
부천시 사회서비스노동자 감정노동 실태조사

2018. 12.



부천시 비정규직
근로자 지원센터

◇ 연 구 명

부천시 사회서비스노동자 감정노동 실태조사

◇ 발주기관

부천시 비정규직 근로자 지원센터

◇ 연구수행기관

(사) 한국비정규노동센터

◇ 연 구 진

공동연구원: 이남신 (한국비정규노동센터 상임활동가)

최혜인 (직장갑질 119 노무사)

김세진 (한국비정규노동센터 활동가)

보조연구원: 변정윤 (한국비정규노동센터 활동가)

강인수 (한국비정규노동센터 활동가)

목 차

제1장 서론	1
1. 연구 배경 및 목적	1
2. 연구방법	3
3. 감정노동 관련 연구흐름 및 선행연구 검토	4
제2장 감정노동 관련 보호법제 및 조례 분석	6
1. 감정노동자보호법	6
2. 감정노동 조례 현황 및 비교	7
3. 소결	16
제3장 부천시 지역 사회서비스노동자의 감정노동실태 및 인식에 대한 설문조사 분석	18
1. 사회서비스 감정노동자의 노동조건	18
2. 감정노동수준	25
3. 감정노동 보호실태	38
4. 소결	50
제4장 부천시 지역 사회서비스노동자의 감정노동실태 및 인식에 대한 면접조사 분석	53
1. 심층면접조사의 필요성	53
2. 심층면접조사 방법	53
3. 감정노동 수준	55
4. 감정노동 결과	66
5. 감정노동 보호 관련	68
6. 소결	77
제5장 감정노동 문제해결을 위한 개선대안	80
1. 감정노동 입법으로 인한 사업주의 조치사항	80
2. 노동조합의 역할	81

3. 지자체의 역할	82
4. 감정노동 보호를 위한 MOU 체결 등 노사민정 협력체계 강화	85
5. 이용자의 인식전환을 위한 방안	85

<참고문헌>	86
---------------------------	-----------

<부록> 부천시 지역 사회복지 감정노동자의 노동실태 및 인식 설문조사	87
---	-----------

표 목 차

〈표 2.1〉 전국 각 지자체 감정노동 조례 제정 현황	8
〈표 2.2〉 각 지자체 감정노동조례의 적용범위 비교	10
〈표 2.3〉 각 지자체별 감정노동 보호 조성계획 및 실태조사 규정 비교	11
〈표 2.4〉 각 지자체별 모범지침 내용 및 의무 여부 규정 비교	12
〈표 2.5〉 각 지자체별 기관별 매뉴얼 작성의무 규정 비교	12
〈표 2.6〉 각 지자체별 감정노동 권리보장교육 규정 비교	13
〈표 2.7〉 각 지자체별 휴게시설, 안내문 부착, 상담 및 보호 규정 비교	13
〈표 2.8〉 각 지자체별 감정노동 관련 고충처리 전담부서 설치 운영, 감정노동자 권리보장센터 규정 비교	14
〈표 2.9〉 각 지자체별 고객의 금지행위 규정 비교	15
〈표 2.10〉 각 지자체별 보호조치 규정 비교	15
〈표 2.11〉 각 지자체별 불이익 처우 금지 규정 비교	16
〈표 3.1〉 참여자 인적사항 1 - 성별, 결혼	18
〈표 3.2〉 참여자 인적사항 2 - 학력	18
〈표 3.3〉 참여자 인적사항 3 - 연령	18
〈표 3.4〉 참여자 인적사항 4 - 거주지	19
〈표 3.5〉 근로계약형태	20
〈표 3.6〉 근로계약서 작성 및 교부	20
〈표 3.7〉 노동 관련 평균	21
〈표 3.8〉 휴게시설 존재여부	21
〈표 3.9〉 사회보험 가입여부	22
〈표 3.10〉 연차휴가 사용가능여부	23
〈표 3.11〉 노동조합 가입여부	24
〈표 3.12〉 감정표출의 노력 및 다양성	25
〈표 3.13〉 고객응대 과부하와 갈등	27
〈표 3.14〉 감정부조화와 손상	28
〈표 3.15〉 조직의 지지와 보호	31
〈표 3.16〉 직무만족도	33
〈표 3.17〉 조직 내의 교류	35
〈표 3.18〉 근무환경 및 명확성	36
〈표 3.19〉 언어적 폭력	38

〈표 3.20〉 물리적 폭력	40
〈표 3.21〉 성적 폭력	42
〈표 3.22〉 감정노동으로 인해 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인	43
〈표 3.23〉 현재 소속된 회사에서 실시하고 있는 감정노동보호제도(복수응답) ..	45
〈표 3.24〉 감정노동문제가 발생했을 때, 현재 실시하고 있는 감정노동보호제도를 자유롭게 이용이 가능한가?	46
〈표 3.25〉 지난 1년간 일어난 건강상의 문제	47
〈표 3.26〉 지난 일주일 동안 보기와 같은 상태의 빈도(평균점수)	48
〈표 3.27〉 수면의 질(평균점수/-3,3)	48
〈표 3.28〉 감정노동에 대한 치료 방법	49
〈표 4.1〉 면접 대상자 정보	54
〈표 4.2〉 감정노동을 예방하거나 완화하기 위한 제도	74
〈표 5.1〉 서울특별시 감정노동 보호 11대 지침	83

그림 목 차

〈그림 3.1〉 감정표출의 노력 및 다양성(평균계수/-3,3)	26
〈그림 3.2〉 고객응대 과부하와 갈등(평균계수/-3,3)	27
〈그림 3.3〉 감정부조화와 손상(평균계수/-3,3)	29
〈그림 3.4〉 조직의 지지와 보호(평균계수/-3,3)	31
〈그림 3.5〉 직무만족도(평균계수/-3,3)	34
〈그림 3.6〉 조직 내의 교류(평균계수/-3,3)	35
〈그림 3.7〉 근무환경 및 명확성(평균계수/-3,3)	37
〈그림 3.8〉 언어적 폭력(평균계수/-1,1)	39
〈그림 3.9〉 물리적 폭력(평균계수/-1,1)	40
〈그림 3.10〉 성적 폭력(평균계수/-1,1)	42

제1장 서론

1. 연구 배경 및 목적

1) 연구배경

- 재화를 생산하는 산업은 농업·광업·제조업·건설업 등을 말하는데, 서비스 산업은 이를 제외한 모든 영역을 포함함. 결국 금융·도소매·IT산업 등도 서비스 산업에 포함될 수 있으며 비영리 활동, 정부의 행정까지 서비스 산업에 포함될 수 있음.
- 이러한 서비스 산업은 대량생산이 가능해진 20세기 이후에 폭발적으로 증가하였으며 특히 후진국에서 선진국으로 올라갈수록 서비스산업의 비중이 늘어나는 것을 알 수 있음. 그러므로 서비스 산업은 우리의 삶에 가장 밀접한 산업 중 하나라고 볼 수 있음.
- 서비스 산업의 범위가 매우 넓어짐에 따라서 민간영역이라고 할 수 없는 사회공공부문까지 서비스의 개념이 확장됨. 특히, 경제고도성장기와 민주화 과정을 거치면서 시민의식이 높아짐에 따라서 공공부문에 대한 서비스의 개념이 구체화됨.
- 공공부문 가운데, 사회서비스는 특성상 이용자를 지속적으로 대면해야하며 그들과의 태도와 정서적 반응이 중요하게 여겨짐. 이들의 노동은 전형적인 감정노동의 양상을 띄고 있지만 사회서비스 직종에서 일하고 있는 사회복지노동자들과 요양간병노동자들의 감정노동에 대해서는 사회적 관심이 부각되지 못하고 있음.
- 사회서비스 노동자들의 감정노동이 관심이 부각되지 못하고 있는 이유는 다음과 같음.
 - 사회서비스 노동자들은 본인의 의지와 관계없이 항상 수용적이고 관용적인 태도로 봉사와 희생정신이 충만해야한다는 사회적 기대가 있음(김경희, 정은주: 2006).
 - 사회서비스 노동자들이 이용자를 대할 때 태도와 관계의 문제에 있어 사회복지실천론의 관점에서 정리가 되어 있어 감정노동의 관점이 적용되지 못하는 분위기가 존재(심용출, 나동석: 2015).
- 사회서비스는 공적영역에 속하는 서비스이므로 공공부문에서 역할을 다하는 게 맞지만

현재 사회서비스는 정부나 시의 지원을 받는 민간부문에서 역할을 하고 있는 경우가 많음. 민간부문으로 사회서비스가 이양됨에 따라서 사회적 부조의 역할보다는 서비스의 경쟁 및 이윤창출의 수단으로 변질되고 있음.

- 사회서비스 노동자에 대한 감정노동이 부각되지 못하고, 사회복지사 또는 요양보호사라면 이 정도의 감정노동을 감내해야한다고 하는 생각들이 감정노동 발생의 주요요인으로 볼 수 있고, 공적영역의 사회서비스가 민간부문에서 이행됨에 따라서 나타나는 서비스의 경쟁 및 이윤창출 등이 감정노동을 더욱 열악하게 만들거나 확산시키는 역할을 한다고 볼 수 있음.
- 현재 사회서비스에 종사하고 있는 사회복지 감정노동자들과 요양간병 감정노동자들의 감정노동사례를 분석하여 현재의 문제점이 무엇인지에 대해서 명료하게 알아보고 개선대안을 새롭게 정립해야 함.

2) 연구목적

- 본 연구는 감정노동의 주요 직종인 사회서비스에서 감정노동이 심화되는 원인 등에 대한 현장의 실태와 목소리를 반영하고자 하며, 감정노동의 문제를 해결하기 위한 각 주체들의 역할을 제시하는 것을 목적으로 하고 있음.
- 본 연구를 통하여 부천시가 정책적으로 뒷받침할 수 있는 영역이 무엇인지, 어떻게 구체화할 수 있는지에 대하여 살펴보고 있음.
- 감정노동과 관련하여 가장 중요한 역할을 해야 하는 주체는 사용자인 사업주라고 할 수 있음. 또한, 해당 직종을 구성하고 있는 다양한 주체들이 실천해야 할 과제를 제시하여 감정노동을 완화시킬 수 있는 대안을 모색하는데도 도움이 되고자 함.
- 사회서비스 분야에서의 감정노동문제를 본격적으로 제기하여 소비자 및 시민을 대상으로 하는 홍보 및 캠페인과 연계될 수 있는 기초자료로 활용하고 감정노동자 뿐만 아니라 서비스를 이용하는 시민들의 인식제고와 노동존중 문화의 확산에도 기여하기를 바람.

2. 연구방법

1) 문헌검토

- 감정노동에 관련한 최근의 연구흐름들을 검토하여 연구 경향들을 살펴보았음.

2) 법리검토

- 2018. 10. 18. 부로 시행된 산업안전보건법 개정안의 내용을 알아보고 감정노동에 있어 어떠한 의미를 가지고 있는지 분석함.
- 전국 14개 지자체에 제정되어 있는 감정노동조례를 살펴보고 각 조례별 규정사항을 알아보고 비교함으로써 부천시에 어떻게 적용시킬 수 있을지에 대해 논함.

3) 설문조사

- 부천지역의 사회복지서비스를 하고 있는 노동자 중 사회복지 감정노동자들과 요양간병 감정노동자들을 대상으로 2018년 6월부터 8월까지 설문조사가 이루어졌음.
- 분석에 있어서는 사회복지 노동자들과 요양간병 노동자들을 구분하였고 이를 비교하는 방식으로 분석하였음.
- 설문조사는 사회복지직종 303명, 요양간병직종 208명이 참여하여 511명이 참여하였으며, 설문지의 구성은 다음과 같음.
 - ① 노동조건 일반: 근로계약형태, 사회보험가입여부, 노동시간, 휴가사용 등
 - ② 감정노동 수준 평가: 업무수행 중의 감정표출, 감정 부조화 등, 조직의 지지와 보호, 직무만족도 등
 - ③ 감정노동 보호 실태: 업무수행중 감정노동의 실태 및 사례, 신체적, 정신적 문제, 수면의 질, 감정노동 보호제도

4) 면접조사

- 설문조사로 파악하기 힘든 구체적인 내용에 대해서는 면접조사를 병행하였음. 부천시 내에 사회복지서비스에 종사하는 노동자들을 중심으로 면접조사를 진행하였음.
- 심층면접조사는 반구조화된 질문지를 이용하여 2018년 10월에 실시되었으며 면접대상자는 11명임.

3. 감정노동 관련 연구흐름 및 선행연구 검토¹⁾

1) 연구흐름

- 감정노동(Emotional Labor)라는 개념은 미국에서 출간된 <관리된 마음(Managed Heart)>이라는 러셀 혹셀드(A.R. Hochschild, 1983)의 저서에서 처음 사용되면서 주목받기 시작하였음.
- 혹셀드의 정의에 따르면 감정노동은 ‘상대방인 소비자가 친절함과 보살핌을 느낄 수 있도록 노동자의 표정을 관리하고, 실제 감정과는 다른(조직이 요구하는) 감정을 표현하는 등 자신의 감정을 관리해야 하는 노동’이라고 함. 인간의 감정을 노동의 수단으로 활용하게 되는 새로운 유형을 구분하게 된 것.
- 일반적으로 일을 하는 과정에서 받게 되는 스트레스나 감정의 소진과는 달리 감정을 통제하고 정해진 표현규칙에 의거하여 감정을 조절하는지가 중요한 판단기준이 될 수 있음. 감정의 조절은 업무에 필요한 감정을 만들거나 표시하는 것을 뜻하는데, 이 때에 자신의 실제 느낌과 감정을 숨기거나 억제하면서 나타나게 되는 괴리현상과 감정의 소외를 경험하게 됨으로써 감정적 마비와 무감각 상태를 경험하게 되는 것이라고 함.
- 혹셀드의 연구를 기점으로 하여 다양한 학문분야에서 감정노동을 소재로 한 연구가 이어지고 있음. 특히 심리학, 사회학, 경영학, 보건학을 중심으로 많은 연구가 진행되었음.
 - 경영학: 조직 몰입, 직무만족, 이직률 등의 개인의 성과변수를 중심으로 감정노동의 효

1) 이 파트는 서울노동권익센터가 2015년에 발행한 『유통산업 감정노동연구』(이정훈 외)의 서론 3장. 감정노동에 관한 이론적 검토(p.26~30)의 내용임.

과를 분석하거나 감정노동에 영향을 미치는 영향변수를 분석.

- 사회학, 여성학: 노동과정의 소외현상이나 통제와 관련한 문제인식을 바탕으로 연구가 진행되고 있음.
- 보건학: 건강과 안전, 소진을 중심으로 연구

2) 선행연구 검토2)

○ 세부직업 별 감정노동의 문제점과 효과를 분석한 연구도 다양하게 제시되고 있으며, 2012년에 보고된 연구(Grandey et al. 2012)에 따르면 감정노동에 대한 연구의 흐름을 크게 세 가지로 분류하고 있음.

- ① 감정노동을 직업적으로 요구되는 것으로 보는 감정: 사회학에서 연구되는 것으로 Hochschild와 Warton 등의 학자가 대표적임. Wharton&Erickson(1993)의 연구에서는 감정의 표현과 관련하여 긍정적인 감정을 요구하는 표현규칙, 부정적인 감정을 요구하는 표현규칙, 중립적인 감정을 요구하는 표현규칙으로 세분화 함. Rupp&Spencer(2006)가 권력의 불균형적 시각에서 감정노동을 연구한 결과, 감정노동을 많이 요구하는 직업일수록 폭력적인 고객과 상호작용을 하고 공정하지 못한 대우를 받았으며, 정신적 육체적 피로를 더 많이 겪은 것으로 나타남.
- ② 다른 사람에게 보여주는 표현으로서의 감정노동: 감정표현을 직무수행의 한 부분으로 간주하므로 노동자의 내부적, 심리적 감정보다는 외부로 표현되는 감정의 표현규칙을 중요하게 여김. 이 표현규칙은 조직규범에 따라 영향을 받게 되며 외부적으로 보여지는 행위를 더욱 강조하게 됨. Ashforth&Humphrey(1993)은 역할기대에 맞는 감정표현이 조직과 노동자에 이익이 되는지 여부에 관하여 연구함.
- ③ 감정노동을 개인의 내부적 심리과정으로 파악: 감정노동을 하면서 나타내는 감정부조화에 초점을 두는 입장. Morris&Feldman(1996)은 감정노동을 ‘개인간의 상호작용과정에서 조직적으로 요구되는 감정표현에 필요한 노력과 계획, 그리고 통제’ 라고 정의하면서 감정노동을 얼마나 자주하는가(빈도), 얼마나 다양한 감정이 요구되는가(다양성), 요구되는 주의력이 무엇인가, 그리고 실제 감정과의 부조화가 있는가(감정부조화)의 네 가지 속성을 가지고 있다고 분석함.

2) 이 내용은 정진주, 『감정노동의 개념과 한국적 특성』 (2013)을 참고하여 정리.

제2장 감정노동 관련 보호법제 및 조례 분석

1. 감정노동자보호법

○ 2018.10.18. 감정노동자보호법으로 불리는 산업안전보건법 개정안³⁾이 시행되었음.

○ 서비스산업이 빠르게 확대되면서 업무수행과정에서 감정노동이 증가하고 있으며, 감정노동으로 정신적 스트레스 및 건강장해 등의 피해를 겪는 감정노동자가 늘어나고 있기 때문. 이러한 감정노동자를 ‘고객응대 근로자’ 라고 범주화하면서 사업주로 하여금 건강장해를 예방하기 위한 조치를 마련하도록 하고 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 업무를 일시적으로 중단하거나 전환하도록 하여 감정노동자를 보호하기 위한 취지로 법이 개정된 것임.

1) 주요내용

- ① 사업주는 고객응대근로자에 대한 고객의 폭언 등으로 인해 발생하는 건강장해를 예방하기 위한 조치를 의무화해야함.
- ② 고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 의무화하고, 조치를 하지 않을 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과함.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 해서는 안 되며, 이를 위반할 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 함.

3) 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

- 여기서 말하는 필요한 조치란 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장, 치료 및 상담 지원, 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 등을 포함. 또한 사업주는 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위해 고객이 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나 음성으로 안내해야 하고 고객응대업무 매뉴얼을 마련해야하며, 그 내용에 대한 교육을 실시하는 등의 조치를 해야 함.

2). 법제 평가

- 이러한 내용의 산업안전보건법 제26조의2가 신설되었고 위반 시 과태료 또는 형사 처벌 규정을 두고 있어 실효성을 높이고자 했다고 할 수 있음.
- 법이 보호하는 고객응대근로자란 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통해 고객을 상대하며 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자를 말하기 때문에, 적용 범위가 포괄적이라고 할 수 있음.
- 산업안전보건법 개정안을 시작으로 감정노동의 가치에 대한 인식 변화와 감정노동자를 보호할 수 있는 기본 틀이 만들어졌다는 점에서 의미 있는 변화라고 할 수 있음.

2. 감정노동 조례 현황 및 비교

- 2016.1.7. 서울시를 시작으로 현재 14개 지방자치단체에 감정노동자 보호를 위한 조례가 제정돼 시행되고 있음.
- 이하에서는 최초로 감정노동자 보호를 위한 조례를 제정한 서울시와 부천시를 포괄하고 있는 광역단체인 경기도, 경기도 내 기초단체인 수원시와 성남시의 조례를 비교, 분석 할 것임.

<표 2.1> 전국 각 지자체 감정노동 조례 제정 현황

지역	조례명	공포일자
서울특별시	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016. 1. 7.
광주광역시	광주광역시 감정 노동자 보호 조례	2016. 7. 1.
경기도	경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성 에 관한 조례	2016. 9. 29.
서울특별시 구로구	서울특별시 구로구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016. 10. 13.
경기도 안양시	안양시 감정노동자 권리보호 조례	2017. 1. 5.
전라북도 전주시	전주시 감정노동자 보호 조례	2017. 3. 30.
경기도 김포시	김포시 감정노동자 권리보호 조례	2017. 4. 18.
경기도 수원시	수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2017. 7. 17.
경기도 의정부시	의정부시 감정노동자 권리보호 조례	2017. 9. 29.
대전광역시	대전광역시 감정노동자 보호 조례	2017. 10. 18.
전라북도	전라북도 감정노동자 보호 조례	2017. 11. 17.
경상남도 창원시	창원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2018. 3. 30.
경기도 성남시	성남시 감정노동자 권리보호 조례	2018. 4. 30.
부산광역시	부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2018. 5. 23.

1) 감정노동 조례 현황

(1) 서울특별시 사례

○ 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례는 서울시 감정노동 종사자를 서울시 감정노동 사용자⁴⁾와 서울시 계약 사용자⁵⁾에게 고용된 근로기준법상 근로자⁶⁾로 정의하고 있음.

○ 조례를 통해 감정노동 종사자가 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 갖는다고 명시하고

4) 서울특별시장, 서울시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장

5) 서울시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인

6) 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자

있고, 서울시의 의무로서 감정노동 종사자 근로환경 개선계획 수립, 실태조사, 권리보장 교육, 가이드라인 공표, 매뉴얼 작성 및 배포 등을 규정하고 있음.

○ 감정노동으로 인한 문제를 개선할 수 있도록 기관별 매뉴얼을 작성하도록 하고 감정노동이 발생한 상황으로부터 분리될 수 있도록 휴게시설을 마련할 의무, 사업장 내 감정노동 종사자를 보호한다는 내용의 안내문 부착, 폭행이나 성적 수치심을 일으키는 행위 등을 금지시키고, 이러한 금지행위가 발생할 경우 감정노동 종사자에 대한 보호조치 등을 감정노동 사용자와 서울시민의 책임으로 규정하고 있음.

○ 권리보호위원회를 설치해 감정노동과 관련한 사항을 심의하도록 했고 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치할 수 있는 근거를 마련했음.

○ 이러한 조례를 토대로 2018년에는 전국 최초로 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터가 개소했고, 감정노동 종사자 보호 가이드라인(매뉴얼)이 서울시 내 공공기관에 배포되었음.

(2) 경기도 사례

○ 경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례는 경기도 감정노동자를 보호하기 위한 것으로, 경기도 및 산하기관에서 종사하는 감정노동자 중 보호대상 감정노동자 기준에 해당하는 노동자를 적용범위로 함.

○ 서울시와 마찬가지로 감정노동자를 보호하고 건전한 근로문화를 조성하기 위한 계획을 수립해야하고, 실태조사, 권리보장교육, 모범지침 작성 및 배포 등을 규정하고 있음. 또한 휴게시설, 상담 및 보호사업, 감정노동자 권리보장센터 등에 관한 규정을 두고 있음.

(3) 수원시 사례

○ 수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례는 수원시 감정노동자를 보호하기 위한 것으로, 수원시 및 산하기관, 출자·출연기관, 사무위탁기관, 시지원시설 등에 종사하는 감정노동자를 적용범위로 함.

○ 수원시장은 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획을 수립하고 실태조사를 해야

하며 모범지침을 마련해 배포해야 한다. 또한 권리보장교육, 휴게시설, 상담 및 보호 등에 관한 규정이 포함되어 있음.

(4) 성남시 사례

- 성남시 감정노동자 권리보호 조례는 성남시 및 산하기관 등에 근무하는 감정노동자를 보호하기 위한 것으로, 성남시 감정노동자 권리보장위원회에서 정한 보호대상 감정노동자 기준에 해당하는 노동자를 적용범위로 함.
- 성남시는 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획을 수립, 실태조사, 지침 마련 및 배포 등을 해야 한다고 정하고 있다. 또한 권리보장교육, 휴게시설, 상담 및 보호 등을 규정하고 있음.

2) 조례 비교

- 서울시와 경기도, 수원시, 성남시의 조례는 비슷한 내용을 규정하고 있지만 적용범위와 의무 여부 등의 면에서 차이가 있음.

<표 2.2> 각 지자체 감정노동조례의 적용범위 비교

구분	적용범위	
서울시	서울시, 산하기관, 출자·출연기관, 사무위탁기관과 공사, 용역계약을 체결한 법인 및 개인에 종사하는 감정노동자	직접고용과 간접고용된 감정노동자
경기도	경기도, 산하기관, 출자·출연기관, 사무위탁기관, 도지원시설에 종사하는 감정노동자 중 보호대상 감정노동자	직접고용 중 별도 규정한 보호대상 감정노동자
수원시	수원시, 산하기관, 출자·출연기관, 사무위탁기관, 시지원시설 등에 종사하는 감정노동자	직접고용 중 감정노동자
성남시	성남시, 산하기관, 출자·출연기관, 사무위탁기관, 시지원시설 등에 종사하는 감정노동자	직접고용 중 별도 규정한 보호대상 감정노동자

- 적용범위를 보면 서울시는 서울시와 산하기관, 출자·출연기관, 사무위탁기관 등 공공부문에 직접고용된 감정노동자와 공사·용역계약을 체결한 법인 및 개인에 종사하는 공공

부문에 간접고용된 감정노동자까지 보호의 대상으로 포함하고 있음.

- 반면 수원시는 공공부문에 직접고용된 감정노동자를 적용범위로 하고 있음.
- 경기도와 성남시는 공공부문에 직접고용된 감정노동자 중에서도 조례에 의해 설립된 권리보장위원회가 정의한 보호대상 감정노동자를 적용범위로 하고 있음.
- 즉 서울시의 적용범위가 가장 넓고 그 다음으로는 수원시, 그리고 경기도와 성남시의 적용범위가 가장 좁았음.

<표 2.3> 각 지자체별 감정노동 보호 조성계획 및 실태조사 규정 비교

구분	감정노동자 보호 조성계획	실태조사
서울시	3년마다 수립·시행	연1회 실태조사
경기도		
수원시		
성남시		

- 서울시와 경기도, 수원시, 성남시 모두 감정노동으로 인한 정신적 스트레스를 예방·보호하며 감정노동자의 근로환경을 개선하기 위한 조성계획을 3년마다 수립하여 시행해야 함.
- 감정노동자의 고용현황과 근로환경에 대한 실태조사를 매년 실시해야 함. 네곳의 자치단체 모두 조성계획과 실태조사를 시장의 의무로 규정하고 있었음.

