

2013 안전보건지원사업

감정노동 종사자의 안전보건 활동기법 개발



한국직업건강간호학회

© 2013 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved. Pearson Education, Inc., publishing as Pearson Benjamin Cummings, 101 Philip Drive, Assinippi Park, New York, NY 10984-2135





사업의 필요성

감정노동 기사 (1)

"라면 안 주냐" 대기업 상무가 기내 승무원 폭행

탑승 직후부터 시비 욕설

기장의 LA 경찰 신고로 입국 거부돼
도로 귀국

인터넷 비난 여론 들끓자
포스코에너지 "엄중 조치"

대기업 임원이 미국행 비행기 안에서
"라면 서비스를 제대로 하지 않는다"는
이유로 여성 승무원을 폭행한 사실이
알려져 비난 여론이 빗발치고 있다. 이
임원은 미국 공항에 도착한 뒤 신고를
받은 현지 경찰에 의해 사실상 입국이
거부 당해 도로 귀국했다.



감정노동 기사 (2)

[취재파일] 웃음 속 고통...'감정 노동의 그늘'



백화점 화장품 코너에서 일하는 점원 얘기는 더 심합니다. 다 쓴 화장을 가져와 교환해달라고 소리를 치고, 안된다고 설명하면 사장을 나오라고 하고, 설명도 안듣고 소리치는 경우가 허다하다고 합니다. 따귀를 때리기도 하고 백화점 한가운데서 무릎을 꿇는 경우도 있다고 하니 거짓말 같은 이야기죠.

늘 웃어야 하는 감정노동자들. 조사 결과 4명 중에 한 명이 정신과 치료가 필요한 우울증 증세를 보이고 있었습니다. 말도 안되는 상황에서도 웃으며 버텨야 하는 이들에겐 우울증은 직업병이나 마찬가지입니다. 문제는 아직 판매직이나 서비스직에 종사하는 이른바 '감정노동자'들에게 정신질환이나 우울증은 산업재해로 포함되지 않는다는 겁니다.

감정노동 기사 (3)

"사랑합니다, 고객님"...눈물 삼키는 감정노동자



콜센터 직원과 마트 점원, 텔레마케터의 공통점은 고객에게 항상 친절해야 하는 감정노동자라는 점입니다.

직업에는 귀천이 없는 법인데, 이 분들 일하시는 데 애환이 많습니다. 성승환 기자가 취재했습니다.

[기자]

최근 인터넷을 달군 전화 녹취 파일.

<음성 녹취> (LG 유플러스요, 고객님.) 불났어요? (LG 유플러스요. 고객님.) LG가 불났다고? 거기가 어딘데요? (고객센터예요. 고객님.) 목욕탕? (목욕탕이 아니고요, 고객님, 고객센터요.) 목욕센터에 불났다고요? 동문서답하는 할머니와 곳곳하게 답해주는 남자 직원. 그나마 이같은 경우는 유쾌한 에피소드.

< 출처 : news Y, 2013. 5.14 >

콜센터에는 욕설이 난무하는 전화도 많이 걸려옵니다

감정노동 사회기사

“마음을 짓밟는 감정노동”

1. 질식 : 회사와 고객 사이 숨이 막힌다
2. 트라우마 : 매일 괴물이 되어간다
3. 마비 : 쌍욕도 아무렇지 않아요
4. 소진 : 열정은 어떻게 착취되었나
5. 비굴 : 최선을 다해 낮아져야 한다
6. 확산되는 감정노동,
당신을 살아있습니까?

< 한겨레 기획연재 , 2013. 10.30~12. 4 >

길을 찾아서 | 한겨레가 만난 사람 | 한겨레in | 취재기자들의 그 작업, 그 공간 | 미디어 정밀해

기획연재 | 마음을 짓밟는 감정노동

2013.12.03 16:14

만족URL 복사 : <http://bit.ly/tiuFKIZ>



1 ① 질식 : 회사와 고객 사이 숨이 막힌다

- 밤 9시 그 곳에선 ‘관방의 인민집관’이 시작됐다
- 질소기 속 계층까지 치우라고 해도 “고객님은 항상 좋습니다”
- 오늘 만난 ‘전설 손님’, 회사가 보낸 ‘안절 감시단’?

