

Jeonbuk Institute

정책연구

2022-07

# 전라북도 감정노동자 보호대책 마련 연구

전희진 김수은 전아람 최지훈





Jeonbuk Institute

정책연구

2022-07

# 전라북도 감정노동자 보호대책 마련 연구

전희진 김수은 전아람 최지훈



## 연구진 및 연구 세부 분담

---

연구 책임	전희진	부연구위원	연구총괄, 제1장, 2장, 4장 2절, 5장
공동 연구	김수은	연구위원	제5장 1절, 2절
	전아람	전문연구원	연구지원, 제4장
	최지훈	전문연구원	제2장 2절, 3장

---

자문 위원	박명준	한국노동연구원	연구위원
	김종진	한국노동사회연구소	선임연구위원
	정하나	전라북도 지역사회서비스지원단	단장
	강문식	전북노동정책연구원	연구위원
	노현정	전라북도 비정규직 노동자지원센터	연구위원

---

연구관리 코드 : 21JU29

이 보고서의 내용은 연구자의 의견으로서  
전북연구원의 공식 입장과는 다를 수 있습니다.



# 요약

SUMMARY

## 1. 연구개요

### ■ 연구 목적

- 우리나라 산업구조의 변화에 따라, 고객 응대 업무에 종사하는 노동자가 전체 임금노동자의 35.1%로 추정되고, 감정을 적극적으로 관리하여 상품으로 제공하는 새로운 노동 유형인 감정노동에 대한 보호 필요성이 증대됨. 따라서 본 연구를 통하여 감정노동으로 발생할 수 있는 인권침해, 신체적·정신적 건강 악화, 산업재해 발생 등의 부정적 문제를 사전에 파악·예방하고, 문제 발생 시 구체적 해결방안을 제안하여 전라북도 감정노동자 보호 장치를 마련하고자 함

### ■ 연구 체계

- 첫째, 감정노동 관련 법 제도 및 타 지역 보호지침에 대해 검토하고, 둘째, 통계청의 지역별 고용조사를 통해 전라북도 감정노동자 규모를 추정하고, 셋째, 전라북도 공공영역 감정노동자 설문결과를 정리하며, 넷째, 재가 돌봄 영역 감정노동자 심층면접 결과를 분석함. 이러한 자료를 바탕으로 전라북도 감정노동자 보호방안을 제안하고, 전라북도 감정노동자 모범지침(안) 제안하며, 돌봄영역 감정노동자 보호 방안을 제시함

## 2. 감정노동 개념 및 제도

### ■ 감정노동 개념

- 혹실드는 감정노동을 개인의 감정이 조직이 제시하는 규범에 따라 변형·통제되어, 작업장에서 개인의 감정관리의 수준을 넘어, 공적인 차원의 감정노동으로 변형되는 것으로 파악

- 전체 산업에서 서비스업이 차지하는 비중이 확대되면서, 기업 목표에 따라 스스로의 감정을 만들어내는 감정노동을 하는 노동자의 규모가 확대되고, 기존의 서비스직과 판매직 외에도 은행원을 비롯한 다양한 직종의 감정노동자들의 이슈에 대응

- 고객 응대근로자는 대면(판매업, 승무원, 캐디, 택시 및 버스운전사, 금융종사자 등), 비대면(콜센터 상담원, 텔레마케터, 온라인 상담원 등), 돌봄서비스(요양보호사, 간호사, 유치원교사 등), 공공서비스(시/구청 직원, 공공기관 직원, 사회복지사 등) 영역으로 직업군이 분리되며, 이들의 노동인권 보호를 위한 대안 모색이 요청됨

### ■ 감정노동 선행연구

- 감정노동에 관한 연구는 흑실드의 연구 출간 이래, 사회과학의 각 영역에서 후속 연구가 진행
- 경영학이나 행정학에서는 직무만족이나 이직의 원인 제공으로 효과적인 관리를 위해 통제되어야 할 변수로 등장하기도 하고, 노동 소외나 노동 과정에 대한 연구, 각 직업의 감정노동의 경험에 대한 분석 연구 등 다양한 연구가 진행

### ■ 감정노동 보호제도

- 감정노동에 대한 관심이 증가되면서 중앙정부 차원에서 2018년 산업안전보건법에 ‘고객 응대근로자’를 포함한 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자의 건강장애 등이 발생한 경우 그에 대한 사업주의 예방조치를 규정
- 산업안전보건법 외에도, 근로기준법, 산업재해보상보험법, 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 등을 통해, 고객 응대근로자를 보호할 수 있음
- 지방정부의 경우, 2016년 ‘서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례’가 제정되고, 전국적으로 확산
- 전라북도 감정노동자 보호 조례는 2017년 제정되어, 2021년 개정에서는 감정노동자의 정의를 ‘전라북도에 주소를 두고 있거나 도내 사업장에서 감정노동을 상시적으로 제공하는 노동자’로 정의하여, 감정노동자의 개념을 확장하고 보호제도를 마련하려고 노력 중임
- 한국산업안전보건공단은 고객 응대근로자를 위한 보호 콘텐츠를 제작, 사업장에서 활



용할 수 있도록 배포하고, 서울시를 비롯하여 부산, 광주, 경기도 등에서는 감정노동자 권리보호를 위한 가이드라인을 제안함

### 3. 전라북도 감정노동자 규모 및 특징

#### ■ 전라북도 감정노동자 규모 추정

- 기존 감정노동 관련 선행연구를 종합하여 감정노동을 서비스 및 판매직을 중심으로 11개 직종 중분류로 설정하였고, 통계청의 지역별고용조사(2020년 상반기)를 바탕으로 전라북도 감정노동자 규모를 추정함
- 전라북도 감정노동자는 총 247,253명으로 추정되며, 이는 전북 전체 근로자(913,213명)의 27.1%에 해당하는 규모임
- 전라북도 감정노동자 247,253명 중 '보건·사회복지 및 종교 관련직' 종사자가 21.3%(52,617명)으로 가장 많은 비중을 차지하며, 다음으로 매장 판매 및 상품 대여직(21.1%), 조리 및 음식 서비스직(18.3%), 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직(12.3%) 등의 순으로 높았음



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석

〈그림 1〉 전국 및 전북의 감정노동자 규모 추정비(직종 중분류 기준)

## ■ 전라북도 감정노동자 특징

- 전라북도 감정노동자 현황을 14개 시군별로 구분해 살펴보면, 전북 감정노동자 247,253명의 42.8%(105,842명)가 전주시에 거주하는 것으로 나타남. 다음으로 익산(16.1%), 군산(15.0%), 정읍(5.1%), 완주(4.3%), 남원(3.6%), 김제(3.5%), 부안(2.9%), 고창(1.5%), 무주(1.2%), 임실(1.1%), 장수(0.9%), 순창(0.9%), 진안(0.9%) 순으로 나타남
- 각 시·군별 감정노동자 비중을 주요 직종별로 상대 비교를 해보면, ‘보건·사회복지 및 종교 관련직’은 익산(24.5%), ‘돌봄·보건 및 개인생활 서비스직’은 고창(18.7%), ‘조리 및 음식서비스직’은 부안(30.0%), ‘매장 판매 및 상품대여직’은 진안(27.7%)에서 상대적 비중이 가장 높았음
- 감정노동자의 성별 비중을 11개 직종별로 구분해 살펴보면, 먼저 전라북도에서 여성의 비중이 가장 높은 직종은 ‘돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직’으로 나타났으며, 무려 89.2%가 여성으로 나타남. 영업직, 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직, 금융사무직, 운송 및 여가 서비스직 등 4개(남성비중>여성비중) 직종을 제외한 7개 직종에서 여성의 비중이 남성보다 더 높았음



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

〈그림 2〉 전국 및 전북 여성 감정노동자의 직종별 비중 비교

## 4. 전라북도 공공부문 감정노동자 실태조사

### ■ 실태조사의 개요

- 전라북도에서는 전라북도 감정노동의 실태를 파악하고 그에 맞는 정책개선방안 및 감정노동자 노동환경개선 계획을 수립하고자 2020년 전라북도 소속 감정노동 실태조사를 실시함
  - 조사대상은 공공부문 감정노동자로 전라북도 및 소속 산하기관의 대민 업무 근로자이며, 조사범위는 전라북도 본청, 직속기관, 사업소 공무원과 기술 및 연구지원 기관을 제외한 출연기관 노동자로 한정하였음
  - 설문조사는 2020년 11월 4일부터 11년 19일까지 전라북도 내부 전산망 및 기관별 내부 인트라넷을 통해 온라인으로 진행되었으며 본 연구에서는 '전라북도 공공부문 감정노동 실태조사' 담당부서인 전라북도 기업지원과의 담당자를 통해 원자료를 제공받아 분석을 진행
  - 조사영역은 인구사회학적 특성, 감정노동 경험, 감정노동 수준, 감정노동 영향, 감정노동 정책 및 제도로 구분하여 질문

### ■ 감정노동 경험

- 응답자의 특성별로 근무시간 중 민원인 응대 비중을 분석한 결과, 성별로는 남성보다 여성이, 소속별로는 출연기관 소속 응답자가, 고용형태에 따라서는 기간제 근로자의 민원인 응대 비중이 높게 나타남. 각 특성별 집단 간의 차이는 모두 통계적으로 유의미함
- 민원응대 업무 유형별로는 대면과 전화를 함께 하는 유형이 37.9%로 가장 높았고, 대면 응대를 주로 한다는 응답률이 36.4%, 전화 응대를 주로 한다는 응답률이 25.7%로 나타남
- 감정노동 피해경험에 대해서는 업무방해>인격 무시언행>욕설·폭언>협박>성희롱·성추행>폭행>법적소송 순으로 경험이 많은 것으로 나타났으며, 대부분의 피해는 감정노동을 근무시간의 절반이상 수행하는 응답자가 절반미만 수행하는 응답자에 비해 경험이 높게 나타남

- 고객으로부터의 피해경험은 전체 응답자의 92.8%, 조직이나 부서장에게 피해 사실을 고지한 경험은 피해 경험이 있는 응답자의 43.2%가 있다고 응답함
- 고객(민원인)으로부터 피해사실을 조직/부서장에게 알린 경우 그에 따른 조치는 어땠는지 확인한 결과, 절반에 가까운 47.6%가 말로 위로해 줬다고 응답하였으며, 적극적인 방지대책 수립 및 법적 지원을 해준 경우는 24.4%로 나타남

## ■ 감정노동 수준

- 감정노동자들의 감정노동 수준을 파악하기 위해서 K-ELS(한국형 감정노동 평가도구)를 활용함
  - K-ELS를 구성하는 문항 중 감정노동 관리 강도 4개 요인(감정조절의 요구 및 규제, 고객 응대의 과부하 및 갈등, 감정 부조화 및 손상, 조직의 감시 및 모니터링)을 이용하여 분석
  - '감정조절 요구 및 규제' 영역의 성별 정상군과 위험군 비율을 비교한 결과, 남성은 71.0%가 정상군으로 나타났으나, 여성은 49.6%만이 정상군으로 나타남
  - '고객 응대의 과부하 및 갈등' 영역의 경우 앞서 확인한 '감정조절 요구 및 규제'에 비해 상대적으로 위험군 비율이 낮은 것으로 나타남. 남성의 경우 11.7%만이 위험군이었으며, 여성의 경우 25.9%가 위험군으로 나타남
  - '감정 부조화 및 손상' 영역에서의 감정노동 위험군 비율은 남성이 21.5%, 여성이 46.1%로 여성이 남성보다 2배 이상 높게 나타남
  - '조직감시 및 모니터링' 영역은 다른 3가지의 하위요인과 비교할 때 가장 위험군의 비율이 낮은 영역이었으며 남성 응답자의 10.7%, 여성 응답자의 21.6%만이 감정노동 위험군으로 분류됨

## ■ 감정노동 영향

- 현 업무에 대한 만족도는 만족하는 편이라는 응답률이 69.4%, 불만족하는 편이라는 응답률이 30.6%로 만족한다는 응답률이 2배 이상 높았으며 평균 만족도는 4점 만점에 2.70점으로 나타남. 성별로는 여성보다 남성의 만족률이 높았고, 소속별로는 출연기관, 고용형태별로는 기간제, 민원인 응대시간별로는 전체 근로시간의 절반미만을 민원응대 업무를 하는 집단에서 현 업무에 대한 만족률이 높게 나타남
- 지난 1년 동안 고객(민원인) 응대로 인해 신체적/심리적 질병을 얻은 적이 있는지에

대해서는 그런 경험이 없다는 응답률이 61.2%로 과반을 차지했으며 신체와 심리적 질병을 모두 경험했다는 응답률이 15.5%, 심리적 질병을 경험했다는 응답률이 13.6%, 신체적 질병을 경험했다는 응답률이 9.7%로 나타남

- 전체 응답자를 대상으로 고객(민원인) 응대로 인해 얻은 질병에 대한 병가를 사용한 적이 있는지에 대해 확인한 결과, 49.6%는 민원응대로 인한 병가를 사용한 경험이 없다고 응답하였으며, 자유롭게 사용했다는 응답률이 20.2%, 눈치 보며 사용했다는 응답률은 11.8%, 질병을 얻기는 했으나 사용하지 못했다는 응답률은 18.5%로 나타남

## ■ 감정노동 개선 방안 제언

- 감정노동 고충해소를 위해 시급한 과제에 대해서는 악성 민원인에 대한 응대를 피하거나 응하지 않은 권리를 부여해야 한다는 응답률이 17.1%로 가장 높게 나타났으며 민원인에 대한 과도하고 강압적인 친절 요구 제한이 15.6%로 뒤를 이음
- 감정노동자들이 겪는 어려움을 개선하기 위한 각 방안에 대하여 응답자들이 얼마나 필요도를 느끼는지 분석한 결과, 사회적 분위기 조성을 위한 홍보 및 캠페인의 필요도가 4점 만점에 3.47점으로 매우 높게 나타났으며, 감정노동자 보호를 위한 지원정책 및 가이드라인 제작·배포가 3.38점, 민원인 응대 후 별도의 휴식시간 및 휴가제공이 3.36점, 근로자 및 관리자 대상 교육 진행이 3.21점, 지역 내 무료 심리상담기구 설치 및 확대가 3.20점 순으로 나타남

## 5. 전라북도 돌봄부문 감정노동자 심층면접조사

### ■ 심층면접조사 개요

- 돌봄노동자는 고객 응대직업군 분류에서 대면이나 비대면과는 다른 돌봄서비스를 제공하는 영역으로, 정부의 지역사회통합돌봄서비스 등의 확대에 따라 그 수요가 확대되어 가는 추세에 따라, 돌봄노동자의 양적 확대만이 아닌 노동경험과 환경에 대한 고려가 요청되는 점을 고려하여, 전라북도의 돌봄노동자를 중심으로 진행

- 특히, 재가요양보호사의 경우는 돌봄을 제공하는 공간이 수요자의 거주지에서 이루어지기 때문에, 장기

요양기관 관리자, 요양보호사, 돌봄 수혜자와의 협상에 따라 다른 근무경험을 가질 수 있음(류임량 2016)을 고려하여 이를 중점적으로 다루면서 심층면접을 실시

- 심층면접 질문 영역은 감정노동경험, 위험 상황에 대한 대처 방안, 감정노동의 영향, 감정노동에 대한 사회문화적 환경, 개선방안 등을 중심으로 이루어짐

## ■ 돌봄노동의 특성

- 돌봄노동 특히 재가의 경우에는, 규정에서 명시하고 있는 제공 서비스 외에 다른 사안에 대한 요구가 많아 응답자의 많은 부분이 자신이 역할에 따른 규정된 서비스와는 다른 서비스를 제공하는 경우가 많다고 응답함
- 다양한 돌봄 서비스로 세분화되었음에도 불구하고, 대상자들은 각 서비스에 대한 구분이 잘 되어있지 않고, 실제로 가정을 방문하여 돌봄을 제공한다는 큰 틀에서, 대상자의 가사에 대한 전반적인 기대와 다양한 요구에 응대할 수밖에 없는 상황에 직면하고 있었음
  - 특히, 농촌지역의 경우, 요양보호사에게 농사일을 비롯한 김장, 들깨 걸피내기, 콩가루 만들기, 장 담그기 등을 요구하고 있으며, 대상자와의 관계를 유지하기 위해 그런 요구에 부응하고 있는 사례를 볼 수 있음
- 돌봄노동을 제공하는 요양보호사나 생활지원사에게 가족의 역할이 강요되거나 혹은 가족보다 더 가까운 관계가 이루어지는 경우가 많이 생기고 있음

## ■ 노동시간과 노동강도

- 노동시간의 경우는 시급제로 고용된 경우는 공휴일에 일하게 되면 1.5배의 임금을 지급해야 하는 규정에 따라, 센터에서 아예 근무를 금지시키고 있어, 실제 대상자가 서비스를 받을 수 있는 시간을 채울 수 없거나 혹은 연휴 등의 이유로 노동시간이 달라지는 경험을 하고 있고, 월급제의 경우도 대상자의 요구에 따라 근무시간 외의 근무가 이루어질 수밖에 없었음
  - 공휴일이나 주말의 노동은 급여 지급의 문제로 금지되어 있지만, 가족과 같은 관계를 맺고 있는 상황에서 명절이나 주말에 지원을 제공하는 경우가 일상적으로 발생하고 있음

## ■ 고용형태와 근무 방식

- 계약방식, 즉 정규직으로 고용되어 있는 경우와 4대보험의 혜택은 있지만 시간제 계약 직인 경우의 차이에 더하여 서비스를 제공하는 센터가 지역 내의 독점적 지위 확보 여부 등의 다양한 조건의 차이가 센터, 돌봄노동자, 대상자의 관계에 영향을 주어, 각 경우마다의 노동자의 협상력 등에 차이를 보임
  - 가사간병 서비스 제공의 경우에는 지역 내에 여러 센터가 공존하면서 경쟁하는 시스템인 관계로 대상자의 요구에 대해, 되도록 맞추어 주려는 노력을 할 수 밖에 없는 구조였고, 반면, 노인맞춤돌봄과 같이 지역 내에 센터가 하나만 존재하는 경우는 조금 더 협상력을 가지고 있다고 파악됨
- 코로나19 이후로 노동에서의 변화는 재난지원금 신청과 백신접종 등에 대한 안내와 예약 도움 등의 국가 정책의 변화에 따른 서비스 설명 등을 제공하고 있으며, 새로운 종류의 일이 생긴 것에 더해, 코로나19 상황에 따른 후원용품의 축소 등으로, 후원용품을 전달하면서 대상자와의 관계 개선 등이 가능했는데, 어려움이 있다고 언급함

## ■ 감정노동의 경험

- 대상자와의 불편한 관계는 실제 노동강도의 문제보다 더 크게 다가오고 있어서, 무언가의 요구사항이 있을 때 요청을 받아들일 수 없어 대상자가 평상시와는 다른 냉담한 모습으로 본인을 대할 때 어려움을 경험하고 있고, 이에 따라 무리한 요구에 응할 수 밖에 없는 구조를 지님
- 서비스 제공 내용과는 다른 과한 서비스를 요구하는 경우에 더하여, 돌봄노동자를 호명함에 있어서도 존중하지 않은 호칭을 사용하여 관계에서의 우위나 혹은 노동자에 대한 은근한 폄하를 표현하는 경우의 언급을 많이 들을 수 있었음
- 돌봄노동자는 가족이 아님에도 지속적인 만남과 돌봄서비스의 제공을 통해, 가족보다 가까운, 그러나 가족은 아닌 그런 위치에서 서비스를 제공함
- 또한, 대상자에 대한 서비스 제공임에도 불구하고 한 집안에 살고 있는 가족들이 있는 경우, 그들에 대한 가사서비스 등도 지원을 하면서 본인이 스스로 규정하고 있는 역할과 실제 하는 일의 차이에서 오는 어려움에 대해서도 토로함

## ■ 젠더폭력 및 폭력 상황에 대한 경험

- 대상자 중, 생활지도사나 요양보호사의 서비스에 불만을 품고 강하게 항의하는 경우가 있는데, 그 항의가 사무실로 전화해서 요양보호사의 변경을 요청하는 데 넘어, 실질적인 폭력 행사까지 이어질 뻔한 경험도 하고 있었고, 상황이 심각한 경우는 서비스 종료도 이루어지기도 함
- 이런 폭력상황에 대한 두려움은 서비스 대상자의 성비에도 영향을 미치는 것으로 파악됨. 대부분의 재가돌봄노동자가 여성이고, 대상자 역시 여성이 조금 더 많은 경향을 보임. 노년층의 경우 여성 노인이 많은 원인도 있지만, 돌봄노동자와 대상자 양쪽이 불편함을 느끼는 이유에 일정정도 기인하고 있음
- 재가돌봄노동자들은 불편한 시선, 외모평가, 구애표현, 심야시간의 전화나 음란한 표현 등을 경험하는 것으로 나타남

## ■ 감정노동 및 위험상황에 대한 대처

- 대처 방안은 부당한 경험을 했을 때, 명확하게 설명을 하기도 하지만, 많은 경우는 노동자들이 스트레스를 받으면서 그냥 수행하고 있음을 알 수 있었음
- 가장 어려웠던 경험의 해소는 대상자의 등급이 바뀌어서 자신의 서비스에서 다른 서비스로 이동하거나 혹은 건강 상태의 악화로 더 이상 재가 서비스를 받지 못하고, 요양원에 들어가는 등의 서비스 제공 조건의 변화를 기다리면서 그 시간을 감내하는 것으로 파악되었음
- 조직적으로는 서비스를 시작하거나 혹은 민원 상담이 이루어지는 경우, 이용자를 대상으로 교육을 제공하고, 지속적으로 돌봄노동자에게 과도한 요구를 하지 말 것을 요청하고 있지만, 그것만으로는 대상자들의 이해가 완전히 변화시키지는 못하는 것으로 보여짐
- 과도한 요구나 부당한 대우에 대해, 센터 입장에서의 해결책은 우선 요양보호사나 생활지도사 선생님의 변경이 이루어지고, 최후로는 서비스의 종결이었는데, 지역 내에서 경쟁을 기반으로 하는 기관은 물론 지역 안의 경쟁이 없다고 할지라도 서비스 대상자



의 수는 기관 평가의 기본이기 때문에 최대한 조정을 하는 방안으로 대책을 마련함

- 센터에서는 일정정도 생활지원사나 영양보호사 개인이 문제를 해결하기를 바라는 모습으로, 실제 구조적인 해결방안으로 2인 1조와 같은 방안을 비용문제로 이용할 수 없어 제도적 방안이 부재하고 있음
- 관리자들의 돌봄노동자 고충인식은 실제 노동자들에게 문제가 발생했을 경우, 의지하고 상담할 곳이 있다는 믿음을 주어, 관리자들과의 연계가 필요함을 볼 수 있음

### ■ 감정노동의 영향

- 돌봄노동의 과중으로 인한 스트레스에 대해서는 대부분 어려움을 호소하면서도, 그 해결책으로는 잊어버리는 방식으로 대응하거나 종교생활을 하는 등 소극적 대응이 일반적임
- 돌봄노동이 일정정도 육체적 노동을 수반하고 있어, 근골격계 질환은 일반적으로 경험하고 있으나, 근로시간을 카드로 태그하는 방식이나 병가를 내기 힘들어 병원에 가는 것이 힘든 상황이라는 이야기를 들을 수 있었음
- 돌봄노동에 종사하면서 책임감과 보람을 느끼는 동시에, 대상자들의 시선이나 과도한 요구에 의해 상처 입는 경우도 발생함
- 같은 돌봄노동에 종사하는 사람들과의 대화를 통해 실제로 문제 해결의 실마리나 대상자에게 지원할 수 있는 혜택에 관한 정보를 얻기도 하고, 서로의 상황에 대한 이해를 통해 감정적인 지원이나 공감으로 위로받고 있었음

### ■ 개선방안

- 돌봄서비스 제공자에게는 다양한 교육을 제공하고 있는 반면에 대상자들에게 제공하는 교육은 좀 부족한 것이 현실로, 좀 더 적극적인 홍보와 인권존중 문화 확산 사업이 필요함
- 성희롱 상황 대처를 위해 적극적으로 위험이 감지되었을 경우, 서비스를 중지하고 상황에서 벗어날 것을 노동자와 대상자 모두에게 교육시키는 경우도 있었지만, 실제 많

은 경우에는 돌봄노동자가 조금 더 “현명하게” 대처하기를 바라는 것으로 파악되어, 이에 대한 개선이 필요하게 보여짐

- 정서적 힐링을 위한 프로그램의 제안이 있을 수 있지만, 시급제로 일하는 경우는 급여를 받지 못하는 부분이 있기 때문에, 쉽게 선택할 수 없는 어려움이 존재함. 참여한 뒤의 만족도가 높음에도 불구하고, 많은 참여자를 동원하기에는 기존의 시급제의 시스템이 해결되지 않으면 프로그램 제공의 어려움이 예상됨

## 6. 전라북도 감정노동자 보호방안

### ■ 감정노동자 보호를 위한 주체별 역할

- 전라북도 감정노동자 보호를 위해서는 지방정부, 공기업 및 출자·출연기관장, 민간기업의 대표, 노동자의 영역에서 제안될 수 있음



출처: 저자 작성

〈그림 3〉 감정노동자 보호 주체별 역할

## ■ 감정노동자 보호를 위한 개선방안

- 감정노동자 보호를 위한 노동환경 개선, 전라북도 내 감정노동자 보호 체계 확대 개선 및 강화, 모범지침 마련 및 종합계획 수립, 감정노동 인식개선 사업 등이 실행될 필요
  - 전라북도 감정노동자 보호를 위한 노동환경 개선을 위해서는 • 사업장 내 감정노동자 보호를 위한 안내문 게시, • 고충처리를 위한 전담 기관의 운영, • 악성민원 발생 시 고객 응대 매뉴얼 마련, • 예방교육 활성화, • 휴게 공간 및 휴식 시간 마련 및 보장 등의 제도적 기반 마련이 필요
  - 또한, 감정노동자 중 여성, 비정규직, 저임금 등의 취약계층 노동자가 더 많은 감정노동 피해를 경험하기 때문에, 이런 취약한 여성감정노동자 보호를 위한 제도 마련이 요청

## ■ 감정노동자 모범지침(안)

- 감정노동자 모범지침(안)은 ① 사람 중심 전북의 인권존중 분위기 확산, ② 갈등최소화를 위한 업무 중단권 및 재량권 부여, ③ 전담 대응팀 구성·운영, ④ 휴식시간 및 휴식공간 보장, ⑤ 기관 특성 맞춤형 고객 응대 매뉴얼 마련, ⑥ 다양한 감정노동자 지원 프로그램 마련, ⑦ 감정노동자 고충처리 상담창구 운영 등 직장 내 지원체계 마련, ⑧ 감정노동자 보호에 대해 공감하는 문화 조성, ⑨ 감정노동자 보호 추진현황 지속 관리로 구성 제안함

## ■ 돌봄영역 감정노동자 보호 방안

- 재가방문노동자의 감정노동 보호를 위한 프로그램으로 1) 매뉴얼 개선 및 교육, 2) 재가노동자의 활동일지 작성, 3) 감정노동 교육과 힐링 프로그램 참여, 4) 작업중지권의 도입 및 강화, 5) 관리자 교육 및 감정노동 인식 강화를 제안함
- 재가방문노동자를 위한 1) 폭력상황 대비 교육 및 안전 체계 마련과 2) 휴가나 연가 사용 가능 시스템 마련을 제안하여 노동환경 개선이 요청됨
- 재가돌봄노동자에 대한 사회적 인식 개선을 위해서는 우선 대상자 대상 교육 적극 실시와 돌봄노동에 대한 시민 인식개선 사업이 동시에 이루어질 필요가 있음

---

# 차 례

## CONTENTS

---

요 약 ..... i

---

### 제1장 서론

1. 연구의 배경 및 목적 ..... 3

2. 연구의 범위 ..... 5

3. 연구의 방법 ..... 7

---

### 제2장 감정노동 개념 및 제도

1. 감정노동의 정의 ..... 13

2. 선행연구 ..... 16

3. 감정노동 관련 보호 제도 ..... 24

    가. 감정노동에 관한 법과 제도의 현황 ..... 24

    나. 감정노동자 권리보호 지침 ..... 29

---

제3장 전라북도 감정노동자 규모 및 특징

- 1. 전라북도 감정노동자 규모 추정 ..... 35
- 2. 전라북도 감정노동자 특징 ..... 41

---

제4장 전라북도 감정노동자 실태

- 1. 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 ..... 51
- 2. 전라북도 감정노동자 심층면접조사 ..... 83

---

제5장 전라북도 감정노동자 보호방안

- 1. 전라북도 감정노동자 보호를 위한 인권 존중 사회 구성 ..... 113
- 2. 감정노동자 모범지침(안) ..... 118
- 3. 돌봄영역 감정노동자 보호 방안 ..... 124

참 고 문 헌 ..... 131

---

## 표 차례

### LIST OF TABLES

---

[표 2-1] 일반적인 감정노동 관련 선행연구 검토	18
[표 2-2] 공공영역 감정노동 관련 선행연구 검토	20
[표 2-3] 민간영역 감정노동 관련 선행연구 검토	22
[표 2-4] 감정노동 결과 관련 선행연구 검토	23
[표 2-5] 산업안전보건법 개정이유 및 주요내용	24
[표 2-6] 산업안전보건법 제41조, 시행령, 시행규칙	25
[표 2-7] 고객 응대근로자 보호 관련 법령(예시)	26
[표 2-8] 전라북도 감정노동자 보호 조례 목적 및 정의	27
[표 2-9] 전국 시도별 감정노동자 보호 조례 제·개정 현황	28
[표 2-10] 전북 시군별 감정노동자 보호 조례 제·개정 현황	29
[표 3-1] 전국 및 전북의 감정노동자 규모 추정(직종 중분류 기준)	36
[표 3-2] 직업 분류 (한국표준직업분류_7차 개정)	37
[표 3-3] 전북 14개 시군별*직종별 감정노동자 규모 추정(직종 중분류 기준)	38
[표 3-4] 전북 14개 시군별*직종별 감정노동자 비중 추정(직종 중분류 기준)	39
[표 4-1] 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 내용	52
[표 4-2] 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 응답자 특성	53
[표 4-3] 성별·소속별 재직기간	54
[표 4-4] 성별·소속별 현 업무 담당기간	55
[표 4-5] 근무시간 중 민원인 응대 비중	56
[표 4-6] 직장생활 만족도	57
[표 4-7] 이직 의도	59
[표 4-8] 이직을 고민하는 이유(다중응답)	61
[표 4-9] 민원응대 업무 유형	62
[표 4-10] 감정노동 피해 경험	64

[표 4-11] 고객(민원인)으로부터 피해 사실 고지여부 .....	66
[표 4-12] K-ELS 요인별 성별 참고기준 .....	68
[표 4-13] 민원응대 근무시간별 '감정조절 요구 및 규제' 영역의 정상/위험군 구분 .....	71
[표 4-14] 민원응대 근무시간별 '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역의 정상/위험군 구분 .....	72
[표 4-15] 민원응대 근무시간별 '감정 부조화 및 손상' 영역의 정상/위험군 구분 .....	74
[표 4-16] 민원응대 근무시간별 '조직감시 및 모니터링' 영역의 정상/위험군 구분 .....	75
[표 4-17] 현 업무 만족도 .....	76
[표 4-18] 직무소진 .....	78
[표 4-19] 질병경험 여부 .....	79
[표 4-20] 감정노동 고충해소를 위한 과제(다중응답) .....	81
[표 4-21] 감정노동자를 위한 개선방안 및 정책 .....	82
[표 4-22] 심층면접 질문 영역 및 세부 질문 .....	84
[표 4-23] 심층면접 응답자 특성 .....	86
[표 5-1] 전라북도 감정노동자 보호 조례 제8조 모범지침 배포 등 .....	118
[표 5-2] 전라북도 감정노동자 보호를 위한 모범지침(안) .....	118

---

## 그림 차례

### LIST OF FIGURES

---

[그림 1-1] 연구 추진체계 .....	9
[그림 2-1] 흑실드의 감정노동 모델 .....	13
[그림 2-2] 고객 응대 직업군 분류 .....	14
[그림 2-3] 고객 응대업무로 인한 스트레스의 부정적 영향 .....	15
[그림 2-4] 고객 응대근로자 보호 콘텐츠 .....	30
[그림 2-5] 기관별 매뉴얼 필수 요소 및 단계별 적용방법 .....	31
[그림 3-1] 전국 및 전북의 감정노동자 규모 추정비(직종 중분류 기준) .....	36
[그림 3-2] 전북 시군별 감정노동자 수 및 전체 근로자 중 감정노동자 비중 .....	40
[그림 3-3] 전국 및 전북의 감정노동자 종사상 지위별 현황 .....	41
[그림 3-4] 전국 및 전북의 감정노동자 고용계약 여부 및 계약기간 .....	42
[그림 3-5] 전북의 감정노동자의 직종별 비정규직 비율 .....	42
[그림 3-6] 전국 및 전북의 감정노동자 주당 평균 근로시간 .....	43
[그림 3-7] 전국 및 전북의 감정노동자 월평균 임금 .....	44
[그림 3-8] 전국 및 전북의 감정노동자 성별 비중 .....	45
[그림 3-9] 전국 및 전북의 감정노동자 직종별·성별 비중 .....	45
[그림 3-10] 전국 및 전북 여성 감정노동자의 직종별 비중 비교 .....	46
[그림 3-11] 전국 및 전북 감정노동자의 연령별 비중 비교 .....	47
[그림 3-12] 전국 및 전북 감정노동자의 학력별 비중 비교 .....	47
[그림 3-13] 전국 및 전북 감정노동자의 혼인상태별 비중 비교 .....	48
[그림 4-1] 이직을 고민하는 이유(다중응답) .....	60
[그림 4-2] 감정노동 피해 경험 및 피해 사실 고지여부 .....	65
[그림 4-3] 피해 고지시 부서의 대응 .....	67
[그림 4-4] 피해 사실을 알리지 않은 이유 .....	67
[그림 4-5] 성별 감정노동 하위요인별 점수 .....	69



[그림 4-6] '감정조절 요구 및 규제' 영역 성별 정상/위험군 비율 .....	70
[그림 4-7] '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역 성별 정상/위험군 비율 .....	71
[그림 4-8] '감정 부조화 및 손상' 영역 성별 정상/위험군 비율 .....	73
[그림 4-9] '조직감시 및 모니터링' 영역 성별 정상/위험군 비율 .....	74
[그림 4-10] 병가사용 여부 .....	80
[그림 5-1] 감정노동자 보호 주체별 역할 .....	114
[그림 5-2] 요양보호사 시민인식개선 홍보물 .....	117

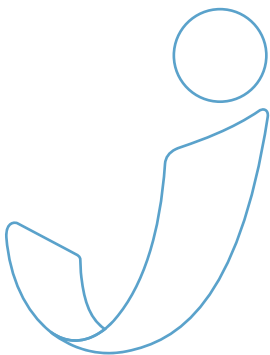




# 제 1 장

## 서론

1. 연구의 배경 및 목적
2. 연구의 범위
3. 연구의 방법





---

# 제 1 장 서론

## 1. 연구의 배경 및 목적

### ■ 연구의 배경

- 미국 사회학자 앨리 러셀 혹실드(Alie Russel Hochschild. 1983)는 The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』를 통해, 감정노동은 기존의 노동을 바라보는 관점으로는 설명하지 못하는 감정을 적극적으로 관리하여 상품으로 만드는 새로운 유형의 노동으로 개념화함
  - 이후 감정노동의 개념이 다른 연구자들에 의해 보완·확장되면서 다양한 직종에서의 감정노동에 대한 연구가 진행
- 감정노동에 대한 다양한 접근에서 공통적으로 언급하는 것은 감정노동은 “내적으로 느끼는 감정을 외적으로 다르게 표현하는 행위이며, 조직의 목표달성과 요구에 부응하기 위해 감정을 통제하는 행위”라는 정의임(신현정 2014)
- 우리나라 산업구조가 서비스업 중심으로 변화하면서, 고객 응대 업무에 종사하는 노동자는 약 7백 3만 4천명으로 전체 임금노동자의 35.1%로 추정됨 (고용노동부·안전보건공단 2019)
  - 좀 더 포괄적으로 접근하는 경우, 국내 전국 취업자(27,509,044명) 중 감정노동 소분류 직종 40개에 속한 노동자는 최대 42.2%로 1,164만 명으로 추정 가능하고, 업종별 구분에서는 911만 6천명으로 추정함 (김종진 외 2021)

### ■ 연구의 목적

- 감정노동자들은 폭언, 폭행, 성희롱, 무리한 요구, 악성민원 등의 위해(危害)요인에 노출되어 있으나, 조직적인 차원의 대응이 부족한 상황으로, 감정노동자의 피해 사례가

---

방치되거나 사적 대처로 그쳐, 이에 대한 제도적인 방안 마련을 통한 감정노동자의 사각지대 해소 필요

- 감정노동으로 인해 발생할 수 있는 인권침해, 정신건강 저하, 개인의 건강 침해, 산업 재해 발생 등 부정적 문제를 사전에 파악·예방하고 문제 발생 시 구체적 해결방안 모색 등이 요청
- 전라북도 감정노동자의 규모를 추정하고, 특성을 파악하여 전라북도 감정노동자의 산업적, 지역적 분포에 대한 분석
- 전라북도 공공부문 감정노동자에 대한 설문조사 결과를 바탕으로, 감정노동 경험, 수준, 영향을 파악하고, 개선 방안에 대한 요구사항을 분석
- 돌봄부문 감정노동자에 대한 심층면접을 통해 돌봄노동의 특성, 노동강도와 노동상황을 파악하고, 감정노동의 경험과 그에 대한 대처 경험을 조사하여, 개선 방안을 제안하고자 함
- 전라북도 감정노동자 조례에 부응할 수 있는 감정노동자 보호 장치 마련을 통한 공공 부문 및 민간영역에서의 정책적 개선방안 마련
- 이를 위해, 감정노동자 보호를 위한 주체별 역할을 제안하고, 감정노동자 보호를 위한 개선방안과 감정노동자 모범지침(안)을 제시
- 또한, 돌봄영역 감정노동자에 대한 심층조사를 바탕으로 돌봄영역 감정노동자 보호 방안도 제안하고자 함

---

## 2. 연구의 범위

### ■ 감정노동 실태 분석

- 기존 감정노동 관련 선행연구를 종합하여 서비스 및 판매직을 중심으로 11개 직종 중 분류를 설정하여 전라북도 감정노동자 규모를 추정(통계청, 지역별고용조사 (2020년 상반기))
- 전라북도 감정노동자는 총 247,253명으로 추정되며, 이는 전북 전체 근로자(913,213명)의 27.1%에 해당하는 규모임
  - 전라북도 감정노동자 현황을 14개 시군별로 구분해 분석하여 지역에 따른 감정노동자 분포와 직종을 확인
  - 전북지역의 전체 노동자수 대비 감정노동자 비중을 14개 시군에 따라 분석
  - 전국과 전라북도 감정노동자의 종사상의 지위, 근무시간, 월평균 임금, 연령과 학력 분포를 검토
  - 전국과 전라북도 지역의 감정노동자의 성비와 직종별 성비를 점검

### ■ 감정노동 관련 법 제도 및 보호지침

- 중앙정부와 전라북도의 감정노동자 지원제도 조사
- 중앙정부 차원의 감정노동자 보호를 위한 제도는 “산업안전보건법” 41조를 통해 업무를 수행하는 과정에서 다른 사람의 폭언 등으로 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에 대한 보호 장치를 마련
- “전라북도 감정노동자 보호 조례”는 2017년 11월 17일 제정하여, 세 차례에 걸쳐 개정되어(2019.12.31., 2020.7.13., 2021.5.14.), 실행 중임
- 한국산업안전보건공단은 감정노동 매뉴얼을 11직종에 따라 제언(간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전자, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 콜센터 상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프경기보조원)하거나, 지자체가 개별적으로 감정노동자 권리보호를 위한 보호지침을 발간

---

## ■ 전라북도 감정노동자 근무환경 조사 및 정책 제언

- 돌봄영역 감정노동자 근무환경에 대한 심층면접조사를 통해 근무환경 조사 및 감정노동자 보호제도 검토
- 감정노동자 보호를 위한 정책제언 : 감정노동자 보호제도, 노·사·정 네트워크의 구축 및 협력 방안, 권리보장 교육, 사회적 인식개선 사업 등 지원방안



