

천안시 감정노동자 실태조사

이 관 룰 · 송 민 정

충남연구원 지역도시문화연구실 선임연구위원·연구원
krlee@cni.re.kr

본 실태조사의 목적은 “천안시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례” 제7조에 근거하여 “천안시 감정노동자의 노동환경에 대한 실태조사”를 수행하는 것임

CONTENTS

1. 서론
2. 조사개요 및 일반특성
3. 감정노동자지의 노동환경 및 피해실태
4. 감정노동자 보호제도 방안
5. 결론 및 정책제언

요약

- 천안시 감정노동자의 감정노동 수행인식은 비교적 높은 수준이었고, 감정노동의 감시체제는 낮은 수준으로 나타남.
 - 업무적으로 보면 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류업무의 감정노동 수행인식이 다른 업무에서 비해서 더 높음.
 - 감정노동자의 보호제도는 보통이지만, 인허가·세무·단속업무에서는 감정노동자 보호제도가 취약하다고 평가하고 있음.
- 응답자의 대다수가 감정노동의 수행과정에서 피해를 경험하였음.
 - 유형별로는 인격 무시 언행과 욕설 및 폭언이 대다수인 것으로 나타남. 폭행, 성희롱 및 성추행, 법적소송도 발생하고 있음.
 - 업무적으로 보면, 감정노동의 피해는 인허가·세무·단속이 다른 유형에 비해서 더 강하게 발생하는 것으로 나타남.
 - 감정노동의 피해가 발생하였을 때, 상사 혹은 관련부서에 알린 비중은 30.1%에 불과하였음.
- 천안시 감정노동자 중 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류업무의 감정노동 수행인식이 다른 업무에서 비해서 더 높음.
 - 향후 감정노동의 관심영역을 상담안내 뿐만 인허가·세무·상담, 그리고 감사·민원·서류 등으로 확대될 필요가 있음.
- 향후 천안시가 감정노동자 보호를 위해 시행·보완해야 할 대책을 간략히 정리하면 다음과 같음.
 - 단기적으로 감정노동자 보호를 위한 음성 및 녹화, 문제 발생 시 즉각적인 분리조치, 악성민원인을 응대하지 않을 권리부여 등의 보호제도가 강화 및 시행되어야 할 것임.
 - 중장기적으로 업무여건의 개선, 지원 프로그램 및 제도 마련, 그리고 독립 공간 마련 등이 이루어져야 할 것임.
 - 감정노동자 관련부서장에 대상으로 한 감정노동자 보호교육과 대응조치 사전훈련을 강화할 필요가 있음..

01 서론

- 천안시는 “천안시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례”를 제정하였고(2019), 이에 따라 실태조사를 실시하고 있음.
 - 2020년 실시된 실태조사에서는 300여명을 대상으로 진행되었음. 당시 실태조사에 의하면, 폭언·폭행, 욕설, 모욕적 언행이 심사하고, 천안시 차원의 조직적인 보호체계가 미약한 것으로 나타났음(윤석천외, 2020).
- 천안시 관련 조례에 의하면, 천안시 감정노동자는 천안시와 천안시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관에 종사하는 감정노동자를 의미함.
 - 한편 조례에 의하면, 감정노동이란 고객 응대 및 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고, 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 형태의 노동을 의미함.
 - 조례에 의하면, 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획 수립·시행, 실태조사, 모범 지침 배포, 감정노동자 권리보장 교육, 기관 내 휴게시설 마련, 감정노동자 상담 및 보호 프로그램 운영, 건전한 근로문화 조성, 감정노동자 권리보장위원회 설치 등을 규정하고 있음.
- 그간 천안시는 감정노동자 보호를 위한 매뉴얼 보급, 보호제도의 마련 등 다양한 노력을 추진해 왔음.
 - 현재 천안시는 7개의 감정노동자 보호요청기관을 지정하여 운영하고 있고, 감정노동자 보호를 위한 예방교육 및 감정노동자 피해에 대한 사후조치를 마련하고 있음.
- 본 실태조사의 목적은 “천안시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례” 제7조에 근거하여 “천안시 감정노동자의 노동환경에 대한 실태조사”를 수행하는 것임.

02 조사개요 및 일반특성

1) 감정노동자 규모의 확인

- 천안시 및 산하기관에서 종사하는 감정노동자의 규모를 파악하기 위해 부서별로 조사를 실시(2023. 5. 16 ~ 26) 하였고, 조사 결과 총 1,559명으로 파악이 되었음.
 - 감정노동자 규모 추정의 대상은 6급 이하 공무원, 공무원직, 기간제, 임기제, 파견 및 용역 직 중 시민응대 업무가 주인 자를 대상으로 하였음.
- 산하기관을 제외한 천안시 직원(총 2,950명) 중 42.5%가 감정노동을 수행하는 것으로 나타남.
 - 읍면동 직원의 96.3%는 감정노동을 수행하는 것으로 나타났고, 그 다음으로 구청이 56.8%로 나타남. 반면 직속기관 및 사업소는 37.4%, 본청은 10.1%인 것으로 나타남.

<표 1> 천안시 직원 수와 감정노동자

(단위: 명, %)

구분	직원 수(A)	감정노동자(B)	B/A
전체	2,950	1,559(1,255)	(42.5)
본청	1,096	111	10.1
구청	456	259	56.8
읍면동	615	592	96.3
직속기관 및 사업소	783	293	37.4
산하기관	-	304	-

주: ()는 산하기관을 제외한 수치임.

2) 조사개요

- 조사목적: 천안시 감정노동자 노동환경 실태조사
- 조사대상: 천안시 및 산하기관에 종사하는 감정노동자
- 조사내용: 감정노동자 피해 실태, 노동환경, 감정노동 수행 및 보호제도, 일반특성
- 조사방법: 구조화된 설문지를 배후 후 회수
- 조사기간: 2023. 8. 4 ~ 8. 25(총 22일)
- 배부 및 회수부수: 총 1,559부를 배부하여 1,011부를 회수(회수율 64.8%)

<표 2> 조사부수와 회수율

(단위: 명, %)

구분	배부부수	회수부수	회수율
전체	1,559 (100.0)	1,011 (100.0)	64.8
본청	111 (7.1)	52 (5.1)	46.8
구청	259 (16.6)	160 (15.8)	61.8
읍면동	592 (38.0)	343 (33.9)	57.9
직속기관 및 사업소	293 (18.8)	270 (26.7)	92.2
산하기관	304 (19.5)	183 (18.1)	60.2
기타	0 (0.0)	3 (0.3)	-

3) 분석대상의 확인

- 응답자 1,011명 중에서 본인이 감정노동자라고 생각하는 사람은 870명이고, 감정노동자가 아니라고 생각하는 사람은 141명임.
 - 따라서 본 연구에서는 본인이 감정노동자라고 생각하는 사람, 즉 870명을 중심으로 천안시 감정노동자 실태분석을 수행하였음.

<표 3> 조사대상의 감정노동자 여부

(단위: 명, %)

구분	응답자	구성비
전체	1,011	100.0
감정노동자임	870	86.1
감정노동자가 아님	141	14.0

4) 감정노동자 업무의 유형화 및 분석방법

● 감정노동자 업무의 유형화

- 본 실태조사에서는 감정노동의 업무(총 849명, 무응답 25명)를 감사(2명), 인·허가(70명), 민원·서류발급(164명), 세무·회계(61명), 규제·단속·과태료(48명), 보건·복지서비스(251명), 문화서비스(30명), 시설관리(43명), 상담안내(84명), 기타(96명)로 구분하였음.
- 상기 10개의 업무를 감사·민원·서류(감사, 민원·서류발급), 인허가·세무·단속(인·허가, 세무·회계, 규제·단속·과태료), 보건·복지·문화(보건·복지서비스, 문화서비스), 상담안내, 시설관리·기타(시설관리, 기타)의 5개 업무로 재조정하였음.
- 따라서 감사·민원·서류 업무 종사자는 166명, 인허가·세무·단속은 179명, 보건·복지·문화는 281명, 상담안내는 84명, 시설관리·기타는 139명임.

● 분석방법

- 본 조사에서는 감정노동자의 업무를 5가지로 구분해 실태를 파악하였음.
- 이를 위해 감정노동자 업무 유형별 빈도차이 분석을 위한 χ^2 -test를 수행함.
- 그리고 감정노동자 업무 유형별 평균 차이 분석을 위해 분산분석(ANOVA)을 수행하고, 사후검증을 위해 duncan test를 하였음.
- 아울러 감정노동자의 수행인식과 보호제도의 수준, 감정노동의 피해, 그리고 감정노동자 보호제도 방안을 유형화하기 위한 요인분석을 수행함.
- 마지막으로 감정노동자 직무만족도의 결정요인을 파악하기 위해 감정노동 관련 독립변수와 개인 특성의 통제변수를 사용한 회귀분석을 수행함.

