



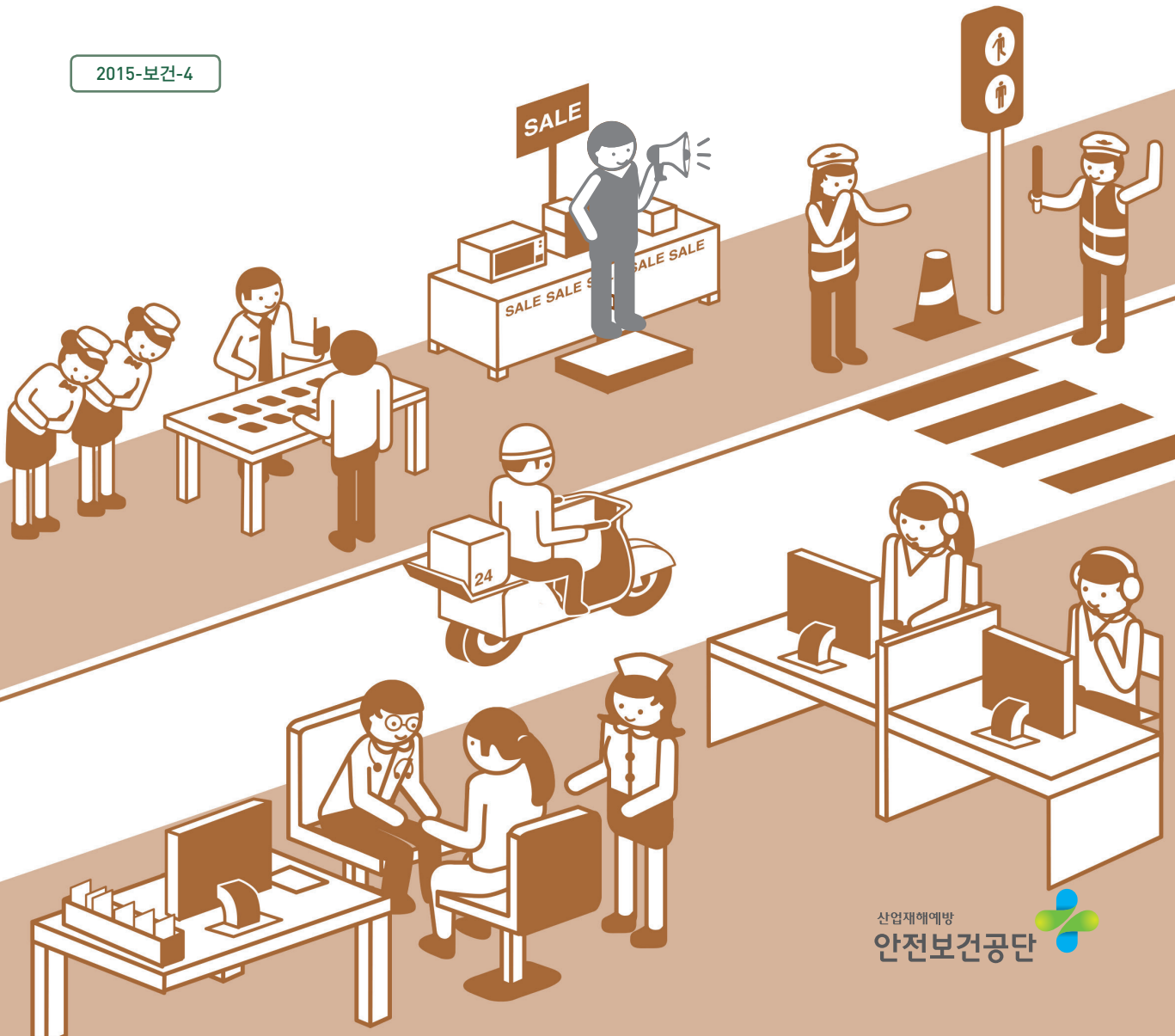
직업건강
가이드라인

조심조심
코리아
안전 앞에 늘 겸손하세요!

감정노동 종사자

Occupational Safety & Health Guideline
Emotional labor worker

2015-보건-4



산업재해예방
안전보건공단



직업건강 가이드라인

감정노동 종사자

「직업건강 가이드라인」 이란?

Guideline

- KOSHA GUIDE*와는 달리 직업 활동을 통해 근로자들
에게 발생할 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식까지
포함된 다양한 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방
하고 관리하기위한 사항에 대해 현장사진(삽화 등)을 수록
하여 쉽고 상세하게 설명한 안내서입니다.

KOSHA GUIDE*

- 법령에서 정한 사항보다 높은 수준의 안전보건 향상을
위해 참고할만한 광범위한 기술적인 사항을 제시한 것
으로 사업장의 자율적 안전보건수준 향상을 지원하기
위한 지침

직업건강 가이드라인

감정노동 종사자

Occupational Safety & Health Guideline
Emotional labor worker

들어가며

Prologue

안전보건공단에서는 근로자의 직종별로 직업 활동을 통해 나타날 수 있는 고유
의 근무특성 및 작업방식을 포함하여 다양한 건강 유해·위험요인을 파악하여,
이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시하고자 「직업건강 가이드라인^{(이하}
^{‘가이드라인’)}」을 개발하게 되었습니다.

가이드라인은 노·사·정 및 학계전문가 회의를 통해 개발대상 직종을 선정한 후,
가톨릭대학교와 성균관대학교 산학협력단^(직업환경의학·간호·위생·안전분야 전문가로 구성된 팀)에
의뢰하여 2012년도에 10개, 2013년도에 10개, 2014년도 10개의 주제와 직종
에 대한 가이드라인을 개발하게 되었습니다.

• **2012년 개발 직종**

- ① 환경미화원 ② 병원청소원 ③ 요양보호사^(시설요양원) ④ 간호사 ⑤ 택시운전원
- ⑥ 건물청소원 ⑦ 물류종사원^(창고업종) ⑧ 매장판매 종사자 ⑨ 사무종사자^(IT)
- ⑩ 보건관리자^(실무지침 개정)

• **2013년 개발 직종 및 주제**

- ① 콜센터 종사원 ② 이미용 종사원 ③ 도장공 ④ 용접원 ⑤ 차량정비원
- ⑥ 항만하역 종사원 ⑦ 오페수시설 종사원 ⑧ 야간 및 교대작업 ⑨ 근로자 우울증
- ⑩ 외상후스트레스장애

• **2014년 개발 직종 및 주제**

- ① 항공기 객실승무원 ② 음식서비스업 종사자 ③ 철도기관사 ④ 네일샵 종사원
- ⑤ 유지보수작업 종사원 ⑥ 유류사고 방제 작업자 ⑦ 감정노동 종사자^(총괄)
- ⑧ 소음성난청 예방관리 ⑨ 건설업 보건관리자 역할 ⑩ 하절기 폭염대비

최근 서비스업의 비중이 증가함에 따라, 고객을 직접 대면하거나 일대일로
대화하면서 고객의 소비활동을 돕는 감정노동 종사자의 건강관리에 대한 사회적
관심 또한 높아지고 있습니다.

이에 본 ‘감정노동 종사자’ 가이드라인에서는 현장의 소리를 직접 확인하기
위하여 백화점, 콜센터, 항공사 등에서接客업무를 수행하는 근로자를 대상
으로 초점그룹인터뷰^(FGI)를 실시하였습니다. 또한 작성된 내용의 현장 활용성을
높이고자 노·사·정 및 산업안전보건 전문가들이 참여한 자문회의를 거쳐 의견을
청취하였습니다.

본 가이드라인에 기술된 내용은 법령에서 정한 기준이 아닌 근로자의 건강수준을
향상시키기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다. 또한 본 책자의 주요내용을
정리한 ‘요약본’이 안전보건공단 홈페이지^(www.kosha.or.kr)에 게시되어 있으니
참고하시기 바랍니다.

끝으로 가이드라인 개발에 많은 도움을 주신 현장의 사업주, 관리자, 근로자 및
관련 단체 여러분들께 진심으로 깊은 감사의 말씀을 드리며, 본 가이드라인이
건강한 일터를 조성하는데 널리 활용되길 바랍니다.



01 배경

1. 사회적 관심 증가	12
2. 산업재해와의 관련성	13
3. 다양한 직업건강 유해·위험 요인에 노출	14



02 일반 현황

1. 감정노동의 이해	16
2. 감정노동 종사자의 현황 및 특성	17
3. 관련법령	18
4. 안전보건실태	22



03 산업재해 발생현황 및 특성

1. 감정노동 관련 업종의 산업재해	24
2. 감정노동 관련 산재 사례	26



04 감정노동의 위험성 및 건강영향

1. 감정노동의 결과	28
2. 감정노동과 조직성과	29
3. 감정노동과 정신건강	30
4. 감정노동과 신체건강	32
5. 감정노동과 건강행위	33
6. 감정노동과 사회적 관계	34



05 감정노동 종사자의 건강관리 방안

1. 사회적 대응	36
2. 기업체 대응	37
3. 근로자 대응	48



06 부록

1. 감정노동 종사자 관련 고용노동부 고시	62
2. 감정노동 종사자 관련 KOSHA GUIDE	63
3. 감정노동 종사자 관련 유관단체 명단	64
4. 자주하는 질문과 답 FAQ	65

* 연구팀

연구책임자 – 성균관대 김수근 교수

공동연구원 – 가톨릭대 정혜선 교수, 가톨릭대 장태원 교수,
가톨릭대 이종은 교수, 성균관대 김원술 교수,
성균관대 한복순 교수, 한림대 권영준 교수,
한림대 정윤경 교수, 울산대 이복임 교수,
한양대 노영만 교수

표
차례

1. 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선	16
2. 감정노동 종사자 수 추정	17
3. 감정노동 종사자의 특성	18
4. 감정노동 종사자에게 적용되는 산업안전보건법 주요내용	19
5. 감정노동 종사자에게 적용되는 산업안전보건기준에 관한 규칙 주요내용	20
6. 감정노동 관련 업종의 안전보건교육 실시 여부	22
7. 감정노동 관련 업종의 근로자 건강관리 활동 수준	22
8. 감정노동 관련 업종의 산업재해 천인율	24
9. 감정노동 관련 업종의 업무상질병 종류별 비율	25
10. 여성 감정노동 종사자의 흡연율	33

