

# 출연(연) 상호존중의 조직문화 확산을 위한 갑질실태조사

2022.2

## 요 약 문

2018년 7월, 정부는 '공공분야 갑질 근절 종합 대책'('18.7.5)을 발표하며 공공기관 갑질 근절 추진을 권고하였으며 이에 따라 주무부처들과 기관들은 갑질 근절을 위한 부문별 대책을 준비하는 등 갑질 근절을 위해 지속적으로 노력하고 있다. 본 연구는 이러한 정부 정책의 일환으로 정부출연연 과학기술계 종사자들을 대상으로 갑질 실태조사를 진행하였다. 본 연구를 통해 현시점의 갑질 실태 및 인식도 파악과 함께, 2018년 실시한 갑질 인식도 조사결과와 비교하여 정부출연연 과학기술계 종사자들의 갑질 실태 및 인식의 변화에 대해서 알아보고자 한다.

조사는 2021년 11월 19일부터 12월 20일까지 32일 동안 시행되었으며, 총 1,306명이 응답하였다. 설문은 외부로부터의 갑질과 기관 내부에서 발생하는 갑질로 구분하여 갑질에 대한 인식, 갑질 피해의 형태, 갑질의 유형, 갑질의 원인 등을 조사하였으며, 갑질 근절 방안(교육 및 예방정책)에 대한 조사와 함께 실제 경험 사례 및 갑질에 대한 의견을 자유롭게 서술할 수 있도록 하였다. 국무조정실에서 구분한 유형을 참고하여, 조직의 이익 추구, 개인의 이익 추구, 업무의 불이익 처우, 인격적 불이익 처우로 갑질을 4가지 유형으로 구분하여 조사하였다.

본 연구결과와 2018년의 연구결과를 비교해 본 결과 아직까지 정부출연연 과학기술계에 갑질 피해가 유사하게 반복되고 있다는 사실을 알 수 있다. 하지만, 눈에 띄게 달라진 점이 있다면 **2018년보다 종사자들의 갑질에 대한 심각성을 인식하는 정도나 민감성이 확대되었다**는 점이다. 과거에는 갑질 피해가 발생하더라도 대수롭지 않게 생각하거나 심각성에 대해 인지하는 정도가 낮았다면, 현재는 갑질 행위의 심각성을 더 크게 체감하고 인지하고 있다는 사실을 확인할 수 있었다. 갑질 근절을 위해서는 조사결과에서처럼 지속적인 모니터링과 실태조사와 같은 예방 대책들과 가해자 처벌 및 제재 강화, 피해자 보호를 위한 구제 조치와 관련 제도 개선 등의 방안 모색뿐만 아니라, 종사자들이 이에 대해서 실효성을 체감하고 신뢰할 수 있도록 하는 것이 중요할 것으로 보인다.

본 연구의 결과들이 향후 과학기술계의 갑질을 근절하고 상호존중의 조직문화를 조성하는데 기초 자료로 활용되기를 기대한다.

# 목 차

I. 조사개요	1
1. 조사개요	2
II. 조사결과 요약	4
1. 소속기관 외부로부터의 갑질	5
2. 소속기관 내부로부터의 갑질	6
III. 조사결과	7
1. 소속기관 외부로부터의 갑질	8
2. 소속기관 내부로부터의 갑질	23
3. 갑질 근절 방안	39
IV. 결론	44
1. 주요 시사점 및 결론	45
부록 설문지	46

## 표 목 차

[표 I -1] 조사실시 결과 .....	3
[표 II -1] 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황 .....	5
[표 II -2] 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황 .....	6
[표 III-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 경험 .....	8
[표 III-3] 외부 갑질의 심각성 .....	11
[표 III-4] 외부 갑질의 발생 빈도 .....	12
[표 III-5] 외부 갑질의 업무능률에 대한 영향 .....	13
[표 III-6] 외부 갑질 중 조직의 이익 추구 사례 .....	15
[표 III-7] 외부 갑질 중 개인의 이익 추구 사례 .....	16
[표 III-8] 외부 갑질 중 업무적 불이익 처우 사례 .....	16
[표 III-9] 외부 갑질 중 비인격적 대우 추구 사례 .....	17
[표 III-13] 외부 갑질에 대한 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유 .....	19
[표 III-14] 외부 갑질 신고 및 고충상담 후 조치 .....	19
[표 III-15] 외부 갑질의 구체적인 사례 일부 .....	21
[표 III-16] 외부 갑질의 자유 의견 일부 .....	22
[표 III-17] 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 경험 .....	23
[표 III-19] 내부 갑질의 심각성 .....	26
[표 III-20] 내부 갑질의 발생 빈도 .....	27
[표 III-21] 내부 갑질의 업무능률에 대한 영향 .....	28
[표 III-22] 내부 갑질 중 조직의 이익 추구 사례 .....	30
[표 III-23] 내부 갑질 중 개인의 이익 추구 사례 .....	31
[표 III-24] 내부 갑질 중 업무적 불이익 처우 사례 .....	32
[표 III-25] 내부 갑질 중 비인격적 대우 사례 .....	33
[표 III-29] 내부 갑질에 대한 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유 .....	35
[표 III-30] 내부 갑질 신고 및 고충상담 후 조치 .....	35
[표 III-31] 내부 갑질의 구체적인 사례 일부 .....	37
[표 III-32] 내부 갑질의 자유 의견 일부 .....	38
[표 III-33] 갑질 예방 교육의 효과 .....	40
[표 III-34] 갑질 예방 교육 이수 후 변화 .....	40
[표 III-36] 갑질 예방정책의 효과가 없다고 생각하는 원인 .....	42
[표 III-37] 조직 내외 갑질에 대한 문화 수준 및 인식도 .....	43

## 그림 목 차

[그림 II-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황 .....	5
[그림 II-2] 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황 .....	6
[그림 III-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황 .....	8
[그림 III-2] 계약형태별 외부 갑질 경험 피해자 .....	9
[그림 III-3] 보직자 여부별 외부 갑질 경험 피해자 .....	9
[그림 III-4] 직종별 외부 갑질 경험 피해자 .....	9
[그림 III-5] 직급별 외부 갑질 경험 피해자 .....	9
[그림 III-6] 성별 외부 갑질 경험 피해자 .....	10
[그림 III-7] 연령대별 외부 갑질 경험 피해자 .....	10
[그림 III-8] 근무기간별 외부 갑질 경험 피해자 .....	10
[그림 III-9] 외부 갑질의 심각성 .....	11
[그림 III-10] 외부 갑질의 발생 빈도 .....	12
[그림 III-11] 외부 갑질의 업무능률에 대한 영향 .....	13
[그림 III-12] 외부 갑질 행위자 .....	14
[그림 III-13] 외부 갑질 주요 발생 상황 .....	14
[그림 III-14] 외부 갑질 발생 시간 .....	14
[그림 III-15] 외부 갑질 피해 유형1. 조직의 이익 추구 .....	15
[그림 III-16] 외부 갑질 피해 유형2. 개인의 이익 추구 .....	16
[그림 III-17] 외부 갑질 피해 유형3. 업무적 불이익 처우 .....	16
[그림 III-18] 외부 갑질 피해 유형4. 비인격적 대우 .....	17
[그림 III-19] 외부 갑질의 발생 원인 1순위 .....	18
[그림 III-20] 외부 갑질의 발생 원인 1+2순위 .....	18
[그림 III-21] 외부 갑질이 발생한 주요 업무 .....	18
[그림 III-22] 외부 갑질 경험 후 대응 .....	19
[그림 III-23] 외부 갑질을 피해자를 돕기 위한 지원 .....	20
[그림 III-24] 외부 갑질 근절을 위한 효과적인 대안 .....	20
[그림 III-25] 외부 갑질에 대한 자유 의견 단어 빈도 .....	22
[그림 II-26] 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황 .....	23
[그림 III-28] 계약형태별 내부 갑질 경험 피해자 .....	24
[그림 III-29] 보직자 여부별 내부 갑질 경험 피해자 .....	24
[그림 III-30] 직종별 내부 갑질 경험 피해자 .....	24
[그림 III-31] 직급별 내부 갑질 경험 피해자 .....	24

[그림 III-32] 성별 내부 갑질 경험 피해자 .....	25
[그림 III-33] 연령대별 내부 갑질 경험 피해자 .....	25
[그림 III-34] 근무기간별 내부 갑질 경험 피해자 .....	25
[그림 III-35] 내부 갑질의 심각성 .....	26
[그림 III-36] 내부 갑질의 발생 빈도 .....	27
[그림 III-37] 내부 갑질의 업무능률에 대한 영향 .....	28
[그림 III-38] 내부 갑질 행위자 .....	29
[그림 III-39] 내부 갑질 주요 발생 상황 .....	29
[그림 III-40] 내부 갑질 발생 시간 .....	29
[그림 III-41] 내부 갑질 피해 유형1. 조직의 이익 추구 .....	30
[그림 III-42] 내부 갑질 피해 유형2. 개인의 이익 추구 .....	31
[그림 III-43] 내부 갑질 피해 유형3. 업무적 불이익 처우 .....	32
[그림 III-44] 내부 갑질 피해 유형4. 비인격적 대우 .....	33
[그림 III-45] 내부 갑질의 발생 원인 1순위 .....	34
[그림 III-46] 내부 갑질의 발생 원인 1+2순위 .....	34
[그림 III-47] 내부 갑질 경험 후 대응 .....	34
[그림 III-48] 내부 갑질을 피해자를 돕기 위한 지원 .....	35
[그림 III-49] 내부 갑질 근절을 위한 효과적인 대안 .....	36
[그림 III-50] 내부 갑질에 대한 자유 의견 단어 빈도 .....	38
[그림 III-51] 갑질 예방 교육 이수 실태 .....	39
[그림 III-52] 갑질 예방 교육의 효과 .....	39
[그림 III-53] 갑질 예방 교육이 효과가 없다고 생각하는 원인 .....	39
[그림 III-54] 선호하는 갑질 예방 교육 .....	41
[그림 III-55] 갑질 예방정책 인지도 .....	41
[그림 III-56] 알고 있는 갑질 예방정책 .....	41
[그림 III-57] 갑질 예방정책의 효과 .....	42
[그림 III-58] 조직 내외 갑질에 대한 문화 수준 및 인식도 .....	42
[그림 III-59] 갑질 문화 및 인식도 개선에 도움이 되는 요인 .....	43

# 1. 조사개요

# 1. 조사개요

## ■ 조사배경

- 조 사 명 : 출연(연) 상호존중의 조직문화 확산을 위한 갑질 실태조사
- 주관기관 : 국가과학기술연구회
- 수행기관 : (주)나도기브

## ■ 조사목적

- 본 조사는 임직원들의 갑질 실태를 파악하여 갑질 예방 및 갑질 실태 개선을 위한 정책 시행, 개선방안 마련 등을 통해 상호존중의 조직문화를 확산하기 위해 실시함

## ■ 조사대상 및 범위

- 조사대상 : 국가과학기술연구회 및 산하기관
- 조사범위 : 국가과학기술연구회, 국가보안기술연구소, 녹색기술센터, 세계김치연구소, 안전성평가연구소, 한국건설기술연구원, 한국과학기술연구원, 한국과학기술정보연구원, 한국기계연구원, 한국기초과학지원연구원, 한국생명공학연구원 등 26개 기관

## ■ 조사기간 및 방법

- 조사기간 : 2021년 11월 19일 ~ 2021년 12월 10일
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사

## ■ 조사내용

- 응답자 일반 정보 : 계약형태, 직종, 성별, 직급, 연령대, 근무 기간, 소속기관 등
- 갑질 실태 : 소속기관 외부로부터의 갑질 실태, 소속기관 내부로부터의 갑질 실태, 갑질 예방정책, 갑질에 대한 문화 및 인식도 등

## ■ 결과 분석

- 수집된 자료는 Microsoft EXCEL 및 SPSS 25.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 교차분석 등의 통계 분석을 실시함



## ■ 조사 실시 결과

○ 26개 기관 소속 1306명이 조사를 완료함

[표 1-1] 조사 실시 결과

구분		전체 응답수
		(명)
계약형태	정규직	1070
	무기계약직	53
	비정규직	117
	연수직	55
	기타	11
보직 여부	보직자	235
	비보직자	1071
직종	연구직	804
	행정직	318
	기술직	118
	기능직	50
	기타	16
직급	책임급	521
	선임급	379
	원급	323
	기타	83
성별	남자	983
	여자	323
연령대	20대	106
	30대	434
	40대	390
	50대	283
	60대 이상	93
근무기간	1년 미만	126
	1년 이상~5년 미만	315
	5년 이상~10년 미만	266
	10년 이상~20년 미만	288
	20년 이상	311
전체		1306

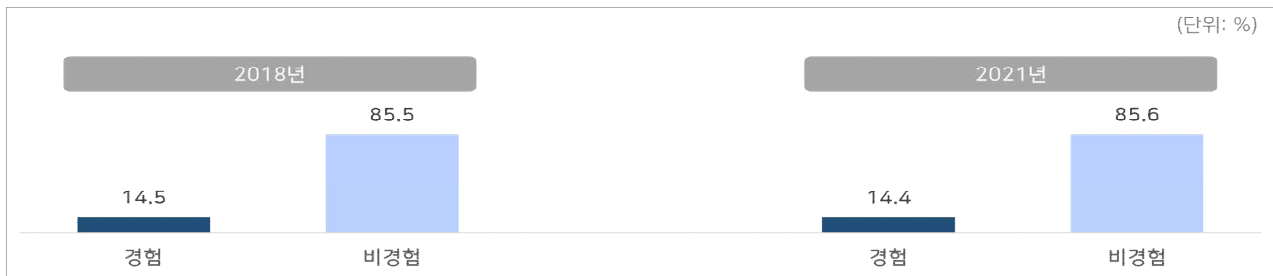
## II. 조사결과 요약

## 1. 소속기관 외부로부터의 갑질

### ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황

- 2021 갑질 실태조사 결과, 전체 1306명 중 14.4%(188명)가 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답함
- 2018년 조사결과 응답자의 14.5%가 외부로부터 갑질을 경험하였다고 응답하였으며, 2021년의 외부 갑질 발생 비율과 큰 차이가 없는 것으로 나타남

[그림 II-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황



[표 II-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황

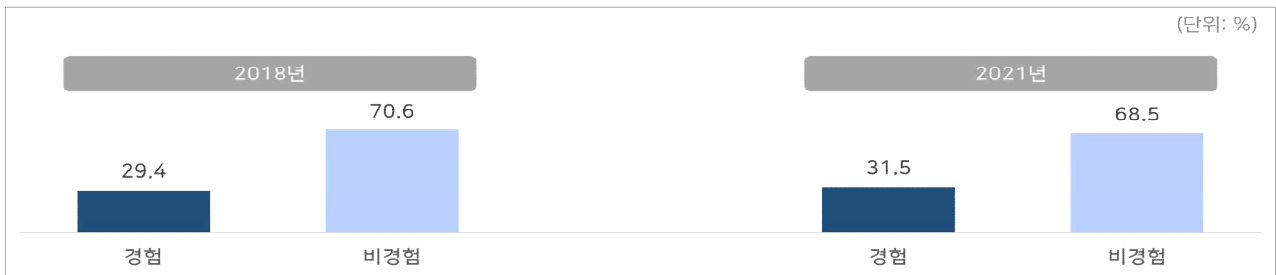
구분		전체 응답수 (명)	외부로부터 갑질 경험 (%)	외부로부터 갑질 비경험 (%)
계약형태	정규직	1070	15.1	84.9
	무기계약직	53	18.9	81.1
	비정규직	117	7.7	92.3
	연수직	55	10.9	89.1
	기타	11	9.1	90.9
보직 여부	보직자	235	12.8	87.2
	비보직자	1071	14.8	85.2
직종	연구직	804	12.7	87.3
	행정직	318	21.4	78.6
	기술직	118	10.2	89.8
	기능직	50	10.0	90.0
	기타	16	6.3	93.8
직급	책임급	521	12.5	87.5
	선임급	379	17.9	82.1
	원급	323	15.5	84.5
	기타	83	6.0	94.0
성별	남자	983	13.6	86.4
	여자	323	16.7	83.3
연령대	20대	106	4.7	95.3
	30대	434	18.7	81.3
	40대	390	18.5	81.5
	50대	283	9.5	90.5
	60대 이상	93	3.2	96.8
근무기간	1년 미만	126	0.8	99.2
	1년 이상~5년 미만	315	14.0	86.0
	5년 이상~10년 미만	266	23.7	76.3
	10년 이상~20년 미만	288	18.1	81.9
	20년 이상	311	9.0	91.0
전체		1306	14.4	85.6

## 2. 소속기관 내부로부터의 갑질

### ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황

- 2021 갑질 실태조사 결과, 전체 1306명 중 31.5%(412명)가 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답함
- 2021년 내부로부터의 갑질 경험자의 비율이 2018년(29.4%)보다 약 2.1% 증가하였음

[그림 II-2] 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황



[표 II-2] 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황

구분		전체 응답수 (명)	내부로부터 갑질 경험 (%)	내부로부터 갑질 비경험 (%)
계약형태	정규직	1070	30.6	69.4
	무기계약직	53	30.2	69.8
	비정규직	117	32.5	67.5
	연수직	55	49.1	50.9
	기타	11	36.4	63.6
보직 여부	보직자	235	13.2	86.8
	비보직자	1071	35.6	64.4
직종	연구직	804	35.1	64.9
	행정직	318	25.5	74.5
	기술직	118	27.1	72.9
	기능직	50	24.0	76.0
	기타	16	31.3	68.8
직급	책임급	521	20.7	79.3
	선임급	379	40.1	59.9
	원급	323	39.6	60.4
	기타	83	28.9	71.1
성별	남자	983	28.1	71.9
	여자	323	42.1	57.9
연령대	20대	106	32.1	67.9
	30대	434	44.2	55.8
	40대	390	32.8	67.2
	50대	283	17.3	82.7
	60대 이상	93	9.7	90.3
근무기간	1년 미만	126	19.8	80.2
	1년 이상~5년 미만	315	43.8	56.2
	5년 이상~10년 미만	266	47.0	53.0
	10년 이상~20년 미만	288	26.0	74.0
	20년 이상	311	15.8	84.2
전체		1306	31.5	68.5

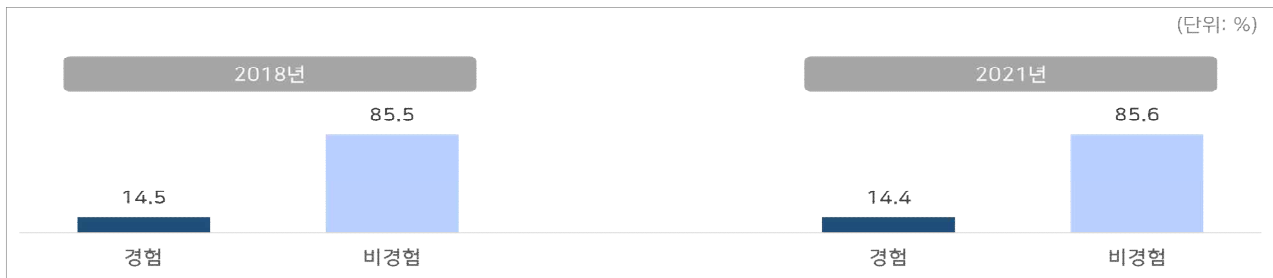
### Ⅲ. 조사결과

## 1. 소속기관 외부로부터의 갑질

### ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 경험 현황

- 2021 갑질 실태조사 결과, 전체 1306명 중 14.4%(188명)가 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답함
- 2018년 조사결과 응답자의 14.5%가 외부로부터 갑질을 경험하였다고 응답하였으며, 2021년의 외부 갑질 발생 비율과 큰 차이가 없는 것으로 나타남

