

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성 감정노동자 인권 가이드

실천을 위한 사업주 안내서

여성 감정노동자를
주목하는
이유

꼭 하나 있어야 할,
몸의 보호

감정 살리는
노동으로 나아가기

책임과 배려가
대세
NEXT STEP

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성
감정노동자
인권
가이드

실천을
위한
사업주 안내서

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성
감정노동자
인권
가이드

실천을
위한
사업주 안내서

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성
감정노동자
인권
가이드

실천을
위한
사업주 안내서

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성
감정노동자
인권
가이드

실천을
위한
사업주 안내서

차례

1. 여성 감정노동자를 주목하는 이유

1. 여성 감정노동자에 대한 이해
2. 여성 감정노동자의 인권
3. 인권경영과 여성 감정노동자

- 인권경영과 관련한 국제 표준은 무엇입니까?
- 해외 기업은 노동자들의 직무스트레스 관리를 위해 어떤 노력을 하고 있습니까?

2. 꼭 하나 있어야 할, 몸의 보호

1. 감정노동이 건강에 미치는 영향
2. 건강한 노동, 고통과 불편 줄이기
 - 영업시간 전·중·후 스트레칭체조 도입
 - 서서 일하는 감정노동자에 대한 시설 제공
 - 사무환경 개선
 - 적절한 휴식시간과 휴게시설
 - 근로자 심리적지지 프로그램 운영

- 외국에도 감정노동자 보호 사례가 있습니까?
- 서비스 분야 종사자 인권 보호와 관련한 국제법규는 무엇입니까?

3. 감정 살리는 노동으로 나아가기

1. 감정노동자가 직면하는 위협
 - 고객응대기준의 일관성 문제
 - 고객 마찰 관리 매뉴얼의 개선 필요성
 - 기계적인 서비스교육과 서비스의 질적 하락
2. 감정노동 기살리는 경영 대안
 - 고객 응대 표준 지침 작성
 - 객관적인 서비스 평가 기준 마련
 - 패널리티보다는 인센티브를 통한 감정노동 지지
 - 자신감을 고취할 수 있도록 하는 교육·훈련 실시
 - 권한과 책임의 적절한 부여

- 직무스트레스를 측정하고 그 원인을 알아낼 방법이 있습니까?
- 심리적지지 프로그램 중 참고할 만한 사례는 무엇입니까?

4. 책임과 배려가 대세
NEXT STEP

1. 차별 없는 기준 적용
2. 욕설 및 폭언 등에 대한 적극적인 대처
3. 소비자와 감정노동자의 관계 바로잡기
4. 일시적 업무 중지와 심리 상담실 운영
5. 감정노동자를 위한 고충처리전담기구
 - 발상의 전환
 - 직무스트레스 관리와 노동자 인권보호
 - 감정노동과 근골격계 질환 (TEST 포함)

- 고객에 의한 성희롱을 예방하는 노력은 어떻게요?
- 폭언, 폭행, 성희롱 고객에 대한 경고제도는 어떻게요?
- 미스터리 샤피어(Mystery Shopper) 대안은 없을까요?



“
생활 속 인권 실천,
여성감정노동자 인권 찾기에
함께 하기를 바랍니다.
”

서비스 산업의 급속한 팽창 속에 서비스 종사자들이 고객과 감정적인 상호관계를 맺으면서 서비스를 제공하는 노동, 다시 말해 '감정노동'에 대한 관심이 더욱 높아져 가고 있습니다. 친절과 고객 만족에 대한 기대수준은 갈수록 높아져 가는 반면, 감정노동자들은 극심한 대인업무 스트레스와 열악한 처우에 대해 사회적 관심을 호소하고 있는 실정입니다.

국가인권위원회는 감정노동이 특히 요구되는 서비스·판매 분야 직종 종사자 중 300만 명 이상이 여성인 점, 감정노동을 수행하면서 겪는 애환과 극복의 필요성에 주목했습니다. '여성이 남성보다 친절하고 상냥하다.', '여성이 서비스 분야에 적합하다.'는 통념 등이 여성 감정노동자를 더욱 힘들게 하는 것은 아닌지, 감정노동에 대한 낮은 사회적 인식이 여성 감정노동자의 인권 개선을 어떻게 가로막는지 지속적인 실태 조사와 연구, 전문가 간담회 등을 진행했습니다.

본 가이드에서는 여성 감정노동자의 인권을 개선하기 위해 사업장에서 어떤 시각으로 접근할 수 있는지, 어떤 개선방안을 모색하면 좋은지를 보다 알기 쉽게 제시하였습니다.

본 가이드가 실제 서비스 분야 사업주들이 여성 감정노동자 인권을 개선하는 데 실질적인 도움이 되길 바라며 향후 사업장에서 생활 속 인권 실천의 사례를 만들어 나가는 데 활용되기를 바랍니다.

2011년 11월

국가인권위원회 위원장 현병철

현병철



이 가이드는 콜센터, 식당, 호텔, 백화점, 마트 등에서 여성 감정노동자의
인권 향상을 위하여 실천하면 좋은 방안들을 제시한 것입니다.
인권 경영의 구체적인 실천을 모색하는 기업에 도움을 드리기 위하여
우리 나라 기업에서 이미 실시하고 있는 사례들을 일부 포함하였음을 밝힙니다.
이와 관련하여 사전간담회에서 좋은 사례와 의견을 주신
기업 및 협회 관계자에게 감사드립니다.

여성 감정노동자를 주목하는 이유

서비스산업과 해당 직종이 증가하면서 조직이 규정하는 규칙에 따라 노동자가 자신의 감정을 통제해야 하는 감정노동이 증가하고 있습니다. 제1장에서는 감정노동의 등장 배경과 그 개념을 살펴보고 '건강한 감정'을 위한 대안을 향해 한 걸음씩 다가가 보겠습니다.



1. 여성 감정노동자에 대한 이해

감정노동의 정의

감정으로 노동이 이루어지고 있다는 시각은 혹셀드에 의해 처음 제기되었습니다. 혹셀드는 감정노동을 '외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리'로 정의하였습니다. 또 '개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정 표현 규범에 의해 요구되는 감정 표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력'이라고 정의했습니다.

감정노동과 고객

제조업에서 근로자는 재료와 장비를 가지고 물품을 생산하는 반면, 서비스업에서는 고객을 대상으로 고객과 근로자 간의 인간 관계를 통해 무형의 서비스가 생산됩니다. 서비스 분야에 종사하는 근로자가 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동이 수행됩니다. 감정노동은 근로자가 감정 상태와 감정적인 표현을 조절하고 통제하는 것으로, 고객과 직접적으로 접촉하는 최종 소비 서비스산업에서 주로 요구되는 노동형태입니다.

감정노동을 구성하는 네 가지 요소

감정 표현의 빈도

서비스 제공자와 수여자 간의 감정적 상호 작용의 빈도입니다. 빈도가 높을수록 서비스 제공자에게 더 많은 주의를 요합니다.

바람직한 감정 표현에 요구되는 주의의 정도

주의의 정도가 클수록 서비스 제공자에게 더 많은 정신적인 에너지와 신체적인 노력이 요구됩니다.

표현되는 감정의 다양성

상황에 맞추어 감정을 자주 바꾸어야 하는 서비스 제공자의 경우 적극적인 계획 수립과 스스로의 행동에 대한 의식적인 관찰이 더 많이 필요합니다.

감정적 부조화

서비스 제공자가 실제 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 기대감정(또는 감정 표현 규범)이 충돌할 때 경험됩니다. 감정적 부조화는 역할 갈등으로 인한 역할 스트레스의 한 유형으로, 감정노동을 수행하는 이의 실제 감정과 기업의 감정 표현 규범에 부합되는 감정 표현 행동이 서로 상충될 때 발생합니다.

감정노동의 강도 조절

이 네 가지 구성요소가 강한 경우에는 높은 강도의 감정노동을 수행하는 것입니다. 반대로 이 네 가지 구성요소를 완화시킬 수 있다면 감정노동의 노동강도와 그로 인한 부작용을 낮출 수 있다는 결론에 이르게 됩니다.

서비스 산업의 발전

OECD 회원국의 서비스산업의 비중은 지난 40년 간 그 비중이 지속적으로 증가해 왔습니다. 이처럼 경제 발전이 서비스산업의 번창으로 이어지는 것은 경제가 발전하고 소득수준이 늘어나게 되면서 사람들의 삶의 질에 대한 욕구가 커지게 되고 이러한 욕구가 대부분 서비스라는 형태로 충족되는 경우가 많기 때문입니다.

서비스 산업과 감정노동

Daniel Bell은 서비스 산업의 증가로 인해 '의사소통' 및 '서비스접점' 이 업무의 중심이 될 것이라고 예견한 바 있습니다. 현대 산업의 상당 부분을 차지하는 서비스 분야에서 종사하는 많은 근로자들은 감정노동을 수행하는 것으로 볼 수 있습니다. 서비스 전달은 대개 인간의 상호작용을 요구합니다. 서비스를 제공하는 과정에서 상대하는 고객마다 다양한 요구를 파악하여 그에 맞는 서비스를 제공해야 합니다. 결국 서비스 제공자인 감정 노동자는 신체적인 피로 이상으로 감정적인 피로를 많이 느끼게 됩니다.

감정노동과 직업

근로자의 감정 관리가 업무상 하나의 중요한 요소가 되어 업무 성과의 대부분을 결정하는 호텔 종사자, 콜센터 상담원, 판매원 등 대인 접촉이 많은 직무를 감정노동이라 볼 수 있습니다.

우리 나라의 서비스 산업

우리 나라는 90년대를 거치면서 제조업의 비중은 1988년과 거의 같은 수준(약 31.5%)에 머물러 있는 데 반해 서비스 산업의 비중이 급증하는 등(약 63.6% 이상) 산업구조의 변화가 일어났습니다. 이에 따라 서비스 부문의 취업자수 및 비중이 증가하였으며, 80년대 43.5%이었던 서비스 부문 취업자의 비중은 2000년대에 들어서는 70.0%로 급속히 늘어났습니다.

서비스 분야의 여성 고용

또한 서비스 산업 내에서도 도매 및 소매업, 음식 및 숙박업, 전기, 운수, 금융업 부문의 증가가 뚜렷이 나타났고, 남성보다는 여성이 서비스 산업에 다수 고용되어 있으며, 도소매 및 음식·숙박업종의 경우 전체 여성 근로자의 약 35% 이상이 집중되어 있습니다.

여성고용과 감정노동

감정노동이 서비스직 여성과 밀접한 관련을 가지는 이유는 여성이 이 분야에서 집중적으로 근무하고 있기 때문입니다. 서비스 분야가 발달한 미국의 경우 근로자의 3분의 2 이상이 감정노동에 종사하는 것으로 나타났고, 서비스 분야 종사자의 비율이 높아지고 있는 우리나라 역시 상당수가 감정노동을 수행한다고 볼 수 있는데, 2010년 현재 감정노동이 특히 요구되는 서비스·판매 분야 직종의 종사자 약 530만 명 중 약 301만 명(58%)이 여성입니다. 그리고 다수의 사업주가 '여성은 남성에 비해 친절하고 상냥하다.', '여성이 서비스 분야에 적합하다.'는 통념이나 판단에 따라 여성 고용을 더 선호하는 상황입니다.

2. 여성 감정노동자의 인권

다수의 여성 감정노동자

우리 나라 도·소매업종에서 성별 작업 분화 현황을 살펴보면 도소매업종 노동자의 70% 이상을 여성이 차지하고 있고 그 중에서 캐셔(계산직)는 96.9%가 여성으로 구성되어 있으며, 여성 의류, 잡화가 각각 87.9%, 82.1%입니다. 한편 음식·숙박 업종에서 식음(서빙) 종사자의 75.5%가 여성입니다.

