

여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 현상학적 연구

김 은 영

왕 은 자[†]

한국상담대학원대학교

본 연구는 직장 내에서 괴롭힘 피해를 경험한 여성 직장인들을 대상으로 직장 내 괴롭힘 경험을 탐색하여 그 경험의 본질적 의미를 도출하고자 하였다. 이를 위해 직장 내에서 괴롭힘을 경험한 여성 직장인 5명을 심층 면접하고 수집된 자료를 Giorgi의 기술적 현상학 연구 방법으로 분석하였다. 본 연구의 연구 문제는 '여성 직장인들은 직장 내에서 괴롭힘을 어떻게 경험하고 있는가?', '여성 직장인들이 경험한 직장 내 괴롭힘은 어떤 의미가 있는가'이다. 연구 결과 5개의 구성요소와 19개의 하위구성요소가 도출되었다. 5개의 구성요소는 '걸림돌로 인식되어 교묘하게 괴롭힘을 당함', '괴로움에 발목 잡힌 채 허우적거림', '좌절감 속에서 다시 일어설기 위해 애씀', '여성으로서의 나를 돌아보며 새로운 시각을 가지게 됨', '누구의 잘못인지 분간할 수 없는 미로 속에 남겨짐' 등으로 나타났다. 또한 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험의 공통적이고 핵심적인 요소를 추출하여 구성요소들 간의 관계를 일반적 구조로 제시하였다. 마지막으로 상담에 적용할 수 있는 논의와 시사점을 제시하였다.

주요어 : 직장 내 괴롭힘, 여성 직장인, 현상학, 질적 연구

* 이 논문은 주저자의 석사학위논문 일부를 수정 보완한 것임.

† 교신저자 : 왕은자, 한국상담대학원대학교, 서울시 서초구 효령로 366

E-mail : koror2@naver.com

정부는 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 근로기준법 개정을 통해 직장 내 괴롭힘 개념을 법률에 규정하여 2019년 7월부터 시행하고 있다. 근로기준법 제76조의 2(직장 내 괴롭힘의 금지)에는 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다고 명시되어 있다. 직장 내에서 일어나는 괴롭힘 현상은 ‘직장 내 왕따’, ‘직장 따돌림’, ‘직장 폭력’, ‘직장 내 괴롭힘’ 등 다양한 용어로 일컬어지고 있으며, 이러한 혼란은 국내에서만 일어나는 현상은 아니다(최소영, 전희선, 이승연, 2017). Crawshaw (2009)는 직장 내 괴롭힘 현상을 의미하는 용어가 33개나 사용되고 있음을 지적한 바 있다. 국외의 연구들에서 가장 보편적으로 사용되고 있는 용어는 직장 내 괴롭힘(workplace bullying)이다(Branch, Ramsay, & Barker, 2013). 직장 내 괴롭힘은 개인 혹은 집단이 특정한 개인을 괴롭히고 사회적으로 배제시키거나 개인의 사내 업무에 부정적인 영향을 주는 행동이라 할 수 있고, 특히 일정한 기간 부정적 행동이 계속되고 반복되는 경우 ‘괴롭힘’이라고 정의될 수 있다(Einarsen, 2009). 2019년 고용노동부에서 발표한 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼에 의하면, 직장 내 괴롭힘의 개념은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여, 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위이다. 이러한 직장 내 괴롭힘에 해당하는지는 ‘당사자의 관계’, ‘행위가 행해진 장소 및 상황’, ‘행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용’, ‘행위의 내용 및 정도’, ‘행위가

일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부’ 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단하여야 한다(고용노동부, 2019). 고용노동부의 매뉴얼에도 나타나 있는 것처럼 반복적이고 지속적인 직장 내 괴롭힘은 괴롭힘을 경험한 개인의 신체적, 심리적, 사회적 건강 상태에 심각한 영향을 줄 수 있고(Spence, 2015; Yildirim, 2006), 괴롭힘 피해자의 신체적, 심리적 힘들과 소진, 이직 의도는 조직에도 부정적인 요인으로 작용한다(Spence, 2015; Park, 2013).

2015년 한국직업능력개발원의 ‘한국의 직장 내 괴롭힘 실태 및 법·제도적 보호 현황 자료’에 따르면 전체 응답자 1,000명 중 62.3%가 지난 6개월 동안 1번 이상 괴롭힘을 당해본 적이 있고, 4.1%가 지속적으로 괴롭힘을 경험했다고 보고했다. 또한, 최근 몇 년간 직장 내 괴롭힘을 당한 사람들의 폭로, 자살, 보복 범죄 등이 언론의 관심을 받게 되면서, 직장 내 괴롭힘이 사회적 이슈로 대두되고 있다. 직장 내 괴롭힘이 사회적 문제로 관심을 받는 이유는, 한국직업능력개발원의 2013년 조사에서 직장 내 괴롭힘 1건당 사회적 손실비용이 1,548 만원으로, 직장 내 괴롭힘은 기업 및 사회적 수준에서도 큰 손실을 일으키는 것으로 나타났다기 때문이다. 이처럼 사회적 관심이 높아지고 있는 직장 내 괴롭힘에 대한 심층적인 연구가 절실히 요구되고 있다. 또한, 국내의 직장 내 괴롭힘 실태에 대한 좀 더 심층적인 연구라 할 수 있는 2016년에 발표된 한국직업능력개발원의 ‘국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구’를 살펴보면, 산업별로는 주로 많은 사람을 상대로 서비스를 수행하는 직종, 즉 숙박 및 음식점업, 보건업 및 사회복지서비스업, 예술·스포츠 및 여가 관련 서비스

업 등에서 괴롭힘의 비율이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사람을 상대로 서비스하는 과정에서 오는 직장 스트레스가 직장 내 괴롭힘을 악화시킨다고 볼 수 있을 것이다(서유정, 이지은 2016). 산업 전체적으로 주요 행위자¹⁾의 직급은 간부나 임원, 직속상사 등이었다. 성별로 보면 남성 피해자의 경우 같은 남성이 주요 행위자라는 응답이 90%가 넘었고, 여성 역시 주요 행위자가 남성인 경우가 51%로 더 많았으나, 같은 여성에게 괴롭힘을 당할 가능성 역시 49%에 달했다. 이 같은 사실은 남성의 주요 행위자가 여성인 경우가 10% 미만이라는 결과와 대조되는 것이다. 이러한 결과는 여성이 대다수인 회사와 남성이 대다수인 회사가 분류되어 각 성별에 따라 같은 성을 가진 사람으로부터 괴롭힘을 당할 가능성이 높다는 것을 보여주고 있으며, 어느 조직이든지 남성이 관리직급에 위치한 비중이 높기 때문에 남성이 주요 행위자인 경우가 많은 것으로 해석될 수 있다(Seo, 2010, 인용).

위 실태조사에서 보듯이 직장 내 괴롭힘에 있어 여성, 남성에게 따라 괴롭힘의 양상이 다르게 나타날 가능성이 있다는 것을 알 수 있다. 2015년 한국여성정책연구원에서는 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 실태를 조사하고 그에 따른 보호방안을 마련하기 위해 ‘여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안’이라는 연구보고서를 발표하였다. 이 연구는 남녀 간 성차를 비교하기 위하여 남녀직장인

모두를 대상으로 하였으며, 남녀의 성비가 비교적 유사한 서비스업 종사자 1,000명을 대상으로 하였다(구미영·천재영·서유정·정슬기, 2015). 또한, 직장 내 괴롭힘을 경험한 자의 비율과 직장 내 괴롭힘을 당했다고 인식하는 사람의 비율을 분석하기 위해 객관적 피해자와 주관적 피해자를 구분하였다.(Salin, 2001; 서유정 외, 2014). 객관적 피해자란 ‘지난 6개월간 괴롭힘 행위를 주 1회 이상 반복하여 경험한 응답자로 정의되며, 주관적 피해자란 ‘6개월간 월 1회 이상 괴롭힘을 겪었다고 느끼는 응답자로 정의되었다. 즉 설문조사 상에서 ‘직장 내 괴롭힘 행위’에 해당하는 항목에 응답한 경우 ‘객관적 피해자’라고 보았으며 ‘직장 괴롭힘을 얼마나 자주 경험했는지’ 라는 질문에 일정 빈도 이상이라고 표시한 경우를 ‘주관적 피해자’로 본 것이다. 우선 전체 응답자의 약 32%가 객관적 피해를 경험하고 있다고 응답했으며, 약 7%는 주관적 피해자라고 응답한 것으로 나타나, 괴롭힘 피해자가 스스로 괴롭힘을 당한다고 인식하는 것보다 노출되는 직장 내 괴롭힘 횟수가 약 4배 이상 많다는 것을 보여주고 있다. 요약하면 상당수의 직장인이 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있었지만, 스스로 자신이 피해자라는 사실은 인식하지 못하고 있었다. 특히 여성의 경우 객관적 피해율과 주관적 피해율 사이의 차이가 남성 피해자와 비교해 더 큰 것으로 나타났으며, 여기에서 여성이 남성보다 직장 내 괴롭힘에 대해 더 수용적인 태도를 보이고 있다는 것을 가정해볼 수 있다. 한국여성정책연구원의 실태조사에 따르면 여성 직장인에게 직장 내 괴롭힘의 한 형태로서 나타나는 젠더 괴롭힘 실태 또한 심각한 수준이다. ‘젠더 괴롭힘’이란 성 차별로 인해 나타나는 괴롭힘의 한 형태를

1) 본 논문은 주저자의 석사학위논문 일부를 수정 보완한 것임. 석사학위논문에서는 행위자를 ‘가해자’로 표현하였으나, 본 논문에서는 2019년 근로기준법 상에 정의된 ‘직장 내 괴롭힘’ 개념에 따라 ‘가해자’라는 표현을 ‘행위자’로 수정하였음.

말하며, 직장 내 젠더 괴롭힘의 발생 현황을 분석한 결과, 여성의 젠더 괴롭힘 행위 경험 빈도는 6개월간 평균 약 33회로 주 1회 이상 경험하는 것으로 나타났다. 또한, 직장 내 괴롭힘이 개인적으로 미치는 영향에 있어서 여성의 공격 욕구, 자살 충동, 우울감이 남성보다 더 크다는 것을 알 수 있었다. 괴롭힘에 대한 대응방식 역시 성별에 따라 다른 양상을 보였는데, 남성과 비교해 여성들이 맞대응했다는 응답 비율이 낮았고, 여성에게 우호적인 조직일수록 그 비율이 높아지는 것으로 나타났다. 이상의 결과들은 여성의 노동시장 내 지위, 심리학적 특성, 젠더 권력관계 등이 영향을 미친 것으로 보이며, 추후 심층 분석이 필요한 지점이라 할 수 있다(구미영, 천재영, 서유정, 정슬기, 2015).

위의 연구에서 볼 수 있듯 직장 내 괴롭힘의 영향이나 대응방식에서 차이점이 나타나는 것은 여성 성 역할과 관련이 있다고 보이는데, 여성 성 역할에는 주로 복종, 의존성, 친절, 배려심, 민감성(김영희, 1988; 정진경, 1990) 등과 같은 관계적 특성들이 포함되어 있다. 여성들이 관계를 잘 유지하는 것은 그들의 성 역할에 있어 자연스러운 행동으로 여겨진다(Crick & Nelson, 2002). 사회는 여성들에게 타인과의 관계에서 책임감 혹은 민감성을 가지고 관계를 유지해 나가야 한다는 신념을 가르치고 있다고 할 수 있다(Surrey, 1991). 여성들이 관계를 잘 다루려면 자신의 감정과 욕구를 숨겨야 하며(Crick & Nelson, 2002), 관계에서 자주 일어나는 갈등을 피해야 한다고 사회적으로 은밀한 메시지를 보낸다(Buhrmester, 1998). 또한, 여성들은 타인에게 분노를 표현하면 타인이 자신에게 부정적인 인상을 갖게 될까 두려워서 분노를 표현하는데 어려움을 느낀다

(Hatch & Forgays, 2001). 이와 같은 현상이 일어나는 것은 늘 친절하고 사회적으로 받아들여질 만한 여성성을 가지도록 훈련을 받고, 사회에서 요구되는 여성성에 대한 기대감을 알고 있기 때문이다(Crothers, Field, & Kolbert, 2005). 그러므로 사회는 여성들이 사회 안에서 혹은 직장 안에서 친절하고 배려심 있게 행동할 것을 기대하고 있으며, 그 기대가 충족되지 않았을 경우 성 역할에 맞는 행동을 요구하므로 직장 내 괴롭힘이 발생할 가능성이 높은 것이다. 여기서 더 문제가 될 수 있는 것은 여성들이 자신들에게 기대되는 성역할 때문에 자신의 분노를 표현할 때에도 어려움을 겪는다는 것이다.

