

전라남도 공공부문 감정노동실태조사결과(발췌)

□ 실태조사 결과 요약

2019.8월 제정된 『전라남도 감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례』에 근거하여 전라남도 본청, 출자 출연기관과 지원기관, 사무위탁기관 노동자의 감정노동 실태를 2020.12월부터 2021.1월까지 온라인 설문조사를 함

- 감정노동 조사 도구는 2018년 장세진 등이 2014년 안전공단
의 지침을 개정 제안 한 감정노동 11문항, 고객/직장 폭력
13문항과 직무스트레스 19문항 (+조직문화 4문항)을 사용하
였음
- 조사는 전라남도 본청(의회 포함) 및 출연출자기관 25개, 지
원기관(사무위탁) 32개 기관 6,481명을 대상으로 하여, 1,111
명(남자 363, 여자 748)이 응답하였음(응답률 17.1%)
- 응답률은 각 시설의 대표자가 조례에서 조사대상자 규정이
“해당 기관에 근무하는 감정노동자”로 되어 있는 관계로
해당 기관에 근무하는 ‘전체’인지 아니면 기관에 근무하
는 ‘일부’인지에 해석상 문제를 초래하였고, 해당 기관의
관련 업무 담당자가 ‘감정노동자’ 여부를 결정하거나, 실태조사가 강제 규정이 아니어서 조사에 비협조적일 경우 조사가 불가능한 한계를 보여, 다음 실태조사에서는 개선되어야 할 것임

- 감정노동 정도는 남자 23.6 ± 6.6 점, 여자 26.8 ± 5.5 점으로 여자의 감정노동 정도가 더욱 높았으며, 하위영역별 평균 점수는 ‘감정노동의 보호체계’에서 남자는 9.0 ± 2.8 점으로 응답자의 51.1%(166명)가 위험 수준이었으며, 여자는 9.9 ± 2.4 점으로 응답자의 70.9%(474명)가 위험 수준에 해당하였음
- 고객 및 직장 내 폭력 항목에서는 남자의 32.1%, 여자의 42.2%가 고객 및 직장폭력을 경험했다고 응답하였으며, 고객 및 직장폭력 정도는 남자 22.2 ± 6.4 점, 여자 24.1 ± 6.2 점으로 여자의 폭력 경험 정도가 더 높았음. 남자의 경우 위험군의 비율이 더 높게 나타난 영역은 없었으나, 여자의 경우에는 고객의 정신적 성적폭력 영역의 위험군이 74.3%로 정상군보다 높았음
- 조사대상자의 직무스트레스 KOSS®19 총점수의 평균은 42.7 ± 8.6 점이며, 여자는 44.0 ± 7.6 점으로 남자 40.1 ± 9.7 점보다 유의하게 더 높았으며, 하위영역에서 직업불안정 영역을 제외하고 여자가 모두 더 높았음
- 직무스트레스 하위영역별 위험군은 비율은 남자에서 조직 불공정성(42.0%), 직무 자율성 결여(35.9%), 직무요구(31.4%), 직업불안정성(19.9%), 사회적지지 부족(16.2%), 보상부적절(13.7%), 일-삶의 불균형(13.2%), 물리 환경(2.2%) 순이었으며 여자는 보상부적절(43.3%), 직업불안정(35.7%), 조직불공정성(34.5%), 일-삶의 불균형(22.9%), 물리환경(20.1%), 직무요구(8.9%), 직무자율성 결여(8.4%), 사회적지지 부족(1.0%) 순이었음
- 이미 실시된 다른 지자체의 감정노동 실태조사 결과와는 조사

도구 등의 차이로 인해 직접 비교할 수 없으며, 본 조사에서 조사 응답자의 우울/불안감 정도는 직무스트레스의 하위영역인 일-삶의 불균형, 직무요구와 고객/직장 폭력의 하위영역인 상사의 정신적/성적폭력 경험, 직장에서 문제점이나 불만을 상사에게 말할 수 있는지가 우울감의 86.9% 불안감의 80.9%를 설명하는 것으로 분석되어 무엇보다 각 기관에서 조직상의 문제점이나 불만을 얼마나 잘 파악하여 소통할 수 있는지가 일과 삶이 균형을 이루고 정신건강에 중요함을 드러내었음

