, 운영방법, 대상, 교재개발, 강사, 사례 등에 대해 교육을 기획하여 교육부와 협의하여 실시하도록 해야 함
- 교육팀에서 전 직원 교육 실시, 산업안전보건교육 시간에 실시

**Q** **취지**

- 직장 내 괴롭힘 예방교육을 의무적으로 하도록 하고 주기적으로 실시하도록 하기 위함

**Q** **실무운영방법**

- 직장 내 괴롭힘 예방 교육 내용

- 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 게시하거나 직원들이 항상 열람할 수 있도록 조치하여야 함
  - 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
  - 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
  - 직장 내 괴롭힘 상담절차
  - 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차
  - 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
  - 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
  - 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- 직장 내 괴롭힘 예방교육에서 다루어야 할 내용은 다음과 같음

교육 내용 및 대상		근로자	관리자
괴롭힘의 정의	직장 내 괴롭힘의 정의	√	√
	직장 내 괴롭힘 행위의 유형 및 사례	√	√
근로자 보호	근로자의 권리: 괴롭힘당하지 않을 권리, 피해 사실 호소 후 보호받을 권리 등	√	√
	괴롭힘 목격 시 목격자의 역할	√	√
직장 내 괴롭힘의 원인과 피해	개인 차원의 직장 내 괴롭힘 원인	√	√
	조직 차원의 직장 내 괴롭힘 원인	√	√
	개인 차원의 피해	√	√
	조직 차원의 피해	√	√
괴롭힘 대응	신고하기 위한 병원 내부의 소통창구	√	√
	노조 등 근로자 단체의 대응	√	√
	신고하기 위한 병원 외부의 소통창구	√	√
	괴롭힘을 겪을 시 피해자가 할 수 있는 조치	√	√
	사례접수 시 관리자/담당자가 할 수 있는 조치	√	√
	직장 내 괴롭힘 대응 절차의 사례	√	√
	예방을 위한 경영자/관리자 역할의 중요성(특히 관리자의 의사소통 능력, 사건 발생 시 의사소통 방법)	-	√

※ 추가적으로 병원 직원들이 요구하는 사항에 대한 교육내용: 의사소통 교육, 인권교육, 직업윤리의식 등

## 5

## 직장 내 괴롭힘에 대한 병원장 및 부서장의 책임과 의무



## 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘에 대해 병원장 및 부서장들의 책임과 의무를 알고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘에 대해 병원장 및 부서장들은 알리는 정책과 서약식을 하였습니다습니까?



## 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.56-57)에서 최고 경영자의 정책선언에서 최고경영자가 적극적인 의지를 가지고 직장 내 괴롭힘 근절 메시지를 선언하는 것이 효과적인 예방조치의 첫걸음 임
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.18)에서 기관장의 책임과 의무에 법적 의무, 조직문화 점검, 업무담당자 지정, 인식개선 및 교육이 있음



## 취지

- 병원장의 의지를 보여주는 정책선언문 또는 윤리강령의 선포가 중요하며 규정화 할 필요가 있음. 이와 같은 행동은 자연스럽게 조직문화에도 적용이 되며 조직문화를 바꾸는 계기가 될 것임

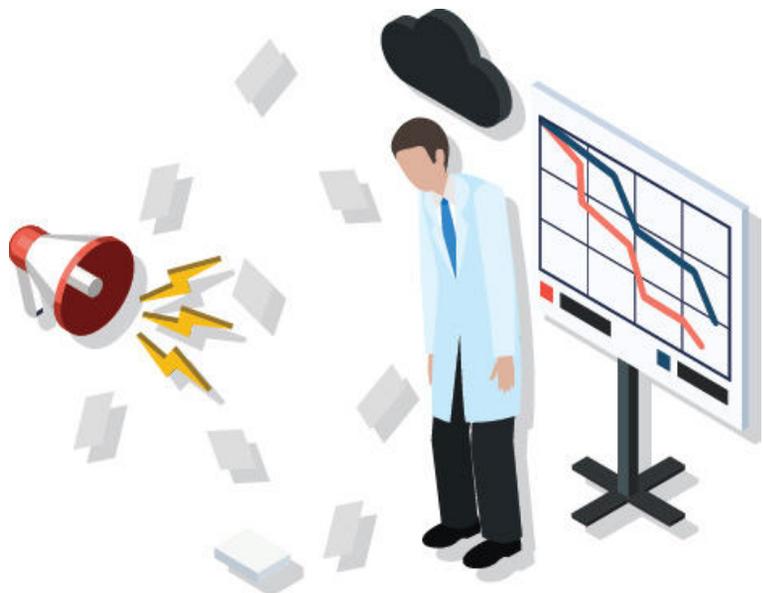
## 실무운영방법

### ○ 담당자 역할 및 업무

- 정책선언문
- 윤리강령
- 정책: 반 괴롭힘 정책, 존중일터 정책 중에서 선택
  - 반괴롭힘 정책: 직장 내 괴롭힘 금지에 초점을 맞춘 것으로 병원에서 이 정책을 중요하게 생각하고 있음을 인식시킬 필요가 있음
  - 존중 일터 정책: 직장 내 괴롭힘 금지를 포함하여 직장에서 직원의 인권은 어떠한 경우라도 존중되어야 하며, 직원의 건강을 위협하거나 인권을 침해하는 어떠한 행위도 인정하지 않음을 포괄적으로 선언함을 의미함. 이것은 병원장의 직장 내 괴롭힘 제도뿐만 아니라 건강권을 보호하기 위한 조치도 포함하는 것으로 볼 수 있음

## 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 병원장의 선언문 낭독, 홍보가 필요함, 병원장이 지속적으로 관심이 있다는 것을 알리는 것이 중요함





III

---

우리병원의  
직장 내 괴롭힘  
사건처리 방법  
점검하기



## 1 직장 내 괴롭힘 사건 처리

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차를 운영하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차에 대해 직원 모두 알고 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.62-63)에서 사건처리 원칙과 절차가 명시되어 있음
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제4장 직장 내 괴롭힘 사건처리 상세 절차(p.12, 14-15)에서 상담, 접수, 조사의뢰, 조사, 시정권고 및 사후조치에 대해 명시되어 있음

### Q 취지

- 사건처리 절차는 사건마다 다르게 나타날 수 있기 때문에 일관성 있는 절차 체계를 만들어 놓는 것이 필요하여 이를 따르도록 유도하는데 있음

### Q 실무운영방법

- 사건처리절차와 체계는 병원 상황에 맞게 결정할 수 있어야함
- 사건처리 절차

- 사건접수: 신고, 인지
- 사건상담: 사건의 상담을 통해 요구 파악
- 사건조사: 약식조사, 정식조사
- 모니터링: 행위자 보복예방, 피해자 및 가해자, 관계인 모니터링

