2021년

감정노동자 보호 매뉴얼

감정노동자 보호를 위한 전국네트워크

2021년

감정노동자 보호 매뉴얼

감정노동자 보호를 위한 전국네트워크

목차

05 매뉴얼 개요

06 매뉴얼 제작의 목적과 활용 방법

07 감정노동의 이해

10 악성고객만이 아니라 합리적인 컴플레인 집단에 대한 대응도 필요

10 CS교육이 필요한 것이 아니라 직무교육이 필요

13 과도한 친절도 불편해 하는 고객

14 감정노동자 보호의 필요성

14 불건강한 생활습관 형성

14 정신적 건강문제 발생

14 신체적 건강문제 발생

15 이직률 증가 및 생산성 저하

15 산업재해 발생

17 매뉴얼의 적용 범위

19 매뉴얼에 포함되어야 할 내용

20 관리조직의 구성과 운영

21 총괄관리자

22 교육 및 홍보담당

23 실태조사 및 평가 담당

24 외상 및 심리치유 담당

25 법률대응 담당

26 예방조치

26 고객을 대상으로 한 음성안내 또는 문구게시
27 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
27 (여성) 2인 근무
27 2차 가해 금지
28 과도한 친절교육 금지
28 미스터리 쇼퍼 제도 운영과 과도한 모니터링 금지

29 고객 유형별 대응 방식

29 각종 폭력(폭언, 폭행, 성희롱 등)이 발생하는 경우
30 인격무시가 발생하는 경우
30 업무방해가 발생하는 경우
31 민원을 넣겠다는 등의 협박이 있는 경우
31 합리적 컴플레인이지만 과도한 경우

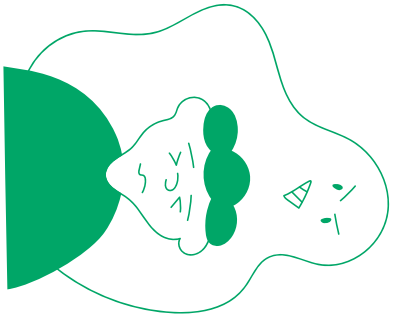
33 사후관리

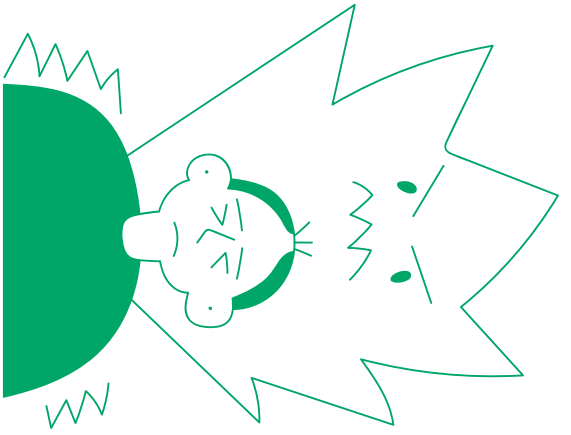
33 폭력 등의 경험 후 휴식
33 심리상담

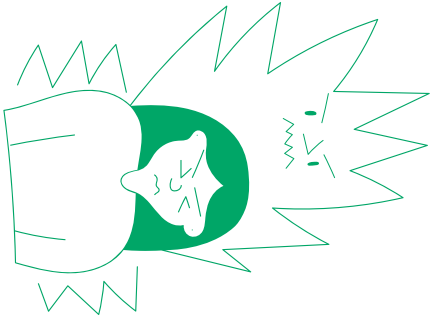
35 컴플레인 유발 경영시스템 관리

37 모범 단협

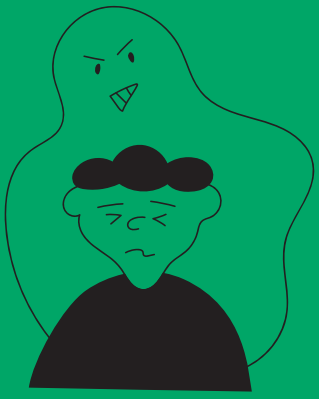
42 [부록] 노동자 심리치유 도움 받을 곳







매뉴얼 개요



매뉴얼 제작의 목적과 활용 방법

- 2018년 감정노동자 보호법산업안전보건법 개정이 만들어졌고 각 지방정부에서는 이전부터 조례를 통해 감정노동자 보호를 위한 사업을 시작하였다. 그러나 법이나 조례를 만들었다고 해서 곧바로 문제가 해결되지는 않는다. 노동자의 권리인식 향상과 사업주의 책임감 증대, 그리고 소비자의 정의로운 소비행태의 진작이 필요하기 때문이다. 따라서 이 활동은 모든 주체가 주체인 동시에 대상이 될 수밖에 없고 많은 시간이 소요될 수밖에 없다.

- 본 매뉴얼은 2021년 단체협약이 있는 사업장에서는 최대한 반영되어야 한다. 또는 사업장 규모에 따라 산업안전보건위원회나 노사협의회를 통해 합의된 감정노동자 매뉴얼이나 운영규정을 확보해야 한다. 이는 반드시 취업규칙이나 안전보건관리규정에 포함되어야 한다.

- 한편 현재 시행되고 있는 감정노동자보호법산업안전보건법 제41조은 간접고용도급, 용역, 파견, 협력, 위탁 감정노동자와 특수고용직 감정노동자 등 모든 감정노동자 보호를 위한 방향으로 법제도 개선이 추진되고 있으므로 사전적 조치로 본 매뉴얼을 활용하는 것이 중요하다.

감정노동의 이해

- 감정노동이란 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정 표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동을 말한다. 따라서 감정표현의 빈도(근무 중 만나야 하는 고객의 수가 많을수록)가 높을수록, 감정표현의 주의성(표면행위보다 심층행위가 요구될수록)이 깊을수록, 감정표현(슬픈, 기쁜, 안타까운, 근엄한 표현 등 다양한 표현이 섞여 나타나야 하는 경우)등이 다양할수록, 감정의 부조화(노동자의 상태와 기업이나 고객이 요구하는 감정표현 수준과의 격차)가 커질수록 감정노동은 심화된다.

- 우리나라에서 만들어진 '감정노동자 보호법'에서는 본래의 이론적 개념의 감정노동을 보호하는데 초점을 두기 보다는 '고객의 폭언, 폭행, 그밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위'로부터 벗어나는 것으로 규정되어 있다. 즉, 고객이 원하는 분위기를 맞추는 수준이 아니라 욕먹고 폭행을 당하고 괴롭힘을 당하는 수준으로 그 내용이 극단화되어 있다. 이렇게 된 데에는 다음과 같은 이유가 있다.