---

### 3. 연구의 방법

#### 가. 정보조사 및 분석방법

##### ■ 관련 문헌 및 자료 분석

- 감정노동 정의, 제도 및 보호지침 등에 대한 선행연구 및 타지역 사례 검토
- 감정노동 추계에 대한 통계 자료 검토

#### 나. 전북지역 감정노동자 현황 분석 및 심층면접

##### ■ 기존 감정노동자 현황 분석 정리

- 전북대학교 산학협력단에서 2020년 수행된 『전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구』의 전라북도 공공영역 감정노동자 설문조사 결과의 검토와 정리<sup>1)</sup>

##### ■ 심층면접조사

- 재가 돌봄영역 감정노동자 심층면접
- 전라북도 감정노동자 보호 조례에서 노동자의 범위가 공공영역만이 아닌 전라북도 소재 일터에 근무하는 감정노동자로 확대하여, 민간영역의 감정노동자도 포함되지만, 감정노동자의 경우 직업에 따른 감정노동의 형태와 경험에 큰 차이가 있어, 이 연구에서는 도 차원의 지원사업이 적극적으로 도입될 수 있는 공공과 민간의 교차점에 위치하며, 국가의 사회적 돌봄영역 확대에 따라 점차 그 세력이 확장되어 가고 있는 돌봄노동자를 중심으로 심층면접을 진행

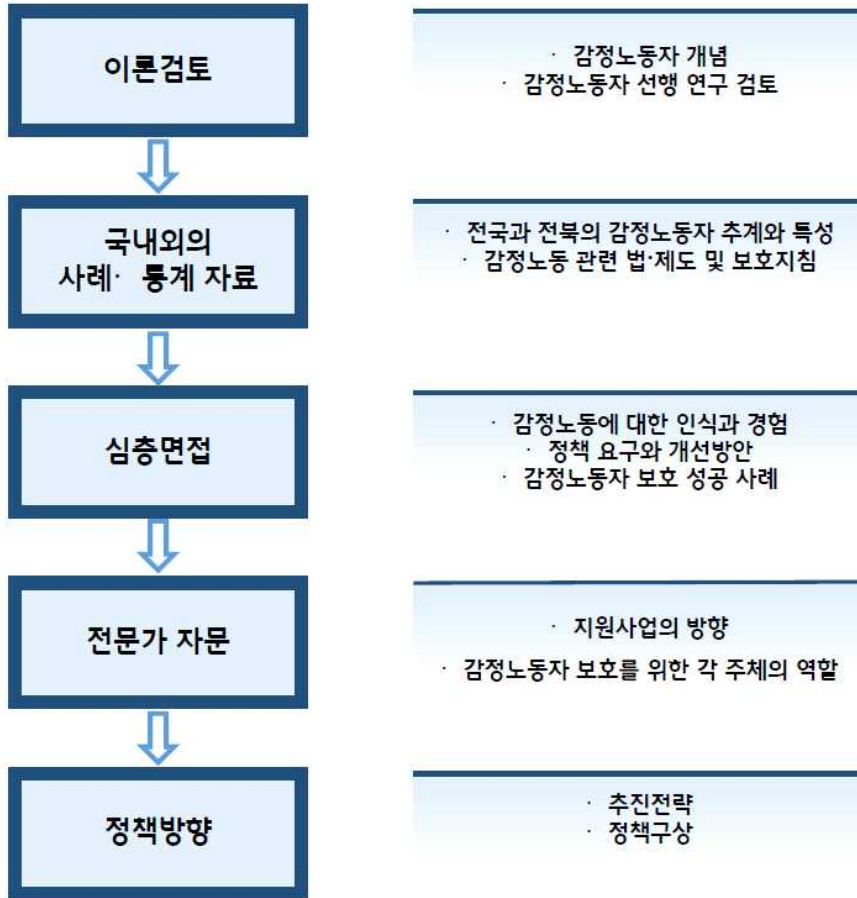
---

1) 2020년 12월 발간된 자료로, 전북도청과의 협의를 통해 감정노동자 실태 관련 설문조사를 재실시하기보다는, 심층면접조사를 통한 사업발굴에 주력하기로 함

- 
- 조사대상: 재가서비스를 제공하는 돌봄 직종에 따른 감정노동자 15명 내외
  - 조사방법: 반구조화된 조사표를 이용한 심층 인터뷰
  - 조사내용: 감정노동에 대한 인식, 감정노동 경험, 감정노동으로 인한 영향, 지원체계, 보호 프로그램 운영, 정책지원 등에 대한 질문
  - 이 연구에서 재가서비스에 집중한 것은 노동의 영역이 사적인 공간인 대상자의 가정에서 발생하고 있는 특수한 상황과 일반적으로 대상자와 노동자 둘만의 공간에 놓이는 특수한 상황을 고려할 필요가 있다고 생각하여, 이 부분에 대해 집중하여 심층면접 조사를 실시

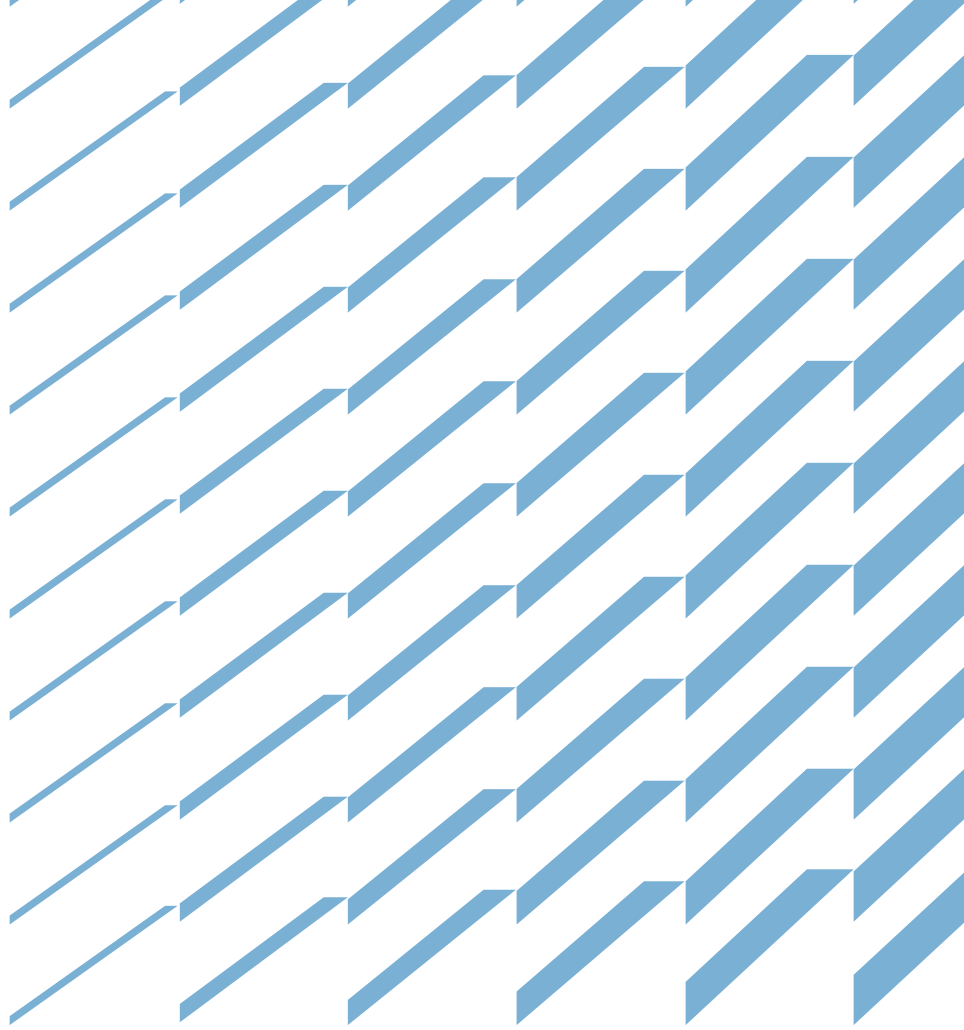
## 다. 전문가 자문방법

- 감정노동 관련 전문가에게 자문회의 또는 서면으로 자문 진행하여 연구 방향과 범위, 내용 구성, 심층조사의 질문지 문항과 대상자 선정, 감정노동 관련 정책 제언 등에 대한 의견 및 자문
- 감정노동자 지원 관련 정책방향과 세부사업 발굴에 대한 전문가 및 담당부서 의견수렴을 통해 실제적 개선방안으로 정책 제안의 실효성과 적절성을 높임



[그림 1-1] 연구 추진체계





## 제 2 장

### 감정노동 개념 및 제도

1. 감정노동의 정의
2. 선행연구
3. 감정노동 관련 보호 제도

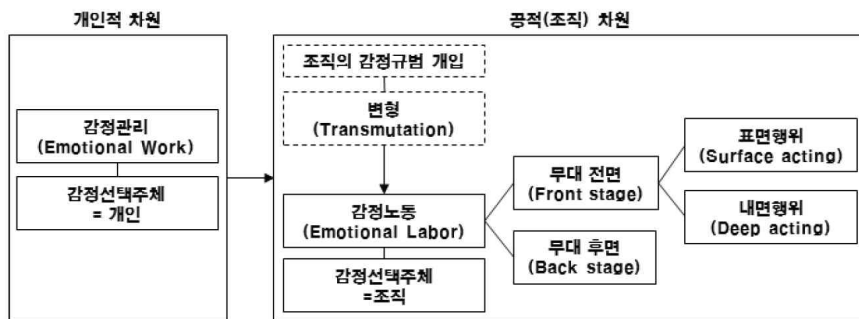




## 제2장 감정노동 개념 및 제도

### 1. 감정노동의 정의

- 인간의 일상적인 상호작용 속에서 자아 연출과 감정의 의례화에 대한 고프만(Erving Goffman 2016(1959))의 통찰력은 이후 혹실드(Arlie Russell Hochschild 2009(2003))의 항공사 승무원에 대한 감정노동 연구를 통해 구체화
  - 서비스업 노동의 부수적 측면으로 간주되었던 친절, 미소, 상냥함 등을 감정노동의 개념으로 변화
- 혹실드(2009)는 개인의 감정이 조직이 제시하는 규범에 따라 변형·통제되어, 작업장에서는 개인의 감정 관리(emotional work)의 수준을 넘어서, 공적인 차원의 감정노동(emotional labor)으로 변형(transmutation)되는 것으로 파악
  - 이때의 감정노동은 감정노동이 외부로 전달되는 무대 전면(front stage)과 전면에서 보일 수 없는 감정을 보일 수 있는 무대 후면(back stage)으로 구분되고, 무대전면은 다시 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 나뉘는데, 표면행위를 만들어내기 위해, 자신의 감정을 추스르는 행위를 내면행위라고 정의



출처 : 김중우 외, 2016, 재인용

[그림 2-1] 혹실드의 감정노동 모델

- 전체 산업에서 서비스업이 차지하는 비중이 증가하면서, 기업이 요구하는 목표에 따라 자신의 감정을 만들어내는 감정노동을 하는 노동자의 규모가 확대되고, 기존에 알려진 서비스직과 판매직 외에도 은행원을 비롯하여 다양한 직종의 감정노동자들의 이슈가 대두(이새롬 외 2015)
- 일반적으로 많은 직무에 있어서 일정 수준의 스트레스가 발생하지만, 고객 응대근로자는 자신의 감정을 숨기고, 무조건적인 친절을 강요하는 현장에서의 노동자들의 인권을 보호하기 위한 대안 모색이 필요
  - ‘고객 응대업무’란 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통해 서비스를 제공하거나 물품을 판매하는 업무를 수행
  - 고객 응대 직업군은 비대면 서비스를 제공하는 콜센터 상담원, 텔레마케터, 온라인 상담원이나, 대면서비스를 제공하는 백화점 마트 등 판매업 종사자, 항공사 객실승무원, 캐디, 택시 및 버스운전사, 금융종사자 등, 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사, 간호사, 유치원교사, 보육 교사 등이 있고, 공공서비스에 종사하는 시/구청 직원, 공공기관 직원, 사회복지사, 경찰 등으로 나타남



출처 : 한국산업안전보건공단, 2021

[그림 2-2] 고객 응대 직업군 분류



- 고객 응대업무로 인한 스트레스는 건강하지 않은 생활 습관, 신체건강 및 정신건강 문제, 이직률 증가 및 생산성 저하로 나타나기도 하고, 산업재해 발생 사례도 나타나고 있음

 <p><b>건강하지 않은 생활 습관</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 흡연, 과음 등 생활 습관</li> <li>☑ 스트레스로 인한 불면, 불규칙한 식생활 등</li> </ul>	 <p><b>정신건강 문제</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 우울증, 공황장애</li> <li>☑ 자기비하, 자아존중감 하락</li> <li>☑ 억눌린 감정으로 인한 화병 등</li> </ul>	 <p><b>산업재해 발생</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 감정노동 관련 스트레스 또는 정신충격을 유발할 수 있는 사건으로 발생한 인한 적응장애, 우울증, 외상후스트레스장애는 산업재해로 인정받을 수 있음</li> </ul>
 <p><b>이직률 증가 및 생산성 저하</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 직업만족도 하락으로 인한 이직률 증가</li> <li>☑ 이직률 증가로 인한 잦은 인력 교체가 생산성 감소로 이어질 수 있음</li> <li>☑ 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성 감소</li> <li>☑ 스트레스 증가로 인한 업무몰입도 저하</li> <li>☑ 직무만족도 저하</li> </ul>	 <p><b>신체건강 문제</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 계속된 긴장으로 인한 탈진</li> <li>☑ 스트레스로 인한 심장박동 및 혈압 증가</li> <li>☑ 실제 감정과 다른 감정 반복 표현으로 인한 피로감 증가</li> <li>☑ 고객응대를 위한 경직된 자세 유지로 인한 요통 등 근골격계질환</li> </ul>	<p><b>산업재해로 인정받은 사례</b></p> <p><b>예시 1</b></p> <p>콜센터 A/S 상담실에서 전화통화 시, 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해 인정</p> <p><b>예시 2</b></p> <p>대형마트에서 고객으로부터 성희롱, 폭언을 듣고 정신적 스트레스 호소한 노동자에 적용장애가 발생해 산업재해 인정</p>

출처 : 한국산업안전보건공단, 2021

[그림 2-3] 고객 응대업무로 인한 스트레스의 부정적 영향

- 또한, 여성노동자의 경우, 직무 스트레스로 인해 일·가정양립에 부정적 영향을 끼칠 수 있어, 헌법에서 보장하는 노동자의 노동권 침해가 이루어질 수 있음(서울시 감정노동종사자 권리보호센터 홈페이지)
- 감정노동에 대한 관심이 높아지고, 보호대책이 마련되고 있지만, 대책에 있어서도 폭언을 행하는 고객에 대한 차분한 대응 등을 요구하고, 기업 성공 전략에 있어 감성접근 등이 여전히 강력하여, 보호지침 마련에 있어서 정부, 사업체, 개인 수준의 구체적인 전략 수립이 필요

---

## 2. 선행연구

---

- 감정노동에 관한 연구는 흑실드의 연구가 출간된 이래, 사회과학의 각 영역에서 후속 연구가 진행(채준호 외 2020)
- 경영학이나 행정학에서는 조직의 의사결정이나 효과적인 관리를 위해 통제되어야 할 영역으로 파악하거나 직무만족이나 이직 등의 원인 변수로 분석
- 노동과정의 소외에 대한 문제의식을 바탕으로 서비스작업장의 통제 방식과 노동자들의 스트레스에 대한 연구 등이 보인 분야에서는 노동자들의 정신건강과 안전 등의 연구가 이루어짐(김종진 외 2021, 신희주 2019, 채준호 외 2020)
- 감정노동에 대한 관심이 높아지면서 각 직업에 따른 감정노동 경험에 대한 분석 연구가 진행 중임(신현정 2014, 김환 외 2019, 장은희 외 2020, 문성호 외 2019, 도재수 외 2019, 박중환 2019, 김왕배 외 2012, 김태경 2019, 김미숙 외 2016, 김민영 외 2019, 조경숙 외 2019, 송현수 외 2020)
- 또한, 감정노동자의 실태 분석과 그에 따른 개선방안과 제도 마련을 위한 연구들도 다수 수행됨(김종진 외 2015, 박귀천 외 2018, 이경진 외 2020, 이정훈 외 2015)
- 김중우 외(2016)는 감정노동에 관한 관점의 차이가 감정노동에 관련한 분석, 문제, 그 해법에 있어서도 차이를 보인다는 것을 제시
  - 감정노동자들의 경험하는 성차별적 요소 및 여성을 감정노동에 적합하다고 인식하는 것을 비판한 '성인 지적 담론'과 기업의 통제로 인한 감정노동자의 소외 구조에 주목한 '정치경제학 담론', 그에 비해 친절, 소비자 감동, 고객 만족 등을 내세워 감정노동을 교육하는 '경영담론'은 감정노동에 대한 관점의 차이가 어떤 방식으로 담론을 만들어내는지를 추적함
- 송영미·김완석(2019)나 장은희·이병호(2020) 연구는 노동자들의 감정조절을 위한 마음챙김의 효과를 분석하여, 개인의 명상 훈련 등을 통한 마음챙김으로 직무탈진을 감소시키는 개인적인 해결방안을 제안하고 있음
- 도재수·김경석(2020) 연구는 서비스업 종사 종업원이 스스로 감정노동을 인식하고 수

---

행하는 유형을 능동적 행동형, 수동적 행동형, 가치추구 행동형의 3가지로 구분하고, 그 수행관점에 따른 고객에 대한 태도가 상이함을 발견

- 공공서비스 부문과 민간서비스 부문의 감정노동자 근무환경과 스트레스를 분석한 김왕배·이경용·이가람(2012)의 연구는 공공서비스 부문의 노동자들이 민간서비스 부문보다 더 많은 스트레스를 받고, 정규직에 비해 비정규직 감정노동자들이 더 높은 부담에 시달리고 있음을 분석
  - 감정노동자들의 시간압박감이 크고, 휴식을 자유롭게 가질 수 있는 가능성이 적을수록 스트레스도 더 커지는 것으로 밝혀짐
- 감정노동에 대한 변수중심의 접근법에서 벗어나, 사람중심 접근법에 기반을 둔 감정노동 연구를 수행한 오현성·이지연·채준호(2018)의 연구는 개인적·내적 요인과 조직적·외적 요인을 포함하여 감정노동자의 프로파일을 제시하고, 감정노동 수행과 우울 수준 및 직무만족도 사이의 인과관계를 보임
- 『경기도 감정노동자 권리보장 준수 실태조사』를 통해, 경기도 감정노동자 보호 조례가 제정된 이후, 정책실행의 결과와 효과를 검토하고, 효과적인 권리보장 방안 마련을 위한 연구를 수행(이경진 외 2020)
- 서울시의 경우, 『서울 공공부문 감정노동 보호방안 연구』(이정훈 외 2015)와 『서울시 감정노동 보호 가이드라인』(서울시 감정 노동 종사자 권리보호센터 2020) 통해, 서울시 공공부문 감정노동 업무 수행 노동자에 대한 안내서와 서울시, 산하기관, 위탁업체를 위한 보호 가이드라인을 제안함(이정훈 외 2015)
  - 서울시의 경우 2018년부터 서울시감정노동 종사자 권리보호센터의 연구를 통해 감정노동 실태조사 및 기관별 컨설팅을 제공하고, 서울시 감정노동 보호 가이드라인을 제안하는 등의 감정노동자 보호를 위한 적극적인 활동을 벌이고 있음
- 정형욱(2018)의 연구는 감정노동자와 여성 노동 문제를 연관하여, 여성노동자들이 남성노동자 대비 고객을 직접 상대하는 비율이 높고, 언어폭력, 원치 않은 성적 관심 등의 경험으로 이에 맞는 대비가 필요하다고 지적함

[표 2-1] 일반적인 감정노동 관련 선행연구 검토

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
서울시 공공부문 감정노동 보호방안 연구 이정훈 외(2015) 서울노동권익 센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공부문 사용자인 서울시와 산하기관 등이 먼저 감정노동자에 대한 보호를 적극적으로 시행한다면 결국 최종적인 효과는 시민이 누리게 될 것이라는 지극히 당연한 명제를 확인하고 실천해야 함을 강조하고자 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구: 선행연구 분석, 고객 응대 매뉴얼, 가이드라인 검토</li> <li>면접조사: 감정노동 직군 관리자, 실무자 대상으로 구조화된 질문지 활용. 총 10개소 23명 대상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공부문에서의 감정노동이 민간부문보다 더욱 심각한 상태</li> <li>서울시는 다산콜센터의 상담원에 대한 치유 프로그램과 악성민원 적극대처를 중심으로 한 '맞춤형 근로환경개선방안'(2012. 12), 성희롱에 대한 '윈스트라이크아웃' 제도(2014. 2) 등을 연달아 시행하여 악성민원이 감소하는 효과가 있는 것으로 나타남</li> <li>공공부문에서 감정노동을 수행하는 노동자 보호를 위해 서울시는 감정노동 보호를 관장하는 위원회를 구성하고 이를 추진할 실무기구를 운영하며, 시민의 인식개선을 위해 홍보를 강화할 필요가 있음</li> </ul>
한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용연구 장세진 외(2014) 연세대학교 원주산학협력 단	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정노동 근로자의 감정노동 수준과 강도, 작업장폭력 등을 정량적이고 객관적인 평가를 목적으로 2013년 개발된 '한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구'에 대한 현장적용을 위한 타당성 평가</li> <li>감정노동 및 작업장폭력 고위험군 관리방안 제시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문조사: 13개 감정노동근로자 2,221명에 대한 설문조사. 타당성 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>근로자 개인은 감정노동으로 인한 스트레스를 최소화하기 위한 다양한 심리적 훈련 필요</li> <li>회사 내에 심리상담프로그램, 보건관리체계의 마련, 정신건강증진프로그램 마련, 위험 노출 상황에 대한 대응방안 마련, 근로조건 개선, 근로자의 참여보장 등의 조직적 차원의 관리방안 마련이 필요함</li> <li>또한, 회사 내 다양한 관리 정책을 마련하고, 근로자들이 적극적으로 참여할 수 있도록 유도하여 이의 예방에 대한 회사의 의지를 보여줄 필요가 있음</li> </ul>
경기도 감정노동자 규모추정 및 현황분석 정형욱 외(2017) 경기도가족여 성연구원	<ul style="list-style-type: none"> <li>경기도 감정노동자 직종별 규모를 추정하고, 감정노동을 수행하는 일자리의 특성을 파악하고자 하였음. 보다 직접적으로는 경기도 감정노동자 보호 조례의 적용대상이 되는 사용자와 근로자의 범위를 검토하고, 공공부문 감정노동자 현황을 파악하고자 하였음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>선행연구 검토</li> <li>감정노동자 관련 법률 및 조례 분석, 기업과 조합의 감정노동 관련 대응사례 분석</li> <li>경기도 감정노동자 규모 및 실태 추정</li> <li>감정노동자 현황에 대한 기관 설문조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경기도 공무원은 근로기준법 제2조에 따른 근로자에 해당하지 않기 때문에 조례 제2조의 3에 따른 "경기도 감정노동자"에는 해당하지 않음</li> <li>경기도 산하 지방공기업 및 출자·출연기관의 장은 조례 제2조의 2에 따라 "경기도 감정노동 사용자"에 해당함</li> <li>감정노동자 권리보장위원회에서는 "보호대상 감정노동자 기준"을 마련해야 함. 이를 위해 우선 도내 감정노동자의 고용현황 및 노동환경 실태조사를 통해 직종별 감정노동 실태를 파악하고, 이를 바탕으로 "보호대상 감정노동자 기준"을 설정할 것을 제안함</li> </ul>

[표 계속]

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
경기도 감정노동자 권리보장 준수 실태조사 이경진 외(2020) 용인승담대학 교 산학협력단	<ul style="list-style-type: none"> <li>조례에서 규정하는 경기도 감정노동자의 범위, 규모, 고용현황과 노동환경 실태 파악</li> <li>경기도 감정노동자의 감정노동 현황과 문제점 파악</li> <li>경기도 감정노동자 권리보장 준수 실태 파악</li> <li>경기도 감정노동자 권익 증진 관련 제도적 개선방안 및 발전 방안 제시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>양적조사: 경기도 공공부문 감정노동자 대상 설문조사</li> <li>질적조사: 심층면접 /FGI</li> <li>전문가 자문</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제도개선 방안               <ul style="list-style-type: none"> <li>-감정노동자의 적용범위 확대 및 재규정</li> <li>-경기도의 책임과 의무강화</li> <li>-제도의 구체적 실행계획 수립</li> <li>-악성고객에 대한 법적 안전장치 구축</li> </ul> </li> <li>조직자원 지원방안               <ul style="list-style-type: none"> <li>-추진체계 개선</li> <li>-물리적 환경개선</li> <li>-사례집 및 수기집 발간</li> <li>-감정노동자에 대한 인식개선</li> <li>-조직문화 활성화</li> </ul> </li> <li>개인차원 지원방안               <ul style="list-style-type: none"> <li>-정서지원프로그램 활성화</li> <li>-감정노동자를 위한 교육방향 재설정 및 방식의 다양화</li> <li>-종사자 업무 역량강화</li> </ul> </li> </ul>
서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과 정책방향 김종진·김인희 (2015) 서울연구원	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울시 차원에서 공공부문 감정노동 실태를 파악하여 향후 제도적 개선 방향을 단기적, 중장기적 차원에서 모색할 필요가 있으며, 이를 토대로 정책개선 방안을 제시하는데 목적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>양적조사: 서울시 공공부문 감정노동자 및 일반시민 대상 설문조사</li> <li>질적조사: 사례조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정노동의 건강영향이 감정노동 자체의 특성보다는 종사자가 속한 조직의 과도한 요구와 조직의 특성을 반영하는 결과로 감정노동자에 대한 조직의 정책 개선이 요구됨</li> <li>서울시와 의회가 감정노동 제도개선을 위한 조례제정과 논의 기구 마련 필요함</li> </ul>
감정노동 제도 화 현황과 개 선과제 검토 김종진 외 (2021) 한국노동사회 연구소	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공 및 주요 민간 부문에서 감정노동 법률 시행 이후 제도화 상황은 어떤 차이와 특징 있는지 확인하고 제도적, 정책적 개선방향 모색</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)               <ul style="list-style-type: none"> <li>-감정노동 규모 및 특징 분석</li> <li>-공공/민간 감정노동 제도화 현황과 실태 분석</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정노동 보호 제도의 도입 정착을 위해서는 현재의 법률(법, 시행령, 시행규칙)이 개별 기관에서 정착될 수 있도록 고용노동부 및 관계부처(기재부, 행안부, 복지부 등) 유관 중앙 부처에서 가이드라인과 모니터링이 필요</li> <li>감정노동 제도화를 위해 기존 경영평가(고객 평가 만족도, 고용이 질, 정부 시책 도입항목) 균등성이나 보완 조치(제도적 상호 보완)가 될 수 있도록 제도 개선(공공기관 및 대기업 등 '여성친화적 기업인증제' 항목 감정노동 추가)이 필요</li> <li>감정노동 제도 및 운영의 효과성을 위해서는 현황 파악과 실태조사가 필요함</li> </ul>

출처 : 저자 작성

[표 2-2] 공공영역 감정노동 관련 선행연구 검토

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구: 복지플래너와 방문간호사를 중심으로 공선영 외(2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 동주민센터 방문노동자의 감정노동 실태를 분석하고, 복지플래너와 방문간호사의 감정노동 보호를 위한 정책대안을 모색하고자함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>• 질적조사: 방문노동자 및 서비스 이용자(시민) 대상 심층 면접조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문노동자의 감정노동 보호를 위한 정책으로 감정노동보호 제도의 마련과 처우개선, 노동환경의 구축, 사회적 인식 개선이 포함</li> <li>• 감정노동자를 대상으로 업무 매뉴얼 개선과 교육, 상담서비스, 특별휴가 도입, 작업중지권 도입과 권한 강화 필요</li> <li>• 업무 중 폭력상황에 대한 대비, 인력충원, 자치구별 노동조건과 정보접근성 통일 필요</li> <li>• 주민참여의식 캠페인과, 복지서비스 시민 인식개선 활동 필요</li> </ul>
민원대응 직원 감정노동 실태조사 최은희 외(2018) 산업안전보건연구원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 공공기관에 대한 성희롱, 폭언 등의 민원이 급속하게 증가하고 있어 안전보건공단의 감정노동 실태조사를 통한 보호방안 마련하는데 목적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>• 양적조사: 안전보건공단 전 직원으로 대상으로 온라인 설문조사. 807명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 고위험 사례들에 대한 보호방안으로는 전화응대 시에는 개인정보 보호, 녹음멘트가 도입되어야 하며, 전화 및 대면 시에는 직원 보호를 위한 가이드라인 마련, 만족도 평가 개선이 가장 우선적으로 필요</li> <li>• 공공업무에 대한 성과를 증진하기 위해 감정노동 보호방안 마련 및 도입 필요</li> </ul>
감정노동, 조직몰입과 조직시민행동 간에 구조적 인과관계: 경기도 일선 지방공무원을 중심으로 신황용(2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '감정노동과 조직몰입이 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지, '조직몰입이 감정노동과 조직시민행동 간의 어떤 매개역할을 하고 있는지, 조직몰입이 높은 집단과 낮은 집단으로 구분된 비교 연구 모형을 검증</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>• 경기도 소재 8개의 시에서 근무하는 일선 공무원을 대상으로 설문조사 800명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직시민행동 증진방안으로 감정노동을 느끼는 일선 공무원에 대한 책임 공직자들의 세심한 배려와 보살핌 필요함</li> <li>• 내면행위를 고양하고 표면행위를 줄일 수 있는 인적자원 감성적 운영관리 기법의 도입 필요</li> <li>• 조직몰입 향상을 위한 방안모색 필요</li> </ul>
감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식의 매개 효과에 관한 연구: 도시철도 사례를 중심으로 우유하·박종선(2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도시철도 고객센터 부서 직원들의 감정노동, 직무소진 및 조직지원인식 간의 직접적 인과관계를 분석하는 동시에, 감정노동과 직무소진 사이에서 조직지원인식의 매개효과를 검증하여 학술적, 정책적 시사점 제시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>• 대구도시철도공사의 고객센터 직원과 3호선 운행관리원 설문조사 382명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회적으로 감정노동 서비스에 대한 재평가가 이루어져야함</li> <li>• 대중 매체를 통한 각종 홍보와 교육을 통하여 감정노동을 수행하는 사람들도 우리 사회의 일원임을 알리고 타인을 배려하고 상호 존중하는 대국민 인식의 전환이 필요</li> <li>• 조직에서도 고객 만족 및 친절 경영, 고객이 왕이라는 고객 중심경영에서 발전하여, 감정노동 수행자에 대한 관심과 감소 방안을 찾아 적극적 이행 필요</li> </ul>

[표 계속]

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
119 상황근무자 감정노동 실태조사 및 개선방안 한지윤(2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>간접전화 119신고 접수 시 발생하는 감정노동의 수준, 감정노동의 원인 및 결과, 인적·제도적 요인을 규명하여 119종합상황실의 효율적 운영 관리 방안 제시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>경기도 119종합상황실에 근무하는 소방공무원 대상 설문조사. 114명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상황근무자 감정대응 전문성과 상황대처능력을 향상시키는 방안 마련 필요</li> <li>상황근무자 대상의 정기 심리진단 및 평가 시스템 구축 필요</li> <li>상황근무자는 욕설 등 악성민원인 및 대형재난 등 심리적 스트레스 등을 해소하기 위한 적절한 휴게시간 보장 및 휴게장소의 보장을 제도화하고 지속적 언어적 폭력 시 전담인력 확보와 법적제재와 같은 강력한 조치가 필요함</li> </ul>
사회복지전담 공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향 이용재 외 (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정노동이 복지서비스 질에 미치는 영향을 규명하여 감정노동으로 인한 서비스 질 변화를 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>세종시와 충청남도에 근무하는 사회복지전담공무원 대상 설문조사. 937명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회복지전담공무원의 교육과정에 감정노동을 이해하고 대응할 수 있는 역량 강화교육 포함될 필요가 있음</li> <li>사회복지전담공무원의 직무스트레스 감소를 위해 충분한 인력보강 필요하고, 다양한 민원 상황에 적절히 대응할 수 있는 매뉴얼 제공 필요</li> </ul>
감정노동과 조직효과성 간 조직지원인식의 조절효과에 관한 연구: 대구시 경찰공무원을 중심으로 김성환·이시경(2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경찰 공무원의 감정노동과 조직효과성 간 조직지원인식의 조절효과를 분석하여 감정노동의 부작용을 완화할 수 있는 조직지원방안을 모색</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>대구지방경찰청 경찰공무원 대상 설문조사. 391명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정노동의 부작용 해소방안으로 조직지원방식에 대한 재검토가 필요한데, 인사상의 가점이나 승진, 수당 등의 새로운 조직지원 방식에 대한 논의 필요</li> <li>위계질서가 상대적으로 강하게 나타나는 경찰 조직의 특성상 구성원의 애로사항이나 불편이 잘 해소될 수 있는 소통창구의 마련이 필요함</li> </ul>
보건소 공무원들의 감정노동과 조직지원인식이 직무태도에 미치는 영향 신선해 외 (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공보건의료 서비스를 제공하는 보건소 공무원들의 감정노동이 구성원들의 직무태도와 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향을 조직지원인식을 매개변수로 확인하고자 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>경기도 소재 지역보건소를 대상으로 설문조사. 506명.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직운영자들은 직원들의 감정부조화를 극복하기 위한 체계적인 교육프로그램을 구축하여 지속적인 감정 및 갈등 관리를 통해 감정부조화를 해소시켜주는 방안 마련 필요</li> <li>직원들의 성과 및 복지후생에 관심을 가지고 그들의 가치와 믿음을 존중해주었을 때, 직원들은 감정노동을 극복하고, 직무에 몰입할 수 있음</li> </ul>

[표 계속]

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 조찬식(2018)	• 공공도서관 사서의 감정노동이 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대해서 살펴보고, 이를 통해 조직몰입과 직무만족 향상을 위한 정책방안 제시	• 문헌연구(선행연구 검토) • 서울, 인천, 경기도에 소재한 공공도서관 사서를 대상으로 설문조사. 235명	• 공공도서관 사서의 감정노동은 매우 중요한 의미를 갖게 되며, 공공도서관 사서의 조직몰입과 직무만족 등의 조직유효성에 영향을 미치게 됨. 그러므로 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입이나 직무만족에 어떠한 결과를 미치느냐에 따라 공공도서관의 구성원들을 독려하거나 조직을 운영하는 방식이 달라질 수 있음

출처 : 저자 작성

[표 2-3] 민간영역 감정노동 관련 선행연구 검토

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무몰입에 미치는 영향 김정하·김경희(2020)	• 뷰티 서비스업 종사자들을 대상으로 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무몰입에 어떻게 영향을 미치는지 확인하여 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 영향을 줄이거나 강화시킬 수 있는 방안 모색	• 문헌연구(선행연구 검토) • 서울/경기지역 헤어, 메이크업, 네일, 피부 서비스업 종사자를 대상으로 설문조사. 608명	• 직장 내 상사와의 개방적 의사소통과 자율적인 환경을 만들어 종사원들의 감정노동에 부정적인 효과를 예방할 수 있는 합리적 보상을 제공 필요 • 고객을 대면할 때 진심을 담아 서비스를 수행할 수 있도록 고객평가 시스템과 그에 따른 근무시간 조절, 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙을 높일 수 있는 교육에 관한 프로그램 제공 필요
여행사 종사원의 마음챙김(Mindfulness)이 삶의 질에 미치는 영향 감정소진과 감정조절의 매개효과 검증 김진옥·박윤미(2017)	• 여행사 종사원의 마음챙김이 감정노동을 통해 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여 여행산업에서 인적관리와 복지차원에서 종사원의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 실무적 시사점 제시	• 문헌연구(선행연구 검토) • 대형패키지에 근무하는 여행사 종사자 대상 설문조사. 335명	• 업무교육프로그램뿐만 아니라 업무성과 및 종사원의 복지차원에서 스트레스 완화를 위한 마음챙김 프로그램을 정기적으로 실시하여 마음챙김의 수준을 향상시킬 필요가 있음 • 평상시에 마음챙김을 할 수 있는 주의와 자각을 통해 긍정적으로 업무를 할 수 있는 업무지침서를 마련하여 종사원들이 평상시 업무환경에서도 마음챙김을 할 수 있는 기회를 자주 노출시켜줄 필요가 있음

출처 : 저자 작성



[표 2-4] 감정노동 결과 관련 선행연구 검토

연구제목	연구목적	연구방법	연구결과
감정노동 종사자들의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족이 미치는 영향에 관한 연구 손호창 외 (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>유통업 종사자들의 감정노동과 이로 인하여 발생하는 감정 부조화, 직무스트레스, 직무만족의 관계를 종합적으로 살펴보고, 이를 통한 이직의도에 얼마나 영향을 미치는지를, 그리고 이직의도를 감소시키는 데 도움이 되는지 관계 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>영남지역 유통업 식품판매 종사자를 대상으로 설문조사. 999명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유통업체 경영주들은 이와 같은 종사원들의 감정부조화를 줄일 수 있는 인사정책이 필요</li> <li>유통업체 경영주들은 종사원들이 내면행위를 할 수 있는 정책 즉, 내부마케팅과 같은 정책을 실시하여 종사원들의 애사심을 고취할 필요가 있음</li> <li>직무스트레스 또한 직무만족을 저해하는 요인으로 경영주들은 종사원들에게 휴식시간을 더 늘리거나 근무환경 등을 개선하여 고객으로부터 겪게 되는 스트레스를 줄일 수 있는 정책 필요</li> </ul>
감정노동과 직무소진과의 관계: 공공봉사동기의 조절효과를 중심으로 박현욱·이인원 (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 공공봉사동기가 완화하는 역할을 할 수 있는지에 대해 실증적으로 분석하여 공공봉사동기의 조절변수로서의 역할을 제시하고, 감정노동의 부정적인 결과들을 완화하는 방안으로서 공공봉사동기에 대한 제도적·정책적 시사점 제시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문헌연구(선행연구 검토)</li> <li>지방공무원을 대상으로 한 설문조사. 1,724명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공무원들의 공공봉사동기를 높이기 위해서는 외재적 보상체계도 중요하지만, 공공봉사동기는 친 사회적 내재적 동기라는 특성을 갖고 있기 때문에 개인들의 내재적 동기를 충족시키는 전략이 필요</li> <li>공무원들에게 공공봉사의 가치, 공직의 가치, 공직윤리, 공무원으로서의 의무에 대해 보다 심도 있게 이해하고 고찰할 수 있도록 하는 교육 및 훈련과정을 제공 필요</li> </ul>

출처 : 저자 작성

### 3. 감정노동 관련 보호 제도

#### 가. 감정노동에 관한 법과 제도의 현황

##### 1) 산업안전보건법 및 기타 법령

- 감정노동자에 대한 관심이 증대되면서 2018년 감정노동자를 보호할 수 있는 법적 방안인 산업안전보건법 개정안이 통과되면서, 중앙정부 차원에서 감정노동 근로자의 보호를 제도화함
- 2021년 개정을 통해, 고객 응대근로자로 한정하였던 법 조항을 주요 업무가 고객 응대근로자가 아니더라도, 업무를 수행하는 과정에서 다른 사람의 폭언 등을 경험하는 경우에 대한 보호막을 확대함

[표 2-5] 산업안전보건법 개정이유 및 주요내용

- 현행법은 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통해 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객 응대근로자 보호에 한정하여 사업주 조치기준을 규정하고 있음.
- 이에 따라 주로 고객을 응대하는 근로자에 해당하지 않더라도 업무를 수행하는 과정에서 고객의 폭언, 폭행 등에 노출될 수 있는 근로자에 대해서는 보호 장치가 미흡함.
- 이에 근로자가 업무와 관련하여 다른 사람의 폭언 등으로 인하여 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 사업주에게 업무 일시 중단 등 조치를 하도록 하고, 근로자는 사업주에게 관련 조치를 요구할 수 있도록 하는 한편, 근로자의 요구를 근거로 하고 또는 불리한 처우를 할 수 없도록 의무화하여 근로자가 안전하고 존중받는 근무환경에서 일할 수 있도록 하는 여건을 조성하려는 것임.

