

평택지역 감정노동자 보호를 위한 현황분석

정혜정^{1*}, 정수현²

¹평택대학교 데이터정보학과 교수, ²세종대학교 경영학과 학생

Current status analysis for the protection of emotional workers in Pyeongtaek area

Hye Jung Jung^{1*}, Jung Su Hyun²

¹Professor, Dept. of Data Information & Statistics, PyeongTaek University

²Student, Division of Business, SeJong University

요약 본 연구는 평택시의 지원을 받아 평택시 감정노동자 보호에 대한 내용을 연구하기 위한 기초 자료를 마련하기 위해서 감정노동자 직업군으로 분류되는 상담사 104명을 중심으로 설문조사를 실시했다. 104명의 감정노동자를 중심으로 한 설문조사 결과를 통해서 감정노동자의 어려움에 대한 기초 연구 자료를 마련할 수 있으며 현재 각 지자체에서 관심을 가지고 있는 감정노동자를 위한 보호 방법을 찾을 수 있다. 감정노동자 실태조사를 위해서 평택시 내 상담사를 중심으로 표본을 선출하고 선출된 표본을 중심으로 설문조사를 실시한 결과 감정노동자는 본인의 인권에 대한 권리를 찾지 못하고 직장내에서도 보호 받지 못하고 있다는 것을 알 수 있었다. 현재 감정노동자를 보호하기 위한 법안이 발표되고 있으나 보호받지 못하고 있어 제도개선이 필요하다는 것을 확인했다. 본 연구는 회수된 설문지 중 전체리 과정을 통해 유의한 104개를 중심으로 SPSS, R을 이용해서 분석했으며 평택시에서 제도적인 장치를 마련할 수 있는 규정이 필요하다는 것을 확인했다. 앞으로 감정노동자 직업군에 해당하는 표본을 더 선출해서 감정노동자에 대한 보호 장치 마련이 필요하다고 판단된다.

주제어 : 감정노동자 보호규정, 융합 기술을 통한 데이터분석, 감정노동자를 위한 융합정책, 설문조사, 평택시와 융합된 정책제언

Abstract In order to prepare basic data for research on the protection of emotional workers in Pyeongtaek with the support of Pyeongtaek City, this study conducted a survey centered on 104 counselors classified as emotional laborers. Based on the results of the survey centered on 104 emotional workers, basic research data on the difficulties of emotional workers can be prepared, and protection methods for emotional workers who are currently interested in each local government can be found. As a result of selecting a sample centering on counselors in Pyeongtaek City for a survey on the actual condition of emotional workers, and conducting a survey based on the selected samples, it was found that emotional workers did not find their rights to human rights and were not protected even in the workplace. Currently, a bill to protect emotional workers is being announced, but it is not protected, so it is confirmed that system improvement is necessary. This study focused on 104 items that were significant through pre-processing among the recovered questionnaires. It was analyzed using SPSS, R, and it was confirmed that there is a need for a regulation that can provide an institutional device in Pyeongtaek City. In this study, it is judged that it is necessary to prepare a protective device for emotional workers by selecting more samples corresponding to the occupational group of emotional workers.

Key Words : Emotional worker protection regulations, Data analysis through convergence technology, Convergence policies for emotional workers, Surveys, Policy proposals fused with Pyeongtaek City

*Corresponding Author : Hye-Jung Jung(jhjung@ptu.ac.kr)

