



감정노동자의 직무 스트레스와 사업주 역할

김혜란 연구원

우리나라 감정노동자는 전체 임금노동자의 약 31~41% 수준으로 감정노동을 행하는 직업군이 다양화되고 있음. 감정노동자가 겪는 신체적·정신적 피해가 언론에 보도되면서 사회적 관심이 증가하였으며, 감정노동자 중 약 50%가 감정노동의 부조화 현상을 경험하고 있었으나 법적·사회적 대책이 미흡한 상태였음. 이에 2018년 10월부터 사업주는 감정노동자가 직무 스트레스로 건강에 이상이 발생할 경우 필요한 조치를 취해야 함. 이와 더불어 사업주는 감정노동자를 지지하고 직무 스트레스로부터 보호하기 위한 기업문화를 만들어가야 할 것으로 보임

■ 우리나라 감정노동자는 전체 임금노동자의 약 31~41% 수준으로 감정노동을 하는 직업군이 다양화되고 있음

- '감정노동자'는 '감정노동'에 종사하는 노동자로, '감정노동'은 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 발생하더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등의 고객응대업무 노동을 말함¹⁾
- 감정노동자는 약 560만~740만 명으로 전체 임금노동자(18,296천 명)의 약 31~41% 수준으로 추정하고 있으며,²⁾ 산업이 서비스산업 중심으로 변화하면서 감정노동을 행하는 직업군이 다양화되고 있음
 - 일반적으로 항공기 승무원, 콜센터 상담사, 호텔 및 음식점 종사자, 백화점 및 할인점 등의 판매업무 종사자가 감정노동자로 알려져 있으나 최근에는 요양보호사나 보육교사 등 돌봄 서비스를 수행하는 업무 등 광범위하고 다양한 직업군에서 감정노동을 수행하고 있는 것으로 나타남³⁾

■ 감정노동자가 겪는 신체적·정신적 피해가 언론에 보도되면서 사회적으로 이슈화되었으며, 감정노동자 중 약 50%가 감정노동의 부조화 현상을 경험⁴⁾하고 있었으나 법적·사회적 대책이 미흡한 상태였음

1) 한국산업안전보건공단 가이드(KOSHA GUIDE H-163-2014)에서 규정하고 있는 개념임
 2) 통계개발원(2013), 2011년도 취업자 근로환경조사에 의하면 근무시간의 50% 이상을 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 사람들을 직접 응대한다고 응답한 사람이 약 740만 명, 제4기(2007~2009년) 국민건강영양조사(보건복지부) 결과에 의하면 감정을 숨기고 일한다고 응답한 사람이 약 560만 명임
 3) 고용노동부(2017), 감정노동 종사자 건강보호 핸드북
 4) 금융산업·보건의료·우정·의료산업 노조 및 서비스 연맹의 2,737명을 대상으로 ① 고객을 응대할 때 자존심이 상함 ② 고

- 감정노동자의 피해는 2010년부터 알려지기 시작했으며 2013년 라면 상무, 2014년 땅콩회항과 압구정 경비원 자살, 2015년 무릎사과 등 감정노동에서 파생된 사건, 2017년 통신사 콜센터에서 일하던 고등학교 실습생의 직무 스트레스로 인한 자살 등이 대표적인 사례임⁵⁾
- 감정노동자 중 약 50%가 해당 조직의 감정표현 규칙에 따르도록 요구·강요받음으로써 본인의 진실된 마음의 상태와 겉으로 드러내야 하는 마음의 상태가 괴리되는 현상인 ‘감정부조화 및 손상’을 겪고 있으며, 자살충동·우울감 등의 정신적 질환이 심각한 것으로 보임
 - 서울시 120다산콜센터 상담사의 자살 충동과 우울증 등이 일반 시민보다 두 배가량 높은 정도로 심각하다는 결과가 보고된 바 있음⁶⁾
- 2014년 근로복지공단의 업무상질병판정위원회의 판정결과를 보면 산업재해의 대부분은 사고성 재해이며, 업무상 질병에 기인하여 인정된 비율은 9%, 직무 스트레스를 원인으로 하는 것은 1%로 감정노동자의 건강 보호가 미흡한 상태였음⁷⁾
 - 감정노동자들은 개인 치료, 이직, 퇴사, 체념 등 개별적으로 직무 스트레스에 대응하고 있음⁸⁾

