

안전한 감정노동 일터를 위한  
감정노동 사례집

Q&A

감정노동 사례집 Q&A

## 목차

일러두기 4

서울시감정노동센터 소개 5

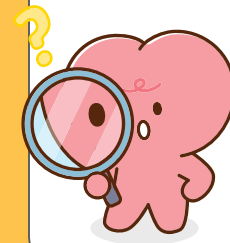
감정노동 알아보기 6

### 감정노동 Q&A

- 감정노동 개념과 범위 7
- 감정노동 보호 가이드라인과 보호 매뉴얼 10
- 감정노동 관련 법률/제도 12
- 감정노동 문제 상황에서의 대처(1) 법적 대응 14
- 감정노동 문제 상황에서의 대처(2) 마음 건강 20

### 참고자료

- 스트레스 자가진단 25
- 감정노동자보호법 26



## 일러두기

- 본 책자에 수록된 내용은 서울시감정노동센터 감정노동 교육(2017~2022년, 현장·온라인)에서의 질의응답 사례를 각색하였습니다. 그리고 감정노동 사업장에서 일하는 분들에게 도움을 드릴 수 있는 사례로 구성하였습니다.
- 수록된 질의응답은 사업장별 특성, 직군별 조건이 다르고 일부 내용이 각색되었기에 일반적으로 적용하기에는 한계가 있을 수 있습니다. 이에 사업장에 따라 맞춤형으로 변경 적용해야하는 부분이 있을 수 있습니다.
- 감정노동에 관한 더 많은 질의응답은 온라인 감정노동 교육 사이트 '감동:런'에서 확인할 수 있습니다.

온라인 감정노동 교육 사이트 [감동:런]

[www.gamdonglearn.or.kr](http://www.gamdonglearn.or.kr)

## 서울시감정노동센터 소개

일하는 누구나 존중받으면서 건강한 마음으로 일할 권리가 있습니다. 불특정 다수를 상대하면서(대면/비대면) 일하는 승무원, 요양보호사, 콜센터 상담원 등의 감정노동자는 안전하게 일하기 쉽지 않습니다.

사람의 감정이 노동과정에서 소진되고 침해받는 일이 자주 발생하면서 감정노동자는 심각한 정신건강 문제를 겪어왔습니다. 이에 감정노동자 권익 보호를 위하여 서울특별시는 2016년 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」를 제정한 이후 2018년 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터(이하 서울시감정노동센터)를 설립하였습니다.

서울시감정노동센터는 설립 이후 감정노동자 권익 보호와 사업장의 감정노동 보호제도 시행 등 지원을 위하여 연구·컨설팅, 맞춤형 교육, 심리상담·치유, 네트워크 및 홍보·캠페인 사업을 운영하고 있습니다.

감정노동자 뿐 아니라 일하는 누구나 존중받고 행복하게 일할 수 있도록 서울시감정노동센터가 함께하겠습니다.

감정이 일하는 중!



# 감정노동 알아보기

## 감정노동 개념

‘감정노동’은 고객(시민) 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말합니다.

「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제2조제1호(정의)

## 감정노동 직군



### 대면(고객)

마트, 백화점, 승무원, 캐디, 택시, 버스기사



### 비대면(고객)

콜센터, 고객센터, 온라인 판매 등



### 공공서비스

민원 안내실, 경찰, 소방관, 사회복지사



### 돌봄(사람)

요양보호사, 간호사, 보육교사 등

## 1인 감정 직군

- 편의점
- 재가요양
- 방문간호
- 가사서비스 청소
- 가전제품 설치수리
- 대어제품 점검
- 수도가스 검침 등

※ 1인 감정노동자의 경우, 현행 감정노동자 보호법(산업안전보건법 제41조)으로 보호가 어렵습니다.

# 감정노동 개념과 범위

**Q** 고객을 응대하는 사람은 모두 감정노동자인가요?

**A** ‘감정노동’은 노동자가 사람을 응대하는 노동의 수행과정에서 본인의 감정을 절제하고 본인이 실제 느끼는 감정과는 다른 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태를 의미합니다.

