

<기획토론>

감정노동자 보호법률 시행 5년,
지방자치단체 감정노동 보호정책 현황과
현장의 목소리

- 일시 || 2023.10.18.(수) 15:00
- 장소 || 충남대학교 사회과학대학 강의동 하누리강당
- 주최 || 국가인권위원회대전인권사무소 · 대전광역시노동권익센터
- 주관 || 대전광역시노동권익센터



대전광역시 노동권익센터

www.djiw.or.kr

진행순서

시간	소요	구분	내용	진행
14:40~15:00	20'	등록	<ul style="list-style-type: none"> 참석자등록 	
15:00~15:10	10'	개회식	<ul style="list-style-type: none"> 개회 인사말 <ul style="list-style-type: none"> 김울현 Ⅱ 대전광역시 노동권익센터 대표 박병수 Ⅱ 국가인권위원회 대전인권사무소 소장 내·외빈 소개 발제자 및 토론자 소개 	사회자
15:10~15:40	30'	주발제	<ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체의 감정노동 보호정책 현황과 대전시 과제 김종진 Ⅱ 일하는시민연구소 소장·유니온센터 이사장 	좌장 홍춘기 대전광역시 노동권익센터장
15:40~16:10	30'	현장의 목소리	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지 현장사례 이진희 Ⅱ 대전광역시 사회복지사협회 보건의료 현장사례 송희란 Ⅱ 보건의료노조 을지대병원지부 콜센터 현장사례 김현주 Ⅱ 공공운수노조 대전지역일반지부 	
16:10~16:50	40'	전문가 토론	<ul style="list-style-type: none"> - 오선미 Ⅱ 훈예술치료교육연구소 - 최선행 Ⅱ 충북대병원 직업병안심센터 - 강민정 Ⅱ 한국여성정책연구원 	
16:50~17:10	20'	정리	토론 종합정리 및 질의응답	
17:10~17:20	10'	폐회	폐회 및 기념촬영	사회자

감정노동 제도화 현황과 개선과제 검토

- 지자체와 대전시 과제 모색을 중심으로 -

김종진 | 일하는시민연구소 소장·유니온센터 이사장
감정노동전국네트워크 공동운영위원장
서울시감정노동종사자권리보호센터 운영위원

[목차]

I. 머리말

II. 감정노동 규모 및 특징 - 전국, 지자체

III. 감정노동 제도화 현황과 특징 - 공공, 민간, 지자체

IV. 맺음말

I. 머리말

- 2018년 10월 소위 ‘감정노동보호법률’이 시행된 이후 공공부문과 민간부문에서 감정노동 문제가 제도화 과제로 논의되고 있음. 2019년 「산업안전보건법」 전면 개정(26조) 이후 동법 제 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)의 내용이 주요 사항임.
- 감정노동자 보호를 위한 세부 사항은 ‘시행령’(적절한 휴식과 휴게시간의 연장, 고지, 업무 일시적 중단, 치료 및 심리상담, 법률적 지원 등)과 ‘시행규칙’(문구 게시, 음성 안내, 고객응대 업무 매뉴얼, 교육, 그 밖의 필요 조치)이 제시되어 있음.
- 지난 10년 동안 감정노동 제도화 논의 이후 실태조사 및 정책 개발 등을 통해 법 시행 초기 정부(중앙, 지방)에서 많은 관심과 노력 등이 있었지만, 제도적 해결은 쉽지 않은 상황임. 대표적으로 공공기관에서도 법률 사항(시행령, 시행규칙)들이 제대로 이행되지 않는 것이 확인되고 있음(김종진, 2019;2023).
- 민간 서비스영역에 감정노동의 통제는 주로 ‘미스터리 쇼핑’(Mystery shopping)이라는 것에서 출발했고, 이는 조직 관리의 측면뿐만 아니라, 그 자체가 새로운 노동과정 감시와 작업장 통제라는 기제(김종진, 2014)로 판단되었음.¹⁾ 이는 노동자들의 삶과 건강, 더 나아가 정체성에 영

향을 미칠 수 있다는 주장 또한 제기된 것임.

- 기존 연구에서는 미스터리 쇼핑이 모든 서비스 과정을 세밀하게 감시하고 평가함으로써 노동자들의 스트레스를 가중시키고 있다고 지적하고 있었음(신희주, 2019). 기존 논의 중 관료제적 통제가 서비스산업에서 어떻게 적용되는지 고찰한 코르크진스키(Korczynski, 2001)는 서비스 산업에서의 통제는 재화와 서비스의 조직과 생산을 둘러싸고 그 과정이 한층 더 복잡해진 고객 중심 관료제(customer-oriented bureaucracy)에 의해 이루어진다고 보았음(<표 1>).

〈표 1〉 서비스작업장 통제 주요 형태들

코르크진스키(Korczynski) 서비스 작업장 통제	고객중심 관료제적 통제의 대표적 형식
1) 서비스 산업에서 통제는 고객중심 관료제에 의해 이루어짐 2) 소비가 사람들의 정체성을 형성하는 핵심적 요소가 됨에 따라 서비스 조직의 구성원들을 복종하게 만드는 권위의 기반으로서 '고객'이라는 개념이 등장 3) '고객'개념은 합리적 원칙을 대체한 것이 아니라 이전의 관료제적 논리에 결합한 것이라 보는 것이 적절 4) 기업의 도구적 공감 : 자본주의적 기업은 판매를 통한 이윤획득이 유일한 목적이지만, 표면적으로는 고객 주권을 강조하는 고객 중심주의 가치를 표방 - 서비스업 노동자들은 합리성, 효율성 등의 관료주의적 원칙과 동시에 고객 중심적 원칙이 강조되는 대조적 노동 상황 속에서 감정노동을 수행하고 있음	1) 무형의 고객서비스와 물리적서비스 환경의 생산에 대해 2) 관료제적 규율과 원칙에 의해 이루어지는 서비스 평가 - 관료제적 규칙에 의한 감독자인 동시에 다양한 구매 욕구를 가진 소비자라는 두 가지의 대조적 원칙은 미스터리 쇼핑기간동안 노동자들에게 동시적으로 강조됨 - 서비스 노동평가 방식으로 미스터리 쇼핑이 갖는 특징 : 평가자가 고객을 가장하는 암행의 형태를 띠고 있지만, 평가의 시기와 평가자의 행동적 특성이 평가 대상자들에게 알려짐으로써 노동 과정에 대한 감시를 노동자들이 인지하도록 한다는 점 - 평가자는 고객으로서 노동자들과의 상호작용에 참가함으로써 그들의 감정노동을 유도

주 : 감정노동 통제 목적(조직이 정한 서비스 과정과 서비스 표준에 대한 효율성 평가, 서비스 제공자의 행동평가, 회사의 수행 평가, 제공된 서비스의 약점 파악, 개선되어야 할 부분 확인), 형식(구매를 위한 매장 직접 방문, 관찰, 전화, 팩스, 이메일 문의, 웹사이트 방문), 영역(금융, 숙박음식점, 유통, 항공 등 민간부문, 공공기관 등 공공부문)으로 구분하고 있음.

자료: 신희주(2019), “유연한 감옥에서 서비스 노동자들은 어떻게 감시당하는가 - 미스터리 쇼핑과 노동과정에 대한 연구”, 《산업노동연구》, 제25권 3호, 한국산업노동학회, 329~369쪽.

- 사실 그간의 공공부문 감정노동 제도화는 ‘제도적 동형화’(Institutional Isomorphism)형태에서, 세 가지(의무적/강제적, 모방적, 규범적 형태) 이념형적 특징이 나타나고 있고, 이 글은 이와 같은 문제인식에서 국내 공공 및 주요 민간부문에서 감정노동 법률 시행 이후 제도화 상황을 정리했음. 끝으로, 대전광역시라는 지자체차원의 개선과제를 제시하는 데 있음. 특히 탐색적 차원에서 확인하고자 했음.²⁾

- 1) 미스터리 쇼핑 평가는 주로 미스터리 쇼퍼로 불리는 사람에 의해 이루어지며, 이들은 서비스의 업종과 종류에 따라 미스터리 고객(mystery customer), 미스터리 구매자(mystery buyer), 미스터리 손님(mystery guest) 비밀 의뢰인(secret client), 유령 의뢰인(ghost client) 등으로 불림.
 2) 감정노동 제도화 현황은 공공부문(2019년 10월)과 민간부문(2021년 1월)으로 각기 진행된 조사 결과를 재구성한 것임. 공공부문은 2019년 중앙 공공기관 339개 사업장을 대상으로 진행되었고(알리오), 민간부문은 국내 주요 3개 서비스산업 65곳(보건 27곳, 금융 16곳, 유통 22곳)의 유노조 사업장을 대상으로 진행되었음.

<표 2> 감정노동자 ‘고객응대근로자’ 보호 제도 조사 영역, 항목(2019, 2022)

영역	세부 조사 항목
제도 절차	기관 내 고충처리 위원회에서 고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도움을 제공하는지 여부
	고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도움을 제공하는 별도의 절차 유무(기관 내 고충처리위원회 제외)
조직운영	고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도움을 주는 업무 담당자 유무
매뉴얼	고객응대 문제를 해결하는 매뉴얼 유무
교육, 운영 예산 편성	고객응대 과정에서 발생하는 문제로 인한 건강문제 관리 프로그램 유무
	고객응대 과정에서 발생하는 문제로 인한 건강문제 관리 방법 교육 유무
	고객응대 과정에서 발생하는 문제로 인한 건강 문제 관리 필요한 예산 편성 여부
고지	기관 내 고객응대근로자 보호에 대한 홍보물 게시 여부(배너, 포스터)
	고객에게 고객응대근로자 보호 관련 안내방송 실시 여부(기관 내 안내멘트 방송)
	고객에게 고객응대근로자 보호 관련 음성고지 실시 여부(통화연결음, 전화대기음)
노동 환경	위험상황 발생 시 고객응대근로자와 고객 분리제도 유무
	위험상황 발생 시 고객응대근로자의 휴게시간 지원 여부
	위험상황 발생 시 고객응대근로자에 대한 치료 및 상담지원 여부
	위험상황 발생 시 고객응대근로자에 대한 법률지원·구제 여부
	위험상황 발생 시 고객응대근로자에게 업무·작업중지원 부여 여부
휴식시간 휴게공간	신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간 유무
	신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설 유무
	신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설 자유로운 이용 여부
계획 평가	고객응대근로자 실태파악 조사 여부
	고객응대 과정에서 발생하는 문제에 관한 대책 마련 여부

II. 감정노동 규모 및 특징 - 전국, 지자체

- 국내에서 감정노동자 규모는 고용노동부 지역별 고용구조조사나 한국산업안전보건공단 산하 산업안전보건연구원의 근로환경 조사를 통해 업종과 직종별 현황을 추정할 수 있음. 지역별 고용구조조사는 전국 20만 1천 표본가구 내 상주하는 만 15세 이상 가구원 대상으로 반기별로 실시하는 조사이고, 근로환경 조사는 전국 만 15세 이상 취업자를 모집단으로 전국 50,000가구를 표본으로 실시하는 조사통계임.
- 감정노동자 규모 추계 방식에서 ‘일을 하는 전체 시간’(1/2, 1/4)으로 구분하는 방식(산업안전공단)의 적합성 여부와 논란은 있지만, 전국 비교 자료가 유일하기에 해당 자료를 분석함. 이 자료 기준 감정노동자는 1,172만명(43.7%, 1/4 시간 투여시 약 23% 전후)이며, 도소매업, 보건복지업, 음식숙박업이 높은 업종으로 확인됨(*2014년 960만명, 2017년 1,365만명).

- 한편 지역별 감정노동은 서울(242만명)과 경기(322만명)가 가장 많고, 대전지역은 약 37만3천명으로 추정되며 전체 취업자(77만명) 대비 약 48%를 차지하고 있음. 감정노동 대응 매뉴얼은 12.7%(없음 86%) 정도가 해당 사업장이나 일하는 곳에 있는 것으로 확인되며, 대전지역은 19.2%(없음 79.6%)로 확인됨.

〈표 3〉 감정노동 규모 추정(2021, 고객응대 시간 기준, 단위: %)

지역	감정노동자 규모 추정			감정노동 대응 매뉴얼 여부			
	고객응대시간 (50% 이상)	취업자 수(천명)	감정노동자 수(천명)	있다	없다	모름	거절
서울	47.6%	5,089	2,421	14.9%	83.7%	1.0%	0.4%
부산	51.0%	1,660	847	10.8%	87.1%	2.0%	0.1%
대구	52.5%	1,190	625	22.8%	75.7%	1.5%	0.0%
인천	49.3%	1,552	765	14.3%	83.8%	1.9%	0.0%
광주	48.1%	750	361	14.7%	84.5%	0.7%	0.1%
대전	48.0%	776	373	19.2%	79.6%	1.3%	0.0%
울산	39.3%	568	223	8.8%	90.4%	0.7%	0.1%
세종	35.1%	172	60	16.5%	82.2%	1.0%	0.3%
경기	46.3%	6,956	3,223	12.6%	86.1%	1.2%	0.0%
강원	28.1%	735	206	5.7%	93.5%	0.8%	0.0%
충북	40.0%	858	343	12.1%	87.2%	0.8%	0.0%
충남	38.2%	1,114	425	11.9%	86.9%	1.2%	0.0%
전북	35.5%	907	322	15.4%	83.4%	1.1%	0.0%
전남	36.9%	956	353	6.1%	93.2%	0.8%	0.0%
경북	35.9%	1,393	501	10.0%	89.1%	0.9%	0.0%
경남	41.1%	1,736	714	9.2%	89.4%	1.3%	0.0%
제주	27.5%	389	107	8.3%	90.1%	1.5%	0.0%
전체	43.7%	26,800	11,722	12.7%	86.0%	1.2%	0.1%

자료 : 산업안전공단 <제6차 근로환경조사>(2020-2021) 원자료 재분석

Ⅲ. 감정노동 제도화 현황과 실태 - 공공, 민간³⁾

1. 감정노동 보호 제도 운영 실태와 특징 - 공공, 민간, 지자체

1) 2019년과 2023년 법시행 이후 공공부문 제도화 상황

○ 2018년 10월 감정노동자 관련 보호 법률(산안법) 제정 이후 1년 사이 개별 공공기관에서 감정노동자 보호 제도 실행 여부를 분석한 자료에서는 다음과 같은 특징 및 함의를 찾을 수 있음. 공공기관의 감정노동 보호 제도 운영(2019) 현황을 보면, ‘제도 및 절차’, ‘조직운영’, ‘매뉴얼 시행’, ‘교육운영 및 예산’ 등 전반적인 항목에서 상대적으로 시행 비율이 높지 않았음.

- 특히 공공기관 감정노동 보호 제도 도입 운영의 실효성은 통화 녹음 기능, 전화 대기음 자체요청 기능, 법적 조치 고지, 심리상담 프로그램, 휴게시설의 자유로운 이용과 규모, 심리상담 지원, 응대매뉴얼 교육, 고객 불편 직원 평가 반영 제한, 미스터리 쇼퍼 제도 항목이 상대적으로 높지 않은 편이었음. 그나마 공공기관에서는 휴게공간 활용(53.4%), 휴식시간 활용(49.9%), 조직 내 전담자(49.3%), 고충처리 활용(48.1%), 건강문제 관리(44.2%) 등이 상대적으로 높게 적용되고 있는 편임.

〈표 4〉 공공기관 감정노동 보호 제도 운영 현황 비교(2019, 단위: %)

영역		시행 비율	영역		시행 비율
제도 절차	고충처리 위원회 도움 제공 여부	48.1	노동 환경	위험상황 발생 시, 분리 제도	36.9
	도움 제공 별도의 절차 유무	39.2		위험상황 발생 시 휴게시간 지원	40.4
조직 운영	도움 제공 업무 전담자 유무	49.3		위험상황 발생 시 치료 및 상담 지원	38.3
매뉴얼	문제 해결 매뉴얼 유무	45.4		위험상황 발생 시 법률지원·구제 (고소/고발)유무	34.5
	건강문제 관리 프로그램 유무	35.7		위험상황 발생 시 업무·작업중지권 부여 여부	36.6
교육 운영 예산	건강문제 관리 방법 교육 유무	44.2		위험상황 발생 대비 예방환경 조성	42.5
	건강문제 관리 예산 편성 여부	33.9	휴식 시간 및 휴게 공간	휴식시간 유무	49.9
고지	홍보물 게시	32.7		휴게시설 유무	53.4
	안내방송 실시	16.2		휴게시설의 자유로운 이용	53.4
	음성고지 실시	33.6	계획 평가	고객응대 노동자실태 파악 조사 실시	23.9
		고객응대 과정 발생 문제에 대한 대책 마련		36.6	

3) 이 부분은 김종진 외(2021), 「감정노동 제도화 현황과 개선과제 검토」, 《KLSI 이슈페이퍼》, 제152호, 한국노동사회연구소의 내용을 재구성 요약한 것임.

○ 한편 감정노동자 법률 시행 1년(2019년)과 시행 4년(2022년) 각각 공공기관 대상 이행 상황 실태조사 주요 분석 결과는 아래와 같음.

- 첫째, 공공기관에서조차 법률 시행 5년이 되는 시점에서 「산업안전보건법」 상 감정노동자 보호 제도가 전반적으로 미비한 수준이고, 전담자 지정을 제외하면 절차 및 위원회 및 매뉴얼 수립 등은 시행 1년 당시 조사와 비교하여 이행은 물론 개선이 미약한 상태임. 감정노동자 보호 관련 법률 시행 5년 시점에서 공공기관에서 감정노동자 대상 건강 관련 교육 시행은 변화 없고, 일부 예산은 편성 증가 정도에 불과했음.
- 둘째, 공공기관에서는 고객응대근로자 건강장애 예방의 법 취지와 달리 사업이나 사업장에서의 사전적 예방(홍보물 비치 및 안내 등)이 필요함에도 불구하고 지난 5년 동안 전환 안내 대기음성을 제외하면 홍보나 안내 방송은 변화 없는 상황임. 공공기관 각 현장에서 감정노동자들이 다양한 서비스나 노무를 제공하는 과정에서 다양한 위험에 노출되었거나 개연성이 있을 경우 대처하도록 한 조치(휴게시간, 시설, 작업중지권)가 이루어지지 않고 있는 곳이 다수였음.

