



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

허 경 옥 교수 지도
박사학위 청구논문

기업 소비자 접점 근로자의 감정노동
현황 및 주요 이슈, 개선방안

2019

성신여자대학교 대학원
생활문화소비자학과
정 길 호

기업 소비자 점점 근로자의 감정노동
현황 및 주요 이슈, 개선방안

허 경 옥 교수 지도

이 논문을 박사학위논문으로 제출함

2018년 10월

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

정 길 호

인 준 서

정길호의 박사학위 논문으로 인준함

2018년 10월

심사위원장 (서명 또는 인)

심 사 위 원 (서명 또는 인)

심 사 위 원 (서명 또는 인)

심 사 위 원 (서명 또는 인)

심 사 위 원 (서명 또는 인)

성신여자대학교 대학원

논문개요

최근 소비자들의 요구 및 기대수준이 높아지면서 기업이나 고객상담실에 무리한 요구를 하거나 폭언, 난동 등의 행동을 보이는 악성적 소비자가 증가하고 있다. 악성소비자의 행동은 과도한 보상요구, 언어폭력, 언론고발 협박 등으로 나타나고 있다.

이 같은 악성적 소비자행동이 잦아지면서 이에 대응하기 위한 매뉴얼 작성, 전담 전문상담사 배치, 감정노동 등의 대책이 세워지고 있다. 급기야 악성적 불만제기 소비자 증가 속에서 소비자를 대면하는 근로자의 감정노동 문제는 사회적 문제로 대두되었다.

감정노동은 소비자를 직접 만나는 서비스 산업분야, 예를 들면 편의점, 주유소, 병원, 숙박업계, 쇼핑몰, 민원 담당 공무원 등 폭넓은 분야로 확대되고 있다. 서비스 분야에서 소비자를 직접 접하는 근로자들 대부분은 자신의 감정을 숨기고 과도한 친절이나 웃음 등의 형태로 감정을 관리하고 표출하는 감정노동을 수행하고 있다. 최근 무례하고 과도한 보상을 요구하는 등 악성 소비자의 증가로 인해 소비자상담사 및 기업의 폐해가 심각한 문제가 되고 있다. 이 같은 행동에 대해 일부 기업들은 법적 조치와 같은 강력한 대응을 하고 있다.

그러나 기업들의 악성소비자에 대응하는 행동은 대기업과 중소기업 그리고 업종 분야에 따라 차이가 있는 것으로 알려지고 있다. 일부 대기업의 경우 상습적 악성소비자에 대해 통화불가를 안내하고 성희롱·폭언·협박 등을 일삼는 소비자에 대해선 법적 조치를 취한다는 방침을 세우고 있으나 중소기업의 경우 소비자불만에 대한 대응노력이 대기업에 비해 상대적으로 미흡하고 그 결과 악성소비자의 폐해도 큰 것으로 나타나고 있다.

한편 정부에서도 감정노동자 보호를 위한 법·제도적 노력을 취해 왔다.

정부에서는 산업안전법과 산재보상 관련 법률의 시행령 개정을 준비해 왔고 서울시는 감정노동 조례를 발의하였다.

소비자의 과도한 요구나 폭력적 행동은 감정노동자들의 고통 증가로 이어지고 근로자의 직무만족 및 직무스트레스에 영향을 미치고 있다. 따라서 소비자의 무리한 요구 및 악성적 행동에 대한 심층적인 조사연구가 필요하다. 소비자상담사의 효율적 직무수행, 감정노동문제 완화, 악성소비자의 피해예방, 상담사의 감정노동 및 직무만족도, 스트레스와 관련한 기초연구가 필요하다.

본 연구에서는 첫째, 감정노동에 대한 이해를 높이기 위해 감정노동의 개념, 감정노동유발 요인, 감정노동과 직무스트레스 및 직무소진, 여성의 감정노동, 사회적 합의, 감정노동 관련 주요 이슈를 논의하였다. 감정노동의 개념 및 관련 이론을 조사하고, 감정노동 유발요인과 감정노동으로 인한 직무스트레스 및 직무소진 현황 및 대책 마련에 대해 살펴보았다.

둘째, 감정노동 현황, 감정노동관련 입법 노력, 법제도 현황을 살펴보았다. 다시 말해, 감정노동의 문제점, 피해사례, 감정노동의 부정적 피해를 논의하고, 감정노동 관련 법·제도 현황을 살펴보았다.

셋째, 정부와 기업 등 근로자의 감정노동예방 노력 현황과 실제 사례를 살펴보았다. 중앙 정부 및 지방자치단체의 감정노동대책마련 사례, 기업과 노동조합의 대응현황과 사례를 살펴보았고, 외국의 대응사례와 비교·분석하였다.

끝으로 본 연구를 소비자, 기업, 정부 차원의 감정노동문제 개선방안을 제안하였다. 소비자의 감정노동 감축 노력, 기업의 적극적인 감정노동문제 해결 노력, 감정노동 문제 해결을 위한 사회, 정부의 공조 등 감정노동문제 개선을 위한 여러 방안을 제안하였다.

목 차

논문개요

I. 서론	1
II. 감정노동의 개념 및 주요 이슈	7
1. 감정노동의 개념	7
2. 감정노동 관련 이론적 논의	11
1) 자본주의 사회에서의 감정노동	11
2) 서비스 산업사회에서의 감정노동	11
3) 소비사회와 서비스 노동과정	12
3. 감정노동의 유발요인	14
1) 소비자 요인	14
2) 기업 내부 요인	15
4. 감정노동과 직무스트레스 및 직무소진	16
5. 감정노동과 여성	19
6. 감정노동의 사회적 논의	20
1) 감정노동 인식과 판단	21
2) 감정노동 관련 사회적 쟁점	23
3) 감정노동 문제의 사회적 논의	24
7. 감정노동 관련 주요 이슈	26
III. 감정노동문제 및 관련 법제도	30
1. 감정노동문제 현황 및 피해사례	30
1) 감정노동의 문제점	30

2) 직업적 유해인자로서 감정노동	31
3) 감정노동으로 인한 심리적 질병 피해	32
4) 감정노동과 육체적 건강	33
2. 감정노동 관련 법·제도 현황	35
1) 감정노동자 보호 관련 법 제정 노력	35
2) 서울시의회 감정노동 조례 제정	38
IV. 감정노동문제 대응현황	39
1. 중앙 정부의 감정노동문제 대응	39
2. 지방자치단체의 감정노동문제 대응	40
3. 기업의 감정노동문제 대응	44
4. 기업 노동조합의 감정노동문제 대응	46
5. 외국의 감정노동문제 대응	49
V. 감정노동문제 해결 방안	52
1. 감정노동에 대한 사회적 관심	52
2. 악성적 소비자행동 근절 소비자 자구 노력	53
3. 감정노동 문제해결 기업의 노력	54
4. 감정노동 문제해결 정부의 노력	57
VI. 결론 및 제언	60

<참고문헌>

ABSTRACT(영문초록)

<표 차례>

<표1> 각 직군 서비스 근로자별 우울증 비율	31
<표2> 직업 유형에 따른 우울증상	32
<표3> 국내 감정노동 유관 법률 의원 입법 발의 현황	31
<표4> 서울시 공공부문 감정노동 근로자 실태와 개선방향 종합	43
<표5> 감정노동네트워크 참여단체	48
<표6> 유럽 주요 국가의 폭언, 따돌림, 성희롱 관련 법률 현황	51

<그림 차례>

<그림1> 서울 시민 감정노동 인지도	21
<그림2> 서울 시민의 공공부문 근로자 감정노동 제도개선 의견	22
<그림3> 서울시 공공부문 근로자 감정노동 제도개선 의견	22
<그림4> 감정노동 근로자의 감정부조화를 완화할 수 있는 요인들과 그 결과 ...	34

기업 소비자 점점 근로자의 감정노동 현황 및 주요 이슈, 개선방안

I. 서론

소비자보호 법제도 강화 등의 소비환경에서 소비자들의 요구 및 기대수준이 높아지면서 일부 소비자가 기업이나 고객상담실에 무리한 요구를 하거나 폭언, 난동 등의 행동을 보이는 악성적 불평행동 사례가 증가하고 있다. 통일된 용어가 정립되지 않았으며 악성소비자의 행동은 지나친 주장, 무례한 언행이나 억지, 거짓말, 과도한 보상요구 등으로 나타나고 있다. 허위로 식품에 이물질을 넣고 신고한 후 과도한 보상금을 요구하는 사례 등 소비자의 악성적 행동이 언론에 자주 보도 되고 있다. 대한상공회의소(2008)가 국내기업을 대상으로 조사한 결과 87.1%가 소비자의 무리한 요구로 인해 곤란을 겪었던 것으로 나타났다(백병성, 박현주, 2009; 재인용).

소비자들의 불만대응행동은 점차 다양하고 과격하게 나타나고 있다. TV 소비자고발 프로그램 내용에 많은 불만을 갖고 폭발물을 싣고 차량을 몰아 TV 방송사 진입을 시도하다 구속되기도 했으며(2007년 4월 8일 사건발생), 휴대폰 교환을 해 주지 않는 이동통신회사 본사에 벤츠차로 돌진하는 사건(2007년 4월 10일 발생)등이 발생하여 사회적으로 물의를 일으킨 바 있다. 또한 식품에서 이물질이 나왔다고 헐박하고 돈을 요구한 소비자에게 공갈미수죄가 적용되기도 하였으며(2007년 9월 6일 발생), 거짓으로 지렁이 단팥빵을 주장한 소비자가 불구속 입건된 사건(2008년 3월 24일 발생) 등이 발생한 바 있다. 미국에서는 한국인 이민자가 운영하는 세탁소에 내건 소비자만

족보장 이라는 광고문을 보고 소비자(직업: 변호사)가 소비자만족보장 광고가 실현되지 않아 소비자보호법 위반이라며 5백억원 상당의 피해보상소송을 제기(패소)하였다(TV뉴스, 2007년 6월 26일). 또 다른 한편으로는 외로움 완화차원, 엉뚱하거나 당혹스런 요구, 성희롱, 상습적 반품으로 인하여 상담업무를 맡고있는 소비자상담사들은 심리적인 고통과 상담 등의 스트레스 때문에 정신적 치료를 받는 경우까지 발생하고 있다.

악성적 소비자행동이 잦아지면서 전화응대, 소비자불만처리 등에 대한 매뉴얼 작성, 직무교육 강화는 물론 기업 경영진과 밀접한 연락체계 구축 등 소비자피해보상 관련 직무의 중요성이 부각되고 있다. 이처럼 악성적 불만 제기 소비자 증가 속에서 소비자를 대면하는 근로자의 감정노동 문제가 커지고 있다. 감정노동은 소비자를 직접 만나는 주유소, 편의점, 병원, 숙박업체, 쇼핑센터, 민원 담당 공무원 등의 분야까지 폭넓은 분야에서 벌어지고 있다. 서비스 분야에서 소비자를 직접 접하는 근로자들 대부분은 자신의 감정을 숨기고 과도한 친절이나 웃음 등의 형태로 감정을 관리하고 표출하는 감정노동을 수행하고 있다. 최근 무례하고 과도한 보상을 요구하는 등 악성 소비자의 증가로 인해 소비자상담사 및 기업의 폐해가 사회적 문제가 되고 있다. 악성적 소비자가 증가하는 주요 원인은 인터넷 및 정보통신 발달로 인한 보상에 대한 정보 교류, 소비자들의 부정적 구전정보, 소비자의 높은 요구나 태도 등으로 밝혀지고 있다. 또한 기업이 행하는 과장광고가 소비자의 기대나 요구 수준을 높이고 있고, 기업의 지나친 판매위주의 전략, 기업의 악성소비자 대응 실패 등도 악성소비자를 증가시키는 요인으로 밝혀지고 있다. 특히 기업의 불만 소비자에 대한 불만해결 및 피해구제 과정에서의 비일관성, 소비자불만에 대한 기업의 무관심 등도 악성적 소비자행동 증가의 원인이 되고 있다.

악성소비자가 늘어나면서 소비자와 기업 사이에 불신이 쌓이게 되고, 선

량한 소비자들에게 비용이 전가되며, 사회적 신뢰가 저하되고, 악성민원을 해결하기 위한 경제적, 시간적 비용낭비, 생산성과 경쟁력 약화 등 소비자와 기업 뿐만 아니라 사회적 손해로까지 이어지고 있다. 악성소비자 대응은 기업의 중요한 과제로써 극소수 악성소비자로 인해 상담사가 피해를 입어서는 안 된다. 악성소비자의 악성 행동은 소비자와 사업자 간 상호작용 과정에서의 오해, 미약한 책임 의식, 잘못 알고 있는 소비자 관련 법 규정의 주장, 신체적·재산적 피해만을 보상해 주는 분쟁해결기준 문제, 일선 담당직원의 불성실한 대응, 선량한 소비자의 불만이 악성소비자의 행동으로 전환되는 것이 보통이다.

한편, 악성소비자의 요구에 대해 기업이 어떻게 대응하는가가 중요하다. OCAP(2008)은 기업이 소비자의 무리한 요구를 수용하는 이유는 영업방해에 따른 직무손실 방지, 기업이미지 손상의 우려, 담당자 괴롭힘, 소비자만족차원의 원만한 처리 등으로 나타나고 있다. 특히 상대적으로 보상요구 금액이 소액이거나, 상승적인 취소나 반품내역이 없는 소비자가 다소 무리한 요구를 하는 경우 기업에서는 소비자의 요구를 일부 수용하고, 기업이 아닌 소비자상담기관의 경우 소비자의 지적, 경제적 여건이 열악하고 상대적으로 사업자가 수용능력이 있다고 판단되면 보상기준 이상의 합의를 권고하는 것으로 밝혀지고 있다(박현주, 백병성, 2008).

최근 악성소비자의 과도한 요구나 불법적 행동이 증가하면서 이 같은 행동에 대해 일부 기업들은 법적 조치와 같은 강력한 대응을 하고 있다. 예를 들면, 고의로 스마트폰을 훼손하고 스마트폰 배터리가 폭발하였다며 진단지를 배포하고 인터넷 게시판에 여러 차례 글을 올린 20대 회사원이 벌금 1500만원을 선고받은 바 있으며(매일경제, 2013년 1월 9일), 한 50대 남성 소비자가 통신사와 휴대전화 대리점 등을 상대로 약 206차례의 공갈성 민원을 2년 동안 제기하였고, 약 2억4000만원을 뜯어낸 혐의로 경찰에 구속된 바

있다. 또한, 한과, 떡집, 식당 등의 소규모 영세 식품업체만을 대상으로 이물질로 협박해 937차례, 총 1억여 원을 갈취한 임모 씨와 엄모씨 일당이 경찰에 검거되었다(머니투데이, 2013년 11월 4일).

그런데 소비자와 사업자 간의 분쟁, 악성소비자 증가 속에서 기업들의 악성소비자 대응행동은 대기업과 중소기업 그리고 업종 분야에 따라서 차이가 나타나는 것으로 밝혀지고 있다. 대부분의 기업들은 악성소비자 대응매뉴얼 준비, 특별상담사 배치, 일부 대기업의 경우 상습적 악성소비자에 대해 통화불가를 안내하고 성희롱·폭언·협박 등을 일삼는 소비자에 대해선 법적 조치를 취한다는 방침을 세우고 있다(김예지, 2016). 그러나 중소 규모 기업의 경우 소비자불만에 대한 대응노력이 대기업에 비해 상대적으로 미흡하고 그 결과 악성소비자의 폐해도 큰 것으로 나타나고 있다. 일부 식품기업의 경우 식품특성과 이미지 실추 등을 우려하여 악성적 불만제기에 비밀유지를 조건으로 과도한 보상을 하는 것으로 알려지고 있으며 중소기업 대다수는 악성소비자에 대해 대응조차 못하고 피해를 입고 있는 실정이다. 대한상공회의소(2007)가 국내 중소기업 200여개를 대상으로 조사한 결과 악성적 소비자의 요구에 80%가 넘는 기업이 소비자의 요구를 수용하고 있는 것으로 밝혀졌다. 법적인 대응을 통해 보다 적극적으로 대처하겠다는 응답은 14% 수준이라고 밝혀졌다(컨슈머타임즈, 2013년 12월 16일). 기업들이 소비자의 부당한 과다요구를 수용하는 이유로 기업 이미지 훼손 때문이라는 기업이 90%를 차지하고 있는데, 대부분 악성 민원인들의 부당한 요구에 굴복하여 보상금을 신속하게 처리하고 서둘러서 상황을 마치도록 하고 있다.

최근 우리사회에서 소비자를 직접 대면하는 기업 근로자의 감정노동 문제가 이슈가 되면서 정부에서도 관심을 갖고 있다. 감정노동이란 내부, 외부 소비자를 만나는 근로자가 소비자의 만족을 위하여 외부로 표출되는 자신의 감정을 감추고 연기하는 것이라고 정의되고 있다(Hochschild, 1983). 소비자

를 직접 대면하는, 즉 소비자 접점에 있는 근로자의 경우 육체적 노동, 정신적 노동외에도 감정노동을 또 하나의 중요한 노동으로 간주하고 있다. 특히 경제사회가 3차 산업 확대로 이어지면서 서비스직 근로자의 감정노동이 증가하고 있다. 서비스 산업이 발달하는 현실 속에서 자연스럽게 감정노동이 증가할 수밖에 없는 상황이다. 감정노동은 근로자의 정신적 스트레스 유발, 직무소진(burn-out), 이직 사회·심리적 건강에 악영향을 미치게 된다. 우리 사회에서도 최근 언론기사를 통해 소비자들의 폭언, 폭행으로 감정노동자의 자살 등 감정노동 문제가 사회적 이슈가 된 바 있다. 악성 소비자로 인한 감정노동자의 스트레스로 정신적 우울증에 시달리는 경우도 있으며 이직 등 감정노동자의 피해에 무관심 할 수 없는 시점이다(아주경제, 2013년 10월 31일).

이런 이유로 중앙정부 입법, 지방정부 조례 등 정부 측에서 감정노동 보호를 위한 입법·행정적 제도화 움직임이 있어왔고, 노사 측 당사자(단체 협약)는 물론이고, 시민사회단체에서 역시 많은 활동들이 확산되고 있다. 대표적으로 정부(고용노동부)는 산안법과 산재보상 관련 법률의 시행령 개정을 준비해왔고 서울시는 감정노동 조례를 발의하였다.

감정노동 문제는 소비자의 과다하고 무리한 보상요구, 구매·사용후 지나치게 잦은 환불요구 등 악성소비자의 행동이 자주 발생하게 되면서 근로자의 감정노동 문제가 계속되고 있다. 소비자의 과도한 요구상담이나 악성소비자 대응은 감정노동자들의 고통 증가로 이어지고 근로자의 직무만족 및 직무스트레스에 영향을 미치고 있다. 기업의 무리한 서비스 요구, 악성소비자에 대한 대응이 어떤 것인가에 따라 감정노동, 상담직무에 대한 근로자의 불만 및 스트레스에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 따라서 소비자의 무리한 요구 및 악성소비자에 대한 기업의 대응행동에 대한 심층적인 조사연구가 중요하다. 그러나 이와 관련된 연구 및 조사가 매우 부족한 실정이다.

지금까지 선행연구는 악성소비자행동 연구(송인숙, 양덕순, 2008; 이승신, 류미현, 1995; 정미선, 1992; 허경옥, 2012), 상담사의 직무수행과 만족도 연구(허경옥, 2004) 등이다. 지금까지의 선행연구는 악성소비자 행동에 대한 기본적 연구로서 악성소비자에 대한 상담사의 대응행동이 과연 감정노동과 상담사의 직무만족이나 스트레스에 미치는 영향의 정도를 실증적으로 분석한 연구가 부족한 상황이다. 상담사의 효율적 직무수행, 감정노동문제 완화, 궁극적으로 악성소비자의 폐해를 줄이기 위해서는 무엇보다 상담사의 소비자만족 상담직무, 악성소비자 상담이 감정노동 및 직무만족도, 스트레스와 관련한 기초연구가 필요하다.

본 연구에서는 첫째, 감정노동의 개념, 감정노동유발 요인, 감정노동과 직무스트레스 및 직무소진, 감정노동과 여성, 사회적 논의, 감정노동관련 주요 이슈를 논의 하였다. 즉, 감정노동의 개념 및 관련 이론을 조사하고, 감정노동 유발요인과 감정노동으로 인한 직무스트레스 및 직무소진 현황 및 관련 이론을 살펴보았다. 또한 감정노동의 취약 계층인 여성의 감정노동, 감정노동에 대한 사회적 쟁점을 논의 하였다.

둘째, 감정노동현황 조사, 감정노동관련 입법 노력, 법제도 현황을 살펴보고자 하였다. 감정노동의 문제점, 피해사례, 감정노동의 부정적폐해를 논의 하고, 감정노동 관련 법·제도 현황을 살펴보았다.

셋째, 정부와 기업 등 감정노동에의 대응 현황과 사례를 살펴보았다. 중앙 정부의 감정노동에의 대응 사례, 지방자치단체 대응 사례, 기업과 기업노동 조합의 대응현황과 사례를 살펴보고, 외국의 대응사례와 비교·분석하였다.

끝으로 소비자, 기업, 정부 차원의 감정노동문제 개선방안을 모색하였다. 소비자의 감정노동유발감소 노력, 기업의 감정노동문제 해결 노력, 감정노동 문제 해결을 위한 사회, 정부 노력 등 감정문제 해결을 위한 대응방안 모색, 정책적 제안 등 감정노동문제 개선을 위한 방안을 제언하였다.