**Q** 저는 00콜센터 운영팀에서 주로 총무업무를 담당하고 있는 이재현(가명)입니다. 콜센터 직원은 감정노동자라고 하는데, 저도 감정노동자인가요?

**A** 『산업안전보건법』제41조 또는 『서울시 감정노동 보호 가이드라인』 등에 따르면 이재현(가명)님은 감정노동자라고 보기는 어렵습니다. 콜센터, 백화점, 호텔 등에서 일하는 모든 노동자가 감정노동자는 아닙니다.

감정노동자가 많이 분포하고 있는 산업군·사업장 내에서 특히 고객·시민 등을 상대로 회사 지침에 따라 감정을 통제·활용하는 업무(민원 접수, 상담, 응대 등)를 수행하는 노동자를 ‘감정노동자’라고 보고 있습니다.

다만 2021년 10월부터 적용되는 개정 산업안전보건법 제 41조에 따라 주로 고객을 응대하는 근로자에 해당하지 않더라도 업무와 관련하여 고객·시민 등 제3자의 폭언 등에 노출 될 수 있는 노동자도 해당 법에 근거하여 보호받을 수 있습니다. 또한 해당 사업자에서는 감정노동자에게 적용하는 기준을 준용하여 보호 조치를 시행할 수 있습니다.

**TIP!**

서울시감정노동센터에서는 교통부문 사업장을 대상으로 감정노동 보호제도 컨설팅 시, 승강기 등 유지보수 기술직은 감정노동자라고 보기 어렵지만 문제 상황 발생 시 해당 보호 조치를 준용할 수 있다고 해석하였습니다.

**Q 회의 중 상급자가 부하직원, 동료 등에게 호응·반응을 요구합니다. 이것도 감정노동 아닌가요?**

**A** “감정노동”은 업무 중 고객/시민 등을 응대하는 과정에서 감정의 절제와 감정의 표현에 관하여 업무상, 조직상의 요구가 있어야 합니다.

회의, 워크숍 등에서 상사가 직원에게 호응·반응을 요구하는 것은 회사가 업무상, 조직상으로 요구하기보다는 해당 상사 개인 의사로 보여집니다. 그러므로 감정노동에 해당하지 않습니다.

**Q 감정노동과 직장 내 괴롭힘은 같은 의미 아닌가요?**

**A** “감정노동”은 업무 중 고객/시민 등을 응대하는 과정에서 감정을 절제하고 본인이 실제 느끼는 감정과 다른 감정을 표현하는 것을 말합니다. 현행 법률에서는 「산업안전보건법」제41조에 고객응대근로자 즉 감정노동자 정의를 다음과 같이 규정하고 있습니다.

주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자

“직장 내 괴롭힘”은 현행 법률 중 「근로기준법」제76조2에서 직장 내 괴롭힘의 요건을 규정하고 있습니다. 즉 ‘사용자 또는 근로자가 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여, 업무상 적정범위를 넘어, 다른 근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위’를 의미합니다.

# 감정노동 보호 가이드라인과 매뉴얼

**Q** 감정노동 보호 매뉴얼을 만들 때, 참고할 수 있는 자료가 있을까요?

**A** 서울시와 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터(이하 센터)에서 발간한 『서울시 감정노동 보호 가이드라인』은 서울시 및 산하(위탁)기관에서 고용 형태와 무관하게 일하는 모든 감정노동자를 보호하기 위한 여러 가지 조치와 이행사항을 담은 ‘가이드라인’입니다. 본 가이드라인을 활용하여 사업장 상황에 따라 변경하여 적용할 수 있습니다.

그리고 센터에서 발간한 『건강한 일터를 위한 감정노동 사업장 실천 가이드북』, 고용노동부·한국산업안전보건공단에서 발간한 『감정노동 종사자 건강보호 가이드』도 참고하실 수 있습니다.

**Q** 고객 응대 업무 매뉴얼과 감정노동 보호 매뉴얼은 각각 다른 자료인가요? 아니면 같은 자료인가요?

**A** 일반적으로 ‘고객 응대 매뉴얼’, ‘커스텀 서비스 매뉴얼’은 대체로 친절 응대 멘트를 상황별로 제시하고 있습니다. 즉 주로 고객에게 초점을 두고 노동자가 친절한 응대를 할 수 있도록 구성되어 있습니다.

반면 감정노동 보호 매뉴얼은 감정노동자 보호에 초점을 두고 있습니다. 즉 감정노동 피해 예방과 피해 발생 후 절차, 사후 조치, 고객 응대 종료 기준 등을 제시하고 있습니다.