- 감정노동으로 인한 스트레스를 줄이기 위해 고객 응대 방법의 교육을 받았는지에 대해 민간의료기관이 48.2%로 가장 많았고, 본청과 출자기관은 32.0%로 낮았으며, 80% 이상이 정기적인 감정노동 피해 예방 교육 필요성이 있다고 응답하였음
- 감정노동에 대해 ‘감정을 억누르고 친절하게 대하거’ 나 ‘대체로 참고 받아들이고’, 고객/직장폭력 상황에 대해서도 ‘참고 계속 일하’ 거나 ‘직장동료에게 도움을 요청하는 것’ 이 대부분으로 수동적으로 대처하고 있지만, 악성 고객에 대해서는 절대다수가 법적인 조치나 서비스를 중단해야 한다고 적극적인 대응을 원하고 있었음
- 그러므로 조례 제정 이후 처음 실행되는 관계로 각 해당 기관의 적극적인 협조가 부족하였고, 조사대상자들도 무기명 인터넷 조사임에도 불구하고 신분상에 어떤 불이익이 있지 않을까 걱정하여 참여율이 낮았음에도 조사 결과에서 해당 기관들은 감정노동에서 벗어날 수 없다는 사실이 확인되었으므로, 향후

정기 조사를 통해 감정노동 실태 등을 정확히 파악하여 관리대책을 세우도록 조사에 대한 사전 홍보 등 충분한 준비 후에 실시하여야 할 것임

- 이를 위해 전라남도 내에 감정노동으로 인한 피해를 예방하고, 발생한 피해를 치유하고 관리하기 위한 전담 기구를 설치하여 체계적으로 감정노동 수준 및 기관의 관리 정도를 모니터링할 수 있는 단기적 대안으로 ‘전남노동권익센터’에 감정노동자 모니터링, 고객/직원 폭력 예방교육 및 상담프로그램을 상시 운영할 수 있는 인력을 충원하여 시범적으로 운영하며 그 성과를 바탕으로 중장기적으로 전담 기관 설치를 검토하는 것이 비용 효과적일 것임

□ 실태조사관련 정보

1) 조사대상

○ 『전라남도 감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례』에 따른
적용대상 사용자의 기관인

- 전라남도 본청, 도의회
- 지방공기업 및 출자·출연기관
- 전라남도의 사무위탁기관과 지원을 받는 각종 시설 등에 근무하는 감정노동자로

감정노동 수행 여부와 관계없이 조사대상 기관별 종사자 수는
아래와 같음

표 1. 감정노동 실태 조사대상 기관 (전라남도 제공)

번호	구 분	기관명	계	남	여
		전 체	6,481	2,830	3,627
1	본 청	전라남도본청	1,330	862	468
2	본 청	전라남도의회	143	85	58
3	출연기관	전남개발공사	128	108	20
4	출연기관	녹색에너지연구원	98	60	38
5	출연기관	광주전남연구원	74	48	26
6	출연기관	전남문화재연구원	22	10	12
7	출연기관	한국산업정책연구원	6	2	4
8	출연기관	전남바이오산업진흥원	174	104	70
9	출연기관	전남정보문화산업진흥원	88	43	45
10	출연기관	전남환경산업진흥원	61	45	16
11	출연기관	전남중소기업진흥원	39	21	18
12	출연기관	전남인재평생교육진흥원	33	14	19
13	출연기관	한국학호남진흥원	16	9	7
14	출연기관	전남테크노파크	187	139	48
15	출연기관	전남신용보증재단	78	49	29
16	출연기관	전남여성가족재단	65	8	57

번호	구 분	기관명	계	남	여
18	출연기관	전남문화재단	51	21	30
19	출연기관	전남복지재단	43	13	30
20	출연기관	전남청소년미래재단	39	11	28
21	출연기관	전남관광재단	17	6	11
22	출연기관	아산미술문화재단	2	1	1
23	출연기관	남도장학회	31	23	8
24	출연기관	국제농업박람회	21	11	10
25	출연기관	F1국제자동차경주대회	2	2	0
26	출연기관	명량대첩기념사업회	1	1	0
27	출연기관	순천의료원	260	66	194
28	출연기관	강진의료원	162	50	88
29	소계		3,171	1,812	1,335
	사무위탁기관	순천 성가롤로병원	992	277	715
30	사무위탁기관	목포한국병원	936	280	656
31	사무위탁기관	목포시의료원	248	77	171
32	사무위탁기관	국립나주병원	243	91	152
33	사무위탁기관	순천 현대여자아동병원	193	20	173
34	사무위탁기관	영광기독병원	180	56	124
35	사무위탁기관	순천성신원	26	8	18
36	사무위탁기관	세한대학교	40	23	17
37	사무위탁기관	동신대학교산학협력단	12	6	6
38	사무위탁기관	전남어린이집연합회	87	1	86
39	사무위탁기관	선인사회복지회	58	31	27
40	사무위탁기관	전라남도체육회	47	35	12
41	사무위탁기관	한국해운조합	36	35	1
42	사무위탁기관	한국산업인력공단전남지사	27	14	13
43	사무위탁기관	전남관광협회(사)	26	10	16
44	사무위탁기관	순천시 건강가정다문화 가족지원센터	21	0	21
45	사무위탁기관	사회복지법인 굿네이버스	19	7	12
46	사무위탁기관	전남경영자총협회(사)	17	8	9
47	사무위탁기관	전남고용포럼(사)	15	8	7
48	사무위탁기관	재단법인 국제청소년교육재단	14	7	7

