

보 고 서

아산시 공공부문 감정노동 실태조사

2018. 12

주 관 : 아산시 비정규직 지원센터

연구수행기관 : 충남노동인권센터 노동자심리치유사업단 두리공감

본 보고서의 내용은 연구수행기관인 충남노동인권센터의 의견으로
아산시 비정규직지원센터의 의견과는 다를 수 있습니다.

아산시 공공부문 감정노동 실태조사 보 고 서

2018. 12

주 관 : 아 산 시 비 정 규 직 지 원 센 터

연구수행기관 : 충남노동인권센터 노동자심리치유사업단 두리공감

〈보고서 차례〉

I. 서론	6
1. 감정노동의 개념과 현황[문헌 고찰을 중심으로]	6
1) 개념	6
2) 감정노동의 구성요소	7
3) 감정노동의 직업군의 분류	8
4) 감정노동으로 인한 노동자 건강문제	10
5) 국내 감정노동 노동자의 규모	13
6) 아산시 감정노동 종사자 규모 추정	18
2. 감정노동 보호에 관한 법률	23
1) 감정노동자 보호를 위한 산업안전법 개정	23
2) 그 밖의 법률들	25
3) 감정노동자 보호법이 갖는 긍정적 요소	27
3. 조사 배경 및 필요성	27
1) 감정노동자 보호법의 전면시행에 따른 아산시 감정노동실태의 파악	27
2) 아산시 공공부문 감정노동 현황에 대한 분석	29
3) 감정노동자에 대한 실질적인 대안 마련을 위한 정책과제 도출	30
4. 감정노동을 바라보는 관점에 대해	30
5. 조사 방법 및 분석 방법	33
II. 실태조사 결과	34
II-1. 조사대상자들의 일반적인 특징	34
II-2. 감정노동 실태 및 현황에 대한 조사 결과	36
1. 조사도구	36
2. 결과의 요약	36
3. 하위 영역에 따른 집단별 비교	38
4. 소결	60

Ⅱ-3. 직무스트레스 측정결과	62
1. 직무스트레스 측정도구	62
2. 결과의 요약	63
3. 직무스트레스 집단별 비교	67
4. 소결	72
Ⅱ-4. 사회심리스트레스 및 우울 등의 정신건강 실태 결과	73
1. 사회심리 스트레스	73
2. 우울	77
3. 감정노동 평가결과와 정신건강 척도와의 비교	80
4. 소결	83
Ⅱ-4. 근무환경, 일상건강 생활, 노동자인권	85
1. 근무환경	85
2. 일상 건강 생활	87
3. 노동자 인권 - 고객 또는 민원인에 의한 불쾌한 경험을 중심으로	91
Ⅱ-5. 감정노동자 보호를 위한 정책	98
1. 감정노동자 보호를 위한 기업 내부 개선방안	98
2. 감정노동 보호를 위한 지방자치단체의 역할	105
Ⅲ. 결과 및 제언	109
1. 결과의 요약	109
2. 제언	111

I. 서론

1. 감정노동의 개념과 현황[문헌 고찰을 중심으로]

1) 개념

미국의 사회학자 Hochschild는 『관리된 마음』이라는 책(1983)을 통해 감정노동을 최초로 정의하였다. 그에 따르면 감정노동이란, ‘소비자들이 우호적이고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 만들어 낼 수 있도록 외모와 표정을 유지하고, 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 감정을 관리하는 노동’이라고 밝혔다.

Morris와 Feldman은 감정노동의 개념을 ‘적절한 감정표현의 빈도’, ‘바람직한 감정표현이 요구되는 주의 정도’, ‘표현되는 감정의 다양성’, ‘감정의 부조화’ 등으로 구분하였다.(1996)

또한 Glomb와 Tews는 감정노동을 조직의 표현 규칙에 일치하는 정서를 표현하고 감정을 관리하는 것으로 정의했으며, 한국산업안전보건공단은 ‘직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객 응대 업무를 하는 노동’이라고 정의하였다.

나아가 현대 자본주의 사회에서 노동자들은 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 통제하고 정해진 표현규칙에 따라 자신의 감정을 표현해야 하는데 이와 같은 현상을 ‘인간 감정의 상품화’라고 정의한다.(Hochschild. 김종진 2016에서 재인용)

이러한 개념적 정의들은 사용자 대 노동자 혹은 고용인 대 피고용인이라는 고용관계를 기본 전제로 한다. 노동자는 노동력을 제공함으로써 그 대가로 사용자로부터 임금을 받는다. 사용자에게 제공되는 노동자의 노동력은 매우 다양한 형식으로 존재한다. 무거운 물건을 들어 올려 생산설비에 투입하는 일, 정밀기계를 다루는 일, 건물을 설계하는 일, 지식을 타인에게 전달하고 전수하는 일, 고객에게 상품이나 서비스의 내용을 정확하게 전달

하고 안내하는 일 등 매우 광범위하고 다양하다. 이러한 일을 할 수 있는 노동력을 사용자에게 제공하게 된다. 하지만, 고용관계가 성립하면서 이러한 노동력에 대한 통제권은 노동자가 아닌 사용자에게로 귀속된다. 사용자는 노동력에 대한 통제와 관리를 통해 자신이 원하는 결과를 얻으려 하기 때문이다. 그러한 통제는 사용자가 정한 규칙이나 규범으로 강제된다. 또한 폭언, 폭행, 희롱, 비하, 괴롭힘, 가학적 노무관리 등 가시적인 폭력의 형태로 드러나기도 하며 비가시적 형태로 나타나기도 한다.

문제는 이러한 통제 과정에서 노동자는 어떤 형태로든 자신의 감정(정서)을 대부분 숨길 수밖에 없다는 점이다. 이는 전 산업에 걸쳐 나타난다. 자본주의 사회에서 고용관계가 갖는 특성 때문이다. ‘인간 감정의 상품화’라는 감정노동의 핵심적 개념은 이런 측면에서 매우 극단적이고 파괴적인 의미를 갖는다. 숨기고 절제하고 참는 것에서 나아가 그 감정 자체가 상품화 된다. 결국 감정(정서)에 대한 통제권이 사용자에게 귀속되는 결과를 낳는다. 따라서 “감정노동”이라는 개념은 ‘폭력성’을 내재한다.

2) 감정노동의 구성요소

고용노동부와 안전보건공단이 펴낸 「감정노동과 건강관리」 매뉴얼에는 감정노동의 구성요소를 제시하고 있다. 감정노동 강도의 결정요인으로 △감정표현의 빈도 △표현규범에 대한 주의성 △감정의 다양성 △감정의 부조화로 보고 있다. 나아가 감정노동의 속성으로는 표면행위와 진심행위로 나뉜다고 한다. 여기서 표면행위란 실제로는 느끼지 않는 감정을 표현하는 것으로, 감정을 꾸며내어 표현하기 때문에 실제로 느끼는 감정과 표현하는 감정이 서로 다르다. 진심행위는 자신이 표현해야 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 노력하는 것으로 관련된 감정을 유도하기 위해 생각이나 이미지, 기억 등을 이끌어내도록 노력해야 하기 때문에 표면행위보다 더 많은 노력을 필요로 한다.

속성	설명	예
표면행위	실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같이 얼굴 표정, 제스처, 목소리 톤과 같은 언어적, 비언어적 단서의 표현으로 자기감정을 조작해 남을 속이는 행위	실제로는 그렇지 않지만 일부러 미소를 지으며 기분이 좋은 사람인 것처럼 행동하는 것 등
진심행위	자기가 표현해야 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 애쓰는 행위	불쾌한 언동을 하는 고객을 ‘개인적인 손님’인 것처럼 생각하며 화를 참는 노력 등

고용노동부 「감정노동과 건강관리(2016)」 원문 인용

그러나 이러한 감정노동의 속성은 ‘감정노동자들이 업무에 필요한 일부 감정만을 드러내고 자신의 진정한 자아나 느낌들을 억압하거나 회피함으로써 감정의 자기소외를 경험하게 된다.(Hochschild 1983) 예를 들면 전화만 잡으면 상냥한 목소리가 저절로 나게 된다든가, 눈물이 나면서도 웃으면서 얘기하고, 그것이 나중에는 자연스럽게 되는 거짓 자아를 수용하게 된다는 것이다. 그 결과 감정노동자는 내 감정이 없는 것 같은 일종의 감정적 마비와 무감각 상태를 경험하는 수동적인 상태에 이르며 자아 존중감을 상실할 수도 있다.(김종진 2016)

3) 감정노동의 직업군의 분류

장세진(2014)은 「한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용연구(안전보건공단)」 연구에서 고객 대면관계 여부 및 공사 영역별 감정노동에 종사하는 직업군을 다음과 같이 분류하였다.

감정노동 구분	직업, 업무
(1) 고객을 직접 대하지 않지만 전화통화문의 상담 등의 감정노동군	콜센터 상담원 등
(2) 고객과의 대면적인 감정노동군(판매, 요식, 운송 등)	마트, 백화점, 요식업, 항공사 승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스기사 등

(3) 사적 영역에서 사람 돌봄으로 인한 고객 감정노동군	요양보호사, 간호사, 보육교사 등
(4) 공공서비스 영역 민원처리로 인한 감 정노동군	구청, 동사무소 직원, 보험공단직원, 사회복지 사, 경찰 등

표준 직업분류를 기준으로 감정노동에 종사하는 직업군은 다음의 표와 같다.

대분류	중분류	소분류
서비스 종사자	41 경찰, 소방 및 보안관련 서비 스직	411 경찰, 소방 및 교도 관련 종사자 412 경호 및 보안 관련 종사자
	42 이미용, 예식 및 의료보조 서 비스직	421 의료, 복지 관련 서비스 종사자 422 이미용 및 관련 서비스 종사자 423 혼례 및 장례 종사자 429 기타 이미용, 예식 및 의료 보조 서비 스 종사자
	43 운송 및 여가 서비스직	431 운송 서비스 종사자 432 여가 및 스포츠 관련 종사자
	44 조리 및 음식 서비스직	441 주방장 및 조리사 442 음식서비스 종사자
판매 종사자	51 영업직	510 영업 종사자
	52 매장 판매직	521 매장 판매 종사자 522 상품 대여 종사자
	53 방문, 노점 및 통신 판매 관 련직	530 방문, 노점 및 통신 판매 관련 종사자

4) 감정노동으로 인한 노동자 건강문제

감정노동은 노동자의 건강에도 다양하게 영향을 미친다. 안전보건공단은 매뉴얼에서 ‘대부분의 감정노동 종사 근로자는 장시간 동안 같은 일을 반복하고 정해진 공간, 고정된 위치안에서 대기하면서 있어야 하는 경우가 많다. 근무시간 동안 손님 응대를 위해 계속 긴장된 상태(소위 교감신경이 흥분된 상태)를 유지한다. 즉, 근무시간 동안은 계속해서 스트레스 반응을 보인다. 심장은 평소보다 더 빨리 뛰고 혈압은 높게 유지되며, 스트레스 호르몬은 계속해서 분비된다. 이런 스트레스 상태에서 자주 또는 강한 감정노동을 하거나 적절히 해소할 방안을 찾지 못한다면 신체건강 상의 이상이 초래될 수 있다.’고 언급하였다. 이러한 스트레스 반응으로 작업관련성 뇌심혈관계 질환, 근골격계질환, 소화기 질환 등을 경고하기도 했다.

감정노동은 노동자의 신체적인 건강뿐만 아니라 노동이 갖는 특성으로 인해 정신건강에도 상당한 영향을 미치게 된다. Hochschild(1983)는 노동자가 감정노동을 수행함으로써 감정적 부조화에 따른 자기 소외를 경험하게 되고 이로 인해 약물남용, 알콜 중독 등과 같은 부정적 행동이 일어날 수 있다고 했다. 국내외의 다양한 연구들에서는 구체적인 정신건강 상의 변화를 언급하고 있다. 이새롬 등(2015)의 「감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구」에는 그러한 선행연구들을 다음과 같이 정리하여 제시하고 있다.

	논문/연구	대상	건강영향	주요결과
1	Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "People Work"	238명 캐나다 직장인	소진	소진 증가
2	Emotional demands and the risks of depression among homecare workers in the USA	가사근로자 1599명	우울증상	감정적 억제, 부당한 대우, 돌봄 요구 미충족 등의 항목이 우울 증상 증가시킴
3	Phychosocial working conditions and the risk	덴마크 인구집단	불안장애, 우울장애	1. 불안 장애 증가 2. 우울 장애 증가

	논문/연구	대상	건강영향	주요결과
	of depression and anxiety disorders in the Danish workforce	기반 환자 대조군 연구		
4	Psychosocial work factors, major depressive and generalised anxiety disorders: results from the french national SIP study	프랑스 근로 인력에 대한 2006년 SIP 연구 자료	주요우울 장애, 범불안장 애	1. 주요우울장애증가 2. 범불안장애 증가
5	Inverse roles of emotional labour on health and job satisfaction among long-term care workers in japa	노인주간보호 센터직원	직무/업무 환경 만족도	1. 부정적 감정이 낮을수록 직무와 대인관계에 대한 만 족 수준이 높음 2. 감정 부조화 수준이 낮은 경우 업무환경에 대한 만족도가 높음
6	Emotional labor in American professors	미국 대학교수 및 강사 598명	감정소진, 직무만족 도	감정노동과 소진, 직무만족에 직접적인 영향.
7	Free To Be You and Me: A Climate of Authenticity Alleviates Burnout From Emotional Labor	보건근로자 359명	소진	표면행위와 소진의 양의 관계를 집단 단위의 진실한 분위기(climate of authenticity)가 조절함
8	서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준	서비스업 종사자 331명	우울증상	우울증상 증가
9	백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 관한 연구	백화점 판매직 574명	신체 불편감	신체불편감 증가
10	임상 간호사의 감정노동,	간호사 314명	우울증상	우울 증상 증가

	논문/연구	대상	건강영향	주요결과
	사회적지지 및 우울 간의 관계			
11	간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 관한 분석	간호사 227명	신체화 증상	신체화 증상 증가
12	Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses	간호사 441명	우울증상	표면행위의 우울증상 비차비 2.46배 증가. 내면행위와는 유의성 없음
13	Emotional labor and dysmenorrhea in women working in sales and call centers	판매직 및 콜센터 직원 975명	월경곤란 (dysmeno rrhea)	월경곤란과 양의 상관관계
14	Fatigue and related factors among hotel workers: the effects of emotional labor and non-standard working hours	호텔근로자 1072명	피로도	피로도 증가

이 외에도 감정노동으로 인한 노동자들의 정신건강 영향에 대한 연구와 논문들은 매우 광범위하며 다양하다. 이새롬 등은 위 연구에서 ‘감정노동의 우울증 및 불면에 대한 영향은 다양한 분석 방법에서 비교적 일관적으로 나타났다. 또한 감정노동 및 작업장 폭력 경험 자체 뿐 아니라 그에 대한 조직적 관리체계 또한 직무스트레스를 통하여 간접적으로 우울증 및 불면증에 영향을 주는 것으로 확인되었다.’고 밝혔다.

5) 국내 감정노동 노동자의 규모

감정노동자의 정확한 규모와 분포를 파악하기는 어렵다. 장세진(2014)이 ‘고용형태별 근로실태조사’를 통해 국내 감정노동 노동자의 규모를 파악한 결과를 보면, 전체 1,200만 명의 근로자 중 표준직업분류로 서비스 종사자와 판매종사자에 속하는 직업군의 규모 각각 75만명(6.3%), 120만명(10%) 정도로 추산된다. 또한 이 중 30~60%를 감정노동노동자로 추정하고 있다. 두 직군을 합친다면 60만명(5%)에서 120만명(10%) 사이일 것으로 추산이 가능하다고 한다.

한편, 김인아 외(2014)는 취업자근로환경조사와 국민건강영양조사 등의 자료를 사용하여 감정노동 근로자의 규모를 추정하고자 하였다. 근로환경조사의 경우 ‘고객 상대 업무를 하루 절반이상 수행하는 경우’라는 노출여부 자체를 기준으로 분석한 결과 약 740만 명이 이에 해당하였다. 국민건강영양조사의 경우 ‘감정을 숨기고 일을 하는 경우’로 정의한 결과 약 560만 명 정도가 해당한다고 밝혔다. 다만, 전자는 감정 연루나 감정 부조화 등 감정적 요구도에 대한 내용이 포함되어 있지 않고 후자의 경우에는 사적 영역에서의 감정 관리와 구분이 되지 않는다는 점을 감안할 때 감정노동의 정확한 정의에 부합하는 규모 추정이라고 보기에는 한계가 있다고 밝혔다. 2017년 고용노동부는 국내에서 감정노동에 종사하고 있는 사람들을 전체 임금 노동자 1만 8,000여명 중 31~41%에 해당하는 560만~740만으로 밝히기도 했다. 이를 토대로 할 때 분석범위와 대상 등에 따라 추정 규모는 상이하게 제출되고 있는 현실에 있다.

그 이유는 감정노동자의 규모가 어느 정도 되는지 추정하기 위해 가장 우선적으로 해야 할 일은 어디까지를 감정노동자로 볼 것인가라는 그 범위를 설정하는 일이다. 학자마다 감정노동에 대한 개념과 측정방법에 차이가 있고, 광의의 의미에서 볼 때 직종과 업무에 따라 정도 차이가 있을 뿐 대부분의 노동자가 감정노동을 하고 있다고 보는 학자도 있기 때문(정형옥 2017)이라고 한다.

(재)경기도가족여성연구원 정형옥(2017)은 「경기도 감정노동자 규모추정 및 현황분석」에는 전국의 감정노동자 직종 중분류별 규모를 추정하여 제시하고 있다.

코드	직종 중분류	인원	비율
52	매장 판매직	1,977,613	23.0
44	조리 및 음식서비스직	1,573,970	18.3
24	보건/사회복지 및 종교 관련직	1,378,813	16.0
95	가사음식 및 판매 관련 단순 노무직	781,604	9.1
51	영업직	693,751	8.1
42	이미용/예식 및 의료보조 서비스직	710,868	8.3
53	방문/노점 및 통신판매 관련직	386,170	4.5
39	상담/통계/안내 및 기타 사무직	348,760	4.0
32	금융 및 보험사무직	305,406	3.5
43	운속 및 여가서비스직	214,727	2.5
41	경찰/소방 및 보안관련 서비스직	241,656	2.8
	합계	8,613,329 (전체노동자의 32.9%)	100.0

표 1 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황분석 인용(정형욱 2017)

이새롬 등(2015)는 감정노동 실태와 건강영향 등을 조사·연구하면서 감정노동 종사자로 추정할 수 있는 직종 소분류 체계를 밝혔다.

감정노동 추정 직종 소분류	
013 사회서비스 관련 관리자(교육, 법률, 보건 등)	093 자동차 운전원
017 영업, 판매 및 운송관련 관리자	095 배달원 및 운송 관련 단순 종사자
018 음식, 숙박, 여행, 오락 및 스포츠 관련 관리자	101 영업원 및 상품중개인
022 회계, 세무 및 감정평가 관련 전문가	102 부동산 중개인
028 안내·접수, 고객응대, 통계조사 관련 사무원	103 판매원 및 상품 대여원
032 금융 및 보험관련 사무원	104 계산원 및 매표원
033 보험 관련 영업원	105 노점 이동 방문판매원, 판매단순 종사자
041 대학교수(시간강사 포함)	111 경호원, 청원경찰, 보안관련 종사자
046 학교교사	112 경비원
047 유치원교사	114 세탁원 및 다림질원

감정노동 추정 직종 소분류	
048 학원강사 및 학습지 교사	115 계기검침, 수금 및 주차관리 단순 종사자
051 법률전문가	121 이·미용 및 관련 서비스 종사자
053 경찰, 소방, 교도 관련 종사자	123 여행 서비스 관련 종사자
061 의사	124 승무원
062 수의사	125 숙박시설 서비스 관련 종사자
063 약사	126 오락 시설 서비스 관련 종사자
064 간호사 및 치과 위생사	127 스포츠 및 레크레이션 관련 종사자
065 치료사	131 주방장 및 조리사
066 의료장비 및 치과 관련 기술 종사자	132 식당 서비스 관련 종사자
068 의료복지 관련 단순 종사자	154 자동차 정비원
071 사회복지 및 상담 전문가	184 의복 제조원 및 수선원
072 보육교사, 육아도우미 및 생활지도원	186 제화 및 기타 직물관련 기계조작원 등
073 성직자 및 종교관련 종사자	193 전기, 전자기기 설치 및 수리원
083 기사	212 제과·제빵원 및 떡제조원
084 창작 및 공연관련 전문가	213 식품 가공관련 기능 정사자

위 표에 근거해 2018년 1분기 기준 전국 직업별(성별) 취업자 소분류를 통해 감정노동 종사자를 추정해 볼 수 있다. 하지만, 위 추정 직종은 ‘직종’으로 구분돼 있고, 다음에서 제시될 표는 ‘직업’으로 분류되었다는 점에서 한계를 갖는다. 하지만, 대략적인 추정은 가능하리라 여겨진다. 또한 감정노동 “종사자” 전체를 대상으로 하기 때문에 그 중 고용계약에 의한 ‘노동자’를 특정하기는 어려운 면도 있다.

직업별	2018 1/2		
	취업자 (천명)	성별(남자)	성별(여자)
계	26,868	15,391	11,477
연구·교육 및 법률 관련 관리자	43	25	18
보험 및 금융 관리자	53	47	6

직업별	2018 1/2		
	취업자 (천명)	성별(남자)	성별(여자)
계	26,868	15,391	11,477
보건 및 사회복지 관련 관리자	13	4	8
문화·예술 관련 관리자	2	2	0
판매 및 운송 관리자	42	40	3
고객 서비스 관리자	13	12	2
기타 판매 및 고객 서비스 관리자	1	0	0
의료 진료 전문가	140	108	32
약사 및 한약사	46	19	27
간호사	242	15	227
영양사	39	1	38
치료·재활사 및 의료기사	200	68	132
보건 의료 관련 종사자	233	33	200
사회복지 관련 종사자	420	50	370
종교 관련 종사자	139	113	27
대학교수 및 강사	119	75	44
학교 교사	412	135	277
유치원 교사	61	1	60
문리·기술 및 예능 강사	665	159	506
기타 교육 전문가	36	18	17
법률 전문가	33	25	9
스포츠 및 레크리에이션 관련 전문가	133	84	50
법률 및 감사 사무 종사자	80	51	29
통계 관련 사무원	14	2	11
여행·안내 및 접수 사무원	139	37	101
고객 상담 및 기타 사무원	220	55	164
경찰·소방 및 교도 관련 종사자	181	164	16
경호 및 보안 관련 종사자	90	78	12
돌봄 및 보건 서비스 종사자	430	28	402

직업별	2018 1/2		
	취업자 (천명)	성별(남자)	성별(여자)
계	26,868	15,391	11,477
미용 관련 서비스 종사자	326	51	274
혼례 및 장례 종사자	18	7	11
기타 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스 종사자	75	13	62
운송 서비스 종사자	19	8	12
여가 서비스 종사자	227	121	106
조리사	975	301	674
식음료 서비스 종사자	639	206	434
영업 종사자	680	457	223
매장 판매 종사자	1,941	871	1,069
상품 대여 종사자	30	23	7
통신 관련 판매직	200	99	101
방문 및 노점 판매 관련직	159	39	119
자동차 정비원	165	164	1
운송장비 정비원	40	39	0
기계장비 설치 및 정비원	195	194	1
전기·전자기기 설치 및 수리원	85	83	2
정보 통신기기 설치 및 수리원	40	37	3
방송·통신장비 관련 설치 및 수리원	70	69	1
세탁 관련 기계 조작원	22	18	4
철도운송 관련 종사자	2	2	0
자동차 운전원	1,068	1,050	18
선박 승무원 및 관련 종사자	3	3	0
하역 및 적재 단순 종사자	114	90	24
배달원	313	278	36
건물 관리원 및 검표원	277	268	8
가사 및 육아 도우미	158	1	157
판매 관련 단순 종사자	187	76	111

직업별	2018 1/2		
	취업자 (천명)	성별(남자)	성별(여자)
계	26,868	15,391	11,477
기타 서비스 관련 단순 종사자	173	69	104
합계	12,440	6,086	6,350

표 2 전국 감정노동 종사자 규모 추정치. 지역별고용조사 2018 1분기. 통계청 DB 재구성.
한국표준직업분류 7차개정(2018년)기준

위 표는 통계청의 2018년 1분기 지역별 고용조사에서 직업별 취업자 수를 기준으로 앞서 밝힌 감정노동 종사자 추정 직종에 해당하는 직업별 취업자 수를 나타낸다. 앞에서 언급한 바와 같이 여기에는 고용계약 상 노동자의 지위에 있는 사람들뿐만 감정노동으로 추정하는 직업 모두가 포함돼 있다. 이 점을 고려하여 살펴보면 2018년 1분기 기준 국내 감정노동 종사자는 12,440,000명으로 추정되고 있다.

6) 아산시 감정노동 종사자 규모 추정

국내 주요 통계의 지역별 현황 대부분 광역시·도를 중심으로 이뤄진다. 광역시나 도에 속하는 시·군·구 별 통계는 극히 일부에서만 이뤄지고 있는 실정이다. 특히 고용현황과 관련한 통계들은 기초지방자치단체 규모에서 찾아보기 어렵다. 감정노동과 관련한 기초지방자치단체 규모의 최근의 조사·연구는 2018년 8월 경기도 안산시와 전라북도 전주시의 사례가 있다. 하지만 이들 연구에서도 해당 지방자치단체 내 감정노동 종사자를 추정한 자료는 찾아볼 수 없었다. 안산시를 대상으로 한 연구의 경우 직업 대분류를 기준으로 “서비스·판매 종사자”를 감정노동 규모로 추정했다. 이를 참조하여 아산시의 직업 대분류를 기준으로 분포 현황을 보면 아래 표와 같다.

행정구역 별(시군)	직업별	2017 1/2		2018 1/2	
		천명	%	천명	%
아산시	계	182.1	100.0	198.4	100
	관리자,전문가 및 관련종사자	29.9	16.4	31.6	15.9
	사무 종사자	29.5	16.2	39.9	20.1
	서비스·판매 종사자	24.9	13.7	24.5	12.3
	농림어업 숙련종사자	14.0	7.7	12.4	6.3
	기능·기계조작·조립 종사자	69.0	37.9	68.9	34.7
	단순노무 종사자	14.9	8.2	21.1	10.6
천안시	계	340.0	100.0	338.8	100.0
	관리자,전문가 및 관련종사자	55.8	16.4	67.1	19.8
	사무 종사자	63.7	18.7	60.5	17.9
	서비스·판매 종사자	72.0	21.2	69.5	20.5
	농림어업 숙련종사자	11.1	3.3	14.7	4.3
	기능·기계조작·조립 종사자	96.7	28.4	92.7	27.4
	단순노무 종사자	40.7	12.0	34.3	10.1
익산시	계	143.8	100.0	132.6	100.0
	관리자,전문가 및 관련종사자	24.8	17.2	23.1	17.4
	사무 종사자	19.6	13.6	17.8	13.4
	서비스·판매 종사자	29.6	20.6	28.4	21.4
	농림어업 숙련종사자	19.9	13.8	14.8	11.2
	기능·기계조작·조립 종사자	32.9	22.9	34.7	26.2
	단순노무 종사자	17.0	11.8	13.8	10.4
여주시	계	143.0	100.0	145.8	100.0
	관리자,전문가 및 관련종사자	21.3	14.9	20.4	14.0
	사무 종사자	24.2	16.9	22.9	15.7
	서비스·판매 종사자	32.3	22.6	25.5	17.5
	농림어업 숙련종사자	7.2	5.0	19.2	13.2

기능·기계조작·조립 종사자	39.1	27.3	38.5	26.4
단순노무 종사자	19.1	13.4	19.4	13.3

표 3 아산시 직업 대분류별 종사자 규모. 통계청 DB 재구성

아산시의 서비스·판매 종사자의 수는 24,500여 명으로 추산되고 있다. 표는 몇 개 지역을 비교하고 있는데 인근에 위치하고 있는 천안시, 아산시와 인구규모가 비슷한 지방자치단체 중 전라북도 익산시와 여수시의 분포를 보여주고 있다. 이들 지역들과 비교해 아산시의 서비스 및 판매 관련 종사자의 수는 적다. 상대적으로 기능·기계조작·조립 종사자의 비율이 타 지역에 비해 월등히 많은 편이다.

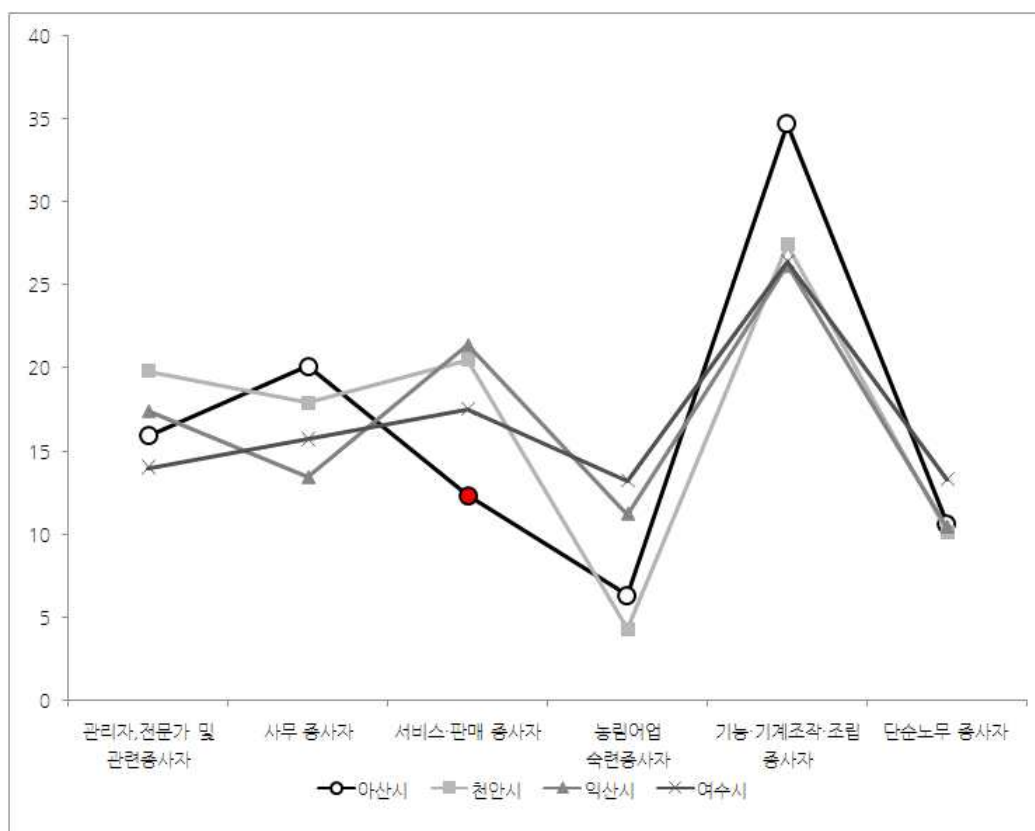


그림 1 직업대분류별 종사자규모 비교(통계청 DB)

아산시의 감정노동 종사자 규모를 추정할 수 있는 통계에는 「2016년 기준 사업체 조사」가 있다. 하지만, 이 역시 산업 소분류 기준에 의해 조사가 이뤄진 것으로 감정노동 종사자의 규모를 정확히 분석해 내긴 어렵다.

