

---

대전지역 콜센터노동자  
감정노동 실태조사  
종/합/보/고/서

2018. 11.

---



대전광역시비정규직근로자지원센터





# 대전지역 콜센터노동자 감정노동 실태조사 보고서

2018. 11.

연구 기관 :  한국비정규노동센터  
Korean Contingent Workers' Center

발주 기관 :  대전광역시비정규직근로자지원센터



## 모든 노동의 가치가 공정하게 대우받는 대전을 함께 만들어가겠습니다.

자본주의사회에서 노동은 노동자 자신의 생존을 위한 것이지만, 노동으로 창조된 가치와 재부는 사회 전체 구성원들을 위한 것입니다. 때문에 모든 노동은 유형에 상관없이 존중되어야 하고, 그에 맞는 공정한 대우를 받아야 합니다. 사회 모든 구성원들은 다른 사람들의 노동 없이는 생존할 수도 생활을 영유할 수도 없기 때문입니다.

하지만 우리 사회는 여전히 노동 자체에 대한 경시와 노동 안에서의 차별을 강요당하고 있습니다. '4차 산업혁명'을 말하는 시대에 노동존중과 노동인권에 대한 인식은 아직 전근대성을 벗어나지 못하고 있는 것입니다.

사회적 재부를 생산하고 사회자체를 유지할 수 있게 하는 신성한 노동에 대한 존중 없이는 초보적인 민주사회도 만들 수 없습니다. 촛불정부를 자임하는 정부가 후퇴한 민주주의를 회복하기 위해서는 반드시 진일보한 노동존중 정책을 제도화해야 합니다. 그러나 안타깝게도 현실은 기대에 못 미치고 있고, 건강한 노동존중 사회를 위해 필수적으로 해야 하는 재벌개혁은 주춤되고 있습니다.

그러나 사회개혁과 노동의 권리는 그 누군가에 의해서 주어지는 것이 아니라 사회의 주인이고, 주체인 노동자 자신이 스스로 해결해가야 할 역사적 과제이기 때문에 우리는 노동존중 실현을 위한 노력을 멈추지 말아야 합니다. 이런 사회정치적 상황에서도 대전시가 감정노동자에 대한 지원 사업을 고민하고 있는 것은 가뭄의 단비처럼 다행스러운 일입니다.

그간 대전지역에서는 민주노총 대전지역본부와 대전시의 협력으로 대전광역시비정규지원근로자센터가 설립된 이후, 열악한 노동인권의 처지에 놓여있는 대전지역 노동자들에 대한 사업을 꾸준히 전개해왔고, 그중에 콜센터가 밀집해 있는 대전시의 특성을 고려하여 감정노동자들에 대한 지원 사업을 지속적으로 고민해왔습니다. 앞으로도 민주노총 대전지역본부와 대전시, 그리고 대전비정규센터는 대전이 노동존중 도시로 완성될 수 있도록 함께 힘을 모아 갈 것입니다.

이번 조사사업과 토론회 사업은 그런 면에서 상당히 의미있는 사업입니다. 정확한 진단이 있어야 정확한 해결책을 마련할 수 있듯이 대전비정규센터에서는 감정노동의 실태를 올바르게 파악하기위해 대전시의 특성에 맞는 조사사업

을 우선적으로 진행해왔습니다.

오늘 그러한 조사사업의 연장선으로 콜센터 감정노동자 토론회가 열리게 된 것은 지역차원에서 뜻깊은 일입니다. 이후 조사사업을 토대로 감정노동자들, 지역의 노동자, 시민들을 위한 실질적인 후속사업을 대전비정규센터는 대전시와 협력하여 마련해 갈 것입니다.

건강한 노동인권과 노동에 대한 공정한 대우를 받는 노동존중 도시가 될 수 있도록 민주노총 대전지역본부와 대전비정규센터는 앞으로도 사회적 책임을 다해가겠습니다. 고맙습니다.

2018년 11월 29일

대전광역시비정규직근로자지원센터 대표  
민주노총 대전지역본부장 이대식

## 콜센터 감정노동실태조사 보고서를 내면서

2016년 우리센터에서는 여성비정규노동자들에 대한 노동환경실태조사를 한 바 있습니다. 콜센터, 대형마트, 요양보호사, 장애인활동보조인 등 여성노동자들을 대상으로 진행 하였습니다.

2016년 실태조사를 통해 감정노동자들을 위한 지원정책이 필요하다는 인식을 공유하면서 ‘감정노동자보호조례’가 2017년 대전시의회에서 만들어졌습니다.

대전광역시는 경제활동인구 중 취업현황을 보면, 사회·개인·공공서비스업 노동자들이 광주 등 다른 시, 도에 비해 높은 종사률을 보이고 있고, 그다음이 도소매·숙박음식업으로 감정노동자들이 다른 시, 도에 비해 상대적으로 많습니다. 따라서 감정노동자들에 대한 정책들이 시급히 필요한 지역이기도 합니다.

우리나라 산업구조가 빠르게 서비스업종으로 확대되면서 감정노동자들이 약 800만 명, 전체 노동자의 40%를 차지하고 있습니다. 감정노동자들이 확대되면서 감정노동으로 인한 여러 가지 인권침해와 신체적, 정신적 스트레스로 인한 사회적 문제가 야기되고 있는 것이 현실입니다. 감정노동으로 인한 문제를 해결하고 감정노동자들을 보호하고자, 국회에서는 감정노동자 보호법안을 만들어, 기업에서도 감정노동자 보호를 위한 예방조치를 의무화하도록 하였습니다. 지방정부에서도 서울을 비롯하여 감정노동자들을 보호하고 지원하기 위한 다양한 정책들이 마련되어 시행되고 있는 상황입니다. 대전광역시 역시 감정노동자 보호를 위한 다양한 정책들이 모색되고 있습니다. 이번 실태조사 역시 대전광역시 감정노동자들의 노동현황을 파악함으로써 정책대안을 찾아보고자 한 것입니다.

올해 센터는 감정노동자중 우선 콜센터에 근무하시는 감정노동자들의 노동현황을 파악하고자 하였습니다. 17,000여명의 콜센터 노동자들을 위한 노동실태를 파악해 감정노동자 보호를 위한 교육, 컨설팅, 홍보, 캠페인 등 다양한 사업들을 2019년 마련해 보고자 합니다.

아울러 이번 노동실태 조사가 감정노동자들의 인권향상과 감정노동에 대한 시민들의 인식전환에 기여될 수 있기를 기대합니다.

2018. 11. 29

대전광역시비정규직근로자지원센터장 홍춘기

▶ 연구명 : 대전지역 콜센터노동자 감정노동 실태조사

▶ 책임연구원 : 이남신 (한국비정규노동센터 상임활동가)

공동연구원 : 김세진 (한국비정규노동센터 활동가)

보조연구원 : 박치현 (대전광역시 비정규직근로자지원센터 조사국장)

엄자옥 (민주노총 공공운수노조 대전세종충남지역  
일반지부 조직국장)

## <목 차>

제1장 연구 배경 및 목적 .....	1
1. 연구배경 .....	1
2. 연구의 목적 .....	1
3. 연구방법 .....	2
제2장 감정노동 현황 및 최근의 연구흐름 .....	4
1. 감정노동을 주로 하는 직업들 .....	4
2. 감정노동 관련 최근의 연구흐름 .....	8
제3장 대전지역 감정노동자의 노동실태 설문조사 분석 .....	10
1. 근로조건 일반 .....	10
2. 감정노동 수준평가 .....	16
3. 감정노동 보호실태 .....	24
4. 모니터링 제도 및 고객서비스 교육 .....	33
제4장 대전지역 감정노동자의 노동실태 면접조사 분석 .....	37
1. 면접방법 .....	37
2. 노동조건 .....	38
3. 감정노동 수준평가 .....	41
4. 감정노동 보호실태 .....	45
5. 소결 .....	50
제5장 감정노동 문제해결을 위한 각 주체의 역할 및 개선대안 .....	53
1. 사업주의 역할 .....	53
2. 노동조합의 역할 .....	56
3. 지자체의 역할 .....	59
4. 소비자의 인식전환을 위한 방안 .....	64
참고문헌 .....	66
[별첨자료] 실태조사 설문지 .....	67

## <표 목차>

<표 2.1> 어떤 직업들이 주로 감정노동을 하는가? .....	4
<표 2.2> 감정노동을 수행하는 노동자가 겪게 되는 문제 .....	6
<표 2.3> 과도한 친절은 좋아하지 않는 고객들 .....	7
<표 3.1> 참여자 인적사항 1 - 성별, 결혼 .....	10
<표 3.2> 참여자 인적사항 2 - 학력 .....	10
<표 3.3> 참여자 인적사항 3 - 연령 .....	10
<표 3.4> 참여자 인적사항 4 - 거주지 .....	10
<표 3.5> 근로계약형태 .....	11
<표 3.6> 고용형태 .....	11
<표 3.7> 작업지시의 주체 .....	12
<표 3.8> 근로계약서 .....	12
<표 3.9> 노동조건 평균 .....	13
<표 3.10> 근무지 규모 .....	13
<표 3.11> 임금형태 .....	13
<표 3.12> 휴게시설 유무 .....	14
<표 3.13> 사회보험 가입 여부 .....	14
<표 3.14> 휴가 및 병가사용 .....	15
<표 3.15> 노동조합 .....	15
<표 3.16> 감정노동을 하게 하는 원인 .....	26
<표 3.17> 감정노동 보호제도 여부(복수응답) .....	27
<표 3.18> 감정노동보호제도의 자유로운 사용 및 경험 .....	28
<표 3.19> 수면의 질 .....	32
<표 3.20> 감정노동에 대한 치료 방법 .....	33
<표 3.21> 고객의 컴플레인이나 회사의 모니터링으로 회사나 관계자로부터 불이익을 당했던 경험 .....	33
<표 3.22> 지난 1년간 업무수행 중 ‘암행감찰’ 경험여부 .....	33
<표 3.23> 불이익의 세부응답 .....	34
<표 4.1> 면접대상자 정보 .....	38
<표 5.1> 다산콜센터의 근무환경 개선 사례 .....	55
<표 5.2> 공공부문 감정노동자 보호를 위한 서울시와 산하기관의 기본지침 .....	60
<표 5.3> 노동자의 감정노동 기관평가 예시 .....	61
<표 5.4> 시민들의 실천약속 .....	63

## <그림 목차>

<그림 3.1> 감정표출의 노력 및 다양성 .....	16
<그림 3.2> 고객응대 과부화와 갈등 .....	18
<그림 3.3> 감정 부조화와 손상 .....	19
<그림 3.4> 감시와 모니터링 .....	21
<그림 3.5> 조직의 지지와 보호 .....	22
<그림 3.6> 부당대우 경험 .....	24
<그림 3.7> 지난 1년간 업무로 인한 건강상의 문제 경험(1) .....	29
<그림 3.8> 지난 1년간 업무로 인한 건강상의 문제 경험(2) .....	29
<그림 3.9> 지난 1주일간 심리상태의 경험(1) .....	31
<그림 3.10> 지난 1주일간 심리상태의 경험(2) .....	31
<그림 3.11> 현재의 고객서비스교육(또는 친절교육)의 과정과 내용에 대한 평가 .....	35
<그림 5.1> 서비스에 대한 노동자와 고객의 응답 .....	65



# 제1장 연구 배경 및 목적

## 1. 연구 배경

- 본 연구는 한국비정규노동센터와 대전광역시 비정규직근로자지원센터가 결합한 공동연구로 진행되었다.
- 서비스산업의 급격한 발전은 우리사회의 산업구조 변화를 야기하였고 서비스산업에서는 고객에 대한 서비스 품질이 기업 경쟁력의 중요한 요소로 인식되면서 고객 만족을 극대화시키기 위한 다양한 경영전략을 구사하게 되었다. 한국사회에서 감정노동에 대한 관심과 논의가 증가하게 된 원인도 이와 같은 산업환경과 경영전략의 변화에 있다.
- 하지만 감정노동에 대한 사회적 문제가 급속도로 증가하고 있지만 감정노동의 예방과 치유, 기업차원에서의 선도적인 지원, 정부나 자치단체의 제도적인 보호 등은 그 속도를 따라가지 못하고 있다. 특히 노동인권 사각지대에서 고통받고 있는 여성노동자의 비중이 높고 노동환경과 근로조건이 열악하다.
- 2018년 3월 기준 대전시가 대전시의회 산업건설위원회에 제출한 컨택업체 현황 자료에 따르면, 대전시에는 131개 콜센터업체에서 17,525명의 상담노동자가 일하고 있다. 대전시가 콜센터 유치사업을 주요사업 중 하나로 추진해오면서 콜센터는 더욱 중요한 감정노동 직종으로 자리잡았다. 2017년 10월 대전광역시 감정노동자 보호 조례가 제정됐고 감정노동에 대한 사회적 인식도 빠르게 확산되고 있는 만큼, 콜센터 상담노동자들에 대한 구체적 실태 파악이 요구돼왔다.
- 2016년에 실시된 대전시 여성비정규직 실태조사에서 제기된 콜센터 상담노동자 감정노동 문제를 보다 심층적으로 분석하고 개선대안을 정립해야 할 때가 됐다.

## 2. 연구의 목적

- 본 연구는 감정노동 주요 직종인 콜센터에서 감정노동이 심화되는 원인 등에 대한 현장의 실태와 목소리를 반영하고자 하며, 감정노동의 문제를 해결하기 위한 각 주체의 역할 등을 제시하는 것을 목적으로 하고 있다. 또한, 본 연구를 통하여 대전시

가 정책적으로 뒷받침할 수 있는 영역은 무엇인지, 어떻게 구체화시킬 수 있는지 등을 살펴보기로 한다.

- 감정노동과 관련하여 가장 중요한 역할을 해야 하는 주체는 사용자인 사업주라고 할 수 있다. 또한, 해당 직종을 구성하고 있는 다양한 주체들이 실천해야 할 과제를 제시하여 감정노동을 완화시킬 수 있는 대안을 모색하는데도 도움이 되고자 한다. 마지막으로, 민간 및 공공부문 콜센터 분야에서의 감정노동 문제를 본격적으로 제기하여 소비자와 시민을 대상으로 하는 홍보 및 캠페인과 연계될 수 있는 기초자료로 활용하고, 감정노동자 뿐만 아니라 서비스를 이용하는 시민들의 인식제고와 노동존중 문화의 확산에도 기여할 수 있기를 기대한다.

### 3. 연구방법

#### 1) 선행연구 검토

- 감정노동과 관련된 실태조사 자료, 정책보고서, 연구논문 등을 검토했다.

#### 2) 설문조사

- 대전광역시 공공부문 콜센터 종사자, 민간부문 콜센터 종사자를 대상으로 6월부터 9월까지 4개월 간 설문조사를 했다. 콜센터의 경우 인바운드와 아웃바운드로 구분할 수 있는데, 개인사업자 형태로 위탁계약을 맺는 아웃바운드를 제외한 인바운드 상담사를 대상으로 했다.
- 설문조사는 ① 고용형태와 근로계약서 작성 여부 등에 대한 근로계약 일반 ② 임금과 복리후생, 노동시간, 법정수당 등 노동조건 일반 ③ 만족도, 정규직 전환 가능성, 부당한 대우, 감정노동 등 직장생활 관련 ④ 개선방안 등에 대한 내용으로 구성되어 있다. 설문조사는 총 511부가 수거됐다.

#### 3) 면접조사

- 설문조사로 파악하기 힘든 구체적인 내용은 면접조사를 병행했다. 대전광역시 내에 콜센터에서 일하는 노동자들을 중심으로 면접조사를 진행하였으며, 크게 공기업

을 포함한 공공기관 콜센터에서 일하는 노동자와 민간기업에서 일하는 콜센터 노동자를 구분하여 진행하였다.

- 심층면접조사는 구조화된 질문지를 이용하여 2018년 9월에 실시되었으며 면접대상자는 총 22명이다.

## 제2장 감정노동 현황 및 최근의 연구흐름<sup>1)</sup>

### 1. 감정노동을 주로 하는 직업들

#### 1) 감정노동을 하는 사람은 누구인가?

- 감정노동은 고객을 직접 또는 간접적으로 상대하는 업무에서 주로 이루어지며, 이러한 정의에 따라 우리나라의 감정노동 종사인구를 추정해보면, 전체 임금노동자의 약 45.0%가 이에 해당한다고 할 수 있다(안전보건공단, 2014a, 「감정노동 근로자의 건강관리방안 연구」, p.59). ‘근무시간 중 절반이상 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대’하는 노동자는 전체 임금노동자의 41.8%로 약 740만명이며, ‘화가 난 고객이나 환자를 상대하는 업무를 근로시간의 1/4 이상 수행’하는 노동자는 15.9%, 약 280만명으로 나타나, 둘 중 하나라도 해당되는 경우를 ‘고객 상대 업무’로 정의할 때 전체 임금노동자의 45.0%, 약 800만명이 이런 일을 하고 있다고 볼 수 있다.

<표 2.1> 어떤 직업들이 주로 감정노동을 하는가?

<감정노동을 주로 하는 직업군>	
감정노동군 구분	직업, 업무
(1) 고객을 직접 대하지 않지만 전화로 상담 등을 하는 감정노동군	콜센터, 고객센터 전화상담 등
(2) 고객과의 대면적인 감정노동군 (판매, 요식, 운송 등)	마트, 백화점, 요식업, 항공사 승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스기사 등
(3) 사람 돌봄과 관련된 감정노동군	요양보호사, 간호사, 보육교사 등
(4) 공공서비스영역 업무와 관련한 감정노동군	구청, 동사무소 직원, 문화시설 직원, 사회복지사 경찰 등

- 일상 업무에서 감정노동을 수행하고 있는 노동자들을 유형별로 나누어보면, 고객을 직접 대하지는 않지만 전화 등을 통해 고객 응대 서비스를 주로 하는 업무(콜센터 상담원 등), 고객과 직접 대면해 서비스를 제공하는 업무(항공기 승무원, 판매원

1) 이 파트는 서울노동권익센터가 2015년에 발행한 『유통산업 감정노동 연구』(이정훈 외)의 서론 3장. 감정노동에 관한 이론적 검토(p.26~30)의 내용임.

등), 노인과 환자, 아동, 장애인 등을 돌보는 업무(요양보호사, 간호사, 보육교사 등), 공공부문에서의 민원 처리업무(시청 안내직 공무원, 사회복지사, 경찰 등)로 구분된다. 서울시의 경우 다양한 업무를 수행하는 산하기관을 가지고 있어 실제로 서울시 산하기관의 감정노동자들은 이 네 영역에 걸쳐 모두 존재한다고 볼 수 있다.

- 감정노동은 서비스 관련 직업과 고객 응대 업무에서 주로 수행되며 이러한 직종에는 여성들이 많아 여성노동자들이 감정노동의 피해를 입기 쉽다. 이 직종 여성노동자들은 늘 미소와 친절한 말씨, 상냥한 목소리 등을 유지해야 하고, 이런 태도는 여성들의 타고난 능력이나 자연스러운 성향이라고 간주되기도 했다. 그러나 여성노동자들의 태도와 행동은 개인적인 성향에서가 아니라, 회사(기관)의 업무수행 규칙에 따른 것으로 노동의 일부로 보아야 한다.

## 2) 감정노동 수행자들이 겪는 문제들

- 노동자가 아무리 친절하게 서비스를 제공했어도 고객이 그렇게 느껴야 친절한 서비스를 제공한 것으로 평가되므로 고객 응대 서비스 업무를 수행하는 노동자들은 고객의 감정 상태에 종속되기 쉽다. 서비스의 결과가 고객의 주관적 판단에 따라 좌우되므로 노동자들은 고객의 기분을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르거나 필요한 감정을 억지로 만들어 내야 하기 때문이다. 이러한 자기감정의 지나친 조절과 통제는 노동자들의 마음을 병들게 하고 직업의욕을 저하시켜 이직과 같은 불행한 결과를 가져올 수 있다. 감정노동은 눈에 보이지는 않지만, 노동자의 정신과 육체적 건강을 위협하는 여러 가지 증상을 일으키며, 감정적인 요구가 큰 상황에 장기간 노출될 경우 노동자는 소진(burn out) -신체적, 감정적, 정신적 탈진 상태 -을 경험하기도 한다.

<표 2.2> 감정노동을 수행하는 노동자가 겪게 되는 문제

영역	내용
정신건강	감정노동 직무스트레스로 인한 화병, 우울증, 대인기피증, 수면장애, 공황장애 등이 발생되어 개인의 정신건강에 문제가 생김
인권	헌법상 보장된 건강하게 살 권리와 행복추구권이 침해 받음
이직률	과도하게 장시간 지속되는 직무스트레스를 견디지 못하고 직장을 떠나게 되는 이직률이 증가하게 되고 이로 인해 기업은 숙련된 노동의 이탈로 인해 생산성에 손실을 가져 옴
여성노동자 노동권	직무스트레스로 인해 일과 가정의 양립에 부정적 영향을 끼치고 있고 헌법에서 보장하고 있는 여성노동자의 노동권을 침해
인간관계	스트레스를 해소하기 위해 가족, 친구, 동료 등 주변사람들에게 무의식적으로 행해지는 폭력적인 언행으로 인간관계가 불편해 짐

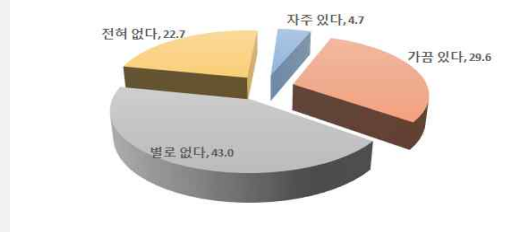
출처: 이성종(2014).

- 따라서 지나친 감정노동은 인권 침해의 소지가 있고, 노동자의 정신건강 저하 및 노동력 상실, 이직률 증가로 인한 기업의 생산성 하락, 감정노동 예방과 치료에 소요되는 사회적 비용의 증가 등을 초래하여, 노동자와 기업, 사회 전반에 폐해를 초래한다(이성종, 2014). 특히 고객 응대 서비스 업무에는 여성이 더 많아, 여성에 대한 비하와 언어적 폭력, 성희롱, 신체적 폭력 등이 함께 발생하기도 하는 등 중요한 여성노동문제가 되고 있다.
- 또한 감정노동은 조직이 노동자에게 과도한 친절을 요구하거나, 모니터링, CCTV, 암행감찰제도, 녹음, 온라인 게시판을 통한 민원제기 등 노동자를 감시하는 제도를 확대하고, 고객과의 갈등 발생 시 노동자에게 벌칙을 부과하는 제도(시말서, 임금 삭감, 승진 불이익, 공개사과, 부서 이동, 해고 등)를 시행할 때 더욱 악화된다. 이처럼 노동자의 서비스에 불만을 가진 고객이 문제제기를 할 경우 노동자들은 잘잘못을 가리기보다 일방적으로 사과를 해야 함으로써 굴욕감을 느끼거나 비난이나 처벌을 받는 경우가 많아 2차 피해를 겪을 수 있다.