첫째, 노동자들이 직접 나서서 가해자를 고소하기 어렵다는 점이다.
피해를 입었음에도 불구하고, 현행법에서 가해자를 처벌할 수 있음에도 불구하고 노동자들은 고소하지 못한다. 그 이유는 먼저 회사의 눈치가 보이기 때문이다. 특히 가해고객이 VIP라면 더욱 그렇다. 또한 무섭다. 피해자가 여성이고 가해자가 남성이라면 더욱 그렇다. 감정노동자들은 외부인에게 공

간적으로나, 개인정보(명찰을 달고 있는 경우)로나 노출되어 있는 경우가 많다. 고소를 했을 경우 2차 가해(가해자의 보복)을 당할까 두려워한다. 마지막으로 어렵다. 근무 중 경찰서를 왔다 갔다 해야 하고 피해사실 자료를 구해서 증명해야 한다.

둘째, 피해노동자가 발생해도 기업이 어떠한 보호조치도 하지 않았다는 점이다.

지금까지의 여러 사례를 살펴보면 피해 노동자들이 기업을 위한 서비스 노동을 하다가 고객으로부터 가해를 입는 상황이 발생했는데도 정작 기업은 아무런 보호조치를 취하지 않거나 심지어 2차 가해를 해 왔다. 노동자 실수가 아닌데도 불구하고 악성 고객이 난동을 부리고 해당 노동자에게 집으로 찾아와 사과할 것을 종용하는 사례가 있다. 그러면 회사는 당연히 그렇게 못 하겠다고 해야 하는 것이 정도이겠으나 노동자에게 사과하러 갔다 오라는 지시를 내린다. 이러한 2차 가해는 수없이 많이 이루어져 왔다.

- 따라서 이제는 기업이 노동자의 안전을 고객으로부터 책임져야 한다는 것이다. 다음은 감정노동자에게 이루어질 수 있는 다양한 폭력에 대한 벌칙 규정이다.

신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대한 법률 근거

유형	내용	처벌기준
성희롱	• 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우(문자상담 포함) ① 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문(성적 단어 검색 요구 등)을 하는 경우 ② 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처를 요구하는 경우	• 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위) : 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
폭행, 폭언(욕설·협박·모욕)	• 폭행, 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적인 발언을 하는 경우 ① 폭행/상해를 가하는 행위 ② 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우	• 형법 제260조1항(폭행) : 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금 • 형법 제257조(상해) : 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금
공포심·불안감 유발	• 공포심이나 불안감을 유발하는 음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 경우	• 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의7 제1항제3호 : 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
허위 불만제기 등 업무방해	• 허위의 사실을 유포하거나 기타 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 경우	• 형법 제314조 제1항(업무방해): 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금
장난전화 등	• 업무와 무관한 장난전화를 하는 경우(문자상담 포함) 또는 못된 장난 등으로 업무를 방해한 경우	• 경범죄처벌법 제3조(경범죄의 종류) ① 장난전화: 8만원 ② 업무방해: 16만원

*출처 : 고용노동부·산업안전보건공단, '고객응대근로자 건강보호 가이드라인', 2019.

악성고객만이 아니라 합리적인 컴플레인 집단에 대한 대응도 필요

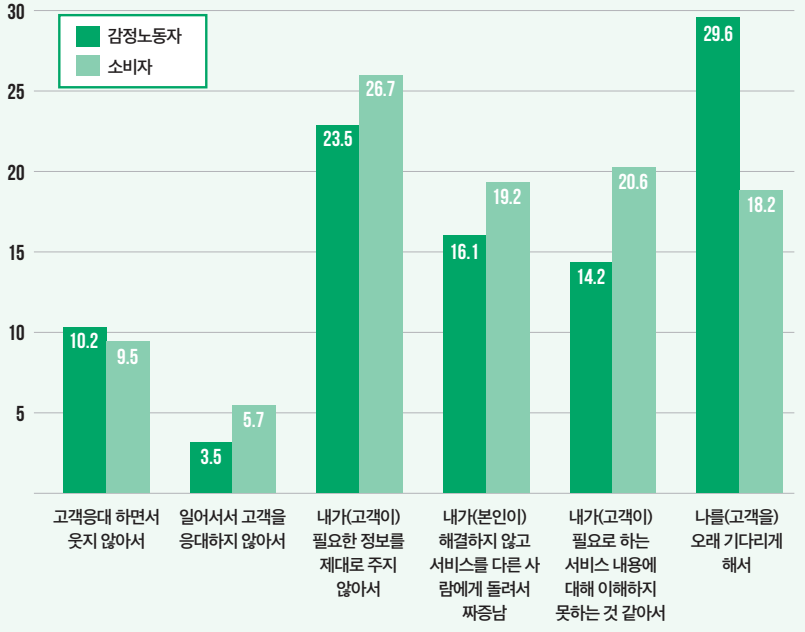
CS교육이 필요한 것이 아니라 직무교육이 필요

- 진정한 질 높은 서비스는 '정확', '신속', '신뢰'를 기반으로 한다. 부정확한 정보를 제공하거나 늦거나 불량 제품을 판매한다면 아무리 친절하더라도 고객의 컴플레인은 만들어질 수밖에 없다. 따라서 친절을 강조하는 CS교육이 필요한 것이 아니라 정확한 정보를 신속하게 제공할 수 있는 직무교육이 필요하다.