이러한 관점에서 여성 직장인이 겪는 직장 내 괴롭힘 경험에 대해 심층적인 연구가 필요한데, 그간 발표된 국내 선행 연구들은 대부분 남녀 직장인 모두를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘의 발생률과 영향요인 및 결과에 대한 정량적 연구(최소영, 전희선, 이승연, 2017; 박경규, 최항석, 2007; 최재승, 2007; 이준희, 2009; 최항석, 박혜상, 2010; 송근혜, 2014; 민문기, 2015)로, 실제 국내 산업 현장에서 여성 직장인이 어떤 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있고, 그러한 경험이 그들의 삶에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구는 많지 않았다. 또한, 여성을 대상으로 한 직장 내 괴롭힘 관련 연구는 성희롱(최윤정, 2003; 김금란, 2004; 이은심, 2010; 고진희, 2012)에 한정되거나 보건의료 종사자 등의 특정 직종에 집중되어온 경향이 있다(박연옥, 2012; 이윤주, 2014; 이현애, 2014; 복선임, 2015; 윤선영, 2015; 박소영, 2016). 그러므로 특정 직종이 아닌 일반 직종의 여성 직장인을 대상으로 한 연구의 필요성이 절실해지고 있다. 한편, 직장 내 괴롭힘에

대한 심층적 연구가 절실해지면서 질적연구방법으로 분석한 연구가 있었는데, 간호사가 경험하는 괴롭힘의 경험요인을 도출한 근거 이론 연구(강지연, 윤선영, 2016)가 그것이다. 강지연, 윤선영(2016)의 근거 이론을 기반으로 한 연구에서는, 직장 내 괴롭힘이 단순한 개인 간의 다툼이나 갈등이 아니라 업무 환경과 개인의 성향 등 복잡한 맥락적 조건 속에서 발생한다고 하였으며, 특히 병동의 조직문화와 간호업무의 특성은 괴롭힘의 피해자가 행위자로 전환되거나, 병동 내에서 괴롭힘이 대물림되는 상황에 영향을 미치고 있다고 하였다. 이 연구는 직장 내 괴롭힘에 대한 거의 유일한 질적 연구로서, 간호사의 직장 내 괴롭힘 경험과 요인, 대처 과정 등에 관하여 상세한 정보를 줄 수 있었다는 데 의의가 있으나, 간호사 직군만을 대상으로 한 연구라는데 한계점이 있다. 이처럼 여성의 직장 내 괴롭힘 경험을 심층적으로 파악한 연구는 간호사 직군에만 제한되어 있으므로, 공공기관 혹은 일반 기업에서 근무하는 여성 직장인을 대상으로 한 질적 연구가 필요한 시점이라고 볼 수 있다.

국외의 직장 내 괴롭힘에 관한 연구를 살펴보면, 주로 직장 내 괴롭힘의 영향에 대해 양적으로 분석한 연구들이 대부분이다. 이 연구들에서 밝혀낸 것은 직장 내 괴롭힘이 피해자의 직무만족도를 감소시키고(Glaso & Notelaers, 2012), 이직 의도(Simons, 2008)와 업무소진을 높이며(Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2008), 신체적 건강을 악화시키고(Dehue, Bolman, Völink, & Pouwelse, 2012; Hansen et al., 2006), 자아 존중감에 악영향을 미치며(Iglesias & Vallejo, 2012), 우울감을 증가시킬 뿐만 아니라(Niedhammer, David, Degioanni, 2006), 자살사고

(Nielsen, Nielsen, Notelaers, & Einarsen, 2015) 및 자살 시도(Balducci, Alfano & Fraccaroli, 2009) 가능성을 높인다는 것이다(최소영, 전희선, 이승연, 2017, 인용). 또한, 피해자의 60~77% 정도가 심각한 정신적 어려움과 외상 후 스트레스 장애의 증상을 경험하는 것으로 보고되었다(Matthiesen & Einarsen, 2004). 한편 국외에서 이루어진 연구 중 남녀 직장인이 직장 내 괴롭힘 경험을 표현하는 것에 차이가 있는지 질적 연구 방법으로 살펴본 시도가 있었다(Salin, 2005; 최소영, 전희선, 이승연, 2017; 인용). 그 결과 남성 직장인은 직장 내 괴롭힘에서 피해자의 약함과 무능함을 강조하였으며, 여자는 행위자의 성격이나 집단 내에서의 관계를 강조하였다. 또한, 여자는 괴롭힘이 의도적인 것이고, 경쟁하는 분위기와 연관이 있다고 표현하였고, 남자는 스트레스가 과도해서 나타나는 결과라고 표현하였다. 이와 관련하여 최근에는 질적 연구방법을 활용하여 직장 내 괴롭힘 경험을 자세히 밝히고자 한 연구들이 늘어나고 있는 추세이다(강지연, 윤선영, 2016; Ciby, Raya, 2014; Smyth, 2016).

지금까지 살펴본 것처럼 그간의 직장 내 괴롭힘 관련 연구가 대부분 실태조사, 발생요인 및 영향요인 등의 연구주제에 머물러 있어 직장인들의 구체적인 경험을 알기 어렵다는 제한점이 있다. 또한, 선행연구에서 여성 직장인들은 직장 내 괴롭힘의 영향이나 대응 방식이 다른 것으로 나타났는데, 구체적으로 어떻게 다른 양상을 보이는지 밝힌 연구는 매우 부족한 실정이다. 이에 여성 직장인들이 직장 내 괴롭힘을 당하는 과정에서 무엇을 경험하고 그 경험이 어떤 의미가 있는지, 경험의 본질을 탐색하고 이해하고자 한다. 본 연구는 과정 속의 이론 발견이 아닌 경험 그 자체의 본

질을 기술하는 것이 목적이므로 연구자의 판단이나 편견을 내려놓고 연구 참여자의 경험을 탐색하는 현상학적 연구방법을 적용하고자 한다. 본 연구는 Giorgi(2004)의 현상학적 기술적 연구 방법을 적용하여 여성 직장인이 직장 내 괴롭힘을 당하며 느끼는 다양한 경험들을 그들의 생생한 언어로 이해하고, 그 경험의 의미를 살펴봄으로써 그들을 이해하는데 유용한 정보를 제공하고자 한다. 또한, 직장 내 괴롭힘을 당하고 있는 여성들의 언어를 있는 그대로 기술하면서 경험의 개별적 의미와 그 요소를 통합할 수 있는 구조를 밝혀 직장 내 괴롭힘에 대한 기초자료를 제시하고자 한다. 본 연구에서의 연구 문제는 크게 두 가지로 도출되었다.

연구문제 1. 여성 직장인들은 직장 내에서 괴롭힘을 어떻게 경험하고 있는가?

연구문제 2. 여성 직장인들이 경험한 직장 내 괴롭힘은 어떤 의미가 있는가?

방 법

연구 참여자

본 연구의 목적인 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험을 탐구하기 위하여 우선 연구주제에 적합한 참여자 선정의 기준을 정립하였다. 우선 본 연구에서 ‘직장 내 괴롭힘’이란, ‘직장 내에서 개인 혹은 다수가 특정한 개인을 의도적으로 괴롭히거나, 인간관계에서 배제하거나, 개인의 업무에 있어 피해를 주는 일련의 행동으로서, 특히 이러한 행동이 1개월에서 6개월까지 지속되고 반복되는 경우

라고 정의하였다²⁾. 연구참여자 선정 기준은 시의성을 고려하여 최근 5년 이내에, ‘직장 내 괴롭힘’을 경험한 여성 직장인으로 하였다. 본 연구의 참여자 선정 과정은 ① 연구자의 지인들에게 연구 목적을 설명하고 이에 해당하는 대상자들을 추천받거나, ② 직장인들이 주로 이용하는 인터넷 카페나 모바일 앱을 이용, 직장 내 괴롭힘을 경험한 사람에게 쪽지를 보내 참여 의사를 타진하였다. 이후 연구 참여에 관심을 보인 사람에게 연구 목적을 다시 설명한 뒤 동의를 얻는 과정을 거쳐 참여자를 선정하였다. 인터뷰 시에는 연구 목적을 상세히 설명하고, 연구 내용 및 비밀보장에 대한 내용을 전달하고 동의를 구한 후 인터뷰를 진행하였다.

본 연구의 참여자를 찾는 과정에서 많은 잠재적인 괴롭힘 피해자들은 자신의 경험을 꺼내놓기 두려워하였으며 철저한 비밀보장 약속에도 불구하고 논문에 자신의 이야기가 실리면 자신의 신상이 공개되지 않을까 우려하였다. 한편, 인터뷰 결과 참여자의 경험이 직장 내 괴롭힘으로 보기 어려운 2명은 연구참여에서 탈락하였다. 그래서 최종적으로 선정된 연구참여자는 5명으로, 최근 5년 이내에 직장 내 괴롭힘을 경험한 여성 직장인이었다. 연구참여자들의 연령은 20대 후반에서 40대 중반으로 다양했으며, 6년 ~ 19년 동안 직장 생활을 하였고 기혼 참여자가 3명, 미혼 참여자가 2명이었다. 또한, 참여자들이 괴롭힘을 경험한 기간은 4개월에서 1년 이상으로 다양하였다. 연구참여자에 대한 기본 정보는 <표

2) 연구의 자료수집이 진행되던 당시에는 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되기 전이었으므로 관련 선행연구를 참고하여 위와 같은 정의를 사용하였음.

표 1. 연구참여자 기본 정보

연구 참여자	연령	결혼상태	근무 직종	전체 근무 경력	현 직장 근무 경력
1	20대 후반	기혼	사회복지	6년	4년
2	40대 중반	미혼	서비스	18년	1년
3	30대 후반	기혼	제조, 판매	12년	1년
4	40대 중반	기혼	금융	19년	-
5	30대 중반	미혼	제조, 판매	12년	1년

주. 참여자의 비밀보장을 위해 정확한 연령은 표기하지 않음

1>에 제시하였다.

자료 수집

인간의 의식은 경험의 서술을 통해 드러나기 때문에 현상학적 연구의 자료 수집은 상황 그 자체의 정확한 서술이 중요하다(신경림, 1997). 따라서 연구참여자들의 더욱 정확하고 풍부한 서술을 이끌어내기 위해 노력해야 한다(유태균 외, 2001). 이에 연구자는 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 여성 직장인을 이해하기 위해 2017년 1월부터 2017년 3월에 걸쳐 예비조사를 시행하였다. 예비조사 시행을 위해 질문지와 연구 동의서를 작성하였으며, 예비조사 참여자를 모집하였다. 예비조사 참여자 모집은 1) 직장인을 대상으로 한 온라인 카페에서 직장 내 괴롭힘을 경험한 직장인들을 대상으로 연구에 참여해 줄 것을 권유하였고, 2) 주변 인맥을 활용, 직장 내에서 괴롭힘을 경험한 사람을 소개받기도 하였다. 약 1개월의 모집 기간을 거쳐 3명의 직장인을 모집할 수 있었다. 예비조사에서 사용된 질문지는 선행 연구를 참조하여 작성되었으며, 상담심리전문가 1인의 조언을 받아 수정되었다. 예비조사

를 위한 면담 후 전사한 내용을 읽어보며 개인의 경험을 구체적으로 파고들지 못했다는 사실을 파악하였다. 여기에는 예측 가능한 두 가지 한계점이 있다. 하나는 연구자가 인터뷰어로서의 자세보다는 상담자로서 인터뷰에 임했다는 것이다. 본 연구의 목적은 괴롭힘 피해 경험자의 경험 자체를 심층적으로 분석하고자 하는 것이므로 연구 참여자의 경험에 집중해 참여관찰자적인 태도가 필요한데, 이를 지키지 못했다. 또 하나의 한계점은 구체적이지 못한 질문으로 인해 참여자의 답변 또한 구체적인 사실과 경험이 표현되지 않았다는 것이다. 이러한 한계점을 개선하기 위해 다시 한번 선행연구를 살펴보고 상담심리전문가 및 질적 연구를 수행한 상담 심리학 박사의 조언을 받아 질문지를 최종 수정하였다. 또한 예비조사 결과 참여자의 경험이 실제 직장 내 괴롭힘의 정의와는 맞지 않는 부분이 있어 3명의 참여자 중 1명만을 본 연구의 연구참여자로 선정하였다.