<표 2.4> 각 지자체별 모범지침 내용 및 의무 여부 규정 비교

구분	모범지침 내용	의무 여부
서울시	권리 보호, 처우 보장, 휴게 시간과 휴식 공간 보장, 안전한 근무환경 조성, 고객 응대 매뉴얼 마련, 작업중지권 등의 권한, 감정노동자 안전보장 전문 인력배치, 교육 및 건강프로그램, 고위험 직군 특별보호 방안	의무조항
경기도	권리 보호, 사용자 및 고객의 의무, 대응수칙, 구제제도	노력조항
수원시	권리 보호, 채용자 및 고객의 의무, 대응수칙, 권리구제 제도 및 절차	의무조항
성남시	권리 보호, 사용자 및 고객의 의무, 권리구제 제도 및 절차	노력조항

- 서울시는 감정노동자 보호 조성계획을 효율적으로 추진하기 위해 가이드라인을 공표하고 가이드라인을 준수하기 위해 모범지침을 작성해 각 기관에 배포해야 함. 이는 서울시장의 의무로 규정되어 있고 모범지침의 내용에 포함되어야 할 사항이 구체적으로 나열되어 있음.
- 수원시도 모범지침을 의무적으로 만들도록 정하고 있지만 모범지침에 포함되어야 할 내용은 비교적 간단한 편. 그러나 위 사항을 나열하면서 ‘그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항’을 포함하도록 하고 있음.
- 경기도와 성남시는 감정노동자의 권리보호를 위한 지침을 마련할 수 있다고 하여 모범지침 마련을 의무가 아닌 노력조항으로 규정하고 있었음. 서울시와 수원시에 비해 다소 완화된 규정인 것임.

<표 2.5> 각 지자체별 기관별 매뉴얼 작성의무 규정 비교

구분	기관별 매뉴얼 작성의무
서울시	감정노동 문제 해결 관련 공식제도와 절차, 부당한 요구 거부할 권리, 작업중지 시간, 조직 차원의 대응방안, 악성고객 전담부서 설치 등 작성의무
경기도	각 기관의 조직과 조직구성원의 특성을 고려해 작성의무
수원시	각 기관의 조직과 조직구성원의 특성을 고려해 작성의무
성남시	-

- 지방자치단체 차원의 모범지침이 마련되어 있더라도 각 기관의 특성을 반영해 감정노동

자를 보호할 수 있는 매뉴얼이 있다면 실효성을 높일 수 있음.

○ 이와 관련해서 서울시는 일정한 내용을 포함한 기관 매뉴얼 작성을 의무화하고 있었음.

○ 경기도와 수원시 역시 조직특성과 조직구성원의 특성을 고려해 기관 매뉴얼 작성을 의무화하고 있음.

○ 성남시는 기관 매뉴얼 작성에 대한 조항을 두고 있지 않았음.

<표 2.6> 각 지자체별 감정노동 권리보장교육 규정 비교

구분	감정노동 권리보장교육
서울시	의무조항
경기도	노력조항
수원시	노력조항
성남시	노력조항

○ 서울시는 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따라 서울시 소속 공무원 및 직원들에 대해 인권교육을 실시하도록 되어 있는데, 인권교육에 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하는 것을 의무화하고 있음. 여기에는 서울시의 가이드라인과 모범지침 등의 내용이 포함되어야 함.

○ 경기도, 수원시, 성남시는 권리보장교육을 의무화하지 않았고 노력조항으로 두고 있음.

<표 2.7> 각 지자체별 휴게시설, 안내문 부착, 상담 및 보호 규정 비교

구분	휴게시설	안내문 부착	상담 및 보호
서울시	의무조항	의무조항	의무조항
경기도	권고사항	권고사항	노력조항
수원시	권고사항	권고사항	노력조항
성남시	권고사항	권고사항	노력조항

○ 휴게시설은 악성고객을 대면하는 등 감정노동이 발생한 상황에서 일시적으로 벗어나 감

정을 추스르고 업무 복귀를 준비하기 위해 필요함.

- 서울시는 휴게시설 설치를 의무화한 반면, 경기도, 수원시, 성남시에서 휴게시설의 필요성을 언급하면서도 휴게시설 마련을 권고할 수 있다는 내용으로 권고사항에 그치고 있었음.
- 사업장에 방문하는 고객에게 감정노동으로부터 근로자를 보호해야 한다는 취지의 안내문 역시 서울시만 의무조항으로 두고 있었고, 경기도와 수원시, 성남시는 권고사항으로 정하고 있었음.
- 감정노동자의 스트레스를 완화하고 심리 치유를 위한 상담 및 보호제도 역시 서울시는 의무조항으로 정하고 있지만, 경기도와 수원시, 성남시는 노력조항으로 정하고 있었음. 한편 성남시는 성남시 정신건강 복지센터 등과 연계하여 상담 및 보호를 받을 수 있다고 하여 지역 자원을 활용할 수 있도록 하였음.

<표 2.8> 각 지자체별 감정노동 관련 고충처리 전담부서 설치 운영, 감정노동자 권리보장센터 규정 비교

구분	감정노동 관련 고충처리 전담부서 설치·운영	감정노동자 권리보장센터
서울시	노력조항	노력조항
경기도	-	노력조항
수원시	-	-
성남시	-	-

- 서울시는 감정노동자의 스트레스와 건강장해를 예방하기 위해 사업장에 고충처리 전담부서를 설치·운영할 수 있다고 정하고 있는 반면, 경기도와 수원시, 성남시는 이에 대한 별도의 규정을 두고 있지 않았음.
- 서울시와 경기도는 감정노동자 권리보장센터를 설치할 수 있다는 근거조항을 두고 있었고, 수원시와 성남시는 이러한 규정을 두고 있지 않았음. 실제로 서울시는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치해 운영하고 있음.

<표 2.9> 각 지자체별 고객의 금지행위 규정 비교

구분	고객의 금지행위
서울시	폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘, 성적굴욕감, 수치심을 일으키는 행위, 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
경기도	-
수원시	-
성남시	-

○ 서울시는 고객이 금지해야 할 행위를 구체적으로 나열하여 정하고 있었음. 감정노동은 주관성이 개입되는 것이기 때문에 범위를 정하기 어려운 만큼 감정노동을 유발할 수 있는 고객의 행위를 나열하고 이를 금지하는 것이 필요함.

○ 그러나 경기도와 수원시, 성남시는 고객의 금지행위를 별도로 정하고 있지는 않았음.

<표 2.10> 각 지자체별 보호조치 규정 비교

구분	보호조치	보호조치 내용
서울시	의무조항	고객으로부터 분리, 충분한 휴식권 보장, 작업중지권, 치료 및 상담 지원, 법적 조치 등
경기도	노력조항	고객으로부터 분리, 충분한 휴식권 보장 등
수원시	노력조항	고객으로부터 분리, 충분한 휴식권 보장 등
성남시	노력조항	고객으로부터 분리, 충분한 휴식권 보장 등

○ 서울시는 고객의 금지행위가 발생한 경우 즉시 보호조치를 해야 하고, 감정노동자의 상태와 상황에 따라 단계적으로 보호조치를 할 것을 정하고 있음.

○ 먼저 고객으로부터 분리하고 충분히 휴식할 수 있도록 하며, 업무담당자를 교체하는 것이 첫 번째 단계임. 두 번째 단계로 감정노동자에 대한 치료 및 상담을 지원하고, 세 번째 단계로는 필요한 경우 형사고발 또는 손해배상소송 등 법적 조치를 할 수 있도록 해야 함. 감정노동자는 이러한 조치를 권리로서 요구할 수 있음.

○ 반면 경기도와 수원시, 성남시는 고객으로부터 분리와 충분한 휴식권 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력해야 한다는 노력조항으로 보호조치를 정하고 있었음.

<표 2.11> 각 지자체별 불이익 처우 금지 규정 비교

구분	불이익 처우 금지
서울시	금지
경기도	노력조항
수원시	금지
성남시	노력조항

- 서울시와 수원시는 감정노동종사자가 보호조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익이 발생하지 않도록 해야 한다고 정하면서 감정노동자를 이중으로 보호하고 있었음.
- 경기도와 성남시도 이러한 내용을 포함하고 있으나, 불이익이 발생하지 않도록 노력해야 한다는 노력조항에 머물고 있었음.

3. 소결

- 이상 감정노동자 보호를 위한 조례를 제정한 14개 지방자치단체 중 서울시와 경기도, 수원시, 성남시의 조례를 비교, 분석했음. 4곳의 지방자치단체 중 서울시 조례가 가장 구체적이고 보호의 범주가 넓었음. 서울시 조례의 적용범위는 서울시에 직접·간접고용된 감정노동자로 가장 넓었음. 반면 수원시는 수원시 직접고용 감정노동자로 제한하고 있었고, 경기도와 성남시는 직접고용된 감정노동자 중 별도로 정한 보호대상으로 범위가 좁았음.
- 그 외에도 서울시는 지방자치단체가 작성·배포하는 모범지침에 포함되어야 할 내용을 구체적으로 정하고 있었고, 의무적으로 모범지침을 마련해야 한다고 정하고 있었음. 수원시 역시 모범지침을 의무적으로 작성해야 하지만, 서울시에 비해 포함해야 할 내용의 구체성이 떨어졌음. 경기도와 성남시는 모범지침 작성을 노력조항으로만 정하고 있었음. 또한 서울시와 경기도, 수원시는 기관별 매뉴얼을 작성하도록 의무화하고 있었음. 기관별 매뉴얼에 포함해야 할 내용 역시 서울시 조례의 구체성이 가장 높았음.
- 감정노동 권리보장교육은 감정노동조례와 모범지침 등의 내용에 기반한 것으로, 감정노

동자가 가질 수 있는 권리와 구제방법 등의 정보가 담겨있음. 즉 조례의 실효성을 위해 필요한 것이라고 할 수 있음. 서울시는 감정노동 권리보장교육을 의무화하고 있는 반면, 경기도와 수원시, 성남시는 의무교육이 아닌 노력조항으로 두고 있었음. 감정노동자를 보호하기 위한 휴게시설과 안내문 부착, 상담 및 보호제도 역시 서울시만 의무조항을 두고 있었고 나머지 경기도와 수원시, 성남시는 권고사항이거나 노력해야 할 사항으로 정하고 있었음.

○ 특히 서울시는 고객의 금지행위를 구체적으로 정하고 있고, 고객의 금지행위가 발생한 경우, 작업중지를 비롯한 보호조치의 내용을 단계적으로 정해 의무화하고 있었음. 서울시 감정노동자는 이러한 보호조치를 적극적으로 요구할 수 있고, 이를 근거로 한 불이익 처우를 금지하고 있었음. 반면 경기도와 수원시, 성남시는 서울시가 정한 보호조치의 1단계 수준에서 감정노동자를 보호하도록 노력해야 한다는 노력조항을 두고 있었음. 수원시는 서울시와 마찬가지로 보호조치를 요구한 감정노동자가 불이익 처우를 받지 않도록 해야 한다고 정한 반면, 경기도와 성남시는 불이익 처우 금지 역시 노력조항으로 정하고 있었음.

○ 이처럼 서울시 조례는 감정노동자를 보호하기 위한 내용을 구체적으로 구성되어 있었고, 감정노동 권리보장 교육과 보호조치 등을 볼 때 실효성도 높은 편이었음. 또한 감정노동자 권리보장센터를 설치해 운영하고 있는 만큼 감정노동자 보호에 가장 적극적이었음. 반면 다수의 조항을 노력조항으로 정한 경기도와 수원시, 성남시 조례는 선언적 수준에서 의미가 있었지만, 실제 감정노동자가 조례를 근거로 휴게시설이나 보호조치 등을 요구하는 데는 한계가 있어 보였음.

제3장 부천시역 사회서비스노동자의 감정노동실태 및 인식에 대한 설문조사 분석

1. 사회서비스 감정노동자의 노동조건

○ 부천시역 사회서비스 감정노동자의 노동실태 및 인식에 대한 설문조사가 2018년 6월부터 8월까지 이루어짐. 부천시역에서 일하고 있는 511명이 이 조사에 참여하였으며, 그 중 사회복지직종에서 일하는 참여자가 303명, 요양간병직종에서 일하는 참여자가 208명이 참여하였음.

<표 3.1> 참여자 인적사항 1 - 성별, 결혼

	성별		결혼		
	남	여	비혼	기혼	별거/이혼/사별
사회복지직종	75 (24.9)	226 (75.1)	137 (46.3)	151 (51.0)	8 (2.7)
요양간병직종	10 (5.3)	178 (94.7)	8 (3.8)	123 (78.3)	26 (16.6)

<표 3.2> 참여자 인적사항 2 - 학력

	중졸 이하	고졸	초대졸	대졸	대학원 이상
사회복지직종	1 (0.3)	10 (3.3)	47 (15.6)	218 (72.2)	26 (8.6)
요양간병직종	42 (22.0)	121 (63.3)	13 (6.8)	13 (6.8)	2 (1.1)

<표 3.3> 참여자 인적사항 3 - 연령

	20~29	30~39	40~49	50~59	60세 이상
사회복지직종	81 (26.9)	96 (31.9)	82 (27.2)	41 (13.7)	1 (0.3)
요양간병직종	2 (1.0)	5 (2.5)	15 (7.6)	101 (50.7)	76 (38.2)

<표 3.4> 참여자 인적사항 4 - 거주지

	부천시	시흥/김포/광명	인천광역시	서울특별시	그 이외 지역
사회복지직종	175 (57.9)	18 (6.0)	64 (21.2)	35 (11.6)	10 (3.3)
요양간병직종	162 (77.9)	6 (3.0)	19 (9.6)	9 (4.5)	2 (1.0)

- 사회복지직종과 요양간병직종 모두 여성이 남성보다 많았음. 특히 요양간병직종의 경우, 여성이 94.7%를 차지하여 부천시의 요양간병직종에 종사하는 사람들은 대부분 여성인 것으로 추측됨.
- 응답자의 연령은 사회복지직종은 20~49세의 청장년층의 비율이 86.0%를 차지하였으며 요양간병직종은 50세 이상인 중노년층의 비율이 88.9%를 차지하여 직종별로 종사자의 연령이 크게 차이가 나는 모습이 나타남.
- 거주지의 경우 사회복지직종은 부천시에 사는 응답자의 비율이 57.9%로 과반수가 넘지만 인천(21.2%), 서울(11.6%)에 사는 응답자도 32.8%를 차지하여 장거리 출퇴근을 하는 응답자가 많은 것으로 나타남. 반대로 요양간병직종의 경우에는 부천시에 사는 응답자의 비율이 77.9%를 차지하여 다른 시도에서 출퇴근을 하는 비율은 매우 적은 것으로 나타남.

<표 3.5> 근로계약형태

	사회복지직종	요양간병직종
정규직	209 (69.9)	74 (39.4)
무기계약직	55 (18.4)	39 (20.7)
전일제 기간제	18 (6.0)	24 (12.8)
단시간 기간제	6 (2.0)	19 (10.1)
시간제	4 (1.3)	12 (6.4)
파견	-	-
용역	-	11 (5.9)
기타	7 (2.3)	9 (4.8)

○ 근로계약형태는 사회복지직종은 정규직이 69.9%를 차지하였으며, 무기계약직까지 합칠 경우에 88.3%로 나타나 비교적 비정규직 노동자 채용이 적은 것으로 나타났다. 그러나 요양간병직종의 경우 정규직이 39.4%밖에 되지 않았고, 무기계약직까지 합칠 경우에 60.1% 수준에 불과하였음. 기간제의 비율 역시 전일제 기간제가 12.8%, 단시간 기간제가 10.1%를 차지하여 기간제 채용 비율이 높은 것으로 나타남.

<표 3.6> 근로계약서 작성 및 교부

	사회복지직종	요양간병직종
작성하고 교부받음	276 (91.4)	148 (79.1)
작성하였으나 교부받지 않음	24 (7.9)	7 (3.7)
작성하지 않음	2 (0.7)	24 (12.8)
기타	-	8 (4.3)

○ 근로계약서 작성과 교부의 경우, 사회복지직종에서는 91.4%가 근로계약서를 작성하고 교부받는 것으로 나타남. 이에 비해서 요양간병직종의 경우에는 79.1%가 근로계약서를 작성하는 것으로 나타났으며, 작성하지 않는다고 답변한 비율이 12.8%를 차지하여 요양

간병직종에서 근로계약서를 작성하지 않은 비율이 사회복지직종보다 높은 것으로 나타남.

<표 3.7> 노동 관련 평균

	현 근무지 근속년수 (만)	동종업무 근속년수 (만)	동종업무 이직회수	1일 평균 근로시간	1일 평균 식사시간	1일 평균 휴식시간	1주일 기준 출근 일수
사회복지직 종	4.69	6.92	1.37	8.57	1.08	0.73	5.28
요양간병직 종	5.14	5.67	1.55	9.56	1.97	1.43	5.74

- 사회복지직종과 요양간병직종의 1일 평균 근로시간은 각각 8.57시간과 9.56시간으로 나타남. 특히 요양간병직종은 법정근로시간 8시간을 넘어선 장시간 노동에 시달리고 있는 것으로 보이며 시간제 단시간 노동자가 있는 것을 감안해본다면 10시간 정도의 노동을 매일 하고 있는 것으로 보임.
- 요양간병직종의 경우에는 1주일 기준 출근 일 수가 에 주6일에 근접하는 수치를 보이고 있어 휴일이 제대로 지켜지지 않고 있음을 알 수 있음.
- 임금수준은 사회복지직종 응답자의 평균이 213.995만원으로 나타났으며, 요양간병직종 응답자들의 평균이 153.039 만원으로 나타났음. 노동시간과 임금수준을 동시에 보았을 때, 사회복지직종 노동자들에 비해서 요양간병직종 노동자들이 저임금 장시간 노동에 시달리고 있는 것으로 나타남.

<표 3.8> 휴게시설 존재여부

	사회복지직종	요양간병직종
있음	111 (39.5)	51 (34.7)
없음	170 (60.5)	96 (65.3)

- 휴게시설의 경우에는 양 직종 모두 없다고 응답한 응답자들이 많았음. 사회복지직종의 경우에는 39.5%, 요양간병직종에서는 34.7%의 응답자만 직장 내 휴게시설이 존재한다고

하여 양 직종 모두 휴게시설에 대해서는 상당히 열악한 수준에서 근무를 하고 있음이 드러났음.

<표 3.9> 사회보험 가입여부

		사회복지직종	요양간병직종
고용보험	가입	296 (98.7)	152 (81.7)
	미가입	3 (1.0)	26 (14.0)
	잘 모름	1 (0.3)	8 (4.3)
국민연금	직장가입	288 (97.0)	113 (68.5)
	지역가입	2 (0.6)	15 (9.1)
	미가입	-	32 (19.4)
	잘 모름	7 (2.4)	5 (3.0)
건강보험	직장가입	289 (96.7)	147 (82.6)
	지역가입	2 (0.6)	2 (1.1)
	미가입	-	19 (10.7)
	배우자 피부양자	3 (1.0)	2 (1.1)
	자녀 피부양자	-	5 (2.8)
	잘 모름	5 (1.7)	3 (1.7)
산재보험	가입	289 (96.3)	126 (78.3)
	미가입	1 (0.4)	23 (14.2)
	잘 모름	10 (3.3)	12 (7.5)

○ 응답한 기준으로 분석해 보았을 때, 사회보험 가입 비율은 사회복지직종은 대부분 가입이 되어 있는 반면, 요양간병직종은 사회복지직종에 비해 가입비율이 낮은 것으로 드러남. 특히 국민연금의 경우에는 직장가입자가 68.5%, 미가입자가 19.4%로 드러나 97%가 가입한 사회복지직종과 가장 큰 차이를 보여주고 있었음.

- 사회보험에서 요양간병직종이 낮게 나타난 이유는 <표 3.5>에서 나타난 바와 같이 정규직 비율이 사회복지직종보다 낮고, 사회복지직종에서 찾아볼 수 없는 기간제나 시간제 노동을 하는 노동자들이 있어 사회보험에 보호를 많이 받지 못하는 것으로 보임.
- 단, 국민연금의 경우 60세 이상은 납부하지 않아도 되는 점이 있고, 고용보험은 65세 이상은 납부하지 않아도 되는 점을 감안했을 때, 실제 가입률과는 약간의 차이가 있을 것으로 보임.

<표 3.10> 연차휴가 사용가능여부

	사회복지직종	요양간병직종
자유롭게 사용가능	165 (55.4)	97 (51.1)
어느정도 사용가능	121 (40.6)	41 (21.5)
사용하기 어려움	6 (2.0)	16 (8.5)
사용불가	-	11 (5.8)
부여된 휴가 없음	6 (2.0)	25 (13.2)

- 연차휴가 사용의 경우, 사회복지직종과 요양간병직종 각각 55.4%와 51.1%의 응답자들이 자유롭게 사용이 가능하다고 하였음. 어느정도 사용가능에 응답한 응답자들을 포함할 경우 사회복지직종은 96%의 응답자가 사용이 가능하다고 한 반면, 요양간병직종의 경우 72.6%의 노동자가 사용이 가능하다고 하여 큰 차이를 보이고 있었음.
- 요양간병직종의 경우, 부여된 휴가가 없다는 응답자가 13.2%로 상당히 높게 나타났으며 사용불가에 응답한 응답자 역시 5.8%로 나타나 타의적으로 연차를 쓰는 것이 차단된 노동자들이 요양간병직종에 많이 분포하고 있는 것으로 나타남. 시간제 노동자나 기간제, 용역 노동자들 역시 정규직과 차별없이 연차를 부여해야하고 자유롭게 사용해야하나 이 것에 대한 기회가 차단되어 있음을 알 수 있음.

<표 3.11> 노동조합 가입여부

	사회복지직종	요양간병직종
노동조합 없음	197 (67.5)	112 (60.2)
노동조합 있으나 가입대상 아님	-	5 (2.7)
노동조합 있고 가입대상이나 가입하지 않음	11 (3.7)	12 (6.5)
노동조합에 가입함	52 (17.8)	45 (24.2)
노동조합이 있는지 모르겠음	32 (11.0)	12 (6.5)

- 노동조합에 대한 설문에서는 노동조합이 없다는 답변을 한 응답자가 사회복지직종과 요양간병직종 각각 67.5%와 60.2%로 매우 높게 나타났다.
- 노조가입률은 각각 17.8%와 24.2%로 나타나 요양간병직종 쪽이 사회복지직종보다 조직률이 높은 것으로 나타났다.
- 노동조합의 가입했을 경우 비가입자에 비해서 자신이 처한 불합리함을 빨리 인식하고 어떠한 사건이 일어났을 경우에 동료들이 더욱 도와주는 경향이 있었음. 사업장에 노동조합이 없다는 비율이 상당히 높게 나왔으므로, 노조 조직이 우선적으로 요구됨.

2. 감정노동수준

○ 감정노동 수준평가는 고객을 응대하는 과정에 있어서 자신의 감정을 얼마나 숨기는지, 고객 응대 과정에서 고객과의 갈등이 얼마나 일어나는지, 고객을 응대할 때 자신의 심리 상태가 어떻게 변하는지, 직장에서는 감정노동을 얼마나 관리하고 감시하는지, 주변 조직들이 감정노동자에 대하여 어떤 도움을 주는지에 대하여 평가함.

○ 5개 부문에 질문에 대하여 4지선다형의 응답을 제시하였으며, 그것을 점수화 하여⁷⁾⁸⁾ 평균계수를 내어 그것을 비교함으로써 감정노동 수준이 어떤지를 평가할 수 있음. 평균 계수의 값이 양수(+)의 값이라면 질문에 대하여 긍정적인 경향이 강한 것이고 음수(-)의 값이라면 질문에 대하여 부정적인 경향이 강한 것임.⁹⁾

<표 3.12> 감정표출의 노력 및 다양성

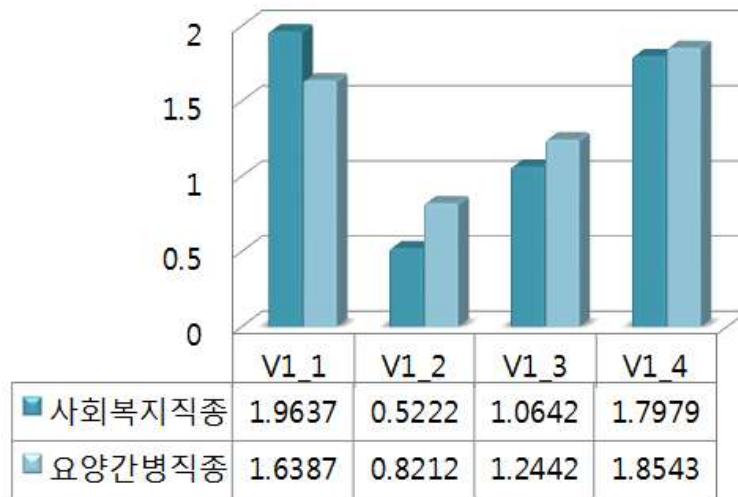
	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
고객(이용자)에게 부정적인 감정을 표 현하지 않으려 노력(V1_1)	2 (0.7)	15 (4.9)	121 (39.9)	165 (54.5)	15 (7.9)	7 (3.6)	71 (37.2)	98 (51.3)
고객(이용자)을 대할 때 소속기관의 요 구로 감정표현(V1_2)	11 (3.6)	74 (24.5)	148 (49.0)	69 (22.9)	38 (21.1)	19 (10.6)	71 (39.4)	52 (28.9)
업무상 고객(이용자)을 대하는 과정에 서 솔직한 감정을 숨김(V1_3)	6 (2.0)	38 (12.5)	172 (56.8)	87 (28.7)	24 (12.8)	15 (8.1)	79 (42.2)	69 (36.9)
일상적 업무생활을 위해서는 감정을 숨기려는 노력이 필요(V1_4)	3 (1.0)	15 (5.0)	134 (44.3)	150 (49.7)	12 (6.2)	9 (4.7)	62 (32.1)	110 (57.0)

7) 전혀 아님: -3점, 약간 아님: -1점, 약간 그러함 1점, 매우 그러함 3점

8) 모든 응답자가 '매우 그러함'으로 응답한 경우 평균은 3이며 반대로 모든 응답자가 '전혀 아님'으로 응답한 경우 평균은 -3임. 3에 가까울수록 질문에 대해 동의한 응답자가 많다는 의미이며, -3에 가까울수록 질문에 대해 부동의한 응답자가 많다는 의미임.

9) 여기서 긍정과 부정의 의미는 어느 한 사안에 대하여 좋다/나쁘다의 개념이 아니라 어느 질문에 대하여 동의/부동의의 개념임. 부정적인 질문에서 긍정값인 양수가 나왔다는 의미는 부정적인 질문에 대하여 동의한다는 의미임.