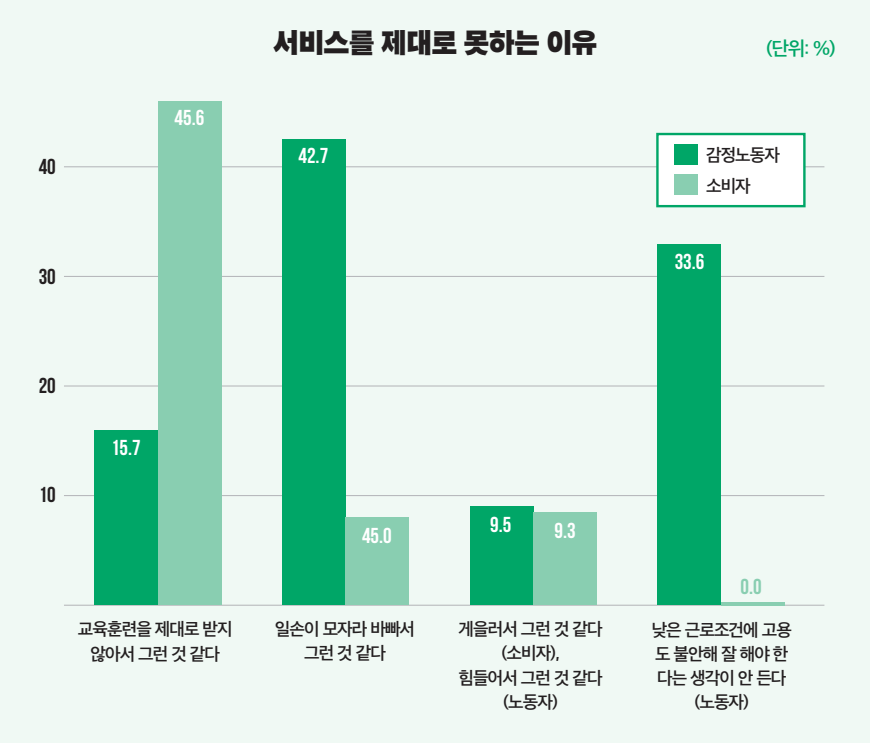
- 「감정노동에 대한 소비자 의식조사 결과 보고서」(2014)에 따르면 많은 소비자들이 모두 악성고객은 아니라는 사실이 나타나고 있다. 불쾌했던 경험의 이유를 물은 질문에서 소비자들은 1순위로 '내가 원하는 정보를 제대로 주지 않아서'라고 응답했고 2순위로는 '내가 필요로 하는 서비스 내용을 잘 모르는 것 같다'라고 응답했다. 실제로 악성 고객이라 불리는 '고객 응대하면서 웃지 않아서'라는 유형은 가장 낮은 응답률을 보였다. 3순위 '서비스가 원스톱으로 이루어지는 것이 아니라 자꾸 다른 사람에게 돌려지는 게 짜증났다'와 4순위 '나를 오래 기다리게 해서'는 모두 합리적 컴플레인인 것으로 나타난다.

서비스가 제대로 이루어지지 않는 이유

(단위: %)

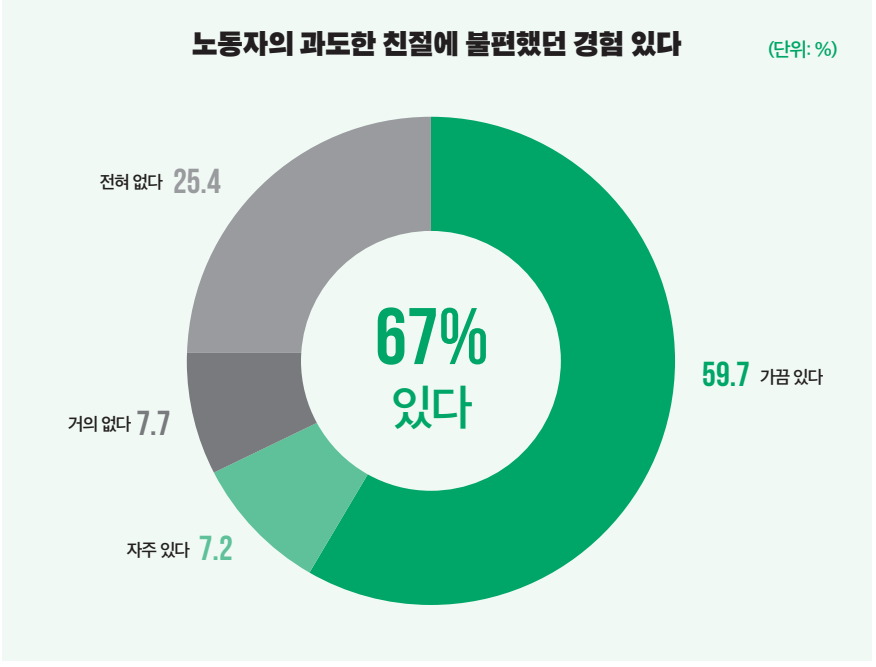


• 서비스를 제대로 못 하거나 제대로 못 받는 이유를 물은 질문에서 소비자는 1순위로 '교육훈련을 제대로 받지 못해서 그런 것 같다'고 응답한 반면 노동자는 '일손이 모자라 바빠서 그렇다'고 응답했고 노동자 1순위는 소비자 2순위와 같다. '게으르다'는 점에서는 노동자가 소비자 모두가 가장 낮은 동의수준을 보였다. 이런 점을 고려하면 실제로 현장에서 발생하는 모든 불편함의 원인은 노동자의 친절이나 게으름이 문제가 아니라 경영 시스템의 문제점을 꼬집고 있다.



과도한 친절도 불편해 하는 고객

- 심지어 소비자들은 '과도한 친절에 대한 불쾌함'도 느끼는 것으로 나타난다. 경험자가 응답자의 67%였다. 친절로만 문제를 해결하겠다는 기업의 경영 의도가 사실상 소비자에게는 불쾌함을 주는 것이다.



감정노동자 보호의 필요성

불건강한 생활습관 형성

- 흡연, 과음 등 건강과 거리가 있는 생활습관을 갖게 될 수 있다.
- 스트레스로 인해 숙면을 취하지 못하고, 불규칙적인 식생활을 갖게 된다.

정신적 건강문제 발생

- 겉으로는 웃지만 우울증이나 공황장애가 발생할 수 있다.
- 고객으로부터 받은 마음의 상처로 자살 충동이 일어날 수 있다.
- 자기 비하를 하거나 자아 존중감이 떨어질 수 있다.
- 자신의 억눌린 감정을 해소하지 못하면 화병에 시달릴 수 있다.

신체적 건강문제 발생

- 계속된 긴장으로 인해 탈진 상태가 나타날 수 있다.
- 스트레스가 지속되면서 심장이 빨리 뛰고, 혈압이 높아진다.
- 실제 감정과 다른 감정을 반복적으로 표현하면서 피로감이 증가한다.
- 고객응대를 위해 지속적으로 서 있는 등 경직된 자세를 유지하므로 요통 등 근골격계 질환이 발생할 수 있다.