<표 5> 공공기관 감정노동자 ‘고객응대근로자’ 보호 제도 이행 결과 요약(2019, 2022)⁴⁾

영역	조사 문항	시행 여부	2022년 조사 (339개 中 181개)	2019년 조사 (341개 中 186개)
제도 절차 & 조직 운영	고충처리위원회 도움 제공 여부	미응답	46.2%	30.8%
		시행	43.0%	48.5%
		미시행	10.8%	20.7%
	도움 제공 절차 유무	미응답	45.9%	30.8%
		시행	37.7%	39.3%
		미시행	16.4%	29.9%
	도움 제공 전담자 유무	미응답	45.6%	30.8%
		시행	45.6%	49.4%
		미시행	8.8%	19.8%
	문제해결 매뉴얼 유무	미응답	45.6%	30.5%
		시행	45.6%	45.6%
		미시행	8.8%	24.0%
건강 문제 해결	건강문제 프로그램 유무	미응답	45.6%	30.8%
		시행	42.4%	35.8%
		미시행	12.0%	33.4%
	건강문제 방법 교육 유무	미응답	45.6%	30.8%
		시행	44.2%	44.4%
		미시행	10.2%	24.9%
	건강문제 예산편성 유무	미응답	45.6%	30.8%
		시행	38.9%	34.0%
		미시행	15.5%	35.2%
홍보 안내 음성 고시	홍보물 게시 유무	미응답	45.6%	30.8%
		시행	36.3%	32.8%
		미시행	18.1%	36.4%
	안내방송 실시 유무	미응답	45.9%	30.8%
		시행	21.9%	16.3%
		미시행	32.2%	53.0%
	음성고지 실시 유무	미응답	45.6%	31.1%
		시행	43.0%	33.7%
		미시행	11.4%	35.2%

4) 이 부분은 김종진(2023), 「공공기관 감정노동 제도 이행의 지체와 해결 과제」, 《이슈와쟁점》, 제18호, 일하는시민연
구소·유니온센터의 내용을 재구성 요약한 것임.

영역	조사 문항	시행 여부	2022년 조사 (339개 中 181개)	2019년 조사 (341개 中 186개)
위험 상황 대처 시행	위험상황 시 분리 유무	미응답	45.6%	30.8%
		시행	40.9%	37.0%
		미시행	13.5%	32.2%
	위험상황 시 휴게시간	미응답	45.9%	30.8%
		시행	43.0%	40.5%
		미시행	11.1%	28.7%
	위험상황 시 치료상담	미응답	45.6%	31.1%
		시행	40.4%	38.5%
		미시행	14.0%	30.5%
	위험상황 시 법률지원	미응답	45.9%	30.8%
		시행	39.5%	34.6%
		미시행	14.6%	34.6%
	위험상황 시 작업중지권	미응답	45.6%	30.8%
		시행	40.9%	36.7%
		미시행	13.5%	32.5%
	위험상황 시 예방환경	미응답	45.7%	31.4%
		시행	44.9%	42.3%
		미시행	9.4%	26.3%
노동 환경 & 대책 수립	휴게시간 유무	미응답	45.6%	30.9%
		시행	47.1%	50.1%
		미시행	7.3%	19.0%
	휴게시설 자유로운 운영	미응답	45.6%	30.8%
		시행	49.4%	53.6%
		미시행	5.0%	15.7%
	고객응대 근로자 실태파악	미응답	45.6%	30.8%
		시행	28.7%	24.0%
		미시행	25.7%	45.3%
	고객응대 근로자 대책수립	미응답	45.9%	30.8%
		시행	37.7%	36.7%
		미시행	16.4%	32.5%

2) 2021년 법시행 3년의 민간부문 제도화 상황

○ 2021년 1월 감정노동자 관련 보호 법률(산안법) 제정 3년 이후 민간부문에서 감정노동자 보호 제도 실행 여부를 살펴보면, 다음과 같은 특징 및 함의가 있음.

- 첫째, 고객응대 매뉴얼 및 교육이나 고객폭력관리 관련 제도에 비해 종사자 건강관리와 고객응대 평가제도 실행이 사업장에서 현실적으로 낮게 실행되고 있었음(〈표6〉).
- 둘째, 민간부문에서 감정노동 보호 기제 시행률이 상대적으로 높은 영역은 통화 안내문 부착(70.8%), 법적 고치 현장 부착(70.8%), 응대 매뉴얼 지침 제공(70.8%) 등이었음. 반면에 상대적으로 시행률이 낮은 영역은 충분한 휴게시설(9.2%), 힐링프로그램(13.8%) 등이었음. 결과적으로 개별 사업장에서 예산이 투입되는 보호 제도는 시행이 낮은 것으로 판단됨.
- 셋째, 민간서비스 3개 업종에서도 감정노동 보호 제도 중 업종 간 내적 차이가 큰 영역들이 확인되고 있음. 무엇보다 미스터리 쇼퍼의 모니터링 및 평가제도 반영 제한, 부당대우 대처 매뉴얼, 직원 보호 및 방어권 부여, 응대매뉴얼 보호 내용, 자유로운 휴게시설 활용 등은 업종 간 차이가 매우 컸음.

〈표 6〉 민간부문 유노조 대기업 주요 업종 감정노동 제도화 현황 비교(%)

범주	조사 항목 (시행령, 규칙 등 사항)	민간부문(2021) 도입 비율				
		평균	보건 의료	금융 기관	유통 서비스	업종 차이
고객 폭력 관리	전화대기음_자제요청	53.8	40.7	62.5	63.6	22.9
	전화대기음_법적조치고지	41.5	40.7	37.5	45.5	8.0
	통화녹음 가능	53.8	59.3	68.8	36.4	32.4
	법적조치_현장부착(고지)	70.8	77.8	50.0	63.6	27.8
	부당대우 대처 매뉴얼존재	63.1	74.1	31.3	72.7	42.8
	안내문 현장부착	70.8	77.8	50.0	77.3	27.8
	심리상담 프로그램	47.7	48.1	43.8	50.0	6.2
	통화종료가능	52.3	55.6	43.8	59.1	15.3
	휴식가능	52.3	48.1	31.3	72.7	41.4
	직원 교육프로그램	38.5	48.1	25.0	36.4	23.1
	직원 업무/서비스중지 가능	52.3	55.6	37.5	59.1	21.6
	관리자 개입 보호 가능	58.5	59.3	50.0	63.6	13.6
	직원 보호/방어권 부여	51.9	49.2	25.0	63.6	38.6
	직원 전환 배치	44.4	36.9	18.8	40.9	22.1
매뉴얼 및 교육	응대매뉴얼 보호 내용 포함	60.0	70.4	31.3	68.2	36.9
	응대매뉴얼 제공(지침)	70.8	74.1	56.3	77.3	21.0
	응대매뉴얼 과도한 서비스 제한 내용 포함	44.6	48.1	25.0	54.5	29.4
	응대매뉴얼 체계적 교육	35.4	40.7	25.0	36.4	15.7
건강 관리	힐링 프로그램 제공	13.8	11.1	18.8	13.6	7.7
	휴게시설 충분한 규모	9.2	3.7	6.3	18.2	14.5
	휴게시설 충분한 시설(기기)	23.1	11.1	25.0	36.4	25.3
	심리상담 지원	29.2	18.5	37.5	36.4	17.9
	휴게시설 자유로운 이용	30.8	18.5	25.0	50.0	31.5
	휴게시설 존재	27.7	14.8	31.3	40.9	26.1
	건강검진 의료기관 위탁	20.0	22.2	6.3	27.3	21
평가 관리	미스터리 쇼퍼 모니터링 반영 제한	36.9	14.8	37.5	63.6	48.8
	미스터리 쇼퍼 근무평가 제도 제한	32.3	18.5	18.8	59.1	40.6
	고객 불평 직원 평가 반영 제한	27.7	22.2	18.8	40.9	22.1
	고객 불평 공정한 처리	33.3	30.8	12.5	40.9	28.4

주 : 〈고객폭력 관리〉영역에서 '전환 배치' 항목은 21년 조사 때 신규 조사 분항.

자료 : 1) 공공부문은 2019년 서울시 산하 공공기관 및 민간위탁 시설 조사 자료(김종진 외, 2019).

2) 민간부문은 2021년 국내 유노조 사업장 민간부문 3개(보건의료, 사무금융, 유통) 업종 조사 자료(김종진 외, 2021).

○ 민간부문 유노조 사업장에서 감정노동 제도화 상황은 공공부문과 달리 제도 효과성의 상태와 가능성 및 실효성이 점차 확인되나, 대규모 사업장이나 여성 다수 사업장에서 상대적으로 감정노동 보호 제도가 더 잘 작동되고 있고, 제도화 상태의 내적 차이가 확인되고 있음([별첨자료] 참조).⁵⁾

5) 감정노동 민간부문 제도화 항목 중 30점 이상 차이가 발견된 항목(100점 만점 기준)은 △모니터링 반영 제한(48.8점), △휴식 가능 여부(41.4점), △인사고과, 근무평가 제한(40.6점), △직원 보호권한 부여(38.6점), △통화녹음 기능(32.4점), △고객응대 매뉴얼 제공 지침(36.9점), △휴게시설 자유로운 이용(31.5점) 등이었음.

- 또한 감정노동 통제 메커니즘은 업종과 기업의 통제 양식(성과평가 및 CS, 임금체계 등)에 따라 차이가 컸고, 각 제도 및 프로그램에 따라 노동자 스트레스와 압박이 큰 상태임. 사무금융이나 보건의료는 정부나 산업 차원의 고객응대 및 모니터링이 다양한 방식(경영 및 기업평가, 의료기관 평가 항목 등)에 도입되고 있는 상황임.⁶⁾
- 감정노동 제도화 과정에서 업종 및 사업장별 노사 간 단체협약을 통해 휴가, 교육, 상담, 수당, 대응 방침 등이 다양하게 확인되고 있음. 특히 일부 사업장에서는 구체적인 지침(고객응대 보호 지침)이 만들어진 곳도 있고, 단체협약에서 구체적인 시행 계획이 제시된 곳도 있음.

3) 2023년 법시행 이후 지자체 제도화 상황

○ 2023년 5월 전국 243개 지자체 중 감정노동 조례 제정(75개 제정) 대상 정보공개 청구를 통해 최근 3년(2021-2023.5) 제도화 현황을 정리했음. 약 70개 지자체가 제도화 현황 자료를 조사 항목에 맞추어 제출한 것으로 분석한 결과 첫째, 광역 지자체에 비해 기초 지자체의 제도화 수준은 1/3에서 1/5 수준에 불과 했음. 주요 지자체 <제도기반조성>영역을 보면 △제도&사업 이행 점검(5.7%), △네트워크 구축(13%), △위원회 설치운영(15.7%), △매뉴얼 제작/자문(14.3%), △가이드라인 배포(20%), △실태조사(28.6%) 순이었음.

〈표 7〉 전국 감정노동 조례 제정 지자체 제도화 현황 비교1- 기반조성(2023.5 기준)

지역 지자체		실태조사	가이드라인 배포	매뉴얼 제작/자문	제도사업 이행점검	위원회 설치운영	네트워크 구축
전체		28.6%	20.0%	14.3%	5.7%	15.7%	13.0%
광역 (10)	비율	86.7%	46.7%	33.3%	26.7%	33.3%	40.0%
	(곳)	(13)	(7)	(5)	(4)	(5)	(6)
기초 (60)	비율	12.7%	12.7%	9.1%	0.0%	10.9%	5.6%
	(곳)	(7)	(7)	(5)	(0)	(6)	(3)

* 주 : 각 지자체 감정노동 사업 내용은 서울감정노동종사권리보호센터에서 정보공개청구(2023.5)한 원자료를 필자가 재분석한 것임.

6) 2021년 1월 실태조사 결과 기업/기관 실적 평가에 ‘감정노동 보호 제도 실행 여부’가 포함된다면 고객응대종사자 지원보호 조치 실행이 더 용이해질 것이라고 판단(5점 만점 기준 3.3점)하고 있었음.

〈표 8〉 전국 감정노동 조례 제정 지자체 제도화 현황 비교2 - 사업프로그램(2023.5 기준)

지역 지자체		개인 상담	집단 상담 치유	모임 지원	회복 활력 프로그램	노동자 교육	관리자 교육	홍보 인식 캠페인	컨설팅
전체		48.6%	44.3%	15.7%	12.9%	20.0%	11.4%	24.3%	4.3%
광역시 (10)	비율	66.7%	53.3%	26.7%	13.3%	46.7%	13.3%	33.3%	20.0%
	(곳)	(10)	(8)	(4)	(2)	(7)	(2)	(5)	(3)
기초 (60)	비율	43.6%	41.8%	12.7%	12.7%	12.7%	10.9%	21.8%	0.0%
	(곳)	(24)	(23)	(7)	(7)	(7)	(6)	(12)	(0)

* 주 : 1)서울시를 제외한 감정노동 사업 1년 예산은 광역 2억 내외, 기초 2천~5천 수준에 불과 했음.

2)개인상담 사업 참여 인원(30~150명 전후), 집단상담치유 사업 참여 인원(15~80명) 정도였음.

- 둘째, 주요 지자체는 〈제도기반조성〉에 비해 상담이나 홍보인식 개선 캠페인 등 〈사업프로그램〉을 주로 추진하고 있었고 △개인 상담(48.6%), △집단상담&치유(44.3%), △홍보인식 캠페인(24.3%), △노동자 교육(20%), △자조모임지원(15.7%), △힐링회복활력프로그램(12.9), △관리자교육(11.4%) 등의 순이었음.

〈표 9〉 전국 감정노동 조례 제정 지자체 제도화 현황 비교3(2023.5 기준)

		제도화 1 (기반조성)							제도화 2 (사업 프로그램)						
지 역	광역시 기초	실태 조사	가이드 라인 배포	매뉴얼 제작	공공 부문 이행 점검	위원 회 설치 운영	네트 워크 구축	1:1 개인 상담	집단 치유 프로 그램	자조 모임 지원	회복 지원 프로 그램	교육 노동 자	교육 관리 자	홍보 캠페 인	컨설팅
강 원	강원도	0						0	0	0					
	동해시							0							
	속초시							0	0						
	춘천시														
	홍천군							0	0						
	화천군														
경 북	경북도	0						0							
	구미시														
광 주	광주시	0	0				0	0				0			
	광산구					0		0			0			0	
	북구					0									
	남구							0			0			0	
경 기	경기도														
	군포시		0								0				
	김포시														
	고양시														
	동두천시							0	0						
	부천시					0	0	0	0	0				0	
	성남시			0											
	수원시								0						
	시흥시			0				0	0						

		제도화 1 (기반조성)						제도화 2 (사업 프로그램)							
지 역	광역 기초	실태 조사	가이 드라 인 배포	매뉴 얼 제작	공공 부문 이행 점검	위원 회 설치 운영	네트 워크 구축	1:1 개인 상담	집단 치유 프로 그램	자조 모임 지원	회복 지원 프로 그램	교육 노동 자	교육 관리 자	홍보 캠페 인	컨설 팅
	안산시							0	0						
	안성시							0	0						
	안양시		0					0	0						
	양주시	0	0					0				0	0		
	양평군														
	오산시								0						
	용인시							0	0	0					
	의정부시	0				0			0						
	평택시							0	0						
	파주시	0					0	0	0					0	
	화성시	0													
대 구	대구시	0	0				0	0	0			0	0	0	
	북구														
대 전	대전시	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		0	0
	대덕구								0						
	동구							0	0						
	서구							0							
부 산	부산시	0			0	0		0	0	0		0		0	
	연제구							0				0	0		
	남구														
전 북	전북도	0				0									
	무주군							0	0						
	정읍시		0	0											
전 남	전남도	0			0		0								0
	여수시	0	0												
	순천시														
울 산	울산시	0	0	0											
	동구														
	울주군														
인 천	인천시	0	0	0	0	0		0	0						
	동구							0			0				
충 북	충북														
	영동군								0						
충 남	충남	0	0	0				0	0			0			
	태안군							0							
제 주	제주도	0					0	0	0			0		0	
	제주시		0	0				0				0	0		
서 울	서울시	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	강북구								0	0				0	
	강서구						0			0	0			0	
	관악구								0	0		0		0	
	구로구					0									
	금천구		0									0		0	
	노원구							0	0						
	마포구	0													
	서대문구											0		0	
	성동구														

		제도화 1 (기반조성)						제도화 2 (사업 프로그램)							
지 역	광역 기초	실태 조사	가이드라인 배포	매뉴얼 제작	공공 부문 이행 점검	위원회 설치 운영	네트 워크 구축	1:1 개인 상담	집단 치유 프로그램	자조 모임 지원	회복 지원 프로그램	교육 노동 자	교육 관리 자	홍보 캠페 인	컨설 팅
	양천구		0	0				0				0	0	0	
	영등포구	0	0	0		0		0	0	0				0	
	용산구								0		0				
	은평구	0							0	0				0	
	종로구												0		
	중랑구												0		

- 셋째, 대전시는 2023년 9월 감정노동자 근로환경 개선계획을 발표한 바 있고, 감정노동자 존중 도시 대전을 비전으로 △권리보호 기반구축, △노동환경 개선 지원, △감정노동 인식개선, △협업체계 마련을 통해 8개 영역별 단위 사업 추진과제를 발표했음.⁷⁾



자료 : 대전광역시(2023), <제1차 감정노동자 근로환경 개선계획: 2023-2035>, 대전광역시 일자리정책과.

7) 「대전광역시 감정노동자 보호 조례」(제5772호, 2021.12.29.)에서는 개선계획 수립(3조), 실태조사(4조), 평가 및 반영(5조), 6조(교육, 매뉴얼 작성, 휴게시설 등), 7조(안내문 부착 등), 8조(금지행위), 9조(보호조치), 10조(위원회 설치) 등이 적시되어 있음.

IV. 맺음말

1. 주요 특징 - 공공부문

○ 2018년 10월 감정노동 법률 시행 후 제도적 운영 현황과 공공 및 민간부문 현황(2019년~2021년)을 조사한 결과 산업안전보건법(41조) 시행 이후 일부 긍정적인 현상들이 확인되고 있지만, 아직도 감정노동 관련 정책이 제도화되는 데는 시간이 필요한 것 같은 인식이 강함. ‘공공과 민간부문 감정노동 제도화 현황’조사에서 확인되듯 몇 가지 제도적, 정책적 과제가 모색될 필요가 있음.