본 연구는 감정노동의 이슈 논의와 향후 감정노동으로 인한 피해를 줄이기 위한 다양한 노력의 방향을 모색하는 연구로써 그 가치가 있다. 구체적으로 감정노동 실태와 주요이슈 논의, 감정노동 문제해결을 위한 법안, 조례, 정책, 가이드라인, 단체협약 등의 현 실태파악과 개선방향을 논의하는 기초 작업으로서 의의가 있다. 다시 말해, 본 연구는 사회적 문제로 떠오르고 있는 소비자상담사의 감정노동으로 인한 피해를 예방하고 이로 인한 문제를 완화시키는데 기초 정보를 제공하는 연구로서 그 가치가 있다고 하겠다. 감정노동문제를 해결하기 위해서는 기본적으로 감정노동현황 및 이슈들에 대한 이해가 우선되어야 하고 감정노동 법제도 등에 대한 면밀한 이해가 우선되어야 하는데 본 연구가 기초연구로써 감정노동에 대한 이해에 활용할 수 있다. 또한 본 연구결과는 기업의 소비자상담실, 기업 최고경영진 등 감정노동 관련 다양한 기업 전략 및 감정노동 예방 프로그램 개발에 활용할 수 있다. 아울러 소비자단체, 정부기관, 교육기관 등에서 악성소비자 근절 및 소비자의 윤리적 행동 촉진을 위한 다양한 교육이나 홍보 프로그램 개발에 기초 정보를 제공할 수 있다.

II. 감정노동의 개념 및 주요 이슈

1. 감정노동의 개념

감정노동은 근로자가 사회적으로 요구되는 감정표현을 하게 되는 행동이다. 이는 서비스업 근로자들의 육체노동과 정신노동과는 차별화 되는 또 하나의 노동이라고 할 수 있다. 감정노동은 조직에서 고객의 감정에 맞추고자 근로자의 감정을 억누르고 통제하는 일을 반복적으로 수행하게 된다. 다시

말해, 감정노동은 근로자가 자신의 직무노력, 직무계획을 소비자가 요구하는 바람직한 행동에 초점을 맞추고 자신의 감정을 통제하는 행동이라고 하겠다.

감정노동 개념은 Hochschild(1979)에 의하여 처음 정립되었는데, 그는 서비스 분야에서 근로자들이 육체노동, 정신노동 그리고 소비자 만족을 위해 근로자 자신의 감정을 관리하고 표출하는 또 다른 노동인 감정노동을 수행하고 있다고 주장하였다. Hochschild(1983)는 감정노동의 개념을 좀 더 구체적으로 정의하였는데 그는 감정노동을 자본주의 시장경제 시스템에서 나타나는 또 다른 형태의 노동으로서 근로자가 소비자만족을 위한 표정이나 행동을 만들기 위한 내면의 감정관리라고 정의내렸다. 더 나아가 그는 감정적인 부분도 노동의 일부라고 주장하면서 이를 감정노동과 감정작업으로 구분하였다. 보수를 받고 파는 작업의 경제·화폐적 가치를 감정노동이라고 정의하였고, 근로자와 소비자 사이의 상호작용의 질이 감정노동으로 표출되는 것이라고 정의하였다. 최근까지도 감정노동에 대한 주된 연구는 Hochschild의 주장을 바탕으로 시작되고 있고, 여러 분야에서 진행되고 있다(김두라 외, 2007; 최성욱, 2012).

감정노동에 대한 개념을 연구자 별로 정리해보면 다음과 같다. Hochschild(1983)는 자신의 저서 “The Managed Heart”에서 처음으로 감정노동이란 용어를 설명했다(권용덕, 2016). 직원의 감정노동을 2가지로 구분하였는데, 외적으로 표출되는 표정 및 몸짓을 연기하기 위하여 감정을 표현하는(김영석, 2015) 표면행위와 내면행위이다. Brocheridge, Grandey(2002)는 감정노동 근로자의 표면 행위는 실제적인 근로자의 내적 감정을 무시하고 외적으로 표시되어야만 하는 감정만을 표출하는 행위로서 기업 조직에서 요구하는 감정표현 지침에 일치시키는 행위라고 주장하였다. 결국 표면행위는 감정노동자가 급여를 받는 조건으로 말투, 표현, 행동 등을 기업의 규칙

에 맞게 실제 느끼는 감정과는 다르게 표현하는 행동이라고 하겠다. 감정노동의 문제는 기업의 표현 규칙이나 가이드를 의무적으로 준수해야 하고 또 성과로서 평가된다는 점에서 심각하다고 하겠다. 결국 근로자는 표면으로 표출해야 하는 의무적 행위와 자신의 감정인 내면적 행위 사이에서 감정부조화를 느끼게 되고 이러한 감정부조화는 우울증, 직무 불만 및 스트레스, 직무 소진, 결근이나 이직 나아가 조직의 성과저하에까지 영향을 미치게 된다.

Hochschild(1979)는 감정의 인지와 감정 규칙, 감정규칙과 사회구조, 감정규칙과 감정노동의 관계를 이론화 시켰다. 감정규칙은 사회구성원으로서의 의식의 한 유형이며 사회계급에 따라 달라질 수 있다(Hochschild, 1979). 미국사회에서 중간계층의 부모들은 자녀의 감정을 통제하는 것에 더 많은 관심을 갖는 데 반해, 근로자계급의 부모들은 감정보다는 행동에 더 많은 관심을 갖고 통제하려 한다. 감정 규칙은 이데올로기의 밑바닥에 자리 잡고 있으며, 감정의 정상성과 비정상성을 판단하는 기준으로 작용한다. 하지만 Hochschild(1979)의 연구에 대한 한계를 지적한 연구도 있다. Hochschild는 감정을 지각하고 반응하는 방법에는 개인적인 차이가 있을 수 있다는 점을 간과하고 감정노동직군과 비감정노동직군이라는 단순한 이분법적인 분류를 통해 감정노동의 결과를 측정하였기에 측정의 신뢰도에 논란의 여지가 있을 수 있다고 주장하였다(주시각, 2013).

Ashforth, Humphery(1993)는 감정노동에서 근로자는 직무 수행시 자발적으로 진심을 담은 긍정적 차원의 감정이 존재한다고 주장하였다. 그들은 감정노동을 표현 지침이나 규범을 따르려는 행동으로써 근로자가 소속된 조직의 표현 규칙에 근거하여 적절한 감정을 표현하는 행동이라고 주장하였다. Morris, Feldman(1996)은 감정노동의 질적인 측면이 무시되었다고 선행연구들을 비판하면서 질적인 측면 4가지 차원을 제시하였다. 첫 번째 차원은 감

정표현 빈도로서 감정노동자가 소비자와 상호작용을 하는 빈도 수로써, 감정표현 빈도가 많을수록 표현규칙에 더 많이 순응해야 함을 의미한다고 주장하였다. 두 번째 차원은 표현규칙의 주의성으로 감정노동자가 더 많은 감정노동을 수행하게 될 수록 자신의 감정을 관리하는데 보다 많은 주의를 기울여야 한다고 밝혔다(김영석, 2015). 세 번째 차원은 감정의 다양성으로 표현되는 감정이 많을수록 감정노동의 필요성은 커진다고 하였다. 네 번째 차원은 감정부조화인데 감정노동자 내면의 실제 감정과 표현규칙이 요구하는 감정이 충돌할 때 일어난다.

국내연구로써 김민주(1998)는 감정노동을 근로자 자신이 자신의 감정을 통제하고, 요구되는 감정을 표현하려는 근로자의 노력이라고 주장하였다. 또한 김왕배 외(2012)는 노동과정 속에서 경제적 교환가치로 상품으로 판매하는 과정의 또 다른 서비스 노동 유형이라고 정의하였다. 이외에도 감정노동의 개념을 활용한 선행연구들은 무수히 많은데, 감정노동과 감정부조화 연구(김상희, 서문식, 2005; 한인상 2015a, 2015b; 김민수, 강원경, 2006), 감정노동과 건강 연구(김인아, 2013, 2014) 등이 그것이다. 게다가 산업별로 감정노동에 대한 연구는 계속되어 왔는데 구체적으로 살펴보면, 여행업 또는 호텔 근로자의 감정노동(강재호, 2006; 김규년, 2008; 채신석, 2012), 서비스업 근로자의 감정노동(강훤, 박동수, 장문로, 2011; 김경희, 2011; 권혁기, 박봉규, 2010; 김보성, 2009, 김상표, 이덕로, 2008; 김지영, 2014), 스포츠센터 근로자 감정노동(김용수, 2012), 여성 감정노동(박홍주, 2006; 국가인권위원회, 2011; 2012), 경찰공무원의 감정노동(김상호, 2009), 공공부문 감정노동(신경아, 정진주, 2015), 블랙컨슈머와 감정노동(허경옥, 2014, 2015) 등이 대표적이다.

2. 감정노동 관련 이론적 논의

1) 자본주의 사회에서의 감정노동

현대사회를 감정사회와 탈감정사회 두 가지로 유형화할 수 있다. 첫째, 감정사회의 특징은 소비문화와 감정노동이 확대되는 사회, 미디어를 중심으로 한 감정의 과도한 노출 사회의 특성을 갖고 있다.

둘째, 현대사회를 탈감정사회로 보는 견해는 오늘날 사회적 삶에서 뚜렷하게 나타나는 특징인 감정적 삶의 기계화 경향을 강조하고 있다. 21세기 서구사회에서는 산업 전반에서 감정적 노동이 일어나고 있다고 탈감정사회라고 주장하는 논지는 감정 상품화로 근로자 자신의 진실된 감정을 경험할 기회가 박탈되고 거짓으로 위장한 감정을 받아들일 수밖에 없는 상황을 강조하고 있다. 이 두 주장 모두 감정노동이 경제적 가치를 갖는 노동행위로써 경제적 교환의 논리에 지배당하는 시장자본주의의 수단이 되었다는 의미로 해석할 수 있다.

2) 서비스 산업사회에서의 감정노동

서비스산업에서 기업의 관리자들은 고객만족경영의 제1의 철학에서 서비스에 대한 소비자의 기대에 맞추려고 노력하게 된다. 소비자 선호에 따라 관리자는 근로자를 고용하고 훈련시키며 이 과정에서 근로자에게 감정노동을 수행하도록 요구하게 된다. 감정노동은 권력과 지위, 성별 등 여러 측면에서 이해해야 하고 이러한 요인들이 상호작용하면서 서비스 노동의 종속성이 재생산된다. 이런 관점에서 감정노동 수행자들을 감정 프롤레타리아트라는 용어를 붙이기도 하였다. 대면으로 서비스 노동을 수행하는 근로자들은 그들의 감정노동을 억압 또는 강요하는 기업이나 조직의 감정 규칙에 반대할 수 없으며 종속적 위치에 서게 된다는 것이다. 특히 여성의 감정노

동 수준이 남성보다 많다는 것이 일반적 연구 견해이다(국가인권위원회, 2011; 2012).

서비스 근로자에게 소비자는 친구이면서 동시에 감정노동을 유발하는 주체라는 말은 소비자와 직접 부딪히는 근로자의 서비스 노동에 내포된 어려움을 보여준다. 감정노동은 서비스노동 실현에서 가장 핵심 요소로 기업에 의해 통제된다. 이때 근로자의 지위와 노동과정의 자율성은 근로자의 감정노동에 영향을 미친다. 변호사나 의사와 같이 업무상 권력과 자율권을 가진 전문직에서도 소비자와의 상호작용이 중요하여 감정노동이 발생할 수 있다는 것이 지배적인 견해이다. 다만 전문직 종사자들은 서비스 노동과정에서 보다 많은 자율성을 갖고 있어 서비스 근로자라기보다 감정관리가 수월할 수 있고 감정관리에서 자신의 자율성을 행사할 수 있다. 그런데 전문직 서비스 중에서도 여성이 돌봄과 관련한 분야에서 남성 전문직 근로자보다 더 많은 감정노동을 수행하고 있다. 이러한 감정노동의 자율성 차이는 감정노동 문제해결에 대해 중요한 방향을 시사한다. 서비스 노동은 인간과의 상호작용 과정에서 나타나므로 감정적 요소를 완전히 배제할 수는 없다. 어느 정도의 적합한 감정과 돌봄은 서비스의 질을 향상시키고 감정노동 근로자와 소비자 양측 모두에게 만족을 줄 수 있다. 근로자의 일방적 감정노동 규칙복종과 무조건적인 강요는 감정노동의 폐해를 극대화 시킨다는 점이 가장 심각한 문제이다. 근로자는 자율성을 갖고 소비자의 감정에 관심을 갖으면서도 수평적 관계에서 일정한 거리를 유지하며 소비자만족을 높이려는 태도, 감정노동문제 관련 훈련이 감정노동의 심각한 폐해를 예방 또는 완화시킬 수 있는 중요한 전략이다.

3) 소비사회와 서비스 노동과정

소비사회에서 인간의 정체성은 무엇을 사는가에 의해 규정된다. 소비는

도구주의적 노동에서 경험한 소외감을 떨치고 불안정해지는 고용조건에서 자신이 살아있음을 느낄 수 있는 강렬한 기회로 주어진다. 대부분의 사람들에게 생산 영역에서의 삶은 엄격하고 시련을 견뎌야 하며, 소비쾌락을 느끼기 위해 생산영역에서 노동하는 것이 현실이다. 결국 소비사회의 서비스 노동은 시장자본주의 문화의 모순이 내재된 노동으로서 생산과 소비가 직접 만나는 영역에서 발생하는 노동이다.

서비스는 무형성, 저장 불가능성, 광범위한 변이, 생산과 소비의 동시성, 생산과 소비의 분리불가능성의 특징을 갖는다(서창적, 남관우, 2016). 따라서 기업의 입장에서 볼 때 서비스 노동과정은 매우 취약한 과정이다. 소비자는 감정을 관리하기 어려운 존재이므로 비이성적 측면을 지닌 소비자를 변화시켜 소비자가 구매로 이어지도록 하는 것은 어느 정도 근로자의 감정노동에 의해 결정된다고 할 수 있다. 따라서 소비자 서비스 노동에서 기업이 근로자에게 요구하는 감정노동 통제가 사라지지 않는 것이다. 따라서 소비자 서비스 노동은 기업 통제와 소비자 지향이라는 이중적 관점에 의해 운영된다. 소비자 지향적 서비스는 소비자요구의 다양한 특성 예를 들면, 개인성, 유연성, 변덕 가능성에 대해 대응해야 하며, 다른 한편으로는 기업의 표준화된 규칙에 부응하는 상태를 만들어야 한다. 결국 서비스 노동은 감정조정과 표준화된 규칙에 대한 대응이 중요하다고 하겠다. 노동의 표준은 노동의 합리화, 단순화, 효율성, 예측성, 생산과정 통제의 용이성이 중요하다(이상복, 서자원, 허경옥, 2012). 식당의 체인점은 그것의 대표적인 사례다. 프랜차이즈 형태의 식당 체인점은 노동의 규칙과 기획이 중앙 기업본부에서 정하므로 지역의 프랜차이즈에서는 어떤 혁신을 하기 쉽지 않다. 또한 이런 체인점은 지역의 특성으로 구별되는 특징을 반영하는 표준화를 갖추고 있지 않는다. 지역적인 특징이나 지역과의 연결성을 갖지 않으며, 회사 본부에 의해 규격화된 규칙 행동만을 수행하는 근로자를 양성한다. 결국 자율성, 진실한 감

정, 인격이 없는 근로자에 의해 생산되는 서비스는 획일적이며 소비자들의 궁극적 만족을 이끌어낼 수 없다. 또 지역적 특성을 상실한 제품들과 획일적인 서비스만이 생산되는 것이다. 결국 단순 반복적이고 합리화된 서비스 노동으로 대체 가능한 노동이 되며 이 과정에서 근로자와 소비자의 상호작용은 회사 본부에 의해 통제되고 결정된 것을 반복하게 된다.

이 같은 상황에서 최근 서비스 마케팅의 목표는 소비자의 감정과 개성을 고려하고 동시에 소비자 권력에 대한 욕망을 충족시키는 것이다. 소비자가 왕이라는 구호가 갖는 의미로부터 탈피하고자 하는 전략을 의미한다. 소비자가 왕이라는 개념은 소비자가 최고의 지배자이며, 절대 권력을 갖춘 존재라는 것이다. 또한 신고전주의 경제학의 주장처럼 소비자는 자유롭게 선택하는 자율성을 가진 개인이라는 것이다. 서비스 근로자는 소비자로 하여금 자율적인 선택과 권력의 쾌락을 느끼하도록 하는 행위를 수행하게 되는 것이다. 이러한 서비스 노동과정의 특징은 그것이 관리자-소비자-근로자의 삼각 관계를 토대로 양쪽을 모시는 것이 된다. 이러한 기업 규칙과 소비자를 응대하는 규칙은 서로 상반되며(합리화와 소비자지향), 그 두 규칙 사이에서 근로자는 분열을 경험한다. 결국 서비스 노동에서 소비자들은 근로자 입장에서 친구이자 적이 될 수 있는 것이다.

3. 감정노동 유발 요인

1) 소비자 요인

소비자들의 과도한 권리주장은 감정노동의 유발의 시작 요인이다. 감정노동을 이야기하면서 악성소비자를 빼고 이야기할 수는 없다. 갑으로 표현되는 소비자에 의한 감정노동이 주로 논의되어 왔고 그 중심에 진상소비자의 하나인 블랙컨슈머가 있다. 악성소비자의 행동은 근로자 뿐만 아니라 사회적 차원의 피해가 매우 크다. 악성소비자의 문제는 기업이미지 훼손을 우려

하여 악성적 소비자의 비상식적이고 과도한 요구를 기업이 수용하고 보상하면서 기업 비용을 증가시키고 나아가 대다수의 선량한 소비자들에게도 궁극적으로 피해를 입히는 것이다. 왜냐하면 기업 비용 증가가 소비자들의 지불가격을 높이기 때문이다. 결국 악성소비자는 기업들이 악성적 소비자를 근절하지 못하게 되고 법적조치 등 적극적 대응보다는 비일관적이고 선량한 소비자와 차별적인 대응이 계속되다 보니 악성소비자가 근절되지 않는 상황이 반복되고 있다. 악성소비자로 인한 기업비용을 가격비용으로 처리하고 소비자들에게 그 피해를 전가하는 일종의 블랙 기업이 발생하고 있는 것이 그 사례이다.

2) 기업 내부 요인

기업내부의 조직문화와 노사관계 속에서 나타나는 감정노동의 요인들이 있다. 예를 들면, 헌법과 노동관계법에서 보장하고 있는 노조를 기업들이 부정하고(이인영, 2015) 무력화시키고자 하는 비상식적 상황을 접한 근로자들의 감정적 피해 또한 적지 않다. 한편으로는 구성원들끼리의 소통의 부재와 서로 간의 배려가 없는 등과 같은 경직된 조직문화도 감정노동에 한 몫을 한다. 또 한편으로는 열악한 노동조건이 감정노동의 요인이 된다. 고용이 안정적이지 못한 비정규직, 영업목표를 내야하는 판매 직종, 서비스 직무, 기업의 모니터링 제도, 평가제도 등이 감정노동의 요인이 될 수 있다.

또한 여성의 경우 감정노동과 가사노동의 연관성을 살펴볼 필요가 있다. 기업들은 감정을 상품화하고 이를 통한 수익을 내고 있지만 현실은 그 가치를 저평가하고 외면하고 있다. 따라서 감정노동의 유발요인에 대한 전반적인 실태조사와 연구가 필요할 것으로 보인다. 그동안 감정노동에 원인을 소비자에게서 찾았던 기존의 논리를 확대하고 노동환경 등 제반의 요소들을 살펴 볼 필요가 있다.

4. 감정노동과 직무스트레스 및 직무소진

감정노동 문제는 근로자의 직무스트레스로 이어짐으로 이에 대한 연구가 많이 진행되어 왔다. 직무스트레스란 근로자들의 직무수행과 급격한 작업환경 변화에 적응하는 과정에서 나타나는 신체적, 감정적 반응이다(이정하, 2001). 직무스트레스는 직장 내 구성원들의 긴장상태를 야기시키며, 직무수행 과정에서 심리적, 신체적으로 긴장하게 되는 상태를 말한다. 송광석(1999)은 직무스트레스는 근로자 개인의 생활의 질에 영향을 미치고, 신체적, 정신적으로 심각한 피해를 미칠 수 있다고 하였다.

직무스트레스는 개인의 건강을 해치는 것은 물론 결과적으로 기업조직에 까지 영향을 미쳐 생산성 저하, 비용 증대, 이직 등의 부정적 영향을 미치고 있다(정용주, 최상수, 2011). 과도한 직무스트레스는 피곤, 무기력, 좌절감, 소원감 등을 야기해 근로자들의 신체·정신적 건강에 좋지 않은 영향을 줌으로써 개인의 근로생활 뿐만 아니라 사회생활에도 상당한 지장을 준다는 점에서 중요하게 다루어야 할 문제이다(이정하, 2001).

감정노동에 관련된 선행연구들의 공통적인 주장은 감정노동이 직무스트레스를 유발하는 요인이라고 주장하고 있다(주시각, 2013).

Hochschild(1983)의 항공승무원 대상 연구에서 감정노동 수행이 승무원의 심리적 상태에 좋지 않은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정노동자의 감정노동으로 인한 직무스트레스는 개인적인 생활에까지 영향을 미친다고 하였다. 대부분의 연구에서 공통적으로 감정노동과 직무스트레스 사이에 정(+)의 관계가 있다고 주장하고 있다. 예를 들면, 김상표, 이덕로(2008)는 감정일탈 수준이 직무스트레스에 영향을 미친다고 주장하였으며, 심성우(2009)는 직무스트레스에 영향을 미치는 요인이 표면행위라고 주장하였다. 직무스트레스에 관한 연구는 1970년대 심리학, 경영학, 행동과학 등의 분야에서 시작되었다. 직무스트레스의 공통적인 요소는 개인의 능력을 초과하는 직무를

요구하는 조직의 상황에서 발생한다고 할 수 있으며, 그 결과물로서 직무스트레스는 개인적인 수준에서 발생하나 그 원인은 조직에 바라는 요구에 있다고 주장한 연구도 있다(주시각, 2013).

