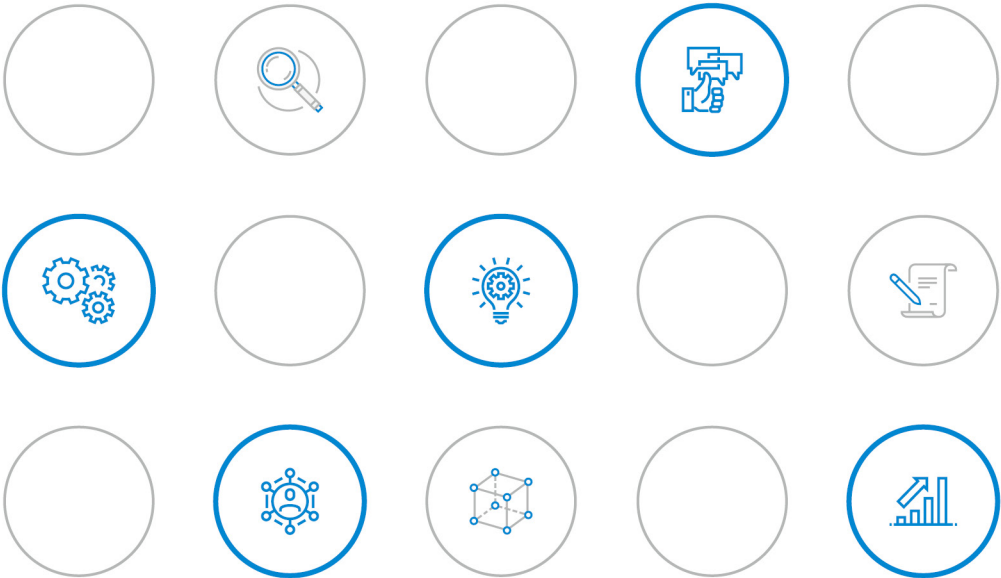


고양특례시 감정노동자 실태조사 연구: 공공부문을 중심으로

A study on the survey of the Emotional workers in Goyang Special City focusing on the Public Sector

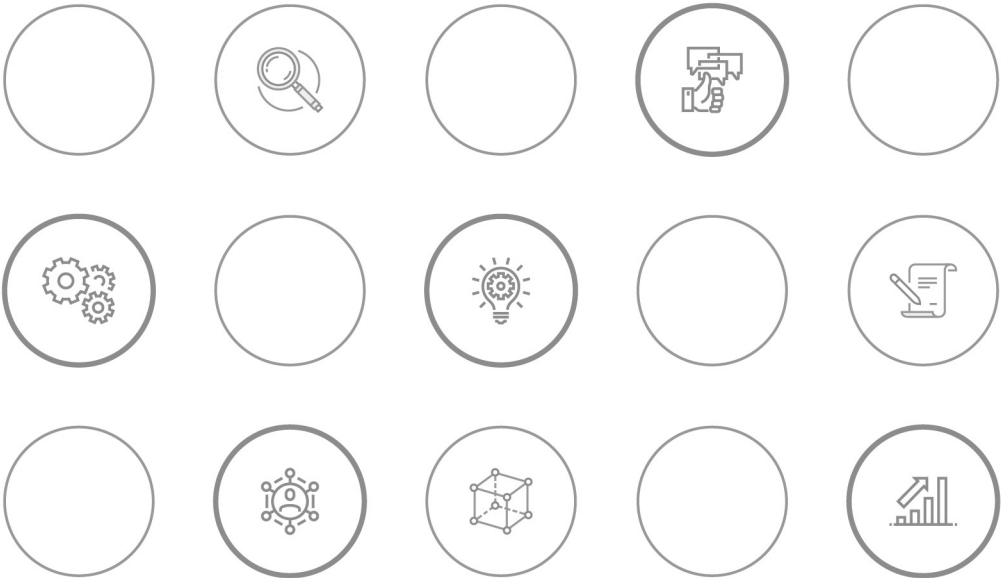
• 김용덕, 김은지



고양특례시 감정노동자 실태조사 연구: 공공부문을 중심으로

A study on the survey of the Emotional workers in Goyang Special City focusing on the Public Sector

• 김용덕, 김은지



고양특례시 감정노동자 실태조사 연구: 공공부문을 중심으로

A study on the survey of the Emotional workers in Goyang Special City focusing on the Public Sector

연구책임자

김용덕 고양시정연구원 자족경제연구실장, 미래전략데이터센터장

연구진

김은지 고양시정연구원 자족경제연구실, 연구원

정책 24-01

고양특례시 감정노동자 실태조사 연구: 공공부문을 중심으로

발행일	2024년 4월 30일
저자	김용덕, 김은지
발행인	김현호
발행처	고양시정연구원
주소	10393 경기도 고양시 일산동구 태극로 60 빛마루방송지원센터 11층
전화	031-8073-8341
홈페이지	www.goyang.re.kr
S N S	https://www.facebook.com/goyangre/
I S B N	979-11-92971-30-8

이 보고서의 내용은 연구진의 개인적인 견해로서, 고양시정연구원의 공식 견해와는 다를 수 있습니다. 해당 보고서는 KoPubWorld서체를 사용하여 제작되었습니다.

요약

1. 서론

- 산업구조의 변화로 감정노동 종사자의 비율이 확대되고 있으며 근로자의 인권보호와 조직 관리 측면에서 감정노동자들에 대한 정서적 지원과 전문적인 감정노동관리 필요성이 지속적으로 증대
- 감정노동자들이 급격히 증가함에 따라 이들이 겪는 정신적 스트레스와 건강 장애 등의 문제가 사회적 문제로서 심화되고 있음
- 이들에 대한 사회 내 전반적인 인식부족과 그로 인한 근무환경의 미진한 개선 등으로 정부 차원에서 감정노동자 인권침해 예방과 치유를 위한 제도적 보호방안 마련이 요구되는 실정
- 고양특례시도 ‘고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례’에 따라 감정노동자들을 보호하기 위한 구체적인 정책 개발과 이들을 지원하기 위한 근로문화·환경 개선 등의 노력이 요구됨
- 하지만, 고양특례시는 감정노동자에 대한 지속적인 실태조사와 함께 지원정책 수립이 필요하나 이에 대한 연구가 진행되지 않고 있으며, 시의회와 ‘고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례’에 의해 정기적인 실태조사를 요구받고 있음
- 본 연구는 고양특례시 내 감정노동자 실태조사를 통해 감정노동자의 실태를 파악하고 지원 정책 방향을 제시하고자 함

2. 감정노동자 개념 및 특징

- 감정노동(Emotional labor)은 미국 사회학자 앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)의 저서 『감정노동(The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling)』(1983)에서 처음 명명됨
 - 혹실드에 의하면 감정노동이란 ‘사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것’을 의미함
 - 또는 ‘서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위’라고 정의됨(Ashforth & Humphrey)
 - Morris & Feldman(1996)은 ‘사람들 간 상호작용과정에서 조직이 요청하는 적절한 감정을 표현하는 노력, 계획 및 통제가 요구되는 것’이라 정의함

- 감정노동자는 ‘감정노동에 종사하는 자’의 의미로 사용되며 감정노동 근로자, 감정노동 종사자, 고객응대 근로자 등의 단어로 통용됨

요약 표 | 감정노동의 개념

발행년도	학자	감정노동 개념
1983	Hochschild	외부적으로 관찰 가능하도록 개인들이 자신의 내적 감정을 사회적 규범에 적합하게 조절하는 것
1993	Ashforth & Humphrey	사회적으로 요구되는 적합한 감정을 표현하는 행동
1996	Morris & Feldman	대인 간 상호작용 과정에서 조직으로부터 요구받는 적절한 감정들을 표현하는 데 필요한 노력, 계획 및 통제
1998	Gross	한 개인이 언제 어떤 감정을 가지고, 이 감정들을 어떻게 경험하고 표현하는 지에 영향을 미치는 과정
2003	Grandey	조직목표들을 달성하기 위하여 느낌 및 감정 표현들을 규제하는 과정

자료: 연구자 재정리

3. 고양특례시 감정노동자 실태분석

□ 조사개요

- 고양특례시 감정노동 조례안에서 규정하는 감정노동자를 대상으로 실태조사를 실시하였음
- 조사방법은 설문지를 활용한 서면조사 및 1:1 심층면접으로 수행하였으며 서면조사 1,356명, 심층면접 5명이며 조사기간은 약 3개월임

□ 실태조사 주요 결과

○ 감정노동자 실태 일반

- ‘시민/고객에게 부정적 감정을 표현하지 않으려 노력한다’가 95.4%
- ‘시민/고객 응대 시 회사 요구대로 감정 표현한다’가 84.3% 차지
- ‘고객 응대 과정에서 본인의 솔직한 감정을 숨긴다’가 93.4%이며 이는 개인의 감정을 숨기기 위한 감정 조절과 통제가 필요하고, 이에 따른 심리적·감정적 악영향이 있을 것으로 보임
- 시민/고객에게 응대를 잘하는지 감시당하는지에 대한 질문에는 ‘감시당하고 있다’가 35.9%를 차지함
- ‘시민/고객 응대 시 자존심이 상한다’고 응답한 비율이 59.1%였으며 감정이 손상당함(71.1%),

감정 상품처럼 느껴짐(60.2%), 퇴근 후에도 힘든 감정이 남음(67.9%), 마음의 상처(71.6%)로 나타남

- '고객 응대 과정에서 문제 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어지는지'에 대해 47.3%가 부정적으로 응답하였음
- '시민폭력에 대한 보호장치나 제도가 있는지에 대해 66.0%가 부정적으로 응답함
- '공식적인 제도가 있는지에 대해 62.3%가 부정적으로 응답하였으며, '지침이나 가이드가 있는가'에 대해서도 48.7%가 부정적으로 응답함
- '위로 등의 정서적 도움이 있는가'에 대해서 61.3%가 부정적으로 답하였음

○ 감정노동에 대한 인식 분야

- '감정노동에 대해 알고 있는가'에 대해 45.4%가 긍정적으로 답하였음
- '민간부문과 달리 공공부문 감정노동은 공무수행의 사명감으로 완수해야 한다고 생각하는지'에 대해서는 60.5%가 부정적으로 응답하였음
- 감정노동의 원인에 대해 물어본 결과, '민원인의 부당한 요구나 언행'이 41.4%로 가장 높게 나타났고, 현재 맡고 있는 업무의 특성(20.5%), 감정노동을 용인하는 사회 분위기(17.7%), 공공부문 종사자의 복무 규칙(17.3%) 등 순으로 나타남

○ 감정노동 정책 분야

- 악성민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유익을 요청하는 안내문을 설치하는 것에 대해서는 긍정적인 응답이 74.4%였으며, 부정적 응답은 단 6.3%에 불과함
- 감정노동자에게 특별한 휴식이나 휴가 제공이 필요한가에 대해서 86.4%가 필요하다고 응답했고, 1.4%만이 필요하지 않다고 응답함
- 감정노동해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영에 대해 질문한 결과, 긍정적 응답이 82.4%로 나타났으며, 부정적 응답이 1.8%로 나타남
- 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요하거나, 과도한 서비스가 있는지에 대한 재검토 시행에 대해 물어본 결과, 긍정적 응답이 78.7%, 부정적 응답이 2.9%로 나타남
- '불쾌한 언행 발생시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치를 취해야 하는가'에 대해서 89.1%가 긍정적으로 응답함
- 서비스 미제공 89.1%, 악성 법적 행정조치 90.9%, 악성민원 전담부서 설치 77.8%, 인사 고과 미반영 86.6% 등으로 나타남

4. 정책 방향

- 고양특례시 감정노동자 실태조사를 통해 살펴본 결과, 주요 정책 방향 및 시사점은 크게 6가지임
- 첫째, 고양특례시 감정노동정책에 대한 인지도와 사회적 지위를 높이기 위해 활발한 홍보가 필요
 - 실태조사 응답자의 91.2%가 고양특례시 감정노동정책에 대해 ‘모름’이라고 응답함
 - 지원방안 중 심리상담을 제외하면 인지도가 거의 없는 상황이며, 지원정책 효과에 대한 부정 응답 비율도 높은 편임. 이러한 이유는 홍보 부족 때문으로 보임
 - 지원정책이 효과 없는 이유 1위로 ‘지원정책 홍보 부족/지원정책 모름’이 64.5%임
 - 2019년 시행된 실태조사 결과와 비교해보면 보호제도 인지도에 대해 ‘모름’이라고 응답한 비율이 매우 높아짐
 - 또한, 2019년에 비해서 감정노동자 지원정책에 대한 전반적 인지도도 매우 감소하였음
 - ‘잘 알고 있다’는 2019년에 24.9%였으나, 2023년에 7.8%로 17.1%p 하락
- 둘째, 고양특례시 감정노동자 보호를 위한 보호 캠페인이나 감정노동매뉴얼 필요
 - 서울시 및 전주시 등 타 지자체 사례를 참고하여 감정노동자에 대한 보호 캠페인이나 정책 홍보 필요
 - 서울시의 경우, 감정노동센터에서 감정노동매뉴얼 자문, 보호제도 이행점검, 보호제도 컨설팅을 담당함. 특히 서울시 미디어재단 TBS와 안전보건공단, 이륜차 종합관리 플랫폼인 온어스에서 5월부터 9월까지 5개월 동안 오전, 오후 하루 두 차례 TBS FM과 eFM을 통해 ‘감정노동자 보호예방 캠페인’을 방송함
 - 전주시의 경우, 전국 기초자치단체로는 최초로 감정노동자 보호를 위한 가이드라인을 수립하고 감정노동자 보호 캠페인, 감정노동자 힐링 프로그램, 유형별 민원응대 매뉴얼 등을 제공함
 - 타 지자체 사례를 참고하여 고양특례시는 감정노동자 보호 안내문 부착, 감정노동자 인식 개선을 위한 보호 캠페인 진행, 유형별 민원응대 매뉴얼 제공, 응대 전화 메시지 삽입 등이 필요
- 셋째, 고양특례시 감정노동자 만족도를 높이기 위한 지원 정책 수립 및 체계화 마련 필요
 - 2019년 실태조사와 비교해보면, 2024년 감정노동자의 직장생활에 대한 전반적 만족도가

하락함

- 2019년 전반적 만족도는 3.43점, 2024년 전반적 만족도는 3.32점
 - 전반적 만족도가 하락한 이유는 임금, 근무환경, 근로시간, 개인 발전 가능성, 복지후생에 대한 만족도가 하락했기 때문으로 보임
 - 또한, 건강문제에 대한 질문 중 지난 6개월간 건강문제로 출근하지 못한 날에 대해 2019년 '있다'라고 응답한 비율이 31.9%에서 2023년 43.6%로 11.7%p 증가
 - 지난 6개월간 건강문제로 출근하지 못한 날은 2019년 평균 1.8일에서 2023년 평균 4.3일로 2.5일 증가
 - 지난 6개월간 몸이 아픈데도 나와서 일한 날은 2019년 47.1%에서 2023년 50.5%로 3.4%p 증가
 - 건강문제 일반에 대한 문항 중 '업무로 인한 재해나 질병 경험 여부'에서 육체적 질병/재해가 2.8%p 증가한 것으로 나타남
 - 업무상 재해나 질병 심각도에 대한 질문에는 지속적인 병원 치료가 필요한 질병/재해에 대해 2019년 대비 2023년 22.5%p, 병원에 입원할 정도의 질병/재해도 2019년 대비 2023년에 3.81%p 증가한 것으로 보아 업무상 재해나 질병의 심각성이 높아지고 있어 관리나 대책이 필요한 것으로 보임
 - 이처럼 감정노동자의 전반적 만족도를 높이고 업무상 재해와 질병심각도를 낮추기 위해 고양특례시 감정노동자 지원 정책 수립 및 체계화가 필요
- 넷째, 감정노동자의 노동환경 개선을 위해 감정노동자에게 특별 휴게시간, 휴게공간 제공 필요
- 전반적으로 휴게시간이 부족하거나 없는 것으로 나타남
 - 실태조사 결과, 평균 휴게시간은 '없음'과 '30~60분 미만'이 각각 34.0%로 가장 높게 나타났으며 평균적 25.97분으로 응답하였음
 - 고객 응대 스트레스 해소를 위해 설 수 있는 휴게시간은 '없음'이 42.7%로 가장 높으며 '모름'이 28.6%로 나타남
 - 심층인터뷰에서도 악성 민원을 상대하여 상담사가 과도한 스트레스를 받은 경우, 30분~1시간 휴게시간을 제공받으며 이 방법이 유일하게 스트레스를 푸는 방법이라고 하였음
 - 또한, 휴게공간의 자유로운 사용이나 보유여부에 대한 개선 필요
 - 실태조사 결과, 휴게공간 보유여부에 대해서 '없음'과 '사용불가'가 40.9%로 나타나 노동환경 개선을 위해 휴게공간이 필요한 것으로 보임

-
- 자유로운 휴게공간 사용 여부에 대해서도 60.0%가 없거나 사용불가하다고 답해 응답자의 상당수가 휴게공간을 자유롭게 이용하지 못하는 것으로 나타남
 - 심층인터뷰에서도 휴게공간을 이용한 적이 없거나 들어보지 못했다고 응답하였음

□ 다섯째, 감정노동자를 대상으로 심리상담 등 지원방안을 마련할 필요가 있음

- 실태조사 결과를 살펴보면, 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주는지에 대해 39.7%가 모른다고 응답하였으며, ‘있으나 사용불가’가 10.9%를 차지하였음
- 상당수의 응답자가 감정노동자에 대한 심리상담 등의 지원을 받지 못하고 있다고 볼 수 있음
- 이러한 심리상담 및 치유 프로그램을 이용한 응답자들은 대부분 해당 프로그램에 만족하는 반응을 보였으며, 전문 웃음강사 초청, 정신보건센터 의뢰를 통한 스트레스 관리도 감정노동자 스트레스 관리에 큰 도움이 되었다는 평을 받고 있음
- 이에 따라 고양특례시도 타시도 사례를 참고하여 지원방안을 마련할 필요가 있음

□ 여섯째, 수요자 중심 우선순위를 고려한 감정노동자 지원정책 마련이 필요

- 실태조사 결과, ‘고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어지는가’에 대한 질문에 47.3%가 부정적으로 응답하였으며, 응답자의 대부분(80.0%)이 공격적이고 까다로운 고객을 상대해야 한다고 대답하여 감정노동자에 대한 지원방안 마련이 필요한 것으로 나타남



요약	i
제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	3
제2절 연구의 내용과 방법	4
제2장 감정노동자 개념 및 특징	7
제1절 감정노동자 정의	9
제2절 감정노동자 현황과 특징	13
제3장 감정노동자 정책 변화와 사례	17
제1절 감정노동자 정책 변화	19
제2절 감정노동자 관련 정책 사례	25
제4장 고양특례시 감정노동자 실태분석	33
제1절 분석의 개요	35
제2절 감정노동자 실태조사 결과 및 분석	40
제3절 감정노동자 정성조사 결과 및 분석	138
제5장 정책 방향	159
제1절 주요결과 요약	161
제2절 정책방향	164
참고문헌	169

부록	173
Abstract	189

표 목차

[표 2-1] 감정노동의 개념 정의	10
[표 2-2] 고객응대 근로자의 분류	12
[표 2-3] 중분류 직업별 감정노동 평균 비교	14
[표 3-1] 지방정부 감정노동자 권리보호 조례 제정	20
[표 4-1] 감정노동자 실태조사 개요	35
[표 4-2] 감정노동자 실태조사 조사항목	36
[표 4-3] 응답자 특성	37
[표 4-4] 심층면접 참여자 정보	39
[표 4-5] 감정노동자 지원정책이 효과 없는 이유	62
[표 4-6] 고양시, 고양시의회, 고양시민에게 전하고 싶은 의견	137
[표 4-7] 심층면접 참여자 기초 정보(업무 만족도)	138
[표 4-8] 심층면접 참여자 기초 정보(급여 만족도)	139
[표 4-9] 주로 진행하는 고객 응대 업무	140
[표 4-10] 고객 응대 업무의 업무 비중	141
[표 4-11] 감정 통제를 위한 노력	142
[표 4-12] 감정부조화 경험(구체적인 상황)	144
[표 4-13] 감정부조화 경험(구체적인 상황)	145
[표 4-14] 주로 발생하는 고객 응대 갈등 상황	146
[표 4-15] 고객으로부터의 폭력 경험	147
[표 4-16] 폭력 및 갈등 발생 시 조직 내의 지원 경험	149
[표 4-17] 조직 차원의 감정노동 요구	150
[표 4-18] 감정노동의 조직 내 평가 반영	151
[표 4-19] 감정노동자에 대한 조직 내 지원 제도	153
[표 4-20] 개인적인 감정노동 해소 및 완화 방법	154
[표 4-21] 감정노동자에 대한 정책 및 제도의 효과	155
[표 4-22] 감정노동자 지원을 위해 필요한 제도	156
[표 4-23] 감정노동자 보호를 위한 고양시 차원의 필요 노력	157
[표 5-1] 개선방안 정책순위	167

그림 목차

[그림 1-1] 연구의 흐름	5
[그림 4-1] 현재 직장생활 만족도	40
[그림 4-2] 고객 응대 업무 시간	41
[그림 4-3] [직장생활 세부 항목 만족도] 임금	42
[그림 4-4] [직장생활 세부 항목 만족도] 고용 안정성	43
[그림 4-5] [직장생활 세부 항목 만족도] 근무환경	43
[그림 4-6] [직장생활 세부 항목 만족도] 근로시간	44
[그림 4-7] [직장생활 세부 항목 만족도] 일의 내용	45
[그림 4-8] [직장생활 세부 항목 만족도] 개인 발전 가능성	45
[그림 4-9] [직장생활 세부 항목 만족도] 의사소통, 인간관계	46
[그림 4-10] [직장생활 세부 항목 만족도] 인사관리 공정성	47
[그림 4-11] [직장생활 세부 항목 만족도] 복지후생	48
[그림 4-12] [직장생활 세부 항목 만족도] 노동강도(업무)	48
[그림 4-13] [현재 노동 조건] 업무 준비 시간	49
[그림 4-14] [현재 노동 조건] 업무 마무리 시간	50
[그림 4-15] [현재 노동 조건] 평균 근로 시간	51
[그림 4-16] [현재 노동 조건] 평균 휴게시간과 식사시간 : 휴게시간	52
[그림 4-17] [현재 노동 조건] 평균 휴게시간과 식사시간 : 식사시간	52
[그림 4-18] [현재 노동 조건] 실제 일하는 시간과 여유시간 비율 : 실제 일하는 시간 비율	53
[그림 4-19] [현재 노동 조건] 실제 일하는 시간과 여유시간 비율 : 여유시간 비율	54
[그림 4-20] [현재 노동 조건] 평균 1주일 근로시간	55
[그림 4-21] [현재 노동 조건] 1주일 평균 초과근무 횟수	55
[그림 4-22] [현재 노동 조건] 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수	56
[그림 4-23] [현재 노동 조건] 잠드는 데 소요되는 시간 : 출근일	57
[그림 4-24] [현재 노동 조건] 연차 보유일	58
[그림 4-25] [현재 노동 조건] 연차 사용일	58
[그림 4-26] 월 평균 임금	59
[그림 4-27] 감정노동자 지원정책 인지도	60

[그림 4-28] 인지하는 감정노동자 지원정책	60
[그림 4-29] 감정노동자 지원정책의 효과 정도	61
[그림 4-30] 감정노동자 지원정책 만족도	62
[그림 4-31] [감정노동 실태 1] 시민/고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려 노력	63
[그림 4-32] [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 시 회사의 요구대로 감정 표현	64
[그림 4-33] [감정노동 실태 1] 고객 응대 과정에서 본인의 솔직한 감정을 숨김	65
[그림 4-34] [감정노동 실태 1] 업무수행을 위해 감정적인 노력이나 조절 필요	65
[그림 4-35] [감정노동 실태 1] 시민/고객을 대할 때 본인의 감정과 실제 표현하는 감정이 다름	66
[그림 4-36] [감정노동 실태 1] 시민/고객에게 응대를 잘하는지 감시당함	67
[그림 4-37] [감정노동 실태 1] 시민/고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향	67
[그림 4-38] [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 문제 발생 시 본인의 잘못이 아님에도 부당한 처우를 받음	68
[그림 4-39] [감정노동 실태 1] 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 함	69
[그림 4-40] [감정노동 실태 1] 본인의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 함	69
[그림 4-41] [감정노동 실태 1] 고객의 부당하거나 막무가내인 요구로 업무 수행에 어려움이 있음	70
[그림 4-42] [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 시 자존심이 상함	71
[그림 4-43] [감정노동 실태 1] 시민/고객에게 감정을 표현하지 못할 때 감정이 손상당함을 느낌	71
[그림 4-44] [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 시 본인의 감정이 상품처럼 느껴짐	72
[그림 4-45] [감정노동 실태 1] 퇴근 후에도 고객 응대 시 힘들었던 감정이 남아 있음	73
[그림 4-46] [감정노동 실태 1] 시민/고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받음	73
[그림 4-47] [감정노동 실태 1] 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 힘들	74

[그림 4-48] [감정노동 실태 1] 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어짐	75
[그림 4-49] [감정노동 실태 1] 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하는 직장 내 공식적인 제도가 충분히 마련됨	75
[그림 4-50] [감정노동 실태 1] 직장은 고객 응대과정에서 경험한 마음의 상처를 위로받도록 충분히 도와줌	76
[그림 4-51] [감정노동 실태 1] 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와줌	77
[그림 4-52] [감정노동 실태 1] 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와줌	77
[그림 4-53] [감정노동 실태 1] 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 충분히 마련됨	78
[그림 4-54] [감정노동 실태 1] 고객의 요구에 대하여 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 충분히 주어짐	79
[그림 4-55] [고객 응대 업무 방법] 고객 응대 업무 방법	79
[그림 4-56] [응대 고객 수] 직접 대화하면서 응대하는 하루 평균 고객 수	80
[그림 4-57] [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많음	81
[그림 4-58] [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 경우가 많음	82
[그림 4-59] [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 접하는 경우가 많음	82
[그림 4-60] [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 위협, 괴롭힘을 겪는 일이 많음	83
[그림 4-61] [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당하는 사례가 많음	84
[그림 4-62] [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많음	85
[그림 4-63] [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 일이 많음	85
[그림 4-64] [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪는 일이 많음	86

[그림 4-65] [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 경험하는 일이 많음	87
[그림 4-66] [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 경험하는 일이 많음	88
[그림 4-67] [감정노동 실태 2] 직장 내에 시민/고객의 폭력으로부터 보호받을 수 있는 장치나 제도가 충분히 마련됨	88
[그림 4-68] [감정노동 실태 2] 직장은 시민/고객으로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해줌	89
[그림 4-69] [감정노동 실태 2] 직장은 시민/고객으로부터의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침을 충분히 마련함	90
[그림 4-70] [감정노동 실태 2] 직장은 충분히 안전하게 일할 수 있도록 보호해줌	91
[그림 4-71] [감정노동 실태 2] 직장 내에 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 잘 마련됨	91
[그림 4-72] [감정노동 실태 2] 폭력을 당했을 때, 상사는 문제 해결을 위해 충분히 도와줌	92
[그림 4-73] [감정노동 실태 2] 폭력을 당했을 때, 동료는 문제 해결을 위해 충분히 도와줌	93
[그림 4-74] [감정노동 실태 2] 직장은 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해줌	93
[그림 4-75] [감정노동 실태 2] 직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해줌	94
[그림 4-76] [감정노동 인지도]	95
[그림 4-77] [감정노동 인식] 감정노동은 인간의 존엄성을 훼손하는 ‘인권문제’로 인식해야 함	96
[그림 4-78] [감정노동 인식] 감정노동의 폐해는 악성 민원인의 잘못된 인성 문제로 봐야 함	97
[그림 4-79] [감정노동 인식] 감정노동은 우리 사회의 갑질문화에서 비롯된 잘못된 노동 관행 때문임	97
[그림 4-80] [감정노동 인식] 감정노동은 고객은 왕이라는 일방적 경영문화에서 비롯됨	98
[그림 4-81] [감정노동 인식] 민간부문과 달리 공공부문 감정노동은 공무수행의 사명감으로 완수해야 함	99
[그림 4-82] [감정노동의 원인]	99

[그림 4-83] [감정노동 보호제도] 무례한 고객을 접했을 때 법적 조치를 실행할 수 있음	100
[그림 4-84] [감정노동 보호제도] 무례한 고객을 접했을 때 서비스를 중지할 수 있음	101
[그림 4-85] [감정노동 보호제도] 내가 폭력을 당했을 때, 관리자가 개입할 수 있음	101
[그림 4-86] [감정노동 보호제도] 내가 폭력을 당했을 때, 동료가 지원할 수 있음	102
[그림 4-87] [감정노동 보호제도] 내가 폭력을 당했을 때, 업무 중지 후 휴식을 취할 수 있음	103
[그림 4-88] [감정노동 보호제도] 악성고객 응대매뉴얼이 마련되어 있음	103
[그림 4-89] [감정노동 보호제도] 악성고객 대처 교육이 있음	104
[그림 4-90] [감정노동 보호제도] 직장 내 심리상담소가 설치되어 있거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음	105
[그림 4-91] [감정노동 보호제도] 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음	105
[그림 4-92] [감정노동 보호제도] 회사에서 건강관리법에 대해 교육을 함	106
[그림 4-93] [감정노동 보호제도] 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해줌	107
[그림 4-94] [감정노동 보호제도] 감정노동 예방교육을 실시하고 있음	107
[그림 4-95] [감정노동 보호제도] 감정노동에 따른 인센티브가 제공되고 있음	108
[그림 4-96] [감정노동 보호제도] 회사에서 스트레스 해소를 위해 동호회 활동을 지원해줌	109
[그림 4-97] [감정노동 보호제도] 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게공간이 있음	109
[그림 4-98] [감정노동 보호제도] 휴게공간을 자유롭게 사용할 수 있음	110
[그림 4-99] [감정노동 보호제도] 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게시간이 있음	111
[그림 4-100] 본인의 건강상태	112
[그림 4-101] [건강과 출근 상황] 지난 6개월 동안 건강문제로 출근하지 못한 날	113
[그림 4-102] [건강과 출근 상황] 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 날	114
[그림 4-103] 현재 업무로 인한 재해나 질병 경험 유무	114

[그림 4-104] 업무상 질병이나 재해의 심각 수준	115
[그림 4-105] [심리 상태] 상당히 우울했음	116
[그림 4-106] [심리 상태] 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었음	117
[그림 4-107] [심리 상태] 잠을 설쳤음	117
[그림 4-108] [심리 상태] 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈음	118
[그림 4-109] [심리 상태] 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았음	119
[그림 4-110] [심리 상태] 마음이 슬펐음	119
[그림 4-111] [심리 상태] 사람들이 나를 싫어하는 것 같았음	120
[그림 4-112] [심리 상태] 도무지 뭘 해나갈 엄두가 나지 않았음	121
[그림 4-113] [심리 상태] 나는 아무런 쓸모가 없는 사람이라고 느꼈음	121
[그림 4-114] [심리 상태] 식욕이 없었음	122
[그림 4-115] [심리 상태] 죽고 싶었음	123
[그림 4-116] 자살 생각 유무	123
[그림 4-117] 자살 생각이 업무와 관련이 있는지 여부	124
[그림 4-118] 수면의 질 정도	125
[그림 4-119] 충분한 숙면을 취한 기분의 빈도	125
[그림 4-120] 숙면을 취하지 못해 일에 지장을 받은 빈도	126
[그림 4-121] [개선방안 필요성] 약성민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유의를 요청하는 안내문 설치	127
[그림 4-122] [개선방안 필요성] 감정노동자에게 특별한 휴식시간이나 휴가 제공	128
[그림 4-123] [개선방안 필요성] 감정노동해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영	129
[그림 4-124] [개선방안 필요성] 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요 하거나, 과도한 서비스가 있는지 재검토 시행	129
[그림 4-125] [개선방안 필요성] 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치	130
[그림 4-126] [개선방안 필요성] '약성 시민/고객'의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재가 가능하도록 조치	131
[그림 4-127] [개선방안 필요성] 고양시 차원에서 감정노동 해소나 지원을 위한 제도를 적극적으로 수립	131
[그림 4-128] [개선방안 필요성] 약성 민원인이 폭언, 성희롱, 폭력을 행사할 때	

	피할 수 있는 권리를 보장	132
[그림 4-129] [개선방안 필요성]	악성을 전담하는 부서의 설치	133
[그림 4-130] [개선방안 필요성]	민원인 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 조치	133
[그림 4-131] [개선방안 필요성]	업무시간을 적정하게 조정하여 직무 스트레스를 줄일 수 있도록 조치	134
[그림 4-132] [개선방안 필요성]	스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 교육을 평소에 충분히 제공	135
[그림 4-133] [개선방안 필요성]	감정노동자의 인권 존중을 위한 시민캠페인과 인권 교육 실시	135
[그림 4-134] [개선방안 필요성]	빨리 추진되기를 바라는 개선방안	136
[그림 5-1]	서울시 감정노동자 보호예방 캠페인 포스터	165
[그림 5-2]	전주시 감정노동자 보호 가이드라인	165
[그림 5-3]	경기도 감정노동자 심리치유서비스 포스터	167
[그림 5-4]	부천시 일·쉼지원센터, 심리상담 안내문	167

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 내용과 방법

GYRI

GOYANG RESEARCH INSTITUTE

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구배경

- 산업구조의 변화로 감정노동 종사자의 비율이 확대되고 있으며 근로자의 인권보호와 조직 관리 측면에서 감정노동자들에 대한 정서적 지원과 전문적인 감정노동관리 필요성이 지속적으로 증대
- 감정노동자들이 급격히 증가함에 따라 이들이 겪는 정신적 스트레스와 건강 장애 등의 문제가 사회적 문제로서 심화되고 있음
- 이들에 대한 사회 내 전반적인 인식부족과 그로 인한 근무환경의 미진한 개선 등으로 정부 차원에서 감정노동자 인권침해 예방과 치유를 위한 제도적 보호방안 마련이 요구되는 실정
- 고양특례시도 ‘고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례’에 따라 감정노동자들을 보호하기 위한 구체적인 정책 개발과 이들을 지원하기 위한 근로문화·환경 개선 등의 노력이 요구됨
- 하지만, 고양특례시는 감정노동자에 대한 지속적인 실태조사와 함께 지원정책 수립이 필요하나 이에 대한 연구가 진행되지 않고 있으며, 시의회와 ‘고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례’에 의해 정기적인 실태조사를 요구받고 있음

2. 연구목적

- 본 연구는 고양특례시 내 감정노동자 실태조사를 통해 감정노동자의 실태를 파악하고 지원정책 방향을 제시하고자 함

제2절 연구의 내용과 방법

1. 연구내용

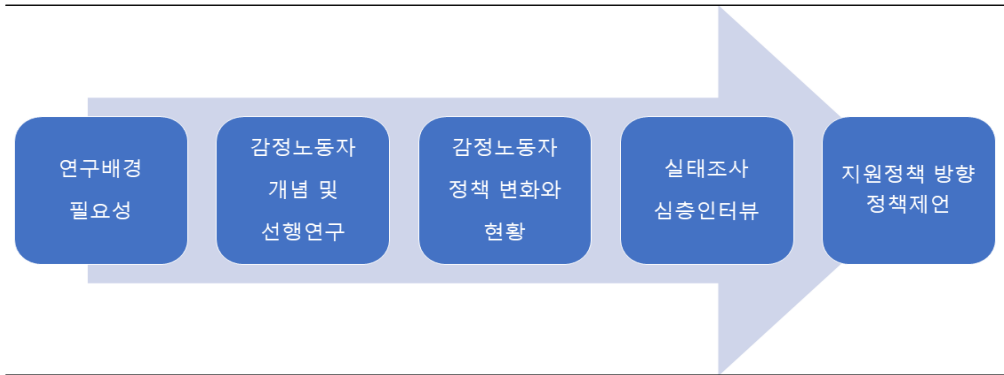
- 감정노동(Emotional Labor)의 개념은 고객과의 대인관계 시 조직이 요구하는 다양한 감정에 응하는 데 필요한 노력, 계획, 통제임
- 감정노동을 경험하는 직업군으로는 소비자 서비스 직군, 돌봄 직군, 사회통제 직군 및 관리 직업이 포함됨(Humphrey & Pollack, 2008; Lee, Chelladurai, & Kim, 2015)
- 우리나라의 경우 직접 대면, 간접 대면, 돌봄 서비스, 공공서비스 및 민원처리 직업군으로 감정노동자를 분류함(고용노동부, 2018)
- 본 연구의 분석대상은 고양시 감정노동 조례안에서 규정하는 감정노동자임
- 감정노동자는 ‘다른 사람을 위해 자신의 감정을 감추기도 하며, 때로는 자신의 감정을 억누르고 새로이 감정을 만들어낼 수도 있는 직업(김민주, 1998; 이주연·지명원, 2012)’ 혹은 ‘고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 감정노동에 종사하는 근로자(박은정, 2016)’ 등으로 정의됨
- 고양특례시 감정노동 조례안의 적용 대상이 되는 감정노동자는 고양시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장 및 시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인 근로자를 통칭함
- 감정노동은 업종 및 업태, 직종 등에 따라 그 수준과 정의 차이가 크게 나타나지만, 인구사회학적 특성으로는 남성보다 여성이 감정노동을 수행하는 빈도가 크게 나타나며 연령별로는 50대 이상보다는 40대, 그리고 40대보다는 30대 이하 연령대에서 감정노동을 더 많이 하는 것으로 조사됨
- 감정노동자들은 높은 비인간화를 보이게 되며 심리적 소진, 감정부조화, 직무만족, 직무태도, 이직의도에 부정적 영향을 받음

2. 연구방법

- 연구방법으로 먼저 기존 문헌과 선행연구 검토를 통해 감정노동자의 개념에 대해 살펴봄
- 다음으로, 최근 감정노동자의 정책 변화와 사례에 대해 알아보고자 함

- 특히 감정노동자 근로환경의 문제점, 만족도 등에 주목하여 개선 방향을 검토하고자 함
- 또한, 최근 논의되고 있는 정책과 사례를 파악하고 감정노동자 실태조사와 관련 종사자 심층면접을 진행하고자 함
- 관련 종사자 실태조사와 심층면접 결과를 바탕으로 고양특례시가 지원할 수 있는 정책 방향을 모색하고자 함
- 본 연구의 구성은 다음과 같음

그림 1-1 | 연구의 흐름



제2장 감정노동자 개념 및 특징

제1절 감정노동자 정의

제2절 감정노동자 현황과 특징

제1절 감정노동자 정의

- 감정노동(Emotional labor)은 미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)가 자신의 저서 『감정노동(The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling』(1983)에서 처음 명명함
- 혹실드(A. R. Hochschild)의 정의
 - 혹실드에 의하면 개인은 직무수행이나 조직 내 적응을 위해 실제의 감정 상태와 조직의 감정 표현 규칙 간에 차이가 있을 때 자신의 감정 상태를 조절하려고 노력함
 - 감정노동은 “사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것”을 의미함(박은정, 2016)
 - 감정노동을 수행하며 자신이 ‘어떻게 느끼는가’보다 ‘어떻게 느껴야 하는가’라는 감정규칙의 제지를 받아, 실제 자신의 감정상태와 조직에서 요구하는 감정상태 사이에서 감정적 불일치를 경험함(Hochschild, 1983, 2009; 한국노동사회연구소, 2014)
- 애쉬포스와 험프리(Ashforth & Humphrey)의 정의
 - 혹실드의 관점과 달리, 개인의 외적 표현 행위에 초점을 맞춤
 - 감정노동이란 “서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위”라고 정의함
 - 감정노동에 대한 고객의 피드백 결과까지 포함시켰다는 점에서 좀 더 포괄적인 정의라고 할 수 있어(Ashforth & Humphrey, 1993; 김민수, 강원경, 2006) 의의가 있음
- 모리스와 펠드만(Morris & Feldman)의 정의
 - 감정노동이란 “사람들 간의 상호작용과정에서 조직이 요청하는 적절한 감정을 표현하는 노력, 계획 및 통제가 요구되는 것”을 말함(Morris & Feldman, 1996; 박은정, 2016)
 - 이들 연구는 감정의 질적 측면에 집중해, 감정노동 수행으로 인해 야기되는 감정의 부조화를 제시함(정진주, 2013; 박은정, 2016)
 - 개인이 아닌 조직원 입장에서 바람직한 감정 표현을 하는 데 초점을 맞추고 있다는 점에서

이전 연구와 차별점을 지님(김민수 강원경, 2006)

□ 그로스(Gross)의 정의

- 개인이 어떤 감정이든지 표현해야 하는 상황에서 자신이 경험한 감정을 그대로 표현하지 않고, 조직 내에서 업무 목표 달성이나 내부적 동기로 인해 자신의 감정과 행동을 조절하게 된다는 데 주목함(Gross, 1998; 한상근, 2016)
- 감정 조절이란 “자신이 어떤 감정을 가질 것이며, 언제 그 감정을 가질지, 감정을 어떻게 경험하며 어떻게 표현할지에 대해 영향을 끼치는 과정”을 말함
- 하나 이상의 감정 요소에 대해 감정을 증가, 유지, 감소시키는 모든 노력을 포함(Gross, 1998; 김민수, 강원경, 2006)

□ 그랜디(Alicia A. Grandey)의 정의

- 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌이나 감정 표현을 통제하는 과정으로 정의함(Alicia A. Grandey, 2000; 한상근, 2016)
- 감정노동은 실제 경험한 감정에 대한 수정 없이 표현되는 감정만을 조직의 표현규칙에 맞추는 것으로, 그랜디는 초기에 경험한 감정은 그대로 둔 채, 반응만을 억제, 가장 혹은 과장함으로써 행동만을 수정하는 부분에 집중함(Alicia A. Grandey, 2000; 김민수, 강원경, 2006)

표 2-1 | 감정노동의 개념 정의

학자	감정노동 개념	특징
Hochschild (1983)	외부적으로 관찰 가능하도록 개인들이 자신의 내적 감정을 사회적 규범에 맞추어 조절하는 것	표면행위와 심층행위를 감정노동 개념의 구성요소로 봄
Ashforth & Humphrey (1993)	사회가 요구하는 적합한 감정을 표현하는 행동	감정노동이 인상관리의 한 유형으로 간주될 수 있다고 봄 표면행위와 심층행위 외 실제 감정의 표현인 진심행위 개념 제시 감정노동에 대한 고객의 피드백도 결과로 포함함
Morris & Feldman (1996)	대인 간 상호작용 과정에서 조직으로부터 요구받는 적절한 감정들을 표현하는 데 필요한 노력, 계획 및 통제	개인의 감정 표현을 결정하는 데 개인특성 및 작업관련 환경요인의 중요성을 강조하는 상호작용주의적 관점(interactionist perspective)을 반영
Gross (1998)	한 개인이 언제 어떤 감정을 가지고, 이 감정들을 어떻게 경험하고 표현하는지에 영향을 미치는 과정	환경으로부터의 감정적 실마리가 개인의 감정반응경향(행동적, 경험적 및 생리학적)을 유발한다는 감정규제모형을 제안
Grandey (2003)	조직목표들을 달성하기 위하여 느낌 및 감정 표현들을 규제하는 과정	표면행위를 반응에 초점을 둔 감정규제현상으로 이해

〈자료〉 한상근, 감정노동의 직업적 특성에 관한 연구(2016)를 기초로 보완함.

□ 국내 감정노동 연구 동향

- 1990년대 중반 이후부터 감정노동에 관한 연구가 활발하게 이루어짐
- 초기에는 이론적 논의나 개념에 대한 소개들이 대부분이었으나, 최근에는 감정노동 문제 해결을 위한 정책 개선과 제도화 방향으로 확대되었으며, 법제도 개선을 위한 연구도 활발히 진행되고 있음
- 법제도를 개선하기 위해 논의의 주체인 노사정 외에 시민사회 진영의 의견도 함께 제시되고 있음(한국노동사회연구소, 2014)

□ 국내 학자 감정노동 정의

- 업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동을 말함(박홍주, 2006; 박은정, 2016)
- 직장에서 자신이 경험하는 실제 감정 표현과 조직의 감정 표현 규범에 의해 요구되는 감정 표현 간에 차이가 존재할 때, 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적인 노력을 뜻함(강수연·이창환, 2011)
- 감정노동은 서비스 제공자가 서비스 이용자에게 자신의 감정과는 다른 특정한 감정을 표현하도록 업무상 조직적으로 요구되는 노동유형임(한인상, 2015)
- 자신의 정체성을 경영·경제적 관점에서 요구하는 바람직한 상태로 유지하며 생산을 위해 개인의 감정을 조절하고 관리하도록 요구받는 노동을 뜻함(이수연, 2015; 박은정, 2016)
- 근로자의 자유로운 감정 표현을 제한하며 업무상 특정 감정만 표현할 것을 요구하는 근로수행 방법(박은정, 2016)

□ 기관 감정노동 정의

- 국가인권위원회는 감정노동에 대해 “배우가 연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동을 말하며, 감정노동자는 고객으로부터의 자극이나 위협 속에서도 감정을 억누르고 흐트러지지 않은 상태를 유지하도록 요구받음”으로 정의함
- 감정노동을 구성하는 네 가지 요소는 ① 감정 표현의 빈도, ② 바람직한 감정 표현에 요구되는 주의의 정도, ③ 표현되는 감정의 다양성, ④ 감정적 부조화 같은 것으로 분류함(국가인권위원회, 「여성감정노동자인권가이드」, 2011)
- 고용노동부는 “말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정 표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동”으로 정의(고용노동부, 「감정노동 종사자 건강보호 핸드북」, 2017)

- 산업안전보건공단은 “고객 응대 등 업무수행과정에서, 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정 표현을 직무의 한 부분으로 하여, 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태”로 정의(산업안전보건공단, 「고객응대 근로자의 감정노동 평가지침」, 2021)

□ 감정노동자 정의

- 다른 사람을 위해서 자신의 감정을 감추기도 하며, 때로는 자신의 감정을 억누르고 새로운 감정을 만들어낼 수도 있는 직업(김민주, 1998; 이주연·지명원, 2012)
- 감정노동에 종사하는 직업군을 대표적으로 표준직업분류상 ‘서비스 종사자’와 ‘판매 종사자’에 속하는 직업군(고객을 응대하는 업무가 대부분인 직업)으로 정의(장세진 외, 2014)
- 고객 응대 과정에서 일어날 수 있는 폭언이나 폭행 등으로부터 감정노동자를 보호하기 위한 목적으로 산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)와 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제1호가 제정됨
- 위 법률에서 정보통신망에서 주로 고객을 직접 대면하거나 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 ‘고객응대 근로자’를 보호 대상으로 정함
 - ‘고객응대 근로자의 분류’

표 2-2 | 고객응대 근로자의 분류

구분	직업 예
간접 대면(비대면)	콜센터 상담사, 텔레마케터 등
직접 대면	마트 및 백화점 판매원 및 계산원, 음식점 종사자, 항공사 객실 승무원 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 유치원 교사, 보육교사, 다문화 방문교사 등
공공서비스, 민원처리	구청 민원실·행정복지센터 직원, 보험업무 공단직원, 사회복지사, 정신건강복지센터 상담사, 경찰 등

(자료) 고용노동부·한국산업안전보건공단(2021), 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」, p. 5; 장세진 외(2014), 「한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용연구」, 안전보건공단

- 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 ‘감정노동’에 종사하는 근로자(박은정, 2016)
- ‘간접 대면(비대면)’ 혹은 ‘직접 대면’ 직업에 속하는 고객 응대 근로자이면서, 상대적으로 저숙련 노동(상품·음식 판매, 콜센터 상담, 텔레마케팅 등 복잡한 채용 절차나 기타 자격 등을 요하지 않는 노동)을 수행하는 근로자(한국보건사회연구원, 2022)
- 감정노동 근로자와 감정노동 종사자, 고객 응대 근로자 등은 거의 동일한 개념으로 간주되어 사용되고 있음(한국보건사회연구원, 2022)
- 국내에서 감정노동자는 ‘감정노동에 종사하는 자’의 의미로 사용되고 있으며, 국내 법률상 용어는 ‘노동자’가 아닌 ‘근로자’이나 법률상 용법을 그대로 적용했을 때의 어색함을 고려해 현재 통용하여 사용함(방강수, 2019)

제2절 감정노동자 현황과 특징

1. 감정노동자 현황

- ‘얼굴을 마주하거나(face-to-face), 목소리를 마주하는(voice-to-voice) 접촉이 필요하며, 다른 사람들에게 감정 상태를 내보여야 하는’ 직종의 종사자들로, 이러한 기준으로 봤을 때, 비단 서비스직 종사자들뿐 아니라 일반 조직 안에서 상호작용을 하는 개인들도 어느 정도의 감정노동을 수행함(김민수, 강원경, 2006)
- 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 제2조 제1호에 따르면 “고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태”에 종사하는 감정노동자는 다양한 직업 분야에서 확인할 수 있음(한상근, 2016)
- 한국직업능력개발원이 발표한 ‘감정노동의 직업별 실태’에 따르면 직업 중분류 수준에서는 음식서비스 관련직, 영업 및 판매 관련직, 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직 등이 감정노동을 많이 수행하는 직업군으로 나타났음
 - 세분류 직업에서는 항공기 객실 승무원, 홍보 도우미 및 판촉원, 이동통신기 판매원, 검표원, 콜센터 상담원 등이 감정노동을 많이 수행하는 상위 직업에 해당하는 것으로 나타남(한국직업능력개발원, 2013; 한상근, 2016)
- 감정노동을 상대적으로 많이 수행해야 하는 직업군은 음식서비스 관련직, 영업 및 판매 관련직, 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직, 사회복지 및 종교 관련직, 보건·의료 관련직, 경비 및 청소 관련직 등 순으로 나타남(한상근, 2016)
- 감정노동은 업종 및 업태 그리고 직종에 따라 그 수준과 정도의 차이가 크게 나타나며, 사회서비스업 내 ‘보건복지’에 해당하는 의료기관/병원 사업장이라고 하더라도 간호사, 의료기술직, 사무행정이라는 대면 서비스 직무에 따라 감정노동은 차이가 있음
 - 비대면 서비스 업무인 콜센터(안내/상담) 직무 노동자들의 감정노동 수행 정도도 높게 나타나 서비스산업 감정노동 특징은 ‘고객과의 상호작용’ 과정이 업종과 업무(직무) 형태에 따라 차이가 있음(경제사회발전노사정위원회, 2012)
- 인구사회학적 특성에 따른 감정노동의 차이에서는 남성보다 여성이 감정노동을 수행하는 빈도가 더 많은 것으로 나타났으며, 연령별로는 50대 이상보다는 40대, 그리고 40대보다는 30대 이하 연령대에서 감정노동을 더 많이 하는 것으로 조사되었다(한상근, 2016). 이에 국가인권위원회는 『여성감정노동자인권 가이드, 실천을 위한 사업주 안내서』를 출판함

표 2-3 | 중분류 직업별 감정노동 평균 비교

중분류	평균(점)	표준편차	비고(F)
관리직	3.772	0.856	57.300***
경영·회계·사무 관련직	3.794	0.846	
금융·보험 관련직	3.916	0.774	
교육 및 자연과학·사회과학연구 관련직	3.542	0.943	
법률·경찰·소방교도 관련직	3.736	0.890	
보건·의료 관련직	3.980	0.813	
사회복지 및 종교 관련직	4.020	0.803	
문화·예술·디자인·방송 관련직	3.390	1.101	
운전 및 운송 관련직	3.599	0.885	
영업 및 판매 관련직	4.102	0.774	
경비 및 청소 관련직	3.928	0.853	
미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직	4.042	0.875	
음식서비스 관련직	4.126	0.690	
농림어업 관련직	3.165	0.937	

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

〈자료〉 「감정노동의 직업적 특성에 관한 연구」(한상근, 2016) 재인용

2, 감정노동의 특징

- 감정노동은 “고객, 환자, 승객, 학생 및 민원인 등을 직접 대면하거나 음성대화매체 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 고객응대 업무” 과정에서 발생(고용노동부, 2017)하며, 이때 ‘면-대-면(face-to-face)’ 혹은 ‘목소리-대-목소리(voice-to-voice)’라는 ‘고객과의 상호작용 과정’이 두드러짐(경제사회발전노사정위원회, 2012)
- 조직에서 요구하는 감정표현매뉴얼이 존재하며, 이때 매뉴얼과 자신의 실제 감정이 일치하지 않은 때가 많은데(김명희, 2019), 노동자가 친절하게 응대해도 고객이 친절하다고 느껴야 친절한 서비스를 제공한 것이 되므로, 고객응대 업무는 노동자의 감정보다 고객의 기분을 중요시하게 여겨 문제가 발생함(고용노동부, 2017)
- 자신에게 부정적인 감정이 있음에도 불구하고 스스로 억제하고 변화시키려 노력하고, 긍정적인 표현을 위해 미소를 지으며 상냥한 목소리로 고객에게 서비스를 제공함(Grandey, 2003; 문영주, 2014; 김영석, 2015; 김명희, 2019)

- 그 결과 감정노동을 수행하는 종사자들은 높은 비인간화를 보이게 되며 심리적 소진, 직무열의, 감정부조화, 자기감정인식, 직무만족, 직무태도, 이직의도에 부정적 영향을 미침 (Grandey, 2000; 탁진국·노길광·이은경, 2009; 권혁기·박봉규, 2011; 전보경, 2017; 교자감, 2017; 양순정, 2018; 김명희, 2019)
- 이러한 특징을 바탕으로, 서비스 노동자의 ‘고객과의 상호작용 과정’이 과연 어느 정도 유기적인지를 파악하는 것과 서비스 산업 감정노동의 하위 업종과 업태 그리고 직종별 상황에 대한 실태를 구체적으로 연구할 필요성이 제기되고 있음(경제사회발전노사정위원회, 2012)

제3장 감정노동자 정책 변화와 사례

제1절 감정노동자 정책 변화

제2절 감정노동자 관련 정책 사례

제1절 감정노동자 정책 변화

1. 감정노동자 관련 정책

1) 지방정부 감정노동자 권리보호 조례 제정

- 정책 목표 및 방안, 개선목표, 건전한 노동문화 조성 방안과 확산 방안, 감정노동자 고용 현황과 전망, 업무 스트레스로 발생하는 건강장애 및 사고 현황, 예방, 인식개선 및 인권 보호 사업, 협력체계 구축, 자원 마련 방안, 감정노동자 보호를 위한 민간 사업장 확대 방안 등을 명시한 기본계획 수립
- 실태조사 주기를 명시한 경우에는 연 1회 이상 또는 매년 실태조사 수행
- 감정노동자 보호, 전문성 인정 및 처우, 감정노동 사용자와 서비스 이용 고객의 의무, 감정노동자를 보호하기 위한 교육, 침해사례 발생 시 대응 방법, 안내문 부착 등을 명시한 가이드라인을 세워 매뉴얼 배포
- 소속 공무원 및 직원을 대상으로 감정노동 권리보장교육 시행
- 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체, 휴식권 보장, 상담 프로그램 및 치료 지원, 사업장 내 고충처리 전담부서 설치 등과 같은 보호 프로그램을 마련하고, 건전한 노동문화 조성사업 추진
- 감정노동자 권리보호 위원회를 설치하여 조성계획을 수립 및 시행하고 가이드라인과 안내서를 배포하며, 정책 홍보 및 확대 지원
- 노동환경 개선사항에 대한 경영평가 반영, 보고서 제출 등 평가 수행

표 3-1 | 지방정부 감정노동자 권리보호 조례 제정

연번	지자체	조례명	제정일	개정일
1	서울특별시	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016.1.7.	2023.10.4.
2	경기도	경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례	2016.9.29.	2024.1.10.
3	부산광역시	부산광역시 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례	2018.5.23.	2019.8.7.
4	대구광역시	대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2019.7.10.	2022.10.31.
5	인천광역시	인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례	2020.10.7.	2023.7.14.
6	광주광역시	광주광역시 감정노동자 보호 조례	2016.7.1.	2023.4.10.
7	대전광역시	대전광역시 감정노동자 보호 조례	2017.10.18.	2023.7.14.
8	울산광역시	울산광역시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.8.6.	-
9	강원특별자치도	강원특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2019.5.10.	2023.6.9.
10	충청북도	충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2020.12.31.	-
11	충청남도	충청남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.10.5.	2023.3.10.
12	전북특별자치도	전북특별자치도 감정노동자 보호 조례	2017.11.17.	2023.12.8.
13	전라남도	전라남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.8.1.	-
14	경상북도	경상북도 감정노동자 권리보호 및 증진에 관한 조례	2022.3.3.	-
15	경상남도	경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.9.26.	2023.8.3.
16	제주특별자치도	제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2020.1.13.	2023.11.20.
17	서울특별시 강동구	서울특별시 강동구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.8.14.	2020.11.4.
18	서울특별시 강서구	서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례	2019.11.13.	2020.7.15.
19	서울특별시 관악구	서울특별시 관악구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2023.2.23.	-
20	서울특별시 광진구	서울특별시 광진구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2021. 3. 4.	-
21	서울특별시 구로구	서울특별시 구로구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016.10.13.	2023.8.3.
22	서울특별시 금천구	서울특별시 금천구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2020.12.31	-
23	서울특별시 노원구	서울특별시 노원구 감정노동 종사자의 보호 등에 관한 조례	2023.5.18.	-
24	서울특별시 도봉구	서울특별시 도봉구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2021.2.15.	2021.11.4.
25	서울특별시 마포구	서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례	2020.1.2.	2022.12.29.
26	서울특별시 성동구	서울특별시 성동구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2021.9.16.	-
27	서울특별시 양천구	서울특별시 양천구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.4.30.	2020.5.28.
28	서울특별시 영등포구	서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례	2020.7.9.	-
29	서울특별시 중구	서울특별시 중구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2019.11.8.	2021.9.29.
30	부산광역시 남구	부산광역시 남구 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2018.12.24.	-
31	대구광역시 남구	대구광역시 남구 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2020.9.21.	-
32	대구광역시 서구	대구광역시 서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2019.10.10.	-
33	대구광역시 중구	대구광역시 중구 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2022.8.1.	-
34	인천광역시 남동구	인천광역시 남동구 감정노동자 보호 조례	2019.3.8.	-
35	인천광역시 미추홀구	인천광역시 미추홀구 감정노동자 보호에 관한 조례	2019.8.12.	-
36	인천광역시 중구	인천광역시 중구 감정노동자 보호 조례	2020.6.10.	-
37	광주광역시 광산구	광주광역시 광산구 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2019.12.26.	2020.7.17.
38	광주광역시 남구	광주광역시 남구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2020.2.25.	-
39	광주광역시 동구	광주광역시 동구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2020. 7. 1.	2023.4.10.