	산업분류 Industrialclassification	사업체수 Estab.	종사자수 Workers
	전산업	20,936	163,253
451	자동차 판매업	34	176
452	자동차 부품 및 내장품 판매업	126	315
453	모터사이클 및 부품 판매업	8	10
491	철도운송업	4	62
492	육상 여객 운송업	662	1,610
529	기타 운송관련 서비스업	83	776
551	숙박시설 운영업	223	794
559	기타 숙박업	10	68
561	음식점업	3,270	9,997
562	주점 및 비알콜음료점업	1,009	2,156
641	은행 및 저축기관	96	945
649	기타 금융업	12	43
651	보험업	31	768
661	금융지원 서비스업	8	57
662	보험 및 연금관련 서비스업	37	369
682	부동산 관련 서비스업	654	1,833
711	법무관련 서비스업	31	102
712	회계 및 세무관련 서비스업	24	158
715	회사본부, 지주회사 및 경영컨설팅 서비스업	20	98
731	수업업	17	85
751	인력공급 및 고용알선업	127	1,803
752	여행사 및 기타 여행보조 서비스업	27	110
753	경비, 경호 및 탐정업	9	219
759	기타 사업지원 서비스업	84	985
842	사회 및 산업정책 행정	7	249

	산업분류 Industrialclassification	사업체수 Estab.	종사자수 Workers
844	사법 및 공공질서 행정	23	551
851	초등 교육기관	100	2,257
852	중등 교육기관	27	1,695
853	고등 교육기관	13	3,760
854	특수학교, 외국인학교 및 대안학교	2	115
855	일반 교습 학원	291	1,163
856	기타 교육기관	443	1,404
857	교육지원 서비스업	9	20
861	병원	20	1,587
862	의원	263	1,782
863	공중 보건 의료업	27	190
869	기타 보건업	17	66
871	거주 복지시설 운영업	53	739
872	비거주 복지시설 운영업	531	4,231
901	창작 및 예술관련 서비스업	12	26
902	도서관, 사적지 및 유사 여가관련 서비스업	37	187
911	스포츠 서비스업	200	753
912	유원지 및 기타 오락관련 서비스업	315	629
951	기계 및 장비 수리업	101	588
952	자동차 및 모터사이클 수리업	330	890
953	개인 및 가정용품 수리업	102	234
961	미용, 욕탕 및 유사 서비스업	758	1,282
969	그외 기타 개인 서비스업	253	963
	합계	10,540	48,900

표 4 아산시 2016년 기준 사업체 조사 재구성. 단위 : 곳, 명
아산시 2016년 기준 사업체 조사는 산업 소분류별 종사자 분포를 보여 준다. 여기에서
감정노동 직종으로 추정할 수 있는 산업만을 추출했다. 그 결과 아산시 전체 산업에 종사

하는 종사자의 규모는 163,253명이었으며, 그 중 감정노동 종사자는 48,900명으로 추정할 수 있다. 전 산업의 아산시 종사자 규모 대비 약 29.95%에 해당한다. 앞의 서비스 및 판매 종사자의 규모 약 12,300명과 비교할 때 상당한 차이를 보이고 있다. 사업체 수를 기준으로 보면, 감정노동 종사자가 있을 것으로 추정되는 사업체의 비율은 50.34%였다. 보다 정확한 통계분석을 위해서는 별도의 조사·연구가 필요하다.

2. 감정노동 보호에 관한 법률

1) 감정노동자 보호를 위한 산업안전법 개정

감정노동자 보호를 위한 논의가 사회적 의제화되면서 2018년 산업안전보건법 일부 개정으로 ‘감정노동자 보호법’이 10월부터 전면시행되었다. 학계나 노동계 등에서 제기해 온 수준에 비해 아쉬운 점은 있으나 법적 보호 대상으로 명시됐다는 점에서는 의미가 있다.

‘감정노동 보호법’	
산업안전보건법	<p>제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 “고객응대근로자”라한다.)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언 등”이라 한다.)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니된다.</p>
산업안전보건법 시행령	<p>제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제26조의2제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

‘감정노동 보호법’	
	3. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원
산업안전보건법 시행규칙	제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법제26조의2제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. 1. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

이 법의 시행이 갖는 의미에도 불구하고 몇 가지의 한계를 내포하고 있다. 첫째로 ‘감정노동자 : 고객(진상고객)’이라는 구도로 감정노동의 문제를 제한하고 있다. 그 동안 각종 미디어에서는 땅콩 회항 사건, 용인 백화점 사건 등 소위 “갑질문화”라는 측면을 강조해 왔다. 이러한 대비는 “고용관계”로부터 발생하는 감정노동의 구조적 맥락을 간과한다. 감정노동자의 건강장해 예방을 위한 사업주의 의무를 명시하고는 있지만, ‘감정노동’을 구조화하고 강제하는 기업(조직)의 문제는 전혀 다루지 않고 있다.

둘째로 감정노동자의 범위를 ‘고객응대근로자’로 제한한다는 점이다. 감정노동의 개념, 범위 등에 대한 상이한 규정에도 불구하고 감정노동이 고객응대근로자에 제한되어 이뤄지지 않는다는 것은 대략적으로 동의되는 수준에 있다. 예를 들어 직장 안에서 벌어지는 상사-부하간 발생하는 각종 형태의 괴롭힘, 노무관리라는 명목으로 행해지는 신체적·심리적 통제(가학적 노무관리) 등 역시 감정노동의 영역 내에 있다.

세 번째로는 감정노동자들을 권리의 주체가 아닌 ‘보호의 대상’으로 규정한다는 점이다. 권리의 주체라는 의미는 조직이 강제하는 감정규율이나 규범 등을 거부할 권리에서부터 건강장해를 유발하는 상황을 중단시키는 권리를 포함한다. 하지만 감정노동자를 보호의 대상으로 규정함으로써 이러한 권리들을 오히려 차단하는 효과를 가져온다. “고객 : 노동

자”의 기본적인 위계구조 안에서 ‘갑’의 위치인 고객에 응대하는 노동자는 필연적으로 감정노동이 발생할 수밖에 없다는 논리가 숨어 있다. “고객일반 : 불량 고객”이라는 대비는 불량고객에 의한 각종 폭언·폭행 등은 문제가 되지만 고객 일반에 대한 친절, 상냥함, 감정표현 규칙 등은 당연한 것으로 인식되게 만든다.

마지막으로 ‘산업안전보건법 개정’이라는데 근본적인 한계가 있다. 폭언·폭행·성희롱·성폭력 등은 ‘갑질’에 의한 단순 행위가 아닌 범죄행위다. 또한 그러한 범죄행위가 누구에 의해서든 직장내에서 벌어진다면 사업주 역시 처벌의 대상이 되어야 한다.

2) 그 밖의 법률들

근로복지기본법, 개정 전 산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률, 금융법 등에서도 감정노동자 보호와 관련한 조항들이 있다.

법률구분	내용
근로복지기본법	제83조(근로자지원프로그램) ① 사업주는 근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해요인이 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자 지원프로그램을 시행하도록 노력하여야 한다.
산업안전보건법	제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방정책에 따라야 한다. 1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지킬 것 2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것
산업재해보상보험법 시행령	제34조(업무상 질병의 인정기준) ③ 제1항 및 제2항에 따른 업무상 질병(진폐증은 제외한다)에 대한 구체적인 인정기준은 별표 3과 같다. 〈별표 3〉 업무상 질병의 인정기준 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 저신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드
남녀고용평	제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관

등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률	련이 있는자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.
은행법	<p>제52조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 은행은 이 법에 따른 업무를 운영할 때 고객을 직접 응대하는 직원을 고강의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체 2. 직원에 대한 치료 및 상담지원 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련(이하생략) 4. 그 밖에 직원 보호를 위하여 필요한 법적 조치 및 대통령령으로 정하는 조치 <p>② 직원은 은행에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.</p> <p>③ 은행은 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니된다.</p> <p>제69조(과태료) ③ 제52조의4를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 은행에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.</p>
은행법 시행령	<p>제24조의6(고객응대지구언의 보호를 위한 조치) 법 제52조의4제1항제4호에서 “법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우 : 관할 수사기관 등에 고발 2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌 규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우 : 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구 3. 직원이 직접 폭언 등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원 4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시 5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

3) 감정노동자 보호법이 갖는 긍정적 요소

앞서 ‘감정노동자 보호법’의 한계를 짚어 보았지만, 그럼에도 불구하고 기존의 법률과 비

교해 긍정적인 요소들도 있다. 첫째는 “작업중지권”을 명시했다는 점이다. ‘업무의 일시적 중단 또는 전환’을 명시하여 사업주에게 관련한 의무를 명시했다. 또한 노동자 스스로도 이와 같은 조치를 요구할 수 있는 권리를 밝히고 있다. 작업중지는 그 동안 노동현장에서 중대재해가 발생하거나 위험한 상황이 예상될 때 내려지는 조치다. 이를 감정노동자들의 권리로 확대했다는 면에서 긍정적이다.

두 번째로는 휴게시간의 연장이라는 구체적인 방안을 제시했다는 측면이다. 본 실태조사 결과에서도 언급되었지만, 고객응대 노동자들은 법이 정한 휴게시간 조차 보장받지 못하는 경우가 많다. 노동자의 휴게시간 보다 고객의 요구를 처리하는 것이 먼저라는 기업(조직)의 인식과 관행, 나아가 업무매뉴얼들 때문이다.

이러한 긍정적 요소들이 어느 정도 현장에서 실현될 것인가의 문제는 아직 남아있다. 기업의 기본적인 인식의 변화 없이 불가능할 수도 있고, 소규모 업체에서는 적극적인 예방 조치를 기대하기 어려울 수도 있다. 감정노동자 스스로 자신의 권리를 체득하고 실현할 수 있는 적극적이고 능동적인 태도에만 기대해서는 어려울 수 있다. 기업주들의 인식이 바뀌는 것과 더불어 정부의 적극적인 노력이 뒷받침 되어야 할 것으로 보인다.

3. 조사 배경 및 필요성

1) 감정노동자 보호법의 전면시행에 따른 아산시 감정노동실태의 파악

감정노동자들이 겪는 고통이 사회적 문제로 제기되기 시작한 것은 10년 도 더 된 일이다. 이러한 논의들을 바탕으로 2018년 감정노동자 보호법이 10월부터 전면시행되었다. 하지만 아산시에서는 감정노동의 현황과 감정노동자들의 노동실태에 대한 조사·연구가 체계적으로 이뤄지지 못해 왔다. 2017년 아산시가 선문대학교 노동정책연구소에 위탁·실시한 「아산시 공공/민간부문 감정노동자 실태조사」가 전부라 할 수 있다. 동 연구는 아산시의 공공부문 뿐만 아니라 민간부문에서 종사하는 감정노동자를 대상으로 했다는 점에서 시사하는 바가 크다. 표본의 추출 및 선정 과정의 한계는 있었지만 연구를 통해 몇 가지의 정책대안을 제시하고 있다.

위 연구에서 밝힌 정책 대안을 요약해 보면 다음과 같다. 첫 번째로 감정노동자들의 직무 스트레스를 완화하기 위해서는 △감정과 표정관리에 대한 지나친 강요를 완화할 필요성 △직무담당자와 고객의 상호 호의와 협조가 동반되어야 한다는 점 △노동자 인권보호를 위해 기업(조직)의 모니터링에 있어 필요한 요소와 불필요한 요소를 구분해야 한다는 점 △인격모독, 부당한 인사고과 반영은 철폐되어야 한다는 점 △근무환경과 노동여건의 개선의 필요성 등을 제시했다.

두 번째 ‘감정노동으로 인한 심리적 영향’에 대한 대안으로 △병가 사용의 제도적 보장 △일·가정 양립을 위한 지원 △직장내 관찰제도의 인권침해적 요소의 제거 △공적조치의 매뉴얼 마련 △직장문화 개선 및 휴식 프로그램의 운영 등을 제안하고 있다.

세 번째로는 보다 적극적인 조치로서 △노동자 인권 보호에 관한 법률 마련 △내부고발 및 형사고발제도의 도입 △민원사항이나 불만사항, 권익보호 조치, 피해구제 등에 대한 매뉴얼 마련 등을 제시한 바 있다.

이러한 연구는 감정노동자들이 직접 경험하는 정서적, 심리적 불편감이나 고통의 실태를 파악했다는 점에서 긍정적이다. 하지만, 공공부문 및 민간부문 전체를 포괄하여 공통점과 차이점 등을 분석하기에는 표본의 크기가 작다는 점에서 한계가 있다. 또한 공공부문과 민간부문 감정노동자들의 업무특성 등을 충분히 드러내기에는 어려운 점이 있었는데 이는 동 연구 자체의 한계라기 보다는 조사·연구를 위한 물적 토대가 형성되지 못하고 있는 현실을 반영하는 것으로 보인다.

본 실태조사는 일차적으로 공공부문의 감정노동 실태를 파악하고자 한다. 또한 감정노동이 노동자에게 어떤 심리적·정서적 영향을 미치고 그 결과 스트레스 및 우울 등 정신건강의 영향정도를 밝혀 보고자 한다.

2) 아산시 공공부문 감정노동 현황에 대한 분석

본 실태조사는 아산시 공공부문의 감정노동을 중심으로 다루고 있다. 민간부문을 포함한 조사·연구가 되기 위해서는 선행되는 몇 가지의 조사·분석이 필요하다. 예를 들어 아산시 감정노동자의 분포, 사업체의 특징(규모, 산업 및 직종분류, 지역별 현황 등), 감정노동자 보호법 시행 이전과 시행 후의 기업 내 제도적 변화 등을 들 수 있다. 이를 통해 민간부문 감정노동실태를 보다 체계적이고 객관적으로 살펴볼 수 있을 것이다. 따라서 이는 이후 과제로 남겨두고자 한다.

채준호 등(2018)은 「전주시 소속 감정노동 종사자 실태조사 및 개선방안」에서 공공부문 감정노동의 특징을 밝히고 있는데 그 중 일부를 인용해 보면 다음과 같다.

- ① 공공행정 영역은 합리성과 효율성의 중시로 공공부문에서의 감정노동 개념은 저평가되거나 또는 부차적인 것으로 여겨진다.
- ② 공공부문의 경우 직업 안정성이 높고 임금 등 사회적 처우에서 민간부문보다 만족도가 높지만 그런 이유로 감당해야할 직무스트레스에 대한 인정 수준이 낮고 기득권층으로 인식되어 심리적 어려움을 더 경험한다.
- ③ 인사상 불이익을 우려해 악성 민원조차 조용히 넘어가고 참는 경우가 많다.
- ④ 공공행정 서비스 수행자들은 상황에 따른 고객응대 교육을 받지 않으며 감정노동의 정도를 알지 못하고 예상하지도 못한 채 감정노동을 수행하기도 한다.

공공부문과 민간부문 감정노동 실태를 체계적으로 고찰한 연구와 논문들은 많지 않다. 따라서 위와 같은 공공행정 서비스를 담당하는 노동자들의 감정노동 특징을 현실적으로 검증하기는 어렵다. 하지만, 공공행정이라는 점에서 살펴본다면 위와 같은 예측은 충분히 가능해 보인다. 따라서 본 실태조사에서는 이러한 점들을 감안하여 공공부문 감정노동 실태를 보다 구체적으로 드러내고자 한다.

3) 감정노동자에 대한 실질적인 대안 마련을 위한 정책과제 도출

나아가 본 실태조사는 노동자들이 직접 이야기하는 정책과제들에 귀 기울이고자 한다. 노동과정에서 스스로 느끼고 바라는 정책들을 통해 이후 아산시가 감정노동자들의 실질적인 권리 확보와 환경 개선에 있어 어떤 노력을 기울여야 하는지 살펴보고자 한다.

4. 감정노동을 바라보는 관점에 대해

1) 감정노동에 대한 다양한 관점들

김종우·김왕배(2016)는 「감정노동 담론의 경합과 공존 : 의미연결망을 통한 유형분석을 중심으로」에서 국내에서 생산된 감정노동 관련 텍스트들을 토대로 감정노동에 대해 다양한 시각들이 어떻게 교차하고 있는지 검토하고 있다. 국내 논문이나 조사연구 결과, 미디어, 기업의 감정노동 관련 매뉴얼, 노동계의 주의주장 등의 텍스트들을 분석하여 감정노동과 관련한 담론이 어떻게 형성되고 있는지를 살펴보고 있다.

이러한 의미연결망을 토대로 감정노동에 대한 국내 담론 유형을 크게 세 가지로 분류하여 제시하였다. 첫 번째는 감정노동의 젠더적 성격을 강조하는 성 인지적 담론이다. 이는 감정노동자의 젠더적 특성을 중심으로 노동시장 내에서 상대적 약자라고 할 수 있는 미숙련, 비정규직 여성근로자를 감정노동자로 고용하는 경향에 대한 비판적 인식에서 출발한다고 한다.

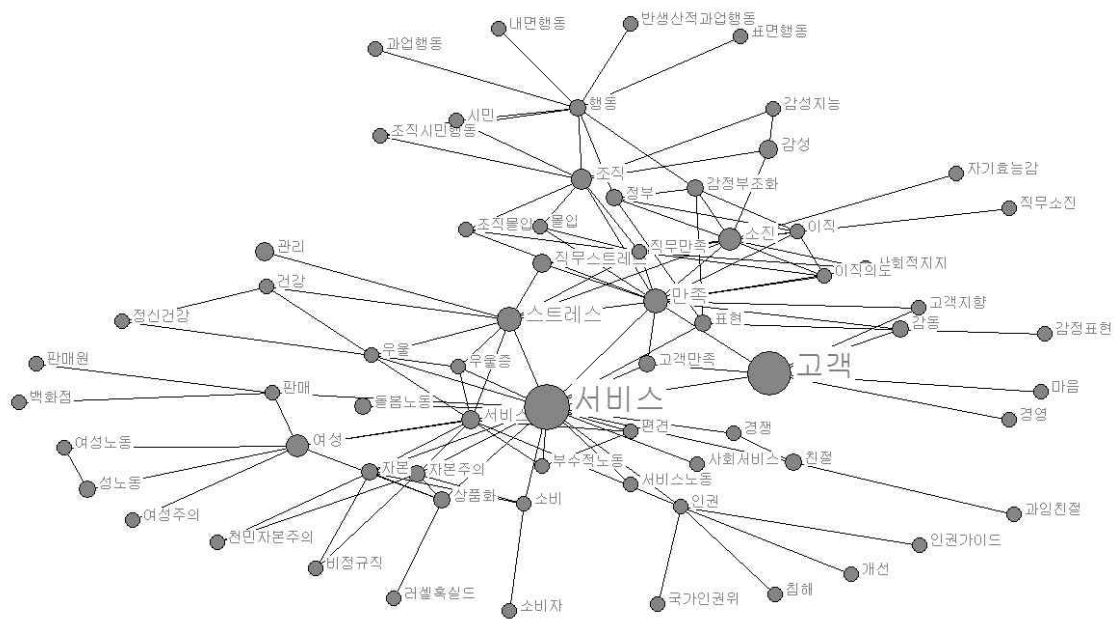


그림 2 감정노동 관련 텍스트 분석으로 살펴본 의미연결망(김우종·김왕배 2016)

두 번째는 정치경제적 담론이다. 이 경우 소비자와 노동자, 기업으로 이어지는 구조적 관계에 더 많은 관심을 갖는다. 정치경제적 담론은 감정노동을 둘러싼 행위자 사이의 관계가 합리적인 소통을 전제로 이어지지 않고 위계와 서열로 이루어진 수직적인 구조 내에서 불평등을 재생산하고 있다는 점에 주목한다. 이 정치경제적 담론유형은 감정노동의 핵심이 ‘소비자-노동자’간의 문제가 아니라 기업과 시장, 노동시장의 유연화와 고용불안정, 경영자와 노동자의 문제라는 점을 강조하고 있다고 밝혔다.

마지막으로는 경영담론이다. 경영담론은 성인지적 담론, 정치경제적 담론과 달리 감정노동이 조직의 이윤에 가져올 수 있는 긍정적 측면이나 감정노동의 효과적 수행을 위한 전략, 직무수행 방식 등을 중점적으로 논의한다. 이 담론은 감정노동을 기업 및 조직 경영합리성의 측면과 노동의 효과적 관리, 고객만족경영과 연관하여 서술하고 있다.

이러한 분석과 연구결과는 감정노동을 바라보는 관점이 다양하다는 것을 보여준다. 이러한 관점의 다양성은 감정노동과 그로인해 발생하는 여러 문제들에 대한 대안에도 영향을 줄 수밖에 없다. 예를 들어 감정노동자가 경험하는 심리적·정서적 고통에 대해 정치경제적 담론의 관점에서는 당장의 치료(치유)에서 나아가 그 원인을 구조적인 문제로부터 찾

을 것이다. 반면 경영담론의 관점에서는 직무수행 방식이나 교육훈련의 부족에서 원인을 찾을 수 있다. 따라서 “감정노동”을 어떻게 바라보는가는 문제의 원인과 대안을 구성하는데 있어 매우 중요한 기준이 될 수 있다.

2) 감정노동은 노사관계에서 중립지대에 놓여 있지 않다.

‘갑질’, ‘블랙 컨슈머’, ‘진상고객’, ‘악성민원인’ 등은 감정노동과 거의 동시에 등장하는 말이다. 이러한 말들에는 몇가지의 본질적 문제들을 가린다. 그 중 하나가 ‘사용자 : 감정노동을 하는 노동자’라는 측면이다. 감정노동에 대한 문제를 소비자나 민원인, 혹은 고객과 노동자를 대비시켜 양자간에 발생하는 것으로 바라보게 하여 기업(조직)의 강제나 책임 등이 드러나지 않게 만든다. 나아가 기업(조직)은 마치 노동자를 보호해 주는 주체로 비춰진다. 감정노동자 보호법에 녹아져 있는 관점도 이와 다르지 않다.

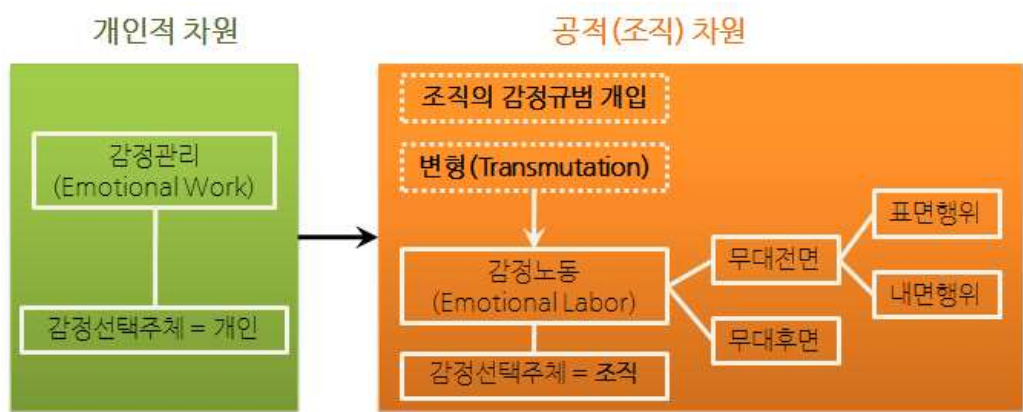


그림 3 혹실드의 감정노동모델. 김종우·김왕배(2016) 재인용

혹실드는 개인적 차원의 일상적인 감정관리가 공적인 작업장 내의 감정 노동으로 전이되는 과정을 설명하면서 “변형”이라는 연결고리를 제시한다(혹실드, 2009). 개인의 감정 관리가 조직이 제시하는 감정규범에 의해 변형되고, 조직의 의도에 부여된 감정규범을 통해 감정을 통제하며 작업장에서 감정노동을 수행하게 된다(김종우·김왕배, 2016)는 것이다. 즉, 변형은 인간 감정을 상품화하는 과정이기도 한 것이다. 이렇게 상품화되는 과정에서 인간이 어떤 감정을 갖는가에 대한 통제권은 기업(조직)으로 넘어간다. 감정노동자는 진상고객이나 악성민원인을 만나기 이전단계, 즉 고용관계가 성립됨과 동시에 자기감정의 통제권을 잃는다.

때로 기업은 ‘감정노동을 수행하는 점점노동자들에게 주인의식을 요구한다. 노동자들 스스로가 고객을 만났을 때 기업의 대표와 같은 관리, 경영인의 인식과 정체성을 받아들일 것을 교육시킨다. 그러나 교육내용은 노동자들의 권한이 주어진 주인의식과는 거리가 먼 일방적인 규율 위주로 구성되어 있다. 즉, 현장에서 경험하는 실제 상황, 문제 발생 시의 감정관리에 대한 선택권한 및 자기방어권과 같이 기업규범 차원의 제도적 장치에 대한 내용은 명시되어 있지 않고, 단지 노동자들 개인 차원의 변화를 요청하고 있다....(중략) ...한마디로 기업의 조직과 제도라는 구조적 맥락에서 발생한 점점노동자들의 분노, 불안, 우울과 같은 부정적 정서는 노동자 개개인의 문제로 환원되며, 소비자의 만족과 이윤과 같은 긍정적 효과는 기업으로 귀속된다.’(김종우·김왕배, 2016) 이러한 현실은 이윤이 발생되지 않는다는 점을 제외하면 공공부문에서도 맥락은 크게 다르지 않다. 따라서 기업(조직)은 감정노동을 둘러싼 다양한 문제들에서 중립지역에 존재하는 것이 아니라 적극적인 책임을 갖는 당사자라 할 수 있다.

5. 조사 방법 및 분석 방법

본 실태조사는 아산시 공공부문에 종사하는 고객(민원) 응대 노동자들을 대상으로 하였다. 아산시 공무원, 아산시의 출자출연기관, 위탁기관 등을 대상으로 한다. 조사는 기관방문 및 배포로 이뤄졌으며 자기기입식 설문으로 진행하여 325부를 수거하였으며, 그 중 무응답이 많아 통계분석에 적합하지 않은 2부를 제외한 323부를 분석하였다. 통계의 분석은 SPSS 21로 입력 및 통계처리하였다.

II. 실태조사 결과

1	조사대상자들의 일반적 특징
---	----------------

	구분	응답자(명)	응답자 비율(%)	평균
나이	20대	80	24.8	37.59세
	30대	115	35.7	
	40대	84	26.1	
	50대 이상	43	13.4	
성별	남성	119	36.8	-
	여성	204	63.2	
결혼여부	기혼	190	29.0	-
	미혼	124	38.5	
	기타	8	2.5	
부양가족	없음	78	25.3	1.86명
	1명	43	14.0	
	2명	63	20.5	
	3명	97	31.5	
	4명	22	7.1	
	5명	4	1.3	
	6명	1	0.3	
월평균 임금	100만원미만	2	0.7	221.42만원
	100만원 대	109	35.7	
	200만원 대	149	48.9	
	300만원 대	37	11.5	
	400만원 이상	8	2.5	

표 5 조사대상자의 일반적 특징

조사 대상자들의 일반적인 특징에 대한 요약 결과다. 평균연령은 37.59세였으며 30대가 가장 많은 35.7%였고 다음으로는 40대, 20대의 순으로 나타났다. 성별은 남성이 36.8%, 여성이 63.2%였는데 고객(민원)응대 업무에 종사하는 노동자들 중 상대적으로 여성이 많은 기존의 조사·연구들의 결과와 같았다. 결혼여부에서는 기혼자가 29%, 미혼자가 38.5%였으며 평균 부양가족은 1.86명으로 조사되었다. 평균임금은 221.42만원으로 이를 임금구간으로 볼 때 200만원대가 48.9%로 가장 많았다.

	구분	응답자(명)	응답자 비율(%)	평균
근속년수	1년미만	44	13.6	6.97년
	1년 ~ 5년	141	43.7	
	6년 ~ 10년	72	22.3	
	11년 이상	66	20.4	
근무지	시·분·청	155	49.1	-
	읍·면·동	54	17.1	
	출자출연기관	1	0.3	
	위탁기관	73	23.1	
	기타	33	10.4	
근무형태	주간근무	314	97.5	-
	주간 2교대	3	0.9	
	주야 2교대	2	0.6	
	기타	3	0.9	
고용형태	공무원	178	55.5	-
	공무직	34	10.6	
	계약직(임기제)	37	11.5	
	기간제	6	1.9	
	민간위탁 정규직	41	12.8	
	민간위탁 계약직	22	6.9	
	기타	3	0.9	

표 6 조사대상자의 일반적 특징 2

조사대상자들의 평균 근속년수는 6.97년이었으며 1년 미만이 13.6%, 1년~5년이 43.7%로 가장 많았고, 6년~10년 22.3%, 11년 이상이 20.4%였다. 근무지로는 아산시 본청에서 근무한다는 응답이 49.1%로 가장 많았고, 읍·면·동에서 근무하는 노동자가 17.1%, 위탁기관이 23.1%, 기타가 10.4%였으며 출자출연기관에서 일하는 노동자의 응답률은 매우 낮았다. 근무형태에서는 대부분 주간근무(97.5%)를 한다고 응답했다. 고용형태로는 공무원 55.5%, 공무직 10.6%, 계약직 11.5%, 기간제 1.9%, 민간위탁 정규직 12.8%, 민간위탁 계약직 6.9%였다.

1. 조사도구

감정노동 평가는 안전보건공단의 「한국형 감정노동 측정도구」를 사용하였다. 본 도구는 감정노동을 5개 영역으로 나누어 측정한다. △감정조절의 노력 및 다양성 △고객응대의 과부하 및 갈등 △감정부조화 및 손상 △조직의 감시 및 모니터링 △조직의 지지 및 보호체계 등의 영역이다.

한국형 감정노동 측정도구는 각 영역별로 성별 참고치를 제안하고 있다.

감정노동 하부 요인		정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성 (문항번호 1-5)	남자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여자	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등 (문항번호 6-8)	남자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여자	0 ~ 72.21	72.22 ~ 100
감정부조화 및 손상 (문항번호 9-14)	남자	0 ~ 69.43	69.44 ~ 100
	여자	0 ~ 63.88	63.89 ~ 100
조직의 감시 및 모니터링 (문항번호 15-17)	남자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
	여자	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
조직의 지지 및 보호체계 (문항번호 18-24)	남자	0 ~ 49.99	49.99 ~ 100
	여자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100

본 실태조사에서는 위 참고치를 기준으로 하여 정상군과 위험군의 분포를 분석하였다.

2. 결과의 요약

먼저 감정노동 평가도구에 의한 결과를 요약하면 아래 표와 같다. 감정노동 평가의 각 하부요인 모두 여성에서 고위험군 비율이 상대적으로 많다. 이 같은 결과는 남성에 비해 여성 노동자들이 감정노동에 더 빈번하게 노출된다고 해석할 수 있다.

	구분		응답자(명)	응답자 비율(%)
감정조절의 노력 및 다양성	남성	정상군	77	65.8
		위험군	40	34.2
	여성	정상군	94	47.0
		위험군	106	53.0
고객응대의 과부하 및 갈등	남성	정상군	82	69.5
		위험군	36	30.5
	여성	정상군	124	61.4
		위험군	78	38.6
감정부조화 및 손상	남성	정상군	80	67.8
		위험군	38	32.2
	여성	정상군	117	59.1
		위험군	81	40.9
조직의 감시 및 모니터링	남성	정상군	95	80.5
		위험군	23	19.5
	여성	정상군	134	67.0
		위험군	66	33.0
조직의 지지 및 보호체계	남성	정상군	72	62.1
		위험군	44	37.9
	여성	정상군	94	47.2
		위험군	105	52.8

표 7 감정노동 측정 결과(명, %)

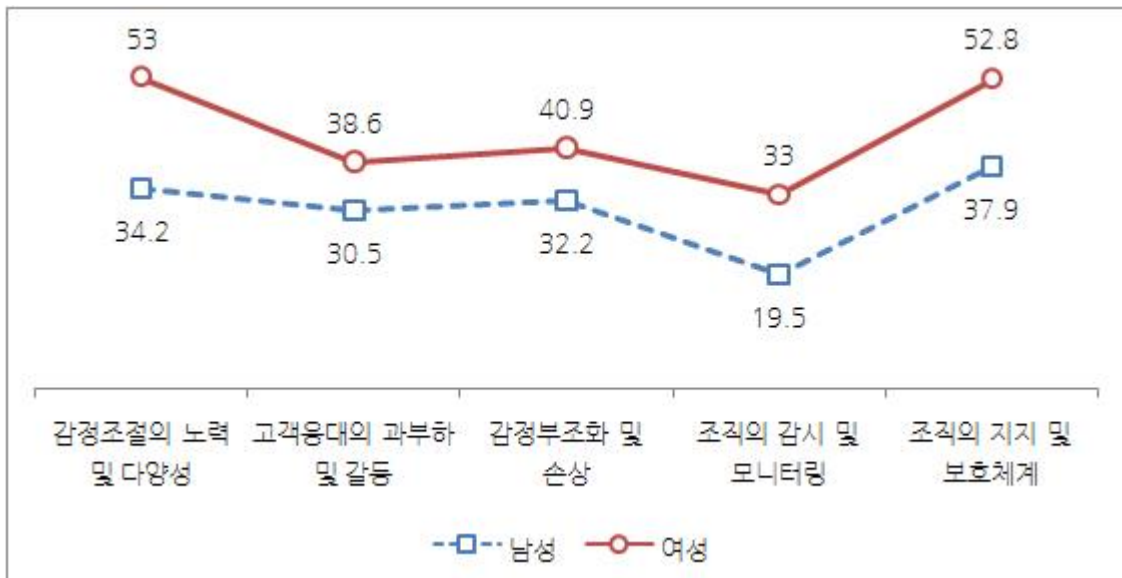


그림 4 감정노동 각 하부영역의 성별 위험군분포(%)

감정조절의 노력 및 다양성은 다음과 같은 질문으로 구성돼 있다. 고객(민원인)을 대할

때 노동자들이 자신의 감정을 어느 정도 조절하고 있는지, 어떤 노력을 기울이고 있는지에 대한 내용으로 구성돼 있다. 여성응답자 중 위험군이 가장 많은 영역이었다.