또한 감정노동에 관한 연구에서 직무소진이라는 용어도 자주 사용되는데, 여기서 소진이란 용어를 살펴볼 필요가 있다. 감정노동 분야에서 소진이라는 말은 장기적인 스트레스의 결과로 나타나는 것으로서 신체적, 정서적인 고갈을 의미하며(박은정, 2011), 학문적인 연구에서 사용되기보다는 실무현장에서의 필요에 의하여 형성된다(김영복, 2012).

Freudenberger(1974)는 소진의 개념은 비인간화, 정서적 고갈, 개인적 성취감의 상실의 세가지 개념으로 설명하였으며(최향옥, 2017), Perman, Hartman(1982)는 소진현상을 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응이며, 정서적 스트레스의 원인으로 설명하였다. Freudenberger(1974)은 직무소진이 개인에게는 조직에 대한 불만족, 조직에게는 조직몰입 저하를 초래함으로 개인과 조직 모두에게 부정적 영향을 미친다고 하였으며, Brewer, Clippard(2002)은 직무소진을 스트레스와는 다른 개념으로 구분하고, 개인 생활에서 무기력상태를 가져오게 하는 정서적 반응이라고 하였다.

또한 직무소진은 조직원이 과도한 직무환경에 장기적으로 노출됨으로써 발생하는 심리적, 정서적, 생리적인 부정적 반응이라 정의하였으며, 직무소진이 한번 발생하면 다시 발생 전으로 되돌아오는 것이 어렵다고 주장하였다.

한주원(2005)은 개인의 성격유형에 따라서 감정노동 스트레스의 강도가 다르게 나타난다고 주장하였으며, 서주희 외(2006)는 소비자의 문제행동에 따른 근로자의 상담 직무스트레스 및 상담기관의 대응현황 조사에서 소비자의 문제행동을 거짓말, 억지주장, 부당한 금전적 보상요구, 무례한 언행의 4가지 유형으로 구분하였다.

소비자의 무지로 인한 억지주장은 소비자상담직무 이외의 사항 요구, 잘

못된 소비자관련 법규 주장, 거래주의사항을 무시하고 소비자의 주장만 하는 경우 등으로 나누었으며, 소비자의 무례한 언행으로 인한 문제는 욕설, 폭언, 반말 등으로 나누었다. 이러한 문제에 대하여 서주희 외(2006)는 소비자 상담기관의 문제성 소비자의 대응에 대하여 미흡한 수준으로 평가하였고, 이에 대한 대응 방안으로 첫째, 소비자의 문제행동을 공론하고(김영석, 2015), 여론을 형성하는 것, 둘째, 소비자들을 대상으로 윤리교육을 강화하는 것, 셋째, 소비자에게 정확한 정보전달을 통해 문제행동을 예방하는 것, 넷째, 소비자상담직무자를 대상으로 상담교육을 실시하여 소비자에게 유연한 대처가 가능하도록 하는 것, 다섯째, 소비자문제 행동에 대한 정확한 행동지침을 만들고, 이 행동지침의 적극적 실행을 위한 정책이 필요하며, 이 외에도 소비자문제행동 전담부서를 설치함으로써 소비자 상담자들의 스트레스를 줄일 수 있다고 주장하였다.

김두라 외(2007)는 외식산업 근로자의 개인특성과 감정노동 강도 관계 분석에 관한 논문에서 감정노동을 구성하는 요인 중 감정전달 조절능력은 직무수행 열의를 반영하는 요인으로 조직 애착 정도가 높고, 직무수행 책임 정도가 높을수록 강도가 더 높은 감정노동을 수행한다고 하였으며, 직급이 높아지면 감정노동 숙련도도 높아져 인위적 감정과 실제 감정의 차이를 적게 느끼는 경향이 있음을 주장하였다.

권미경, 윤선영(2011)의 콜센터직원에 대한 감정노동과 직무소진 연구에서, 콜센터 직원의 경우 소비자를 직접 대면하지 않더라도 감정노동으로 인한 직무소진이 발생하며, 감정노동과 직무소진의 관계에서 상사의 지원이 매개효과가 있음을 주장하였다.

김왕배, 이경용, 이가람(2012)은 공공서비스분야와 민간서비스분야를 비교하여 감정노동자의 직무환경과 스트레스에 대해 연구하였다. 그 결과 감정노동자들의 스트레스의 경우 공공서비스분야가 민간서비스분야보다 높게 나타

났으며, 비정규직인 경우 정규직 보다 스트레스가 높게 나타났다.

5. 감정노동과 여성

감정노동은 여성에 의하여 수행되는 경향이 강하다. Hochschild(1983)는 젠더에 따라 근로자와 소비자 간의 상호작용이 달라지며, 여성들이 순종을 요구하는 직무에 많은 원인을 낮은 사회적 지위 때문으로 보았으며, 타인의 부정적 감정에 대한 지위보호막이 부족하여 취약한 조건에 있다고 주장하였다. 여성이나 소수인종, 저숙련 근로자와 같이 구조적으로 불리한 위치에 있는 사람들은 감정노동과 관련해 이중적인 규범적 구속을 간헐 있다고 보았다(곽현주, 2018). 노동시장에서 여성은 남성보다 낮은 지위에 있으며 이런 현실은 네 가지 결과를 가져온다고 보았다(Hochschild, 1983). 첫째, 다른 자원이 부족한 여성들은 감정을 자원으로 삼고 자신에게 없는 많은 물질적 자원을 지원받는 보상으로 남성에게 선사한다.

둘째, 감정노동은 여성과 남성에게 각각 다른 방식으로 중요성을 갖는다. 예를 들면 여성의 경우 승무원이 수행하는 종류의 감정노동으로, 남성의 경우 추심쪽으로 특화된다. 그 이유는 어린시절부터 남자아이와 여자아이의 감정 훈련방식이 다르기 때문이며, 이는 남성과 여성에게 다른 감정적 과제를 부여한다.

이것은 성별에 따라 다른 종류의 감정노동을 요구받기 때문이다. 대표적인 여성들의 감정노동은 승무원들의 감정노동과 비슷하게 특화되며 남성은 추심 쪽으로 특화된다. 어렸을 때부터 성별에 따라 아이에게 감정을 다른 방식으로 가르치고 양육하는 것이 이러한 방향으로 감정노동이 특화되게 한다. 이러한 특수한 성향은 성별에 따라서 다른 감정적 과제를 부과한다.

셋째, 여성을 무시하는 문화에서는 밖으로 보여지는 감정에 대응하는 여성 개인의 지위 보호막을 약하게 만든다. 넷째, 관리된 감정 중 상업적으로

이용되는 부분이 각자 다르다는 것이다. 여성은 성적인 아름다움이나 관계를 맺는 기술이, 남성은 분노 행사, 위협 능력이 시장 가치를 지닌다. 특히 여성이 전통적으로 수행해 온 돌봄 노동은 서비스 근로자의 종속성을 강화하는 것으로 알려져 있다(한인상, 2015a; 국가인권위원회, 2012). 돌봄 노동의 자체로는 높은 수준의 감정노동을 포함하고 있지만, 돌봄노동 행위를 포함하는 직업들의 감정노동자의 노동환경에 낮은 임금 수준은 부정적으로 영향을 미칠 수 있다. 레스토랑의 서빙 직무도 여성의 가사노동의 연장선상에서 이해되어 왔기 때문에 평가절하 된다는 지적이 있을 만큼 돌봄과 감정노동은 깊은 관련이 있고 감정노동에 대한 낮은 평가의 원인이 되고 있다(국가인권위원회, 2011).

6. 감정노동의 사회적 논의

소비자보호제도의 활성화, 높은 소비자들의 요구에 따라 일부 소비자가 기업 소비자 상담실 등을 대상으로 하는 악성적 불평행동 사례가 증가하고 있다. 악성적 불평행동의 사례로는 무례한 언행, 억지주장, 거짓말과 부당한 금전적인 보상요구, 심할 경우 폭언이나 난동 등이 있다. 이로 인해 많은 기업과 상담사들이 어려움을 겪는 것으로 나타난다. 또한, 성희롱, 영똥한 협박, 외로움을 달래려는 소비자, 괴상한 전화, 당혹스런 요구, 상습적 반품 등으로 인해 상담직무를 담당하는 소비자상담사들은 심리적 고통과 직무 스트레스로 인하여 정신과 치료를 받는 경우도 생기고 있다.

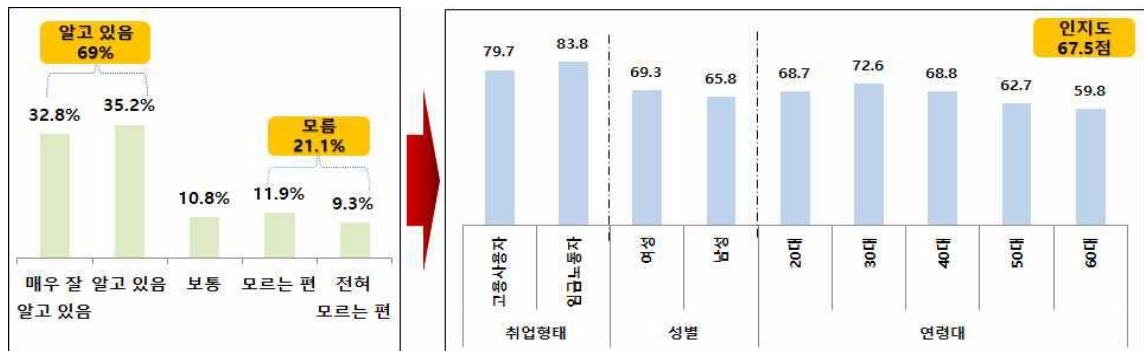
악성소비자의 수가 증가함에 따라 소비자를 직접 상대해야하는 상담사의 심리적 상처, 감정적 스트레스, 이직 등이 증가하고 있다. 국내에서 감정노동자의 수는 540만~700만명 정도이며 전체 임금근로자의 30~40%에 해당한다고 한다. 소비자를 직접 만나는 감정노동은 주유소, 항공사, 편의점, 병원, 호텔, 쇼핑센터, 공무원 등 부터 내부 직원과의 주로 접촉하는 직종까지

폭넓게 분포되어 있다. 정부는 소비자 응대 매뉴얼 의무화 법 개정을 통해 근로자에게 무조건 소비자의 요구를 들어주게 강요할 수 없도록 할 예정이다. 일정 시간 근무 후 휴식보장, 사내 정신 상담센터 운영을 통한 심리적 케어, 우울증과 같은 정신 장애 산업재해 인정, 폭언 및 욕설을 하는 소비자를 고발할 수 있도록 규정을 개선하고 있다. 감정노동문제를 해결하기 위한 사회적 논의 및 노력 등에 대해 살펴보면 다음과 같다.

1) 감정노동 인식과 판단

우리나라에서도 점차 강화된 감정노동이 요구받는 상황이다. 따라서 이와 같은 감정노동과 관련한 문제에 소비자들은 어떻게 인식하고 있는지 확인하는 것이 필요하다. 사회구성원 즉 국민의 의견이 주요 정책 형성이나 법제도에서 중요한 역할을 하기 때문이다. 2015년 6월 여론조사 결과 서울 시민의 약 69%는 감정노동을 알고 있는 것으로 나타났으며, 모른다는 의견은 21.1% 정도에 불과한 것으로 나타났다.

<그림1> 서울 시민 감정노동 인지도(단위: %, 점수)

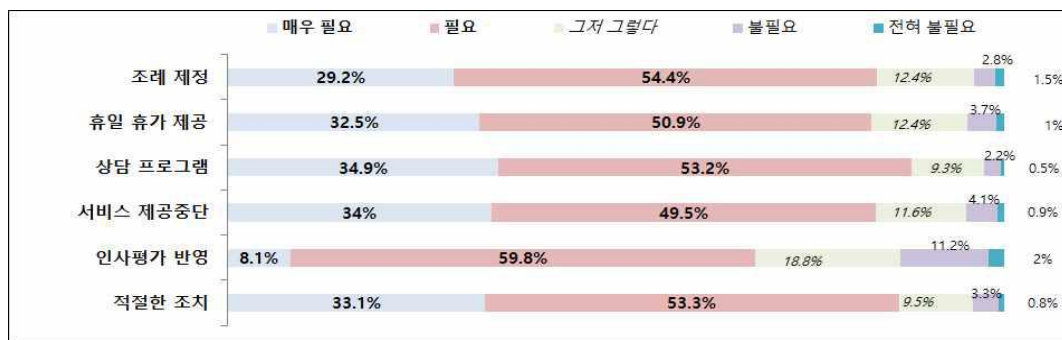


* 출처: 서울시(2015년) 감정노동 인지도 조사결과

한편, 2015년 서울시가 조사한 서울시 공공부문 근로자 감정노동의 제도적 해결에 관한 의견 내용을 살펴보면 감정노동의 사회적 논의 수준이 이전

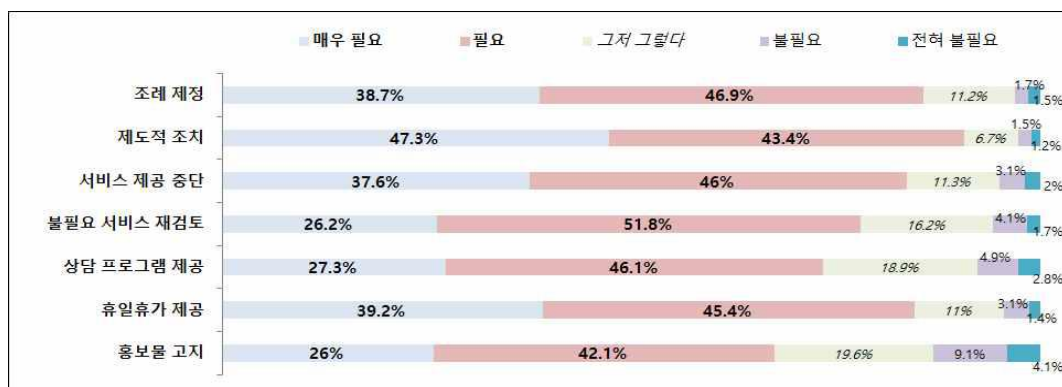
과 다른 것을 확인 할 수 있다. 먼저, 서울시민은 공공부문 감정노동 주요 제도적 필요성 의견으로, 상담 프로그램 제공 88.1%, 적절한 제도적 조치 86.4%, 조례 제정 83.6%, 서비스 제공·직무 중단 83.5%, 휴일 휴가 제공 83.4% 순으로 나타났다. 다음으로, 서울시 및 산하기관 공공부문 근로자(근로자)는 감정노동 주요 제도적 필요성 의견으로 제도적 조치 90.7%, 조례 제정 85.9%, 서비스 제공/직무 중단 83.6%(원 스트라이크 아웃), 휴일 휴가 제공 84.6%, 불필요한서비스 재검토 78%, 상담 프로그램 제공 73.4%, 홍보물 고지 68.1% 순으로 나타났다.

<그림2> 서울 시민의 공공부문 근로자 감정노동 제도개선 의견(N=1,000)



* 출처: 서울시(2015년) 감정노동 인지도 조사결과

<그림3> 서울시 공공부문 근로자 감정노동 제도개선 의견(N=1,105)



* 출처: 서울시(2015년) 감정노동 인지도 조사결과

2) 감정노동 관련 사회적 쟁점

우리나라에서 감정노동 관련 주요 쟁점은 크게 3가지 정도로 구분된다(김종진, 2015). 첫째, 감정노동의 정의와 구분이 학술적 차원에서 미약하여 이에 대한 연구논의가 필요하다. Hochschild의 감정노동 출발 이후 많은 감정노동 연구들이 제기되고 있으나, 감정노동 해결을 위한 제도화(법률, 정책) 과정에서 필요한 정의, 개념, 구분, 유형, 실태 등이 보다 객관적이고, 논리적 타당성과 엄밀함 그리고 정치한 분석들이 전개될 필요가 있다. 실제로 감정노동이 노동단체에서 노사관계와 운동적 차원에서 실천적으로 제기되어 기존의 근로기준이나 산업안전 등 노동법제로 수용되기 위해서 몇 가지 해결과제도 남아 있다. 이를 해결하기 위해서는 학문적인 측면에서는 무엇보다 서비스 노동의 수행과정에서 일어나는 보편적 인권 침해(성희롱, 폭언, 폭행)와 서비스 노동의 수행과정에서 일어나는 특수한 감정노동 문제(자존감 파괴, 소외, 상품화)를 분류하여 점검할 필요가 있다.

둘째, 감정노동 학술적 논의보다는 정책적, 법률적, 실천적 논의가 활발하나 제도화가 쉽지 않다. 무엇보다 법률적 차원에서 감정노동문제 해결 방안을 찾다 보니 산업안전 관련 법률을 토대로 개정 등이 진행될 수밖에 없고, 고용-사용주의 책임 주체와 사업주 의무와 연결되고 있다. 과연 감정노동으로 인한 불쾌한 언행과 사전적, 사후적 관리와 책임이 누구인가에 대한 공통된 합의가 되지 않고 있다. 이는 고용관계에 따른 사용자 노무지휘권이 사업주 의무와 조치의 책임으로 연결되는데, 현재 감정노동 문제는 소비자, 클라이언트 등 제3자와의 관계 영역에서 발생하므로 정책적 목표가 질적으로 달라진다. 이는 결국 감정노동자의 대상이 피고용자인가 아니면 근로자인가로 이어지는 것이다. 예를 들면, 서비스 제공 근로자의 직무책임성 여부와 서비스 이용 소비자의 가시적인 가해 여부가 감정노동의 판단기준이 될 수 있다. 예를 들면, 서비스 제공 근로자의 직무상 책임이나 서비스 이용 소

비자의 가해 여부는 조직 내 규정이나 민형사상에서 판단하여 해결하는 것이 가능하다. 그런데 서비스 제공 근로자의 직무상 책임이 없음에도 서비스 이용 소비자의 가시적인 가해가 있을 경우(표면적 행위, 없을 경우: 심층적 행위)에 따른 판단이 요구된다.

셋째, 감정노동이 서비스산업의 특수한 성격을 잘 포착하고는 있으나, 서비스 노동과정의 정서적 응대(우울증, 스트레스 등 정서적 내상)뿐만 아니라, 일정한 육체노동의 본질(위험한 작업환경 안전사고, 질병)이 누락되고 있다. 이는 근로관계의 특수성을 개별 근로자의 내심의 상태로 집중시키면서, 객관적이고 합의 가능한 안전보건 기준 설정을 어렵게 한다(김미영, 이주희, 2015).

실제로 현재 감정노동과 같은 제3자와의 관계 속에서 발생하는 노동문제는 전통적인 노동법제 차원에서는 해결할 수 없는 영역들이다. 현재 근로기준법 내에서 감정노동의 정의나 규정이 되어 있지 않고, 산업안전보건법 등에서 서비스산업 대부분이 적용제외 대상으로 되어 있는 문제도 해결의 실마리를 찾지 못한 부분도 있다. 특히 우리나라에서 성희롱 문제와 같이 소비자나 클라이언트로부터 인한 고용주와 사용자 책임과 의무조치가 부재한 상황에서 감정노동도 이와 비슷한 정책적 고민이 있다.

3) 감정노동 문제의 사회적 논의

최근 우리사회에서도 감정노동 문제해결을 사회적 책임의 영역으로 다루어야 한다는 공감대가 형성되고 있다. 특히 감정노동 문제는 기업의 과도한 서비스질 요구와 노동과정 통제(인사승진제도 및 모니터링 평가, 임금)와 연결되어 있기 때문에 이에 대한 규제 여부가 논의의 쟁점이 되고 있다.

또 다른 측면에서는 감정노동의 산재로 인정하는지의 여부문제가 노사간 싸움으로 이어지고 있고 또한 이와 관련한 정부 정책고 함께 논쟁이 많

은 상황이다. 유럽(2010년)은 감정노동과 관련된 정신적 질병을 산재로 인정하는 범위로 포함을 하고 있고 인정 건수가 높은 편이다.¹⁾ 일본(1999년)은 정신질환에 대한 직무상 질병 인정기준을 제정하였고, 2010년 정신질환을 산재로 인정한 건수가 308건(한국 15배)인데, 79건은 감정노동 성격과 유사한 정신질환 유형에 의한 산재로 추정된다(김인아 외, 2013).

우리 사회에서는 감정노동 문제를 공공 부문과 민간인 부문 측면에서 다루어지고 있고, 먼저 민간 부문에서 감정노동 대응과 규제 논의가 더욱 활발하게 전개되어 왔다. 민간부문 감정노동 대응과 규제는 개별 근로자 치유(힐링)에 초점을 둔 경우가 대부분이고, 공공부문에서는 감정노동 규제와 대응에 중심을 두고 있다.

노동단체에서는 현재 감정노동 관련 법제도 개선, 협약, 캠페인 등 다차원적인 요구를 제시하고 있다. 예를 들면, 노사합의로 감정노동 문제²⁾를 단체협약에 체결했으나, 감정노동 대응과 규제양식이 아닌 임금문제(수당)로 접근되고 있으며, 구체적인 프로그램으로까지 논의되지 못하고 있다. 그러나 사용자 주도형 관점에서는 감정노동 문제를 개인적 상황에 한정하여 접근(치유)하는 한계가 있다.

