

KOSHA GUIDE

H - 34 - 2022

감정노동에 따른 직무스트레스 예방
지침

2022. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 이화여자대학교 한국여성연구원 정진주
- 개정자 : 한국산업안전보건공단 산업보건실 안정호

- 제·개정 경과
 - 2011년 11월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
 - 2022년 12월 산업보건일반분야 표준제정위원회 심의(개정)

- 관련규격 및 자료
 - KOSHA GUIDE H-67-2012, 직무스트레스 요인 측정지침
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리 매뉴얼, 한국산업안전보건공단, 2003
 - 여성근로자 직무스트레스 관리 매뉴얼, 한국산업안전보건공단, 2011
 - 강동목 등. 직무스트레스의 현재적 이해. 고려의학. 2005.
 - 고상백 등. 일, 그 야누스적 얼굴. 계축문화사. 2010.
 - 엘리 러셀 흑실드 (2009). 감정노동(Emotional Labor). 이가람 옮김. 이매진 컨텍스트. (원본: Hochschild AR. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, CA: University of California Press, 1983)

- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무)
 - 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)
 - 산업안전보건법 제128조의2(휴게시설의 설치)
 - 산업안전보건법 시행령 제8조(사업주 등의 협조)
 - 산업안전보건법 시행령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)
 - 산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방 조치)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조(휴게시설)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
 - 고용노동부 고시 제2022-33호(근로자 건강증진활동 지침)

- 기술지침의 적용 및 문의
이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2022년 12월 31일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 감정노동을 하는 근로자의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 감정노동을 하는 근로자를 고용하고 있는 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “감정노동(emotional labor)”이라 함은 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 말한다.

(나) “소진(burn out)”이라 함은 감정적인 요구가 큰 상황에 장기간 노출됨으로써 나타나는 신체적, 감정적, 정신적 탈진상태를 말한다.(특히 사람들을 직접 대하는 서비스 종사자들에게 생길 수 있으며 감정적 탈진, 비인격화, 그리고 개인적 성취의 저하로 나타난다.)

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 및 안전보건규칙에서 정하는 바에 의한다.

4. 감정노동과 소진

- (1) 감정노동은 개인적으로 좋아하고, 싫어하고, 슬프고, 화나는 매우 사적인 감정보다 조직을 위해서 조직에서 원하는 방식대로 감정을 표현하도록 강요된 감정으로 업무를 하기 때문에 자신이 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 부조화로 정서적 소진과 아울러 다양한 건강상의 문제를 발생시킨다.
- (2) 감정노동을 많이 하는 근로자는 감정노동을 하지 않는 근로자에 비해 우울 수준이 높고, 자기비하감, 자기가 누군지 무감각해지는 증상, 사람에 대한 무관심 등이 나타난다.

5. 감정노동을 하는 근로자를 위한 스트레스 관리

감정노동을 하는 근로자의 직무스트레스 예방과 관리를 위하여 사업주, 보건관리자 및 관리감독자는 일상관리, 조기발견과 조기대응 그리고 직장복귀 지원을 한다.

5.1 일상관리

일상관리의 일반적인 사항은 「직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침(KOSHA GUIDE H-38-2011)」에 따르고, 여기에는 감정노동에 해당되는 내용이다.

- (1) 감정노동은 직무스트레스의 중요한 요인이라는 인식을 한다.

직무스트레스에 대한 관심이 증가하고 있으며, 특히 감정노동을 하는 근로자들의 직무스트레스는 예방과 관리가 필요하다는 것을 인식한다.

- (2) 산업안전보건교육에 감정노동에 관한 내용을 포함 한다.

정기적으로 하는 산업안전보건교육에 고객과의 문제 상황 발생시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 내용과 건강장해 예방에 관련한 사항을

포함한다.

(3) 감정노동 자체를 완화시키는 방안을 마련 한다.

고객이 많을수록, 특히 근로자에게 무리한 서비스를 요구하는 고객이 많을수록, 감정노동으로 인한 직무스트레스와 건강상태는 악화된다. 따라서 업무를 하는 상황을 조정하여 감정노동의 빈도와 정도를 완화시킨다.

(가) 서비스 제공 고객의 적정 수

과도한 감정노동을 완화시킬 방안으로 서비스제공 고객수의 적정성, 감정노동을 과도하게 요구하는 고객의 수 등을 파악해서 근로자가 적절한 정도의 서비스를 제공하도록 한다.

(나) 친절교육 등의 영향 고려

사업주는 친절 교육 등을 시행할 때, 근로자가 이를 어떻게 받아들이고 있으며, 이 교육은 어떤 의미이며, 근로자에게 어떤 영향을 주는지를 파악한다. 친절교육을 통한 고객 위주의 서비스 질 관리는 물론 근로자의 직무스트레스 예방과 관리를 위한 조직의 지원도 병행한다.

