

# 서비스 노동자의 감정노동 문제와 대책 토론회 <자료집>

- 일시 : 2009년 9월 9일 수요일 오후 3시
- 장소 : 국가인권위원회 배움터



전국민간서비스산업노동조합연맹  
Korean Federation of Private Service Workers' Unions



노동환경건강연구소  
Institute for Occupational  
and Environmental Health

# 토 ● 론 ● 회 ● 순 ● 서

사회	정민정(전국민간서비스노동조합연맹 여성부장)	
참여단위 소개 및 인사말		
발제 1	임상혁 (노동환경건강연구소장)	서비스노동과 노동자의 건강 - 1개 서비스사업장의 연구결과를 중심으로.....3
발제 2	김종진 (한국노동사회연구소 연구실장)	서비스산업 노동자 감정노동과 직무스트레스, 어떻게 볼 것인가? - 주요 서비스산업 감정노동 실태를 중심으로..26
토론 1	이수정 (민주노무법인 노무사)	서비스노동자 건강권 확보를 위한 법-제도개편의 필요성.....51
토론 2	조합원 (전국민간서비스노동조합연맹)	감정노동으로 인한 탈진(Burn out) 사례발표
토론 3	박상은 (전국민간서비스노동조합연맹 사무처장)	전국민간서비스노동조합연맹의 감정노동 가치인정사업.....75
질의응답 및 종합 토론		

<발제문>

# 서비스노동과 노동자의 건강

## <1개 서비스 사업장의 연구 결과를 중심으로>

녹색병원 노동환경건강연구소  
소장 임상혁

### I . 연구의 배경과 목적

#### 1. 연구의 배경

우리나라의 산업구조는 지난 20여년간 크게 바뀌면서 서비스 산업이 차지하는 비중이 꾸준히 높아져 2007년 현재 GDP의 57%, 고용의 66%를 차지하게 되었으며 이는 향후 더욱 높아질 전망이다. 이렇듯 서비스 산업이 빠르게 성장하는 가운데 적지 않은 부작용도 존재하고 있는 것으로 나타나는데 이것이 바로 서비스노동자들의 건강 문제이다. 서비스 노동자들의 건강문제에 있어 제조업에서 안고 있는 전형적인 '안전의 문제는 상대적으로 덜 심각하다고 볼 수 있다. 그러나 '보건의 영역에 있어서는 좀 다른 것으로 나타나는데 과거의 재래형 '유해물질 노출과 같은 성격의 문제보다는 뇌심혈관계질환이나 근골격계질환 등에 노출되며 특히 산중 질환 즉 정신과적 질환에 많이 노출되는 것으로 알려져 있다. 이러한 원인은 업무와 관련하여 대부분 (야간)교대제를 운영한다는 점, 다양한 고객을 직접 상대해야 한다는 점, 정신적 고통을 높이는 직무스트레스 요인이 지속적으로 기증되는 경영환경 등으로 파악되고 있다.

특히 숙박업종이나 도소매업종에서 나타나는 '감정노동'은 서비스노동자들의 보편적 노동과정을 그대로 지닌 채 추가의 스트레스 요소로 작용함에 따라 정신건강에 상당한 장애를 가져올 것으로 예측된다. 다양한 선행연구에 따르면 감정노동은 '연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동'으로 일컬어지며 여성의 경우 더욱 민감하게 반응하는 것으로 알려져 있다.

감정노동 상태에 노출되면 '감정의 부조화'와 낮은 직무만족도 및 높은 직무스트레스를 느끼고 되고 정신적 고갈(Burnout) 상태에 빠질 수 있어 우울증, 공황장애나 적응장애, 외상후스트레스장애, 도박이나 약물 중독을 일으킬 수 있는 것으로 나타난다. 심지어 더 극단적인 정신건강 상태에 놓여 불행한 선택을 할 수도 있다.

국내에서는 아직 이러한 연구가 충분히 진행되어 있지 않으며 제대로 크기와 수준이 드러나고 있지 않아 문제인식의 수준도 높지 않으나 향후 지속적으로 고찰될 필요가 있다. 왜냐하면 이 문제는 노동자 개인의 건강할 권리 확보라는 일차적 과제를 해결하는 열쇠일 뿐만 아니라 우리나라 서비스 산업의 질적 발전을 위해서도 불가피한 선택이 되어야 하기 때문이다.

## 2. 연구의 목적

본 사업의 최종적인 목적은 서비스사업장 작업자에게 가장 중요한 산업보건 문제 중의 하나인 감정노동 문제에 대하여 (1) 정확한 실태와 문제점을 파악하고 (2) 문제해결을 위한 종합적인 예방관리 방안을 마련하여 (3) 궁극적으로 사업장 내 일상적이고 지속가능한 관리 시스템을 만드는데 있다.

## II. 연구 내용과 방법

### 1. 노동자 참여형 질적조사

노동자 참여형 질적조사는 크게 5단계로 나누어져 있으며 거시적인 분석에서 미시적인 분석으로 나아가는 절차를 밟았다. 이를 통하여 작업자가 인식하는 감정노동 등 정신건강 위험요인과 안전보건관리의 문제점을 파악하였다. 면접 방식은 질문 항목을 미리 정하였으나 각 과정에서 필요로 된다고 생각되는 질문을 추가하는 open question 방식도 사용하였다.

질문의 주요 내용은 참여형 집단 면접 조사의 경우 포괄적 질문을 중심으로 진행되었으며 참여형 심층면접은 집단 면접 조사 결과에서 나타난 문제점을 중심으로 부문별 질문으로 진행되었다. 질의 및 조사는 6가지 영역 즉 (1) 입직과 관련한 질문 (2) 현재 업무 (3) 업무의 어려운 점 (4) 스트레스 해소방법 (5) 일이 일상생활에 미치는 영향 (6) 개선방안 등을 중심으로 이루어졌다.

### 2. 정신질환 유병률 조사

#### 1) 설문조사

직무특성과 조직 문화에 대해 NIOSH에서 개발한 'Quality of Worklife Questionnaire'를 참고하여 수준을 계량화하여 평가하였으며 정신건강에 대한 평가 항목을 추가하였다.

정신건강 조사 항목은 (1) 우울증, (2) 외상후스트레스장애, (3) 사회심리적 건강측정(PWI), (4) 수면장애, (5) 도박중독에 대하여 진행되었다.

#### 2) 위험집단 1차 진단

설문조사 결과를 중심으로 고위험, 위험, 저위험 집단을 분류하고 각 집단에 대한 작업특성을 파악하였다. 또한 고위험집단에 대한 정신과적 검사와 진단을 1차로 수행하였다. 1차 진단 과정에서는 임상심리검사와 신경행동학 검사 등이 이루어졌다.

### **3. 감정노동 예방관리 program개발**

서비스사업장에서 향후 문제가 최소화될 때까지 시행되어야 할 일상적, 지속적, 전사적 프로그램으로서의 예방관리프로그램이 제출되었다.

이는 문제해결을 위한 조직체계(노사동수, 문제해결을 위한 심의 결정 기구, 외부 전문가 지원의 성격)를 포함, 교육, 정기적 조사 등의 내용으로 구성되었다.

또한 감정노동이 주는 문제를 우회적으로 해결하거나 감정노동에 상승효과를 줄 수 있는 사업장 내 각종 노동환경에 대한 개선을 이룰 수 있도록 제안하였다.

## **Ⅲ . 연구결과**

### **1. 설문 조사 및 1차 검진 결과**

#### **1) 응답자의 특성**

##### **(1) 응답자의 음주와 흡연, 운동**

설문응답자의 45.7%인 1327명이 현재 흡연자였다. 가장 최근의 우리나라 흡연율을 알 수 있는 2007년 국민건강영양조사를 참고하면, 우리나라 평균 흡연율은 25%이다. 남성의 경우에는 45%, 여성의 경우에는 5.3%이다. 서비스사업장 종사자의 전체 흡연율은 45.7%이었고, 남성은 62.8%, 여성의 경우에는 13.4%이다. 서비스사업장 종사자의 흡연율은 우리나라 평균과 비교하여 남녀 모두 월등히 높은 것으로 파악되었다.

<표 3> 흡연율

흡연	빈도	백분율
현재 피운다	1321	45.7
과거에 피우다 현재는 끊었다	501	17.3
피운 적 없다	1071	37.0
전체	2893	100

설문응답자의 76.8%인 2211명이 한달에 1회 이상 음주를 하는 것으로 파악되었다. 이는 2007년 국민건강영양조사에서 파악한 56.7%보다 높은 수준이다. 2007년 국민건강영양조사에서는 남성의 73.9%, 여성의 39.9%가 한 달에 1회 이상 음주를 하는 것으로 파악하였다. 이와 비교하여 서비스업장의 경우에는 남성은 83%, 여성은 66%가 한 달에 1회 이상 음주를 하는 것으로 파악되어 일반 인구보다 음주 횟수가 많은 것으로 확인되었다.

<표 4> 음주 횟수

음주 횟수	빈도	백분율
월 1회 미만	667	23.2
월 1회 이상	1020	35.4
주 1~2회	962	33.4
주 3~4회 이상	229	8.0
전체	2878	100

숨이 가쁘거나 몸에 땀이 날 정도의 운동을 일주일에 3회이상 하는 경우 적정 운동량을 수행하는 것으로 판단하는데, 서비스업장의 경우 약 6.2%인 177명이 이에 해당되는 것으로 파악되었다. 이는 2007년 국민건강영양조사에서 나온 13.9%보다 낮은 수준이었다.

<표 5> 운동량

운동	빈도	백분율
운동을 안 한다	1105	38.5
일주일에 1회 미만	1008	35.1
일주일에 1 ~ 3회	581	20.2
일주일에 3회 이상	177	6.2
전체	2871	100

서비스사업장의 흡연율과 음주횟수 및 음주량 모두 우리나라 평균에 비해 월등이 높은 것으로 파악되었고, 적정운동량은 낮은 것으로 파악되었다. 특히 여성의 흡연율과 음주횟수 및 음주량이 우리나라 평균보다 높은 것으로 파악되었다. 서비스사업장 종사자의 건강과 관련된 생활습관은 전체적으로 불건강 한 것으로 판단된다.

## (2) 설문 응답자의 근무 조건

월 평균 연장근무 시간을 파악하였다. 응답자의 월평균 연장근무 시간은 13.1시간으로 나타났으며, 연장 근무를 하지 않거나 10시간 미만인 경우가 68.3%를 차지하였으나, 60시간 이상 연장근무를 한다는 응답도 3.9%를 차지하였다. 식사시간을 제외한 휴식시간이 실제 규칙적으로 주어지는지 여부를 확인하였는데, 식사시간을 제외한 휴식시간이 규칙적으로 주어진다는 응답은 53.2%, 주어지지 않는다는 응답은 46.8%를 차지하였다. 하루 근무 중 실제 총 휴식시간을 파악하였다. 응답자의 하루 근무 중 실제 주어지는 총 휴식시간은 평균 74.2분으로 나타났으나, 전혀 휴식 시간이 주어지지 않는다는 응답자도 65명(27%)을 차지하였다.

## (3) 노동과정과 작업환경변화

3년 전과 비교한 현재의 노동조건의 변화에 대해 초과근로를 포함한 1일 근무시간은 변화 없다(59.0%)는 응답이 가장 높은 빈도를 나타내었으며, 업무 중 여유시간 특근(휴일 근무)횟수도 변화 없다는 응답이 가장 높은 빈도를 나타내었으나, 본인의 업무량 및 본인이 해야 하는 일의 종류는 약간 증가했다는 응답이 가장 높은 빈도를 보였다. 함께 일하는 근무자 수는 감소했다는 응답이 33.3%를 차지하였으며, 일에 대한 스트레스는 증가하였다는 응답이 66%를 차지. 동료 및 선배로 인한 스트레스가 증가했다는 응답은 41.5%를 차지하였고, 회사 및 관리자의 관리감독이 증가했다는 응답도 51%를 차지하고 있었다. 각종 경영혁신 및

교육 참여가 증가했다는 응답은 77.6%로 높게 나타났으며, 불편한 작업 자세와 무거운 것을 드는 중량물 작업은 감소했다는 응답보다 변화 없거나 증가했다는 응답이 대부분을 차지하여 작업환경 개선이 잘 이루어지지 않음을 보인다. 단순 반복 작업은 변화 없다는 응답이 가장 높은 빈도를 보였고, 작업에 대한 육체적 피로는 증가했다는 응답이 55%를 차지하였다.

<표 6> 3년 전과 비교한 현재의 노동조건

항 목	매우 감소	약간 감소	변화 없다	약간 증가	매우 증가
1. 초과근로를 포함한 1일 근무시간	189(8.0)	412(17.4)	1394(59.0)	275(11.6)	93(3.9)
2. 업무 중 여유시간	213(8.9)	394(16.5)	1454(60.7)	313(13.1)	21(0.9)
3. 특근(휴일 근무) 횟수	150(6.3)	311(13.1)	1483(62.4)	354(14.9)	77(3.2)
4. 본인의 업무량	20(0.8)	181(7.6)	902(37.8)	947(39.7)	337(14.1)
5. 본인이 해야 하는 일의 종류	23(1.0)	125(5.3)	789(33.1)	1066(44.8)	379(15.9)
6. 함께 일하는 근무자 수	263(11)	534(22.3)	778(32.5)	630(26.4)	186(7.8)
7. 일에 대한 스트레스	22(0.9)	175(7.3)	613(25.6)	996(41.6)	589(24.6)
8. 동료 및 선후배로 인한 스트레스	63(2.6)	323(13.5)	1017(42.4)	758(31.6)	237(9.9)
9. 회사 및 관리자의 관리감독	21(0.9)	153(6.4)	998(41.7)	899(37.6)	321(13.4)
10. 각종 경영혁신 운동 및 교육 참여	14(0.6)	63(2.6)	460(19.2)	965(40.3)	893(37.3)
11. 불편한 작업자세	29(1.2)	214(8.9)	1327(55.5)	632(26.4)	191(8)
12. 무거운 것을 드는 중량물 작업	153(6.4)	294(12.4)	1615(67.8)	232(9.7)	87(3.7)
13. 단순 반복작업	50(2.1)	216(9.0)	1440(60.2)	444(18.6)	241(10.1)
14. 작업에 대한 육체적 피로	34(1.4)	161(6.7)	885(36.9)	825(34.4)	493(20.6)

## 2) 감정노동

본인의 일이 감정적으로 많은 노력을 해야 한다고 생각하는 응답자가 824%로 대부분을 차지하였으며, 본인의 기분과 관계없이 항상 웃거나 즐거운 표정을 지어야 한다는 응답자도 80.5%로 높게 나타났다. 일하면서 무표정한 표정을 지으려고 노력한다는 응답보다는 그렇지 않다는 응답이 높게 나타났으며, 솔직한 본인의 감정을 숨기고 일해야 한다는 응답이 80.1 차지 하였다. 응답자의 70.8%는 일을 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 본인의 기분이 될 수 있도록 노력한다고 답함. 응답자들이 본인의 뜻대로 고객 응대를 계속 할지 결정할 수 있는 경우(53%)와 그렇지 않은 경우(47%)는 비슷하게 나타났다. 79.6%의 응답자는 본인의 일을 잘 하기 위해서 고객의 호의와 협조가 필요하다고 생각하고 있었다.

<표 7> 감정노동 설문 결과

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내 일은 감정적으로 노력을 많이 해야 한다	55(1.9)	450(15.6)	1310(45.5)	1063(36.9)
2. 내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다.	55(1.9)	507(17.6)	1103(38.3)	1215(42.2)
3. 나는 일하면서 무표정한 표정을 지으려고 노력한다.	736(25.6)	1430(49.7)	601(20.9)	109(3.8)
4. 나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.	100(3.5)	471(16.4)	1323(46.2)	971(33.9)
5. 나는 일을 하거나 고객을 대할 때 보여 주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다.	133(4.6)	704(24.6)	1689(58.9)	341(11.9)
6. 나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다.	328(11.5)	1010(35.5)	1350(47.4)	160(5.6)
7. 내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다.	95(3.3)	487(17.1)	1547(54.2)	725(25.4)

직원이 고객을 상대하는 것을 회사가 지속적으로 관찰하는지 여부를 확인하였는데, 75.8%의 응답자가 직원이 고객을 상대하는 것을 회사가 지속적으로 관찰하고 있다고 답하였다.

### 3) 우울증 증상 설문 조사 결과

본 연구에서는 한국판 Beck 우울척도(K-BDI)를 사용하였다. 우울증상 설문의 총점수에 따라 11점 이하는 정상, 12~19점은 경한 우울증상, 20~26점은 중등도 우울증상, 27점 이상은 고도 우울증상으로 구분된다. 중등도 우울증상 이상은 조치가 필요한데, 심리상담 전문가와 면담을 통해 병적 수준과 향후 관리 방안을 결정해야 한다.

2002명에 대한 우울증 설문 조사 결과 51.3%인 1489명은 정상 수준의 우울증상을 보였고, 28.7%인 832명은 경한 수준의 우울증상을 보였다. 11.9%인 346명은 중등도 수준의 우울증상을 보였으며, 8.1%인 235명은 고도의 우울증상을 보였다. 서비스사업장의 우울증상 수준을 평가하기 위해 다른 업종에서 동일한 설문도구를 이용하여 평가한 우울증상 결과와 비교해 보았다. 비교 대상 업종은 스트레스 수준이 높아 정신건강 수준이 낮을 것으로 예상되는 버스, 노동조합의 상근자, 공무원 해직자, 상용직 노동자이다. 심리상담이 필요한 중등도 이상의 우울증상을 보이는 경우는 서비스사업장이 20%로 노동조합의 상근자 23%, 해직자 공무원 28%보다는 낮다. 하지만 고도의 우울증상을 보이는 비율은 서비스사업장이 8%로 다른 여타 업종보다 매우 높은 수준이다.

<표 8> 업종별 우울증상 비교

우울증 증상 결과	서비스사업장	노동조합 상급단체 상근자	해직자 공무원	서울 상용직
정상	51.3%	44.4%	44.9%	66%
경한 우울증상	28.7%	31.9%	26.5%	18.4%
중등도 우울증상	11.9%	18.1%	22.4%	9.6%
고도 우울증상	8.1%	5.6%	6.1%	5.9%

부서에 따라 우울증 설문 조사 결과의 차이를 살펴보았다. 직접 고객과 접하며 서비스를 제공하는 부서에서 중등도 이상의 우울증상을 보이는 경우가 많았다.

신체적인 폭행을 당한 경험 유무에 따른 우울증 증상 설문 결과의 분포를 살펴보았다. 최근 한 달 동안 신체적인 폭행을 당한 경험이 있는 응답자는 9.2%로 나타났다.

<표 9> 신체 폭행 경험 유무

구분	남성		여성		전체	
	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)
당한 적 없다	1683	90.9	908	90.6	2591	90.8
당한 적 있다	168	9.1	94	9.4	262	9.2
전체	1851	64.9	1002	35.1	2853	100

폭행의 가해자는 상사와 동료로 나타났다. 신체적 폭행을 당한 경험이 있는 집단에서 중등도 이상의 우울증상을 보이는 경우가 30%로 경험하지 못한 집단의 18%보다 통계적으로 유의하게 높았다.

육설을 포함한 폭언을 당한 경험 유무에 따른 우울증 증상 설문 결과의 분포를 살펴보았다. 최근 한 달 동안 육설을 포함한 폭언을 경험한 응답자는 남성에서 42.1%, 여성에서

59.7%로 여성에서 더 높게 나타났다.

<표 10> 욕설을 포함한 폭언 경험 유무

구분	남성		여성		전체	
	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)
당한 적 없다	1079	57.9	404	40.3	1483	51.8
당한 적 있다	784	42.1	598	59.7	1382	48.2
전체	1863	65.0	1002	35.0	2865	100

욕설을 경험한 횟수는 1~3회가 가장 높은 빈도를 보였으며, 응답자 평균 욕설 경험 횟수는 15.2회로 나타났다. 폭언의 주된 가해자는 고객으로 나타났으며 기타 응답으로 선배 2명, 협력업체 1명 있었다. 욕설을 포함한 폭언을 당한 경험이 있는 집단에서 중등도 이상의 우울증상을 보이는 경우가 28%로 경험하지 못한 집단의 12%보다 통계적으로 유의하게 높았다.

성희롱 발언, 신체적 접촉을 당한 경험 유무에 따른 우울증 증상 설문 결과의 분포를 살펴보았다. 최근 한 달 동안 성희롱 발언이나 신체적 접촉을 당한 경험이 있다는 응답은 여성에서 높게 나타났으며, 성희롱 발언이나 신체적 접촉을 당한 경험 횟수 평균은 9.2회로 나타났다.