감정노동 스트레스

감정노동은 근로자들의 건강에 부정적인 영향을 미치고, 근로자들의 감정을 억제함으로써 실제 감정으로부터 소외시켜 스트레스, 직무 불만족, 우울감 등 심리적 안녕에 좋지 못한 결과를 가져올 뿐만 아니라 육체적인 피로로 인해 불쾌감, 짜증, 분노 등의 감정적인 반응을 일으킨다고 많은 연구들에서 보고되고 있습니다.

스트레스와 건강

스트레스가 과중해지면 흔히 나타나는 공통적인 현상은 약자에게 공격성을 드러낸다는 점입니다. 하급 직원이나 동료, 나이든 부모에게 짜증을 부리고, 기혼 여성의 경우에는 아이들에게 화풀이를 하게 됩니다. 겉으로는 웃으면서 마음은 침체의 늪에 빠지는 가면우울증, 내가 남이 된 것 같은 이인화 현상도 겪을 수 있습니다. 자신이 못나서 이런 데서 일한다는 자기 비하를 하거나, 자기 존중감이 사라지기도 합니다. 심한 경우에는 감정적 불감증 상태에 이르기도 하는데 결국에는 자신의 억눌린 감정을 풀지 못해 나타나는 일종의 화병에 시달리게 됩니다. 또한 의욕 상실로 인한 심신의 피로를 호소하는가 하면 소화불량, 불면증, 생리불순, 과민성대장증후군과 같은 심인성질환을 호소하기도 합니다.

유럽연합에서 2000년도에 조사한 유럽 노동자의 노동조건에 대한 실태조사 결과에 따르면, 직업 스트레스는 요통에 이어 두 번째로 많은 노동자가 증상을 호소하는 건강 문제였습니다. 이 조사에서는 전체 유럽 노동자 중 28%가 직업 스트레스로 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났습니다. 또한 유럽에서는 2주 이상 병가를 내는 노동자의 1/4이 직업 스트레스 때문인 것으로 조사된 연구도 있습니다.

스트레스 자가진단 TEST

1. 고객의 입장을 이해하도록 강요받는다.
2. 고객에 대한 어떠한 부정적인 감정도 감춘다.
3. 고객에게 의도적으로 친근하게 웃고 행동한다.
4. 감정적으로 메말라간다는 생각이 든다.
5. 동료에게 냉담해지는 것을 느낀다.
6. 모든 일에 점점 소극적이 된다.
7. 전반적으로 내 일에 대해 만족하지 못한다.
8. 상사는 업무상 실수를 덮어 주거나 격려해주지 않는다.
9. 직장동료들은 내가 어려움에 처했을 때 도움을 주지 않는다.

5개 이상 해당되면 감정노동 강도가 강한 편이고,
7개 이상 해당되면 전문가에게 상담 등을 요청하는 것이 좋습니다.

감정노동 스트레스와 여성

특히 여성의 경우 남성보다 가사노동, 육아문제, 가정과 직장생활의 양립으로 인한 사회 심리적인 긴장에 더 많이 노출되고, 이로 인해 만성적인 피로, 스트레스가 누적되어 다양한 건강 문제를 경험할 가능성이 더 높다고 보고되고 있습니다.

여성 감정노동자의 건강

여성의 사회참여 증가로 여성근로자의 산업재해자 수 및 작업관련성 질환 역시 꾸준히 증가하여 2001년 여성근로자의 업무상질병 및 업무상 재해는 전년 대비 18.7%, 23.3% 증가하였습니다. 그리고 서비스 산업의 산업재해율 또한 지속적으로 증가 추세에 있으며, 여성 재해 발생이 높은 서비스업종은 숙박·음식점업, 보건·사회복지사업, 사업서비스업 등으로 나타났습니다.

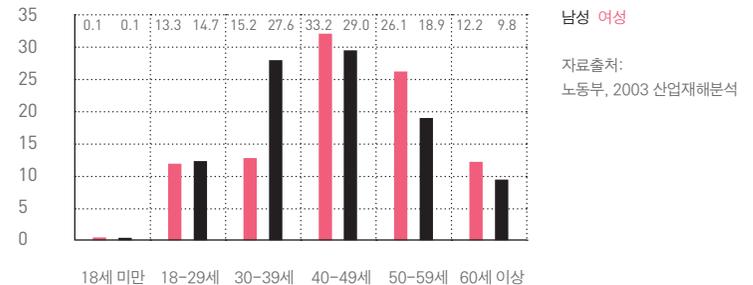
증가하는 여성 노동자 산업재해

산업재해 피해자 중 여성의 비율이 점차 증가하는 양상을 보이고 있습니다.

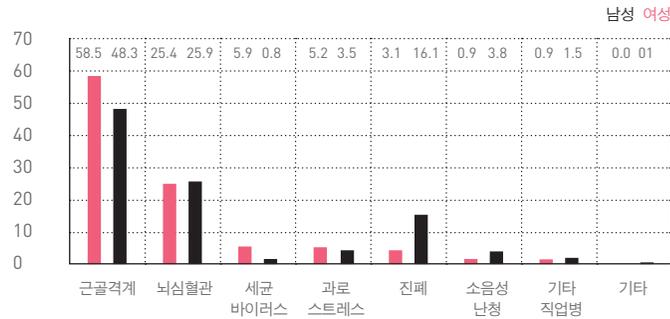
구분	1995 실수(%)	2000 실수(%)	2003 실수(%)
남성	69,492(89.1)	59,967(86.9)	81,347(85.7)
여성	8,542(10.9)	9,009(13.1)	13,578(14.3)

자료출처: 노동부, 산업재해분석, 각년도

연령 별로 살펴보면 여성 근로자의 경우 40대의 비율이 33.2%로 가장 높고, 그 다음이 50대, 30대, 20대, 60세 이상 순이며, 40대 이후에는 남성보다 여성의 발생비율이 높게 나타나고 있습니다.



질병 별로 살펴보면 여성 근로자의 경우 근골격계질환의 비율이 58.5%로 가장 높고 다음이 뇌심혈관계질환(25.4%), 세균바이러스성질환(5.9%), 과로·스트레스성질환(5.2%), 진폐(3.1%) 순으로 나타났습니다.



자료출처: 노동부, 2003 산업재해분석

여성 감정노동자의 건강

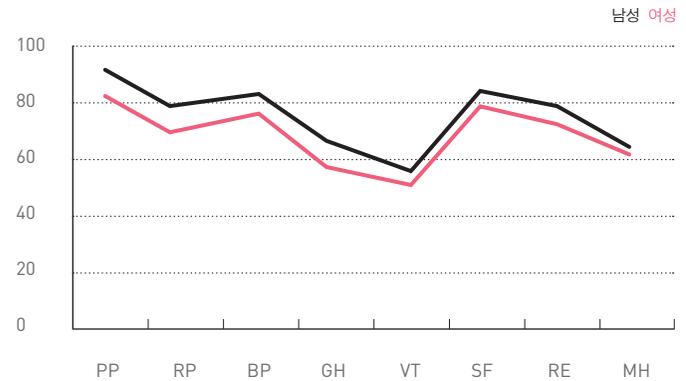
우리 나라 서비스 분야 근로자의 건강수준을 살펴보면 평균이 남성은 74.7점, 여성 68.7점으로 여성의 건강수준이 낮은 것으로 나타났습니다. 구체적으로 살펴보면 여성은 활력(VT) 항목의 평균점수가 51.1점으로 가장 낮았으며, 일반적 건강인지(GH) 59.1점, 정신건강(MH) 60.2점, 감정적 역할 제한(RE) 72.1점 순이었으며, 신체적 기능(PF) 항목이 81.6점으로 가장 높았습니다. 이중 감정노동을 많이 수행할수록 건강수준이 낮은 것으로 나타났습니다.

서비스 분야 근로자의 건강 수준

구분	PF	RP	BP	GH	VT	SF	RE	MH	건강수준
남성	90.3 (15.4)	79.4 (28.6)	82.3 (21.1)	65.7 (19.6)	56.3 (15.7)	82.4 (19.3)	73.3 (33.1)	63.4 (14.3)	74.7 (14.3)
여성	81.6 (18.0)	72.4 (29.2)	76.3 (21.2)	59.1 (19.3)	51.1 (16.4)	76.3 (20.7)	72.1 (35.6)	60.2 (14.0)	68.6 (15.2)
p-value	0.000*	0.003*	0.000*	0.000*	0.000*	0.001*	0.029*	0.005*	0.000* ⁸
도소매업	82.9 (18.4)	73.5 (31.3)	78.2 (20.4)	59.4 (19.6)	51.1 (16.8)	79.3 (19.8)	73.9 (35.7)	59.8 (14.2)	69.8 (15.3)
음숙박업	85.1 (17.1)	75.0 (27.0)	77.6 (22.3)	62.2 (19.5)	54.0 (15.7)	77.8 (21.2)	73.7 (34.4)	62.4 (14.0)	70.8 (15.1)
p-value	0.091	0.478	0.720	0.043*	0.012	0.183	0.944	0.010*	0.380

PF: Physical Function 신체적 기능, BP: Bodily Pain 통증, VT: Vitality 활력, RE: Role Limitation-Emotion 감정적 역할, RP: Role limitation-Physical 신체적 역할 제한, GH: General Health 일반적 건강인지, SF: Social Function 사회적 기능, MH: Mental Health 정신건강

서비스 분야 남녀 근로자의 건강수준 비교



여성 감정노동자의 건강이 더 취약한 이유

남성에 비해 상대적으로 취약한 작업조건

여성이 소규모 사업장 및 비정규직으로 더 많이 취업하고 있기 때문입니다.

여성과 남성 간의 육체적 차이에 대한 인식 부족

대부분의 공구 및 작업대 크기, 높이, 중량 등이 남성 중심으로 고안·제작되었기 때문입니다.

남성과 사회 심리적 요인의 차이

작업 통제와 권한 및 사회적 지원 등이 상대적으로 낮기 때문입니다.

여성의 가사노동 가중화

직장 일과 가사노동의 병행은 피로, 스트레스와 걱정거리 등을 초래합니다.

산업보건의 성인지적 관점 미흡

여성과 남성의 상이한 작업 환경과 건강에 대한 문제를 분석하고 이를 시정하는 데 필요한 안목과 기술적 능력이 부족한 상황입니다.

감정노동 스트레스와 건강

감정의 억제는 행동의 활동성을 낮추지만 자동신경 체계의 활동성을 증가시키고, 심장질환과 신경 체계의 과도한 사용이라는 생리적 결과를 낳는다고 보고되고 있습니다. 특히 감정의 억제는 고혈압과 암 발생률을 높인다는 연구 결과가 있습니다. 부정적인 감정 억제의 경우를 암 발생의 가장 강력한 예측인자로 본 연구(Cos & McCay, 1982; Derogatis, Abelloff & Melisaratos, 1979)는 감정노동이 건강과 상관성이 있음을 보여줍니다.

감정노동 스트레스와 기업 손실

감정노동자는 불편한 고객을 만나도 자신의 감정을 억제해야 하는 스트레스에 상시적으로 노출됩니다. 이런 스트레스가 계속해서 쌓이면 직업병과 산재가 발생할 수 있습니다. 이스라엘의 연구에서 감정노동으로 인한 감정적 탈진 상태가 심혈관질환 염증지표 수치를 유의하게 높인 결과가 나타났고(Toker et al., 2005), 근로자의 감정적 탈진이 근골격계질환 발생을 2.09배 높이는 것으로 나타났습니다(Armon et al., 2010). 감정노동자에 대한 적절한 보호, 감정노동자가 처한 인권현실에 주의를 소홀히 하는 경우 결근, 근무지 이탈, 이직 등으로 이어져 장기적으로는 다시 기업에 부담으로 오게 됩니다.