본격적인 연구에서는 현상의 경험을 중심으로 하는 심층면접을 적용해야 하므로 자료 수집방법으로 의도적 표집(purposive sampling)과 눈덩이 표집(snowball sampling)방법을 활용하였

다. 먼저 연구자가 임의로 정한 제한된 표본에 해당하는 연구참여자를 추천받고 다른 표본을 선정하는 과정을 되풀이하는 눈덩이표집법(Snowball sampling)을 사용하였다. 연구자는 모든 참여자에게 연구 목적과 방법을 자세히 설명한 후 연구에 참여할 의사를 확인하고 성별, 연령, 경력 등의 간단한 인적사항이 연구 자료에 포함되며 연구 기간이 종료된 후에는 연구자가 직접 연구 자료를 폐기할 것임을 밝혔다. 인터뷰 회수와 예상소요시간, 녹음에 대한 동의를 구하는 동시에 연구참여자가 한글 파일로 옮긴 자료에 대해 확인과 삭제를 요구할 수 있으며 인터뷰가 진행되는 것을 원치 않으면 언제든지 인터뷰를 중단할 수 있는 연구참여자의 권리에 대해 충분히 숙지하도록 한 후 연구참여자에게 동의서를 받았다. 이때 자신의 실명이 노출되는 것이 부담스러운 참여자는 닉네임이나 익명으로도 동의서를 받을 수 있음을 고지하였다.

본 연구의 자료수집 기간은 예비조사 기간을 포함하여 2017년 1월부터 2017년 5월까지였으며 1차 면담은 참여자별로 60~120분 정도가 소요되었고, 참여자 5명 중 1명에 대해 2회 인터뷰가 실시되었다. 또한, 자료 분석 이후 필요한 참여자에게 추가 면담이 시행되었다. 인터뷰는 연구참여자의 의사를 반영하여 인터뷰 장소와 시간을 선택했고 경험이 충분히 반영될 수 있도록 자연스러운 분위기에서 진행되었으며 면담 내용은 참여자의 동의를 구하여 녹음하였다. '직장 내에서 어떤 괴롭힘을 경험하셨나요?' 라는 열린 질문으로 시작하여 참여자의 회상을 방해하지 않고 경청하려고 하였으며, 더 깊은 경험의 탐색을 위하여 필요할 시에는 질문을 추가하였다. 연구자는 인터뷰를 진행하는 과정에서 관찰되는 연구참

여자의 비언어적인 행동이나 느낌을 인터뷰 도중 혹은 후에 메모하였으며, 녹음된 내용은 인터뷰 종료 시점에서 최대 3일 안에 연구자가 직접 전사하여 원자료화하였다.

자료 분석

질적 연구는 연구를 설계하여 자료를 수집하고 이를 분석하여 의미를 도출해 나가는 모든 과정에서 연구자 스스로가 연구의 중요한 도구가 된다(신경립, 2004). 연구참여자의 경험에 대한 기술을 가장 중요한 연구 자료로 사용하는 현상학 연구는 면담의 과정이 매우 중요하다. 연구자는 현상학 연구에서 말하는 '판단중지', 즉 태도변경, 현상학적 환원과 같은 연구자의 시각이 참여자와의 인터뷰 질문, 반응, 참여자의 면담내용에 대한 분석에서 큰 영향을 줄 수 있음을 이해해야 한다. 따라서 연구자 자신의 편견과 선입견에 대한 이해가 선행되어야 하며 자신의 경험과 그 경험이 어떤 영향을 미치고 있는지 이해할 필요가 있다. 자신의 배경과 경험을 맥락 안에서 이해한 후 참여자와 상호작용하면서 자신의 편견과 선입견을 배제하고 참여자의 주관적 현실로 들어가는 것이 연구의 신뢰성 확보를 위한 중요한 태도이다(박은선, 2014). 본 연구를 진행하는데 있어 연구자로서 얼마나 여성 직장인의 입장을 이해하고 그들의 직장 내 괴롭힘 피해 경험의 본질을 잡아낼 수 있는가 하는 점이 중요한 요소로 작용할 것으로 보인다. 연구자는 상담대학원 진학 이전에 오랜 기간 다양한 직장에서 일한 경험을 가지고 있어 직장인의 입장을 이해하는 한편 심층면담에서의 전문성을 확보할 수 있을 것이다. 본 연구자는 연구를 진행함에 있어 연구자 개인의 경험으로 인

해 가질 수 있는 편견을 내려놓고 참여자의 입장에서 경험의 본질을 탐구하기 위해 노력하였다.

심층 면접 자료는 Giorgi의 현상학적 체험연구방법에 따라 4단계를 거쳐 분석하였다(이남인, 2014). 첫 번째 단계는 '전체의 인식'이다. 연구 참여자가 진술한 내용 전반에 담겨있는 전반적인 의미를 파악하기 위해 기술한 내용을 반복적으로 읽었다. 이 과정은 연구 참여자가 경험한 상황을 전체적으로 파악하기 위한 것이다. 본 연구에서는 전사된 자료를 주의 깊게 읽으며 모호하거나 좀 더 정보가 필요한 부분에 대하여 녹취된 파일을 재청취하여 좀 더 깊이 이해하려고 시도하거나 참여자에게 재질문하는 것으로 내용을 정교화하였다. 두 번째 단계는 '의미단위의 구분'이다. 연구자는 연구 참여자의 면담 내용을 정리한 텍스트 속에 들어있는 의미단위를 구분하기 위해 기술문 전체를 다시 꼼꼼히 읽으면서 참여자의 언어 그대로 자신의 경험을 표현한 본래의 의미단위를 규명하였다. 동일한 대상도 바라보는 관점에 따라 다르게 분석될 수 있기 때문에, 연구의 주제에 맞도록 '의미단위'를 구분 짓겠다는 구체적인 목적을 가지고 처음부터 끝까지 철저히 읽으며 의미단위를 구분하였다. 그러나 이렇게 분리된 의미단위도 최종적인 것은 아니며, 문제가 있을 경우에는 언제든지 수정가능하다(이남인, 2014). 본 연구에서는 참여자들의 진술로부터 전체적 인식을 얻은 후 참여자 진술문으로 다시 돌아가 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 초점을 맞추고 의미단위를 구분하였으며, 각각의 의미단위에는 고유번호를 부여했다. 세 번째 단계는 의미단위에 사용된 참여자의 일상적 용어들을 '심리학적 언어, 즉 이론적 차원의 언어'로 바

꾸어 나간다. 연구 참여자들의 면담내용은 참여자의 일상적인 언어로 표현되어 있기 때문에 이를 '반성과 자유변경과정'(이남인, 2014)을 통해 학문적 용어로 변경하는 과정을 거치는데, '추상화나 공식화에 의해서가 아닌 구체적인 표현을 철저히 살피봄으로써 일반적인 범주(Giorgi, 2004)'에 도달하게 되었는데, 만일 그 범주에 대한 확립된 학문적 용어가 없을 경우에는 '현상학적 관점에 의해 계발된 상식의 언어'(Giorgi, 2004)를 사용할 수 있다. 본 연구에서는 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험의 현상에서 직접적이고 본질적인 것이 무엇인지에 초점을 두고 참여자의 일상적인 표현을 심리학적 언어로 전형하였다. 마지막으로 모든 변형된 의미단위를 '일반적인 진술로 통합'하였다(성영모, 2013). 서로 관련성이 있는 의미단위들이 구성요소별로 묶여있지만, 각 구성요소들은 별개의 의미일 수도 있고 서로 얽혀있을 수도 있기에, 연구자는 서로 얽혀있는 구성 요소들을 재편성하여 참여자의 실제 경험에 대한 심리적인 구조가 드러나도록 통합하여 기술한다. 연구자는 이렇게 파악된 본질구조에 대한 기술을 다른 연구자들에게 보여주고 그들이 자신의 연구결과를 비판하고 검증할 수 있도록 한다(이남인, 2014). 본 연구에서는 구성요소를 도출하며 연구하고자 하는 현상의 변하지 않는 본질인가를 끊임없이 생각하고 그 안에서 여성 직장인의 직장 생활에 대한 함의를 발견하고자 하였다. 즉 직장 내 괴롭힘 경험이 참여자들에게 현재는 어떤 의미로 다가오고 있는지를 밝혀내고자 하였다. 또한, 마지막에 도출된 경험의 일반적 구조가 과연 타당한 것인지를 확인하기 위하여 계속하여 연구참여자들로부터 얻어진 원자료로 돌아가 반복적으로 읽으면서 이를 점검

하였다.

연구에 대한 평가

질적 연구는 객관적이고 과학적인 검증을 요구하는 양적 연구와는 평가의 기준이 다르다. 이는 질적 연구가 일반화의 가능성에서 벗어나 개인의 경험을 통해 궁극적으로는 인간에 대한 경험과 이해를 계속하여 펼쳐 가는데 있기 때문이다(박은선, 2014). 본 연구의 책임성과 엄격성을 높이기 위해 Lincoln와 Guba(1985)가 제시한 질적 연구 평가 기준을 고려하였으며, 그 평가 기준은 신뢰성(credibility), 전이가능성(transferability), 의존성(dependability), 확인가능성(confirmability) 등이다(박은선, 2014). 먼저 신뢰성(credibility)은 양적 연구에 있어서 내적타당도에 해당하는 것으로 연구의 발견이 얼마나 실재를 정확하게 반영하였는가에 초점을 두는 것이다(박승민 외, 2012). 이를 위해 이른 시일 안에 녹음 내용을 문서로 옮김으로써 현상을 생생하게 서술하려 하였고 정리한 내용과 분석 내용을 참여자에게 보여주어 확인 과정을 거치고 연구참여자들의 피드백 내용을 분석 결과에 포함하려 노력하였다. 참여자 4는 의미단위 분석에서 몇 가지 오타를 지적하여 수정하였고, ‘특별히 수정할 것은 없어 보입니다(참여자 1)’ 등의 피드백을 받았다.

전이가능성(transferability)이란 양적 연구의 외적타당도와 유사한 개념으로 연구 결과가 적용 가능한지를 나타내는 것이다. 즉 연구 결과가 그 연구 상황 이외의 다른 상황에서도 적합한지 그리고 대상자가 그 결과를 자신의 경험에 적용하고 의미 있는 것으로 보는가이다. 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 경험한 여성 직장인 중에 자신의 경험을 잘 표현할

수 있는 사람으로부터 자료를 수집하고 결과를 도출하였기에 충족되었다고 볼 수 있다. 또한, 본 연구에 참여하지 않은 질적 연구를 진행한 경험이 있는 석사 2인과 박사 과정 1인에게 연구 결과를 보여주고 점검을 받는 동료보고(peer debriefing)의 과정을 거쳤다. 그 결과 ‘경험이 다양하게 드러나 있고 생생하게 표현되었다’는 피드백을 받았다. 또한, 하위구성요소 중 ‘가정이라는 버팀목의 중요성을 깨달음’이라는 표현이 개념에서 나타난 현상을 적절하게 드러내지 못하는 것 같다는 피드백에 따라 “나라는 존재가 소중해짐으로 수정되었다.

의존성(dependability)은 양적 연구의 신뢰도와 비슷한 개념으로 감사가능성(audibility)을 의미한다. 누구라도 연구의 전개 과정을 추적할 수 있고 논리적 결정 과정을 이해할 수 있다는 것이다. 본 연구자는 자료 수집 과정, 분석 절차, 의미 도출 과정을 자세하게 기술함으로써 감사가능성을 충족하려고 노력하였으며, 분석 과정과 결과를 질적 연구를 지속적으로 수행해 온 상담심리학 박사 1인에게 검토받으며 의존성을 확보하였다. 그 결과 직장 내 괴롭힘 경험을 여성 직장인의 관점에서 표현하면 좋겠다는 피드백을 받아 기존에 두 가지의 구성요소 ‘행위자의 양면성을 통해 나를 돌아봄’, ‘부품이 아니라 인간으로 대접받기를 원함을 하나로 통합하여 ‘여성으로서의 나를 돌아보며 새로운 시각을 가지게 됨’으로 수정하였다.

확인가능성(confirmability)이란 양적 연구의 객관성과 유사한 개념으로 연구 과정과 결과에서 편견이 배제되어야 함을 의미한다. Guba와 Lincoln(1981)은 질적 연구에서 위의 세 가지 신뢰성, 전이가능성, 의존성이 확립될 때

확인가능성이 획득된다고 하였다(박승민 외, 2012). 본 연구자는 위의 기준을 지침으로서 자료의 객관성을 높이고자 하였고, 연구 과정 중 개인 일지를 작성하며 개인적인 편견과 기존 이론의 영향으로 생길 수 있는 선입견을 경계하고자 노력하였다.