<표 11> 성희롱 발언이나 신체적 접촉을 당한 경험 유무

구분	남성		여성		전체	
	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)
당한 적 없다	1727	94.3	731	73.6	2458	87.0
당한 적 있다	105	5.7	262	26.4	367	13.0
전체	1832	64.8	993	35.2	2825	100

성희롱 발언이나 신체적 접촉을 당한 경험 횟수는 최근 한 달 동안 21회 이상의 일상적 성희롱을 당했다는 응답자도 6.9%를 차지하였다. 성희롱의 주된 피해자는 고각이었다. 성희롱 발언 신체적 접촉을 당한 경험이 있는 집단에서 중등도 이상의 우울증상을 보이는 경우가 42%로 경험하지 못한 집단의 16%보다 통계적으로 유의하게 높았다.

신체적, 언어적, 성적, 인격적 폭력 경험 유무에 따른 우울증 증상 설문 결과의 분포를 살펴보았다. 업무와 관련된 폭력 경험이 있는 집단에서 중등도 이상의 우울증상을 보이는 경우가 28%로 경험하지 못한 집단의 10%보다 통계적으로 유의하게 높았다.

<표 11> 신체적, 언어적, 성적, 인격적 폭력의 경험 유무에 따른 우울증 증상 분포

한 가지 이상 경험	우울증 증상 결과				총합
	정상	경도	중등도	고도	
없다	891 (67.4)	298 (22.5)	97 (7.3)	37 (2.8)	1323 (45.6)
있다	598 (37.9)	534 (33.8)	249 (15.8)	198 (12.5)	1579 (54.4)
총합	1489 (51.3)	832 (28.7)	346 (11.9)	235 (8.1)	2902 (100)

#### 4) 외상후 스트레스 증후군 설문 결과

##### (1) 외상후 스트레스 증후군 설문 조사 결과

외상후 스트레스를 조사하기 위해 CAPS(Clinician - Administered PTSD Scale)을 사용하였다. CAPS는 외상후 스트레스 장애를 평가하기 위해 개발되었으며, DSM-III-R 기준에 따라 외상후 스트레스 증후군의 진단을 내리고 항목별 증상과 주요증상군들의 증상 정도를 점수로 나타낼 수 있게 고안된 설문 조사 도구이다.

조사 결과 외상후 스트레스 장애가 의심되는 경우가 196명으로 6.7%에 달했다.

<표 13> 외상후 스트레스 증후군 설문 결과

외상후스트레스장애	빈도	백분율
없음	2706	93.25
있음	196	6.75
계	2902	100

서비스사업장의 외상후 스트레스 장애 수준을 평가하기 위해 다른 업종에서 동일한 설문도구를 이용하여 평가한 우울증상 결과와 비교해 보았다. 다양한 인명사고를 경험하는 지하철 및 철도 기관사에서 외상후 스트레스 장애 의심자는 6.5%로 서비스사업장의 6.7%와 비슷한 수준이다.

<표 14> 업종별 우울증상 비교

외상후 스트레스 장애	서비스사업장	기관사
있음	6.7%	6.5%

## 5) 서비스사업장 1차 정신건강 상담 결과

상담 참여자 23명 중 16명(69.6%)은 추가적인 진료 및 관리가 필요한 상태인 것으로 나타났다. 16명 중 8명은 주요우울장애가 의심되었으며, 1명은 기질성 뇌질환이 의심되었고, 1명은 알코올 중독 의심 나머지 6명은 심한 스트레스를 호소하였다.

## 2. 정신 건강 이상을 야기시키는 문제의 원인과 개선 방향

### 1) 주요 개선 사항

#### (1) 노동조건 및 교대제 개선 방향

결국 지금까지 살펴본 실태조사 결과를 정리하면, 서비스사업장 노사는 일치적으로 종사자들의 노동조건 개선과 건강권 보호를 위해 노동환경 개선 과제들이 있고, 감정노동으로 인한 육체적이고 심리적 탈진을 줄이기 위한 해소 방안을 모색할 필요성이 있다. 이는 업무 특성 및 업무조건(노동환경, 직무 스트레스 등)에 대한 보다 구체적이고 면밀한 검토를 통한 개선이 필요하다고 판단된다. 이와 같은 문제 해결 방안으로 노사는 업무의 특성상 높은 감정노동 수행과 직무 스트레스가 요구되는 업무특성을 고려하여 다음과 같은 구체적인 단기 및 중장기적 해결과제를 통해 건강에 해로운 장애를 제거하는 작업이 무엇보다도 요청된다.

### ① 단기적 해결과제

가. 근육의 긴장도를 풀어주고 직무 스트레스를 해소하는 프로그램 운영이 필요하다.

근골격계질환의 원인을 포함하여 서비스사업장의 여러 건강위험 요인 중 하나는 직원이 매우 긴장을 한다는 것이다. 이를 해소하는 것이 건강관리에서 매우 중요한 해결책이다. 이를 위해 단기적으로 쉽게 그리고 반드시 해야할 프로그램으로 스트레칭 체조를 제안한다.

영업 시간 전 또는 중, 후에 근육의 긴장도를 풀어주는 스트레칭 체조의 교육이 필요하다. 전문강사가 약 20분 정도 시간 동안 교육 및 실습을 하고, 작업자가 이 후 작업장 또는 작업장 밖에서 배운 스트레칭 체조를 주기적으로 행한다면 이는 근육의 긴장도를 풀어주고 직무스트레스를 해소하는 데 도움이 된다.

체조시간은 서비스사업장 모든 직원이 통일된 시간에 실시할 수는 없을 것으로 판단되어, 각 직종에 따라 체조시간을 달리하여야 하나 직종의 체조시간 만큼은 고정되어야 한다.

나. 정해진 휴게시간이 지켜져야 한다.

정해진 휴게시간이 있는 들의 경우에도 이 휴게시간이 제대로 지켜지지 않는 경우가 발생하고 있다. 업무의 긴장도가 높은 의 노동 특성을 고려할 때, 많지 않은 휴게시간조차 지켜지지 않는다면 이들의 정신건강과 육체적 건강은 더욱 나빠질 수 있다. 정해진 휴게시

간 준수는 서비스사업장 노사가 확고한 의지로 반드시 실시되어야 한다.

**다. 규칙적이고, 안정적이고, 예측 가능한 교대제가 실시되어야 한다.**

교대제는 매우 힘든 노동임은 다시 설명할 필요가 없다. 따라서 교대제를 실시하는 다른 대부분의 사업장의 경우, 야간 근무의 경우 업무량을 줄여주고 있다. 하지만 서비스사업장은 업무의 특성상 야간에 오히려 업무가 많고, 더욱 긴장하게 된다. 현재 진행되고 있는 서비스사업장의 교대제는 단기적으로 다음의 수정이 필요하다.

■ 규칙적, 안정적인 교대제 : 교대제의 형태는 규칙적이어서 예측 가능하여야 한다. 서비스사업장의 경우 교대직업자의 교대주기는 1개월 단위이다. 테이블영업팀의 경우 1개월간 밤근무를 계속한다든지 아니면 낮근무를 계속하는 등 변화가 없지만 다른 부서의 경우는 이와 달리 근무 주기가 깨지고 있다. 이는 교대제의 피해가 가장 크게 나타나는 근무형태로 이는 시정되어야 한다.

■ 예측 가능한 교대제 : 테이블영업팀 등 종사자는 어쩔 수 없더라도 타부서의 경우에는 교대 근무표가 1개월 전에 작성되어 공개되어야 한다. 이 근무표를 통해 작업자가 사회적인 활동을 할 수 있는 계획을 수립할 수 있지 때문이다.

## ② 중 · 장기적 해결과제

**가. 적정 휴게시간 개선이 필요하다.**

서비스사업장에서 가장 큰 건강상의 문제는 정신적, 육체적 긴장도가 높다는 것이다. 이를 이완시킬 수 있는 좋은 방안 중 하나가 바로 휴식시간의 부여이다. 러한 휴식시간이 도입되려면 인력의 충원이 동반되어야 하며, 약 28명의 오후 근무자 당 1명의 여유인력이 필요하다.

■ 종사자에게서 밤 근무자에게 가면시간분이 주어져야 한다. 가면시간은 정신적 긴장도를 완화할 뿐만 아니라 실수를 줄이는 데도 기여할 것이다. 가면시간이 주어지려면 이에 따른 직원 휴게실(수면실 포함)의 확충 및 개선이 필요하다.

■ 비록 규칙적인 휴식시간은 없지만 고객이 없는 경우 휴식을 취할 수 있는 시간이 가능하다고 이야기하고 있다. 이들에게는 휴식의 시간보다도 휴식을 취할 수 있는 공간이 더 중요하다. 고객이 없는 데도 늘 서서 있는 것이 아니라 고객이 볼 수 없는 장소에 앉아서 쉴 수 있는 의자 등을 비치하여 쉬게 하면 스트레스 완화에 도움이 된다.

#### 나. 교대제 문제 검토

서비스사업장의 교대제는 한 교대형태(shift)가 한 달간 지속되는 장기간 교대(Long Term Shift)를 실시하고 있다. 이러한 교대형태는 밤근무에 충분한 적응기간을 주어 생체 리듬을 야간근무에 맞추는 효과가 있다. 장기간 교대는 건강의 문제가 단기간 교대(Short Term Shift)와 비슷하지만, 사회적인 활동의 부분에서는 단기간 교대제보다 매우 떨어진다. 따라서 중장기적으로 현재의 교대형태를 낮근무에 생체리듬이 맞추어지는 단기간 교대형태로 전환할 필요가 있다. 본 보고서에는 단기간 교대형태 속에 4조 3교대, 5조 3교대, 7조 3교대 등의 형태에 대한 장단점이 있으니 참조 바란다.

#### 다. 노동강도 완화를 위한 적정 인력 산출 및 인력 충원

앞서 설명하였듯이 서비스사업장은 인력이 부족한 상태이다. 또한 인력의 자연 감소분조차 채용되지 못하고 있다. 보다 직원의 스트레스를 줄이고 직무의 만족도를 높이기 위해서는 중장기적인 인력수급 계획과 적정 인력이 산출되어야 한다.

예상되는 장년 퇴직 인원 + 연평균 면직 인원 + 사업량 증가에 따른 인원 + 여성 출산 및 육아 문제 등으로 필요한 인원 등을 포함하는 부족분의 인력충원이 있어야 하며, 본 연구에서 필요하다고 제시되는 인원(건강의 문제로 휴직하는 인원, 정신건강을 위해 휴식을 주는 인원, 휴게시간 및 스트레칭 체조 시간에 필요한 대체인원 등등)이 헬퍼(H/P)의 형태

로 충원되어야 한다. 이를 위해 인력 풀(pool)제 활용 및 검토가 필요하다.

## (2) 직장내 언어 폭력과 성희롱 예방을 위한 개선방안

### ① 단기적 해결과제

#### 가. 업장 내에서의 욕설 및 폭언 방지책 마련

■ 영업준칙에 업장 내에서의 고객의 욕설 및 폭언, 성희롱에 관해 출입 제한 등을 할 수 있음을 명시한다. 고객들의 눈에 잘 띄는 곳에 홍보물을 게시하여 업장 내 욕설과 폭언 방지를 위한 적극적인 노력과 의지를 보여주는 캠페인이 필요하다.

#### 나. 고객에 의한 성희롱 예방 매뉴얼 개발과 보급

■ 고객의 언어적 성희롱은 최소 3개월 이상의 출입정지 처분을 한다.

■ 고객 성희롱 시의 대처 지침을 만들어 직원들에게 배포한다.

고객의 성희롱 사례의 전형적인 유형과 사례집, 대처행동에 관하여 팜플렛으로 제작하여 직원들에게 배포한다.

#### 다. 임시업무중지와 심리상담실 운영

■ 고객 및 직원의 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 그리고 그에 대한 심한 언쟁이 있는 경우 임시업무중지를 할 수 있도록 한다. 이 경우 24시간 동안 업무에 복귀시켜서는 안되며, 서비스사업장의 다른 업무를 하여서도 안된다. 직장을 벗어나 마음의 안정을 취하게 하며, 24시간 내에 심리상담사의 상담을 받아야 한다.

■ 심리상담실을 운영한다. 서비스사업장을 벗어난 장소에 심리상담실을 두어 앞서 예시한 경우의 피해자와 상담을 통해 심리적 안정을 꾀하고 업무복귀에 대한 계획을 세운다. 또한 직장 내의 성희롱 및 폭행 피해자, 정기적인 정신건강 평가에서 상담이 필요한 자, 기타 본인이 원하는 경우를 대상으로 심리상담이 있어야 한다. 심리상담사는 필요한 경우 상담 후 피해자에 대해 업무복귀를 하게 하거나, 상당기간 휴업을 하게하고 정신과 전문의 진료를 받게 하여야 한다. 정신과 전문의 소견에 따른 의학적 조치가 실행되어야 한다.

심리상담실 운영에 있어서 중요한 것은 피상담자의 정보가 실질적으로 관련이 없는 외부에 공개되어서는 안되며, 상담의 결과로 인해 어떠한 인사상의 불합리한 조치를 받아서는 안된다.

#### 라. VIP 고객도 예외없이 시행

### (3) 인사제도, 조직문화 및 조직비전 개선 방향

#### ① 단기적 해결과제

#### 가. 하급자 관리 매뉴얼 개편

현재 서비스사업장의 「간부매뉴얼」에 따르면 보다는 고객을 중심으로 한 응대가 이루어지도록 규정되어 있다. 그러나 해당 이 겪을 수 있는 심리적 불안감을 고려한다면 의실수나 고객과의 마찰이 발생했을 경우에 발생한 상황을 처리하는 방식으로 접객 종사자를 고객들이 보는 자리에서 바로 질책하는 일은 없어야 할 것이다. 또한 실수든, 마찰이든 문제가 발생한 후라면 해당 을 교체하는 것이 노동자에게나 고객에게나 여유를 줄 수 있어 좋을 것으로 판단된다. 이는 분야의 문제만은 아닐 것이다. 접객분야에서 일하는 종사자들은 모두 유사한 상황을 경험할 수 있기 때문에 간부사원들은 이러한 문제를 숙지할 필요가 있다. 특히 접객과정에서 고객과 갈등이 발생하여 해당 종사자가 큰 스트레스를 받았다고 판단되거나(상급자 판단) 혹은 종사자 스스로 강한 호소가 있을 경우 종사자를 우선 엄호조치하고

업무로부터 일정시간 격리시키는 방법도 개별 종사자의 스트레스 완화를 위해서는 매우 필요한 일일 것이다. 실수에 대해서는 그 고의성과 수준에 따라 나중에 벌칙을 가할 수 있을 것이다.

#### 나. 기수문화의 정착을 위한 노력

지금까지 존재했던 기수 서열화와 비인간적인 대우는 없어야 할 것이다. 이러한 문제를 효과적으로 해결하기 위해서는 규정 강화 등의 강제적인 방법보다는 윗기수를 중심으로 캠페인 성격의 활동이 필요할 것이다. 조직문화를 짧은 시간 내에 바꾼다는 것은 쉽지 않은 일이다. 그러나 문제인식을 가지고 있는 윗기수에서 먼저 움직여줄 수 있다면 마찰이나 갈등을 최소화하며 빠른 시간 내에 문제를 해결할 수 있을 것이다.

### ② 중 · 장기적 해결과제

#### 가. 승진적체 해소방안 마련 및 인사의 투명성

■ 객관적이고 투명한 평가 기준의 설정이 필요하다. 무엇보다 중요한 것은 평가기준을 계량화할 수 있으며 기업 내 활동 주체 모두가 동의할 수 있는 기준으로 설정하는 것이다.

■ 인사제도와 관련하여 불민과 스트레스를 줄이기 위해서는 노사가 모두 참여하는 제도를 만들고 운영하는 것이다.

#### 나. 부서간(직종간) 갈등 해소를 위한 노력

### (4) 기업복지 및 업무환경 개선 방향

#### ① 단기적 해결과제

#### 가. 사내 물리치료실 운영

서비스사업장 직원의 육체적, 정신적 문제를 일으키는 원인 중 중요한 요인의 하나가 긴장도이다. 이를 풀어주는 체계를 만드는 것이 필요하다. 근육의 긴장도를 풀어줌으로 해서 정신적 안정을 얻을 수 있는 물리치료실 운영을 제안한다.

야간을 제외할 경우, 교대근무에 필요한 3인의 물리치료사와 보조인력이 필요하며 최소 30평 이상의 공간과 시설이 필요하다. 최대 물리치료 인원이 1일 약 30명 정도이기 때문에 이용자의 수에 따라 장소와 인력, 시설이 더 필요할 수 있다. 근골격계질환 보고서를 참조하면 보다 구체적 정보를 얻을 수 있다.

물리치료실은 작업장 내에 있어야 한다. 그러지 않으면 접근성의 문제로 인해 그 효용성은 떨어질 것이다.

#### 나. 휴게시설 확대 및 다양화

직원들의 다양한 휴게 공간으로 사용되어야 한다. 앞서 설명한 물리치료실의 공간 야간 작업자의 가면을 위한 수면공간, 그리고 절대적으로 부족하다고 알려져 있는 휴게공간이 마련되어야 한다. 중요한 것은 종사자들의 접근성이 높은 위치에 휴게시설을 증설하는 것이 올바를 것이다. 특히 현재 서비스사업장에 존재하는 다양한 조직문화적 특성을 고려하여 윗가수나 상사들과 함께 있어도 편히 쉴 수 있는 구조가 되어야 하는데 이를 위해서는 적절한 공간 구획이 필요할 수 있을 것이다. 또한 휴게시설에 무엇이 구비되어야 하는지도 관건이 될 것이다. 가볍게 근육의 긴장을 풀 수 있는 장비의 도입과 적절한 음악과 같은 안정감을 줄 수 있는 조치 등이 필요할 것이다.

#### 다. 기숙사의 운영 개선

#### 라. 신발 및 유니폼 개선

한편 현장에서는 근무복에 대한 불만도 있었다. 접객을 중심으로 하는 서비스 직종이다 보니 '아름다움'에 중심을 두고 설계된 유니폼이 실제 업무를 수행하는 과정에서는 불편함으로 작용하고 있다는 주장이 다수의견이었다.

신발 및 근무복의 선택은 전적으로 직원의 의견을 존중해야 한다. 여러 후보 근무복과 신발을 전시하고 직원들이 이를 직접 입고 신어봐서 가장 편안한 것을 선택하여야 한다. 이는 국내 상당수의 기업에서 하는 것으로 도입이 시급하다.

신발의 경우 특별한 사항을 제외하고 굽의 높이가 4cm를 넘어서는 안되며, 신발의 끈 역시 발가락을 누르지 않는 넓은 신발이 선택되어야 한다.

#### 마. 복지관 프로그램 다변화 등

#### 바. 동호회 활동의 지원(스트레스 해소를 위한 우회방안)

#### 사. 지역주민과 함께 할 수 있는 탁아 및 육아시설, 교육시설 확보

#### 아. 작업환경에 대한 개선

### ② 중 · 장기적 해결과제

#### 가. 직무교육 강화 및 해외연수의 실질화

직무의 만족도를 높이는 여러 방안 중 승진, 급여와 더불어 직무교육 역시 중요하다. 인터뷰를 통해 확인한 바에 따르면 서비스사업장의 종사자들은 평균연령이 젊고 기업에서 자기개발에 대한 강한 요구가 있는 이유 등으로 직무와 관련된 실질적인 훈련을 받고 싶어 했다. 체계적 서비스 교육, 보다 나은 서비스를 위한 직무교육, 외국인을 상대로 대회를 할 수 있는 어학교육에 대한 요구가 많았다. 뿐만 아니라 더 나은 비교대상 사업장(국가) 방문과 조사를 통하여 자신의 직무관련 실무를 강화하고자 하는 요구도 컸다. 이는 조직의 발전

을 위해서는 매우 고무적인 결과라 할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 기업의 다양한 지원과 투자가 필요할 것이다.

## (6) 관리체계

### ① 단기적 해결과제

#### 가. 안전보건위원회의 실질화

서비스사업장에는 직원의 건강에 대해 공동으로 결정하는 노사 동수의 산업안전보건위원회가 있으며, 인건을 교섭하는 실무위원회가 있다. 본 연구에서의 감정노동, 근골격계질환의 문제가 안전보건위원회에서 중요한 안건으로 다루어지고 구체적 방안이 의결되어야 한다. 서비스사업장의 감정노동과 근골격계질환은 문제의 규모와 심각성이 매우 높으므로 안전보건위원회의 가장 중요한 결정 사항 중 하나이다.

#### 나. 안전보건 TF 구성

본 연구에서 제안한 여러 대안의 실행과 예방관리 프로그램의 성공적인 정착을 위해서 한시적으로 노사 동수의 안전보건 TF를 구성하여야 한다. 안전보건위원회에서 의결하고 TF에서 실행하는 체계이다.

정신건강과 관련하여 정신건강을 위한 관리프로그램의 실질적 실행, 해당 작업자의 정신건강 문제자 파악 및 조치, 감정노동 연구결과에 따른 대안의 실질적 집행, 개선활동 및 개선효과 평가, 주기적인 작업장 순회 및 작업자 면담, 작업자 교육 및 정신건강 관련 정보 제공, 기타 안전보건위원회에서 정한 사항 등을 실행하여야 한다.