이직과 기업비용

상담원의 경우 월 평균 이직률 4% 이상이 77.2%로, 해당 기업이 콜센터를 운영하는데 있어 가장 큰 애로요인을 '상담원의 잦은 이직과 충원에 따른 어려움'(20.6%)이라고 밝힌 바 있습니다.

감정노동 관리와 효율성

감정노동으로 인한 스트레스로부터 여성 감정노동자를 보호하지 못하면 무기력하고 의욕 없는 업무 수행에 머물 뿐만 아니라, 결근· 잦은 이직·업무상 재해·이직·숙련 노동력 상실·신규 채용·교육비용 증가·조직역량 쇠퇴·감정노동 스트레스 대처 부족 등 비효율의 순환에 빠지게 됩니다.

3. 인권경영과 여성 감정노동자

선진국의 시도

근로자의 건강에 대해 선진적으로 연구 및 개입을 시행하는 유럽의 경우 감정노동을 포함한 사회 심리적 요인을 건강의 위험 요인으로 적극 포함하고 이를 감소시키는 노력을 해야 한다고 촉구하고 있습니다. 유럽에서는 다음 그림과 같이 새롭게 등장하는 열 가지 건강위험 요인에 감정노동을 포함시키고 있습니다.

유럽의 미래사회 심리적 10대 위험 요인



- PC Precarious Contacts in the context of unstablelabour market
- IWV Increased Workers Vulnerability in the Context of Globalisation
- NFEC New Forms of Employment Contracts
- FJI Felling of Job Insecurity
- AW Ageing Workforce
- LWH Long Working Hours
- WI Work Intensification
- LPO Lean Production and Outsourcing
- HEDW High Emotional Demands at Work
- PLB Poorwork-life Balance

기업과 인권

현대 사회에서 기업은 개인의 삶에 국가 이상의 영향력을 미치고 있다고 볼 수도 있습니다. 기업은 그 구성원을 포함하여 시민들의 삶에 깊은 영향을 미치고 있습니다. 여성 감정노동자의 인권 개선에 대한 사업주의 관심과 배려가 필수적인 까닭이 이 때문입니다.

인권경영에 대한 국제사회 기준

유엔글로벌콤팩트(2000년)를 계기로 유엔 차원에서는 본격적으로 인권경영의 기준을 다루고 있습니다. 유엔글로벌콤팩트 중 노동분야 4개 원칙은 ‘기업은 결사의 자유와 단체교섭권 권리를 보장’, ‘기업은 모든 형태의 강제노동 배제’, ‘기업은 아동 노동을 효과적으로 폐지’, ‘기업은 고용 및 업무에 있어서 차별을 폐지’하는 것입니다.

인권 경영과 기업 이미지

해외의 경우 인권침해 기업에 대하여 각종 허가의 거부 또는 지연, 수출입 등에서의 불이익, 인권을 존중하지 않는 경우 좋지 않은 기업 이미지 때문에 불매 운동 등의 대상이 되는 사례도 있어서 실질적으로 기업이 인권경영에 관심을 가져야 할 필요를 말해줍니다. 특히 유럽쪽 기업들은 유엔글로벌콤팩트에 가입하지 않은 기업과는 거래하기 어렵다는 의사를 밝히는 경우도 있습니다.

감정노동에 대한 인권경영적 접근

생활 수준 향상과 함께 서비스에 대한 기대 또한 증가함에 따라 향후 서비스 분야 종사자에 대한 감정노동은 더욱 요구될 것으로 보입니다. 이로 인해 여성 감정노동자의 건강상태 역시 더욱 영향을 받게 될 것입니다. 구성원의 인권을 존중하는 기업의 선택, 그리고 여성 감정노동자 노동력 손실로 인한 비용 증가에 효과적으로 대처하는 방법은 여성 감정노동자의 인권 현실을 외면하지 않는 것입니다. 그리고 여성 감정노동자의 인권 개선을 위한 사업장 내 여러 시도를 통하여 인권경영 실현에 주목하는 것이 적극적인 해결책입니다.

인권경영과 관련한 국제 표준은 무엇입니까?

전 세계 163개 회원국들로 구성되어 있는 국제표준화기구(ISO)는 2010년 11월 1일 기업의 사회적 책임에 관한 국제표준인 ISO 26000을 확정하여 발표하였고 주요 선진국은 이미 수년 전부터 사회적 책임에 관한 자체 기준을 마련하여 적용하고 있습니다. 사회적 책임에 관한 국제 표준 ISO 26000은 국제표준화기구(ISO)에서 제정된 세계 단일의 공통 기준입니다. ISO 26000은 강제성이 없고 공인 기관이 인증해 주는 규격은 아니지만, 소비자와 NGO의 평가와 모니터링 기준, 다양한 이해관계자들이 기업에 대한 사회적 책임을 요구하는 증거 또는 최소한의 요건으로 활용되기 때문에 자유경쟁으로 인한 불평등 문제 해소, 상호 공존과 지속 가능한 발전을 위한 패러다임으로 작용합니다.

국제표준화기구의 ISO26000 7개 중점 검증 분야

1. 조직 거버넌스(이사회 책임성 강화, 기업경영의 투명성)
2. 인권(차별과 취약그룹 보호, 시민의 정치적 권리 보장)
3. 노동 관행(공정한 고용 및 고용관계 보장)
4. 환경(환경 오염 방지)
5. 공공운영 관행(부패방지 노력)
6. 소비자 이슈(공정 마케팅)
7. 지역사회 참여와 발전

해외 기업은 노동자들의 직무스트레스 관리를 위해 어떤 노력을 하고 있습니까?

외국에서 이미 활성화된 근로자 지원 프로그램 EAP(Employee Assistance Program)을 볼 수 있습니다. 이 프로그램은 다음과 같은 요건을 갖추어야 합니다.

1. 아무도 상담을 필요로 하지 않을 때까지 기간의 무기한 연장
2. 모든 직원의 자유로운 진입과 탈퇴
3. 홍보효과를 살리기 위한 주기적인 모든 직원을 대상으로 하는 교육
4. 모든 직원을 대상으로 한 주기적인 직무스트레스 조사(또는 우울증 설문)
5. 단순 상담으로 그치는 것이 아니라 정신과적 치료를 필요로 하는 상담자에 대한 관리 프로그램 연계
6. 고도 스트레스로 부정적이 인지되는 상담자에 대한 직무순환, 재배치 고려
7. 다양한 교육훈련을 통하여 직무 만족도 제고
8. 감정노동의 근본적 치유를 위한 '감정노동 매뉴얼', '관리자 매뉴얼' 채택
9. 모든 직원을 대상으로 한 주기적 평가 설문 후 개선과제 확정

일본 기업의 EAP 적용 사례

소니는 회사 내부에 'Wellness Center'를 설치하고 정신과 의사가 상근합니다. 필요한 경우 외부 EAP 전문기관을 통해 상담 및 컨설팅, 교육 연수 등을 진행합니다. 캐논의 경우 산업보건부서의 보건담당자(주로 간호사)가 상담과 스트레스관리 교육을 연간 80시간씩 이수 후 일반상담 및 교육을 진행하며, 직원이 원하거나 별도의 관리가 필요할 경우에는 외부 기관에 의뢰합니다. 김벌리 클라크(Kimberly-Clark)는 건강증진 프로그램인 'LIVEWELL'을 통해 건강검진 뿐만 아니라 에너지 재충전, 멘탈 헬스 관리를 실시하고 있는 것으로 잘 알려져 있습니다. 영국 BT 그룹은 'New health and safety strategy'의 일환으로 건강상태와 스트레스 원인을 진단할 수 있는 온라인 진단 툴 'Stream'을 운영하고 있습니다. 이것은 진단 후 개인의 스트레스 수준을 red(very stressed), amber(abit stressed), green(at peace with the world)으로 나타내고 인터넷을 통하여 각자에게 스트레스의 주요 요인과 해결 방안 등에 대한 정보를 제공하는 것입니다.

02

꼭 하나 있어야 할, 몸의 보호

감정노동을 힘들게 하는 여러 조건들을 사업주가 직접 개선하는 것이 보다 효과적일 수 있습니다. 고객의 인식과 태도가 바뀌는 것은 사회 전반적으로 여러 방면에서의 노력과 시간이 필요한 일이기 때문입니다. 많은 감정노동자들이 사업주의 배려가 훨씬 중요하고 직접적으로 와닿는다고 말하고 있습니다.



1. 감정노동이 건강에 미치는 영향

감정노동과 정신적 탈진

감정노동이 심해지면 감정의 부조화, 낮은 직무만족도, 높은 직무스트레스를 느끼고 되고 정신적 탈진(Burn-out) 상태에 빠질 수 있습니다.

의학적 후유증

그 결과 의학적으로는 우울증, 공황장애, 적응장애, 외상후스트레스장애, 약물 중독 등을 일으킬 수 있는 것으로 나타났습니다.

감정노동과 신체 질환

또한 뇌출혈, 심근경색 등의 뇌심혈관계질환도 자주 나타나는 것으로 알려져 있습니다. 심지어 더 극단적인 정신건강 상태에 놓여져 불행한 선택을 할 수도 있습니다. 통상 남성보다는 여성 감정노동자가 감정노동으로 인한 스트레스에 더욱 민감하게 반응한다고 알려져 있습니다.



탈진증후군

업무 과중으로 몸도 마음도 녹초. 탈진의 사전적 의미는 기운이 다 빠져 없어진다는 뜻입니다. 직업에서의 탈진증후군은 업무과중으로 인해 몸과 마음이 완전히 녹초가 되어버리는 증상입니다. 이상이나 목표를 향해 도전하는 사람이 자신의 한계나 현실의 벽을 느껴 마치 다 타버린 것 같은 상태에 빠지는 증상을 가리키기도 합니다.

건강 문제와 이직

정신질환, 뇌심혈관계질환 등의 건강상의 문제를 예측할 수 있는 도구로 탈진증후군은 사용되고 있습니다. 탈진증후군은 직무의 만족도를 떨어뜨리고 결근 및 전직을 일으키는 요인으로 알려져 있습니다.

정신질환

감정노동 종사자의 약 10%는 정신과적 진료 필요

반복되는 감정노동은 정신질환을 유발하는 것으로 알려져 있습니다. 우울증, 적응장애, 외상후스트레스장애 등이 대표적 예입니다. 선행 연구에서는 감정노동 종사자의 약 10%가 즉시 정신과 치료가 필요한 상태에 이른 것으로 발표되기도 했습니다.

일본은 정신질환 요인으로 인정

일본에서 감정노동으로 인한 정신질환은 큰 사회적 문제가 되고 있습니다. '정신질환의 업무상질병 인정기준'에서는 업무의 과중한 책임, 업무량 또는 질의 변화 등과 더불어 대인관계 트러블을 중요한 정신질환 유발요인으로 인정합니다.

뇌심혈관계질환 (자율신경계 부조화를 초래)

오랜 기간의 감정노동은 뇌심혈관계질환도 유발할 수 있습니다. 뇌출혈, 뇌경색, 심근경색 등의 뇌심혈관계질환은 신체 내의 자율신경계인 교감신경과 비교감신경의 부조화로 인해 발생하는데 감정노동은 자율신경계의 부조화를 일으키는 것으로 알려져 있습니다.

근골격계질환 (서비스 종사자의 근골격계 질환)

요통, 어깨 통증 등으로 대표되는 근골격계질환은 일반적으로 단순반복작업을 하는 제조업 근로자에게 많이 발생하는 것으로 알려져 있었습니다. 하지만 최근의 발표에서 감정노동을 하는 서비스업에서도 근골격계질환 호소율이 높은 것으로 조사되었습니다.