현재 한국에서는 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침이 마련 등이 진행된 바 있다. 최근 고용노동부 산하 안전공단에서 콜센터에 근무하는 사람들을 대상으로 한 직무스트레스 관리를 위한 지침이 발표되었다. 국가인권위원회(2011)에서는 협의적 수준에서 감정노동 가이드라인을 일부 사업장에 배포하였고, 서울시 인권위원회에서는 120 다산 콜센터 감정 노동관련 권고(2014)를 규정한 적이 있다.

1) 유럽 주요 국가들 중 2010년 벨기에 606건, 덴마크 730건, 독일 4,900건(최소), 스위스 24건, 프랑스 10,000건-12,000건 등으로 확인되고 있다(김인아 외, 2013).

2) 최근 우리나라 법원에서 진화상담 소비자센터에서 직무를 수행하던 근로자의 감정노동 관련 피해에 대한 사용자의 손해배상책임을 인정한 판례가 있다(서울남부지방법원2013.6.21. 선고 2012가단25092 판결).

우리 사회에서 감정노동 문제 논의가 보다 본격화되자 국가인권위원회(가이드라인, 2011), 정부 및 유관기관(고용노동부, 여성가족부, 서울시) 등에서 주요 업종별 감정노동 실태 연구를 시작하였다.³⁾ 현재 국내 감정노동문제 해결 제도화 논의는 공공부문(중앙, 지자체)과 민간부문 차원에서 다양한 논의가 전개되고 있다.

7. 감정노동 관련 주요 이슈

자본주의 경제체제에서 제품을 상품화시키는 것을 넘어 인간의 감정까지도 판매할 수 있는 상품의 요소로 간주되면서 그 폐해에 대한 논의가 계속되고 있다. 국내에서 감정노동에 대한 연구는 항공사, 주유소, 편의점, 호텔, 병원, 쇼핑센터, 공무원집단 등 소비자를 직접 만나는 주로 서비스 직종에서부터 내부 직원과의 접촉, 소비자를 만나는 기회가 많은 분야까지 폭넓게 연구대상으로 포함 진행되고 있다(김승연, 2012).

소비자접점에서 발생하는 서비스업 근로자의 감정노동은 소비자관계 관리의 중요한 부분이다. 특히 소비자 상담사는 서비스 접점에서 소비자와의 일대일 상호작용 다양한 서비스를 제공한다. 소비자를 만족시켜야 하는 과정에서 근로자는 감정노동을 수행하게 된다. 이 과정에서 근로자 또는 소비자 상담사 개인이 느낀 감정, 그리고 표현을 억제하면서 감정부조화가 일어나고 감정노동의 강도는 더욱 높아진다. 근로자의 감정적 요소가 직무 및 조직, 그리고 조직 성과를 결정 짓는 중요한 요소이므로 감정노동근로자 또는 소비자상담사에 대한 정서적, 심리적 상태에 대한 면밀한 관리가 중요하다.

감정노동을 많이 수행하는 직종은 소비자상담사 외에도 서비스 산업 분야 전반이므로 이에 대한 연구는 소비자학 외에도 경영학, 인사관리, 노동관련

3) 최근 우리나라 법원에서도 전화상담 소비자센터에서 직무를 수행하던 근로자의 감정노동 관련 피해에 대한 사용자의 손해배상책임을 인정한 판례가 있다(서울남부지방법원2013.6.21. 선고 2012가단25092 판결).

분야 등 여러 분야에서 활발하게 이루어져 왔다. 감정노동에 대한 실제 선행연구를 살펴보면 외식산업 근로자 감정노동(2007), 행정서비스조직에서의 감정노동(2012), 호텔기업 근로자의 감정노동(2012), 은행소비자접점직원의 감정노동(2012), 항공사콜센터직원의 감정노동(2011), 대형마트 소비자접점직원의 감정노동(2012), 리조트직원의 감정노동(2012), 골프보조원의 감정노동(2013), 백화점직원의 감정노동(2010)등 매우 많은 연구가 진행되었다.

Grandey(2000)는 감정노동의 선행변수와 결과변수, 조절변수들을 제안하였는데 결과변수로 기업의 성과, 직무만족, 직무소진 등을 제시하면서, 감정노동을 조직 요구에 반응하여 감정표현을 조절하려는 근로자의 노력이라고 정의하였다(권용덕, 2016). 그런데 감정노동이 심리적으로 부정적인 결과만 야기하는 것이 아니라 소비자와의 감정충돌을 피하면서 긍정적인 감정을 강화하는 역할도 한다는 주장도 있었다(Rafaeli, Sutton, 1989). 감정노동은 긍정적 측면과 부정적 측면이 공존한다는 주장이다. 긍정적 측면은 소비자만족이 달성되고 서비스가 증진된다는 점이다. 반면 부정적 측면에서는 소비자상담사의 결근, 이직, 정신질환 발생, 극단적 선택 등이라고 하겠다. 소비자상담사가 감정노동으로 인한 어려움이 해결되지 않는 경우 장기적으로는 근로자가 일을 그만두는 선택을 하게 되기 때문에 이는 사회적 비용이라고 하겠다.

감정노동을 다룬 대부분의 선행연구들은 감정노동의 부정적 측면에 초점을 두고 있다. 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈(2002)은 서비스직 근로자의 감정노동과 우울감에 대해 강조하였고, 안주영, 전의숙, 김현(2007)은 감정노동이 직무만족과 조직시민 행동에 미치는 영향을 강조하였다(권용덕, 2016). 민영희(2005)는 항공사의 승무원들이 겪는 감정부조화 및 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 강조하였다. 최항석, 김오현, 임효창(2006)은 근로자의 조직의 감정표현 요구와 시간압력, 감정적 감화 같은 가식행위

가 감정노동에 직접적 영향을 미친다고 주장하였다. 정무관(2012)은 서비스 산업에서 근로자는 자신의 감정을 제약하는 것이 직무의 하나이고, 심리적 안녕, 감정노동의 낮은 빈도, 자율성, 삶의 목적 및 성장은 감정적 부조화와 부적 관계가 있고, 감정노동의 높은 강도, 지속성, 타인 수용성은 감정적 부조화를 증가시킨다고 주장하였다. 김경은, 홍순정, 임윤택(2012)은 서비스 근로자의 직무자율성은 감정표현 규칙의 공정성 지각, 감정적 고갈을 완화시키고, 감정적 고갈은 직무성장에 부정적 영향을 미친다고 주장하였다(김영석, 2015). Adelman(1989)은 감정노동을 노동의 강도에 따라 분류하였는데 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 근로자들이 높은 직무 불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈이 심화됨을 밝혔다(정은선, 2014).

최항석 외(2006)는 서비스 기업 구성원의 직무특성 및 개인적 정서 특성이 감정노동에 직접적으로 미치는 영향에 관한 논문에서는 근로자는 조직의 감정표현요구 및 시간압력, 감정적 감화와 같은 가식행위가 감정노동에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 김유경(2013)은 골프보조원의 감정노동과 관련한 연구에서 골프 보조원의 긍정적 정서성은 감정노동의 폐해를 줄이는데 긍정적인 영향을 미쳤고 또한 자기효능감은 감정노동 폐해를 줄이는데 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김상희(2007)는 판매원의 감정노동에 관한 연구에서 최근의 기업들은 감정노동의 중요성을 인식하고 있으며 감정노동을 통하여 수익을 창출시키고자 노력하고 있음을 주장하면서 소비자를 만나는 접점에서 근로자들은 표면적인(가식적인) 행위보다는 내면행위(진정성이 담긴 행위)가 더욱 중요하다고 강조하였다. 최영호 외(2012)는 리조트 직원을 대상으로 한 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향에 관하여 조사하였고, 감정노동이 개인 및 조직 모두의 결과에 주요한 영향을 미친다고 설명하였다.

배병렬 외(2012)는 서비스 제공자의 지각된 감정노동이 소진 및 소비자지향성에 미치는 효과를 조사한 결과, 은행 직원의 표면행동 및 내면행동은 각각 정서적 소진과 냉소에 정적영향을 미친다고 주장하였고, 표면행동과 소진과의 관계에서 표면행동은 정서적 소진과의 관계에서 자신의 감정이해가 조절 역할을 하고 있으며, 표면행동과 냉소와의 관계에서는 감정조절이 조절역할을 한다고 설명하였다(김영석, 2015). 지윤호, 정삼권, 변정우(2012)는 호텔기업 근로자의 감정노동이 소비자지향성에 미치는 영향을 연구한 결과 근로자의 감정노동은 직무를 효과적으로 수행하고 소비자지향적 행동의 근원으로써 관리되어야 한다고 주장하였다.

III. 감정노동문제 및 관련 법제도

1. 감정노동문제 현황 및 피해사례

1) 감정노동의 문제점

감정노동은 자본주의 사회에서 어쩔 수 없이 나타날 수 밖에 없는 노동으로 인간 본연의 감정을 통제, 왜곡한 가공된 노동이라고 정리할 수 있다. 감정노동의 문제 즉 감정노동자의 감정 왜곡 문제는 여러 측면에서 그 폐해가 나타나고 있다.

감정노동은 첫째 감정부조화 문제를 유발한다. 표면행위와 내면행위는 감정노동자들의 감정을 압박하고 다스리고, 그 결과 감정소진을 유발시킨다. 결국, 감정노동은 표면행위를 실제로 느끼는 감정의 표현이 아닌 외적인 표현에 의한 근로자의 노력이며, 감정노동자 자신의 실제적인 감정을 감추는 것이라고 할 수 있다. 내면행위를 감정노동자가 자신이 실제 느끼는 감정을 진실로 표현하고자 하는 노력으로, 이는 내면이나 사고의 변화나 신체적인 형태의 변화 등에 결과를 초래한다. 이와 같은 자신의 실제적 감정을 감추고 가공하는 현상은 감정 부조화를 일으키게 된다. 감정의 부조화란 감정노동자가 감정노동을 수행한 이후에 내적 감정과 감정노동자가 소속된 조직에서 요구하는 감정표현과 서로 충돌할 때에 경험하게 되는 불편함 또는 갈등감이다. 감정표현의 충돌로 인한 감정부조화는 정서적 소진 및 직무만족과 같은 심리적인 결과의 측면들을 연결시키는 주요한 매개요인으로 작용하게 된다. 박상언(2009)은 감정부조화가 감정노동의 부정적인 심리적 반응이나 직무태도들을 매개하는 중요한 요인이라고 주장하였다(김영석, 2015).

<표1> 각 직군 서비스 근로자별 우울증 비율

구분	경증 우울증을 제외한 심리상담이 필요한 우울증 환자 비율
서비스직 근로자(감정노동자)	26.6%
징계해직자	28.5%
노동조합 상근자	23.7%
버스근로자	13.3%

출처: 녹색병원 노동환경건강연구소

참조: 민간서비스사업장 71곳에서 일하는 3096명을 대상으로 2010년 설문조사

2) 직업적 유해인자로서 감정노동

감정노동이란 단순히 소비자에게 친절하며 도움이 되는 행동만을 하는 차원이 아닌 근로자가 기업이 제시하는 목표에 부합하여 자신의 감정을 만들어 내기 위하여 조절하는 목적 의식적인 감정의 활동이다. 전 세계적으로 서비스 관련 산업이 지속적인 성장을 하고 있는 가운데 가장 빠르게 확산되고 있는 직업적인 유해인자는 감정노동이다. 우리나라에서 하루 근무시간 중 감정노동에 노출되는 임금 근로자는 약 32만명(2.2%)명으로 스트레스, 소진, 직무 불만족, 우울증과 같은 정신건강 문제를 유발한다고 알려지고 있다.

특히 흔히 발생하는 스트레스란 생리적 반응이나 행동적 반응을 일으키는 사실상의 위협 또는(실제로는 아니나) 본인이 위협으로 받아들이는 것으로 근로자의 능력, 자원, 요구 등이 작업요구와 조화를 이루지 못할 때 발생하는 유해한 생리적, 감정적 반응으로 근로자의 건강장해와 사고를 초래할 수 있다(송금자, 2012). 스트레스는 직무조직과 직무내용 및 작업환경이 위태롭거나 불건전한 측면에 있어서 인지적, 정서적, 행동적 또는 생리적 반응 패턴으로 고도의 걱정 및 각성과 때로는 극복이 어려운 느낌으로 특징지을 수 있는 상태이다.

3) 감정노동으로 인한 심리적 질병 피해

김효실(2014)은 감정부조화를 강조하면서 감정부조화가 감정노동의 다른 구성요소에 비해 심리적 건강(예: 우울감, 자살충동 등)에 더 많은 영향을 미친다고 주장하였다. 감정노동자의 우울감 및 자살충동은 그렇지 않은 일반 근로자의 2~3배 증가한다고 밝히고 있다(국가인권위원회, 2012; 한인상, 2015b).

2012년 서울시 금천구에서 일하는 여성 조사(n=4,939) 결과 <표 II-2>에 제시한 바와 같이 우울증 유병률은 다른 직종에 비해 판매직과 콜센터 상담사에게서 높은 것으로 나타났다.

<표2> 직업 유형에 따른 우울증상

구분		유병률	우울증 진단율	우울증 치료율
직종	사무직	34.2	1.4	17.6
	생산직	20.2	0.9	50.0
	판매직	44.1	2.3	25.0
	콜센터 상담원	44.8	3.9	7.7
	기타	34.4	1.6	18.2
연령	10-19	47.7	5.5	16.7
	20-29	40.6	2.4	15.2
	30-39	35.5	1.4	25.0

출처: 한인상(2015a, 2015b).

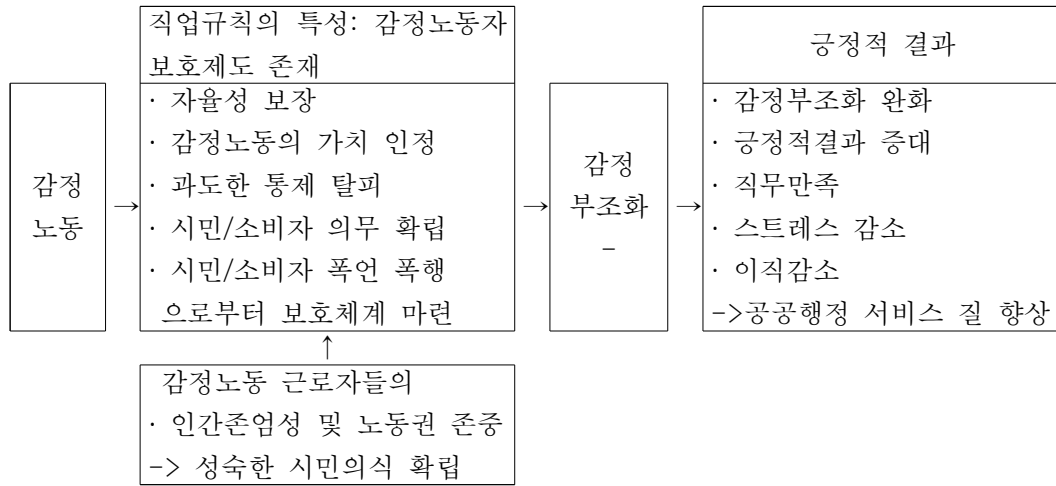
한편 정신건강 위협요인으로 감정부조화(36.5%), 빠른 속도의 작업을 하루 4시간 이상 수행하는 것(36.4%), 일가정 불균형(28.2%), 언어폭력 경험(4.5%), 성희롱 경험(1.2%)순으로 나타났다.

4) 감정노동과 육체적 건강

과도한 감정노동은 스트레스, 우울증 등과 관련된 다양한 심리적 질환 외에도 근골격계 증상, 월경곤란증 등으로 나타나고 있다. 감정노동자의 육체적 건강문제는 감정노동 및 폭력 뿐 아니라 감정노동자들이 처한 작업환경 요인이 복합적으로 작용하여 발생한다. 다른 스트레스 요인에 복합적으로 노출될 경우 육체적 건강문제 발생 위험이 더욱 증가한다는 것이 공통적 견해이다. 감정노동은 건강 위험요인임에 틀림없는데 흡연 및 고위험 음주와 같은 건강위험 요인에 더 많이 노출시켜 그 폐해가 복합적으로 나타나고 있다.

감정노동은 노동과정의 소외나 통제(소외와 상품화, 사회운동), 조직 몰입(생산성과 몰입, 인사관리) 그리고 건강안전 및 소진, 작업장 폭력 등에 초점(안전 및 건강, 척도 및 지표)등 다양한 관점에서 접근되어지고 있다. 그간 국내 감정노동 연구 결과의 이론적 논의나 선행 연구의 핵심은 감정부조화 문제를 어떻게 해결할 것인가에 대한 것으로 정책 개선과 제도화 방향으로 확대되고 있다(김종진, 2015). 그런데 최근 감정관리와 통제 문제 차원에서 노사관계(IR, HR) 차원 만이 아닌 시민사회에 대한 요구와 목소리(인간 중심적 모델)로 확대되고 있다. 감정노동문제의 중요한 초점은 감정노동이 지속적이며 반복적으로 유지될 경우에 감정 격차와 부조화 현상으로 조직적 차원(직무불만, 스트레스, 소진, 이직, 서비스 하락 등) 뿐만 아닌, 개인의 정신적 문제(공황장애, 우울증, 자살, 탈모 등)가 표출될 가능성이 매우 높기 때문에 사전적인 예방과 사후적인 관리가 절실하다는 것이다. 그러나 현재 우리나라에서 감정노동은 개인적 차원에서 해소되거나 일부 치유(힐링)차원에서 접근하고 있다는 것이 한계라고 하겠다.

<그림4> 감정노동 근로자의 감정부조화를 완화할 수 있는 요인들과 그 결과



출처: 김종진(2015).

결론적으로 감정노동의 개인적 차원의 부정적 결과는 육체적 심리적 건강과 안녕의 저해, 스트레스와 우울증 증가, 자기 소외, 자존감 저하, 개인성취감 저하, 소진, 감정적 탈진, 직무 불만족과 이직의도 증가 등이다. 한편, 감정노동의 조직적 차원의 부정적 결과는 조직 시민행동과 효과적 과업 수행능력의 저하, 이직률 증가, 이직에 의한 비용 손실, 서비스품질 저하, 생산성 및 조직성과 하락 등이 나타난다. 최근 서울연구원 조사 설문결과에 따르면, 감정노동 근로자가 소비자로부터 가장 많이 경험하게 되는 폭력의 유형으로는 모욕적인 욕설이나 고함과 비난 등인 것으로 나타났다(약 69.3%). 뿐만 아니라, 소비자로부터 원하지 않는 직접적인 신체 접촉이나 성희롱을 당한 경험이 있다는 응답이 약 19.3%로 나타났다.

감정노동 근로자에 대한 금지행위는 두 가지 유형의 금지행위로 나뉘볼 수 있는데 형법상 범죄인 경우와 민법상 불법 행위인 경우이다. 성추행, 폭행, 명예 훼손, 협박, 모욕죄 또는 고함, 단순한 비난, 계속되는 괴롭힘인 경우로 두 유형은 정도의 차이로 구분할 수 있다. 이에 상응하여 감정노동을

유발시키는 소비자를 두 가지 유형으로 나눠서 대안을 생각해 볼 필요가 있다. 소비자들 이 감정노동자를 존중하는 인식이 다소 부족한 경우와 악의적이고 상습적이어서 민형사상 처벌을 가하지 않으면 개선되지 않는 유형의 범죄자형의 소비자이다. 두 번째 경우의 예로는 습관적으로 음주 후 상습 매장 직무 방해, 지속적인 성희롱 전화 등이 있으며 소비자의 두 유형에 따라 대응전략이 달라야 한다. 전자의 경우는 발제와 같이 기업과 소비자 캠페인이나 인식 전환 및 교육 등이 큰 효과가 있을 것이며, 후자의 경우에는 형사 고소 및 고발, 민사 손해배상 소송의 제기 등 기업주의 의지가 필요하다. 최근 SNS에서 많은 호응을 얻고 있는 폭행이나 폭언을 일삼는 손님에 대해 거부 의사를 명시하는 기업의 사례들을 꼽을 수 있다. 그러나 기업 입장에서는 감정노동 관련 전략들이 조심스러운 부분이 많으므로 국회, 고용노동부 등 정부의 개입이 필요하며 법과 행정의 역할이 중요하다. 예를 들면, 당사자와 조직 및 소비자에게 감정노동 가이드라인을 제시하고, 동시에 실효적인 제도적 해결방안을 모색할 필요성이 있다. 또한 일부 민형사상 문제가 될 수 있는 직무와 관련해서는 행정적, 법적인 조치가 있어야 한다.

2. 감정노동 관련 법·제도 현황

1) 감정노동자 보호 관련 법 제정 노력

최근 재벌2세 항공사 승무원 폭행 및 비행기 회항사건, 아파트 경비원 자살 등 고용주 갑질사건, KTX 승무원을 대상으로 하는 지속적 성희롱, 욕설, 폭행, 백화점 직원 무릎 꿇리기 등 소비자의 갑질행위 등으로 인한 감정노동자의 피해사례가 계속되고 있다. 이로 인해 감정노동자에 대한 사회적 관심이 급증하였고 피해근로자 보호를 위한 법·제도적 논의가 활발하게 진행되고 있다. 우리나라 감정노동자의 규모는 대략적으로 560만-740만명이며,

이는 전체 임금근로자의 30~40% 수준으로 파악되고 있다. 최근 우리나라의 서비스업 고용이 크게 증가하면서 앞으로 감정노동자 문제 및 피해는 증가할 것으로 보인다.

국회의 입법활동을 살펴보면 2012년 10월 31일 산업재해보상보험법 제37조(직무상의재해의 인정 기준)에 직무상 정신적 스트레스로 인한 질병을 산업재해로 추가하는 개정안을 발의한바 있다.