1 ② 트라우마 : 매일 괴물이 되어간다

- 치열한 경쟁 후 나도 결국 ‘괴물’이 되어왔다
- 감정노동 확 늘어오도... ‘마음상제’ 요구는 이젠서야 끝날

1 ③ 마비 : 쌍욕도 아무렇지 않아요

- 쌍욕 시킬라다 감경 마비...가족들도 “너 이상해”
- “감경노동자, 주변환경에 예민하고 긴장감 높아”

1 ④ 소진 : 열정은 어떻게 착취되었나

- 감경도 못 끼고 감경인 대소변 뒤다 붙까지 붙어
- 소외된 보드다 겪는 마음의 상처...극자사를 오노도 ‘발견’

1 ⑤ 비굴 : 최선을 다해 낮아져야 한다

- 손님 발길잡이 되어도...비호하게 더 비호하게
- “영업사원, 과도한 자기애의 이면엔 불안감 잠재”

1 ⑥ 확산되는 감정노동, 당신은 살아있습니까

- 감경노동 시달림 선의씨 ‘공감과 연대’로 되찾아 복 되찾다
- 최속의 감경노동
- “빨든 마음 드러내라, 들트 손 잡아라, 보살 요구하라”



감정노동의 개념

감정노동 정의

■ 감정노동(emotional labor)이란

“배우가 연기하듯 직업상 다른 사람들의
기분을 좋게 하려고 자신의 감정을
고무시키거나 억제하는 등 우리 자신의
감정을 어느 정도 관리해야 하는 일”

※ 앨리 러셀 혹실드(캘리포니아 주립대 사회학과 교수 1983)

감정 노동의 특성(1)

○ 노동 형태의 변화

- 육체노동(제조업) → 정신노동(IT업) → 감정노동(서비스업)으로 변화
- 서비스 품질이 생산성에 영향을 미침.
- 사업주는 근로자의 감정에 대해서도 통제할 수 있다고 생각
- 노동의 결과만이 아니라 노동의 과정까지도 통제

감정 노동의 특성(2)

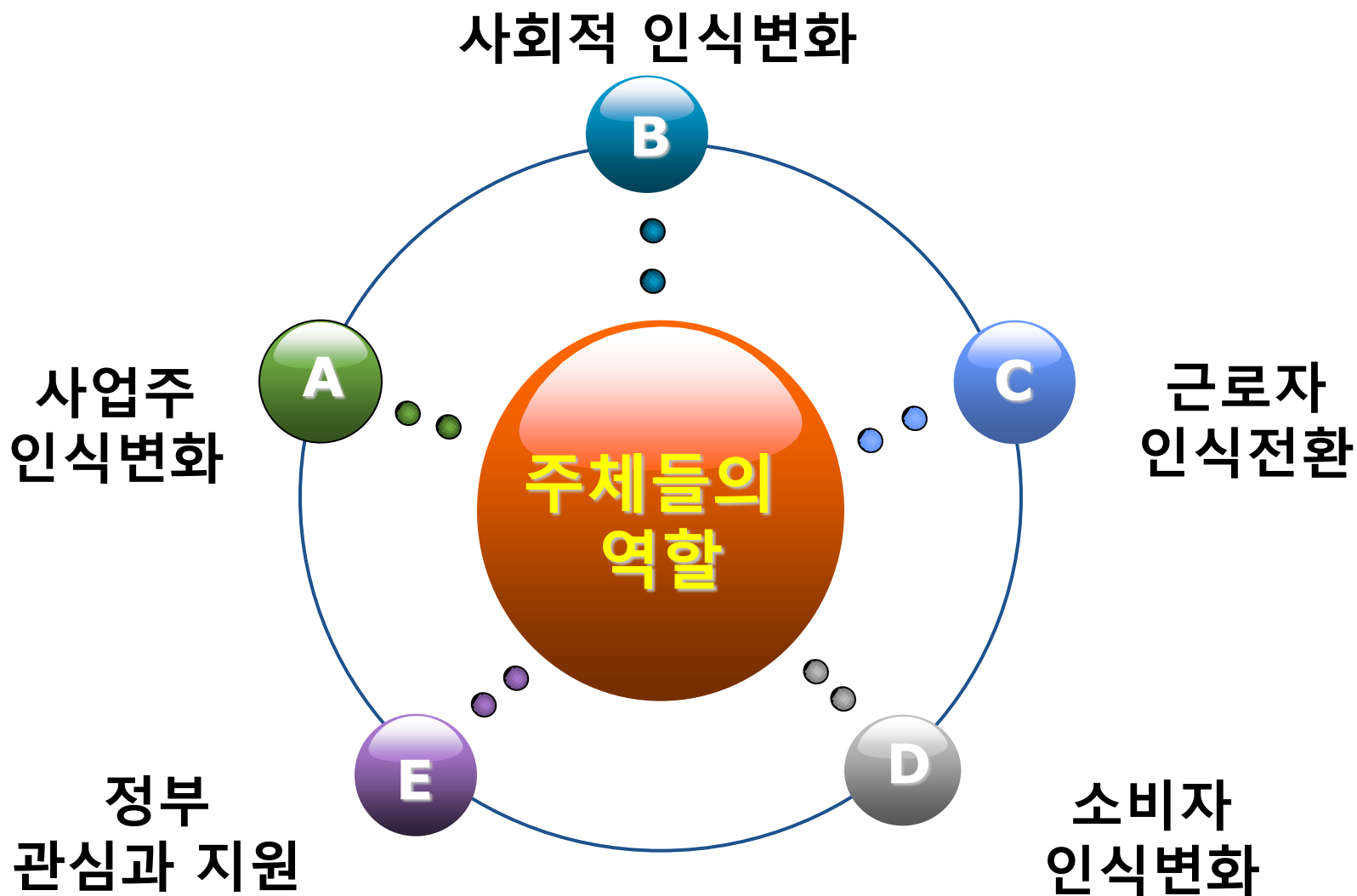
- 서비스의 결과는 고객의 주관적 판단에 따라 좌우됨.
- 근로자가 아무리 친절하게 서비스를 제공했어도 고객이 친절하게 서비스를 받았다고 느껴야 친절하게 서비스를 제공한 것
- 근로자는 고객의 감정 상태를 만들어 내야 하는 것