- 첫째, 정부(중앙, 지방: 광역)에서 감정노동 보호 제도의 도입 정착을 위해 현행 법률(법, 시행령, 시행규칙)이 개별 기관에서 정착될 수 있도록 고용노동부(법령)와 기획재정부(공공기관), 행안부(지자체) 및 각 공공기관의 주무 부처에서 이행점검(모니터링)이 필요함. 제도운영 실태를 조사 결과 산안법 시행 이후 아직도 감정노동 관련 정책이 제도화는 절반도 안 되는 상황이며 모든 항목에서 이행을 50% 이상이 나온 것이 없음. 따라서 개별 사업장에서 산업안전보건 위원회에서 감정노동 문제를 다루고, 산업안전보건 교육에서 해당 내용을 진행해야 함.⁸⁾
- 둘째, 현재의 감정노동 제도화 촉진 및 이행을 위해서는 기존 공공기관 경영평가(고객평가 만족도, 고용의 질, 정부 시책 도입 항목)에서 평가의 균등성이나 보완 조치(제도적 상호 보완)가 필요함. 특히 공공기관 안전 관리 지침 활동 수준 평가 규정을 더욱 강화(기존의 4점 → 윤석열 정부 시기 2점)해야 함. 현행 서비스 집중형 공공기관에만 적용하고 있는 ‘고객응대근로자 보호 및 건강증진’ 항목(2020년)의 배점을 높여야 한다. 기존의 경영평가에서 노동안전은 ‘사고성 재해’에 초점을 두었었지만, 이제는 정신건강 영역도 함께 강조되어야 함. 그렇지 않을 경우 개별 기관에서는 고객만족이 경영평가에, 민원 접수 문제가 내부 조직 운영에 현실적으로 더 중요하게 반영되기에 감정노동 해소는 쉽지 않을 것임.
- 셋째, 감정노동 제도 및 운영 평가 과정에서 법률과 정책 시행을 위한 조건(인력, 예산, 교육, 프로그램 등)이 함께 모색되지 않을 경우 현장 개선 또한 쉽지 않은 조건임. 감정노동 제도 이행을 위한 교육 배치에도 인력 문제가 발생하고 있고, 해소 프로그램이나 맞춤형 건강검진, 휴

8) 산업안전보건법 제41조제1항 위반은 과태료 부과대상은 아니나 산업안전보건법 제29조 및 시행규칙 제26조제1항 관련에 따라 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방에 관한 사항에 대한 정기적인 안전보건교육 미실시는 과태료 부과 대상임. 또한 산업안전보건법 제41조제2항 위반은 1천만원 이하 과태료, 제41조제3항 위반은 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하 벌금이 가능함. 다만, 공공행정과 교육서비스업 등에서 안전교육 의무가 아닌 사업장으로 시행령 [별표1]에서 적시 되어 있어 해당 제도개선을 요구하고 있는 상황임.

게시설 개선 등에 있어서도 예산 문제 등이 발생하기 때문임. 결국 국회와 정부에서 감정노동 해결을 위한 정책적 지원이 함께 모색되어야 함. 특히 주요 서비스 집중형 사업장에서 작업중 지권이 시행되기 위해서는 해당 노동자들이 담당하고 있는 업무에 있어서 적정 인력이 배치되어야만 휴게시간 등 부여가 가능함.

행정안전부 민원처리법 시행령 개정 및 조치(2022.7)

민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해 방지 조치 의무화 (' 22.7.11. 개정 / ' 23.4.1. 시행)

- * 민원처리법 개정(' 22.1.11.)으로 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 의무화했고, 이에 따라 민원처리법 시행령을 개정
 - 영상정보처리기기, 호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비 설치 및 안전요원 등 배치
 - 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등 운영
 - 폭언·폭행 등으로 민원처리를 지연·방해하는 민원인 퇴거 조치
 - 폭언·폭행 등 발생 시 민원인으로부터 민원처리 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단
 - 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담지원
 - 고소·고발, 손해배상 청구 발생 시 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원 및 관련 전담부서 지정

출처: 대한민국 정책브리핑(2023년 2월 3일, <https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148911250>)

- 넷째, 감정노동 제도 이행의 실효성을 위해 향후 정부 차원에서 공공기관 감정노동의 현황 파악과 점검(자율점검표)과 정기적인 이행점검 및 시정 조치를 해야 함. 현재 공공기관에서조차 고객응대근로자 실태조사 비율은 5분의 1에 불과하고, 민원처리 관리(VOC)에서도 감정노동 유형별 항목 구분과 기록이 아닌, 일반적 민원처리 형태로만 되어 있는 상황임. 따라서 향후 공공기관의 이행점검을 위한 가이드라인 등(행안부 민원처리법 시행령 및 조치 수준 참고)을 마련하여 정책 개선이 이루어질 수 있도록 해야 함.

2. 대전시 과제

- 첫째, 대전시는 타 광역 및 지자체에 비해 제도화 상황이나 사업이 상대적으로 조례 취지에 따라 그나마 진행되고 있는 지자체로 볼 수 있음. 다만 대전시 전체 노동정책 수립과 이행 과정에서 조율할 필요가 있고, 대전노동권익센터의 사업 추진이 아니라 대전시청 담당 부서의 핵심 사업 중 하나로 추진될 필요가 있음.
- 「대전광역시 노동자 권익 보호 및 증진을 위한 기본 조례」(제5886호, 2022.4.15.)의 제7조 노동정책 기본계획, 10조 노동권익 보호 및 증진 사업 영역과 함께 단위 과제 사업으로 추진될 필요가 있음. 더불어 현재의 사업 인적·물적 자원의 보완(23년 1억2천7백만원, 24년 1억7천1백만원)가 필요한 상황임.

- 둘째, 대전시 차원의 감정노동 정책과 사업은 현재 주로 교육, 상담이나 자조 모임 등의 사업에서 주요 영역별 감정노동 집단의 이해당사자들과의 협약(MOU) 등을 통해 정책과 사업의 '확장성'을 높여야 함. 대전시 노동권익센터 사업만으로는 지역사회 다수의 감정노동자를 포괄할 수 없다는 점을 고려하면 노사정 이해당사자들과의 협력사업(현재 계획 4번 협업체계 마련)은 매우 중요한 영역으로 판단됨. 그간 다수의 지자체가 주로 개인 혹은 집단의 심리적 상담과 치유사업에 중심으로 둔 것에서 한 단계 더 진전된 정책과 사업 모색이 필요함.

3. 사회적 과제

- 감정노동이 우리 사회에서 논의 된 지 10여년 이상이 되었고, 법률(2018.10) 시행 5년의 시점에서 제도화 상태를 파악하는 것은 의미가 있음. 전 사회적 차원에서 감정노동이 의제화된 이후 공공과 민간 그리고 유노조 사업장 등에서 정책이나 대응방안들이 제시 되고 있는 상황임. 특히 특정 산업이나 사업장 등에서 선도적인 모델이 나타날 경우, '제도적 동형화'(Institutional Isomorphism)가 의무적/강제적, 모방적, 규범적 형태로 나타남.⁹⁾
 - 이는 개별 사업장에서 홍보물이나 고지 등의 형태로 미약하나 자율적 개선 사례들로 확인됨. 새롭게 변화된 환경에 맞게 감정노동 규칙은 다양하게 나타나고 있음. 이는 개별 기업차원에서 발전된 내용(수당, 휴가, 지침, 고객의 게시판, 인터넷 게시 제재)으로 확인됨.
 - 감정노동 대응 양태 분석에 있어 노동 및 직업의학 전문가나 개별 기업의 컨설팅 등에 의해 각각의 '규범적 동형화'가 나타나는 곳도 있음. 주로 직원 교육(CS)에 반영되거나 내부 개선 움직임(홍보물, 힐링 프로그램 등)이 대표적인 사례로 볼 수 있음.
- 감정노동 제도화 과정에서 핵심은 노동과정에서 있어서의 통제 양식 규제와 감정노동 노출과 개별 노동자의 직무 만족 및 감정노동 격차를 해소하는 것임. 이를 위해서는 감정노동자들의 노동안전 영역에서 작업장 내 기본권(알 권리-참여할 권리-행동할 권리)이 보장되어야 함.
 - 첫째, 공공 및 민간부문 감정노동 사업장 사례 조사 과정에서 보면 노동안전 영역(노안위)에서 감정노동이 다루어지기보다 개별 의제 차원에서 다루어지는 것이 확인됨. 이러한 문제는 감정노동 제도화 과정에서 정책적·노사관계적 차원에서 해결해야 할 과제로 판단됨.
 - 둘째, 민간부문은 사업장 내 기업 문제(리스크)로 조사나 정보 자체의 접근이 어려운 측면이 있음. 이러한 문제 해결을 위해서는 사업장/작업장 내에서 접근하기보다는 초기업 차원(업종·지역)에서 민간부문 감정노동 제도화 논의가 좀 더 활발히 제기되고 조사 연구될 필요가 있음.

9) 법률이나 규정 등에 의해 시행되는 '의무적/강제적 동형화'는 감정노동 법률 시행이나 개별 사업장의 단체협약을 통해서만 나타나고 있음. 법률 시행으로 일정하게 감정노동 개별 영역(법률과 시행령 등 항목)이 도입·실행되고 있는 수준임. 그러나 아직 산업별 노사관계 차원에서 감정노동 단체협약은 거의 제도화되지 못하고, 개별 사업장 차원에서만 일부 나타나고 있는 상황임.

[참조] 독일 주정부위원회 ‘일터에서 정신적 부담: 감독과 상담을 위한 해설과 지침’ 중 위험성 판단 분류 ‘정신건강 영역’ (Psychische Belastung bei der Arbeit: Erläuterungen und Hinweise für die Überwachung und Beratung)¹⁰⁾


영역	내용	직업, 직무
1.7. 과도한 감정사용	<ul style="list-style-type: none"> - 심각한 질병, 사고, 사망처리와 같은 강한 정서적 영향을 주는 사건을 경험하는 경우 - 고객, 환자, 학생 등 타인의 요구에 지속적으로 응답하게 되는 경우 - 자신의 감정과는 무관하게 요구되는 감정을 지속적으로 나타내야 하는 경우 - 고객, 환자 등 타인의 폭력에 따른 위협에 노출되는 경우 	의사, 간호인력, 보육교사, 교사, 서비스업 종사자 등
1.8 폭력, 공격, 트라우마 야기하는 사건	<ul style="list-style-type: none"> - 심리적 폭력 : 모욕/협박/폭력을 가하겠다는 협박 - 신체적 폭력 : 날뛰는 행위/ 물리적 공격 	모든 작업 활동에서 발생할 수 있으나 특히 : 고용 및 사회복지사무소, 경찰, 훈련지역, 구조요원, 정신병원 간호, 버스기사, 역무원 활동 등
	<ul style="list-style-type: none"> - (언어적 물리적) 성희롱 	서비스 직원, 웨이터, 영업직, 공연예술, 패션 업계 등
	<ul style="list-style-type: none"> - 습격, 인질로 삼기 	주유소, 소매점, 아케이드, 택시 운전, 경비 및 보안 업무, 은행 및 송금업무, 사법 교정 업무 등
	<ul style="list-style-type: none"> - 동물을 통한 공격(물기, 차기, 쥐어짜기) 	농업, 수의사, 동물보호사, 우편배달부, 택배원 등

자료 : 노동보호 산업안전 주정부위원회(LASI) Psychische Belastung bei der Arbeit: Erläuterungen und Hinweise für die Überwachung und Beratung. LV52.(2.Auf.). LASI 2021. 부록 4 정신적 부담의 위험판단(Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung) 재구성.

독일 유통 사업장 ‘리스펙트워크(#Respectwork)’	독일 베르디 노조 홍보 소매점 영웅들 : 그들이 소매점을 구하는데, 누가 그들을 보호하나?

10) 독일 주정부 위원회(LASI)는 노동 사회 장관회의(Arbeits- und Sozialministerkonferenz, ASMK) 산하기구로 노동 세계의 안전, 건강보호의 유지 및 증진, 제품의 안전한 설계 및 시장 감시와 관련된 이슈에 대해 노동 사회 장관 회의에 자문하거나, 국가의 전략적 입장과 산업안전전략을 구현하고 개발하기 위한 협력관계를 구축함. 또한 전 연방 주에서 일관된 법률 적용 및 행정 처리가 가능하도록 쟁점이 되는 문제(집행전략, 조직, 인사 보고 및 정보처리 시스템, 훈련 및 추가 교육, 품질 보증과 평가)를 논의하고 처리하는 기구이며, ‘주정부 위원회’는 산하에 6개 소위원회(Arbeitsgruppe, AG)를 두고 있음.

영국 유통 노조(Usdaw) 감정노동, 괴롭힘 대응 활동
 ‘두려움 없는 현장’ 운동, ‘상점노동자 존중의 날’

영국 Usdaw 폭언폭행 활동	영국 Usdaw 정신건강 활동									
<div><p>You're twice as safe with Usdaw</p><p>Independent research shows that trade union safety reps are twice as effective.</p><table><thead><tr><th></th><th>Report Rate per 100 workers</th><th>Predicted Reduction per 100</th></tr></thead><tbody><tr><td>Actual Union Representation</td><td>5.3</td><td>59,300</td></tr><tr><td>No Union No Representation</td><td>10.9</td><td>181,500</td></tr></tbody></table><p>Workplaces with trade union safety reps are twice as safe as those where there is no workplace consultation on safety.</p><p>Usdaw safety reps can investigate hazards, inspect the workplace and take up issues on behalf of the members. By using safety reps' legal powers to work with management, your safety rep can make your workplace safer and healthier.</p><p>Usdaw safety reps are backed by experienced officials and have access to expert advice and quality training.</p><p>If you have any concerns about health and safety where you work talk to your Usdaw safety rep.</p><p>Usdaw the safety union www.usdaw.org.uk</p><p>Usdaw – looking after your health and safety</p></div>		Report Rate per 100 workers	Predicted Reduction per 100	Actual Union Representation	5.3	59,300	No Union No Representation	10.9	181,500	<div><p>Mental Health...It's Good To Talk</p><p>It's good to talk</p><div><p>It's good to talk</p></div><p>Usdaw Day of Action on Mental Health</p><p>Usdaw is supporting World Mental Health Day on 10 October by organising our first ever co-ordinated Day of Action on Mental Health.</p><p>FIND OUT MORE »</p><p>About Mental Health Awareness</p></div>
	Report Rate per 100 workers	Predicted Reduction per 100								
Actual Union Representation	5.3	59,300								
No Union No Representation	10.9	181,500								

[별첨자료] 감정노동 제도화 현황 비교 - 민간부문, 지방정부(서울시)

〈부표 1〉 민간부문(보건, 금융, 유통) 감정노동 제도화 현황 비교(2021, 성별, 규모)

범주	조사 항목 (시행령, 규칙 등 사항)	전체 평균 (65)	여성 노동자 분포(%)				상시 종사자 규모 분포(%)				
			20 -40% 미만	40% -60% 미만	60% -80% 미만	80% 이상	100 -300 미만	300 -600 미만	600 -1000 미만	1000 -3000 미만	3000 이상
고객 폭력 관리	전화대기음 자제요청	53.8	71.4	61.5	43.5	50	72.7	50	50	45	50
	전화대기음 법적조치고지	41.5	57.1	46.2	34.8	40	54.5	40	33.3	40	40
	통화녹음 가능	53.8	57.1	69.2	43.5	50	54.5	50	50	65	30
	법적조치 현장부착(고지)	70.8	57.1	61.5	52.2	70	54.5	60	58.3	70	50
	부당대우 대처 매뉴얼	63.1	57.1	69.2	56.5	75	45.5	40	75	80	70
	폭언폭행성희롱 등 안내문 현장부착	70.8	71.4	61.5	69.9	75	63.6	60	66.7	80	70
	심리상담 프로그램	47.7	71.4	38.5	43.5	45	36.4	30	50	40	80
	통화종료가능	52.3	42.9	61.5	34.8	60	36.4	50	50	55	50
	휴식가능	52.3	57.1	61.5	39.1	65	45.5	40	50	60	70
	직원 교육 프로그램	38.5	42.9	30.8	34.8	45	36.4	20	25	20	30
	직원 업무 서비스중지 가능	52.3	57.1	53.8	34.8	70	54.5	30	50	60	60
	관리자 개입 보호 가능	58.5	100	53.8	43.5	70	63.6	50	41.7	75	60
	직원 보호/방어권 부여	51.9	42.9	53.8	39.1	65	45.5	30	41.7	60	70
	직원 전환 배치	44.4	42.9	30.8	30.4	50	36.4	10	41.7	55	30
매뉴얼 및 교육	응대 매뉴얼 직원 보호내용 포함	60.0	57.1	53.8	52.2	75	36.4	40	66.7	75	70
	응대 매뉴얼 해동 지침 제공	70.8	57.1	69.2	56.5	75	63.6	60	75	75	70
	응대 매뉴얼 과도한 서비스 제한 내용 포함	44.6	42.9	53.8	34.8	50	27.3	40	50	55	40
	응대 매뉴얼 체계적 교육	35.4	42.9	30.8	39.1	30	27.3	30	41.7	35	40
건강 관리	힐링 프로그램 제공	13.8	28.6	23.1	4.3	15	9.1	20	0	20	20
	휴게시설 충분한 규모	9.2	14.3	30.8	4.3	0	9.1	10	0	10	20
	휴게시설 충분한 시설 기기	23.1	57.1	23.1	17.4	15	27.3	10	8.3	15	60
	심리상담 지원	29.2	42.9	38.5	26.1	15	9.1	30	25	15	70
	휴게시설 자유로운 이용	30.8	42.9	38.5	21.7	30	9.1	30	25	30	60
	휴게시설 존재	27.7	57.1	38.5	21.7	15	18.2	30	8.3	25	60
	건강 검진 및 의료기관 위탁	20.0	14.3	23.1	8.7	30	9.1	10	8.3	25	40
평가 관리	미스터리 쇼퍼 모니터링 반영 제한	36.9	57.1	53.8	17.4	45	36.4	40	33.3	40	57.1
	미스터리 쇼퍼 근무평가 제도 제한	32.3	42.9	38.5	17.4	45	36.4	30	16.7	40	42.9
	고객 불평 직원 평가 반영 제한	27.7	42.9	30.8	8.7	45	27.3	30	16.7	35	30
	고객 불평/민원 공정한 절차 처리	33.3	28.6	38.5	17.4	45	18.2	40	16.7	45	30

자료 : 민간부문은 2021년 국내 유노조 사업장 민간부문 3개(보건의료, 사무금융, 유통) 업종 조사 자료(김종진 외, 2021).