번호	구 분	기관명	계	남	여
49	사무위탁기관	일자리종합센터	10	3	7
50	사무위탁기관	전라남도 자원봉사센터(사)	9	5	4
51	사무위탁기관	전남산림문화연구소	8	1	7
52	사무위탁기관	대한노인회목포지회	8	4	4
53	사무위탁기관	대한안전연합	6	2	4
54	사무위탁기관	난대숲사랑	6	1	5
55	사무위탁기관	여수시 청소년성문화센터	5	0	5
56	사무위탁기관	목포시 청소년성문화센터	5	0	5
57	사무위탁기관	한국외식업중앙회전남지회	5	3	2
58	사무위탁기관	전남청소년노동인권센터	3	0	3
59	사무위탁기관	한국수산업경영인전남연합회(사)	3	2	1
60	사무위탁기관	전남518민중항쟁40주년기념행사위원회	3	2	1
61	사무위탁기관	한국에이즈퇴치연맹광주전남지회	2	1	1
	소계		3,310	1,018	2,292

2) 조사방법

전라남도 감정노동 실태조사를 위하여

1단계 : 문헌수집 및 검토

- 관련 학술적 연구자료
- 실태조사 자료 : 각 타 자치단체의 조사내용

2단계 : 양적 조사 : 인터넷을 이용한 자기기입식 설문조사

- 조사대상 기관과 업무에 따른 감정노동자 범위 등은 전라남도가 설정
- 고용노동부(안전보건공단)의 감정노동 구조화된 설문 조사지를 이용하여 인터넷을 통한 자기기입식으로 조사
- 인터넷 조사 주소를 전라남도에서 조사 대상에게 배포
- 조사 관련 안내 및 홍보, 응답률 모니터링은 전라남도가 관장

포커스 그룹 인터뷰 : 설문조사 결과 감정노동으로 인해 문제가
높다고 파악된 그룹에 대해 집중 인터뷰를 통해 구체적인 업무
실태를 청취

3) 조사내용

노동(근무) 관련 기본사항

- 성 / 연령, 고용형태 등
- 근무부서와 기간 등
- 업무내용과 형태 등

감정노동 종사자 직무환경 평가도구

- 직무스트레스(23문항) : 물리환경(physical environment, 2문항), 직무요구(job demand, 3문항), 직무자율성 결여(lack of job control, 2문항), 사회적 지지 부족(insufficient social support, 2문항), 직업불안정(job insecurity, 2문항), 조직 불공정성(organizational injustice, 4문항), 보상 부적절(inappropriateness of reward, 2문항), 직장문화(Workplace culture, 3문항), 성적차별(sexual discrimination, 1문항), 일-삶의 불균형(work-life imbalance, 2문항)
- 감정노동(11문항) : 감정규제(emotional regulation, 2문항), 감정 부조화(emotional dissonance, 3문항), 조직모니터링(organizational monitoring, 2문항), 감정노동 보호체계(organizational protective system for emotional labor, 4문항)
- 직장폭력(13문항) : 고객의 정신적 성적 폭력(psychological and sexual violence from customer, 4문항), 직장내 정신적/성적 폭력(psychological and sexual violence from supervisor and coworker, 4문항), 직장/고객 신체적 폭행(physical assault from customer, supervisor and coworker, 2문항), 직장폭력 보

호체계(organizational protective system for workplace violence, 3문항)

- 직장갑질 및 업무환경

감정노동으로 인한 정신 · 신체적 반응

- 우울장애 선별 PHQ 9문항 (Patient Health Questionnaire)
- 불안장애 선별 GAD 7문항 (Generalized Anxiety Disorder)

