

감정노동 근로자 건강보호

안전보건공단 직업건강실장 / **신 현 화**



최근 서비스산업이 전 산업의 68.8%까지 확대되면서 감정노동 근로자 건강보호 문제가 사회 이슈화 되고 있다. 독일이나 프랑스 등 선진국의 서비스 산업의 분포가 전 산업의 80%정도를 유지하고 있는 것으로 볼 때 우리나라의 경우도 서비스산업의 비중이 더욱 확대되고, 경쟁도 치열해 질 것으로 보인다.

그간 서비스산업의 발전과 심화된 경쟁으로 인해 기업은 지나친 친절 서비스 제공을 요구하고 있으며, 소비자들의 폭언, 무리한 요구 등으로 판매직, 콜센터 종사자 등에서 감정노동과 관련한 직무스트레스가 증가되어 왔다.

지난 해 3월과 7월에 발생한 대기업 임원 비행기 여승무원 폭행사건, 백화점 판매직원의 자살사건 등을 계기로 감정노동 근로자 건강문제가 사회적으로 이슈화 되어 왔다. 또한 지난 10월 7일에 압구정동 한 아파트 경비원의 자살로 인하여 금년도 국정감사에서도 제도개선과 같이 근본적으로 대책 마련 등 감정노동 근로자 건강보호에 대한 질타가 끊이지 않았다.

감정노동(Emotional Labor)이라는 개념은 1983년 미국의 사회학자 Hochschild가 제시한 이후 외국에서는 감정노동문제를 스트레스 또는 사회 심리적 위험요인의 한 부분으로 고려되어 왔다.

우리나라에서는 1990년에 여성 근로자가 많은 관계로 여성학분야에서 감정노동에 대한 연구가 시작되었다. 1990년대 중반 및 2000년대 이후에는 판매서비스 등 서비스 산업의 특정직을 대상으로 직무스트레스, 이직, 직무소진 등에 대한 연구가 진행되었다. 이후 2008년 국가 인권위원회에서 콜센터

텔레마케터의 인권상황 실태조사 등이 실시되었다.

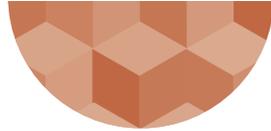
2010년에는 전국보건의료산업노동조합에서 보건의료 근로자들의 감정노동 실태조사를 실시하였다. 또한 같은 해, 전국민간서비스산업노동조합연맹에서 민간서비스의 감정노동을 포함하여 근로자 “삶의 질” 연구와 설문조사를 실시하였다. 2012년, 한국직업능력개발원에서는 직업지표조사를 실시하면서 토대로 관리직, 경영재무직, 판매서비스직 등 직업별 실태조사를 한 사례가 있다.

고용노동부와 안전보건공단에서 2013년에 연구용역으로 “감정노동 근로자의 건강관리방안 연구(김인아 교수)”, “한국형 감정노동 및 작업장 폭력도구 개발(장세진 교수)”을 실시하였다. 이어서 금년도에는 평가도구에 대한 적용 및 신뢰성 검증 연구를 실시하고 있다. 이러한 연구가 마무리되면 감정노동 위험군에 대한 분류가 가능하고, 폭로되는 수준도 상대적으로 비교하며, 가늠해 보는데 도움이 될 것으로 보고 있다.

감정노동에 대한 법규 개정 요구 및 입법 발의와 관련해서는 업무상질병 인정기준에서 정신적 스트레스 인정기준 확대(심상정 의원), 정부의 책무 및 사업주의 의무에서 감정노동 근로자 건강보호 조치 강화(한명숙 의원), 업무상질병 인정기준 확대, 사업주의 보건상 조치사항에 고객 스트레스(폭언, 폭행, 성희롱 등)로 인한 건강장해 예방조치(윤재욱 의원) 등 다양하다. 산안법 5조(사업주의 의무)의 “정신적 스트레스 등에 의한 건강장해 예방조치”에 근거한 안전보건기준에 관한 규칙 669조는 장시간 근로, 야간작업 등을 포함한 교대작업, 차량운전 및 정밀기계 조작 작업 등 직무적으로 정신적 스트레스가 높은 작업 등에 국한해 적용되고 있어 고객응대로 인한 폭언, 폭행 또는 무리한 요구 등에 대한 조치 등에 대해서는 미흡한 부분들이 있어 관련 규칙에 대한 개정은 필요하다는 분위기이다.

그간 주로 감정노동문제는 직무스트레스 예방 쪽에 중점을 두어 예방프로그램 지침, 직무스트레스 측정지침 등을 개발하고, 보급해 왔다. 감정노동과 관련하여 안전보건공단에서는 사업주, 근로자, 소비자 등 주체들의 역할을 증대하고, 근로자 건강보호를 실천하기 위하여 대형 백화점, 할인마트, 프랜차이즈 기업 등과 MOU를 체결하고, 기업별로 자율계획을 수립하고, 자기보호매뉴얼 선포, 고객에 대한 경고표시, 자율 힐링프로그램 시행 등을 권고하였다. 또한 이를 이행하도록 지원하고 있으나 사업주, 근로자들의 참여도는 아직 미진한 실정이다.

그리고 소규모사업장, 콜센터 등에 대해서는 근로자건강센터의 심리상담사 등을 활용, 전문상담을 지원하고 있으며, 금년에는 감정노동 최고전문가 그룹으로 서포터즈단을 구성하여 사업장의 감정노동문제 해결을 지원하고, 지원프로그램 개발에 노력하고 있다.



또한 감정노동문제의 중요한 한 축인 소비자, 대국민의 인식 개선을 위해 언론매체, 공단 전광판 등을 통한 홍보를 실시하고 있으며 녹색소비자 연맹 등과 연합하여 지역별 캠페인도 추진하고 있다.

감정노동 문제는 서비스업의 지나친 경쟁과 고객만족 경영, 소비자의 인식부족 및 국민 정서, 여성에 대한 성희롱 문제, 고용 구조의 복잡 다양성 및 불안 등 복합적인 문제들을 안고 있는 사안이다. 이를 해소하기 위해서는 노·사·정의 협력적 노력과 함께 대국민 홍보 및 교육 등을 강화하여 건전한 소비문화가 정착되어야 한다. 한 발 더 나아가 근로자의 정신건강 보호 강화로 이어져야 한다. ☺