[그림 III-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 발생 현황



[표 III-1] 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 경험

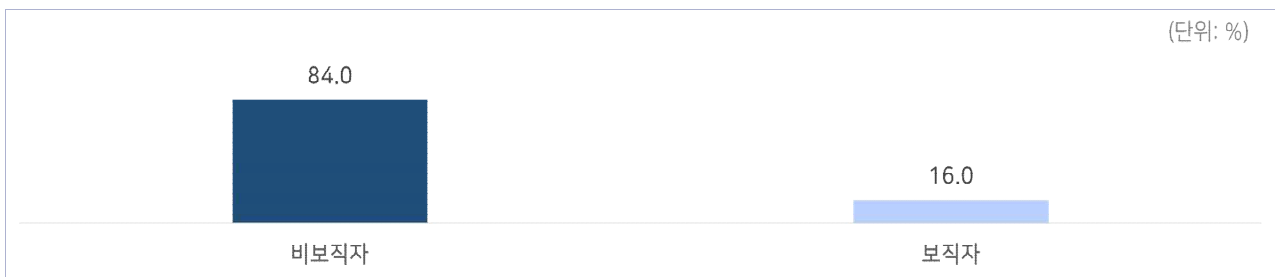
구분		전체 응답수 (명)	외부로부터 갑질 경험 (%)	외부로부터 갑질 비경험 (%)
계약형태	정규직	1070	15.1	84.9
	무기계약직	53	18.9	81.1
	비정규직	117	7.7	92.3
	연수직	55	10.9	89.1
	기타	11	9.1	90.9
보직 여부	보직자	235	12.8	87.2
	비보직자	1071	14.8	85.2
직종	연구직	804	12.7	87.3
	행정직	318	21.4	78.6
	기술직	118	10.2	89.8
	기능직	50	10.0	90.0
	기타	16	6.3	93.8
직급	책임급	521	12.5	87.5
	선임급	379	17.9	82.1
	원급	323	15.5	84.5
	기타	83	6.0	94.0
성별	남자	983	13.6	86.4
	여자	323	16.7	83.3
연령대	20대	106	4.7	95.3
	30대	434	18.7	81.3
	40대	390	18.5	81.5
	50대	283	9.5	90.5
	60대 이상	93	3.2	96.8
근무기간	1년 미만	126	0.8	99.2
	1년 이상~5년 미만	315	14.0	86.0
	5년 이상~10년 미만	266	23.7	76.3
	10년 이상~20년 미만	288	18.1	81.9
	20년 이상	311	9.0	91.0
전체		1306	14.4	85.6

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명의 86.2%가 '정규직'으로 나타났으며, 84.0%가 '비보직자'로 나타남
- 직종별로는 '연구직'(54.3%), '행정직'(36.3%), '기술직'(6.4%) 순으로 높게 나타났으며, 직급별로는 '선임급'이 36.2%, '책임급'이 34.6%로 나타남

[그림 III-2] 계약형태별 외부 갑질 경험 피해자



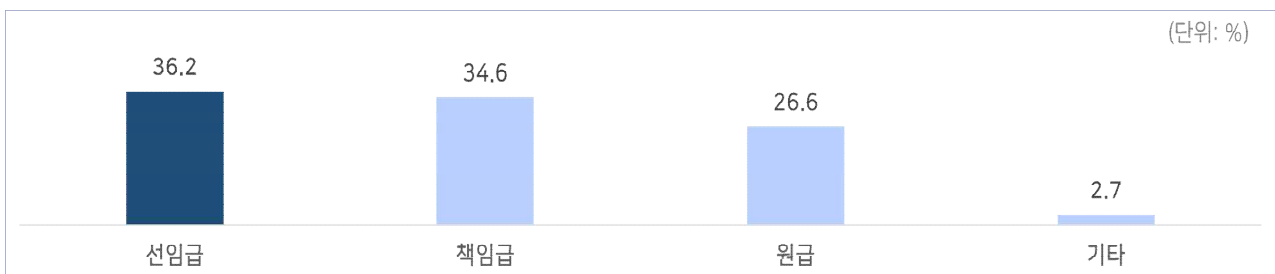
[그림 III-3] 보직자여부별 외부 갑질 경험 피해자



[그림 III-4] 직종별 외부 갑질 경험 피해자

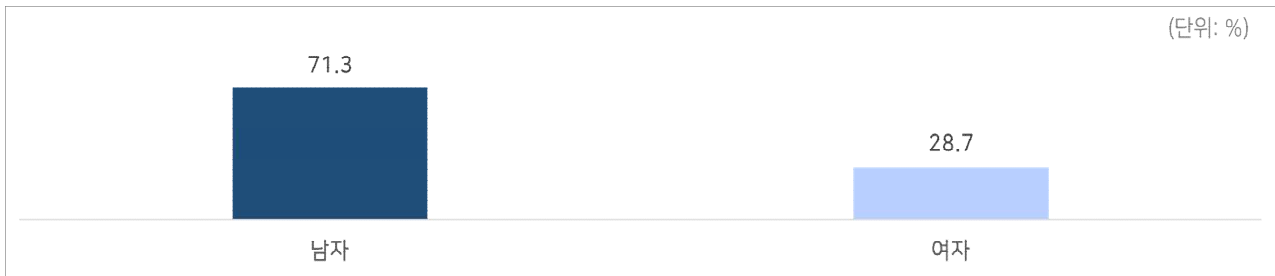


[그림 III-5] 직급별 외부 갑질 경험 피해자

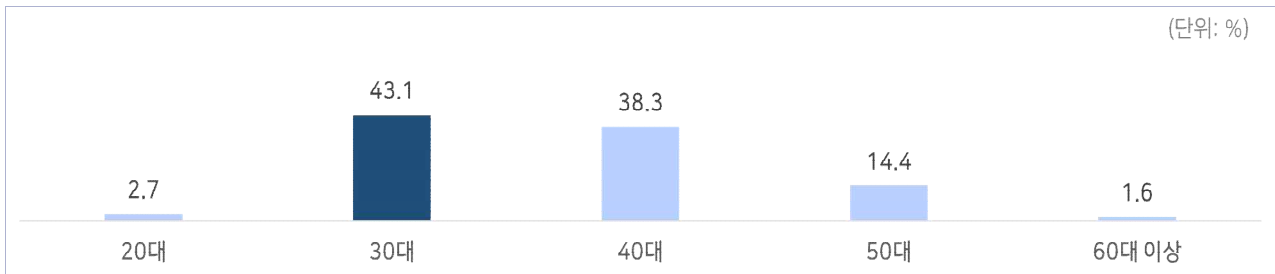


- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명의 71.3%가 '남성'으로 나타났으며, 43.1%가 '30대', 38.3%가 '40대'로 나타남
- 근무기간별로는 '5년 이상~10년 미만'(33.5%), '10년 이상~20년 미만'(27.7%), '1년 이상~5년 미만'(23.4%) 순으로 높게 나타남

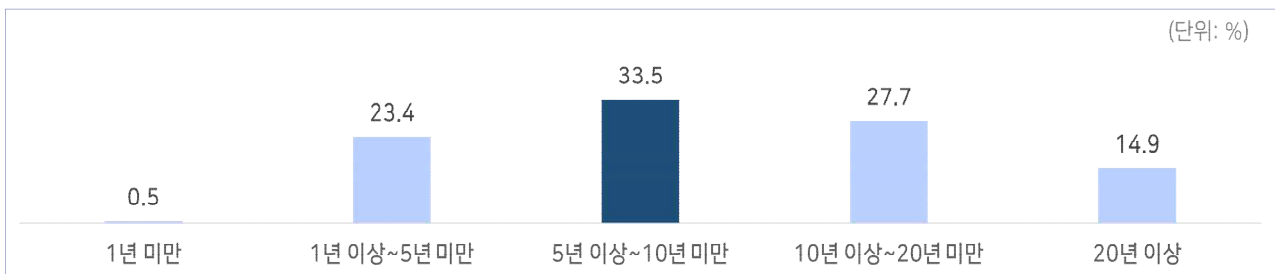
[그림 III-6] 성별 외부 갑질 경험 피해자



[그림 III-7] 연령대별 외부 갑질 경험 피해자



[그림 III-8] 근무기간별 외부 갑질 경험 피해자

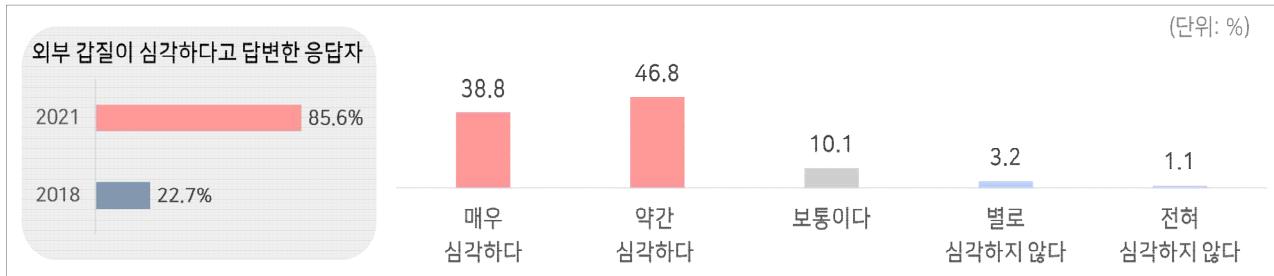


## ■ 외부로부터의 갑질의 심각성 인식 현황

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명의 85.6%(161명)가 외부 직무관련자로부터의 갑질이 심각하다고 생각한다고 응답함
  - '보통이다' 10.1%(19명), '심각하지 않다' 4.3%(8명)
- 2018년 조사결과에서 외부 갑질을 경험한 응답자의 22.7%가 갑질이 심각하다고 응답했던 점과 비교하였을 때, 2021년에는 심각하다고 답변한 응답자의 비율(85.6%)이 매우 높아졌다는 점에서 사람들의 갑질에 대한 심각성을 인식하는 정도나 민감성이 확대되었다는 것을 알 수 있음



[그림 III-9] 외부 갑질의 심각성



[표 III-3] 외부 갑질의 심각성

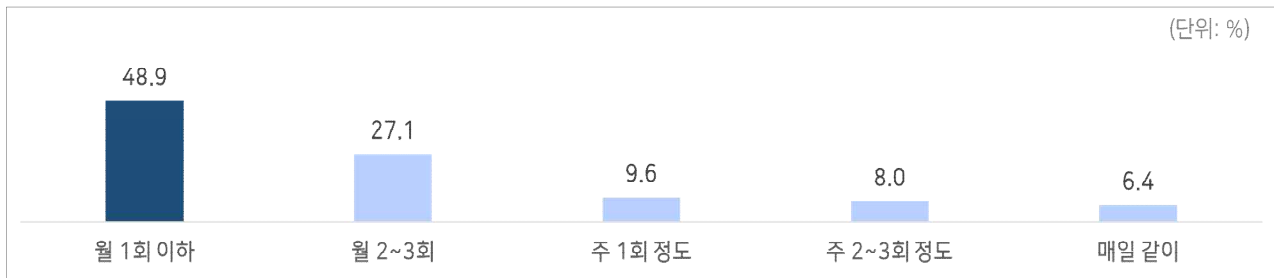
구분		전체 응답수	매우 심각하다	약간 심각하다	보통이다	별로 심각하지 않다	전혀 심각하지 않다
		(명)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
계약 형태	정규직	162	42.0	45.7	10.5	1.9	0.0
	무기계약직	10	30.0	50.0	10.0	10.0	0.0
	비정규직	9	22.2	44.4	11.1	0.0	22.2
	연수직	6	0.0	83.3	0.0	16.7	0.0
	기타	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
보직 여부	보직자	30	36.7	40.0	16.7	3.3	3.3
	비보직자	158	39.2	48.1	8.9	3.2	0.6
직종	연구직	102	43.1	45.1	8.8	2.0	1.0
	행정직	68	36.8	50.0	8.8	4.4	0.0
	기술직	12	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
	기능직	5	20.0	40.0	0.0	20.0	20.0
	기타	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
직급	책임급	65	41.5	38.5	15.4	3.1	1.5
	선임급	68	44.1	48.5	4.4	2.9	0.0
	원급	50	30.0	56.0	8.0	4.0	2.0
	기타	5	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0
성별	남자	134	41.0	46.3	10.4	2.2	0.0
	여자	54	33.3	48.1	9.3	5.6	3.7
연령대	20대	5	0.0	60.0	20.0	0.0	20.0
	30대	81	40.7	48.1	8.6	2.5	0.0
	40대	72	40.3	50.0	5.6	2.8	1.4
	50대	27	37.0	33.3	25.9	3.7	0.0
	60대 이상	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
근무 기간	1년 미만	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	1년 이상~5년 미만	44	36.4	54.5	6.8	0.0	2.3
	5년 이상~10년 미만	63	39.7	47.6	9.5	3.2	0.0
	10년 이상~20년 미만	52	44.2	40.4	7.7	5.8	1.9
	20년 이상	28	32.1	42.9	21.4	3.6	0.0
전체		188	38.8	46.8	10.1	3.2	1.1

## ■ 외부로부터의 갑질의 발생 빈도

○ 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명의 48.9%(92명)가 월 1회 이하로 갑질이 발생했다고 응답함

- 다음으로 '월 2~3회'(27.1%), '주 1회 정도'(9.6%) 순으로 나타남

[그림 III-10] 외부 갑질의 발생 빈도



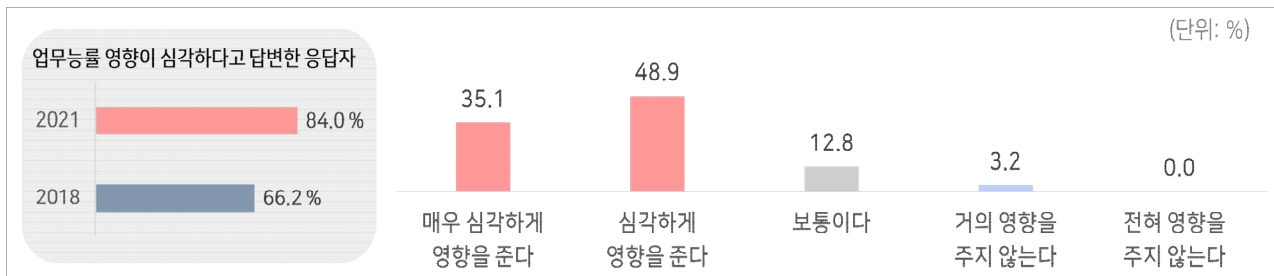
[표 III-4] 외부 갑질의 발생 빈도

구분		전체 응답수	월 1회 이하	월 2~3회 정도	주 1회 정도	주 2~3회 정도	매일 같이
		(명)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
계약 형태	정규직	162	48.1	27.2	9.3	8.6	6.8
	무기계약직	10	40.0	30.0	20.0	0.0	10.0
	비정규직	9	55.6	33.3	0.0	11.1	0.0
	연수직	6	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0
	기타	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
보직 여부	보직자	30	50.0	23.3	16.7	10.0	0.0
	비보직자	158	48.7	27.8	8.2	7.6	7.6
직종	연구직	102	50.0	25.5	6.9	9.8	7.8
	행정직	68	45.6	30.9	13.2	7.4	2.9
	기술직	12	66.7	16.7	8.3	0.0	8.3
	기능직	5	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0
	기타	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
직급	책임급	65	56.9	30.8	6.2	3.1	3.1
	선임급	68	38.2	23.5	16.2	13.2	8.8
	원급	50	50.0	30.0	6.0	8.0	6.0
	기타	5	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0
성별	남자	134	43.3	29.9	9.7	9.7	7.5
	여자	54	63.0	20.4	9.3	3.7	3.7
연령대	20대	5	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	30대	81	43.2	25.9	12.3	12.3	6.2
	40대	72	51.4	27.8	4.2	6.9	9.7
	50대	27	55.6	29.6	14.8	0.0	0.0
	60대 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
근무 기간	1년 미만	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	1년 이상~5년 미만	44	50.0	20.5	9.1	9.1	11.4
	5년 이상~10년 미만	63	47.6	23.8	11.1	11.1	6.3
	10년 이상~20년 미만	52	46.2	32.7	9.6	5.8	5.8
	20년 이상	28	57.1	32.1	7.1	3.6	0.0
전체		188	48.9	27.1	9.6	8.0	6.4

## ■ 외부로부터의 갑질이 업무능률에 미치는 영향

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명의 84.0%(158명)가 갑질이 본인의 업무능률에 심각하게 영향을 준다고 응답함
  - '보통이다' 12.8%(24명), '영향을 주지 않는다' 3.2%(6명)
- 2018년 조사결과에서 외부 갑질을 경험한 응답자의 66.2%가 외부 갑질이 업무능률에 심각하게 영향을 준다고 응답했던 점과 비교하였을 때, 2021년에는 심각하게 영향을 준다고 답변한 응답자의 비율(84.0%)이 높아졌음

[그림 III-11] 외부 갑질의 업무능률에 대한 영향



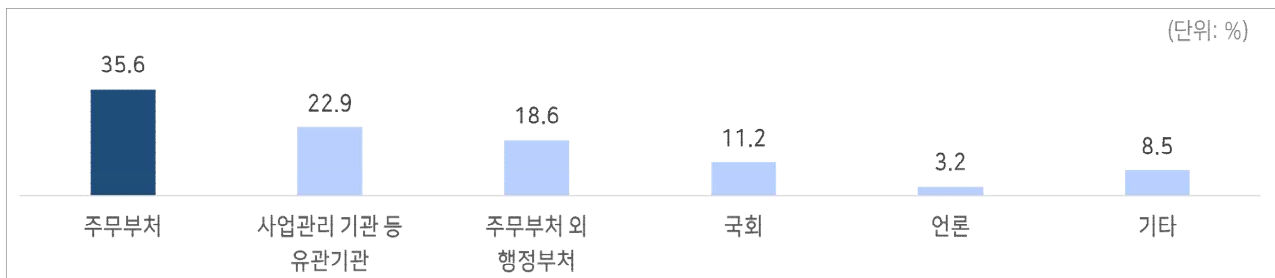
[표 III-5] 외부 갑질의 업무능률에 대한 영향

구분		전체 응답수 (명)	매우 심각하게 영향을 준다 (%)	심각하게 영향을 준다 (%)	보통이다 (%)	거의 영향을 주지 않는다 (%)	전혀 영향을 주지 않는다 (%)
계약 형태	정규직	162	36.4	49.4	11.1	3.1	0.0
	무기계약직	10	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0
	비정규직	9	44.4	22.2	33.3	0.0	0.0
	연수직	6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0
	기타	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
보직 여부	보직자	30	33.3	40.0	26.7	0.0	0.0
	비보직자	158	35.4	50.6	10.1	3.8	0.0
직종	연구직	102	40.2	44.1	10.8	4.9	0.0
	행정직	68	30.9	57.4	10.3	1.5	0.0
	기술직	12	16.7	58.3	25.0	0.0	0.0
	기능직	5	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0
	기타	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
직급	책임급	65	33.8	46.2	13.8	6.2	0.0
	선임급	68	39.7	50.0	7.4	2.9	0.0
	원급	50	32.0	54.0	14.0	0.0	0.0
	기타	5	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0
성별	남자	134	35.8	49.3	11.9	3.0	0.0
	여자	54	33.3	48.1	14.8	3.7	0.0
연령대	20대	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0
	30대	81	40.7	44.4	13.6	1.2	0.0
	40대	72	33.3	51.4	9.7	5.6	0.0
	50대	27	29.6	51.9	18.5	0.0	0.0
	60대 이상	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
근무 기간	1년 미만	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	1년 이상~5년 미만	44	34.1	47.7	18.2	0.0	0.0
	5년 이상~10년 미만	63	42.9	49.2	6.3	1.6	0.0
	10년 이상~20년 미만	52	30.8	48.1	15.4	5.8	0.0
	20년 이상	28	28.6	50.0	14.3	7.1	0.0
전체		188	35.1	48.9	12.8	3.2	0.0

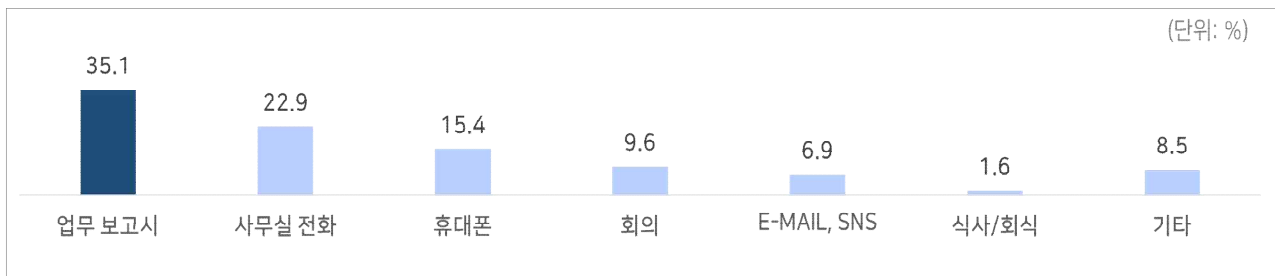
## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 형태

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있는 188명의 응답 결과, 외부 갑질 행위자는 '주무부처' 소속이 35.6%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 '사업관리 기관 등 유관기관'(22.9%), '주무부처 외 행정부처'(18.6%) 순으로 나타남
- 외부 갑질이 발생한 상황은 '업무 보고 시' 35.1%, '사무실 전화' 22.9%, '휴대폰' 15.4% 순으로 나타났으며 주로 근무시간(68.6%)에 발생한 것으로 나타남