이러한 사회적 분위기와 국회의 입법동향에 영향을 받아 정부도 최근 감정노동에 대한 사업주 예방조치를 다루는 산업안전보건법 개정안을 마련하고 있다. 그 주요 내용으로는 감정노동자 종사 업종의 사업주에게 직무 관련 스트레스, 소비자 등에 의한 폭력, 폭언, 괴롭힘 등을 예방하기 위해 필요한 조치 의무를 부담하게 하고, 감정노동자가 소비자 등의 폭력, 폭언, 괴롭힘 등으로 인한 건강상 장애가 발생하는 경우에는 직무전환이나 휴식시간의 연장 등에 조치를 취하도록 노력해야 한다는 것이다.

소비자들의 갑질로 인한 문제가 사회적 문제로 대두되는 만큼 감정노동자를 보호하기 위한 법 개정이 가속화 되고 있다. 개정안에는 응대 매뉴얼을 갖추고 소비자로부터 폭언이나 폭력을 당할 때 응대를 거부하고 법적 대응이 가능하게끔 하는 내용이 포함될 것으로 보인다(동아뉴스, 10월 25일).

산업구조 및 노동 형태가 제조업 생산직 중심에서, 서비스산업 노동으로 변화하면서 기존의 육체노동과 정신노동 이외에 감정노동이라는 새로운 노동형태에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다(김종진, 2014). 감정노동 논의는 Hochschild 이후 주로 건강과 관련된 문제로 확장되고 있다. 그만큼 객관적인 지표 논의는 사회과학 또는 노사관계 영역에서 주요한 쟁점이 감정노동의 부조화나 격차 문제로 인하여 건강상의 문제가 드러나고 있기 때문으로 보여 진다. 이런 이유로 감정노동의 국내 쟁점은 산업/직업의학 차원의 제도적인 개선(산안법, 산재보상) 논의가 더 진척되고 있다. 지금까지 국

회에 제출된 감정노동 관련 법안(6명의 국회의원)도 조금씩 차이가 존재한다.4)

<표3> 국내 감정노동 유관 법률 의원 입법 발의 현황(2015.10기준)

발의자	법안	주요 내용
심상정	산업재해보상보호법	·감정노동(직무 스트레스) 산재 인정
한명숙	산업안전보건법	·감정노동 완화 직무 매뉴얼 작성과 교육 ·심리상담 서비스를 제공(사업주), 소비자 자제 공지 ·무리한 소비자의 요구, 성희롱 및 폭언, 사업주 적극 대응
	남·녀고용평등법	·소비자 성희롱 발생 시 수사기관 고발 ·직장 속 성희롱과 같이 소비자에 의한 성희롱 예방과 교육시행
윤재옥	근로기준법 산업안전보건법 산업재해보상보호법	·근로정의(근기법 2조) 육체노동, 감정노동, 정신노동 ·감정노동 정의, 감정노동 정부 책무 및 사업주 보건조치의 강화 ·감정노동 정의와 보상
이인영	산업안전보건법	·직무장소 위험요인 및 소비자로 인한 산업재해 발생 시 우려될 경우 직무 중지, 대피
황주홍	근로기준법	·근로의 정의(근기법 2조) 감정노동근로자 정의 규정, 근로환경 개선계획 수립, 실태조사, 국가와 사업주 책무, 고충처리 전담부서 설치·운영, 금지행위, 보호센터 설치
김기식	근로기준법	·사용자 소비자 응대 직무 수행 근로자 보호 의무, 근로자 해당 소비자 기피 권리 보장, 법적 조치 의무, 상담·치료 지원, 상시적 고충센터 운영 근로자 지원(안 제76조의2).
	금융/여신/보험/은행/저축 관련 5개 법안	·또한 근로자 보호 사용자뿐 아니라 정부 의무 및 고용노동부장관이 사업자에게 녹음, 소비자고지 등 근로자를 보호하기 위한 필요 사전적 조치 지도·권고 의무 부과(안 제76조의3).

출처: 감정노동문제해결을 위한 토론회 자료집(2015년 11월)

출처: 서울연구원 정책과제연구보고서(2015). 서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과 정책방향.

2015년 국회에서 감정노동근로자 보호를 위한 공청회(황주홍 의원실, 2015년 5월)가 진행된바 있으며, 서울시의회에서도 감정노동 관련 조례 제정을 위한 공청회(권미경 의원실, 2015년 10월)가 진행되었고, 서울시 위탁기관인 서울 노동 권익센터에서도 감정노동 가이드라인 수립을 위한 토론회(2015.

4) 서비스산업 규모 비중은 한국은행 경제통계시스템(www.ecos.bok.or.kr) 서비스산업 고용 규모 비중 통계청 국가통계포털(www.kosis.kr)에서 확인 가능하며, 서비스산업 고용규모는 약 70% 수준이다.

6)가 진행된 바 있다. 또한 최근 경기도 안양시(2015년 11월)에서도 지자체가 주최가 되어 감정노동 관련협약식과 세미나를 진행한 바 있다.

우리나라 법률에서는 감정노동과 관련한 성희롱 예방에 대한 내용을 남녀고용평등법에 명시하고 있고 폭력방지 및 직무스트레스 방지에 관한 내용은 근로기준법, 산업안전보건법, 민법, 헌법, 형법 등에 명시되어 있다. 따라서 이미 현행법에 제시된 해석만으로도 감정노동자를 보호하기 위한 법적 근거들을 다수 찾을 수 있다.

다만 직접적인 감정노동으로 인하여 제3자나 산재방지책인 소비자에 의한 산재 방지, 폭력 예방을 위해 지속적으로 해야 할 의무 등을 체계적으로 명시된 법이 아직 없다. 이에 따라 현장에서의 인식이 부족하고, 따라서 강제성을 갖는 제도 도입을 통하여 정부 또는 지자체-사업주-소비자 소비자의 각 의무를 규정하여 감정노동근로자를 보호하며 산업재해를 예방할 수 있는 여러 방안을 체계적으로 규정할 필요가 있다. 국회에도 감정노동자 보호를 위하여 국회의원 법안들이 다수 발의 되어 있는 상황이며, 주로 산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 근로기준법, 남녀고용평등법 등이다(2015. 8).

2) 서울시의회 감정노동 조례 제정

서울시의회(권미경 의원실)는 2015년 감정노동 제도개선을 위한 조례제정 작업을 진행하여 지방자치단체 최초로 감정노동 조례를 발의한 바 있다. 서울시가 감정노동 근로자 보호를 위한 조례는 4개장과 24개의 조문, 위원회 구성과 센터 설치, 조직 내 감정노동 가이드라인(인사규정, 작업 중지, 구제권리 조치 등), 매뉴얼 보급, 기관 및 조직의 경영평가 반영, 예방과 사후 관리조치, 감정노동 교육 등이 모두 포함되어 있다. 조례의 세부 항목 중 감정노동 논의/판단 기구(위원회), 감정노동 예방과 관리 담당 조직(센터), 공공정책(가이드라인, 매뉴얼, 교육 등)을 민간으로 확산 하는 노력(지원) 등으로

볼 수 있다.

서울시 감정노동 조례(안)는 우리 사회에서 새로운 변화를 이끌고 있다. 서울시 조례 적용 대상은 서울시 행정기관, 산하 공사공단, 출연출자기관, 위탁기관까지 직접적인 영향력이 있어 약 5만명이 넘는 근로자가 대상이 된다.

IV. 감정노동문제 대응현황

1. 중앙 정부의 감정노동문제 대응

국가인권위원회는 지난 2010년부터 취약분야 중 인권개선 관련 사업으로 감정노동 문제를 다루고 있다. 국가인권위원회는 2007년과 2008년 두 차례 진행하였던 연구조사 사업이후 감정노동에 관심을 갖게 되었는데, 이 연구보고에 따르면 유통업과 콜센터 감정노동 문제가 가장 주요한 노동인권문제로 지적되고 있었다.

국가인권위원회 감정노동 사업은 정책 권고의 형태보다는 감정노동 소개(홈페이지, 수첩, 가이드북)의 형태로, 발간 자료는 주로 사업주 가이드라인(책자, 2011. 11)과 감정노동자 인권수첩(2012. 5)이다. 먼저, 국가인권위원회는 감정노동 사업을 위하여 전문가회의(2010년, 2011년)와 현장간담회(여성단체, 2010. 7) 등을 거쳐서 여성 감정노동자의 인권 개선 가이드북(2011.11.29.)을 발간했다.

가이드북은 크게 3가지 분야로 이루어져 있으며 직무 개선과 시스템 가이드라인, 근무환경 개선 가이드라인, 새로운 제안이다. 먼저, 국가인권위원회의 직무 개선 가이드라인은 작업장에서 이루어지는 노동환경 개선과 관련한 문제들을 다루고 있다. 주요 내용으로는 영업시간 전·중·후에 스트레칭 체조

를 도입, 서서 일하게 되는 여성 감정노동자에 대하여 의자·바닥매트리스 등의 편안한 시설 제공, 전화기 및 컴퓨터 등 사무환경의 개선과 적절한 휴식시간과 휴게시설을 확보 그리고 심리적으로 지지할 수 있는 프로그램 등을 다루고 있다. 주로 사업주가 여성 감정노동자의 육체적·심리적 소진을 최소화하고, 감정노동으로 겪는 직무 스트레스를 해소할 수 있는 방안 등을 담고 있다. 직무 개선과 시스템 가이드라인의 주요 내용으로는 소비자와 마찰이 발생했을 경우 굴욕적이며 일방적으로만 사과를 강요당하거나 여러 사람들이 보는 앞에서 비난을 감수해야 하는 상황적 대처법을 다루고 있다. 특히, 소비자응대 기준의 일관성유지 표준지침, 권한과 책임 확대 및 자신감 고취 교육방안, 패널티 보다는 인센티브를 통한 관리 등을 제시하였다.

그런데 국가인권위원회가 감정노동 문제를 해결하고자 하는 의지만 있다면 단순한 홍보 및 캠페인을 떠나서 정책적인 논의가 필요하다. 하지만 국가인권위원회 감정노동 관련 내부 논의나 문제인식은 조직의 사업적 측면에서 홍보나 캠페인 수준에 머무르고 있다. 국가인권위원회 가이드라인은 그 무엇보다 공공부문에서부터 실효성이 있는 정책권고가 가능하다. 그렇기 때문에 국가인권위원회의 정책적 권고가 이루어진다면 우리 사회에서 감정노동과 관련 문제의 논의 수준을 한 차원 더욱 뛰어 넘을 수 있는 계기가 될 수 있다.

2. 지방자치단체의 감정노동문제 대응

서울시 다산콜센터는 성희롱 시 즉시 법적 조치하는 원스트라이크 아웃제와 폭언·욕설·직무방해를 3번 이상하면 고소하는 삼진아웃제를 시행하고 있다. 고용노동부는 근로자가 소비자들에게 폭언이나 폭력 등 부당한 행위를 당할 때 소비자응대를 거부하거나 법적 조치를 취할 수 있도록 하는 소비자응대 매뉴얼 마련하였으며, 서울시 감정노동의 제도 개선 및 정책은 120 다

산콜센터 상담사의 감정노동 관련 서울시의 인권위원회의 권고(2014. 2. 5)를 통하여 직간접적으로 확인할 수 있다. 서울시는 서울시 인권위원회 출범 1주년을 기념하는 토론회(2013. 11)에서 120 다산콜센터 감정노동 문제를 주제로 토론회를 진행했고, 이를 토대로 다산콜센터 상담사가 겪고 있는 인권침해를 여러 방면으로 개선할 수 있는 방안들을 침해 부문에 따라 나누었고 그 각각에 대한 개선방안을 제시했다.

서울시 인권위원회의 다산콜센터 인권개선 정책 권고 내용(6가지 영역) 중 감정노동 관련 내용이 대부분을 차지하고 있다. 주요 내용은 상담사 방어권 보장, 상담사 직무의 합리적 조정, 감정노동 직무스트레스 해고 가이드라인 및 프로그램 개발, 조례 제·개정 등 감정노동 관련 대책 근거 마련이다. 그밖에도 감정노동 문제와 밀접하게 연결된 근로환경 개선(상담사의 직업성 질환 실태에 대한 정기적인 조사와 건강질병 예방 및 치료프로그램 마련, 상담사의 건강과 안전을 보장하기 위한 적합한 근무환경을 조성), 휴식권 미준수 개선 방안, 폭언 및 성희롱 개선방안(인권침해 예방 상담 시스템 구축, 피해 상담사 보호 시스템 마련), 반인권적노동통제 개선방안(전자감시 및 전자감시(통제 시스템 개선과 가이드라인 마련, 불합리한 평가시스템 개선), 다산콜센터 민간위탁 개선방안으로 정리되어 있다.

서울시(여성가족정책실)는 2014년 7월부터 2015년 10월 기준으로 총 18개 기업에 근무하고 있는 감정노동자들의 인권향상을 위한 기업·소비문화 만들기(여성가족실) 사업을 진행하였다. 서울시는 해당 기업과 기업소비자전문가협회, 녹색소비자연대와 함께 2014년 하반기 1차(7월), 2차(11월)에 걸쳐 「감정노동자들 인권의 향상을 위한 소비자·기업 공동노력 협약식」을 개최했으며, 2015년 3차(7월), 4차(10월)에 걸쳐 협약을 체결했다.⁵⁾

서울시와 해당 기업은 기업소비자전문가협회(OCAP)에서 10개 항목의 기

5) 서울시와 기업 그리고 소비자단체간 감정노동 직무협약(MOU)은 1차 직무협약 체결(6개사), 2차 직무협약 체결(3개사), 3차 직무협약 체결(5개사), 4차 직무협약 체결(4개사)로 진행되었다.

업실천약속을 선언하였고, 소비자단체와 소비자 대표로 참가한 녹색소비자연대가 10개 항목의 소비자 실천약속을 선포하였다. 서울시는 감정노동에 관한 협약을 통하여 기업들이 기업의 10가지 실천약속을 바탕으로 하여 감정노동자의 응대 기술 및 제품정보 교육, 힐링 프로그램 등 근무 환경의 개선이 목표로 되고 있다. 서울시와 녹색소비자연대는 여러 다양한 캠페인과 홍보활동을 통하여 소비자 10대 실천약속을 지속적으로 전파시키는 역할을 하겠다고 밝혔다. 2015년 서울 노동 권익센터의 연구과제로 제작 중인 서울시 공공부문 감정노동 가이드라인은 서울시 행정조직 내 노동정책과가 신설(2012)되었고 노동문제를 담당하는 센터가 출발(2015. 4)하게 된 이후 진행된 연구과제 일환 중에 하나이다. 서울시에서의 감정노동 관련 문제는 노동정책과의 노동정책기본계획(2015. 4. 29)에도 포함된 과제로써 그 실제 조사 결과물은 시민들과 이해 당사자들의 의견을 묻고 듣는 자리를 통해 정리되고 있다.

서울 노동권익센터의 감정노동 연구와 가이드라인은 서울시라는 공공부문의 사용자용 가이드라인(1)과 근로자용 가이드라인(2)으로 나누어 제시하였고, 각각 감정노동 개념, 정의, 적용대상, 직군, 실행 프로세스를 제시하고 있다. 또한 주요 서울시 사례(정책/직무) 검토뿐만 아니라 보호방안을 구체적으로 명시하고 있고, 이는 기존 감정노동 연구결과들보다 발전된 내용이라는 점에서 실제 활용성의 측면에서 접근하였다는데 의의가 있다.⁶⁾

최근에 서울 연구원 연구결과 중 <표 V-1>과 같이 공공부문 감정노동 근로자 실태 개선방향을 참고해 볼 수 있다.

6) 서울노동권익센터의 감정노동 연구와 가이드라인 주요 방안은 감정노동의 구상과 실행을 통일적으로 수행할 수 있는 조직(기구: 위원회, 센터), 자원(인력: 실무, 전문가), 운영(계약: 평가, 심의, 집행, 교육 등)을 핵심적으로 제시하고 있다. 구체적으로 서울시 근로자권익보호위원회를 활용하는 방안을 제시하고 있으며, 현재 감정노동 관련 전문가/당사자가 부족할 경우 관련 위원 위촉 등을 제시하고 있다.

〈표4〉 서울시 공공부문 감정노동 근로자 실태와 개선방향 종합

영역	정책과제	실태	세부과제	
1	노동 재구성	작업과정에서 자율성을 제공	폭언 69.3%, 폭행 20.7%, 성희롱 19.3% 괴롭힘 45.9% 권한 자율성 43% 감정노동 81%-92% 모니터링 38.2%	직무 재설계/배치 민원 응대 방식 변화(전화/방문) 직무 개인 권한을 대폭 확대 불필요한 모니터링은 제고
		노동조건 및 직무시설 환경 개선	장시간 노동 12.5% 연차휴가 사용율 43.2% (휴가제공 시민의견 83.4%) 직무 시설 환경 개선 인력 부족률 16% 직무 중 짊어지는 시간 16.6%	감정노동의 휴가, 감정해소 시간의 제공, 휴게 공간 혹은 독립적 공간 설치 전담 부서/인력 충원, 확보
2	감정노동 가치인정	지원 체계와 보상	적절 조치 42.8% 직무상 정신적 질병 5.6% 직무상 입원 정도 질병 10.2% 우울증 30.3%(고위험 4.5%)	고충처리 제도 강화 직무상 보상 강화
		과도/무리한 서비스 제고	서비스친절교육 55.4%(연3.5회) '무조건 죄송합니다'	CS 교육의 재검토
3	감정노동 규제	민원직무 평가방식의 재검토	불필요 서비스는 제고 78%	직무 및 민원서비스 재검토
		경영평가 인사평가의 재검토	소비자 부당행위를 평가 인사 반영 59.6%	칭찬·불평불만 처리 비등가성 등 인사평가를 제고, 암행어사(미스터리 쇼퍼) 제고
4	시민소비자 책무강화	홍보/고지	감정노동 모름 21.2% (홍보 고지 필요 68.1%)	안내 및 홍보(버스, 지하철, 방송 등)
		시민의식 제고	시민/소비자 의식 중요	시민청 교육프로그램 감정노동 포함
5	근로자 보호/구제조치	조직 지원체계	시민/소비자 의견만을 반영 58.3%	문제 발생 사전/사후 판단 모니터링
			제도적 조치 86.4% 서비스 중단 83.5% 조례 필요성 83.6%	서비스 제공을 중지(원스트라이크 아웃), 재배치, 대응 매뉴얼 배포/대응 교육 의무화
			상담프로그램 88.1%	회복 프로그램(상담/치유/힐링)
			행동지침, 매뉴얼 26.8%	대응부서(팀), 상급자 개입, 매뉴얼 보급(특수성 반영)

6	서울시 역할 기능 확대	제도화 방향	해결 기구 무재 48.3%	조직(위원회, 센터), 이행 관리 정기적 실태조사와 평가
		간접적 조직대상 포괄	산하 민간위탁 기관 (353곳, 16,164명) 계약 및 간접고용 소속 근로자	감정노동의 조례, 정책의 직간접 기관으로 확산
		개입력 확장	공공행정 정책 수단 활용	미 이행 시 정책 수단 강화 개입 (공공계약, 정책 반영)

출처: 감정노동문제해결을 위한 토론회 자료집(2015년 11월)

출처: 서울연구원 정책과제연구보고서(2015). 서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과
정책방향.

3. 기업의 감정노동문제 대응

기업의 적극적인 대응 사례를 살펴보면 KB국민카드사의 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례 법위반, 직무방해 혐의 고발, 고용노동부 소비자 상담센터의 성희롱 고발사례가 있다. 그리고 백화점 업체들은 판매직원들을 악성 소비자(악성민원을 상습적 및 고의적으로 제기하는 소비자)로부터 보호하기 위한 대응지침을 마련하고, 힐링 공간 운영, 전문상담 서비스 제공, 매장 직원 대상 이벤트 및 강의를 제공하고 있다.

소비자가 과잉행동에 이르지 않도록 차단하기 위한 대책으로 소비자의 언성이 높아지면 바로 콜 시스템을 가동하고 별도의 공간에서 상담 가능하도록 조치하고 있다. 그리고 과잉행동의 원인과 과정에 대해 분석하고 평가하는 활동을 하고 있다. 또한 합리적이며 효율적인 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 최근 기업의 감정노동 대응 사례를 보면 다음과 같다. N사의 경우 화이트시스템을 운영하고 있다. 이들은 폭언이나 성희롱을 하는 소비자의 발신 번호를 원천 차단하고, 상습 전환 괴롭힘 악성소비자 ARS 멘트 통화불가 안내 등을 실시하고 있다. A사의 경우 강성 클레임 상담휴식제도를 운영하고 있다. 감정노동자가 성희롱이나 폭언 등 강성 클레임 상담을 하게 됐을 경우에는 1시간의 휴식시간을 갖도록 하고 있다. C사의 경우 자기보호프로그램을 운영하고 있다. 심한 욕설, 폭언, 성희롱, 협박 소비자를

black 소비자로 분류하고 직무와 무관 경우 통화 강제 종료하게 하고 직무와 관련 시에는 즉시 전담부서로 이관하게 하고 있다. K사의 경우 감정노동 해소 프로그램을 운영하고 있다. 콜센터 소비자 유형별로 (공격형 소비자, 되풀이형 소비자, 냉담형 소비자, 주도 면밀형) 대처 방안을 따로 만들어 놓았다. 그리고 감성에너지 충전 프로그램인 3E(Environment · Eco · Energy) 하트닝 프로그램 진행(박찬임 외, 2012):를 플레이 · 공동체체험활동 등을 진행하고 있다. 뿐만 아니라 역할극, 감성 셀프 리더십, 팀워크 활동(댄스 · 아카펠라 · 난타), 성희롱 예방연극 등을 실행하고 있다.