감정 노동의 특성(3)

○ 여성이 감정노동을 수행하는 빈도가 더 많음.

- 서비스 업무의 특성 상 감정노동에는 여성 종사자가 더 많음.
- 감정노동으로 인해 나타나는 문제가 젠더의 문제와 동시에 발생
- 언어폭력, 성희롱 등의 문제 발생

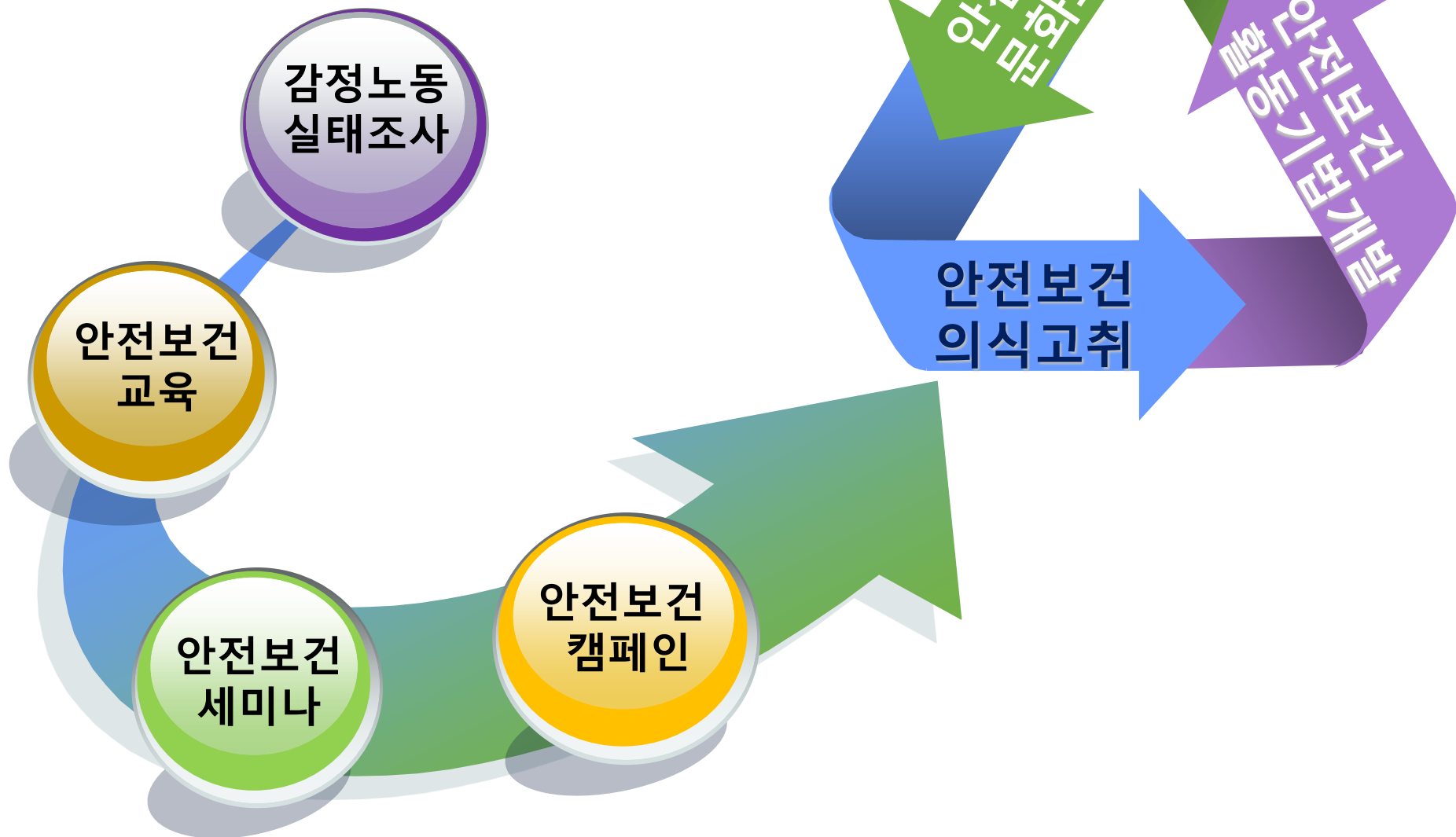
감정노동 종사자 보호를 위한 주체들의 역할





주요 사업내용

사업내용



감정노동 실태조사 (1)

감정노동 종사자의 안전보건 실태조사

❖조사내용

- 감정노동자 대상 안전보건 현황 및 실태에 관한 설문조사

❖조사기간

- 2013년 6월 ~ 10월

❖조사대상

- 콜센터 등 전국의 38개 사업장 대상 설문조사 실시
- 1개소당 50~100명의 근로자에 대한 조사
(총 2,652명 조사)

감정노동 실태조사 (2)

직 종	실시인원(명)	사업장(개소)
콜센터	1,364	20
판매직 : 백화점	546	7
: 할인점	305	4