연구결과

여성 직장인들이 직장 내 괴롭힘을 겪으며

경험하는 현상과 그 의미를 알아보기 위해 실시한 연구에 참여한 5인의 인터뷰를 분석한 결과 61개의 의미단위, 19개의 하위 구성요소 그리고 최종적으로 5개의 구성요소로 구조화되었다. 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험의 5개의 구성요소는 ‘결립돌로 인식되어 교묘하게 괴롭힘을 당함’, ‘괴로움에 발목 잡힌 채 허우적거림’, ‘좌절감 속에서 다시 일어서기 위해 애씀’, ‘여성으로서의 나를 돌아보며 새로운 시각을 가지게 됨’, ‘누구의 잘못인지 분간할 수 없는 미로 속에 남겨짐’ 등으로 나

표 2. 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험 구성요소

구성요소	하위 구성요소
결립돌로 인식되어 교묘하게 괴롭힘을 당함	임신 및 출산을 계기로 괴롭힘을 당함 업무성과를 위한 희생양이 되었다고 인식함 개인적 이미지를 훼손해 회사생활이 어려워짐 업무와 연관된 불합리한 괴롭힘을 당함 사회적 관계에서 배제 당함
괴로움에 발목 잡힌 채 허우적거림	몸과 마음이 엉망이 되었다고 느낌 억울한 마음에 분노가 올라옴 자책감에 빠져 괴로워함 절망 속에서 이직을 고민함
좌절감 속에서 다시 일어서기 위해 애씀	나의 존재가치를 알리기 위해 애씀 회사의 해결 의지는 회피적으로 다가옴 스스로 헤쳐나가겠다는 의지를 세움 회사와 분리된 ‘나’라는 존재가 소중해짐
여성으로서의 나를 돌아보며 새로운 시각을 가지게 됨	괴롭힘의 시간을 되돌아봄 타인의 아픔을 지나쳐버린 것이 미안함 나도 행위자가 될 수 있다는 생각에 두려움
누구의 잘못인지 분간할 수 없는 미로 속에 남겨짐	기억을 억압하고 살아옴 왜 ‘나’였는지 이성적으로 해석하려 함 마음속에 있는 응어리를 풀고 싶음

타났다. 참여자의 진술 중 의미를 내포하고 있는 부분을 중점적으로 기술하였으며, 본 연구에서 나타난 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 구조는 <표 2>에 제시되었다.

걸림돌로 인식되어 교묘하게 괴롭힘을 당함

첫 번째 구성요소인 ‘걸림돌로 인식되어 교묘하게 괴롭힘을 당함’은 연구참여자들을 향한 괴롭힘이 시작된 계기 및 괴롭힘의 양상에 대한 기술이다. 이 구성요소는 ‘임신 및 출산을 계기로 괴롭힘을 당함’, ‘업무성과를 위한 희생양이 되었다고 인식함’, ‘개인적 이미지를 훼손해 회사생활이 어려워짐’, ‘업무와 연관된 불합리한 괴롭힘을 당함’, ‘사회적 관계에서 배제 당함’ 등의 하위구성요소를 포함하고 있다.

임신 및 출산을 계기로 괴롭힘을 당함

연구참여자들은 인생 사건을 앞두고 괴롭힘을 당하게 되었는데, 팀장이 혼전임신을 하였다는 이유로 비도덕적인 사람으로 몰아붙이기도 하고, 성과에 집중되어 있던 팀장이 참여자의 임신을 못마땅하게 여겨 괴롭힘의 타겟이 되기도 하였다.

“제가 사귀던 남자친구가 지금은 제 남편인데, 결혼을 생각하는 사이였거든요. 혼전임신을 하게 됐고 이 부분에 대해서 미리 알려드리고 업무나 이런 것들을 미리 조율을 해나가는 과정이 필요하다는 얘기를 드렸을 때, 굉장히 언짢아하고 저를 비도덕적인 사람으로 몰아붙이고, 그때부터 저를 굉장히 싫어했어요. 이전에도 기혼 여성이라든지 혹은 출산을 앞둔 여성, 남

자친구를 사귀 여성에 대해서 특별히 낯을 세운다는 평이 좀 있었거든요. 근데 저에게 그 낯을 세우더라구요. 그걸 알고 나서 부터.” (참여자 1)

“전체 부서에서 임신한 사람이 저만 있었거든요. 근데 대놓고 저한테 직접적으로 얘기한 거는 아닌데, 저쪽 00 쪽 부서는 다들 싱글이고 이래서 야근하는 거에 대해서 부담 없고. 싱글이니까 편하게 회사에 집중하는데 우리 부서는 이렇게 임신한 사람도 많고, 본인이 그게 되게 불만이라는 것을 표출을 하셨던 것 같고.” (참여자 3)

업무성과를 위한 희생양이 되었다고 인식함

참여자들에게 있어 ‘직장 내 괴롭힘’ 사건이 시작된 계기는 다양했지만, 공통적인 것은 직장 상사 등이 성과 및 실적을 달성하는 데 방해가 되어 상사들에게 조직 내에서 제거해야 할 ‘걸림돌’로 인식되었다는 것이다. 참여자 5는 회사 자체가 직원들 간의 경쟁을 부추겨 괴롭힘이 시작되었는데, 회사에서 팀장 자리를 두고 팀원들을 경쟁시키겠다는 발표를 하였고 팀원들 간에 파벌이 생기면서 왕따가 시작되었다.

“그때부터인 것 같아요. ‘피 터지게 싸워’라고 얘기를 했으니 놀러야 하는 거죠. 저는 공정하지 않은 싸움은 싸움이 아니라고 생각을 했고, 사실 회사 내에서 인정을 받는 부분도 그분에 대한 평은 되게 안 좋아요. 그래서 ‘그냥 뭐 잘 가면 평탄하게 가면 괜찮겠지’하고 생각을 했는데, 지내면서 저에 대해 모함을 너무 심하게 하는 거예요.” (참여자 5)

“성과 내려고 그랬던 거죠. 그때 상황이 새로운 업무를 시작하면서 약간 이슈가 많았어요. 그러다 보니 그런 거에 대한 여러 가지. 성과 내려고 막 쪼는 거죠, 직원들을. 상사가 되면서 서로에 대한 실망이 컸어요.” (참여자 2)

개인적 이미지를 훼손해 회사생활이 어려워짐

본 연구에서 직장 내 괴롭힘의 행위자들은 참여자들의 이미지를 훼손함으로써 그들을 괴롭히려고 시도하였다. 행위자들은 주변 동료들에게 이상한 소문을 내거나, 다른 사람을 이용하여 간접적으로 괴롭힌다거나, 공개적인 자리에서 모욕적인 언사를 하거나, 윗사람에게 참여자에 대한 부당한 업무 보고를 하고, 다수에게 보내는 메일에 참여자를 비하해서 표현하는 식의 행동을 보였다.

“말을 좀 함부로 했죠. 부하직원 앞에서 면이 안 서게 얘기하는 것들. 한 번은 메신저로 ‘쌍이라고도 하고. 제가 뭔가 실수를 한 것 같아요. 제가 뭔가 얘기했을 때 그러면 안 된다고 하면서 ‘쌍이라고 얘길 했어요.” (참여자 2)

“왜인지는 잘 모르겠어요. 그래서 제가 듣기로는 굉장히 심한 소문, 성적인 소문 이런 것들을 막 퍼뜨리고 다니셨는데, 전혀 근거 없는 것이었거든요. 안 좋은 소문 내고 있다 하는 얘기는 들었지만, 제가 제 귀로 들은 게 아니기 때문에 저도 그냥 아니면 그만이지. 저는 다른 얘기 하는 거 안 좋아하거든요. 그래서 아닌가 보다 아니면 그만이지라고 생각을 했는데, 어찌다

우연히 저희 팀장으로 오시게 된 거예요.” (참여자 5)

업무와 연관된 불합리한 괴롭힘을 당함

업무와 연관된 괴롭힘 역시 많이 일어나고 있었는데, 예를 들어 과도한 업무를 부과하거나 업무방해, 결재거부 등으로 괴롭히고, 카톡으로 퇴근 이후에 업무지시를 하고, 성과나 실적을 위해 업무 상황에 대해 집요하게 점검하거나, 부당한 업무지시에 대해 반문했더니 인신공격을 하고, 아랫사람을 시켜 회사생활을 일일이 점검하는 경우 등을 들 수 있다.

“저를 아마 수습 기간 내에 쫓아내려고 했던 것 같아요. 그래서 일부러 운전도 못하는 저한테 000 업무를 지시했습니다. 운전할 줄 몰랐지만, 그때 배워가지고. 사고도 몇 번 났어요. 사고 몇 번 났는데, 없는 운영지침 만들어서 그거 전부 제가 배상했거든요.” (참여자 1)

“출근도 잘 안 하는 것 같은데 카톡으로만 얘기하고. 무언가 이렇게 본인은 본인의 역할 다 안 하는 것 같은데. 부하직원들이 봤을 때 그렇게 느껴지는데 밑에 있는 직원들만 쪼는 거죠. 본인의 처신이나 그런 것은 생각 안 하고. 여러 명한테 카톡으로 지시를 하는데 안 본다고 뭐라고 하고.” (참여자 2)

사회적 관계에서 배제 당함

직장 내에서 괴롭힘의 한 형태로서 상하 관계나 관계적 우위, 혹은 수적 우위를 이용하여 특정인을 사회적 관계에서 배제하는, 이른바 따돌림을 당하는 경우가 있다. 이러한 경

우 따돌림 사실을 주변에 알리지 못하고 혼자서 삭히는 사례가 많았다. 여자 직원들이 많이 근무하는 직장에서 일하던 참여자 5는 팀장에 의해 직장 내 괴롭힘을 경험하면서 왕따를 당하게 되었다. 점심시간마다 자신을 빼고 식사를 하러 가는 팀원들을 보며, 참여자 5는 자신이 '투명인간인 것처럼 느껴졌다.

“점심시간이 되면, 목소리가 되게 커요. 그리고 좀 못됐어요. 원래 사람 자체가. 야, 점심 먹으러 가자, 누구누구 가자, 그러면서 저는 그냥 쪽 빼요. 저는 늘 투명인간인 거예요.”(참여자 5)

피로움에 발목 잡힌 채 허우적거림

두 번째 구성요소인 '피로움에 발목 잡힌 채 허우적거림'은 직장 내에서 괴롭힘을 경험하면서 변해가는 여성 직장인들의 감정과 태도, 그리고 괴롭힘의 고통을 오로지 홀로 감당하며 해결하려 했던 시도들에 관해 기술하고 있다. 이 구성요소는 '몸과 마음이 엉망이 되었다고 느낌', '억울한 마음에 분노가 올라옴', '자책감에 빠져 괴로워함', '막막함에 이직을 고민함' 등의 구성요소로 이루어져 있다.

몸과 마음이 엉망이 되었다고 느낌

짧게는 1개월, 길게는 6개월 이상 지속적인 괴롭힘을 경험한 참여자들은 감정조절이 힘들고 스트레스로 인해 신체적 증상이 나타나기도 하였다. 참여자 스스로 자신을 돌아보며 '우울증 아닌가 하는 생각을 할 정도도 있었고 평소와 다른 건강 상태가 걱정되어 진찰을 받으니 '당장 휴식을 취해야 한다'는 진단을 받기도 하였다.

“그때 감정조절을 못 했죠. 자꾸 눈물만 나고. 말도 잘 못 하고. 단어도 잘 생각이 안 나고. 우울증 아닌가 하는 생각이 들 정도로.” (참여자 2)

“다른 지점에서 일했을 때 다른 상황이었냐, 그렇지 않았고 그때는 즐겁게 일했거든요, 힘들어도. 그런데 여기 지점장한테 와서는 너무 스트레스가 컸나 봐요. 잠을 자도 머릿속에 계속 뭐가 돌아가는 느낌이고, 눈을 떠봤을 때 느낌이 있어요. 눈을 뜨면 잠잔 느낌이 아니라 난 계속 깨어 있었다는 느낌이 들 정도로. 잔 건지 안 잔 건지. 그리고 입이 막 마르고. 입맛이 없는 거예요. 이상해서 근처에 있는 내과를 갔어요. 그랬더니 그 선생님이 간 수치가 정상치보다 굉장히 높다고. 굉장히 놀라시면서 지금 당장 휴식을 취하시라고.” (참여자 4)

억울한 마음에 분노가 올라옴

직장 내 괴롭힘이 지속되면서 참여자들은 '왜 나에게 이런 일이 생기는 것인가' 하는 의문을 품으며 억울함, 분노, 복수심 등 다양한 감정이 올라오기 시작하였다. 참여자 1과 참여자 5는 표현 못 한 분노 때문에 '내가 당한 만큼 너도 당했으면 좋겠다.'라는 복수심까지 생겼고 상상 속에서였지만 행위자를 물리적으로 괴롭히고 싶은 생각까지 들었다.

