

고객센터 상담사의 감정노동에 관한 제언 (언어폭력을 중심으로)

김희정[○], 박득^{*}

[○]목포대학교 금융보험학과

^{*}광주여자대학교 서비스경영학과

e-mail: nareclclf@naver.com[○], dkpark@kwu.ac.kr^{*}

Suggestion for Emotional Labor of Agent in Customer Center : Focusing on Verbal Abuse

Hee-Jung Kim[○], Deuk Park^{*}

[○]Dept. of Finance & Insurance, Graduate of Mokpo National University

^{*}Dept. of Call Marketing, Professor of Kwangju Women's University

● 요약 ●

본 논문에서는 서비스업 종사자들의 감정노동에 따른 언어폭력의 실례를 파악하여 보고자 한다. 폭력은 외부로 가해지는 신체적 상해로 인지하고 있으나 언어폭력에 대한 인식은 상대적으로 미약하다. 외적으로 드러나는 상해가 아니어서 언어적 폭력의 강도는 더욱 심해지고 있으며, 자신의 감정 해소를 위한 수단으로 악이용되는 사례도 다분하다. 언어폭력이 미치는 영향 및 잘못된 인식 개선과 사회적, 제도적 대응 방안 마련 등 문제 제기를 통해 앞으로 심층적 연구를 하고자 한다.

키워드: 고객센터(Customer Center), 언어폭력(Verbal Abuse), 감정노동(Emotional Labor)

I. 서론

서비스 산업은 2006년 선진화 방안이 시작되면서 서비스에 대한 관심도 높아졌다. 일자리 창출, 고용부문에 있어서도 서비스 산업의 선진화 방안에 대한 중장기 계획을 준비 중임을 주목하더라도 이러한 상황을 해결할 방법을 강구하고자 하는 의지도 크다는 점을 짐작할 수 있다. 서비스 산업의 유형은 도소매, 금융, 통신, 콘텐츠, 사업서비스 등 다양한 직종으로 구분할 수 있다.

최근 서비스 산업이 부상하고 있는데 우리나라 경제부문 전체에서 서비스 산업이 차지하는 비율이 60%정도 된다. 선진국의 경우 최대 80%에 달하기도 한다. 우리나라 서비스 산업 종사자는 꾸준히 증가하고 있다. 2001년에는 648만 2000명이었으나 2009년에는 881만 3000명으로 늘어났다[1]. 여러 기관에서 확인되는 추정치에 의하면 현재 서비스 업종 고객센터는 3000~5000여 개소로 상담사수는 30만 명~75만 명 정도로 추정되고 있다. 전문 고객센터의 성장은 지속되고 있다.

이렇듯 고객센터 종사자들의 비중이 증가 추세인데 비해 고객센터 감정노동자의 권익보호에 있어서는 미약한 부분이 많다.

감정노동자는 자신의 감정과는 무관하게 직업적 특성상 원래의 감정을 숨기고 기업에서 요구하는 규범 등에 의해 요구되는 얼굴 표정이나 행동, 언어를 사용해야 하는 노동자를 뜻한다. 즉 고객센터

터 상담사가 대표적인 감정노동자이다.

일부 고객들의 감정노동자들에 대한 막무가내 욕설, 언어폭력, 인신공격, 성희롱 등 갈수록 심해져 감정 노동자들의 인권이 상치 받고 있다. 이로 인한 극심한 스트레스로 정신적신체적 질환에 시달리기도 한다.

최근 이슈화되고 있는 감정노동자에 대한 사회적 문제를 제고하고 근무조건을 개선하기 위한 문제해결 노력이 필요할 것으로 보인다.

II. 이론적 고찰

1. 언어폭력의 정의

언어폭력의 사전적 정의는 말로써 온갖 음담패설을 늘어놓거나 욕설, 헐박 따위를 하는 일을 일컫는다. 언어폭력은 누적된 긴장감을 해소하기 위해 일상에서 부딪히는 유쾌하지 못한 감정을 파괴력이 강한 원색적인 언어로 강하게 표출할 때 이루어진다. 불쾌한 감정이 생겼을 때 심리적으로 자제하지 못하고 즉각적으로 해소하기 위해 좋지 않은 표현으로 내적 욕구를 분출하는 것이다. 상대적으로 힘이 없고 자신보다 강한 자들에게서 억압, 분노, 구속, 열등 의식을 해소하기 위한 방편으로 표출하게 되며 자신의 욕구 해소

의 매체로 사용하는 것이다. 신체적 공격을 절제하려고 하는 경우에도 언어폭력을 하게 되며, 물리적 공격을 절제하고자 난폭한 행동 대신 부정적인 언어표현으로 대신하기도 한다[2].