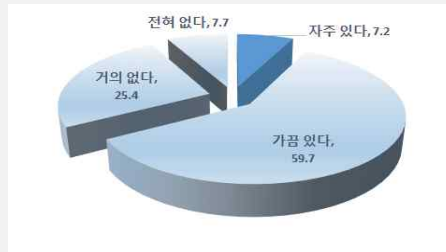
<표 2.3> 과도한 친절은 좋아하지 않는 고객들

\* 과도한 친절 사례

노동자 : 귀하가 제공하는 서비스에 대해 고객이 불편하고 과도하다는 말을 한 적이 있습니까? (있다 : 35%)



고객 : 과도한 친절을 경험한 적이 있습니까? (있다 : 67%)



자료: 한인임 (2014), “감정노동자와 감정노동을 대하는 소비자의식/실태조사 결과의 시사점”

○ 그러나 지나친 감정노동이 꼭 필요한 것일까? 다음의 조사에 따르면, 과도한 친절은 노동자는 물론 고객에게도 불편한 것으로 인식되는 것으로 나타난다. 고객이 원하는 것은 과도한 친절보다는 신속하고 정확한 서비스라는 점을 고려할 필요가 있다. 우리 사회에는 노동자에게 지나친 친절을 요구하는 곳들이 많다. 한 조사에 따르면 고객으로부터 지나치게 친절해 불편하다는 말을 들은 적이 있는 노동자가 35%였으며, 노동자의 과도한 친절로 불편했던 적이 있었다는 고객이 67%로 나타났다. 이러한 결과는 우리 사회의 기업이나 공공기관에서 지나친 친절이 관행이 되고 있음을 보여주며, 그 결과 노동자의 감정노동이 심각할 수 있음을 추측하게 한다.

## 2. 감정노동 관련 최근의 연구흐름<sup>2)</sup>

- 우리 사회에서도 ‘감정노동(emotional labor)’이 더 이상 낯선 용어는 아니다. 이 개념은 미국에서 출간된 「관리된 마음(Managed Heart)」이라는 러셀 혹실드(A.R. Hochschild, 1983)의 저서에서 처음 사용되면서 주목받기 시작하였다. 이 책에서 내리고 있는 정의에 따르면, 감정노동은 ‘상대방인 소비자가 친절함과 보살핌을 느낄 수 있도록 노동자의 표정을 관리하고, 실제 감정과는 다른(조직이 요구하는) 감정을 표현하는 등 자신의 감정을 관리해야 하는 노동’이라고 한다. 인간의 감정을 노동의 수단으로 활용하게 되는 새로운 유형을 구분한 것이다. 일반적으로 일을 하는 과정에서 받게 되는 스트레스나 감정의 소진과는 달리 감정을 통제하고 정해진 표현 규칙에 의거하여 감정을 조절하는지가 중요한 판단기준이 된다. 감정의 조절은 업무에 필요한 감정을 만들거나 표시하는 것을 뜻하는데, 이 때에 자신의 실제 느낌과 감정을 숨기거나 억제하면서 나타나게 되는 괴리현상과 감정의 소외를 경험하게 됨으로써 감정적 마비와 무감각 상태를 경험하게 되는 것이라고 한다.
- Hochschild의 연구를 기점으로 하여 다양한 학문분야에서 감정노동을 소재로 한 연구가 이어지고 있다. 특히 심리학, 사회학, 경영학, 보건학을 중심으로 많은 연구가 진행되었다. 경영학은 조직 몰입이나 직무만족, 이직률 등 개인의 성과변수를 중심으로 감정노동의 효과를 분석하거나, 감정노동에 영향을 미치는 원인변수를 분석하는데 초점을 맞추고 있다. 사회학이나 여성학에서는 노동과정의 소외현상이나 통제와 관련 한 문제인식을 바탕으로 연구가 진행되고 있으며, 보건분야에서는 건강과 안전, 소진 등을 중심으로 연구되고 있다(김종진, 2015). 또한, 세부 직업별 감정노동의 문제점과 효과 등을 분석한 연구도 다양하게 제시되고 있다.
- 2012년에 보고된 연구(Grandey et al. 2012)에 따르면, 감정노동에 대한 연구의 흐름을 크게 세 가지로 분류하고 있다<sup>3)</sup>.

첫 번째는 감정노동을 직업적으로 요구되는 것(occupational requirements)으로 보는 관점이다. 이러한 관점은 주로 사회학에서 연구되는데, 위에서 언급한 Hochschild와 Wharton 등의 학자가 있다. Wharton & Erickson(1993)의 연구에서는 감정의 표현과 관련하여 긍정적인 감정을 요구하는 표현규칙, 부정적인 감정을 요

2) 이 파트는 서울노동권익센터가 2015년에 발행한 『유통산업 감정노동 연구』(이정훈 외)의 서론 3장. 감정노동에 관한 이론적 검토(p.26~30)의 내용임.

3) 이 내용은 정진주, 「감정노동의 개념과 한국적 특성(2013)」을 참고하여 정리하였음

구하는 표현규칙, 중립적인 감정을 요구하는 표현규칙으로 세분화하였다. 2006년에 Rupp & Spencer가 권력의 불균형적 시각에서 감정노동을 연구한 결과, 감정노동을 많이 요구하는 직업일수록 폭력적인 고객과 상호작용을 하고, 공정하지 못한 대우를 받으며, 정신적 육체적 피로를 더 많이 겪은 것으로 나타났다.

두 번째 연구의 흐름은 다른 사람에게 보여주는 표현으로서의 감정노동(emotional display)에 관한 내용이다. 이러한 관점에서는 감정표현을 직무수행의 한 부분으로 간주한다. 따라서 노동자의 내부적, 심리적 감정보다는 외부로 표현되는 감정의 표현규칙을 중요하게 여긴다. 이 표현규칙은 조직규범에 따라 영향을 받게 되며 외부적으로 보여지는 행위를 더욱 강조하게 된다. Ashforth & Humphery(1993)는 역할기대에 맞는 감정 표현이 조직과 노동자에게 이익이 되는지 여부에 관해 연구하였다.

세 번째 연구의 흐름은 감정노동을 개인의 내부적 심리과정(intrapsychic process)으로 파악하는 것이다. 즉, 감정노동을 하면서 나타나게 되는 감정부조화에 초점을 두는 입장이다. Morris & Feldman (1996)은 감정노동을 ‘개인간 상호작용과정에서 조직적으로 요구되어지는 감정표현에 필요한 노력과 계획, 그리고 통제’라고 정의하면서 감정노동은 얼마나 자주 하는가(빈도, frequency), 얼마나 다양한 감정이 요구되는가(다양성, variety), 요구되는 주의력은 무엇인가(attentiveness), 그리고 실제 감정과의 부조화가 있는지(감정부조화, dissonance)의 네 가지 속성을 가지고 있다고 분석하였다. Grandey (2000)는 심층행위와 표면행위로 구분하여 감정노동의 가치가 낮거나 인성이 맞지 않을 때에는 정신적, 육체적 피로가 더욱 높아진다고 지적하고 있다.

### 제3장 대전지역 감정노동자의 노동실태 설문조사 분석

#### 1. 근로조건 일반

- 대전지역 감정노동자의 노동실태 및 인식에 대한 설문조사가 2018년 6월부터 9월 까지 이루어짐. 대전지역에서 일하고 있는 511명이 이 조사에 참여하였으며 콜센터에서 일하는 노동자들을 중심으로 조사되었음.

<표 3.1> 참여자 인적사항 1 - 성별, 결혼 <단위: 명(%)>

성별		결혼	
남	여	비혼	기혼
30	472	157	333
(6.0)	(94.0)	(32.0)	(68.0)

<표 3.2> 참여자 인적사항 2 - 학력 <단위: 명(%)>

중졸 이하	고졸	초대졸	대졸	대학원 이상
-	150	136	196	9
	(30.5)	(27.7)	(39.8)	(1.8)

<표 3.3> 참여자 인적사항 3 - 연령 <단위: 명(%)>

20~29	30~39	40~49	50~59	60세 이상
7	35	147	213	93
(1.4)	(7.1)	(29.7)	(43.0)	(18.8)

<표 3.4> 참여자 인적사항 4 - 거주지 <단위: 명(%)>

대전광역시	충청남도	충청북도	세종특별자치시	기타
466	14	-	13	2
(94.1)	(2.9)		(2.6)	(0.4)

- 응답자 중 여성의 비율이 94%를 차지하였으며 남성의 비율은 6%에 불과하였음.
- 응답자의 연령은 50대가 43%로 가장 크게 차지하였으며, 40~50대의 비율을 합하면 72.7%를 차지하였음. 60세 이상의 비율 역시 18.8%를 차지한 것을 볼 때, 응답자들은 청년층보다는 중장년층의 응답자가 많이 응답하였으며, 이들 역시 감정노동

에 시달리고 있는 것으로 드러남.

- 거주지는 대전지역에 살고 있는 응답자가 94.1%로 나타남. 충청남도과 세종특별자치시에 살고 있는 응답자들은 5.5%에 불과하여 대부분의 노동자들이 대전지역에서 거주하고 있으며 상대적으로 단거리 통근을 하고 있는 것을 알 수 있음.

<표 3.5> 근로계약형태

	응답자(명)	비율(%)
정규직	97	19.3
무기계약직	191	38.0
기간제	3	0.6
시간제	1	0.2
파견	16	3.1
용역	150	29.9
기타	45	8.9

- 근로계약형태는 무기계약직이 38%로 가장 많이 차지하였으며, 용역이 29.9%로 그 뒤를 이음. 정규직의 비율은 19.3%에 불과함. 정규직과 무기계약직을 합하더라도 57.3%의 응답자만이 고용안정성을 보장받는 것으로 나타났고, 나머지 42.7%의 응답자들은 노동안정 마저 인정이 되지 않는 요건에서 일을 하고 있는 것으로 나타남.

<표 3.6> 고용형태

	응답자(명)	비율(%)
본사소속	77	15.2
자회사	199	39.5
파견/용역회사	229	45.3

- 본사와 계약하여 일하고 있는 응답자는 전체의 15.2%에 해당하였고 대부분 응답자는 자회사나 파견/용역 회사에 고용되어 있는 것으로 나타남.

<표 3.7> 작업지시의 주체

	응답자(명)	비율(%)
정규직이므로 회사(본사)로부터 직접 받음	24	4.8
해당업종을 운영하는 본사(원청) 관리자나 담당자에게 관리감독을 받음	66	13.3
본인이 소속된 회사(자회사/파견/용역)의 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받음	401	80.5
기타	7	1.4

- 80.5%의 응답자들은 본인이 소속된 자회사 및 파견/용역의 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받는다고 응답하였음. <표 3.6>에서 보다시피 자회사나 파견/용역업체 소속인 응답자가 84.8%이므로 대다수의 응답자들이 자회사 또는 파견/용역업체의 지휘감독을 받고 있는 것으로 추정됨.
- 정규직이므로 회사(본사)로부터 직접 지휘감독을 받는다고 한 응답자가 4.8%에 불과하였고, 해당업종을 운영하는 본사(원청)관리자나 담당자에게 관리감독을 받는 비율은 13.3%로 나타남. <표 3.6>에서 나왔다시피 자신을 본사소속이라고 한 응답자가 15.2%로 나타나므로 많은 사업장에서 불법파견의 소지가 있어보임.

<표 3.8> 근로계약서

	응답자(명)	비율(%)
작성하고 교부받음	410	82.5
작성하였으나 교부받지 않음	48	9.7
작성하지 않음	34	6.8
기타	5	1.0

- 82.5%의 응답자들이 근로계약서를 작성했고 교부받았다고 응답하였으며, 작성하였으나 교부받지 않은 비율은 9.7%, 작성하지 않은 비율이 6.8%로 나타남. 근로기준법 제17조에는 근로계약서를 작성하고 교부하도록 명시되어 있으므로 대략 16.5%의 응답자들이 근로기준법을 위반한 사업장에서 일하고 있는 것으로 나타남.

<표 3.9> 노동조건 평균

현재 근무 지 근속년 수	동종업무 근속년수	동종업무 이직회수	1일 평균 근로시간	1일 평균 식사시간	1일 근무 중 휴식시 간	1주일 기 준 평균 출근일수	급여 평균
만 5.42년	만 6.53년	1.58회	7.71시간	1.01시간	0.32시간	4.95일	186.44 만원

- 대전지역 감정노동자들의 근속년수는 만 5.42년이며 1일 평균 근로시간은 7.71시간으로 나타남. 법정근로시간 8시간 보다 약간 낮다고 볼 수 있으며, 1주일 기준 평균 출근일 수 4.95일을 감안해 보았을 때, 주당 38.1645시간의 노동을 하고 있음.
- 급여 평균은 월 186.44만원으로 2018년 최저임금인 월 174만 5150원보다 다소 높게 나왔으나 저임금 상태가 지속되고 있음.

<표 3.10> 근무지 규모

	응답자(명)	비율(%)
5명 미만	4	0.8
10명 미만	2	0.4
30명 미만	116	24.0
100명 미만	86	17.7
300명 미만	195	40.2
300명 이상	82	16.9

- 응답자 중 5인 미만 사업장에서 일하는 비율은 0.8%에 지나지 않았으며 10인 이상 300명 미만 사업장에서 일하는 비율은 81.7%로 나타났음.

<표 3.11> 임금형태

	응답자(명)	비율(%)
월급제	448	92.2
일당제	4	0.8
시급제	7	1.4
연봉제	12	2.5
기타	15	3.1

- 응답자의 92.2%는 급여를 월급제로 받고 있었으며, 연봉제로 받는다고 한 응답자가 2.5%로 그 다음으로 나타남. 일당제 및 시급제로 급여를 받는다고 한 응답자는

2.2%에 불과함.

<표 3.12> 휴게시설 유무

	응답자(명)	비율(%)
있음	447	92.5
없음	36	7.5

○ 응답자의 92.5%가 직장 내에 휴게시설이 있다고 응답하여 대부분의 사업장에 휴게시설이 존재하는 것으로 확인 됨.

<표 3.13> 사회보험 가입 여부

		응답자(명)	비율(%)
고용보험	가입	431	85.2
	미가입	64	12.6
	잘 모름	11	2.2
국민연금	직장가입	429	85.8
	지역가입	23	4.6
	미가입	42	8.4
	잘 모름	6	1.2
건강보험	직장가입	435	86.7
	지역가입	34	6.7
	미가입	14	2.8
	배우자 피부양자	11	2.2
	자녀 피부양자	4	0.8
	잘 모름	4	0.8
산재보험	가입	355	72.3
	미가입	65	13.2
	잘 모름	71	14.5

○ 사회보험은 85~87%의 응답자들이 고용보험(85.2%), 국민연금(85.8%), 건강보험(86.7%)에 가입되어 있는 것으로 나타나 대부분의 응답자들이 사회보험에 가입이 되어 있는 것으로 나타남. 산재보험 가입율은 72.3%로 높은 편에 속하지만 다른 사회보험에 비해서는 낮은 가입율을 보이고 있어 직장 내에서 일어나는 산재에 대해서 대비가 부족한 것으로 나타남.

<표 3.14> 휴가 및 병가사용

		응답자(명)	비율(%)
휴가	자유롭게 사용가능	152	30.3
	어느정도 사용가능	278	55.4
	사용하기 어려움	35	6.9
	사용불가	12	2.4
	부여된 휴가 없음	25	5.0
병가	자유롭게 사용가능	63	13.2
	어느정도 사용가능	199	41.7
	사용하기 어려움	129	27.1
	사용불가	44	9.2
	부여된 휴가 없음	42	8.8

- 응답자 중 휴가 사용이 가능하다고 답한 비율은 85.7%임. 하지만 자유롭게 휴가를 사용할 수 있다고 답한 비율은 30.3%에 불과한 것을 보았을 때, 연차 및 휴가 사용이 제한적임을 알 수 있음.
- 응답자 중 병가 사용이 가능하다고 답한 비율은 54.9%로 휴가 사용 가능 비율은 85.7%에 비하여 30.8% 정도 낮게 나타남. 자유롭게 병가를 사용할 수 있다고 응답한 비율도 13.2%에 불과하고 사용하기 어렵다고 응답한 비율이 27.1%로 크게 높아져 병가 사용이 제한적이거나 불가능함을 알 수 있음.

<표 3.15> 노동조합

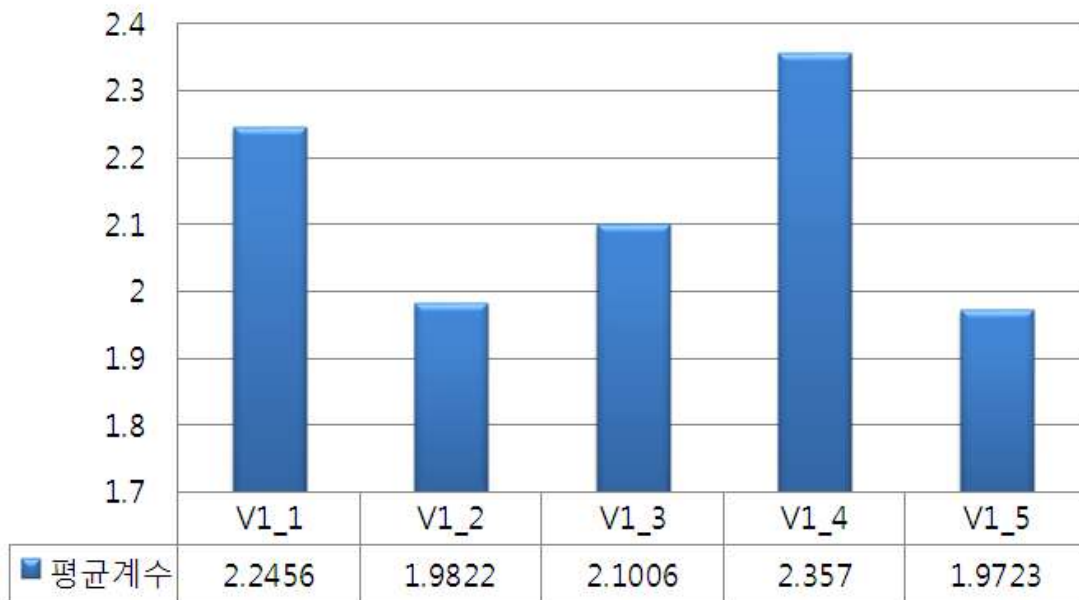
	응답자(명)	비율(%)
노동조합이 없음	176	35.1
노동조합이 있으나 가입대상이 아님	7	1.4
노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않음	12	2.3
노동조합에 가입하였음	279	55.6
잘 모르겠음	28	5.6

- 응답자 중 노동조합 가입비율은 55.6%로 나타나 대전지역 감정노동자들은 노조 조직률이 높은 것으로 추정할 수 있음. 노동조합이 없어서 가입하지 못했다고 하는 비율은 35.1%로 나타남.

## 2. 감정노동 수준평가

- 감정노동 수준평가는 고객을 응대하는 과정에 있어서 자신의 감정을 얼마나 숨기  
는지, 고객 응대 과정에서 고객과의 갈등이 얼마나 일어나는지, 고객을 응대할 때  
자신의 심리상태가 어떻게 변하는지, 직장에서는 감정노동을 얼마나 관리하고 감시  
하는지, 주변 조직들이 감정노동자에 대하여 어떤 도움을 주는지에 대하여 평가함.
- 5개 부문에 질문에 대하여 4지선다형의 응답을 제시하였으며, 그것을 점수화 하  
여<sup>4)</sup> 평균계수를 내어 그것을 비교함으로써 감정노동 수준이 어떤지를 평가할 수  
있음. 평균계수의 값이 양수(+)의 값이라면 질문에 대하여 긍정적인 경향이 강한 것  
이고 음수(-)의 값이라면 질문에 대하여 부정적인 경향이 강한 것임.<sup>6)</sup>

<그림 3.1> 감정표출의 노력 및 다양성 (평균점수/-3,3)



\* 전혀 아님=-3, 약간 아님=-1, 약간 그러함=1, 매우 그러함=3

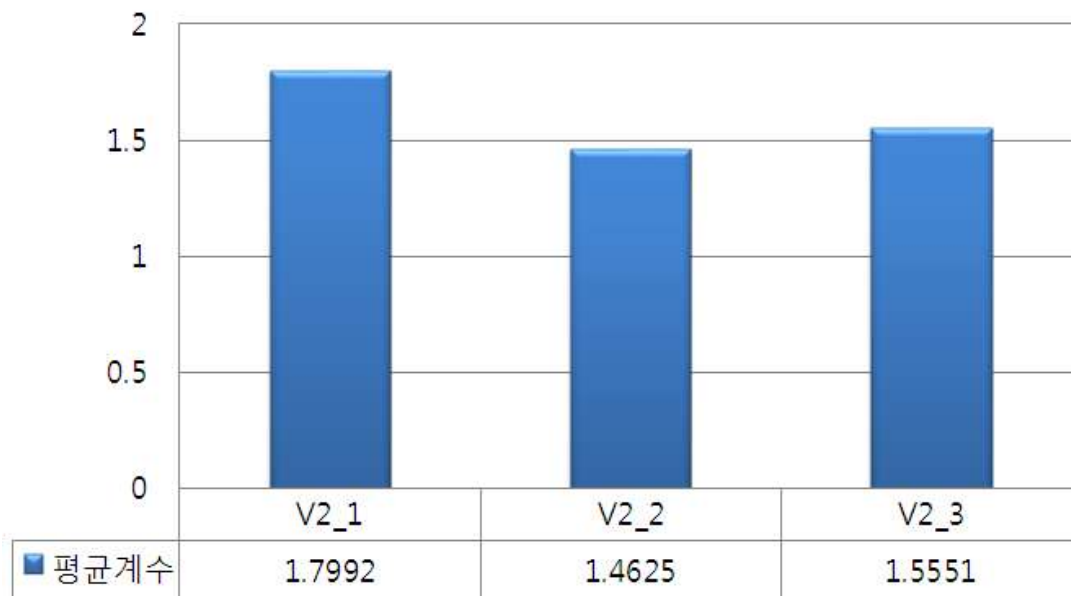
- 감정노동 수준평가 중 '감정표출의 노력 및 다양성'에 관한 질문은 고객에게 표현

4) 전혀 아님: -3점, 약간 아님: -1점, 약간 그러함 1점, 매우 그러함 3점  
 5) 모든 응답자가 '매우 그러함'으로 응답한 경우 평균은 3이며 반대로 모든 응답자가 '전혀 아님'으로  
 응답한 경우 평균은 -3임. 3에 가까울수록 질문에 대해 동의한 응답자가 많다는 의미이며, -3에 가까  
 울수록 질문에 대해 부동의를 응답자가 많다는 의미임.  
 6) 여기서 긍정과 부정의 의미는 어느 한 사안에 대하여 좋다/나쁘다의 개념이 아니라 어느 질문에 대하  
 여 동의/부동의를 개념임. 부정적인 질문에서 긍정값인 양수가 나왔다는 의미는 부정적인 질문에 대  
 하여 동의한다는 의미임.