출처 : 국가법령정보센터

<https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=231429&lsId=&viewCls=lsRvsDocInfoR&chrClsCd=010102#rvsTop>

- 산업안전보건법은 1981년 12월 31일 제정되어, 1990년, 2018년 두 번에 걸쳐 전부 개정되었고, 2018년 10월 18일부터 시행된 산업안전보건법은 ‘고객 응대근로자’라는 개념으로 감정노동자를 사업주가 보호하도록 하였음. 이후 2021년 개정으로 ‘고객 응

대근로자'를 포함한 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자의 건강장해 등이 발생할 경우 그에 대한 사업주의 예방조치를 규정함

[표 2-6] 산업안전보건법 제41조, 시행령, 시행규칙

**산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) <개정 2021.4.13.>**

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항 제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객 응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 "폭언 등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
  - ※ 필요한 조치 의무 위반 시 1천만 원 이하의 과태료
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.
  - ※ 해고나 불리한 처우 시 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금

**산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)**

사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

- 1. 법 제41조제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객 응대업무 매뉴얼 마련
- 3. 제2항에 따른 고객 응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
- 4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객 응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

**산업안전보건법 시행령 제41조(제3자의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) <개정 2021. 10. 14.>**

법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

- 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
- 2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
- 3. 법 제41조제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
- 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원
- ※ 벌칙: 제 175조 제4항 제3호, 1천만 원 이하의 과태료  
(1차: 300만원, 2차: 600만원, 3차: 1,000만원)

출처: 국가법률정보센터

- 산업안전보건법 외에도, 근로기준법, 산업재해보상보험법, 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 등을 통해, 고객 응대근로자를 보호할 수 있음

[표 2-7] 고객 응대근로자 보호 관련 법령(예시)

구분	내용
「산업안전보건법」 제41조제1항 및 같은 법 시행규칙 제41조	고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치
「산업안전보건법」 제41조제1항 및 같은 법 시행규칙 제41조	고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치
「산업안전보건법」 제41조제3항	불리한 처우 금지
「근로기준법」 제54조	휴게시간
「근로기준법」 제76조	안전과 보건
「산업재해보상보험법」 제37조제1항 제2호 다목	고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병
「산업재해보상보험법 시행령」 제25조제1항 및 별표 3	직업병에 걸린 사람에 대한 평균임금 산정 특례
「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조	직장 내 성희롱 발생 시 조치
「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2	고객 등에 의한 성희롱 방지
「은행법」 제52조의4 및 같은 법 시행령 제24조의7	고객 응대직원에 대한 보호 의무(조치)
「보험업법」 제85조의4 및 같은 법 시행령 제29조의3	
「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조의2 및 같은 법 시행령 제64조의2	
「상호저축은행법」 제18조의7 및 같은 법 시행령 제11조의 6	
「여신전문금융업법」 제50조의12 및 같은 법 시행령 제19조의17	
「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제669조	직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치

자료: 찾기 쉬운 생활법령정보

[https://www.easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csMSeq=1407&ccfNo=1&cciNo=2&cnpClsNo=1&menuType=cnpcIs&search\\_put=](https://www.easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csMSeq=1407&ccfNo=1&cciNo=2&cnpClsNo=1&menuType=cnpcIs&search_put=)

## 2) 감정노동자 보호 관련 조례

- 감정노동자 보호 관련 조례는 2016년 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」가 제정되고 전국적으로 확산
  - 서울시 포함, 경기, 강원, 경남, 광주, 대구, 대전, 부산, 울산, 인천, 전남, 전북, 제주, 충남, 충북 등 15개의 광역자치단체가 감정노동 보호 조례 제정(2021년 10월 현재)
  - 기초자치체의 경우 전북지역에서는 군산과 전주시가 감정노동자 조례를 가지고 있고, 전국적으로는 41개의 기초자치단체가 보호조례를 시행 중임
- 전라북도 감정노동자 보호 조례는 2017년 11월 17일 제정하여, 세 차례에 걸쳐 개정되어(2019.12.31., 2020.7.13., 2021.5.14.) 실행되고 있음. 전북 14개 시군 중에는 전주시와 군산시가 감정노동자 보호에 관한 조례를 제정하여 시행 중에 있는 것으로 나타남
  - 전라북도 감정노동자 보호 조례는 '전라북도 소재 일터에 근무하는 감정노동자를 보호'하는 것으로 명시되어 민간영역에 대한 보호까지도 확대
  - 한편, 지자체 중에서는 2018년 서울시가 감정노동종사자 권리보호센터를 설치하고, 2020년 경상남도가 감정노동자를 위한 센터를 개소함

[표 2-8] 전라북도 감정노동자 보호 조례 목적 및 정의

<p>제1조(목적) 이 조례는 전라북도 및 전라북도 산하 기관 등에서 근무하는 감정노동자와 전라북도 소재 일터에 근무하는 감정노동자를 보호하고, 건전한 노동문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.〈개정 2020.7.13.〉</p>
<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 〈개정 2020.7.13., 2021.5.14.〉</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태를 말한다.</li><li>2. “감정노동자”란 전라북도(이하 “도”라 한다)에 주소를 두고 있거나 도내 사업장에서 감정노동을 상시적으로 제공하는 노동자(「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다)와 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 특수형태근로종사자를 말한다.</li></ol>

[표 2-9] 전국 시도별 감정노동자 보호 조례 제·개정 현황

자치단체	제/개정일	조례명	소관부서/ 관리책임부서
서울	2019.12.31	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	노동정책담당관
부산	2019.8.7	부산광역시 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례	민생노동정책관 인권노동정책담당관
대구	2019.7.10	대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	일자리투자국 일자리노동정책과
인천	2020.10.7	인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례	노동정책담당관
광주	2021.6.29	광주광역시 감정 노동자 보호 조례	노동협력관
대전	2019.12.27	대전광역시 감정노동자 보호 조례	일자리경제국 일자리노동경제과
울산	2020.8.6	울산광역시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	일자리경제국 노동정책과
세종	-	-	-
경기	2020.1.13	경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례	노동국 노동권익과
강원	2020.5.15	강원도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	경제진흥국 기업지원과
충북	2020.12.31	충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	경제통상국 일자리정책과
충남	2021.9.30	충청남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	경제실 일자리노동정책과
전북	2021.5.14	전라북도 감정노동자 보호 조례	일자리경제본부 기업지원과
전남	2019.8.1	전라남도 감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례	경제에너지국 중소벤처기업과
경북	-	-	-
경남	2019.9.26	경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	일자리경제국 노동정책과
제주	2020.1.13	제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	일자리경제통상국 경제정책과

출처: 국가법률정보센터

[표 2-10] 전북 시군별 감정노동자 보호 조례 제·개정 현황

전북 기초	제/개정일	조례명	소관부서/ 관리책임부서
전주	2021.3.18	전주시 감정노동자 보호 조례	신성장산업본부 일자리청년정책과
군산	2020.12.28	군산시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	경제항만혁신국 일자리정책과
익산	-	-	-
정읍	-	-	-
남원	-	-	-
김제	-	-	-
완주	-	-	-
진안	-	-	-
무주	-	-	-
장수	-	-	-
임실	-	-	-
순창	-	-	-
고창	-	-	-
부안	-	-	-

출처: 국가법률정보센터

## 나. 감정노동자 권리보호 지침

- 한국산업안전보건공단은 고객 응대근로자 보호 콘텐츠를 제작하여, 사업장에서 사용할 수 있는 고객 응대근로자 보호조치를 위한 폭언 등 금지요청 관련 포스터, 스티커 및 배너, 통화연결음(25종), 고객 응대 매뉴얼, 고객 응대근로자 건강 보호 가이드라인 등을 안전보건공단 홈페이지에 게시하여 활용할 수 있도록 함
  - 통화연결음에는 “산업안전보건법에 고객 응대근로자 보호조치가 시행되고 있습니다.” 또는 “누군가의 소중한 가족이 통화합니다. 따뜻한 배려 부탁드립니다.” 등과 같은 일반적인 문구를 비롯하여, 사업장에 적합한 다양한 예시를 제안하고 있음



▲ 스티커 및 배너



▲ 포스터

▲ 직종별 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 11종

▲ 전화연결음 25종

자료: 한국산업안전보건공단, 2021

[그림 2-4] 고객 응대근로자 보호 콘텐츠

- 한국산업안전보건공단이 제안하는 직종별 고객 응대근로자 건강보호 매뉴얼은 11직종 (간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 콜센터 상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프경기보조원)으로 구분되어 구체적인 상황에 따른 고객 응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항으로 경영방침, 고객 응대업무종사자 보호위원회, 단체협약, 고객 응대종사자 권리보장 선언, 문제행동 고객 유형별 예시를 제공하고, 예방조치, 사회조치 등을 정리하여 제공함
- 서울시를 비롯하여, 부산, 광주, 경기도, 충청남도 등에서 감정노동자 권리보호를 위한 가이드라인을 제안하거나 마련을 위한 기초연구를 수행
- 서울시의 경우 『서울시 감정노동 보호 가이드라인(공공기관용)』을 통해, 기관별 매뉴얼 작성이 포함해야 할 10가지를 제시하여, 기관별 서비스 특성을 고려한 매뉴얼 작성에 있어서의 필수 요소를 명시

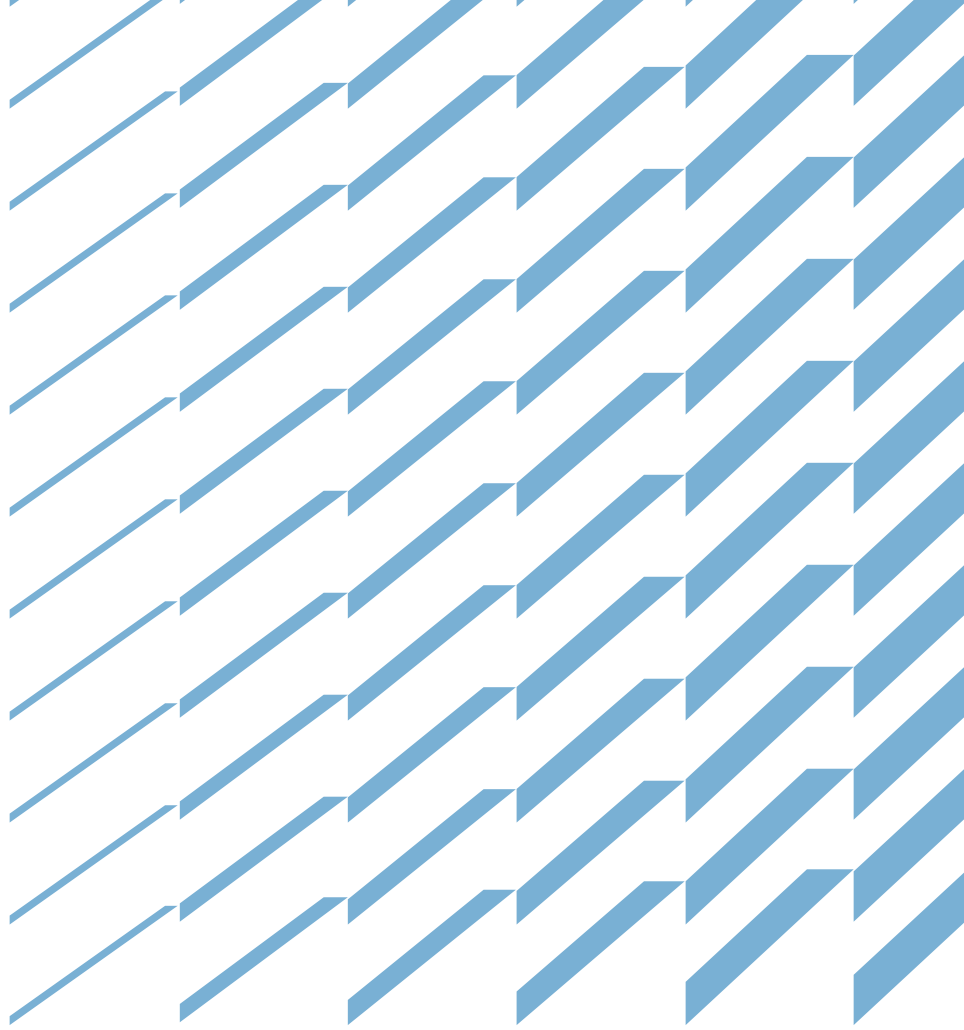




[그림 2-5] 기관별 매뉴얼 필수 요소 및 단계별 적용방법

- 서울시의 경우, 감정노동자 보호 체계 구축, 노사협의체 구성, 고충처리 전담부서 설치 및 운영, 휴게시설 설치 및 휴게시간 연장, 감정노동 프로그램 지원 및 운영, 감정 회복 환경 조성, 감정노동자 보호 현황 지속 점검, 감정노동자 보호를 위한 시민공감 확산 등으로 구성하여 제안
- 경기도는 보호지침을 통해 감정노동자 보호를 위한 노동자, 기관장, 경기도의 역할을 명시하고, 부당한 요구 시 서비스 중단될 수 있음을 고객에게 사전 안내, 근로자 업무 중단권 및 재량권 부여, 전담 대응팀 구성 및 운영, 휴식 시간 보장, 기관 특성에 맞는 고객 응대 매뉴얼 마련, 지원프로그램 운영, 고충처리 창구 운영, 감정노동자 보호에 공감하는 문화 조성 등의 기본지침을 제안
- 부산시는 감정노동자 권익보호 및 증진을 위한 모범기준을 마련하여, 공공기관에서 모범기준을 바탕으로 각 사업장과 직군별 특성을 반영하여 기관별 매뉴얼을 작성하여, 사업장 비치 및 노동자에게 배포하도록 함
- 광주시도 감정노동자 보호 주체별 역할을 광주광역시, 공기업, 출자·출연기관장, 노동자로 구분하여 제안하고, 감정노동자 보호를 위해, 인권선도 도시에 걸맞은 인간중심적 상호 존중 분위기 확산, 업무 중단권 및 휴식권 부여, 악성민원 대응 T/F구성 및 운영, 맞춤형 고객 응대 매뉴얼 마련, 감정노동자 지원프로그램 운영, 직장 내 지원체계 마련 등을 기본지침으로 삼음

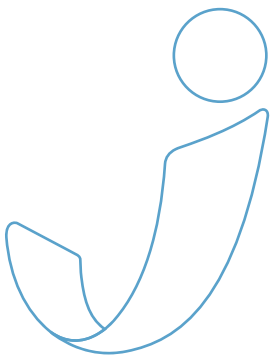




## 제 3 장

# 전라북도 감정노동자 규모 및 특징

1. 전라북도 감정노동자 규모 추정
2. 전라북도 감정노동자 특징





## 제3장 전라북도 감정노동자 규모 및 특징

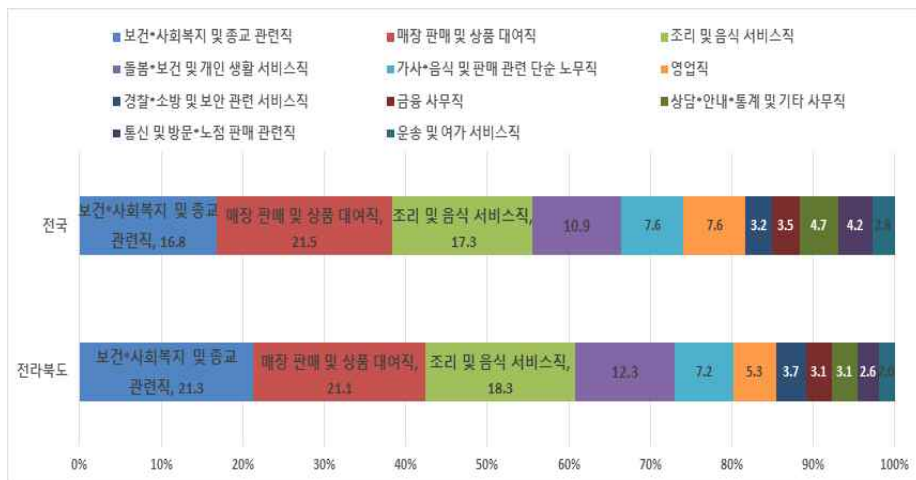
### 1. 전라북도 감정노동자 규모 추정

- 기존 감정노동 관련 선행연구를 종합하여 서비스 및 판매직을 중심으로 11개 직종 중 분류 설정하여 전라북도 감정노동자 규모를 추정하였음(통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기))
- 전라북도 감정노동자는 총 247,253명으로 추정되며, 이는 전북 전체 근로자(913,213명)의 27.1%에 해당하는 규모임
  - 전국적으로 감정노동자는 총 8,728,472명으로 추정되며, 이는 전체 근로자의 32.9%에 해당하는 규모임
  - 전국 감정노동자 8,728,472명 중 전북 감정노동자는 247,253명으로 2.83%를 차지함
- 전라북도 감정노동자 247,253명 중 '보건·사회복지 및 종교 관련직' 종사자가 21.3%(52,617명)으로 가장 많은 비중을 차지하며, 다음으로 매장 판매 및 상품 대여직(21.1%), 조리 및 음식 서비스직(18.3%), 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직(12.3%) 등의 순으로 높았음
  - 전북의 직종별 구성비는 보건·사회복지 및 종교 관련직은 전국보다 전북 비중이 상대적으로 높았고, 매장 판매 및 상품 대여직은 유사하였으며, 조리 및 음식 서비스직, 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직 종사자 비중은 전국보다 높게 나타났고, 영업직, 상담·안내·통계 및 기타 사무직, 통신 및 방문·노점 판매 관련직 등의 종사자 비중은 전국보다 상대적으로 낮게 나타남

[표 3-1] 전국 및 전북의 감정노동자 규모 추정(직종 중분류 기준)

직종코드	중분류	전라북도		전국	
		인원	구성비	인원	구성비
24	보건*사회복지 및 종교 관련직	52,617	21.3	1,468,391	16.8
52	매장 판매 및 상품 대여직	52,187	21.1	1,875,978	21.5
44	조리 및 음식 서비스직	45,370	18.3	1,508,603	17.3
42	돌봄*보건 및 개인 생활 서비스직	30,295	12.3	950,313	10.9
95	가사*음식 및 판매 관련 단순 노무직	17,738	7.2	664,134	7.6
51	영업직	13,121	5.3	664,826	7.6
41	경찰*소방 및 보안 관련 서비스직	9,152	3.7	277,934	3.2
32	금융 사무직	7,739	3.1	303,872	3.5
39	상담*안내*통계 및 기타 사무직	7,710	3.1	407,768	4.7
53	통신 및 방문*노점 판매 관련직	6,384	2.6	362,917	4.2
43	운송 및 여가 서비스직	4,940	2.0	243,736	2.8
	(계) 감정노동자	247,253	100.0	8,728,472	100.0

출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-1] 전국 및 전북의 감정노동자 규모 추정비(직종 중분류 기준)

[표 3-2] 직업 분류 (한국표준직업분류\_7차 개정)

직종코드	중분류	소분류
52	매장 판매 및 상품 대여직	(521) 매장 판매 종사자, (522) 상품 대여 종사자
24	보건*사회복지 및 종교 관련직	(241) 의료 진료 전문가, (242) 약사 및 한약사, (243) 간호사, (244) 영양사, (245) 치료·재활사 및 의료기사, (246) 보건 의료 관련 종사자, (247) 사회복지 관련 종사자, (248) 종교 관련 종사자
44	조리 및 음식 서비스직	(441) 조리사, (442) 식음료 서비스 종사자
42	돌봄*보건 및 개인 생활 서비스직	(421) 돌봄 및 보건 서비스 종사자, (422) 미용 관련 서비스 종사자, (423) 혼례 및 장례 종사자, (429) 기타 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스 종사자
95	가사*음식 및 판매 관련 단순 노무직	(951) 가사 및 육아 도우미, (952) 음식 관련 단순 종사자, (953) 판매 관련 단순 종사자
51	영업직	(510) 영업 종사자
41	경찰*소방 및 보안 관련 서비스직	(411) 경찰·소방 및 교도 관련 종사자, (412) 경호 및 보안 관련 종사자
32	금융 사무직	(320) 금융 사무 종사자
39	상담*안내*통계 및 기타 사무직	(391) 통계 관련 사무원, (392) 여행·안내 및 접수 사무원, (399) 고객 상담 및 기타 사무원
53	통신 및 방문*노점 판매 관련직	(531) 통신 관련 판매직, (532) 방문 및 노점 판매 관련직
43	운송 및 여가 서비스직	(431) 운송 서비스 종사자, (432) 여가 서비스 종사자

출처 : 한국표준직업분류\_7차 개정

- 전라북도 감정노동자 현황을 14개 시군별로 구분해 살펴보면, 전북 감정노동자 247,253명의 42.8%(105,842명)가 전주시에 거주하는 것으로 나타남. 다음으로 익산(16.1%), 군산(15.0%), 정읍(5.1%), 완주(4.3%), 남원(3.6%), 김제(3.5%), 부안(2.9%), 고창(1.5%), 무주(1.2%), 임실(1.1%), 장수(0.9%), 순창(0.9%), 진안(0.9%) 순으로 나타남
- 각 시·군 감정노동자 중 가장 높은 비중을 차지하는 직종은 군산/익산/정읍/남원/김제/순창 지역은 ‘보건·사회복지 및 종교 관련직’이 가장 높고, 완주/장수/고창/부안 지역은 ‘조리 및 음식서비스직’, 전주/진안/무주/임실 지역은 ‘매장 판매 및 상품대여직’이 가장 높은 비중을 차지함

[표 3-3] 전북 14개 시군별\*직종별 감정노동자 규모 추정(직종 중분류 기준)

구분	전주	군산	익산	정읍	남원	김제	완주	진안	무주	장수	임실	순창	고창	부안
전체 노동자 수	323,019	124,566	144,065	55,065	41,825	41,585	54,628	12,910	13,764	15,131	14,965	13,720	28,452	29,542
감정노동자 수	105,842	37,096	39,810	12,642	8,864	8,770	10,707	2,224	2,987	2,347	2,755	2,231	3,787	7,190
-보건*사회복지 및 종교 관련직	21,254	8,818	9,735	2,894	1,945	2,105	2,399	306	453	394	324	513	684	794
-금융사무직	3,152	1,329	987	384	411	414	145	115	89	152	55	81	212	213
-상담*안내*통계 및 기타 사무직	5,086	118	996	100	335	200	466	31	15	41	30	17	134	141
-경찰*소방 및 보안 관련 서비스직	4,581	1,262	1,281	530	230	242	206	85	135	50	28	110	108	301
-돌봄*보건 및 개인 생활 서비스직	11,486	3,297	5,839	2,174	1,257	1,576	1,037	327	522	420	488	416	710	747
-운송 및 여가 서비스직	1,016	812	781	351	375	282	299	128	297	31	116	0	140	311
-조리 및 음식 서비스직	20,564	6,249	5,985	1,897	1,424	891	2,651	477	590	610	632	461	780	2,159
-영업직	6,000	2,238	2,535	362	268	364	746	58	24	59	86	51	163	168
-매장 판매 및 상품대여직	22,152	8,634	8,636	2,300	1,936	1,643	1,660	615	635	399	693	456	580	1,847
-통신 및 방문*노점 판매 관련직	2,385	1,532	1,215	249	235	175	291	14	22	24	53	15	73	100
-가사*음식 및 판매 관련 단순 노무직	8,166	2,807	1,820	1,401	448	878	807	68	205	167	250	111	203	409

출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.



[표 3-4] 전북 14개 시군별\*직종별 감정노동자 비중 추정(직종 중분류 기준)

구분	전주	군산	익산	정읍	남원	김제	완주	진안	무주	장수	임실	순창	고창	부안
감정노동자 수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
-보건*사회복지 및 종교 관련직	20.1	23.8	24.5	22.9	21.9	24.0	22.4	13.8	15.2	16.8	11.8	23.0	18.1	11.0
-금융사무직	3.0	3.6	2.5	3.0	4.6	4.7	1.4	5.2	3.0	6.5	2.0	3.6	5.6	3.0
-상담*안내*통계 및 기타 사무직	4.8	0.3	2.5	0.8	3.8	2.3	4.4	1.4	0.5	1.7	1.1	0.8	3.5	2.0
-경찰*소방 및 보안 관련 서비스직	4.3	3.4	3.2	4.2	2.6	2.8	1.9	3.8	4.5	2.1	1.0	4.9	2.9	4.2
-돌봄*보건 및 개인 생활 서비스직	10.9	8.9	14.7	17.2	14.2	18.0	9.7	14.7	17.5	17.9	17.7	18.6	18.7	10.4
-운송 및 여가 서비스직	1.0	2.2	2.0	2.8	4.2	3.2	2.8	5.8	9.9	1.3	4.2	0.0	3.7	4.3
-조리 및 음식 서비스직	19.4	16.8	15.0	15.0	16.1	10.2	24.8	21.4	19.8	26.0	22.9	20.7	20.6	30.0
-영업직	5.7	6.0	6.4	2.9	3.0	4.2	7.0	2.6	0.8	2.5	3.1	2.3	4.3	2.3
-매장 판매 및 상품대여직	20.9	23.3	21.7	18.2	21.8	18.7	15.5	27.7	21.3	17.0	25.2	20.4	15.3	25.7
-통신 및 방문*노점 판매 관련직	2.3	4.1	3.1	2.0	2.7	2.0	2.7	0.6	0.7	1.0	1.9	0.7	1.9	1.4
-가사*음식 및 판매 관련 단순 노무직	7.7	7.6	4.6	11.1	5.1	10.0	7.5	3.1	6.9	7.1	9.1	5.0	5.4	5.7

출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

- 각 시·군별 감정노동자 비중을 주요 직종별로 상대 비교를 해보면, ‘보건·사회복지 및 종교 관련직’은 익산(24.5%), ‘돌봄·보건 및 개인생활 서비스직’은 고창(18.7%), ‘조리 및 음식서비스직’은 부안(30.0%), ‘매장 판매 및 상품대여직’은 진안(27.7%)에서 상대적 비중이 가장 높았음
- 각 시·군별 전체 노동자 중 감정노동자가 차지하는 비율은 전주시가 32.8%로 가장 높았고, 다음으로 군산(29.8%), 익산(27.6%), 정읍(23.0%), 정읍(23.0%), 남원(21.2%), 김제(21.1%), 완주(19.6%), 진안(17.2%), 무주(21.7%), 장수(15.5%), 임실(18.4%), 순창(16.3%), 고창(13.3%), 부안(24.3%) 등의 순으로 높게 나타남

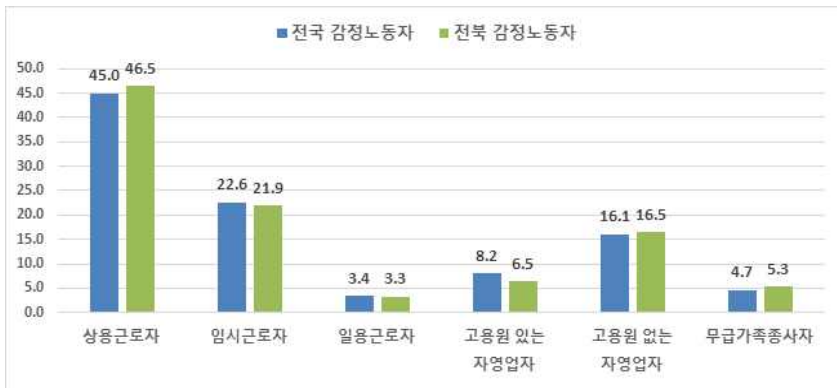


출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-2] 전북 시군별 감정노동자 수 및 전체 근로자 중 감정노동자 비중

## 2. 전라북도 감정노동자 특징

- 종사상 지위를 기준으로 살펴보면, 전북 감정노동자의 46.5%는 상용근로자였으며, 임시근로자(21.9%), 고용원이 없는 자영업자(16.5%), 고용원이 있는 자영업자(6.5%), 무급가족종사자(5.3%), 일용근로자(3.3%) 순으로 나타남. 한편, 감정노동자 100명 중 약 25명은 임시·일용근로자로 나타나 이들은 고용이 불안한 상황의 감정노동자로 이종고를 겪고 있는 것으로 추정됨

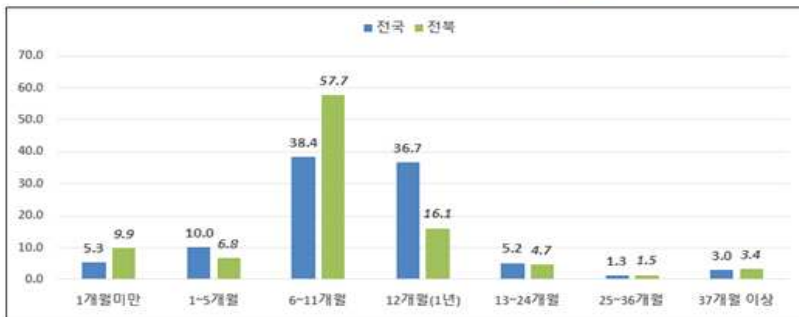
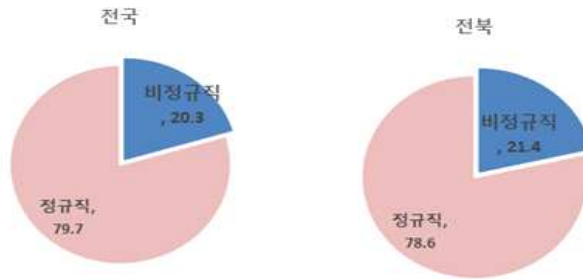


출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-3] 전국 및 전북의 감정노동자 종사상 지위별 현황

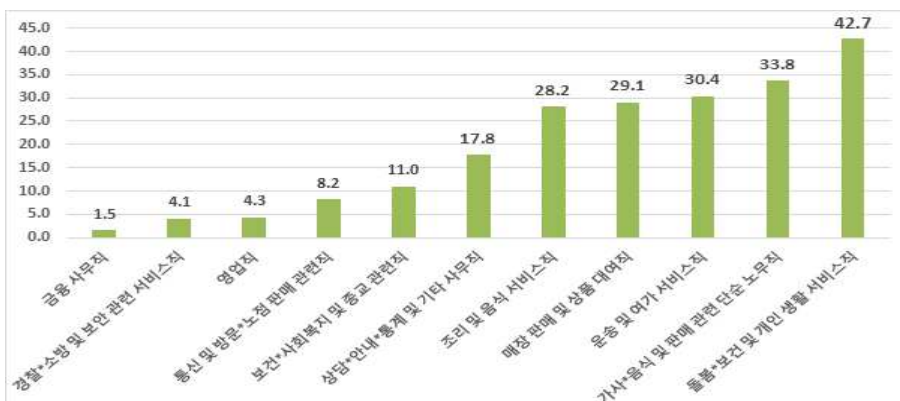
- 고용상태를 기준으로 살펴보면, 고용계약 기간을 정하지 않은 경우를 '정규직', 고용계약 기간을 정한 경우를 '비정규직'이라고 정의하면, 전국 감정노동자의 20.3%가 계약기간을 정한 비정규직 근로자인 것으로 나타남. 전북 감정노동자의 경우 21.4%가 비정규직으로 전국 평균과 비교해 1.1%p 더 높은 것으로 나타남. 감정노동자 100명 중 20명은 감정노동자의 업무적 스트레스뿐만 아니라, 고용불안정 자체에서 오는 어려움도 가증될 것으로 예측됨
  - 전북 감정노동자의 직종별 비정규직 비율을 자세히 살펴보면, '돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직'의 비정규직 비율이 42.7%로 가장 높게 나타남. 다음으로 '가사·음식 및 판매 관련 노무직(33.8%)', '운송 및 여가 서비스직(30.4%)', '매장 판매 및 상품대여직(29.1%)', '조리 및 음식 서비스직(28.2%)' 등의 순으로 높았음
  - 한편, 계약기간의 정함이 있는 비정규직 감정노동자의 근로계약 체결 기간을 살펴보면, '1개월 미만' 근

로자는 전북이 9.9%로 전국 평균보다 +4.6%p 더 높았고, '6~11개월' 근로자는 전북 57.7%, 전국 평균 38.4%로 전북이 +19.3%p 더 높은 것으로 나타남. 즉, 퇴직금조차 받을 수 없는 '1년 미만' 감정노동자는 전북 74.4%, 전국 평균 53.7%로 전북이 +20.6%p 더 높았음. 전북 감정노동자 100명 중 70명 이상은 퇴직금을 받을 수 없는 초단기 근로자로 나타남



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-4] 전국 및 전북의 감정노동자 고용계약 여부 및 계약기간



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-5] 전북의 감정노동자의 직종별 비정규직 비율

- 평균 근로시간(주된 일 시간 기준)을 살펴보면, 전국 감정노동자의 평균 근로시간은 39시간, 전북 감정노동자의 평균 근로시간은 38시간으로 전반적으로 직종별로 유사한 수준이었으나, 전북이 전국 평균보다 1시간 적은 것으로 나타남
- 전북 감정노동자의 평균 근로시간은 38시간으로 나타난 가운데, '매장 판매 및 상품대여직'이 약 43시간으로 가장 긴 것으로 나타났고, 다음으로 조리 및 음식 서비스직 41.2시간, 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직 40.7시간, 운송 및 여가 서비스직 40.4시간 등의 순으로 길게 나타남. 해당 직군은 주 40시간을 상회하는 것으로 확인됨
- 한편, 감정노동자의 근로시간은 전체 직종 평균 근로시간보다 전국과 전북 모두 각 1시간씩 더 긴 것으로 나타남(전국 전체 근로자 평균 근로시간 38시간, 전북 전체 근로자 평균 근로시간 37시간임)



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-6] 전국 및 전북의 감정노동자 주당 평균 근로시간

- 평균 임금(최근 3개월)을 살펴보면, 직종별로 차이가 크게 나타나며, 전국과 전북 간의 지역별 차이도 큰 것으로 나타남. 전국 감정노동자의 평균 임금은 233만원, 전북 평균 임금은 226만원으로 전북이 전국 평균보다 월 7만원 낮았음. 감정노동 직군 대부분의 항목에서 전북 임금이 전국 평균보다 낮은 것으로 나타남

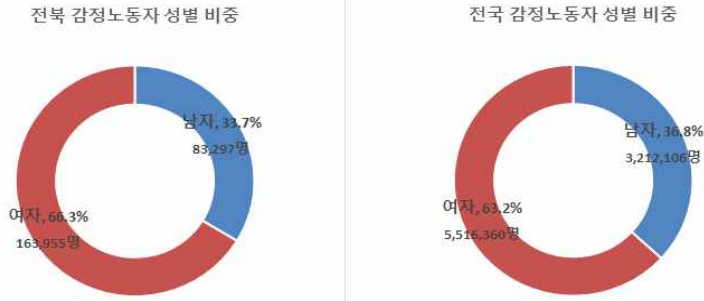
- 전북 감정노동자의 평균 임금은 226만원으로 나타난 가운데, 직종별로 살펴보면 '가사·음식 및 판매 관련 노무직'이 122만원으로 가장 낮았고, 다음으로 '돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직' 130만원, '조리 및 음식 서비스직' 158만 원 등의 순으로 낮게 나타남
- 한편, 전국 전체 직종 평균 임금은 274만원으로 전국 감정노동자 평균 임금(233만원)이 -41만원 낮았고, 전북의 경우 전체 직종 평균 임금은 249만원으로 전북 감정노동자 평균 임금(226만원)이 -23만원 더 낮은 것으로 나타남



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-7] 전국 및 전북의 감정노동자 월평균 임금

- 감정노동자의 성별 분포를 살펴본 결과 전국 및 전북 모두 전체 감정노동자 중에서 여성이 차지하는 비중이 더 높게 나타남. 특히, 전라북도의 경우 전체 감정노동자의 66.3%가 여성으로 나타났으며, 이는 전국 감정노동자 중 여성비중(63.2%)보다도 +3.1%p 더 높은 수준임

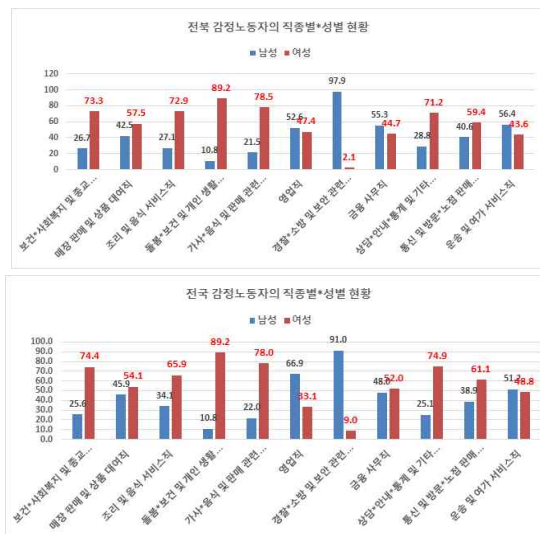


출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-8] 전국 및 전북의 감정노동자 성별 비중

- 한편, 감정노동자의 성별 비중을 11개 직종별로 구분해 살펴보면, 먼저 전라북도에서 여성의 비중이 가장 높은 직종은 ‘돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직’으로 나타났으며, 무려 89.2%가 여성으로 나타남. 영업직, 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직, 금융사무직, 운송 및 여가 서비스직 등 4개(남성비중)여성비중 직종을 제외한 7개 직종에서 여성의 비중이 남성보다 더 높았음

- 이와 같은 성별·직종별 분포는 상대적 비율의 차이는 있지만, 전국과 유사함



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-9] 전국 및 전북의 감정노동자 직종별·성별 비중

- 11개 감정노동 직종별 여성비중에 대해 전국과 전북을 상대 비교해 보면, 영업직(+14.3%p), 조리 및 음식 서비스직(+7.0%p), 매장 판매 및 상품대여직(+3.4%p) 등을 포함한 4개 직종에서는 전국 여성비중보다 전북 여성비중이 상대적으로 더 높았음. 반면, 금융사무직(-7.3%p), 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직(-6.9%p), 운송 및 여가 서비스직(-5.2%p), 상담·안내·통계 및 기타 사무직(-3.7%p) 등을 포함한 6개 직종에서는 전국 여성비중보다 전북 여성비중이 상대적으로 낮게 나타남

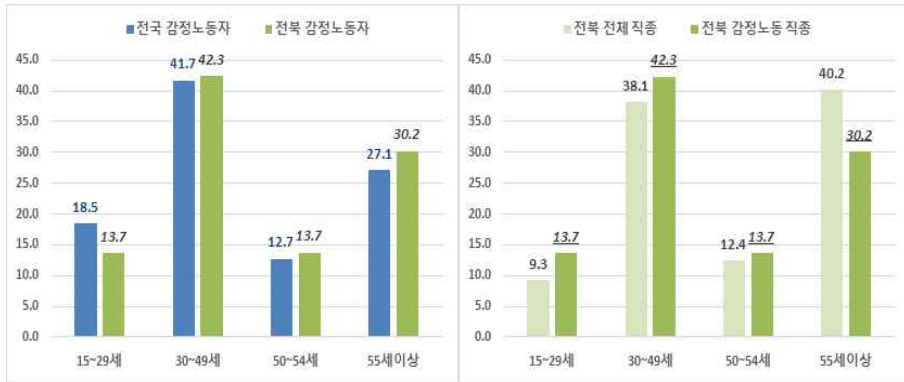


출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-10] 전국 및 전북 여성 감정노동자의 직종별 비중 비교

- 감정노동자의 연령별 분포를 살펴보면, 전국 및 전북 모두 3040대의 비중이 가장 높은 것으로 나타난 가운데, 전북 감정노동자 3040대 비중이 전국 평균보다 0.6%p 더 높았음. 전국의 경우 20대 감정노동자 비중이 전북보다 상대적으로 높았고, 55세 이상의 경우 전북이 더 높게 나타남
- 한편, 전북의 전체 직종과 감정노동 직종과의 연령별 분포를 비교해보면, 감정노동 직종은 20대와 3040대에 상대적으로 더 집중되어 있는 것으로 나타남

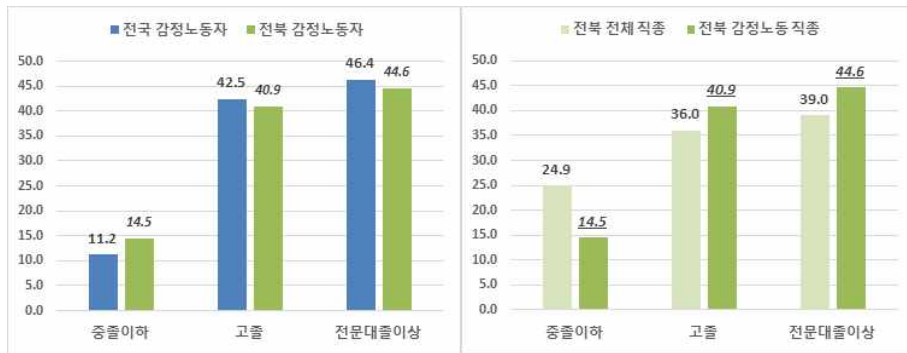




출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

[그림 3-11] 전국 및 전북 감정노동자의 연령별 비중 비교

- 감정노동자의 학력별 현황을 살펴보면, 전국 및 전북 모두 전문대졸 이상 학력자가 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타난 가운데, 전국과 전북을 학력별 비중을 상대비교해보면, 중졸이하의 전북이 더 높은 반면, 고졸과 전문대졸 이상 학력 비중은 전국이 더 높게 나타남
- 한편, 전북의 전체 직종과 감정노동 직종과의 학력별 분포를 비교해 보면, 전체 직종의 학력보다 감정노동자의 학력 수준이 상대적으로 더 높은 경향을 보였음



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

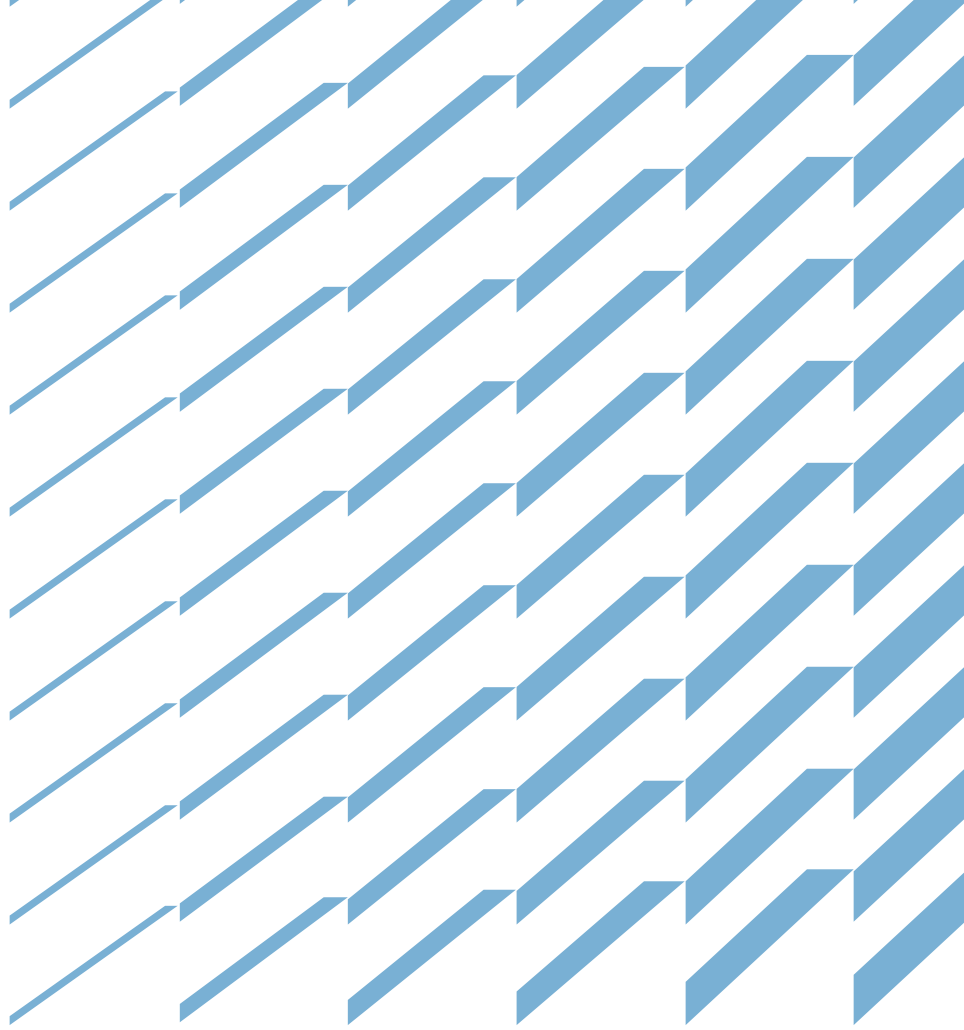
[그림 3-12] 전국 및 전북 감정노동자의 학력별 비중 비교

- 혼인상태별로 분류해보면, 전국 및 전북 모두 유배우가 가장 많이 나타난 가운데, 미혼의 감정노동자는 전국이 전북에 비해 더 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 한편, 전북의 전체 직종과 감정노동 직종과의 혼인상태를 비교해보면, 감정노동 직종에서 미혼의 비중이 상대적으로 더 높게 나타남



출처 : 통계청, 지역별고용조사(2020년 상반기) 원자료 분석.

