감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률 입법공청회

일시 : 2015년 6월 23일(화) 14:00
장소 : 국회의원회관 제8 간담회의실(신관 2층 211호)

새정치민주연합 국회의원 황주홍, 국회 환경노동위원회 위원장 김영주

토론회안내

1. 일 시 : 2015. 6. 23 (화) 14:00 ~ 16:00

2. 장 소 : 국회의원회관 제8 간담회장 (신관2층 211호)

3. 주 최 : 국회의원 황주홍 · 국회 환경노동위원회 김영주 위원장

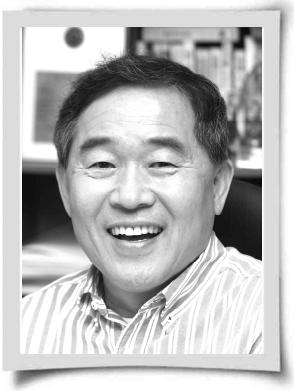
4. 세부일정

구분	내용	세부내용
13:30~14:00	접수등록	토론회 사전 준비
14:00~14:20	인사말씀	○ 김영주 환경노동위원회 위원장 ○ 황주홍 국회의원
14:20~14:40	주제발표	○ 김종진 (한국노동사회연구소 연구위원)
14:40~15:40	사 회	○ 임상혁 (인도주의의사실천협의회 환경노동위원장)
	토 론	○ 이성종 (감정노동 전국네트워크 집행위원장, 민주노총 서비스연맹 정책실장) ○ 조수진 (민변 민생경제위 부위원장, 변호사) ○ 정길호 ((사)기업소비자전문가협회 회장) ○ 한인상 (국회 입법조사처 환경노동팀 입법조사관) ○ 고동우 (고용노동부 산업보건과 과장) ○ 이수연 (국가인권위원회 차별조사과 여성인권팀장)
15:40~16:00	종합토론	○ 질의 및 응답

※ 상기 프로그램은 상황에 따라 변경될 수 있습니다.

1부 기념식

인사말



황 주 홍
새정치민주연합 국회의원

반갑습니다.

장흥·영암·강진 국회의원 황주홍입니다.

먼저 감정노동자에 대한 관심과 애정으로 공청회에 참석해주신 내빈 여러분께 깊이 감사드립니다. 공동주최를 맡아 주신 김영주 환노위 위원장님과 발표자 및 토론자 여러분, 진심으로 고맙습니다.

저도 처음에는 제정안까지 만들어야 할 필요가 있을까, 생각했습니다. 그러나 최근 부끄러운 일들을 보며 생각이 달라졌습니다. 고객센터 직원이 열악한 근무환경을 폭로하며 자살하고, 주민의 폭언에 시달리던 경비원이 목숨을 끊었습니다. 언론에 알려지지 않은 사건은 더 많을 겁니다.

감정노동자의 처우개선에 대한 고민과 논의가 시급합니다. 정당한 요구를 넘어선 욕설이나 인격모독은 범죄라는 것을 계속 알리는 국민 캠페인 등도 굉장히 중요합니다. 소비자가 왕인 것은 맞지만, 폭군 같은 소비자까지 대접 받아야 할까요? 고객을 대하면서 이 정도도 못 참냐, 무의식중에 우리도 이런 생각을 하는 건 아닌지 반성해야 합니다.

친절한 서비스를 받으면, 고객도 노동자를 배려하는 것은 당연합니다. 직접 얼굴을 보지 않는다고, 함부로 대해도 되는 게 아닙니다. 감정노동의 가장 큰 특징은 바로 사람과 사람의 소통인데, 그걸 자꾸 잊어버려 문제입니다.

노동에 대한 정의와 생각에도 변화가 필요합니다. 우리는 흔히 노동이라고 하면, 땀을 흘리는 육체적 노동을 떠올리지만 감정을 소모하고 고객과 이야기를 하는 것도 정말 힘든 일입니다. 스트레스로 인한 수면장애, 우울증 등을 개인의 나약한 정신력 탓으로 외면해서는 안 됩니다.

만약 지금 제도적인 해결 방법을 찾지 않고, 이 문제를 방치한다면 또다시 참담한 일들이 일어날 겁니다.

다시 한 번, 바쁜 시간 함께 해주신 모든 분들께 감사드립니다. 오늘 공청회가 감정노동자 인권 개선을 향한 또 하나의 디딤돌이 되길 바랍니다. 감정노동종사자의 미소가 노동이 아닌 진심이 되는 그 날까지, 지속적인 관심 부탁드립니다. 고맙습니다.

개 회 사

김 영 주
환경노동위원장
새정치민주연합 국회의원

안녕하십니까?

국회 환경노동위원장을 맡고 있는 새정치민주연합 영등포갑 출신 국회의원 김영주입니다.

오늘 황주홍 의원님과 함께 주최한 「감정노동종사자 제정법」공청회에 참석 해 주신 모든 분들에게 진심으로 감사의 인사를 드립니다.

감정노동종사자법은 환경노동위원회 소관 법률이지만 농림축산식품해양수산위원회 소속이신 황주홍 의원님께서 깊은 관심을 가지고 대표 발의 해주셨습니다.

제정법안 발의와 이번 공청회가 600만 감정노동종사자에 대한 사회의 관심을 높이고 열악한 근무환경을 개선하는 첫 걸음이 될 것이라고 생각합니다.

고객 응대를 위해 자신의 감정을 숨기며 일하는 감정노동조사자가 우리나라 전체 2,600만 노동자 중 약 23%에 해당하는 600만 명에 이르고 있습니다.

감정노동종사자들은 기업들의 지나친 서비스 제공요구와 소비자들의 무리한 요구, 폭언·폭력 등에 의해 정신건강에 위협을 받을 정도로 심각한 직무 스트레스를 받고 있어 사회적 문제로 떠오르고 있습니다.

특히 금융업 종사자, 텔레마케터 등 서비스 산업에 종사하는 감정노동종사자들의 인권침해가 심각하다고 알고 있습니다. 이들에 대한 사회적 보호방안 마련 필요성이 지속적으로 제기되고 있지만 제도 마련을 위한 기본 현황조차 제대로 파악되지 못하고 있는 실정입니다.

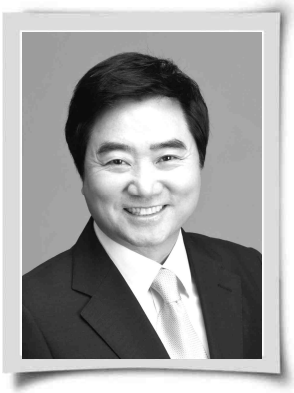
오늘 토론회를 통해 감정노동종사자들의 근로제공 및 인권침해 실태를 살펴보고, 감정노동종사자 보호를 위한 입법·정책적 개선과제가 심도 깊게 논의돼 해법이 찾아지기를 바랍니다.

오늘 이 자리에 감정노동종사자 문제와 관련해 국내 최고의 전문가들께서 모이신 만큼 좋은 대안이 나오길 기대합니다.

이런 의견들을 반영해 국회 환경노동위원회에서 좋은 정책 대안을 마련하도록 노력하겠습니다.

바쁘신 와중에 이 자리에 참석해 주신 모든 분들께 감사의 말씀을 드립니다. 감사합니다.

축사



이 석 현
국회부의장

먼저 「감정노동종사자 제정법 공청회」의 개최를 진심으로 축하합니다.

그리고 '감정노동 종사자'의 인권 및 건강 보호를 위해 많은 노력을 하시는 황주홍 국회의원님께 감사를 드립니다.

우리나라가 서비스업 중심의 산업구조로 확대·발전되면서 '감정노동' 근로자 역시 600만명에 달하였습니다. 하지만, 그들은 '소비자 권리 의식'이나 '특권의식'에 사로잡힌 일부의 폭언, 성희롱 등 많은 피해로 인해 힘들어 합니다.

"말이 입힌 상처는 칼이 입힌 상처보다 깊다"라는 말은 무심코 행사한 언어폭력의 심각함을 보여줍니다. 실제, 감정노동으로 인한 정신 질병으로 산재를 신청하는 경우가 매년 100여 건에 이릅니다. 그들 역시도 누군가의 가족으로 똑같이 인격을 보호받고 존중받을 권리가 있다는 것을 명심해야 합니다.

이번 토론회를 통하여 감정노동자 보호센터 설치, 감정노동자의 스트레스 감소를 위한 복지시설 등 다양한 해결 방안의 모색 및 검토로 인권 사각지

대에 있는 ‘감정노동자를 보호’할 수 있길 바랍니다. 무엇보다도, 인간 존중의 정신에 입각한 감정노동의 관리가 개인의 과제가 아니라 조직적, 사회적 차원에서 다뤄질 수 있도록 우리 모두 노력합시다. 다시 한 번「감정노동종사자 제정법 공청회」개최를 위해 노력하신 관계자분들과 참석해주신 모든 분들께 감사를 전합니다.

축사

문 재 인

새정치민주연합 당대표

반갑습니다.

새정치민주연합 당대표 문재인입니다.

먼저, 우리당 황주홍 의원께서 주최하는 「감정노동종사자 제정법」 공청회 개최를 대단히 뜻 깊게 생각하며 진심으로 축하합니다.

감정노동자들에 대한 인권침해, 더 이상은 묵과할 수 없습니다.

서비스 산업의 비중이 증가할수록 서비스업 종사자들의 열악한 근무환경과 인권침해 문제가 주목받고 있습니다. “손님은 왕이다”라는 표어아래 많은 노동자들은 자신의 마음과 표정을 숨기고 조절하는 감정노동을 강요받았고, 이는 많은 노동자들의 정신적 스트레스와 자기 소외를 야기했습니다. 이제 감정노동은 서비스업뿐만 아니라 모든 직군으로 확산되어 심각한 사회적 갈등으로까지 비화되고 있습니다.

감정노동자들을 위한 제도적 보호와 사회적 인식 전환이 시급합니다.

“손님은 왕이다”라는 말은 “돈이 최고다”라는 황금만능주의에 다름 아닙니다. 노동자들에 대한 과도한 친절 요구는 우리의 이웃들로 하여금 감정의 괴리와 부조화를 일으키고 사회 전체를 병들게 하고 있습니다. 이제는

감정노동에 대한 사회적 인식을 전환하고 제도적 보호 장치를 적극적으로 마련해야 할 시점입니다. 오늘 토론회에서도 감정노동자의 인권을 보호하고 정신적 스트레스를 예방하기위한 법·제도적 방안이 심도 깊게 논의될 수 있길 기대합니다. 주제발표를 해주실 김종진 연구원님과 토론을 해주실 전문가 여러분들을 비롯해, 함께 하신 모든 분들께 감사의 말씀을 전합니다. 고맙습니다.

축사

이 종 걸

새정치민주연합 원내대표

안녕하십니까?
새정치민주연합 원내대표 이종걸입니다.

인권 사각지대에서 고통 받는 600만 감정노동자의 처우 개선 및 사회적 인식제고를 골자로 한 「감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률」상정을 앞두고 다양한 의견을 청취하기 위해 입법 공청회를 개최하신 황주홍 의원님과 오늘 발제와 토론을 맡아주신 각계 전문가 여러분의 노고에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

감정노동종사자에 대한 폭언과 성희롱, 폭력 등이 사회적 문제가 되고 있습니다. 그러나 감정노동종사자의 정신적 스트레스와 건강장해 예방에 대한 필요성, 인권 보호 등에 관한 사회적 인식은 여전히 부족합니다.

서비스 노동은 업무 과정에서 자신의 감정을 숨기거나 조절해야 하는 것이 특징입니다. 승무원, 텔레마케터, 판촉사원 외에도 음식점, 미용실 등 우리 주변에서 일상적으로 마주치는 대부분의 서비스직이 감정노동자라고 할 수 있습니다.

문제는 이러한 감정노동이 반복되면 우울증, 수면장애 심지어는 자살까지 생각하게 된다는 겁니다. 그러나 우리는 그동안 노동의 정의를 무의식적으로'땀을 흘리는 것'이라 생각해 온 것 같습니다. "서비스직에 종사하면서 이 정도도 못 참느냐?" 라고 하는 무의식적 생각을 이제는 시대에 맞게 바꿔야 합니다.

다행히 최근 감정노동의 문제 해결을 위해 시민단체, 정부 차원에서 다양한 해결방안들이 논의되고 있습니다. 사회 곳곳에서 이른바 갑질 논란이 일어나면서, 우리 사회의 을에 대한 대중적 관심도 높아지고 있습니다. 앞으로도 많은 분들의 지속적인 관심이 모여, 감정노동자에 대한 처우가 개선되길 기대합니다.

아무쪼록 이번 입법공청회를 통해 다양한 의견을 청취하고 적극 수렴해 보다 실질적인 정책을 마련할 수 있기를 바랍니다.

토론회를 주최해주신 황주홍의원님, 주제발표를 해주신 김종진 연구원님, 참석해주신 여러분 모두에게 건강과 행운이 가득하시기를 기원합니다.

감사합니다.

축사

김 용 남
환경노동위원회 위원
새누리당 국회의원

안녕하십니까. 국회의원 김용남입니다.

「감정노동종사자 제정법 공청회」 개최를 진심으로 축하드리며, 이번 공청회 준비를 위해 노고를 아끼지 않으신 존경하는 황주홍 의원님과 공청회를 빛내주실 발제자 및 토론자 등 전문가 분들께도 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

국내 서비스 산업은 양과 질에 있어서 빠른 속도로 발전하고 있지만, 종사자에 대한 사회적 인식은 몇 십 년째 제자리걸음을 하고 있습니다.

최근 우리사회를 뜨겁게 달군 이른바 '라면 상무' 사건과 '땅콩회항', '백화점 모녀사건'등, 겉으로 웃고 있지만 마음은 우는 '스마일 마스크 증후군'이 문제되고 있습니다. 이른바 진상 고객의 행패로 말 못할 고통을 받으면서도 미소를 지어야만 하는 감정노동자는 우리나라에만 약 700만 명에 달합니다.

이에, 감정노동으로 발생하는 정신적 스트레스의 예방 및 관리, 감정노동종사자를 위한 복지시설 마련방안과 감정노동종사자에게 폭언, 성적 수치심을 느끼게 하는 행위에 대한 처벌 논의 등 오늘 공청회는 참으로 시의적절하다고 하겠습니다.

언젠가부터 우리 사회는 서비스업계에 종사하는 이들에게 절대적인 '친절'을 요구하기 시작했습니다. 우리 사회는 그들의 친절을 당연한 것으로 받아들인 것은 아닌지 돌아봐야 합니다. 우리가 먼저 친절한 서비스에 고

마워하고, 웃는 얼굴에 감사함을 표현하는 등 감정 노동자들과 함께 평등한 소통을 해나가야 합니다.

오늘 공청회를 통해 많은 분들이 지혜를 모아주셔서 감정노동자 처우개선과 사회적인 인식이 변화되는 계기가 되기를 바랍니다.

끝으로 다시 한 번「감정노동종사자 제정법 공청회」개최를 축하드리며, 참석하여 자리를 빛내주신 내외 귀빈 여러분 모두의 가정에 건강과 행복이 항상 함께 하시길 기원합니다.

감사합니다.

2부 주제발표

감정노동 문제 제도화 논의 의미와 시사점

- 감정노동 실태와 개선방향을 중심으로 -

김종진 (한국노동사회연구소 연구위원)

Ⅰ. 문제제기

우리 사회에서 감정노동 문제는 대기업 한 임원이 기내 서비스 불만을 이유로 항공사 승무원을 폭행한 사건이나 서울시 압구정 한 아파트 경비원에 대한 주민의 불쾌한 언행 그리고 대기업 통신회사 민원전담 상담사의 분신자살, 백화점 지하 주차장 직원 폭행 사건 등을 통해 사회적인 이슈가 되고 있다.

사실 감정노동 문제는 미국에서 항공사 승무원(델타항공)의 사례로부터 시작되었다. 당시 외국 주요 항공사 1980년대 광고는 여성 승무원의 섹슈얼리티(Sexuality)를 강조하거나 과도한 감정노동을 수행하도록 하는 감정관리와 표현규칙들이었다. 현재는 여성단체와 노동조합에서 문제제기하면서 이제 이런 광고 문구들을 찾아보기는 어렵지만 그 맥락에는 여성노동의 상품화가 감정노동과 연동된 것이다.

서구와 마찬가지로 우리나라 또한 산업구조 변화 흐름에 따라 '서비스 사회화' 현상이 확인되듯, 서비스산업 비중과 취업자가 갈수록 증가하고 있다. 노동과 관련해서는 서비스산업 증가와 맞물려 서비스 노동의 성격이 이전의 제조업 육체노동과는 다른, 이른바 공간적 특성(front)과 서비스 특성(face-to-face, voice-to-voice)이 생산직이나 사무직과 다른 특징을 갖고 있다.

서비스노동은 이른바 '고객과의 상호작용' 과정에서 자신의 감정을 숨기거나 조절하는 감정노동(emotional labor)이 특징이다. 문제는 이러한 감정노동이 지속적 반복적으로 유지될 경우 감정 격차, 부조화 현상으로 정신적 문제(우울증, 탈모, 공항장애, 자살 등)가 나타날 가능성이 높기 때문에 '사전적 예방'과 '사후적 관리'가 필요하다(김종진, 2013).[1)]

---

* 본 자료는 국회 황주홍 의원실의 '감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률안 제정안을 위한 공청회' 발표(2015.6.23)를 위해 필자의 기존 자료(2014, 2015)를 중심으로 발췌 수정한 것임을 밝힙니다.

1) 서비스노동의 성격이 표현되는 다양한 학술적 정책적 용어는 감정노동(emotional labor), 돌봄노동(care work), 친밀노동(intimate labor) 등이 있으며, 현재 우리 사회에서 감정노동과 돌봄노동은 학술적, 정책적, 제도적, 실천적 차원에서 각각 포괄적으로 사용되고 있다.

이런 이유로 이제는 우리사회에서 서비스 형태 그리고 기업의 조직운영(과잉 서비스)과 인사관리평가(인사 불이익) 등 전반적인 상황에 대한 재검토가 필요하다는 것이 학계와 노동계 의견이다. 특히 서비스 노동자에 대한 고객의 무리한 요구나 괴롭힘을 정부와 기업 스스로 적극적으로 규제해야 한다는 목소리(감정노동)가 제기되고 있다.[2)]

애초 항공기 승무원의 사례를 토대로 감정노동을 처음으로 제기한, 미국의 사회학자 **앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)**에 의하면 **'감정노동'**이란 항공기에 탑승한 고객이 우호적이고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 만들어낼 수 있도록, 승무원의 외모와 표정을 유지하고, 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 감정을 관리하는 노동을 지칭한 것이다.

그런데 문제는 서비스 노동자들은 이와 같은 회사의 규정과 서비스 매뉴얼 때문에 자존감 상실은 물론이고 내부외부 평가제도로 극심한 스트레스를 받고 있고, 일부 직원의 경우 정신적 질환을 겪고 있다는 의견도 나오고 있다. 특히 현재 개별 기업의 평가(인사고과 반영)와 무원칙적인 업무 규정과 무규제가 감정노동을 강요하는 근본적인 원인 중 하나라는 것이다.

하지만 현재 감정노동자들은 고객으로부터 불쾌한 상황이 발생할 경우 '개별적 대응'(개인 치료, 이직, 퇴사, 체념)으로 해소하고 있는 상황이다. 물론 최근 몇몇 사건사고들이 나타날 때, 사회적 분위기에 따라 '조직적 대응'(회사 차원의 일부 규정)도 있으나 이는 일부에 국한된 예외적인 상황이다.

이런 이유로 최근에는 감정노동 해결을 위한 시민사회 및 노동단체 그리고 정부(국회, 국가인권위원회, 고용노동부, 서울시 등) 차원에서 다양한 제도적, 정책적, 실천적 해결 방안들이 논의되고 있다.[3)] 감정노동 문제가 학계 차원의 논의를 떠나 다양한 사회 주체들의 이슈로 본격적으로 다루어지고 있다. 특히 노동단체들의 경우 산별 차원과 기업별 차원에서 주요 단체협상 의제로 제시되고 있는 상황이다.

하지만 우리나라에서 감정노동 쟁점과 특징은 ①제도적 뒷받침될 만한 종합적인 실태(노사정 주체들이 다수가 수용할 객관적 지표와 실태자료 분석) 자료들이 아직 초기 상태이고, ②이는 서비스산업과 노동의 특성상 다양하고 이질적인 업무/직무를 수행하고 있기 때문이며, ③따라서 감정노동이라는 사회과학의 학술적 개념(용어)이 법률적 제도로 진입하는데 지체될 수밖에 없고, ④결국 감정노동과 연동된 정신질환/직무스트레스 등의 업무상 재해 인정 범위와 승인이 미흡할 수밖에 없다.[4)]

---

2) 2014년 감정노동자 소비자 의식 실태조사(감정노동 네트워크, 녹색소비자단체 공동)에 따르면 일반 시민들의 67%가 과도한 친절에 대해서 불편하다고 답하고 있지만, 기업들은 여전히 고객만족경영이라는 슬로건으로 고객들에게는 무조건 친절해야 하는 서비스지침을 감정노동자들에게 강요하고 있다.

3) 국내 감정노동 유관 법안으로는 산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 근로기준법, 남녀고용평등법 등에 심상정(의안번호 1902346), 한명숙(의안번호 1905118, 1909780), 윤재옥(의안번호 1911345, 1911334), 이인영(의안번호 1912665), 황주홍(의안번호 1915155) 의원이 복수의 법률로 발의한 상태다. 한편 최근 노동, 법률, 여성, 의료, 연구 등 총 24개 단체가 참여한 시민사회단체인 '감정노동네트워크' 조직이 공식적으로 출범(2015.3.12)했다.

이 글은 이와 같은 문제의식에서 다음과 같은 내용을 다루었다. **첫째**, 국내 감정노동 노동상황은 어떤 수준인가?[국내외에서 감정노동 문제는 어떤 논의 흐름(개념, 후속연구)과 문제점들을 지적하고 있는가] **둘째**, 감정노동은 무엇이 문제인가?[감정노동자 규모는 어느 정도 이며, 어떤 직종에 감정노동자가 많이 분포되어 있는가] **셋째**, 감정노동 주요 쟁점과 검토사항은 무엇이며, 제도적·정책적 개선방향은 무엇인가?

Ⅱ. 감정노동 개념과 후속연구의 문제의식

1. 감정노동 개념과 출발

미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)가 『관리된 마음』이라는 책(1983)에서 처음 사용한 이후 서비스 노동이 보편적 특징으로 지칭되고 있다. 혹실드에 의하면 감정노동이란 '소비자들이 우호적이고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 만들어낼 수 있도록 외모와 표정을 유지하고, 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 감정을 관리하는 노동'이라고 보고 있다.

혹실드는 감정이 경험되는 공간을 '사적영역'과 '공적영역'으로 구분하고 있으며, 사적영역에서 사용가치와 관련된 감정 직업(emotional work)을 감정관리(emotional management)라고 하고, 공적 영역에서 교환가치와 관련되어 특정한 유형의 감정을 유발하거나 이를 표현하기 위해 노력하는 새로운 유형의 노동을 감정노동(emotional labor)이라고 규정하고 있다(Hochschild, 1983, 2009).

문제는 현대 자본주의 사회에서 노동자들은 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 통제하고 정해진 표현규칙에 따라 자신의 감정을 표현해야하는데, 이와 같은 현상을 '인간 감정의 상품화'(commercialization of human felling)라고 **정의**한다(Hochschild, 1983, 2009). 예를 들면 조직에서 요구하는 감정규칙을 준수하기 위해 노동자들이 감정을 관리하는 방식은 '표면행위'(surface acting)와 '내면행위'(deep acting)로 구분된다.

감정노동의 표면행위와 내면행위 모두 '감정이 관리되어 진다'는 공통점이 있으나, 차이점은 '표면행위'가 실제 내면의 감정상태를 변하시키지 않고 조직의 감정규칙을 겉으로 표현하는 것인 반면에, '내면행위'는 내면의 감정 상태를 조직의 감정규칙에 맞게 조정(그런 것 같은 느낌)하도록 적극적으로 자신의 감정 상태와 표현을 일치시키는 것이다.[5)]

4) 정의당 심상정 의원실의 '정신질환 산재 신청 및 판정 건수' 보도자료(2015.4.22.)를 보면, 각종 정신질환을 이유로 산재를 신청한 노동자는 2010년 89명에서 지난해 137명으로 늘었고, 이를 인정받는 비율도 23.6%(21명)에서 34.3%(47명)으로 증가한 것으로 나타났다.

5) 결국 이러한 결과 노동자들은 자신이 '어떻게 느끼는가' 보다 '어떻게 느껴야 하는가'라는 감정규칙에 의해 통제를 받게 되고, 실제 자신의 감정상태와 조직에서 요구되어지는 감정상태 사이의 감정적 불일치를 경험하게 된다(Hochschild, 1983).

혹실드(1983)는 감정노동자들이 업무에 필요한 일부 감정만을 드러내고 자신의 진정한 자아나 느낌들은 억압하거나 회피함으로써 감정의 자기 소외를 경험하게 된다고 설명하고 있다. 즉 '의식적인 노력 없이 특정 상황에서 요구되는 감정을 자동적으로 반사적으로 느끼게 되는 상태가 된다'는 것이다.

예를 들면 전화만 잡으면 상냥한 목소리가 저절로 나게 된다든가, 눈물이 나면서도 웃으면서 얘기하고, 그것이 나중에는 자연스럽게 되는 거짓 자아(false self)를 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.

2. 감정노동 후속 연구

혹쉴드 이후 감정노동 후속 연구들이 학계에서 나름 활발하게 진행되었다. 주로 사회과학이나 경영학, 산업의학 등에서 활발하게 진행되었다. 감정노동과 관련 연구 경향은 크게 감정노동을 조직, 구조, 서비스 일자리의 사회적 관계를 이해하는 수단으로 이용하는 것에 관심을 갖는 것과, 감정을 표현하고 통제하는 개인의 노력과 그 결과에 초점을 두는 것으로 나눌 수 있다.

학제간에도 감정노동은 학문적 성향과 관심 분야에 따라 개념적 정의와 초점이 다른 상태다. 대표적으로 사회학이나 여성학은 노동과정의 소외나 통제 문제에서 관심(소외와 상품화, 사회운동)을 두고 있으나, 경영학은 조직 몰입의 측면에 초점(생산성과 몰입, 인사관리)을 두고 있다. 그리고 산업/직업의학은 작업장 폭력, 건강안전 및 소진 등에 초점(건강 및 안전, 정책개발 척도 및 지표)을 두고 있다.

한편 그간 국내 감정노동 연구결과는 이론적 논의나 개념에 대한 소개들이 대부분이었다. 그런데 최근 연구결과나 논의는 감정노동 문제 해결을 위한 정책 개선과 제도화 방향으로까지 확대되고 있다. 무엇보다 법제도 개선을 위한 다양한 논의 속에서 기존 노사관계 주체였던 노사정뿐 아니라 시민사회진영 요구와 목소리들이 제시되고 있다.

〈표 2-1〉 감정노동의 학제간 각 분야에 걸친 개념·용어 사용의 접근법들

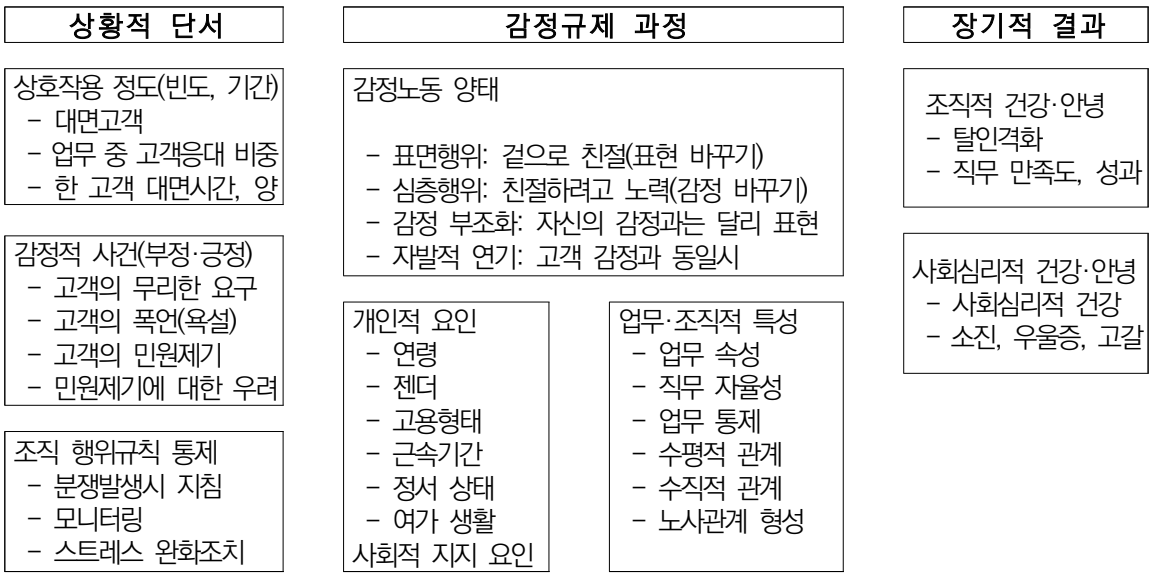
분야	용어	관심
사회복지학	대리자(본인도 같은 경험 느끼는 듯) Vicarious Traumatization	관계론·윤리
보건학 (산업안전) 간호학	공감 피로(동정심 감소, 거리두기) Compassion Fatigue 직무스트레스, 작업장 폭력, 성희롱	정신건강, 산업안전
심리학(범죄)	대화(말) 유도, Verbal Judo	강압적 태도 지양
사회학, 여성학	감정노동(EL), 감정 관리, 규칙, 표현	상품화·소외·규제·통제, 표면행위·내면행위
심리학(응용)	감정노동(EL)	치유·힐링
경영학, 행정학	감정노동, 감정 관리, Emotional Management	생산성·직무 몰입, 이직
법학(노동법)	정신질병, 직무스트레스	규율, 근로관계, 보호주체

주 : 사회학자 혹실드와 달리 경영학 내 조직이론에서 감정노동을 감정조절이론차원에서 접근하고 있는데, 대표적으로 Grandey(2000)는 감정노동이 개인의 건강이나 조직 건강성에 영향을 미치는 과정을 '상황적 단서 → 감정규제 과정(표면행위, 심층행위, 감정부조화, 자발적 연기) → 장기적 결과'의 세 단계로 설명하고 있음.