이직률 증가 및 생산성 저하

- 직업에 대한 만족도가 떨어지면서 이직률이 증가한다.
- 이직이 늘다보면 업무숙련도가 낮은 직원이 많아져 생산성이 감소할 수 있다.
- 일에 대한 스트레스가 높아지면서 업무 몰입도가 낮아진다.
- 노동자 스스로 자아존중감이 낮아져 직무만족도가 떨어진다.
- 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성이 낮아진다.
- 적절한 건강보호 조치를 이행하지 않을 경우 기업의 이미지가 손상될 수 있다.
- 사회적 문제로 대두될 경우 해당 기업의 제품과 서비스에 대한 불매운동으로 이어져 기업은 경제적인 타격을 받을 수 있다.

산업재해 발생

- 고객을 응대하는 노동자가 업무와 관련하여 고객 등으로 부터 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등으로 인해 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건으로 인하여 발생한 적응장애, 우울병 에피소드, 외상후스트레스 장애 등은 산업재해로 인정받을 수 있다.

산업재해로 인정받은 사례

* 고객의 다양한 불만처리와 과도한 책임으로 업무에 시달리던 콜센터 팀장이 공황장애로 진단받아 산업재해 인정
* 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정받음
* 대형마트에서 고객으로부터 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 노동자에서 적응장애가 발생하여 산업재해 인정

* 출처 : 고용노동부·산업안전보건공단, '고객응대근로자 건강보호 가이드라인', 2019.

매뉴얼의 적용 범위

매뉴얼의 적용 범위

- 적용대상은 1인 이상 상시고용 노동자가 있는 모든 사업장이다.

- 해당 사업장 공간에서 일하는 정규직, 비정규직[한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역노동자, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속 등]에 관계없이 모든 노동자로 한다.[고용노동부, '고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼', 2019. 고용노동부, '고객응대근로자 건강보호 가이드라인, 2019.]

- 특히 해당 사업장에 전적으로 용역을 제공하는 자회사 등 관계회사(콜센터) 노동자도 포함한다.[도급 콜센터 직원을 보호하기 위해 서울교통공사 사장이 가해자를 직접 고발한 사례]

- 노동자가 직접 고객을 응대하는 시간의 비중이 얼마나 되느냐에 따라 차별적으로 매뉴얼을 적용하지 않는다.[직무를 가리지 않고 고객 접점이 발생하는 모든 노동자에게 적용]

매뉴얼에 포함되어야 할 내용

관리조직의 구성과 운영

- 노동자 보호와 고객 관리를 위한 총괄 업무 책임자 및 조직이 설계되어야 한다. 총괄 관리조직은 책임자와 각 업무 담당자로 구성한다. 각 업무 담당자는 교육 및 홍보분야, 실태조사 및 평가분야, 심리치유분야, 법률대응분야로 나뉜다. 조직이 전국적으로 분포되어 있거나 광역화 된 경우 지역본부 또는 권역으로 나누어 각 업무 담당자를 배치한다. 각 분야 업무 담당자의 역할과 수행방법은 다음과 같다.

- 일반 노동자가 피해자일 경우 상위 관리자가 해당 상황에 최우선으로 개입하는 구조가 있어야 한다. 만약 상위 관리자가 피해자일 경우 해당 부서장이 개입하는 구조가 있어야 한다. 즉각적인 가해자와의 분리 의무, 가해자를 회피할 권리를 실현해야 한다. 또한 직상급자들의 경우 최일선에서 피해자 보호조치의 직접적 의무를 진다. 이들에게는 피해자를 보호할 수 있고 고객을 자유롭게 응대할 수 있는 권한이 부여되어야 한다.(내 거나 컴플레인을 들어줄 수 있어야 함)

관리조직의 구성(예)

	300인 이상 사업장	300인 미만 사업장
상황발생시 즉시 개입자	직상급자	직상급자
교육 및 홍보 담당자	홍보팀 관계자	안전보건 담당 직원이 모두 진행. 심리치유 및 치료와 법률지원은 외부 시스템으로 연계
실태조사 및 평가담당자	교육팀 관계자	
심리치유 및 치료 담당자	안전보건 담당자	
법률지원 담당자	행정팀 관계자	
총괄관리자	해당 부서장	해당 부서장

- 사업장의 특성(업종, 노사관계, 인사관리체계, 당사자의 의견 등)을 고려하여 관리조직을 구성할 수도 있음

총괄관리자

역할

- 부문별 업무 담당자와 매월 정기 회의를 진행하여 사업진행 경과를 검토하고 적확하게 계획된 사업이 진행되었는지 확인한다.
- 상황 상황에 대한 개입이 적절하게 진행되었는지 확인하고 부족한 영역을 보완하기 위한 계획을 세운다.
- 사건 발생 시 피해자 해당 부서장으로부터 상황을 직접 보고받고 사건이 큰 사항은 사장에게 보고한다.
- 분기별 산업안전보건위원회 또는 노사협의회에 피해사건 개요와 처리 현황 등을 보고한다.

교육 및 홍보담당

역할

- 사업장 내부인과 외부 고객을 모두 대상으로 교육, 홍보 등의 활동을 수행한다.
- 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 사항을 중점적으로 다룬다.
- 매월 진행 상황을 총괄관리자에게 보고한다.

수행 방법

- 교육 대상은 관리자, 고객응대 노동자(정규직 및 간접고용 등의 비정규직)로 한다.
- 자회사, 관계회사 노동자들에게는 교육할 공간과 교재, 교육강사를 지원한다.
- 연 2회 이상 개별 노동자가 교육을 이수할 수 있도록 하고 집체 교육을 기본으로 한다.
- 교육시간은 정기 안전보건교육시간을 활용한다.
- 교육교재는 매뉴얼을 기초로 하여 온라인, 오프라인용으로 구성하고 배포한다.
- 고객용 홍보 및 안내물을 제작하고 게시하며 유·무선으로 유입되는 고객에 대한 안내멘트를 제작하여 탑재한다.

교육 내용

- 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법
- 고객응대업무 건강장해 예방 관련 교육
- 폭력 예방 및 대처(공격 등 폭력행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법)
- 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법
- 폭력사건 발생 시 주변인(특히, 관리자)의 역할과 개입 방법
- 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력 사건과 손상 후 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등

실태조사 및 평가 담당

역할

- 사업장 안에서 발생하는 감정노동 유형을 조사하고 분석하며 대책을 마련한다.
- 노동자들이 보호받고 있는 수준을 평가하며 문제점을 확인하고 대책을 마련한다.
- 관리자들이 겪는 어려움과 재량권 수준을 평가하며 문제점을 확인하고 대책을 마련한다.
- 고객의 컴플레인 유형을 조사하고 분석하여 대책을 마련한다.
- 마련한 각 부분별 대책은 총괄관리자에게 보고한다.