정신적 긴장이 근육의 긴장으로

대면업무, 감정노동을 하는 근로자의 경우 지속적인 정신적 긴장을 유발하게 되고 이는 다시 근육의 긴장으로 이어지므로, 이로 인해 근골격계질환 증상 호소율이 높아지는 것입니다.

2. 건강한 노동, 고통과 불편 줄이기

감정노동 자체가 직무스트레스의 요인

무엇보다 스스로의 감정과 무관하게 강요당하는 감정노동이 스트레스의 원인이라는 인식이 필요합니다. 직무스트레스 요인은 다양하지만 감정노동이 중요한 요인으로 인정되고 이에 대처하는 전반적인 관리방안이 마련되어야 합니다.

감정노동의 구성요소를 완화하는 방향으로

감정노동의 강도, 빈도, 지속성 등을 완화시키는 해결 방향을 의미합니다. 예를 들어 고객이 많거나 감정노동자에게 무리한 서비스가 지속적으로 요구되는 경우에 적절한 휴식시간을 근무 도중에 부여하거나 불필요하고 굴욕적인 사과와 같이 지나친 감정 표현을 요구하지 않도록 하여 감정노동의 강도, 빈도, 지속성 등을 완화하는 방안을 모색하는 것입니다.

다음의 대안들은 여성 감정노동자들이 수행하는 감정노동의 강도, 빈도, 지속성 등을 완화하기 위하여 사업장에서 조성할 수 있는 근무 환경의 예입니다.

● 영업시간 전·중·후 스트레칭체조 도입

감정노동과 정신적 긴장

감정노동이 근골격계 질환의 원인이 되는 등 건강위험요인의 하나인 까닭은 대면업무가 정신적으로 매우 긴장을 하게 되는 업무이기 때문입니다.

육체적 긴장의 해소

정신적 긴장은 육체적 긴장을 불러오게 되고 이로 인해 육체적 건강 문제도 발생하게 됩니다. 따라서 긴장을 해소하는 것이 건강관리에서 매우 중요한 해결책입니다. 단기적으로 쉽게 그리고 꼭 실행해야 할 프로그램으로는 스트레칭 체조가 있습니다.

근육의 긴장도를 풀어주는 스트레칭 체조 도입

전문강사(아니어도 좋습니다)가 약 20분 정도 교육 및 실습을 하고 감정노동자가 작업장 또는 작업장 밖에서 배운 스트레칭 체조를 주기적으로 행한다면 근육의 긴장도를 풀어주고 직무스트레스를 해소하는 데 큰 도움이 됩니다.

체조 시간의 기준

체조 시간은 각 직종, 영업의 내용에 따라 달라질 수 있으나 그 시간 만큼은 반드시 확보되고 또 고정되는 것이 좋습니다. 각 부서 또는 직종에서 현실을 고려하여 적절한 스트레칭 체조시간이 마련하는 것이 좋습니다. 예를 들어 콜센터 상담원의 경우 스트레칭체조 시간을 별도로 편성하는 것도 한 방안이며, 판매직의 경우 영업 시작 전후 등을 이용할 수 있습니다.

- 서서 일하는 감정노동자에 대한 시설 제공

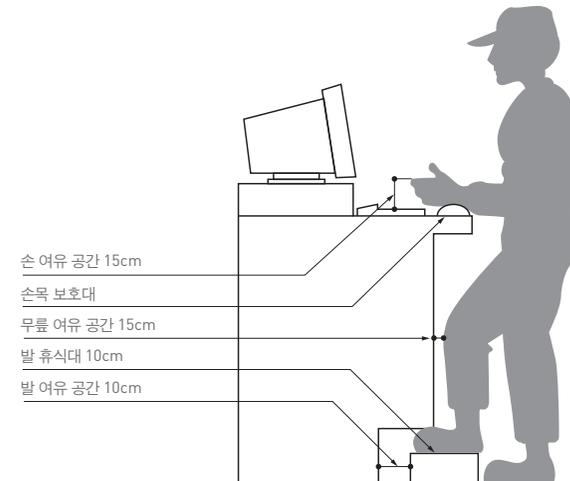
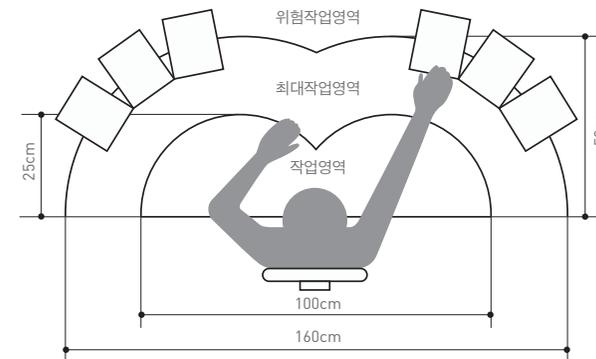
피로예방매트와 발받침대

장시간 서서 일할 경우 하지정맥류 등의 질병을 유발할 수 있다는 보고가 있습니다. 내충격성 바닥재나 피로예방매트를 발 밑에 깔고, 교대로 다리를 올릴 수 있는 발받침대를 설치하면 다리와 발에 집중되는 피로를 예방하는 데 도움이 됩니다.

앉아서 쉴 수 있는 기회의 적절한 활용

서서 일하는 감정노동자가 일하는 도중에 앉을 수 있는 기회가 있는데도 마땅한 의자가 없어 그 기회를 이용할 수 없다면, 다시 고객을 맞이해야 하는 때 오히려 피로가 계속 누적되고 스트레스가 가중되어 서비스의 질에도 좋지 않은 영향을 끼칩니다.

인간공학적인 작업대의 설치



 산업안전보건에 관한 규칙 제80조(의자의 비치) 사업주는 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 수 있는 기회가 있으면 해당 근로자가 이용할 수 있도록 의자를 갖추어 두어야 한다.

- 사무환경 개선

부적절한 업무자세와 질환

고긴장 상태에서 적절하지 못한 자세로 오랜 시간 동안 전화를 받거나 반복되는 동작을 해야 한다면 질환을 유발시킬 수 있는 요인이 됩니다.

질환 예방을 위한 조건

우선 해결할 수 있는 것은 모니터, 의자, 책상, 자판 등의 적절한 조건을 구비하는 것입니다. 특히 대부분의 책상·의자 높이가 한국인의 체형에 맞지 않고 지나치게 높기 때문에 이 높낮이를 맞추는 것이 필요합니다.

사무환경과 건강

많은 어깨 통증 호소자에 대해 자판의 위치를 통해 어느 정도 해결이 가능합니다. 자판이 책상 위로 올라가 있으면 어깨에 무리가 올 수 있습니다. 별도의 키보드 트레이(책상 하단 부착)이 좋습니다.

건강과 사무기기

특히 전화 상담을 많이 하는 경우 한 손으로 오랫동안 수화기를 들고 있는 자세는 적절하지 않습니다. 편리하고 가벼운 헤드셋을 제공하는 것이 필요합니다.

- 적절한 휴식시간과 휴게시설

업무에서의 분리, 휴식의 기준

휴식시간의 경우 ILO(국제노동기구)에서는 고도의 긴장된 업무의 경우에는 시간당 약 20분의 휴식시간을 부여할 것을 권유하고 있습니다.

적시에 사용할 수 있는 적절한 위치의 휴게실

휴게시간도 중요하지만, 휴게시간이 있어도 휴게시설이 마땅치 않으면 휴게 본연의 목적은 달성될 수 없습니다. 또한 휴게시설이 있더라도 너무 멀리 있다면 이용하기에는 곤란할 것입니다. 가장 좋은 것은 감정노동자들의 접근성이 높은 위치에 휴게시설을 증설하여 이용도를 높이는 것입니다.



산업안전보건 기준에 관한 규칙 제79조(휴게시설)

① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

휴게시설과 장비 그리고 건강

휴게시설에 무엇이 구비되어야 하는지도 중요합니다. 정수기 하나 정도만 있는 휴게실보다는 가볍게 근육의 긴장을 풀 수 있는 장비, 적절한 음악과 조명과 같이 심리적 안정감을 줄 수 있는 설비를 구비하는 것이 필요합니다.

- 근로자 지지프로그램 운영

선진국의 사례

서비스직 감정노동 종사자에 대한 '감정 소진' 및 기타 병리 현상을 예방 치유하기 위해 선진국에서는 1970년대부터 직무스트레스 완화, 가정생활, 부부 갈등, 자녀 상담 등 직원 사생활 상담 프로그램을 시작했습니다. 포춘지가 선정한 세계 500대 기업 중 90% 이상이 이와 유사한 프로그램을 시행하고 있습니다.

심리적 지지

심리적지지 프로그램이란 정기적인 사전 조사, 우울증과 불안증을 호소하는 경우 정신과 진료와 상담을 병행하는 프로그램입니다.

정신건강 진단·관리 도입

대부분의 건강 검진 프로그램에 정신 건강에 대한 진단이 포함되어 있지 않아 감정노동에 의한 직무 스트레스를 호소하는 노동자들이 대개 혼자서 이 병을 치료하는 데 남모르는 고충을 겪고 있습니다. 선진 각국의 기업에서 도입된 지지프로그램을 실시하는 것은 감정노동에 따른 피해의 사전 예방 그리고 후유증을 최소화하기 위한 제도적 안전장치입니다.

감정소진 극복 지원

감정소진을 막기 위하여 정기적으로 연극, 영화, 음악회 등 문화공연 관람 기회를 제공하거나 음악, 미술, 춤 등 다양한 심리치료 프로그램을 도입하여 감정노동자들이 이를 체험하면서 감정 소진을 극복하도록 돕는 것도 좋은 방안입니다.

외국에도 감정노동자 보호 사례가 있습니까?

프랑스의 경우 콜센터 직원에게 전화를 걸면 '전화내용이 직원에 대한 폭언 또는 성희롱을 방지하기 위해 녹음되고 있다.'라는 안내멘트로 시작합니다.

일본에는 서비스 노동자에게 휴식시간에는 모든 사람으로부터 단절되어 혼자서 휴식을 취하도록 하는 기업이 있습니다.

서비스 분야 종사자 인권 보호와 관련한 국제법규는 무엇입니까?

국제노동기구의 협약

국제노동기구(ILO)는 국제노동기준을 협약과 권고의 형태로 제정하여 노동기본권에 대한 최소한의 기준을 설정하고 이의 준수를 감독하는 국제기구입니다. ILO는 2002년 말 현재 184개의 협약과 194개의 권고를 채택하고 있으며, 협약은 비준 시 이를 이행해야 하는 국제법적 구속력이 있습니다.

제30호 협약

상업 및 사무직 부문의 근로시간 규제에 관한 협약(1930년)

효력발생: 1933년 8월 29일 (30개국 비준)

[제1조] 1. 이 협약은公私를 불문하고 다음 각호의 사업장에 고용되어 있는 자에게 적용된다.

- (가) 우편, 전신·전화 업무를 포함한 상업 부문 사업장 및 기타 사업장의 상업 부문
- (나) 근로자 대부분이 사무직에 종사하는 사업장 및 관리업무
- (다) 공업부문 사업장으로 인정되지 아니하는 상업과 공업의 혼합사업장

각국의 권한 있는 기관(competent authorities)은 상업부문 사업장 및 근로자가 주로 사무직에 종사하는 사업장에 대해서 공업부문 사업장 및 농업부문 사업장과 구별되는 기준을 정할 수 있다.

2. 이 협약은 다음의 사업장에 고용되어 있는 자에게는 적용하지 아니한다.