[그림 III-12] 외부 갑질 행위자



[그림 III-13] 외부 갑질 주요 발생 상황



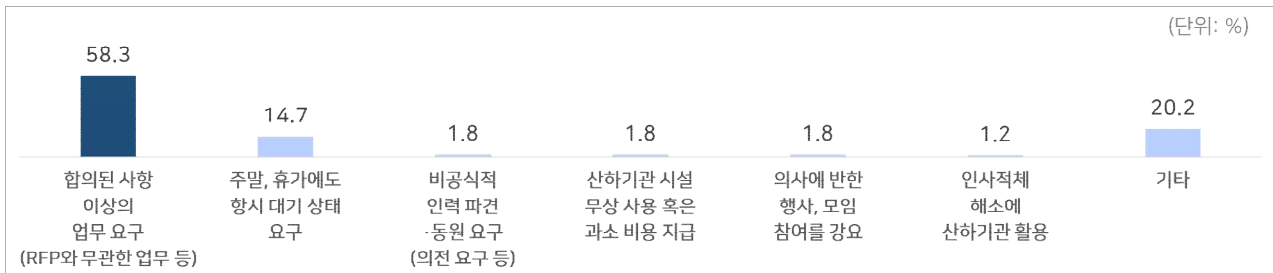
[그림 III-14] 외부 갑질 발생 시간



## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 유형

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명은 갑질 유형 중 '조직의 이익 추구' 및 '업무적 불이익 처우'를 가장 많이 경험했다고 응답함
- 외부 갑질 중 조직의 이익 추구 유형을 경험한 응답자의 58.3%가 합의된 사항 이상의 업무 요구, 14.7%가 주말, 휴가에도 항시 대기 상태 요구를 경험한 것으로 나타남

[그림 III-15] 외부 갑질 피해 유형1. 조직의 이익 추구



- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 부당한 업무지시, 권력 및 지위 남용, 강압적 언행 등으로 나타남

[표 III-6] 외부 갑질 중 조직의 이익 추구 사례

부당한 업무 지시(담당업무 외 지시, 과도한 업무지시, 업무시간 외 업무지시 등)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주말/퇴근 이후에도 업무 강요 상식 이상의 업무 요구</li> <li>• 소내 규정에 없는 내용인데 상위기관이 본인들 규정을 강요하며 본인들 신원 보안 기준을 강요하며 사생활 침해</li> <li>• RFP 범위 이상 요구 근무시간 외 대기 요구 등</li> <li>• 퇴근 시간 이후 업무요청</li> <li>• 불합리한 업무 진행 촉구</li> <li>• 야간/자정을 넘긴 회의</li> <li>• 급행의 자료 요구</li> </ul>
권력 및 지위 남용
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구과제선정/평가 시 심사위원 지위를 이용 후원금 요구, 과제의 이익 발생 시 공유 요구 등</li> <li>• 과제 평가장에서 중립위반</li> <li>• 의사와 무관하게 일방적 통보</li> <li>• 일방적 예산삭감</li> <li>• 예산 임원 활동 정보 등 민감한 정보에 대한 과도한 정보공개 청구</li> <li>• 지위 남용</li> </ul>
비인격적, 강압적 언행
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무지시 시 예의가 없는 태도 강압적인 언행 등</li> <li>• 업무 비협조와 고압적인 태도</li> </ul>

- 외부 갑질 중 개인의 이익 추구 유형을 경험한 응답자의 63.9%가 문건·논문 작성 등 담당자의 업무 전가, 4.6%가 카드 선결제, 회식비 대납 등 위법적 업무수행 요구 및 특정 민원인에 대한 부당특혜 요구를 경험한 것으로 나타남

[그림 III-16] 외부 갑질 피해 유형2. 개인의 이익 추구



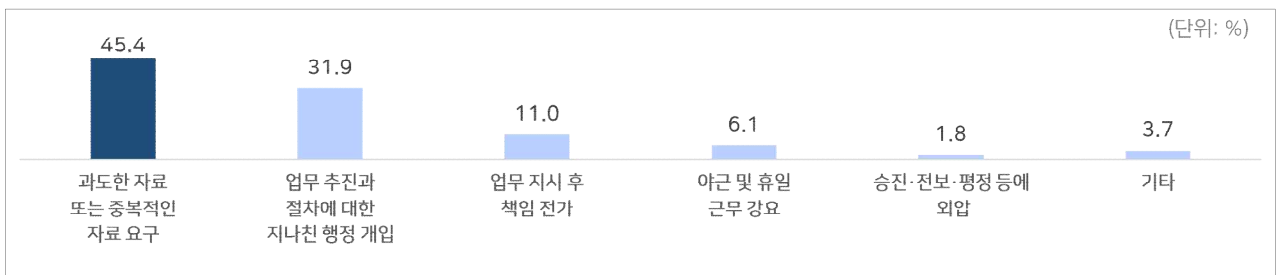
- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 부당한 업무지시 및 처리, 사적인 업무 요구, 부당특혜 요구 등으로 나타남

[표 III-7] 외부 갑질 중 개인의 이익 추구 사례

부당한 업무지시 및 처리
<ul style="list-style-type: none"> <li>과도한 전화 확인</li> <li>업무협조 가능한 사항이나 본인의 원칙으로 업무 진행 거부</li> <li>본인 보고에 필요한 내용을 명확하지 않은 형태로 요청</li> <li>업무 관련 책임 전가</li> <li>과제 수행에 관련된 일방적 통보</li> </ul>
사적인 업무 요구
<ul style="list-style-type: none"> <li>공무원의 자녀를 위한 연구원 견학 요구</li> <li>식사 대접 물품 요구 의도를 은근히 내비침</li> </ul>
부당특혜 요구
<ul style="list-style-type: none"> <li>분석 장비 사용 관련 특혜 요구</li> </ul>

- 외부 갑질 중 업무적 불이익 처우 유형을 경험한 응답자의 45.4%가 과도한 자료 또는 중복적인 자료 요구, 31.9%가 업무추진과 절차에 대한 지나친 행정 개입을 경험한 것으로 나타남

[그림 III-17] 외부 갑질 피해 유형3. 업무적 불이익 처우



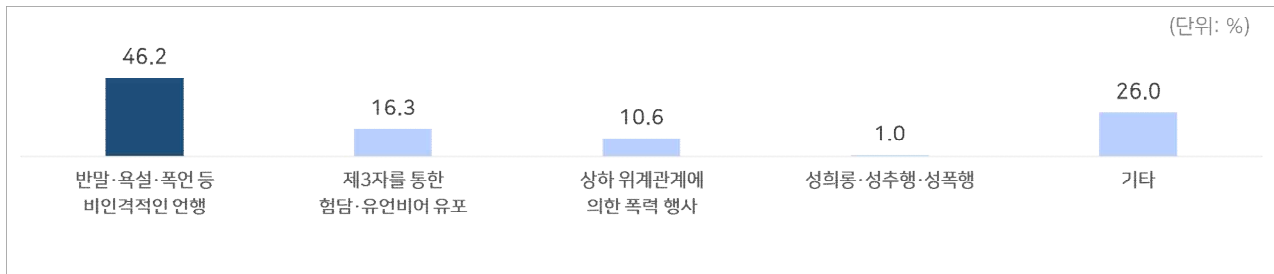
- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례의 유형으로는 과도한 자료 요구가 나타남

[표 III-8] 외부 갑질 중 업무적 불이익 처우 사례

과도한 자료 요구
<ul style="list-style-type: none"> <li>매회 긴급한 자료 요구, 과도하고 중복적인 자료 요구, 책임 전가 행정 개입 등</li> <li>잘못된 정보 전달로 인한 시간 낭비 및 업무 비효율 초래</li> </ul>

- 외부 갑질 중 비인격적 대우 유형을 경험한 응답자의 46.2%가 반말, 욕설, 폭언 등 비인격적 언행, 16.3%가 제3자를 통한 험담, 유언비어 유포를 경험한 것으로 나타남

[그림 III-18] 외부 갑질 피해 유형4. 비인격적 대우



- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 지위 남용을 통한 비인격적 대우, 비인격적인 언행 등으로 나타남

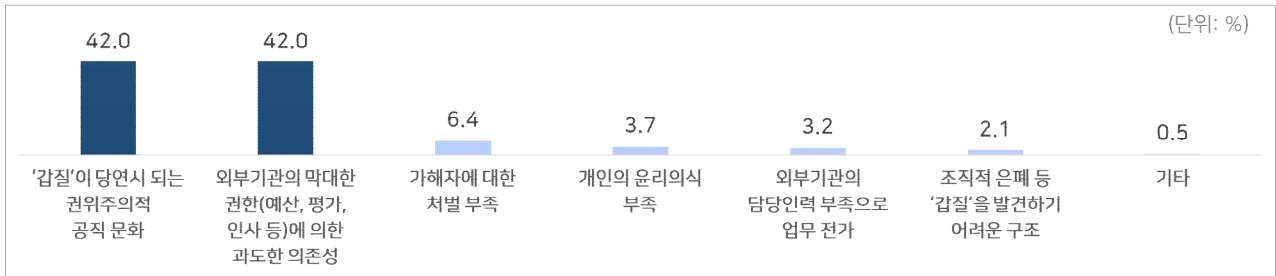
[표 III-9] 외부 갑질 중 비인격적 대우 추구 사례

지위 남용을 통한 비인격적 대우
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 퇴근 후 주말 등 노예처럼 부리는 행위</li> <li>• 개인 핸드폰으로 연락</li> <li>• 전화 통화 거부 및 추후 업무 진행시 비협조 다수</li> <li>• 수행 중인 사업의 폐지 및 향후 불이익 언급과 기관 경영진을 통한 압력 행사</li> <li>• 광고비 협조 거절 이후 부정적 이슈에 대한 보복성 자료 요구 기사화</li> </ul>
비인격적인 언행
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조롱, 비아냥거림, 무시하는 말투 행사</li> <li>• 비꼬는 듯한 말투로 압력 행사</li> </ul>

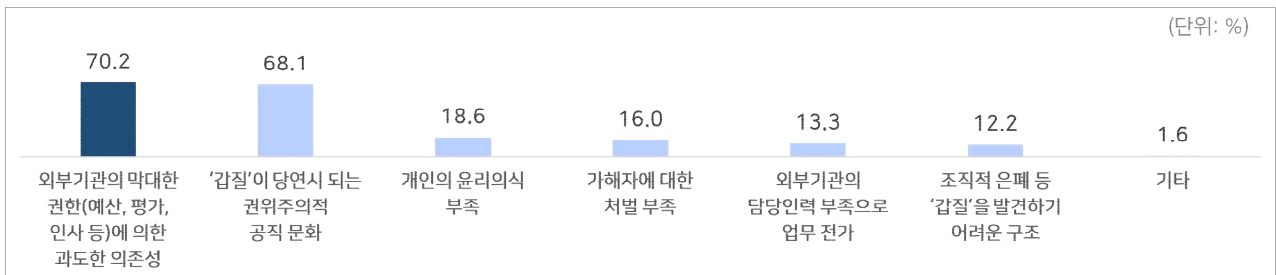
## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질의 발생 원인

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명은 외부 갑질이 발생하는 원인에 대해 1순위로 '갑질이 당연시되는 권위주의적 공직 문화' 및 '외부기관의 막대한 권한에 의한 과도한 의존성'이라고 가장 많이 응답함(각각 42.0%)
- 2순위까지 살펴봐도 앞서 언급한 '외부기관의 막대한 권한(예산, 평가, 인사 등)에 의한 과도한 의존성' 및 '갑질이 당연시되는 권위주의적 공직 문화'가 가장 높은 비율로 나타남
- 2018년 조사결과 외부 갑질의 원인에 대해 '외부기관의 막대한 권한에 의한 과도한 의존성', '갑질이 당연시되는 공직 문화' 순으로 높게 나타났다는 점에서, 외부 갑질 발생의 주요 원인에 대한 인식에 변화가 없다는 점을 알 수 있음

[그림 III-19] 외부 갑질의 발생 원인 1순위



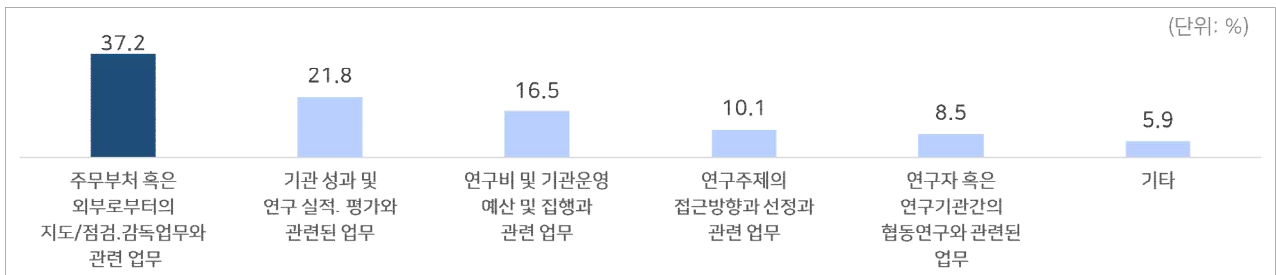
[그림 III-20] 외부 갑질의 발생 원인 1+2순위



## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질이 발생한 업무

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명의 37.2%(70명)가 외부 갑질이 발생한 주요 업무에 대해 '주무부처 혹은 외부로부터의 지도/점검, 감독 업무와 관련된 업무'라고 응답하였으며, 다음으로는 '기관 성과 및 연구실적, 평가와 관련된 업무'가 21.8%(41명)로 나타남

[그림 III-21] 외부 갑질이 발생한 주요 업무



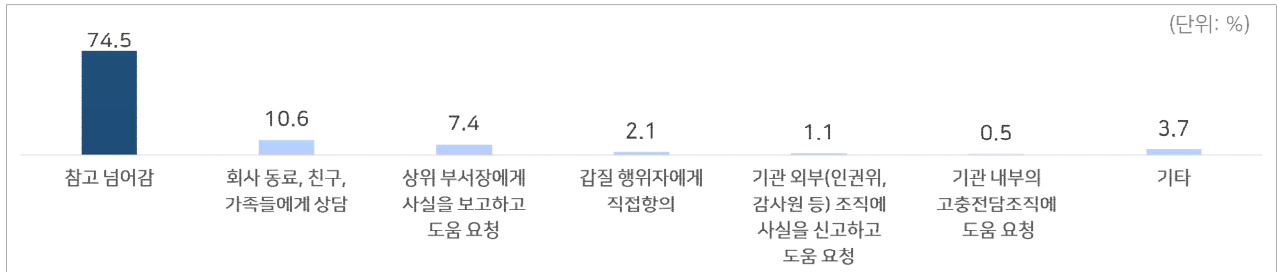
## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 경험 후 대응

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명 중 갑질을 경험하였을 때의 대응으로 공식적인 피해 신고를 하지 않은 사람은 87.2%(164명), 갑질 신고 또는 고충 상담 등의 대처를 진행한 사람은 9.0%(17명)로 나타남
- 공식적인 피해 신고를 하지 않은 164명에게 신고를 하지 않은 이유를 조사한 결과, '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서'라고 응답한 사람이 37.2%로 가장 많았고 '원활한 관계 유지를 위해서'가 21.3%, '신고해도 피해 구제를 기대하기 어려워'가 11.0%로 나타남
- 갑질 신고 또는 고충 상담 등의 대처를 진행한 17명에게 대처 후 취해진 조치에 대해 조사한 결과, 특별한 조치가 없었다고 52.9%(9명)가 응답하였음



- 2018년 조사결과에서도 외부 갑질을 경험하고 별도의 대응 없이 참고 넘어갔다고 응답한 비율이 가장 높았으며 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유에 대해서도 '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서', '원활한 관계 유지를 위해서' 순으로 높게 나타난 점으로 보아 여전히 갑질 피해자들의 2차 피해에 대한 우려가 크다는 점을 알 수 있음

[그림 III-22] 외부 갑질 경험 후 대응



[표 III-13] 외부 갑질에 대한 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유

갑질에 대해 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유	전체 응답수	백분율
	(명)	(%)
보복이나 불이익 등 2차 피해가 우려되어	61	37.2
원활한 관계 유지를 위해	35	21.3
신고해도 피해 구제를 기대하기 어려워서	18	11.0
마땅한 대응 수단이 없어서	15	9.1
신고할 정도로 심각하지는 않아서	13	7.9
갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서	8	4.9
관행적인 언행(言行)이라 생각되어서	5	3.0
소문이나 평판에 대한 두려움 때문에	4	2.4
어디에 신고해야 하는지 정보가 없어서	2	1.2
기타	3	1.8
전체	164	100.0

[표 III-14] 외부 갑질 신고 및 고충상담 후 조치

갑질 신고 및 고충 상담 후 조치	전체 응답수	백분율
	(명)	(%)
특별한 조치가 없었음	9	52.9
행위자에 대한 조사 실시	3	17.6
피해자(신고자) 배치전환	1	5.9
외부 기관의 조치, 권고에 협조	1	5.9
기타	3	17.6
전체	17	100.0

## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 피해 발생 시 필요한 지원

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명 중 53.7%가 갑질 피해자를 돕기 위해 가장 필요한 지원으로 '2차 피해 방지를 위한 적극적 조치(전보조치 등)'라고 응답하였으며, 22.9%가 '민·형사 등 법률적 지원'이라고 응답함

- 2018년 조사결과에서도 조직 외부로부터의 갑질 피해자를 돕기 위해 가장 필요한 지원으로 '2차 피해 방지를 위한 적극적 조치'(55.2%), '민·형사 등 법률적 지원'(18.8%) 순으로 나타남

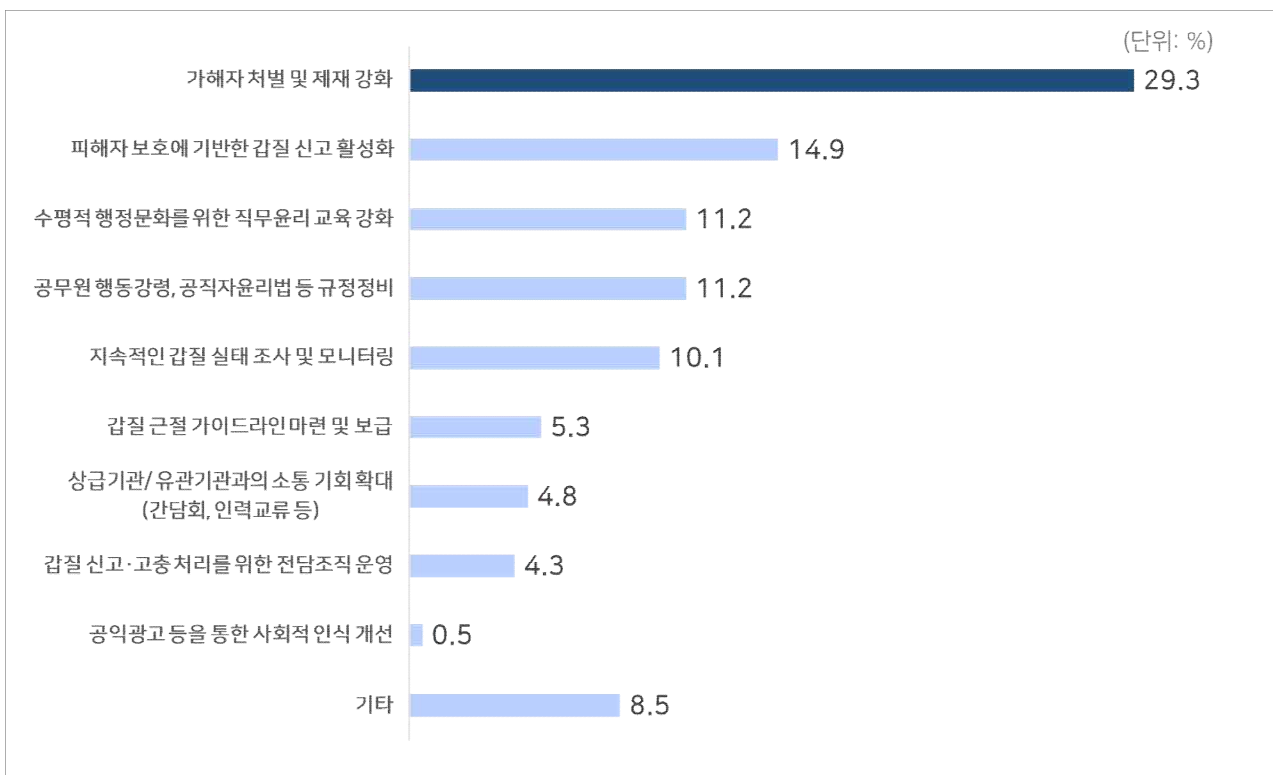
[그림 III-23] 외부 갑질을 피해자를 돕기 위한 지원



## ■ 소속기관 외부로부터의 갑질 근절방안

- 지난 1년 동안 소속기관 외부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 188명에게 효과적인 외부 갑질 근절방안을 조사한 결과, '가해자 처벌 및 제재 강화'가 29.3%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 '피해자 보호에 기반한 갑질 신고 활성화', '수평적 행정문화를 위한 직무윤리 교육 강화' 및 '공무원 행동강령, 공직자윤리법 등 규정정비' 순으로 나타남
- 2018년 조사결과에서도 외부로부터 갑질을 근절하기 위한 가장 효과적 대안으로 '가해자 처벌 및 제재 강화'가 가장 높게 나타났으며, 갑질 피해자들이 현시점에도 가해자 처벌 및 제재 강화에 대한 필요성을 느끼고 있음을 알 수 있음