수행 방법

- 각 주체별 조사(고객, 노동자, 관리자)를 매년 1회 이상 실시한다.
- 결과는 내부자 모두에게 공개하고 고객에게도 홍보한다.

외상 및 심리치유 담당

역할

- 피해자 담당 관리자가 피해자의 외상을 치유한 후 지속적으로 치료가 필요한 경우 업무를 이관 받는다.
- 사업장 내부에 심리상담구조가 있다면 내부 시스템으로, 사업장 외부에 심리상담구조가 있다면 외부 시스템으로 연계한다.
- 심리상담 후 피해자에 대한 심리상담사의 의견에 따라 휴식, 정신건강의학과로의 연계, 산업재해 신청, 법률적 조치, 업무 전환 등 다양한 사후관리를 고려한다. 이 과정에서 피해자의 의견을 전적으로 수용해야 한다.
- 매월 심리상담 등 피해자 관리 결과를 총괄관리자에게 보고한다.

수행 방법

- 피해자 발생 즉시 실시한다.

법률대응 담당

역할

- 피해자가 겪은 상황이 어떤 법적 구제 대상이 될 수 있는지 설명한다.
- 피해자가 고소, 고발 등의 요구가 있는지를 확인한다.
- 요구가 있을 경우 경찰서에 동행한다.
- 회사 차원의 고발을 원칙으로 하고 피해자가 직접 고소를 원할 경우 수용한다.
- 이후 회사와 협력관계에 있는 법률대리인을 소개하고(피해자가 다른 법률대리인을 원할 경우 제외) 함께 대응한다.
- 매월 피해자 지원 결과를 총괄관리자에게 보고한다.

수행 방법

- 피해자 법률지원은 외상 또는 심리치유 이후 실시한다.

예방조치

고객을 대상으로 한 음성안내 또는 문구게시

산업안전보건법 시행규칙 제41조 제1호

고객 대면 업무의 경우

- 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 폭력 예방 포스터나 문구를 게시한다. 이 포스터나 문구는 노·사가 합의한 내용이어야 한다.

방문 노동을 하는 경우

- 요양보호, 택배, 우편배달, 가전 등의 A/S, 검침 등의 업무를 하기 위해 고객의 집으로 방문하는 경우 작업복 또는 작업모에 감정노동자 보호 안내 문구를 새긴다.
- 또는 고객의 집에 들어가 일정시간 머물러야 할 경우 방문했을 때 산업안전보건법 사항을 구두로 고지한다.

유·무선 전화를 받는 경우 또는 화상 대화가 이루어지는 경우

- 산업안전보건법에 따라 폭언, 성희롱, 업무방해 행동 시 서비스를 제한할 수 있다, 형법에 따라 처벌될 수 있다는 시그널 안내 멘트를 먼저 내보내는 시스템을 갖춘다.

고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

산업안전보건법 시행규칙 제41조 제3호

- 연 2회 이상 전직원비정규직 포함을 대상으로 집체교육 방식으로 교육을 진행한다. 교육내용은 감정노동자 보호 매뉴얼이다.

(여성) 2인 근무

- 가해 고객이 남성일 수 있는 경우 여성노동자가 혼자 근무하는 방식은 적절하지 않다. 폭력에 노출될 가능성이 높아지고 노출되어도 무방비 상태가 될 수 있기 때문이다. 주로 대상 직업은 야간 간호병동 간호사, 가정 방문 간호사, 가정 방문 검침노동자, 재가 요양보호사, 가정 방문 조사원 등이다.
- 공공운수노조 울산 경동도시가스 검침 노동조합 사례에 따르면 2020년 10월부터 '탄력적 2인1조방문한 가정에서 여성 고객이 나오면 1명만 들어가서 점검을 진행하고 나머지 1명은 옆집으로 가는 구조'를 시행한 뒤 적합한 방문 세대 수 등 노동조건을 결정키로 합의한 바 있다.

2차 가해 금지

- '직장 내 괴롭힘'으로도 작용할 수 있는 감정노동자에 대한 2차 가해도 있어서는 안 될 요소이다. 고객이 컴플레인을 했다는 이유로 노동자에게 직접 사과하라고 시키거나 집으로 찾아가 사과하고 오라는 등의 요구가 있어서는 안 된다. 또한 사후 고객 평가 점수에 따라 '반성문 쓰기'를 시키거나 '생각방'에 앉히는 등의 징계를 주는 행위도 있어서는 안 된다. 모두 2차 가해이자 '직장 내 괴롭힘'이 된다.

과도한 친절교육 금지

- 여전히 각 사업장에서는 CS교육이 이루어지고 있고 이 과정에서 감정노동자들이 감정노동을 회피할 대상이 아니라 적극 수용하도록 요구하고 있다. 신속, 정확, 신뢰를 주는 서비스 노동이 되기 위해서는 직무교육을 받아야 하지 CS교육을 받아야 하는 것이 아니다. 이런 요소가 있다면 교육컨텐츠가 바뀌어야 한다.

미스터리 쇼퍼 제도 운영과 과도한 모니터링 금지

- 백화점이나 병원의 미스터리 쇼퍼 제도는 최근 줄어들고 있는 것처럼 보이지만 여전히 존재하고 있다. 이는 감시체계이다. 또한 감정노동자들을 한 번 더 괴롭히는 조치이다. 따라서 없어져야 할 영역이며 무엇보다 은밀한 모니터링을 하는 모든 시스템을 제거해야 한다.
- 가전 설치·A/S 사업 등에서 서비스를 제공한 후 고객에게 서비스평가 설문을 보내 얻은 점수를 통해 노동자의 인사고과에 반영하거나 징계를 가하는 행위는 있어서는 안 된다. 굳이 평가가 필요하다면 노·사가 합의한 사항이 반영되어야 한다.

고객 유형별 대응 방식

각종 폭력(폭언, 폭행, 성희롱 등)이 발생하는 경우

상황

대면노동 또는 유·무선·화상으로 고객을 응대하던 중 (성)폭력이 이루어질 수 있는 상황이나 이루어진 상황

대응 방법

- 즉시 피하고 관리자에게 사실을 알려 관리자가 가해자를 감당하도록 한다.
- 사업장 안에 청원경찰 또는 보안요원이 있다면 즉시 부르고 도착하는 시스템을 도입한다.
- 즉시 전화나 화상 응대를 중지하고 안내멘트(산업안전보건법에 따라 폭언을 했기 때문에 더 이상 응대하지 않는다는 내용)을 보낸다. 화상의 경우 안내 문구를 띄운다.
- 전화나 화상의 경우 가해자 번호가 유입될 경우 3개월 유입차단 시스템을 구축한다. 또는 가해자 번호는 관리자가 받아 처리한다.
- 가능하면 본인이나 동료가 모든 상황을 녹취한다.