그림
차례

1. 감정노동자 정신건강 심각	12
2. 감정노동자 보호법안 촉구	12
3. 감정노동 생각하는 기업 및 소비문화 조성을 위한 릴레이캠페인	36
4. 직장내 스트레칭 체조실시	46
5. 직무스트레스 평가방법	50
6. 불면증 평가방법	53

chapter 01 배경

- 사회적 관심 증가
- 산업재해와의 관련성
- 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출

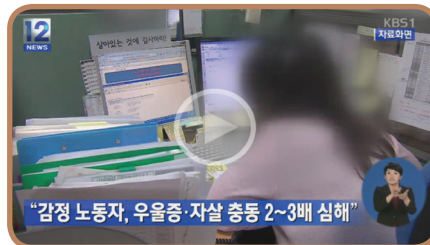


01. 사회적 관심 증가

1. 사회적 관심 증가

- 산업구조의 변화로 서비스업의 비중이 점차 증가 추세에 있으며, 이에 따라 고객과 직접 대면하는 서비스업 종사자 또한 지속적으로 증가하고 있음.
- 이와 같이 고객을 직접 대면하거나 일대일로 대화하면서 고객에게 편안함과 만족감을 주어 소비활동을 돕는 업무를 '감정노동 (Emotional Labor)'이라고 함.
- 최근 서비스업종 근로자들의 감정노동으로 인한 피해 사례가 인터넷 또는 소셜네트워크서비스(SNS) 등을 통해 빠르게 확산되면서 사회적 쟁점이 되고 있음.
- 이러한 대중의 관심에 힘입어 감정노동 종사자 보호를 위한 각종 법안 수립에 대한 시도가 이루어지고 있음.

감정노동자
정신건강 심각
KBS뉴스 (2014.02.24)



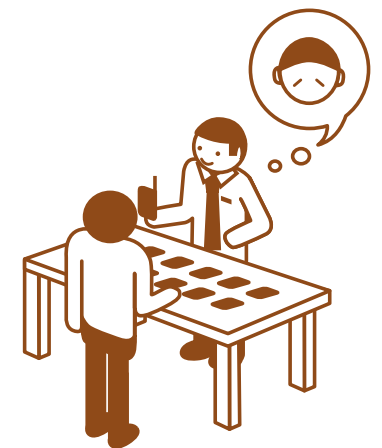
감정노동자
보호법안 촉구
연합뉴스 (2014.04.10)



02. 산업재해와의 관련성

1. 산업재해와의 관련성

- 산업재해보상보험법상 감정노동 업무와 재해의 '상당인관관계' 판정 기준이 명확하지 않아, 감정노동으로 인한 업무상 재해의 판단이 어려움.
- 최근 고객의 부당한 항의와 회사의 일방적인 사과요구로 우울증이 발생한 감정노동 종사자에 대하여, 회사가 근로자를 보호하고 배려해야 하는 의무를 소홀히 한 것으로 판단하여 회사에게 근로자의 정신적 피해를 보상하라는 법원의 판결이 있었음
(2013.6.30. 서울 남부지법).



03. 다양한 직업건강 유해·위험 요인에 노출

1. 유해·위험 요인에 노출

*직업건강 유해요인



소음



온도



조명



장시간 근무

• 감정노동 종사자들은 직무스트레스 외에도 다음과 같은 다양한 직업건강 유해요인에 노출되고 있음.

- 소음, 분진, 온도, 공기 질, 조명 등의 작업환경 요인, 교대 근무, 장시간 근무, 작업 자세, 중량물 취급, 직장 내 폭력 등의 작업 조건 요인, 낙상, 전도, 교통사고 등의 사고관련 요인에 노출되며 흡연, 음주, 운동부족, 불규칙한 식생활, 수면장애 등의 불건강 행동이 나타날 위험성이 높음.

다양한 직업건강유해·위험요인에 노출되고 있는 감정노동종사자의 직업건강에 대한 사회적 관심이 높아지고 있어, 이를 예방·관리하기 위한 직업건강 가이드라인 개발 필요



chapter 02 일반현황

- 감정노동의 이해
- 감정노동 종사자의 현황 및 특성
- 관련법령
- 안전보건실태



01. 감정노동의 이해

1. 이해

- 감정노동이란 직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보여주는 고객 응대업무를 하는 노동을 말함.
* 안전보건공단(2011). 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침」
- 항공기 객실 승무원, 홍보도우미 및 판촉원, 통신서비스 및 이동통신기 판매원, 장례상담원 및 장례지도사, 아나운서 및 리포터, 음식서비스 관련 관리자 등이 대표적으로 감정노동을 많이 수행하는 직업

표 1 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선

순위	직업	순위	직업
1	항공기 객실 승무원	16	물리 및 작업 치료사
2	홍보도우미 및 판촉원	17	비서
3	통신서비스 및 이동통신기 판매원	18	스포츠 및 레크리에이션 강사
4	장례상담원 및 장례지도사	19	치과의사
5	아나운서 및 리포터	20	사회복지사
6	음식 서비스 관련 관리자	21	여행 및 관광 통역 안내원
7	검표원	22	경찰관
8	미술사	23	결혼 상담원 및 웨딩플래너
9	패스트푸드 매장 직원	24	유치원 교사
10	고객 상담원 (콜센터 상담원)	25	연예인 및 스포츠 매니저
11	미용사	26	경호원
12	텔레마케터	27	보험 영업원
13	출납창구 사무원	28	보육교사
14	응급구조사	29	약사 및 한약사
15	간호사 (조산사 포함)	30	여행상품 개발자

* 출처: 한국직업능력개발원 (2013). KRIVET Issue Brief, 26호.

02. 감정노동 종사자의 현황 및 특성

1. 감정노동 종사자의 규모

- 제3차 근로환경실태조사^(2011년)와 4기 국민건강영양조사^(2007~2009년)를 이용하여 감정노동 종사자의 규모를 파악한 결과, 우리나라 전체 임금 근로자의 38~42%^(560~740만 여명)로 추정됨.

표 2 감정노동 종사자 수 추정

추정 자료	근로환경실태조사	국민건강영양조사
근로자수 (천명)	7,404	5,557
백분율 (%)	41.9	37.9

* 출처: 김인아 등 (2013). 감정노동 근로자의 건강관리방안 연구

2. 감정노동 종사자의 특성

- 감정노동 종사자 중 50% 가까이가 30인 미만의 소규모 사업장에 종사하고 있고, 소규모 사업장에 근무하는 감정노동 종사자의 비율은 최근 3년간 증가 추세 * 고용노동부^(각년도). 직종별사업체노동력조사.
- 감정노동 종사자 중 여성 근로자의 비율은 2012년 현재 45.0%로, 이는 전체 근로자 중 여성근로자의 비율(33.9%)에 비해 높은 편
- 감정노동 종사자의 평균 연령은 2012년 현재 40.9세로, 이는 전체 근로자의 평균 연령(39.9세)에 비해 높은 편
- 감정노동 종사자의 월 평균 급여 총액은 2012년 현재 2,214,541원으로, 이는 전체 근로자의 월 평균 급여 총액(2,360,466원)에 비해 낮은 편
- 감정노동 종사자의 평균 근속년수는 2012년 현재 6.0년으로, 이는전체 근로자의 평균 근속년수^(6.2년)에 비해 낮은 편

*감정노동 종사자의 여성 근로자의 비율
45.0%

*감정노동 종사자의 평균 연령
40.9세

*감정노동 종사자의 월 평균 급여 총액
2,214,541원



표 3 감정노동 종사자의 특성

구분	전체 근로자	감정노동 종사자
여성근로자 비율	33.9%	45.0%
평균 연령	39.9세	40.9세
월 평균 급여 총액	2,566,585원	2,412,788원
평균 근속년수	6.2년	6.0년

* 출처: 고용노동부(2013). 2012년 고용형태별근로실태조사

03. 관련법령

1. 산업안전보건법

- ‘감정노동 종사자’가 근무하는 사업장은 업종과 규모에 따라 산업안전보건법의 적용범위가 달라짐.

업종	적용범위
정보서비스업, 금융 및 보험업, 전문서비스업, 사업지원 서비스업, 사회복지 서비스업	제31조 제외
아래의 업종 중 상시근로자 5명 미만을 사용하는 사업 환경정화 및 복원업, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업, 보건업 (병원은 제외), 방송업, 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업, 기타 개인 서비스업(세탁업은 제외)	제31조 제외
교육 서비스업	법 제2장, 제3장, 제29조제1항부터 제7항까지, 제29조제9항, 제31조, 제31조의2, 제32조, 제32조의2, 제32조의3 제외
상시근로자 5명 미만을 사용하는 사업장	법 제2장, 제3장, 제31조(같은 조 제3항에 따른 특별 교육은 제외한다), 제31조의2, 제32조, 제32조의2, 제32조의3, 제49조, 제50조, 제51조의2 제외
상기 이외의 업종	전체 적용

- 사업주는 감정노동 종사자의 직업건강을 위하여 안전 보건조치를 하고, 작업환경측정과 건강진단 등을 실시해야 함.
- 사업주는 건강진단을 통해 근로자의 질병 또는 직업성질환을 초기단계에서 찾아내어 진행을 사전에 예방하는 것이 필수적 이므로 사업주에게 근로자에 대한 건강진단 실시 의무를 부과 하고 있음.