[그림 III-24] 외부 갑질 근절을 위한 효과적인 대안



## ■ 소속기관 외부 갑질의 사례 및 자유 의견 (구체적인 내용은 별첨)

- 소속기관 외부로부터 경험한 갑질의 구체적인 사례 유형으로는 '부당한 업무지시(필요 이상의 업무 요구, 과도한 자료 요구, 휴일 및 퇴근 후 업무 요구 등)', '업무 전가', '비인격적 언어 사용' 등이 많이 나타남

[표 III-15] 외부 갑질의 구체적인 사례 일부

부당한 업무지시(필요 이상의 업무 요구, 과도한 자료 요구, 휴일 및 퇴근 후 업무 요구 등)
<ul style="list-style-type: none"> <li>매년 지속적이고 반복적인 최근 10년 5년치 등 자료 요구. 작년에 요구한 자료를 가지고 있을텐데 매년 같은 자료를 요구하는 등 요청하는 자료의 양에 비해 터무니없이 짧은 자료 요청 기간</li> <li>산하기관 업무담당자는 업무 외 시간에도 24시간 비상 연락망을 가동하여 밤늦게 새벽에 휴일에 오는 연락 및 메시지에 대해서 즉답 회신 및 즉시 시정조치를 요구</li> <li>수행 과제와 관련해 부처 담당자가 처리해야 할 일이 명백함에도 본인의 필요에 의해 과도하고 중복적인 자료 요구를 함. 내부 보고로 인해 발생할 수 있는 부정적인 결과에 대해서도 수행기관 참여자들 때문에 발생한 문제라는 형태로 책임 전가하는 내용의 메일을 전체 수신 이메일을 통해 공공연히 발송함. 또한 예산 심의나 감사와 같이 외부에서 관련 자료 요청이 있을 경우 불필요하게 사업 수행자들에게 개별 연락하여 상시 대응이 가능하도록 준비할 것을 요구함.</li> <li>물리적으로 처리가 불가능한 시간 내에 자료제출을 요구하거나 퇴근 직전에 한두시간 이내로 자료제출을 요구함</li> </ul>
업무 전가
<ul style="list-style-type: none"> <li>본인들의 내부 보고를 위한 자료를 요구자료 형태로 보내 대신 작성하게 함</li> <li>현재 수행하고 있는 과제의 핵심적인 업무를 수행함에 있어 현재 소속기관이 주체가 되어야 함에도 불구하고 부처가 개입하여 타 기관 소속 인력 중심으로 업무를 추진하면서 단순 업무 위주로 업무를 수행할 것을 강요. 이후 문제가 발생하거나 이해관계가 상충하는 경우 책임을 전가</li> </ul>
비인격적, 강압적 언행
<ul style="list-style-type: none"> <li>년도 평가시 팔짱을 끼지말라. 성의없게 답변하지 말라. 다리를 꼬지 말라는 등의 강요하는 비인격적인 대우 평가시 연구내용과 전혀 상관없는 질문 혹은 단답형의 질문으로 취조받는 느낌 답변 도중 말을 끊고 자신이 원하는 답변을 듣기 위해 계속 반복되는 질문과 원하지 않는 답변일 경우 공적인 자리에서 비웃음</li> <li>문서 던짐</li> </ul>

- 외부 갑질에 대한 자유 의견 응답 결과, '갑질', '업무', '조직', '문화', '예산', '인식' 등의 단어 빈도수가 높게 나타났으며 주로 외부 갑질의 근절을 위한 조직의 개선, 인식개선, 교육 시행 및 보완 등의 의견이 많이 나타남

[그림 III-25] 외부 갑질에 대한 자유 의견 단어 빈도



[표 III-16] 외부 갑질의 자유 의견 일부

#### 조직 개선 및 인식개선

- 갑질하는 자의 상위 보직자가 그러한 행위를 인지하고도 묵인하고 문제삼지 않거나 더 나아가 그러한 행위에 의해 업무가 더 잘된다고 인식할 경우 1차적인 갑질 개선이 되지 않음. 갑질의 피해자로서는 그 상위보직자에 의해 갑질 행위가 1차적으로 개선되기를 바라는 것이 가장 무난하다고 생각하기 때문임. 결국 갑질개선은 갑질을 행하는 자의 개선 의지나 피해를 당하는 자의 적극적인 신고보다는 조직문화의 개선이 더 핵심일 수 있음
- 기본적인 직장 내 괴롭힘은 "업무와 관련이 없는"이라는 전제가 붙는 것으로 알고 있음. 그러나, 조직 외부로부터의 갑질에는 갑작스럽게 요구하는 기한이 촉박한 자료 제출 요구 등등 외부로부터의 (특히 상위기관으로부터의) 무시할 수 없는 업무적인 무게감 있는 요청도 있을 수 있다고 생각함. 자료를 준비하고 제출하는 사람에게는 큰 부담이 되기 때문에 이런 부분에 대해서도 통합적인 고려가 되고 상호 존중의 문화가 자리 잡았으면 좋겠음
- 상위기관으로부터 갑질은 일상화되어 있다고 생각함, 주말/퇴근 시간 여부 관계없는 일방적 자료 요구 또는 응대 요청과 같은 부분은 일상적이고 그 외의 행사 재정 부담 요구 등은 이해관계로 인해 쉽게 거절하기 어려움. 이를 근절하기 위해서는 매우 구체적이고 확실한 가이드라인과 이를 정착하는 문화가 마련되어야 함

#### 교육 시행 및 보완

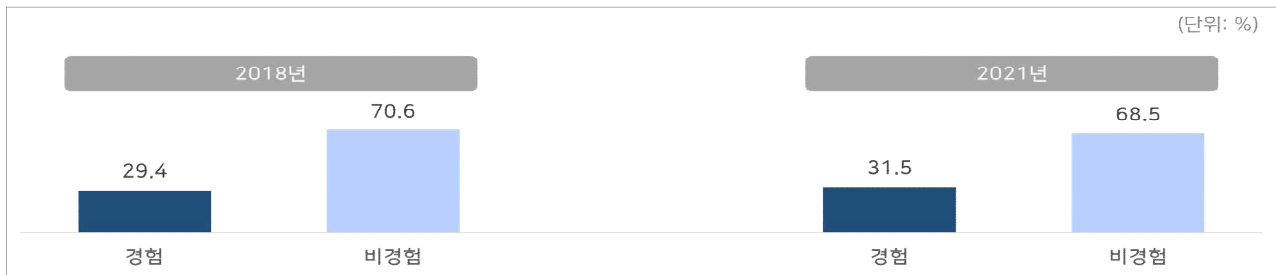
- 시대의 변화에 따라서 과거 갑질이었으나 상호 갑질로 인지하지 못하고 관례적으로 행해온 일들이 많이 있을것으로 판단됨. 갑질에 대해 각 기관별 온라인 교육이 더욱 많이 이루어졌으면 함.
- 외부의 경우 갑질의 범위를 인지 못하는 부분이 더 많기 때문에 갑질 관련 교육 시 어느 부분이 외부에서 갑질이 되고 외부에게 갑질이 되는지를 더 한다고 생각함
- 보직자는 갑질인 줄 모르고 지속적으로 동인한 행동을 함으로 하급자는 반복적인 갑질 받기에 갑질의 사례를 폭넓게 조사 하고 갑질의 사례교육을 지속적으로 진행 필요

## 2. 소속기관 내부로부터의 갑질

### ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 경험 현황

- 2021 갑질 실태조사 결과, 전체 1306명 중 31.5%(412명)가 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답함
- 2021년 내부로부터의 갑질 경험자의 비율이 2018년(29.4%)보다 약 2.1% 증가함

[그림 II-26] 소속기관 내부로부터의 갑질 발생 현황



[표 III-17] 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 경험

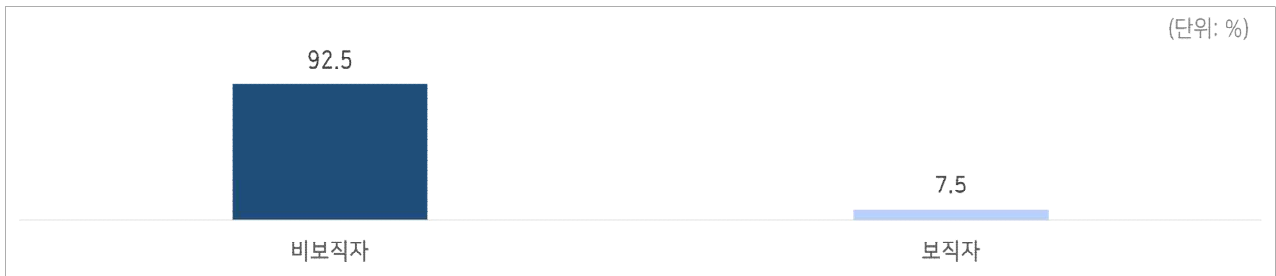
구분		전체 응답수 (명)	내부로부터 갑질 경험 (%)	내부로부터 갑질 비경험 (%)
계약형태	정규직	1070	30.6	69.4
	무기계약직	53	30.2	69.8
	비정규직	117	32.5	67.5
	연수직	55	49.1	50.9
	기타	11	36.4	63.6
보직 여부	보직자	235	13.2	86.8
	비보직자	1071	35.6	64.4
직종	연구직	804	35.1	64.9
	행정직	318	25.5	74.5
	기술직	118	27.1	72.9
	기능직	50	24.0	76.0
	기타	16	31.3	68.8
직급	책임급	521	20.7	79.3
	선임급	379	40.1	59.9
	원급	323	39.6	60.4
	기타	83	28.9	71.1
성별	남자	983	28.1	71.9
	여자	323	42.1	57.9
연령대	20대	106	32.1	67.9
	30대	434	44.2	55.8
	40대	390	32.8	67.2
	50대	283	17.3	82.7
	60대 이상	93	9.7	90.3
근무기간	1년 미만	126	19.8	80.2
	1년 이상~5년 미만	315	43.8	56.2
	5년 이상~10년 미만	266	47.0	53.0
	10년 이상~20년 미만	288	26.0	74.0
	20년 이상	311	15.8	84.2
전체		1306	31.5	68.5

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명의 79.4%가 '정규직'으로 나타났으며, 92.5%가 '비보직자'로 나타남
- 직종별로는 '연구직'(68.4%), '행정직'(19.7%), '기술직'(7.8%) 순으로 높게 나타났으며, 직급별로는 '선임급'이 36.9%, '원급'이 31.1%로 나타남

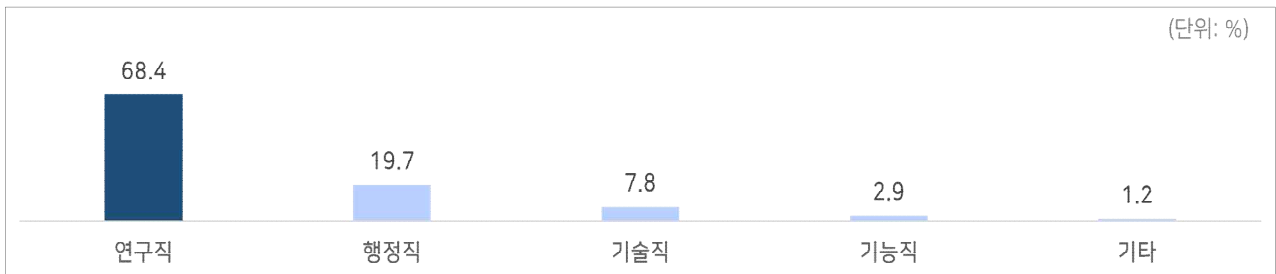
[그림 III-28] 계약형태별 내부 갑질 경험 피해자



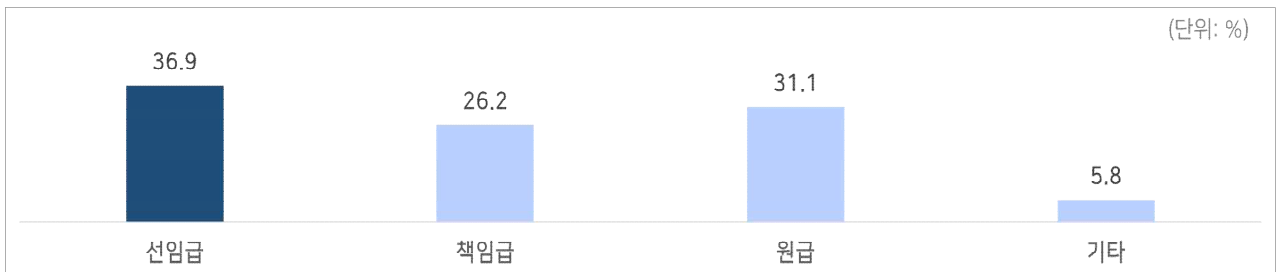
[그림 III-29] 보직자 여부별 내부 갑질 경험 피해자



[그림 III-30] 직종별 내부 갑질 경험 피해자

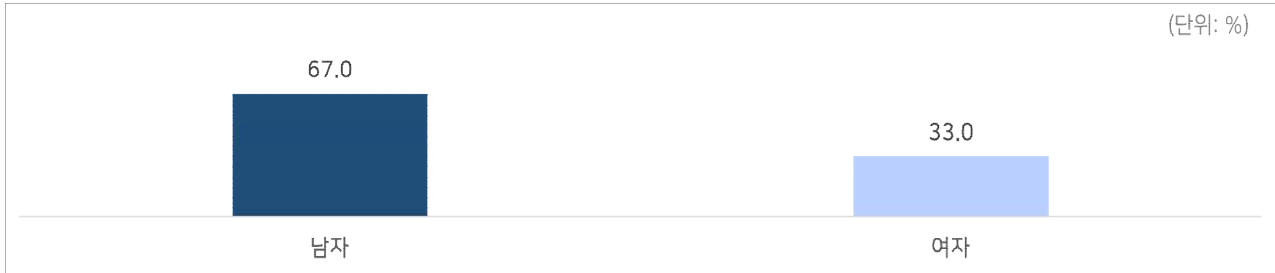


[그림 III-31] 직급별 내부 갑질 경험 피해자

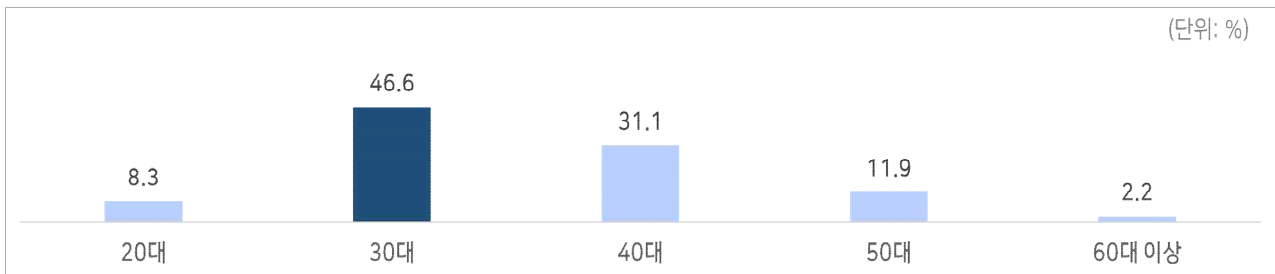


- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명의 67.0%가 '남성'으로 나타났으며, 46.6%가 '30대', 31.1%가 '40대'로 나타남
- 근무 기간 별로는 '1년 이상~5년 미만'(33.5%), '5년 이상~10년 미만'(30.3%), '10년 이상~20년 미만'(18.2 %) 순으로 높게 나타남

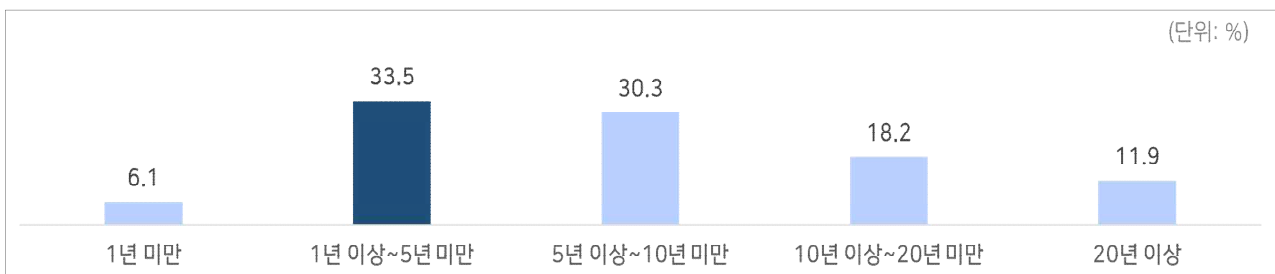
[그림 III-32] 성별 내부 갑질 경험 피해자



[그림 III-33] 연령대별 내부 갑질 경험 피해자



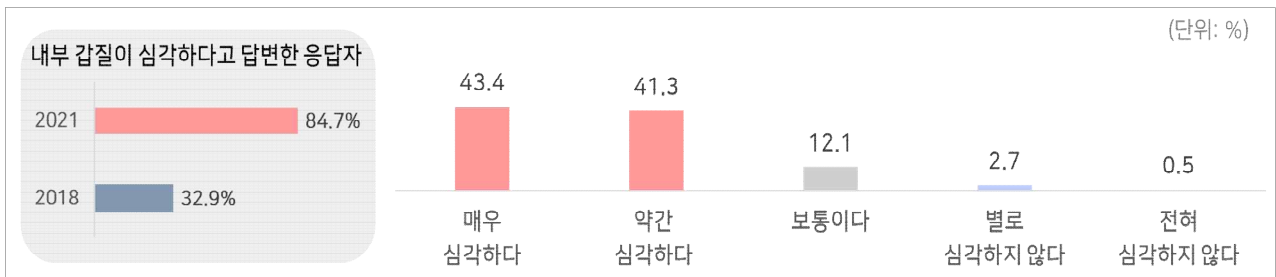
[그림 III-34] 근무 기간별 내부 갑질 경험 피해자



## ■ 내부로부터의 갑질의 심각성 인식 현황

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명의 84.7%(349명)가 내부로부터의 갑질이 심각하다고 생각한다고 응답함
  - '보통이다' 12.1%(50명), '심각하지 않다' 3.2%(13명)
- 2018년 조사결과에서 내부 갑질을 경험한 응답자의 32.9%가 갑질이 심각하다고 응답했던 점과 비교하였을 때, 2021년에는 심각하다고 답변한 응답자의 비율(84.7%)이 매우 높아졌다는 점에서 사람들의 갑질에 대한 심각성을 인식하는 정도나 민감성이 확대되었다는 것을 알 수 있음

[그림 III-35] 내부 갑질의 심각성



[표 III-19] 내부 갑질의 심각성

구분		전체 응답수 (명)	매우 심각하다 (%)	약간 심각하다 (%)	보통이다 (%)	별로 심각하지 않다 (%)	전혀 심각하지 않다 (%)
계약 형태	정규직	327	46.2	37.3	13.1	2.8	0.6
	무기계약직	16	25.0	62.5	6.3	6.3	0.0
	비정규직	38	36.8	57.9	5.3	0.0	0.0
	연수직	27	29.6	55.6	11.1	3.7	0.0
	기타	4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
보직 여부	보직자	31	38.7	45.2	16.1	0.0	0.0
	비보직자	381	43.8	40.9	11.8	2.9	0.5
직종	연구직	282	46.5	42.2	9.2	1.8	0.4
	행정직	81	37.0	42.0	14.8	4.9	1.2
	기술직	32	37.5	40.6	18.8	3.1	0.0
	기능직	12	33.3	25.0	41.7	0.0	0.0
	기타	5	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0
직급	책임급	108	47.2	38.9	11.1	1.9	0.9
	선임급	152	46.1	38.8	11.2	3.9	0.0
	원급	128	38.3	45.3	14.1	1.6	0.8
	기타	24	37.5	45.8	12.5	4.2	0.0
성별	남자	276	45.3	41.7	10.5	1.8	0.7
	여자	136	39.7	40.4	15.4	4.4	0.0
연령대	20대	34	29.4	58.8	5.9	2.9	2.9
	30대	192	44.3	39.6	13.5	2.6	0.0
	40대	128	42.2	39.8	14.8	3.1	0.0
	50대	49	51.0	38.8	6.1	2.0	2.0
	60대 이상	9	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0
근무 기간	1년 미만	25	36.0	60.0	4.0	0.0	0.0
	1년 이상~5년 미만	138	41.3	42.8	12.3	2.9	0.7
	5년 이상~10년 미만	125	43.2	39.2	15.2	2.4	0.0
	10년 이상~20년 미만	75	52.0	32.0	13.3	2.7	0.0
	20년 이상	49	40.8	46.9	6.1	4.1	2.0
전체		412	43.4	41.3	12.1	2.7	0.5