조직의 지지 및 보호체계에서는 남성과 여성 모두에서 위험군이 높은 비율로 나타났다. ‘조직의 지지 및 보호체계’는 고객(민원인)을 응대하는 과정에서 문제가 발생할 경우 직장이 적절한 조치를 취하고 있는지, 해결을 위한 제도나 절차가 갖춰져 있는지, 직장에서 도움을 주고 있는지, 매뉴얼이 있는지 등을 종합적으로 묻는다. 즉, 고객(민원인)을 응대하는 과정에서 겪는 노동자들의 어려움에 대해 조직이 어느 정도 해결하기 위해 노력하는지에 대한 내용이다. 이 항목에서 위험군이 많다는 의미는 직장이 노동자 보호를 위한 조치들을 마련하지 못했거나 응대과정에서의 고통들이 노동자의 몫으로 전가되고 있음을 의미한다.

3. 하위 영역에 따른 집단별 비교

1) 감정조절의 노력 및 다양성

			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	16	30	18	13	77
		%	76.2	56.6	69.2	76.5	65.8
	위험군	N	5	23	8	4	40
		%	23.8	43.4	30.8	23.5	34.2
여성	정상군	N	33	23	29	8	93
		%	56.9	37.3	51.8	33.3	46.7
	위험군	N	25	38	27	16	106
		%	43.1	62.3	48.2	66.7	53.3

표 8 연령에 따른 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)

감정조절의 노력 및 다양성 항목에서 연령대별로 정상군과 위험군 분포를 살펴본 결과

남성에서는 30대에서 위험군이 가장 많았다. 그 다음으로는 40대 였고 20대와 50대에서는 비슷한 비율을 보였다. 여성에서는 50대에서 위험군이 가장 많았으며, 30대, 40대, 20대 순으로 나타났다.

근무지 별			근무지					전체
			시본청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	46	14	0	11	6	77
		%	63.0	82.4	0	78.6	46.2	65.8
	위험군	N	27	3	0	3	7	40
		%	37.0	17.6	0	21.4	53.8	34.2
여성	정상군	N	38	15	1	29	8	91
		%	46.9	41.7	100.0	51.8	42.1	47.2
	위험군	N	43	21	0	27	11	102
		%	53.1	58.3	0.0	48.2	57.9	52.8

표 9 근무지별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)

감정조절의 노력 및 다양성 항목을 근무지별로 살펴보면, 남성은 ‘기타’에서 여성은 읍·면·동 근무자들에서 위험군이 많았다. ‘기타’는 농업기술센터, 보건소, 복지기관, 사업소, 도서관 등이었다. 여성에서도 이러한 곳에서 근무하는 노동자들의 위험군이 많았다.

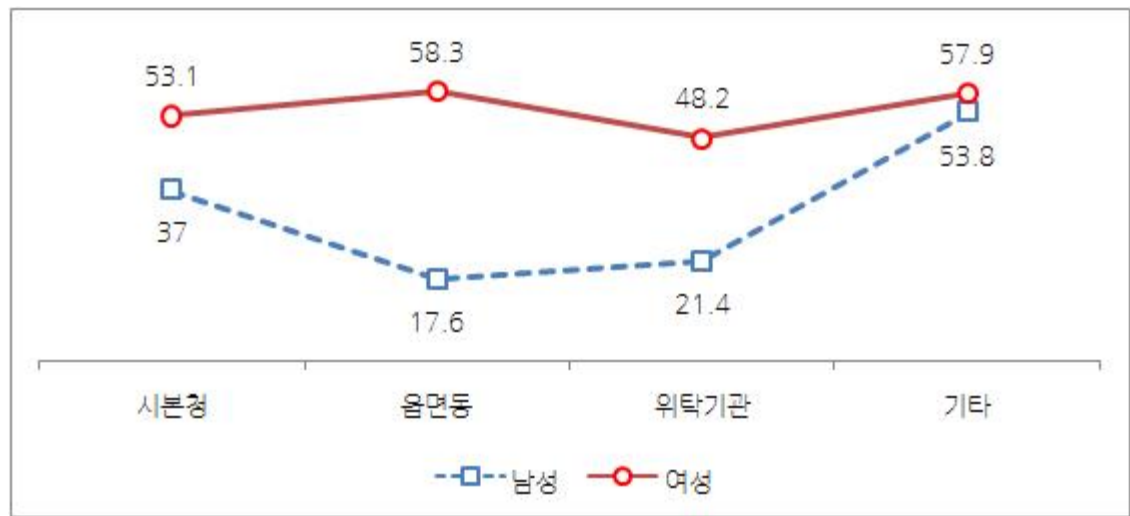


그림 5 근무지별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 위험군 분포(%)

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남성	정상 군	N	53	2	12	1	7	2	0	77
		%	67.9	40.0	63.2	50.0	77.8	66.7	0.0	65.8
	위험 군	N	25	3	7	1	2	1	1	40
		%	32.1	60.0	36.8	50.0	22.2	33.3	100.0	34.2
여성	정상 군	N	48	9	8	2	18	7	2	94
		%	48.5	32.1	47.1	66.7	56.3	41.2	100.0	47.5
	위험 군	N	51	19	9	1	14	10	0	104
		%	51.5	67.9	52.9	33.3	43.8	58.8	0.0	52.5

표 10 고용형태별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)

고용형태에서는 남녀 모두 공무직에 있는 노동자들의 위험군 비율이 높다. 민간위탁 사업장의 경우는 정규직보다는 계약직에서 위험군 비율이 높은 것을 알 수 있다.

근속구간에서는 연령대를 비교한 결과와 비슷하게 나타나고 있다.

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남성	정상군	N	9	28	19	21	77
		%	75.0	57.1	67.9	75.0	65.8
	위험군	N	3	21	9	7	40
		%	25.0	42.9	32.1	25.0	34.2
여성	정상군	N	18	42	19	15	94
		%	56.3	47.7	45.2	39.5	47.0
	위험군	N	14	46	23	23	106
		%	43.8	52.3	54.8	60.5	53.0

표 11 근속구간별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)

본 실태조사에는 고객(민원인) 응대과정에서 발생할 수 있는 상황과 그에 따른 스트레스 정도를 응답하도록 한 항목이 있었다. 이를 감정노동 평가도구 측정 결과와 교차분석하였

다. 감정노동으로 인한 심리적·정서적 고통이나 정신건강상의 악화는 감정노동에 노출되는 빈도와 강도와 상관이 있다고 한다.

감정조절의 노력 및 다양성의 위험군			전혀 없음	월1회 정도	일주1회 정도	하루 이틀에 1회 정도	하루 몇 번 정도	전체
고객의 근거 없는 불만표출	남성	N	4	13	14	9	-	40
		%	25.0	27.7	36.8	64.3	-	34.5
	여성	N	12	49	26	11	7	105
		%	34.3	51.0	59.1	73.3	87.5	53.0
고객의 모욕적인 언행	남성	N	12	12	13	2	-	39
		%	33.3	25.0	56.5	33.3	-	33.9
	여성	N	33	50	13	4	4	104
		%	41.3	61.0	50.0	80.0	100.0	52.8
고객의 부당한 요구	남성	N	7	16	13	3	-	39
		%	22.6	30.8	50.0	60.0	-	33.9
	여성	N	23	54	16	5	6	104
		%	34.3	60.0	59.3	62.5	100.0	52.5
고객에 의한 신체적 폭행	남성	N	36	2	1	-	-	39
		%	33.6	40.0	33.3	-	-	33.9
	여성	N	102	2	0	-	-	104
		%	52.8	66.7	0.0	-	-	52.8
성희롱, 원치않는 신체접촉	남성	N	38	0	1	-	-	39
		%	35.2	0.0	25.0	-	-	33.9
	여성	N	98	5	1	-	-	104
		%	52.7	62.5	33.3	-	-	52.8
고객에 의한 차별	남성	N	26	9	4	-	-	39
		%	32.9	33.3	50.0	-	-	33.9
	여성	N	98	5	1	-	-	104
		%	52.7	62.5	33.3	-	-	52.8

표 12 감정조절의 노력 및 다양성 하위 영역 집단비교(명, %)

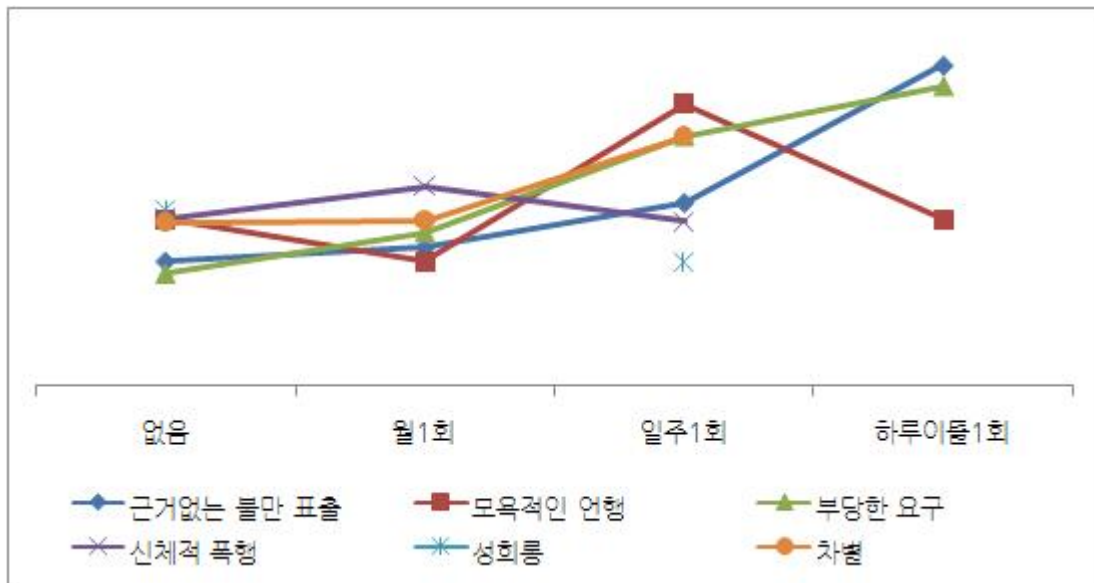


그림 6 고객불량행동과 감정조절의 노력 및 다양성의 위험군 분포(남성응답자)

고객 또는 민원인의 근거 없는 불만 표출, 모욕적인 언행, 부당한 요구나 신체적 폭행, 성희롱을 포함한 원치 않는 신체접촉 행위 등을 편의상 ‘고객불량행동’으로 표현하였다. 이러한 고객불량행동에 얼마나 자주 노출되고 있는지 따라 감정조절의 노력 및 다양성 항목의 남성 응답자 위험군 분포를 나타낸 그림이다. ‘근거 없는 불만 표출’과 ‘부당한 요구’에서 자주 노출될수록 위험군이 증가하고 있음을 알 수 있다.

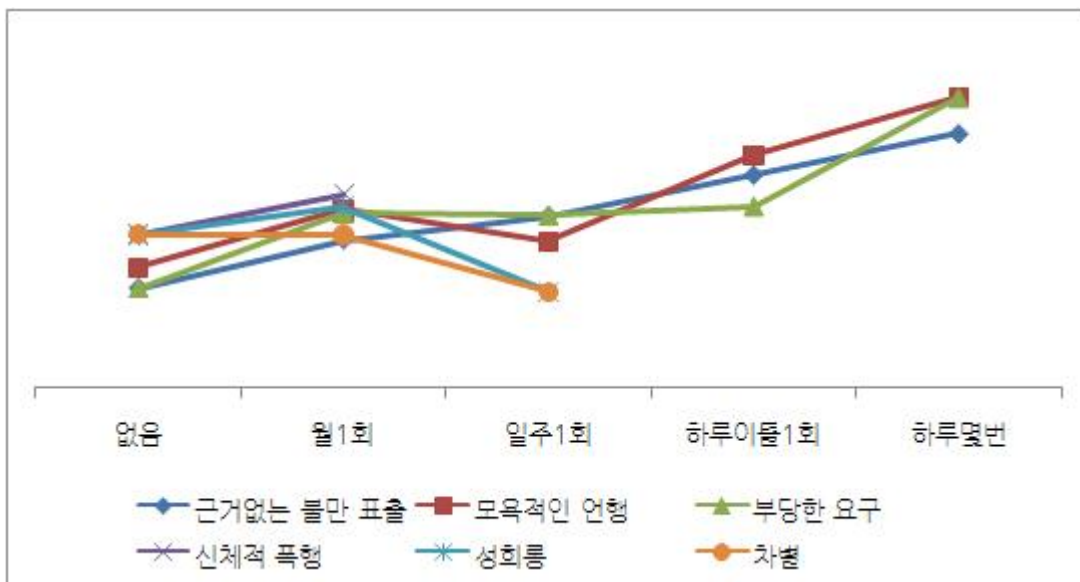


그림 7 고객불량행동과 감정조절의 노력 및 다양성의 위험군 분포(여성응답자)

여성응답자에서는 ‘근거 없는 불만표출’, ‘모욕적인 언행’, ‘부당한 요구’에서 노출빈도가 높을수록 위험군이 증가하고 있다.

2) 고객응대의 과부하 및 갈등

연령대 별			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	16	33	18	15	82
		%	76.2	62.3	69.2	83.3	69.5
	위험군	N	5	20	8	3	36
		%	23.8	37.7	30.8	16.7	30.5
여성	정상군	N	38	31	42	12	123
		%	65.5	50.0	73.7	50.0	61.2
	위험군	N	20	31	15	12	78
		%	34.5	50.0	26.3	50.0	38.8

표 13 연령대별 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 결과(명, %)

연령대에 따라 고객응대의 과부하 및 갈등 항목의 결과를 살펴보면, 남성에서는 30대와 40대에서 위험군이 상대적으로 많으며, 여성에서는 30대와 50대에서 위험군이 많았다. 고객응대의 과부하 및 갈등이란 개인이 감당할 수 없는 정도의 공격적이거나 까다로운 고객(민원인)을 상대해야 하거나 그로 인해 업무 수행에 어려움이 있는 정도를 말한다. 근무지에 따라서는 시본청 근무자에서 위험군이 많았다.

근무지 별			근무지					전체
			시본청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	47	13	0	12	10	82
		%	64.4	76.5	0.0	80.0	76.9	69.5
	위험군	N	26	4	0	3	3	36
		%	35.6	23.5	0.0	20.0	23.1	30.5
여성	정상군	N	44	17	1	46	12	120
		%	55.0	45.9	100.0	79.3	63.2	61.5
	위험군	N	36	20	0	12	7	75
		%	45.0	54.1	0.0	20.7	36.8	38.5

표 14 근무지별 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 결과(명, %)

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남 성	정상군	N	52	4	14	1	7	3	1	82
		%	65.8	80.0	77.8	50.0	77.8	75.0	100.0	69.5
	위험군	N	27	1	4	1	2	1	0	36
		%	34.2	20.0	22.2	50.0	22.2	25.0	0.0	30.5
여 성	정상군	N	52	14	13	3	24	15	2	123
		%	53.1	50.0	72.2	75.0	75.0	83.3	100.0	61.5
	위험군	N	46	14	5	1	8	3	0	77
		%	46.9	50.0	27.8	25.0	25.0	16.7	0.0	38.5

표 15 고용형태별 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 결과(명, %)

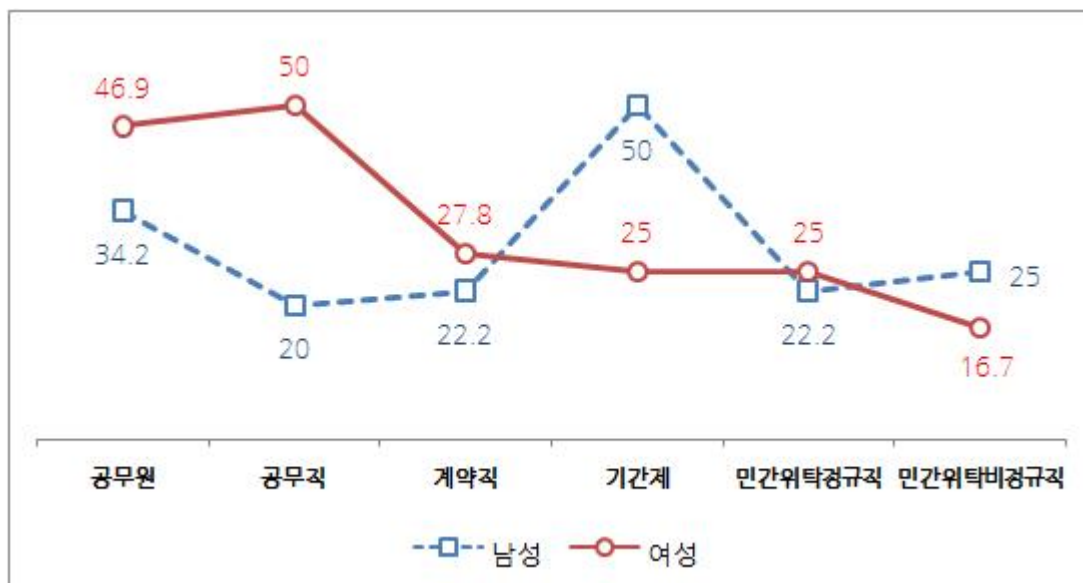


그림 8 고용형태별 고객응대의 과부하 및 갈등항목 남녀의 위험군 분포(%)

고객응대의 과부하 및 갈등항목에서 남녀의 위험군 분포를 나타낸 그림이다. 여성은 공무원직과 공무원에서 위험군이 높게 나타나고 있으며 남성에서는 기간제와 공무원의 순서를 보이고 있다. 감정노동 평가 항목 모두에서 여성 위험군이 상대적으로 많은 편이었으나 그림에서 보는 바와 같이 고용형태별로 살펴본 결과 기간제와 민간위탁 비정규직에서는 남성에서 위험군이 더 많음을 알 수 있다.

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남성	정상군	N	11	29	20	22	82
		%	91.7	59.2	69.0	78.6	69.5
	위험군	N	1	20	9	6	36
		%	8.3	40.8	31.0	21.4	30.5
여성	정상군	N	21	62	24	17	124
		%	65.6	68.9	57.1	44.7	61.4
	위험군	N	11	28	18	21	78
		%	34.4	31.1	42.9	55.3	38.6

표 16 근속구간별 고객응대의 과부하 및 갈등항목 결과(명, %)

근속구간에서는 남성은 1년~5년 구간의 응답자에서 위험군이 많았으며, 여성에서는 11년 이상에서 위험군이 많았다. 여성의 경우 근속이 오래될수록 위험군이 증가하는 경향을 보인다.

고객응대의 과부하 및 갈등항목			전혀 없음	월1회 정도	일주1회 정도	하루 이틀에 1회 정도	하루 몇 번 정도	전체
고객의 근거 없는 불만표출	남성	N	1	7	17	10	1	36
		%	6.3	14.6	45.9	66.7	100.0	30.8
	여성	N	2	39	19	9	8	77
		%	5.7	39.8	43.2	60.0	100.0	38.5
고객의 모욕적인 언행	남성	N	7	7	18	2	2	36
		%	19.4	14.3	81.8	33.3	66.7	31.0
	여성	N	15	42	13	3	4	77
		%	18.5	50.6	50.0	60.0	100.0	38.7
고객의 부당한 요구	남성	N	2	11	18	3	2	36
		%	6.3	21.2	72.0	60.0	100.0	31.0
	여성	N	12	40	15	4	6	77
		%	17.4	44.4	55.6	50.0	100.0	38.5

고객에 의한 신체적 폭행	남성	N	31	3	2	-	-	36
		%	28.4	75.0	66.7	-	-	31.0
	여성	N	75	2	0	-	-	77
		%	61.5	33.3	100.0	-	-	38.7
성희롱, 원치않는 신체접촉	남성	N	33	1	2	-	-	36
		%	30.3	33.3	50.0	-	-	31.0
	여성	N	71	5	1	-	-	61.3
		%	37.8	62.5	33.3	-	-	38.7
고객에 의한 차별	남성	N	17	13	5	1	-	36
		%	21.5	46.4	62.5	100.0	-	31.0
	여성	N	34	29	5	2	7	77
		%	29.8	46.0	50.0	66.7	77.8	38.7

표 17 고객불량행동과 고객응대의 과부하 및 갈등 위험군 분포(명, %)

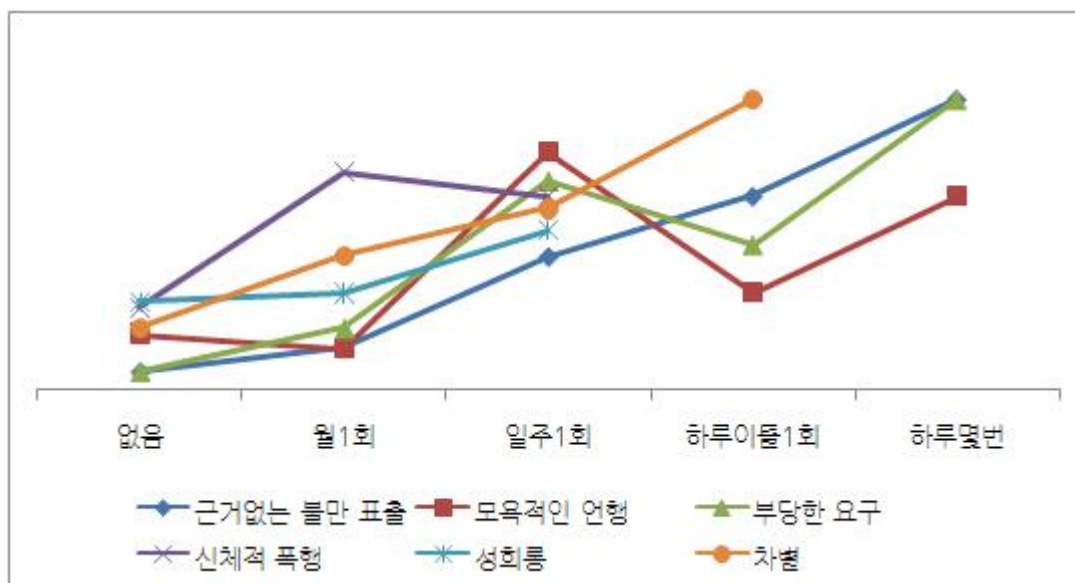


그림 9 고객불량행동과 고객응대의 과부하 및 갈등 위험군변화(남성응답자)

고객응대의 과부하 및 갈등 위험군이 고객불량행동 경험의 빈도에 따른 증감을 나타낸 그림이다. 그림에서 보는 바와 같이 남성의 경우 ‘근거 없는 불만 표출’, ‘고객에 의한 차별’, ‘성희롱’ 등에서 노출빈도에 따라 위험군이 증가하는 것을 볼 수 있다.

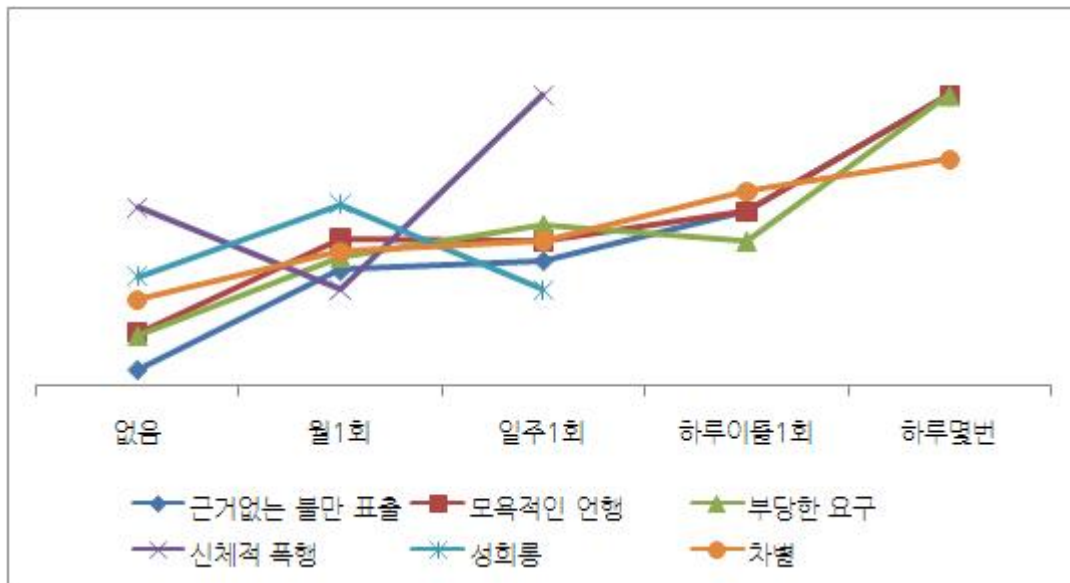


그림 10 고객불량행동과 고객응대의 과부하 및 갈등 위험군 변화(여성응답자)

여성응답자에서는 ‘근거 없는 불만 표출’, ‘모욕적인 언행’, ‘부당한 요구’, ‘차별’의 노출빈도에 따라 위험군이 증가하고 있다.

3) 감정부조화 및 손상

연령대 별			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	17	30	18	15	80
		%	71.0	56.6	69.2	83.3	67.8
	위험군	N	4	23	8	3	38
		%	19.0	43.4	30.8	16.7	32.2
여성	정상군	N	37	33	34	12	116
		%	63.8	55.0	61.8	50.0	58.9
	위험군	N	21	27	21	12	81
		%	36.2	45.0	38.2	50.0	41.1

표 18 감정부조화 및 손상 항목 결과(명, %)

감정부조화 및 손상 항목에는 고객 또는 민원인을 응대하면서 자존심이 상하거나 자신의 감정을 표현하지 못함으로써 발생하는 손상, 퇴근 후까지 손상된 감정이 남아 있는 등의

내용들로 구성되어 있다. 앞의 다른 하위 영역에서와 같이 남성에서는 30대가 여성은 50대에서 위험군 비율이 높았다.

근무지 별			근무지					전체
			시본청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	46	13	0	13	8	80
		%	62.2	76.5	0.0	86.7	66.7	67.8
	위험군	N	28	4	0	2	4	38
		%	37.8	23.5	0.0	13.3	33.3	32.2
여성	정상군	N	37	19	1	46	13	116
		%	47.3	54.3	100.0	79.3	68.4	60.7
	위험군	N	41	16	0	12	6	75
		%	52.6	45.7	0.0	20.7	31.6	39.3

표 19 근무지별 감정부조화 및 손상 항목 분포(명, %)

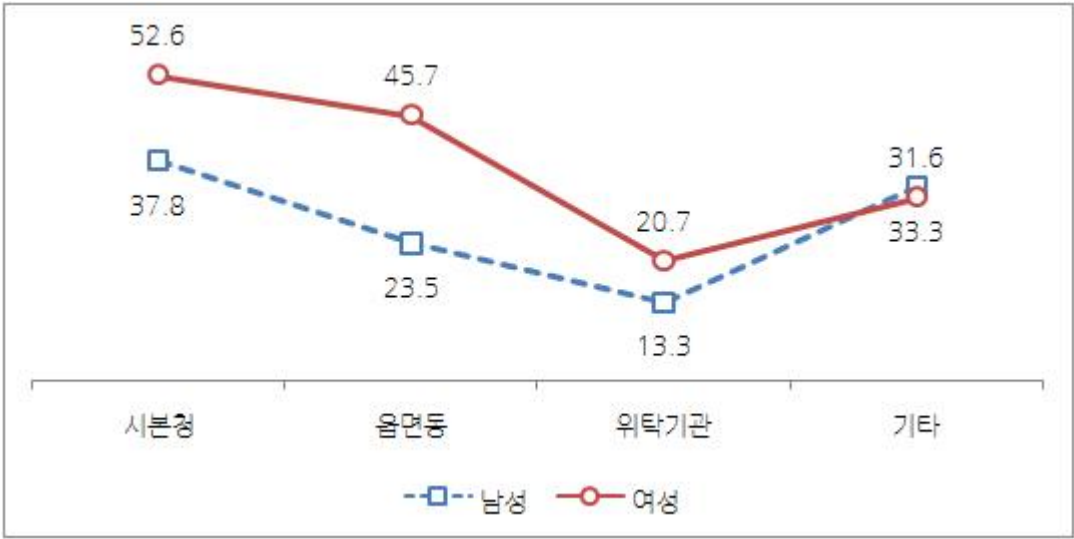


그림 11 근무지별 감정부조화 및 손상 항목 위험군 분포(%)

감정부조화 및 손상 항목 위험군의 분포를 근무지별로 살펴보면, 시본청과 읍·면·동에서 근무하는 노동자들에서 많았다. 농업기술원, 복지센터, 도서관 등의 기타에서 근무하는 노동자들의 경우 남녀 모두에서 위험군 비율이 다소 높게 나타나고 있다.

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남 성	정상군	N	50	3	13	1	9	3	1	80
		%	64.1	60.0	68.4	50.0	100.0	75.0	100.0	67.8
	위험군	N	28	2	6	1	0	1	0	38
		%	35.9	40.0	31.6	50.0	0.0	25.0	0.0	32.2
여 성	정상군	N	50	8	12	3	29	12	2	116
		%	52.1	30.8	66.7	75.0	90.6	66.7	100.0	59.2
	위험군	N	46	18	6	1	3	6	0	80
		%	47.9	69.2	33.3	25.0	9.4	33.3	0.0	40.8

표 20 고용형태별 감정부조화 및 손상 항목 결과(명, %)

고용형태별로 보면, 앞의 다른 항목에서와 같이 공무직으로 근무하는 노동자들에서 감정부조화 및 손상 항목의 위험군 비율이 많았다.

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남 성	정상군	N	10	32	18	20	80
		%	83.3	65.3	60.0	74.1	67.8
	위험군	N	2	17	12	7	38
		%	16.7	34.7	40.0	25.9	32.2
여 성	정상군	N	25	55	20	17	117
		%	78.1	62.5	50.0	44.7	59.1
	위험군	N	7	33	20	21	81
		%	21.9	37.5	50.0	55.3	40.9

표 21 근속구간별 감정부조화 및 손상 항목 결과(명, %)

근속구간에서는 남성은 1년~5년, 여성은 11년 이상에서 위험군이 많았다. 앞의 다른 하위 영역들과 비슷한 분포를 보인다.

감정부조화 및 손상			전혀 없음	월1회 정도	일주1회 정도	하루 이틀에 1회 정도	하루 몇 번 정도	전체
고객의 근거 없는 불만표출	남성	N	1	7	16	13	1	38
		%	6.3	14.9	42.1	86.7	100.0	32.5
	여성	N	5	38	21	10	6	80
		%	14.7	39.2	47.7	71.4	85.7	40.8
고객의 모욕적인 언행	남성	N	3	13	16	3	3	38
		%	8.6	26.5	69.6	50.0	100.0	32.8
	여성	N	21	35	19	1	4	80
		%	26.6	42.2	76.0	25.0	100.0	41.0
고객의 부당한 요구	남성	N	2	15	15	4	2	38
		%	6.5	28.8	57.7	80.8	100.0	32.8
	여성	N	17	31	19	5	5	80
		%	25.0	38.2	73.1	62.5	100.0	40.8
고객에 의한 신체적 폭행	남성	N	33	3	2	-	-	38
		%	30.6	60.0	66.7	-	-	32.8
	여성	N	79	1	-	-	-	80
		%	41.4	33.3	-	-	-	41.0
성희롱, 원치않는 신체접촉	남성	N	35	1	2	-	-	38
		%	32.1	33.3	50.0	-	-	32.8
	여성	N	75	4	-	-	-	80
		%	41.1	57.1	-	-	-	41.0
고객에 의한 차별	남성	N	20	12	5	1	-	38
		%	25.3	42.9	62.5	100.0	-	32.8
	여성	N	32	34	6	1	7	80
		%	28.3	54.8	60.0	50.0	87.5	41.0

표 22 고객불량행동과 감정부조화 및 손상항목 남녀 위험군 분포(명, %)

고객불량행동의 노출빈도에 따른 감정부조화 및 손상 항목의 위험군 분포를 나타낸 표다.