하는 감정에 있어서 자신의 감정을 얼마나 숨기는지, 감정을 숨기는 것이 자의적인지 타의적인지에 대한 평가임.

- '고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력함'(V1\_1), '고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없음'(V1\_2), '업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨김'(V1\_3), '일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요함.'(V1\_4), '고객을 대할 때 느끼는 나의 감정은 내가 실제로 표현하는 감정은 다름'(V1\_5) 등의 5가지 질문으로 평가하였음.
- 5가지 지표 모두 평균계수가 양수로 나타나 5개의 질문에 대하여 모두 동의하는 경향을 보이고 있으며, <V1\_1>, <V1\_3>, <V1\_4> 질문의 경우에는 평균값이 2를 넘어 질문에 대한 긍정의 정도가 매우 높았음.
- <V1\_1>, <V1\_3>, <V1\_4>는 고객을 상대할 때나 일상적 업무수행에 있어서 자신이 감정을 얼마나 숨기고 일하는지에 대한 척도이기 때문에 응답자들은 감정을 숨기거나 감정을 조절해야 일상업무수행이 가능하다고 보임.
- <V1\_5>는 고객을 대할 때의 감정과 실제로 표현하는 감정의 불일치를 나타내는 것으로써 평균계수가 2에 가까운 1.9723로 나타났으므로 응답자들은 대부분 실제 감정과 업무상 감정의 이중감정을 가지고 있는 것으로 보임.
- <V1\_2>는 고객을 대할 때 회사에서 요구하는 대로 감정을 표현해야 한다는 질문으로 이중감정이 과연 자의적인 것인지 제3자에 의한 타의적인 것임을 평가할 수 있는 요소임. 평균계수가 2에 가까운 1.9822로 나타났으므로 응답자의 대부분은 타의적으로 이중감정을 갖는 것을 요구받는 것으로 나타남.

<그림 3.2> 고객응대 과부하와 갈등 (평균계수/ -3, 3)

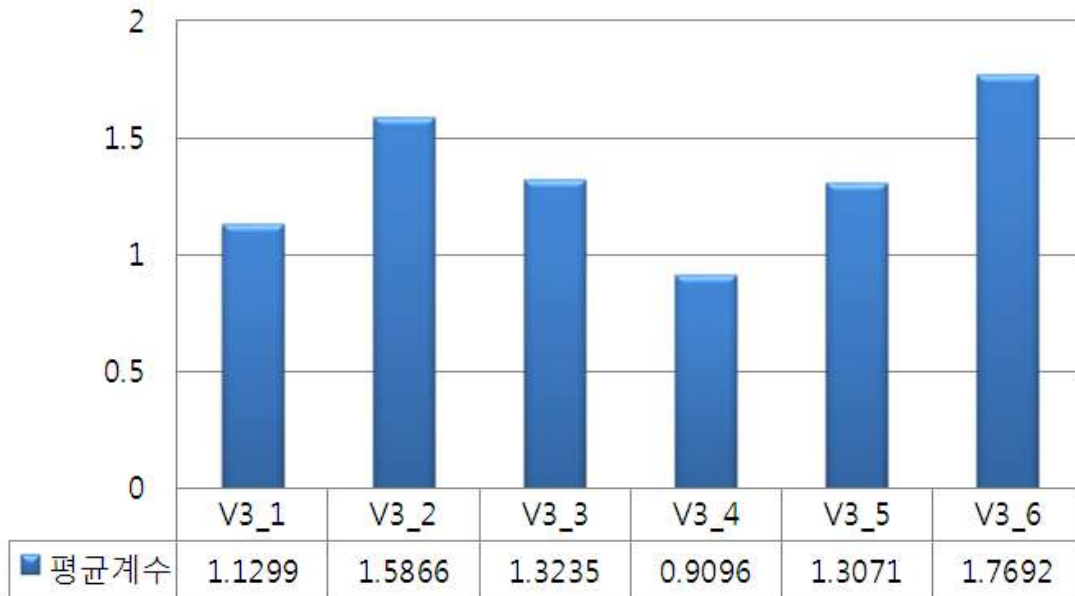


\* 전혀 아님=-3, 약간 아님=-1, 약간 그러함=1, 매우 그러함=3

- 감성노동 수준평가 중 ‘고객응대 과부하와 갈등’은 공격적이거나 까다로운 고객을 얼마나 상대하는지와 그러한 고객을 상대함에 있어서 어떠한 어려움을 겪고 있는지에 대한 평가임.
- ‘공격적이거나 까다로운 고객을 상대함’(V2\_1), ‘나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 함.’(V2\_2), ‘고객의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행이 어려울 때가 있음’(V2\_3) 등의 3가지 질문으로 평가하였음.
- 3가지 질문 모두 평균계수가 양수로 나타나 3개 질문에 대하여 모두 동의하는 경향을 보이며, 특히 <V2\_1>의 계수가 다른 질문에 비해 높게 나타남.
- <V2\_1>은 공격적이거나 까다로운 고객을 상대하는가에 대한 질문으로 평균계수가 2에 가까운 1.7992로 나타나 대부분의 감성노동자들이 공격적이거나 까다로운 고객을 상대하고 있는 것으로 나타남.
- <V2\_2>와 <V2\_3>은 자신의 권한과 책임을 넘는 요구하는 고객을 상대하는지와 그에 대한 요구로 인해서 업무수행에 방해가 되는지에 대한 질문으로 평균계수가 각각 1.4625와 1.5551로 나타남. <V2\_1>에 비해서 계수가 낮은 편에 속하지만 많

은 응답자들은 자신의 능력을 뛰어넘는 요구를 하는 고객이 많고 그로 인해서 업무 수행에 차질이 있음을 호소하고 있음.

<그림 3.3> 감정 부조화와 손상

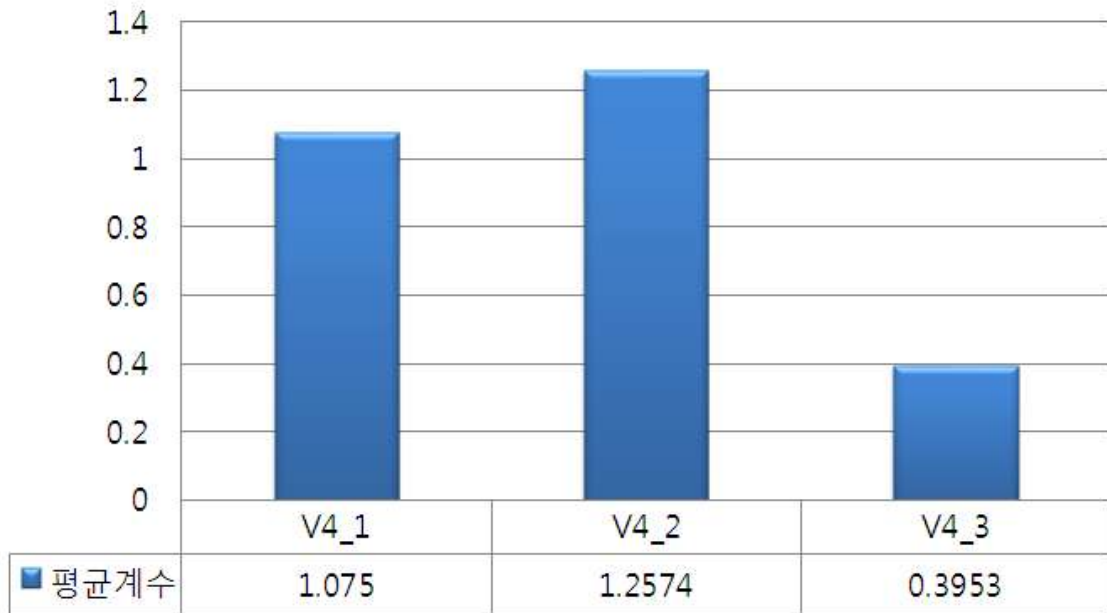


\* 전혀 아님=-3, 약간 아님=-1, 약간 그러함=1, 매우 그러함=3

- 감성노동 수준평가 중 ‘감정 부조화와 손상’은 고객을 응대하고 나서 솔직한 감정을 표현하지 못함에 따라서 얼마나 감정이나 자존심이 상하는지와 그로 인해서 얼마나 마음의 상처를 받는지에 대한 평가임.
- ‘고객을 응대할 때 자존심이 상함’(V3\_1), ‘고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상함’(V3\_2), ‘고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴짐’(V3\_3), ‘퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있음’(V3\_4), ‘고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받음’(V3\_5), ‘몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들’(V3\_6) 등의 6가지 질문으로 평가하였음.
- 6가지의 모든 질문에 대한 평균계수가 양수로 나타나 응답자들이 대부분 감정 부조화와 손상에 시달리고 있는 경향이 있는 것으로 나타남. 특히 <V3\_6>과 <V3\_2>의 평균계수가 높게 나타났으며 반대로 <V3\_4>는 평균계수의 값이 1을 넘지 못해 다소 낮게 나타남.

- <V3\_6>은 자신의 몸이 피곤하더라도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다고 하는 것이 질문으로 평균계수가 2에 가까운 1.7692로 나와서 ‘감정 부조화와 손상’ 항목 가운데 가장 높은 수치를 보임.
- <V3\_2>는 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상한다는 것이 질문으로 평균계수가 1.5866으로 나와 응답자들이 고객에게 자신의 감정을 숨기는 것이 감정을 상하게 만드는 경향이 있는 것으로 나타남. 앞서 <그림 2.1>의 <V1\_1>, <V1\_3>, <V1\_4>에서 자신의 업무수행을 위해서는 감정을 숨겨야 한다고 응답한 경향이 높게 나타난 것으로 보았을 때, 자신의 감정을 숨기는 행위가 많은 감정노동자들에게 감정이 상하는 행위로 나타나는 것을 알 수 있음.
- <V3\_3>은 고객을 응대 할 때의 자신의 감정의 느낌을 살펴보는 것으로 자신의 감정이 상품처럼 되는 것을 느끼는가에 대한 질문이다. 평균계수는 1.3235로 나와 응답자들이 고객 응대 과정에서의 자신의 감정을 상품처럼 여기는 경향이 있는 것으로 나타남.
- <V3\_1>, <V3\_4>, <V3\_5>는 고객 응대 과정에서 자신의 심리적 타격이 있는가에 대한 질문으로 <V3\_1>은 고객을 응대할 때 자존심이 상하는 것, <V3\_4>는 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있는지, <V3\_5>는 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는지에 대하여 응답한 것이다. 응답자는 세 질문 모두 고객 응대를 할 때 심리적인 타격이 있는 경향을 나타냈으며, 고객 응대 당시의 심리적인 타격에 대한 질문인 <V3\_1>과 <V3\_5>가 각각 1.1299, 1.3071로 나타남.
- <V3\_4>의 경우, 고객 응대 당시가 아닌 퇴근 이후에도 힘들었던 감정이 남아있는지에 대한 것이므로 0.9096이라는 상대적으로 낮은 평균계수가 나옴. 고객 응대 당시에는 힘들지만 어느 정도 작업의 환경이나 공간에서 멀어지면 심리상태의 회복이 가능한 것을 알 수 있음.

<그림 3.4> 감시와 모니터링

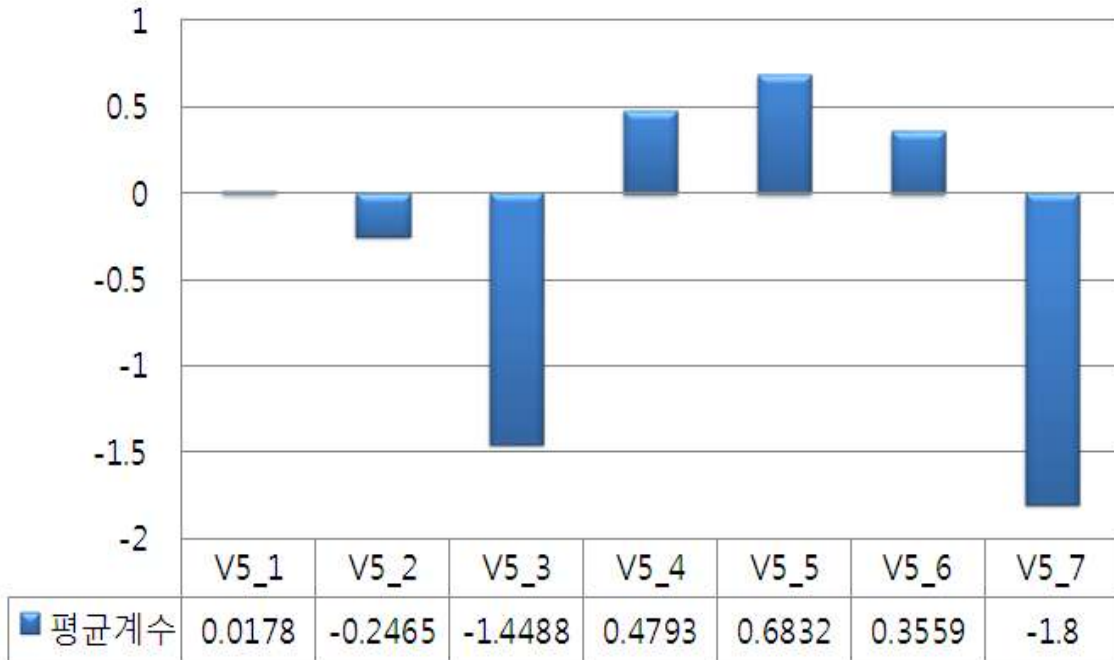


\* 전혀 아님=-3, 약간 아님=-1, 약간 그러함=1, 매우 그러함=3

- 감정노동 수준평가 중 ‘감시와 모니터링’은 회사가 노동자들을 얼마나 감시하고 감정노동을 강요하는지에 대한 질문과 고객의 평가가 노동자들에게 어떻게 영향을 미치는지에 대한 평가임.
- ‘직장이 요구하는대로 고객에게 잘 응대하는지 감시당함’(V4\_1), ‘고객의 평가가 업무성과 평가나 인사고과에 영향을 줌’(V4\_2), ‘고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받음’(V4\_3) 등의 3가지 평가를 하였음.
- 3개 지표 모두 평균계수가 양수로 나타나 응답자들이 직장이 요구하는대로 고객에 잘 응대하는지 감시를 받거나 고객의 평가에 따라 평가나 인사고과에 영향을 주는 경향이 있음이 나타남.
- <V4\_1>은 직장이 통화청취나 CCTV를 이용해서 그들이 요구하는대로 고객에게 잘 응대하는지 감시하는가에 대한 것으로 평균계수가 1.075로 나타나 직장에 의한 감시가 노동자의 감시가 있는 것을 알 수 있음. 결국 회사는 노동자들이 더욱 편한 환경에서 노동을 할 수 있도록 여건을 마련해야하지만 CCTV, 통화청취, 암행감찰 등으로 노동자들 감시하고 실적에 대한 압박을 하고 있음이 나타남.

- <V4\_2>는 고객이 하는 평가가 업무성과 평가나 인사고과에 영향을 주는지에 대한 것으로 평균계수가 1.2574로 나타나 고객이 하는 평가가 노동자의 평가에 크게 영향을 주는 것으로 나타남. 결국 고객이 하는 평가가 노동자의 평가수단이 됨으로써 고객을 만족시키기 위해서 감정노동의 압박이 더욱 큰 것을 알 수 있음.
- <V4\_3>은 고객응대에 문제가 발생했을 때, 자신의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는지에 대한 것으로 평균계수가 0.3953으로 나타남. 다른 질문보다 평균계수가 크게 낮지만 답변에 대하여 긍정적 경향이 나타나므로 많은 응답자들이 고객응대에서 문제가 발생했을 때 불이익을 받는 경향이 있음을 알 수 있음.
- 기본적인 감정노동보호제도를 만들어서 이용하기보다 많은 회사들에서는 노동자들을 감시하는 체제를 만들거나 고객에게 평가를 하게 하여 그것을 이용하여 인사고과에 반영함으로써 노동자들을 압박하는 것으로 보임.

<그림 3.5> 조직의 지지와 보호



\* 전혀 아님=-3, 약간 아님=-1, 약간 그러함=1, 매우 그러함=3

- 감정노동 수행평가 중 ‘조직의 지지와 보호’는 고객응대과정에서 발생한 감정노동에 대하여 회사와 동료 등 조직이 얼마나 관심을 가지고 감정노동자를 보호하는지

에 대한 평가임.

- ‘고객응대 과정에서 문제가 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어짐’(V5\_1), ‘고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있음’(V5\_2), ‘회사는 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해 줌’(V5\_3), ‘상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와 줌’(V5\_4), ‘동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와 줌’(V5\_5), ‘직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있음’(V5\_6), ‘고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있음’(V5\_7) 등 7개의 평가를 하였음.
  
- <V5\_1>, <V5\_2>, <V5\_3>의 3항목은 고객응대 과정에서 문제가 발생하면 직장이 노동자를 위한 보호기제가 마련되어 있느냐하는 것으로서 각각 적절한 조치, 공식적 조치, 치유 과정에 대해서 질문한 것임. <V5\_1>은 양수, <V5\_2>, <V5\_3>은 음수로 나타나 경향성이 다른 것으로 나타남.
  
- <V5\_1>의 경우 적절한 조치가 이루어진다는 응답 경향을 가지고 있지만 계수는 0.0178로 매우 적은 수준을 보이고 있어 적절한 조치를 하지 않고 있다는 응답 역시 상당히 많음을 알 수 있음.
  
- <V5\_2>와 <V5\_3>은 감정노동에 대한 공식적 제도와 절차가 있는가와 회사가 마음의 상처를 위로받게 도와준다는 것을 각각 물어본 것으로 경향은 부정적으로 나타남. 이를 보았을 때, 응답자들은 회사에 감정노동에 대한 공식적 제도와 절차가 없다는 응답을 한 경향을 보임. 특히, <V5\_3>에 대한 평균계수는 -1.4488로 나와 회사는 감정노동자의 마음의 상처에 대해 돌보지 않는 것으로 나타남.
  
- <V5\_4>와 <V5\_5>는 각각 직장상사와 직장동료가 고객응대과정에서 일어난 문제를 해결하기 위해 도와주는가에 대한 질문으로 각각 평균계수가 0.4793과 0.6832로 나옴. 즉, 응답자들은 직장상사와 동료들이 문제를 해결하기 위하여 도와준다는 응답을 한 경향이 보이며, 직장상사보다는 동료들이 도움을 더욱 주고 있다는 것을 알 수 있다. 회사 자체의 적절한 조치나 회사 내의 감정노동에 대한 공식적 제도와 절차에 대한 응답에서 평균계수가 매우 적거나 부정적 경향성을 보인 것을 봤을 때, 감정노동자들은 직장상사나 동료를 통한 비공식적 방법으로 이를 해결하고 있

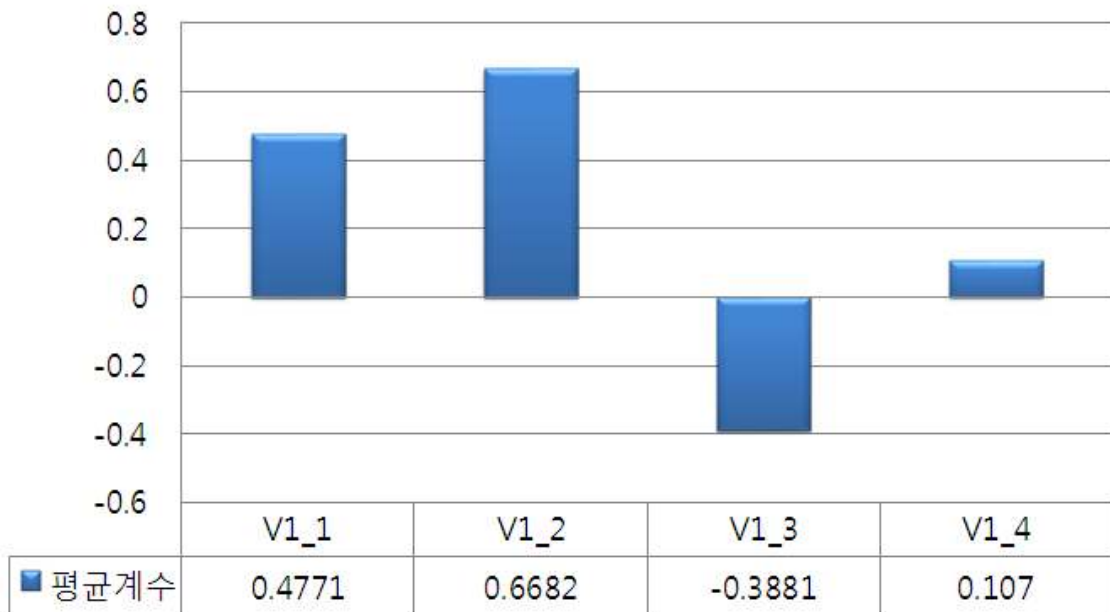
는 것으로 보임.