호 텔	437	7
계	2,652	38

감정노동 실태조사 (3)



직종별

- 콜센터 : 1,275명
- 판매직 : 765명
- 호 텔 : 404명



성 별

- 남자 : 474명
- 여자 : 1,962명



규모별

- 50인 미만 : 711명
- 50~ 299인 : 703명
- 300인 이상 : 685명

감정노동 실태조사 (4)

- 성, 연령, 학력, 결혼상태 등
- 고용형태, 규모, 근무시간, 경력, 연봉 등

감정노동 실태조사

인구학적 특성

직업적 특성

건강행태

감정노동 특성

작장내 폭력 정신건강

- 고용형태, 규모, 근무시간, 경력, 연봉 등
- 감정노동 정도, 수준
- 휴게시간, 휴식공간, 과잉민원 통제 규정, 벌칙, 업무 모니터링, 관리방법 교육 등

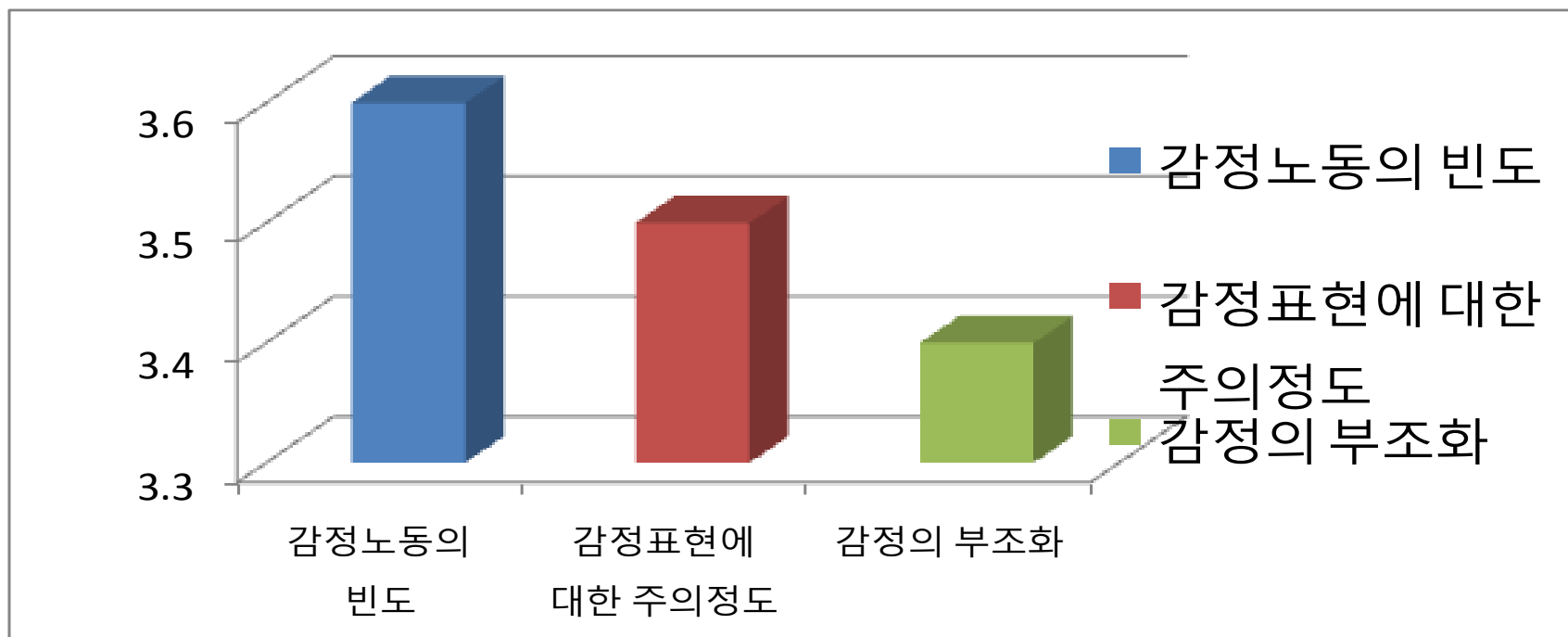
- 언어적, 성적, 신체적 폭력
- 사회적지지, 우울, 직무스트레스, 이직의도, 자살생각 등