“안 좋았죠, 되게. 무서운 생각도 많이 했고. 계단 같은 데 있으면 확 밀어버릴까 그런 생각도 하고. 너무 미우니까.” (참여자 1)

“아 그게 저에게 너무 다이렉트로 쫓히니까 나중에는 정말 아 죽었으면 좋겠다, 이런 생각을 하게 되더라고요. 내일 오다가 안 왔으면 좋겠다. 휴가 가서 안 왔으면 좋겠다. 막 심적으로는 이런 마음도 있었어요. 의자에 뽀족뽀족한 침 같은 거를 심어놓고 싶다. 막 이런 생각. 뒤통수 ‘탁’치고 싶고. 막 이런 느낌.” (참여자 5)

자책감에 빠져 괴로워함

슬픔과 괴로움과 분노와 미움을 오가는 감정의 롤러코스터를 경험한 참여자들은 웬지 모를 허탈함을 느꼈다. ‘내가 잘못된 건가, 너 문제 있는 거 아니냐’ 이런 질문들이 자꾸만 떠오르며 괴롭힘이 일어난 책임이 자신에게 있는 것은 아닌지 의문을 가지기도 하였다. 참여자 4는 실적만 강요하는 상사에게 불만을 가지기도 했지만, 결국 ‘내가 월급 받고 일하면 저렇게 일해야 되는데, 내가 이상한 건가’ 하는 회의에 빠졌다. 그러면서 나는 ‘그냥 부품이고, 기계 같고, 하라는 대로 그냥 해야 되는’ 사람이 된 것 같았다고 보고하였다.

“쓸모없는 사람 된 느낌. 가치 없는 사람인 것 같고. 보기에 번듯한데, 보기에 이쁘게 화장하고 이쁘게 옷 입고 좋은 방에 앉아서. 남들 보기에 니가 무슨 고민이 있니 뭐 이럴 정도로. 그렇지만 저는 굉장히 내적으로 힘들었던 거예요. 내가 그전에 그 분 만나기 전에는 정말 완벽한 000로 살던 거를, 그런 내가 없어진 느낌?” (참여자 4)

절망 속에서 이직을 고민함

참여자들 대부분은 한 직장에서 오랜 기간

일해 온 직원들이었다. 그렇게 일하며 회사 내에서 어느 정도 기반이 잡혔다고 생각했는데, 회사는 부당한 괴롭힘 상황에 대해 조치하지 않은 경우가 대부분이었다. 상사는 참여자들을 괴롭히고, 주변 동료들은 침묵하고, 회사 역시 방관하는 상황에서 참여자들은 거대한 벽 앞에 가로막혀있는 것 같은 막막함을 느끼게 되었다. 그러한 과정에서 참여자들은 회사를 그만두고 이직을 결심하게 된 경우가 많았다.

“그냥 눈물이 났어요. 생각이 그게 아니라, 너무 서러운 거예요. 뭐든지 다. 그래서 그냥 회의도 들면서. 내가 무슨 영광을 보려고 그렇게 일을 열심히 했나 그 회사에서. 15년 다닌 회사였는데. 제가 기억이 왜 많이 나냐면, 저의 개인적인 것도 있지만, 그만두는 이유는 많지만, 크게 한 방이 있거든요. 저에게는. 빨리 그만뒀야 되겠다는 생각을 하게 된 가장 크게 한방이었기 때문에. 잘 안 잊히는 거죠.” (참여자 2)

참여자 4는 계속된 스트레스로 인해 불면이 심해지고 간 수치가 나빠진 상황에서 회사에 병가를 신청하였다. 그런데 회사 인사팀에서는 ‘암인 사람도 일합니다.’라는 냉정한 대답이 돌아왔다.

“그래서 그때 든 생각이 그거예요. 내가 돈하고 건강을 바꾸고 있나 보다. 이거 해 보려고 해도 안 되고. 환경을. 그럼 내가 중이 절 싫으면 떠나야지 뭐 이런 마음까지 드는 거예요. 그래서 그냥 사직서를 썼어요.” (참여자 4)

좌절감 속에서 다시 일어서기 위해 애쓰

세 번째 구성요소인 '좌절감 속에서 다시 일어서기 위해 애쓰'는 참여자들이 직장 내 괴롭힘 경험으로 인해 좌절감을 느끼지만, 그 안에서 어떻게든 살아남으려 애쓰는 모습에 관한 기술이다. 이 구성요소에는 '나의 존재가치를 알리기 위해 애쓰', '회사의 해결 의지는 회피적으로 다가옴', '스스로 헤쳐나가겠다는 의지를 세움', '회사와 분리된 '나'라는 존재가 소중한 것' 등의 하위구성요소를 포함하고 있다.

나의 존재가치를 알리기 위해 애쓰

참여자들 대부분은 인정받고 싶은 마음으로 열심히 일해 왔는데, 상사로부터는 지위를 이용하여, 혹은 동료로부터 관계 우위를 이용한 괴롭힘을 당하고 직장에서의 능력에 대해 의심을 받기 시작하니, 인정받지 못하고 '쓸모없는' 존재가 된 것 같은 느낌이 들게 되었다고 하였다. 참여자들은 이러한 상황에서 살아남기 위해 임신한 몸으로 야근을 하기도 하고, 상사와 문제를 해결해 보기 위해 대화를 시도 하기도 하였다.

“그러니까 저도 잘하고 싶었던 마음이 사실 있었어요. 그래서 그런 부분에서 좀 제가 더 노력해야 한다는 생각이 있었기 때문에 야근을 하고 이런 것들은, 내가 임신했으니까 야근 안 하고 가야지 그런 것까지는 아니었던 것 같아요.” (참여자 3)

“제가 사실은 남한테 따지는 거 잘 못하는 사람인데, 부들부들 떨면서 가지고 갔어요. 어떻게 그러실 수가 있느냐, 그랬

더니 이 팀장이 그런 태도가 난 마음에 안 든다고 말하는 거예요. 그럼 절 다른 지점 보내시지 왜 데리고 있냐. 제 땀엔 정말 대단한 용기를 냈어요.” (참여자 4)

회사의 해결 의지는 회피적으로 다가옴

괴롭힘으로 인해 피해자가 어려움을 겪는 상황임에도 불구하고 회사에서는 갈등을 '쉬쉬'하며 문제가 없는 것처럼 보이려고 했다. 또한, 윗사람들이나 동료들은 괴롭힘 사실을 알면서도 방관하는 예도 있었다. 참여자 4의 경우는, 회사를 그만두겠다는 참여자 4를 만류하며 인사팀에서 괴롭힘 사실을 인지하게 되었다. 감사 결과 행위자에 대해 징계가 내려졌고 피해자에게는 다른 지점으로 옮겨주겠다는 약속을 하였다. 피해자는 불편함을 참고 5개월을 견뎠는데, 회사 측에서는 5개월 후에도 다른 지점에 자리가 없다는 이유로 발령을 내주지 않았다.

“인사팀에서 최종적으로 결정을 하라는 거예요. 그러면서 당분간 같이 일을 하려고 하겠다, 이대로 그만두면 지점도 위험하다면서. 그러면서 은행 본점에서 감사가 나오고 지점장님에 대한 어떤 징계가 내려지고. 그러면서 그 뒤로는 조용해지셨어요. 오히려 내가 미안할 정도로 말을 안 하시고. 그러고 나니까 같이 얼굴 보는 게 쉬운 관계가 아니게 된 거예요. 그렇게 난리가 나고 정기인사가 됐는데 발령을 안 내준 거예요. 5개월을 있었는데.” (참여자 4)

스스로 헤쳐나가겠다는 의지를 세움

참여자들은 직장 내 괴롭힘을 당하는 상황에서 동료들의 방관을 경험하고 '나라도 그럴

수 있을 것 같아 인간관계에 회의를 느끼며 홀로 버틸 수밖에 없다고 생각하게 되었다고 보고하였다. 참여자 5의 경우, 한 직장에서 10년 가까이 일했고 대부분 여자 동료들이다 보니 서로 친밀한 관계를 유지하고 회사 밖에서도 모임을 하곤 했지만, 괴롭힘을 당하고 힘들어지면서 아무도 나를 도와줄 수 없다는 생각에 이르게 되었고, 직장 내에서의 인간관계가 단절되는 경험을 하였다. 점심시간에 왕따를 당하던 그녀는 점심시간을 활용할 수 있는 새로운 방법을 찾으려 노력하였고, 그 시간을 이용하여 운동을 시작하였다.

“예전에는 이런 분위기가 아니었을 때는 회사에서 굉장히 활발하게 선후배들이랑 술도 마시고 얘기도 하고 그런 모임에도 가고 이랬거든요. 근데 어느 순간부터 되게 의미가 없다는 생각이 들면서. 왜냐면 결국은 그 사람들도 저를 보호해줄 수 없고, 변호해 줄 수 없는 사람들이잖아요. 계속 이렇게 의기소침해 있을 건 아니다 싶어서. 뉴스나 이런 거 보면 직장인들 학원도 다닌다, 운동도 한다, 이러잖아요. 스스로 벗어나려고 그래 너네들이 그렇게 해가지고 밥을 먹는다 그러면 나는 그 시간에 운동을 해서 내 몸을 더 건강하게 해야겠다는 생각을 하고 운동을 일주일에 두 번 정도 간다던가. 이런 식으로 극복하려고 노력을 좀 했어요.” (참여자 5)

회사와 분리된 '나'라는 존재가 소중해짐

직장 내 괴롭힘 경험을 통해 직장 생활이나 인간관계에 대한 회의감을 가지게 되면서 참여자들은 '나'라는 존재에 대해 고민하게 되었다고 보고하였다. 한 참여자는 출산을 하고

나서 행위자를 다시 보고 싶지 않아 육아 휴직 중에 다른 회사에 면접을 보고 이직하였다. 더는 머물고 싶지 않은 공간이 된 회사를 떠나 새로운 환경, 새로운 공간으로 옮겨가면서 이전의 경험에 대해 새로운 시각을 가지게 되었다고 한다. 또 다른 참여자는 괴롭힘 경험을 통해 일과 삶의 균형에 대해 고민을 하게 되었다.

“전 더 확실해졌어요. 더 확실하게 내가 회사에서 얻을 건 뭐고 내가 앞으로 사회 생활하거나 제 개인의 삶을 하나로 봤을 때 내가 정말 중요한 게 뭐고. 저는 그때 임신했을 때 제 몸을 안 돌보고 그랬던 거가 아기한테 되게 미안했거든요. 제가 진짜 중요한 게 뭐고 그런 우선순위가 명확해진 것 같아요.” (참여자 3)

“약간 타협을 좀 하는 것 같아요. 그전에는 별로 타협이라는 걸 안 했었는데. 저와의 타협이라고 해야 하나. 지금은 제 시간이 너무 소중해서. 예전엔 일 중심적이었다고 하면 그런 일 있고 나서부터는, 그러니까 몸이 아프고 그로 인해 회사를 그만두게 됐었잖아요. 그러면서 느낀 거는 별개라는 거.” (참여자 2)

여성으로서의 나를 돌아보며 새로운 시각을 가지게 됨

네 번째 구성요소인 '여성으로서의 나를 돌아보며 새로운 시각을 가지게 됨'은 직장 내 괴롭힘을 경험한 참여자의 행위자에 대한 인식과 그로 인해 자신을 돌아보게 되는 성찰에 관한 기술이다. 이 구성요소는 '괴롭힘의 시간

을 되돌아봄, '타인의 아픔을 지나쳐버린 것이 미안함, '나도 행위자가 될 수 있다는 생각에 두려움' 등의 하위구성요소를 포함하고 있다.

괴롭힘의 시간을 되돌아봄

본 연구에서는 편의상 참여자들에게 피해를 입힌 사람을 '행위자'라고 지칭하지만, 연구자가 만난 참여자 중 누구도 인터뷰 중에 행위자를 '행위자'라고 편하게 부르지 못했다. 참여자들 대부분은 '행위자'를 여전히 '팀장'이나, '지점장'으로, 즉 그들의 공식적인 직함으로 불렀다. 연구 참여자들이 대부분 궁금해했던 것이 있었는데, 그것은 바로 '그들은 왜 누군가를 힘들게 하는, 또 누군가가 자신 때문에 괴롭다는 것에 아무런 영향을 받지 않는, 행위자가 되었을까' 하는 것이었다. 연구 참여자들을 괴롭힌 상사 중 일부는 일정한 형태를 보이고 대상을 만들어 퇴사하게 만드는 사람들이었고, 자신의 성공을 위해서는 물불 안가리는 성향을 지닌 비정한 사람들로 인식되고 있었다.