## 🔍 더 나은 내일의 직장을 위하여

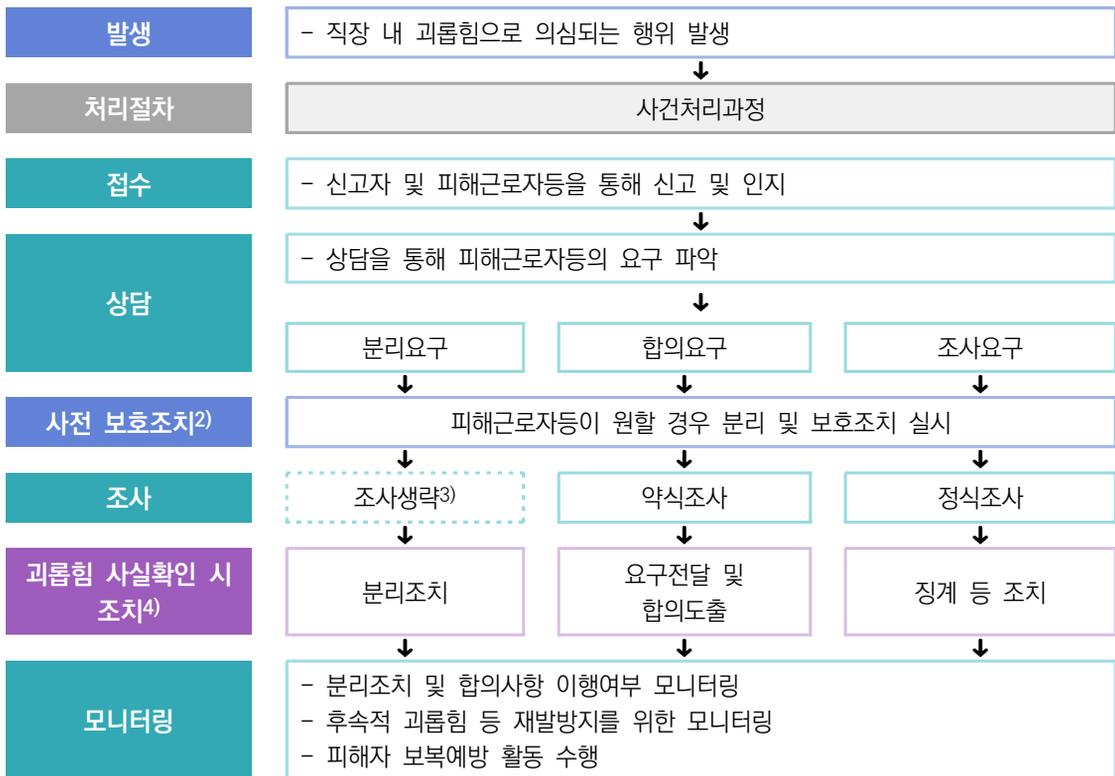
- 사건처리 절차를 알기 쉽게 나타내어 직원들이 많이 보는 게시판에 게시해야함



## 2 직장 내 괴롭힘 사건 처리 절차

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차를 운영하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차에 대해 직원 모두 알고 있습니까?



[그림 3] 직장 내 괴롭힘 사건처리절차 모식도

- 근로기준법 제76조의 3 제 3항 : 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 **피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다. 이하 내용에서는 가독성을 위해 피해근로자라고 표기 한다.)**를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- 분리가 용이한 환경인 경우, 별도 약식조사없이 분리를 실시하되, 병원이라는 특수환경 및 전문적 진료제공 등을 위한 의료 인력이 한정적인 점을 감안하여 인사담당부서에서 인사이동 등 필요조치를 수행하기 위해 약식조사가 필요하다고 판단하는 경우 사실관계 확인을 위한 약식조사를 실시할 수 있음
- 근로기준법 제76조의3 제 5항 : 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자등의 의견을 들어야 한다.

### 3 직장 내 괴롭힘 사건 접수

#### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사건 접수에 대한 담당자가 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 사건 접수에 대한 체계가 있습니까?

#### Q 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 사건 처리 절차 사건접수(p.64)에서 사건접수 부분이 명시되어 있음
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제4장 직장 내 괴롭힘 사건처리 상세 절차(p.12, 14-15)에서 상담, 접수, 조사의뢰, 조사, 시정권고 및 사후조치에 대해 명시되어 있음
  - ※ 시립병원의 담당자와 근로자 인터뷰 결과, 접수창구의 다양화 필요성이 제기되었음

#### Q 취지

- 사건 접수는 사건 해결의 첫 걸음으로 접수 및 1차 상담 담당자 지정이 중요함

#### Q 실무운영방법

##### ○ 사건의 접수

- 신고가 있는 경우 담당자는 사건을 접수, 경청 및 상담
- 신고방법은 담당자에게 직접하거나 온라인 신고, 이메일, 서면 등 다양한 창구를 통하여 자유롭게 할 수 있도록 보장할 필요가 있음
- 신고자의 신원 등 비밀보장을 철저히 해야 함
- 신고가 없더라도 사건을 인지한 경우 조사를 개시해야함
- 상담: 신고인 상담을 통해 사건 개요 및 피해근로자등의 요구파악
  - ※ 필요서류 : 사건 접수 양식 (부록 참조)

## 🔍 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 사건 접수 시 신고자에게 전반적인 처리절차에 대한 안내가 필요함
- 모든 사건에 대해 조사가 실시되는 것은 아니므로 1차 상담은 편하게 받을 수 있어야 함



## 4 직장 내 괴롭힘 상담

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 상담을 하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 상담원의 역할을 명확하게 규정하고 있습니까?