5) 응답자의 일반특성

- 천안시 감정노동자는 주로 여성으로 구성되어 있음.
 - 감정노동자 846명 중 남자는 238명(28.1%)이고, 여자는 608명(71.9%)임.
 - 특히, 상담안내(85.7%), 보건·복지·문화(84.6%), 감사 민원·서류(73.5%)는 인허가·세무·단속 및 시설관리·기타에 비해서 여성의 비중이 더 높은 것으로 나타남.

<표 4> 성별

(단위: 명, %)

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	시설관리·기타
전체	846 (100.0)	166 (100.0)	179 (100.0)	280 (100.0)	84 (100.0)	137 (100.0)
남자	238 (28.1)	44 (26.5)	68 (38.0)	43 (15.4)	12 (14.3)	71 (51.8)
여자	608 (71.9)	122 (73.5)	111 (62.0)	237 (84.6)	72 (85.7)	66 (48.2)

$\chi^2=77.423$, $df=4$, $prob=0.0001$

- 천안시 감정노동자의 평균 연령은 30대 중후반, 그리고 평균 근무연수는 3.5년임.
 - 업무유형별로 구분해 보면, 시설관리·기타와 상담안내가 다른 업무유형에 비해서 연령이 평균 3살 정도 많은 것을 확인할 수 있었음.
 - 그리고 근무연수는 상담안내와 보건·복지·문화가 다른 업종에 비해서 평균 2년 정도 많았고, 상대적으로 감사·민원·서류는 근무연수가 가장 낮은 것으로 나타남.

<표 5> 연령 및 근무연수

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	시설관리·기타	F값 (prob)
연령(세)	37.63	35.69 ^b	36.54 ^b	36.69 ^b	39.67 ^a	41.59 ^a	8.94 (0.0001)
근무연수(연)	3.48	2.14 ^c	2.63 ^{bc}	4.40 ^a	4.56 ^a	3.57 ^{ab}	7.51 (0.0001)

● 천안시 감정노동자는 주로 정규직(71.5%)으로 종사하고 있음.

- 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류는 정규직(각각 89.4%와 77.0%)의 비중이 상대적으로 높은 반면, 보건·복지·문화와 상담안내는 공무원(각각 20.4% 17.9%)의 비중이 상대적으로 높음. 한편 시설관리·기타는 기간제(14.5%)의 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 전반적으로 기간제(8.1%)와 임기제(4.5%), 파견 및 용역직(0.1%)의 비중은 상대적으로 낮아 천안시 감정노동자의 고용형태는 상대적으로 안정적인 것으로 판단됨.

<표 6> 고용형태

(단위: 명, %)

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건·복지·문화	상담안내	시설관리·기타
전체	845 (100.0)	165 (100.0)	179 (100.0)	279 (100.0)	84 (100.0)	138 (100.0)
정규직	604 (71.5)	127 (77.0)	160 (89.4)	187 (67.0)	53 (63.1)	77 (55.8)
공무원	124 (14.7)	18 (10.9)	7 (3.9)	57 (20.4)	15 (17.9)	27 (19.6)
기간제	68 (8.1)	13 (7.9)	1 (0.6)	26 (9.3)	8 (9.5)	20 (14.5)
임기제	38 (4.5)	7 (4.2)	10 (5.6)	8 (2.9)	8 (9.5)	5 (3.6)
파견 및 용역직	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)
기타	10 (1.2)	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	8 (5.8)

$\chi^2=102.505$, $df=20$, $prob=0.0001$

● 천안시 감정노동자는 주로 읍면동(35.5%)과 직속기관 및 사업소(24.7%)에 근무하고 있음.

- 이를 업무유형별로 구분해 보면, 감사·민원·서류와 보건·복지·문화는 읍면동(각각 58.4%와 39.2%)에, 그리고 인허가·세무·단속은 구청(46.4%)에 근무하는 것으로 나타남.
- 그리고 상담안내와 시설관리·기타는 산하기관(각각 45.2%와 33.8%)에 근무하고 있음.

<표 7> 근무지

(단위: 명, %)

구분	전체	감사· 민원서류	인허가· 세무단속	보건복지· 문화	상담안내	사물관리· 기타
전체	849 (100.0)	166 (100.0)	179 (100.0)	281 (100.0)	84 (100.0)	139 (100.0)
본청	40 (4.7)	8 (4.8)	21 (11.7)	3 (1.1)	2 (2.4)	6 (4.3)
구청	144 (17.0)	29 (17.5)	83 (46.4)	16 (5.7)	6 (7.1)	10 (7.2)
읍면동	301 (35.5)	97 (58.4)	33 (18.4)	110 (39.2)	18 (21.4)	43 (30.9)
직속기관 및 사업소	218 (25.7)	31 (18.7)	35 (19.6)	99 (35.2)	20 (23.8)	33 (23.7)
산하기관	146 (17.2)	1 (0.6)	7 (3.9)	53 (18.9)	38 (45.2)	47 (33.8)

$\chi^2=320.694$, $df=16$, $prob=0.0001$

03

감정노동자의 노동환경 및 피해실태

1) 감정노동자의 직무만족도와 노동환경

- 천안시 감정노동자의 직무만족도는 3.23로 보통임. 세부적으로 보면, 고용안정(3.78)에 대한 직무만족도가 가장 높고, 임금 및 후생(2.60)의 만족도가 가장 낮음.
 - 인허가·세무·단속 업무 수행하지는 다른 업무 수행자에 비해서 전체 직무만족도를 비롯하여 임금 및 복지후생, 업무내용, 업무량의 만족도가 낮은 것으로 나타남. 반면 그 외 4개 직무만족도는 유사한 것으로 나타남.
 - 세부적으로 구분해 보면, 고용안정에 대한 만족도는 3.78로 상대적으로 높음. 그리고 근무환경(3.45), 조직문화(3.36), 업무내용(3.15), 업무량(3.05)에 대해서는 보통으로 평가됨. 반면 임금 및 복지후생의 만족도는 2.60으로 가장 낮게 평가되고 있음.

<표 8> 직무만족도

(단위: 명, %)

구분	전체	감사·민원서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	사찰·피·기타	F값 (prob)
전체	3.23	3.26 ^a	3.08 ^b	3.24 ^a	3.32 ^a	3.35 ^a	4.48 (0.0014)
고용안정	3.78	3.84	3.81	3.82	3.51	3.79	2.04 (0.0863)
임금 및 복지후생	2.60	2.51 ^{bc}	2.32 ^c	2.64 ^{ab}	2.85 ^a	2.86 ^a	7.85 (0.0001)
업무내용	3.15	3.14 ^b	2.89 ^c	3.25 ^{ab}	3.36 ^a	3.26 ^{ab}	7.97 (0.0001)
업무량	3.05	3.10 ^{ab}	2.81 ^c	3.04 ^b	3.27 ^a	3.21 ^{ab}	6.47 (0.0001)
근무환경(시설, 분위기 등)	3.45	3.58	3.40	3.39	3.44	3.54	1.77 (0.1323)
조직문화(자율성, 개방성 등)	3.36	3.41	3.26	3.33	3.51	3.43	1.64 (0.1626)

주: 직무만족도는 5단계 리커트 척도로 측정됨.

● 천안시 감정노동자는 주로 대면과 전화를 함께 이용해 업무 수행

- 대면과 전화를 동시에 이용하는 비중은 46.0%로 가장 많고, 그 다음으로 전화(27.2%)와 대면(24.9%)인 것으로 나타남. 반면 인터넷 및 SNS(1.4%)와 기타(0.5%)는 극히 소수임.
- 업무유형별로 구분해 보면, 감사·민원·서류, 인허가·세무·단속, 보건·복지·문화, 시설관리·기타는 대면과 전화(각각, 47.9%, 44.7%, 51.1%, 41.0%)를 동시에 이용하는 비중이 상대적으로 높고, 상담안내는 전화(41.0%)의 비중이 상대적으로 높음.