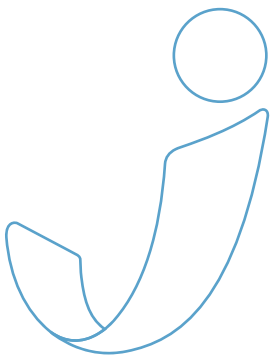
[그림 3-13] 전국 및 전북 감정노동자의 혼인상태별 비중 비교



## 제4장

### 전라북도 감정노동자 실태

1. 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사
2. 전라북도 감정노동자 심층면접조사





---

## 제 4 장 전라북도 감정노동자 실태

### 1. 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사

#### 가. 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 개요

- 전라북도에서는 전라북도 감정노동의 실태를 파악하고 그에 맞는 정책개선방안 및 감정노동자 노동환경개선 계획을 수립하고자 2020년 전라북도 소속 감정노동 실태조사를 실시함
- 조사대상은 공공부문 감정노동자로 전라북도 및 소속 산하기관의 대민 업무 근로자이며, 조사범위는 전라북도 본청, 직속 기관, 사업소 공무원과 기술 및 연구지원 기관을 제외한 출연기관 노동자로 한정하였음
- 설문조사는 2020년 11월 4일부터 11년 19일까지 전라북도 내부 전산망 및 기관별 내부 인트라넷을 통해 온라인으로 진행되었으며 본 연구에서는 ‘전라북도 공공부문 감정노동 실태조사’ 담당부서인 전라북도 기업지원과의 담당자를 통해 원자료를 제공받아 분석을 진행하였음
- 설문조사에는 총 823명이 참여하였으나 데이터 클리닝 과정을 거친 후 최종 780개의 케이스를 분석에 활용함
- 데이터는 SPSS for Window 25.0 프로그램을 통하여 분석하였으며 분석기법으로는 빈도분석, 교차분석, 평균비교분석 등을 주로 사용하였음
- 설문조사는 5개 항목, 54개 문항으로 구성되었으며 세부내용은 다음과 같음

[표 4-1] 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 내용

조사영역	조사 세부내용
1. 인구사회학적 특성	- 성별, 연령, 근무기관, 현소속 재직기간, 현업무 담당기간 - 고용형태, 근무형태, 직장생활만족도, 이직의도 및 사유
2. 감정노동 경험	- 민원인 응대 방법 및 시간 - 민원인으로부터의 피해경험 및 피해사실 고지여부 등
3. 감정노동 수준	- 감정조절의 요구 및 규제 - 고객 응대의 과부하 및 갈등 - 감정부조화 및 손상 - 조직의 감시 및 모니터링
4. 감정노동 영향	- 업무만족, 업무로 인한 직무소진 - 업무로 인한 육체적·정신적 질병 경험 등
5. 감정노동 정책 및 제도	- 감정노동으로 인한 피해와 고충을 줄이기 위한 가장 시급한 과제 - 감정노동 개선방안

출처 : 전라북도, 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구(2020)

## 나. 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 결과

### 1) 설문조사 응답자 특성

- 응답자의 성별은 여성이 59.5%로 과반 이상이었고, 남성이 39.4%, 성별에 대해 ‘명시 안함’을 선택한 응답자가 1.2%로 나타남
- 응답자의 연령대는 20대 이하가 15.1%, 30대가 30.8%, 40대가 27.7%였으며, 50대 이상은 26.4%였음
- 근무기관으로는 출연기관 응답자가 54.1%로 가장 많았으며, 본청 32.0%, 직속기관, 사업소가 13.9%로 나타남
- 현 직장 재직기간은 1~3년 미만이 26.5%로 가장 많았으며, 1년 미만 18.2%, 10~20년 17.1%, 5~10년 13.8%, 20년 이상 13.5%, 3~5년 10.9% 순임. 현 업무 담당기간으로는 1년 미만이 41.5%로 절반에 가까웠으며, 1~3년이 30.4%로 뒤를 이음. 3~5

년, 5~10년이 각각 9.2%, 9.1%였으며, 10~20년 6.8%, 20년 이상 2.8% 순으로 나타남

- 고용형태는 정규직이 84.5%로 대부분이었으며, 공무원직은 9.7%, 기간제는 5.8%가 응답함. 근무형태는 상시근무가 79.2%, 교대제 근무가 20.8%였음
- 민원응대 업무시간은 거의 모든 근무시간에 민원응대를 한다는 응답자가 25.2%였고, 근무시간 절반 이상이 16.1%, 근무시간 절반 미만이 34.1%, 거의 민원 응대를 안 한다는 응답자가 24.6%로 나타남

[표 4-2] 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)	
성별 (n=780)	남성	307	39.4	현 업무 담당기간 (n=780)	1년 미만	324	41.5	
	여성	464	59.5		1~3년	238	30.5	
	명시안함	9	1.2		3~5년	72	9.2	
연령 (n=780)	20대 이하	118	15.1		5~10년	71	9.1	
	30대	240	30.8		10~20년	53	6.8	
	40대	216	27.7		20년 이상	22	2.8	
	50대 이상	206	26.4		고용형태 (n=780)	정규직	659	84.5
근무기관 (n=775)	전라북도 본청	248	32.0			공무원직	76	9.7
	직속기관, 사업소	108	13.9			기간제	45	5.8
	출연 기관	419	54.1		근무형태 (n=780)	상시근무	618	79.2
현 직장 재직기간 (n=780)	1년 미만	142	18.2	교대제 근무		162	20.8	
	1~3년	207	26.5	민원응대 업무시간 (n=777)		거의 모든 시간	196	25.2
	3~5년	85	10.9			근무시간 절반 이상	125	16.1
	5~10년	108	13.8			근무시간 절반 미만	265	34.1
	10~20년	133	17.1			거의 응대 안함	191	24.6
	20년 이상	105	13.5					

주 : \*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.5

출처 : 전라북도, 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

## 2) 개인특성 관련 응답

- 응답자의 성별·소속별 재직기간을 확인한 결과, 남성보다 여성의 평균 근속년수가 길게 나타났으며, 소속별로는 출연기관 소속 근로자의 재직기간이 가장 길었음. 성별과 소속기관 모두 집단 간 재직기간의 차이는 통계적으로 유의미하였음
  - 여성의 평균 근속년수는 8.4년으로 남성의 평균 근속년수인 7.6년보다 약 0.8년이 더 길었으며 성별을 '명시 안함'이라고 선택한 응답자의 평균 근속년수는 3.4년으로 나타남
  - 응답자의 소속별로는 출연기관에 재직하고 있는 응답자가 9.0년으로 평균 근속년수가 가장 길었으며 본청 소속 응답자가 7.4년, 직속기간/사업소 소속 응답자가 5.6년으로 가장 짧게 나타남

[표 4-3] 성별·소속별 재직기간

(단위: 명, 년, %)

구분		응답자	평균 근속	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10~20년 미만	20년 이상	$\chi^2$
전체		780	8.0	18.2	26.5	10.9	13.8	17.1	13.5	-
성별 (n=780)	남성	464	7.6	19.2	26.4	10.1	11.7	21.8	10.7	21.004*
	여성	307	8.4	17.9	26.1	11.4	14.9	14.2	15.5	
	명시 안함	9	3.4	0.0	55.6	11.1	33.3	0.0	0.0	
소속 (n=775)	본청	248	7.4	18.5	24.6	12.9	12.9	20.2	10.9	24.354**
	직속기간/사업소	108	5.6	28.7	29.6	8.3	16.7	6.5	10.2	
	출연기관	419	9.0	15.3	27.0	10.5	13.8	17.4	16.0	

주 : \*\*\*p<0.01, \*\*p<0.1, \*p<0.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 현 업무를 담당한 기간에 대해서는 3년 미만인 응답자가 72.0%로 과반 이상을 차지하였으며, 10년 이상 장기간 현 업무를 담당한 응답자는 10%에 미치지 못하였음. 성별로는 큰 차이가 없었으나 남성보다 여성의 평균 현 업무 담당기간이 높았음. 소속별로는 출연기관의 기간이 다른 소속 응답자보다 현 업무 담당기간이 2~3배 이상 높게 나타났으며 소속기관별 집단의 차이는 통계적으로 유의미함
  - 응답자의 성별에 따라서는 여성의 평균 현 업무 담당기간이 3.6년으로 남성(3.1년)보다 길었으며 성별을 '명시 안함'으로 선택한 응답자의 평균 담당기간은 3.0년임
  - 소속별로는 출연기관에 소속된 근로자의 평균 현 업무 담당기간이 4.7년으로 가장 평균 업무 담당기간



이 긴 것으로 나타남. 직속기간/사업소 소속 근로자의 평균 현 업무 담당기간이 2.5년이었으며, 본청 소속 근로자의 평균 담당기간이 1.4년으로 가장 짧았음

[표 4-4] 성별·소속별 현 업무 담당기간

(단위: 명, 년, %)

구분		응답자	평균 담당	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10~20년 미만	20년 이상	$\chi^2$
전체		780	3.4	41.5	30.5	9.2	9.1	6.8	2.8	-
성별 (n=780)	남성	464	3.1	44.6	30.0	9.4	6.5	6.8	2.6	15.513
	여성	307	3.6	40.1	30.4	9.3	10.3	6.9	3.0	
	명시 안함	9	3.0	11.1	55.6	0.0	33.3	0.0	0.0	
소속 (n=775)	본청	248	1.4	54.0	37.1	5.6	1.6	1.6	0.0	95.977***
	직속기간/사업소	108	2.5	50.0	31.5	2.8	8.3	6.5	0.9	
	출연기관	419	4.7	32.2	26.5	13.1	13.8	9.3	5.0	

주 : \*\*\*p<0.01, \*\*p<0.1, \*p<0.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 응답자의 특성별로 근무시간 중 민원인 응대 비중을 분석한 결과, 성별로는 남성보다 여성이, 소속별로는 출연기관 소속 응답자가, 고용형태에 따라서는 기간제 근로자의 민원인 응대 비중이 높게 나타남. 각 특성별 집단 간의 차이는 모두 통계적으로 유의미함
  - 성별에 따라서는 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대한다는 응답률이 여성의 경우 50.9%인 반면, 남성은 27.2%에 불과하여 여성 응답자의 비중보다 20%p 이상 낮은 것으로 나타남. 따라서 민원인을 응대하는 역할이 성별로 남성보다 여성에게 더 많이 부과되는 것을 확인할 수 있었음
  - 응답자의 소속별로는 출연기관에서 재직하는 응답자의 경우 과반이 넘는 61.4%가 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대한다고 응답한 반면, 직속기간/사업소와 본청에 소속된 응답자 중 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대한다는 응답자는 각각 21.5%, 14.9%에 불과하였음. 특히, 거의 모든 근무시간에 민원인을 응대한다는 응답률은 출연기관이 40.3%로, 직속기간/사업소(13.1%)와 본청(4.4%)보다 최소 3배에서 최대 9배 이상 비중이 높은 것으로 나타남
  - 근무형태별로는 상시근무 근로자의 경우 근무시간 절반 이상 민원인을 응대한다는 응답률이 34.0%에 불과하였으나 교대근무 근로자의 경우 과반이 넘는 69.2%가 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대한다고 나타났으며 민원인을 거의 응대하지 않는다는 비중은 상시근무 근로자는 29.8%인 반면, 교대근무 근로자는 4.9% 수준에 그침

- 응답자의 고용형태에 따라서는 전체 기간제 근로자의 68.9%가 근무시간의 절반 이상을 민원인을 응대 하는데 사용하는 것으로 나타났으며, 공무원 근로자가 52.6%, 정규직 근로자가 38.1% 순으로 나타나 고용형태가 취약할수록 민원인을 응대하는 감정노동의 비중이 높은 것을 확인할 수 있었음

[표 4-5] 근무시간 중 민원인 응대 비중

(단위 : 명, %)

구분		응답자	거의 모든 근무시간	근무시간 절반 이상	근무시간 절반 미만	거의 응대안함	$\chi^2$
전체		777	25.2	16.1	34.1	24.6	
성별 (n=777)	남성	305	15.7	11.5	41.3	31.5	46.133***
	여성	463	31.5	19.4	28.9	20.1	
	명시 안함	9	22.2	0.0	55.6	22.2	
소속 (n=772)	본청	248	4.4	10.5	44.4	40.7	174.755***
	직속기간/사업소	107	13.1	8.4	44.9	33.6	
	출연기관	417	40.3	21.1	25.7	12.9	
근무형태 (n=777)	상시근무	615	17.1	16.9	36.3	29.8	115.096***
	교대근무	162	56.2	13.0	25.9	4.9	
고용형태 (n=777)	정규직	656	24.7	13.4	35.1	26.8	32.792***
	공무원	76	25.0	27.6	30.3	17.1	
	기간제	45	33.3	35.6	26.7	4.4	

주 : \*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 직장생활에 대한 만족도는 만족하는 편(만족+매우만족)이 71.8%로 비교적 높게 나타났으며 불만족하는 편(불만족+매우불만족)이 28.2%로 나타남. 전체 응답자의 직장생활 만족도 평균은 4점 만점에 2.75점으로 중간값(2.5점)보다 조금 높은 수준이었음
  - 성별로는 남성보다 여성의 직장생활 만족도가 다소 떨어지는 것으로 나타남. 만족도 평균은 남성이 2.82점, 여성이 2.71점, 성별을 '명시 안함'으로 선택한 응답자가 2.44점으로 나타남. 남성의 경우 직장생활에 만족하는 편이라는 응답률이 76.8%인 반면, 여성은 68.8%가 만족하는 편이라고 응답하였으며, 성별을 명시하지 않은 응답자는 만족하는 편이라는 응답률이 44.4%에 불과함. 성별 집단 간의 차이는 통계적으로 의미가 있었음
  - 응답자의 소속별로는 출연기관의 만족도가 2.83점으로 가장 높았고, 본청 2.69점, 직속기간/사업소 2.64점 순으로 나타남. 직장생활에 만족하는 편이라는 응답률은 출연기관이 76.6%로 가장 높았으며, 직속기간/사업소 소속 응답자의 만족도가 61.7%로 가장 낮았음. 본청 소속 응답자의 경우 직장생활에

만족하는 편이라는 응답률이 68.9%로 나타났으며 집단 간 차이는 통계적으로 유의미함

- 응답자의 근속년수별로 직장생활 만족도를 확인한 결과 1~3년 미만은 2.63점으로 가장 낮고, 20년 이상이 2.94점으로 가장 높게 나타났으며 근속년수가 길수록 직장생활에 대한 만족도가 높아지는 경향을 확인할 수 있었음. 직장생활에 대한 만족도가 가장 낮은 집단은 1~3년 미만 근속년수 집단으로 전체 응답자의 65.6%가 만족하는 편이라고 응답한 반면 20년 이상 근속한 집단의 만족한다는 응답률은 1~3년 미만 집단의 응답률보다 약 16.6%p 높게 나타남. 근속년수별로 1년 미만의 만족한다는 응답률은 69.1%, 3~5년 미만 70.7%, 5~10년 미만 75.2%, 10~20년 미만 75.3%, 20년 이상 82.2% 순으로 나타났으며 근속년수 집단 간의 응답 차이는 통계적으로 유의미함
- 응답자의 근무형태에 따라서는 상시근무자보다 교대근무자의 만족도가 떨어지는 것으로 나타남. 상시근무 응답자의 만족도는 2.78점인데 반해, 교대근무 응답자의 만족도는 2.66점으로 나타났으며 직장생활에 불만족하는 편이라는 응답률은 상시근무 응답자(27.5%)보다 교대근무 응답자(31.5%)가 약 3.5%p 높게 나타남. 상시근무와 교대근무 집단 간의 응답 차이는 통계적으로 유의미함
- 근무시간 중 민원인을 응대하는 시간에 따라 집단을 나누어 확인한 결과, 근무시간 절반 미만으로 민원인을 응대하는 집단(2.79점)의 직장생활 만족도보다 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대하는 집단(2.70점)의 만족도가 낮은 것으로 나타남. 직장생활에 만족한다는 응답률은 근무시간 절반 이상 민원인을 응대하는 집단에서 69.5%였으며 근무시간 절반 미만 민원인을 응대하는 집단에서는 73.2%로 절반 이상 민원인을 상대한 집단에 비해 만족한다는 비율이 약 4%p 가까이 높은 것으로 나타났으나 그 차이가 통계적으로 의미 있지는 않았음

[표 4-6] 직장생활 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	응답자	만족도	불만족하는 편			만족하는 편			χ <sup>2</sup>	
			매우 불만족	불만족	만족	매우 만족				
전체	740	2.75	28.2	5.8	22.4	71.8	62.3	9.5	-	
성별 (n=740)	남성	302	2.82	23.2	7.3	15.9	76.8	63.9	12.9	22.898**
	여성	429	2.71	31.2	4.9	26.3	68.8	61.5	7.2	
	명시 안함	9	2.44	55.6	0.0	55.6	44.4	44.4	0.0	
소속 (n=735)	본청	244	2.69	31.1	8.6	22.5	68.9	60.2	8.6	14.790*
	직속기간/사업소	107	2.64	38.3	6.5	31.8	61.7	52.3	9.3	
	출연기관	385	2.83	23.4	3.9	19.5	76.6	66.5	10.1	

[표 계속]

(단위 : 명, 점, %)

구분		응답자	만족도	불만족하는 편			만족하는 편			x <sup>2</sup>
				매우 불만족	불만족	만족	매우 만족			
근속 년수 (n=740)	1년 미만	134	2.69	31.3	9.7	21.6	68.7	58.2	10.4	27.771*
	1-3년 미만	197	2.63	34.5	7.1	27.4	65.5	60.9	4.6	
	3-5년 미만	80	2.74	30.0	5.0	25.0	70.0	61.3	8.8	
	5-10년 미만	96	2.80	25.0	2.1	22.9	75.0	67.7	7.3	
	10-20년 미만	128	2.83	25.0	3.9	21.1	75.0	63.3	11.7	
	20년 이상	105	2.94	18.1	4.8	13.3	81.9	64.8	17.1	
근무형태 (n=740)	상시근무	579	2.78	27.5	5.7	21.8	72.6	61.5	11.1	8.021*
	교대근무	161	2.66	31.0	6.2	24.8	68.9	65.2	3.7	
민원인 응대시간 (n=738)	절반이상	282	2.70	30.5	6.7	23.8	69.5	62.4	7.1	3.807
	절반미만	456	2.79	26.8	5.3	21.5	73.2	62.3	11.0	

주 : 만족도는 4점 만점이며 중간값은 2.5점임

\*\*\*p<0.01, \*\*p<0.1, \*p<0.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 이직 의도에 대해서는 전체 응답자 중 66.0%가 이직의도가 있다고 응답하여 과반 이상이 이직을 고려하고 있는 것으로 나타났으며, 이직의도가 없다는 응답률은 34.0%로 나타남. 다만, 응답자의 특성별 각 집단의 이직 의도는 어느 정도 차이가 있으며 성별, 소속, 근속년수, 민원인 응대시간에 따른 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타남
  - 성별로는 남성의 경우 59.1%가 이직 의도가 있는 것으로 나타난 반면, 여성은 70.2%가 이직 의도가 있다고 응답하여 남성보다 여성의 이직을 고려하는 비중이 더 높은 것으로 나타남. 성별을 '명시 안함'으로 선택한 9명의 응답자는 모두 이직 의도가 있다고 응답함
  - 응답자에 소속에 따라서는 본청의 경우 이직 의도가 없다는 응답률이 43.9%, 이직 의도가 있다는 응답률이 56.1%로 이직 의도가 있다는 응답률이 다소 높기는 했지만 큰 차이가 나지 않은 반면 출연기관 소속 응답자의 경우 이직 의도가 있다는 응답률이 71.6%로 매우 높게 나타났고, 이직 의도가 없다는 응답률은 28.4%에 불과하였음. 직속기간/사업소 소속 응답자의 경우 32.7%는 이직의도가 없었으며, 67.3%는 이직 의도가 있다고 응답함
  - 근속년수별로는 5~10년 미만과 1~3년 미만 응답자의 이직 의도가 있다는 응답률이 각각 75.0%,

73.5%로 높게 나타났으며 20년 이상 근속한 응답자의 경우 51.4%만이 이직 의도가 있다고 응답하여 집단 간 차이가 나타남

- 고용형태에 따라서는 정규직보다 기간제 응답자의 이직 의도가 높게 나타남. 정규직 근로자의 경우 64.6%가 이직 의도가 있다고 응답한 반면, 공무원 근로자는 75.0%, 기간제 근로자는 78.4%가 이직 의도가 있다고 응답하여 고용형태가 취약할수록 이직하고자 하는 욕구가 큰 것으로 나타남
- 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대하는 집단의 경우 71.9%가 이직을 고려하고 있었음. 반면 근무시간의 절반 미만으로 민원인을 응대하는 집단의 경우는 62.5%가 이직을 고려하고 있어 절반 이상 민원인을 응대하는 집단에 비해 이직 의도가 약 9.4%p 가량 낮게 나타남

[표 4-7] 이직 의도

(단위 : 명, %)

구분		응답자	이직 의도 없음	이직 의도 있음	$\chi^2$
전체		739	34.0	66.0	-
성별 (n=739)	남성	301	40.9	59.1	14.276**
	여성	429	29.8	70.2	
	명시 안함	9	0.0	100.0	
소속 (n=735)	본청	244	43.9	56.1	15.987***
	직속기간/사업소	107	32.7	67.3	
	출연기관	384	28.4	71.6	
근속 년수 (n=739)	1년 미만	134	38.1	61.9	20.236**
	1-3년 미만	196	26.5	73.5	
	3-5년 미만	80	31.3	68.8	
	5-10년 미만	96	25.0	75.0	
	10-20년 미만	128	37.5	62.5	
	20년 이상	105	48.6	51.4	
고용형태 (n=739)	정규직	646	35.4	64.6	5.154
	공무원	56	25.0	75.0	
	기간제	37	21.6	78.4	
민원인 응대시간 (n=737)	근무시간 절반이상	281	28.1	71.9	6.833**
	근무시간 절반미만	456	37.5	62.5	

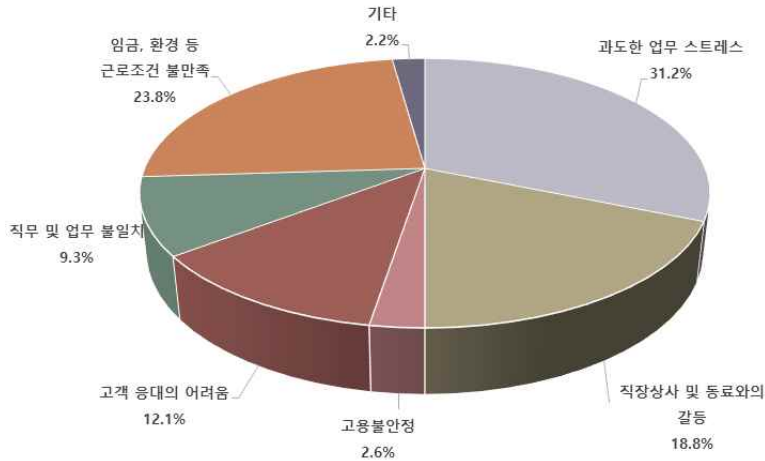
주 : \*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 이직을 고려해본 적이 있는 응답자를 대상으로 이직을 고민하는 이유를 확인한 결과,

과도한 업무 스트레스가 31.2%로 가장 높았고, 임금, 환경 등 근로조건 불만족이 23.8%로 뒤를 이음

- 직장상사 및 동료와의 갈등은 18.8%, 고객 응대의 어려움은 12.1%로 나타났으며 직무 및 업무 불일치 9.3%, 고용불안정 2.6%, 기타 응답 2.2% 순으로 응답률이 나타남



주 : 퍼센트 및 합계는 응답수를 기준으로 함

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-1] 이직을 고민하는 이유(다중응답)

- 응답자 특성별로 이직을 고민하는 이유를 확인한 결과, 성별로는 뚜렷한 차이가 나타나지 않으나 소속기관과 고용형태, 민원인 응대시간에 따라서는 집단별로 응답에 차이가 나타남
  - 남성과 여성 모두 과도한 업무 스트레스와 근로조건 불만족이 이직을 고민하는 이유라는 응답률이 높게 나타났으나 상대적으로 남성은 여성보다 과도한 업무 스트레스 응답률이, 여성은 남성보다 근로조건 불만족 응답률이 높게 나타남
  - 소속기관별로 본청에 소속된 응답자들은 이직을 고민하는 이유로 과도한 업무 스트레스가 35.6%로 가장 높게 나타났으나, 직속기관/사업소는 상사/동료와의 갈등 때문에 이직을 고민한다는 응답률이 31.5%로 가장 높았음. 또한 출연기관의 경우 근로조건 불만족으로 인해 이직을 고민한다는 응답률이 32.8%로 다른 집단보다 월등히 높게 나타남
  - 고용형태별로 정규직은 과도한 업무 스트레스(32.6%), 근로조건 불만족(23.4%) 순으로 이직을 고민하

는 이유에 대한 응답률이 높게 나타남. 반면 공무원직은 근로조건 불만족(33.8%), 과도한 업무 스트레스(25.0%) 순으로 응답률이 높았으며, 기간제 응답자의 경우 고용 불안정이 30.6%로 다른 집단보다 월등히 높게 나타남. 고객 응대에 대한 어려움은 다른 집단보다 정규직 응답자(13.4%)에게서 높게 나타남

- 민원인 응대시간에 따라서는 근무시간 절반이상 민원인을 응대하는 집단에서는 고객 응대 어려움으로 인해 이직을 고민한다는 응답률이 16.4%로 다른 집단보다 높게 나타남 반면, 민원인을 응대하는 시간이 근무시간 절반 미만인 집단에서는 상사/동료와의 갈등으로 인해 이직을 고민한다는 응답률(21.7%)이 상대적으로 높게 나타남

[표 4-8] 이직을 고민하는 이유(다중응답)

(단위 : %)

구분		과도한 업무 스트레스	상사/동료와의 갈등	고용 불안정	고객 응대 어려움	직무/업무 불일치	근로조건 불만족	기타
전체		31.2	18.8	2.6	12.1	9.3	23.8	2.2
성별	남성	28.4	15.8	3.0	11.9	12.2	26.0	2.7
	여성	33.2	20.2	2.4	12.3	7.3	22.7	2.0
	명시안함	25.0	37.5	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0
소속	본청	35.6	21.1	1.5	14.2	12.7	12.7	2.2
	직속기관/사업소	29.0	31.5	1.6	8.1	12.9	14.5	2.4
	출연기관	29.3	13.7	3.5	12.2	6.2	32.8	2.2
고용 형태	정규직	32.6	18.8	0.7	13.4	8.9	23.4	2.3
	공무원	25.0	20.6	2.9	2.9	11.8	33.8	2.9
	기간제	18.4	16.3	30.6	6.1	12.2	16.3	0.0
민원인 응대시간	근무시간 절반이상	30.4	14.3	4.5	16.4	6.9	25.7	1.8
	근무시간 절반미만	31.7	21.7	1.3	9.4	11.0	22.5	2.3

주 : 퍼센트 및 합계는 응답수를 기준으로 함

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

### 3) 감정노동 경험

- 민원응대 업무 유형별로는 대면과 전화를 함께 하는 유형이 37.9%로 가장 높았고, 대면 응대를 주로 한다는 응답률이 36.4%, 전화 응대를 주로 한다는 응답률이 25.7%로 나타남

- 응답자의 성별에 따라서 여성은 전화를 통한 민원응대를 한다는 응답률이 32.4%, 남성은 21.6%로 여성이 남성보다 10%p 이상 높게 나타났으며 성별을 '명시 안함'으로 선택한 응답자의 66.7%는 대면+전화를 통해 민원응대를 한다고 응답함. 성별집단 간의 응답률 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 있었음
- 소속별로 본청의 경우 전화 응대를 주로 한다는 응답률이 49.2%로 절반 수준으로 나타난 반면, 직속기간/사업소와 출연기관은 주로 대면 응대와 대면+전화 응대의 비율이 80~90% 수준에 가까운 것으로 나타남. 소속기관 역시 집단 간 차이가 통계적으로 유의미함
- 고용형태에 따라서는 큰 차이는 나타나지 않았으나, 공무원의 경우 전화 응대는 11.8% 수준에 불과하고 대면+전화 응대가 50.0%로 매우 높게 나타났으며 고용형태에 따른 집단 간 응답 차이는 통계적으로 의미가 있었음
- 민원인 응대시간에 따라서는 근무시간의 절반 이상 민원인을 응대하는 집단은 대면으로 응대한다는 응답률이 51.4%, 대면+전화로 민원을 응대한다는 응답률이 40.5%인 반면 전화로 민원 응대를 한다는 응답률이 8.1%에 불과함. 근무시간이 절반미만으로 민원인을 응대하는 집단에서는 주로 전화를 통해 응대한다는 응답률이 38.2%로 가장 높게 나타나 집단 간의 차이를 보였으며 이 차이는 통계적으로 유의미함

[표 4-9] 민원응대 업무 유형

(단위 : 명, %)

구분		응답자	대면	전화	대면+전화	$\chi^2$
전체		778	36.4	25.7	37.9	-
성별	남성	306	33.3	32.4	34.3	14.399**
	여성	463	38.7	21.6	39.7	
	명시 안함	9	22.2	11.1	66.7	
소속	본청	248	19.4	49.2	31.5	112.574***
	직속기간/사업소	107	40.2	21.5	38.3	
	출연기관	418	45.2	13.2	41.6	
고용 형태	정규직	657	36.4	27.2	36.4	9.873*
	공무원	76	38.2	11.8	50.0	
	기간제	45	33.3	26.7	40.0	
민원인 응대시간	근무시간 절반이상	321	51.4	8.1	40.5	100.846***
	근무시간 절반미만	456	25.9	38.2	36.0	

주 : \*\*\* $p < 0.01$ , \*\* $p < 0.1$ , \* $p < 0.55$

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석



- 감정노동 피해경험에 대해서는 업무방해>인격무시언행>욕설·폭언>협박>성희롱·성추행>폭행>법적소송 순으로 경험이 많은 것으로 나타났으며, 대부분의 피해는 감정노동을 근무시간의 절반이상 수행하는 응답자가 절반미만 수행하는 응답자에 비해 경험이 높게 나타남
  - 남성의 경우 업무방해를 받은 경험의 정도가 감정노동을 절반이상 수행하는 집단에서 2.53점, 절반 미만 수행하는 집단에서 2.04점으로 가장 높게 나타났으며, 여성 응답자 역시 업무방해를 받은 경험의 정도가 감정노동 절반이상 집단에서 2.57점, 감정노동 절반 미만 집단에서 2.05점으로 가장 높았음. 여성 집단에서는 남성보다 성희롱·성추행의 피해를 입은 경험의 정도가 높게 나타났는데, 감정노동 절반 이상 집단은 1.69점, 감정노동 절반미만 집단은 1.28점으로 나타남. 성별을 '명시 안함'으로 선택한 응답자 집단은 성별을 명시한 집단보다 특히 감정노동을 절반이상 수행하는 집단에서의 피해 경험이 수준이 높게 나타남
  - 응답자의 소속별로는 본청에 소속된 응답자의 경우 업무방해 경험이 감정노동을 절반이상 수행하는 집단에서는 2.97점으로 매우 높게 나타났으며, 인격무시언행과 협박, 법적소송의 경험 정도가 다른 소속 근로자보다 높았음. 직속기간/사업소 역시 감정노동을 절반이상 수행하는 집단의 업무방해 경험 정도가 2.87점으로 상당히 높게 나타났으며 인격무시언행과 욕설폭언 경험 정도는 중간값(2.5점)을 넘어서는 것을 확인할 수 있었고, 욕설폭언과 폭행의 피해 경험이 다른 소속집단보다 높았음. 출연기관의 경우 본청과 직속기간/사업소에 비해 감정노동 피해 경험 정도가 낮은 수준이나 성희롱·성추행 피해에 있어서는 경험 정도가 높게 나타남
  - 고용형태에 따라서는 상대적으로 정규직 근로자의 감정노동 피해 경험이 높은 것으로 나타남. 정규직의 경우 업무방해, 인격무시언행, 욕설·폭언에 대한 경험이 감정노동을 절반이상 하는 집단에서 중간값 수준 이상으로 나타났으며 폭행, 성희롱·성추행, 협박 등의 경험 정도도 공무원과 기간제 근로자에 비해 높은 것으로 나타남. 공무원의 경우 업무방해에 대한 경험의 감정노동을 절반이상 하는 집단에서 2.33점, 절반 미만으로 하는 집단에서 1.92점으로 가장 높게 나타남. 기간제 근로자의 경우 다른 집단과는 다르게 감정노동을 근무시간의 절반이상 하는 집단과 절반미만으로 하는 집단 간의 차이가 크지 않았으며 인격무시언행, 욕설폭언, 폭행, 협박, 법적소송 등의 경우 오히려 감정노동을 절반미만으로 수행하는 근로자의 경험이 높게 나타났으나, 이는 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타남

[표 4-10] 감정노동 피해 경험

(단위 : 점)

구분		업무 방해	인격 무시언행	욕설 폭언	폭행	성희롱 성추행	협박	법적 소송	
전체	감정노동절반이상	2.56***	2.51***	2.29***	1.50***	1.61***	1.64*	1.19	
	감정노동절반미만	2.04***	2.03***	1.91***	1.21***	1.21***	1.51*	1.13	
성 별	남성	감정노동절반이상	2.53***	2.42**	2.22**	1.47*	1.34**	1.84*	1.27
		감정노동절반미만	2.04***	2.03**	1.90**	1.26*	1.13**	1.55*	1.18
	여성	감정노동절반이상	2.57***	2.53***	2.31***	1.50***	1.69***	1.56	1.16
		감정노동절반미만	2.05***	2.03***	1.93***	1.16***	1.28***	1.47	1.09
	명시 인함	감정노동절반이상	3.50	4.00*	4.00**	2.00	3.00	3.00	1.00
		감정노동절반미만	2.14	1.86*	1.71**	1.14	1.43	1.29	1.00
소 속	본청	감정노동절반이상	2.97***	2.84***	2.51**	1.68*	1.62**	2.00*	1.32
		감정노동절반미만	2.19***	2.18***	2.08**	1.23*	1.21**	1.61*	1.18
	직속기간 /사업소	감정노동절반이상	2.87***	2.70**	2.65**	1.74*	1.57	1.74	1.35
		감정노동절반미만	1.80***	1.77**	1.76**	1.14*	1.13	1.42	1.08
	출연기관	감정노동절반이상	2.47***	2.45***	2.22***	1.45***	1.61***	1.58*	1.15
		감정노동절반미만	1.97***	1.96***	1.78***	1.22***	1.24***	1.42*	1.09
고 용 형 태	정규직	감정노동절반이상	2.65***	2.64***	2.46***	1.58***	1.69***	1.73**	1.21
		감정노동절반미만	2.05***	2.05***	1.93***	1.21***	1.21***	1.51**	1.13
	공무직	감정노동절반이상	2.33*	2.10*	1.70	1.28	1.28	1.25	1.03
		감정노동절반미만	1.92*	1.72*	1.72	1.17	1.14	1.31	1.03
	기간제	감정노동절반이상	2.16	2.00	1.74	1.16	1.39	1.48	1.23
		감정노동절반미만	2.14	2.21	1.79	1.36	1.36	1.79	1.43

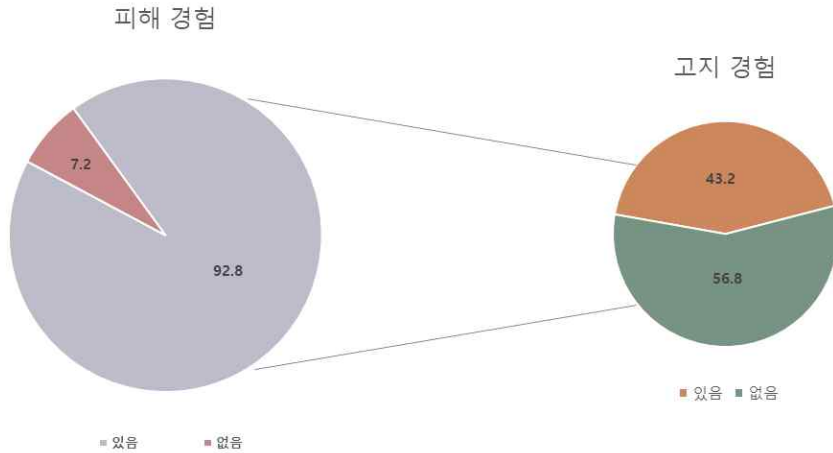
주 : 민원인으로부터 감정노동 피해경험을 4점 척도로 측정(1.전혀없음, 2.가끔있음, 3.자주있음, 4.매우자주있음)