연번	지자체	조례명	제정일	개정일
40	광주광역시 북구	광주광역시 북구 감정노동자 보호 조례	2020.5.29.	-
41	광주광역시 서구	광주광역시 서구 감정노동자 보호 조례	2023.10.9.	-
42	대전광역시 대덕구	대전광역시 대덕구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2020.6.19.	-
43	대전광역시 동구	대전광역시 동구 감정노동 업무 종사 직원 보호 등에 관한 조례	2019.8.14.	-
44	울산광역시 동구	울산광역시 동구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2020.6.18.	-
45	경기도 고양시	고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2019.2.1.	2023.2.7.
46	경기도 광명시	광명시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2020.11.6.	-
47	경기도 광주시	광주시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2020.7.8.	-
48	경기도 군포시	군포시 감정노동자의 권리보호에 관한 조례	2023.12.12.	-
49	경기도 김포시	김포시 감정노동자 권리보호 조례	2017.4.18.	-
50	경기도 남양주시	남양주시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.10.10.	-
51	경기도 동두천시	동두천시 감정노동자 권리보호 조례	2021.4.5.	-
52	경기도 부천시	부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성 등에 관한 조례	2019.12.23.	-
53	경기도 성남시	성남시 감정노동자 권리보호 조례	2018.4.30.	-
54	경기도 수원시	수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2017.7.17.	2019.12.31.
55	경기도 안양시	안양시 감정노동자 권리보호 조례	2017.1.5.	2020.12.31.
56	경기도 양주시	양주시 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례	2022.11.7.	-
57	경기도 의왕시	의왕시 감정노동자 권리보호 조례	2021.8.3.	-
58	경기도 의정부시	의정부시 감정노동자 권리보호 조례	2017.9.29.	-
59	경기도 파주시	파주시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2020.4.10.	-
60	경기도 평택시	평택시 감정노동자 권리보호 조례	2019.4.10.	2021.2.26.
61	경기도 화성시	화성시 감정노동자의 보호에 관한 조례	2020.12.31.	-
62	강원특별자치도 원주시	원주시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2019.10.18.	-
63	충청북도 진천군	진천군 감정노동자 보호 조례	2021.10.27.	-
64	충청북도 청주시	청주시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2021.4.16.	-
65	충청북도 충주시	충주시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2021.5.28.	-
66	충청남도 당진시	당진시 감정노동자 보호 조례	2020.6.26.	2021.10.29.
67	충청남도 서산시	서산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2023.1.31.	-
68	충청남도 아산시	아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.3.15.	2022.4.15.
69	충청남도 천안시	천안시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.12.27.	-
70	전북특별자치도 군산시	군산시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2020.12.28.	-
71	전북특별자치도 전주시	전주시 감정노동자 보호 조례	2017.3.30.	2021.3.18.
72	전라남도 나주시	나주시 감정노동자 권리보호 조례	2021.3.18.	2023.1.6.
73	전라남도 여수시	여수시 감정노동 종사자 보호 등에 관한 조례	2020.7.6.	-
74	경상북도 구미시	구미시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	2022.11.9.	-
75	경상남도 김해시	김해시 감정노동자의 권리보호 조례	2021.10.29.	-
76	경상남도 창원시	창원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2018.3.30.	2022.4.29.
77	경상남도 함양군	함양군 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2021.4.15.	-

2) 중앙부처

- 고용노동부는 2022년 감정노동 종사자 건강보호에 관한 가이드라인을 제작하여 고객 응대 업무에 대한 사항과 건강보호에 필요한 예방조치 및 사후조치 등을 수록하였음. 또한 2017년 고객 응대 업종으로서 직무스트레스 고위험 사업장을 대상으로 직무 스트레스 예방 점검, 2022년 서비스 산업을 중심으로 주요 업무상 질병 예방점검을 실시
- 국가인권위원회는 2012년 여성감정노동자 인권수첩을 발간해 고객 응대 매뉴얼과 대처 방안을 수록하고, 2017년 감정노동에 종사하는 여성노동자 등의 인권 보호와 증진을 위한 정책권고 및 의견을 표명하고 감정노동자 가이드라인 제정 및 관련 법안 통과 등을 요청¹⁾
- 행정안전부는 2017년 민원문화 개선 캠페인을 통해 인격침해, 공무집행방해, 모욕 및 명예훼손, 기타 협박으로부터 민원 담당 공무원들을 보호하고자 하였으며, 2022년에는 전화 응대와 대면응대에 대한 대처법을 담은 매뉴얼을 전 행정기관에 배포
- 안전관리공단은 2013년 사업장 직무스트레스 평가지침 및 예방 프로그램을 실시하였고 임상간호사, 요양보호사, 은행출납사무원, 호텔종사자 등 감정노동자 스트레스 관리 지침을 배포하였음. 그리고 2020년에는 고객응대 근로자 건강보호 가이드를 게시하였고, 2022년에 감정노동 종사자 건강보호 가이드 게시

3) 지방정부

- 서울시, 경상남도 등 지자체에서는 감정노동자 권리보호센터 설치를 통해 감정노동 관련 사업 수행
- 경기도는 감정노동심리상담센터를 설치하여 감정노동자의 심리치유 및 노동권 지원
- 대전시, 경기 고양시, 서울 강동구·강서구·노원구 등은 노동권익센터에 감정노동 관련 사업을 포함하여 추진

1) 정창기·김세진·김창민·박지호·박효원(2020), 부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성계획 수립.

2. 감정노동자 관련 조례(법)

1) 산업안전보건법

- 2021년에 개정된 산업안전보건법 제41조는 정보통신망을 매개로 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대 근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 예방하기 위해 사업자가 조치를 취하도록 규정
- 동법 제41조 2항은 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 현저히 높을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 규정
- 동법 제41조 2항은 근로자의 요구를 사유로 들어 불리한 처우 불가를 규정
- 위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처해짐

2) 근로기준법

- 2014년에 시행된 근로기준법 제76조에서는 근로시간이 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상의 휴게시간을 제공하도록 규정

3) 산업재해보상보험법

- 2019년 산업재해보상보험법 제37조1항 제2호 다목의 업무상의 재해의 인정 기준에서 업무상 질병에 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병 추가
- 동법 시행령 제25조1항 및 별표3은 업무상 질병에 걸린 근로자에게 직업병에 걸린 사람에 대한 평균임금 산정 특례 규정을 적용
- 2016년부터 시행령에서는 감정노동으로 인한 정신질환을 업무상 질병으로 인정하고 고객의 폭언과 폭력 등으로 발생한 정신적 충격으로 인한 적응장애 또는 우울증을 신경정신계 질병으로 인정²⁾

4) 산업재해보상보험법

- 2017년에 개정된 산업재해보상보험법 제14조는 직장 내 성희롱 발생 시 사업주가 조치해야 할 사항을 규정
- 2020년에 개정된 산업재해보상보험법 제14조의2는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 근로자의 업무수행 과정에서 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 고충 해소를 요구할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 하는 사업주의 의무를 규정

5) 그 외 고객응대 직원에 대한 보호 의무를 명시한 법령

- 이외에도 고객응대 직원에 대한 보호 의무를 명시한 개별 법령이 존재
- 은행법, 보험업법, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률, 상호저축은행법, 여신전문금융업법에서 적용

6) 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례

- 서울시에서는 강동구, 양천구, 도봉구가 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례를 규정
- 경기도는 경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례를 제정하고 고양시, 광명시, 광주시 등 17개 시에서 조례를 규정
- 전국적으로 63개 시도에서 감정노동자 보호와 관련한 조례를 규정
- 조례는 공통적으로 3년마다 감정노동자 근로환경 개선계획을 수립 및 시행하도록 규정하고 있으며 실태조사는 1년마다 수행

2) 박귀천·신수정(2018), 『감정노동과 법』, 중앙법학, 20(3), 339-374.

제2절 감정노동자 관련 정책 사례

1. 서울시 감정노동자 관련 정책 사례

1) 서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 제정

- 감정노동 종사자 권리보호 종합계획을 토대로 2016년 서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 제정
- 서울시의 의무 조항, 사용자의 의무 및 서울 시민의 책임, 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등을 명시하였고, 8억 6000여 만 원을 투입하여 서울시 감정노동 종사자 권리보호 센터 수립

2) 서울시 감정노동자 집중 지원

- 서울시는 2020년 「노동정책 5개년 기본계획(2020~24년)」을 발표하면서, 찾아가는 감정노동자 피해구제 컨설턴트를 지원하고 24년까지 400개 민간기업에 괴롭힘 해결 전문가 파견 계획
- 운영 중인 노동권익센터와 감정노동자권리보호센터에 이어 노동안전보건센터 설립을 계획하고 노동권익보호, 신체적 안전, 정신적 안정을 목표로 함³⁾

3) 서울시 감정노동 종사자 권리보호 센터 운영

- 서울시는 2018년 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례에 근거해 감정노동 종사자 권리보호 센터를 설립하고, 감정노동자의 권익 향상과 피해를 예방하기 위한 사업을 수행⁴⁾
- 공공부문 감정노동 보호체계의 제도화를 추진하고 감정노동 보호체계의 민간확산과 취약노동계층 감정노동자를 보호하며, 감정노동에 대한 사회적 인식 변화를 목표로 사업 수행
- 본 센터의 활동은 크게 연구, 교육, 상담, 홍보, 네트워크 사업의 5가지 영역으로 분류
- 센터장을 중심으로 운영지원, 홍보, 정책연구, 교육기획, 심리상담 부서로 운영
- 감정노동센터 활동 중 근로자 보호 제도의 이행점검, 사업장 감정노동 매뉴얼 자문, 보호제도의 컨설팅 등은 대부분 공공부문 사업장을 대상으로 수행

3) 서울시, 필수노동자전담조직지자체 최초 신설...뉴노멀시대 新노동자 집중지원, 2020.

4) 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 홈페이지. <http://www.emotion.or.kr/content/02center/>. 2024. 1. 19.

- 하지만 한정된 예산 및 인력 문제로 수요에 비해 서비스가 실제 제공되는 근로자 및 사업장의 범위는 소수로 한정됨⁵⁾
- 센터의 2023년 예산은 약 11억 9000만 원으로 전국 지자체 예산 중 가장 많은 금액을 지원하고 있음. 이 중 사업비는 약 2900만 원
- 2021년도 예산과 비교했을 때, 약 4억 7000만 원 줄어듦. 2021년도 예산의 경우, 사업비는 약 8억 5000만 원 지원
- 센터의 2021년도 사업예산 중 감정노동 정책지원에 약 1억 2000만 원, 감정노동 교육지원에 약 9000만 원, 감정노동 상담치유에 약 4억 4000만 원, 직장내 괴롭힘 지원사업에 약 8억 원, 감정노동 네트워크 사업에 약 9000만 원, 감정노동 인식개선 사업에 약 1억 1000만 원을 지원⁶⁾

4) 감정노동 연구

- 서울시 감정노동 연구사업은 감정노동자 실태파악, 직종과 사업장 맞춤형 컨설팅 제공, 전문가 자문, 연구결과의 공유, 감정노동 보호제도 이행현황 점검을 통한 제도 실행 방안 모색, 가이드라인 배포 업무 수행으로 이루어짐
- 3년마다 서울 소재 감정노동 직군 및 사업장을 대상으로 감정노동 직군과 감정노동자의 건강 및 노동환경 등을 파악하기 위한 질문지 제작 및 조사 수행
- 서울 소재 감정노동 직군 사업장과 서울시 산하기관을 대상으로 감정노동 보호제도 컨설팅을 수행하기 위해 내·외부 전문가를 파견해 기관 특성을 반영한 컨설팅을 제공하였고, 2018년 서울의료원, 120다산콜재단, 서울교통공사를 시작으로 NH농협은행과 같은 민간 기업도 지원했지만 대부분 공공기관을 대상으로 사업 수행
- 사업의 수행 경과 및 성과 보고와 현장·전문가 의견을 청취하고 주요사례를 전파하기 위한 발표회 및 토론회 개최
- 서울시 산하기관의 감정노동 보호제도 이행 현황을 점검하기 위한 이행점검표를 개발하고, 2019년, 2021년 감정노동 보호제도 이행점검 실시
- 서울시 내 공공기관 및 민간에서 활용할 가이드라인을 2018년 제작하여 배포하였고, 2020년에 개정
- 개정된 가이드라인에는 감정노동에 관한 정보와 감정노동자 보호 조치 및 방법, 모범 매뉴얼과 법률 등에 관한 내용 수록

5) 김수경·이미션·이나경·윤강재(2022), 감정노동 근로자에 대한 정신건강증진 방안 연구.

6) 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 홈페이지 2021년 수입지출예산집행현황표. http://www.emotion.or.kr/content/03news/01_01.php?proc_type=view&a_num=17141776&b_num=861/. 2024. 1. 23.

5) 감정노동 심리치유 사업

- 서울시는 서울시에 거주하거나 서울시 소재 사업장에서 근무하는 감정노동자를 대상으로 무료로 상시적인 심리상담을 제공함. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 권역별 심리상담센터에서 상담을 제공받을 수 있고, 심리상담사와 협의하여 외부 상담 가능
- 집단치유 프로그램은 서울시에서 근무하는 5인 이상 20인 이하 감정노동자 집단을 대상으로 제공
- 자조조직 지원 프로그램의 경우 문화, 학술, 심리치유 등에 관한 활동비를 지원하며, 2021년까지 30개 자조조직을 운영

6) 감정노동 교육 사업

- 서울시는 감정노동 표준 교안 및 교육 보조자료를 개발하여 배포하였음. 교육자료는 노동자와 사업자, 관리자를 대상으로 제작
- 서울시에 거주하거나 서울시 소재 사업장에서 근무하는 노동자를 대상으로 감정노동의 개념과 주요 직군 사례, 법적 대응 방법에 관한 권리보장 교육을 제공하고, 관리자급 이상을 대상으로 감정노동의 개념 및 법률, 관리자의 역할과 보호 매뉴얼 활용 방안에 관한 사업주·관리자 교육을 제공
- [감동:런] 온라인 교육 사이트를 개설하여 전국의 감정노동 사업장, 감정노동자를 대상으로 교육 제공

7) 네트워크 사업

- 노·사·정 기관 및 단체를 모아 문제해결 방안을 모색하고 공통된 목표에 대한 협력 강화를 지원
- 제도개선, 홍보, 보호치유, 교육 분과로 나누어 사업을 수행하며, 32개 기관 및 단체가 참여하고 있음

8) 감정노동 홍보 사업

- 2017년부터 감정노동자 인식변화를 위해 광고와 오프라인, 연대지원 캠페인을 진행
- 카드뉴스, 안내문, 영상 등 다양한 콘텐츠를 제작하고, 공모전 및 소셜미디어를 통해 감정노동에 관한 관심 고취

2. 경기도 감정노동자 관련 정책 사례

1) 경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례

- 경기도는 2016년 9월 서울특별시 다음으로 감정노동자 보호 관련 조례를 제정하고, 2017년 경기도 감정노동자 권리보장위원회를 구성하였으며, 2018년 경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획 및 경기도 감정노동자 권리보호를 위한 가이드라인을 제작
- 본 조례는 2020년에 개정되었으며, 감정노동자의 적용범위와 도지사의 책무, 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획 및 사업, 감정노동자 권리보장위원회 설치에 관한 내용 수록

2) 경기도 감정노동자 등 심리치유 지원 사업

- 경기도는 2020년부터 3년간 18억 원 규모의 재원을 투입하여 도내 감정노동자의 권리를 적극 보호⁷⁾
- 경기도는 2022년 4~10월 경기도 감정노동심리상담센터에서 권리보장 관련 교육 및 심리치유 상담을 지원하고 감정노동자 인식개선을 위한 캠페인 및 홍보활동 수행
- 2020년부터 2021년까지 약 3300명이 참여했으며 권리보장 교육 약 1800명, 심리치유 상담 약 1500명 지원
- 2022년 총 3억 1000만 원의 예산이 투입됐으며, 최대 300여 개 사업장을 대상으로 600시간 교육, 개인 및 집단상담 2000시간을 목표로 수행⁸⁾
- 또한 2023년 ‘지역참여형 노동 협업사업’을 선정해 시군도 사업비의 50%, 사업당 최대 6400만 원을 지원하며, 감정노동자 심리지원 사업이 최종 지원 대상에 오름⁹⁾

3) 경기도 감정노동심리상담센터 설치

- 조례 제14조에 근거해 경기도는 감정노동심리상담센터를 설치하여 개인 맞춤형 서비스 제공, 위기사례 발굴 및 트라우마 초기 개입, 노동자 권익 증진, 심리치유 네트워크 구축, 홍보를 통한 인식개선을 유도

7) 경기도, 감정노동자 보호 사업에 3년간 18억 투입...건전 근로문화 조성한다, 2023.

8) 경기도, 감정노동자 심리치유 지원 사업 추진, 2022, <http://www.mindpost.or.kr/news/articleView.html?idxno=6885>.

9) 경기도, ‘2023년 지역참여형 노동 협업사업’ 부천 등 9개 시군 13개 사업 선정, 2023.

- 사업은 크게 심리치유 사업과 권리보장 교육 사업으로 나누어지는데, 심리치유 사업은 경기도 감정노동자를 대상으로 1:1 대면 심리상담을 제공하고 감정노동 교육은 경기도에 거주하는 감정노동자와 사업장을 대상으로 인식개선 및 성인지, 감정노동 보호법과 가이드라인 등의 내용을 대면, 비대면 교육으로 제공
- 스트레스 관리 및 조절 훈련, 의사소통 및 관계개선 훈련, 행동변화 및 습관개선 훈련 방법에 대한 집단상담 제공

4) 감정노동 교육 사업

- 감정노동자의 자기 치유법과 의학적 치료법, 법적 보호장치와 사회 인식 개선의 필요성에 관한 내용을 경기도 평생학습포털에서 온라인 학습으로 제공하고 이를 위한 전문 강사 인력을 확대 운영

5) 감정노동자 권리보장 준수 실태조사 실시

- 정책의 실효성을 측정하고 정책개선과 실행계획 수립에 대한 근거를 마련하기 위해 3년마다 실태조사 수행
- 수행결과를 바탕으로 계획의 시행결과를 분석해 결과를 반영한 계획을 수립하여 감정노동자 지원 정책 수립

3. 고양시 사례

1) 고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례 제정

- 고양시는 2019년 고양시 산하기관 등에 근무하는 감정노동자를 보호하고 건전한 근로문화를 조성하기 위해 감정노동자 권리보호 조례를 제정
- 조례의 적용범위와 시장의 책무, 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획, 실태조사, 모범지침의 배포 등을 명시
- 경기도 조례와는 달리 감정노동자 휴게시설 설치에 관한 내용을 별도로 명시하고 있지 않음
- 조례 제13조에 감정노동자 지원센터 설립에 관한 조항을 제정했지만, 감정노동자만을 지원하는 전문 기관은 설립되지 않은 실정임

2) 고양시 여성노동자 복지센터 설립

- 고양시 여성노동자 복지센터는 여성노동자의 모성보호를 위한 상담과 노동권 전반에 대한 직장 내 고충 상담을 제공함. 특히 친절 유지를 요구당하는 여성 감정노동자들을 대상으로 소진 예방프로그램 등을 지원
- 온라인 상담과 오프라인 상담을 제공하며, 온라인 상담의 경우 비공개 등록 가능함. 이는 상근 공인노무사에 의해 제공
- 센터에서 고객의 폭언을 경험한 상담원 등을 대상으로 건강한 소통을 위한 소통의 방법 및 요구사항 전달에 관한 내용을 담은 '비폭력 대화' 강의 프로그램을 무료로 제공하고, 후속 모임 주도

3) 고양시 정신건강복지센터 프로그램 제공

- 고양시 정신건강복지센터는 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」에 의거하여 고양 시민의 정신건강을 증진시키기 위해 보건복지부, 경기도, 고양시에서 일산병원에 위탁 운영하는 건강서비스 제공기관임
- 고양시는 감정노동자의 트라우마를 개선하기 위해 사례관리 실무자를 대상으로 실무자들의 스트레스와 불안을 완화하는 기법에 대한 강의를 제공하는 근로자 정신건강강좌 실시¹⁰⁾

4. 부천시 사례

1) 부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성 등에 관한 조례

- 부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성 등에 관한 조례는 감정노동자의 권리보호 및 좋은 일터 조성 등에 필요한 사항을 규정하고 안전한 노동환경 및 감정노동자의 권리증진에 기여하기 위해 제정
- 조례의 적용범위, 시장의 책무, 계획수립, 실태조사, 모범지침, 감정노동자 권리보호위원회 설치 등에 대한 내용 수립

2) 부천시 감정노동자 지원 예산

- 부천시는 감정노동자의 회복과 치유 지원을 위해 2022년 4월 부천시 일·쉼 지원센터를

10) 고양시, 감정노동자 트라우마 케어 나서, 2022, <http://goyangtoday.co.kr/View.aspx?No=2559890>.

설립하였고, 높은 평가를 받아 양성평등정책대상 ‘고용노동부 장관상’을 수상¹¹⁾

- 부천시 감정노동자 권리보호 기본계획에 따르면 2021년부터 2024년까지 감정노동자의 권리보호 관련 예산은 약 51억 2000만 원으로 파악되는데, 이 중 업무추진비, 민간위탁 운영비, 사용처가 명확한 비용을 제외하면 약 11억 원이 감정노동자 권리보호 사업과 연관됨. 하지만 연계사업과 중복사업비를 감안하면 실제 액수는 감소할 수 있음
 - 핵심 분야당 5개년간의 사업비는 감정노동 권리보호 기반 조성 24억 5000만 원, 감정노동자 지원 및 권리보장 35억 원, 감정노동자 존중 및 인식 확산 13억 1000만 원, 참여와 거버넌스 구축 8억 9000만 원으로 추산됨
 - 감정노동 권리보호 기반조성 사업의 경우 감정노동 실태조사 300만 원, 감정노동자 모범 지침 제작에 50만 원, 직종별 가이드라인/기관별 매뉴얼 구축 600만 원, 기관별 컨설팅 1200만 원, 공공기관 평가체계 구축 300만 원으로 총 2450만 원임¹²⁾

3) 부천시 감정노동자 권리보호 센터

- 부천시는 2018년 감정노동자 권리보호센터를 설립하여 감정노동자에 대한 지원 확대
- 본 센터는 개인 심리상담, 감정노동자 5~20인을 상대로 집단 심리치유 프로그램 제공, 정기적인 점검과 사례회의를 지원
- 기업조직 문화개선을 위한 감정노동 권리 양성교육을 통한 권리보호와 치유방안 및 대응책 안내, 기업 맞춤형 감정노동 매뉴얼 개발, 감정노동 정책연구, 감정노동 실태조사 수행
- 지역사회 인식개선을 위한 감정노동자 존중 인식 함양 및 개선 캠페인 홍보
- 노·사·정·민 기관 및 단체와 문제해결 방안 모색

4) 부천시 노동복지회관

- 부천시 노동복지회관은 지역주민을 위한 복지서비스를 제공하고 이를 통해 노동자의 복지 증진·고용안전·평생교육을 촉진하여 지역주민의 삶의 질 향상을 목적으로 설립
- 부천 지역 내 감정노동 업무 관련 노동자를 대상으로 감정노동자 건강장해를 예방하고, 상담 및 보호조치를 제공하며, 감정노동자 인권존중 노동문화를 조성 및 확산시키고, 감정노동자 권리보호 협력체계를 구축하고, 노동환경 관련 연구를 수행

11) 부천시, 제1회 양성평등정책대상 ‘고용노동부 장관상’ 수상(2023), 부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성계획 수립.

12) 희망제작소, 부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성계획 수립, 2020.

5) 부천시 일·쉼 지원센터

- 부천시 일·쉼 지원센터는 24억 원을 지원받아 2018년 여성돌봄 감정노동자 일·쉼 지원센터 조성계획에 근거하여 설립
- 감정노동자의 삶의 질 향상과 성평등 문화 확산과 감정노동자 치유와 회복, 참여와 소통 플랫폼을 제공하기 위해 설립
- 감정노동자 치유상담, 회복지원, 쉼공간 지원, 건강증진, 이음공간 및 자조모임 활성화를 지원하고, 업무협약 등 네트워크를 구축하고 감정노동 인식개선 캠페인 수행

제4장 고양특례시 감정노동자 실태분석

제1절 분석의 개요

제2절 감정노동자 실태조사 결과 및 분석

제3절 감정노동자 정성조사 결과 및 분석

제1절 분석의 개요

1. 조사개요

- 조사의 목적은 고양특례시 감정노동자의 근로실태 파악을 위해 직장생활 일반, 감정노동 일반, 감정노동 인식, 건강문제 일반, 감정노동 정책/제도 방안, 애로사항 등에 대한 의견을 수렴하고자 함
- 조사대상은 고양특례시 감정노동자이며, 조사방법은 설문지를 활용한 서면조사 및 1:1 심층면접조사로 수행함
- 조사규모는 서면조사 1,356명, 심층면접 5명이며, 조사는 약 3개월 동안 진행됨

표 4-1 | 감정노동자 실태조사 개요

구분	내용
조사대상	고양시 감정노동 조례안에서 규정하는 감정노동자
표본수	1,356명 (심층면접 5명)
조사방법	서면조사
조사내용	직장생활 일반, 감정노동 일반/인식, 건강문제 일반 등
조사기간	2023년 12월 ~ 2024년 2월

- 주요 조사항목은 크게 일반현황(성별, 혼인 여부, 연령, 학력 등), 직장생활 일반(직장생활 만족도, 고객 응대 업무 시간, 노동조건, 임금 수준, 감정노동자 지원정책 인지도, 지원정책 효과성 등), 감정노동 일반(지난 1년간 업무 수행에 대한 생각, 주된 고객 응대 업무, 응대 고객 수, 지난 1년간 업무 수행 시 발생한 문제점), 건강문제 일반(건강 상태, 건강 문제로 출근하지 못한 날, 1년간 질병 경험, 우울 정도, 자살 충동 등), 감정노동 정책/제도 방안(감정노동 개선 방안에 대한 필요성 등) 등을 구분하여 수행함

□ 조사항목은 선행연구, 전문가 자문, 일전에 수행된 실태조사 등을 참고하여 선정하였으며, 선정 후 관련 전문가 자문회의를 거친 후 확정하고, 주요 조사항목은 아래 표와 같음

표 4-2 | 감정노동자 실태조사 조사항목

구분	내용
일반 현황	기관명, 성별, 혼인 여부, 연령, 조직 내 총 근무 기간, 현 업무 담당 기간, 서비스 친절교육 이수 경험, 현재 본인의 주된 근무 형태, 소속 조직 및 부서, 최종학력
직장생활 일반	현재 직장생활 만족도, 고객 응대 업무 시간, 직장생활 분야별 만족도, 현재 노동조건, 임금 수준, 고양특례시 감정노동자 지원정책 인지도, 고양특례시 감정노동자 지원정책 효과성, 고양특례시 감정노동자 지원정책 만족도
감정노동 일반	지난 1년간 업무 수행에 대한 생각, 주된 고객 응대 업무, 직접 대화하면서 응대하는 고객 수, 지난 1년간 업무 수행 시 발생한 문제점
감정노동 인식	감정노동 인식도, 감정노동에 대한 견해, 감정노동의 원인, 현재 소속된 기간의 감정노동 보호제도
건강문제 일반	건강 상태, 지난 6개월 동안 건강 문제로 출근하지 못한 날이나 상황, 지난 1년간 재해나 질병 경험, 우울 정도, 자살 충동, 수면의 질, 숙면을 취하지 못해 지장 받은 경험
감정노동 정책, 제도 방안	감정노동 개선 방안에 대한 필요성, 기타 의견

2. 감정노동자 근로실태조사 응답자 특성

- 설문지를 활용한 조사는 고양특례시 감정노동자 1,356명을 대상으로 시행하였음
- 성별, 연령, 근무시간 등에 따른 응답자 특성은 다음과 같음
 - 성별로는 여성 945명(69.7%), 남성 406명(29.9%)으로 구성되어 있음
 - 연령은 40대가 401명(29.6%), 30대 378명(27.9%), 50대 이상 334명(24.6%) 순으로 나타남
 - 조직 내 근무기간은 0~3년 미만인 429명(31.6%), 10~20년 미만이 270명(19.9%), 3~6년 미만이 254명(18.7%), 6~10년 미만이 217명(16.0%) 순임
 - 업무 담당 기간은 0~1년 미만이 651명(48.0%), 1~2년 미만이 337명(24.9%), 2~3년 미만이 135명(10.0%), 3~6년 미만이 104명(7.7%) 순으로 구성됨
 - 근무형태는 비교대제(주간근무)가 1,269명(93.6%)으로 가장 많았으며 비교대제(야간근무)가 40명(2.9%), 근무일수와 시간 불규칙이 27명(2.0%)으로 나타남
 - 응답자 소속은 직속기관 520명(38.3%), 본청 431명(31.8%), 사업소 215명(15.9%) 등으로 구성됨
 - 최종학력은 4년제 대학 졸업 951명(70.1%), 2~3년제 대학 졸업 210명(15.5%), 고졸 이하 121명(8.9%) 순으로 나타남

표 4-3 | 응답자 특성

구 분		사례수(명)	비율(%)*
전 체		1,356	100.0%
성별	여성	945	69.7%
	남성	406	29.9%
	모름/무응답	5	0.4%
혼인여부	기혼	818	60.3%
	미혼	530	39.1%
	모름/무응답	8	0.6%
연령	20대	219	16.2%
	30대	378	27.9%
	40대	401	29.6%
	50대 이상	334	24.6%
	모름/무응답	24	1.8%
조직 내 근무기간	0~3년 미만	429	31.6%
	3~6년 미만	254	18.7%
	6~10년 미만	217	16.0%
	10~20년 미만	270	19.9%
	20년 이상	161	11.9%
	모름/무응답	25	1.8%

구 분		사례수(명)	비율(%)*
업무 담당 기간	0~1년 미만	651	48.0%
	1~2년 미만	337	24.9%
	2~3년 미만	135	10.0%
	3~6년 미만	104	7.7%
	6~10년 미만	63	4.6%
	10년 이상	44	3.2%
	모름/무응답	22	1.6%
친절교육 이수 경험	없음	402	29.6%
	있음	899	66.3%
	모름/무응답	55	4.1%
친절교육 이수 횟수	0회	68	7.6%
	1회	446	49.6%
	2회	238	26.5%
	2회 초과 5회 이하	101	11.2%
	5회 초과	12	1.3%
	모름/무응답	34	3.8%
	근무 형태	비교대제(주간근무)	1269
비교대제(야간근무)		40	2.9%
2교대		5	0.4%
3조 3교대제		10	0.7%
근무일수, 시간 불규칙		27	2.0%
없음		2	0.1%
모름/무응답		31	2.3%
소속	본청	431	31.8%
	직속기관	520	38.3%
	사업소	215	15.9%
	산하기관	93	6.9%
	위탁기관	6	0.4%
	없음	2	0.1%
	모름/무응답	89	6.6%
직군	공무원	1047	77.2%
	공무직	220	16.2%
	산하기관 정규직	1	0.1%
	산하기관 무기계약직	17	1.3%
	산하기관 비정규직	39	2.9%
	위탁기관 비정규직	9	0.7%
	모름/무응답	23	1.7%
최종학력	중졸 이하	2	0.1%
	고졸 이하	121	8.9%
	2, 3년제 대학 졸업	210	15.5%
	4년제 대학 졸업	951	70.1%
	대학원 재학 이상	58	4.3%
	모름/무응답	14	1.0%

- 심층면접조사는 고양특례시 공공부문 감정노동자 5명을 대상으로 진행됨
- 현장 관계자의 구체적 의견 수렴을 위해 ID(In Depth Interview) 방식의 심층면접 기법을 병행함
- 심층면접조사는 2024년 2월에 1개월 동안 진행되었으며 고양시에서 모집한 참여자 리스트를 기준으로 산하기관, 본청, 직속기관 소속 구성원을 대상으로 진행
- 조사 내용은 ① 기초 정보 ② 고객 응대 현황 및 응대 업무 ③ 감정노동 실태 ④ 고객 폭력 실태 ⑤ 감정노동 관련 제도 현황 ⑥ 감정노동 지원 제도 및 정책 방향 ⑦ 기타로 구성됨

표 4-4 | 심층면접 참여자 정보

구분	소속	성별	연령	현 업무 담당기간	고용형태	주된 근무 형태
사례1	산하기관	여	20대	2개월	정규직	비교대제 (주간근무)
사례2	본청	여	40대	3년	정규직	근무시간, 근무일수, 출퇴근 시간 불규칙
사례3	본청	여	20대	2개월	정규직	비교대제 (주간근무)
사례4	본청	남	30대	6개월	정규직	비교대제 (주간근무)
사례5	직속기관	남	30대	7개월	정규직	비교대제 (주간근무)

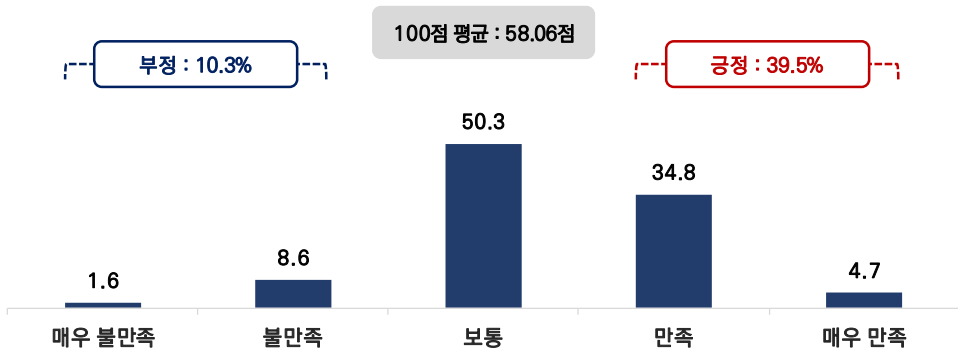
제2절 감정노동자 실태조사 결과 및 분석

1. 직장생활 일반

1) 현재 직장생활 만족도

- 현재 직장생활 만족도를 물어본 결과, 긍정응답이 39.5%(‘매우 만족한다’ 4.7% + ‘만족한다’ 34.8%)로 나타났으며, 부정응답이 10.3%(‘매우 불만족한다’ 1.6% + ‘불만족한다’ 8.6%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며 100점 만점에서 평균은 58.06점으로 나타남
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(43.0%), 혼인여부가 ‘기혼’(42.8%), 연령이 ‘50대 이상’(54.4%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(50.3%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(53.3%), 친절교육 이수 경험 ‘있음’(40.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(50.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(39.2%), 소속이 ‘산하기관’(45.2%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’(76.5%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(46.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

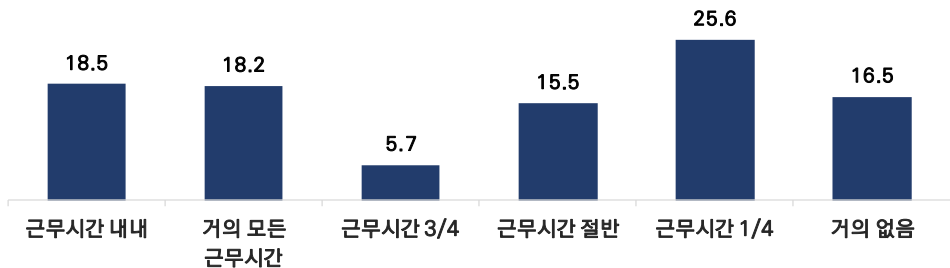
그림 4-1 | 현재 직장생활 만족도



2) 고객 응대 업무 시간

- 고객 응대 업무 시간에 대해 물어본 결과, '근무시간 1/4'가 25.6%로 가장 높게 나타났으며, '근무시간 내내'(18.5%), '거의 모든 근무시간'(18.2%), '거의 없음'(16.5%) 순으로 나타남
- 고객 응대 업무 시간에 대해 '근무시간 1/4'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(30.5%), 혼인여부가 '기혼'(28.0%), 연령이 '40대'(30.9%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(35.2%), 업무 담당 기간이 '1~2년 미만'(29.6%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(28.6%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(29.4%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(26.7%), 직군이 '공무원'(29.4%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(27.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-2 | 고객 응대 업무 시간



Q. 귀하는 하루 평균 근무시간 중 고객 응대 업무 시간이 어느 정도입니까?

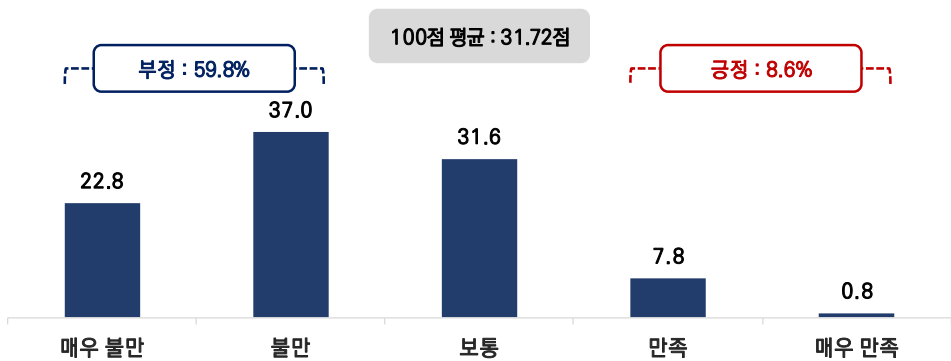
3) 직장생활 세부 항목 만족도

(1) 임금

- 임금 만족도를 물어본 결과, 긍정응답이 8.6%('매우 만족' 0.8% + '만족' 7.8%)로 나타났으며, 부정응답이 59.8%('매우 불만' 22.8% + '불만' 37.0%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 31.72점으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(61.9%), 혼인여부가 '미혼'(73.9%), 연령이 '20대'(84.0%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(69.4%), 업무 담당 기간이 '1~2년 미만'(68.1%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(60.8%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(66.8%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(61.2%), 소속이 '직속기관'(63.1%), 직군이 '공무원'(66.0%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(65.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

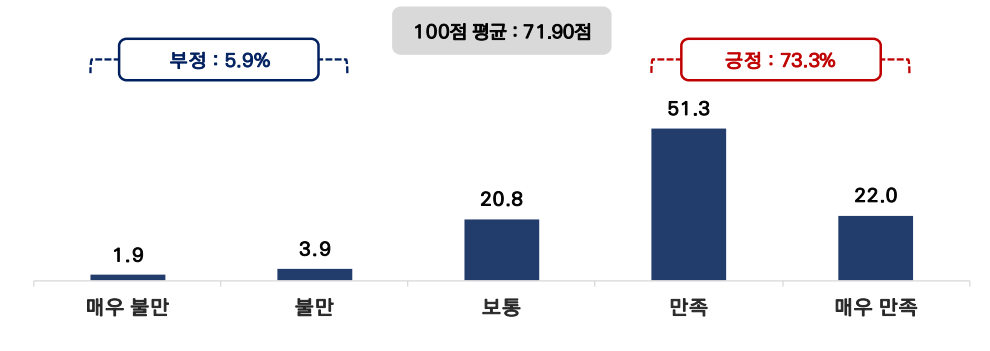
그림 4-3 | [직장생활 세부 항목 만족도] 임금



(2) 고용 안정성

- 고용 안정성 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 73.3%(‘매우 만족’ 22.0% + ‘만족’ 51.3%)로 나타났으며, 부정응답이 5.9%(‘매우 불만’ 1.9% + ‘불만’ 3.9%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 71.90점으로 나타남
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(75.9%), 혼인여부가 '미혼'(78.2%), 연령이 '20대'(86.8%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(79.0%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(78.3%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(75.6%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(81.0%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(74.7%), 소속이 '직속기관'(77.3%), 직군이 '공무원'(76.6%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(78.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

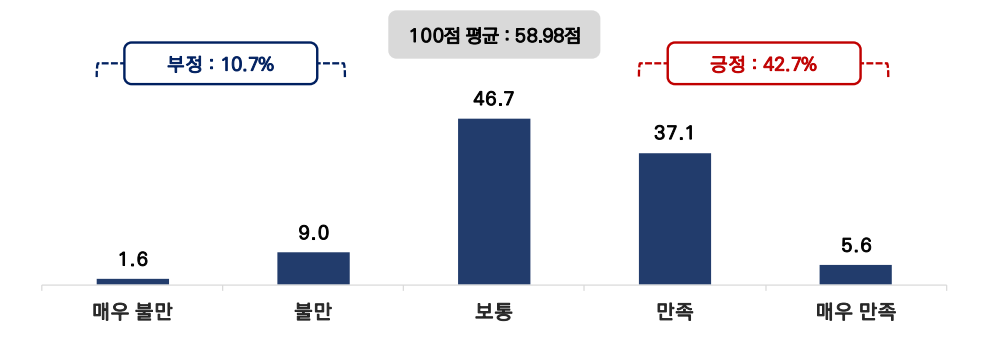
그림 4-4 | [직장생활 세부 항목 만족도] 고용 안정성



(3) 근무환경

- 근무환경 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 42.7%(‘매우 만족’ 5.6% + ‘만족’ 37.1%)로 나타났으며, 부정응답이 10.7%(‘매우 불만’ 1.6% + ‘불만’ 9.0%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 58.98점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(45.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(44.3%), 연령이 ‘50대 이상’(50.3%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(52.2%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(45.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(43.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(50.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(42.6%), 소속이 ‘산하기관’(48.4%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(61.5%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(48.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

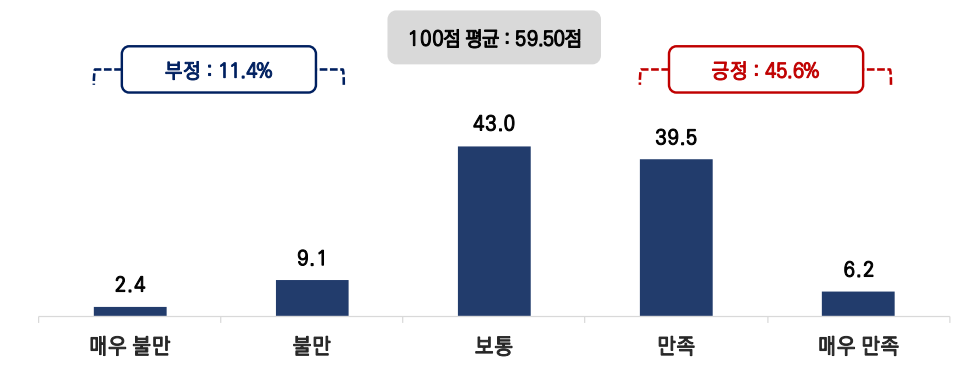
그림 4-5 | [직장생활 세부 항목 만족도] 근무환경



(4) 근로시간

- 근로시간 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 45.6%(‘매우 만족’ 6.2% + ‘만족’ 39.5%)로 나타났으며, 부정응답이 11.4%(‘매우 불만’ 2.4% + ‘불만’ 9.1%)로 조사됨
- 100점 만점에서 평균은 59.50점으로 나타남
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(50.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(48.8%), 연령이 ‘50대 이상’(57.3%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(60.1%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(57.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(45.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(58.3%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(53.8%), 소속이 ‘직속기관’(47.5%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(74.4%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(48.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

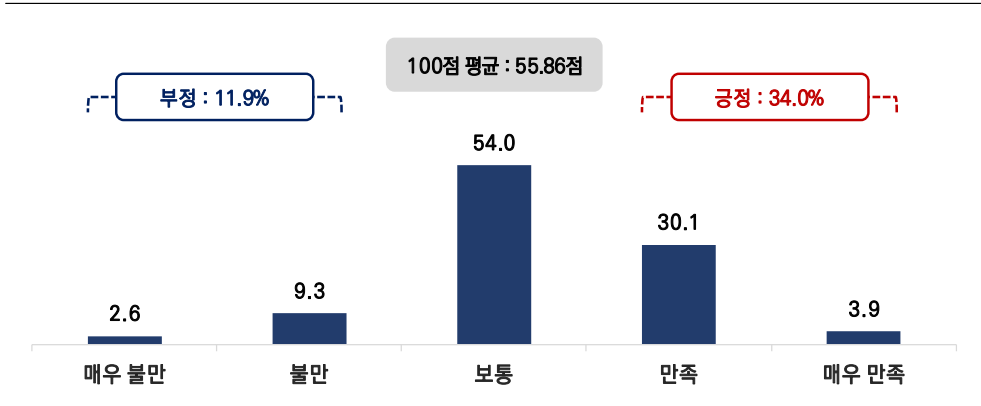
그림 4-6 | [직장생활 세부 항목 만족도] 근로시간



(5) 일의 내용

- 일의 내용 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 34.0%(‘매우 만족’ 3.9% + ‘만족’ 30.1%)로 나타났으며, 부정응답이 11.9%(‘매우 불만’ 2.6% + ‘불만’ 9.3%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 55.86점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(35.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(36.2%), 연령이 ‘50대 이상’(47.7%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(43.7%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(53.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(35.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(42.4%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(43.6%), 소속이 ‘사업소’(43.0%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(66.7%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(39.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-7 | [직장생활 세부 항목 만족도] 일의 내용



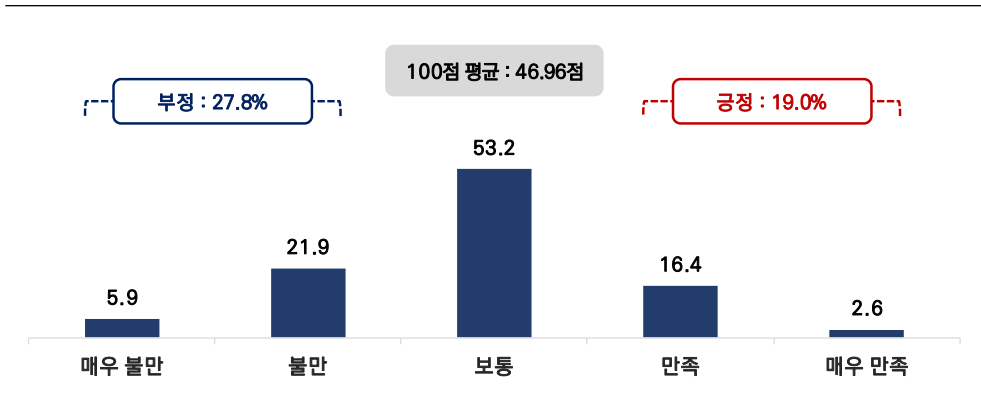
(6) 개인 발전 가능성

□ 개인 발전 가능성 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 19.0%(‘매우 만족’ 2.6% + ‘만족’ 16.4%)로 나타났으며, 부정응답이 27.8%(‘매우 불만’ 5.9% + ‘불만’ 21.9%)로 조사됨

□ 남성, 미혼, 30대 등에서 높게 나타났으며 100점 만점에 평균 46.96점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(28.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(31.6%), 연령이 ‘30대’(34.8%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(34.3%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(41.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(30.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(41.7%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(30.8%), 소속이 ‘본청’(30.0%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’(41.2%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(30.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

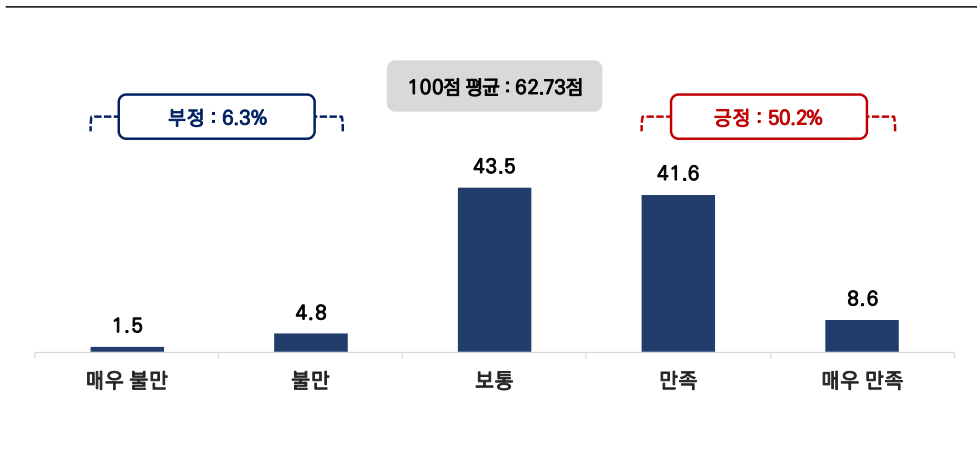
그림 4-8 | [직장생활 세부 항목 만족도] 개인 발전 가능성



(7) 의사소통, 인간관계

- 의사소통, 인간관계 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 50.2%(‘매우 만족’ 8.6% + ‘만족’ 41.6%)로 나타났으며, 부정응답이 6.3%(‘매우 불만’ 1.5% + ‘불만’ 4.8%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 20대에서 상대적으로 높았으며, 100점 만점에 평균 62.73점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(50.7%), 혼인여부가 ‘미혼’(53.7%), 연령이 ‘20대’(64.7%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(59.8%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(58.4%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(50.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(56.3%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(60.0%), 소속이 ‘사업소’(53.3%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(61.5%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(54.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-9 | [직장생활 세부 항목 만족도] 의사소통, 인간관계

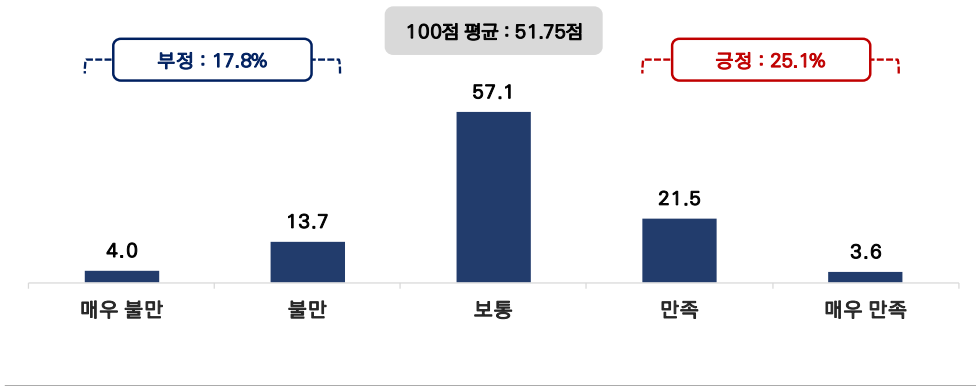


(8) 인사관리 공정성

- 인사관리 공정성 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 25.1%(‘매우 만족’ 3.6% + ‘만족’ 21.5%)로 나타났으며, 부정응답이 17.8%(‘매우 불만’ 4.0% + ‘불만’ 13.7%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 50대 이상에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 51.75점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(27.6%), 혼인여부가 ‘미혼’(27.9%), 연령이 ‘50대 이상’(33.9%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(30.8%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미

만(36.6%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(26.4%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(33.3%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(40.0%), 소속이 '산하기관'(33.3%), 직군이 '산하기관 비정규직'(44.7%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(26.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

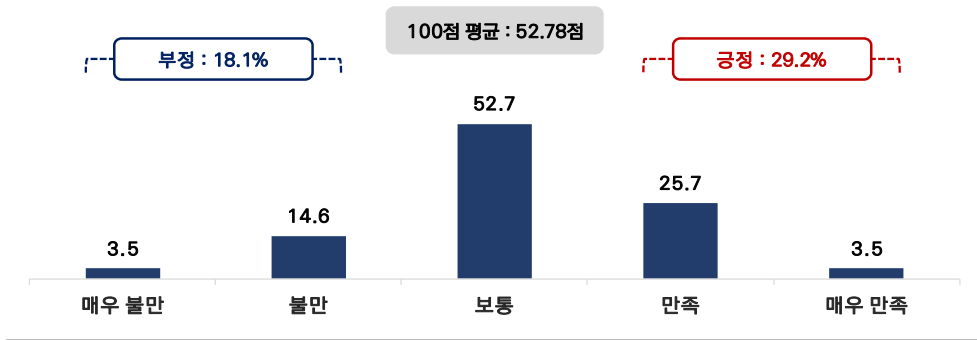
그림 4-10 | [직장생활 세부 항목 만족도] 인사관리 공정성



(9) 복지후생

- 복지후생 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 29.2%(‘매우 만족’ 3.5% + ‘만족’ 25.7%)로 나타났으며, 부정응답이 18.1%(‘매우 불만’ 3.5% + ‘불만’ 14.6%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 이상, 무기계약직 등에서 상대적 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 52.78점으로 나타남
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(33.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(29.9%), 연령이 ‘50대 이상’(38.4%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(39.2%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(49.2%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(29.5%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(50.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(30.0%), 소속이 ‘사업소’(32.7%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’(41.2%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(35.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

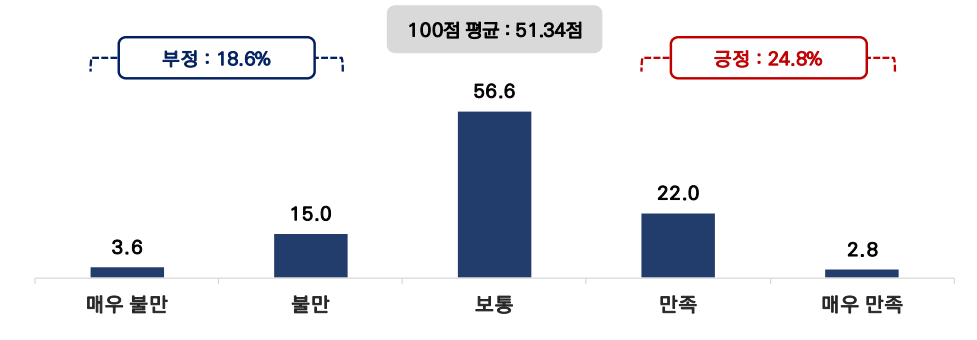
그림 4-11 | [직장생활 세부 항목 만족도] 복지후생



(10) 노동강도(업무)

- 노동강도(업무) 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 24.8%(‘매우 만족’ 2.8% + ‘만족’ 22.0%)로 나타났으며, 부정응답이 18.6%(‘매우 불만’ 3.6% + ‘불만’ 15.0%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며 100점 만점에서 평균은 51.34점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(28.5%), 혼인여부가 ‘미혼’(25.9%), 연령이 ‘50대 이상’(35.3%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(37.7%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(33.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(25.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(33.3%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(30.0%), 소속이 ‘산하기관’(36.6%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(48.7%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(33.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-12 | [직장생활 세부 항목 만족도] 노동강도(업무)

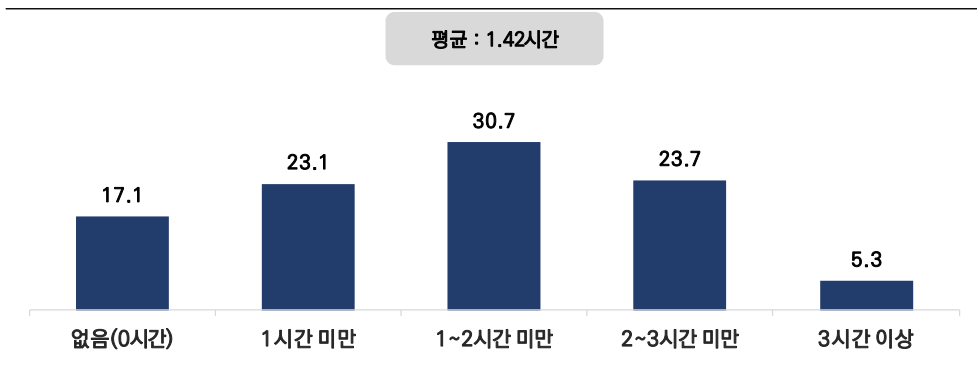


4) 현재 노동 조건

(1) 업무 준비 시간

- 업무 준비 시간에 대해 물어본 결과, '1~2시간 미만'이 30.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '2~3시간 미만'(23.7%), '1시간 미만'(23.1%), '없음(0시간)'(17.1%) 순으로 나타남
- 업무 준비 시간 평균은 1.42시간으로 나타남
 - 업무 준비 시간에 대해 '1~2시간 미만'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(33.4%), 혼인여부가 '미혼'(32.3%), 연령이 '20대'(33.5%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(34.6%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(41.5%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(30.8%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(41.5%), 근무 형태가 '근무일수, 시간 불규칙'(37.0%), 소속이 '사업소'(33.2%), 직군이 '공무직'(36.7%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(32.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-13 | [현재 노동 조건] 업무 준비 시간

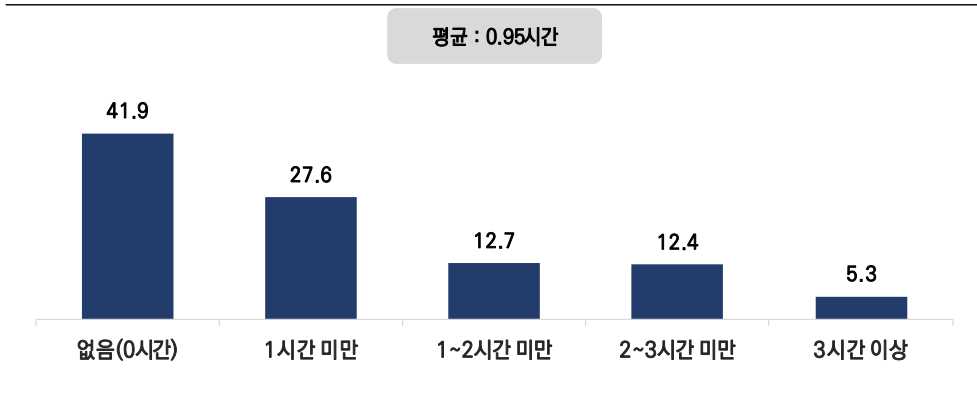


(2) 업무 마무리 시간

- 업무 마무리 시간에 대해 물어본 결과, '없음(0시간)'이 41.9%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '1시간 미만'(27.6%), '1~2시간 미만'(12.7%), '2~3시간 미만'(12.4%) 순으로 나타남
- 업무 마무리 시간 평균은 0.95시간으로 나타남
 - 업무 마무리 시간에 대해 '없음(0시간)'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여