이 과정에서 감정노동의 구체적인 실태와 정책(통계, 사례, 척도·지표) 개선방안들이 제시되고 있다. 주로 종사자 규모와 실태는 산업안전 및 건강(김인아 외 2013·2014; 장세진 외, 2013·2014)분야에서 논의되고 있고, 개별 기업 혹은 노사정 차원의 다양한 해결방안은 사회과학(김종진, 2013; 류숙진, 2012; 신경아, 2009; 정진주, 2015)분야에서 논의 되고 있다.[6)]

대체로 감정노동(emotional labor)의 개념은 조직이 요구하는 직무에 맞게 자신의 감정을 조절하는 것으로 작업자들이 고객·클라이언트에게 특정한 감정만을 표현하도록 하는 노동이 제공되는 것을 의미한다. 대인 서비스 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리 과정이 포함된다. 이는 자신이 표현이나 감정을 속여서 꾸며내거나(surface acting), 감정 상태를 직무가 요구하는 감정과 맞게 바꾸도록 노력하는 것을 포함하여, 자신의 기분(feeling)을 통제하게 되는(deep acting) 업무 특성을 내포한다(Adelmann, 1995; Morris & Feldman, 1996).

[그림 2-1] 감정노동의 연구 분석틀



* 자료: Grandey(2000), 박찬임·김종진 외(2012)의 내용을 김종진 수정 보완하여 재구성.

최근에는 감정노동 접근법이 조직 몰입의 측면에서 그랜디(Grandey, 2000)의 논의가 주로 차용되고 있으며, 감정노동이 개인의 건강이나 조직의 건강성에 영향을 미치는 과정을 '상황적 단서 → 감정규제 과정 → 장기적 결과'의 세 단계로 설명하고 있다. 먼저 1단계 상황적 단서는 개인에게 감정노동 과정이 발생할 가능성이 높은 상황인가의 여부를 말한다. 상황적 단서에는 '고객과 상호작용하는 정도'와 '감정적 사건의 발생'이 포함된다.

2단계 감정규제 과정은 감정노동의 형태와 양을 나타내는 개념으로 '표면행위'와 '심

6) 일부 연구는 감정노동자 직무 특성에 따른 감정표현 규칙과 관리통제 전략(신경아, 2009) 그리고 개별 노동자 순응과 저항, 협력(류숙진, 2012)을 다루고 있다.

층행위', '감정 부조화'와 '자발적 연기' 등으로 구분해서 사용하는 경우가 많다.[7] 감정 규제 과정에서 영향을 미치는 또 다른 요소는 '개인적 요인'과 '조직적 요인'이 있다. 즉 유사한 상황적 단서를 가지고 있을지라도, 개인적인 특성과 조직적인 특성이 감정노동을 더 심화시킬 수도 있고, 그렇지 않게 할 수도 있다.

제3단계 장기적 결과로는 '개인적인 차원'과 '조직적인 차원'에서의 결과를 구분해볼 수 있다. '개인적인 결과'로는 직무소진이나 직무만족, 개인의 사회심리적 건강 정도 등을 들 수 있다. 즉 감정노동이 심할 경우 직무소진을 높이고, 직무만족은 낮추며 개인의 사회심리적 건강에 해를 미칠 수 있을 것으로 추측된다. '감정노동이 조직에게 미치는 영향'은 성과와 조직 이탈로 설명할 수 있는데, 즉 감정노동이 심할 경우 조직의 성과를 낮추고, 퇴사율을 높이게 될 것으로 보고 있다.

혹쉴드(1983)의 개념적 정의에 기초한 **감정노동을 하는 직업은 다음의 세 가지 공통된 특성**이 있다. **첫째**, 고객과 직접 대면(face-to-face)하거나 일대일로 통화(voice-to-voice)해야 한다. **둘째**, 대접받는 느낌, 만족감 등을 느끼거나 위협감을 느끼는 것과 같이 다른 사람의 감정 상태를 만들어내야 한다. **셋째**, 조직(기업) 연수와 모니터링을 통해서 고용주가 직원들의 감정적 활동에 관해서 어느 정도는 통제력을 행사 할 수 있다. 즉, 현재 임노동 관계 속에서 직업이 감정에 부담을 지운다는 것이 모든 사람들에게 공통적인 것이다.

한편 감정노동은 직무 수행 구분에 따라 **감정노동 유형**은 긍정적(밝은 미소와 웃음; 좋아함, 공감), 중립적(무표정한 태도; 공정함&권위), 부정적(화난 목소리와 태도; 적대&경멸) 감정노동 3가지 행태로 구분할 수도 있다(Wharton & Erickson, 1993). 결국 그간의 주요 감정노동 논의들을 종합해보면 **감정노동 개념화**는 △직업적 요구(occupational requirements), △감정표현(emotional display), △개인의 내면적인 심리과정(intra-psychic process)으로 구분된다.

실제로 국내 항공사들은 승무원의 신체적 행위(기내 서비스 때 음식 접시를 어떻게 다루는가)뿐만 아니라, 그 승무원의 기분과 그 기분이 '편안해 보이는 미소'에 드러나는 방식에도 권리(서비스 매뉴얼과 인사 평가 반영)를 행사하고 있다. 예를 들면 승무원의 환한 미소는 화장, 유니폼, 기내 음악과 편안한 느낌의 색상, 장식, 음료의 연장선상에 있는 것 중 하나(승객 기분 좌우: 승무원에게 미소는 일의 한 부분)라고 볼 수 있다.

---

7) ①표면행위란 겉으로(표면상으로) 요구되는 감정을 표현하고 있다는 의미로서, 이 점수가 높을 경우 자신의 감정에서 소외되는 정도가 높을 가능성이 있다. ②심층행위란 자신이 표현하도록 요구받은 감정을 실제로 경험하기 위해서 속으로(마음 속 깊이) 노력하는 것을 말하는데 심층행위 점수가 높다면, 이러한 노력과정이 많이 일어나고 있다는 것을 의미한다. ③감정 부조화는 조직이 자신에게 표현하도록 한 감정이 실제 감정과 같지 않다는 것을 인식하고 있는 것으로 이 점수가 높으면, 일을 하면서 자신의 감정에서 소외되는 수준이 높고, 이는 정신적 긴장을 초래하고 직무 스트레스의 원인이 될 수 있다. ④자발적 연기는 자신에게 기대되는 행위와 감정을 자신의 것으로 내면화한 정도를 말하는 것으로서, 심층행위를 통해서 얻은 결과로 볼 수 있다. 자발적 연기 단계에 이르면 감정노동 행위를 하고 있다고 할지라도, 정신적 긴장감과 이로 인한 스트레스는 상대적으로 적다고 볼 수 있다.

[승무원 감정노동 유형1] - 일등석 문제 해결 "무릎을 꿇고 사과"

예전 일등석에 고객에게 기내 서비스 시간에 주무시고 계셔, 식사 서비스를 제공하지 못한 적이 있어요. 그런데 그 고객이 식사 제공받지 못했다고 이야기 했고, 차후에 제공 가능한 메뉴(한식, 양식 등)를 이야기 했어요. 그래서 조금 후에 식사를 제공했는데, 본인은 모든 메뉴를 제공 받는 것으로 알고, 왜 나한 때 이것 하나만 주냐고, 큰 소리 치고 소란을 한 적이 있어. 그땐 최대한 문제 해결을 빨리 해야 하는데, 비행기 내릴 때까지 2-3시간 계속되었거든요. 심지어 옆에 있는 다른 고객들까지 "오늘 여기 정신병자 탓 냐고" 이야기하셨거든요. 그러면 우리는 다른 분들에게 죄송하니까. 또 최대한 고객 요구에 맞추어야 하고. 일이 커져서 일단 무조건 사과하죠. 그때 우리들이 무릎 꿇고 사과한 적이 있어요.

[승무원 감정노동 유형2] - 규정 위반의 무리한 요구
"사기 그릇에 라면, 이코노믹 직원에게도", "담배 들고 때리려 했어요"

/등석 임원 이코노믹석에 있는 자기네 직원들에게도 본인이 먹고 있는 라면(사기그릇)을 가져다주라고 했는데, 객실 승무원이 회사 규정상 안 된다고 하자. 큰 소리 치고 난리가 난 적이 있습니다. 보통 외국항공사나 타사 항공기를 이용했던 내용 혹은 잘 못 알고 있는 내용들을 요구하면서 말썽이 생기죠.

기내에서 큰 소리로 문제가 된 고객들이 사실 회사에 이야기하지는 않아요. 본인들이 잘 못한 것 알기도 하고. 그냥 "나 너네들에게 이런 대접 받을 권리 있다" 그런 거죠. 그런데 사실 크게 문제될 소지도 아닌 내용들이 나중에 고객들이 회사에 이야기해서 문제가 됩니다.

예의 없게 말하는 사람이 가장 싫어요. 저는 그렇게 진상을 많이 만나지는 않았는데, 말도 안 되는 것 요구하는 거죠. 억지 부리는 것. 억지 부리고 무례하게 하고 그렇게 하는데도, 참아야 되니까 그게 힘든 거죠. 예전에 면세품으로 담배를 안 파는데, 예전에는 판매했거든요. 면세품 팔다가 담배로 맞을 뻔 했어요. 그때 담배가 다 팔려서 안내를 했는데, 저쪽 카트에서 담배가 왔어요. 손님 드렸는데, 담배를 들고 때리려고 했어요. 그때 너무 굴욕적이었어요. 눈물 날 뻔 했어요.

(가끔)저도 어떻게 해야 할지 모르겠어요. 옆에서 다독여주죠 그냥. 그래서 요즘에 고민을 해요. 왜냐면 그동안은 제가 해 줄 수 있는 입장이 아니었는데, 후배가 그렇게 되었을 때 커버해 줄 수 있는 위치에서 어떻게 하는 게 맞는가, 저 손님을 어떻게 응대해서 아닌 건 아니라고 말을 하고 손님하고 하는 게 맞는가. 요즘 이런 생각을 많이 해요.

[승무원 감정노동 부조화/격차] - 자존감 상실, 일에 대한 실망
"대학 4년간 공부해서, 이런 일하려고", "장승이죠. 땅콩 이후 더 심해요"

(고객에게 폭언폭행 당하면) 심할 때 며칠 가요. 잊혀 지지 않죠. 밥/라면이 뭐라고 그렇게 요구들을 하는지. 일등석에 3명 정도 배치되거든요. 그런데 일반 고객들은 잘 모르시지만 /등석 승객이 무엇을 요구하면 곧장 응대할 수 있도록 2-3시간 내내 응시해야 해요. 어쩔 땐 헤드 셋 끼고 음악을 듣거나 영화를 볼 때도 있잖아요. 그래도 우린 계속 응시해야 해요. 그럴 때 '장승 이죠'.

"땅콩사건 이후 더 하는 것 같아요. 우리들을 배려하고 고마워하시는 분들도 많은데, 그 분들은 눈에 드러나지 않거든요. 티도 안 나고. 그런데 하나 하나 문제점을 지적하시는 분이 있고, 예전에 비해 갈수록 더 까다로워진 고객들이 많아요. 저는 예전에 진상고객에게 크게 문제가 된 적이 있었는데, 그땐 정말 죽고 싶다는 생각이 들더라 구요. 내가 이런 대접 받으려고 학교에서 공부하고 이 일을 하고 있나. 자존심 상하죠.

국내 항공사와 일반 고객들의 인식은 반대로 '기내서비스'와 '승객지원'이 우선 핵심업무로 인식되고 있다.[8] 이렇다 보니 객실 승무원의 채용과정(신체, 용모, 연령)에서부터, 채용 후 업무(서비스 제공과 판매) 초점이 '편안하고, 좋은 이미지'를 통한 이윤·수익의 관점에 있다. 때문에 객실 승무원의 직무 수행과 일의 전반적인 업무 수행 과정 모두 감정노동을 강요하는 메커니즘으로 구성되어 있다.

앞의 면접조사 내용들을 종합해보면, 항공사들은 웃어 보이는 것 같은 사람들하고 다른 인간적(?) 표현을 자사 승무원들에게 (임금을 받기 때문에) 강조하고 있는 것이다. 과거 미소와 서비스뿐 아니라 진정으로 행복하고 편안한 여행을 약속하는 광고는 대표적 현상이다. 현재 승무원에게 미소는 일의 한 부분이며, 국내 항공사 서비스 규정에 **"미소 없이 승객을 대할 수 없다. 미소는 승무원의 의무이다."**라고 명시된 것이 대표적 사례로 볼 수 있다.

예를 들면 국내 항공사 서비스 규정과 매뉴얼 대부분 승무원의 감정노동 강요(표현규칙) 내용으로 형성되어 있다. 초기 항공사 승무원들은 감정노동 수행으로 표면적 감정노동(겉으로만 미소, 표현)을 요구 받았다면, 이제는 승무원 채용 이전부터 사회적 분위기와 조직적 차원에서 내면행위(진실 된 혹은 그렇게 느끼는)를 요구 받고 있다.

[감정노동 강요 메커니즘1] - 고객 제일주의?

1. 고객 감동의 정신
2. 고객 제일주의 정신
3. 객실승무원의 서비스 마인드
   - 감정을 관리한다. 서비스의 완성을 위해 자기를 스스로 통제하는 감정의 조절은 서비스 태도의 기본이다.
4. 서비스인이 갖추어야 할 태도
   - 고객 우선의 자세를 확립한다. 특성에 관계없이 모든 사람에게 존중심을 갖는다.

국내 항공사 감정노동 행동 모델

Best		Worst
1. 세련된 화법, 밝은 표정, 부드러운 자세를 견지하여 고객에게 호감과 편안함을 제공하며 분위기를 밝게 한다		1. 어색한 화법, 어두운 표정, 경직된 자세 등이 표출되는 사례가 있고 고객들 에게 편안한 서비스를 제공하지 못한다
2. 비행근무 규정 및 안전 / 서비스 Procedure를 정확히 준수하며 사후에 Feedback 업무에도 치밀함을 보인다		2. 비행근무 규정 및 Procedure를 준수하지 않고 본인의 편의에 따라 일처리를 하는 경우가 있으며 사후에 Feedback 업무에도 공백을 보인다
3. 비행근무 규정 및 안전 / 서비스 Procedure를 정확히 준수하며 사후에 Feedback 업무에도 치밀함을 보인다	⇔	3. 비행근무 규정 및 Procedure를 준수하지 않고 본인의 편의에 따라 일처리를 하는 경우가 있으며 사후에 Feedback 업무에도 공백을 보인다
4. 내/외부 고객의 Needs에 부합하고 감동의 서비스를 제공할 수 있는 Mind를 견지하며 좋은 평판을 유지한다		4. 내/외부 고객의 입장보다는 업무추진시 편의성을 우선시하는 경우가 많으며 Complaints을 받는 사례도 있다
5. 신체/정신적으로 최적의 상태로 근무에 임하기 위하여 기본 품위를 유지한다		5. 회사규율에 어긋난 행동을 하거나 근무에 지장을 초래할 정도로 자기관리에 소홀한 면이 있다

8) 노동문제 연구자 시각에서 보면, 항공사 객실 승무원 직무수행 핵심업무는 '①비상탈출(emergency evacuation) → ②안전보안업무(in-flight safety and security) → ③승객지원(assist passengers) → ④기내서비스(hospitality and in-flight service)' 순으로 봐야 함.

A 항공사 **감정노동 행동 모델(Best vs. Worst)**의 5가지 영역별로 세부 예시들이 구체적으로 규정되어 있다. 예를 들면 승무원의 감정노동 표현규칙으로 말투, 화법, 표정, 자세, 분위기, 감동 서비스, 품위 등의 최상(Best)의 기준을 제시하고, 이에 따른 문제점(Worst)을 비교사례로 제시하고 있음. 이와 같은 규정은 조직 운영의 서비스 과정에서 대표적으로 나타나고 있다.

이처럼 국내 항공사의 고객 제일주의, 고객감동 등의 서비스 규정과 매뉴얼 등은 감정노동 관리의 대표적인 사례다. 예를 들면 고객들에게 진심으로 환영받고, 진심에서 우러나는 감사를 받을 고객의 권리에 관해 승무원들에게 인식·자각시키는 것이다. 승무원의 표현작업(display work)과 감정노동이 직업의 일부라는 시각을 엿 볼 수 있다. 대표적으로 국내 항공사 승무원의 유니폼 규정, 메이크업, 태도 등의 세세한 규정 등에서 잘 알 수 있다.

[감정노동 강요 메커니즘2] - 회사 규정, 업무 vs. 표현의 자유 제약/침해

- 몸&얼굴: 메이크업/여드름/뾰루지/치아/수염/파마/매니큐어/손톱길이/태닝
- 헤어: 길이/염색/고무줄/밴드/리본/핀 등
- 옷&신발: 의류(바지, 치마)/블라우스/내의/스타킹/구두 굽 높이 등
- 엑세서리: 귀걸이/목걸이/팔찌/반지/시계 등

가. 신체 규정 인권침해 세부 사례

① 코털이 밖으로 나오지 않도록 한다.
② 담배나 커피 등에 의한 착색이 심한 경우에는 치아 미백관리를 통해 깨끗한 치아를 유지한다.
③ 새치머리와 흰머리인 경우에는 반드시 지정 색상으로 염색한다.
④ 곱슬머리의 경우 반드시 Hair Dryer 로 웨이브를 펴서 손질한다.

나. 복장 규정 인권침해 세부 사례

① 유색 매니큐어 (Manicure)의 색상은 유니폼과 Makeup 과의 조화를 고려하여 선택하되 하얀색 펄감이 많이 나는 것은 피한다.
② 넥타이 핀은 지급품에 한하여 착용하며, 넥타이를 맨 상태에서 위에서 2/3 위치에 꽂는다.
③ 귀걸이는 단순한 디자인의 부착형 (폭 5mm 이내) 1 쌍에 한하여 허용하고 유색의 보석류나 흔들거리는 디자인은 금하며, 한쪽 귀에 1 개씩만 착용해야 한다.
④ 헤어밴드나 헤어핀의 색상은 회사 지급품인 청자색과 베이지색 중 선택한다.
⑤ 앞머리는 눈을 가리지 않아야 하며, 서비스 시 옆머리가 흘러내리지 않도록 고정하여야 한다. 이 경우 해어밴드와 앞머리 고정용 핀 1 개까지만 착용 가능하다.

다른 한편 직업의학 분야에서는 감정노동이 작업장 폭력과 연관성이 높다고 보고 있으며, 최근 이와 관련된 논의(김인아 외 2013·2014; 정세진 외, 2013·2014)들이 활발하게 진행되고 있다. 각 분야별 자료에 의하면 감정노동과 작업장 폭력(workplace violence)과 성희롱(harassment)문제의 연관 논의들이 많고, 특히 제3자에 고객에 의한

폭력이나 괴롭힘 연구들이 많이 논의되고 있다.[9] 특히 제3자에 의한 폭력(third-party violence)과 괴롭힘(harassment-bullying, mobbing)을 별도로 고려하고 있다. 제3자에 의한 폭력이란 상품이나 서비스를 받는 고객(clients), 소비자(customers), 환자들(patients)에 의한 위협(threat), 신체적 폭력(physical violence), 정신적 폭력(psychological violence-verbal violence)을 의미한다.

〈표 2-3〉 감정노동 연관 산업안전 분야 작업장 폭력 유형

용 어	내 용
폭행/공격 (Assault/Attack)	신체적 상해 시도 혹은 신체적 해를 입히려는 공격 (주먹, 발, 손바닥, 칼, 총, 성폭행, 강간 등)
협박 (Threat)	희생자에게 신체적, 성적, 정신적 피해나 다른 부정적인 결과를 두려워하게 하는 불법적인 강제력 사용
학대 (Abuse)	신체적, 정신적으로 학대하는 행위로 희롱하기, 협박하기, 집단 괴롭힘 등을 포함
희롱 (Harassment)	나이, 장애, 에이즈 감염, 가정환경, 성, 성적취향, 인종, 피부색, 언어, 종교, 정치색, 노동조합 혹은 다른 견해나 신념, 국가적 혹은 사회적 기원, 소수파와의 관련, 태생 등 각각의 존엄성에 부정적인 영향을 미치는 다른 상태를 기반으로 하는-언어적, 비언어적, 시각적, 정신적, 신체적-바람직하지 못한 행위(성희롱 포함)
성희롱 (Sexual rassment)	근무 중 피해자가 성별로 평가되는 것을 느끼게 하거나, 피해자가 모욕감, 굴욕감, 행복의 위협을 가지게 할 수 있는 바람직하지 못한 성적 행위
협박/집단 괴롭힘 (Bullying/Mobbing)	근로자 개인이나 집단에게 굴욕감을 주거나 명예를 훼손시키고자 보복성 행위로, 잔인한 혹은 고의적인 시도를 통한 학대행위로 정신적 희롱의 한 형태. 부당하게 지속적으로 부정적 견해를 밝히거나 비난하는 행동, 한 사람을 사회 접촉에서 고립시키는 행동, 잘못된 정보를 이야기하거나 퍼뜨리는 행동 등이 포함

Ⅲ. 감정노동자 실태 및 특징

1. 감정노동 실태와 규모

1) 감정노동자 규모와 실태[10]

가. 감정노동자 규모

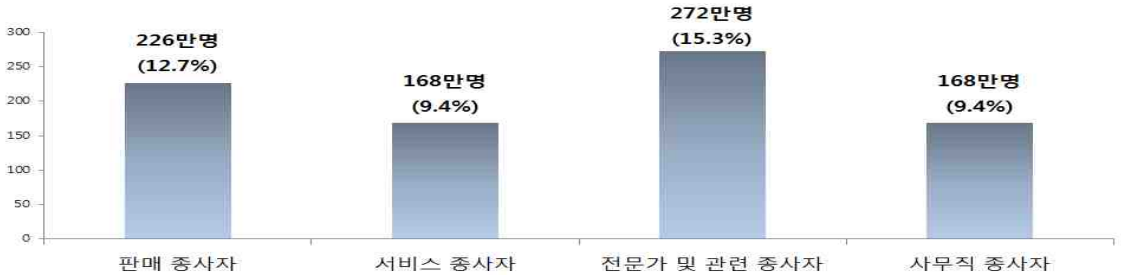
고객의 무리한 요구나 괴롭힘과 같은 감정노동의 적극적인 규제 목소리와 함께, 감정노동자의 건강 및 산재문제로까지 관심이 높아지고 있다. 때문에 서비스산업 종사자 규가 증가함에 따라 감정노동자 규모 또한 증가할 수밖에 없다. 때문에 감정노동자 규모를 추정하는 것이 정책의사결정자들에게는 매우 중요한 지표로 인식되고 있다.

9) 최근에는 폭력의 제공자(원천)를 더 세분하여 ①내부 작업장 폭력(internal workplace violence) (예: 노동자간 행해지는 신체적 정신적 폭력), ②외부 작업장 폭력(external workplace violence) (예: 노동자와 고객 간의 업무 수행과정에서 발생하는 신체적 정신적 폭력)으로 구분하기도 하고(ILO, 2003), ③내부 작업장 폭력과 외부 작업장 폭력 외에 고객(client)에 의해 발생되는 클라이언트 폭력(client-initiated workplace violence) (예: 환자가 의사나 간호사에게 행하는 폭력)으로 구분하고 있다. 또한 작업장 폭력은 폭력의 행사 방법에 따라 신체적 폭력(physical violence)(예: 폭행 등)과 정신적 폭력(psychological violence)(예: 따돌림, 언어폭력 등)으로 구분되기도 한다(장세진 외, 2014).

10) 3장은 김인아 외(2014)와 김종진(2012)의 주요 연구보고서 내용을 재구성한 것이다.

하지만 감정노동 집단(직종, 직무)을 추정하는 것은 가능하나, 감정노동자 규모 자체가 업무 공간과 노동의 성격에 따라 다르기 때문에 사실상 감정노동자 규모가 기간제나 시간제 규모 추정처럼 쉬운 것은 아니다. 다만, 제한적 수준에서 김인아 외(2014)는 취업자(경제활동인구조사 기준 가중치)들의 근로시간(감정 노동 연루 시간)을 기준으로 감정노동 규모를 추정했는데, 감정노동자 수를 약 740만명(임금 노동자 전체의 41.8%)으로 추정하고 있다.

[그림 3-1] 주요 직종별 감정노동자 규모 및 비율(2011)



* 주 : ( ) 비율은 전체 임금근로자(1,770만명) 대비 감정노동 해당 직업 인구 수
* 자료 : 2011년 근로환경실태조사 및 경제활동인구조사 원자료(김인아, 2013)의 내용 재구성)

김인아 외(2014)는 경제활동인구 중 감정노동자 규모를 추정하기 위해, '현재 근무시간의 절반(근무 시간 1/2) 이상을 직접 상대하고 있는 자'를 중에서 해당 직종 응답자 중 50% 이상이거나, 화가 난 고객이나 환자를 다루고 있는 사람 중 '근무시간 1/4' 이상의 빈도로 노출된다고 응답한 경우가 해당 직종 응답자 중 20% 이상인 직종으로 정의했다.

〈표 3-1〉 고객, 승객, 학생, 환자 등 상대 감정노동자 규모 추정(2011)

		고객, 승객, 학생, 환자 상대		화가 난 고객이나 환자 상대	
		가중치부여 빈도 (%)		가중치부여 빈도 (%)	
성별	남성	7,417	(36.1)	3,014	(14.7)
	여성	7,134	(50.1)	2,525	(17.7)
연령	〈30	3,944	(53.2)	1,350	(18.2)
	30-39	4,122	(41.8)	1,612	(16.3)
	40-49	3,679	(39.8)	1,486	(16.1)
	50-59	2,068	(35.2)	857	(14.6)
	60-	737.8	(31.1)	234	(9.9)
학력	중졸이하	983.3	(26.4)	371	(10.0)
	고졸	5,400	(42.2)	2,116	(16.5)
	전문대졸이상	8,167	(44.7)	3,052	(16.7)
직종	관리자	194.4	(29.9)	99	(15.2)
	전문가 및 관련종사자	3,839	(55.7)	1,097	(15.9)
	사무종사자	2,468	(30.2)	1,194	(14.6)
	서비스종사자	1,986	(65.8)	846	(28.0)
	판매종사자	2,711	(76.4)	916	(25.8)
	농림어업 숙련종사자	12.8	(10.2)	8	(6.0)
	기능원 및 관련기능 종사자	719.9	(21.9)	309	(9.4)
	장치,기계조작 및 조립종사자	944.4	(25.3)	507	(13.6)
	단순노무종사자	1,665	(31.6)	562	(10.7)
	군인	10.8	(12.6)	2	(2.7)
전체		14,551	(41.8)	4,884	(15.9)

* 자료 : 김인아 외(2014)에서 재인용

김인아 외(2014)는 감정노동에 대한 노출 여부를 감안하기 위하여 '고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람을 직접 상대함'과 '화가 난 고객이나 환자를 다룸'에 대해서 근무 시간 중 어느 정도나 해당하는지에 대한 응답을 확인하였다. 여기에 경제활동인구조사상의 임금노동자 수를 1,700만명으로 하여 감정노동 종사인구를 추정하고 있다.

2011년 근로환경실태조사 및 경제활동인구조사 원자료 분석기준으로 임금노동자(1,770만명) 중 약 770만명(41.8%) 정도 된다. 감정노동 수행 직업 중 전문가 및 관련 종사자 272만명(15.3%), 판매종사자 226만명(12.7%), 서비스 종사자 168만명(9.4%), 사무 종사자 168만명(9.4%) 순이다.

2011년 취업자근로환경조사 결과 고객, 승객, 학생, 환자 등 상대에 대한 질문에 "근무시간의 절반 이상 상대한다"고 응답한 경우는 남성(36.1%)에 비해 여성(50.1%)에서 높았고, 직종 대분류의 경우 판매종사자(76.4%), 서비스종사자 (65.8%), 전문가 및 관련 종사자 (55.7%) 순이다. 조사 결과에서 화가 난 고객이나 환자 상대에 대한 질문에 "근무시간의 1/4이상 상대한다"고 응답한 경우는 남성(14.7%)에 비해 여성(17.7%)에서 높았고, 직종 대분류의 경우 서비스종사자(28.0%), 판매종사자 (25.8%), 전문가 및 관련종사자(15.9%) 순이다.

나. 감정노동 수행 규모 추정

김인아 외(2014)는 기존 조사 자료에서 '업무에 감정적으로 연루되어 일을 한다'는 응답은 14.2%(약 250만명)였고, '감정을 숨기고 일을 해야 한다'는 응답은 26.3%(약 466만명)였으며, 질문 문항에서 둘 중에 하나라도 '그렇다'라고 응답한 경우는 전체의 32.7%(약 579만명)로 추정하고 있다.

직업대분류에 따른 분포를 살펴보면 '업무에 감정적으로 연루되어 일을 한다'는 응답이 서비스종사자의 13.5%, 판매종사자의 16.4%에 해당하는 것으로 나타났고 '감정을 숨기고 일을 해야 한다'는 응답은 서비스 종사자의 30.0%, 판매종사자의 32.6% 정도였다. 그러나 이러한 비율은 전형적인 감정노동 종사자가 아닌 직업에서도 비슷한 수준으로 나타나거나 더 높게 나타나는 경우도 있었다.

〈표 3-2〉 감정노동자 업무 형태별 종사가 규모 추정(2011)

	업무에 감정적으로 연루되어 일을 한다			나는 감정을 숨기고 일을 해야 한다		
	가중치부여 빈도	%	추정인구 (천명)	가중치부여 빈도	%	추정인구 (천명)
그렇다	4,934	(14.2)	2,513	9,141	(26.3)	4,655
보통	9,297	(26.7)	4,726	12,751	(36.7)	6,496
그렇지 않다	20,552	(59.1)	10,461	12,892	(37.1)	6,567
Total	34,783	(100.0)	17,700	34,783	(100.0)	17,700

* 자료 : 김인아 외(2014)에서 재인용

〈표 3-3〉 직업군에 따른 감정노동자 종사자 규모 추정(2011)

	업무에 감정적으로 연루되어 일을 한다 : 그렇다		나는 감정을 숨기고 일을 해야 한다 : 그렇다	
	가중치부여 빈도	%	가중치부여 빈도	%
관리자	116	(17.9)	195	(30.0)
전문가 및 관련종사자	1072	(15.6)	2129	(30.9)
사무종사자	1367	(16.7)	2255	(27.6)
서비스종사자	408	(13.5)	904	(30.0)
판매종사자	582	(16.4)	1155	(32.6)
농림어업 숙련종사자	8	(6.4)	25	(19.7)
기능원 및 관련기능 종사자	410	(12.4)	681	(20.7)
장치,기계조작 및 조립종사자	402	(10.8)	724	(19.4)
단순노무종사자	553	(10.5)	1048	(19.9)

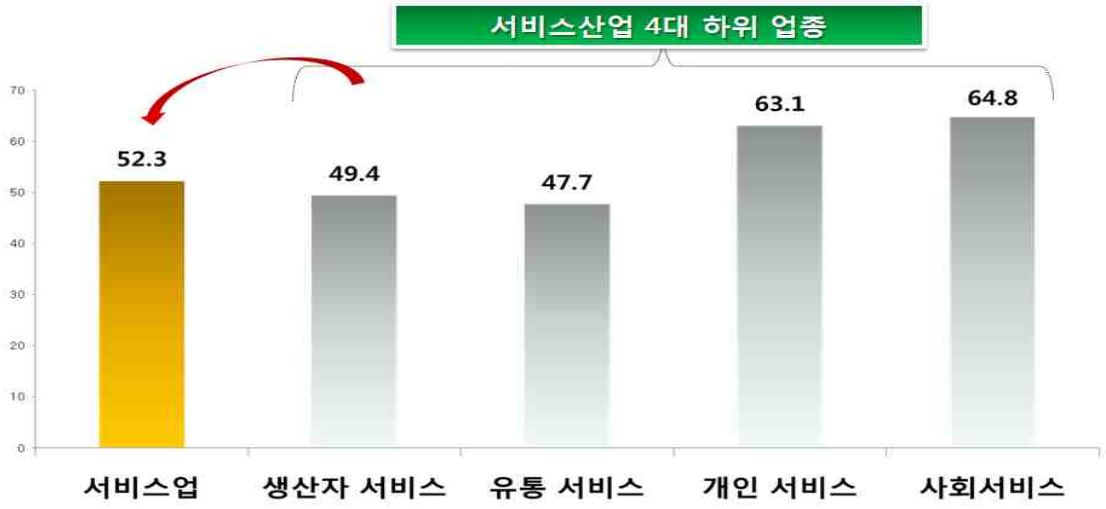
* 자료 : 김인아 외(2014)에서 재인용

현재 '업무에 감정적으로 연루되어 일을 한다'는 응답은 관리자 집단에서 17.9%, 사무종사자의 16.7%, 전문가 및 관련종사자의 15.6%로 나타나 서비스종사자 또는 판매종사자에 비해 높은 비율을 보였다. '감정을 숨기고 일을 해야 한다'는 응답은 판매종사자에서 가장 높은 비율을 보였으나 전문가 및 관련종사자에서 30.9%, 관리자에서 30.0%로 나타나 서비스종사자와 비슷하거나 더 높은 비율을 보이는 직업군이 있었다.