#### 다. 정신건강 예방관리 프로그램 운영

예방관리 프로그램이란 의미는 일회적인 사업이 아닌 일상적, 지속적인 활동하는 것을 의미한다. 이 후 제시할 예방관리 규정에는 다음의 내용이 포함되어 있다.

- 정신건강 예방관리를 위한 조직체계 구성
- 전직원을 대상으로 한 정신건강 교육
- 3년 주기의 정신건강 평가
- 문제가 되는 직원에 대한 심리상담
- 정신과의 진단과 치료
- 문제를 야기하는 요인에 대한 개선

## ② 중 · 장기적 해결과제

### 가. 안전보건 전담부서 설치

많은 기업에서 안전, 보건, 환경이 하나의 부서로 통합되어 운영되고 있다. 고객의 안전, 지역의 환경과 더불어 종사자의 건강 역시 동일한 비중으로 다루어져야 한다. 서비스사업장의 안전보건환경에 관련된 부서 및 인사에 대한 통합을 통해 안전보건 전담부서가 설치되어야 한다.

<발제문>

# 서비스산업 노동자 감정노동과 직무스트레스, 어떻게 볼 것인가?

## : 주요 서비스산업 감정노동 실태를 중심으로

김종진(한국노동사회연구소 연구실장)

### 1. 들어가는 말 : 변화하는 노동의 성격

#### □ 감정노동 중요성 부각

- 서비스 노동의 성격은 대체로 업무 특성 자체가 이질적이며 다차원적. 따라서 서비스 산업 노동과정 문제는 일반적인 작업과정에서 나타나는 다양한 현상(감정노동과 직무스트레스 등을 함께 살펴봐야 함. 특히 최근 서비스산업 노동자들의 일의 성격에 따른 직무스트레스 문제는 감정노동 문제와 연동되어 매우 중요한 사회적 문제 중 하나로 부각되고 있음.)

---

1) 서비스산업 자체가 매우 다양할 뿐만 아니라, 하위 업종에 따라 노동시장 구조 또한 매우 이질적임. 이런 이유로 서비스산업 각 해당 영역의 작업조직의 변화 또한 기계 도입과 정보화 등으로 인해 노동과정 성격에도 많은 영향을 미치고 있음. 통상 전통적인 노동과정론에서는 사무직 노동자들 일의 성격으로 생산직 노동자들에 비해 상대적으로 자율성이나 책임과 권한이 많다는 점을 꼽고 있음. 또한 사무관리직 노동자들의 일의 성격은 상대적으로 높은 지식을 필요로 하는 것으로 인식되어 왔음. 하지만 이와 같은 기존의 노동과정론은 서비스산업 노동자들에게는 일률적으로 적용하기에 한계가 있음.

### 변화되는 노동의 성격

- 노동의 성격에서 고객과의 상호작용이 중요해지고 있음. 상호작용과정에서 감정의 교환이 이루어지고, 고객이 원하는 감정을 지속적으로 표출하는 것이 조직적으로 요구되어 짐.
- 기업 매출액에서 인건비의 비중이 높게 나타남으로 인해 인적 비용 요소에 대한 통제력이 갈수록 강화됨.
- 기업에서는 고객에게 표출되어야 하는 감정적 서비스의 ‘양’과 ‘질’ 및 ‘매출액’이 상호 밀접한 관련성을 가지고 있다는 믿음이 갈수록 확산됨.
- 기업을 포함한 대부분의 서비스 조직은 종업원들을 대상으로 고객이나 서비스의 대상자들에 대하여 무조건적 친절을 요구할 뿐 아니라 친절강화 교육 등을 실시함으로써 감정 노동을 갈수록 강화하는 분위기.

## 2. 서비스산업 구분과 특징, 노동과정

### 1) 서비스산업 구분과 특징

#### □ 서비스 사회화 : 여성, 비정규직 일자리 증가

- 현대 사회의 산업구조 및 사회경제적 변화를 두고 ‘서비스 경제화’ 혹은 ‘서비스 사회화’ 로 지칭하고 있음. 학계에서는 20세기 또 하나의 전환은 산업화에서 서비스사회화라고 불릴 수 있는 산업구조변화임. 이는 공장 생산이 경제와 사회를 근본적으로 변화시킨 것이 산업화라면, 비제조업인 서비스업이 경제와 사회를 변화시키고 있는 것을 서비스사회화로 표현

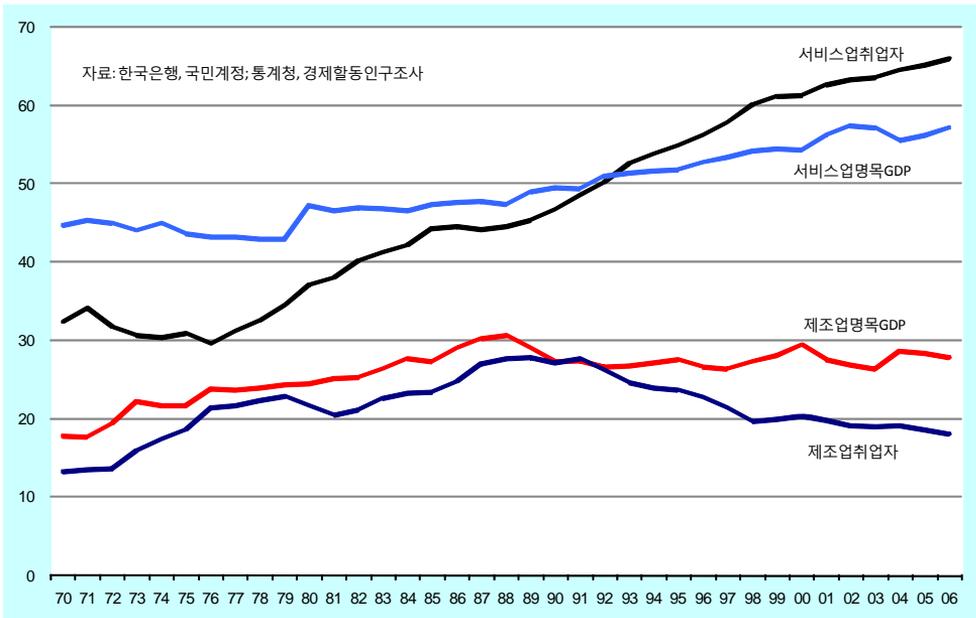
- 산업구조의 변화에 따른 제조업에서 서비스산업으로의 재편인데, 고용관계 측면에서 보면 노동시장에서 전통적인 제조업의 일자리는 감소하고, 서비스산업의 일자리 증가로 볼 수 있음. 그런데 서비스부문 여성 노동자들의 일자리는 주로 저임금 일자리들이며, 이들 중 상당수는 비정규직(파트타임)으로 일하고 있음. 우리나라 또한 서구와 마찬가지로 서비스부문의 고용은 증가하고 있음. 그런데 서구와 달리 우리나라 서비스산업의 비정규직은 개별

사업장 내의 노동권뿐 아니라, 사회적 보호조치도 제대로 받고 있지 못하고 있음(김중진, 2009).

- 미국에서는 1990년대 중반까지 새로 창출되는 일자리의 70%가 서비스산업. 실제 1990년대 후반 미국에서 비정규직 고용은 정규직 노동과는 다른 작업 배치 형태를 통해 작업장의 50%는 여성이 차지하고 있으며, 임시직 노동자의 3분의 2(비정규직 가운데 사무직종사자의 63% 여성)가 여성으로 채워지고 있음(Macdonald & Sirianni, 1996). 특히 서비스업의 등장과 노동력의 여성화간에는 직접적인 관련이 있는데, 대부분의 유통업체에서 판매 계산원(여성)은 비서 및 경리직과 함께 가장 많은 그룹을 형성하고 있음(Castells, 1998).

□ 지난 30년 동안 서비스산업 취업자 증가 : 서비스산업 증가(↑) vs. 제조업 감소(↓)

<그림 1> 산업별 실질 GDP와 취업자 구성 추이(1970~2006년, 단위:%)



- 지난 30여년 동안 산업구조 변화에 따라 서비스산업 취업자 비중은 지속적으로 성

장. 특히 1990년대부터 제조업은 취업자 비중이 감소하고 있는 반면, 서비스업은 지속적으로 증가하고 있음.

□ 4개의 서비스 산업 : 대분류 14개 산업, 중분류 30개 산업

- 일반적으로 서비스업은 재화생산부문(Goods-producing sector; 농림어업, 광업, 제조업, 전기가스수도사업, 건설업)을 제외한 나머지 산업을 지칭하는 잔여 개념으로 사용되는데, 산업대분류 기준으로는 14개, 산업중분류 기준으로는 30개라는, 매우 이질적이면서도 다양한 산업을 포괄하고 있음.

<표 1> 서비스업 구분과 하위 업종 특징

구분		생산자서비스업 producer services	유통서비스업 distributive services	개인서비스업 personal services	사회서비스업 social services
분 류 기 준	주 사용자	기업		가계	
	제공 방식	시장			비시장
	경제적 기능	생산활동 중간투입	재화/지식/사람 이동	가계에 최종 소비 제공	
	산업대분 류	금융보험업 부동산임대업 사업서비스업	도소매업 운수업 통신업	숙박음식점업 오락문화운동서비스 가사서비스업 기타서비스업	공공행정 교육서비스업 보건사회복지사업 국제외국기관
OECD 국가 고용 규모 평균 (98년)	11.4% (2.8~22.6%) 급속한 성장	21.3% (17.7~26.8%) 최대 규모, 안정적	9.3% (6.2~17.5%)	23.5% (12.5~33.4%)	
비고	-지식경제 중심 -고임금 일자리	-좋은 일자리와 나쁜 일자리 병존. -규제 정책이 미치는 영향 큼.	-미숙련 여성 중심-주로 나쁜 일자리 -시장과 가계 대체가능. 노동수요가 노동비용에 민감하게 반응	-여성 비중 높음. -교육의료 고학력, 기타부문 미숙련 -복지국가규모에 크게 영향.	

자료 : OECD(2000)에서 재구성.

통상 엘프링(Elfring)과 싱글맨(Singelman)의 개념 구분을 까스텔(Castells)이 차용한 이후 학계 대부분이 생산자서비스업, 유통서비스업, 개인서비스업, 사회서비스업 4개 부문으로 구분(표 1] 참조).

<표 2> 한국, 미국, 일본 서비스산업 하위업종의 고용 비중(1998)

나라 \ 산업	서비스산업				
	계	생산자서비스	유통서비스	개인서비스	사회서비스
한국	60.0%	9.3%	25.0%	13.1%	12.5%
미국	73.8%	15.8%	21.2%	12.1%	24.8%
일본	59.4%	22.6%	26.8%		
OECD평균	63.5%	11.4%	21.3%	9.3%	23.5%

□ 주5일제 적용 비율인 낮은 업종 : 유통서비스 및 개인서비스

- 서비스산업 중 유통서비스산업(47.9시간)과 개인서비스산업(48.5시간)은 다른 서비스산업에 비해 주당 노동시간이 2시간에서 4시간 정도 긴 편임. 게다가 유통서비스산업(29.9%) 및 개인서비스산업(13.9%)의 주5일제 시행 비율은 다른 서비스산업에 비해 적게는 2배에서 많게는 3배 정도 낮음. 더욱이 유통서비스산업에 종사하는 비정규직의 주5일제 시행 비율은 정규직(49.7%)에 비해 3분의 1수준(29.9%)에 불과하고, 개인서비스산업 종사하는 비정규직의 주5일제 시행 비율은 정규직(38.3%)의 5분의 1수준(7.6%)에 불과함.

<표 3> 제조업과 서비스산업 노동실태 비교(2007) : 노동시간 및 주5일제 시행

산업		제조업	서비스산업				
			평균	생산자 서비스	유통 서비스	개인 서비스	사회 서비스
노동 실태	주당 노동시간	46.2시간	45.7시간	45.7시간	47.9시간	48.5시간	41.0시간
		(정) 46.4 (비) 46.1	(정) 45.7 (비) 45.5	(정) 44.4 (비) 46.7	(정) 48.6 (비) 47.5	(정) 49.6 (비) 48.2	(정) 43.8 (비) 36.5
	주5일제 시행	47.3%	40.7%	57.5%	29.9%	13.9%	56.9%
		(정) 60.1 (비) 24.8	(정) 58.2 (비) 27.9	(정) 75.9 (비) 45.0	(정) 49.7 (비) 15.0	(정) 38.3 (비) 7.6	(정) 58.1 (비) 55.1

주 : (정)은 정규직, (비)는 비정규직 노동자를 의미함.

자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료 재분석(2007.8)

## 2) 서비스산업의 노동과정

### □ 다양하고 이질적인 서비스 노동 : 일의 성격에 따라 노동과정 차이 발견

- 앞에서 살펴본 바와 같이 서비스산업 자체가 매우 다양하고, 내부 노동의 성격 또한 이질적임. 사실 서비스산업 자체가 매우 다양하고 하위 업종의 일자리 성격에 따라 상이함. 예를 들면 [표4]에서 알 수 있듯이, 금융서비스(345) 노동자의 자율성이나 책임성이 유통서비스(252)나 사회복지서비스(237)에 비해 높음. 특히 유통서비스 노동자들은 일의 자율성(부(-.079)의 값으로 나타났음. 이는 해당 업종의 노동자들의 업무가 단순반복적인 업무를 수행한다고 볼 수 있음. 하지만 유통업 내의 하위 직종(판매직, 계산직, 사무직, 고객서비스직 등)에 따라 일의 성격은 매우 다름.

<표 4> 주요 서비스산업 노동과정 비교

비교지표 산업 및 업종	노동과정		
	계	일의 자율성	책임과 권한
금융서비스(은행, 금융기관)	.345	.250	.520
유통서비스(백화점, 할인점)	.252	-.079	.581
사회복지서비스(사회복지, 보육, 자활)	.237	.148	.323

주 : 1) 계수 값의 긍정적 의견은 정(+)의 값으로, 부정적 의견은 부(-)의 값으로 표기.

자료: 1) 금융서비스는 2007년 시중은행 및 금융기관(26개) 종사자 대상 조사자료(N=2,678명)

2) 유통 서비스는 2007년 백화점 및 할인점(12개) 종사자 대상 조사자료(N=1,178명)

3) 사회복지서비스는 2008년 사회복지, 자활, 보육 종사자 대상 조사 자료(N=746명)

- 하지만 그간 서비스산업 노동과정 문제는 연구대상의 접근성이 제한적이고, 노조 조직률이 낮으며, 산업 파급력이 미약하기 때문에 제조업에 비해 관심을 기울이지 못한 영역임. 그러나 서비스업의 작업과정 자체가 고객과의 상호관계 속에서 이루어지는 점을 고려하면 서비스노동자의 감정노동으로 인한 직무스트레스는 개별 노동자의 심리적 탈진에 지대한 영향을 미침. 결국 서비스산업 노동과정은 전통적인 노동과정론의 시각에서는 포착할 수 없는 감정노동을 살펴보는 것이 매우 중요한 문제임.

#### □ 고객과의 상호작용 속의 문제 : 불쾌한 언행 경험 비율 높음

- 서비스업 노동과정의 특징이 대면서비스라는 성격 때문에 서비스산업 노동자들은 고객으로부터의 불쾌한 언행(폭언, 폭행, 성희롱)에 노출되어 있음. 하지만 이미 수년간 우리나라에서 기업의 이미지 제고와 서비스 향상을 위해 고객(손님)을 “왕”으로 대접하려는 상황에서, 시측의 적극적인 보호를 기대하기도 힘든 형편임. 이런 이유로 현재 서비스(다수 여성) 노동자들의 경우 일상적인 고객으로부터의 불쾌한 언행에 익숙해져버린 이들이 상당수에 이룸.

- 최근 2년 동안 불쾌한 언행 실태조사 결과 할인점, 호텔 및 레저, 화장품 판매직 중

사자의 경우 고객으로부터의 불쾌한 언행 경험이 상대적으로 높았음([표 5] 참조).

폭언 및 폭행 : 할인점 종사자 94.1% > 화장품 판매직 81.1% > 호텔 및 레저 종사자(폭언 75.5%~76.4%) > 백화점 종사자 73.8% > 편의점 종사자 73.7%, 패스트푸드 종사자 61.9%

성희롱 : 할인점 종사자 23.9% > 호텔 20.1% > 레저 13.6% > 화장품 판매직 11.9% > 편의점 7.1% > 패스트푸드종사자 3.8% > 백화점 종사자 3.1%

<표 5> 주요 서비스산업 종사자의 고객으로부터의 불쾌한 언행 경험 비율(단위: %)

불쾌한 언행	은행	백화점	할인점	화장품 판매직	편의점	패스트푸드	호텔		레저	
							폭언	폭행	폭언	폭행
폭언과 폭행	63.1	73.8	94.1	81.1	73.7	61.9	폭언 76.4	폭행 9.9	폭언 75.5	폭행 22.7
성희롱		3.1	23.9	11.9	7.1	3.8	20.1		13.6	

주 : 1) 은행업의 경우 다른 직종과 달리 불쾌한 언행을 묻는 질문을 분리하지 않았음. 호텔과 레저업의 경우 폭언과 폭행을 분리하여 질문.

2) 백화점화 할인점 계산직의 경우 폭언 및 폭행 91.7%, 성희롱 19.9%로 나타남.

### 3. 서비스산업 직무스트레스와 감정노동 실태

#### 1) 서비스노동자의 직무스트레스

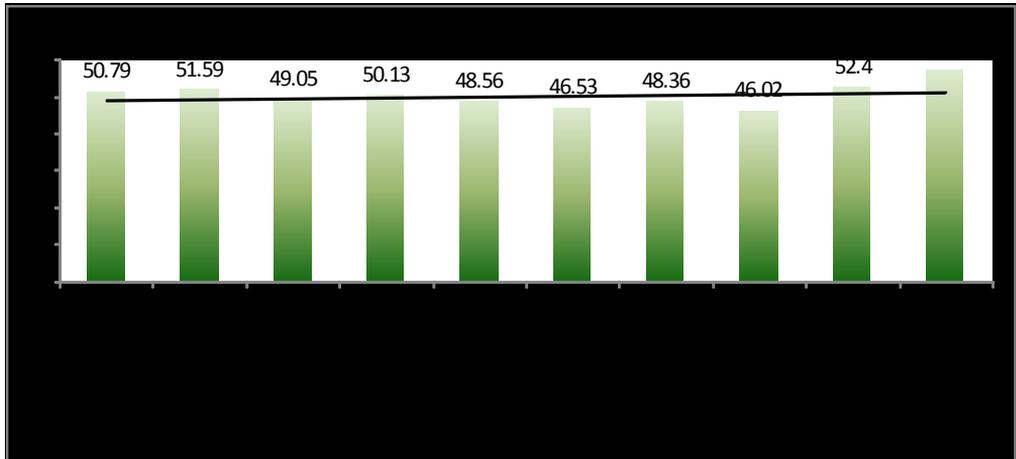
##### □ 업무 특성과 노동의 성격에 따라 직무스트레스 지수 차이 발견

- 한국 서비스산업 노동자 평균 직무스트레스 50.7점인데, 주요 서비스산업 노동자들의 직무스트레스는 업종과 직종에 따라 차이가 있음. 예를 들면 순간적인 정신적 집중을 요하

는 직무 중 하나인 법원 속기사나 대인서비스적 특성이 높은 요양보호사 및 화장품 판매직, 카지노 딜러 등은 직무스트레스 지수가 서비스산업 평균보다 다소 높음(그림 2, [표 6] 참조).