<표 9> 주요 민원응대방식

(단위: 명, %)

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건·복지·문화	상담안내	시설관리·기타
전체	846 (100.0)	165 (100.0)	179 (100.0)	280 (100.0)	83 (100.0)	139 (100.0)
대면	211 (24.9)	66 (40.0)	22 (12.3)	59 (21.1)	17 (20.5)	47 (33.8)
전화	230 (27.2)	18 (10.9)	72 (40.2)	75 (26.8)	34 (41.0)	31 (22.3)
인터넷 및 SNS	12 (1.4)	1 (0.6)	5 (2.8)	2 (0.7)	2 (2.4)	2 (1.4)
대면 + 전화	389 (46.0)	79 (47.9)	80 (44.7)	143 (51.1)	30 (36.1)	57 (41.0)
기타	4 (0.5)	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	2 (1.4)

$\chi^2=80.6166$, $df=16$, $prob=0.0001$

● 천안시 감정노동자는 민원응대에 하루 절반 이상의 시간을 사용하고 있음.

- 감정노동자의 하루 평균 민원응대 시간을 살펴보면, 절반 이상이 42.0%로 가장 많고, 그 다음으로 거의 모든 시간이 29.6%로 나타남. 반면 절반 미만은 27.4%이고, 응대 안함은 1.1%에 불과함.
- 이를 업무유형별로 구분해 보면, 감사·민원·서류와 상담안내는 거의 모든 시간을 민원응대에 사용하고 있고(각각 57.6%와 42.9%), 인허가·세무·단속과 보건·복지·문화는 절반 이상을 민원응대에 사용(각각 43.6%와 47.9%)하는 것으로 나타남. 반면 시설관리·기타는 민원응대 시간이 절반 미만인 경우가 45.3%로 나타남.

<표 10> 하루 평균 민원응대 근무시간

(단위: 명, %)

구분	전체	감사· 민원서류	인허가· 세무단속	보건복지· 문화	상담안내	사설회 ·기타
전체	847 (100.0)	165 (100.0)	179 (100.0)	280 (100.0)	84 (100.0)	139 (100.0)
거의 모든 시간	251 (29.6)	95 (57.6)	46 (25.7)	56 (20.0)	36 (42.9)	18 (13.0)
절반 이상	356 (42.0)	54 (32.7)	78 (43.6)	134 (47.9)	36 (42.9)	54 (38.9)
절반 미만	231 (27.3)	16 (9.7)	53 (29.6)	87 (31.1)	12 (14.3)	63 (45.3)
응대 안함	9 (1.1)	0 (0.0)	2 (1.1)	3 (1.1)	0 (0.0)	4 (2.9)

$\chi^2=126.59$, $df=12$, $prob=0.0001$

● 천안시 감정노동자의 하루 평균 응대 고객 수는 평균 26.53명임.

- 천안시 감정노동자는 평균 18분마다 1명의 고객을 응대하는 것으로 나타남.
- 이를 업무유형별로 구분해 보면, 상담안내의 하루 평균 응대 고객 수가 45.71명으로 가장 많고, 그 다음으로 감사민원·서류가 35.80명으로 두 번째로 많은 것으로 나타남.
- 따라서 상담안내는 11분 당 1명의 고객을 응대하고 있고, 감사·민원·서류는 13분 당 1명의 고객을 응대하는 것을 의미함.

<표 11> 하루 평균 응대 고객 수

(단위: 명, %)

구분	전체	감사· 민원서류	인허가· 세무단속	보건복지· 문화	상담안내	사설회 ·기타	F값 (prob)
하루 평균 응대 고객 수	26.53	35.80 ^b	23.76 ^c	17.57 ^c	45.71 ^a	23.91 ^c	11.15 (0.0001)
1명당 평균 고객 응대 시간(분)	18	13	20	27	11	20	

2) 감정노동의 수행인식과 보호제도의 수준

- 본 조사에서는 천안시 감정노동자를 대상으로 감정노동 수행인식과 관련된 5개의 항목, 감정노동자 보호제도와 관련된 5개 항목, 감정노동자 감시체제와 관련된 2개의 항목에 대한 인식조사를 수행하였음.
- 총 12개 조사항목을 대상으로 한 요인분석결과 총 3개의 요인이 도출되었음.
 - 제1요인에는 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다, 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다, 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다, 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다, 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다는 5개의 항목이 도출되었음.

<표 12> 감정노동 수행인식과 보호제도 수준의 개념적 확인(요인분석)

구분	측정변수	요인1	요인2	요인3
감정노동 수행인식	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	0.80	-0.02	-0.08
	고객을 대할 때, 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다.	0.75	0.05	0.04
	고객을 응대할 때, 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	0.70	-0.18	0.39
	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	0.67	-0.16	0.32
	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	0.62	-0.18	0.42
감정노동자 보호제도	고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	-0.02	0.78	-0.04
	부당한 행위로부터 직원을 위한 보호 기반시설(녹음, 영상, 목격자 확인 등)을 갖추고 있다.	-0.09	0.76	0.03
	고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	-0.24	0.74	-0.20
	직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	0.19	0.74	-0.03
	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	-0.33	0.57	-0.13
감정노동자 감시체제	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).	0.10	0.04	0.86
	고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 부당한 처우를 받는다.	0.20	-0.18	0.83
모형 적합도	고유값	4.0433	2.1701	1.2056
	기여율	0.3369	0.1808	0.1005
	누적기여율	0.3369	0.5178	0.6183

주: 개별 항목은 5단계 리커트 척도로 측정됨.

- 그리고 제2요인으로는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다, 부당한 행위로부터 직원을 위한 보호 기반시설(녹음, 영상, 목격자 확인 등)을 갖추고 있다, 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다, 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다, 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어졌어 있다는 5개 항목이 포함되었음.
- 끝으로 제3요인으로는 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등), 고객 응대에 문제가 발생했을 때 나의 잘못이 아닌데도 부당한 처우를 받는다는 2개의 항목이 도출되었음.
- 따라서 제1요인은 감정노동 수행인식에 해당되고, 제2요인은 감정노동자 보호제도, 그리고 제3요인은 감정노동자 감시체제에 해당됨.
- 그럼으로 본 실태조사에서는 감정노동 수행인식, 감정노동자 보호제도, 그리고 감정노동자 감시체제의 3가지 측면에서 천안시 감정노동자 실태를 분석하고자 함.

● 천안시 감정노동자의 감정노동 수행인식은 3.82로 매우 높은 수준임. 한편 천안시의 감정노동자 보호제도는 3.01로 보통이고, 감시체제는 2.43으로 낮음.

- 이를 업무유형별로 구분해 보면, 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류는 다른 업무에 비해서 감정노동 수행인식 수준이 더 높은 것으로 나타남.
- 반면 감정노동자 보호제도에 대해서는 인허가·세무·단속이 가장 취약하다고 평가하고 있음. 한편 감정노동자 감시체제는 감사·민원·서류와 인허가·세무·단속이 상대적으로 높게 평가하고 있음.
- 이상을 종합해 볼 때, 인허가·세무·단속 업무 담당자는 본인이 감정노동자라고 인식하고 있지만, 감정노동자 보호제도가 갖추어지지 않은 것으로 평가하고 있음을 알 수 있음. 그리고 다른 업무유형에 비해서 감시체제가 상대적으로 더 높은 것으로 평가하고 있음.

<표 13> 감정노동 수행인식과 보호제도 수준의 요인별 평균값

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	사찰·퇴·기타	F값 (prob)
감정노동 수행인식	3.82	3.92 ^a	4.01 ^a	3.76 ^b	3.72 ^b	3.63 ^b	7.99 (0.0001)
감정노동자 보호제도	3.01	3.15 ^a	2.80 ^b	2.99 ^a	3.09 ^a	3.07 ^a	6.80 (0.0001)
감정노동자 감시체제	2.43	2.58 ^a	2.55 ^a	2.40 ^{ab}	2.30 ^b	2.24 ^b	4.07 (0.0028)

- 천안시 감정노동자 감정노동 수행인식의 세부항목을 살펴보면, 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다(4.13)가 가장 높았음.
 - 그 다음으로 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다(3.96)임. 이를 업무유형별로 구분해 보면, 감사·민원·서류, 보건·복지·문화, 상담안내, 시설관리·기타는 동일하였음.
 - 다만 인허가·세무·단속 업무는 다른 업무에서 비해서 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다(4.03)가 상대적으로 높은 것으로 나타나고 있음.