남녀 응답자 각각에서 노출빈도에 따르는 위험군 분포를 살펴보자.

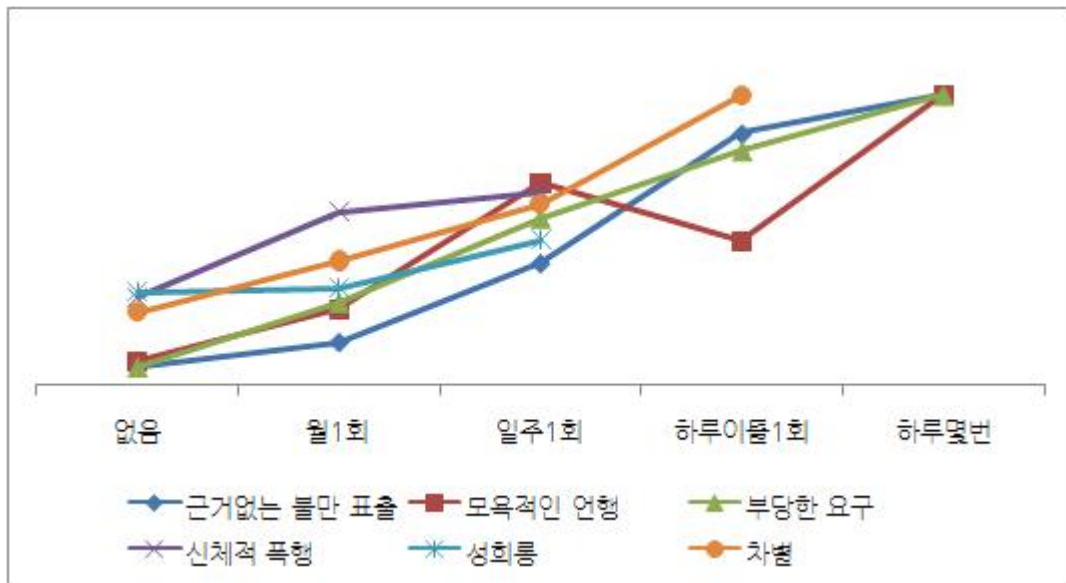


그림 12 고객불량행동과 감정부조화 및 손상항목 위험군 변화(남성응답자)

고객불량행동의 노출빈도에 따라 남성응답자 위험군의 변화를 보면, ‘모욕적인 언행’을 제외한 모든 불량행동 노출 빈도에 따라 위험군이 증가하는 경향을 보인다. 고객불량행동이 감정상에 손상을 일으킬 수 있다고 추론해 볼 수 있다.

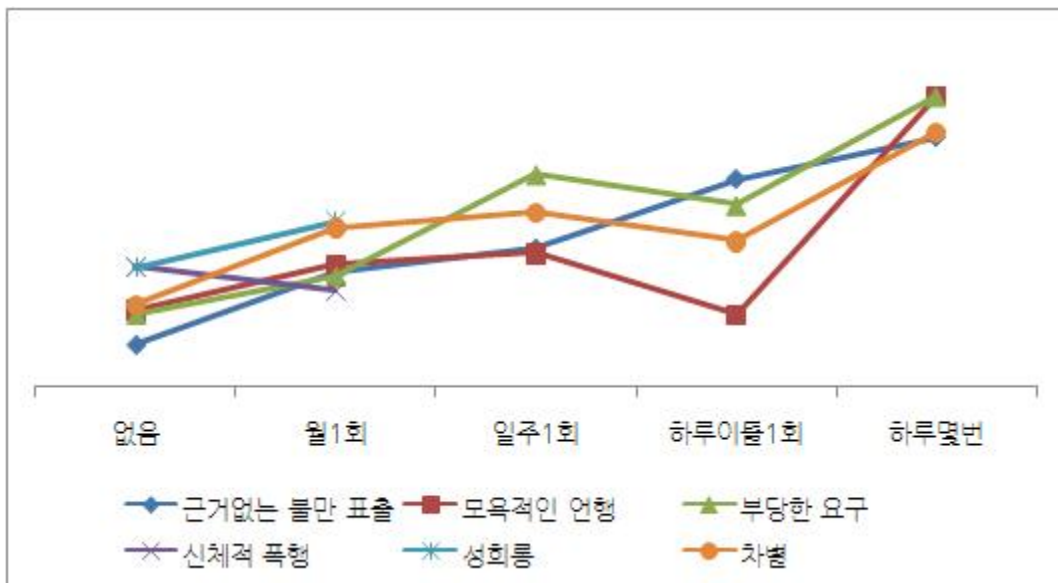


그림 13 고객불량행동과 감정부조화 및 손상항목 위험군 변화(여성응답자)

여성응답자에서는 ‘근거 없는 불만표출’, ‘부당한 요구’, ‘차별’의 노출빈도에 따라 감정부조화 및 손상 항목 위험군이 증가하고 있다.

4) 조직의 감시 및 모니터링

연령대 별			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	20	39	20	16	95
		%	95.2	73.6	76.9	88.9	80.5
	위험군	N	1	14	6	2	23
		%	4.8	26.4	23.1	11.1	19.5
여성	정상군	N	43	36	37	17	133
		%	74.1	60.0	66.1	68.2	66.8
	위험군	N	15	24	19	8	66
		%	25.9	40.0	33.9	32.0	33.2

표 23 연령대에 따른 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)

조직의 감시 및 모니터링 항목은 직장의 요구대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당하거나 고객의 평간가 업무성과나 인사고과에 영향을 주는 경우, 고객 응대에 문제가 발생했을 때 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는 경우를 의미한다. 즉, 직장에 의한 감시와 인사고과 반영, 부당한 처우 등을 포괄하고 있다. 그 결과를 살펴보면, 남성과 여성 모두 30대에서 위험군이 많았다.

근무지 별			근무지					전체
			시본청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	59	10	0	15	11	95
		%	79.7	58.8	0.0	100.0	91.7	80.5
	위험군	N	15	7	0	0	1	23
		%	20.3	41.2	0.0	0.0	8.3	19.5
여성	정상군	N	52	19	1	40	17	129
		%	65.0	51.4	100.0	72.7	85.0	66.8
	위험군	N	28	18	0	15	3	64
		%	35.0	48.6	0.0	27.3	15.0	33.2

표 24 근무지별 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)

근무지에 따라 조직의 감시 및 모니터링 항목에서 위험군 분포를 살펴본 결과 앞선 결과들과 동일하게 읍·면·동에서 근무하는 노동자들에서 위험군이 많았으며 그 다음으로는 시 본청의 근무자 순이었다. 위탁기관의 경우에는 남성에서는 이 항목 위험군이 없었으나 여성에서는 27.3%가 위험군에 속했다.

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남 성	정상군	N	57	5	18	1	9	4	1	95
		%	73.1	100.0	94.7	50.0	100.0	100.0	100.0	80.5
	위험군	N	21	-	1	1	-	-	-	23
		%	26.9	-	5.3	50.0	-	-	-	19.5
여 성	정상군	N	56	22	13	4	26	11	1	133
		%	57.1	75.9	76.5	100.0	83.9	61.1	100.0	67.2
	위험군	N	42	7	4	-	5	7	-	65
		%	42.9	24.1	23.5	-	16.1	38.9	-	32.8

표 25 고용형태별 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)

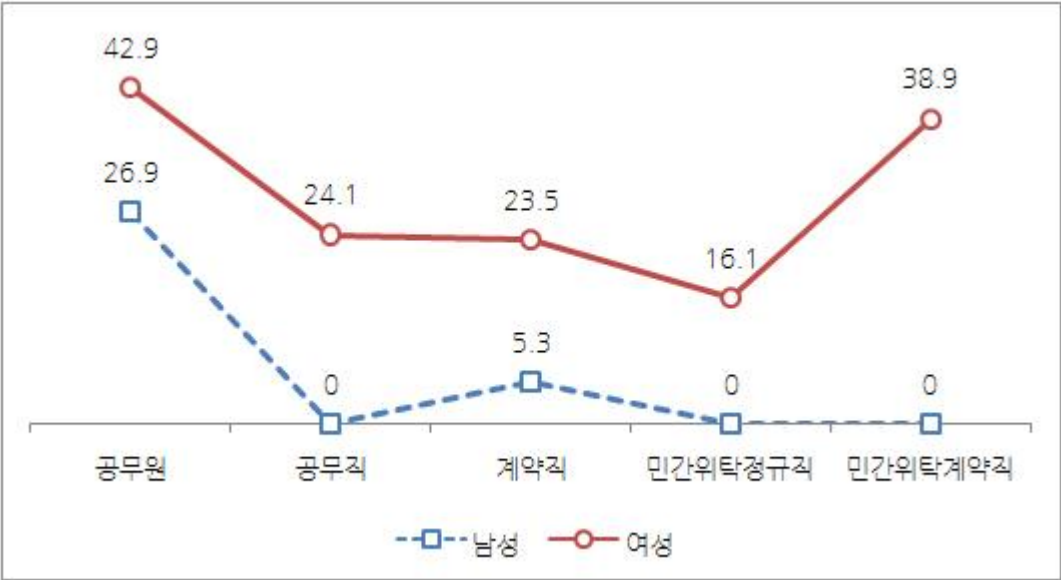


그림 14 고용형태별 조직의 감시 및 모니터링 항목 위험군 분포(%)

조직의 감시 및 모니터링 항목 위험군이 고용형태별로는 어떻게 나타나고 있는지를 볼 수 있는 그림이다. 그림에서 보는 바와 같이 공무원에서 남녀 모두 높은 비율을 보인다.

특이한 점은 그 외 공무원, 계약직, 민간위탁정규직, 민간위탁계약직 등에서 남녀의 위험군 분포가 확연히 다를 수 있다. 남성응답자에 비해 여성응답자들이 조직의 감시나 모니터링에 실제 더 많이 노출되었거나 그럴 것이라고 인식하는 것이다.

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남성	정상군	N	11	41	24	19	95
		%	91.7	83.7	80.0	70.4	80.5
	위험군	N	1	8	6	8	23
		%	8.3	16.3	20.0	29.6	19.5
여성	정상군	N	24	63	28	19	134
		%	80.0	69.2	68.3	50.0	67.0
	위험군	N	6	28	13	19	66
		%	20.0	30.8	31.7	50.0	33.0

표 26 근속구간 별 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)

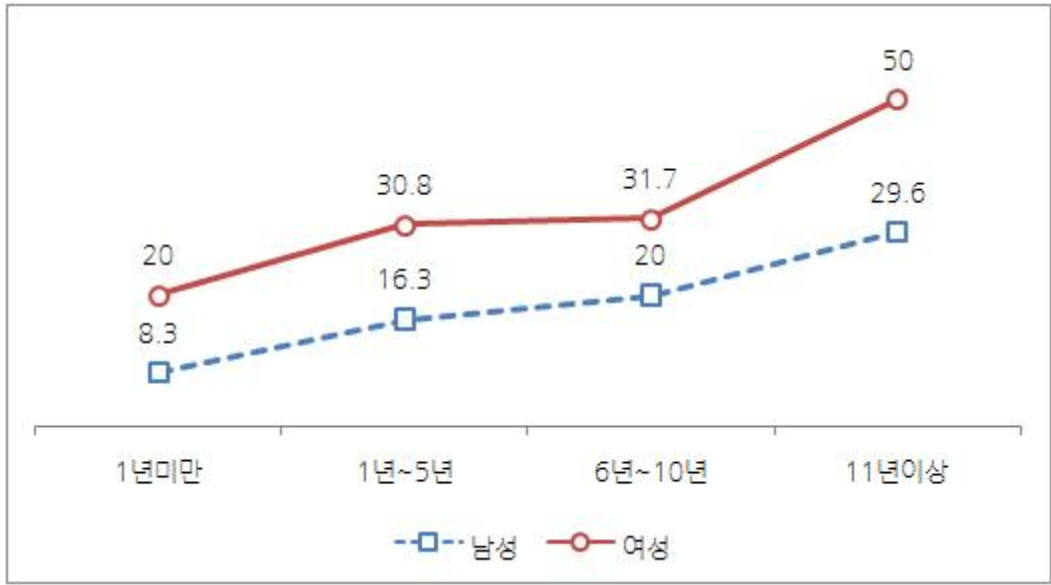


그림 15 근속구간 별 조직의 감시 및 모니터링 항목 위험군 변화(%)

조직의 감시 및 모니터링 위험군의 근속구간별 분포를 보면, 남녀 모두 동일하게 근속이 오래될수록 위험군 비율이 많아지고 있다. 남녀간의 비율의 차이는 있지만 동일한 방향으로 증가한다. 이는 근속기간이 길수록 조직의 감시나 모니터링에 대한 인식이 크고 그로

인한 고통이나 어려움도 더 많다고 할 수 있다.

조직의 감시 및 모니터링			전혀 없음	월1회 정도	일주1회 정도	하루 이틀에 1회 정도	하루 몇 번 정도	전체
고객의 근거 없는 불만표출	남성	N	1	7	8	6	1	23
		%	6.3	14.9	21.1	40.0	100.0	19.7
	여성	N	4	32	16	8	4	64
		%	12.5	32.0	37.2	53.3	50.0	32.3
고객의 모욕적인 언행	남성	N	1	9	7	4	2	23
		%	2.9	18.4	30.4	66.7	66.7	19.8
	여성	N	19	25	15	2	3	64
		%	24.4	30.1	57.7	40.0	75.0	32.7
고객의 부당한 요구	남성	N	-	9	10	3	1	23
		%	-	17.3	38.5	60.0	50.0	19.8
	여성	N	12	32	13	4	4	65
		%	17.9	35.6	48.1	50.0	66.7	32.8
고객에 의한 신체적 폭행	남성	N	18	3	2	-	-	23
		%	16.7	60.0	66.7	-	-	19.8
	여성	N	63	1	-	-	-	64
		%	32.6	33.3	-	-	-	32.5
성희롱, 원치않는 신체접촉	남성	N	19	1	3	-	-	23
		%	17.4	33.3	75.0	-	-	19.8
	여성	N	61	3	1	-	-	65
		%	32.8	37.5	33.3	-	-	33.0
고객에 의한 차별	남성	N	9	9	5	-	-	23
		%	11.4	32.1	62.5	-	-	19.8
	여성	N	31	22	4	1	7	65
		%	27.7	34.9	40.0	33.3	77.8	33.0

표 27 고객불량행동과 조직의 감시 및 모니터링 위험군 분포(명, %)

고객불량행동과 조직의 감시 및 모니터링 항목의 고위험군과의 관계를 살펴본 결과 거의 모든 고객불량행동의 노출빈도에 따라 위험군이 증가하는 것을 볼 수 있다. 그 원인을 정확하게 분석하기는 어렵지만, 고객 또는 민원인의 불량행동으로 인해 오히려 노동자들이 감시와 모니터링의 대상이 되고, 부당한 처우를 경험한다고 예측할 수 있다.

5) 조직의 지지 및 보호체계

연령대 별			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	16	34	13	9	72
		%	76.2	65.4	50.0	52.9	62.1
	위험군	N	5	18	13	8	44
		%	23.8	34.6	50.0	47.1	37.9
여성	정상군	N	23	29	28	13	93
		%	39.7	46.8	52.8	52.0	47.0
	위험군	N	35	33	25	12	105
		%	60.3	53.2	47.2	48.0	53.0

표 28 연령대별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)

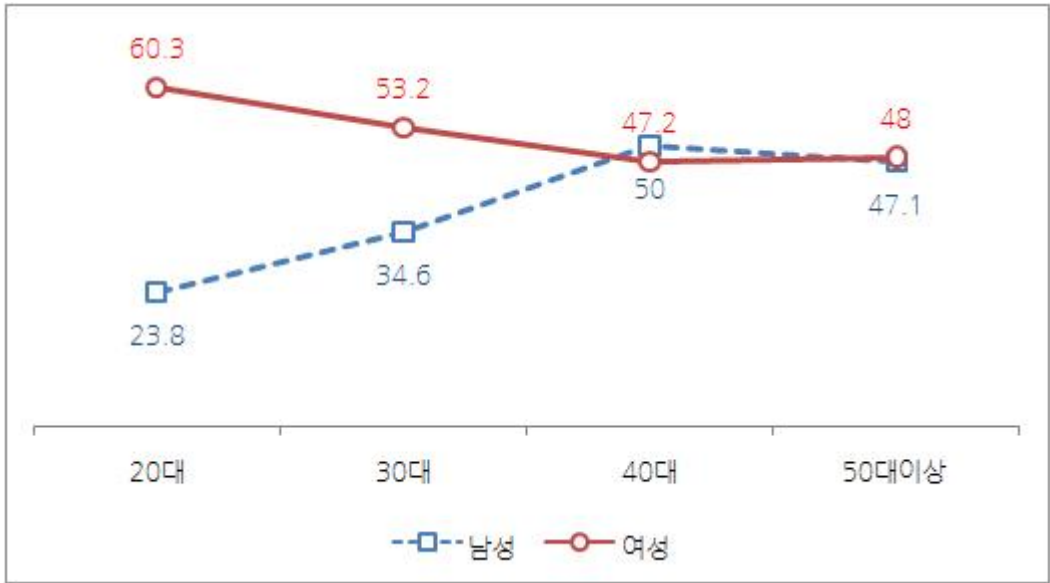


그림 16 연령대별 조직의 지지 및 보호체계 항목 위험군 변화(%)

조직의 지지 및 보호체계 위험군이 연령대별로 어떻게 나타나는지 살펴보면, 남성은 연령이 높아질수록, 여성은 연령이 낮을수록 위험군이 많았다. 남성은 나이가 많을수록 조직이 노동자들을 보호할 수 있는 체계나 문화, 자원이 없다고 인식하며, 여성은 나이가 적을수록 그렇게 인식하고 있다. 이 항목은 노동자들이 인식하는 정도뿐만 아니라 실제 관련한 매뉴얼이나 보호자원이 없는 경우 모두를 포함한다. 앞에서 언급한 바 있는 전주시 감정노동 실태를 다룬 채준호 등(2018)이 밝힌 공공부문의 감정노동의 특징과 같다고 할 수 있다. 즉, 공공부문은 의례히 대민업무를 해야 하는 상황에 놓여 있어 직장(조직)은 별도의 교육이나 대응지침, 매뉴얼 등이 없다고 예상할 수 있다.

근무지 별			근무지					전체
			시본청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	42	14	0	10	6	72
		%	56.8	82.4	0.0	71.4	54.5	62.1
	위험군	N	32	3	0	4	5	44
		%	43.2	17.6	0.0	28.6	45.5	37.9
여성	정상군	N	39	16	0	27	10	92
		%	48.1	45.7	0.0	47.4	52.6	47.7
	위험군	N	42	19	1	30	9	101
		%	51.9	54.3	100.0	52.6	47.4	52.3

표 29 근무지별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)

근무지에 따라 조직의 지지 및 보호체계 항목의 정상군 및 위험군의 분포다. 남성은 기타에서, 여성은 응답자가 극히 적었던 출자출연기관을 제외하면 읍·면·동 근무자에서 위험군이 많았다. 감정노동 평가에서 전반에서 특이한 점은 읍·면·동 근무자에서 남녀 위험군 비율이 매우 상이하게 나타난다는 점이다. 이러한 결과의 원인은 다양하게 예상해 볼 수 있다. 읍·면·동의 경우 남녀 노동자 모두 고객 또는 민원인을 응대해야 하지만, 상대적으로 여성 노동자가 더 많이, 다 자주 응대하는 조건일 수 있다. 또는 업무 자체가 상이해서 나타나는 현상일 수 있다. 이유가 무엇이든 최일선에서 민원인을 접촉할 수밖에 없는 읍·면·동의 노동자들의 처우를 개선하고 보호할 수 있는 조치는 반드시 필요해 보인다. 위탁기관과 기타에 근무하는 노동자들 역시 비슷한 상황에 놓여 있다고 볼 수 있다.

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남 성	정상군	N	42	3	16	2	6	2	1	72
		%	53.8	75.0	84.2	100.0	66.7	66.7	100.0	62.1
	위험군	N	36	1	3	-	3	1	-	44
		%	46.2	25.0	15.8	-	33.3	33.3	-	37.9
여 성	정상군	N	38	18	12	1	17	5	2	93
		%	38.4	66.7	75.0	33.3	53.1	27.8	100.0	47.2
	위험군	N	61	9	4	2	15	13	-	104
		%	61.6	33.3	25.0	66.7	46.9	72.2	-	52.8

표 30 고용형태별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)

고용형태별 조직의 지지 및 보호체계 항목의 결과다. 공무원인 노동자들에서 상대적으로 위험군이 많았다. 민간위탁의 경우 여성에서 매우 높은 비율의 위험군이 있는데 그 중 계약직의 경우에는 72.2%가 위험군에 속했다. 민간위탁 계약직으로 근무하는 여성노동자들을 보호해 줄 조직 내 자원이나 지침 등이 거의 없다고 볼 수 있는 수준이다.

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남 성	정상군	N	10	34	16	12	72
		%	83.3	69.4	57.1	44.4	62.1
	위험군	N	2	15	12	15	44
		%	16.7	30.6	42.9	55.6	37.9
여 성	정상군	N	21	38	17	18	94
		%	65.6	43.2	41.5	47.4	47.2
	위험군	N	11	50	24	20	105
		%	34.4	56.8	58.5	52.6	52.8

표 31 근속구간별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)

근속구간에서는 앞에서 다룬 조직의 감시 및 모니터링과 흡사한 결과가 나왔다. 근속이

오래될수록 위험군이 증가하는 경향을 보인다.

조직의 지지 및 보호체계			전혀 없음	월1회 정도	일주1회 정도	하루 이틀에 1회 정도	하루 몇 번 정도	전체
고객의 근거 없는 불만표출	남성	N	5	13	17	8	1	44
		%	31.3	28.9	44.7	53.3	100.0	38.3
	여성	N	11	57	23	7	6	104
		%	31.4	58.2	53.5	50.0	75.0	52.5
고객의 모욕적인 언행	남성	N	9	17	14	1	2	43
		%	25.7	36.2	60.9	16.7	66.7	37.7
	여성	N	36	45	16	3	4	104
		%	45.0	55.6	61.5	60.0	100.0	53.1
고객의 부당한 요구	남성	N	8	19	12	2	2	43
		%	26.7	37.3	46.2	40.0	100.0	37.7
	여성	N	29	54	12	7	3	105
		%	42.6	60.0	46.2	87.5	50.0	53.0
고객에 의한 신체적 폭행	남성	N	40	3	0	0	0	43
		%	37.7	60.0	0.0	0.0	0.0	37.7
	여성	N	100	3	1	0	0	104
		%	51.8	100.0	100.0	0.0	0.0	52.8
성희롱, 원치않는 신체접촉	남성	N	41	2	0	0	0	43
		%	38.3	66.7	0.0	0.0	0.0	37.7
	여성	N	95	6	3	0	0	104
		%	51.1	75.0	100.0	0.0	0.0	52.8
고객에 의한 차별	남성	N	25	15	3	0	0	43
		%	32.5	53.6	37.5	0.0	0.0	37.7
	여성	N	45	45	7	2	5	104
		%	39.8	72.6	70.0	66.7	55.6	52.8

표 32 고객불량행동과 조직의 지지 및 보호체계 남녀 위험군 분포(명, %)

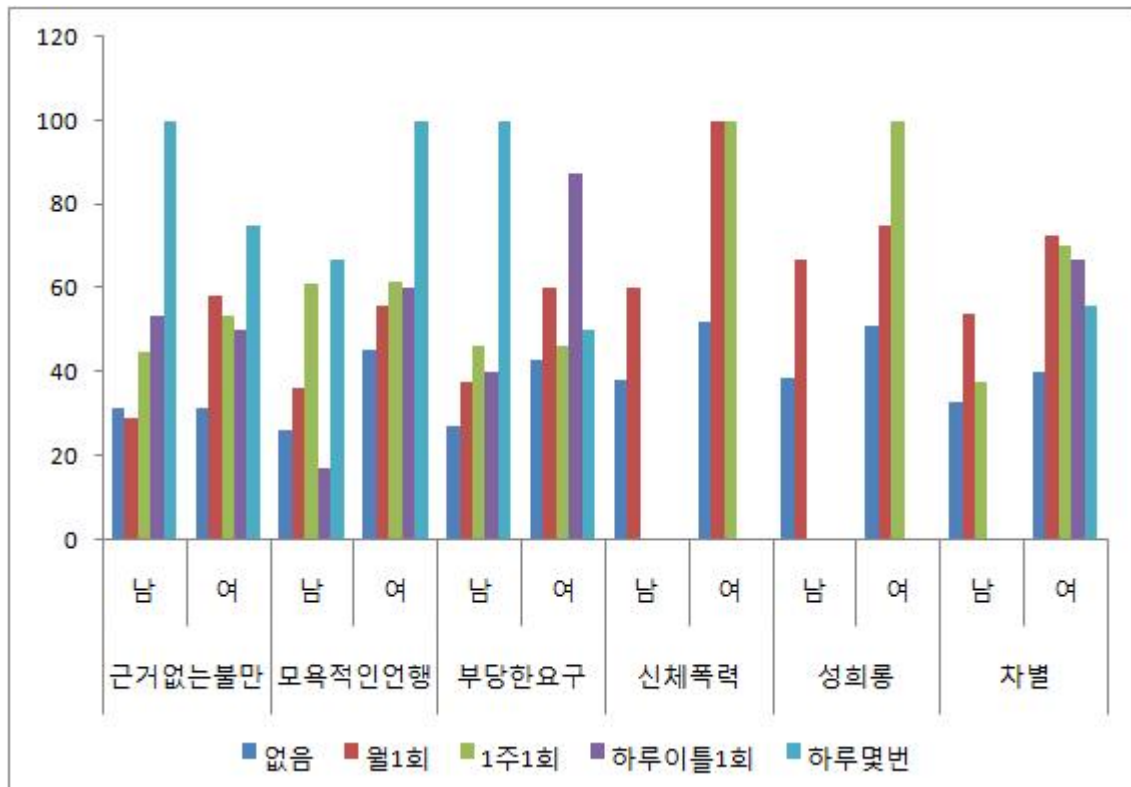


그림 17 고객불량행동 노출빈도에 따른 조직의 지지 및 보호체계 항목 위험군 분포

조직의 지지 및 보호체계가 어떻게 작동되고 있는가를 확실하게 보여줄 수 있는 지표가 고객불량행동이다. 고객 또는 민원인들이 부당하거나 모욕적인 행동을 보일 때, 폭력이나 성희롱 등이 자행될 때 조직의 보호자원은 적극적으로 가동되어야만 한다. 표와 그림에서 보는 바와 같이 고객불량행동의 노출빈도가 많을수록 조직의 지지 및 보호체계의 위험군도 증가하는 경향을 보인다.

4. 소결

한국형 감정노동 평가도구를 활용하여 응답자들의 감정노동 실태를 조사한 결과는 몇가지로 요약된다. 첫째, 남성 노동자에 비해 여성 노동자에서 위험군 비율이 상대적으로 높았다. 이는 업무의 특성, 노출빈도, 노출강도 모두를 포함할 수 있다. 특히 한국사회에서 감정노동은 ‘여성’의 업무로 인식되는 경향이 강하다. 앞서 살펴본 바 있는 감정노동 담론에 대한 연구에서 “성인지적 담론”의 문제의식과 맞닿아 있다.

국가인권위원회가 발간한 감정노동자 인권가이드가 여성 노동자를 구체적으로 지칭하고 있다는 점은 감정노동이 여성을 넘어서서 ‘여성성’을 담지하고 있음을 보여준다. 가이드에서는 다수의 사업주들이 여성이 남성에 비해 상냥하다고 인식하고 있으며 이 때문에 여성노동자를 더 선호한다고 명시하고 있다. 사업주 대상의 조사결과에서도 “여성은 남성에 비해 친절하고 상냥하다.”는 여성성의 일반화된 관념을 여성과 감정노동을 결합할 수 있는 친화적 요인으로 지목하고 있다(김종우·김왕배 2016 재인용) 좀 더 나아가 고객이나 민원인의 입장에서 여성노동자가 남성노동자에 비해 상대하기 쉽고, 때로는 하급자나 아랫사람으로 대하기 쉽다는 가부장제적 태도를 가질 수 있다. 근본적인 해결은 논외로 하더라도 업무배치 과정만으로도 이러한 점은 일부 개선할 수 있다.

두 번째로는 앞서 언급한 바와 같이 읍·면·동에서 근무하는 노동자들의 감정노동 위험군이 상대적으로 많다는 점이다. 민원업무가 상대적으로 많은 요인도 있지만, 그만큼 인원이 부족한 원인일 수도 있다. 세 번째로는 고용형태에서는 공무원에서 남녀 모두 위험군이 높은 경향을 보인다. 마지막으로 민간위탁에서 정규직에 비해 계약직에서 위험군이 많이 관찰되고 있는데 구체적인 원인은 추가적인 조사가 필요하지만 이 역시 대안이 필요하다.

1. 직무스트레스 측정도구

직무스트레스 측정도구는 안전보건공단에서 기존의 연구와 스트레스 측정도구 등을 통해 직무스트레스 요인을 영역별로 선별·통합하여 한국인 근로자의 직무스트레스 평가에 알맞도록 구성한 장세진 등(2005)의 ‘한국형 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale : KOSS)’ 단축형을 사용하였다.

KOSS 및 KOSS-SF는 노동자의 직무스트레스 관리를 위한 상대적인 평가도구로서 집단에 대한 평가를 위해 주로 사용한다. 따라서 개인에 대한 절대적인 평가도구가 아니라는 점을 유의하여 사용하여야 한다.

개발 당시 각 소 항목별 참고치를 제시하였는데 이는 전국 근로자의 4분위수를 제시한 것으로 검사에 응한 노동자의 직무스트레스가 대략 어떤 범위에 포함되는가를 비교할 수 있다. 아래는 남녀 각각의 KOSS-SF의 참고치다.

항 목	참고치			
	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
직무요구	41.6이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4이상
직무자율	41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상
관계갈등	-	33.3이하	33.4~44.4	44.5이상
직무불안정	33.3이하	33.4~50.0	50.1~66.6	66.7이상
조직체계	41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상
보상부적절	33.3이하	33.4~55.5	55.6~66.6	66.7이상
직장문화	33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상
총점	42.4이하	42.5~48.4	48.5~54.7	54.8이상

표 33 KOSS-SF 남성 참고치

항 목	참고치			
	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
직무요구	50.0이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7이상
직무자율	50.0이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7이상
관계갈등	-	33.3이하	33.4~44.4	44.5이상
직무불안정	-	33.3이하	33.4~50.0	50.1이상
조직체계	41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상
보상부적절	44.4이하	44.5~55.5	55.6~66.6	66.7이상
직장문화	33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상
총점	44.4이하	44.5~50.0	50.1~55.6	56.0이상

표 34 KOSS=SF 여성 참고치

본 실태조사에서는 측정도구 전체를 사용하지 않고 직무요구와 직무자율은 원문 그대로 사용하고 조직체계와 보상부적절 등은 대표되는 문항을 선별하여 사용하였다. 또한 한국 성인의 중앙값을 기준으로 이하인 경우 정상군으로 기준을 넘어서는 경우는 스트레스 군으로 분류하였다.