표 4 감정노동 종사자에게 적용되는 산업안전보건법 주요내용

조항	주요내용
제5조 (사업주의 의무)	• 사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방 하고, 근로자의 생명을 지키며 안전 및 보건을 유지·증진해야 하고, 국가의 산재 예방시책 준수
제10조 (산재발생 기록, 보고)	• 4일 이상의 요양을 요하는 부상을 입거나 질병에 걸린 근로자가 발생한 때엔 1개월 이내 요양신청서를 근로복지공단에 제출
제11조 (법령요지의 게시 등)	• 근로자가 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시
제24조 (보건조치)	• 유기화합물(화학물질) 분진, 밀폐공간작업, 소음및진동, 이상기압, 온·습도, 근골격계 부담작업 등에 의한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치 실시
제31조 (안전보건교육)	• 정기교육 : 생산직(분기별 6시간), 사무직(분기별 3시간), 관리감독자(연16시간) • 채용 시 교육 : 8시간 이상 • 특별안전교육 : 16시간 이상
제41조의 2 (위험성평가)	• 건설물, 기계·기구, 설비, 원재료, 가스, 증기, 분진 등에 의하거나 작업행동, 그 밖에 업무에 기인하는 유해·위험요인을 찾아내어 위험성을 결정, 조치하고 그 결과를 기록·보존하여야 함
제43조 (건강진단)	• 일반건강진단 : 사무직 2년에 1회, 비사무직 1년에 1회 • 특수건강진단 : 야간작업 근로자
제64조 (서류의 보존)	• 3년간 서류를 보존

- 『산업안전보건기준에 관한 규칙』에서 ‘휴게시설, 수면장소 등의 설치, 직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치’ 등을 규정하고 있음.

표 5 감정노동 종사자에게 적용되는 산업안전보건기준에 관한 규칙 주요내용

조항	주요내용
제3조 (전도의 방지)	• 근로자가 작업장에서 넘어지거나 미끄러지는 등의 위험이 없도록 작업장 바닥을 청결한 상태로 유지
제4조 (작업장의 청결)	• 근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리
제7조 (채광 및 조명)	• 채광 및 조명을 하는 경우 명암의 차이가 심하지 않고 눈이 부시지 않는 방법으로 설치
제8조 (조도)	• 초정밀작업 750 lux 이상, 정밀작업 300 lux 이상, 보통작업 150 lux 이상, 기타 75 lux 이상
제79조 (휴게시설)	• 휴식시간에 이용하도록 휴게시설 설치
제81조 (수면장소 설치)	• 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 구분하여 설치
제82조 (구급용구)	• 부상자의 응급처치에 필요한 구급용구를 갖추고 그 장소와 사용방법을 근로자에게 전달
제647조 (공기정화 설비 가동)	• 사무실 오염을 방지할 수 있도록 공기정화설비 등을 적절히 가동
제669조 (직무스트레스 예방조치)	• 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대 작업, 차량 운전 및 정밀기계의 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스가 높은 작업을 하는 경우에 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위하여 ‘작업환경, 작업내용, 작업량, 작업일정, 휴식, 기타’의 조치를 취함



2. 근로기준법

- 근로자의근로시간은 1일8시간, 1주40시간을 초과할 수 없으나 노사간 합의하면 주12시간 한도 내에서 근로시간 연장이 가능함.
- 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 함.

* 근로기준법: 제50조(근로시간), 제53조(연장근로의 제한), 제54조(휴게), 제55조(휴일), 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)

- 사업주는 감정노동 종사자가 임신을 하였을 때에는 출산전후 휴가를 지급하고 시간외 근로를 금지하는 등의 보호대책을 마련해야 함.

* 근로기준법: 제74조(임산부의 보호), 제74조의2(태아검진 시간의 허용 등), 제75조(육아시간)

3. 남녀고용평등과 일·가족 양립 지원에 관한 법률

- 고객의 성희롱 등으로 근로자가 고충 해소를 요청하는 경우 사업주는 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 위하도록 노력하여야 하고, 이에 따른 불이익을 주어서는 안 됨.

* 남녀고용평등과 일·가족 양립 지원에 관한 법률 제4조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

4. 자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률

- 30인 이상 규모의 사업주는 자살방지 및 생명존중문화 조성을 위하여 자살예방 상담·교육을 실시할 수 있도록 노력해야 함.

* 자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률 제5조(사업주의 의무), 제17조(자살예방 상담·교육)
- 같은 법 시행령 제7조(자살예방 상담·교육 실시기관)

04. 안전보건실태¹⁾

1. 안전보건실태

- 감정노동 관련 업종 사업장의 안전보건교육 실시 비율은 전체 업종에 비하여 전반적으로 낮은 편

표 6 감정노동 관련 업종의 안전보건교육 실시 여부

	구분	실시함	실시안함	계
채용 시 안전보건교육	전 산업	54.1	46.0	100.0
	감정노동 관련 업종	47.6	52.4	100.0
작업내용 변경 시 안전보건교육	전 산업	39.7	60.3	100.0
	감정노동 관련 업종	30.0	70.0	100.0

단위 : %

- 감정노동 실시 주요업종의 근로자 건강관리활동(근골격계질환 예방교육, 스트레스 예방조치, 건강진단결과 통보)은 전체 업종에 비하여 소극적임.

표 7 감정노동 관련 업종의 근로자 건강관리 활동 수준

근로자 건강관리 활동	전 산업	감정노동 관련 업종
근골격계질환 예방을 위한 작업자세 교육여부	77.4	76.9
피로, 스트레스 및 만성질환 관리 조치 여부	71.5	71.4
근로자와 안전보건 상담실시	63.7	63.9
근로자 건강진단 결과 통보	81.7	80.2

단위: 점수/100점



주 1) 산업안전보건연구원에서 실시한 '2012 산업안전보건동향조사' 결과를 활용하여 감정노동 종사자가 다수 분포할 것으로 예상되는 주요 업종(철도.케도 및 식도운수업, 건물 등의 종합관리사업, 위생 및 유사서비스업, 음식 및 숙박업, 사업 서비스업, 보건 및 사회복지사업, 교육서비스업, 도소매 및 소비자용품수리업)의 안전보건관리 실태를 파악한 것임

chapter

03

산업재해 발생현황 및 특성

- 감정노동 관련 업종의 산업재해
- 감정노동 관련 산재 사례



01. 감정노동 관련 업종의 산업재해²⁾

1. 산업재해

*천인율 = $\frac{\text{재해자수}}{\text{근로자수}} \times 1000$

- 2012년도 감정노동 관련 업종의 산업재해 천인율은 3.72로, 우리나라 전체 산업재해 천인율*(5.93)에 비하여 낮음.

표 8 감정노동 관련 업종의 산업재해 천인율

구분	2010년	2011년	2012년
전 산업	6.95	6.50	5.93
감정노동 관련 업종	4.86	4.29	3.72

* 출처: 고용노동부 (각년도). 산업재해분석



주 2) 고용노동부 산업재해분석을 종합한 자료임.
감정노동 관련 업종으로는 철도.궤도 및 삭도운수업, 여객자동차운수업, 소형화물운수업 및 택배업.퀵서비스업, 항공운수업, 운수관련서비스업, 통신업, 양식어업 및 어업관련서비스업, 금융 및 보험업, 건물 등의 종합관리사업, 위생 및 유사서비스업, 골프장 및 경마장 운영업, 기타의 각종 사업, 도.소매 및 소비자용품 수리업, 부동산업 및 임대업, 전문기술 서비스업, 보건 및 사회복지사업, 교육서비스업을 포함



*감정노동 직업관련성 질환



뇌심혈관질환



요통

- 감정노동 관련 업종에서 작업관련성 질환의 발생비율이 높으며 특히, 뇌심혈관질환, 요통, 기타 질환의 발생이 많음.

표 9 감정노동 관련 업종의 업무상질병 종류별 비율

구분	전 산업	감정노동관련업종
진폐증	12.0	0.7
소음성 난청	3.7	0.2
금속 및 중금속	0.0	0.0
유기 용제	0.0	0.0
특정 화학물질	0.5	0.2
뇌심혈관질환	7.7	9.8
신체부담작업	19.2	18.1
요통	50.7	63.4
기타	5.9	7.7
계	100.0	100.0

* 출처: 고용노동부 (2013). 2012 산업재해분석

단위 : %

02. 감정노동 관련 산재 사례

1. 산업재해 사례

• 감정노동 종사자에게 발생한 주요 산업재해 사례

구분	발생과정	예방대책
주택분양 입주관리 팀장의 자살	주택분양관리팀 입주관리파트의 팀장으로 근무하던 A씨는 민원인들로부터 심한 항의와 욕설을 듣는 경우가 흔히 있었고 이러한 업무상 스트레스로 인한 우울, 불안, 불면증, 자살충동 등을 호소하면서 정신과 치료를 받던 중 회사에서 투신 자살함. 자살과 업무와의 인과관계가 인정되어 산업재해로 인정받음.	· 적절한 휴식시간 준수 · 감정노동 종사자의 정신건강 주기적 모니터링 · 감정노동 종사자 지지프로그램 마련 · 고충처리전담기구 마련
채권관리 팀장의 급성심근경색	채권관리팀장인 B씨는 주로 악성채권을 관리·회수하는 업무를 하여 관리대상자와 사이에 갈등이나 충돌이 많았음. 건강진단에서 대사증후군이 있는 것으로 진단받았고, 마라톤동호회의 연습에서 급성심근경색으로 사망함. 법원은 업무상 과로와 스트레스가 기존 질환을 악화시킨것으로 추단하여 업무상 재해로 인정함.	· 장시간 근로 금지 · 적절한 휴식시간 준수 · 뇌심혈관질환 및 기초질환 예방 관리 · 감정노동 강도 완화 방안 마련 · 감정노동 종사자 지지프로그램
통신사 영업직원의 우울증	전화상담 등 감정노동을 하다가 우울증에 걸린 근로자에 대하여 회사가 근로자보호 의무를 다하지 않은 책임을 물어 법원은 회사의 손해배상을 판결함.	· 객관적 서비스 평가기준 마련 · 과잉민원에 대한 근로자 보호방안 마련 · 객관적인 갈등 조정기구 마련
자동차 고객만족 팀장의 공황장애	고객의 다양한 불만 처리와 과도한 대인관계 책임으로 인하여 직무스트레스에 시달리던 고객만족팀장이 공황 장애를 진단받고 이를 산업재해로 인정받음.	· 직무스트레스로 인한 건강문제의 조기발견 및 조기대응 · 적절한 휴식시간과 휴게시설 확보

chapter 04 감정노동의 위험성 및 건강영향

- 감정노동의 결과
- 감정노동과 조직성과
- 감정노동과 정신건강
- 감정노동과 신체건강
- 감정노동과 건강행위
- 감정노동과 사회적 관계



01. 감정노동의 결과

1. 감정노동의 결과

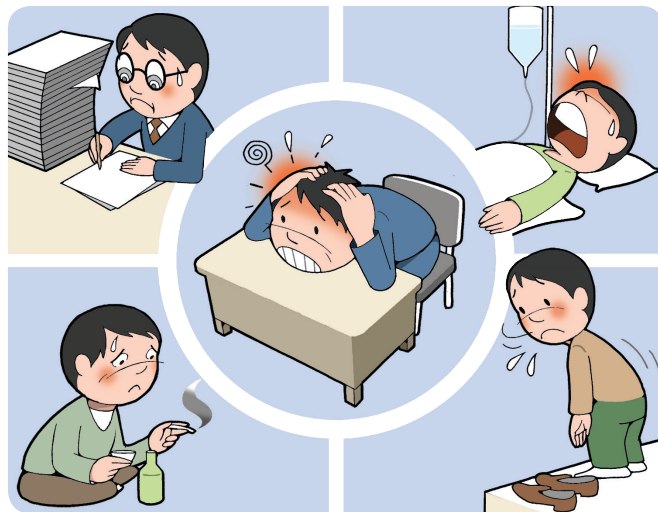
* 대인관계에서 당황스러운 문제를 피하게 함
(Ashforth & Humphrey, 1993)