- (가) 환자, 허약자, 빈민 또는 정신이상자의 치료 혹은 보호를 위한 사업장
- (나) 호텔, 레스토랑, 하숙집, 클럽, 카페 및 기타 음식점
- (다) 극장 및 공중오락장

다만, 이 협약은 이 항 (가), (나), (다)호에 열거한 사업장의 어떤 부문이 독립사업장인 경우로서 이 협약이 적용되어야 할 사업장에 포함되어야 할 때에는 위 부문에

고용되어 있는 자에 대하여 적용된다.

[제11조] 이 협약 규정의 효과적인 실행을 위하여,

1. 적절한 감독의 확보에 필요한 조치를 취하여야 한다.

2. 모든 사용자는 다음 각호를 준수하여야 한다.

- (가) 사업장내의 눈에 띄는 곳 혹은 기타 적당한 장소에 게시하거나 권한있는 기관이 승인한 방법으로 근로의 개시와 종료시간을 공시하고 작업이 교대제로 이루어지는 경우에는 교대시간을 공시할 것
- (나) 근로자에게 주어져야 할 휴게시간에 관하여는 제2조에 따라 근로시간중에 포함되지 아니한다는 것을 동일한 방법으로 의하여 공시할 것
- (다) 제7조 제2항에 의해 행해지는 일체의 초과근로시간 및 이에 대한 지급액을 권한있는 기관이 정한 양식에 따라 기록할 것

[제7조] 근로자가 사용하는 모든 구역 및 그 설비는 정돈되고, 청결한 상태를

제120호 협약

상업 및 사무부문의 위생에 관한 협약 (1964년)

효력발생: 1966년 3월 29일(46개국 비준)

[제7조] 근로자가 사용하는 모든 구역 및 그 설비는 정돈되고, 청결한 상태를

유지해야 한다.

[제8조] 근로자가 사용하는 모든 구역에는 신선하고 정화된 공기를 공급할 수 있는 자연, 인공 또는 이 두 가지의 충분한 그리고 적절한 통풍장치가 있어야 한다.

[제9조] 근로자가 사용하는 모든 구역에는 충분한 그리고 적절한 조명이 있어야 하며, 작업장에는 가능한 한 자연조명이 있어야 한다.

[제10조] 사정이 허락하는 한, 쾌적하고 일정한 온도가 근로자가 사용하는 모든 구역에서 유지되어야 한다.

[제11조] 모든 작업장 및 작업위치는 근로자의 건강에 유해한 영향을 미치지 아니하도록 배치 배열되어야 한다.

[제12조] 충분한 양의 위생적인 생수 또는 기타 위생적인 음료를 근로자가 이용할 수 있어야 한다.

[제13조] 충분한 그리고 적절한 세탁시설 및 화장실을 제공하고 적절히 유지하여야 한다.

[제14조] 충분한 그리고 적절한 좌석을 근로자에게 공급하여야 하며, 이를 사용할 적당한 기회를 근로자에게 주어야 한다.

[제15조] 작업중 착용하지 아니하는 의복을 갈아입고, 보관하고, 말릴 수 있는 적절한 시설을 제공하고 적절히 유지하여야 한다.

[제16조] 작업이 실시되는 지하 또는 창이 없는 구역은 적절한 위생표준을 준수하여야 한다.

[제17조] 근로자는 불쾌하고, 건강에 해롭거나, 유독하거나 또는 어떤 이유로나 유해로운 물질, 공정 및 기술로부터 적절하고 실시가능한 조치에 의하여 보호되어야 한다. 작업의 성질상 필요할 경우에는 권한있는 기관이 개인보호설비를 규정하여야 한다.

[제18조] 근로자에게 해로운 영향을 미칠 수 있는 소음 및 진동을 가능한 한 적절하고 실시가능한 조치로 감소시켜야 한다.

[제19조] 이 협약이 적용되는 각 사업체, 기관이나 행정시설 또는 그 일부는 각각의 규모 및 야기될 수 있는 위험도를 고려하며 다음 사항을 실시한다.

- (가) 자체의 의무실 또는 구급실을 유지하거나,
- (나) 여타 사업체 사무소, 기관이나 행정시설 또는 그 일부분과 공동으로 의무실 또는 구급실을 유지하거나 또는

(대) 하나 또는 그 이상의 구급선반, 상자 또는 구급대를 보유한다.

제172호 협약

호텔, 레스토랑 및 유사업체들의 근로조건에 관한 협약(1991년)

[제4조] 1. 국내법들이나 관행에 의해 달리 결정되지 않는 한, '근로시간'이라 함은 근로자가 사용자의 지휘하에 있는 시간을 의미한다.

2. 관련근로자는 국내법을 및 관행에 따라 합리적인 정상 근로시간 및 초과근로 규정에 대한 권리를 가져야 한다.

3. 관련근로자는 국내법을 및 관행에 따라 합리적인 최소한의 일휴 및 주휴 기간을 제공받아야 한다.

4. 관련근로자는 가능한 경우, 근로일정에 대하여 충분한 사전 통보를 받아 그에 따라 자신의 사생활 및 가족생활을 계획할 수 있어야 한다.

[제5조] 1. 근로자가 공휴일에도 근무해야 할 경우에는, 단체협약의 결정사항 또는 국내법을 또는 관행에 따라 시간 또는 보수면에서 적절히 보상을 받아야 한다.

2. 관련 근로자는 단체협약이나 국내법을 또는 관행에 따라 기간이 결정되는 연차유급휴가를 받아야 한다.

3. 근로자의 계약이 만료되거나 연속근무기간이 연차유급휴가를 받을 수 있는

기간을 충족시키지 아니하였을 경우, 관련근로자는 단체협약의 결정사항이나 국내법을 또는 관행에 따라 근무기간에 비례한 유급휴가나 그 보상으로서의 임금 지급을 받아야 한다.

[제6조] 1. '봉사료(팁)'라 함은 서비스를 받은 댓가로 고객이 지불하여야 하는 금액 외에 고객이 근로자에게 자발적으로 주는 금액을 의미한다.

2. 근로자는 봉사료와 무관하게 정기적으로 지불되는 기본보수(기본급)를 받아야 한다.

제183호 협약

모성보호에 관한 협약(2000년)

효력발생: 2002년 2월 7일 (3개국 기준)

제2절 건강보호

[제3조] 각 회원국은 사용자 및 근로자 대표 기구와 협의를 거쳐 임신 및 수유여성이 모성과 아동의 건강에 해롭다고 당국이 결정했거나 모성이나 그 아동의 건강에 상당한 위험이 있다고 평가가 내려진 업무를 수행하지 않도록 적절한 조치를 채택해야 한다.

제3절 출산휴가

[제4조] 1. 국내법 및 관행에서 정해진 대로 출산 예정일이 적힌 진단서나 기타 적절한 증명서 제출시 본 협약이 적용되는 여성은 14주 이상의 출산휴가를 받을 수 있어야 한다.

2. 위에서 언급한 휴가 기간은 본 협약의 비준에 수반하는 선언에서 각 회원국에 의해 명시되어야 한다.

3. 각 회원국은 출산휴가기간을 연장하는 추가 선언을 국제노동사무소 국장에게 추후에 기탁해야 한다.

4. 모성과 아동의 건강 보호와 관련하여 정부와 사용자 및 근로자 대표 기구에 의해 국가 수준에서 달리 합의되지 않은 경우 출산휴가는 출산후 6주의 의무 휴가를 포함해야 한다.

5. 출산휴가의 출산 전 휴가 기간은 출산후 의무 휴가 기간의 단축없이 출산예정일과 실제 출산일 사이의 기간으로 연장되어야 한다.

제4절

질병이나 합병증이 있는 경우의 휴가

[제5조] 진단서의 제출시 임신이나 출산으로 인한 질병, 합병증 또는 합병증 위험이 있는 경우 출산휴가 기간 전 또는 후에 휴가가 부여되어야 한다. 이런 휴가

의 성격 및 최대 기간은 국내법과 관행에 따라 명시될 수 있다.

제5절 급여

[제6조] 1. 현금급여는 국내법 및 규정에 따라 또는 국내 관행과 일치하는 기타 방식으로 4조나 5조에서 언급한 휴가로 인해 결근한 여성에게 제공되어야 한다.

2. 현금급여는 여성이 자신과 아동의 양호한 건강상태와 적절한 생활 수준을 유지할 수 있는 수준이어야 한다.

3. 국내법이나 관행에 따라 4조에서 언급한 휴가와 관련하여 지급하는 현금급여가 이전의 임금에 기초한 경우 급여 액수는 여성의 이전 임금 또는 급여 산정에 이용한 임금의 3분의 2보다 적지 않아야 한다.

4. 국내법이나 관행에 따라 4조에서 언급한 휴가와 관련하여 지급하는 현금급여를 결정하는데 기타 방식을 사용한 경우 급여 액수는 이전 함을 적용하여 평균적으로 나온 액수에 필적할 수 있어야 한다.

5. 각 회원국은 현금급여 수급 자격 조건이 본 협약이 적용되는 대다수 여성에 의해 만족될 수 있도록 해야한다.

6. 국내법 및 규정에 따라 또는 국내 관행과 일치하는 방식으로 여성이 현금급여 수급 자격조건을 충족하지 못하는 경우 사회부조금에서 적절한 급여를 해

당 부조에 요구되는 자산조사를 받아 수급할 수 있어야 한다.

7. 국내법 및 규정에 따라 또는 국내 관행과 일치하는 방식으로 의료급여는 여성과 그 아동에게 제공되어야 한다. 의료급여는 출산전, 출산 및 출산후 진료 및 필요시 입원치료까지 포함해야 한다.

8. 노동시장에서 여성의 입지를 보호하기 위하여 4조 및 5조에서 언급한 휴가와 관련한 급여는 의무적 사회보험 또는 공공기금을 통해서나 국내법과 관행으로 정해진 방식으로 제공되어야 한다. 사용자는 다음의 경우를 제외하고는 사용자의 구제적 동의 없이 고용된 여성에게 제공하는 이런 금전적 급여의 직접 비용을 개인적으로 책임지지 말아야 한다.

(가) 국제노동총회에서 본 협약을 채택하기 이전에 회원국의 국내법이나 관행으로 이러한 내용이 규정된 경우나

(나) 정부와 사용자 및 근로자 대표 기구에 의해 국가 수준에서 후속적으로 합의한 경우

[제7조] 1. 경제 및 사회보호제도가 충분히 발달하지 않은 회원국은 현금급여가 국내법과 규정에 따라 질병 또는 일시장애에 대한 급여 지급을 보다 낮지 않은 비율로 제공될 경우 6조 3항과 4항에 따르는 것으로 간주되어야 한다.

2. 이전 항에서 부여된 가능성을 사용하는 회원국은 국제노동기구 현장 22조에

따라 협약의 적용에 대한 1차 보고서에서 이에 대한 이유를 설명하고 현금급여 지급율을 나타내야한다. 후속 보고서에서 회원국은 협약을 급여율을 점진적으로 확대하기 위해 취해진 조치에 대해 기술해야 한다.

제6절 고용보호 및 비차별

[제8조] 1. 임신이나 출산 및 이에 따른 결과나 수유와 무관한 이유가 있는 경우를 제외하고는 사용자가 여성이 임신이나 4조나 5조에서 언급한 휴가로 결근한 동안이나 국내법이나 규정에서 규정된 업무로 복귀한 이후에 그 고용관계를 종료하는 것은 불법이 되어야 한다. 해고의 이유가 임신이나 출산 및 이에 따른 결과나 수유와 무관하다는 것을 입증하는 것은 사용자의 몫이어야 한다.

2. 여성은 출산휴가를 마친 후 동일한 지위나 동일한 임금을 지급하는 동등한 지위로 복귀한 권리를 보장받는다.