2. 결과의 요약

	구분		응답자(명)	응답자 비율(%)
직무요구	남성	정상군	58	49.2
		스트레스군	60	50.8
	여성	정상군	92	45.5
		스트레스군	110	54.5
직무자율	남성	정상군	70	59.8
		스트레스군	47	40.2
	여성	정상군	137	68.5
		스트레스군	63	31.5

표 35 직무스트레스의 직무요구 및 직무자율 결과(명, %)

표에서 보는 바와 같이 직무요구에서 남성응답자는 50.8%, 여성응답자에서는 54.5%가

스트레스 군에 해당했다. 직무요구는 일이 많아서 시간이 부족하거나 업무량이 이전에 비해 현저히 증가한 경우, 휴식 여부, 여러 가지 일을 동시에 해야 하는 경우를 말하며, 이 점수가 높을수록 위험군에 속한다. 응답자 절반 이상은 과도한 과업으로 인해 스트레스 상황에 놓여 있다.

직무자율은 업무가 창의력을 필요로 하는지, 높은 수준의 기술이나 지식이 필요한지, 업무에 대한 결정권한이 주어지는지, 업무량을 스스로 조절할 수 있는지를 살핀다. 그 결과 남성은 40.2%, 여성은 31.5%가 스트레스 군에 속했다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다.	20	6.2	6.3
그렇지 않다.	132	40.9	41.4
그렇다.	125	38.7	39.2
매우 그렇다.	42	13.0	13.2
합계	319	98.8	100.0
무응답	4	1.2	
합계	323	100.0	

표 36 업무수행에 필요한 자원이 제공되는지 여부(명, %)

직무스트레스를 유발하는 요인 중 하나인 조직의 자원 제공 여부에 대한 응답결과다.

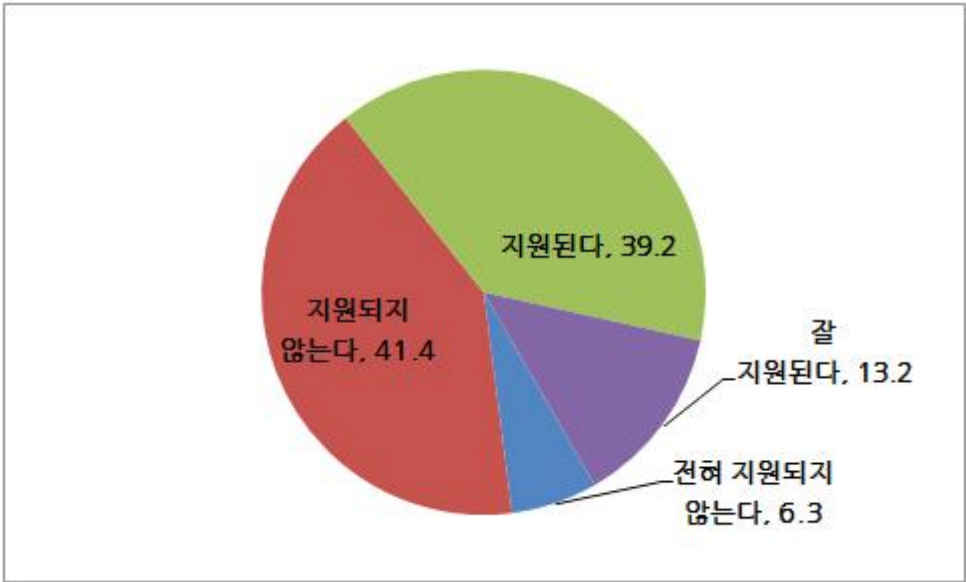


그림 18 조직의 자원 지원여부(%)

업무수행에 필요한 인원이나 공간, 시설, 장비, 훈련 등이 지원된다는 응답은 52.4%였으

며, 지원되지 않는다는 응답은 약 47.5%였다. 업무수행에 필요한 자원들이 부족하거나 지원되지 않을 경우 노동자들은 직무스트레스 뿐만 아니라 불필요한 시간을 사용할 수밖에 없게 되고 감정을 써야 하는 상황이 발생한다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다.	27	8.4	8.4
그렇지 않다.	193	59.8	60.3
그렇다.	83	25.7	25.9
매우 그렇다.	17	5.3	5.3
합계	320	99.1	100.0
무응답	3	0.9	
	323	100.0	

표 37 부서간 업무협조 정도(명, %)

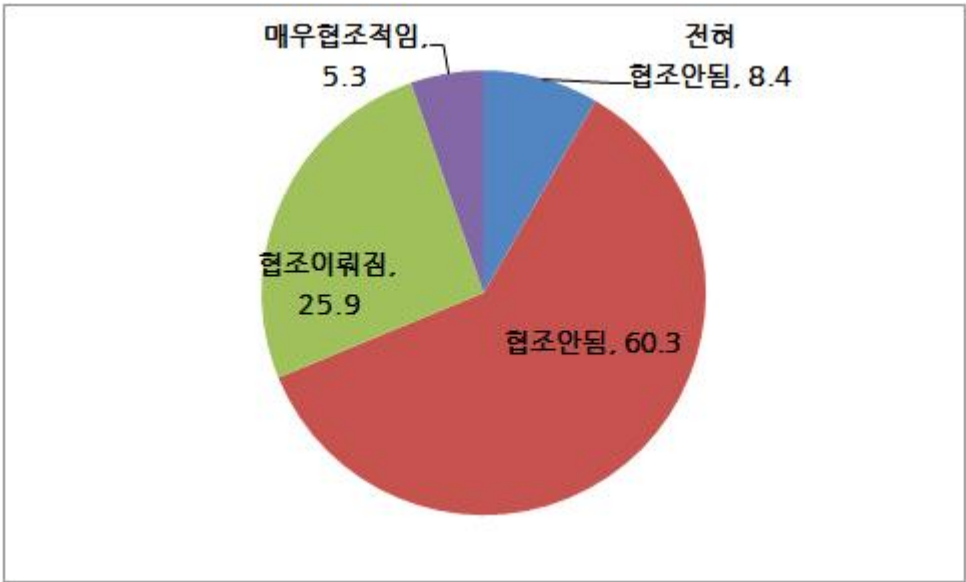


그림 19 부서간 업무협조 정도(%)

응답자가 속한 부서와 타 부서간에 마찰이 없고 업무협조가 잘 이뤄지고 있는지에 대한 응답 결과다. 부서간 마찰 또는 업무 협조는 스트레스를 가중 시키는 요인 중 하나다. 결과에서 보면, 부서간 협조가 이뤄지지 않거나 미흡하다는 응답이 68.7%였다. 조직내의 모든 업무와 과제들은 상호 연결돼 있으며, 부서간의 협조와 지원이 없이는 효율성을 기대하기 어렵다. 나아가 함께 일하는 노동자들간의 관계를 악화시키는 요인이 되기도 한다. 노동자들은 고객 및 민원인을 응대하면서도 같은 조직 내에서도 애쓰면서 일해야 하는 상황에 놓인다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다.	14	4.3	4.3
그렇지 않다.	166	51.4	51.6
그렇다.	118	36.5	36.6
매우 그렇다.	24	7.4	7.5
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	0.3	
	323	100.0	

표 38 의견 반영의 기회(명, %)

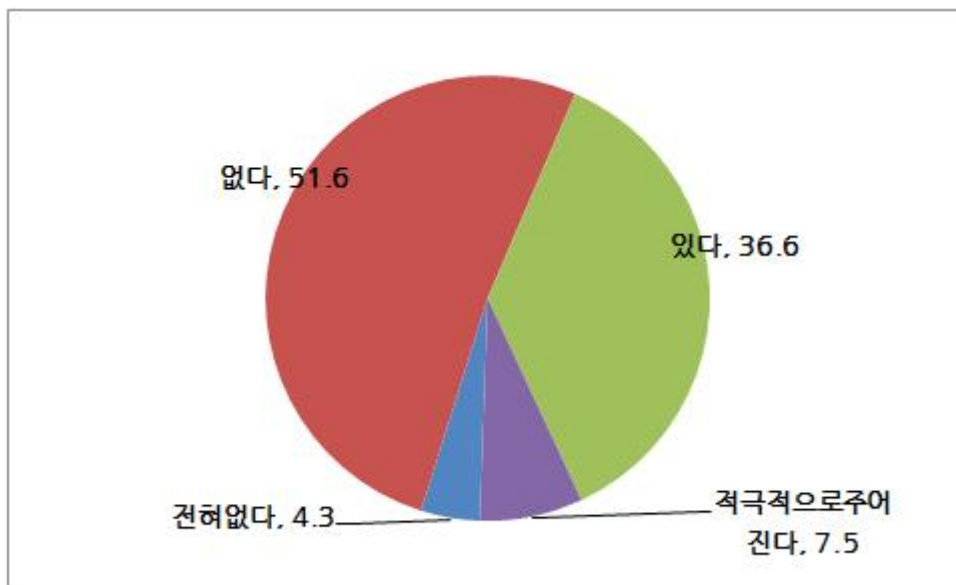


그림 20 의견반영의 기회와 통로(%)

일에 대해 자신의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 조직으로부터 제공되고 있는지에 대한 응답결과다. 의견반영의 기회나 통로가 없다는 응답이 55.9%로 있다는 응답보다 많았다. 업무를 수행하는 동안 업무와 관련한 자신의 생각과 의견을 적극적으로 피력할 수 있는 기회나 통로는 자존감을 높이고 자발성을 향상하는데 도움이 된다. 반대로 일방적인 지시에 의해서만 업무가 진행된다면 수행과정에서 노동자들은 강한 스트레스를 경험한다.

조직의 자원 분배와 지원, 부서 간 협조, 의견 반영의 기회와 통로 등은 모두 조직체계와 관련한 항목들이다. 즉, 조직이 갖고 있는 체계가 직무스트레스를 강화하거 감소시키는 요소를 갖고 있는지를 보여준다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다.	14	4.3	4.4
그렇지 않다.	188	58.2	59.1
그렇다.	103	31.9	32.4
매우 그렇다.	13	4.0	4.1
합계	318	98.5	100.0
무응답	5	1.5	
	323	100.0	

표 39 조직의 개인에 대한 존중과 신임정도(명, %)

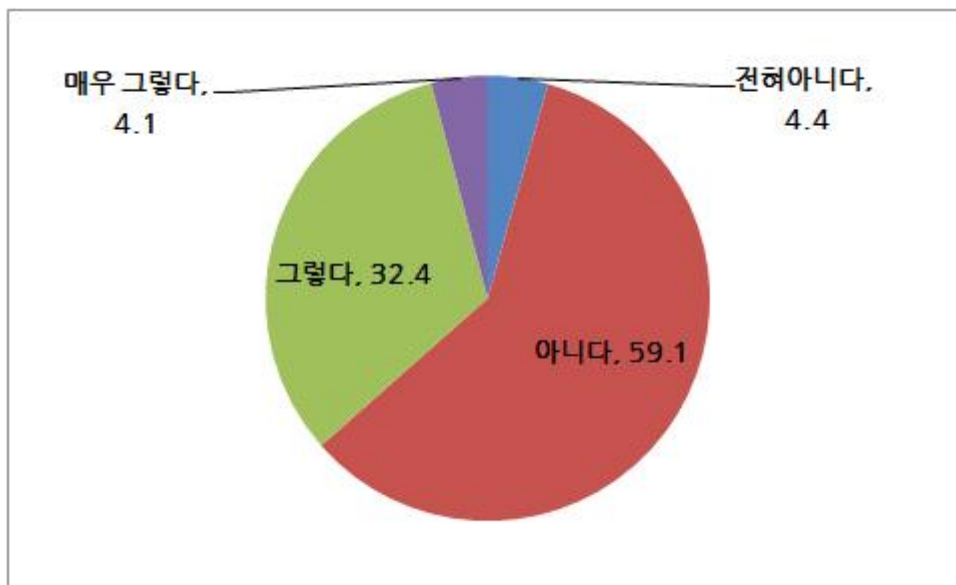


그림 21 조직의 개인에 대한 존중과 신임정도(%)

노동자 자신의 모든 노력과 업적을 고려할 때 직장에서도 제대로 존중과 신임을 받고 있는지에 대한 응답결과다. 보는 바와 같이 노력에 비해 존중과 신임을 받지 못한다는 응답이 63.5%로 나타났다. 응답자 10명중 6~7명은 조직으로부터 자신의 노력에 비해 존중받지 못한다고 느낀다.

3. 직무스트레스 집단별 비교

직무스트레스가 집단별로는 어떻게 나타나는지를 살펴보았다. 집단은 연령대별, 근무지별, 고용형태 및 근무구간별로 비교하였다.

1) 직무요구

연령대 별			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	11	23	11	13	58
		%	52.4	43.4	42.3	72.2	49.2
	스트레스군	N	10	30	15	5	60
		%	47.6	56.6	57.7	27.8	50.8
여성	정상군	N	24	29	30	8	91
		%	40.7	46.8	53.6	33.3	45.3
	스트레스군	N	35	33	26	16	110
		%	59.3	53.2	46.4	66.7	54.7

표 40 연령대별 직무요구에 의한 스트레스 수준(명, %)

연령대에서는 남성응답자는 40대 57.7%, 30대 56.6% 등이 스트레스 군에 속했다. 반면 여성은 50대 이상이 66.7%, 20대가 59.3%의 순이었다.

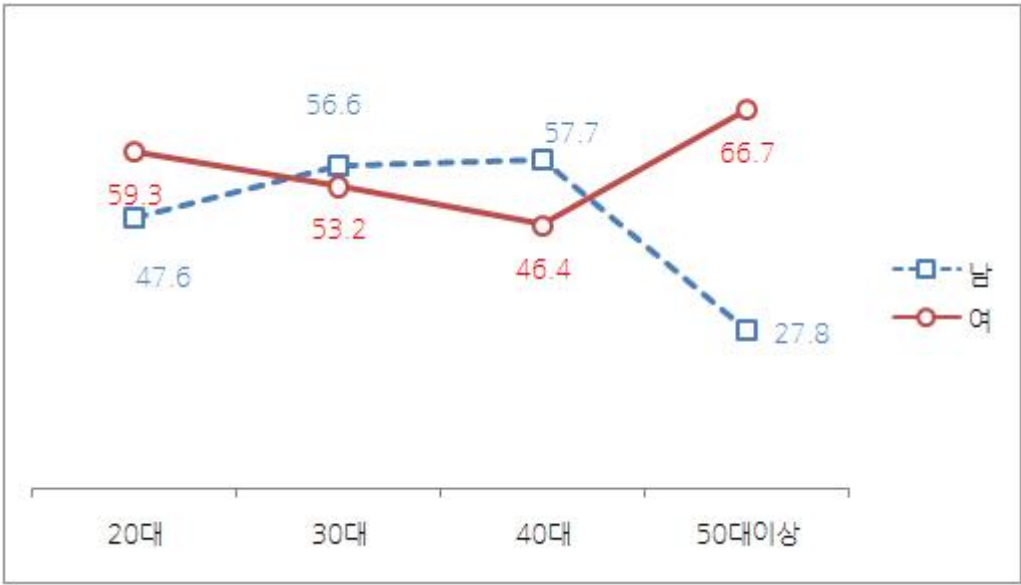


그림 22 연령대별 직무요구 스트레스군 비율(%)

그림을 보면 남성과 여성에서의 스트레스 군이 서로 상이하게 분포함을 알 수 있다.

근무지 별			근무지					전체
			시분청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	34	9	-	10	5	58
		%	45.9	52.9	-	66.7	41.7	49.2
	스트레스군	N	40	8	-	5	7	60
		%	54.1	47.1	-	33.3	58.3	50.8
여성	정상군	N	35	21	1	24	8	89
		%	43.2	56.8	100.0	41.4	40.0	45.2
	스트레스군	N	46	16	-	34	12	108
		%	56.8	43.2	-	58.6	60.0	54.8

표 41 근무지별 직무요구에 의한 스트레스 수준(명, %)

응답자가 일하는 근무지에 따라 직무요구에 의한 스트레스 수준을 살펴본 결과 기타에서 근무하는 응답들에서 스트레스 군이 많았다. 농업기술센터, 복지기관, 도서관 등에서 근무하는 노동자들이 상대적으로 업무량이 많고 여유가 없다고 볼 수 있다.

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남성	정상군	N	33	3	12	1	5	3	1	58
		%	42.3	60.0	63.2	50.0	55.6	75.0	100.0	49.2
	스트레스군	N	45	2	7	1	4	1	-	60
		%	57.7	40.0	36.8	50.0	44.4	25.0	-	50.8
여성	정상군	N	40	18	8	3	17	3	2	91
		%	40.4	66.7	44.4	75.0	53.1	16.7	100.0	45.5
	스트레스군	N	59	9	10	1	15	15	-	109
		%	59.6	33.3	55.6	25.0	46.9	83.3	-	54.5

표 42 고용형태별 직무요구에 의한 스트레스 수준(명, %)

고용형태별로 직무요구로 인해 스트레스 수준이 높은 곳은 남성의 경우 공무원, 민간위탁 정규직이었다. 반면 여성은 민간위탁 계약직이 83.3%로 매우 높은 비율을 보였다. 여성 공무원에서도 59.6%가 스트레스 군으로 관찰되었다.

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남성	정상군	N	8	22	15	13	58
		%	66.7	44.9	50.0	48.1	49.2
	스트레스군	N	4	27	15	14	60
		%	33.3	55.1	50.0	51.9	50.8
여성	정상군	N	18	38	23	13	92
		%	56.3	41.3	56.1	35.1	45.5
	스트레스군	N	14	54	18	24	110
		%	43.8	58.7	43.9	64.9	54.5

표 43 근속구간별 직무요구로 인한 스트레스 수준(명, %)

근속구간에서는 남성의 경우 1년~5년 구간의 노동자들이, 여성은 11년 이상의 노동자들이 직무요구에 의한 스트레스 군의 비율이 많았다. 앞의 감정노동에서도 여성의 경우 근속이 오래된 노동자들에서 위험군이 많았는데 직무스트레스에서도 비슷한 양상을 보인다. 이에 대한 원인은 본 실태조사에서 충분히 밝히기는 어렵다.

2) 직무자율

연령대 별			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대 이상	
남성	정상군	N	14	31	15	10	70
		%	66.7	58.5	57.7	58.8	59.8
	스트레스군	N	7	22	11	7	47
		%	33.3	41.5	42.3	41.2	40.2
여성	정상군	N	39	40	41	17	137
		%	67.2	64.5	73.2	73.9	68.8
	스트레스군	N	19	22	15	6	62
		%	32.8	35.5	26.8	26.1	31.2

표 44 연령대별 직무자율에 의한 스트레스 수준(명, %)

직무자율은 남성과 여성 모두에서 정상군이 많았다. 연령대별 스트레스 군을 살펴보면, 남성은 40대에서, 여성은 30대에서 스트레스 군의 비율이 높다.

근무지 별			근무지					전체
			시본청	읍면동	출자출연	위탁기관	기타	
남성	정상군	N	43	8	-	11	8	70
		%	58.1	47.1	-	78.6	66.7	59.8
	스트레스군	N	31	9	-	3	4	47
		%	41.9	52.9	-	21.4	33.3	40.2
여성	정상군	N	47	22	-	50	13	132
		%	58.8	62.9	-	86.2	68.4	68.4
	스트레스군	N	33	13	1	8	6	61
		%	41.3	37.1	100.0	13.8	31.6	31.6

표 45 근무지별 직무자율에 의한 스트레스 수준(명, %)

근무지별로 살펴보면, 남성은 읍·면·동에서 근무하는 노동자들이, 여성은 시본청에 근무하는 노동자들에서 스트레스 군이 많았다. 고용형태에 따른 직무자율로 인한 스트레스는 아래 표와 같다.

고용형태 별			고용형태							전체
			공무원	공무직	계약직 (임기제)	기간제	민간위탁 정규직	민간위탁 계약직	기타	
남 성	정상군	N	39	5	15	1	8	2	0	70
		%	50.0	100.0	78.9	50.0	88.9	66.7	0.0	59.8
	스트레스군	N	39	0	4	1	1	1	1	47
		%	50.0	0.0	21.1	50.0	11.1	33.3	100.0	40.2
여 성	정상군	N	58	18	16	1	27	16	1	137
		%	59.8	64.3	88.9	33.3	84.4	88.9	50.0	69.2
	스트레스군	N	39	10	2	2	5	2	1	61
		%	40.2	35.7	11.1	66.7	15.6	11.1	50.0	30.8

표 46 고용형태별 직무자율로 인한 스트레스 수준(명, %)

근속구간 별			근속구간				전체
			1년미만	1년~5년	6년~10년	11년이상	
남성	정상군	N	6	31	19	14	70
		%	50.0	63.3	65.5	51.9	59.8
	스트레스군	N	6	18	10	13	47
		%	50.0	36.7	34.5	48.1	40.2
여성	정상군	N	22	60	28	27	137
		%	68.8	67.4	66.7	73.0	68.5
	스트레스군	N	10	29	17	10	63
		%	31.3	32.6	33.3	27.0	31.5

표 47 근속구간별 직무자율에 의한 스트레스 수준(명, %)

근속구간에서는 남성의 경우 1년 미만에서, 여성은 6년~10년 구간에 속한 노동자들에서 직무자율로 인한 스트레스 군이 많았다.

4. 소결

산업안전보건법에서는 노동자들의 스트레스를 예방하기 위한 사용자의 의무를 명시하고 있다. 2호에 보면 노동자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 노동조건을 개선해야 한다고 밝히고 있다.

응답자들의 경우 직무스트레스의 위험군들이 많은 것을 확인할 수 있었다. 스트레스 군에 해당하는 노동자들은 직무스트레스 요인에 상대적으로 더 많이 노출되어 있다고 볼 수 있다. 그러나 반드시 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니어서 평상시 스트레스 관리에 소홀해질 수 있다. 그런 이유로 직무스트레스는 사후 처방이 아닌 예방이 더욱 중요한데 이는 조직의 역할이기도 하다.

1. 사회심리 스트레스

1) 측정도구

사회심리적 스트레스 측정도구(Psychosocial Well-being Index; PWI)는 Goldberg의 일반건강측정표(General Health Questionnaire; GHQ)를 기초로 하여 장세진(2000)이 우리나라의 현실적 상황에 맞게 재구성하였다. 신뢰도 및 타당도 검증을 거쳐 총 45개 문항을 확정하였으며, 본 실태조사에서는 이의 단축형인 PWI-SF를 사용하였다.

PWI는 정상인의 스트레스 수준을 측정하기 위해 고안된 것으로 정신과적인 증상이나 행동양식들을 정상인들의 그것과 구별하거나 진단적인 목적을 위해 만들어진 것이 아니다. 정상적인 일상생활을 영위해 나가고 있는 사람들을 대상으로 스트레스의 수준을 평가하고 스트레스 수준과 상관성을 갖는 변수들을 발견하거나 탐색해 낼 수 있는 지표로서 그 의미를 둔다.

통계절차에 따라 합산된 점수를 기준으로 “건강군”, “잠재적 스트레스 군”, “고위험 스트레스 군”으로 구분한다. 건강군은 일상생활을 영위하는데 있어 무리 없이 해 낼 수 있으며 심리적 안녕 상태에 있음을 의미한다. 잠재적 스트레스 군은 현재의 스트레스를 관리하고 점검한다면 일상적 생활을 해 나갈 수 있는 어느 정도의 내적인 힘이 있다고 해석할 수 있다. 마지막으로 고위험 스트레스 군은 현재 어떤 일을 하거나 새로운 일을 행함에 있어 어려움을 느끼고, 벌어진 상황을 해결하기에 자신이 없으며 전반적으로 행복감을 느끼지 못하는 상태를 말한다. 따라서 고위험 스트레스 군에 해당하는 경우 다른 지표들을 참고하여 치료적 개입 또는 집중적인 관리를 필요로 한다고 할 수 있다. 다만, 앞서 말한 대로 PWI는 정신과적 진단용이 아니기 때문에 고위험 스트레스 군이라 할지라도 다른 지표 상에서 별다른 특이점이 없다면 현재의 스트레스를 관리하는 것으로도 일상을 회복할 수 있다.

2) 결과의 요약

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
건강	19	5.9	5.9
잠재적 스트레스군	162	50.2	50.2
고위험 스트레스군	142	44.0	44.0
합계	323	100.0	100.0

표 48 사회심리스트레스 결과(명, %)

사회심리스트레스 측정결과 건강군은 5.9%, 잠재적 스트레스 군은 50.2%, 고위험 스트레스 군은 44%였다. 이를 이전 조사들과 비교하면 아래 그림과 같다.

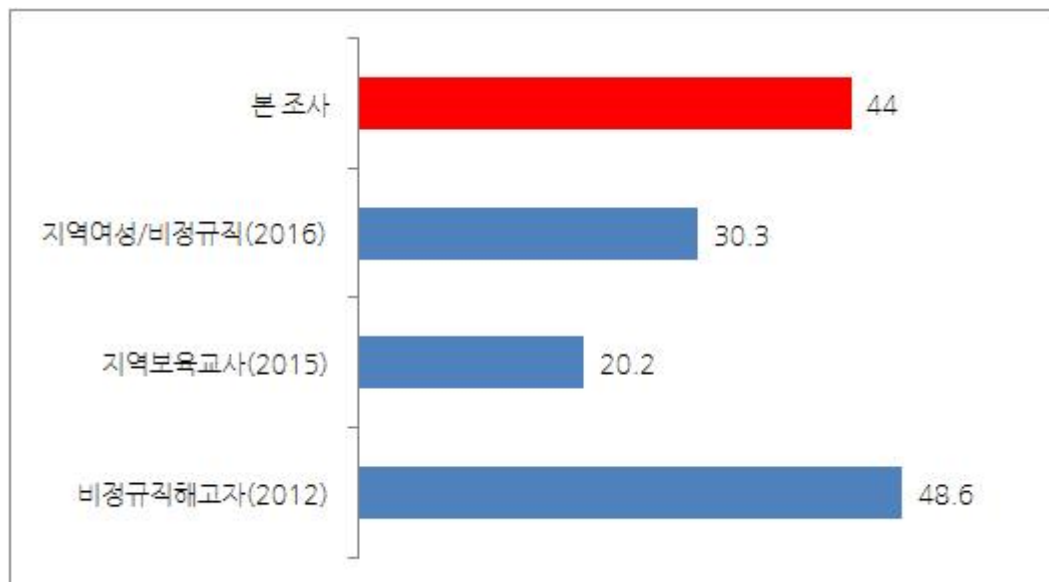


그림 23 사회심리스트레스 고위험군 비율 비교(%)

그림은 충남노동인권센터가 동일한 측정도구로 진행한 다른 집단의 사회심리스트레스 고위험군 비율과 비교한 내용이다. 본 조사의 사회심리스트레스 고위험군은 44%인데 지역 내 여성/비정규직은 30.3%, 충남지역 1,300여명을 대상으로 한 보육교사 20.2%와 비교하면 매우 높은 비율임을 알 수 있다. 오히려 비정규직으로 해고된 노동자군의 48.6%와 비슷한 비율을 보인다.

2) 집단별 비교

		건강군		잠재적 스트레스 군		고위험 스트레스 군	
		N	%	N	%	N	%
연령대	20대	3	3.8	30	37.5	47	58.8
	30대	5	4.3	50	43.5	60	52.2
	40대	7	8.3	52	61.9	25	29.8
	50대 이상	4	9.3	29	67.4	10	23.3
성별	남성	5	4.2	64	53.8	50	42.0
	여성	14	6.9	98	48.0	92	45.1
결혼여부	기혼	14	7.4	111	58.4	65	34.2
	미혼	4	3.2	47	37.9	73	58.9
	기타	1	12.5	3	37.5	4	50.0
근무지	시본청	8	5.2	74	47.7	73	47.1
	읍면동	1	1.9	31	57.4	22	40.7
	출자출연기관	-	-	1	100.0	-	-
	위탁기관	9	12.3	32	43.8	32	43.8
	기타	1	3.0	20	60.6	12	36.4
고용형태	공무원	5	2.8	84	47.2	89	50.0
	공무직	4	11.8	19	55.9	11	32.4
	계약직	1	2.7	22	59.5	14	37.8
	기간제	-	-	4	66.7	2	33.3
	민간위탁정규직	9	22.0	18	43.9	14	34.1
	민간위탁비정규직	-	-	11	50.0	11	50.0
	기타	-	-	3	100.0	-	-
근속구간	1년미만	2	4.5	25	56.8	17	38.6
	1년~5년	9	6.4	54	38.3	78	55.3
	6년~10년	7	9.7	37	51.4	28	38.9
	11년이상	1	1.5	46	69.7	19	28.8

표 49 사회심리스트레스 집단별 비교(명, %)

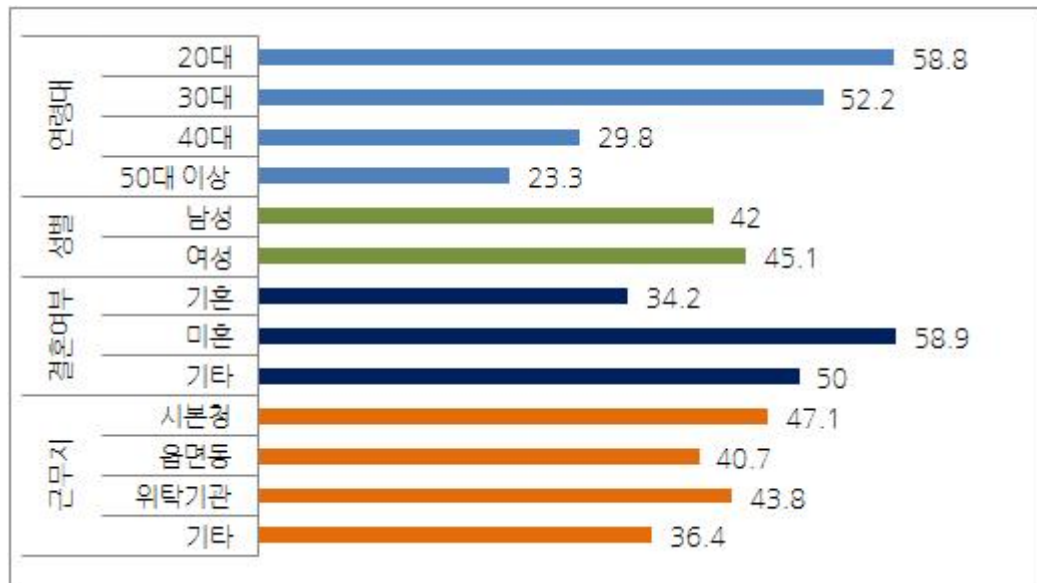


그림 24 집단별 사회심리스트레스 고위험군 비율1 (%)

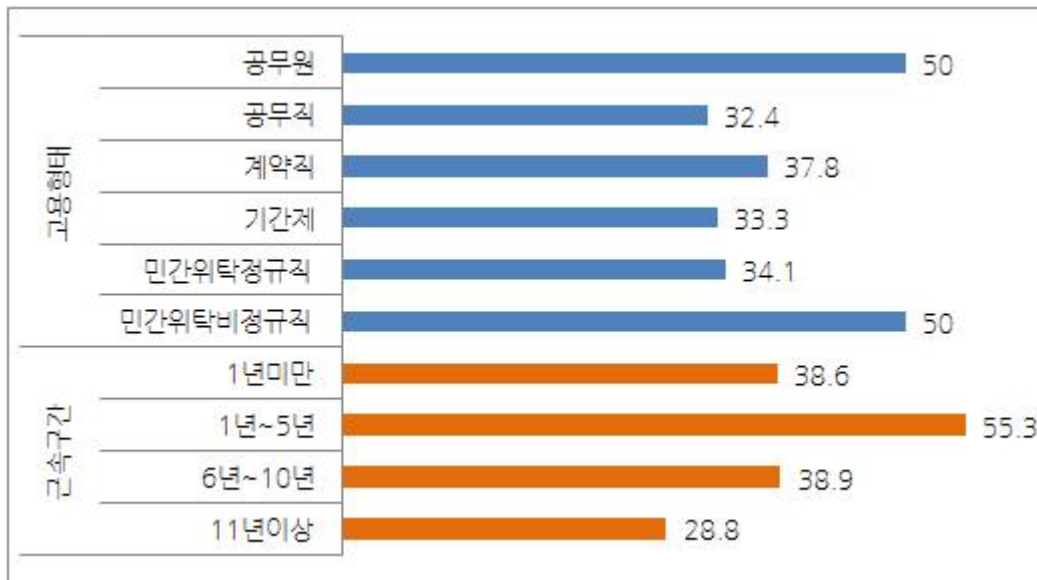


그림 25 집단별 사회심리스트레스 고위험군 비율2 (%)

사회심리스트레스의 집단별 고위험군 비율을 나타낸 그림이다. 연령대에서는 20대에서 고위험 스트레스 군이 가장 많았고, 성별은 남성에 비해 여성이, 결혼여부에서는 미혼인 노동자들에서 많았다. 근무지로 보면 시본청에 근무하는 노동자들에서 고위험 스트레스 군이 많았으며 고용형태에서는 공무원과 민간위탁 비정규직이 많았다. 마지막으로 근속구간에서는 1년~5년에 속하는 노동자들에서 고위험 스트레스 군이 많이 분포했다.