○ 감정노동 관련 정책

4) 조사기간

문헌수집 및 검토 : 2020. 11월

온라인 설문조사 : 2020. 12. ~ 2021. 1월

조사결과 분석: 2021. 1~ 3월

보고서 작성 : 2021. 4 ~ 5월

· 감정노동 조사도구

구분	안전공단 평가지침 (2014)	2018년 개정 권고안
직무 스트레스 KOSS	물리환경 3/- 문항	물리환경 2문항
	직무요구 8/4문항	직무요구 3문항
	직무자율 5/4문항	직무자율성 결여 2문항
	관계갈등 4/3문항	사회적지지 부족 2문항
	직무불안정 6/2문항	직업불안정성 2문항
	조직체계 7/4문항	조직불공정성 4문항
	보상부적절 6/3문항	보상부적절 2문항
	직장문화 4/4문항	일-삶의 균형 2문항
감정노동 KWELS	감정표출의 노력 및 다양성 5문항	감정규제 2문항
	고객응대의 과부하 및 갈등 3문항	
	감정부조화 및 손상 6문항	감정부조화 3문항
	조직의 감시 및 모니터링 3문항	조직모니터링 2문항
	조직의 지지 및 보호체계 7문항	감정노동 보호체계 4문항
한국형 작업장 폭력 평가도구 KWVS		고객의 정신적 성적 폭력 4문항
		직장 내 정신적 성적 폭력 4문항
		직장/고객 신체적 폭행 2문항
		폭력 보호체계 3문항