언어폭력은 고의적 모욕, 멸시, 손상, 비난, 비하, 냉소, 조롱, 저주, 질책, 협박, 억압, 공격을 할 의도에서 상대방의 기세를 꺾어 자아개념을 손상시키는 것이다.

표 1. 언어폭력의 선행연구
Table 1. Precedence Research of Verbal abuses

연구자	정의
Infante & Wigley (1986) [3]	다른 사람의 자아개념을 공격하는 언어적 표현으로 인간 의사소통의 관점에서 정의
박미애 (2003) [4]	언어를 매개로 한 폭력으로 상대방의 인격을 무시하거나 자아개념을 손상시키는 모욕적인 언행
구자관 (2007) [2]	듣는 사람에게 굴욕감을 주거나 품위를 떨어뜨리고 자아존중감을 손상시키는 것
김현숙 (2009) [5]	자신의 우월감을 확인하려는 경우와 상대방이 자신의 자아개념을 의도적으로 손상시킬 때 그에 대한 도전 혹은 저항하고자 하는 경우에 발생

2. 언어폭력의 유형

선행연구에 따라 언어폭력의 유형을 구분해보면 크게 수평적·수직적 형태와 자아개념의 손상에 따라 유형화시킬 수 있다.

상대방의 자아개념을 어떻게 손상시키느냐에 따른 언어폭력의 유형화는 Infante 등(1990)[6]이 정의 내렸다. 상대방의 성격에 대한 비난이나 비방, 능력의 비방, 출신이나 배경에 대한 비난, 생김새나 옷 입은 모습 등에 대한 비방, 상대방에게 재앙이나 불행이 일어나기를 바라는 언어폭력이 있다. 또 상스러운 표현으로 개인적인 사정이나 행동을 간섭하며 인신공격하는 모욕에 이르는 표현 등 다양한 유형으로 나타날 수 있다[2].

Infante et al(1992)[8]은 의사소통의 측면에서 유형화한 연구에서는 언어적 폭력을 크게 아홉 가지로 정의 내렸다. 첫째는 누군가의 성격을 부정적으로 말하는 성격공격, 둘째는 능력을 부정적으로 말하는 능력공격, 셋째는 누군가의 배경을 공격하는 배경공격, 넷째는 생김 모습이나 육체적 매력 혹은 외양이나 옷 입은 모습 등을 부정적으로 표현하는 생김새 공격, 다섯째는 어떤 나쁜 일이 누군가에게 일어나기를 바라는 일명 저주이며 여섯째는 화가 나도록 약 올리거나 놀리는 희롱, 일곱 번째는 단점이나 약점을 농담 삼아 비아냥거리는 조롱, 여덟째는 누군가를 처벌할 것이라고 위협하는 협박, 마지막 유형은 욕설이다[4].

수평적·수직적 형태의 유형은 Buback(2004)[9]이 정의 내렸다. 수평적 형태는 같은 동등한 직위의 동료들 사이에서 생기는 형태이고, 수직적 형태는 실제적이거나 또는 인식하고 있는 부하를 향해 부적절한 권력을 사용하는 것이다[2].

표 2. 언어폭력 유형의 선행연구

Table 2. Precedence Research of Verbal abuses type

연구자	정의
Infante et (1990) [6]	자아 개념의 손상에 따라 유형화
Mooney, Cresser&Blachford (1991) [7]	신체적 폭력과 언어적 폭력으로 구분하였고 언어적 폭력은 의도, 가족 모욕, 인종, 행동, 이름과 관련됨
Infante et al (1992) [8]	인간 의사소통의 측면에서 정의하고 유형화하여 크게 아홉 가지로 정리. 언어적 폭력의 내용과 방법이라는 두 가지 다른 차원에서 분류
Buback (2004) [9]	수직적, 수평적 형태의 유형화로 구분

3. 언어폭력과 조직 구성원에 미치는 영향

언어폭력은 다양한 집단과 조직에서 영향을 받고 있으며 이에 따른 언어폭력의 관심도 지대하다. 언어폭력을 경험하고 있는 조직에서 보다 효과적인 조직 몰입, 근무환경 조성 등을 위해 언어폭력이 미치는 영향에 대해 다양한 연관성을 바탕으로 분석, 연구되고 있다.