<그림 3.1> 감정표출의 노력 및 다양성(평균계수/-3,3)



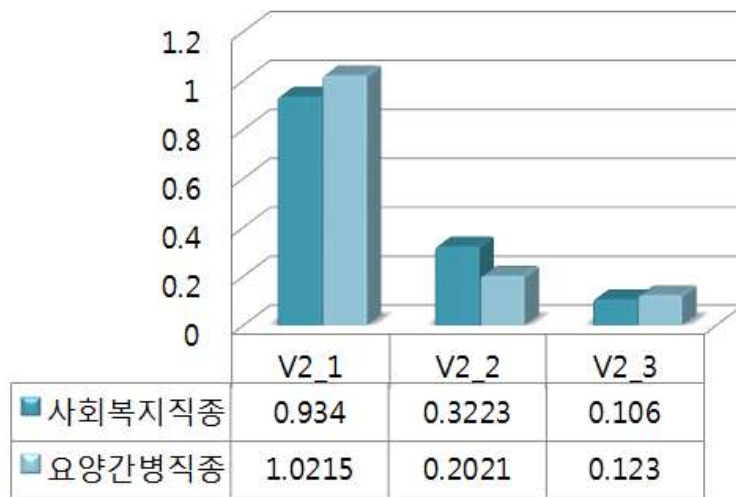
* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그러함= 1, 매우 그러함= 3

- 감정표출의 노력 및 다양성 지표는 이용자에게 ‘고객(이용자)에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려 노력’ 하는지, ‘고객(이용자)를 대할 때 소속기관의 요구로 감정표현’을 할 수 있는지, ‘업무상 고객(이용자)를 대하는 과정에서 솔직한 감정을 숨기’ 는지, ‘일상적 업무생활을 위해서는 감정을 숨기려는 노력이 필요’ 한지 4가지 지표로 분석하였음.
- 4가지 지표 중 V1_1에 해당하는 ‘고객(이용자)에게 부정적인 감정을 표현하려하지 않으려 노력’ 하는 것과 V1_4에 해당하는 ‘일상적 업무생활을 위해서는 감정을 숨기려는 노력이 필요’ 지표는 사회복지직종과 요양간병직종 모두 평균계수가 높았음. 두 직종 모두 업무생활에 차질이 벌어지지 않기 위해서는 감정을 관리해야한다는 생각을 가지고 있는 것으로 보임.
- V1_2의 경우에 해당하는 ‘고객(이용자)를 대할 때, 소속기관의 요구로 감정을 표현’ 하는 것은 다른 측정문항보다는 점수가 작은 축에 속하나, 모두 소속기관의 요구로 감정을 표현하는 경향이 있는 것으로 파악됨. 특히, 요양간병직종이 사회복지직종에 비해서 약 +0.3이 높은 것으로 파악해 볼 때, 요양간병직종 종사자들의 매뉴얼 등에 감정에 대한 관리를 명시한 조항 등이 있는 것으로 추측됨.

<표 3.13> 고객응대 과부하와 갈등

	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
공격적이거나 까다로운 고객(이용자)을 상대(V2_1)	16 (5.3)	59 (19.5)	147 (48.5)	81 (26.7)	21 (11.3)	15 (8.1)	91 (48.9)	59 (31.7)
나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하 는 고객(이용자)을 상대(V2_2)	28 (9.3)	88 (29.2)	143 (47.5)	42 (14.0)	34 (18.1)	37 (19.7)	87 (46.2)	30 (16.0)
고객(이용자)의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행에 어려움이 있음 (V2_3)	43 (14.2)	86 (28.5)	136 (45.0)	37 (12.3)	32 (17.1)	47 (25.1)	79 (42.2)	29 (15.5)

<그림 3.2> 고객응대 과부하와 갈등(평균점수/-3.3)



* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그러함= 1, 매우 그러함= 3

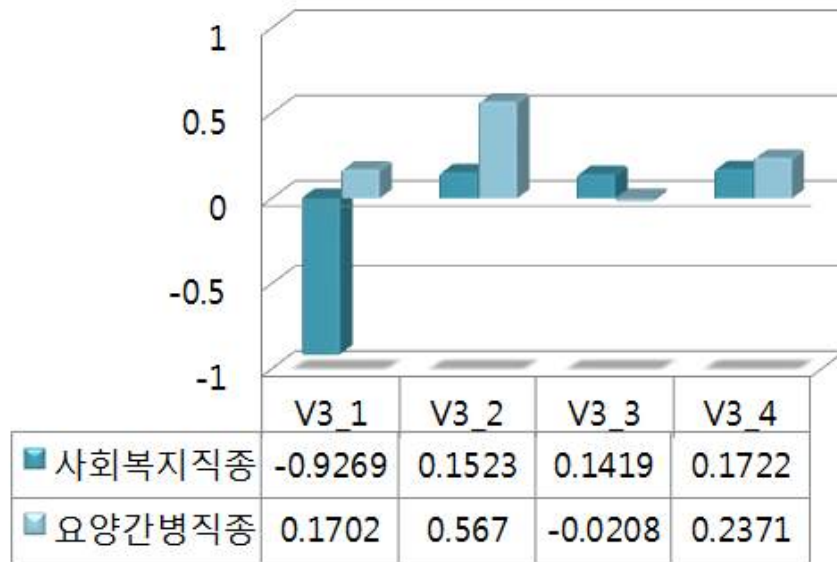
- <표 3.13>과 <그림 3.2>는 감정노동 노동자가 고객(이용자)를 응대할 때 어떠한 감정을 느끼는지와 고객과의 갈등에서 어떠한 차이점이 드러나는지에 대하여 측정한 자료임. ‘공격적이거나 까다로운 고객(이용자)을 상대’ (V2_1), ‘나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객(이용자)를 상대’ (V2_2), ‘고객(이용자)의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행에 어려움이 있음’ (V2_3) 등의 3가지 지표로 측정하였음.

- 세 지표 모두 평균계수가 양의 숫자로 나와 양 직종 모두 까다로운 고객(이용자)을 상대하고 있는 경향이 많은 것으로 나타남.
- <V2_1>이 다른 측정질문인 <V2_2>와 <V2_3>보다 평균계수 수치가 높았으며, 두 직종 모두 공격적이거나 까다로운 고객(이용자)를 상대하고 있음을 알 수 있음.
- <V2_2>는 사회복지직종의 평균계수 수치가 높았고, <V2_3>은 요양간병직종의 평균수치가 약간 높았음. 복지관 등의 기관에서 주로 일하는 사회복지직종 종사자들에게 고객 및 이용자들의 요구가 규정에서 벗어나 능력이나 권한 밖의 요구를 대할 때 어려움을 겪고 있는 것으로 알 수 있음.

<표 3.14> 감정부조화와 손상

	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
고객(이용자)을 응대할 때 자존심이 상함(V3_1)	91 (30.2)	126 (41.9)	66 (21.9)	18 (6.0)	35 (18.6)	38 (20.2)	85 (45.2)	30 (16.0)
고객(이용자)에게 감정을 숨기고 표현 하지 못할 때 감정이 상함(V3_2)	39 (12.9)	90 (29.8)	133 (44.0)	40 (13.2)	27 (13.9)	27 (13.9)	101 (52.1)	39 (20.1)
퇴근 후에도 고객(이용자)을 응대할 때 힘들었던 감정이 남음(V3_3)	49 (16.2)	78 (25.7)	130 (42.9)	46 (15.2)	42 (21.9)	36 (18.8)	92 (47.8)	22 (11.5)
고객(이용자)을 대하는 과정에서 마음 의 상처를 입음(V3_4)	36 (11.9)	94 (31.1)	131 (43.4)	41 (13.6)	35 (18.0)	34 (17.6)	95 (48.9)	30 (15.5)

<그림 3.3> 감정부조화와 손상 (평균계수/-3,3)



* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그러함= 1, 매우 그러함= 3

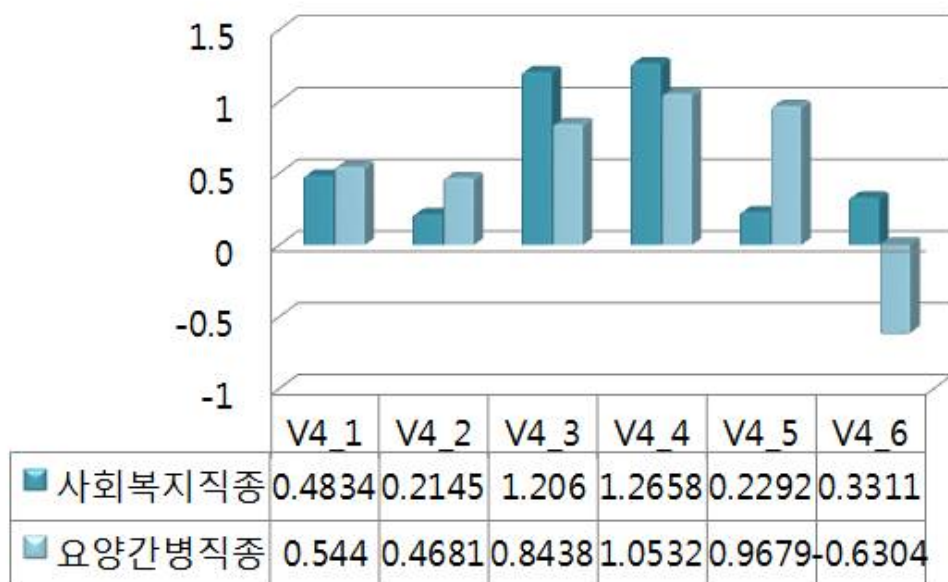
- <표 3.14>와 <그림 3.3>은 감정노동자들의 감정부조화와 그로 인한 손상에 관련한 측정 자료임. ‘고객(이용자)를 응대할 때 자존심이 상함’ (V3_1), ‘고객(이용자)에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상함’(V3_2), ‘퇴근 후에도 고객(이용자)를 응대할 때 힘들었던 감정이 남음’ (V3_3), 고객(이용자)를 대하는 과정에서 마음의 상처를 입음(V3_4) 등의 4가지 지표로 분석하였음.
- <V3_2>와 <V3_4>와 같이 양 직종이 평균계수가 양으로 움직여서 같은 경향성을 나타내는 측정지표가 있는 반면, <V3_1>과 <V3_3>처럼 두 직종이 서로 다른 경향성을 보이는 것을 알 수 있음.
- <V3_1>은 ‘고객(이용자)를 응대할 때 자존심이 상함’ 응답에 대한 답변을 계수화 시킨 것으로써 사회복지직종은 -0.9269로 나타나 부정적 경향이 강했고, 요양간병직종은 0.1702로 긍정적인 경향이 강했음. 이를 보았을 때, 사회복지직종보다 요양간병직종에서 고객(이용자)에 대한 부정적 인식이 강하다는 것을 알 수 있음.

- <V3_3>은 ‘퇴근 후에도 고객(이용자)를 응대할 때 힘들었던 감정이 남음’에 대한 답변을 계수화 시킨 것으로써 사회복지직종은 0.1419로 긍정적인 경향이 강했고, 요양간병직종은 -0.0208로 부정적인 경향이 강했음. 두 직종의 격차는 0.1627로 <V3_1>의 격차인 1.0971보다 크게 작은 격차로 나타나 있지만 퇴근 후 업무의 감정에 대해 사회복지직종이 취약한 것으로 드러남.
- <V3_2>는 ‘고객(이용자)에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상함’에 대한 답변을 점수화 시킨 것으로써 양 직종 모두 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상하는 경향이 있는 것으로 나타남. 사회복지직종보다는 요양간병직종의 계수 수준이 더 큰 것을 볼 때, 요양간병직종의 감정노동자들이 사회복지직종의 감정노동자들보다 표면상의 감정과 내면상의 감정이 다르게 나타나는 것으로 볼 수 있음.
- <V3_4>는 ‘고객(이용자)를 대하는 과정에서 마음의 상처를 입음’에 대한 답변을 점수화 시킨 것으로써 양 직종 모두 상대방을 대하는 과정에서 마음의 상처를 입는 경향이 많은 것으로 나타남. <V3_1>과 <V3_2>에 미루어 보았을 때, 요양간병직종의 노동자들이 고객(이용자)를 대할 때 자존심이 상하는 경향이 많고 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상하는 경향이 크게 나타났으므로 고객(이용자)를 대하는 과정에서 사회복지직종 노동자들보다 더욱 크게 스트레스를 받을 것이라고 추측할 수 있음.

<표 3.15> 조직의 지지와 보호

	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
고객(이용자) 응대 과정에서 문제가 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어짐(V4_1)	24 (7.9)	78 (25.9)	152 (50.3)	48 (15.9)	29 (15.0)	41 (21.3)	68 (35.2)	55 (28.5)
고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내 공식적 제도와 절차 존재(V4_2)	37 (12.2)	89 (29.4)	133 (43.9)	44 (14.5)	44 (23.4)	20 (10.6)	66 (35.1)	58 (30.9)
상사는 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와줌(V4_3)	10 (3.3)	39 (13.0)	162 (53.8)	90 (29.9)	27 (14.1)	26 (13.5)	74 (38.5)	65 (33.9)
동료는 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와줌(V4_4)	8 (2.7)	38 (12.6)	161 (53.5)	94 (31.2)	17 (9.0)	18 (9.6)	96 (51.1)	57 (30.3)
직장 내에 고객(이용자) 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 존재(V4_5)	46 (15.3)	86 (28.6)	107 (35.5)	62 (20.6)	29 (15.5)	16 (8.5)	71 (38.0)	71 (38.0)
고객(이용자)의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 있음(V4_6)	27 (8.9)	89 (29.5)	144 (47.7)	42 (13.9)	70 (38.0)	33 (18.0)	58 (31.5)	23 (12.5)

<그림 3.4> 조직의 지지와 보호 (평균계수/-3,3)



* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그러함= 1, 매우 그러함= 3

- <표 3.15>와 <그림 3.4>는 감정노동을 하는 노동자들에 대해 조직이 어떻게 지지를 하고 있으며 보호를 하고 있는가에 대해 측정한 자료임. '고객(이용자) 응대 과정에서 문제 발생 시 적절한 조치가 이루어짐' (V4_1), '고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내 공식적 제도와 절차가 존재'(V4_2), '상사가 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해서 도와줌'(V4_3), '동료가 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해서 도와줌'(V4_4), '직장 내 고객(이용자) 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 존재' (V4_5), '고객(이용자)의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 내게 주어짐' (V4_6) 등 6개의 지표로 측정하였음.
- 고객(이용자)와의 문제에 대해 노동자에 대한 기관의 도움을 평가할 수 있는 <V4_1>과 <V4_2>는 두 직종 모두 긍정적인 경향을 가지고 있으나 평균계수의 크기는 작았음. 또한 요양간병직종보다 사회복지직종의 계수크기가 작은 것으로 드러나 기관의 감정노동자에 대한 도움은 요양간병직종보다 사회복지직종이 열악한 것으로 추측할 수 있음.
- 고객(이용자)와의 문제에 대해 노동자에 대한 상사나 동료의 도움을 평가할 수 있는 <V4_3>과 <V4_4>는 두 직종 모두 문제에 대해 긍정적인 경향을 가지고 있었음. 평균계수의 크기는 기관에 대한 도움보다 크게 나타나 두 직종 모두 감정노동 영역에 있어서 기관의 도움보다는 상사나 동료의 도움에 의지하고 있는 것으로 보임.
- <V4_3>과 <V4_4>는 <V4_1>과 <V4_2>와 달리 사회복지직종의 평균계수가 요양간병직종의 평균계수보다 높은 것으로 나타남. 사회복지직종은 기관에 대한 도움이 열악한 것으로 나타나기 때문에 이를 보충하기 위해서 상사나 동료의 도움을 주고받는 것이라고 볼 수 있음. 또한 혼자서 일을 하는 요양간병직종과는 달리 비교적 여러명이 같이 일할 수 있는 사회복지직종은 요양간병직종에 비해서 다른 동료들의 도움이 필요하기 때문에 동료나 상사의 도움이 더욱 필요한 것으로 보임.
- <V4_5>와 <V4_6>은 고객(이용자)와의 문제에 있어서 대처할 수 있는 매뉴얼이 존재하는지와 아니면 문제를 해결할 수 있는 자율성이 노동자들에게 존재하는지에 대한 질문임. <V4_5>는 두 직종 모두 같은 경향성을 보였으나 <V4_6>은 두 직종이 다른 경향성을 보

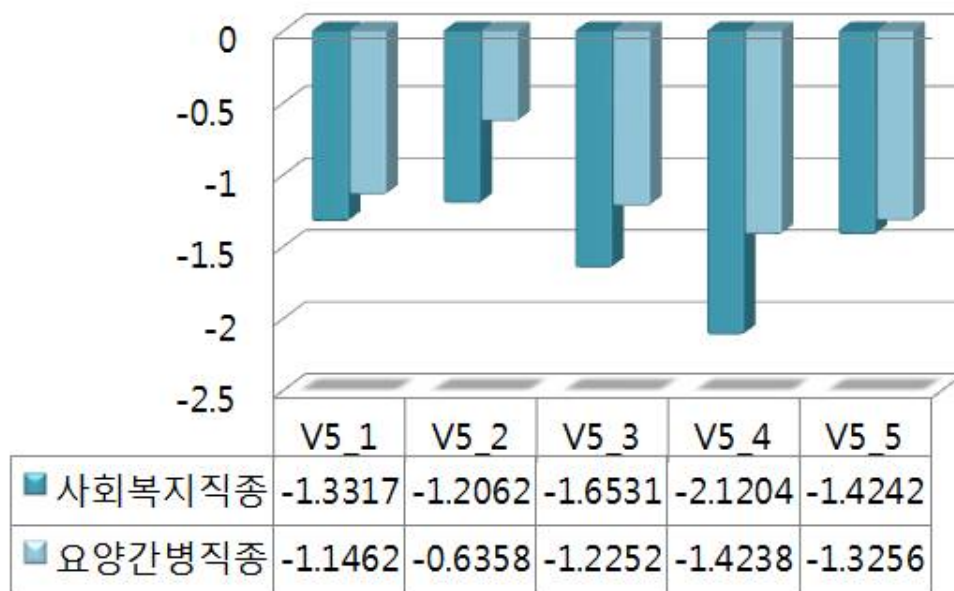
였음. 먼저 <V4_5>는 사회복지직종에서보다 요양간병직종에서 감정노동상황에 대처할 수 있는 매뉴얼이 더욱 잘 구비되어 있는 것으로 나타남. 혼자 근무하는 여건상 기본적으로 감정노동상황을 대처하기 위하여 요양간병직종에서는 매뉴얼을 구비하고 있는 것으로 보임.

- 반대로 <V4_6>에서는 요양간병직종에서 업무의 자율성에 대해 부정적인 경향을 보였는데, 매뉴얼이 구비되어 있음에 따라서 상황을 해결할 수 있는 방법이 매뉴얼에 국한되기 때문에 오히려 자율성이 떨어지는 모습을 보임. 사회복지직종에서는 업무의 자율성은 어느정도 보장되어 있는 것을 알 수 있음.

<표 3.16> 직무만족도

	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
나는 현재 하고 있는 일에 만족함(V5_1)	99 (32.9)	136 (45.2)	55 (18.2)	11 (3.7)	90 (43.9)	65 (31.7)	44 (21.5)	6 (2.9)
나는 우리 기관에서 정서적으로 고갈된 것 같이 느껴짐(V5_2)	75 (24.8)	117 (38.8)	90 (29.8)	20 (6.6)	88 (45.4)	44 (22.6)	56 (28.8)	6 (3.1)
나는 현재 내가 하고 있는 직업에 좌절을 느낌(V5_3)	107 (35.4)	133 (44.1)	51 (16.9)	11 (3.6)	113 (57.7)	38 (19.3)	41 (21.0)	4 (2.0)
나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력중임(V5_4)	126 (41.7)	121 (40.1)	48 (15.9)	7 (2.3)	135 (70.6)	28 (14.7)	28 (14.7)	-
나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천하지 않음(V5_5)	117 (38.9)	124 (41.2)	52 (17.2)	8 (2.7)	102 (51.5)	45 (22.7)	42 (20.3)	9 (4.5)

<그림 3.5> 직무만족도 (평균계수/-3.3)



* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그러함= 1, 매우 그러함= 3

○ <표 3.16>과 <그림 3.5>는 감정노동자의 직무만족도에 대해 측정한 자료임. ‘현재 하는 일에 만족함’ (V5_1), ‘나는 우리기관에서 정서적으로 고갈된 것 같이 느껴짐’(V5_2), ‘나는 현재 하고 있는 일에 좌절을 느낌’ (V5_3), ‘나는 새로운 직장을 찾고 있음’ (V5_4), ‘나는 우리기관을 일하기 좋은 곳으로 추천하지 않음’ (V5_4) 등 5개 지표로 측정하였음.

○ <V5_1>과 <V5_3>은 현재의 업무에 대한 만족도에 대한 질문임. 두 직종 모두 질문에 대하여 부정적인 경향을 보였으며, 사회복지직종이 요양간병직종에 비해서 부정적 경향이 더욱 큰 것으로 나타남. 현재 일에 대해서는 만족하지 못하면서도 현재하고 있는 일에 대하여 좌절을 느끼지는 않는다고 응답을 한 비중이 컸는데, 이는 현재 직무의 상황과 직무에 대한 평가를 다르게 하고 있는 것임을 알 수 있음.

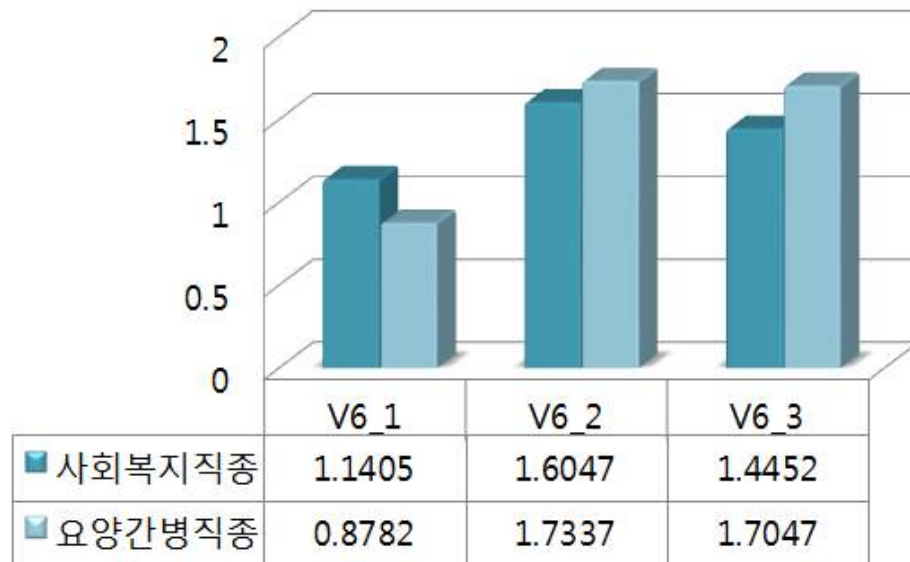
○ <V5_2>, <V5_4>, <V5_5>는 현재 일하고 있는 기관에 대한 만족도에 대한 질문임. 두 직종 모두 질문에 대하여 부정적인 경향을 보였으며, 사회복지직종이 요양간병직종에 비해서 부정적 경향이 더욱 큰 것으로 나타남.

○ <V5_2>, <V5_4>, <V5_5> 모두 질문이 부정적 질문이었으므로 기관의 만족도에 대해서는 대체적으로 만족한 것으로 보이며 대부분 사회복지직종이 요양간병직종에 비해서 만족도가 더 높은 것으로 보임.

<표 3.17> 조직 내의 교류

	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그려 함	매우 그려 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그려 함	매우 그려 함
나는 업무량이 많은 동료들 기꺼이 도와줌(V6_1)	7 (2.3)	30 (10.1)	197 (65.9)	65 (21.7)	31 (15.7)	14 (7.1)	88 (44.7)	64 (32.5)
나는 우리기관의 정책과 지침을 이해하고 지키고자 노력함(V6_2)	2 (0.7)	15 (4.9)	174 (57.9)	110 (36.5)	15 (7.5)	7 (3.6)	67 (33.6)	110 (55.3)
나는 새로운 직원이 우리 기관에 잘 적응할 수 있도록 도와줌(V6_3)	5 (1.7)	19 (6.3)	181 (60.1)	96 (31.9)	12 (6.2)	10 (5.2)	69 (35.8)	102 (52.8)

<그림 3.6> 조직 내의 교류 (평균계수/-3,3)



* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그려함= 1, 매우 그려함= 3

○ <표 3.17>과 <그림 3.6>은 감정노동자들의 조직 내 교류에 대해 측정한 자료임. <표 3.15>와 <그림 3.4>가 동료나 기관이 나에게 도움을 주는 것이라면 이번 측정은 내가 동료나 기관에 도움을 줄 때의 주체성을 측정한 것임. '나는 업무량이 많은 동료들 기꺼이 도와줌' (V6_1), '나는 우리기관의 정책과 지침을 이해하고 지키고자 노력함' (V6_2),

’ 나는 새로운 직원이 우리 기관에 잘 적응할 수 있도록 도와줌 ‘(V6_3) 등 3개 지표로 측정하였음.