다만 해당 자료의 명칭이 ‘고객 응대 매뉴얼’이어도 그 내용이 감정노동자 보호에 관한 내용을 담고 있다면 실질적으로 감정노동 보호 매뉴얼이라고 볼 수 있습니다.

**Q** 감정노동 수준을 측정할 수 있나요?

**A** 한국산업안전보건공단에서는 “고객응대 근로자”의 안전과 건강을 유지·증진하고 건강장해를 예방하기 위하여, 고객응대 근로자의 감정노동 실태 관련 요인을 평가하고자 아래 및 첨부와 같은 지침을 정하고 있습니다.

### 한국형 감정노동평가도구 (K-ELS®11)

\* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여주시기 바랍니다.

	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정규제	1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다.	1	2	3	4
	2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
감정부조화	3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	1	2	3	4
	5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
조직모니터링	6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다. (CCTV 등)	1	2	3	4
	7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
감정노동보호체계	8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	1	2	3	4
	9. 직장 내에 고객응대 과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	1	2	3	4
	10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	1	2	3	4
	11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	1	2	3	4

## 감정노동 관련 법률/제도

**Q** 감정노동자 보호를 위해 사업주가 해야 하는 조치사항이 있나요?

**A** 감정노동자보호법 즉『산업안전보건법』제41조에 따라서 사업주는 총 3가지 의무사항을 이행해야 합니다.

- ① 고객응대근로자에 대한 건강장해 예방조치
- ② 고객응대근로자 보호조치
- ③ 근로자가 사업주에게 보호조치를 요구했을 때, 사업주는 해당 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우 금지

**Q** 산업안전보건법 제41조에 따른 사업주 의무조치사항, 이행하지 않으면 어떻게 되나요?

**A** 조치사항을 이행하지 않았을 시에는 과태료, 벌금 등이 부과됩니다.

- 보호조치 미이행 시 최대 1,000만원 이하 과태료 부과
- 보호조치를 요구한 근로자에게 사업주가 불리한 처우를 했을 시 1년 이하 징역 또는 1,000만원 이하 벌금 부과

### TIP!

2023년 10월 1일부터 산업안전보건법 특례 조항이 신설되어, 현장실습생에게도 위와 같은 사항이 적용됩니다.

**Q** 고객/민원인으로부터 감정노동 피해를 입었지만, 회사에서는 아직 보호 기준이 없다고 합니다. 외부에서 도움을 받을 방법은 없나요? 회사에서 준비할 때까지 기다려야 하나요?

**A** 회사에 아직 감정노동 보호기준 혹은 관련 매뉴얼 없어도, 현행 산업안전보건법 제41조에 따라 아래와 같은 사항을 요구할 수 있습니다.

- ① 업무의 일시적 중단 또는 전환
- ② 휴게시간 연장
- ③ 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
- ④ 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등에 필요한 지원

위 사안들을 회사에 적극적으로 요청할 수 있고 회사는 이 요청을 이유로 업무상 등 불리한 처우를 할 수 없습니다. 만약 피해 내용이 형사처벌의 대상이 되는 범죄라면 회사의 대응을 기다리지 않고 해당 고객/민원인을 상대로 하여 개인적으로 법률 조력 등을 받아 고소 또는 손해배상 청구를 직접 진행할 수 있습니다.

## 감정노동 문제 상황에서의 대처(1) 법적 대응

**Q** 응대 직원에게 폭언, 협박을 하는 고객이 있습니다.  
어떻게 대처하면 좋을까요?

**A** 먼저 사업장 내에 감정노동 보호 매뉴얼, 지침, 규정 등이 있는지 확인하고, 있다면 내부 규정 및 지침을 따라 대응할 수 있습니다.

만약 관련 사항이 존재하지 않는다면 먼저 이에 관한 절차, 규정을 명문화 할 필요가 있습니다. 그리고 우선 다음과 같은 방안을 알려드리겠습니다.

- 고객/시민에게 본인이 하는 행동이 폭언 또는 협박이라는 점을 알리고,
- 그러한 행동이 해당 업무를 처리하는데 도움이 되지 않으며 나아가 이러한 행위가 법적 처벌을 받을 수 있다는 점을 고지합니다.
- 그리고 고지 후에도 폭언, 협박, 폭행이 이어진다면 응대 또는 상담을 중단함을 알리고 중단할 수 있습니다.