Received June 30, 2021

Accepted August 20, 2021

Revised August 3, 2021

Published August 28, 2021

1. 서론

감정노동이란 본인의 감정을 숨기고 회사나 조직에서 단체의 입장에 따라 말투나 표정 등을 솔직히 표현하지 못하고 연기하는 일이라고 정의하고 있다. 우리나라 32%가 감정노동자로 일하고 있다는 통계자료를 기반으로 한다면 감정노동자에 대한 관리가 필요할 것으로 보여진다. 대표적인 감정노동자 직업군으로 분류되는 것은 콜센터직원, 텔레마케터, 항공기 승무원, 식당종업원, 백화점판매원, 은행창구직원, 민원업무담당자 등을 들고 있다. 한국고용정보원의 연구 결과에 따르면 텔레마케터가 강도가 가장 높은 감정노동자로 나타났으며 다음은 호텔관리자나 네일아티스트로 조사되었다. 감정노동자에 대한 문제가 계속적으로 발생하면서 정부에서는 2018년 10월 18일 산업안전보건법 개정안으로 감정노동자 보호법을 제정했다. 고객응대근로자는 고객의 폭언 등으로부터 연गे 될 수 있는 건강장애에 대해서 사업주가 예방조치를 하도록 하는 법이라 할 수 있으며 전화통화 등에서 폭언금지를 요청하는 멘트 안내가 나오는 등의 방법으로 감정노동자를 보호하기 위한 방안을 마련해 가고 있다. 감정노동자를 보호하기 위한 법안이 정부적 차원에서 마련되었다 하더라도 여전히 감정노동자에 대한 관리가 되지 않아 사회적으로 문제를 일으키는 경우가 종종 발생한다.

2020년 12월 감정노동자를 중심으로 발표된 민원복지 업무를 담당하고 있는 공공부문 감정노동자 1054명을 대상으로 설문조사를 실시하고 발표한 내용을 살펴보면 응답자 중 24.8%가 신체적 공격이나 협박을 경험했다고 응답하고 있으며 고객에게는 무조건 친절을 강요하고 이것을 통해서 평가하는 평가제도가 있어 고객에게 상처를 받고도 대응하지 못하는 경우가 많다고 한다. 또한 이 발표에 의하면 73.6%가 민원인을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받았다고 응답하였으며 47.8%는 정서적 고갈 상태에 있었다고 응답하였다[1-5].

이와 같이 민원인을 상대하면서 욕설과 저주를 경험하였다고 하며 신체적 공격은 물론 죽임, 협박 등을 경험하였고 물건이나 도구를 이용해서 폭력을 경험했다는 응답자도 상당히 높게 나타났다.

감정노동자보호법이 시행된 지 3년째 되었음에도 불구하고 감정노동자 보호제도에 대한 국민들의 인식부족으로 인해서 감정노동자들은 고객을 피할 권리가 있음에도 불구하고 민원 발생이 될 경우 민원발생에 대한 자체만을 문제 삼고 있어 감정노동자를 보호하기에는 어려움

이 많다.

감정노동자 보호차원에서 서울시는 감정노동자종사자 권리보호센터를 운영하고 있으며 이 센터에서는 감정노동자의 감정을 관리하고 보호하는 역할을 담당하고 있다.

우리가 흔히 생각하는 감정노동자는 전화를 통해서 고객을 상대하는 콜센터나 고객센터의 전화상담자를 들 수 있으며, 최근에는 백화점 종사자나 골프장 캐디, 택시나 버스 기사, 간호사, 보육교사, 공공서비스 영역 업무와 관련된 구청이나 동사무소 직원이나 문화시설직원, 사회복지사, 경찰관, 소방관, 상담사 등 다양한 직종이 감정노동자로 분류되고 있다.

본 연구는 평택시 감정노동자를 직접 방문하여 조사를 해서 어려움에 대한 목소리를 청취하였다는 것이 다른 연구와 차이가 있다고 보여지며, 평택시 정책을 입안하는 자료로 활용할 수 있다는 것에 큰 의미가 있다고 보여진다[6-8]. 본 연구는 2장에서 감정노동자에 대한 사전연구에 대해 소개하고, 3장에서는 설문조사 결과를 정리하고, 4장에서는 정책제안과 앞으로의 연구과제에 대해서 소개했다.

2. 감정노동자에 대한 사전연구

감정노동자라고 분류하는 직업군은 예전과는 다르게 다양한 민원이 발생할 수 있는 곳이나 사용자로부터 폭언, 폭력 등을 당할 수 있는 직업군을 감정노동자 직업군으로 분류하고 있다. 감정노동자는 다양한 형태의 피해를 당하고 있으며 이것으로 인해서 감정노동 직무 스트레스로 인한 화병이나 우울증, 대인기피증, 공황장애, 수면장애 등의 정신적 문제가 발생할 수 있다.