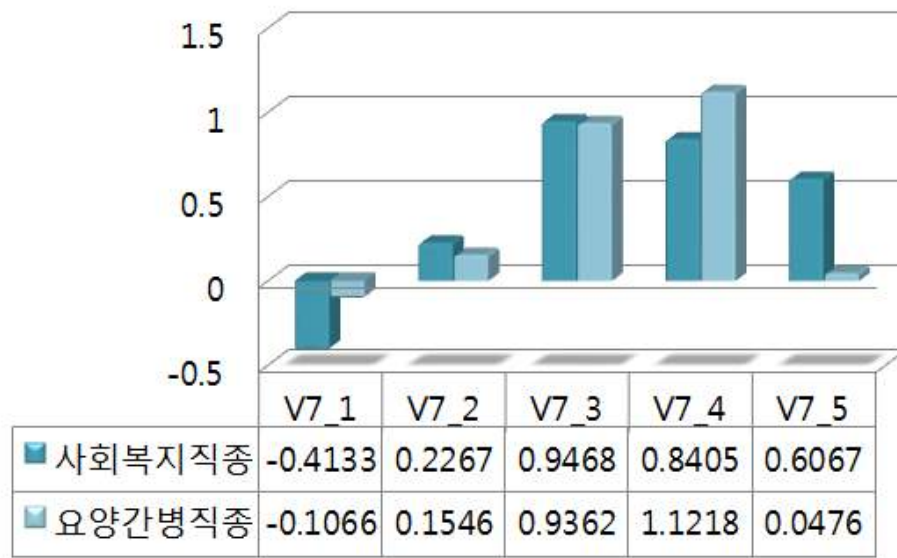
○ <V6_1>은 업무가 많은 동료에 대해서 어떤 반응을 보이는가에 대한 것으로 두 직종 모두 경향성은 긍정적인 측면으로 나옴. 평균계수는 사회복지직종의 계수가 높게 나왔다. 요양간병직종은 앞서 언급했다시피 사회복지직종에 비해서 혼자 일하는 비율이 높으므로 동료에 대한 도움이 사회복지직종에 비해서는 낮게 나타나는 것으로 보임. <V6_3>은 신입동료들에 대하여 어떠한 태도를 보이는가에 대한 것으로 <V6_1>과는 달리 요양보호직종의 계수가 사회복지직종의 계수보다 높게 나타남.

○ <V6_2>는 응답자가 기관에 대하여 어떠한 태도를 보이는지에 대해 측정한 것으로 두 직종 모두 경향성은 긍정적 측면으로 나타남. 평균계수는 사회복지직종보다 요양보호직종의 계수가 더 높게 나타나 요양보호직종의 노동자들이 더욱 기관의 정책과 지침을 더욱 숙지하려고 하는 것으로 보임.

<표 3.18> 근무환경 및 명확성

	사회복지직종				요양간병직종			
	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당함(V7_1)	60 (20.0)	107 (35.7)	118 (39.3)	15 (5.0)	32 (16.2)	74 (37.6)	62 (31.5)	29 (14.7)
나의 근무환경(물리적 공간, 시설, 장비)는 업무 수행에 있어 적당(V7_2)	28 (9.3)	93 (30.7)	146 (48.7)	33 (11.0)	27 (13.9)	59 (30.4)	77 (39.7)	31 (16.0)
우리 기관의 목표는 명료하게 정의됨(V7_3)	12 (4.0)	57 (18.9)	159 (52.8)	73 (24.3)	20 (10.6)	35 (18.7)	64 (34.0)	69 (36.7)
우리 기관은 업무에 대한 책임성이 명확하게 구분됨(V7_4)	12 (4.0)	72 (23.9)	145 (48.2)	72 (23.9)	18 (9.1)	34 (17.3)	63 (32.0)	82 (41.6)
우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안(V7_5)	17 (5.7)	82 (27.3)	144 (48.0)	57 (19.0)	36 (19.0)	56 (29.7)	59 (31.2)	38 (20.1)

<그림 3.7> 근무환경 및 명확성 (평균계수/-3,3)



* 전혀 아님= -3, 약간 아님= -1, 약간 그러함= 1, 매우 그러함= 3

○ <표 3.18>과 <그림 3.7>은 감정노동자들의 근무환경과 업무의 명확성에 대하여 측정하였음. '우리 기관의 전반적인 급여수준' (V7_1), '나의 근무환경은 업무수행에 있어서 적당함' (V7_2), '우리 기관의 목표는 명료하게 정의됨' (V7_3), '우리 기관은 업무에 대한 책임성이 명확하게 구분됨' (V7_4), '우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안' (V7_5) 등 5개의 지표로 측정함.

○ <V7_1>은 급여수준에 대한 것으로써 감정노동자 개인이 얼마나 급여수준에 만족하느냐에 대한 것으로 두 직종 모두 부정적인 경향을 보임. 특히 영양간병직종보다 사회복지직종에서의 평균계수가 더욱 작아 사회복지직종에서 급여에 대한 불만이 많은 것으로 나타남. 그러나 영양간병직종의 경우, 사회복지직종보다 정규직의 비율이 적고 기간제의 비율이 크며, 단시간 기간제와 시간제의 비율이 높아 급여수준에 대해서 사회복지직종보다 영양간병직종의 급여수준에 대한 불만이 작다고 볼 수는 없음.

○ <V7_2>는 근무환경에 대한 것으로써 감정노동자의 근무환경에 대한 만족도를 파악한 것임. 두 직종 모두 긍정적으로 응답한 경향을 보였으나 평균계수는 사회복지직종은 0.2267, 영양간병직종은 0.1546으로 다소 낮은 것으로 나타남. <표 2.18>에서도 보면 근무환경에 대하여 불만족한다는 비율이 약 40~45%정도 나타났으므로 많은 사회복지 및 요

양간병직종의 노동자들의 근무환경이 열악한 것으로 보임.

○ <V7_3>과 <V7_4>는 업무에 있어서 기관의 목표와 책임구분이 명확한지 파악한 것임. 두 직종 모두 긍정적으로 응답하는 경향을 보였으며, <V7_3>은 두 직종 모두 비슷한 평균계수를 보여 기관의 목표에 대하여 뚜렷하게 인식하고 있는 것으로 보임. <V7_4>의 경우 사회복지직종에 비해서 요양간병직종의 계수가 높았는데, 이는 한 명의 요양간병직종의 노동자가 한명의 환자를 케어하는 경향이 많아 그런 것으로 보임.

○ <V7_5>는 직원들이 업무에 대하여 자유롭게 의견을 개진할 수 있는가에 대한 것으로써 업무의 주체성을 측정한것임. 두 직종 모두 긍정적인 경향성을 나타냈으나 사회복지직종과 요양간병직종의 차이가 매우 큰 것으로 나타남. 요양간병직종은 매뉴얼이나 기관의 지시로 인하여 업무의 자율성이 제약되는 경향이 강한 것으로 보임.

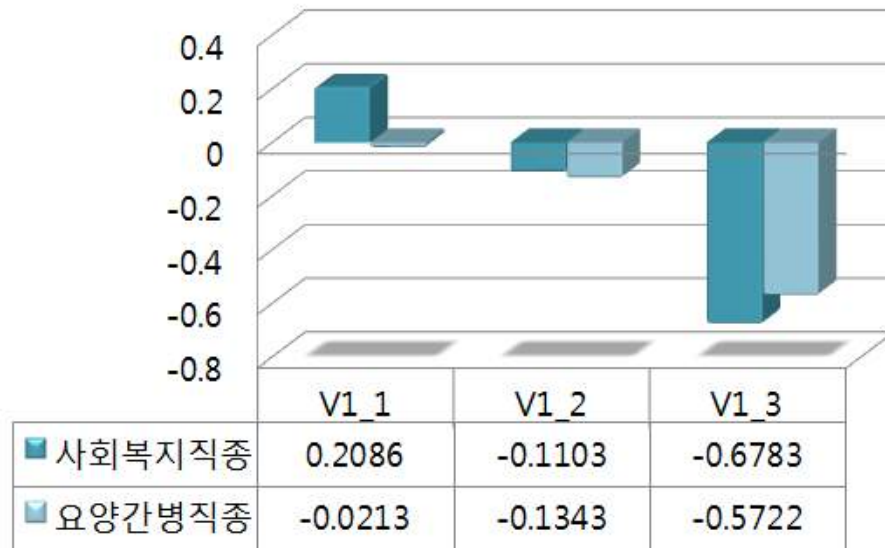
3. 감정노동 보호실태

○ 감정노동 수준평가는 고객을 응대하는 과정에 있어서 어떠한 폭력을 경험하고 있는지, 조직 내에서 어떠한 감정노동보호를 받고 있는지에 대해서 알아본다.

<표 3.19> 언어적 폭력

	사회복지직종			요양간병직종		
	있다	없다	잘 모름	있다	없다	잘 모름
고객(이용자)가 무리한 요구를 한 적이 있다.	168 (55.6)	110 (36.5)	24 (7.9)	92 (46.5)	96 (48.5)	10 (5.1)
고객(이용자)가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다.	129 (42.6)	161 (53.1)	13 (4.3)	87 (42.9)	114 (56.1)	2 (1.0)
고객(이용자)가 신체적 공격 또는 죽임에 대한 협박을 한 적이 있다.	46 (15.2)	240 (79.5)	16 (5.3)	40 (20.7)	147 (76.2)	6 (3.1)

<그림 3.8> 언어적 폭력 (평균계수/-1,1)



* 있음=1, 없음=-1

○ <표 3.19>와 <그림 3.8>은 고객(이용자)로부터 언어적 폭력을 당했는지에 대하여 측정한 것임. '무리한 요구를 들은 적이 있는지' (V1_1), '욕설이나 저주를 들은 적이 있는지' (V1_2), '신체적 공격 또는 죽임에 대한 협박을 했는지' (V1_3)에 대한 3개 지표로 측정하였음.

○ <V1_1>은 고객(이용자)의 무리한 요구에 대한 경험으로써 사회복지직종이 긍정적인 경향으로 요양간병직종이 부정적인 경향으로 서로 다르게 나타남. 이는 사회복지직종이 요양간병직종에 비해서 무리한 요구를 들은 경험이 많은 것으로 추정할 수 있음. <표 2.9>에 의하면 사회복지직종의 55.6%의 응답자들이 고객(이용자)로부터 무리한 요구를 받은 경험이 있는 것으로 나타났으며 요양간병직종은 46.5%의 응답자가 무리한 요구를 받은 경험이 있는 것으로 나타남.

○ <V1_2>는 고객(이용자)로부터 욕설 및 저주를 들은 적이 있는가에 대한 것으로 두 직종 모두 부정적인 경향이 나타나 경험을 하지 않은 노동자들이 더욱 많은 것으로 나타남. 그러나 <표 3.9>에 의하면 사회복지직종의 42.6%, 요양간병직종의 42.9%의 응답자들이 욕설 및 저주를 들은 경험이 있는 것으로 응답하여 과반수에 가까운 감정노동자들이 욕설

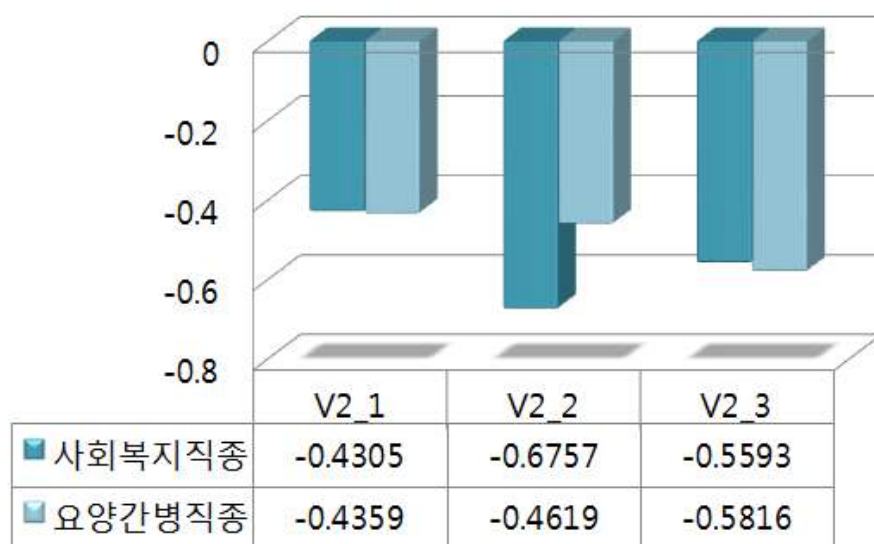
및 저주에서 자유롭지 않은 것으로 나타남.

○ <V1_3>은 고객(이용자)로부터 신체적 공격 또는 협박을 받은 적이 있는지에 대한 것으로 두 직종 모두 부정적인 경향이 나타나 경험을 하지 않은 노동자들이 더욱 많은 것으로 나타남. 부정적인 경향은 요양간병직종 응답자보다 사회복지직종 응답자가 더욱 강한 것으로 나타났음. <표 3.9>에 의하면 사회복지직종 응답자의 15.2%, 요양간병직종 응답자의 20.7%가 경험이 있다고 응답하여 요양간병직종에서 고객(이용자)로부터 협박을 받는 경험이 많은 것으로 나타남.

<표 3.20> 물리적 폭력

	사회복지직종			요양간병직종		
	있다	없다	잘 모름	있다	없다	잘 모름
고객(이용자)에 의한 경미한 신체 폭력(밀기, 할퀴기, 먹살잡기 등)을 경험한 적이 있다.	84 (27.7)	211 (69.6)	8 (2.6)	55 (28.1)	140 (71.4)	1 (0.5)
고객(이용자)가 깨물거나 뺨을 때리거나 주먹 또는 발로 친 적이 있다.	48 (15.8)	248 (81.8)	7 (2.3)	53 (26.6)	144 (72.4)	2 (1.0)
고객(이용자)가 물건을 던지거나 도구를 이용하여 폭력을 행사한 적이 있다.	65 (21.5)	230 (97.4)	8 (2.6)	41 (20.8)	155 (78.7)	1 (0.5)

<그림 3.9> 물리적 폭력 (평균점수/-1,1)



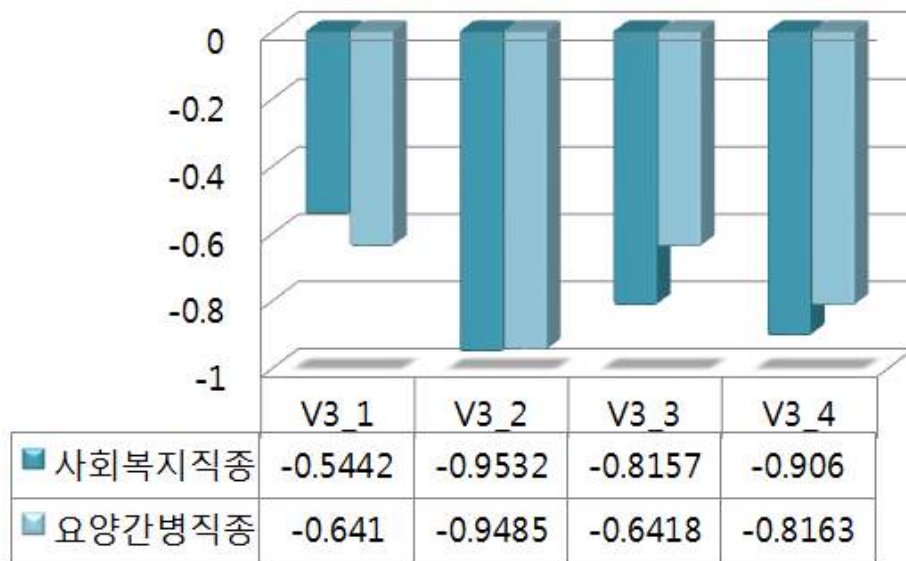
* 있음=1, 없음=-1

- <표 3.20>과 <그림 3.9>는 고객(응답자)에 의한 물리적 폭력의 경험을 측정된 것임. ‘밀기, 할퀴기, 먹살잡기 등의 가벼운 신체폭력 경험’ (V2_1), ‘깨물거나 뺨을 때리거나 주먹과 발을 이용한 폭행 경험’ (V2_2), ‘물건을 던지거나 도구를 이용한 폭행 경험’ (V2_3)에 대한 3개 지표로 측정.
- 세 지표 모두 두 직종에서 부정적인 경향이 나타나 물리적 폭력을 경험한 사람보다 경험하지 못한 사람이 많은 것으로 보인다. <V2_1>과 <V2_3>의 경우에는 두 직종 모두 평균 계수가 비슷하였음. <표 3.20>에 나타난 바와 같이 <V2_1>은 사회복지직종 응답자 중 27.7%의 응답자가 가벼운 물리적 폭력의 경험이 있다고 응답하였고 요양간병직종 응답자 중에서는 28.1%의 응답자가 경험이 있다고 응답함. <V2_3>에서는 물건을 던지거나 도구를 이용한 폭행경험에 대하여 사회복지직종 응답자 중 21.5%, 요양간병직종 응답자 중 20.8%의 응답자가 경험이 있다고 응답하였음.
- <V2_2>는 깨물거나 뺨을 때리거나 주먹이나 발을 이용한 폭행 경험을 나타낸 것으로 두 직종 모두 경험하지 못한 사람이 많은 것으로 보인다. 하지만 두 직종의 계수가 사회복지직종이 비교적 작은 것으로 보아 요양간병직종에서 이러한 폭행경험을 더욱 느낄 것이라고 추정할 수 있다. <표 3.20>에 나타난 바와 같이 사회복지직종의 15.8%가 경험이 있다고 응답하였으며, 요양간병직종의 26.6%가 경험이 있는 것으로 나타났다. 요양간병직종의 경우 고객(이용자)와 직접적으로 신체와 맞닿아있을 때가 많으므로 더욱 신체폭력에 대한 노출이 더욱 강한 것으로 추측할 수 있음.

<표 3.21> 성적 폭력

	사회복지직종			요양간병직종		
	있다	없다	잘 모름	있다	없다	잘 모름
고객(이용자)가 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기)을 한 적이 있음(V3_1)	67 (22.2)	227 (75.2)	8 (2.6)	35 (17.7)	160 (80.8)	3 (1.5)
고객(이용자)가 음란물(사진, 동영상 등)을 보여주거나 보내준 적이 있음(V3_2)	7 (2.3)	292 (96.4)	4 (1.3)	5 (2.5)	189 (96.0)	3 (1.5)
고객(이용자)가 성적으로 수치심을 주는 발언을 한 적이 있음(V3_3)	27 (8.9)	266 (87.8)	10 (3.3)	36 (17.9)	165 (82.1)	-
고객(이용자)가 성기 노출, 강제적 성적 폭력을 행사한 적이 있음(V3_4)	14 (4.6)	284 (93.7)	5 (1.7)	18 (9.1)	178 (90.4)	1 (0.5)

<그림 3.10> 성적 폭력 (평균점수/-1,1)



* 있음=1, 없음=-1

○ <표 3.21>과 <그림 3.10>은 고객(응답자)로부터의 성폭력의 경험을 측정한 것임. ‘더듬기, 껴안기와 같은 원치 않는 신체적 접촉의 경험’ (V3_1), ‘음란물을 보여주거나 보내준 적이 있는지’ (V3_2), ‘성적으로 수치심을 주는 발언을 들은 경험’ (V3_3), ‘고객(이용자)가 성기 노출, 성폭력을 행사한 경험’ (V3_4) 등의 4개 지표로 측정하였음.

○ 4개의 지표 모두 평균 계수가 부정적인 경향을 나타내어 경험이 있는 사람보다 없는 사

람이 더욱 많은 것으로 추정되며, <V3_1>을 제외한 3가지 지표는 사회복지직종보다 요양간병직종의 평균 계수가 높은 것으로 나타나 요양간병직종의 성폭력 노출 확률이 높은 것으로 보임.

○ <V3_1>은 고객(응답자)로부터 원치 않는 신체적 접촉을 경험했는지에 대한 질문으로 사회복지직종의 평균계수가 요양간병직종의 계수보다 높은 것으로 나타남. <표 3.21>에 의하면 사회복지직종의 응답자 가운데 22.2%가 경험이 있는 것으로 나타났으며, 요양간병직종의 응답자 가운데 17.7%가 경험이 있는 것으로 나타남.

○ <V3_4>는 고객(응답자)로부터 성기노출 또는 성폭력 등을 경험했는지에 대한 질문으로 요양간병직종의 계수가 사회복지직종의 계수보다 높은 것으로 나타났음. <표 3.21>에 의하면 요양간병직종 응답자 가운데 9.1%가 경험이 있는 것으로 나타났으며 사회복지직종의 응답자 가운데 4.6%가 경험이 있는 것으로 나타나 요양간병직종과 사회복지직종 양대 직종에 대한 성폭력 대책이 필요한 것으로 보임.

<표 3.22> 감정노동으로 인해 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

	사회복지직종		요양간병직종	
	1순위	2순위	1순위	2순위
고객(이용자)의 과도하고 부당한 언행이나 요구	73 (25.9)	37 (13.8)	41 (23.2)	24 (15.5)
고객(이용자)로부터의 물리적, 성적인 폭행	6 (2.1)	9 (3.3)	4 (2.2)	7 (4.5)
고객(이용자)의 가족으로부터의 부당한 언행이나 요구	11 (3.9)	9 (3.3)	32 (18.1)	12 (7.7)
고용불안	10 (3.6)	21 (7.7)	17 (9.6)	8 (5.2)
저임금 및 장시간 노동	66 (23.4)	57 (21.2)	57 (32.2)	30 (19.4)
과중한 업무량과 직장상사의 강압적 지시	33 (11.7)	59 (21.8)	10 (5.7)	36 (23.2)
사회복지/돌봄노동이라는 이유로 개인적 희생 강요	83 (29.4)	78 (28.9)	16 (9.0)	38 (24.5)

○ <표 3.22>는 감정노동자들이 감정노동으로 인해서 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인을 1순위와 2순위로 선택한 것임.

- 사회복지직종의 응답자들은 1순위로 ‘사회복지/돌봄노동 이라는 이유로 개인적 희생 강요’ (29.4%)를 가장 심각한 원인으로 뽑았으며 ‘고객(이용자)의 과도하고 부당한 언행이나 요구’ (25.9%), ‘저임금 및 장시간 노동’ (23.4%), ‘과중한 업무량과 직장상사의 강압적 지시’ (11.7%)를 1순위 원인으로 뽑았음. 2순위로 ‘사회복지/돌봄노동 이라는 이유로 개인적 희생 강요’ (29.4%), ‘과중한 업무량과 직장상사의 강압적 지시’ (21.8%), ‘저임금 및 장시간 노동’ (21.2%)를 뽑았음.
- 사회복지직종에서는 사회복지라는 이유로 개인적인 희생을 강요하는 것이 감정노동의 원인으로 규정한 사람들이 가장 많았다고 볼 수 있으며 그 뒤로 ‘저임금 및 장시간 노동’, ‘과중한 업무량과 직장상사의 강압적 지시’가 원인이라고 규정한 응답자들이 많았음.
- 요양간병직종의 응답자들은 1순위로 ‘저임금 및 장시간 노동’ (32.2%)을 감정노동 및 스트레스의 원인으로 뽑았으며, ‘고객(이용자)의 과도하고 부당한 요구’ (23.2%), ‘고객(이용자)의 가족으로부터의 과도하고 부당한 요구’ (18.1%)가 그 뒤를 이었음. 2순위로 ‘사회복지/돌봄노동 이라는 이유로 개인적 희생 강요’ (24.5%), ‘과중한 업무량과 직장상사의 강압적 지시’ (23.2%), ‘저임금 및 장시간 노동’ (15.5%) 순으로 응답하였음.
- 요양간병직종에서는 저임금 및 장시간 노동이 감정노동 및 스트레스의 원인으로써 심각하게 작용하고 있음을 나타내고 있음. 또한 고객(이용자)나 고객(이용자)의 가족으로부터의 과도하고 부당한 요구가 사회복지직종과는 달리 다른 특징으로 나타남.

<표 3.23> 현재 소속된 회사에서 실시하고 있는 감정노동보호제도 (복수응답)

	사회복지직종	요양간병직종
고객(이용자)에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음	99 (32.7)	68 (32.7)
고객(이용자)에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	104 (34.3)	62 (29.8)
업무 중 문제행동이 발생한 경우, 고객(이용자)를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음	73 (24.1)	51 (24.5)
고객(이용자)에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해 주고 있음	28 (9.2)	30 (14.4)
직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 할 수 있음	10 (3.3)	20 (9.6)
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원해주고 있음	11 (3.6)	11 (5.3)
심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주고 있음	9 (3.0)	17 (8.2)
감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환될 수 있음	37 (12.2)	17 (8.2)
감정노동 예방교육을 하고 있음	49 (16.2)	44 (21.2)
감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음	57 (18.8)	30 (14.4)
감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음	3 (1.0)	4 (1.9)
감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음	16 (5.3)	9 (4.3)

○ <표 3.23>은 회사에서 실시되고 있는 감정노동제도를 응답한 것으로써 회사에 존재하는 감정노동보호제도를 모두 선택한 것임. 감정노동보호제도 중 가장 많은 응답을 차지한 것은 사회복지직종에서는 대응 매뉴얼 존재(34.3%), 요양간병직종에서는 담당자 교체 (32.7%)였음.

○ 복수응답을 가정하더라도 가장 많은 응답을 한 항목의 비율이 30%대를 유지하는 것은 아직까지도 두 직종 모두 감정노동에 대한 보호제도가 매우 미비한 것으로 나타남.

<표 3.24> 감정노동 문제가 발생했을 때, 현재 실시하고 있는 감정노동보호제도를 자유롭게 이용이 가능한가?

사회복지직종				요양간병직종			
전혀 못함	거의 못함	약간 이용함	잘 이용함	전혀 못함	거의 못함	약간 이용함	잘 이용함
162 (58.3)	74 (26.6)	31 (11.1)	11 (4.0)	92 (53.2)	55 (31.8)	18 (10.4)	8 (4.6)

○ <표 3.24>는 감정노동보호제도의 자유로운 이용을 나타낸 것임. <표 3.23>에서 감정노동 보호제도가 미비함을 드러낸 바가 있는데, <표 3.24>에서는 사회복지직종에서 전혀 이용하지 못함의 비율이 58.3%로 과반수를 넘었으며, 거의 못함까지 합하면 84.9%의 응답자가 감정노동보호제도를 자유롭게 이용하지 못하는 것으로 나타남. 요양간병직종에서도 전혀 이용하지 못함의 비율이 53.2%로 과반수를 넘었고, 거의 못함까지 합하면 85%의 응답자가 자유롭게 이용하지 못한 것으로 나타남.

○ <표 3.23>과 <표 3.24>에서 나타났듯이 현재 부천시에서 사회복지직종과 요양간병직종을 고용한 기관 및 회사에서는 감정노동보호제도가 제대로 작동되지 않고 있으며, 감정노동보호제도가 존재하더라도 노동자들이 이용을 하지 못하고 있는 것으로 나타남.