인격무시가 발생하는 경우

상황

학력, 외모, 성별, 소득, 직업, 가족, 신분 등을 비하하는 인격무시가 발생하는 상황

대응 방법

- 모욕적인 상황이 발생했음을 알리고 업무중지가 가능함을 경고한다. 1차 경고 이후에도 지속되면 가해자로부터 분리하고 상급자가 개입하도록 한다.
- 사업장 안에 청원경찰 또는 보안요원이 있다면 즉시 부르고 도착하는 시스템을 도입한다.
- 가능하면 본인이나 동료가 모든 상황을 녹취한다.

업무방해가 발생하는 경우

상황

소리를 지르거나 지속적으로 쫓아 다니며 문제를 해결해 달라고 괴롭히거나 규정에 없는 요구를 하는 등의 상황

대응 방법

- 업무방해가 되는 상황이 발생했음을 알리고 업무중지 가능함을 경고한다. 1차 경고 이후에도 지속되면 가해자로부터 분리하고 상급자가 개입하도록 한다.
- 사업장 안에 청원경찰 또는 보안요원이 있다면 즉시 부르고 도착하는 시스템을 도입한다.
- 가능하면 본인이나 동료가 모든 상황을 녹취한다.

민원을 넣겠다는 등의 협박이 있는 경우

상황

금융감독원, 서울시, 보건복지부, 행정자치부 등 각 사업장을 관할하는 행정규제기관을 언급하며 민원을 넣겠다고 하는 상황

대응 방법

- 민원을 넣으라고 당당하게 응수한다.
- 기업도 이런 무리한 고객의 요구를 받아들여서는 안 된다. 이런 요구가 받아들여지면 이들의 무리한 요구는 더욱 강화될 수밖에 없기 때문이다.
- 현재 각 행정부처에서는 과도하게 고객 컴플레인에 대응하는 경향이 있으므로 이는 개선이 필요한 상황이다.

합리적 컴플레인이지만 과도한 경우

상황

- 오래 기다리는 경우, 제대로 된 정보제공이 안 돼 수차례 반복해서 방문하거나 전화를 하는 경우, 저질의 상품이나 서비스가 제공되는 경우, 계약과 다른 서비스가 제공되는 경우 등 기업의 경영시스템 미비로 고객이 화를 내는 상황.

대응 방법

- 폭행이나 폭언이 있는 경우 응대를 즉시 중지하고 가해자로부터 분리한다.
- 상급자가 즉시 개입해 문제를 해결하도록 한다.

- 사업장 안에 청원경찰 또는 보안요원이 있다면 즉시 부르고 도착하는 시스템을 도입한다.
- 이러한 유형을 정리하여 총괄관리자는 산업안전보건위원회 또는 노사협의회에 보고하고 개선대책을 마련한다.

사후관리

폭력 등의 경험 후 휴식

- 고객으로부터의 폭력이나 괴롭힘 등에 노출될 뻔한 공포를 경험했거나 실제 폭력을 당한 경우 현행 규제에서는 휴식을 주도록 규정하고 있다. 그러나 그 구체적인 범위가 제시되고 있지 않아 논란이 존재한다. 이 휴식의 개념은 '울고 있는'노동자가 화장실 가서 세수하고 돌아와 다시 고객응대업무를 하게 하면 안 된다는 의미로 해석된다. 그러나 이를 적극적으로 해석하면 폭행에 의한 외상을 입어 병원치료가 긴급하게 필요한 경우뿐만 아니라 정신적 피해를 입은 경우 심리상담을 받는 시간으로 해석할 수 있다. 또한 심리상담 후 심리상담사의 진단에 따라 휴식을 주어야 한다. 심리적 손상이 큰 경우 산업재해 신청이 이루어질 수도 있기 때문에 기간의 정함이 있을 수 없다.

심리상담

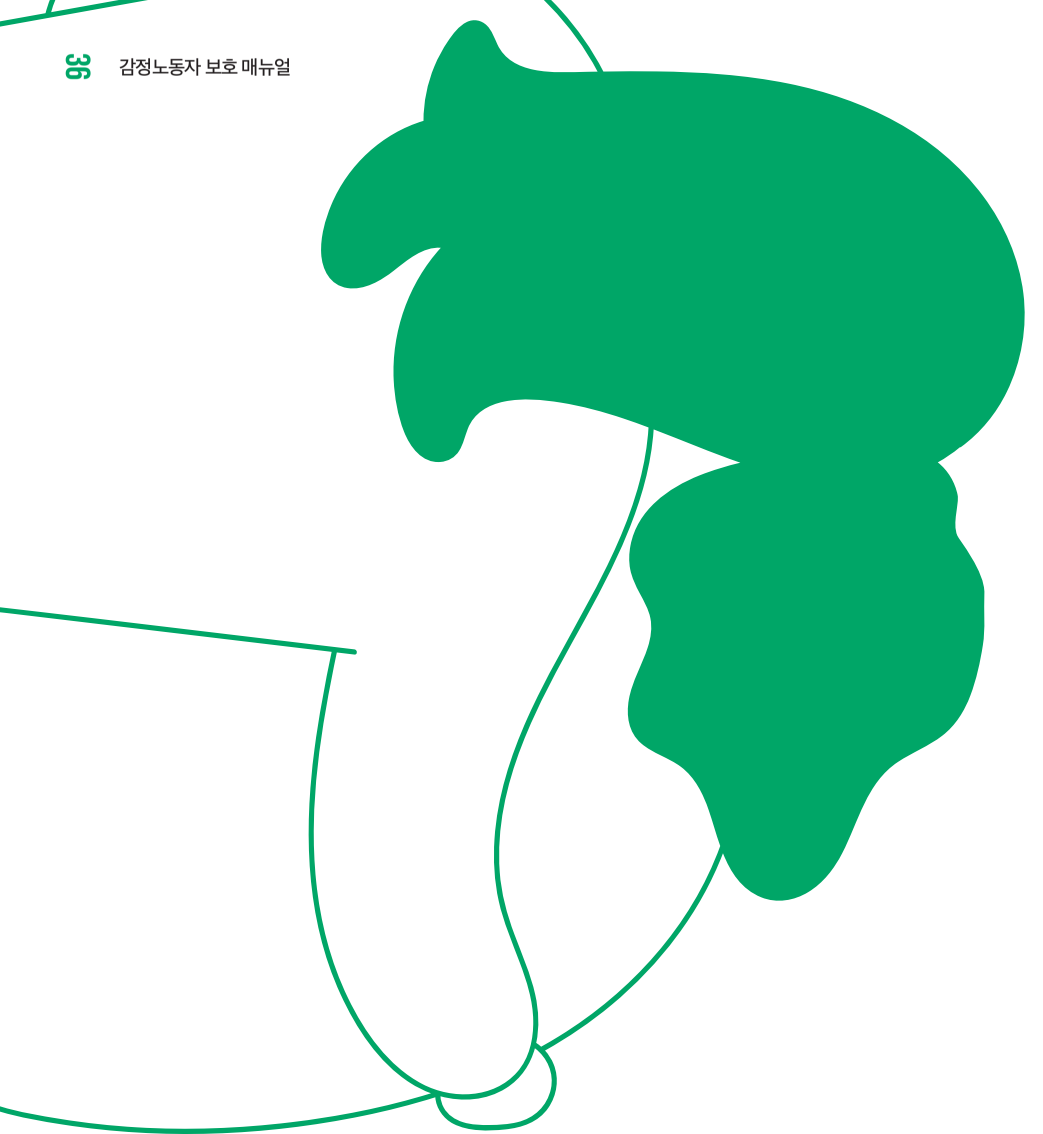
- 일정규모 이상의 사업장이라면 사업장 내에 심리상담 시스템을 구축하는 것이 바람직하다.[한국철도공사와 서울교통공사의 사례] 만약 이럴 수 있는 재정적 조건이 안 된다면 외부의 심리상담 조직과 협약을 맺어 지원을 받는 구조를 가져야 한다.
- 자체적인 심리상담 시스템을 확보하고 있지 못한 사업장의 경우 외부에 마련된 체계를 활용할 수 있다. 서울시 감정노동센터에서는 '감정노동 심리상담'을 지원하고 있다. 이 사업은 감정노동에 종사하는 서울시민을 대상으로 상시적인 1:1 심리상담 서비스를 제공하여 감정노동자들의 피해를 치유하고