[제9조] 1. 각 회원국은 모성이-2조 1항에도 불구하고-취업기회의 접근을 포함하여 취업차별의 원인이 되지 않도록 적절한 조치를 택해야 한다.

2. 이전 항에서 언급한 조치는 여성이 취업신청을 한 경우 다음의 업무와 관련하여 국내법이나 규정으로 요구되는 경우를 제외하고는 임신테스트나 그런 테

스트 증증서의 요구를 금지하는 것을 포함한다.

(가) 국내법이나 규정에 따라 임신이나 수유 여성에게 금지 또는 제한된 업무나
(나) 여성이나 아동의 건강에 인정되거나 중대한 위험이 있는 업무

제7절 수유모성

[제10조] 1. 여성은 자녀의 수유를 위해 매일 1회 이상의 휴식시간이나 일일 시간단축 권리를 제공받아야 한다.

2. 수유휴식시간이나 일일 근로시간 단축 허용 기간, 횟수, 수유휴식시간길이 및 일일 근로시간단축 절차는 국내법과 관행에 따라 결정되어야 한다. 이런 휴식시간이나 일일 근로시간 단축은 근로시간에 포함되며 따라서 보수가 주어진다.

[제4조] 1. 국내법이나 관행에 의해 달리 결정되지 않는 한, '근로시간'이라 함은 근로자가 사용자의 지휘하에 있는 시간을 의미한다.

2. 관련근로자는 국내법 및 관행에 따라 합리적인 정상 근로시간 및 초과근로 규정에 대한 권리를 가져야 한다.

3. 관련근로자는 국내법 및 관행에 따라 합리적인 최소한의 일휴 및 주휴 기간을 제공받아야 한다.

4. 관련근로자는 가능한 경우, 근로일정에 대하여 충분한 사전 통보를 받아 그에

따라 자신의 사생활 및 가족생활을 계획할 수 있어야 한다.

[제5조] 1. 근로자가 공휴일에도 근무해야 할 경우에는, 단체협약의 결정사항 또는 국내법을 또는 관행에 따라 시간 또는 보수면에서 적절히 보상을 받아야 한다.
2. 관련 근로자는 단체협약이나 국내법을 또는 관행에 따라 기간이 결정되는 연차유급휴가를 받아야 한다.

3. 근로자의 계약이 만료되거나 연속근무기간이 연차유급휴가를 받을 수 있는 기간을 충족시키지 아니하였을 경우, 관련근로자는 단체협약의 결정사항이나 국내법을 또는 관행에 따라 근무기간에 비례한 유급휴가나 그 보상으로서의 임금 지급을 받아야 한다.

[제6조] 1. '봉사료(팁)'라 함은 서비스를 받은 댓가로 고객이 지불하여야 하는 금액 외에 고객이 근로자에게 자발적으로 주는 금액을 의미한다.

2. 근로자는 봉사료와 무관하게 정기적으로 지불되는 기본보수(기본급)를 받아야 한다.

44 03

감정 살리는 노동으로 나아가기

감정노동이 수요자인 고객과 공급자인
감정노동자-사업주 모두에게 즐거운 노동과
서비스로 자리매김 되기 위한 방법을 제안합니다.
특히 감정노동을 필연적으로 동반하는
현대사회에서 '지속가능한 발전'으로 나아갈 수
있는 방법을 모색합니다.



1. 감정노동자가 직면하는 위협

과도한 감정노동 수행 요구는 고통과 직무스트레스, 과도한 긴장과 정
신적 스트레스를 불러일으킬 수 있고 이는 결과적으로 나쁜 건강 상태
를 나타내거나 직무 불만족으로 인한 낮은 질의 서비스 제공으로 연결
될 수 있습니다.

● 고객응대기준의 일관성 문제

반품 요구에 대한 대응

고객클레임의 대표적인 것으로 '반품 요구'가 있습니다. 반품과 관련된
규정은 물론 분명히 존재합니다. 하지만 고객의 요구에 비난, 폭언, 폭
력 등이 더해진 상황에서 규정이 휴지조각이 된다면, 감정노동자들은
혼란에 빠집니다.

규정이 주는 심리적 효과

뿐만 아니라 감정노동자들이 규정에 따라 고객의 요구를 거절했다
가 어느 순간 지금까지 알고 있던 규정이 적용되지 않는다는 것을
알게 된다면 당혹스러움과 자신감 결여, 문제 회피로 진행될 수 있
습니다.

어떤 규정이어야 하는가

일관성 있고 끝까지 준수될 수 있는 업무 규정, 적용의 예외가 필요
한 경우를 구체적으로 명시하는 것이 좋습니다.

● 고객 마찰 관리 매뉴얼의 개선 필요성

상급자·관리자의 중요성

수많은 고객을 상대해야 하는 감정노동자가 실수하는 경우, 고객과 분쟁이 발생하는 경우 관리자가 어떠한 방식을 선택하는지에 따라 감정노동자는 스트레스를 느낄 수도, 상급자에 대한 깊은 신뢰를 느낄 수도 있습니다.

관리감독자의 개입 필요성

일선에서 감정노동자들이 감당할 수 있는 수준 이상의 문제가 발생하는 경우가 많은데, 이때 관리감독자의 개입은 필수불가결하고 그 역할 또한 매우 중요합니다. 만일 관리감독자가 고객의 위신을 높이는 데 지나치게 집중하는 경우에는 단기적으로 문제가 해소될지언정 장기적인 상황 악화를 피하기 어렵게 됩니다.

업무 실수에 대한 대처

감정노동자의 업무 실수에 대해서는 그 고의성과 결과 등에 따라 충분히 책임을 물을 수 있을 것입니다. 만일 고객들 앞에서 심하게 질타를 하는 경우, 감정노동자는 심리적으로 큰 부담을 갖고 인격적인 모멸감을 느낄 수 있으며, 결국은 지속적인 업무 몰입이나 집중에 어려움을 겪게 됩니다.

공개적인 추궁과 망신의 문제

뿐만 아니라 공개적인 책임 추궁방식은 고객들로 하여금 감정노동자를 무시하게 할 가능성이 있어서 다시 한 번 감정노동자에 대한 고객들의 부당한 처우나 멸시, 감정노동자의 사기 저하로 순환될 수 있습니다.

실수를 한 감정노동자를 매몰차게 몰아붙이고 고객에게 공개적으로, 불특정 다수가 지켜보는 때와 장소에서 사과를 하도록 지시하는 경우 → 규정에 따라 그 책임을 감정노동자에게 묻는 것으로 해결할 수 있는데도, 불필요한 인격적 모멸감을 주는 경우에는 우울증, 외상후스트레스장애와 같은 정신과적인 문제를 동반할 수 있다는 것을 기억할 필요가 있습니다.

실수한 고객에게 감정노동자가 무조건 사과하도록 지시하는 경우 → 이렇게 되면 고객이 자신이 무엇을 잘못했는지 알기 어려워 유사한 상황이 재발할 우려가 있습니다

여러 사람의 시선에서 풀어주기

문제가 발생 시 감정노동자를 수행 업무나 고객으로부터 잠시 격리하여 분리시키는 것도 극단적인 스트레스 유발을 막는 방법의 예입니다.

● 기계적인 서비스교육과 서비스의 질적 하락

기계적인 인사의 부작용

지나치게 반복적이고 기계적인 서비스습득 매너 강요는 오히려 감정노동자로 하여금 의욕을 잃게 하고 업무 몰입을 방해할 수 있습니다.

고객의 거부감

뿐만 아니라 고객들에게 감정노동자의 일이 단순반복적인 업무라는 편견을 갖게 하여 감정노동자에 대한 무시, 감정노동자의 업무의욕 저하로 이어질 수 있습니다.

즐겁게 일하고 즐겁게 인사하기

불만족스러운 업무 절차나 조건, 절차적인 문제들을 개선하는 노력 없이 감정노동자에게 생각을 달리하여 마음을 바꿀 것을 요구한다면 감정노동자에게 지속적인 경력을 쌓으면서 하고 싶다는 의욕을 갖게 하기 어렵습니다.

2. 감정노동 기살리는 경영 대안

함께 만들어 더욱 좋은 길

자연스러운 감정노동 창출을 가능하게 하기 위한 시도는 무엇이 있을까? 보다 나은 경영방식을 도입하거나 기준·지침을 만들 때 감정노동자들의 참여를 독려하는 것도 필요합니다. 일선 감정노동자들이야말로 상황을 잘 이해할 수 있으며, 결국은 함께 수행해야 하기 때문입니다.

● 고객 응대 표준 지침 작성

가장 중요한 영역입니다. 객관적이고 합리적이며 보편적인 고객응대표준지침을 만들고 준수하는 것이 중요합니다.

인력 유출·비효율에 대한 인식

고객의 무리한 요구를 계속 인정하거나 일관되게 대처하지 못하면 조직 내부에서 관리자와 일선 감정노동자 간 갈등이 발생하고 감정노동자의 잦은 이직 등으로 인하여 숙련 축적이 어렵게 됩니다. 결국 기업은 이윤의 일부를 포기하거나 상품가격을 불필요하게 올려야 하는 비효율을 낳을 수 있습니다.

기준의 작성과 제시

소비자들의 정의로운 선택을 요구하고 기업이 여기에 합리적으로 대처하는 데 무엇보다 필요한 것이 기준이 되는 지침입니다. 이 지침에는 다음과 같은 내용이 포함되어야 합니다.



자연스럽게 서비스를 제공할 수 있는 범위 규정

반복적으로 사용하는 서비스 멘트의 내용과 횟수, 허리를 숙이는 등 신체를 이용한 친절 표현의 방식에 대해 감정노동자의 의견을 반영하여 기준 정하기



수용하기 어려운 서비스 요구 대처방법 규정

기준을 넘어선 요구를 제시하는 이런 경우 서비스를 제한할 수 있다는 기준 마련, 고객의 폭언·폭력·성희롱 등의 정의와 각각의 상황에 대한 절차. 예를 들어 고객의 폭언에 대하여 '고객님, 저희 회사의 고객응대지침 제 0조에 근거하면 고객님의께서 지금 폭언을 하신 상황이기 때문에 서비스를 제공하지 않도록 되어 있습니다. '폭언을 중지해 주십시오.'라는 안내멘트 사용.

고객과 마찰이 발생했을 경우의 적절한 대응기준

감정노동자가 자신의 재량 수준에서 해결해야 하는 상황(이 경우 관리자의 관여는 제한되는 것이 바람직함.)과 관리자가 개입해야 하는 상황의 구분, 고객이 잘못했을 경우와 감정노동자가 잘못했을 경우 등 각각의 기준과 조치를 각각의 경우마다 세부적으로 정합니다.

● 객관적인 서비스 평가 기준 마련

서비스 평가 시 앞서 마련된 고객 응대 매뉴얼대로 서비스를 제공하고 있는지에 대한 평가가 이루어져야 합니다.

일을 제대로 하고 있는지에 대한 평가

무엇보다 중요한 것은 맡겨진 직무를 제대로, 잘 수행하는 것이므로 여성 감정노동자의 직무내용(고객의 요구 파악, 상품에 대한 깊은 이해, 설득 등)에 맞는 평가가 이루어지는 것입니다.

- 패널티보다는 인센티브를 통한 감정노동 지지

자발적인 필요와 동의에 의한 즐거운 노동을 수행할 수 있도록 지지하는 것이 바람직합니다. 패널티를 적용하는 것보다 인센티브를 통한 노동의 가치 부여, 성과에 대해 자축하고 조직 구성원 전체가 긍정적 평가와 유인을 통해 앞으로 나아가는 방식이 바람직합니다.