〈부표 2〉 서울시 공공기관 및 민간위탁 감정노동 보호 제도 운영 실태 비교(2019, 단위: %)

범주	설문 내용	전체 기관 (42개) 도입비율	시 투자출연 기관 (18개) 도입비율	민간위탁 기관 (24개) 도입비율	도입 비율 차이
고객 폭력 관리	전화대기음_자제요청	26.2	44.4	12.5	31.9
	전화대기음_법적조치고지	21.4	38.9	8.3	30.6
	통화녹음가능	54.8	72.2	41.7	30.6
	법적 조치 현장 부착	45.2	61.1	33.3	27.8
	부당대우 대응 매뉴얼 존재	61.9	77.8	50.0	27.8
	안내문 현장 부착	40.5	55.6	29.2	26.4
	심리상담 프로그램	42.9	55.6	33.3	22.2
	통화종료가능	64.3	72.2	58.3	13.9
	휴식가능	71.4	77.8	66.7	11.1
	직원 교육 프로그램	59.5	61.1	58.3	2.8
	직원 업무충지 가능	69.0	66.7	70.8	-4.2
	관리자 개입 보호 가능	78.6	72.2	83.3	-11.1
	직원보호 권한 부여	76.2	66.7	83.3	-16.7
매뉴얼 및 교육	응대매뉴얼에 보호 내용 포함	57.1	77.8	41.7	36.1
	응대매뉴얼 제공	61.9	77.8	50.0	27.8
	응대매뉴얼에 과도한 서비스 제한 내용 포함	54.8	66.7	45.8	20.8
	응대매뉴얼 교육	50.0	55.6	45.8	9.7
건강 관리	힐링 프로그램 제공	52.4	66.7	41.7	25.0
	휴게시설 충분한 규모	59.5	72.2	50.0	22.2
	휴게시설 충분한 시설	38.1	50.0	29.2	20.8
	심리상담 지원	38.1	50.0	29.2	20.8
	휴게시설 자유로운 이용	66.7	77.8	58.3	19.4
	휴게시설 존재	69.0	77.8	62.5	15.3
	건강 검진 의료기관 위탁	9.5	11.1	8.3	2.8
평가	미스터리 쇼퍼 반영 제한	47.6	61.1	37.5	23.6
	미스터리 쇼퍼 제도 제한	45.2	55.6	37.5	18.1
	고객 불평 직원 평가 반영 제한	69.0	72.2	66.7	5.6
	고객 불평 공정한 처리	66.7	66.7	66.7	0.0

현장의 목소리



사례 1 사회복지 현장의 목소리

이진희(대전사회복지사협회)

사회복지사가 대면하는 대상은 불특정 다수가 아니다. 사회복지사와 클라이언트, 사회복지사와 기관, 사회복지사와 지역, 사회복지사와 지자체 등 다양한 관계와 구조 안에서 문제를 진단하고 대안을 고민해야 할 것이다.

대전지역 사회복지종사자의 위험 및 안전실태를 현장 실무자를 중심으로 2020년 조사한 내용에서 FGI 사례 일부 발췌하였다. 시설의 특성을 반영하여 4개 영역으로 시설 구분은 이용시설(A, B), 거주시설(C), 보호시설(D)로 6~7명의 사회복지종사자가 참여하였으며, 참여자의 사회복지 경력은 평균 16.5년, 해당 기관의 근속 경력은 10.7년이었다.

이용시설(A)은 지역사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관 등 다양한 이용자를 대상으로 서비스를 제공하는 기관으로, 서비스의 범위가 광범위하고 대상층도 다양하여 발생하는 일들이 법정 소송으로 연결되는 경우가 발생되고 있다. 또한 지역 안에서 살아가는 이용자에게 노출되어 있고 지속적으로 관계가 유지되어야 한다는 점이다.

이용시설(B)은 중독, 정신장애인, 저소득층, 아동복지, 가정 내 복합적인 어려움을 갖는 이용자를 대상을 집중적으로 지원하는 활동을 수행하고 있다. 이용자의 자살, 자녀에 대한 살해협박 등의 사례로 긴급 출동해야 하는 경우가 많아 사회복지 종사자는 위험에 노출되어 있다. 흥기를 소지하고 신체를 위협하는 경우와 보호자에 의한 협박 등으로 정서적 압박 등의 위험적인 요소에 노출되고 있다.

거주시설(C)은 거주인이 생활하는 시설로 장애인, 노인, 정신요양, 아동양육, 노숙인과 함께 생활하는 시설이다. 거주시설의 특성상 24시간 거주인과 함께 생활하고 있으며, 위기상황 발생 시에도 이용자를 퇴소시키기 어려운 경우가 많았다. 또한 기관의 특성에 따라 사회복지 지침상의 법정 인력이 배치되지 않아, 거주인의 복지의 질 저하와 종사자의 업무과중의 어려움이 있는 상황이다.

보호시설(D)은 가정폭력, 성폭력과 아동, 노인, 장애인, 학대와 노숙인 아웃리치 등과 관련된 보호기관으로 위기 상황 발생 시 현장 출동과 긴급 지원 등의 활동을 수행하고 있다. 보호기관들의 사회복지종사자들은 다양하고 복합적인 위험 상황에 놓여있다. 특히 대상자의 위기상황에서 신고를 받고 긴급 출동하는 경우 가해자나 관련인들에게도 위험에 노출되는 등 심각한 상황이다.

이용시설 (A) 사례 :

① 직무 외상(신체적· 정서적· 언어적 등)의 경험

장애인에게 맞거나 머리채 잡히거나, 할퀴거나 물리거나...상처 하나 없는 직원이 없을 정도로 직접 서비스하는 직원들은 그런 것이 너무 자연스럽게 그냥 몸에... 장애인의 전조 증상이 있으면 미리 캐치해서 피할 수 있으면 피하는 거고..

머리채 잡혀봤어요. 특히 노인회 회장님들 ‘저 년 내보내라고’ 이런 것도 있었고 회장님들에게 불친절했다고 무릎 꿇고 빌라는 것도 있었어요. 무릎 꿇고 빌라고 했을 때는 참담했어요. (중략) 아가씨, 마빡에 피도 안 마른 녀석이. 험상궂은 아저씨가 그러면 아저씨 누구시냐고 저희 직원한테 그러냐, 싹에 피도 안 마른 녀석이라고 하고...(중략)

과거의 본인 직위를 이용해 협박하는 경우가 있어요. 내가 누구 아는데 너 가만 안 두겠어, 마음에 안 드는 상황이 발생했을 때 직원 자르라는 그런 말들을 많이 하세요. 저는 어르신 간에 다툼이 있었을 때... 어르신이 ‘노인 학대했다.’ 말씀하시고 저쪽 어르신에게 뇌물 먹었냐, 왜 그 사람 편드냐 그런 말씀을 하시더라구요. 결국 어찌지 못하는 저희가 함부로 하지 못하는 입장이기도 해요. 정서적인 폭력이 많아요.

어르신이 영양사를 시에 민원을 내고 경찰서에 신고했어요. 살인미수라고. 국에 소금을 너무 많이 넣어서 짜게 해서 나를 죽이려고 한다라고...결국 끝나기는 했지만, 그다음에 김장 행사 때 배추가 후원이 들어왔는데 어떤 노인이 오더니 이 배추 먹으면 안 된다, 별레를 하나도 안 먹은 배추다 농약친 배추인데 먹으면 우리 어떻게 되면 어떡하냐, 그러지 말라고 다른 어르신이 말렸는데 팔 잡은 분을 폭행으로 신고하고, 무고로 끝났지만. (중략)

② 이용자의 고소, 고발로 인한 법적 분쟁의 경험

요즘 부딪치는 부분이 법적인 소송에 대한 부분이 많아요. 사건이 터지는 것은 왕왕, 비밀비재하게 일어나고 있어요. 우리가 법적으로 무지해서 이루어지는 상황도 많구요.

법적 소송 없는 기관들, 소송이 안 걸린 직원들이 예전에 비해서 되게 많아요. 형사소송 민사소송도 있는데, 예를 들면 장애인은 장애인 권익옹호 기관에서 보호하는데, 저희는 사회복지사협회도 있고 장애인복지관 협회도 있지만, 문제가 생겼을 때 기관이 온전히 해결해야 해요. 변호사도 저희가 알아봐야 하고, 경찰서도 저희가 찾아가서 알아보는 작업도 있고, 발달장애인의 증증을 돌보는 기관에서는 너무 많은 것 같아요.

이용자가 직원들을 폭력, 성폭력으로 신고한 사례가 있습니다. 종사자가 그런 것이 아님을 알고 있음에도, 주변 기관, 가족들까지도 의심하게 되는 상황이 되더라구요. 가족들이 ‘진짜 아니지?’하는 말들이 다 상처가 되는 상황이고...결국은 이용자의 망상으로

판결이 났는데 발달장애인이었는데 이번 일을 통해 망상내용까지 확인할 수 있었지요. 그 사이 종사자의 어려움과 치료받을 수 없는 상처 받은 마음이...

7년 전쯤 사회복지사가 성폭력 사건에 휘말린 적이 있어요. 아동 쪽에... 다행히 무고로 판결이 있는데. 재판으로 가게 되었는데, 그 사건이 벌어지게 되면서 담당자는 퇴사하게 되었습니다.

③ 정보적 위험 : 개인정보 노출 사례

업무 시간 외에 보통 담당자 핸드폰 번호가 노출된 경우가 많잖아요. 어르신들이 막 새벽, 밤 본인이 깨어있는 시간에 계속 연락해요. 그런 것들에 대해서 정서적으로 불안감을 느낀다는 경험들도 많이 했어요. 특히 새벽에 카톡을 하고...

이용시설 (B) 사례 :

① 직무 외상(신체적· 정서적· 언어적 등)의 경험

음주, 알코올 문제가 있는 분들을 상담할 때 음주 상태에서 찾아오지는 않지만, 잘 회복하시던 분들이 재발하면서, 사례관리 중 서운했던 것 등 모아 놓았던 부분들이 터져 나오게 돼요. 최근에는 증상이 재발하여 ‘내가 다 죽어버리겠다’며 칼을 가지고 찾아온 사례가 있었는데...(중략) . 입원 조치 중 직원을 향해 욕설, ‘네가 뭘 안다고 그러느냐’식의 무시하는 말투 등 언어적 폭력이 있었다, 이러한 일들이 있을 때 직원들의 번아웃이 걱정된다.

아동의 보호자에 의한 폭력에 많이 노출되어 있어요. (중략) 술을 드시고 아이들을 인계하러 오세요. 아이들을 인계할 수 없다는 상황에 욕설 및 성적인 욕설 ‘내 씨인데 너네 뭘 상관이야’ 몸싸움이 벌어졌어요. 결국 경찰에 신고하긴 했지만, 그 뒤에 지속적인 욕설을 하는데 많이 어려웠어요.

심리와 정서적으로 취약하고 자살시도, 성폭력, 가정폭력에 노출된 가정을 만나고 있어요. 어머니가 ‘아이들을 데리고 자살하겠다’는 식이었고, 우울, 남편분과의 다툼이 있었다. 부부 상담 진행되었는데 직원들에게 3일 연속 신고하여 쌍욕 등 언어적 폭력과 ‘아이를 데리고 죽겠다, 아이를 던져버리겠다’식의 협박이 있었어요. 어머니가 쥐약을 타놓고 실무자 앞에 놓고 죽여 버리겠다고 아이가 보는 앞에서 목을 매려고 했던 분도 있었어요. 심리적인 압박, 부담감이 있었고, 퇴근해도 퇴근하는 것 같지 않은 느낌이에요.

가정에서 서비스를 받는 경우(생활지원사), 어르신 댁이 더러워 청소를 해주었는데, 집에 가려고 하자 뒤에서 붙잡고 성적인 추행, 희롱이 있던 사례가 있었어요. 65세 어르신은 컴퓨터를 잘 하시는데, 요양보호사 불러 앉혀놓고 야동 같이 보자 하는 경

우도 있고, ‘어르신이 뭐냐 오빠라고 불러라’, 성별이 다르다보니 속옷을 입고 목욕 서비스를 제공하는데 할아버지만 있는 경우 이러한 성적인 추행 많아요. 할머니만 있는 집에는 젊은 아들이 요양보호사 등 성적인 추행이 일어나기도 해요. 큰일이 없더라도 항상 불안한 마음이에요.

33cm 식칼을 가지고 센터를 방문하여 위협을 가했다. 이용자에 대한 사전정보가 전혀 없는 상황에서 사건 발생 이후 확인해 보니 정신질환이 있었어요.

약 관리가 잘 되는 분들은 문제가 없지만, 약을 거부하거나 관리가 잘 안되는 경우 기관 내 직원을 때리거나 기물을 파손하는 경우도 많아요.

② 위험 경험 이후의 변화

음주, 알코올 문제가 있는 분들을 상담할 때 음주 상태에서 찾아오지는 않지만, 잘 회복하시던 분들이 재발하면서(중략) 담당자가 느끼는 데미지는 회복을 잘하시다가 재발하는 경우에 더 심한 상황이 심해져요.

반말만 해도 노인학대로 신고되는 상황에서 어느 사무장이 자살한 적도 있어요. 노인 요양 쪽에서는 노인학대로 신고 되면 폐업 처리되는데 이를 견디지 못하고 자살했어요.

퇴근 시간도 없이 가정방문 진행했어요. 업무에 대한 책임감도 있었다보니... 여성 실무자가 부자가정 많이 방문했는데 아버님이 혼자 있거나 한 상황도 많았는데 지금 생각해 보면 위험 상황이었던 것 같아요. (중략) 실제로 가정폭력이 복합적으로 있는 상황이어서 주기적으로 자살시도를 많이 하신 분이 있었어요. 그러한 상황들은 종사자에게 심리적인 압박으로 다가왔어요.

거주시설 (C) 사례 :

① 직무 외상(신체적· 정서적· 언어적 등)의 경험

대상자가 발달장애인, 성인기 발달장애인, 100kg이 넘는 체격이 크고, 돌발적 상황에서 힘이 더 강해져요. 무단외출을 하신 분들을 찾으러 갔다가 산에서 밀치는 바람에 허리를 다쳐 몇 달을 치료받은 적이 있어요. 남편도 사회복지사인데 120kg 되는 분이 밀어서 머리를 다쳐 뇌출혈이 일어나 한 달 반 정도 치료를 받았어요.

아동양육시설의 경우 육체적 위협보다는 정신적 위협이 많은 편이에요. 육체적인 부분은 아이들뿐만 아니라 연고자(부모님)를 상대하는 경우가 많아요. 예전에는 도끼를 가지고 ‘죽여 버리겠다’고 쫓아오는 경우가 많고, 퇴소생들이 와서 불을 내거나 차를 부수는

경우도 있어요. 거기서 오는 불안감이 있어요.

어르신들에게 맞고, 꼬집히고 하는 부분은 너무나 당연해서 문제로 여겨지지 않아요. 여성 복지사의 비중이 높다 보니 남성 어르신으로부터의 성희롱적 발언, 욕설 등 직접 시켜 드려야 해서 그 부분이 너무 어려워요.

학대의 개념에서 오는 정신적인 스트레스가 있어요. 교육에서 ‘학대’는 아이를 흔들 어 깨우는 경우에도 학대로 보는데 그렇지만 안 깨우고 학교를 안 가는 경우는 방임이다. 아이들이 특하면 ‘이거 학대예요’라고 하니 이로 인한 스트레스가 있어요.

클라이언트의 폭력행위도 많아요. 생활인 간 폭력이 있는데, 이를 말리려는 사회복지사에게까지 폭력을 행하려고 하고. 대상자는 살인 전과가 있는 대상자임을 알고 있었기 때문에 ‘다 죽여버리겠어’하고 달려들었는데 겁이 났어요. 혼자 있어서 겁을 먹었고, 무섭고 또 한편으로는 두려움이 드는 것이 창피했어요.

몸보다 마음이 아팠고, 그 장애인이 밟지는 않았으나, 주변 사람들이나 보호자의 태도에 상처받았어요. 위로는 했지만, 충분하지 않았지요. ‘산재처리 되시죠? 치료비는 기관에서 나오죠?’ 하는 식의 선 굵는 태도와 직원의 부주의라는 시선도 있고...(중략)

보호시설 (D) 사례 :

① 직무 외상(신체적· 정서적· 언어적 등)의 경험

가장 흔하게는 신체적인 위협이에요. 가정사에 끼어든다고 화를 내고, 이유 불문하고 갑자기 와서 찾아왔다고 생각하니, 아무리 좋은 얘기를 해도 듣지 않지요. 도구를 휘두르는 분들도 많고 이후에 찾아와 보복하는 분들도 많아요. 기관의 앞문 뒷문이 원래 유리였는데, 뒷문을 철문으로 바꿨어요. 이용자가 와서 계속 부딪서...다른 기관은 아예 불을 질러 전소시키는 경우도 있구요. 예전에는 아동보호기관에 쉼터가 같이 있었지만, 요즘은 쉼터는 밖으로 빼는 상황이에요. 일부 기관에서 지원체계가 부족한 상황도 있지만 개선이 필요하다고 생각해요.

② 사회복지 종사자의 트라우마

2012년에 여성장애인 보복 살해 사건이 있었는데, 단체 이사님이 피해자였어요. 참여하면서 그때 당시의 생각이 났어요. (중략) 부고 연락을 경찰에 받고, 장례 치르고 그 뒤 몇 년 동안 트라우마가 있었어요. 참여하면서... 생각이 나고... 당시 두려웠던 마음이 있었어요. 밤에 퇴근할 때 주차장도 못 들어갈 정도여서 경찰에 보호 요청도 했어요. 직원들이 치료받지 못하고, 아직도 그때의 울컥거림이 생각나요.

최근에는 6번 정도 진술 조서를 듣다 보니, 너무 적나라하게 이야기였고, 행위자가 많아서, 6~7시간 정도 걸렸는데, 딸이 이야기하기를 밤에 잘 때 괴성을 지른다고 하더라구요. 그때는 어디든 떠나고 싶다는 생각이 많아요.