2) 서비스산업 감정노동 실태

국내 서비스산업 종사자의 감정노동 실태는 전반적인 상황과 업종 유형별로 구분하여 살펴보았으며, 각 업종별 감정노동 상황을 유형별로 검토했다. 국내 서비스산업 감정노동 실태는 하위 4개 업종별로 차이가 있다. 서비스산업 감정노동 수행은 52.3% 정도로 낮지 않은 편이며, 서비스산업 하위 업종별로 감정노동의 차이(사회서비스 64.8% 〉개인서비스 63.1% 〉 생산자서비스 49.4% 〉 생산자서비스 49.4%)가 있다([그림 3-2]).

[그림 3-2] 국내 서비스산업과 하위 4개 업종 감정노동 실태(단위: %)



* 주 : "같은 회사 동료가 아닌 고객, 승객, 학생, 환자 등 사람들과 직접 대면하는 일을 함"이라는 문항에 근로시간 1/4 이상이라고 답하고 "화가 나도 감정을 숨겨야 하거나 항상 웃으면서 하는 일임"이라는 문항에 가끔 이상으로 답한 사람(전체 평균 40.7%)

[그림 3-3] 서비스산업 주요 직종별 감정노동 수행 실태(단위: %)

주 : 감정노동 수행 반응 지표는 "내 일은 고객을 위해 감정을 조절해야 한다"에 대한 설문문항(4점 척도)에서 '그렇다' 혹은 '매우 그렇다'의 응답 빈도(%)를 의미.

〈표 3-3〉 주요 서비스직 감정노동 수행 현황 - 표면행위, 내면행위(2013.9)

		감정노동 표면행위 (진심이 아닌 일부러 웃는 표정)					감정노동 내면행위 (친절한 감정 실제 느끼기 위해 노력)				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그런 편이다	매우 그렇다	평균 점수 (4점)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그런 편이다	매우 그렇다	평균 점수 (4점)
백화점 면세점 잡화 판매직	남성		4.8%	14.3%	81.0%	3.76	9.5%	9.5%	57.1%	23.8%	2.95
	여성	0.5%	0.5%	13.5%	85.5%	3.84	5.0%	8.8%	58.2%	27.9%	3.09
	계	0.5%	0.7%	13.6%	85.3%	3.83	5.2%	8.9%	58.2%	27.7%	3.08
카지노 딜러	남성		1.3%	35.3%	63.4%	3.62	5.6%	17.6%	57.1%	19.7%	2.90
	여성		0.8%	26.2%	73.0%	3.72	6.1%	21.3%	55.5%	17.1%	2.83
	계		1.0%	29.8%	69.2%	3.68	5.9%	19.8%	56.1%	18.2%	2.86
철도 지하철 승무원	남성		4.9%	52.0%	43.1%	3.38	2.2%	26.9%	63.5%	7.3%	2.75
	여성		2.0%	42.3%	55.7%	3.53	2.0%	26.8%	60.4%	10.7%	2.79
	계		4.2%	49.8%	46.0%	3.41	2.2%	26.9%	62.8%	8.1%	2.76
철도 객실 승무원	남성		1.1%	31.9%	67.0%	3.65	11.8%	31.2%	43.0%	14.0%	2.59
	여성			22.2%	77.8%	3.77		44.4%	44.4%	11.1%	2.66
	계		1.0%	31.1%	68.0%	3.66	10.8%	32.4%	43.1%	13.7%	2.59
병원 간호사 조무사	여성		2.9%	44.7%	52.4%	3.49	3.9%	20.6%	63.7%	11.8%	2.83
콜센터 상담사 (다산)	남성		9.7%	32.3%	58.1%	3.48	6.5%	22.6%	54.8%	16.1%	2.80
	여성	0.9%	3.4%	19.8%	75.9%	3.70	8.6%	18.5%	59.1%	13.8%	2.78
	계	0.8%	4.2%	21.3%	73.8%	3.68	8.4%	19.0%	58.6%	14.1%	2.50
콜센터 텔레 마케터	남성			33.3%	66.7%	3.66	16.7%	16.7%	66.7%		2.81
	여성		3.0%	30.3%	66.7%	3.63	6.2%	23.1%	53.8%	16.9%	2.78
	계		2.8%	30.6%	66.7%	3.63	7.0%	22.5%	54.9%	15.5%	2.78
전체	남성	0.1%	3.7%	44.0%	52.2%	3.49	4.5%	24.0%	59.4%	12.0%	2.78
	여성	0.3%	1.5%	24.6%	73.6%	3.71	5.5%	17.9%	57.7%	18.9%	2.89
	계	0.2%	2.4%	32.3%	65.1%	3.62	5.1%	20.4%	58.4%	16.2%	2.85

주 : 조사대상 표본은 백화점, 면세점 잡화 판매직 20%(447명), 카지노 딜러 26.4%(602명), 철도 지하철 승무원 645(28.8%명), 철도 객실 승무원 4.6%(104명), 병원 간호사/조무사 4.6%(104명), 다산 콜센터 상담사 11.8%(264명), 금융 콜센터 텔레마케터 3.3%(73명)

그런데 감정노동은 업종 및 업태 그리고 직종에 따라 그 수준과 정도 차이가 확인된다. 예를 들면 사회서비스업 내 '보건복지'에 해당하는 의료기관/병원 사업장이라고 하더라도 간호사, 의료기술직, 사무행정이라는 대면 서비스 직무에 따라 감정노동은 차이가 있다. 또한 비대면서비스 업무인 콜센터(안내·상담) 직무 노동자들의 감정노동 수행 정도도 높은 편이다.

주요 서비스 감정노동은 호텔 객실(97.7%), 병원 간병사(96.9%), 카지노 딜러(95.8%), 유통 고객서비스(90.7%), 병원 간호사(90.7%), 병원 교환(90.7%), 유통 화장품 판매직(89.7%), 은행 텔러(89.7%), 유통 식품 판매직(86.8%), 은행 콜센터 상담사(86.8%) 등에서 높게 나타났다(김종진, 2013).

이는 감정노동 대부분이 '면-대-면'(face-to-face) 혹은 '목소리-대-목소리'(voice-to-voice)라는 '고객과의 상호작용 과정'이 두드러지기 때문이다. 실제로 2013년 주요 서비스 노동자들을 대상으로 감정노동 실태조사 자료를 분석한 결과 감정노동의 '표면행위'(평균 3.62점)와 '내면행위'(평균 2.85점) 정도를 비교한 결과 직종간에서도 차이가 확인된다.

따라서 서비스산업의 감정노동 문제는 하위 업종과 업태 그리고 직종별 상황에 대한 실태를 구체적으로 검토할 필요가 있다. 이는 우리나라 서비스산업 감정노동 실태를 파악하는데 있어서 중요한 것은 서비스 노동자가 '고객과의 상호작용 과정'이 과연 어느 정도 유기적인 관계를 맺고 있는지를 파악하는 것도 중요하다. 〈표 3-4〉와 〈표 3-5〉는 서비스산업 4개 하위 업종의 주요 사업장별 감정노동 수행 과정에서의 고객과의 상호작용을 살펴본 것이다.

먼저, 〈표 3-4〉은 서비스 노동자의 고객과의 상호작용 중 '업무 자율성' (나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할지 결정 할 수 있다) 문제를 살펴본 것이다. 서비스산업 하위 업종별 고객 응대 결정 여부는 △유통서비스 64.7%(백화점 64.7%, 면세점 65%), △생산자서비스(금융업) 55.4%(손해보험 55.8%, 생명보험 45.6%, 증권카드 55.6%), △사회서비스 48.8%(간호사 46.1%, 간호조무사 60.7%, 의료기술/전문직 48.8%), △개인서비스 49.1%(호텔 52.7%, 카지노 45.3%, 패스트푸드 51.8%) 순으로 차이가 있었다.

다음으로 〈표 3-5〉는 서비스 노동자의 고객과의 상호작용 중 '유기적 관계' (내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다)를 살펴 본 것이다. 서비스산업 하위 업종별 고객과의 호의와 협조 여부는 △사회서비스 90.4%(간호사 93.8%, 간호조무사 79.7%, 의료기술/전문직 81.7%), △유통서비스 83.6%(백화점 82.3%, 면세점 89.3%), △생산자서비스(금융업) 81.4%(손해보험 80.9%, 생명보험 82%, 증권카드 81.6%), △개인서비스 76.3%(호텔 70.3%, 카지노 45.4%, 패스트푸드 51.8%) 순으로 차이가 있었다.

〈표 3-4〉 서비스산업 하위 업종 및 업태별 고객과의 상호작용 실태Ⅰ

[문항 : 나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할지 결정 할 수 있다]

업종	업태/직종	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
생산자서비스 (금융업)	손해보험	10.1%	34.1%	51.4%	4.4%
	생명보험	17.1%	37.4%	41.5%	4.1%
	증권카드	9.3%	35.2%	50.2%	5.4%
	계	9.9%	34.7%	50.6%	4.8%
유통서비스 (소매업)	백화점 판매	11.9%	23.4%	25.6%	39.1%
	면세점 판매	9.7%	25.3%	26.1%	38.9%
	계	11.5%	23.7%	25.7%	39.0%
개인서비스업 (음식숙박레저업)	호텔관광	12.7%	34.7%	46.7%	6.0%
	카지노	13.8%	40.8%	39.9%	5.5%
	패스트푸드	27.4%	20.8%	44.3%	7.5%
	계	13.2%	37.7%	43.3%	5.8%
사회서비스업 (보건업)	간호사	4.1%	49.8%	40.7%	5.4%
	간호조무사	3.3%	36.0%	51.1%	9.6%
	의료기술/전문직	1.9%	43.9%	48.4%	5.7%
	계	3.7%	47.5%	43.0%	5,8%

* 자료 : 각 서비스산업 하위 업종의 주요 사업장 실태조사(김종진) 원자료에서 재구성

〈표 3-5〉 국내 서비스산업 하위 업종 및 업태별 고객과의 상호작용 실태Ⅱ

[문항 : 내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다]

	업종	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
생산자서비스 (금융업)	손해보험	2.7%	16.3%	58.5%	22.4%
	생명보험	2.4%	15.2%	57.6%	24.8%
	증권카드	3.5%	14.9%	57.5%	24.1%
	계	3.1%	15.6%	58.1%	23.3%
유통서비스 (소매업)	백화점 판매직	6.3%	11.3%	31.0%	51.3%
	면세점 판매직	2.5%	8.4%	32.5%	56.7%
	계	5.6%	10.8%	31.3%	52.3%
개인서비스 (음식숙박레저업)	호텔관광	5.3%	24.4%	55.1%	15.2%
	카지노	1.5%	16.1%	57.0%	25.5%
	패스트푸드	3.7%	18.7%	55.1%	22.4%
	계	3.4%	20.2%	56.0%	20.3%
사회서비스 (보건업)	간호사	0.6%	5.6%	64.3%	29.5%
	간호조무사	2.5%	17.7%	63.5%	16.2%
	의료기술전문직	2.0%	16.4%	61.2%	20.5%
	계	1.0%	8.6%	63.7%	26.7%

자료 : 〈표 3-8〉과 동일

2. 감정노동 특징과 현상 - 사례분석

일반적으로 감정노동 문제점은 '감정표현 규칙'과 '통제', '질병 전이' 등을 꼽을 수 있다. 현재 기업과 조직은 노동자의 감정이 상품화된 노동력으로 만들고 있으며, 개별 기업과 업종·직종에서 해당 조직의 감정표현규칙(display rule)에 따르도록 요구·강요(문서화된 매뉴얼, 지침)하고 있다. 또한 기업과 조직은 노동자가 감정규칙을 진심으로 내면화하길 원하고 있다.

때문에 감정노동자들은 본인의 진실 된 마음의 상태와 겉으로 드러내야하는 마음의 상태와 괴리되는 현상, 즉 감정노동의 부조화(격차) 현상으로 소진, 우울감 등의 정신적 질환으로 나타나기도 한다. 이와 같은 감정노동은 현대 사회의 서비스 노동자들의 직무 만족도, 정신건강 등과 같은 삶에 심대한 영향을 끼친다.[11)]

이를 반영하듯 주요 서비스산업 사업장에서 감정노동으로 인한 정신적 질환이 심각하다는 조사 결과도 제기되고 있는 상황이다(김종진, 2012, 김인아, 2014, 박찬임, 김종진 외, 2013).[12)] 하지만 감정노동을 규제할 제도적 방안이 부재한 상태에서 감정노동자들은 '개별적 대응'(개인 치료, 이직, 퇴사, 체념)으로 해소하고 있는 상황이다.

물론 예외적인 상황이나 일부에서 '조직적 대응'(회사 혹은 노사 차원의 대응)으로 감정노동 규제방안을 도입한 곳들도 있다(김종진, 2013). 따라서 이 절에서는 서비스산업 4개 하위 업종 감정노동 실태는 개별 사업장의 실제 감정노동 상황을 유형별로 구분했다. 또한 주요 서비스산업의 개별 노동자들이 어떻게 감정노동에 대응(순응, 저항, 협력)하는지 살펴보았다.

1) 감정노동 실제와 사례

가. 감정노동 유형 1 - 기업 규칙과 고객 요구의 딜레마

서비스산업 감정노동의 가장 전형적인 현상은 개별 노동자들이 업무 수행과정에서 겪는 애로사항이다. 주된 현상은 고객으로부터의 불쾌한 언행(폭언 및 폭행, 성희롱)을 경험하고 있다는 것이며, 다른 하나는 기업 규칙에 어긋나는 요구로 인한 고객과의 마찰이다. 일반적으로 서비스 노동자들은 고객과의 상호작용 속에서 겪는 주된 애로사항으로 조직에서 요구하는 규범과 고객의 요구와의 불일치 문제들을 꼽고 있다.

---

11) 세계보건기구(WHO)는 건강을 '육체적·정신적·사회적·영적으로 안녕한 상태'로 정의. 때문에 노사관계 차원에서 보면 개별 노동자의 몸(신체)뿐 아니라 심리적·사회적인 차원에서 일과 삶의 균형에 대한 관심이 높아지고 있다.

12) 최근 서울시 120다산콜센터 상담사의 자살 충동과 우울증 등이 일반 시민보다 두 배 가량 높을 정도로 심각하다는 결과가 보고된 바 있다(민주당 한명숙 의원실, 감정노동해결을 위한 전국네트워크 공동설문조사 결과, 2,259명, 2013년 9-10월).

예를 들면 은행이나 증권사처럼 금융 업무는 개인 신분확인 과정이 필수적인 업무들임에도 고객들은 평소의 친분을 내세워 규정을 위반하는 것까지 요구하고 있다. 백화점이나 면세점과 같은 유통업은 제품 구입 이후 환불 요구와 같은 문제들이 자주 겪는 사례들이다. 금융업이나 유통업 거의 대부분 개별 기업차원에서 원칙적인 업무처리를 하지 않기 때문에 발생하는 상황들이다. 또 일부 고객의 사례는 법률 위반의 성격도 포함되어 있다.

본인 아니면 안 되는 일인데, 해 달라고 떼를 쓰죠. 신분증 있어야 되는데 없다고 하고, 욕하는 사람도 있고. 원칙대로 할 수 밖에 없죠! 예전에도 본인이 해 달라고 해서 해줬는데, "자기가 원한 것은 이게 아니다." 그래서 난리 치는 사람도 있어요. 거의 똑같은 것 같아요. 저희가 분명히 말해줬는데 자기는 듣은 적 없다(생산자서비스 – 은행 영업점 텔러 사례).

증권 회사에서 가장 진상 고객은 예를 들어 "56,000원에 사 달라고 해요!" 그래서 사줬는데, 전표를 주고 하는 사람도 있는데, 전표 안 주고 말로만 급하니까. 그래서 샀어요. 그리고 나서 "나는 안했다" "물어 달라" 그러면 다 물어줘야 돼요. 그리고 최근에 수수료 때문에 자기가 불리하게 나간다 싶으면 우겨버리고. 안내를 잘못해서 돈이 나갔다 물어내라(생산자서비스 – 증권사 영업점 텔러 사례).

약속 있으면 풀 메이크업 받은 후 제품 사가요. 그리고 며칠 뒤엔 전체 환불하러 오죠. 그땐 화가 나도 웃으며 환불해줘야 하죠. 샘플 하나에 소리 지르시는 분들도 있어요. 제품 다 쓰고 가져와서는 **이 명품이면 명품답게 하라는 둥…. 정말 승질 같아선 유니폼 벗어던지고 맞짱 뜨고 싶습니다. 우울증 걸려 정말 죽겠어요(유통서비스 – 백화점 화장품 판매직 사례).

나. 감정노동 유형 2 – 개별적 대응과 내면화 과정

서비스산업 감정노동 대응 방식은 개별 노동자의 '순응'(내면화)과 '저항'(소극적 vs. 적극적)의 형태로 나타난다. 먼저, 개별 노동자들의 순응은 서비스 노동자로서 감정노동을 당연하게 인식하는 것이다. 대체로 감정노동 순응은 사업장 근속기간이 짧은 노동자에게서도 나타나지만 근속기간이 상대적으로 오래된 노동자들에게서도 확인된다. 물론 근속기간이 오래된 노동자는 나름의 암묵지를 갖고 있어 때론 '저항'의 형태로 표출하기도 한다. 예를 들면 개별 노동자들은 고객과의 상호작용 과정에서 일정한 게임을 하고 있다. 사소하지만 저항의 형태로 고객 골탕 먹이기나 서비스 지연 혹은 고객 외면 등의 방식으로 표출하고 있다.

감정노동 당연하죠! 제 감정이 오늘 나쁘다고 해서, 손님한테 절대 표시하면 안 되잖아요. 제 기분과 상관없이 항상 당연히 웃어야 하고, 고객들에게 기분 맞추어야 하는 것은 당연하죠!! 하지만 전 '친절'이라는 말이 제일 싫어요.ㅠ.ㅠ 자발적으로 친절해야 그게 친절이죠!! 어떻게 무조건 친절해요!! 진상 고객도 있고.제 기분이 다운된 날도 있는데…(개인서비스 – 호텔 객실 리어 사례).

고객님들이 돈을 잃게 되면 그냥 화풀이를 좀 많이 하시죠!! 그 때 서로 교대하면서, "안녕하

십니까? 고객님" 하면.. "야! 너 지금 나 비웃는 거야?" 그럼 말 많이 하시는 데..이제 근무 조금 오래되니까. 이제 그런 것들은 "고객님 아니에요" 하고 넘기죠! 제 기분과 상관없이 항상 당연히 웃어야 되고, 맞춰드려야 되죠!!*(개인서비스 – 카지노 딜러 사례).*

옷을 보면 금방 아는데 환불 해 주기도 하지만, 가끔 할 얘기를 하기도 해요. 물론 가끔은 환불 못해 준다고 해요. 그러면 "고객센터로 올라가신다"고 해요. 그러면 올라가시라고 하죠. 일부러 윗 층으로 발품하라고 그냥 보내요. 그러면 고객센터에서 전화 오면 환불 해 주는 거죠. 그쪽은 거의 고객의 입장을 들어 주죠*(유통서비스 – 대형쇼핑몰 의류 판매직 사례).*

다. 감정노동 유형 3 – 대응과 규제 그리고 사각지대

그렇다면 우리나라 기업과 조직은 감정노동 문제에 어떤 대응과 규제를 하고 있는지 검토해 볼 필요가 있다. 감정노동 대응과 규제는 개별 사업장의 업무 규정(매뉴얼)과 법제도적 규정(법적 구속력)으로 구분할 수 있다. 하지만 현재 국내 주요 서비스 사업장 거의 대부분 법제도적인 대응보다는 개별 사업장의 대응에 국한되어 있다. 이는 우리나라 감정노동 문제가 갈수록 심화되는 원인 중 하나인데, 아래의 감정노동 상황들에서 잘 알 수 있다.

먼저, 우리나라 주요 기업들은 고객의 무리한 요구나 불쾌한 언행 등에 대응과 규제를 하지 않고 있다. 대체로 고객과의 상호작용 과정에서 발생하는 감정노동은 내부 규정을 통해서 규제가 가능한 사례들이 많다. 하지만 물리적 폭력이나 성희롱과 같은 문제는 개별 노동자로서 대응의 한계가 있다. 때문에 기업 내부의 감정노동 대응 매뉴얼이나 규제 양식이 필요함에도 논의조차 되지 않고 있다.

그냥 이야기도 듣지 않고 욕설을 버럭 하고, "사기 치지 말라"고 해요…! 이럴 때는 전화기 듣기가 무서워요. 그냥 죄송하다고 하고 전화를 끊으면, 또 전화 끊었다고 하루 종일 전화하는 사람도 있어요. 그리고 우선 안내 서비스를 받아놓고는 효과 없다고 돈 돌려달라는 고객, 깎아 달라는 고객 등 천차만별이어요. 고객 달래는데 3시간 소요 되는 경우도 있어요*(생산자 서비스 – 콜센터 아웃바운드 상담사).*

하루에 한번은 기본이죠. 특히 (응급실)나이트나 이브닝 늦게 끝나면 술 취한 사람도 많이 오잖아요. 밀치는 정도는 기본이구요. 삿대질하면서 너 가만히 안 두겠다. 그냥 혼자 뒤돌아서 혼잣말하고 삭히고 말죠. 저희 병원에 보완 요원이 있는데 그 분은 아무런 제지도 못해요. 저희에게 위협이 가해져야 그제야 나서죠*(사회서비스 – 병원 간호사 사례).*

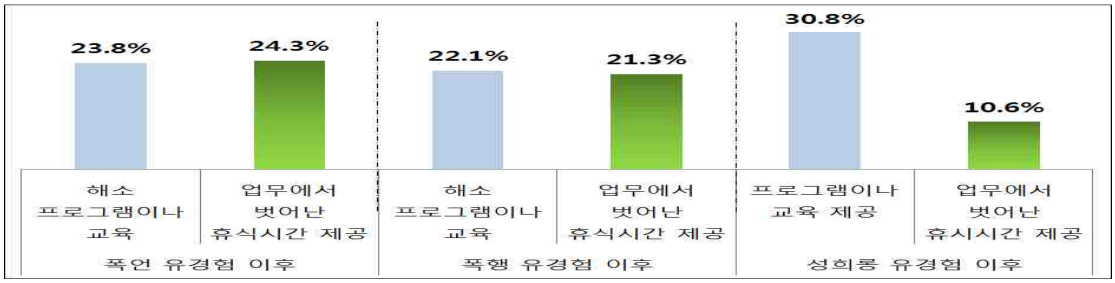
저희 업무가 맨 살에 맛 사지를 하거나 부착을 하게 되요. 환자에 따라서 물리치료사가 아니라, 여자의 손길로 느끼는 사람이 있어요. 우리는 그런 것 자체에 아무런 표현을 못해요. 신음도 하고..자꾸 눈빛을 보내는데…아무런 표현을 못해요. 그런데, 문제는 제가 환자를 처음 맡으면 오프가 아닌 이상 바꿀 수 없어요. 만약 바꾸면 이 사람이 화를 내요*(사회서비스 – 병원 물리치료사 사례).*

물론 국내 거의 대부분의 사업장에서 조직 내부 업무 규정(매뉴얼)들이 있다. 때문에 고객과의 상호작용 과정에서 발생할 수 있는 다양한 대응이 가능하다. 예를 들면 기업들은 고객과의 마찰이 발생할 경우 상급자로 이관하거나 대응 전담팀(고객처리센터, 민원팀)에게 인수하도록 규정하고 있다. 하지만 이와 같은 상황은 사태 확대를 방지하는 차원이지 본질적인 규제방안은 아니다.

> 일단. "내 머리 이제 어떻게 할 거냐? 너무 죽은 것 아니냐"고, "도저히 안 되겠다. 이거 어떻게 해 달라." "실장님이 다시 해달라." 그러기에. 실장님이 커트와 퍼머까지 해주었어요. 대처방법이 고객님이 무작정 싫다고 하시니까. 저희 입장에서는 뭐라고 할 수는 없죠(개인서비스 – 헤어숍 헤어디자이너 사례).
>
> 같은 이야기를 해도 일반 상담원이 이야기하는 거하고, 팀장이 이야기하는 거하고 또 틀려요. 제가 해보다가 안 되면 팀장님한테 우선 넘기고, 팀장님이 하다하다 안되시면 민원팀으로 위촉을 하는 거예요. 참 그리고 당사자가 민원 제기하는 거 보다, 배우자나 부모가 문제제기를 하는 경우가 많아요. 그건 정말 더 막무가내예요(유통서비스 – 은행 콜센터 인바운드 상담사).

앞에서 살펴본 감정노동 대응은 조직적 차원이 아닌 개별적 차원에서 진행되고 있음을 알 수 있다. 면접조사 과정에서 확인된 우리나라 감정노동 대응 양식은 '소극적 대응'부터 '적극적 대응'수준까지 다양하다. 물론 거의 대부분 감정노동자들은 특별한 대응 없이 고객의 요구를 수용하거나 외면하는 등의 소극적 대응을 하고 있다. 일부 사례 이지만 기업 조직의 내부 규정과 지침에 따라 행동하는 적극적 대응도 예외적이지만 존재한다. 그렇다면 구체적으로 감정노동 상황과 개별 대응 양식은 어떤지 검토해볼 필요가 있다.

[그림 3-4] 서비스노동자의 불쾌한 언행 유경험 시 대응 및 해소 실태



* 자료 : 2014년 유통서비스 종사자 설문조사 결과(한국노동사회연구소, 김종진)

현재 서비스 노동자들은 폭언, 폭행, 성희동 등 불쾌한 언행을 경험했을 경우 해소 프로그램을 적용 받는 비율이 10명 중 2명~3명 정도에 불과 했다. [그림 3-4]에서 알 수 있듯이, △고객으로부터 폭언을 경험 한 경우 해소 프로그램(23.8%), 업무에서 벗어난 휴식제공(24.3%), △고객으로부터 폭행을 경험한 경우 해소 프로그램(22.1%), 업무에서 벗어난 휴식제공(21.3%), △고객으로부터 성희롱 경험한 경우 해소 프로그램(30.8%), 업무에서 벗어난 휴식시간 제공(10.6%) 등의 순이다.

〈표 3-6〉 주요 서비스산업 감정노동 상황과 개별 대응 양식

업태	직무	현재 고객 응대상황	현재 대처 방식	개선 방향 의견
백화점	화장품 판매직	무조건 교환이나 환불 요구	무조건 처리	백화점, 본사의 강력한 규제
		전화로 컴플레인 문제로 욕설	가만히 듣고 죄송하다고 이야기 함(화가 해소될 때까지)	매장 녹음 기능 추가 증거 활용
		쇼핑 관련 내용을 직원 휴대폰 번호로 연락	휴무, 식사시간, 쉬는 시간에도 전화오면 어쩔 수 없이 응대	직원 개인 휴대폰으로 쇼핑 통화 금지
면세점	화장품 및 피혁 판매직	물건 구입 1년 6개월 이후 교환 요구	얘기를 들어주고 본사에 접수	교환 규정 날짜를 판매전 공지
		직원 탓하며 제품 불만족으로 환불 요구	환불 처리	제품 단순 불만족시 환불 불가능 규정 매뉴얼 필요
		피부트러블건으로 피부과 진료비 청구	모두 수용	본사 고객처리팀에서 해결
호텔	웨이터	할인 쿠폰(50%)으로 기타 할인 요구	고객 우선적으로 처리	규정 설명 설득
	식음료	임원 친분 내세우면서 서비스나 DC 요구	안된다고 설명 후, 그냥 해준다	호텔 규정 대로 처리
		늦은 시간 술주정	무조건 참고, 남자 직원에게 도움 요청	술 제공 하지 않고 귀가 조치
	바 (bar)	성희롱성 발언(근무외 시간에 만나서 식사하자는 등)	해당 고객과의 자리 회피	수위 높은 경우 회사 차원에서 '문제의 고객' 에게 메시지 전달
	연회장	임원 친분 언급하면서 흡연, 외부 음식 반입 등	흡연 가능한 장소 안내 및 규정 설명	호텔 규정 대로 이행 간부 차원 제재

서비스 노동자들이 감정노동 수행 과정에서 불쾌한 경험을 겪는 비율이 높은 상황에서 어떻게 대응하고 있지 검토하는 것이 필요하다. 이를 위해 제한적 수준에서 주요 서비스산업 사업장의 감정노동 상황별 대응과 개선방향을 검토했다. 〈표 3-6〉은 유통(백화점 및 면세점) 및 호텔의 주된 고객 응대 상황과 대처 방식 그리고 개선방향 의견들을 정리한 것이다.

현재 유통 및 호텔 노동자들은 고객의 무조건적인 요구나 부당한 요구에 거의 대부분 수용하고 있는 상황이다. 주된 사례는 제품 불만, 사적인 언행 및 불쾌한 언행(폭언, 성희롱), 규정 위반 등이다. 물론 일부 직원은 개별 상황에 따라 나름의 암묵지로 상황에 대처하고 있으나 그 또한 소극적 대응에 불과하다. 때문에 유통 및 호텔 노동자들은 기업의 강력한 규제(업무 지침, 매뉴얼, 평가, 증거 취합)를 요구하고 있었다.