개인 비용 부담을 최소화하는데 목표를 두고 있다. 또한, 심리상담사업은 임상경험이 풍부하고 전문 역량을 갖춘 심리상담사를 통해 감정노동으로 인한 피해를 당한 노동자에게 상담을 제공하며, 유관 심리상담 기관과 연계하여 찾아가는 심리상담을 시행하고 있다.

컴플레인 유발 경영시스템 관리

- 고객이 문제고객인 경우도 있지만 기업이 문제고객을 만드는 사례가 더 많은 것으로 나타난다. 따라서 고객 컴플레인을 부추기는 경영시스템에 대한 개선이 필요하다. 앞서 총괄관리자의 역할로 제시되었던 영역이기도 하다. 부족한 교육훈련으로 인한 정확한 정보제공의 부재, 인력부족으로 인한 신속한 서비스 제공의 부재, 거짓 마케팅이나 계약과 다른 서비스의 제공으로 인한 신뢰의 부재 문제는 일선 노동자들에게 감정노동을 악화시키는 요소로 작용한다. 이는 사례수집과 개선대책 마련으로 해결해야 한다.

- 분기별 산업안전보건위원회 또는 노사협의회 활동을 통해 피해자의 권리보장이 어떻게 이루어지고 있는지를 확인하고 개선하려는 노력이 필요하며 특히 가장 많은 '합리적 컴플레인'을 어떻게 해결할 것인가에 대한 논의도 진행되어야 한다.



모범 단협

모범 단협

• 이 매뉴얼 내용이 모두 단체협약이나 안전보건규정에 들어가기는 어려울 수 있으므로 감정노동자 보호와 관련된 가장 중요한 내용만을 추려 단체협약에 넣는다면 다음과 같이 정리할 수 있다.

제00조 감정노동자 보호

1. 회사는 고객을 직·간접적으로 응대하는 정규직 및 비정규직, 도급 등의 모든 노동자를 보호해야 하며 다음의 조항은 간접고용 노동자를 포함한다.
2. 회사는 노·사가 합의한 감정노동자 보호 매뉴얼을 제작·보급하여야 한다.
3. 회사는 고객이 볼 수 있거나 들을 수 있도록 폭력 방지 등의 홍보물 또는 안내멘트를 게시하거나 탑재해야 한다.
4. 회사는 폭력 등으로 인해 발생하는 고소, 고발 또는 손해배상, 산재보상 신청 등을 위해 통화녹음(녹취) 및 CCTV 자료 등을 보관하고 필요시 자료제출에 성실하게 응해야 한다.
5. 회사는 폭력 등에 노출된 피해자가 법적 조치를 원할 경우 고발조치를 취해야 한다.
6. 회사는 폭력 등에 노출된 피해자가 직접 고소를 원할 경우 법률대리인을 지원해야 한다.
7. 회사는 1항의 노동자들에게 연간 2회 이상의 감정노동관련 교육을 진행

해야 하고 이 내용은 노·사가 합의한 '감정노동자 보호 매뉴얼'이다.

8. 회사는 감정노동으로 인한 피해 노동자를 노동조합이 추천하는 상담 및 치료기관에 발생 즉시 연계하고 진단결과에 따른 사후조치를 시행한다.
9. 회사는 감정노동자에 대한 2차 가해, 감정노동을 조장하는 CS교육, 모니터링에 따른 징계 등을 하지 않는다. 이러한 상황이 발생했을 경우 '직장 내 괴롭힘'조사에 착수한다.
10. 감정노동자 보호와 관련된 모든 비용은 회사가 지급한다.

• 민주노총에서 제시하고 있는 감정노동관련 모범단협에서는 법적으로 진행해야 할 모든 내용을 담고 있고 이에 더해 감정노동 휴가를 확보, 상황발생 시 최소 4시간의 휴게시간을 갖도록 하고 있다. 감정노동으로 인한 정신건강 문제를 우려해 검진 확보를 요청하고 있다.

제○○조 [감정노동 예방 및 보상]

■ 회사는 소비자가 볼 수 있는 곳에 ①항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구나 홍보물을 게시하거나 음성안내를 하여야 한다.

■ 회사는 감정노동으로 발생하는 고소, 고발 또는 손해배상, 산재보상 신청 등을 위해 통화녹음(녹취) 및 CCTV 자료 등을 보관하고 필요시 자료 제출에 성실하게 응해야 한다.