- 조사대상 직무스트레스 지수 : 법원 속기사 56.4점 > 생활지도사와 요양보호사 52.4점 > 백화점 화장품 판매직 51.5점 > 카지노 딜러 50.1점 > 호텔 종사자 49점 > 레저 종사자 48.5점 > 보육교사 48.3점 > 사회복지사 46.5점 > 지활 실무자 46.2점

<그림 2> 서비스업 주요 직종 직무스트레스 지수 비교(단위: 100점 만점)



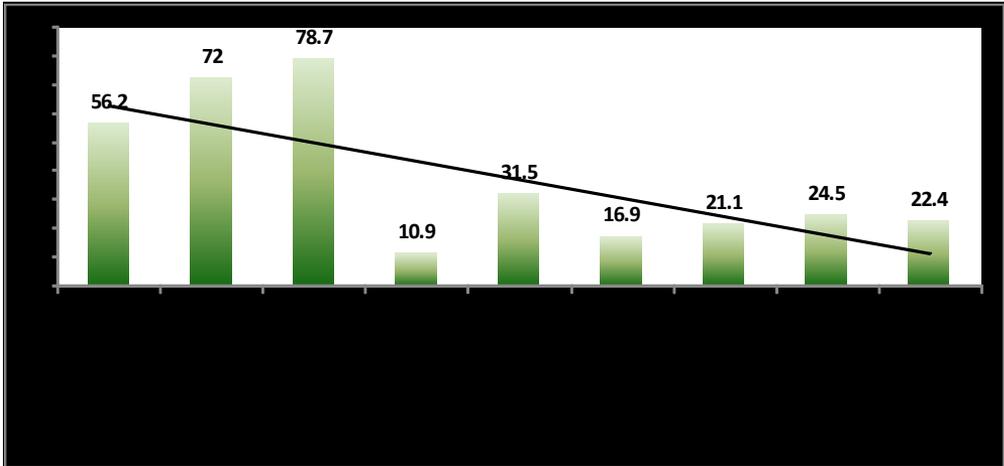
□ 업무와 직무 성격에 따라 업무상 질병 차이 : 정신스트레스질환이 높은 유통업

- 조사대상 서비스업종 중 유통업은 업무상 질병 중 우울증과 같은 정신스트레스 질환 유경험 비율이 높았음. 예를 들면 고객과의 상호작용이 밀접한 화장품 판매직이나 백화점 및 할인점 종사자의 경우 다른 직종에 비해 23배 이상 높게 나타났음(그림 3, [표 7] 참조)

- 정신스트레스질환(우울증 등) 유경험 비율 : 화장품 판매직(78.7%) > 할인점 종사자(72%) > 백화점 종사자(56.2%) > 패스트푸드 종사자(31.5%) > 지활 실무자(24.5%) > 생활지

도사 및 요양보호사(22.4%) > 사회복지사(16.9%) > 편의점 종사자(10.9%)

<그림 3> 서비스업 주요 직종 업무상 질병(정신스트레스질환; 우울증) 유경험 비율(단위: %)



□ 직무스트레스 업무 재해 : 고용불안으로 인한 스트레스 업무 재해 판결

- 최근 서울행정법원은 '5년 동안 한국전력에서 비정규직으로 근무(배전정보시스템 준공 도면입력 작업)한 윤@@씨의 고용불안으로 인한 직무스트레스를 업무상 재해로 판결' 함. 윤@@씨는 정규직 심사에서 수차례 탈락하여 극심한 불면증에 시달리다 숨졌음.

- 앞에서 살펴본 바와 같이 서비스업의 경우 고객과의 상호작용 속에서 발생하는 감정노동으로 인한 직무스트레스가 상대적으로 높다는 점을 고려하면 향후 서비스업 노동자들의 직무스트레스로 인한 불상사가 나타날 개연성이 높음.

## ‘비정규직 고용불안 스트레스도 업무재해’ 판결

### 정규직 심사 수차례 탈락 극심한 불면증 끝에 숨져

**비정규직** 노동자가 극심한 고용 불안 스트레스에 시달리다 숨졌다면 이를 업무상 재해로 인정해야 한다는 판결이 나왔다.

서울행정법원 행정11부(재판장 서태환)는 윤아무개(64)씨가 근로복지공단을 상대로 낸 유족급여 및 장의비 청구 반려처분 취소 청구소송에서 원고 승소 판결했다고 31일 밝혔다.

재판부는 “윤씨의 딸은 5년 동안 **비정규직**으로 일하면서 고용 불안으로 인한 극심한 스트레스를 받아온 사실이 인정된다”며 “이로 인해 정상적 수면을 취하지 못하다 간질을 일으키고 2개월 뒤 폐렴과 다발성 장기부전으로 숨졌다면 업무와 사망사

이의 인과관계를 인정할 수 있다”고 밝혔다. 재판부는 “질병의 주된 원인이 업무수행과 직접 연관이 없다 해도, 적어도 업무상 과로나 스트레스가 질병을 유발하거나 악화시켰다면 업무상재해에 해당한다”고 덧붙였다.

윤씨의 딸은 2001년부터 한국전력공사 전남지사에서 **비정규직**으로 근무하며 배전정보시스템에 준공 도면 등을 입력하는 일을 해왔다. 윤씨의 딸은 1년에 한번 **비정규직**을 정규직으로 전환하는 심사에 몇 차례 추천을 받았지만 그때마다 탈락했다. 그러다 **비정규직** 직원들이 2007년 6월 30일까지 정규직으로 전환되거나 고용관계가 종료될 것이라는 소문이 돌자, 윤씨의 딸은 수면제를 먹지 않으면 잠을 이루지 못할 정도의 스트레스 속에서 근무를 하다 결국 숨졌다. 노현웅 기자

<표 6> 서비스산업 노동자 직무스트레스 영역별 비교(단위: 100점 만점)

구분 비교지표	서비스 산업	유통서비스	개인서비스			사회서비스				
		백화점 화장품 판매직	호텔 종사자	카지노 딜러	레저 종사자	사회 복지사	보육 교사	지역 자활센터 실무자	생활지도사 요양보호사	법원 속기사
물리적 환경	43.63		55.58	49.34	50.90					50.2
직무 요구	48.46	58.28	46.22	43.98	40.84	59.03	55.64	56.60	30.50	55.0
직무 자율	56.66	49.81	49.00	35.61	55.58	38.61	42.89	36.33	62.52	55.5
관계 갈등	40.79	34.89	36.91	44.34	36.47					48.7
직무 불안정	46.87	45.29	44.88	44.24	46.18	45.08	43.79	48.26	54.56	60.2
조직 체계	50.46	56.33	64.05	69.06	67.11	42.70	46.20	41.33	63.10	63.8
보상 부적절	51.54	48.24	48.86	56.35	45.42	47.23	53.30	47.59	49.34	65.5
직장 문화	38.08	36.95	47.59	58.11	47.51					54.8
총점 (5개 항목)	50.79	51.59	49.05	50.13	48.56	46.53	48.36	46.02	52.40	56.9

주 : 해당 직종(화장품 판매직, 사회복지사, 보육교사, 자활 실무자, 요양보호사)의 빈칸은 조사 대상 문항에서 빠진 것임. 개인서비스 자료는 각 1개 업체 대상조사 자료임.

자료 : 1) 한국 서비스산업 자료는 한국여성개발원(2006), 법원 속기사 자료는 노동건강연대(2009).

2) 그 밖의 자료는 한국노동사회연구소(김종진) 연구조사 자료(2007, 2008),

<표 7> 주요 서비스산업 업종 및 직종별 업무상 질병 비교(유경험자 중 질병 내용, 단위: %)

업종 및 직종		유통서비스				개인서비스	사회서비스			
		백화점 종사자	할인점 종사자	화장품 판매직	편의점 종사자	패스트푸드 종사자	사회 복지사	보육 교사	자활센터 실무자	생활지도사 요양보호사
세 부 질 병	▪위장질환(위장병 등)	43.0	67.5	70.7	8.1	29.0	22.3	33.5	24.0	11.2
	▪간장질환	4.7	8.4	7.6	-	3.1	-	20.0	40.0	6.7
	▪심장질환	3.5	13.9	9.5	0.7	4.7	-	15.4	23.1	30.8
	▪요통 및 디스크질환	35.1	69.5	64.1	14.6	28.2	8.0	32.0	16.0	23.4
	▪근육질환(근육통 등)	54.5	80.2	74.0	43.4	46.1	8.6	31.0	18.4	19.5
	▪혈관계질환(하지정맥류 등)	29.2	55.8	55.7	-	9.1	7.1	21.4	14.3	46.4
	▪비뇨기질환(방광염 등)	21.1	61.3	47.3	0.7	6.3	12.5	47.5	22.5	10.0
	▪여성산부인과 질환(생리불순 등)	40.2	56.9	64.4	1.5	10.9	19.1	39.7	17.6	8.8
	▪발질환(발가락 변형 등)	20.7	34.4	79.1	-	15.6	15.4	7.7	15.4	46.2
	▪호흡기질환(알레르기 등)	32.6	57.4	71.0	4.4	7.7	8.2	39.7	9.6	27.4
	▪무릎 및 관절 질환	47.6	78.3	64.3	8.8	41.1	5.5	40.4	9.2	24.8
	▪정신스트레스질환(우울증 등)	56.2	72.0	78.7	10.9	31.5	16.9	21.1	24.5	22.4
질병으로 업무를 쉬 기간		3.4일	4.9일	3.7일	1.6일	2.9일	3.0일	1.9일	4.5일	8.3일

자료 : 한국노동사회연구소에서 최근 주요 서비스산업 종사자 실태 조사자료(김종진, 2007·2008) 필자 재구성.

## □ 또 다른 직무스트레스 요인 “모니터링제도”

- 한편 고객은 백화점과 할인점 노동자들의 작업수행에 대한 직접적 감시자가 될 수 있으며, 고객을 통한 통제(감정노동)가 가능. 이러한 점을 이용해서 서비스산업에서 발전된 통제방법 중 하나. 이 중 가장 대표적인 것이 고객만족과 서비스 질 향상을 목표로 대부분의 사업장에서 시행되고 있는 CS(Customer Satisfaction) 모니터링제도.

- 2007년 유통업 설문조사 결과에서는 응답자의 절반(45.7%) 가량이 ‘모니터제도가 노동자 감시와 노동강도를 위한 것이므로 문제가 많다’ 는 의견을 갖고 있었던 반면, 응답자의 35.2%는 ‘고객친절을 위해 필요한 제도이나 이로 인한 조치가 불이익(재교육, 급여불이익, 부서전환, 계약해지 등)으로 이어지는 것이 문제’ 라는 의견을 갖고 있었음. 한편 다음은 모니터링 제도에 대한 판매직 노동자 인터뷰 내용은 사용자의 노동통제 과정을 간접적으로 확인

CS모니터링과 MPO라고 해서 평가제도 같은 것을 받아요. 그런 평가들 통해 A+, B+로 나와요. 평가가 나오면 협력사원들은 쫓 수밖에 없어요. 평가 때문에 스트레스를 많이 받는데... (···) 판매사원들이 판매에 많이 주력을 해야 하는데 그런 거에 스트레스를 많이 받고 하니까 힘들어하는 사원들도 많이 있어요(A 백화점 판매직 노동자).

저희는 고객을 향한 서비스니까 최선을 다해요. 실수하지 않기 위해서 전화 매뉴얼도 앞에 놓고 일을 해요. 제가 정신적으로 받는 부담은 누군가 늘 위에서 감시하고 있다는 거... 그리고 전화로 수시로 체크를 하세요. 고객을 가장해서 모니터를 하시거든요. 좀 자유롭게 편안한 상태에서 일을 하면 응대도 훨씬 자유롭게 나오는데 일주일에 두 번을 하세요. (모니터링)정말 점수제로 하니까 정말 심적으로 부담이 가지요. 여기 합치면 15부서 정도 되는데, 등수 다 나오고 본인 이름이 확인이 되죠. 개인별로 점수가 매겨지고 그게 인터넷에 공개가 되는 거예요. 열어볼 수 있어요. 그니까 다른 부서에도 열어보면 이름이 다 공개되는 거니까 아 누가 그렇게 받았구나... (B백화점 고객센터 비스직 노동자)

모니터링에 걸려서 점수가 안 좋으면 점프교육이라고 해서 1시간 내지 2시간정도 교육

을 해요. 처음 실시할 때는 교육시간도 근무시간으로 쳐 줬는데, 2006년 가을부터는 근무시간으로 해주지를 않아서 집에도 못가고 해야 해서 모니터링 때문에 스트레스 많이 받아요(D할인점 계산직 노동자).

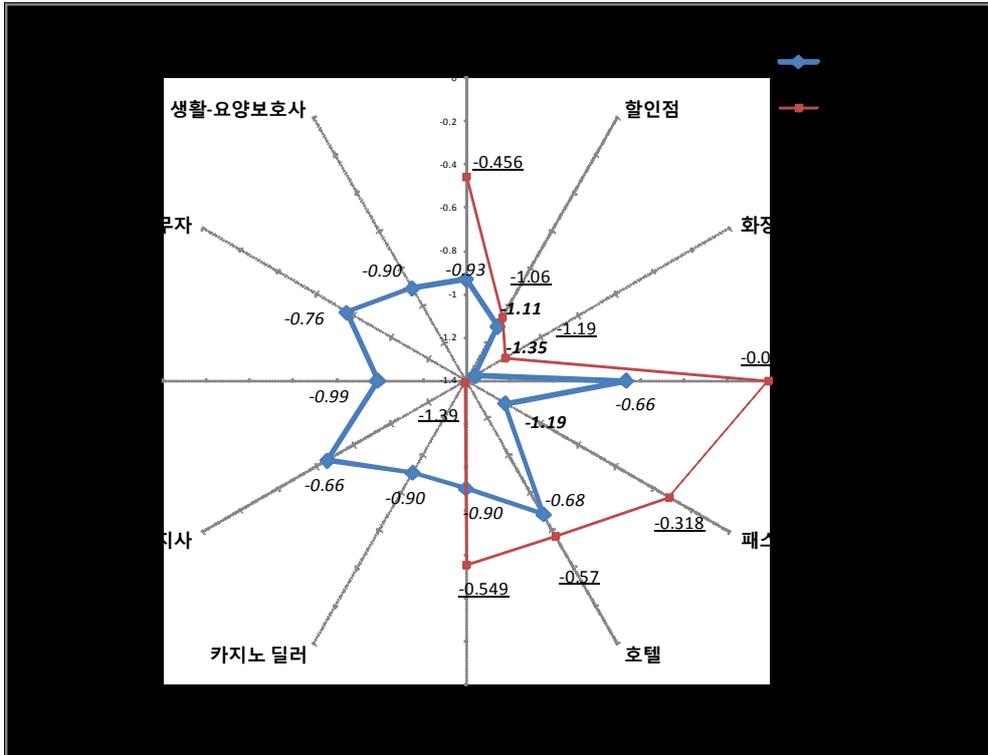
## 2) 감정노동

### □ 직무스트레스의 하나 감정노동

- 앞에서 살펴본 바와 같이 백화점 및 할인점 노동자들의 노동과정은 전통적인 노동과정론으로 설명될 수 있는 부분도 있지만 감정노동과 같이 비가시적인 부분은 포착하지 못한다. 일반적으로 유통업 노동자들의 가장 큰 직무 스트레스 중 하나는 '감정노동(emotional labour)'.

- 사실 서비스 직종 노동자들의 감정노동은 노동자들의 심리적 탈진에 지대한 영향. 백화점과 할인점 노동자들의 주된 업무가 상품판매와 계산 및 고객 상담이기 때문에 일의 성격상 고객과의 상호작용을 통한 노동과정에서 발생하는 다양한 스트레스가 나타날 수 밖에 없음. 실제 백화점과 할인점의 각 매장 직원에게 부과되는 월별 판매목표는 해당 노동자들의 실적부담과 고객과의 관계 등이 직장생활의 주요한 스트레스 요인으로 제기.

<그림 5> 서비스산업 감정노동과 업무 스트레스 비교(단위: 계수 값)



- 위의 그림과 아래 표에서 제시된 비와 같이 백화점 및 할인점의 노동자들의 다수는 고객과의 상호 작용 속에서 나타나는 감정노동 수행으로 인해 직무 스트레스를 받고 있음. 특히 판매직 노동자들은 서비스 제공과정 즉 고객과 노동자 간의 상호작용에 의해 팔리는 물건과 물건을 사게 하는 가시적 노동과 감정노동이 결합된 노동.

<표 8> 서비스산업 주요 업종 및 직종별 직장생활 만족도, 감정노동, 직무 스트레스 비교

하위업종	직종 및 직무	직장생활 만족도	감정노동	직무스트레 스	
금융 서비스	은행 종사자	1.33	-1.10		
	금융기관 종사자	1.19	-1.22		
유통 서비스	백 화 점	백화점 종사자	.154	-.931	-.456
		할인점 종사자	-.384	-1.11	-1.06
	및 할 인 점	▸ 계산직	-.377	-.986	-1.02
		▸ 화장품 판매직	.035	-1.35	-1.19
		▸ 식품 판매직	.423	-1.24	-.554
		▸ 기타 판매직	-.421	-1.32	-.855
		▸ 사무관리영업직	-.203	-1.11	-.821
		▸ 고객센터직	-.127	-1.38	-1.25
		▸ 후선(농수산축산)업무직	-.363	-1.21	-1.12
		▸ 기능직 및 기타업무	.315	-1.50	-.500
편의점 종사자	.343	-.662	-.006		
개인 서비스	패스트푸드 종사자	.494	-1.19	-.318	
	호텔 종사자	.347	-.686	-.570	
	레저 종사자	.352	-.902	-.549	
	카지노 딜러	-.404	-.909	-1.39	
사회 서비스	사회 복지사	.300	-.664		
	보육 교사	.365	-.993		
	지역자활센터 실무자	.449	-.765		
	생활지도사 및 요양보호사	-.057	-.906		

주 : 1) 계수 값은 5점 척도이며, 긍정적인 의견은 정(+)의 값, 부정적인 의견은 부(-)의 값으로 표기

2) 직장생활만족도는 “현재 다니고 있는 직장생활에 만족하고 있는가?” 를 묻는 질문임. 직무 스트레스는 “고객에게 서비스를 제공할 때 스트레스로 일상생활에 지장을 받고 있는가?” 를 묻는 질문임. 감정노동은 “고객을 도와주기 위해 필요 이상으로 노력하고 있는가” 를 묻는 질문임.

자료 : 한국노동사회연구소에서 최근 서비스산업 종사자 실태 조사자료(김종진, 2007·2008) 필자 재구성.

- 이와 같은 서비스노동자들의 대면서비스와 감정노동이 업무실적과 연동되면서 직장 생활의 주요 스트레스로 연결. 다음은 화장품 판매직 노동자들의 서비스노동 과정을 수행하면서 느끼는 애로사항임.

(주위에) ‘아, 이제는 고객이 싫어요’, ‘고객이 나에게 묻는 것도 싫어요.’ 이런 사람들도 있어요. 정신적인 문제죠. 정말 친절하게 잘 하던 애들도 ‘이제 고객이 싫어요, 더 이상 물건 하나도 못 팔겠어요!’ 그렇게. 어떤 애가 약 1년 됐을 때, 그런 일이 있었는데, 상담을 통해서 해결하려고 하고는 있는데 (아직도)친절하지는 않아요. 표정이 없어졌어요. (우리 일이)서비스 노동이고, 감정노동이고, 쉬는 시간이 없기 때문에……. (백화점 상품 판매직 노동자 A, 2008).

솔직히 (고객들이)그렇게 무시하고 얘기해도 자기들이 와서 우리처럼 일하라고 하면 못하거든요. 개인 사람들 라이프스타일에 맞게 상담해줘야지, 온갖 사람이 다 와도 거기에 맞는 그런 연출 해줘야지, 비위 맞춰줘야지. 그런데서 말을 일단 숨겨야 되니까 감정도 숨겨야 되고, 내 20대의 젊은 시간을 회사에 바치는데…….(백화점 상품 판매직 노동자 B, 2008)

감정 노동, 그건 당연한 거 같아요. 그 제 감정이 오늘 나쁘다고 해서 손님한테 그런 걸 절대 표시하면 안 되잖아요. 제 기분과 상관없이 항상 당연히 웃어야 되고 당연히 맞춰드려야 되고. 그런 거 같아요.(호텔 노동자 C, 2007).

### 3) 직무스트레스와 감정노동 강화요인 : 노동환경 문제에서부터 찾아야..

#### □ 감정노동(Emotional Labor)이란?

- 일반적으로 ‘배우가 연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 것’ 을 뜻하며, 1983년 미국UC 버클리대 사회학 교수인 알리 러셀 호사차일드(Hochschild, 1983)의 책<관리된 마음: 인간 감정의 상품> 출판을 통해 처음 개념화(항공사 승무원 사례).<sup>2)</sup> 그는 직업상 원래 감정을 숨긴 채 다른 얼굴 표정

2) 감정노동은 조직적으로 조장되고 요구되어진 감정을 지속적으로 표현해야 하는 노동의

과 몸짓을 해야 하는 상황을 감정노동이라 표현했는데, 감정노동은 적절히 관리되지 않으면 적지 않은 건강상의 문제를 일으킨다. '거짓 감정을 많이 만들어내다 보니 자신의 '참 감정을 드러내지 못하게 되는 것. 감정이 소진되면 외부 자극에 대한 반응이 무뎌지고 감정적 동요도 적어짐. 스스로 자신이 둘 이상인 것처럼 느끼기도 함. 이런 느낌이 오래되면 우울증이나 불안증에 시달릴 수 있음.

□ **감정노동으로 인한 직무스트레스와 감정부조화 : 정신적 소진(고갈, burnout) 상태로..**

- 서비스노동에 있어 감정노동의 수행이 개별노동자에게 어떠한 영향을 미치고 있는가가 이번 연구의 핵심 내용. 서비스 노동자들은 하나의 인간이기 때문에 기업이 요구하는 '최적 감정표현'과 '내적 마음상태와 일치하지 않은 경우가 발생하고, 개인적으로 지치고 힘든 상황에서 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해서 자신의 내부 감정과 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하는데 이 상황에서 발생하는 것이 서비스직노동자들의 '감정적 부조화. 감정적 부조화는 감정노동을 수행하는 노동자들의 직무만족 수준을 낮추고 또한 '정신적 소진 혹은 고갈(burnout)의 정도를 강화.

