

KOSHA GUIDE

H - 163 - 2021

고객응대 근로자의
감정노동 평가 지침

2021. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 을지대학교 간호대학 김숙영
 : 연세대학교 원주의과대학 장세진
- 개정자 : 산업안전보건연구원 이새롬
- 개정자 : 고신대학교 복음병원 김정원

- 제·개정 경과
 - 2014년 10월 산업보건일반분야 제정위원회 심의(제정)
 - 2016년 11월 산업보건일반분야 제정위원회 심의(개정)
 - 2021년 08월 산업보건일반분야 제정위원회 심의(개정)

- 관련규격 및 자료
 - KOSHA GUIDE H-34-2011 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침
 - 이새롬 등, 감정노동근로자의 감정노동 실태, 위험요인 및 건강영향조사, 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 2015.
 - 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구, 한국 산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 2018
 - 고객응대근로자 건강보호 가이드 라인, 산업안전보건공단 2019

- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치)
 - 산업안전보건법 제 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

- 기술지침의 적용 및 문의
 - 이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 (www.kosha.or.kr)의 안전보건기술지침 소관분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.
 - 동 지침 내에서 인용된 관련규격 및 자료, 법규 등에 관하여 최근 개정본이 있을 경우에는 해당 개정본의 내용을 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2021년 12월

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

고객응대 근로자의 감정노동 평가지침

1. 목적

이 지침은 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무), 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치), 산업안전보건법 제 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)와 관련하여 근로자의 안전과 건강을 유지·증진하고, 직무스트레스로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고객응대 근로자의 감정노동 실태와 관련 요인을 평가하는데 필요한 사항을 정하는데 그 목적이 있다.

2. 적용범위

이 지침은 고객을 응대하는 근로자를 고용하고 있는 전 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “고객응대”라 함은 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무이다. (산업안전보건법 제41조)

(나) “감정노동(Emotional labor)”이란 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 노동형태를 말한다.

(다) ‘측정도구’라 함은 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원이 외부 연구진과 공동 개발하여 표준화한 ‘한국형 감정노동 평가도구’를 말한다.

- (2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 관련 고시에서 정하는 바에 의한다.

4. 감정노동에 대한 이해

4.1. 감정노동의 구성요소

- (1) 감정노동의 빈도 : 서비스를 제공하는 근로자와 고객 간의 상호작용하는 횟수를 말한다. 횟수가 많을수록 근로자는 더 많은 에너지를 쏟아야 한다.
- (2) 감정노동의 주의성 : 감정표현의 기간과 강도를 말한다. 감정노동을 오랜 기간, 높은 강도로 수행하게 되면 더 많은 노력이 필요하게 된다.
- (3) 감정표현의 다양성 : 상황에 맞추어 감정을 자주 바꾸어야하는 것은 더 많은 계획과 예측이 필요해 근로자를 더욱 힘들게 한다.
- (4) 감정 부조화 : 근로자가 실제 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 규범이 충돌할 때 경험하는 것으로 이로 인해 소진이 발생하고 직무만족도가 감소한다.

4.2. 감정노동의 건강영향

- (1) 감정노동이 심해지면 근로자들은 감정의 부조화로 우울, 적응장애, 정신적 탈진상태에 빠질 수 있고, 신체적으로도 고혈압, 심장질환 등의 질병에 이환될 수 있다.
- (2) 또한 이러한 상태가 지속되면 근로자들의 직무만족도가 떨어져 기업차원에서는 생산성이 감소하고 결국 근로자 이직의 원인이 된다.

5. 감정노동 평가

개별 근로자의 감정노동에 대하여는 <부록 1>과 <부록 2>를 참조하여, 직종별, 계층별, 연령별로 고위험 집단을 파악한다. 평가는 매년 연말 또는 연초에 시행할 수 있으며, 관리상 필요시 추가적으로 평가할 수 있다. 해당 사업장의 보건관리자나 사업주가 지정한 고객응대 근로자 건강보호 업무를 담당하는 부서의 실무담당자가 담당한다.