“그 사람이 저만 힘들게 한 건 아니었거든요. 그거는 저도 알고 있었어요. 그러니까 억울한 와중에도 대부분은 더 심한 괴롭힘 당하기 전에 퇴사했습니다. 대부분은, 그분의 조용스러운 별명 중에 하나가 '퇴사유발자'라고, 꼭 한 명씩 짝어서 괴롭히는데, 그 한 명은 퇴사를 한다.” (참여자 1)

타인의 아픔을 지나쳐버린 것이 미안함

참여자들 대부분은 괴롭힘을 경험하기 전에는 '직장 내 괴롭힘'이라는 개념 자체를 모르

기도 했고, 타인이 그런 일을 당한다고 해도 남의 일이라 생각해 별 관심을 두지 않았다고 하였다. 그러나 자신이 괴롭힘을 경험하고 나서 회사 내 인간관계 자체에 대해 새로운 시각을 가지게 되었고 그저 지나쳤던 것에 대해 미안함을 느끼게 되었다.

“제 친구가 직장 내에서 따돌림을 당한 적이 있는데, 그때는 안타깝긴 했지만 남의 일이라 생각했죠. 그리고 그 친구를 따돌린 사람들을 같이 욕해줬죠.” (참여자 2)

“달라졌죠. 이 정도로 괴로운 게임이라는 건 실감을 못 했던 상황인 거죠. 다만 제삼자 입장에서 너무 그러니까. 뒤에 가서 말 한마디 건네고 아 괜찮아요, 힘내요 이런 역할을 하기는 했었지만 얼만큼 괴로운지 몰랐다가, 본인이 겪으니까 아, 이거는 정말 할 것이 아니구나.” (참여자 5)

나도 행위자가 될 수 있다는 생각에 두려움

행위자들이 왜 그런 행동을 하는지, 어떻게 그런 사람이 되었는지를 고민하던 참여자들은 나 역시 그들과 비슷한 사람이 될 수 있다는 두려움을 인식하였다. 조직 생활을 하다 보니 자신도 모르게 행위자와 비슷한 행동을 하게 되기도 하고, 관리자로 일하다 보니 아랫사람을 평가하게 되고 싫은 소리를 할 때가 있는데 나도 모르게 상대방을 마음 아프게 한 것은 아닌지 되돌아보게 되었다.

“제가 그 팀장을 보면서 저열하다고 느껴졌거든요. 비열한데 질이 낮아요. 아주 얇은 수를 쓰면서 너무 당당하거든요. 근데 제가 그 사람한테 똑같이 그러고 있어요,

어떨 때는. 올해 들어와 가지고는 제가 역으로 몇 번 놀렸거든요. 근데 그 방법이 저도 되게 비열해요. <중략> 강한 직업의식 같은 것들은 최대한 배우되 인권적인 거나 윤리적인 거나 사람 대하는 거는 절대 닦지 말자. 딱 그게 제 지금 대처방식이거든요. 지금도 그 마음으로만 계속 다니고.” (참여자 1)

“성과가 너무 안 나오면 저도 어쨌든. 저는 모르지만, 그 사람이 받아들였을 때는 똑같은 수 있는 거잖아요. 그게 애매하긴 해요. 경계라는 부분이 제 입장만 보는 건 아니니까. 정말 그 친구가 업무 능력이 떨어졌거든요. 그래서 너무 화가 나서 그 친구한테 그렇게 얘기를 했었어요, 제가. 밤을 새워서 해야 될 거 아니냐. 그렇게까지 얘길 했었는데, 제가 몸이 안 좋고 나중에 누구한테 그 얘길 들으니까 그게 굉장히 크게 와 닿았어요.” (참여자 2)

누구의 잘못인지 분간할 수 없는 미로 속에 남겨짐

직장 내 괴롭힘을 경험한 참여자들은 마음 속에 남아있는 상처를 다양한 방법으로 다루고 있었다. 다섯 번째 구성요소인 ‘누구의 잘못인지 분간할 수 없는 미로 속에 남겨짐’은 괴롭힘을 경험하고 시간이 흘러도 여전히 남아있는 상처에 관한 기술이다. 이 구성요소는 ‘기억을 억압하고 살아옴’, ‘왜 ‘나였는지’ 이성적으로 해석하려 함’, ‘마음속에 있는 응어리를 풀고 싶음’ 등의 하위구성요소를 포함하고 있다.

기억을 억압하고 살아옴

참여자들이 괴롭힘을 당하는 당시에는 정말 견디기 힘들고 괴로웠지만, 시간이 지나고 다른 회사로 이직해서 잘 살다 보니 예전 기억은 희미해지기도 했다. 여러 참여자들이 인터뷰 전이나 인터뷰 중에 ‘제가 괴롭힘을 당한 것이 맞나요.’ 라는 질문을 했다. 참여자 3은 임신을 한 열 달 동안 힘들다고 생각할 겨를도 없이 ‘끌려다니는’ 느낌으로 살았다. 결국, 진통이 오고 병원에 가서 아이를 낳고 나서야 그때까지 묻어두었던 어려움이 터져 나오며 ‘회사로 못 돌아가겠다.’라는 결심했다. 그녀는 인터뷰 도중 이 대목에서 5년 동안 억압되었던 감정에 접촉되며 눈물을 흘렸다.

“그냥 열 달을 그냥 계속 끌려다니는 것 같아요. 그때 당시에는 정신적으로 힘들다는 생각은, 사실 그럴 생각할 겨를도 없었던 것 같아요. 왜냐면 보통 임신을 하면 출산휴가를 들어가잖아요. 그러니까 이제 어쨌든 제 입장에서는 출산 휴가라는 파이널이 있었던 거예요. 사실 머리는 생각이 별로 없었던 것 같아요. 양수가 터져서 병원에 전화했더니 빨리 병원에 와야 될 것 같다고. 그래서 대충 정리를 하고, 그때 점심때였어요. 점심밥을 안 먹고 예산을 정리를 해놓고 택시를 타고 병원에 갔어요. 그 사람들이 저 빼고 다른 팀원들이랑 그때 상무님은 식사하러 간다고 나가셨고. 저는 정리를 막 했어요. 근데 갑자기 진통이 이제 오기 시작하는 거예요, 양수가 터지니까. 그래서 그날 저녁에 가서 애를 낳은 거예요. 그래 딱 애를 낳는 순간, 제가 생각했던 파이널에 딱 도착을 하니까 이제 그 회사를 못 돌아가겠다는 생각이 드는

거예요. 그때 순간에 이게 열 달 동안에 이런 것들이, 아 왜 내가 이렇게 했지? 왜 내가 우리 아이를 태교도 못 하고 이렇게 했지?” <눈물> (참여자 3)

왜 ‘나’였는지 이성적으로 해석하려 함

괴롭힘을 경험한 지 많은 시간이 지난 참여자나 얼마 되지 않은 참여자 모두 나를 미워한 이유가 무엇인지 여전히 궁금하다고 하였다. 그리고 혹시나 ‘나에게 문제가 있어’ 그들이 나를 미워한 것은 아닌지 몹시 혼란스러워 하였다. 참여자 4는 평소 ‘싫어도 싫다는 말을 잘 못 하고 맞춰주는’ 자신의 성격이 괴롭힘 상황을 부추긴 것은 아닐까 생각하게 되었다.

“괴롭힘에 대한 것은 극복 못 한 거죠. 일단 제가 예민하면 안 되겠다고 생각하고, 욕심을 버리고. 그분이 그렇게 얘기했다고 해서 내가 잘못했다고 한 게 아니라 다름을 인정해야 되는 건데. 성향의 다름이나 그런 건데. 무조건 뭐라고 하면 내 잘못인 거 같고, 자학하는 그런 게 있거든요.” (참여자 2)

“나중에 든 생각이예요. 내 성격이 그 사람에게 동조했다는 생각은. 시간이 흘러서 보니까 내가 그 당시에 되게 거절도 못하고, 하면서도 속으로는 싫는데 내색할 수도 없고 맞춰주고 그런데 안으로는 썩고. 제 잘못도 있는 거겠구나. 싫었으면 싫다고 딱 얘기를 했어야 되는데. 그냥 내가 참고, 하고 참고, 하고.” (참여자 4)

마음속에 있는 응어리를 풀고 싶음

본 연구에 참여한 참여자들 대부분이 직장

내에서 괴롭힘을 당하고 신체적, 심리적으로 어려운 상황에서도 조직적인 문제와 시스템의 부재로 인해 회사 내부 혹은 외부에서 적극적으로 도움을 요청하지 못하였다. 참여자 1은 괴롭힘을 경험하며 직장 내 인간관계에 대해 많은 회의감을 가지게 되었고, 직장 동료들에게 거리감을 느끼고 있다고 진술하였다.

“저도 상담 좀 받을까 생각했었어요. 내가 스트레스를 많이 받고 있고 내 상황이 건강한 상황인가 아닌, 항상 궁금했거든요.” (참여자 1)

참여자 5는 현재 새로운 직장으로 이직을 했다. 이전 직장을 떠났으니 그동안의 힘들었던 마음도 가라앉았을 것으로 생각하고 있지만, 한편으로는 아직도 남은 응어리가 있으면 어쩌나 하는 두려움이 있다고 진술하였다.

“저도 이 조직을 떠날 거로 생각해서 해방됐다고 생각하는 건데, 만약 그 응어리가 계속 저한테 있으면 저도 모르는 사이에 또 어떻게 표출이 될지 모른다는 두려움이 좀 생기더라구요.” (참여자 5)

여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 일반적 구조

지금까지 살펴본 직장 내 괴롭힘 피해자의 경험 구조를 재구성해보면 그림 1과 같이 표현할 수 있을 것이다. 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하면서 신체적, 심리적 변화를 겪는다. 그들이 직장 내 괴롭힘을 당하게 된 것은 ‘임신 및 출산을 계기로, 혹은 성과만 챙기는 상사를 만남’으로써 시작되었다. 참

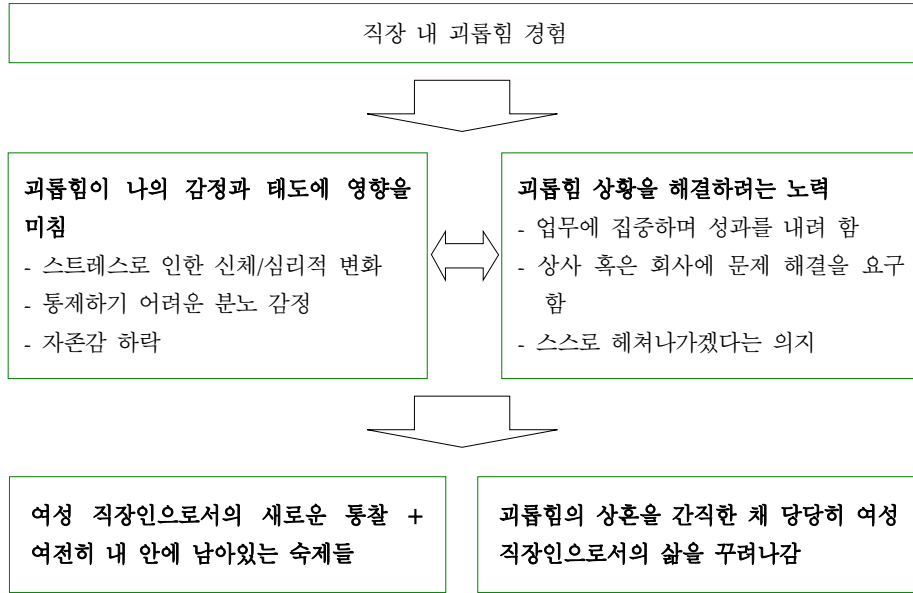


그림 1. 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 따른 일반적 의미구조

여자들이 경험한 괴롭힘은 주로 ‘이미지를 훼손’시키거나, 업무와 연관되어 괴롭히거나, 사내 관계에서 소외를 시키는 등의 형태를 띠고 있었다. 이러한 지속적인 괴롭힘은 참여자들의 감정과 태도에 강렬한 영향을 미쳤으며 심적으로나 신체적으로 부정적인 영향을 받아 개인적인 생활이 망가지고, 통제하기 어려운 분노 감정을 느끼게 되었다. 부정적인 감정이 생활 전반을 지배하면서 자존감이 하락하고 위축된 자신을 보기도 하였다. 한편 참여자들은 이런 절망감 속에서도 괴롭힘 상황을 적극적으로 해결하고 어떻게 해서든 회사생활을 정상적인 패턴으로 바꾸고자 하는 노력을 하였다. 업무에 집중하여 성과를 내는 데 일조하려고 하였고, 상사 혹은 회사에 자신의 문제를 이야기하며 해결을 바라기도 하였으나 이런 시도는 좌절되고 말았다. 괴롭힘으로 인한 어려움 속에서 상황을 해결하고자 하는 노력마저 좌절되고 나니 스스로 헤쳐나가겠다는

의지를 세우게 되었고 참여자 중 대다수가 정들었던 직장을 옮겨야겠다는 결단을 내렸다. 그러한 결단을 내릴 수 있었던 중요한 이유 중 하나는 괴롭힘으로 인해 존재의 위기를 느낀 고통스러운 상황에서 자신을 지키는 최후의 방법으로 이직을 선택한 것이었다.