국민으로서 건강하고 행복하게 살 수 있는 행복추구권에 대한 침해를 받아 인권문제가 될 수 있으며 과도하게 장시간 지속되는 직무 스트레스를 견디지 못해서 직장을 떠나거나 직무 스트레스로 인해서 일로 인한 가정에 부정적 영향을 끼치는 경우가 발생하게 되어진다.

감정노동자는 업무로 인해서 정신적 측면과 신체적 측면에서 다양한 형태로 문제가 발생할 수 있으며 감정노동자의 정신적 건강으로 나타날 수 있는 문제는 불안과 초조, 근심걱정, 신경과민, 성급한 분노, 짜증, 우울증 등이 나타나고, 신체적 측면에서는 두통이나 탈모, 고혈압 등이 나타난다. 그 외에도 조사에 따르면 스트레스를 풀기 위해 과음이나 과식을 하고 언어나 행동에서 폭력적인 경향을 나타내고 있다고 한다.

2016년 서울시는 가장 빠르게 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례를 제정하고 2016년 11월 감정노동자 종합계획을 수립하여 감정노동자 보호를 위한 노력을 기울이고 있다.

경기도에서는 2016년 9월 29일 경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례를 제정하였고 동 조례는 경기도 및 산하기관에서 종사하는 감정노동자 중 권리보호위원회에서 정한 보호대상 감정노동자 기준에 해당되는 노동자, 경기도 감정노동사용자, 경기도 감정노동자의 행정 및 서비스를 이용하는 고객에게 적용 시키고 있다. 경기도의 발표에 의하면 전체 근로자의 32%가 감정노동자 직군에 종사하고 있으며, 전국 감정노동자 직군에 포함되는 1/4이 경기도에 해당되는 감정노동자 비율이라고 한다.

수도권이 서비스업이 발달되어 있다는 특수성으로 인해서 감정노동자의 비율이 높은 것으로 추정된다.

경기도의 발표에 의하면 경기도는 감정노동자 중 상위 10개의 직종으로 음식업 및 주점업, 소매업, 사회복지서비스업, 보건업, 기타 개인서비스업을 들고 있다[9-11]. 감정노동자는 성별로는 여성이 높은 것으로 조사되었으며, 경기도 공무원 직원 중에 19.5%가 감정노동자로 분류되고 있고, 공공기관 종사자 중에는 28.9%가 감정노동자 직군으로 분류되고 있다.

평택시도 이번 연구에서 조사한 결과 감정노동자 종사자 비율이 상당히 높으므로 감정노동자를 보호하기 위한 보호장치가 필요하다고 보여진다

3. 감정노동자 조사분석

3.1 조사대상 및 방법

이번 연구를 위해서 평택시 감정노동자 중에서 직업상담사를 2020년 11월 1일부터 12월 30일까지 직접 면접 조사 방법으로 조사를 실시하였다. 직업군별 조사를 하기에 시간적 한계가 있어 직업상담사를 중심으로 조사를 실시하였으며, 비정규직에 해당되는 감정노동자의 요구사항을 조사할 수 있는 기회가 되었다.

3.2 분석방법 및 분석

평택시의 경우 감정노동자 직업군에 해당되는 비율은 30%가 조금 넘는 것으로 조사되었다. 조사 결과에 대한 분석을 위해서 SPSS(Statistical Package for Social

Science) 26.0, R을 사용하였으며 가설의 기각과 채택을 위한 유의수준은 0.05를 기준으로 하였다. 본 연구를 위해서 신뢰도검정, 빈도분석, 기초통계분석, 교차분석을 이용해서 응답자의 요구사항에 대한 조사와 명목척도 변인의 연관성을 통해서 연구를 진행했다. 이번 조사에 참여한 응답자는 직업상담사를 위주로 조사하였으므로 응답자의 90.4%가 여성이며, 응답자의 연령은 20대가 13.6%, 30대가 23.3%, 40대가 48.1%, 50대가 15.5%로 조사되었으며 학력은 4년제 졸업자가 74.7%를 차지하였다. 응답자의 성별은 여성의 비율이 높고 연령대는 40대가 많이 조사 되었다. 고용형태에 대한 조사에 있어서 정규직이라고 응답한 응답자가 30.1%이고, 무기계약직이 18.4%, 비정규직이 51.9%로 나타나 비정규직에 대한 요구사항을 파악할 수 있었다. 조사를 위한 문항은 매우그렇지않다, 그렇지않다, 보통이다, 그렇다, 매우그렇다로 두고 각각 0점, 25점, 50점, 75점, 100점을 부여하는 리커트 척도자료로 분석을 실시했다. 이번 조사에 사용된 문항은 감정관리 및 조절에 관한 문항 5개, 모니터링 및 관리 체계에 관한 문항 4개, 강요된 고객 응대에 대한 문항 4개, 감정손상에 대한 문항 6개, 폭력 경험에 대한 문항 5개, 폭력 관리에 대한 문항 5개, 조직 보호 체계에 대한 문항 7개, 제도개선에 대한 문항 7개로 조사되었으며 문항별 신뢰도 분석 결과는 Table 1과 같다 [12-15].