2. 우울

1) 측정도구

우울측정도구는 CES-D(Center for Epidemiologic Studies Depression Scale, CES-D)를 이용하였다. 이것은 Radloff L. S.(1977)가 일반인을 대상으로 개발한 자기기입식 우울척도를 기본으로 하여 Stanford Patient Education Research Center에서 제공하는 척도를 이용한다.

CES-D는 지역사회 역학 조사용으로 미국 정신보건연구원에 의해 개발되었으며 우울증의 일차 선별용 도구다. 내적일치도와 타당도가 입증됐다. 미국이나 외국에서의 전통적 절단점은 16점이며 현재 국내의 많은 연구에서도 이 절단점을 기준으로 하기도 한다. 하지만 우리나라 신승철 등(1991)이 이를 사용하여 일반 성인군에 적용한 바 절단점을 24점으로 제시하기도 했다.

조맹재 등(1993)은 4차례에 걸친 예비조사 등을 거쳐 한국판 CES-D를 확정하는데 동 연구에서는 절단점을 두가지로 제시하였다. 첫째는 임상 환자군에서 정신과 의사에 의한 DSM-III-R(당시기준, 현재는 DSM-5) 기준의 주요우울증 진단을 표준기준으로 하여 검토하여 25점을 제시했다. 둘째는 CES-D의 본래 사용목적인 지역사회 역학연구의 일차 선별용으로서의 용도에 가장 적합한 수준을 검토하여 우리나라 지역사회 역학연구에서의 절단점은 21점을 제시하였다.

2) 결과의 요약

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
건강군	207	64.1	64.1
주요우울고위험군	116	35.9	35.9
합계	323	100.0	100.0

표 50 우울 측정 결과(명, %)

우울 측정 결과 건강군은 64.1%, 주요우울 고위험군은 35.9%였다. 보건복지부가 매 5년마다 실시하는 전 국민 정신질환 역학조사에 따르면 만 18세 이상 한국 성인의 주요우울 장애 평생유병율을 5%(2016년)로 밝힌 바 있다.

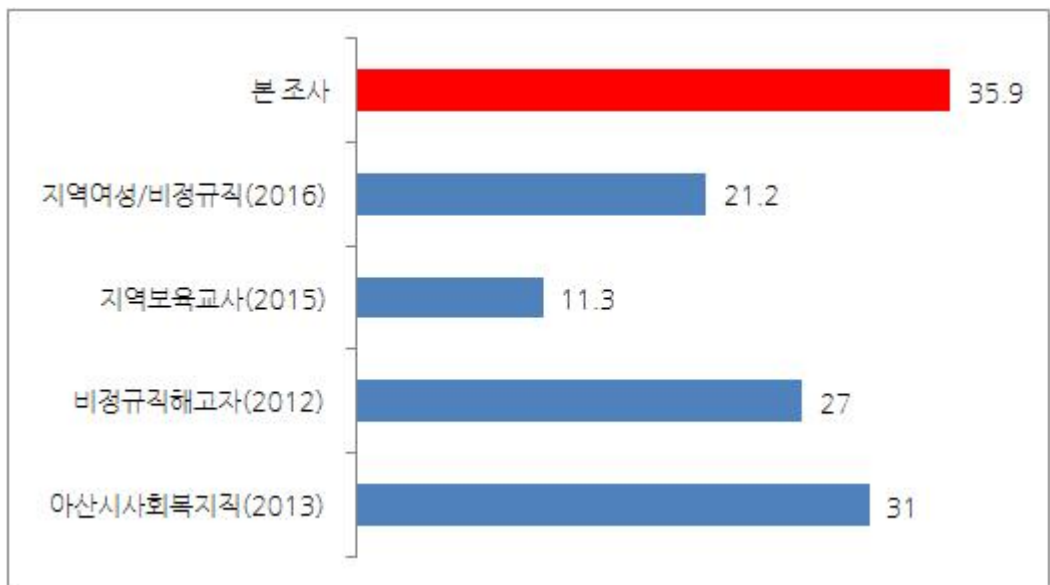


그림 26 우울 고위험군 비교(%)

다른 노동자 집단과 우울 고위험군을 비교한 그림이다. 지역 여성/비정규직은 21.2%, 충남지역 보육교사는 11.3%, 비정규직 해고자는 27%, 아산시에 근무하는 사회복지직 노동자는 31%로 조사된 바 있다. 다른 집단들에 비해 본 조사의 응답자에서 우울 고위험군이 많이 관찰되는 것을 알 수 있다.

3) 집단별 비교

		건강군		주요우울 고위험 군	
		N	%	N	%
연령대	20대	44	55.0	36	45.0
	30대	66	57.4	49	42.6
	40대	63	75.0	21	25.0
	50대 이상	33	76.7	10	23.3

성별	남성	71	59.7	48	40.3
	여성	136	66.7	68	33.3
결혼여부	기혼	132	69.5	58	30.5
	미혼	69	55.6	55	44.4
	기타	5	62.5	3	37.5
근무지	시본청	98	63.2	57	36.8
	읍면동	38	70.4	16	29.6
	출자출연기관	1	100.0	-	-
	위탁기관	41	56.2	32	43.8
	기타	26	78.8	7	21.2
고용형태	공무원	111	62.4	67	37.6
	공무직	24	70.6	10	29.4
	계약직	27	73.0	10	27.0
	기간제	3	50.0	3	50.0
	민간위탁정규직	26	63.4	15	36.6
	민간위탁계약직	12	54.5	10	45.5
	기타	3	100.0	1	-
근속구간	1년미만	31	70.5	13	29.5
	1년~5년	86	61.0	55	39.0
	6년~10년	44	61.1	28	38.9
	11년이상	46	69.7	20	30.3

표 51 우울 집단별 비교(명, %)

우울 결과를 집단별로 비교한 표이다. 연령대에서는 20대, 성별에서는 남성이, 결혼여부에서는 미혼, 근무지는 위탁기관, 고용형태에서는 기간제, 민간위탁계약직, 공무원 등의 순으로 고위험군 비율이 높다. 근속구간에서는 1년~10년 구간에 속한 노동자들에서 고위험군이 많은 것으로 확인됐다. 특이점은 통상 우울증상은 여성에게서 상대적으로 많은 편으로 나타나는데 본 조사에서는 남성에서 고위험군 비율이 높았다는 점이다.

3. 감정노동 평가결과와 정신건강 척도와의 비교

	구분		사회심리스트레스		우울	
			잠재적	고위험	건강	고위험
감정조절의 노력 및 다양성	남성	정상군	58.4	37.7	59.7	40.3
		위험군	45.0	50.0	60.0	40.0
	여성	정상군	54.3	35.1	74.5	25.5
		위험군	42.5	53.8	60.4	39.6
고객응대의 과부하 및 갈등	남성	정상군	68.3	26.8	63.4	36.6
		위험군	19.4	77.8	50.0	50.0
	여성	정상군	50.0	41.1	71.0	29.0
		위험군	44.9	51.3	60.3	39.7
감정부조화 및 손상	남성	정상군	65.0	30.0	70.0	30.0
		위험군	28.9	68.4	36.8	63.2
	여성	정상군	57.3	33.3	75.2	24.8
		위험군	34.6	63.0	54.3	45.7
조직의 감시 및 모니터링	남성	정상군	58.9	36.8	67.4	32.6
		위험군	30.4	65.2	26.1	73.9
	여성	정상군	50.0	40.3	75.4	24.6
		위험군	45.5	53.0	50.0	50.0
조직의 지지 및 보호체계	남성	정상군	58.3	38.9	59.7	40.3
		위험군	43.2	50.0	56.8	43.2
	여성	정상군	59.6	25.5	81.9	18.1
		위험군	38.1	61.9	53.3	46.7

표 52 감정노동 측정 결과와 사회심리스트레스 및 우울 수준 분포(%)

표는 감정노동 평가도구를 활용한 측정결과의 정상군 및 위험군과 사회심리스트레스, 우울 수준을 교차분석한 것이다. 전반적으로 감정노동 각 하위영역에서 위험군에서 사회심리스트레스 및 우울 고위험군 비중이 높은 것을 알 수 있다.

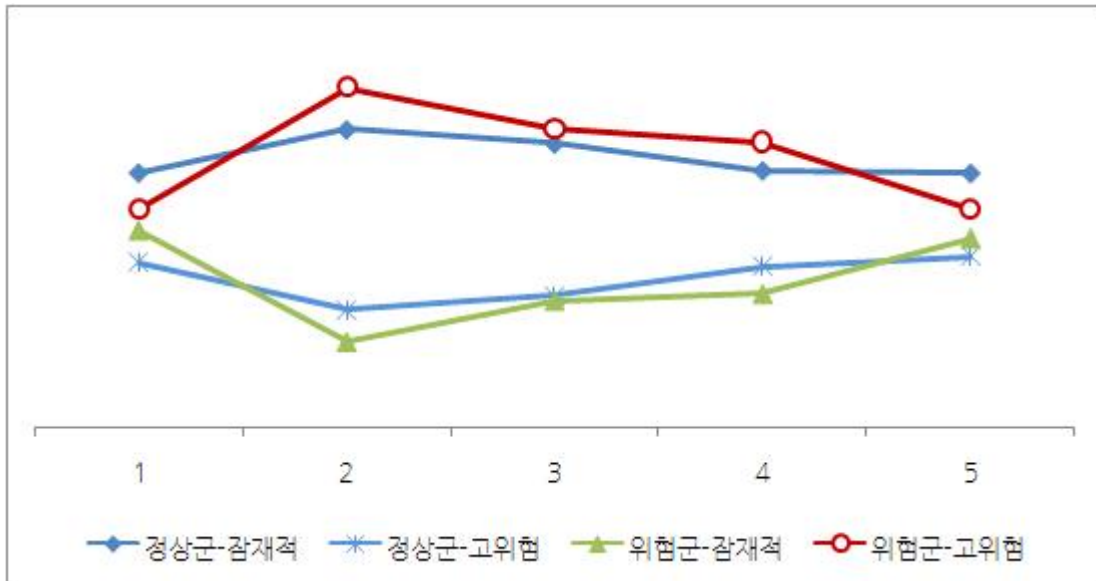


그림 27 감정노동 평가 측정결과(앞)와 사회심리스트레스 분포(뒤) (남성응답자)
 “1” = 감정조절의 노력 및 다양성, “2” = 고객응대의 과부하 및 갈등, “3” = 감정부조화 및 손상, “4” = 조직의 감시 및 모니터링, “5” = 조직의 지지 및 보호체계

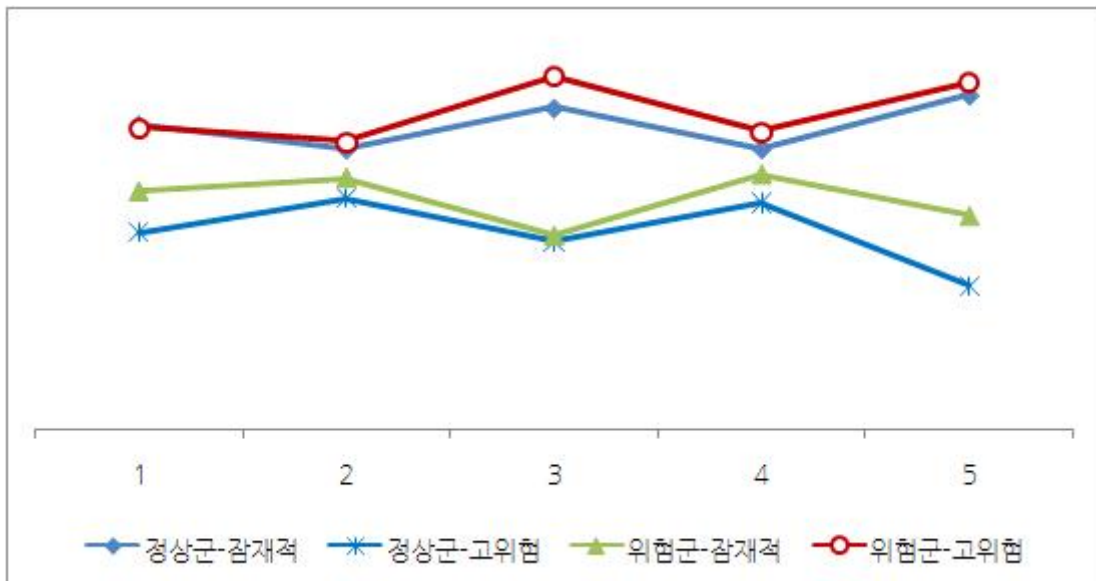


그림 28 감정노동 평가 측정결과(앞)와 사회심리스트레스 분포(뒤) (여성응답자)
 감정노동 평가 측정결과 하위 영역의 정상군 및 위험군 분포와 사회심리스트레스의 잠재적 스트레스 군, 고위험 스트레스 군을 교차 비교한 그림이다. 남녀 모두에서 감정노동 각 하위영역에서 정상군일 경우 사회심리스트레스에서도 잠재적 스트레스 군으로 분류되는 비율이 높다. 반대로 감정노동 각 하위영역에서 위험군의 경우 사회심리스트레스에서도 고위험 스트레스 군의 비율이 높다. 남성응답자의 경우 감정노동 하위영역인 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 위험군의 경우 사회심리스트레스 고위험 스트레스 군의 비율이

다른 항목들에 매우 많이 관찰되고 있다. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 하거나, 능력 밖의 일을 요구하는 경우, 부당한 요구를 받은 경우가 사회심리스트레스와 밀접한 관련이 있음을 보여준다. 다른 항목들에서도 그 정도는 다르지만 비슷한 결과들을 보인다.

여성응답자의 경우에는 감정노동 하위영역 감정부조화 및 손상에서 고위험군이 사회심리스트레스에서도 고위험군이 높게 나타났다. 여성의 경우에는 고객을 응대하면서 받은 상처, 감정표현의 통제, 감정손상의 지속 등이 사회심리스트레스에 더 많은 영향을 미친다고 할 수 있다.

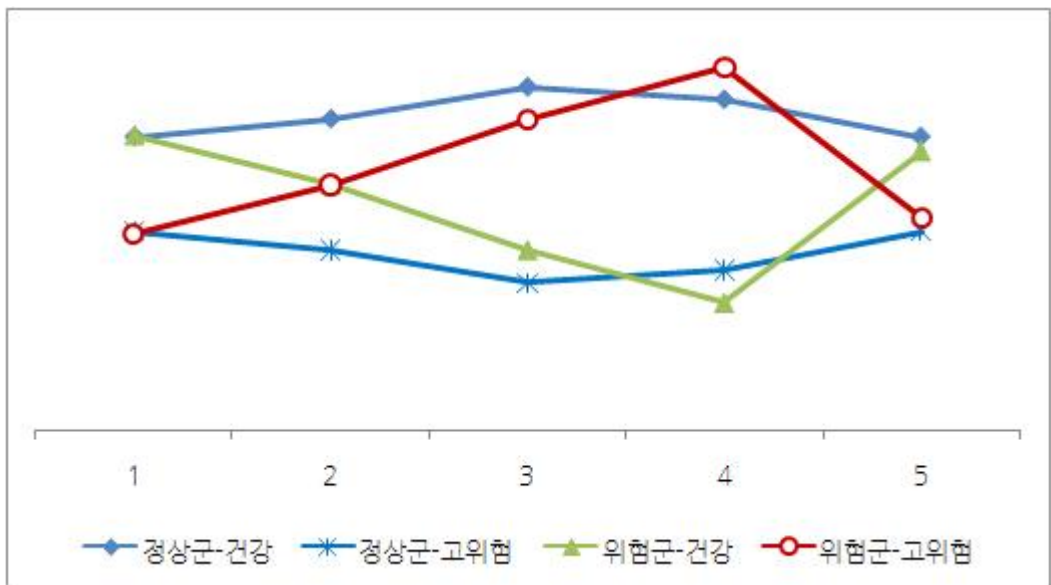


그림 29 감정노동 평가 측정결과(앞)와 우울 수준 분포(뒤) (남성응답자)

남성응답자의 감정노동 평가 각 하위영역의 정상군-위험군과 우울의 건강-고위험군을 비교한 그림이다. 감정노동 각 하위영역에서 정상군의 경우 우울에서도 건강군에 속하는 비율이 많았다. 감정노동 하위영역에서 위험군이지만 우울에서는 건강군의 비율이 높은 항목은 “감정조절의 노력 및 다양성”, “조직의 지지 및 보호체계”였다. 즉, 이 항목들은 상대적으로 우울증상에 큰 영향을 미치지 않는다고 예측할 수 있다. 반면, “조직의 감시 및 모니터링”과 “감정부조화 및 손상” 항목은 위험군일수록 우울에서도 고위험군으로 관찰되는 비율이 높다. 이 항목들은 우울증상에 강한 영향을 미친다고 해석해 볼 수 있다.

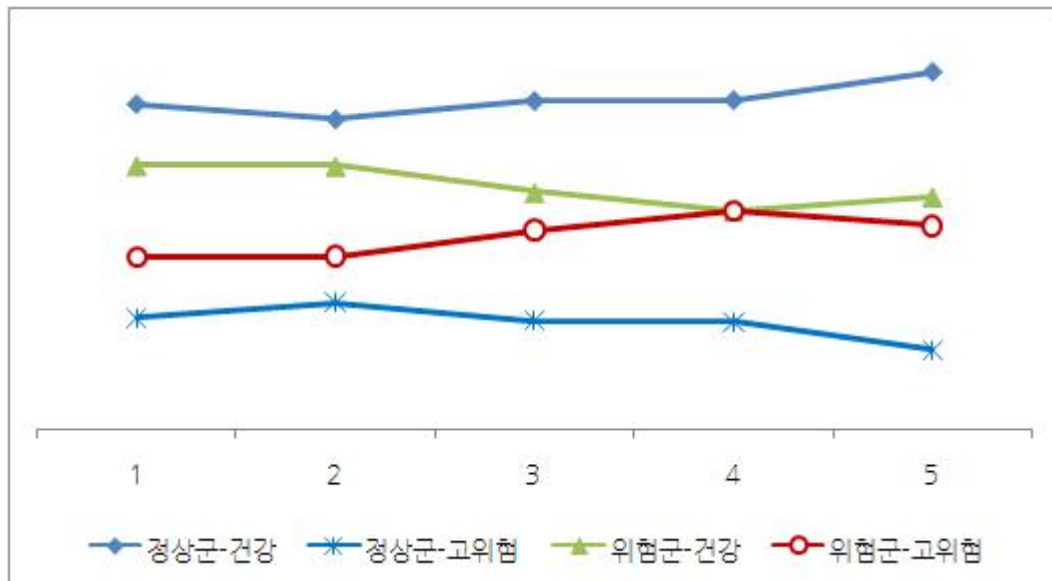


그림 30 감정노동 평가 측정결과(앞)와 우울 수준 분포(뒤) (여성응답자)

여성응답자의 감정노동과 우울증상 수준을 비교한 그림이다. 여성의 경우에는 감정노동에서의 위험군이라 하더라도 우울증상에서는 건강군에 속하는 비율이 많았다. 다만, 남성응답자들의 경우와 정도의 차이는 있지만 “조직의 감시 및 모니터링” 항목에서 우울 고위험군이 상대적으로 많이 관찰되고 있다. 남성과 여성 모두에서 우울증상과 깊은 관련이 있는 감정노동 항목은 조직에 의한 감시와 모니터링 등을 통한 인사고과 반영 등이라는 추론이 가능하다.

4. 소결

본 조사의 응답자들 중 사회심리스트레스 고위험군이 44%로 기존 조사 및 연구에서 다뤄졌던 사례들에 비해 적게는 약 15%p에서 많게는 약 20%p 더 많았다. 연령대에서는 20대의 응답자들에서 고위험군이 많았으며, 연령대가 높을수록 고위험군의 비율은 감소하는 경향을 보였다. 성별에서는 남성보다는 여성에서 많았으며 결혼여부에서는 미혼자에서 많았다. 근무지로는 시본청, 읍·면·동, 위탁기관의 순으로 고위험군이 많이 관찰되었다. 고용형태에서는 공무원과 민간위탁 비정규직(계약직)에서 고위험군 비율이 높았다. 감정노동과의 관계에서는 남성응답자의 경우 “고객응대의 과부하 및 갈등”, “감정부조화 및 손상”, “조직의 감시 및 모니터링” 등의 항목에서 사회심리스트레스와의 깊은 연관이 있

는 것으로 나타났다. 여성 응답자에서는 “감정부조화 및 손상”, “조직의 지지 및 보호체계”와의 관련성이 더욱 깊게 나타는 경향을 보였다.

우울증상에서는 건강군이 64.1%, 고위험군이 35.9%였는데 기존 조사·연구의 여성비정규직, 보육교사, 비정규직해고자 등에 비해 높은 비율이었다. 또한 여성보다는 남성에서 우울 고위험군의 비율이 높았다. 그렇지만 여성응답자가 많았다는 점을 고려하면 인원수로 는 여성 노동자에서 고위험군도 매우 많다고 할 수 있다.

감정노동과 우울과의 관련성에서는 남성응답자의 경우 “조직의 감시 및 모니터링”, “감정부조화 및 손상”에서 연관이 높은 것으로 관찰되었다. 여성의 경우 감정노동 위험군이라 하더라도 우울에서는 건강군에 속하는 경우가 상대적으로 많았는데 “조직의 감시 및 모니터링” 항목의 위험군은 우울에서도 고위험군으로 관찰되는 경우가 많았다. 이러한 결과를 볼 때 본 조사의 응답자들의 경우 “조직의 감시 및 모니터링”이 우울감에 강한 영향을 주고 있음을 유추할 수 있다.

감정노동과 관련한 제반 문제들이 사회의제화되면서 다양한 논문과 연구들이 쏟아져 나오고 있다. 이러한 연구들은 감정노동이 노동자의 정신건강에 강력한 영향을 미친다고 결과들을 내놓고 있다. 우울, 불안, 분노, 외상후스트레스, 소진 등 그 증상들도 매우 다양하다. 이는 감정노동이 갖는 구조적 문제의 결과라 할 수 있다. 정책적 대안을 구성하는데 있어 구조적 문제에서부터 당장에 발생하고 있는 정신적 고통을 치료하는 방안까지 매우 다층적인 접근이 필요해 보인다.

1. 근무환경

1) 결과의 요약

일일 평균 노동시간	평균 8.89 시간 (표준편차 1.206)			
1주일 평균 근무일 수	평균 5.14 일 (표준편차 .359)			
근무 중 식사 시간	점심시간	있음	314명 (98.4%)	평균 58.79 분 (표준편차 5.602)
		없음	5명 (1.6%)	
	저녁시간	있음	152명 (71.7%)	평균 57.43 분 (표준편차 8.428)
		없음	60명 (28.3%)	
근무 중 휴게시간 및 휴게 공간	휴게시간	있음	106명 (33.7%)	평균 16.57분 (표준편차 14.317)
		없음	209명 (66.3%)	
	휴게 공간	있음	120명 (38.5%)	-
		없음	192명 (61.5%)	
	휴게시간 횟수	최소 1회 ~ 최대 6회 평균횟수 2.55 회 (표준편차 1.397)		
응대고객(민원인) 수	최소 1명 ~ 최대 130명 하루 평균 22.47 명 (표준편차 24.096)			
고객응대 외 업무 (복수응답)	사업기획(기안)		107명	34.7%
	각종 자료처리		227명	73.7%
	보고서 작성		172명	55.8%
	각종 교육 참가		158명	51.3%
	타부서 업무협조		142명	46.1%
	문서수발		92명	29.9%
	상사지시 업무		130명	42.2%
	기타 일반 행정업무		208명	67.5%
	정리정돈		150명	48.7%
	기타		25명	8.1%

표 53 근무환경 요약

2) 노동시간 및 휴게시간

응답자들의 평균 노동시간은 휴게시간을 제외하고 8.89시간으로 조사됐다. 1주일 평균 근무일 수는 5.14일이었다. 근무 중 식사 시간의 유무에서 없다는 응답이 5명(1.6%), 있다는 응답이 314명(98.4%)였다. 점심시간은 평균 58.79분이었다. 저녁시간은 없다는 응답이 60명(28.3%), 있다는 응답이 152명(71.3%)였으며 평균 57.43분을 저녁시간으로 활용한다고 응답했다.

근무 중 휴게시간이 없다는 응답이 209명(66.3%)였으며, 있다는 응답은 106명(33.7%)로 조사됐다. 응답자들이 활용할 수 있는 휴게시간은 평균 16.57분에 불과했다. 문제는 휴게시간이 주어지지 않는 노동자들이 절대적으로 많다는 점이다. 또한 휴식을 취하고 싶어도 휴게공간이 없다는 응답이 192명(61.5%)로 었다. 이는 조사 대상자들이 일하는 현장에 노동자들을 위한 휴게공간이 마련돼 있지 않은 경우가 많다는 것을 보여준다. 휴게시간이 있는 경우 하루 평균 2.55회 정도를 쓴다고 응답했다.

3) 응대 민원인 수 및 기타 업무

하루 동안 응대해야 하는 고객 또는 민원의 수는 최소 1명에서 130명으로 조사됐는데 이를 평균으로 계산하면 하루 약 22.47명을 응대하고 있었다. 문제는 평균이 아니라 하루 동안 100명이 넘는 고객 또는 민원인을 응대해야 하는 경우다.

근무지에 따라 응대 민원인 수의 평균을 살펴본 결과 시 본청에 근무하는 노동자들의 일일 응대 민원인수의 평균은 22.35명(표준편차 24.9), 읍·면·동에 근무하는 노동자들은 25.98명(표준편차 21.4), 위탁기관 23.92명(표준편차 28.2), 기타 15.20명(표준편차 14.1)로 나타났다. 읍·면·동에서 근무하는 노동자들이 일일 응대 민원인수가 상대적으로 많은 것으로 확인되고 있다.

응답자들이 고객을 응대하는 업무 외에 실제 하고 있는 업무는 무엇인지 체크하도록 했는데 그 결과는 아래 그림과 같다.

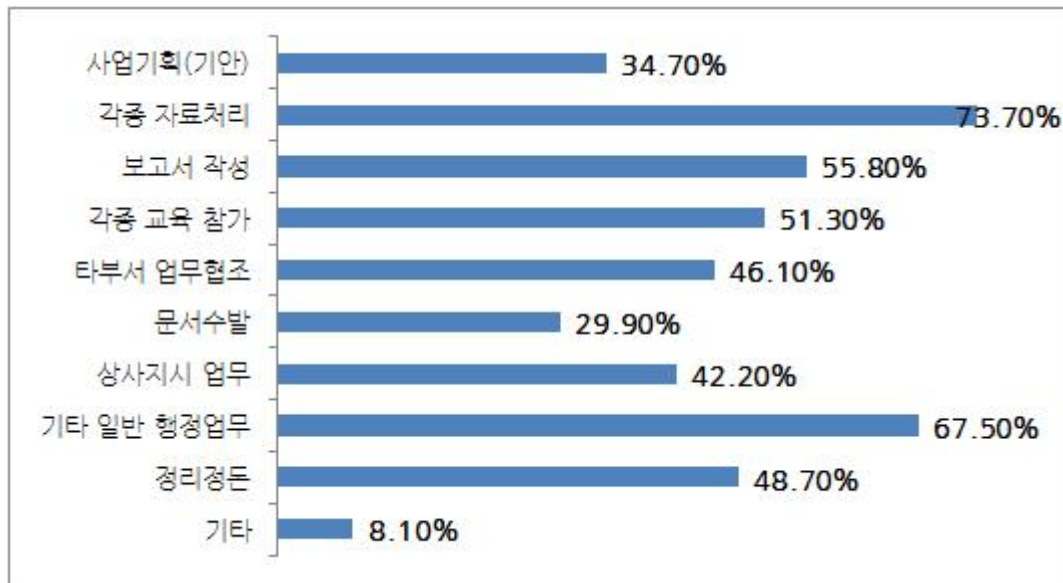


그림 31 고객응대 외 실제하고 있는 업무(복수응답)

고객 응대 외의 업무로 각종 자료처리, 기타 일반 행정업무의 처리, 보고서 작성, 각종 교육 참가, 정리정돈, 타부서 업무 협조, 상사가 지시한 업무 등 매우 다양한 업무들을 동시에 처리해야 하는 상황으로 확인됐다. 이는 공공부문에 종사하는 노동자들 대부분이 겪는 상황이지만, 업무의 과부하로 인한 소진 등을 예방하는 조치가 필요해 보인다.

2. 일상 건강 생활

1) 결과의 요약

일일 평균 수면시간	평균 6.38 시간 (표준편차 1.023)		
수면 중 깨는 횟수	구분	응답자 수	응답자 %
	없음	64	20.1
	1~ 2회	197	61.8
	3~ 4회	49	15.4
	5~ 6회	6	1.9
	7회 이상	3	0.9
일일 식사 횟수	3끼 모두 먹음	144	45.1

	2끼만 먹음	163	51.1
	1끼만 먹음	11	3.4
	잘 먹지 못함	1	0.3
2끼 미만 식사 이유 (복수응답)	습관	79	59.0
	소화불량	16	11.9
	입 맛 없음	29	21.6
	스트레스	16	11.9
	음식 섭취 장애	1	0.7
	기타	26	19.4
음주 횟수 및 음주량	1주에 4회 이상	14	4.4
	1주에 2~3회	41	12.9
	1달에 2~4회	89	27.9
	1달에 1회	90	28.2
	전혀 안 마신다.	85	26.6
	음주량 평균 6.88 잔 (표준편차 4.972)		
흡연여부	피움	33	10.3
	피우지 않음	261	81.8
	과거 흡연, 현재 금연	25	7.8
운동여부	1주에 4회 이상	35	10.9
	1주에 2~3회	84	26.2
	1달에 2~4회	65	20.2
	1달에 1회	35	10.9
	전혀 안 함	102	31.8

표 54 일상 건강 생활 요약

2) 식사 및 수면

식사와 수면은 일상적인 건강뿐만 아니라 정신건강의 척도가 되기도 한다. 미국 수면학회는 성인의 1일 권장 수면시간을 7시간~9시간으로 제안한 바 있다. 응답자들의 일일 평균 수면시간은 6.38시간이었다. 절반은 권장 수면시간을 채우지 못하는 것으로 확인된다.

수면 도중 자주 깨거나 설 잠을 자는 경우 피로도가 높아지기도 하고 우울증상을 강화시키는 요인이기도 하다. 또한 만성적인 불면은 이미 우울이나 기타 정신건강 상에 이상 가능성도 있다. 숙면을 취하지 못하는 상황은 일상 생활을 어렵게 만든다.