성(44.0%), 혼인여부가 '기혼'(42.6%), 연령이 '50대 이상'(49.1%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(50.8%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(66.7%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(42.3%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(50.6%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(70.3%), 소속이 '사업소'(47.6%), 직군이 '산하기관 비정규직'(73.1%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(55.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

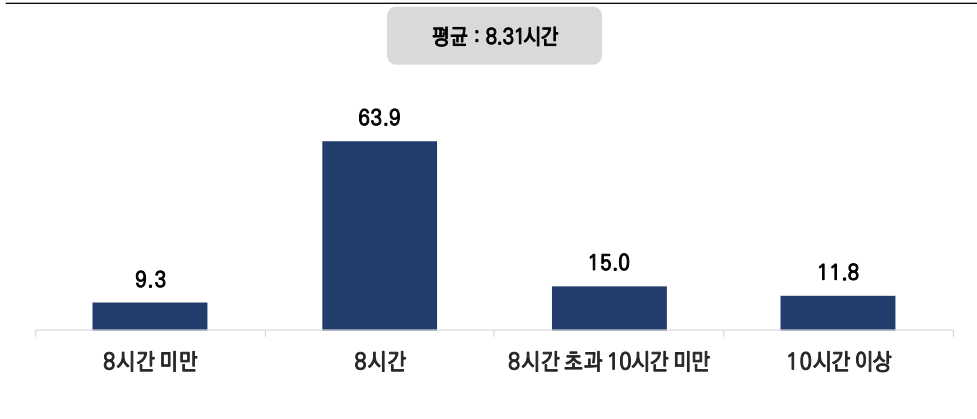
그림 4-14 | [현재 노동 조건] 업무 마무리 시간



(3) 평균 근로 시간

- 평균 근로 시간에 대해 물어본 결과, '8시간'이 63.9%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '8시간 초과 10시간 미만'(15.0%), '10시간 이상'(11.8%), '8시간 미만'(9.3%) 순으로 나타남
- 평균 근로 시간 평균은 8.31시간으로 나타남
 - 평균 근로 시간에 대해 '8시간'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(64.1%), 혼인여부가 '기혼'(65.4%), 연령이 '40대'(66.0%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(68.7%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(78.6%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(67.6%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(68.8%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(73.0%), 소속이 '산하기관'(67.4%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(76.5%), 최종학력이 '고졸 이하'(67.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

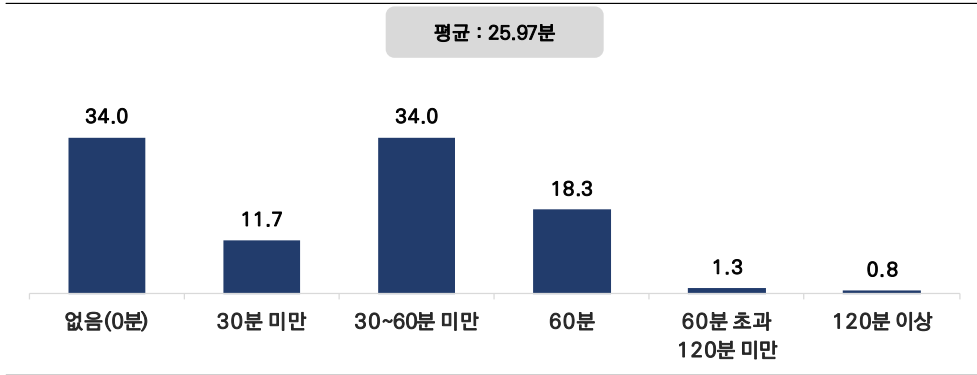
그림 4-15 | [현재 노동 조건] 평균 근로 시간



(4) 평균 휴게시간

- 휴게시간에 대해 물어본 결과, '없음'과 '30~60분 미만'이 각각 34.0%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '60분'(18.3%), '30분 미만'(11.7%), '60분 초과 120분 미만'(1.3%) 순으로 나타남
- 휴게시간 평균은 25.97분으로 나타남
 - 휴게시간에 대해 '없음(0분)'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(40.8%), 혼인여부가 '미혼'(38.5%), 연령이 '20대'(40.3%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(38.4%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(40.7%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(35.6%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(53.4%), 근무 형태가 '근무일수, 시간 불규칙'(68.4%), 소속이 '사업소'(37.5%), 직군이 '공무직'(38.4%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(37.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남
 - 휴게시간에 대해 '30~60분 미만'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(40.0%), 혼인여부가 '기혼'(36.8%), 연령이 '50대 이상'(38.9%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(46.0%), 업무 담당 기간이 '2~3년 미만'(46.4%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(35.9%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(38.2%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(34.3%), 소속이 '본청'(40.6%), 직군이 '산하기관 비정규직'(45.8%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(48.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-16 | [현재 노동 조건] 평균 휴게시간과 식사시간 : 휴게시간



(5) 식사시간

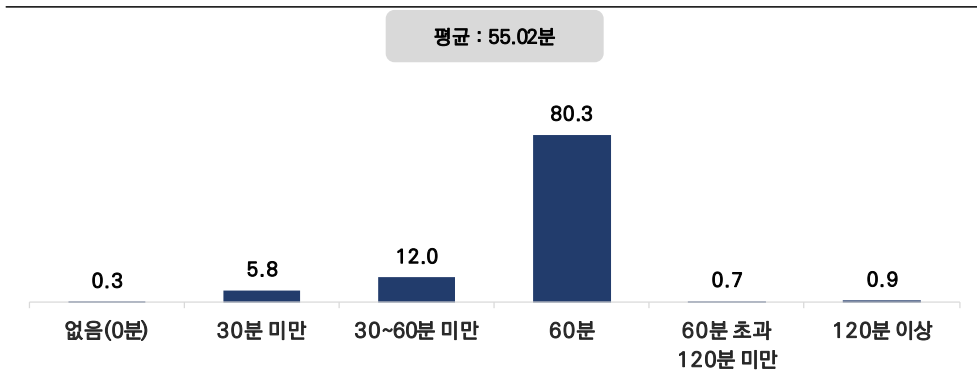
□ 식사시간에 대해 물어본 결과, '60분'이 80.3%로 가장 높게 나타남

□ 이어서 '30~60분 미만'(12.0%), '30분 미만'(5.8%) 순으로 나타남

□ 식사시간 평균은 55.02분으로 나타남

- 식사시간에 대해 '60분'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(81.8%), 혼인 여부가 '미혼'(82.0%), 연령이 '40대'(84.3%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(84.7%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(84.2%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(81.3%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(89.5%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(91.9%), 소속이 '직속기관'(81.5%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(100.0%), 최종학력이 '고졸 이하'(82.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

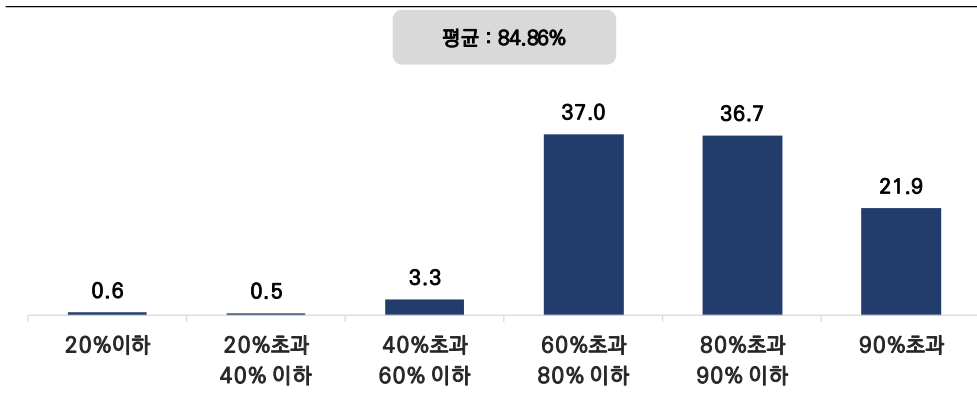
그림 4-17 | [현재 노동 조건] 평균 휴게시간과 식사시간 : 식사시간



(6) 실제 일하는 시간 비율

- 실제 일하는 시간 비율에 대해 물어본 결과, '60% 초과 80% 이하'가 37.0%로 가장 높게 나타남
- 90% 이하(36.7%), '90% 초과'(21.9%), '40% 초과 60% 이하'(3.3%) 순으로 나타남
- 실제 일하는 시간 비율 평균은 84.86%로 나타남
 - 실제 일하는 시간 비율에 대해 '60% 초과 80% 이하'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(41.1%), 혼인여부가 '미혼'(39.8%), 연령이 '20대'(43.8%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(41.5%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(45.8%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(39.4%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(44.6%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(37.1%), 소속이 '산하기관'(46.7%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(53.8%) 및 '산하기관 비정규직'(53.8%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(38.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-18 | [현재 노동 조건] 실제 일하는 시간과 여유시간 비율 : 실제 일하는 시간 비율

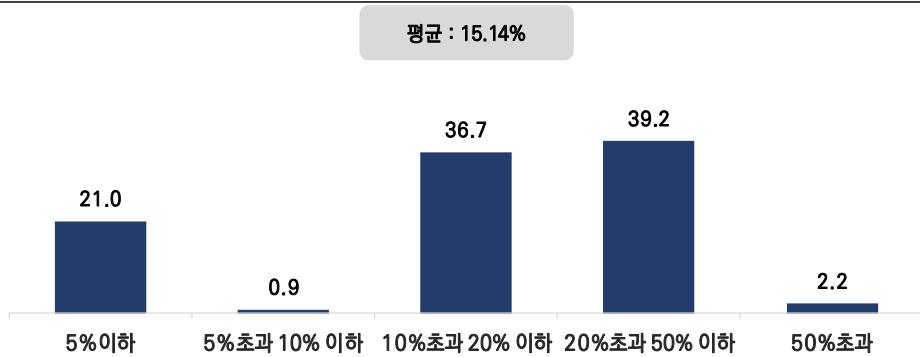


(7) 여유시간 비율

- 여유시간 비율에 대해 물어본 결과, '20% 초과 50% 이하'가 39.2%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '10% 초과 20% 이하'(36.7%), '5% 이하'(21.0%), '50% 초과'(2.2%) 순으로 나타남
- 여유시간 비율 평균은 15.14%로 나타남
 - 여유시간 비율에 대해 '20% 초과 50% 이하'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(43.2%), 혼인여부가 '미혼'(42.2%), 연령이 '20대'(46.8%), 조직 내 근무기간이

'0~3년 미만'(43.2%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(50.6%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(41.8%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(48.2%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(39.3%), 소속이 '산하기관'(49.3%), 직군이 '산하기관 비정규직'(57.7%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(41.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

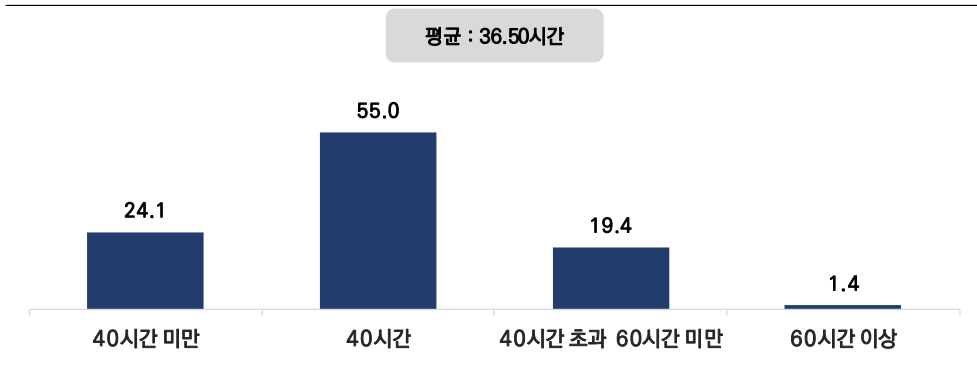
그림 4-19 | [현재 노동 조건] 실제 일하는 시간과 여유시간 비율 : 여유시간 비율



(8) 평균 1주일 근로시간

- 평균 1주일 근로시간에 대해 물어본 결과, '40시간'이 55.0%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '40시간 초과 60시간 미만'(19.4%), '40시간 미만'(24.1%), '60시간 이상'(1.4%) 순으로 나타남
- 평균 1주일 근로시간 평균은 36.50시간으로 나타남
 - 평균 1주일 근로시간에 대해 '40시간'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(55.8%), 혼인여부가 '기혼'(57.5%), 연령이 '50대 이상'(61.4%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(61.9%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(69.1%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(57.7%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(66.7%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(81.1%), 소속이 '산하기관'(65.8%), 직군이 '공무직'(71.6%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(57.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

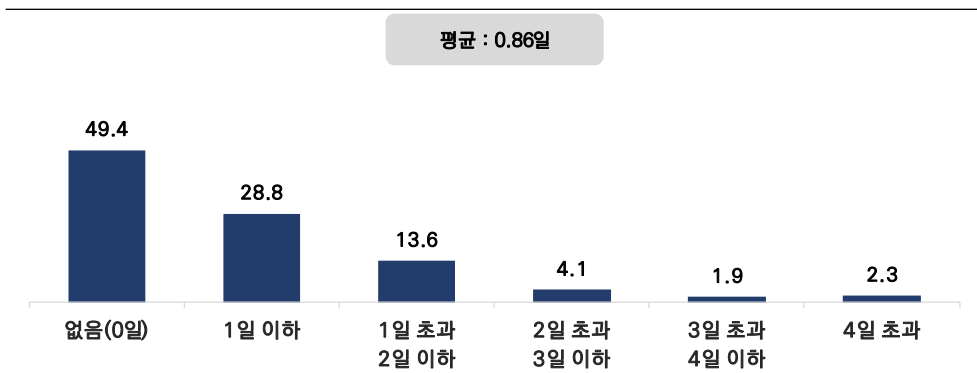
그림 4-20 | [현재 노동 조건] 평균 1주일 근로시간



(9) 1주일 평균 초과근무 횟수

- 1주일 평균 초과근무 횟수에 대해 물어본 결과, '없음(0일)'이 49.4%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '1일 이하'(28.8%), '1일 초과 2일 이하'(13.6%), '2일 초과 3일 이하'(4.1%) 순으로 나타남
- 1주일 평균 초과근무 횟수 평균은 0.86일로 나타남
 - 1주일 평균 초과근무 횟수에 대해 '없음(0일)'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(55.7%), 혼인여부가 '기혼'(51.5%), 연령이 '50대 이상'(58.8%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(58.4%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(76.5%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(50.2%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(62.5%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(77.4%), 소속이 '사업소'(59.2%), 직군이 '산하기관 비정규직'(88.2%), 최종학력이 '고졸 이하'(57.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

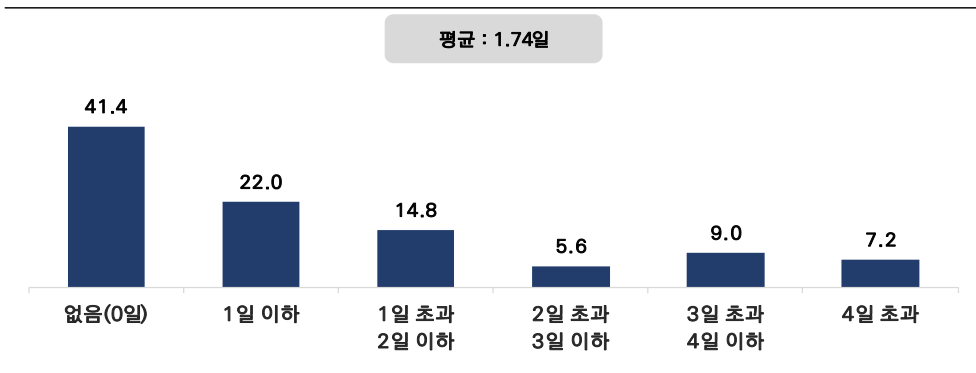
그림 4-21 | [현재 노동 조건] 1주일 평균 초과근무 횟수



(10) 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수

- 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수에 대해 물어본 결과, '없음(0일)'이 41.4%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '1일 이하'(22.0%), '1일 초과 2일 이하'(14.8%), '3일 초과 4일 이하'(9.0%) 순으로 나타남
- 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수 평균은 1.74일로 나타남
 - 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수에 대해 '없음(0일)'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(42.6%), 혼인여부가 '기혼'(41.7%), 연령이 '50대 이상'(48.5%), 조직 내 근무기간이 '6~10년 미만'(48.4%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(57.4%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(46.0%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(54.5%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(41.4%), 소속이 '산하기관'(48.7%), 직군이 '산하기관 비정규직'(78.8%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(45.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-22 | [현재 노동 조건] 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수

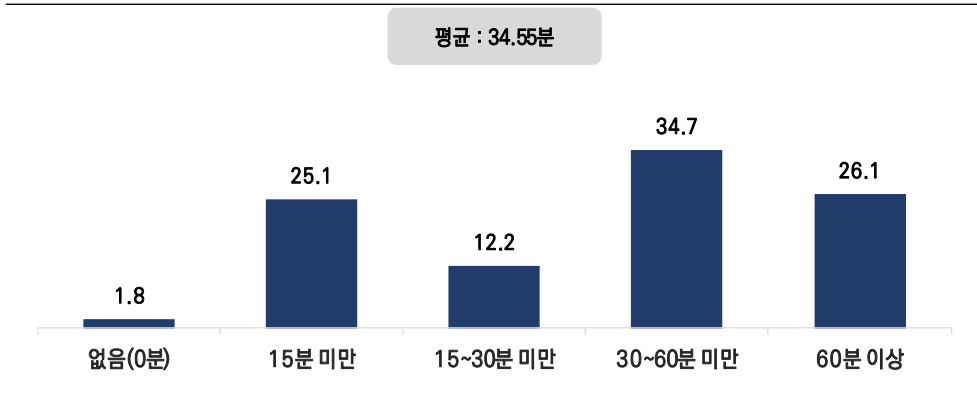


(11) 잠드는 데 소요되는 시간

- 출근일에 잠드는 데 소요되는 시간에 대해 물어본 결과, '30~60분 미만'이 34.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '60분 이상'(26.1%), '15분 미만'(25.1%), '15~30분 미만'(12.2%) 순으로 나타남
- 출근일에 잠드는 데 소요되는 시간 평균은 34.55분으로 나타남

- 출근일에 잠드는 데 소요되는 시간에 대해 '30~60분 미만'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(35.2%), 혼인여부가 '기혼'(37.3%), 연령이 '40대'(37.2%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(40.7%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(50.0%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(35.9%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(38.9%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(35.5%), 소속이 '산하기관'(39.7%), 직군이 '산하기관 비정규직'(51.4%), 최종학력이 '고졸 이하'(38.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

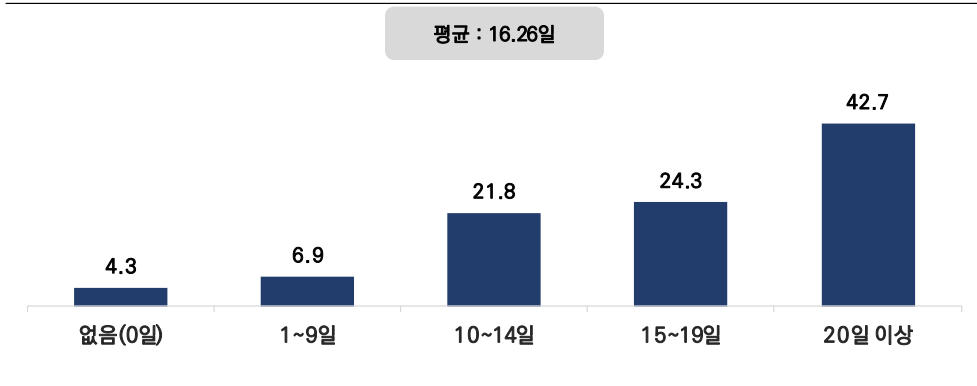
그림 4-23 | [현재 노동 조건] 잠드는 데 소요되는 시간 : 출근일



(12) 연차 보유일

- 연차 보유일에 대해 물어본 결과, '20일 이상'이 42.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '15~19일'(24.3%), '10~14일'(21.8%), '1~9일'(6.9%) 순으로 나타남
- 연차 보유일 평균은 16.26일로 나타남
 - 연차 보유일에 대해 '20일 이상'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(57.9%), 혼인여부가 '기혼'(54.7%), 연령이 '40대'(60.2%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(90.2%), 업무 담당 기간이 '1~2년 미만'(51.6%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(45.5%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(75.4%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(44.1%), 소속이 '본청'(48.2%), 직군이 '공무원'(52.3%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(66.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

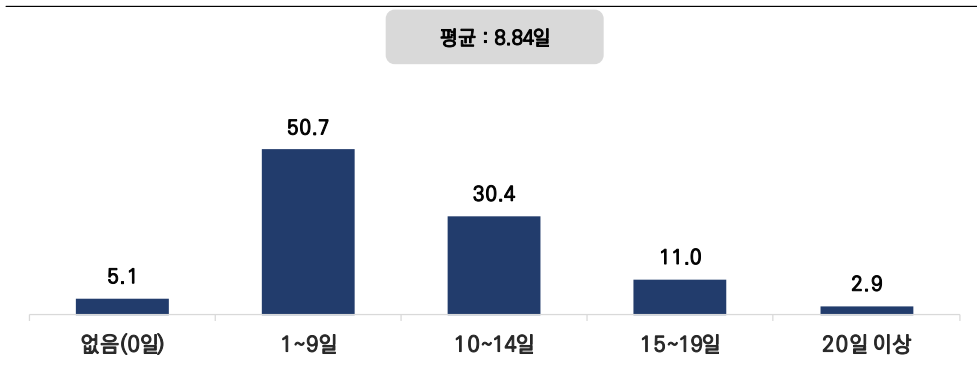
그림 4-24 | [현재 노동 조건] 연차 보유일



(13) 연차 사용일

- 연차 사용일에 대해 물어본 결과, '1~9일'이 50.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '10~14일'(30.4%), '15~19일'(11.0%), '없음(0일)'(5.1%) 순으로 나타남
- 연차 사용일 평균은 8.84일로 나타남
 - 연차 사용일에 대해 '1~9일'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(50.8%), 혼인여부가 '미혼'(55.3%), 연령이 '50대 이상'(56.6%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(54.1%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(66.7%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(53.2%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(55.2%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(69.4%), 소속이 '사업소'(57.5%), 직군이 '공무직'(72.2%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(51.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

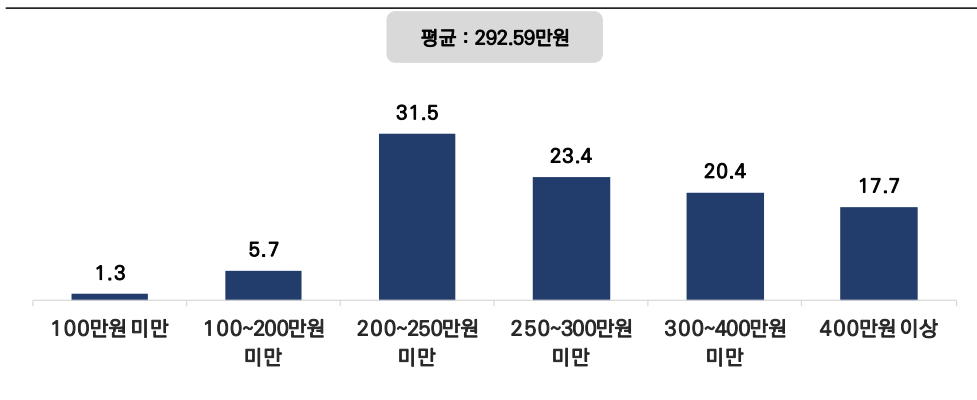
그림 4-25 | [현재 노동 조건] 연차 사용일



(14) 월 평균 임금

- 월 평균 임금에 대해 물어본 결과, '200~250만 원 미만'이 31.5%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '250~300만 원 미만'(23.4%), '300~400만 원 미만'(20.4%), '400만 원 이상'(17.7%) 순으로 나타남
- 월 평균 임금 평균은 292.59만 원으로 나타남
 - 월 평균 임금에 대해 '200~250만 원 미만'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(35.2%), 혼인여부가 '미혼'(47.6%), 연령이 '20대'(56.9%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(52.5%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(34.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(33.0%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(37.7%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(71.1%), 소속이 '산하기관'(44.4%), 직군이 '산하기관 비정규직'(54.1%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(35.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

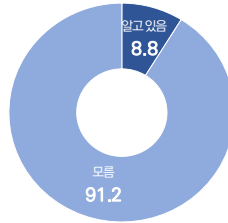
그림 4-26 | 월 평균 임금



(15) 감정노동자 지원정책 인지도

- 감정노동자 지원정책 인지도에 대해 물어본 결과, '알고 있음'이 8.8%, '모름'이 91.2%로 나타남
- 감정노동자 지원정책 인지도에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(93.5%), 혼인여부가 '미혼'(94.5%), 연령이 '20대'(96.3%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(94.6%), 업무 담당 기간이 '2~3년 미만'(94.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(94.7%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(90.2%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(91.2%), 소속이 '사업소'(93.0%), 직군이 '공무원'(92.7%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(92.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

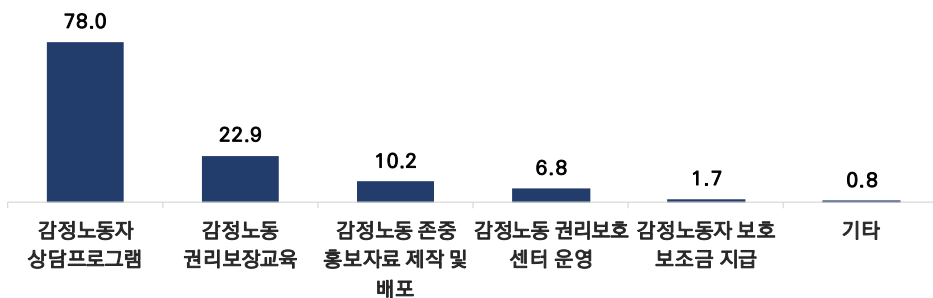
그림 4-27 | 감정노동자 지원정책 인지도



(16) 인지하는 감정노동자 지원정책

- 인지하는 감정노동자 지원정책에 대해 물어본 결과, ‘감정노동자 상담프로그램’이 78.0%로 가장 높게 나타남
- 이어서 ‘감정노동 권리보장교육’(22.9%), ‘감정노동 존중 홍보자료 제작 및 배포’(10.2%), ‘감정노동 권리보호 센터 운영’(6.8%) 순으로 나타남
- 인지하는 감정노동자 지원정책에 대해 ‘감정노동자 상담프로그램’을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(78.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(93.1%), 연령이 ‘30대’(90.5%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(91.3%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(83.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(85.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(78.3%), 소속이 ‘본청’(91.4%), 직군이 ‘공무원’(86.8%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(81.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

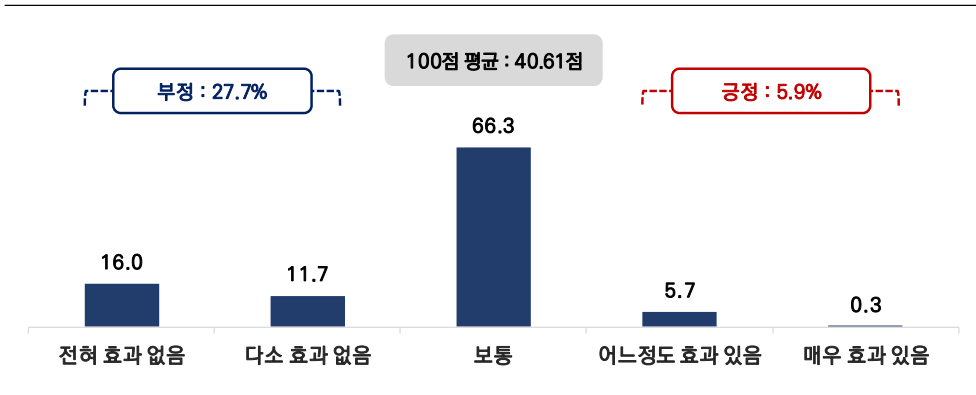
그림 4-28 | 인지하는 감정노동자 지원정책



(17) 감정노동자 지원정책의 효과 정도

- 감정노동자 지원정책의 효과 정도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 5.9%(‘매우 효과 있음’ 0.3% + ‘어느 정도 효과 있음’ 5.7%)로 나타났으며, 부정응답이 27.7%(‘전혀 효과 없음’ 16.0% + ‘다소 효과 없음’ 11.7%)로 조사됨
- 100점 만점에서 평균은 40.61점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(30.6%), 혼인여부가 ‘기혼’(27.7%), 연령이 ‘40대’(35.1%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(36.2%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(42.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(29.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(31.4%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(40.9%), 소속이 ‘직속기관’(31.5%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’(40.0%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(29.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-29 | 감정노동자 지원정책의 효과 정도



(18) 감정노동자 지원정책이 효과 없는 이유

- 감정노동자 지원정책이 효과가 없는 이유로는 ‘지원정책 홍보 부족/지원정책 모름’(64.5%)이 가장 높게 나타났고, 다음으로는 ‘실질적인 도움/해결이 되지 않는다’(11.4%), ‘지원정책을 이용한 적이 없다/주변에 없다’(5.4%) 등 순으로 조사됨

표 4-5 | 감정노동자 지원정책이 효과 없는 이유

[오픈응답, 사례수 : 299, 단위 : %]

구분	사례수	비율
전 체	299	100.0%
지원정책 홍보 부족/지원정책 모름	193	64.5%
실질적인 도움/해결이 되지 않는다	34	11.4%
지원정책을 이용한 적이 없다/주변에 없다	16	5.4%
지원이 형식적이다	12	4.0%
체감이 없다/필요한 상황이 아니다	10	3.3%
지원 효과가 떨어진다	9	3.0%
감정노동자 분류 및 지정 기준이 모호하다	8	2.7%
보호를 위한 강력한 정책이 없다	7	2.3%
이용할 시간이 없다	7	2.3%
업무상 업무를 해야 한다/현장민원응대의 어려움이 있다	6	2.0%
기타	26	8.7%
없음	2	0.7%
모름/무응답	8	2.7%

(비율 2.0% 미만의 값은 기타)

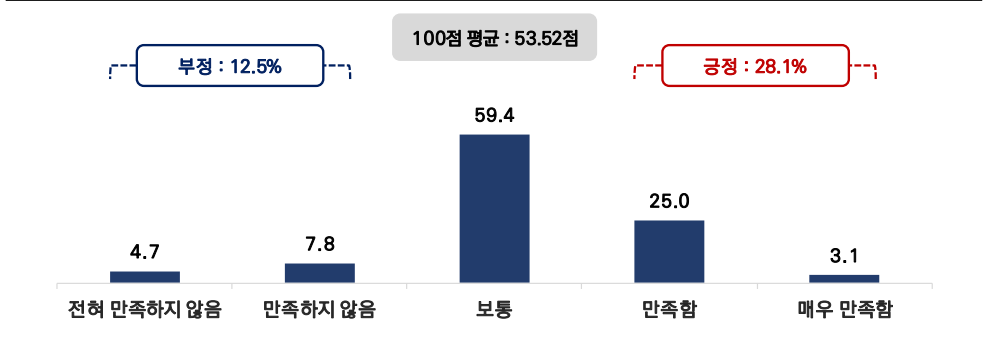
(19) 감정노동자 지원정책 만족도

□ 감정노동자 지원정책 만족도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 28.1%(‘매우 만족함’ 3.1% + ‘만족함’ 25.0%)로 나타났으며, 부정응답이 12.5%(‘전혀 만족하지 않음’ 4.7% + ‘만족하지 않음’ 7.8%)로 조사됨

□ 100점 만점에서 평균은 53.52점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(50.0%), 혼인여부가 ‘미혼’(37.5%), 연령이 ‘40대’(43.8%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(50.0%), 업무 담당 기간이 ‘0~1년 미만’(40.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(26.8%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(35.0%), 소속이 ‘본청’(35.3%), 직군이 ‘공무원’(32.6%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(33.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-30 | 감정노동자 지원정책 만족도



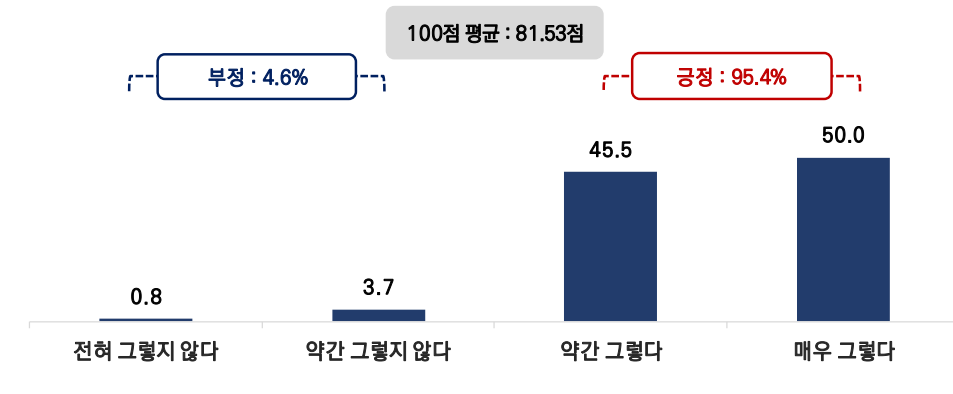
2. 감정노동 일반

1) 감정노동 실태 1

(1) 시민/고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려 노력

- 시민/고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려 노력하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 95.4%(‘매우 그렇다’ 50.0% + ‘약간 그렇다’ 45.5%)로 나타났으며, 부정응답이 4.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 0.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 3.7%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 50대 이상에서 상대적으로 높게 나타났으며 100점 만점에 평균 81.53점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(96.4%), 혼인여부가 ‘기혼’(95.7%), 연령이 ‘50대 이상’(96.6%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(97.5%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(98.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(95.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(100.0%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(100.0%), 소속이 ‘직속기관’(96.1%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(97.4%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(97.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-31 | [감정노동 실태 1] 시민/고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려 노력



(2) 시민/고객 응대 시 회사의 요구대로 감정 표현

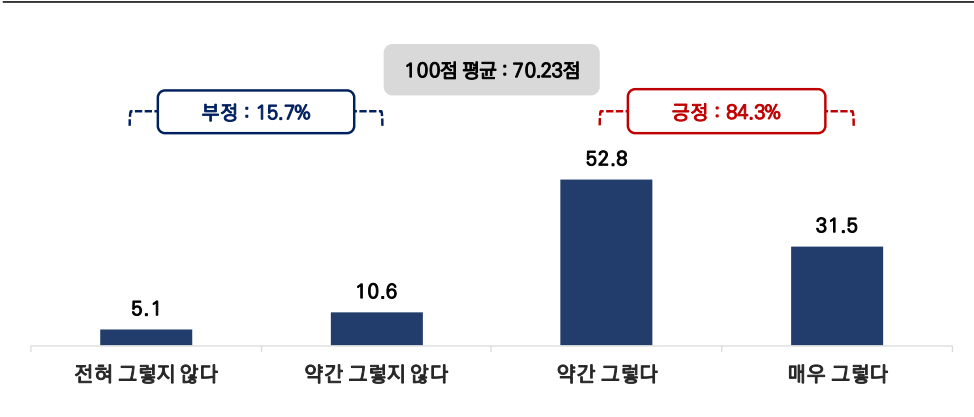
- 시민/고객 응대 시 회사의 요구대로 감정 표현하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 84.3%(‘매우 그렇다’ 31.5% + ‘약간 그렇다’ 52.8%)로 나타났으며, 부정응답이

15.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 5.1% + ‘약간 그렇지 않다’ 10.6%)로 조사됨

□ 여성, 미혼, 40대에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 70.23점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(86.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(85.9%), 연령이 ‘40대’(87.5%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(85.7%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(87.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(85.5%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(92.4%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(92.6%), 소속이 ‘직속기관’(85.2%), 직군이 ‘공무원’(85.4%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(85.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-32 | [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 시 회사의 요구대로 감정 표현



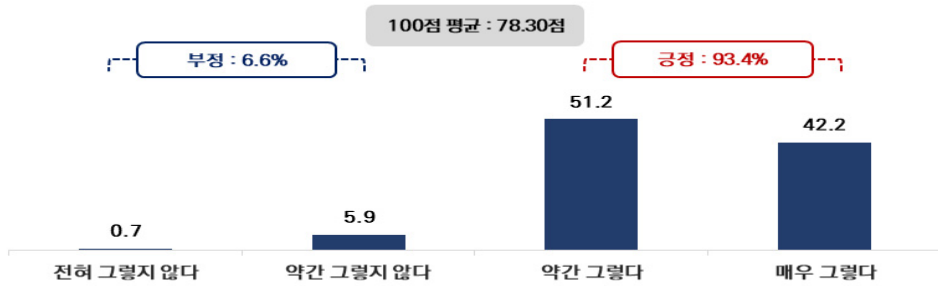
(3) 고객 응대 과정에서 본인의 솔직한 감정을 숨김

□ 고객 응대 과정에서 본인의 솔직한 감정을 숨기는데 대해 물어본 결과, 긍정응답이 93.4%(‘매우 그렇다’ 42.2% + ‘약간 그렇다’ 51.2%)로 나타났으며, 부정응답이 6.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 0.7% + ‘약간 그렇지 않다’ 5.9%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 78.30점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(93.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(93.5%), 연령이 ‘20대’(94.5%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(95.5%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(93.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(93.8%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(96.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(93.4%), 소속이 ‘직속기관’(94.5%), 직군이 ‘공무원’(93.8%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(95.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

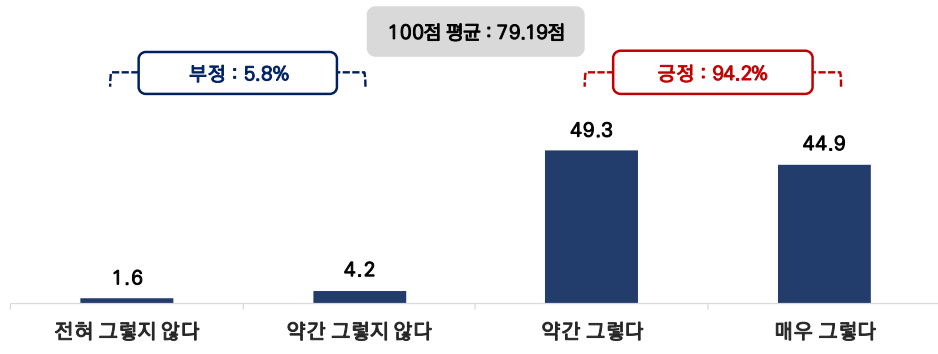
그림 4-33 | [감정노동 실태 1] 고객 응대 과정에서 본인의 솔직한 감정을 숨김



(4) 업무수행을 위해 감정적인 노력이나 조절 필요

- 업무수행을 위해 감정적인 노력이나 조절이 필요한지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 94.2%(‘매우 그렇다’ 44.9% + ‘약간 그렇다’ 49.3%)로 나타났으며, 부정응답이 5.8%(‘전혀 그렇지 않다’ 1.6% + ‘약간 그렇지 않다’ 4.2%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 20대와 50대 이상에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 79.19점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(94.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(94.4%), 연령이 ‘20대’(95.4%) 및 ‘50대 이상’(95.4%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(96.0%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(95.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(94.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(95.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(100.0%), 소속이 ‘직속기관’(95.7%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(94.9%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(98.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

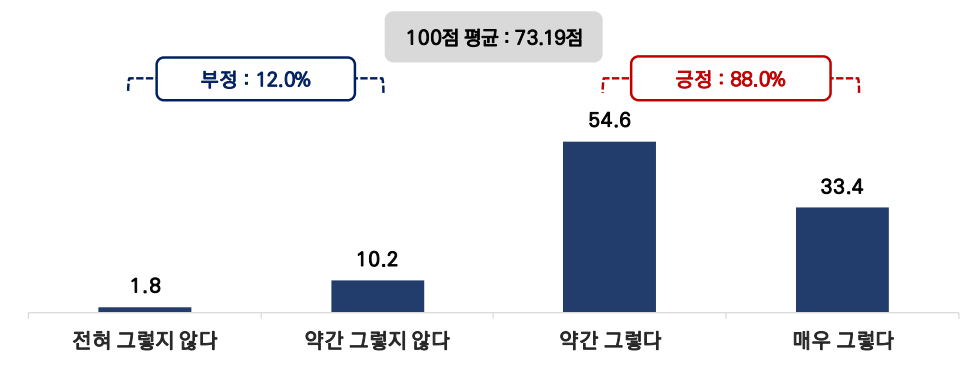
그림 4-34 | [감정노동 실태 1] 업무수행을 위해 감정적인 노력이나 조절 필요



(5) 시민/고객을 대할 때 본인의 감정과 실제 표현하는 감정이 다름

- 시민/고객을 대할 때 본인의 감정과 실제 표현하는 감정이 다른지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 88.0%(‘매우 그렇다’ 33.4% + ‘약간 그렇다’ 54.6%)로 나타났으며, 부정응답이 12.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 1.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 10.2%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 높게 나타났으며 100점 만점에 평균 73.19점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(89.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(88.2%), 연령이 ‘20대’(89.5%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(92.3%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(90.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(88.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(100.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(100.0%), 소속이 ‘본청’(90.3%), 직군이 ‘공무원’(90.1%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(89.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

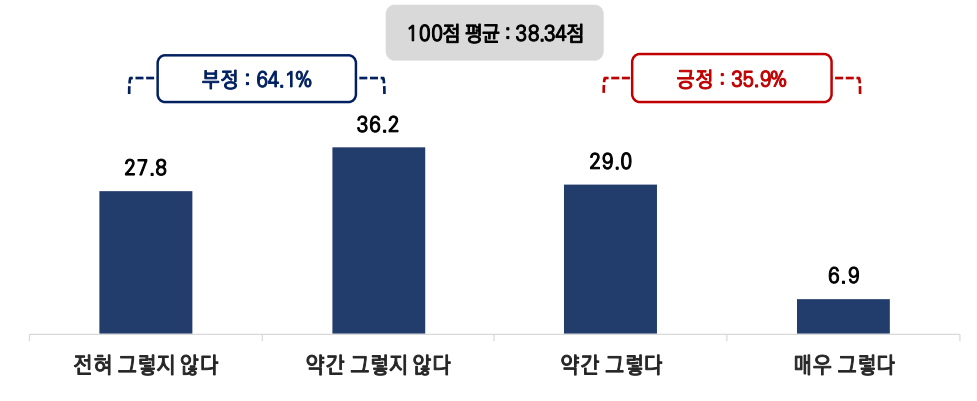
그림 4-35 | [감정노동 실태 1] 시민/고객을 대할 때 본인의 감정과 실제 표현하는 감정이 다름



(6) 시민/고객에게 응대를 잘하는지 감시당함

- 시민/고객에게 응대를 잘하는지 감시당하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 35.9%(‘매우 그렇다’ 6.9% + ‘약간 그렇다’ 29.0%)로 나타났으며, 부정응답이 64.1%(‘전혀 그렇지 않다’ 27.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 36.2%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 50대 이상에서 높게 나타났으며 100점 만점에 평균 38.34점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(69.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(64.6%), 연령이 ‘50대 이상’(68.8%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(67.1%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(76.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(67.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(65.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(79.5%), 소속이 ‘사업소’(66.7%), 직군이 ‘공무직’(73.9%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(70.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-36 | [감정노동 실태 1] 시민/고객에게 응대를 잘하는지 감시당함



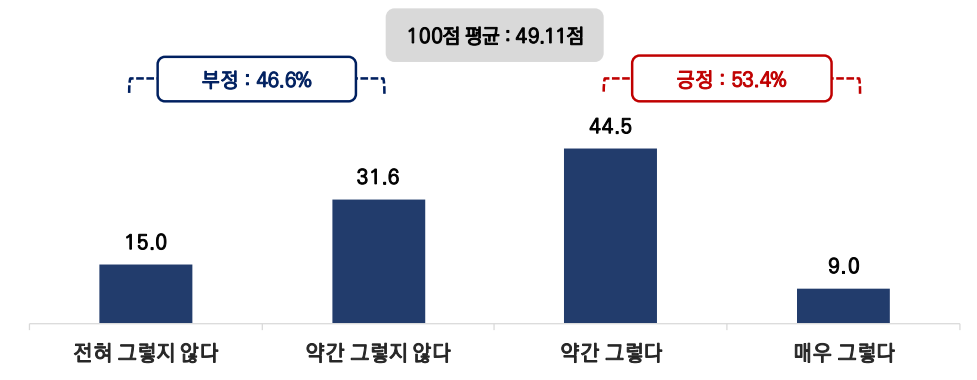
(7) 시민/고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향

□ 시민/고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 주는지에 대해 물어본 결과, 긍정 응답이 53.4%(‘매우 그렇다’ 9.0% + ‘약간 그렇다’ 44.5%)로 나타났으며, 부정응답이 46.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 15.0% + ‘약간 그렇지 않다’ 31.6%)로 조사됨

□ 여성, 미혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 49.11점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(53.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(54.4%), 연령이 ‘40대’(58.0%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(58.7%), 업무 담당 기간이 ‘0~1년 미만’(56.7%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(54.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(75.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(70.0%), 소속이 ‘본청’(56.8%), 직군이 ‘공무원’(58.7%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(64.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

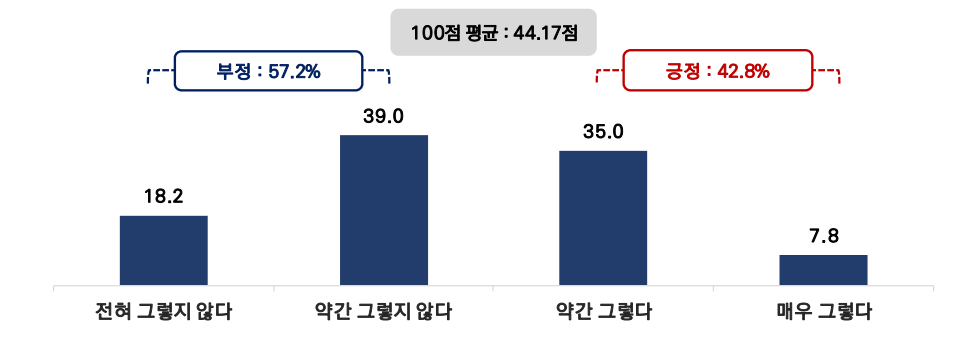
그림 4-37 | [감정노동 실태 1] 시민/고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향



(8) 시민/고객 응대 문제 발생 시 본인의 잘못이 아님에도 부당한 처우를 받음

- 시민/고객 응대 문제 발생 시 본인의 잘못이 아님에도 부당한 처우를 받는데 대해 물어본 결과, 긍정응답이 42.8%(‘매우 그렇다’ 7.8% + ‘약간 그렇다’ 35.0%)로 나타났으며, 부정응답이 57.2%(‘전혀 그렇지 않다’ 18.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 39.0%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 44.17점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(59.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(61.0%), 연령이 ‘20대’(63.5%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(63.6%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(69.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(61.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(57.2%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(90.0%), 소속이 ‘산하기관’(62.6%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(79.5%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(62.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

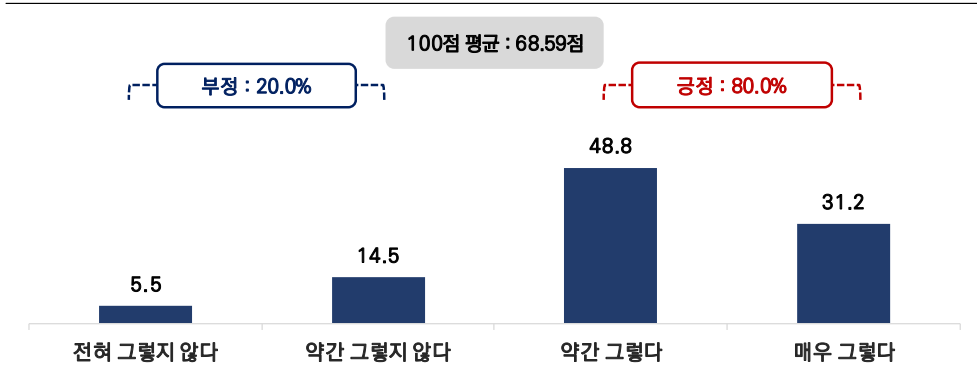
그림 4-38 | [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 문제 발생 시 본인의 잘못이 아님에도 부당한 처우를 받음



(9) 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 함

- 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 80.0%(‘매우 그렇다’ 31.2% + ‘약간 그렇다’ 48.8%)로 나타났으며, 부정응답이 20.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 5.5% + ‘약간 그렇지 않다’ 14.5%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 68.59점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(82.2%), 혼인여부가 ‘미혼’(82.4%), 연령이 ‘20대’(84.5%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(82.2%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(83.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(81.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(91.9%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(90.0%), 소속이 ‘산하기관’(82.8%), 직군이 ‘공무원’(81.2%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(81.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-39 | [감정노동 실태 1] 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 함



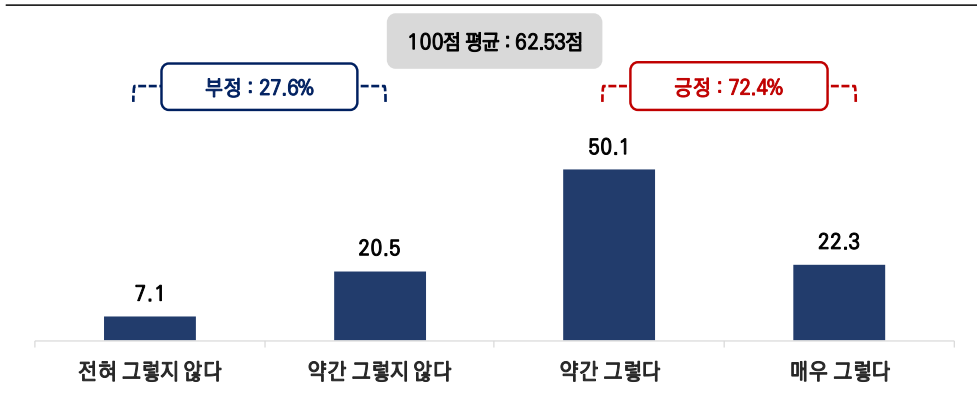
(10) 본인의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 함

□ 본인의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 72.4%(‘매우 그렇다’ 22.3% + ‘약간 그렇다’ 50.1%)로 나타났으며, 부정응답이 27.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 7.1% + ‘약간 그렇지 않다’ 20.5%)로 조사됨

□ 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 62.53점임

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(73.5%), 혼인여부가 ‘미혼’(77.6%), 연령이 ‘20대’(76.1%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(75.2%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(76.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(73.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(79.8%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(85.2%), 소속이 ‘직속기관’(75.7%), 직군이 ‘공무원’(75.9%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(73.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

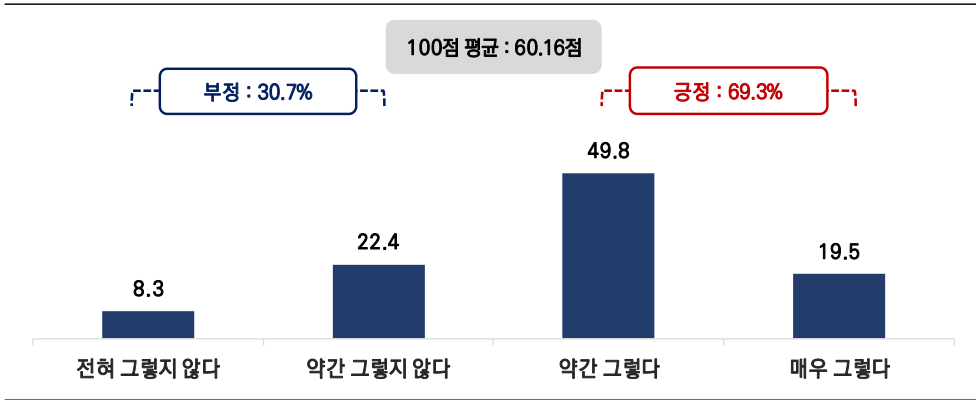
그림 4-40 | [감정노동 실태 1] 본인의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 함



(11) 고객의 부당하거나 막무가내인 요구로 업무 수행에 어려움이 있음

- 고객의 부당하거나 막무가내인 요구로 업무 수행에 어려움이 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 69.3%(‘매우 그렇다’ 19.5% + ‘약간 그렇다’ 49.8%)로 나타났으며, 부정응답이 30.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 8.3% + ‘약간 그렇지 않다’ 22.4%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 60.16점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(70.9%), 혼인여부가 ‘미혼’(75.1%), 연령이 ‘20대’(76.3%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(72.7%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(74.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(71.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(90.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(71.8%), 소속이 ‘직속기관’(71.5%), 직군이 ‘공무원’(72.6%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(75.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

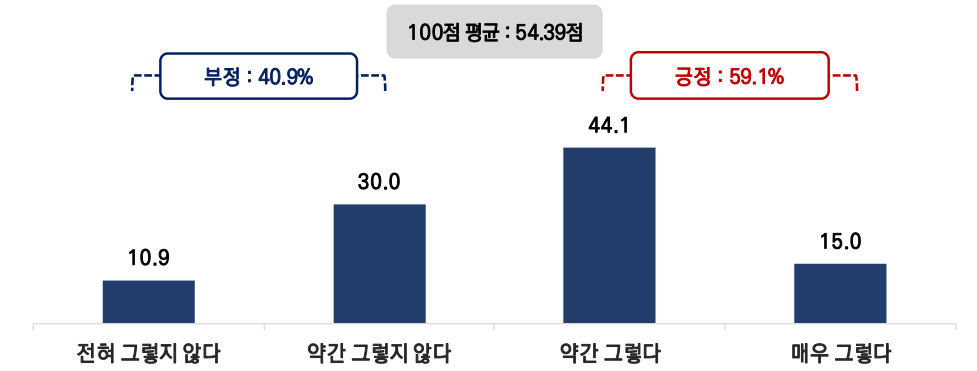
그림 4-41 | [감정노동 실태 1] 고객의 부당하거나 막무가내인 요구로 업무 수행에 어려움이 있음



(12) 시민/고객 응대 시 자존심이 상함

- 시민/고객 응대 시 자존심이 상하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 59.1%(‘매우 그렇다’ 15.0% + ‘약간 그렇다’ 44.1%)로 나타났으며, 부정응답이 40.9%(‘전혀 그렇지 않다’ 10.9% + ‘약간 그렇지 않다’ 30.0%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 54.39점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(59.4%), 혼인여부가 ‘기혼’(61.7%), 연령이 ‘40대’(65.5%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(67.3%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(62.8%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(59.5%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(81.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(71.8%), 소속이 ‘본청’(64.0%), 직군이 ‘공무원’(61.1%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(62.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-42 | [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 시 자존심이 상함



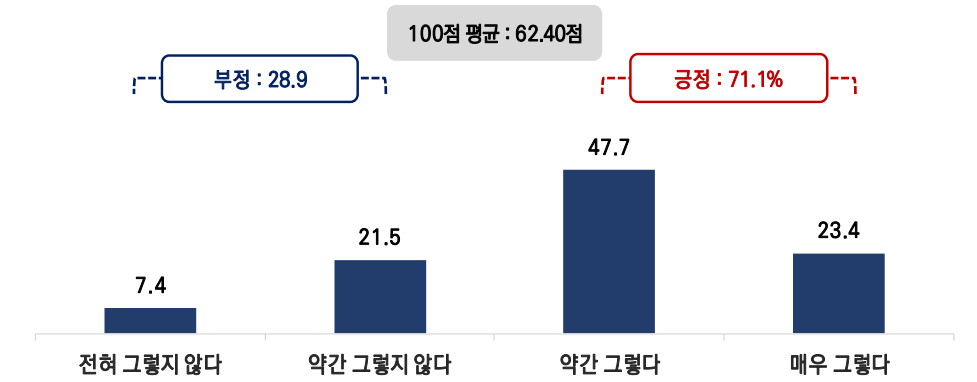
(13) 시민/고객에게 감정을 표현하지 못할 때 감정이 손상당함을 느낌

□ 시민/고객에게 감정을 표현하지 못할 때 감정이 손상당함을 느끼는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 71.1%(‘매우 그렇다’ 23.4% + ‘약간 그렇다’ 47.7%)로 나타났으며, 부정응답이 28.9%(‘전혀 그렇지 않다’ 7.4% + ‘약간 그렇지 않다’ 21.5%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 40대에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 62.40점으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(72.5%), 혼인여부가 ‘기혼’(71.7%), 연령이 ‘40대’(77.4%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(80.6%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(75.8%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(73.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(81.5%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(79.5%), 소속이 ‘본청’(76.1%), 직군이 ‘공무원’(73.7%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(72.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

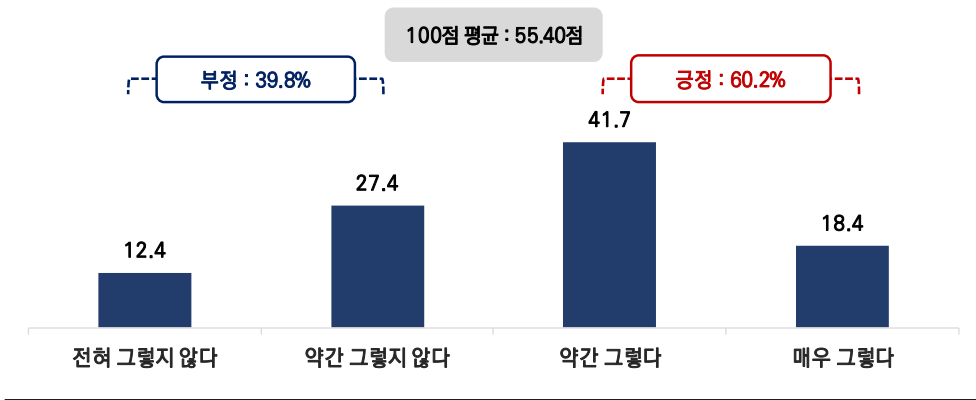
그림 4-43 | [감정노동 실태 1] 시민/고객에게 감정을 표현하지 못할 때 감정이 손상당함을 느낌