Table 1. Reliability Analysis

Question	Reliability Coefficient
Emotion management and regulation(5)	0.706
Monitoring and management system(4)	0.738
forced customer service(4)	0.880
emotional impairment(6)	0.908
violent experience(5)	0.764
violence management(5)	0.915
Organizational protection system(7)	0.913
system improvement(7)	0.909

첫 번째 문항으로 조사한 감정관리 및 조절에 관련된 문항 5개의 평균은 아래 Table 2와 같다.

Table 2. Average comparison

Emotion management and regulation	mean	Standard Deviation
Consciously try not to express negative emotions to citizens/ customers.	88.0	13.9
When dealing with citizens/customers, we have no choice but to express our emotions as the company demands.	83.4	18.6
I hide my honest feelings in the process of dealing with customers at work.	88.5	13.9
Performing daily tasks requires emotional effort or control.	87.3	16.0
The emotions I feel when dealing with citizens/customers are different from the emotions I actually express.	83.9	16.3

둘째, 모니터링 및 관리체계 4개 문항에 대한 조사결과는 Table 3과 같다.

Table 3. Monitoring and management system

Monitoring and management system	mean	Standard Deviation
They are monitored by the workplace to see if they respond well to citizens/customers.	50.1	24.9
Citizen/customer evaluation affects work performance evaluation and personnel evaluation	61.5	23.6
When there is a problem with citizens/customers, I am treated unfairly at work, even though it is not my fault.	53.4	22.9
We are managing the unfair behavior of our customers at the workplace level.	70.2	21.5

폭력경험에 대한 5개 문항의 결과는 Table 4와 같다.

Table 4. Experience of violence

Questions about experiences of violence	mean	Standard Deviation
I have experienced physical violence against customers	27.2	7.1
I have experienced insulting accusations, shouting, or swearing at customers	57.2	24.6
I have experienced unwanted sexual contact or harassment with a customers	32.5	15.9
I have experienced threats and harassment from customers	41.1	18.4
I have experienced discrimination based on position, gender, or age by a customers	47.6	24.0

위의 결과를 통해서 감정노동자는 고객에게 폭력을 당하거나 고함, 욕설 등을 경험한 적이 있는 것으로 조사되었으며 성적인 신체 접촉이나 성희롱을 경험하고 위협, 괴롭힘을 당한적이 있는 것으로 조사되어 감정노동자가

보호되지 못하다는 것을 알 수 있었다. 또한 감정노동자들이 고객들로부터 괴롭힘을 당하고 있다는 것을 확인할 수 있었다.

본 연구를 위해서 조사한 인구통계학적 변수와 설문내용에 대한 교차분석을 실시하여 보았다.

각 문항별 가설은 다음과 같다.

귀무가설:성별(연령, 학력, 직업, 고용형태)에 따라 감정관리 및 조절에 대한 의견에 차이가 없다.

대립가설:성별(연령, 학력, 직업, 고용형태)에 따라 감정관리 및 조절에 대한 의견에 차이가 있다.