일부 기업들이 몇몇 규제력이 강한 감정노동 대응 내용을 발표하고 있으나, 개별 사업장과 조직/부서에서 당사자(감정노동자)가 해당 규정을 실행(요구)하기 조건(보호체계, 보호 조직: 노동단체, 노사협의회 등)이 부재하거나, 역할과 기능을 제대로 하지 못할 경우 해당 내용은 일부 제한된 수준과, 당사자에게만 적용될 수 있다. 기본적으로 우리사회서 노동권이 제대로 보호받고 있지 못한 현실에서 감정노동 규정과 프로그램들이 개별 사업장에서 작동되기는 어려운 조건이다.

한편 기업의 자구노력으로 2014년에는 감정노동을 생각하는 기업과 소비문화 조성 전국협의회(약칭: 감정노동전국협의회)를 구성하였다. 이들은 2014년에 전국협의회 직무협약기관 총 13곳 전국네트워크회의 총 5회, 7대 광역시 지역네트워크 총 90개 기관 각 지역별 네트워크회의를 구성하였고(이인영 외, 2015) 언론보도 및 감정노동 홍보동영상 송출 등의 활동을 한바 있다. 앞으로 감정노동전국협의회 활동의 지속적이고 상시적인 체계의 마련이 필요하다.

4. 기업 노동조합의 감정노동문제 대응

감정노동문제에 대한 노동조합의 조직적인 대응과 규제는 민주노총 산하 조직인 서비스연맹에서 2006년 처음으로 감정노동 가치 인정을 사회적 의제로 제기 한 것으로부터 출발하였다(김종진, 2014). 그 이후 서비스연맹의 감정노동 문제가 노동조합의 구체적인 사업으로 진행되며 국민들에게 알려지기 시작한 시점은 2008년(시즌 1) 그리고 2011년(시즌2) ‘서서 근무하는 근로자에게 의자를!’ 이라는 캠페인을 시작하면서부터였다. 서비스연맹과 산하 단위노조에서 단체협약과 함께 교육사업을 진행하였다. 서비스연맹 산하 유통분과와 관광분과의 감정노동 대응은 개별 사업장에서 감정노동 관련 연구 조사와 교육 및 단체협약 체결(실태조사, 전 조합원 교육, 감정노동 홍보, 감정노동 수당, 감정노동 해소 프로그램(EAP), 감정노동 휴가)로 발전했다(박찬임, 2012). 그 이후 산하 조직인 LVMH에서 감정노동(김종진, 2014) 소비자대응 관련 매뉴얼과 ‘3진 아웃제(서비스 제공 불가)’를 만들었다.

서비스연맹 산하 조직인 (주)로레알코리아 노조가 감정노동 수당과 휴일을 국내에서 최초로 단체협약으로 체결하자 타 기업의 유통업 사업장에서도 감정노동 문제가 단체협약 또는 노사협의회 안건으로 논의되었다(경제사회발전노사정위원회, 2014). 실제로 로레알 코리아사에서 노사의 교섭은 국내 주요 서비스 사업장에서는 패턴 교섭의 전형이 되고 있다. 예를 들어, 로레알 코리아 감정노동에 관한 수당이 신설 이후 여타 다른 서비스 사업장(엘카, 엘코링크, 엘브이엠에이치, 부루벨, 시세이도, 부산 신세계면세점, 교보하트렉스, 부산노보텔)에서도 동일한 논의가 이루어졌다.

(주)로레알코리아의 경우 수당과 관련하여 ① 회사는 모든 조합원에게 감정수당으로 매달 80,000원씩 지급한다. 감정노동유급휴가와 관련하여 ① 회사는 조합원의 감정 순화를 위해서 매년 1일의 감정 휴가를 부여한다. ② 전향의 감정휴가는 연차휴가와 똑같은 회계연도를 기준으로 삼아 부여한다.

다만, 6개월 이상 근속한 조합원에 한해서만 부여한다. 단, 회계연도 중에 사용하지 않았던 휴가는 소멸된다. ③ 1항의 감정휴가를 사용하지 않았을 경우에는 별도의 보상을 하지 않는다 등의 조항을 가지고 있다.

한편 두 번째 사례로 (주)엘브이엠에치는 서비스수당(감정수당)과 관련해서 회사는 수습직원을 제외하고 판매직 전체 직원에 대한 감정수당으로 매달 7만원을 지급한다는 조항을 만들었다.

세 번째 사례로 (주)엘코잉크의 경우 수당과 관련해서 회사는 판매직원들을 대상으로 월 8만원 가량의 감정 수당을 지급한다는 조항을 담고 있다. 또한 상기수당 지급 대상자는 정규직 조합원으로 한다는 조항을 가지고 있다.

네 번째 사례로 (주)한국시세이도의 경우 수당과 관련해서 회사는 직원들에게 다음과 같은 수당을 지급하고 있다. PRESTIGE 수당을 월 5만원씩 제공한다(타 회사 감정노동 명목과 동일)는 조항을 제시하고 있다.

다섯째, 부산 신세계면세점의 경우 감정수당과 관련해 회사는 영업1팀과 영업2팀 그리고 판촉팀에 속한 인포메이션 직원들을 대상으로 감정수당으로 매달 2만원씩 지급한다는 조항을 가지고 있다.

한편 노동조직 차원의 감정노동 대응은 2012년 9월부터 민주노총(보건의료노조, 서비스연맹, 공공운수노조, 사무금융연맹)과 한국노총(우정노조, 금융노조) 산하 주요 조직을 통해 감정노동 문제 대응을 위한 공동사업을 진행하였다. 양대 노총 주요 조직은 감정노동 문제 관련 입법화(근로기준법, 산업안전보건법)를 목표로 하는 정책담당자 모임이 진행되었다. 이 모임은 추후 확대·강화되어 2015년 2월 감정노동 네트워크라는 포괄적인 시민사회 네트워크 조직으로 출발했다.

감정노동네트워크는 감정노동 관련 문제를 해결하기 위해 많은 시민사회 단체(연구, 청년, 노동, 종교, 여성, 시민 등) 26개의 조직들이 모여, 감정노동자들이 겪고 있는 노동문제를 해결하기 위한 네트워크 조직이며, 법안과

관련한 의견을 제시하고 있다. 현재 정부(고용노동부)의 감정노동 관련 법안(산안법)과 관련해서도 의견개진을 했고, 산하 조직과 조합원들을 대상으로 서명운동도 전개하고 있다.

<표5> 감정노동네트워크 참여단체(2015)

구분	단체명
노동	전국민주노동조합총연맹, 한국노동조합총연맹, 전국 서비스산업 노동조합연맹, 전국보건의료산업노동조합, 전국사무금융노동조합연맹, 전국 공공운수노동조합, 전국 금융 산업 노동조합, 전국우정노동조합, 전국의료산업연맹, 희망연대노동조합, 미래창조과학부노동조합, 알바노동조합, 청년유니온
연구소	노동환경건강연구소, 한국노동사회연구소, 한국비정규노동센터, 일과 건강
여성	한국여성민우회, 한국여성근로자회, 여성 환경연대
의학	인도주의 실천 의사협의회
법률	민변 노동위원회, 노노모, 희망법, 여성노동 법률 지원센터
종교	천주교 노동사목위원회

출처: 감정노동네트워크 회의자료 재인용(2015.8)

우리나라 주요 노동조직은 물론 시민사회단체들이 감정노동 문제에 관심을 갖게 된 것은 현장에서 감정노동 문제가 주요 사회적, 노동적 현안으로 제기되었기 때문이다. 예를 들면, 민주노총(보건의료노조, 서비스연맹)과 한국노총(금융노조)산하 개별 사업장에서는 단체협약으로 감정노동 문제를 노사합의로 진행하고 있다. 또한 한국노총 금융노조는 금융산업사용자협회, 은행연합회 등과 공동으로 '블랙컨슈머 대응협약'을 체결한 바 있다. 과거 일부 사업장의 경우에는 감정노동 문제가 논의되었다가 합의되지 못한 채 실패했지만, 서비스 사업장(백화점, 면세점, 유통)이나 금융노조 산하 은행 사업장에서는 감정노동 휴가와 수당 등이 단체협약으로 체결이 되어있다. 특히 최근에는 보건의료노조 사업장과 산별노조인 금융노조에서 감정노동 문제가 본격적으로 논의되고 있다는 점을 고려하면 이후 감정노동의 제도화 수준은 더욱 높아질 것으로 판단된다.

5. 외국의 감정노동문제 대응

주요 선진국에서도 감정노동 문제는 노사정 혹은 정책적 차원에서 여러 방식으로 논의하고 있다. 개별 나라들의 사례를 살펴보면 노사정 공동선언(독일)을 통하여 직무스트레스 예방을 발표한 나라도 있고, 해당 산업 및 지역 차원에서 해당 근로자를 위한 다양한 법제도(미국, 영국, 호주, 프랑스, 벨기에)로 나타나는 나라들도 있다.⁷⁾

독일은 노총(DGB), 통합서비스노동조합 베르디(verdi)는 감정노동 문제를 해결하기 위해 노사정 협약 요구 및 캠페인 등을 전개하고 있다. 독일노총은 세계보건기구(WHO)의 기준에 기반하여 사업장 내 “근로자 건강보호와 안전 개선을 위한 조치 수행”을 요청하고 있으며, 특히 최근에는 감정노동 해결과 사업주 규제 요구(반 스트레스조치와 노동조건 개선)를 제시하고 있다. 최근 독일 노사정에서는 사업장 내의 건강과 안정과 관련한 문제 해결을 위해서 공동발표(연방노동사회성 BMAS, 독일노총DGB, 독일고용주연맹 BDA)를 했다.

독일 노동·사회부(Bundesministerium für Arbeit und Soziales)의 주최로 연방정부와 지방정부 및 산재보험주체(노사)들이 있는 노동재해예방 관련 전략(Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie: GDA)은 2008년으로부터 지금까지 지속적으로 진행되어 오고 있다. GDA는 무엇보다도 예방적인 차원에서 지원하는 것에 대한 중요성을 강조하였다. 이를 통하여 노동시장에서 발생하게 되는 인권 침해 문제에 대한 예방 및 인권 침해가 발생했을 때 지원을 하는데 목적을 두고 있다.

한편 영국노총(TUC) 산하 공공과 상업 서비스 노동조합(PCS)은 영국의 전역콜센터 상담사의 열악한 근무환경을 개선시키기 위해서 콜센터 현장과

7) GDA의 목적은 근로자들이 일자리에서 신체적 및 정신적 피해를 받지 않도록 하는데 있다. 즉, 노동시장에서 근로자들의 안전과 건강을 위해서 상시적인 상담 창구를 열어 놓고 있으며, 해마다 전국적인 토론회 및 회의의 개최를 통해서 감시자의 역할을 하며 또한 좀 더 나은 정책개선을 위한 제안들이 이루어진다.

근무자들의 권리를 위한 체계를 제정하였으며, 프랑스는 2009년 콜센터 상담 근로자의 노동환경개선을 위해서 일정 수준 이상으로 콜센터 상담사의 노동환경을 갖춘 업체의 인증 제도인 사회적인 책임 라벨을 도입하였다. 이와 유사한 수준을 가진 작업장 속 노동환경 개선문제로는 벨기에, 캐나다 사례가 유의미한 시사점을 주었다.

외국의 경우에는 감정 노동 자체를 독립적으로 입법한 예는 없었지만 직무스트레스 관리에 대한 예방 관련 입법이나 유럽의 경우에는 위험성 평가에 관련된 내용을 포함, 일본의 경우에는 정신건강 프로그램으로 접근, 작업장 내 폭력에 대한 내용은 별도 법령으로 규정 하고 있다.

대부분의 유럽 국가에서 사업장 내 성희롱, 따돌림, 폭언 등에 대하여 별도의 법을 갖고 있다. <표IV-2>은 벨기에, 핀란드, 캐나다, 노르웨이, 네덜란드, 스웨덴의 6개국 주요 법률 현황을 보여준다. 이를 종합하여볼 때 외국의 경우에는 기업의 의무가 특히 강조되어 규정되고 있다는 것을 알 수 있다(이인영 외, 2015).

〈표6〉 유럽 주요 국가의 폭언, 따돌림, 성희롱 관련 법률 현황

	법령 위치	사업주의 구체 의무	의무강제 여부
벨기에	“Act on Wellbeing”이라는 별도의 법령에서 사회심리적 안녕에 대한 보장을 광범위하게 지적 국왕령으로 보다 자세히 규정	예방 의무, 위험에 대한 평가, 사례 등 보고 교육. 정보제공 특정 사례 보상규정 등	
캐나다	노동법 및 산업안전보건규칙	위험에 대해 평가, 예방 및 관리, 정보제공 교육훈련 등	사업주 의무사항
핀란드	산업안전보건법	*폭력(section 27) -폭력 사건 예방 위한 적합한 안전 조치 또는 장비 제공 및 기능 점검 -폭력 예방 위한 적합한 안전 조치와 장비 제공에 대하여 절차적 지침의 작성. 지침에는 폭력 상황과 직원에 미칠 영향을 사전에 고려하여 작성 -폭력, 명백한 위협이 있는 다른 직종에 대하여 자세한 규정은 정부령에 준거함 *괴롭힘(section28) -직원 괴롭힘 등이 인식될 경우 상황 수습을 위하여 조치	세부규정(further provision)을 통해 제시 www.finlex.fi/en
	산업보건관리법	폭력의 발생 위험 평가 직무와 관련한 신체적, 정신적 폭력 예방	사업주 의무사항
네덜란드	근무조건법(Working conditions act)	Chapter2 : 근무환경정책 -사업주는 폭력과 성희롱으로부터 직원을 보호하기 위하여 정책 수행을 이행해야 함.	사업주 의무사항(Chapter2. article4에 명시)
노르웨이	근무환경법(Working Environment Act)	*Chapter4.근무환경의 요건의 section4-3. 정신적 근무환경의 요건의 4번째 조항으로 명시함 -직원은 가능한 다른 사람과의 접촉의 결과로 위협, 폭력, 원치 않는 긴장에 대하여 보호하여야 함	고용주와 고용인의 의무(Chapter2)와는 다른 chapter4에 명시됨.
스웨덴	1인 또는 가족이 운영하는 사업장에서의 폭력만 명시 근무환경법 명시		www.av.se/inenglish/lawandjustice/workact/의 chapter 3.일반적 의무

출처: 감정노동문제해결을 위한 토론회 자료집(2015년 11월)

출처: 서울연구원 정책과제연구보고서(2015), 서울시 공공부문감정노동자 실태분석과 정책방향.

V. 감정노동문제 해결 방안

인간의 상호작용에서 배려와 돌봄이 중요한 경우 감정노동은 필수적인 요소로 보아야 한다. 그렇다면 어느 정도 감정노동을 정당한 결로 인정할 수 있고, 부당한 감정노동 규제를 위해서는 어떤 노력이 필요한가에 대해 고민해 보아야 한다. 감정노동은 자기감정을 통제할 수 있는 근로자들의 능력과 대인관계 역량에 따라 부정적 결과를 줄일 수 있는 노동인지, 반대로 소비자의 태도를 통제함으로써 과도한 감정 관리의 피해를 막을 수 있는지 등에 대해 고심해 볼 필요가 있다.

감정노동이 문제가 되는 이유는 그것이 수행되는 조건, 즉 감정노동 과정과 조직의 감정관리 규범에서 찾아야 하기 때문이다. 항공사에서 여승무원들을 대상으로 지나친 친절함을 요구했을 때, 이는 해당 회사나 여승무원, 또는 특정 소비자의 개인적인 선호나 성향 때문이 아니다. 여승무원이 감정노동을 수행하는 상황은 감정노동에 대한 회사와 소비자의 기대가 규범화되고 근로자가 이것을 실현하는 노동과정이며, 소비자와 회사의 기대는 조직이 속해 있는 사회적인 맥락에서 만들어지므로, 따라서 감정노동에 대한 체계적인 이해, 해결 방안을 찾으려면 감정노동이 이루어지는 사회경제적 맥락에 대해 살펴볼 필요가 있다. 결국 감정노동문제를 해결하기 위해서는 사회적 관심과 지원, 소비자 스스로의 노력, 기업, 정부 등 다양한 주체의 노력이 필요하다.

1. 감정노동에 대한 사회적 관심

감정노동 문제에 대해 사회적 관심이 필요하다. 아직도 소비자와의 접점에 있는 소비자상담사의 감정노동에 대하여 사회와 기업의 인식수준이 낮으며 고유의 기능이 갖고 있는 중요성과 전문성이 무시되고 있다. 분쟁 발생

시 소비자와 감정노동자를 보호하기 위한 대응체계가 부실하여 합리적이며 효율적인 분쟁해결이 어렵고 사회적 불신, 경제적 피해가 발생하게 된다. 또한 합리적 문제해결 과정에 대한 기업의 준비가 부족하고 소비자에 대한 이해가 부족하여 개인문제, 정신적 문제로 오해하는 경우도 있다. 따라서 범조직적인 행동에 대해서는 단호한 조치가 필요하다. 이러한 조치는 대다수의 선량한 소비자를 보호하는 조치이기도 하다. 서비스직 근로자의 감정노동이 소비자를 위한 근로자 스스로 하는 노력이라면 어떠한 문제도 되지 않겠지만, 최근에 더욱 문제가 되고 있는 서비스직 근로자의 자살사건이나, 사회적으로 이슈가 된 일명 '라면상무(항공기 여승무원에 대한 기내폭력사태)'의 전으로 볼 때 감정노동은 근로자 스스로의 요구에 따르는 노력이라기보다 소비자의 요구이고 동시에 조직에서 요구하는 업무이기 때문이다. 감정노동 강도와 직무만족, 그리고 감정소진유발 원인제공 소비자에 대한 다양한 조치가 필요 과제라고 판단된다.

감정노동은 모든 사람과의 관계에서 일어나는 것이기 때문에 인권과 민주적 가치를 높이는 사회문화를 조성해야 한다.

2. 악성적 소비자행동 근절 소비자 자구 노력

감정노동자와 소비자의 관계를 통해서 문제가 발생하고 있으므로 그 관계를 재구성함으로써 해법을 찾을 필요가 있다. 이를테면 소비자가 감정노동을 생각하는 소비문화를 만들어야 한다. 감정노동자와 가장 가까운 지점에 위치한 소비자가 상대를 먼저 생각하고 배려하고, 존중하며 감사하는 소비를 할 때 근본적인 문제가 해결될 수 있다.

3. 감정노동 문제해결 기업의 노력

감정노동문제를 해결하기 위해서는 기업이 과거처럼 과도한 친절을 위주로 한 경영정책을 전향적으로 바꿀 필요가 있다. 물론 단순한 친절보다는 소비자들이 요구하는 서비스에 대한 질 높은 대응을 위해 직무교육과 적절한 인력의 유지, 관리가 해결책이 될 수 있다.

한편 기업의 역할 측면에서 보면 감정노동자들은 자신이 소속된 조직에서 얼마나 자신의 고충을 이해해주며 지지와 응원을 해주고 있는지가 대단히 중요한 관심사이다. 직무의 집중과 몰입 그리고 감정노동문제해결은 기업 문화와 직접적으로 관련이 있다. 경직된 조직문화와 과도한 업무량, 불안한 고용 등을 개선한다면 감정노동문제의 상당 부분이 해결되는 효과가 있을 것이다. 이를 위한 별도의 기업비용이 수반되더라도 그에 상응한 성과를 보장받을 수 있다면 적극적으로 나서야 한다. 소비자와 만나는 점점에서의 여러 문제에 대한 효과적인 대응전략과 매뉴얼 및 교육과 훈련 등의 관련한 기업의 적극적인 투자가 필요하다. 예를 들어 우수기업을 발굴하거나 인센티브를 부여하는 등과 같은 활동이 진행 되어야 한다. 뿐만 아니라 소비자와의 접점에서 일하는 것에 대해 그들에게 주는 급여나 그들의 노동조건이 더욱 우대받을 수 있는 문화를 조성해야 한다.

외국의 경우(ATM, 이탈리아, 밀란의 대중교통기업/R社, 스페인, 통신기업, Oruflame, 폴란드, 생활위생용품, Hedensted Kommune, 덴마크, 공공기관 등) 기업들이 직원들의 정신건강 증진에 대한 투자를 높이고 있어 이에 대해 관심을 가질 필요가 있다(이인영 외, 2015). 외국 주요국가들은 직원들이 불안한 정신 상태로 인한 직무손실을 최소화하고 직무스트레스를 줄이기 위한 방편으로 근로자 지원 프로그램(EAP, ECP)을 도입·운영하고 있다. 그 결과 생산성이 개선되었으며, 이 정책을 지속하고 있다. 이들 기업들은 주로 상담, 교육, 돌봄, 복지프로그램, 재택근무, 주택 제공, 일과 생활의 균형, 직

원들의 만족도 조사, 현장과 동떨어진 정책 지양, 개인 인터뷰, 직원참여 프로그램, 보상시스템, 특별그룹 구성, 힐링 프로그램 등의 관점에서 정책을 펼쳐나갔고 유익한 성과를 내고 있다고 평가받고 있다(이인영 외, 2015).

국내 기업들의 경우 과도하게 친절만을 강조하는 서비스지침 교육보다는 소비자들이 원하는 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 소비자응대 매뉴얼을 작성하고 직무교육을 하는 것이 필요하다. 또한 악성소비자를 적절하게 응대하기 위한 전문부서를 운영할 필요가 있다.

