

감정노동에 대한 인식과 제도적 대책의 마련

박 찬 임*

인간은 누구나 감정을 가지고 있다. 그리고 각자 감정을 표출하는 방식에 따라서 ‘다혈질’, ‘유순한 사람’, ‘냉혈한’, ‘울보’ 등의 평가를 받기도 한다. 또한 우리는 언제 어떠한 감정을 나타내야 하는가에 대해서 오랜 시간 동안 사회화되었고, 그때그때 적절한 감정을 나타내지 못하면 분위기를 망치거나 인성을 의심받을 수 있으며, 친구가 적어질 수 있다. 그래서 대부분의 사람들은 자신이 감정을 조절하면서 살고 있다고 생각한다.

감정노동이란 감정을 통제하는 것이 내가 하는 일에서 필요한 직무능력이 되는 경우를 일컫는 말이다. 즉 일자리에서 적절한 감정을 나타내지 못하는 것이 업무성과와 곧바로 연동되는 것을 의미한다. 직무에서 필요한 감정을 표현하지 못하면 실적이 나빠지고 직무능력이 떨어지기 때문에 직무에서 필요한 감정표현을 하도록 강제당하는 경우이다.

서비스업의 성장에 따라서 대면서비스업 종사자의 규모는 지속적으로 증가하고 있다. 소비가 발달하면서 소매업이 대형화·전문화되고 이에 따라 상품판매직 일자리는 증가하고 있다. 또한 사람을 대상으로 하는 서비스 노동 과정에 정보통신기술이 결합되면서 전화상담원과 같은 일자리 또한 그 규모가 증가하는 추세이다. 이외에도 고령화 및 핵가족화로 인해서 돌봄노동을 제공하는 서비스 일자리의 규모 또한 지속적으로 증가하고 있다. 이는 모두 감정노동이 필요한 일자리로서, 우리 사회에 감정노동을 해야 하는 근로자는 점점 더 많아지고 있다고 할 수 있다.

감정노동자는 ‘일하는 내내’ ‘어떠한 경우라도’ 조직이 필요로 하는 감정과 태도를 표현하고 있어야 하고, 그 표현 여부를 조직으로부터 늘 감시당하고 있다. 이러한 상황은 근로자에게 정신적 긴장과 스트레스의 원인이 될 수 있으며, 그 강도는 일이 주는 일반적인 긴장과 스트레스의 강도보다 훨씬 세다. 감정노동자들의 스트레스는 직무소진, 우울증, 사회심리적 건강 악화 등 정신적 어려움으로 표현될 가능성이 크다. 이번 호에서는 다루지 못했지만 상품판매원과 전화상담원의 직무소진, 우울증, 사회심리적 건강의 위험정도 등을 조사한 결과를 보면 각 항목 모두 상당한 수준인 것으로 나타났다.

그렇지만 한국에서 감정노동에 대한 사회적 관심이나 제도적 차원의 보호는 아직까

* 한국노동연구원 연구위원(cpark@kli.re.kr).

지 나타나고 있지 않은 실정이다. 감정노동을 하고 있는 근로자의 정신건강과 관련해서는 어떠한 법제도적 예방방법과 구제방법이 없어 아직은 미흡하고, 정부의 대책이나 노동법학계의 논의는 미진하며, 다만 경영분야에서의 인사노무관리 측면에서 이를 다루고 있는 실정이다. 이에 감정노동자에 대한 관심을 환기시키는 차원에서 감정노동을 하는 대표적인 직종인 상품판매원과 전화상담원의 근로실태와 환경, 감정노동 실태, 서비스 산업 감정노동 대응과 규제방안에 대한 글로 이번 달 특집을 마련하였다.

감정노동자들은 회사로부터 고객응대지침을 받고, 이를 따르도록 되어 있는데, 그 응대지침의 내용과 준수압력이 불합리한 경우가 많다. 감정노동에서 특히 문제가 되는 것은 친절함 자체가 아니라 요구되는 친절함의 수준이다. 감정노동자들이 상대하는 수많은 고객 중에는 욕설이나 폭력을 행사하는 고객도 있다. 문제는 도저히 참을 수 없고 참아서는 안 되는 경우에도 많은 회사에서 무조건 순응하고 친절하라고 요구한다는 점이다. 회사는 근로자들의 지침 준수여부를 모니터링하고, 그 결과에 따라서 상벌을 내리고 있는데, 이는 근로자들에게 대단한 압력으로 작용한다. 근로자는 불시에 회사로부터 모니터링을 당하고, 고객 게시판에 항의글이 올라오게 되면 이유 여하를 막론하고 불이익을 겪게 된다. 이러한 상황은 근로자들이 전전공공하고 스트레스를 받게 만든다.

또한 백화점, 대형마트 등의 상품판매원에게는 복장, 머리모양, 신발모양, 악세사리 등 용모에 대한 지침도 적용된다. 그 결과 계속 서서 손님을 응대하고 무거운 물건을 정리해야 하는 작업을 함에도 불구하고, 굽 높은 신발을 신음으로써 이에 따른 부종이나 통증을 호소하는 경우가 많다. 사고가 나면 승객을 업고 뛰어야 하는 항공기 여승무원에게 치마를 강요하는 것도 같은 맥락이다.

현재 감정노동과 관련한 개별 회사 차원의 대응은 대부분 근로자의 정신건강에 대한 대책을 마련할 뿐 폭력적인 고객에 대한 직접적인 대책을 마련한 경우는 그리 많지 않은 실정이다. 이는 한국사회 자체가 근로자의 감정노동과 정신건강에 대해서 소홀히 다루고 있는 현실을 반영한 것이라고 볼 수 있는데, 이를 해결하기 위해서는 법제도적인 측면에서 근로자의 감정노동과 이로 인한 정신건강의 위험에 대한 정책을 마련해야 할 것이다.

정부는 감정노동의 현실과 위험성에 대하여 사회적 인식을 환기시켜야 하고, 개별 기업에게 폭력적인 고객에 대한 응대거절 및 고발조치 등을 포함한 실효성 있는 감정노동 가이드라인을 제시하여야 한다. 또한 현재 업무상 재해의 예방에 대해서 사고 중심으로 이루어져 있는 산업안전보건법의 개정이 필요하다. 산업안전보건법에서 정신건강의 위험을 근로환경의 안전을 위협하는 중요한 문제로 받아들일 때, 기업주들의 정신건강에 대한 인식이 달라질 수 있을 것이다. **KLI**