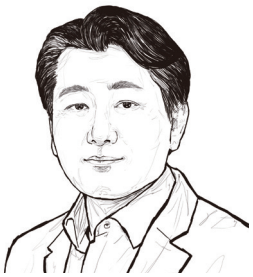
일상 속 '감정노동'



유성규
성공회대 겸임교수
공인노무사

들어가며

'감정노동'이란 단어가 언론에 많이 등장한다. 감정노동이란 노동자 자신이 느끼는 감정을 최대한 감추고 고객의 감정에 맞추어 일하도록 강제되는 노동을 의미한다. 우리는 일상 속에서 감정노동을 하는 노동자, 이른바 '감정노동자'들을 자주 만나게 된다. 출근하면서 버스, 택시, 지하철에서 마주치는 노동자들, 쇼핑을 하거나 장을 볼 때 만나게 되는 백화점, 마트, 편의점 노동자들, 퇴근 후나 휴가지에서 마주치는 식당, 호텔, 리조트 노동자들, 전화기 너머 목소리로 만나게 되는 콜센터, 텔레마케터 노동자들. 이외에도 무수히 많은 노동자들이 감정노동을 하고 있다. 최근 서비스 업종의 확대로 인해 감정노동자의 규모 역시 증가하고 있다.

감정노동으로 인한 정신 질병도 산재

슬프면 눈물 흘리고 웃기면 웃는 것은 자연스러운 일이다. 상대방이 잘못된 말을 하거나 잘못된 행동을 하면 이에 불쾌감이나 불만을 드러내는 것도 자연스러운 일이다. 그러나 감정노동자들은 이런 자연스러운 감정을 표출할 수 없다. 고객의 감정에 맞추어 자신의 감정을 맞추도록 강제되기 때문이다. 누가 보아도 억울한 상황임에도 감정노동자들은 고객의 감정을 위해 억지로 사과하거나 억지로 웃어야 하는 비합리적인 상황에 내몰리기도 한다.

노동자의 신체가 비정상적인 작업 자세에 지속적으로 놓이게 되면 근골격계질환이 발병한다. 이와 마찬가지로, 노동자의 심리상태가 비정상적인 감정 통제 상태에 지속적으로 놓이게 되면 심리적 이상증세가 나타난다.

그리고 이는 우울에피소드, 불안장애, 적응장애, 외상후스트레스장애, 급성 스트레스반응 등 정신 질병으로 이어질 수 있다.

많은 이들이 '산재'라고 하면 흔히 추락, 끼임, 넘어짐, 화재, 폭발 등 사고를 연상한다. 이에, 정신 질병은 산재가 아닌 개인적 질병으로 인식되는 경우가 많다. 정신 질병도 산재가 될 수 있다고 인식하는 이들도 폭언, 폭행 등 특별한 사건에 기인한 경우에만 산재가 인정된다고 잘못 이해하는 경우가 많다. 그러나 특별한 사건이 없었어도 일상적인 감정노동에서 발생하는 직무스트레스로 인해 정신 질병이 발병했다면 이 역시 산재이다.
산재의 또 다른 표현은 '업무상 재해'이다. 업무상 재해는 크게 '업무상 사고'와 '업무상 질병'으로 나뉘는데, 업무상 질병은 다시 사건·사고에서 기인한 '사고성 질병'과 사건·사고는 없었더라도 업무에 내재되어 있는 유해위험요인에서 기인한 '직업성 질병'으로 나뉜다. 따라서 특별한 사건에 기인하지 않았더라도 지속적인 감정노동으로 인해 정신 질병이 발병했다면 이 역시 직업성 질병으로서 산재로 인정될 수 있다.

산업안전보건법이 요구하는 사업주의 의무

「산업안전보건법」은 고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 노동자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 의무 외에, 감정노동 등 일상적인 직무스트레스로 인한 노동자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 의무를 정하고 있다. 이를 위해 사업주가 취해야 할 「산업안전보건법」상 조치를 살펴보도록 한다(고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 노동자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 의무에 대해서는 2023년 3월호를 참고하기 바람).

사업주 의무

- 업무환경·업무내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환근무 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것
- 업무량·업무 일정 등 근무계획 수립 시 해당 노동자의 의견을 반영할 것
- 업무와 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
- 근로시간 외의 노동자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
- 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 노동자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 노동자에게 충분히 설명할 것
- 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것