<표 14> 감정노동 수행인식과 보호제도 수준의 세부 항목별 중요도

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건·복지·문화	상담안내	시설관리·기타	F값 (prob)
고객을 대할 때, 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다.	3.96	4.12 ^a	3.97 ^{ab}	3.94 ^{ab}	3.95 ^{ab}	3.79 ^b	2.95 (0.0185)
업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	4.13	4.14 ^{ab}	4.28 ^a	4.07 ^b	4.15 ^{ab}	3.98 ^b	3.69 (0.0055)
나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	3.77	3.85 ^{ab}	3.96 ^a	3.72 ^{bc}	3.65 ^c	3.55 ^c	4.78 (0.0008)
고객을 응대할 때, 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	3.53	3.64 ^{ab}	3.78 ^a	3.46 ^{bc}	3.35 ^c	3.33 ^c	5.13 (0.0004)
고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	3.71	3.83 ^a	4.03 ^a	3.61 ^b	3.50 ^b	3.50 ^b	9.45 (0.0001)
직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하지 감정을 드러낸다(CCTV 등).	2.29	2.48 ^a	2.31 ^{ab}	2.29 ^{ab}	2.18 ^b	2.09 ^b	3.01 (0.0175)
고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 부당한 처우를 받는다.	2.58	2.69 ^{ab}	2.79 ^a	2.51 ^{bc}	2.43 ^c	2.38 ^c	4.47 (0.0014)
고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	3.10	3.32 ^a	2.95 ^c	3.00 ^{bc}	3.18 ^{ab}	3.14 ^{abc}	4.95 (0.0006)
직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼·설명서, 안내서 등이 마련되어 있다.	3.36	3.56 ^a	3.27 ^b	3.26 ^b	3.38 ^{ab}	3.37 ^{ab}	3.18 (0.0133)
부당한 행위로부터 직원을 위한 보호 기반시설(녹음, 영상, 목격자 확인 등)을 갖추고 있다.	3.10	3.35 ^a	2.83 ^c	3.09 ^b	3.15 ^{ab}	3.10 ^b	6.48 (0.0001)
고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	2.80	2.86 ^a	2.49 ^b	2.83 ^a	3.00 ^a	2.94 ^a	6.63 (0.0001)
고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어졌다.	2.69	2.70 ^a	2.45 ^b	2.75 ^a	2.73 ^a	2.83 ^a	3.99 (0.0033)

- 천안시 감정노동자의 보호제도의 세부항목을 살펴보면, 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다(3.36)가 가장 높음.
 - 그 다음으로 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다(3.10)와 부당한 행위로부터 직원을 위한 보호 기반시설(녹음, 영상, 목격자 확인)을 갖추고 있다(3.10)로 나타남.
 - 천안시 감정노동자 보호제도의 확충에 대해서는 업무유형별로 수준의 차이가 다소 있지만, 개별 업무에서 확충도가 높다고 평가하는 보호제도는 동일하였음.

- 천안시 감정노동자의 감시체제의 세부항목을 살펴보면, 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)(2.29)로 가장 낮았음.
 - 그 다음으로 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다(2.69)로 나타남. 따라서 감정노동자에 대한 천안시의 감시체제는 비교적 낮은 것을 알 수 있음.
 - 이를 업무유형별로 구분해 보면, 감시체제에 대한 정도의 차이가 다소 있지만, 감시체제의 순위는 동일한 것으로 나타남.

3) 감정노동자의 피해실태

- 천안시 감정노동자 중 81.2%가 감정노동의 피해를 경험하였음.
 - 이를 업무유형별로 구분해 보면, 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류(각각 86.6%와 86.1%)가 나머지 3개 업무에 비해서 감정노동의 피해가 더 많은 것으로 나타남.

<표 15> 감정노동의 피해경험 유무

(단위: 명, %)

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	사찰·관리·기타
전체	844 (100.0)	165 (100.0)	179 (100.0)	277 (100.0)	84 (100.0)	139 (100.0)
있음	685 (81.2)	142 (86.1)	155 (86.6)	211 (76.2)	67 (79.8)	110 (79.1)
없음	159 (18.8)	23 (13.9)	24 (13.4)	66 (23.8)	17 (20.2)	29 (20.9)

$\chi^2=11.0309$, $df=4$, $prob=0.0262$

- 천안시 감정노동자가 가장 많이 받는 피해는 인격 무시 언행(55.0%)과 욕설 및 폭언(53.4%)이었음.
 - 그 다음으로는 업무방해가 33.7%, 협박이 20.2% 순임. 비록 소수이지만 폭행 1.3%, 성희롱 및 성추행 3.5%, 법적소송 2.2%인 것으로 나타남.
 - 업무유형별로 구분해 보면, 인허가·세무·단속은 인격 무시 언행, 욕설 및 폭언, 협박, 법적소송의 경험 비중이 다른 업무에 비해서 높은 것을 확인할 수 있었음.
 - 한편 업무방해, 폭행, 성희롱 및 성추행은 5개 업무유형별로 감정노동자의 피해 경험비율이 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타남.

<표 16> 유형별 감정노동자 피해 경험비율

(단위: %)

구분	전체	감사·민원서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	사설·비·기타	F값 (prob)
업무방해	33.7	33.9	36.9	34.3	34.5	28.8	0.59 (0.6699)
인격 무시 언행	55.0	61.8 ^a	61.5 ^a	50.2 ^{ab}	47.6 ^b	56.1 ^{ab}	2.65 (0.0320)
욕설 및 폭언	53.4	55.2 ^b	67.0 ^a	49.5 ^b	48.8 ^b	44.6 ^b	5.18 (0.0004)
폭행	1.3	1.2	1.7	1.8	0.0	0.7	0.55 (0.6961)
성희롱 및 성추행	3.5	1.8	2.2	5.4	1.2	3.6	1.71 (0.1454)
협박	20.2	17.6 ^{bc}	27.9 ^a	21.7 ^{ab}	22.6 ^{ab}	9.4 ^c	4.60 (0.0011)
법적소송	2.2	0.6 ^b	5.0 ^a	1.8 ^{ab}	0.0 ^b	2.9 ^{ab}	2.70 (0.0295)

주: 피해경험은 경험(1)과 미경험(0)으로 측정됨.

- 감정노동자의 7개 피해 유형을 대상으로 요인분석을 수행하면, 언어적·정서적 피해와 물리적 피해로 구분됨.
 - 요인분석결과 제1요인으로 도출된 욕설 및 폭언, 협박, 인격 무시 언행, 업무방해는 언어적·정서적 피해에 해당됨.
 - 그리고 제2요인으로 도출된 법적소송, 폭행, 성희롱 및 성추행은 물리적 피해에 해당됨.

<표 17> 감정노동자 피해 경험의 개념적 유형화(요인분석)

구분	측정변수	요인1	요인2
언어적·정서적 피해	욕설 및 폭언	0.72	-0.01
	협박	0.66	0.09
	인격 무시 언행	0.63	0.01
	업무방해	0.56	0.07
물리적 피해	법적소송	0.12	0.70
	폭행	-0.02	0.67
	성희롱 및 성추행	0.03	0.57
모형 적합도	고유값	1.7647	1.2105
	기여율	0.2521	0.1729
	누적기여율	0.2521	0.4250

- 천안시 감정노동자는 평균 1.69개 유형의 감정노동 피해를 경험하고 있는 것으로 나타남.
 - 언어적·정서적 피해의 유형은 1.52개 이고, 물리적 피해의 유형은 0.07개로 나타남. 따라서 천안시 감정노동자의 피해가 주로 언어적·정서적 피해를 중심으로 나타나고 있음을 확인할 수 있음.
 - 한편 업무유형별로 구분해 보면, 인허가·세무·단속이 2.03개로 다른 업무유형에 비해서 더 많은 종류의 감정노동 피해를 경험하고 있고, 그 외 4개 업무유형에서는 통계적 차이를 확인할 수 없음.

<표 18> 감정노동자 피해 유형수

(단위: 개)

구분	전체	감사·민원서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	사찰관리·기타	F값 (prob)
전체 피해	1.69	1.72 ^b	2.02 ^a	1.65 ^b	1.55 ^b	1.46 ^b	4.55 (0.0012)
언어적·정서적 피해	1.62	1.68 ^{ab}	1.93 ^a	1.56 ^b	1.54 ^b	1.39 ^b	4.77 (0.0008)
물리적 피해	0.07	0.04	0.09	0.09	0.01	0.07	1.91 (0.1066)

- 상관을 분석을 전제로 할 때, 욕설 및 폭언이 발생하면 이후에 협박이 발생할 개연성이 높아짐. 폭행과 성희롱 및 성추행은 법적소송과 관련될 가능성이 높음.
 - 따라서 특정 단계의 피해가 발생하게 될 경우, 다른 피해로 확대되지 않도록 사전 예방조치가 이루어져야 할 필요성이 있음.