근로자의 성향과 직업이 일치할 때 (대중과 접촉하는 것에 적합한 사람) 직무 만족도가 증가함 (Wharton, 1993)

** 감정적 부조화는 죄책감이나 위선적 감정을 야기함
(Ashforth & Humphrey, 1993)

감정노동 수행으로 분노에 대해 무감각해지고 주변 모든 일에 대해 무관심한 경향을 나타냄 (박흥주, 1995)

- 감정노동의 결과에 대하여는 두 가지 상반된 관점이 존재
 - 표현되는 감정과 느끼는 감정은 조화를 이루려는 특성을 가지므로 (안면환류설), 감정노동은 근로자가 긍정적 느낌을 가지는 데 도움이 된다는 관점*
 - 감정노동은 근로자의 실제 감정과는 다른 감정을 표현하는 것이므로 (소외가설) 감정적 부조화가 생겨 직업에 대한 불만족을 가지게 된다는 관점**
- 우리나라의 경우, 감정노동의 긍정적 효과는 일시적이며 부정적 측면이 더 많다는 의견이 대부분임.
- 감정노동의 부정적 영향은 크게 다음과 같이 분류될 수 있음.
 - 직무관련 : 직무만족도 저하, 조직몰입도 저하, 이직의도 증가
 - 정신건강 : 우울, 자살충동, 외상후 스트레스 장애
 - 건강행위 : 흡연, 음주
 - 신체건강 : 심혈관질환, 암, 근골격계질환



02. 감정노동과 조직성과

1. 감정노동과 조직성과

- 감정노동 종사자는 고객이 물건을 구입하는데 결정적 도움을 제공하기 때문에 회사의 생산성과 판매실적에 큰 영향을 미침.
- 그러나 표현해야 하는 감정과 실제 느끼는 감정이 다른 상황이 반복되다 보면, 근로자는 더 많은 피로감과 스트레스를 경험하게 되고 이는 이직, 결근, 질병으로 이어져, 결국 기업의 생산성 감소를 초래하게 됨.
- 실제 국내 H카드사는 성희롱이나 폭언을 하는 경우 고객에게 2차례 경고한 후 그치지 않으면 상담원이 먼저 전화를 끊도록 하는 지침을 만든 후 이직률이 13.3%에서 6.5%로 감소하는 조직성과를 거둔 바 있음.
- 감정노동과 조직성과에 관한 기존 연구결과는 다음과 같음.

감정노동과 조직성과에 관한 기존 연구결과

- 감정노동이 많아지면 근로자는 직무스트레스와 직무소진을 더 많이 느낌 (전순영, 2013)
- 경찰의 감정노동은 직무스트레스를 유의하게 높임 (김상호, 2009)
- 카지노 종사원의 감정노동은 직무만족과 조직 몰입을 낮추고, 이직 의도를 증가시킴 (박서진과 한현욱, 2012)
- 요양보호사의 감정노동은 직무만족을 낮추고, 이직의도를 증가시킴 (김진수, 2013)

03. 감정노동과 정신건강

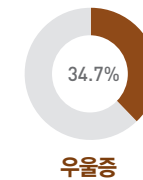


1. 감정노동과 정신건강

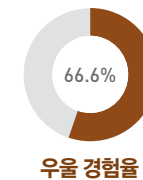
- 감정노동 요구로 인해 스트레스가 과중되면 다음의 정신적 문제를 경험할 수 있음.
 - 겉으로 웃으면서 마음은 침체의 늪에 빠지는 가면(假面)우울증
 - 내가 남이 된 것 같은 이인화(異人化) 현상
 - 내가 못나서 이런 데서 일한다는 자기 비하를 하거나 자기 존중감이 사라짐.
 - 감정적 불감증
 - 자신의 억눌린 감정을 풀지 못해 나타나는 화병에 시달림.



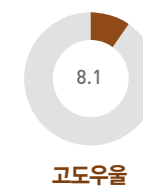
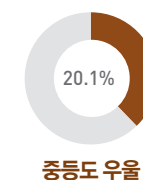
* 판매직 근로자



* 백화점 판매원, 카지노 딜러



* 카지노 및 호텔종사자



- 감정노동과 정신건강에 관한 기존 연구결과는 다음과 같음.

- 감정부조화가 많은 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비하여 우울증상을 호소할 가능성이 남자 4.5배, 여자 5.9배 높음.

(추상호 등, 2010)

- 감정노동이 많을수록 우울을 많이 느끼지만 사회적 지지를 통해 우울을 감소시킬 수 있음 (이복임, 2007)

- 판매직 근로자(총 41,902명 대상) 중 우울증으로 의심되는 근로자가 34.7% (박찬임 등, 2012)

- 백화점 판매원, 카지노 딜러 등(총 2,259명 대상)의 우울 경험율은 66.6%, 심리상담이 필요한 집단은 42.2%

(국회의원 한명숙 의원실, 감정노동 문제해결을 위한 전국네트워크, 2013)

- 카지노 및 호텔종사자(총 2,722명 대상) 중 중등도 우울 20.1%, 고도우울 8.1%, 외상후 스트레스장애 의심자 6.7%

현장의 소리

“제가 아는 언니가 있는데, 그 언니도 백화점을 14~15년 정도 일을 했거든요. 그런데 그 언니가 지금 대인기피증까지 걸려서 아무런 일을 못하고 지금은 간간히 알바로 호프집에서 일을 하고 있거든요. 왜냐하면 이 언니는 14년 동안 손님들한테 너무 치인 거예요. 욕이랑 욕은 다 먹고, 아까 말했듯이, 언니가 웃으면서 “어서 오세요”라고 했는데 손님이 “왜 나보고 웃냐” 웃으로 따귀를 맞은 적도 있고요. 그래서 모든 사람들에게 자기가 착아지는 거예요 14년 동안... 그런데 그게 쌓이고 쌓이다 보니깐 자기도 똑같이 하는 거예요. 남들한테. 화풀이 상대가 되고 주위 사람들이 더 힘들어져서, 일을 그만 두고 그냥 있어요. 직장을 못 다니고 있어요.”

04. 감정노동과 신체건강

1. 감정노동과 신체건강



감정노동과 신체건강에 관한 기존 연구결과

- 감정노동 종사자는 근무시간 동안 손님 응대를 위해 계속 긴장된 상태 (교감신경 흥분 상태)를 유지함.
- 즉, 심장은 평소보다 더 빨리 뛰고 혈압은 높아지며 스트레스 호르몬은 계속해서 분비됨.
- 이러한 스트레스 상황이 지속되다 보면, 직무스트레스의 건강영향으로 알려져 있는 작업관련 뇌심혈관 질환, 작업관련 근골격계질환뿐만 아니라 다양한 건강문제를 유발할 수도 있음.
- 감정노동과 신체건강에 관한 기존 연구결과는 다음과 같음.

- 이스라엘 건강근로자 대상연구에서 감정적 탈진 상태가 심혈관질환 염증지표(hs CRP, fibrinogen)의 수치를 높임 (Toker et al., 2005)
- 건강 근로자의 감정적 탈진이 근골격계질환 발생을 2.09배 높임 (Armon et al., 2010)
- 감정노동이 낮은 집단에 비하여 중간인 집단의 근골격계 증상 호소율이 2.24배 높고, 감정노동이 낮은 집단에 비하여 높은 집단의 근골격계 증상 호소율은 2.57배 높음 (유상곤 등, 2011)
- 콜센터 텔레마케터의 주요 호소 질환은 호흡기질환(54%), 두통(44%), 시력약화(37%), 궤병(33%), 근육통(32%) 등이며, 주요 원인은 고객 응대 스트레스(66%), 상품판매 등 실적평가(38%), 불편한 작업 자세(26%), 휴식시간 부족(25%), 관리자 감시에 대한 예민함(18%) 등으로 조사됨 (국가인권위원회, 2008)

05. 감정노동과 건강행위

1. 감정노동과 건강행위

- 감정노동 종사자는 쌓인 직무스트레스를 해소하기 위해 음주, 흡연, 폭식, 약물, 도박 등과 같은 불건강 행위를 할 수 있음.
- 서울지역 유통업 여성 판매직 1,308명을 대상으로 한 조사에서 다음의 불건강 행위가 보고됨.
- 고위험 음주율 58.3% (우리나라 여성 성인 7.4%), 고위험 음주자들은 1회 음주 시 소주 8.9잔(맥주 2.3병)
- 흡연율 11% (우리나라 여성 성인 6.3%), 1일 평균 10개피 흡연
* 참고: 한국노동사회연구소 (2012). 서울지역 유통여성 노동 및 건강권 실태

*서울지역 유통업 여성 판매직

- 고위험 음주율 58.3% (성인 여성 평균 7.4%)
- 흡연율 11%

*감정노동을 수행하는 서비스직 종사자

- 음주율 76.8% (성인 평균 56.7%)
- 흡연율 45.7% (성인 평균 25%)

- 주로 감정노동을 수행하는 서비스직 종사자의 흡연율은 45.7% (성인 평균 25%), 음주율은 76.8% (성인 평균 56.7%)로 우리나라 평균 흡연율과 음주율에 비하여 높은 편임.