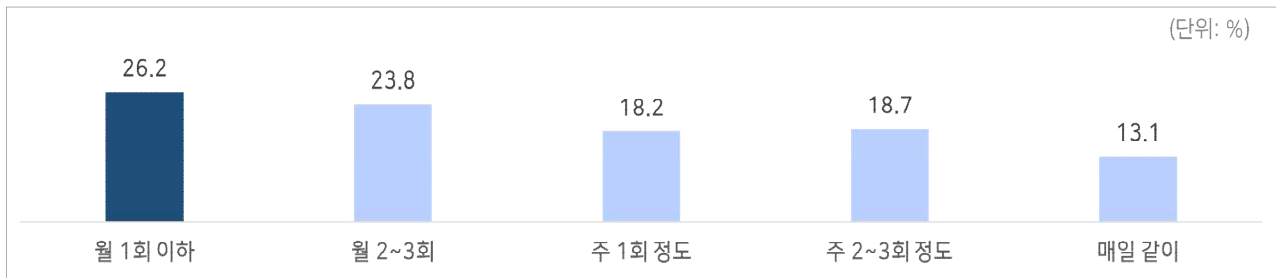


## ■ 내부로부터의 갑질의 발생 빈도

○ 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명의 26.2%(108명)가 '월 1회 이하'로, 23.8%(98명)가 '월 2~3회'로 갑질이 발생했다고 응답함

- 다음으로 '주 2~3회 정도'(18.7%), '주 1회 정도'(18.2%) 순으로 나타남

[그림 III-36] 내부 갑질의 발생 빈도



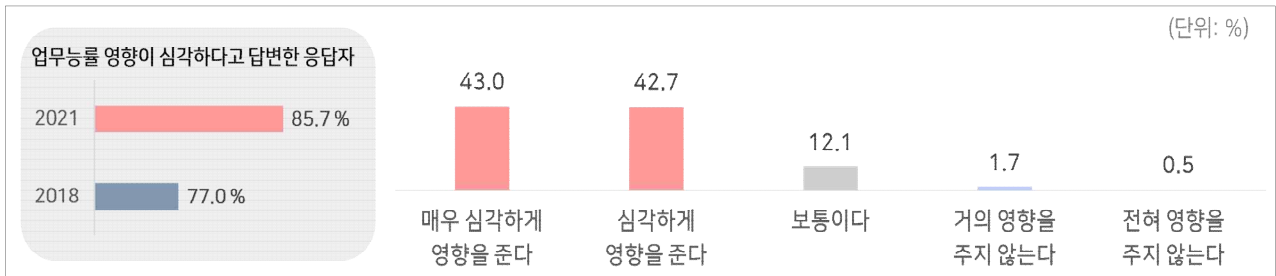
[표 III-20] 내부 갑질의 발생 빈도

구분		전체 응답수	월 1회 이하	월 2~3회 정도	주 1회 정도	주 2~3회 정도	매일 같이
		(명)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
계약 형태	정규직	327	30.3	25.1	15.3	17.1	12.2
	무기계약직	16	6.3	25.0	18.8	37.5	12.5
	비정규직	38	15.8	13.2	31.6	18.4	21.1
	연수직	27	3.7	25.9	37.0	22.2	11.1
	기타	4	25.0	0.0	0.0	50.0	25.0
보직 여부	보직자	31	35.5	19.4	22.6	12.9	9.7
	비보직자	381	25.5	24.1	17.8	19.2	13.4
직종	연구직	282	28.4	23.8	15.6	16.3	16.0
	행정직	81	19.8	25.9	22.2	22.2	9.9
	기술직	32	31.3	28.1	21.9	18.8	0.0
	기능직	12	8.3	0.0	41.7	41.7	8.3
	기타	5	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0
직급	책임급	108	50.0	25.9	13.0	4.6	6.5
	선임급	152	24.3	24.3	17.8	19.1	14.5
	원급	128	11.7	22.7	21.9	28.9	14.8
	기타	24	8.3	16.7	25.0	25.0	25.0
성별	남자	276	29.0	23.2	18.5	16.3	13.0
	여자	136	20.6	25.0	17.6	23.5	13.2
연령대	20대	34	5.9	32.4	26.5	20.6	14.7
	30대	192	17.2	19.3	20.3	24.5	18.8
	40대	128	39.1	26.6	13.3	14.1	7.0
	50대	49	40.8	30.6	10.2	10.2	8.2
	60대 이상	9	33.3	11.1	55.6	0.0	0.0
근무 기간	1년 미만	25	8.0	20.0	28.0	24.0	20.0
	1년 이상~5년 미만	138	15.2	21.7	21.7	26.1	15.2
	5년 이상~10년 미만	125	26.4	24.0	17.6	16.8	15.2
	10년 이상~20년 미만	75	38.7	28.0	12.0	12.0	9.3
	20년 이상	49	46.9	24.5	14.3	10.2	4.1
전체		412	26.2	23.8	18.2	18.7	13.1

## ■ 내부로부터의 갑질이 업무능률에 미치는 영향

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명의 85.7%(353명)가 갑질이 본인의 업무능률에 심각하게 영향을 준다고 응답함
  - '보통이다' 12.1%(50명), '영향을 주지 않는다' 2.2%(9명)
- 2018년 조사결과에서 내부 갑질을 경험한 응답자의 77.0%가 내부 갑질이 업무능률에 심각하게 영향을 준다고 응답했던 점과 비교하였을 때, 2021년에는 심각하게 영향을 준다고 답변한 응답자의 비율(84.0%)이 높아졌음

[그림 III-37] 내부 갑질의 업무능률에 대한 영향



[표 III-21] 내부 갑질의 업무능률에 대한 영향

구분		전체 응답수	매우 심각하게 영향을 준다	심각하게 영향을 준다	보통이다	거의 영향을 주지 않는다	전혀 영향을 주지 않는다
		(명)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
계약 형태	정규직	327	44.6	41.6	11.3	2.1	0.3
	무기계약직	16	31.3	56.3	12.5	0.0	0.0
	비정규직	38	44.7	44.7	7.9	0.0	2.6
	연수직	27	29.6	44.4	25.9	0.0	0.0
	기타	4	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
보직 여부	보직자	31	32.3	45.2	22.6	0.0	0.0
	비보직자	381	43.8	42.5	11.3	1.8	0.5
직종	연구직	282	47.2	40.8	10.3	1.4	0.4
	행정직	81	33.3	53.1	9.9	2.5	1.2
	기술직	32	34.4	40.6	21.9	3.1	0.0
	기능직	12	41.7	25.0	33.3	0.0	0.0
	기타	5	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0
직급	책임급	108	42.6	41.7	14.8	0.9	0.0
	선임급	152	48.0	40.8	7.2	3.3	0.7
	원급	128	38.3	46.1	14.1	0.8	0.8
	기타	24	37.5	41.7	20.8	0.0	0.0
성별	남자	276	45.3	43.8	9.1	1.4	0.4
	여자	136	38.2	40.4	18.4	2.2	0.7
연령대	20대	34	26.5	58.8	14.7	0.0	0.0
	30대	192	48.4	39.6	9.9	1.6	0.5
	40대	128	38.3	42.2	16.4	2.3	0.8
	50대	49	44.9	44.9	8.2	2.0	0.0
	60대 이상	9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0
근무 기간	1년 미만	25	48.0	36.0	16.0	0.0	0.0
	1년 이상~5년 미만	138	43.5	42.8	12.3	1.4	0.0
	5년 이상~10년 미만	125	44.0	44.0	9.6	1.6	0.8
	10년 이상~20년 미만	75	44.0	38.7	13.3	2.7	1.3
	20년 이상	49	34.7	49.0	14.3	2.0	0.0
전체		412	43.0	42.7	12.1	1.7	0.5

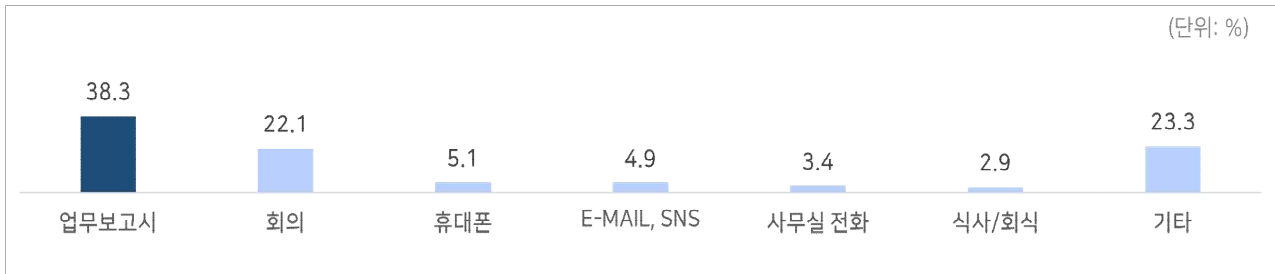
## ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 형태

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명의 응답 결과, 내부 갑질 행위자는 '상급자'가 38.1%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 '보직자'(34.0%), '과제/업무책임자'(17.5%) 순으로 나타남
- 내부 갑질이 발생한 상황은 '업무 보고 시' 38.3%, '회의' 22.1%, '휴대폰' 5.1% 순으로 나타났으며 주로 '근무시간'(77.9%)에 발생한 것으로 나타남

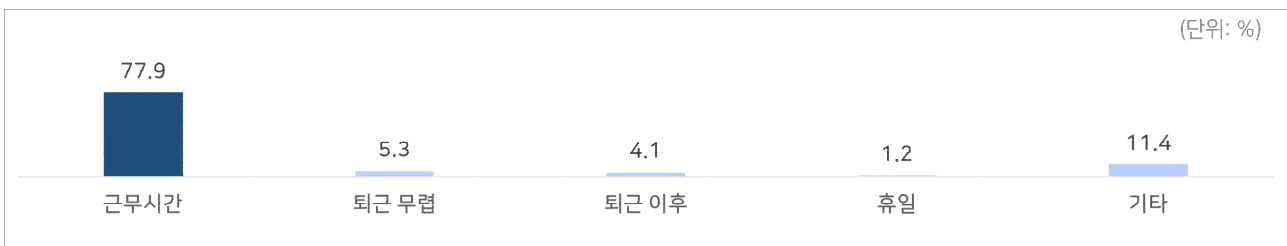
[그림 III-38] 내부 갑질 행위자



[그림 III-39] 내부 갑질 주요 발생 상황



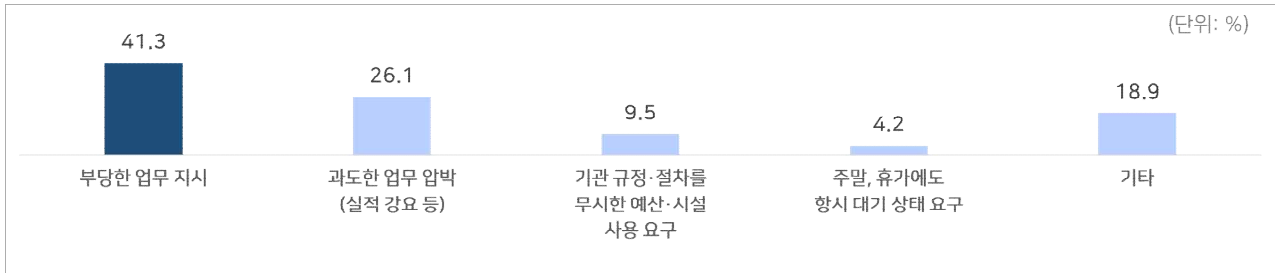
[그림 III-40] 내부 갑질 발생 시간



## ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 유형

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명은 갑질 유형 중 '조직의 이익 추구' 및 '업무적 불이익 처우'를 가장 많이 경험했다고 응답함
- 내부 갑질 중 조직의 이익 추구 유형을 경험한 응답자의 41.3%가 부당한 업무지시, 26.1%가 과도한 업무 압박을 경험한 것으로 나타남

[그림 III-41] 내부 갑질 피해 유형1. 조직의 이익 추구



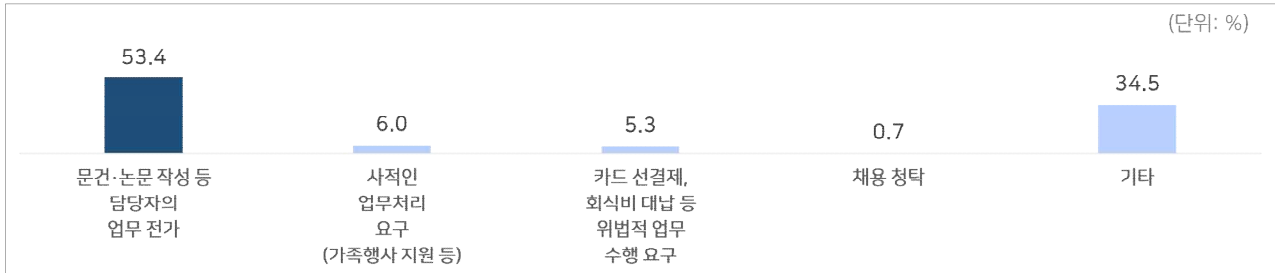
- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 부당한 업무지시 및 과도한 업무 압박, 절차 무시 및 무리한 요구, 불합리한 대우, 비인격적 언행 등으로 나타남

[표 III-22] 내부 갑질 중 조직의 이익 추구 사례

부당한 업무지시 및 과도한 업무 압박
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우월적 지위를 이용한 과도한 업무지시 및 인격 모독적 발언</li> <li>• 과도한 업무 압박 일 떠넘기기 책임지지 않음 등</li> <li>• 부당한 업무 제한 및 지시 자기편을 드는 세력에 대한 몰아주기식 과제 진행 과도한 업무 압박 등</li> <li>• 과도한 업무 압박(실적 강요 등), 주말 휴가에도 항시 대기 상태 요구</li> <li>• 업무 및 자원분배에서의 이기주의</li> </ul>
절차 무시 및 무리한 요구
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 퇴사 강요 및 실험재료비 사용 거부</li> <li>• 절차를 무시한 과제 및 예산 재편성</li> <li>• 동의 없는 강제 이전 요구</li> <li>• 연구계획에 없는 조직 내 분기별 내부 자체평가 및 인센티브 삭감</li> <li>• 시차출퇴근 신청을 못하게 함. 휴가 중에도 연락해서 업무 지시함.</li> <li>• 재택근무하지 않도록 권유(요구)</li> <li>• 결재 권한 남용, 연구비 집행 방해, 연구비 갈취</li> </ul>
불합리한 대우
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근무시간 초과 회의, 사전 상의 없는 업무 할당, 장비 관리자의 실적공유 갑질 등</li> <li>• 동료를 속여서 과제 가로채서 과제책임자 되기</li> <li>• 과제 선정 시 의도적인 상대편 과제 비하 및 의도성 있는 질의</li> <li>• 인간적 무시, 뒷담화, 참여연구원의 협력 방해 등</li> <li>• 인사권의 부당한 행사</li> <li>• 업무와 무관한 개인 생활 관여</li> <li>• 과제책임자에 대한 보직자의 심리적 압박</li> <li>• 의도적인 정보 차단. 주요 의사결정 과정에서 배제</li> </ul>
비인격적 언행
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕설 반말 간접적 폭행(책상 내려치기)</li> <li>• 노동조합 업무 협의시 폭언 및 압박 심함</li> </ul>

- 내부 갑질 중 개인의 이익 추구 유형을 경험한 응답자의 53.4%가 문건·논문 작성 등 담당자의 업무 전가, 6.0%가 사적인 업무처리 요구를 경험한 것으로 나타남

[그림 III-42] 내부 갑질 피해 유형2. 개인의 이익 추구



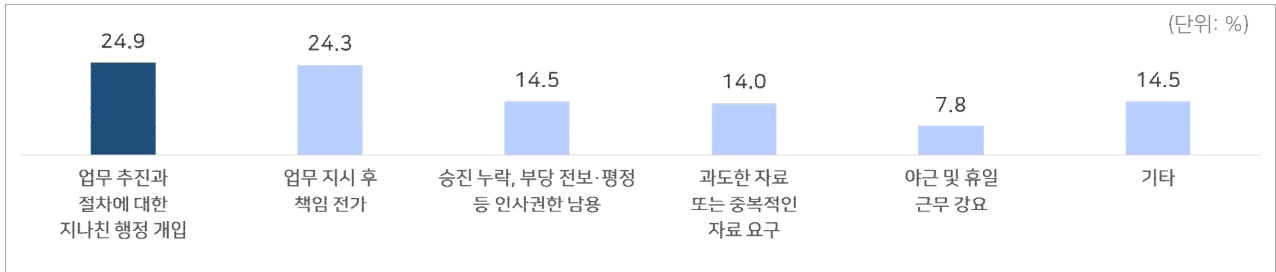
- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 아이디어 탈취, 불공정한 기여도 배분, 선결제 등 위법적 업무, 비도덕적 행위, 개인적 친분 및 이익을 위한 업무처리 요구, 부당한 업무지시, 불공정한 업무 배분, 불합리한 의사결정 등으로 나타남

[표 III-23] 내부 갑질 중 개인의 이익 추구 사례

아이디어 탈취, 불공정한 기여도 배분
<ul style="list-style-type: none"> <li>인건비 부족 상황에서 참여율이 불필요한 보직자이면서도 과제에 본인 참여율 산정을 통한 인센티브 챙기기. 개인적 편의를 위한 공공 절차 무시 등</li> <li>부당하게 연구수당 깎기, 본인과 관련 없는 연구실적에 이름 넣기 강요</li> <li>공정하게 돌아가야 할 예산과 인력을 개인적인 과제를 위해 독점 시도.</li> <li>논문/특허 등 제1저자를 빼앗거나 유령저자를 넣도록 지시. 직접 수행한 연구결과를 빼앗고 저자 리스트에서 배제</li> <li>학생연구원 졸업 논문데이터 요구하여 위탁 과제 교수에게 자기명의로 논문 작성을 요구하여 논문이 나옴</li> <li>업무 가로채기를 통한 본인의 인정욕구 해소</li> </ul>
개인적 친분 및 이익을 위한 업무처리 요구
<ul style="list-style-type: none"> <li>친분 있는 국장 등 사적 인맥이 요구하는 사항에만 치중함</li> <li>개인적 용무 요청</li> <li>기관장 연임을 위한 과도한 업무 개입</li> </ul>
부당한 업무지시, 불공정한 업무 배분, 불합리한 의사결정
<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 외 실험 강요</li> <li>보직자 자신이 통제 못하는 연구주제는 억누르려함</li> <li>불합리한 의사결정에 따른 업무수행 강요</li> <li>업무할당 불균형, 예산배정 갑질</li> <li>국민 이익에 부적절한 목표 설정과 강요</li> </ul>
회식 강요, 종교권유, 폭언 등
<ul style="list-style-type: none"> <li>회식 및 음주 강요</li> <li>일방적 폭언 등 직장 내 괴롭힘</li> <li>잦은 회식 요청 및 불참 시 이유 추궁</li> <li>종교권유</li> </ul>

- 내부 갑질 중 업무적 불이익 처우 유형을 경험한 응답자의 24.9%가 업무 추진과 절차에 대한 지나친 행정 개입, 24.3%가 업무지시 후 책임 전가를 경험한 것으로 나타남

[그림 III-43] 내부 갑질 피해 유형3. 업무적 불이익 처우



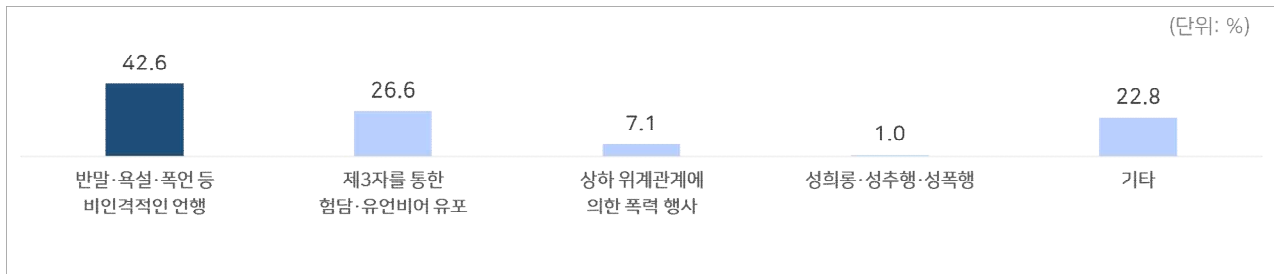
- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 인사권한 및 평가 권한 남용, 업무추진 과정에서 지나친 개입과 불합리한 업무배제, 업무 강요 및 근무 외 시간 침해, 책임 전가로 나타남