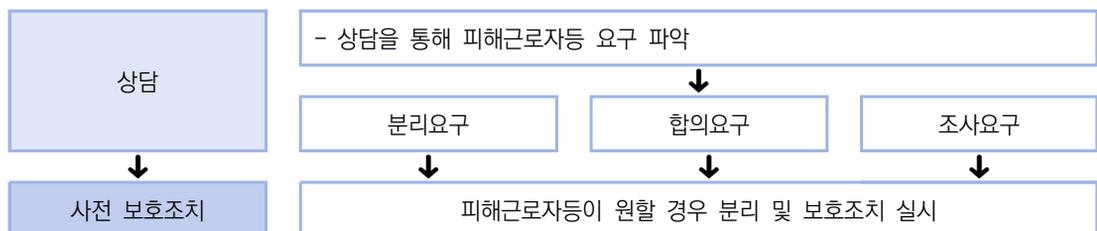
### Q 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.65)에서 상담에 대해 명시되어 있음
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.18) 에서도 기관장은 고충상담 기구에 전문성 있는 상담원 배치하고, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 업무 담당직원 지정하도록 명시되어 있으며 상담, 접수, 조사의뢰(p.14)에서 상담 Tip이 제시되어 있음

### Q 취지

- 사건처리 차원에서 상담원과 조사자의 역할을 구분하는 것이 필요하며 상담원의 전문성을 확보하여 정확한 상담을 하기 위함
- 상담은 들어주는 입장이므로 상담과 조사는 다르다는 것을 신고인이나 내담자에게 알림

### Q 실무운영방법



상담을 통해 피해근로자등 요구를 파악하여 분리요구, 합의요구, 조사요구를 파악하여 피해근로자등이 원할 경우 분리 및 보호조치를 실시함

○ 상담 과정



○ 상담 순서는 신고자에 따라 달라짐

- 피해근로자등 직접 신고: 즉시 상담
- 목격자 등 제3자 신고: 신고자 상담, 피해근로자등 상담

○ 상담 시 확인 내용

- 신고인, 피해근로자등, 행위자 인적사항 및 당사자 간 관계, 신고인 또는 피해근로자등의 진술에 따른 피해상황, 피해근로자등이 문제해결을 위해 요구하는 내용, 해결과정에서 우려되는 상황, 직접 증거 및 정황증거에 관한 정보(목격자, 이메일, 녹음, 메신저, 대화내용, 일기, 치료기록 등)
- ※ 상담원, 조사자에게 비밀유지의무를 고지하고 서약서를 받아두어야 함
- ※ 상담원과 조사자는 엄연히 다르므로 역할을 명확하게 해야 함

○ 상담 시 확인사항

번호	상담내용	예	아니오
1	비밀유지를 위한 상담 장소 확보하였습니까?		
2	상담 시작 시 동의서 작성을 하였습니까?(녹음 동의서, 개인정보 동의서 등)		
3	사건의 개요와 신고인 또는 피해근로자등이 겪고 있는 괴롭힘 사건을 충분히 말하도록 지원하였습니까?		
4	사건의 전체적인 내용 파악이 되었습니까?		
5	신고자 또는 피해근로자등에게 담당 조직에서 제공할 수 있는 사항에 대한 내용에 대해 알렸습니까?		
6	신고자의 구제방안을 확인하고 진행하였습니까?		
7	상담의 내용과 관련 정보를 정리하여 상담기록지에 문서화하고 내부 결재하였습니까?		

○ 상담보고서 내용

- 피해자가 진술한 직장 내 괴롭힘 행위
- 행위를 입증할 수 있는 근거
- 피해 정도
- 피해자의 요청 사항

## 5 직장 내 괴롭힘 조사

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 조사자가 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 직원고충심사위원회(조사위원회)가 구성되어 있으며, 약식조사와 정식조사를 요구하는 경우에 즉시 조사에 착수할 수 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제4장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.67-70) 에서도 약식조사, 정식조사를 명시함
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.14-17) 에서도 사건처리 상세 절차를 명시함

### Q 취지

- 정식조사를 요구하는 경우 직원고충심사위원회(조사위원회)는 공정한 조사를 실시하기 위함

### Q 실무운영방법

#### ○ 약식조사

- 피해자가 행위자의 사과, 재발방지 약속 등 당사자간 합의를 원하면 약식조사로 피해사실을 확인
- 약식조사는 별도의 조사자가 하는 것이 바람직하나 상담원이 직접 할 수도 있음
- 약식조사는 행위자·피해자간 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 사안을 고려하여 결정
- 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자만 조사하여 최대한 빨리 완료
- 조사자는 보고서를 작성하여 사업주에게 보고

## ○ 정식조사

- 조사방향·범위·대상 : 피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사 착수함
- 조사기간, 조사자, 직원고충심사위원회(조사위원회) 구성 : 취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있어야 함
- 직원고충심사위원회(조사위원회)를 통해 조사하는 경우 : 위원장은 지체 없이 위원회를 구성하여 사건을 처리함
- 조사자의 독립성과 전문역량 확보 : 당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로, 신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성
- 사건조사와 처리 : 담당 조직 등에서 수행하며, 위원회나 외부전문가 통해 처리함
- 비밀 유지 : 조사자, 조사위원은 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대해 비밀 유지(피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자, 조사위원이 비밀유지에 대해 충분히 설명)
- 피해근로자등 조치 : 피해근로자등의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무장소를 변경하거나 휴가를 부여해야함(단, 피해근로자등의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)

 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 신고자, 피해근로자등의 요청사항을 정확히 파악하고 그에 맞는 절차로 진행(약식조사, 정식조사 등)한다.
- 상담원 A,B가 있을 때 상담원 A가 상담한 사건에 대해 상담원 B가 조사를 한다. 다른 사건은 상담원 B가 상담한 사건에 대해 상담원 A가 조사를 한다(크로스 매칭하여 중복이 되지 않도록 해야함).

## 6 직장 내 괴롭힘 사실 확인 시 조치

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사실확인 시 조치를 잘 하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 사건에 대해 불이익 없이 처리되었습니까?

### Q 근거

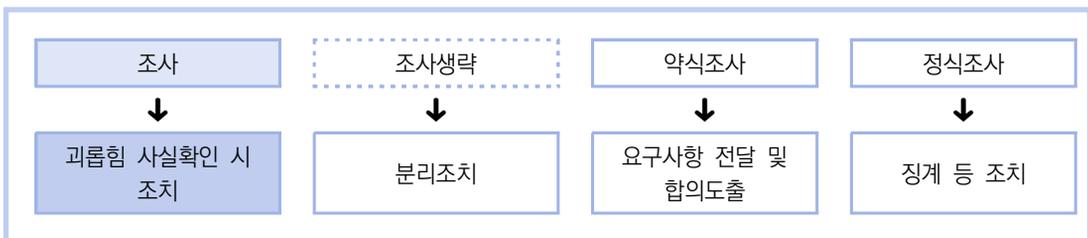
- 근로기준법 제76조의3 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치의 3항에 따라 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야함
- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.72-74)에서 사건 확인 및 조치에 대해 명시되어 있음