표 10 여성 감정노동 종사자의 흡연율

구분	성인 여성 ^{a)}	유통업 판매직 여성 ^{b)}	서비스업 여성 ^{c)}
흡연율	6.3% (2010년)	11% (2012년)	13.4% (2009년)

* 출처 a: 질병관리본부, 보건복지부 (2010). 국민건강영양조사

출처 b: 한국노동사회연구소 (2012). 서울지역 유통여성 노동 및 건강권 실태

출처 c: 전국민간서비스산업노동조합연맹, 노동환경연구소 (2009).

서비스 노동자의 감정노동 문제와 대책토론회 자료집.

현장의 소리

“아무래도 만날 욕 듣고 스트레스 받고 하잖아요. 그러면 사실 제가 술을 못 마시는 사람은 아니지만 맨 정신에 잠을 자기가 힘들어요. 왜냐하면 그게 계속 생각이 나니까 아무래도 술자리를 많이 찾고 그로 인해서 폭음, 과음을 많이 하는 편이 됐구요.”

06. 감정노동과 사회적 관계

1. 감정노동과 사회적 관계

- 감정노동으로 인한 스트레스를 주변사람들 또는 다른 감정노동 종사자에게 풀기도 함. 이러한 화풀이가 반복되다 보면, 사회적 관계가 위축될 수 있음.

현장의 소리

“14년 동안 손님들한테 너무 치인 거예요... 그런데 그게 쌓이고 쌓이다 보니깐 자기도 똑같이 하는 거예요. 남들한테. 화풀이 상대가 되고 주위 사람들이 더 힘들어져서, 일을 그만 두고 그냥 있어요. 직장을 못 다니고 있어요.”

chapter

05 감정노동 종사자의 건강관리 방안

- 사회적 대응
- 기업체 대응
- 근로자 대응



01. 사회적 대응

1. 사회적 대응

- 과도한 고객 제일주의, 고객의 불합리한 요구와 비상식적 행위는 감정노동 종사자의 불건강을 초래할 수 있음을 전국민이 인식하고, 감정노동 종사자의 건강관리를 위하여 범사회적인 노력을 기울여야 함.
- 감정노동 종사자는 '직업적 판단과 전문가적 식견을 바탕으로 고객이 만족스러운 소비를 할 수 있도록 도와주는 근로자'라는 인식을 바탕으로 직업을 존중하는 사회문화적 노력이 필요함.
- 소비자들이 자발적으로 모여 소비자 의식을 고양하는 캠페인을 전개하거나 홍보책자를 발행하는 등의 운동을 통해 바람직한 소비자-근로자의 관계를 정립시킬 필요가 있음.

감정노동 생각하는
기업 및 소비문화
조성을 위한
릴레이캠페인
뉴시스 (2014.09.26)



02. 기업체 대응

1. 감정노동에 대한 경영자의 관심 및 인식 제고

- 사업주는 '없어 팔수 있는 공짜노동력이 감정노동력'이라는 인식을 버리고, 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 그에 맞는 처우를 보장해야 함.
- 감정노동 종사자의 심리적 갈등과 스트레스를 최소화하기 위한 감성경영 도입 필요
 - 감성경영은 감성리더십 발휘, 신뢰로 가득 찬 조직문화 형성, 감성을 강조한 인적자원관리, 직원의 감성지능 향상 등 포함
 - 감성경영은 조직 내의 분위기를 인간적이고 유연하게 만들며, 활발한 의사소통을 가능하게 하여 결국 조직에 대한 자긍심과 신뢰감을 높여 탁월한 조직성과를 창출하게 함.

*감성경영

감성리더십 발휘
조직문화 형성
인적자원관리
인적자원관리

현장의 소리

“사무실에서 업무보고만 받지 마시고 현장에 하루에 한 시간이라도 내려오셔서 고객들이랑 통화를 한번이라도 해줬으면 좋겠어요. 이분들이 저희한테 뭘 원하고 뭘 요구하고 도대체 어떤 식으로 말씀을 하시고 상담원이 어떤 환경에서 일을 하고 있는지 직접 보셨으면 좋겠는데...”

2. 감정노동 종사자를 위한 구조적 체계 구축

*고객과의 갈등원인



업무 방해



폭력



폭언

감정노동 문제해결을 위한 노사협의체 구성

- **필요성:** 감정노동 종사자의 문제를 시스템적으로 다룰 수 있는 기구가 마련되어야 함. (구성되어있는 노사협의회, 산업안전보건위원회를 활용 가능)

역할

- 감정노동 종사자 보호를 위한 정책의 수립, 실행 및 운영, 평가에 대한 사항 논의
- 교육 및 훈련에 관한 사항 결정
- 감정노동 관련 건강문제 호소자 조기발견 및 조치 등

고객과의 갈등조정부서 구성

- **필요성:** 불합리한 요구를 하거나 지속적으로 업무를 방해하거나, 폭력, 폭언 등과 같은 인격적 모독을 행하는 고객으로 인하여 감정노동 종사자가 위험에 처했을 때, 해당 근로자는 가급적 그 상황을 피하는 것이 좋음.

역할

- 고객과 감정노동 종사자의 이야기를 모두 경청하고 갈등상황을 객관적으로 평가
- 회사차원에서 지원하거나 개선해야 할 사항 파악
- 재발 방지를 위한 대책 수립
- 관리자가 자의적으로 판단하고 감정노동 종사자에게 경고조치, 시달서, 공개사과 등의 질책을 하지 않음.



감정노동 관련 전담인력 지정

- **필요성:** 감정노동 종사자의 피해나 건강등을 일상적으로 모니터링 하고 관리할 수 있는 전담인력을 지정해 두는 것이 바람직 (보건관리자 활용 가능)

역할

- 주기적인 작업장순회, 근로자면담 등을 통해 감정노동 관련 이상증상자 조기 발견
- 고객으로부터 심한 욕설, 폭행, 성적 피해를 당했거나 심한 언쟁을 한 근로자의 경우 24시간 이내 심리상담을 받도록 조치
- 피해를 입은 근로자와의 주기적 면담을 통해 신체적·정신적 피해를 최소화하고 작업에 복귀할 수 있도록 도움
- 사내 감정노동 관련 각종 프로그램의 운영과 정책결정에 참여

감정노동 관리 예산 책정

- **필요성:** 일반 안전보건관리 비용과는 별도로 감정노동 관리 예산을 책정하여 교육, 상담, 근로자 지원프로그램 운영 등에 활용

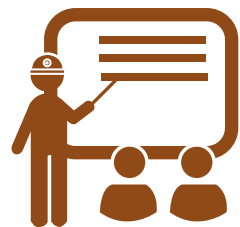




감정노동 관리 시설 마련 (휴게시설, 상담시설 등)

- 감정노동 종사자가 감정을 표현하고 위로 받을 수 있는 상담센터나 고충처리센터를 사업장 내 마련
- 감정노동 종사자가 휴식할 수 있는 적절한 공간 마련
 - 근로자의 접근이 쉽고 이동이 많은 곳에 휴게시설 설치
 - 가볍게 근육의 긴장을 풀 수 있는 장비 및 심리적 안정감 (조명, 음악 등)을 줄 수 있는 설비 구비

3. 감정노동 관리 프로그램 운영



근로자 정기 교육

- 교육 시기
 - 모든 근로자를 대상으로 최소 년 1회 교육
 - 감정노동 업무에 근로자를 처음 배치시킬 때
 - 시기상 고객의 접촉빈도가 많아지는 때 (명절, 크리스마스 등)
- 교육 내용
 - 감정노동이 건강에 미치는 영향
 - 감정노동에 대한 근로자 자기보호 (self-care)법
 - 감정노동 관련 이상 증상의 종류와 보고방법
 - 고객 폭력 및 성희롱 사례와 대처행동
 - 고객 폭력 및 성희롱 후 근로자 보상 및 법적 조치에 관한 사항

주기적 정신건강 모니터링 및 이상자 조치



- 주기적인 정신건강검진을 실시하거나 수시로 근로자로부터 정신적문제를 보고받을 수 있는 시스템이 갖추어져, 필요한 경우 심리적 상담과 의학적 치료를 안내하고 고위험 근로자에 대한 업무적합성을 평가하는 것이 좋음.
- 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인하여 심한 정신적 충격을 받은 근로자는 일시적으로 업무를 중지하고 24시간 이내에 심리적 상담을 받을 수 있도록 조치

감정노동 관련 증상

- 일련의 신체증상: 두통, 위장장애, 피로감, 어지럼증, 근육격계 통증
- 일련의 정신증상: 압박감, 불안, 우울, 집중력 장애, 화를 잘 냄, 수면 장애
- 동기화 및 직무만족 수준이 낮음, 사기 저하
- 헌신감이나 충성심을 느끼지 못함
- 알코올, 약물 남용 문제
- 부부간 및 관계의 어려움

* 출처: 선종욱 등 (2010). 『직무스트레스 개론』에서 재구성

감정소진 극복 프로그램 운영

- 감정의 소진을 막기 위하여 정기적으로 연극, 영화, 음악회 등 문화 공연관람 기회를 제공하거나 음악, 미술, 춤 등 다양한 심리치료 프로그램을 도입하여 감정노동 종사자들이 이를 체험하면서 감정 소진을 극복하도록 돕는 것이 좋음.

- R사의 경우 직원 1인당 EAP 프로그램 (Employee Assistance Program) 연 3회이용: 문화활동 (뮤지컬, 연극, 미술관, 전시회, 콘서트, 음악회)와 교육 (인성교육, 자기개발 프로그램) 진행
- S백화점의 경우 최고 서비스 우수사원에 대하여 해외여행과 함께 스트레스를 치유할 수 있는 '힐링 프로그램' 진행
- L백화점의 경우 힐링센터를 운영하여, 힐링특강, 힐링테라피, 스트레스 관리, 심리검사 서비스, 성희롱예방교육 등을 진행

근로자 상호지지 프로그램 마련

- 동료간 감정노동에 대한 경험을 공유하고 지지해 주는 체계 ('멘토-멘티' 제도)를 마련해주거나, 동호회나 소그룹모임을 지원해 직장동료 간 공조체계를 강화하여 주는 것이 좋음.