감정노동 실태조사 (5)

❖ **감정노동** : 빈도 3.6점, 주의정도 3.5점, 감정의 부조화 3.4점
(5점 만점)

※ 주의정도 : 바람직한 감정표현에 요구되어지는 정도

※ 감정의 부조화 : 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는데 야기되는 부조화



감정노동 실태조사 (6)

❖ 우울정도 : 약간우울 이상 58.3%

항목	구분	전체
		N(%)
우울	거의 우울없음(0~4)	964 (41.7)
	약한 우울(5~9)	755 (32.7)
	중간 우울(10~14)	351 (15.2)
	약간심한 우울(15-19)	165 (7.1)
	심한 우울(20~27)	75 (3.2)
	Mean±S.D	6.7±5.63
자살생각	있다	181 (7.5)
	없다	2226 (92.5)
자살시도	있다	12 (0.5)
	없다	2396 (99.5)

감정노동 실태조사 (7)

- ❖ 직무스트레스 (한국인 평균 중앙값보다 높은 항목)
 - 전체 : 직무요구, 관계갈등

구분	콜센터	판매직	호텔	F(p)	한국근로자 중앙값
	Mean±S.D.				
물리적환경	34.6±16.04	43.6±18.01	41.6±15.63	75.574 (<0.001)	44.5
직무요구	57.4±18.78	48.9±18.50	56.2±17.44	51.166 (<0.001)	54.2
직무자율	59.9±16.83	54.7±17.18	49.5±17.19	62.620 (<0.001)	60.1
관계갈등	34.3±15.22	39.0±17.02	34.1±14.12	23.330 (<0.001)	33.4
직무불안정	45.0±23.70	46.3±24.42	38.5±23.45	15.111 (<0.001)	50.1
조직체계	51.7±17.33	49.2±19.38	47.6±17.88	9.694 (<0.001)	52.4
보상부적절	52.8±18.05	46.5±18.56	44.2±17.37	47.917 (<0.001)	66.7
직장문화	39.6±13.10	41.4±15.47	42.0±13.98	6.625 (0.001)	41.7
총 평 균	46.9±10.09	46.1±11.97	44.2±10.01	9.598 (<0.001)	48.7

실태조사 결과와 다른연구 비교 (언어적 폭력)

항목	국민건강영양조사	근로환경조사	본 연구결과
비교		- 전 체 4.4% - 서비스업 6.6%	- 전 체 78.1% - 콜센터 84.3% - 판매직 68.8% - 호 텔 76.2%
고찰	- 본 연구대상자의 언어폭력 경험이 근로환경조사 대상자의 언어폭력 경험보다 높게 나타남.		

실태조사 결과와 다른연구 비교 (신체적 폭력)

항목	국민건강영양조사	근로환경조사	본 연구결과
비교		- 전 체 0.6% - 서비스업 1.0%	- 전 체 50.2% - 콜센터 42.9% - 판매직 58.2% - 호 텔 57.8%
고찰	- 본 연구대상자의 신체적 폭력 경험이 근로환경조사 대상자의 신체적 폭력 경험 보다 높게 나타남.		

※ 신체적 폭력

- 지난 6개월 동안 신체적 폭력 경험 유무

실태조사 결과와 다른연구 비교 (성희롱 경험)

항목	국민건강영양조사	근로환경조사	본 연구결과
비교		- 전 체 0.4% - 서비스업 1.2%	- 전 체 29.1% - 콜센터 35.9% - 판매직 18.2% - 호 텔 28.3%
고찰	- 본 연구대상자의 성희롱 경험이 근로환경조사 대상자의 성희롱 경험보다 높게 나타남.		