- <V5\_6>과 <V5\_7>은 고객응대에 대한 행동지침이나 매뉴얼이 있는가에 대한 질문과 문제 해결에 있어서 자율성이 주어져 있는가에 대한 질문으로 각각 평균계수가 0.3559와 -1.8로 나옴. 응답자는 회사 내에 행동지침이나 매뉴얼이 존재한다고 응답하는 경향성이 많았지만 계수의 수준이 그렇게 높지 않아 매뉴얼이 있는 곳과 적은 곳의 차이가 그다지 많지 않음을 알 수 있음. 그러나 문제 해결에 있어서의 자율성은 부정적인 경향성이 나왔고, 그 수준 역시 굉장히 커서 노동자 자신이 즉각적으로 해결할수 있는 감정노동사항이 거의 없음을 알 수 있음. 그렇다고 해서 회사에서 감정노동에 대한 매뉴얼이 제대로 구비가 되지 않은 것도 알 수 있음.

### 3. 감정노동 보호실태

- 감정노동 보호실태는 고객을 응대하는 과정에 있어서 부당대우를 받은 경험여부와 감정노동의 원인을 파악하고 현재 시행되고 있는 감정노동 보호제도가 무엇인지, 감정노동에 대해 건강상으로 어떠한 문제가 있는지에 대하여 평가함.

<그림 3.6> 부당대우 경험 (평균계수/1, -1)



\* 있음=1, 없음=-1

- 부당대우 경험에 대한 평가는 크게 4가지로 ‘고객으로부터 무리한 요구’(V1\_1),

‘고객으로부터 욕설이나 폭언 등의 언어적인 폭력’(V1\_2), ‘고객으로부터 언어적 성폭력’(V1\_3), ‘업무와 무관하거나 불가능한 사안 요청 등 지속적인 괴롭힘’(V1\_4)의 세부항목으로 평가함. 답변은 두 가지로 있음과 없음 중 한 가지를 선택하게 하였으며, 월 평균 피해회수를 적게 하여 얼마나 이들이 고객으로부터의 부당한 대우에 노출되어 있는지 점수화 함.

- 4가지 질문 중에서 <V1\_1>과 <V1\_2>, <V1\_4>는 양수로 긍정적 경향성을 나타내었고 <V1\_3>은 음수로 부정적 경향성을 나타내었음.
- <V1\_1>과 <V1\_4>는 각각 고객으로부터 무리한 요구를 받는지와 업무와 무관하거나 불가능한 사안을 요청하는 등의 지속적인 괴롭힘에 대한 것으로 각각 계수는 0.4771과 0.1070의 값이 나와 무리한 요구로 고통을 받는 응답자가 많은 것으로 나타남. 특히 월 평균 피해회수는 <V1\_1>에서 8.17건, <V1\_4>에서 4건으로 나타나 감정노동자에 대한 무리한 요구와 그로 인해 비롯되는 괴롭힘이 상당한 부담이 되는 것을 알 수 있음.
- <V1\_2>는 무리한 요구를 넘어선 욕설과 폭언 등의 언어적 폭력을 받은 사실에 대한 것으로 계수는 0.6682로 매우 높게 나타났음. 많은 감정노동자들이 고객의 욕설과 폭언에 고통을 받고 있으며, 그 회수 또한 월 평균 5.41회로 빈번하게 일어나는 것을 알 수 있음.
- <V1\_3>은 고객으로부터의 언어적 성폭력의 경험에 대한 것으로 계수는 -0.3881로 나와 당한적이 없다고 응답한 사람들이 많은 것을 알 수 있음. 그러나 월 평균 피해회수로 2.72회로 나와 있어, 전체 응답자들 가운데서는 경험비율이 낮지만 언어적 성폭력의 피해가 상당히 큰 것을 알 수 있음.

<표 3.16> 감정노동을 하게 하는 원인 <단위: 명(%)>

	1순위	2순위
고객(이용자)의 과도하고 부당한 언행이나 요구	232 (46.1)	75 (15.2)
상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등의 업무감시	97 (19.3)	154 (31.2)
성과시스템	67 (13.3)	121 (24.5)
고용불안	28 (5.6)	40 (8.0)
열악한 근로환경	46 (9.1)	50 (10.2)
과중한 업무량	33 (6.6)	54 (10.9)

- <표 3.16>은 노동자들이 감정노동을 하게 하는 원인을 1순위와 2순위로 선택한 것임. 응답자들은 1순위로 ‘고객(이용자)의 과도하고 부당한 언행이나 요구’(46.1%), ‘상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등의 업무감시’(19.3%), ‘성과시스템’(13.3%)로 뽑았다. 2순위로 ‘상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등의 업무감시’(31.2%), ‘성과시스템’(24.5%), ‘고객(이용자)의 과도하고 부당한 언행이나 요구’(15.2%)로 나타나 순위를 달리할 뿐 1단계와 2단계 모두 같은 원인을 선택하였음.
- 응답자들은 고용불안, 열악한 근로환경, 업무량 등의 노동조건보다는 고객(이용자)의 직접적인 무리한 요구와 회사의 업무감시를 감정노동의 주요한 요인으로 보았음.

<표 3.17> 감정노동 보호제도 여부 (복수응답)

	응답자 (명)	비율 (%)
문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음	287	56.2
문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	155	30.3
업무 중 문제행동이 발생한 경우, 해당고객을 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음	156	30.5
문제행동고객에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사에서 지원해주고 있음	22	4.3
직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음	156	30.5
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음	15	2.9
심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주고 있음	62	12.1
감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음	23	4.5
감정노동 예방교육을 실시하고 있음	117	22.9
감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음	24	4.7
감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음	-	-
감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음	2	0.4

○ <표 3.17>은 지금의 회사에서 이루어지고 있는 감정노동보호제도를 모두 선택한 것임. 감정노동보호제도 중에서 ‘문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음’을 선택한 응답자가 56.2%로 가장 많았으며 ‘업무 중 문제행동이 발생한 경우, 해당 고객을 공식적으로 후선으로 인계’를 선택한 응답자가 30.5%, ‘직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담’이 30.5%, 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련’이 30.3%, 감정노동 예방교육을 실시하고 있음’이 22.9% 순으로 나타남.

○ 업무 중단 및 자리회피의 비율이 56.2%로 가장 많은 회사에서 선택하고 있으나 그 외의 비율은 최대 30.5%를 넘지 못하고 있음. 특히 감정노동에 대한 치료활동이나 예방활동에 대해서는 각각 ‘직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음’이 30.5%, ‘감정노동 예방교육을 실시하고 있음’이 22.9%, ‘심

리상담 외의 치유프로그램을 회사가 지원해주고 있음'이 12.1%, 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음'이 2.9%로 나타나 감정노동 발생시에 벌어지는 상황에 대한 회피만 회사에서 나서고 있고, 치료활동 및 예방활동에 대해서는 소극적인 것으로 나타남.

- 문제고객에게 피해를 겪었을 경우 대응할 수 있는 매뉴얼이 있다고 응답한 비율도 30.3%에 불과하여 대다수의 기업에서는 감정노동 대응 매뉴얼 조차도 마련되어 있지 않은 것으로 보임. <그림 3.5>의 <V5\_7>이 감정노동 발생시 해결할 수 있는 자율성이 있는가에 대한 질문이었는데, 답변이 부정적 경향성이 나타난 것을 추론해 본다면 자신을 보호할 수 있는 아무런 장치 없이 회사에서 요구하는대로 감정노동에 노출되고 있는 것으로 보임.

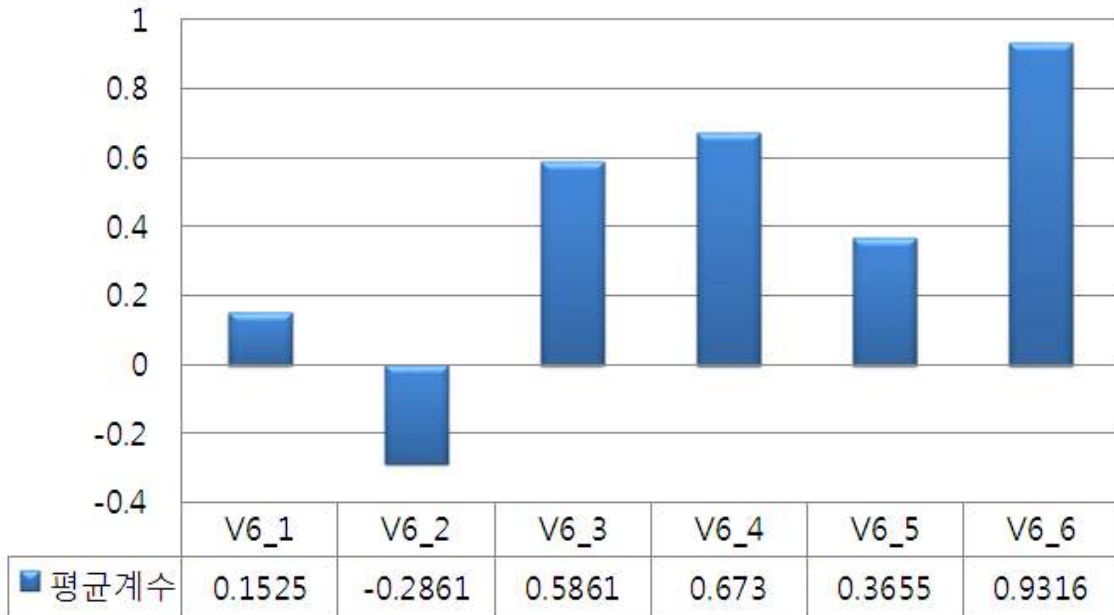
<표 3.18> 감정노동보호제도의 자유로운 사용 및 경험  
<단위: 명(%)>

자유롭게 사용 여부				사용 경험 여부	
전혀 못함	거의 못함	약간 이용함	잘 이용함	있음	없음
197 (30.6)	206 (41.5)	80 (16.1)	14 (2.8)	70 (13.9)	434 (86.1)

- <표 3.17> 감정노동 보호제도 존재 여부에서 알아보았다시피 회사에서 노동자들의 감정노동에 대한 보호 장치가 마련이 되어 있지 않은 것으로 나타남. <표 2.18>의 감정노동보호제도의 자유로운 사용 및 경험을 보았을 때, 회사에 제도는 있지만 사용경험 자체가 적은 것으로 나타남.
- 사용경험 여부에서는 13.9%의 응답자만 감정노동 보호제도를 사용해 봤다고 응답하였으며, 86.1%의 노동자는 사용한 적이 없다고 답하였음. 특히 자유롭게 사용이 가능한지에 대한 비율은 전혀 못함과 거의 못함을 합한 '자유롭게 사용을 못한다'의 비율이 72.1%로 나타나 대부분의 감정노동보호제도는 유명무실한 것으로 드러남.
- 감정노동보호법이 시작된 2018년 10월 18일 이전에 조사가 완료되었으므로, 감정노동보호법 시행 이후에 감정노동보호제도의 이행이 더욱 나아졌는지에 대해서는 내년정도에 다시 조사를 해봐야 함. 그러나 감정노동보호법 역시 감정노동자의 치유와 치료보다는 상황의 대피와 처벌 그리고 감정노동으로 인한 산재처리에 초점을

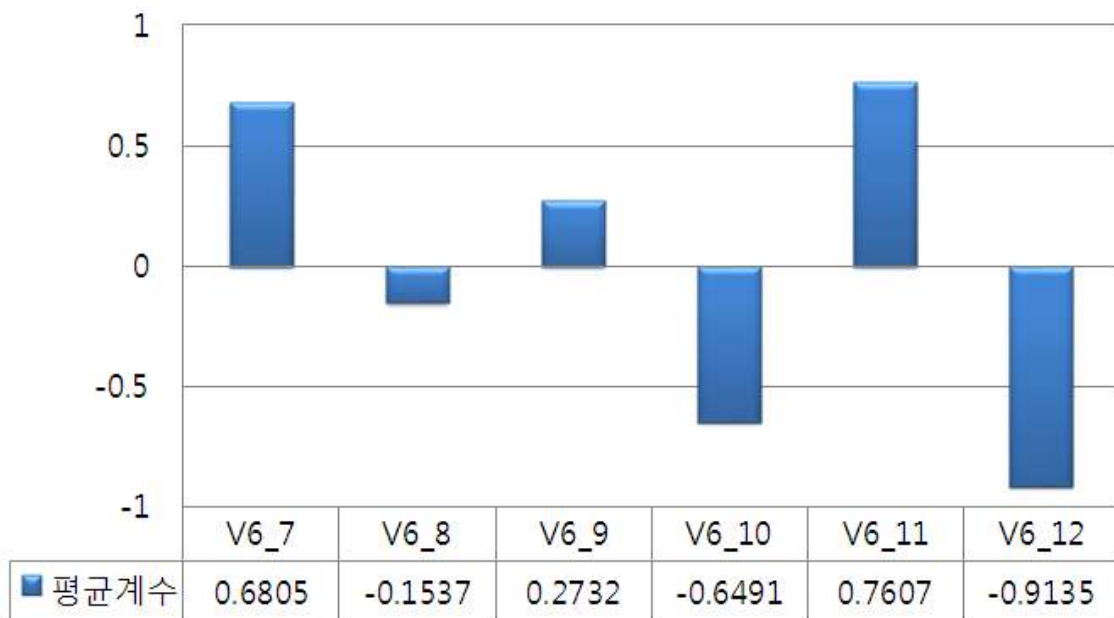
맞추고 있음으로 현재와 크게 달라지지 않을 것으로 보임.

<그림 3.7> 지난 1년간 업무로 인한 건강상의 문제 경험(1)(평균계수/1,-1)



\* 있음=1, 없음=-1

<그림 3.8> 지난 1년간 업무로 인한 건강상의 문제 경험(2)(평균계수/1,-1)

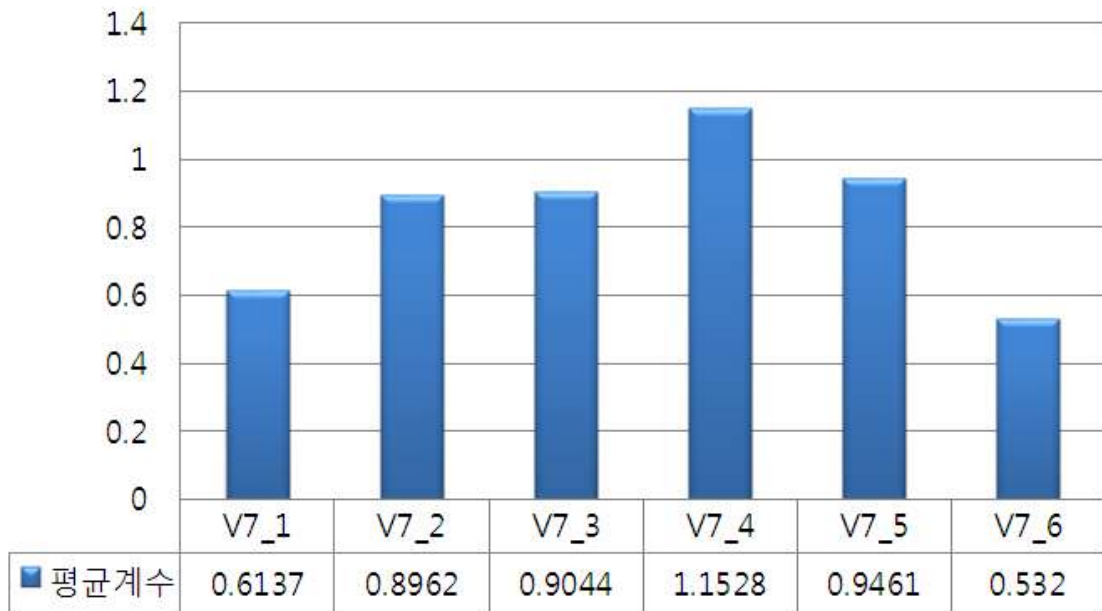


\* 있음=1, 없음=-1

○ <그림 3.7>과 <그림 3.8>은 지난 1년간 업무로 인하여 건강상의 어떤 문제가 있었는가에 대한 설문을 계수화 한것임.

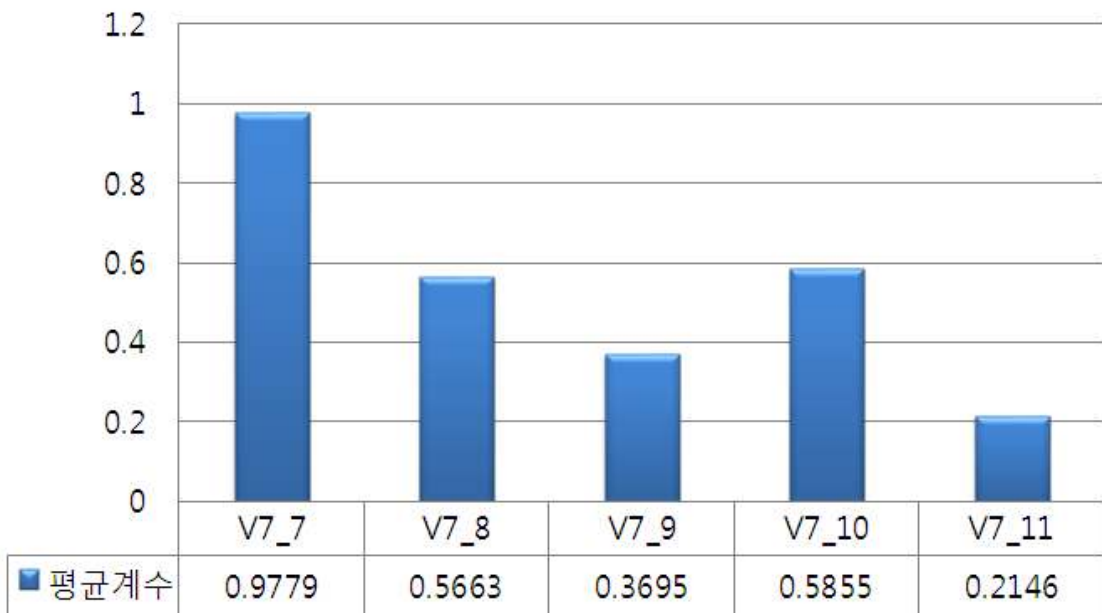
- <그림 3.7>의 <V6\_1>은 청력문제(이명 등), <V6\_2>는 피부문제, <V6\_3>은 요통, <V6\_4>는 상체근육통, <V6\_5>는 하체근육통, <V6\_6>은 눈의 피로를 뜻함. <그림 3.8>의 <V6\_7>은 두통, <V6\_8>은 복통, <V6\_9>는 비염 및 호흡기 질환, <V6\_10>은 심혈관질환, <V6\_11>은 전신피로, <V6\_12>는 손상(사고로 다침)을 뜻함.
- <그림 3.7>과 <그림 3.8>에서 응답에 대한 긍정적 경향성을 보여준 질병은 ‘눈의 피로’(0.9316), ‘전신피로’(0.7607), ‘두통’(0.6805), ‘상체근육통’(0.673), ‘요통’(0.5861), ‘하체근육통’(0.3655), ‘비염 및 호흡기질환’(0.2732), ‘청력문제’(0.1525)로 나타남.
- 점수화 한 최대계수가 1이므로 0.5 이상의 계수가 나오면 75% 이상의 응답자들이 경험을 했다고 볼 수 있음. 0.5 이상의 계수를 보인 질병은 ‘눈의 피로’, ‘전신피로’, ‘두통’, ‘상체근육통’, ‘요통’등 으로 나타남. ‘눈의 피로’, ‘상체근육통’, ‘요통’의 경우 컴퓨터를 보면서 상담을 하는 노동자들이 대부분 이러한 질병에 시달리고 있는 것을 알 수 있음.
- ‘전신피로’와 ‘두통’은 정신적으로 피로하거나 스트레스를 많이 받을 경우에 시달리는 질병으로 정신적으로 노동자들이 굉장히 힘든 상황임을 알 수 있음.
- ‘청력문제’와 ‘비염 및 호흡기 질환’의 경우에도 긍정적 경향성을 보여주는데 상담 노동자들이 귀에 이어폰을 끼고 계속 말을 하고 있다는 점에서 청력 손상 및 호흡기 건강에 위협을 받고 있음을 알 수 있음.

<그림 3.9> 지난 1주일간 심리상태의 경험(1)



\* 없었음=0, 1~2일=1, 3~4일=2, 5일 이상=3

<그림 3.10> 지난 1주일간 심리상태의 경험(2)



\* 없었음=0, 1~2일=1, 3~4일=2, 5일 이상=3

○ <그림 3.9>와 <그림 3.10>은 지난 1주일 간의 심리상태의 경험에 대한 설문을 계수화 시킨 것임.

- 다른 설문과는 달리 빈도에 대한 설문이므로 답변에서 경험이 없음을 최소계수인 0으로, 5일 이상을 최대계수인 3으로 코딩하였으므로 0에 가까우면 경험에 없는 것이고 3에 가까우면 매일 설문의 심리상태를 느끼고 있다고 볼 수 있음.
- <그림 3.9>의 <V7\_1>은 ‘식욕이 없다’, <V7\_2>는 ‘무슨 일을 하든 정신을 집중하기 어려웠다’, <V7\_3>은 ‘상당히 우울했다’, <V7\_4>는 ‘모든 일들이 힘들게 느껴졌다’, <V7\_5>은 ‘앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다’, <V7\_6>은 ‘지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다’에 대한 응답의 평균임.
- <그림 3.10>의 <V7\_7>은 ‘잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다’, <V7\_8>은 ‘세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다’, <V7\_9>는 ‘사람들이 나를 싫어하는 것 같았다’, <V7\_10>은 ‘도무지 무얼 해나갈 엄두가 나지 않는다’, <V7\_11>은 ‘죽고 싶었다’에 대한 응답의 평균임.
- 응답에서 1~2일 이상 경험을 느끼는 심리상태는 ‘모든 일이 힘들게 느껴졌다’(1.1528)이었으며, 1~2일에 근접하게 경험을 느끼는 심리상태는 ‘잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다’(0.9779), ‘앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다’(0.9461), ‘상당히 우울했다’(0.9044), ‘무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었다’(0.8962)로 나타남.
- ‘세상에 홀로있는듯한 외로움을 느꼈다’(0.5663)과 ‘사람들이 나를 싫어하는 것 같았다’(0.3695), ‘죽고 싶었다’(0.2146) 등의 감정노동으로 인해 세상과 고립되었다는 감정을 느끼거나 삶의 의지를 잃는 감정을 낳는 비율은 비교적 적은 것으로 나타남.
- ‘모든 일이 힘들게 느껴졌다’, ‘잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다’, ‘무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었다’와 같은 감정은 노동을 할 때 생산성과 연관이 있는 항목이므로 감정노동으로 인하여 노동생산성에도 큰 타격요소가 됨을 알 수 있음.