만약 위와 같은 조치에도 상황이 나아지지 않는다면, 법적 조치를 취할 수 있으며 관련 증거(녹음, CCTV 영상, 휴대폰 영상 촬영 등)를 수집해야 합니다.

## 금지행위 발생 시 대면 업무 응대

금지행위 발생 시 대면 업무 단계별 응대 절차



### 자제요청 및 주변에 도움 요청

- 상급자, 주변 동료, 안전요원, 경찰 등에 도움 요청
- \* 성희롱 시 즉시 경고 및 녹음 사전 고지



### 녹음 고지 및 증거 확보

- 민원인에 사전 고지 후 촬영 등 녹음 실시
- \* 녹음 사실 고지로 인해 민원인과 마찰이 커질 개연성 있을 시 사전 고지 생략



### 민원인과 감정노동자 분리

- 상급자(부서 관리자 또는 책임자)가 민원인 응대
- \* 안전요원, 경찰 등 동석
- 모욕죄 등으로 법적 처벌이 가능함을 경고
- \* 욕설 맞대응 금지



### 상담 종료

- 상담 종료 후 감정노동자 보호조치 실시
- \* 금지행위 발생 시 감정노동자 보호조치 참조



**Q** 감정노동자에게 폭언을 한 고객이 처벌받은 사례가 있나요?

**A** 네, 실제 사례가 있습니다.

**사례 1**

서울교통공사 지하철 고객센터 상담원에게 6개월 동안 전화, 문자로 폭언을 하거나 협박을 한 고객

➔ 업무방해죄 및 정보통신방법위반죄 인정\*

\*경향신문, 2021. 1. 8.

**사례 2**

A의료기기 업체 고객센터에 전화하여 욕설과 “불을 질러버리겠다” 등 폭언을 한 고객

➔ 업무방해죄 인정\*

\*MBN뉴스, 2022. 7. 2.

**사례 3**

경비원이 자신에게 인사를 잘 하지 않는다는 이유로 “경비업체에 한마디 하면 당신 같은 거는 해고 시킬수 있다. 왜 똑바로 인사를 하지 않냐, 내 말 잘 듣지 않으면 잘라버리겠다.”라고 협박한 입주자 대표

➔ 협박죄 인정\*

\*리걸 타임즈, 2022. 6. 1.

**Q** 전화 또는 대면으로 업무 수행 시 폭언, 욕설을 하는 상대방에 대해 녹음 고지 없이 녹음이 가능할까요?

**A** 전화 응대 과정에서 녹음을 고지하는 경우 상대방의 화를 누그러뜨릴 가능성이 있습니다. 녹음을 고지하는 것만으로도 상대방이 함부로 말하기 어렵게 느껴질 수 있기 때문입니다.

만약 녹음에 대해 고지하지 않더라도, 현재 상황에서 본인이 ‘대화의 당사자’라면 녹음이 가능합니다. 또한 폭언 및 욕설 같은 분명한 문제 상황에서 당연히 녹음할 수 있습니다(향후 법적 분쟁 시 증거 능력 등 이에 대한 다툼의 여지는 있음).

그러나 문제 상황 당사자가 아닌 주변 동료 즉 ‘대화에 참여하지 않은 제3자’가 녹음하는 것은 문제가 될 수 있습니다. 문제 상황이 1:1의 대화가 아니라도 자신이 대화에 참여하고 있는 사람이어야 녹음이 문제되지 않습니다.

**Q** 민원인(혹은 고객)의 이야기가 하소연처럼 계속되어 업무 중 많은 시간이 소요됩니다. 법적 문제 상황은 아니지만, 지속적으로 반복되는 이야기에 응대를 종료하였더니 민원인이 거친 반응을 보입니다. 이런 경우에도 법적 대응이 가능할까요?

**A** 먼저 해당 감정노동자에게 ‘업무의 일시적 중단 또는 전환’, ‘휴게시간의 연장’ 등 보호조치를 할 수 있습니다.

그리고 법적으로 문제되지 않지만, 지속적이고 반복적인 민원이 계속되면 정당한 절차에 따라 응대 종료 고지를 할 수 있습니다. 정당한 응대 종료에 해당 고객/민원인이 소란을 피우거나 폭언 및 욕설 등 난폭 행동을 한다면, 업무방해로 판단할 수 있습니다.