(14) 시민/고객 응대 시 본인의 감정이 상품처럼 느껴짐

- 시민/고객 응대 시 본인의 감정이 상품처럼 느껴지는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 60.2%(‘매우 그렇다’ 18.4% + ‘약간 그렇다’ 41.7%)로 나타났으며, 부정응답이 39.8%(‘전혀 그렇지 않다’ 12.4% + ‘약간 그렇지 않다’ 27.4%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 55.40점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(60.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(60.8%), 연령이 ‘40대’(65.0%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(66.9%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(66.8%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(61.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(70.8%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(63.0%), 소속이 ‘본청’(66.1%), 직군이 ‘공무원’(64.4%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(60.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

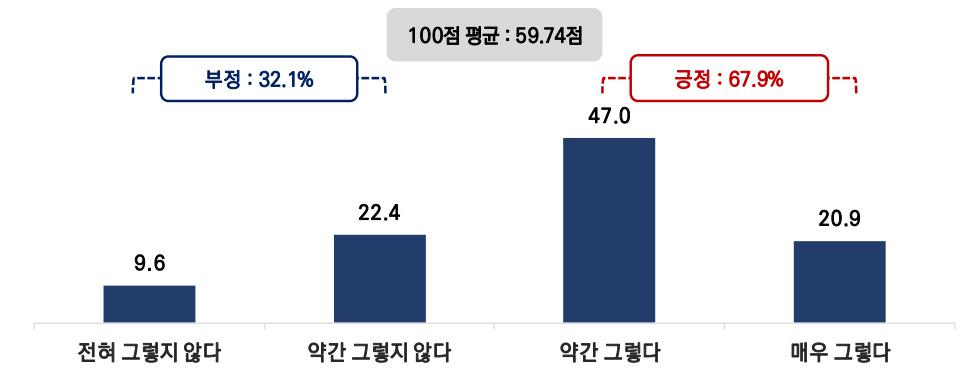
그림 4-44 | [감정노동 실태 1] 시민/고객 응대 시 본인의 감정이 상품처럼 느껴짐



(15) 퇴근 후에도 고객 응대 시 힘들었던 감정이 남아 있음

- 퇴근 후에도 고객 응대 시 힘들었던 감정이 남아 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 67.9%(‘매우 그렇다’ 20.9% + ‘약간 그렇다’ 47.0%)로 나타났으며, 부정응답이 32.1%(‘전혀 그렇지 않다’ 9.6% + ‘약간 그렇지 않다’ 22.4%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 30대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 59.74점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(69.6%), 혼인여부가 ‘미혼’(68.2%), 연령이 ‘30대’(70.5%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(74.2%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(72.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(69.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(78.5%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(67.9%), 소속이 ‘본청’(70.3%), 직군이 ‘공무원’(71.9%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(73.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-45 | [감정노동 실태 1] 퇴근 후에도 고객 응대 시 힘들었던 감정이 남아 있음



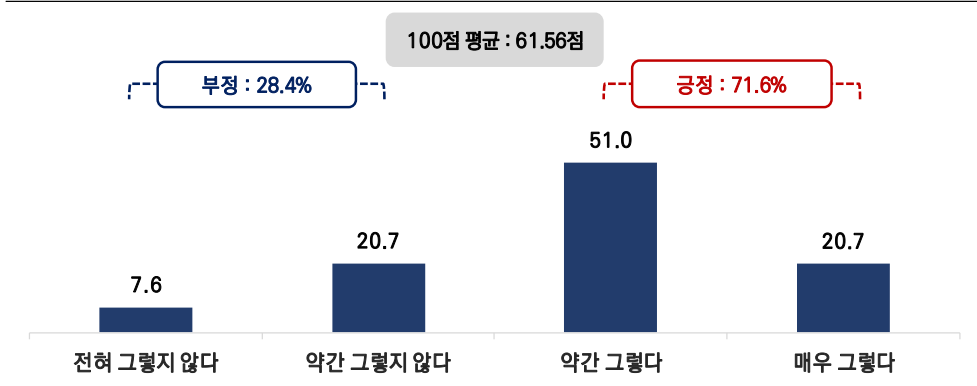
(16) 시민/고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받음

□ 시민/고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 71.6%(‘매우 그렇다’ 20.7% + ‘약간 그렇다’ 51.0%)로 나타났으며, 부정응답이 28.4%(‘전혀 그렇지 않다’ 7.6% + ‘약간 그렇지 않다’ 20.7%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 40대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 61.56점임

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(74.6%), 혼인여부가 ‘기혼’(72.5%), 연령이 ‘40대’(77.4%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(76.0%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(75.6%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(73.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(84.6%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(85.2%), 소속이 ‘직속기관’(74.2%), 직군이 ‘공무원’(74.7%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(75.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

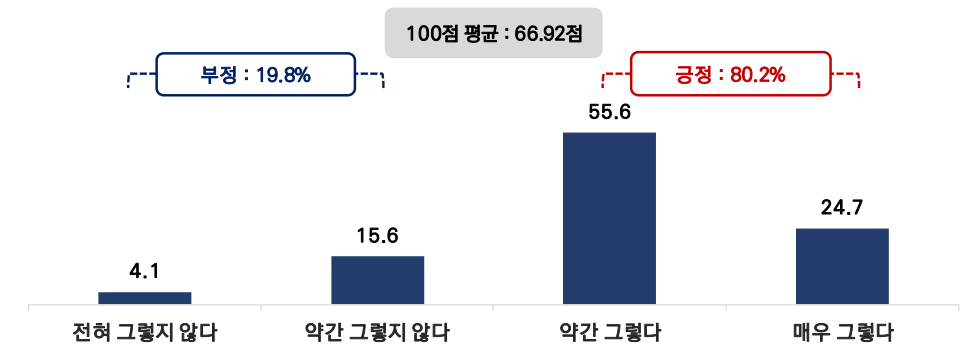
그림 4-46 | [감정노동 실태 1] 시민/고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받음



(17) 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 힘들

- 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 힘든지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 80.2%(‘매우 그렇다’ 24.7% + ‘약간 그렇다’ 55.6%)로 나타났으며, 부정응답이 19.8%(‘전혀 그렇지 않다’ 4.1% + ‘약간 그렇지 않다’ 15.6%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 66.92점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(81.8%), 혼인여부가 ‘미혼’(82.4%), 연령이 ‘40대’(84.2%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(83.7%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(85.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(81.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(90.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(87.2%), 소속이 ‘본청’(82.9%), 직군이 ‘공무원’(82.1%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(80.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

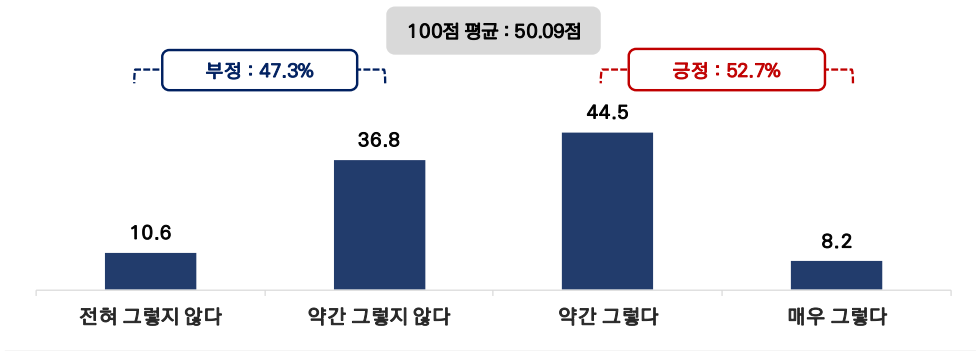
그림 4-47 | [감정노동 실태 1] 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 힘들



(18) 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어짐

- 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어지는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 52.7%(‘매우 그렇다’ 8.2% + ‘약간 그렇다’ 44.5%)로 나타났으며, 부정응답이 47.3%(‘전혀 그렇지 않다’ 10.6% + ‘약간 그렇지 않다’ 36.8%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 50.09점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(53.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(58.2%), 연령이 ‘20대’(63.5%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(63.0%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(62.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(54.5%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(63.6%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(82.1%), 소속이 ‘산하기관’(64.1%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(66.7%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(61.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

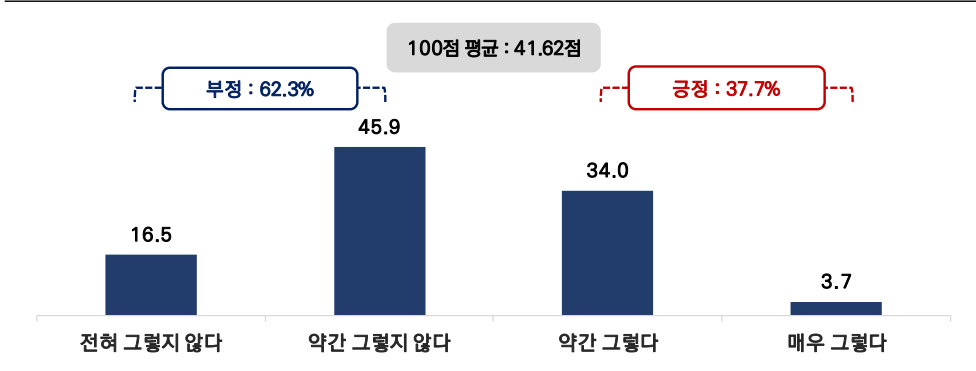
그림 4-48 | [감정노동 실태 1] 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어짐



(19) 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하는 직장 내 공식적인 제도가 충분히 마련됨

- 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하는 직장 내 공식적인 제도가 충분히 마련되어 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 37.7%(‘매우 그렇다’ 3.7% + ‘약간 그렇다’ 34.0%)로 나타났으며, 부정응답이 62.3%(‘전혀 그렇지 않다’ 16.5% + ‘약간 그렇지 않다’ 45.9%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 상대적으로 높으며, 100점 만점에 평균 41.62점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(62.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(64.5%), 연령이 ‘40대’(70.3%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(69.9%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(65.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(62.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(84.4%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(63.2%), 소속이 ‘직속기관’(64.1%), 직군이 ‘공무원’(64.7%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(64.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

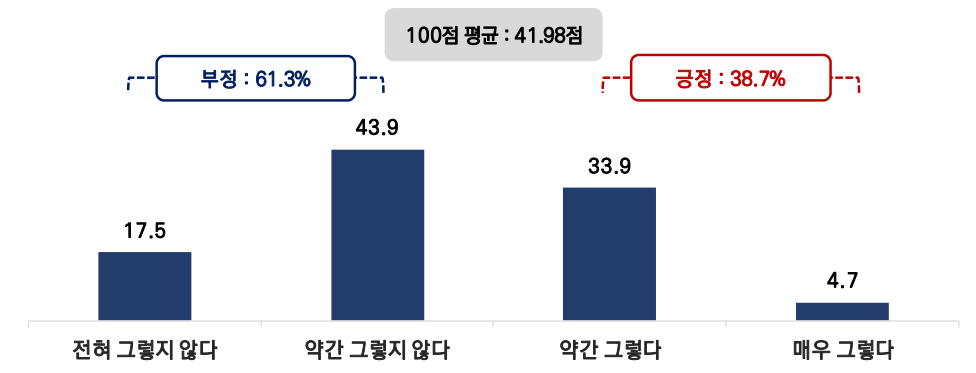
그림 4-49 | [감정노동 실태 1] 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하는 직장 내 공식적인 제도가 충분히 마련됨



(20) 직장은 고객 응대과정에서 경험한 마음의 상처를 위로받도록 충분히 도와줌

- 직장은 고객 응대과정에서 경험한 마음의 상처를 위로받도록 충분히 도와주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 38.7%(‘매우 그렇다’ 4.7% + ‘약간 그렇다’ 33.9%)로 나타났으며, 부정응답이 61.3%(‘전혀 그렇지 않다’ 17.5% + ‘약간 그렇지 않다’ 43.9%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대에서 상대적으로 높으며, 100점 만점에 평균은 41.98점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(62.2%), 혼인여부가 ‘기혼’(63.5%), 연령이 ‘40대’(69.1%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(67.5%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(66.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(61.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(84.4%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(62.1%), 소속이 ‘본청’(63.9%), 직군이 ‘공무원’(62.9%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(65.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

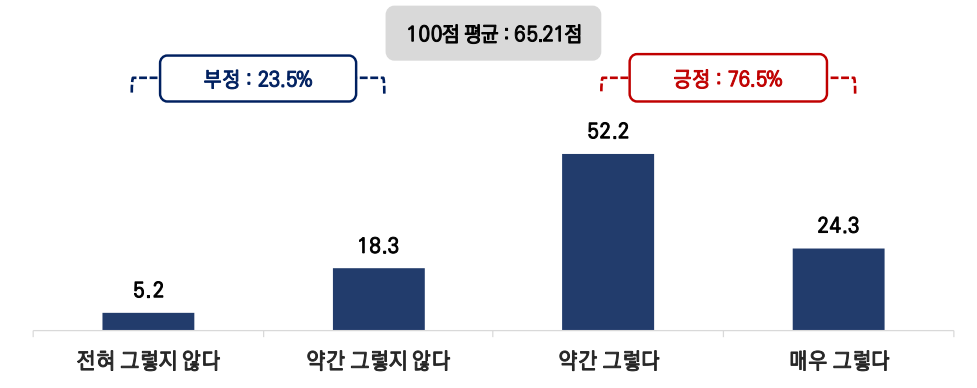
그림 4-50 | [감정노동 실태 1] 직장은 고객 응대과정에서 경험한 마음의 상처를 위로받도록 충분히 도와줌



(21) 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와줌

- 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 76.5%(‘매우 그렇다’ 24.3% + ‘약간 그렇다’ 52.2%)로 나타났으며, 부정응답이 23.5%(‘전혀 그렇지 않다’ 5.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 18.3%)로 조사됨
- 미혼, 20대, 근무기간이 짧을수록 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 65.21점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 혼인여부가 ‘미혼’(84.4%), 연령이 ‘20대’(89.4%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(84.2%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(78.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(76.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(80.7%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(100.0%), 소속이 ‘직속기관’(78.8%), 직군이 ‘공무원’(77.7%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(77.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

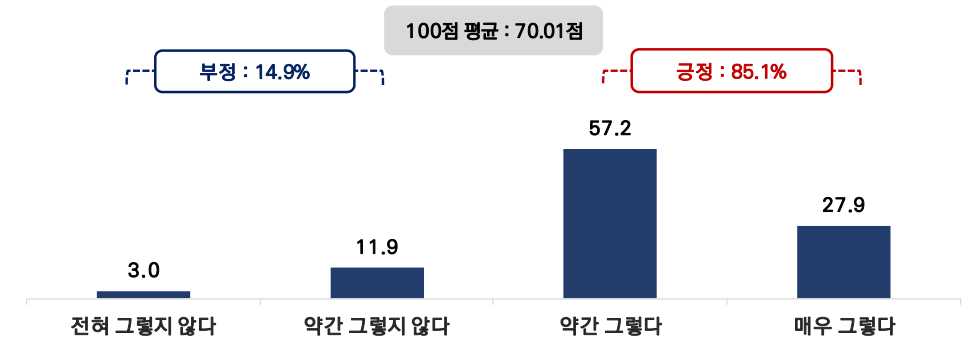
그림 4-51 | [감정노동 실태 1] 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와줌



(22) 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와줌

- 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 85.1%(‘매우 그렇다’ 27.9% + ‘약간 그렇다’ 57.2%)로 나타났으며, 부정응답이 14.9%(‘전혀 그렇지 않다’ 3.0% + ‘약간 그렇지 않다’ 11.9%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 70.01점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(86.2%), 혼인여부가 ‘미혼’(90.1%), 연령이 ‘20대’(92.2%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(90.4%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(89.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(85.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(90.9%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(100.0%), 소속이 ‘산하기관’(86.8%), 직군이 ‘공무직’(85.7%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(88.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

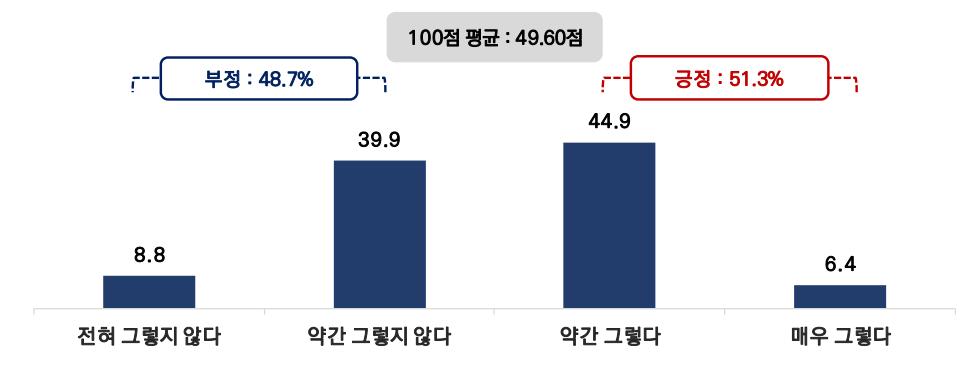
그림 4-52 | [감정노동 실태 1] 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와줌



(23) 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 충분히 마련됨

- 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 충분히 마련되어 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 51.3%(‘매우 그렇다’ 6.4% + ‘약간 그렇다’ 44.9%)로 나타났으며, 부정응답이 48.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 8.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 39.9%)로 조사됨
- 남성, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며 100점 평균은 49.60점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(53.0%), 연령이 ‘50대 이상’(60.3%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(59.2%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(62.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(54.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(70.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(90.0%), 소속이 ‘사업소’(57.5%), 직군이 ‘공무직’(57.5%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(61.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

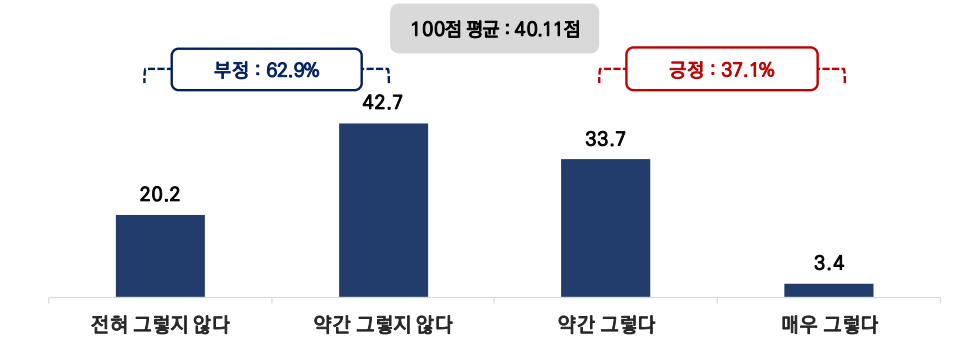
그림 4-53 | [감정노동 실태 1] 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 충분히 마련됨



(24) 고객의 요구에 대하여 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 충분하게 주어짐

- 고객의 요구에 대하여 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 충분하게 주어져 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 37.1%(‘매우 그렇다’ 3.4% + ‘약간 그렇다’ 33.7%)로 나타났으며, 부정응답이 62.9%(‘전혀 그렇지 않다’ 20.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 42.7%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며 100점 평균은 40.11점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(66.7%), 혼인여부가 ‘기혼’(64.4%), 연령이 ‘40대’(69.8%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(68.0%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(66.7%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(63.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(75.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(80.0%), 소속이 ‘본청’(65.6%), 직군이 ‘공무원’(63.3%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(63.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-54 | [감정노동 실태 1] 고객의 요구에 대하여 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 충분하게 주어짐



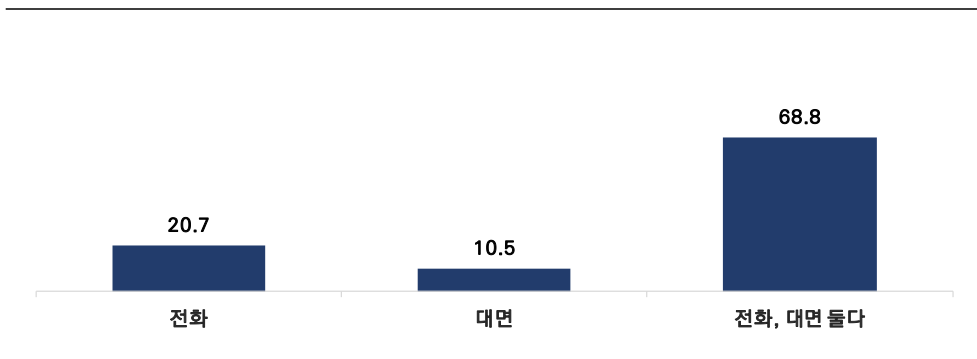
2) 고객 응대 업무 방법

□ 고객 응대 업무 방법에 대해 물어본 결과, '전화, 대면 둘 다'가 68.8%로 가장 높게 나타남

□ 이어서 '전화'(20.7%), '대면'(10.5%) 순으로 나타남

○ 고객 응대 업무 방법에 대해 '전화, 대면 둘 다'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(70.0%), 혼인여부가 '미혼'(73.7%), 연령이 '30대'(76.3%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(74.2%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(73.1%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(69.4%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(75.3%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(95.0%), 소속이 '산하기관'(76.1%), 직군이 '산하기관 비정규직'(84.6%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(77.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

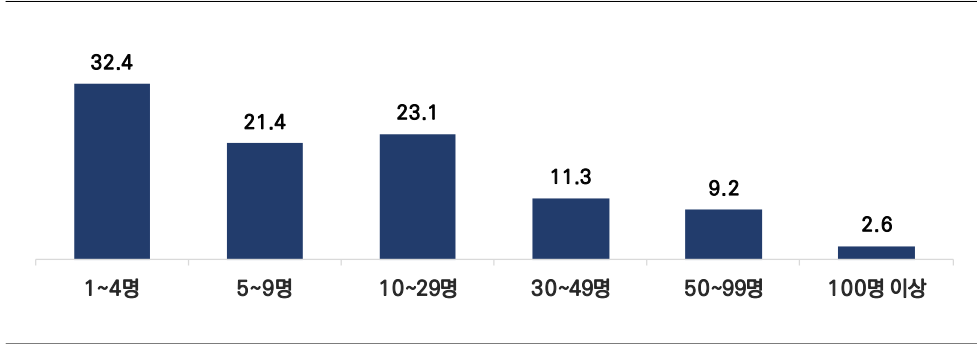
그림 4-55 | [고객 응대 업무 방법] 고객 응대 업무 방법



3) 직접 대화하면서 응대하는 하루 평균 고객 수

- 직접 대화하면서 응대하는 하루 평균 고객 수에 대해 물어본 결과, '1~4명'이 32.4%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '10~29명'(23.1%), '5~9명'(21.4%), '30~49명'(11.3%) 등 순으로 나타남
 - 직접 대화하면서 응대하는 하루 평균 고객 수에 대해 '1~4명'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(42.0%), 혼인여부가 '기혼'(37.1%), 연령이 '50대 이상'(40.3%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(63.2%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(40.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(33.8%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(50.8%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(33.7%), 소속이 '본청'(38.8%), 직군이 '공무원'(35.3%), 최종학력이 '고졸 이하'(39.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-56 | [응대 고객 수] 직접 대화하면서 응대하는 하루 평균 고객 수



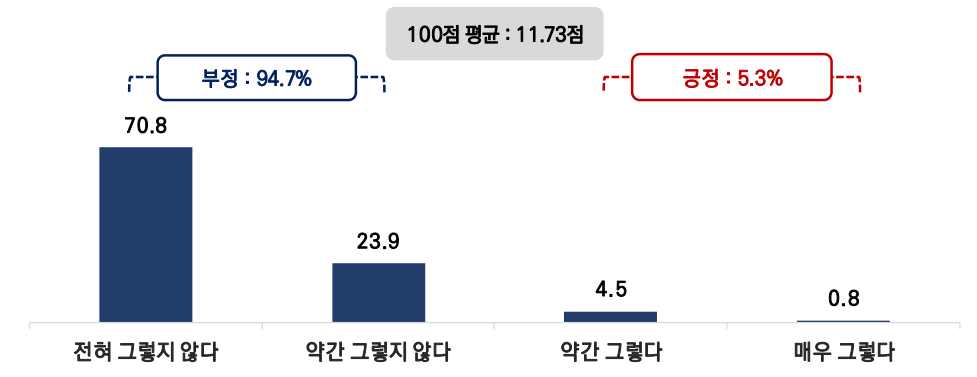
4) 감정노동 실태 2

(1) 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많음

- 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 5.3%(‘매우 그렇다’ 0.8% + ‘약간 그렇다’ 4.5%)로 나타났으며, 부정응답이 94.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 70.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 23.9%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 11.73점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(95.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(95.4%), 연령이 ‘20대’(95.0%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(96.7%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(96.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(95.5%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(97.4%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’, ‘3조 3교대제’, ‘근무일수, 시간 불규칙’(각 100.0%), 소

속이 '사업소'(96.7%), 직군이 '산하기관 비정규직'(100.0%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(95.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-57 | [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많음



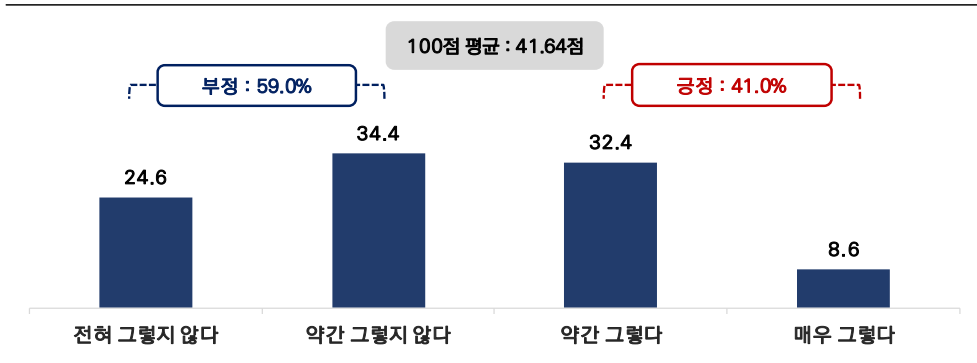
(2) 업무 수행 시 시민/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 경우가 많음

□ 업무 수행 시 시민/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 경우가 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 41.0%(‘매우 그렇다’ 8.6% + ‘약간 그렇다’ 32.4%)로 나타났으며, 부정응답이 59.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 24.6% + ‘약간 그렇지 않다’ 34.4%)로 조사됨

□ 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 41.64점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(61.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(60.1%), 연령이 ‘50대 이상’(70.0%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(65.8%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(71.8%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(63.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(64.6%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(66.7%), 소속이 ‘사업소’(69.8%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(76.9%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(61.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-58 | [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 경우가 많음



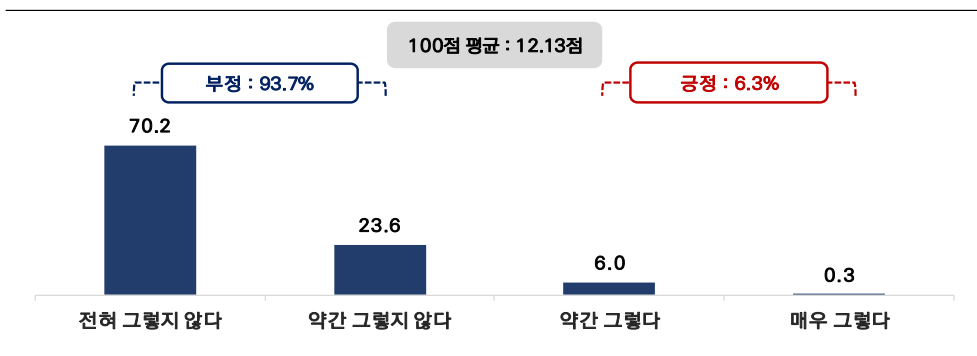
(3) 업무 수행 시 시민/고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 접하는 경우가 많음

□ 업무 수행 시 시민/고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 접하는 경우가 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 6.3%(‘매우 그렇다’ 0.3% + ‘약간 그렇다’ 6.0%)로 나타났으며, 부정응답이 93.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 70.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 23.6%)로 조사됨

□ 100점 만점에서 평균은 12.13점으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(94.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(94.8%), 연령이 ‘20대’(95.4%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(96.7%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(95.4%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(93.8%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(95.3%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(94.9%), 소속이 ‘본청’(94.6%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(97.4%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(94.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

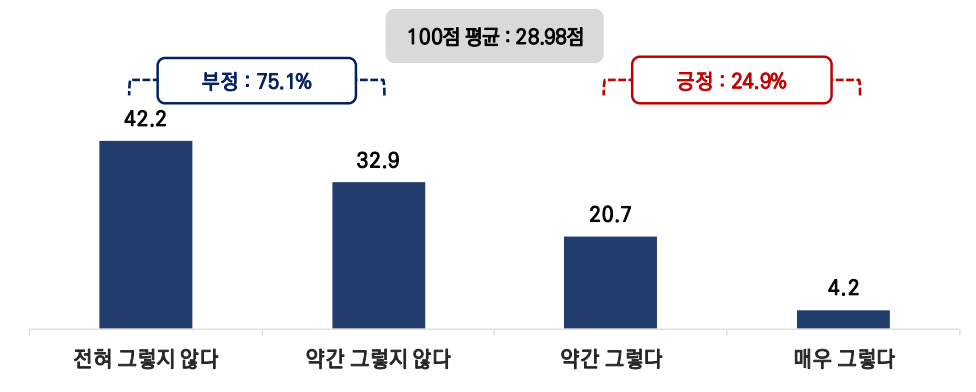
그림 4-59 | [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 접하는 경우가 많음



(4) 업무 수행 시 시민/고객에게 위협, 괴롭힘을 겪는 일이 많음

- 업무 수행 시 시민/고객에게 위협, 괴롭힘을 겪는 일이 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정 응답이 24.9%(‘매우 그렇다’ 4.2% + ‘약간 그렇다’ 20.7%)로 나타났으며, 부정응답이 75.1%(‘전혀 그렇지 않다’ 42.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 32.9%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 28.98점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(76.2%), 혼인여부가 ‘기혼’(76.3%), 연령이 ‘50대 이상’(84.3%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(80.9%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(91.2%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(75.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(79.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(89.7%), 소속이 ‘사업소’(87.2%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(97.4%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(76.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-60 | [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 위협, 괴롭힘을 겪는 일이 많음

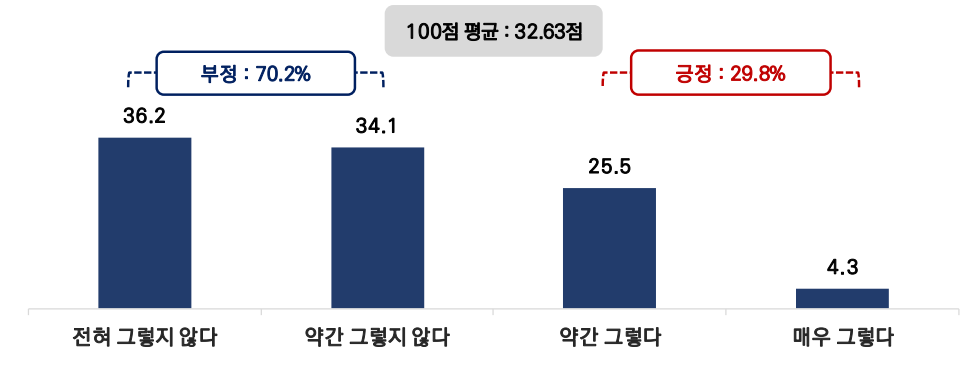


(5) 업무 수행 시 시민/고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당하는 사례가 많음

- 업무 수행 시 시민/고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당하는 사례가 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 29.8%(‘매우 그렇다’ 4.3% + ‘약간 그렇다’ 25.5%)로 나타났으며, 부정응답이 70.2%(‘전혀 그렇지 않다’ 36.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 34.1%)로 조사됨
- 100점 만점에서 평균은 32.63점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(80.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(72.7%), 연령이 ‘50대 이상’(80.7%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(75.3%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미

만(83.3%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(72.1%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(70.2%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(74.4%), 소속이 '사업소'(79.2%), 직군이 '산하기관 비정규직'(86.8%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(73.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

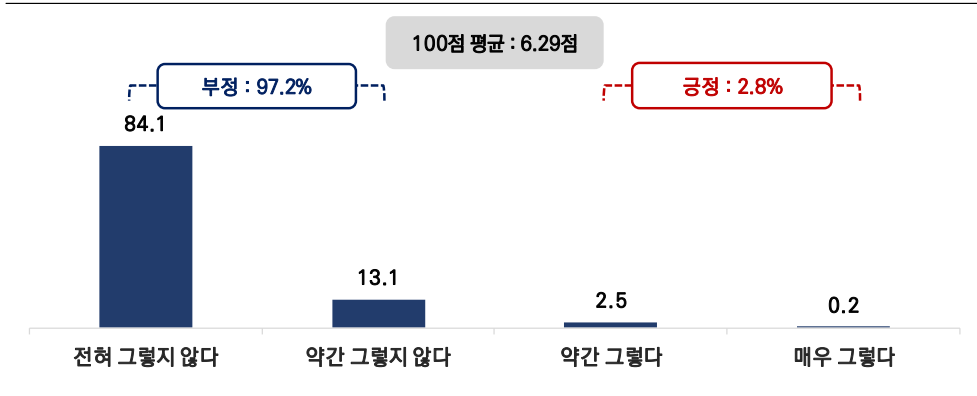
그림 4-61 | [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당하는 사례가 많음



(6) 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많음

- 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 2.8%(‘매우 그렇다’ 0.2% + ‘약간 그렇다’ 2.5%)로 나타났으며, 부정응답이 97.2%(‘전혀 그렇지 않다’ 84.1% + ‘약간 그렇지 않다’ 13.1%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 30대 등에서 상대적으로 높은 것으로 나타나며, 100점 만점에 평균 6.29점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(98.4%), 혼인여부가 ‘미혼’(97.5%), 연령이 ‘30대’(98.1%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(98.6%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(99.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(97.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(98.2%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’ 및 ‘3조 3교대제’(각 100.0%), 소속이 ‘직속기관’(97.5%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(100.0%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(100.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

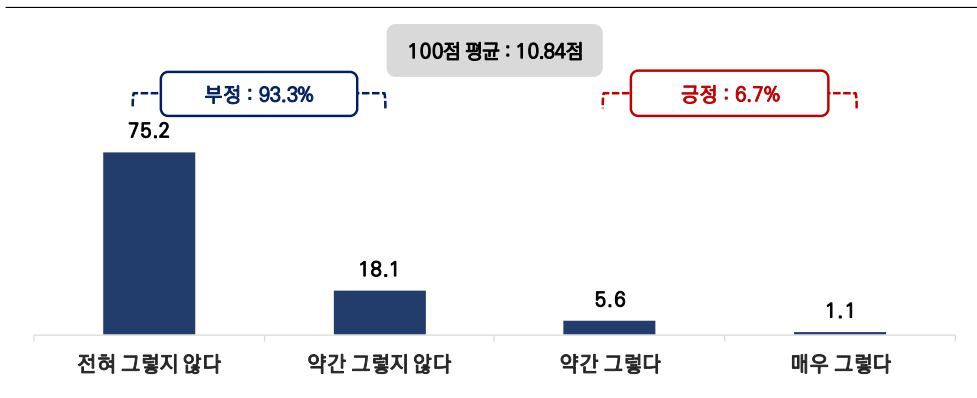
그림 4-62 | [감정노동 실태 2] 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력을 겪는 사례가 많음



(7) 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 일이 많음

- 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 일이 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 6.7%(‘매우 그렇다’ 1.1% + ‘약간 그렇다’ 5.6%)로 나타났으며, 부정응답이 93.3%(‘전혀 그렇지 않다’ 75.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 18.1%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 10.84점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(94.5%), 혼인여부가 ‘미혼’(94.7%), 연령이 ‘20대’(95.4%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(96.4%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(97.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(93.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(94.8%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(96.3%), 소속이 ‘직속기관’(94.3%), 직군이 ‘공무직’(95.6%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(93.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

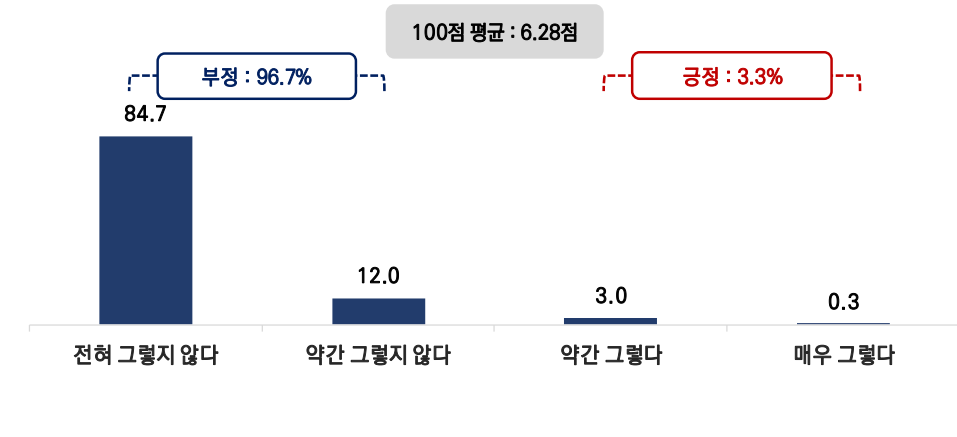
그림 4-63 | [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 일이 많음



(8) 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪는 일이 많음

- 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪는 일이 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 3.3%(‘매우 그렇다’ 0.3% + ‘약간 그렇다’ 3.0%)로 나타났으며, 부정응답이 96.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 84.7% + ‘약간 그렇지 않다’ 12.0%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 50대 이상에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 6.28점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(97.8%), 혼인여부가 ‘미혼’(97.0%), 연령이 ‘50대 이상’(98.1%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(98.6%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(99.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(97.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(97.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’, ‘3조 3교대제’, ‘근무일수, 시간 불규칙’(각 100.0%), 소속이 ‘직속기관’(97.5%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’ 및 ‘산하기관 비정규직’(각 100.0%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(98.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-64 | [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪는 일이 많음

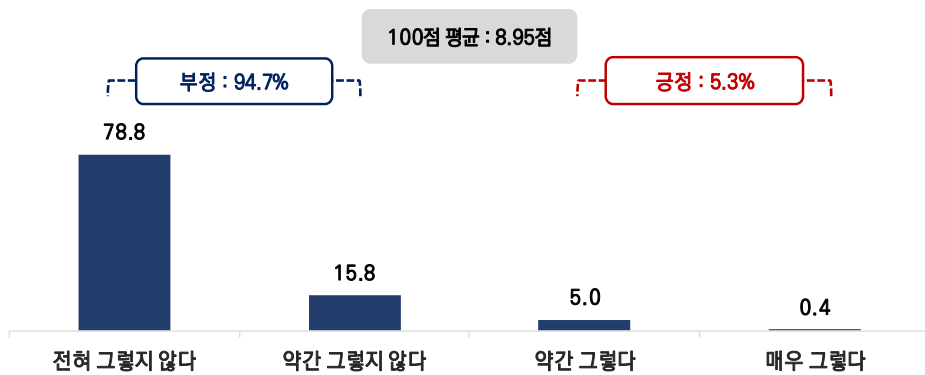


(9) 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 경험하는 일이 많음

- 직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 경험하는 일이 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 5.3%(‘매우 그렇다’ 0.4% + ‘약간 그렇다’ 5.0%)로 나타났으며, 부정응답이 94.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 78.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 15.8%)로 조사됨

- 여성, 미혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 8.95점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(96.3%), 혼인여부가 '미혼'(95.8%), 연령이 '20대'(96.8%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(97.6%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(95.6%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(94.8%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(95.7%), 근무 형태가 '3조 3교대제' 및 '근무일수, 시간 불규칙'(각 100.0%), 소속이 '직속기관'(95.7%), 직군이 '산하기관 비정규직'(100.0%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(95.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

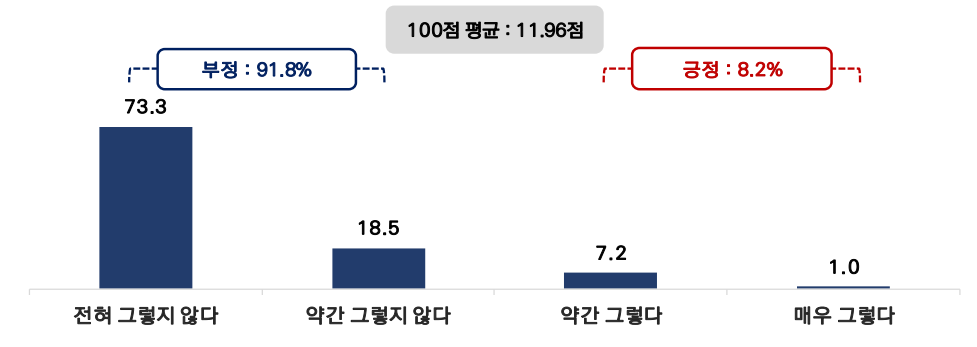
그림 4-65 | [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 경험하는 일이 많음



(10) 직장상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 경험하는 일이 많음

- 직장 상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 경험하는 일이 많은지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 8.2%('매우 그렇다' 1.0% + '약간 그렇다' 7.2%)로 나타났으며, 부정응답이 91.8%('전혀 그렇지 않다' 73.3% + '약간 그렇지 않다' 18.5%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며 100점 만점에 평균 11.96점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(92.3%), 혼인여부가 '미혼'(93.3%), 연령이 '20대'(95.4%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(96.0%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(95.1%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(91.8%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(94.1%), 근무 형태가 '근무일수, 시간 불규칙'(96.3%), 소속이 '사업소'(93.0%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(100.0%), 최종학력이 '고졸 이하'(93.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

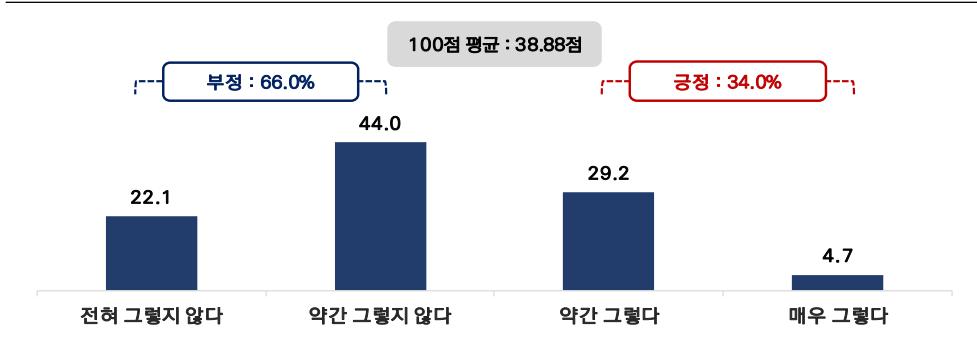
그림 4-66 | [감정노동 실태 2] 직장상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 경험하는 일이 많음



(11) 직장 내에 시민/고객의 폭력으로부터 보호받을 수 있는 장치나 제도가 충분히 마련됨

- 직장 내에 시민/고객의 폭력으로부터 보호받을 수 있는 장치나 제도가 충분히 마련되어 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 34.0%(‘매우 그렇다’ 4.7% + ‘약간 그렇다’ 29.2%)로 나타났으며, 부정응답이 66.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 22.1% + ‘약간 그렇지 않다’ 44.0%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 30대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 38.88점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(66.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(67.0%), 연령이 ‘30대’(69.5%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(72.6%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(68.2%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(64.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(76.1%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(69.2%), 소속이 ‘직속기관’(67.7%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’(68.8%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(76.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

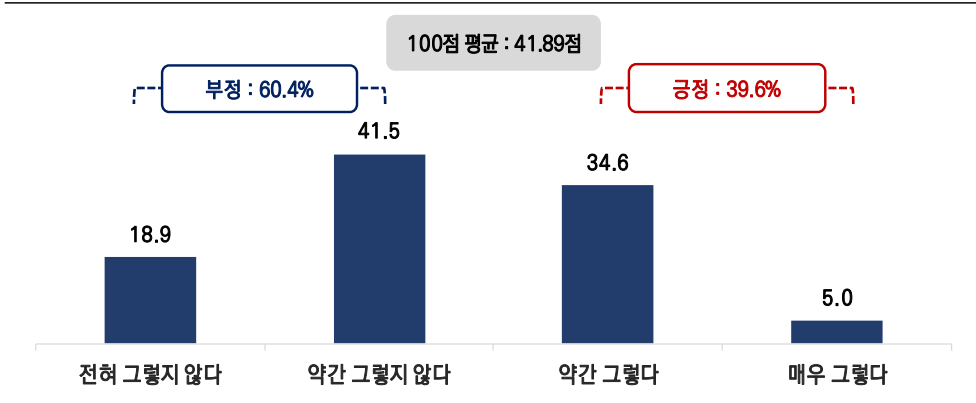
그림 4-67 | [감정노동 실태 2] 직장 내에 시민/고객의 폭력으로부터 보호받을 수 있는 장치나 제도가 충분히 마련됨



(12) 직장은 시민/고객으로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해줌

- 직장은 시민/고객으로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 39.6%(‘매우 그렇다’ 5.0% + ‘약간 그렇다’ 34.6%)로 나타났으며, 부정응답이 60.4%(‘전혀 그렇지 않다’ 18.9% + ‘약간 그렇지 않다’ 41.5%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 41.89점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(60.6%), 혼인여부가 ‘기혼’(62.7%), 연령이 ‘40대’(64.1%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(66.8%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(62.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(60.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(72.1%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(61.3%), 소속이 ‘산하기관’(63.3%), 직군이 ‘공무원’(62.5%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(67.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-68 | [감정노동 실태 2] 직장은 시민/고객으로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해줌

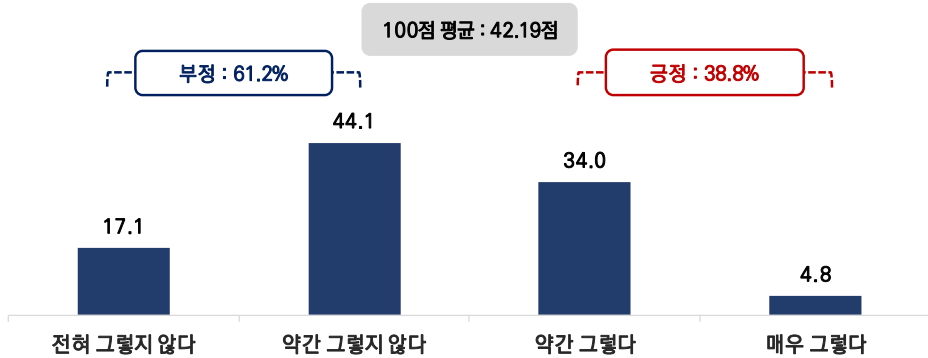


(13) 직장은 시민/고객으로부터의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침을 충분히 마련함

- 직장은 시민/고객으로부터의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침을 충분히 마련하고 있는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 38.8%(‘매우 그렇다’ 4.8% + ‘약간 그렇다’ 34.0%)로 나타났으며, 부정응답이 61.2%(‘전혀 그렇지 않다’ 17.1% + ‘약간 그렇지 않다’ 44.1%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 42.19점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(62.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(62.9%), 연령이 ‘40대’(64.6%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(67.7%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미

만(64.9%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(63.1%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(75.0%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(61.7%), 소속이 '직속기관'(62.7%), 직군이 '공무원'(62.7%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(69.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

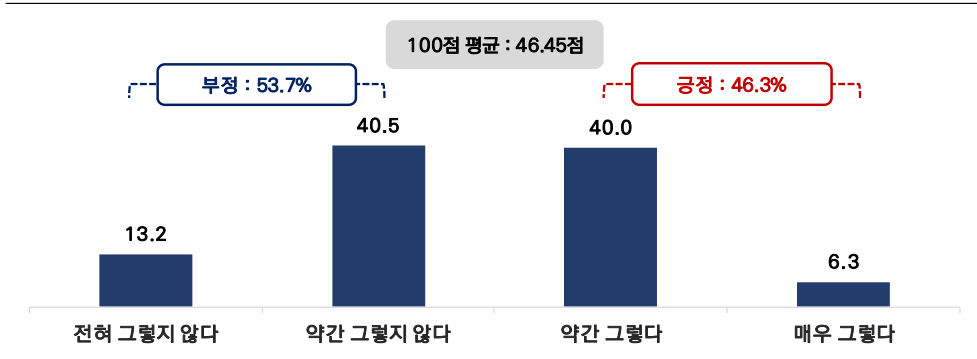
그림 4-69 | [감정노동 실태 2] 직장은 시민/고객으로부터의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침을 충분히 마련함



(14) 직장은 충분히 안전하게 일할 수 있도록 보호해줌

- 직장은 충분히 안전하게 일할 수 있도록 보호해주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 46.3%(‘매우 그렇다’ 6.3% + ‘약간 그렇다’ 40.0%)로 나타났으며, 부정응답이 53.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 13.2% + ‘약간 그렇지 않다’ 40.5%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 30대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 46.45점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(53.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(55.7%), 연령이 ‘30대’(59.0%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(59.8%), 업무 담당 기간이 ‘1~2년 미만’(55.2%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(54.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(69.1%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(54.3%), 소속이 ‘직속기관’(55.6%), 직군이 ‘공무원’(56.9%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(64.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

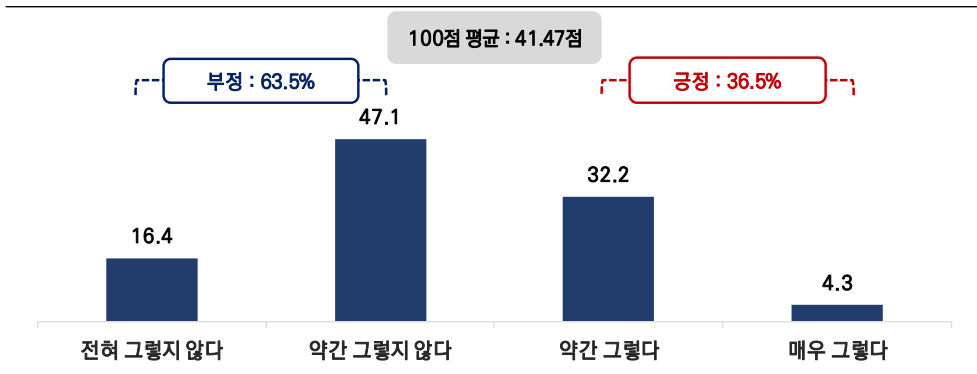
그림 4-70 | [감정노동 실태 2] 직장은 충분히 안전하게 일할 수 있도록 보호해줌



(15) 직장 내에 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 잘 마련됨

- 직장 내에 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 잘 마련되어 있는지에 대해 물은 결과, 긍정응답이 36.5%('매우 그렇다' 4.3% + '약간 그렇다' 32.2%)로 나타났으며, 부정응답이 63.5%('전혀 그렇지 않다' 16.4% + '약간 그렇지 않다' 47.1%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 41.47점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(63.9%), 혼인여부가 '기혼'(65.2%), 연령이 '40대'(68.3%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(69.3%), 업무 담당 기간이 '2~3년 미만'(65.6%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(63.9%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(79.4%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(64.3%), 소속이 '직속기관'(65.7%), 직군이 '공무원'(65.8%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(75.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

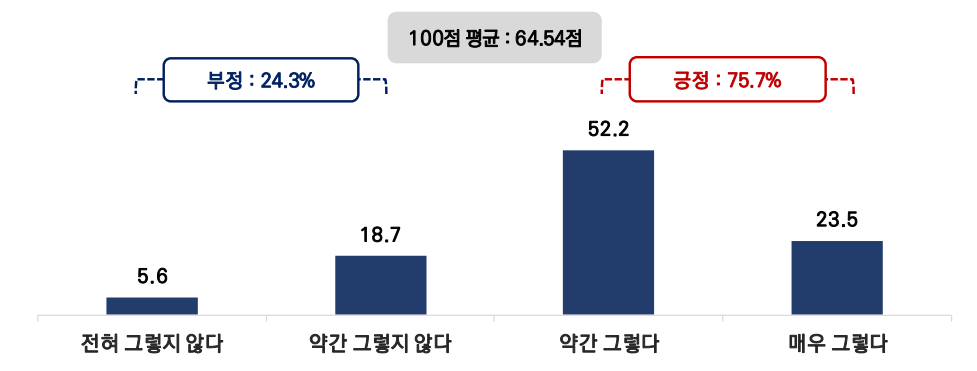
그림 4-71 | [감정노동 실태 2] 직장 내에 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 잘 마련됨



(16) 폭력을 당했을 때, 상사는 문제 해결을 위해 충분히 도와줌

- 폭력을 당했을 때, 상사는 문제 해결을 위해 충분히 도와주는지에 대해 물어본 결과, 긍정 응답이 75.7%(‘매우 그렇다’ 23.5% + ‘약간 그렇다’ 52.2%)로 나타났으며, 부정응답이 24.3%(‘전혀 그렇지 않다’ 5.6% + ‘약간 그렇지 않다’ 18.7%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 64.54점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(76.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(83.4%), 연령이 ‘20대’(88.0%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(84.3%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(78.6%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(76.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(79.6%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(90.0%), 소속이 ‘산하기관’(78.9%), 직군이 ‘공무원’(76.7%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(77.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

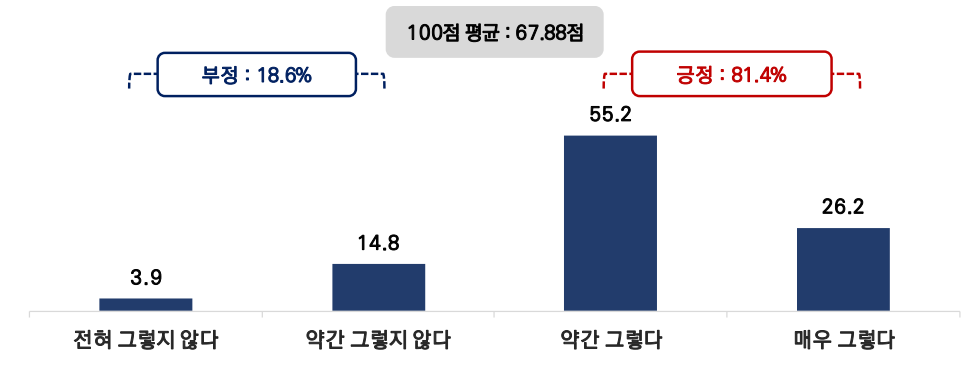
그림 4-72 | [감정노동 실태 2] 폭력을 당했을 때, 상사는 문제 해결을 위해 충분히 도와줌



(17) 폭력을 당했을 때, 동료는 문제 해결을 위해 충분히 도와줌

- 폭력을 당했을 때, 동료는 문제 해결을 위해 충분히 도와주는지에 대해 물어본 결과, 긍정 응답이 81.4%(‘매우 그렇다’ 26.2% + ‘약간 그렇다’ 55.2%)로 나타났으며, 부정응답이 18.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 3.9% + ‘약간 그렇지 않다’ 14.8%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 67.88점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(82.7%), 혼인여부가 ‘미혼’(87.8%), 연령이 ‘20대’(90.8%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(87.1%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(87.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(82.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(83.8%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(84.0%), 소속이 ‘산하기관’(83.0%), 직군이 ‘공무직’(81.5%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(82.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-73 | [감정노동 실태 2] 폭력을 당했을 때, 동료는 문제 해결을 위해 충분히 도와줌



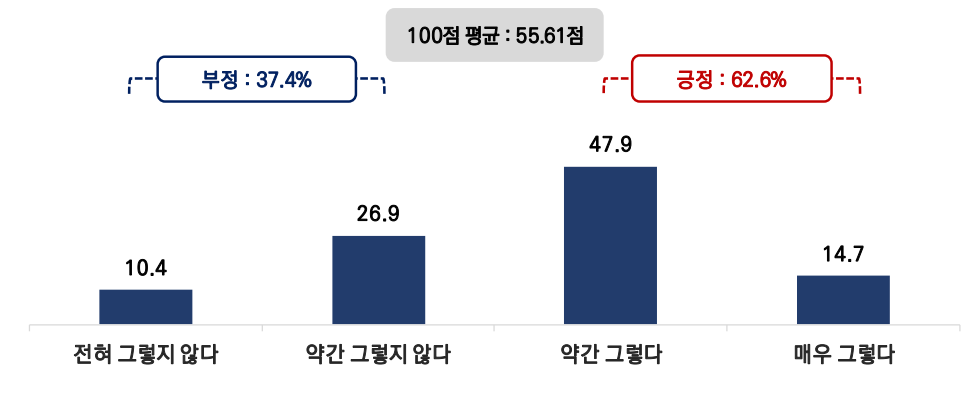
(18) 직장은 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해줌

□ 직장은 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 62.6%(‘매우 그렇다’ 14.7% + ‘약간 그렇다’ 47.9%)로 나타났으며, 부정응답이 37.4%(‘전혀 그렇지 않다’ 10.4% + ‘약간 그렇지 않다’ 26.9%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타나며, 100점 만점에 평균 55.61점임

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(63.0%), 혼인여부가 ‘기혼’(63.0%), 연령이 ‘50대 이상’(72.6%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(70.4%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(73.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(64.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(73.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(80.0%), 소속이 ‘산하기관’(66.3%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(76.9%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(66.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

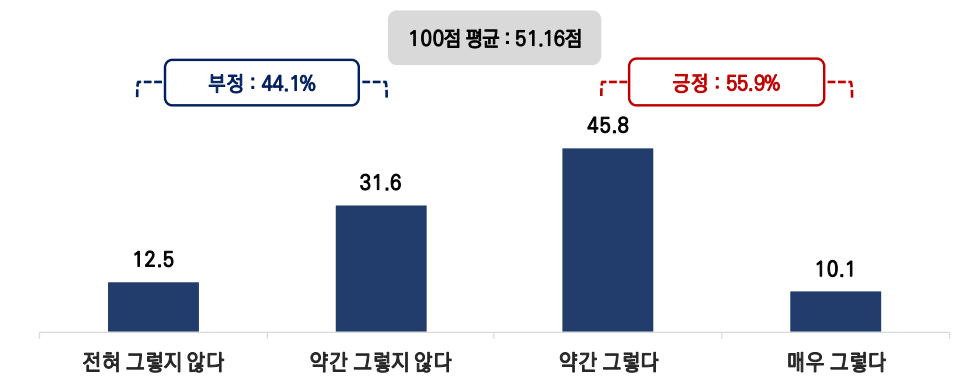
그림 4-74 | [감정노동 실태 2] 직장은 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해줌