표 3. 언어폭력이 조직 구성원에 미치는 영향

Table 3. Impact of the organization of Verbal Abuse

연구자	논제
구자관 (2007) [2]	모욕적 언어폭력이 분노에 영향을 미치고, 정서적 탈진과 비인간화는 카지노 딜러의 직무만족에도 영향을 줌
손희진 (2010) [10]	간호사의 언어폭력 경험과 스트레스 파악 및 스트레스 감소와 대처 방안 모색
김상용 (2011) [11]	언어폭력의 실태와 폐해를 알아보고 군 복무 장병들의 부대 적응에 미치는 영향을 분석
소유진 (2011) [12]	언어폭력 상담 프로그램 중, 예방 상담은 학생들의 전반적 공격성에 영향을 미침
조정애 (2012) [13]	간호사가 경험한 언어폭력이 소진과 조직 몰입에 영향을 미침

III. 본 론

일상적으로 노동자들은 종종 감정노동 상황이 발생한다. 육체적인 어려움보다 감정적으로 힘들어 퇴사충동을 느끼기도 한다. 감정적 어려움을 느끼게 하는 원인 중의 하나로 욕설 등 언어폭력에 의한 원인이 가장 크게 작용하는 것으로 꼽을 수 있다.

최근 구인구직 포털 사이트(알바몬)의 조사[14]에 따르면 파트타임 근무자의 47.4%가 종종 감정노동 상황이 발생하고, 29.2%가 늘 감정노동 상황을 겪는다는 결과가 나왔다. 감정노동을 겪은 적이 없다는 파트타임 근무자는 2.3%에 불과했고 21.0%는 어쩌다 한 번씩 겪는 것으로 확인됐다. 이 조사에서 근무자들이 업무적인 감정노동자로 인식하도록 하는 원인 유형은 [표 4]와 같이 나타났다.

상담직 업무에 있어서 감정노동이 큰 비중을 차지하는 것처럼 대면, 비대면으로 고객과의 상담이 주 업무인 상담사에게 있어서 고객에게 일방적으로 당하게 되는 언어폭력은 다분한 현상이다.

폭력적인 언사, 언어 성폭력, 터무니없는 질문 등에도 매뉴얼에 충실해야 하는 사례, 욕설 전화를 끊겠다고 말해 징계당한 사례 등도 최근 서비스업종에서 일하는 감정노동자에게 빈번히 발생하는 일이다.

표 4. 감정적 어려움을 느끼게 만드는 원인 유형
Table 4. Cause the type to make feel Emotional trouble

구분	%
막무가내 욕설 등 종사자를 우습게 아는 고객	22.7
내 감정을 숨기고 무조건 친절해야 한다는 자괴감	21.7
극심한 스트레스로 인한 우울한 기분	17.8
막무가내 손님으로부터 보호해주지 않는 사장	13.5
스트레스로 이어진 건강 악화	8.6
과도한 감정노동에 어울리지 않는 열악한 처우	6.7
나와는 맞지 않는 업무 내용	5.5
친절도에 대한 평가 모니터링	2.3
기타	1.2

부당한 상황에서도 기업의 친절정책에 따라 응해야 하는 현실, 그로 인한 정신적 손해는 보상되지 않는다. 유럽의 경우 감정노동으로 입은 피해도 산재로 인정되고 있는 것과는 상반된다.

항공사 승무원 근무지에 따르면 고급 서비스에 익숙해진 고객들이 비행기 내에서도 물적 서비스 외에 인적 서비스를 제공받기를 원한다고 한다.

또한 인적 서비스에 외모 요건이 해당사항인 것처럼 외모를 지적받는 경우도 있다. 렌즈 착용, 속옷 색깔이나 라인, 얼굴 명 등 세세한 지적에 성희롱당하는 기분이 들기도 한다. 회사 방침상 보고를 통해 제제가 가능하나 1차적인 해결방법을 근무자에게서 찾으려 하는 고질적인 문제 때문에 근무자들은 보고를 꺼리게 된다.

은행 근무지는 절차상 필요한 서류 요청임에도 불구하고 고객은 거부감을 드러내며 고함파 욕설을 하는 경우도 있으며, 고객들이 사적으로 연락해 오면 특히 은행의 중요한 고객일 경우는 냉정하게 거절할 입장을 취할 수 없는 사례도 발생한다[15].