최근 휴가 중 한 명이 기관 앞 아파트에서 추락하여 죽었는데(자살), 그 아파트만 봐도 소름이 끼치고 트라우마가 생겼어요. 피해자들이 늘 녹음하여 고소 고발, 협박, 식단 등 작은 것들에도 불만을 강하게 표출하기도 하구요.

기관이 따로 노출되어 있지 않지만 간혹 어떻게 알고 찾아오는 경우가 있는데 검정색 차나 비싼 차가 오면 긴장하게 돼요. 늘 긴장하고 있어요. 조직폭력배, 업주들이 정말 무서워서...(중략)

신고당한 후에 부모인 가해자가 자살하는 경우가 많아요. 직접 경험만 5건 정도. 아동 사망도 대전만 해도 7건이 넘어요. 사회복지사는 직접적 업무에 노출될 수밖에 없어요. 지금은 둔해졌다고보다는, 생각할 겨를이 없다는 표현이 맞을 듯합니다.

③ 정보적 위험 및 개인 영역 침해

2019년 말 기관 내 컴퓨터 생겼는데... 늘 느끼는 것이지만 A/S가 끝이 없는데...주택 등록, 장애 등록, 수급 등록까지 독립·자립을 시켰으나, 끊임없이 네트워킹 및 연계가 이어지고, 연계하더라도, 그렇지만 결국은 찾게 되는 것은 우리 기관이에요. 그 과정에서 행위자들과의 법적인 지원, 합의, 듣보잡 아들, 딸 등 가족 등 그 과정 중에 돌변하여, 보상을 요구하기도 하고...(중략)

업무용 핸드폰이 생긴 지 2년 정도 되었는데, 이미 개인 핸드폰 번호가 많이 알려져 있어 이를 통해 위협하는 경우 많아요. 석 달 정도 위협을 당해서, 집 밖에서 소리가 나면 인터폰으로 확인하거나 하는 상황도 있어요.

집에 있을 때도 담당 피해자가 문제가 있을 경우 늘 출동해야 하는 대기상태예요.

새벽에 응급 터지면 나가야 하고, 일이 많은 상황에서 1~2시간 (상담)받는다고 뭐가 나아지지 않고. 현실적으로 쉬고 싶은데 쉴 수가 없는 여건이지요.

아웃리치 할 때 실질적으로 업소에 들어가는데 그럴 때 소금을 뿌리는 등 사회복지사를 위협하는 행위가 많아요. 업주들이 나오면 언어적으로 겁을 주는데... 쌍욕을 해가면서...(중략)

정서적인 어려움이 많아요. 현장이 어렵다 보니 젊은, 갓 시작하는 직원들이 많은데 양육하고 있는 부모들을 접촉하는지 보니, 기존 아이를 키워보지 못한 경험에 대한 무시, 남녀차별적인 언행, 실질적으로 담배뽕 및 볼펜이 손바닥을 관통하는 경험도 있어요. 폭력 상황이 있더라도 매일 처리해야 하는 일이 있기 때문에 폭행, ‘죽여 버리겠다’ 등 언어적 폭력은 너무나 일상적인 상황이구요. 이제는 그냥 흘러가는 이야기로

듣고 있어요.

‘우리 집에 와서 죽여 버리겠다’라는 협박을 당하기도 합니다. 나뿐만이 아니라 가족들이 있어 더욱 걱정되고, 당시에 예민하고 긴장하는 것 같다고, 가족들이 그렇게 얘기 하 더라고요.

사례 2 보건의료 현장의 목소리

송희란

(보건의료노조 을지대병원지부)

저는 대전의 대학병원의 22년 차 간호사입니다.

요즘은 드라마나 영화에서 흔한 배경으로 소개되고 있어 의료인들의 고유 영역이라 느껴졌던 의료현장이 처음 간호사 생활을 시작했던 22년 전보다 친숙하게 느껴지고 있습니다. 드라마나 영화에서 나오는 것처럼 평화롭고 행복한 일터이자 여유롭게 환자를 볼 수 있는 환경이라면 다행이겠지만, 매일 매일이 전투적인 생활이 일상인 환경에서 드라마나 영화에서 나오는 일상을 바라는 환자나 보호자들로 인해 의료인은 알 수 없는 딜레마가 하루도 거르지 않고 일어나고 있습니다.

의료현장에도 노동자는 존재합니다.

물론 다른 산업현장과 약간은 다른 성격이기는 하지만요.

아픈 사람은 환자, 환자와 보호자는 노동력을 제공받는 사람, 환자를 돌보는 의료인은 노동력을 제공하는 사람, 즉 노동자입니다. 의료인이 제공하고 있는 노동력을 당연히 여기며, 부수적인 서비스를 강요하는 환자 보호자가 많습니다. 물론 의료행위는 당연히 환자가 제공받아야 할 서비스입니다. 그런데 왜 그 외의 서비스를 당연하게 덤으로 요구할까요? 여기서 말하는 서비스는 친절을 강요하는 것만을 뜻하는 것은 아닙니다. 당연히 친절하면 서로에게 좋죠. 하지만 현재의 의료환경에서 친절을 강요하기엔 너무 바쁩니다. 간호사 한 사람이 17~20명의 환자를 보고 있고, 하루의 입·퇴원 환자를 포함하면 20명을 훌쩍 넘는 환자를 한 사람이 담당합니다. 저연차나 고연차를 가리지 않고, 입사한 지 10년 차인지 2개월 차인지도 가리지 않습니다. 보건의료노조가 대대적으로 알리며, 병원 내의 환경에 대해 많은 기사들이 나갔습니다. 물도 밥도 먹을 시간도 없이 일하며, 환자의 소변량을 체크 할 시간은 있어도 자신들의 화장실을 갈 시간조차 아껴가며 일하고 있는 간호사들에게 친절을 강요하는 것이 당연히 제공되어야 할 서비스일까요?? 일할 수 있는 인력이 많고 노동자에게 여유가 생긴다면 친절하고 싶지 않아도 친절해집니다.

저는 지금 하루에 100명 이상 많게는 300명이 넘는 아이들이 방문하는 소아청소년과 외래에 근무하고 있습니다. 다수의 환아와 보호자들이 오는 환경으로 하루에도 수십 건의 사건 사고가 생깁니다.

제가 일하는 일터의 감정노동에 관한 사례를 4가지 정도 이야기해 드리고자 합니다.

- 첫 번째 사례

얼마 전 저는 어느 보호자에게 거침없는 폭언을 들었습니다.

환자는 너무 많고 인력은 부족하여 고군분투하며 나름에 마음의 평정심을 유지하고 업무를 이어가고 있었습니다. 아무리 경력이 많은 간호사여도 한 번에 한 분의 보호자와 환아만을 응대할 수 있습니다. 동시에 2~3명의 보호자를 응대할 수 있는 간호사는 없을 거라고 생각합니다. A환아 보호자에게 입원 설명을 하고 있는데 D환아 보호자(환아의 엄마)가 불쑥 끼어들어 우리 아이 처치는 언제 해줄 거냐고 따지듯이 물었습니다. 저는 A,B,C 환아들 순서대로 설명하고 처치하고 있으니 잠시만 기다려 달라고 설명해 드렸습니다. A,B,C환아들에게 설명하고 D환아 차례가 되기까지 7분 정도의 시간이 소요되었습니다. 그 중간에 D환아 보호자는 3차례나 더 순서가 언제냐고 물었고 그때마다 저를 잡아먹을 것처럼 노려봤습니다. D환아의 차례가 되었을 때 보호자의 폭언은 시작되었습니다. “능력 없는 간호사가 내 아이 다 죽인다, 의사가 처방한 지가 언젠데 지금까지 기다리게 해서 내 아이 잘못되면 간호사가 책임질 거냐!!! 도대체 일 처리를 어떻게 하는거냐”며 샷대질을 해가며 큰소리를 치고 심지어는 제 응대 태도가 기분 나빠서 이 병원은 다시는 오지 않겠다고 하면서 아무런 처치도 받지 않고 가 버렸습니다. 주변의 다른 보호자들도 황당하다는 표정과 함께 저를 위로하는 눈빛을 보냈지만 돌이킬 수는 없는 상황이었습니다. 거기서 끝이 아니었습니다. 그 보호자는 원내 고객만족센터에 찾아가 제 실명을 거론하며 ‘그 간호사 때문에 이 병원은 오지 않겠다’고 민원을 제기하고 갔다며 CS팀장에게 상황 설명을 하고 보호자에게 사과하라는 황당한 요청도 받았습니다.

병원에서 환자나 보호자가 민원인이 되는 것은 누구나 생각할 수 있는 상황이고 흔히 생길 수 있는 일입니다. 그러면 환자나 보호자는 민원인이라 무조건 의료인이 사과해야 하는 걸까요?? 순서를 기다리지 않고, 응급환자가 아님에도 불구하고 먼저 설명을 해줬어야 했다며 사과했어야 했을까요??

- 두 번째 사례

간호사는 의사의 처방을 받아 환자에게 의료행위를 시행하는 직종입니다. 특히 침습적인 의료행위인 경우는 더더욱 그렇죠. 또 다른 사례로 진료를 마치고 주사의 처방이 적힌 진료지시서를 가지고 주사를 맞으러 아이와 함께 소아청소년과 처치실에 방문한 보호자가 있었습니다.

저는 지시서에 적힌 처방대로 A약품의 2ml 중 0.7mg인 1.4ml를 피하주사를 진행하였습니다. 주사 후 보호자(환아의 엄마)는 ‘왜 이렇게 많은 양을 주사하느냐’하며 크게 화를 냈습니다. 저는 지시서에 적힌 데로 주사하였으며, 의료행위에 아무 잘못도 없었다고 설명하였습니다. 보호자의 말은 의사가 용량을 줄여서 처방한다고 하였는데 간호사가 임의로 용량을 줄이지 않고 주사하였다고 우기는 상황이었습니다. 지시서와 전산 처방을 재차 확인하였으나 의사의 처방대로 주사하였습니다. 그래서 의사에게 처방을 재차 확인할 것을 요구하였으나 보호자는 저에게 ‘잘못은 간호사가 해놓고 왜 의사를 탓하냐’라며 역지를 부리며 계속 투덜거렸습니다. 그 뒤로 기다리는 환아가 많아 저는 업무를 재개하였고 보호자는 의사를 다시 만나러 갔습니다. 10여 분 뒤 다시 돌아온 보호자는 더 큰 소리로 저를 다그쳤습니다. ‘의사는 처방을 줄였다는데 당신 우리 아이 잘못되면 책임질 거야?’라며 상황을 알 수 없는

폭언과 무례함에 잠시 업무를 중단하고 보호자와 함께 의사를 찾아갔습니다. 의사의 황당한 말이 이어졌습니다. ‘송간호사 용량 0.6mg으로 줄이기로 엄마에게 설명하였는데 내가 0.7mg으로 처방했나 봐요. 이번에 0.7mg 맞았으면 다음번부터 0.6mg으로 주사해 주세요! 보호자분, 너무 흥분하지 마세요’라고 하자 이 말을 들은 엄마는 저를 잡아먹을 듯이 노려봤습니다. 처방을 잘못 낸 의사는 끝까지 누구에게도 사과하지 않았고, 보호자는 주사를 시행한 간호사를 탓하며 책임과 사과를 요구하였습니다.

물론 이 약물의 0.1mg이 환자의 생명에 위협을 끼치는 처방은 아니어서 정말 다행이었지만, 그보다 그날 하루 그 보호자로 인한 나의 자존감은 바닥을 치는 날이었습니다. 의사는 자기 잘못을 인정하지도 않고 결국 간호사에게 책임과 사과를 전가하였고, 보호자의 불편한 감정은 모두 간호사에게 쏟아부어졌습니다. 결국 보호자는 끝까지 미안하다는 말이나, 이해된다는 사과 한마디 없이 오히려 남 탓 그만하라고 하며 떠났고, 의사 또한 아무런 말조차 없었습니다.

이런 일들은 20년이 넘는 병원 생활 중 말로 표현할 수 없을 정도로 많은 사례가 존재합니다. 은연중 거의 대부분의 환자나 보호자들은 의사에게 하지 못하는 폭언과 불완전한 감정을 의사보다 더 가깝고 자주 볼 수 있으며, 모든 처치를 시행해 주는 간호사에게 쏟아냅니다.

- 세 번째 사례

병원을 찾는 근본적인 이유는 아픈 몸과 마음을 치료하기 위해서겠지요?

우리 병원은 토요일은 1, 3주만 진료를 합니다.

제가 일하는 소아청소년과는 3층에 있고 평일에는 1,2,3층 모두 운영하는 원무과 데스크는 1층만 통합하여 운영합니다.

어느 토요일 근무 중에 전화로 한 보호자가 예약 없이 진료를 보고싶다고 문의하였습니다. 현장접수 진료가 가능하며 1층 원무과에서 접수하고 올라오시라고 상세히 안내하였습니다. 40여 분이 지났을까? 한 보호자가 아까 전화 받은 직원이 누구냐고 큰소리를 치며 소란을 피우기 시작했습니다. 이야기를 들으니 40여 분 전에 전화로 현장접수 안내해 드렸던 보호자였고 제가 전화 받은 직원이라고 무슨 일이시냐고 물었습니다. 돌아온 대답은 너무도 황당했습니다.

토요일에 원무과가 1층만 운영하는 것은 병원 사정인데 왜 보호자들이 불편을 겪어야 하나? 현장접수 하라고 안내받고 왔는데 3층에 원무과 운영을 안 하니 안내를 해주지 않은 직원이 직접 가서 접수해달라는 것이었습니다. 그리고 고객에게는 죄송합니다가 자동으로 나와야지 어떻게 죄송하다는 말 한마디를 안 하는지 직원 교육을 이딴식으로 하는 거냐? 이런 상황을 만든 직원에게 나는 꼭 사과를 받아야겠다며 더 당황스러운 한마디를 덧붙이는 것이었습니다.

저는 분명히 전화 응대시에 1층 원무과를 이용하고 올라오시라고 안내드렸고, 그 말을 인지 못 하신 부분은 보호자분이 착각하신 것 같다, 그리고 저는 환자분의 진료 접수를 대

신 해주는 업무는 하지 않는다. 진료비를 선 수납하는 문제도 있고 개인정보를 직접 말씀하셔야 하는 부분도 있고 무엇보다 보시다시피 지금 30명이 넘는 환아들이 진료를 기다리고 있는 상황에 제가 그 업무를 해 드리러 갈 수는 없을 것 같다, 번거롭겠지만 1층 원무과에 다시 다녀오시면 오래 기다리지 않고 최대한 빠르게 진료 보실 수 있게 조치를 취해 드리겠다고 말씀드렸습니다.

그랬더니 보호자분은 저를 가만 안 두겠다는 협박을 하면서 병원장, 간호부장까지 찾아가서 불만을 이야기하고 꼭 사과를 받아낼 거다. 어떻게 고객을 응대하는데 저렇게 당당할 수가 있냐, 죄송하다는 말을 끝까지 안 한다고 씩씩거리며 1층으로 내려갔습니다.

저는 당연히 잘못된 것이 없기에 죄송하다고 말하지 않았고, 당당한 것인데 보호자는 본인이 착각한 것은 인정하기 싫고 예약 없이 진료를 와서 접수하고 기다려야 하는 불편함을 모두 저의 책임으로 전가하고 거기에 친절까지 요구하는 이 상황을 어떻게 받아들여야 할지 난감했습니다.

주말이 지나고 월요일이 되어 한참 업무를 하고 있을 때 간호파트장님이 저를 찾아왔습니다. 토요일의 상황에 관해 물었고 저는 사실대로 이야기하였습니다.

보호자가 민원을 넣었는데 본인이 원하는 건 본인에게 그 직원이 무릎 꿇고 사과하라는 것이라는 겁니다. 거기다 한술 더 떠서 우리 병원과 긴밀한 협력관계에 있는 대기업의 높은 지위에 있는 사람의 사모님이라는 겁니다. 병원에 방문하였을 때 자신을 대접하지 않고 다른 보호자와 똑같이 대했다고 화가 났다고 했습니다.

그래서요?? 제가 잘못된 것이 하나도 없는데 사과해야 하나요? 했더니 죄송하다는 말 한마디만 해주면 안 되냐는 겁니다. 파트장님! 이 상황에서 저희 직원은 잘못된 것이 없습니다. 원무과 운영은 병원의 시스템이고 모든 진료과가 열리지 않는 토요일은 효율적인 인력 관리를 위해 통합하여 운영되고 있습니다. 미리 안내하였다고 하는데 보호자분이 한 번 더 상기해 주시면 안 될까요? 그리고 잘못하지 않았는데 사과를 드릴 수는 없습니다. 그건 어떤 지위를 가진 사람이라도 평등합니다.라고 말해주고 저를 보호해 줘야 하는 것이 파트장, 팀장님의 역할 아닌가요? 저는 누구를 믿고 일을 할 수 있죠? 아픈 제 마음, 찢겨진 제 자존감은 누구에게 말해야 해요? 라고 말하며 영영 울었던 일이 있었습니다.

몇 주 뒤 사건은 자연스럽게 잊혔지만 지금도 제 마음의 상처는 고스란히 남아있습니다.

- 네 번째 사례

환자를 대면하지 않고도 전화로도 폭언은 지속됩니다. 우리 병원에서는 발신 표시가 보이지 않은 구형 전화기가 사용됩니다. 콜센터로 연동되어 들어오는 외부 전화는 감정노동자 보호 법률에 따른 안내가 재생된 후 연결되지만, 외부에서 각 외래에 직접 통화되는 경우 감정노동 안내 메시지 없이 바로 연결됩니다. 누구인지도 모르는 상황에 전화를 받고 바로 폭언이 시작된다면 얼마나 황당할까요.