---

상황을 의미하는데, 이 주제에 대한 연구들은 감정노동이 단순한 사용가치로서 뿐만 아니라 임금을 받고 팔리게 되어 교환가치의 성격, 즉 상품화된 노동력의 성격을 띠게 됨을 전제로 하고 있다. 즉, 어떤 상품으로서, 회사나 관리자로부터 지시, 훈련, 감독을 통해서 '조직적 조장 및 요구'에 따라 어떤 감정을 표현하고 이를 통해 특정 분위기를 만들어내야 하는 노동이 존재할 때 감정노동이 나타나는 것. 이러한 감정노동을 기업은 자사 상품의 홍보와 선전에 널리 활용한다. 기업의 조직 지침이나 직무 규칙에 의해 사람의 감정의 상품화되는 현상(혹시차일드는 이러한 경향이 특정 산업 내 경쟁이 격화될수록 더 나타난다고 지적한다)은 서비스 산업에서의 노동자와 고객 사이의 상호작용이 자연스러운 것이나 기업의 요구 혹은 지침과는 상관없는 것으로 간주했던 기존의 서비스 노동에 대한 이론적 접근이 놓치고 있었던 부분을 파헤쳤음. 또한 그의 연구는 기존 제조업에서만 적용되었던 노동과정으로부터의 '소외'에 대해서, 감정노동에 있어서도 노동자 본인의 감정으로부터 구조적인 소외가 나타날 수 있다는 점 역시 지적하여 서비스 산업 노동자들의 노동과 관련한 새로운 문제제기를 하였다는 점에서 의미가 있음(Hochschild, Arlie Russell. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Feeling*, University of California Press). 혹시차일드 연구로 감정노동에 대한 논의가 촉발된 이후, 그 개념을 보다 정교하게 발전시켜 다양한 업무와 노동에 적용시키고 그 적실성을 검증하는 연구들이 뒤를 이었음. 호시차일드의 이론에 기초하여 승무원뿐만 아니라 미용업, 콜센터, 간호직, 판매직, 금융산업서비스직, 카지노 딜러, 텔레마케터, 패스트푸드 체인점 노동자 등의 다른 직종에 대한 사례 연구들도 발표가 되었음.

- 물론 일부 연구에서는 감정노동 수행과 직무만족도 사이에 양의 상관관계가 있음을 밝혔는데(Wharton, 1998), 이는 개인의 특성이 특히 대중과 접촉하는 것에 적합한 사람들에게 감정노동을 수행하는 직업이 인기가 있기 때문에 이러한 성향과 직업의 일치성은 직무만족을 가져다 줄 수도 있음. 또한 몇몇 노동자들은 “우리는 손님을 대하는데는 자신이 있다”라고 말함으로써 그들이 직무경험을 통해 얻게 된 기술 중의 하나가 자신감 있게 사람을 대하는 것임을 알 수 있었음. 이들은 사적인 자리에서도 매우 밝고 경쾌하게 분위기를 돋구었는데 이러한 태도들은 수많은 사람을 대면하고 접촉하면서 긍정적인 감정을 전달하는 그들의 직무를 통해 길러진 것으로 보았음.

#### □ 일시적 직무스트레스 대처방식은 개인적 해소에 불과

- 그럼에도 불구하고 많은 경우 노동자는 감정노동으로 인한 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났는데 ‘까다롭고 불쾌한 손님접대가 가장 우선적인 요인으로 뽑혔고 관리자의 질책, 너무 많은 손님 접대 등을 스트레스 요인으로 들었음. 감정노동으로 부정적인 감정상태가 온다 해도 특별히 해소할 방법이 없기 때문에 동료에게 불만을 토로하거나 손님의 기분이 나빴을 것이라고 스스로 자위하는 것, 노래를 부르거나 소리를 지르는 행위로 해소하려고 노력하게 됨.

- 이러한 대처방식은 스트레스 해소에 일정 정도 긍정적 역할을 하지만 직무에 대한 변형 없이 개인적인 차원에서 해소되고 있음을 알 수 있음. 따라서 자기 비하감, 우울증, 불쾌감, 냉소로 인하여 진정한 자아에 대한 무감각으로 이어지고 결국 자기 소외감을 낳음. 최근 감정노동과 직무스트레스 관련 학계의 연구조사에서도 서비스업의 반복되는 감정노동은 부정적으로 직무스트레스와 심리적 안정에 영향을 미친다고 보고되고 있음.

- 이렇듯 서비스직 노동의 특이적 현상인 감정노동은 노동자가 자기의 감정을 숨기고

고객과 대면하여 일하는 기간이 장기간 지속되었을 때 스트레스를 유발하여 노동자에게 직장내 업무와 정신건강에 부정적으로 영향을 줄 수 있음. 감정노동은 광범위하고 다양한 고객과의 대면을 특징으로 하는 서비스직종에 집중되어있음.

#### □ 열악한 노동환경 : 휴게실은 쓸 수가 없어요...ㅠ.ㅠ

휴게실은 거의 안 쓰는데요. 휴게실은 쓸 수가 없어요. 30분 밥 먹고 그 시간에 앉아서 밥 먹고. 바로 올라가서 또 교대를 해주어야 되고... 언제 또 주문이 들어올지 모르기 때문에 다 스텐바이 하고 있고 아니면 다른 준비를, 바쁘지 않은 타임에 핸드링을 하거나 모 다른 준비를 해야 되니까. 앉아있을 공간도 없고, 쉴 시간은 전혀 업죠 (호텔 노동자 A, 2007).

주5일 근무인데, 거의 못 쉬죠. 한 달의 두 세 개씩은 적치가 생기죠. (나중에) 소비는 안 되고요. 직원이 없으니까 다 쉬면 여기(호텔) 안돌아가니까... 쉬는 시간이 없어요. 출근을 하면 요로케 앉는 시간이 없어요. 쉰다고 생각하면, 영업이 쉬는 거지 저희는 쉬는 게 아니죠. 아르바이트로 총당을 해주긴 하는데 아르바이트생들이 못 견뎌요(호텔 노동자 B, 2007)

#### □ 조악한 인사노무 관리 : 아파도 쉬지 못해요!!

본사에서 토요일 일요일 쉬는 것에 대해서 보이지 않게 압력이 와요! “왜 그때 쉬는데” 이런 식의 말들... 그리고 백화점에서 못 쉬어요. 그리고 쉴 때 얘기하고 쉬라고 하고... (중략) 주말 같은 경우도 빨간 날은 조금 쉬게끔 해주면 얼마나 좋겠어요. 그런데 아시다시피 백화점이 1년 365일 행사 없는 날이 없잖아요. 그런데 본사에서 얘기하기로는 행사 없을 때 쉬라고 얘기를 해요. 그런데 요즘 행사 없는 날이 어디 있어요. 그러니까 쉴 수가 없는 거예요(백화점 화장품 판매직 D, 2008).

일단 그게 몸에 베어서 아파도 나와야 되니까 아무렇지도 않아요. 예전에는 아픈데 어떻게 다녀 이랬는데, 이제는 아파도 당연히 가야되는 거지 이러면서 가게 되죠. (아파도)그냥 나오죠(웃음). 그냥 나오고 모 잠깐 간식시간이나 병원 갔다 온다거나 점심시간에 병원이나 약국 갔다 온다거나(백화점 화장품 판매직 F, 2007).

## 4. 글을 나가면서 : 토론 및 논의

### □ 서비스노동자의 직무스트레스와 감정노동 문제 해결 시급

- 이와 같은 문제는 노동계와 사용자 그리고 정부 3자가 공동으로 서비스산업의 직무스트레스와 감정노동문제를 인식하고 이에 대한 해결의지가 그 무엇보다 시급함. 이는 서비스노동자의 건강권 보호를 위해 직무스트레스와 감정노동으로 인한 육체적이고 심리적 탈진을 줄이기 위한 해소 방안을 모색할 필요가 있음.

- 사실 현재 대부분의 서비스산업의 노동환경은 매우 열악한 상태임. 구체적으로는 서비스현장은 장시간 노동에 놓여 있으면서도, 제대로 쉴 수도 없는 조건임. 이는 인력부족문 제부터 적정 휴게 공간부족과 휴게시간을 사용할 수 없는 조건과 상황 때문임. 또한 현재의 서비스노동자의 업무상 질병이 높음에도 이에 대한 개별 사업장의 대처는 미흡한 상황임. 때문에 서비스노동의 성격에 따른 질병 예방과 관리가 필요한 상황임.

### □ 노사정이 함께 해야 할 정책적 내용들

- 정부의 역할: 정책적 측면에서 보면 해당 관할부서인 노동부는 서비스노동의 성격을 파악하고 근로조건을 개선하기 위한 노력이 필요함. △서비스노동의 직무스트레스와 감정노동 문제 해소를 위한 산업안전보건법 재개정, △근로감독관의 직무스트레스와 감정노동 교육 시행, △개별 사업장의 서비스노동성격에 부합한 체크리스트 고안, △각 사업장에 직무스트레스와 감정노동 홍보책자 배포 등.

- 노사 역할: 직무스트레스 및 감정노동 해소를 위해서는 노사가 함께 노력이 필요하며, 이와 같은 문제는 단체협약의 수준에서 혹은 노사협의회 수준에서 검토될 필요가 있음. △적정 인력 확보를 위한 (가칭)노사공동위원회(II) 운영, △ 직업공간 변화와 열악한 노동환경 개선, △ 직원상담센터 운영(직무스트레스 및 감정노동 해소 교육 등), △직업장 직무

스트레스 해소 프로그램(EAP) 운영, 직무스트레스와 감정노동 예방을 위한 적합한 건강검진 항목 포함 등.

직무스트레스와 감정노동 문제 정책적 대안(안)

1. 각 사업장 내 직원상담센터 운영

- 기업 규모별 점진적 도입(안) : 1,000인 → 700인 → 500인 → 300인 → 100인 등
- 프로그램 : 직무스트레스 해소와 감정노동 문제를 포괄적으로 담당하고, 직무스트레스 해소 프로그램 운영 등 상담센터 내실화 필요(EAP 프로그램 도입 등). 작업장 내 산업안전보건 문제를 코디네이터 할 수 있도록 운영
- 확대 운영 : 단순한 상담을 벗어나 일과 생활의 균형(WLB, Work-Life Balance)을 위한 상담, 그리고 작업장과 노동환경 개선 문제까지도 포괄적으로 담당.
- 방법 : 산업안전보건교육 시간 활용. 산업안전보건교육은 성희롱 예방교육과 마찬가지로 정기적으로 시행(최소 교육시간 확보)

2. 감정노동 교육

- 현행 교육 체계 문제 : 현행 회사에서 실시하는 친절교육(CS) 등이 감정적 부조화를 해소하는 방향으로 진행되어야 하며, 사용자측의 일방적인 친절교육만 강화할 것이 아니라 노사 합의를 통한 교육의 필요성 및 시의성에 대한 공감대를 유도하는 과정이 필요.
- 교육 프로그램 개입 : 또한 노동조합은 교육 내용이 친절표현 강화를 목적으로 하기보다는 서비스노동의 성격에 맞게 업무와 작업과정에서 발생할 수 있는 고객과의 상화 관계나 갈등 상황에서의 대처 및 해결을 목적으로 한 교육내용을 구성하도록 개입.

CF. 산업안전보건 교육

- 현재 산업안전보건법 시행규칙 제33조에 보면 일반근로자에 대한 정기교육은 매월 1-2시간이상, 관리감독자의 정기교육은 반기 8시간 이상 또는 연간 16시간 이상 실시하도록 최소한의 교육시간을 규제. 때문에 감정노동 및 직장 스트레스 문제 등에 대해서도 산업안전보건법 상 안전·보건 교육을 참조하여 최소한의 교육시간과 교육내용을 마련을 검토 가능.

#### 직무 스트레스 관련 산업안전보건 법규

1. 산업안전보건법 제5조 사업주의 의무  
: ~ 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강 장애 예방
2. 산업안전보건법 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제259조 직무 스트레스에 의한 건강장애 예방조치  
: ~ 근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스 등... 직무 스트레스가 높은 작업에 근로자를 중사하게 하는 때에는 다음의 각 호의 조치를 하여야 한다.
  - 1) 직무 스트레스 요인 평가하여 근로시간 단축, 장-단기 순환작업 등 개선 대책 마련
  - 2) 작업량, 작업일정 등 작업계획 수립 시 당해 근로자의 의견 반영
  - 3) 작업과 휴식을 적정하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 조건 개선
  - 4) 근로시간 이외의 근로자 활동에 대한 복지차원의 지원에 최선을 다할 것
  - 5) 건강진단결과, 상담자료 등을 참고하여 적정하게 근로자를 배치하고 직무 스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대해 당해 근로자에게 충분히 설명
  - 6) 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진프로그램을 시행
3. 사업장 건강증진운동 시행지침(고시 제1999-20호) 제4조 5항  
: 금주, 금연 및 스트레스(긴장) 해소 등 건강관리에 관한 사항
4. 근로금지 및 취업제한 관련 법규 - 산업안전보건법 제45조 및 시행규칙 제116조, 117조  
: (45조) 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병  
: (제116조) 정신분열, 마비성치매 기타 정신질환에 걸린 자  
: (제117조) 정신신경증, 알코올중독, 신경통 기타 정신신경계의 질병

#### 직무 스트레스 관련 보상관련 법규

1. 근로기준법 및 시행규칙
  - 1) 제81조 요양보상
  - 2) 제40조 업무상 질병의 범위 등
  - 3) 시행규칙 제15조 업무상 부상 등에 관한 중대한과실 인정신청
2. 산업재해보상보험법 시행규칙
  - 1) 제32조 업무상 사고
  - 2) 제33조 업무상 질병
  - 3) 제39조 업무상 질병 또는 그 원인으로 인한 사망

[\* 주 : 근로기준법 조항은 개정 이전 법규임]



<토론문>

# 서비스 노동자의 건강권 확보를 위한 법·제도적 개선의 필요성

이수정(한국비정규노동센터 부설 민주노무법인 공인노무사)

## 1. 현행 법 체계와 국제 기준

○ 노동자의 건강권에 대해 규정하고 다루는 대표적인 법은 「근로기준법」 제7장 재해보상, 「산업재해보상보호법」(이하 산재법) 및 「산업안전보건법」(이하 산업법)

○ 산재법상 업무상 재해

- “업무상 재해”(산재법 제5조제2호)란 “업무상의 사유에 따른 근로자의 부상□질병□장해 또는 사망을 말한다”고 규정하고 있음. 즉 신체상의 손해발생을 의미하며, 노동자의 의류□인경 등 개인소지품 등의 물적 손해는 해당되지 않음.

- 업무상 재해의 판단 기준: “업무수행상”과 “업무기인상”

i) “업무수행상”이란 노동자가 ‘노동관계 하에 있다’는 것을 의미함. 일반적으로 노동자가 노동관계에 따라 정해진 행위 및 그 행위에 부수하는 행위를 하고 있는 상태

ii) “업무기인상”이란 업무와 재해간의 인과관계를 의미하는 것으로 일반적으로 재해발생이 노동관계에 기초하여 사업주의 지배관리하에 있기 때문에 이에 수반하는 위험이 현실화한 것으로 경험법칙상 인정되는 것. 업무와재해와의 인과관계와 재해와 상병간의 인과관계인 이중적 인과관계로 구성

- 업무상 재해의 범위 및 유형

업무상의 재 해	업무상 사 고	업무수행 중의 사고
		시설물 등의 결함 등에 따른 사고
		출퇴근 중의 사고
		행사 중의 사고
		휴게시간 중의 사고
		특수한 장소에서의 사고
		요양 중의 사고
		제3자의 행위에 따른 사고
	업무상 질 병	유해위험 요인을 취급하거나 그에 노출되어 발생한 질병(직업병)
		업무상 부상이 원인이 되어 발생한 질병
그 밖에 업무와 관련하여 발생한 질병		

○ 우리나라 업무상 질병의 법제 방식 : 혼합방식(예시주의)

- 혼합방식은 일반적 정의방식(개괄주의)과 지정열거방식(제한열거방식)의 장점을 살리고 단점을 보완하여 결한한 것 즉 열거된 질병에 해당되면 노동자는 당해 질병의 업무기인성의 입증을 면하고 또한 열거되지 않은 질병의 경우에는 업무기인성을 입증한 경우에는 업무상 질병을 인정하고자 하는 방식

- 이 방식은 노동자측의 입증부담을 경감시키며 새로운 직업병의 발생에도 신속하게 대응하고 그 범위를 넓게 파악할 수 있는 장점이 있다. 열거되지 아니한 질병에 대하여는 업무와 질병 사이의 상당인과관계설을 채택하고 있고 그 인정기준은 가능성이 높은 경우이어야 한다고 한다.

▶ 출처 : “2009 산재보험 요양실무” 사이버 직무교재 64쪽

※ 근골격계 질환에 대한 “업무상의 질병 인정 기준” 관련 산재법 개정 전□후

i) 개정 이전 주요 내용

□ 신체에 과도한 부담작업으로 인한 질병 진동장해 요통으로 구분  
 □ 퇴행성 질환 즉, 선천성이상□류마치스관절염□통풍□변형성축추증□골다공증□척추  
 분리증□척추전방전위증 등은 업무상 재해로 인정하지 않음

i) 개정 이후 주요 내용

□ 신체에 과도한 부담을 주는 직업으로 인한 질병과 요통이 근골격계에 발생한 질병으  
 로 통합

□ 업무상 악화로 인한 기존질환의 인정근거 마련

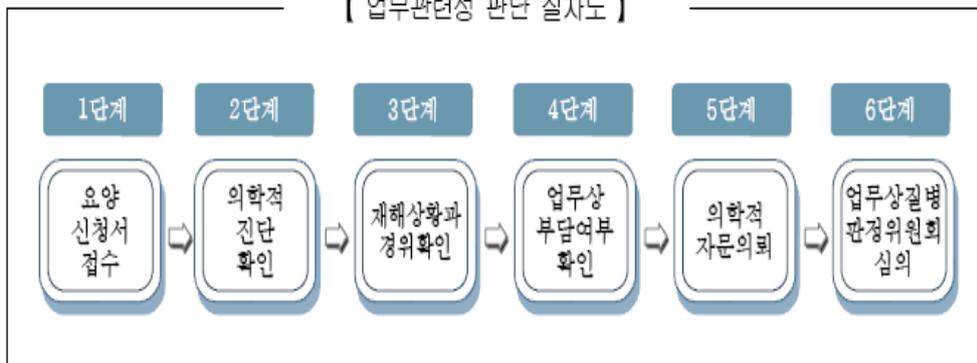
□ 퇴행성 질환의 열거 삭제

□ 신체부위별 근골격계질환의 범위, 신체부담업무의 기준 등 세부 사항 노동부 고시로  
 이원화

□ 노동부 고시 관련 : - 근골격계질환의 정의 및 범위 명시

- 업무수행중 발생한 사고로 인한 근골격계질환의 판단
- 업무관련성 판단 시 신체부담정도 등 여러 가지 요인을 종합적 고려
- 신체부담정도 평가 시 전문가의 의견을 들어 평가

【 업무관련성 판단 절차도 】



→ 법 개정에 따라 근로복지공단은 “업무상질병판정위원회”를 두고 ‘주치의□자문의의  
 의학적 소견을 종합적으로 검토하여 상병상태와 업무와의 상당인관관계가 인정되는지 여부  
 를 심의하고 심의 결과에 따라 요양 승인 또는 불승인 결정을 하고 있는데 오히려 이 제도

의 도입으로 업무상질병을 인정받기 힘든 구조로 가고 있음.

○ ILO 협약 비준 현황(2009. 8. 20. 현재 총 24개)

- 협약 주요 내용 중 산업안전보건 관련 협약 6개 비준 이 중 제155호(산업안전보건협약 1981년 채택)과 제187호(산업안전보건증진체계협약 2006년 채택, ※ 참고자료 5.)은 2008년 2월 비준

- 2008년 6월 29일 ILO, ISSA(국제사회보장협회), KOSHA(한국산업안전공단)이 서울에서 공동으로 개최한 제18회 세계산업안전보건대회 선언 내용

4. 정부는 다음과 같이 선언한다.

- .ILO 산업안전보건 증진체계에 관한 협약(2006년) 제 187 호와 산업안전보건 관련 협약을 우선 비준할 수 있도록 노력하고, 해당 협약을 이행하여 국가의 산업안전보건 수행성과를 체계적으로 증진토록 한다.
- .국가 안전보건 예방문화를 조성하고 향상하기 위해서 지속적으로 노력한다.
- .강력하고 효과적인 근로감독제도 등 적절한 안전보건 기준을 집행함으로써 근로자의 산업안전보건을 보장한다.