올해 상반기 특정 콜센터에서 집계한 악성 민원 전화는 월평균 천여 건으로 상승적으로 폭언, 욕설을 한 4명을 지난해 9월 고소한데 이어 최근 3명을 추가로 고소했다[16].

IV. 결론 및 제언

최근 들어 사회적으로 언어폭력에 대한 관심이 더욱 높아지고 있다. 고객센터를 중심으로 발생하는 사건들이 이슈화되면서 언어폭력으로 인한 상담사의 피해나 심각성이 전해지고 있다. 그러나 이에 대한 대책이나 다각적인 연구는 미비한 수준이다.

고객센터 서비스 상담사에게 무분별하게 난무하고 있는 언어폭력에 대한 근절과 대책 마련이 필요할 것으로 보인다.

첫째, 사회적 제도 보완 마련이 필요하다.

감정노동자의 인권을 보호하기 위한 감정노동법이 국회 제출되었지만 아직 합법화되지 않은 상황이다.

보이지 않는 폭력이라고 해서 묵과하고 넘어갈 상황이 아니다. 언어폭력의 구체화 및 분야별 실태조사를 통해 필요에 따라 법적 조치 및 처벌 수위도 조절할 필요가 있다.

둘째, 기업 내부의 제도 보완 및 장치 마련이 요구된다. 기업 간 친절 경쟁으로 인해 근로자에게 요구하는 무조건적인 과잉 친절이 상황에 맞지 않는 부적절한 결과를 초래하게 된다. 친절로 고객을 유치하기보다 상품의 질적 개선 등에 초점을 맞춰 품질 경쟁으로 대면해야 할 것이다. 또한 언어폭력 등 악성 고객에 대해 상담사가 대처할 수 있는 내부 매뉴얼 제작, 민원 전문부서 구축 등 다양한 대응책이 필요하다.

셋째, 상담사 등 권익 보호를 위한 사회적 인식 전환이다. 서비스 제공이 당연하다는 인식의 틀에서 벗어나 기본적으로 갖추어야 할 자세와 사고의 전환도 필요하다. 기업, 근로자, 고객 상호간의 인격 존중의 토대를 마련하기 위한 사회 분위기 조성을 통한 사전 예방과 감정노동자의 심리적 불안 등 건강장해에 대한 사후 보상이 보장되어야 할 것이다.

참고문헌

- [1] <http://www.newsdream.net>. 2013, 5.31
- [2] Ku, Ja-Kwan, The effect of verbal abuses on casino dealers's burnout, job satisfaction, and employee turnover : Focusing on the moderating effect of anger control mechanism, Ph.D. dissertation, Kyonggi University, 2007.
- [3] Infante, D, & Wigley, C, Verbal aggressiveness: an interpersonal model and measure. Communication Monograph, 53, 1986, pp.61-69.
- [4] Park, Mi-Ae, Content analysis of verbal violence in the class : centered around boy's middle school at Pusan. 2003.
- [5] Kim, Hyeon-sook, An Association among Verbal Abuse, Social Support and Turnover Intention for Special Unit Nurses in a Hospital. 2009.
- [6] Infante, D, Sabourin, T, Rudd, J. & Shannon, E, Verbal aggression in violent and nonviolent marital disputes. Communication Quarterly, 38, 1990, pp.361-371.
- [7] Mooney, A., Cresser, R., & Blachford, P., Children's views on teasing and fighting in junior school. Educational Research, 1991, 33, pp. 103-110.
- [8] Infante, D, Riddle, B, Horvath, C, & Tumlin, S, Verbal aggressiveness: message and reasons. Communication Quarterly, 40, 1992, pp.116-126
- [9] Buback, Debra. "Assertive training to prevent verbal abuse in the OR, Association of Operating Room Nurses. AORN journal, January,79(1), 2004, pp148-164.
- [10] Son, Hee-jin, Verbal Violence Experienced by Hospital Nurses and Consequent Emotional Reactions and Job Stress,

- 2010.
- [11] Kim, Sang young, The Effect of verbal violence on military men adapting in army life. 2011.
- [12] So, Yu-jin, Content analysis of verbal violence in the class : centered around boy's middle school at Pusan. 2003.
- [13] Cho, Jung Ae, Impact of Exposure to Verbal Abuse on Nurse's Burn out and Organizational Commitment at Hospital Commitment at Hospital, 2012.
- [14] <http://www.datanews.co.kr>, 2013, 6.18
- [15] <http://www.fnnews.com>, 2011, 5.18
- [16] <http://news.jtbc.co.k>, 2013, 6.20