[표 III-24] 내부 갑질 중 업무적 불이익 처우 사례

인사권한 및 평가 권한 남용
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모호한 기준의 과제예산 삭감</li> <li>• 직원평가를 받을 수 없는 업무 강요를 통한 승진 불이익</li> <li>• 승진 누락 협박 등</li> <li>• 업무지시 후 책임 전가 승진 누락 부당 전보/평정 등 인사권한 남용</li> <li>• 성과누락</li> <li>• 평가위원 임의 변경</li> <li>• 고용 재계약 승인 거절, 고용 기간 1년으로 줄여서 계약 강요 평가 절하</li> </ul>
업무추진 과정 중 지나친 개입과 불합리한 업무배제
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미묘한 업무배제</li> <li>• 업무 담당자에 대한 고의적 정보 미공유</li> <li>• 부당한 연구계획 변경, 연구 참여 중단</li> <li>• 정부의 갑질 예방정책 등을 비껴난 업무배제와 협력자가 생겨나지 않게 분위기 조성 방식을 제일 많이 사용함</li> <li>• 업무추진과 절차에 대한 지나친 행정 개입, 연구과제의 심의 반례로 인한 연구 훼방, 품의 서류의 이유 없는 반려</li> <li>• 과도한 자료 요구 업무추진 과정에 지나치게 개입</li> </ul>
업무 강요 및 근무 외 시간 침해
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 야근 및 주말 근무 강요</li> <li>• 업무가 너무 많고 일정을 맞추길 바라며 아파도 병가를 낼 수 없는 상황 초래</li> <li>• 업무능률과 무관한 불필요하고 번거로운 일을 은연중 강요</li> <li>• 개인 휴가 사용 불허</li> <li>• 모순적인 이중 명령 (예 : A상사는 실험 요구 B상사는 같은 실험 방해)</li> </ul>
책임 전가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과도한 자료 또는 중복적인 자료 요구 및 업무지시 후 책임 전가</li> <li>• 업체 비용 미지불 지시 타부서에 협력하지 말라는 지시 등</li> <li>• 불가능한 업무 지시(과거 데이터를 숨긴다든지 하고 복원 명령) 후 향후 연구결과에 대한 책임 전가</li> <li>• 사실관계 보고 시 공정하게 후 처리하지 않음</li> </ul>

- 내부 갑질 중 비인격적 대우 유형을 경험한 응답자의 42.6%가 반말, 욕설, 폭언 등 비인격적인 언행, 26.6%가 제3자를 통한 헐담, 유언비어 유포를 경험한 것으로 나타남

[그림 III-44] 내부 갑질 피해 유형4. 비인격적 대우



- 응답자들이 기술한 기타 실제 사례를 유형별로 구분해 보면 인격 모독, 성희롱 및 성차별, 권력과 지위를 이용한 부당한 대우로 나타남

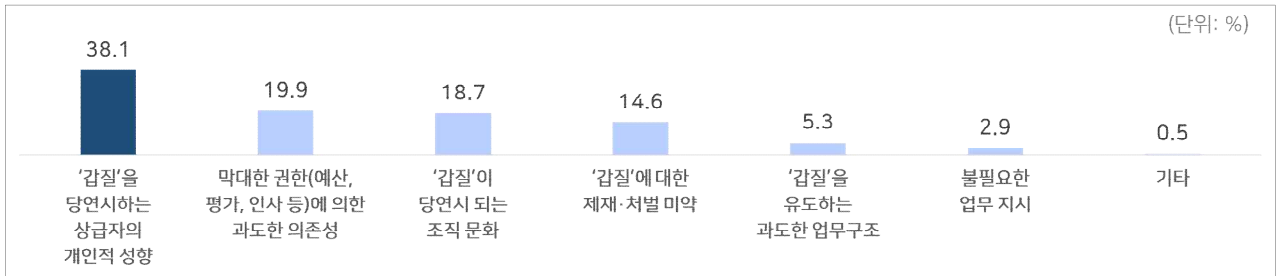
[표 III-25] 내부 갑질 중 비인격적 대우 사례

인격 모독
<ul style="list-style-type: none"> <li>고성, 반말, 욕설, 폭언 등 인격 모독 등 언어폭력</li> <li>간접적인 타직군 비하 발언 업무 무시 등</li> <li>학력 비하</li> <li>사생활 유포 및 따돌림, 조직원 뒷담화 유도 등</li> <li>위계관계를 통한 조연을 빙자한 무시</li> <li>공간 사용에 대해 불법이라는 표현을 자주 사용하고 가족사를 들먹이며 특혜성 발언 사용</li> <li>폭언 인격 모독 3자를 통한 헐담 등으로 인간관계 배제 3자 협업 연구 배제로 3자 인간관계 박살</li> <li>일 못한다고 공언</li> </ul>
성희롱, 성차별
<ul style="list-style-type: none"> <li>성희롱</li> <li>여성을 근거로 한 업무 범위 제한</li> </ul>
권력, 지위를 이용한 부당한 대우
<ul style="list-style-type: none"> <li>주말에 어디 가는지 월요일까지 보고</li> <li>무분별한 결재 반려 지연 등</li> <li>하급자의 의견 무시</li> </ul>

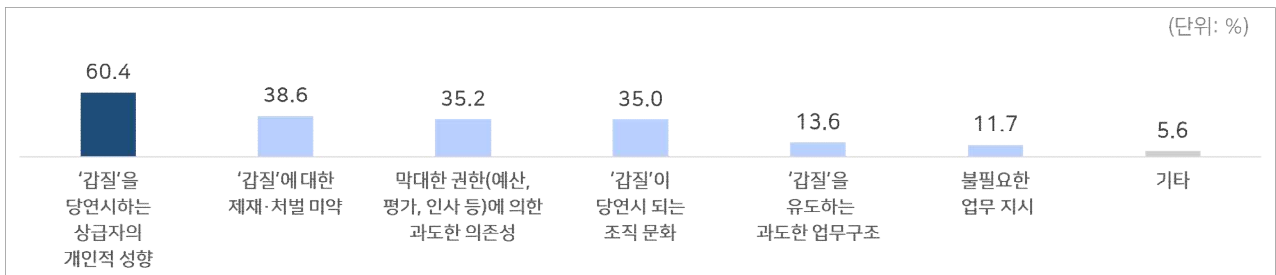
## ■ 소속기관 내부로부터의 갑질의 발생 원인

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명은 내부 갑질이 발생하는 원인에 대해 1순위로 '갑질을 당연시하는 상급자의 개인적 성향'(38.1%)이라고 가장 많이 응답하였으며, 다음으로 '막대한 권한(예산, 평가, 인사 등)에 의한 과도한 의존성'(19.9%), '갑질이 당연시되는 조직문화(18.7%)' 순으로 응답함
- 2순위까지 살펴봐도 갑질 발생 원인에 대해 '갑질을 당연시하는 상급자의 개인적 성향'이 가장 높은 비율로 나타남
- 2018년 조사결과 내부 갑질의 원인에 대해 '갑질을 당연시하는 상급자의 개인적 성향', '갑질이 당연시되는 조직문화', '업무지시자의 막대한 권한에 의한 과도한 의존성' 순으로 높게 나타났다는 점에서, 내부 갑질 발생의 주요 원인에 대한 인식에 큰 변화가 없다는 점을 알 수 있음

[그림 III-45] 내부 갑질의 발생 원인 1순위



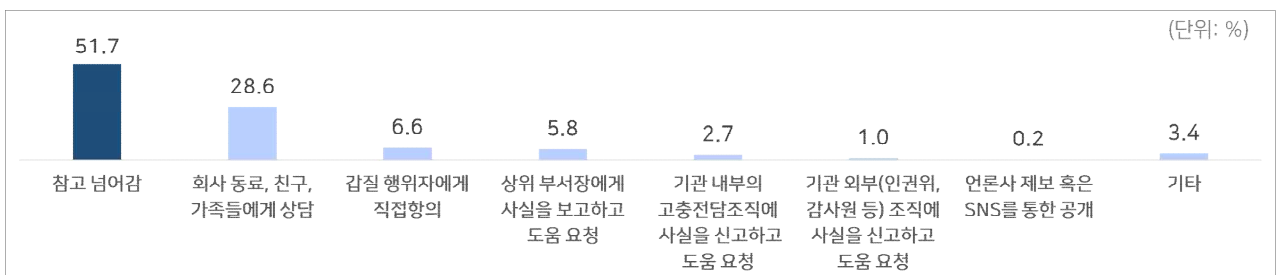
[그림 III-46] 내부 갑질의 발생 원인 1+2순위



## ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 경험 후 대응

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명 중 공식적인 피해 신고를 하지 않은 사람은 86.9%(358명), 갑질 신고 또는 고충 상담 등의 대치를 진행한 사람은 9.7%(40명)임
- 공식적인 피해 신고를 하지 않은 358명에게 신고를 하지 않은 이유를 조사한 결과, '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서'라고 응답한 사람이 31.3%로 가장 많았고 '신고해도 피해 구제를 기대하기 어려워서'가 18.2%, '원활한 관계 유지를 위해서'가 17.0%로 나타남
- 갑질 신고 또는 고충 상담 등의 대치를 진행한 40명에게 대처 후 취해진 조치에 대해 조사한 결과, 특별한 조치가 없었다고 60.0%(24명)가 응답하였음
- 2018년 조사결과에서도 내부 갑질을 경험하고 별도의 대응 없이 참고 넘어갔다고 응답한 비율이 가장 높았으며 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유에 대해서도 '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서', '신고해도 피해 구제를 기대하기 어려워서' 순으로 높게 나타난 점으로 보아 여전히 갑질 피해자들이 2차 피해에 대한 우려가 크고 피해 구제가 제대로 이루어지지 않을 것이라고 인식하고 있음을 알 수 있음

[그림 III-47] 내부 갑질 경험 후 대응





[표 III-29] 내부 갑질에 대한 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유

갑질에 대해 공식적인 피해 신고를 하지 않은 이유	전체 응답수	백분율
	(명)	(%)
보복이나 불이익 등 2차 피해가 우려되어	112	31.3
신고해도 피해 구제를 기대하기 어려워서	65	18.2
원활한 관계 유지를 위해	61	17.0
갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서	39	10.9
마땅한 대응 수단이 없어서	33	9.2
신고할 정도로 심각하지는 않아서	21	5.9
소속기관에 피해를 줄 수 있어서	8	2.2
관행적인 언행(言行)이라 생각되어서	7	2.0
어디에 신고해야 하는지 정보가 없어서	2	0.6
기타	10	2.8
<b>전체</b>	<b>358</b>	<b>100.0</b>

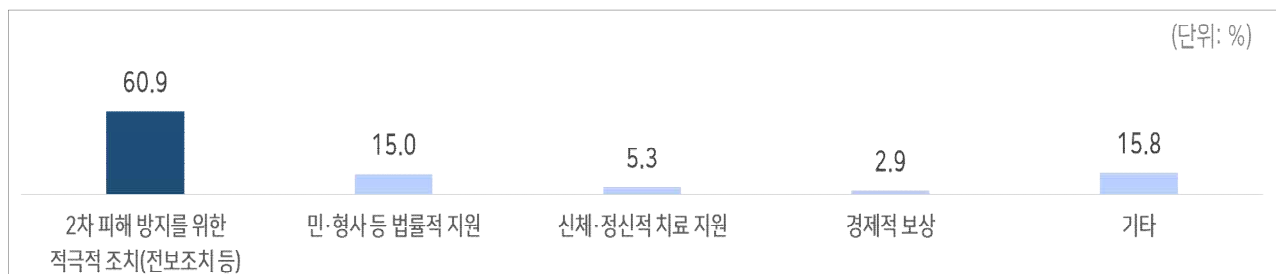
[표 III-30] 내부 갑질 신고 및 고충 상담 후 조치

갑질 신고 및 고충 상담 후 조치	전체 응답수	백분율
	(명)	(%)
특별한 조치가 없었음	24	60.0
갑질 행위자가 나에게 사과함	3	7.5
행위자에 대한 조사 실시	3	7.5
피해자(신고자) 배치전환	2	5.0
기타	8	20.0
<b>전체</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

## ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 피해 발생 시 필요한 지원

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명 중 60.9%가 갑질 피해자를 돕기 위해 가장 필요한 지원으로 '2차 피해 방지를 위한 적극적 조치(전보조치 등)'라고 응답하였으며, 15.0%가 '민·형사 등 법률적 지원'이라고 응답함
- 2018년 조사결과에서도 조직 내부로부터의 갑질 피해자를 돕기 위해 가장 필요한 지원으로 '2차 피해 방지를 위한 적극적 조치'가 38.4%로 가장 높게 나타남

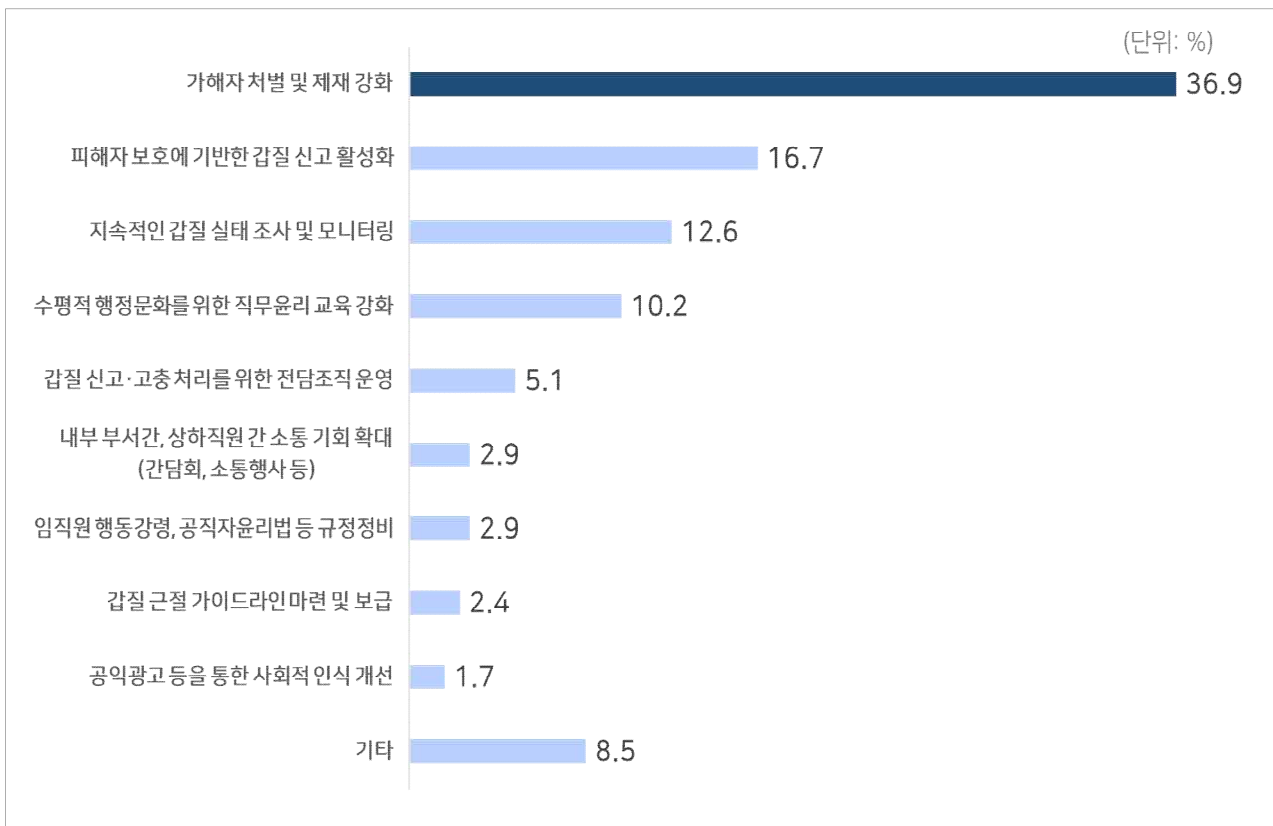
[그림 III-48] 내부 갑질을 피해자를 돕기 위한 지원



## ■ 소속기관 내부로부터의 갑질 근절방안

- 지난 1년 동안 소속기관 내부로부터 갑질을 경험한 적이 있다고 응답한 412명에게 효과적인 내부 갑질 근절방안을 조사한 결과, '가해자 처벌 및 제재 강화'가 36.9%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 '피해자 보호에 기반을 둔 갑질 신고 활성화', '지속적인 갑질 실태 조사 및 모니터링' 순으로 나타남
- 2018년 조사결과에서도 내부로부터 갑질을 근절하기 위한 가장 효과적 대안으로 '가해자 처벌 및 제재 강화'가 가장 높게 나타났으며, 갑질 피해자들이 가해자 처벌 및 제재 강화에 대한 필요성을 느끼고 있음을 알 수 있음

[그림 III-49] 내부 갑질 근절을 위한 효과적인 대안



## ■ 소속기관 내부 갑질의 사례 및 자유 의견 (구체적인 내용은 별첨)

- 소속기관 내부로부터 경험한 갑질의 구체적인 사례 유형으로는 '부당한 업무지시(휴일 및 퇴근 후 업무 요구, 과도한 업무량 등)', '업무 전가 및 성과 가로채기', '비인격적 언어 사용', '권력 및 지위 남용' 등이 많이 나타남

[표 III-31] 내부 갑질의 구체적인 사례 일부

부당한 업무지시(휴일 및 퇴근 후 업무 요구, 과도한 업무량 등)
<ul style="list-style-type: none"> <li>야근과 휴일 출근을 하지 않을 수 없는 과도한 업무지시</li> <li>과도한 업무 이후 휴식에 대한 무관심 눈치주기 등</li> <li>강제 야근 사무실 인원 중 한 명이라도 야근하면 함께 기다려야 함. 그게 사회생활이라고 얘기함</li> <li>상급기관으로부터 주어지는 촉박한 기일 등으로 문제 제기를 하여도 방법이 없다는 식의 상급자 답변만이 돌아옴</li> </ul>
업무, 책임 전가 및 성과 가로채기
<ul style="list-style-type: none"> <li>자기가 할 수 없는 업무에 대해 지시하여 본인의 성과로 가로챈. 연구 성과에 전혀 기여도가 없음에도 성과(논문 특허 등) 저자에 기록하게 함</li> <li>개인 아이디어를 뺏거나 조직의 위한 일이라며 다른 사람에게 과책을 넘기는 사례가 빈번하게 발생함</li> <li>논문에 부당저자 표시 강요 본인의 지위를 이용하여 부서이동 못하게 막음</li> <li>성과에서 이름 제하고 상사 및 그 위 상사 이름 삽입 등</li> </ul>
비인격적, 강압적 언행
<ul style="list-style-type: none"> <li>회의상 반말 욕설 폭언 당함 인센티브 등으로 협박 타 부서 전보 등으로 협박 출산 육아 관련 불합리한 언행 및 협박성 발언 산업재해성 사고에 대한 건강검사 방해</li> <li>습관적인 욕설과 가스라이팅</li> <li>상사가 주관적인 느낌만으로 팀 회의에서 개인의 업무능력 폄하</li> <li>나이가 어린 여자라는 이유로 반말과 기분 나쁜 언행들을 종종 들음. 특히 전화로 반말하시는 경우가 많음</li> </ul>
권력 및 지위 남용, 선결제 등 위법적 업무 요구
<ul style="list-style-type: none"> <li>사업 전체에 지대한 영향을 미치는 업무책임자로 권한을 이용하여 타기관 업무참여자에게 무리한 자료작성을 요구함</li> <li>상급 지위를 이용한 과제 참여율, 휴가 사용, 논문 관련 부당한 개입. 식사 시간과 회식 자리에서 부적절한 성희롱 관련 발언 및 언행. 근무시간 옷차림에 대한 무리한 요구</li> <li>연말마다 되풀이되는 위법적 예산사용 요구</li> </ul>

- 내부 갑질에 대한 자유 의견 응답 결과, ‘갑질’, ‘조직’, ‘업무’, ‘사람’, ‘교육’, ‘처벌’ 등의 단어 빈도 수가 높게 나타났으며, 주로 내부 갑질의 근절을 위한 조직문화 및 인식 개선, 가해자 처벌 및 피해자 보호제도 개선, 교육 시행 등의 의견이 많이 나타남