### Q 취지

- 사건 조치에 대해 구체적인 절차에 대해 정보를 제공하고 피해자에게 불이익 없이 처리 되기 위함

### Q 실무운영방법

- 직장 내 괴롭힘 사실 확인 시 조치



## 〈분리조치〉

괴롭힘 행위가 있었다고 판단되면 위원장에게 보고하여 피해자의 요청사항을 수용하도록 해야함

- 행위자 관찰: 피해자에 대한 괴롭힘 행위는 중단될 수 있으나 행위자가 또다른 직원에게 괴롭힘 행위를 할 수 있으므로 행위자를 일정기간 관찰함
- 피해자 의견 수용: 피해자가 요청하는 사항을 수용함
- 위원장에게 보고시 구체적 내용을 담은 상담일지 보다 별도의 보고서에 핵심만 기술하여 근무지의 변경 조치의 필요성을 판단하게 하는 것이 좋음

## 〈요구전달 및 합의도출〉

피해자의 요구전달과 합의사항을 도출하여 전달

## 〈징계 등 조치〉

정식조사 결과 토대로 괴롭힘 행위 인정여부, 피해자 보호 조치, 행위자 징계, 재발방지에 관한 권고사항 등을 결정해야 함



## 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 직장 내 괴롭힘 사실이 확인된 때에는 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 함
- 사건 발생 전 상태로 돌아가서 건강한 직장 생활을 할 수 있도록 하는 것이 사건 조치의 목표임

## 7 직장 내 괴롭힘 모니터링

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사건조치 후 모니터링을 하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 예방 차원에서의 모니터링은 하고 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.75) 에서도 모니터링 부분을 명시함
- 영국유나이티드 병원의 모니터링: 위험요인 분석

### Q 취지

- 합의사항 이행여부, 피해자에 대한 후속적인 괴롭힘 피해여부 등에 대해 파악하기 위함
- 모니터링으로 재발방지를 방지하기 위함

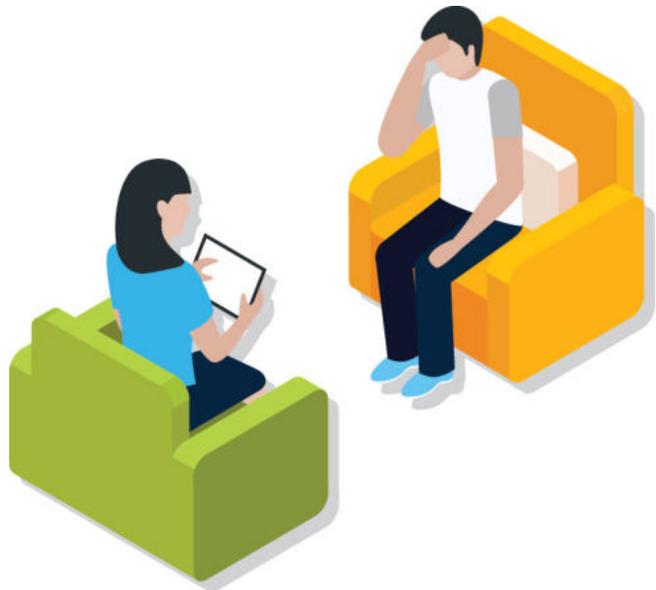
### Q 실무운영방법

- 모니터링 업무

- 분리조치 및 합의사항 이행여부 모니터링
- 피해자, 가해자, 관계인 등 조사에 참여했던 관계인에 대해 마음터치 콜(예: 대면, 전화, 사건 끝난 시점부터 6개월마다 2년 동안)을 실시함, 사건 이후의 상태 확인, 정서적 지지의 의미
- 사건 종결 후 해당 부서 교육
- 조직문화 점검, 예방 노력
- 사건 종결 후 일정기간 동안 후속적 괴롭힘 등 재발방지, 피해자 보복예방 활동 수행을 위한 모니터링  
(6개월마다 최소 2년, 필요시 연장)

## 🔍 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 사건 종결 후 일정기간 위원회에서는 괴롭힘 재발여부, 보복여부 관찰, 피해자 지원에 대해 결정하여 지원을 해야 함



# IV

---

## 우리병원의 직장 내 괴롭힘 재발방지 관리하기



## 1

## 사후조치

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사건 종료 후 사후조치 체계가 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 사후조치 내용이 상세하게 기술되어 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제5장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.16) 에서도 시정권고 및 사후조치에 명시되어 있음

### Q 취지

- 직장 내 괴롭힘 사건의 종료 후 사후조치를 하여 가해자, 피해자, 기타 관계된 직원들과의 조치를 하기 위해 필요함

### Q 실무운영방법

- 병원장의 역할

- 재발방지를 위하여 필요한 경우 피해자, 가해자의 부서전환이나 분리 조치를 취해야 함
- 가해자의 분리 조치에 대한 사항은 직장고충심사위원회(조사위원회)에서 결정
- 피해자가 원하는 경우 원하는 시점에 심리치유 및 상담을 제공해야 함
- 피해자 대상 2차 가해 등을 6개월마다 최소 2년(필요시 연장)관리해야 함
- 피해자가 2차 피해 발생 및 불공정 처리 호소 시 피해자의 의사를 요청을 받아 법률지원을 제공하여야 함

## ○ 가해자에 대한 조치

- 무관용 원칙에 따라 징계
- 가해자용 교육 프로그램을 만들어 의무적으로 교육을 이수하도록 함
- 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계
- 가해자가 징계나 교육 등의 지시를 어기고 2차 가해를 할 경우에 중징계를 할 수 있음

## ○ 기타 관계된 직원에 대한 조치

- 괴롭힘 예방교육 실시 및 사후 구제절차 등 실시



## 더 나은 내일의 직장을 위하여

## ○ 피해자와 가해자의 분리

- 병원은 업무적 특성으로 인해 피해자와 가해자의 분리는 매우 어려운 일임
- 자격별 업무적 특성과 전문 분야가 있어 배치전환이 가능하지 않은 경우가 많아 분리가 어려운 측면이 있음
- 병원 내부 위원회에서 이에 대한 개인의 특성과 업무적 특성(자격증), 요구도를 고려하여 배치전환을 실시함. 실시하지 못하는 경우에는 근무하는 공간을 달리하거나 근무시간을 달리하여 분리를 실시할 수 있음

## 2 교육

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 사후 교육을 하고 계십니까?

### Q 근거

- 취업규칙에 행위자에 대한 재발방지 교육 명시(고용노동부, 2018, 직장 내 괴롭힘 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구)
- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응체계(p.13)에서 사후조치 부분에 예방교육 실시가 명시되어 있음

### Q 취지

- 직장 내 괴롭힘에 대해 재발방지를 위하여 필요하다고 인정되면 교육을 실시하여야 함

### Q 실무운영방법

- 직장 내 괴롭힘 재발방지 교육

- 내용은 다음과 같음
  - 의사소통 방법
  - 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
  - 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

## 3

## 정신건강 관리



## 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 방안으로 직원들의 정신건강관리를 하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 방안으로 관리항목에 대해 세부적인 추진체계가 있습니까?