■ 이에 오는 10월부터 사업주는 감정노동자가 직무 스트레스로 건강에 이상이 발생할 경우 필요한 조치를 취해야 함

- 산업안전보건법 제26조의 2 신설⁹⁾ 사업주는 감정노동자가 직무로 인해 건강이 나빠졌을 경우 업무 일시 중단 또는 전환, 치료 지원 등을 해야 하며 그러한 조치를 취하지 않으면 최대 1천만 원의 과태료를 물어야 함
- 현행 산업안전보건법 제5조 1항에 의해 사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방할 의무가 있으며, 산업안전보건 기준에 관한 규칙 제669조에 의해 사업주는 직무 스트레스가 높은 작업을 하는 근로자에게 다음과 같은 건강장해 예방조치를 취해야 함
 - 직무 스트레스 요인 평가 및 개선 대책 마련 시행, 작업계획 수립 시 해당 근로자 의견 반영, 근로시간과 관련된 근로조건 개선, 복지지원 지원, 건강진단 결과 및 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근

객에게 감정을 숨기고 표현하지 못해 감정이 상함 ③ 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴짐 ④ 퇴근 후에도 힘든 감정이 남아있음 ⑤ 마음의 상처를 받음 ⑥ 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다는 6개의 질문으로 감정의 부조화나 마음의 손상 정도를 측정한 결과 약 50% 정도가 위험집단에 속해있음이 밝혀짐(노동환경건강연구원(2016. 8), 『2016 감정노동자 의식·실태조사 결과 보고서』)

- 5) 고용노동부(2017), 감정노동 종사자 건강보호 핸드북에 의하면 라면 상무 사건은 2013년 4월 기내 라면 서비스 불만으로 승무원에게 폭언 및 폭행한 것임
- 6) 민주당 한명숙 의원실(2013), 「감정노동 해결을 위한 전국 네트워크 공동설문조사 결과」
- 7) 한정애(2016. 10), 산업안전보건법 일부개정법률안
- 8) 한국노동사회연구소(2014), 『한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구』
- 9) 산업안전보건법 제26조의 2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)의 신설 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”라 한다)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. ② 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다

로자를 배치하고 직무 스트레스 요인·건강문제 발생 가능성 및 대비책을 근로자에게 설명하며, 건강 증진 프로그램을 시행해야 함

■ 이 외에도 사업주는 감정노동자를 지지하고 직무 스트레스로부터 보호하기 위한 기업문화를 만들어가야 할 것으로 보임

- 감정노동자의 절반 정도가 감정노동이 회사로부터 감시를 받고 인사고과에 반영된다고 보고 있으며, 조직으로부터 아무런 보호를 받지 못한다고 느끼는 것으로 나타남¹⁰⁾
 - 감정노동자의 48%가 감정노동 중 회사 내 감시의 정도와 고객응대에 대한 평가가 승진이나 인사고과에 반영되는 정도를 측정하는 ‘조직의 감시 및 모니터링’을 받고 있다고 응답함
 - 감정노동자의 53%가 감정노동 수행 중 문제가 발생했을 때 조직에서 노동자를 지원하는 체계가 있는지와 직장 동료들의 지지 정도를 조사하는 ‘조직의 지지 및 보호 체계’ 항목에서 조직으로부터 보호를 받고 있지 못하다고 응답함¹¹⁾
- 감정노동을 수행하면서 감정의 부조화와 손상을 받고, 더군다나 조직의 보호를 받고 있지 못하다는 사실이 감정노동자를 더욱 힘들게 하는 것으로 보임
- 따라서 사업주는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차를 수립하고 그에 따른 적절한 조치를 해주며, 직장 내에서 상사와 동료들도 이러한 문제 해결을 위해 적극 협조하는 기업문화를 만들어가야 할 것으로 보임 **kiri**

10) 노동환경건강연구소(2016. 8), 『2016 감정노동자 의식·실태조사 결과 보고서』

11) 조직의 지지 및 보호체계 항목 7가지는 다음과 같음. ① 고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장내에서 적절한 조치가 이루어진다. ② 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다. ③ 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다. ④ 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다. ⑤ 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다. ⑥ 직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다. ⑦ 고객의 요구를 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다