<표 3.19> 수면의 질

	평균계수
수면의 질	.0876

- 응답자들의 하루의 평균 수면시간은 6.23시간으로 나타남. 응답자가 생각하는 수

면의 질은 보통보다 조금 좋은 정도인 0.0876으로 나타남.

<표 3.20> 감정노동에 대한 치료 방법

	응답자(명)	비율(%)
그냥 참고 견딤	448	90.9
개인적으로 의료기관 방문	38	7.7
노조의 지원으로 치료	1	0.2
회사의 전액지원으로 치료	-	-
회사의 일부 지원과 개인부담으로 치료	-	-
기타	6	1.2

- 감정노동의 치료방법으로 90.9%에 달하는 응답자들이 ‘그냥 참고 견딤’이라고 응답하였음. 치료를 받았다고 하는 응답자들도 7.7%가 개인적으로 의료기관을 방문했다고 하였으며, 회사의 지원을 받아 치료를 받았다고 한 응답자는 한명도 없었음.
- 회사는 감정노동에 대한 치료에 대하여 전혀 신경쓰고 있지 않았으며, 치료에 대해서 전적으로 개인이 부담하는 등 고용주로서의 책임을 전혀보여주지 않았음.
- 2018년 10월 감정노동보호법 시행 이후, 회사측이 어떠한 변화가 있었는지 알아보기 위하여 추가적인 조사가 필요.

#### 4. 모니터링 제도 및 고객서비스 교육

<표 3.21> 고객의 컴플레인이나 회사의 모니터링으로 회사나 관계자로부터 불이익을 당했던 경험

	응답자(명)	비율(%)
있음	120	24.0
없음	381	76.0

<표 3.22> 지난 1년간 업무수행 중 ‘암행감찰’ 경험 여부

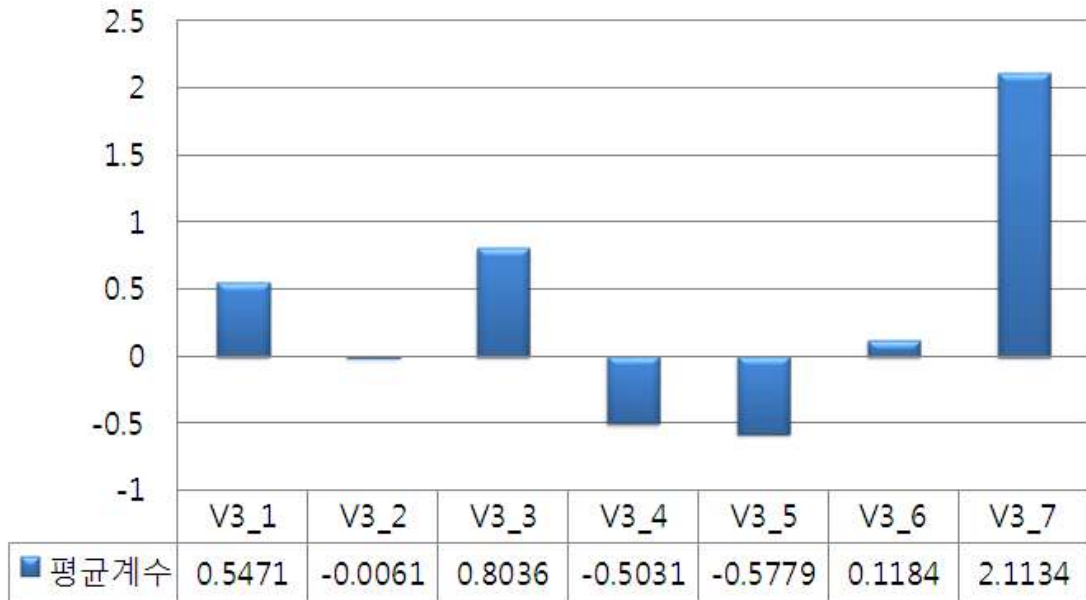
	응답자(명)	비율(%)
있음	58	11.4
없음	429	88.1

<표 3.23> 불이익의 세부응답

	응답자(명)	비율(%)
해고위협	4	0.8
시말서(반성문) 등 요구	40	7.8
업무 외 시간의 추가교육	20	3.9
고객에게 전화해서 직접사과	48	9.4
임금, 성과급 등의 불이익	67	13.1
상급자(팀장 등)의 괴롭힘	13	2.5
남들 앞에서 모욕 주기	17	3.3
고객 집으로 찾아가 사과	-	-

- <표 3.21>과 <표 3.23>는 고객의 컴플레인이나 회사의 모니터링으로 회사나 관리 자로부터 불이익을 당했던 경험을 묻는 것으로써 24%의 응답자들이 불이익을 당했던 경험이 있는 것으로 나타남.
- 불이익의 세부 내용으로는 임금, 성과급등의 불이익(13.1%), 고객에게 전화해서 직접 사과(9.4%), 시말서 등의 요구(7.8%) 순으로 나타남. 고객의 이른바 ‘갑질’에서도 불친절 등으로 신고를 할 경우, 제대로 된 진상규명을 하지못한 채 불이익으로 내 물리는 것을 볼 수 있음.
- 특히, 저임금에 시달리는 노동자들의 임금을 불이익이라는 명목으로 깎는 것은 노동자의 생존에 지장을 줄 수 있는 행위로 보이며, 고객에게 전화해서 직접적인 사과를 하게 하는 것은 회사가 해야 할 일을 노동자에게 강제적으로 떠넘기는 것이며, 노동자 개인에 대한 자존심에 상처를 낼 수 있는 행위로 보임.
- <표 3.22>와 같이 회사측의 암행감찰로 노동자들을 감시한다고 한 응답자도 11.4%로 조사됨. 감정노동에 대한 보호제도를 갖추지도 않은 채 이러한 암행감찰을 지속적으로 하는 것은 회사 측에서 노동자들에게 감정노동을 강제하는 것으로도 볼 수 있음.

<그림 3.11> 현재의 고객서비스교육(또는 친절교육)의 과정과 내용에 대한 평가  
(평균계수/-3, 3)



\* 전혀 아님=-3, 약간 아님=-1, 약간 그러함=1, 매우 그러함=3

- <그림 3.11>은 현재의 고객서비스 교육 또는 친절 교육의 과정과 내용에 대하여 응답자들이 평가한 것을 계수화 한 것임.
- <V3\_1>은 ‘과도한 친절교육만을 하고 있어 업무수행 중 인격을 침해당할 수 있다고 생각한다’, <V3\_2>는 ‘고객에게 필요한 서비스 내용을 숙지할 수 있어서 업무수행에 도움이 된다고 생각한다’, <V3\_3>은 ‘고객을 위한 서비스교육이라기 보다는 회사 입맛에 맞는 교육내용을 위주로 진행된다고 생각한다’, <V3\_4>는 ‘고객과의 마찰을 줄일 수 있기 때문에 노동강도를 낮추는데 도움이 된다고 생각한다’를 평가한 것임.
- <V3\_5>는 ‘업무 시간 중에 유급으로 하는 게 아니라 무급으로 교육을 받게하고 있어서 문제라고 생각한다’, <V3\_6>은 ‘고객에게 첫 인상을 좋게 만들어서 회사의 이미지를 높이는데 큰 역할을 하고 있다고 생각한다’, <V3\_7>은 ‘친절교육보다는 적절한 직무교육과 감정노동 예방교육이 필요하다고 생각한다’ 라는 질문의 답을 평가한 것임.
- 답변에 대한 긍정적 경향성을 보인 것은 <V3\_1>, <V3\_3>, <V3\_6>, <V3\_7>임. 지금의 고객서비스 교육 자체가 감정노동보호까지 포함한다기보다 그저 고객에 대

한 친절교육만을 강조하고 있다고 평가함. 또한 회사의 입맛에 맞게 교육의 내용이 선정되었으므로 진심으로 노동자의 복지를 위한 교육인지에 대해 노동자는 확신하지 못하는 것으로 나타남.

- 부정적 경향성을 보인 것은 <V3\_2>, <V3\_4>, <V3\_5>로 나타났음. <V3\_2>와 <V3\_4>는 현재의 친절교육에 대하여 효과가 있는지를 질문한 것으로 응답자들은 이 교육이 업무에 도움이 된다고 생각하지 않고 노동강도를 줄이는데 도움이 되지 않는다고 생각하는 경향이 큰 것으로 나타남.
- <V3\_5>의 경우 무급으로 진행되는 교육이 문제라고 생각하는가에 대한 질문이었는데, 계수가 -0.5779로 나타나 무급으로 진행이 되더라도 제대로 된 커리큘럼의 교육이 진행된다면 참가할 의향이 높은 것으로 볼 수 있음.
- <V3\_7>의 평균계수가 2.1134로 나타났으며 이를 보았을 때 노동자들은 친절교육 보다는 직무교육 및 감정노동 예방교육을 강력하게 원하는 것으로 나타남.

## 제4장 대전지역 감정노동자의 노동실태 면접조사 분석

- 3장에서 살펴 본 설문조사 분석 결과를 통해 대전시 감정노동자들의 근로조건, 감정노동 수준, 감정노동의 원인 및 보호제도, 감정노동으로 인한 신체적, 심리적 피해등을 파악할 수 있었음. 이러한 내용에 다하여 감정노동자들이 경험하는 감정노동의 원인과 보호제도의 실효성과 한계를 살펴보고, 감정노동의 완화 방안 등을 심층적으로 파악하기 위하여 심층면접조사를 실시하였음.

### 1. 면접 방법

- 대전광역시 내에 콜센터에서 일하는 노동자들을 중심으로 면접조사를 진행하였으며, 크게 공기업을 포함한 공공기관 콜센터에서 일하는 노동자와 민간기업에서 일하는 콜센터 노동자를 구분하여 진행하였음. 심층면접조사는 구조화된 질문지를 이용하여 2018년 9월에 실시되었으며 면접대상자는 총 22명임.
- 심층면접조사에서는 주로 노동자들의 노동여건, 감정노동 수준, 감정노동의 원인, 감정노동으로 인해 나타나는 신체적·심리적 건강 위협을 중심으로 질문하였음.
- 면접대상자의 정보는 <표 4.1>과 같음.

<표 4.1> 면접대상자 정보

연번	연령	현 직장 근속(연)	총 경력 (연)	소속
1	40대	1년 10개월	11년	A은행 콜센터
2	40대	9년	9년	A은행 콜센터
3	20대	2년 9개월	3년 8개월	A은행 콜센터
4	40대	7년	7년	A은행 콜센터
5	50대	16년	16년	B공기업 콜센터
6	50대	14년	14년	B공기업 콜센터
7	50대	11년	11년	B공기업 콜센터
8	40대	12년	12년	B공기업 콜센터
9	40대	12년	12년	B공기업 콜센터
10	30대	4년	4년	C정부부처 콜센터
11	40대	3년	3년	C정부부처 콜센터
12	40대	4년 3개월	4년 10개월	C정부부처 콜센터
13	40대	3년	3년	D정부부처 콜센터
14	30대	2년	2년	D정부부처 콜센터
15	30대	1년 6개월	8년	E은행 콜센터
16	40대	3년	10년	E은행 콜센터
17	40대	2년	12년	E은행 콜센터
18	미기재	미기재	미기재	F기업 콜센터
19	미기재	미기재	미기재	F기업 콜센터
20	미기재	미기재	미기재	F기업 콜센터
21	미기재	미기재	미기재	G공기업 콜센터
22	미기재	미기재	미기재	H공기업 콜센터

## 2. 노동조건

### 1) 민간부문

- 면접조사에 응한 민간부문의 콜센터 노동자들은 200만원 이하의 기본급을 받고 있었으며 인센티브의 비중이 비교적 큰 것으로 나타남. 인센티브는 성과에 따라서 0~45만원을 회사에서 지급하는 형태였음. 성과에 따라서 인센티브가 차이가 나기 때문에 급여 자체가 일정치 않은 면이 있음.

세진 176만원을 받으며, 인센티브를 빼면 초과임금수당을 포함하여 평균 170만원 정도 받습니다. 기본급은 135만원입니다.

- 24시간 동안 콜센터가 지속적으로 운영되어야 하므로 다양한 형태의 근로시간이 존재함. 대부분은 8시간의 근로시간을 지키고 있었으나 초과근무를 포함하여 10시간 이상의 근로를 강요하는 경우도 존재하였음.

근로형태는 09시~18시, 08시~17시, 12시~20시, 18시~다음날 10시의 총 4개의 형태

가 있으며 돌아가면서 하게 된다. 점심시간은 1시간이고 별도의 휴식시간은 없다.

일 평균 근로시간은 6시간 정도이다. 후처리 소요시간은 45분이고 대기쿨은 대기를 누르면 자동적으로 인입된다. 교대근무, 중식 및 석식시간 1시간이며 휴일근무도 존재한다. 휴일근무의 경우에는 식사시간 포함해서 1일 12시간을 회사에 있다.

- 근로기준법 제54조에 의하면 사용자는 근로시간이 4시간일 경우 30분, 8시간일 경우 1시간의 휴게시간을 주어야 하지만 별도의 휴게시간이 규정되어 있지 않은 곳이 많은것으로 드러남.

- 휴게시설은 대부분 존재하고 있으나 사용할 수 있는 여건이 되지 않는다고 답함. 휴게시간이 주어지지 않거나 전화가 계속 울려서 휴게시간이 보장되어 있어도 이용하기가 쉽지 않기 때문에 휴게시설 이용은 점심시간을 제외하고는 이용할 수 없는 것이 현실임.

식당, 휴게실, 의무실, 헬스장이 있다. 중간에 쉬는 시간이 점심시간을 제외하고는 휴게 시설은 거의 이용할 수 없다. 의무실의 경우에도 관리자의 허락을 받고 1시간 정도 사용하는 것이 전부이며, 휴게실과 의무실은 다른 도급사 직원들과 같이 사용한다.

점심시간에 쉴 수 있다. 휴게시간은 짧으므로 휴게공간까지 다녀오기 힘들다.

- 연차사용에 있어서 콜센터 노동자들은 대부분 자유롭게 사용하지 못하는 것으로 나타났음. 연차를 15일 전체를 보장하는 곳은 많지 않으며 근속기간에 따라서 연차 휴가 개수가 늘어나는 형태도 존재하였음. 이러한 연차도 2일 연속으로 쓸 수 없거나 몸이 아플 때 병가가 아닌 연차를 소진해야하는 등 불합리가 존재.

예전에는 3년 이상 근무자만 3일 이상 사용할 수 있었고, 3년 미만은 최대 3일까지 사용이 가능했다. 연차는 15일 사용할 수 있지만 조조나 야간에 근무하면 사용할 수 없다. 연차를 사용하고 치료를 다녀야 하며 병가를 쓰는 경우는 거의 보지 못했다.

병가는 입원시에만 사용가능하고 아플 경우에는 본인의 연차에서 이용해야한다. 연차를 다 썼을 경우에는 무급휴가를 쓸 수 밖에 없다.

산전산후 휴가 및 육아휴직 사용경험은 있으나 복지시 산전휴가와 육아휴직기한인 15개월안에 근무자리가 없으면 퇴사해야함.

## 2) 공공부문

○ 면접조사에 응한 공공부문의 노동자들은 민간기업과는 다른 급여시스템을 가지고 있었음. 월급제가 아닌 시급제로 급여를 지급받고 있었으며 성과평가에 따라서 인센티브가 따로 나오는 시스템으로 운영이 되고 있었음. 시급제로 운영이 되기 때문에 장시간 노동을 해야만 기존급여보다 더 많은 급여를 받을 수 있는 구조로 되어 있음.

○ 하지만 노동시간은 8시간이 가장 많음. 민간부문의 콜센터와는 달리 24시간 운영하는 콜센터가 많지 않고 24시간 운영을 하는 콜센터라도 3교대를 도입하여 실근무시간을 8시간으로 조절함. 휴식시간은 보장되어 있음.

저희는 25시간을 3교대로 나뉘요. 그중에 주간 휴게시간은 30분, 야간 휴게시간은 2시간이 있으니 실근무시간은 7~8시간 정도 되겠네요.

○ 휴게시설은 존재하고 있었으나 사용할 수 있는 여건이 되지 않는다고 답함. 근무시간 중에는 지속적으로 걸려오는 전화로 인하여 갈 수 없고, 점심시간에는 휴게실에서 식사를 하게 되므로 본질적으로 쉬는 곳을 잘 이용할 수 없다고 말하였음. 또한 일하는 사람은 많은데 휴게시설 자체가 작거나 접근하기가 불편한 곳에 있어서 사용하기 어렵다고 답함.

○ 민간부문의 경우 휴게시설 뿐만 아니라 헬스장 등의 체력단련시설을 구비한 곳도 있었지만 공공부문은 이와 같은 사례를 찾아볼 수 없었음.

○ 연차사용에 있어서 휴가철과 같이 콜이 몰리는 기간과 같은 경우에는 휴가제한이 걸리거나 관리자의 승인을 받아야하는 것만 제외하면 연차를 쓸 수 있음. 병가의 경우에는 입원을 했을 때만 가능.

대체로 자유롭지만 휴가철에는 제한이 있기도 한다. 주말에도 제한이 존재하며 콜이 없을 때는 다 자유롭게 사용한다. 휴가사용제한으로 인한 스트레스는 존재하지 않는다.

연차사용에 대한 제한이 존재하지만 연말까지는 다 소진하려고 한다. 연차를 연휴로 붙여쓰기에는 힘들다. 연차를 쓰려면 사전의 관리자 승인을 받아야 한다. 병가 사용은 입원시에만 가능하고 치료가 더 필요할 때는 무급휴가를 써야한다.

### 3. 감정노동 수준 평가

- 면접대상자인 콜센터 상담노동자들은 민원인을 전화로 직접 상대하는 노동자들이므로 누구보다도 감정노동의 최전선에 있는 노동자들임.
- 민원인들은 서비스 이용 중에 불편사항을 콜센터에 말하고 문제를 해결하는 것을 주 목적으로 함. 하지만 이 과정에서 콜센터 상담노동자들이 할 수 없는 무리한 요구를 한다거나 문제해결과 관계없는 질문을 지속적으로 제기하고 심지어는 성희롱 등을 하는 등의 문제가 발생하고 있음.
- 면접대상자들에게는 ‘부당한 대우를 어떻게 받았는지’, ‘업무상 감정의 표출을 어떻게 하고 있는지’, ‘감정의 부조화와 손상이 어떻게 일어나는지’에 대한 3가지의 질문을 통해 감정노동의 수준을 평가하고 ‘회사의 감시와 모니터링’의 질문을 통하여 회사의 업무감시가 노동자들에게 어떠한 효과를 낳는지에 대해 평가.

#### 1) 부당한 대우 경험 여부

- 앞서 설명했다시피 민원인들은 서비스 이용 중에 불편사항 또는 민원사항을 콜센터에 말하고 문제를 해결하는 것을 주 목적으로 함. 그러나 현실적으로 콜센터 상담노동자들이 매뉴얼상으로 대응할 수 있는 문제를 제외하고 전문적인 문제들에 대해서는 상담노동자들이 해결하기에는 한계가 있음.
- 이 과정에서 빠른 해결을 바라는 고객과 상담노동자 간의 갈등이 일어나게 되는데, 친절을 강요당하는 상담노동자들은 이 갈등상황에 대하여 자의적인 판단으로 해결하는것이 아니라 정해진 매뉴얼로 처리해야 하므로 상담노동자들이 감정노동에 시달릴 수 밖에 없음.

제도적으로 상담사가 해결할 수 없는 부분에 대해 고객도 인지하면서 민원을 접수하는 고객이 있고요. 저희가 해결할 수 없는 상담건수는 하루에 3-5건 정도 발생하고 많은 날은 10-15건 정도 있는 것 같아요.

전산팀으로 오는 전화는 시스템적인 문제나 결정적으로 답을 요하는 문제이기 때문에 시스템 문제해결여부에 따른 민원이 발생합니다. 시스템적인 문제는 바로 해결할 수 있는 문제가 아닌데 상황설명 등의 대응을 하는데도 비아냥거리거나 욕설이나 막말을 하는 고

객이 있어요. 그럴 때는 정말 짜증이 나죠.

○ 주로 위급한 경우에 전화를 걸 수 있는 콜센터의 경우에서 일하는 상담노동자의 경우 그 상담에 반감이 있는 사람이나 가해자가 전화하여 끊임없이 민원을 넣는 경우가 있는데, 이러한 감정적인 반응에 감정적으로 대응 할 수 없어 속상한 경우도 있었음.

○ 회사에서 전화 내용에 대하여 매뉴얼 등을 제작해서 제어하는 경우가 많음. 그 정해진 틀에서 벗어나면 불이익을 주는 경우가 있음. 그러나 회사에서는 이러한 매뉴얼 제작 외의 감정노동을 보호하거나 치유할 수 있는 프로그램을 별도로 운영하지 않음. 즉 회사 매뉴얼 대로 하더라도 결과가 잘못되면 상담노동자 자신이 책임져야 하는 경우가 많음.

월 2-3회 정도 고객이 역지를 부리면서 우기는 경우가 나오는데 요즘에는 원격으로 직접 해결할 수 있어서 고객도 수궁할 수 밖에 없어요. 그런데, 민원고객이 발생할 경우 관리자 측에서 나서서 해결해주는 경우는 더 없지요.

고객은 한번 통화하고 지나가는 것으로 끝인데, 회사 안에서 제약하는 것이 많고 힘들게 해요. 회사에서 정해놓은 틀이 있는데, 이 틀에서 벗어나면 점수가 깎여요.

## 2) 업무상의 감정 표출

○ 상담노동자들은 업무상 자신의 감정을 그대로 표출하기가 쉽지 않음. 특히 목소리가 조금이라도 달라지는 경우, 고객(이용자)에게 민원이 들어오기 때문에 무조건 자신의 감정을 숨기거나 화를 참아야 함.

고객에게 민원이 들어오니까 무조건 기분이 나쁜걸 숨겨야 해요. 쿠션어라고 해서 “죄송하지만, 유감스럽지만” 이런 말이 습관적으로 나오기도 해요.

반복적으로 의미없는 민원을 넣는 경우가 많은데 이럴 경우 상담 도중에 꼬투리가 잡히면 그걸로 인해서 더 물고 늘어진다. 그러기 때문에 화내는 것을 참아야 한다.