## 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응(p.78-79)에서 근로자지원프로그램(EAP: Employee Assistance Program)을 명시함



## 취지

- 직장 내 괴롭힘 문제는 일에 대한 의욕이나 자신감을 잃는 것 외에도 정신건강을 저해하여 극단적인 선택까지 하는 문제로 이어질 수 있어 미리 예방차원의 정신건강관리가 필요함
- 최근까지의 연구결과는 조직적 요인 관리로 괴롭힘 증재의 효과가 높았음



## 실무운영방법

- 정신건강관리의 추진방법

- 실태조사(1년에 1회, 설문조사 및 기기측정 등 다양한 방법 실행)
- 고위험군 주기적인 상담, 전문상담 연계 (심리상담 프로그램과 힐링프로그램 기획 필요)
- 치유: 직원지원 프로그램 실시(1년 중에 실시), 프로그램 참가, 전 직원 대상, 소그룹 대상 등 대상별로 실시 / 교육: 정신건강 특강
- 문화: 전 직원 상호존중 문화
- ※ 서울시에서 지원하는 프로그램 확인, 다른 지원단체나 기관 확인, 지원이 없을 시에 예산을 계획하여 프로그램 실시

## 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 정신건강관리는 병원 차원에서 실시해야하며 추진전략은 예시와 같이 실시할 수 있음
- (예시) 병원 내 정신건강관리 추진체계



[그림 4] 병원 내의 정신건강관리 추진체계

## 4 실태조사 하기

### Q 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 관련 실태조사를 하고 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 실태조사의 주기가 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 5월 고용노동부에서 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」 직장 내 괴롭힘 진단 설문조사지(p.101-119) 제안

### Q 취지

- 정기적인 설문조사를 통해 현재의 실태를 점검하고 향후 직장 내 괴롭힘의 규정과 매뉴얼 개정의 자료로 활용하기 위함이며 정신건강관리 사업의 방향을 정하기 위함
- 결과분석 후 원인파악을 해야하며 병원의 근무 환경 개선을 위한 방안을 마련해야함

### Q 실무운영방법

- 설문조사 포함 사항

- 경험
  - 괴롭힘이 있었다고 느낀 경험의 유무
  - 직장 내 괴롭힘의 유형(6가지), 직장 내 괴롭힘의 구체적인 내용
  - 행위자와 응답자 본인과의 관계, 직장 내 괴롭힘을 당한 후의 행동
  - 과거 3년간 직장 내 괴롭힘을 목격하거나 상담한 경험의 유무
  - 목격하였거나 상담하였던 직장 내 괴롭힘의 유형(6가지)
  - 목격하였거나 상담하였던 직장 내 괴롭힘의 구체적 내용
  - 목격하였거나 상담하였던 직장 내 괴롭힘의 행위자와 피해자와의 관계
  - 직장 내 괴롭힘을 목격하거나 상담한 후의 행동
  - 과거 3년간 직장 내 괴롭힘을 하였다고 느낀 경험

- 관리자의 인식, 행동
  - 과거 3년간 직원에게 한 괴롭힘 행위, 직장 내 괴롭힘에 관하여 평소에 조심하고 있는 행위
- 병원의 직장 내 괴롭힘에 대한 대처방법: 병원의 직장 내 괴롭힘의 대응 상황(전체 평가), 병원의 직장 내 괴롭힘 대책의 대응방안 인지, 직장 내 괴롭힘 대책의 대응방안 효과, 병원에 대한 희망사항

### ○ 효과 파악하기 위한 설문조사

- 직장 내 괴롭힘 대처방안에 대한 인지
- 직장 내 괴롭힘 대처방안에 대한 평가
- 최고 경영자의 메시지는 읽었는가?, 직장 내 괴롭힘에 관한 규칙에 대한 평가
- 직장 내 괴롭힘에 관한 실태조사(사전)에 대한 응답 상태
- 직장 내 괴롭힘에 관한 연수의 참가 상황
- 직장 내 괴롭힘에 관한 연수에 대한 평가
- 직장 내 괴롭힘 방지·예방에 관한 포스터 등을 보았는가?
- 직장 내 괴롭힘에 관한 상담창구의 인지와 이용 상황
- 직장 내 괴롭힘의 예방·해결을 위하여 실시하고 있는 각종 방안의 효과, 직장 내 괴롭힘의 예방·해결 방안 중에서 가장 큰 효과를 발휘할 것으로 생각되는 방안
- 직장 내 괴롭힘의 예방·해결을 위하여 병원이 계속적으로 하는 것이 좋을 것으로 생각되는 방안
- 직장 내 괴롭힘 대처방안을 계속한 것에 의한 직장 내의 변화
  - 직장 내 괴롭힘 대책의 예방·해결의 방안을 마련하고 실천하는 데에 있어서 자기 자신이나 직장이 변화할 수 있다고 느꼈는가?
  - 병원이 직장 내 괴롭힘 대책의 예방·해결의 방안을 마련하고 실천하는 데에 있어서 자기 자신이나 상사가 주의하게 된 점이 있는가?
  - 향후 추가 시행이 필요한 대응 방안



### 더 나은 내일의 직장을 위하여

- 설문도구는 다양하며 문항이 많은 경우 줄여서 사용할 수 있음
- 개인정보가 없는 설문문항(익명)으로 하되 부서는 알 수 있어야 함
- 회수율을 높이는 방안으로 온라인 설문조사가 권장됨

## 5 상호 존중하는 조직문화

### Q 주요 확인사항

- 병원 내의 조직문화는 어떠합니까?
- 직장 내 괴롭힘 예방을 위하여 상호 존중하는 조직문화 캠페인을 실시한 적이 있습니까?

### Q 근거

- 2019년 12월 서울특별시에서 발간한 「서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼 제3장 직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령(p.12,13,18)에서 조직문화 제도 점검, 개선 등이 있음

### Q 취지

- 조직문화에 대한 법적 근거는 미약하지만 직장 내 괴롭힘 발생에 영향을 미침
- 상호 존중하는 문화를 형성하므로 건강한 조직문화를 가진 의료원을 만들기 위함

### Q 실무운영방법

#### ○ 진행방법

- 담당 조직에서 진행하며 관련 조직(인사팀, 총무팀, 기획팀 등)도 같이 협조하여 해야함
- 예방 캠페인 진행, 괴롭힘 예방 관련 홍보
- 실태조사를 통하여 개선여부에 따라 1년에 1회 진행

## 더 나은 내일의 직장을 위하여

○ (예시) 병원 내 괴롭힘 관련 캠페인



[그림 5] 병원 내 괴롭힘 관련 캠페인

# 부록

---

## 취업규칙 개정안 예시 및 사례 관련 서식



## 1

## (예시) 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 개정안



## 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙

- 직장 내 괴롭힘 취업규칙을 개정하였습니까?
- 취업규칙을 공지하였습니까?
- 직원들이 직장 내 괴롭힘 규정이 취업규칙에 있는 것을 알고 있습니까?