소아청소년과가 아닌 혈액종양내과에 근무할 때였습니다. 혈액종양내과에 방문하는 환자들은 과 특성상 80%가 암 환자들이었고, 대부분 입원과 퇴원을 주기적으로 반복하는 환자

들이었습니다. 김모 환자에게 입원 수속 절차를 설명하고 오후에 입원 수속 창구에서 병실로 가도 된다는 연락을 받으면 입실하시라고 안내를 드렸습니다. 김모 환자분도 한 달에 2번씩, 2주마다 항암치료를 위해 입·퇴원을 반복하시는 분이려 사실 제 설명을 듣지 않아도 입원 수속 정도는 쉽게 하실 수 있었고, 아마 눈감고도 병원 지리까지도 훤히 알 수도 있는 환자분이었습니다. 물론 저와의 라포도 꽤 좋은 편이라 늘 저에게 감사하다, 고맙다를 연신 말씀하시는 환자분이었습니다. 그날 오후 업무를 하고 있는데 한 통의 전화를 받았습니다.

“정성을 다하겠습니다. 혈액종양내과 외래 송희란 간호사입니다.”

“당신이야? 우리 아빠 혼자 병실 가라고 한 사람이?”

“네? 무슨 말씀인지?”

“입원하라고 했으면 병실을 잘 가는지 입원하기 전에는 상태는 어떤지 책임지고 돌봐야 하는 것이 간호사의 의무 아니야? 뭐, 정성을 다해? 말로만~ 나도 말로는 정성을 다할 수 있어. 당신 우리 아빠 어떻게 할 거야?”

상황을 알아보니 오전에 입원 안내해 드렸던 김모 환자의 보호자였고 입원병실이 오후에 입실 가능하다고 하여 집에 귀가하였다가 입원하러 병원으로 오는 길에 교통사고를 당하여 크게 다치셨다고 하였습니다. 외래 진료가 끝나서 집에 귀가한 환자까지 외래 간호사가 돌봐야 한다는 의무는 도대체 누가 만든 것이며 그렇게 이야기하는 보호자는 2주마다 항암 치료하러 병원에 오시는 아버지를 혈액종양내과에 근무하던 4년 동안 단 한 번도 모시고 와 본 적도 없으면서 누구에게 보호의 의무를 운운하며 일면식도 없는 저에게 폭언을 퍼붓는 것인지 되묻고 싶었습니다. 그보다 김모 환자의 안위가 더 궁금하여 물었더니 그런 건 당신은 알 자격도 없다며 입원 대기 환자를 무책임하게 돌보지 않은 책임을 툭툭히 치를 각오하고 있으라는 말을 남기고 전화는 끊어졌습니다.

발신번호도 표시되지 않는 전화, 그리고 통화 내용도 녹음되지 않는 전화였기에 당시의 폭언은 저 혼자 오롯이 감당하여야 했고, 다음에 그 누구에게도 제가 당한 폭력에 대해 증언할 자료조차 남아있지 않았습니다.

맺음말

병원에서는 몸이 아파져 마음도 예민해진 환자들이 풀 수 있는 화풀이 대상이 간호사입니다. 간호사들의 감정노동은 하루 이틀 일이 아닙니다. 내가 일평생 쌓고 노력해 얻은 전문 지식과 경험까지 제공해야 하는 상황에 끊임없는 감정노동에 시달리는 현실이 지속된다면 병원 현장에 남아있을 의료인은 없으리라 생각합니다. 병원 현장에 왜 간호사들이 부족한지, 왜 3D 직업이라고 하는지는 병원에 한 번쯤 입원해 본 경험이 있는 사람이라면 알 것으로 생각합니다.

현장 안에서는 보호자나 환자의 민원을 해결해 주는 CS팀이 있지만 노동자의 민원을 들어주고 해결해 주는 팀은 존재하지 않습니다. 설사 환자나 보호자의 민원이 노동자의 탓이 아닌 민원인에게 있음에도 불구하고 병원의 CS팀에서는 무조건 사과를 강요하며 2차 가해

를 하거나, 서비스 만족도를 높이기 위한 직원 재교육에만 몰두하고 있는 상황입니다. 김종진 연구위원이 쓴 공공기관 감정노동 제도 이행의 지체와 해결과제 안에 “과도한 감정사용 영역”에 의사, 간호인력, 보육교사, 교사, 서비스업 종사자가 포함되어 있습니다. 특히 감정노동처럼 사전적 예방조치가 중요한 영역은 제도 이행에 있어 필수조건임에도 불구하고 현재 여러 현장에서는 예방조치는 기대할 수조차 없으며, 극도의 감정노동으로 심신이 지쳐도 찾아갈 기관이나 상담할 수 있는 제도조차 마련되어 있지 않습니다.

감정노동자보호법 개정안이 시행된 지 5년이 지났지만 이렇듯 병원 안의 감정노동자들에 대한 보호 조치는 미미합니다. 앞으로 10년, 20년 후에는 병원 안의 감정노동자들도 보호할 수 있는 조치가 마련되길 기대해 봅니다.

공공운수사회서비스 노동조합 | 대전지역일반지부 수석 부지부장 김현주

감정노동자 보호법 시행 이후 에도 변함없는 콜센터 현장

TEL : 042 - 638 - 2130 EMAIL : KHC0JT1@NAVER.COM

감정노동자 보호법이 시행이 된지 5년

감정노동자 보호법이 시행이 된지 5년이 지났지만 콜센터 현장의 상황은 변함이 없다. 사회적 인식은 조금이라도 변했는지 모르나 고객들의 민원의 방식은 더 교묘해지고 악화되고 있다. 하지만 사측은 악성 민원이 들어오면 해당 고객의 전화번호를 공유하며 조심하라는 경고만 보일 뿐이다. 또한 욕이라도 하면 3번 경고라도 하고 전화를 끊을 수 있지만 욕을 하지 않으면서 말도 안되는 트집을 잡는 고객들은 여전히 답이 없다. 욕을 하지 않아도 상담사를 비하하거나 인격을 모독하는 발언은 수 없이 많으나 욕이 아니면 끊을 수 없고 그마저도 관리자를 통해 허락을 받아야 끊을 수 있다. 하지만 관리자도 혹시 큰 민원의 책임을 지게 될까봐 선뜻 결정하기 어려워한다. 그들도 또 다른 피해자이기도 하다.

감정노동자 보호법의 제정에 대한 기대가 컸던 콜센터 상담사들은 법이 시행되고 더욱 더 절망하고 있다. 그러나 돌이켜 본다면 법의 허점도 큰 문제이겠지만 가장 큰 문제는 콜센터 상담사들이 처해있는 노동 환경의 문제가 해결되지 않는한 현장의 변화는 기대하기 어렵다. 법이 있으나 적용하기 어려운 구조라는 뜻이다. 현장에서 근무하는 상담사로서 해법을 찾아가는 과정이 어려울지 모를 사례를 준비하였다.

목차

감정노동자 보호법이 시행이 된지 5년

- 01 콜센터 노동자의 현실사례 - 여전한 악성민원(녹취, 기사)
- 02 이제는 AI대신 사과까지
- 03 여전한 QA
- 04 콜센터 상담사들의 여전한 현실 - 콜센터 노동자 건강권 실태조사 결과

지금 소비들의 외침

목차

감정노동자 보호법 시행 이후에도 변함없는 콜센터 현장

1. 콜센터 노동자의 현실사례

여전한 악성민원(녹취, 기사)

'AI인줄 알고 욕을 했다는 부지점장'

'보이스 피싱 때문에 만들어진 제도로 욕먹는 상담사'

국가제도 때문에 욕을 먹어야하는 현실, 원청사 직원에게도 욕을 먹는다



<https://n.news.naver.com/article/437/0000339391>

감정노동의 강도는 날이 갈수록 더해져 가고 있다. 옆친데 덩친격으로 이제는 AI에 대한 불만도 콜센터 콜센터 상담사들의 몫이 되었다. 요즘의 대기업 또는 금융권 콜센터로 연결이 되면 먼저 보이는 ARS 또는 누르는 ARS로 연결이 된다. 아직도 휴대폰 조작을 어려워하는 연령대의 많은 분들은 상담사와의 통화를 위해 연결하기 때문에 상담사 연결을 원하지만 상담사 연결까지는 많은 단계를 거쳐야 한다. 일단 AI연결이 먼저다 하지만 목소리는 상담사와 AI 차이가 없도록 변경되었지만 간단한 단어로 문의할 내용을 전달해야 하지만 어떻게 문의해야 할지도 고민이라 문의하지만 어렵게 고민해 문의하는 말에 쉽게 알아듣지 못한다. 한참 짜증이 날 무렵 전화가 상담사에게 연결이 된다. 그 짜증은 상담사들의 몫이 된다. “사람 맞아요!”

“** 뭐야! 사람이야!” 짜증으로 시작되는 콜을 받아내야 한다. “왜 이렇게 연결이 어려워요?”, “상담사 연결 바로 하는 방법은 없는거예요”, 고객들의 불만은 언제나 그랫듯 상담사의 몫이된다. 그러나 그것보다 더 가슴이 아픈건 그런 AI에게 우리의 일자리마저 빼앗기고 있다는 사실입니다. 국민은행은 2023년부터 자연감소 인력을 충원하지 않고 있다. 그리고 아웃바운드의 60%를 AI로 대체하고 있다. 그럼에도 그 AI의 데이터를 만드는 과정에서 가장 중요한 자료는 상담사들의 상담 과정에서의 말을 텍스트화하는 STT.TA 시스템이다. 결국 우리의 일자리를 빼앗고 있는 AI를 우리가 교육하고 있는셈이 된다. 뼈까지 우려먹고 버림을 받는 소처럼 말이다.

얼마전 만들어진 하나은행콜센터 아이비케어지회의 지회장의 발언입니다.

번거로우시겠지만,불편하시겠지만이라고 말하지 않으면 모니터링 30점 감점됩니다

방문하라고 말하는게 그렇게 죄송한 일이면 영업점은 왜 존재합니까? 통화중 무음이 3초 발생하면 이또한 30점 감점입니다

부재중 확인하고 영업점으로 전화하시는 손님들은 누가 전화했는지 손님도 모르고 저희도 모릅니다. 최근 어떤 업무를 하셨는지
탐색해서 정확히 담당자를 찾아 연결해야 합니다

스무고개 하는 경우도 있는데 말씀을 거부하시는 손님들이 계시므로 그냥 전산조회하여 담당자확인하고 연결하면 영업점집중화
모니터링은 0점입니다.

담당자 이름을 말하고 바꿔달라는데 어떤문의로 연결 원하시는지 물어보지 않으면 0점

손님 성함을 안물어보고 연결하면 0점 물어봤으나 직원에게 전달 안하면 0점

지점으로 전화했는데 왜 고객센터에서 전화를 받았냐며 난리치시는 손님께도 무조건 죄송하다고 말해야 합니다. 진정성 없이 사
과드려도 차감이랍니다

영업점으로 걸려온 전화를 왜 우리가 받아야 합니까? 내가 잘못된 것도 아는데 왜 죄송하다 말해야 하는겁니까?



KSQI

동양생명, 10년 연속 KSQI '우수콜센터' 선정

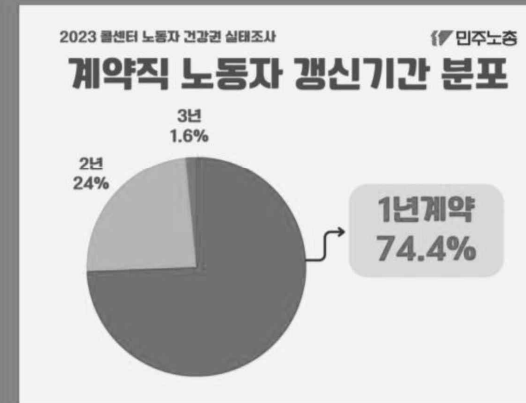
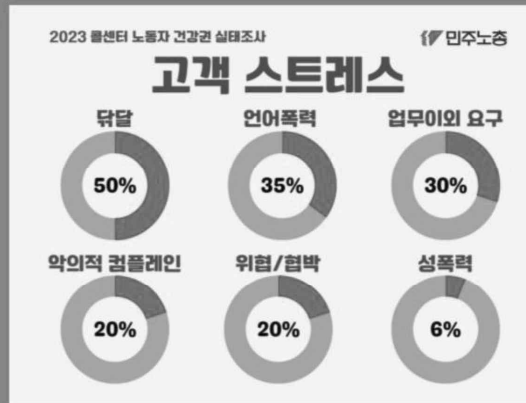
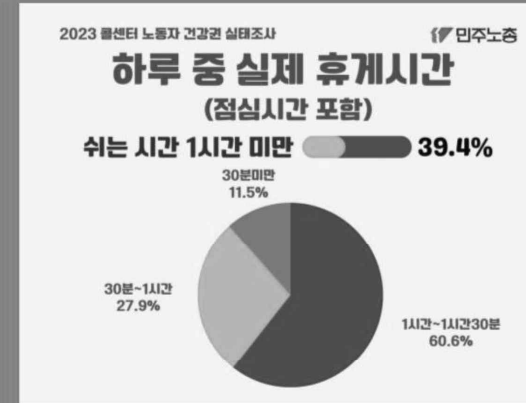
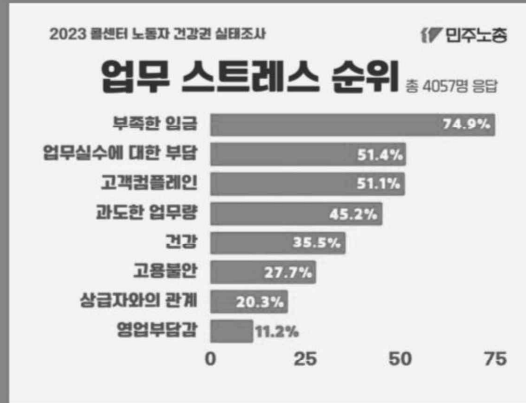
교보생명, '생보업계 최초' 20년
연속 KSQI 우수콜센터 선정

KT, KSQI서 올해 한국의 우수 콜센터로 선정

GM 고객센터, 20년 연속 KSQI 우수 콜센터 선정

NS홈쇼핑, 3년 연속 'KSQI' 우수콜센터 선정

5. 콜센터 상담사들의 여전한 현실
- 콜센터 노동자 건강권 실태조사 결과



지금 소희들의 외침

이번 선생님들의 사고후 선생님들의 투쟁을 바라보며 난 가슴이 아팠다. 사회가 멍들어 가고 있는 것이 사라지지 않고 번지고 있는 느낌이었다. 그리고 언젠가 우리 상담사들의 모습이었고 여전한 우리의 모습이기도 했다. 난 상담사를 하며 현장에서 두 번에 자살을 경험한 적이 있다. 그러나 우리는 아무런 투쟁을 하지 않았다. 얼마전 조직된 콜센터에서도 지난해 자살 사건이 있었음을 전달받으며 무한한 책임감에 잠을 이룰 수 없었다. 우리는 투쟁하지 않았고 지금도 상담사들은 잃고 있다.

감정노동자 보호법은 감정노동자들을 살리기위한 법이 아닌가?

법에 취지에 맞게 상담사들은 살릴 수 있는 환경을 만드는 것이 기본 바탕에 준비가 되어야 한다. 비정규직인 상태에서 끊임없는 경쟁을해야 하고 최저임금인 저임금에 허덕이며, 인권이 무시되는 현장에서 일하는 것부터 시작해야 하지 않을까? 말한다, 숨소리 하나에 점수를 매기면서 감정노동자를 보호한다는 것이 말이 될까요? 같은 자회사 내에서 상담사만 상여금을 지급하지 않는 차별이 당연한 회사에서는 절대 감정노동자보호법이 실효성을 가지기 어려울 것이다.

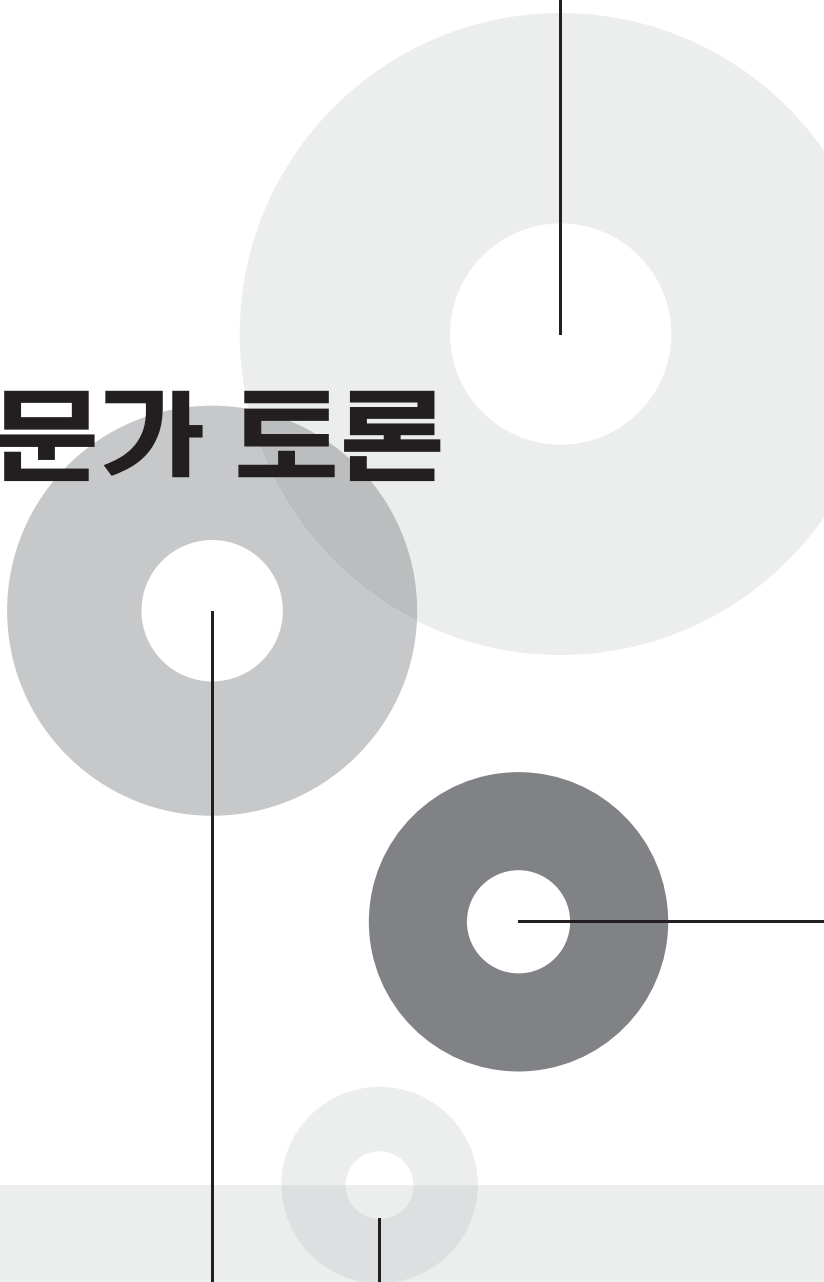
어느날 상담사가 하늘로 떠나고 휴게실에서 들려오던 상담사들의 슬픈 울음소리가 아직도 잊어지지 않는다.