① 회사는 소비자를 대응하는 조합원이 긴박한 상황(폭언, 폭행, 욕설, 성희롱, 그 밖에 신체적, 정신적 고통을 유발하는 행위)에 처해 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있을 때에는 업무의 일시적 중단 또는 전환

등 필요한 조치를 하여야 한다. 또한, 정상적인 업무에 복귀할 수 있도록 4시간 이상의 휴게시간을 부여한다.

② 회사는 조합원에 대해 폭력, 폭언, 성희롱 등을 하거나 반복하여 악성 민원을 행사하는 소비자에게는 형사고발 또는 손해배상 소송 등 법적 조치를 취해야 한다.

③ 회사는 악성민원 등 불합리한 민원 해결을 강요할 수 없으며, 이를 근거로 해당 노동자의 인사고과 및 평가에 불이익을 줄 수 없다.

④ 회사는 감정노동 예방을 위한 년 2회 이상의 교육을 실시한다.

⑤ 회사는 소비자를 대상으로 서비스 업무를 담당하는 노동자의 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위해 <고객대응매뉴얼>을 노사가 협의하여 작성하고, 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시하여야 한다. 그리고 소비자를 대상으로 감정노동에 대한 의식변화캠페인 등을 노사가 협의하여 정기적으로 진행한다.

⑥ 회사는 감정노동으로 발생하는 직업병 예방을 위해 노동조합이 추천하는 상담 및 치료기관을 선정하여 노동자가 자유로이 이용할 수 있도록 하고, 집단프로그램 등을 노사 합의하여 진행한다.

⑦ 회사는 감정노동으로 인한 직무스트레스에 대해 정기적인 검진을 실시하고, 검진시간을 유급으로 보장하며 검진에 필요한 비용을 부담한다. 검진결과는 당사자와 합의없이 공개할 수 없으며, 해당 노동자에 대해 불이익한 처분을 할 수 없다.

⑧ 회사는 위 ⑥, ⑦항의 정기 검진이나 조합원의 수시적인 검진결과 우울증, 적응장애, 공황장애, 수면장애 등이 진단될 경우에는 산재신청과 보상에 적극 조력해야 한다. 산재요양신청이 불승인되더라도 산업안전보건위원회에서 업무 기인성이 인정될 경우에는 먼저 보상을 해야 한다.

단, 이후에 소송 등을 통해 산재 승인된 경우 선 보상에 대한 처리는 법적 규정에 따른다.

⑨ 제⑧항의 단서조항에 의한 소송을 할 경우에 소요되는 비용은 회사가 지급한다.

⑩ 회사는 검진결과를 이유로 해당 조합원에 대해 불이익한 처분을 할 수 없다.

⑪ 회사는 감정노동에 종사하는 자에 대하여 유급 감정휴가를 년간 ○○일을 부여한다.

⑫ 감정노동 예방과 관련한 조항에 대해서는 하청, 파견 등 고용형태를 불문하고 동일 사업장 노동자에 일괄 적용한다.

부록 노동자 심리치유 도움 받을 곳

노동자 심리치유 시민사회단체(통통톡)

지역	단체명	연락처
서울	와락치유단 길목협동조합 심심 영등포산업선교회 쉼힐링센터 마음의 숲 치유센터 조계종 사회노동위원회	010-7502-2767
인천	천주교인천교구 노동자센터	
충남	두리공감	
전북	전북 심리상담센터 '마음 쉼'	

서울시 감정노동자 권리보호센터

기관		주소	연락처/상담시간
총괄	서울시 감정노동자 권리보호센터	서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층	02-722-2525

기관		주소	연락처/상담시간
동남권	한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [송파본점]	송파구 송이로33길 6 2층	• 평일 : 10시~21시
	한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [강남점]	강남구 광평로56길 8-13 수서타워 2002호	• 평일 : 10시~21시
	한국산업의료복지연구원 부설 마음편한 의원	서초구 서초대로 77길61 S&G타워 6층	• 월수금 : 10시~19시 • 화목 : 10시~20시
동북권	광운심리상담센터	서울시 노원구 광운로 20 광운대학교 한울관 218호	• 평일 : 10시~20시 • 토요일 : 10시~16시
	감정노동자의 마음 지키기, 감동지기	서울시 성북구 보문로34길 39 5층	• 월-토 : 10시~21시
서남권	마음과성장	영등포구 버드나루로 23길 24 영등포산업선교회 쉼힐링센터	• 평일 : 10시~21시 • 토요일 : 10시~20시
	아침뜨락 (심리상담연구소 현)	구로구 구로중앙로 207 오퍼스1 559호	• 평일 : 10시~20시 • 토요일 : 10시~17시
	아침뜨락 (심리상담연구소 사이공간)	금천구 범안로12가길52 옥토하이츠빌 202호	• 평일 : 10시~20시 • 토요일 : 10시~16시
	아침뜨락 (마음의 샘)	강서구 강서로 33길 23 A동 204호	• 평일 : 10시~20시 • 토요일 : 10시~13시
서북권	나우심리상담연구소	마포구 월드컵로3길 55, 3층 302호	• 평일 : 10시~22시 • 토요일 : 9시~18시
	힐링메이트	중구 장충단로 8길 39, 6층	• 평일 : 10시~22시 • 주말 : 유동적

2021년

감정노동자 보호 매뉴얼

- 감정노동자 보호 매뉴얼
- 발행월 : 2021. 5.
- 발행 : 감정노동자 보호를 위한 전국네트워크

노동 전국민주노동조합총연맹, 한국노동조합총연맹 / 과학기술정보통신부(우정사업본부)공무원노동조합, 알바노동조합, 전국공공운수사회서비스노동조합, 전국금융산업노동조합, 전국보건의료산업노동조합, 전국사무금융노동조합연맹, 전국서비스산업노동조합연맹, 전국우정노동조합, 전국의료산업노동조합연맹, 청년유니온, 희망연대노동조합

연구소 노동환경건강연구소, 일과건강, 한국노동사회연구소, 한국비정규노동센터

여성/환경 여성환경연대, 한국여성노동자회, 한국여성민우회

의료 인도주의실천의사협의회

법률 공익인권변호사모임 희망을 만드는법, 노동인권 실현을 위한 노무사모임, 민주사회를 위한 변호사모임, 여성노동법률지원센터

종교 천주교 서울대교구 노동사목위원회

2021년

감정노동자 보호 매뉴얼

감정노동자 보호를 위한
전국네트워크