○ 어느정도 연차가 쌓이면 업무적 노하우가 쌓여 자신의 감정을 표출하기도 하지만 처음 이일을 시작하면 업무상 감정표출을 하지 못하여 힘들어하거나 전화를 하면서 우는 경우도 생긴다고 함.

지금은 경력이 꽤 되니까 시말서 쓸 각오하고 악성 민원인들하고 싸우기도 해요. 그런데, 처음에는 너무 힘들어서 울면서 전화를 받았거든요. 그렇게 울면서 전화를 받아도 회사에서는 아무런 조치도 해주지 않았어요. 그저 친절만 이야기 하면서 점수를 까는데만 혈안이죠.

### 3) 감정의 부조화와 손상

- 부당한 대우를 받고 감정을 표출해야 함에도 불구하고 민원이나 회사의 요구로 감정표출이 불가능함에 따라 상담노동자들은 감정의 부조화 및 정신적, 신체적 질병으로 이어지기도 함.
- 특히 업무 중에 일어난 불미한 사건들에 대해서 마음을 추스리는 시간이 존재하여야 하지만 그런시간이 없어 상담원이 일을 하면서 스스로 마음을 추스려야 함. 이러다보니 퇴근 후에도 업무 중의 사건들이 떠올라 힘든 감정이 계속 되는 것으로 보임.

집에 가면 전화받기가 싫어져요. 콜센터에서 있었던 나쁜 일들은 가슴에 담고 있으면 힘들기 때문에 빨리 잊어버리려고 하는데 잘 되지 않아요. 이전에 한번 퇴사한적이 있었는데 가족이나 아이들에게 안좋은 기운이 전달될것 같아서였어요.

퇴근 이후에도 힘이 들어요. 그 있잖아요? 기가 빠리는 느낌? 직업병이 전화를 받기 싫어지는거예요. 또 집에 들어가면 말을 하기가 싫어요. 옛날에는 자괴감도 들고 자존감도 낮아지는 느낌이 들었는데, 요즘에는 그냥 덤덤해져요.

회사에 마음을 다스릴 수 있는 공식적인 시간을 요구했지만 받아들여지지 않아요. 우리가 스스로 감정을 추스리고 다시 업무에 투입됩니다. 내 업무를 봐야하기 때문에 동료들을 돌볼 새가 없어요.

- 같은 감정노동을 하는 상담노동자임에도 동료나 회사의 도움이 있으면 감정의 부조화나 손상을 치유받을 수 있다고 함.

감정의 손상을 받은 동료들 모든 동료들이 응원하고 격려해주는 문화가 발달되어 있어요. 그래서지 몰라도 위로를 받는다는 느낌이 들어서 퇴근 이후에 스트레스를 받는다거나 하는 느낌은 없습니다.

저희는 감정노동이 일어나면 관리자가 케어를 잘해줘요. 저희 어려움도 들어주고 쉬는

시간도 주기도 하나까 스트레스를 받는 느낌이 조금 줄어들어요.

#### 4) 회사의 감시와 모니터링

○ 상담노동자들과 민원인과의 통화내용은 녹취가 되거나 실시간으로 관리자들이 들을 수 있음. 그러나 관리자의 녹취는 악성 민원인으로부터 상담노동자들을 보호하는데 쓰이는 것이 아니라 과도한 업무지시 및 성과를 판단하는 용도로 쓰이고 있음.

○ 회사의 감시와 모니터링은 악성민원인의 민원제기보다도 더욱 상담노동자들이 스트레스를 받으며 감정노동으로 내몰리는 이유가 되고 있었음.

모든 통화시간과 대기시간을 계속 관리자가 체크합니다. 시간대별로 상담원의 상황이 색깔로 표시되요. 그걸 보고 관리자가 모니터를 하고 있죠. 모든 통화가 녹취되고 저희 평가자료로 사용이 되요. 그 점수로 급여가 올라갈 수도 있고 삭감될 수도 있죠.

관리자가 별도로 녹취하거나 그런건 없는데 1년마다 한번씩 해피콜 이라는걸 해서 고객이 상담원을 평가해요.

CCTV가 사무실 위에 달려있어요. 문제가 생기면 CCTV를 돌려보는데, 주로 도급사에서 작업장에서 핸드폰을 만지는지 다른 일을 하는지 감시하는 용도로 쓰입니다. 또 전화도 랜덤으로 청취하구요.

○ 대부분의 응답자들은 모니터링이라고 불리는 노골적인 노동자에 대한 감시를 감정노동의 주요원인으로 생각하고 있었음. 앞서 언급했다시피 모니터링 자체가 상담노동자들에 대한 성과를 감시하는데 목적이 있기 때문에 상담노동자들은 좋은 성과점수를 얻기 위해서라도 극심한 감정노동에 시달릴 수 밖에 없는 조건임.

○ '업무량 과다' 역시 주요 감정노동의 발생 사유였는데, 본연의 업무가 아닌 전화를 받아야 하기도 하는 등의 업무분담이 명확하게 구분되어 있지 않았음. 쉬러 가거나 화장실을 가야할 시간에도 이런 사유로 전화를 받게 된다면 올바른 응대도 하지 못할뿐더러 감정노동에서 자유로워 질 수 없음.

영업점 전화 연결이나 상품에 대한 안내는 사실 저희 업무는 아니거든요. 하지만 이러한 세일즈부분도 저희가 처리를 해야해요. 이러한 세일즈부분은 전문적으로 교육을 받은적도 없기 때문에 이런 전화가 오면 스트레스죠. 하지만 이것도 역시 성과평가에 들어

가고 그로 인해서 성과급이 다르기 때문에 안 할 수가 없어요.

#### 4. 감정노동 보호 실태

- 앞서 설문조사의 <표 3.17>에 의하면 많은 회사들이 감정노동 보호제도를 제대로 실시하지 않고 있는 것으로 나타났음. 감정노동이 발생했을 때, 자리를 잠시 떠나 피할 수 있는 제도를 운용하는 회사가 56%정도로 다른 감정노동 보호제도들은 30% 이하의 수준을 가지고 있었음.
- 면접 대상자들에게는 ‘감정노동보호제도 존재 여부’, ‘감정노동보호제도를 자유롭게 사용할 수 있는지’, ‘감정노동에 대한 조직의 지지와 보호의 존재’, ‘1주일 간의 건강상태’, 등을 통해서 감정노동제도가 제대로 작동하고 있는지에 대해 평가.

##### 1) 감정노동보호제도의 존재 여부

- 면담에 응한 상담노동자들 역시 감정노동이 발생했을 때 자리를 잠시 떠나서 피할 수 있는 수준의 감정노동보호제도가 존재한다고 응답하였음.
- 앞서 설문조사의 <표 3.17>에서 다른 감정노동보호제도는 30% 수준 이하만이 존재한다고 응답하였지만 감정노동 발생 시에 자리를 잠시 떠나 피할 수 있는 제도는 56%의 응답자들이 존재한다고 하였음.
- 공공부문의 경우 법의 테두리 안에서 감정노동보호제도들이 어느정도 시행되고 있는 것으로 보임. B공기업의 경우, 감정노동피해를 입었을 때, 자리를 잠시 떠나 피할 수 있는 제도는 물론, 감정노동 교육과 전문상담사를 통한 상담 등도 존재함. 하지만 후선인계제도나 매뉴얼 등의 다른 감정노동제도는 아직까지도 이행되고 있지 않은 것으로 보임

문제고객에게 대응할 수 있는 매뉴얼은 없었습니다. 원청에 법적검토를 요구했지만 자 회사에 물어보라는 대답만 있고 자회사에서는 어떠한 대답도 하지 않고 있더라고요.

- 민간부문의 경우, 공공부문보다 감정노동보호제도 이행이 미흡한 것으로 나타남. 공공부문은 어느정도 수준의 감정노동제도가 존재하지만 민간부문은 감정노동피해를 입었을 때, 자리를 잠시 떠나 피할 수 있는 제도조차 존재하지 않다고 응답한

곳이 많았음.

- 2018년 10월부터 시행되는 감정노동보호법에 의하면 '고객응대근로자'가 고객의 폭언 및 폭행을 당할 경우 회사는 근로자에 대하여 업무의 일시적 중단, 휴게시간의 연장, 치료 및 상담지원 등의 보호의무를 다하여야 하며, 이러한 조치를 이행하지 않은 사업주는 과태료를 부과할 수 있도록 강화되었음.

## 2) 감정노동보호제도의 자유로운 사용 여부

- 공공부문과 민간부문의 구분에 관계없이 감정노동보호제도는 형식적으로 이루어지고 있었음.
- 제도는 존재하지만 자리를 비우면 안되는 업무 특성상 감정노동보호제도를 이용하기가 어려움. 감정노동보호제도를 사용하면 다른 사람의 업무가 과중해진다거나 성과에서 자신이 피해를 보기 때문에 감정노동보호제도를 이용하는 것 자체가 눈치가 보이는 경우가 많음.

실제로 감정노동보호제도를 요구하고 쓸 수 있다라는 관리자의 어필이 없으면 쓰기가 눈치가 보여요. 또 성과와도 연관이 되니 저희 스스로가 쓰기를 기피하게 되죠.

피해를 입은 경우에 잠시업무를 중단하고 자리를 피할 수는 있죠. 그런데 실적과 연관이 되는데요? 어느 상담사가 실적이 떨어지는데 업무를 중단하고 자리를 피하겠어요? 현실적으로 사용이 불가능합니다.

실제로 시간보정을 해주지 않아서 쓰지 않습니다.

- 비교적 제도가 잘되어 있어 전문 심리상담사가 와서 상담이 이루어지는 곳에서도 감정노동보호제도는 잘 이행되지 않는 것으로 나타났음. 회사에서 섭외한 사람이기 때문에 자신의 감정을 솔직히 드러내기가 어렵고 자신들의 상담이 유출될 우려가 있기 때문이라고 생각하기 때문.

전문적인 (심리)상담사가 오더라도 진심으로 공감받을 수 있을까 하는 염려가 있어요. 그리고 스스로 저의 문제를 끄집어내기가 어려워요. 싫은 기억을 다시 떠올리기도 싫어요.

제도를 사용하는 것 자체가 어색합니다. 회사에서 운영하는 것이기 때문에 일단 믿음이 가지 않아요. 또 (심리)상담사가 같은 직원이기 때문에 자신의 이야기를 제대로 하기가 어려운 점도 있어요.

### 3) 감정노동에 대한 조직의 지지와 보호

- 대부분 면접에 참여한 상담노동자들은 힘들어도 혼자 해결한다고 답하였음. 회사는 상담에 대해서는 관심이 없고, 동료들은 자신의 일만으로도 힘들어하기 때문에 자신의 일만으로 억울하다고 언급하기가 좋지 않기 때문임.

거의 조직의 지지와 보호는 없다고 봐야죠. 근무중인 동료는 이야기를 들어주기 힘들어요. 블랙고객 응대매뉴얼은 존재하지만 사실상 그 매뉴얼대로 적용하기는 힘들구요.

밥먹을 때나 퇴근 할 때 동료들 사이에서 오늘 있었던 불합리한 일들을 들어주고 욕해주는 것이 가장 큰 위로가 되요. 단체로 직원이 모여서 이야기하고 해소할 수 있는 제도가 있었으면 좋겠어요.

- 관리자는 감정노동이 발생했을 경우, 상담노동자들에 대해서 형식적인 위로만 있을 뿐이라고 하였음. 위로와 하면서도 상담노동자들의 잘못된 점을 더욱 지적하거나 고충을 처리할 수 있는 위원회가 존재하더라도 민원인을 위한 고충처리 위원회이므로 결국에는 스스로 해결하는 것을 원하고 있음.

감정노동이 발생하면 팀장선에서 콜백하거나 위로의 말을 해주긴하는데, 상담사에 대한 태도 지적이 더 많아요. 오히려 고객의 심기를 건드렸다는 식의 사후평가가 이루어지고 이것은 성과에 연결이 되요. 팀장에게 말해봤자 나만 손해를 보는거죠.

상담이 들어오면 우리가 처리할 수 있는데까지 처리해요. 관리자에게는 넘길 수 없죠. 결국 관리자의 책임은 없고 상담사가 알아서 처리하게 되요.

- 감정노동보호제도의 활성화도 중요하게 생각했지만 본사에서 어떤 정책을 시행하는가가 감정노동보호에 효과가 있는 것으로 나타남. 상담노동자들의 불친절을 신고하면 포상하는 제도가 있는 경우에 일부러 이를 노려서 악성민원을 하여 이에 시달리는 경우가 있었으며, 악성민원인을 본사에서 직접적으로 관리하여 감정노동 자체를 차단하는 경우도 존재.

고객이 민원을 넣는 경우에 회사에서 상품권이나 다른 보상을 하는 경우가 있어요. 이를 이용해서 더 민원을 넣고 민원의 질도 좋지 않죠. 그것을 책임지는 것은 회사가 아니라 저희 상담사들이에요.

악성민원고객은 상담원으로 연결되지 않아요. 관리부서로 자동으로 연결이 되거든요. 고객만족팀에서 악성고객을 상담하고 고객이 상처를 받았다면 상담원도 상처를 받았음을 인식시키고 강력하게 대응해요. 그러니까 고객만족도 팀으로 바로 연결된 고객이 자신이 악성고객으로 분류된걸 알고 자기의 잘못을 인정하면서 고객센터로 연결되도록 풀어달라고 요청을 하기도 하더라고요.

- 조직의 지지와 보호가 잘되는 경우도 있었는데, 상담노동자의 표시가 있으면 악성민원이 들어온 경우에 관리자와 상담노동자가 같이 청취를 하고 심각할 경우 상부로 전화를 돌려 해결하게 하는 경우가 있었으며, 법적인 소송까지 같이 나서는 곳도 있었음. 이러한 곳들은 노동자들의 회사에 대한 지지가 상당히 높았음.

#### 4) 지난 1년간 겪은 건강 이상

- 콜센터 상담노동자들은 스트레스도 많이 받지만 주로 이용하는 신체부위가 눈, 귀, 손목 등을 주로 이용함. 또한 계속 앉아서 일을 하기 때문에 비만과 하체 근육통 등의 질병도 함께 가지고 있는 경우가 많았음.
- 또한 스트레스로 인하여 흡연률이 높다고 증언한 상담노동자도 있었음. 거기다가 스트레스로 인한 폭식으로 인한 비만도 많은 것으로 나타남

아무래도 많이 이용하는 신체부위가 많이 아프겠죠. 일단 항상 헤드셋을 쓰고 일하니까 청력이 안좋아져요. 또 컴퓨터 모니터를 계속 보아야 하니 눈도 침침해지죠. 환기가 안되는 조건 속에 있으니까 목도 안좋아집니다.

저는 잘 몰랐는데, 언젠가부터 티비소리가 작게 들려서 볼륨을 높여서 보더라고요. 병원에 가니까 난청과 이명이라고 하더라고요.

신입때는 스트레스로 인해서 복통과 두통이 많이 심했어요. 이제는 그건 좀 괜찮아졌는데, 나이가 든건지는 몰라도 청력이 떨어지고 어깨 그리고 손목이 많이 아프네요.

계속 앉아있어서 그런건지 모르겠는데 골반이 뒤틀어졌다고 하네요.

- 심리적 요인으로 오는 질병인 두통과 소화불량 등의 복통이 수반되는 경우도 많았

으며, 자궁근종 등의 산부인과 질환이 오는 경우도 있었음. 또한 화장실을 자유롭게 이용하지 못하므로 방광염 등의 비뇨기과계 질환도 나타났음.

- 심지어는 직장 내에서 임신을 했으나 유산하는 노동자들이 빈번히 나오는 사례도 있었음.

많은 사람들이 화장실을 제대로 못가고 화장실에 가있더라도 꼴이 걸리는 경우가 있어서 화장실을 참는 경우가 많아요. 아마 방광염 달고 사는 사람들이 많을거예요.

저는 이 일을 계속 하다가 스트레스인지 몰라도 자궁근종이 생겨서 수술을 받았어요.

항상 두통약과 소화제를 달고 살아요. 두통의 경우에는 너무 심해서 검진을 받아볼까 생각중이에요.

옛날에는 콜센터를 다니면 유산될 확률이 높다는 말도 있었어요. 예전에 다니던 직장 에서 4명이나 유산한 걸 보기도 했구요. 저도 둘째 가졌을 때 너무 힘들었고 팀장도 순산하려면 너 스스로 지켜야 하고 너무 힘들면 쉬라고 해서 7개월째에 입원했었죠.

- 장시간 앉아있고 컴퓨터를 계속 보고 있으므로 허리디스크 및 거북목 증후군 등의 신경외과적 질환도 만연하고 있음이 드러남.

- 건강검진 등을 통해 질환이 나오더라도 치료할 시간을 주지 않음. 병원에 가는시간을 30분으로 제한하고 30분이 넘으면 성과에서 제하거나 병가 등을 쓸 수 있게 하지 않고 병가 대신 연가를 쓰게 하는 경우가 많음

아파도 병가나 이런건 꿈도 못꾸요. 병원도 30분만에 갔다오라는데, 그게 가능한건가요? 그러니까 감기가 걸려도 병원에 가지 않아요. 그런데 환기도 안되는 방안에서 60명씩 일하는데, 한명이 감기가 걸리면 다 옮잖아요.

- 업무로 인한 건강 이상이 확실한데도 불구하고 이를 산재처리할 수 없음. 회사의 지원도 없기 때문에 참거나 참기 어려우면 자부담으로 치료해야함.

- 2018년 10월부터 시행되는 감정노동보호법으로 인해서 감정노동자에 대한 사업주의 보호규정이 강화되었으므로 감정노동에 대한 산재인정 역시 강화될 것으로 보임. 하지만 아파도 병가를 쓰지 못하고 병원을 다녀오지 못하는 환경이 지속이 된다면 산재처리가 된다고 하더라도 본질적인 노동자의 건강권은 침해받을 수 밖에

없음.

## 5. 소결

- 콜센터 노동자들은 유선상으로 직접 고객(이용자)과 접하며 고객의 민원을 해결해주는 역할을 하고 있음. 하지만 이들이 접하는 고객 가운데는 악성민원으로 상담노동자들에게 감정노동을 유발하거나 상담노동자가 책임질 수 없는 민원으로 감정노동을 겪게 하는 사례가 많음.
- 상담노동자들은 기본급과 인센티브를 합한 금액을 임금으로 받고 있음. 인센티브가 전체 임금의 10%를 넘는 0~30% 수준이기 때문에 많은 임금을 받기 위해서는 성과를 내야함. 많은 상담노동자들은 저임금 장시간 노동에 시달리고 있음. 또한 공공부문의 상담노동자의 경우, 월급제가 아니라 시급제로 임금을 받고 있고 인센티브도 존재하지만 법적 사유로 8시간 이상의 근무가 힘들어 민간부문에 비해서 더욱 적은 임금을 받고 있었음.
- 많은 회사에는 휴게시설이 존재하고 있으나 전화를 계속 받아야 하는 여건상 휴게시설 이용이 사실상 불가능한 상태임. 점심시간에 돌아가면서 쉴 수 있으나 한정된 공간 안에서 식사와 휴식을 해결해야 하므로 제대로 된 휴게공간 사용이 불가함.
- 연차 역시 제대로 쓸 수 없음. 민간부문의 경우 15일 연차를 사용하는 곳은 찾아보기 힘들고 대부분 근속연수에 비례하여 연차수가 늘어남. 연차사용 역시 자유롭게 쓸 수 없어 3일 연속 이상의 연차사용이 불가함. 공공부문의 경우에는 15일 연차를 보장하고 있으나 휴가철 등의 성수기가 되면 연차사용이 불가한 경우가 많음. 병가사용은 사실상 불가하며 아파서 쉴 경우 연차를 사용해야 함.
- 상담노동자들은 빠른 문제해결을 바라는 민원인을 직접적으로 대면해야 하는데 악성민원이나 자신의 책임을 뛰어넘는 민원 때문에 감정노동이 유발되는 사례가 많았음. 이 경우 자의적으로 전화를 끊거나 하는 자율성이 전제되어야 하지만 회사는 매뉴얼을 제작하여 제어하는 경우가 많음. 이러한 틀에서 벗어나면 악성민원에 대한 회피였어도 성과에서 저평가를 받아야 하는 불이익을 감내해야 함.
- 상담노동자들은 업무상 자신의 감정을 그대로 표출하기가 쉽지 않고 조금이라도

표출이 될 경우, 고객(이용자)가 민원을 제기하기 때문에 항상 친절하게 해야 한다는 강박이 존재함. 이 때문에 상담노동자들은 감정의 부조화를 겪고 정신적, 신체적 질병으로 이어지기도 함.

- 업무 중에 일어난 불미스러운 사건들에 대해서 마음을 추슬러야 하는데 회사에서는 감정노동보호제도가 제대로 갖추어지지 않은 경우가 많고, 있더라도 형식적인 것에 불과하여 이용할 수 없음. 결국 상담원이 일을 하면서 스스로 감정을 추슬러야 함. 본질적인 해결이 아니므로 퇴근 이후에도 업무 과정에서 일어난 감정이 지속되는 경우가 많음.
- 상담에 대한 회사의 감시와 모니터링이 항상 지속되고 있으며, 이 모니터링이 악성고객에 대한 상담노동자의 보호를 위한 기제가 아닌 성과평가 수단으로 쓰이기 때문에 상담노동자들의 감정노동이 가중될 수 밖에 없음.
- 대부분 면접에 참여한 상담노동자들은 감정노동이 힘겨워도 혼자 해결한다고 응답하였음. 회사에서는 상담노동자에 대하여 관심이 없으며 동료들은 자신의 일만으로도 버겁기 때문에 부담을 줄 수가 없기 때문임.
- 관리자는 감정노동 문제가 발생하였을 경우, 상담노동자들에 대해서 형식적인 위로만을 하거나 드리어 상담노동자의 잘못된 점을 지적하기도 함. 고충처리위원회는 노동자를 위한 것이 아니라 민원인의 고충을 처리하는 수준임.
- 상담노동자들은 귀, 눈, 손목 등을 많이 이용하기 때문에 청력과 시력 이상, 상체 근육통이 주로 있었으며 계속 앉아서 근무하기 때문에 비만과 함께 하지정맥류 등의 질병을 가지고 있는 경우도 많았음. 또한 거북목 증후군, 목디스크, 허리디스크 등의 신경외과적 질환도 가지고 있는 경우가 많았음.
- 스트레스를 많이 받기 때문에 복통 및 두통을 가지고 있었으며, 스트레스를 풀기 위해서 흡연율이 높고 폭식으로 인한 비만도 많은 것으로 나타남. 특히 임신을 하였을 경우 심한 스트레스로 인하여 유산을 경험하는 사례도 많았음.
- 업무적 스트레스나 신체활동으로 인한 질병은 산업재해로 산재보험 처리를 해야 하지만, 대부분은 아파도 참거나 치료받는 경우에도 자부담으로 치료하고 있음.