Table 5. Crosstabs Analysis

Question	Variable	Chi-square	Significant Probability
Emotion management and regulation	sex	0.067	0.967
	age	5.086	0.533
	education	10.824	0.094
	job	6.844	0.144
	employment type	5.451	0.244

Table 5의 결과를 보면 인구통계학적 변인에 해당되는 성별에 따라서 감정관리 및 조절에 대한 차이가 없다는 것을 알 수 있었다. 또한 연령에 따라서는 차이가 없는 것으로 조사되었으나 세부적 내용을 분석하면 30대에서 감시를 당하고 있고 인사고과에 영향을 주고 있으며 부당한 처우를 받는다는 의견이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대가 높게 나타났고, 40대와 50대의 경우는 차이가 없는 것으로 조사되었다. 학력에 따라서는 차이가 없는 것으로 조사되었다.

Table 6은 직업형태에 따라서 조사문항에 대한 차이검정을 조사한 자료이다.

Table 6. Average Analysis by Employment Type

Employment Type	Full-time	indefinite contract	non-regular worker
Forced customer service	271.39	272.36	313.67
emotional impairment	395.96	397.67	437.96
experience of violence	175.80	185.52	229.62

Table 6을 참고하면 고용 형태에 따라서 정규직보다는 비정규직이 강요된 고객응대, 감정손상, 폭력을 경험했다는 반응이 높은 것으로 조사되었다.

Table 7은 학력에 따라서 조사문항에 대한 차이 검정을 조사한 자료이다.

Table 7. Average analysis by Education

Education	high school	college	university	graduate school
emotional impairment	458.3	420.2	417.5	396.5
experience of violence	258.3	220.0	207.1	185.9
violence management	316.7	255.0	242.2	242.1
group protection scheme	425.0	396.2	365.0	355.0
system improvement	396.7	337.5	333.8	325.0

Table 7을 참고하면 학력에 따라서는 감정손상, 폭력 경험, 폭력관리, 조직보호체계, 제도개선에 차이가 있는 것으로 조사되었는데 고졸출신자가 불만이 가장 높은 것으로 조사되었다.

4. 결론

이번 조사를 통해서 경기도나 서울시에 감정노동자의 비율이 전체 종사자 수 대비 상당히 높다는 것을 알 수 있었다. 또한 사전조사를 해 본 결과 현재 감정노동자의 직업군으로 분류되어 보호받으려 하는 직업군이 갈수록 증가한다는 것을 알 수 있었으며 특히 학교의 교사도 감정노동자로 분류되어 보호받고 싶어하는 것으로 조사되었다. 감정노동자들은 본인의 감정을 표현하지 못하고 고객의 관점에서 모든 것들을 맞추어야 한다는 것이다. 감정노동자들에게는 고객을 상대하는데 있어 본인의 감정을 억제해야 한다는 것이 어려운 과제이다. 감정노동자를 보호하기 위한 제도적 장치를 만든다해도 여전히 감정노동자가 보호되지 않는 사건이 계속해서 일어나고 있다. 즐거워야 하는 직장이 감정 스트레스에 의해서 즐겁지 않고 보호되지 않는다는 것은 정부적 차원에서 관리되어야 된다는 것을 알 수 있었다. 이번 설문조사는 전체적인 감정노동자 직업군을 조사하지는 못했지만 상담사들을 중심으로 조사한 결과에서도 감정노동자가 보호받지 못한다는 것을 알 수 있었다. 이번 조사를 통해서 몇 가지 제안하고 싶은 것은 다음과 같다.

첫째, 감정노동자는 감정노동자를 보호할 수 있는 제도가 필요하다고 절실히 느끼고 있다.

둘째, 감정노동자를 보호하기 위한 제도는 기업에 따라서 메뉴얼화 하고 직장에 따라서 규정을 정하여 감정

노동자를 보호할 수 있는 장치를 마련해야 한다. 셋째, 감정노동자를 보호할 수 있는 또 다른 장치가 필요하고 스트레스를 해소할 수 있도록 기업에서는 지원이 이루어져야 한다.

넷째, 감정노동자를 보호하기 위한 규정이 발표되고 국가적 차원에서 보호하기 위한 노력을 하고 있음에도 불구하고, 감정노동자들은 직장의 감시를 당하고 있고, 고객 응대에 대해서 인사고과에 반영되고 있는 제도가 남아 있어 개선이 필요하다.