- 자신감을 고취할 수 있도록 하는 교육·훈련 실시

교육의 긍정적인 효과

기계적인 교육의 문제점은 서비스 질 제고에 큰 도움이 되지 못하고 장기적으로는 서비스산업 경쟁력 강화에 한계로 작용할 수 있습니다. 즐거운 노동을 수행하게 하는 적극적인 노력 중 하나는 업무에 대한 자신감을 고취할 수 있는 교육·훈련입니다.

교육의 목적

소비자는 자신이 필요로 하는 것을 분명히 알고 있습니다. 그 필요를 충분히 '전문적이고 숙련된 기능'으로 만족시켜 줄 수 있을 때 중국적으로 소비자도 만족하고 공급자인 감정노동자도 노동의 기쁨을 느낄 수 있게 됩니다. 그렇다면 감정노동자에게 필요한 전문적이고 숙련된 기능이란 무엇일까요? 다름 아닌 자신이 제공하고 있는 서비스에 대한 지식과 경험을 축적하는 것입니다.

좋은 교육이 좋은 서비스로

고객이 진정 원하는 것은 자신이 제공받고 있는 상품과 서비스에 대한 정확한 정보입니다. 소비자의 요구를 너무 낮게 이해하고 있는 것은 아닌지 재고해 보는 것도 필요합니다. 직무내용에 충실한 직무교육을 혁신적으로 확대하려는 노력이 필요합니다.

강점을 살려주는 가점 방식의 교육

뿐만 아니라 교육 성과에 대한 평가를 마이너스(감점) 방식이 아닌 플러스(가점) 방식으로 진행한다면 교육의 긍정적 효과를 업무성적으로 연계시킬 수 있습니다. 결국 이러한 변화가 사업주, 감정노동자, 소비자 모두의 만족을 높일 수 있습니다.

- 권한과 책임의 적절한 부여

감정노동으로 인한 감정소진, 자존감 저하를 해소하는 방안은 감정노동자에게 문제 해결을 위한 일정한 권한을 부여하여, 부정적 정서를 해소하고 자신감을 고취시키는 것입니다. 외국의 예로는 미국 백화점 체인 노드스트롬(Nordstrom)의 경우 직원의 역할이 모호하고 의사결정에 참여할 기회가 부족한 데서 오는 스트레스를 해소시키기 위해 고객 접점에서 활동하는 직원들에게 고객서비스에 대한 권한을 전적으로 주고 이에 상응하는 책임을 부여한 사례가 있습니다.

직무스트레스를 측정하고 그 원인을 알아낼 방법이 있습니까?

‘직무스트레스요인 측정 지침’을 소개합니다.

목적

이 지침은 산업보건기준에관한규칙 (이하 “보건규칙” 이라 한다) 제259조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)와 관련하여 근로자의 직무스트레스요인을 측정하는 표준화된 도구와 그 사용 방법을 제시하는 데 그 목적이 있습니다.

적용범위

이 지침은 근로자 개인적으로 또는 직장에서 부서 및 회사 전체의 집단적 스트레스요인 수준을 평가하는 데 활용합니다.

용어의 정의

직무스트레스요인(Job stressor)이라 함은 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인임.

측정도구라 함은 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원이 외부 연구진과 공동 개발한 표준화된 ‘한국인 직무스트레스요인 측정도구’임.

중앙값이라 함은 측정값의 크기 순서표에서 가운데 순위에 있는 측정값의 크기로, 측정값의 수가 홀수일 때에는 크기 순서표에서 가운데 순위의 수가 하나이나 측정값의 수가 짝수일 때에는 크기 순서표에서 가운데 수는 두 개임. 이 때의 중앙값은 가운데 두 측정값의 크기의 합을 둘로 나눈 값임.

기타 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 동법 시행규칙 및 보건규칙이 정하는 바에 따름.

측정 항목

측정도구는 모두 43개 문항으로 구성되며, 43개 문항으로 측정하고자 하는 직무스트레스요인은 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장문화 등 8개 영역임.

물리적 환경 ... 근로자가 노출되고 있는 직무스트레스를 야기할 수 있는 환경요인 중 사회심리적 요인이 아닌 환경요인을 측정하며, 공기오염·작업방식의 위험성·신체부담 등이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 1-3번 문항

직무 요구 ... 직무에 대한 부담 정도를 측정하며, 시간적 압박·중단 상황·업무량 증가·책임감·과도한 직무부담·직장 기정 양립·업무 다기능이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 4-11번 문항

직무 자율 ... 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 측정하며, 기술적 재량·업무 예측 불가능성·기술적 자율성·직무수행 권한이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 12-16번 문항

관계 갈등 ... 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인 관계를 측정하며, 동료의 지지·상사의 지지·전반적 지지가 이 영역에 포함되고, 측정도구의 17-20번 문항

직무 불안정 ... 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성을 측정하며, 구직기회·전반적 고용불안정성이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 21-26번 문항

조직 체계 ... 조직의 전략 및 운영체계·조직의 자원·조직 내 갈등·합리적 의사소통 결여·승진가능성·직위 부적합을 측정하며, 측정도구의 27-33번 문항

보상 부적절 ... 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한 지를 측정하며, 기대 부적합·금전적 보상·존중·내적 동기·기대 보상·기술개발기회가 이 영역에 포함되고, 측정도구의 34-39번 문항이 여기에 해당

직장 문화 ... 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 다른 한국적 집단주의 문화 (회식, 음주문화)·직무갈등·합리적 의사소통체계 결여·성적 차별 등을 측정하며, 측정도구의 40-43번 문항

평가 방법

영역별 직무스트레스요인 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산합니다.

$$\text{영역별 환산점수} = \frac{\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항 개수}}{\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항 개수}} \times 100$$

결과에 대한 해석

직무스트레스요인의 영역별 환산점수는 한국 근로자의 성별 중앙값과 비교하여 상대적인 평가를 내릴 수 있습니다. 또한 회사에서 집단적으로 측정을 실시하였다면 회사 전체의 측정 중앙값을 산출하여 부서별 평가를 위한 상대적 비교의 참고값으로 사용할 수도 있습니다. 부서의 특정 영역 직무스트레스요인 환산점수가 회사 중앙값에 비하여 높거나 한국 근로자의 성별 참고값보다 높다는 것은 비교집단에 비해 해당 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다는 의미입니다.

결과에 따른 조치

근로자의 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 미리 미리 예방하기 위해서는 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스요인을 줄여주거나 소속 직원들의 직무스트레스에 대한 대처능력을 키워 주는 적극적인 노력이 필요합니다.

한국인 직무스트레스요인 측정도구항목

번호	설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
01.	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
02.	내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
03.	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
04.	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
05.	현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	1	2	3	4
06.	업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
07.	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.	1	2	3	4
08.	내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	1	2	3	4
09.	업무 수행 중에 충분한 휴식이 주어진다.	4	3	2	1
10.	일이 많아서 직장과 가정에 더 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
11.	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
12.	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
13.	업무 관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
14.	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
15.	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
16.	나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조정할 수 있다.	4	3	2	1
17.	나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
18.	나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1

번호	설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
19.	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
20.	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	4	3	2	1
21.	지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
22.	현재의 직장을 그만두어도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
23.	직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
24.	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	4	3	2	1
25.	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	1	2	3	4
26.	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예: 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
27.	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서 배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
28.	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다.	4	3	2	1
29.	우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
30.	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	4	3	2	1
31.	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
32.	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	4	3	2	1
33.	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 불 때 적절하다.	4	3	2	1
34.	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	1	2	3	4

번호	설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
35.	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/ 수입은 적절하다.	4	3	2	1
36.	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
37.	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	4	3	2	1
38.	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
39.	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	1	2	3	4
40.	회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
41.	나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
42.	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
43.	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

여성을 위한 영역별 직무 스트레스 요인 환산 점수에 대한 참고 값

영역	개인 회사 점수	한국 중양값 중양 값	환산 근로자 점수의 의미
물리적 환경	44.5	참고값보다 클수록	물리환경이 상대적으로 나쁘다.
직무 요구	54.2	참고값보다 클수록	직무요구도가 상대적으로 높다.
직무 자율	60.1	참고값보다 클수록	직무자율성이 상대적으로 낮다.
관계 갈등	33.4	참고값보다 클수록	관계갈등이 상대적으로 높다.
직무 불안정	50.1	참고값보다 클수록	직업이 상대적으로 불안정하다.
조직 체계	52.4	참고값보다 클수록	조직이 상대적으로 체계적이지 않다.
보상 부적절	66.7	참고값보다 클수록	보상체계가 상대적으로 부적절 하다.
직장 문화	41.7	참고값보다 클수록	직장문화에 상대적으로 문제가 있다.

심리적지지 프로그램 중 참고할 만한 사례는 무엇입니까?

일본 노동조합 연합단체인 UI-ZENSEN의 경우 '무엇이든 상담다이얼' 서비스를 운영하고 있습니다.

UI-ZENSEN의 '무엇이든 상담다이얼'

매주 월요일부터 금요일까지 어드바이저가 모든 상담에 대응하고 있습니다(의사가 대응해야 될 의료상담 등, 대응하지 못하는 것도 일부 있을 수 있습니다).

상담은 무료

휴대전화로도 이용 가능

비밀 엄수, 익명으로도 OK

조합원, OB친목회 및 복지회 회원 뿐만이 아니고, 가족들의 상담도 OK

상담 요일	상담 시간	상담 내용
월요일	13:00-19:00	조합활동, 일, 직장문제, 성희롱, 파워 하라스 문제,
화요일	11:00-17:00	고용 퇴직에 관한 문제, 연금, 산재, 고용보험, 유산,
수요일	11:00-17:00	상속문제, 빚, 금전문제 트러블, 토지, 주택, 교통사고,
목요일	11:00-17:00	자녀들 등교거부, 가족문제, 인간관계, 이혼문제 등
금요일	11:00-17:00	머니플랜, 보장 재검토, 세금 문제 등

〈위든지 상담 다이얼〉에서 풀리지 않는 마음고민은 〈생명의 전화〉로 직접 전화로 상담해 주세요. UI-ZENSEN은 여러분의 활동을 지원합니다.

※

생명의 전화는 주로 자살예방을 목적으로 한 전화상담 창구로, 전국에서 전개하고 있음. 심각한 고민을 가지고 있으면서 누구와도 상담할 수 없는 사람이 전화에 의한 대화로 원조를 받는 상담임. 많은 상담사와 전문가들에 의해 운영되고 있음.

04

책임과 배려가 대세 NEXT STEP

소비자의 폭언이나 폭행 등에 노출된 감정노동자의 인권 향상을 위해 필요한 대처, 한 계단 더 올라간 인권친화적 환경으로 나아가는 방법을 다각적으로 모색합니다.



1. 차별 없는 기준 적용

여러 업체가 함께 일하는 서비스 업종

통상 서비스 분야의 경우, 사업주가 직접 고용한 감정노동자와 외주·도급·임대 등 여러 형태의 타 사업체 소속 감정노동자들이 같은 공간에서 일하는 경우가 종종 있습니다. 하지만 고객들이 이들을 구분하여 고객 응대가 서로 다른 것을 이해하는 것은 아닙니다. ○○콜센터, ○○백화점, ○○마트로 인식할 뿐입니다.

고용 여부와 무관한 일관된 기준

소비자 갈등 해결을 마련하기 위해 마련한 지침, 여성 감정노동자의 인권 보호를 위해 작성한 기준이 고용 여부 등에 따라 달리 적용된다면, 고객의 혼란이 가중되고 기준이 설 자리를 잃게 됩니다.