'멘토-멘티' 제도



동호회나 소그룹모임



4. 감정노동의 강도, 빈도, 지속성 완화방안



감정노동에 대한 객관적 기준 마련

- 감정노동 종사자와 소비자 간에 평등한 관계가 유지될 수 있도록 객관적 서비스 기준을 마련하는 것이 바람직
- 즉, '얼마나 친절해야 하는가'에 대한 기준이 마련되어 있어야 하며, 특히 감정노동 종사자와 소비자 간 갈등과 마찰이 발생했을 경우 이를 처리하는 보편적인 수준의 절차서를 개발
- 소비자 또한 과도한 서비스를 요구하지 않도록 회사의 감정노동 관련 객관적 기준을 고객에게 알림.

- 우리 매장에서는 "직원에게 반말하지 않기, 욕설하지 않기 캠페인을 하고 있습니다." 등의 홍보 게시물을 비치
- 폭력고객 출입 제한 등의 원칙을 정하여 고객의 눈에 잘 띄는 곳에 게시

서비스 접점별 대응 매뉴얼 개발 및 교육

- 예상되는 갈등상황에 대하여 감정노동 종사자가 대처할 수 있도록 대응지침을 마련하고 교육

직종별 고객응대 매뉴얼

*출처: 국가인권위원회 (2012).
『여성감정노동자 인권수첩』
중 발췌



도소매 마트



백화점 및 면세점



호텔



병원



텔레마케터

1. 도소매 마트 노동자 <고객이 반말이나 욕설을 사용할 때>

- ① “우리 마트에서는 직원에게 반말하지 않기, 욕설하지 않기 캠페인을 하고 있습니다.”라고 말한다. 그리고 유니폼위에 부착된 리본을 가리킨다. 리본을 패용하고 있지 않은 경우 주변의 홍보 게시물을 손으로 가리켜 알려준다.
- ② 그래도 계속 반말이나 욕설을 하면 주변의 도움을 청한다.
- ③ 폭언 상황이 발생할 때 다른 직원에게 고객 응대를 요청한 후 자리를 이동한다.

2. 백화점 및 면세점 판매 노동자 <고객이 성희롱을 할 때>

- ① 고객의 언행이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 표현한다.
- ② 이후에도 계속 접근거리면 주변의 도움을 청한다.
- ③ 폭언 상황이 발생할 때 다른 직원에게 고객 응대를 요청한 후 자리를 이동한다.

3. 호텔 노동자 <귀중품이 없어졌다고 화를 낼 때>

- ① 규정에 준하여 물건을 찾는데 협조한다.
- ② CCTV가 있을 경우 확인하고 협조한다.
- ③ 호텔의 분실물 처리 규정에 대하여 설명하고, 규정대로 확인을 한 후 그 결과에 대해 고객에게 설명한다.
- ④ 혼자서 처리하는 것이 아니라 매니저 또는 지배인과 함께 문제 해결을 한다.

4. 병원 노동자 <취객이나 막무가내식 행동이나 폭행이 가해질 때 (응급실 등)>

- ① 일단 혼자 해결할 수 없는 상황이므로 주위 (청원경찰 또는 동료)에 도움을 요청한다.
- ② 다만, 폭행이 심하게 가해질 때는 환자들의 안전을 최우선적으로 보살피고, 몸을 피한다.

5. 텔레마케터 <구매한 상품을 환불, 피해보상을 요구할 때>

- ① 규정대로 한다. 규정에 따라 반품이나 환불 대상이 아닐 경우 그 사유를 설명한다.
- ② 수긍하지 않거나 과도하게 흥분할 경우 직접 고객을 응대하지 말고 고객센터 또는 전담팀에 전달한다.



휴식시간 및 서비스 양 등 노동강도 조절

- 감정노동 종사자가 감정적 소진을 경험하지 않는 서비스 수준 (예, 고객 수)을 파악하여 적정 정도의 업무수행을 하도록 하는 것이 좋음.
- 업무시간과 분리하여 휴식시간을 두고 적절한 휴식시간이 보장될 수 있도록 필요한 인력을 총원

근로기준법 제54조 (휴게)

- ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.
- ② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다



업무의 순환

근무순환

- 감정노동만 하는 경우 감정적소진을 경험할 가능성이 높아지므로 감정노동이 아닌 다른 업무로 순환하거나 감정노동 업무와 다른 업무를 혼합해서 할 수 있도록 조치하는 것이 좋음

직장 내 스트레칭 체조 실시

- 감정노동으로 쌓였던 육체적·정신적 긴장을 해소하기 위하여 근무 시간 전, 중, 후 스트레칭 체조를 하는 것이 좋음.
- 가능한 한 고정된 체조시간을 갖도록 함.

직장내 스트레칭 체조 실시

발목 운동	양발을 어깨넓이로 벌리고 발뒤꿈치를 올렸다 내렸다 10회 반복하세요.	
다리 운동	양손을 허리에 대고 왼발을 발 받침대 혹은상자위에 올렸다가 내려놓는다. (좌우 교대 실시)	
허리 운동	손을 허리에 대고 엉덩이를 자연스럽게 시계방향으로 회전시킨다. (좌우 교대 실시)	

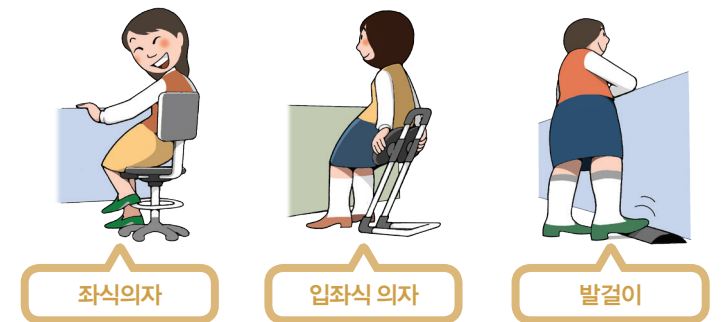
* 출처: 고용노동부, 안전보건공단 (2011). 『도.소매업의 산업재해 예방 가이드』

*질병 예방법

내충격성 바닥재 쓰기
피로예방매트 깔기
발받침대 설치
높낮이 조절의자
입좌식의자

• 서서 일하는 감정노동 종사자에 대한 시설 제공

- 장시간 서서 일할 경우 하지정맥류 등의 질병이 유발할 수 있으므로 내충격성 바닥재나 피로예방매트를 발 밑에 깔고, 교대로 다리를 올릴 수 있는 발받침대를 설치하거나, 높낮이 조절의자 또는 입좌식 의자를 비치하면 다리와 발에 집중되는 피로를 예방하는 데 도움이 됨.



* 출처: 안전보건공단 (2012). 『서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드』

* 감정노동 종사자 시설제공



모니터



자판



헤드셋

• 앉아서 일하는 감정노동 종사자에 대한 시설 제공

- 전화상담을 하는 감정노동 종사자의 경우 고긴장상태에서 적절하지 못한 자세로 오랜 시간 동안 전화를 받거나 반복되는 동작을 해야 한다면 질환이 유발될 수 있음.
- 모니터, 의자, 책상, 자판 등이 작업자의 체형에 맞게 높낮이를 조절하고 별도의 키보드 트레이 (책상 하단 부착), 가벼운 헤드셋 등을 제공 하는 것이 좋음.

올바른 VDT 작업자세

- ① 의자 등받이 각도 : 자료입력 시 90~105°, 기타 100~120°
- ② 팔꿈치 높이 : 의자높이를 조정하여 자판기의 높이와 같도록
- ③ 팔의 각도 : 위팔과 아래팔이 이루는 각도는 90°이상
- ④ 위팔 상태 : ③의 상태에서 위팔을 옆구리에 자연스럽게 붙인 상태
- ⑤ 손목 상태 : ④의 상태에서 아래팔과 손목과 손등은 수평
- ⑥ 시거리 : 눈과 화면의 중심사이의 거리가 40cm (약 두 뼘) 이상
- ⑦ 화면의 경사각 : 눈이 화면의 중심을 직각으로 볼 수 있도록 조정
- ⑧ 의자에 앉은 상태 : 의자 앉는 면과 작업자의 종아리 사이에 손가락이 들어갈 정도의 틈새 확보

03. 근로자 대응



1. 자가진단

• 감정노동 정도 측정

설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
01 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	1	2	3	4
02 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
03 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
04 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
05 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
06 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
07 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
08 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
09 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
10 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
11 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
12 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	1	2	3	4
13 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
14 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4
15 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).	1	2	3	4
16 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
17 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
18 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	4	3	2	1
19 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
20 직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
21 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
22 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
23 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
24 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

영역별 환산점수

$$\text{영역별 환산점수} = \frac{\text{해당 영역의 각문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수}}{\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항개수}} \times 100$$

한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치

감정노동 하부 요인		정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성 (문항번호 1-5)	남자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여자	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등 (문항번호 6-8)	남자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여자	0 ~ 72.21	72.22 ~ 100
감정부조화 및 손상 (문항번호 9-14)	남자	0 ~ 69.43	69.44 ~ 100
	여자	0 ~ 63.88	63.89 ~ 100
조직의 감시 및 모니터링 (문항번호 15-17)	남자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
	여자	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
조직의 지지 및 보호체계 (문항번호 18-24)	남자	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
	여자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100



• 스트레스 정도 측정

설문 문항	0	1	2	3	4
01 나는 내가 하는 일에 대해 거의 열정을 느낄 수 없다.					
02 나는 충분히 잠을 자는데도 피곤하다.					
03 내가 맡은 책임을 모두 수행하는 데 분노가 느껴진다.					
04 나는 조금만 불편해도 기분이 가라앉고 짜증이 나며 참을 수가 없다.					
05 내 시간과 에너지를 계속 쏟아야 하는 것을 피하고 싶다.					
06 내 업무가 하찮고 쓸데 없는 것 같아 우울하다.					
07 내 의사 결정 능력이 평상시 보다 저하된 것 같다.					
08 나는 필요한 만큼 유능하지 못한 것 같다.					
09 내가 하는 업무의 질이 필요한 만큼에 이르지 못한다.					
10 나는 신체적, 정신적, 영적으로 모두 지쳐 있다.					
11 나는 질병에 걸리기 쉬운 상태이다.					
12 나는 성생활에 대한 관심이 적어졌다.					
13 식사량이 달라졌고 커피, 차, 찬 음료나 술을 더 마시고 담배를 피운다.					
14 나는 다른 사람들의 문제나 욕구에 대해 무감각해졌다.					
15 나는 친구나 가족들과 의사소통할 때 뒤떨어져 있다.					
16 나는 잘 잊어버린다.					
17 나는 집중하는 데 어려움이 있다.					
18 나는 쉽게 지루해진다.					
19 나는 불만족하고 무엇인가 잘못된 것처럼 느낀다.					
20 왜 일하느냐고 자문하면 월급을 받기 위해서라는 답이 나온다.					