(다) 직무순환

감정노동만 지나치게 할 경우 근로자는 소진할 가능성이 높다. 따라서 사업주는 근로자가 감정노동과 다른 노동으로 순환하거나 혼합해서 할 수 있도록 한다.

(라) 서비스에 대한 기준 마련

사업장에서 요구되는 감정노동을 잘 수행하고 있는지 사업주는 다양한 감시와 보상을 실시하고 있다. 감시를 하는 것은 근로자에게 스트레스 요인이 된다. 보상과 제재가 근로자의 건강에 어떤 영향을 주는 지를 살핀다. 적정 서비스를 근로자가 하기 위해서는 무엇보다도 근로자가 바라는 사항, 그들이 갖고 있는 문제점을 잘 알아야 한다. 근로자와의 대화, 면담, 워크샵 등

을 통해서 적정 서비스에 대한 기준을 마련하여 시행한다.

(마) 휴식을 위한 편안한 공간 제공

사업주는 근로자가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 하며, 「근로자 휴게시설 설치에 관한 기술지침(KOSHA GUIDE H-178-2022)」에 따라 조치한다.

(4) 고객과의 갈등이 발생할 때의 조치

(가) 고객과 갈등이 발생했을 때 고객의 이야기만 듣거나, 관리자가 자의적으로 판단하고 경고조치, 시말서, 공개사과 등의 질책을 하지 않는다. 근로자, 고객 모두의 이야기를 경청하고, 조직적 차원에서 개선해야 할 점, 지원해야 할 점을 먼저 조치한다.

(나) 해당 근로자가 업무부담이 많았거나, 피로가 누적되었다거나, 조직 내의 지원이 부족하여 스트레스가 쌓인 상황에서 고객과의 갈등이 발생하였을 때에는 해당 근로자의 원인에 맞는 조치로 업무 부담을 줄여 주거나, 휴식시간을 늘리는 등의 조치를 한다.

(다) 문제에 대해 차분하게 고객과 근로자의 이야기를 경청한다. 고객과 근로자는 상이한 입장에서 같은 상황을 설명할 수 있다는 점을 전제로 한다.

(라) 문제와 갈등은 같은 상황에서 다양한 사람이 갖고 있는 다른 인식, 다른 요구가 결합되어 나타난다는 점을 숙지한다.

(마) 해당 문제가 왜 발생했는지, 조직에서 개선해야 할 점이 무엇인지 종합적으로, 다양한 차원에서 파악한다.

(바) 기존의 조직체계, 조직문화, 훈련, 교육, 고객의 특성 등과 연계하여 문제를 파악한다.

(사) 조직 내에서 근로자와 고객의 갈등 유발을 최소화시킬 수 있는 방안을 마련하고 실행한다.

- (아) 고객과의 갈등을 감소할 수 있는 요구사항을 상시적으로 말할 수 있는 통로를 마련하여, 고객불만 제기사항에 대한 근로자 측 입장을 배려한다.
- (자) 근로자가 그동안 업무부담이 많았거나, 피로가 누적되었다거나, 조직내의 지원이 부족하여 스트레스가 쌓여 발생한 상황이라면 여기에 맞는 조치를 취한다.
- (차) 근로자가 직장생활 관련 부담 및 불만족, 또는 일-가정 양립으로 발생한 부분이 있다면 각각에 맞는 해당조치를 취한다.
- (5) 근로자, 회사, 고객 ‘모두가 행복한 서비스’ 문화 정착을 위한 조치
고객의 요구사항은 어떤 상황에서도 수용해야 하는 것이 아니며 ‘적절한’ 서비스는 고객이 필요한 정보를 적시에 제공하고, 서비스를 제공하는 근로자와 서비스를 받는 고객 모두가 행복하고 배려해야 한다는 것을 알리도록 한다. 회사가 바라는 ‘모두가 행복한 서비스’가 무엇인지 알리고, 회사가 근로자도 고객처럼 대우하고 싶어 하며, 실제 그러한 지원을 하고 있다는 점을 고객에게 알림으로서 ‘모두가 행복한 서비스’에 고객이 함께 할 수 있도록 유도한다.

5.2 감정노동에 따른 건강문제의 조기발견과 조기대응

감정노동에 따른 건강문제를 가진 근로자의 조기발견과 대응은 일반적인 직무스트레스의 경우와 비슷하므로 「직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침(KOSHA GUIDE H-38-2011)」 및 「근로자의 자살 및 우울증 예방을 위한 사업장 지침(KOSHA GUIDE H-37-2021)」에 따라 조치한다.

5.3 휴직자의 직장복귀 지원

감정노동과 관련하여 휴직한 근로자의 직장복귀는 「직무스트레스의 일상적 관리를 위한 관리감독자 지침(KOSHA GUIDE H-38-2011)」에 따른다.

지침 개정 이력

□ 개정일 : 2022. 12.

- 개정자 : 한국산업안전보건공단 산업보건실
- 개정사유 : 변경사항 최신화
- 주요 개정내용
 - 산업안전보건법, 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE) 개정에 따른 변경사항 반영