- 가장 문제가 되는 것은 감정노동이 유발되는 원인이 명백하고 그로 인해서 신체적, 정신적 질병이 생기는 요인이 분명함에도 불구하고 회사 및 사업주는 감정노동에 대해서 외면하고 있고 상담노동자들 혼자서 견뎌내고 있다는 것임. 회사에서 어느 정도의 감정노동보호제도를 만든다고 하더라도 사실상 이용하지 못하게 만들거나 감정노동보호제도 자체를 불신하게 만드는 경우도 있어, 회사가 감정노동에 대하여 사실상 방치하고 있는 것으로 보임.
- 회사, 관리자들은 고객(이용자)에게 민원을 듣는 것을 두려워할 것이 아니라 민원을 직접적으로 듣고 있는 상담노동자들의 편에 서서 그들의 이야기를 들어주고 악성민원에 대해서는 원청업체에서 직접적으로 대응할 수 있도록 해야함.
- 상담노동자들의 교육이 감정노동예방교육보다는 친절교육에 중점이 되어있으므로 상담노동자의 친절을 강요한다는 것이 문제로 제기될 수 있음. 상담노동자들이 빈번하게 감정노동에 노출되어있다는 점을 상담노동자들에게 상기시키고 이를 회피할 수 있는 매뉴얼이 구비되어 있다는 점을 교육하는 것이 중요함.

## 제5장 감정노동 문제해결을 위한 각 주체의 역할 및 개선대안<sup>7)</sup>

- 앞에서 살펴본 설문조사와 면접조사 분석 결과에서 다각도로 확인되었듯이 저임금 장시간노동에 시달리는 콜센터 상담노동자들의 노동환경과 처우는 열악하고, 감정노동으로 인한 고통과 피해를 감내하고 있는 실정이다. 이는 노동자 당사자에게도 자존감 저하의 요인이 될 뿐 아니라 더 나아가 콜센터 사업체의 지속가능한 발전을 가로막는 중요한 원인으로 작용할 수 밖에 없다.
- 이제 새롭게 주목받고 있는 감정노동의 문제는 단순히 노동문제일 뿐만 아니라 여성문제이자 인권문제다. 무엇보다 콜센터 종사 노동자의 삶의 질을 좌우하는 중차대한 문제이다. 이번 실태조사 결과가 대전시에 위치한 다양한 콜센터들에서 일하는 노동자들의 권익을 신장시키고 감정노동 문제를 개선하고 해결하는 분기점이 되기를 바란다. 그리고 대전시가 콜센터를 비롯한 주요 감정노동 직종과 관련해 선도적이고 전향적인 정책을 펼쳐 광역지자체 행정의 모범을 보여주길 기대하며, 감정노동 문제해결을 위한 각 주체의 역할 및 개선대안에 대해 서술하도록 하겠다.

### 1. 사업주의 역할

#### 1) 조직 내 감정노동 보호제도 마련 및 실행

- 사업주는 감정노동 예방과 치유의 중요성 및 대책 마련에 대해 천명하고 감정노동에 대한 노사협의기구를 구성하고 운영해야 한다. 협의기구에는 노사가 동수로 참가하고, 주기적인 회의를 통해 조직 내 감정노동 문제를 파악하고 대책을 마련할 수 있도록 구성과 운영을 하는 것이 필요하다. 또한 조직 내 감정노동 관련 책임자를 지정하고 감정노동 예방 등에 관련된 업무에 대해 권한을 부여하며, 감정노동 관련한 예산을 마련하여야 한다.
- 조직 내 감정노동과 관련한 실태조사를 실시하는 것이 필요하다. 우선 조직의 현황을 파악하고, 민원의 유형을 분석한 후 대처방안을 마련한다. 단지 고객의 문제만이 아니라 악성민원이 조직의 시스템에서 발생한 문제라면 조직의 시스템을 변경한

7) 이정훈 외. 2016. 『금융산업 감정노동 연구 - 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로』, (서울노동권익센터)를 주요하게 참조함.

다.

- 각 조직에 맞는 감정노동 매뉴얼을 마련해야 한다. 매뉴얼에는 관련법률 내용, 악성민원 대처 방안, 과도한 감정노동이나 폭력 상황에서 작업중지권 보장, 모니터링 과 고객 만족도 조사에 따른 일방적인 평가와 불이익 방지, 교육, 상담·치유 프로그램, 휴식 및 휴직, 보상에 대한 조치를 포함한다. 특히 예방에 대한 대안을 구체적으로 제시하고, 악성민원인에 대한 대처를 마련한다. 필요한 경우 악성민원인에 대한 법적 조치를 할 수 있도록 조직이 지원한다.

## 2) 산업안전보건법 개정(감정노동자 보호 조항)에 따른 의무 이행

- 2018년 10월 이른바 산업안전보건법 개정으로 감정노동자 보호 조항이 신설돼 감정노동자가 고객으로부터 폭언 등을 들어 건강상 문제가 생겼다면 사업주에게 예방 조치할 의무가 생겼다. 이를 제대로 이행하지 않을 경우 1천만원 이하의 과태료가 부과된다.

## 3) 상호존중과 배려에 기초한 공동체적 조직문화 정착

- 폐쇄적이고 수직적인 조직문화는 직무 스트레스를 높이고 감정노동 수행정도를 높이는 중요한 요인 중의 하나이다. 감정노동 강도가 높은 콜센터 업무특성상 일방적이고 수직적인 조직문화는 많은 문제를 야기할 수 밖에 없다. 이런 점에서 사업체 내에서 상호존중 문화와 공동체 문화를 확산하기 위한 노력이 필요하다.

## 4) 모범적인 사례 본받기

- 서울시 인권위원회 권고 등을 반영해 노사협의를 거쳐 가장 모범적으로 정착되고 있는 서울시 120 다산콜센터 사례를 사업체 실정에 맞게 적용할 필요가 있다.

<표 5.1> 다산콜센터의 근무환경 개선 사례

구 분	개선 내용
업무 부담 개선	약성민원 적극대응 - 약성민원 대응강화계획 시행 • 약성민원 대응방안 마련 (선통화 종료, ARS 경고, 법적조치 등) • 법적 조치 강화(성희롱 등 : 1회 인입시, 폭언·욕설 등 : 3회 인입시)
	상담사 복무관리 개선 - 근무시간 외 교육(아침조회, 품질관리교육) 등 중지 - 점심시간(1시간) 및 휴식시간 보장, 휴일근무를 상담사 자율 지원으로 전환 ※ 휴식시간 추가 확대 : 주간 40분, 저녁 30분, 야간 55분(1일)
	업무 테스트 개선 - 위탁업체 자율 실시 - 문제은행으로 출제방식 변경 및 횟수 조정(연10회 → 4회)
	교육훈련 체계 개선 - 신규사업, 전문지식이 요구되는 분야, 담당공무원이 직접 교육 실시
	생활민원 감축 홍보 - 생활민원 감축 대시민 안내 : 생활정보는 인터넷에 양보합니다. • “시·구청정보는 ☎120, 생활정보는 인터넷” - 다빈도 생활민원 제기자 집중 관리 실시 - 생활민원 상담직후 문자메시지 자동발송(인터넷 사용 유도)
힐링 프로그램 운영 및 쾌적한 근무 환경 조성	- 콜센터 내 힐링룸 ‘다산인 휴’설치 운영 • 헬스키퍼 안마서비스 : 일 11명(월~화, 주·야), 7명(월~금, 주간) • 상담사 스트레스 관리를 위한 심리상담실 운영 : 업체별 주 1회 - 힐링프로그램 확대 : 상담사 선호 프로그램 신설 ① 특강 : 메이크업, 웃음치료 등 ② 문화체험 ③ 참여프로그램 : 네일아트 등 - 동대문보건소 연계 건강프로그램 • 대사중후군 검진, 질주상담, 나트륨저감화, 금연클리닉 • 정신건강 특강 : 분노조절 - 우수상담사 상반기 해외연수 - 힐링캠프 • 한국문화연수원(공주 마곡사), 감정노동자를 위한 기업연수 프로그램 - 기타 : ‘천원의 행복’, 시민청 시향음악회, 전시·연극관람 등 - 안식휴가 실시 : 연 1회, 5년 이상 근무자 연 2회

## 2. 노동조합의 역할

### 1) 감정노동 보호를 위한 전략적 대안 모색

- 노동조합은 감정노동의 예방·치유·보상을 위한 노사 공동 협의기구를 구성하고 운영하며, 관련법과 제도 및 가이드라인이 현장에 충실히 적용될 수 있도록 적극적으로 홍보하고 교육하여 대안을 마련해야 한다.
- 아울러 노동환경과 감정노동을 연계하는 방안도 마련해야 한다. 이제까지 감정노동 대응방안이 감정수당, 감정휴가, 전문상담사 배치 등에 초점을 맞추었다면 이제는 이 수준을 넘어서 구조적인 요인에도 집중하여 업무의 권한, 자율성 등을 현장에서 일하는 노동자가 더 가질 수 있도록 변화시켜야 한다.

### 2) 감정노동 보호를 위한 단체협약 체결

- 감정노동 수당과 휴가, 해소 프로그램에 대한 단체협약을 체결한다. 서비스연맹 로레알코리아는 최초로 감정노동 수당과 휴가 및 해소 프로그램을 내용으로 담은 단체협약을 체결하였다. 로레알코리아는 노사합의로 2006년 감정노동 수당(3만 원, 현재는 각 업체별로 3~10만 원), 2009년 심리상담 프로그램(EAP, 직원 1인당 연 총 3회), 2012년 감정노동 휴가(연 1회) 등을 단계적으로 도입하였다.
- 금융산업의 경우 2016년에 작성된 금융업 콜센터 노동자 대상 감정노동 단체협약요구안을 회사와 노동자에게 적용하도록 지원하며, 다른 업종의 단체협약요구안도 차례로 작성하여 금융업 전반에 단체협약을 정착시키고 실행하도록 했다. 이 단체협약은 기존의 서비스업 감정노동자를 대상으로 실행해 온 수당, 휴가, 해소 프로그램을 벗어난 체계적이고 통합적인 협약안이다. 구체적인 내용은 아래와 같다.

## 모범 단체협약서 - 콜센터 노동자 대상

제 조(감정노동에 대한 회사의 의무)

회사는 콜센터 노동자들의 감정노동에 따른 직무스트레스 예방과 보호, 감정노동의 경감을 위한 각종 제도의 도입, 치유와 보상 등을 위해 최선을 다해야 한다.

제 조(감정노동자 보호를 위한 노사협의기구 구성과 운영)

- ① 노사는 감정노동에 대한 대책 마련을 위하여 '감정노동자 보호를 위한 노사협의기구(혹은 감정노동권리위원회)'(이하 위원회)를 구성하여 운영한다.
- ② 위원회에서는 각종 성과제도 및 전자감시제도의 정보 공개와 운영방식, 표준 매뉴얼 활용과 교육, 콜센터 인력충원 문제 등 콜센터 노동자들의 노동조건과 관련된 각종 제도의 운영에 대해서 논의 의결한다.
- ③ 위원회에서는 콜센터 악성민원인에 대한 대응과 감정노동자 치유에 대한 구체 매뉴얼을 작성한다.
- ④ 위원회에서는 콜센터 노동자들의 감정노동에 대해서 주기적으로 실태를 조사하고, 그에 따른 제도적 대책을 논의 의결한다.
- ⑤ 위원회는 노사동수로 구성하며, 노사 각 ( )명으로 한다. 위원회의 의장을 두며, 의장은 위원 중에 호선한다.
- ⑥ 위원회는 매( )개월마다 1회의 정기회의를 개최하며, 의장이 필요하다고 인정할 경우 임시회의를 개최할 수 있다. 의장은 임시회의를 소집하는 경우 회의 개최 7일 전에 회의 일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
- ⑦ 노동자위원은 위원회와 관련된 자료를 회의 개최 전에 사용자에게 요구할 수 있으며 사용자는 이에 성실히 따라야 한다. 다만, 그 요구 자료가 기업의 경영·영업상의 비밀이나 개인정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑧ 회의는 노동자위원과 사용자위원 각 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.
- ⑨ 위원회의 위원은 위원회 활동 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

- ⑩ 사용자는 노동자위원의 업무를 위하여 장소의 사용 등 기본적인 편의를 제공하여야 한다. 사용자는 위원회 활동을 위한 시간은 근로한 것으로 인정하고, 이를 이유로 임금을 삭감하거나 인사상의 불이익을 줄 수 없다.
- ⑪ 위원회에서 논의 의결된 사항은 단체협약에 준하는 효력을 가진다.  
 제 조(악성민원인에 대한 대처)  
 회사는 악성민원인으로 인해 콜센터 노동자들이 겪는 문제를 충분히 인식하고 다음의 제도를 시행한다.
- ① 회사는 고객에 의한 성희롱이나 폭언이 발생했을 때 노동자들이 전화를 끊을 수 있는 제도를 마련한다.
- ② 회사는 성희롱과 폭언을 하는 고객을 대응하는 전문대응팀을 구성한다.
- ③ 회사는 성희롱과 폭언을 반복하는 악성민원인에 대하여 필요한 법적 조치를 취한다.
- ④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.  
 제 조(감정노동으로 인한 스트레스의 치유)  
 회사는 콜센터 노동자가 감정노동으로 인해 스트레스가 발생했을 시 적절한 치유를 위하여 다음 제도를 시행한다.
- ① 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 스트레스가 발생했을 시 노동자가 즉시 작업을 중단하고 쉴 수 있는 권리를 보장한다.
- ② 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 스트레스가 발생했을 시 노동자가 쉴 수 있는 별도의 휴게공간을 마련한다.
- ③ 회사는 콜센터 노동자의 상태 진단 결과 스트레스가 심각하다고 판단할 시에는 유급감정휴가 00일을 부여한다.
- ④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.  
 제 조(감정노동 직무스트레스 정기검진과 산재 인정)  
 회사는 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위해 상담 및 정기검진을 실시한다.
- ① 회사는 상담 및 치료기관을 선정하여 노동자가 자유로이 이용할 수 있도록 하고, 집단프로그램 등을 노사 협의하여 진행한다.
- ② 직무스트레스에 대한 유급 검진시간을 보장하며 검진에 필요한 비용은 회사가 부담한다. 검진결과는 당사자와 합의 없이 공개할 수 없고, 해당 노동자에 대해 불이익한 처분은 할 수 없다.

③ 위 ①,②항의 검진 결과 산업재해로 판단될 경우 즉시 산재요양신청을 하며, 산재요양신청이 불승인되더라도 산업재해보상보험법과 동등한 보상을 실시해야 한다.

출처: 전국사무금융서비스노동조합(2016. 02.) 「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서」

### 3. 지자체의 역할

- 2017년 10월 제정된 감정노동자 보호 조례의 성실한 이행 전제
- 중장기적으로 가장 모범적인 서울시 사례 준용

#### 1) 감정노동자 권익 신장에 초점 맞춘 전향적 정책 필요

○ 현실적으로 치유나 힐링도 필요하지만 결국 감정노동 문제도 노동문제이므로 열악한 처우나 나쁜 고용형태를 개선해야 하고, 감정노동 문제를 실질적으로 개선하고 사전 예방할 조치 등이 더욱 중요하다. 대전시가 감정노동자 보호 조례를 근거로 여러 관련 사업을 펼쳐나갈 때 근본적인 감정노동 문제 해결이라는 중장기적 목표를 분명히 하고 그에 걸맞게 예산도 적정하게 투입해야 한다. 광역지자체인 대전시가 단기적인 가시적 성과에 매몰되지 않고 감정노동자 당사자 입장에서 의미있는 노동환경 변화와 일상적으로 겪는 감정노동 문제를 제대로 해소할 수 있는 전방위적 사업을 벌여나갈 수 있는 전향적 정책 방향 정립이 우선해야 한다.

#### 2) 감정노동 전문 부서의 신설

○ 우선 감정노동자 권리 보장 및 보호 관련 정책·제도 및 지원업무의 협력 등을 전담할 부서나 팀이 필요하다. 콜센터를 비롯해 감정노동자 다수가 비정규직으로 일하고 있는 것이 현실이므로 비정규 관련 기관과 협력해 노동과 건강을 연계하여 문제를 지속적이고 포괄적으로 파악해야 업종별 문제 진단 및 정책대안 마련이 가능하다.

### 3) 감정노동자 보호를 위한 기본지침 이행

- 감정노동을 주로 하는 노동자를 보호하기 위해 서울시가 시행하고 있는 것처럼 대전시도 <사업주를 위한 감정노동 가이드라인>을 제작하고 이를 각급 기관에서 시행하도록 조치해야 한다. 이 중 노동자들이 알아두어야 할 사항을 확인하고, 감정노동을 줄이기 위해 기관이 얼마나 노력하고 있는지를 평가할 수 있는 체크리스트를 활용할 수 있다.

<표 5.2> 공공부문 감정노동자 보호를 위한 서울시와 산하기관의 기본지침

공공부문 감정노동자 보호를 위한 서울시와 산하(위탁)기관의 기본지침
<ul style="list-style-type: none"><li>① 감정노동 노동자의 기본적 인권을 보장하기 위해 적극 노력한다.</li><li>② 감정노동 업무의 전문성을 인정하고, 그에 맞는 처우를 보장한다.</li><li>③ 감정노동 노동자를 위한 안전한 근무환경을 조성한다.</li><li>④ 감정노동 노동자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.</li><li>⑤ 감정노동 노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 고객(민원인) 응대 매뉴얼을 마련한다.</li><li>⑥ 감정노동 노동자가 고객(민원인)의 부당한 행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한을 보장한다.</li><li>⑦ 감정노동 노동자의 안전을 보장하기 위한 전문인력을 배치한다.</li><li>⑧ 감정노동 노동자의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다.</li><li>⑨ 감정노동 노동자의 정신적/신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다.</li><li>⑩ 감정노동 노동자를 위한 고충처리 창구를 상시적으로 운영한다.</li></ul>

※ 서울시가 체결한 MOU 자료(2014)를 수정하여 정리

<표 5.3> 노동자들의 감정노동 기관평가 예시

※ 아래의 질문에 대해 답하시고, 감정노동을 줄이기 위해 기관이 얼마나 노력하고 있는지 평가해 보세요.

- ① 불필요한 친절교육이 줄어들었다.
- ② 가짜 고객을 보내는 등의 노동자 감시가 줄었다.
- ③ 고객 불만이 있는 경우 노동자에게 주던 벌칙이 줄어들었다.
- ④ 악성고객(폭력, 성희롱 등)으로부터 피할 수 있는 권리가 생겼다.
- ⑤ 고객을 대상으로 노동자에 대한 폭력 등을 제한해 달라는 홍보(캠페인) 활동이 이루어지고 있다.
- ⑥ 정신적인 피해를 입은 노동자에게 심리상담 등의 지원이 이루어지고 있다.
- ⑦ 감정노동에 대한 고충처리가 원활히 진행된다.
- ⑧ 일상적인 상담과 정신적인 건강 문제를 도움 받을 수 있는 지원시스템이 작동한다.

4) 감정노동자 인권가이드라인 정립

- 콜센터 상담원을 비롯한 감정노동 문제가 중요한 개선 과제로 제기됐으므로 광역 지자체 차원에서도 감정노동에 대한 인권적 접근이 필요하다. 따라서 대전시가 감정노동자 보호 조례도 제정된 만큼 전문가와 노동조합 및 여성단체를 비롯한 지역 시민사회와 함께 테스크포스를 구성해 감정노동자 인권가이드라인을 마련해야 한다.

5) 보건조치 의무화 및 작업중단권 보장과 감정노동 보호 조항 실현

- 감정노동으로 인한 건강상의 보건조치를 의무화한다. 고객 등의 무리한 요구, 업무와 관련된 폭행·폭언·괴롭힘 등으로 인해 근로자가 건강장해를 입을 경우 사업주의 보건조치 의무화가 필요하다.
- 노동자의 회피할 권리 및 작업중단권을 보장한다. 신체적·정신적 건강에 대한 위협에 직면한 경우 업무수행을 중단하는 방식으로 위험에서 벗어날 수 있는 노동자의 방어권 규정을 반드시 포함해야 한다.

## 6) 시민의 인식 변화 유도

- 시민은 노동자의 인권과 노동권을 존중하며, 인격적 모독과 폭언, 폭행을 하지 않아야 한다. 특히 여성노동자를 존중하며 성희롱과 모욕적인 언행을 하지 않아야 한다. 대전시의 시민이자 각 기관의 고객으로서 지켜야 할 규칙을 지키고 법과 제도를 존중해야 한다. 고객은 왕이라는 잘못된 관념, 고객과 노동자를 갑-을 관계로 보는 편견을 버리고 민주주의 사회의 시민으로서 각 자의 권리를 인정하고 보호하기 위해 노력해야 한다. 우선 대전시와 각 기관에서는 아래 제시된 시민의 실천약속을 민원인이 잘 보이는 곳에 게시하여 시민의 인식변화를 유도하는 것이 필요하다.

<표 5.4> 시민의 실천약속

**감정노동자를 존중하는  
시민의 실천약속**

- ① 감정노동자의 인권을 존중하고 해당 서비스의 전문가로 인정한다.
- ② 감정노동자들도 서울시민이자 내 이웃이라는 사실을 기억한다.
- ③ 서로가 고객이 될 수 있다는 역지사지(易地思之)의 마음을 가지며 서비스를 받을 때는 감사인사를 한다.
- ④ 반말, 욕설, 희롱, 무시하는 언행을 하지 않고 예의를 지킨다.
- ⑤ 나의 부당한 요구가 다른 사람들에게 피해를 끼칠 수 있다는 점을 생각한다.
- ⑥ 문제제기는 합리적으로, 목소리는 부드럽게 하며, 서로 잘못했을 때는 즉시 인정하고 사과한다.
- ⑦ 합리적인 문제 해결을 위해 마련된 법과 제도를 활용하며, 기관이 제시하는 문제 해결 방법을 통해 개선을 요구한다.
- ⑧ 노동자가 제공한 서비스를 객관적으로 비교하고 판단하도록 노력한다.
- ⑨ 서울시가 감정노동자의 안전을 위해 적극적으로 노력할 수 있도록 관심을 갖고 지원한다.
- ⑩ 감정노동자를 보호하기 위한 규칙과 제도를 적극 준수한다.