[그림 III-50] 내부 갑질에 대한 자유 의견 단어 빈도



[표 III-32] 내부 갑질의 자유 의견 일부

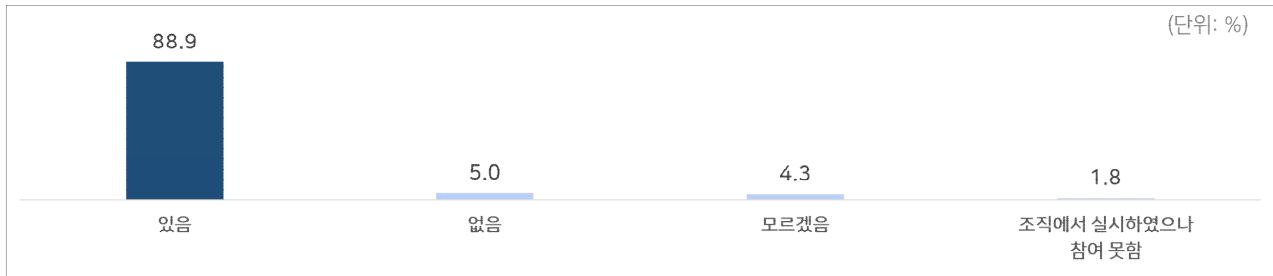
조직 개선 및 인식 개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>갑질사건이 일어나더라도 기관은 기관의 대외적 이미지를 위해 내부적으로 사건을 최소화하여 마무리하려는 분위기가 강하고 이는 용기를 내서 신고한 신고자에게 2차 피해를 입히는 것이라고 생각함</li> <li>갑질에 대한 인식이 부족. 즉 본인이 하는 말 행동이 갑질인지도 모르고, 상급자는 인사 승진 평가 등 개인 성장과 관련한 민감한 부분에 있어 절대적 우위에 있음. 갑질에 대한 인식개선과 더불어 처벌 등이 강화되어야 할 것으로 보임</li> </ul>
갑질 가해자 처벌 및 피해자 보호 제도 개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>가해자에 대한 확실한 불이익이 있다면 가해자가 줄어들 것이라고 생각함. 갑질을 당했을 때 단순히 사과하고 넘어간 이유는 사내 내규상 가해자의 상급자도 처벌 받기 때문에 단순한 사과로 끝내는 경우가 있음. 가해자 당사자만 확실한 불이익을 받아야 이러한 솜방망이 처벌이 없을 것임</li> <li>신고 시 갑질 가해자에 대한 엄중한 처벌이 절실히 필요함</li> <li>피해자에 대한 법률적 지원이 절실하고 가해자에 대한 처벌이 강화되어야 함</li> </ul>
교육 시행 및 보완
<ul style="list-style-type: none"> <li>갑질 근절을 위한 주기적인 모니터링과 실태조사 부서 내부의 상급자 보직자를 대상으로 하는 현실적이고 정기적인 교육 필요</li> <li>갑질 교육이 있지만 교육자조차 상급자 갑질 교육 시 정확한 갑질의 인식을 심어주지 않고 단순히 하급자에게 달래면서 하라고 교육 시킴. 제대로 된 갑질 교육과 인식이 필요함.</li> <li>갑질에 대해 본인이 인식하는 수준이 각각 다르기 때문에 사례교육을 통해 갑질에 대한 올바른 개념정리가 필요</li> </ul>

### 3. 갑질 근절 방안

#### ■ 갑질 예방 교육 실태

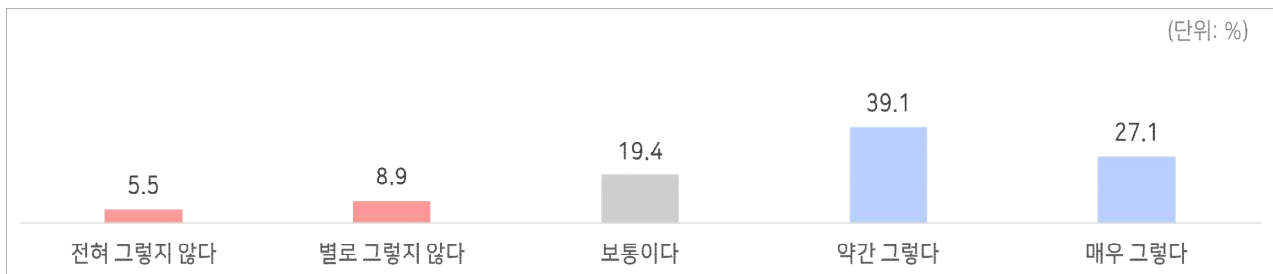
- 갑질 예방 교육 이수 실태를 조사한 결과 전체 1306명의 88.9%가 갑질 예방 교육을 받은 적이 있다고 응답하였음

[그림 III-51] 갑질 예방 교육 이수 실태



- 갑질 예방 교육을 이수한 1161명에게 갑질 예방 교육의 효과에 대해 조사한 결과, 66.2%(905명)가 '효과가 있다'라고 응답하였으며 19.4%(212명)가 '보통', 14.4%(44명)가 '효과가 없다'라고 응답함
- 갑질 예방 교육이 효과가 없다고 응답한 44명에게 효과가 없다고 생각하는 원인에 대해 조사한 결과, '형식적인 교육 진행' 때문이라는 의견이 가장 많았음

[그림 III-52] 갑질 예방 교육의 효과



[그림 III-53] 갑질 예방 교육이 효과가 없다고 생각하는 원인



[표 III-33] 갑질 예방 교육의 효과

구분		전체 응답수	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
		(명)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
계약 형태	정규직	982	5.0	8.2	18.4	40.2	28.1
	무기계약직	50	8.0	10.0	30.0	22.0	30.0
	비정규직	84	8.3	9.5	21.4	42.9	17.9
	연수직	37	5.4	21.6	24.3	29.7	18.9
	기타	8	25.0	12.5	25.0	12.5	25.0
보직 여부	보직자	222	1.4	4.5	14.4	37.4	42.3
	비보직자	939	6.5	9.9	20.6	39.5	23.5
직종	연구직	701	5.8	9.7	22.5	41.5	20.4
	행정직	296	4.7	7.1	15.9	33.4	38.9
	기술직	108	6.5	6.5	13.0	40.7	33.3
	기능직	44	2.3	11.4	6.8	38.6	40.9
	기타	12	8.3	16.7	25.0	25.0	25.0
직급	책임급	480	2.3	4.6	18.5	42.7	31.9
	선임급	353	7.9	10.5	19.5	38.0	24.1
	원급	262	8.4	13.0	20.6	35.1	22.9
	기타	66	4.5	15.2	19.7	34.8	25.8
성별	남자	890	4.7	7.3	18.9	40.4	28.7
	여자	271	8.1	14.0	21.0	34.7	22.1
연령대	20대	71	5.6	9.9	18.3	46.5	19.7
	30대	380	10.3	14.5	22.1	32.9	20.3
	40대	365	3.8	7.9	20.3	42.7	25.2
	50대	260	2.3	3.5	14.2	38.8	41.2
	60대 이상	85	1.2	3.5	20.0	45.9	29.4
근무 기간	1년 미만	88	2.3	10.2	15.9	43.2	28.4
	1년 이상~5년 미만	281	9.6	11.7	22.1	35.6	21.0
	5년 이상~10년 미만	239	9.2	15.1	23.4	35.1	17.2
	10년 이상~20년 미만	268	3.4	5.2	18.7	43.7	29.1
	20년 이상	285	1.4	3.9	15.1	40.4	39.3
	전체	1161	5.5	8.9	19.4	39.1	27.1

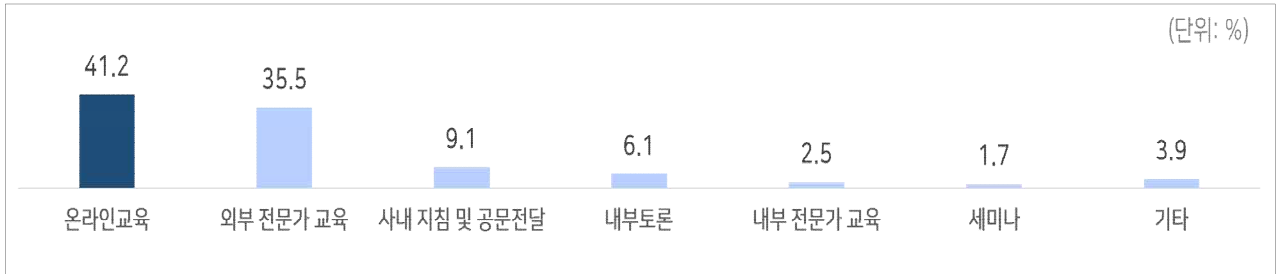
- 갑질 예방 교육을 이수한 1161명에게 교육 이수 후 경험한 변화에 대해 조사한 결과, 75.9%가 갑질이 무엇인지 알게 되었고 78.4%가 직장에서의 언행에 대해 주의하게 되었다고 응답하는 등 긍정적인 방향으로 변화를 느낀 경우가 대체적으로 많은 것으로 나타남

[표 III-34] 갑질 예방 교육 이수 후 변화

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
갑질이 무엇인지 알게 되었다	1.3	2.9	19.9	38.5	37.4
직장 안에서 나의 언행을 조심하게 되었다	1.6	2.0	18.0	36.4	41.9
타인의 갑질 피해에 대해 관심을 갖게 되었다	1.6	2.2	18.3	40.8	37.1
갑질 관련 제도에 대해 관심을 갖게 되었다	1.5	4.1	21.8	39.5	33.1
나의 경험이 갑질의 피해임을 알게 되었다	4.7	9.6	32.3	26.8	26.6

- 전체 응답자 1306명 중 41.2%가 온라인 교육을 선호하며, 35.5%가 외부 전문가 교육을 선호함

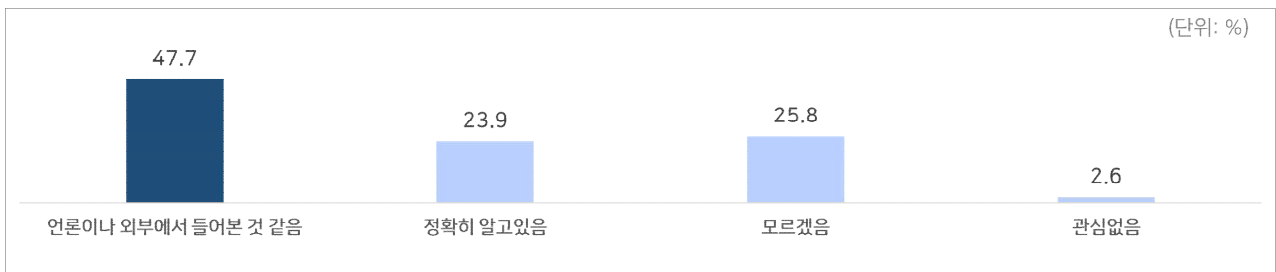
[그림 III-54] 선호하는 갑질 예방 교육



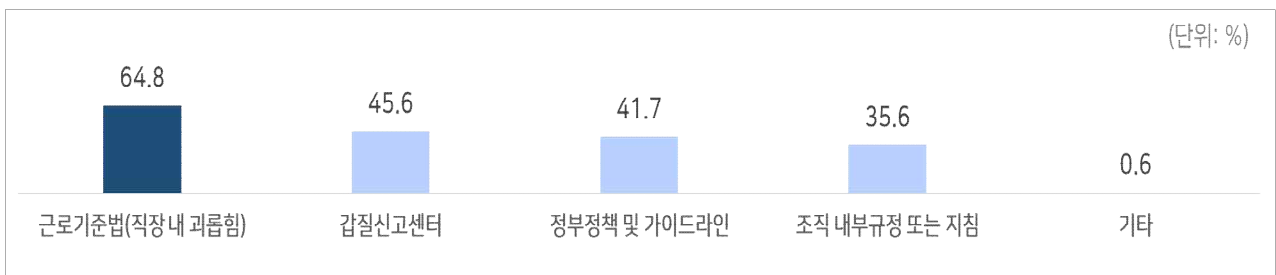
## ■ 갑질 예방정책

- 갑질 예방정책에 대해 알고 있는지에 대해 조사한 결과 전체 1306명의 47.7%가 '언론이나 외부에서 들어 본 적이 있다'라고 응답하였고 '정확히 알고 있다'라고 응답한 사람은 23.9%로 나타났으며, 이들이 가장 많이 알고 있는 갑질 예방정책은 '근로기준법'으로 나타남
- 갑질 예방정책의 효과에 대해서는 54.0%의 사람들이 효과가 있다고 20.0%는 효과가 없다고 응답하였으며, 효과가 없다고 응답한 187명 중 34.2%가 효과가 없는 원인에 대해 '조직 내부에서 정책을 이행할 의지가 없거나 담당자가 없어서'라고 응답함

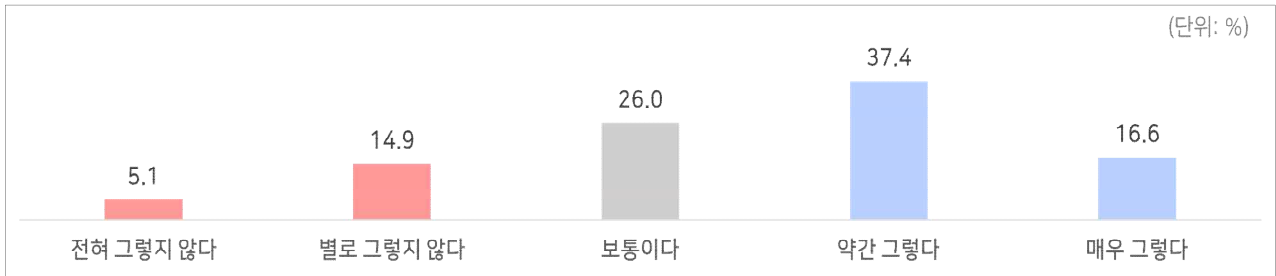
[그림 III-55] 갑질 예방정책 인지도



[그림 III-56] 알고 있는 갑질 예방정책



[그림 III-57] 갑질 예방정책의 효과



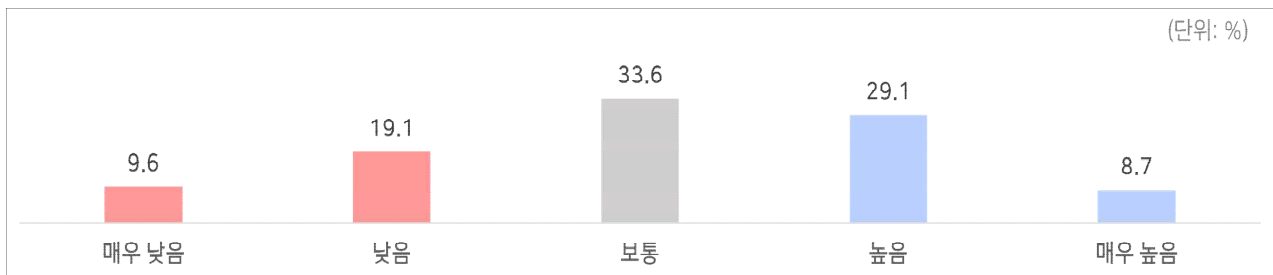
[표 III-36] 갑질 예방정책의 효과가 없다고 생각하는 원인

	전체 응답수 (명)	백분율 (%)
조직 내부에서 정책을 이행할 의지가 없거나 담당자가 없어서	64	34.2
현실과 동떨어져서	59	31.6
조직 구성원들이 정책을 알고 있으나 받아들이지 않아서	35	18.7
정책 홍보가 제대로 되지 않아서	7	3.7
예방정책을 준수할만한 인프라(인력, 예산 등)가 부족해서	7	3.7
기타	15	8.0
<b>전체</b>	<b>187</b>	<b>100.0</b>

## ■ 갑질에 대한 문화 및 인식도

- 조직 내외 갑질에 대한 문화 및 인식도에 대해 조사한 결과 28.7%(374명)의 사람들이 낮은 수준이라고 응답하였고, 37.8%(493명)의 사람들이 높은 수준이라고 응답함
- 조직 내외 갑질에 대한 문화 및 인식도 개선에 도움이 되는 요인으로 '사회적인 분위기 변화'(56.7%)라고 응답한 사람이 가장 많았으며 다음으로 '조직 내 교육 및 정책'(24.3%)이 가장 많이 나타남

[그림 III-58] 조직 내외 갑질에 대한 문화 수준 및 인식도

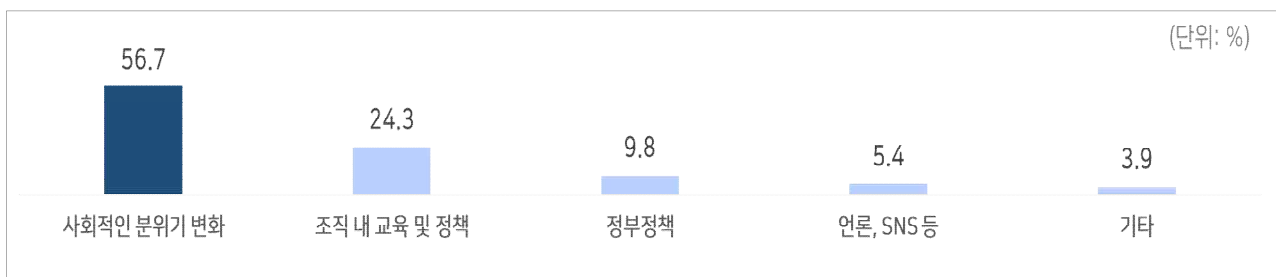




[표 III-37] 조직 내외 갑질에 대한 문화 수준 및 인식도

구분		전체 응답수	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
		(명)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
계약 형태	정규직	1070	8.9	18.9	32.6	30.5	9.2
	무기계약직	53	5.7	20.8	54.7	17.0	1.9
	비정규직	117	13.7	21.4	34.2	24.8	6.0
	연수직	55	16.4	16.4	32.7	25.5	9.1
	기타	11	18.2	18.2	27.3	18.2	18.2
보직 여부	보직자	235	3.4	8.5	29.8	42.1	16.2
	비보직자	1071	10.9	21.4	34.5	26.2	7.0
직종	연구직	804	11.2	19.5	34.5	28.5	6.3
	행정직	318	7.2	17.6	31.8	28.9	14.5
	기술직	118	6.8	20.3	28.8	33.1	11.0
	기능직	50	6.0	18.0	38.0	34.0	4.0
	기타	16	6.3	18.8	50.0	18.8	6.3
직급	책임급	521	5.2	10.6	35.1	36.9	12.3
	선임급	379	12.9	24.3	33.5	24.0	5.3
	원급	323	13.0	26.6	30.0	22.6	7.7
	기타	83	8.4	19.3	38.6	28.9	4.8
성별	남자	983	7.9	17.2	33.5	31.5	9.9
	여자	323	14.6	24.8	34.1	21.7	5.0
연령대	20대	106	11.3	22.6	37.7	17.9	10.4
	30대	434	14.7	28.1	30.0	21.2	6.0
	40대	390	8.7	19.0	35.4	30.5	6.4
	50대	283	3.9	8.5	32.9	39.6	15.2
	60대 이상	93	4.3	5.4	40.9	40.9	8.6
근무 기간	1년 미만	126	5.6	19.8	32.5	27.8	14.3
	1년 이상~5년 미만	315	16.2	24.8	31.1	23.2	4.8
	5년 이상~10년 미만	266	13.5	30.5	34.6	17.7	3.8
	10년 이상~20년 미만	288	7.3	14.9	35.1	33.7	9.0
	20년 이상	311	3.2	7.1	34.4	41.2	14.1
	전체	1306	9.6	19.1	33.6	29.1	8.7

[그림 III-59] 갑질 문화 및 인식도 개선에 도움이 되는 요인



## IV. 결론

## 1. 주요 시사점 및 결론

### ■ 주요 시사점

- 2018년의 갑질 실태와 비교했을 때, 2021년에도 정부출연연 과학기술계에는 여전히 갑질 피해가 유사하게 반복되고 있었음
  - 2018년 결과: 외부 갑질의 경우 정부출연연 응답자(2,372명) 중 14.5%가 외부로부터 갑질을 경험, 내부 갑질의 경우 정부출연연 응답자 29.4%가 갑질을 경험함
  - 2021년 결과: 외부 갑질의 경우 정부출연연 응답자(1,306명) 중 14.4%가 외부로부터 갑질을 경험, 내부 갑질의 경우 정부출연연 응답자 31.5%가 갑질을 경험함
- 2018년과 2021년을 비교했을 때, 갑질을 경험한 비율은 비슷하게 나타났으나 갑질에 대한 심각성을 인식하는 정도에 큰 차이가 있었으며 이를 통해 응답자들의 갑질에 대한 심각성을 인식하는 정도나 민감성이 확대되었다는 것을 알 수 있음
  - 2018년 결과: 외부 갑질을 경험한 응답자의 22.7%, 내부 갑질을 경험한 응답자의 32.9%가 갑질이 심각하다고 응답함
  - 2021년 결과: 외부 갑질을 경험한 응답자의 85.6%, 내부 갑질을 경험한 응답자의 84.7%가 갑질이 심각하다고 응답함
- 갑질 피해 발생 시 참고 넘어간다는 응답이 가장 많았으며 공식적으로 대처하지 않는 이유에 대해 외부, 내부 갑질 모두 '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서'라고 응답한 사람의 비율이 가장 높았음
  - 외부 갑질: 공식적인 피해 신고를 하지 않은 응답자가 87.2%로 나타났으며, 그 이유에 대해서는 '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서'라고 응답한 사람이 37.2%, '원활한 관계 유지를 위해서' 21.3% 순으로 나타남
  - 내부 갑질: 공식적인 피해 신고를 하지 않은 응답자가 86.9%로 나타났으며, 그 이유에 대해서는 '보복이나 불이익 등의 2차 피해가 우려되어서'라고 응답한 사람이 31.3%, '신고해도 피해 구제를 기대하기 어려워' 18.2% 순으로 나타남
  - 2018년, 2021년 모두 외부 갑질과 내부 갑질 피해 발생 시 공식적으로 대처하지 않는 이유로 보복이나 불이익, 2차 피해에 대한 두려움이 가장 높게 나타난 점으로 보아 여전히 갑질 피해자들은 2차 피해를 두려워하고 있으며, 이에 대한 대책 마련이 필요할 것으로 보임

### ■ 결론

- 갑질의 근절을 위해 지속적인 노력을 하고 있다고 보이나 여전히 갑질 피해가 발생하고 있음을 알 수 있으며, 이에 실효성 있는 방안을 모색할 필요가 있음
- 실효성 있는 교육 시행 및 관련 정책 및 제도개선이 필요함
  - 갑질 행위자로 분류될 수 있는 상급자의 의무적 교육참여와 인식 교육의 노력이 필요함
  - 연구 분야 특성을 고려한 갑질 행위의 유형별(연구직/연수직 등) 기준에 대한 인식 교육 및 제도개선 실시
  - 갑질 근절을 위한 점검확대 및 내부규정 처벌강화 보완
- 갑질 전담 의견수렴을 할 수 있는 정기적인 소통 채널 마련과 적극적 대응조치를 위한 지속적인 노력이 필요함
- 갑질 피해 발생 이후 피해자 보호를 위한 고충 처리 개선 및 재발 방지에 대한 구체적인 방안이 필요함
- 갑질 관련 정책 수립 및 개선과 정책을 이행하기 위한 기관들의 갑질 근절 분위기 조성이 필요함

# 부록 설문지

## 갑질 실태조사

안녕하세요.