* 0점(전혀 그렇지 않다), 1점(가끔 그렇다), 2점(자주 그렇다), 3점(꽤 자주 그렇다), 4점(항상 그렇다)
 * 출처: 안전보건공단 홈페이지, 『직무스트레스 관리 길잡이』

직무스트레스
평가방법

점수	스트레스 상태	조치
0-25점	적응을 잘하고 있음	특별한 조치가 필요없음
26-40점	스트레스가 있음	예방적 행위가 필요함
41-55점	소진의 위험이 있음	소진을 막기 위한 노력이 필요함
56-80점	소진상태임	포괄적인 스트레스 관리 계획이 필요함

• 우울증 진단 기준 (DSM-IV)

* 진단기준

이 중 5개 이상의 증상이
2주일 이상 지속될 경우
(1번과 2번 중 하나는 꼭
포함되어야 함)



우울증

우울증의 조기증상
(주위에서 알아차릴 수
있는 변화)

설문 문항	예	아니오
01 거의 매일 또는 하루 종일 우울하고 슬프다.		
02 흥미나 즐거움이 눈에 띄게 줄었다.		
03 의도하지 않았는데도 체중이 눈에 띄게 줄거나 늘었다		
04 거의 매일 잠을 못 자거나 반대로 잠을 너무 많이 잔다		
05 불안해 잠시도 가만히 있지 못하거나 몸의 움직임이 느려진다.		
06 늘 피곤하고 무기력하다.		
07 늘 자기를 못났다고 자책하고 죄책감을 많이 느낀다.		
08 집중을 못하며, 어떤 결정을 내리지 못하고 늘 망설인다.		
09 자살을 반복적으로 생각하고, 자살하려는 생각이나 계획을 세운다.		

* 출처: 고용노동부·안전보건공단 [2013]. 근로자 우울증의 직업건강 가이드라인

- 이전과 비교해 표정이 어둡고 힘이 없음.
- 일의 능률저하
- 적극성과 결단력 저하
- 평범한 실수나 사고가 증가(주의력 저하)
- 지각, 결근, 조퇴의 증가
- 주위 사람들과의 대화나 교류 감소
- 여러 가지 신체증상(두통, 현기증, 권태감, 근육통, 관절통 등) 호소

* 출처: KOSHA GUIDE (H-37-2011). 『근로자의 우울증 예방을 위한 관리감독자용 지침』



• 외상후 스트레스장애³⁾

문항	분류
• 재난 및 중대사고 이후 너무 두렵거나 너무 끔찍하거나 너무 고통스러운 경험으로 인해 다음을 경험한 적이 있습니까? 1. 그 경험에 관한 악몽을 꾸거나 생각하고 싶지 않은데도 그 경험이 떠오른 적이 있었다. (0) 아니오 (1) 예 2. 그 경험을 생각하지 않으려고 애쓰거나 그 경험이 생각나는 상황을 피하기 위해 특별히 노력하였다. (0) 아니오 (1) 예 3. 지속적으로 경계하거나 긴장을 풀지 못하거나 쉽게 놀라게 되었다. (0) 아니오 (1) 예 4. 다른 사람, 일상 활동, 또는 주변에 대해 별다른 느낌이 없거나 동떨어진 느낌을 가졌다. (0) 아니오 (1) 예	PC-PTSD 총점
5. 재난 및 중대사고 이후 죽고 싶다는 생각이 들었던 적이 있습니까? (0) 아니오 (1) 예	자살사고 총점
• 재난 및 사고 이후 얼마나 자주 아래와 같은 문제로 괴로웠었는지 표시하세요. 6. 기분이 가라앉거나 우울하거나 절망적 (2주일 기준) (0) 전혀 없음 (1) 수일 정도 (2) 7일 이상 (3) 거의 2주내내 7. 무슨 일을 해도 즐겁지 않거나 모든 일에 관심이 없어짐 (2주일 기준) (0) 전혀 없음 (1) 수일 정도 (2) 7일 이상 (3) 거의 2주내내	우울증상 총점

* 출처: KOSHA GUIDE (2011-H-36). 『사업장의 중대재해 발생 시 급성스트레스에 대한 조기대응지침』

- 추가적인 검사와 치료가 필요한 경우
 - PC-PTSD 항목 총합이 3점 이상인 경우
 - 자살사고 항목에서 '예'로 답한 경우
 - 우울증상 항목 총합 2점 이상인 경우

주 3) 고객의 과도한 요구, 폭력, 폭언, 협박, 인격적 모독 등 심각한 고객과의 갈등 상황에서 심리적인 외상을 받은 뒤에 나타나는 질환



• 불면증 지수 (Insomnia Severity Index, ISI)

1~3. 최근 2주간 다음 각 항목의 문제들이 얼마나 심한지 표시해주세요.

	없음	약간	중간	심함	매우심함
1. 잠들기 어렵다	①	②	③	④	⑤
2. 잠을 유지하기 어렵다	①	②	③	④	⑤
3. 쉽게 깬다	①	②	③	④	⑤

4. 현재 수면양상에 관하여 얼마나 만족하고 있습니까?

① 매우만족 ② 약간만족 ③ 그저 그렇다 ④ 약간 불만족 ⑤ 매우 불만족

5. 귀하의 수면장애가 어느 정도나 당신의 낮 활동을 방해한다고 생각합니까?
(낮에 피곤함, 직장이나 가사에 일하는 능력, 집중력, 기억력, 기분 등)

① 전혀 방해되지 않는다 ② 약간 ③ 다소 ④ 상당히 ⑤ 매우 많이

6. 주변 사람들이 귀하가 수면문제로 삶의 질이 떨어지고 있다고 여기고 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 약간 ③ 다소 ④ 상당히 ⑤ 매우 많이

7. 당신은 현재 수면 문제에 관하여 얼마나 걱정하고 있습니까?

① 전혀 걱정하지 않는다 ② 약간 ③ 다소 ④ 상당히 ⑤ 매우 많이

불면증 평가방법

점수	불면증 상태
0-7점	유의할 정도의 불면증이 없음
8-14점	약간의 불면증 경향
15-21점	중등도의 불면증
22-28점	심한 불면증

점진적 근육이완법

- 근육의 이완이 이루어지면 자율신경 활성도가 낮아지게 되며 불안이나 스트레스 수준이 감소

- ① 주위의 방해 받지 않는 조용한 공간을 선택한다. 자명종 시계, 핸드폰, 아이의 울음에서 20분간 정도 떨어져 지낼 수 있는 시간과 공간을 택한다.
- ② 몸의 긴장을 빼고 편안하게 눕거나, 머리와 전신을 받쳐주는 안락의자에 앉는다.
- ③ 손 → 팔 → 얼굴 → 목 → 어깨 → 가슴 → 배 → 등 → 다리 → 발 순으로 신체를 긴장과 이완을 반복시킨다.
 - 잠시 숨을 멈추며 10초 간 긴장을 유발시키면서 긴장의 느낌을 기억한다.
 - 20초 간 천천히 숨을 내쉬고 힘을 빼면서 조용하게 '편안하다'라고 속삭인다.
 - 긴장했을 때와 힘을 뺐을 때의 느낌을 비교해 가며 음미한다.

*부위별 근육이완법

손	주먹을 세게 쥐었다가 힘을뺌을 반복
팔	굽혀서 힘을 주었다가 긴장을 풀며 축 늘어뜨리기를 반복
얼굴	이마에 주름을 만든 후 힘을 뺌. 양미간에 주름을 만든 후 힘을 뺌.
목	머리를 뒤로 젖혔다가 목의 힘을 뺌
어깨	힘껏 움츠렸다 힘을 뺌.
가슴	가슴의 가운데로 시작해서, 가슴 위, 아래를 집중적으로 힘을 줌.
배	배꼽 주위부터 서서히 근육에 긴장을 준 후 천천히 힘을 뺌.
등	상체를 약간 앞으로 기울인 상태에서 양팔을 구부려 팔꿈치를 위로 올리고 팔꿈치를 최대한 뒤로 젖혀 긴장을 준 후 천천히 힘을 뺌.
다리	왼쪽(오른쪽) 다리를 쭉 편 후 발가락이 안쪽을 향하도록 한 상태에서 다리 전체에 힘을 준 후 천천히 힘을 뺌.
발	발목을 앞으로 세게 구부리며 당긴 다음 천천히 힘을 뺌.



고객과의 갈등이 자주 떠오를 때 감정관리법

방법	내용
고객입장 생각하기	고객의 불만이 정당하였는가 생각하며 고객의 입장을 이해하려고 노력 '나를 일부러 무시하려고 한 것이 아니야.' '그런 상황에서는 누구나 그럴 수 있어.'
일과 나와의 분리	자신과 업무를 분리하여 생각 '나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야.' '일 때문에 생긴 일이야. 나 때문에 생긴 문제가 아니야.'
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼자말 하기 '나는 내가 참 자랑스럽다. 아까 그 어려운 상황도 잘 이겨냈다.' '나는 오늘 정말 잘 해낸 거다. 남들이라면 견디지 못했을 거다.'
감정 털어내기	고객과의 갈등상황에 대하여 좋은 친구와 수다를 떨거나 글을 쓰거나 낙서를 통해 감정을 청소하는 것
생각 멈추기	무분별하게 이어지는 생각의 흐름을 멈추기 '그건 지난 일이야!' '그건 알 수 없는 일이야!' '그건 지나친 생각이야!'