감정노동자 문제와 관련하여 기업의 대응전략과 방향을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 악성적으로 불평행동을 취하는 소비자는 전체 소비자의 소수에 불과하므로 불만을 제기하는 소비자를 무조건적으로 악성 소비자로 인식하지 말고 작은 문제제기에 있어서도 성실하게 답변하며 최대한 빠른 서비스를 제공하고 공개해야 한다. 또한 표준화되고 일관성 있는 기업의 대응지침과 피해보상 원칙을 마련하여 이를 준수하도록 한다. 기업의 대응 체계 부실로 인해 발생하는 불법적 행동에는 과잉행동을 허용함으로써 다른 소비자에게까지 피해를 주게 되는 경우가 있다. 뿐만 아니라 이를 처리하는데 드는 사회적 비용이 증가하고 있고 손실을 초래한 가해자로 지목된 소비자도 피해를 받게 된다.

둘째, 소비자들은 값싼 친절보다 정확하고 합리적인 직무처리를 희망하므로 기업은 합리적이고 효율적인 서비스를 제공하기 위해 소비자 클레임을 전문적으로 처리하는 체계를 마련하고 반복적인 소비자클레임에 대하여 분석과 시스템 평가, 충분한 교육기회 및 경험을 제공하기 위해 노력해야 한다.

셋째, 기업의 경영진과 고위직의 감정노동 근로자르 위한 지원과 관심이 절대적으로 필요하다. 소비자 상담실의 경우에는, 대부분 기업들은 콜센터를 아웃소싱으로 하기도 하는데 이와 같은 경우에는 소비자의 불만과 의견이

기업 경영진에 신속하고 효율적으로 전달이 되지 않는다. 따라서 소비자와 상담사간에 분쟁이 악순환이 되고 있다. 또한 상담사들은 친절하지만 소비자의 불만을 처리해줄 수 있는 권한이 전무한 경우가 많기에 소비자들의 입장에서 친절한 목소리와 달리 해결되지 않는 상담을 무한 반복적으로 듣게 되는 결과를 초래한다. 가능하다면 기업 최고경영진과 임원들이 1달에 1회 직접 소비자센터에서 소비자의 소리를 접하는 체험을 할 필요가 있다. 뿐만 아니라 전화응대, 소비자 불만처리 등에 대한 매뉴얼 작성, 직무교육 등에 대한 강화는 물론 최고경영진과의 핫라인 구축 등(허경옥, 2012) 소비자접점 직무 근로자 지원 및 보호가 진행되어야 한다. 넷째, 소비자 접점 근로자들의 권한 부여와 승진의기회 등 기업차원에서 더욱 적극적인 관심, 지원이 지속적으로 이뤄져야 감정노동자들의 문제를 완화할 수 있고, 소비자 불만의 악순환적인 고리를 끊을 수 있다. 특히 감정노동자들의 주요 특성으로 여성근로자, 근로불안정, 저임금이라는 점을 충분히 인식하고 감정노동자의 휴식 및 심리적 복지프로그램 지원이 필요하다.

소비자와의 접점에 있는 감정 근로자들의 감정 노동에 대한 보상과 이들의 근무환경을 위한 투자가 지속되어야 한다. 하지만 가장 필요한 것은 기업 내 문화 자체를 개선하는 것이다. 다시 말해, 감정 근로자들을 회사 측에서 보호하는 문화가 형성되어야 한다. 더욱이 중간관리자의 태도와 대응방법에 대한 교육 역시 필요하다.

다섯째, 기업은 공공기관, 소비자단체 등과 협력하여 블랙컨슈머를 방지하고 감정노동문제를 해결해야 한다. 예를들면, 서울특별시·소비자단체 그리고 기업이 감정노동자보호를 위한 다양한 노력이 필요하다. 감정노동자 보호 위한 프로그램 운영하는 등 감정노동자의 권익향상을 위해 다양한 방법을 모색할 필요가 있다.

다행히 2016년 기업소비자전문가협회(OCAP)는 서울특별시, 녹색소비자연

대를 비롯해 10여개의 기업들과 함께 다자간의 감정노동자 인권향상 MOU를 체결했다. 지금까지 법·제도적으로 감정노동자를 보호할 수 있는 사회적 안전장치는 거의 전무하다시피하였는데 산업재해 관점에서도 감정노동 문제에 대한 관심이 필요하다. 감정노동자의 미소가 누군가에 의해 강요되는 미소가 아니라 진심에서 우러나오는 행복의 표현이 되는 그날까지 우리 모두가 함께 노력해 나아가길 바란다고 했다. 기업이 감정노동자 권익 향상을 위한 협의체를 설치하고 회원사들과 함께 지속적인 프로그램 운영 그리고 정부·지자체·소비자단체와도 긴밀한 협조관계를 유지해 나가야 한다.

4. 감정노동 문제해결 정부의 노력

감정노동의 사전적 관리와 예방은 제도적 규정, 직무 재설계 등을 통해 가능하다. 다음으로, 감정노동의 사후적 관리와 평가는 감정노동의 직무상 재해나 질병인정, 직무 공간/시간 재조정, 해소 프로그램을 통해서 가능하다. 이를 위해서는 일정 부분은 의무적 도입도 필요하다. 기업은 감정노동 근로자들이 소비자들의 무리한 요구나 폭언에 대하여 감정노동자들을 보호할 수 있는 방안을 적극적으로 마련해야 하고, 발생 사안에 대하여 적극적으로 대처할 수 있는 지침을 제공하도록 하고, 관리감독자로서 개입하여 중재 역할을 다 하여야 하고, 사실관계를 따지지 않고 무조건적인 업무 등을 지시함으로써 감정노동 근로자의 인격적인 모멸감을 주어서는 안 되며, 작업과정에서 기본적인 생활상의 욕구를 만족시켜야하고 심리적인 휴식이 필요할 때에는 휴식이 가능하도록 자율성을 보장해야 하며, 과도한 직무량에 대해서는 적정선의 규제가 필요하다는 것이다(이인영 외, 2015). 감정노동 해결방향은 우리 사회의 노동이 재구성이라는 측면에서 접근될 필요성이 있다. 감정노동 직무가 가치 있고, 보람 있는 직무나 일자리로 인식될 필요가 있다.

감정노동의 문제를 기업들이 자발적으로 해결하려는 노력들이 충분하다면 굳이 법제도적인 영역까지 고민할 이유는 없을 것이다(이인영 외, 2015). 노동관계 법에서 규정하고 있는 사업주의 의무를 의도적으로 기피하고 심지어는 벌금이나 과태료로 뺄면 된다는 고질적 사고가 만연되어있는 현재의 상황이 법제도를 논할 수밖에 없게 된 것이다.

감정노동에 대한 사전적인 방안으로는 보호 또는 예방이 있고 사후적인 조치로는 치유와 보상이 있다. 접근을 보호와 예방에 맞추는 것이 올바른 판단이다. 그래야만 감정노동자가 건강하게 일할 권리를 행사할 수 있고 감정노동으로 발생하는 사회적인 비용을 줄일 수 있는 것이 되기 때문이다. 감정노동으로 인한 직무스트레스를 산업재해로 인정하는 것을 전제로 했을 때 감정노동 사안이 공익적인 측면이 있음을 알 수가 있다. 따라서 사회적 관심과 정부차원의 해결노력이 필요하고 이를 완성하기 위해 관련법과 제도를 정비해야 한다.

정부가 추진하려고 하는 산업안전보건법 제 24조 2에 대한 평가는 이렇다. 일단 외국의 입법예가 거의 없는 상황에서 국내의 상황을 반영한 초보적 내용으로 보인다(이인영 외, 2015). 그러나 별척조항을 두지 않고 기업들에게 권고하려는 수준으로만 법안이 구성되었고 감정노동자 다수에 속한 유통서비스업종의 하청(협력업체, 입점업체 소속)근로자들이 적용, 보호받지 못하는 상황이 되는 것이다. 그래서 도급, 하청, 용역, 위탁 등의 계약 내용과는 별개로 한 사업장에서 일하는 모든 근로자들에게 적용될 수 있도록 보완이 필요하다는 요구가 있다(이인영 외, 2015).

한편, 보상의 영역에서 지난 2일 정부가 발표한 산업재해보상보험법 시행령과 시행규칙의 입법예고에 대한 평가는 이렇다(이인영 외, 2015). 기존의 직무상 질병 인정 기준에는 외상 후 스트레스장애만 명기되었던 것에 적용장애와 우울병에피소드를 추가로 규정하였는데 직무 스트레스로 인한 정신

질환은 불안장애나 공황장애 등으로 나타날 수도 있어서 기준을 더 확대하는 것이 필요하고 소비자에 의한 폭언, 폭력에 대하여만 인정 한다는 것이어서 앞서 유발요인에 있는 여러 가지 상황이 반영되지 못한다는 한계가 있다(이인영 외, 2015).

위의 상황들을 정리하면 감정노동의 문제는 어느 한 분야의 노력으로 해결되기 어렵다는 것을 알 수가 있다(이인영 외, 2015). 그렇다면 감정노동자 당사자는 물론 소비자, 기업, 정부 등이 함께 사회적 합의를 통한 해결을 모색해야 할 것으로 보인다. 이미 소비자영역은 감정노동을 생각하는 소비문화 운동을 2년째 펼치고 있는 중이고 정부는 부족하지만 산업재해 인정 확대와 감정노동자 보호입법을 추진하고 있는 중이다(이인영 외, 2015). 그러므로 감정노동 원인을 주로 제공한 당사자 입장에 해당하는 기업들이 적극적으로 나서야 한다. 감정노동에 있어서 기업의 역할이 매우 중요한 사안임은 물론 기업의 사회적 책임이기도 하기 때문이다(이인영 외, 2015).

산업안전보건법 제 24조의 2(직무 관련 스트레스 예방 등) ① 사업주는 신체적 피로 및 정신적 스트레스 등이 많은 작업으로서 고용노동부령으로 정하는 작업에 근로자를 종사시키는 경우에는 이로 인해 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. ② 사업주는 근로자가 주로 소비자, 승객, 환자 등을 직접적으로 대면 또는 음성 대화 매체 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 직무에 종사하는 경우 직무관련 스트레스, 소비자 등에 의한 폭언 및 폭력과 괴롭힘 등을 예방하기 위해 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. ③ 사업주는 제2항의 직무에 종사하는 근로자가 소비자 등의 폭언 및 괴롭힘 등으로 인해 건강장해가 발생한 경우, 직무의 전환과 휴식시간 연장 등의 필요한 조치를 취하도록 노력해야 한다. ④ 제2항과 제3항에 의해 필요한 조치를 해야 할 사업 종류, 규모, 그 밖에 필요한

사항은 대통령령으로 정한다.

현재 우리나라 감정노동 문제 해결의 제도적인 쟁점은 크게 1)감정노동 정의, 2)감정노동자를 해하는 행위에 대한 대응과 예방(작업중지권, 교육, 안내문, 기구, 센터 설치), 3)산업재해 원인으로 명시 4)성희롱 대응의 약 4가지 정도로 구분된다. 현재 정부 고용노동부에서는 이와 관해 고용주의 사전적 예방 조치 관련 내용을 법에 포함시킬 계획이다. 이들이 잡은 방향은 현재까지는 타당하다고 볼 수 있다. 다만 과태료 부과와 같은 강제성이 도입되어야 실효적일 것이라고 생각되어 진다.

VI. 결론 및 제언

경제사회 발전, 서비스 산업 발달함에 따라 소비자만족경영이 강화되면서 소비자접점 근로자의 감정노동 문제는 사회적 이슈가 되고 있다. 소비자를 직접 대면하는 근로자의 경우 육체적, 정신적 노동 외에 감정노동이 또 하나의 노동으로써 그 폐해가 알려지고 있다. 최근 과다피해보상요구 소비자, 악성소비자의 증가 속에서 소비자 접점에 있는 근로자들의 감정노동으로 인한 폐해가 증가하고 있기 때문이다. 심리적 고통과 스트레스로 우울증 진단을 받는 등 감정노동자들의 피해의 정도가 더 이상은 방관 할 수 없는 상황이다. 결국 정부에서도 감정노동과 관련한 제도 마련을 위한 입법적 노력을 보이고 있다. 그러나 아직 감정노동 완화를 위한 법제도가 정립되지 않고 있고, 감정노동에 대한 선행연구도 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서 감정노동에 대한 기본적 이해를 높이고, 감정노동 관련 법·제도 현황과악, 쟁점들을 분석·논의해 보고 감정노동자들의 피해사례 파악, 문제점조사, 이에 따른 감정노동문제개선방안을 논의하였다. 구체적으로 본 연구의 목적은 감정노동의 개념 및 이론적 논의, 감정노동 유발요인

파악, 감정노동의 취약계층인 여성의 감정노동문제, 감정노동의 인식 및 사회적 쟁점, 주요 이슈 등 감정노동의 현황을 자세히 살펴보았다. 또한, 감정노동의 문제점, 피해사례 현황을 조사하고, 관련 법·제도 현황을 살펴보았다. 게다가 감정노동문제 해결을 위한 소비자, 기업, 정부의 대응실태 및 개선노력, 외국의 대응 사례를 살펴보았고 이를 토대로 감정노동문제 개선방안 모색, 정책적 제안 등 감정노동문제 해결을 위한 다양한 방안을 제안하였다.

본 연구의 연구 결과를 종합·정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 개념적 정의로서 감정노동은 근로자가 서비스를 제공하는 중 사회적으로 요구되는 감정표현을 하는 행동으로, 서비스업 근로자들의 육체노동, 정신노동과는 차별되는 또 다른 노동이다. 다시 말해, 감정노동이란 근로자가 자신의 직무노력, 직무계획을 소비자가 요구하는 바람직한 행동에 초점을 맞추고 자신의 감정을 통제하는 행동이다.

감정노동의 유발 요인은 소비자들의 과도한 권리주장과 폭언 등의 인격 및 인권침해, 기업내부의 조직문화와 노사관계 속에서 나타나는 감정적 피해 즉, 구성원 간 소통의 부재, 서로 간의 배려가 없는 경직된 조직문화, 열악한 노동조건 등이다. 근로자의 감정노동은 근로자의 직무스트레스, 근로자의 사회생활에 상당한 지장을 주며 신체·정신적 피해를 야기한다는 점에서 향후 이 분야에 대해 중요하게 다루어야 할 것이다. 감정노동 문제는 소비자의 과다보상요구, 의도적 구매·사용 후에 환불요구 등 악성소비자의 행동이 자주 발생하게 되면서 근로자의 감정노동문제가 계속되고 있으므로 악성적소비자행동에 대한 경각심을 갖게 한다. 소비자의 과도한 요구상담이나 악성소비자 대응은 감정노동 증가로 이어지고 근로자의 직무만족 및 직무스트레스에 영향을 미치고 있다. 따라서 감정노동자 주변의 노동환경을 중심으로 그들의 정신건강에 영향을 미칠 수 있는 제반의 요소들을 분석하고 감

정노동에 악 영향을 미치는 요인을 제거할 필요가 있다.

한편, 감정노동에서 여성은 남성에 비해 상대적으로 취약한 조건에 있으며, 성별 고정관념, 남성에 비해 낮은 사회적 지위, 여성을 경시하는 문화 등으로 인하여 불리한 조건에 있기 때문에 여성 측면에서의 감정노동 문제가 중점적으로 다뤄져야 한다.

또한 감정노동 관련 사회적 쟁점, 주요 이슈를 살펴보았는데 감정노동 문제와 관련하여 서울 시민의 약 69%는 감정노동을 알고 있는 것으로 나타나 (15년 6월 조사결과), 향후 더 많은 관심이 필요함을 알려준다. 감정노동을 수행하는 데 필요한 숙련과 기술에 대한 인정, 감정노동을 가속화시키는 엄격한 스크립트, 과도한 통제, 암행 감사를 활용한 모니터링을 하는 것은 근로자들의 자율성, 자기표현과 목소리를 억압하는 것이다. 사용자 또는 기업의 소비자에 대한 절대적 복종과 일방적 친절을 강요하여 감정노동자들을 소비자의 폭언, 희롱, 하대에 무방비로 노출시키는 것은 상호작용적 정의에 필요한 존엄성을 부정하는 것이다.

감정노동 문제와 관련하여 과도한 감정노동 규칙(책임성, 노동과정)들을 제거하고, 인간중심적인 정책 즉 가치인정, 보호체계 마련, 인격적인 대우가 필요함을 알 수 있다.

감정노동 해결방향은 우리 사회에 있어서 노동의 재구성이라는 관점에서 접근될 필요가 있다. 감정노동 직무가 가치와 보람이 있는 직무 일자리(업종, 사업장, 직무 재설계)로 인식하고, 제도방향과 논의가 진척될 필요성이 있다. 현재의 우리사회에서 감정노동 직무와 직무가 육먹는 낭비적인 일이 아니라, 보람 있는 직무와 가치 있는 일로 전환 즉, 노동의 재구성을 의미하는 것이다.

둘째, 감정노동의 문제점, 피해사례를 살펴보았는데 감정노동자를 생각하는 기업 및 소비문화 조성을 위한 다양한 노력을 해야 한다. 특히 감정노동

자에게 일방적인 친절을 강요하는 기업에 태도 변화를 촉구하고 일부 소비자들의 부당한 요구에 제동을 거는 등 바람직한 소비운동을 주도해야 한다. 최근 소비자센터 직원이 열악한 근무환경을 폭로하며 자살하고, 주민의 폭언에 시달리던 경비원이 목숨을 끊는 등 감정노동자에 대한 일방적인 갑질로 인한 참담한 사건이 잇따랐다. 분명, 언론에 알려지지 않은 사건은 더 많을 것이다. 하지만 이제는 기업과 소비자가 변해야 한다. 기업은 적절한 휴식시간과 휴식공간을 보장하고 성희롱이나 욕설 등 부당한 소비자행동에 대해선 감정노동자가 거부할 수 있도록 가이드라인을 마련해야 한다. 또한 정당한 클레임과 소비자라는 우월적 지위를 이용하여 타인에게 상처를 주는 범죄는 명백히 구분해야 한다.

또한 감정노동 관련 법·제도 현황을 살펴보았는데 감정노동과 관련된 제도적 수준의 보호 체계가 확립될 필요가 있다. 이는 과잉친절 강요, 일방적 통제와 모니터링, 시민의 부당한 대우에 대한 감정노동 근로자의 보호체계 부재 등의 과거 관행으로부터 탈피하여 인간중심적 원리에 의한 감정노동 규칙의 확립을 필요로 한다. 일차적으로는 감정노동이 소비자/시민에 대한 감정이입, 신뢰 관계 및 라포 형성, 소비자/시민의 요구에 대한 적절한 대응성 등 고도의 감정 지능과 스킬을 필요로 한다는 것을 인식하고 감정노동의 가치를 인정해야 한다. 아울러 일방적 통제와 과도한 모니터링으로 직무자율성을 제한하는 것은 감정 탈진, 소진, 심리적 스트레스를 증가하는 것임을 인식할 필요가 있으며, 이에 따라 감정노동 스킬과 역량 개발을 위한 지원 시스템의 개발 등 지원적 분위기를 형성하는 것이 필요하다. 더불어 소비자에 대한 일방적 복종, 폭언과 희롱의 감수가 아닌 감정노동자와 소비자의 상호권리와 의무를 명시하여 감정노동 근로자들의 존엄성과 노동을 존중할 수 있는 노동환경을 조성할 필요가 있다.

셋째, 감정노동문제 해결을 위한 정부와 기업의 대응현황 및 향후 개선

방향을 살펴보았다. 논의 결과를 살펴보면 악성소비자의 요구에 대해 기업이 어떻게 대응하는가가 매우 중요하다. OCAP(2008)의 발표에 따르면 기업이 소비자의 무리한 요구를 수용하는 이유는 영업방해에 따른 직무손실 방지, 기업이미지의 손상 우려, 담당자 괴롭힘, 소비자만족차원의 원만한 처리 등으로 나타나고 있다. 특히 상대적으로 보상요구 금액이 소액이거나, 상습적인 취소, 반품내역이 없는 소비자가 다소 무리한 요구를 하는 경우 기업에서는 소비자의 요구를 일부 수용하고, 기업이 아닌 소비자상담기관의 경우 소비자의 지적, 경제적 여건이 열악하고 상대적으로 사업자가 수용능력이 있다고 판단되면 보상기준 이상의 합의를 권고하는 것으로 밝혀지고 있다(박현주, 백병성, 2008). 최근 악성소비자의 과도한 요구나 불법적 행동이 증가하면서 이 같은 행동에 대해 일부 기업들은 법적 조치 등 강력한 대응을 하고 있다. 예를 들면, 고의로 스마트폰을 훼손하고 스마트폰 배터리가 저절로 폭발했다며 전단지를 뿌리고 인터넷 게시판에 수차례 글을 올린 20대 회사원이 법원으로 부터 벌금 1500만원을 선고받은 바 있으며(매일경제, 2013년 1월 9일), 2012년 12월 50대 남성이 휴대전화 대리점과 통신사 등을 상대로 2년간 206차례나 공갈성 민원을 제기하여 2억4000만원을 뜯어낸 혐의로 경찰에 구속되었다.

그런데 소비자과 사업자 간의 분쟁, 악성소비자 증가 속에서 기업들의 악성소비자 대응행동은 대기업과 중소기업 그리고 업종 분야에 따라 차이가 있는 것으로 밝혀지고 있다. 대부분의 기업들은 악성소비자 대응매뉴얼 준비, 특별상담사 배치, 일부 대기업의 경우 상습적인 악성소비자에 대해 통화불가를 안내하고 성희롱·폭언·협박 등을 일삼는 소비자에 대해선 법적 조치를 취한다는 방침을 세우고 있다. 그러나 중소 규모 기업의 경우 소비자불만에 대한 대응노력이 대기업에 비해 상대적으로 미흡하고 그 결과 악성소비자의 폐해도 큰 것으로 나타나고 있다. 일부 식품기업의 경우 식품특성과

이미지 실추 등을 우려하여 악성적 불만제기에 비밀유지를 조건으로 과도한 보상을 하는 것으로 알려지고 있으며 중소기업 대다수는 악성소비자에 대해 대응조치 못하고 피해를 입고 있는 실정이다. 따라서 악성 소비자들의 부당한 요구에 굴복해 기업이 보상금을 주고 서둘러 상황을 덮어버리는 관행에서 벗어나야 할 것이다.