국가과학기술연구회에서는 갑질 실태를 파악하기 위한 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 응답하신 답변은 “갑질 실태”를 조사하기 위한 자료로만 활용되며, 본 조사 이외의 목적으로 사용되지 않음을 알려드립니다.

응답하신 설문내용 및 개인신상정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 비밀이 철저히 보장됨을 알려드립니다.

\*조사 발주기관: 국가과학기술연구회 감사기획부 (044-287-7185)

\*조사 수행기관: (주)나도기브 (070-8844-3153)

‘갑질’은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미함

### 외부로부터 갑질

\* “외부”란 주무부처를 포함하여 타 행정부처, 유관기관, 국회, 언론 등을 의미

#### I. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 인식

문1) 귀하께서는 지난 1년 동안 본인의 조직 외부에서 갑질을 당한 적이 있습니까?

①있다

②없다

☞ 문항 1 에서 ① 없다에 응답한 경우 : 문항 12로 이동

문2) 귀하께서는 지난 1년 동안 외부 직무관련자로부터의 갑질이 얼마나 심각하다고 생각하십니까??

전혀 심각하지않다	별로 심각하지않다	보통이다	약간 심각하다	매우 심각하다
①	②	③	④	⑤

문3) 귀하께서는 지난 1년 동안 조직 외부 직무관련자로부터의 갑질이 얼마의 빈도로 발생한다고 보십니까?

월 1회 이하	월 2~3회 정도	주 1회 정도	주 2~3 정도	매일 같이
①	②	③	④	⑤

문4) 귀하께서는 ‘지난 1년간 본인의 경험에 비추어 볼 때’ 조직 외부 직무관련자로부터 갑질이 본인의 업무 능력에 어떤 영향을 준다고 생각하십니까?

전혀 영향을 주지 않는다	거의 영향을 주지 않는다	보통이다	심각하게 영향을 준다	매우 심각하게 영향을 준다
①	②	③	④	⑤

## II. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 일상적 형태

귀하께서 지난 1년간 조직 외부로부터 ‘갑질’을 당한 사례를 바탕으로 아래 문항에 체크해 주십시오.  
(가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

문5-1) 어떤 외부 직무관련자로부터 갑질을 당하셨다고 생각하십니까?

- |                  |                     |
|------------------|---------------------|
| ① 주무부처           | ② 주무부처 외 행정부처       |
| ③ 사업관리 기관 등 유관기관 | ④ 국회                |
| ⑤ 언론             | ⑥ 기타 (            ) |

문5-2) 갑질은 어떤 상황에서 주로 발생하였습니까?

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| ① 회의                | ② 식사/회식       |
| ③ 업무보고시             | ④ 사무실 전화      |
| ⑤ 휴대폰               | ⑥ e-mail, SNS |
| ⑦ 기타 (            ) |               |

문5-3) 갑질은 언제 발생하였습니까?

- |         |                     |
|---------|---------------------|
| ① 출근 이전 | ② 근무시간              |
| ③ 퇴근 무렵 | ④ 퇴근 이후             |
| ⑤ 휴일    | ⑥ 기타 (            ) |

### Ⅲ. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 유형

귀하께서 지난 1년간 조직 외부로부터 '갑질'을 당한 사례를 바탕으로 아래 유형별 문항에 체크 해주십시오 (가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오. 사례가 없는 유형은 넘어가셔도 됩니다.)

#### 문6-1) 유형 1. 조직의 이익 추구

- ① 비공식적 인력 파견·동원 요구(의전 요구 등)
- ② 인사적체 해소에 산하기관 활용
- ③ 산하기관 시설 무상 사용 혹은 과소 비용 지급
- ④ 합의된 사항 이상의 업무 요구(RFP와 무관한 업무 등)
- ⑤ 주말, 휴가에도 항시 대기 상태 요구
- ⑥ 의사에 반한 행사·모임 참여를 강요
- ⑦ 기타 (                    )

#### 문6-2) 유형 2. 개인의 이익추구

- ① 문건·논문 작성 등 외부기관 담당자의 업무 전가
- ② 승진·인사 등 빌미로 금품·향응 요구
- ③ 사적인 업무처리 요구
- ④ 카드 선결제, 회식비 대납 등 위법적 업무 수행 요구
- ⑤ 특정 민원인에 대한 부당특혜 요구
- ⑥ 기타 (                    )

#### 문6-3) 유형3. 업무적 불이익 처우

- ① 과도한 자료 또는 중복적인 자료 요구
- ② 야근 및 휴일 근무 강요
- ③ 업무 지시 후 책임 전가
- ④ 업무 추진과 절차에 대한 지나친 행정 개입
- ⑤ 승진·전보·평정 등에 외압
- ⑥ 기타 (                    )

#### 문6-4) 유형 4. 비인격적 대우

- ① 반말·욕설·폭언 등 비인격적인 언행
- ② 성희롱·성추행·성폭행
- ③ 상하 위계관계에 의한 폭력 행사
- ④ 제3자를 통한 헐담·유언비어 유포
- ⑤ 기타 (                    )

#### IV. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 원인과 사례

귀하께서 지난 1년간 조직 외부로부터 갑질을 당한 경험을 바탕으로 아래 유형별 문항 중 해당되는 항목을 체크해 주십시오.(가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

문7-1) 외부 갑질이 발생하는 가장 큰 원인이 무엇이라고 생각하십니까? 1순위: , 2순위:

- ① '갑질'이 당연시 되는 권위주의적 공직 문화
- ② 외부기관의 막대한 권한(예산, 평가, 인사 등)에 의한 과도한 의존성
- ③ 외부기관의 담당인력 부족으로 업무 전가
- ④ 가해자에 대한 처벌 부족
- ⑤ 개인의 윤리의식 부족
- ⑥ 조직적 은폐 등 '갑질'을 발견하기 어려운 구조
- ⑦ 기타 (구체적으로: )

문7-2) 외부 갑질이 발생한 주요업무의 내용은 무엇이었습니까?

- ① 연구주제의 접근방향과 선정과 관련 업무
- ② 연구비 및 기관운영 예산 및 집행과 관련 업무
- ③ 기관 성과 및 연구 실적·평가와 관련된 업무
- ④ 연구자 혹은 연구기관간의 협동연구와 관련된 업무에서
- ⑤ 주무부처 혹은 외부로부터의 지도/점검·감독업무와 관련 업무
- ⑥ 기타 (구체적으로: )

문7-3) 조직 외부로부터 자신이 당한 '갑질'사례를 상세히 서술하여 주십시오.

( )

#### V. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 대응

문8-1) 귀하께서 지난 1년간 조직 외부로부터 '갑질'을 당하셨을 때, 어떻게 대응하셨는지 아래 문항에 체크해 주십시오. (가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

- ① 참고 넘어감
- ② 회사 동료, 친구, 가족들에게 상담
- ③ 갑질 행위자에게 직접항의
- ④ 상위 부서장에게 사실을 보고하고 도움 요청
- ⑤ 기관 내부의 고충전담조직에 도움 요청
- ⑥ 기관 외부(인권위, 감사원 등) 조직에 사실을 신고하고 도움 요청
- ⑦ 언론사 제보 혹은 SNS를 통한 공개
- ⑧ 기타 (구체적으로: )

☞문항8-1에서 ①, ②, ③ 중에 응답한 경우 : 문항 8-2 로

☞문항8-1에서 ④, ⑤, ⑥, ⑦ 중에 응답한 경우 : 문항 9로



문8-2) 귀하께서 **갑질에 대해 공식적인 피해신고를 하지 않은 경우, 그 이유**는 무엇인지 체크해 주시기 바랍니다. (가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

- ① 신고할 정도로 심각하지는 않아서
- ② 원활한 관계 유지를 위해
- ③ 마땅한 대응 수단이 없어서
- ④ 어디에 신고해야 하는지 정보가 없어서
- ⑤ 신고해도 피해구제를 기대하기 어려워서
- ⑥ 보복이나 불이익 등 2차 피해 우려되어
- ⑦ 갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서
- ⑧ 관행적인 언행(言行)이라 생각되어서
- ⑨ 소속기관에 피해를 줄 수 있어서
- ⑩ 기타 (구체적으로: )

## VI. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 피해자 지원

문9) 귀하께서 갑질을 신고하거나 고충상담을 한 후 어떠한 조치가 취해졌습니까?

- |                     |   |
|---------------------|---|
| ① 특별한 조치가 없었음       | ② 갑질행위자가 나에게 사과함                        |
| ③ 행위자에 대한 조사 실시     | ④ 행위자 배치전환 또는 징계처분                      |
| ⑤ 피해자(신고자) 배치전환     | ⑥ 피해자를 위한 지원<br>(병원의 진료지원, 휴직, 복지 지원 등) |
| ⑦ 외부 기관의 조치, 권고에 협조 | ⑧기타                                     |

문10) 귀하께서는 **조직 외부로부터의 '갑질' 피해자를 돕기 위한 가장 필요한 지원**은 무엇이라고 생각하시는지 체크해 주십시오.

- ① 민·형사 등 법률적 지원
- ② 신체·정신적 치료 지원
- ③ 경제적 보상
- ④ 2차 피해 방지를 위한 적극적 조치(전보조치 등)
- ⑤ 기타 (구체적으로: )

## VII. 소속기관 외부로부터의 갑질 : 개선방안

문11) 귀하께서는 조직 외부로부터 '갑질'을 근절하기 위한 가장 효과적인 대안이 무엇이라고 생각하  
시는지 체크해 주십시오.

- ① 수평적 행정문화를 위한 직무윤리 교육 강화
- ② 상급기관/유관기관과의 소통 기회 확대(예, 간담회, 인력교류 등)
- ③ 갑질 신고·고충 처리를 위한 전담조직 운영
- ④ 공무원 행동강령, 공직자윤리법 등 규정정비
- ⑤ 갑질 근절 가이드라인 마련 및 보급
- ⑥ 지속적인 갑질 실태 조사 및 모니터링
- ⑦ 피해자 보호에 기반한 갑질 신고 활성화
- ⑧ 가해자 처벌 및 제재 강화
- ⑨ 공익광고 등을 통한 사회적 인식 개선
- ⑩ 기타 (구체적으로: )

## VIII. 기타

문12) 조직외부로부터의 '갑질'에 대한 의견이 있으시면 서술하여 주십시오.

(

)

## 조직내부 갑질

## I. 소속기관 내부에서의 갑질 : 인식

문13) 귀하께서는 지난 1년 동안 본인의 조직 내부에서 갑질을 당한 적이 있습니까?

- ①있다    ②없다

☞ '없다' 로 답한 경우, 23번으로 이동/ '있다' 로 답한 경우 계속 진행

문14) 귀하께서는 지난 1년간 조직 내부의 갑질이 어느 수준이라고 보십니까?

전혀 심각하지않다	별로 심각하지않다	보통이다	약간 심각하다	매우 심각하다
①	②	③	④	⑤

문15) 귀하께서는 지난 1년간 조직 내부의 갑질이 어느 정도로 발생한다고 보십니까?

월 1회 이하	월 2~3회 정도	주 1회 정도	주 2~3 정도	매일 같이
①	②	③	④	⑤

문16) 귀하께서는 지난 1년간 조직 내부의 갑질이 본인의 업무 능력에 어느 정도로 영향을 준다고 생각하십니까?

전혀 영향을 주지 않는다	거의 영향을 주지 않는다	보통이다	심각하게 영향을 준다	매우 심각하게 영향을 준다
①	②	③	④	⑤

## II. 소속기관 내부에서의 갑질 : 일상적 형태

귀하께서 지난 1년간 조직 내부에서 갑질을 당한 사례를 바탕으로 아래 문항에 체크해 주십시오.  
(가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

문17-1) 조직내부의 누구로부터 갑질을 당하셨습니까?

- |           |             |
|-----------|-------------|
| ① 상급자     | ② 과제/업무 책임자 |
| ③ 연장자     | ④ 보직자       |
| ⑤ 동급자/하급자 |             |

문17-2) 조직 내부 갑질은 어떤 상황에서 발생하였습니까?

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| ① 회의                | ② 식사/회식       |
| ③ 업무보고시             | ④ 사무실 전화      |
| ⑤ 휴대폰               | ⑥ e-mail, SNS |
| ⑦ 기타 (            ) |               |

문17-3) 조직내부의 갑질은 언제 발생하였습니까?

- |         |                     |
|---------|---------------------|
| ① 출근 이전 | ② 근무시간              |
| ③ 퇴근 무렵 | ④ 퇴근 이후             |
| ⑤ 휴일    | ⑥ 기타 (            ) |

귀하께서 지난 1년간 조직 내부에서 갑질을 당한 사례를 바탕으로 아래 유형별 문항에 체크해 주십시오.  
(가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오. 사례가 없는 유형은 넘어가셔도 됩니다.)

- ① 부당한 업무 지시
- ② 과도한 업무 압박(실적 강요 등)
- ③ 주말, 휴가에도 항시 대기 상태 요구
- ④ 기관 규정·절차를 무시한 예산·시설 사용 요구
- ⑤ 기타 (                      )

- ① 문건·논문 작성 등 담당자의 업무 전가
- ② 금품·향응 요구
- ③ 채용 청탁
- ④ 사적인 업무처리 요구(가족행사 지원 등)
- ⑤ 카드 선결제, 회식비 대납 등 위법적 업무 수행 요구
- ⑥ 기타 (                    )

- ① 과도한 자료 또는 중복적인 자료 요구
- ② 야근 및 휴일 근무 강요
- ③ 업무 지시 후 책임 전가
- ④ 업무 추진과 절차에 대한 지나친 행정 개입
- ⑤ 승진 누락, 부당 전보·평정 등 인사권한 남용
- ⑥ 기타 (                      )

- ① 반말·욕설·폭언 등 인격모독
- ② 성희롱·성추행·성폭행
- ③ 상하 위계관계에 의한 폭력 행사
- ④ 제3자를 통한 헐담·유언비어 유포
- ⑤ 기타 (                      )

#### IV. 소속기관 내부에서의 갑질 : 원인과 사례

귀하께서 지난 1년간 조직 내부에서 갑질을 당한 사례를 바탕으로 아래 문항에 체크해 주십시오.  
(가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

문19-1) 내부 갑질이 발생하는 원인이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① '갑질'이 당연시 되는 조직 문화
- ② '갑질'을 당연시하는 상급자의 개인적 성향
- ③ 막대한 권한(예산, 평가, 인사 등)
- ④ 불필요한 업무 지시
- ⑤ '갑질'을 유도하는 과도한 업무구조
- ⑥ '갑질'에 대한 제재·처벌 미약
- ⑦ 기타 (구체적으로: )

#### V. 소속기관 내부에서의 갑질 : 대응

문20-1) 귀하께서 지난 1년간 조직 내부에서 '갑질'을 당하셨을 때, 어떻게 대응하셨는지 아래 문항에 체크해 주십시오. (가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

- ① 참고 넘어감
- ② 회사 동료, 친구, 가족들에게 상담
- ③ 갑질 행위자에게 직접항의
- ④ 상위 부서장에게 사실을 보고하고 도움 요청
- ⑤ 기관 내부의 고충전담조직에 사실을 신고하고 도움 요청
- ⑥ 기관 외부(인권위, 감사원 등) 조직에 사실을 신고하고 도움 요청
- ⑦ 언론사 제보 혹은 SNS를 통한 공개
- ⑧ 기타 (구체적으로: )

☞ 문항20-1에서 ①, ②, ③ 중에 응답한 경우 : 문항 20-2 로

☞ 문항20-2에서 ④, ⑤, ⑥, ⑦ 중에 응답한 경우 : 문항 20-3 로

문20-2) 귀하께서 갑질에 대해 공식적인 피해신고를 하지 않은 경우, 그 이유는 무엇인지 체크해 주시기 바랍니다. (가장 빈도수가 높은 사례를 생각하며 응답하여 주십시오.)

- ① 신고할 정도로 심각하지는 않아서
- ② 원활한 관계 유지를 위해
- ③ 마땅한 대응 수단이 없어서
- ④ 어디에 신고해야 하는지 정보가 없어서
- ⑤ 신고해도 피해구제를 기대하기 어려워서
- ⑥ 보복이나 불이익 등 2차 피해 우려되어
- ⑦ 갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서
- ⑧ 관행적인 언행(言行)이라 생각되어서
- ⑨ 소속기관에 피해를 줄 수 있어서
- ⑩ 기타 (구체적으로: )

문20-3) 귀하께서 조직에 갑질을 신고하거나 고충상담을 한 후 어떠한 조치가 취해졌습니까?

- |                     |   |
|---------------------|---|
| ① 특별한 조치가 없었음       | ② 갑질행위자가 나에게 사과함                        |
| ③ 행위자에 대한 조사 실시     | ④ 행위자 배치전환 또는 징계처분                      |
| ⑤ 피해자(신고자) 배치전환     | ⑥ 피해자를 위한 지원<br>(병원의 진료지원, 휴직, 복지 지원 등) |
| ⑦ 외부 기관의 조치, 권고에 협조 | ⑧기타                                     |

## VI. 소속기관 내부로부터의 갑질 : 피해자 지원

문21) 귀하께서는 조직 내부로부터의 '갑질' 피해자를 돕기 위한 가장 필요한 지원은 무엇이라고 생각하시는지 체크해 주십시오.

- ① 민·형사 등 법률적 지원
- ② 신체·정신적 치료 지원
- ③ 경제적 보상
- ④ 2차 피해 방지를 위한 적극적 조치(전보조치 등)
- ⑤ 기타 (구체적으로: )

## VII. 소속기관 내부에서의 갑질 : 개선방안

문22) 귀하께서는 조직 내부로부터 '갑질'을 근절하기 위한 가장 효과적인 대안이 무엇이라고 생각하시는지 체크해 주십시오.

- ① 수평적 행정문화를 위한 직무윤리 교육 강화
- ② 내부 부서간, 상하직원 간 소통 기회 확대(예: 간담회, 소통행사 등)
- ③ 갑질 신고·고충 처리를 위한 전담조직 운영
- ④ 임직원 행동강령, 공직자윤리법 등 규정정비
- ⑤ 갑질 근절 가이드라인 마련 및 보급
- ⑥ 지속적인 갑질 실태 조사 및 모니터링
- ⑦ 피해자 보호에 기반한 갑질 신고 활성화
- ⑧ 가해자 처벌 및 제재 강화
- ⑨ 공익광고 등을 통한 사회적 인식 개선
- ⑩ 기타 (구체적으로: )

## VIII. 기타

문23) 조직 내부로부터의 '갑질'에 대한 의견이 있으시면 서술하여 주십시오.

(

)