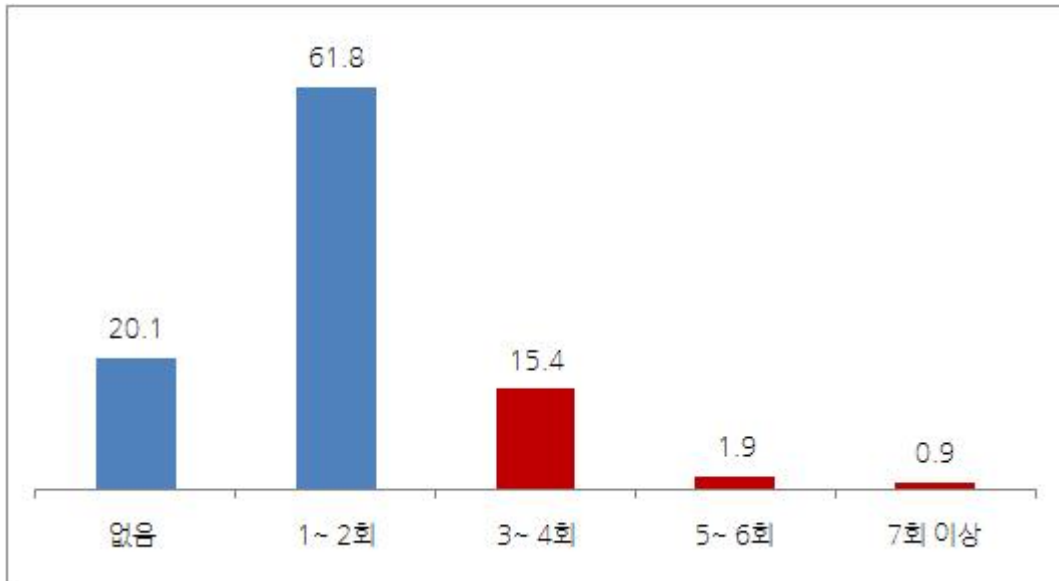


그림 32 수면 중 깨는 횟수(%)

수면 중 깨는 횟수가 한번도 없다는 응답이 20.1%, 1~2회 정도 깬다는 응답이 가장 많은 61.8%, 3~4회가 15.4%, 5~6회가 1.9%, 7회 이상이 0.9%로 조사됐다. 여기서 3회 이상 깨는 경우는 수면장애에 대한 검사가 필요하다. 또한 5회 이상 잠을 깨는 경우는 이미 정신건강 상의 어려움으로 고통을 겪는 경우일 수 있어 적절한 치료와 관리가 이뤄져야 할 것으로 보인다.

식사와 관련한 조사에서 일일 식사 횟수는 3끼를 모두 먹는다는 응답이 144명(45.1), 2끼만 먹는다는 응답이 163명(51.1), 1끼만 먹는다는 응답이 11명(3.4%), 잘 먹지 못한다는 응답이 1명(0.3%)였다. 2끼 미만으로 식사를 하는 이유에 대해 가장 많은 응답은 습관으로 79명(59%)였다. 다음으로는 입맛이 없어서 식사를 못한다는 응답이 29명(21.6%), 스트레스와 소화불량이 각각 11.9%로 조사됐다. 기타에서는 다이어트 때문이라는 응답이 가장 많았다.

3) 건강 습관

건강 습관은 음주 횟수 및 음주량, 흡연 여부, 운동 여부 등을 질문하였다. 일상적인 건강 관리를 위한 항목들이라 할 수 있다. 한 번 음주를 할 때 어느 정도 하는지를 분석한 결과 소주 기준으로 평균 6.88잔(표준편차 4.97)이었다. 약 7잔으로 소주 한 병 정도를

마시는 것으로 확인됐다.

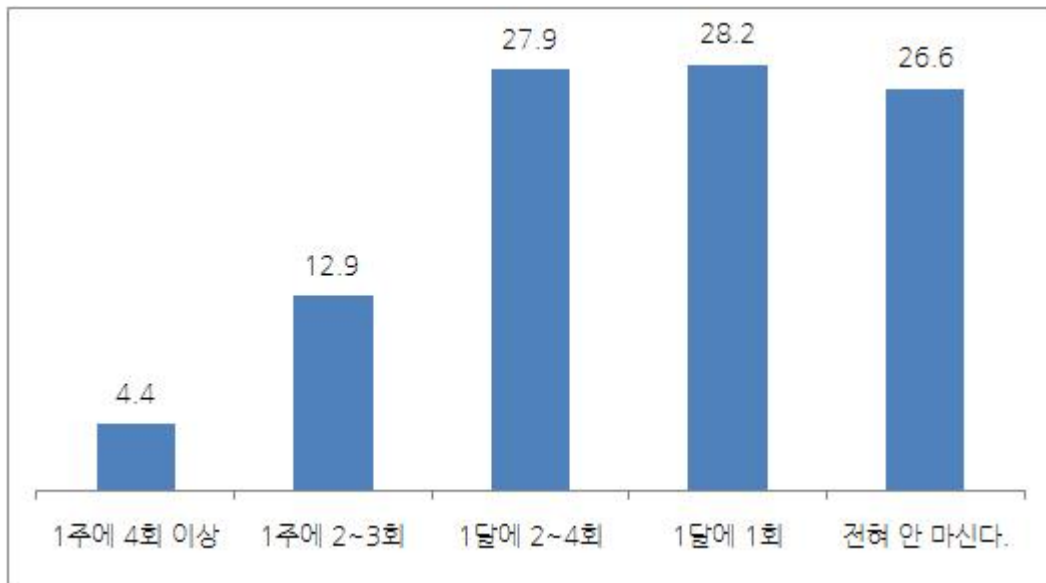


그림 33 음주 횟수(%)

알코올 사용장애나 중독은 단순히 음주 횟수로만 판단하지는 않는다. 음주 횟수는 물론, 음주량, 음주 후 상태, 블랙아웃의 유무, 음주로 인한 일상생활 지장 정도 등 전반을 진단하게 된다. 본 조사에서는 음주 량과 횟수만을 조사하였는데 응답자들이 응답한 결과는 위 그림과 같다. 1주에 4회 이상 마신다는 응답은 4.4%였으며 1주 2~3회 12.9%였다. 월 2~4회 이하로 마시는 경우는 문제음주 범위에 포함되지 않는다.

담배는 흡연한다는 응답이 33명(10.3%), 피우지 않는다는 응답이 261명(81.8%), 과거에는 흡연하였으나 현재에는 금연하고 있다는 응답이 25명(7.8%)였다. 응답자들의 흡연 비율은 낮은 편에 속한다.

평소 운동을 하는가에 대한 질문 결과 1주일에 4회 이상 한다는 응답이 35명(10.9%), 주 2~3회 84명(26.2%), 월 2~4회 65명(20.2%), 월 1회 35명(10.9%), 운동을 전혀 하지 않는다는 응답은 102명(31.8%)였다. 응답자들의 전반적인 일상 건강생활 습관들은 양호한 편으로 보인다. 다만, 그 중에서도 수면과 식사, 음주 횟수 등에서 관리가 필요한 노동자들이 일부 있다는 점을 간과해서는 안된다.

3. 노동자 인권 - 고객 또는 민원인에 의한 불쾌한 경험을 중심으로

1) 조사의 이유

본 조사에서는 업무 중 경험하는 고객 응대과정에서의 상황을 예시하여 얼마나 자주 경험하는지, 나아가 그러한 상황으로 인해 느껴지는 스트레스 강도가 어느 정도인지를 물었다. 감정노동자들이 응대해야 하는 고객 또는 민원인은 매우 다양하다. 그 만큼 다양한 상황들이 발생할 수 있다. 그 중 다음과 같은 6개의 상황을 예시하였다.

1	고객 또는 민원인은 나에게 근거 없는 불만을 터뜨렸다.
2	고객 또는 민원인은 나에게 모욕적인 언행을 했다.
3	고객 또는 민원인은 나에게 부당한 요구를 했다.
4	고객 또는 민원인은 나에게 신체적인 폭행을 가했다.
5	고객 또는 민원인은 나에게 성희롱이나 원치 않는 신체접촉을 했다.
6	고객 또는 민원인은 나에게 성이나 나이, 직책 등을 이유로 차별했다.

내용에서도 확인되지만 대부분 발생해서는 안되는 상황들에 속하며, 언어적·비언적 폭력과 직접적인 폭력과 가해를 포함하고 있다. 이러한 항목들은 앞선 감정노동 측정도구와 달리 작업장 내에서 고객 또는 민원인에 의해 발생할 수 있는 폭력에 해당한다. 각 항목들에 대해 “1 = 전혀 없었다”, “2 = 가끔 있다(한 달에 한 번 정도)”, “3 = 종종 있다(한 주에 한 번 정도)”, “4 = 자주 있다(1~2일에 한 번 정도)”, “매우 자주 있다(하루 몇 번 정도)” 등의 리커트 5점 척도로 응답하도록 했다. 이와 함께 위 해당 상황에서의 스트레스 강도가 어느 정도인지를 11점 리커트 척도를 제시하였다. 감정노동, 작업장 폭력, 외상후 스트레스 등은 외부의 힘에 의해 반복적이고 지속적으로 불쾌한 경험을 하거나 외상이 발생하는 경우 정신증상으로 이환될 수 있다. 그런 측면에서 위와 같은 상황에 얼마나 자주, 어느 정도의 강도로 느껴지는지를 살펴보고자 했다.

2) 각 항목의 응답 결과

① 근거 없는 불만 표출



스트레스 강도 전체 평균 : 6.18 / 경험자 평균 : 6.71

[초록색 : 응답자 전체 / 빨간색 : 경험자]

고객 또는 민원인이 근거 없는 불만을 표출하였다는 항목에서 그로인한 스트레스 강도는 전체 평균 6.18, 경험자의 스트레스 강도 평균은 6.71이었다. 이러한 상황을 어느 정도 경험하는가에 대해서는 전혀 없었다는 응답이 15.9%, 한 달에 한 번 정도 있다는 응답이 46.3%, 한 주에 한 두 번 정도 있다는 응답이 25.6%, 하루 이틀에 한 번 정도 발생한다는 응답이 9.4%, 매우 자주 있다는 응답이 2.8%였다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없었다.	51	15.8	15.9
가끔 있다.(한 달에 한 번 정도)	148	45.8	46.3
종종 있다.(한 주에 한 두 번 정도)	82	25.4	25.6
자주 있다.(1~2일에 한 번 정도)	30	9.3	9.4
매우 자주 있다.(하루 몇 번 정도)	9	2.8	2.8
합계	320	99.1	100.0
무응답	3	.9	
	323	100.0	

표 55 고객의 근거 없는 불만 표출 경험(명, %)

② 고객의 모욕적 언행



스트레스 강도 전체 평균 : 5.84 / 경험자 평균 : 7.5

고객의 모욕적인 언행을 경험할 때의 스트레스 강도의 전체 평균은 5.84, 경험자들의 스트레스 강도 평균은 7.5로 매우 높았다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없었다.	117	36.2	36.9
가끔 있다.(한 달에 한 번 정도)	133	41.2	42.0
종종 있다.(한 주에 한 두 번 정도)	49	15.2	15.5
자주 있다.(1~2일에 한 번 정도)	11	3.4	3.5
매우 자주 있다.(하루 몇 번 정도)	7	2.2	2.2
합계	317	98.1	100.0
무응답	6	1.9	
	323	100.0	

표 56 고객의 모욕적인 언행 경험(명, %)

고객 또는 민원인의 모욕적인 언행을 어느 정도 경험하는가에 대해 전혀 없었다는 응답이 36.9%, 한 달에 한 번 정도가 42%, 한 주에 한 두 번 정도 15.5%, 자주 있다 3.5%, 매우 자주 있다가 2.2%였다.

③ 고객의 부당한 요구



스트레스 강도 전체 평균 : 5.38 / 경험자 평균 : 6.55

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없었다.	101	31.3	31.7
가끔 있다.(한 달에 한 번 정도)	144	44.6	45.1
종종 있다.(한 주에 한 두 번 정도)	53	16.4	16.6
자주 있다.(1~2일에 한 번 정도)	13	4.0	4.1
매우 자주 있다.(하루 몇 번 정도)	8	2.5	2.5
합계	319	98.8	100.0
무응답	4	1.2	
	323	100.0	

표 57 고객의 부당한 요구 경험(명, %)

고객의 부당한 요구로 인한 스트레스 강도의 전체 평균은 5.33이었으며 경험자들의 스트레스 강도 평균은 6.55였다. 얼마나 자주 있는가에 대해서는 가끔 있다(한 달에 한 번 정도)는 응답이 45.1%로 가장 많았다.

④ 고객에 의한 신체적 폭행



스트레스 강도 전체 평균 : 2.27 / 경험자 평균 : 7

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없었다.	306	94.7	96.2
가끔 있다.(한 달에 한 번 정도)	8	2.5	2.5
종종 있다.(한 주에 한 두 번 정도)	4	1.2	1.3
자주 있다.(1~2일에 한 번 정도)	0	0	0
매우 자주 있다.(하루 몇 번 정도)	0	0	0
합계	318	98.5	100.0
무응답	5	1.5	
	323	100.0	

표 58 고객에 의한 신체적 폭행 경험(명, %)

고객 또는 민원인으로부터 신체적 폭행에 대해 전혀 없었다는 응답이 96.2%였으며 발생해서는 안되는 신체적 폭행을 경험한 응답자도 3.8% 있었다. 스트레스 강도에서는 전체 응답자의 평균은 2.27이었으나 경험자들의 스트레스 강도는 7로 매우 높으며 경험유무에 따른 평균차가 각 항목 중 가장 크게 나타났다.

⑤ 성희롱이나 원치 않는 신체접촉



스트레스 강도 전체 평균 : 2.28 / 경험자 평균 : 6.94

고객 또는 민원인에 의해 성희롱이나 원치 않는 신체접촉을 당한 경험에서 그로인한 스트레스 강도는 응답자 전체 평균 2.28, 경험자들의 스트레스 강도 평균은 6.94였다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없었다.	300	92.9	94.3
가끔 있다.(한 달에 한 번 정도)	11	3.4	3.5
종종 있다.(한 주에 한 두 번 정도)	7	2.2	2.2
자주 있다.(1~2일에 한 번 정도)	0	0	0
매우 자주 있다.(하루 몇 번 정도)	0	0	0
합계	318	98.5	100.0
무응답	5	1.5	
	323	100.0	

표 59 고객에 의한 성희롱 또는 원치 않는 신체접촉 경험(명, %)

고객 또는 민원인에 의해 성희롱이나 원치 않는 신체접촉의 경험이 있었다는 응답이 5.7%였으며 전혀 없었다는 응답은 94.3%였다. 자주, 빈번히 발생하는 일은 아니지만, 신체적 폭력과 더불어 성희롱 등의 행위는 이를 경험한 노동자들에게 강력한 스트레스 원인이 되고 있다는 것을 알 수 있다.

⑥ 성이나 나이, 직책 등을 이유로 한 차별



스트레스 강도 전체 평균 : 3.75 / 경험자 평균 : 6.24

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없었다.	195	60.4	61.3
가끔 있다.(한 달에 한 번 정도)	92	28.5	28.9
종종 있다.(한 주에 한 두 번 정도)	18	5.6	5.7
자주 있다.(1~2일에 한 번 정도)	4	1.2	1.3
매우 자주 있다.(하루 몇 번 정도)	9	2.8	2.8
합계	318	98.5	100.0
무응답	5	1.5	
	323	100.0	

표 60 고객에 의한 차별 경험(명, %)

고객 또는 민원인들에게 성이나 나이, 직책 등을 이유로 차별을 경험했다는 응답은 무려 38.7%에 이른다. 위 항목들 중 가장 빈번하게 발생하는 항목이라 할 수 있다. 이로 인한 스트레스 강도는 전체 응답자 평균은 3.75, 경험자들의 스트레스 강도 평균은 6.24였다.

⑦ 감정노동 평가 결과와 고객 및 민원인에 의한 불쾌한 경험과의 상관성

	감정조 절의노 력및다 양성	고객응 대의과 부하및 갈등	감정부 조화및 손상	조직의 감시및 모니터 링	조직의 지지및 보호체 계	근거 없 는 불만	모욕적 인 언행	부당한 요구	신체적 폭행	성희롱 등	차별
감정조 절의노 력및다 양성	1	.525**	.570**	.383**	.288**	.278**	.195**	.300**	.019	-.001	.256**
고객응대의 과부하 및갈등		1	.660**	.453**	.278**	.524**	.446**	.566**	.097	.085	.329**
감정부조화 및 손상			1	.580**	.403**	.485**	.458**	.529**	.116*	.079	.371**
조직의 감시 및 모니터링				1	.337**	.343**	.376**	.387**	.165**	.145*	.286**
조직의지지 및 보호체계					1	.212**	.174**	.218**	-.017	-.031	.207**
근거 없는 불만						1	.709**	.653**	.122*	.187**	.352**
모욕적인 언행							1	.653**	.142*	.229**	.358**
부당한 요구								1	.198**	.215**	.556**
신체적 폭행									1	.606**	.174**
성희롱 등										1	.266**
차별											1

표 61 감정노동 하위 영역과 고객불량행동과의 상관계수

표는 앞에서 분석한 바 있는 감정노동 각 하위 영역과 고객에 의한 불쾌한 경험들간의 상관을 분석한 내용이다. 이를 정리해 보면 다음과 같다. 상관계수는 “1”에 가까울수록 높은 상관을 나타내며, 통상 ‘.4’ 이상일 때 상관이 높은 편이라고 하며, ‘.7’이상은 상관 정도가 매우 높은 것을 의미한다.

□ 감정조절의 노력 및 다양성

- 감정노동 하위영역에서는 “감정부조화 및 손상” > “고객응대의 과부하 및 갈등”에서 상관이 높은 편이나 고객 불량 행동과는 상관관계가 높지 않다.

□ 고객응대의 과부하 및 갈등

- 감정노동 하위영역에서는 “감정부조화 및 손상” > “감정조절의 노력 및 다양성” > “조직의 감시 및 모니터링”과의 상관이 높은 편이었다. 고객 불량 행동 항목에서는

“고객의 부당한 요구” > “근거 없는 불만 표출” > “모욕적인 언행”과 높은 상관을 보이고 있다.

□ 감정부조화 및 손상

- 감정노동 하위영역에서는 “고객응대의 과부하 및 갈등” > “조직의 감시 및 모니터링” > “감정조절의 노력 및 다양성” > “조직의 지지 및 보호체계” 모든 하위 영역과 상관이 높았다.
- 고객 불량 행동과의 상관은 “부당한 요구” > “근거 없는 불만 표출” > “모욕적인 언행”과 상관이 높았다.

□ 조직의 감시 및 모니터링

- 감정노동 하위영역에서는 “감정부조화 및 손상” > “고객응대의 과부하 및 갈등”과 상관이 있었다. 고객 불량행동에서는 높은 상관을 보이는 항목은 없었다.

□ 조직의 지지 및 보호체계

- 감정노동 하위영역에서는 “감정부조화 및 손상”과 상관이 있었으며, 고객 불량 행동 각 항목들과는 상관관계가 관찰되지 않았다.

□ 고객불량행동

- 근거 없는 불만 표출, 모욕적인 언행, 부당한 요구 등 세 항목들은 서로 상관이 높았으며, 감정노동 하위영역에서 ▲고객 응대의 과부하 및 갈등 ▲감정부조화 및 손상과 상관이 있었다.
- 신체적 폭행, 성희롱 등은 감정노동 하위 영역 모두와 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 고객 불량 행동에서도 다른 항목들과 상관이 없었다. 다만, 신체적 폭행과 성희롱 두 항목간의 상관은 높게 나왔는데 이는 이 항목들이 다른 항목들과 구분되는 특징을 갖는다. 즉, 이 두 항목의 공통점이 “폭력”이라는 점에서 구분되는 것으로 보인다.
- 차별은 부당한 요구 항목에서만 상관이 나타나고 있다.

1. 감정노동자 보호를 위한 기업 내부 개선방안

1) 문항의 구성

감정노동자 보호를 위해 기업(조직) 내부에서 어떤 정책과 방안들이 필요한지를 질문하였다. 질문은 10개 항목이었으며, “1 = 매우 동의”, “2 = 약간 동의”, “3 = 약간 반대”, “4 = 매우 반대”로 해당 정책과 방안들에 대한 동의여부를 묻는 항목으로 구성했다.

1	고객 또는 민원인의 부당하거나 폭력적인 행위가 있을 경우 노동자가 업무를 중단할 권리가 주어져야 한다.(노동자의 업무중지권 보장)
2	고객 또는 민원인이 욕을 하거나 폭력을 행사(하려)할 때 피할 수 있는 권리가 필요하다.(노동자의 자기보호권 보장)
3	고객 또는 민원인으로부터 피해를 입은 노동자가 충분히 회복할 수 있는 휴식 또는 휴가제도가 있어야 한다.(피해 회복 기간 보장)
4	과도하고 불필요한 고객(민원)응대 지침 및 교육을 줄여야 한다.
5	제대로 된 직무교육을 통해 고객 서비스를 잘 할 수 있도록 해야 한다.
6	충분히 재충전할 수 있는 휴식시간이 주어져야 한다.(업무 중 휴식)
7	컴플레인이 내 인사고과에 반영되지 않도록 해야 한다.(책임전가의 중단)
8	사내에 고객(민원)응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로해 주는 제도나 절차가 있어야 한다.(심리치료, 힐링 프로그램 등)
9	업무매뉴얼이 제대로 만들어져 제공해야 하는 서비스와 제공하지 않아도 되는 서비스가 구분되어야 한다.
10	암행감찰, CCTV 모니터링 등 심리적 압박감을 주는 제도는 불필요하다.

2) 각 항목별 결과

① 노동자의 업무중지권 보장

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	275	85.1	85.4
약간 동의	47	14.6	14.6
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	.3	
합계	323	100.0	

표 62 업무중단권리에 대한 동의여부(명, %)

고객 또는 민원인에 의해 부당하거나 폭력적인 행위가 있을 경우 노동자가 업무를 중단할 수 있는 권리에 대해 응답자들 전체가 동의하고 있다. 업무 또는 작업을 중단할 권리는 노동자의 매우 적극적이고 주체적인 권리다. 사전 허가나 사용자의 허락이 있을 후에 업무를 중단하는 것이 아니라 위험상황에서 즉각적으로 중단할 수 있는 권리로서 보장되어야 할 것이다. 또한 업무의 중단과 함께 중요한 것은 업무 재개를 위한 조건 형성의 문제다. 폭력을 직간접적으로 경험한 경우 같은 자리, 같은 업무를 한다는 것은 매우 두려운 일이다. 이러한 외상은 트라우마의 원인이 되기도 한다. 따라서 재발방지 시스템을 구축하는 한편, 가해자 또는 피해를 가하려 한 자로부터 진정한 사과가 있어야 하며, 사용자 및 관리자들이 안전한 환경 조성을 약속할 수 있어야 한다.

② 노동자의 자기 보호권 보장

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	295	91.3	91.6
약간 동의	27	8.4	7.4
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	0.3	
합계	323	100.0	

표 63 자기보호권에 대한 동의여부(명, %)

언론이나 방송을 통해 나오는 고객 또는 민원인들의 폭력 장면을 보면, 노동자들은 자리를 떠나지 못한 채 퍼부어지는 욕과 폭력을 고스란히 감내한다. 이러한 상황은 노동자들의 정서적 고통을 더욱 강화한다. 위험상황이 감지되거나 위해를 가하려는 상대가 있을 때 자기 자신의 보호를 위해 피할 수 있는 것은 가장 기본적인 권리여야 한다. 이는 권리 이전에 생명체가 갖는 본능이기도 하다. 응답자들은 이 같은 권리에 대해 모두가 동의하고 있다.

③ 피해 회복 기간의 보장

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	271	83.9	84.2
약간 동의	50	15.5	15.5
약간 반대	1	0.3	0.3
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	0.3	
합계	323	100.0	

표 64 피해 회복을 위한 휴식·휴가제도에 대한 동의여부(명, %)

위험상황이나 폭력 피해 노동자들이 작업 및 업무를 중단할 권리나 자기 자신을 보호할 수 있는 권리와 함께 발생한 피해를 원상회복할 수 있는 시간도 필요하다. 휴식이나 휴가, 치료 프로그램의 제공 등이 여기에 해당한다. 고용노동부는 2017년부터 산업재해 트라우마 관리 매뉴얼을 전면 시행하고 있다. 매뉴얼은 중대재해가 발생했을 경우 재해당사자, 목격자, 응급구조자, 동일 공정 작업자 등의 트라우마 예방을 위한 내용이 담겨있다. 이 매뉴얼의 핵심은 첫째, 안전의 확보이며 둘째 초기대응을 통한 정서적 고통의 완화, 셋째 안전한 복귀이다. 안전한 복귀를 위해 작업중지가 내려지며 재발방지 시스템이 완비될 때까지 노동자들은 업무를 할 수 없다.

하지만 이 매뉴얼은 주로 제조업에서의 끼임, 협착, 추락, 절단 등의 중대재해를 중심으로 한다는 한계가 있다. 반면, 고객 또는 민원인에 의한 각종 폭력 역시 강력한 외상이 되어 트라우마 증상을 일으키는 원인이 된다. 따라서 휴식이나 휴가를 통해 안정을 찾을 수 있는 제도나 장치가 필요하다.

④ 과도하거나 불필요한 응대 지침 및 교육 축소

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	175	54.2	54.7
약간 동의	113	35.0	35.3
약간 반대	21	6.5	6.6
매우 반대	11	3.4	3.4
합계	320	99.1	100.0
무응답	3	0.9	
합계	323	100.0	

표 65 과도하거나 불필요한 응대지침 및 교육 축소에 대한 동의여부(명, %)

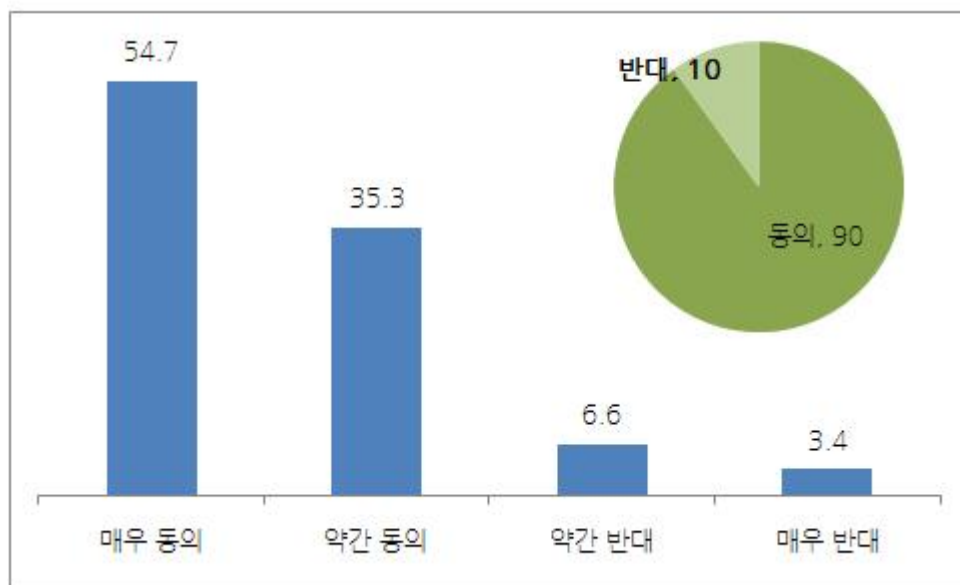


그림 35 과도하거나 불필요한 응대지침 및 교육 축소에 대한 동의여부(%)

고객 및 민원인을 응대를 위해 과도하거나 불필요할 정도의 지침이나 교육은 축소되어야 한다는 의견에서 동의는 90%, 반대는 10%였다.

⑤ 전문적인 직무교육을 통한 서비스 동의여부

전문적인 직무교육이란 고객 및 민원인에 대한 과도한 응대 지침이나 교육이 아닌 직무에 대한 정확한 이해, 직무 수행에 필요한 기술, 직무범위를 벗어나는 과도한 요구 등에 대한 대응 등에 대한 표준화된 교육을 의미한다고 할 수 있다.

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	201	62.2	62.6
약간 동의	106	32.8	33.0
약간 반대	10	3.1	3.1
매우 반대	4	1.2	1.2
합계	321	99.4	100.0
무응답	2	0.6	
합계	323	100.0	

표 66 전문적인 직무교육에 대한 동의여부(명, %)

응답자들은 고객서비스를 잘 할 수 있는 제대로 된 직무교육에 대해 전반적으로 동의하고 있다. 95.6%가 동의한다고 응답했으며, 4.3%는 반대한다고 응답했다.

⑥ 업무 중 휴식시간 보장

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	253	78.3	78.6
약간 동의	68	21.1	21.1
매우 반대	1	0.3	0.3
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	0.3	
합계	323	100.0	

표 67 업무 중 휴식시간 보장에 대한 동의여부(명, %)

업무 중이라도 충분히 재충전할 수 있는 휴식시간이 주어져야 한다는 응답이 99.7%였다. 앞서 근무환경 조사에서 확인된 바와 같이 응답자들은 휴게시간을 충분히 갖지 못하는 것으로 확인되었다. 하지만 많은 수의 고객 및 민원인을 응대할 경우 심신의 피로는 가중될 뿐만 아니라 업무의 효율성도 저하되기 마련이다.

정해진 시간에 적절한 휴식을 취할 수 있는 환경 조성(휴게시간 보장, 휴게공간의 확보, 일정 시간 이상의 시간 확보 등)가 필요하다. 더불어 본 실태조사에서는 업무량과 적정 인원에 대한 조사를 하지 않았지만 과중한 업무나 인원부족으로 인한 부담을 줄이기 위해서라도 인원 충원 등의 적극적인 방안들이 모색되어야 할 것으로 보인다.

⑦ 고객 또는 민원인의 컴플레인 인사고과 반영 중단

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	207	64.1	64.7
약간 동의	96	29.7	30.0
약간 반대	16	5.0	5.0
매우 반대	1	0.3	0.3
합계	320	99.1	100.0
무응답	3	0.9	
합계	323	100.0	

표 68 컴플레인의 인사고과 반영 중단에 대한 동의여부(명, %)

앞서 살펴본 바와 같이 응답자들은 ‘조직의 감시와 모니터링’으로 인해 스트레스와 정서적 고통을 일부 겪고 있었다. 이와 관련해 응답자들은 고객 및 민원인의 컴플레인이 자신의 인사고과에 반영되는 것을 바라지 않고 있다. 94.7%가 인사고과 반영 중단에 동의하고 있다.

⑧ 정신건강 돌봄을 위한 프로그램

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	228	70.6	70.8
약간 동의	86	26.6	26.7
약간 반대	7	2.2	2.2
매우 반대	1	0.3	0.3
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	0.3	
합계	323	100.0	

표 69 정신건강 돌봄을 위한 프로그램 동의여부(명, %)

사내에 고객(민원)응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로하고 정신건강을 돌볼 수 있는 심리상담이나 프로그램 등의 제도 마련에 동의한다는 응답자는 97.5%였다. 감정노동자 보호법 도입 전후로 하여 이 같은 제도의 필요성들은 지속적으로 제기 되고 있다. 일정규모 이상의 조직에서는 사내 상담실이나 치유프로그램 등을 개설하는 것도 의미가 있다.

⑨ 업무매뉴얼

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	224	69.3	69.6
약간 동의	90	27.9	28.0
약간 반대	6	1.9	1.9
매우 반대	2	0.6	0.6
합계	322	99.7	100.0
무응답	1	0.3	
합계	323	100.0	

표 70 정확한 업무매뉴얼 동의여부(명, %)

업무매뉴얼이 제대로 만들어져 제공해야 하는 서비스와 제공하지 않아도 되는 서비스가 구분되어야 한다는 것에 동의하는 응답자가 97.6%였다. 앞의 전문적인 지침 및 교육과 같은 맥락에 있는 항목으로 볼 수 있다.

⑩ 심리적 압박감을 주는 제도 중단

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의	176	54.5	54.8
약간 동의	10.	31.9	32.1
약간 반대	34	10.5	10.6
매우 반대	8	2.5	2.5
합계	321	99.4	100.0
무응답	2	0.6	
합계	323	100.0	

표 71 심리적 압박감을 주는 제도 중단에 대한 동의여부(명, %)

암행감찰이나 CCTV 모니터링을 통해 심리적 압박감을 주는 제도를 개선하거나 중단해야 한다는 응답이 86.9%, 반대한다는 응답이 13.1%였다.

