

사업장내 폭력(Workplace Violence)

음성꽃동네 정신과, 정신건강증진연구회 / 강 은 호

사업장 폭력의 범위에 대한 정의와 범위는 일반적인 생각보다도 훨씬 더 모호하고 광범위한 경향이 있다. 최근 사회적으로도 사업장에서의 성희롱을 비롯해 이러한 문제들에 대한 관심이 높아지고 있으나, 우리나라는 아직 사업장 폭력 문제에 대한 인식이나 구체적인 대책 마련에 미흡한 실정이다.

사례 1) 회사원 A씨는 신제품에 대한 프리젠테이션 과정에서 작은 실수를 했다. 이에 평소 그를 곱지 않게 보던 그의 부장은 그를 따로 불러 야단을 쳤는데, 그 중간에 A씨 나름대로는 설명을 한다고 한 것이 '말대꾸'가 되어 버렸다. 이에 부장은 격분하여 그를 나무라다가 결국 "너 같은 XX가?" 라면서 심한 욕설을 하게 되었다.

사례 2) B씨는 대학을 갓 졸업한 20대 중반의 여성이다. 몇 차례의 낙방 끝에 그녀는 현재의 직장을 얻게 되었다. 골격이 다소 크고 살집이 좀 있는 것이 그녀의 평소 고민 중의 하나였는데, 부서 술자리에서 남자 동료들이 "글래머..." 라며 농담 삼아 얘기한 것에 상당한 수치감을 느꼈다.

글 쓰는 순서

- ① 직장의 정신건강
- ② 사업장내 문제와 정신질환
- ③ 정신보건윤리 및 비밀유지
- ④ 리더십과 직장문화
- ⑤ 사업장내 정서적 위기
- ⑥ 불안증과 스트레스
- ⑦ 우울증과 탈진
- ⑧ 인격문제
- ⑨ 알코올 및 약물 사용 장애
- ⑩ 정신병적 장애
- ⑪ 신체형 장애와 정신신체질환
- ⑫ 사업장내 폭력

사업장 폭력의 정의

사업장 폭력을 정의하기는 매우 어렵다. 사업장이라는 물리적인 공간뿐만 아니라, 전체 사회나 문화적인 영향이 크기 때문이다. 기존의 몇몇 연구자들은 사업장 폭력의 범위를 신체적 위해나 위협 정도의 좁은 범위로 한정하기도 하였으나, 최근의 추세를 보면 단순히 신체적 구타 말고도 언어적, 정서적, 성적 희롱과 폭력을 포함하는 넓은 개념으로 이해되고 있으며, 연구자에 따라서는 이메일이나 인터넷을 이용한 비방까지 포함시키기도 한다.

사업장 폭력에 대한 인식, 왜 필요한가?

최근 몇몇 선진국들을 중심으로 사업장 폭력 문제에 대한 인식과 대책 마련에 대한 요구가 증폭되고 있다. 우선, 가장 단순한 이유는 사업장 폭력으로 인해 많은 손실이 발생된다는 것이다. 그리고 이러한 손실은 예방 가능한 데에 필요한 비용을 훨씬 초과하는 것으로 알려져 있다. 국제노동기구(ILO)에 따르면 사업장 폭력과 직·간접적으로 관련되어, 각국 국민총생산(GNP)의 0.5~3.5% 정도의 손실이 발생한다고 한다. 미국에서 직장과 관련된 살인 사건이 교통사고와 추락에 이어 세 번째의 원인을 차지하고 있는 것으로 보고 되었고, 영국의 경우 지난 한 해 동안 전체 노동인구의 4.3%인 17만 명이 근무 중 폭력과 관련된 일을 겪었다고 한다. 우

리나라는 아직 그 실태조차 제대로 파악이 안 된 상황이며, 아마도 외국의 경우처럼 상당히 만연된, 그러면서도 다들 심각성을 인지하지 못하고 있는 것이 아닌가 생각된다.

폭력은 그 자체로서 충분히 비정상적인 행태이다. 많은 경우에 폭력을 행사하는 사람이 어떤 상황에 대해 오히려 그 자신이 더 불안하고 위협적으로 느끼기 때문에 유발되기도 한다. 그리고 그 위협이나 불이익 등에 대한 인지는 실제적인 것일 수도 있고, 받아들이는 사람이 왜곡하여 지각하는 것일 수도 있다. 마찬가지로 대인관계에서의 지나친 자신감 부족이나 열등의식을 무의식중에 부정하고, '오버' 해서 반응하는 결과로 나타날 수도 있다. 자신과 관련된 회사의 어떤 결정들을 조종하기 위해 은근한 위협을 비롯한 폭력이 발생하는 경우도 있다.