고객의 편의 증가와 인권 향상

고용 여부와 무관하게 고객 대처 기준, 처우 개선 방안 등이 고루 적용된다면, 고객들의 혼란을 줄일 수 있고 여성 감정노동자들로 하여금 자신들이 일하는 곳의 기준을 신뢰하고 그 신뢰에 따라 일을 지속할 수 있게 합니다. 나아가 여성 감정노동자들의 인권을 고루 향상시키는 방안이기도 합니다.

2. 욕설 및 폭언 등에 대한 적극적인 대처

보호기준 제시

규정을 정하여 고객의 욕설 및 폭언, 폭행 등 여성 감정노동자에 대한 공격적인 언행을 허용하지 않는 것이 방침이라고 알립니다.

여성 감정노동자의 업무의욕 향상

고객에게 이런 보호기준을 알려 협조를 요청합니다. 소비자와 감정노동자를 수직적인 상하관계로 인식하지 않도록 소비자의 인식 변화를 요청하는 것입니다. 결국 이것은 여성 감정노동자가 의욕을 갖고 일하는 데 도움이 됩니다.

3. 소비자와 감정노동자의 관계 바로잡기

서로에 대한 이해

감정노동은 지식과 숙련을 바탕으로 소비자의 구매행위를 돕는 일이라는 인식이 필요합니다. 회사가 여성 감정노동자에 대해 인권을 존중받아야 할 직업인으로서 여기고 있다는 것을 소비자에게 알리는 것도 좋은 방법입니다. 예를 들어 명찰에 '(주)○○○의 소중한 직원 □□□입니다.', '우리 아이는 엄마 □□□의 일을 자랑스러워합니다.' 라고 기재하거나, 문제 발생 시 지침과 규정에 따라 갈등을 해결한다는 것에 대한 고객과 감정노동자 모두의 이해를 높이는 것도 좋은 방법입니다.

블랙컨슈머에 대한 원칙적인 대응

원칙 없는 주먹구구식 대응은 블랙컨슈머 양산을 초래할 수 있습니다. 회사가 명백히 고의적인 악성 민원에 단호히 대처하는 기준을 갖고, 기준 적용을 분명히 하면 문제의 재발을 막고 감정노동자가 불필요한 감정 소진 없이 일할 수 있는 데 도움이 됩니다.



블랙컨슈머(Black Consumer)는 소비자가 '왕'임을 내세워 생산자에게 '폭군' 행세를 하는 소비자를 일컫으며, 여기에서는 감정노동자에게 과도한 클레임 및 폭언, 성희롱 등을 행사하는 고객을 의미합니다.

포지티브 관리

갈등 발생 시 책임 없는 직원에 대한 비난이나 인사상 불이익을 제한하고, 고객 컴플레인에 따라 불이익을 주는 방식보다는 고객 칭찬에 대하여 포상하는 방식으로 방향 전환합니다.

4 일시적 업무 중지와 심리 상담실 운영

극단적인 감정소진 예방

고객의 폭언이나 폭행, 성희롱 등으로 피해를 입은 직원을 일시적인 업무중지 등으로 보호합니다.

개인정보 보호 원칙

심리 상담실 운영에 있어서 중요한 것은 피상담자의 정보가 외부에 공개되어서는 안 된다는 것입니다. 뿐만 아니라 상담으로 인해 어떠한 인사의 불합리한 조치도 받아서는 안 됩니다.

외부 자원 활용

사업장 내 심리 상담실 운영이 어려울 경우에는 외부 전문 심리 상담 기관과의 연계를 검토할 수 있습니다.

5. 감정노동자를 위한 고충처리전담기구

전문적이고 신속한 처리

문제가 발생하면 즉각적인 해결을 위한 절차를 도입합니다. 감정노동자가 블랙컨슈머 등 고객으로부터 피해를 입은 경우를 규정하고 사건의 진상 파악, 문제 해결, 재발방지대책 등을 신속히 논의할 수 있도록 합니다.

조직에 대한 신뢰

고충처리전담기구는 피해를 입은 감정노동자에게 어떠한 인사상의 불이익도 발생하지 않도록 조치합니다. 회사가 억울한 감정노동자가 생기지 않도록 주의를 기울이고 있다는 것을 알게 된다면 감정노동자들의 회사에 대한 신뢰와 귀속감이 높아집니다.

발상의 전환 1

고객에 의한 성희롱을 예방하는 노력은 어떻게요?

고객에 의한 성희롱에 대한 이해와 대처방법, 처리지침 등을 작성하여 직원들에게 배포합니다. 감정노동자가 절차와 규정에 따라 성희롱 상황에 대처할 수 있도록 직장훈련의 내용에 이를 포함합니다.

남녀고용평등 및 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2 (고객 등에 의한 성희롱 방지)

- ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적 인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.
- ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

고객에게 성희롱의 사례, 발생 시 처리 기준 등을 알려, 기업이 성희롱 등 불쾌한 상황으로부터 근로자를 보호하기 위해 주의를 기울이고 있다는 것을 알리는 방법이 있습니다.

발상의 전환 2

폭언, 폭행, 성희롱 고객에 대한 경고제도는 어떻게요?

감정노동자에게 직접적인 폭력을 행사하여 민형사상 책임이 뒤따르는 사안을 유발한 고객에 대해서는 일정 기간 출입 통제를 요청하는 등, 기업의 대처에 원칙을 세우는 것이 필요합니다.

발상의 전환 3

미스터리 샤피(mystery shopper) 대안은 없을까요?

미스터리 샤피가 감정노동자에게 지극히 희귀하고 돌발적인 상황을 연출하여 당혹스럽게 하거나 심지어 곤혹스럽고 불쾌한 질문 등을 하여 부정적인 감정과 태도를 유도하는 경우도 있습니다.

감정노동자의 직무능력은 '억지스러운 상황 참고 견디기', '굴욕적이고 난처한 상황에 무조건 인내하기'에 있다기보다, 고객의 요구를 정확히 파악하여 이에 맞는 서비스를 적절하게 제공하는 숙련된 능력을 키우는 데에 있다고 볼 수 있습니다.

규정과 절차대로 서비스가 제공되는지 '익명의 감정노동자를 전제로 한 운영상황 점검 방식'이 아니라, '실명의 어떤 감정노동자가 잘못하고 있는지 체크하는 방식'의 미스터리샤피 제도운영은 직무평가에도 부합하지 않고, 감정노동자의 자아존중감 결여와 의욕 상실을 불러일으킬 수 있습니다.

통상적인 서비스 제공 여부를 테스트하는 목적에서 벗어나, 오히려 언제 어떻게 시험당할지 모르는 일종의 '감시'로 전락한 미스터리샤피, 대안은 없을까요?

직무스트레스 관리와 노동자 인권보호

영국 보건안전청(HSE : Health and Safety Executive)
'직장 내 스트레스 관리 규정(Management Standards)' 발표(2004년)

배경

스트레스와 관련한 근로자의 결근으로 발생하는 경제적 손실이 연간 120억 파운드(원화 약 20조원)에 육박했기 때문입니다.

내용

중간 관리자에게 직장 내 스트레스 수준의 평가 기준을 제공하여 다른 업무부서의 관리자와 스트레스 수준을 비교 분석하고, 해결 방안을 모색하기 위해 직원들과의 협력을 지원하기 위해 지속적으로 보완된 모델을 토대로 합니다.

효력

직장 내 스트레스 관리에 대한 새로운 규정은 사업주가 자발적으로 적용할 수 있지만 이를 무시하는 사업주에게는 시정명령이 내려질 수도 있으므로, 결론적으로는 해당 규정의 준수가 필수적입니다.

감정노동과 근골격계 질환

여성 노동자는 일반적으로 작업의 단순성, 작업 통제와 권한의 저하, 동료와 상사로부터의 기술적·심리적 지원의 부재로 남성보다 긴장을 더 받을 수 있습니다.

스트레스가 근골격계 질환에 영향을 미치는 기전은 스트레스로 유발된 근육 긴장(strain)이 근골격계 증상으로 발전하거나, 스트레스로 인하여 증상에 대한 인지가 증가하거나, 스트레스에 적응할 능력이 감소하여 증상이 지연되거나 강화되는 것 등으로 설명되고 있습니다.

특히 감정노동은 스트레스를 유발시켜 근골격계질환의 발생 가능성을 높이는 것으로 알려져 있습니다.

유통업종 근골격계질환 예방 매뉴얼 중 작업조직 부분

번호 점검 사항 예 아니오 우선 사항

1. 일일 작업의 계획 시 작업자를 참여시켜라.
2. 작업 시간조정을 개선하기 위해서는 작업자와 상의하라.
3. 그룹에 있는 작업자를 포함시켜 작업상 문제점을 해결 하라.
4. 작업 라인에 변화가 있거나 더 안전하고 쉽고 효율적인 작업개선 사항이 필요할 때는 작업자와 상의하라.
5. 생산성과 작업장을 개선하는데 도움을 준 작업자들에게 보상을 하라
6. 자신들의 한 일과 결과에 대해 자주 작업자들에게 알려라.
7. 작업자들에게 책임감을 심어주고 작업을 하는데 개선사항을 알려주라.
8. 작업장에서 쉽게 의사소통을 하고 서로 도울 수 있는 기회를 가져야 한다.
9. 작업자들이 새로운 기술을 배울 수 있는 기회를 제공하라.
10. 각각의 그룹이 작업을 공동 수행하고 결과에 책임질 수 있도록 만들어라.
11. 장기 생산성 증가를 위해 어렵고 힘든 작업을 개선하라.
12. 더 흥미롭고 다양하게 작업할 수 있도록 작업을 통합하라.
13. 작업대 사이에 완성되지 않은 제품을 저장할 수 있는 작은 공간을 마련해야 한다.
14. 생산성을 높이고 피로를 덜기 위해서 다른 업무와 VDT를 통합하라.
15. 계속되는 VDT 작업을 할 때에는 잠깐씩 자주 휴식을 취해야 한다.

번호 점검 사항 예 아니오 우선 사항

16. 작업자에게 업무를 할당할 때에는 작업자의 기능이나 선호도를 고려하라.
17. 장애가 있는 작업자들이 안전하고 효과적으로 일을 수행할 수 있도록 시설과 장비를 갖추어라.
18. 임산부의 안전과 건강에 최대한 관심을 보여야 한다.
19. 고령 작업자들이 안전하고 효과적으로 작업할 수 있도록 조치를 취하라.
20. 비상작업을 올바르게 수행하고 시설물에 쉽게 접근하고 신속히 대피할 수 있도록 비상계획을 세워야 한다.
21. 자신이 속한 기업이나 다른 기업에서 나오는 좋은 예들 즉, 사업장을 개선하는 여러 가지 방법을 공유하고 배워야 한다.

여성 감정노동자 인권가이드

발행일 2011년 11월
발행 국가인권위원회
발행인 현병철
주소 서울특별시 중구 을지로1가 16 금세기빌딩
전화 (02)2125-9829
팩스 (02)2125-9928
제작 디자인사이(02-325-1466)

도움주신분들(가나다순)
임상혁(노동환경건강연구소), 정민정(민주노동 서비스연맹), 한인임(노동환경건강연구소)

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-248-4 93230

여성 감정노동자 인권 가이드

실천을
위한
사업주 안내서

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성
감정노동자
인권
가이드

실천을
위한
사업주 안내서

발간등록번호
11-1620000-000334-01
한국문헌번호
ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성
감정노동자
인권
가이드

실천을
위한
사업주 안내서

발간등록번호

11-1620000-000334-01

한국문헌번호

ISBN 978-89-6114-243-4 93330

여성 감정노동자 인권 가이드

실천을 위한 사업주 안내서

여성 감정노동자를
주목하는
이유

꼭 하나 있어야 할,
몸의 보호

감정 살리는
노동으로 나아가기

책임과 배려가
대세
NEXT STEP