그리고 이와 같은 판단 이전에 악성 민원으로 발전할 가능성이 있다면 녹화·녹음 등을 고지하여 조치를 취하거나 내부 응대 매뉴얼이 존재한다면 해당 규정에 따르는 것이 좋습니다.

**Q** 전화 상담 중에 고객이 '내가 너무 화가 나서 그렇다.' '그냥 혼잣말이다' '상담원을 향해서 한 말이 아니다' 등으로 말하는 경우에는 어떻게 응대할 수 있나요? 상담 종료의 기준이 될 수 있을까요?

**A** 전화 상담 종료의 기준은 사업장마다 다르게 정할 수 있는 내부 업무처리 규정에 해당합니다. 회사 및 기관에 해당 규정이 있는지 확인을 하는 것이 먼저입니다.

그러나 욕설과 폭언 후 '혼잣말'이라고 하며 상황을 회피하는 경우나 애매한 경계에 있는 상황에서 단호히 대처하지 못해 감정노동 피해가 커지는 것도 사실입니다.

따라서 회사 내부적으로 폭언과 욕설이 아닌 사례에 있어 지속적으로 점검하고 수집할 필요가 있습니다. 위와 같은 사례에 대해 관련 기준을 세워두고 그에 따른 응대 조치도 마련해 둘 필요가 있습니다.

**Q** 성인 관련 서비스(성인 콘텐츠 등)를 제공하는 사업장입니다. 고객 문의 응대 시에 서비스 관련 문의가 아닌 성적인 부분에 치중하며 문의하는 경우가 많습니다. 어떤 경우나 기준에 따라 성희롱으로 판단할 수 있나요?

**A** 성희롱은 크게 육체적, 언어적, 시각적, 기타로 분류할 수 있는데, 위 질문의 경우는 언어적 성희롱입니다.

음란한 농담이나 음담패설, 외모에 대한 성적인 비유나 평가, 성적 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 등 언어에 의하여 음란한 내용을 전달하는 등의 행위입니다.

고객의 성적인 언동 등을 통해 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 되었을 경우 이를 성희롱으로 판단할 수 있으나, 법적인 사안의 경우

성희롱 피해자 개인을 기준으로 하는 것이 아니고 일반적이고도 평균적인 사람을 기준으로 하여 판단하는 것이 법원의 판례입니다.

고객의 언행이 성적인 언동인지 여부는 개별적, 구체적 사안에 따라 평가될 수 밖에 없어 '성인지 감수성' 등의 배경지식을 기초로 판단해야 합니다.

만일 고객의 성적 언동으로 불쾌감을 느낀다면, 발생 일시 고객 정보(특정이 가능한 정도), 문제가 되는 발언, 느낀 점 등을 기록하여 두면 판단에 도움이 됩니다.

**Q** 고객으로부터 위협 혹은 피해를 입은 상황이 명확하여 증거 자료를 취합하고 있습니다. 해당 고객을 상대로 법적 조치를 하고자 하는데, 피해 노동자가 개인적으로 고소하는 방법과 회사 차원에서 고발하는 방법 중 어떤 것이 더 좋을까요?

**A** 문제행위자(고객/민원인)를 상대로 피해자가 직접 수사 의뢰하는 것은 '고소', 제3자인 회사가 대신 진행하면 '고발'입니다. 업무 중 발생한 문제이므로 개인적인 고소에 앞서 회사에 먼저 알리는 것이 바람직합니다.

또한 회사나 기관에 전담팀이 있거나 법률 전문가가 있다면 지원받거나 상의하는 것이 좋습니다. 형사뿐 아니라 손해배상에 따른 민사 절차까지 총체적 검토를 진행할 수도 있기 때문입니다.

참고로 문제 상황 시에 회사 차원의 대응으로서 가장 먼저 수행되어야 할 조치는 피해 노동자의 '업무 중단' 및 문제 상황에서의 '분리'와 문제 상황 이후의 '휴식' 등의 조치입니다.