\*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.55

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 고객으로부터의 피해경험은 전체 응답자의 92.8%가, 조직이나 부서장에게 피해 사실을 고지한 경험은 피해 경험이 있는 응답자의 43.2%가 있다고 응답함
  - 전체 응답자의 92.8%는 고객(민원인)으로부터 피해를 받은 사실이 있다고 응답하였으며, 7.2%의 응답자만이 피해 경험이 없다고 응답하였음
  - 고객(민원인)으로부터의 피해를 경험한 바 있는 응답자를 대상으로 조직이나 부서장에게 피해사실을 알렸는지 확인한 결과, 고지 경험이 있다는 응답률이 43.2%, 고지 경험이 없다는 응답률이 56.8%로 피

해 사실을 상부에 알리지 않은 응답자가 더 많은 것으로 나타남



출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-2] 감정노동 피해 경험 및 피해 사실 고지여부

- 성별로는 남성보다 여성이, 소속별로는 출연기관이, 민원인 응대시간에 따라서는 근무 시간 절반이상 민원인을 응대하는 집단에서 피해 고지 경험이 높게 나타남. 고용형태에 따라서는 기간제의 고지 경험이 가장 높았으나 집단 간 차이가 통계적으로 유의미하지 않았음
  - 성별로 남성의 경우는 고객(민원인)으로부터의 피해 사실을 고지한 경험이 있다는 응답률이 32.3%에 불과하였으며 없다는 응답률이 67.7%로 나타남. 여성의 경우 피해 사실을 조직/상부에 고지한 경험이 있다는 응답률이 50.3%로 남성보다 15%p 이상 고지 경험이 높게 나타났음
  - 소속기관별로는 출연기관 근로자의 고지 경험이 가장 높게 나타났는데, 고객(민원인)으로부터 피해를 고지한 경험이 있는 응답자가 54.0%로 과반 이상인 반면 직속기간/사업소의 피해 사실 고지 경험은 35.1%, 본청의 고지 경험은 28.8%에 불과하였음
  - 고용형태에 따라서는 기간제의 고지 경험이 47.7%로 가장 높고, 정규직 43.4%, 공무직 38.6% 순으로 나타났으나 집단 간 차이가 통계적으로 의미 있지 않았음
  - 민원인 응대시간별로는 근무시간의 절반이상 민원인을 응대하는 집단의 경우 피해 사실을 조직/상부에 고지한 경험이 있다는 응답률이 55.9%로 높게 나타났으며 민원인 응대시간의 전체 근무시간의 절반미만인 집단은 34.1%에 불과하여 집단 간 경험률 차이가 가장 크게 나타남

[표 4-11] 고객(민원인)으로부터 피해 사실 고지여부

(단위 : 명, %)

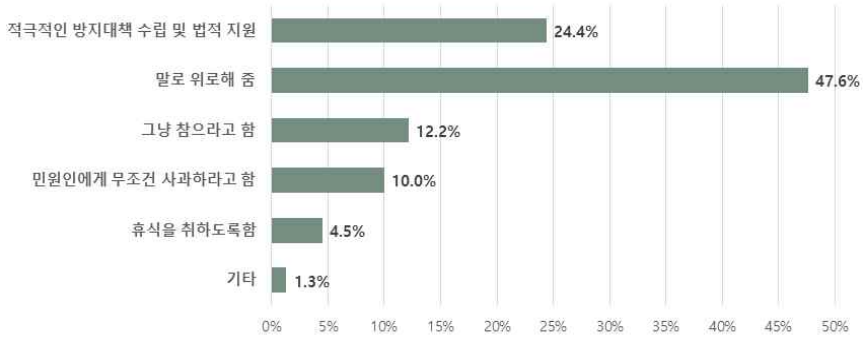
구분		응답자	있음	없음	$\chi^2$
전체		724	43.2	56.8	-
성별	남성	288	32.3	67.7	23.453***
	여성	429	50.3	49.7	
	명시 안함	7	50.3	49.7	
소속	본청	233	28.8	71.2	40.862***
	직속기간/사업소	97	35.1	64.9	
	출연기관	389	54.0	46.0	
고용 형태	정규직	610	43.4	56.6	0.993
	공무직	70	38.6	61.4	
	기간제	44	47.7	52.3	
민원인 응대시간	근무시간 절반이상	304	55.9	44.1	34.253***
	근무시간 절반미만	417	34.1	65.9	

주 : 피해 사실 고지여부는 고객(민원인)으로부터 감정노동 피해 경험이 있는 응답자를 대상으로 확인함

\*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.55

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

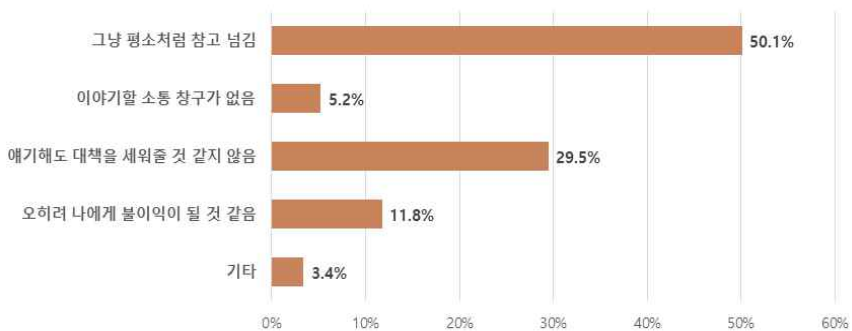
- 고객(민원인)으로부터 피해사실을 조직/부서장에게 알린 경우 그에 따른 조치는 어땠는지 확인한 결과, 절반에 가까운 47.6%가 말로 위로해 줬다고 응답하였으며, 적극적인 방지대책 수립 및 법적 지원을 해준 경우는 24.4%로 나타남
- 그 외에도 그냥 참으라고 했다는 응답률이 12.2%, 민원인에게 무조건 사과하라고 했다는 응답률이 10.0%로 나타나 피해사실을 부서에 고지한 근로자 중 22.2%는 어떠한 보호도 받지 못한 것으로 확인됨. 휴식을 취하도록 했다는 응답률은 4.5%, 기타 응답률은 1.3%로 다소 적었음



출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-3] 피해 고지시 부서의 대응

- 고객(민원인)으로부터 피해를 받은 경험이 있으나 피해 사실을 조직이나 부서장에게 알리지 않은 이유로는 그냥 평소처럼 참고 넘겼기 때문이라는 응답률이 50.1%로 절반에 달하여 많은 감정노동자들이 감정노동의 피해를 일상적으로 여기는 것으로 나타남
- 얘기해도 대책을 세워줄 것 같지 않음이 29.5%, 오히려 나에게 불이익이 될 것 같음이 11.8%로 감정노동 피해에 대한 조직의 역할을 기대하지 않는 응답자가 많았으며, 이야기할 소통창구가 없음은 5.2%, 기타는 3.4%로 나타남. 기타 응답의 경우 상부에 알릴 정도로 큰 피해가 아니었다는 응답 등이 있었음



출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-4] 피해 사실을 알리지 않은 이유

#### 4) 감정노동 수준

- 감정노동자들의 감정노동 수준을 파악하기 위해서 K-ELS(한국형 감정노동 평가도구)를 활용함
- K-ELS를 구성하는 문항은 감정노동 관리 강도 4개 요인(감정조절의 요구 및 규제, 고객 응대의 과부하 및 갈등, 감정 부조화 및 손상, 조직의 감시 및 모니터링)과 감정노동 관리체계 1개 요인(조직의지지 및 보호 체계)으로 총 5요인 24개 문항임. 이 중 본 설문조사에서는 감정노동 관리 강도에 해당하는 4개 요인, 17개 문항을 활용함
  - 각 문항에 대하여 4점 리커트 척도(1.전혀 그렇지 않음, 2.약간 그렇지 않음, 3.약간 그러함, 4.매우 그러함)를 활용하여 측정하였음
  - K-ELS의 영역별 점수는 100점 만점으로 환산되며, 감정노동 하위요인별, 성별로 나누어 '위험군'과 '정상군'으로 구분됨. 영역별 점수는 점수가 높을수록 부정적으로, 점수가 높을수록 각 요인별 감정노동의 정도가 심각하다는 것을 의미함. 요인별 성별 참고기준은 다음과 같음

[표 4-12] K-ELS 요인별 성별 참고기준

(단위 : 명, %)

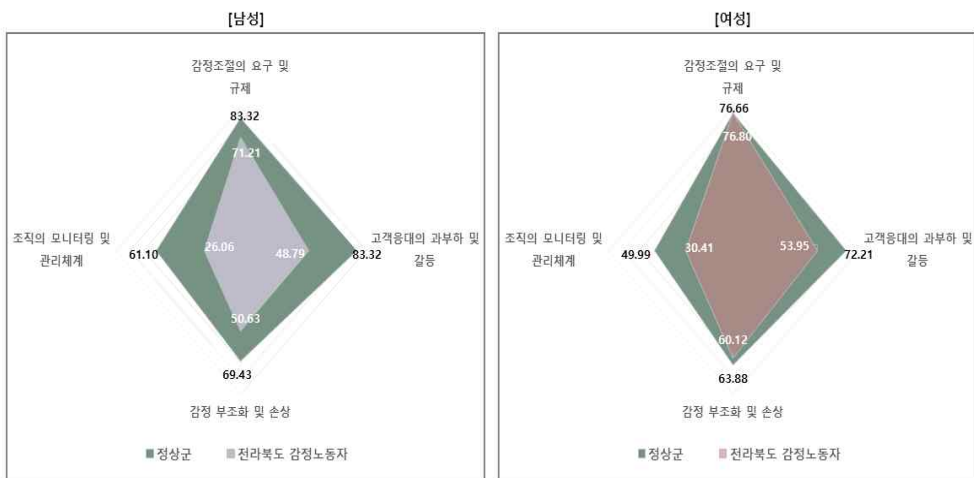
감정노동 하위요인	성별	정상군	위험군
감정조절의 요구 및 규제	남성	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여성	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등	남성	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여성	0 ~ 72.21	72.22 ~ 100
감정 부조화 및 손상	남성	0 ~ 69.43	69.44 ~ 100
	여성	0 ~ 63.88	63.89 ~ 100
조직의 모니터링 및 관리체계	남성	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
	여성	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100

주 : \*\*\*p<0.01, \*\*p<0.1, \*p<0.55

출처 : 한국산업안전보건공단 / 전라북도, 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구(2020)

- 감정노동 하위요인별 점수에 대해서 성별로 나눠 분석한 결과, 여성은 감정조절의 요구 및 규제를 제외한 3가지 하위요인에서, 남성은 4가지 하위요인 모두 평균적으로 정상군 범위 안에 들어오는 것으로 나타남

- 남성의 경우 평균 감정조절의 요구 및 규제 요인점수는 72.21점, 평균 고객 응대의 과부하 및 갈등 요인점수는 48.79점, 평균 감정 부조화 및 손상 요인점수는 50.63점, 평균 조직의 모니터링 및 관리체계 요인점수는 26.06점으로 나타나 모든 감정노동 하위요인에서 평균 점수가 기준 점수보다 낮아 정상군 범위에 들어오는 것으로 나타남
- 여성의 경우 감정조절의 요구 및 규제에 대한 평균 요인점수는 76.80점으로 감정노동의 하위 4가지 요인 중 유일하게 정상군 범위보다 평균 점수가 높게 나타났으며, 평균 고객 응대의 과부하 및 갈등 요인점수는 53.95점, 평균 감정 부조화 및 손상 요인점수는 63.88점, 평균 조직의 모니터링 및 관리체계 요인점수는 30.41점으로 평균 점수가 정상군 범위 내에 있었음
- 남성과 여성 집단 모두 고객 응대의 과부하 및 갈등과 조직의 모니터링 및 관리체계보다 감정조절의 요구 및 규제와 감정부조화 및 손상 요인이 상대적으로 정상군 기준 점수와 평균 점수의 차이가 적게 나타나는 것을 확인할 수 있음. 따라서 전라북도 공공기관 감정노동자의 경우 감정조절의 요구 및 규제와 감정부조화 및 손상 요인에 대해 감정노동 수준이 더 높다고 볼 수 있기 때문에 지원정책 수립에 있어 해당 요인을 고려해야 할 것으로 사료됨

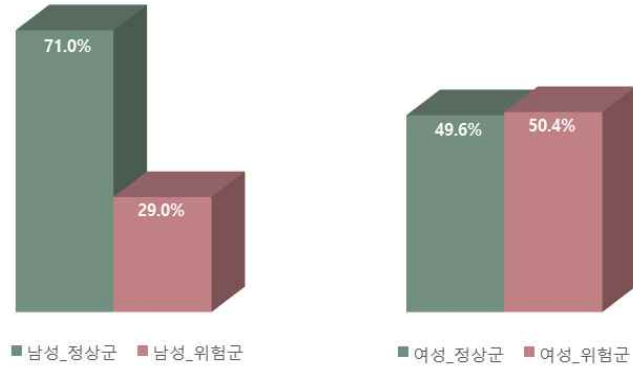


출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-5] 성별 감정노동 하위요인별 점수

- ‘감정조절 요구 및 규제’ 영역의 성별 정상군과 위험군 비율을 비교한 결과, 남성은 71.0%가 정상군으로 나타났으나, 여성은 49.6%만이 정상군으로 나타남
- 남성의 경우 정상군이 71.0%, 위험군이 29.0%로 정상군이 전체 응답자의 과반 이상이었으나, 여성은

정상군이 49.6%, 위험군이 50.4%로 전체 응답자의 절반이 '감정조절 요구 및 규제' 영역에서 감정노동 위험군으로 분류되었음



주 : 성별을 표기하지 않은 응답자 9명은 분석에서 제외됨  
출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-6] '감정조절 요구 및 규제' 영역 성별 정상/위험군 비율

- 민원응대 근무시간별로 '감정조절 요구 및 규제' 영역의 성별 정상/위험군을 확인한 결과, 상대적으로 거의 모든 근무시간에 민원응대를 하는 집단에서의 위험군 비율이 높게 나타남
  - 남성의 경우 민원응대 근무시간에 따른 뚜렷한 차이는 나타나지 않음. 민원응대 근무시간이 전체 근무시간의 절반 미만이라는 응답자 집단에서 '감정조절 요구 및 규제' 위험군 비율이 34.1%로 가장 높았으며, 거의 모든 시간에 민원응대를 한다는 집단의 경우 29.2%가 위험군으로 나타남
  - 여성의 경우 거의 모든 시간 민원응대를 하는 집단의 위험군 비율이 57.5%에 육박하였으며, 민원응대 근무시간이 절반 이상인 집단은 51.1%로 절반 이상으로 나타남. 반면 민원응대가 절반 미만인 집단의 위험군은 44.8%, 민원 응대를 하지 않는 집단의 위험군은 46.2%로 절반 미만의 수준으로 나타남



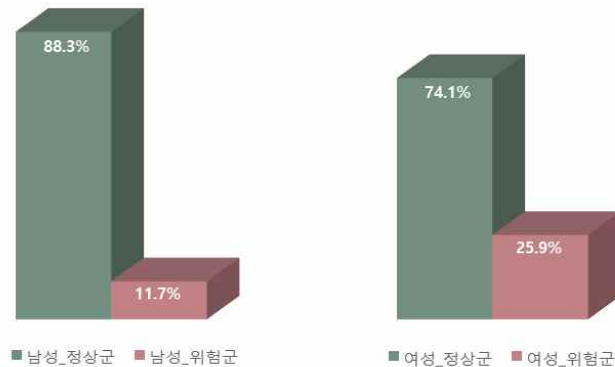
[표 4-13] 민원응대 근무시간별 '감정조절 요구 및 규제' 영역의 정상/위험군 구분

(단위 : 명, %)

구분		남성			여성		
		N	정상군	위험군	N	정상군	위험군
전체		305	71.5	28.5	463	49.7	50.3
민원응대 근무시간	거의 모든 시간	48	70.8	29.2	146	42.5	57.5
	절반 이상	35	77.1	22.9	90	48.9	51.1
	절반 미만	126	65.9	34.1	134	55.2	44.8
	응대 안함	96	77.1	22.9	93	53.8	46.2

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역의 경우 앞서 확인한 '감정조절 요구 및 규제'에 비해 상대적으로 위험군 비율이 낮은 것으로 나타남. 남성의 경우 11.7%만이 위험군이었으며, 여성의 경우 25.9%가 위험군으로 나타남
- 남성 응답자의 88.3%는 정상군, 11.7%는 위험군으로 분류되었으며, 여성은 74.1%가 정상군, 25.9%가 위험군으로 분류됨. 여성의 위험군 비율은 '감정조절 요구 및 규제' 영역보다는 훨씬 낮은 수준이지만, 남성에 비해 2배 이상 위험군 비율이 높은 것을 확인할 수 있음



주 : 성별을 표기하지 않은 응답자 9명은 분석에서 제외됨

출처 : 전라북도, 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구(2020)

[그림 4-7] '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역 성별 정상/위험군 비율

- 민원응대 근무시간에 따라 성별 정상군과 위험군을 분류해본 결과, 남성과 여성 모두 민원응대 근무시간이 많아질수록 '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역에서의 감정노동이 수준이 높아져 위험군 비율이 증가하는 경향이 나타남

- 남성 응답자 중 거의 모든 근무시간에 민원응대를 하는 집단은 16.7%가 위험군으로 나타난 반면, 업무 시간에 대부분 민원응대를 하지 않는 집단에서는 8.3%만이 해당 영역의 감정노동 위험군으로 분류되어 위험군 비율이 1/2 수준이었음

- 여성의 경우 주로 민원응대를 하지 않는 집단은 '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역의 위험군이 6.5%로 나타난 반면, 거의 모든 시간 민원 응대를 하는 집단에서는 39.7%가 위험군으로 분류되어 6배 이상 높은 비율로 나타남

[표 4-14] 민원응대 근무시간별 '고객 응대의 과부화 및 갈등' 영역의 정상/위험군 구분

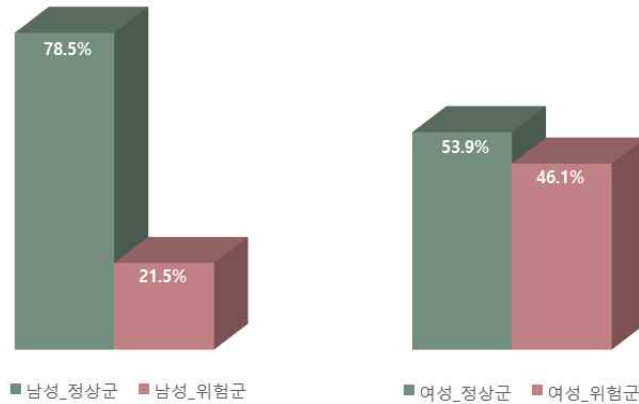
(단위 : 명, %)

구분		남성			여성		
		N	정상군	위험군	N	정상군	위험군
전체		305	88.2	11.8	463	74.1	25.9
민원응대 근무시간	거의 모든 시간	48	83.3	16.7	146	60.3	39.7
	절반 이상	35	88.6	11.4	90	71.1	28.9
	절반 미만	126	87.3	12.7	134	77.6	22.4
	응대 안함	96	91.7	8.3	93	93.5	6.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- '감정 부조화 및 손상' 영역에서의 감정노동 위험군 비율은 남성이 21.5%, 여성이 46.1%로 여성이 남성보다 2배 이상 높게 나타남

- 남성의 경우 전체 응답자 중 정상군 비율이 78.5%, 위험군 비율이 21.5%로 정상군 비율이 높게 나타났으나, 여성의 경우는 정상군 비율이 53.9%에 불과하였으며 위험군 비율이 46.1%로 나타나 전체 응답자의 절반 수준은 해당 영역에서 감정노동 위험군으로 분류되었음



주 : 성별을 표기하지 않은 응답자 9명은 분석에서 제외됨

출처 : 전라북도, 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구(2020)

[그림 4-8] '감정 부조화 및 손상' 영역 성별 정상/위험군 비율

- 민원응대 근무시간에 따른 '감정 부조화 및 손상' 영역의 성별 정상/위험군을 분석한 결과, 남성은 민원응대 근무시간이 증가할수록 위험군이 비율이 높아지는 것을 확인할 수 있었으나, 여성의 경우 뚜렷한 경향성을 확인할 수 없었음
  - 남성의 경우 전체 근무시간 중 민원응대 시간이 절반 이상~거의 모든 시간을 차지하는 집단에서는 22.9%가 위험군으로 나타나 비중이 가장 높았으며 절반 미만 집단에서는 20.6%, 주로 민원응대를 하지 않는 집단에서는 19.8%수준으로 나타남
  - 여성 집단에서는 민원응대 근무시간이 절반 미만인 집단에서 해당 영역의 감정노동 위험군이 55.2%로 과반이었으며, 절반 이상 집단의 48.9%, 거의 모든 근무시간에 민원응대를 하는 집단이 47.9%로 민원응대 시간이 높음에도 상대적으로 위험군 비중이 낮게 나타남. 주로 민원응대를 하지 않는 집단에서는 위험군이 28.0%에 불과하였음

[표 4-15] 민원응대 근무시간별 '감정 부조화 및 손상' 영역의 정상/위험군 구분

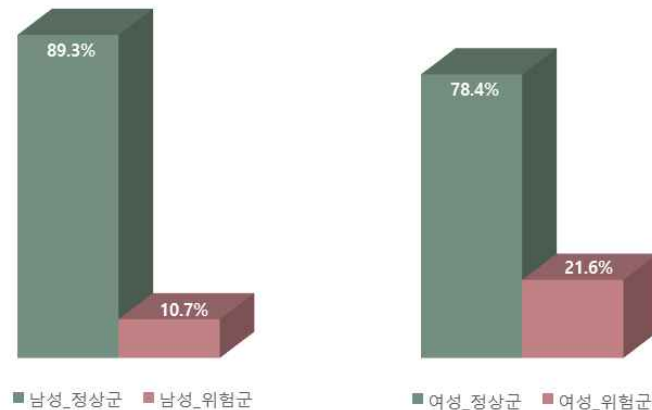
(단위 : 명, %)

구분		남성			여성		
		N	정상군	위험군	N	정상군	위험군
전체		305	79.0	21.0	463	53.8	46.2
민원응대 근무시간	거의 모든시간	48	77.1	22.9	146	52.1	47.9
	절반 이상	35	77.1	22.9	90	51.1	48.9
	절반 미만	126	79.4	20.6	134	44.8	55.2
	응대 안함	96	80.2	19.8	93	72.0	28.0

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- '조직감시 및 모니터링' 영역은 다른 3가지의 하위요인과 비교할 때 가장 위험군의 비율이 낮은 영역이었으며 남성 응답자의 10.7%, 여성 응답자의 21.6%만이 감정노동 위험군으로 분류됨

- 남성 응답자 중 정상군은 89.3%로 응답자 대부분이 정상군에 속했으며 위험군은 10.7%에 불과하였음. 여성 응답자 역시 78.4%가 정상군에 속하였고, 21.6%만이 해당영역의 감정노동 위험군으로 분류되었음



주 : 성별을 표기하지 않은 응답자 9명은 분석에서 제외됨

출처 : 전라북도, 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구(2020)

[그림 4-9] '조직감시 및 모니터링' 영역 성별 정상/위험군 비율

- 민원응대 근무시간별 ‘조직감시 및 모니터링’ 영역의 정상군과 위험군의 구분을 확인한 결과, 남성 집단에서는 뚜렷한 경향성을 확인할 수 없었지만, 거의 모든 근무시간에 민원응대를 하는 집단의 위험군 비율이 가장 높았으며, 여성 집단에서는 민원응대 근무시간이 많을수록 위험군의 비율이 높아지는 경향성을 확인할 수 있었음
  - 남성 응답자 중 거의 모든 시간 민원응대를 하는 집단의 ‘조직감시 및 모니터링’ 영역 감정노동 위험군은 20.8%로 남성 전체의 위험군 비율보다 2배 가까이 높게 나타났으며 절반 미만의 위험군 비율이 11.9%로 뒤를 이음
  - 여성 응답자의 경우 거의 모든 근로시간에 민원응대를 하는 집단에서의 해당 영역 감정노동 위험군은 29.5%로 가장 높았으며, 절반 이상 집단의 28.9%, 절반 미만 집단의 17.9%, 주로 민원응대를 하지 않는 집단의 7.5%가 감정노동 위험군으로 나타나 민원응대 근무시간이 길수록 감정노동 위험군으로 분류되는 비율이 높았음

[표 4-16] 민원응대 근무시간별 ‘조직감시 및 모니터링’ 영역의 정상/위험군 구분

(단위 : 명, %)

구분		남성			여성		
		N	정상군	위험군	N	정상군	위험군
전체		305	89.2	10.8	463	78.4	21.6
민원응대 근무시간	거의 모든시간	48	79.2	20.8	146	70.5	29.5
	절반 이상	35	94.3	5.7	90	71.1	28.9
	절반 미만	126	88.1	11.9	134	82.1	17.9
	응대 안함	96	93.8	6.3	93	92.5	7.5

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

## 5) 감정노동 영향

- 현 업무에 대한 만족도는 만족하는 편이라는 응답률이 69.4%, 불만족하는 편이라는 응답률이 30.6%로 만족한다는 응답률이 2배 이상 높았으며 평균 만족도는 4점 만점에 2.70점으로 나타남. 성별로는 여성보다 남성의 만족률이 높았고, 소속별로는 출연기관, 고용형태별로는 기간제, 민원인 응대시간별로는 전체 근로시간의 절반미만을 민원응대 업무를 하는 집단에서 현 업무에 대한 만족률이 높게 나타남

- 응답자의 성별로 남성은 현 업무에 만족하는 편이라는 응답률이 74.9%였고, 여성은 66.2%가 만족하는 편이라고 응답함. 성별을 '명시 안함'으로 선택한 응답자의 경우 단 22.2%만이 만족한다고 응답하여 해당 집단의 업무 만족도가 매우 떨어지는 것으로 나타났으며 이 집단 간의 차이는 통계적으로 유의미하였음
- 소속별로는 출연기관 근로자의 업무 만족률이 73.0%로 가장 높았고, 본청과 직속기간/사업소는 각각 65.7%, 63.9%로 비슷한 수준이었으나 이 차이가 통계적으로 의미 있지는 않음
- 고용형태에 따라서는 기간제 근로자의 만족도가 73.0%로 가장 높았고, 공무원 73.7%, 정규직 68.1% 순으로 낮아지는 것을 확인할 수 있었으나 이 차이가 통계적으로 유의미하지는 않았음
- 민원인 응대시간별로는 전체 근무시간 중 절반이상 민원인을 응대하는 집단의 업무 만족률이 65.7%로 절반 미만 집단의 만족률(71.7%)보다 낮게 나타남

[표 4-17] 현 업무 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	응답자	만족도	불만족하는 편			만족하는 편			x <sup>2</sup>	
			매우 불만족	불만족	만족	매우 만족				
전체	780	2.70	30.6	6.2	24.4	69.4	62.2	7.2		
성별 (n=780)	남성	307	2.80	25.1	6.2	18.9	74.9	63.8	11.1	29.913**
	여성	464	2.64	33.8	6.5	27.4	66.2	61.4	4.7	
	명시 안함	9	2.22	77.8	0.0	77.8	22.2	22.2	0.0	
소속 (n=775)	본청	248	2.67	34.3	8.1	26.2	65.7	56.5	9.3	10.649
	직속기간/사업소	108	2.61	36.1	8.3	27.8	63.9	58.3	5.6	
	출연기관	419	2.75	27.0	4.5	22.4	73.0	66.6	6.4	
고용형태 (n=780)	정규직	659	2.69	31.9	6.7	25.2	68.1	60.4	7.7	7.942
	공무원	76	2.70	26.3	6.6	19.7	73.7	71.1	2.6	
	기간제	45	2.82	24.4	0.0	24.4	75.6	68.9	6.7	
민원인 응대시간 (n=777)	절반이상	321	2.63	34.3	8.1	26.2	65.7	60.1	5.6	5.711
	절반미만	456	2.75	28.3	5.0	23.2	71.7	63.4	8.3	

주 : 만족도는 4점 만점이며 중간값은 2.5점임

\*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.55

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 직무소진이란 직무를 수행하는 과정에서 정신적, 육체적으로 지쳐 기진맥진해지게 되

는 현상을 가리키며 직무소진을 6개의 하위요인(일과를 마친 후 완전히 지침, 아침에 일어날 때 피곤함, 직무로 인한 좌절감과 허탈감 느낌, 직무로 인해 정서적으로 메마름, 민원인과 직접 대면시 스트레스를 받음, 상사 및 동료와 직접 대면시 스트레스 받음)으로 나누어 조사에 활용함

- 직무소진 평균이 가장 높은 항목은 아침에 일어날 때 피곤함으로 4점 만점에 3.21점으로 나타났으며 일과를 마친 후 완전히 지침이 3.07점으로 뒤를 이음. 정서적 메마름과 민원인 대면시 스트레스는 2.66점이었고, 직무로 인한 좌절감과 허탈감은 2.50점, 상사 및 동료와 직접 대면시 스트레스 받음은 2.48점으로 중위값 이하였음
- 일과를 마친 후 완전히 지친다는 항목에 대해서는 성별로는 남성이 2.92점으로 가장 낮고, 여성이 3.17점, 성별을 '명시 안함'으로 선택한 집단이 3.33점으로 가장 높게 나타났으며 집단 간 차이가 통계적으로 유의미함. 소속에 따라서는 직속기관/사업소 근로자가 3.18점으로 가장 높았으며, 고용형태별로는 공무원이 3.11점으로 가장 높았으나, 두 특성 모두 통계적으로 의미 있는 차이는 아니었음. 민원인 응대시간별로는 근무시간 절반이상인 집단이 3.14점으로 절반미만인 집단(3.01점)보다 높게 나타났으며 통계적으로 유의미하였음
- 아침에 일어날 때 피곤하다는 항목 역시 성별로는 남성(3.09점)이 가장 낮고, 성별을 '명시 안함'으로 선택한 집단(3.78점)에서 가장 높게 나타났으며, 여성은 3.28점으로 나타남. 소속별로는 본청이 3.28점으로 가장 높고, 직속기관/사업소 3.24점, 출연기관 3.16점 순으로 나타났으며 고용형태는 정규직이 3.22점으로 가장 높고 공무원 3.18점, 기간제 3.16점 순으로 나타남. 민원인 응대시간은 절반이상인 3.20점, 절반미만이 3.21점으로 큰 차이가 나타나지 않음. 집단 간 차이는 성별에서만 통계적으로 유의미함
- 직무로 인한 좌절감과 허탈감은 남성이 2.36점으로 중위값 이하로 나타났으며 여성은 2.59점, '명시 안함'을 선택한 집단은 2.89점으로 나타났으며 이 차이는 통계적으로 의미가 있었음. 소속별로는 큰 차이가 나타나지 않았으며 직속기관/사업소(2.56점)와 본청(2.55점)이 출연기관(2.46점)보다 높았으며 고용형태별로는 공무원이 2.67점으로 가장 높았음. 민원인 응대시간별로는 근무시간 절반이상인 2.55점으로 높았고, 절반 미만은 2.48점으로 상대적으로 낮음
- 직무로 인한 정서적 메마름은 성별로 남성은 2.50점, 여성은 2.75점, '명시 안함'은 3.22점으로 성별을 '명시 안함'으로 선택한 경우 직무로 인한 정서적 메마름을 강하게 느끼고 있었으며 이 차이는 통계적으로 유의미함. 소속별로는 본청에서 근무하는 응답자(2.73점)가 가장 높았고, 고용형태별로는 공무원(2.74)이, 민원인 응대시간에 따라서는 근무시간 절반이상(2.73점) 집단에서 직무소진이 높게 나타남
- 민원인 직접 대면시 스트레스를 받는다는 항목 역시 성별로는 남성이 2.50점으로 가장 낮았고, 여성은

2.75점, 성별을 '명시 안함'으로 응답한 집단은 3.00점으로 가장 높았으며 소속에 따라서는 본청이 2.73점으로 가장 높고, 출연기관이 2.66점으로 뒤를 이음. 고용형태에 따라서는 정규직이 2.70점으로 가장 높고, 기간제와 공무원은 각각 2.42점과 2.41점으로 나타났으며 민원인 응대시간에 따라서는 근무시간 절반이상이 2.80점으로 절반미만(2.56점)보다 높게 나타남. 집단 간 차이가 통계적으로 의미 있는 특성은 성별, 고용형태, 민원인 응대시간이었음

- 상사 및 동료와 직접 대면시 스트레스를 받는다는 항목은 성별로는 남성이 2.30점으로 중위값 이하였으며 여성은 2.60점, 성별을 '명시 안함'으로 선택한 집단은 2.89점 순으로 나타남. 소속에 따라서는 직속기간/사업소에 근무하는 응답자들이 2.64점, 고용형태별로는 정규직이 2.50점으로 가장 높게 나타남. 민원인 응대시간별로는 근무시간 절반이상이 2.52점으로 절반미만(2.46점)보다 높게 나타났으며 성별 특성에서만 집단 간 차이가 유의미하게 나타남

[표 4-18] 직무소진

(단위 : 점)

구분		일과 후 완전자침	아침기상시 피곤함	좌절감과 허탈감	정서적 메마름	민원인 직접대면시 스트레스	상사,동료, 직접대면시 스트레스
전체		3.07	3.21	2.50	2.66	2.66	2.48
성별	남성	2.92***	3.09***	2.36**	2.50***	2.50***	2.30***
	여성	3.17***	3.28***	2.59**	2.75***	2.75***	2.60***
	명시안함	3.33***	3.78***	2.89**	3.22***	3.00***	2.89***
소속	본청	3.05	3.28	2.55	2.76	2.73	2.52
	직속기관/사업소	3.18	3.24	2.56	2.68	2.48	2.64
	출연기관	3.05	3.16	2.46	2.58	2.66	2.42
고용 형태	정규직	3.07	3.22	2.49	2.66	2.70**	2.50
	공무원	3.11	3.18	2.67	2.74	2.41**	2.47
	기간제	2.96	3.16	2.40	2.49	2.42**	2.33
민원인 응대시간	근무시간 절반이상	3.14*	3.20	2.55	2.73	2.80***	2.52
	근무시간 절반미만	3.01*	3.21	2.48	2.60	2.56***	2.46

주 : 직무소진과 관련하여 4점 척도로 측정(1.전혀그렇지않음, 2.그렇지않음, 3.약간그려함, 4.매우그려함)

\*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.55

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 지난 1년 동안 고객(민원인) 응대로 인해 신체적/심리적 질병을 얻은 적이 있는지에 대해서는 그런 경험이 없다는 응답률이 61.2%로 과반을 차지했으며 신체와 심리적 질병을 모두 경험했다는 응답률이 15.5%, 심리적 질병을 경험했다는 응답률이



### 13.6%, 신체적 질병을 경험했다는 응답률이 9.7%로 나타남

- 응답자를 성별로 나누어 분석한 결과, 고객(민원인) 응대로 인한 질병을 경험한 적이 없다는 응답률은 남성이 68.7%로 가장 높게 나타남. 여성은 56.7%, 성별을 '명시 안함'으로 선택한 경우 33.3%만이 질병을 경험하지 않은 것으로 나타남. 질병을 경험한 남성의 경우 심리적 질병을 경험했다는 응답률이 14.0%로 높게 나타났으며, 여성은 신체와 심리적 질병을 모두 경험했다는 응답률이 19.2%로 높게 나타남
- 소속별로는 집단 간 차이가 크게 나타나지는 않았으나 출연기관에서 고객(민원인) 응대로 인한 질병을 경험한 비율이 높게 나타남. 본청의 경우 심리적 질병을 경험했다는 응답률이 15.7%로 상대적으로 높았고, 직속기관/사업소의 경우 두 가지를 모두 경험했다는 응답률이 16.7%로 높게 나타남. 출연기관의 경우는 신체적 질병을 경험했다는 응답률이 11.5%로 다른 기관보다 높게 나타남
- 고용형태별로는 기간제 근로자의 질병경험 비율이 높게 나타났으며 공무원 근로자의 질병경험 비율이 가장 낮게 나타남. 정규직의 경우 심리적 질병경험률이 상대적으로 높았으며, 기간제는 신체, 심리적 질병을 둘 다 경험했다는 응답률이 높게 나타남
- 민원인 응대시간에 따라서는 근무시간의 절반이상 민원인을 응대하는 집단에서 질병경험률이 높은 것으로 나타남. 해당 집단의 질병경험률은 46.4%로 그 중 신체, 심리적 질병을 둘 다 경험했다는 응답률이 20.6%에 달함. 반면 근무시간 절반 미만으로 고객을 응대하는 집단에서는 질병경험률이 33.6%에 그쳤으며 그 중 심리적 질병을 경험했다는 응답률이 12.9%로 가장 많았음

[표 4-19] 질병경험 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자	신체적 질병경험	심리(정신)적 질병경험	신체, 심리 둘 다 경험	특별히 없음
전체		780	9.7	13.6	15.5	61.2
성별	남성	307	7.5	14.0	9.8	68.7
	여성	464	11.0	13.1	19.2	56.7
	명시안함	9	22.2	22.2	22.2	33.3
소속	본청	248	8.9	15.7	14.1	61.3
	직속기관/사업소	108	5.6	14.8	16.7	63.0
	출연기관	419	11.5	12.2	15.8	60.6
고용 형태	정규직	659	9.4	14.4	15.6	60.5
	공무원	76	10.5	7.9	13.2	68.4
	기간제	45	13.3	11.1	17.8	57.8
민원인 응대시간	근무시간 절반이상	321	11.5	14.3	20.6	53.6
	근무시간 절반미만	456	8.6	12.9	12.1	66.4

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 전체 응답자를 대상으로 고객(민원인) 응대로 인해 얻은 질병에 대한 병가를 사용한 적이 있는지에 대해 확인한 결과, 49.6%는 민원응대로 인한 병가를 사용한 경험이 없다고 응답하였으며, 자유롭게 사용했다는 응답률이 20.2%, 눈치 보며 사용했다는 응답률은 11.8%, 질병을 얻기는 했으나 사용하지 못했다는 응답률은 18.5%로 나타남



출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

[그림 4-10] 병가사용 여부

## 6) 감정노동정책 및 제도 방향

- 감정노동 고충해소를 위해 시급한 과제에 대해서는 악성 민원인에 대한 응대를 피하거나 응하지 않은 권리를 부여해야 한다는 응답률이 17.1%로 가장 높게 나타났으며 민원인에 대한 과도하고 강압적인 친절 요구 제한이 15.6%로 뒤를 이음
  - 충분한 휴식시간 휴식을 취할 수 있는 편의시설 지원이 필요하다는 응답률이 14.1%였으며 과도한 업무량 감소가 13.4%, 악성민원 전담 대응부서 설치와 운영이 11.8%, 민원 발생 시 또는 만족도 평가 등의 결과로 인한 불이익 제한이 10.4% 순으로 나타남
  - 그 외에도 감정노동에 종사하는 직업인을 존중하는 시민의식 함양(8.3%), 악성 민원인을 적절하게 응대할 수 있는 전문적인 교육(5.5%), 심리상담, 병원치료 등의 지원(3.3%) 등의 의견이 있었음

[표 4-20] 감정노동 고충해소를 위한 과제(다중응답)

(단위 : 명, %)

감정노동 고충해소를 위한 과제	빈도	비율
악성 민원인 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여	349	17.1
민원인에 대한 과도하고 강압적인 친절 요구 제한	317	15.6
충분한 휴식시간 및 휴식을 취할 수 있는 편의시설 지원	288	14.1
과도한 업무량 감소	272	13.4
악성민원 전담 대응부서(전담인)의 설치와 운영	240	11.8
민원 발생 시 또는 만족도 평가 등의 결과로 인한 불이익 제한	212	10.4
감정노동에 종사하는 직업인을 존중하는 시민의식 함양	169	8.3
악성 민원인을 적절하게 응대할 수 있는 전문적인 교육	112	5.5
심리상담, 병원치료 등의 지원	68	3.3
기타	9	0.4