<표 19> 감정노동자 피해 유형의 상관성

구분	업무방해	인격 무시 언행	욕설 및 폭언	폭행	성희롱 및 성추행	협박
인격 무시 언행	-0.0046 (0.9024)					
욕설 및 폭언	0.0128 (0.7365)	-0.0082 (0.8285)				
폭행	-0.0135 (0.7214)	-0.0117 (0.7575)	0.0423 (0.2636)			
성희롱 및 성추행	0.0646 (0.0879)	-0.0058 (0.8775)	-0.0415 (0.2733)	0.0867 (0.0219)		
협박	0.1246 (0.0010)	0.0692 (0.0675)	0.2251 (0.0001)	0.0335 (0.3759)	0.0250 (0.5091)	
법적소송	0.0552 (0.1452)	0.0582 (0.1240)	0.0273 (0.4715)	0.1909 (0.0001)	0.1382 (0.0002)	0.1072 (0.0045)

- 감정노동 피해가 발생했을 경우, 상관 및 부서장에 즉시 알린 비중은 30.1%에 불과함.
 - 반면 알리지 않은 비중은 53.7%에 해당하고, 나중에 알린 경우는 16.2%에 불과한 실정임.
 - 이를 업무유형별로 구분해 보면, 상담안내는 즉시 알린 비중이 43.4%로 높은 반면, 감사민원·서류와 인허가·세무·단속의 경우는 알리지 않은 비중이 각각 54.9%와 61.3%로 나타남.
 - 인허가·세무·단속과 감사민원·서류는 다른 업무에 비해서 감정노동의 피해경험이 높음에도 불구하고, 감정노동 피해 시 상관 및 부서장에 알리지 않는 비중은 높았음.

<표 20> 감정노동 피해 시 대응방식

(단위: 명, %)

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건복지·문화	상담안내	사찰·민원·기타
전체	685 (100.0)	142 (100.0)	155 (100.0)	211 (100.0)	67 (100.0)	110 (100.0)
즉시 알렸음	206 (30.1)	45 (31.7)	33 (21.3)	74 (35.1)	29 (43.3)	25 (22.7)
나중에 알렸음	111 (16.2)	19 (13.4)	27 (17.4)	33 (15.6)	17 (25.4)	15 (13.6)
알리지 않았음	368 (53.7)	78 (54.9)	95 (61.3)	104 (49.3)	21 (31.3)	70 (63.6)

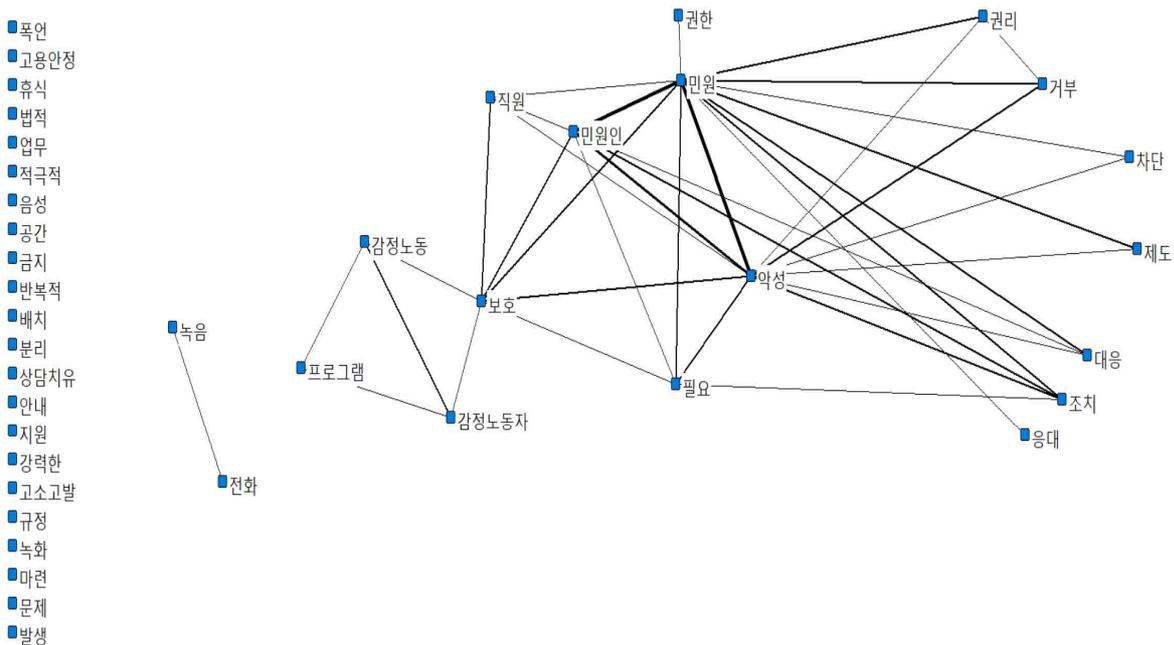
$\chi^2=27.2403$, $df=8$, $prob=0.0006$

04

감정노동자 보호제도 방안

1) 주관적 수요의 보호제도 방안

- 주관식 응답에서 도출된 보호제도는 주로 감정노동자 보호제도 시행에 초점을 두고 있음.
 - 즉 감정노동자를 보호하기 위해서는 악성 민원인 차단 및 거부, 감정노동자 보호 프로그램, 전화 녹음 등이 필요하다는 의견이 중심을 이루고 있음.



[그림 1] 주관적 수요의 감정노동자 보호제도 방안



[그림 2] 감정노동자 보호제도의 주요 단어(주관적 수요)

2) 객관적 수요의 보호제도 방안

- 본 실태조사에서는 감정노동자를 보호하기 위한 제도 및 선행연구 등에서 논의된 총 18개 항목에 대한 중요도 조사를 수행하였음.
 - 18개 보호제도 방안 중 폭언 등 금지요청 문구 게시 혹은 음성 안내, 악성민원인을 전담하는 부서 설치·운영, 감정노동으로 인한 건강문제 발생 시 병원 치료 지원, 악성민원인에 대한 고소·고발 등 필요한 조치의 4개 방안은 적절한 요인으로 묶이지 않아 최종 분석에서 제외하였음.
 - 따라서 상기 4가지 보호제도 방안을 제외한 14개의 보호제도 방안에 대한 요인분석결과 총 4개의 요인이 도출되었음.
 - 제1요인으로는 분노조절·이완요법 등 건강관리 프로그램 제공, 감정노동을 완화하기 위한 상담치유 프로그램 지원, 악성민원인을 대응하는 전문적 응대교육 시행, 감정노동에 대한 정기적인 실태조사 및 제도보완, 감정노동자를 존중하는 시민캠페인 및 홍보강화의 5가지

보호제도 방안이 도출되었음.

- 제2요인으로는 악성민원인을 응대하지 않을 권리 부여, 문제발생 시 즉각적인 분리 조치, 감정노동자 보호를 위한 음성 및 영상 녹화의 3가지 보호제도 방안이 도출되었음.
- 제3요인으로는 감정노동자를 위한 독립된 휴게시설 마련, 감정노동자의 자유로운 휴게시설 이용 보장, 민원인을 응대하기 위한 별도의 공간 운영의 3가지 보호제도 방안이 도출되었음.
- 끝으로 제4요인으로는 고용안정, 적정한 업무량의 부여, 감정노동자 지원을 위한 전담조직 및 예산 확보의 3가지 보호제도 방안이 도출되었음.
- 따라서 제1요인은 지원 프로그램 및 제도, 제2요인은 감정노동자 보호제도의 시행, 제3요인은 독립 공간 마련, 제4요인은 업무여건 개선으로 명칭할 수 있음.
- 그럼으로 본 실태조사에서는 지원 프로그램 및 제도, 감정노동자 보호제도의 시행, 독립 공간 마련, 업무여건 개선의 4가지 관점에서 감정노동자 보호제도 방안을 제시하고자 함.