**Q** 고객을 응대하면서 정신적 스트레스를 받거나 마음이 힘든 경우가 많습니다. 스스로 해볼 수 있는 스트레스 검사, 마음 건강 테스트가 있을까요?

**A** 온라인에서 할 수 있는 무료 검사는 서울특별시에서 운영하는 ‘블루터치’ 사이트에서 가능합니다. 각 정신건강 유형(스트레스, 불안, 우울 등)에 따라 누구나 자가검진을 할 수 있습니다. 그리고 서울시 청년마음건강센터에서는 청년을 위한 심리상담, 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

**Q** 방금 전 고객의 폭언으로 일하기 힘든 상황입니다. 대처방법이 있을까요?

**A** 문제 상황 혹은 장소에서 벗어나거나 휴식을 가질 필요가 있습니다. 그리고 스스로 할 수 있는 마음 안정 방법(마음 챙김 호흡법, 점진적 근육이완법 등)을 숙지하고 있을 필요가 있습니다.

그리고 현재 산업안전보건법 제41조에 따라 근무하고 있는 사업장 내에 고객의 폭언 등의 문제 상황이 발생했을 때를 대비하여 ‘감정노동 보호 매뉴얼(혹은 관련 지침을 담은 고객응대매뉴얼)’, 가이드라인, 관련 규정 등이 존재하고 있어야 합니다. 그리고 해당 자료 안에 스트레스 관리 방법 및 테스트, 마음 안정 방법이 소개되어 있을 필요가 있습니다. 만약 이와 같은 가이드라인 등이 없다면 「산업안전보건법」 제41조에 따라 사업주에게 당장의 조치들과 사업장 내에 해당 지침을 갖출 수 있도록 요구할 수도 있습니다.

### 효과

고르고 깊은 호흡을 통해 횡격막을 자극하여 스트레스 작용을 진정시켜주는 부교감 신경을 활성화

### 참고 사항

- ① 바닥에 방석을 깔고 앉음 (의자를 이용할 경우 허리를 등받이에서 떼고 바르게 앉음)
- ② 허리를 편안하게 쪽 편 상태에서 어깨 힘을 빼고 턱을 살짝 당겨 앉음
- ③ 앞뒤 좌우로 몸을 흔들면 중심을 잡으면서 엉덩이와 상체가 균형을 이루는 지점을 찾고 손을 편안하게 둠
- ④ 입을 가볍게 다물고 코를 통해 5~10분간 호흡함
- ⑤ 호흡을 애써 잘 하려 하지 말고 자연스럽게 숨을 쉬면 호흡할 때 몸이 어떻게 반응하는지, 어떤 느낌이 드는지에 집중
- ⑥ 가장 크게 움직이는 신체 부위에 집중하였다가 배, 옆구리, 허리, 엉덩이 등 범위를 넓혀감
- ⑦ 집중이 흐트러졌다고 느낄 때 당황하거나 스스로 탓하지 말고 ‘생각, 생각, 생각’ 이렇게 세 번 스스로에게 다독이듯 속삭임

## 점진적 근육이완법

### 효과

근육 이완이 이루어지면서 자율신경 활성도가 낮아지게 되며 불안이나 스트레스 수준 감소

### 참고 사항

- ① 편안하게 눕거나 의자에 앉음
- ② 마음 챙김 호흡을 하면서 몸의 움직임을 느낌 (1분)
- ③ 숨을 들이마시면서 신체 부위에 힘을 준 후 10초간 숨을 잠시 멈추었다가 20초간 숨을 내쉬면서 편안한 마음으로 힘을 뺌 (3~4차례 반복)  
\*한 근육을 이완시킨 후 다른 근육을 긴장시키기 전에 호흡을 가다듬는 것이 중요
- ④ 주먹을 꽉 쥐어 긴장시켰다 긴장을 풀어줌
- ⑤ 팔을 굽혀서 힘을 주었다가 긴장을 풀며 축 늘어뜨리기를 반복
- ⑥ 발과 다리를 쭉 뻗은 후에 최대한 힘을 주어 긴장시켰다 풀어줌
- ⑦ 두 다리를 모아들고 양측 허벅지를 눌러줌
- ⑧ 아랫배에 힘을 주었다가 천천히 힘을 뺌
- ⑨ 가슴의 가운데로 시작해서 가슴 위, 아래를 집중적으로 힘을 주었다 뺌
- ⑩ 양어깨가 만나듯이 힘껏 움츠렸다가 힘을 쭉 뺌
- ⑪ 이를 악물고 입술의 양 끝을 뒤쪽으로 당겨줌
- ⑫ 눈과 코를 찡그리면서 긴장시켰다 풀어줌
- ⑬ 미간을 최대한 모으고 눈썹을 가능한 한 높이 치켜뜬
- ⑭ 턱을 올리는 동작과 내리는 동작을 동시에 취하면서 목을 긴장시켰다 풀어줌
- ⑮ 얼굴 전체를 오므렸다가 펴
- ⑯ 기지개를 켜듯이 팔을 번쩍 위로 들며 몸 전체에 힘을 줌

## Q

관리자 입장에서는 사실 직원의 감정노동 보호, 케어가 필요한 이유를 모르겠습니다. 업무 상 스트레스는 모두 받는 것 아닌가요?