주 : 퍼센트 및 합계는 응답수를 기준으로 함

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

- 감정노동자들이 겪는 어려움을 개선하기 위한 각 방안에 대하여 응답자들이 얼마나 필요도를 느끼는지 분석한 결과, 사회적 분위기 조성을 위한 홍보 및 캠페인의 필요도가 4점 만점에 3.47점으로 매우 높게 나타났으며, 감정노동자 보호를 위한 지원정책 및 가이드라인 제작·배포가 3.38점, 민원인 응대 후 별도의 휴식시간 및 휴가제공이 3.36점, 근로자 및 관리자 대상 교육 진행이 3.21점, 지역 내 무료 심리상담기구 설치 및 확대가 3.20점 순으로 나타남
  - 성별로는 남성보다 여성이 각 개선방안에 대한 필요도를 높게 평가하는 경향이 나타났으며, 특히 휴식 시간 및 휴가제공 방안에 대해서는 남성의 필요도가 3.19점인데 반해 여성의 필요도가 3.46점으로 나타나 차이가 가장 크게 나타남. 성별을 '명시 안함'으로 선택한 집단의 경우, 무료심리상담 기구설치와 근로자 및 관리자 대상 교육 방안에 대한 필요도가 상대적으로 떨어지는 것을 확인할 수 있었음
  - 소속에 따라서는 출연기관에서 각 개선방안 및 정책에 대한 필요도를 가장 높게 평가하는 것으로 나타났으며 상대적으로 본청 소속 근로자는 각 정책에 대한 필요도를 상대적으로 낮게 평가하였음
  - 고용형태별로는 공무원 근로자가 모든 개선방안 및 정책에 대해서 필요도가 가장 높았으며 기간제 근로자가 필요도를 상대적으로 낮게 평가하는 것으로 나타남. 특히 무료 심리상담기구 설치에 대한 기간제 근로자의 평가가 낮았음

- 민원인 응대시간별로는 근무시간 절반이상 집단이 절반미만 집단보다 모든 정책에 대한 필요도를 높게 평가함

[표 4-21] 감정노동자를 위한 개선방안 및 정책

(단위 : 점)

구분		휴식시간 및 휴가제공	지원정책 및 가이드라인	무료심리상담 기구설치	근로자 및 관리자 대상 교육	홍보 및 캠페인
전체		3.36	3.38	3.20	3.21	3.47
성별	남성	3.19***	3.23***	3.11*	3.08**	3.34**
	여성	3.46***	3.48***	3.26*	3.30**	3.55**
	명시안함	3.33***	3.33***	2.89*	2.78**	3.44**
소속	본청	3.25*	3.25**	3.11	3.11*	3.34**
	직속기관/사업소	3.39*	3.40**	3.16	3.16*	3.53**
	출연기관	3.41*	3.45**	3.26	3.27*	3.53**
고용 형태	정규직	3.34	3.37	3.20*	3.19**	3.46
	공무직	3.50	3.49	3.32*	3.47**	3.58
	기간제	3.33	3.31	2.89*	3.00**	3.33
민원인 응대시간	근무시간 절반이상	3.49***	3.44	3.27*	3.30**	3.54*
	근무시간 절반미만	3.26***	3.34	3.14*	3.14**	3.41*

주 : 개선방안과 관련하여 필요정도를 4점 척도로 측정(1.전혀불필요, 2.불필요, 3.필요, 4.매우필요)

\*\*\*p < 0.01, \*\*p < 0.1, \*p < 0.55

출처 : 전라북도, 2020 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사 원자료 분석

---

## 2. 전라북도 감정노동자 심층면접조사

### 가. 전라북도 감정노동자 심층면접조사 개요

- 전라북도 감정노동자 대상 설문조사에 더하여, 전라북도 감정노동자의 상태에 대한 구체적인 분석을 위해 심층면접조사를 실시함
- 조사대상은 전라북도의 돌봄노동자를 중심으로 진행하였는데, 이는 2020년 전라북도 및 소속 산하기관을 대상으로 심층면접이 실시된 바가 있어, 이번 연구에서는 기존의 연구에서 다루지 않았던 돌봄노동자를 대상으로 진행되었음
- 돌봄노동자는 고객 응대직업군 분류에서 대면이나 비대면과는 다른 돌봄서비스를 제공하는 영역으로, 정부의 지역사회통합돌봄서비스 등의 확대에 따라 그 수요가 확대되어 가는 추세에 따라, 돌봄노동자의 양적 확대만이 아닌 노동경험과 환경에 대한 고려가 요청되는 점을 고려하여 진행
- 특히, 재가요양보호사의 경우는 돌봄을 제공하는 공간이 수요자의 거주지에서 이루어지기 때문에, 장기요양기관 관리자, 요양보호사, 돌봄 수혜자와의 협상에 따라 다른 근무경험을 가질 수 있음(류임량 2016)을 고려하여 이를 중점적으로 다루면서 심층면접을 실시
- 또한 전라북도 감정노동자 보호 조례를 통해, 민간 영역까지 감정노동자 보호를 확대하고자 하나, 민간에 대한 강제적 실행은 어려워서 감정노동 보호 문화의 확산이 요청되는 실정임
- 이에 돌봄노동자는 민간부문에 위치하면서도 국가 보조금과 바우처로 진행되는 사업으로 정부의 정책이나 개선 방안의 실행력이 높아, 그 효과적인 측면에서 개선의 기대가 큰 영역임
- 심층면접은 2022년 1월 14일부터 1월 28일까지 지역, 재가보호 대상, 근무형태 등을 구분하여 눈덩이 표집을 통해 면접을 진행하였음
  - 돌봄노동자를 중심으로 진행과 동시에 요양기관 관리자분들과의 면접을 통해, 기관 내의 경험과 갈등

해소 방안에 대한 기관의 대처 등에 대해서도 면접을 진행함

- 실제로 응답자 구성에 있어, 관리자와 같이 진행한 경우도 있어, 돌봄노동자가 어려움을 토로하는데 더욱 적극적이거나 혹은 관리자의 참여로 인해 소극적으로 응답할 수 있음을 염두에 두고 진행하였으나, 그러나 한계가 존재할 수 있어, 이 부분에 대해 아쉬움이 있음
- 각각의 심층면접은 2-3인의 응답자와 연구자로 구성되어 진행되었고, 응답시간은 대략 1시간 10분에서 1시간 30분 정도가 소요되었음
- 심층면접조사 질문은 6개 항목으로 구분하여 질의하였고, 각 항목에 구체적인 내용으로 추가 질의하는 방식으로 구성되었음

[표 4-22] 심층면접 질문 영역 및 세부 질문

조사영역	조사 세부내용
1. 응답자의 일반적인 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 담당업무와 성격</li> <li>- 서비스 대상자, 노동시간, 노동강도</li> <li>- 재직기간, 현업무 경험, 고용형태, 이직희망</li> <li>- 코로나19 이전과 이후의 차이</li> </ul>
2. 감정노동 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자와의 경험</li> <li>- 젠더폭력, 폭력 및 외상사건의 경험 여부</li> <li>- 조직의 평가시스템과의 관련성</li> </ul>
3. 감정노동 및 위험 상황에 대한 대처	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동 및 위험상황에 대한 개인적 대처 방안</li> <li>- 감정노동 및 위험상황에 대한 조직적 대처 및 외부 지원</li> <li>- 관리자들의 근로자 고충 인식</li> </ul>
4. 감정노동 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심리정서적 고통</li> <li>- 직무소진, 건강악화, 질병의 경험</li> <li>- 일과 생활의 분리 방법</li> </ul>
5. 감정노동의 사회문화적 맥락	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동 및 노동환경에 대한 평가</li> <li>- 동료지지, 외부의 압력, 공동체, 친절강조 및 교육 경험</li> <li>- 감정노동을 둘러싼 사회문화적 환경</li> </ul>
5. 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전한 노동환경 구축을 위한 방안</li> <li>- 사회적 인식 개선 방안</li> <li>- 작업중지권 발동 등의 구체적인 지원 방안</li> <li>- 상당 서비스 및 힐링프로그램 등의 제공에 대한 평가</li> <li>- 매뉴얼의 개선 및 교육</li> </ul>

자료 : 저자 작성

## 나. 전라북도 돌봄노동자 감정노동 심층면접 결과

### 1) 설문조사 응답자 특성

- 심층면접에는 총 16명이 참여했고, 이들에 대해 돌봄노동 영역, 경력, 성별, 대상자로 정리하면 [표 4-23] 심층면접 응답자 특성과 같이 나타남
- 대부분의 돌봄노동자는 여성이었으며, 응답자 중에 남성이 한 명 있었으나 관리직으로 가정에 방문하여 직접 돌봄노동을 제공하는 경우는 아니었음
  - 이후 좀 더 구체적으로 설명하겠지만, 이와 같이 여성으로만 이루어진 돌봄노동자의 구성은 각 가정을 방문하여 노동을 제공하는데 있어, 성별 취약성을 들어내기도 했고, 또한 돌봄노동자들이 여성이 주를 이룸에 따라 노동을 제공받는 사용자들도 여성인 경우가 많은 모습을 볼 수 있었음
- 지역은 도시지역, 특히 빈민가 주변과 도농복합지를 통합하여 돌봄을 제공하는 곳으로, 전주, 익산, 정읍, 김제 지역에서 조사를 시행하였음
- 돌봄노동의 영역이 다양하여, 대상자, 돌봄서비스 제공 내용, 서비스 제공 시간 등에 있어서는 차이를 보이나, 직접 가정으로 방문하여 대상자와 일정정도의 시간을 보내는 노동을 한다는 공통점을 가지고 있음
  - 노인맞춤돌봄의 경우가 가장 방문 시간이 적어서 1인당 30분가량 방문하는 경우에서부터, 노인 재가나 장애인 활동보조의 경우는 1일 4시간까지 시간을 같이 보내고 있음
- 응답자의 대부분이 긴 경력을 가지고 있는 경우가 많았으며, 10년 넘게 종사한 경우도 8명에 달해 절반에 이르렀음
- 대상자 중에서 노인이나 장애인을 돌보는 경우는 혼자 사는 경우가 많았지만, 한부모 가정의 경우는 아동과 더불어 가족이 사는 곳을 방문하는 경우도 살펴볼 수 있었음

[표 4-23] 심층면접 응답자 특성

연번	돌봄노동 영역	경력	성별/연령대	대상자
1	장애인 활동보조, 가사간병 서비스	10년 이상	여성/50대	장애인
2	장애인 활동보조, 가사간병 서비스	6년	여성/50대	장애인
3	가사간병 서비스	4년	여성/50대	장애인, 한부모가정
4	관리자	7년	여성/50대	
5	가사간병 서비스	16년	여성/50대	장애인, 한부모
6	가사간병 서비스	10년	여성/60대	장애인, 한부모
7	관리자	2년	여성/30대	
8	생활지원사	8년	여성/50대	노인맞춤돌봄
9	생활지원사	3년	여성/50대	노인맞춤돌봄
10	관리자	17년	남성/40대	
11	관리자	11년	여성/60대	
12	사회복지사	2년	여성/50대	노인, 갈등조정
13	요양보호사	6년	여성/50대	노인 재가
14	관리자	12년	여성/40대	
15	생활지원사	13년	여성/60대	노인맞춤돌봄
16	생활지원사	10년	여성/60대	노인맞춤돌봄

출처 : 저자 작성

## 2) 돌봄노동의 특성

### 가) 제공 서비스의 모호성

- 돌봄노동 특히 재가의 경우에는, 규정에서 명시하고 있는 제공 서비스 외에 다른 사안에 대한 요구가 많아 응답자의 대부분이 자신이 역할에 따른 규정된 서비스와는 다른 서비스를 제공하는 경우가 많다고 응답함
- 가사간병서비스의 경우도 대상자를 위한 가사서비스를 하면서 그 외에 집안의 모든 일을 관리하는 경우도 많다고 응답하고 있고, 가사간병을 비롯하여 집안관리, 금융, 병원, 심지어 학부모의 역할까지도 수행하고 있었음

일을 그렇게... 가사서비스다 보니까 가사일을 많이 하죠. 그리고 이제 우리 대상자들은 거의 수



급자, 차상위, 한부모 그렇잖아요? 그래서 일이 사실상 많아요. 한부모가정들은 부모가 케어 할 수 없으니까... 저희들이 가서 케어를 해줘야 하니까 그런... 생활하는데 불편 없이 해줘야 하잖아요. 생활하는데 필요한 그런 것들을 해줘야하니까... 아무튼 일이 많아요... 집안의 모든 살림을 (대소사를 거의 맡고 있다.) 학교 상담도 가야하고 아기 병원도 데리고 가야하고 금융도 해야 되고.(심층면접 5)

나는 솔직히 말해서 그 사람들의 가사 일을 돕고, 그 사람 병원 건강 만약에 그 사람이 자기가 아프는데 어느 과에 가야하는지 모르겠어. 예약 하는 것도 모른단 말이에요. 재난지원금 신청할 줄 몰라 신청하는 거, 카드 만드는 거... 오늘 같은 경우는 아까 저 활동보조 대상자가 법원에서 뭐가 날아왔어요... (그래서) 생계비마저 압류가 되면 당신 뭐 먹고 살거나 이 생계비 통장을 압류 방지 통장으로 바꿔라 그런 걸 다 해준다는 말이죠. 그럼에도 불구하고 파출부보다 못한 취급을 받는다는 거죠... 우리는 그 한 시간 동안에 말벗도 정서적인 서비스도 해야 하고 신체접촉도 해야 하고 뭐 가사일 노동일 경제적 전반적으로 뭐 다 돌보잖아요 그죠? 가족도 그렇게 하면 솔직히 힘들거든요? (심층면접 1)

- 또한, 대상자들은 국가에서 제공하는 돌봄서비스로 자신들이 있기 때문에, 돌봄노동자가 급여를 받을 수 있다고 생각하여, 규정된 제공 서비스 이외의 요구에 대해 적극적으로 언급하고, 요구하는 경우도 존재함

그러니까 뭐냐면 그분들이 굉장히 갑이에요. 너희들 나라에서 주는 돈 받고 일하지 않느냐. 돈 받지 않느냐. 그러면서 내가 못 하는 거 내가 해달라는데 해야 하지 않느냐 그런 사고죠.(심층면접 6)

제가 본인들 덕분에 돈 벌어 먹는다 이거죠.(심층면접 5)

- 다양한 돌봄서비스로 세분화되었음에도 불구하고, 대상자들은 각 서비스에 대한 구분이 잘 되어있지 않고, 실제로 가정을 방문하여 돌봄을 제공한다는 큰 틀에서, 대상자의 가사에 대한 전반적인 기대와 다양한 요구에 응대하는 경우 등이 있음

독거노인 생활지원사 하고 맞돌 하면서... 갈 때마다 요구하는 것이 하나도 안 바뀌는 거예요. 하나도 안 바뀌어서 몇 개월을 ‘저 집 들어가면 내가 또 이렇게... 올라올 텐데.’ 근데 또 그렇게 다 (준비) 해놨는데 안 해줄 수가 없죠. 이렇게 했잖아요. 끝났어. 이걸 내놔. 이게 끝났으면 이걸 내놔. 그리고 또 시간이 남은 것 같으면 “저기 방 청소 좀 하지. 화장실 청소 좀 하지.” 그래서 “어르신, 저희는 요양보호사가 아니에요.” 요양보호사가 아니고 어머니가 정말 이렇게 내가 하는 양에 양이 차지 않으면 어르신이 파출부 사서 그렇게 하시라고 그랬어. 어머니 지금은 무

료로 하시는 거 아니냐. 전에는 어머니가 돈을 내면서 했지만 지금은 무료 서비스인데 이렇게 우리를 요양보호사처럼 취급하면서 이렇게 하시면 안 된다고. 그런데 그래도 안 바뀌는 거예요. (심층면접 15)

- 농촌지역의 경우, 요양보호사에게 농사일을 비롯한 김장, 들깨 걸피내기, 콩가루 만들기, 장 담그기 등을 요구하고 있으며, 대상자와의 관계를 유지하기 위해 그런 요구에 부응하고 있는 경우가 많이 있었음

심층면접 11 : 제일 큰 일이 김장.

심층면접 12 : 그리고 여름철, 가을철 되면 농사 때문에...

심층면접 11 : 가을걷이, 콩타작...

심층면접 12 : 그리고 봄에 또 씨 뿌리고 심는 거. 안되거든요. 안하신대요. 안하시는데 요양사 선생님들은 하고 계시다고 하시고 어르신들은 안한다고 하시고, 말이 다 달라요.

심층면접 11 : 그게 사시사철이요. 왜냐하면 겨울에는 농한기라 쉬어야 하잖아요. 들깨 걸피 내야해. 들기름 짜야 돼. 콩 볶아서 콩가루 만들어서 새끼한테 보내야 돼. 뭐 저장식 만들어... 고추장, 된장 담가야 돼. 그 일이 선생님들한테 그거를 시키려고 하루하루 기다리고 있어요.

심층면접 13 : 딱 정해놓고 기다리고 계세요. 오늘은 요거. 오늘은 요거.

- 노인을 대상으로 하는 목욕서비스의 경우는 안전성의 문제로 2인 1조로 제공되어야 하고, 요양보호사의 영역이 아닌 목욕서비스 신청을 통해 따로 제공하도록 되어 있지만, 실제 요양보호사들이 대상자들의 요청이 있을 때 거절하지 못하고, 목욕 서비스를 제공하고 있는 것을 볼 수 있음

그 어르신 혼자 목욕을 수행하다가 다치면 이게 이제 위반이에요. 그래서 선생님들이 그렇게 하면 위험 부담이 많이 있어요. 그러니까 우리 선생님들은, 그런데 모르고 대부분에 목욕을 이용하지 않는 어르신의 80~90%를, 80~90% 이상을 혼자서 해드리고 있어요.(심층면접 11)

- 특히 거동불편 노인을 위한 요리 제공 등은 명시된 서비스지만, 따로 사는 가족에게 나눔을 할 정도의 양을 요구하는 경우 등의 딱 잘라서 구분하기 어려운 노동의 경향이 일상적으로 이루어짐

진짜 콩나물 한바구니, 된 나물 또 이렇게... 두 가지라고 했는데 세 가지데도 양이 많아. 그니까 이제 (관리자) 선생님이 “제가 이렇게 식사 준비하고 이렇게 하는데, 이 양이면 식당에서 할

---

수 있는 양인데 이렇게 하시면 안 된다.” 근데 그날은 반절 정도만 하고 남기고 왔어요. 그 다음에 갔는데 또 마찬가지로야.(심층면접 15)

- 혹은 주말에 방문하는 가족들의 음식 대접 준비나 주말 방문 뒤의 뒷정리를 해야 하는 경우 등에서도 서비스의 영역에 대한 어려움을 경험하기도 함

그런 것들도 있고 또 자녀들이 다녀가면 본인들이 먹고 한 것들은 다 정리를 하고 가져야 되잖아요. 어르신들이 다 힘들다고 다 놔놓고 가라 우리 선생님 오신다. 주말마다 이렇게 쌓아놓고.(심층면접 12)

자녀분들이 온다고 하면은 뭐 만들라고 해요. 주려고. 아들 주고 저기... 아니 굳이 자식들이 다 이렇게 어머니 상황을 아니까 해가지고 오는데도, 엄마 마음은... 그거는 이해를 하는데 그걸 우리한테 시켜요.(심층면접 13)

- 이동 등의 서비스 제공에 있어서도, 대상자들의 부탁에 응할 수밖에 없는 상황으로, 실제, 돌봄노동자의 노동 영역에 대한 협상력이 떨어짐을 확인할 수 있음

“나 차 태우고 저기... 나 병원까지 태워다 줘. 그냥 무료로 그냥 태워다줘.” 이런 요구를 할 때 선생님들이 거부를 할 수가 없어요. 거부를 하면 나는 관계가 안 좋아지고 결국은 그 어르신이 타 센터로 가든지 선생님을 바꾸든지 이런 상황이 되기 때문에 선생님들은 자리잡아. 이게 생업이잖아요. 놓치기가 힘드니까 그 어르신이 요구하면 웬만하면 수용을 하는 쪽이에요.(심층면접 11)

- 다양한 돌봄서비스를 이용하는 대상자간에도 정보교환을 통해, 적극적으로 서비스나 지원품을 요구하는 경우가 빈번하게 발생하여, 이에 따라 과도한 요구나 서비스의 제공에 대한 책임을 느끼는 경우가 발생함

그 어르신들도요 이렇게 어르신들끼리 모여서 그런 얘기를 하신대요. 누구 요양보호사는 어디서 오는데 뭐 사갔고 왔다고. 뭐 해줬다더라도 그렇지만 뭐 사갔고 왔더라. 어디 센터에서는 뭘 갖고 왔더라. 그리고 그 선생님은 뭘 해줬다더라 뭐 그런 것까지.(심층면접 12)

- 안부전화의 경우, 연락이 안 될 때는 지속적으로 연락을 취하다가 방문까지 하는 경우가 있고, 폭염경보나 한파, 긴 명절의 경우도 연락을 취하거나 방문을 통해 안전을 확인하고 있어, 가족보다 더 직접적으로 대상자를 돌보는 역할을 수행하고 있었음

---

저희가 전화 안부를 하는데 전화를 안 받으면 언제까지나 계속 신경 쓰여서 계속 전화를 해야 되고 정신적으로 굉장히 압박이 많이 와요. 전화 안 받고 행방을 잘... 연결이 안 될 때는.(심층 면접 16)

저희는 하루에 전화 연락 3번~4번 해서 전화 연락이 안 되면 비상연락망 돌려보고 그래도 연락이 안 되면 사회복지사한테 그냥 이야기 하고 거기까지만 하셔라. 더 이상은 하시는 건 무리다 라고 얘기 하는데, 불안하니까. 그리고 책임감들이 있으시니까 가까운 지역... 가깝지 않더라도 가세요.(심층면접 14)

- 돌봄노동을 제공하는 요양보호사나 생활지원사에게 가족의 역할이 강요되거나 혹은 가족보다 더 가까운 관계가 이루어지는 경우가 많이 생기고 있음

제 대상자 어르신 중에서도 전부 다 경기도, 강원도, 경상도 그쪽에 다 어르신 자녀들이 거기 가 있어요. 그러니까 잘 못 오잖아요. 제일 가까운 게 대전에 사는 딸. 그렇게 하다 보니까 잘 못 와. 그러니까 저희들은 항상 전화 드리고 방문하고 하잖아요. 그리고 자식들보다 낫다, 더 의지 된다, 진짜 변치 말고 끝까지 나하고 이렇게 지내게 할 때까지. 이렇게 하시는 분들이 몇 분 계세요.(심층면접 16)

- 이로 인해, 대상자에 대한 주민센터나 병원에서의 모든 연락이 가족이 아닌 요양보호사에게 오거나, 병원에 가야하는 상황이나, 심지어 대상자가 응급실에 입원을 한 경우에도 요양보호사나 생활지원사가 있다는 이유로 가족은 오지 않고, 돌봄노동자가 전적으로 돌봄을 책임지는 경우도 있어, 그에 대한 책임이 너무 과중하다고 느끼는 경우도 존재함

당신은 멀리 있으니까 못 오고. 그러니까 날마다 전화와요. 쉬는 날도 쉬는 날이 아니에요. 토요일, 일요일 날도 급하면 전화와요... 안되니까. 통화가... 의사소통도 안 되고 그러니까. 그리고 형제간들이 다 같이, 형제간들이 도우면서 살아야하는데 안되니까. 오로지. 멀리 살아서 못 오니까 모든 일을 저한테... 심지어는 면사무소에서까지 다 저한테 와요.(심층면접 5)

저 같은 경우에는 이제 혼자 계시는 어르신을 케어를 하거든요. 그니까 저한테 의지하시는 시간이 많아요. 혼자 사시다 보니까 밤늦은 시간에도 응급실 갈 일이 생길 수도 있잖아요. 그러면은 마땅히 저기가 없으시니까 저한테 연락이 와요. 구급차 불러드리고 저도 이제 병원으로 그 시간에 달려가고. 엇그제도 그랬거든요. 지난번에도...9시에 전화가 왔는데 구급차 불러가지고 가고... 가서 이제 치료하고 뭐하고 집에 오니까 11시가 넘었더라고요.(심층면접 13)

생활지원사 선생님들이 병원 모시고 가면 오지 않아요. 자기 어머니가 응급이잖아요. 그럼 내

모든 일을, 열일 제치고 와야 하잖아요. 생활지원사와 사회복지사가 모시고 갔다는 이유로 긴급  
으로 내려오질 않아요.(심층면접 14)

## 나) 노동시간과 노동강도

- 노동시간의 경우는 생활지원사와 같이 월급제로 근무하는 경우와는 달리, 요양보호사는 시급제로 고용되어 급여를 받고 있음, 요양보호사의 경우 공휴일에 일하게 되면 1.5배의 임금을 지급해야 하는 규정에 따라, 센터에서 아예 근무를 금지시키고 있어, 실제 대상자에게 달에 부여된 서비스를 받을 수 있는 시간을 채울 수 없거나 혹은 연휴 등의 이유로 노동시간이 달라지는 경험을 하고 있음

당연하죠. 안정적이지 않아요. 왜냐하면 2월 같은 경우는 저희는 매일매일 활동보조는 매일 들어가잖아요. 이 분이 174시간 아니 114시간을 가지고 계신 분인데 28일 동안 이분을 나눠서 들어가려면 114시간을 다 서비스를 못해줘요. 일자에 따라서 일요일이 많이 들어가면 더 조금 일하고 일요일에는 하면 안 되니까 그런 게 있어요.(심층면접 2)

2월에는 연휴가 많고 하다 보니까 가사 같은 경우는 빨간날에 일할 수 없어서 더 타격이 크죠. 활동 같은 경우도 빨간날에 일을 할 수 있지만 대부분 명절 같은 경우에는 일을 잘 못하잖아요. 그러니까 저희가 월급이 고정적일 수가 없어요. 항상 변동이 있어요.(심층면접 1)

- 공휴일이나 주말의 노동은 급여 지급의 문제로 금지되어 있지만, 가족과 같은 관계를 맺고 있는 상황에서 명절이나 주말에 지원을 제공하는 경우가 일상적으로 발생하고 있음

그리고 또 빨간글씨 때... 그 우리는 그게 안 되잖아요. 근데 이 사람들은 정말 빨간글씨 때 필요할 때가 많이 있거든요. 또 이렇게 명절 돌아오면 명절 때도 시장 누가 봐줄 사람이 없고 누가 이렇게 챙겨줄 사람이 없으니까 명절 기간 동안에 준비를 해주려면 빨간글씨 때 갈 수밖에 없고 그렇더라구요.(심층면접 5)

그러니까 휴일에는 저희가 원래는 못하게 하지만 이용자가 사실... 이용자와의 관계가 되게 중요하잖아요. 이용자와 하루 이틀 본 사이가 아니다 보니까 가족과 다름없는... 오히려 가족보다 니를 때도 많아서 이분들은 이제 그때는 그냥 돈을 안 받고 카드 찍지 않고 할 때도 많아요.(심층면접 7)

- 이러한 노동의 제공은 돌봄노동이 가지고 있는 가족 같은 관계의 형성과 유대관계에

따른 책임감에서 기인하는 것으로, 이들이 돌봄노동을 맡고 있기 때문에 가족 내 다른 구성원들이 대상자에 대한 케어를 전적으로 이들에게 맡기고 있으므로 나타나기도 함

그냥. 왜냐하면 필요하고 법적으로 안 되니까. 그런데 관리자인 저희 입장에서는 하지 마서라 말씀을 드려도 어떤 그런 유대관계가 깊어진... 가족이라면 당연히 해야 할 그런 일들을 감당하고 계시는 거죠. 그러니까 어떤 노동이라고 생각하지 않고 그 가족의 일원으로 케어를 한다고 보시면 될 것 같아요.(심층면접 7)

- 이러한 시간제로 임금을 받는 형태로 인해, 휴가 사용이 불가하여, 가족들과 여행을 가거나 혹은 병원에 입원할 경우 대비가 없음에 대해 아쉬움을 토로하고 있음

여름휴가도 없고.. 우리가 몸이 아프잖아요. 저 같은 경우에 입원을 한단 말이예요 일주일? 일주일하면 일주일동안 다 까지는거예요 일을 못 하는거예요. 날아가는거죠.(심층면접 1)

- 월급제로 일하는 경우는 월급에 대한 안정성은 있다고 인정하지만, 하루에 5시간 근무 정도만 인정하고 있으므로, 높은 임금을 받을 수 있는 상황은 아니었고, 대상자의 요구나 상황에 따라 근무시간 외의 근무가 이루어질 수밖에 없다는 지적을 많이 들을 수 있었음

- 생활지원사의 경우 일반 노인의 경우 일주일에 1차례의 방문과 2차례의 전화 안부 확인을 하는데, 실제 통화시간에 대한 규정이 없고, 길어지는 통화로 압박을 경험하기도 하고 있음

어느 때는 10분도 더 할 때도 있어요. 특히 제 어르신 중에 한분이 그렇게. 그 분한테 통화하려고 하면 긴장이 돼요. 얼마나 길어질까 하고. 그래서 그분하고 통화하다 보면 시간이 너무 길어지잖아요. 그러니까 다른 분 다 통화하고 그분한테 제일 나중에 이제. 내가 여유를 가지고 해야 급하지 않으니까. 그런 식을 해요. 그러니까 짧게 예.예. 단편적으로 대답을 하시는 분도 있고 아니면 막 말을 많이 하시는 분도 있고 (심층면접 16)

#### 다) 고용형태와 근무 방식(노동측정 및 평가 시스템)

- 계약방식, 즉 정규직으로 고용되어 있는 경우와 4대보험의 혜택은 있지만 시간제 계약직인 경우의 노동 시간과 조건의 차이에 더하여 서비스를 제공하는 센터가 지역 내의 독점적 지위 확보 여부 등의 다양한 조건의 차이가 센터, 돌봄노동자, 대상자의 관계

에 영향을 주어, 각 경우마다 돌봄노동자의 협상력과 압박 등에 차이를 보임

- 가사간병 서비스 제공의 경우에는 지역 내에 여러 센터가 공존하면서 경쟁하는 시스템인 관계로 대상자의 요구에 대해, 되도록 맞추어 주려는 노력을 할 수 밖에 없는 구조로 파악됨
- 동일지역에서 다수의 센터가 서비스를 지원하는 형태에서는 경쟁적으로 무리한 요구일지라도 제공하는 서비스를 확대할 수밖에 없는 상황을 보임

근데 이렇게 적응하지 못하는 선생님들은 “아이고, 나 요양보호사 교육 받았지만 이런 일은 못한다”고 나가시는 분들도 있어요. 자격증이 있지만 난 이 일 못한다고 나가시는 분들의 대부분이 뭐냐면 어르신들이 당신이 할 수 없는 것들 까지도 요양보호사에게 모든 것을 다 시키는 분들이 있어요. 그거 시골에 가면 정말 많아요. 논일, 밭일 시키는 거. 근데 우리 센터에서 놓잖아요? 그러면 타 센터의 요양보호사님들이 와가지고 논일, 밭일 다 해줘버려. 그래 가지고 우리 어르신들 막 뺏겨.(심층면접 11)

- 반면, 맞춤형돌봄과 같이 지역 내에 센터가 하나만 존재하는 경우는 조금 더 협상력을 가지고 있다고 파악됨

맞돌(맞춤돌봄)은 전국에 있는 모든 지역이 다 그렇거든요. 지역별로 센터를 나눠줘서 그 지역의 대상자는 그 기관만 들어갈 수 있어요. 그래서 뭐 이렇게 어르신이 “나 이사람 마음에 안 드니까 바꿔줘.” 그렇다 하더라도 저희가 가능하면 그 지역에 들어가는 생활지원사 선생님이 계속 들어갈 수밖에 없고 너무 안 될 경우에만 바꿔드릴 수 있는 그런 경우고요. 그 다음에 이제 요양보호사 같은 경우에는 다 너도 나도 하니까 거긴 정말 경쟁이거든요. 그래서 어르신들이 “나 이사람 마음에 안 들어. 바꿔줘.” 그러면 바꿔줘야 되는 거예요. 거기는. 그래서 약간 좀 달라요.(심층면접 14)

- 또한, 적은 비용이라도 대상자가 비용을 부담하는 경우는 본인이 부담하는 비용에 대한 대가를 적극적으로 요구하기도 하고, 혹은 노동자들의 월급에서 자신들의 비용을 부담하고, 서비스 시간을 늘려달라는 요구를 하는 경우도 있었음

원래 세 시간을 써도 되는 어르신인데, 그냥 보통 쓰는 돈은 잘 쓰신단 말이에요. 근데 돈이 없다고 두 시간만 쓰세요. 선생님한테 한 시간짜리 돈을 대주고... 한 시간 돈을 대주면 너 월급도 많아지지 않냐. 한 시간을 나를 대줘라. 그렇게 해서 세 시간을 해달라고. 그런 어르신도 있어요.(심층면접 12)

본인 부담금이 발생을 해요. 본인 부담금이 발생을 하잖아. 그러면 2시간에 대한 본인 부담금하고 3시간에 대한 본인 부담금하고 다르잖아요. 천원인가 비싸. 그 천원을 니가 내. 너 천원 내고 하면 너 월급 그 만큼 많이 받잖아.(심층면접 11)

- 특히, 노동 시간에 점검하기 위해 카드를 찍어 시간체크를 하고 그것이 대상자에게도 문자 등으로 서비스 시간과 금액에 대해 통보가 가면서, 그 금액에 대한 대가를 요구하는 경우도 있다고 응답함

심층면접 1: 저희가 올해부터 작년부터쥬? 카드를 결제하면 이용자한테 몇 시간 얼마 결제됐다고 문자가 가요.

심층면접 2: 몇 시부터 몇 시까지, 몇 시간 얼마

심층면접 1: 근데 사실상 5만원이 결제가 됐다고 하면 우리는 거기서 3만원 밖에 안 받거든? 2만원은 다 빠져나가는 세금이나 사무실이나 아니면 어디지 거기?

심층면접 2: 아니에요 사무실 100프로에서 제가 알기로는 75프로는 저희임금, 25프로는 사무실 운용비로 써요

심층면접 1: 이용자들은 5만원이 찍히면 다 우리가 받는 줄 아는 거야 그래서 은근히 우리보고 5만원이나 받으면서 뭐 더 사오라고 하고 그런 사람들도 있고 참 가지각색이에요

심층면접 2: 그거 날아오는 뒤로 때문에 더 스트레스 받아요. 그 시청에서 날아오는 대로 그래서 나는 일 하다말고 청소기 돌리다 말고 알람을 놓고 하거든요 3시간 딱 맞춰놓고 알람이 울리면 가서 꺼요. 끄고 결제해 결제를 받고 나머지 일을 다 하고 가. 그럴 수밖에 없어요.