감정노동 실태조사 지자체별 비교표

번호	지자체	연도	목적	대상자	조사도구	직무스트레스	감정노동	고객/직장폭력
1	전라남도	2021	조례 따른 감정노동 실태조사	전라남도 본청 출자/출연기관, 지원기관	안전공단 2018년형 KOSS@19/23 K-ELS@11 K-WVS@13	○ 남자 40.1점/ 여자 44.0점 위험군 남자 조직불공정성(42.0%) 직무자율성 결여(35.9%) 직무요구(31.4%) 직업불안정성(19.9%) 사회적 지지부족(16.2%) 보상부적절(13.7%) 일-삶의 불균형(13.2%) 물리환경(2.2%)	○ · 감정규제 위험군 남자 42.8%, 여자 없음 · 감정부조화 위험군 남자 22.5%, 여자 38.0% · 조직모니터링 위험군 없음 · 감정노동 보호체계 위험군 남자 51.1%, 여자 70.9%	○ · 고객의 정신적 성적 폭력 위험군 남자 26.2%, 여자 74.3% · 직장 내 정신적 성적 폭력 위험군 남자 47.6%, 여자 47.6% · 직장 고객 신체적 폭행 위험군 남자 36.2%, 여자 40.8% · 폭력보호체계 위험군 남자 5.2%, 여자 24.0%
2	서울 특별시	2017	공공부문 감정노동자 실태분석 및 정책방향	서울시 본청, 공사·공단, 출연출자기관	안전공단 K-WVS	X	○ · 감정관리 및 조절 위험군 남자 64.5%, 여자 22.8% · 조직 모니터링 위험군 남자 36.7%, 여자 41.5% · 강요된 고객응대 위험군 남자 20.7%, 여자 25.7% · 감정손상 위험군 남자 41.1%, 여자 18.8% · 조직보호체계 위험군 남자 9.6%, 여자 14.5%	○ · 고객상대폭력 위험군 남자 4.6%, 여자 5.1% · 직장내 폭력 위험군 남자 5.8%, 여자 2.3% · 조직내관리지침 위험군 남자 57.8%, 여자 58.8% · 조직내지지체계 위험군 남자 14.1%, 여자 44.3%
3	광주 광역시	2018	공공부문 감정노동자 인권실태조사	감정노동자(본청, 직속기관, 사업소, 공사·공단, 출자·출 연기관, 위탁기관	안전공단 K-ELS@24 [안전공단 K-WVS [산업안전보건공 단. 한국형 감정노 동 및 폭력 조사도 구 적용 연구 (2014)]	X	○ · 감정조절 요구 및 규제 위험군 남자 43.9%, 여자 55.0% · 고객응대 과부하/갈등 위험군 남자 34.4%, 여자 46.7% · 감정부조화 및 손상 위험군 남자 44.9%, 여자 56.7% · 조직의 감시/모니터링 위험군 남자 25.6%, 여자 68.9% · 조직의 지지/ 보호체계 위험군 남자 62.6%, 여자 69.7%	○ · 고객상대 폭력 (경험률) 신체적폭력 남자 68.2%, 여자 82.5% 언어적폭력 남자 13.4%, 여자 20.8% 성폭력, 성희롱 남자 86.0%, 여자 76.7% · 직장내 폭력 위험군 (경험률) 신체적폭력 남자 97.5%, 여자 98.3% 언어적폭력 남자 82.1%, 여자 75.6% 성폭력, 성희롱 남자 98.7%, 여자 94.2% 조직내관리지침 여부 보호장치/제도 남자 51.6%, 여자 49.1% 다양한 조치 남자 54.5%, 여자 43.6% 교육프로그램/행동지침 남자 52.9%, 여자 49.6% · 조직내지지 체계 위험군 도움주는 상사 남자 23.2%, 여자 19.8% 도움주는 동료 남자 14.6%, 여자 14.9%
4	아산시	2018	공공부문 감 정노동 실태조사	아산시 공공부문 종사자 중 고객응대 노동자		X	○ · 감정조절 노력/다양성 위험군 남자 34.2%, 여자 53.3% · 고객응대 과부하/갈등 위험군 남자 30.5%, 여자 38.8% · 감정부조화 / 손상 위험군 남자 32.2%, 여자 41.1% · 조직 감시 / 모니터링 위험군 남자 19.5%, 여자 33.2% · 조직 지지 / 보호체계 위험군 남자 37.9%, 여자 53.0%	X · 고객상대 폭력 (경험률) 신체적폭력 남자 68.2%, 여자 82.5% 언어적폭력 남자 13.4%, 여자 20.8% 성폭력, 성희롱 남자 86.0%, 여자 76.7% · 직장내 폭력 위험군 (경험률) 신체적폭력 남자 97.5%, 여자 98.3% 언어적폭력 남자 82.1%, 여자 75.6% 성폭력, 성희롱 남자 98.7%, 여자 94.2% 조직내관리지침 여부 보호장치/제도 남자 51.6%, 여자 49.1% 다양한 조치 남자 54.5%, 여자 43.6% 교육프로그램/행동지침 남자 52.9%, 여자 49.6% · 조직내지지 체계 위험군 도움주는 상사 남자 23.2%, 여자 19.8% 도움주는 동료 남자 14.6%, 여자 14.9%
5	전주시	2018	감정노동 종사 자 실태조사 및 개선방안 연구	공공조직 전체	안전공단 K-ELS@24 K-WVS 한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용 연구(2014)	X	○ · 감정조절 요구/규제 위험군 남자 29.4%, 여자 49.0% · 조직모니터링/관리체계 위험군 남자 18.7%, 여자 37.9% · 민원응대 과부하/갈등 위험군 남자 27.8%, 여자 37.6% · 감정 부조화 및 손상 위험군 남자 37.3%, 여자 58.7% · 조직지지/ 보호체계 위험군 남자 42.8%, 58.0%	○ · 민원인에 의한 정신적/성적 폭력 위험군 남자 68.6%, 여자 84.7% · 조직의 폭력보호체계 위험군 남자 25.4%, 여자 68.7%
6	제주특별 자치도	2018	감정노동자 근로실태조사	제주지역에 거주하고 있는 만19세 이상 인남녀 근로자 중 관광,서비스업종 종사하는 근로자	안전공단 K-ELS@24 K-WVS 한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용 연구(2014)	X	○ · 감정조절 요구 및 규제 위험군 남자 23.9%, 여자 45.4% · 조직감시 모니터링 위험군 남자 18.4%, 여자 29.3% · 고객응대 과부하 갈등 위험군 남자 14.1%, 여자 27.3% · 감정 부조화/ 손상 위험군 남자 17.8%, 여자 41.1% · 조직의 지지/ 보호체계 위험군 남자 38.0%, 44.3%	○ · 신체적 폭력 경험 4.3% (남자 1.2%, 여자 5.7%) 언어적 폭력 경험 43.6%
7	당진시	2019	공공부문 감정노동 실태조사	당진시 (읍·면·동 포함) 및 당진시의 직속기관, 지방공기업, 사업소, 위탁기관, 시 보조금으로 사업을 진행하는 기관	안전공단 K-ELS@24 KICQ KOSS	○ 남자 42.5점 여자 45.9점	○ · 감정조절 노력/다양성 위험군 남자 25.9%, 여자 49.8% · 고객응대 과부하/갈등 위험군 남자 20.9%, 여자 35.3% · 감정부조화/손상 위험군 남자 22.5%, 여자 46.7% · 조직의 감시/모니터링 위험군 남자 17.5%, 여자 30.1% · 조직지지/보호체계 위험군 남자 43.3%, 여자 67.7%	○ · 직장내 괴롭힘 남자 8.3%, 여자 5.0%

□ 조사 결과 요약

본 조사는 전라남도 조례에 따라 전라남도 본청/출자 출연기관과 지원기관, 사무위탁기관 노동자의 감정노동 실태를 확인하여 감정노동자의 보호 방안 및 제도를 확고히 하고자 시행된 것으로

조사 대상 감정노동 노동자들의 직무스트레스, 감정노동 정도, 고객 및 직장 내 폭력에 대한 전반적인 수준을 조사하였으며, 응답자는 남자 363명, 여자 748명으로 총 1,111명이었음