다섯째, 고객 응대를 하면서 나타나는 스트레스를 해소하기 위해서 감정노동자들이 상담 받을 수 있는 제도를 마련하거나 쉼터 등의 제도를 마련할 필요가 있다.

여섯째, 국가적 차원에서 감정노동자를 보호하기 위한 노력이 필요하고 기업에서는 감정노동자를 보호하기 위한 조례 등의 제정이 필요하다.

감정노동자의 업무개선을 위한 규정이 필요하고 제도적 개선이 필요하다.

설문조사를 통한 연구에서 위의 여섯 가지 결과를 도출할 수 있었다. 또한 감정노동자의 업무개선 차원에서 불필요한 서비스를 재검토하고 서비스 중단이 필요할 경우 서비스 중단을 할 수 있도록 하여야 한다. 본 연구는 평택시 지원을 받아서 하게 되었으며 기회가 되면 감정노동자 직업군을 확대하여 연구할 필요가 있고 제도 개선에 대한 내용을 감정노동자 입장에서 조사할 필요가 있다고 보여진다.

REFERENCE

- [1] S.M.U. (2019). *SPSS 26.0*, Yangseowon.
- [2] G.G. Song(2015), *SPSS/AMOS statistical analysis method required for thesis writing*, 21st Century history.
- [3] G. A. Choi. (2017). *Emotional Labor, Can It Make You Happy?* (Healing Guide for Wounded Emotional Workers), Booklab.
- [4] J. C. Kim. (2019). *Social science statistical data analysis*, Hyungji Publishing.
- [5] T. S. Park. (2020). *Introduction to Categorical Data Analysis*, Free academy.
- [6] Seosan city research data. (2020). *Seosan City Public Sector Workers Emotional Labor Act Analysis Research Results Report*, Seosan City.
- [7] S. Y. Yun. (2020). *Emotional labor occurs in every job*, Career Books.

- [8] Y. S. Jang. (2018). *Learning to code in R*, Saengneung publisher.
- [9] Y. G. Ha. (2019). *Friendly human resources affairs note*, Korea Economic Newspaper.
- [10] Y. O. Park. (2020). *Statistical data analysis (using Excel)*, Gyeongmun publisher.
- [11] J. C. Kim. (2019). *Social Science Statistical Data Analysis*, Hagji publisher.
- [12] H. I. Hwang. (2016). *Easy-to-learn SPSS data analysis*, Community.
- [13] G. H. Na. (2016). *R Visualization and Statistical Data Analysis*, Free academy.
- [14] S. M. You. (2021). *Easy to learn SPSS practical statistical analysis for thesis writing*, Hwangsoegeoleum Academy
- [15] S.M.U. (2019). *SPSS 26.0 with the mouse*, Free academy. Yangseowon

정혜정(Hye-Jung Jung) [정회원]



- 1988년 : 경북대학교통계학과 조기졸업(이학사)
- 1991년 : 경북대학교대학원통계학과 졸업(이학석사)
- 1994년 : 경북대학교 대학원 통계학과 졸업(이학박사)
- 2008년7월 ~ 2009년 6월 : UNLV

교환교수

- 1995년 ~ 현재 : 평택대학교 데이터정보학과 교수
- 2001년 ~ 현재 : 금융결제원자문위원, 평택시 노사협의회자문위원, ISO/IEC JTC1/ SC7위원, ISO/IEC SC 34 위원, 소프트 품질인증위원, 국가기술표준원 정보기술위원, 멀티미디어학회이사, 경기정보산업협회 편집위원장, 한국융합학회 이사, 한국디지털정책학회 이사 등
- 관심분야 : 소프트웨어신뢰성공학, 소프트웨어품질평가, 소프트웨어 품질평가에 대한 표준화, 소프트웨어 용어표준화, 소프트웨어테스팅 등
- E-Mail : jhjung@ptu.ac.kr

정수현(Su-Hyun Jung) [정회원]



- 2018년 : 세종대학교 경영학과 입학 (데이터사이언스 복수전공)
- 2021월 7월 ~ 현재 : 포항공대 학생인턴
- 2020년 11월 ~ 2020년 12월 : 평택시 정책연구 조사원
- 관심분야 : 빅데이터분석

· E-Mail : nevadatony@naver.com