- 그에 비해, 맞춤형봄의 경우는 자기부담금도 없는 무료로 이용하는 서비스인 관계로 일정정도 기관이 협상력을 가지고 노동과정이나 무리한 요구에 대해 조금 적극적으로 시정을 요구할 수 있는 특징을 보임

아무래도 맞돌은, 이제 저희 쪽도 요구하는 게 많기는 해요. 많기는 한데 저희는 자기부담금이 없어요. 어르신 분들이. 무료로 이용하시는 서비스고. 그 다음에 지역에 들어가는 기관이 딱 정해져 있다 보니까 이 기관이 하는 방침에 대부분 다 따라 주셔야 돼요. 그래서 그 기관에서 정하는 일정 물 이상의 것을 요구할 수는 없는 거거든요. 그런데 이제 요양보호사 같은 경우에는 여기가 마음에 안 들면 다른 곳에서 부르면 되는 거잖아요. 이거는 내가 사회서비스... 바우처 개념이기 때문에 그쪽에서 내가 돈을 내고 이용하는 거니까. 정말 부러듯이 부러요. 거기. 그런데 그런 인식이 머릿속에 남아 있기 때문에 저희 선생님들도 그렇게 하시는 어르신들이 일부 계시죠. 이게 노인돌봄형 기본형에서 맞춤형봄으로 넘어왔기 때문에 예전에는 노인돌봄형 기본



---

도 2만 얼마, 이렇게 본인 부담금을 내고 이용을 하시던 서비스에서 넘어왔었어요. 그래서 그걸 받으시던 어르신들은 아직도 좀 남아있죠. 우리 선생님은 오자마자 콩나물을 이만큼씩 다듬으라고 시키고, 자녀 집에 갈 음식까지 하라고 시키고 (심층면접 14)

#### 라) 코로나19 이후의 노동의 변화

- 코로나19 이후로 노동에서의 변화는 재난지원금 신청과 백신접종 등에 대한 안내와 예약 도움 등의 국가 정책의 변화에 따른 서비스 설명 등을 제공하고 있음

요즘 같은 경우에는 재난지원금 신청해서 받으시라고 그런 안내도하고 뭐 예방 접종 언제 어떻게 받아야 된다. 그런 안내도 하고.(심층면접 14)

- 새로운 종류의 일이 생긴 것에 더해, 코로나19 상황에 따른 후원용품의 축소 등으로, 후원용품을 전달하면서 대상자와의 관계 개선 등이 가능했는데, 어려움이 있다고 언급하고 있음

나아진 건 하나도 없고 솔직히 말하면 코로나 때문에 더 안 좋아진 게 사람들이 예민해졌어요. 장애인이고 뭐고 간에 우리도 그 집을 갈 때 조심을 하잖아요. 중환자도 마스크 끼고 이야기하고 예방접종 한 사람인지 아닌지 다 공유하고 예방접종 안했으면 권유해서 같이 맞기도 하고 했는데.. 우선 그 분들도 이 분들이 재난지원금 같은 걸 좀 받아봤잖아요. 한동안은 괜찮더니 요즘에는 선거판이니까 모르겠는데 왜 또 재난지원금 안주냐 이거죠. 그런 것들 후원품 같은 것들이 없어졌잖아요. 복지관이든 어디든 간에 예전에는 10년 전까지만 해도 후원이 굉장히 많았었는데 지금은 후원이 없어요.(심층면접 1)

- 또한, 코로나19 시기가 되면서 요양보호사의 경우는 시급제로 일하면서 방문을 할 수 없으면, 시급이 지급되지 않아서 요양보호사에서 월급제인 생활지원사로 이직하는 경우도 발생했다고 관리자들은 언급하고 있음

### 3) 감정노동의 경험

#### 가) 대상자와의 갈등

- 대상자와의 불편한 관계는 실제 노동강도의 문제보다 더 크게 다가오고 있어서, 무언

---

가의 요구사항이 있을 때 요청을 받아들일 수 없어 대상자가 평상시와는 다른 냉담한 모습으로 본인을 대할 때 어려움을 경험하고 있었음

- 특히, 지원용품을 분배하는 데 있어, 모든 대상자에게 다 줄 수 없기 때문에 선별적으로 나누어 주고, 서비스 대상자들 사이에서 그런 정보가 공유되면서 난감한 상황에 처하게 되는 경험도 들을 수 있었음

예를 들면, 특별히 뭐 그런 건 아닌데 최근에 남자 어르신한테 전화가 온 거예요. 아니 안부전화 드렸는데 “이불 갖다 줘달라서요?” 그런 식으로 심문하듯이... 갑자기 그래서,, “이불 전에 받으셨잖아요. 그리고 내가 다 드릴 수 없고, 정말 드려야 될 분한테 그러는 건데 그냥 누가 받았으면 그냥 아 받았나보다 라고 생각하고 그래야지. 그거 가지고 그렇게 따지듯이 저한테 그렇게 심문하듯이 물어보시면 어떻게 하나... 저 상당히 좀 그랬다고...” 그랬더니. 그랬다면 죄송하다고. 그런데도 지금도 안부전화 하면 이제는 전화를 그냥 완전히... 뭐랄까 “네. 네”하면서 그냥 끊는 거야. 어제도 뭐 있어서 전달했는데도... 그래서 이분하고를 내가 어떻게 풀어야하지? 지금 좀 불편하더라구요.(심층면접 15)

- 이런 갈등의 경험으로 생활지원사들은 자신의 지원 물품을 정리한 표를 만들어서, 공평한 지원과 갈등상황에 대한 대처 방안으로 사용하는 경우나, 방문시간에 지원품을 제공하면 생활지원사가 가져다 준 것으로 추정될까 싶어 심야시간을 이용하여 물품을 제공하기도 함

어떤 선생님이 어르신별로 표를 만들어서 뭘 줬는가를 다 적었대요. 그분이 이제 따지면 “어머니가 더 많이 들어갔다. 어머니는 이것도 들어가고, 이것도 들어가고, 이것도 들어가고 그러지 않았냐.” 그렇게 이야기 하시면 좀 저기한다고 하던데... 그 아버님한테도 아버님이 제일 많이 받았다고 그렇게 얘기 하시면...(심층면접 14)

저희가 아까 천명이잖아요. 후원품이 천개가 들어오질 않아요. 절대 후원품은 천개가 들어오질 않고, 들어와 봐야, 많이 와야 몇백 개, 몇십 개 이렇게 들어오거든요. 그러면 선생님들 별로 이제 나눠서 드리라고 드려요. 그러면 그중에 한두 분 선택해서 드리는 거예요. 밤에 가서 몰래 드리는 분도 있구요. 근데 어르신들이 또 영악하셔서가지고 생활지원사가 왔다갔는데 이 집에 뭔가 새로운 게 있으면 그 사람이 줬다고 그냥 생각하시는 거예요. 그게 제일 어렵다고 하시더라고요.(심층면접 14)

- 서비스 제공 내용과는 다른 과한 서비스를 요구하는 경우에 더하여, 돌봄노동자 호칭

에 있어서도 존중하지 않은 호칭을 사용하여 관계에서의 우위나 혹은 노동자에 대한 은근한 폄하를 표현하는 경우의 언급을 많이 들을 수 있었음

“아줌마. 아주머니” 그렇게 호칭을 하더라구요. 그래서 아줌마라고 하지 마시라고, 우리한테는 선생님이라는 호칭을 써주라고 그랬더니 “아니. 그냥 내 입에 이렇게...” 그런데 의도적으로 하는 것처럼. 그래서 되게 자존심이 상하고. 제가 이렇게 그 독거노인 생활지원사 하고 맞돌 하면서 최고로 스트레스를 받았던 것이 이 때였어요.(심층면접 15)

#### 나) 대상자와의 이별

- 노인을 대상으로 하는 서비스 제공하는 경우, 가족보다 더 가까운 관계로 지속적으로 보살피다가 노인이 돌아가시거나 혹은 요양원으로 이동하는 경우 등의 경험으로 마음에 남아 있는 경우를 살펴볼 수 있었음

내 눈으로 직접 돌아가신 걸 목격하신 경우는 없는데, 내 어르신이 갑자기 돌아가셨다는 연락을 받아가지고 가게 되면 거기에서 오는... “내가 그간 잘 못 살폈나?”하는 그러한 것도 있고. 그 다음에 이제, 저희가 아까 일주일에 두 번 전화하고 한번 방문하고 한다고 했는데 이거를 정확하게 지켰을 때는 그래도 괜찮지만 갑자기 그 날 뭐가 있어가지고 이 날 연락을 했어야 되는 데 이날 연락을 안했는데 갑자기 그 날 돌아가셨다거나 그런 경우에는 그게 굉장히 더 심하시죠. 그런 케이스가 몇 케이스 있었거든요. 갑자기 내가 교통사고가 나서 그날 들어갔어야 되는 데 못 들어간 거예요. 그리고... 그게 금요일이었어요. 그리고 월요일에 내가 전화를 해야 되는 데 화요일 날 들어가는 날이니까 화요일 날 들어가서 길게 얘기 해야지 하고 월요일 날 전화를 안하신거예요. 근데 이 분이 토요일 날 돌아가셨어요. 그걸 월요일에 발견했어요. (심층면접 14)

#### 다) 대상자 주변인들과의 관계

- 돌봄노동자는 가족이 아님에도 지속적인 만남과 돌봄서비스의 제공을 통해, 가족보다 가까운, 그러나 가족은 아닌 그런 위치에서 서비스를 제공함

센터에서 모든 걸 다 해주기를 바라요. 입원도 센터에서 해주고, 퇴원도 센터에서 해주고 코로나 검사, 입원전날 코로나 검사 가는 것도 센터에서 해주고 이런 걸 다 선생님한테 이야기를 하니깐 이제 선생님이 지치는 거지. 처음에는 진심으로 진짜 사랑하는 마음으로 그렇게 했지만, 자녀들이 말로 알면 뭐 하나 이런 응급상황이 일어났을 경우에 가족들의 협조가 이렇다는 걸 서운하게 생각을 하세요.(심층면접 11)

- 심지어, 대상자가 아닌 대상자의 남편이 대상자에게 가정폭력을 행사하는 상황을 경험하고 어려움을 토로하는 경우도 볼 수 있었음
- 또한, 대상자에 대한 서비스 제공임에도 불구하고 한 집안에 사는 가족들이 있는 경우, 그들에 대한 가사서비스 등도 지원을 하면서 본인이 스스로 규정하고 있는 역할과 실제 하는 일의 차이에서 오는 어려움에 대해서도 토로함

가족이 다섯 명이예요. 아이가 넷이 더... 셋이 더 있는 거죠. 그리고 아빠가 있어요. 그러면 여기에서 이 아이만 케어하면 되는 건가요? 이 아이가 먹는 것만 하면 되는 건가요? 이 아이는 이 언니들하고 다 같이 자고 먹고 씻는데. 아침 7시에 가세요. 왜? 아이를 다 학교 보내야 되고 어린이집 보내야 되니까. 그럼 이 아빠가 아이들에게 관심이 없냐. 그건 아니예요. 아이들을... 생계를 유지해야 하니까 일이 많은 것뿐이지. 그런데 저도 참 궁금해요. 그럼 이 아이만 케어하면 된다고 생각하고 이 서비스를 넣는 것인가. 심지어 이 아이가 서비스를 받고 있으면 다른 가족들은 서비스를 못 들어가요. 중복이래요. 왜 그게 중복일까요? 정말 그게 이해가 안가는 지점이에요. 관리자 입장에서는. 제가 멀리 떨어져서 이 정책을 본다면 이걸 정말 책상에서 만들어 졌다. 실제로 들어가 보면... 그러면 이렇게 민원인한테 말하면 돼요. 이 아이 빨래는 여기에 만 놔주시구요. 이 아이가 먹은 그릇은 이 통에만 넣어주세요. 이 냉장고 한 칸은 이 아이거니까 만지지 마세요. 이게 말이 되나요? 이 아이 신발만 빨거예요. 이 아이가 쓴 화장실 휴스만 적어주세요. 안돼요. 그러니까 이거는 정말 다시 한 번 고민이 필요하다.(심층면접 7)

대상자 어르신한테 받는 스트레스는 저희가 하는 일이니까 참고 할 수 있고 관찮은데 이렇게 어르신 혼자만 살지 않고 보호자하고 같이 사시는 어르신들이 있잖아요. 그러면은 그 같이 사시는 그 보호자 것 까지 저희가 다 이렇게... 그런 부분에 굉장히 자존심 상할 때가 많았어요.(심층면접 13)

#### 라) 젠더폭력 및 폭력 상황에 대한 경험

- 대상자 중, 생활지도사나 요양보호사의 서비스에 불만을 품고 강하게 항의하는 경우가 있는데, 그 항의가 사무실로 전화해서 변경을 요청하는 데 넘어, 실질적인 폭력 행사까지 이어질 뻔한 경험도 나타나고 있음

사무실로 전화해가지고 이런 교육을 시켜서 보내야지 왜 생짜를 보냈냐. 이렇게 반찬도 못하는 사람, 생짜를 이렇게 보냈냐 해가지고 막 좀 힘들게 했어요. 근데 이제 제가 한번 해드렸더니 너무 맛이 없었대요. 그러다고 선생님은 나보다 더 못하니까 하지 말라고 하더라고. 그러고 그 뒤로부터, 어쨌든 우리 복지사 선생님이 오셔가지고 이야기하는 과정에서 막 때리려고 하는 과

---

정까지 갔었는데 딱 끼어들어서 막았어요. 그랬더니 우리 선생님이, 복지사 선생님이 나보고, 선생님 맞으면 안 되니까 나보고 가만히 있으래요. 나보고 당신이 맞더라도, 당신이 맞겠다고. 그런데 또 제가 그런 건 못 봐요. 그리고 또 그런 것들은 내가 증재할 수 있는...(심층면접 16)

- 대상자가 폭력적인 행동을 보이고, 그 상황이 심각해지면서, 더 이상 서비스를 지속할 수 없었던 경험에 대해 언급하기도 했음

저는 예전에 노인할 때 노인돌봄서비스 몇 년 전에 했거든요? 있을 때는 할머니가 치매가 있어 가지고, 좀 폭력적인 성향을 많이 보이셨어요. 칼 던지는 것도 피한 적이 있어요. 그 분은 한 2주 있다가 그만뒀거든요 더 하다가 내가 무슨 짓을 당할지 모르겠더라고 (심층면접 1)

- 이런 폭력상황에 대한 두려움은 서비스 대상자의 성비에도 영향을 미치는 것으로 파악됨. 대부분의 재가돌봄노동자가 여성이고, 대상자 역시 여성이 조금 더 많은 경향을 보임. 이는 노년층의 경우 여성 노인이 많은 원인도 있지만, 돌봄노동자와 대상자 양쪽이 불편함을 느끼는 이유에 일정정도 기인하고 있음

- 할아버지의 경우도 누군가가 집에 들어와 자신의 사는 모습을 보여주는 것에 대한 불편함에 서비스를 거부하기도 하고, 생활지원사나 요양보호사도 사례 발굴에 있어서 남성보다는 여성을 좀 더 적극적으로 발굴하는 이중적인 상황에 따라 서비스를 받는 남성의 수가 적은 결과를 만들

그러니까 세 시간을 온전히 그 서비스 지역인 댁에 있어야 되지만 한 시간 청소하고 나가서 두 시간 네 맘대로 하다가 찍어라. 이렇게까지 표현을 하세요. 일부 이용자들은. 같이 있기가 불편하다는 거죠. 이성이니까. 남성 이용자인 경우에는 특히 더 심해요. 특히 더 남성 이용자가 애인이 있는 경우 굉장히 심각한 문제가 있죠. 사례가 심지어 있었고 결국은 중지가 된 이용자가 있어요.(심층면접 7)

남자어르신들은 누가 이렇게 주선해주지 않으면 이런 걸 적극적으로 서비스 받는 걸...(심층면접 11)

남성이 적은 이유는 이제 가서 이렇게 방문해서 같이 있는 시간들이 부담스러우니까 할 수 있으면 조금 이렇게 안하려고 하죠... 남자들도 많아요. 이제. 많아졌어. 우리가 안 하려고 하니깐 그렇지. 많아졌어.(심층면접 15)

- 성희롱의 경험에 관한 이야기는 많은 면접자로부터 들을 수 있었는데, 특히 불편한 시선에 대한 언급을 확인할 수 있었음

아버님이신데 모든 기관이 들어갔다가 다 포기하고 나온 집이에요. 근데 그 이유가 그거예요. 일을 시켜놓고 뒤에 가서 이렇게 쳐다보고 있어. 그러면 그 시선이 너무 견디기가 힘들다는 거예요. 뭘 어떻게 하진 않아. 그런데 이렇게 한번 씩 흘리는 뉘앙스와 시선 때문에 모든 기관들이 들어가서 결국에는 못 견디고, 요양보호사들이 못하겠다고 해서 그만두고 나온 집인데... 결국에는 사례 종결 시켰거든요. 안돼요. 안돼요. 있으시더라도요. 갈 때 꼭 남직원 하나씩 데리고 갔어요. 그 집 갈 때(심층면접 14)

여름에 가면 아무래도 짧은 옷을 입고 옷이 붙게 되는데 아무래도 좀 두드러지잖아요. 엉덩이 뭐 얹드려서 청소를 하거나 설거지를 할 때 쓰레기를 주울 때 실루엣이 나타날 거 아니에요 그런 보고 있는 게 느껴져요 그 사람하고 3시간 있는데 얼마나 힘들겠어요 불편하죠. 신경 안 쓰려고 해도 뒤돌아서 나올 때 비참할 수가 있어요. 먹고 사는 게 이런 거구나 하면서..(심층면접 1)

- 요양보호사에게 외모에 대한 평가나 사귀자는 등의 이야기를 하는 경우도 종종 발생하고 있었음

머리 푸르면 예쁘겠는데 왜 머리를 묶냐 그래서 저희는 일 할 때 단정해야 된다고 머리를 풀어 헤치면 일이 됩니까 달라붙어서. 그리고 딱 잘랐어. 또 한 번은 토요일에 안 오니까 보고 싶었다고 해서 그러셨어요 하고 넘어갔어. 한 번은 뭘 하나 주면서 예뻐서 준다고 감사합니다 하고 받았던 말이야 작은 곰인형 같은 걸 주길래, 한 번은 갑자기 또 자기 친구들하고 친하게 지내라길래 왜요 그랬더니 자기 친구들한테 자랑을 많이 했대요 잘한다고 그랬더니 친구들이 그 사람 하고 나하고 사귀라고 말했더래요.. 그래서 OO씨 그런 말은 하지 마세요. 나 가정도 있는 사람이고 왜 내가 OO씨하고 사귀니까? 나더러 사귀라 그랬대. 우리 신랑한테도 그 말을 했어 내가 너무 어이가 없고 기가차서 (심층면접 1)

- 시선을 넘어서, 음란한 말을 요양보호사에게만 하는 경우도 있어, 실제 녹음의 증거가 없다면, 기관이나 주변 사람들에게도 이해받는 일도 어려워지는 상황이 발생하기도 함

다른 분들한테는 다 점잖게 대하시는데, 요양보호사 선생님한테만 성추행을 하시는 거예요. 성희롱. 입에 담지도 못할 말을 욕을 하면서... 입에 담지도 못할 말을 하고. 그리고 왜 그러냐고 자꾸. 보니까 선생님이 초기대응을 잘못 뒀었어요. 그냥 웃고 넘어갔대요. 그냥 아프신 어르신 이니까. 그렇게 하고 넘어가서 계속 선생님이 그렇게 보신거예요. 결국에는 막 물건을 던지고

너 가버리라고 그렇게 안 해주려면 가버리라고 막 소리 지르고 물건 던지고 .그렇게 해도 이제 조금 잠시 쉬었다가 선생님이 다시 들어가서 일을 해드리고 그렇게 해서 했거든요. 결국에는... 제가 방문할 때랑 선생님 대할 때랑 틀리구요. 그리고 제가 혼자만 있을 때도 저한테 그렇게 안 대하고요. 그리고 제가, 저희 목욕 팀 사회복지사 선생님이 남자분이세요. 남자선생님하고 같이 가요. 그럼 또 달라요. 이 선생님한테만 그러는 거예요. 자기 그런 적이 전혀 없대요. “저는 그런 적이 없어요.” 막 이렇게 하면서. 저 선생님이 지금 자기를 이상하게 그런다고. 그래서 녹음을 한번 해보라고 했거든요. 근데 정말인 거예요. 그게. 저는 설마 설마 했거든요. 근데 정말 그렇게 하시더라고 어르신이...(심층면접 12)

- 늦은 시간에 전화를 걸어오는 경우에 대한 언급도 여러 차례 들을 수 있었음

저는 예전에... 남자 대상잔데 밤에 술 먹고 이렇게... 전화가 와요. 10시 넘어서 11시 넘어서 이렇게 술 먹고. “선생님~”이러면서... 그러면 이제(급한 일인가 싶어서) 받으면 시국 얘기를 한 다거나 정치 얘기를 한다거나 아니면 또 이제... 아 이제 주무시라고 다음에 이야기 하자고, 갔을 때 보자고 하고는 끊으면... 세상에 남편하고 자는데 12시 넘어서 막 계속 전화가 와요. 무음으로 해놨다가 보면은 나중에 2시 넘어서까지 계속... 안 받으니까. 계속 전화가 다섯 통인가 몇 통인가가 왔어요. 그래가지고 바로 사무실에 연락해가지고 얘기하고. 이런 거는 안 된다 하고. 그 이용자 끊어버렸죠. 술 먹고 전화하는 경우가 간혹 있었어요. 그리고 같이 장보러 가자고... 서비스 날이 아닌데. 우리 장에 놀러가자고...(심층면접 6)

#### 4) 감정노동 및 위험상황에 대한 대처 방안

##### 가) 개인적 대처 방안

- 개인적으로 대처 방안은 부당한 경험을 했을 때, 명확하게 이런 상황이 부당하다고 설명하고, 태도를 수정해 달라고 요청하기도 하지만, 많은 경우는 노동자들이 스트레스를 받으면서 그냥 수행하고 있음을 알 수 있었음
- 폭력상황의 경험에서 예를 든 폭력까지 행사할 뻔한 대상자와의 경우도, 추후 개인적인 관계 회복을 통해 지금은 좋은 관계가 되었다고 회고하고 있고, 이런 우호적인 관계에 도달할 수 있었던 계기는 하다 보니 마음이 통했다고 면접에서 응답하고 있어, 개인적인 노력에 기대 문제를 해결하고 있음을 알 수 있음

중재할 수 있는 그런 거가 되고, 딱 막았어. 그래가지고 그분도 조금 성질을 가라앉히고 그렇게 하고, 그런 과정을 겪었는데도 지금은 오히려 쉬었다 가라고 이런 정도로 자기가 자리를 비켜

---

줘. 나가줘. 그런 정도로 많이 지금은 좋아져가지고.(심층면접 16)

- 실제로 많은 요양보호사의 경우, 대상자의 등급이 바뀌어서 자신의 서비스에서 다른 서비스로 이동하거나 혹은 건강 상태의 악화로 더는 재가 서비스를 받지 못하고, 요양원에 들어가는 등의 서비스 제공 조건의 변화를 기다리면서 감당하기 어려운 시간을 감내하는 것으로 보임

#### 나) 조직적 대처 방안 및 외부지원

- 센터는 서비스를 시작하거나 혹은 민원 상담이 이루어지는 경우, 이용자를 대상으로 교육을 제공하고, 지속적으로 돌봄노동자에게 과도한 요구를 하지 말 것을 요청하고 있지만, 그것만으로는 대상자들의 이해가 완전히 변화하는 것은 아닌 것으로 파악됨

어려움이 있는 이용자를 제가 민원이 있어서 상담을 할 때는 반드시 그 얘기를 하거든요. 저희는 타인이다. 그거를 꼭 인식을 해주셨으면 좋겠다. 우리는 잠깐 왔다 가는 거다. 그런 설명을 하지만 전혀 개선이나 인식의 변화는 이루어지지 않아요.(심층면접 7)

- 과도한 요구나 부당한 대우에 대해, 센터 입장에서의 해결책은 우선 요양보호사나 생활지도사 선생님의 변경이 이루어지고, 최후로는 서비스의 종결이었는데, 지역 내에서 경쟁을 기반으로 하는 기관은 물론 지역 안의 경쟁이 없다고 할지라도 서비스 대상자의 수는 기관 평가의 기본이기 때문에 최대한 조정을 하는 방안으로 대책을 마련함

그런데 이렇게 계속하셨으면 사실은 저희가 종결했을 거예요. 종결은 바로 할 수는 없고 여러 차례 저희가 이제 뭐... 경고도 드리고 여러 번 함에도 불구하고 안 되면 시에다가 이제 올려요. 그러면 거기 심의회에서 이렇게 하라, 종결해도 된다고 내려오면 저희가 종결을 할 수 있거든요. 과도기인 것 같아요. 어르신 입장에서 생각을 해보면 옛날엔 다 해줬는데 왜 제도가 바뀌었다고 사람이 바뀌었다고 왜 안 된다고 하는거냐. 사실 옛날 요양보호사 선생님들은 자녀 집 김장까지 싹 다 해주고 다니셨어요.(심층면접 14)

- 신체적인 폭력 상황에 대해서는 서비스의 종결이 이루어질 수 있지만, 언어폭력의 경우는 증거 부족 등의 이유로 서비스 중지가 어렵고 생활지원사들이 심적 고통을 경험하면서 견디고 있는 방안으로 운영할 수밖에 없는 상황에 대해 언급하고, 특히 지원사



들도 모든 상황에 관한 이야기를 기관에 전하기 힘든 부분도 있음

이번에 한번 여자는 팀장님이 나서줬어요. 여자가 막 집어 던지는걸 팀장님이 문 열고 데려가서 선생님 이게 뭐냐고 나는 밖에 나가 있었고 그래서 그 분도 서비스 종료를 했거든요 (심층면접 1)

아까도 폭력을 하시면 일단 저희는, 저희가 나가서 서비스 중지 시켜요, 폭력 안에는 이렇게 신체적인 폭력도 있고... 근데 이제 언어적인 폭력은 사실은 서비스를 중지 할 수 있는 만큼 그건 안돼요... 그런데 다만 선생님들이 속앓이만 하실 뿐이에요. 그러면 몇 번 나가서 저희가 이제 사회복지사가 상담을 하기도 하고 하는데 모든 걸 다 저희한테 얘기하지는 않으시거든요.(심층면접 14)

- 특히 생활지원사 중 젊은 여성이나 경험이 적은 사람의 경우 어려움을 호소하는 경우가 많아, 담당자를 변경하거나 혹은 서비스를 중지하는 경우도 발생
- 센터에서는 일정정도 생활지원사나 요양보호사 개인이 문제를 해결하기를 바라는 모습으로, 실제 구조적인 해결방안으로 2인 1조와 같은 방안은 비용문제로 이용할 수 없어 제도적 방안이 부재하고 있음

그런 경우에는 가서 말씀을 드려요. 생활지원사 선생님들이 참다 참다 저희한테 얘기하시는 경우 있고 개인의 성향에 따라 그거를 본인이 잘 유도리 있게... “아이고, 아버님 옷 입어요. 못 들어가겠네.” 이렇게 해가지고 옷을 입고 들어가는 경우도 있고. 이제 선생님들의 경력이나 성향에 따라서 그건 좀 달라지는데..(심층면접 14)

- 상황이 너무 무서울 때는 사회복지사와 동행하여 방문하는 경우가 있기도 하지만, 일상적으로 제공되는 형식으로 정착되기에는 인력과 비용의 문제가 있었음

어르신 말고! 아들이 집에 와있는 경우가 있어요. 이 아들이 늘 알콜리즘이 있는 아들인거죠. 근데 오늘 방문하러 가는데 아들이 와있다더라... “선생님 나랑 한번만 같이 가주면 안돼요?” 그러고 전화가 오는 경우가 있었어요. “저 들어가기가 너무 무서워요. 오늘은.” 그러가지고 000 선생님이 같이 가준 적도 있고 그래요. 한번 들어 갈 때 같이(심층면접 14)

- 과거의 성추행의 사례 경험을 통해 좀 더 적극적으로 대응하는 센터도 있었는데, 이 센터에서는 불편한 상황이 있으면 즉시 작업을 중지하도록 교육시키고 있었음

저희가 그래서 그거를 거의 아주 자세하게 고충처리를 했던 기억이 있어요. 그런 것들을 그대로 노출 되어 있다는 게 안타깝워서 그때부터 아주 강력하게. 한 건, 유사환경만 만들어져도 즉시 그날은 서비스 중단하고 나오시라고 그렇게 교육을 좀 하고 있구요. 이용자에게도 ‘그럴 것이다.’라고 교육을..(심층면접 7)

- 그러나, 그 대상자에게 돌봄서비스가 제공되지 않으면 그들의 생활 유지가 어려워져서, 최대한 대상자 교육을 통해 서비스 제공 내용을 설득하고, 문제의 행동을 교정하도록 하면서 서비스를 지속하려고 기관이 노력해야 하는 구조임
- 센터의 관리자의 입장에서, 문제행동을 하는 사람의 중단은 그 어르신에게 케어의 중단으로 돌아가기 때문에 한 번의 더 기회를 주는 방향으로 제공되고 노력하게 되는 상황임

그래가지고 제가 그걸 중단을 시키고 그 어르신은 이제... 근데 참... 아뇨... 우리가 선생님 그랬으면 좋겠어요. 못하겠다고. 난 당신 못하겠으니까 그만해 라고 이렇게 포기를 해야 되는데. 저희들은 어떤 생각이냐면. 이용자 입장에서 우리가 생각을 다시하자, 다시하자 이렇게 되는 거예요. 왜냐하면 이런 제도를 이용해서 우리가 이 센터가 있고, 이 센터 존재의 이유가 이런 어르신들을 케어를 하는 게 목적인데 우리가 이걸 거부할 수는 없다. 우리가 최선을 다하자 하는 차원으로 이 선생님의 초동 대처가 좀 미흡 했으니 다음에는 그런 초동대처를 잘 할 수 있는 사람으로 배치를 해서 다시 시작해보자 이렇게 우리는 하거든요, (심층면접 11)

#### 다) 관리자들의 노동자 고충인식

- 관리자들의 돌봄노동자 고충인식은 실제 노동자들에게 문제가 발생했을 경우, 의지하고 상담할 곳이 있다는 믿음을 주어, 관리자들과의 연계가 필요함을 볼 수 있음

팀장님이.. 보시기에도 정이 있으시잖아요. 저도 정이 좀 많은 스타일이거든요 그래가지고 팀장님이 뭐라고 챙겨주시려고 하고.. 우리도 정이 좀 있어야지 안 그러면은 정말 사무적이면 못해요. 사무적이면은. 팀장님이 팀원이기 때문에 우리가 좀 덜 다치게 해주고 해주시고..(심층면접 3)

심층면접 7 : 좀 제가 생각하기에는, 2020년에 제가 맡으면서 해드리고 싶었던 게, ‘뒷배가 있다. 여러분의 언행에 뒷배가 있다.’ 라고 믿고 실천하셨으면 좋겠다. 돈은 못 드려도 그거는 제가 해드리고 싶었던 게 있어요.

심층면접 6 : 그러니까 저희들한테 큰 힘이 돼요.

심층면접 5 : 팀장님 오신 뒤로는 우리가 큰 힘이 됐지.

- 면접을 진행했던 센터 중에 활동기록일지를 통해 돌봄노동자의 상황에 대해 적극적으로 이해하고, 그들의 고충을 해소할 수 있는 방안을 마련하고자 하는 경우도 살펴볼 수 있었음

저희는 매번 일정표와 기록지 말고 활동기록일지라는 걸 하나 더 넣었어요. 이분들 하고 싶은 이야기나 어떤 그런... 도표화 되지 못하잖아요. 그러기 때문에 저희는 활동기록일지가 따로 있구요. 아마 다른 기관은 없을 가능성이 있어요. 저희는, 이분들도 어딘가엔 털어놔야 되니까. 털어놓을 수 있는.. 소통을...(심층면접 7)

- 대상자들의 태도에 대해서는 대상자와 돌봄노동자 둘만이 있는 경우와는 사회복지사가 같이 참여한 경우와의 차이를 볼 수 있다는 언급을 볼 수 있음

저 있을 때는 선생님들한테 굉장히 호의적이고 잘해주시거든요. 근데 제가 없을 때 선생님들한테 그렇게 안 해주신다고 하시더라고요. 선생님들 얘기를 들어보면. 근데 제가 있을 때는 굉장히 호의적이고 잘해주세요. 선생님들한테... 보는 눈이 있는 거(하고 없는 거하고 차이가). 그리고 어르신들이 되고 안 되고의 차이를 몰라요. 이 일은 되고, 이 일은 안 되고 그렇게 설명을 해도 안 되고 매번 갈 때마다 얘기를 할 수도 없구요. 그리고 말씀을 해드리면 속상해 하시고 힘들어하시고 좀 그러세요.(심층면접 12)

## 5) 감정노동의 영향

### 가) 심리정서적 고통과 극복방안

- 돌봄노동의 과중으로 인한 스트레스에 대해서는 대부분 어려움을 호소하면서도, 그 해결책으로는 잊어버리는 방식으로 대응하는 것이 일반적이었음

분다기보다 그냥 잊어버리죠. 그냥 잊어버리는 것 같아요. 어떻게 할 수 없는 상황이니까.(심층면접 12)

이 일을 놓지 않는 이상은. 그리고 어차피 저희 미래를 보는 거잖아요. 그러니까 그쪽으로 좀 이제 위안도 삼고.(심층면접 13)

- 종교활동을 통해 자신의 마음을 다스리고 있는 경우도 많이 볼 수 있었음

종교의 힘으로... 그렇지 종교의 힘...(심층면접 5)

내 가정, 내 가족도 봐야 되고 그리고 나서 출근을 하면, 세집 하고 나면 저녁... 집에 들어가서 또 해야 되고. 3일... 토요일까지도 들어가야 되는데 시간이 없죠. 종교 활동 밖에 못하죠.(심층면접 6)

네 저는 주로 술도 별로 못하고. 그런 쪽을 저는 주로 많이 하는 편이에요. 이렇게 매일미사를 가서 그러면 저는 좀 힐링이 되더라구요 저는 그쪽이에요 정말로 안그러면 수녀님하고 얘기를 좀 한다가 이런 쪽이.....한 4시 반에 일어나 가지고 미사를 가서 미사하고 그게 저는 힐링이에요. 사실은 다른 게 힐링은 아니고 그게 힐링이 되가지고 오히려 괜찮아 지는거 같아요. 다른 분들은 또 이제 다르시겠지만. 저는 (심층면접 3)

- 일과 생활의 분리를 위해서, 종교활동을 비롯하여 취미활동이나 운동이나 등산 등을 통해 극복하는 경우도 존재함

일을 몰아서 자기 시간을 가지시는 분이 있어요. 어떤 분은 구연동화를 배우러 다니시는 분이 있고. 또 어떤 분은 운동 뭐 배드민턴 그런 거 하시는 분이 계시고...또 이게 저희가 이용자하고 시간을 맞추는 일이기 때문에 꼭 주말이 바쁘신 분은 평일에 하루를 빼서 그날은 남편하고 시간을 보낸다거나 아님 뭐 등산을 그날은 꼭 간다거나 뭐 그러시기도 해요(심층면접 4)

#### 나) 건강악화 및 질병의 경험

- 돌봄노동이 일정정도 육체적 노동을 수반하고 있어, 근골격계 질환은 일반적으로 경험하고 있으나, 근로시간을 카드로 태그하는 방식으로 병원에 가는 것이 힘든 상황이라는 지적을 들을 수 있었음

심층면접 13: 조금 다른 날보다 힘들 때는 이제 일 끝나고 저도 치료 받고. 물리치료.

심층면접 11: 시간이. 시간이. 선생님들이 끝나는 시간이 막 5시~6시 넘어가버리니까 진료 받는 게 선생님들이 참 힘드세요. 왜냐하면 우리는 태그 업무를 처리하다 보니까 1초만 모자라도 태그가 안 된대요. 그러기 때문에 항상 그 태그를 온전히 찍고 가서, 아까 말씀드리지만 8시간 하루 근무하면 이동시간 포함하면 9시간~10시간 되거든요. 그러면 이제 야간 진료하는데 찾아다니면서 진료 좀 받고.

- 면역력 약화와 스트레스에 의한 다양한 질병을 경험하고, 그것을 다스리기 위한 본인의 방안을 마련하고 있었음

그래서 제가 사실은 이석증이 왔어요. 그래서 이석증이 와가지고 약을 지어다놓고 먹거든요. 이게 너무 스트레스가 있어가지고. 근데 이제 좀 한 1~2년 앞으니까 좀 알겠더라고요. 머리 오른쪽이 돌이 빠졌었기 때문에 좀 안 좋다 그러면 약을 먹던지.. 조금 이제 비우는 거.. 내 마음을 비워야 되겠더라고요. 그래서 종교를 갖고 있다는 게 자꾸 종교 얘기를 해서 죄송한데 그래도 이게 측은지심이랑 이웃사랑, 봉사정신이 좀 있어야지 안그러면 돈만 생각하면 정말 힘든 직업이예요. 힘든 직업.(심층면접 3)

- 또한, 대상자의 집을 매일 방문해야 하는 상황 속에서 병원 입원을 권유받음에도 포기해야 하는 경험이나 치료 과정 중에도 일을 지속해야 하는 상황을 경험하고 있음

저는 가스레인지 후드 닦다가 여기 지금 이렇게 다섯 바늘 꼬맷는데 오른손이잖아요 여기 손 싸매고 가서 다 일해요..왜냐면 안가면 기본적으로 들어오는 저게 있어야 하는데 여기 이렇게 생겼다고 안갈 수는 없잖아요.(심층면접 2)

## 6) 돌봄노동에 대한 사회문화적 맥락

가) 노동의 성격에 따른 사회적 평가와 요구

- 돌봄노동에 종사하면서 책임감과 보람을 느끼는 동시에, 대상자들의 시선이나 과도한 요구에 의해 상처 입는 경우도 발생함

일하는 강도도 우리는 가사지원 서비스다 보니까(일이 힘든데) 우리는 가면 대상자들이 그냥 가사지원자, 일 해주는 사람 그렇게 밖에는 안 봐요...(생활케어를 다 해줌에도) 그냥 청소하고 빨래하고 밥해주는 사람.(심층면접 5)

그리고 온 집안일을 다 시키려고 하고. 파출부처럼. 자기네들은 손 하나 까딱 안하고... 온 집안일을 다... 해달라는... 손 하나 까딱 않고 설거지감 3일치 모아놔.. .이렇게 쌓아놔요. 손가락 하나 안 씻고. 그런 분들도 있어요. 빨랫감 그대로 그냥 다 쌓아놓고.(심층면접 6)

- 코로나19 상황이 가중되면서 개인 시간을 보내는 방식에 대한 간섭이 이루어지기도 함

---

이분들이 그런 자기생활이 있다는 걸 이용자가 또 막는 경우가 있어요. 이걸 최근에, 이번 여름에. 코로나 시국에 제공인력이 타 지역으로 휴가를 갔다고 바꿔달라는 민원이... 그래서 제가 너무 황당해가지고. 법적으로도 막지 않는걸, 저희보고. 이런 시국에 그런 사람을 나는 내 집에 들일 수 없다라는 그런 발언을 하셔서... 그래서 저희 백신 접종도 다 했고 방역수칙을 다 지켜서... 그 분들도 쉬셔야죠. 여름휴가인데.(심층면접 7)

- 돌봄노동을 제공하는 사람들의 역할이 다양하게 규정되어 있음에도 불구하고, 많은 경우 호칭의 문제와 역할에 대해 큰 구분 없이 많은 요구사항이 나타나기도 함

그러니까 사고방식이 저희를 아주 도우미처럼 이렇게 생각하시는 어르신 분들이 많으세요. 여름이면 마을회관 같은데 모여서 우리 도우미는 뭘 이렇게 이렇게 하는데, 모여서 얘기를 하시다 보면은 꼭 저 집은 이것까지 해주는데 우리집은 안 해주네? 이러다 보면은 막 요구사항이 늘어나는 경우도 있었어요. 초창기에 (심층면접 13)

#### 나) 동료의 지지와 소통을 통한 유대감

- 같은 돌봄노동에 종사하는 사람들과의 대화를 통해 실제로 문제 해결의 실마리나 대상자에게 지원할 수 있는 혜택에 관한 정보를 얻기도 하고, 서로의 상황에 대한 이해를 통해 감정적인 지원이나 공감으로 위로받고 있었음

다른 분들하고는 공감자체가 안되고 서로 일하는 사람끼리는 서로 같은 조건이고 같은 상황 아니니까 서로 얘기가 돼요. 이렇게 해서 서로 그냥... 이게 해결은 안 되지만 그래도 내 감정은 일단은 어느 정도 상대방한테 얘기해서 서로 공감하고, 공감 얻어주고 그럼으로써 조금 해소가 되는 거죠.(심층면접 16)

- 특히, 가족들에게도 이야기하지 못하는 것들을 동료들과 나눌 수 있어, 이들과의 대화를 통해 유대감을 나누고 있음

그렇죠. 서로 이야기 하면서... 근데 지금 코로나시기에 모이지를 못하니까 그런 게 불편함이 있죠. 한 2년 동안은... 그럼요. 얘기 못하죠. 같이 일하고 있는 선생님들끼리 이제... 만나서 이런 저런 얘기... 가족들한테는 이런 얘기 못하죠.(심층면접 5)

## 7) 개선방안

### 가) 노동환경 개선방안

- 담당하는 대상자의 숫자를 줄이는 것이 질적인 서비스 제공에서 안정성을 보장하다는 주장을 생활지원사의 경우에는 나타났는데, 이는 이들의 정규직 지위에서 나올 수 있는 의견으로, 장애인 활동보조나 가사간병서비스의 경우는 시간에 따른 일자리어기 때문에 대상자를 줄이는 것에 대해서는 희망하지 않는 상황임
- 돌봄서비스 제공자에게는 다양한 교육을 제공하고 있는 반면에 대상자들에게 제공하는 교육은 좀 부족한 것이 현실로, 좀 더 적극적인 홍보와 인권존중 문화 확산 사업이 필요하다고 언급함

그러니까 공단에서나 정부에서나 이런 걸 할 때 어르신들의 그 교육을 좀 충분히 좀 해줘야한다. 보호자들도. 보호자들도 요양보호사 선생님도 자기하고 똑같은 사람이예요. 선생님들은 원슈퍼우먼이 아니야. 선생님들이 가면 이것도 하고 이것도 하고 이것도 하고... 이걸 아니예요. 자기하고 똑같은 일상생활을 하는 선생님들이거든. 그 선생님들을 그렇게 바라봐줘야 되는데 우리 선생님들은 슈퍼우먼이야. 여기가 뛰었다가 어느새 반짝하고 여기에 나타나서 수호천사처럼 나타나기를 원하는 게 어르신들이라서, 보호자들이나 이용자들의 교육이 선제되지 않는 한은 우리 선생님들의 이런 것들은 좀 이어진다(심층면접 11)

대상자들도 이 서비스가 우리가 자기들의 성적인 욕구를 채워주려고 가는 게 아니라 자기 눈요기인 눈 즐거우라고 가는 게 아니라 자기 삶의 질을 높여 준다는 그런 최소한 교육이 있어야 하는데 근데 대상자들은 개나 소나 계약서만 딸랑 쓰고 지침만 알려주고 대상자들에 대한 교육은 없다는 거죠.(심층면접 1)

- 돌봄노동자들에게 상황에 따른 고객 응대 매뉴얼의 보급과 교육을 통해, 적극적으로 문제 상황에 대처할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있으나, 경쟁적인 조직의 상황이 돌봄노동자들의 희생에 기대고 있는 부분이 크다는 점을 파악할 수 있었음

### 나) 사회적 인식 개선방안

- 돌봄노동자에 대한 사회적 인식 개선에 대한 필요성은 많이 언급이 되었고, 센터에서도 지속적으로 노력하고 있었음

(사회적 인식 개선은) 저는 지속적으로 좀 강력하게 해야 되는 사안이라고... 제공기관 입장에서는. 이 사업에 대한 어떤 인식이 완벽하게 바뀔 수는 없겠지만 적어도 파출부라는 그런 인식에서는 좀 꺼내면 어떨까. (매뉴얼이) 있어요. 최근에 나오는 홍보물 자석으로 붙일 수 있게 하는 것도 있고요. ‘뭐라고 불러주세요.’ 다 있어요. 없는 게 아니고, 이용자가 정말 인식의 변화를 할 수 있는 거는 사실은 시각적인 어떤 그런 홍보물이 아닌 것 같아요. 지속적으로 좀 이렇게 들어갈 수 있는... 6개월 단위로...(심층면접 7)