<표 3.25> 지난 1년간 일어난 건강상의 문제

	사회복지직종			요양간병직종		
	있다	없다	잘 모름	있다	없다	잘 모름
청력문제	29 (10.8)	226 (84.0)	14 (5.2)	15 (9.0)	147 (88.6)	4 (2.4)
피부문제	63 (23.6)	187 (70.0)	17 (6.4)	58 (34.1)	110 (64.7)	2 (1.2)
요통 (허리통증)	175 (62.1)	97 (34.4)	10 (3.3)	119 (64.3)	62 (33.5)	4 (2.2)
어깨, 손목 등 상체 근육통	184 (65.0)	86 (30.4)	13 (4.6)	142 (74.7)	45 (23.7)	3 (1.6)
엉덩이, 다리 등 하체 근육통	105 (38.7)	153 (56.5)	13 (4.8)	92 (54.1)	71 (41.8)	7 (4.1)
눈의 피로	228 (78.1)	56 (19.2)	8 (2.7)	126 (71.6)	46 (27.8)	1 (0.6)
두통	191 (67.7)	86 (30.5)	5 (1.8)	102 (56.7)	75 (41.6)	3 (1.7)
복통	88 (33.5)	169 (64.2)	6 (2.3)	22 (14.2)	128 (82.6)	5 (3.2)
비염, 호흡기 질환	78 (29.5)	176 (66.7)	10 (3.8)	40 (25.3)	113 (71.5)	5 (3.2)
심혈관 질환	13 (5.1)	176 (89.5)	14 (5.4)	10 (6.5)	134 (87.6)	9 (5.9)
전신 피로	216 (76.9)	58 (20.6)	7 (2.5)	121 (68.4)	52 (29.4)	4 (2.2)
손상 (사고로 다침)	28 (10.9)	222 (86.0)	8 (3.1)	28 (18.2)	122 (79.2)	4 (2.6)
정신 및 신경성 질환	40 (15.4)	207 (79.6)	13 (5.0)	22 (13.8)	129 (80.6)	9 (5.6)

* 음영은 응답자의 과반수 이상이 응답한 항목

○ <표 3.25>는 감정노동에 시달리는 사회복지직종과 요양간병직종의 노동자들이 지난 1년간 일어난 건강상의 문제에 대해 응답한 것임.

○ 사회복지직종에서는 눈의 피로(78.1%), 전신 피로(76.9%), 두통(67.7%), 상체근육통(65%), 요통(62.1%) 순으로 건강상의 문제가 나타났으며, 요양간병직종에서는 상체근육통(74.7%), 눈의 피로(71.6%), 전신 피로(68.4%), 요통(64.3%), 하체근육통(54.1%) 순으로 건강상의 문제가 나타났다고 응답하였음.

○ 사회복지직종과 요양간병직종이 응답의 순위는 비슷하나 요양간병직종에서 상체근육통

이 1순위로 부상한 이유는 요양간병직종의 대부분이 직접적으로 이용자와 접촉하여 체력을 이용하는 노동으로 인해서 일어난 현상임. 요통 역시 요양간병직종은 사회복지직종에 비해 2.2% 정도 비율이 높았으며 하체근육통은 약 16% 비율이 높았음.

- 사회복지직종의 경우에는 상대적으로 근육통이나 손상 등의 체력적 이상 비율은 요양간병직종에 비해서 낮았지만 눈의 피로, 전신피로 등의 피로 항목에서 요양간병직종보다 높았으며, 스트레스나 정신적인 과로에서 기인할 수 있는 확률이 높은 두통, 복통, 정신 및 신경성 질환에서 요양간병직종보다 높은 비율을 차지함. 이는 요양간병직종보다 사회복지직종이 감정노동 면에서 다소 취약한 것을 드러내고 있음.

<표 3.26> 지난 일주일 동안 보기와 같은 상태의 빈도(평균점수)

	사회복지직종	요양간병직종
식욕이 없었다	.4649	.4144
무슨 일을 하든 정신을 집중하기 어려웠다	.6990	.2712
상당히 우울했다	.5805	.3526
모든 일이 힘들게 느껴졌다	.8261	.5549
앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다	.5470	.2557
지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다	.2315	.1543
잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다	.7071	.5495
다시 출근할 때 두려움을 느낀다	.4698	.2291
세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다	.3121	.1611
세상 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다	.1616	.0730
나는 내 일에 있어서 완전히 지쳐있다	.6007	.2921
죽고 싶었다	.1141	.0395

* 0=없었음, 1=1~2일, 2=3~4일, 3=5일 이상

<표 3.27> 수면의 질 (평균점수/-3,3)

	사회복지직종	요양간병직종
수면의 질	.2475	.2462

* 매우 좋다=3, 매우 나쁘다=-3

- <표 3.26>은 1주일 동안 겪었던 심리상태의 빈도를 평균점수화 시켜서 드러낸 것임. 모든 심리적 건강 평가지표에서 사회복지직종이 요양간병직종보다 점수가 높게 나와 사회복지직종의 노동자들이 심리적 요인에서 열악한 상태에 놓인 것으로 나타남.

- 사회복지직종의 응답자들은 ‘모든 일이 힘들게 느껴졌다.’ (.8261), ‘잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다.’ (.7071), ‘무슨 일이든 정신을 집중하기 어려웠다.’ (.6990), ‘나는 내일

에 있어서 완전히 지쳐있다.’ (.6007), ‘상당히 우울했다.’ (.5805) 순으로 평균점수가 높았음.

○ 요양간병직종의 응답자들은 ‘모든 일이 힘들게 느껴졌다.’ (.5549), ‘잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다.’ (.5495), ‘식욕이 없었다.’ (.4144), ‘상당히 우울했다.’ (.3526), ‘나는 내일에 있어서 완전히 지쳐있다.’ (.2712) 순으로 평균점수가 높았음.

○ 평균 계수의 차이는 존재하지만 상위 5위의 응답이 사회복지직종과 요양간병직종이 동일한 것으로 보았을 때, 사회복지 및 요양간병직종의 노동자들의 부정적 감정상태는 비슷한 것으로 보임.

○ 특히 ‘모든 일이 힘들게 느껴졌다.’, ‘무슨 일이든 정신을 집중하기 어려웠다.’, ‘나는 내 일에 있어서 완전히 지쳐있다.’ 와 같은 노동생산성과 직접적 연관이 있는 항목은 감정노동이 노동생산성에도 영향을 크게 미치고 있다고 볼 수 있음.

○ <표 3.27>은 수면의 질을 나타낸 것으로 사회복지직종과 요양간병직종 응답자 사이에 큰 차이는 볼 수 없었음. 수면 시간의 경우 사회복지직종 응답자가 평균 6.29시간, 요양간병직종 응답자가 5.99시간으로 나타남.

<표 3.28> 감정노동에 대한 치료 방법

	사회복지직종	요양간병직종
그냥 참고 견딤	222 (83.8)	123 (72.4)
개인적으로 의료기관 방문	23 (8.6)	34 (20.0)
회사의 일부지원과 개인부담으로 치료	-	-
회사의 전액지원으로 치료	1 (0.3)	-
산재 처리	-	-
기타	1 (0.3)	13 (7.6)

○ <표 3.28>은 감정노동에 대한 치료방법에 대하여 사회복지직종과 요양간병직종 노동자들이 어떤 방법으로 치료받고 있는가에 대한 조사임.

- 사회복지직종은 83.8%의 응답자들이 그냥 참고 견딘다고 하였으며, 8.6%의 응답자들이 개인적으로 의료기관을 방문한다고 하였음. 회사의 전액 지원으로 치료를 받았다고 하는 응답자는 1명(0.3%)에 불과함.
- 요양간병직종은 72.4%의 응답자들이 그냥 참고 견딘다고 하였으며, 20%의 응답자들이 개인적으로 의료기관을 방문한다고 하였음. 회사의 전액 지원으로 치료를 받는다고 하는 응답자는 없었음.
- 산재처리를 하였다는 응답자는 사회복지직종과 요양간병직종 모두 한 명도 없는 것으로 나타났음. 감정노동으로 인하여 발생한 정신질환에 대해 산재처리가 가능함에도 불구하고 부천시 사회복지직종과 요양간병직종의 응답자는 산재처리를 한명도 하지 못했음. 회사의 전액지원으로 치료받았다고 하는 응답자도 사회복지직종의 1명으로 나타나 감정노동으로 인한 질환에 대한 치료에 대해 회사나 국가가 외면하고 있는 것으로 보임.

4. 소결

- 전체적인 노동조건은 사회복지직종의 응답자보다 요양간병직종의 응답자들이 더 장시간 저임금의 열악한 노동조건에 노출되어 있는 것으로 나타남. 근로계약 형태 역시 사회복지직종의 응답자의 약 70%가 정규직이라고 응답하였으나, 요양간병직종의 응답자의 정규직 비율은 39.4%에 불과함.
- 휴게시설은 사회복지직종과 요양간병직종 모두 30%대의 응답자만 존재하고 있다고 함. 노동자들이 쉴 수 있는 공간을 마련하는 것은 당연하나 두 직종 모두 이동을 하면서 고객(이용자)을 상대해야하기 때문에 고정적 휴게시설을 설립하지 않거나, 휴게시설이 존재하더라도 이용하기가 원활치 않은 것으로 보임.
- 사회복지직종과 요양간병직종 모두 그들이 생각하기에 까다로운 고객(이용자)을 상대해야하며 그들을 상대할 때 자신의 솔직한 감정을 숨기고 대응해야함을 알 수 있음. 특히 요양간병직종의 경우 기관의 요구대로 감정을 숨기고 임해야한다는 비율이 사회복지직종

보다 높게 나타나 자의보다는 타의적으로 감정을 통제당하고 있음이 나타남.

- 감정을 숨기는 과정에서 자신의 감정을 솔직히 드러내지 못한다는 사실로 인해서 자존심이 상하거나 마음의 상처를 받는 응답자들이 많은 것으로 나타남.
- 감정노동에 따른 피해에 대해 조직이나 동료들의 도움이 존재하는 것으로 나타남. 응답자들은 회사가 감정노동에 대한 제도를 가지고 있는 것으로 응답하였으나 그 수준을 보면 이를 근본적으로 치료할 수 있는 심리상담이나 치유프로그램을 운영하는 회사는 거의 없고, 법적으로 가해자들에 대해 소송을 거는 회사도 거의 없는 것으로 나타남. 업무교체, 매뉴얼 존재 등의 가장 기본적인 제도만을 가지고 있는 회사들이 많다고 하였으며 이 역시도 30%대에 불과함.
- 감정노동보호제도가 존재하더라도 그것을 이용하는 자유롭게 이용하지 못하는 노동자의 비율은 80%대를 상회하여 감정노동보호제도 자체가 허울좋은 명목에 불과한 것으로 나타남.
- 두 직종 모두 언어적, 물리적, 성폭력에 노출되어 있는 것으로 나타남. 사회복지 및 요양간병직종은 남성보다 여성이 많고 이들은 성별에 관계없이 고객(이용자)을 상대해야함. 그런데 고객(이용자)로부터 심한 욕설을 듣는 등의 비율이 40%대였으며, 직접적인 물리적 폭력을 당하는 비율도 20%대로 비교적 높게 나와 이에 대한 대책이 요구됨.
- 성폭력의 경우에도 원치 않는 신체접촉을 당하는 비율은 20%대로 높게 나타났으며, 성기노출 및 강제적 성폭력을 당했다는 비율도 사회복지직종 4.6%, 요양간병직종에서 9.8%가 있었다고 응답하여 성폭력에 대한 기관과 부천시의 관심과 대책이 요구됨.
- 두 직종의 응답자 모두 신체적, 정신적으로 고통을 받고 있는 것으로 나타남. 신체적으로는 요양보호직종 응답자가 사회복지직종 응답자에 비해서 신체적 건강상황이 좋지 않은 것으로 나타났고 사회복지직종 응답자는 정신적 건강상황이 좋지 않은 것으로 나타남. 이러한 요인은 노동생산성에도 어느 정도 영향이 있는 것으로 나타남.

- 감정노동 치료방법에 대해서는 두 직종 모두 그냥 참고 견뎌다라고 응답한 비율이 70~80%대였음. 치료를 받더라도 개인부담으로 치료를 받고 있었으며, 산재처리를 한다는 비율은 거의 없는 것으로 나타남. 감정노동으로 인한 산업재해처리가 기능함에도 불구하고 산재처리를 하지 않는 것은 기관이 심각성을 모르거나 노동당국의 홍보가 이루어지고 있지 않다고 볼 수 있음.

제4장 부천시 지역 사회서비스노동자의 감정 노동실태 및 인식에 대한 면접조사 분석

1. 심층면접조사의 필요성

- 3장에서 살펴 본 설문조사 분석 결과를 통해 부천시 사회복지시설 종사자들의 전반적인 근로조건, 감정노동 수준, 감정노동의 원인 및 보호제도, 감정노동으로 인한 신체적·심리적 피해 등을 파악할 수 있었음.
- 이러한 내용에 더해 사회복지시설 종사자들이 경험하는 감정노동의 원인과 보호제도의 실효성과 한계를 살펴보고, 나아가 사회복지시설이라는 특성을 고려한 감정노동 완화 방안 등을 심층적으로 파악하기 위해 심층면접조사를 실시하였음.
- 본 장에서는 사회복지시설 종사자들의 심층면접조사를 바탕으로 감정노동이 발생하는 원인과 그 결과, 개인적 대응방안, 조직적·제도적 수준의 보호제도 경험 유무 및 필요성 등에 대해 서술하고자 함.

2. 심층면접조사 방법

- 부천시 내 사회복지시설은 아동, 장애인, 지역주민, 청소년, 노인, 여성, 저소득층, 다문화, 노숙인, 노동자 등 시설의 주된 대상자별로 구분할 수 있음. 이렇게 구분한 각 시설은 대상자의 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 때문에, 각 시설의 특성이 균형적으로 고려될 수 있도록 심층면접 대상자의 소속 기관을 골고루 배치하였음. 일관성 있는 심층면접을 위해 구조화된 질문지를 사용함.
- 2018년 10월 세 차례에 걸쳐 부천시 내 사회복지시설 종사자를 대상으로 심층면접조사를 실시. 면접대상자는 총 11명으로, 소속 기관의 주된 대상자는 다문화, 노동자, 지역주민, 노인, 아동 등임.

○ 면접 내용은 다음과 같음. ①감정노동의 수준과 관련하여 감정노동이 발생하는 업무 내용, 악성 고객이나 관료적인 조직문화 등 감정노동의 원인, 감정노동으로 인한 신체적·심리적 피해 등, ②감정노동의 결과로 개인의 직무 만족이나 이직 의사, 동료 관계 등에 미치는 영향, ③감정노동을 보호하기 위한 제도와 관련하여 개인적 수준, 조직적 수준, 제도적 수준으로 나뉘어 살펴봤고, 보호제도가 운영되고 있는 경우 그 활용실태와 효과성, 도입되지 않은 보호제도의 경우 필요성과 기대효과를 위주로 검토하였음.

○ 면접은 질문지에 따라 진행했고 면접 후 녹취록을 작성해 분석했다. 면접 대상자는 아래 <표 4.1>과 같음.

<표 4.1> 면접 대상자 정보

순	이름	연령	근속(연)	경력(연)	소속 구분	면접일
1	A	27	2	4	근로복지시설	2018.10.2.
2	B	46	5	7		
3	C	52	1	7	아동복지교사	
4	D	44	2	3		
5	E	60	1	3	요양시설	
6	F	48	1	2		
7	G	58	2	5		
8	H	28	3	6	사회복지시설	2018.10.5.
9	I	45	3	10		
10	J	39	11	16	다문화시설	
11	K	38	9	9		

3. 감정노동 수준

1) 들어가며

- 감정노동은 승무원이나 판매노동자와 같이 고객을 직접 대면하거나 콜센터와 같이 음성 매체 등을 이용해 고객을 상대하며 서비스를 제공하는 고객응대업무 과정에서 발생함. 뿐만 아니라 사회복지사나 요양보호사 등 돌봄 노동을 수행하는 업무에서도 감정노동이 발생하고 있음.
- 안전보건공단은 주요 감정노동 직종을 관리자, 전문가 및 관련 종사자, 사무 종사자, 서비스 종사자, 판매 종사자, 농림어업 숙련 종사자, 기능원 및 관련 기능 종사자, 장치 기계 조작 및 조립 종사자, 단순노무 종사자, 군인 등으로 제시했음.
- 그 중 서비스 종사자와 판매 종사자를 감정노동을 하는 고위험 직업군으로 꼽았는데, 사회복지시설 종사자는 서비스 종사자에 포함된다. 사회복지시설 종사자는 한국표준산업분류표 상 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직(분류코드 : 42)으로, 돌봄 서비스 종사원(분류코드 : 4211), 보육 및 교사보조 서비스 종사원(분류코드 : 4212), 기타 돌봄 및 보건 서비스 종사원(분류코드 : 4219)이 있음.
- 돌봄 노동은 대상자의 욕구에 맞는 물리적인 서비스를 제공하는 것뿐만 아니라, 대상자 개인의 감정까지 살펴야 하기 때문에 필연적으로 감정노동을 수반한다고 할 수 있음. 이에 따라 사회복지시설 종사자의 업무 중 어떤 상황에서 감정노동이 발생하는지, 직접적으로 감정노동을 유발하는 업무가 무엇인지 등을 살펴보고자 함.
- 외적인 원인으로는 공공기관이라는 조직특성이 감정노동을 유발하거나 혹은 심화시키는 요인인지 살펴봄. 이렇게 발생한 감정노동이 사회복지시설 종사자들의 신체적·심리적으로 어떤 피해를 발생시키고 있는지 살펴보겠음.

2) 감정노동을 유발하는 요인

(1) 감정노동이 발생하는 업무 내용 전반

○ 사회복지시설 종사자들의 업무에서 감정노동이 발생하는 요인은 두 가지로 구분할 수 있음. 업무에서 직접 대면하는 대상자에 의한 것과 복잡한 고용 관계 때문에 관리자와의 갈등에서 발생하는 감정노동임.

○ 대상자에 의한 감정노동 사례의 특징은 대상자에게 직접 사회서비스를 제공하는 과정에서 지속적으로 대상자를 대면해야 한다는 점이 있음. 일상적인 업무를 수행하는 과정에서 대상자로부터 모욕적인 언행이나 부당한 대우를 당하지만, 서비스를 제공하는 사회복지시설의 특성상 대상자와 원만한 관계를 유지하기 위해 부정적인 감정을 숨길 수밖에 없는 것임. 심지어 성희롱을 당했음에도 해당 사회복지시설에서 갈등 관계를 만들지 않기 위해 피해를 감수하기 때문에 성희롱이 반복되고 그 과정에서 감정적인 소진이 심화되고 있었음.

너는 얼굴이 왜 그러냐. 왜 이렇게 살이 쪼냐 하는 걸 듣는 거죠. 저는 저게 너무 인격모독인 걸 아는 거죠. 근데 그걸 웃으면서 응대하는 선생님들을 보면 마음이 아픈 거죠. 아이 또 아버지 왜 이러시냐 하면서 넘어가는데 슬픈 거죠. 아버님 이러시면 안돼요 라고 딱 말해야 되는 건데... (...) 저라면 저도 그렇게 넘어갈 것 같은데, 그거는 지역주민이니까 겠죠.

회원분들이 지나가면서 던지시는 말로 “야, 이쁜야”라고 해요. 그러면서 “이거 너가 강의하는 거야?”라고 할 때, 솔직히 제가 반응을 어떻게 해야할지 모르겠어요. 어른이니까. 그래서 웃으면서 “강사님 따로 있고”하면서 설명을 드려요. 그러면 그분들은 “너가 하려고 하면 등록하려고 했는데 그냥 안 해야겠다”라고 하면서 하시는 분들이 많으세요. 그런데 000은 특성상 매일매일 오시는 분들이 많으시잖아요. 그런데 그런 분들을 제가 또 다음에 뵈게 되면 또 웃으면서 인사를 해야하는 거예요. 어쨌든 오시는 회원분이시니까 “안녕하세요”라고 해야 하는 부분이,

사무실에 있어서 접수를 받다보면 싸인을 하잖아요. 결제를 하고. 그러면 싸인 란에 성적인 말을 쓰시는 20대 아이들이 있어요. 그럴 때는 정말 제가 당황하죠. 그런 당황하는 모습을 보려고 그렇게 하는 걸 아니까 어떻게 반응을 해야 할 지도 모르겠고, 그런데 그런 분들이 또 다음번에 왔을 때 웃으면서 인사해야 하는, 감정적 소모되는 것들이 힘이 부칠 때가 있죠.

○ 구직자를 대상으로 취업알선 등의 서비스를 제공하는 사회복지시설 종사자의 경우, 한 명의 대상자와 장기간 서비스제공 관계를 맺어야 함. 라포형성부터 적성검사, 취업알선, 취업 후 사후관리 등의 업무 프로세스에 따라 대상자에게 서비스를 제공하고 있는데, 그 과정에서 일방적으로 프로그램 참여를 중단하는 대상자로 인해 어려움을 겪고 있었음. 특히 대상자 상당수의 연령대가 20~30대 청년으로, 무직 상태라는 상황적 요인 때문에 우울증을 겪는 경우가 있었음. 이러한 대상자를 상담할 때 의사소통이 원활하지 않고 업무 외 시간에도 빈번하게 연락이 오는 등 상대적으로 높은 피로감을 느끼고 있었음.

○ 한편 관리자와의 관계로 인해 감정노동을 느끼는 사례의 경우 복잡한 고용 관계 또는 열악한 고용형태를 특징으로 하고 있었음. 지역아동센터에 근무하는 아동복지교사는 시청 소속의 공무원직임. 그러나 지역아동센터에서 업무가 이뤄지기 때문에 실질적인 관리자는 지역아동센터에 근무하는 센터장과 생활복지사라고 할 수 있음. 아동복지교사의 업무는 저소득층 아동을 대상으로 국어, 수학, 영어 등 담당 강의를 하는 것임. 그러나 센터장과 생활복지사의 업무가 아동복지교사에게 전가되기도 했음. 예를 들어 생활복지사는 아동들에 대한 관찰일지를 기록하고 관리시스템에 등록해야 하는데, 아동복지교사에게 관찰일지 업무를 요구하는 것부터 아동 상담과 지역아동센터 청소 등 아동복지교사의 업무 외 일들까지 도맡아 해야 하는 상황이었음.

○ 아동복지교사는 업무 분배에 대해 부당하다고 생각하지만, 2018년 초까지 시청 소속 기간제 계약직으로 고용되어 고용불안을 느꼈기 때문에 업무 외 일까지 수행했다고 함. 최근 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책에 따라 공무원직으로 전환됐지만, 지금까지 해왔던 일이기 때문에 여전히 업무 외의 일까지 하고 있다고 했음.

관찰일지뿐 아니라 상담이라든지, 사회복지사가 하는 업무가 꽤 많아요. 그것까지 미루기도 해요.

각 섹터마다, 선생님들이 주는 업무가 다른 거예요. 어떨 때는 “저는 이런 것까지 해야 하나요?”싶은 것도 오고, 또 어떤 때에는 사회복지사의 재량인 거예요. 화장실 청소까지 하라고 했던 데도 있어요. “선생님, 저희 이런 것까지 해야 해요?”라고 하면서 방에 그랬거든요.

○ 또한 아동복지교사는 시청 소속의 공무원이지만, 지역아동센터에 파견 근무를 하기 때

문에 실질적인 관리자는 지역아동센터 센터장과 생활복지사라고 할 수 있음. 결국 지역 아동센터에서 센터장과 생활복지사와 함께 근무해야 하는 것임. 이는 아동복지교사가 본 연의 업무와 관계없는 일을 요구받더라도 묵묵히 할 수밖에 없는 조건에 있다는 것을 의미함.

- 시청과 지역아동센터를 연결하는 지역사회복지사에게 이러한 문제를 논의해볼 수 있으나, 지역사회복지사가 시청 담당 부서에 해당 내용을 전달하는지 확인이 불가능하기 때문에 문제가 개선되지 않고 반복되고 있었음. 이처럼 복잡한 고용 관계로 인해 업무 외의 일까지 맡아야 하는 등 노동강도가 높아지고 실질적 관리자와의 감정적인 마찰이 빚어지고 있었음. 그리고 복잡한 고용 관계는 이러한 문제를 해소할 수 있는 창구를 불분명하게 만들고 있었고, 이 또한 감정적 소진을 심화시켰음.

근데 센터에서 요구하는 일을 거절 못해요. 그 장소는 나의 사업장이잖아요. 내가 일하는 곳이란 말이에요. 거기서 애들만 가르치고 애들과의 관계만 있지만, 실질적으로 거기서 생활하는 공간이에요. 1년, 몇 년 동안. 그러면 저희가 관계가 불편해지면 객이 되는 거예요. 거기를 가야지만이 내 임금을 받을 수 있는데, 그 사업장에서 내가 가는 걸 불편해하고 내가 가는 게 불편하다면 서로가 일을 하기가 어렵잖아요. 그래서 부탁하면 좋은 게 좋은 거니까 해주자고 기분이 나빠도 하는 거예요.

- 사회복지관 역시 사회복지관 소속의 정규직과 프로젝트성격의 예산지원 사업을 수행하는 계약직 등 고용형태에서 비롯된 차이들이 협업을 방해하고 감정적 갈등을 유발하고 있었음. 엄밀하게 본다면 인건비의 출처가 다르기 때문에 한 공간에서 근무하지만 소속이 다르다고 할 수 있는데, 이처럼 애매한 동료 관계는 각자의 입장에서 편의적인 시각을 갖게 함으로써 상호 이해가 불가능한 지점을 발생시키는 것임. 이러한 동료 관계로 협업이 제한되거나 갈등이 발생할 우려가 있기 때문에 감정노동의 원인이 되기도 하면서, 동료가 감정노동으로 인한 스트레스를 완화할 수 있는 자원으로 활용되지 못한다는 이중적인 어려움을 겪게 함.

표현하기도 되게 어려운 것 같아요. 나도 내가 계약직으로 들어왔지만, 계약직이라고 해서 이들과 같이 소속감 없이 일하고 싶은 건 아닌 거예요. 같이 공유해서 하고 싶은데, 우리 사업이 이렇게 많으니까 배려를 해달라고 요청을 드린 건데, 그러면 너희는 우리랑 같이 상대하고 싶지 않아? 이런 식으로 이야기하셨어요.

특화 선생님들 나름대로의 불만이, 왜 똑같이 근무하는데 센터 선생님들은 왜 우리보다 급여를 많이 받아? 우리는 왜 급여가 더 작아? 왜 우리는 최저임금을 받아? (...) 그래서 요 안에서도 미묘한 갈등이 있는 거예요. 각각 와서 이야기를 하시는 거예요. 미묘한 감정들이 있다고. 더 많이 받으니까 일을 더 많이 해야 해.