끝으로 감정노동문제를 개선하기 위한 여러주체들의 노력이나 방향을 제시하면 첫째, 악성소비자의 증가, 이로 인한 감정노동자의 폐해가 속출되면서 소비자의 역할에 대한 개념이 전환되어야 한다. 소비자의 사회적 역할, 윤리적 소비의 중요성이 부각되어야 한다. 윤리적 소비는 소비자들의 소비패턴 뿐만 아니라 기업의 경영활동에도 큰 영향을 미치고 있기 때문에 그 중요성을 간과해서는 안된다. 윤리적 소비는 악성소비자의 발생을 근절하고 감정노동자의 폐해를 막을 수 있으며 나아가 효율적 노동시장 형성, 기업과 국가 경쟁력 강화에 가장 중요한 요인임을 소비자들이 인식해야 한다.

둘째, 기업의 역할로써 감정노동문제 해결을 위해 기업의 가치관 변화가 우선시 되어야 한다. 소비자상담사는 진정성 있게 소비자를 대면하고, 모든 소비자에게 무조건적으로 순응하기 보다는 악성적 소비자의 경우에는 걸맞는 대응을 해야 한다. 문제가 있는 악성소비자의 경우 악순환이 반복되지 않도록 전문상담사 투입, 소비자단체와의 공동협력 등 다각적 대응방안 모색에 힘써야 한다. 또한 감정노동자의 피해를 최소화하기 위해서 조직 내 내부개선 등 적극적인 노력이 필요하다. 악성소비자에 대한 기업의 대응이 중요한데 무엇보다 소비자의도를 파악해야 한다. 단순한 분풀이를 위함인지, 보상을 원하는지, 브랜드가치와 이미지를 훼손, 회사비방이 목표인지 등 소비자의도를 파악하여 이에 맞는 적절한 대응이 필요하다. 공공이익에 부합하는지의 여부를 반영해야 한다. 다른 모범적 사례 등을 벤치마킹하여 사내 감정노동자 지원조직을 만드는 등 감정노동자보호에 최고경영진의 관심이

필요하다.

셋째, 사회적으로 정부의 법·제도가 뒷받침 되어야 한다. 서울시에서는 감정노동자권리보호센터 개설하고, 16년 1월 감정노동근로자 권리 보호 등에 관한 조례를 제정하였으며, 서울시 관계 기관에서도 상담이 가능하도록 하고 있다. 서울시 다산콜센터는 악성민원 고발, one-strike 아웃제를 도입한 이후 93% 블랙컨슈머가 감소하는 등 그 성과가 나타나고 있다. 또한 노동조합에서도 감정노동자 보호 산업재해 예방을 위해 노력하고 있다.

넷째, 사회·언론 차원의 다각적 노력이 필요하다. 감정노동의 문제는 한 명의 개인이나 하나의 기업이 해결할 수 있는 문제가 아니다. 감정노동자 실태를 조사하고 기업에 근로환경 개선을 요구하고 악성소비자는 처벌하는 등 범사회적인 해결책 마련이 시급하다. 감정노동문제는 오랜 시간 한국사회에 뿌리내린 사회적 인식을 바꾸어야 하고 이를 위해선 끊임없는 공론화와 논의가 필요하다. 감정노동 문제가 하나의 진상소비자로 치환되지 않고, 고용계약(고용안정성, 고령화), 노동과정(직무량, 노동 강도, 폭력, 희롱), 일과 삶의 균형(노동시간)의 흐름에서 사회적 차원에서 다양하게 논의되어야 한다.

다섯째, 학계의 관심과 활동이 적극적이어야 한다. 감정노동에 대한 종합적인 실태파악이(객관적 지표와 실태자료 분석) 부족하였고, 기업들의 비공개원칙으로 관련 자료들이 절대적으로 부족하다.

기존 연구와 논의들을 통해서 본 연구는 감정노동 근로자의 감정 부조화를 최소화하고 감정노동의 긍정적 요인을 극대화하는 것이 필요하다는 결론을 도출할 수 있다. 감정부조화로 인한 감정 탈진, 소진은 감정노동 근로자의 심리적 육체적 건강을 해치며 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 불만을 증대하여 궁극적으로는 시민/소비자와의 상호작용을 방해하고 이는 서비스 질을 하락시킬 뿐이다. 감정노동문제를 개선하여 근로자의 육체적·심리적

안녕과 직무만족을 제고시키고 소비자와의 상호작용을 충실하고 풍부하게 만들어 서비스경쟁력을 향상시켜야 한다.

본 연구는 감정노동의 개념 및 이슈 파악, 향후 감정노동으로 인한 폐해를 줄이기 위한 다양한 주체들의 노력, 법제도적 개선방향을 모색하였다. 본 연구는 감정노동 실태와 개선방향 논의, 감정노동 문제해결을 위한 다양한 방향을 논의하는 기초 작업으로서 의의가 있다. 본 연구는 최근 사회적 문제가 되고 있는 소비자상담사의 감정노동을 예방하고 이로 인한 문제를 완화시킬 수 있는 기초 연구로서 그 가치가 있다. 감정노동문제를 해결하기 위해서는 기본적으로 감정노동의 이해가 우선되어야 하고 감정노동 이슈 등에 대한 면밀한 이해가 우선되어야 하는데 본 연구는 이 같은 이해를 돕는 기초연구로서 중요하다고 하겠다. 본 연구결과는 소비자 및 소비자단체, 기업의 소비자상담실, 기업 최고경영진, 정부 등에 감정노동대응 관련 다양한 전략 수립·이행 및 악성행동근절 프로그램 개발에 활용할 수 있다. 게다가 소비자단체, 정부기관, 교육기관 등에서 악성소비자 예방 프로그램 개발, 소비자의 윤리적 행동을 위한 다양한 소비자교육 프로그램 개발에 기여할 수 있다.

<참고문헌>

- 강재호(2006). 여행업 근로자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계: 조절변수 검증을 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 강환, 박동수, 장문로(2011). 서비스업 근로자의 감정노동전략과 직무만족의 관련성. 한국인사 조직학회, 1, 178-203.
- 곽현주(2018). 일자리특성이 임근근로자의 우울 및 직무만족에 미치는 영향. 충북대학교 석사학위논문.
- 국가인권위원회(2011). 여성 감정노동자 인권가이드 실천을 위한 사업주 안내서.
- 국가인권위원회(2012). 여성 감정노동자 인권수첩.
- 권미경, 윤선영(2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향 연구. 한국항공학회, 18(5), 808-822.
- 권용덕(2016). 소비자상담사의 성격, 직무특성이 감정노동과 직무만족도에 미치는 영향 분석. 전남대학교 석사학위논문.
- 권혁기, 박봉규(2010). 변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향: 일몰입과 조직몰입의 매개효과. 인적자원관리연구, 17(2), 203-218.
- 권혁기, 박봉규(2010). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. 인적자원관리학회, 18(1), 311-325.
- 김경은, 홍순정, 임윤택(2012). 서비스 근로자의 감정노동과 감정표현관리에 관한 연구. 한국경영교육학회, 27(1), 151-170.
- 김경희(2011). 서비스 사회의 감정노동에 대한 이해. 국제노동브리프, 9(5), 27-37.

- 김규년(2008). 호텔종사원의 감정노동과 직무만족: 조직적지원의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김두라, 강재호(2007). 외식산업 근로자의 개인특성과 감정노동 강도의 관계 분석. 한국외식산업학회, 7, 55-74.
- 김미영, 이주희(2015). 가사도우미, 요양보호사, 유통업체 판매직 근로관계의 특성과 노동법의 실효적인 규율방향. 노동법논총, 33, 77-111.
- 김민수, 강원경(2006). 감정노동 프로세스에서 감정부조화의 역할에 대한 재고찰. 경영논총, 24(1), 1-17.
- 김민주(1998). 호텔근로자의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 관광학연구, 21(2), 129-141.
- 김보성(2009). 감정노동이 근로자의 서비스 제공수준과 기업성과에 미치는 영향. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 김상표, 이덕로(2008). 감정노동과 직무상황 그리고 정서상이 호텔근로자의 감정일탈에 미치는 효과. 호텔경영학연구, 17(6), 41-60.
- 김상표, 이덕로(2008). 감정노동과 직무상황이 서비스 근로자들의 심리적 안녕에 미치는 효과. 한국인적자원관리학회, 15(2), 79-102.
- 김상호(2009). 경찰공무원의 감정노동에 관한 연구 - 직무스트레스와의 관련성 및 조직 동일시 조절효과를 중심으로-. 한국경찰학회, 11(2), 5-35.
- 김상희(2007). 판매원의 서비스는 꾸며진 것인가? 진정한 것인가?: 판매원의 감정노동에 관한 소비자의 지각된 진정성이 서비스품질평가에 미치는 영향. 마케팅연구, 24(3), 1-33.
- 김상희, 서문식(2005). 서비스접점에서 서비스제공자의 감정부조화 발생요인 및 조절요인에 관한 연구. 마케팅연구, 20(1), 111-145.
- 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈(2002). 서비스직 근로자의 감정노동과 우울 수준. 대한직업환경의학회지, 14(3), 227-235.

- 김승연(2012). 공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영석(2015). 감정노동자의 감정소진해소 요구도에 관한 연구. 건국대학교 석사학위논문.
- 김예지(2016). 불량행동고객에 대한 객실승무원의 감정노동이 조직지원인식에 따라 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 석사학위논문.
- 김왕배, 이경용, 이가람(2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. 한국사회학, 46(2), 123-149.
- 김용수(2012). 스포츠센터 근로자들의 감정노동에 따른 직무스트레스, 직무만족 및 직무소진의 관계. 한국사회체육학회지, 47, 127-144.
- 김유경(2013). 고접촉 서비스 근로자가 경험하는 감정노동의 선행요인과 결과요인에 관한 연구. 마케팅논집, 21(1), 35-114.
- 김인아(2013). 정신질병의 업무관련성 판단 및 요양방안 연구. 고용노동부.
- 김인아(2014). 감정노동 근로자의 건강관리방안 연구. 안전보건공단.
- 김종진(2014). 한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구. 경제사회발전노사정위원회.
- 김종진(2015). 감정노동 문제 제도화 논의 의미와 시사점. 감정노동근로자의 보호 등에 관한 방안. 105-111.
- 김종진(2015). 서울시 공공부문 감정노동 실태와 개선방향. 서울시 감정노동 공청회자료집.
- 김종진, 김인희(2015). 서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과 정책방향. 서울연구원 정책과제연구보고서.
- 김지영(2014). 서비스 제공자의 감정노동이 소비자지향성에 미치는 영향: 근로자와 소비자의 관점을 중심으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김효실(2014). 호텔직원의 감정노동, 직무스트레스와 심리적 웰빙 간 관계

- 연구. 순천향대학교 대학원 박사학위논문.
- 민영희(2005). 항공사 승무원의 감정노동 및 심리적 강인성이 직무만족에 미치는 영향. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박상언(2009). 감정부조화의 영향과 그 조절요인에 관한 실증연구: 직무자율성과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 경영학연구, 38(2), 379-405.
- 박은정(2011). 보건교사의 소진(burnout) 관련요인: 직무환경, 직무스트레스 및 대인관계 요인 중심으로. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박찬임 외(2012). 서비스산업의 감정 노동 연구.
- 박현주, 백병성(2008). 소비자의 문제행동 현황 및 사례연구. Consumer Issue Paper, 8(14).
- 박홍주(2006). 감정노동과 여성의 눈으로 보기. 인물과 사상, 6(11), 85-86.
- 배병렬, 김남기(2012). 서비스제공자의 지각된 감정노동이 소진 및 소비자지향성에 미치는 효과. 산업경제연구, 25(1), 497-521.
- 백병성, 박현주(2009). 소비자불평행동과정에서 나타나는 소비자의 문제행동에 관한 탐색적 연구: 소비자상담 주체별 인식을 중심으로. 소비자문제연구, 1(36), 1-24.
- 서주희, 송인숙(2006). 공적 불만대응행동에서 나타나는 소비자의 문제행동. 소비자정책교육연구, 2(2), 65-84.
- 서주희, 송인숙(2006). 공적불만대응행동에서 나타나는 소비자의 문제행동. 소비자정책교육연구, 2(2). 65-84.
- 서창적, 남관우(2016). 서비스표준이 서비스품질 및 근로자가 지각한 소비자만족에 미치는 영향:애프터서비스 산업을 중심으로. 표준과 표준화연구, 6(2), 67-83.
- 송광석(1999). 항공운송업 근로자의 직무스트레스와 조직 유효성간의 관계.

- 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 송금자(2012). 대학입시를 앞둔 자녀의 스트레스에 대한 에니어그램 성격유형별 어머니의 반응. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 송인숙, 양덕순(2008). 가전제품에 대한 불만대응행동에서 나타나는 소비자의 문제행동연구. 소비문화연구, 11(2), 175-195.
- 신경아, 정진주(2015). 공공부문 감정노동 가이드라인, 공공부문 감정노동, 어떻게 풀어야 하나. 서울노동권익센터.
- 안주영, 전의숙, 김현(2007). 감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향: 감성지능과 지각된 조직지원 및 고용형태의 조절효과를 중심으로. 한국관광 학회 학술대회 발표논문집, 3-19.
- 양춘희, 권용만(2005). 직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족: 고용형태에 따른 조절효과를 중심으로. 관광연구저널, 19(3), 229-241.
- 이상복, 서자원, 허경옥(2012). 서비스 KS 인증제도의 효과분석 및 활용방안에 대한 연구. 기술표준원 용역보고서.
- 이승신, 류미현(1995). 소비자문제경험과 그 대응행동에 대한 연구. 대한가정학회지, 33(1), 33-43.
- 이인영 외(2015). 감정노동 문제 해결을 위한 토론회<전자자료>. 이인영의원실.
- 이정하(2001). 세무공무원의 직무스트레스 원인과 직무만족간의 관계. 광운대학교 대학원 박사학위논문.
- 정무관(2012). 감정노동과 근로자의 심리적 안녕이 감정적 부조화 인식에 미치는 영향. 대한경영학회지, 25(1), 171-193.
- 정미선(1992). 주부소비자의 불평행동에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 정보통신산업진흥원(2010). 콜센터 산업 실태조사 및 정책연구. 정보통신산

업진홍원.

정용주, 최상수(2011). 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 -DISC 행동 유형을 기준으로-. 관광경영학회, 46, 107-126.

정은선(2014). 임상간호사의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향. 카톨릭대학교 석사학위논문.

주시각(2013). 감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.

지윤호, 정삼권, 변정우(2012). 호텔기업 근로자의 감정노동이 소비자지향성에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 21(4), 35-51.

채신석(2012). 호텔 종사원의 감정노동이 감정부조화 및 행동의도에 미치는 영향. 관광학연구, 36(7), 237-258.

최성욱(2012). 행정서비스조직에서 감정노동의 문화적 정향. 한국행정학보, 46(4), 79-101.

최영호, 이규만(2012). 리조트 직원의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향. 관광연구, 27(5), 541-563.

최항서, 김오현, 임효창(2006). 서비스 기업 구성원의 직무특성과 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향. 대한경영학회지, 19(5), 1943-1966.

최향옥(2017). 소비자역할 및 소비윤리의 개념 및 실천에 대한 연구조사 고찰. 성신여자대학교 석사학위논문.

한인상(2015a). 감정노동 어떻게 볼 것인가 토론문, 감정노동자들의 인권침해 실태 인권보호.

한인상(2015b). 대인서비스 노동의 특성과 노동법률의 규율에 대한 토론문, 감정노동과 여성. 이화여자대학교 젠더법학연구소 학술대회 자료집, 127-130.

한주원(2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 비

- 서학 논총, 14(1), 145-167.
- 허경옥(2004). 소비자상담사의 업무수행평가: 일본과의 비교를 중심으로. 한국가족자원경영학회지, 8(2), 15-26.
- 허경옥(2012). 소비자의 악성불평행동 분석 및 기업의 대처행동 조사연구. 한국가정관리학회지, 30(6), 167-181.
- 허경옥(2014). 블랙컨슈머에 대한 소비자상담사와 기업의 대응행동에 관한 연구. 소비자정책교육연구, 10(4), 73-93.
- 허경옥(2015). 기업 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동과 업무스트레스가 업무만족도 및 업무수행평가에 미치는 영향. 대한가정학회지, 53(4), 351-362.
- OCAP(2008). 블랙컨슈머의 행동유형과 사례연구. (사)기업소비자전문가협회.
- Abraham, R.(1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. Genetic, Social and General Psychology Monographs, 124, 1-16.
- Adelmann, P. K.(1989). Emotional Labor, and Employee Well-Being. University of Michigan, Ann Arbor.
- Ashforth, B. E. & Humphery, R, H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of management Review, 18, 88-115.
- Brewer, E. W. & L, F. Clippard. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. Human Resource Development Quarterly, 13, 2, 169-186.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. Journal of Vocational Behavior, 60, 17-39.

- Cherniss, C.(1980). Human service programs as work organizations: Using organizational design to improve staff motivation and effectiveness, Evaluation and Action in the Social Environment. New York: Academic Press, 125-153.
- Cherniss, C.(1980). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly hills, Calif.: Sage Publications.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W.(1993). A review and integration of research on job burnout. Academy of Managements Review. 18(4), 621-656.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff Burn-out. Journal of Social Issue. 30(1), 159-165.
- Grandey, A.A., D. Rupp, & W.N. Brice(2015). Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules. Journal of Organizational Behavior, published online in Wiley Online Library, DOI:10.1002/job.2020
- Greenhaus, J. H. & Parasuraman, S.(1985). Vocational and organizational behavior. Journal of Vocational Behavior.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. American Journal Work Environment Health, 24(3), 43-48.
- Hochschild, A. R.(1983). The managed heart: Commercialization of human feeling Berkely. University of Californian Press.
- Mann, S., & Cowburn, J.(2005). motional labour and stress within mental health nursing. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 12(2) 154-162.
- Morris, A. J. & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and

consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.

Perman, B., & Hartman, E. A.(1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*. 35(4), 283-305.

Rafaeli, A. & Sutton, R, L (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11.

Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis.

ABSTRACT

Emotional labor issues, major issues, emotional labor problems,
improvement plans for consumer counselors

Jeong, Gil Ho

Dept. of Living Culture & Consumer Science,
The Graduate School
Sungshin Woman's University

Recently, as consumers' demands and expectations have increased, malicious consumers who demand excessive demands from companies or customer counseling rooms or have behaviors such as ranting and rioting are increasing. Behavior of malicious consumers is caused by excessive demands for compensation, verbal violence, intimidation of media accusations.

As these malicious consumer behaviors become more frequent, countermeasures such as manual writing, dedicated professional counselor placement, and emotional labor are being developed. Emergence of malevolent complaints The emotional labor problem of workers facing consumers in the face of increasing consumer has emerged as a social problem. Emotional labor is expanding to a wide range of fields, such as convenience stores, gas stations, hospitals, hospitality industry, shopping malls, civil affairs officials, etc., where consumers meet directly.

Emotional labor is expanding to a wide range of fields, such as convenience stores, gas stations, hospitals, hospitality industry, shopping malls, civil affairs officials, etc., where consumers meet directly. Most of

the workers who directly contact consumers in the service field are carrying out emotional labor that hides their feelings and manages and expresses their feelings in the form of excessive kindness or laughter.

Recently, the adverse effects of consumer counselors and companies have become a serious problem due to the increase of malicious consumers, such as demanding rude and excessive compensation. Some companies are responding strongly to such actions, such as legal action.

However, it is known that the behavior of companies responding to malicious consumers varies depending on the fields of large companies, SMEs and industries. Some large companies have a policy that they will not be able to talk about habitual malicious consumers, and take legal action against consumers who engage in sexual harassment, ranting, intimidation, etc. In the case of small and medium-sized enterprises, And as a result, malicious consumers are suffering from a great deal of harm.

Meanwhile, the government has also taken legal and institutional efforts to protect emotional workers. The government has prepared the amendment of the enforcement ordinance of industrial safety law and industrial compensation law, and the city of Seoul initiated the Emotional Labor Ordinance.

Excessive demands or acts of violence by consumers may lead to increased suffering of emotional workers, affecting job satisfaction and job stress of workers. Therefore, it is necessary to conduct in-depth research on unreasonable demands and malicious behaviors of consumers.

It is necessary to conduct basic research on counselor 's effective job performance, emotional labor problem mitigation, malicious consumer' s

harm prevention, emotional labor and job satisfaction of counselor, and stress.

First, the concept of emotional labor, emotional labor induction factors, emotional labor and job stress and job exhaustion, emotional labor of women, social consensus and major issues related to emotional labor were discussed in order to enhance understanding of emotional labor. I examined the concept of emotional labor and its related theories, and examined the emotional labor induction factors, job stress and job exhaustion due to emotional labor, and preparation of measures.

Second, we examined the status of emotional labor, legislative efforts related to emotional labor, and the status of legal system. In other words, I discussed the problems of emotional labor, the cases of damage, the negative effects of emotional labor, and examined the current status of laws and systems related to emotional labor.

Third, we examined the current status and practical cases of emotional labor prevention efforts by the government and companies. The cases of the emotional labor measures of the central government and the local governments, and the cases and cases of the enterprises and the labor unions were examined and compared with the cases of foreign counterparts.

Finally, this study suggests ways to improve emotional labor problems at consumer, business and government level. Suggestions for improvement of emotional labor problems such as emotional labor reduction efforts of consumers, efforts to solve emotional labor problems of corporations, emotional labor problems, social and government cooperation.