직장 내 괴롭힘으로 인해 힘들었던 때를 회상하며 참여자들은 행위자들의 행동에 대해 새롭게 바라보는 시선을 가지게 되었는데, 그것은 행위자들 역시 그들의 상사로부터 괴롭힘을 당한 경험이 있다는 것에서 출발하였다. 참여자들도 중간 관리자로서, 혹은 관리자로서 일하고 있거나 곧 그런 위치에서 일하게 될 것이기에 ‘미운 시어머니에게서 배우다’라는 비유가 떠오르며 피해자인 자신도 행위자가 될 수 있다는 생각에 두려움을 느꼈다고 하였다. 이러한 생각은 다른 이들이 참여자들 옆에서 괴롭힘을 당하고 있을 때 그저 남의 일이라 생각하며 방관했던 방관자로서의 죄책

감이 더해져 더욱 현실감 있게 다가왔다. 참여자들은 비록 괴롭힘을 당하고 어려움을 겪었지만 이러한 일들이 이제는 타인에게 벌어지지 않기를 바라며 모두가 소중한 존재로 존중받을 수 있는 회사를 꿈꾸고 있었다. 이러한 성찰에도 불구하고 참여자들 마음 한편에는 여전히 정리되지 않은 감정들이 존재하며, 그러한 감정을 억압하고 부정적인 감정을 이성적으로 해석하려고 시도하였다. 그러나 정리되지 않은 감정을 그대로 둔 채 머리roman 해석하려는 시도는 제대로 실현되지 않았고 여전히 참여자들의 상처는 마음속 깊은 속에 조용히 자리하고 있었다. 참여자들은 자신의 상처가 치유되기를 바라며 어떤 방법으로 치유의 과정을 시작해야 할지 궁금해하고 있었다.

이처럼 참여자들의 경험에 대한 맥락적 의미구조를 통하여 살펴본 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험의 본질은 '가슴 시린 추억을 간직한 채 당당히 여성 직장인으로 사는 삶을 꾸려나감'이라고 할 수 있겠다. 참여자들의 뇌리에 남아있는 괴롭힘에 대한 기억은 여전히 '가슴 시린 추억'으로 다가오지만, 진정한 극복은 이루지 못했다 할지라도 그들은 괴롭힘에 대한 기억을 뒤로하고 당당하게 여성 직장인으로서 직장 생활을 이어나가고 있다. 미혼 여성들의 경우는 직장 생활로 인해 가족들에게 소홀한 것은 아닌지 마음이 쓰이기도 하지만 그들에게 가장 소중한 존재는 '나'와 '가족'이라는 것을 깨달았기에 더욱 열심히 모두를 위해 노력하기로 하였다. 미혼 여성 참여자들은 더욱 소중한 '나'라는 존재가 행복할 수 있는 여유롭고 조화로운 직장 생활을 꾸려나가고 있었다.

논 의

본 연구는 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험을 심도 있게 파악하고, 그들의 언어를 있는 그대로 기술하면서 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험의 의미와 구조를 찾아냄으로써 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험을 이해하는 데 도움이 되는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 직장 내 괴롭힘을 경험한 여성 직장인 5명을 연구참여자로 선정하여 진술 자료를 기초로 Giorgi의 기술학적 현상학 방법으로 결과를 도출하였다. 본 연구를 통해 살펴볼 수 있는 논의점은 다음과 같다.

첫째, 직장 내 괴롭힘의 정의에 대한 인식 부족이다. 앞서 설명한 것처럼 2019년 7월부터 직장 내 괴롭힘 근절을 위해 근로기준법 개정이 이루어졌고 적용되고 있지만, 아직 시행 초기이므로 직장 내 괴롭힘의 개념, 회사 차원의 대응 방안 마련 등에 대해 큰 노력이 필요한 시점이다. 본 연구가 이루어진 시점은 2017년이므로 현재와는 차이가 있을 수 있으나, 여전히 많은 직장인이 내가 경험한 것이 직장 내 괴롭힘이 맞는지, 그러한 괴롭힘 행위에 대해서는 어떻게 대응해야 하는지 혼란스러워하고 있으므로 이 논의 주제가 언급될 필요가 있을 것으로 보인다. 직장 내 괴롭힘을 경험한 연구 참여자 중 여러 참여자가 '제가 괴롭힘을 당한 것이 맞나요?' (참여자 2, 참여자 3, 참여자 4)라고 질문하였다. 이와 같은 현상은 직장 내에서 괴롭힘을 경험한 후 일정 기간이 지나 기억이 흐릿해지며 '내가 정말 괴롭힘을 당한 것이 맞나?'라고 생각하는 것일 수도 있겠으나, 이러한 질문을 한 연구 참여자들과 대화를 해본 결과, 그들은 '직장 내 괴롭힘'이라는 것이 무엇인지, 그 정의를 제대로

알지 못하고 있는 경우가 많았다. 그들이 주로 알고 있는 용어는 '직장 내 왕따', '집단 따돌림', '집단 이지메' 등 직장 내에서 따돌림을 당하는 상황에 해당하는 용어가 많았다. 개인 혹은 다수가 특정 개인을 괴롭히는 '직장 내 괴롭힘'은 다수가 한 명을 괴롭히는 '집단 따돌림'(서유정, 2013)과 다른 개념인데도 불구하고 그 용어를 혼용하고 있어 직장인들도 혼란스러워하는 실정을 보여주고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 직장 내 괴롭힘 방지법 시행에 대해 적극적인 홍보가 필요하며, 각 사업장에서는 근로기준법에 명시된 사항에 따라 각 회사의 상황에 맞게 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방·대응조치를 정하고 그에 따르도록 구체적인 교육 또한 필요하다(고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 2019).

둘째, 직장 내 괴롭힘에 대한 여성 직장인들의 대처방안에 관해 살펴보고자 한다. 본 연구의 참여자들은 행위자가 자신과 소통이 되지 않을 것이라는 인식에 따라 소통 자체를 피하기도하고(참여자 2, 참여자 3), 문제를 해결해 보려고 행위자와 대화를 시도하기도 한다(참여자 1, 참여자 4, 참여자 5). 직장 내 괴롭힘에 대해 피해자들이 소극적으로 대처하는 이유 중 하나는 근무지의 약자 괴롭힘이 때로는 미묘하거나 비공격적으로 보이기 때문에 피해자가 공격받은 사실을 증명하는데 어렵고, 업무 중 경험하는 부정적 행동을 '직업의 일부'로 생각하며 참고 무시하는 태도를 보일 수 있다는 것이다(박광옥 등, 2014). 또한, 여성들은 여성 성 역할에 의해 주로 복종, 의존성, 친절, 민감성, 배려심(김영희, 1988; 정진경, 1989) 등의 관계적 특성을 미덕으로 삼는 경향이 있어 직장 내 괴롭힘 상황에서 소극적으

로 대처할 확률이 높을 가능성이 크다. 사회는 여성들에게 관계에서 일어나는 갈등을 피하라고 강요하며(Buhrmester, 1998), 여성들은 분노를 표현하면 타인이 자신에 대한 부정적인 인상을 갖게 될까 두려워 분노를 표현하는데 어려움을 겪는다(Hatch & Forgays, 2001). 이처럼 여성 직장인들은 자신이 직장 내 괴롭힘으로 각종 어려움을 겪고 있는 상황에서도 참고 억누르며 자신의 슬픔을 보여주지 않으려 할 가능성이 커, 여성도 분노를 표현할 수 있고 갈등 상황을 해결할 수 있다는 인식이 확산되어야 한다. 이러한 인식 개선 작업 외에, 기업 혹은 사회 차원에서도 노력이 필요한데, 현재 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행되고 사회적 관심이 높아진 만큼 기업 내부에서 괴롭힘이 발생했을 때 그 괴로움을 털어놓을 수 있는 창구를 마련하고 확산시키려는 노력이 있어야 한다. 본 연구의 참여자들 또한 인터뷰 과정에서 괴롭힘을 당했을 때 회사 내부 혹은 외부에서 상담받기를 원했다고 이야기하였다. 그러나 참여자들은 시스템적 한계, 혹은 시간 부족으로 인해 상담을 받을 수 없었고 괴롭힘으로 인한 고통을 개인적으로 삭이거나 알아서 해결해야 하는 상황이 대부분이었다.

셋째, 직장 내 괴롭힘이 발생하는 조직적 요인에 대해 논의하고자 한다. 대부분 참여자가 직장 내 괴롭힘이 발생할 수밖에 없는 조직적 요인에 대하여 진술하였는데, 막혀있는 의사소통 구조(참여자 1), 권위적인 분위기(참여자 2), 경쟁적인 업무 환경(참여자 4, 참여자 5) 등의 조직적 요인에 의해 괴롭힘이 발생하는 것 같다고 하였다. 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘이 부정적인 업무환경과 의사소통 분위기 등의 조직적 요인에 의해서 발생할 수 있다는 선행연구와 비슷한 결과라고 할 수 있다

(구미영, 천재영, 서유정, 정슬기, 2015; 최소영, 전희선, 이승연, 2017). 특히 우리나라의 기업 문화는 여전히 남성 중심의 권위주의적인 조직 분위기를 가지고 있어 여성 직장인의 경우 직장 내 괴롭힘을 겪을 가능성이 더욱더 크다고 할 수 있다. 또한, 이러한 조직 내부의 부정적인 분위기는 직장 내 괴롭힘을 대처하는 과정에도 영향을 미칠 수 있다. 본 연구에서 참여자들은 직장 내 괴롭힘 상황을 해결하려 회사의 도움을 요청하고자 하였으나, 회사는 괴롭힘 상황에 대한 해결책을 제시하지 않고 참고 견디라(참여자 5)고 하거나, 회사의 상황만 내세우며 행위자와 같은 부서에서 계속 근무할 것을 은근히 종용한다(참여자 4). 이처럼 직장 내 괴롭힘의 발생과 대처방안에 지대한 영향을 미치는 부정적 조직의 분위기를 개선할 방안을 마련하는 것이 시급하다. 즉 막혀 있는 의사소통구조, 경쟁을 강조하며 지지를 보내 주지 않는 조직 분위기, 엄격한 위계 구조 등의 부정적 분위기를 가진 회사일수록 직장 내 괴롭힘이 발생할 가능성이 크므로 긍정적인 분위기를 가진 조직으로 탈바꿈할 방안을 마련하고 실행하여야 할 것이다.