1) 조사의 한계

처음 실행되는 조사로 인해 조사대상자 범위를 확정하기 곤란하였음

『전라남도 감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례』가 전라남도 지사 및 지방공기업 및 출자·출연기관, 도의 사무위탁기관, 도의 지원을 받는 각종 시설의 대표자는 “해당 기관에 근무하는 감정노동자”로 되어 있는 관계로 해당 기관에 근무하는 ‘전체’인지 아니면 기관에 근무하는 ‘일부’인지에 해석상 문제를 초래함

도 본청 및 각 기관의 관련 업무 담당자가 ‘감정노동자’ 여부를 결정하거나 강제조항이 아니어서 조사에 비협조적일 경우 조사가 불가능하였음

2) 직무스트레스

조사대상자의 직무스트레스 KOSS®19 총점수의 평균은 42.7 ± 8.6 점, 조직문화를 포함한 23문항은 51.1 ± 10.2 점이었음

○ 직무스트레스 KOSS®19의 평균은 42.8 ± 8.6 으로, 여자는 44.0 ± 7.6 점으로 남자 40.1 ± 9.7 점보다 유의하게 더 높았으며, 하위영역에서 직업불안정 영역을 제외하고 여자가 모두 더 높았음

KOSS®19에 의한 하위영역별 위험군은 비율은 남자에서 조직 불공정성(42.0%), 직무자율성 결여(35.9%), 직무요구(31.4%), 직업 불안정성(19.9%), 사회적 지지부족(16.2%), 보상부적절(13.7%), 일-삶의 불균형(13.2%), 물리환경(2.2%) 순이었으며 여자는 보상부적절(43.3%), 직업불안정(35.7%), 조직불공정성(34.5%), 일-삶의 불균형(22.9%), 물리환경(20.1%), 직무요구(8.9%), 직무자율성 결여(8.4%), 사회적지지 부족(1.0%) 순이었음

기관별 직무스트레스 하위 영역별 위험군 비율이 조사자 전체 평균보다 높은 곳은 주로 의료기관으로 조직불공정, 보상부적절, 일-삶의 불균형 영역이었음

고용형태별 직무스트레스 점수는 정규직, 무기계약직, 기간제 순이었으며, 휴가 일수가 짧을수록, 주당 근무시간이 길수록, 업무수행 환경이 좋지 않을수록 직무스트레스 점수가 높았으며, 휴가 사용이 자유로울수록, 직장 내 상호소통이 잘될수록 직무스트레스 점수는 낮았음

직무스트레스는 고민, 불만, 문제라고 느끼는 일을 상사에게 말할 수 없으며, 감정노동을 수행하고, 업무처리 시 의사소통이 원활하지 않다고 느끼는 군에서 직무스트레스 평균 점수가 61.2점으로 가장 높았으며, 상사에게 말할 수 있고, 감정노동을 하지 않는다는 군은 평균 점수가 37.5점으로 가장 낮았음

감정노동수준이 높을수록 직무스트레스 점수가 높았으며, 직무스트레스 점수가 높을수록 우울증과 범불안장애 수준이 높았다.

3) 감정노동

본 연구에서 감정노동 정도는 남자 23.6 ± 6.6 점, 여자 26.8 ± 5.5 점으로 여자의 감정노동 정도가 더욱 높았으며, 하위영역별 평균 점수는 ‘감정노동의 보호체계’에서 남자는 9.0 ± 2.8 점으로 응답자의 51.1%(166명)가 위험 수준이었으며, 여자는 9.9 ± 2.4 점으로 응답자의 70.9%(474명)가 위험 수준에 해당하였음

의료기관의 감정노동은 남자 23.9 ± 6.8 점, 여자 27.3 ± 5.1 점, 출
자지원기관의 감정노동은 남자 23.5 ± 6.6 , 여자 26.3 ± 5.8 으로
의료기관의 감정노동 수준이 높았음

고용형태별 감정노동 수준을 보면, 정규직은 남자 $24.2(\pm 6.5)$ 점,
여자 $27.0(\pm 5.6)$ 점, 무기계약직은 남자 $24.6(\pm 6.5)$ 점, 여자
 $27.1(\pm 4.7)$ 점, 계약직은 남자 21.1 ± 6.6 점, 여자 25.9 ± 5.7 점이었
음

근무시간이 길수록, 휴무일이 적을수록, 업무수행 환경이 좋지
않을수록 감정노동 점수가 높았으며, 직장 내 상호소통 정도가
좋을수록 감정노동의 점수가 낮았고, 감정노동의 강도가 높을수
록 우울 및 불안 수준이 높았음

감정노동을 하고 있다고 여기며, 고민, 불만, 문제라고 느끼는
일을 상사에게 말할 수 없으며, 감정노동을 수행하고, 업무처리
시 의사소통이 원활하지 않다고 느끼는 군에서 감정노동 평균
점수가 30.6점으로 가장 높았으며, 반면 상사에게 말할 수 있
고, 감정노동을 하지 않는다는 군은 평균 점수가 37.5점으로 가
장 낮았음