5. 사업주는 다음과 같이 선언한다.

- .높은 수준의 산업안전보건 기준은 기업의 우수한 사업실적과 불가분의 관계가 있으므로, 경영활동에 재해예방을 통합하여 운영한다.
- .작업장 안전보건을 효과적으로 개선하기 위하여 산업안전보건경영시스템을 구축한다.
- .근로자 및 근로자대표에게 산업안전보건과 관련된 모든 조치에 대하여 조언, 훈련, 정보를 제공하고, 근로자 및 근로자 대표가 이에 참여하도록 한다.

6. 근로자는 다음과 같이 선언한다.

- .안전하고 쾌적한 작업환경에 대한 근로자의 권리를 보장함에 있어, 안전보건과 관련된 사항에 대하여 조언을 받는다.
- .개인보호구 사용 등 안전보건 수칙과 절차를 준수한다.
- .안전보건교육을 이수하고 안전보건의식을 고취하는 활동에 참여한다.
- .작업장 안전보건에 관한 대책에 대하여 사업주와 협력한다.

## 2. 현행 법 체계의 문제점과 개선 방향

○ 법 적용 범위의 확대와 실질적 관리·감독을 위한 제도적 보완

- '도매 및 소매업, '교육 서비스업, '가사서비스업, '사무직 근로자만을 사용하는 사업 및 '상시 5인 미만 사업장의 경우 【안전□보건교육】 규정 등 교육관련 조항 적용 제외(※ 산업안전보건법 시행령 별표 1 참고) 문제

○ 신인법상 노동자의 권리(알 권리, 교육받을 권리, 의사결정에 참여할 권리 등) 확보를 위한 제도적 보완

- 신인법은 노동자의 권리에 대하여 △작업현장의 위험요인을 알 권리 △위험한 직업에 관해 교육받을 권리 △유해공정을 점검할 권리 △급박한 위험으로부터 직업을 중지하고 대피할 권리 △안전보건에 관한 의사결정에 참여할 권리 등을 규정하고 있음.

- 또한, 안전보건관리책임자의 직무내용, 작업환경측정결과 설명회 개최, 공정안전보고서 작성내용, 안전보건개선계획 수입에 산업안전보건위원회 또는 노동자 대표의 의견을 듣는 절차가 있음.

- 그러나 사업주가 행한 제반 안전보건 활동에 대한 사전 감시 또는 참여제도가 극히 제한적이어서 노동자가 실질적으로 감시하거나 참여하지 못하고 있음. 산업안전보건위원회 위원이라 하더라도 작업장 내 위험요인을 검토할 수 있는 충분한 정보를 제공받을 제도적 절차가 없어 노동자의 알 권리□교육 받을 권리□의사결정에 참여할 권리 등의 확보를 위한 제도적 보완이 필요

○ 엄한 사후 처벌보다 사전 '예방'을 위한 구체적인 의무 규정 보완

- 신인법의 경우 사업주가 안전보건조치를 취하지 않아 노동자가 사망한 경우 7년 이하의 징역형(2006년 신설, 형법상 업무상과실치사상죄의 경우 5년 이하의 금고형)을 규정하

고 있음.

- 그러나 사업주가 구체적으로 어떤 행위를 하여야 하는지, 어떠한 행위는 하지 말아야 하는지 그 위반내용을 구체적으로 정하고, 해당 법규를 준수하여 사전에 재해발생을 예방하는 것이 최우선인 법 체계가 확립되어야 함.

- 정부나 사업주의 의무나 역할과 관련하여 '필요한 경우가 아닌 적극적인 의무를 부여하는 법 체계가 되어야 함.

○ 각종 노동부 통계체계의 개선과 차별적 법 적용 개선

- 노동관련 법□제도를 관장하는 노동부의 각종 통계에서는 성별 차이와 고용형태별 차이를 반영하지 못할 뿐 아니라 산업, 직업, 지역 등에 따른 구체적인 실태 파악이 쉽지 않음.

- 이는 노동관련 통계가 전반적으로 성인지적 관점에서 이루어지지 않는 문제와 함께 제조업 중심의 산업분류를 포함하여 각종 지표와 통계에서 성차를 비롯한 다양한 차이를 반영하지 못하는데서 기인함.

<표 1> 2009년 상반기 업종별 산업재해 발생 현황 (명, %, %P, P)

구분	2009.6월말		전년동기		증감		증감율	
	재해자 수	재해율	재해자 수	재해율	재해자 수	재해율	재해자 수	재해율
	사망자 수	사망 만인율	사망자 수	사망 만인율	사망자 수	사망 만인율	사망자 수	사망 만인율
총계	45,205	0.32	46,350	0.35	-1,145	-0.03	-2.47	-8.57
	1,059	0.76	1,248	0.95	-189	-0.19	-15.14	-20.00
광업	547	3.92	695	4.74	-148	-0.82	-21.29	-17.30
	214	153.49	231	157.50	-17	-4.01	-7.36	-2.55
제조업	15,794	0.50	17,936	0.58	-2,142	-0.08	-11.94	-13.79
	254	0.80	290	0.93	-36	-0.13	-12.41	-13.98
건설업	9,268	0.29	9,364	0.30	-96	-0.01	-1.03	-3.33
	297	0.94	344	1.09	-47	-0.15	-13.66	-13.76
전기·가스 수도업	57	0.11	56	0.10	1	0.01	1.79	10.00
	6	1.12	5	0.92	1	0.20	20.00	21.74
운수·창고 통신업	2,106	0.30	2,324	0.33	-218	-0.03	-9.38	-9.09
	64	0.91	101	1.44	-37	-0.53	-36.63	-36.81
임업	1,344	1.56	725	1.08	619	0.48	85.38	44.44
	10	1.16	9	1.35	1	-0.19	11.11	-14.07
기타의 사업	15,535	0.25	14,728	0.25	807	-0.02	5.48	-7.41
	203	0.33	252	0.46	-49	-0.13	-19.44	-28.26
기타	554	0.09	522	0.12	32	-0.03	6.13	-25.00
	11	0.18	16	0.35	-5	-0.17	-31.25	-48.57

※ 기타는 어업, 농업, 금융보험업임

※ 출처 : '09년 6월말 산업재해 발생 현황, 노동부.

<표 2> 주요업종별 재해다발 상위 세부업종 현황 (명)

대업종	세부업종	2009.6월말		전년동기		증감	
		재해자 수	사망자 수	재해자 수	사망자 수	재해자 수	사망자 수
제조업	비금속광물제품제조 및 금속제품제조업 또는 금속가공업	2,606	46	2,919	44	-313	2
	기계기구제조업	2,411	41	2,727	41	-316	0
	화학제품제조업	1,408	17	1,441	18	-33	-1
	선박 건조 및 수리업	1,185	26	1,075	18	110	8
운수 창고 통신 업	자동차여객운수업	707	20	776	45	-69	-25
	수상운수업, 항만하역 및 화물 취급사업	608	15	720	25	-112	-10
	화물자동차운수업	246	14	264	12	-18	2
	운수관련서비스업	168	4	176	3	-8	1
기타 산업	기타의 각종사업	9,773	135	9,303	155	470	-20
	건물 등 종합관리사업	1,929	24	1,979	44	-50	-20
	위생 및 유사서비스업	1,337	28	1,124	31	213	-3
	보건 및 사회복지사업	1,175	7	1,007	9	168	-2

- 한 예로 [표 1]과 같이 노동부가 발표하는 산재 발생 업종별 현황의 산업분류 방식을 보면 표준산업분류 방식과 차이가 있다. 표준산업분류 방식의 음식 및 숙박업, 도소매업 등은 노동부 현황표에서는 '기타 산업'으로 분류되어 있어 광업, 제조업, 건설업 등의 사업장을 제외한 업종별 현황 파악이 불가능하게 되어 있음.

- 뿐만 아니라 광업, 제조업, 건설업 등의 분류에 따른 업종별 현황에 성별 구분 자체가 없어 표 자체만으로는 성별 현황을 알 방법이 없음. 따라서 노동부 통계로는 음식 및 숙박, 도소매업 등에 집중되어 있는 여성노동자의 구체적인 업무상 사고성 재해 발생 현황 파악이 불가능.

- 즉 노동자의 건강 수준과 건강에 영향을 미치는 다양한 노동환경적인 요인을 포함하여 노동자 건강의 현주소를 가늠할 수 있는 국가적 차원의 데이터가 없음.

- 통계와 산업분류 방식에 있어서 성인지적 관점 부재, 산업구조의 변화에도 불구하고 변하지 않는 표준산업분류 방식, 그리고 정부 부처별로 행해지고 있는 임의의 산업분류 방식을 통해 여성노동자, 비정규노동자 등의 건강 문제 왜곡과 은폐 현상이 발생

○ 위험에 대한 '보호주의적 관점'의 문제

: 납과 수은은 여성노동자와 만 18세 미만자에게만 위험하지 않다!

※ 근로기준법 제65조(사용금지) ① 사용자는 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 아니한 여성(이하 "임산부"라 한다)과 18세 미만을 도덕상 또는 보건상 유해□위험한 사업에 사용하지 못한다.

② 사용자는 임산부가 아닌 18세 이상의 여성을 제1항에 따른 보건상 유해□위험한 사업 중 임신 또는 출산에 관한 기능에 유해□위험한 사업에 사용하지 못한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 금지직종은 대통령령으로 정한다.(→※참고자료 1)

- 여성노동자나 만 18세 미만자에 대한 보호주의적 관점은 연장□야간 노동이 노동자 모두의 건강에 해로운데도 불구하고 여성노동자와 만 18세 미만자에게만 더욱 영향을 미치는 것으로 이해되고, 이는 윤리적 정당성으로 포장되어 해당 노동자의 취업권이나 노동권을 제한하는 불평등으로 나타남.

- 이와 유사하게 근기법 시행령 [별표 4](※참고자료 1)에서는 납, 수은, 크롬, 비소, 염산, 벤젠 등을 취급하는 업무를 임산부 등의 사용 금지 직종으로 규정하고 있는데 이들 물질은 이를 취급하는 남성노동자에게도 치명적인 유해물질임.

※ 젠더불평등을 반영하여 법을 개정할 사례도 있다. 산재로 인해 뚜렷한 장애가 남게 되면 장애 등급을 판정 받아 그에 따른 장애 등급을 받게 되는데 2003년 남녀차별적인 위험적 요소로 법 개정이 있기 전에는 산재로 인해 외모에 흉터가 남는 경우 여성은 7급, 남성은 12급으로 그 차이가 컸으나 현재는 남녀 동일하게 '외모에 흉터가 남는 사람 12급, 외모에 뚜렷한 흉터가 남는 사람 7급으로 동일하게 적용하고 있다.

○ 업무상 관련 재해에 대한 협소한 이해와 판단 개선 I

: 근골격계 질환은 제조업, 금속산업에서만 발생하나?

- 근골격계 질환과 관련한 건강문제는 금속산업의 대규모 사업장에 종사하는 남성노동자의 문제로 주로 이슈화되었고, 이들의 중량물 취급과 근골격계 질환과의 상관관계는 잘 알려져 있음.

- 반면 백화점 판매 업무나 조리종사자, 간호사, 간병노동자, 골프장 경기도우미 등 여성 집중사업장의 중량물 취급 업무로 인한 근골격계 질환에 대해서는 알려진 바가 없음. 예를 들어 환자를 상대하는 간병노동자나 간호사의 경우 환자는 50kg~80kg에 육박하는 중량물이다. 마찬가지로 조리종사자에게는 식재료와 식기, 골프장 경기도우미에게는 골프장비 등이 중량물.

- 이는 노동자 건강 관련 이슈가 대규모 사업장 중심으로 이슈화되는 현실과 더불어 다양한 노동환경적인 요인이 여성노동자 건강 수준과 건강에 어떤 영향을 미치는지에 대한 통계나 관련 자료가 없는 현실과 무관하지 않음.

○ 업무상 관련 질병에 대한 협소한 이해와 판단 개선 II

: 직장 내 성희롱, 감정노동에 따른 직무 스트레스 등은 노동 환경에서 비롯된 업무상 재해

- 직장 내 성희롱에 대해 노동 환경의 '위험 요인'으로 접근하여 신인법상 사업주의 예방 조치 의무 시행하도록 해야 함. 미국에서는 직장 내 성희롱에 대해 사업주는 불관용 원칙을 천명하고 회사 곳곳에 "성희롱이 없는 회사"라는 게시물을 부착하여 성희롱을 절대 용납할 수 없는 기업이라는 인식을 분명하게 강조하고 있음. 이 방법은 노동자, 고객, 외부인 등 기업의 성희롱 예방에 대한 인식을 확고하게 하는 효과가 있음.

- 이와 마찬가지로 감정노동에 따른 직무스트레스 등 업무상 관련 질병에 대해 신속성 있게 대처할 수 있는 법□제도 체계 마련 필요.

○ 정규 교과과정에 '노동안전보건에 대한 실질적인 교육 내용 포함

- 실태조사 결과마다 교육의 부재와 실효성 없는 교육의 문제 대두되지만 850만이 비정규적인 현실 특히 간접고용이 늘어나고 있는 현실에서 노동 현장으로 진입한 후의 교육은 더더욱 효과가 낮을 수밖에 없음.

※ 참고 1 : <임산부 등의 사용금지직종> 「근로기준법」 시행령 제40조 관련

[별표 4] <개정 2008.6.25>

임산부 등의 사용금지직종(제40조 관련)

구분	사용금지직종
임신 중인 여성	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「산업안전기준에 관한 규칙」 제59조와 제60조에서 규정한 둥근톱으로서 지름 25센티미터 이상, 같은 규칙 제61조와 제62조에서 규정하는 띠톱으로서 풀리(Pulley)의 지름 75센티미터 이상의 기계를 사용하여 목재를 가공하는 업무</li> <li>2. 「산업안전기준에 관한 규칙」 제5편제3장과 제4장에 따른 정전작업, 활선작업 및 활선 근접작업</li> <li>3. 「산업안전기준에 관한 규칙」 제6편제2장제3절에서 규정한 통나무비계의 설치 또는 해체업무와 제6편제5장에 따른 건물 해체작업(지상에서 작업을 보조하는 업무를 제외한다)</li> <li>4. 「산업안전기준에 관한 규칙」 제6편제3장제3절에서 규정하는 터널작업, 같은 규칙 제439조에 따른 추락위험이 있는 장소에서의 작업, 같은 규칙 제452조에 따른 붕괴 또는 낙하의 위험이 있는 장소에서의 작업</li> <li>5. 「산업보건기준에 관한 규칙」 제58조제4호에 따른 진동작업</li> <li>6. 「산업보건기준에 관한 규칙」 제69조제2호 및 제3호에 따른 고압작업 및 잠수작업</li> <li>7. 「산업보건기준에 관한 규칙」 제108조에 따른 고열작업이나 한랭작업</li> <li>8. 「원자력법」 제97조에 따른 방사선 작업 종사자 등의 피폭선량이 선량한도를 초과하는 원자력 및 방사선 관련 업무</li> <li>9. 납, 수은, 크롬, 비소, 황린, 불소(불화수소산), 염소(산), 시안화수소(시안산), 2-브로모프로판, 아닐린, 수산화칼륨, 페놀, 에틸렌글리콜모노메틸에테르, 에틸렌글리콜모노에틸에테르, 에틸렌글리콜모노에틸에테르 아세테이트, 염화비닐, 벤젠 등 유해물질을 취급하는 업무</li> <li>10. 사이토메갈로바이러스(Cytomegalovirus)·B형 간염 바이러스 등 병원체로 인하여 오염될 우려가 짙은 업무. 다만, 의사·간호사·방사선기사 등으로서 면허증을 소지한 자 또는 양성 중에 있는 자를 제외한다.</li> <li>11. 신체를 심하게 피거나 굶긴다든지 또는 지속적으로 쭈그러야 하거나 앞으로 구부린 채 있어야 하는 업무</li> </ol>

	<p>12. 연속작업에 있어서는 5킬로그램 이상, 단속작업에 있어서는 10킬로그램 이상의 중량물을 취급하는 업무</p> <p>13. 그 밖에 노동부장관이 「산업안전보건법」 제7조에 따른 산업안전보건정책심의위원회(이하 "정책심의위원회"라 한다. 이 표에서 같다)의 심의를 거쳐 지정하여 고시하는 업무</p>
산후 1년이 지나지 아니한 여성	<p>1. 납, 비소를 취급하는 업무. 다만, 모유 수유를 하지 아니하는 여성으로서 본인이 취업 의사를 사업주에게 서면으로 제출한 경우에는 그러하지 아니한다.</p> <p>2. 2-브로모프로판을 취급하거나 노출될 수 있는 업무</p> <p>3. 그 밖에 노동부장관이 정책심의위원회의 심의를 거쳐 지정하여 고시하는 업무</p>
임산부가 아닌 18세 이상인 여자	<p>1. 2-브로모프로판을 취급하거나 노출될 수 있는 업무. 다만, 의학적으로 임신할 가능성이 전혀 없는 여성인 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>2. 그 밖에 노동부장관이 정책심의위원회의 심의를 거쳐 지정하여 고시하는 업무</p>
18세 미만인 자	<p>1. 「산업보건기준에 관한 규칙」 제69조제2호 및 제3호에 따른 고압작업 및 잠수작업</p> <p>2. 「건설기계관리법」, 「도로교통법」 등에서 18세 미만인 자에 대하여 운전·조종 면허 취득을 제한하고 있는 직종 또는 업종의 운전·조종업무</p> <p>3. 「청소년보호법」 등 다른 법률에서 18세 미만 청소년의 고용이나 출입을 금지하고 있는 직종이나 업종</p> <p>4. 교도소 또는 정신병원에서의 업무</p> <p>5. 소각 또는 도살의 업무</p> <p>6. 유류를 취급하는 업무(주유업무는 제외한다)</p> <p>7. 2-브로모프로판을 취급하거나 노출될 수 있는 업무</p> <p>8. 그 밖에 노동부장관이 정책심의위원회의 심의를 거쳐 지정하여 고시하는 업무</p>

※ 참고자료 2 : <근골격계에 발생하는 질병?> 「산재보험법」 시행령 제34조 제3  
항 관련

[별표 3]

업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준(제34조제3항 관련)

2 근골격계에 발생한 질병

가. 업무에 종사한 기간과 시간, 업무의 양과 강도, 업무수행 자세와 속도, 업무수행 장소의 구조 등이 근골격계에 부담을 주는 업무(이하 "신체부담업무"라 한다)로서 다음의 어느 하나에 해당하는 업무에 종사한 경력이 있는 근로자의 팔·다리 또는 허리 부분의 근골격계질환이 발생하거나 악화된 경우에는 업무상 질병으로 본다. 다만, 업무와 관련이 없는 다른 원인으로 발병한 경우에는 업무상 질병으로 보지 않는다.

- 1) 반복 동작이 많은 업무
- 2) 무리한 힘을 기해야 하는 업무
- 3) 부적절한 자세를 유지하는 업무
- 4) 진동 작업
- 5) 그 밖에 특정 신체 부위에 부담이 되는 상태에서 하는 업무

나. 기존 질병이 업무로 인하여 악화되었음이 의학적으로 인정되면 업무상 질병으로 본다.

다. 신체부담업무의 수행 과정에서 발생한 일시적인 급격한 힘의 작용으로 근골격계질환이 발병하면 업무상 질병으로 본다.

라. 신체부위별 근골격계질환의 범위, 신체부담업무의 기준이나 그 밖에 근골격계질환의 업무상 질병 인정 여부의 결정에 필요한 사항은 노동부장관이 따로 고시(☞노동부고시 제2008-43호)한다.

※ 참고 자료 3 : <노동부 고시 제2008-43호>

「산업재해보상보험법」 제37조제1항제2호 및 같은 법 시행령 제34조제3항 및 별표 3에 따라 뇌혈관질환 또는 심장질환 및 근골격계질환의 업무상 질병 인정 여부 결정에 필요한 사항을 다음과 같이 고시합니다.

2008년 7월 1일

노동부장관

뇌혈관질환 또는 심장질환 및 근골격계질환의 업무상 질병 인정 여부 결정에 필요한 사항

1. 뇌혈관질환 또는 심장질환

가. 산업재해보상보험법 시행령 별표 3 제1호 기목 1)에서 “업무와 관련한 돌발적이고 예측 곤란한 정도의 긴장□흥분□공포□놀람 등과 급격한 업무 환경의 변화로 뚜렷한 생리적 변화가 생긴 경우”란 발병 전 24시간 이내에 업무와 관련된 돌발적이고 예측 곤란한 사건의 발생과 급격한 업무 환경의 변화로 뇌혈관 또는 심장혈관의 병변 등이 그 자연경과를 넘어 급격하고 뚜렷하게 악화된 경우를 말한다.