(19) 직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해줌

- 직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해주는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 55.9%(‘매우 그렇다’ 10.1% + ‘약간 그렇다’ 45.8%)로 나타났으며, 부정응답이 44.1%(‘전혀 그렇지 않다’ 12.5% + ‘약간 그렇지 않다’ 31.6%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높은 것으로 나타났으며, 100점 만점에 평균 51.16점으로 나타남
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(57.9%), 혼인여부가 ‘미혼’(56.5%), 연령이 ‘50대 이상’(67.7%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(63.2%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(70.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(56.8%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(67.7%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(90.0%), 소속이 ‘산하기관’(64.0%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(74.4%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(63.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-75 | [감정노동 실태 2] 직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해줌

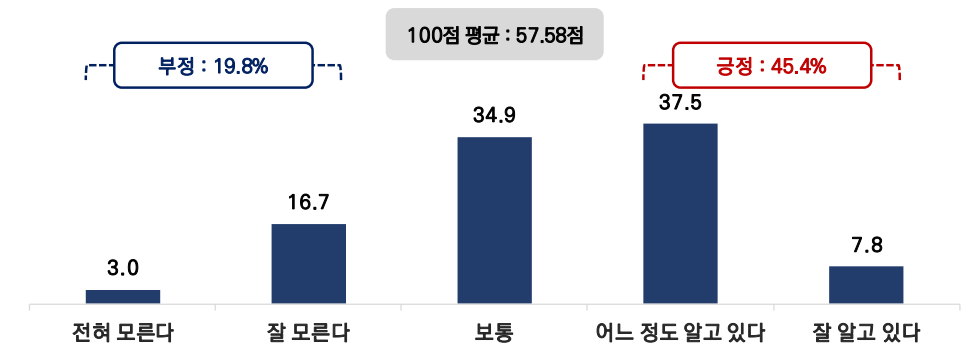


3. 감정노동 인식

1) 감정노동 인지도

- 감정노동 인지도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 45.4%(‘잘 알고 있다’ 7.8% + ‘어느 정도 알고 있다’ 37.5%)로 나타났으며, 부정응답이 19.8%(‘전혀 모른다’ 3.0% + ‘잘 모른다’ 16.7%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 40대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 57.58점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(51.6%), 혼인여부가 ‘미혼’(46.0%), 연령이 ‘40대’(47.9%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(50.5%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(60.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(47.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(64.0%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(60.0%), 소속이 ‘사업소’(50.2%), 직군이 ‘공무직’(56.2%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(45.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-76 | 감정노동 인지도



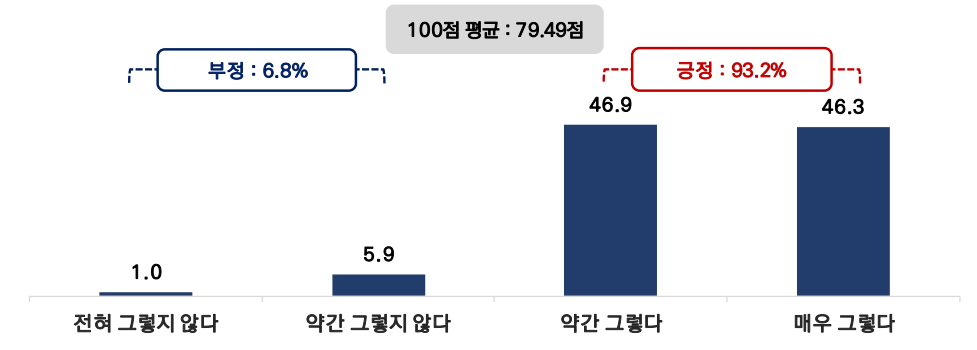
2) 감정노동 인식

(1) 감정노동은 인간의 존엄성을 훼손하는 ‘인권문제’로 인식해야 함

- 감정노동은 인간의 존엄성을 훼손하는 ‘인권문제’로 인식해야 하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 93.2%(‘매우 그렇다’ 46.3% + ‘약간 그렇다’ 46.9%)로 나타났으며, 부정응답이 6.8%(‘전혀 그렇지 않다’ 1.0% + ‘약간 그렇지 않다’ 5.9%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 79.49점으로 높은 편으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(94.9%), 혼인여부가 '미혼'(93.3%), 연령이 '50대 이상'(95.7%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(93.9%), 업무 담당 기간이 '2~3년 미만'(96.2%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(93.7%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(94.8%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(94.4%), 소속이 '직속기관'(94.9%), 직군이 '산하기관 비정규직'(97.4%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(93.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-77 | [감정노동 인식] 감정노동은 인간의 존엄성을 훼손하는 '인권문제'로 인식해야 함



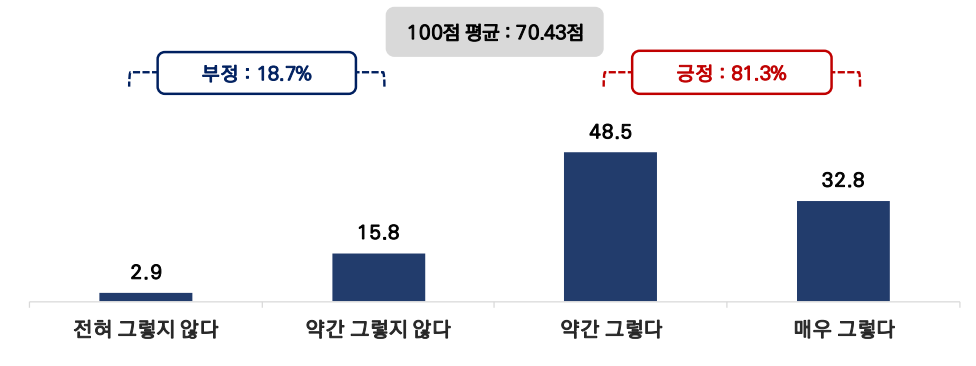
(2) 감정노동의 폐해는 악성 민원인의 잘못된 인성 문제로 봐야 함

□ 감정노동의 폐해는 악성 민원인의 잘못된 인성 문제로 봐야 하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 81.3%(‘매우 그렇다’ 32.8% + ‘약간 그렇다’ 48.5%)로 나타났으며, 부정응답이 18.7%(‘전혀 그렇지 않다’ 2.9% + ‘약간 그렇지 않다’ 15.8%)로 조사됨

□ 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 70.43점으로 높게 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(81.5%), 혼인여부가 '기혼'(81.9%), 연령이 '50대 이상'(88.7%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(83.1%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(90.2%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(83.7%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(82.2%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(90.0%), 소속이 '산하기관'(87.8%), 직군이 '공무직'(87.5%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(87.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-78 | [감정노동 인식] 감정노동의 폐해는 악성 민원인의 잘못된 인성 문제로 봐야 함



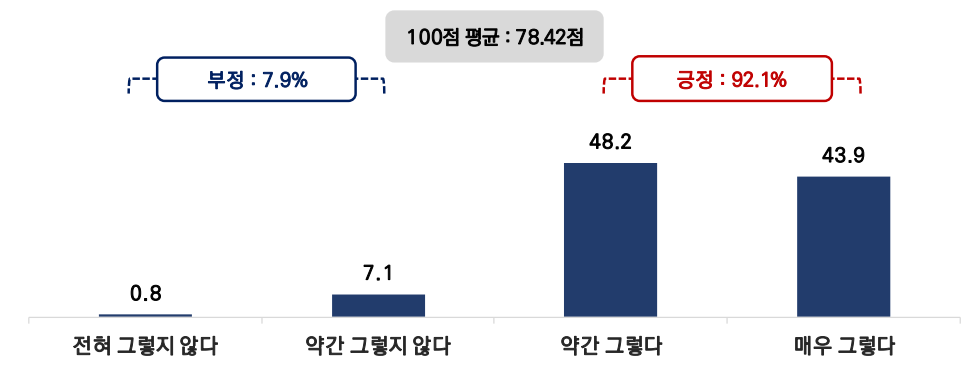
(3) 감정노동은 우리 사회의 갑질문화에서 비롯된 잘못된 노동 관행 때문임

□ 감정노동은 우리 사회의 갑질문화에서 비롯된 잘못된 노동 관행 때문인지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 92.1%(‘매우 그렇다’ 43.9% + ‘약간 그렇다’ 48.2%)로 나타났으며, 부정응답이 7.9%(‘전혀 그렇지 않다’ 0.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 7.1%)로 조사됨

□ 여성, 미혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높으며, 100점 만점에 평균 78.42점임

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(93.7%), 혼인여부가 ‘미혼’(92.6%), 연령이 ‘50대 이상’(93.1%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(92.5%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(95.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(92.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(95.6%), 근무 형태가 ‘근무일수, 시간 불규칙’(100.0%), 소속이 ‘본청’(92.2%), 직군이 ‘공무직’(94.2%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(94.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

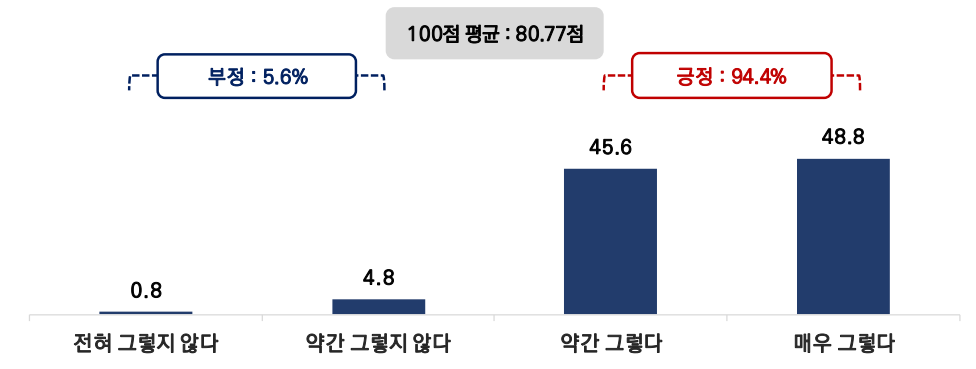
그림 4-79 | [감정노동 인식] 감정노동은 우리 사회의 갑질문화에서 비롯된 잘못된 노동 관행 때문임



(4) 감정노동은 고객은 왕이라는 일방적 경영문화에서 비롯됨

- 감정노동은 고객은 왕이라는 일방적 경영문화에서 비롯되었는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 94.4%(‘매우 그렇다’ 48.8% + ‘약간 그렇다’ 45.6%)로 나타났으며, 부정응답이 5.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 0.8% + ‘약간 그렇지 않다’ 4.8%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 80.77점으로 높은 편으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(95.9%), 혼인여부가 ‘미혼’(94.9%), 연령이 ‘20대’(95.9%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(96.0%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(98.4%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(95.5%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(97.1%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(100.0%), 소속이 ‘산하기관’(96.7%), 직군이 ‘공무원’ 및 ‘공무직’(각 94.7%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(96.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-80 | [감정노동 인식] 감정노동은 고객은 왕이라는 일방적 경영문화에서 비롯됨

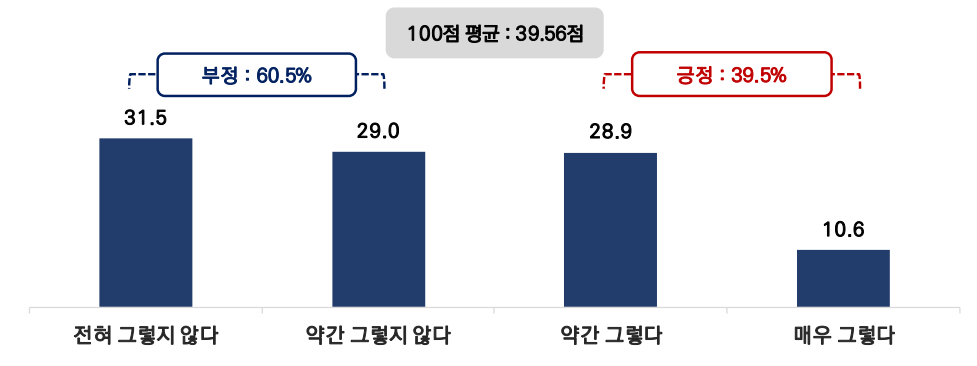


(5) 민간부문과 달리 공공부문 감정노동은 공무수행의 사명감으로 완수해야 함

- 민간부문과 달리 공공부문 감정노동은 공무수행의 사명감으로 완수해야 하는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 39.5%(‘매우 그렇다’ 10.6% + ‘약간 그렇다’ 28.9%)로 나타났으며, 부정응답이 60.5%(‘전혀 그렇지 않다’ 31.5% + ‘약간 그렇지 않다’ 29.0%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 39.56점으로 낮은 편으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(62.5%), 혼인여부가 ‘미혼’(66.6%), 연령이 ‘20대’(70.0%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(65.2%), 업무 담당 기간이 ‘0~1년 미만’(64.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(62.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(72.7%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(65.8%), 소속이 ‘본청’(62.0%), 직군이 ‘산

하기관 무기계약직'(64.7%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(69.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-81 | [감정노동 인식] 민간부문과 달리 공공부문 감정노동은 공무수행의 사명감으로 완수해야 함

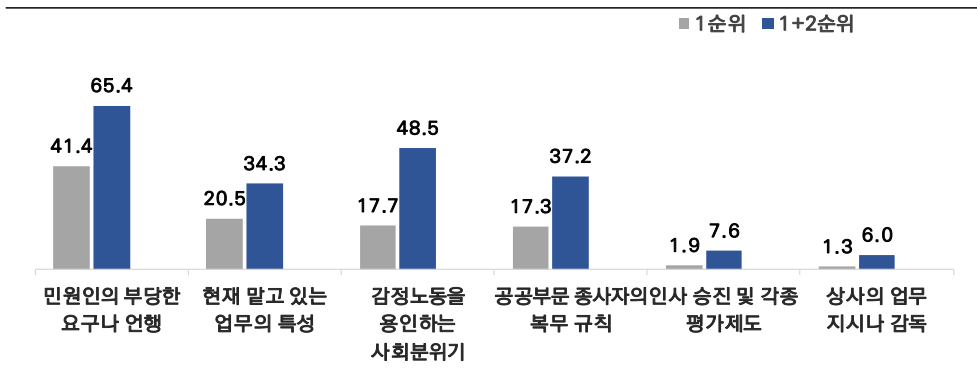


3) 감정노동의 원인

□ 감정노동의 원인에 대해 물어본 결과, 1순위 기준 '민원인의 부당한 요구나 언행'이 41.4%로 가장 높게 나타났고, 이어서 '현재 맡고 있는 업무의 특성'(20.5%), '감정노동을 용인하는 사회 분위기'(17.7%), '공공부문 종사자의 복무 규칙'(17.3%) 등 순으로 나타남

○ 감정노동의 원인에 대해 1순위 기준 '민원인의 부당한 요구나 언행'을 응답한 응답자 특성 별로 살펴보면, 성별이 '여성'(42.0%), 혼인여부가 '미혼'(44.0%), 연령이 '20대'(46.6%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(45.2%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(44.5%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(42.3%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(45.7%), 근무 형태가 '근무일수, 시간 불규칙'(50.0%), 소속이 '사업소'(45.3%), 직군이 '공무원'(44.6%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(43.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-82 | 감정노동의 원인

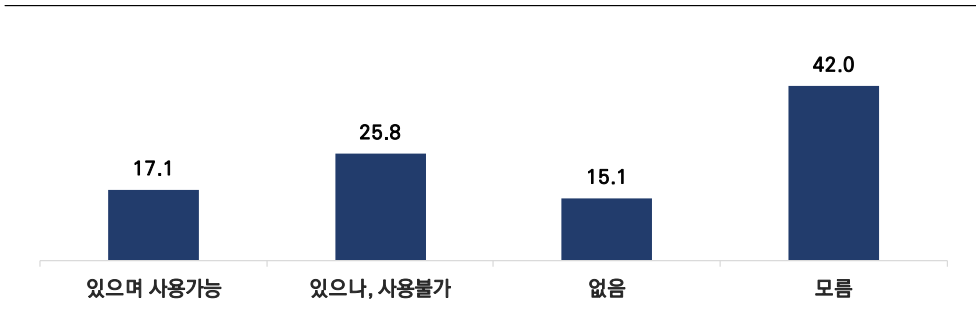


4) 감정노동 보호제도

(1) 무례한 고객을 접했을 때 법적 조치를 실행할 수 있음

- 무례한 고객을 접했을 때 법적 조치를 실행할 수 있는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 42.0%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '있으나, 사용불가'(25.8%), '있으며 사용가능'(17.1%), '없음'(15.1%) 순으로 나타남
- 무례한 고객을 접했을 때 법적 조치를 실행할 수 있는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(44.1%), 혼인여부가 '미혼'(45.2%), 연령이 '20대'(48.2%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(50.2%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(56.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(44.7%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(46.8%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(56.4%), 소속이 '사업소'(47.1%), 직군이 '산하기관 비정규직'(61.5%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(43.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-83 | [감정노동 보호제도] 무례한 고객을 접했을 때 법적 조치를 실행할 수 있음

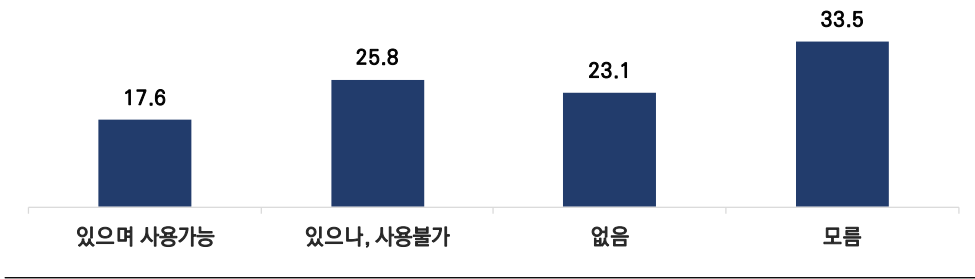


(2) 무례한 고객을 접했을 때 서비스를 중지할 수 있음

- 무례한 고객을 접했을 때 서비스를 중지할 수 있는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 33.5%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '있으나, 사용불가'(25.8%), '없음'(23.1%), '있으며 사용가능'(17.6%) 순으로 나타남
- 무례한 고객을 접했을 때 서비스를 중지할 수 있는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(34.5%), 혼인여부가 '미혼'(36.0%), 연령이 '20대'(38.1%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(39.6%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(40.8%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(42.2%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(36.8%), 근무 형태가 '비교

대제(야간근무)(45.7%), 소속이 '사업소'(38.3%), 직군이 '산하기관 비정규직'(48.7%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(35.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-84 | [감정노동 보호제도] 무례한 고객을 접했을 때 서비스를 중지할 수 있음



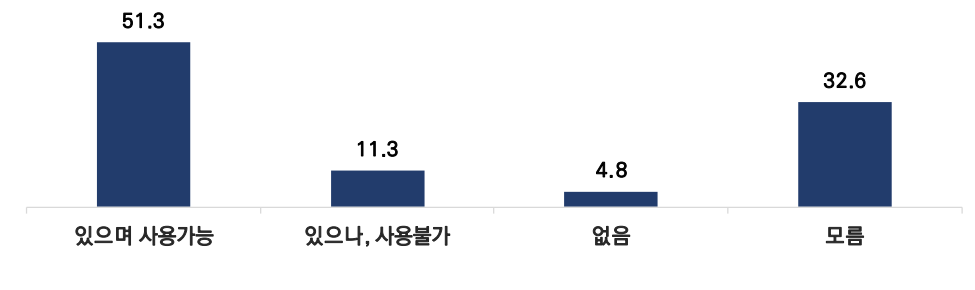
(3) 내가 폭력을 당했을 때, 관리자가 개입할 수 있음

□ 내가 폭력을 당했을 때, 관리자가 개입할 수 있는지에 대해 물어본 결과, '있으며 사용가능'이 51.3%로 가장 높게 나타남

□ 이어서 '모름'(32.6%), '있으나, 사용불가'(11.3%), '없음'(4.8%) 순으로 나타남

○ 내가 폭력을 당했을 때, 관리자가 개입할 수 있는지에 대해 '있으며 사용가능'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(53.9%), 혼인여부가 '미혼'(56.9%), 연령이 '20대'(61.6%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(59.3%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(53.5%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(53.8%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(62.5%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(70.0%), 소속이 '직속기관'(52.8%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(70.6%), 최종학력이 '고졸 이하'(55.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

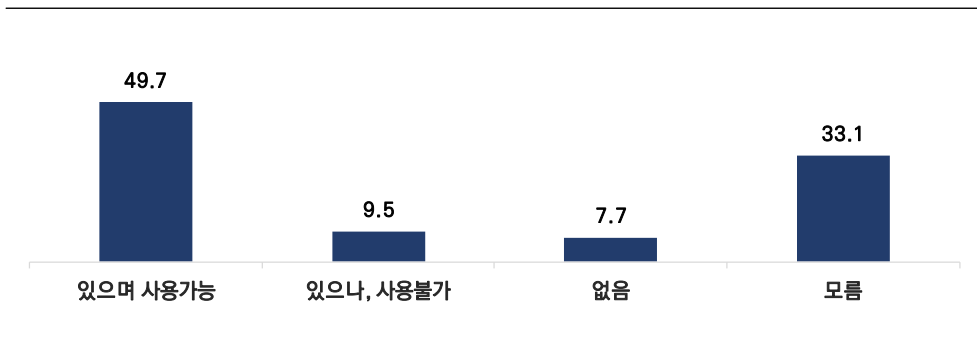
그림 4-85 | [감정노동 보호제도] 내가 폭력을 당했을 때, 관리자가 개입할 수 있음



(4) 내가 폭력을 당했을 때, 동료가 지원할 수 있음

- 내가 폭력을 당했을 때, 동료가 지원할 수 있는지에 대해 물어본 결과, '있으며 사용가능'이 49.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '모름'(33.1%), '있으나, 사용불가'(9.5%), '없음'(7.7%) 순으로 나타남
 - 내가 폭력을 당했을 때, 동료가 지원할 수 있는지에 대해 '있으며 사용가능'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(50.3%), 혼인여부가 '미혼'(55.4%), 연령이 '20대'(58.9%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(54.2%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(53.6%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(52.1%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(54.8%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(56.8%), 소속이 '직속기관'(51.7%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(52.9%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(50.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-86 | [감정노동 보호제도] 내가 폭력을 당했을 때, 동료가 지원할 수 있음

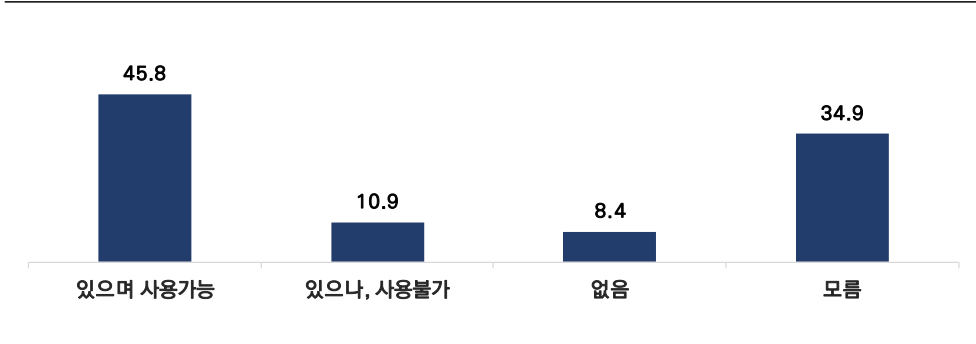


(5) 내가 폭력을 당했을 때, 업무 중지 후 휴식을 취할 수 있음

- 내가 폭력을 당했을 때, 업무 중지 후 휴식을 취할 수 있는지에 대해 물어본 결과, '있으며 사용가능'이 45.8%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '모름'(34.9%), '있으나, 사용불가'(10.9%), '없음'(8.4%) 순으로 나타남
 - 내가 폭력을 당했을 때, 업무 중지 후 휴식을 취할 수 있는지에 대해 '있으며 사용가능'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(46.1%), 혼인여부가 '미혼'(47.8%), 연령이 '20대'(50.2%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(51.4%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(52.5%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(48.6%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(54.6%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(64.9%), 소속이 '본청'(47.5%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(64.7%), 최종학력이 '고졸 이하'(52.2%)인 계층에서 다른 응답 대

비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-87 | [감정노동 보호제도] 내가 폭력을 당했을 때, 업무 중지 후 휴식을 취할 수 있음



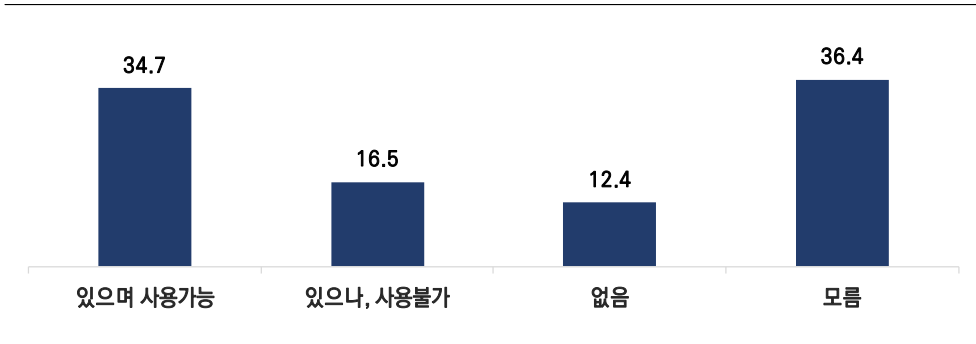
(6) 약성고객 응대매뉴얼이 마련되어 있음

□ 약성고객 응대매뉴얼이 마련되어 있는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 36.4%로 가장 높게 나타남

□ 이어서 '있으며 사용가능'(34.7%), '있으나, 사용불가'(16.5%), '없음'(12.4%) 순으로 나타남

○ 약성고객 응대매뉴얼이 마련되어 있는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(36.7%), 혼인여부가 '기혼'(36.6%), 연령이 '30대'(40.3%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(45.3%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(50.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(43.5%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(35.3%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(56.4%), 소속이 '사업소'(41.4%), 직군이 '공무직'(53.9%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(39.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

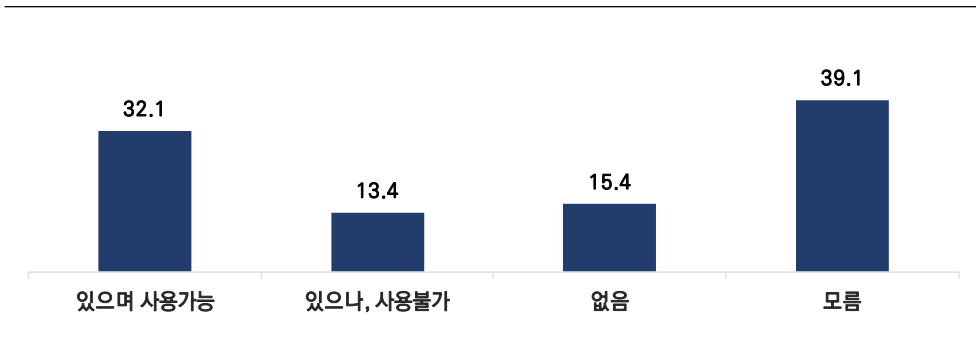
그림 4-88 | [감정노동 보호제도] 약성고객 응대매뉴얼이 마련되어 있음



(7) 악성고객 대처 교육이 있음

- 악성고객 대처 교육이 있는지에 대해 물어본 결과, ‘모름’이 39.1%로 가장 높게 나타남
- 이어서 ‘있으며 사용가능’(32.1%), ‘없음’(15.4%), ‘있으나, 사용불가’(13.4%) 순으로 나타남
- 악성고객 대처 교육이 있는지에 대해 ‘모름’을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(39.4%), 혼인여부가 ‘기혼’(39.5%), 연령이 ‘30대’(44.7%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(49.6%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(48.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(50.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(37.2%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(54.1%), 소속이 ‘사업소’(45.7%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(59.0%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(44.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

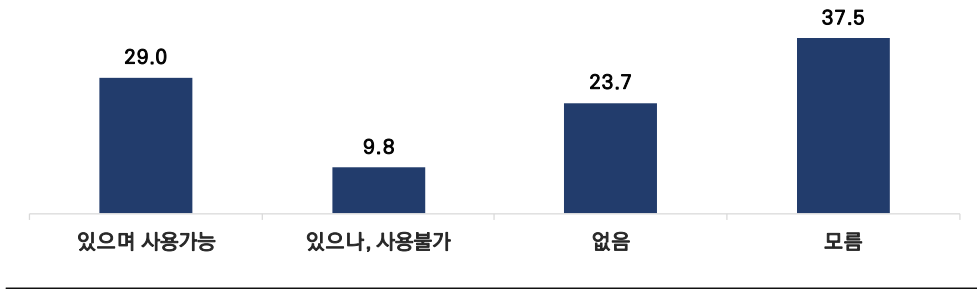
그림 4-89 | [감정노동 보호제도] 악성고객 대처 교육이 있음



(8) 직장 내 심리상담소가 설치되어 있거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음

- 직장 내 심리상담소가 설치되어 있거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있는지에 대해 물어본 결과, ‘모름’이 37.5%로 가장 높게 나타남
- 이어서 ‘있으며 사용가능’(29.0%), ‘없음’(23.7%), ‘있으나, 사용불가’(9.8%) 순으로 나타남
- 직장 내 심리상담소가 설치되어 있거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있는지에 대해 ‘모름’을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(43.2%), 혼인여부가 ‘기혼’(37.6%), 연령이 ‘20대’(42.5%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(44.3%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(47.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(46.1%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(36.3%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(37.8%), 소속이 ‘사업소’(46.2%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(68.4%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(39.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

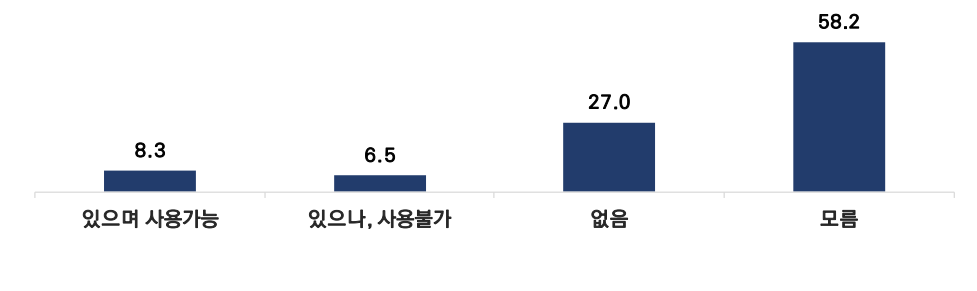
그림 4-90 | [감정노동 보호제도] 직장 내 심리상담소가 설치되어 있거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음



(9) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음

- 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 58.2%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '없음'(27.0%), '있으며 사용가능'(8.3%), '있으나, 사용불가'(6.5%) 순으로 나타남
 - 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(58.5%), 혼인여부가 '미혼'(62.6%), 연령이 '20대'(68.9%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(62.6%), 업무 담당기간이 '10년 이상'(61.5%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(65.3%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(62.3%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(58.3%), 소속이 '산하기관'(64.0%), 직군이 '산하기관 비정규직'(68.4%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(60.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

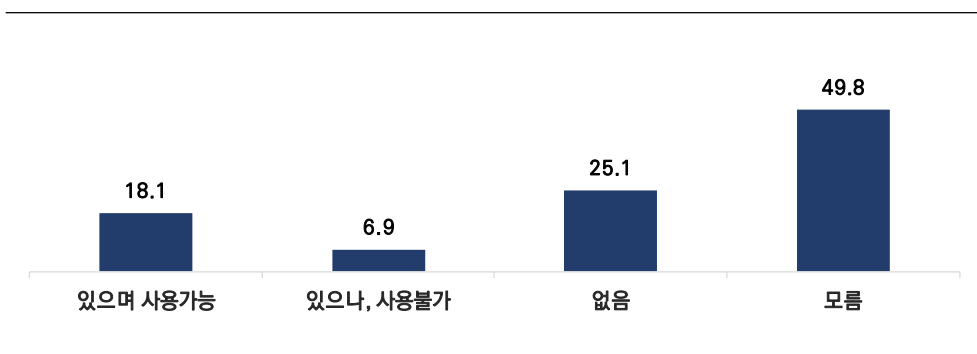
그림 4-91 | [감정노동 보호제도] 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음



(10) 회사에서 건강관리법에 대해 교육을 함

- 회사에서 건강관리법에 대해 교육을 하는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 49.8%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '없음'(25.1%), '있으며 사용가능'(18.1%), '있으나, 사용불가'(6.9%) 순으로 나타남
 - 회사에서 건강관리법에 대해 교육을 하는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴 보면, 성별이 '여성'(50.9%), 혼인여부가 '미혼'(53.1%), 연령이 '20대'(60.7%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(54.3%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(52.8%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(56.6%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(50.2%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(49.9%), 소속이 '산하기관'(57.8%), 직군이 '산하기관 비정규직'(60.5%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(53.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

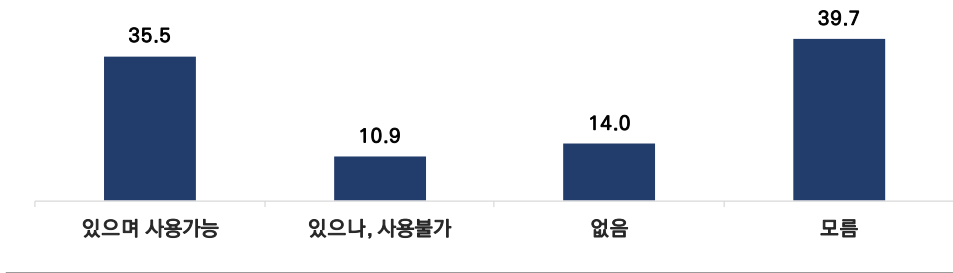
그림 4-92 | [감정노동 보호제도] 회사에서 건강관리법에 대해 교육을 함



(11) 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해줌

- 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 39.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '있으며 사용가능'(35.5%), '없음'(14.0%), '있으나, 사용불가'(10.9%) 순으로 나타남
 - 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(44.0%), 혼인여부가 '기혼'(40.3%), 연령이 '50대 이상'(42.5%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(46.3%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(57.5%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(48.4%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(44.5%), 근무 형태가 '근무일수, 시간 불규칙'(60.0%), 소속이 '사업소'(50.7%), 직군이 '산하기관 비정규직'(68.4%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(44.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

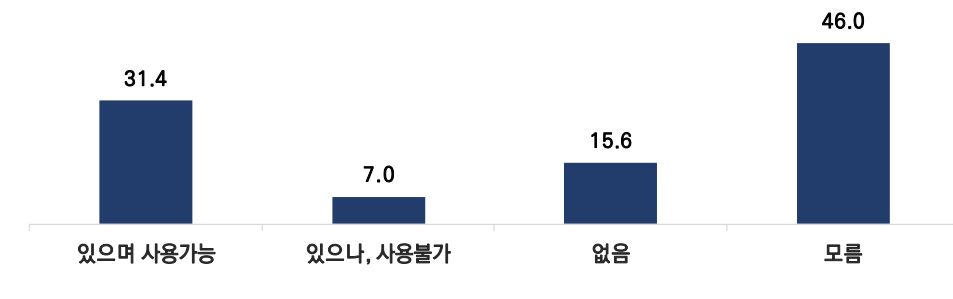
그림 4-93 | [감정노동 보호제도] 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해줌



(12) 감정노동 예방교육을 실시하고 있음

- 감정노동 예방교육을 실시하고 있는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 46.0%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '있으며 사용가능'(31.4%), '없음'(15.6%), '있으나, 사용불가'(7.0%) 순으로 나타남
 - 감정노동 예방교육을 실시하고 있는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(46.6%), 혼인여부가 '미혼'(48.2%), 연령이 '20대'(54.1%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(50.9%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(51.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(57.4%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(47.8%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(47.0%), 소속이 '산하기관'(58.9%), 직군이 '산하기관 비정규직'(50.0%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(48.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

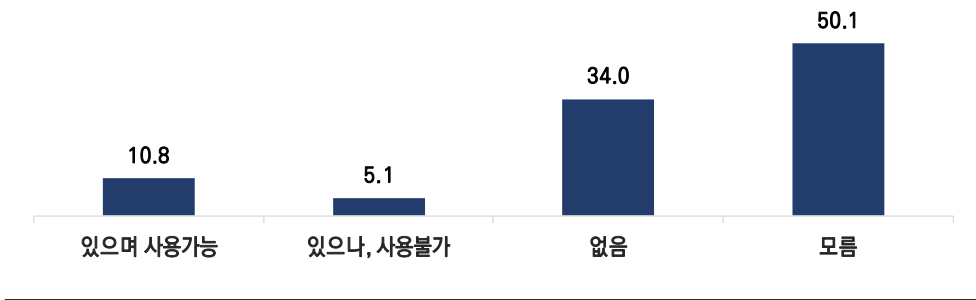
그림 4-94 | [감정노동 보호제도] 감정노동 예방교육을 실시하고 있음



(13) 감정노동에 따른 인센티브가 제공되고 있음

- 감정노동에 따른 인센티브가 제공되고 있는지에 대해 물어본 결과, '모름'이 50.1%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '없음'(34.0%), '있으며 사용가능'(10.8%), '있으나, 사용불가'(5.1%) 순으로 나타남
 - 감정노동에 따른 인센티브가 제공되고 있는지에 대해 '모름'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(50.4%), 혼인여부가 '미혼'(53.1%), 연령이 '20대'(54.6%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(53.0%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(55.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(55.8%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(52.6%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(50.5%), 소속이 '산하기관'(56.0%), 직군이 '산하기관 비정규직'(73.7%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(51.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

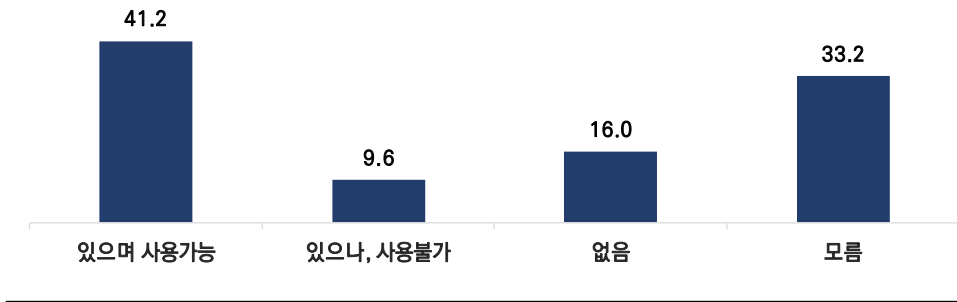
그림 4-95 | [감정노동 보호제도] 감정노동에 따른 인센티브가 제공되고 있음



(14) 회사에서 스트레스 해소를 위해 동호회 활동을 지원해줌

- 회사에서 스트레스 해소를 위해 동호회 활동을 지원해주는지에 대해 물어본 결과, '있으며 사용가능'이 41.2%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '모름'(33.2%), '없음'(16.0%), '있으나, 사용불가'(9.6%) 순으로 나타남
 - 회사에서 스트레스 해소를 위해 동호회 활동을 지원해주는지에 대해 '있으며 사용가능'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(46.6%), 혼인여부가 '미혼'(45.0%), 연령이 '20대'(47.0%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(59.5%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(45.8%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(44.5%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(58.2%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(42.7%), 소속이 '본청'(47.0%), 직군이 '공무원'(47.7%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(46.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

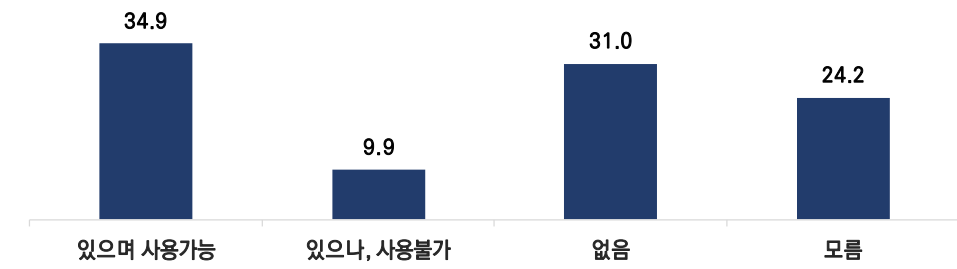
그림 4-96 | [감정노동 보호제도] 회사에서 스트레스 해소를 위해 동호회 활동을 지원해줌



(15) 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게공간이 있음

- 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게공간이 있는지에 대해 물어본 결과, ‘있으며 사용가능’이 34.9%로 가장 높게 나타남
- 이어서 ‘없음’(31.0%), ‘모름’(24.2%), ‘있으나, 사용불가’(9.9%) 순으로 나타남
 - 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게공간이 있는지에 대해 ‘있으며 사용가능’을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(37.1%), 혼인여부가 ‘미혼’(35.1%), 연령이 ‘50대 이상’(38.9%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(39.5%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(45.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(36.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(49.5%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(50.0%), 소속이 ‘본청’(37.1%), 직군이 ‘산하기관 무기계약직’(43.8%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(43.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

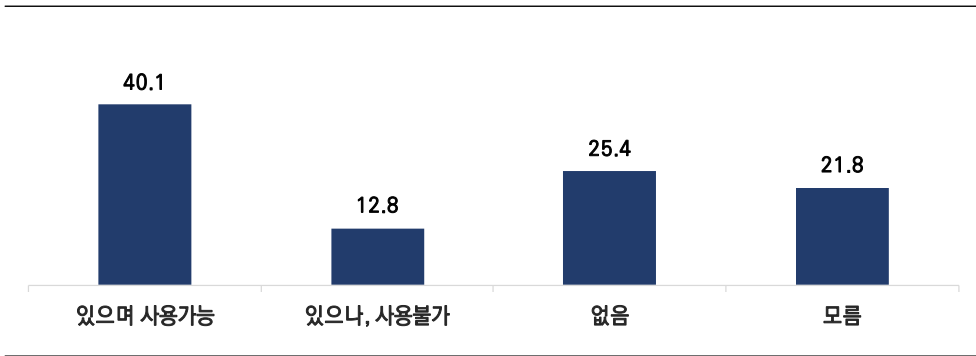
그림 4-97 | [감정노동 보호제도] 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게공간이 있음



(16) 휴게공간을 자유롭게 사용할 수 있음

- 휴게공간을 자유롭게 사용할 수 있는지에 대해 물어본 결과, '있으며 사용가능'이 40.1%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '없음'(25.4%), '모름'(21.8%), '있으나, 사용불가'(12.8%) 순으로 나타남
 - 휴게공간을 자유롭게 사용할 수 있는지에 대해 '있으며 사용가능'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(41.9%), 혼인여부가 '미혼'(44.8%), 연령이 '20대'(46.1%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(46.8%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(52.5%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(41.4%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(49.5%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(70.0%), 소속이 '직속기관'(41.2%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(52.9%), 최종학력이 '고졸 이하'(46.5%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-98 | [감정노동 보호제도] 휴게공간을 자유롭게 사용할 수 있음

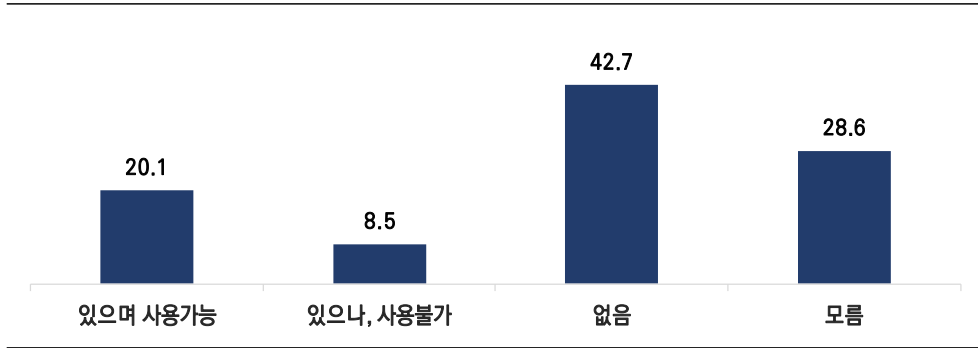


(17) 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게시간이 있음

- 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게시간이 있는지에 대해 물어본 결과, '없음'이 42.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '모름'(28.6%), '있으며 사용가능'(20.1%), '있으나, 사용불가'(8.5%) 순으로 나타남
 - 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게시간이 있는지에 대해 '없음'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(46.8%), 혼인여부가 '기혼'(44.2%), 연령이 '40대'(48.5%), 조직 내 근무기간이 '6~10년 미만'(45.5%), 업무 담당 기간이 '1~2년 미만'(49.2%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(44.8%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(52.2%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(60.0%), 소속이 '사업소'(48.6%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(58.8%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(53.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로

로 높게 나타남

그림 4-99 | [감정노동 보호제도] 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게시간이 있음

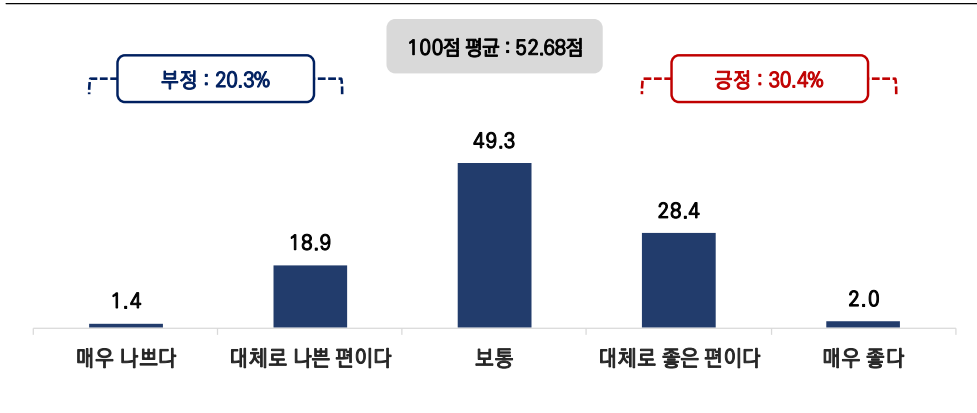


4. 건강문제 일반

1) 본인의 건강상태

- 본인의 건강상태에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 30.4%(‘매우 좋다’ 2.0% + ‘대체로 좋은 편이다’ 28.4%)로 나타났으며, 부정응답이 20.3%(‘매우 나쁘다’ 1.4% + ‘대체로 나쁜 편이다’ 18.9%)로 조사됨
- 남성, 20대, 비정규직 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 52.68점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(32.1%), 연령이 ‘20대’(41.1%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(35.1%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(44.1%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(34.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(33.3%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간 근무)’(34.2%), 소속이 ‘직속기관’(32.7%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(48.7%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(31.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-100 | 본인의 건강상태



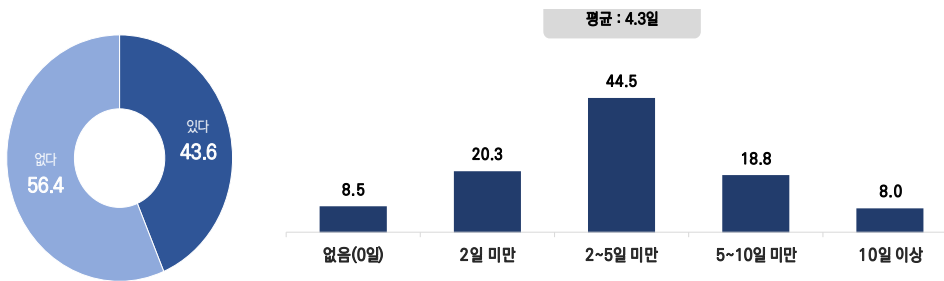
2) 건강과 출근 상황

(1) 지난 6개월 동안 건강문제로 출근하지 못한 날

- 지난 6개월 동안 건강문제로 출근하지 못한 날에 대해 물어본 결과, ‘있다’가 43.6%, ‘없다’가 56.4%로 나타남
- 건강문제로 출근하지 못한 날로 ‘2~5일 미만’이 44.5%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 ‘2일 미만’(20.3%), ‘5~10일 미만’(18.8%) 등 순으로 나타남

- 지난 6개월 동안 건강문제로 출근하지 못한 날에 대해 '없다'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(63.4%), 혼인여부가 '기혼'(58.3%), 연령이 '50대 이상'(65.2%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(58.4%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(65.0%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(59.9%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(62.1%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(67.6%), 소속이 '산하기관'(58.8%), 직군이 '공무직'(67.2%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(64.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

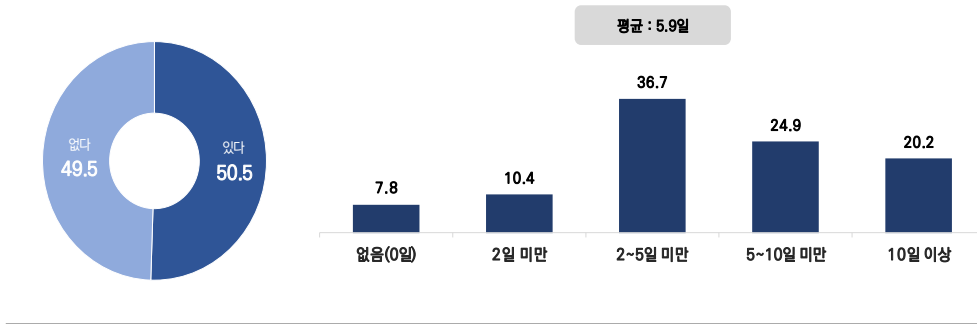
그림 4-101 | [건강과 출근 상황] 지난 6개월 동안 건강문제로 출근하지 못한 날



(2) 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 날

- 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 날에 대해 물어본 결과, '있다'가 50.5%, '없다'가 49.5%로 나타남
- 몸이 아픈데도 나와서 일한 날로 '2~5일 미만'이 36.7%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 '5~10일 미만'(24.9%), '10일 이상'(20.2%) 등 순으로 나타남
- 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 날에 대해 '있다'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(55.6%), 혼인여부가 '기혼'(52.8%), 연령이 '40대'(56.2%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(53.2%), 업무 담당 기간이 '10년 이상'(57.5%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(53.4%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(66.7%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(70.0%), 소속이 '사업소'(56.0%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(68.8%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(55.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

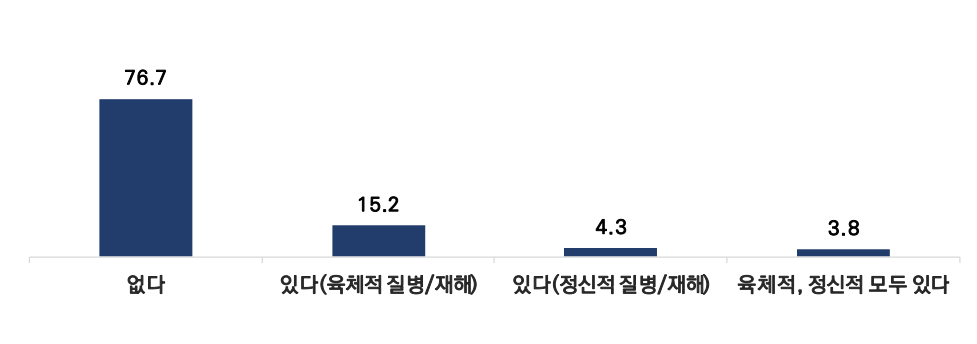
그림 4-102 | [건강과 출근 상황] 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 날



3) 현재 업무로 인한 재해나 질병 경험 유무

- 현재 업무로 인한 재해나 질병 경험 유무에 대해 물어본 결과, ‘없다’가 76.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 ‘있다(육체적 질병/재해)’(15.2%), ‘있다(정신적 질병/재해)’(4.3%), ‘육체적, 정신적 모두 있다’(3.8%) 순으로 나타남
- 현재 업무로 인한 재해나 질병 경험 유무에 대해 ‘없다’를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(81.8%), 혼인여부가 ‘기혼’(77.7%), 연령이 ‘20대’(82.0%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(79.1%), 업무 담당 기간이 ‘0~1년 미만’(79.4%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(78.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(79.7%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(80.0%), 소속이 ‘본청’(79.5%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(82.1%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(78.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

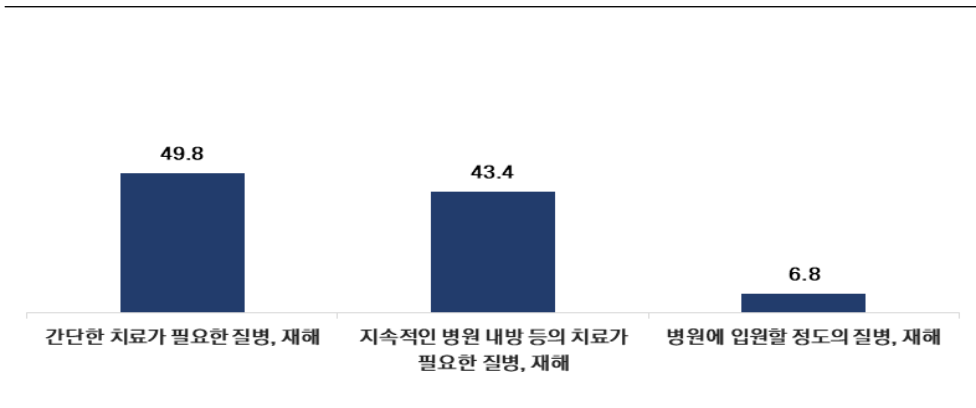
그림 4-103 | 현재 업무로 인한 재해나 질병 경험 유무



4) 업무상 질병이나 재해의 심각 수준

- 업무상 질병이나 재해의 심각 수준에 대해 물어본 결과, '간단한 치료가 필요한 질병, 재해'가 49.8%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '지속적인 병원 내방 등의 치료가 필요한 질병, 재해'(43.4%), '병원에 입원할 정도의 질병, 재해'(6.8%) 순으로 나타남
- 업무상 질병이나 재해의 심각 수준에 대해 '간단한 치료가 필요한 질병, 재해'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(50.2%), 혼인여부가 '기혼'(49.7%), 연령이 '20대'(51.3%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(58.9%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(58.1%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(50.2%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(57.1%), 근무 형태가 '비교대제(주간근무)'(50.5%), 소속이 '사업소'(56.9%), 직군이 '공무직'(48.8%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(55.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-104 | 업무상 질병이나 재해의 심각 수준



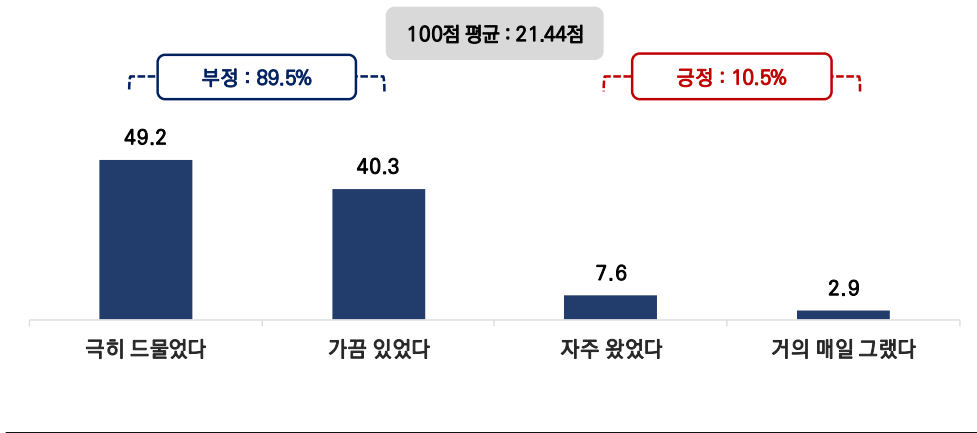
5) 심리 상태

(1) 상당히 우울했음

- 상당히 우울했는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 10.5%('거의 매일 그랬다' 2.9% + '자주 왔었다' 7.6%)로 나타났으며, 부정응답이 89.5%('극히 드물었다' 49.2% + '가끔 있었다' 40.3%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 21.44점으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(91.6%), 혼인여부가 '기혼'(90.6%), 연령이 '50대 이상'(95.3%), 조직 내 근무기간이 '6~10년 미만'(92.5%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(96.1%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(89.6%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(91.7%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(94.9%), 소속이 '직속기관' 및 '산하기관'(각 90.0%), 직군이 '산하기관 비정규직'(97.4%), 최종학력이 '고졸 이하'(92.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-105 | [심리 상태] 상당히 우울했음



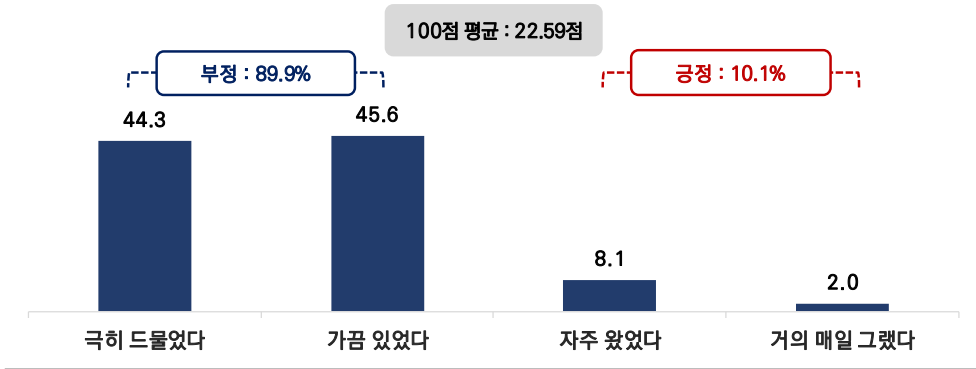
(2) 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었음

□ 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 10.1%('거의 매일 그랬다' 2.0% + '자주 왔었다' 8.1%)로 나타났으며, 부정응답이 89.9%('극히 드물었다' 44.3% + '가끔 있었다' 45.6%)로 조사됨

□ 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 22.59점으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(90.4%), 혼인여부가 '기혼'(91.0%), 연령이 '50대 이상'(94.4%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(91.6%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(96.1%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(90.1%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(100.0%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(100.0%), 소속이 '직속기관'(90.4%), 직군이 '산하기관 비정규직'(97.4%), 최종학력이 '고졸 이하'(93.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