출근 길 차에 뛰어 들고 싶었던 상담사의 말이 귀에 맴돈다.

고객에게 영상으로 무릎꿇고 사과했던 상담사는 결국 하혈을 반복하다 회사를 떠났다.

어머니의 부고 소식에도 민원전화를 받아야 했던 상담사는 우리에게 말했다 '우리는 이런 곳에서 일하고 있구나'

전문가 토론



오선미

(헌예술치료교육연구소)

대전노동권익센터의 감정노동자 상담지원프로그램을 통해 만난 내담자들은 다양한 감정들을 당연하게 쏟아내는 상황들과 마주하며 정서적, 신체적 어려움을 호소합니다.

마치 그래도 되는 대상이 되어버려 속상하기도 하고, 화가 나지만 적당하게 풀지 못해 더 힘이 듭니다.

해결하지 못한 부정적 감정을 그대로 안고 또 다른 감정들과 마주합니다. 그러다 보니 일상에서 소소하게 발생하는 스트레스에 쉽게 분노하고, 문제에 취약한 자신을 발견합니다.

동일한 상황에 놓인 동료의 지지 또한 부재합니다. 그들은 외면하는 것이 아니라 자신의 문제에 소진되어 타인과 사회에 조력할 여력이 없는 것입니다. 이러한 조직 내 고립감의 경험은 상사 및 동료와의 갈등으로 전환되어 이직을 고민하기도 합니다.

반복된 스트레스는 업무소진으로 인해 직무수행 과정에서 항상 소극적이고, 회피적인 태도를 보입니다. 고객과의 응대에서 불만족스러운 평가들로 인해 ‘할 수 있는 것’보다 ‘할 수 없는 것’들이 더 많아지다 보니 자기 신념 또한 부정적으로 변하게 됩니다. 이전에는 쉽게 처리했던 문제들도 주변을 의식하고, 주저하는 태도로 나타납니다. 이러한 부정적 자기 신념은 타인의 외적 인정과 칭찬에 의존하게 됩니다. 스스로의 결정에 대한 확신이 없다 보니 주변 반응에 의지합니다. 한 번쯤은 자신의 결정과 자기 확신이 필요함을 놓칩니다. 한편으로는 결과에 대해 내 탓이 아닌 남 탓으로 책임을 회피하고 싶은 마음이기도 합니다.

나에게 되돌아오는 인정 자극에 민감해지다 보니 관계 내 유연성 또한 사라집니다. 점점 외부로 사용된 에너지와 노력의 값을 따지기 시작하고, 적당한 보상이 즉각적으로 제공되지 않음에 크게 분노합니다.

그리고 역할상실과 정당한 분노가 정확한 대상에게 표현되지 못해 우울감과 죄책감에 빠지기도 합니다. 이러한 문제는 환경과 관계 안에서 적응과 행동에 다양한 형태로 나타납니다.

내담자들은 상담에 참여하면서도 처음에는 외부에 대한 긴장과 경계를 쉽게 내려놓지 못합니다. 이는 환경과 타인에 대한 신뢰의 문제이기도 합니다.

상담이 지속되면서 자신을 둘러싸고 있는 환경과 대상이 아닌 자기 내적자원으로 집중하는 모습들을 발견합니다. 이전처럼 자신이 속한 공동체에서 의미 있는 자신을 발견하고 영향력을 발휘할 수 있음을 인식합니다.

감정에 대한 억압과 통제가 아니라 알아차림과 안전한 표출을 시도함으로써 외부로부터의 의존적 해결이 아닌 내적자원을 활용한 문제해결 능력 또한 습득합니다.

심리적 보상과 감정을 표현하는 활동을 통해서도 스스로 동기부여 함으로써 정서적인 조화로움을 경험합니다. 사회적 단절과 감정적 부조화가 아닌 스스로의 보상을 통한 정서적 조화로움은 사회적 연결로 자기 가치감을 발견하도록 안내합니다.

10회 기의 상담 과정은 온전히 자신에게 집중할 수 있는 시간이 되기도 합니다. 외부자극으로 소진되었던 감정들이 자신을 향해 집중될 때 감정의 노동이 아닌 다양한 감정을 안전하게 경험합니다. 상담에서 감정은 통제하거나 표출이 아닌 인식하고 관리하도록 안내함으로써 감정에 대한 자기책임을 경험합니다.

상담 안에서 만난 감정노동자들은 누구보다 관계 안에서 성장하길 원하고, 사회적 관심을 주고받기를 원합니다. 한 개인의 가치가 조직과 사회에 순기능을 할 수 있음을 감사하며, 그들은 스스로가 그 일원이 되어가도록 노력합니다. 예기치 않은 상황에 다양한 감정에 노출되는 감정노동자들이 자기 가치감을 잃어버리지 않고, 사회적으로 유용하게 기여할 수 있도록 지속적인 도움이 필요합니다.

앞으로도 개인과 집단의 예방적, 치료적 차원의 다양한 심리적 개입이 지속적으로 지원되어 이들이 자기감정을 노동시키는 것이 아닌 자기감정을 관리하는 역할자로 거듭나길 소망합니다. 함께한 모든 분을 응원하며.

최선행

(충북대병원 직업병안심센터)

대전광역시 감정노동 정책연구 패널로 토론회에 참가할 기회를 주셔서 감사합니다. 더불어 이런 행사를 마련해 주신 여러분들께도 감사의 말씀 드립니다.

우리나라는 OECD 국가 중 자살률이 1,2위를 다투는 자살이 많은 국가입니다. 매년 정신과 질환으로 진료받는 인구도 늘어나고 있습니다.

2016년 3월 28일 근로복지공단은 ‘정신질환 업무관련성 지침’(제2016-11호)를 마련하여 우울병에피소드, 불안장애, 적응장애, 외상후스트레스장애와 급성스트레스반응, 자해행위 및 자살, 수면장애를 산재로 인정하는 인정기준과 조사요령을 명시하였습니다. 과거 단순히 저 사람의 성격이야, 참을성이 없는 탓이야 라고 넘겼던 일들이 이제는 의학적인 기준에서 질병으로 정신과 질환을 접하게 되는 등 사회적인 인식이 정신질환에 대해 크게 바뀌고 있습니다.

2018년 산업안전보건법 개정안이 통과되어 현재는 산업안전보건법 제41조에 감정노동자 보호법이 명시되어 있습니다. 법률적으로도 감정노동에 대해 인정하고 있습니다.

그러나 정신과 질환의 특성상 스트레스에 대한 개인적인 편차가 심한 점, 스트레스 요인이 단순하지 않은 이유 등으로 의학적인 조사나 통계적인 수치로 스트레스를 평가하는 것에는 여전히 어려움이 많습니다. 그럼에도 불구하고 설문조사 등으로 감정노동자의 정신적 노동에 대한 연구가 시행되고 있습니다. 수치로 어느 정도 부담을 느낀다는 것을 굳이 증명하지 않더라도 감정노동자들의 정신적 노동에 대해서 부정하는 사람은 없을 것입니다. 그런 점에서 이전에 연구된 자료들을 보면 스트레스 정도를 측정하는 방법이 좀 더 과학적이면 좋겠다, 설문 항목이 좀 더 개선되어야 하지 않을까 하는 바람을 가지고 있었습니다. 그나마 대전노동권익센터의 감정노동 실태조사 보고서 및 이전 연구자료들을 보면서 그래도 감정노동자들의 고충을 확인할 수 있었습니다.

저는 의학적 관점과 직업환경의학과 전문의 관점에서의 의견이 있습니다.

우선 의학적 관점에서는 최근 정신과 질환 유질환자들이 늘어나면서 성인 과잉행동장애, 우울증이야 등 본인들의 성향을 병적으로 확인하고자 하는 사람들이 늘어나고 있습니다. 어떤 정상이란 점이 있고 거기서 벗어나는 것을 허용하지 못하는 사회적인 분위기가 개인적으로 심각하게 걱정됩니다. 그런 점에서 정신과 의사 간의 정신질환 진단에 대해서도 의견이 분분하며 제대로 진단을 내리지 못하는 정신과 의사들도 상당 존재한다고 생각합니다. 이 내용은 오늘 토론 주제와는 약간 거리가 있어 최근 본인들이 정신과 유질환자라는

이유로 감정노동자에게 무례한 행동을 하더라도 허용될 수 있다고 생각하는 행태가 우려된다는 이야기로 마무리하겠습니다.

다음은 직업환경의학과 전문의 입장에서의 의견입니다.

감정노동자 보호법이 존재하지만, 실제 산재 심사에서 접하는 감정노동자들의 산재 건들은 근로자성을 인정받는, 정규직 감정노동자들에게 국한되어 있는 것을 현장에서 체감하고 있습니다. 실제로 계약직 또는 개인사업자 형태로 근무하고 있는 감정노동자들이 많아 근로기준법 적용을 받지 못하며 노동자로도 인정받지 못하는 분들을 흔히 접하게 됩니다. 육아를 병행하는 조건에서 정규직으로 근무할 수 없는 경우 또는 경력 단절로 정규직 지원 자체가 쉽지 않은 경우 등 특히 여성 감정노동자가 많은 콜센터나 방문서비스노동자 등의 직종은 정규직 비율이 높지 않습니다.

감정노동자의 근로자성에 대해 제가 강조하는 이유는 실제로 질병판정위원회에 올라오는 사례들을 보면 방문서비스직, 콜센터, 요양보호사들의 직종에서 산재 신청 사례를 적지 않게 보기 때문입니다. 우선 법적으로 보호받기 위해서는 근로자성이 인정되어야 하나 계약직의 한계로 경력이 이어지지 않는 경우나 개인사업자로 등록이 된 경우는 근로자성이 인정되지 않아 업무관련성을 따지기도 전에 근로자성에서 기각되는 사례를 적지 않게 보게 됩니다. 감정노동자들의 업무관련성 질환의 산재인정 사례로 살펴보겠습니다.

안타깝게도 정신과 질환의 산재 인정 건수는 2020년 375건, 2021년 492건으로 전체 업무상 질병으로 산재 승인된 건수 2020년 15,996건, 2021년 20,435건에 비해 현저하게 인정 건수가 적은 것이 현실입니다. 그나마도 정신과 질환으로 산재 인정을 받는 경우는 직장내괴롭힘의 명백한 증거가 있는 경우가 대부분입니다. 감정노동자의 경우 주 업무를 고객 응대로 간주하고 있어 업무 중 어느 정도 발생하는 고객의 폭언, 성희롱에 대해서는 직장 내 상사의 폭언, 성희롱에 비해 가볍게 다루고 있는 것입니다. 정신과 질환의 산재 인정 기준은 감정노동자들의 감정노동에 포커스가 있다기보다는 직장내괴롭힘이 발생하였고, 이를 중재하는 과정에서 사업주의 무관심, 강압 등이 존재하였냐는 것이 주요 쟁점입니다.

감정노동자들의 경우 대체로 정신노동을 주고 하는 동료들과 민원인들을 상대하고 있다 보니 이미 정신적 고통을 받아들였기 때문에 이 업무에 종사한다는 전제를 깔고 업무 중 발생하는 감정노동에 의한 정신적 부담은 업무상 질병에서 상대적으로 낮게 그 부담을 인정하고 있습니다.

또한 계약직 근로자들이 많아 실제로 악성 민원인이나 직장 동료들과의 불화가 발생할 시 어려움에 대해 맞서 싸우기보다는 퇴사나 이직 등 문제를 피하는 것으로 해결하는 사례들이 많습니다. 이런 경우 업무상 질병 판정에서는 근속기간이 짧은 경우 정신과 질환뿐 아니라 특히 근골격계 질환에서도 업무상 질병으로 인정하지 않게 되는 경우들이 많습니다.

대전노동권익센터의 감정노동 실태조사에서도 업무 중 발생한 민원인의 폭언 등에 의한 문제가 발생하였을 때 상사나 회사가 방어를 해주지 않는다는 의견이 상당 조사되었으며 심지어 그런 상황이 발생하였을 때 노동자에게 책임을 묻는 상황도 빈번하게 발생하고 있

는 것으로 조사되었습니다. 개인적인 생각인데 이런 직장 내 문화 때문에 감정노동자들은 비슷한 상황에서도 책임을 본인에게 돌리는 성향들이 일반노동자보다 강하다고 생각합니다. 향후 실태조사에서 개인의 성향을 평가하는 항목 등도 추가 되기를 바랍니다.

업무상 질병 중 정신과 질환의 산재 승인율이 감정노동자에게 높지 않은 편이라는 저의 추측은 실제로 감정노동자들의 정신과 산재 신청이 타 직종에 비해 그렇게 많지 않았던 기억에 의존한 것이라 실제 산재 신청 건수, 승인율, 직종별 승인율 등에 대해서는 추가로 검토가 필요하다고 생각합니다. 그러나 감정노동자라는 직군이 명확히 분류되어 있지 않을 수 있어 이 부분에 대한 정책적인 접근도 필요하다고 생각합니다.

다음 업무관련성 질환은 근골격계 질환입니다. 대표적으로 요양보호사나 어린이집 교사의 경우 최근 산재 승인율이 그래도 많이 높아지고 있습니다. 그러나 요양보호사의 경우 고령이 많은 점, 근로자성이 명확하지 않거나 계약서가 제대로 갖추어지지 않은 경우들이 상당 확인되고 있습니다. 근로자성만 명확하며 이전 직력도 확인이 되어 업무 종사 기간도 실제 업무 기간과 동일하게 인정받을 수 있어 업무상 질병 승인에 유리합니다. 근골격계 질환은 특정 부위의 업무 부담이 확인되고 그 업무에 종사한 기간이 상병이 발생할 정도의 기간이 되는지가 중요합니다. 그래서 근로자성을 명확히 하는 것을 한 번 더 강조하고 싶습니다.

이외에도 계약직 형태로 근무하면서 주 52시간 초과 근무 제한 없이 과로에 의한 뇌심혈관계 질환 산재 건도 상당 접하고 있습니다. 이 또한 근무 시간이 명확히 입증되지 않아 실제 근무 시간을 제대로 산정하지 못하게 되었을 때 본인에게 불이익이 생길 수 있습니다.

덧붙이자면 종일 앉아서 콜센터 상담업무 종사자들의 경우 불편한 자세로 인한 근막동통증후군이나 요통, 허리디스크 등을 주장하는 사례들이 상당 있으나 근막동통증후군이나 경추통증, 어깨 질환으로는 승인이 거의 되지 않습니다. 장시간 앉아서 근무하는 사무직 종사나 상담사의 경우 요추 질환에 대해서도 현재는 업무상 질병으로 인정하지 않는 추이입니다. 현재 요추 부담 작업으로 인정하고 있는 질환은 중량물 취급이나 불편한 자세로 허리는 꺾거나 비트는 자세를 어쩔 수 없이 장시간 해야 하는 경우 등에 한해 인정하고 있습니다. 이런 카테고리에서 요양보호사, 어린이집 교사, 정수기 운반, 설치 종사자 또는 전기제품 설치, 운반 종사자의 요추 부담에 대해서는 어느 정도 인정하고 있으나 이들의 슬관절, 어깨부담 등에 대해서는 넓게 인정하고 있지 않습니다.

업무상 질병의 경우 질병이 발생하기 전에 예방이 더 중요하다고 생각하고 있어 정신질환, 근골격계 질환에 대한 감정노동종사자의 질병 예방 사업은 너무나 중요한 사업이라고 생각합니다.

저는 대전노동권익센터에서 이런 산재 인정에 대한 동향뿐 아니라 산재 신청을 원하는 노동자에게 산재 신청에 대한 상담, 산재 요양 이후 업무 복귀, 재활 상담까지도 커버해 줄

수 있으면 좋겠다는 바람이 있으나 예산의 한계가 있을 것 같습니다. 현재 근로자건강증진 센터에서 이 업무를 하고 있습니다.

현재는 직업병 안심센터에서 정신과 질환, 근골격계 질환까지는 보고 받고 있지 않으나 이 부분이 추후에 확대된다면 각 지역의 직업병 안심센터에서도 직업병 예방을 위한 사업을 진행할 수 있을 것 같습니다.

업무상 질병과 산재를 예방하기 위해서는 근무 환경의 물리적인 안정감, 예를 들면 사무실의 내 공간 확보, 온도, 습도, 환기, 조도 등 기본적인 물리적인 환경 개선 및 근골격계 질환 관리도 함께 필요하다고 생각합니다.

일반적으로 감정노동이라고 생각하면 정신적인 스트레스가 주요한 요인이라고 생각할 수 있습니다만 많은 연구 결과에서 근무 시간, 고용 형태, 근골격계 질환 동반 유무, 수면장애 등의 요소들이 정신적 스트레스 정도와 관련성이 있는 것으로 확인됩니다. 대체로 근무 시간이 길어지면 감정노동에 취약하며 육체적인 부담이 있는 감정노동의 경우 스트레스가 더 높은 것으로 확인됩니다. 이러한 점에서 근무시간의 엄격한 관리, 및 근무 중 휴식시간 엄수 등으로 업무 중간에 환기할 수 있는 시간적 유동성이 필요하다고 생각합니다.

흔히 생각하는 몇몇 직종 외에 다양한 직종의 감정노동자들이 있어 일률적으로 가이드라인을 만드는 것은 쉽지 않다고 판단됩니다. 그럼에도 기본적인 근무시간, 연차사용, 근무 중 휴식시간 엄수 등은 모든 직종에서 반드시 필요하다고 생각합니다. 특히 육아를 병행하고 있는 여성 감정노동자들의 경우 육아 등으로 인한 외출, 연차 사용에 대한 법적인 보호가 있어야 한다고 생각합니다.