## A

먼저 해당 업무 상 스트레스의 정도 혹은 고객의 요구사항 및 표현의 범위가 일반적으로 사회통념상 인정되는 경우를 벗어났는지 판단하는 점이 중요합니다. 또한 감정노동 보호와 케어를 적법한 방법으로 요청하였고 사업장 내에 관련 기준과 절차가 있는지도 확인해야 합니다.

그러나 직장에서 근무한다는 이유만으로 모든 모욕감과 괴로움을 감내하고 견뎌야 하는 것은 아니라고 판단됩니다.

고객/시민의 부당한 요청사항을 본인의 필요에 의한 것이라고 말하면서 폭언, 폭행 등이 수반되는 경우라면 사회 통념을 벗어난 경우라고 할 것입니다.

이러한 상황인 경우 관리자는 해당 상황을 종료시키고 고객을 제지하거나, 직원과 분리하는 등의 조치를 해야합니다.

**Q** 감정노동 피해를 입은 후 정신적 스트레스·우울증 등 진단을 받았습니다. 혹시 산업재해로 인정받은 사례가 있나요?

**A** 네, 있습니다. 지난 2016년 산업재해보상보험법 시행령 개정으로 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 우울증 등에 대해서도 “업무상 재해”로 인정받을 수 있게 되었습니다.

**사례 1**

아파트 경비원 산업재해 인정

- ➔ ‘분신’ 아파트 경비원, 스트레스로 인한 산재 첫 인정 (한겨레, 2014. 12. 1.)
- ➔ 경기도, 경비노동자 산재 판정 지원... 정신적 피해 첫 인정 (세계일보, 2021. 1. 14.)

**사례 2**

마트 계산원, 산업재해 인정

- ➔ 대형마트 직원 ‘고객 폭언 감정노동’ 첫 산재 인정 (매일노동뉴스, 2016. 10. 24.)

최근 2주를 기준으로 체크

No	문항	전혀 없었다	거의 없었다	때때로 있었다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1	예상치 못한 일이 생겨서 기분 나빴던 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
2	중요한 일들을 통제할 수 없다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
3	초조하거나 스트레스가 쌓인다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
4	짜증나고 성가신 일들을 성공적으로 처리 못 한 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
5	생활 속에서 일어난 중요한 변화를 효과적으로 대처한 적이 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
6	개인적인 문제를 처리하는 능력에 대해 자신감을 느낀 적은 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
7	자기 뜻대로 일이 진행된다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
8	매사를 잘 컨트롤하고 있다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
9	통제할 수 없는 범위에서 발생한 일 때문에 화난 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
10	어려운 일이 너무 많이 쌓여서 극복할 수 없다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4

\*출처 : 한국판 PERCEIVED STRESS SCALE

- 테스트 결과**
- 0~12점 ➔ 정상적, 특별한 조치가 필요 없음
  - 13~15점 ➔ 약간의 스트레스, 심각한 수준 아님.  
스트레스에 대한 예방적 행위(운동, 명상 등) 필요
  - 16~18점 ➔ 지속적인 스트레스를 받는 상태, 스트레스 완화를 위해 주변 사람들의 적극적 도움과 우울증·불안 장애 등의 검사 필요
  - 19점 이상 ➔ 스트레스를 과도하게 많이 받는 상태.  
약물 처방 등 전문적인 치료 필요.

# 감정노동자보호법

## 산업안전보건법 제41조

### 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

## 산업안전보건법 시행령

제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

## 산업안전보건법 시행규칙

제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
  2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
  3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
  4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치
- [참고자료] 직장 내 괴롭힘 금지법

발간	서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 (기획: 교육기획팀)
발간일	2023년 11월 17일
대표번호	02-6929-2524
홈페이지	www.emotion.or.kr
감동:런	www.gamdonglearn.or.kr (온라인교육 사이트)
디자인·제작	아리에뜨