7) 감정노동 보호를 위한 MOU 체결 등 노·사·민·정 협력체계 강화

- 콜센터로 대표되는 컨택센터 직종은 고객과 상시적으로 접촉하는 매우 민감한 산업이다. 이런 특성 때문에 해당 지역에서 기업주와 지방자치단체, 소비자, 노동자 모두가 함께 연결되어 있다고 봐도 무방하다. 지역의 소비자 요구와 기업 이미지에 예민한 컨택센터 직종의 특성을 활용하여 노사민정 협의체를 구성해 자율적으로 해당 분야에 대한 개선안을 마련하고, 이러한 협의체를 통해 결정사항에 대한 행정 집행력을 강화하고 새로운 거버넌스를 만들어나가는 것이 필요하다.

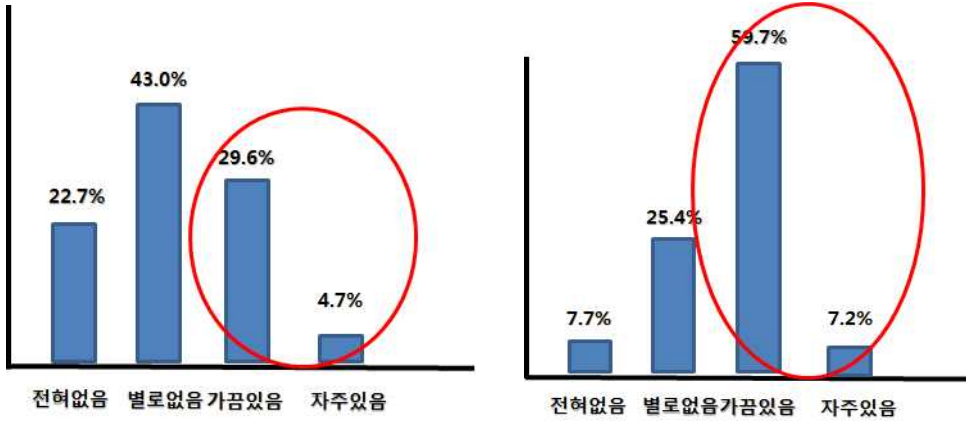
4. 소비자의 인식전환을 위한 방안

- 노동자와 소비자 간 ‘공정한 서비스’가 제공되는 문화를 형성한다. 이를 위해 노동자의 과도한 감정노동이 노동환경의 악화와 건강에 영향을 미친다는 사실을 인지시키는 교육 및 정보가 제공되어야 한다.
- 지역사회 내의 소비자와 소비자 단체가 기업이 과도한 감정노동을 노동자가 수행하지 않도록 현황을 파악하고 모니터링을 실시하여 변화를 주는 길에 함께 한다. 이러한 지역사회 소비자 캠페인과 역할에 대해 정부와 지자체는 일정 정도의 예산을 지원해야 한다. 서울시와 서울노동권익센터의 경우 2016년 안전보건공단과 함께 연간 52개 단체, 173명이 참석하여 소비자 대상 캠페인을 벌여 시민과의 공감대를 넓히는 의미있는 성과를 거뒀다. 이런 대시민 캠페인을 더욱 더 확산하려면 예산지원이 필수적이다.
- 다양한 성별, 연령대, 삶의 소비자를 대상으로 과도한 감정노동의 실제 사례를 교육시키고 실생활에서 개선하도록 하는 프로그램 및 실행 행동을 하도록 한다. ‘고객은 왕이다’라는 기치 아래 서비스 조직은 과도한 감정노동을 근로자에게 강요해 왔지만, 최근에 실시된 조사에 따르면 소비자들조차도 친절서비스가 과도하다고 느끼고 있기 때문에 고객과 근로자간의 ‘적정한 서비스’에 대한 교육이 이루어져야 한다. 이 조사에 따르면 노동자가 ‘제공하는 서비스에 대해 불편하고 과도하다고 고객이 이야기하는 것을 들었느냐’는 질문에 ‘가끔 있다’가 29.6%, ‘자주 있음’이 4.7%였다. 고객 또한 ‘과도한 친절을 경험해 봤느냐’는 질문에 ‘가끔 있음’ 59.7%, ‘자주 있음’ 7.2%로 상당히 많은 고객이 서비스 노동자의 친절이 과도하다고 느끼고 있었다. 고객과 노동자 모두가 편안하면서도 필요한 서비스를 주고 받을 수 있는 교육이 필요하다.

<그림 5.1> 서비스에 대한 노동자와 고객의 응답

귀하가 제공하는 서비스에 대해 고객이 불편하고 과도하다는 말을 한 적이 있나요?  
(노동자에게 질문)

귀하는 과도한 친절을 경험한 적이 있나요?(고객에게 질문)



출처: 한인임, 2014, 「감정노동자와 감정노동을 대하는 소비자의식/실태조사 결과의 시사점」, 『감정노동 문제 해결을 위한 국회토론회 자료집』

## 참고문헌

### ○ 국내 연구자료

- 김종진. 2015. “감정노동 제도화 논의 의미와 시사점”.『감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률 입법공청회』
- 이정훈 외. 2015. 『유통산업 감정노동 연구』. 서울노동권익센터.
- 이정훈 외. 2016. 『금융산업 감정노동 연구 - 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로』, 서울노동권익센터.
- 정진주. 2013. “감정노동의 개념과 한국적 특성”,『대한직업환경의학회 가을학술대회』: 445-449.
- 한인임. 2014. “감정노동자와 감정노동을 대하는 소비자의식/실태조사 결과의 시사점”.『감정노동 문제 해결을 위한 국회토론회』자료집.

## 붙임자료

1. 대전지역 감정노동자의 노동실태 및 인식 설문조사
2. 대전광역시 감정노동자 보호 조례
3. 대전지역 감정노동자(컨택산업) 실태조사 계획



ID:

## 대전지역 감정노동자의 노동실태 및 인식 설문조사


안녕하십니까? 본 설문조사는 대전광역시 비정규직근로자지원센터와 한국비정규노동센터가 공동으로 주관하는 사업입니다.

본 조사의 취지는 대전 지역의 감정노동자들이 어떠한 노동조건을 가지고 노동을 하고 있는지, 감정노동자들이 어떠한 실태에서 노동을 하고 있고 잘 보호 받고 있는지, 어느 정도의 스트레스를 가지고 노동을 하고 있는지 등을 조사하기 위해 기획되었습니다. 구체적으로 감정노동자들의 근로조건 관련 실태와 인식을 파악하려고 합니다. 본 설문 결과는 향후 감정노동자들의 노동조건 개선과 인권신장을 위한 정책에 반영하기 위한 기초자료를 마련하고자 합니다.

여러분들께서 응답한 설문지는 설문참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일체 분석하지 않습니다. 또 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 본인의 생각을 솔직히 적어주시는 것이 중요합니다. 다소 시간이 걸리더라도 끝까지 성실하게 설문에 응해주시면 감정노동자들의 노동조건 개선을 위한 소중한 기초 자료로 활용하겠습니다.

조사담당자: 김 세 진 (한국비정규노동센터 정책부장)  
(02-312-7488, inokashira634@gmail.com)

2018년 5월

 대전광역시 비정규직근로자 지원센터

(042-345-2569)

 한국비정규노동센터  
Korean Contingent Workers' Center

(02-312-7488)



## I. 근로조건 일반

1. 근로계약 형태	①. 정규직 ②. 무기계약직 ③. 기간제 ④. 시간제 ⑤. 파견 ⑥. 용역 ⑦. 기타			
2. 고용형태	귀하가 현재 근로계약을 체결한 회사의 고용형태는 어떻게 되어 있습니까? ①. 본사소속 ②. 자회사 ③. 파견/용역회사			
3. 작업지시	현재 근무하는 곳에서 업무상 지휘 감독은 주로 누구에게 받습니까? ①. 정규직이므로 회사(본사)로 부터 직접 받음 ②. 해당업종을 운영하는 본사(원청) 관리자나 담당자에게 관리감독을 받음 ③. 본인이 소속된 회사(자회사 또는 파견/용역회사)의 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받음 ④. 기타( )			
4. 근로계약서	①. 작성하고 교부 받음 ②. 작성하였으나 교부받지 않음 ③. 작성하지 않음 ④. 기타 ( )			
5. 현재 근무지 근속년수	만 ( ) 년	6. 동종업무 근속년수	만 ( ) 년	7. 동종업무 이직회수 ( 회)
8. 근무지 규모	①. 5명 미만 ②. 10명 미만 ③. 30명 미만 ④. 100명 미만 ⑤. 300명 미만 ⑥. 300명 이상			
9. 근로시간	①. 1일 평균 근로시간(식사시간 제외): ( ) 시간 ②. 1일 평균 식사시간: ( ) 시간 ③. 1일 근무 중 평균 휴식시간(식사시간 제외): ( ) 시간 ④. 1주일 기준 평균 출근일수: ( ) 일			
10. 임금형태	①. 월급제 ②. 일당제 ③. 시급제 ④. 연봉제 ⑤. 기타( )			
11. 임금수준	귀하의 월급은 얼마입니까? 월 ( ) 만원 (공제 전)			
12. 휴게시설	①. 있음 ②. 없음			
	①. 있음에 응답한 분만 응답해 주세요: 사용경험 유무		①. 있음 ②. 없음	
	사용의 자유로움		①. 자유롭게 사용 가능 ②. 자유롭게 사용하기 어려움	

13. 사회보험 가입여부	고용보험	①. 가입 ②. 미가입 ③. 잘 모름
	국민연금	①. 직장가입 ②. 지역가입 ③. 미가입 ④. 잘 모름
	건강보험	①. 직장가입 ②. 지역가입 ③. 미가입 ④. 배우자 피부양자 ⑤. 자녀 피부양자 ⑥. 잘 모름
	산재보험	①. 가입 ②. 미가입 ③. 잘 모름
14. 휴가사용	연차휴가	①. 자유롭게 사용가능 ②. 어느 정도 사용가능 ③. 사용하기 어려움 ④. 사용불가 ⑤. 부여된 휴가 없음
	휴가사용	2017년에 사용한 연차휴가: ( )일
	병가	①. 자유롭게 사용가능 ②. 어느 정도 사용가능 ③. 사용하기 어려움 ④. 사용불가 ⑤. 부여된 휴가 없음
	병가사용	2017년에 사용한 병가: ( )일
15. 노동조합	귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까?	
	①. 노동조합이 없음 ②. 노동조합이 있으나 가입대상이 아님 ③. 노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았음 ④. 노동조합에 가입하였음 ⑤. 노동조합이 있는지 잘 모르겠음	

## II. 감정노동 수준 평가

1. 다음 설문은 귀하의 감정노동 수준을 평가하기 위한 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 "V"표시를 해주십시오.

	질문	전혀 아님	약간 아님	약간 그 러 함	매우 그 러 함
1. 감정표출의 노력 및 다양 성	1). 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.				
	2). 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다.				
	3). 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.				
	4). 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.				
	5). 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.				
2. 고객응대 과부화와 갈 등	1). 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.				
	2). 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야한다.				
	3). 고객의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행이 어려움이 있다.				
3. 감정 부조 화와 손상	1). 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.				
	2). 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.				
	3). 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.				
	4). 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.				
	5). 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.				
	6). 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.				

	질문	전혀 아님	약간 아님	약간 그 러 함	매우 그러 함
4. 감시와 모 니터링	1). 직장이 요구하는대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다.(통화 청취, CCTV 등)				
	2). 고객의 평가가 업무성과 평가나 인사고과에 영향을 준다.				
	3). 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로 부터 부당한 처우를 받는다.				
5. 조직의 지 지와 보호	1). 고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.				
	2). 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.				
	3). 회사는 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.				
	4). 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
	5). 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
	6). 직장 내에 고객응대에 관한 행동 지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.				
	7). 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어 져 있다.				

### Ⅲ. 감정노동 보호실태

1. 귀하는 업무 중 아래의 항목에 관해 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경험이 있습니까? (경험유무와 월 평균 횟수를 빈칸에 기입하여 주시기 바랍니다.)

질문	없음	있음	월 평균 피해횟수
1. 고객으로부터 무리한 요구			( )회
2. 고객으로부터 욕설이나 폭언 등의 언어적인 폭력			( )회
3. 고객으로부터 언어적 성폭력			( )회
4. 업무와 무관하거나 불가능한 사안 요청 등 지속적인 괴롭힘			( )회

2. 귀하가 감정노동을 하게 하는 원인은 무엇이라고 생각하십니까? 보기에서 골라 중요한 순서대로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위 (        ), 2순위 (        )

<p>&lt;보기&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 고객의 과도하고 부당한 언행이나 요구</li> <li>2. 상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등의 업무감시</li> <li>3. 성과평가 시스템</li> <li>4. 고용불안</li> <li>5. 열악한 근로환경</li> <li>6. 과중한 업무량</li> </ol>
---

3. 귀하가 현재 소속된 회사에서 실시하고 있는 감정노동 보호제도는 무엇입니까? 아래의 보기에서 해당되는 것을 모두 골라 체크하여 주시기 바랍니다.

<보기>	
체 크	질문
	1. 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음
	2. 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
	3. 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 해당고객을 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
	4. 문제행동고객에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해주고 있음
	5. 직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음
	6. 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음
	7. 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주고 있음
	8. 감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
	9. 감정노동 예방교육을 실시하고 있음
	10. 감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음
	11. 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
	12. 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음

4. 귀하는 감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 현재 실시하고 있는 제도를 자유롭게 이용할 수 있습니까?

- ①. 전혀 못함      ②. 거의 못함      ③. 약간 이용함      ④. 잘 이용함

5. 귀하는 현재 소속된 회사에서 일하고 있는 감정노동 보호제도를 이용하신 경험이 있습니까?

- ①. 있음      ②. 없음

6. 지난 1년 동안 업무로 인해 건강상의 문제를 경험한 적이 있습니까?

문항	있 다	없 다	모 르 겠 다	문항	있 다	없 다	모 르 겠 다
1. 청력문제(이명 등)	①	②	③	7. 두통	①	②	③
2. 피부문제	①	②	③	8. 복통	①	②	③
3. 요통(허리통증)	①	②	③	9. 비염, 호흡기 질환	①	②	③
4. 어깨, 손목 등 상체 근육통	①	②	③	10. 심혈관질환	①	②	③
5. 엉덩이, 다리 등 하체 근육통	①	②	③	11. 전신피로	①	②	③
6. 눈의 피로	①	②	③	12. 손상(사고로 다침)	①	②	③

7. 지난 일주일 동안 보기와 같은 상태가 얼마나 자주 있었습니까?

보기	없었 음	1~2 일	3~4 일	5일 이 상
1. 식욕이 없었다.	①	②	③	④
2. 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었다.	①	②	③	④
3. 상당히 우울했다.	①	②	③	④
4. 모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	①	②	③	④
5. 앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다.	①	②	③	④

6. 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다.	①	②	③	④
7. 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다.	①	②	③	④
8. 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	①	②	③	④
9. 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	①	②	③	④
10. 도무지 무얼 해나갈 엄두가 나지 않는다.	①	②	③	④
11. 죽고 싶었다.	①	②	③	④

8. 귀하의 최근 한달 간 수면습관에 대한 질문입니다.

1. 하루 평균 수면시간	( )시간 ( )분				
2. 수면의 질	매우 좋다	양호한 편이 다	보통 이다	나쁜 편이다	매우 나쁘다
	①	②	③	④	⑤

9. 귀하는 평소 술을 얼마나 자주 드십니까?

- ①. 전혀 안함                      ②. 아주 가끔 한번씩                      ③. 주 1~2회  
 ④. 주 3~4회                      ⑤. 주 5~6회                      ⑥. 거의 매일

9-1. 귀하는 1회 음주량은 평균적으로 얼마나 됩니까?

- ①. 맥주 1병 이하                      ②. 맥주 2병 이하                      ③. 소주 1병 이하  
 ④. 소주 2병 이하                      ⑤. 소주 3병 이하                      ⑥. 소주 3병 이상  
 ⑦. 기타 ( )



2. 귀하는 최근 1년간 업무수행 중 ‘암행감찰’ 경험을 한 적이 있습니까?

- ①. 있음                      ②. 없음

3. 귀하는 현재 고객서비스교육(또는 친절교육)의 과정과 내용에 대해서 어떻게 생각하십니까?

질문	전혀 아 님	약간 아 님	약간 그 러 함	매 우 그 러 함
1. 과도한 친절교육만을 하고 있어 업무수행 중 인격을 침해당할수 있다고 생각한다.				
2. 고객에게 필요한 서비스 내용을 숙지할 수 있어서 업무수행에 도움이 된다고 생각한다.				
3. 고객을 위한 서비스교육이라기 보다는 회사 입맛에 맞는 교육내용을 위주로 진행된다고 생각한다.				
4. 고객과의 마찰을 줄일 수 있기 때문에 노동강도를 낮추는데 도움이 된다고 생각한다.				
5. 업무시간 중에 유급으로 하는 게 아니라 무급으로 교육을 받게 하고 있어서 문제라고 생각한다.				
6. 고객에게 첫 인상을 좋게 만들어서 회사의 이미지를 높이는 데 큰 역할을 하고 있다고 생각한다.				
7. 친절교육보다는 적절한 직무교육과 감정노동 예방교육이 필요하다고 생각한다.				

## V. 응답자 기본 인적사항

1. 성 별	①. 남성 ②. 여성	2. 결 혼	①. 기혼 ②. 미혼
3. 학 력	①. 중졸 이하 ②. 고졸 ③. 전문대졸 ④. 대졸 ⑤. 대학원 이상		
4. 연 령	①. 20세 미만 ②. 20세~29세 ③. 30세~39세 ④. 40세~49세 ⑤. 50세~59세 ⑥. 60세 이상		
5. 거주지	①. 대전 ②. 충남 ③. 충북 ④. 세종 ⑤. 기타		
6. 결혼여부	①. 미혼 ②. 기혼 ③. 별거·이혼·사별		
7. 가족 중 생계책임 자 (복수체크 가능)	①. 본인 ②. 배우자 ③. 자녀 ④. 아버지 ⑤. 어머니 ⑥. 기타		
8. 가구 월 평균 소득	①. 100만원 미만 ③. 150~200만원 ⑤. 250~300만원 ⑦. 350~400만원	②. 100~150만원 ④. 200~250만원 ⑥. 300~350만원 ⑧. 400만원 이상	

## VI. 그 외 하고 싶은 말씀이 있으시면 자유롭게 적어주세요



# 대전광역시 감정노동자 보호 조례

(제정) 2017-10-18 조례 제 5007호

**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.

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.

## 제3조(감정노동자 근로환경개선계획의 수립)

① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. 다만, 「대전광역시 노동인권 증진조례」에 따른 노동인권정책기본계획에 다음 각 호의 사항이 포함될 경우 기본계획이 수립된 것으로 본다.

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안
3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

② 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.

**제4조(실태조사)** 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 실시할 수 있다.

## 제5조(평가 반영 및 권고)

① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로 환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영할 수 있다.

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(노동인권 교육)**

시장은 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시하는 경우 감정노동자 보호를 위한 노동인권 교육을 포함하여 시행하여야 한다.

### **제7조(안내문 부착 등)**

① 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.

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

**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 둘 수 있다.

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 과학경제국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다.

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 위원의 임기는 2년으로 한다. 다만, 위원의 위촉 해제 등에 따라 새로 위촉된 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

### **제11조(위원회의 기능 및 운영)**

① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.

④ 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 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례」에 따른 대전광역시 비

정규직 근로자지원센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

**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.



## 대전지역 감정노동자(컨택산업) 실태조사

### 1. 사업 배경 및 목적

#### □ 사업배경

- ▶ 대전시는 컨택사업을 주요 일자리창출로 보며 컨택센터를 유치하기 위한 여러 작업을 진행하고 있음. 특히 2017년 9월 감정노동자 보호조례를 제정하여 감정노동자에 대한 여러 시책과 함께 감정노동자 보호를 위한 기반을 마련하고 있음.
- ▶ 대전시에는 약 131개 업체에 1만 7천 여 명이 근무하고 있는 것으로 파악되고 있으며 이는 향후 더 확장될 것으로 보임
- ▶ 따라서 대전지역 컨택산업 노동자들의 감정노동실태를 파악하고 이를 통해 대전시가 진행코자하는 컨택산업 도시로서만이 아니라 노동자가 컨택산업에 안정적으로 종사할 수 있는 내용을 마련해야 할 것임

#### □ 사업목적 및 기대효과

- ▶ 대전광역시 감정노동자(컨택산업) 실태조사를 통한 지역 대안 모색
  - 대전지역 감정노동자들의 근무조건과 환경 등 근로실태를 파악하고 처한 위치를 확인함으로써 노동환경의 취약한 부분이 존재하는지 살펴보고 대전광역시를 노동존중도시로 만들기 위한 대안의 모색
- ▶ 감정노동자(컨택산업) 노동인권 증진
  - 감정노동자들의 노동인권과 근로기준법 등에 대한 권리의식 함양으로 노동권익을 실현하기 위한 방안을 만들어나감
- ▶ 감정노동자(컨택산업) 치유프로그램 진행
  - 감정노동자들을 대상으로 치유프로그램을 함께 진행함으로써 감정노동자들의 상처를 보듬어 안정적인 일자리 마련

### 2. 사업 개요

- 사업명 : 대전지역 감정노동자 실태조사
- 사업기간 : 2018년 3월 ~ 12월(10개월간)
- 사업대상 : 대전지역 컨택산업 종사자 약 500여명
- 사업방식 : 감정노동자(컨택산업)를 대상으로 직접 대면조사 및 심층설문조사

□ 사업내용

▶ 실태조사 사전작업

- 대전지역 컨택산업 현황조사
- 실태조사를 위한 설문 문항설계

▶ 실태조사

- 실태조사 조사원모집 및 사전교육
- 감정노동자 실태조사(대면조사 및 심층설문)

▶ 분석작업

- 한국비정규노동센터에 의뢰해 실태조사에 대한 분석 작업 진행

▶ 실태조사 보고회

- 분석 작업을 통해 본 대전지역 감정노동자(컨택산업) 실태조사 보고회 개최