개별 사업장에서 감정노동 상황 대처는 거의 대부분 고객 요구를 수용하는 방식으로 해소되고 있다. 지금처럼 과도한 감정노동 요구에도 불구하고 적절한 대응이나 규제가 도입되지 않을 경우 감정노동 수행은 가속화될 것이다. 감정노동 수행 강도가 높아질수록 개별 노동자들은 감정노동의 격차 혹은 감정노동의 부조화를 경험하게 된다.

이는 감정노동자의 심리적 탈진(burn-out)뿐 아니라, 우울증, 탈모, 대인기피증, 공황장애 등 건강상의 문제로 나타나게 된다. 때문에 서구와 마찬가지로 우리 사회 또한 서비스 사회화가 진행되고 있다는 점을 고려하면 감정노동 문제에 대한 노동인권과 산업안전보건 차원에서 해결방안을 모색해야 된다.

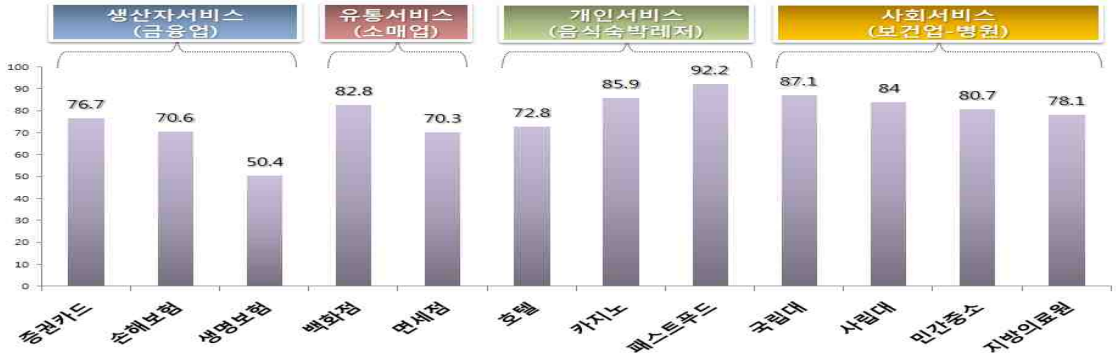
실태조사 결과를 종합해 보면 서비스산업 감정노동 특징은 '고객과의 상호작용' 과정이 업종과 업무(직무) 형태에 따라 차이가 있음을 알 수 있다. 즉, 서비스산업 내부 노동

의 성격에 따라 감정노동 차이가 존재함을 의미한다. 때문에 서비스산업 감정노동 문제는 업종과 업태, 직종에 따라 그 수준과 정도에 차이가 있다. 결국 서비스산업 감정노동 대응 규제양식 또한 업종 및 직종별 세부 형태로 구분할 수 있다는 것이다. 이런 이유로 서비스산업 감정노동 대응과 규제 문제를 구체적인 사례를 통한 접근이 필요하다.

2) 서비스 작업장 통제 : 모니터링

서비스산업 사업장에서 감정노동 정도가 심각한 상황임에도 불구하고 기업은 노동과정을 통제하고 있다. 예를 들면 고객을 가장한 미스터리 쇼퍼(Mistery Shopper)가 대표적이다. 미스터리 쇼퍼에 의한 모니터링은 기업의 업무 효율성이나 친절도, 직원 서비스, 상품지식 등에 대한 평가 및 고객 만족도를 파악하는 것이 목적이다. 미스터리 쇼퍼의 과도한 평가는 기업의 보이지 않는 감정노동 통제와 관리 수단으로 활용될 수 있다. 실제 거의 대부분의 서비스 노동자들은 "미스터리 쇼퍼에 의한 친절 평가로 스트레스를 받고 있다"고 호소하고 있다.

[그림 3-5] 국내 주요 서비스산업 작업장 모니터링 시행 여부 의견(단위: %)



*자료 : 주요 서비스산업 업종 및 직종별 감정노동 실태조사(2011~2012, 김종진) 원자료에서 재구성.

〈표 3-7〉 국내 주요 서비스산업 모니터링 평가 사례

서비스산업	하위 업종	체크리스트 예시
생산자 서비스	금융업 (은행/증권사)	업무 숙지 능력 및 충실한 답변(상품 종류) 돌발 상황 발생 대처능력, 투자 상담 처리능력
유통 서비스	소매업 (백화점/할인점)	종업원 친절 및 충실한 답변, 물품 취급 태도 고객에 대한 예의와 반품 대처방안
개인 서비스	음식숙박업 (음식)	음식 주문 시 종업원 친절한 답변 음식불만 대처 방안(음식의 맛), 가격 처리 방식
사회 서비스	보건업 (병원)	진료 대기시간 설명, 호칭(할머니, 할아버지) 각종 의료, 처치 문의 시 쉬운 설명

[그림 3-5]에서 알 수 있듯이, 서비스산업 작업장에서 업무와 관련된 모니터링이 진행되고 있는 것이 확인된다. 주요 업종별 상황을 보면, △사회서비스업 '병원' 83.1%(국립대 87.1%, 사립대병원 84.0%, 민간중소병원 80.7%, 지방의료원 78.1%), △유통서비스업 '소매업' 79.8%(백화점 82.8%, 면세점 70.3%), △개인서비스업 '음식숙박레저업' 79.5%(패스트푸드 92.2%, 카지노 85.9%, 호텔 72.8%), △생산자서비스업 '금융업' 74%(증권카드 76.7%, 손해보험 70.6%, 생명보험 50.4%) 등에서 모니터링이 높게 나타났다.

일반적으로 서비스 사업장 모니터링 주요 항목은 표정, 눈 맞춤(아이 컨텍), 음성, 호칭, 바른 자세, 정중한 동작, 용모 복장, 인사, 안내, 태도, 용어 사용, 문의 등으로 구성되어 있다. 국내 서비스산업에서 개별 노동자들의 작업과정을 친절과 고객 만족 내용의 모니터링이이 진행되고 있는 것이다. 〈표 3-7〉에서 알 수 있듯이 서비스산업 모니터링 평가는 해당 업종의 직무와 내용을 체크하는 내용들이다. 물론 모니터링 내용은 업무 향상과 업무 수행 능력 등을 평가하기 위한 기초적인 사항도 포함되어 있다. 하지만 현재의 모니터링은 감정노동 수행을 강화하는 고객 만족과 친절 항목들이 대부분이다.

아래 〈표〉는 서비스 판매직 모니터링 평가 지표와 항목들을 정리한 것이다. 〈표 3-8〉에서 알 수 있듯이, 현재 롯데백화점 서비스 판매직 모니터링 평가 지표는 총 10개 항목이며, 세부 체크리스트는 52개나 된다. 모니터링 내용은 고객과의 상호작용과 관련된 내용들로 구성되어 있다. 또한 서비스 판매직 모니터링은 직원 인사평가에 반영되는 구조이며 항목별로 평가 점수(100점~60점)가 세분화되어 있다.

〈표 3-8〉 롯데백화점 판매직 모니터링 평가 지표와 항목

항목	지표	세부 항목	배점(평가)
1. 바른 자세로 고객 맞이하기 (택 1개 조사)	대기자세 : 선, 후 고객 응대태도 및 친절성	3가지 항목(일대일 응대) 4가지 항목(복수고객 응대)	100점~60점 100점~40점
2. 고객과 눈 마주치면 인사하기	인사시점 및 인사말(택 1개 조사)	5가지 항목(일대일 응대) 3가지 항목(복수고객 응대)	100점~60점 100점~60점
3. 친절하게 안내하기	친절한 안내 정확한 안내	4가지 항목(일대일 응대) 3가지 항목(복수고객 응대)	100점~60점 100점~60점
4. 언행 예절	응대 어투, 호칭/경어 사용	5가지 항목	100점~60점
5. 고객 응대	상품 탐색 배려 Selling 화법 제공	4가지 항목 5가지 항목	100점~60점 100점~60점
6. 교환, 환불 문의 및 처리	교환, 환불 문의 교환, 환불	4가지 항목 5가지 항목	100점~60점 100점~60점
7. 배웅인사	인사말과 친절성	4가지 항목	100점~60점
8. 체감만족도(의사소통)	고객의사소통	1가지	100점~60점
9. 체감만족도(진정성)	진정성 여부	1가지	100점~60점
10. 제감만족도(재방문)	재방문 의향	1가지	100점~60점

* 주 : 1) 롯데백화점 전화응대 모니터링(평가)는 크게 3가지 항목이며, ① 최초 응대 10점(벨소리 2회 이상), ②응대태도 60점(공손하며 친절한 말투 20점, 고객의 눈높이를 맞춘 설명 20점, 편안한 분위기 연출 20점), ③마무리 응대 15점(상황에 맞는 통화 종료, 연결 시 정확한 안내)으로 되어 있다.
2) 한편 C백화점 평가 지표는 기본 서비스평가(70%, 23가지 기본 항목 및 가감 9가지 항목)와 감성 서비스평가(30%, 4가지 항목)로 구분된다.

〈표 3-9〉 대한항공 평가제도

핵심 업무	세부 내역	비중
팀 단위 성과	팀 단위 성과평과 실적	30
비행근무	타 팀장에 의한 타 팀원 평가 결과	10
칭송/불만 관리	고객칭송 실적(5), 불만 실적(10)	15
비행손실 방지	징계 실적(10), 공상/산재 실적(10), 병가 일수(5), 병가 건수(5)	25
자기 개발	업무지식/기초체력 테스트 결과(5)	5
업무 기여도 1	사전주문서 접수 실적	12
업무 기여도 2	팀/회사 기여실적	3

〈표 3-10〉 아시아나항공 평가제도

서비스/품질(50)		그룹/자기관리(30)		안전(30)	
포상/징계	우수승무원(+3) 기내판매(노선별 우수팀 +2) 제안제도/캐빈리포트(+3) 사내외 포상(+4), 징계(-4)	업무지시 수행률	90% 이상 (+2) 50% 이하 (-2)	안전 보안업무	CCM 적발(-2) 장비분실(-2) 교육 미이수(-1) 비상상황 모범(+3)
칭송/불만	고객 칭송/인터넷(+1) → 5건이하 적용 고객 불만(-5) → 건당 적용	외국어	해당 자격 상위 정자격 U/C(각 +5)	안전 관리	무재해 달성(+1) 승객 재해 발생(+1) 기내 화재 발생(-1)
기내평가	상위 10%(+2), 20%(+1) 중간 40%(0) 하위 20%(-1), 하위 10%(-2)	방송 (자격)			
딜레이	5분-10분(-2) 10-20분(-4), 20분 이상 (-5)	근태	무근태(+2) 1회(-1) 2회(-2) 3회 이상(-4) 무병가(+2)	대외 기관 수검	지적 없음(+3) 현장개선(-1) 개선권고(-2) 시정지시(-3) 신규 항공기 보안측정통과(+1)

주 : 1) 아시아나항공은 내부 규정에서 불만접수, 이미지 메이킹, 근태점수, 인사평가, 과정 탈락자의 경우 인상승진 대상 1년간 입과 제한 하고 있음.
2) 아시아나항공 병가 처리 규정 중 '병가조치시 연차휴가를 우선적으로 사용하되, 병가 신청일을 기준으로 해당연도 연말까지 잔여 2개월 당 1일의 연차휴가를 우선적으로 사용할 수 있도록한다" 고 규정되어 있음.

[그림 3-6] A은행 직원 모니터링 평가 지표와 항목

● 감정 노동자들을 옥죄는 태도 평가서 (A은행의 직원 친절도 평가표 내용 일부)

평가부문	세부항목	배점	평가기준
전화 수신	1차 신속한 수신 (10점)	1	3회 이내 수신
		0.75	4회 이상
		0.5	5회 이상
		0	10회 이상
			※ 양해 말을 한 경우 1단계 상향조정(ex:늦게 받아 죄송합니다.) ※ 이석 등으로 행내 전화를 휴대전화로 연결한 경우 1등급 부여
	1차 수신 소속 선창(10점)	1	인사, 성명 정확히 선창
		0.75	인사, 성명 정확히 선창하나 일상적
		0.5	1가지 생략, 부정확한 선창/알아듣지 못함
		0	전부 생략
상담	친절한 말투 (10점)	1	정중하고 밝고 편안한 목소리
		0.5	평이하고 일상적인 목소리
		0	사무적, 권위적, 고압적 목소리
	응대 태도 (10점)	1	적극 경청하며 호응 표현이 있는 경우(ex: 네, 예예 등)
		0.75	문의에 답변은 하나 성의 친절성 부족한 경우
		0.5	적극적이지 않고 단답형으로 답변하는 경우
		0.25	용건만 간단히 이야기하며 불친절함이 느껴지는 경우
		0	퉁명스럽거나 신경질적임/귀찮아하고 빨리 끊었으면 하는 느낌/그것도 모르냐는 식의 답변
기타	끝인사말 (10점)	1	밝고 정중하게 2가지 인사를 하는 경우 (ex:감사합니다+행복한 하루 되십시오)
		0.5	한가지 끝인사만 하는 경우
		0	끝인사가 없는 경우

* 자료 : 금융노조 산하 A은행 직원 모니터링 내부자료(2011) 재구성.

Ⅳ. 감정노동의 사회적 규제와 대응 양식

1. 감정노동 제도화 논의와 배경

1) 국내외 감정노동 논의 흐름

2011년 기준 우리나라 서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중이 58.1%(제조업 31.1%, 기타 10.7%)를 차지하고 있는 가운데, 서비스산업 취업자 비중 또한 68.8%(제조업 16.9%, 기타 14.3%)로 높은 상황이다.[13] 특히 소비자본주의 사회에서 서비스 노

동의 특징이 노동문제에서 중요한 이슈로 부각 되고 있다. 서비스산업이 발달하고 소비자본주의가 발달한 현실 속에서 감정노동이 증가할 수밖에 없다.

일반적으로 감정노동으로 인한 정신적 스트레스나 우울증 그리고 이와 연동된 소진(burn-out) 등은 개별 노동자들의 이직에 영향을 줄 수 있으며, 사회심리적인 건강에도 영향을 미칠 수 있다. 때문에 에 감정노동 논의는 주로 혹쉴드 이후 주로 산업안전보건 차원의 건강 문제로 확장되고 있다. 그만큼 객관적 지표 논의가 사회과학이나 노사관계 영역에서 주요 쟁점이 감정노동의 부조화나 격차 문제로 인한 건강상의 문제가 지적되고 있기 때문으로 보여진다.

이런 이유로 감정노동은 노사관계 차원의 국내외 쟁점은 크게 부각되지 못하고 산업·직업의학 차원의 제도적 개선 논의가 더 진척되고 있다. 노동문제와 연동되어 감정노동은 고용계약(고용안정성, 고령화), 노동과정(업무량, 노동강도, 폭력, 희롱), 일과 삶의 균형(노동시간)의 흐름에서 논의되고 있다는 점이 중요하며, 이는 산업 및 해당 업종 그리고 개별 사업장 차원에서 모두 중요한 노사간 쟁점 중 하나다.

가. 기업 인사관리 정책과 노동인권 대립

먼저 현재 개별 기업은 치열한 시장경쟁에서 차별화된 전략의 하나로 직원 서비스를 중요한 요소로 간주하고 있다. 노사관계 차원의 쟁점은 기업 내 인적자원관리 정책(HR)의 하나로 감정노동을 강요하는 친절교육과 평가제도(CS, 모니터링, 인사고과)가 강화되면서 감정노동 문제가 노사간 혹은 사회적인 쟁점이 되고 있다.

특히 기업은 서비스와 직원 관리의 중요 요소로 노동자의 감정관리를 꼽고 있다. 때문에 치열한 시장경쟁에서 친절과 서비스가 기업의 이윤으로 연결되는 상황에서 갈수록 '친절'이라는 서비스는 상품화되고 있다. 하지만 노동단체들은 이와 같은 '과도한 친절'이 감정관리의 과정이 통제로 작용하고 있고, 건강상의 문제 그리고 보상(임금)의 일부로 측정되지 않는다는 문제를 제기하고 있다.

나. 사회심리 및 정신사회학적 위험 요인 포함 여부

산업 및 직업의학 분야에서는 감정노동으로 인한 건강상의 문제 즉, 정신건강 문제와 관련하여 초점을 두고 있다. 유럽의 노사관계가 제도화된 나라들에서는 사회심리학적 혹은 정신사회학적 위험요인을 감정노동 중 하나로 꼽고 있으며, 그 중 한 가지로 업무에서의 높은 감정요구 및 폭력, 희롱 등을 분류하고 있다. 유럽에서는 감정노동과 같은 건강상의 문제를 ① 노동 계약의 새로운 형태와 고용 안정성 ② 고령화에 따른 위험, ③ 업무강화, 높은 업무량 및 압력 ④ 높은 감정노동요구도 및 폭력과 희롱 ⑤ 일과 삶의 부조화와 연동하여 검토되고 있다.

---

13) 서비스산업 규모 비중은 한국은행 경제통계시스템(www.ecos.bok.or.kr) 서비스산업 고용 규모 비중 통계청 국가통계포털(www.kosis.kr)에서 재구성했다.

2) 감정노동 국내외 사회적 논의

(1) 외국 감정노동 논의

유럽은 노동자 정신건강 연구조사와 법제도적인 문제가 오래전부터 검토 시행되고 있다. 특히 산업안전보건 및 건강문제와 관련해서는 구체적인 매뉴얼로까지 제시되고 있다. ILO는 업무상 질병리스트에 정신행동·장애를 업무상 질병리스트에 포함시켜 이를 업무상 질병으로 인정하고 있으며, 크게 외상후 스트레스 장애와 기타 정신질병으로 구분하고 있다(김인아, 2013).

국제노동기구(ILO)가 지난 1996년 32개국 노동자를 대상으로 작성한 직장폭력 보고서에 의하면, 직장에서 발생가능한 대표적인 폭력 유형은 산업재해, 상해, 해고위협, 스트레스 등이며, 물리적인 폭력 외에 성희롱이나 동료 집단 따돌림 등의 정신적인 폭력이 증가한 것으로 보고되었다. 최근에는 감정노동과 연동된 다양한 법제도 및 정책 그리고 노사관계 대응양식들이 확인된다.

유럽연합(EU, 2000년)은 직장에서의 정신적 괴롭힘을 일종의 '차별행위'로 규정해 금지했으며, 원칙적으로 EU 회원국 모두 국내법에 반영하고 있다. 프랑스 노동법에는 "임금노동자의 권리와 존엄성 훼손, 육체·정신적 건강의 손상, 직업활동의 미래 위협 가능성이 있는 노동조건 악화를 목적으로 하거나 혹은 그런 결과를 가져오는 반복적 행위"를 '정신적 괴롭힘'으로 명시하고 있다.[14]

〈표 4-2〉 유럽 국가별 정신질병의 업무상 질병 인정현황

업무상 질병 리스트 제도에 의한 인정	덴마크(외상후 스트레스 장애만)
보완제도에 의한 인정	벨기에, 덴마크(외상후 스트레스 장애 이외의 정신질병), 이탈리아, 프랑스, 스페인 스웨덴
불인정	핀란드, 스위스, 독일

* 자료 : 김인아 외(2013)

유럽의 경우도 업무상 정신질병 인정하고 있는데, 2012년 eurogip에서 발간한 보고서에서 유럽 10개국(독일, 덴마크, 스페인, 핀란드, 프랑스, 이탈리아, 네덜란드, 스웨덴, 스위스)의 업무상 정신질병 인정에 대해 보고한바 있다. 게다가 정신질병 문제를 보완제도에 의한 업무상 질병을 인정하기도 한다.

외국에서 감정노동 문제는 전산업차원이나 혹은 하위 업종과 지역 차원에서 노사정 혹은 정책적 차원에서 다양한 방식들이 논의되고 있다. 개별 나라들의 사례들을 보면 노사정 공동선언(독일)을 통한 직무스트레스 예방을 발표한 곳도 있고, 해당 산업과 지역 차원에서 해당 종사자를 위한 다양한 법제도(미국, 호주, 영국, 프랑스, 벨기에)로 나타나는 곳들도 있다.

14) 한겨레21 924호(2012.08.20., 24면).

독일 노사정 공동선언 '노동재해 예방전략'

"노동세계에서의 심리적 건강을 위한 공동 선언"

업무로 인한 심리적 질병은 방지돼야 한다며, 노동과 건강보호, 심리적 질병을 유발하는 위험 평가 개선과 이용, 경영상의 건강 보호 합의

먼저, 독일은 노총(DGB)과 통합서비스노동조합 베르디(ver.di)는 감정노동 문제 해결을 위해 노사정 협약 요구와 캠페인 등을 전개하고 있다.[15] 독일노총은 세계보건기구(WHO) 근거에 기반하여 사업장 내 "노동자 건강보호와 안전 개선을 위한 조치 수행"을 요구하고 있으며, 특히 최근 감정노동 해결, 사업주 규제 요구(노동조건 개선과 반스트레스조치)를 제시하고 있다. 최근에는 독일 노사정이 사업장 내 건강과 안정 문제 해결을 위해 공동발표(연방노동사회성 BMAS, 독일고용주연맹 BDA, 독일노총DGB)했다.[16]

독일 노동·사회부(Bundesministerium für Arbeit und Soziales)가 주최가 되어 연방정부, 지방정부 및 산재보험주체(노사)들이 참여하는 함께하는 '노동재해예방을 위한 전략(Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie: GDA)'은 2008년부터 진행하여 오고 있다. GDA는 무엇보다도 예방적인 차원의 지원에 대한 중요성을 강조한다. 이를 통해 노동시장에서 발생하는 인권 침해 문제에 대한 예방 또는 인권 침해가 발생하였을 때 지원을 하고자 하는데 목적을 두고 있다.[17]

호주(뉴사우스웨일즈주) '작업장 보건 및 안전법'
(10가지 위험요인과 실천규칙Code of Practice)

10가지 위험요인 '매뉴얼 핸들링'

장애인/노인 이동 시키거나 돌볼 때 손 등 육체적 힘 이용 문제, 업무 중 폭행, 심리적 부상 과로, 추락 및 실족, 화약약품 노출, 감염, 가정방문, 사무실 안전, 아동 돌봄 등

실천규칙(작업장 보건 및 안전법 기초)

육체적 하중 업무 가급적 기계나 도구를 사용, 돌봄자 부상 최소화 방법 교육, 클라이언트로부터 언어/신체적 폭력, 심리적 불안 및 스트레스 등 위험 노출 고용주 방지 최소화 절차 마련 요구

15) 최근 독일에서는 돌봄 서비스 노동의 특성상 개인 차이와 욕구가 다양하게 반영되어야 하고, 개별적인 접촉을 통해서 이루어지는 서비스로서 돌봄 종사자의 경우 육체적 및 정신적 폭력에 노출되는 사례가 심각하게 논의가 되고 있다. 예를 들면 돌봄 서비스를 제공받는 고객들이 만족스럽지 못한 서비스에 심한 욕설을 한다거나, 육체적인 공격이 가해지는 경우도 발생하고 있기에 노동단체의 요구로 제시된 정책이다. 이러한 문제를 직접적으로 처벌 및 대응하기 위한 법적 근거로 형법(Strafgesetzbuch)에 기초한 대응이 이루어지기도 한다(김종해· 김종진 외, 2013).

16) 독일은 작업장 내 제3자에 의한 폭력을 법으로 규정하고 있는데, 예를 들면 희롱, 성희롱을 별도의 법에 규정하고 있는데, 독일법 Section 12에서 third-party에 이한 폭력을 규정하고 있다. 이 내용은 제3자에 의한 부당한 상황(폭력)이 발생되면 사업주는 사례에 따라 맞춤형(suitable)의, 필요에 의한(necessary) 그리고 적절한(appropriate) 수단과 방법들을 통해서 근로자를 보호해야 한다고 명시하고 있다(김인아 외, 2014).

17) GDA의 목적은 노동자들이 일자리에서 신체적 및 정신적 피해를 받지 않도록 하는데 있다. 즉, 노동시장에서 노동자들의 안전과 건강을 위해서 상시적인 상담 창구를 열어 놓고 있으며, 해마다 전국적인 토론회 및 회의의 개최를 통해서 감시자의 역할을 하며 또한 좀 더 나은 정책개선을 위한 제안들이 이루어진다.

미국 '사회복지안전법'
(메사추세츠주, 켄터키주, 버지니아주)

(1) 직접서비스를 제공하는 사회복지사, 휴먼서비스 노동자, 자원봉사자 그리고 모든 다른 근무자들을 위협하는 모든 업무 폭력을 기록하는 시스템 마련 (2) 어떠한 사건도 대응할 수 있는, 폭력예방과 위기대응계획에 관한 준비 (3) 업무기록과 위기대응에 관한 지침을 각 근무자들에게 제공 (4) 업무 폭력과 위험에 관한 교육과 트레이닝을 수행 (5) 폭력예방과 폭력 대응팀, 폭력 발생 시 모든 근로자들을 지원할 수 있는 지원팀의 유지와 발전. 트레이닝을 제공하지 않는 그 기관의 프로그램은 근무자들에게 Health and Human Services에서 개발되고 제공된 트레이닝에 등록하도록 요청

다음으로, 호주와 미국의 경우 사회복지사의 감정노동 문제와 연동된 법률이 제정되어 있는 곳인데, 이들 나라들은 작업장 안전과 건강을 위해 작업장의 산업안전 보건과 관련된 법률이 마련되었다. 특히 호주(뉴사우스웨일즈주)는 3개 범주별로 작업장 보건 및 안전 수칙을 규정하고 있다.[18]

주요 내용 중 사회복지 종사자의 10가지 위험요인(업무 중 폭행, 클라이언트로부터의 언어·신체적 폭력에 따른 심리적 불안과 스트레스 포함)들을 구체적으로 다루고 있으며, 작업장 보건 및 안전법에 기초한 '실천규칙'(Codes of Practice)은 실천방안과 체크리스트(핸들링 매뉴얼)를 제시해 주고 있다. 미국은 사회복지 안전법(메사추세츠주, 켄터키주, 버지니아주)을 통해 폭력 예방과 시스템 마련 등의 구체적 규정 등을 마련해 놓았다.

한편 영국노총(TUC) 산하 '공공 및 상업 서비스 노동조합'(PCS)는 영국 전역 콜센터 상담사 열악한 근무여건 개선하기 위한 '콜센터 헌장-근무자들의 권리를 위한 체계' 제정했으며, 프랑스는 2009년 콜센터 상담 종사자의 노동환경 개선을 위해 일정 수준 이상 콜센터 상담사 노동환경을 갖춘 업체 인증 제도인 '사회적 책임 라벨'을 도입했다.[19] 이와 비슷한 수준의 작업장 내 노동환경 개선 문제로는 벨기에와 캐나다 사례가 유의미한 시사점을 주고 있다.

벨기에는 Belian Law of Well-being(2007)에서 제3자에 의한 폭력을 별도로 언급하고 있다. 그 내용은 '사업주가 이 문제를 다루어야 한다.'는 것으로, 사업주는 회사 내에 근로자들에게 정신적인 지지를 할 수 있는 구조를 만들어 제공함으로 이 문제를 다루어야 한다고 명시하고 있다. 또한 문제 발생 시 회사 내의 절차에 의해서 해결하되 해결이 되지 않으면 이 문제를 풀기 위해 외부의 처리 절차를 통해서 해결한다고 되어 있다(김인아 외, 2014).

캐나다는 산업안전보건 차원에서 노동(Labour)과 관련한 작업장 내 폭력을 예방하기 위한 단계적 접근 가이드(Guide)를 제시하고 있으며, 작업장 예방과 관리는 6개 단계별로 구체적이 세부 내용들을 담고 있다. 특히 감정노동과 직간접적으로 연결되어 있는 고객과의 상호작용 과정에서 발생할 수 있는 대면 접촉 시 불쾌한 언행 문제를 해소하기

18) 호주의 작업장 안정 규칙은 작업장에서 근로자, 고객 및 클라이언트의 안전을 도모하기 위한 목적으로 제정되어 있으며, 호주 연방정부 '산업안전청 (Safe Work Australia)'에 의해 개발, 관리되고 있다.

19) 프랑스 노동법(2002년)은 직장(20인 이상 사업장)에서 고용주·상사·동료 등에 의해 가해지는 '정신적 괴롭힘'을 정의하고 이를 엄격히 금하고 있다. 또 이를 어기면 징역 2년 또는 3만유로(약 4,500만원)의 벌금형에 처할 수 있도록 형법에 명시하고 있다.

위한 직무 재설계와 작업 방식까지 언급되어 있다.

캐나다 작업장 내 폭력 예방 가이드에는 폭력적인 상황을 다루거나 예방할 수 있는 팁들도 소개해주고 있다. 가이드 내용에서는 잠재적으로 폭력적인 고객과 말이나 대화·행동할 때 팁들을 소개하고 있으며, 실제 물리적인 공격이 있을 때 반응하는 방법들에 대해 소개하고 있다(김인아 외, 2014).[20]

캐나다 '작업장 내 폭력 예방 가이드'
(Guide to Violence Prevention in the Work Place)

[1단계 STEP 1]
- 정책자문위원회와 같이 판단과 결정을 할 수 있는 틀(체계)을 갖추어야 한다.

[2단계 STEP 2]
- 작업장 폭력예방 방침(정책 policy)을 개발하고 세워야 한다.

[3단계 STEP 3]
- 작업장 폭력과 연관된 모든 요인(Identification)들을 찾아내는 것이다.

[4단계 STEP 4]
- 작업장 내 작업 속성, 환경, 폭력 상황의 빈도, 심각성을 평가(Assessment)해야 한다.

[5단계 STEP 5]
- 실제 가능한 모든 예방책들을 개발하고 실행해야 한다.

5a. 작업장 디자인 재설계 : 1) 안내데스크는 동료들이나 다른 사람들이 많이 보이는 곳에 위치하도록 한다.
2) 물리적인 장벽들을 적절히 설치하거나 작업장 조명을 적절히 유지하는 것도 필요하다.

5b. 작업장 작업방식 재설계 : 1) 동요들이 서로 언제, 어디서 일하고 있는지 파악 가능,
2) 2인1조 시스템(buddy system)을 편성하여 안전에 위협을 받는 상황이 발생시 서로 도움이 될 수 있도록 한다.
3) 절대로 안전하지 않고 위협을 받을 수 있는 장소나 상황에 홀로 있지(가지) 않도록 해야 한다.

[6단계 STEP 6]
-적어도 3년에 1번씩 작업장 폭력 예방책들이 효과적이었는지 검토해야 한다.

(2) 국내 감정노동 논의[21]

가. 국내 논의

최근 우리나라에서도 기업의 인권경영차원에서 감정노동 문제 또한 사회적 책임의 한 영역으로 다루어야 한다는 의견이 제기되고 있다. 특히 감정노동 문제는 기업의 경영전략의 과도한 친절(CS)과 노동과정의 통제(모니터링, 평가 및 인사승진제도, 임금)와 연동되어 있기 때문에 부정적 측면의 제거가 주된 논쟁 지점이다.