나. 법 시행령 별표 3 제1호 기목 2)에서 “업무의 양□시간□강도□책임 및 업무 환경의 변화 등으로 발병 전 단기간 동안 업무상 부담이 증가하여 뇌혈관 또는 심장혈관의 정상적인 기능에 뚜렷한 영향을 줄 수 있는 육체적□정신적인 부담을 유발한 경우”란 발병 전 1주일 이내 업무량이나 업무시간이 일상 업무보다 30%이상 증가되거나 업무 강도□책임 및 업무 환경 등이 일반인이 적응하기 어려운 정도로 비편 경우를 말한다.

다. 법 시행령 별표 3 제1호 기목 3)에서 “업무의 양□시간□강도□책임 및 업무 환경의 변화 등에 따른 만성적인 과중한 업무로 뇌혈관 또는 심장혈관의 정상적인 기능에 뚜렷한 영향을 줄 수 있는 육체적□정신적인 부담을 유발한 경우”란 발병 전 3개월 이상 연속적으로 일상적인 업무에 비해 과중한 육체적□정신적 부담을 발생시켰다고 인정되는 업무적

요인이 객관적으로 확인되는 상태를 말한다.

라. 나목 및 다목에 따른 “단기간 동인의 업무상 부담” 및 “만성적인 과중한 업무”를 판단할 때에는 다음과 같은 사항을 종합적으로 고려하여 판단한다.

- 1) 평소의 업무시간이나 강도
- 2) 고정야간근무, 순환교대근무, 장시간 운전근무 등 특수근무형태
- 3) 근로자 스스로의 업무 조절 적응기간 수면시간 확보가능 여부
- 4) 발병 전 근로자의 건강과 신체조건에 변화가 있었는지 여부 등

## 2 근골격계에 발생한 질병

### 가. 근골격계질환의 정의 및 범위

1) 근골격계질환은 특정 신체부위에 부담을 주는 업무로 그 업무와 관련이 있는 근육, 인대, 힘줄, 추간판, 연골, 뼈 또는 이와 관련된 신경 및 혈관에 미세한 손상이 누적되어 통증이나 기능 저하가 초래되는 급성 또는 만성질환을 말한다.

2) 근골격계질환은 팔(上肢), 다리(下肢) 및 허리 부분으로 구분한다.

가) “팔 부분(上肢)”은 목, 어깨 등, 위팔, 아래팔, 팔꿈치, 손목, 손 및 손가락의 부위를 말하며, 대표적 질환으로는 경추염좌, 경추간판탈출증, 회전근개건염, 팔꿈치의 내(외)상과염, 수부의 건염 및 건초염, 수근관증후군 등이 있다.

나) “다리 부분(下肢)”은 둔부, 대퇴부, 무릎, 다리, 발목, 발 및 발가락의 부위를 말하며, 대표적 질환으로는 무릎의 반월상 연골손상, 슬개대퇴부 통증증후군, 발바닥의 근막염, 발과 발목의 건염 등이 있다.

다) “허리 부분”은 요추 및 주변의 조직을 지칭하며 대표적 질환으로는 요부염좌, 요추간판탈출증 등이 있다.

나. 가목 1)에 따른 근골격계질환을 판단할 때에는 해당 질환에 대한 증상, 이학적 소견, 검사 소견, 진단명 등을 확인하여 판단한다.

### 다. 업무수행 중 발생한 사고로 인한 근골격계질환

1) 신체부담업무를 수행한 작업력이 있는 근로자에게 업무수행 중 발생한 사고로 인해 나타나는 근골격계질환은 업무상 질병의 판단 절차에 따른다. 다만, 신체에 기해진 외

력의 정도와 그에 따른 신체손상(골절 인대손상 연부조직 손상 열상 타박상 등)이 그 근로자의 직업력과 관계없이 사고로 발생한 것으로 의학적으로 인정되는 경우에는 업무상 사고의 판단 절차에 따른다.

2) 1)에서 “업무수행 중 발생한 사고”란 업무수행 중에 통상의 동작 또는 다른 동작에 의해 관절 부위에 급격한 힘이 돌발적으로 가해져 발생한 경우를 말한다. 이 경우, “급격한 힘이 돌발적으로 가해져 발생한 경우”를 판단할 때에는 신체부담업무에 따른 신체의 영향과 급격한 힘의 작용에 따른 신체의 영향을 종합적으로 고려하여 업무관련성 여부를 판단한다.

#### 라. 업무관련성의 판단

1) 신체부담업무의 업무관련성을 판단할 때에는 신체부담정도, 직업력, 간헐적 작업 유무, 비고정작업 유무, 종사기간, 질병의 상태 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

2) 1)의 신체부담정도는 재해조사 내용을 토대로 인간공학전문가, 산업위생전문가, 산업의학 전문의 등 관련 전문가의 의견을 들어 평가하되, 필요한 경우 관련 전문가와 함께 재해조사를 하여 판단한다.

3. 이 고시는 2008년 7월 1일부터 시행한다.

※ 참고자료 4 : <업무상 질병과 요양의 범위> 「근로기준법」 시행령 제44조 제1항 관련

[별표 5]

업무상 질병과 요양의 범위(제44조제1항 관련)

구분	범위
업무상 질병	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무상의 부상에 기인하는 질병</li> <li>2. 무겁고 힘든 업무로 인한 근육·건·관절의 질병과 내장탈장</li> <li>3. 고열·자극성의 가스나 증기·유해광선 또는 이물로 인한 결막염, 그 밖의 눈질환</li> <li>4. 라동방사선, 자외선, 엑스선, 그 밖의 유해방사선으로 인한 질병</li> <li>5. 덥고 뜨거운 장소에서의 업무로 인한 열사병 등 열중증</li> <li>6. 덥고 뜨거운 장소에서의 업무 또는 고열물체를 취급하는 업무로 인한 제2도 이상의 화상 및 춥고 차가운 장소에서의 업무 또는 저온물체를 취급하는 업무로 인한 제2도 이상의 동상</li> <li>7. 분진을 비산하는 장소에서의 업무로 인한 진폐증 및 이에 따르는 폐결핵 등 합병증</li> <li>8. 지하작업으로 인한 안구진탕증</li> <li>9. 이상기압 하에서의 업무로 인한 감압병 그 밖의 질병</li> <li>10. 제사 또는 방적 등의 업무로 인한 수지봉와직염 및 피부염</li> <li>11. 착암기 등 진동발생공구 취급작업으로 인하여 유발되는 신경염 그 밖의 질병</li> <li>12. 강렬한 소음이 발생하는 장소에서의 업무로 인한 귀질환</li> <li>13. 영상표시단말기(VDT) 등 취급자에게 나타나는 경견완증후군</li> <li>14. 납이나 그 합금 또는 그 화합물로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>15. 수은·아말감 또는 그 화합물로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>16. 망간 또는 그 화합물로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>17. 크롬·니켈·알루미늄 또는 이상의 화합물로 인한 궤양, 그 밖의 질병</li> <li>18. 아연, 그 밖의 금속 증기로 인한 금속열</li> <li>19. 비소 또는 그 화합물로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>20. 인 또는 그 화합물로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>21. 초산염가스나 아황산가스로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>22. 황화수소로 인한 중독 및 그 속발증</li> <li>23. 이황화탄소로 인한 중독 및 그 속발증</li> </ol>

	<p>24. 일산화탄소로 인한 중독 및 그 속발증</p> <p>25. 청산, 그 밖의 시안화합물로 인한 중독과 그 속발증 또는 그 밖의 질병</p> <p>26. 광산·가성알카리·염소·불소·석탄산 또는 이상의 화합물 그 밖의 부식성 또는 자극성의 물체로 인한 부식·궤양 및 염증</p> <p>27. 벤젠 또는 벤젠의 동족체와 그 니트로 및 아미노 유도체로 인한 중독 및 그 속발증</p> <p>28. 아세톤 또는 그 밖의 용제로 인한 중독 또는 그 속발증과 그 밖의 질병</p> <p>29. 제27호 및 제28호 외의 지방족 또는 방향족의 탄화수소화합물로 인한 중독 및 그 속발증 그 밖의 질병</p> <p>30. 매연·광물유·동유·칠·타르·시멘트 등으로 인한 봉와직염, 습진, 그 밖의 피부질환</p> <p>31. 매연·타르·핏치·아스팔트·광물유·파라핀 또는 이상의 물질을 포함한 것으로 인한 원발성 상피암</p> <p>32. 제14호부터 제31호까지에 규정된 외의 독성, 극성, 그 밖의 유해물로 인한 중독 및 그 속발증 또는 피부 및 점막의 질환</p> <p>33. 환자의 검진, 치료, 간호, 그 밖의 병원체로 인하여 오염될 우려가 있는 업무로 인한 각종 전염성 질환</p> <p>34. 습윤지에 있어서의 업무로 인한 와일씨병</p> <p>35. 옥외노동에 기인하는 찻가무시병</p> <p>36. 동물 또는 그 시체, 짐승의 털, 피혁, 그 밖의 동물성 물체 및 냅마, 그 밖의 고물 취급으로 인한 탄저병·단독 및 페스트</p> <p>37. 제1호부터 제36호까지에 규정된 외에 중앙노동위원회의 동의를 받아 노동부장관이 지정하는 질병</p> <p>38. 그 밖에 업무로 기인한 것이 명확한 질병</p>
<p>요양</p>	<p>1. 진찰</p> <p>2. 약제 또는 진료 재료와 의지(義肢) 그 밖의 보조기의 지급</p> <p>3. 처치, 수술, 그 밖의 치료</p> <p>4. 입원</p> <p>5. 간병</p> <p>6. 이송</p>

※ 참고자료 5 : ILO 산업안전보건 증진체계 협약(187호) 전문(2008. 2.비준)

산업안전보건 증진체계 협약(제187호)

국제노동기구(ILO) 총회는

국제노동기구 사무국 이사회(Governing Body)가 2006년 5월 31일 제네바에 소집한 제 95차 회의에서 직업관련 부상, 질병 및 사망의 세계적 규모와 이를 줄이기 위한 추가 조치의 필요성을 인식하고,

고용 중 발생하는 질병, 직업병 및 상해로부터 근로자를 보호하는 것이 ILO 헌장에 명시된 ILO 목적중 하나임을 상기하며,

직업관련 부상, 질병 및 사망이 생산성 및 경제□사회발전에 부정적인 영향을 미친다는 것을 인식하고,

ILO는 모든 직업에 있어서 근로자의 생명 및 건강의 적절한 보호를 달성하는 프로그램을 전 세계 국가에게 촉진할 엄숙한 책무가 있다고 규정한 필라델피아 선언 III(사)항에 유의하며,

1998년 노동에 있어서 기본원칙 및 권리에 관한 ILO선언 및 그 후속조치를 염두하고,

1981년 산업안전보건에 관한 협약 (제155호), 1981년 산업안전보건에 관한 권고 (제164호) 및 산업안전보건 증진체계와 관련된 ILO 기타 기준들에 주목하며,

모든 이에게 산업안전보건 증진이 모두를 위한 양질의 일자리라는 ILO 의제의 일부임을 상기하고,

특히 국가 의제에 있어서 산업안전보건에 우선권을 부여하도록 하는 것과 관련하여 국제노동기구 제91차(2003년) 총회에서 채택된 세계전략인 산업안전보건 분야의 ILO 기준관련 활동에 대한 결론을 상기하며,

국가적 예방안전보건문회의 지속적 증진의 중요성을 강조하고,

회기 의사일정의 네번째 의제인 산업안전보건에 관한 제안을 채택하기로 결의하고,

이 제인이 국제협약 형식을 취할 것을 결정하며,  
2006년 산업안전보건 증진체제에 관한 협약이라고 부를 다음의 협약을 2006년 6월 2일  
에 채택한다.

## I. 정 의

### 제1조

#### 1. 이 협약의 목적상

(가) "국가정책"은 산업안전보건에 관한 협약 제155호(1981) 제4조의 원칙에 따라 개  
발된 산업안전보건 및 작업환경에 대한 국가정책을 말한다.

(나) "산업안전보건 국가시스템" 또는 "국가시스템"은 산업안전보건에 관한 국가 정  
책 및 국가프로그램을 실행하는 주요 기틀을 제공하는 인프라를 말한다.

(다) "산업안전보건 국가프로그램" 또는 "국가프로그램"은 미리 정해진 기간에 달성  
될 목표들, 산업안전보건 향상을 위해 고안된 활동수단 및 우선순위 그리고 진척상황 평가  
를 위한 수단을 포함한 모든 국가프로그램을 말한다.

(라) "국가적 예방안전보건문화"는 안전하고 건강한 작업환경에 대한 권리가 모든 수  
준에서 존중되며, 정부□사용자 및 근로자가 정의된 권리, 책임 및 의무 체도를 통해서 안전  
하고 건강한 작업환경을 확보하는데 적극적으로 참여하고, 예방 원칙에 최우선순위를 부여  
하는 문화를 말한다.

## II. 목 적

### 제2조

1. 이 협약을 비준하는 각 회원국은 사용자와 근로자 최고 대표 기구와 협의하여 국가  
정책, 국가시스템 및 국가프로그램의 개발로 산업안전보건의 지속적 향상을 증진시켜야 한  
다.

2. 각 회원국은 산업안전보건 증진 체제와 관련한 ILO기준에 명시된 원칙을 고려하여  
산업안전보건 국가시스템과 국가프로그램을 통해 점진적으로 안전하고 건강한 작업환경을  
이루는 적극적 조치들을 취해야 한다.

3. 각 회원국은 근로자 및 사용자 최고 대표 기구와 협의하여 관련된 ILO 산업안전보건 협약들을 비준하기 위해 어떤 조치를 취할 수 있는지 정기적으로 검토해야 한다.

### III 국가정책

#### 제3조

1. 각 회원국은 국가정책의 수립을 통해 안전하고 건강한 작업환경을 증진해야 한다.
2. 각 회원국은 근로자의 안전하고 건강한 작업환경에 대한 권리를 모든 관련 수준에서 증진하고 발전시켜야 한다.
3. 국가정책을 수립함에 있어 각 회원국은 국가의 상황과 관행을 고려하고 사용자와 근로자 최고 대표 기구와 협의하여, 직업위험성이나 유해성 평가, 직업위험성이나 유해성의 원천 제거, 정보□상담□훈련을 포함한 국가적 예방안전보건문화 조성 등 기본 원칙들을 증진시켜야 한다.

### IV. 국가시스템

#### 제4조

1. 각 회원국은 사용자와 근로자 최고 대표 기구와의 협의하여 산업안전보건 국가시스템을 수립하고 유지하며 점진적 개발하고 주기적 검토해야 한다.
2. 산업안전보건 국가시스템은 다음을 포함해야 한다.
  - (가) 법과 규정, 적절한 경우 단체협약 그리고 기타 산업안전보건 관련 기준들
  - (나) 국내법과 관행에 따라 지정된 산업안전보건 담당 기관이나 기구 또는 기관이나 기구들
  - (다) 감독시스템을 포함한 국내법 및 규정을 준수하도록 하는 메카니즘
  - (라) 사업장 관련 예방조치의 필수요소로서 사용자와 근로자 및 그들 대표간 협력을 기업 수준에서 증진하는 제도
3. 산업안전보건 국가시스템은 적절한 경우 다음을 포함해야 한다.
  - (가) 산업안전보건 이슈를 다루는 국가 수준의 노사정 자문기구 또는 기구들

- (나) 산업안전보건에 관한 정보 및 지문서비스
  - (다) 산업안전보건 훈련 제공
  - (라) 국내법 및 관행에 따른 산업보건 서비스
  - (마) 산업안전보건에 관한 연구
  - (바) 관련 ILO 기준을 고려하는 직업관련 부상 및 질병에 관한 자료의 수집 및 분석
- 메카니즘
- (사) 직업관련 부상 및 질병에 적용되는 산재보험이나 사회보장제도와 협력 조항
  - (아) 영세 중소기업 및 비공식경제에서 산업안전보건여건의 점진적 향상을 위한 지원 메카니즘

## V. 국가 프로그램

### 제5조

1. 각 회원국은 근로자 및 사용자 최고 대표기구와 협의하여 산업안전보건에 관한 국가 프로그램을 수립, 실행, 감시, 평가 및 정기적으로 검토해야 한다.

#### 2. 국가프로그램은

- (가) 국가적 예방안전보건문화의 발전을 증진시켜야 한다.
- (나) 직업관련 부상, 질병 및 사망을 예방하고 사업장의 산업안전보건을 촉진하기 위해 국내법과 관행에 따라 업무관련 유해 및 위험을 합리적으로 실행가능한 선에서 제거 또는 최소화함으로써 근로자 보호에 기여하여야 한다.

(다) 산업안전보건 국가시스템의 분석을 포함하여 산업안전보건 관련 국가현황 분석에 기초하여 수립, 검토되어야 한다.

(라) 목적, 목표 및 진행상황 지표를 포함해야 한다.

(마) 가능한 경우 안전하고 건강한 작업환경의 점진적 달성을 지원하는 기타 보완 국가프로그램 및 계획에 의해 지원되어야 한다.

3. 국가프로그램은 널리 공포되고, 국가 최고기관에 의해 가능한 범위까지 승인되고 실시되어야 한다.

제6조

이 협약은 어떤 국제노동협약이나 권고도 개정시키지 않는다.

<토론문>

# 전국민간서비스노동조합연맹의 감정노동 가치인정 사업

박상은(전국민간서비스노동조합연맹 사무처장)

## 1. 사업 개요

- 서비스사회화(또는 서비스산업화)가 지속적으로 확대되고 있는 상황에서 총 고용인구의 70% 가까이가 서비스산업내의 노동자로 구성되어 있고 특히, 전통적 서비스업인 도소매업과 음식숙박업에서의 서비스노동자들의 노동조건은 상대적으로 매우 열악한 상황에서 호전되지 않고 있다

- 서비스노동자들의 노동조건은 대체적으로 저임금과 장시간노동 그리고 비정규직(간접고용 포함) 등 불안정고용의 확대와 더불어 감정노동이라고 하는 특수한 노동조건이 존재하고 있어 기존의 일반적 노동과는 다른 접근 시도와 대책마련이 필요하게 되었다

- 하지만 감정노동은 아직 그 의미나 정의조차도 대중(사회)적으로 인식되지 못하고 있고 관련한 연구조사 데이터베이스도 풍부하지 못한 상황이다

- 그러나 감정노동은 서비스노동자들에게 있어서 직무스트레스 기증으로 인한 건강권 침해(산업재해)가 발생하고 기업의 영업활동 및 성과와 밀접한 관계가 있는 점 등을 고려할 때 사회적으로 그 가치를 인정해야 하는 것이며 그 것을 위하여는 감정노동의 사회의제화를 통한 대중적 인식제고가 선행되어야 할 것이다

- 가부장제적 잔재가 남아있는 자본주의(현재는 여성들의 사회활동이 확대되고 양성평등의식이 보편화되어 있긴 하지만)하에서 특히 여성노동자들의 감정노동은 사회적으로 선인식되고 있는 여성성 즉 친절함과 보살핌 따스한 미소를 여성의 노동과 결합시켜 이중의 부담을 지게 하는 것인데 이렇게 여성성이라는 이름하에 또 다른 감정노동으로 강제되고 있어 그 가치는 가사노동(또는 가내노동)과 함께 온당히 인정되어야 하는 것이다

\* 가사노동(가내노동)에 대하여/ 참고자료

- 가사노동의 가치평가 작업은 85년도에 처음 시작
- 당시 한국외국어대 경제학과 교수였던 김애실 국회 여성가족위원장은 '가사노동의 경제적 가치 평가에 관한 연구' 논문을 발표한 것이 시초
- 95년 이재경 한나라당 의원은 지난해 6월 전업주부의 가사노동 가치를 월 100만 원씩 연간 1200만 원으로 책정해 연말 소득공제에 반영해야 한다는 소득세법 개정안을 발의
- 여성계는 지난 20여 년간 가사노동의 가치를 국내총생산(GDP)에 반영시켜야 한다고 요구
- 95년 12월 27일 여성가족부와 통계청은 '여성 무급 가사노동의 가치평가와 가계생산의 국민소득계정 통합을 위한 연구' 보고서를 발표하고 전업주부 한 명의 연간 가사노동 가치는 1천337만원, 월급으로 환산하면 평균 111만 원으로 추산됐으며 전 국민이 2004년 1년간 행한 가사노동의 전체 규모는 78조원으로 GDP의 10%를 차지하는 것으로 추계