※ 성희롱

- 지난 6개월 동안 성희롱 경험 유무

감정노동 종사자 및 업무 담당자교육 (1)

사업내용

- 감정노동의 실태 및 관리방법에 대한 안전보건교육 실시

사업대상

- 감정노동 종사자 및 업무담당자에 대한 교육
- 100명씩 총 3회 교육으로 300명 교육 실시

사업기간

- 2013년 7월 ~ 11월 (연 3회)

감정노동 종사자 및 업무 담당자교육 (2)

2013년도 안전보건지원사업

콜센터 종사원의 안전보건 활동기법



한국직업건강간호학회

목 차



1

배 경

사회적 관심 증가

- 산업구조의 서비스화와 정보통신기술의 발달로 인해 전화를 통한 고객관리 업무와 마케팅 업무가 급증하여 콜센터 시장이 급격히 성장하고 있음.
- 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업은 노동집약적이며 저비용 서비스업으로서의 특성과 감정노동에 기반한 노동과정으로 인해 여성근로자가 주를 이루고 있음.
- 최근 여성 콜센터 종사원들에게 언어폭력, 성희롱 문제가 심각하게 발생하고 있으며, 감정노동으로 인한 소진, 직무스트레스 등이 나타나고 있어 이들의 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있음.

세미나 (1차)



- 일시 : '13. 7.4 (목)
09:00~12:30
- 장소 : 코엑스
컨퍼런스센터 401호
- 참석인원 : 230명

세미나 (1차) 프로그램

<제1부> "감정노동 종사자의 보건관리 실태"

좌장 : 서기순 이사(혜천대 간호학과 교수)

요양보호사의 감정노동

김숙영 교수(을지대 간호학과)

판매직 근로자의 감정노동

이복임 교수(울산대 간호학과)

콜센터 종사자의 감정노동

김정임 강사(강릉영동대 간호학과)

<제2부> "감정노동 종사자 보건관리 방안"

좌장 : 추진아 학술이사(고려대 간호대학 교수)

감정노동 종사자 현황 및 추진방향

조덕연 차장(안전보건공단 직업건강실)

감정노동 종사자의 건강보호 방안

정혜선 교수(가톨릭대 보건대학원)

종합 토의

세미나 (2차)



- 일시 : '13. 11. 25(월)
13:30~17:00
- 장소 :
을지대학병원 을지홀
- 참석인원 : 150명

세미나 (2차) 프로그램

프로그램

“감정업무에 대한 세미나 ”	
좌장 : 서기순 이사, 혜천대학교 교수	
감정업무 근로자 실태와 현황	김숙영 을지대학교 교수
토론 : 감정업무 근로자 건강관리를 위한 주체별 역할	
- 소비자	고민정 녹색소비자연대 사무국장
- 보건관리자	조수경 롯데백화점 노원점 보건관리자
- 전문가	정혜선 가톨릭대학교 교수

캠페인 (1차)

1



2



■ 일시 : '13. 10. 2(수),
15:00~16:00

■ 장소 :
신세계백화점(본사)

캠페인 (2차)

1



2



■일시 : '13. 10. 7(월),
15:00~16:00

■장소 :
이마트(성수점)

캠페인 (3차)

1



2



■일시 : '13. 10. 7(월),
17:00~18:00

■장소 :
롯데마트(송파점)

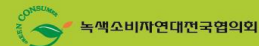
홍보물 제작, 배포

■ 어깨띠 제작 및 착용, 현수막 부착

앞아서 일하는 근로자 서비스는 up up!

서서 일하는 근로자 요통 예방 캠페인

앞아서 일하는 근로자 서비스는 up up!



서비스업 근로자 직무스트레스 예방 캠페인

웃는 고객, 웃는 근로자 **행복한 직장생활!**



홍보물 제작, 배포

■ 피켓제작

서비스업 근로자 직무스트레스 예방 캠페인
웃는 고객, 웃는 근로자
행복한 직장생활!

서서 일하는 근로자 요통예방 캠페인
**앉아서 일하는 근로자,
서비스는 up up!**

■ 기념품 제공



홍보물 제작, 배포

■ 홍보물 제작, 배포



01 감정노동이란?

직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대 업무를 하는 노동을 말함

02 감정노동의 특성

- 임시 근로자, 시간제 근로자 및 장시간 근무 비율이 높음
- 건강과 안전에 관한 정보를 제공받은 경험이 낮음
- 직장 내 마음을 나눌 동료나 부屬하고 화가 난 고객 등대가 많음
- 언어폭력, 성폭력, 신체폭력 위험경험, 성희롱 경험 높음



03 감정노동이 건강에 미치는 영향

발진증후군	업무과중으로 인해 몸과 마음이 완전히 녹초가 되어버리는 증상
심리적변화	우울증, 불안증, 적응장애 등 비정상적인 심리변화
뇌·심혈관계질환	자율신경계인 교감신경과 비교감신경의 부조화 발생
근골격계질환	정신적 긴장으로 인한 어깨, 요통 등 발생

서비스업 근로자 직무스트레스 예방 캠페인
웃는 고객, 웃는 근로자 행복한 직장생활!