더불어 감정노동의 산재인정 문제가 노사간 다툼에서 정부 정책의 방향을 둘러싸고 의견이 매우 많은 상황이다. 유럽(2010년)은 감정노동 연관된 정신질병의 산재 인정 범위

20) 고객과 이야기할 때 "고객들이 당신이 고객의 말에 흥미를 갖고 주의 깊게 듣고 있다고 느낄 수 있도록 주의한다"거나, "도전이라고 느낄 수 있는 시선, 째려봄 등을 피해야하고, 고객이 흥분해 있거나 화가 날 때 그러한 감정으로 나의 화가 되지 않도록 상황 평정심과 차분함을 유지해야 한다." 말을 할 때는 "천천히 조용히 말하며 단호히 심플하게 말해야 한다." 행동에 있어서는 "고객과 마주보지 말고 오른편에 위치할 수 있도록 하고, 그리고 고객과 적절한 장법과 거리를 유지할 수 있도록 한다." 그 외에 기타 여러 가지 팁들이 제시되어 있다.

21) 4장 이하의 주요 내용은 김종진(2012, 2013)의 내용을 수정 보완하여 재구성했으며, 최근 감정노동 관련 서울시, 120다산콜센터, 노동단체 및 시민사회단체의 내용과 요구 등을 추가하여 정리 한 것임을 밝힌다.

나 건수 매우 높은 편이다.[22] 심지어 일본(1999년)은 정신질환에 대한 업무상 질병 인정기준이 제정되었으며, 2010년 정신질환을 산재로 인정한 건수가 308건(한국 15배)인데, 79건은 감정노동 성격과 유사한 정신질환 유형에 의한 산재로 추정된다.

〈표 4-2〉 감정노동에 따른 건강문제 : 우울증, 질병 등

		주관적 건강불량	우울증상	질병결근	프리젠티즘
		가중치 부여 빈도(%)	가중치 부여 빈도(%)	가중치 부여 빈도(%)	가중치 부여 빈도(%)
업무에 감정노동 연루되어 일한다	그렇다	96(1.9)	1,347(27.3)	612(12.4)	1,096(21.7)
	보통	284(3.1)	3,667(39.4)	1,107(11.9)	2,237(24.1)
	그렇지 않다	672(3.3)	8,022(39.0)	1,296(7.5)	3,895(18.9)
나는 감정을 숨기고 일해야 한다	그렇다	276(3.0)	3,379(37.0)	972(10.6)	2,048(22.4)
	보통	349(2.7)	4,868(38.2)	1,323(10.4)	2,508(24.2)
	그렇지 않다	427(3.3)	4,788(37.1)	972(7.5)	2,064(`6.0)

* 주 : 질병 결근(12개월 동안 건강문제로 결근한 날 질문에서 하루 이상 응답한 집단)
프리젠티즘(12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 적 있는 집단)
* 자료 : 김인아 외(2013: 125 재인용; 원자료: 2011년 취업자근로환경실태조사)

우리 사회에서도 감정노동 문제가 공공부문과 민간부문차원에서 논의되고 있는데, 민간부문에서 감정노동 대응과 규제 논의가 활발하게 전개되고 있다. 현재는 민간부문 감정노동 대응과 규제는 개별 노동자 치유(힐링)에 초점을 둔 곳들이 많고, 공공부문은 감정노동 대응과 규제에 초점을 둔 곳도 있다. 물론 정부(고용노동부, 안전공단)에서는 최근 3년 사이에 감정노동 관련 다양한 사업을 전개하고 있다.

노동단체에서는 현재 감정노동 관련 법제도 개선, 협약, 캠페인 등 다차원적인 요구를 제시하고 있다. 예를 들면 노사합의로 감정노동 문제를 단체협약에 체결했으나, 감정노동 대응과 규제양식이 아닌 임금문제(수당)로 접근되고 있으며, 구체적인 프로그램으로까지 논의되지 못하고 있다. 또한 일부 사업장 사례처럼 '사용자 주도형'은 감정노동 문제를 개인적인 상황에 한정하여 접근(치유healing)하는 한계점이 있다.

현재 한국에서는 이와 관련하여 KOSHA guide 차원에서 '감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침'(28종 개발 보급)이 마련되어 있다. 또한 고용노동부 산하 안전공단에서 최근 콜센터 근무자의 직무스트레스 관리지침이 발표했고, 백화점, 병원, 항공사 등 대기업 고위험 직종을 중심으로 컨설팅 및 예방조치 사업 등을 진행하고 있다. 국가인권위원회(2011)에서 감정노동 가이드라인이 협의적 수준에서 일부 사업장에 배포되었고, 서울시 인권위원회에서 120다산콜센터 감정노동 관련 권고(2014)를 내린바 있다.

나. 시민 반응

외국과 마찬가지로 우리나라에서도 감정노동 수행이 점차 강화되고 있는 상황에서 감정노동 문제와 관련하여 소비자들은 어떤 인식을 갖고 있는지 확인하는 것이 필요하다.

22) 유럽 주요 국가들 중 2010년 벨기에 606건, 덴마크 730건, 독일 4,900건(최소), 스위스 24건, 프랑스 10,000건-12,000건 등으로 확인되고 있다(김인아 외, 2013).

주요 법제도 도입이나 정책형성에서 중요한 사안 중 하나는 사회구성원 즉 국민/시민의 의견이 중요하기 때문이다.

[그림 4-2]에서 알 수 있듯이, 우리나라 시민의 50.4%는 감정노동을 모르고 있었던 반면, 감정노동 문제를 알고 있다는 의견은 47.2%에 그쳤다. 국민 대다수가 감정노동 문제를 인지하고 있는 상황은 아니지만 일정한 규모의 시민들이 감정노동 문제를 인지하고 있었다. 한편 우리나라 시민 68%가 '감정노동 해소 방안을 법률에 넣자'는 의견에 대해 찬성한 반면, 반대 의견은 16%(잘 모름 16%)에 불과했다.

[그림 4-2] 한국 시민의 감정노동 인지도와 규제 도입 의견(2012.1, 단위: %)

* 주 : 1) 시기 : 2012년 1월 7일~10일(N=1,000명), 표본오차 95% 신뢰수준 ± 3.1%P
2) 지역 : 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 고양, 성남, 안양, 부천, 시흥, 거주 유권자 1,000명]
* 자료 : 민주노총 서비스연맹·한길리서치 여론조사 결과 보고서(2012.12) 재구성.

2. 감정노동의 노사정 대응 양식

우리 사회에서 감정노동 문제가 본격화되자 국가인권위원회(가이드라인, 2011)을 시작으로, 정부 및 유관기관(고용노동부, 여성가족부, 서울시)에서 주요 업종별 감정노동 실태 연구가 시작되고 있다.[23] 현재 국내 감정노동 제도화 논의는 공공부문(중앙, 지자체)과 민간부문차원에서 다양한 논의가 전개되고 있다.

민간부문 중 통신업체인 KTcs는 상담사 힐링 프로그램(역할극, 팀워크 활동, 난타 등)을 진행 중이다. 서비스연맹 산하 조직인 화장품 판매업체인 로레알코리아는 노사가 공동으로 단체협약을 통해 감정노동 수당, 심리상담 프로그램, 감정노동 휴가제도를 도입한 곳이다.[24] 한편 공공부문 중 서울시 120 다산 콜센터는 악성 민원(욕설 등)에 대한

23) 최근 우리나라 법원에서도 전화상담 고객센터에서 업무를 수행하던 노동자의 감정노동 관련 피해에 대한 사용자의 손해배상책임을 인정한 판례가 있다(서울남부지방법원 2013.6.21. 선고 2012가단25092 판결).

24) 유통업체인 현대백화점은 블랙 컨슈머(Black Consumer) 대응 방침으로 "손님 죄송합니다만 이러시면 안 됩니다"라는 말 대신 "지금하시는 행동이 형법 **조에 저촉될 수 있으므로 자제 부탁드립니다."라는 주의를 조치를 할 수 있도록 했다.

강력한 규제제도(원 스트라이크 아웃제도, 민형사상 소송)를 도입한 곳도 있다.[25]

한편 서울시는 2014년 7월부터 9개 기업과 함께 하고 있는 '감정노동자 인권향상을 위한 기업·소비문화 만들기'(여설가족실) 사업을 진행하고 있다. 서울시는 해당 기업과 녹색소비자연대, 기업소비자전문가협회와 함께 2014년(11월 22일) 「감정노동자 인권향상을 위한 소비자·기업 공동노력 협약식」을 개최했다. 또한 2015년 상반기 서울시 공공부문 감정노동 가이드라인 작업을 진행 중이다.[26]

〈표 4-3〉 서울시 감정노동 실천 약속 - 기업, 소비자

감정노동자와 함께하는 기업 실천약속 하나, 감정노동자의 기본적 인권을 보장하기 위해 적극 지원한다. 하나. 감정노동 업무의 전문성을 인정하고, 그에 맞는 처우를 보장한다. 하나, 감정노동자를 위한 안전한 근무환경을 조성한다. 하나, 감정노동자를 위한 적정한 휴게시간과 휴식공간을 보장한다. 하나, 감정노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 소비자 응대 매뉴얼을 마련한다. 하나, 감정노동자가 부당한 소비자행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한을 보장한다. 하나, 감정노동자의 안전을 보호하기 위한 전문조직을 둔다. 하나, 감정노동자들의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다. 하나, 감정노동자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다. 하나, 감정노동자를 위한 고충처리 창구를 상시적 운영한다.
감정노동자와 함께하는 소비자 실천약속 하나. 감정노동자의 인권을 존중하고 해당 서비스의 전문가로 인정한다. 하나. 감정노동자들도 내 가족, 이웃이라는 것을 잊지 않는다. 하나. 서로가 고객이 될 수 있다는 역지사지의 마음을 갖는다. 하나. 반말, 욕설, 희롱, 무시하는 언행을 하지 않고 존중하는 언행을 한다. 하나. 서비스를 받을 때는 감사인사를 하도록 한다. 하나. 나의 부당한 요구가 다른 소비자에게 피해가 되는 것은 인식한다. 하나. 서로 잘못했을 때는 인정하고 사과한다. 하나. 문제제기는 합리적으로, 목소리는 부드럽게 한다. 하나. 감정노동자를 위하는 기업을 찾아보고 격려한다. 하나. 감정노동자를 위한 입법을 위해 노력한다.

서울시와 해당 기업은 기업소비자전문가협회에서 10개 항목의 '기업 실천약속'을 선언하고, 소비자단체 및 소비자 대표로 참여한 녹색소비자연대가 10개 항목의 '소비자 실천약속'을 선포했다. 서울시는 감정노동 관련 협약을 통해 기업들은 '기업의 10대 실천약속'을 바탕으로 감정노동자의 응대기술·제품정보 교육 및 힐링 프로그램 등 근무환경 개선을 목표로 하고 있다. 서울시와 녹색소비자연대는 다양한 캠페인과 홍보활동을 통해 '소비자 10대 실천약속'을 전파하는 역할을 하겠다고 밝히고 있다.

25) 서울시 120다산콜센터의 원스트라이크 아웃제도는 산업안전보건법 작업중지권(산안법 26조)를 차용한 것으로 공공행정 및 민간 서비스 사업장에 도입 검토할 유의미한 사례로 볼 수 있다. 2015년 1월 현재중공업은 노사가 단체협약에 작업 중지권을 현장노동자들이 할 수 있도록 한 이후 5월6일 처음으로 작업중지권이 실제 시행되었다.

26) 최근 국내 주요 기업 감정노동 문제 해소를 위한 사례로는 ①NS홈쇼핑의 화이트 시스템(성희롱이나 폭언을 하는 소비자의 발신 번호를 원천 차단, 상습 전환 괴롭힘 악성고객 ARS 멘트 통화불가 안내) ②애경산업의 강성 클레임 상담휴식제도(폭언, 성희롱 등 강성 클레임 상담 시 1시간씩 휴식시간), ③CJ제일제당의 자기보호프로그램(심한 욕설, 폭언, 성희롱, 협박 고객(black 고객 분류), 업무와 무관 경우 통화강제 종료 vs. 업무와 관련 즉시 전담부서 이관), ④ 이마트 E-CARE 프로그램 등이 시행되고 있다.

[참조] 서비스연맹 산하 LVMH 사업장 감정노동 대응 매뉴얼(노사합의)[27]

3 증거수집 및 법적 대응 고지

응대중단 고지에도 불구하고 욕설, 폭언 등 소란 행위를 지속하는 경우

<멘트 예시>

"고객님, 즉시 행동을 중단하지 않으시면 당사 고객응대 매뉴얼에 따라 법적 대응을 할 수 밖에 없습니다."

<적용 법조>

형법 모욕죄 – 주변에 고객, 또는 직원들이 들을 수 있는 상태에서 모욕적 언사를 한 경우 성립

형법 업무방해죄 – 폭행, 협박 및 욕설 등 무형적 압박 등으로 업무를 방해 받은 경우 성립

접근금지가처분 – 특정 고객의 상습적 횡포로 업무를 방해 받는 경우 본 처분 명령 신청 가능

4 증거수집 요령

법적 대응 고지에도 불구하고 욕설, 폭언 등 소란 행위를 지속하는 경우

1) 인적 사항을 모르는 고객인 경우 고객을 특정할 수 있는 자료를 확인한다.(영수증, 명함 등)
2) 휴대폰으로 영상 촬영 또는 녹취한다.
   - 요령 : 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 최대한 밀착
3) 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
4) 인근 매장의 목격자를 확보한다.
5) 상황 종료 후 사실 관계를 객관적으로 정확히(6하 원칙) 기록한다.

〈표 4-4〉 주요 서비스 사업장 감정노동 단체협약 현황(2008~2014)

업종	사업장	2006년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
백화점	로레알	수당 (3만원)		5만원		8만원				
					EAP 시범운영	EAP 전면시행	감정노동 휴가(1일)			
	엘카		3만원 신설			7만원	8만원	감정노동 휴가(1일)		
	시세이도				3만원 신설		5만원			
	LVMH					7만원		감정노동 휴가(1일)	대응 매뉴얼	
	클라란스		3만원 신설							
면세점	부루벨					10만원 신설		감정노동 휴가(1일)		
	엘코		3만원 신설			7만원	8만원	감정노동 휴가(1일)		
	부산신세계				2만원 신설		3만원			
유통	교보핫트렉스				3만원 신설					
호텔	부산노보텔							감정노동 휴가(3일)		
은행	전북은행						5만원 신설			
병원	세브란스병원								해소 프로그램	
	서울아산병원								교육 상담실	
	고대의료원									홍보 고지 (예정)
공공기관	서울시 120 다산콜센터								원 스트라이크 아웃제도 (법적 조치)	

* 자료 :김종진(2013) 내용 수정 보완. 서울시 120다산콜센터 원 스트라이크 아웃제는 2014년 도입 시행

27) LVMH 또한 로레알코리아와 마찬가지로 국내 백화점 판매직 노조(민주노총 서비스연맹 산하 조직)가 결성된 곳으로 감정노동 수당은 물론 감정노동 대응 매뉴얼이 만들어진 곳이다. LVMH는 전국 주요 주요 백화점에 4개 브랜드(크리스찬 디올, 겔랑, 메이크업 포에버, 베넷핏)를 판매하고 있다.

V. 결 론 : 과제 및 논의

1. 정책 과제

우리 사회에서 기업은 고객에게 표출하는 감정적 서비스의 양과 질이 '매출'과 밀접한 연관성을 갖고 있다는 것을 잘 알고 있다. 때문에 기업은 서비스·판매직 감정표현과 규범까지 규칙화(display rules)했다. 사실 초기 자본주의 시스템은 서비스 제공 전후 과정에서 수행되는 육체노동에만 관심을 두었다. 이런 이유로 은행, 백화점, 항공사, 호텔, 병원, 등 주요 서비스산업의 작업 공간 또한 전통적 작업장 시스템(테일러식 작업조직)을 차용했다. 이런 이유로 서비스산업 노동과정 또한 제조업과 유사한 형태로 변화하기 시작했다.

하지만 현대사회에서 기업은 소비자와 감정노동자 간의 상호작용 과정에 개입하여, 팔리는 물건과 물건을 사게 하는 가시적인 변화를 만들어내는 기술(물질성materiality)을 적극 활용하고 있다(김경희, 2011). 서비스 노동의 물질성은 무형적 감정노동과 결합되어 최종적으로 서비스라는 상품을 생산하는 것이고, 이는 기업 이윤창출의 근원이다. 실제 일부 기업은 고객에게 눈 맞춤(eye contact)은 기본이고 무릎을 꿇고 서비스를 제공(PuppyDog Service)하게끔 통제하고 있다. 그만큼 자본주의 시스템은 개별 노동자의 사적인 감정까지 노동시장으로 끌어들여 인간의 노동을 상품화했다.

문제는 제조업과 달리 서비스 노동 성격상 노동과정이 자율적이고 창의적이어야 함에도 불구하고 표준화되고 획일화된 사회적 양식으로 규격화(the social engineering of the emotional labor)되고 있다는 점이다. 이를 반영하듯 기업은 '밝은 미소'라는 감정의 도구화를 통해 감정노동자 스스로 자기 직무를 사랑하는 것처럼 보이게 만들고 있다. 이는 기업이 요구하는 올바른 감정을 보여주기 위해 개인이 느낄 수 있는 다른 감정들은 억압 하고, 업무에서 요구되는 감정 이외에 다른 가정의 규칙들을 회피하게끔 한다. 바로 인간소외인 것이다.

현재 우리나라에서 감정노동 관련 주요 쟁점은 크게 3가지 정도로 구분된다. **첫째**, 감정노동의 정의와 구분이 학술적 차원에서 미약한 상황이다. 혹쉴드의 감정노동 출발 이후 많은 감정노동 연구들이 제기되고 있으나, 감정노동 해결을 위한 제도화(법률, 정책) 과정에서 필요한 정의, 개념, 구분, 유형, 실태 등이 보다 객관적이고, 논리적 타당성과 엄밀함 그리고 정치한 분석들이 전개될 필요가 있다.

실제로 감정노동이 노동단체에서 노사관계와 운동적 차원에서 실천적으로 제기되어 기존의 근로기준이나 산업안전 등 노동법제로 수용되기 위해서 몇 가지 해결과제도 남아있다. 이를 위해서는 학문적으로 무엇보다 서비스노동의 작업과정에서 발생하는 보편적

인권 침해(폭언, 폭행, 성희롱)와 서비스노동의 작업과정에서 발생하는 특수한 감정노동 문제(소외, 상품화, 자존감 파괴)를 분리하여 검토할 필요가 있다.

둘째, 감정노동 학술적 논의보다는 정책적, 법률적, 실천적 논의가 활발한 상황에서 제도화 과정에서 주요 쟁점이 확인된다. 무엇보다 법률적 차원에서 감정노동 해결 방안을 찾다 보니 산업안전 관련 법률적 접근(유해인자)이 진행될 수밖에 없고, 고용-사용주의 책임 주체와 사업주 의무와 연동되고 있다. 과연 감정노동으로 인한 불쾌한 언행과 사전적, 사후적 관리와 책임이 누구(who)인가의 문제다. 이는 고용관계에 따른 사용자 노무지휘권이 사업주 의무와 조치의 책임으로 연결되는데, 현재 감정노동 문제는 고객, 클라이언트 등 제3자와의 관계 영역에서 발생하므로 정책적 목표가 질적으로 달라진다. 이는 결국 감정노동자의 대상이 피고용자(employee)인가 아니면 노동자(worker)인가의 여부로 논쟁지점이 옮겨간다.[28]

[그림 5-1]과 같이, 서비스 제공 노동자의 '업무책임성' 여부(有, 無)과 서비스 이용 고객의 '가시적인 가해' 여부(有, 無)를 판단 지표로 놓고 감정노동의 구체적인 진척이 필요하다. 예를 들면 서비스 제공 노동자의 업무상 책임이나 서비스 이용 고객의 가해 여부는 민형사상 혹은 조직 내 규정 속에서 판단과 해결이 가능하다. 문제는 서비스 제공 노동자의 업무상 책임이 없음에도 불구하고 서비스 이용 고객의 가시적인 가해 여부(있을 경우 = 표면적 행위, 없을 경우= 심층적 행위)에 따른 판단이 필요하다는 점이다.

[그림 5-1] 서비스 제공 및 고객과의 상호과정과 감정노동 유형 구분

셋째, 감정노동이 서비스산업 특수한 성격을 잘 포착하고는 있으나, 서비스 노동 과정의 정서적 응대(우울증, 스트레스 등 정서적 내상)뿐 아니라, 일정한 육체노동의 본질(위험한 작업환경 안전사고, 질병)이라는 중요한 사실이 누락되고 있다는 점이다. 이는 근로관계의 특수성을 개별 노동자의 내심의 상태로 집중시키면서, 객관적이고 합의 가능한 안전보건 기준 설정(구제절차)을 어렵게 만들기 때문이다(김미영·이주희, 2015).

실제로 현재 감정노동과 같은 제3자와의 관계 속에서 발생하는 노동문제는 전통적인 노동법제차원에서는 해결할 수 없는 영역들이다. 현재 근로기준법내에서 감정노동의 정

28) 감정노동은 '보편적 인권침해 문제'와 '감정노동의 특수성'에 대한 논의조차 혼돈하고 있다. 때문에 대부분의 감정노동 문제는 진상고객이나 블랙컨슈머 논의로 발전되고, 일부는 감정 치유(힐링)에 초점을 두고 있는 것이다.

의나 규정이 되어 있지 않고, 산업안전보건법 등에서 서비스산업 대부분이 적용제외 대상으로 되어 있는 문제도 해결의 실마리를 찾지 못한 부분도 있다. 특히 우리나라에서 성희롱 문제와 같이 고객이나 클라이언트로부터 인한 고용주와 사용주의 책임과 의무조치가 부재한 상황에서 감정노동도 이와 비슷한 정책적 고민이 있다.

그럼에도 불구하고 우리 사회에서 '감정노동' 문제를 해결하기 위한 단기적 혹은 중장기적인 차원에서 논의될 수 있는 제도적 개선방향은 몇 가지 제시 될 수 있다. 무엇보다 사회적으로는 감정노동 문제는 고객의 폭언에도 종사자가 무조건 응대하도록 하거나 고객이 잘못했는데도 노동자가 사과하도록 하는 조직방침이 바뀌어야 한다. 발생 사안에 따라 적극적으로 대처할 수 있는 지침을 제공하여 노동자로 하여금 활용할 수 있도록 해야 한다. 조직 차원에서는 성희롱이나 심한 언어폭력을 가한 고객에 대해서는 법적 대응을 할 수 있도록 해야 한다. 더불어 사회적으로도 감정노동자에 대한 욕설이나 성희롱 등은 쉽게 넘어갈 수 있는 행위가 아님을 홍보할 필요가 있다.

일반적으로 감정노동자는 자신의 감정과 상관없이 고객의 감정에 맞춰야 하는 심리적 부담뿐만 아니라 모든 작업과정에 대한 실시간 모니터링 체제가 구축되어 있어 자신의 신체나 심리적 리듬이 완전히 무시당하는 상황에 처해 있다고 할 수 있다. 고객과의 분쟁이나 좋지 않은 일-폭언, 성희롱 등-이 발생했을 때, 또는 심리적인 휴식·휴게공간 마련되고, 필요할 때 쉴 수 있는 자율성이 부여될 필요가 있다. 실제로 주요 서비스 노동자 실태조사 결과 감정노동 해소를 위한 방식으로 법제도적인 규제 필요성을 제시하고 있다.[29]

여기에서 중요한 것은 감정노동 해소를 위해서는 노동과정을 고려한 과도한 업무량과 규제 등의 직무 재설계가 필요하다는 점이다. 예를 들면 민원 전담업무의 외주화 운영이나 민원 전담부서가 대표적이다. 불친절한 고객만을 전담하는 업무의 외주화는 고용불안과 저임금의 노동환경에서 감정노동이라는 이중적 부담을 부과 받을 수밖에 없다. 또한 조직 내 민원 전담부서의 업무 특성상 일일 업무량이 많아질수록 부정적 사건들도 많이 경험하게 되고, 고객응대 과정에서도 표면행위가 늘어나거나 감정부조화를 더 많이 겪는 것으로 나타났고, 강한 노동강도를 초래하게 되어 이직이나 극단적 선택(자살)을 할 수 밖에 없다.[30]

결국 감정노동 해소를 위해서는 민원 전담조직과 부서의 업무와 직무 재설계가 필요하다. 이는 우리 사회에서 감정노동 해결의 제도적, 정책적 해결방안 접근법들은 국내외 입

29) 서울시의회 권미경 의원(2015.5)의 '서울시 공공부문 감정노동 실태조사' 결과를 보면, 감정노동 해결방안(0점-5점 기준) 중 △법적조치(4.34점), △조례지원(4.19점), △휴식시간, 휴일제공(4.18점), △원스트라이크 아웃제(업무 중지, 4.14점), △불필요, 과도한 서비스 재검토(3.97점), △상담프로그램 운영(3.90점), △홍보문구 설치(3.76점) 순으로 나타났다.

30) 민원전담 업무의 외주화(위험의 외주화) 문제를 재구조화는 것들부터 시작해야 한다. 현재 기업 내 민원 전담업무의 직영 사업장에서라도 정기적으로 업무 로테이션이나 휴지기(최소 1-2개월 다른 업무 전담)를 갖도록 하여, 긴장된 노동의 이완이 필요하다.

법례, 법적용의 보편성, 사회적 필요성과 효과, 노사관계 논의 수준, 정책적 우선 순위 등 종합적으로 고려한 방안들이 요구된다. 현재 국회 감정노동 관련 법안(심상정, 한명숙, 윤재옥, 이인영, 황주홍)도 각각 내용적 차이도 있고, 제출 의안도 각각 해당 법률(산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률, 남녀고용평등법)이 다르기도 하다. 현재 국내 감정노동 관련 논의는 정책적 개선과제와 연동하여 입법론적 흐름과 축적이 있으나, 해석론적 흐름과 축적은 미약한 상황이다(한인상, 2015).[31]

〈표 5-1〉 국내 감정노동 유관 법률 의원 입법 발의 현황(2015.6 기준)

대표 발의자	법안	주요 내용
심상정	산업재해보상보호법	감정노동(직무 스트레스) 산재 인정
한명숙	산업안전보건법	감정노동 완화 업무 매뉴얼 작성 및 교육 심리상담 서비스 제공(사업주), 고객 자제 공지 고객 무리한 요구, 폭언, 성희롱 사업주 적극 대응
	남녀고용평등법	고객 성희롱 발생 시 수사기관에 고발 직장 내 성희롱과 같이 고객에 의한 성희롱 예방과 교육시행
윤재옥	근로기준법 산업안전보건법 산업재해보상보호법	근로의 정의(근기법 2조) 육체노동, 정신노동, 감정노동 감정노동 정의, 감정노동 정부 책무와 사업주 보건조치 강화 감정노동 정의와 보상
이인영	산업안전보건법	업무장소 위험요인 및 고객으로 인한 산업재해 발생 시 우려될 경우 업무 중지, 대피
황주홍	감정노동종사자의 보호등에 관한 법률	근로의 정의(근기법 2조) 감정노동종사자 정의 규정, 국가와 사업주 책무, 근로환경 개선계획 수립, 실태조사, 보호센터 설치, 고충처리 전담부서 설치·운영, 금지행위

우리나라 감정노동 관련 규제나 대응 및 법제도적, 정책적, 실천적 측면에서 검토하면 '사전적 예방'과 '사후적 관리' 차원에서 논의되고 있다. 감정노동의 대응과 규제의 목소리는 사실 운동적 성격(노사관계)으로 출발하여 현재는 법제도 및 정책적 개선방향으로 확장되고 있는 상황이다. 한편 국내 2013년 법원의 판결(서울남부지법) 내용을 보면, 우리 사회에서 감정노동의 논의 방향(사업무 안전과 의무)을 가늠해주는 유의미한 시사점을 주고 있으며, 이 판결은 노동관계법상 사업주의 책무와 조치를 확인시켜 준 것으로 봐야 한다(한인상, 2015).

[법원 판결] 서울남부지법 2013.6.2.1 선고 2012가단25092 판결(1심)

① 고객의 무리한 요구나 폭언에 대하여 근로자를 보호할 수 있는 방안을 적극적으로 마련해야 한다는 점
② 발생사안에 대하여 적극적으로 대처할 수 있는 지침을 제공하도록 하는 점
③ 관리감독자로서 개입하여 중재역할을 다하여야 한다는 점
④ 사실관계를 따지지 않고 무조건적인 사과 등을 지시함으로써 근로자의 인격적인 모멸감을 주어서는 안 된다는 점
⑤ 노동과정에서 기본적인 생활상의 욕구를 만족시켜야 하고 심리적인 휴식이 필요할 때 가능하도록 자율성을 보장해야 한다는 점
⑥ 과도한 업무량을 대해서는 적정선의 규제가 필요하다는 점

31) 감정노동과 관련해서 법률적 해석은 과연 감정노동으로 인한 '노동력의 수혜자, 지휘명령권자, 계약당사자는 누구인가?'의 여부이며, '노동관계법상 사용자 책임의 주체는 누구인가?'로 판단 논의가 전개될 수 있다(한인상, 2015b). 결국 감정노동 관련 노동관계법상 적용대상이나 사용자 책임 혹은 고객이나 클라이언트 혹은 제3자에게 책임을 물을 수 있는가 등의 논의가 좀 더 정교한 판단이 필요하다. 한편 현재 지방자치단체 최초로 서울시 의회(권미경)에서 지방의회 조례로 지자체 공공부문 감정노동 조례를 제정하기 위한 실태조사(2015년 상반기)와 연구조사와 공청회(2015년 하반기)가 진행 중 이다.

일반적 수준에서는 〈표 5-3〉과 같이 다양한 법률이나 규칙규정들을 통한 제도화가 가능할 수 있다. 또한 [그림]에서 제시된 바와 같이 감정노동의 제도적, 정책적 해결방안은 '사전적', '사후적' 관리 방안을 통해서 일정한 조절이 가능하다. 먼저, 감정노동의 사전적 관리와 예방은 ⊿법제도 규정(규제, 처벌), ⊿가이드라인 지침(고지, 안내, 홍보, 대응 매뉴얼, 정기 검진 → 노사공동 선언&협약), ⊿직무 재설계(업무 기능적 배치, 로테이션, 직무/시간 할당, 감정노동 주요 직무/업무의 아웃소싱: 민원 전담 대응팀 → 위험의 외주화 문제) 등을 통해 가능하다. 다음으로 감정노동의 사후적 관리와 평가는 ⊿감정노동의 업무상 질병 인정(산재 인정, 보상), ⊿업무 공간/시간 재조정(불쾌한 언행 당사자 재배치, 휴식. 작업 중지), ⊿해소 프로그램(교육, 휴식, 상담 제공 등)을 통해서 가능하다.