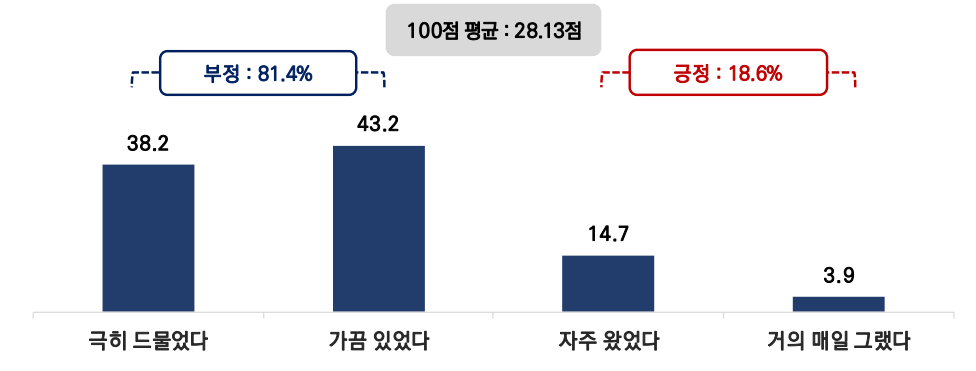
그림 4-106 | [심리 상태] 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었음



(3) 잠을 설쳤음

- 잠을 설쳤는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 18.6%(‘거의 매일 그랬다’ 3.9% + ‘자주 왔었다’ 14.7%)로 나타났으며, 부정응답이 81.4%(‘극히 드물었다’ 38.2% + ‘가끔 있었다’ 43.2%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 28.13점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(83.2%), 혼인여부가 ‘기혼’(82.2%), 연령이 ‘50대 이상’(84.4%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(85.4%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(86.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(81.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(91.7%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(97.4%), 소속이 ‘직속기관’(82.1%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(87.2%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(82.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

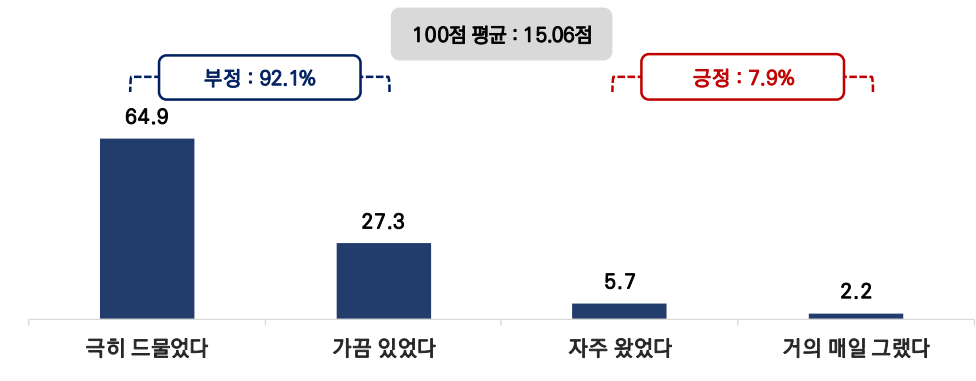
그림 4-107 | [심리 상태] 잠을 설쳤음



(4) 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈음

- 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 7.9%('거의 매일 그랬다' 2.2% + '자주 왔었다' 5.7%)로 나타났으며, 부정응답이 92.1%('극히 드물었다' 64.9% + '가끔 있었다' 27.3%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 15.06점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(92.5%), 혼인여부가 '미혼'(92.3%), 연령이 '50대 이상'(95.0%), 조직 내 근무기간이 '6~10년 미만'(93.9%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(97.0%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(92.4%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(100.0%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(100.0%), 소속이 '직속기관'(92.9%), 직군이 '산하기관 비정규직'(97.4%), 최종학력이 '고졸 이하'(95.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

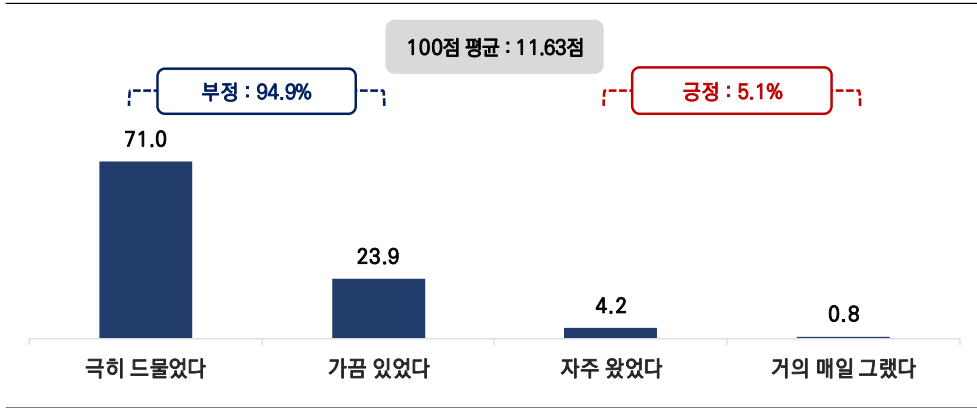
그림 4-108 | [심리 상태] 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈음



(5) 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았음

- 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 5.1%('거의 매일 그랬다' 0.8% + '자주 왔었다' 4.2%)로 나타났으며, 부정응답이 94.9%('극히 드물었다' 71.0% + '가끔 있었다' 23.9%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 11.63점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(95.8%), 혼인여부가 '미혼'(95.0%), 연령이 '50대 이상'(96.9%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(96.4%), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(98.0%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(95.8%), 친절교육 이수 횟수가 '0회'(98.5%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(100.0%), 소속이 '직속기관'(95.5%), 직군이 '산하기관 비정규직'(97.4%), 최종학력이 '고졸 이하'(98.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

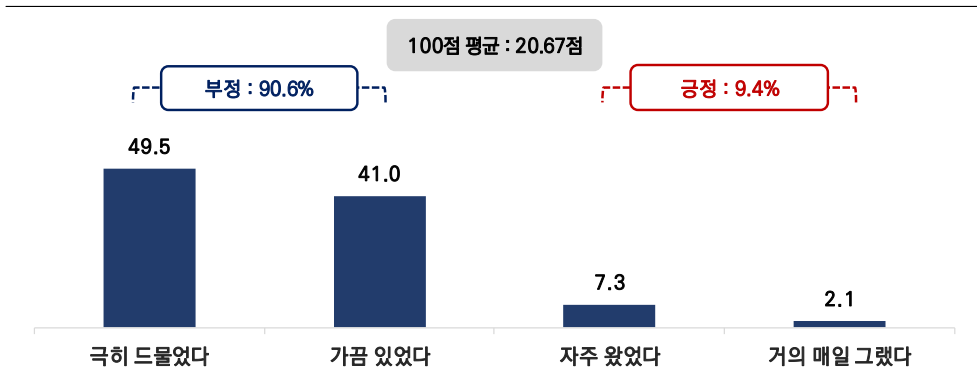
그림 4-109 | [심리 상태] 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았음



(6) 마음이 슬펐음

- 마음이 슬펐는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 9.4%(‘거의 매일 그랬다’ 2.1% + ‘자주 왔었다’ 7.3%)로 나타났으며, 부정응답이 90.6%(‘극히 드물었다’ 49.5% + ‘가끔 있었다’ 41.0%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 20.67점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(91.1%), 혼인여부가 ‘기혼’(91.5%), 연령이 ‘50대 이상’(96.5%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(92.1%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(97.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(91.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(92.2%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’ 및 ‘3조 3교대제(각 100.0%)’, 소속이 ‘산하기관’(92.1%), 직군이 ‘공무직’(96.2%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(94.6%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

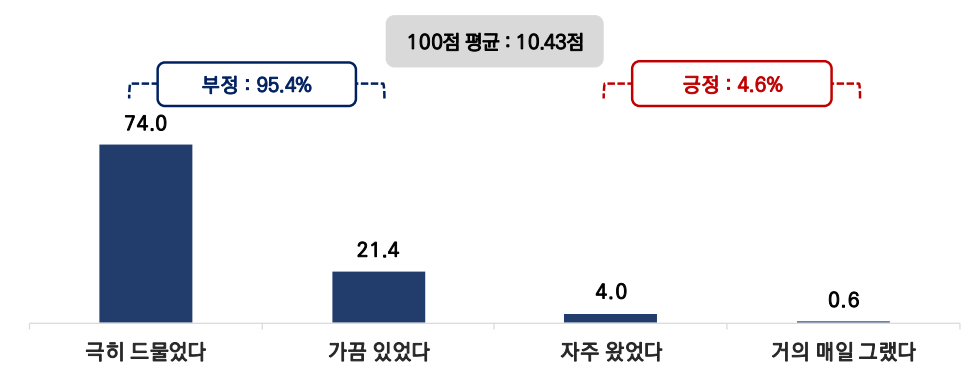
그림 4-110 | [심리 상태] 마음이 슬펐음



(7) 사람들이 나를 싫어하는 것 같았음

- 사람들이 나를 싫어하는 것 같았는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 4.6%(‘거의 매일 그랬다’ 0.6% + ‘자주 왔었다’ 4.0%)로 나타났으며, 부정응답이 95.4%(‘극히 드물었다’ 74.0% + ‘가끔 있었다’ 21.4%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 10.43점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(96.1%), 혼인여부가 ‘미혼’(95.8%), 연령이 ‘50대 이상’(97.2%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(97.6%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(99.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(96.0%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(97.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’ 및 ‘3조 3교대제’(각 100.0%), 소속이 ‘사업소’(95.7%), 직군이 ‘공무직’(98.1%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(98.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

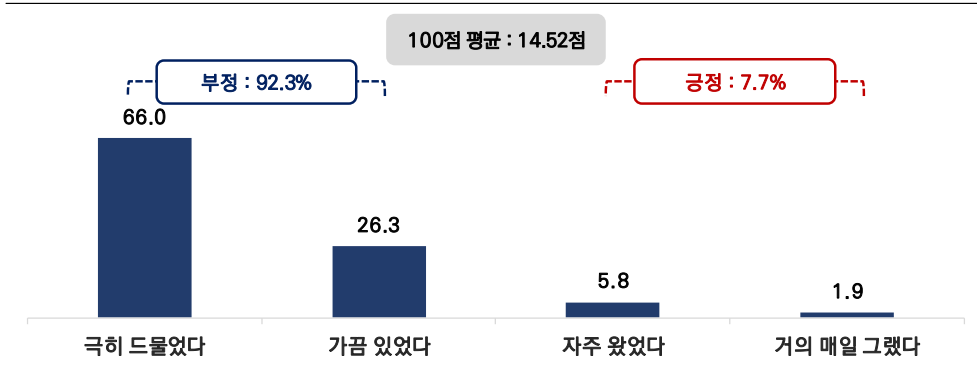
그림 4-111 | [심리 상태] 사람들이 나를 싫어하는 것 같았음



(8) 도무지 뭘 하나갈 엄두가 나지 않았음

- 도무지 뭘 하나갈 엄두가 나지 않았는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 7.7%(‘거의 매일 그랬다’ 1.9% + ‘자주 왔었다’ 5.8%)로 나타났으며, 부정응답이 92.3%(‘극히 드물었다’ 66.0% + ‘가끔 있었다’ 26.3%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 14.52점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(92.4%), 혼인여부가 ‘기혼’(94.2%), 연령이 ‘50대 이상’(98.1%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(93.6%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(100.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(92.8%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(94.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(100.0%), 소속이 ‘사업소’(93.8%), 직군이 ‘공무직’(98.6%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(94.1%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-112 | [심리 상태] 도무지 될 해나갈 엄두가 나지 않았음



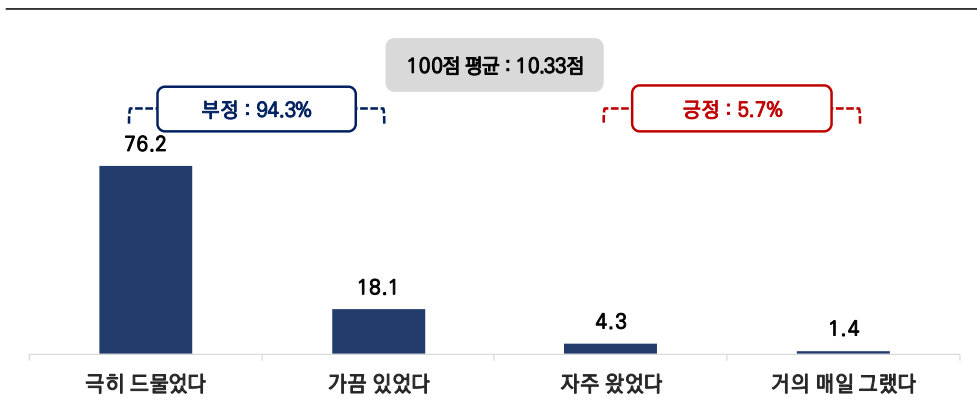
(9) 나는 아무런 쓸모가 없는 사람이라고 느꼈음

□ 나는 아무런 쓸모가 없는 사람이라고 느꼈는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 5.7%(‘거의 매일 그랬다’ 1.4% + ‘자주 왔었다’ 4.3%)로 나타났으며, 부정응답이 94.3%(‘극히 드물었다’ 76.2% + ‘가끔 있었다’ 18.1%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 10.33점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(94.5%), 혼인여부가 ‘기혼’(95.7%), 연령이 ‘50대 이상’(98.4%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(96.4%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’ 및 ‘10년 이상’(각 100.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(95.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회’(96.5%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’, ‘3조 3교대제’, ‘근무일수, 시간 불규칙’(각 100.0%), 소속이 ‘사업소’(95.7%), 직군이 ‘공무직’(99.1%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(100.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

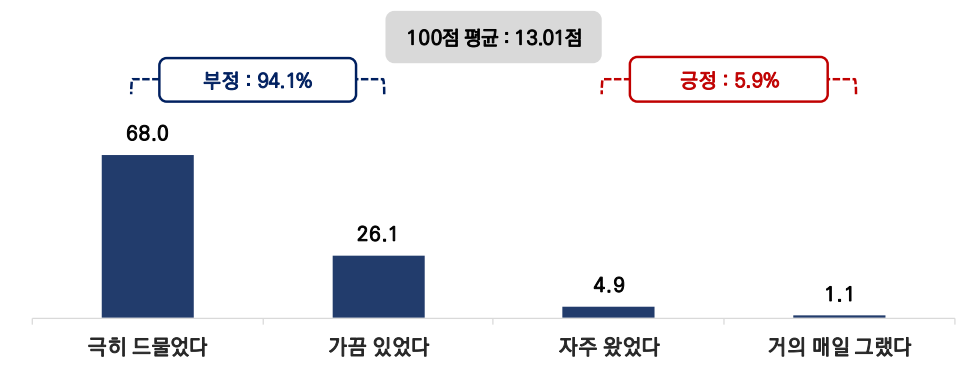
그림 4-113 | [심리 상태] 나는 아무런 쓸모가 없는 사람이라고 느꼈음



(10) 식욕이 없었음

- 식욕이 없었는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 5.9%(‘거의 매일 그랬다’ 1.1% + ‘자주 왔었다’ 4.9%)로 나타났으며, 부정응답이 94.1%(‘극히 드물었다’ 68.0% + ‘가끔 있었다’ 26.1%)로 조사됨
- 남성, 기혼, 50대 이상 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 13.01점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(94.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(95.4%), 연령이 ‘50대 이상’(97.8%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(97.2%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’(99.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(94.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(96.9%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(100.0%), 소속이 ‘직속기관’(94.4%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(97.4%), 최종학력이 ‘고졸 이하’(98.3%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

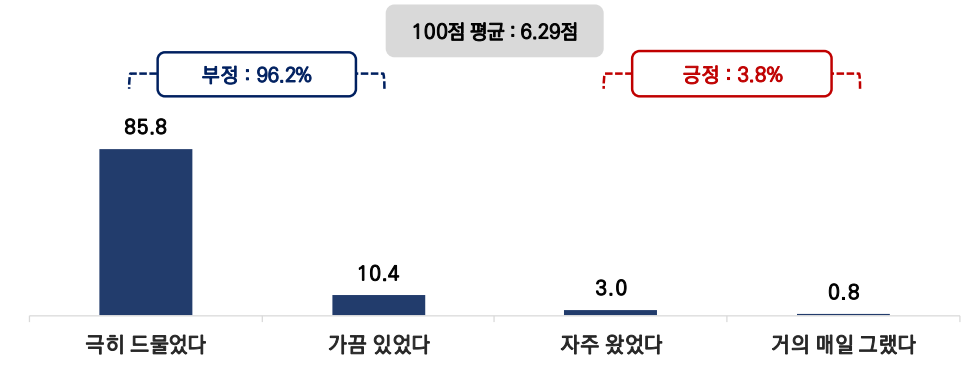
그림 4-114 | [심리 상태] 식욕이 없었음



(11) 죽고 싶었음

- 죽고 싶었는지에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 3.8%(‘거의 매일 그랬다’ 0.8% + ‘자주 왔었다’ 3.0%)로 나타났으며, 부정응답이 96.2%(‘극히 드물었다’ 85.8% + ‘가끔 있었다’ 10.4%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 6.29점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(96.5%), 혼인여부가 ‘기혼’(97.0%), 연령이 ‘50대 이상’(99.4%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(98.1%), 업무 담당 기간이 ‘3~6년 미만’ 및 ‘10년 이상’(각 100.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(96.7%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(100.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(100.0%), 소속이 ‘본청’(97.4%), 직군이 ‘공무직’ 및 ‘산하기관 비정규직’(각 100.0%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(100.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-115 | [심리 상태] 죽고 싶었음

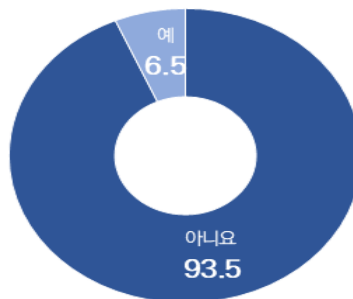


6) 자살 생각 유무

□ 자살 생각 유무에 대해 물어본 결과, '아니요'가 93.5%, '예'가 6.5%로 나타남

○ 자살 생각 유무에 대해 '아니요'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(94.0), 혼인여부가 '기혼'(93.5), 연령이 '50대 이상'(95.7), 업무 담당 기간이 '3~6년 미만'(96.1), 친절교육 이수 경험이 '있음'(93.5%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(100.0%), 근무 형태가 '비교대제(야간근무)'(94.9%), 소속이 '사업소'(96.3%), 직군이 '산하기관 비정규직'(100.0%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(98.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

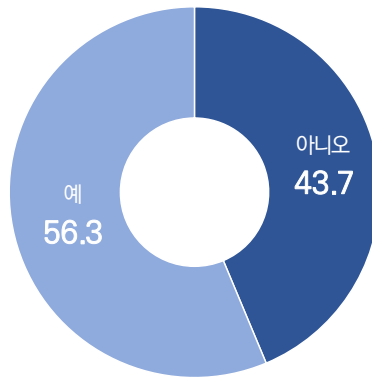
그림 4-116 | 자살 생각 유무



7) 자살 생각이 업무와 관련이 있는지 여부

- 자살 생각이 업무와 관련이 있는지 여부에 대해 물어본 결과, '아니오'가 43.7%, '예'가 56.3%로 나타남
 - 자살 생각이 업무와 관련이 있는지 여부에 대해 '예'를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(60.7%), 혼인여부가 '미혼'(62.9%), 연령이 '20대'(66.7%), 조직 내 근무기간이 '0~3년 미만'(70.4%), 업무 담당 기간이 '0~1년 미만'(66.7%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(74.1%), 친절교육 이수 횟수가 '1회'(44.8%), 소속이 '본청'(59.3%), 최종학력이 '4년제 대학 졸업'(59.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

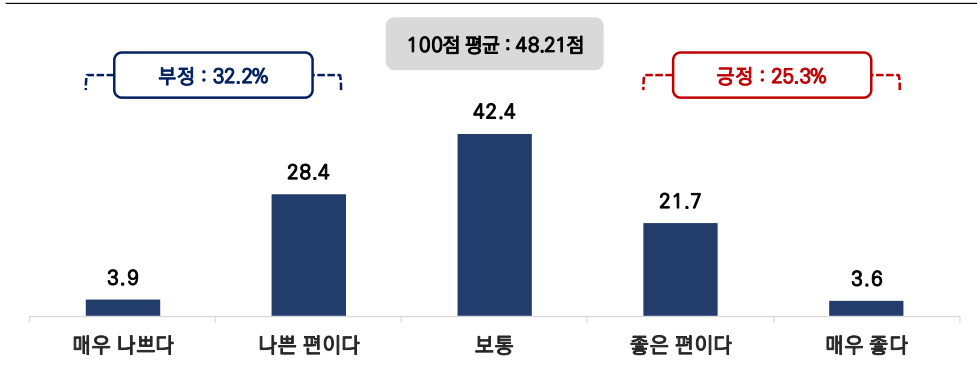
그림 4-117 | 자살 생각이 업무와 관련이 있는지 여부



8) 수면의 질 정도

- 수면의 질 정도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 25.3%('매우 좋다' 3.6% + '좋은 편이다' 21.7%)로 나타났으며, 부정응답이 32.2%('매우 나쁘다' 3.9% + '나쁜 편이다' 28.4%)로 조사됨
- 남성, 미혼, 30대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 48.21점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '남성'(32.8%), 혼인여부가 '미혼'(33.3%), 연령이 '30대'(36.0%), 조직 내 근무기간이 '10~20년 미만'(37.5%), 업무 담당 기간이 '1~2년 미만'(33.9%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(32.5%), 친절교육 이수 횟수가 '5회 초과'(36.4%), 근무 형태가 '근무일수, 시간 불규칙'(44.4%), 소속이 '산하기관'(35.9%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(41.2%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(36.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

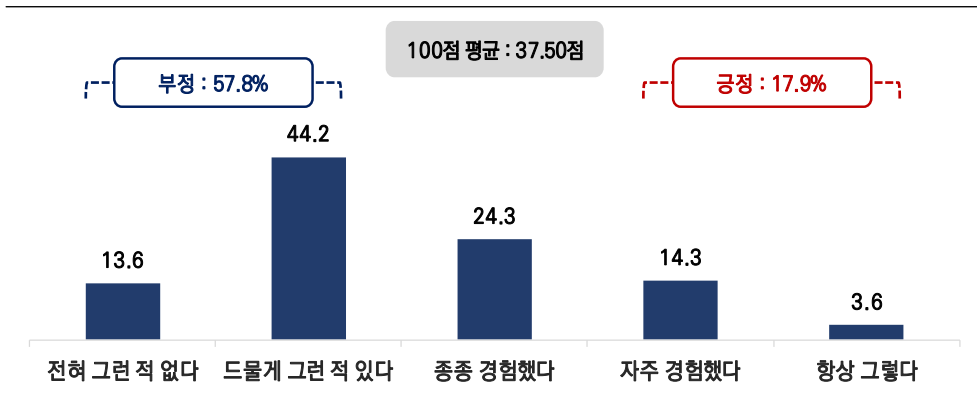
그림 4-118 | 수면의 질 정도



9) 충분한 숙면을 취한 기분의 빈도

- 충분한 숙면을 취한 기분의 빈도에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 17.9%(‘항상 그렇다’ 3.6% + ‘자주 경험했다’ 14.3%)로 나타났으며, 부정응답이 57.8%(‘전혀 그런 적 없다’ 13.6% + ‘드물게 그런 적 있다’ 44.2%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 37.50점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(57.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(58.0%), 연령이 ‘20대’(60.8%), 조직 내 근무기간이 ‘10~20년 미만’(61.0%), 업무 담당 기간이 ‘2~3년 미만’(63.6%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(57.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(63.6%), 근무 형태가 ‘3조 3교대제’(60.0%), 소속이 ‘본청’(60.4%), 직군이 ‘공무원’(59.8%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(66.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

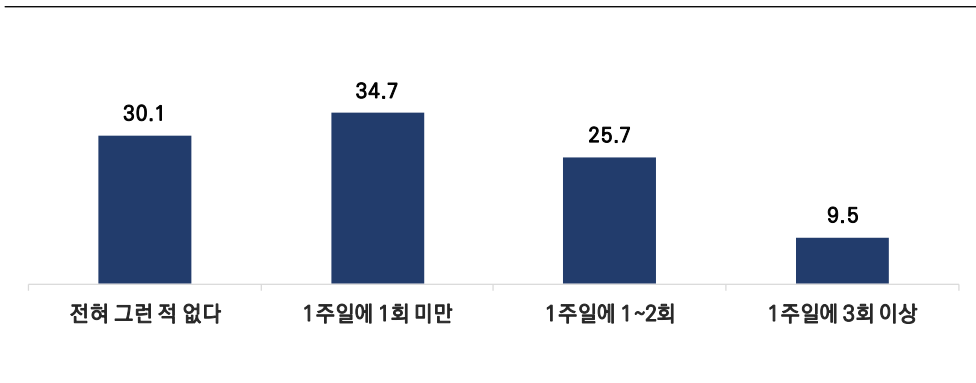
그림 4-119 | 충분한 숙면을 취한 기분의 빈도



10) 숙면을 취하지 못해 일에 지장을 받은 빈도

- 숙면을 취하지 못해 일에 지장을 받은 빈도에 대해 물어본 결과, '1주일에 1회 미만'이 34.7%로 가장 높게 나타남
- 이어서 '전혀 그런 적 없다'(30.1%), '1주일에 1~2회'(25.7%), '1주일에 3회 이상'(9.5%) 순으로 나타남
 - 숙면을 취하지 못해 일에 지장을 받은 빈도에 대해 '1주일에 1회 미만'을 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(36.0%), 혼인여부가 '기혼'(35.9%), 연령이 '30대'(36.3%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(39.5%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(51.6%), 친절교육 이수 경험이 '없음'(35.2%), 친절교육 이수 횟수가 '2회'(36.9%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(50.0%), 소속이 '사업소' 및 '산하기관'(각 36.3%), 직군이 '산하기관 무기계약직'(52.9%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(37.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-120 | 숙면을 취하지 못해 일에 지장을 받은 빈도



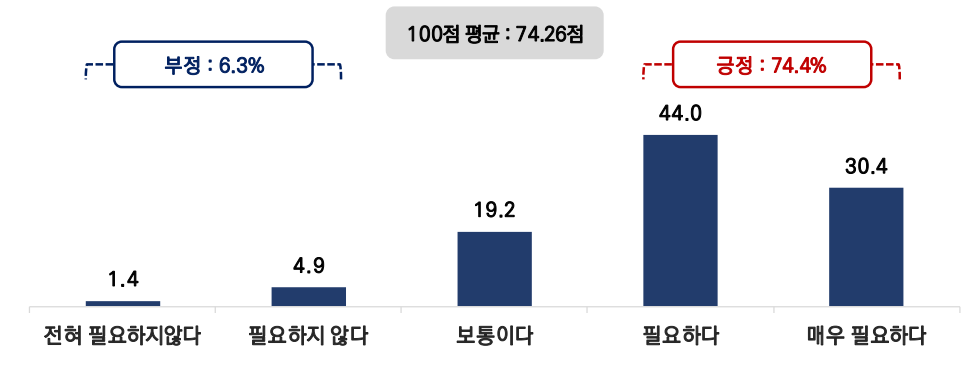
5. 감정노동 정책, 제도 방안

1) 개선방안 필요성

(1) 악성민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유의를 요청하는 안내문 설치

- 악성민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유의를 요청하는 안내문 설치에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 74.4%(‘매우 필요하다’ 30.4% + ‘필요하다’ 44.0%)로 나타났으며, 부정응답이 6.3%(‘전혀 필요하지 않다’ 1.4% + ‘필요하지 않다’ 4.9%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 74.26점임
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(77.4%), 혼인여부가 ‘기혼’(76.5%), 연령이 ‘50대 이상’(77.5%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(75.5%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(82.3%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(75.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(81.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(89.7%), 소속이 ‘직속기관’(75.9%), 직군이 ‘공무직’(83.6%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(79.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-121 | [개선방안 필요성] 악성민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유의를 요청하는 안내문 설치

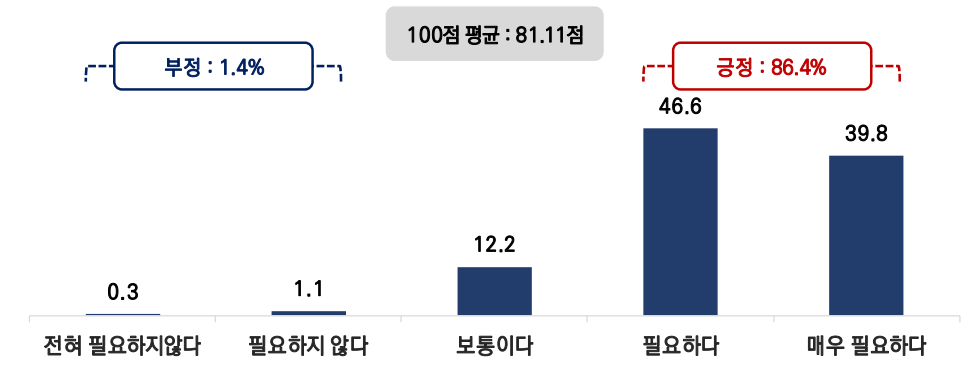


(2) 감정노동자에게 특별한 휴식시간이나 휴가 제공

- 감정노동자에게 특별한 휴식시간이나 휴가 제공에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 86.4%(‘매우 필요하다’ 39.8% + ‘필요하다’ 46.6%)로 나타났으며, 부정응답이 1.4%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.3% + ‘필요하지 않다’ 1.1%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 20대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 81.11점으로 나타남

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(89.0%), 혼인여부가 '미혼'(86.5%), 연령이 '20대'(90.0%), 조직 내 근무기간이 '3~6년 미만'(88.8%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(90.2%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(87.2%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(93.8%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(90.0%), 소속이 '직속기관'(91.0%), 직군이 '공무직'(92.3%), 최종학력이 '2, 3년제 대학 졸업'(89.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

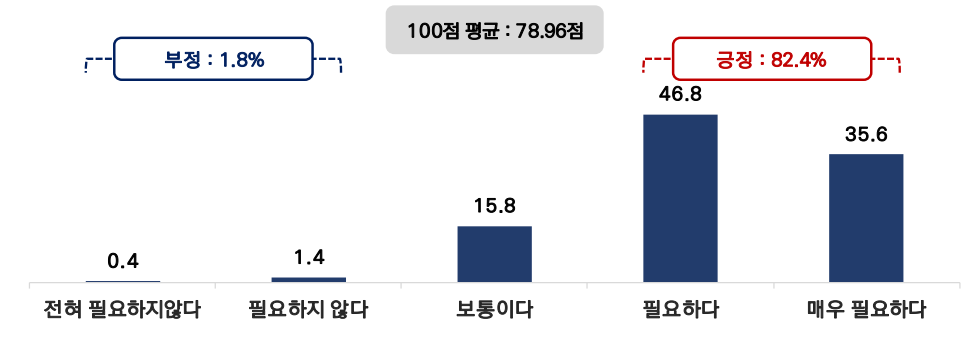
그림 4-122 | [개선방안 필요성] 감정노동자에게 특별한 휴식시간이나 휴가 제공



(3) 감정노동해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영

- 감정노동해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 82.4% ('매우 필요하다' 35.6% + '필요하다' 46.8%)로 나타났으며, 부정응답이 1.8%('전혀 필요하지 않다' 0.4% + '필요하지 않다' 1.4%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 78.96점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 '여성'(84.3%), 혼인여부가 '기혼'(85.1%), 연령이 '40대'(87.0%), 조직 내 근무기간이 '20년 이상'(86.4%), 업무 담당 기간이 '6~10년 미만'(87.1%), 친절교육 이수 경험이 '있음'(83.5%), 친절교육 이수 횟수가 '2회 초과 5회 이하'(87.5%), 근무 형태가 '3조 3교대제'(90.0%), 소속이 '직속기관'(84.6%), 직군이 '산하기관 비정규직'(89.7%), 최종학력이 '대학원 재학 이상'(86.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-123 | [개선방안 필요성] 감정노동해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영



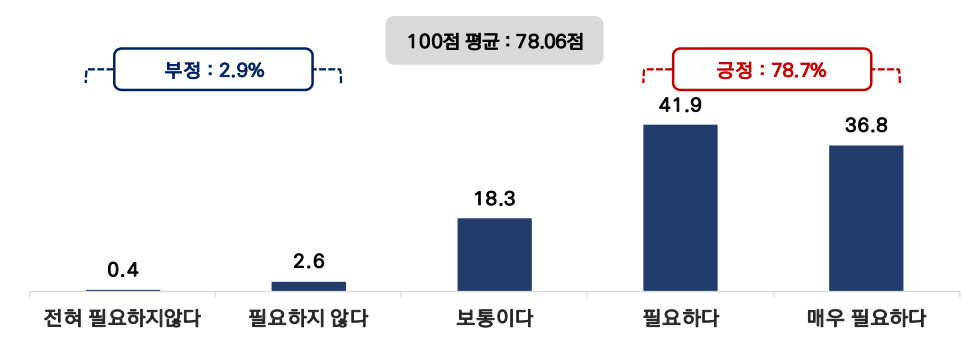
(4) 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요하거나, 과도한 서비스가 있는지 재검토 시행

□ 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요하거나, 과도한 서비스가 있는지 재검토 시행에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 78.7%(‘매우 필요하다’ 36.8% + ‘필요하다’ 41.9%)로 나타났으며, 부정응답이 2.9%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.4% + ‘필요하지 않다’ 2.6%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 78.06점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(80.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(79.4%), 연령이 ‘40대’(81.1%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(82.5%), 업무 담당 기간이 ‘0~1년 미만’(80.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(80.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(100.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(79.3%), 소속이 ‘직속기관’(80.9%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(81.6%), 최종학력이 ‘4년제 대학 졸업’(79.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

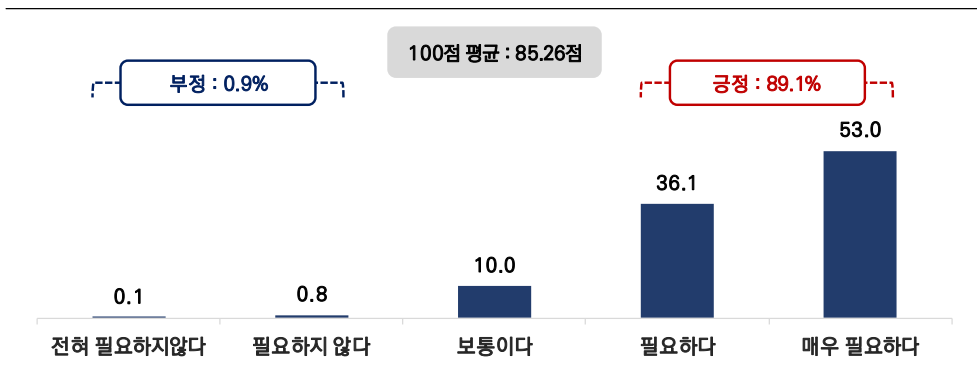
그림 4-124 | [개선방안 필요성] 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요하거나, 과도한 서비스가 있는지 재검토 시행



(5) 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치

- 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 89.1%(‘매우 필요하다’ 53.0% + ‘필요하다’ 36.1%)로 나타났으며, 부정응답이 0.9%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.1% + ‘필요하지 않다’ 0.8%)로 조사됨
- 여성, 미혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 85.26점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(91.3%), 혼인여부가 ‘미혼’(89.5%), 연령이 ‘40대’(92.1%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(90.4%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(91.8%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(90.4%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(94.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(92.3%), 소속이 ‘직속기관’(91.2%), 직군이 ‘공무직’(90.3%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(91.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

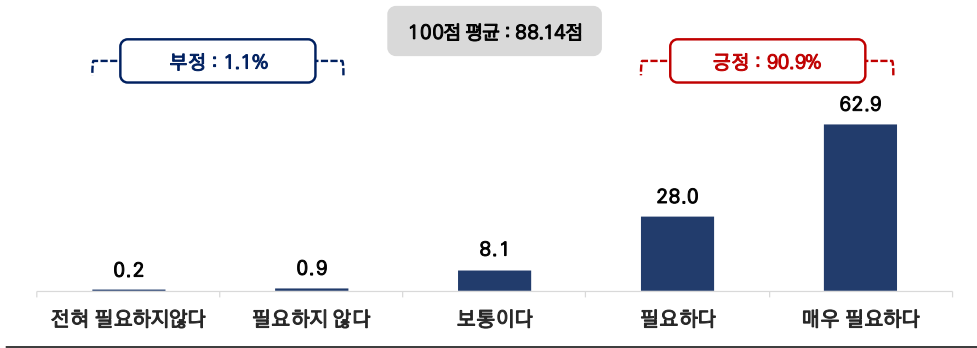
그림 4-125 | [개선방안 필요성] 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치



(6) ‘악성 시민/고객’의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재가 가능하도록 조치

- ‘악성 시민/고객’의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재가 가능하도록 조치에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 90.9%(‘매우 필요하다’ 62.9% + ‘필요하다’ 28.0%)로 나타났으며, 부정응답이 1.1%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.2% + ‘필요하지 않다’ 0.9%)로 조사됨
- 100점 만점에서 평균은 88.14점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(93.0%), 혼인여부가 ‘미혼’(91.2%), 연령이 ‘20대’(92.7%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(92.0%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(91.9%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(92.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(93.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(97.4%), 소속이 ‘직속기관’(93.7%), 직군이 ‘공무직’(91.8%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(94.8%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

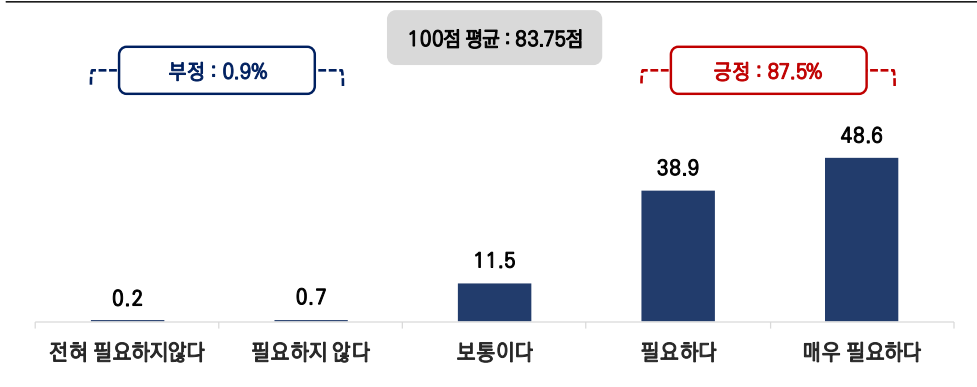
그림 4-126 | [개선방안 필요성] '악성 시민/고객'의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재가 가능하도록 조치



(7) 고양시 차원에서 감정노동 해소나 지원을 위한 제도를 적극적으로 수립

- 고양시 차원에서 감정노동 해소나 지원을 위한 제도를 적극적으로 수립에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 87.5%(‘매우 필요하다’ 48.6% + ‘필요하다’ 38.9%)로 나타났으며, 부정응답이 0.9%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.2% + ‘필요하지 않다’ 0.7%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 83.75점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(89.6%), 혼인여부가 ‘기혼’(88.4%), 연령이 ‘40대’(90.3%), 조직 내 근무기간이 ‘6~10년 미만’(89.6%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(95.2%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(88.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(90.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(94.9%), 소속이 ‘직속기관’(90.4%), 직군이 ‘공무직’(90.3%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(89.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

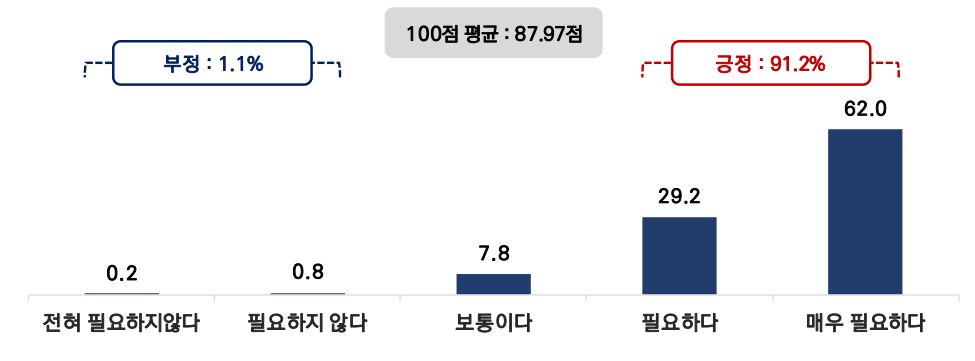
그림 4-127 | [개선방안 필요성] 고양시 차원에서 감정노동 해소나 지원을 위한 제도를 적극적으로 수립



(8) 악성 민원인이 폭언, 성희롱, 폭력을 행사할 때 피할 수 있는 권리를 보장

- 악성 민원인이 폭언, 성희롱, 폭력을 행사할 때 피할 수 있는 권리를 보장에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 91.2%(‘매우 필요하다’ 62.0% + ‘필요하다’ 29.2%)로 나타났으며, 부정응답이 1.1%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.2% + ‘필요하지 않다’ 0.8%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 87.97점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(92.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(91.3%), 연령이 ‘40대’(93.6%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(93.2%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(93.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(92.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(94.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(94.9%), 소속이 ‘직속기관’(92.9%), 직군이 ‘공무직’(93.2%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(93.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

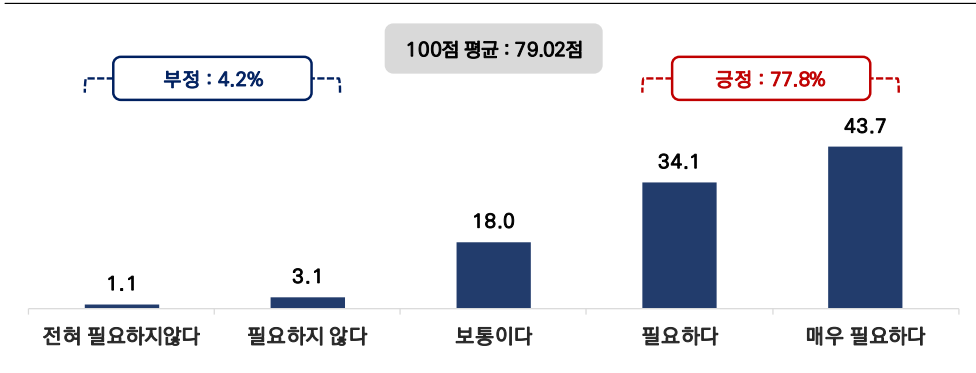
그림 4-128 | [개선방안 필요성] 악성 민원인이 폭언, 성희롱, 폭력을 행사할 때 피할 수 있는 권리를 보장



(9) 악성을 전담하는 부서의 설치

- 악성을 전담하는 부서의 설치에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 77.8%(‘매우 필요하다’ 43.7% + ‘필요하다’ 34.1%)로 나타났으며, 부정응답이 4.2%(‘전혀 필요하지 않다’ 1.1% + ‘필요하지 않다’ 3.1%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균은 79.02점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(77.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(80.5%), 연령이 ‘40대’(81.6%), 조직 내 근무기간이 ‘0~3년 미만’(79.3%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(82.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(78.6%), 친절교육 이수 횟수가 ‘5회 초과’(90.9%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(82.1%), 소속이 ‘사업소’(82.5%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(84.2%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(82.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-129 | [개선방안 필요성] 악성을 전담하는 부서의 설치



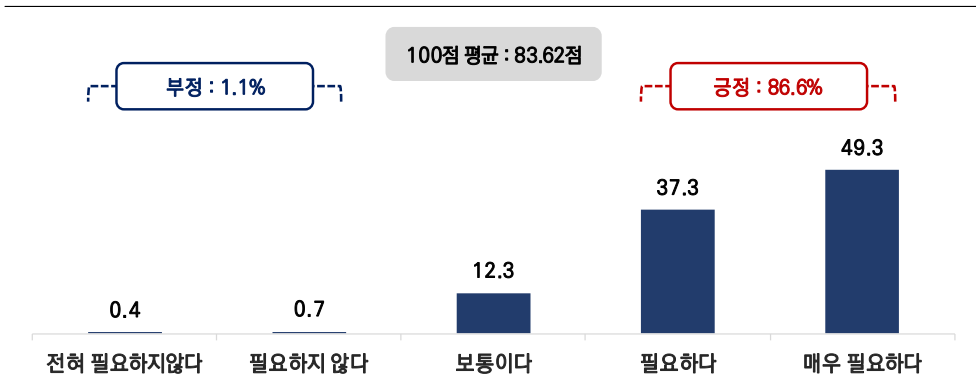
(10) 민원인 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 조치

□ 민원인 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 조치에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 86.6%(‘매우 필요하다’ 49.3% + ‘필요하다’ 37.3%)로 나타났으며, 부정응답이 1.1%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.4% + ‘필요하지 않다’ 0.7%)로 조사됨

□ 여성, 미혼, 40대 등에서 상대적으로 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 83.62점임

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(88.0%), 혼인여부가 ‘미혼’(87.0%), 연령이 ‘40대’(88.2%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(88.9%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(88.7%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(88.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(91.2%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(94.9%), 소속이 ‘직속기관’(88.2%), 직군이 ‘공무원’(87.4%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(88.7%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

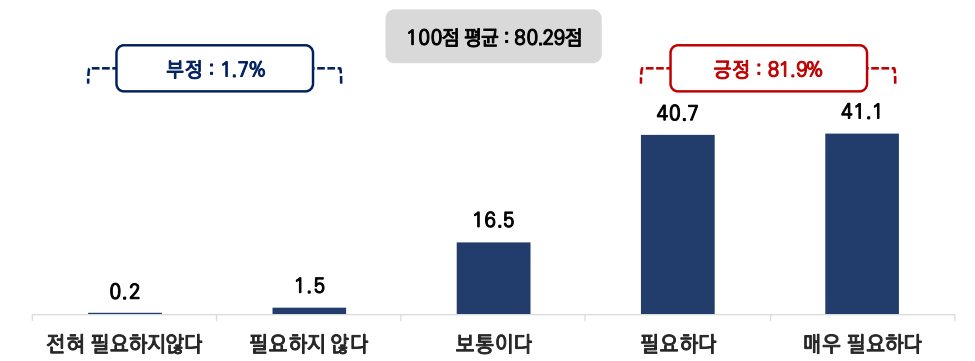
그림 4-130 | [개선방안 필요성] 민원인 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 조치



(11) 업무시간을 적정하게 조정하여 직무 스트레스를 줄일 수 있도록 조치

- 업무시간을 적정하게 조정하여 직무 스트레스를 줄일 수 있도록 조치에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 81.9%(‘매우 필요하다’ 41.1% + ‘필요하다’ 40.7%)로 나타났으며, 부정응답이 1.7%(‘전혀 필요하지 않다’ 0.2% + ‘필요하지 않다’ 1.5%)로 조사됨
- 여성, 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 80.29점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(83.9%), 혼인여부가 ‘기혼’(84.3%), 연령이 ‘40대’(84.7%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(86.3%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(85.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(82.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘1회’(83.8%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(84.6%), 소속이 ‘직속기관’(84.8%), 직군이 ‘공무직’(83.0%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(86.2%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남.

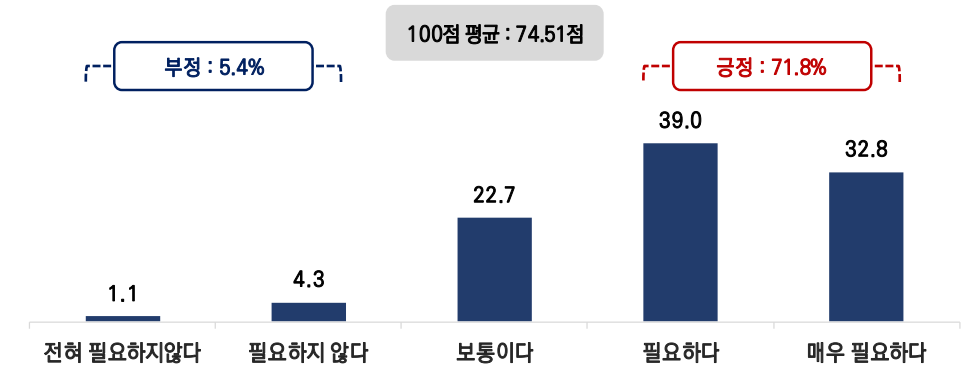
그림 4-131 | [개선방안 필요성] 업무시간을 적정하게 조정하여 직무 스트레스를 줄일 수 있도록 조치



(12) 스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 교육을 평소에 충분히 제공

- 스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 교육을 평소에 충분히 제공에 대해 물어본 결과, 긍정응답이 71.8%(‘매우 필요하다’ 32.8% + ‘필요하다’ 39.0%)로 나타났으며, 부정응답이 5.4%(‘전혀 필요하지 않다’ 1.1% + ‘필요하지 않다’ 4.3%)로 조사됨
- 기혼, 40대 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에서 평균은 74.51점으로 나타남
 - 응답자 특성별로 살펴보면, 혼인여부가 ‘기혼’(75.3%), 연령이 ‘40대’(75.5%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(77.8%), 업무 담당 기간이 ‘10년 이상’(77.5%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(72.3%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(76.0%), 근무 형태가 ‘비교대제(주간근무)’(72.1%), 소속이 ‘산하기관’(74.2%), 직군이 ‘산하기관 비정규직’(76.3%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(75.9%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-132 | [개선방안 필요성] 스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 교육을 평소에 충분히 제공



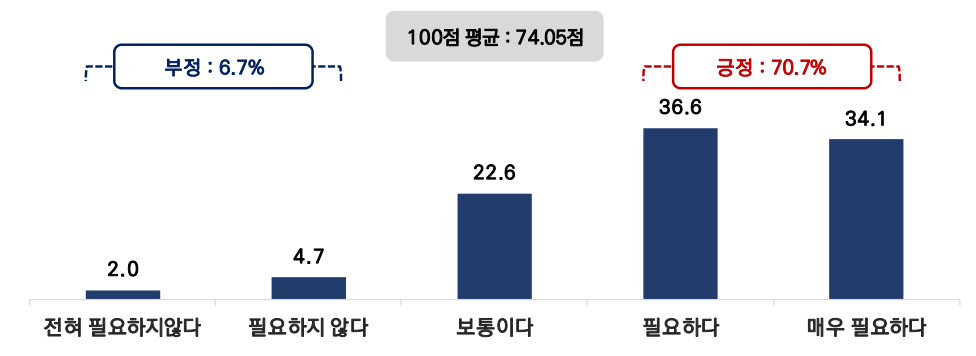
(13) 감정노동자의 인권 존중을 위한 시민캠페인과 인권 교육 실시

□ 감정노동자의 인권 존중을 위한 시민캠페인과 인권 교육 실시에 대해 물어본 결과, 긍정 응답이 70.7%(‘매우 필요하다’ 34.1% + ‘필요하다’ 36.6%)로 나타났으며, 부정응답이 6.7%(‘전혀 필요하지 않다’ 2.0% + ‘필요하지 않다’ 4.7%)로 조사됨

□ 여성, 기혼, 50대 이상 등에서 높게 나타났으며, 100점 만점에 평균 74.05점으로 나타남

○ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘여성’(71.0%), 혼인여부가 ‘기혼’(73.9%), 연령이 ‘50대 이상’(75.7%), 조직 내 근무기간이 ‘20년 이상’(75.2%), 업무 담당 기간이 ‘6~10년 미만’(79.0%), 친절교육 이수 경험이 ‘있음’(70.9%), 친절교육 이수 횟수가 ‘2회 초과 5회 이하’(76.0%), 근무 형태가 ‘비고대제(야간근무)’(87.2%), 소속이 ‘사업소’(74.9%), 직군이 ‘공무직’(76.2%), 최종학력이 ‘2, 3년제 대학 졸업’(79.0%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

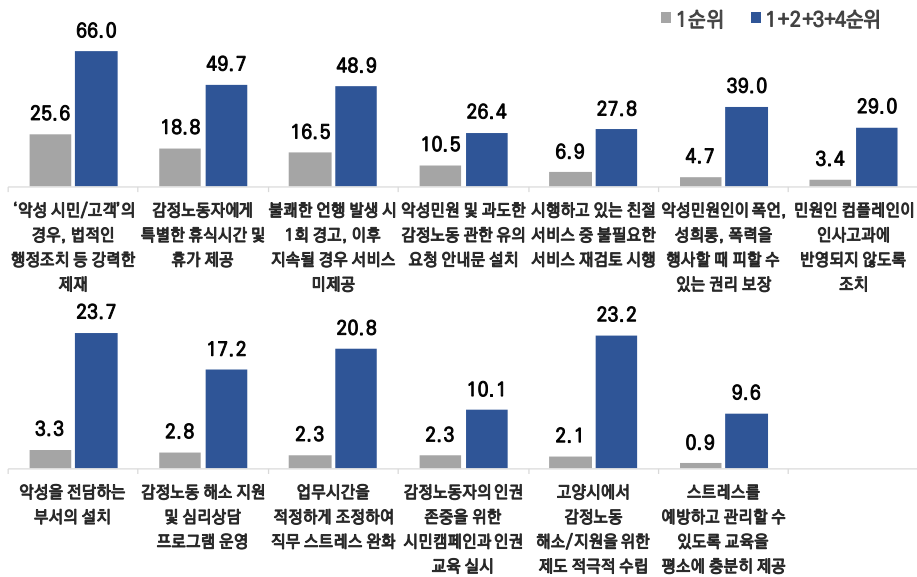
그림 4-133 | [개선방안 필요성] 감정노동자의 인권 존중을 위한 시민캠페인과 인권 교육 실시



2) 빨리 추진되기를 바라는 개선방안

- 빨리 추진되기를 바라는 개선방안에 대해 물어본 결과, 1순위 기준 “악성 시민/고객”의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재가 25.6%로 가장 높게 나타남
- 이어서 ‘감정노동자에게 특별한 휴식시간 및 휴가 제공’(18.8%), ‘불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후 지속될 경우 서비스 미제공’(16.5%), ‘악성민원 및 과도한 감정노동에 관한 유의 요청 안내문 설치’(10.5%) 등 순으로 나타남
- 빨리 추진되기를 바라는 개선방안에 대해 1순위 기준 “악성 시민/고객”의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재”를 응답한 응답자 특성별로 살펴보면, 성별이 ‘남성’(27.0%), 혼인여부가 ‘미혼’(30.9%), 연령이 ‘30대’(32.3%), 조직 내 근무기간이 ‘3~6년 미만’(28.5%), 업무 담당 기간이 ‘0~1년 미만’(28.7%), 친절교육 이수 경험이 ‘없음’(27.2%), 친절교육 이수 횟수가 ‘0회’(28.1%), 근무 형태가 ‘비교대제(야간근무)’(46.2%), 소속이 ‘직속기관’(28.1%), 직군이 ‘공무원’(27.4%), 최종학력이 ‘대학원 재학 이상’(30.4%)인 계층에서 다른 응답 대비 상대적으로 높게 나타남

그림 4-134 | [개선방안 필요성] 빨리 추진되기를 바라는 개선방안



3) 고양시, 고양시의회, 고양시민에게 전하고 싶은 의견

□ 기타 의견으로는 ‘감정노동자에 대한 인식변화 교육 필요 및 캠페인’(11.2%)이 가장 높게 나타났고, 다음으로는 ‘민원인에 대한 행정적 조치 및 제재 필요’(10.7%), ‘약성 민원/무조건적인 친절 강조 지양 바람’(7.1%) 등 순으로 조사됨

표 4-6 | 고양시, 고양시의회, 고양시민에게 전하고 싶은 의견

(오픈응답, 사례수 : 169, 단위 : %)

구분	사례수	비율
전체	169	100.0%
감정노동자에 대한 인식변화 교육 필요 및 캠페인	19	11.2%
민원인에 대한 행정적 조치 및 제재 필요	18	10.7%
약성 민원/무조건적인 친절 강조 지양 바람	12	7.1%
감정노동에 비해 보상 및 급여가 적음	12	7.1%
민원인의 폭력 및 폭언에 대한 방어책 필요	9	5.3%
감정노동 관련 제도 시행 필요	8	4.7%
감정노동자 권리 및 보호 조치 필요	8	4.7%
갑질문화 아웃을 위한 정책 필요	5	3.0%
지원정책에 대한 실천 의지 필요	5	3.0%
약성 민원에 무조건적인 응대 불필요 및 철회 필요	4	2.4%
사회적 약자를 위한 배려 및 존중문화 필요	4	2.4%
스트레스 해소법 교육 및 안내	4	2.4%
기타	68	40.2%
모름/무응답	12	7.1%
없음	32	18.9%

(비율 2% 미만의 값은 기타)

제3절 감정노동자 정성조사 결과 및 분석

1. 기초 정보

- 본 조사 참여자의 기초 정보로 현재 종사하는 업무의 만족도와 지급받는 연봉에 대한 만족도를 10점 만점을 기준으로 조사함. 모든 조사 참여자들의 업무 만족도 점수가 연봉 만족도 점수에 비해 같거나 높은 것으로 나타남
- 현재 종사하는 업무에 대한 만족도를 10점 만점으로 조사하고, 참여자들이 해당 만족도 점수를 매긴 이유에 대해 조사함
- 참여자들의 업무에 대한 점수는 평균 5~6점 사이인 것으로 나타났으며 최소 점수는 4점, 최고 점수는 7점인 것으로 나타남
- 업무에 대한 만족도 점수를 매기며 업무에 대한 장점으로 야근이 많지 않고 워라밸이 좋다는 공통 의견이 나타났고, 업무에 대한 단점으로는 민원 응대를 통한 감정소모 면에서 힘들다는 의견이 나타남
- 또한, 업무의 반복적이고 단조로운 면에 대해 응답자에 따라 장단점으로 달리 응답하였으며 콜센터의 경우에는 임기제로 고용되는 형태이기 때문에 고용불안을 느끼고 안정감이 떨어진다는 점도 단점으로 나타남

표 4-7 | 심층면접 참여자 기초 정보(업무 만족도)

6점. 반복적인 업무를 좋아해서 업무의 특성이 잘 맞는 것 같음. 업무 시간도 정해져 있으니 야근할 일이 많지 않아 만족스러움. 민원대에서 증명서 발급하고 재증명 업무를 맡고 있음.