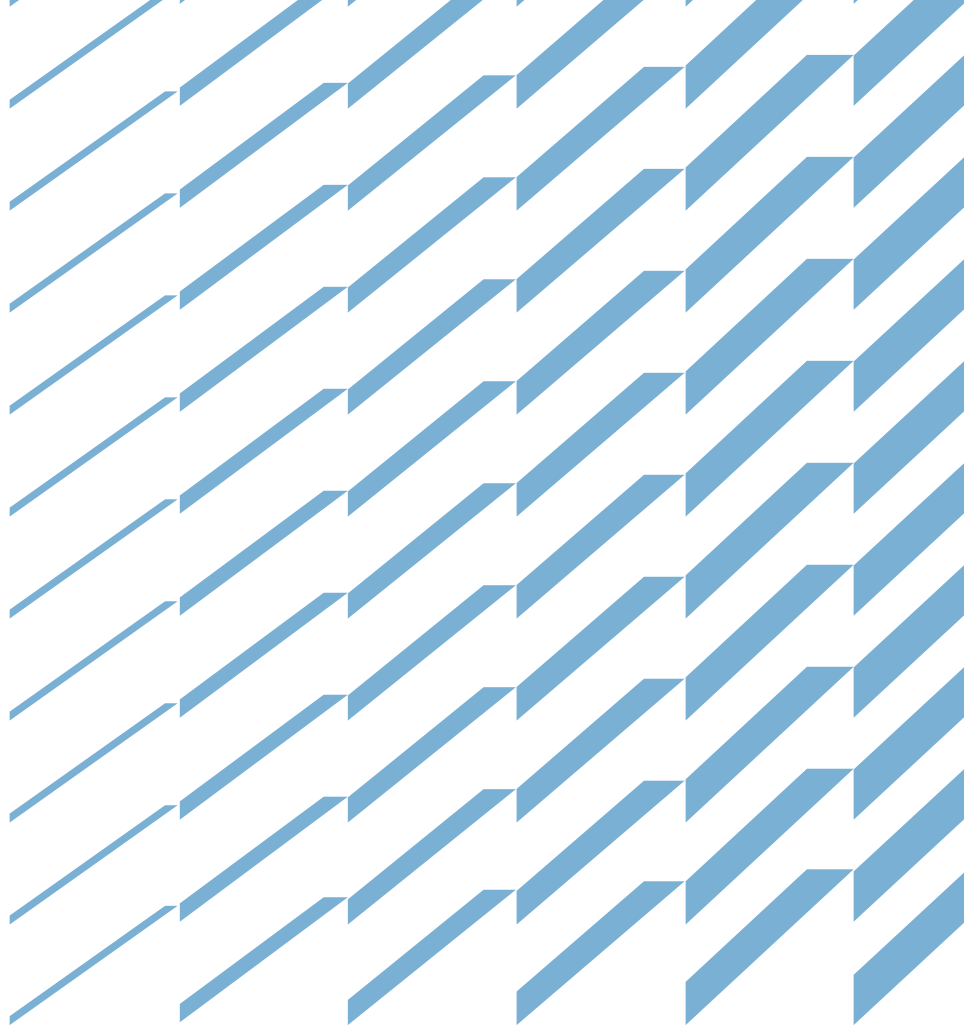
#### 다) 작업중지권, 상담이나 힐링서비스 등의 지원 방안

- 앞에서 언급한 바와 같이, 성희롱 상황 대처를 위해 적극적으로 위험이 감지되었을 경우, 서비스를 중지하고 상황에서 벗어날 것을 노동자와 대상자 모두에게 교육시키는 경우도 있었지만, 실제 많은 경우에는 돌봄노동자가 좀더 “현명하게” 대처하기를 바라는 것으로 파악되어, 이에 대한 개선이 필요하게 보여짐
- 정서적 힐링을 위한 프로그램의 제안이 있을 수 있지만, 시급제로 일하는 경우는 급여를 받지 못하는 부분이 있기 때문에, 쉽게 선택할 수 없는 어려움이 존재함, 참여한 뒤의 만족도가 높음에도 불구하고, 많은 참여자를 동원하기에는 기존의 시급제의 시스템이 해결되지 않으면 프로그램 제공의 어려움이 예상됨

목공하고 떡케익이 저희 센터가 의뢰가 와서 저희가 떡케익 관련 떡공방에 가서 이제 하루 힐링 프로그램 참여하도록 선생님을 추천을 했어. 세상에 제가 슬픈 게 뭐냐면 거기를 좀 가시라고 말씀을 드렸더니 일 때문에 못 간다고 다 거절을 하시는 거예요. 그래서 제가 아무리 좋은 프로그램이 주어져도 선생님들이... 아까 제가 초반부에 말씀드린 이 급여 관련해서 생업이다 보니까 급여가 더 중요한 거야. 그런 힐링 프로그램보다. 그래서 선생님들... 그럼 일 끝나는 시간에 하시면 어때요? 선생님들이 뭐 쇠로 만든 사람이나고. 쉬어야지... 아쉬운 대로 그냥 가능한 선생님을 네 분 추천해서 우리 선생님들 다녀오셨는데, 아 좋았다고 그러더라고. 왜냐하면 대접받는 기분이었대요. 떡공방에 그 체험도 하고 또 식사를 거하게 이쁘게 이제 한식을 대접받고 오니까 아 좋았다고 그래요, 근데 대부분의, 한 80% 이상의 선생님들은 “나는 일이 더 중요해. 일 해야 돼.” 이렇게 이야기를 해서 제가 슬펐어요.(심층면접 11)

- 그 외에 재가 근무임으로 지역에 따라 이동시간이 상이하게 소요됨에도 이에 대한 고려가 부족한 상황에 대한 언급이 있었음





# 제 5 장

## 전라북도 감정노동자 보호방안

1. 전라북도 감정노동자 보호를 위한 인권 존중 사회 구성
2. 감정노동자 모범지침(안)
3. 돌봄영역 감정노동자 보호 방안





# 제 5 장 전라북도 감정노동자 보호방안

## 1. 전라북도 감정노동자 보호를 위한 인권 존중 사회 구성

### 가. 감정노동자 보호를 위한 주체별 역할

- 전라북도 감정노동자 보호를 위해서는 지방정부, 공기업 및 출자·출연기관장, 민간기업의 대표, 노동자의 영역에서 살펴보아야 함
  - 전라북도의 경우, 2021년 조례의 개정을 통해 민간영역에 대한 보호까지도 확대하고 있어, 조금 더 포괄적인 주체를 고민할 필요
- 전라북도는 행정주체로 아래의 네 가지 사안을 실천할 필요가 있음
  - ① 감정노동에 대한 모범지침 제시
  - ② 감정노동 유형별 감정노동자 보호 체계 구축 및 민간 확산 노력
  - ③ 감정노동자 보호 정책의 실효성 확대를 위해 기관별 감정노동 보호 모범지침 점검 및 컨설팅 지원
  - ④ 감정노동의 근본적 해결을 위한 인권 존중 사회 구현 노력을 실천
- 공기업, 출자·출연기관장 및 민간기업 대표는 감정노동자 보호를 위해 아래의 다섯 가지 사안을 수행하기 위한 노력이 요청됨
  - ① 노·사가 참여하는 감정노동 관련 논의 구조 마련
  - ② 조직과 구성원에 적합한 감정노동 관련 매뉴얼 작성 및 실행
  - ③ 감정노동자 권리, 감정노동 매뉴얼, 예방 수칙 등에 대한 교육 제공
  - ④ 고객과 노동자를 모두 존중하는 문화 조성 및 홍보
  - ⑤ 감정노동에 대한 평가와 현황 파악을 통한 해결책 마련
- 감정노동자들은 스스로를 보호하고, 동시에 더 나은 서비스를 제공하기 위해, 아래의 5가지 사안을 실천하기 위해 노력할 필요가 있음

- ① 감정노동자 보호 정책에 대한 관심과 참여
  - ② 전라북도 감정노동자 보호를 위한 모범지침 숙지
  - ③ 업무 관련 사항 및 올바른 응대요령 숙지를 통해 서로 배려하고 존중하는 환경 구성
  - ④ 건강한 생활습관 및 스트레스 완화 방안 실천 등으로 감정노동 대처 방안 실행
  - ⑤ 감정노동자 권리보호를 통해 더 나은 고객 서비스 제공
- 시민사회 역시 감정노동자를 위한 실천 노력을 통해 시민 스스로를 서로 돕고 보호하기 위한 아래의 노력을 견지할 필요가 있음
- ① 감정노동에 대한 사회적 긍정가치 및 존중문화 확산
  - ② 노동자를 존중하는 언행 실천하기
  - ③ 나의 부당한 요구가 타인에게 상처가 될 수 있음을 인식하기
  - ④ 법과 제도를 통한 합리적 문제해결 방안으로 개선 요구



출처: 저자 작성

[그림 5-1] 감정노동자 보호 주체별 역할

## 나. 감정노동자 보호를 위한 개선방안

### ■ 감정노동자 보호를 위한 노동환경 개선

- 전라북도 감정노동자 보호를 위한 노동 환경 개선을 위해서는 • 사업장 내 감정노동자 보호를 위한 안내문 게시, • 고충처리를 위한 전담 기관의 운영, • 악성민원 발생 시 고객 응대 매뉴얼 마련, • 예방교육 활성화, • 휴게 공간 및 휴식 시간 마련 및 보장 등의 제도적 기반 마련이 필요
- 또한, 감정노동자 중 여성, 비정규직, 저임금 등의 취약계층 노동자가 더 많은 감정노동 피해를 경험하기 때문에, 이런 취약한 여성감정노동자 보호를 위한 제도 마련이 요청

### ■ 전라북도 내 감정노동자 보호 체계 확대 개선 및 강화

- 전라북도의 감정노동자 보호 체계의 마련을 위해 전라북도 감정노동자 보호 조례를 제정하고, 특히 감정노동자의 정의를 “전라북도에 주소를 두고 있거나 도내 사업장에서 감정노동을 상시적으로 제공하는 노동자”로 명시하여, 감정노동자에 대한 보호 제도의 민간 확산에 대한 의지를 확인할 수 있음
- 다만, 조례의 적극적인 확대에도 불구하고 아직 공공영역에도 감정노동자 보호를 위한 컨설팅이나 보호제도 실시에 대한 이행점검 등이 시행되고 있지 않아, 공공영역에 대한 감정노동자보호제도 시행이 우선될 필요가 있음
- 공공영역의 감정노동자 보호 제도의 성공적인 안착과 동시에, 전라북도는 민간부분 중 감정노동에 취약한 업종을 발굴하고, 그 업종에 적합한 고객 응대 매뉴얼 마련 및 감정노동 사업장에 대한 컨설팅 지원 등으로 감정노동 보호 문화 확산을 위해 노력할 필요
- 특히, 전라북도 공공부문 감정노동 실태조사에서 살펴볼 수 있듯이, 악성민원인을 응대하지 않을 수 있는 권리의 부여와 과도하고 강압적인 친절 요구 등의 문화를 개선하기 위한 노력이 요청됨

---

## ■ 모범지침 마련 및 종합계획 수립

- 전라북도의 감정노동자 보호를 위해서는 조례에서 정의한 대로, 모범지침을 마련하고, 감정노동자 관련 실태조사를 실시하고, 전라북도 특성에 맞는 감정노동자 보호 종합계획을 수립할 필요
- 감정노동자가 종사하는 업종이 다양하고, 그에 따른 감정노동의 경험과 대응 방안에 있어서도 차이가 있으므로, 실태조사의 경우 전라북도 감정노동자 중 특정 분야에 대한 심도 있는 조사를 통해, 분야별 대책 마련이 동시에 진행될 필요

## 다. 감정노동 인식개선 사업

### ■ 감정노동자 존중 시민 문화 사업

- 감정노동자 보호를 위한 현장 홍보를 비롯, 감정노동자의 경험 등에 대한 카드뉴스나 기획기사를 통해 감정노동자 문제를 사회에 알려, 감정노동자 존중 시민문화를 형성할 필요가 있음
- 국민건강보험에서 제작한 요양보호사에 대한 “아줌마 NO!, 요양보호사!”와 같이, 감정노동자의 호칭에 대한 변경을 요구하는 등의 홍보물도 제작배포 가능



출처: 국민건강보험, 아줌마 NO! 요양보호사! 광고

[그림 5-2] 요양보호사 시민인식개선 홍보물

- 대중교통(버스정류장이나 택시, 버스 안 광고물)을 이용한 감정노동자 관련 인식개선 사업도 가능

## 2. 감정노동자 모범지침(안)

- 전라북도는 “전라북도 감정노동자 보호 조례”를 통해 모범지침을 마련하고 공표해야 한다고 정하고 있음

[표 5-1] 전라북도 감정노동자 보호 조례 제8조 모범지침 배포 등

- 제8조(모범지침 배포 등)
  - ① 도지사 및 공공기관의 장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 “모범지침”이라 한다)을 마련하여 공표하여야 한다. <개정 2021.5.14.>
  - ② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2021.5.14.>
    1. 사업장 내 모든 사람이 감정노동자의 기본적 인권을 보장할 의무
    2. 감정노동자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간 보장 의무
    3. 감정노동자를 위한 안전한 근무환경 조성
    4. 감정노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼 마련
    5. 감정노동자의 자기보호를 위한 정기적 교육 실시 및 감정노동자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원
    6. 감정노동 고위험 직군에 대한 특별한 보호 방안
  - ③ 도는 감정노동자의 일터에 모범지침을 배포하고, 사용자가 일터의 현실에 맞게 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.
  - ④ 사용자는 모범지침에 따라 각 일터의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.

출처 : 국가법령정보센터

- 이에 기반하여, 전라북도 감정노동자 보호를 위한 모범지침을 마련할 수 있음

[표 5-2] 전라북도 감정노동자 보호를 위한 모범지침(안)

### ① 사람 중심 전북의 인권존중 분위기 확산

- 사람 중심 전북에 걸맞은 고객과 노동자 모두가 존중받는 분위기 조성을 통해 감정노동자의 권리 보호
  - 감정노동자와 고객 간의 관계가 상호 존중의 관계로 이루어질 수 있도록 감정노동자에게 부당한 요구 시 서비스가 중단될 수 있음을 고객에게 사전 안내



[표 계속]

- 감정노동자 보호에 관한 안내문(폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구, 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위, 업무를 위력이나 위계로 방해하는 행위 등 금지) 및 사고 발생 시 대처 요령을 고객이 잘 보이는 곳에 게시하여 인식 변화 유도

## ② 갈등 최소화를 위한 업무 중단권 및 재량권 부여

- 전화로 고객을 상대하는 경우, 고객의 무리한 요구나 부적절한 언어 사용 시, 사전 경고를 한 뒤 전화를 중단할 수 있는 권한 부여
- 고객을 직접 상대하는 경우, 폭언, 성희롱, 폭행 등의 사고 발생 시 노동자의 신체적 안전과 심리적 안정을 위해 해당 고객으로부터 분리하고, 업무를 일시적으로 중단
- 악성민원 응대 및 적정 근무시간 후 감정소진 회복을 위한 휴식권 부여
- 고객의 부당한 요구와 폭행 등에 감정노동자 스스로 대처하고 자신을 보호할 수 있는 재량권 부여

## ③ 전담 대응팀 구성·운영

- 감정노동자 스스로 해결하기 어려운 상황에서 신속하게 전담대응팀을 통해 문제를 해결
  - 경험이 많고 숙련된 관리자를 중심으로 전담대응팀을 구성하여 악성 민원 및 문제 고객 응대
- 부당한 요구를 하는 고객에게 무조건적인 사과가 아닌 정확한 사실관계 파악이 선행
- 고객의 부당한 요구, 폭행, 성희롱 등에 대해 법적인 문제가 될 수 있음을 고지하고, 증거자료 확보

[표 계속]

④ 휴식시간 및 휴식공간 보장

- 감정노동자가 이용하고 편리한 곳에 휴게시설을 마련하고 자유롭게 이용하도록 보장
- 과도한 감정노동이 발생하지 않도록 적정 근로시간 및 상담 횟수 기준 마련

⑤ 기관 특성 맞춤형 고객 응대 매뉴얼 마련

- 감정노동자의 업무범위를 명확히 하고 업무와 관련된 규정 마련
  - 개별 노동자의 권한 이외의 일을 요구하는 고객에게 대응하는 근거로 필요
  - 감정노동자 스스로 매뉴얼에 따라 업무를 능동적이고 책임 있게 해결할 수 있는 지침서로 활용
- 조직의 특성에 맞는 감정노동 매뉴얼 작성 및 실행
  - 조직 구성원의 의견을 반영하여 기관에 적합한 매뉴얼 마련
  - 악성민원에 대한 유형별 사례 및 구체적인 처리 절차 규정
- 매뉴얼의 교육을 통해 업무처리 과정에서 고객과 갈등 발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 교육·훈련 실시

비대면업무

악성행위 금지통보 및 1~2차 경고	▶	상담 곤란 안내 및 종료 후 보호 매뉴얼 가동	▶	악성/강성 민원 조직 체계 보고 및 직원 휴식	▶	법적 조치 및 사후처리
• 3회 경고 후 통 화종료		• 민원인 고지 후 녹음 및 상담종료		• 민원보고(증거확보) • 직원 휴식부여		• 기관명의 고발 • 휴가·휴직 부여

[표 계속]

### 대면업무

악성행위 자제요청 민원 완충 여건 마련	악성행위 차단 보호 매뉴얼 가동	악성/강성 민원 조직 체계 보고 및 직원 격리	법적 조치 및 사후처리
• 2인 상담 • 안전요원 및 경찰 호출체계 마련	• 책임자 대신 상담 등 • 안전요원 등 출동	• 민원보고(증거 확보) • 직원격리/진정조치 (휴식제공)	• 기관명의 고발 • 휴가·휴직 부여

• 매뉴얼에 포함되어야 할 내용

- 상황별 보호조치와 응대멘트
- 감정노동으로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
- 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리절차
- 상황별 응대지침 이행시 해당 직원의 불이익 금지 및 보호조치

⑥ 다양한 감정노동자 지원 프로그램 마련

- 과도한 감정노동 방지를 위해 예방이 우선이며, 치유는 보완책이라는 점을 명확하게 인식
- 민원처리 등 대민서비스 담당자 대상으로 감정노동 매뉴얼, 감정노동 종사자 권리, 건강관리 방안 등 연 1회 이상 체계적 교육 실시
- 기관장, 중간관리자, 감정노동 책임자 등 감정노동업무 모든 조직원 대상 맞춤형 감정노동 교육 실시
  - 상담 및 치유 프로그램은 단기적인 효과가 강하므로, 모든 조직 구성원까지 교육을 확대하여 감정노동 인식개선을 통한 감정노동의 가치가 존중받는 직장 분위기 조성
  - 각 기관별 노동인권교육 추진시 반영하여 교육 실시

[표 계속]

- 적절한 직무교육으로 업무 미숙에 따른 악성민원 촉발 예방
- 감정노동으로 인한 문제를 해결할 수 있는 다양한 프로그램 운영
  - 감정노동자 힐링·감정 치유 프로그램, 심리상담 서비스 활용
  - 기타 감정노동 치유 프로그램 지속 개발, 보급
  - 지속적인 실태조사 후 관리군, 위험군에 대한 전문가의 개인·집단 심리상담 및 치료 기회 제공

#### ⑦ 감정노동자 고충처리 상담창구 운영 등 직장 내 지원체계 마련

- 애로사항 및 개선사항을 건의할 수 있도록 창구 마련
  - 온라인 또는 오프라인으로 의견을 제시할 수 있는 창구 마련
  - 감정노동자에게 의사소통(상담) 창구가 있음을 알리고, 이를 통한 상담이 피해나 불이익을 초래하지 않음을 홍보
  - 접수된 의견에 대해 익명처리 등 비밀보장 및 결과를 공지하고 피드백 제공
- 기관별 고충처리 전담부서 또는 고충처리 담당자 지정 운영
  - 기관 규모에 따라 기존의 기구나 조직 활용가능(고충처리부서, 산업안전담당부서 등)

#### ⑧ 감정노동자 보호에 대해 공감하는 문화 조성

- 기관이 시민(고객)과 감정노동자 모두 존중하는 문화를 실천한다는 것을 홍보
  - 상호 존중포스터, 명찰 문구, 법적 조치에 관한 안내문 게시 등 다양한 수단을 통해 적극적으로 소통
  - 기관 특성에 맞는 '민원인과의 실천 약속' 등을 작성하여 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 게시, 인식변화 유도
  - 도민과 감정노동자 간 상호 배려하는 내용의 슬로건 제작 배포

[표 계속]

- 감정노동자에 대해 직장 상사와 동료가 상호지지하고 배려하는 조직문화 조성
- 감정노동자의 업무를 감시하는 각종 모니터링 제도(암행어사 제도, 미스터리 쇼퍼, 미스터리 콜 등) 운영 자제

#### ⑨ 감정노동자 보호 추진현황 지속 관리

- 전라북도는 모범지침이 실제로 작동할 수 있도록 기관별 준수보고서를 제출받아 개선을 권고하는 등 지속적으로 관리

※ 연도별 3~4개 기관씩 감정노동 보호 모범지침에 따른 감정노동 보호 매뉴얼 컨설팅 진행

- 여성 감정노동자 보호를 위한 '여성인권보호관' 도입 필요
  - 여성으로서 표현하기 어려운 성희롱, 성폭력 민원 직접 상담 및 접수 조사
  - 불안정한 노동권을 가진 여성노동자의 입장에서 적극적인 업무처리
  - 감정노동자 권리보장 및 피해구제 지원

참고 : '2020년 광주광역시 공공부문 감정노동자 권리보호 가이드라인', '경기도 감정노동자 권리 보호를 위한 가이드라인', '서울시감정노동 종사자 권리보호센터. 2020. 서울시 감정노동 보호 가이드라인' 등을 참고하여 작성

---

### 3. 돌봄영역 감정노동자 보호 방안

---

#### 가. 재가방문노동자의 감정노동 보호를 위한 프로그램

##### ■ 매뉴얼 개선 및 교육

- 재가돌봄노동자들은 다양한 감정노동의 상황에 마주치게 되는데 반하여, 그에 대한 사례나 상황에 대한 매뉴얼이 부재하여, 개인적인 대응 방안에 의존하고 있는 상황임
- 업무의 범위와 한계가 정해져 있지만, 실제 과도한 요구에 직면했을 때는 우호적인 관계 유지를 위해, 그에 대한 명확한 거절이 어려운 상황으로, 이에 대한 구체적인 대응 매뉴얼 마련을 통해 돌봄노동자들의 감정노동 가능성을 축소

##### ■ 재가노동자의 활동일지 작성

- 심층면접 과정에서도 확인할 수 있었지만, 대상자의 가정에서 이루어지는 재가돌봄노동의 경우, 문제 상황에 대한 촬영이나 녹음 등이 이루어지기 어려운 상황으로, 실제 문제적 상황이 심각해진 후에야 그 갈등에 대해 관리자에게 보고되는 구조이기 쉬움
- 이에 활동 일지를 작성하여, 방문한 가정에서의 일상과 특이점에 대한 기록을 남기는 것은 관리자도 관계의 변화나 위험을 감지하는 것이 가능하고, 동시에 문제 발생 시에 기록으로 작동할 수 있음

##### ■ 감정노동 교육과 힐링 프로그램 참여

- 돌봄노동자들은 다양한 교육에 참여하고 있으나, 실제로 자신이 감정노동을 수행하고 있으며, 문제 발생 시 보호를 받을 수 있는 교육을 받은 경험이 부재함. 이에 따라 감정노동에 권리보장 교육을 통해 감정노동의 개념, 주요 사례, 피해 예방과 치유 방안 등에 대한 교육을 제공할 필요
- 돌봄노동자들은 심층면접을 통해 힐링 프로그램의 참여 뒤에 1년간의 스트레스를 잊

을 수 있는 기회였다고 서술하기도 하고, 프로그램에서 나를 존중하는 경험을 통해 자신의 일에 대한 보람을 느꼈다는 긍정적인 반응을 보임.

- 이에 돌봄노동자들의 감정노동으로 오는 스트레스를 완화하고, 자기를 돌보는 시간을 가질 수 있는 심리상담이나 힐링 프로그램의 참여는 긍정적이나, 돌봄노동자들 중 시급으로 급여를 받는 경우는 이러한 프로그램에 대한 참여가 그들에게 급여의 삭감으로 다가갈 수 있어, 이런 부분에 대한 보상이 동시에 이루어지면서 진행될 필요가 있음

### ■ 작업중지권의 도입 및 강화

- 돌봄노동자들이 대상자를 돌보는 과정에서 위험을 인지했을 때는 서비스를 중단하고, 그 장소에서 잠시 벗어날 수 있는 권리를 만들어 줄 필요가 있음. 돌봄노동자의 서비스를 통해 대상자가 일상생활을 유지할 수 있도록 하는 도움을 제공하고 있어, 민간기업의 서비스 중지보다는 좀 더 신중하게 이루어질 필요가 있지만, 여전히 폭력, 폭언, 성희롱 등의 상황에 직면했을 때, 작업을 중지하고 이에 대해 대상자에게 경고하는 것은 안전한 작업환경을 조성하는데 기본적인 조건으로 작동함
- 작업 중지권에 더해, 이런 상황에 대해 상급자나 관리자에게 보고했을 때, 노동자의 입장에서 이 결정을 내린 맥락을 이해하도록 노력하고, 이에 따른 불이익이 없도록 제도를 마련할 필요가 있음
- 특히, 이러한 폭력상황이 지속되는 경우 대상자에 대한 서비스 종결로 이어질 수 있음에 대해 대상자에게 정보를 전달하여, 유사한 위험 상황이 발생하지 않도록 하고, 대상자가 불만이 있거나 요구사항이 있을 때는 폭언이나 폭력 등의 방식이 아닌, 정당한 절차나 문의를 통해 문제를 해결할 수 있도록 하는 교육을 제공

### ■ 관리자 교육 및 감정노동 인식 강화

- 돌봄노동자들이 대상자와의 갈등이나 어려운 상황을 직면하는데 있어, 자신을 믿고 지지해주는 관리자가 있는 상황은 그런 부당한 상황을 좀 더 적극적으로 해결하고, 상황

---

이 어려울 때, 조금 더 유연하게 상황을 인식할 수 있는 큰 지지대로 작동하여, 진정성 있는 조직 분위기를 형성하는 역할(공선영 외 2018)

- 이에 관리자들이 감정노동자들을 이해할 수 있도록 감정노동의 경험과 문제, 그리고 해결방안에 대한 교육을 실시하고, 돌봄노동자들의 경험하는 감정노동의 어려움과 위협에 대한 인식을 높일 필요가 있음
- 이러한 이해에 바탕하여 돌봄노동자와 대상자의 갈등을 중재하고, 해결하는 과정에서 돌봄노동자의 위협을 최소화할 수 있는 방안으로, 위협이 감지되는 경우 2인 1조로 같이 방문하여 상황의 변화를 만드는 등의 실질적인 개선 방안 마련이 가능

## 나. 재가방문노동자의 노동환경 개선 방안

### ■ 폭력상황 대비 교육 및 안전 체계 마련

- 돌봄노동자들의 방문 시의 폭력 상황을 자주 마주하는 것은 아니지만, 이러한 잠재적인 위협이 존재할 때, 관리자나 상급자에게 요청하여 같이 방문하거나 혹은 정신적 위협을 느끼는 경우에는 서비스 지역의 순환 등을 통해 대면의 상황을 변경하는 등의 안전 체계 마련책이 필요
- 무리한 요구 등에 대해서는 앞서 언급한 활동일지 등을 통해 어떤 서비스나 보급품이 각 대상자에게 지급되었는지를 정리하는 등의 방식으로 불만을 해소할 수 있는 자료를 마련하여, 문제 상황에서의 응대할 수 있는 여력을 확보할 필요가 있음
- 특히 재가돌봄노동자의 대부분이 여성노동자가 많고, 서비스가 이루어지는 장소에 대상자와 노동자만 존재하는 경우가 많아서, 성희롱 등의 문제 상황에 직면할 수 있는 가능성이 높아, 이에 대해 위협을 감지하고 그에 대한 비밀 보장에 근거한 상담이나 지원이 이루어질 수 있는 시스템 마련이 요청



## ■ 휴가나 연가 사용 가능 시스템 마련

- 재가노동자 중 노인맞춤돌봄서비스에 종사하는 경우는 정규직으로 연가의 사용이 가능한 반면, 장애인 가사간병서비스나 노인 요양보호사의 경우는 시간에 따른 급여를 받는 구조로, 휴가나 병가 등의 상황이 발생했을 경우, 그에 대한 보호막이 없어 질병 발생 시 적극적인 치료를 받지 못하는 등의 문제가 있음
- 이러한 상황에 대비하여 기관에서 돌봄노동자 여유 인력을 고용하여 병가 등의 상황에 대비할 수 있는 시스템을 마련할 수 있는 재정적인 지원이 이루어질 필요가 있음
- 특히, 감정노동자에 대한 휴식시간 보장은 그 모범지침에 의해 규정되어, 돌봄노동자에게도 이러한 혜택을 제공할 수 있는 방안에 대한 모색이 요청

## 다. 재가돌봄노동자에 대한 사회적 인식 개선

### ■ 대상자 대상 교육 적극 실시

- 돌봄노동자 대상 교육이 지속적으로 실시되는데 비해, 돌봄서비스 대상자는 이 돌봄서비스를 통해 어떤 지원을 받을 수 있는지 범위에 대한 내용과 과도한 요구를 하면 안 된다는 등의 교육이 거의 이루어지지 않고 있는 실정임
- 이에, 돌봄서비스 개시 시점에 공무원 및 관리자의 동행으로 대상자에게 명확한 서비스 내용과 과도한 요구와 문제 행동이 있을 경우, 서비스가 중단될 수 있음을 설명하고, 이후 적어도 1년에 한차례나 두 차례에 걸친 교육이 이루어질 필요가 있음

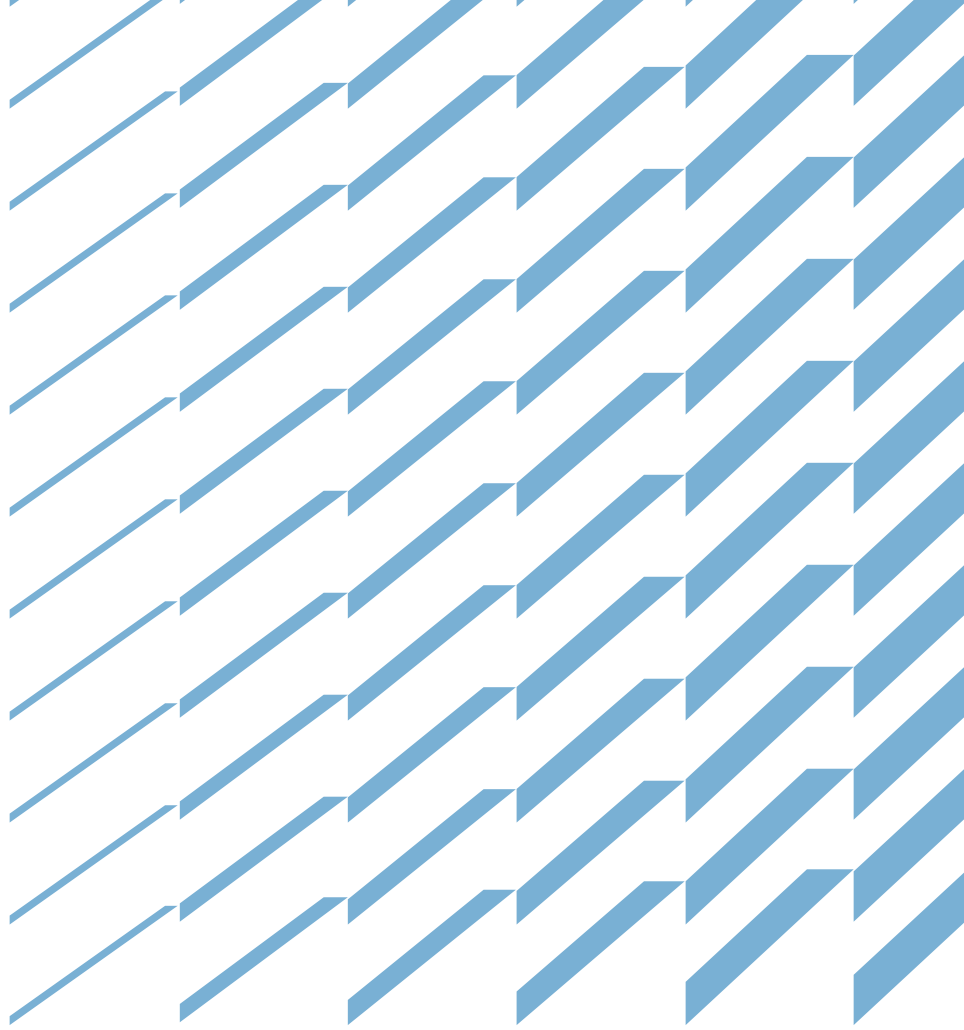
### ■ 돌봄노동에 대한 시민 인식개선 사업

- 전통적으로 여성의 역할로 규정되어 있는 돌봄의 영역을 공공의 영역으로 전환되었을 때, 기존의 공공의 영역으로 간주되어 왔고, 그 나름의 공공성의 메커니즘으로 운영되었던 사업들(예를 들면, 철도, 전기 등)과 동일하게 그 노동의 가치를 인정받을 수 있

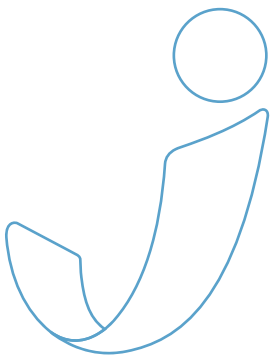
---

는 시스템의 마련이 필요함

- 돌봄노동이 가지고 있던 기존의 비가시화되고, 보상이 주어지지 않던 노동이었기 때문에, 이들에 대한 대우나 금전적인 보상이 열악하고, 돌봄노동자들의 활동을 공적인 활동으로 인정하지 못하는 사회적 인식이 여전히 지속되는 것이 사실임
- 정부의 사회서비스 일자리 창출 및 지역기반 돌봄공동체의 확대 방향은 돌봄의 사회화를 이끌고, 이 과정에서 확대되는 돌봄노동의 종사자들이 정당한 사회적 가치를 인정받을 수 있는 노력이 이루어질 필요가 있음(김홍주 2021)
- 돌봄노동의 질적인 향상과 돌봄노동자의 감정노동을 줄이기 위해서 돌봄노동에 대한 시민 인식개선이 필수적임



## 참고문헌





---

## 참 고 문 헌

### REFERENCE

---

- 고프만 & 어빙. (2016). 자아 연출의 사회학: 일상이라는 무대에서 우리는 어떻게 연기하는가. 진수미 역. 현암사.
- 공선영, 김대호, 박건 & 이승미. (2018). 찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구: 복지플래너와 방문간호사를 중심으로. 서울시 감정노동종사자 권리보호센터.
- 김미숙, 정현정 & 허은경. (2016). 보육교사의 감정노동과 행복의 관계: 직무스트레스의 매개효과. 한국영유아보육학 100, 151-175.
- 김민영 & 이형룡. (2019). 호텔 직원의 감정노동, 직무스트레스, 파괴적 반응행동 간의 구조적 관계: 직무스트레스의 매개 효과 및 리더의 타인감성이해의 조절효과. 관광연구저널 33(11), 133-151.
- 김성환 & 이시경. (2019) 감정노동과 조직효과성 간 조직지원인식의 조절효과에 관한 연구: 대구시 경찰공무원을 중심으로. 정책개발연구 19(1), 193-219.
- 김왕배, 이경용 & 이가람. (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. 한국사회학 46(2), 123-149.
- 김정하 & 김경희. (2020). 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향. 한복문화 23(4), 5-19.
- 김종우 & 김왕배. (2016). 감정노동 담론의 경합과 공존: 의미연결망을 통한 유형분석을 중심으로. 한국사회학 50(1), 163-188.
- 김종진 & 김인희. (2015). 서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과 정책방향. 서울연구원.
- 김종진, 윤자호 & 정성진. (2021). 감정노동 제도화 현황과 개선과제 검토. 한국노동사회연구소.
- 김진옥 & 박윤미. (2017). 여행사 종사원의 마음챙김(Mindfulness)이 삶의 질에 미치는 영향. 관광연구저널 31(12), 5-20.
- 김태경 & 박영진. (2019). 호텔종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도간의 영향관계 연구. 관광레저연구 31(9), 289-305.
- 김환, 한수미 & 최혜라. (2019). 서비스직과 비서비스직의 감정노동 및 감정노동이 우울과 삶의 질에 미치는 영향. 한국산학기술학회 논문지 20(4), 177-188.
- 김홍주. (2021). 돌봄 공공성과 지역사회복지 2021. 9. 10. 먹거리돌봄 세미나 발표논문.

- 도재수 & 김경석. (2019). 서비스업 종업원의 감정노동 연구: Q방법론의 적용. *사회과학연구* 58(1), 281-300.
- 류임량. (2016). 젠더 관점에서 본 재가 요양보호사의 돌봄노동. [박사학위, 서울대학교 대학원]
- 문성호, 박승곤 & 노지혜. (2019). 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 분석: 서울특별시 강서구를 중심으로. *한국지역사회복지학* 69, 103-125.
- 박귀천 & 신수정. (2018). 감정노동과 법. *중앙법학* 20(3), 339-374.
- 박중환. (2019). 관광산업 종사원의 감정노동 비교 연구. *관광레저연구* 31(8), 99-113.
- 박현욱 & 이인원. (2020). 감정노동과 직무소진과의 관계: 공공봉사동기의 조절효과를 중심으로. *한국조직학회보* 17(1), 35-62.
- 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터. (2020). 서울시 감정노동 보호 가이드라인(공공기관용).
- 손호창, 허원선 & 이종호. (2020). 감정노동 종사자들의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *Culinary Science & Hospitality Research* 26(1), 113-124.
- 송영미 & 김완석. (2019). 마음챙김이 직무탈진에 미치는 영향: 두 가지 감정노동 전략의 차별적 매개효과. *한국심리학회지:산업 및 조직* 32(2), 135-162.
- 송현수 & 조성균. (2020). 태권도 지도자의 성격특성과 감성지능, 감정노동, 경영성과의 구조적 관계. *한국체육과학회지* 29(6), 595-612.
- 신선해, 안재선 & 김문중. (2019). 보건소 공무원들의 감정노동과 조직지원인식이 직무태도에 미치는 영향. *보건의료산업학회지* 13(1), 1-13.
- 신현정. (2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계. *사회적기업과 정책연구* 4(1), 27-68.
- 신황용. (2020). 감정노동, 조직몰입과 조직시민행동 간에 구조적 인과관계: 경기도 일선 지방공무원을 중심으로. *한국공공관리학보* 34(2), 141-166.
- 신희주. (2019). 유연한 감옥에서 서비스 노동자들은 어떻게 감시당하는가: 미스터리 쇼핑과 노동 과정에 대한 연구. *산업노동연구* 25(3), 329-369.
- 오현성, 이지연 & 채준호. (2018). 공공부문 감정노동 종사자의 잠재 프로파일 분석. *인적자원개발연구* 21(4), 165-196.
- 우유하 & 박종선. (2020). 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식의 매개효과에 관한 연구: 도시철도 사례를 중심으로. *한국인사행정학회보* 19(1), 29-49.
- 이경진, 손덕순 & 강순화. (2020). 경기도 감정노동자 권리보장 준수 실태조사. 용인송담대학교

산학협력단.

- 이새롬, 박재오, 박재찬 & (주)아이알씨. (2015). 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구. 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구회.
- 이용재, 김장환 & 박종희. (2019). 사회복지전담공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지 19(6), 541-552.
- 이정훈, 신경아, 정진주 & 박재범. (2015). 서울시 공공부문 감정노동 보호방안 연구: 서울시·기관용 가이드라인과 노동자를 위한 안내서. 서울노동권익센터.
- 장세진, 강희태, 김숙영, 김인아, 김정일, 김형렬, 김혜선, 김환철, 박신구, 송한수, 오성수, 윤진하, 이윤정, 이재현, 이철갑, 정진주, 최은희 & 탁진국. (2014). 한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용 연구. 연세대학교 원주산학협력단.
- 장은희 & 이병호. (2020). 학부모에 대한 유아교사의 감정노동과 소진과의 관계에서 마음챙김과 수용의 매개효과. 열린유아교육연구 25(1), 287-322.
- 정형욱M 남승연 & 이초록. (2017). 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황분석. 경기도가족여성연구원.
- 정형욱. (2018). 경기도 여성 감정노동 현황과 과제. 이슈분석 119호, 경기도가족여성연구원.
- 조경숙 & 김윤미. (2019). 보건소 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 전문직 삶의 질. 간호행정학회지 25(5), 467-477.
- 조찬식. (2018). 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 한국비블리아학회지 29(2), 109-126.
- 채준호, 김현진 & 조경아. (2020). 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구. 전북대학교 산학협력단.
- 최은희, 이지선, 김지애, 정태성, 문지현, 채은화 & 오미란. (2018). 민원대응 직원 감정노동 실태 조사. 산업안전보건연구원.
- 콜센터상담원. (2021). 믿을 수 없게 시끄럽고 참을 수 없게 억지스러운: 콜센터 상담 노동 이야기. 코난북스.
- 한국산업안전보건공단. (2019). 「감정노동자 보호 인식제고 및 문화조성 방문캠페인」사업 표준업무수행 매뉴얼.
- 한국산업안전보건공단. (2021). 안전보건+ 2021.9월호.
- 한지윤. (2019). 119 상황근무자 감정노동 실태조사 및 개선방안. 한국방재학회논문집 19(5), 95-101

---

혹실드 & 엘리 러셀. 2009. 감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가. 이기람  
역, 이매진



정책연구 2022-07

**전라북도 감정노동자 보호대책 마련 연구**

---

발행인 | 권혁남

발행일 | 2022년 3월 31일

발행처 | 전북연구원

55068 전북 전주시 완산구 콩쥐팥쥐로 1696

전화: (063)280-7100 팩스: (063)286-9206

---

ISBN 978-89-6612-368-1 93330

본 출판물의 판권은 전북연구원에 속합니다.





**jthink** 전북연구원

55068 전라북도 전주시 완산구 콩쥐팍쥐로 1696

Tel 063. 280. 7100

Fax 063. 286. 9206

[www.jthink.kr](http://www.jthink.kr)