〈표 5-3〉 국내 감정노동 접근 제도적, 정책적 해결방안 접근법

	주요 내용	시행 목적	비고
근로기준법 산업안전보건법 재해보상보험법	감정노동 정의 추가 감정노동 관련 예방 및 관리 사업주 의무 부과	별도 근거 법률 제정	기존 근로기준에 감정노동 추가(근기법) 직무스트레스 조항에 감정노동 추가(산안법) 산재 인정과 보상(산보험)
시행령	의무 부과 업무 제시	적용 대상 사업주 제시	고객 상대 업무 제시 산안법 23, 24, 26조 작업중지권 추가 보완
보건규칙	조치 내용 제시	평가, 관리, 교육, 프로그램 개발 등	현행 699조 보완 (산안법) 기타 교육 및 홍보
고시	정신건강 유지, 증진 지침 수정	결과 측면에서의 접근	유럽 등 논의 검토
	감정노동 평가 관리 추가	원인 측면에서 접근	KOSHA 가이드 보완
KOSHA 가이드(매뉴얼)	고객 상대 업무 근로자 건강 관리 지침	감정노동 부정적 요인 관리 예방(정신건강)	KOSHA 가이드 보완
	민원 전담 상대 업무 작업관리 지침	감정노동 부정적 요인 관리 예방(직무 재설계)	KOSHA 가이드 보완
노사간 단체협약	산업업종, 직종, 사업장 차원의 규제, 대응	감정노동 사전 예방과 관리	노사 합의 적극적 조치

* 주 : 고용노동부는 산안법 23조와 24조의 안전조치 관련 내용을 개정을 통한 입법안을 준비 중임.

* 자료 : 김인아 외(2014)의 내용을 필자 수정보완 재구성.

[그림 5-3] 감정노동 규제 양식 정책적 대안제시 방향(안)

2. 정책제언 : 노사정 이해당사자 및 사회적 역할과 과제

현재 우리 사회에서 서비스 노동에 대한 일의 성격과 노동의 가치가 저 평가되고 있는 것은 감정노동 해결을 더디게 하는 요인 중 하나다. 하지만 문제는 “서비스 제공자(노동자)의 업무상 책임도 없고, 서비스 이용자(고객)의 가해가 없을 경우 조직 내에서 요구하는 심층적 감정노동의 문제를 어떻게 해결할 것인가”하는 문제가 남는다. 이와 같은 문제는 다양한 서비스 노동(유형, 직무)과 고객과의 상호과정 속에서 발생하는 노동과정의 면밀한 분석 속에서 가능할 것이다. 그렇다면 감정노동 문제를 해결하기 위한 노사정 역할과 과제는 아래와 같이 제시 가능하다.

□ 감정노동 논의 테이블 형성 – 노사정위 의제와 분과 구성

첫째, 노사정 각 주체 및 정부 정책결정자들의 감정노동 인식과 논의가 필요하다. 서비스산업의 성장을 고려하면 무엇보다 정부(국회)가 사회 구성원 모두에게 감정노동의 문제점을 알려야 한다.[32] 또한 개별 기업에게 감정노동 가이드라인을 제시함과 동시에 실효적인 제도적 해결 방안을 제시할 필요가 있다. 이를 위해서는 국회가 감정노동 논의를 위한 의제 논의와 논의 테이블을 마련하는 것부터 필요하다. 만약, 감정노동 논의를 ‘의제’로 논의할 경우 다뤄야 할 세부 과제는 서비스 제공 감정노동 논의·판단 기구(공동위원회), 감정노동 규모와 실태, 감정노동 예방과 관리 협약·선언, 가이드 제시 등으로 볼 수 있다.

① 노동인권 침해적 요거 제거

- 회사 조직 운영 및 인사규정 개편(평가, 매뉴얼 등)
- 감정노동 개선 및 가이드라인 지침 제공(국회, 인권위, 관계부처 합동)

② 향후 이행 및 관리 제도화

- 각 이해관계 당사자 및 기관의 정기적 협의 틀 구성
- 감정노동자 목소리 정기적 참여구조 형성 및 정례화

② 국회 및 정부 기관의 역할

1. 감정노동 논의와 법제도 검토 및 대안 제시

1-1. 감정노동 논의·판단 노사정 공동위원회(가칭) 구성

1-2. 감정노동 실태 파악과 제도적, 정책적 해결 방안 모색

1-3. 고객·클라이언트로부터 언어/신체적 폭력, 심리적 불안 및 스트레스 등 위험 노출 발생 직무의 정부·고용·사업주 방지 최소화 절차 모색[33]

---

32) 현재 고용노동부(산업보건과)의 감정노동 관련 홍보, 실태조사, 캠페인, 정책 진행 내용들은 2015년 5월 11일 국회인권포럼 감정노동 토론회 자료집(83쪽~94쪽)을 통해서 확인 할 수 있다.

33) (1) 감정 노동자 위협하는 모든 업무 기록 시스템 모색
(2) 예방과 위기 대응 계획 준비
(3) 업무 기록과 위기대응에 관한 지침 제공
(4) 감정노동 위험 및 교육과 트레이닝 수행
(5) 예방 및 대응팀, 위험 발생 시 지원팀 유지와 발전

1-4. 대면 접촉, 전화 통화 등 불쾌한 언행 해소 방안 - 직무 재설계와 작업 방식[가치 있고 보람 있는 직무 전환 프로젝트 제시]

2. 감정노동 예방과 관리 노사정 공동 선언과 중위 수준 협약(업종별)

2-1. 고객과의 상호작용 과정 시 업무상 감정노동 예방과 관리

2-2. 감정노동 예방 지침과 가이드(Guide) 마련

2-3. 한국형 감정노동 '매뉴얼 핸들링'(체크리스트)과 '실천 규칙' (Codes of Practice) 마련 제시 (아래 단계별 참고 안)

[1단계 STEP 1] system
- 감정노동 문제 판단과 논의/결정 체계 수립[공동위원회 구성]

[2단계 STEP 2] policy
- 감정노동 수행 시 작업장 예방 및 관리 방침(정책) 개발

[3단계 STEP 3] Identification
- 감정노동 수행 시 작업장 폭력과 연관된 모든 요인 찾아내기

[4단계 STEP 4] Assessment
- 감정노동 수행 시 작업장 내 작업 속성, 환경, 상황, 심각성 평가

[5단계 STEP 5] restructuration
- 감정노동 수행 시 실제 가능한 예방책 개발 실행(작업장 재구조화)

[6단계 STEP 6] monitoring
- 3년에 1번씩 작업장 폭력 예방책 효과적 상황 검토(실태조사, 검점)

독일 노총과 통합서비스노동조합 베르디(ver.di)는 감정노동 문제 해결을 위해 노사정 협약 요구와 캠페인 등을 전개하고 있다. 독일 노총은 세계보건기구(WHO) 근거에 기반하여 사업장 내 "노동자 건강보호와 안전 개선을 위한 조치 수행"을 요구하고 있으며, 특히 최근 감정노동 해결, 사업주 규제 요구(노동조건 개선과 반스트레스조치)를 제시하고 있다. 최근에는 독일 노사정이 사업장 내 건강과 안정 문제 해결을 위해 공동발표(연방노동사회성 BMAS, 독일고용주연맹 BDA, 독일노총DGB)했다.

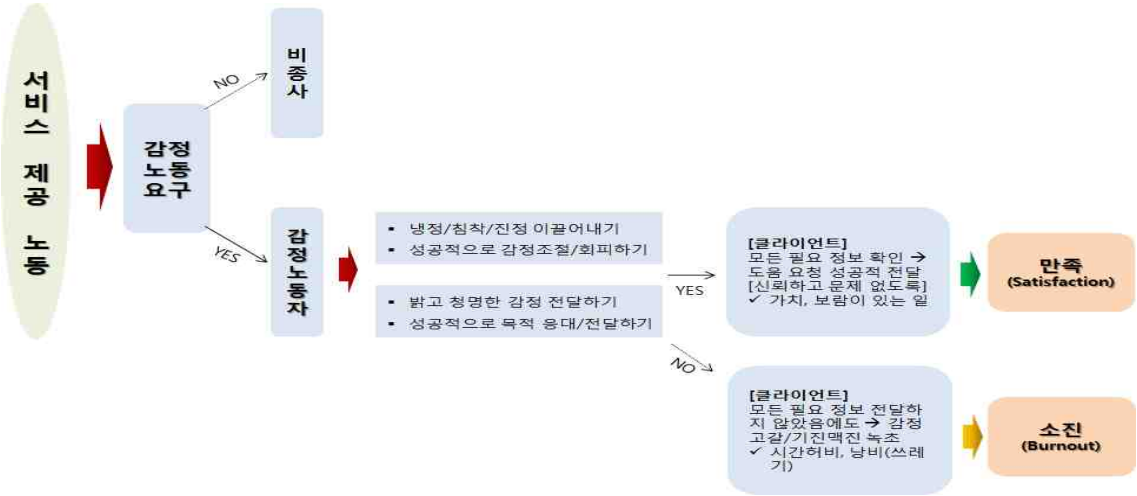
□ 서비스 감정노동의 가치 있고 보람 있는 직무 전환 프로젝트

둘째, 감정노동의 대안제시와 함께 서비스 감정노동 업무 '가치 있고, 보람 있는 직무' 일자리 전환 프로젝트라는 중장기적인 로드맵을 설정하는 사회적 논의가 필요하다. 현재의 감정노동 업무와 직무가 '욕먹는 낭비적인 일'(waste)이 아니라, '보람 있는 직무'(good job)와 '가치 있는 일'(worthwhile)이라는 노사정 및 정책결정자들의 역할과 인식을 사회구성원과 함께하는 것이 무엇보다 필요하기 때문이다.

다른 한편으로 현재 공공부문(중앙, 지방) 차원의 사례 중 국가인권위원회의 감정노동 대응 및 규제양식은 형식적 수준에 그치고 있다. 물론 서울시 사례처럼 감정노동 대응과 규제양식이 다소 적극적이지만 아직은 제한적이며, 감정노동 해소 프로그램(상담, 휴식)은 미약한 상황이다. 오히려 민간부문(노사 합의형, 사용자 주도형, 노조 주도형) 차원의 사례 중 노사 공동으로 감정노동 대응(감정노동 고지 홍보, 해소 프로그램, 휴가, 대응

매뉴얼)을 다룬 곳이 더 효과적이었다(김종진, 2014).

[그림 5-5] 서비스 감정노동자의 보람 있는 직무 전환 모형



그럼에도 그간 우리사회에서 노사 당사자가 합의한 사업장 차원의 감정노동 대응 또한 규제양식으로까지 발전하지 못하고 있으며, 노동조합이 요구한 의제(인력충원이나 합리적 교대제 설계)가 모두 수용된 것은 아니다. 예를 들면 노사합의로 감정노동 문제를 단체협약에 체결했으나 대응 및 규제양식이 아닌 임금문제(수당)로 접근되고 있거나 구체적인 프로그램으로 논의되지 못하는 곳들이 많다. 또한 일부 사업장 사례처럼 사용자 주도형은 감정노동 문제를 개인적인 상황에 한정하여 접근(치유)하는 한계점이 있으며, 노동조합 주도형이 아직 제도화되기에는 시간이 필요한 상황이다.

결국 우리나라 서비스 사업장의 감정노동 문제는 개별 사업장의 문제가 아니므로, 감정노동 대응 및 규제양식을 도입한 좋은 사례(best practice)를 노사정 모두가 적극 홍보하고 권장할 필요가 있다. 더불어 공공부문과 민간부분 정책결정자들은 개별 사업장의 감정노동 대응과 규제제도(홍보와 규제, 업무 중지, 휴식, 휴게 공간)를 이제는 노사정 각 이해당자들과 국회와 같은 정책결정자들이 함께 검토할 필요가 있다. 이는 '노동의 인간화' 실현이라는 서비스 노동의 사회적 재설계(대안적 작업 시스템)를 의미한다.

끝으로 우리사회에서 감정노동 문제는 자본과 기업이 이윤추구를 위한 사용자의 경영전략(인적자원관리)의 한 수단으로서 노동과정의 감정관리와 통제 그리고 이윤 추구의 물질성의 한 현상으로서 '노동의 상품화'이기에, 감정노동 논의와 규제는 '노동의 탈상품화' 문제와 연동된 것이다. 이런 이유로 감정노동의 논의는 개인적 차원, 조직적 차원, 사회적 차원에서 함께 논의될 필요가 있고, 감정노동 논의가 우리 사회에서 좀 더 개념적, 분석적 엄밀성을 위한 학술적 토론과 논의가 진행될 필요가 있다.

〈참고문헌〉

Adelmann, P. K. Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), Organizational risk factors for job stress. Washington, DC: American Psychological Association;1995.p.371-381

Grandey, A. A. 2000 , "Emotion Regulation in the Workplace : A New Way to Conceptualize Emotional Labor," *Journal of Occupational Health Psychology* 5(1).

Grandey A.A. 2011. 「감정노동 : 비용과 편익 사이의 균형 찾기」, 『국제노동브리프』, 9(5), 한국노동연구원, pp.16~26.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review 1996; 21:986-1010.

John, H. Batchelor, Gerald F. Burch and Ronald H. Humphrey. 2011, 「감정노동 : 고객 행복과 직원 만족의 비결」, 『국제노동브리프』 9(5), 한국노동연구원, pp.4~15.

Hochschild, A. R. 1983, *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling,* Berkeley, CA : University of California Press.

국가인권위원회. 2011, 『여성 감정노동자 인권 가이드 실천을 위한 사업주 안내서』, 국가인권위원회.

김경희. 2011, 「서비스 사회의 감정노동에 대한 이해」, 『국제노동브리프』 9(5), 한국노동연구원, pp.27~37.

김미영·이주희. 2015. 「가사도우미, 요양보호사, 유통업체 판매직 근로관계의 특성과 노동법의 실효적인 규율방향」, 《노동법논총》, 제33호, 한국비교노동법학회, pp.77~111.

김인아. 2013, 『정신질병의 업무관련성 판단 및 요양방안 연구』 , 고용노동부.

김인아 외. 2014. 『감정노동 근로자의 건강관리방안 연구』, 안전보건공단.

김종진. 2011, 『서비스노동자들은 어떻게 일하나? 서비스산업 고용관계와 노동과정 I 』, 한국노동사회연구소·프리드리히 에버트재단 한국사무소.

김종진. 2013. 『서울시 120다산콜센터 감정노동과 고용구조의 합리적 해결방안 모색』, 서울시 인권위원회 1주년 기념 토론회 자료집.

김종진. 2014. 「한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구」, 경제사회발전노사정위원회.

김종진. 2015a. 「항공사 승무원 감정노동 무엇이 문제인가?」, 『항공승무원의 인권을 말하다』, 국회 김경협, 김상희, 이미경, 이인영 의원실, 13~40쪽.

김종진. 2015b. 「감정노동 문제 어떻게 볼 것인가? 감정노동 실태와 개선방향을 중심으로」, 『감정노동자들의 인권침해 실태 인권보호 방안』. 국회인권포럼·국회입법조사처, pp.3~70.

김종진·윤정향·김보성. 2014. 『서비스여성 노동자의 일과 삶의 균형을 위한 노동시간 재구조화 연구』, 서비스연맹.

김종해·김종진 외. 2013.『사회복지사 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회.

박찬임· 김종진 외. 2013, 『서비스 산업의 감정노동 연구』 , 한국노동연구원.

신경아. 2009, 「감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화 : 콜센터 여성노동자의 사례 연구」, 『산업노동연구』, 15(2), 한국산업노동학회.

서비스연맹. 2011, 『웃다가 병든 사람들, 우리는 감정노동자입니다』, 전국민간서비스산업노동조합연맹.

이성종. 2014. 「감정노동 환경개선을 위한 법개정 과제 및 필요성」, 『감정노동 문제 해결을 위한 국회 토론회』. 고용노동부, 안전보건공단, pp.43~63.

앨리 러셀 혹쉴드(이가람 역, 2013). 2009. 『나를 빌려 드립니다』. 이매진.

장세진 외. 2014. 『한국형 감정노동 및 작업장 폭력 평가 도구 개발』, 안전보건공단.

장홍근·김종진 외. 2014. 『사회서비스부문 숙련형성의 공간 탐색』. 한국노동연구원.

정진주. 2015. 「감정노동 어떻게 볼 것인가? 토론문」, 『감정노동자들의 인권침해 실태 인권보호 방안』. 국회인권포

럼·국회입법조사처, pp.97~102.
한인상. 2014.「감정노동 문제와 블랙 컨슈머 대처방안 모색 토론문」, 『금융부문 감정노동 문제와 블랙 컨슈머 대처방안 모색』. 금융노조·금융경제연구소, pp.141~146.
한인상. 2015a. 「감정노동 어떻게 볼 것인가 토론문」, 『감정노동자들의 인권침해 실태 인권보호 방안』. 국회인권포럼·국회입법조사처, pp.105~111.
한인상. 2015b. 「대인서비스 노동의 특성과 노동법률의 규율에 대한 토론문」, 『감정노동과 여성』. 이화여자대학교 젠더법학연구소 학술대회 자료집, pp.127~130.

3부 토론회

사회 : 임상혁
(인도주의의사실천협의회
환경노동위원장)

사회적보호가 필요한 감정노동

이성종 (감정노동 전국네트워크 집행위원장,
민주노총 서비스연맹 정책실장)

1. 개요

- 감정노동은 인권, 여성, 비정규직으로 요약하여 표현할 수 있다. 통상 감정노동으로 인한 직무스트레스는 인권침해를 전제로 발생하며, 감정노동 직업군의 대부분이 여성 노동자가 차지하고 있고 상시적인 고용불안과 저임금 등 열악한 처우에 사회안전망에서 배제되어 있는 비정규직노동자들이 많다.

- 감정노동으로 인한 직무스트레스를 유발시키는 원인 또한 흔히 알고 있듯이 고객(소비자)로부터만 오는 것이 아니고 기업의 영업전략, 조직문화, 노동환경 등에서 비롯되는 것도 있다는 점을 인식해야만 해결방안을 모색할 수 있다.

- 감정노동의 해결방안으로는 기업의 자발적인 대책마련을 위한 노력이 최우선되어야 하고 감정노동자와 접점에 있는 고객(소비자)의 역할도 매우 중요하게 여겨지고 있으며 사회적 합의를 통한 공동체문화 조성 접근 그리고 법과 제도적으로 일정부문 해결해야 한다는 요구들이 높아지고 있다.

2. 감정노동 유발요인에 대하여

- 일반적으로 감정노동은 고객과 기업으로부터 비롯된다. 감정노동은 비상식적 요구, 폭언, 성희롱, 폭행 등 문제행동을 하는 고객(블랙컨슈머 등)으로부터 발생하고 있고 한편으로는 기업들의 영업전략 즉, 감정을 삼품화하거나 여성의 경우 성상품화하는 등 수익을 극대화하기 위한 편향된 영업활동도 매우 중요한 유발요인이다.

- 기업들이 문제행동을 하는 고객으로부터 감정노동자를 보호하지 않고 방치하거나, 과도한 영업목표를 부여하고 기간내 달성을 강요하거나, 직장내에서 이유없는 괴롭힘이나 따돌림을 하는 경우 그리고 상하 직원간의 소통이 부재한 경직된 조직문화 등도 감정노동을 일으키는 원인임을 인식해야 한다.

- 다양한 요인에 대한 분석과 경중에 대한 판단을 기초로 하여 향후 해결방안을 모색해 가는 과정이 필요하며 감정노동자 보호입법 추진 과정에서도 좀 더 세밀한 연구조사가 선행되어야 할 것이다.

* 감정노동 유발요인

구분	내용
기업	고객만족경영, 고객친절경영 등 감정을 상품화하는 경영전략 과도한 친절을 요구하는 서비스지침, 과도한 목표 부여 장시간노동, 고용불안, 저임금, 휴게실, 휴게시간 부족 등 취약한 노동조건 미스테리쇼퍼 등 인권침해적 모니터링 제도 직장 내 괴롭힘, 따돌림, 직원 상하간의 경직된 조직문화
소비자	'고객이 왕이다' 라는 지나친 권리의식, 블랙컨슈머 감정노동자에게 행해지는 무리한 요구, 폭언, 폭행, 성희롱 등
사회/문화	가부장적 유교문화(남성에 의한 여성노동자 하대) 여성의 희생과 봉사가 요구되는 가사노동과의 연관성

3. 소비자의식과 감정노동자의식 실태조사

- 2014년 9월 감정노동전국네트워크와 녹색소비자연대가 공동으로 실시한 소비자(1,000명) 및 감정노동자(792명) 의식 실태조사 결과에 의하면 고객이 항의하는 주된 이유는 불친절이 아니라 자신을 기다리게 하거나 자신이 원하는 정보를 제공받지 못해서인 것으로 나타났다.

- 고객이 항의하는 이유가 발생하게 되는 원인은 적정한 인력이 투입되지 못하고 부족한 인력으로 고객을 맞이하게 되므로 고객을 기다리게 할 수 밖에 없는 상황과 주기적인 질높은 직무훈련(상품이나 서비스에 대한 정확한 정보, 신기술 습득 등)을 하지 않고 친절을 강요하는 서비스교육만을 하고 있어서 고객들은 원하는 정보를 제공받기 어려운 상황에 놓이게 되는 것이다.

- 참고로 과도한 친절에 대하여도 감정노동자는 실제 고객으로부터 불편하다고 이야기를 들은 경우도 35%나 응답하였다. 지난해 4월 일반 시민들을 상대로 조사한 결과에 따르면 과도한 친절에 대하여 약 70%가 불편하다고 답하기도 하였다.

* 실태조사 결과(시사점)

1) 여전히 고객 컴플레인을 온 몸으로 떠받치는 감정노동 노동자

○ 감정노동 노동자들은 여전히 고객으로부터 불쾌함(인격무시, 욕설, 폭력, 성희롱, 무리한 요구 등)을 겪고 있는 것으로 나타났다. 응답자의 83%가 경험이 있는 것으로 나타나고 있으며 이 중 23%는 잦은 경험을 겪고 있는 것으로 나타난다.

○ 또한 고객 대면 업무 중 가장 스트레스를 많이 받는 경우는 1순위 '무시(반말)', 2순위 '부당한 요구', 3순위는 '독촉'으로 나타났다.
○ 고객은 불만을 토로할 때 노동자에게 직접 하는 경우가 가장 높아 고객의 항의를 직접 받는 사람이 고객 접점에 있는 노동자임이 분명한 것으로 나타났다.

2) 고객의 항의에는 이유가 있다

○ 고객이 항의하는 이유에 대해 1순위 '고객을 기다리게 해서', 2순위 '고객이 필요로 하는 정보를 제대로 주지 않아서(내가 잘 모르는 경우도 있음)', 3순위는 '내가 상담을 해결하지 않고 전화나 서비스를 다른 사람한테 돌리는 게 짜증나서(원스톱 서비스 안 됨)'으로 나타나고 있어 전체적으로 직무를 수행함에 있어 부족함이 지적되고 있다.
○ 오히려 사업주가 강요하는 '친절한 웃음', '서서 응대하기'가 고객 불만의 핵심 원인이 아니라는 응답이었다.
○ 이렇듯 고객의 이유 있는 항의가 발생할 수밖에 없는 근저에는 1순위 '일손이 모자라다', 2순위 '너무 다양한 요구를 들어줘야 해서 힘들고 귀찮다'가 숨겨져 있는 것으로 나타난다. 고객의 요구를 들어줄 수 있는 물리적 환경이 갖춰져 있지 않다는 것이다.

3) 노동자들은 고객서비스를 잘 하고 싶어 한다

○ 노동자들은 제대로 된 서비스를 제공하기 위해 1순위 '알맹이 없는 친절 서비스(교육)은 오히려 소비의식을 왜곡시킬 수 있다', 2순위 '주기적인 직무훈련(상품이나 서비스에 대한 정확한 정보, 신기술 습득 등)이 필요하다', 3순위 가 두 번째 필요사항으로 드러났다. 3순위는 '현재의 고객만족 교육내용으로는 소비자 요구를 만족시키는데 별 도움이 되지 않는다'로 현행 교육 훈련에 대한 문제제기와 더불어 실질적으로 필요한 직무훈련을 요구하고 있다.
○ 오히려 과도한 친절은 고객에게 불편을 줄 수 있고 과도하다는 말을 들은 적도 있다는 응답자가 35%로 나타났다.

4) 부족한 기업의 노력 VS 변화하는 소비자

○ 감정노동 문제가 한국사회를 가장 뜨겁게 달구었던 지난 한 해 동안 기업은 '감정노동자 보호를 위한 활동'은 제한적으로 개선되고 있는 것을 확인할 수 있다. '불필요한 친절교육', '노동자 감시', '고객 불만이 있는 경우 노동자에게 주는 벌칙', '악성고객을 피할 수 있는 권리' 영역에서는 30%~40% 수준에서 나아지고 있다는 응답이 있었으나 '고객 홍보(캠페인)', '정신적 피해자 지원', '고충처리' 등의 경우 10% 수준에서 나아지고 있다고 응답했을 뿐이다.
○ 반면 소비자에 대한 인식에서는 '악성고객 감소', '무리한 요구 감소', '감정노동 캠페인에 호의적'으로 변화했다는 응답이 전체적으로 20~30%에서 나아지고 있다고 응답하고 있다.

5) 노동자와 고객이 윈윈하기 위하여

○ 이유 있는 불만을 가진 고객과 이를 제대로 응대하지 못해 정신적, 육체적 고통을 겪는 노동자는 양쪽 다 피해자이다. 이 피해를 제공하는 주체는 결국 기업이 된다. 그 이유는 '직무훈련 부족', '과도한 영업목표', '부족한 인력', '불충분한 휴게', '불필요한 평가제도', '악성고객 관리시스템 부재'등의 문제를 양산하고 있는 주체가 기업이기 때문이다.
○ 고객과 노동자는 서로 윈윈할 수 있고 그렇게 하는 것이 당연한 것이다. 그러나 지금까지 상호가 갈등을 겪고 피해자가 되어 온 것은 결국 부적절한 시스템이 작동하고 있었기 때문이다. 이 문제를 해결하기 위해서는 기업의 더 적극적인 노력이 필요하고 감독기관으로서의 고용노동부 역할이 한층 강화되어야 한다.

4. 감정노동에 대한 사회적 관심이 필요한 이유

- 감정노동 직업군의 확대(서비스산업이 전체의 79%를 차지)
- 인권침해(상대방의 인권을 침해하고 인격을 무시하는 왜곡된 사회문화 확산)
- 여성노동(헌법 32조 여성의 노동은 특별한 보호를 받아야 한다)
- 비정규직 문제(사회양극화의 핵심사안)
- 사회적 비용의 증가(산업재해로 인한)
- 사회적 문제(당사자들의 자해사망사건 등)

5. 해결방안 모색

1) 적절한 서비스지침(고객응대메뉴얼)

감정노동자 및 소비자 의식실태조사에서도 알 수 있듯이 소비자들의 불만은 불친절이 아니라 자신이 원하는 정보를 제공하지 않는 것이었고 감정노동자 역시 소비자들의 불만을 같은 이유라고 인식하고 있었다.

주목할만한 것은 소비자들의 67%가 과도한 친절에 대하여 불편함을 느낀다는 응답을 보였고 지난해 거리캠페인에서 조사한 동일한 질문에 대하여도 약 80%가 지나치거나 과도한 친절은 불편하다고 응답하기도 하였다.

이를 근거로 한다면 기업들이 감정을 상품화하여 무조건적인 친절을 강요하는 것은 이제 시대의 흐름과는 다른 구태한 영업전략임을 인식해야 하며 따라서 고객이 원하고 있는 핵심을 파악하고 이를 해소해주는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 바람직하다 할 것이다. 그러기 위해서는 서비스지침의 수준과 내용도 이전과는 대폭 수정하여 매뉴얼을 만들 필요가 있다.

들으면 알만한 수입화장품 유명브랜드를 판매하고 있는 외국계 모 국내법인은 노동조합과 회사가 고객응대메뉴얼을 만들기 위해 TF팀을 구성하고 1년동안 연구하여 마침내 상황에 따른 구체적인 내용의 고객응대메뉴얼을 만들고 약 1,000명에 이르는 백화점판매직 직원들을 대상으로 시행하고 있는 모범적 사례도 있다.

2) 기업의 적극적 대응

비상식적인 무리한 요구나 폭언, 성희롱, 폭행을 하는 문제행동고객들이나 불랙컨슈머는 사실 기업들이 재생산하고 있다고 해도 틀린 말이 아니다. 기업이미지 훼손 또는 손실을 우려하여 무조건 사과하고 보상하고 굽신거릴 것이 아니라 적극적으로 법적인 대응을 모색해야 한다. 최근 콜센터기업들을 중심으로 그러한 대응들이 조심스럽게 시도되고 있는 것은 그나마 다행스런 일이다. 사회적합의를 통해 블랙컨슈머는 처벌을 해야 다수의 선량한 소비자들이 피해를 보지 않는다는 사실을 국민과 기업들이 함께 인식해야 한다.

금융업종의 경우에는 일선에서 일하고 있는 감정노동자들이 더욱 좌절을 겪게 만드는 구조적인 문제가 있다. 바로 금융감독원의 금융기관에 대한 정기적인 경평(경영평가)인데 고객들의 컴프레인이 제기된 수도 주요 평가항목에 들어가 있다고 하니 누가 불랙컨슈머

가 나타났을 때 강력하게 법적 대응할 생각을 가지겠는가? 하는 것이다.

결론적으로는 기업들이 문제행동고객을 대응하는 전담인력과 부서를 두는게 필요하고 감정노동자들에게 질높은 직무교육을 실시하여 고객의 컴프레인을 줄이는 방안을 모색하는 것이 요점인 셈이다.

3) 감정노동으로 인한 직무스트레스 예방

서울시내 모 마트에서 지역의 경찰서와 협조하여 '상대방의 인권을 무시하는 고성, 욕설 등의 언어폭력도 처벌받을 수 있습니다' 라는 내용의 작은 안내문을 매장에 붙여 놓았더니 이전보다 눈에 띄일만큼 문제행동을 하는 고객들이 줄었다는 보고가 있었다.

최근에는 모유통매장이 국가인권위원회와 협력하여 '상대방의 인권을 침해하는 고성, 욕설, 성희롱 등 언어폭력도 처벌받을 수 있습니다' 라는 내용의 안내문을 붙였더니 역시 일명 진상고객들이 줄어들었다고 한다.

또한 노동부산하기관인 한국산업안전보건공단에서 지난 2011년에 작성한 '감정노동으로 인한 직무스트레스 예방지침'과 근로복지공단에서 운영하고 있는 '심리상담 및 재활, 심리치유프로그램'을 기업들이 적극 활용하는 것이 많은 도움이 될 것이다. 이러한 지침이나 프로그램 역시 기업들이 적극적으로 활용하지 않으면 아무런 의미가 없다.

4) 근로조건 개선을 통한 방안

감정노동은 그 들과 점점에 있는 고객들로부터 유발되는 것만은 아니다. 직장 내의 근로조건 즉 과도한 목표달성 강요, 이유없는 따돌림 괴롭힘 왕따, 일상적 스트레스를 완화할 수 있는 휴게시간이나 휴게시설의 부족, 불안한 고용과 낮은 임금으로 업무만족도 저하, 상하직원간의 수직적관계로 인한 경직된 조직문화 등 열악한 근로조건과 밀접한 관계가 있다.