<표 21> 감정노동자 보호제도 방안의 개념적 확인(요인분석)

구분	측정변수	요인1	요인2	요인3	요인4
지원 프로그램 및 제도	분노조절, 이완요법 등 건강관리 프로그램 제공	0.88	0.02	0.19	0.09
	감정노동을 완화하기 위한 상담치유 프로그램 지원	0.85	0.08	0.21	0.09
	악성민원인을 대응하는 전문적 응대교육 시행	0.74	0.14	0.23	0.11
	감정노동에 대한 정기적인 실태조사 및 제도보완	0.58	0.45	0.11	0.19
	감정노동자를 존중하는 시민캠페인 및 홍보강화	0.57	0.36	0.19	0.22
감정노동자 보호제도 시행	악성민원인을 응대하지 않을 권리 부여	0.07	0.84	0.06	0.06
	문제발생 시 즉각적인 분리 조치	0.15	0.71	0.20	0.29
	감정노동자 보호를 위한 음성 및 영상 녹화	0.20	0.68	0.23	0.17
독립 공간 마련	감정노동자를 위한 독립된 휴게시설 마련	0.26	0.10	0.85	0.22
	감정노동자의 자유로운 휴게시설 이용 보장	0.23	0.19	0.81	0.26
	민원인을 응대하기 위한 별도의 공간 운영	0.20	0.19	0.70	0.00
업무여건 개선	고용안정	0.14	0.04	0.16	0.85
	적정한 업무량의 부여	0.04	0.34	0.09	0.77
	감정노동자 지원을 위한 전담조직 및 예산 확보	0.35	0.23	0.20	0.56
모형 적합도	고유값	5.765	1.594	1.174	1.019
	기여율	0.412	0.114	0.084	0.073
	누적기여율	0.412	0.526	0.610	0.682

주: 각 항목별 중요도는 5단계 리커트 척도로 측정됨.

- 천안시 감정노동자 보호를 위해서는 감정노동자 보호제도 시행(4.39)이 가장 우선되어야 함.
 - 그 다음으로 업무여건 개선(4.22), 지원 프로그램 및 제도(4.02), 독립 공간 마련(3.95)로 나타남.
 - 지원 프로그램 및 제도에 대한 중요도는 감사민원·서류, 인허가·세무·단속, 보건·복지·문화, 상담안내에서 모두 높게 나타남. 다만 시설관리·기타는 상대적으로 중요도를 낮게 평가함.
 - 감정노동자 보호제도 시행 및 독립 공간 마련은 감사민원·서류와 보건·복지·문화가 다른 업무에 비해서 더 시급한 것으로 평가하고 있음.
 - 반면 업무여건 개선은 5개 업무유형별로 중요도가 통계적 차이가 없는 것으로 나타남.

<표 22> 감정노동자 보호제도의 요인별 평균값

구분	전체	감사·민원·서류	인허가·세무·단속	보건·복지·문화	상담안내	시설관리·기타	F값 (prob)
지원 프로그램 및 제도	4.02	4.06 ^a	4.00 ^a	4.07 ^a	4.12 ^a	3.83 ^b	3.65 (0.0059)
감정노동자 보호제도 시행	4.39	4.47 ^a	4.33 ^{ab}	4.47 ^a	4.35 ^{ab}	4.28 ^b	4.09 (0.0027)
독립 공간 마련	3.95	4.02 ^a	3.81 ^b	4.02 ^a	3.97 ^{ab}	3.90 ^{ab}	2.57 (0.0366)
업무여건 개선	4.22	4.27	4.15	4.26	4.27	4.15	1.83 (0.1209)

- 한편 기 제시된 감정노동자 보호를 위한 18개 방안의 중요도를 세부적으로 살펴보면 다음과 같음.
 - 제시된 18개 감정노동자 보호 제도 중 중요도가 가장 낮은 것은 민원인을 응대하기 위한 별도의 공간이지만, 중요도가 3.77로 나타남. 따라서 조사에서 제시된 감정노동자 보호제도는 모두 중요하다고 평가할 수 있음.
 - 그럼에도 불구하고 중요도가 높은 상위 5개 방안을 제시하면, 악성민원인에 대한 고소·고발 등 필요한 조치(4.49), 문제발생 시 즉각적인 분리 조치(4.45), 악성민원인을 응대하지 않을 권리 부여(4.45), 적정한 업무량의 부여(4.39), 감정노동자 보호를 위한 음성 및 영상 녹화(4.28) 등을 꼽을 수 있음.
 - 이를 업무유형별로 구분해 보면, 감사·민원·서류, 인허가·세무·단속, 보건·복지·문화의 경우 상위 5개 보호제도가 동일한 것으로 나타남.
 - 다만 상담안내 업무는 다른 업무에 비해서 폭언 등 금지요청 문구 게시 혹은 음성 안내(4.29)

와 감정노동자 지원을 위한 전담조직 및 예산 확보(4.29)를 더 중요하게 평가하는 것으로 나타남. 그리고 시설관리 업무는 다른 업무에 비해서 고용안정(4.17)을 보다 중시하는 것으로 나타남.

<표 23> 감정노동자 보호제도의 세부 항목별 중요도

구분	전체	감사· 민원서류	인허가· 세무단속	보건복지· 문화	상담안내	사찰· 기타	F값 (prob)
고용안정	4.19	4.21	4.10	4.23	4.26	4.17	0.92 (0.4202)
적정한 업무량의 부여	4.39	4.44 ^a	4.37 ^{ab}	4.48 ^a	4.27 ^b	4.27 ^b	3.37 (0.0096)
감정노동자 지원을 위한 전담조직 및 예산 확보	4.08	4.16 ^{ab}	3.99 ^b	4.08 ^b	4.29 ^a	4.01 ^b	2.67 (0.0310)
폭언 등 금지요청 문구 게시 혹은 음성 안내	4.20	4.28	4.09	4.26	4.29	4.08	2.44 (0.0452)
감정노동자 보호를 위한 음성 및 영상 녹화	4.28	4.38 ^a	4.22 ^{ab}	4.35 ^a	4.25 ^{ab}	4.14 ^b	2.86 (0.0227)
민원인을 응대하기 위한 별도의 공간 운영	3.77	3.79	3.69	3.86	3.63	3.75	1.46 (0.2119)
감정노동자를 위한 독립된 휴게시설 마련	4.03	4.11 ^{ab}	3.89 ^b	4.06 ^{ab}	4.15 ^a	3.94 ^{ab}	2.29 (0.0583)
감정노동자의 자유로운 휴게시설 이용 보장	4.05	4.16 ^a	3.85 ^b	4.13 ^a	4.12 ^a	4.01 ^{ab}	3.80 (0.0045)
문제발생 시 즉각적인 분리 조치	4.45	4.51 ^a	4.38 ^{ab}	4.54 ^a	4.42 ^{ab}	4.34 ^b	3.26 (0.0116)
악성민원인을 응대하지 않을 권리 부여	4.45	4.52	4.39	4.53	4.37	4.37	2.25 (0.0624)
악성민원인을 전담하는 부서 설치·운영	4.11	4.20	4.06	4.06	4.18	4.15	0.99 (0.4110)
악성민원인을 대응하는 전문적 응대교육 시행	4.02	4.02 ^{ab}	3.98 ^{ab}	4.09 ^a	4.11 ^a	3.86 ^b	1.76 (0.1348)
분노조절, 이완요법 등 건강관리 프로그램 제공	3.89	3.85 ^{ab}	3.93 ^{ab}	3.91 ^{ab}	4.07 ^a	3.70 ^b	2.25 (0.0620)
감정노동을 완화하기 위한 상담치유 프로그램 지원	3.98	3.99 ^a	4.05 ^a	4.00 ^a	4.08 ^a	3.75 ^b	2.85 (0.0231)
감정노동으로 인한 건강문제 발생 시 병원치료 지원	4.27	4.34 ^a	4.19 ^{ab}	4.34 ^a	4.25 ^{ab}	4.14 ^b	3.03 (0.0169)
감정노동에 대한 정기적인 실태조사 및 제도보완	4.16	4.24 ^a	4.11 ^{ab}	4.21 ^a	4.25 ^a	3.95 ^b	3.91 (0.0037)
감정노동자를 존중하는 시민캠페인 및 홍보강화	4.08	4.20 ^a	3.99 ^{bc}	4.16 ^{ab}	4.11 ^{ab}	3.85 ^c	4.70 (0.0009)
악성민원인에 대한 고소·고발 등 필요한 조치	4.49	4.60 ^a	4.48 ^{abc}	4.55 ^{ab}	4.42 ^{bc}	4.33 ^c	3.83 (0.0043)

3) 감정노동자 직무만족도 결정요인

- 천안시 감정노동자 직무만족도에 미치는 감정노동의 독립변수(8개 변수)와 개인특성의 통제변수(5개)를 활용한 회귀분석을 수행함.
- 회귀분석결과 감정노동자 직무만족도에 가장 긍정적 영향을 미치는 것은 감정노동자 보호제도(0.2789)임.
 - 그 다음으로 감정노동자 감시체제(-0.2764)로 나타나고 있고, 피해 시 즉시 고지 여부(0.1093), 언어적·정서적 피해 유형(-0.1064)로 나타남.