## 취업규칙 필수 기재의무

## 근로기준법

제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

1.~10.(생략)

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

12.·13.(생략)

## 제○절 직장 내 괴롭힘의 예방

## 제○조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지)

- ① 직장 내 괴롭힘 행위란 병원 직원들이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
- ② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니된다.

제○조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 구체적으로 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위

2. 욕설이나 위협적인 말을 하는 행위
3. 다른 직원들 앞에서(또는 온라인상에서) 모욕감을 주는 행위
4. 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨리는 행위
5. 다른 사람의 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨리는 행위
6. 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
7. 음주/흡연을 강요하는 행위
8. 부당한 징계 부여(반성문, 처벌 등)
9. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서의 차별 행위
10. 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서의 배제 행위
11. 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않는 행위
12. 사고위험이 있는 작업을 할 때 주의사항이나 안전장비를 전달하지 않는 행위
13. 정당한 건의사항이나 의견을 무시하는 행위
14. 일하거나 휴식하는 모습을 감시하는 행위
15. 불필요한 추가근무(야근, 주말출근 등)의 강요
16. 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주는 행위
17. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

#### 제○조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 병원은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육을 1년에 1회 이상 제○조의 적용범위에 대하여 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 상담 절차
  4. 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차
  5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
  6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
  7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 사항

- ④ 병원은 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 게시하거나 직원들이 항상 열람할 수 있도록 조치하여야 한다.

#### 제○조 (직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 병원에 신고할 수 있다.
- ② 병원은 전항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 병원은 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 직원 또는 피해를 입었다고 주장하는 직원(이하 “신고자, 피해근로자등”이라 한다)을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 병원은 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 병원은 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 병원은 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 병원은 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해 직원의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 병원은 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 직원 및 피해 직원 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

## 2

## (예시) 직장 내 괴롭힘 관련 운영매뉴얼

제1조 (목적) 서울특별시 시립병원(이하 "병원" 이라 한다)은 직장 내에서 괴롭힘 행위를 예방하여 직원들이 안전하게 근로할 수 있도록 이 규정을 시행한다.

제2조 (적용범위) 이 규정은 병원의 임직원과 협력사 직원 등 병원과 계약을 맺고 있는 자(이하 "직원" 이라 한다)에 대하여 적용한다.

제3조 (병원의 책무) 병원은 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있도록 정책을 수립·시행하여야 한다.

제4조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘 행위란 직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제5조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 병원에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
7. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
9. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위

10. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제6조 (직장 내 괴롭힘 예방대응 조직) 병원 내 직장 내 괴롭힘의 예방대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 "총괄 담당자" 라 한다)을 1명 이상 둔다.

제7조 (직장 내 괴롭힘 상담원) ① 병원은 제 9조제 2호에 따른 상담업무를 담당하는 2명 이상의 직원(이하 "상담원" 이라 한다)을 둘 수 있다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충상담원이 있는 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.

② 상담원은 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치한다.

③ 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 상담을 하면서 알게 된 내용을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 사건의 처리를 위하여 총괄 담당자 및 병원장에게 보고하는 경우는 그러하지 아니하다.

제8조 (직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 병원은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육" 이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간 이상으로 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 상담 절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 병원은 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제9조 (직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 병원은 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 절차에 따른다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해근로자의 의사 확인
3. 피해근로자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식 조사의 실시

4. 정식 조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
5. 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호조치 등의 결정

제10조 (사건의 접수) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 총괄 담당자 또는 담당자(접수)에게 신고할 수 있다.

- ② 신고 접수방법은 직접접수, 유선, E-mail 접수 등의 방법에 의한다.
- ③ 총괄 담당자는 제1항 및 제2항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제11조 (상담) ① 제10조에 따라 사건이 접수된 경우 총괄 담당자는 지체 없이 상담원을 지정하고 그에 따라 상담원은 상담을 진행하여야 한다. 상담원은 비밀유지 책무가 있으며 상담 시작 시 비밀유지 서약서를 작성하고 시작한다.

- ② 신고인이 피해근로자가 아닌 제3자인 경우 신고인을 먼저 상담한 후, 피해근로자를 상담한다.
- ③ 상담 시 피해근로자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제방법 및 병원 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해근로자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.
- ④ 상담원은 상담이 종료되면 다음 각 호에 따른 내용을 포함하여 총괄 담당자에게 보고하여야 한다.
  1. 신고인, 피해근로자, 행위자 인적사항 및 당사자 간 관계
  2. 신고인 또는 피해근로자 진술에 따른 피해 상황
  3. 피해근로자가 문제해결을 위해 요구하는 내용
  4. 해결과정에서 우려되는 상황
  5. 직접증거 및 정황증거에 관한 정보(목격자, E-mail, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등)
- ⑤ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해근로자들에게도 상담 내용에 대한 비밀유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.
- ⑥ 상담원의 역할에 접수, 상담과 심리상담의 역할을 나누어서 실시한다.

제12조 (당사자 간 해결) ① 상담원은 피해근로자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단되고, 피해근로자가 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우에는 이를 총괄 담당자에게 전달하여야 하며, 총괄 담당자는 피해근로자의 의사를 병원장에게 보고하고 적당한 조치를 취하여야 한다.

- ② 상담원은 피해근로자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해근로자가 추천한 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해근로자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 합의를 진행한다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 조치 또는 합의가 이루어진 경우 모든 관련 서류는 비공개 처리하고 사건을 종결한다.
- ④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우에는 상담원은 피해근로자를 다시 상담한 후 정식 조사외사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제13조 (정식 조사) ① 병원은 피해근로자가 직장 내 괴롭힘에 관하여 정식 조사를 요구하는 경우 지체 없이 제14조에 따라 조사위원회를 구성하고, 조사위원회가 구성되면 즉시 조사에 착수한다. 조사위원은 중립성과 공정성을 가지고 조사에 임해야한다.