감정노동 대처 방법에 있어서 감정을 억누르고 친절하게 대하
는 경우가 가장 많았으며, 다음으로는 의료기관에서는 대체로
참고 받아들이지만, 본청출자/지원기관에서는 고객을 정중하게
설득하는 경우가 더 많다고 응답하였음

4) 고객 및 직장 내 폭력

조사에서 남자의 32.1%, 여자의 42.2%가 고객 및 직장폭력을
경험했다고 응답하였으며, 고객 및 직장폭력 정도는 남자
 22.2 ± 6.4 점, 여자 24.1 ± 6.2 점으로 여자의 폭력경험 정도가 더
높았다. 또한 남자의 경우 위험군의 비율이 더 높게 나타난 영
역은 없었으나, 여자의 경우에는 고객의 정신적 성적폭력 영역
의 위험군이 74.3%로 정상군보다 높았음

의료기관의 고객 및 직장폭력 수준은 남자 23.2 ± 6.4 점, 여자 25.3 ± 6.1 점이었으며, 출자지원기관의 고객 및 직장폭력은 남자 21.9 ± 6.4 점, 여자 22.7 ± 6.0 점으로 의료기관의 고객 및 직장폭력 수준이 높았음

근무시간이 길수록, 휴무일이 적을수록, 직장 내 상호소통 및 업무수행환경이 좋지 않을수록 고객 및 직장 내 폭력 정도가 높았고, 고객 및 직장 내 폭력 정도가 높을수록 우울 및 불안정도가 높았음

고객 및 직장폭력 대처하는 방법 중 가장 큰 비율은 기관 및 성별에 상관없이 참는 것이며, 다음으로는 직장동료에게 도움을 요청하는 것이었는데, 의료기관의 여자에서 44.3%, 33.5%이었음

5) 감정노동 관리대책

감정노동으로 인한 스트레스를 줄이기 위해 고객 응대 방법의 교육을 받았는지에 대해 민간의료기관이 48.2%로 가장 많았고, 본청/출자기관이 32.0%로 낮았는데, 80% 이상이 정기적인 감정노동 피해 예방 교육 필요성이 있다고 응답함

고객의 요구를 해결해줄 수 있는 업무재량권이 부족하여, 고객과의 갈등이 발생할 수 있으므로 업무처리 재량권을 주고 이에 대해 책임지도록 하는 방안에 대해 민간의료기관은 80.6%가 필요하다고 하였지만, 민간의료기관은 68.0%가 필요하다고 하고 23.2%는 잘 모르겠다고 응답하였고, 출자기관/지원기관의 경우 업무재량권의 필요성에 대해 75% 이상이 필요하다고 응답하였음

감정노동 담당자에 대해 인사 및 근무 평가 시 우대하는 방안에 공공의료기관이나 출자기관은 75%가량인데 민간의료기관과 지원기관은 80% 이상이 긍정적임

악성 고객 응대 과정에서 심리적 상처를 받았을 때 이를 해소

하는 방안으로 일정 시간 휴식 시간을 주어 회복할 기회를 제공하는 방안에 대해 80% 이상이 긍정적으로 응답하였으며, 상담프로그램 운영 시에 참여하지 않겠다는 부정적인 응답은 20% 가량이며, 참여하겠다는 응답이 50% 이상이었음

□ 조사 결과에서 도출된 시사점

- 조사 결과에서 직무스트레스, 감정노동, 고객 및 직장 내 폭력의 3가지 부문 모두에서 남자보다 여자의 위험군이 많은 것이 확인되었으며, 이는 전북 전주시(2018)에서 감정노동 수행 정도가 남자와 여자가 비슷한 수준으로 확인된 것과 당진시(2019)에서 직장 내 폭력 경험이 남자가 높았던 것과 차이가 있는데, 본 조사에서는 의료기관처럼 직접 고객을 대면하는 직업군이 많이 포함되었기 때문임

직무스트레스, 감정노동, 고객/직장 폭력 점수는 모두 고민이나 불만, 문제라고 느끼는 일을 상사에게 말할 수 없으며, 자신이 감정노동을 수행하고 있고, 업무처리 시 의사소통이 원활하지 않다고 느끼는 군에서 높았으며,

감정노동에 대해 ‘감정을 억누르고 친절하게 대하거’ 나 ‘대체로 참고 받아들이고’, 고객/직장폭력 상황에 대해서도 ‘참고 계속 일하’거나 ‘직장동료에게 도움을 요청하는 것’이 대부분으로 수동적으로 대처하고 있지만