2013-보건-547

회사 차원의 관리와 직장동료들의 관심이 직무스트레스를 감소시킵니다

- 01 감정노동은 직무스트레스의 중요한 요인이라는 인식을 한다
 - 예방과 관리가 반드시 필요함
- 02 감정노동과 건강에 관한 내용에 관하여 근로자 교육을 실시한다
- 03 감정노동 자체를 완화시키는 방안을 마련한다
 - 감정노동에 노출되는 빈도와 정도를 완화시킨다
 - 서비스 제공 고객의 적정수를 정한다
 - 적절한 휴식을 취할 수 있도록 휴식공간을 제공하고 휴식을 취할 수 있도록 배려한다
- 04 고객과의 갈등 발생 시 적절한 조치를 취한다
 - 관리자로서 근로자와 고객간의 중재적 역할을 한다
 - 조직 내 근로자와 고객의 갈등 유발을 최소화 할 수 있는 방안을 마련한다
- 05 조직문화를 개선하고 동료·상사의 지지를 확립할 수 있는 분위기를 조성한다
- 06 사업주는 근로자의 스트레스를 해소할 수 있는 방안(프로그램 등)을 마련한다
- 07 수시로 스트레칭을 실시하여 몸의 긴장을 완화시킨다

[관련법령]

산업안전보건법

제50조(사업주 등의 의무) (1)사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방정책에 따라야 한다. (개정 2013.8.12)

2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것

산업안전보건기준에 관한 규칙

제69조(직무스트레스에 의한 건강장애 예방조치) 사업주는 근로자가 장기간 근로, 야간작업을 포함한 과대작업, 작업환경(작업)으로 하는 경우(예컨대 해당한다) 및 장시간 근무 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 "직무스트레스"라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 별 제 5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 정기하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련 하여서할 것
2. 작업량 작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것
3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대안책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌졸중 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것



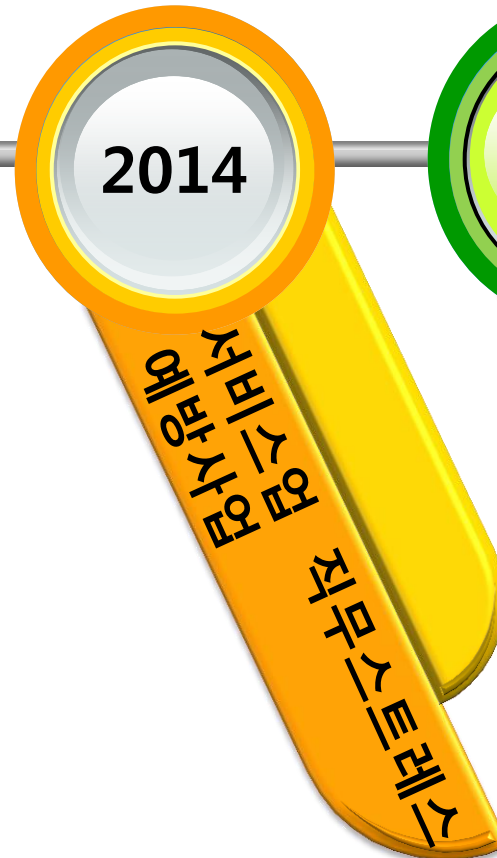
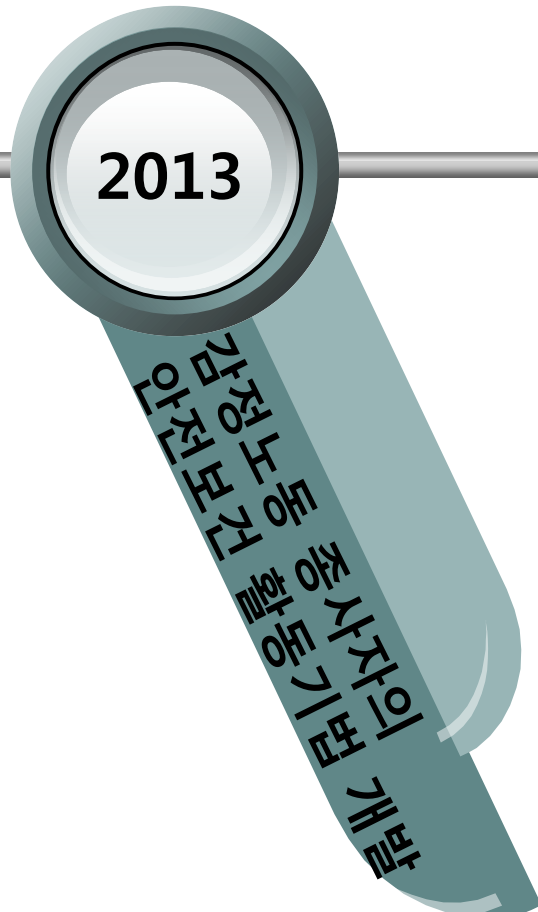
2014년 사업소개