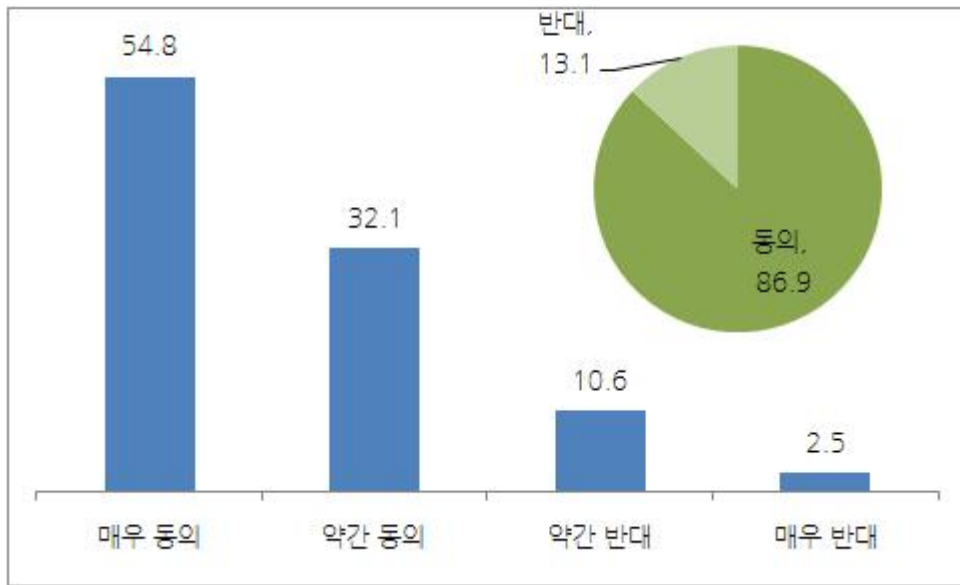


그림 36 심리적 압박감을 주는 제도 개선에 대한 동의여부(명, %)

3) 요약

감정노동자 보호를 위한 기업(조직) 내의 정책 및 제도 개선과 관련해서 응답자들은 노동자 스스로 업무를 중단할 권리, 스스로를 보호할 수 있는 권리, 원상회복을 위한 휴식 및 휴가 보장, 전문적인 매뉴얼의 필요성, 인사고과 제도 개선 등에 동의하고 있다.

2. 감정노동 보호를 위한 지방자치단체의 역할

1) 문항의 구성

감정노동자들이 겪는 어려움을 해결하기 위해 지방자치단체의 역할을 명시하고 그 중요도 정도를 질문하였다. 기타를 포함해 8개의 항목으로 구성했는데 △조례제정 △직장 내 가이드라인 제작 및 배포 △노동조건 개선 및 감정노동 보호 지원 △지역 내 무료상담기구 설치 △감정노동 피해자 트라우마 치유 프로그램 진행 △감정노동 종사자 및 관리자 대상 교육 △사회적 분위기 조성 등의 내용이다. “1 = 매우 중요”, “2 = 약간 중요”, “3

= 보통”, “4 = 필요 없음”으로 응답하도록 했다.

2) 각 항목별 결과

① 감정노동자 보호를 위한 법제도 마련(조례제정)

	빈도	퍼센트
매우 중요	246	76.2
약간 중요	68	21.1
보통	7	2.2
필요 없음	2	0.6
합계	323	100.0

표 72 조례제정의 중요도(명, %)

감정노동자 보호를 위해 조례를 제정하는 것이 중요하다는 응답이 97.3%, 중요하지 않다는 응답이 2.8%였다.

< 감정노동 조례 제정 지방자치단체 현황 (국가법령정보센터 2018) >

자치단체	법규명	제정일	소관부서
서울시	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016.01.07	노동정책담당관
광주시	광주광역시 감정노동자 보호 조례	2016.07.01	사회통합추진단
경기도	경기도 감정노동자보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례	2016.09.29	노동정책과
서울구로	서울특별시 구로구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016.10.13	지역경제과
안양시	안양시 감정노동자 권리보호 조례	2017.01.05	기업지원과
전주시	전주시 감정노동자 보호 조례	2017.03.30	일자리청년정책과
김포시	김포시 감정노동자 권리보호 조례	2017.04.18	일자리경제과
수원시	수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2017.07.17	행정지원과

자치단체	법규명	제정일	소관부서
의정부시	의정부시 감정노동자 권리보호 조례	2017.09.29	일자리정책과
대전	대전광역시 감정노동자보호 조례	2017.10.18	일자리정책과
전라북도	전라북도 감정노동자 권리보호 조례	2017.11.17	기업지원과
창원시	창원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2018.03.30	경제기업사랑과
성남시	성남시 감정노동자 권리보호 조례	2018.04.30	고용노동과
부산	부산광역시 감정노동자보호 등에 관한 조례	2018.05.23	일자리 창출과
부산남구	부산광역시 남구 감정노동자보호 등에 관한 조례	2018.12.24	일자리경제과

감정노동자 보호법이 전면 시행되기 이전부터 서울시를 시작으로 지방자치단체들은 관련 조례를 제정해 왔다. 이어서 지속적으로 관련 조례들이 제정되고 있으며 법개정을 계기로 더욱 확산될 것으로 보인다. 지방자치단체들은 조례제정을 통해 광범위하게 산재해 있고 확대되고 있는 감정노동자들의 권리를 보호하려는 노력을 펼치고 있다.

② 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작 및 배포

	빈도	퍼센트
매우 중요	215	66.6
약간 중요	81	25.1
보통	21	6.5
필요 없음	6	1.9
합계	323	100.0

표 73 직장 내 가이드라인 제작 및 배포의 중요도(명, %)

감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인을 제작하여 배포하는 것에 대해 응답자들의 91.7%가 중요하다고 응답했다. 서울시는 2018년 5월 9일 ‘서울시 감정노동보호 가이드라인’을 제정하는 한편, ‘서울시 감정노동센터’를 개관하였다. 서울시 감정노동센터는 서울시를 4개 권역으로 나눠 감정노동자들의 권익보호와 심리상담, 치유프로그램 등으로 정서적 안정과 정신건강 증진에 앞장서고 있다. 이러한 흐름은 조례가 제정돼 있는 경기

도, 광주시 등에서도 추진되고 있는 상태다.

③ 노동조건 개선 및 감정노동 보호를 위한 지원

	빈도	퍼센트
매우 중요	249	77.1
약간 중요	62	19.2
보통	11	3.4
필요 없음	1	0.3
합계	323	100.0

표 74 노동조건 개선을 통한 감정노동 보호 지원의 중요도(명, %)

지방자치단체가 적극적인 홍보와 지원을 통해 감정노동자들이 처한 노동조건을 개선하는 것에 대해 96.3%가 중요하다고 보고 있다. 본 조사가 공공부문에 종사하는 노동자들을 대상으로 하고 있다는 점에서 의지만 있다면 지금 당장이라도 착수 가능한 정책방향이라 할 수 있다.

④ 감정노동자 심리지원 등

	매우중요	중요	보통	필요 없음
지역 내 무료 상담기구 설치 및 확대	180(55.7)	92(28.5)	47(14.6)	4(1.2)
감정노동 피해자 트라우마 치유	198(61.3)	87(26.9)	31(9.6)	7(2.2)
감정노동 종사자 및 관리자 교육	185(57.3)	96(29.7)	34(10.5)	8(2.5)
홍보 및 캠페인	224(69.3)	74(22.9)	20(6.2)	5(1.5)

표 75 감정노동자 심리지원 등의 중요도 명(%)

감정노동자들이 경험하는 일상적인 어려움이나 심리적 고통의 완화를 위해 지원해야 할 정책 4개 항목의 결과다. 모든 항목에서 중요하다고 응답하고 있다.

Ⅲ. 결과 및 제언

1. 결과의 요약

아산시의 감정노동 종사자 규모를 추정할 수 있는 통계에는 「2016년 기준 사업체 조사」가 있다. 하지만, 이 역시 산업 소분류 기준에 의해 조사가 이뤄진 것으로 감정노동 종사자의 규모를 정확히 분석해 내긴 어렵다. 2016년 기준 사업체 조사는 산업 소분류별 종사자 분포에서 감정노동 직종으로 추정할 수 있는 산업 추출한 결과 아산시 전체 산업에 종사하는 종사자의 규모는 163,253명이었으며, 그 중 감정노동 종사자는 48,900명으로 추정할 수 있다. 전 산업의 아산시 종사자 규모 대비 약 29.95%에 해당한다.

조사 대상자들의 일반적인 특징을 요약하면 평균연령은 37.59세였으며 30대가 가장 많은 35.7%였고 다음으로는 40대, 20대의 순으로 나타났다. 성별은 남성이 36.8%, 여성이 63.2%였다. 결혼여부에서는 기혼자가 29%, 미혼자가 38.5%였으며 평균 부양가족은 1.86명으로 조사되었다. 평균임금은 221.42만원으로 이를 임금구간으로 볼 때 200만원대가 48.9%로 가장 많았다.

근속년수는 6.97년이었으며 1년 미만이 13.6%, 1년~5년이 43.7%로 가장 많았고, 6년~10년 22.3%, 11년 이상이 20.4%였다. 근무지로는 아산시 본청에서 근무한다는 응답이 49.1%로 가장 많았고, 읍·면·동에서 근무하는 노동자가 17.1%, 위탁기관이 23.1%, 기타가 10.4%였으며 출자출연기관에서 일하는 노동자의 응답률은 매우 낮았다. 근무형태에서는 대부분 주간근무(97.5%)를 한다고 응답했다. 고용형태로는 공무원 55.5%, 공무원 10.6%, 계약직 11.5%, 기간제 1.9%, 민간위탁 정규직 12.8%, 민간위탁 계약직 6.9%였다.

감정노동 평가 도구 측정결과 5개 하위영역에서 위험군은 남녀 모두 적게는 30%에서 많게는 53%까지 분포하고 있었다. 직무스트레스는 직무요구에서 남성응답자는 50.8%, 여성응답자에서는 54.5%가 스트레스 군에 해당했다. 직무자율에서는 남성은 40.2%, 여성은 31.5%가 스트레스 군에 속했다.

사회심리스트레스 측정결과 건강군은 5.9%, 잠재적 스트레스 군은 50.2%, 고위험 스트레스 군은 44%였다. 충남노동인권센터가 동일한 측정도구로 진행한 다른 집단의 사회심리스트레스 고위험군 비율과 비교한 내용이다. 본 조사의 사회심리스트레스 고위험군은 44%인데 지역 내 여성/비정규직은 30.3%, 충남지역 1,300여명을 대상으로 한 보육교사 20.2%와 비교하면 매우 높은 비율임을 알 수 있다. 오히려 비정규직으로 해고된 노동자군의 48.6%와 비슷한 비율을 보인다.

우울 측정 결과 건강군은 64.1%, 주요우울 고위험군은 35.9%였다. 보건복지부가 매 5년마다 실시하는 전 국민 정신질환 역학조사에 따르면 만 18세 이상 한국 성인의 주요우울 장애 평생유병율을 5%(2016년)로 밝힌 바 있다. 다른 노동자 집단과 우울 고위험군을 비교한 그림이다. 지역 여성/비정규직은 21.2%, 충남지역 보육교사는 11.3%, 비정규직 해고자는 27%, 아산시에 근무하는 사회복지직 노동자는 31%로 조사된 바 있다. 다른 집단들에 비해 본 조사의 응답자에서 우울 고위험군이 많이 관찰되는 것을 알 수 있다.

감정노동 평가도구를 활용한 측정결과의 정상군 및 위험군과 사회심리스트레스, 우울 수준을 교차분석한 결과 감정노동 각 하위영역에서 고위험군인 경우 사회심리스트레스와 우울에서도 고위험군이 많은 것으로 관찰되었다.

응답자들의 평균 노동시간은 휴게시간을 제외하고 8.89시간으로 조사됐다. 1주일 평균 근무일 수는 5.14일이었다. 근무 중 식사 시간의 유무에서 없다는 응답이 5명(1.6%), 있다는 응답이 314명(98.4%)였다. 점심시간은 평균 58.79분이었다. 저녁시간은 없다는 응답이 60명(28.3%), 있다는 응답이 152명(71.3%)였으며 평균 57.43분을 저녁시간으로 활용한다고 응답했다.

근무 중 휴게시간이 없다는 응답이 209명(66.3%)였으며, 있다는 응답은 106명(33.7%)로 조사됐다. 응답자들이 활용할 수 있는 휴게시간은 평균 16.57분에 불과했다. 휴게공간이 없다는 응답이 192명(61.5%)로에 달했다. 휴게시간이 있는 경우 하루 평균 2.55회 정도로 조사됐다.

2. 제언

감정노동자 보호법이 산업안전보건법 일부 개정의 형태로 실시되었다. 그에 따라 각 지방자치단체들은 조례제정 및 가이드라인을 마련하기위해 분주히 움직이고 있다. 앞서 언급한 것과 같이 감정노동의 문제는 다양한 층위에서 논의되고 연구되어야 하며, 또한 그 대안을 구성하는데 있어서도 마찬가지다.

아산시 공공부문 감정노동자를 대상으로 한 본 조사 결과 당사자인 노동자들은 조직 내에 노동자에게 업무를 중단할 권리와 스스로를 보호하고 피해를 회복하기 위한 권리와 조건들이 형성되어야 함을 밝히고 있다. 또한 정책적으로 지방자치단체가 관련한 조례제정, 감정노동 보호를 위한 가이드라인 제작과 배포에서 나아가 적극적으로는 노동조건을 개선하기 위해 앞장서야 한다고 응답하기도 했다.

위와 같은 점들을 종합적으로 고려할 때 대안을 논의하는데 있어 다음과 같은 다양한 층위의 접근과 내용들을 고려해야 할 것으로 보인다.

구분	개요	내용
내용적 측면	구조적 접근	‘감정노동’이 이뤄지는 구조적 맥락, 인간감정의 상품화의 문제, 자본주의 사회에서의 노동과 자본의 관계로부터 필연적으로 발생하는 관점의 차이와 그로부터 발생하는 문제 등
	제도와 규범에 대한 접근	법 제·개정의 방향과 내용, 범위. ‘보호’에서 권리의 주체로서 통제권을 갖게 하기 위한 방향과 내용 등
	정책적 접근	법 제도의 궁극적인 개선방향, 현실과 법률의 괴리와 충돌 등에 대한 대안의 구성
	보호와 안전에 대한 접근	정부, 사용자 등의 책임범위, 구체적인 현실에서의 보호와 안전의 확보(예, 산업안전보건법상 재해 인정 범위), 자치법규 및 가이드라인의 제정, 교육과 훈련, 인식변화를 위한 다양한 내용 등
주체적 측면	정부-고용노동부	법·제도 개선, 정책방향의 설정, 사업장에 대한 관리와 점검, 감시와 지도 등

구분	개요	내용
	지방정부	실질적인 문제에 대한 접근, 사용자에게 대한 설득과 지도, 노정교섭 등을 통한 노동자들의 현장 요구 실태파악과 개선, 조사와 연구, 정신건강 증진을 위한 제반 활동, 지속적인 캠페인과 홍보, 단계별 정책방향 수립과 실행 등
	사용자	명확한 업무매뉴얼 마련, 과도한 지침이나 교육의 폐기, 보호와 안전을 위한 세부적인 지침 마련, 노동조건 개선, 인원의 확충, 인사사고와 제도의 개선(모니터링 등), 여성노동자 업무편향성 제고 등
	노동자	보호의 대상이 아닌 권리의 주체로서 통제권 확보를 위한 노력, 업무 외 요구나 불만에 대한 단호한 조치, 심신안정을 위한 조치 등
	지역사회 (지역구성원)	연대감에 기초한 시민의식, 인권감수성의 증진, 불만이나 문제는 감정노동자가 아닌 기업이나 조직의 책임이라는 점을 분명히 하는 것 등

이 외에도 언론이나 미디어, 학자나 연구자들의 역할과 기여도 상당부분 필요할 것으로 보인다. 제언에서는 이 중 지방자치단체(아산시)의 역할을 중심으로 기술하고자 한다.

1) 중장기적 정책 방향의 수립

현행 감정노동자 보호법은 감정노동이 갖고 있는 근원적 문제를 해결할 수 없다. 사실상 최소한의 안전장치라 해도 과언이 아니다. 또한 법 시행 이후라 할지라도 여전히 사각지대에 놓인 노동자들이 존재한다. 따라서 법·제도·자치규칙 등의 제·개정과 함께 지속적으로 중장기적인 정책방향을 수립할 필요가 있다.

2) 감정노동자의 인권보호와 권리보호를 위한 조례 제정

충청남도 산하 시군 중에는 아직 한 곳도 관련한 조례가 제정된 곳이 없다. 충청남도의 경우 도 노사민정협의회 주관으로 2015년부터 감정노동자 보호를 위한 캠페인을 진행하

였다. 이어 2016년에는 ‘차별 없는 노동, 안전하고 행복한 일터’를 정책비전으로 제시하였는데 여기에 ‘감정노동 가이드라인 마련’ 사업이 포함돼 있었다. 또한 2017년에는 실태 조사를 통해 토론회를 개최하고 2018년 하반기 조례를 제정한다는 계획이었으나 아직 결과를 내오지는 못하고 있다. 조례의 제정만으로 감정노동 문제가 해소되는 것은 아니겠지만 실질적인 논의와 정책을 실현하는 시작이 될 수 있다.

3) 감정노동자에게 업무중단권과 재량권(통제권) 부여

우선은 공공부문에서 감정노동에 종사하는 노동자들에게 업무 중단권과 관련한 재량권을 부여할 필요가 있다. 이러한 내용은 이후 마련되어야 할 가이드라인 등에 포함되겠지만, 현행법으로도 충분히 가능한 일이다. 고객 및 민원인에 의해 폭력, 폭언, 부당한 요구 등이 발생했거나 위험이 감지될 때 노동자 스스로 그 업무를 중단할 수 있는 권리가 주어져야 한다. 이것이 현실적으로 실행되기 위해서는 일상업무에서 노동자에게 업무재량의 범위가 확장되어야 한다. 아울러 이러한 재량권은 세세한 규정 형태가 아닌 선언적인 것일 때 유의미하다. 예를 들어 전화로 고객을 응대할 때 고객으로부터 욕설과 성희롱이 가해질 경우 ‘몇 번 경고한 뒤 전화를 끊을 수 있다.’라는 규칙보다, ‘노동자의 인격과 인권을 침해하는 모든 경우 즉시 전화를 끊을 수 있다.’라는 것이 보다 더 노동자의 재량권과 통제권을 강화할 수 있다.

4) 악성 민원 또는 고객으로부터의 안전장치 마련

안전장치란 사전 고지 및 공지 등의 예방적 차원에서부터 강력한 법적 처벌과 조치까지를 포함한다. 감정노동자들이 겪는 어려움과 고통의 대부분은 조직이 강제하고 있는 규범과 규칙에서 기인하는 경우가 많다는 점에서 이러한 안전장치의 마련은 조직의 책임이어야 한다. 예를 들어 악성 고객 또는 민원인이 욕설과 인권침해를 행했다고 해도 조직이 마치 제3자의 역할을 자칭하여 상호 화해시키는 것으로 마무리되는 경우가 있다. 이는 발생한 문제가 조직의 책임이라는 점을 간과한 것이며, 조직과 노동자에게 결코 도움이 되지 않는다.

5) 조직 내 전담기구의 설치와 운영

시 공공부문의 경우 규모나 조직형태에 따라 전담기구 설치가 용이하지 못한 경우도 있을 것이다. 여기서의 전담기구란 관련한 업무를 전담하는 기구와 사람 모두를 의미한다. 경기도의 경우 2017년 직상급자 또는 업무 숙련도가 높은 고참자가 악성 민원을 담당하여 민원을 해결하고 불응 시 상담 중지 후 서면 민원제기 및 처리절차를 안내하고 있다. 또한 폭언이나 성희롱, 폭행 등을 행사하는 고객에 대해서는 증거자료를 확보하는 역할을 하기도 한다. 서울시는 ‘감정노동 종사자 권리보호위원회’의 형태로 감정노동 전담기구를 운영하기도 한다.

6) 감정노동자 심신안정과 정신건강 증진을 위한 조치

감정노동자들의 정서적 고통이나 정신건강 상의 이상은 감정노동에 의한 결과다. 따라서 심리안정 프로그램이나 심리상담, 치유프로그램 등이 근본적 해결책은 되지 못한다. 노동현장의 환경과 조건이 변화되지 않는 한 반복될 수밖에 없다. 그럼에도 이러한 프로그램들은 당장의 고통과 어려움을 회복하는데 도움이 된다. 정서노동을 해야 하는 노동자들에게 어떤 심리적 증상들이 나타나는지 아는 것만으로도 도움이 될 수 있다. 개인의 특성에 따라 정신건강이 악화되기도 한다. 하지만, 노동자를 둘러싼 환경과 조건이 원인이라는 것을 확인 할 때 개인은 문제를 개인화하지 않을 수 있다. 서울시의 감정노동 센터나 경기도 3개년 마스터플랜을 수립하면서 세운 심리안정 지원사업도 이러한 맥락에 있다. 특히 폭력 등의 외상을 경험한 노동자들에게는 트라우마 예방을 위한 전문적인 관리프로그램이 제공될 필요가 있다.

7) 사회적 인식 확장과 변화를 위한 홍보

앞서 확인한 바와 같이 감정노동을 둘러싼 다양한 관점들이 있다. 그로인해 감정노동자에 대한 태도도 다양하다. 특히 노동현장에서는 노사간의 관점이나 이해관계의 차이로 인해 문제가 해결되지 않고 오히려 확대되는 경우도 종종 발생한다. 고객 또는 민원인, 사용자, 노동자, 지역민들의 인식을 개선하고 인권감수성을 증진하기 위한 다양한 홍보활동이 이뤄져야 하는 이유다.

<표 / 그림 차례>

<표 차례>

표 1 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황분석 인용(정형옥 2017)	14
표 2 전국 감정노동 종사자 규모 추정치. 지역별고용조사 2018 1분기. 통계청 DB 재구성.	15
표 3 아산시 직업 대분류별 종사자 규모. 통계청 DB 재구성	18
표 4 아산시 2016년 기준 사업체 조사 재구성. 단위 : 곳, 명	20
표 5 조사대상자의 일반적 특징	34
표 6 조사대상자의 일반적 특징 2	35
표 7 감정노동 측정 결과(명, %)	37
표 8 연령에 따른 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)	38
표 9 근무지별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)	39
표 10 고용형태별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)	40
표 11 근속구간별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 결과(명, %)	40
표 12 감정조절의 노력 및 다양성 하위 영역 집단비교(명, %)	41
표 13 연령대별 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 결과(명, %)	43
표 14 근무지별 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 결과(명, %)	43
표 15 고용형태별 고객응대의 과부하 및 갈등 항목 결과(명, %)	44
표 16 근속구간별 고객응대의 과부하 및 갈등항목 결과(명, %)	45
표 17 고객불량행동과 고객응대의 과부하 및 갈등 위험군 분포(명, %)	45
표 18 감정부조화 및 손상 항목 결과(명, %)	47
표 19 근무지별 감정부조화 및 손상 항목 분포(명, %)	48
표 20 고용형태별 감정부조화 및 손상 항목 결과(명, %)	49
표 21 근속구간별 감정부조화 및 손상 항목 결과(명, %)	49
표 22 고객불량행동과 감정부조화 및 손상항목 남녀 위험군 분포(명, %)	50
표 23 연령대에 따른 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)	52
표 24 근무지별 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)	52
표 25 고용형태별 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)	53
표 26 근속구간 별 조직의 감시 및 모니터링 항목 결과(명, %)	54
표 27 고객불량행동과 조직의 감시 및 모니터링 위험군 분포(명, %)	55
표 28 연령대별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)	56
표 29 근무지별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)	57
표 30 고용형태별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)	58
표 31 근속구간별 조직의 지지 및 보호체계 항목 결과(명, %)	58
표 32 고객불량행동과 조직의 지지 및 보호체계 남녀 위험군 분포(명, %)	59
표 33 KOSS-SF 남성 참고치	62
표 34 KOSS-SF 여성 참고치	63
표 35 직무스트레스의 직무요구 및 직무자율 결과(명, %)	63
표 36 업무수행에 필요한 자원이 제공되는지 여부(명, %)	64
표 37 부서간 업무협조 정도(명, %)	65

표 38 의견 반영의 기회(명, %)	66
표 39 조직의 개인에 대한 존중과 신임정도(명, %)	67
표 40 연령대별 직무요구에 의한 스트레스 수준(명, %)	68
표 41 근무지별 직무요구에 의한 스트레스 수준(명, %)	69
표 42 고용형태별 직무요구에 의한 스트레스 수준(명, %)	69
표 43 근속구간별 직무요구로 인한 스트레스 수준(명, %)	70
표 44 연령대별 직무자율에 의한 스트레스 수준(명, %)	70
표 45 근무지별 직무자율에 의한 스트레스 수준(명, %)	71
표 46 고용형태별 직무자율로 인한 스트레스 수준(명, %)	71
표 47 근속구간별 직무자율에 의한 스트레스 수준(명, %)	72
표 48 사회심리스트레스 결과(명, %)	74
표 49 사회심리스트레스 집단별 비교(명, %)	75
표 50 우울 측정 결과(명, %)	77
표 51 우울 집단별 비교(명, %)	78
표 52 감정노동 측정 결과와 사회심리스트레스 및 우울 수준 분포(%)	80
표 53 근무환경 요약	85
표 54 일상 건강 생활 요약	87
표 55 고객의 근거 없는 불만 표출 경험(명, %)	92
표 56 고객의 모욕적인 언행 경험(명, %)	93
표 57 고객의 부당한 요구 경험(명, %)	93
표 58 고객에 의한 신체적 폭행 경험(명, %)	94
표 59 고객에 의한 성희롱 또는 원치 않는 신체접촉 경험(명, %)	95
표 60 고객에 의한 차별 경험(명, %)	95
표 61 감정노동 하위 영역과 고객불량행동과의 상관계수	96
표 62 업무중단권리에 대한 동의여부(명, %)	99
표 63 자기보호권에 대한 동의여부(명, %)	99
표 64 피해 회복을 위한 휴식·휴가제도에 대한 동의여부(명, %)	100
표 65 과도하거나 불필요한 응대지침 및 교육 축소에 대한 동의여부(명, %)	101
표 66 전문적인 직무교육에 대한 동의여부(명, %)	102
표 67 업무 중 휴식시간 보장에 대한 동의여부(명, %)	102
표 68 컴플레인의 인사고과 반영 중단에 대한 동의여부(명, %)	103
표 69 정신건강 돌봄을 위한 프로그램 동의여부(명, %)	103
표 70 정확한 업무매뉴얼 동의여부(명, %)	104
표 71 심리적 압박감을 주는 제도 중단에 대한 동의여부(명, %)	104
표 72 조례제정의 중요도(명, %)	106
표 73 직장 내 가이드라인 제작 및 배포의 중요도(명, %)	107
표 74 노동조건 개선을 통한 감정노동 보호 지원의 중요도(명, %)	108
표 75 감정노동자 심리지원 등의 중요도 명(%)	108

<그림 차례>

그림 1 직업대분류별 종사자규모 비교(통계청 DB)	20
------------------------------	----

그림 2 감정노동 관련 텍스트 분석으로 살펴본 의미연결망(김우중·김왕배 2016)	31
그림 3 혹실드의 감정노동모델. 김중우·김왕배(2016) 재인용	32
그림 4 감정노동 각 하부영역의 성별 위험군분포(%)	37
그림 5 근무지별 감정조절의 노력 및 다양성 항목 위험군 분포(%)	39
그림 6 고객불량행동과 감정조절의 노력 및 다양성의 위험군 분포(남성응답자)	42
그림 7 고객불량행동과 감정조절의 노력 및 다양성의 위험군 분포(여성응답자)	42
그림 8 고용형태별 고객응대의 과부하 및 갈등항목 남녀의 위험군 분포(%)	44
그림 9 고객불량행동과 고객응대의 과부하 및 갈등 위험군변화(남성응답자)	46
그림 10 고객불량행동과 고객응대의 과부하 및 갈등 위험군 변화(여성응답자)	47
그림 11 근무지별 감정부조화 및 손상 항목 위험군 분포(%)	48
그림 12 고객불량행동과 감정부조화 및 손상항목 위험군 변화(남성응답자)	51
그림 13 고객불량행동과 감정부조화 및 손상항목 위험군 변화(여성응답자)	51
그림 14 고용형태별 조직의 감시 및 모니터링 항목 위험군 분포(%)	53
그림 15 근무구간 별 조직의 감시 및 모니터링 항목 위험군 변화(%)	54
그림 16 연령대별 조직의 지지 및 보호체계 항목 위험군 변화(%)	56
그림 17 고객불량행동 노출빈도에 따른 조직의 지지 및 보호체계 항목 위험군 분포	60
그림 18 조직의 자원 지원여부(%)	64
그림 19 부서간 업무협조 정도(%)	65
그림 20 의견반영의 기회와 통로(%)	66
그림 21 조직의 개인에 대한 존중과 신임정도(%)	67
그림 22 연령대별 직무요구 스트레스군 비율(%)	68
그림 23 사회심리스트레스 고위험군 비율 비교(%)	74
그림 24 집단별 사회심리스트레스 고위험군 비율1 (%)	76
그림 25 집단별 사회심리스트레스 고위험군 비율2 (%)	76
그림 26 우울 고위험군 비교(%)	78
그림 27 감정노동 평가 측정결과(앞)와 사회심리스트레스 분포(뒤) (남성응답자)	81
그림 28 감정노동 평가 측정결과(앞)와 사회심리스트레스 분포(뒤) (여성응답자)	81
그림 29 감정노동 평가 측정결과(앞)와 우울 수준 분포(뒤) (남성응답자)	82
그림 30 감정노동 평가 측정결과(앞)와 우울 수준 분포(뒤) (여성응답자)	83
그림 31 고객응대 외 실제하고 있는 업무(복수응답)	87
그림 32 수면 중 깨는 횟수(%)	89
그림 33 음주 횟수(%)	90
그림 35 과도하거나 불필요한 응대지침 및 교육 축소에 대한 동의여부(%)	101
그림 36 심리적 압박감을 주는 제도 개선에 대한 동의여부(명, %)	105

<참고문헌>

- 박인호, 감정노동자의 보호와 기업 등의 책임, 전남대학교 법학연구소, 법학논총, 2016
- 박은정, 감정노동과 노동법, 한국노동연구원, 노동정책연구, 제16권, 2016
- 윤진하, 직장인 정신건강 증진 방안 연구, 안전보건공단, 2014
- 장세진 등, 한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용연구, 안전보건공단, 2014
- 박수정 등, 한국형 번아웃 증후군 형성과정 및 대처방안에 관한 근거이론적 접근, 교육문화연구 제24-1, 2018
- 박수정 등, 번아웃 증후군의 조작적 정의에 관한 체계적 문헌 고찰, 교육문화연구 제23-3호, 2017
- 조윤정 등, 일부 행정공무원의 직무스트레스와 사회심리적 스트레스트와의 관련성, 충남대학교 보건대학원, 2011
- 김지성 등, 일선관료의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향, 한국조직학회 회보 제13권 제4호, 2016
- 채연주 등, 안산시 감정노동 실태 및 개선방안 연구, 안산비정규직노동자지원센터, 2018
- 김왕배 등, 감정노동자의 직무환경과 스트레스, 한국사회학 제46집 2호, 2012
- 김왕배, 양극화와 담론의 정치, 언론과 사회, 2009
- 이정은 등, 한국판 감정노동척도 타당화 연구, 한국심리학회지, 2016
- 김종진 등, 한국사회 감정노동 실태와 개선방향 연구, 경제사회발전노사정위, 2014
- 정형옥 등, 경기도 감정노동자 근로추정 및 현황 분석, 경기도가족여성연구원, 2017
- 김종우 등, 감정노동 담론의 경합과 공존, 한국사회학 제50권 제1호, 2016
- 송주영, 홈쇼핑 상담원의 감정노동과 정신적 건강, 고려대학교 보건대학원, 2015
- 신경아, 감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화, 산업노동연구, 2009
- 이새롬 등, 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구, 안전보건공단, 2015
- 채준호 등, 전주시 소속 감정노동 종사자 실태조사 및 개선방안, 전주시, 2018
- 장경태 등, 감정노동과 인권, 사회연구 통권 30호, 2016
- 김인아 등, 감정노동으로 인한 업무상 질병 인정범위 및 기준에 관한 연구, 고용노동부, 2015
- 아산시, 2016년 기준 사업체 조사 보고서, 2018

윤권중, 아산시 공공/민간부문 감정노동자 실태조사, 선문대학교 노동정책연구소, 2017
국가인권위원회, 콜센터 텔레마케터 여성 비정규직 인권상황 실태조사, 2008
국가인권위원회, 여성 감정노동자 인권가이드, 2011
국회, 감정노동종사자 제정법 공청회 자료집, 2017
안전보건공단, 감정노동과 건강관리, 2017
혹실드, 우리의 감정은 어떻게 상품화되는가?
그 외 신문 및 언론 기사 참조