<표 24> 감정노동자 직무만족도 결정요인

		구분	추정치	표준추정치	오차	t값	prob
		상수	3.3671	0.0000	0.1956	17.22	0.0001
독립변수		감정노동 수행인식	-0.0360	-0.0399	0.0334	-1.08	0.2803
		감정노동자 보호제도	0.2510	0.2789	0.0298	8.42	0.0001
		감정노동자 감시체제	-0.1873	-0.2764	0.0237	-7.89	0.0001
		하루 중 절반이상 민원응대	-0.0584	-0.0421	0.0460	-1.27	0.2047
		하루 평균 응대 고객 수	-0.0002	-0.0157	0.0005	-0.49	0.6274
		언어적·정서적 피해 유형	-0.0541	-0.1064	0.0187	-2.90	0.0038
		물리적 피해 유형	-0.0780	-0.0377	0.0640	-1.22	0.2228
		피해 시 즉시 고지여부	0.1570	0.1093	0.0453	3.46	0.0006
통제변수		성별(남자)	0.0437	0.0316	0.0444	0.98	0.3262
		연령	-0.0030	-0.0488	0.0023	-1.32	0.1858
		고용형태(정규직)	-0.0782	-0.0570	0.0484	-1.62	0.1067
	개인특성	감사·민원서류	-0.0420	-0.0269	0.0669	-0.63	0.5302
		인허가·세무·규제	-0.0883	-0.0580	0.0642	-1.38	0.1695
		보건복지·문화	-0.0452	-0.0341	0.0598	-0.76	0.4499
		상담안내	0.0006	0.0003	0.0794	0.01	0.9936
	근속연수	0.0036	0.0289	0.0042	0.85	0.3962	
모형 적합도			F=20.69, prob=0.0001 r ² =0.3029				

- 따라서 감정노동자의 직무만족도를 제고하기 위해서는 가장 우선적으로 감정노동자 보호제도의 정착이 중요하고, 감사노동자 감시체계를 유연하게 시스템을 구축해야 할 것임.
- 이와 더불어 감정노동자에 대한 피해가 복합적으로 발생하지 않게 하고, 피해 발생 시 즉각적으로 알릴 수 있는 시스템의 구성이 요구됨.

05 결론 및 정책제언

1) 분석결과의 요약

● 감정노동자의 직무만족도와 노동환경

- 감정노동자의 직무만족도는 3.23으로 보통이었음. 세부적으로 고용안정에 대한 만족도가 가장 높고, 임금 및 후생의 만족도가 가장 낮음. 업무유형별로 구분해 보면, 인허가세무·단속의 직무만족도가 가장 낮게 나타났음.
- 감정노동자는 주로 대면과 전화를 통해 업무를 수행하고 있고, 하루의 절반 이상을 민원응대에 사용하고 있음.
- 감정노동자의 직무만족도는 보통 수준이고, 세부적으로 고용안정의 만족도는 높은 반면, 임금 및 복지후생에 대한 만족도는 낮음.

● 감정노동의 수행인식과 보호제도의 수준

- 감정노동의 수행인식이 비교적 높았으나, 감정노동의 감시체제는 낮은 수준으로 나타남.
- 업무적으로 보면, 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류업무의 감정노동 수행인식이 다른 업무에서 비해서 더 높았음.
- 한편 감정노동자의 보호제도는 보통인 것으로 나타났으나, 인허가·세무·단속업무에서는 감정노동자 보호제도가 취약하다고 평가하고 있음.

● 감정노동자의 피해실태

- 전체 응답자가 대다수가 감정노동의 수행과정에서 피해를 경험하였고, 유형별로는 인격 무시 언행과 욕설 및 폭언이 대다수 인 것을 확인할 수 있었음. 그러나 폭행, 성희롱 및 성

추행, 법적소송도 발생하고 있는 것으로 나타남. 한편 감정노동자는 평균 2개 정도의 복합적 감정노동 피해를 겪고 있는 것으로 파악됨.

- 업무적으로 구분해 보면, 감정노동의 피해는 인허가·세무·단속이 다른 유형에 비해서 더 강하게 발생하는 것으로 나타남.
- 한편 감정노동의 피해가 발생하였을 때, 상사 혹은 관련부서에 알린 비중은 30.1%에 불과한 것으로 나타남.

● 감정노동자 보호제도 방안

- 감정노동자가 원하는 주관적 보호제도는 악성 민원인 차단 및 거부, 감정노동자 보호 프로그램, 전화 녹음 등임.
- 전반적으로 감정노동자 보호제도의 마련은 매우 중요한 것으로 나타남. 특히 감정노동자 보호제도 시행이 가장 중요하고, 그 다음으로 업무여건 개선, 지원 프로그램 및 제도, 독립 공간 마련 순임.

● 감정노동자 직무만족도 결정요인

- 감정노동자 보호제도, 피해 시 즉시 고지여부는 감정노동자 직무만족도에 긍정적 영향을, 그리고 감정노동자 감시체제, 언어적·정서적 피해 유형은 부정적 영향을 미치는 것으로 나타남.
- 따라서 감정노동자의 보호제도의 정착과 피해 발생 시 즉각적으로 알릴 수 있는 시스템 구축이 중요함. 아울러 감사노동자 감시체계를 유연하게 구축해야 하고, 감정노동자에 대한 피해가 복합적으로 발생하지 않게 사전예방을 해야 할 것임.

2) 정책제언

- 천안시 감정노동자 5가지 업무 유형 중 인허가·세무·단속과 감사·민원·서류업무의 감정노동 수행인식이 다른 업무에서 비해서 더 높았음.
- 그간 감정노동의 주요 관심영역이 상담안내, 민원에 초점을 두었다면, 감정노동의 업무영역을 인허가·세무·상담, 그리고 감사·민원·서류 등으로 확대될 필요가 있음.

- 천안시 감정노동 피해 수준은 상대적으로 높기 때문에 감정노동자 보호제도가 강화되어야 함.
 - 단기적으로 감정노동자 보호를 위한 음성 및 녹화, 문제 발생 시 즉각적인 분리조치, 악성 민원인을 응대하지 않을 권리부여 등의 보호제도가 강화 및 시행되어야 할 것임.
 - 중장기적으로 업무여건의 개선, 지원 프로그램 및 제도 마련, 그리고 독립 공간 마련 등이 이루어져야 할 것임.
- ※ 서울시는 감정노동 보호제도 이행점검표를 개발(2018)하고, 2019년부터 이행점검을 실시하고 있음.

- 감정노동자의 직무만족도를 높이기 위해서 관련부서 상관의 적극적인 지원과 관심이 요구됨.
 - 감정노동 피해 시 즉시 고지여부는 직무만족도에 긍정적 영향을 미침에도 불구하고, 약 30%만이 상관 및 관련부서에 고지하는 것으로 나타남.
 - 따라서 감정노동자 관련부서장에 대상으로 한 감정노동자 보호교육과 해당 부서에서 피해 발생 시 대응조치 등에 대한 사전훈련을 강화할 필요가 있음.

- 천안시 감정노동자 노동환경에 대한 실태조사와 감정노동 피해를 체계적으로 파악해야 할 것임.
 - 천안시 감정노동자 실태조사를 매년 정례적으로 추진하여 감정노동자의 노동환경에 대한 공감과 개선이 이루어져야 할 것임.
 - 아울러 천안시 감정노동의 피해를 파악하여 감정노동 피해에 대한 매뉴얼을 세분화하고, 감정노동자가 보호를 받고 있다는 인식을 할 수 있도록 관련제도가 시행되어야 할 것임.
- ※ 서울시는 2019년부터 공공부문과 민간부문 감정노동 실태조사를 실시하고 하였고, 전북도는 2020년 공공부문 감정노동자 실태조사를 수행하였음.

- 중장기적으로 감정노동자 노동환경 개선을 위한 통합적 업무를 추진할 수 있는 권리보호센터의 구성· 및 운영이 필요함.
 - 서울시는 2016년 서울특별시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례를 제정하였고, 2017년 2017년 서울시 감정노동종사자 권리보호센터를 설립·운영하였음.
 - 서울시 감정노동종사자 권리보호센터는 운영지원, 홍보기획, 정책연구, 교육기획, 심리상담의 5개 팀으로 구성되어 있음. 현재 구성인원은 센터장을 포함해 총 14명임.