5.1 한국형 감정노동 평가도구 (K_ELS®11) <부록 1>

(1) 측정 항목

- (가) 기존의 K-ELS를 한국형 감정노동평가도구(K_ELS®11) 개정. 감정노동 평가도구(K_ELS®11)는 ‘감정규제(emotional regulation)’(2문항), ‘감정부조화(emotional dissonance)’(3문항), ‘조직모니터링(organizational monitoring)’(2문항), 그리고 ‘감정노동 보호체계(organizational protective system for emotional labor)’(4문항) 등 총 4개 하위 영역의 11개 문항으로 구성하였다. 모든 문항은 1-2-3-4 리커트 척도로 일부문항은 4-3-2-1 리커트 척도로 점수화하였다. 점수가 높을수록 감정노동의 노출강도가 높음을 의미한다.
- (나) ‘감정규제’는 고객 응대과정에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는가의 정도와 감정표출의 이중성이나 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 평가한다.
- (다) ‘감정부조화’는 고객 응대과정에서 고객과의 갈등이나 재량권의 부재로 인해 감정노동 근로자들이 자신의 감정이 상처를 받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 평가한다.
- (라) ‘조직모니터링’은 근로자들이 고객 응대를 제대로 하는지를 감시하고 이를 일방적으로 인사고과나 평가에 적용하는지에 대한 정도를 평가한다.
- (마) ‘감정노동 보호체계’는 고객응대 과정에서 문제가 발생할 때, 조직차원의 관리 방안이나 조치가 이루어지는가의 정도와 문제를 완화시켜줄 수 있

는 직장 내 지지체계의 수준을 평가한다.

(2) 점수 산정 방식

각 영역별로 단순 합산하여 점수화하여 사용한다. 점수가 높을수록 직무스트레스, 감정노동 직장폭력의 노출강도가 높음을 의미한다.

(3) 성별 참고치<부록 2>

한국형 감정노동종사자 직무환경평가 도구의 고위험군 판정을 위한 참고치는 남자와 여자를 구분하여 각각 아래와 같이 제시하였다. 직무스트레스 감정노동 및 직장폭력의 노출과 강도는 성별에 따라 다른 양상으로 보이므로 성별로 구분하여 제시하였다.

5.2 결과해석의 유의점

- (1) 감정노동의 영역별 환산점수는 <부록 2>에 제시된 한국형 감정노동 평가 도구의 요인별 성별 참고치와 비교하여 평가를 내릴 수 있다. 제시된 참고치가 절대적 기준은 아니다. 하지만, 평가대상이 된 집단의 평균점수가 주위에 해당한다면, 해당 감정노동 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로서 개선의 우선순위가 될 수 있음을 의미한다. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미한다.
- (2) 감정노동 요인에 상대적으로 더 많이 노출된다고 해서 반드시 감정노동으로 인한 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나 근로자의 감정노동으로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 예방하기 위해서는 감정노동으로 발생 가능한 부정적 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 감정노동 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 감정노동의 강도나 빈도를 줄여주거나 소속 직원들의 감정노동에 대한 대처능력을 키워주는 적극적인 노력이 필요하다.

※ 감정노동 실패파악 이후, 필요한 관리 프로그램은 일반적인 직무스트레스의 경우와 유사하므로 감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침(KOSHA GUIDE H-34-2011)과, 고객응대근로자 건강보호 가이드라인(산업안전보건공단, 2019) 등을

참고할 수 있다. 특히, 고객응대근로자 건강보호 가이드라인에는 감정노동의 주요 위험요인 평가에 활용할 수 있는, 감정노동 업무 수행실태 파악 양식 등을 참고할 수 있다.

<부록 1> 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 하여 주시기 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
조직 모니터링	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
감정노동 보호체계	8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	4	3	2	1
	9. 직장 내에 고객응대 과정에서 문제 악성 고객 응대 등이 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	4	3	2	1
	10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다	4	3	2	1
	11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

<부록 2> 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)의 성별 참고치

		정상	위험
감정규제	남자	2~5	6~8
	여자	2~6	7~8
감정부조화	남자	3~6	7~12
	여자	3~7	8~12
조직모니터링	남자	2~4	5~8
	여자	2~5	6~8
감정노동 보호체계	남자	4~8	9~16
	여자	4~8	9~16

지침 개정 이력

□ 개정일 : 2021. 09. 16.

- 개정자 : 고신대학교 복음병원 김정원
- 개정사유 : 감정노동 평가에 있어 새로운 가이드라인의 반영
- 주요 개정내용
 - 평가지침이 아닌 관리관련 내용 삭제.
 - 산업안전보건법 제 41조 제정 내용 추가
 - 감정노동 평가지침을 기존 KOSS, K-ELS, K-WVS 에서 K_ELS®11, 로 변경함