지난 수년전부터 국내에 진출한 외국계기업을 중심으로 감정노동의 존재와 가치를 인정하고 그에 따른 보상제도를 운영하는 기업들이 증가하고 있다. 보상제도의 구체적인 내용은 감정수당을 지급하거나 감정휴가를 도입하는 것. 그리고 심리상담이나 치료서비스를 제공하는 수준까지 진행되고 있어서 매우 고무적이다.

사무실을 커피숍처럼 꾸미고 사무실을 나가면 정원이 있고 직원들에게 최대의 자율성을 보장하고 있는 글로벌기업 '구굴'은 결과적으로 쾌적한 근로조건에서 일하고 있는 직원들의 업무몰입도가 높아져서 창의력이 증가하고 결국 수익이 늘어나는 구조로 선순환되기 때문에 그런 투자가 가능하다고 자신있게 밝히고 있다.

외국의 선진기업에서는 EAP(Employee Assistance Program), ECP(Employee Care Program 또는 Employee Counselling Program) 같은 근로자 지원프로그램을 운영하는 예들을 어렵지 않게 발견할 수 있다. 자기회사 직원들에 대하여 다양한 분야의 지원을 하는 것이 곧 기업의 사회적 책임 영역안에 있다고 생각하기 때문에 가능하다. 우리나라 기업들의 사회적책임의 모습은 기업이미지 제고를 중심에 두고 사고하는 수준에 머물러 있다는 평가를 부정키 어려울 것이다.

5) 법제도적 보호

기업들이 감정노동의 문제를 적극적으로 인식하고 이를 완화, 해소하거나 문제를 해결

해 나아가는데 있어서 자발성과 능동성을 가져준다면 매우 쉽게 접근이 가능하지만 그렇지 못할 경우에는 지난 해에 일어났던 사건들처럼 사회적으로 문제화되는 것을 막기는 어려워 보인다.

입법기관에서 만들어 내는 법은 최소한의 규율이지 내면의 도덕성의 영역까지 침범하지 못하지만 그럼에도 불구하고 감정노동의 문제해결의 핵심 키를 가지고 있는 기업의 역할을 법률에 최소한으로 규정해 놓는 것은 현시점 필요한 것으로 인식되고 있다.

노동부도 '고객응대업무로 인한 건강장해 예방'에 필요한 사업주의 조치사항을 법률로 추진하고 있고 업무상사고 중심의 산업재해 인정범위를 업무상질병(지난 해 전체 산업재해 중 업무상질병은 약 8% 였고 직무스트레스에 대한 인정은 1%도 채안됨)으로 확대하고 특히 감정노동으로 인한 직무스트레스를 산업재해로 인정하기 위한 구체적 기준을 마련하는 작업을 시작한 것은 매우 진일보한 일이다.

다만 우려되는 지점은 직무스트레스가 산업재해로 인정이 된다면 기업들은 입사시에도 정신질환 병력을 체크할 가능성이 높고 산재요양이후에 업무에 복귀하는 문제도 간단치 않을 수 있다는 점이다. 그러나 한편으로는 기업들이 산업재해로 인정되면 보험료율이 높아지고 업무수행능력이 저하될 것을 우려하여 직원들의 정신건강 증진을 위한 분야(복리후생 등)에 관심을 갖고 투자를 할 수도 있지 않을까 예상을 해본다.

현재 국회에는 감정노동자 보호를 위한 법률개정안(근로기준법, 산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 남녀고용평등법)이 9건이 발의되어 있고 감정노동종사자 보호 특별법 등이 추가로 발의될 예정이다.

6) 정부의 역할

중앙정부(고용노동부와 여성가족부)는 감정노동의 문제와 관련하여 적극성을 가져야 한다. 일반 국민들도 이런저런 사건들로 감정노동의 문제를 인식하기 시작하였는데 정부의 관심은 매우 더디게 움직이고 있다. 고용노동부는 노동권(안전하게 일할 권리)의 시각에서, 여성가족부는 여성의 모성권(육아 및 일과 가정의 양립)과 인권(일과 삶의 질)의 시각에서 접근하면 될 일이다.

유럽국가들이 공교육안에 노동기본권 교육을 하는 것과 마찬가지로 우리나라도 공교육과정에 감정노동 일반의 내용을 다루는 것이 필요하다. 또한 직업교육에 감정노동 체험교육을 추가하는 방안도 충분히 고려해 볼만한 게 아닌가 생각한다.

지방정부에서는 감정노동종사자 보호와 관련된 조례를 만들고 이를 근거로 지역 내 기업들이 모범적으로 이행하도록 하여 외국의 경우처럼 자기회사 직원들의 정신건강 증진을 위한 프로그램을 자발적으로 운영하도록 유도하는 것도 필요하다.

* 각 역할구분

감정노동자	▷ **자기존중감, 일에 대한 만족, 자가심리치료 능력 배양 등** - 스스로 자기 존중감을 높이는 인식을 갖기 - 자기 직업(직무)에 대한 만족(완성)도를 높이는 긍정적 사고 - 감정노동자 스스로 권리를 찾는 적극적 자세 등

소비자	▷ **착한 소비, 배려하는 소비, 존중하는 소비 등** - 감정노동자에 대한 인식 전환(소비자는 왕->나를 도와주는 고마운 이웃) - 감정노동자 직업의 가치를 인정하는 자세 갖기(일상생활에서 언제나 마주칠 수 있는 감정노동자의 직종에 대한 이해) - 감정노동자에 대한 배려와 존중해주는 마음 갖기 등
기업	▷ **감정노동 완화 업무메뉴얼, 감정노동 자기방어 지침 등** - 질 높은 직무교육 및 기업 내 조직문화 쇄신 - 안전보건 전담부서(안전보건 TF, 안전보건위원회) 설치 - 정신건강 예방관리 및 치유 프로그램 운영 - 작업환경에 대한 조사 및 개선활동 - 휴게시설 확대 및 휴게시간 보장 - 사내 물리치료실, 심리상담실 운영 - 고객에 의한 성희롱 예방 메뉴얼 개발과 보급 - 사업장 내에서의 욕설 및 폭언, 괴롭힘, 따돌림 방지책 마련 - 노동강도 완화를 위한 적정 인력 산출 및 인력 충원 - 인권침해적 미스테리쇼퍼 등 잘못된 모니터링 제도 폐지 - EAP ECP 등 근로자 지원프로그램 도입
정부	▷ **공익광고, 교육, 대국민캠페인, 감정노동자 보호법 제정 등** - 소비자(국민), 감정노동자, 기업이 함께 존중하는 문화만들기 조성 - 기업에 대한 관리감독을 통해서 감정노동의 완화와 보호를 위한 노무관리를 할 수 있도록 유도하여 감정노동을 예방 - 근기법, 산재법, 산안법 등 관련법의 개정으로 감정노동의 가치 및 산업재해 인정을 통해서 감정노동으로 인한 정신질환에 대한 보상체계 구축 - 산업안전보건법의 개정(서비스산업 관련 내용 추가) - 공교육과정에 감정노동 교육을 시행하고 감정노동을 경험하게 하는 체험교육프로그램 개발 시행 등

* 감정노동자 보호법 추진현황

대표발의/ 법률	주요내용
심상정의원 (산업재해보상보험법)	감정노동(직무스트레스)에 대한 산업재해 인정
한명숙의원 (산업안전보건법)	감정노동 완화를 위한 업무메뉴얼 작성 및 교육 감정노동자를 위한 심리상담서비스를 사업주가 제공 감정노동이 발생하지 않도록 고객에게 자제하는 내용의 요청 글 게시
한명숙의원 (남녀고용평등법)	고객에 의한 성희롱 발생시 수사기관에 고발 직장내 성희롱과 같이 고객에 의한 성희롱 예방노력과 교육을 시행
심상정의원 (남녀고용평등법)	고객에 의한 성희롱 발생 시 임금의 손실없이 업무를 중단
한명숙의원 (산업안전보건법)	고객의 무리한 요구, 폭언, 성희롱에 대한 사업주의 적극적인 대응
윤재옥의원 (산업안전보건법)	감정노동의 정의 정부의 책무와 사업주의 보건조치 강화
윤재옥의원 (산업재해보상보험)	감정노동의 정의

윤재옥의원 (근로기준법)	감정노동의 정의
이인영의원 (산업안전보건법)	업무장소 내에서 위험요인 및 고객등으로 인한 산업재해 발생이 우려될 경우 업무를 중지, 대피하도록 함
황주홍의원 **(제정법)**	법률 명칭 : 감정노동 종사자 보호 등에 관한 법률(제정) 가. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말하고 "감정노동종사자"란 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자로서 감정노동을 수행하는 근로자를 말함(안 제2조). 나. 국가는 감정노동종사자의 근로환경을 개선하고 감정노동종사자를 인격주체로서 배려하는 시민의식을 확산시키는 시책을 마련하고 사업주는 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동종사자를 위한 복지시설 등을 마련하도록 노력하여야 함(안 제3조). 다. 고용노동부장관은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스의 예방 및 감정노동종사자에 근로환경 개선을 지원하기 위하여 5년마다 감정노동종사자 근로환경 개선계획을 수립·시행하여야 함(안 제4조). 라. 고용노동부장관은 감정노동종사자 근로환경 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동종사자의 고용현황 및 근로환경 등에 대하여 실태조사를 실시할 수 있음(안 제5조). 마. 고용노동부장관은 고객 등의 폭언 등으로부터 감정노동종사자를 보호하기 위한 교육의 실시 등을 위하여 감정노동종사자 보호센터를 설치할 수 있음(안 제6조). 바. 감정노동종사자를 고용하는 사업주로서 대통령령으로 정하는 업종 및 사업규모에 해당하는 사업주는 감정노동종사자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장해의 예방을 위하여 감정노동종사자의 고충처리 전담부서의 설치·운영 등의 사항을 이행하여야 함(안 제8조).

감정노동종사자 보호법률의 법정책적 검토

조수진 (민변 민생경제위 부위원장, 변호사)

1. 서설

발제자의 발제 방향에 대체로 찬성함. 2013년 기준으로 한국산업안전공단은 감정노동자의 수를 국내 임금 근로자 1770만 명 중 560~740만명으로 추정하고 있고 이는 무려 전체 노동자의 30%에 해당함[1]. 서비스산업의 발달로 앞으로 감정노동종사자는 더욱 늘어날 전망임. 반면 우리사회의 감정노동에 대한 인지도는 아직 낮은 수준임. 발제문 중 2012년 1000명의 시민 대상 설문조사에서 한국 시민의 감정노동 인지도를 조사한 결과 52.8%가 감정노동 문제를 잘 모른다고 답하였음.

이러한 시민과 행정, 사업주의 방관 속에 최근에도 가수 바비킴의 기내난동사건, 주차장 모녀 사건 등 감정노동자에 특유한 문제는 광범위하고 지속적으로 발생하고 있을 뿐 아니라 어리거나 여성일수록 고객의 폭언 등에 시달리는 경우가 많음. 결국 보호입법이 절실히 필요한 시점임.

아래에서 황주홍 의원 대표발의의 감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률안의 내용을 중심으로 하여 감정노동자 보호를 위한 법률안 마련에 대한 의견을 제시하고자 함.

2. 제정법안 형태에 대하여

발제문 중 현재 국회 발의된 감정노동자 보호 관련 입법안은 아래와 같음. 행정부인 고용노동부도 법안을 준비 중이라고 함.

이들 법안은 산업안전보건법 , 산업재해보상보호법, 남녀고용평등법, 근로기준법, 감정노동종사자의 보호 등에 관한법률 총 5개의 법안 개정안 또는 제정안임.

1) 김양건, 2014. 11. 윤재옥 의원 대표발의 의안번호 11344호 근로기준법 일부개정법률안 검토보고서

〈표 5-1〉 국내 감정노동 유관 법률 의원 입법 발의 현황(2015.6 기준)

대표 발의자	법안	주요 내용
심상정	산업재해보상보호법	감정노동(직무 스트레스) 산재 인정
한명숙	산업안전보건법	감정노동 완화 업무 매뉴얼 작성 및 교육 심리상담 서비스 제공(사업주), 고객 자제 공지 고객 무리한 요구, 폭언, 성희롱 사업주 적극 대응
	남녀고용평등법	고객 성희롱 발생 시 수사기관에 고발 직장 내 성희롱과 같이 고객에 의한 성희롱 예방과 교육시행
윤재옥	근로기준법 산업안전보건법 산업재해보상보호법	근로의 정의(근기법 2조) 육체노동, 정신노동, 감정노동 감정노동 정의, 감정노동 정부 책무와 사업주 보건조치 강화 감정노동 정의와 보상
이인영	산업안전보건법	업무장소 위험요인 및 고객으로 인한 산업재해 발생 시 우려될 경우 업무 중지, 대피
황주홍	감정노동종사자의 보호등에 관한 법률	근로의 정의(근기법 2조) 감정노동종사자 정의 규정, 국가와 사업주 책무, 근로환경 개선계획 수립, 실태조사, 보호센터 설치, 고충처리 전담부서 설치·운영, 금지행위

쟁점별로는 1. 감정노동을 정의하는 것 2. 감정노동자를 해하는 특유한 범법행위에 대한 대응 - 고객에 의한 폭언 등이 발생했을 경우 작업중지권과 발생 방지를 위한 평상시 교육 등 각종 감정노동자보호조치 3. 그 결과 노동자에게 정신적 스트레스로 인한 질환이 발생한 경우 감정노동을 산재 원인으로 명시하여 산재 인정을 쉽게 하는 것 4. 성희롱 고객에 대한 사업주의 고발의무 등 특히 많이 발생하는 폭력형태인 성희롱에 대한 대응 등으로 나누어짐.

법의 실효성을 유지하기 위해 정책상 중요한 점은 법을 지킬 것을 요구받는 수범자들이 쉽고 간편하게 어떤 법에 자신의 의무가 규정되어 있는지, 자신이 어떤 처벌을 받게 되는지를 명백히 알 수 있어야 한다는 것임. 그런데 노동관련 법안의 개정안이 아닌 별도 제정안을 또다시 만드는 것은 국민들이 여러 법안의 존재를 알아야만 하게 만들어 법 형식을 복잡하게 하는 단점이 있어 문제가 됨.

그럼에도 불구하고 감정노동자에 대한 기본법을 단일법으로 만드는 방안은 장점이 크다고 판단됨. 특히 감정노동에 대한 정의 규정을 두기에 적절한 법 형태로 보임. 그러한 면에서 제정법 형태인 본 법안은 필요성이 있음. 특히 이 법안은 노동현장에 대한 규정을 주로 하여 온 기존 법안들과 차별성을 가지고 정부-고용노동부-사업주-소비자인 고객의 의무를 규정하여 노동자보호 정책을 종합적으로 규정하고 있다는 장점이 있음.

유사한 예로 성희롱 관련은 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」이 성희롱의 정의, 사업주의 교육의무, 징계의무, 과태료 등 기본골격을 갖추고 직장내 성희롱에 대한 기본법으로 작용하고 있음.

다만 현행 산업안전보건법에서도 근로자의 안전 및 건강의 보호 증진을 위한 정부와 사업주의 책무를 규정하고 있고, 한국산업안전보건공단 그 밖의 단체 및 연구기관에 행정적 재정적 지원을 할 수 있게 규정하고 있음. 이러한 추상적 규정이 있음에도 불구하고 다시 구체적 입법이 필요한 점에 대한 근거가 제시되었으면 함.

3. 정의 규정의 필요성(안 제2조 정의)

감정노동이라는 단어를 법에 신설할 것인가에 대해 그동안 여러 논의가 있어왔음. 감정노동자 관련 위의 발의 법안들을 검토한 회의인 2014. 12. 5. 자 환경노동소위 제5차 회의록상에도 “감정노동자 문제는 일하는 사람이면 감정노동자가 아닌 사람이 없습니다,” “보호해야 할 대상자가 어느 정도 수준이냐, 어느 사업장까지 해야 될 거냐라는 부분에 대해 논란이 많은 상황” 등 정의규정 도입의 어려움이 드러나고 있음.

정의규정을 둘 수 없다는 입장의 논거는 개념이 일반화되지 않아 명확히 정의하기 어렵다는 점과 근로기준법이 이미 정신노동을 노동으로 규정하고 있고, 산업재해보상보험법이 이미 그 밖에 업무와 관련하여 발생한 질병을 산업재해로 규정하고 있고 판례가 노동으로 인한 업무상 스트레스와 산재간의 인과관계를 인정하고 있다는 점 등임.

그러나 그럼에도 불구하고 감정노동에 대해 새로이 강조해서 규제를 하는 이상, 감정노동이라는 단어를 법에 신설하는 것이 좋다고 판단됨. 명확한 정의 규정을 두는 것이 필요함. 법에 어떠한 개념을 신설할 때, 일단 신설하게 되면 관련 행정규정과 대법원 판례 등이 축적되므로 바꾸기가 쉽지 않음. 법용어 한글화, 법 문 개선 작업이 계속되고 있음. 수범자인 국민이 쓰는 일상용어를 검색했을 때 관련 법률을 찾을 수 있는 방향으로 처음부터 감정노동에 관련된 법 체계를 만들어 나가는 것이 필요하다고 생각됨. 이미 발의된 여러 법안에 정의 규정안이 있음.

또한 감정노동의 개념을 규정하는 행위 자체가 소비자인 국민과 사업주의 경각심을 불러일으켜 어떠한 홍보나 규제보다 강한 개선 효과를 가져올 수 있다는 점도 중요함. 성희롱의 경우도 법에는 강간과 성추행만 규정되어 있다가 뒤에 법에 신설된 규정으로서, 법이 오히려 성희롱은 범법행위라는 문제의식을 심어주는 역할을 하였음.

4. 직장 내 제3자 폭력에 대한 형벌 규정(안 제9조 금지행위)

(1) 제정안은 아래와 같이 직장 내 제3자 폭력에 대한 금지 규정을 두고 형벌에 처함.

> **제9조(금지행위)** 감정노동종사자가 제공하는 서비스를 이용하는 자는 감정노동종사자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
> 1. 폭언
> 2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
> 3. 감정노동종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
>
> **제10조(벌칙)** 제9조를 위반하여 금지행위를 한 자는 징역 6개월 이하 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

(2) 형법과의 중복문제- 가중 처벌일 경우 의미있음

위 제9조는 일반 형법에 대한 특별법에 해당함. 이미 아래와 같이 폭언, 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위는 형법에 의해 처벌되고 있기 때문임. 따라서 특별히 형법에 비해 더 센 형량으로 가중 처벌하는 규정이 아니라면 의미가 없음. 형량을 가중한다면 아래 표와 같이 이미 기존에 형법으로 징역 5년 이하의 형들에 처해지고 있으므로 그 정도로 가중처벌해야 처벌 규정신설의 의미가 있을 것임.

다만 성희롱에 대한 형벌을 신설하는 "제9조 2호. 성적 굴욕감 수치심을 일으키는 행위"의 경우 광의의 성적 희롱 중 폭행협박에 의한 강제추행의 정도에 이르지 않는 성희롱 행위에 대한 형벌 규정을 신설하는 것이 될 것이므로 큰 의미가 있음. 다만 기존 직장내 사업주나 근로자에 의한 성희롱은 남녀고용평등법에 의해 형벌없이 과태료나 징계처분만을 하여 왔는데 고객이 성희롱하는 경우 형사처벌을 할 필요성에 대해 형평성 등을 고려하여 논의가 필요할 것임.

행위	현행법	형량
폭언	형법 제311 조 모욕죄	징역 1년 이하 또는 200만원 이하 벌금
	형법 제307 조 명예훼손죄	(사실적시)징역 2년 이하 또는 500만원 이하 벌금 (허위적시)징역 5년 이하 또는 1000만원 이하 벌금
성적 굴욕감 수치심을 일으키는 행위	**성희롱은 형벌 없음 (신설)** ※형법 제298조 강제추행죄 - 징역 10년 이하 또는 1500만원 이하 벌금	
감정노동종사자의 업무를 위계 또는 위력으로서 방해하는 행위	형법 제314조 업무방해죄	징역 5년 이하 또는 1500만원 이하 벌금

(3) 결국 기존 형사처벌 규정들이 버젓이 있음에도 폭력 행사 고객에 대한 형사처벌 사례가 거의 없는 것은 현실적으로 노동자가 고소하기 어려워 참기 때문임. 고소할 경우 사업주가 가할 불이익이 예상됨.

이에 만약 형벌 규정을 둔다면 추가로 사업주 고발 의무도 두는 것이 필요하다고 봄. "사업주는 사업장 내에서 감정노동종사자가 제공하는 서비스를 이용하는 자가 감정노동종사자에게 폭언, 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위, 감정노동종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위를 하는 경우 수사기관에 고발하여야 한다"라는 규정을 두고, 위반시 사업주에게 과태료 부과하는 등 실제로 처벌되도록 실효성 확보 수단이 필요함.

발제문은 "독일은 작업장 내 제3자에 의한 폭력을 법으로 규정하고 있는데, 예를 들면 희롱, 성희롱을 별도의 법에 규정하고 있는데, 독일법 Section 12에서 third-party에 이한 폭력을 규정하고 있다. 이 내용은 제3자에 의한 부당한 상황(폭력)이 발생되면 사

업주는 사례에 따라 맞춤형(suitable)의, 필요에 의한(necessary) 그리고 적절한(appropriate) 수단과 방법들을 통해서 근로자를 보호해야 한다고 명시하고 있다(김인아 외, 2014)"라고 하여 독일 사례를 소개함. 또 발제문에 의하면 벨기에의 경우도 "벨기에는 Belian Law of Well-being(2007)에서 제3자에 의한 폭력을 별도로 언급하고 있다. 그 내용은 '사업주가 이 문제를 다루어야 한다.'는 것으로, 사업주는 회사 내에 근로자들에게 정신적인 지지를 할 수 있는 구조를 만들어 제공함으로 이 문제를 다루어야 한다고 명시하고 있다. 또한 문제 발생 시 회사 내의 절차에 의해서 해결하되 해결이 되지 않으면 이 문제를 풀기 위해 외부의 처리 절차를 통해서 해결한다고 되어 있다(김인아 외, 2014)"라고 하여 유사한 취지의 법규정을 두고 있다고 함. 이러한 외국 사례를 보아도 사업주의 대응이 중요하다고 보임.

감정노동종사자 입법 공청회 토론문

정길호 ((사)기업소비자전문가협회 회장)

• 서론

우리나라 기업 경영에서 고객서비스는 매우 중요한 경영 요소로, 차별화된 고객 서비스를 제공하지 않으면 기업은 생존하기 어렵다. 기업은 고객서비스에 IT정보통신기술을 결합시켜 고객의 작은 소리에도 귀를 기울이는 첨단의VOC시스템 및 콜센터 구축에 막대한 비용을 투자하고 있으며, 또한 고객만족지수(CSI ; Customer Satisfaction Index), 순수추천 고객지수(NPS ; Net Promotor Score) 등 전문화된 평가시스템 상품 및 서비스에 대한 소비자의 만족도 평가에 매우 예민하게 받아들이고 있다.

또한 업종을 불문하고 서비스산업이 확대되면서 이와 관련된 서비스 직종들과 서비스 업무에 종사하는 감정노동종사자들의 숫자가 급속히 증가하고 있다. 그러나 기업들의 과열된 서비스 경쟁으로 “소비자제일주의”가 팽배해지고, 뿐만 아니라 소비자들의 “소비자는 왕이다.” “서비스는 무료이다.”라는 지나친 인식으로 인하여 무리한 요구를 하는 행위나 직원을 천대하는 행위 등 감정노동종사자의 인권침해 및 정신적 육체적 건강이 악화되는 사회적 문제가 대두되고 있다.

• 감정노동자 문제의 원인

감정노동종사자는 회사 내에서는 ‘일하는 내내’, ‘어떠한 경우라도’ 조직이 요구하는 감정과 태도를 유지하고 있어야 한다. 감정노동종사자는 회사로부터 받은 ‘고객응대지침’을 따르도록 되어 있는데, 문제는 회사가 제공하는 고객응대지침의 내용이 불합리한 경우가 많다는 것이다.

감정노동에서 특히 문제가 되는 것은 친절함 자체가 아니라 자신의 감정을 숨긴 채 본심과 다른, 얼굴 표정과 행동으로 업무 수행 중에는 늘 친절함을 보여주기를 원한다는 것이다. 그들이 상대하는 수많은 고객들 중에는 욕설이나 폭력을 행사하는 악성 소비자들과 같이 합리적인 의사소통이 불가능한 경우에도 무조건 순응하고 친절한 태도를 보여야 하기 때문이다. 심지어 회사는 감정노동종사자들의 업무 수행을 친절 또는 고객만족에 대한 모니터링 평가를 하며, 설령 고객 게시판에 업무수행에 관련한 고객 항의 글이

게시되기라도 하면, 해당 고객의 요구가 무리하거나 부당한 요구임에도 불구하고 경위 및 항의 내용의 당부를 불문하고 감정노동종사자가 불이익을 겪게 되는 경우도 많다.

이러한 악성소비자는 감정노동자들의 근로 의욕과 기업의 건전한 영업활동을 방해하며 더 나아가서 이로 인해 발생하는 사회적 비용은 결국 판매가격으로 소비자에게 전가될 수 밖에 없어, 선량한 소비자들에게까지 피해를 입힐 수 있다.

최근 악성소비자에 대한 국민의 인식도 많이 개선되고 있으며, 그간 일관성 없는 보상으로 악성소비자를 양성하는데 일조해왔다는 비판을 듣고 있는 기업들도 이제는 무조건적인 보상 보다는 합리적인 기준을 제시하는 방향으로의 전환이 필요하다.

• 감정노동종사자 문제에 대한 논의사항

최근 들어 감성노동종사자에 대한 관심이 높아지고 있다. 2014년 7월 8일에 있었던 서울특별시 감정노동자 보호 협약을 비롯, 7월 18일에 있었던 고용노동부 감정노동자 보호 협약, 그리고 오늘 감정노동자 보호 세미나에 이르기 까지, 감정노동자의 문제가 우리 사회의 중요한 이슈로 다루어지고, 그 문제를 해결하기 위해 각계각층의 전문가들께서 머리를 맞댄다는 사실에 매우 기쁘기 그지없다. 또한 앞으로 함께 해결해나가야 할 과제에 대한 책임을 깊이 느끼고 있다.

그러나 아직까지 사실상 법적제도적으로 감정노동자를 보호할 수 있는 사회적 안전장치는 미흡하다. 감정노동을 하고 있는 근로자의 정신건강과 관련해서는 법제도적 예방과 구제방법이 미흡하고, 정부의 대책이나 노동법학계의 논의는 미진하며, 다만 경영분야에서의 인사노무관리 측면에서 이를 다루고 있는 실정이다.

현재 감정노동과 관련한 개별 회사 차원의 대응은 대부분 근로자의 정신건강에 대한 대책을 마련할 뿐 폭력적인 고객에 대한 직접적인 대책을 마련한 경우는 그리 많지 않다. 산업재해 관점에서도 외부로 드러나는 물리적인 외상과는 달리, 감정적인 스트레스와 질환은 확인이 매우 어려울 뿐 아니라, 확인이 된다고 하더라도 그 원인을 개인의 차이로 단정 짓는 경우가 많다. 이는 한국사회 자체가 근로자의 감정노동과 정신건강에 대해서 소홀히 다루고 있는 현실을 반영하고 있는 것이다.

• 감정노동종사자 문제에 대한 방안 모색

감정노동종사자에 대한 문제는 멀리 있는 사람의 일부 문제가 아니라, 우리 사회 전체의 문제이다. 우리 모두는 소비자이면서 노동자이고, 감정노동자는 모두 누군가의 가족이자 친구이다. 정당한 서비스와 요구는 필요하지만, 부당한 서비스와 요구로 인해 누군가의 가족과 친구가 상처받고 눈물을 흘리는 일은 이제 없어져야 할 것이다. 따라서 감

정노동자 문제를 해결하기 위해서는 법제도적인 측면에서 근로자의 감정노동과 이로 인한 정신건강의 위험에 대한 정책을 마련할 필요가 있다.

정부는 감정노동의 현실과 위험성에 대하여 사회적 인식을 환기시켜야 하고, 개별 기업에게 폭력적인 고객에 대한 응대거절 및 고발조치 등을 포함한 실효성 있는 감정노동 가이드라인을 제시하여야 한다. 또한 현재 업무상 재해의 예방에 대해서 사고 중심으로 이루어져 있는 산업안전보건법의 개정이 필요하다. 이는 산업안전보건법에서 정신건강의 위험을 근로환경의 안전을 위협하는 중요한 문제로 받아들일 때, 기업주들의 정신건강에 대한 인식이 달라질 수 있을 것이다.

각 기업에서도 장기적이고 거시적인 관점에서 감정노동자를 자체적으로 보호하기 위한 가이드라인을 마련하여야 할 필요가 있으며, 기업소비자전문가협회에서도 서울시와 고용노동부 MOU를 통해 마련된 사업자의 행동강령을 각 기업에 적극적으로 전파할 계획이다. 소비자단체도 지속적인 교육과 캠페인을 통해 소비자들의 인식을 개선하고, 기업과 소비자가 함께 Win-Win할 수 있는 방향을 함께 모색했으면 하는 바람이다.

정당한 서비스와 요구는 필요하지만, 부당한 서비스와 요구로 인해 누군가의 가족과 친구가 상처받고 눈물을 흘리는 일은 이제 없어져야 할 것이다. 오늘 공청회를 계기로, 오늘 이 자리에 참석하지 않은 소비자와 기업들에 까지, 감정노동종사자의 권익보호에 대한 인식의 변화가 점차적으로 이루어져 나아가길 바라며, 법적·제도적으로도 감정노동자들의 권익을 향상시킬 수 있는 사회적 안전장치가 충분히 마련될 수 있기를 기대한다. 우리 사회의 모든 이들이 보여주는 미소가 누군가에 의해 강요되는 미소가 아니라, 진심에서 우러나오는 행복의 표현이 되는 그날까지, 우리 모두가 함께 노력해 나아갔으면 한다.