- ② 조사위원회는 개시일로부터 20일 이내에 조사를 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위에서 조사 기간을 연장할 수 있다.
- ③ 피해근로자 및 행위자에 대하여 조사하는 경우 2명 이내의 조사위원이 참여하여야 한다.
- ④ 조사위원회는 조사가 종료되면 조사보고서를 작성하여 병원장에게 보고하여야한다. 조사보고서에는 다음 각호의 내용을 포함한다.
  1. 사건경위
  2. 피해근로자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
  3. 구체적인 괴롭힘 행위 및 행위의 반복성 또는 지속성 여부
  4. 행위로 인한 피해근로자의 피해 정도
  5. 조사과정에서의 피해근로자 요청 사항
  6. 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
  7. 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등) 검증
  8. 직장 내 괴롭힘 여부, 괴롭힘의 경중, 적정한 제재 수준
- ⑤ 병원장은 조사보고서의 내용에 따라 취업규칙 상 제재처치 및 필요한 조치(이하 '징계 등'이라 한다)가 필요한 경우, 조사보고서를 인사위원회에 이관하여야 한다.
- ⑥ 조사위원회와 조사를 받은 사람들은 비밀유지 서약을 하여야 하며, 조사 내용 및 조사과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.
- ⑦ 상담원은 직장 내 괴롭힘 조사 진행 상황을 피해근로자에게 서면, 온라인, 전화 등의 방법을 통해 알려주어야 한다.

- ⑧ 제1항의 규정에 의해 조사가 진행 중인 사안이 법령(조례 및 지침을 포함한다)에 의해 다른 기관에서 조사 또는 처리 중이거나, 피해근로자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지할 수 있다.

제14조 (조사위원회) ① 직장 내 괴롭힘 사건의 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사위원회를 구성한다. 위원은 특정 성(性)이 10분의 6을 초과하면 안된다.

- ② 조사위원회는 병원장이 위촉하는 5명으로 구성하며 구성은 다음 각 호와 같다.

1. 인사업무 수행자 중 1명
2. 감사업무 수행자 중 1명
3. 노동조합(근로자의 과반수로 조직된 노동조합)이 위촉하는 1명
4. 병원의 사정에 밝은 외부인사 1명(외부위원이 1/3 이상 구성(안))
5. 그 밖에 병원장이 위촉하는 1명
6. 위원의 임기는 2년으로 한다.

- ③ 제2항 제1호부터 제4호에 따른 조사위원은 상시기구로 운영하며, 제5호의 경우에는 사안에 따라 별도로 위촉한다.

- ④ 조사위원회 위원장은 조사위원 중에 호선한다.

- ⑤ 총괄 담당자는 조사위원회 간사로 활동하며 조사위원회 운영을 담당한다.

- ⑥ 조사방법은 다음과 같으며 당사자 및 관계인은 조사에 성실하게 응하여야 한다.

1. 당사자 또는 관계인에 대한 출석 요구, 진술 청취 또는 진술서 제출 요구(진술서 요구 받은 사람은 14일 이내에 제출해야함)
2. 당사자, 관계인 또는 관계부서 등에 대하여 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 자료 등의 제출 요구
3. 당사자, 관계인 또는 관계부서 등에 대하여 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 사실 또는 정보의 조회
4. 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 장소, 시설 또는 자료 등에 대한 현장조사

- ⑦ 역할과 권한

1. 직장 내 괴롭힘 등의 예방 및 사건조사에 관한 사항
2. 직장 내 괴롭힘 등 사건 심의 및 구제조치에 관한 사항
3. 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하여 부의하는 사항

- ⑧ 회의

1. 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 권고 또는 징계의 요청에 관하여는 재적위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.
2. 심의·의결에 관여하지 못한 위원은 제2항에 따른 재적위원수의 계산에 있어서 이를 제외한다.

제15조 (조사기간 중 피해근로자 보호) 병원은 제13조에 따른 정식조사기간 동안이나 사건 조사 전이라도 피해근로자가 요청하는 경우에는 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치(가해자와의 분리)를 할 수 있다.

제16조 (직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치) ① 제13조에 따라 조사위원회의 조사보고서가 이관되면 인사위원회 위원장은 20일 이내에 인사위원회를 소집한다.

- ② 인사위원회는 조사위원회의 조사보고서를 토대로 직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계 양정에 관한 사항을 의결한다.

제17조 (사건의 종결) ① 병원은 인사위원회의 의결 결과를 당사자에게 서면으로 통지하고 사건을 종결한다.

- ② 인사위원회 의결 결과에 따라 직장 내 괴롭힘으로 인정되지 않은 경우 상담원은 피해근로자를 다시 상담하여 피해근로자의 고충을 해소할 수 있는 방법을 찾도록 노력하여야 한다.
- ③ 인사위원회에 이관되지 아니하고 종결된 사안의 경우에는 제2항을 준용한다.

제18조 (직장 내 괴롭힘 피해자의 보호) ① 병원은 제16조에 따라 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.

- ② 병원은 피해자의 피해복구를 위해 심리상담 등 필요한 지원을 할 수 있다.
- ③ 병원은 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 모니터링하고 피해자를 지원한다.

제19조 (징계) ① 병원은 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여는 징계 등을 취해야 하며, 이 경우 무관용 원칙에 따라 징계 등이 이루어지도록 한다.

- ② 병원은 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계한다.

제20조 (재발방지 조치 등) ① 병원은 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.

- ② 병원은 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여 상담 또는 교육 등을 실시하거나 받을 것을 명할 수 있다.

## 부칙

- ① (시행일) 본 지침은 제정일로부터 시행한다.
- ② (처리대상) 본 지침은 2021. 1. 1. 이후 발생한 직장 내 괴롭힘을 처리대상으로 한다.

## 3

## 시립병원 직장 내 괴롭힘 행위 예시 및 사례



## (예시) 사례

## (인신공격)

팀장은 업무실수를 지적할 때 꼭 단체메신저에 공유를 하는데 "~~님, 저번에도 같은 일로 지적한 것 같은데 이번에도 같은 실수를 하셨네요...." 라며 그 사람의 실명을 언급을 하거나, "이번 000조치를 실행한 담당자가 누구입니까? 누군지 알아내면 반드시 제가 합당한 책임을 묻겠습니다" 라고 하며 공포분위기를 조성한다. 또 퇴근 이후나 주말인데 급하거나 중요하지 않은 사소한 업무사항에 대한 답변을 수시로 요구하고, 답변이 늦으면 답변이 늦은 것에 대해 질책을 일삼는다. 그러다보니 이제는 휴대폰에 메세지가 왔다는 알람이 울릴 때 마다 마음이 무겁고 휴대폰을 꺼버리고 싶다.