- 요양보호사의 경우 주로 치매를 앓고 있는 이용자에 대한 신체적·정서적 돌봄 서비스를 주 업무로 하고 있었음. 거동이 불편한 노인의 신체적 수발을 들어야 하기 때문에 노동 강도가 높았음. 시간대별로 정해진 업무 외에도 예상하지 못한 일이 발생할 것에 대비해 자리를 비우는 것이 어렵고 야간 휴게 시간에도 자유롭게 취침할 수 없는 환경에 놓여 있었음. 이러한 업무 특성상 화장실을 가는 등 잠시 자리를 비울 경우, 이용자가 호출 벨을 누르거나 요양보호사의 상급자 위치에 있는 간호사가 자리를 비우지 말 것을 요구하고 있었음.

화장실 제대로 못가. 노예예요 노예. 주임이나 아니면 간호사들 이런 사람들이.

아 저기 밤에 (휴게시간)3시간 해주더라고요. 그런데 그 3시간을 우리 시간인가요 그게? 어르신들하고 같이 있는데. 땡땡 거리면 꺼줘야 하는데.

- 간호사의 업무라 할 수 있는 석션, 콧줄관리 등의 일이 요양보호사에게 전가되고 있었음. 요양보호사 교육 시 이러한 업무 방법을 배우지 않고 의료적 지식이 있어야 가능한 업무기 때문에 간호사의 업무가 요양보호사에게 전가될 경우, 심적인 부담이 뒤따를 수밖에 없었음. 또한 이러한 업무 지시가 가능한 것은 요양병원 내 권력 관계가 반영된 것이라고 할 수 있음. 즉 의사와 간호사, 요양보호사 순으로 권력 관계가 형성되어 업무가 분리되어 있더라도 간호사가 요구하는 업무를 거절하기 어려운 것임.

요양원에서는 거의 우리가 다해요. 석션이며 콧줄 붙이는 거며 다해요 저희가.

그냥 이게 분야를 정해져있으면 회사에서 문제인게 분야가 정해져있으면 간호사는 그 일만 하고 우리는 우리 일만 하면 돼요. 그런데 회사에서 우리를 굉장히 데려온 사람이라고 이렇게 뻗뻗하게 우리한테 함부러 대하는게 있어요. 그래서 자기 일도 잘 하지 않으면서 우리한테 그냥 군림하고 싶어하는. 그리고 기존에 나는 들어온지 얼마 안됐지만 이제 7개월 돼가지만은 그렇게 하는 거 같아요.

- 업무 중 이용자로부터 부당한 대우를 당하더라도 대부분 치매를 앓고 있는 노인이기 때

문에 적절한 대응을 하는 것이 불가능함. 요양보호사가 이러한 과정에서 불쾌감을 표현할 경우, 오히려 ‘치매 노인과 말다툼을 했다’는 비난을 받게 되고, 요양보호사 본인도 도덕적으로 옳지 못한 행동을 했다고 생각하면서 참고 견디는 방향으로 대응하고 있었음.

이제 간호사가 막 끌어내요 우릴. 우리가 같이 대등해서 싸우면 간호사가 이리 나오라고 해서 나와서 그 뒷날에 이제 수간호사가 불러요 우리를. 저를 불러요. 그러가지고 그 분은 환자인데 환자한테 정상적인 사람 대하듯이 하면 되겠느냐. 그건 여사님이 잘못했다. 그냥 그 자리를 피하면 될 걸 왜 그랬냐고 이렇게 해요. 그러면 우리는 또 그럼 알았습니다, 죄송합니다 이라고 말죠. 그럼 이제 우리만 속 병들고 마는 거죠.

우리 요양보호사들은 뼈에로다. 내 마음이 썩어 문드러져도 우린 걸으로는 웃어야 되는 뼈에로라고 내가 하소연 한 번 한적 있었죠. 왜냐면 또 환자들한테 인상 찌그리고 할 수는 없지 않느냐, 저 분들이 알고 하는 것도 아니고, 치매다 이제 뭐 질병이다 해서 하나까.

- 1989년에 주택건설촉진법 등에 의해 저소득층 영구임대아파트 건립 시 일정규모의 사회복지관을 의무적으로 설치하도록 했음. 이에 따라 영구임대아파트 단지 내에서 지역사회복지관이 운영되고 있고 영구임대아파트 주민이 곧 지역사회복지관의 대상자이기도 함. 때문에 지역사회복지관에 근무하는 사회복지사보다 지역주민이 복지관과 관련된 정보를 더 많이 알고 있어 업무 관여 현상이 발생하거나 연차가 낮은 사회복지사를 무시하는 듯한 상황이 발생하기도 한다고 함. 그러나 다른 사례와 마찬가지로 지역주민과 원만한 관계를 유지하며 지역주민을 대상으로 서비스를 제공해야 하기 때문에 마찰을 개인적으로 참고 넘어가는 방식으로 소극적인 대응을 하고 있었음.

20년 이상 이 아파트에 거주하신, 거의 관장님과 급이 비슷한 정도의 연륜이 많으신 분들이 너무 많다 보니까, 저희보다 너무 잘 아는 거죠. 오면 어린 직원들을 인격 모독하는 발언들. 너는 피부가 왜 그 모양이나. 너는 왜 살이 쪼냐.

(2) 악성 고객으로 인한 감정노동 경험

- 안전보건공단은 사회복지시설 종사자가 포함된 서비스 종사자를 감정노동을 하는 고위험 직업군으로 제시한 바 있다. 사회복지시설 종사자는 대상자를 직접 대면할 뿐만 아니라 서비스 제공자의 위치에 있다는 특성상 업무 과정에서 빈번하게 감정 부조화가 일어

나고 있었음.

○ 사회서비스는 일반 유통업과 달리 고객과 일회성 관계를 맺는 것이 아니라, 지속적인 서비스제공과 사례개입이 이루어지기 때문에 감정 부조화 상태가 장기간 이어졌음. 또한 악성 고객이라든가 서비스제공을 중단하기 어려워 극심한 스트레스를 유발하는 상황에서 쉽게 벗어나지 못하고 있었음.

○ 사회복지사인 피면접자는 악성 고객에 대한 경험으로, 무리한 요구를 하는 대상자 사례를 소개했음. 다문화 가족을 대상으로 한 교육프로그램에 참여한 대상자는 다문화 가족 내에서 발생한 사적인 갈등에 사회복지사가 개입해 중재 역할을 해주길 요구했다고 함. 이러한 요구는 전화와 방문 등으로 이루어졌고 5개월 이상 지속됐으며 그 과정에서 고성과 욕설을 하기도 했음. 담당 사회복지사는 자신의 업무 범위 바깥의 일이라는 것을 알고 있었음에도, 교육프로그램에 참여했던 가족이기 때문에 원만하게 해결되길 바라며 일정한 중재 역할을 하기도 했으나, 그 뒤로 더 많은 역할을 요구 받았고 5개월 이상 악성 고객을 응대하고 있다고 함.

무조건 너네가 유관기관이니까. 너네가 알아서 아이랑 만나게 해주고, 아이가 아버지의 부정적 생각을 없애게 해줘라. 00센터 역할이 뭐냐. 그거 해줘야 되는 거 아니냐. 그걸로 매일 그걸 하셨어요. 전화로. 5월부터. 전화를 하시면 30분에서 1시간을 똑같은 얘기를 과거 3년 전부터 이야기를 계속 하시는 거예요.

그래서 여름 이후로 한 8월 말에도 제가 휴가를 갔는데 제가 없을 때 센터에 전화해서 다른 선생님들한테 욕을 써발을 막 하시면서 휴가 가는 걸 자기한테 말 안했다고.

근데 저희 센터에는 따로 아이를 돌봐주는 사람이 없어서, 다른 기관을 연결해드렸는데, 그게 이제 시간당 돈이 발생하는 곳이다 보니까 자긴 돈이 없다 하면서 센터에서 해결해줘야 하지 않냐. 이제 그분도 센터 신입 선생님께 전화가 오신 거예요. 그 어머니 분도 욕설과 이제 30분 이상 전화를 하시니까 그 건도 제가 이제 넘겨받은 거죠.

○ 이처럼 사회복지시설 종사자는 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 것이기 때문에 서비스제공 기간이 길고, 서비스종결의 시기가 명확하지 않음. 특정 프로그램이 종결되면 형식적으로 서비스는 종결되는 것이지만, 해당 지역에 거주하는 지역주민이 모두 서비스 대상자이고 특정 프로그램 참여자 역시 여전히 서비스 대상자에 포함되기 때문에 프로그

램이 종료됐다는 것만으로 사회복지시설에서 제공할 수 있는 여타 서비스까지 종결된 거라고 보기 어려운 것임. 또한 사람에 대한 서비스를 제공하기 때문에 다소 무리한 요구를 하더라도 원만한 관계를 유지하기 위해 요구에 응할 수밖에 없었음. 이러한 업무 특성은 악성 고객을 응대할 경우 사회복지시설 종사자가 장기간 동안 높은 수준의 감정노동을 감수하도록 하는 요인이 되고 있었음.

○ 지역사회복지관이 아파트 단지 내에 있다는 위치성으로 인해, 특정 프로그램에 참여하는 등의 공식적인 일정이 없더라도 지역주민이 복지관에 방문하는 경우가 잦은 편임. 또한 지역사회복지관은 열려있는 공간이기 때문에 지역주민이 편하게 방문하기도 하는데, 문제는 음주 상태에서 복지관에 방문하는 것을 제지할 수 없다는 것임.

○ 대상자가 음주한 상태에서는 상담을 하지 않는 것이 원칙이기 때문에 이러한 내용을 안내했으나, 오히려 대상자는 욕설과 폭언을 하기도 했음. 지역사회복지관의 위치성을 고려하면 이러한 사례가 반복적으로 발생할 수 있지만, 복지관에 방문하는 수많은 지역주민 중 몇몇 악성 고객의 방문을 제지하는 것은 어렵기 때문에 문제가 방치되고 반복되고 있었음. 즉 예방적 조치가 불가능하다고 여겨진 것임 또한 음주 상태의 대상자와 상담을 하지 않는다는 원칙만 있을 뿐, 음주 상태의 대상자가 복지관에 머물 경우 어떻게 대처해야 하는지 등에 대한 사후적 대처방안이 마련되어 있지 않았음. 악성 고객의 방문은 사회복지시설 종사자를 긴장 상태로 만들기 때문에 일정한 가이드라인에 따라 대처할 수 있도록 고객응대매뉴얼 등이 필요한 것임.

저희가 술을 먹었을 때는 상담을 하지 않는다는 원칙이에요. 술을 먹은 내담자랑 상담을 안하는 게 제일 좋잖아요. 암묵적으로 그렇게, 술 드시고 오셨으면, 저희가 조심스럽게 아 오늘은 술을 드시고 오셨으니까 다음에 오셔라, 아니면 한숨 주무시고 오셔라 이런 식으로 안내를 하는데, 그분이 술 먹고 그분은 퇴근시간 이후에 야근하고 오세요. 그러니까 여자 과장님이 술을 드신 것 같으시네요 하니까 왜 하고 저희는 술을 드시고 오시면 상담을 하지 않으니 술을 좀 깨고 오세요. 내일 다시 오세요라고 한 거에 이제 기분이 상한 거죠. 그래서 욕을 하고, 내려갔다가 다시 올라와서 또 욕을 하고, 그 다음날도 또, 다음날도 또 오고 사과를 하러 왔다 이런 식으로.

(3) 조직의 구조적 특성으로 인한 감정노동 경험

- 감정노동이 발생하더라도 조직 차원의 보호제도가 갖춰져 있을 경우, 감정노동을 예방하거나 감정노동으로 인한 피해를 줄일 수 있음. 피면접자가 종사하는 사회복지시설의 경우 최근 인권 관련 매뉴얼을 만들어 사회복지사의 인권을 보호하기 위한 기본적인 가이드라인을 마련하기도 했음 그러나 사회복지시설은 민간위탁 된 공공기관으로, 지역주민이 서비스 대상자라는 조직의 구조적 특성으로 인해 기본적인 가이드라인이 적용되거나 감정노동을 효과적으로 관리하기 어려운 한계가 있었음.
 - 지역주민으로부터 성희롱을 당한 경우에도 지속적으로 지역주민을 대면해야 하고, 설사 지역주민에게 문제를 제기하더라도 공공기관이라는 특성상 지역주민이 상급기관에 민원을 제기할 수 있다는 것 때문에 문제 제기하는 것이 어려운 상황이었음.
 - 만약 상급기관에 민원이 제기될 경우, 민원처리는 민원이 발생한 담당 부서에서 해야 하기 때문에 사회복지시설 종사자가 민원을 제기한 지역주민과 다시 대면해야 하는 것임. 또한 지역주민에게 민원을 취하해달라고 요청하거나 민원을 처리하기 위해 화해를 하는 등 부적절한 대응방식을 선택할 수밖에 없었음. 때문에 사회복지시설 종사자는 민원이 발생하지 않도록 지역주민의 성희롱이나 부당한 대우에도 감정을 드러낼 수 없다고 했음.
- 사실은 팀장님한테 말한 부분도 있어요. 팀장님이 다음번에 그 분이 또다시 똑같은 발언을 하면 얘기해라 라고 하시거나, 누구냐 라고 얘기는 하시는데, 실제적으로 저희는 조직 안에 있다 보니까, 그리고 아무래도 솔직히 얘기하면 저희는 보조금을 받는 기관이다 보니까 민원을 넣게 되면 영향이 있을 수도 있어요. 그래서 그런 부분들을 생각 안할 수 없기 때문에 민원인을 대처할 때 최대한 감정을 숨기고 대하는 것 같아요. 그래서 실제로 조금 세게 말하게 되면, 팀장님이 말하게 되면 바로 시에 민원 전화를 하세요. 그러면 시에서 다시 복지관으로 전화 와서 “어떠어떠한 시민 분이 민원을 넣었으니 언제까지 처리하세요” 라고 이야기하세요.
- 비정규직의 경우 근로계약이 갱신되지 않을 것을 우려해 민원이 발생하는 것에 더욱 민감할 수밖에 없었음. 시청 소속의 아동복지교사의 경우, 근무지인 지역아동센터에서 업무 외 업무를 부여 받거나 부당한 요구를 받더라도, 지역아동센터에서 해당 아동복지교사를 교체할 것을 요구하거나 좋지 않은 평가를 할 것을 우려해 관리자와의 갈등에서 발

생하는 감정노동을 감수하고 있었음.

불안감 때문에 센터에서 민원을 넣으면 다음에 시에서 나를 안 뽑을 확률이 커지거든요.

- 최근에는 지역주민과 효과적으로 소통하기 위해 SNS를 활용하기도 하는데, 그 과정에서 사회복지시설 종사자의 연락처나 개인 계정이 노출되면서 업무 부담이 가중되고 감정노동이 발생하기도 함. 이는 업무시간 외에도 업무와 분리되지 못하고 신체적·감정적 긴장 상태를 유지하게 하는 요인이 되고 있었음.

그래서 제 핸드폰을 어떻게 아셔야지고.(...) 본인 뭐 사진이고 동영상이고 그걸 계속 저에게 보내는 거예요.

주말 프로그램 진행하게 되면 이게 안 오시게 되면 휴대폰으로 전화를 드리게 되잖아요. 그걸로 전화를 하게 되면 연결을 하게 되면 건너 건너 다 연결이 되고, 제가 뭐 놀이독서 그룹톡을 만들었어요. 그럼 그 그룹톡에 다 연결이 되어있고. 그 다음 해에 또 다른 그룹톡에 다 연결되어 있고.

3) 감정노동으로 인한 피해

- 실제 감정과 업무상 요구되는 감정과의 부조화로 감정노동을 하게 될 경우, 스트레스가 발생하기 때문에 이를 적절히 해소하는 것이 필요함. 그러나 앞서 살펴본 것처럼 사회복지시설의 서비스 대상자가 지역주민이기 때문에 지속적으로 관계를 맺어야 한다는 점, 공공기관이기 때문에 민원이 발생할 경우 곤란을 겪을 수 있다는 점 등을 이유로 감정노동 상황을 예방하거나 적절한 대처 방안을 마련하기 어려운 구조에 놓여 있었음. 이처럼 감정노동에 더해 해소할 방안을 찾지 못하는 구조적 문제는 그로 인한 스트레스를 가중시키면서 신체적·심리적 문제를 야기하고 있었음.

- 피면접자는 업무에서 받은 스트레스를 다스리기 위해 종교에 의지하고 있지만 우울증을 앓고 있었음. 요양보호사의 경우 야간근무로 인해 취침 시간이 불규칙해지면서 불면증을 앓고 있었음. 야간근무 중 휴게 시간으로 취침할 수 있는 시간이 정해져 있으나, 취침공간이 분리되어 있지 않았고 소파에서 취침을 취해야 했음. 또한 이용자의 낙상 등 사고가 우려돼 작은 소리에도 잠에서 깨는 등 충분히 휴식을 취할 수 없는 조건은 정신적으

로 각성 상태를 유지하게 함으로써 감정노동을 자체적으로 해소하지 못하는 요인이 되고 있었음.

몸이 무거워요. 불면증이 있어갖고 지금도 잠을 못자요.

아 진짜 잠도 못자요. 더 피곤한 거야. 그런데 밤에 자면 잠자는 것도 아니죠. 자다가 벌떡 일어나서 소리 나면 벌떡 일어나요. 자동이야. 나도 모르게 우리는 변하더라고. 그래서 잠을 잘 때는 한 달에 한두 번 정도 자나? 그러지 않으면 2시간 반, 1시간? 뭐 겨우 자나 이렇게.

- 사회복지사인 피면접자는 자신의 감정을 숨기고 업무를 하면서 극심한 스트레스를 경험했고 환청과 공황장애가 생기기도 했음. 다른 피면접자는 자신이 자각하지는 못했지만 우연한 계기로 병원에서 우울증이 의심된다는 말을 들었고 우울증 치료약을 처방받기도 했다고 함. 그러나 우울증이나 공황장애 등의 정신질환을 감정노동에 의한 것이라고 생각하지 못했고 개인적인 문제로 생각하는 편이었음. 또한 대상자에게 상담 서비스를 제공하는 역할을 해야 하기 때문에 정신질환을 앓았다는 것이 진료 기록에 남을 경우, 향후 취업에 불리하게 작용할 수도 있다는 우려를 갖고 정신과 치료를 기피하는 경향이 있었음.

사회복지를 전공하자마자 나왔으니까 더 웃어야 될 것 같고, 저분의 말에 더 집중해야 할 것 같고, 요구와 욕구가 구분이 안 되는 거예요. 다 해줘야 될 것 같고.

업무가 많지만, 또 이제 9시부터 6시에는 또 웃으면서 훈련을 시키고 어르신을 대해야 하고 그 스트레스가 높아져서, 환청이 들리기 시작했어요. 환청이란 공황장애가 심해서. 공황장애는 지금도 조금 있지만. 저는 이게 일과 관련이 있다고 생각이 드는데 지금.

자기가 볼 때는 이게 우울증인 것 같다고 이야기를 하시는 거예요. 스트레스를 너무 많이 받아서. 그래서 집안에 무슨 일이 있냐고 하시는 거예요. 집안에 무슨 일 없는데, 왜요 하나까 스트레스가 너무 많은 것 같은데, 상담을 받아보시는 게 좋을 것 같다고. 그래서 약을 먹어 보라고 해서 사실 약을 처방을 받았었어요. 그래서 막상 먹으니까 무섭더라고요. (...) 그러면 자기가 클라이언트가 돼버리는 거잖아요? 네. 그래서 사실 저도 그 부분이 제일 우려가 되는 거예요. 이제 진료를 받은 기록이 계속 남는 게 두려워서 진료 안 받고 기껏나 했는데, 약을 그냥 주셨어요.

4. 감정노동 결과

1) 들어가며

- 앞서 살펴본 것처럼 감정노동은 사회복지시설 종사자의 업무 전반에서 발생할 가능성이 다분했고 특히 특정한 악성 고객으로부터 극심한 감정노동이 발생하고 있었음. 게다가 악성 고객을 효과적으로 방어할 수 있는 조직 내 보호 체계가 부실했고 참고 넘겨야 한다는 조직문화로 인해 감정노동은 더욱 심화되고 있었음. 이렇게 발생한 감정노동이 사회복지시설 종사자 개인의 직무 만족과 이직 의도 등에 어떤 영향을 미치는지 살펴보겠음. 또한 동료 관계와 같은 친분 관계가 감정노동을 완화할 수 있는 지지기반이 되는지, 또는 감정노동으로 이러한 관계망이 오히려 무너지고 있는지 살펴보겠음.

2) 개인적 결과

- 사회복지시설 종사자는 단순히 감정노동뿐만 아니라 부실한 방어체제로 감정적인 소진이 가중되고 있었다. 게다가 임금과 노동시간 등 전반적인 노동조건이 열악한 편이기 때문에 적극적으로 문제를 개선하려는 노력보다 이직을 생각하는 경향이 있었음.
- 앞서 살펴본 것처럼 극심한 스트레스로 정신질환이 의심되는 경우에도 감정노동으로 인한 것이라고 생각하지 못했을 뿐만 아니라, 향후 취업이 불리하게 작용할 것을 우려해 적절한 치료조치 기피하고 있었음. 이처럼 감정노동에 대한 인식 부족과 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 사회복지시설 특성상 감정노동으로 인한 스트레스를 개인적 수준이 아닌 조직적 수준에서 해소할 수 있는 방안이 마련되어야 할 필요성이 있는 것임.

급여는 낮고, 시간외근무수당도 없고. 제가 처음에 일했던 98년도 초창기에도 그랬잖아요. 그래서 우울증까지 가면서 버티지는 않아요. 이직률이 굉장히 높아요. 그래서 이런 사례를 았다, 왜 없지 생각을 했더니 그냥 다 그만뒀거든요. 퇴사하는 걸로 그냥 하고. 직종을 바꾸는. 사회복지 4년 공부했던 걸 포기를 하고 직종을 바꾸는 형태로.

어 그 생각보다는 사실은 여기를 빨리 벗어나야지 하는 생각이었어요.

“연락을 해라. 바다를 가자.”라든가, “너 남자랑 자봤냐.” 이런 얘기를 해보고, 되게 심한 말들

을 했는데 차마 이야기를 못하겠고, 제가 한 달 일하고 퇴사를 했었어요.

3) 대인관계 결과

○ 앞서 언급한 것처럼 사회복지시설 종사자는 업무 과정에서 대상자를 직접 대면하면서 감정노동이 발생하고 있었다. 또한 장기간에 걸쳐 서비스를 제공하고 공공기관이라는 특성상 대상자로 인한 감정노동을 예방하거나 적절히 대응하는 게 어렵기 때문에 사회복지시설 종사자를 보호할 수 있는 체계가 미비했음.

○ 게다가 개인 연락처가 노출돼 업무시간 외에도 업무와 관련된 연락이 오는 등 긴장 상태가 이어지기 때문에 소진된 감정을 회복할 수 있는 물리적인 시간을 확보하는데도 어려움이 있었음.

○ 이러한 조건은 감정노동으로 인한 스트레스가 해소되지 않고 누적되게 만들고 있었다. 장기적으로 감정노동을 수행하고 있으면서도 그로 인한 정신적 스트레스가 누적될 경우 스트레스성 직업병으로 이어질 수 있음.

○ 스트레스가 누적되지 않도록 관리하는 것이 중요하지만, 사회복지시설 종사자의 경우 소진된 감정을 적절히 회복하지 못하고 스트레스가 누적돼 대인관계에 부정적인 영향을 미치고 있었음.

지금 말씀하셔서 생각났는데, 이게 쌓여있다 보니까 화가 좀 몸에 남아있는 거 같아요. 순간적으로 내가 어떨 때. 모르겠어요 내 개인적인 생각에는. 화가 이렇게 풀질 못하고 쌓여있다 보니까 나도 모르게 그 짜증이 확 커지는 것 같아.

왜냐면 이제 내가 일하고 집에 들어왔는데 애들이 이제 좀 해놓으라고 한 거 안 해놓으면 짜증이 이렇게 차올. 평소엔 제가 넘어가요. 그런데 순간 짜증이 팍 폭발하는 거예요, 별거 아니는데.

어떨 때는 퇴근할 때 이제 우리 아저씨가 이제 픽업해줬었어요. 그 감정이 남아 있으니깐은 신랑 만나면 막.. 얼굴보자마자 눈물이 막 지금도 쏟아질.. 신랑 얼굴 볼 때마다 문 열자마자 막 눈물이 후후후 쏟아진다고. 너무 속상해서.

사실 퇴근한 게 아닌 거예요. 그 감정이 집에 가서까지 계속 이어지니까 집에 가서도 계속 노동을 하는 거죠.

- 이처럼 감정노동으로 인한 스트레스가 적절히 관리되지 못하고 오히려 누적되고 있는 상황을 개선하기 위해 사회복지시설 종사자들의 감정노동 이슈가 개인적 수준이 아닌 조직적·제도적 수준에서 논의되어야 할 필요성이 있는 것임.

5. 감정노동 보호 관련

1) 들어가며

- 감정노동자는 조직이 요구하는 감정과 실제 감정과의 괴리를 줄여 스트레스를 완화하기 위한 전략으로 내면연기 전략을 취할 수 있음. 그러나 이러한 전략은 감정노동에 대한 자각이 선행되어야 하기 때문에 이를 위해 감정노동과 관련된 교육이 필요함.
- 감정노동으로 인한 스트레스를 완화하기 위해 취할 수 있는 개인적 수준의 대응과 조직적 수준의 대응은 어느 정도 연관되어 있음. 조직적 수준의 보호 장치가 마련되어 있을 때 개인적 수준의 대응 역시 적절히 취해질 수 있는 것임. 나아가 법적·제도적으로 감정노동자를 보호하기 위한 장치가 있다면 조직적 수준의 보호 장치를 의무적으로 마련해야 하거나, 마련의 필요성이 강해지므로 제도적 수준과 조직적 수준의 대응도 연관되어 있다고 할 수 있음. 이러한 연관성을 기반으로 개인적 수준, 조직적 수준, 제도적 수준의 감정노동 보호 방안에 대해 살펴보겠음.