악성 고객에 대해서는 절대다수가 법적인 조처나 서비스를 중단해야 한다고 적극적인 대응을 원하고 있었음

직무스트레스나 감정노동으로 인한 조사대상자의 우울감이나 범불안장애 증상에는 이의 하위영역인 일-삶의 불균형, 직무요구, 상사와의 관계, 상사의 정신적/성적폭력이 영향을 주고 있었음

□ 전라남도 감정노동자 보호를 위한 제언

1. 정기적인 실태조사 필요

현재 개정된 산업안전보건법 및 감정노동 관련 조례에 따라 감정노동 예방을 위한 최소한의 안전장치로 법적·제도적 사각지대에 놓인 감정노동자들을 위한 다양한 층위에서 고려한 중장기 계획 수립하여야 함

그러나 조례 제정 이후 처음 실행되는 관계로 각 해당 기관의 적극적인 협조가 부족하였고, 조사대상자들도 무기명 인터넷 조사임에도 불구하고 신분상에 어떤 불이익이 있지 않을까 걱정하여 참여율이 낮았음에도 조사 결과에서 해당 기관들은 감정노동에서 벗어날 수 없다는 사실이 확인되었음

따라서 정기적인 조사를 통해 감정노동 실태 등을 정확히 파악하여 관리대책을 세우도록 조사에 대한 사전 홍보 등의 충분한 준비 후에 실시하여야 할 것임

2. 감정노동 관리 전담 기구 설치 및 운영

○ 전라남도 내에 감정노동으로 인한 피해 예방하고, 발생한 피해를 치유하고 관리하기 위한 전담 기구를 설치하여, 체계적으로 감정노동 수준 및 기관의 관리 정도를 모니터하여야 함

○ 본 조사에서도 감정노동으로 인한 스트레스를 줄이기 위해 고객 응대 방법의 교육을 받았는지에 대해 민간의료기관이 48.2%로 가장 많았고, 본청/출자기관이 32.0%로 낮았는데, 80% 이상이 정기적인 감정노동 피해 예방 교육 필요성이 있다고 응답하였고, 상담프로그램 운영 시 참여하겠다는 응답이 50% 이상이었음

○ 이에 감정노동을 관리하기 위한 단기적, 중장기적 대안을 마

련하도록 하고, 단기적 대안으로 ‘전남노동권익센터’에 전라남도 권역의 감정노동자 모니터링, 고객/직원 폭력 예방교육 및 상담프로그램을 상시 운영할 수 있는 인력을 충원하여 시범적으로 운영함으로써, 그 성과를 바탕으로 중장기적으로 전담기관 설치를 검토하는 것이 비용 효과적일 것임

3. 감정노동자 보호를 위한 매뉴얼 개발 및 배포

- 무엇보다 먼저 전라남도가 해당 각 기관의 운영책임자(관리자)가 감정노동 및 고객/직장 폭력 예방 의무가 법률상 의무임을 먼저 자각하도록 안내하고
- 전체 노동자에게 적용 가능한 감정노동 공통 매뉴얼을 개발하여 이를 기관에 배포하고, 기관에서 본 매뉴얼을 기반으로 기관의 특성에 맞는 매뉴얼을 구비할 수 있도록 해야 함
- 또한 매뉴얼에 따라 대처하였을 때 노동자에게 불이익이 생기지 않도록 명시해야하며 이를 잘 수행하고 있는지 전라남도 차원의 감시·감독이 필요함

4. 악성 민원 고객에 대한 장치 마련

- 본 조사에서 전라남도의 감정노동자들은 감정노동의 상황에서 대체로 수동적인 태도를 보이는 것으로 확인되었으며, 보호 체계가 미흡하다고 생각하는 것으로 나타났다. 따라서 감정노동의 상황에서 노동자가 보호받을 수 있는 현실적인 제도 마련이 시급함
- 조례나 제 규정상 전라남도 노동자들이 보호받고 있다는 구체적인 내용을 명문화하여야 한다. 또한 각 기관에서는 악성 민원 발생 때 업무를 중단할 수 있도록 노동자에게 재량권을 부여하고, 이를 현실적으로 누구나 이용할 수 있도록 할 필요가 있음

5. 차별없는 근무환경 조성 노력

- 본 연구결과 직무스트레스, 감정노동 정도, 고객 및 직장 내 폭력의 3가지 부문 모두에서 남자보다 여자의 위험군 분포가 높게 확인되었으며, 이러한 차이가 다른 시·도의 수준과 비교했을 때 높은 수준임을 인지하고 차별 없는 근무환경 조성을 위하여 제도 및 인식 개선 노력이 필요함