[사례1 여성, 20대]

6~7점. 업무에 대한 보람은 있음. 임기제로 고용되는 형태이고 처음에 직고용으로 계약할 때 5년 계약 기준으로 해주셨음. 5년 뒤에도 콜센터가 없어지지 않는 한 계속 고용이 승계되지 않겠느냐 하지만 약간 고용에 대한 불안감도 있고 완벽한 고용이 아니다 보니 업무에 대한 만족도가 살짝 떨어진다고 느낌. 불안감 때문에 본인 업무에 대한 확신이나 안정감이 떨어짐. 고양시 민원 콜센터의 상담원을 교육하는 교육 파트 담당을 하고 있음. 매번 매뉴얼이 바뀌다 보니 신규 시청 업무에 대해서 교육을 하고 있고 상담사들의 품질 평가도 같이 진행하고 있음.

[사례2 여성, 40대]

4점. 민원인들의 말도 안 되는 요구도 많고 해서 상담하기가 조금 어려울 때가 있기 때문에 그런 부분에서 힘들. 민원 응대를 하며 힘들 때가 있어서 만족적이지는 않음. 약성 민원도 있는데 그것보다는 조금 자잘하게 기분 나쁘게 하는 말투들도 많고, 당연하다는 듯이 요구를 하는 분들도 많고 해서 힘들다고 느낌. 복지 쪽 업무 담당하고 있고, 기초생활 수급 관련하여 상담해드리고, 전반적인 복지 업무인 상담 등도 전화로 많이 하는 편임.

[사례3 여성, 20대]

5점. 민원계의 한계라고 느낌. 감정소모를 좋아할 사람은 당연히 없고 감정소모 면에서 힘들다고 느낌.

[사례4 남성, 30대]

5점. 장단점이 뚜렷하다고 생각함. 장점은 일이 쌓이지 않는다는 점임. 물론 서류를 제출하거나 하는 업무도 있지만 해당 업무가 주가 아니고 민원을 상대하는 일이 주이다 보니, 업무 종료 시간에 업무가 완전히 끝나게 돼서 워라밸적인 측면에서 괜찮다고 느낌. 단점은 일이 많이 단조롭고 감정노동 같은 느낌이 들 때가 있다는 점임.

[사례5 남성, 30대]

- 현재 연봉에 대한 만족도를 10점 만점으로 조사하고, 참여자들이 해당 만족도로 점수를 매긴 이유에 대해 조사함
- 참여자들의 업무에 대한 점수는 평균 3-4점인 것으로 나타났으며 최소 점수는 2점, 최고 점수는 6점인 것으로 나타남
- 연봉에 대한 만족도 점수를 매기며 점수의 이유로, 부족하지는 않지만 생활비로만 쓸 수 있는 정도라는 의견이 나타났으며 업무의 강도와 요구받는 책임감에 비해 급여가 적다는 공통 의견이 나타남
- 응답자 전체적으로 급여 수준이 적다는 의견이 나타남

표 4-8 | 심층면접 참여자 기초 정보(급여 만족도)

4점. 아직 본가에서 부모님과 살고 있어서 지금은 크게 불편함을 느끼지 않음. 하지만 요즘 같은 고물가 시대에 독립을 하게 된다면 적금도 못 하고 굉장히 부족함에 시달릴 것으로 생각됨. 생활비만으로 쓸 수 있을 정도라고 생각하고 있음.

[사례1 여성, 20대]

5-6점. 타 콜센터에 비해서 업무량이 많이 복잡하고 답한 편임. 단순한 걸 안내하는 게 아니다 보니 매일매일 모르는 부분이 계속 들어오고 상담할 수 있는 건수가 2,000건이 넘음. 교육을 진행하는 것도 업무 강도가 높은 편인 데 비해 급여 체계가 조금 아쉬움. 상담하며 보이지 않는 민원인들이 많고 악성민원도 많은데, 이에 대해 피부로 온전히 맞고 있는 곳이 콜센터라고 생각함. 웬만큼 커버하고 연계하는데 민원인들 입장에서는 부서에 대한 답변이 아니다 보니까 “네가 뭘데 그런 식으로 안내를 하느냐?” 하면서 상담사라는 직군을 깎아내리는 분들이 계심. 그런 것에 대한 상처도 크고 자기 일에 대한 자부심이나 자존감이 많이 떨어지는 현상이 발생함. 스스로 자존감을 일적으로 올리기에는 힘든 편임. 부서에서는 이런 부분을 잘 몰라주다 보니 민원인과 부서의 양쪽으로 인한 스트레스에 비하면 급여 체계가 인정을 못 받는 것 아닌가 생각함. 전문적인 업무도 1차 안내하는 경우가 많은데 그런 걸 인정받지 못하는 케이스임.

[사례2 여성, 40대]

2점. 하는 업무에 비해서 책임감을 많이 요구하는데 그에 비해서 연봉이 너무 적은 것 같음. 잘못을 하거나 이러면 엄청 크게 질책을 받지만 또 그 반면에 돈은 되게 적다 보니까 일을 지속하는 게 맞나 하는 생각도 둠. 지속적으로 업무를 진행하는 게 맞는지 한 번씩 고민할 때가 많음. 다른 쪽도 많기는 한데 복지 쪽도 그만두는 분들이 좀 있는 걸로 알고 있고, 주로 젊으신 분들이 많이 그만두는 편임.

[사례3 여성, 20대]

5점. 벌어먹고 사는 딱 그 정도. 부족함 없고 많지도 않다고 생각함.

[사례4 남성, 30대]

2점. 급여가 일단 너무 적다고 생각함.

[사례5 남성, 30대]

2. 고객 응대 현황 및 응대 업무

- 본 조사 참여자들이 주로 진행하는 고객 응대 업무에 대해 조사하고 본인의 업무 중 고객 응대 업무의 비중 정도를 조사함
- 조사에 참여한 감정노동자들은 사회복지, 교통단속 등의 업무를 수행하는 것으로 나타났으며 복지 업무의 경우는 대면 업무, 교통단속의 경우는 비대면 업무를 주로 진행한다고 응답함
- 또한 콜센터의 경우에는 고양시 내 모든 행정업무를 안내한다고 응답함

표 4-9 | 주로 진행하는 고객 응대 업무

민원대에서 업무를 보니까 필요하신 부분을 파악해서 서류를 발급하는 업무도 진행하고 업무의 케이스가 굉장히 다양함. 예를 들어 전입신고를 한다고 하면 아는 지식을 동원해서 민원인분들의 수요를 만족시켜드리는 업무를 하고 있고, 서류 발급 같은 업무들을 주로 진행하고 있음.

[사례1 여성, 20대]

일반 고양시의 모든 행정업무를 안내함. 시민분들이 일상생활에서 접하는 모든 것들에 대해서 안내를 하는 편임. 여권이면 여권, 동주민센터에 갈 때 필요한 어떤 재증명이라든가 모든 사례, 주민등록 등본 재발급이라든가, 지적 재증명 재발급 그다음에 각종 부서의 인허가 사항, 위생업소 음식점 인허가 사항이라든가 이런 것들 그다음에 차량 등록과는 차량에 대한 모든 업무, 차량 명의 이전, 상속 이전 그런 것들을 다 안내하고 있음. 보건소 업무도 하고 있고 보건소에 대한 가장 가벼운 보건증 발급이라든가 그다음에 산전 검사 그다음에 국가에서 지정하는 정책들을 각 동 행정복지센터에서 신청하라고 하면 또 저희가 다 1차적으로 안내함. 국가에서 지원하는 정책 지원사업, 시에서 지원하는 정책 지원사업, 매년 부서마다 올라오는 신규 정책들 모든 걸 안내함.

[사례2 여성, 40대]

복지 업무를 맡으며 대면 상담과 비대면 상담을 모두 진행함. 확실히 대면 업무가 많은 편임. 시간적인 비율로도 대면 업무가 많기는 하지만 전화도 많이 오기는 함. 전화로는 깊은 상담은 할 수가 없어서 길게 상담을 진행하지는 못하고 대면으로 진행하면 길게 상담을 진행하고 있음.

[사례3 여성, 20대]

마을버스 관련 불편 사항들, 버스 관련 이용 시 불편 사항들을 처리하고 있음. 대면으로도 종종 찾아오시고 보통은 전화나 아니면 국민신문고 같은 것들을 이용함. 국민신문고는 아예 비대면인 경우라서 그냥 글로 업무 처리를 진행하면 끝나는데, 이게 전화로 바뀌면 머리가 아파지고, 직접 찾아오면 더 머리 아파지고 그런 것 같음. 대면으로 가면 갈수록 업무가 더 힘들어짐.

[사례4 남성, 30대]

복지센터에서 할 수 있는 모든 민원을 응대함. 가끔 일반적이지 않은 것에 대해서 들어왔을 경우에 개인 업무를 담당하시는 분이 조금 더 심층적으로 갈 때도 있기는 하지만 보통은 복지센터에서 할 수 있는 민원, 발급하는 서류 같은 것에 대해서 상담을 하고 있음. 대면 업무가 비율로 하면 7-8 정도이고, 비대면이 2-3 정도 되는 것 같음.

[사례5 남성, 30대]

- 본 조사 참여자의 고객 응대 업무의 비중을 조사한 결과, 대부분의 응답자가 업무시간 중 거의 모든 시간에 고객 응대 업무를 진행하는 것으로 나타남
- 유사한 직종이더라도 근무지 내의 직원 수, 방문 민원인의 수에 따라 응대 업무량에 차이가 존재한다고 응답하였으며 응답자의 절반 정도는 본인의 고객 응대 업무가 과중하지 않다고 응답함
- 업무가 과중하다고 응답한 응답자들은 민원인의 전화 및 방문이 정해진 시간 내에 진행되는 것이 아니기 때문에 민원 응대를 위해 계속 대기해야 하는 상황에 부담을 느낌
- 한편, 근무시간 내내 민원 업무를 담당하기는 하지만 그 외의 업무들로부터는 자유롭기 때문에 업무 분장에 대해 불합리하거나 과중하다고 느끼지 않는다는 응답 또한 존재함

표 4-10 | 고객 응대 업무의 업무 비중

9시부터 6시까지 계속 민원인분들이 오시니까 계속 응대하고 있음. 현재 근무하고 있는 동은 비교적 민원인이 많이 안 오는 편임. 동이 두 개로 나뉘어 있어서 현장 민원인실 쪽은 사람이 끊임없이 많이 오고 인력이 부족하다고 함. 그래서 만약 해당 근무지에서 근무했다면 업무가 과중하다고 생각했을 것 같은데 여기는 비교적 한산한 편임. 하루에 30명 정도 오고, 다른 곳은 2명이 근무하는데 80명 정도 민원인이 온다고 들음.

[사례1 여성, 20대]

콜센터이다 보니 비대면으로만 응대를 진행함. 1시간 점심시간 제외하고는 모든 시간을 계속 고객 응대 대기하고 있음. 실제 콜 통화 시간을 모두 합하면 하루에 3-4시간밖에 안 나오지만 그 응대를 하기 위해서 매년 어려운 문의가 들어올 때도 있으니까 확인하는 작업, 확인하고 부서 찾고 부서마다 확인해서 전화드리고 이런 걸로 치면 하루에 9시간을 근무하면 점심시간 빼면 8시간 업무를 봄. 그중 30분 정도는 게시판으로 교육하는 걸 읽어보고 그런 것을 빼면 거의 5-6시간은 풀로 근무하는 것 같음. 들어오는 콜을 받아야 해서 이동하지 않고 그대로 정자세로 계속 대기하고 있고, 그렇기 때문에 심적 부담이 더 크지 않을까 싶고, 상담사 입장에서는 콜이 밀리기 시작하면 화장실 가기도 부담이 돼서 계속 대기하는 편임.

[사례2 여성, 40대]

거의 모든 업무 시간에 응대를 진행함. 민원인분들이 정해진 시간에 방문하시는 것이 아니기 때문에 민원인분들이 필요하시면 지나가시면서 계속 들르셔서 꾸준히 계속 오시는 편임. 좀 과중하다고도 생각이 들고 가끔 힘들 때도 있음. 왜냐하면 계속 응대를 하다 보면 헛갈릴 때가 있는데, 약간의 숨통이 트일 시간을 쬐으면 좋겠는데 꾸준히 오시다 보니까 언제 민원인분이 방문하실지 모르는 상황이라 계속 대비를 하고 있어야 되어서 그런 부분에 대해서는 약간 힘들 때가 있음. 한 분이 꾸준히 오시는 경우가 있고 그 외에 뉴스나 유튜브를 보시고 오시는 분들이 있음. 유튜브 보고 오셔서 본인도 신청하고 싶다고 하시는데 지자체는 안 하고 있는 것이라고 하면 언쟁이 약간 오가기도 하고 왜 고양시는 돈이 없는지부터 시작해서 욕하시기도 하고 그런 경우가 종종 있음.

[사례3 여성, 20대]

업무 자체가 그냥 민원에 다 치중되어 있다고 보면 됨. 근무시간 내내 민원 업무를 담당한다고 보면 되고, 전화가 안 오면 특별한 게 없긴 한데 어쨌든 업무 자체가 그냥 민원으로 많이 치중되어 있음. 업무의 정도라고 보면 어쨌든 민원 업무로 빠지게 되면 안 하는 것들이 있기는 있음. 민원이 아닌 업무들로부터는 좀 자유로워짐. 그래서 그렇게까지 업무 분장에 대해서 과중하거나 불합리하다고 느끼지는 않음. 어쨌든 사업이라든가 예산을 쓴다거나 그런 업무에 대한 스트레스는 없음.

[사례4 남성, 30대]

주 업무가 고객 응대 업무이기 때문에 내내 응대하고 있음. 민원인분들이 그렇게 많이 오는 곳이 아니다 보니 업무가 과중하다고 느끼는 정도는 아님.

[사례5 남성, 30대]

3. 감정노동 실태

- 감정노동 실태 부문에서는 민원인과의 갈등 상황이 발생했을 경우 감정을 통제하기 위한 노력 여부, 감정부조화를 느낀 경험, 갈등이 발생하는 주요 고객 응대 상황을 조사함
- 첫째, 감정노동 실태와 관련하여 민원인과의 갈등이 발생하는 상황에서 자신의 감정을 통제하고 절제하기 위해 어떠한 노력을 기울이고 있는지 ‘감정노동 요구 및 관리 노력’ 정도를 조사함
- 모든 참여자가 조직의 요구대로 감정 표현을 하고자 노력한다고 응답하였으며 감정 절제 방법이 따로 있지는 않고 단순히 참고 넘어간다고 응답함
- 갈등이 발생했을 때 참고 넘어가는 이유로 감정적으로 대응해서 문제가 해결되지 않고 오히려 2차 민원 등으로 인해 본인에게 불이익으로 돌아오기 때문에 참는다고 응답함
- 한편, 해당 갈등 상황을 예방 및 해결하기 위해 사무적으로 응대하거나, 민원인의 성향에 따라 친근하게 응대하거나 일단 죄송하다고 사과를 드리는 등의 태도를 취한다고 응답함

표 4-11 | 감정 통제를 위한 노력

언제는 화날 때 한번 화를 냈었는데 스스로 너무 부끄러웠고, 동료들한테 수치스럽게 느껴졌음. 다른 분들은 아무리 화 나는 일이 있어도 참고 일을 처리하는 데 중점을 두는데, 감정적으로 나갔던 스스로가 성숙하지 못했다는 생각이 들었음. 이후로는 화가 나는 일이 있어도 최대한 사무적으로만 대응하려고 하고 있음. 일단 민원인이 우선이 되어야 하는 직업이다 보니까 민원인이 요구하는 대로 최대한 업무 처리를 해야 하고, 감정적으로 대응해봤자 해결되는 일이 없다고 생각함. 그래서 득실을 따졌을 때 업무 절차대로 하는 게 맞는다고 생각함.

[사례1 여성, 20대]

상담사들 입장에서는 본인으로 인한 2차 민원이 더 피곤하고, 본인으로 인한 민원이 생길까 봐 계속 참는 경우가 많이 있음. 만약 같이 대응해서 똑같이 화를 내면, 상담사분이 피드백 대상이 되기 때문에 같이 화를 내지 말고 방어할 수 있는 멘트로 정중함을 유지하면서 방어하도록 교육함. 상담사는 흥분하면 안 되는 태도가 늘 베이스에 깔려 있음. 정중한 태도로 ‘그만해주시시오’라고 하고 멈추고 응대를 하라고 가르치고 있음. 그러다 보니까 상담사분들 입장에서는 약간 괴리감이 오는 것 같고, 가끔 들어보면 방어해도 되는 상황인데도 참고 계속 이어가는 경우가 있음. 특히 인격 모독이나 무례한 요구를 상담사가 판단하기 무척 어려워해서 민원인에게 끌려가면서 나중에 ‘죄송합니다’ 하면서 전화를 끊는 경우가 있음.

[사례2 여성, 40대]

민원의 소지가 생기면 나중에 시말서 같은 걸 써야 할 수도 있음. 친절하게 응대해야지 민원인이 금방 가시는 편임. 같이 욕하고 싸우면 나중에 일이 더 커지기 때문에 친절하게 응대해서 해당 민원인을 빨리 보내고 다음 분을 받고 약간 이런 식으로 진행하고 있음. 감정을 절제하는 방법은 따로 없고, 일단 사람이 어떤지에 따라서 조금씩 다르게 말투를 사용함. 어르신 분들 중에 할머니나 이런 분들한테는 조금 친근하게 다가가면서 ‘어머니 추우시니까 얼른 들어가시라’고 하고, 많이 진상을 부리시는 분들한테는 일단 죄송하다고 함. 계속 사과드리면 약간 풀어지시고, 그때 가시라고 말씀드림.

[사례3 여성, 20대]

감정 조절하는 방법은 없고 그냥 참음. 그냥 입에만 미소를 띠는 경우가 있음. 싸워서 득이 될 게 없고 오히려 해가 되는 경우가 있음. 민원 응대라는 게 사업 이런 것보다 업무가 덜 복잡함. 그러다 보니까 처내는 식으로 착착 응대 업무를 진행하면 업무 효율이 좋으니까 굳이 해당 민원을 오래 잡고 있지 않음. 해당 민원이 괴로우니까 빨리 끝내고 싶어서 처내는 것도 있고, 민원인과 싸우게 되면 더 귀찮아져서 일을 크게 만들지 않음. 예를 들어서 업무를 잘 처리했다고 해도 민원인이 경기도에 다시 민원을 넣으면 감사관에서 전화가 와서 어떻게 된 일인지 묻는 경우가 있음. 민원인이 욕을 했고 잘못 응대된 게 아닌데도 본인에게 사과하라는 불합리한 요구를 시키는 상황이 있고, 민원인이 감사관과 시민봉사과를 들쭉시면 해당 상황에 대해 설명해야 하는 등 일이 복잡해짐.

[사례4 남성, 30대]

일단 첫인사, 끝인사 이런 식으로 인사를 꼭 하는 편임. 그리고 오히려 감정이 들어갈 만한 갈등 상황이 있을 때는 감정을 빼려고 함. 그게 서로에게 더 좋다고 생각이 들고 민원인 쪽에서 감정적으로 온다고 해서 감정적으로 대응했을 때 결과적으로 본인한테도 굉장히 안 좋은 쪽으로 흘러갈 수 있음. 일단 민원인이 감정적으로 나오는 것에 대해서 공무원의 입장에서는 민원인에게 할 수 있는 건 없음. 그런데 민원인은 예를 들어 감정적으로 뭐가 상했거나 했을 때 할 수 있는 일이 무척 많음. 예를 들어 불친절에 대한 민원을 넣는다든지 할 수 있는 게 많기 때문에 결코 동등한 위치가 아님. 완전히 기울어져 있는 위치이기 때문에 오히려 감정적으로 대응을 했을 때 모든 과정을 다 거치면서 결과적으로 훨씬 더 안 좋은 상황이 발생함. 그래서 웬만하면 그런 상황을 만들지 않으려고 하고, 또 상황이 만들어지면 좀 감정적으로 대처를 안 하려고 함.

[사례5 남성, 30대]

-
- 둘째, 감정노동 실태와 관련하여 감정노동을 수행하면서 감정부조화를 경험했는지에 대해서 조사하며 감정부조화를 느낀 구체적인 상황과 감정부조화를 느낀 빈도 및 해결 방법에 대해서 조사함
 - 인터뷰 참여자들이 감정부조화를 느끼는 상황은 보통 규정상 민원인의 요구를 들어줄 수 없는 상황에서 발생하였으며 민원인이 절차 진행이 불가함을 받아들이지 못하고 본인의 주장을 고집하는 상황에서 발생함
 - 또한 갈등 상황에서의 민원인의 강압적인 태도 및 고성, 상담사의 말에서 꼬투리를 잡는 등의 언행으로 화가 난다는 의견이 많았으며 해당 감정을 풀지 못함으로써 상처를 받는다는 의견도 존재함
 - 한편, 화를 낼 수는 없어서 민원인에게 사과를 드리거나 민원인이 진정할 수 있는 시간을 주기 위해 법에서 정한 기간을 최대한 채워서 답변을 드리는 등의 방법으로 갈등 상황을 해결한다는 경우도 존재함

표 4-12 | 감정부조화 경험(구체적인 상황)

연세가 좀 드신 분이었는데 규정상 안 되는데 계속 우기는 상황이었음. 아무리 말을 해도 잘 받아들여지지 않으니깐 그런 게 화가 났고, 계속 요구하는 태도도 강압적이시고 고성을 지르시니까 그런 게 기분이 안 좋아서 화를 냈었음.
[사례1 여성, 20대]

민원인이 예를 들어서 지나가다가 공사 현장을 본 상황이었음. 그 공사로 인해 주차를 할 수밖에 없어서 이런 증빙을 떼오라고 하는데 그 증빙을 어디서 떼야 되냐 하는 문의였음. 민원인이 어떤 공사인지를 모르는 상황이었어서 공사 현장의 표지판 안내라도 혹시 보셨는지 물으니 민원인이 핀트가 나가게 됨. 그러면서 “그러면 너는 그거 기억할 수 있어? 표지판? 그런 식으로 나한테 응대하면 안 되지. 왜 탐색을 그런 식으로 해! 너 제대로 교육도 못 받았어?” 등의 말이 막 나옴. 상담사가 죄송하다고 사과를 해도 “이것도 진심 어리게 죄송하다고 얘기하는 게 아니잖아?” 하면서 계속 말꼬리를 잡고 늘어짐. 유연하게 풀 수 있는 걸 짜증이 나니까 상담사의 말투 표현에 꼬투리 잡고, 저희 입장에서 애매한 부분이 없잖아 있어서 민원인한테 너무하신 것 아니냐는 말도 못 하고 교육시키고 공지하겠다고 하면서 끊었음. 해당 상담에 대해서 2차 관리했던 강사도 화가 나는데 못 푸니까 상처를 받고, 그리고 해당 상담사는 힘들어서 일주일 동안 트라우마가 생겼다고 함.

[사례2 여성, 40대]

갈등이 발생했던 상황이 정확하게는 기억이 안 남. 당시에는 스트레스를 받고 그다음에 확 잊어버리다 보니까 기억이 잘 안 나는데, 그래도 갈등이 발생하는 경우는 보통 민원인이 안 되는 걸 엄청 요구를 할 때임. 그럴 때는 안 된다고 말씀을 드려도 민원인이 받아들이지 못하니까 그것 때문에 화가 되게 많이 나는데 화를 낼 수는 없으니깐 어떻게든 설득시키고 죄송하다고 계속 말씀드리고 안 된다고 말씀을 계속 드림.

[사례3 여성, 20대]

감정부조화를 느끼는 건 일상임. 민원인이 욕을 하거나 짜증을 부리거나 해서 대화가 안 되는 상태에서도 평정은 기본적으로 유지해야 하니까 그런 상황에서는 모두 발생함. 그럴 때는 민원인을 진정시키는 시간을 가지기 위해 답변 기간을 최대한 길게 해서 보내내려고 함. 재밌는 것이 민원 처리를 굉장히 성실히 한다고 해서 답변을 빨리빨리 해서 착착 민원 응대를 해버리면 민원인이 아직 화가 식지 않은 상태라서 전화를 해서 화를 냄. 그런 상황이면 다 일단 감정부조화가 느껴짐. 사실 본인이 민원 처리 업무를 맡는다고 해도 실제 업무는 버스가 위법한 행동하는 걸 지도 단속하는 것인데, 그런 갈등 상황이 발생하다 보면 본인이 버스업체 CS팀인가 하는 생각도 들고 버스 업체의 고객 응대 관리를 하는 건가 하는 생각이 들 때가 많음. 민원인이 진정하실 시간을 주는 것이 어떻게 보면 해결 방법 중 하나임. 그래서 그럴 땐 법에서 정한 기간을 최대한 채워서 답변을 함.

[사례4 남성, 30대]

규정상 안 되는 상황인데 민원인 쪽에서 된다고 주장을 하고 ‘저번에도 그렇게 했었다’ 이런 식으로 밀고 갔을 때 그냥 규정상 안 된다고 말씀을 드림. 갈등 상황은 다양한데, 어떤 규정을 지키지 않으면 그 절차가 진행되지 않는 것들이고, 보통 전입신고랑 인감 쪽에서 가장 민원이 많은 것 같음.

[사례5 남성, 30대]

- 인터뷰 참여자들이 감정부조화를 느낀 경험의 빈도를 살펴보면 응답자 대부분이 감정부조화를 경험한 적이 있으며 개별적으로는 크게 경험하지 못했다는 응답과, 경험한 적은 있지만 많지는 않았다는 응답, 요즘 들어서 감정부조화를 느끼는 경우가 더욱 많아졌다는 응답 등으로 다양하게 나타남
- 감정부조화를 경험했을 때의 상황 자체에 대한 해결 방안으로는 상급자가 나와서 중재를 하거나 민원인에게 사과를 드리고 진정시키거나 맞대응하지 않는다는 응답이 일부 나타남
- 한편, 감정부조화를 경험했을 때의 해당 감정을 해결하는 방안에 대해서는 해결 방법이 없다는 의견만 나타났으며 단지 감정부조화를 느낄 만한 민원 상황을 최대한 피할 수밖에 없다는 의견도 존재함

표 4-13 | 감정부조화 경험(구체적인 상황)

갈등을 많이 겪어보지는 않아서 크게는 감정부조화를 느낀 적은 없었던 것 같음. 정말 화나는 상황인데 속으로 참고 응대하는 경우가 그렇게 많지는 않았고, 주변분들 중에는 몇 번 보기는 했음. 감정 조절이 안 되면 주변에서 나오셔서 대신 중재를 해주심. 죄송하다고 먼저 말씀드리고 상급자분들이 나와서 해결해주심.

[사례1 여성, 20대]

약간 업신여기며 들어오는 민원 하나가 있는데 상담사한테 “언니야, 똑바로 하자. 청년 관련 부서 연결합시다” 이런 식으로 얘기함. 청년이라는 부서가 여러 부서가 있어서 어떤 업무인지 말씀해주십사 말씀드리면 “당신이랑 얘기할 필요가 없으니까 실무자랑 얘기하면 되니까 당신은 끼지 마시고 청년 부서 연결합시다” 이렇게 얘기함. 상담사가 교환원 역할만 하면 되는 거라는 식으로 낮게 부림. 참는 부분들이 호칭적인 부분도 있고 상담사를 약간 하대하는 느낌이 있는데 그걸 딱 잡을 수가 없다 보니까 이걸 다 참고 하는 과정에서 상담사의 감정이 점점 쌓임. 그러면 정말 친절하 사람한테 오히려 화를 내는 상황이 발생하고, 이게 감정부조화로 일어난 현상인가라는 생각이 들. 그래서 코칭을 들어가면 자기도 모르게 화가 나고, 쌓여 있다 보니까 폭발한 것 같다고 함. 그래서 원래는 친절했던 상담사들조차도 영동하게 화풀이하는 경우가 발생함. 본인 스스로 다를 수밖에 없고 그냥 감정에도 굳은살이 박여야 될 것 같다고 생각함. 내 감정에 굳은살이 없으면 그 감정을 온전히 다 받으니까 자존감이 많이 떨어지는 것 같음.

[사례2 여성, 40대]

아무래도 속으로는 엄청 욕하고 싶은데 겉으로는 표현이 안 되니까, 그것 때문에 약간 부조화가 많이 오는 것 같음. 말도 안 되는 요구를 하거나 이런 분들이 좀 많아진 것 같아서 감정 표현하기가 더 힘들다고 느낌. 요즘이 신청하는 시즌이기도 하고 원래 연초에는 조금 많이 오는 편임. 수급자 기준도 많이 완화됐다는 뉴스도 보고 하니 많이 상담하러 오시는데, 사실 그렇게 완화되지는 않았음. 그러니까 뉴스나 유튜브를 다 믿으면 안 되는데, 민원인분들이 다 믿고 오심. 해결 방법은 사과를 드리고 진정시키면서 안 된다는 걸 전달을 하고 보내드리는 것임. 왜냐하면 계속 그런 해당 민원인분이 계시면 다른 분들한테 방해가 되니까.

[사례3 여성, 20대]

감정부조화는 당연히 있고, 없을 수가 없음. 하지만 해결이 되는 문제인가 싶음. 감정적인 문제라 빨리 해결이 되는 그런 건 아니라고 생각함. 그러니까 말 그대로 민원인 쪽에서 감정적으로 다가오면 듣는 입장에서는 아무리 평정심을 유지하려고 해도 그런 감정부조화를 당연히 느낄 수밖에 없음. 그렇기 때문에 이런 상태의 민원을 최대한 피해서 답변하려고 하는 거지 이걸 해결 방법이 없는 것 같음.

[사례4 남성, 30대]

감정부조화를 느낄 때가 있는데, 횡수로는 한두 달에 한 번 정도라서 그렇게까지 느끼는 경우가 많지는 않은 것 같음. 갈등은 본인이 감정을 참는 식으로 지나감. 안 되는 걸 되게 해줄 수 없으니까 민원인 쪽에서 약간 기분 안 좋고 이런 티를 내도 거기에 대응하지 않는 쪽으로 감.

[사례5 남성, 30대]

- 셋째, 감정노동 실태와 관련하여 고객 응대 시 주로 발생하는 갈등 상황에 대해서 조사함
- 고객 응대 상황에서는 주로 민원인이 규정상 처리가 불가한 것을 요구할 때 갈등이 발생하는 경우가 많았으며, 민원인의 니즈를 파악하지 못할 때나 민원인이 하소연을 하는 등의 상황에도 갈등이 발생하는 것으로 나타남
- 대면 민원의 경우 갈등 상황이 발생할 때 상급자분들이 민원인을 진정시키고 갈등 상황을 마무리시키는 경우가 있으며 비대면 응대의 경우에는 본인 선에서 갈등을 해결한다는 의견 일부 나타남
- 또한 갈등 상황을 해결하기 위해서 민원인에게 민원 처리에 대한 결과적인 답변을 하기보다는 민원이 접수되어 절차를 진행하겠다는 과정에 대한 답변을 준다는 응답도 존재함

표 4-14 | 주로 발생하는 고객 응대 갈등 상황

민원대에서 흔한 건 규정상 안 되는 걸 요구하실 때. 안 된다고 하면 더 화내실 때, 해드릴 수 있는 게 없는데 같은 말만 하시니까 그럴 때 갈등이 주로 발생이 되는 것 같음. 일단 민원인 성격이 불같으신 분이면 안 된다고 말씀을 드렸는데 된다고 할 때까지 계속 물어보시는 경우가 있음. 그래서 주사님도 화가 나서서 말투가 통명스럽게 나간 적이 있었고, 그런 말투 때문에 그분이 별것도 아닌데 엄청 화를 내셔서 싸움이 있었던 적이 있음. 그런 경우가 많지는 않고, 있어도 상급자분이 나오시면 잘 마무리되는 것 같음.

[사례1 여성, 20대]

상담사랑 민원인이 싸울 때 주로 갈등이 발생함. 민원인의 니즈 파악이 정확하게 안 될 때. 명확하게 말씀주시지 않고 “여기 사람이 넘어지는데 말이야”라는 식으로 계속 같은 말도 하셔서 상담사가 중간에 개입을 함. 그 넘어진 도로가 파손돼서 넘어진 건지 아니면 돌부리에 넘어진 건지 파악하기 위해 민원인분께 물으면 더욱 흥분하시고, 명확하게 전달이 안 되는 점에서 마찰이 일어남. 부서를 명확하게 연결해야 되기 때문에 탐색이 필요한데, 화가 난 민원인한테 탐색하는 것이 어려움. 그런데 연결 부서에서는 확인했는지 되물어 오는 상황이니 상담사는 중간에서 터지는 상태임. 민원인을 어르고 달랬는데도 안 되면 어쩔 수 없이 일단은 부서에 바로 연결하고, 해당 연결 부서에 양해를 구함. 양해를 구해도 연결 부서로부터 피드백이 오기도 함. 상담사들은 오히려 그 담당자로부터 또 훈계도 들으니까 속상해함. 같은 편이라고 생각했는데 같은 편이 아닌 것 같은 느낌도 있으니까, 약간 업무에 대한 자부심을 갖기가 좀 힘든 것 같음.

[사례2 여성, 40대]

보통은 상담 과정에서 갈등이 많이 발생하고 그다음에 하소연을 하시는 경우가 있음. ‘어디가 아프고. 그냥 내 얘기가 다 들어줘. 그때까지 전화 안 끊을 거야’ 이런 분들도 있고, 만약에 소득 때문에 수급이 중지되는 상황이 발생할 수도 있는데 그런 상황의 경우에는 ‘나 자살할 것이다. 네가 날 죽인 것이다. 이거 죽으라는 거 아니냐?’ 이런 극단적인 말이 나오는 경우가 있는데, 이럴 때는 조금 진정하시고 그다음에 얘기를 하시는 게 좋을 것 같다고 말씀은 드리는데 거의 듣지는 않으심. 본인의 말만 너무 쏟아대고 탁 하고 끊는 그런 경우가 많음. 일단 전화 응대는 보통 본인 선에서 다 끝내고, 직접 오셔서 하는 경우는 팀장님이라든지 이런 분들이 나오셔서 진정시키는 경우도 있음.

[사례3 여성, 20대]

민원인이 화내는 경우는 본인이 원하는 것을 안 들어주는 경우임. 진짜 싫어하는 말 중 하나가 적극 행정, 소극 행정임. 막상 무엇이 적극 행정이고 무엇이 소극 행정인지 그 기준을 물으면 아무도 모름. 간단하게 민원인이 원하는 걸 들어주면 적극 행정이고 민원인이 원하는 걸 못 들어주면 소극 행정임. 실제로 불가능한 걸 요구해서 불가능하다고 답변하면 그건 소극 행정이고, 그러면 민원인은 소극 행정에 대해서 화를 냄. 그래서 최대한 답을 애매하게 함. 옳은 방법인지는 모르겠는데, 민원인이 예를 들어서 버스가 눈앞에서 안 서고 지나갔다고 신고했다면, 그에 대한 답변을 관련해서 처분을 한다, 안 한다는 식으로 답변을 안 하는 것임. 최대한 애매하게 해당 문제가 접수되었고 이것에 대해서는 사실조사를 거쳐서 절차를 밟아가겠다는 사실만을 안내함. 사실관계를 확인하니 무정차가 아니고 처분이 안 된다고 말하면 난리가 남. 그래서 답을 최대한 두리뭇스럽게 답변해서 최대한 확답을 안 주는 방향으로 응대함.

[사례4 남성, 30대]

규정상 안 되는 상황인데 민원인 쪽에서 된다고 주장하고 ‘저번에도 그렇게 했었다’ 이런 식으로 밀고 갔을 때 그냥 규정상 안 된다고 말씀을 드림. 갈등 상황은 다양하고, 어떤 규정을 지키지 않으면 그 절차가 진행되지 않는데, 전입신고랑 인감 쪽에서 그런 민원이 가장 많은 것 같음.

[사례5 남성, 30대]

4. 고객 폭력 실태

- 고객 폭력 실태 부문에서는 고객 응대 시에 고객으로부터 폭력을 경험한 적이 있는지와 폭력 및 갈등이 발생했을 때 조직 내의 지원을 받은 경험이 있는지를 조사함
- 첫째, 고객 폭력 실태와 관련하여 고객으로부터 폭력을 경험한 적이 있는지에 대해 인터뷰 참여자 모두 신체적인 폭력을 경험한 경우는 없었던 것으로 나타났으며 기본적으로는 고함, 심한 경우에는 욕설 등을 경험한 것으로 나타남
- 또한 욕설이나 음담패설을 듣는 것보다 인격적인 모독에 대한 상처가 마음에 오래 남으며 응대하기 힘들다는 의견도 나타남
- 한편, 민원인으로부터 크게 폭력을 경험하지 못한 응답자들은 현재 업무를 담당하는 기간이 1년 미만인 것으로 나타남

표 4-15 | 고객으로부터의 폭력 경험

욕을 하거나 이런 걸 직접 들어본 적은 없는데 그런 분들도 꽤 있다고 들었음. 아직까지는 민원대에 온 지 그렇게 오래되지 않아서 못 들어봤음. 관할 부서가 다르거나 해서 처리할 수 없는 민원이 있는데도 무조건 와서 낙엽이 왜 아직도 안 쓸려 있다고 소리를 질렀던 경우가 있었음. 고함도 폭력으로 정의한다면 고함 정도가 일반적인 것 같음. 욕도 다른 곳에서는 자주 듣는다고 하는데 아직 욕까지는 아니고 민원인분들이 소리는 많이 지르는 편임. 보통 민원은 나이 많으신 분들이 많이 오셔서 50대 이상이 되는 것 같음.

[사례1 여성, 20대]

수위가 심하다 할 때는 욕설이 가장 그래도 심한 건데, 쌍욕을 하시거나 언어폭력의 경우는 제대로 부서 연결이 안 되면 '막 시X 년아' 이러면서 욕하시고 음담패설을 하신 분도 있고 약간 성기를 표현해서 얘기하는 경우도 있음. 그것보다 더 상담에서 힘들어 하는 건 인격 모독이 가장 힘든 것 같음. '말귀 못 알아듣네. 네가 대학은 나왔냐? 그러니 그 자리에서 네가 그런 일을 하고 있는 거지. 내 세금으로 너한테 돈 주는 것도 아깝다' 이런 식으로 얘기하는 게 많고, 그런 식의 말이 마음에 좀 오래 영향이 감. 이 일을 계속해야 되나 하는 회의감을 느끼는 경우가 많음. 그래서 일단 민원인이 그렇게 얘기하시면 '선생님, 인격 모독은 자제 부탁드립니다' 이렇게 얘기하라고 하지만 실제 실행이 어려움. 머리가 하얘지고 어떻게 마무리해야 할지 생각만 드니까 너무 힘들다고 함.

[사례2 여성, 40대]

신체적 폭력은 없는데 언어적인 경우는 가끔 있음. 욕인데 '씨X'부터 시작하는 경우도 있고, 그 외에 대통령 욕하는 경우도 있는데 관련해서는 응대를 할 수가 없으니까 사실 되게 듣기 힘들. 그래서 대통령이냐 고양시장 욕, 그다음에 본인한테 직접적으로 욕을 하거나 반말을 하는 경우가 있음. 워낙 들었던 욕만 딱 기억에 남다 보니까 욕을 들었던 그 상황들이 잘 기억이 안 남. 잊지 않으면 계속 상황을 곱씹으면서 스트레스를 받아서 욕만 머리에 박히고 나머지 상황들은 흐려짐. 폭력의 일반적인 수준이라고 한다면 고함, 반말, 알잡아 보는 정도이고 심한 정도가 욕임. 욕과 함께 종이를 찢어서 얼굴에 던지는 경우도 있었음. 종이를 던지는데 요즘에는 가림판이 있어서 맞지는 않았지만 동료분 중에는 당한 분들도 있었음.

[사례3 여성, 20대]

현재 근무지에 온 지 6개월 정도이고, 사실 민원대는 아니다 보니까 신체적으로 폭력을 경험한 건 없고 그냥 욕설들이 대부분인 것 같음. 화나서 욕설하는 경우는 다반수라 어떤 상황이라고 특정할 만한 경우가 없고 보통 욕설을 하고 고함은 그냥 기본적으로 지르심. 소리 지르는 것으로 끝나면 잘 넘어간 경우라고 생각함. 일단 내 신체가 건강하다 보니까 민원인이 오셔서 직접 대면하면서 내가 신체적으로 위협을 느꼈거나 그런 건 사실 없음. 버스를 타서 불편을 느낀 민원인의 경우 연령대나 성별이 다양함. 폭력이라기보다 민원의 강도는 연령, 성별에 무관하고 상관이 없음. 민원인들의 특징은 똑같은 것 같음. 원하는 걸 안 들어주면 공격적인 건 똑같고, 그게 표출 방법이 다를 뿐임.

[사례4 남성, 30대]

폭력을 경험한 적은 없고 고함은 있었던 것 같음. 직접 경험한 건 아니었는데, 인감 관련된 민원을 처리하다가 옆에 있는 분한테 민원인이 고함쳤던 적은 있었음. 현재 근무지에 7개월 정도 있으면서 두 번 정도 있었던 것 같음. 현재까지는 엄청 많은 건 아니고, 겪은 바에 따르면 고함 정도가 가장 높은 수위였음. 들었던 폭력 사건도 있었음. 가까운 동사무소에서 있었던 일인데, 민원인과 다툼이 있었고 민원인이 화가 많이 나서 오히려 달랜다고 가까이 갔다가 민원인이 폭행을 했던 사건이 있었다고 들었음. 폭력, 고함을 치시거나 하는 민원인들의 특징은 딱히 없음. 성별의 특징도 없고 나이의 특징도 없는 것 같음.

[사례5 남성, 30대]

-
- 둘째, 고객 폭력 실태와 관련하여 폭력 및 갈등 상황이 발생한 경우에 조직 내의 지원을 받은 경험이 있는지 조사함
 - 인터뷰 참여자들은 대부분 민원인과의 갈등 상황에서 동료나 상급자의 지원을 받은 경험이 있는 것으로 나타났으며 상급자의 개입으로 문제 상황이 빠르게 해결될 수 있고 동료들과의 유대감, 위로를 통해 마음의 위안을 받는 것으로 나타남
 - 또한 동료들의 상황이 본인이 처한 상황과 다르지 않아서 지원을 받는 것이 현실적으로 어렵다는 의견과 동료끼리의 지원은 근무지의 분위기에 따라 다르다는 의견도 존재함
 - 한편, 모든 응답자가 조직 내 지원을 받은 경험이 없다고 응답하였으며, 고양시 측에서 악성 민원인에 대한 고발을 진행할 수 있는 시스템이 필요하다는 의견과 비대면 응대 시 악성 민원에 대한 가이드라인은 존재하지만 효용성이 떨어진다는 의견이 있어 감정노동자에 대한 제도적 보호 체계가 필요한 것으로 나타남

표 4-16 | 폭력 및 갈등 발생 시 조직 내의 지원 경험

상급자의 도움이 제일 크고 도와주실 때 든든함. 가만히 계시면 소외감을 느끼는 경우가 있는데 도와주시면 같이 봐주고 계신다는 거니까 마음 진정에 도움이 됨. 동료들의 지원을 받은 경험도 있음. 옆 주사님께서 경험이 많으시니까 구체적으로 다른 방법이 있는지를 많이 알려주시고 도움을 주심. 그런데 제도적 보호 조치 같은 경우는 아직 받은 경험이 없음. 보호를 받을 만한 정도의 갈등 자체가 없었던 것 같음.

[사례1 여성, 20대]

아웃소싱 때는 회사에서 지원으로 특이 민원을 관리했었는데, 회사가 빠지고 공무원이 하다 보니까 행안부에서 내려오는 특이 민원 응대법 매뉴얼을 참고함. 하지만 공무원들이 대면 업무를 더 많이 하니 특이 민원이 있는 매뉴얼은 전화 상담에 대해서는 깊게 안내되어 있지 않음. 만약 상담사분이 상처를 받는 경우에는 파트장 판단하에 30분-1시간 정도 휴게시간 줌. 진정이 안 되면 얘기도 나누고 남아서 술도 같이 먹고 그러면서 푸는 경우가 있고 그게 최선임. 약성 민원이 많이 들어올 때 부서가 고소 고발할 수 있는 시스템 마련이 필요함. 안타까운 건 현재 고양시 기관명으로 고소 고발이 안 되고 개인이 고발해야 한다는 점임. 고양시가 지원해주는 건 고소 고발할 때의 비용 지원 또는 법무팀의 법무 협조라고 하는데, 만약 성희롱을 당한다고 해도 당사자가 고소 고발을 해야 하는 상황이라 당사자에게 부담이 간다고 생각함.

[사례2 여성, 40대]

팀장님이 나오셔서 직접 진정시키고 민원인을 데리고 가시는 경우도 있는데, 전화 응대를 할 때는 사실 상급자분들은 잘 모르시기 때문에 지원해주시기는 현실적으로 좀 어려움. 상급자분들의 도움을 받으면 든든하고, 사람인지라 화가 났다가도 조금 가라앉음. 제도적인 도움은 모르겠고 동료분들의 경우에도 상황이 크게 다르지 않기 때문에 사실 동료들이 지원해주는 건 조금 어려움. 동료들은 나중에 민원인이 가시고 달래주는 정도임.

[사례3 여성, 20대]

대면일 때는 내 체격이 건강하다 보니까 폭력은 없었음. 보통 제도적으로 보호를 받아야 할 때는 대면에서의 갈등이 발생하는 경우가 대부분임. 직원들이 나와서 도와준다거나 아니면 팀장님들이 나와서 제지를 해준다거나. 아직 근무기간이 6개월이라 짧기도 하고, 그런 경우가 없었기 때문에 답하기 어려움. 그런데 전화로 응대했을 때 민원인이 욕설을 하면 끊어도 된다는 가이드라인은 마련됨. '욕설을 하면 녹음을 하겠습니다'라든가 '욕설을 하면 끊겠습니다'라고 할 수 있는 그런 가이드라인은 있음. 하지만 가이드라인을 활용해서 전화를 끊었다가 민원인이 감사관, 민원 여권과를 뒤집었던 경험이 있었음. 응대가 끝나고 나서 힘들어 하면 다들 정서적으로 위로해주고 위로를 받으면 마음에 위안이 됨.

[사례4 남성, 30대]

같이 일하는 직원들이 최대한 도와주려고 함. 그런데 조직 내 자체적인 지원 시스템이 있는지는 잘 모르겠음. 폭력 사태가 있었다고 들었던 곳에서도 딱히 그런 조치는 없었다고 들었음. 조직 내 제도적 보호 조치나 상급자분들이 투입되거나 그런 것들이 그냥 재량에 달린 느낌임. 규정상 체계적으로 운영되는 건 아님. 동료들끼리 지원해주는 것도 흔하지는 않고, 그런 분위기가 있는 근무지도 있고 아닌 데도 있음. 응대할 때 계속 말이 길어지고 감정이 있는 것 같으면 옆에 오셔서 서포트해줄 때도 있음. 상급자분들이 관여했을 때 문제가 빨리 해결되는 경우가 많아서, 서포트를 받으면 혼자 응대하는 것보다 훨씬 좋음.

[사례5 남성, 30대]

5. 감정노동 관련 제도 현황

- 감정노동 관련 제도 현황 부문에서는 조직 내에서의 감정노동 관리 및 지원 체계에 대해서 조사함. 관리 면에서는 조직 차원에서 감정노동을 요구하고 있는지, 조직 내 평가 반영에 영향이 있는지를 조사함
- 첫째, 감정노동 관련 제도 현황 부문과 관련하여 조직 내 차원에서 감정노동을 요구하고 있는지에 대해 조사함
- 응답자들 모두가 조직 내 차원에서 감정노동을 요구하고 있다고 응답하였으며 일반 고객으로 위장하여 응대의 친절도를 테스트하거나 시민들을 대상으로 친절도 조사를 시행하고 있다는 의견도 나타남
- 또한, 친절 교육의 경우에도 주기적으로 진행된다고 응답하였으며 비대면 응대에 대한 친절 교육을 자주 진행하고 있다는 일부 의견도 나타남
- 한편, 친절을 강요한다는 점에서 친절 교육에 대한 부정적 반응이 많다는 응답도 일부 존재함

표 4-17 | 조직 차원의 감정노동 요구

감정노동 요구가 크게 강하지는 않은 것 같은데, 관련 지침이 1년에 한 번씩 내려오기는 함. 아니면 저희는 모르는 상태에서 가끔 시험 삼아 전화를 하셔서 테스트를 하심. 그리고 테스트 결과로 평가해서 포상금을 지급하기도 함.
[사례1 여성, 20대]

감정노동을 요구함. 콜센터이다 보니까 품질적인 측면을 굉장히 강조할 수밖에 없고, 위에서도 그렇게 바라보고 있어서 조금 부담이 큼. 그래서 일단은 민원이 걸리는 게 너무 부담이 됨. 잘해도 상담사 하나가 불친절하다고 국민신문고 민원이 들어가면 난리가 나고 마이너스가 돼버림. 그래서 친절 교육 같은 경우는 수시 전기 분기 다 있고, 수시로 파트너들이 모니터링을 진행함. 혹시라도 소리가 크게 난다 싶으면 모니터링해서 해당 상담사가 제대로 응대한 게 맞는지 아니면 불친절하게 한 게 아닌지 매번 수시 모니터링하고 있고, 매달 QA 평가라고 해서 상담콜을 임의적으로 뽑아서 평가를 진행함. 품질의 적정선을 유지하면서 응대를 하고 있는지에 대한 품질 평가인 QA 평가를 하고 있고 인내를 정확하게 하는지로 정확도에 대한 직무 평가도 한 달에 한 번 진행함. 평가 이후에 부진자들을 대상으로 심화 교육을 진행함. 배드콜들 사례를 공유하면서 해당 응대보다 더 부드러운 표현을 지도함. 또 시민들한테 상담사가 친절하게 응대했는지 만족도 조사를 진행해서 조사 결과가 나오면 분석 및 교육을 진행함. 어떤 부분에서 불만족을 줬는지 사례를 공유하면서 친절 교육도 하고, 시에서 내려오는 친절 교육도 있어서 친절 교육은 어마어마하게 하는 것 같음.

[사례2 여성, 40대]

친절 교육을 한 번씩은 하시는 것 같음. 보니까 고양시청이나 이런 데서 선생님들 초빙하셔서 한 번씩 대면 교육을 진행하는 것 같기는 한데, 작년엔 참가를 하기는 했는데 그렇게 썩 기억에 남는 교육은 아니었음. 또 약간 부정적인 반응들이 많아서 왜 친절을 강요하는지에 대해 부정적인 반응이 많기는 함. 지방공무원이 응대할 때 민원 응대 지침이 있는데 거기도 보면 욕을 하면 두 번 이상 고지하고 전화를 끊는다는 이런 지침들이 있기는 한데, 실질적으로 그렇게 도움이 되는 지침은 아닌 것 같고, 조금 친절을 강요하는 것 같기는 함.

[사례3 여성, 20대]

전화 친절도 평가는 지금도 하고 있으며, 이를 통해 감정노동을 요구하고 있음. 전화해서 어디가 친절했는지 묻는 건 다 하고 있음. 그런 경험을 통해서 지금도 감정노동을 요구하고 있다고 생각함.

[사례4 남성, 30대]

친절 서비스 제공을 강조하고 있음. 교육도 있고 실제로 교육받기도 했음. 조사 같은 것도 했었는데, 얼마나 친절한지 전화 친절도 조사 같은 것도 있었음. 평가 기간이 있어서 친절 관련해서 공문이 계속 내려오고 있음.

[사례5 남성, 30대]

-
- 둘째, 감정노동 관련 제도 현황 부문과 관련하여 감정노동이 조직 내 평가에 반영되는지에 대해 조사함
 - 감정노동이 조직 내 평가에 반영되는지에 대해서 응답자들은 반영된다는 의견과 모르겠다는 의견으로 나뉘었으며 모르겠다는 의견에서도 평가에 관련될 수 있다는 의견이 나타남
 - 또한 본인의 태도에 따라 동료들 사이에서의 평판에 영향을 준다는 의견과 동료들 내에서 친절을 강요하는 분위기가 아니라는 의견이 존재해 감정노동이 동료 평가에 영향을 미치는 정도는 근무지의 분위기에 따라 차이가 있는 것으로 보임
 - 한편, 감정노동의 조직 내 평가 반영으로 인해 스트레스를 받거나 기분이 좋지 않다는 의견이 다수 존재하는 반면에 스스로를 조절할 동기부여가 된다는 의견 또한 존재함

표 4-18 | 감정노동의 조직 내 평가 반영

스스로 화를 너무 많이 내면 조직 내에서 자신의 평가가 별로 좋지 않음. 감정노동이 조직 내 평가에도 반영되는 방식으로 이루어지는 것 같음. 인사고과에도 그렇고 동료들 평판도 있고 반영이 된다고 생각함. 수치적으로 반영이 되는 건 아니지만, 같이 일하는 동료들 사이에서 재는 어떨더라 하는 얘기가 나오는 그런 측면으로 봤을 때, 동료들 사이에서의 평가 반영이 본인의 감정노동에 영향을 제일 많이 미치는 것 같음. 따라서 스스로 조금 조절해야겠다는 동기부여가 되는 것 같고, 자신의 역량인 것 같다고 생각함.

[사례1 여성, 20대]

조직 내 평가에 반영되는 것은 아닌 것 같음. 다만 시간 선택제 임기제 공무원이다 보니까 1년 성과를 가정해서 그 1년 뒤에 등급이 나뉘지다 보니, 상담사분들 같은 경우에는 응대하는 콜 수, 1년 동안 평가받은 QA 점수, 콜 품질 점수, 그다음에 직무 평가 점수 그걸 다 조합하고 합산해서 순위를 매김. 대놓고 성과에 반영한다기보다는 부서장 평가에서 해당 점수를 참고하는데, 평가 점수와 인사과 기준 평가, 다면평가를 조합해서 등급을 매김. 민원인을 얼마나 만족시켰는지, 2차 민원이 들어오지 않았는지가 점수에 모두 포함되어 있음. 상담사에 대한 불친절 민원이 온라인으로 신고되면 마이너스 감점을 해버림. 이렇게 반영되는 점이 감정노동에 영향을 미치는 것도 일부 있음. 평가 반영이 되는 것 자체가 상담사들 입장에서는 스트레스이기는 함. 피드백을 받아야 하고 관리를 받아야 하기 때문에, 매번 점수가 나왔을 때마다 저점이 나온 상담사들은 스트레스를 받음.

[사례2 여성, 40대]

민원인인 척하고 전화를 걸어서 해당 동이 얼마나 친절한지 점수를 체크하고 나중에 순위를 매김. 그래서 해당 동이 순위가 낮았다가 다음 연도에 3위로 올라가는 식으로 순위가 생김. 그러면서 순위가 높으면 돈으로 성과금을 주는데, 해당 평가에 계속 신경을 써야 하니까 사실 썩 기분이 좋지는 않음. 평가 때문에 더 조심하게 되고 또 언제까지는 평가 기간이니까 민원 응대 시에 조심하라고 미리 고지를 함. 그래서 해당 시기 동안은 더 철저히 민원 응대하고 그래서 좀 힘든 부분이 있음.

[사례3 여성, 20대]

평가가 조직 내에서 반영이 되는지는 평가 부서에서 근무하는 것이 아니기 때문에 잘 모르겠음. 동료들 사이에서 친절해야 한다고 압박이 있지도 않음. 다들 진저리를 치기 때문에 그런 건 없고, 다 같이 한 마음 한 뜻이어서 지금 근무하는 부서에서는 그런 분위기는 따로 없음.

[사례4 남성, 30대]

평가 반영이 있을 수도 있음. 100% 반영된다는 건 아니고 관련이 있을 수도 있는데, 자세히는 모르겠음. 그런 평가 반영이 있다면 기분이 좋지는 않음. 애초에 어느 정도까지 친절해야 하는지도 명확하지 않는데 평가받고 그게 영향을 미친다고 하면 별로 좋을 것 같지는 않음. 평가가 반영된다고 해도 업무를 보면서 크게 신경 쓰이거나 하지는 않음.

[사례5 남성, 30대]

-
- 셋째, 감정노동 관련 제도 현황 부문과 관련하여 감정노동자에 대한 조직 내 지원 제도가 마련되어 있는지에 대해 조사함
 - 인터뷰 참여자들 중에서는 감정노동자에 대한 조직 내 지원 제도와 관련하여 어떠한 제도가 마련되어 있는지 모른다는 의견이 다수 존재하고 그중에서도 민원 응대 지침서가 마련된 정도만 인지하는 것으로 나타남
 - 또한 지원 제도를 모르는 응답자들 중에서는 지원 제도가 있지만 스스로 찾아보지 않아서 자세히 모른다는 의견과 홍보가 많지 않은 것으로 보아 관련 지원 제도가 마련되어 있지 않을 것이라는 의견이 같이 나타남
 - 한편, 민원 응대 지침서를 활용한 경험이 있는 응답자들은 공통적으로 적용할 수 있는 응대의 틀이 마련되어 있어서 낫다는 의견과 효용성이 많이 떨어진다는 의견이 같이 존재하며 심리상담 및 치유 프로그램을 실제로 이용한 응답자들은 해당 프로그램에 만족한다는 의견을 보임

표 4-19 | 감정노동자에 대한 조직 내 지원 제도

지원 제도들에 대해서 들어본 건 없음. 1년에 한 번씩 지침만 있고 지침에 적힌 내용도 단순히 전화 받을 때 멘트를 어떻게 해야 한다는 전화 응대 매뉴얼들만 있음. 응대 방법을 전혀 모르면 감이 안 잡힐 수도 있는데 지침으로 공통적으로 적용되는 틀을 마련해주면 기계적으로라도 대응을 할 수 있기 때문에, 전화 응대 지침이 없는 것보다는 나음. 전화 받을 때 참고한 경험이 있고, 업무를 처음으로 맡았을 때는 해당 지침을 보고 따라 했었음. 그런 매뉴얼 외에는 상담 프로그램이라든가 휴게공간에 대해서는 들어본 적이 없음.