참고문헌

- 고용노동부(2021), 감정노동 종사자 건강보호 가이드.
- 김왕배 외(2012), “감정노동자의 직무환경과 스트레스”, 한국사회학, 제46집 제2호.
- 김종진 외(2021), “감정노동 제도화 현황과 개선과제 검토”, KLSI Issue paper, 제152호, 한국노동사회연구소.
- 박찬임 외(2012), 서비스산업의 감정노동 연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로, 한국노동연구원.
- 산업안전보건연구원(2018), 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구.
- 서울시감정노동종사자권리보호센터((2021), 감정노동 사업장 실천 가이드북.
- 서울시감정노동종사자권리보호센터((2022), 유통업 감정노동 실태조사 연구: 백화점, 면세점, 마트를 중심으로.
- 양경옥(2022), “감정노동자 보호제도의 효과에 대한 실증연구”, 노동정책연구, 제22권 제3호.
- 전라북도(2020), 전라북도 소속 감정노동자 실태조사 및 개선방안 연구.
- 전희진 외(2022), 전라북도 감정노동자 보호대책 마련 연구, 전북연구원.
- 정형옥 외(2017), 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석, 경기도가족여성연구원.
- 정혜정·정수정(2021), “평택지역 감정노동자 보호를 위한 현황분석”, 한국융합학회논문지, 제12권 제8호.
- 충청남도노동권익센터(2022), 충청남도 공공부문 감정노동 보호제도.

2023년 천안시 감정노동자 실태조사

안녕하십니까?

본 조사는 “천안시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례 제7조(실태조사)”에 근거하고 있습니다. 이에 천안시에서는 “천안시 및 산하기관 등에 종사하는 감정노동자”에 대한 노동환경에 대한 실태조사를 실시하고 있습니다.

본 조사의 목적은 천안시 및 산하기관 등에서 대민업무를 담당하고 있는 근로자들을 대상으로 감정노동의 전반적인 실태를 파악하고, 감정노동자의 권리보호 및 증진 방안을 모색하는 데 있습니다. 아울러 본 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 개인의 비밀은 엄격히 보호되고, 천안시 감정노동자를 위한 자료로 활용됩니다.

*** 바쁘시겠지만, 원활한 조사를 위해 8월 18일까지 회신해 주시기 바랍니다.**

※ 회신처 : 천안시 일자리경제과 사송 또는 e-mail: goldsun27@korea.kr/Fax: 041-521-2179

문의처 : 천안시 일자리경제과 노사일자리지원팀 유금선 (☎ 041-521-5608)

※ 감정노동이란?

- 고객응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 느끼는 감정과는 다른 특정감정을 표현하도록 요구되는 업무상·조직상 노동형태를 의미함.

[감정노동 관련사항]

1. 귀하가 현재 담당하고 있는 업무를 기준으로 할 때, 귀하는 감정노동자라고 생각하십니까?
 ① 감정노동자이다. ② 감정노동자가 아니다. ③ 잘 모르겠다.
2. 다음은 감정노동과 관련된 사항입니다. 다음의 세부문항에 대해서 귀하는 얼마나 동의하십니까?

문항	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
① 고객을 대할 때, 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다.					
② 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.					
③ 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.					
④ 고객을 응대할 때, 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.					
⑤ 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.					

문항	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
⑥ 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).					
⑦ 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.					
⑧ 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.					
⑨ 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.					
⑩ 부당한 행위로부터 직원을 위한 보호 기반시설(녹음, 영상, 목격자 확인 등)을 갖추고 있다.					
⑪ 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.					
⑫ 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.					

3. 천안시에서 근무하는 **감정노동자를 보호하기** 위한 사항입니다. **다음 세부문항에 대한 중요도를 표시**해 주십시오.

문항	1	2	3	4	5
	전혀 안중요	안중요	보통	중요	매우 중요
① 고용안정					
② 적정한 업무량의 부여					
③ 감정노동자 지원을 위한 전담조직 및 예산 확보					
④ 폭언 등 금지요청 문구 게시 혹은 음성 안내					
⑤ 감정노동자 보호를 위한 음성 및 영상 녹화					
⑥ 민원인을 응대하기 위한 별도의 공간 운영					
⑦ 감정노동자를 위한 독립된 휴게시설 마련					
⑧ 감정노동자의 자유로운 휴게시설 이용 보장					
⑨ 문제발생 시 즉각적인 분리 조치					
⑩ 악성민원인을 응대하지 않을 권리 부여					
⑪ 악성민원인을 전담하는 부서 설치·운영					
⑫ 악성민원인을 대응하는 전문적 응대교육 시행					
⑬ 분노조절, 이완요법 등 건강관리 프로그램 제공					
⑭ 감정노동을 완화하기 위한 상담치유 프로그램 지원					

문항	1	2	3	4	5
	전혀 안중요	안중요	보통	중요	매우 중요
⑮ 감정노동으로 인한 건강문제 발생 시 병원치료 지원					
⑯ 감정노동에 대한 정기적인 실태조사 및 제도보완					
⑰ 감정노동자를 존중하는 시민캠페인 및 홍보강화					
⑱ 악성민원인에 대한 고소·고발 등 필요한 조치					

[감정노동 환경]

- 귀하의 주요 민원응대방식은 어떠합니까? 가장 빈도가 높은 것을 표시해 주십시오.
 ① 대면 ② 전화 ③ 인터넷 및 SNS ④ 대면+ 전화 ⑤ 기타()
- 귀하의 하루 일과 중 민원응대 근무시간은 어느 정도입니까?
 ① 거의 모든 시간 ② 절반 이상 ③ 절반 미만 ④ 응대 안함
- 귀하는 하루 평균(최근 1개월 기준) 일상적으로 응대하는 고객이 몇 명입니까? ()명
- 귀하는 최근 1년간 감정노동의 피해를 경험한 적이 있습니까? 해당 사항은 모두 표시해 주세요.
 ① 업무방해 ② 인격 무시 언행 ③ 욕설 및 폭언 ④ 폭행
 ⑤ 성희롱 및 성추행 ⑥ 협박 ⑦ 법적소송 ⑧ 없음
- 귀하는 감정노동 피해 시(4번 문항에서 응답한 분만), 귀하의 상사 혹은 관련부서에 해당 사실을 알렸습니까?
 ① 즉시 알렸음. ② 나중에 알렸음. ③ 알리지 않았음.

[응답자의 일반특성]

- 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자
- 귀하의 연령은? 만()세
- 귀하의 고용형태는 무엇입니까?
 ① 정규직 ② 공무원직 ③ 기간제 ④ 임기제 ⑤ 파견 및 용역직 ⑥ 기타()

4. 귀하의 근무지는? * 직속기관 및 사업소, 산하기관은 기관명을 꼭 기입해 주세요.

- ① 천안시청(본청) ② 서북구청 및 동남구청 ③ 읍면동
 ④ 직속기관 및 사업소(기관명:) ⑤ 산하기관(기관명:)
 ⑥ 기타()

직속기관	①서북구보건소, ②동남구보건소
사업소	①맑은물사업본부, ②중앙도서관, ③차량등록사업소
산하기관	①천안시시설관리공단, ②천안시복지재단, ③천안시콜센터, ④천안시타운홀, ⑤천안시성정종합사회복지관, ⑥쌍용종합사회복지관, ⑦천안시종합사회복지관, ⑧천안시주거복지종합지원센터, ⑨천안시건강가정지원센터, ⑩천안새소망의집, ⑪구세군아름드리, ⑫충남성폭력상담소, ⑬천안여성의전화부설성폭력상담소, ⑭천안장애인성폭력상담소, ⑮충남여성인권상담센터, ⑯성매매그림홈, ⑰충남가족과성상담소, ⑱가족성장상담소남성의소리, ⑲가정폭력보호시설, ⑳폭력피해이주여성보호시설, ㉑충남이주여성상담소, ㉒천안외국인노동자지원센터, ㉓천안다문화가족지원센터

5. 귀하의 담당업무는?

- ① 감사 ② 인·허가 ③ 민원·서류발급 ④ 세무·회계 ⑤ 규제·단속·과태료
 ⑥ 보건·복지서비스 ⑦ 문화서비스 ⑧ 시설관리 ⑨ 상담안내 ⑩ 기타()

6. 귀하는 현재의 업무에서 얼마나 계속 근무하셨습니다까? ()년 ()개월

7. 귀하는 현재 업무와 근무환경에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

문항	1	2	3	4	5
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
① 고용안정					
② 임금 및 복지후생					
③ 업무내용					
④ 업무량					
⑤ 근무환경(시설, 분위기 등)					
⑥ 조직문화(자율성, 개방성 등)					

※ 천안시에서 근무하는 감정노동자의 권리보호와 증진을 위해 필요한 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주십시오.

※ 천안시 감정노동자의 권리보호와 증진을 위해 늘 노력하겠습니다. 감사합니다. ※