넷째, 본 연구의 결과와 선행 연구의 유사점과 차이점에 대해 살펴보고자 한다. 본 연구의 참여자들도 정량적 연구 결과와 유사하게 직장 내 괴롭힘으로 인해 직무만족도가 낮아졌으며(Glaso & Notelaers, 2012), 이직 의도(Simons, 2008)와 업무소진이 증가했으며(Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2008), 신체적 건강이 악화되었고(Dehue, Bolman, Völink, & Pouwelse, 2012; Hansen et al., 2006), 자아존중감이 낮아진(Iglesias & Vallejo, 2012) 것으로 나타났다. 또한, 직장 내 괴롭힘을 당하기 전과 비교해 우울감이 증가하였다(Niedhammer,

David, Degioanni, 2006). 선행연구에서 보고된 심각한 자살사고(Nielsen, Nielsen, Notelaers, & Einarsen, 2015) 및 자살 시도(Balducci, Alfano & Fraccaroli, 2009)와 같은 결과는 나타나지 않았는데, 본 연구에서 새롭게 발견된 것은 피해자들이 괴롭힘 행위자에 대하여 분노가 올라온 것과 함께 자신이 당한 것만큼 복수하고 싶다는 강렬한 감정도 나타났다는 것이다(참여자 1, 참여자 5). 후속 연구에서는 직장 내 괴롭힘 피해자들이 느끼는 분노 감정에 관해서도 연구가 이루어지기를 기대한다. 간호 직군의 질적 연구, 혹은 그 외 질적 연구와의 유사점과 차이점을 살펴보면, 먼저 간호 직군의 질적 연구는 근거 이론을 바탕으로 한 연구(강지연, 윤선영, 2016)로서 괴롭힘이 발생한 맥락적 조건과 요인 등을 알아본 것으로, 본 연구에서는 경험 그 자체의 본질을 기술하려고 노력하였다. 간호사들이 병동 내에서 괴롭힘을 경험하고 피해자가 행위자로 전환되는 과정은 본 연구에서 참여자들이 진술한 것과 같이 ‘나도 행위자가 될 수 있다는 생각에 두려움’의 구성요소와 유사한 점을 찾아볼 수 있었다. 또한, 국외에서 실시된 질적 연구(Salin, 2005; 최소영, 전희선, 이승연, 2017; 인용)는 남녀직장인이 직장 내 괴롭힘을 표현하는 것에 차이가 있는지를 살펴보았지만, 본 연구는 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험 자체를 들여다본 것에 차이가 있다고 할 수 있다. 국외 연구 결과에서 흥미로운 점은 여성 직장인의 경우 괴롭힘이 의도적인 것이고 경쟁적인 분위기와 연관이 있다고 밝혀, ‘업무 성과를 위한 희생양이 되었다고 인식함’, ‘사회적 관계에서 배제 당함’ 등의 하위구성요소의 진술과 유사성을 보인다는 것이다. 향후 다양한 직장 내 괴롭힘 경험의 본질을 탐색할

수 있는 좀 더 많은 질적 연구가 이루어지기를 기대한다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 연구가 제한적인 상황에서 여성 직장인들의 경험을 바탕으로 실제적인 어려움을 심층적으로 탐색하였다는 데 의의가 있다. 본 연구는 직장 내 괴롭힘을 경험한 여성 직장인의 경험에 대한 깊이 있는 논의를 제공함으로써 여성 직장인의 괴롭힘 경험 과정을 이해하는데 유용한 기초자료를 제시한다. 둘째, 기존의 직장 내 괴롭힘 관련 질적 연구들이 주로 특정 직군, 즉 간호 직군에 치우쳐 있던 것에 비교하여 본 연구는 다양한 직군의 여성 직장인들을 심층적으로 인터뷰하여 그 경험의 본질을 알아냈다는 데 의미가 있다. 연구의 제한점 및 후속 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 질적 연구 특성상 연구 참여자들의 주관적인 심리적 경험과 인식을 탐구하고 이해하는 과정에서 연구자의 해석 편향과 주관적 의도가 개입될 수 있다. 논의를 통해 합의해 가는 과정과 연구자의 판단을 점검하는 절차를 사용하여 최대한 연구자의 편견을 배제하기 위해 노력하였으나 연구자의 주관성과 편견의 문제는 여전히 남는다고 생각된다. 따라서 후속 연구에서는 본 연구주제에 대한 경험적 양적 연구가 이루어질 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구의 참여자는 여성 직장인으로 한정되어 있는데, 후속 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 겪은 남성 직장인의 경험과 여성 직장인의 경험에 어떤 차이점이 있는지 비교해보는 연구도 의미가 있을 것이다.

참고문헌

- 강지연, 윤선영 (2016). 간호사의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 근거이론 연구. *대한간호학회지* 제46권 제2호.
- 고진희 (2012). 병원간호사의 직장내 성희롱에 대한 인식과 경험실태 및 관련요인. 동아대학교 대학원 석사학위논문
- 고용노동부 (2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼.
- 구미영, 천재영, 서유정, 정슬기 (2015). 여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안. 서울: 한국여성정책연구원.
- 김금란 (2004). 직장 내 성희롱 인식에 영향을 미치는 요인 연구- 공공기관 종사자의 인식을 중심으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 김영희 (1988). 한국형 성역할검사 (Korean Sex Role Inventory) 개발 연구. *아시아 여성연구*, 27, 153-182.
- 민문기 (2015). 직장 내 괴롭힘과 우울의 관계에서 개인 내/외적 변인의 조절 효과 검증. 신라대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박경규, 최항석 (2007). 직장 내 집단 따돌림 (mobbing)의 선행요인과 결과에 관한 연구. *경상논총*, 25(4), 43-70.
- 박광욱, 김종경, 김세영 (2014). 병원 간호사의 조직 잔류의도에 대한 질적 연구. *성인간호학회지*, 26(6), 681-692
- 박소영 (2016). 병원간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스와 이직의도와의 관계. 한양대학교 석사학위논문.
- 박승민, 김광수, 방기연, 오영희, 임은미 (2012). 근거이론 접근을 활용한 상담연구과정. 서울; 학지사.

- 박연옥 (2012). 항공사 승무원이 지적하는 직장 내 집단따돌림의 원인과 결과에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박은선 (2014). 중년남성의 나이듦에 대한 해석학적 현상학 연구. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 복선임 (2015). 임상간호사의 직장 내 괴롭힘, 자기효능감, 재직의도 간의 관계에 관한 연구. 삼육대학교 대학원 석사학위논문.
- 서유정 (2013). 직장 내 따돌림: 기초분석과 해외 주요국의 관련법. 한국직업능력개발원, Working paper, 2013-2
- 서유정, 김수진, 이지은 (2014). 「직장 따돌림의 실태조사와 방지 방안 연구: 제조업을 중심으로」, 한국직업능력개발원
- 서유정, 이지은 (2016). 국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구, 한국직업능력개발원
- 성영모 (2013). 은퇴자 부부들의 부부관계에 대한 현상학적 연구. 숭실대학교, 박사학위논문.
- 송근혜 (2014). 직장 내 괴롭힘 발생의 기제 연구: 지각된 동료의 인상관리 및 리더 나르시시즘 행동의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 신경림 (2004). 질적 연구방법론. 이화여자대학교 출판부.
- 신경림 역. (1997). 『질적간호연구방법』. 서울 : 이화여자대학교 출판부.
- 유태균, 이선혜, 서진환 역. (2001). Padgett, D. K. 『사회복지 질적 연구방법론』. 나남출판.
- 윤선영 (2015). 간호사의 직장 내 괴롭힘 경험의 영향요인과 결과에 대한 구조모형. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이남인 (2014). 현상학과 질적 연구. (주) 도서출판 한길사.
- 이윤주 (2014). 간호사의 직장 내 괴롭힘 개념 및 도구 개발. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 이은심 (2010). 남성의 성문화를 통해 본 직장 내 성희롱 인식에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문
- 이준희 (2009). 직장 내 집단 괴롭힘(mobbing)에 대한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현애 (2014). 임상간호사가 경험하는 직장 내 괴롭힘, 소진과 이직의도의 관계. 고신대학교 대학원 석사학위논문.
- 정진경 (1989). 성역할 고정관념 및 특성이 기혼여성의 취업에 따르는 적응문제에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 4(2), 169-184.
- 최소영, 전희선, 이승연 (2017). 남녀 사무직 직장인의 특성분노, 사회적 회피, 직장 내 괴롭힘 피해 간 관계. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 23(1), 53-74.
- 최윤정 (2003). '산업재해'로서의 직장내 성희롱에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 최재승 (2007). 조직 내 따돌림의 원인과 결과에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 최항석, 박혜상 (2010). 심리적 작업환경과 직장 내 따돌림의 관계-조직구성원의 불안정성의 조절효과를 중심으로. 서비스경영학회지, 11(2), 209-233.
- 한국여성민우회 (2013). 여성노동상담실 2013 상담사례집.
- 한국직업능력개발원 (2015). 한국의 직장 내 괴롭힘 실태 및 법·제도적 보호 현황 자료.

- 한국직업능력개발원 (2016). 국내 15개 산업분야의 직장 괴롭힘 실태.
- Balducci, C., Alfano, V., & Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile, posttraumatic stress symptoms, and suicidal ideation and behavior. *Violence and Victims, 24(1)*, 52-67.
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews, 15(3)*, 280-299.
- Buhrmester, D. (1998). *Need fulfillment, interpersonal competence, and the developmental contexts of early adolescent friendship.*
- Ciby, Mariam (2014) mariamciby@gmail.com; Raya, R. P.2 drrpraya.dms@gmail.com; Vikalpa: *The Journal for Decision Makers. Apr-Jun 2014, Vol. 39 Issue 2*, p69-81. 13p.
- Crawshaw, L. (2009). Workplace bullying? Mobbing? Harassment? Distraction by a thousand definitions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 61(3)*, 263.
- Crick, N. R., & Nelson, D. A. (2002). Relational and physical victimization within friendships: Nobody told me there'd be friends like these. *Journal of abnormal child psychology, 30(6)*, 599-607.
- Crothers, L. M., Field, J. E., & Kolbert, J. B. (2005). Navigating power, control, and being nice: Aggression in adolescent girls' friendships. *Journal of Counseling and Development: 83(3)*, 349-354.
- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T., & Pouwelse, M. (2012). Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management, 19(3)*, 175.
- 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 and Stress. 2009; 23(1): 24-44.*
http://dx.doi.org/10.1080/02678370902815673
- Einarsen S., Hoel H, Zapf, D., Cooper, C. L. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace: *International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis. International perspectives in research and practice, 203-218.*
- Giorgi. A. (2004). *신경림 외 역. 현상학과 심리학 연구, 현문사.*
- Glasø, L., & Notelaers, G. (2012). Workplace bullying, emotions, and outcomes. *Violence and Victims, 27(3)*, 360-377.
- Hansen, Å. M., Høgh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research, 60(1)*, 63-72.
- Hatch, H., & Forgays, D. K. (2001). A comparison of older adolescent and adult females' responses to anger-provoking situations. *Adolescence, 36*, 557-570.
- Iglesias, M. E. L., & Vallejo, R. B. B., (2012). Prevalence of bullying at work and its association with self-esteem scores in a Spanish nurse sample. *Contemporary Nurse, 42(1)*, 2-10.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant

- sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 251-259.
- Nielsen, M. B., Nielsen, G. H., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2015). Workplace bullying and suicidal ideation: a 3-wave longitudinal Norwegian study. *American Journal of Public Health*, 105(11), 23-28.
- Park KO, Kim SY, Kim JK. (2013). Hospital nurses' experience of bullying in the workplace and burnout, organizational commitment, turnover intention and nursing productivity. *Journal of Korean Nursing Research*. 201319(2): 169-180. Clinical
- Salin, D. (2005). Workplace bullying among business professionals: Prevalence, gender differences and the role of organizational politics. *Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé*, (7-3).
- Salin, D. (2001), Prevalence and Forms of Bullying among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strategies for Measuring Bullying, *European Journal of Work & Organizational Psychology*, Vol.10 No.4
- Seo, Y. N. (2010). The role of culture on workplace bullying: The comparison between UK and South Korea. PhD Thesis submitted at the University of Nottingham, UK.
- Simmons, R. E. (2002). *Odd girl out: The Hidden Culture of Aggression in Girls*. New York: Orlando, FL: Harcourt.
- Spence Laschinger HK, Nosko A. (2015). Exposure to workplace bullying and post-traumatic stress disorder symptomology: The role of protective psychological resources. *Journal of Nursing Management*. 201523(2): 252-262. <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.12122>
- Stephanie A. Smyth.(2016). The lived experience of workplace bullying and finding a new job: a grounded theory study. Dissertation of Capella University. July 2016.
- Surrey, J. L.,(1991) The "self-in-relation": A theory of women's development. In J. V. Jordan, A. G. Kaplan, J. B. Miller, I. P. Stiver, & J. L. Surrey (Eds.), *Women's growth in connection* (pp.51-66). New York: The Guilford Press.
- Yildirim A, Yildirim D. (2006). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Nursing*. 200716(8): 1444-1453. Clinical <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01814.x>

논문 투고일 : 2020. 02. 25
1차 심사일 : 2020. 03. 02
게재 확정일 : 2020. 05. 14

A phenomenological study for female workers who experienced workplace bullying

Eun Young Kim

Eun Ja Wang

Korea Counseling Graduate University

The purpose of this study is to explore female office worker's bullying experience in the workplace and derive the essential meaning of the experience. For this study, five female workers who experienced workplace bullying were interviewed in-depth and the collected data were analyzed by the method of descriptive phenomenological research of Giorgi. The research questions in this study are 'How do female workers experience bullying in the workplace?' and 'What does it mean to experience bullying in the workplace?' The result of this study is indicated 5 main themes and 19 sub-themes. The 5 main themes are as followed: 'tactfully bullied by perpetrators perceived as a stumbling block', 'struggling with the suffering', 'trying to stand up in a frustration', 'getting a new perspective looking back on herself as a woman', 'being left in the maze, unable to discern who was wrong'. Furthermore, the study suggested common and core elements of female worker's bullying experience, and proposed a generic framework of the relationship among the elements. Finally, discussions and implications applicable to counseling were presented.

Key words : workplace bullying, female workers, descriptive phenomenological study