2) 개인적 수준

- 조직에서 요구하는 감정규칙을 준수하기 위해 자신의 실제 감정과의 부조화를 경험하고, 이러한 부조화 상태를 관리하기 위해 감정노동자는 표면행동과 내면연기 등의 관리전략을 선택할 수 있음.
- 표면행동과 내면연기는 모두 감정을 관리하는 것이지만, 표면행동은 요구된 감정을 겉으로 드러내는 것인 반면, 내면연기는 자신의 실제 감정을 요구된 감정과 일치시키는 것

을 말함. 때문에 내면연기 전략을 취하기 어렵지만, 내면연기가 가능할 경우 감정노동으로 인한 스트레스를 효과적으로 줄일 수 있음.

○ 한편 사회복지시설 종사자의 경우 대부분 감정을 관리하기 위한 전략을 사용하지 않는 무방비 상태였음. 사회복지시설의 특성상 장기간 접촉한 지역주민에게 인간적인 성격의 사회서비스를 제공하기 때문에, 표면행동 전략을 취한다면 지역주민을 진심으로 대하지 않는다는 도덕적 혼란이 발생할 수 있음.

○ 감정노동에 대한 교육 기회가 없어 사회복지시설 종사자가 겪는 스트레스가 감정노동에 의한 것이라고 인지하지 못한 경우가 대다수였음. 그렇기 때문에 감정을 관리하기 위한 방법 역시 사용되지 않고 있었음. 즉 감정노동이 발생하는 상황을 감수하는 것 외에 별 다른 대응방안이 없는 상황이었음.

제가 고객 응대를, 민원인 상대를 잘 하지 못했다는 평가를 제 스스로도 볼 수 있는 거죠. (...) 그 이후로는 얘기하지 않죠.

나도 역시 말 안하고, 왜냐하면 또 본인이 좀 마음아파 할까봐, 말 안했어. 그러고 이제 밤새 이제 혼자 하염없이 울었죠.

나같은 경우는 뭐 그런 거 이렇게 스트레스 푸는 거하고 전혀 상관없이 나는 표현을 안해요. 그런 것을 전혀 전혀 안하고 그냥 그러니까 이제 마음이 항상 아파.

○ 감정노동이 발생하는 상황에서도 업무를 중단한 경험은 없었고 개인적으로 여가시간을 활용해 스트레스를 해소하는 피면접자가 있는 반면, 업무에서 감정노동이 발생하는 상황이 개선되지 않는 한, 비슷한 스트레스가 반복되기 때문에 여가시간을 활용한 대응방안은 무의미하다고 느끼는 피면접자도 있었음.

해소를 뭐 거의 못해요. 많이 참거나 이렇게 나가서 내가 이제 다른 일이라 수다로 풀고 나면 이 정도인데. 저도 이제 운동을 해야지.

주로 많이 침도 내가 많이 넣고 맞는 편이고 자가 치료도 하고 운동을 또 많이 하고 춤도 많이 춰요. 그걸로 풀어요.

그런데 그렇게 풀어지지 않아요. 왜냐하면 똑같이 가서 똑같은 상황을 또 보고 겪어야 하니까요. (...) 내가 좋은 교육을 듣고 내가 운동을 한다고 해서, 친구와 수다를 떠다고 해서 해결되는 문제는 없더라고요.

3) 조직적 수준

- 감정노동을 예방하거나 관리할 수 있도록 조직 차원의 매뉴얼이 마련되어 있다면 사회복지시설 종사자가 업무 중 감정노동이 발생할 수 있다는 사실을 인지하고 스트레스를 완화하기 위한 방법을 모색하기 위한 시도로 이어질 것임.
- 최소한의 행동 가이드라인으로 기능할 수 있기 때문에 악성 고객으로부터 사회복지시설 종사자를 보호하는 방어체계가 될 수 있음. 그러나 총 여섯 군데 사회복지시설에 소속되어 있는 피면접자 중 한 군데의 사회복지시설에 ‘인권매뉴얼’이 있었고, 나머지 다섯 군데의 사회복지시설에는 감정노동과 관련한 매뉴얼은 존재하지 않았음.
- 피면접자가 언급한 ‘인권매뉴얼’은 2017년에 만들어진 것으로 감정노동을 관리하기 위해 만들어진 것은 아니지만, 조직에 의한 차별대우나 악성 고객으로부터 사회복지시설 종사자를 보호하기 위해 만들어졌다고 함. ‘인권매뉴얼’을 만든 지 약 1년이 지났고, 피면접자는 이러한 매뉴얼이 사회복지시설 종사자를 보호해줄 수 있는 정도는 아니지만, 매뉴얼에 준해 고객을 응대했다는 명분을 만들 수 있다는 의미가 있다고 함. 즉 ‘인권매뉴얼’이 악성 고객을 응대할 때 최소한의 행동 가이드라인이 되면서, 고객을 잘못 응대해 갈등이 발생했다는 책망에서 벗어나게 해 줄 수 있게 된 것임.
- 악성 고객에 의한 극심한 스트레스에 노출될 경우 순간적으로 긴장 상태가 되기 때문에 대처능력이 떨어질 수 있는데, 그러한 상황에서 매뉴얼에 따라 악성 고객을 응대할 수 있게 된 것임.

근데 이게 정말 우리를 보호해줄 수 있고 아까 얘기한 감정노동 이런 것들로부터 우리를 이 용하시는 고객으로부터 우리를 보호할 수 있는 매뉴얼이나? 그건 아니지만, 그래도 이거라도 있고 이거에 준해서 응대를 했다는 명분은 만들 수 있다는 정도. 완전한 안전장치는 아닌 거 같아요.

○ 반면 이러한 매뉴얼이 만들어지더라도 업무를 해 오던 관행이 있기 때문에 특별한 상황이 아니라면 고객을 응대하는 방식이 쉽게 바뀌지 않을 거라는 우려도 있었음.

○ 매뉴얼에 감정을 관리할 수 있는 물리적 시간을 확보하기 위한 휴가나 휴게 시간 등이 포함되더라도 높은 노동 강도 때문에 휴가와 휴게 시간을 사용하는 것은 현실적으로 불가능하다고 생각하고 있었음. 즉 매뉴얼이 만들어지면 좋겠지만, 실효성에 대한 의문이 남아있는 것임.

복지관 자체가 여성 직원들이 많다 보니까, 급식소에서 엉덩이를 만진다던가. 사회복지사. 할 아버지들이. 이런 것들에 대해 계속 이야기를 하지만, 그분들을 어떻게 하고 할 수가 없는. 그러니까 붓물처럼 나 이런 일 당했다 이런 게 쏟아져 나오니까 적어도 우리를 지킬 수 있는 매뉴얼 정도 하나는 만들자.

그게 만들어졌지만 그럼에도 불구하고 계속 뭔가 응대하셨다고 하시는 것처럼 이렇게 표현하면 그렇지만 블랙리스트 클라이언트가 있는 거예요. 오시면 접대하는 라인이 있는 거예요. 과장님이나, 부장님, 제일 높으신 분. 관장님이 있으면 관장님이. 이런걸 심한데, 저희가 정했다고 하는 가이드라인이 있으니까, 잘 안 지켜지는 거예요 있음에도.

○ 사회복지시설 종사자는 감정노동과 그로 인한 스트레스를 빈번하게 겪고 있으면서도 자신의 노동이 감정노동이라는 확신을 갖고 있지는 않았음. 면접 과정에서 감정노동에 대한 설명이 오간 후에 다양한 감정노동 사례가 언급되기 시작했는데, 이러한 현상은 감정노동에 대한 교육의 부재에서 발생한 것으로 보임. 즉 사회적으로 감정노동이 이슈화되면서 사회복지시설 종사자도 자신의 노동이 감정노동이라고 생각하는 측면은 있으나, 확신을 갖지 못했기 때문에 예방조치나 대응방안 등에 대한 관심으로 이어지지 못하는 것임. 그렇기 때문에 감정노동에 대한 교육이 중요하지만, 피면접자 중 이러한 교육을 경험한 사례는 한 사례에 불과함.

노동을 몸으로만 하는 노동으로 생각했던 거예요. 근데 감정노동을 더 극하게 가지고 있다는 생각은 아까 선생님이 설명을 하시길래 그때서야 심각하게 인지를 했거든요. 오늘 그 친구랑 그런 일이 있고 왔는데, 그건 감정노동이고 이건 항상 일어나는 일이었는데 내가 인지하지 못했네. 단지 기분 나쁘다고만 생각했고 짜증난다고만 생각했지, 내가 그 노동을 하고 있다는 것을 인지를 못했던 거예요. 그런데 이렇게 ‘감정노동’이라는 이야기를 계속 하다보면 그걸 내가 인지하게 되고, 그러면 그 분들이 전문가분들이라서 그것을 해결하는데 도움을 줄

수 있을 거라는 생각은 들어요.

○ 감정노동에 대한 교육을 경험한 피면접자에 따르면 교육 내용에는 감정노동의 정의와 해소 방법, 사회복지시설 내 감정노동 사례 공유, 감정노동이 발생하는 상황 대처 방법 등이 포함되었다고 함.

○ 교육을 통해 자신의 노동이 감정노동이라는 점을 명료화할 수 있어서 도움이 됐지만, 감정노동이 발생하는 상황 대처 방법 등은 현실성이 떨어진다고 느끼고 있었음. 또한 교육 내용에 따라 악성 고객을 대처했지만 역효과가 나기도 하는 등 실질적인 도움이 되지 않았다고 함.

한계는 있죠. 이론은 정말 이상적인데 그걸 실제로, 예를 들어서 00실 민원이 계속 들어온다고 해서 관장님이 회원에게 직접 “그렇게 마음에 드는 점 있으시면 안 나와도 됩니다” 라는 식으로 말하기가 어려운 거예요. 그 민원 때문에. 그런 것들이, 감정노동 교육에서는 그렇게 말을 하라고 해요. 그렇지만 그건 이론일 뿐이고 실제로는 되지 않는 거죠.

예전 같았으면 참고 죄송하다고 할 텐데, 저도 감정노동이 극한이 되니까 표현을 해야겠다고 교육이 생각이 났었고, 그래서 말씀드린 건데 역효과가 난 거죠.

○ 감정노동에 대한 교육은 아니지만 스트레스 관리 교육 내용 중 표면행동 전략과 유사한 내용이 있었는데, 피면접자는 이러한 교육 내용에 만족했고 업무에 활용할 수 있다고 느끼고 있었음.

그 사람과 싸우지 말고 내 감정은 내 감정대로 누리고 있으래요. 그리고 하하하 웃고 나가라는 거죠. 그 강사님 말 듣고 지금 그러고 있거든요.

사회복지사는 집에서 가면을 쓰고 나와야 돼 라고 이야기하시는 거예요. 그래서 그 말이 아직도 뇌리에 박혀 있어요. 힘들 때도 항상 그런 생각을 해요. 그래서 분리를 시켜야겠다. 내 감정과 일적인 상황에서 분리를 시켜야겠다고 노력을 하는 것 자체가 감정노동이긴 하지만 한결 낫더라고요. 덜 상처받는 거죠. 무더지게끔 익숙해지게끔 노력을 하게 되는 것 같더라고요.

○ 사회복지시설 종사자가 악성 고객을 응대하거나 스트레스가 발생하는 상황을 상사에게 공유할 수 있지만, 상사가 실효성 있는 지원을 해주는 것은 불가능함. 사회복지시설이 대

체로 소규모로 직원 수가 많지 않기 때문에 업무를 중단하거나 교체하는 것이 어려움. 또한 상사가 악성 고객의 행위를 제지하더라도 고객이 상급기관에 민원을 넣는 것은 마찬가지기 때문에 상사는 정서적인 지원을 하는 것 외에 감정노동이 발생하는 상황을 개선할 수 있는 자원은 제한적이었음.

- 또한 사회복지사의 역량을 강화하고 지속적으로 성장하기 위해 제공되는 슈퍼비전 역시 업무 내용에 한정될 뿐, 개별 사회복지시설 종사자의 지속가능성을 위해 감정노동을 관리해야 한다는 내용은 포함되지 않았음.

사실은 팀장님한테 말한 부분도 있어요. 팀장님이 다음번에 그 분이 또다시 똑같은 발언을 하면 얘기해라 라고 하시거나, 누구나 라고 얘기는 하시는데, 실제로 저희는 조직 안에 있다 보니까, 그리고 아무래도 솔직히 얘기하면 저희는 보조금을 받는 기관이다 보니까 민원을 넣게 되면 영향이 있을 수도 있어요.

팀장과 같이 공유를 한 거죠. 그런데 해결이라기보다는 그런 팩트만 있었다는 걸로, “꼭 따라 하라”, “그렇게 하지 말라”라는 건 아니지만 그러한 케이스가 있었다고 참고를 하는 거죠. 어느 방향에 답이 내려진 케이스가 아니니까. 참아야하는 것도 답도 아니고 말해야 하는 것도 답도 아니니까 케이스 바이 케이스죠.

- 면접에 참여한 사회복지시설 종사자들에게는 ‘인권매뉴얼’ 과 한 차례의 감정노동 교육 외에 조직적 수준의 감정노동 관리 경험은 없었음. 감정노동에 대한 보상을 가시화한 감정노동 수당 등 관련 보상제도가 없었고 감정노동으로 인한 스트레스를 완화하기 위한 심리상담 등의 지원이 없었음. 감정노동이 발생한 상황에서 벗어나 안정을 취할 수 있는 휴게 시간이나 휴게공간도 없었음.

빈 강의실 가서 쉬거나 아니면 근처 카페 같은 데 갔다오라고 하거나..

네, 진짜 조금 다스릴 공간도 없어요.

4) 제도적 수준

- 감정노동을 예방하고 감정노동으로 인한 스트레스를 완화하기 위한 제도적 방안으로는 다음과 같은 것들이 있을 수 있음.

<표 4.2> 감정노동을 예방하거나 완화하기 위한 제도

- 감정노동 교육
- 힐링 프로그램
- 감정노동 휴가
- 감정노동 휴게시간 및 휴게공간
- 감정노동 수당
- 감정노동 안내문 부착
- 감정노동 전담부서
- 감정노동 실태조사
- 고객 응대 매뉴얼
- 감정노동 보호 가이드라인
- 감정노동 관리 기관

○ 사회복지사업법 제13조 제2항은 사회복지시설에 종사하는 사회복지사가 정기적으로 인원에 관한 내용이 포함된 보수교육을 받아야 한다고 규정하고 있음. 이에 따라 사회복지사는 연간 8시간 이상의 보수교육을 받아야 하는데, 보수교육 필수 영역으로는 사회복지윤리와 가치, 사회복지실천, 사회복지인권영역 등이 있다. 보수교육을 목적은 사회복지사의 전문성을 강화하기 위한 것임.

○ 이러한 보수교육 제도를 이용해 사회복지사가 전문성을 향상할 수 있는 지속 가능한 토대를 구축한다는 측면에서 보수교육을 활용해 감정노동과 관련된 내용의 교육을 의무적으로 받도록 할 수 있음. 감정노동 교육을 제도화하는 것임. 그러나 피면접자들에 따르면 보수교육에서 감정노동과 관련된 교육 내용을 다룬 적은 없었음. 또한 아동복지교사와 요양보호사 등은 보수교육이 의무화되어 있지 않기 때문에 감정노동과 관련된 교육 기회를 보수교육이 아닌 다른 방식으로 제공할 수 있는 방안이 필요했음.

○ 앞서 언급한 것처럼 감정노동과 관련된 교육 경험이 있더라도 교육 내용을 업무에서 적용하는 데는 한계가 있었음. 그러나 사회복지시설 종사자가 대상자를 응대하면서 감정부조화를 경험하고 이것이 감정노동으로 이어진다는 것을 인지한다면, 감정노동을 예방하거나 그로 인한 스트레스를 완화하기 위한 방안을 모색할 수 있기 때문에 감정노동과 관

련된 교육이 제공되는 것이 필요함.

- 피면접자는 교육만으로 대안이 될 수 없다고 하면서도 감정노동이 발생하는 상황에서의 대처법과 스트레스 관리 방법 등을 알아야 할 필요가 있다고 인식하고 있었음.

대처방법에 대해서는 알고는 있는데, 실천은 다 못하더라도 알고는 있으면 좋을 것 같아요.
그거에 대해서.

- 힐링 프로그램은 감정노동으로 인한 스트레스를 완화하기 위한 것으로, 심리상담이나 취미 생활, 동아리 활동 등을 지원하는 방식이 될 수 있다. 이러한 힐링 프로그램이 운영되는 곳은 없었음.

- 감정노동 휴가는 감정노동으로 극심한 스트레스에 노출된 경우, 감정을 회복하기 위한 물리적인 시간을 부여하기 위한 것으로, 일부 콜센터와 병원 등에서 단체협약으로 감정노동 휴가를 정하고 있기도 함. 피면접자들에 따르면 감정노동 휴가가 제도화된 사회복지시설은 없었음.

- 감정노동 휴게 시간 역시 극심한 스트레스 상황에서 일시적으로 업무를 중단하고 감정을 회복하기 위한 시간을 부여하는 것으로, 업무가 이루어지는 공간과 분리된 휴게공간에서 휴식을 취하도록 하는 것임. 피면접자 대부분이 감정노동 휴게 시간과 휴게공간이 없다고 하였음.

- 반면 ‘인권매뉴얼’이 마련된 사회복지시설의 경우, 매뉴얼로 감정노동 휴게 시간과 휴게공간을 정하고 있지만, 업무를 중단하고 휴게 시간을 갖는 게 어렵고 별도의 분리된 공간이 마련되어 있지 않기 때문에 현실적으로 감정노동 휴게 시간을 사용하는 것은 불가능하다고 했음.

- 감정노동 수당은 감정노동에 대한 가시적인 보상을 지급하는 것임. 감정노동 휴가와 마찬가지로 노동조합이 있는 일부 사업장에서 감정노동에 대한 수당을 단체협약으로 정하고 있는데, 피면접자 중 감정노동 수당을 알고 있거나 지급 받고 있는 사례는 없었음.

○ 그 외 감정노동자를 보호하기 위한 안내문이 부착된 곳은 없었고, 감정노동을 관리하는 전담부서나 실태조사가 실시된 적은 없었음. 감정노동자를 보호하기 위한 가이드라인이나 자치규약으로서 조례 역시 없었음.

○ 한편 피면접자들은 감정노동자를 보호할 수 있는 여타 제도들의 필요성은 인식하면서도 실효성에 대해 의문을 가지고 있었음. 앞서 언급한 것처럼 교육에서 다뤘던 감정노동이 발생하는 상황 대처법에 따라 대상자를 응대했으나 오히려 역효과가 나기도 했고, ‘인권매뉴얼’로 감정노동 휴게 시간을 부여하도록 정하고 있으나 분리된 휴게공간이 없고 업무량이 많아 별도의 휴게 시간을 갖는 게 불가능하다는 것임. 때문에 감정노동자를 보호할 수 있는 제도들이 개별 사회복지시설에서 시행되는 것이 아니라 제도적 수준으로 정착되어야 운영이 가능하다고 생각하고 있었음.

그니까 저는 제도가 같이 가야 가능하다는 거죠. 인권매뉴얼에 그런 게 있어요, 아까처럼 폭언을 던지거나 키보드 던지는 등 되게 놀란 거잖아요. 그럴 때는 조기 퇴근을 시켜주거나 다른 공간으로 가서 쉴 수 있는 걸 보장해줘야 한다. 그런 항목이 있어요. 근데 우리 업무 속에서 그럴 수가 없는 거예요.

바로는 못 느낄 것 같아요. 피부로는 못 느낄 것 같아요. 성희롱 예방교육과 비슷할 것 같다는 느낌이 드는 거예요. (...) 조례나 기본법을 제정했을 때 실제로서 뭔가 보여 지는 부분이 없으면 실효성이라는 부분이 어떨까 라는 생각이 드는 거예요.

저도 동네에 살기 때문에 지나다가 마주치는 경우도 있거든요. 무섭기도 해요. 만약에 예를 “끊겠습니다” 하고 끊었을 때 이후가 두렵죠. 이 분이 나를 언제 찾아와서 해꼬지 하지 않을까? 지나가다가 나를 발견해서 갑자기 화가 나서 달려오지 않을까 이런 생각이 드니까 이거에 대한 게 보장이 되지 않으니까.

문구가 있는 거하고 없는 거하고 큰 차이가 있는 거거든요. 우리가 노동조합을 만들었을 때 시에서 기관으로 오는 공문이 있거든요. 문자 하나하나 있는 걸 보면 노조가 있을 때와 없을 때의 실태가 확 달라지는 게 보이거든요. 그런데 선생님이 말씀하신 것처럼 그런 문구가 있음으로 인해서 지금은 당장 안 달라지더라도 서서히 좋아질 것 같아요.

○ 한편 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제4조는 30인 이상의 근로자를 사용하는 사업장에서 노사협의회를 설치해 운영하도록 정하고 있음. 동법 제26조는 마찬가지로 30인 이상의 근로자를 사용하는 사업장에서 고충처리위원회를 설치해 운영하도록 정하고 있

음.

- 피면접자들에 따르면 상시 근로자 수 30인 이상 요건에 맞지 않아 노사협의회와 고충처리위원회가 운영되지 않거나 운영되더라도 형식적으로 운영되기 때문에 이러한 제도를 통해 감정노동으로 인한 문제를 논의한 경험은 없었음.

6. 소결

- 사회복지시설 종사자는 대상자를 직접 응대하기 때문에 업무 전반에서 감정노동이 발생하고 있었음. 이러한 감정노동은 시설의 성격과 고용형태 등에 따라 다르게 나타났음.
- 사회복지관에 근무하는 사회복지사의 경우 사회서비스를 제공받는 지역주민으로부터 모욕적인 언행이나 부당한 대우를 당하지만, 대상자와 장기적이고 빈번하게 접촉해야 하기 때문에 원만한 관계를 유지하기 위해 부정적인 감정을 숨기면서 감정부조화가 나타나고 있었음. 또한 공공기관의 특성상 상급기관에 민원이 제기될 경우 민원을 처리해야 하기 때문에 대상자에게 부정적인 감정을 드러내거나 주의를 주는 것은 불가능했음. 이처럼 감정노동이 발생하는 상황을 개선하는 것이 어려운 조건에서 피면접자들의 감정적 소진이 심화되고 있었음. 또한 대상자에게 부당한 대우를 당해 상급자에게 보고하더라도 위로나 공감을 받는 수준에서 그치고 근본적인 대책이 마련되지 않고 있었음.
- 요양보호사의 경우 주로 치매를 앓고 있는 이용자에게 신체적·정서적 돌봄 서비스를 제공하는데, 상시적인 돌봄이 필요하기 때문에 자리를 비울 수 없고 야간 휴게 시간에 취침을 취할 수 없는 등 노동 강도가 높은 것에서 어려움을 겪고 있었음. 또한 이용자가 성희롱 등 부당한 대우를 하더라도 대부분 치매를 앓고 있는 노인이기 때문에 적절한 대응을 하는 것이 불가능했음. 요양보호사가 이러한 과정에서 불쾌감을 표현하는 것이 도덕적으로 옳지 못한 행동이라는 비난을 받을 수 있기 때문에 참고 견디는 것 외에 다른 대응방안은 없었음. 특히 계약직으로 고용된 요양보호사의 경우 감정노동이 발생하는 상황에서도 재계약이 되지 않을 수 있다는 것을 우려해, 더욱 소극적으로 대처할 수밖에 없었다고 함.

- 아동복지교사의 경우 시청 소속이면서 지역아동센터에 파견돼 근무를 하고 있었는데, 이러한 복잡한 고용 관계가 감정노동을 유발하고 있었음. 지역아동센터에 센터장과 생활 복지사가 아동복지교사의 업무가 아님에도 관찰일지 작성, 청소 등의 부수적인 업무를 지시하면서 긴장 관계가 만들어지고 있었음. 복잡한 고용 관계는 이러한 문제를 경험하더라도 아동복지교사의 소속인 시청을 통해 해소하는 것을 어렵게 만들고 있었음. 이처럼 관리자와 감정적인 마찰이 발생하더라도 문제를 개선할 수 있는 창구가 없다는 것이 감정적인 소진을 심화시켰음.
- 사회복지관 소속 정규직과 프로젝트성격의 예산지원사업을 수행하는 계약직 등 상이한 고용형태에서 비롯된 차이가 직원 간 협업을 방해하고 감정적 갈등을 유발하고 있었음. 업무에서 감정노동이 발생할 경우, 직장 동료는 감정노동으로 인한 스트레스를 해소할 수 있는 주요한 자원임에도 그러한 자원으로 활용되지 못한다는 이중적인 어려움으로 이어지기도 함.
- 사회복지시설 종사자들은 다양한 원인으로 업무 전반에서 감정노동을 경험하고 있었음. 그러나 공공기관이기 때문에 민원이 발생할 것을 우려해 소극적으로 대응한다는 점, 이용자가 치매 노인인 경우 적절한 대응이 불가능하다는 점, 고용형태가 불안정하다는 점, 고용 관계가 복잡해 문제해결 창구가 명확하지 않다는 점 등의 이유로 감정노동이 발생하는 상황을 적절히 개선하지 못하고 있었음.
- 이러한 상황은 사회복지시설 종사자들이 불면증, 우울증, 공황장애 등의 정신질환이 발생하는 결과를 초래하고 있었음. 그러나 감정노동에 대한 인식이 부족하기 때문에 산재 보험으로 정신질환을 치료하거나 휴업하는 등의 경험은 없었음. 또한 사회복지시설 종사자는 대상자를 상담하는 일도 해야 하는데, 정신병원에서 상담을 받는 사람의 입장이 되는 것에 부담을 느꼈고, 진료 기록이 남을 경우, 사회복지시설에서 계속 근무하는 게 어려워질 것을 우려해 정신과 치료를 기피하기도 했음.
- 결국 감정노동으로 극심한 스트레스를 겪는 사회복지시설 종사자는 스트레스가 누적돼 가족관계 등 대인관계에 부정적인 영향을 미치고 있었다. 또한 해결방안을 찾으려는 노력보다 이직을 하는 경향이 있었음.