많은 경우 폭력의 피해자는 상당한 수치심과 죄책감을 느끼게 되고, 그로 인해 상당한 우울감과 불안을 경험할 수 있으며, 외부로부터의 폭력으로부터 유발된 공격성이나 적개심이 다시 다른 대상에게 행사될 수도 있다. 따라서 사업장 내에 폭력과 관련된 예방 프로그램이 설치되는 것이 가장 바람직하다고 할 수 있겠다.

폭력 위험성 평가

사업장 폭력 문제가 생각보다 만연하다면,

폭력 문제에 대한 예측이 가능한 것인가 하는 물음을 던질 수 있다. 폭력의 유발과 관련된 대표적인 요인으로 많은 것들이 거론되고 있으나 대표적인 몇 가지를 열거하면 다음과 같다.

- 제대로 조절되지 않은 직장내 스트레스
- 알코올 의존
- 이전 폭력 행사의 경험
- 깊은 좌절감
- 분노, 짜증, 우울 등의 부정적인 정서
- 실직 위험
- 인격장애

이러한 상황들이 많이 얹혀 있을수록 폭력 발생의 가능성은 증가한다. 이러한 문제들은 사업장의 작업 환경이나 부서 및 동료간의 인간관계 등 업무와 직접적으로 또는 간접적으로 관련된 것들과 밀접한 관련을 맺고 있다.

반면, 여러 폭력 유발 또는 관련 인자들이 확인됨에도 불구하고 폭력을 예측할 수 있는 정도는 아직 50% 이상을 넘지는 못한다. 따라서 좀더 많은 연구와 사업주를 비롯한 관련 당사자들의 지속적인 관심과 예방 노력이 필요하다 하겠다.

대응

우리나라는 말할 것도 없지만, 선진국들에서도 사업장 폭력에 대한 대책 마련은 아직

걸음마 단계인 수준이다. 하지만, 외국의 경험들에서 몇 가지 얻을 수 있는 일반적인 교훈은 다음과 같은 것들이다.

- 사업체들은 사업장 폭력에 대한 일관성 있는 정책과 원칙을 가지고 있어야 한다. 그러기 위해서는 우선 사업장 폭력의 개념과 범위에 대한 인식이 필요하다. 또한 문제 발생시 보고 체계나 상황을 다루는 절차에 대한 개괄적인 가이드라인이 있어야 하며, 이러한 것들은 구성원 모두에게 차별 없이 적용되어야 한다.
- 사업장 폭력에 대한 조직의 반응은 팀 중심이어야 하고 정신건강 문제나 보안, 법률적인 문제를 비롯한 다양한 전문성을 확보하고 있어야 한다. 그리고 이러한 조직은 위기관리 능력, 훈련 과정 등에 대한 책임이 부여되어야 한다. 사업체의 규모나 자원, 수요에 따라 사업체는 실용적이고 잘 작동하는 위기관리프로그램을 가지고 있어야 한다.
- 관리팀의 기본적인 구성은 정신건강 관련 전문가, 산업보건이나 EAP (Employee Assistance Program) 및 보안, 법률 관련 인사를 포함하는 것이 이상적이다.

사업장 폭력은 고용주나 고용인들에게 상당한 불안을 야기할 수 있는 복잡한 문제이다.

다양한 경험을 기반으로 한 정책 개발과 팀 접근 방식은 사건을 예방하고 적절히 처리할 수 있는 가능성을 증대시킬 수 있다. 특히 사업주 입장에서, 비용-효과(Cost Effectiveness)가 높아 경제적인 이득을 가져올 수 있다.

EAP 및 정신건강관련 전문가들은 다양한

방식으로 팀에 중요한 기여를 할 수 있다. 가해자들의 행위 패턴이나 의사소통 방식을 분석할 수도 있고, 피해자들의 심리적 고통에 대한 적절한 치료와 상담을 해줄 수 있으며, 인격장애를 가진 사람들로부터의 위협과 인간관계를 다루는 데 조언을 할 수도 있다. 사업장 폭력 문제에 대한 적극적인 대책 마련을 통해 고용주와 고용인 사이에 서로 상생하는 결과를 얻을 수 있을 것이다. ☺