[사례1 여성, 20대]

스트레스 관리 관련해서 이번에 시에서 예산을 받은 것 같음. 작년에는 예산이 조금밖에 없어서 예산을 끌어 모아서 꽃꽂이를 한 번 같이 했었음. 관리자 내에서 원예 심리 배우는 분이 있어서 꽃꽂이를 같이 하면서 심리 치유 프로그램을 진행했었고, 올하는 전문 기관에 맡겨서 할 예정임. 심리 치유로 또 하나 하는 것이 정신보건센터에서 와서 스트레스 진단을 함. 해당 진단에서 평균치 이상 나오는 분들은 재작년 같은 경우에는 따로 모아서 심리치료를 진행했었음. 근무 시간 내에 나가서 1시간 정도 종이 찢기라든가 아니면 전문 웃음 강사님이 오셔서 깔깔갈 웃게 한다든가 이런 걸 배워 옴. 그런 프로그램을 꾸준히 하고 있음. 올해도 아마 정신보건센터에 의뢰해서 스트레스 관리 기법도 할 예정이고, 효용이 있을까 싶어도 막상 상담하다가 오는 분들도 꽤 계심. 해당 프로그램을 진행하면 상담사분들이 좋아하심.

[사례2 여성, 40대]

지원 제도가 사실 없음. 조금 효용성이 떨어진다는 그 민원 응대 지침서밖에는 못 봐서 그것 말고는 모르겠음. 휴게공간도 빈 회의실 말고는 없고 상담 프로그램도 못 들어봤음. 가끔 지침을 보기는 하는데 크게 도움이 되지는 않고 별로 좋지는 않음. 효용성도 떨어지고 상담 프로그램도 있으면 홍보를 하거나 하면 직원들이 많이 이용할 것 같은데 홍보도 없는 것 보니까 상담 프로그램도 없는 것 같음.

[사례3 여성, 20대]

있기는 하겠지만 잘 모르겠음. 아마 있기는 있을 텐데 잘 모르는 거라고 생각함. 문서가 몇 천 개, 몇 만 개씩 되는데 그걸 다 일일이 볼 수 없는 것이고, 예를 들어서 직원복지 쪽에서 뭔가를 한다고 했을 때 그걸 알아서 가는 사람도 있지만 그런 걸 잘 찾아보지 않는 사람들은 잘 모른다고 생각함. 홍보가 부족한 건지는 잘 모르겠는데 어쨌든 있는 걸로 알고 있음. 주변에서 지원 제도를 이용했던 분들이 있었는지 생각해 보면, 감정노동자 관련해서는 아니고 최근에 인적자원과에서 경무 부서들을 설 수 있게 1박 2일 정도 보내주는 프로그램 같은 건 시행했었음.

[사례4 남성, 30대]

있기는 있었다고 들었는데 프로그램 같은 것도 있고, 상담 프로그램도 있고 어디 워크숍 같은 데도 가는 프로그램도 공문으로 본 것 같음. 실제로 상담도 이용해봤었는데 무척 재밌었고 도움을 많이 받았음. 만족도로 따지면 8점 정도. 심리상담가분이 계시고 그분과 진행하는 건데 괜찮았음.

[사례5 남성, 30대]

6. 감정노동 지원 제도 및 정책 방향

- 감정노동 지원 제도 및 정책 방향 부문에서는 개인적으로 감정노동을 해소하는 방법과 감정노동자에 대한 정책의 효과, 지원을 위해 필요한 제도 및 노력에 대해 조사함
- 첫째, 감정노동 지원 제도 및 정책 방향 부문과 관련하여 개인적인 감정노동 해소 및 완화 방법에 대해 조사함
- 인터뷰 참여자들 중 다수가 본인이 겪은 상황을 동료 및 친구들과 공유하거나 술을 마시면서 해소하는 것으로 나타남
- 그 외에도 종교를 갖거나 취미생활, 자기계발, 운동, 휴식을 취하는 등 다양한 방법으로 부정적인 감정을 해소하고자 노력하는 것으로 보임

표 4-20 | 개인적인 감정노동 해소 및 완화 방법

비슷한 상황을 겪고 있으니까 동료들과 계속 경험을 공유함. 얘기를 해서 해결책이 나오는 것은 아니지만 같은 상황을 겪고 있는 동료들과 얘기하는 것 자체가 위안이 되는 것 같음.

[사례1 여성, 20대]

거의 50%는 술. 동료분들이랑 술을 마시면서 말로 풀고 하는 게 대부분임. 아니면 개인적으로 종교에 좀 의지하면서 푸는 분들도 있고 일부는 취미생활에 집중하는 경우도 있음. 본인이 이 일에 매달리다 보면 여기에 인생이 모두 걸려 있는 것 같아서 힘들다는 분들도 있었음. 그래서 본인 인생의 분리가 필요하다 싶어서 일 끝나고 공부를 따로 하는 분들도 있고 그게 조금 마음의 안정을 준다고 함. 여러 가지 방법으로 해소를 하는데 대부분은 그래도 음주자무가 가장 크고 그다음이 종교나 아니면 자기계발로 해소함.

[사례2 여성, 40대]

개인적인 해소 방법은 그냥 동료분들하고 얘기를 나누거나 아니면 혼자 집에 가서 울거나 하면서 푸는 것 같음. 한동안은 계속 감정이 남아 있어서 엄청 스트레스를 받다가 그다음부터는 이러면 안 되겠다 싶어서 억지로라도 있는 편임.

[사례3 여성, 20대]

개인적으로는 피곤해서 집에 바로 가서 잠을 잠. 그런데 충분히 쉬다고 해도 완전히 해소가 안 된다고 느껴짐. 좀 폭력적인 민원들에 대해서 얘기를 나눠보면 옆자리에 계셨던 분이 얘기했던 것 중 하나가 자기는 민원인의 전화가 오면 일단 심장이 두근거린다고 함. 감정 해소가 완벽하게 되지는 않고, 단지 임시방편으로 넘어가는 것 같음.

[사례4 남성, 30대]

친구랑 시간을 많이 보내는 것 같고 친구랑 있었던 일들에 대해서 공유를 많이 함. 아니면 그냥 혼자 운동을 하면서 개인적으로 스트레스를 풀 때가 있음.

[사례5 남성, 30대]

- 둘째, 감정노동 지원 제도 및 정책 방향 부문과 관련하여 감정노동자에 대한 정책 및 제도가 효과가 있는지에 대해 조사함
- 응답자 대부분이 감정노동자에 대한 제도가 효과가 있는지 모르겠다는 의견이 나타났으며

효과가 없다는 의견도 일부 나타남

- 제도의 효과에 대해 모른다는 응답자들 중에는 관련 제도를 이용해본 적이 없다는 의견과 기존에 마련된 응대 매뉴얼의 경우에도 현장에서 효과적으로 활용하기 어렵다는 의견이 나타났으며 매뉴얼 내에서 악성 민원에 대한 세분화가 필요하다는 의견도 일부 나타남
- 또한 상담 프로그램 등의 지원 제도는 감정노동을 경험한 이후의 수습 지원 제도가기에 감정노동자들의 감정이 손상되고 스트레스를 경험하는 근본적인 문제가 해결되지 않는다는 의견도 제시됨

표 4-21 | 감정노동자에 대한 정책 및 제도의 효과

다른 것보다 제도로 뭔가 만들어주는 게 효과가 있을 것 같음. 특정 상황에서 상급자가 반드시 나와서 처리해야 하거나, 심한 폭력을 당하면 보상을 해주는 등의 법적인 제도가 필요하고, 법적으로 마련되어 있어야 효력이 있다고 생각함. 악성 민원에 대한 응대 매뉴얼이 있고 1년에 한 번씩 역할을 분담해서 민원 상황에 대한 시뮬레이션을 진행하면, 본인이 하고 있는 응대가 맞는지 틀린지 알 수 있고 응대 관련한 틀이 있으니까 도움이 됨. 하지만 매뉴얼도 좋지만 그걸 뒷받침할 수 있는 제도가 있어야 한다고 생각함.

[사례1 여성, 20대]

옛날엔 단순하게 욕설이나 성희롱 아니면 그 외에는 없었지만 지금은 정책상으로 악성 민원, 특이 민원에 대해서 감정노동자를 위한 방어 시스템의 필요성을 인지하고 행안부에서 내려오는 지침이 있어서 반복 민원, 억지 민원도 응대할 수 있음. 그런데 특이 민원은 악성 민원에서도 너무 세분화되니까 그런 것도 규정지어주는 게 좋았음. 이번에 행안부에서 내려온 지침에서 규정 짓는 반복 민원, 억지 민원, 인격 모독, 폭언 이런 것들을 보면서 조금은 세분화됐다고 생각이 들고, 다만 그 분류하는 기준이 아직은 애매함. 욕설이나 성희롱은 깔끔하게 분류할 수 있는데 나머지 것들은 아직 애매함. 그리고 상담사는 처음부터 끝까지 녹음을 진행하다 보니까 녹음하는 과정에서 본인의 감정이 드러나면 맞대응으로 비춰질 수 있어서 그 선이 조금 애매한 것 같고, 그러다 보니 상담사가 참고 말자는 식으로 진행함.

[사례2 여성, 40대]

정책이나 제도의 효과를 못 봐서 효과가 없다고 생각함. 홍보도 없는 것 같고 만약에 있다고 해도 사실 참여를 어떻게 해야 하는지 모르겠고 참여가 사실 쉽지 않을 것 같음. 소심한 편이고 적극적이지 않아서, 프로그램이 있어도 가는 것이 부담됨. 관련 센터를 마련한다면 적극적이지 못한 사람들을 위해서 채팅 등을 통해서 어떤 상황인지 파악하고 관련해서 약간의 상담을 해주고 그다음에 본격적으로 약속을 잡으면 좋겠음.

[사례3 여성, 20대]

이용해본 적이 없다 보니까 효과가 있는지 없는지 말하기 어려움. 근무 기간이 짧기도 하고, 물론 슬픈 적도 있고 울컥한 적도 있기는 한데 아직은 상담 프로그램을 통해서 상담을 받아본 경험이 없기 때문에 효과가 있는지 말하기가 어려움. 기존에 있는 응대 지침을 사용해봤지만, '욕하시면 끊겠습니다'라고 안내하는 것도 하나의 지침인데 보통 사용할 수 있나 생각이 듦. 지침대로 전화를 끊어본 적이 있긴 하지만 민원인이 뒤에 가서 다른 과를 괴롭혔다고 하니까 그게 효과가 있는 건지는 잘 모르겠고, 다른 분들이 그걸 효과적으로 활용할 수 있을지도 모르겠음. 녹음이 전화 응대 시에 자동으로 되는 것도 아니고 또 녹음하겠다고 민원인에게 안내하면 감히 녹음을 진행하라는 식으로 화를 내실 테니까 과연 민원인에게 녹음하겠다고 말할 수 있는 사람이 많을까라는 의문이 듦.

[사례4 남성, 30대]

딱히 무슨 효과가 있다고 생각하지는 않아서 효과는 잘 모르겠음. 상담 같은 것도 결과적으로 그 스트레스를 받는 상황을 바꾸지는 못함. 스트레스는 이미 받았고 그걸 풀어주는 걸로 도움을 주는 형태라서 사전 예방을 할 수가 없는 지원 방법임. 사전 예방이 아닌 사후 처리에만 집중할 수밖에 없는 상황이기도 한데, 일이 발생하고 나서 이후를 수습하는 거니까 근본적인 문제는 계속 남아 있어서 딱히 효과가 있다고 보지 않음.

[사례5 남성, 30대]

- 셋째, 감정노동 지원 제도 및 정책 방향 부문과 관련하여 감정노동자를 지원하기 위해 어떠한 제도가 필요한지에 대해 조사함
- 감정노동자를 지원하기 위해 필요한 제도로는 응대 상황에 따른 체계 마련, 악성 민원 이후의 휴식, 녹음 진행에 대한 안내 멘트, 악성 민원 응대 시 전화 종료 등 여러 방안이 제시됨
- 녹음이나 경찰을 부르는 등의 제도는 이미 마련되어 있지만 실제로 활용하기는 어려운 상황이라는 의견과 현장에서 바로 활용할 수 있는 법적인 제도, 법제화를 통한 강제성이 필요하다는 의견도 나타남

표 4-22 | 감정노동자 지원을 위해 필요한 제도

악성 민원인이 나타나서 고품을 지르거나 욕설을 한다면 의무적으로 상급자가 내려와서 개입을 하는 등의 제도가 필요함. 대부분 제도가 있지만 모르는 경우도 많을 것 같고, 현실적으로 민원 현장에서 바로 사용할 수 있는 제도가 필요함.

[사례1 여성, 20대]

콜센터를 위한 체계가 마련되면 좋겠음. 대부분의 관공서에 대해 콜센터가 직고용되어서 해당 기관에 흡수됨. 무기계약직으로 흡수된 경우도 있고 아니면 임기제로 흡수된 경우가 있음. 그렇게 보니까 행안부 쪽에서 더 체계화해서 잡아주는 게 좋을 것 같음. 특이 민원 응대 기법을 공무원 별도로, 콜센터 전용으로 하나 만들면 좋겠음. 산업안전관리법에서 내려오는 콜센터 기준을 관공서 내에도 적용할 수 있도록 법제화를 통한 강제성을 부여하면 좋겠음. 체계적인 제도가 있으면 좋겠고, 그러면 상담사들도 위안받을 수 있다는 생각이 들 것 같음.

[사례2 여성, 40대]

충격적인 사건을 당했을 때 바로 업무에 투입되는 게 힘들기 때문에 휴식 등을 제공해주면 좋겠음. 감정이 가라앉지 않은 상태에서 업무에 바로 투입되면 또 다른 민원인한테도 피해가 갈 수 있어서 마음을 가라앉히고 차분한 상태에서 다음 민원 상담을 진행하는 것이 민원인한테 도움이 되어 좋을 것 같음. 상담도 진행하면 좋을 것 같아서 전문의와 상담하는 것도 있으면 좋겠음. 업무를 계속 진행하기 위해서는 상담을 통해서 본인 감정을 달래는 과정이 필요할 것 같음.

[사례3 여성, 20대]

자동 녹음이 되는 방향으로 발전시키면 제도적 효과가 있다고 생각함. 현재 만족스러운 부분 중 하나가 전화를 걸면 바로 전화 연결이 안 되고 먼저 안내 멘트가 나감. 해당 안내 멘트 하나가 나감으로 인해서 녹음이 진행 중이 아니어도 민원인이 녹음이 진행되고 있다고 생각하는 경우도 있었음. 그런 부분에서 효과가 있다고 느껴서 만약 발전시키면 좋은 결과가 있을 것이라고 생각함. 민원인이 함부로 못 대하지 않을까 싶고, 증거가 남지 않으면 막 대할 사람도 나중에 본인에게 되돌아올 수 있다고 조심하게 되니까. 그리고 민원인과 싸우면 본인에게 귀찮은 일이 생기니까 민원인이 말도 안 되는 걸 요청하고 울컥해도 일이 커지지 않기 위해서 참는 경우가 있어서 그런 부분에 대한 방어책이 있으면 좋을 것 같음.

[사례4 남성, 30대]

사전에 예방할 수 있는 지원 제도가 필요함. 하지만 고양시 내에서 아니면 어떤 특정 자치단체에서 할 수 있는 정도의 수준이 아니라고 생각함. 예전에 듣기로 한 기업에서 상담원들이 폭언에 시달리다 보니까 녹음이 된다는 걸 알려준대거나, 그냥 전화를 바로 끊는 등의 방향으로 교육을 진행했고 해당 제도가 효과가 있었다고 들었음. 오히려 그런 방법이 사전 예방에 가까운 것 같음. 폭언을 다 듣고 나서 그 사람을 치료해주는 게 아니라 시작할 때 아예 차단할 방법이 필요함. 사실 전화를 끊는 식의 대응을 공무원이 할 수 있을지는 모르겠음. 물론 기업도 당연히 소비자의 눈치를 보는 게 당연하겠지만 공무원은 워낙에 다른 시민들이나 이런 눈치를 보는 게 다 복합적으로 엮여 있기 때문에 녹음이나 아니면 경찰을 부를 수 있다든지 하는 제도 같은 건 마련되어있지만 실질적으로 활용하는 건 쉽지 않음. 뉴스만 봐도 악성 민원이 한두 번 있다고 그걸 신고하지 않고, 거의 몇 백 번 정도 되고 정신이 너털너털해진 상태가 되어야야 고소를 한다든지 이런 식으로 진행할 수 있기 때문에 쉽게 할 수 있는 건 아님.

[사례5 남성, 30대]

- 넷째, 감정노동 지원 제도 및 정책 방향 부문과 관련하여 감정노동자 보호를 위해 고양시 차원에서 어떠한 노력이 필요한지에 대해서 조사함
- 고양시 차원에서 필요한 노력으로는 현장에서 적용 가능한 제도 마련, 기관 입장에서 진행되는 법적인 조치, 녹음 진행 및 바디캠 설치, 명확한 가이드라인과 제도적 보호막 등이 언급됨
- 현재 악성 민원인에 대한 고발은 당사자 개인이 진행해야 하며 이로 인한 부담으로 고발 진행이 어려운 상황이고 고양시 또는 기관 입장에서 악성 민원인에 대한 고발 진행이 가능한 제도가 필요하다는 의견이 존재함
- 또한 전화 연결 시 나오는 안내 멘트 하나로도 감정노동자를 보호하는 데 효과가 있고 해당 방안도 방어 체계에 속한다는 의견도 나타남

표 4-23 | 감정노동자 보호를 위한 고양시 차원의 필요 노력

현장에서 적용할 수 있는 제도 마련이 필요하다고 생각하고, 지금 있는 제도들도 조금 더 홍보가 필요하다고 생각함.
[사례1 여성, 20대]

가장 중요한 건 관공서 기준으로 악성 민원이 있으면 고소 고발을 할 수 있지만 그걸 개인이 하게끔 되어 있음. 그걸 기관 이름으로 할 수 있게끔 제도가 개선되어야 한다고 생각함. 탁상행정이 아닌가 싶은 것이 고소 고발하게 도와준다고 하지만 개인이 한다면 아무래도 부담스러워서 진행하지 못함. 그래서 그런 부분이 좀 더 체계적으로 갖추어져야 한다고 생각함.

[사례2 여성, 40대]

법적인 조치를 시청 입장에서 해주면 좋겠음. 변호사도 있는 걸로 알고 있는데 적극적으로 나서주는 것이 아니다 보니까 이용에 어려운 점이 있음. 법적인 조치나 강력하게 제지할 수 있는 방안이 마련되면 좋겠고, 전화 녹음이나 직접 오셔서 화를 내는 경우에는 바디캠 같은 것도 마련되면 좋겠음. 아예 처음부터 녹음이 되는 전화기이면 좋겠고, 민원인분이 직접 오셔서 난리를 치는 경우에는 녹음까지 될 수 있는 바디캠이 있으면 나중에 법적 조치를 진행할 때 도움이 될 것 같고 민원인들도 조심할 것 같음. 지금은 민원인이 욕설을 할 때 녹음을 진행하겠다고 민원인에게 미리 고지를 해야 함.

[사례3 여성, 20대]

감정노동자가 참지 못하고 싸웠을 때 방어해줄 수 있는 체계가 필요함. 방어 체계를 어떻게 마련해야 할지는 고민이 필요하겠지만, 예를 들어서 고양시 쪽으로 연락하면 민원인이 함부로 막 대하지 못하게 멘트 하나가 나온다고 했었는데 그런 것도 방어 체계에 속한다고 생각함.

[사례4 남성, 30대]

명확한 가이드라인과 제도적인 보호막 같은 게 필요하다고 생각함. 단순히 사후적으로 감정을 치유해주는 걸 넘어서 앞서 예를 들었던 기업의 사례와 같이 명확하게 어떤 행동을 취할 수 있는지에 대한 가이드라인과 교육이 따라와야 한다고 생각함.

[사례5 남성, 30대]

제5장 정책 방향

제1절 주요결과 요약

제2절 정책방향

제1절 주요결과 요약

- 산업구조의 변화로 감정노동 종사자의 비율이 확대되고 있으며 근로자의 인권보호와 조직 관리 측면에서 감정노동자들에 대한 정서적 지원과 전문적인 감정노동관리 필요성이 지속적으로 증대되는 상황임
- 감정노동자들이 급격히 증가함에 따라 이들이 겪는 정신적 스트레스와 건강 장애 등이 사회적 문제로서 심화되고 있음
- 하지만 고양특례시에는 감정노동자에 대한 지속적인 실태조사와 함께 감정노동자 지원제도에 대한 진단이 필요하나 관련 연구가 진행되었으나 미흡한 상황임
- 본 연구는 감정노동자 실태조사를 통해 감정노동자 지원정책 수립과 정책효과를 파악하고자 함
- 고양특례시 감정노동자 실태조사 주요 결과를 요약하면 다음과 같음
- 감정노동자 실태 일반을 살펴보면 다음과 같음
 - 시민/고객에게 부정적 감정을 표현하지 않으려 노력한다가 95.4%
 - 시민/고객 응대 시 회사 요구대로 감정을 표현한다가 84.3% 차지
 - 고객 응대 과정에서 본인의 솔직한 감정을 숨긴다가 93.4%이며 이는 개인의 감정을 숨기기 위한 감정 조절과 통제가 필요하고, 이에 따른 심리적·감정적 악영향이 있을 것으로 보임
 - 시민/고객에게 응대를 잘하는지 감시당하는지에 대한 질문에는 감시당하고 있다가 35.9%를 차지함
 - 이는 인사나 고과 평가에도 영향을 주고(53.4%), 본인의 잘못이 아니더라도 부당한 처우를 받음(42.8%)으로 나타남
 - 공격적이고 까다로운 고객을 상대해야 한다는 질문에는 80.0%가 긍정적인 답을 함
 - 권한 밖의 일을 요구하는 고객 등으로 감정노동 강도는 더욱 높아질 것으로 보이며 모욕 및 비난을 경험한 근로자도 41.0%임

- 시민/고객 응대 시 자존심이 상한다고 응답한 비율이 59.1%였으며 감정이 손상당함(71.1%), 감정 상품처럼 느껴짐(60.2%), 퇴근 후에도 힘든 감정이 남음(67.9%), 마음의 상처(71.6%)로 나타남
 - 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어지는지에 대해 47.3%가 부정적으로 응답하였음
 - 시민폭력에 대한 보호장치나 제도가 있는지에 대해 66.0%가 부정적으로 응답함
 - 공식적인 제도가 있는지에 대해 62.3%가 부정적으로 응답하였으며, 지침이나 가이드가 있는가에 대해서도 48.7%가 부정적으로 응답함
 - 위로 등의 정서적 도움이 있는가에 대해서 61.3%가 부정적으로 답하였음
- 다음으로, 감정노동에 대한 인식 분야를 살펴보면 다음과 같음
- 감정노동에 대해 알고 있는가에 대해 45.4%가 긍정적으로 답하였음
 - 민간부문과 달리 공공부문 감정노동은 공무수행의 사명감으로 완수해야 한다고 생각하는지에 대해서는 60.5%가 부정적으로 응답하였음
 - 특히 여성, 미혼, 젊을수록, 근무기간 및 업무기간이 짧을수록, 학력이 높을수록 부정적으로 응답하는 경향을 보임
 - 감정노동의 원인에 대해 물어본 결과, '민원인의 부당한 요구나 언행'이 41.4%로 가장 높게 나타났고, '현재 맡고 있는 업무의 특성(20.5%), 감정노동을 용인하는 사회 분위기(17.7%), 공공부문 종사자의 복무 규칙(17.3%) 등 순으로 나타남
- 마지막으로, 감정노동 정책 분야를 살펴보면 다음과 같음
- 악성 민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유의를 요청하는 안내문을 설치하는 것에 대해서는 긍정적 응답이 74.4%였으며, 부정적 응답은 단 6.3%에 불과함
 - 감정노동자에게 특별한 휴식이나 휴가 제공이 필요한가에 대해서는 86.4%가 필요하다고 응답하였으며, 단지 1.4%만이 필요하지 않다고 응답함
 - 감정노동해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영에 대해 질문한 결과, 긍정적 응답이 82.4%로 나타났으며, 부정적 응답이 1.8%로 나타남
 - 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요하거나, 과도한 서비스가 있는지에 대한 재검토 시행에 대해 물어본 결과, 긍정적 응답이 78.7%, 부정적 응답이 2.9%로 나타남
 - 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치를 취해야 하는가에 대해서 89.1%가 긍정적으로 응답함
 - 서비스 미제공 89.1%, 악성 법적 행정조치 90.9%, 악성 민원 전담부서 설치 77.8%, 인사고과 미반영 86.6% 등으로 나타남
 - 응답자들에게 빨리 추진되기를 바라는 개선방안에 대해 물어본 결과, '악성 시민/고객의

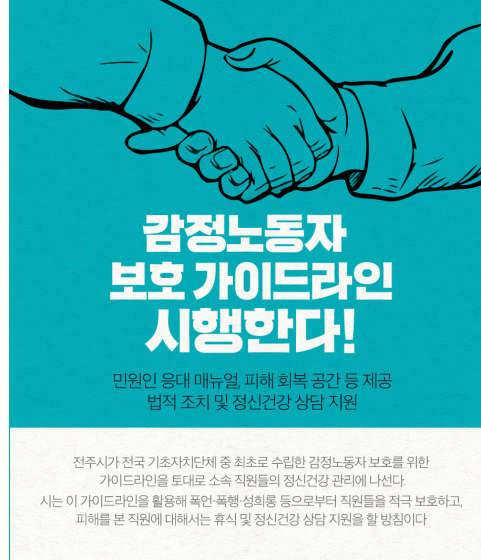
경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재'가 25.6%로 가장 높게 나타났으며, '감정노동자에게 특별한 휴식시간 및 휴가 제공이 18.8%, 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후 지속될 경우 서비스 미제공 16.5%, 악성민원 및 과도한 감정노동에 관한 유의 요청 안내문 설치가 10.5% 등 순으로 나타남

제2절 정책방향

- 고양특례시 감정노동자 실태조사를 통해 살펴본 결과, 주요 정책 방향 및 시사점은 크게 6가지임
- 첫째, 고양특례시 감정노동정책에 대한 인지도와 사회적 지위를 높이기 위해 활발한 홍보가 필요
 - 실태조사 응답자의 91.2%가 고양특례시 감정노동정책에 대해 ‘모름’이라고 응답함
 - 지원방안 중 심리상담을 제외하면 인지도가 거의 없는 상황이며, 지원정책 효과에 대한 부정 응답 비율도 높은 편임. 이러한 이유는 홍보 부족 때문으로 보임
 - 지원정책이 효과 없는 이유 1위로 ‘지원정책 홍보 부족/지원정책 모름’이 64.5%임
 - 2019년 시행된 실태조사 결과와 비교해보면 보호제도 인지도에 대해 ‘모름’이라고 응답한 비율이 매우 높아짐
 - 또한, 2019년에 비해서 감정노동자 지원정책에 대한 전반적 인지도도 매우 감소하였음
 - ‘잘 알고 있다’는 2019년에 24.9%였으나, 2023년에 7.8%로 17.1%p 하락
- 둘째, 고양특례시 감정노동자 보호를 위한 보호 캠페인이나 감정노동매뉴얼 필요
 - 서울시 및 전주시 등 타 지자체는 감정노동자에 대한 보호 캠페인이나 정책 홍보하는 상황
 - 서울시의 경우, 감정노동센터에서 감정노동매뉴얼 자문, 보호제도 이행점검, 보호제도 컨설팅을 담당함. 특히 서울시 미디어재단 TBS와 안전보건공단, 이륜차 종합관리 플랫폼인 온어스에서 5월부터 9월까지 5개월 동안 오전, 오후 하루 두 차례 TBS FM과 eFM을 통해 ‘감정노동자 보호예방 캠페인’을 방송함
 - 전주시의 경우, 전국 기초자치단체로는 최초로 감정노동자 보호를 위한 가이드라인을 수립하고 감정노동자 보호 캠페인, 감정노동자 힐링 프로그램, 유형별 민원응대 매뉴얼 등을 제공함



〈자료〉 TBS뉴스



〈자료〉 전북일보

- 고양특례시는 타 지자체 사례를 참고하여 감정노동자 보호 안내문 부착, 감정노동자 인식 개선을 위한 보호 캠페인 진행, 유형별 민원응대 매뉴얼 제공, 응대 전화 메시지 삽입 등이 필요

□ 셋째, 고양특례시 감정노동자 만족도를 높이기 위한 지원 정책 수립 및 체계화 마련 필요

- 2019년 실태조사와 비교해보면, 2024년 감정노동자의 직장생활에 대한 전반적 만족도가 하락함
 - 2019년 전반적 만족도는 3.43점, 2024년 전반적 만족도는 3.32점
- 전반적 만족도가 하락한 이유는 임금, 근무환경, 근로시간, 개인 발전 가능성, 복지후생에 대한 만족도가 하락했기 때문으로 보임
- 또한, 건강문제에 대한 질문 중 지난 6개월간 건강문제로 출근하지 못한 날에 대해 2019년 '있다'고 응답한 비율이 31.9%에서 2023년 43.6%로 11.7%p 증가
 - 지난 6개월간 건강문제로 출근하지 못한 날은 2019년 평균 1.8일에서 2023년 평균 4.3일로 2.5일 증가
 - 지난 6개월간 몸이 아픈데도 나와서 일한 날은 2019년 47.1%에서 2023년 50.5%로 3.4%p 증가
 - 건강문제 일반에 대한 문항 중 '업무로 인한 재해나 질병 경험 여부'에서 육체적 질병/재해가 2.8%p 증가한 것으로 나타남
- 업무상 재해나 질병 심각도에 대한 질문에는 지속적인 병원 치료가 필요한 질병/재해에

대해 2019년 대비 2023년 22.5%p, 병원에 입원할 정도의 질병/재해도 2019년 대비 2023년에 3.81%p 증가한 것으로 보아 업무상 재해나 질병의 심각성이 높아지고 있어 관리 대책이 필요한 것으로 보임

- 이처럼 감정노동자의 전반적 만족도를 높이고 업무상 재해와 질병심각도를 낮추기 위해 고양특례시 감정노동자 지원 정책 수립 및 체계화가 필요

□ 넷째, 감정노동자의 노동환경 개선을 위해 감정노동자에게 특별 휴게시간, 휴게공간 제공 필요

- 전반적으로 휴게시간이 부족하거나 없는 것으로 나타남

- 실태조사 결과, 평균 휴게시간은 '없음'과 '30~60분 미만'이 각각 34.0%로 가장 높게 나타났으며 평균적 25.97분으로 응답하였음
- 고객 응대 스트레스 해소를 위해 설 수 있는 휴게시간은 '없음'이 42.7%로 가장 높으며 '모름'이 28.6%로 나타남
- 심층인터뷰에서도 악성 민원을 상대하여 상담사가 과도한 스트레스를 받은 경우, 30분~1시간 휴게시간을 제공받으며 이 방법이 유일하게 스트레스를 푸는 방법이라고 하였음

- 또한, 휴게공간의 자유로운 사용이나 보유여부에 대한 개선 필요

- 실태조사 결과, 휴게공간 보유여부에 대해서 '없음'과 '사용불가'가 40.9%로 나타나 노동환경 개선을 위해 휴게공간이 필요한 것으로 보임
- 자유로운 휴게공간 사용 여부에 대해서도 60.0%가 없거나 사용불가하다고 답해 응답자의 상당수가 휴게공간을 자유롭게 이용하지 못하는 것으로 나타남
- 심층인터뷰에서도 휴게공간을 이용한 적이 없거나 들어보지 못했다고 응답하였음

□ 다섯째, 감정노동자를 대상으로 심리상담 등 지원방안을 마련할 필요가 있음

- 실태조사 결과를 살펴보면, 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원해주는지에 대해 39.7%가 모른다고 응답하였으며, '있으나 사용불가'가 10.9%를 차지하였음

- 상당수의 응답자가 감정노동자에 대한 심리상담 등의 지원을 받지 못하고 있다고 볼 수 있음

- 이러한 심리상담 및 치유 프로그램을 이용한 응답자들은 대부분 해당 프로그램에 만족하는 반응을 보였으며, 전문 웃음강사 초청, 정신보건센터 의뢰를 통한 스트레스 관리도 감정노동자 스트레스 관리에 큰 도움이 되었다는 평을 받고 있음

- 이에 따라 고양특례시도 타시도 사례를 참고하여 지원방안을 마련할 필요가 있음

- 경기도 감정노동심리상담센터는 감정노동자 권리보장 관련 교육 및 심리치유 상담을 지원하며, 부천시도 2022년 부천시 일·쉼 지원센터 설립하여 감정노동자 치유와 회복을 위해 노력하고 있음

그림 5-3 | 경기도 감정노동자 심리치유서비스 포스터



〈자료〉 경기도감정노동심리상담센터

그림 5-4 | 부천시 일·복지원센터, 심리상담 안내문



〈자료〉 부천시 일·복지원센터

□ 여섯째, 수요자 중심 우선순위를 고려한 감정노동자 지원정책 마련이 필요

- 실태조사 결과, 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어지는가에 대한 질문에 47.3%가 부정적으로 응답하였으며, 응답자의 대부분(80.0%)이 공격적이고 까다로운 고객을 상대해야 한다고 대답하여 감정노동자에 대한 지원방안 마련이 필요한 것으로 나타남
- 이에 지원방안에 대한 우선순위를 판단하기 위해 추가적인 설문조사를 한 결과, 개선방안 정책순위는 아래 표와 같이 나타남

표 5-1 | 개선방안 정책순위

순위	개선방안
1	악성 시민/고객의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재
2	특별한 휴식시간 및 휴가 제공
3	불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후 지속될 경우 서비스 미제공
4	악성 민원 및 과도한 감정노동에 관한 유의 요청 안내문 설치
5	시행하고 있는 친절 서비스 등 불필요한 서비스 재검토 시행

- 세부적으로 살펴보면, 개선방안 정책순위로 가장 우선적으로 악성 시민/고객의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재를 요구하고 있음

- 다음으로 특별한 휴식시간 및 휴가 제공, 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후 지속될 경우 서비스 미제공, 악성 민원 및 과도한 감정노동에 관한 유의 요청 안내문 설치, 시행하고 있는 친절 서비스 등의 순으로 나타남

참고문헌

[국내문헌]

- 권미경·윤선영. (2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향 연구. 한국항공학회논문지, 15(5), 808-822.
- 권혁기·박봉규. (2011). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 18(1), 311-326.
- 김상구. (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김왕배·이경용·이가람. (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. 한국사회학, 46(2), 123-149.
- 문현주·신혜정·강방글·권지성. (2014). 사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 16(1), 113-146.
- 박상언. (2014). 직장-가정 갈등이 심리적 안녕과 감정노동에 미치는 영향: 자원보존이론에 기반한 해석과 실증. 조직과 인사관리연구, 38(2), 81-111.
- 박은정. (2016). 감정노동과 노동법. 노동정책연구, 16(3), 55-85.
- 박인호. (2016). 감정노동자의 보호와 기업 등의 책임. 법학논총, 36(1), 927-956.
- 박정화·정수경. (2016). 대학병원 간호사의 감정노동, 의사소통능력, 회복탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향. 한국산학기술학회 논문지, 17(10), 236-244.
- 배현숙·서명선. (2012). 항공사 종사자의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에 있어서 성격 5 요인의 조절효과. 관광레저연구, 24(8), 143-161.
- 백다원·염영희. (2012). 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과. 간호행정학회지, 18(3), 271-280.
- 서재현·대호. (2017). 리더의 코칭이 감정노동자의 표면행동과 내면행동에 미치는 영향: 회복탄력성을 중심으로. 리더십연구, 9(1), 63-86.
- 성영태. (2014). 민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구, 경북 민원담당공무원을 중심으로. 한국인사행정학회보, 13(2), 183-210.
- 손준종. (2011). 초등학교 교사의 감정노동 연구. 한국교육학연구(구 안암교육학연구), 17(3), 93-127.
- 이은주·전재균. (2019). 항공사 승무원의 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향: 직무역의의 매개효과. 호텔경영학연구, 28(1), 117-133.

-
- 이정철·이정욱·조윤직. (2015). 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 한국사회와 행정연구, 26(2), 353-383.
- 이주양·차석빈. (2017). 국내 항공사 객실승무원의 마음챙김이 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향. 관광레저연구, 29(3), 307-326.
- 임재강·성영태. (2013). 경찰관의 감정노동, 감정소진, 냉소주의의 구조모형 분석. 한국조직학회보, 10(2), 153-178.
- 장세진·고상백·강동욱·김성아·강명근·이철갑·손동국 외. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지, 17(4), 297-317.
- 장세진·강희태·고상백·김인아·김행렬·오성수·윤진하·정다이. (2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구, 산업안전보건연구원 연구보고서.
- 장세진 외. (2013). 한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구 개발. 안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서.
- 정경숙·최수정·박명옥·이암. (2015). 콜센터에서 감정표현규범에 따른 상담사의 감정노동이 감정부조화, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향. 대한경영학회지, 28(2), 529-551.
- 정기주·최수정·고은별. (2010). 고객센터에서 상담사의 감성지능이 고객지향성과 상담품질에 미치는 영향. 대한경영학회지, 23(4), 1759-1781.
- 지윤호·정삼권·변정우. (2012). 호텔기업 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 표현규칙 지각의 조절효과를 중심으로. 호텔경영학연구, 21(4), 35-51.
- 최수정. (2014). 콜센터에서 상담사의 조직동일시 형성과 결과에 관한 연구: 사회교환이론을 중심으로. 대한경영학회지, 27(7), 1091-1113.
- 최현경·하영미·양승경. (2016). 보건소 보건의료직 종사자들의 감정노동, 자기효능감 및 소진의 관계. 한국직업건강간호학회지, 25(1), 75-82.
- 한나영·배상욱. (2017). 병원고객의 불량행동이 감정부조화와 감정고갈을 매개로 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 감정노동전략의 조절효과. 한국산업정보학회논문지, 22(5), 113-128.
- 한시완. (2017). 감정노동 개념의 이론적 고찰. 한국체육과학회지, 26(1), 405-421.
- 황수아·최한울. (2014). 심층면담을 통한 초등교사의 감정노동에 대한 인식 및 실태에 관한 연구. 교원교육, 30(1), 59-91.

황승미·윤지환. (2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 21(2), 277-294.

[해외문헌]

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and occupations*, 24(2), 188-213.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 397-418.
- Hochschild Arlie, R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. The Production of Reality: Essays and Readings on Social Interaction.
- Lee, Y. H., Chelladurai, P., & Kim, Y. (2015). Emotional labor in sports coaching: Development of a model. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 10(2-3), 561-575.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Park, S. E. (2009). The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean management review*, 38(2), 379-405.
- Pattani, S., Constantinovici, N., & Williams, S. (2001). Who retires early from the NHS because of ill health and what does it cost? *A national cross sectional study. Bmj*, 322(7280), 208-209.

-
- Pengilly, J. W., & Dowd, E. T. (2000). Hardiness and social support as moderators of stress. *Journal of clinical psychology, 56*(6), 813-820.
- Pierce, J. L. (1996). *Gender trials: Emotional lives in contemporary law firms*. Univ of California Press.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review, 12*(1), 23-37.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1995). The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work. *The Sociological Quarterly, 36*(2), 273-296.

[기타 자료]

- 검찰청 보도자료. (2013). 검찰, 폭력 시달리는 복지 공무원 보호 나서. (접속일 2023.07.01.)
- 국가인권위원회간행물. (2011). 여성감정노동자 인권가이드 실천을 위한 사업주 안내서.
- 서울시감정노동종사자권리보호센터 홈페이지. (2023). <http://emotion.or.kr/> (접속일 2023.07.01.)
- 통계청 홈페이지. (2020). 경제총조사. <https://kosis.kr/index/index.do> (접속일 2023.07.01.)

부록

[부록 1] 고양특례시 감정노동자 실태 설문조사

[부록 1] 고양특례시 감정노동자 실태 설문조사

고양시특례시 감정노동자 실태 설문조사

안녕하세요?

선생님께서 참여하시는 설문조사는 고양시정연구원에서 기획한 「고양특례시 감정노동자 실태 설문조사」를 위해 만들어졌습니다. 잠시만 시간을 할애하시어 귀하의 소중한 의견을 부탁드립니다.

본 조사에서 습득한 모든 정보는 통계법 제33조에 의거 철저히 비밀이 보장되며, 수집된 자료는 정책 및 연구 자료로 활용하기 위한 통계분석의 목적 외에는 절대 사용되지 않습니다.

2023년 11월

실시기관

Research & Research
Marketing Research • Public Social Poll and Consulting • ISO 9001 Certified Company • Exclusive Licensee of ZMET

주관기관

GYRI 고양시정연구원
GYANG RESEARCH INSTITUTE

A

응답자 특성

1. 귀하의 기관명을 기입해주세요.	
2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?	① 여성 ② 남성
3. 귀하의 혼인여부를 선택해주세요.	① 기혼 ② 미혼
4. 귀하의 연령을 기입해주세요.	만 ()세
5. 귀하의 조직 내 총 근무기간을 기입해주세요.	()년 ()개월
6. 귀하의 현 업무의 담당 기간을 기입해주세요.	()년 ()개월
7. 귀하께서는 서비스 친절교육 이수 경험이 있으십니까?	① 없음 ② 있음 ⇒ A7-1로
7-1. 서비스 친절교육 이수 경험이 있으시다면, 지난 1년간 교육 경험을 몇 회 이수하셨습니까?	()회
8. 현재 본인의 주된 근무 형태를 선택해주세요.	① 비교대제(주간근무) ② 비교대제(야간근무) ③ 24시간 격일근무 ④ 2교대(10시간 혹은 12시간) ⑤ 3조 3교대제 ⑥ 4조 3교대제 ⑦ 근무시간, 근무일수, 출퇴근 시간 불규칙
9. 귀하의 소속, 부서, 직군 및 업무를 표시해주세요.	
9-1. 소속	① 본청 ② 직속기관 ③ 사업소 ④ 산하기관 ⑤ 위탁기관
9-2. 부서	()과 ()팀
9-3. 직군	① 공무원 ② 공무직 ③ 산하기관 정규직 ④ 산하기관 무기계약직 ⑤ 산하기관 비정규직 ⑥ 자회사 정규직 ⑦ 위탁기관 비정규직
9-4. 업무	
10. 최종학력	① 중졸 이하 ② 고졸 이하 ③ 2, 3년제 대학 졸업 ④ 4년제 대학 졸업 ⑤ 대학원 재학 이상

B04

귀하의 최근 3개월 기준 현재 노동조건에 대해 기입해주세요(해당 사항 없을 경우 '0'으로 기입)

1) 규정 출근시간 이전에 나와 업무 준비하는 시간 ex) 규정 출근시간 09:00, 실제 출근시간 08:30 ---> 응답 값: 30분	_____시_____분
2) 규정 퇴근시간 이후까지 업무 마무리 시간 ex) 규정 퇴근시간 18:00, 실제 퇴근시간 20:30 ---> 응답 값: 2시간 30분	_____시_____분
3) 1일 평균 근로시간	_____시_____분
4) 1일 평균 휴게시간과 식사시간	휴게시간 _____분, 식사시간 _____분
5) 실제 일하는 시간+여유시간 비율(합 100%로 작성) [여유시간: 일하는 중 짬짬이 일손을 멈추고 쉬는 시간]	실제 일하는 시간____% + 여유시간 _____%
6) 실제 평균 1주일 근로시간(휴일근로 별도)	주 _____ 시간(평균)
7) 1주일 평균 초과근무 횟수(평소)	초과근무 _____회
8) 한 달 평균 휴일근로 근무 횟수	_____회
9) 평소 집에서 잠자는 데 소요되는 시간(지난 1주일) ※잠자리에 누워서 잠들기 직전까지 소요시간	출근일 _____분 휴일 _____분
10) 2022년 본인 연차 보유일 및 사용일	보유 _____일, 사용일 _____일

B05

귀하의 월 평균 임금(소득) 수준은 어느 정도입니까? ※세금, 사회보험료, 수수료 등을 공제하기 전 기준으로 응답해주시기 바랍니다.

월 평균 _____ 만 원

C

감정노동 일반

C01

귀하의 지난 1년 동안의 업무 수행을 토대로 아래의 설문에서 귀하의 생각과 가장 가깝다고 생각하시는 번호를 응답란에 기재해주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 시민/고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
2) 시민/고객 응대 시 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다	①	②	③	④
3) 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	①	②	③	④
4) 일상적인 업무수행을 위해선 감정적인 노력이나 조절을 필요로 한다	①	②	③	④
5) 시민/고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	①	②	③	④
6) 직장의 요구하는 시민/고객에게 잘 응대하는지 감시당한다(CCTV 등)	①	②	③	④
7) 시민/고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	①	②	③	④
8) 시민/고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아님에도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	①	②	③	④
9) 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	①	②	③	④
10) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	①	②	③	④
11) 고객의 부당하거나 막무가내인 요구로 업무 수행에 어려움을 겪는다	①	②	③	④
12) 시민/고객 응대 시 자존심이 상한다	①	②	③	④
13) 시민/고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 내 감정이 손상당하는 느낌이다	①	②	③	④
14) 시민/고객 응대 시 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	①	②	③	④
15) 퇴근 후에도 고객 응대 시 힘들었던 감정이 남아 있다	①	②	③	④
16) 시민/고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	①	②	③	④
17) 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 힘들다	①	②	③	④
18) 고객 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다	①	②	③	④

문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
19) 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 충분히 마련되어 있다	①	②	③	④
20) 직장은 고객 응대 과정에서 경험한 마음의 상처를 위로받도록 충분히 도와준다	①	②	③	④
21) 나의 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와준다	①	②	③	④
22) 나의 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 충분히 도와준다	①	②	③	④
23) 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 충분히 마련되어 있다	①	②	③	④
24) 고객의 요구를 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 충분히 주어져 있다	①	②	③	④

C02 귀하는 주로 어떤 방법으로 고객 응대 업무를 하십니까?

- ① 전화
- ② 대면
- ③ 전화, 대면 둘 다

C03 귀하는 하루 평균 직접 대화(통화 포함)하면서 응대하는 고객이 몇 명 정도입니까?

- ① 1~4명
- ② 5~9명
- ③ 10~29명
- ④ 30~49명
- ⑤ 50~99명
- ⑥ 100명 이상

C04

귀하의 지난 1년 동안의 업무 수행을 토대로 아래 설문에서 귀하의 생각과 가장 가깝다고 생각하시는 번호를 응답란에 기재해주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 업무 수행 시 시민/고객에게 신체적인 폭력(구타 등)을 겪는 사례가 많은 편이다.	①	②	③	④
2) 업무 수행 시 시민/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 경우가 많은 편이다.	①	②	③	④
3) 업무 수행 시 시민/고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 접하는 경우가 많은 편이다.	①	②	③	④
4) 업무 수행상 시민/고객에게 위협, 괴롭힘을 겪는 일이 많은 편이다.	①	②	③	④
5) 업무 수행 시 시민/고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당하는 사례가 많은 편이다.	①	②	③	④
6) 직장상사나 동료에게 신체적인 폭력(구타 등)을 겪는 사례가 많은 편이다.	①	②	③	④
7) 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 일이 많은 편이다.	①	②	③	④
8) 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪는 일이 많은 편이다.	①	②	③	④
9) 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 경험하는 일이 많은 편이다.	①	②	③	④
10) 직장상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 경험하는 일이 많은 편이다.	①	②	③	④
11) 직장 내에 시민/고객들의 폭력으로부터 보호받을 수 있는 장치나 제도가 충분히 마련되어 있다.	①	②	③	④
12) 직장은 내가 시민/고객으로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다.	①	②	③	④
13) 직장은 시민/고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침을 충분히 마련하고 있다.	①	②	③	④
14) 직장은 내가 충분히 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.	①	②	③	④
15) 직장 내에 폭력 문제가 발생할 경우, 질질못을 가리는 과정 지침, 내부 규정 등이 잘 마련되어 있다.	①	②	③	④
16) 폭력을 당했을 때, 나의 상사는 문제 해결을 위해 충분히 도와준다.	①	②	③	④
17) 폭력을 당했을 때, 나의 동료는 문제 해결을 위해 충분히 도와준다.	①	②	③	④
18) 나의 직장은 (신체적, 정신적) 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	①	②	③	④
19) 나의 직장은 (신체적, 정신적) 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다.	①	②	③	④

D

감정노동 인식

D01 귀하는 '감정노동'에 대해 얼마나 잘 알고 있습니까?

- ① 전혀 모른다 ② 잘 모른다 ③ 보통 ④ 어느 정도 알고 있다 ⑤ 잘 알고 있다

※ 감정노동은 자기의 감정 상태와 상관없이 미소, 친절 등 특정한 감정 상태를 지속적으로 드러내야 하는 노동 유형을 말한다.

D02 귀하의 감정노동에 대한 인식을 바탕으로 아래의 설문에서 귀하의 생각과 가장 가깝다고 생각하시는 번호를 응답란에 기재해주시기 바랍니다.

Table with 5 rows and 5 columns: 문항, 전혀 그렇지 않다, 약간 그렇지 않다, 약간 그렇다, 매우 그렇다. Rows contain statements about emotional labor and corresponding Likert scale options.

D03 귀하는 감정노동(민원인의 폭력이나 무례한 행동에 대해서도 친절하 대응)의 원인이 무엇이라 생각하십니까? 귀하의 생각과 가장 가깝다고 생각하시는 번호를 우선순위로 2가지만 선택해주시시오.

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 현재 맡고 있는 업무의 특성 ② 민원인의 부당한 요구나 언행
③ 상사의 업무 지시나 감독 ④ 공공부문 종사자의 복무 규칙
⑤ 인사 승진 및 각종 평가제도 ⑥ 감정노동을 용인하는 사회 분위기

D04

귀하가 현재 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동 보호제도는 무엇입니까? 아래의 보기에서 해당되는 것을 모두 골라 체크하여주시기 바랍니다.

문항	있으며 사용 가능	있으나, 사용 불가	없음	모름
1) 무례한 고객을 접했을 때 법적 조치를 실행할 수 있다.	①	②	③	④
2) 무례한 고객을 접했을 때 서비스를 중지할 수 있다.	①	②	③	④
3) 내가 폭력을 당했을 때, 관리자가 개입할 수 있다.	①	②	③	④
4) 내가 폭력을 당했을 때, 동료가 지원할 수 있다.	①	②	③	④
5) 내가 폭력을 당했을 때, 업무 중지 후 휴식을 취할 수 있다.	①	②	③	④
6) 악성 고객 응대 매뉴얼이 마련되어 있다.	①	②	③	④
7) 악성 고객 대처 교육이 있다.	①	②	③	④
8) 직장 내 심리상담소가 설치되어 있거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있다.	①	②	③	④
9) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음.	①	②	③	④
10) 회사에서 건강관리법에 대해 교육을 한다.	①	②	③	④
11) 심리상담 외 치유프로그램(힐링 프로그램)을 회사가 지원해주고 있다.	①	②	③	④
12) 감정노동 예방교육을 실시하고 있음.	①	②	③	④
13) 감정노동에 따른 인센티브(휴가, 수당, 인사고과)가 제공되고 있음.	①	②	③	④
14) 회사에서 스트레스 해소를 위한 동호회 활동을 지원해준다.	①	②	③	④
15) 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게공간이 있다.	①	②	③	④
16) 휴게공간을 자유롭게 사용할 수 있다.	①	②	③	④
17) 고객 응대 스트레스 해소를 위해 쉴 수 있는 휴게시간이 있다.	①	②	③	④

E

건강문제 일반

E01 귀하의 건강은 대체로 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 나쁘다 ② 대체로 나쁜 편이다 ③ 보통 ④ 대체로 좋은 편이다 ⑤ 매우 좋다

E02

귀하의 지난 6개월 동안 건강 문제로 출근하지 못한 날이나 상황에 대한 질문입니다.
해당 사항에 체크(√)해주시시오.

문항	있다(해당 일)	없다
1) 지난 6개월 동안 건강 문제로 출근하지 못한 날	① (_____ 일)	②
2) 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 날	① (_____ 일)	②

E03

귀하는 지난 1년 사이에 현재 업무로 재해나 질병을 경험한 적이 있습니까?

- ① 없다 ② 있다(육체적 질병/재해) ⇒ E04로
③ 있다(정신적 질병/재해) ⇒ E04로 ④ 육체적, 정신적 모두 있다 ⇒ E04로

E04

(E03에서 ②③④ 응답자) 그렇다면 업무상 질병이나 재해는 어느 수준으로 심각하였습니까?

- ① 간단한 치료가 필요한 질병, 재해 ② 지속적인 병원 내방 등의 치료가 필요한 질병, 재해
③ 병원에 입원할 정도의 질병, 재해

E05

귀하는 지난 2주일간 얼마나 자주 다음과 같은 느낌이 있었습니까? 응답란에 번호를 기재해주시기 바랍니다.

문항	극히 드물었다	가끔 있었다	자주 있었다	거의 매일 그랬다
1) 상당히 우울했다.	①	②	③	④
2) 무슨 일을 하든 정신을 집중하기 힘들었다.	①	②	③	④
3) 잠을 설쳤다(잠을 잘 이루지 못했다).	①	②	③	④
4) 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	①	②	③	④
5) 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	①	②	③	④
6) 마음이 슬펐다.	①	②	③	④
7) 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	①	②	③	④
8) 도무지 뭘 해나갈 엄두가 나지 않았다.	①	②	③	④
9) 나는 아무런 쓸모가 없는 사람이라고 느꼈다.	①	②	③	④
10) 식욕이 없었다.	①	②	③	④
11) 죽고 싶었다.	①	②	③	④

E06 지난 1년 동안 자살을 생각한 적이 있습니까?

① 아니요

② 예 ⇒ E07로

E07 이것이 업무와 관련된(ex: 업무로 인한 스트레스 등) 것이었습니까?

① 아니요

② 예

E08 지난 1주일 동안 귀하의 수면 질에 대해 평가한다면 다음 중 어디에 해당합니까?

① 매우 나쁘다

② 나쁜 편이다

③ 보통

④ 좋은 편이다

⑤ 매우 좋다

E09 지난 1주간 잠에서 깨어 일어났을 때, 충분히 숙면을 취한 것 같은 기분이 드는 경우는 얼마나 있었습니까?

① 전혀 그런 적 없다

② 드물게 그런 적 있다

③ 종종 경험했다

④ 자주 경험했다

⑤ 항상 그렇다

E10 귀하는 지난 1주간 숙면을 취하지 못해 일에 지장을 받은 적이 있습니까?

① 전혀 그런 적 없다

② 1주일에 1회 미만

③ 1주일에 1~2회

④ 1주일에 3회 이상

F

감정노동 정책, 제도 방향

F01

아래는 감정노동을 개선하기 위한 방안들입니다. 각 항목에 대해 귀하의 생각은 어떠하십니까?

문항	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다
1) 시민/고객이 잘 보이는 곳에 악성 민원이나 불쾌한 언행, 과도한 감정노동에 대한 유의를 요청하는 안내문 설치	①	②	③	④	⑤
2) 감정노동자에게 특별한 휴식시간이나 휴가 제공	①	②	③	④	⑤
3) 감정노동 해소 지원 및 심리상담 프로그램 운영	①	②	③	④	⑤
4) 기관(또는 조직)에서 현재 시행하고 있는 친절 서비스 중 불필요하거나, 과도한 서비스가 있는지 재검토 시행	①	②	③	④	⑤
5) 폭언, 폭행, 성희롱 등 불쾌한 언행 발생 시 1회 경고, 이후에도 지속될 경우 서비스 미제공이 가능하도록 조치	①	②	③	④	⑤
6) '악성 시민/고객'의 경우, 법적인 행정조치 등 강력한 제재가 가능하도록 조치	①	②	③	④	⑤
7) 고양시 차원에서 감정노동 해소나 지원을 위한 제도를 적극적으로 수립	①	②	③	④	⑤
8) 악성(문제행동) 민원인이 폭언, 성희롱, 폭력을 행사할 때 피할 수 있는 권리를 보장	①	②	③	④	⑤
9) 악성(문제행동)을 전담하는 부서(또는 전담인력)의 설치	①	②	③	④	⑤
10) 민원인 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 조치	①	②	③	④	⑤
11) 업무시간을 적정하게 조정하여 (민원인으로 인한) 직무 스트레스를 줄일 수 있도록 조치	①	②	③	④	⑤
12) 스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 교육을 평소에 충분히 제공	①	②	③	④	⑤
13) 감정노동자의 인권 존중을 위한 시만캠페인과 인권 교육 실시	①	②	③	④	⑤

F02

위의 내용(F01 문항) 중 가장 빨리 추진되기를 바라는 순서대로 골라주십시오.

1순위 : _____ 2순위 : _____ 3순위 : _____ 4순위 : _____

F03

기타 의견(고양시 및 고양시의회, 고양시민에게 하고 싶은 말, 제안 등)이 있으시다면, 작성 부탁드립니다.

Abstract

A study on the survey of the Emotional workers in Goyang Special City focusing on the Public Sector

Yong-Deok Kim¹⁾, Eunji Kim²⁾

Due to changes in the industrial structure, the proportion of emotional labor workers is expanding, and the need for emotional support and professional emotional labor management for emotional workers is constantly increasing in terms of protecting workers' human rights and organizational management. As the number of emotional workers increases rapidly, their mental stress and health disorders are intensifying as social problems. However, in the case of Goyang Special City, it is necessary to diagnose the emotional worker support system on the actual conditions of emotional workers, but related research is insufficient. This study attempted to understand the policy effectiveness and establishment of an emotional worker support policy through a survey on the actual conditions of emotional workers in Goyang Special City.

As a result of examining the actual conditions of emotional workers, there are six major policy directions and implications. First, active publicity is needed to raise awareness and social status of the emotional labor policy in Goyang Special City. Second, a protection campaign or emotional labor manual is needed to protect emotional workers in Goyang Special City. Third, it is necessary to establish and

1) Director of Economic Research Department(Director of Future Strategy Data Center), Goyang Research Institute, Korea

2) Assistant Researcher, Goyang Research Institute, Korea

systematize support policies to increase the satisfaction of emotional workers. Fourth, in order to improve the working environment of emotional workers, it is necessary to provide special rest time and rest space to emotional workers. Fifth, it is necessary to prepare support measures such as psychological counseling for emotional workers. Sixth, it is necessary to prepare a policy to support emotional workers in consideration of consumer-centered priorities.