2014년도 사업진행

2013



2014



서비스업 직무스트레스 예방사업

서비스업 직무스트레스 예방사업

- 직무스트레스 효율적 관리

매뉴얼
개발

보건관리
자 교육

근로자
교육

캠페인

감정노동 종사자 지원

감정노동 종사자를 위한 서포터즈단 운영 및 힐링 프로그램 개발

- 건강문화 조성
- 직무스트레스 예방
- 안전보건 의식 고양

감정노동
서포터즈단
운영

Best
Practice
발굴

힐링프로
그램 개발



사업의 기여도

2014년 감정노동 인터뷰

중앙일보 뉴스 | 경제 | 라이프 | 오피니언 | 핫이슈 | 포토

전체 정치 사회 지구촌 문화 지역 스포츠 연예 영어뉴스 블로그뉴스 뉴스클럽 보도자료

전체

글자크기 + -

과격한 불만 제기, 무리한 요구 소비자들 의식 이젠 바뀌어야

[중앙일보] 입력 2014.06.23 00:03



사람은 감정을 거짓으로 꾸미기 어렵다. 그러다 보니 감정과 다른 억지 미소와 행동을 취할 때 스트레스를 받는다. 문제는 이 같은 직무 스트레스가 건강을 쪼먹는다는 사실이다. 정신질환과 심뇌혈관 질환 발병 위험을 높이기도 한다. 정혜선 교수(사진)는 “고객이 감동을 원할수록 근무자는 죽어나간다”고 말했다. 그는 감정노동자와 관련해 다수 연구를 진행해 온 전문가다.

● 감정노동이 사회문제가 되는 이유는.

“서비스 경쟁이 치열해지면서 소비자의 기대치가 높아졌다. 내가 친절하게 대해서도 고객이 그렇게 못 느끼면 아닌 거다. 무리한 요구가 당연하게 받아들여지기도 한다. 이는 서비스 노동자의 건강을 악화시키고, 결국 직무 소진(burn-out)을 초래

<출처 : 중앙일보 : 2014. 6. 23>

한국 직업건강간호학회가 2444명을 대상으로 조사한 ‘감정노동 종사자 실태조사(2014)’ 결과가 이를 말해준다. 장시간 고객응대로 허리 목통증(54.7%), 두통 (41.3%) 허리·목통증(54.7%)·두통(41.3%)·관절염(33.3%)·위장장애 (27.5%)·불면증(23.7%)·하지정맥류(23.4%)·알레르기(22.1%)를 겪는다는 것이다.

정신질환은 더 심했다. 우울감이 있다는 응답자는 58.3%였다. 우울 정도에 따라 약한 우울 32.7%, 중간 우울 15.2%, 약간 심한 우울 7.1%, 심한 우울 3.2% 순이었다. 이는 일반 국민보다 높은 수준이다.

특히 응답자의 7.5%는 자살을 생각해봤고, 0.5%는 실제 자살을 시도했다. 외상후스트레스장애도 전체 응답자의 18.1%를 차지했다. 정 교수는 “고객 응대로 인한 스트레스는 우울증으로 가고, 우울이 심하면 자살이나 심혈관계질환 발병을 높인다”고 경고했다.

감정노동 사회기사



9월 정기국회에 상정된
산업안전보건법과 관련해 한명숙
의원을 비롯한 환경노동위원회
의원들이 지난 3일, 롯데백화점
임원진들과 간담회를 가졌다.

이날 롯데백화점 측은 감정노동자
처우와 관련된 문제를 인정하고
개선안을 시행하고 있다고 답한 것으로
알려져 정부의 노력이 일정부분 변화를
끌어내고 있는 것으로 보인다.

<출처 : 매경뉴스 2013. 9 4>

감정노동 사회기사

www.themegallery.com

롯데백화점 감정노동자 자기보호매뉴얼 선포식 (2014. 2. 13)



사업의 기여도

- 감정노동 종사자에 대한 교육을 통해 안전보건에 대한 의식 고취

- 실태조사 및 교육의 효과를 분석하여 감정노동 종사자의 안전보건의식을 확산하기 위한 기법 개발

- 전국적인 실태조사와 교육, 세미나 및 캠페인 등을 통해 감정노동 종사자의 안전보건 문화 확산에 기여

의식고취

기법개발

문화확산



Thank You !