3. 질병별 자가관리법

우울증 관리

- 즉각적인 의학적 치료가 필요한 경우
 - 우울 증상이 2주 이상 지속되는 경우
 - 입맛이 없어서 전혀 식사를 못하거나 잠을 거의 못자는 등의 식욕과 수면문제가 심각한 경우
 - 스스로 느끼기에 우울증으로 인한 정신적 고통을 견디기 힘들다고 느껴지는 경우
 - 사회적, 직업적 역할 수행에 심각한 지장이 있는 경우
(예를 들어, 여러 가지 일이 잘 안 될까 봐 걱정은 많이 하면서 정작 그 일을 해결하기 위한 실행능력은 매우 떨어지는 것)
 - 환각과 망상이 동반되는 경우
 - 자살 사고가 지속되는 경우
- 우울증을 극복하기 위한 생활습관
 - 매일 10분 이상 햇빛을 쬐기
 - 자기만의 기분 좋아지는 목록을 만들어서 하루 한 가지씩 기분 좋아지는 일하기
 - 담배 끊기
 - 건강한 식사법: 생선, 비타민 B12 섭취
 - 규칙적인 운동하기
 - 느리고 깊은 복식호흡으로 긴장 풀기
 - 모든 일을 긍정적으로 생각하는 훈련하기



외상후 스트레스장애 관리

- 외상후 스트레스장애를 앓고 있는 근로자를 돕는 방법
 - 외상을 경험한 사람의 이야기를 들어주면서 위로하기
 - 외상 경험에 대한 생각에서 벗어나 날 수 있도록 돕기
 - 종교 단체, 자조 모임, 위기 상담소 등 도움을 받을 수 있는 누구라도 연계하여 주기
 - 근로자 스스로가 자신의 능력을 회복할 수 있도록 기다려 주기

불면증 자가관리



수면제 장기사용금지

- 우울증, 불안증, 스트레스 등으로 인한 불면증이라면 이러한 문제를 병행 치료하기
- 수면제는 일시적 증상완화를 목적으로 사용. 장기간 사용 금지
- 정해진 시간에 잠자리에 들고, 정해진 시간에 일어나기
- 잠자리에 들기 전에 격한 운동은 피하기
- 취침 전 3시간 안팎으로도 식사와 음주 피하기
- 저녁 시간 이후 카페인 섭취와 흡연을 삼가기
- 잠을 자는 공간은 적당한 온도와 습도를 유지하여 숙면을 취하기 좋은 환경으로 만들기
- 잠자기 전에 따뜻한 물로 샤워하기

4. 심리상담 및 의학적 치료

- 우울, 불면증 등이 의심될 때, 고객의 과도한 요구, 폭력, 폭언, 협박, 인격적 모독 등 심각한 고객과의 갈등 상황에서 심리적인 외상을 입은 경우 심리 상담과 의학적 치료
- 이용 가능한 상담센터
 - 심리상담 정보센터 (www.dmhs.go.kr)
 - 보건복지부 알코올사업지원단 (www.alcoholcsc.or.kr)
 - 시도 자살예방센터
 - 시군구 정신보건센터
 - 시군구 건강가정지원센터
 - 한국자살예방협회의 사이버상담실 (www.counseling.or.kr): 상담전화 1577-0199

chapter 06 부록

- 감정노동 종사자 관련 고용노동부 고시
- 감정노동 종사자 관련 KOSHA GUIDE
- 감정노동 종사자 관련 유관단체 명단
- 자주하는 질문과 답 FAQ



1 감정노동 종사자 관련 고용노동부 고시

번호	제 목
제2013-32호	뇌혈관질환 또는 심장질환 및 근골격계질환의 업무상질병 인정여부 결정에 필요한 사항
제2013-6호	근로자 건강증진활동 지침
제2012-104호	사업장 위험성 평가에 관한 지침
제2012-63호	산업안전.보건교육규정

2 감정노동 종사자 관련 KOSHA GUIDE



구분	번호	제 목
KOSHA GUIDE	H-27-2011	택시, 버스 운전원의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침
	H-29-2011	음식서비스 종사자의 직무스트레스 예방 지침
	H-30-2011	판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리지침
	H-31-2011	콜센터 근로자의 직무스트레스 관리지침
	H-32-2011	임상간호사의 직무스트레스 관리지침
	H-33-2011	요양보호사의 직무스트레스 관리 지침
	H-34-2011	감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침
	H-38-2011	직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침
	H-39-2011	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침
	H-40-2011	사업장 직무스트레스 예방프로그램
	H-67-2012	직무스트레스요인 측정지침
	H-85-2012	은행출납사무원의 직무스트레스 관리지침
	H-86-2012	호텔종사자의 직무스트레스 관리지침
	H-87-2012	항공기 객실 승무원의 직무스트레스 관리지침
	H-89-2012	골프 경기 보조원의 직무스트레스 관리지침

* 안전보건공단 홈페이지 www.kosha.or.kr로 들어가 상단의 '정보마당' 메뉴에서 '법령 / 지침정보'- '안전보건기술 지침 GUIDE'을 클릭하면 상세한 정보를 볼 수 있음.

3 감정노동 종사자 관련 유관단체 명단

단체명	소재지	홈페이지	대표전화
국가인권위원회	서울시 중구 무교로 6 금세기빌딩	www.humanrights.go.kr	02.2125.9700
기업소비자 전문가협회	서울시 서초구 강남대로 43길 15 석정빌딩3층	www.ocap.kr	02.3463.9400
녹색소비자연대	서울시 용산구 효창원로 70길 27	www.gcn.or.kr	02.3273.7117
전국주부교실중앙회	서울시 중구 퇴계로 45길 7	www.nchc.or.kr	02.2273.2485
한국 EAP 협회	서울시 중구 수표로 45, 810호	www.keapa.co.kr	02.2261.0140
한국산업간호협회	서울시 강서구 양천로 401	www.kaohn.or.kr	02.716.9030
한국소비자 연맹	서울시 용산구 독서당로 20길 1-7	www.consumersunion. or.kr	02.798.6564
한국직업건강 간호학회	인천 연수구 연수동 함박외로 191 가천대 보건과학대학 408호	www.ksohn.or.kr	032.820.4205
한국컨택센터 산업협회	서울시 마포구 독막로 38	www.contactcenter.or.kr	02.725.2321

4 자주하는 질문과 답^{FAQ}



1

나는 감정노동 종사자 인가요?

- 감정노동이란 '직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여 주는 등 고객 응대업무를 하는 노동'을 말합니다.
- 만약 자신의 업무가 아래의 조건과 같다면 귀하는 감정노동 종사자라고 말할 수 있습니다.
 - ① 고객과 직접 대면하거나 일대일로 통화하고 있다
 - ② 고객을 만족시키기 위해 노력한다.
 - ③ 회사는 교육, 모니터링 방법으로 나의 감정을 관리한다

2

감정노동으로 생길 수 있는 이상 증상은 어떤 것들이 있나요?

- 감정노동은 스트레스원인의 하나로 스트레스와 관련한 증상들이 나타날 수 있습니다.
 - ① 정신건강 측면
 - 불안, 초조, 걱정 근심 · 신경과민, 성급함, 참지 못함
 - 짜증, 분노 · 불면 · 우울 등
 - ② 신체건강 측면
 - 두통, 탈모 · 기침, 천식, 과호흡 · 구토, 위경련, 속쓰림, 설사
 - 빈맥, 부정맥, 고혈압 · 근육통, 요통, 관절염 · 빈뇨, 발기부전, 월경불순 등
 - ③ 건강행동 측면
 - 과식, 과음 · 폭력적인 말과 행동 · 흡연, 음주 · 자살
 - ④ 사회관계 측면
 - 직장동료 관계 위축 · 가족관계 악화

3

건강하게 감정노동 하려면 어떻게 하면 되나요?

① 감정노동으로 생길 수 있는 증상들에 대해 주기적으로 자가진단 합니다.

*자가진단 도구들

- **스트레스:** 안전보건공단 홈페이지, 『직무스트레스 관리 길잡이』
- **우울:** DSM-IV
- **불면증:** Insomnia Severity Index
- **외상후 스트레스장애:** KOSHA GUIDE (2011-H-36)

② 감정노동으로 인한 이상 증상이 발생하지 않도록 다음과 같은 예방조치를 합니다.

- 건강한 생활습관 유지
- 감정의 자기조절 훈련
- 명상법, 호흡법, 근육이완법으로 긴장완화 훈련

③ 우울증, 불면증, 외상후 스트레스장애 등 질병이 발생한 경우에는 질병 자가 관리와 함께 전문적인 상담과 치료를 받습니다.

*무료 상담이 가능한 곳

시군구 정신보건센터 · 시군구 건강가정지원센터 · 한국자살예방협회의 사이버상담실 : 상담전화 1577-0199



4

감정노동 종사자를 위하여 회사가 해야 할 일은 무엇인가요?

① 경영자는 경영의 우선 가치를 근로자 건강에 두어야 합니다.

② 감정노동 종사자를 위하여 다음의 체계를 회사에 갖춥니다.

- 감정노동 문제해결을 위한 노사협의체
- 고객과의 갈등조정부서
- 감정노동 관리 예산을 별도로 책정
- 감정노동 관리 시설 마련 (휴게시설, 상담시설 등)
- 감정노동 관리 인력 지정

③ 감정노동 종사자의 감정적 소진을 최소화하기 위하여 다음의 프로그램을 운영합니다.

- 근로자 교육 및 상담
- 주기적 정신건강 모니터링 및 이상자 조치
- 감정소진 극복 프로그램
- 근로자 상호지지 프로그램

④ 감정노동을 완화하기 위하여 다음의 방안을 마련합니다.

- 서비스에 대한 객관적 기준 마련
- 서비스 접점별 대응 매뉴얼 개발 및 교육
- 휴식시간 및 서비스 양 등 노동강도 조절
- 근무순환
- 직장 내 스트레칭 체조 실시 : 근무시간 전, 중, 후

직업건강 가이드라인

감정노동 종사자

집필자	• 성균관대학교 김수근
발행일	• 2015년 4월
발행인	• 이영순
발행처	• 안전보건공단 직업건강실 울산광역시 중구 종가로 400 Tel 052.703.0500
편집디자인	• 필드가이드 Tel 02.6375.2665

* 이 교재를 안전보건공단의 허락 없이 부분 또는 전부를
복사, 복제, 전제하는 것은 저작권 법에 저촉됩니다.



산업재해예방
안전보건공단