\* 노동력의 재생산을 위한 노동으로 여성은 소비주체가 아니라 생산주체

## 2. 감정노동의 가치인정을 위한 사업 과정

단계	주요 내용	세부 계획
준비단계	- 감정노동의 개념과 의미 정립 - 사업 추진계획 기획	- 감정노동 사업 일정 등 확정 - 감정노동 관련 자료집 제작
데이터베이스 구축	- 감정노동 실태조사 - 기 연구된 자료 정리	- 서비스업종(유통, 관광 등)현장 실태조사 - 연구자료 취합 및 비교자료 준비
사회의제화	- 감정노동의 사회 의제화 추진 - 감정노동의 대중적 인식변화를 위한 선전, 홍보 등 캠페인	- 공청회(또는 토론회) - 서비스매장 앞 대 시민캠페인
법, 제도개선 활동	- 입법 청원 등 법, 제도개선활동	- 입법 청원 서명운동 - 서비스노동자 권리장전 선언
목표성취	- 감정노동 정의 확립 - 감정노동의 가치 합법적 인정	- 감정노동의 산재인정 : 법, 제도 - 감정노동 관련 처우개선 : 단체협약 - 사회적 보편적인 인식 확산 : 캠페인

## 3. 감정노동의 긍정(자발적 인식변화)적 측면에 접근할 필요성

- 통상 감정노동은 일반화되어 있는 정신노동, 육체노동 등의 개념과는 또 다른 형태의 잘 알려지지 않은 노동으로 인식되어 있고 대중적인 관심이 또한 낮아서 아직까지 그 가치를 인정받지 못하고 있는 상황으로 감정노동의 긍정적 측면을 사회의제화의 주요 방향으로 설정하기엔 아직 성숙되지 못한 사회문화적 측면이 존재하는 것이 사실이다

- 그 간의 연구된 자료에 의하더라도 감정노동은 직접 관련 당사자들로부터도 관심을 받지 못하는 과정이 있었으며 이는 주로 자신들의 임금인상 등 노동조건 개선에 관심이 집중

되므로), 주로 감정노동으로 인한 직무스트레스 그로 인한 영업활동(성과)과의 관계 등을 주요 과제로 연구함에 따라 긍정적인 결과보다는 부정적인 결과가 많았던 것이다

- 감정노동의 긍정(자발적 인식변화)적 측면의 접근 시도는 우선 감정노동 직업군이 존재하는 한 감정노동자가 존재한다는 전제하에 감정노동의 가치를 인정하는 활동에 있어서 기업과 고객(국민)의 인식변화와 더불어 스스로의 인식변화가 매우 중요한 내용을 차지하기 때문이다

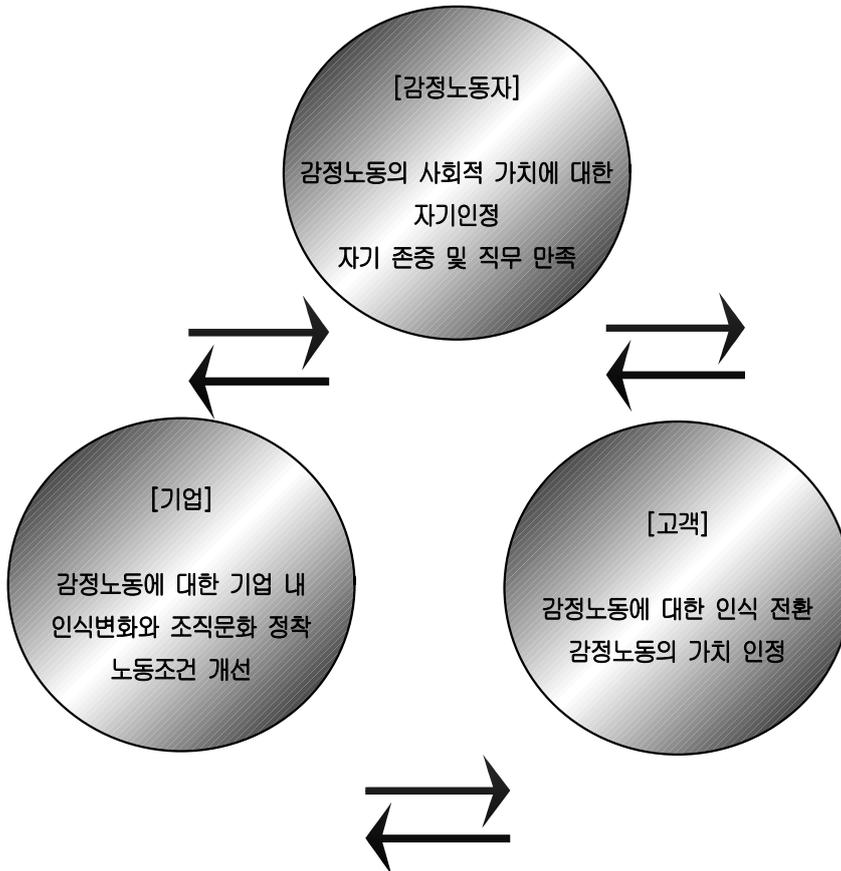
- 그러기 위해서는 자기 자신과 일에 대한 존중감을 높이는 것, 직무(또는 직업)에 대한 만족도를 높이는 것, 감정노동의 사회적 가치를 스스로 인정하고 당당히 표현하는 것 등이 필요하다

- 감정노동의 긍정적 측면을 순방향으로 작동시키기 위하여는 감정노동자 자신의 변화와 더불어 기업과 고객 등 관련 주체들의 인식변화가 동시에 진행되어야 하고 각 관련 주체는 다음의 역할을 필요로 하게 된다

구분	감정노동자	기업	고객(국민)
역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자기 존중감</li> <li>- 직업(직무)에 대한 만족(만족)도를 높이는 인식 전환</li> <li>- 감정노동의 사회적 가치를 스스로 인정하고 당당히 표현하며 권리를 찾는 적극적 자세</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 질 높은 직무교육(직무만족을 높일 수 있는 내용)</li> <li>- 기업 내 조직문화 쇄신</li> <li>- 기업 내 감정노동으로 인한 직무스트레스를 순화할 수 있는 노동조건 개선 활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동에 대한 인식 전환</li> <li>- 감정노동의 가치 인정</li> </ul>

### \* 감정노동의 순기능 정착

- 감정노동에 대한 각 단위별 인식변화와 역할 수행을 통해 고객, 서비스노동자, 기업이 더불어 살아가는 행복한 사회문화 만들기의 순기능 확보



## 4. 데이터베이스 축적

### 1) 현장 실태조사

- 대상: 유통, 관광업종 등 서비스업 현장의 감정노동자

- 내용 : 감정노동의 비중과 강도, 감정노동으로 인한 직무스트레스 정도, 질환 유병률 등

\* 감정노동의 긍정적 접근 관련 조사(감정노동의 긍정적 방향으로 직무를 수행하는 사람/ 감정노동으로 인한 직무스트레스를 많이 받지 않고 일하는 사람 등)

- 방식 : 설문조사, 면접조사, 현장조사 등

- 시기 :

## 2) 기 연구자료 취합 및 정리

- 목적 : 그 동안 연구되어 왔던 국, 내외 연구자료 취합하여 활용 가능한 내용 확보

- 내용 : 감정노동의 정의, 가치부분, 조사결과 그리고 긍정적 접근 부분이 있다면 발췌 정리

- 최종적으로 각 주요 부분별 비교자료 작성하여 감정노동 사업에 적용

- 시기 :

## 5. 사회의제화 과정

### 1) 공청회(토론회)

- 취합된 실태조사 자료 및 연구자료를 바탕으로 감정노동의 학술적 근거를 마련

- 감정노동의 사회의제화를 추진할 수 있는 상당한 근거를 확보하는 의미

- 감정노동의 대중적 인식 확산을 위한 방안으로 유관 시민단체와 함께 개최

- 시기 :

### 2) 대 시민캠페인

- 감정노동의 사회의제화를 위한 직접적인 선전홍보활동

- 방식: 유인물 배포, 방송선전, 퍼포먼스 등
- 시기:

## **6. 법, 제도개선 과정**

### **1) 서비스노동자 권리장전 선언**

- 형식: 서비스노동자의 능동적인 건강권 확보를 위한 자기 선언
- 대상: 기 조직된 서비스노동자 및 노동조합
- \* 의료 생협이 환자권리장전과 같이 서비스노동자 주체로서의 법 제도 그리고 도덕적인 관행으로 보장된 권리를 확인하고 당당히 밝히는 것
- 시기:

### **2) 입법청원 서명운동**

- 서비스노동자의 건강권 보장을 위한 입법 청원 서명운동
- 미스터리 쇼퍼 등 직무스트레스를 유발하는 제도개선을 위한 서명운동
- 대상: 노동조합 조합원 및 일반 시민 등 누구나
- 시기:

### 미스터리 쇼퍼? - mystery shopper

일반 고객을 가장하여 매장을 방문해 물건을 사면서 점원의 친절도, 외모, 판매기술, 사업장의 분위기 등을 평가하여 개선점을 제안하는 일을 하는 사람을 말한다.

이들은 직접적으로 소비자의 평가를 파악하기가 어려운 기업을 대신하여 소비자의 반응을 평가한다.

상품에 대해 물어보고, 구매를 하고, 환불을 요구하는 등 실제 고객이 하는 행동을 한다.

그러면서 매장 직원들의 반응과 서비스, 상품에 대한 지식, 청결상태, 발생한 상황의 전말이나 개인적으로 느낀 점들에 대해 평가표를 토대로 보고서를 작성한다.

이들이 움직인다는 정보가 포착되면 매장 직원들은 초긴장 상태에 돌입하게 된다.

## 7. 목표 성취

- 감정노동의 정의 및 가치 합법적 인정
- 감정노동의 업무상 재해(산재) 인정
- 사업장 내에서의 감정노동 관련 처우개선을 단체협약으로 체결

(직무스트레스 해소를 위한 순화 프로그램 시행, 정기적인 관리(상급)자 교육, 고객 응대 매뉴얼 노사공동 준비, 감정노동 보상수당 지급, 특별휴가 부여, 기타 노동환경 개선 등)

- 감정노동에 대한 대중적인 인식화를 위해 지속적으로 확산 추진

## <참고자료> 감정노동에 대하여

### 1. 감정노동(emotional labor)의 의미

- 대중과 접촉하는 일에 종사하면서 의지를 갖고 어떤 마음상태를 생산해내야 하는 일
- 업무상 요구되는 특정한 감정상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정 관리 활동이 직무의 40% 이상을 차지하는 노동유형
- 자신의 심리적□감정적 상태를 의식적이고 합목적인 방식으로 관리□사용하는 일체의 노력들을 지칭하는 개념으로서, 사회적 유용성이 있으며 동시에 사회적으로 강제되는 소외된 노동

#### [감정노동의 최초 연구사례]

1983년 미국의 사회학자 알리 호흐실드는 관리된 심장(The Managed Heart)라는 책자를 통해 감정 노동을 최초로 소개하였다. 요점은 “좋아하고, 싫어하고, 슬프고, 화나는 매우 사적인 감정이 조직 속에서 집단적 감정으로 변형되며 집단적 감정은 조직 속에서 바람직한 것으로 여겨져 강요된다”고 하였다

### 2. 감정노동의 정도를 간단히 측정하는 방법

- 다음 중 7개 이상 체크가 된다면 전문가와 상의 할 필요가 있을 정도로 감정노동으로 인한 직무스트레스가 높은 것으로 볼 수 있다

- 회사에서 고객의 입장을 이해하도록 강요 한다
- 고객에 대한 어떠한 부정적인 감정도 감춘다.

- 고객에게 의도적으로 친근하게 웃고 행동한다.
- 감정적으로 메달라간다는 생각이 든다.
- 내가 하는 일에 좌절감을 느낀다.
- 회사 동료들에게 냉담해지는 것을 느낀다.
- 모든 일에 점점 소극적이 된다.
- 전반적으로 내 일에 대해 만족하지 못한다.
- 상사는 업무상 실수를 덮어주거나 격려해 주지 않는다.

### 3. 감정노동자의 분포

- 연맹은 서비스산업노동자들 중 전통적 서비스업종인 도소매업과 음식숙박업에 종사하는 노동자들의 감정노동을 주로 제기하고 있지만 포괄적인 의미의 감정노동은 매우 다양한 직업군에서 나타나고 있다.

- 감정노동은 주로 서비스업이나 판매업(백화점, 승무원, 호텔, 마트 판매직, 보험 영업직, 안내데스크 업무, 간호사, 은행원, 텔레마케터, 소비자상담실, 고객 고충 처리반, 고객 서비스 센터, 외식업체를 비롯한 패밀리 레스토랑, 패스트푸드 음식점, 편의점, 가사도우미 등)에 집중되어 있으나 업종을 불문하고 고객을 응대하는接客직에 고용되어 있는 거의 대부분의 종사자들이 감정노동자라고 할 수 있다.

- 이례적으로는 관사나 검사, 변호사 그리고 정치인까지 감정노동 직업군으로 분류하기도 한다.

#### 4. 감정노동자의 직무스트레스로 인한 발병 사례

##### \* 사례 ①

###### A백화점 식품 매장에서 일하는 박모(38)씨

"나보다 어린 손님들이 반말을 한다거나 양반이 상냥한데 무조건 하라는 식의 말 있잖아요. 그런 데도 회사의 담당은 매일 무조건 친절할 것을 강요하는데, 정말 대인기피증이 생길 정도예요."

##### \* 사례 ②

###### 자동차 정비라는 단순 기술직에 종사해왔던 김모씨(35세)

3년전 사무관리직인 고객만족팀장으로 승진한 것이 그에게는 오히려 불행의 첫 단추였다. 어느날 회식 도중 가슴이 답답하고, 숨을 쉬지 못할 것 같은 과호흡 증상을 보이며 의식을 잃은 뒤 공황 장애로 병원을 전전하게 된 것. 최근 그는 고객의 다양한 불만 처리와 대인관계 책임에 따른 감정 노동이 직무 스트레스를 일으켰다는 사실을 인정받아 산업재해 요양 판정을 받았다.

##### \* 사례 ③

###### 고객 스트레스로 1년 여간 은둔형 외톨이 생활을 한 김지혜(28세)씨

백화점과 대형할인점등 줄곧 유통 서비스업에서 일을 해왔다는 김씨는 고객만족센터에서 일을 하면서 문제가 시작됐다. 하루에도 수 십 명의 고객을 상대하면서, 비슷한 고객의 불만을 매일같이 싫은 표정 한 번 짓지 못하고 다 받아 안는다. 그러자 자주 불안과 가슴이 답답해지는 통증을 느껴졌고 점점 상태가 심각해져 결국 직장을 그만두었다. 이전 사람 냄새만 맡아도 구역질이 난다며, 대인기피증으로 집에서만 1년여를 생활하게 됐다.

**\* 사례 4**

**입 없는 인형을 좋아하는 간호사 최민경(가명, 27세)씨**

한 병원의 간호사로 일을 하고 있는 최씨는 환자들을 많이 상대하게 되는 데스크 업무를 맡고 있다.

고객제일주의를 내세우는 병원 측의 요구로 계속되는 환자들의 무리한 요구와 불평을 친절하게 받아주는 것이 일이다.

스트레스가 쌓이면서 최씨는 현재 심각한 우울증에 시달리고 있다.

낮에는 있는 힘껏 업무를 하지만 집에 오면 탈진상태가 된다는 최씨는 입 없는 고양이 인형을 제일 좋아하는 인형이라고 소개한다. 입이 없으니 말이 없다는 게 좋아하는 이유다.

게다가 스트레스를 달래려 한 잔, 두 잔 먹기 시작한 술에 취하면 주변 사람들에게 공격적으로 변하는 증상이 나타나는 이중고를 겪게 되자 가족들과도 떨어져 혼자 살고 있다.

**\* 사례 5**

**손님이 무서운 의류 판매사원 이지연(가명, 35세)**

10여 년 동안 의류를 판매해온 이씨는 손님이 무섭다.

경험 많은 사원답게 능숙하게 손님을 대하지만 어느 순간 손님들이 겁난다.

이씨의 증상은 공황장애. 자신이 보기엔 말도 안 되는 일로 시비를 걸어오면 다리에 힘이 빠지고 불안, 초조해진다.

막 소리 지르고 대항하고 싶지만 폭발을 못 시키고 안으로만 참다가 보니 억울하고 분한 마음을 참아낼 수가 없다.

손님의 불만을 해결하다가 가끔씩 심하면 화장실로 가야한다.

화장실에서 안정제를 먹고 한참 앉아 있는 것으로 겨우 고비를 넘긴다.

이지연씨는 무척 외향적이고 활발했던 자신의 모습을 돌이켜 보면 자꾸 소심해지고 움츠려 드는 자신이 낯설다고 한다.

**5. 감정노동으로 인한 장애**

- 감정노동으로 인하여 나타나는 주요 후유장애 종류

병명 또는 후유장애	정 의
대인공포증 (대인기피증) (사회공포증)	다른 사람의 행동이나 몸짓을 자신과 관련하여 강한 불안을 느끼고, 다른 사람을 대하는 데 두려움을 가지는 증세. 정시(正視) 공포, 적면(赤面) 공포, 이성 공포, 사고 공포 따위가 있다.
공황장애	일종의 신경증적 정신장애로, 되풀이되는 공황발작과 심한 우려와 공포 등의 신체증상을 동반하는 정신증상이 특징. panic disorder (영어) 일종의 신경증적 정신장애로, 되풀이되는 공황발작과 심한 우려와 공포 등의 신체증상을 동반하는 정신증상이 특징
우울증	무관심과 개인적 무가치함의 경험을 수반하는 지속적이고 극심한 낙담과 절망을 느끼는, 심리적, 생리적 측면이 비정상적으로 침체된 상태. depression (영어) 무관심과 개인적 무가치함의 경험을 수반하는 지속적이고 극심한 낙담과 절망을 느끼는, 심리적, 생리적 측면이 비정상적으로 침체된 상태.
불면증	특정 원인으로 인해 양적 측면에서 수면의 감퇴가 일어나는 수면장애의 일종. insomnia (영어) 특정 원인으로 인해 양적 측면에서 수면의 감퇴가 일어나는 수면장애의 일종
강박증	강박 장애(Obsessive-Compulsive Disorder ; OCD)는 자신의 의지와는 상관없이 어떤 특정한 사고나 행동을 떨쳐버리고 싶은데도 시도 때도 없이 반복적으로 하게 되는 상태를 말한다

- 이외에도 사회불안증, 화병, 소화불량, 알콜 중독, 위장장애, 감정을 다스리지 못하는 불감증, 공격적이거나 폭력적 율화병, 의욕상실로 심신의 피로, 생리불순, 과민성 대장증후군과 같은 심인성(心因性)질환, 스미일 우울증, 사회공포증, 은둔형 외톨이 같은 증상이 나타날 수 있다

## 6. 감정노동의 직무스트레스를 스스로 대처하는 방법

- 인제대 백병원 신경정신과 우종민 교수가 권하는 방법

- 그러나 이 방식은 감정노동의 사회적 가치를 무시하고 업무상 기인한 재해를 스스로 알아서 해결하지는 매우 소극적이며 비 상식적 접근 방식이다. 이 방식대로 실천하여 일정 정도 스트레스를 풀 수 있을지는 모르나 감정노동의 직무스트레스를 해소하는 근원적인 해결방안은 아니기 때문이다.

- 궁극적으로 감정노동의 가치를 인정하는 과정으로 가기 위하여는 사회의제화를 통한 고객, 서비스노동자, 기업 주체들의 인식전환과 적극적인 가치 인정 추진 그리고 정부의 법 제도 개선을 통한 합법적인 가치 인정의 과정을 가져야 한다.

방 식	내 용
▶적응하기	'나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야' 하며 고객의 입장을 이해하려고 노력한다
▶일과 나와의 분리	'나는 지금 연극을 하고 있어 나는 일 때문에 다른 사람이 되어 있는 거야' 하며 자신과 업무를 분리한다
▶혼잣말 등 인지적(認知的)기법	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말을 한다
▶분노 조절훈련	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 한다 적당한 공간에서 소리지르기 등으로 분노감정에서 탈출한다
▶생각 멈추기 등	심리적인 상처는 자주 반복해서 생각나기 마련 '그만'하며 생각을 멈추거나 다른 긍정적인 생각을 한다

## 7. 감정노동에 대한 기업 내의 역할

- 기업은 업무량 조절과 직원들의 업무만족 측면에 신경을 써야 한다. 인력이 모자라 업무가 가중되면 서비스의 질이 떨어질 뿐 아니라 고객과 갈등도 높아지기 때문이다

- 감정노동자의 근무강도를 조절해주면서 '당신은 우리 회사의 소중한 사람이라는 인격존중의 회사 분위기를 조성해나기면서 '직원 만족도 중시해야 한다

- 미스터리 쇼퍼처럼 서비스의 질을 점검하는 감시체계는 평가기준이 매우 주관적이고

근로자가 처해 있는 입장과 상황이 고려되지 않아 오히려 감정 노동의 강도만 악화시키는 행위이다

- 상급자나 동료간의 상호 지지와 배려도 필요한데 같은 입장에서 불만을 토로하거나 위로하다 보면 감정 노동의 부담이 경감될 수 있기 때문이다