- 여전히 감정노동과 관련된 교육이 부재했고 업무를 중단하거나 힐링 프로그램, 심리상담, 감정노동 휴가, 감정노동 휴게 시간, 감정노동 수당 등의 제도적 보호 장치가 마련되어 있지 않았음.
- 일부 피면접자가 종사하는 사회복지시설의 경우 ‘인권매뉴얼’을 통해 감정노동 휴가와 휴게 시간 등을 부여하고 있지만, 업무량이 많기 때문에 휴가를 사용하는 것은 불가능하고, 휴게 시간은 있지만 업무와 분리된 휴게공간이 없어 실효성이 떨어진다고 하였음.
- 한편 ‘인권매뉴얼’에 따라 악성 고객을 응대할 경우 역효과가 날 수 있지만, 악성 고객을 직면할 경우 순간적으로 긴장 상태가 되기 때문에 대처능력이 떨어질 수 있는데, 그러한 상황에서 매뉴얼에 따라 응대할 수 있게 된다는 점에서 의미가 있었음.
- 이러한 점을 종합하면 사회복지시설 종사자가 자신의 업무 과정에서 빈번하게 감정노동이 발생한다는 것을 인지하는 것을 시작으로 하여, 감정노동자를 보호하고 예방할 수 있는 대안이 모색될 수 있도록 감정노동에 대한 교육 프로그램이 제공될 필요가 있었음. 또한 힐링 프로그램, 심리상담, 감정노동 휴가, 감정노동 휴게 시간, 감정노동 수당 등의 보호 장치들이 실효성 있게 운영될 수 있도록 제도적으로 정착될 수 있는 방안이 필요함.

제5장 감정노동 문제해결을 위한 개선대안

- 앞서 살펴본 설문조사와 면접조사 분석 결과에서 다각도로 확인되었듯이 현재 장시간, 저임금 노동에 시달리는 사회복지직종 노동자와 요양간병직종 노동자들의 노동환경과 처우는 열악하고 감정노동으로 인한 고통과 피해를 감내하고 있는 실정임. 이는 노동자 당사자에게도 자존감 저하의 요인이 될 수 있음.
- 또한 공공영역이라고 볼 수 있는 사회서비스에 민간의 비중이 지나치게 높아진 현실 속에서 사회서비스가 우선된 것이 아닌 이윤이 우선이 됨으로써 노동자에게 열악한 노동환경을, 이용자에게는 열악한 서비스를 보여주게 됨. 결국 사회복지직종 노동자와 요양간병직종 노동자들의 감정노동은 이러한 이유를 기반으로 생각해야 함.
- 이번 실태조사 결과가 부천시에 위치한 다양한 사회서비스 직종들에서 활약하고 있는 노동자들의 권익을 신장하고 감정노동문제를 개선하고 해결하는 분기점이 되기를 바라며, 부천시에서 주요 감정노동 직종과 관련해 선도적이고 전향적인 정책을 펼칠 것으로 기대 함.

1. 감정노동 입법으로 인한 사업주의 조치사항

- 앞서 살펴보았듯이 2018. 10. 18. 부로 산업안전보건법 제26조의 2의 개정안이 시행됨에 따라서 감정노동이 입법화 되었음. 위반시 과태료 1천만원 이하 부과
- ‘고객의 폭언 등’ 이 발생했을 때 사업주가 취해야할 조치는 다음과 같음.
 - ①. 감정노동 발생시 조치
 - 업무의 일시적 중단 또는 전환
 - 근로기준법 제54조 1항에 따른 휴게시간의 연장
 - 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
 - 감정노동자의 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원
 - ②. 감정노동 예방 조치

- 전화상담시 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
 - 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
 - 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치
- 사업주는 감정노동 예방과 치유의 중요성 및 대책 마련에 대해 언제나 유념해야하며 감정노동에 대한 노사협의기구를 구성하고 운영해야함.
- 조직 내 감정노동과 관련한 실태조사를 실시하는 것이 필요하며, 조직의 상황을 파악하고 사회서비스 노동자들의 고충의 유형을 분석한 후에 대처방안을 마련해야함.
- 사회서비스의 특수성을 유념하고 경영상에서 이윤추구만을 좇아 노동자들의 장시간 저임금 노동을 강요하지 말고 폐쇄적이고 수직적인 조직문화를 상호존중문화로 바꾸어야 함.
- 근무환경 개선을 위해서 적극적으로 노력해야하며 휴가 부여 등의 감정노동으로 소진된 정신을 회복시켜야 함.
- 근무장소와 분리된 휴게공간을 반드시 마련하여야 하며, 내부인사가 아닌 외부전문가를 활용한 상담기능을 활성화 시켜야 함.

2. 노동조합의 역할

1) 감정노동 보호를 위한 전략적 대안 모색

- 노동조합은 감정노동의 예방·치유·보상을 위한 노사 공동 협의기구를 구성하고 운영하며, 관련법과 제도 및 가이드라인이 현장에 충실히 적용될 수 있도록 적극적으로 홍보하고 교육하여 대안을 마련해야함.
- 노동환경과 감정노동을 연계하는 방안을 마련해야 함. 이제까지 감정노동의 대응방안이 감정수당, 감정휴가, 전문상담사 배치에 초점을 맞추었다면 이제는 이 수준을 넘어서서 구조적 요인에도 집중하여 업무의 권한, 자율성 등을 현장에서 일하는 노동자가 더 가질

수 있도록 변화해야함.

2) 감정노동 보호를 위한 단체협약 체결

- 감정노동수당과 휴가, 해소프로그램에 대한 단체협약을 체결해야함. 서비스연맹 로레알 코리아는 최초로 감정노동수당과 휴가 및 해소 프로그램을 내용으로 담은 단체협약을 체결하였음. 로레알코리아는 노사합의로 2006년 감정노동 수당(각 업체별 3~10만원), 2009년 심리상담 프로그램(EAP, 직원 1인당 연 총 3회), 2012년 감정노동 휴가(연 1회) 등을 단계적으로 도입함.

3. 지자체의 역할

1). 사회복지사 조례 개정 및 감정노동조례 제정

- 부천시의 경우, 2013년 9월 <부천시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례>가 제정되었음. 부천시 내의 사회복지서비스에 종사하는 사회복지사의 처우를 개선하는데 시장이 힘쓰고 그에 대한 정책을 수립하는데 힘써야 한다고 규정되어 있음.
- <부천시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례> 제5조에 의하면 보수의 수준과 신변의 압박을 느끼지 않도록 안정적인 직무환경을 조성해야한다고 규정되어 있음. ‘신변의 압박’을 느끼지 않도록 한다는 점에서 감정노동까지 범위에 포함이 된다고 볼 수 있으나 그것이 확실히 명문화 되어 있지 않음으로써 감정노동보호에 대한 중요성이 이 조례에서는 나타나지 않는 것으로 볼 수 있음.
- 같은 이유로 조례 제2조에는 사회복지서비스, 사회복지사 등에 대한 범위 규정이 있는데, 사회복지서비스 범위규정은 “국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 주민에게 상담, 재활, 직업 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.” 라고 규정하며 사회복지직종 뿐만이 아니라 요양간병직종을 포함할 수 있는 여지를 마련하고 있으나 사회복지사 범위규정에서 <사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률> 제2조를 준용하여 요양간병직종 등에 종사하는 노동자들을 제외시킴.

- 사회복지서비스의 범위가 날로 넓어지고 있고 사회서비스 직종에서도 감정노동의 비율이 커지는 만큼 사회복지사뿐만 아니라 사회서비스에 종사하는 모든 이를 위한 보호 조례 제정이 요구되고 감정노동에 대한 보호조항을 세부적으로 범위를 설정하여 개정해야 할 것으로 보임.
- 부천시에는 감정노동에 대한 조례가 제정되어 있지 않고 광역자치단체인 경기도에 감정노동조례가 제정되어 있지만 다소 미약한 것이 현실임. 부천시는 서울특별시 사례를 참고하여 빠르게 감정노동에 대한 조례를 제정해야 할 것으로 보임.
- 서울특별시는 2016년 1월 감정노동조례를 제정한 이후에 감정노동 보호 11대 지침, 조례에 기초한 감정노동 가이드라인 제정, 감정노동 프로세스 구축, 서울시 감정노동종사자 권리보호센터 설치를 함으로써 감정노동보호를 체계화 하고, 사업주 및 지자체에 감정노동에 대한 책임성을 명확하게 하였음.
- 서울특별시는 조례에 기초한 감정노동 보호 11대 지침을 마련하여 휴게시설 마련, 상급자 관리의무, 고충처리 등의 기관에 대한 책임성을 명확하게 하였음. 결국 사회서비스를 하고 있는 기관 및 업체가 감정노동을 명확하게 정의하고 책임성을 명확하게 인정하게 해야함.

<표 5.1> 서울특별시 감정노동 보호 11대 지침

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 휴게시설 마련 2. 금지행위(고객의 감정노동자에 대한 금지행위) 3. 상급자의 관리의무: 경청, 일방 사과 요구 금지, 상황 분리 및 휴식보장, 치료 상담 지원 4. 업무중지권: 고객 요구 거부 후 상급자에게 보고하고 30분 휴식 5. 민원응대: 절차 마련 6. 교육참석: 연 1회 정기적 감정노동교육 7. 인사상 불이익 금지 8. 고충 처리: 소리함 설치 9. 안내문 부착 10. 녹음의무 11. 이행점검: 발생현황, 보호조치내역, 3회 이상 위반자를 관련 위원회에 보고 |
|---|

- 같은 기초자치단체인 서울특별시 구로구의 감정노동조례를 근거로 했을 때, 단체장은 다음과 같은 역할을 할 수 있음.

- ①. 감정노동 종사자 보호 계획의 수립
- ②. 감정노동 실태조사
- ③. 평가 반영 및 행정 권고 등
- ④. 감정노동 권리보장 교육
- ⑤. 가이드라인 공표: 종사자 보호, 휴게시간과 휴식보장, 안전한 근무환경, 고객응대안내서, 정기교육 실시 및 노동자에게 작업중지권 부여, 건강프로그램 지원, 감정노동 보호 안내서 제작
- ⑥. 안내문 부착, 산하기관 사업주의 금지행위, 보호조치

2) <부천시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안>(2018)과의 비교

- 2018년 8월에 나온 <부천시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안>은 부천시 사회복지시설 종사자 처우에 관련하여 ‘보수 및 수당’, ‘보조금 지급 방식’, ‘인력 운영방식 개선’, ‘전문성 강화’, ‘복리후생 개선’ 등에 대한 5개 이슈를 다뤘음.
- 사회서비스직종의 노동자들이 저임금 상태에 있고 기관이나 시설에서 받는 보조금을 쓰는데 한계가 있으므로 보수를 높이고 그를 위해서 보조금을 높이는 방법에 대해서는 동의하며 전문성을 높이는 다양한 직무교육에 관해서도 동의함.
- 인력 운영 면에 있어서 근로조건의 개선을 위하여 ‘시간선택제 일자리 도입’을 건의하였음. 그러나 요양간병직종의 노동자들에서 시간선택제 일자리가 도입이 됐어도 1일 평균 노동시간이 9.56시간으로 나타난 것을 알 수 있었음. 결국 시간선택제 일자리는 일자리 나누기에는 도움이 될지 몰라도 장시간 노동 개선 및 노동 조건 개선에는 의미가 없는 것으로 보임. 결국, 시간선택제 일자리를 도입하는 것 보다는 적정인력 운영기준을 더욱 명료하게 하여 일자리를 안정화 시키는 것이 중요함.
- 복리후생 개선에 대해서는 ‘사회복지시설 종사자의 인권 강화를 위한 조례 제정 검토’를 건의하였음. 대체적으로 동의하나 감정노동보호에 대한 부분이 취약하며, 클라이언트에 대한 폭력 경험 등에 있어서도 상담 창구 및 프로그램 마련 등 심리적인 안정 수준에서 말하고 있음. 지자체의 심리적인 지원 역시 중요하나 지자체의 기관에 대한 감정

노동에 관련한 처리에 대한 감독, 악성 클라이언트에 대한 법적 지원도 중요하다고 보임.

- 사회서비스직종의 노동자들은 한 곳에서 근무하는 것이 아니라 이곳저곳을 옮겨서 일정한 시간을 일하는 사례가 많으므로 이들을 위하여 이동노동자쉼터 등을 만들어 휴식 및 상담을 기초로 노동자들을 챙겨야 함.

4. 감정노동 보호를 위한 MOU 체결 등 노사민정 협력체계 강화

- 사회서비스 업종은 앞서 언급했다시피 공적영역임에도 불구하고 민간이 운영하는 사례가 많음. 이러한 특성 때문에 공적영역과 민간영역의 경계가 모호하여 사회서비스 직종의 노동자들이 사각지대로 내몰리는 경향이 있음.
- 결국 공적영역과 민간영역의 경계에 있는 직종의 특성을 활용하여 노사민정 협의체를 구성하여 해당분야에 대한 개선안을 마련하고 협의체를 통해서 결정사항에 대한 집행력을 강화하고 새로운 거버넌스를 만들어 나가야함.

5. 이용자의 인식전환을 위한 방안

- 노동자와 이용자 간의 공정한 서비스가 제공되는 문화를 형성해야함. 이를 위해 노동자의 과도한 감정노동이 노동환경의 악화와 건강에 영향을 미친다는 사실을 인지시키는 교육 및 정보가 제공되어야 함.
- 지자체와 노동조합은 기관이 과도한 감정노동을 노동자가 수행하지 않도록 현황을 파악하고 모니터링을 실시해야함. 지자체는 이러한 모니터링과 현황조사에 있어서 적극적으로 협력하고 예산을 지원해야함.
- 이와 같은 모니터링과 현황조사를 토대로 이용자들을 대상으로 홍보하고 필요시에는 기관 및 서비스 이용자들에 대한 감정노동교육을 시켜야 함.

참고문헌

- 김경희, 정은주. 2006. “사회복지관 일선사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구: 서울지역 사회복지관 중심으로”. 「사회연구」 12호
- 심용출, 나동석. 2015. “지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구”. 「비판사회정책」 49호
- 이정훈 외. 2015. 『유통산업 감정노동 연구』. 서울노동권익센터
- 정진주. 2013. “감정노동의 개념과 한국적 특성”, 「대한직업환경의학회 가을학술대회」. 445-449.

ID:

--	--	--	--

부천시 지역 사회복지 감정노동자의 노동실태 및 인식 설문조사

안녕하십니까? 본 설문조사는 부천시 비정규직근로자지원센터와 한국비정규노동센터가 공동으로 주관하는 사업입니다.

본 조사의 취지는 부천 지역의 사회복지영역에서 일하는 노동자들이 어떠한 노동조건을 가지고 노동을 하고 있으며, 노동에 따른 감정소진과 스트레스 및 그 수준은 어떠한지 파악하고 그에 따른 보호제도 등을 조사하게 위해 기획되었으며 구체적으로 노동자들의 근로조건 관련 실태와 인식을 파악하려고 합니다. 본 설문 결과의 결과는 향후 사회복지 및 감정노동자들의 노동조건 개선과 인권신장, 제도개선 위한 정책에 반영하기 위한 기초자료를 마련하고자 합니다.

여러분들께서 응답한 설문지는 설문참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 본인의 생각을 솔직히 표현해주시기 바랍니다. 다소 시간이 걸리더라도 끝까지 성실하게 설문에 응해주시면 감정노동자들의 노동조건 개선을 위한 소중한 기초자료로 활용하겠습니다.

조사담당자: 김 세 진 (한국비정규노동센터 정책부장)
(02-312-7488, inokashira634@gmail.com)

2018년 6월

주관기관: 부천시 비정규직근로자지원센터
수행기관: 한국비정규노동센터

1. 근로조건 일반

1. 근로계약형태	① 정규직 ⑤ 시간제 (근무시간에 관계없이 시간제 계약)	② 무기계약직 ⑥ 파견	③ 전일제 기간제 (1일 8시간 이상 노동) ⑦ 용역	④ 단시간 기간제 (1일 8시간 미만 노동) ⑧ 기타	
2. 직종구분	① 사회복지 ② 요양/간병				
3. 근로계약서	① 작성하고 교부 받음 ② 작성하였으나 교부받지 않음 ③ 작성하지 않음 ④ 기타 ()				
4. 현재 근무지 근속년수	만 ()년	5. 동종업무 근속년수	만 ()년	6. 동종업무 이직회수	총 ()회
7. 근로시간	1) 1일 평균 근로시간(식사시간 제외): () 시간 2) 1일 평균 식사시간: () 시간 3) 1일 근무 중 평균 휴식시간(식사시간 제외): () 시간 4) 1주일 기준 평균 출근일수: () 일				
8. 휴게시설	① 있음 ② 없음				
	1) ① <u>있음에 응답한 분만 응답해 주세요:</u> 사용경험 유무		① 있음 ② 없음		
	2) 사용의 자유로움		① 자유롭게 사용 가능 ② 자유롭게 사용하기 어려움		
9. 사회보험 가입여부	1) 고용보험	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름			
	2) 국민연금	① 직장가입 ② 지역가입 ③ 미가입 ④ 잘 모름			
	3) 건강보험	① 직장가입 ② 지역가입 ③ 미가입 ④ 배우자 피부양자 ⑤ 자녀 피부양자 ⑥ 잘 모름			
	4) 산재보험	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름			
10. 임금수준	귀하의 월급은 얼마입니까? 월 () 만원 (공제 전)				
11. 휴가사용	1) 연차휴가	① 자유롭게 사용가능 ② 어느 정도 사용가능 ③ 사용하기 어려움 ④ 사용불가 ⑤ 부여된 휴가 없음			
	2) 휴가사용	2017년에 사용한 연차휴가: ()일			
12. 노동조합	귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까?				
	① 노동조합이 없음				
	② 노동조합이 있으나 가입대상이 아님				
	③ 노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았음				
	④ 노동조합에 가입하였음				
⑤ 노동조합이 있는지 잘 모르겠음					

II. 감정노동 수준 평가

1. 다음 설문은 귀하의 감정노동 수준을 평가하기 위한 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 “V”표시를 해주십시오.

	질문	전혀 아님	약간 아님	약간 그려함	매우 그려함
1) 감정표출의 노력 및 다양성	(1) 고객(이용자)에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.				
	(2) 고객(이용자)를 대할 때 소속기관의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다.				
	(3) 업무상 고객(이용자)를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.				
	(4) 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.				
2) 고객응대 과부하 와 갈등	(1) 공격적이거나 까다로운 고객(이용자)를 상대해야 한다.				
	(2) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객(이용자)를 상대해야 한다.				
	(3) 고객(이용자)의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행이 어려움이 있다.				
3) 감정 부조화와 손상	(1) 고객(이용자)를 응대할 때 자존심이 상한다.				
	(2) 고객(이용자)에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.				
	(3) 퇴근 후에도 고객(이용자)를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.				
	(4) 고객(이용자)를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.				
4) 조직의 지지와 보호	(1) 고객(이용자) 응대 과정에서 문제가 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.				
	(2) 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.				
	(3) 상사는 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
	(4) 동료는 고객(이용자) 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
	(5) 직장 내에 고객(이용자) 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.				
	(6) 고객(이용자)의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.				

2. 다음 설문은 귀하의 직무와 기관에 대한 인식을 평가하기 위한 것입니다. 현재의 업무상황을 토대로 아래의 설문에 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 "V"표 해주십시오.

	질문	전혀 아님	약간 아님	약간 그러 함	매우 그러 함
1) 직무만족	(1) 나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 불만족한다.				
	(2) 나는 우리 기관에서 정서적으로 고갈된 것 같이 느껴진다.				
	(3) 나는 현재 내가 하고 있는 직업에 좌절을 느낀다.				
	(4) 나는 새로운 직장을 찾기위해 노력 중이다.				
	(5) 나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천하지 않는다.				
2) 조직 내의 교류	(1) 나는 업무량이 많은 동료들 기꺼이 도와준다.				
	(2) 나는 우리기관의 정책과 지침을 이해하고 지키고자 노력한다.				
	(3) 나는 새로운 직원이 우리 기관에 잘 적응할 수 있도록 도와준다.				
3) 근무환경 및 명 확성	(1) 우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다.				
	(2) 나의 근무환경(물리적 공간, 시설, 장비)은 업무를 수행하는데 있어 적당하다.				
	(3) 우리 기관의 목표는 명료하게 정의된다.				
	(4) 우리 기관에서는 업무에 대한 책임성이 명확하게 구분되어 있다.				
	(5) 우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안 할 수 있다.				

Ⅲ. 감정노동 보호실태

1. 귀하는 업무 중 아래의 항목에 관해 고객(이용자)으로부터 폭력을 당한 적이 있습니까?

	질문	있다	없다	모르 겠다
1) 언어적 폭력	(1) 고객(이용자)가 무리한 요구를 한 적이 있다.	①	②	③
	(2) 고객(이용자)가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다.	①	②	③
	(3) 고객(이용자)가 신체적 공격 또는 죽임에 대한 협박을 한 적이 있다.	①	②	③
2) 물리적 폭력	(1) 고객(이용자)에 의한 경미한 신체 폭력(밀기, 할퀴기, 멍살잡기 등)을 경험한 적이 있다.	①	②	③
	(2) 고객(이용자)가 깨물거나 뺨을 때리거나 주먹 또는 발로 친 적이 있다.	①	②	③
	(3) 고객(이용자)가 물건을 던지거나 도구를 이용하여 폭력을 행사한 적이 있다.	①	②	③
3) 성적 폭력	(1) 고객(이용자)가 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기)을 한 적이 있다.	①	②	③
	(2) 고객(이용자)가 음란물(사진, 동영상 등)을 보여주거나 보내준 적이 있다.	①	②	③
	(3) 고객(이용자)가 성적으로 수치심을 주는 발언을 한 적이 있다.	①	②	③
	(4) 고객(이용자)가 성기 노출, 강제적 성적 폭력을 행사한 적이 있다.	①	②	③

2. 귀하가 감정노동으로 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인은 무엇이라고 생각하십니까? <보기>에서 골라 중요한 순서대로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위 (), 2순위 ()

<보기>

1) 고객(이용자)의 과도하고 부당한 언행이나 요구

2) 고객(이용자)로 부터의 물리적, 성적인 폭행 등

3) 고객(이용자)의 가족으로부터의 부당한 언행이나 요구

4) 고용불안

5) 저임금 및 장시간 노동

6) 과중한 업무량과 직장상사의 강압적 지시

7) 사회복지/돌봄노동이라는 이유로 개인적 희생강요

3. 귀하가 현재 소속된 회사에서 실시하고 있는 감정노동 보호제도는 무엇입니까? 아래의 보기에서 해당되는 것을 모두 골라 체크하여 주시기 바랍니다.

<보기>	
체 크	질문
	1) 고객(이용자)에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음
	2) 고객(이용자)에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
	3) 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 고객(이용자)를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
	4) 고객(이용자)에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해주고 있음
	5) 직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음
	6) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음
	7) 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주고 있음
	8) 감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
	9) 감정노동 예방교육을 실시하고 있음
	10) 감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음
	11) 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
	12) 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음

4. 귀하는 감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 현재 실시하고 있는 감정노동제도를 자유롭게 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 전혀 못함 ② 거의 못함 ③ 약간 이용함 ④ 잘 이용함

5. 지난 1년 동안 업무로 인해 건강상의 문제를 경험한 적이 있습니까?

문 항	있다	없다	모르 겠다	문 항	있다	없다	모르 겠다
1) 청력문제	①	②	③	8) 복통	①	②	③
2) 피부문제	①	②	③	9) 비염, 호흡기 질환	①	②	③
3) 요통(허리통증)	①	②	③	10) 심혈관 질환	①	②	③
4) 어깨, 손목 등 상체 근육 통	①	②	③	11) 전신피로	①	②	③
5) 엉덩이, 다리 등 하체 근 육통	①	②	③	12) 손상 (사고로 다침)	①	②	③
6) 눈의 피로	①	②	③	13) 정신 및 신경성 질환	①	②	③
7) 두통	①	②	③				

6. 지난 일주일 동안 보기와 같은 상태가 얼마나 자주 있었습니까?

보기	없었음	1~2일	3~4일	5일 이상
1) 식욕이 없었다.	①	②	③	④
2) 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었다.	①	②	③	④
3) 상당히 우울했다.	①	②	③	④
4) 모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	①	②	③	④
5) 앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다.	①	②	③	④
6) 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다.	①	②	③	④
7) 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다.	①	②	③	④
8) 다시 출근할 때 두려움을 느낀다.	①	②	③	④
9) 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	①	②	③	④
10) 세상 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	①	②	③	④
11) 나는 내 일에 있어서 완전히 지쳐있다.	①	②	③	④
12) 죽고 싶었다.	①	②	③	④

7. 귀하의 최근 한달 간 수면습관에 대한 질문입니다.

1) 하루 평균 수면시간	()시간 ()분				
2) 수면의 질	매우 좋다	양호한편 이다	보통 이다	나쁜 편이다	매우 나쁘다
	①	②	③	④	⑤

8. 귀하는 평소 술을 얼마나 자주 드십니까?

- ① 전혀 안함 ② 아주 가끔 한번씩 ③ 주 1~2회
④ 주 3~4회 ⑤ 주 5~6회 ⑥ 거의 매일

9. 귀하는 평소 흡연을 하십니까?

- ① 담배를 피우지 않는다(끊었다). ② 스트레스 받을 때만 한두번 ③ 하루 5개피 이하
④ 하루 반갑 이하 ⑤ 하루 1갑 이하 ⑥ 하루 2갑 이하
⑦ 하루 3갑 이하 ⑧ 하루 3갑 이상

10. 감정노동으로 인한 증상을 경험한 경우, 치료는 주로 어떻게 하셨습니까?(하나만 선택해주십시오.)

- ① 그냥 참고 견뎠다.
- ② 개인적으로 의료기관을 방문하여 치료하였다.
- ③ 회사의 일부지원과 개인부담으로 치료하였다.
- ④ 회사의 전액지원으로 치료하였다.
- ⑤ 산재로 처리하였다.
- ⑥ 기타()

IV. 응답자 기본 인적사항

1. 성 별	① 남성 ② 여성	2. 결 혼	① 비혼 ② 기혼 ③ 별거 · 이혼 · 사별
3. 학 력	① 중졸 이하 ④ 대졸	② 고졸 ⑤ 대학원 이상	③ 전문대졸
4. 연 령	① 20세 미만 ④ 40세~49세	② 20세~29세 ⑤ 50세~59세	③ 30세~39세 ⑥ 60세 이상
5. 거주지	① 부천시 ④ 서울특별시	② 시흥시 · 김포시 · 광명시 ⑤ 그 이외 지역	③ 인천광역시
7. 가족 중 생계책임자 (복수체크 가능)	① 본 인 ④ 아버지	② 배우자 ⑤ 어머니	③ 자 녀 ⑥ 기 타
8. 가구 월 평균 소득	① 100만원 미만 ④ 300~399만원 ⑦ 600~699만원	② 100~199만원 ⑤ 400~499만원 ⑧ 700만원 이상	③ 200~299만원 ⑥ 500~599만원