또한 감정노동자에 대한 연구지원, 정책 토론 등 사회적인 관심이 현재보다 높아야 하며 감정노동자 관리에 대한 사회적 투자가 확대되어야 한다고 주장합니다. 적은 예산으로 알차게 꾸려가고 있는 대전감정노동권익센터에서 현장 실태조사 및 감정노동자 노동환경개선 사업을 여러 가지 시행하고 있습니다. 이 사업을 지속적으로 진행하면서 어떤 사업이 도움이 되는지 확인할 수 있는 중요한 시도라고 생각합니다.

정리하자면 감정노동정책에서 우선 감정노동자들을 정규직화하고, 계약직으로 근무한다 하더라도 근로자성을 명확히 인정받을 수 있는 고용형태를 갖추어야 한다고 주장합니다.

둘째, 근무시간 관리, 휴식시간 보장, 연차 보장(육아, 진료 등) 및 물리적인 근무환경개선(온도, 습도, 조도, 작업 공간)이 기본적으로 뒷받침이 되어야 한다고 주장합니다.

셋째, 감정노동자의 권익을 지키고 이들을 보호해 주는 제도적인 뒷받침이 있어야 한다고 강력하게 말씀드리고 싶습니다. 현재 감정노동자를 위한 정책연구 또는 지원사업이 턱없이 부족한 상황입니다. 비록 명확한 정신적 노동강도나 스트레스 정도를 연구로 계산해 내는 것이 쉽지 않다고 하더라도 다양한 방법의 연구 디자인, 현실에 맞는 스트레스 지표 개발 등으로 감정노동자들의 노동환경실태조사 및 관리를 위한 시스템적인 뒷받침이 필요하다고 생각합니다. 이를 위해 정부의 감정노동자를 위한 투자는 반드시 확대되어야 합니다.

우리 사회는 일상에서 감정노동자들을 매우 흔히 접하고 있으며 이들을 통해 크고 작은 생활상의 문제를 해결하고 도움받으며 살 수밖에 없는 구조입니다. 이들에 대한 투자는 결국 소비자에게 긍정적인 영향을 주게 되고 건전한 사회 문화의 선순환 구조를 구축할 수 있을 것입니다.

강민정

(한국여성정책연구원)

10여 년간 감정노동 관련 연구 수행과 문제 제기로 ‘감정노동’이 익숙한 용어가 되고, 이들이 겪는 괴롭힘이 건강장애의 한 요소로 인정받아 사업주의 조치의무가 법적 부과라는 성과로까지 이어졌습니다. 그런 의미에서, 오늘의 이 토론회는 매우 의미가 크다고 생각합니다.

토론을 위해 ‘감정노동’을 키워드로 학술자료들을 검색해 본 결과, 최근에는 세부직종별로 지역단위별로 감정노동의 현황과 해결 방안을 모색하고자 하는 연구들이 상당히 많아져, 이 역시 그간의 연구와 정책성과라고 보여집니다.

발제에서 제기하신 향후 과제들에 모두 동의하며, 몇 가지 질문과 첨언을 드리고자 합니다.

첫째, 다들 잘 아시다시피 감정노동자의 상당수가 여성입니다. 여성노동정책 연구자로서 감정노동자 보호와 관련한 정책에 관심을 가질 수밖에 없습니다. 본 발제에서는 특별히 여성을 주요 변수로 다루거나 남녀를 구분한 결과는 보여주지 않았는데, 이는 대부분 여성이라는 전제하에서인지 성별 특성이 주요한 변인이 아니어서인지 궁금합니다. 8페이지 하단에서만 ‘대규모 사업장이나 여성 다수 사업장에서 상대적으로 감정노동 보호 제도가 더 잘 작동되고 있고, 제도화의 내적 차이가 확인되고 있음’이라고 성별 특성에 대한 언급이 있는데, 별첨에 있는 표로도 잘 이해가 되지 않습니다. 전반적으로 대부분의 직종에서 여성 비중이 높을 텐데, 여성 비중의 차이가 결과에 유의한 변인인지 아니면 여성이 많은 직종이나 규모의 특징 때문인지 추가적 설명을 부탁드립니다.

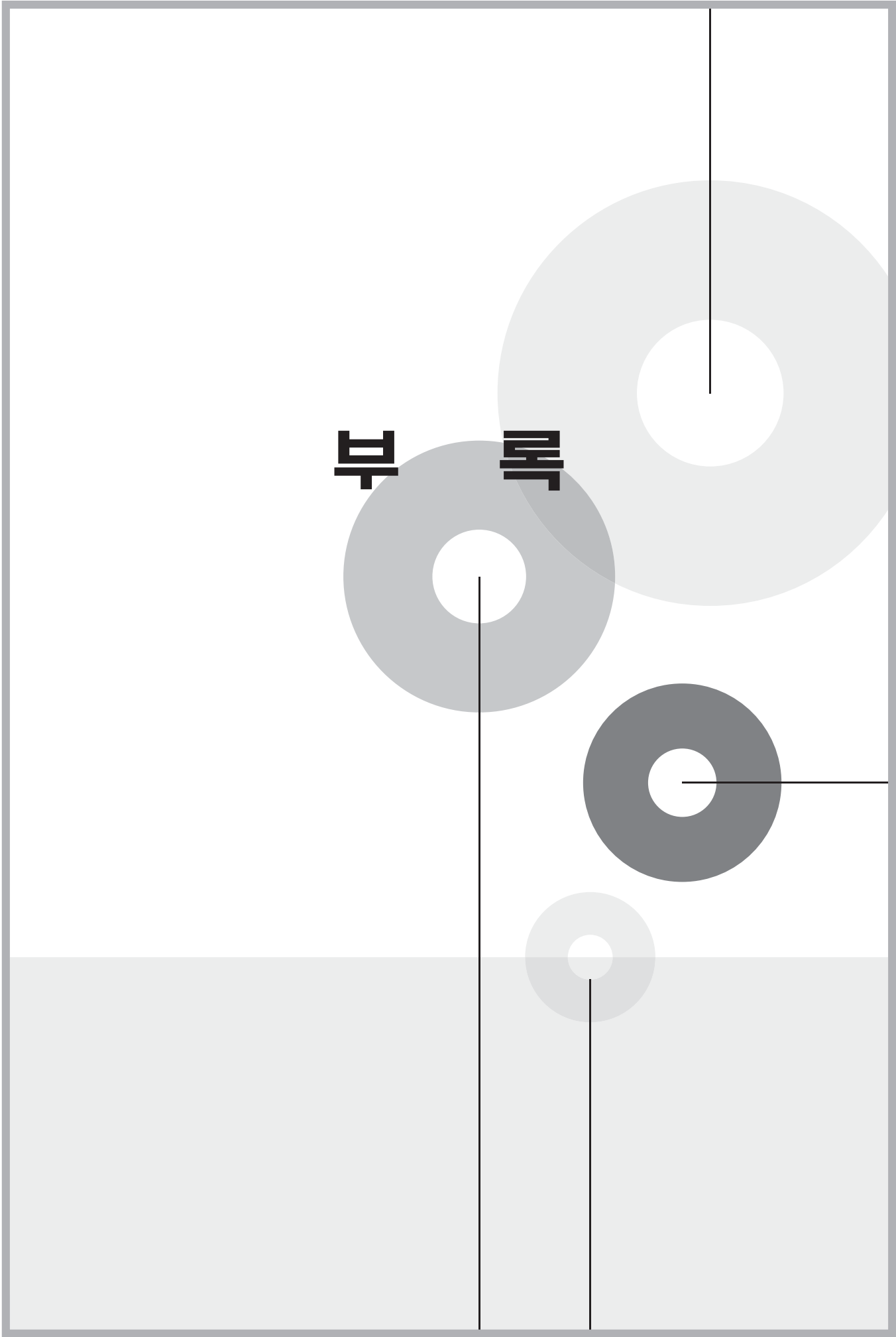
관련하여 둘째, 감정노동자들이 겪는 어려움이나 대처방안에 있어서 여성이기 때문에 겪을 수밖에 없는 상황들이 있을 텐데, 그에 대한 언급이 없는 점이 아쉽습니다. 예를 들어, 임신한 상태인 경우라든지 성희롱 문제라든지 이는 분명히 남성일 때와는 다른 상황이고 겪는 어려움도 다를 수 있습니다. 감정노동자로서 당하는 괴롭힘이기도 하지만 여성이기 때문에 당하는 괴롭힘이 함께 작용하는 것입니다. 이럴 경우에는 임신근로자 보호라든지 성희롱·성폭력 관련 이슈와 연결될 수 있습니다. 이를 고려한 문제 제기가 필요하다고 생각합니다.

셋째, 감정노동자 보호를 위해 관련된 다른 법에도 적용 방안을 고려해 보아야 합니다. 예를 들면 ‘근로기준법’이라든지 ‘남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률’이라든지 근로자의 권리와 보호에 대한 법률에 감정노동자 보호를 위한 조항이 필요하지 않은지 검토가 필요합니다.

넷째, 점점 고용 형태가 다양해지고 있어, 감정노동자 중에서도 고용 형태가 다양할 수 있습니다. 고용 형태가 다양해지면 누가 노무관리의 주체인가의 문제가 발생합니다. 현재 법은 사업주의 의무를 부여하고 있는데, 어디까지 노동자로 볼 것인지, 누가 보호해야 하는가의 책임소재가 모호해질 수 있습니다. 적어도 ‘사업주’만으로 명시할 것이 아니라 ‘노무를 제공받는 자’로 확대될 필요가 있습니다. 물론 산업안전보건법에 특고, 배달종사자에 대한 안전조치는 명시되어 있지만 이 조항만으로는 충분하지 않습니다.

다섯째, 현재 법상으로는 ‘사업주의 의무’만 부과되어 있습니다. 그러나 고객응대 직종의 경우 사실상 고객이 가해자일 수밖에 없는데, 그에 대한 조치가 필요해 보입니다. 이를 산업안전보건법에서 포함하는 것은 적절하지 않을 수 있으나, 적어도 사업주가 가해자(고객)를 대상으로 예방하거나 대응할 수 있는 역할이 부여될 필요가 있습니다. 피해를 입은 노동자 본인이 직접 대응하는 것은 현실적으로 어려움이 크기 때문에, 사업주나 기업 차원에서 예방 및 대응할 수 있는 권한과 역할을 부여할 필요가 있습니다.

여섯째, 앞으로 ‘감정노동’의 범주가 넓어질 수 있을 것으로 보입니다. 최근 교사에 대한 학부모 갑질 사건을 통해, 교사들이 스스로 자신들이 감정노동자라고 표현하고 있습니다. 비슷한 예로, ‘돌봄노동자’를 어디까지 볼 것인가에 대해서도 의견이 다양합니다. 돌봄노동을 넓게 보고 교사(교육), 의사(의료)도 돌봄노동에 포함하기도 하는데, 당사자들은 돌봄노동이 아니라고 주장합니다. 사실 교사도 최근의 이슈가 아니었다면 자신들이 감정노동자라고 하지 않았을 것입니다. 이처럼 사회변화에 따라 돌봄노동도, 감정노동도 그 범주와 대상이 달라질 수 있습니다. 시대변화에 따른 감정노동의 정의와 범주에 대한 발제자의 의견도 궁금합니다.



[부록]

대전광역시 감정노동자 보호 조례

[시행 2023. 7. 14.] [대전광역시조례 제6040호, 2023. 7. 14., 일부개정]

대전광역시

제1조(목적) 이 조례는 대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.<개정 2021.12.29.>

1. “감정노동자”란 재화나 용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동을 하는 사람을 말한다.
2. “유관기관”이란 다음 각 목의 기관 등을 말한다.
 - 가. 대전광역시(이하 “시”라 한다)가 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 등에 따라 출자·출연하여 설립한 기관
 - 나. 시의 사무를 위탁받은 기관이나 단체
 - 다. 시의 보조금을 지원받는 기관이나 단체
3. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다. 다만, 유관기관의 사용자는 제외한다.
4. “고객”이란 시 및 유관기관과 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제2조의2(시장의 책무) ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자인 시민을 보호하고, 관내 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

② 시장은 감정노동 사용자에게 감정노동자 권익 보호와 증진을 위하여 술선하여 모범적인 사용자의 책임과 역할을 다할 수 있도록 권고하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

제2조의3(감정노동자의 권리 존중) 시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 감정노동자, 시에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 건강장해 및 산업재해 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다. [본조신설 2019.12.27.]

제3조(감정노동자 근로환경개선계획의 수립) ① 시장은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안
3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 및 「산업안전보건법」 준수에 관한 사항
5. 개선계획 실행에 소요되는 자원 조달 방안

6. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

③ 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.

[전문개정 2021.12.29.]

제4조(실태조사) 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다.<개정 2019.12.27.>

제5조(평가 반영 및 권고) ① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영하여야 한다.<개정 2019.12.27.>

② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다.

제6조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 소속 공무원 및 직원을 대상으로 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조 및 「대전광역시 노동인권 증진조례」 제5조에 따른 교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.<신설 2021.12.29.>

③ 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식과 경험이 있거나 동일 분야의 관련 국내외 기관 등에서 활동한 사람이 교육하여야 한다.<개정 2021.12.29.>

[전문개정 2019.12.27.]

제6조의2(감정노동 매뉴얼 작성) ① 시장은 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범매뉴얼을 작성하여야 한다.

② 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자의 노동환경을 개선하고, 감정노동자를 인격 주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하도록 하여야 한다. 이 경우 기관별 매뉴얼에는 제1항의 모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하여야 한다.

③ 유관기관의 장은 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고, 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다.

④ 유관기관의 장은 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다.

[본조신설 2019.12.27.]

제6조의3(휴게시설 및 상담소 등 설치) 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자를 위한 별도의 휴게시설과 상담소 등을 마련하도록 하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

제7조(안내문 부착 등) ① 시장과 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.<개정 2021.12.29.>

② 시장과 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.<개정 2021.12.29.>

제8조(금지 행위) 고객은 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위

제9조(보호 조치) ① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다.

1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체
 2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치
 4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

제10조(감정노동자보호위원회 설치) ① 시장은 감정노동자 보호를 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 감정노동자보호위원회(이하 "위원회"라고 한다)를 둔다.<개정 2019.12.27.>

1. 개선계획 수립에 관한 사항
 2. 권고, 안내서에 관한 사항
 3. 감정노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책에 관한 사항
 4. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ③ 경제과학국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다.
<개정 2018.12.28., 2022.9.30.>
1. 대전광역시의회에서 추천하는 대전광역시의원
 2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람
 3. 그 밖에 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 학식과 경험이 풍부한 사람
- ④ 위원회는 안건이 발생하면 구성하고, 심의·의결 후 자동 해산한다.<개정 2023.7.14.>

제11조(위원회의 기능 및 운영) ① 삭제 <2023.7.14.>

- ② 삭제 <2023.7.14.>
- ③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.
- ⑤ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제12조(감정노동자보호지원센터의 설치) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 설치할 수 있다.

1. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
 2. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급
 3. 감정노동자·사업장 폭력 피해 상담 및 지원
 4. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사업
- ② 시장은 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 「대전광역시 노동권익센터 조례」에 따른 대전광역시 노동권익센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.<개정 2019.4.26.>

제13조(사업비 지원) 시장은 제12조제1항 각 호의 사업을 추진하는 기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.

부칙 <조례 제5007호, 2017.10.18.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <조례 제5182호, 2018.12.28.>(대전광역시 행정기구 및 정원 조례에 의함)

제1조(시행일) 이 조례는 2019년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① ~ ⑨ 생략

⑩ 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제3항 각 호 외의 부분 중 “과학경제국장”을 “일자리경제국장”으로 한다.

⑪ ~ <124> 생략

제3조(조직폐지·신설·명칭변경에 따른 다른 조례와의 관계) 이 조례 시행 당시 다른 조례에서 종전의 행정기구를 인용한 경우에는 그 이관된 업무에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 행정기구를 각 각 인용한 것으로 본다.

1. 과학경제국: 일자리경제국 또는 과학산업국
2. 자치행정국: 자치분권국
3. 보건복지여성국: 보건복지국
4. 도시재생본부 또는 도시주택국: 도시재생주택본부
5. 대중교통혁신추진단: 교통건설국

부칙 <조례 제5259호, 2019.4.26.> 대전광역시 노동권익센터 조례에 의함

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) 대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례는 폐지한다.

제3조(비정규직 근로자지원센터에 대한 경과 조치) 이 조례 시행 당시 종전 규정에 따른 대전광역시 비정규직 근로자지원센터는 이 조례에 따른 대전광역시 노동권익센터로 본다.

제4조(수탁자에 대한 경과 조치) 이 조례 시행 당시 종전 규정에 따라 대전광역시 비정규직 근로자지원센터를 위탁 운영하는 수탁자는 이 조례에 따른 대전광역시 노동권익센터의 수탁자로 본다.

제5조(다른 조례의 개정) 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제12조제2항 중 “「대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례」에 따른 대전광역시 비정규직 근로자지원센터”를 “「대전광역시 노동권익센터 조례」에 따른 대전광역시 노동권익센터”로 한다.

부칙 <조례 제5381호, 2019.12.27.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <조례 제5772호, 2021.12.29.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <조례 제5886호, 2022.9.30.> (대전광역시 행정기구 및 정원 조례 일부개정조례에 의함)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① ~ ㉔ 생략

㉔ 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제3항 각 호 외의 부분 중 “일자리경제국장”을 “경제과학국장”으로 한다.

㉔ ~ <139> 생략

제3조(조직 신설·명칭변경에 따른 다른 조례와의 관계) 이 조례 시행 당시 다른 조례에서 종전의 행정기구를 인용한 경우에는 그 이관된 업무에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 행정기구를 각각 인용한 것으로 본다.

1. 일자리경제국: 전략사업추진실 또는 경제과학국
2. 과학산업국: 전략사업추진실 또는 경제과학국
3. 자치분권국: 시민안전실 또는 행정자치국
4. 시민공동체국: 경제과학국 또는 행정자치국
5. 문화체육관광국: 문화관광국 또는 시민체육건강국
6. 보건복지국: 시민체육건강국 또는 복지국
7. 청년가족국: 전략사업추진실 또는 문화관광국 또는 복지국
8. 트램도시광역본부: 철도광역교통본부

부칙 <조례 제6040호, 2023.7.14.> (대전광역시 소속 위원회 정비를 위한 대전광역시 외국인시정참여회의 설치 및 운영 조례 등 34개 조례의 일괄개정에 관한 조례에 의함)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) 생략