감정노동자 처우 개선 및 사회적 인식 제고 방안 마련

한인상 (국회 입법조사처 환경노동팀 입법조사관)

□ 들어가며

○ 감정노동 문제는 현재 가장 중요한 노동현안의 하나이며, 향후 더욱 심각한 문제를 야기할 수 있는 중요한 쟁점이라 할 수 있음. “정확한 규모는 알 수 없으나, 정부는 약 560만 ~ 740만 명가량 된다고 보고 있으며, 고용노동부는 전체 임금 근로자의 31% ~ 41% 사이라고 보고 있음”

○ 감정노동의 확대 예상

- 산업구조의 변화: ‘서비스 사회화’ 현상 → 서비스산업 비중과 취업자가 갈수록 증가(발제문)
- 노동시장에서 고용형태의 변화: 정규직 → 다양한 형태의 특수고용, 간접고용, 비정규직(고용불안이 상존할수록 스스로 감정을 통제해야 상황이 강화, 확대됨)
- 서비스 경쟁에서 비롯된 감정통제의 조직적 요구의 증가

○ 감정노동 쟁점과 특징(발제문)

- △종합적인 실태 자료 초기 상태, △서비스산업과 노동의 특성상 다양하고 이질적인 업무/직무 수행, △사회과학의 학술적 개념이 법제도로 진입하는 것이 지체, △감정노동과 연동된 정신질환/직무스트레스 등의 업무상 재해 인정 범위와 승인 미흡

○ 감정노동의 폐해와 문제점(발제문)

○ 토론자는 감정노동의 개념, 특징, 실태를 면밀하게 분석하고 제도화 논의의 의미와 개선방향을 제시해주신 발제자에게 감사의 뜻을 전하며, 입법공청회가 의도하였던 바와 같이 감정노동자 처우 개선과 사회적 인식이 제고되기를 바람

○ 토론자는 감정노동에 대한 규율 및 감정노동자 보호의 필요성, 입법방식과 「감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률(안)」(이하 「법률안」)과 관련하여 개인적인 소견을 밝히는 것으로 토론을 마치고자 함

Ⅰ. 감정노동에 대한 규율 및 감정노동자 보호의 필요성

□ 현행법제는 감정노동에 대한 규율의 한계가 있으며, 감정노동자 보호에 미흡한가?

○ 근로자와 사용자와의 관계

- 근로계약관계에서 사용자는 근로자에 대한 주된 급부의무는 임금지급의무이며, 부수적 의무로 보호의무가 있음
- 근로기준법은 근로자의 건강보호를 위해 근로시간, 휴일, 휴가 등의 강행규정을 두고 있고, 사용자는 이를 준수하여야 함
  - ◆ 근로기준법의 입법목적: "...헌법에 따라 근로조건의 기준을 정함으로써 근로자의 기본적 생활을 보장, 향상...."
  - ◆ 사용자는 폭행, 협박, 감금, 그 밖에 정신상 또는 신체상의 자유를 부당하게 구속하는 수단으로써 근로자의 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 못한다"(근로기준법 제7조)
- 산업안전보건법에서는 사업주의 의무를 법정하고 있음
  - ◆ 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방시책을 따라야 함
  - ◆ 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것
  - ◆ 그 밖의 다수 규정에서 사업주의 의무를 부과하고 있음
  - ◆ 산업안전보건법의 입법목적: "...산업안전보건에 관한 기준을 확립하고 그 책임의 소재를 명확하게 하여 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함..."

○ 근로자와 서비스 이용자와의 관계

- 현행법상 이용자(고객)에게 직접 적용 가능성이 있는 규정
  - ◆ 이용자(고객)의 그러한 행위는 형법 제314조의 업무방해죄[1], 제283조의 협박죄[2]의 구성요건에 해당할 수 있음
  - ◆ 민사법상 불법행위에 기한 손해배상청구의 대상이 될 수 있음
  - ◆ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조[3]

---

1) 제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

2) 제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. ③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

3) (통신매체를 이용한 음란행위) 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

◆ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의7 및 제74조[4)]

□ 현행법제가 실질적으로 작동하고 있는가?

○ 현행법제가 사업주나 서비스 이용자로부터 가해지는 행위와 조치로부터 근로자의 정신적·육체적·감정적 안녕과 건강을 보호하는 방향으로 실질적으로 작동하고 있는지 의문임

※ 현행법상 음란전화 또는 욕설전화 등 서비스 이용자 행위의 정도나 양태에 따라 형사법 관련 규정의 적용 가능성은 있으나, 관련 규정이 존재함에도 불구하고 현실적으로 성희롱 등 전화 시에 적용된 사례를 발견하기는 쉽지 않음

○ 최근 소위 블랙 컨슈머에 의한 업무방해나 이용자의 언어적·신체적 폭력 등에 대한 규제와 대응의 요구가 높아지고 있고, 이와 관련해서는 인권차원에서의 보호와 민사법·형사법·노동법적 대응과 집행이 강화되어야 한다는 것은 이론의 여지가 없을 것임

○ 여기서 남은 문제는 폭력 수준에 이르지는 않더라도 서비스 이용자의 요구(특히 부당한)에 항상적으로 대응하여야 하고, 자신의 감정통제의 수위가 높거나 빈도가 잦은 경우, 또한 이러한 감정통제가 조직적으로 요구되고 그 결과가 자신의 고용유지 및 근로조건 등에 영향을 미치는 경우는 어떻게 규율할 것인가로 생각됨

○ 더구나 이러한 노동관계가 현재 약 560만 ~ 740만 명가량으로 추산되고, 장래 더욱 확대될 것으로 예상된다면...

□ 결국 감정노동에 대한 규율 및 감정노동자 보호 관련 법제도의 필요성이 제기됨

Ⅱ. 감정노동에 대한 규율 및 감정노동자 보호 입법 방식

□ 규율대상인 감정노동의 (법률적)정의, 범위, 감정노동자의 범주화의 어려움

○ '감정노동'의 범위, 범주를 획정하는 것도 용이하지 않으며, 감정노동을 수행하는 근로자 중에서 넓은 의미의 감정노동자(고객서비스 전담 직원 + 사무직 직원)와 좁은 의미의 감정노동자(고객서비스 전담 직원)으로 분류하는 경우도 있음

○ 현행 근로기준법 제2조에서는 '근로'의 개념을 "정신노동과 육체노동을 말한다"고 규정하고 있음. 이는 대체로 주로 육체적 노동을 제공하는 생산직 노동, 정신적 노

4) (불법정보의 유통금지 등) 누구든지 정보통신망을 통하여 "공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보"를 유통하여서는 아니 되며, 이를 위반한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

동을 제공하는 사무직 노동, 그 중간에 있는 서비스직 노동 등 모든 노동 형태가 '근로'의 범주에 들어간다고 보고 있음

○ 우리 사회에서 거의 모든 근로자[5]는 감정노동과 관련되어 있고, 근로자뿐만 아니라 나아가 독립노동을 하는 자영업자의 경우도 타인(고객 등)과의 관계에서 감정노동과 관련되어 있음. 다만, 최소한 독립노동을 하는 자영업자의 경우는 타인과의 관계에서 자신이 자신의 감정에 따라 관계의 설정, 유지, 단절을 스스로 결정할 수 있다는 점에서 근로관계의 유지 존속이 타인의 처분에 맡겨져 있기 때문에 자신의 감정을 억제 또는 통제해야 하는 일반적인 근로자의 감정노동과는 일정한 거리가 있을 수 있음

○ 입법에 있어서는 법적 안정성을 위해서 규율대상을 명확하게 규정할 필요가 있음

구분	개념정의
발제문	감정노동의 개념화는, 직업적 요구, 감정표현, 개인의 내면적인 심리과정으로 구분
법률안	'감정노동'이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태
윤재옥의원 대표발의안 (근로기준법 등)	'감정노동'이란 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동을 말함
노동계 안 (산업재해보상보험법 안)	'감정노동'이란 업무 수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구되어진 감정표현을 장시간 지속함으로써 직무스트레스를 유발시켜 정신과적 질병이 발생되는 노동형태를 말함

□ 현행법의 개정 방식과 개별 단행법을 제정하는 방식

○ 제정법의 입법방식

- '제정법의 입법방식'은 규율하려는 입법사항이 기존의 법률 일부 또는 전부를 개정하는 방법으로 규율하기 곤란하여 별도의 법률로 규율하는 것이 적절한 경우에 이루어지는 방식임. 즉 제정 목적을 확인하여 기존 법률로 그 목적을 달성할 수 있거나 기존 법률의 개정을 통하여 제정 목적을 달성할 수 있는지를 검토할 필요가 있음
- 따라서 「근로기준법」, 「노동조합 및 노동관계조정법」, 「산업안전보건법」, 「산업재해보상보험법」 등 기존 노동관계법과의 관계를 고려하여 접근하여야 할 것임
- 기존 법률과 제정법이 일반법과 특별법의 관계인지? 규율대상이나 범위를 달리하고 있는지? 제정법이 특별법이라면 그 목적에 따라 특별한 사람, 사항, 장소 등에 대하여 적용되는 것을 의미함

5) 주로 감정노동자로 분류되고 있는 서비스업 종사자 이외에 생산직 근로자의 경우에도 근로자 스스로 자신의 '감정'을 통제해야 하는 상황에 놓일 가능성도 있음. 이러한 상황은 해당 근로자의 지위 관계, 사업장 내 인간관계, 또는 생산관계(예컨대, 불량률을 낮추는 등)에 따라 달라질 수 있음.

- 또한 감정노동자 보호를 위한 제정법의 입법이 미치는 입법영향에 대한 분석이 이루어져야 할 것임

○ 현행법의 개정

- 감정노동자의 개별적 근로관계를 규율하는 근로기준법, 근로자의 산업안전보건을 규율대상으로 하는 산업안전보건법 등의 개별법에서 감정노동과 관계되는 사항을 추가 또는 보완하는 입법 형식을 고려하여 볼 수 있을 것임
- 예컨대, 감정노동자의 건강권 보호를 위해서 산업안전보건법 개정을 통해 감정노동자의 직무스트레스를 예방하기 위한 보완 조치를 강화하는 방안의 마련, 감정노동자의 과도한 직무스트레스로 인하여 발생하는 업무상 재해(특히 정신질환 등과 관련된 업무상 질병)에 대한 인정 기준을 완화하는 방안 등을 고려하여 볼 수 있을 것임

○ 입법공청회를 하고 있는 법률안을 제외하고는 대부분 개정 방식으로 접근하고 있음. 자세한 내용(발제문 참조)

○ 결국 제정 방식을 취할 것인지, 개정 방식을 취할 것인지는 제정 목적, 규율대상의 특정, 기존 법률과의 관계, 입법체계 등을 고려하여 결정할 수 있을 것으로 사료됨

Ⅲ. 법률안에 대한 소견

□ 법률안의 의의와 체계

○ 법률안의 의의

- 법률안은 기존의 감정노동에 대한 규율 및 감정노동자 보호에 대한 기존의 개정 방식의 법률안과는 달리 제정 방식을 취하고 있음
- 법률안은 “국가와 사업주에게 감정노동 종사자의 업무상 정신적 스트레스와 이로 인한 건강장해를 예방하게 하고 감정노동 종사자의 근로환경을 개선하기 위한 계획의 수립, 실태조사의 실시 및 사업주의 책임 등을 법률에 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권과 건강을 보호하려는 목적”으로 제정됨
- 최근 감정노동의 폐해와 문제점, 감정노동자가 확산되고 있는 상황에서 감정노동을 규율하고 감정노동자를 보호하기 위한 입법취지의 타당성이 인정됨
- 또한 법률안은 감정노동의 존재가치를 공식화하는 효과, 감정노동의 사회 의제화, 감정노동의 대중적 인식변화를 유도하는 효과가 있을 것으로 사료됨

○ 법률안의 구성 및 체계

- 법률안은 총 11개 조문과 부칙으로 구성되어 있음
- 법률안은 주로 국가와 사업주의 책임을 중심으로 규정되어 있음

□ 입법과정에서 법률안에 대한 고려 사항

○ 법률안은 제정 방식을 취하고 있다는 점에서 기존 법률로 그 목적을 달성할 수 없는지, 기존 법률의 개정을 통하여 제정 목적을 달성할 수 있는지에 대한 검토가 이루어질 것으로 사료됨

○ 법률안은 기존 노동관계법률(근로기준법, 산업안전보건법)과의 관계, 체계 등이 논의될 것으로 사료됨

○ 검토가 필요한 세부 사항

- 법률안 제2조 제2호에서는 "감정노동종사자"란 용어를 사용하고 그 정의를 "근로기준법 제2조에 따른 근로자로서 대통령령으로 정하는 종류의 감정노동을 수행하는 근로자"를 말한다고 규정하고 있음
  - ◆ 이 법의 적용 전제를 근로기준법상 근로자로 하고 있다는 점에서 근로자성이 다투어지는 자에 대해서는 포함시키지 않고 있음. 또한 이 법의 적용을 받는 감정노동종사자의 범위를 '감정노동의 종류'로 설정하도록 하고 있고 이를 '대통령령에 위임'하고 있음. 이에 대해서는 검토가 필요할 것으로 사료됨
- 법률안에서는 사업주의 책무가 중요하나, 이때 사업주의 범위에 대한 논의 필요
- 법률안 제6조의 감정노동종사자 보호센터의 법적 지위 및 성격
- 법률안 제8조의 사업장내 고충저리 전담부서의 설치 운영 등을 규정하고 있음
  - ◆ 현행 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률상 노사협의의 협의사항에 안전보건 작업환경개선과 근로자 건강증진의 내용(제20조 제1항 제4호), 제5장 제26조 이하에서 "모든 사업 또는 사업장에는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원을 두어야 한다. 다만, 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 그러하지 아니하다"고 규정하고 있음. 법률안 제8조와의 관계에서 근참법상의 고충처리위원의 활용가능성은 없는지 검토
- 사업주의 감정노동 완화 조치(작업배치, 순환 등)에 대한 내용, 사업주가 감정노동 완화조치를 이행하지 않을 시 실효성 강화 방안 등의 논의가 필요할 것으로 사료됨

감정노동 종사자 보호 방안

고동우 (고용노동부 산업보건과 과장)

Ⅰ 감정노동 종사자 건강보호 추진실적 및 계획

1 그간의 추진실적

□ **(안전·보건문화 활동 전개)** 소비자 인식전환을 위한 캠페인, 사업장 경연대회, 시민단체 등을 통한 소비자 감시체계 운영

○ **(슬로건 공모)** 소비자 인식전환을 위한 착한 소비자 ▲슬로건 및 ▲행동요령 대국민 공모전 실시('14.6.1~6.22) → 캠페인 등에 활용

☞ 당선작: **감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다.**

○ **(캠페인)** 소비자, 시민·사회단체 등 NGO 및 언론기관이 협력체를 구성, 중앙/지역 차원에서 캠페인 등 실시

☞ **감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 공동협약 체결**

- '14.7.18, 소공동 롯데호텔
- 감정노동 종사자 건강보호 선포, 서포터즈단 발대식, 관련기관 공동협약 체결(안전보건공단, 한국노총, 감정노동전국네트워크, 기업소비자전문가협회, 한국컨택센터산업협회, 한국직업건강간호학회, 한국산업간호협회, 한국EAP협회, 녹색소비자연대전국협의회, 한국소비자연맹, 전국주부교실중앙회)

☞ **전국 릴레이 캠페인 전개: 전국 7대 특별시, 광역시(광주, 대구, 부산, 대전, 서울, 인천, 울산) 14회, 시민 15,000여명 참여**

○ **(국회 토론회)**

- 감정노동의 현황과 보호과제, 감정노동 환경개선을 위한 법 개정 과제 및 필요성('14.10.15, 의원회관)

* 참석: 심상정 의원, 녹색소비자연대, 기업소비자협회, 인권위, 한국노총 등

- 감정노동자들의 인권침해 실태 및 인권보호 방안('15.5.11, 의원회관)

* 참석: 홍일표, 김춘진, 손인춘, 박윤옥, 안상수, 이자스민의원

○ (홍보)

- MBC 라디오 “잠깐만” , 고용부장관 출연 11.2.(3회 방송)

  * 표준FM(95.9Mhz) 07:56, 14:07, 17:56

□ 감정노동자에 따뜻한 관심을~

안녕하십니까? 고용노동부 장관 이기권입니다.
우리 주변에는 전화상담 등 고객 만족을 위해서 미소 지으며 일하는 분들이 많습니다.
바로 ‘감정노동 근로자’인데요, 고객들의 언어폭력 때문에 많은 분들이 마음의 상처를 입고 있습니다.
이분들이 즐겁게 일할 수 있도록 우리 모두, 인격적으로 대우해 드려야 하지
않을까요.
감정노동 근로자 ! 바로 우리의 이웃이며, 소중한 가족입니다.

♪잠깐만~ 우~리 이제 한번 해봐요, 사랑을 나눠요~♬

- 방송(TV·라디오 등의 광고·기획기사·협찬 등)

구분	매체 및 프로그램	주제
5~7월	KBS-N 스팟광고	○ 감정노동자 보호(5~7월) 237회
6월	KBS-2TV 위기탈출넘버원	○ 감정노동자 보호(6.2.)
	SBS-TV'(기획보도) ‘생방송 투데이’	○ 감정노동자의 사회적 인식제고(6.12.)
	CBS-R 라디오캠페인 ‘김현정의 뉴스쇼’	○ 감정노동자의 사회적 인식제고(6.6~6.18.) 13회
	WBS-R 라디오캠페인	○ 감정노동자의 사회적 인식제고(6.6~6.18.) 52회 07:50, 12:40, 18:15, 22:10
7~8월	YTN 릴레이캠페인 '신보라 편'	○ 감정노동자 보호(7.14.~8.3.) 63회 07:50, 12:50, 16:50
8월	채널A-안전생활 나들이	○ 감정노동자(8.11~8.24.) 28회 18:00, 24:10
	KBS-2TV 위기탈출넘버원	○ 감정노동자(1분 산업안전 뉴스_8.18.)
	MBC-R 라디오캠페인 ‘신동호의 시선집중’	○ 감정노동자의 사회적 인식제고(8.1.~8.31.)
10월	SBS-TV'(기획보도) ‘생방송 투데이’	○ 감정노동자의 사회적 인식제고(10.17.)
	SBS-R 라디오캠페인 ‘박소현의 러브게임’	○ 감정노동자의 사회적 인식제고
11월	MBN	○ 감정노동 캠페인(11.1.~11.30.)

- 정례반상회 홍보를 통해 전국민 공감대 형성 유도(‘15.2.25)

- 뉴미디어: 온라인·SNS 등(광고·설문조사 등)

일시	매체	내용
6~11월	블로그, 트위터, 페이스북	감정노동자 인식제고 이벤트 및 주요정책

- 기타 온라인·SNS, 산업안전 전광판(40개소)

- 공단 안전보건 공모사업과 연계한 홍보활동(2개 기관) : 녹색소비자연대전국협의회, 직업건강간호학회

- 중앙일보 기획기사(6.23, 7.14, 10.22), 감정노동자 홈페이지 구축 및 SNS 홍보

□ **(전문가〈서포터즈〉를 통한 지원 강화)** 전문가로 구성된 자문단이 현장 출장, 직무스트레스 건강관리 지침 등에 대한 컨설팅을 실시하여 사업주의 자율적인 개선 유도

○ **(구성·운영)** 대학교수, 시민사회단체 등 관련전문가(10여명)로 전문서포터즈를 구성·운영(1개 업체당 2~3명, 3~4개반 구성)

☞ **백화점 10개소, 콜센터 10개소 컨설팅 실시**

< 서포터즈의 역할 및 운영 >

❖ **근로자 애로사항 청취**(직무스트레스 유형 사례분석 병행), **위험요인 평가**(Risk Assessment), **건강장해 예방 컨설팅** 실시

❖ **고위험업종**(대규모기업)**을 우선 실시**하고 **연차적으로 확대**

* ('14년) 콜센터, 백화점 → ('15년) 대형마트, 호텔, 항공사 → ('16년) 병원, 운수업 등

❖ 서포터즈 자문이 완료된 이후에도 자문내용의 **이행여부**에 대한 **주기적 모니터링** 실시(지방관서, 안전공단)

☞ **감정노동 관리 우수사례 발표대회 개최**

- '14.11.17(월), aT센터 그랜드홀

□ **(주요 서비스업 대상 내부고객 관리강화 유도)**

- 한국표준협회 주관 '한국서비스대상' 평가지표에 내부고객인 감정노동 종사자 보호 항목이 포함되도록 변경

※ 서비스업종 평가시 고객응대 근로자 건강보호를 위한 사업주의 노력정도를 지표로 반영하여 사업주로 하여금 담당조직과 시설, 예산, 조직문화 개선을 위해 노력하도록 유도('15년 평가에 적용)

□ **(감정노동 근로자 건강조사)**

○ **(평가(조사)도구 개발)** 근로자 건강수준(감정노동의 정도)을 계량화 할 수 있는 설문 형식의 「감정노동 평가(조사) 도구」 개발

구 분	과 제 명
2014년	한국형 감정노동 및 작업장 폭력 조사도구 적용연구
2013년	감정노동 근로자 근로자의 건강관리방안 연구
2013년	감정노동 종사자에 대한 안전보건활동 기법 개발
2013년	한국형 감정노동 및 작업장 폭력 평가도구 개발

□ (지침개발)

○ ‘13년도까지 감정노동 근로자 직종별 업무지침(KOSHA_GUIDE) 및 직업건강 가이드라인 28종 개발·보급

- ‘14년도에는 감정노동 고위험 직종을 대상으로 “직업건강 가이드라인 3종*” 을 개발

* 항공기 객실승무원, 음식서비스업 종사자, 감정노동 종사자(총괄) 가이드라인

□ **(근로자 건강보호 프로그램 운영)** 감정노동 근로자에 대해 심리건강진단프로그램을 이용하여 근로자의 정신건강 상태를 파악하고 치유프로그램을 통해 정신건강 개선

☞ 심리건강진단 및 치유프로그램 개발(‘14년)

2 추진계획

1 감정노동자 보호법안 마련 및 실태조사

○ 산업안전보건법에 감정노동 종사자 건강보호 규정을 신설하여 사업주의 적극적인 예방조치*를 유도

* 고객응대 업무 지침 마련 및 교육, 정신건강 장해 예방교육 실시 등

* 정신적 스트레스는 개인간 편차가 크기 때문에 의무 불이행시 벌칙부여를 위한 처벌요건 및 범위 등 객관적인 기준 마련이 어려우므로 제도시행 초기에는 권고규정으로 운영

○ 감정노동 종사자의 직무스트레스 원인 및 실태파악

* 국내 감정노동 종사자의 감정노동 실태, 위험요인 및 건강영향 연구

2 전국 주요 도시를 중심으로 착한 소비문화 캠페인 전개

- 소비자·사업주 인식 전환을 통해 감정노동자를 배려하는 문화 확산

※ 소비자, 시민·사회단체 등 NGO 및 언론기관이 협력체(녹색소비자연대, 한국노총, 감정노동전국네트워크, 한국산업간호협회 등 20개 기관)를 구성하여 중앙/지역 차원에서 캠페인 전개

3 서비스업 중심으로 감정노동 관리기법 컨설팅 및 교육실시

- 대형마트, 호텔, 항공사 등 서비스업종에 대해 전문가 컨설팅* 및 감정노동 관리 교육을 실시하고, 기업체의 우수사례를 발굴·보급

* **(추진실적)** 정신건강의학·심리학 교수, 시민사회단체 등 전문가 21명으로 서포터즈단 구성, 백화점·콜센터 등 23개소 컨설팅(‘14년)

* (**활동내역**) 근로자 애로사항 청취→ 사업장 유해·위험요인 평가→ 감정노동 관리방법 안내 및 근로자 교육→ 우수 사업장 발굴

- 근로자 건강센터 소속 심리상담사를 통한 고위험 업종 출장 상담

- 사업장 직무스트레스 관리실태 점검

4 홍보 등

○ (**공익광고 선정 추진**) 우리 사회에 감정노동자를 배려하는 성숙한 소비문화가 형성되도록 전국민 대상 캠페인 필요(6월말 또는 7월초 선정)

※ 한국방송광공진흥공사에 선정 요청 완료, 관련단체간 유기적인 협조 필요

○ (**홍보자료 제작·배포**)

- 직종별 자기보호매뉴얼 OPS(One Page Sheet) 제작·배포

※ 아파트 경비원, 콜센터 종사자 등

- 감정노동 우수사례 발표대회 개최(11월) 및 우수사례 언론 보도추진

- 안전보건공단 전광판(전국 40개소) 활용 홍보

※ "감정노동자! 우리의 소중한 이웃입니다" 문구 표출

II 법률 제정안에 대한 의견

여성감정노동자의 인권개선을 위하여

이수연 (국가인권위원회 차별조사과 여성인권팀장)

○ 여성이 집중되어 있는 콜센터 상담원, 유통분야 판매원, 간호사 등 대인 서비스 업무에 종사하는 감정노동자(emotional worker, 국내 552만명)들이 자신의 감정과는 무관하게 삐에로처럼 항상 웃어야 하고, '손님은 왕'이라는 고객만족 우선 방침으로 고객의 부당한 요구도 수용할 수밖에 없는 상황 때문에 심하면 우울증과 자살충동까지 느끼는 등 정신질환이 심각하여 이들에 대한 인권보호 정책이 절실히 요구되고 있음.

○ 이에 우리 위원회는 2007년 유통업 여성비정규직 인권 실태조사를 실시하였는데, 유통업 여성근로자는 상사, 동료, 고객으로부터 상당한 수준의 불쾌한 언행과 성희롱을 경험하고 있고, 특히 고객으로부터의 성희롱 경험자가 전체 응답자의 1/5에 육박하였으나, 대체로 혼자 참고 있을 뿐 이 문제 해결을 위한 적극적인 조치를 취하지 못하고 있는 것으로 나타났음.

○ 2008년에는 콜센터 여성근로자 인권상황 실태조사를 실시하였는데, 응답자 중 36.7%가 성적 농담 등 성희롱 경험을 겪었다고 답변했고, 이 중 고객에 의한 성희롱이 77.6%로 가장 높았고, 응답자의 90%가 고객 성희롱 관련 응대 매뉴얼이 없다고 답해 회사 측의 예방 조치 및 피해구제 조치가 매우 부족한 것으로 드러났음. 또한 고객의 비합리적 행태에도 따지지 말고 친절하게 대하도록 강요되는데, 회사 측은 고객보다 전화를 먼저 끊지 않도록 요구하고 있었음. 그리고 응답자의 93.2%가 콜센터 업무 수행과 관련하여 질병을 앓고 있다고 답했는데, 호흡기질환(54%), 두통(44%), 시력약화(37%), 귓병(33%), 근육통(32%) 순. 업무상 직업병의 원인으로는 고객 응대 스트레스(66%), 상품판매 등 실적평가(38%), 불편한 작업 자세(26%), 휴식시간 부족(25%), 관리자 감시에 대한 예민함(18%) 순으로 답했음.

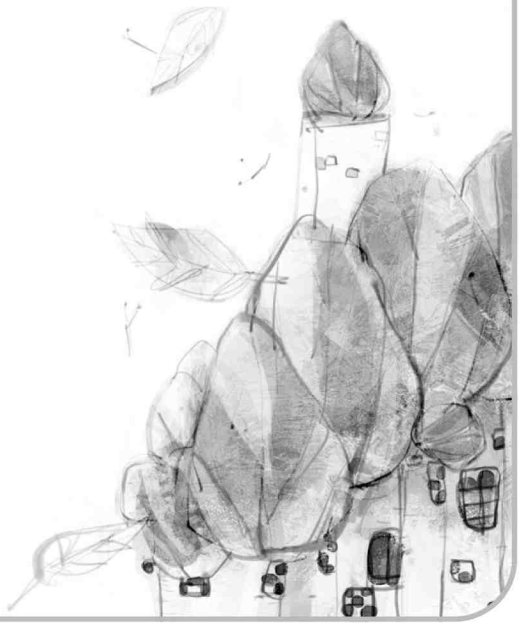
○ 또한 2011년에는 사업주를 위한 가이드북을 제작·배포하여 기업 인사담당자들과 노동자들이 활용하도록 하는 한편, 2012년에는 여성감정노동자 인권수첩(2012)을 제작해서 배포하였음. 이외 시민단체·노동조합 등과 공동으로 대시민 캠페인을 지속하였고, 이러한 캠페인 활동은 2014. 4. 명동에서 함께 하였음.

○ 감정노동 관련 소비자 인식개선 리플렛을 제작, 배포(2011-2012)하였으며,

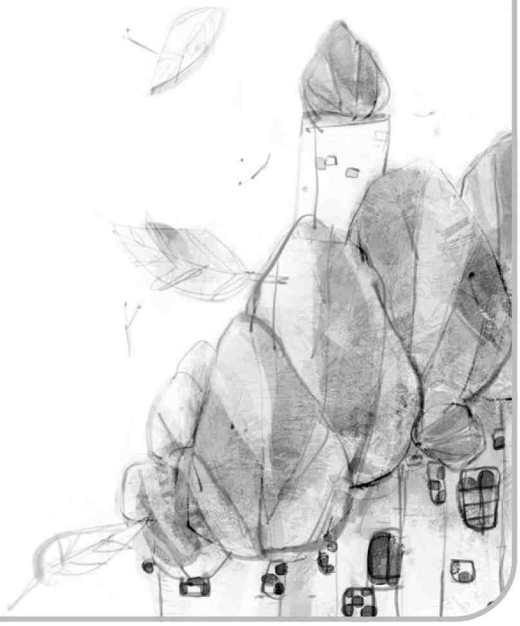
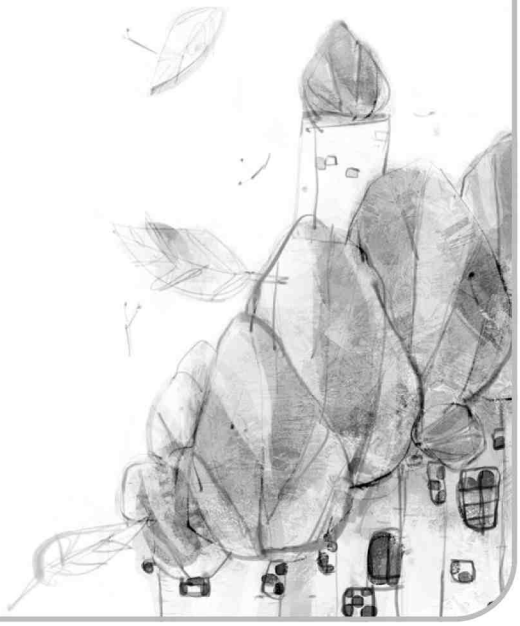
- 특히 작년부터 올해에는 대형 유통사(홈플러스, 메가마트, 교보문고, 롯데부여리조트 등)와 공동으로 감정노동자 인권보호용 포스터를 제작해 고객센터 등에 부착하도록 하여 고객들의 언어폭력 예방 등에 효과를 보고 있음.

○ 감정노동자 인권개선을 위한 구체적 방침이나 사업으로는 서울시인권위원회가 서울시 측에 2014. 2. 권고한 '다산콜 상담사 인권보호대책'이 좋은 참고가 될 수 있을 것임. 서울시인권위는 전국 지자체인권위 최초로 감정노동 및 근로환경 등 6개 부문에 대한 종합적 개선방안을 권고했는데, 특히 '폭언 및 성희롱에는 1회 경고 후 전화종결' 등 개선책을 제시하였고, '상담사의 방어권을 보장'할 것, '조례 제·개정 등 감정노동 대책근거를 마련'할 것, '감정노동 직무스트레스 해소 가이드라인 및 프로그램을 개발'할 것 등이 포함되어 있음. 이 외에도 전자감시로 인한 스트레스 강도가 높기 때문에 이러한 '통제 시스템을 개선하고 가이드라인을 마련할 것' 또한 권고하였음.

메 모



메 모



메 모