## (왕따)

직원 A는 부서에 처음 발령받고서 잡힌 회식자리에 우연히 중요한 선약이랑 일정이 겹쳐 회식에 참여를 못했는데, 그 이후 어느 날부터 부서 사람들이 들으라는 듯 "난 재랑 같이 밥 먹으면 소화가 안되는 거 같아, 같이 못 먹겠어"라거나 "재는 늘 바빠서 우리 부서 회식에는 못 올 거니까 굳이 장소 알려줄 필요 없지 않아" 라며 부서 모임을 알려주지 않았다. 부서 모임이야 그러려니 하고 지냈는데 어느 날에는 부서 전체회의가 소집이 되었는데 A는 그 사실을 전달받지 못해 회의에 참석을 못했고 상사에게 혼나는 일이 생겼다. A는 이번 일이 실수나 우연히 일어난 일이 아니라는 생각이 들어서 어떻게 해야하나 고민이 된다.

### (폭언)

A간호사는 B간호사보다 연차가 늦은 후배간호사인데, B는 A에게 업무 미숙을 지적할 때 종종 동료직원과 환자들이 오고가는 병동 스테이션에서 큰 소리를 치며, "넌 생각이라는 걸 하고 살기는 하느냐" "예전에 우리 병동에는 똑똑한 애들이 많았는데 요즘은 기본이 안된 애들이 너무 많다" 라며 모욕감을 주는 폭언을 한다. B는 처음에는 선배가 업무상 실수를 지적하는 것이니 잘 새겨들어야지 라고 생각도 해봤지만 시간이 갈수록 업무상 내용 보다는 인신공격성 발언이 늘고 그것도 굳이 큰 소리로 사람들이 다 있는 곳에서 하니 점점 괴롭다.





## 기관 대응절차

## 1 단계

- 사건접수 및 상담
  - 사건 신고자 상담
  - 신고자 및 피해근로자 보호(비밀보장)
  - 사건조사: 업무 담당자가 피해 내용 확인 및 증거 수집



## 2 단계

- 정식조사
  - 피해근로자가 정식조사 요청 시 직원고충심사위원회(조사위원회)에서 조사
  - 피해근로자, 신고자 요청 시 전문상담 제공
  - 조사보고서 작성 및 보고
  - 위원회에서 직장 내 괴롭힘 여부 결론



## 3 단계

- 징계조치
  - 괴롭힘 사실 확인 시 행위자에게 해당 행위가 법적으로 위반사항임을 서면으로 알림
  - 행위자 징계 조치
  - 피해자 보호 조치(근무장소 변경, 배치전환 등)
  - 피해자에게 신체·정신적 피해에 대한 상담 및 치료 지원



## 4 단계

- 재발방지 조치(전직원)
  - 직장 내 괴롭힘 유형 인지 교육
  - 직장 내 괴롭힘 발생 시 신고 및 대응방안 교육
  - 사례 전파 교육
  - 필요 시 외부기관에 협조 요청
- 행위자 교육
  - 행위자는 재발방지 교육 이수
  - ※ 사건 발생의 근본원인 분석을 함께 실시함

## 4 (예시) 운영 권고사항

### Q 주요 확인사항

- 담당 조직의 전문성 제고를 위해 적정 인력 배치와 구성이 필요하여 가이드를 제시함
- 인력 구성과 지원부서, 위원회 등은 각 병원 상황에 맞게 구성할 수 있음
- (예시) 서울의료원

감정노동보호위원회		지원 부서	지원 위원회
위원장 1명	총괄담당자 1명 행정업무 1명 상담원 2명 (담당자 역할) 조사자 1명	교육팀 인사운영팀 총무팀 기획팀 법무팀 등 관련 팀	직원고충심의위원회 (조사위원회) 인사위원회 소통 TFT팀

- 담당 조직에서 총괄업무, 담당자(상담원 역할), 행정처리자가 있어야 함
- 상담원은 사건의 관리와 상담 및 위원회 간사 업무를 수행하기 위해 2명 필요하며, 조사를 위한 인력 1명이 추가로 필요함
- 병원의 직원 수를 감안해 볼 때 100명 이상 ~ 1,000명 이하에서는 통상적으로 총 6명정도 필요함
- 지원부서로는 직장 내 괴롭힘 관련 교육을 하기 위해서 교육팀이 협조를 해야하며 인사운영팀은 사건의 피해자 구제와 가해자의 징계 후의 처리를 위해 협조가 필요함
- 직장 내 괴롭힘의 실태조사와 힐링프로그램 등을 실시하기 위해서는 총무팀, 기획팀의 협조가 필요하며 직장 내 괴롭힘 관련 담당팀 혹은 위원회가 요청 시에는 지원 부서의 협력과 협조를 해야 함

## 5

### 관련 서식



#### 주요 확인사항

- 직장 내 괴롭힘 관련 서식이 모두 준비되어 있습니까?
- 직장 내 괴롭힘 관련 서식을 직원들이 모두 알고 있습니까?

※ 관련 서식

- 상담 및 신고처리 접수일지
- 신고 접수 · 처리 대장
- 신고 접수 대장





## 상담 및 신고처리 접수 서식

직장 내 괴롭힘 상담 및 신고 처리 접수일지		접수번호		
※ 예방 · 대응담당자가 작성함				
신청인	성명		소속	
	성별		직급	
	연락처		e-mail	
신청 취지	1. 행위자: 2. 피해자: 3. 행위 장소: 4. 괴롭힘 기간 및 빈도(예: 주 1회, 월 1회 등): 5. 목격자: 6. 다른 피해자: 7. 구체적인 사실(사건 경위 등):			
행위요건 (체크)	직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용한 행위입니까?		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	그렇게 판단한 근거:			
	업무상 적정범위를 넘은 행위입니까?		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	그렇게 판단한 근거:			
	괴롭힘 행위로 인하여 신체적 · 정신적 고통을 받거나 근무환경이 악화되었습니까?		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
그렇게 판단한 근거:				
피해자 요구사항	1. 행위자로부터 분리( ) 3. 징계 등 인사조치( )		2. 행위자의 사과 등 합의( ) 4. 기타( )	
처리 결과	조사신청	<input type="radio"/> 신청인 요구에 의한 신청		사유:
		<input type="radio"/> 상담원 판단에 의한 신청		
	산담종결			
작성일자:				
작성 자:		(인)		
확인 자:		(인)		

※ 증빙자료 별첨





## 시립병원 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 매뉴얼 - 서울의료원 중심으로 -

---

발행일	2021년 3월
발행처	서울특별시 공공보건의료재단
책임연구원	가톨릭대학교 백은미
연구진	가톨릭대학교 정혜선 성균관대학교 한복순 백석대학교 심재훈 공인노무사 권동희 공인노무사 김갑주
디자인	도서출판 담음