

KRIVET Issue Brief

2013

26호

발행인 박영범 | 발행일 2013년 4월 30일 | 발행처 한국직업능력개발원

감정노동의 직업별 실태

- 직업 중분류별로 감정노동을 많이 수행하는 직업군은 음식서비스 관련직(4.13/5점 만점 기준), 영업 및 판매 관련직(4.10), 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직(4.04), 사회복지 및 종교 관련직(4.02) 등 임.
- 직업 세분류별로는 항공기 객실 승무원(4.70), 홍보 도우미 및 판촉원(4.60), 통신서비스 및 이동통신기 판매원(4.50), 장례상담원 및 장례지도사(4.49), 아나운서 및 리포터(4.46), 음식서비스 관련 관리자(4.44) 등이 감정노동을 많이 수행
- 감정노동은 대인관계 능력, 의사소통 능력과 관련이 많고, 감정노동을 많이 수행하는 직업일수록 정신적 스트레스가 많고 업무 자율성이 떨어짐을 시사
- 감정노동은 일자리 창출 및 일자리 성장 변수와 정(+)적 상관관계를 보이고 있어, 감정노동 수행 일자리가 앞으로 더 증가할 것으로 전망
- 여성, 30대 이하 연령층, 민간 기업에서 일하는 직업인이 감정노동을 많이 수행
- 감정노동으로 인한 피해를 산업재해의 범주에 포함시키기 위한 법률 개정이 필요

01 분석의 필요성 및 분석 자료

| 감정노동은 정신적, 육체적으로 심각한 질병을 야기

- 고객을 항상 친절하게 대하고 미소를 잃지 않도록 교육받는 백화점이나 쇼핑센터의 판매 근로자가 감정노동을 수행하는 대표적인 예
 - 감정노동(emotional labor)이란 용어는 미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드가 처음으로 사용하였으며, '많은 사람들의 눈에 보이는 얼굴 표정이나 몸짓을 만들어 내기 위하여 감정을 관리하는 일'이라고 정의
 - 본 연구에 따르면 보건·의료, 보안 관련, 방송 관련, 교육 관련 전문직의 상당수도 감정노동을 많이 수행
- 감정노동을 장기적으로 수행한 근로자들 가운데 상당수가 정신적 스트레스가 누적되어 스마일 마스크 증후군(smile mask syndrome)¹⁾을 비롯한 정신적, 육체적으로 심각한 질병에 노출
- 감정노동은 서비스 노동에 종사하는 근로자들에게 제기되고 있는 중요한 사회적 쟁점임.

| 감정노동 측정 방법

- 감정노동을 측정하는 방식은 다양하나 본 연구에서는 혹실드(Hochschild, 1983)와 그랜디(Grandey, 2000)에 근거하여, 감정노동을 ① 표면화 행위(surface acting)와 ② 내면적 행위(deep acting)라는 두 가지 차원으로 구성된 것으로 이해. 표면화 행위와 내면적 행위를 각각 대표할 수 있는 문항을 선별하여 측정 도구로 활용함.
 - 표면화 행위는 자신의 감정과 달리 고객에게 거짓 감정을 표현하거나, 실제 감정과는 다른 행동이나 감정을 표현하는 것을 의미

| 각주 |

1) '스마일 마스크 증후군'이란 밝은 모습을 보여야 한다는 생각에 사로잡혀 얼굴은 웃고 있지만 마음은 우울한 상태로 식욕, 성욕 등이 떨어지고 심하면 자살에 이르는 증세를 말함.

- 내면적 행위는 고객에게 보여주려는 감정(상냥함, 친절 등)을 실제로 느끼려고 하는 것을 의미

| 각주 |

2) 자료의 한계: 본 연구에서는 세분류 수준에서 직업별 실태를 논하고 있으나 개별 직업 당 사례 수의 한계가 있으므로 연구 결과를 제한적으로 이해할 필요가 있음.

| 분석 자료²⁾

- 분석 자료: 한국직업능력개발원의 『한국의 직업지표 연구(2012)』에서 수행된 ‘직업지표 조사’
- 분석 대상
 - 한국고용직업분류(KECO) 대분류 직업 가운데 건설·생산직과 군인을 제외한 직업, 즉 관리직, 경영재무직, 사회서비스직, 판매 및 개인서비스직, 농림어업직에 속한 세분류 직업 203개를 분석
 - 203개 직업에 종사하는 현직자 5,667명을 대상으로 설문조사한 자료를 분석

02 직업군 및 직업별 실태

| 감정노동을 많이 수행하는 직업군

- 직업 중분류 수준에서 감정노동의 정도를 비교해 보면 감정노동을 상대적으로 많이 수행해야 하는 직업군은 음식서비스 관련직, 영업 및 판매 관련직, 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직 등의 순임.
- 감정노동을 상대적으로 적게 수행하는 직업군은 농림어업 관련직, 문화·예술·디자인·방송 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 등임.

〈표 1〉 중분류 직업별 감정노동 평균 비교

중분류	평균	표준편차	중분류	평균	표준편차
음식서비스 관련직	4.13	0.690	경영·회계·사무 관련직	3.79	0.846
영업 및 판매 관련직	4.10	0.774	관리직	3.77	0.856
미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직	4.04	0.875	법률·경찰·소방·교도 관련직	3.74	0.890
사회복지 및 종교 관련직	4.02	0.803	운전 및 운송 관련직	3.60	0.885
보건·의료 관련직	3.98	0.813	교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직	3.54	0.943
경비 및 청소 관련직	3.93	0.853	문화·예술·디자인·방송 관련직	3.39	1.101
금융·보험 관련직	3.92	0.774	농림어업 관련직	3.17	0.937

| 주 |

1) F값은 57,300으로 0.1% 수준에서 유의함.

2) 5점 만점

| 감정노동을 많이 수행하는 세분류 직업

- 세분류 수준에서 보았을 때 감정노동을 상대적으로 많이 수행하는 직업은 75개
 - 이 직업들은 감정노동에 관한 문항 점수가 4.0 이상(5점 만점)인 직업들임.
- 감정노동을 많이 수행하는 직업(75개 직업의 유형별 분류)
 - 홍보 도우미 및 판촉원, 통신서비스 및 이동통신기 판매원, 텔레마케터, 매장 계산원 등 일반적으로 영업원과 판매원이라고 불리는 영업 및 판매 관련직
 - 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직 중에서는 미용사, 피부미용 및 체형관리사, 결혼상담원 및 웨딩플래너, 항공기 객실 승무원 등
 - 음식서비스 관련직으로는 조리사와 바텐더, 패스트푸드원, 웨이터 및 접객원 등
 - 보건·의료 관련직으로는 일반 의사, 한의사, 치과의사, 약사 및 한약사, 간호사(조산사 포함), 치과위생사, 물리 및 작업 치료사, 임상심리사 및 기타 치료사, 안마사, 영양사 등
 - 사회복지 및 종교 관련직 중에서는 사회복지사, 직업상담사 및 취업 알선원, 보육교사, 성직자 등
 - 보안 업무를 맡고 있는 경찰관, 소방관, 경호원, 검침원 및 안전점검원 등
 - 문화·예술·디자인·방송 관련직으로는 아나운서 및 리포터, 마술사, 배우 및 모델, 연예인 및 스포츠 매니저 등

〈표 2〉 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선

직업코드	직업명	평균	직업코드	직업명	평균
1241	항공기 객실 승무원	4.70	0651	물리 및 작업 치료사	4.20
1054	홍보 도우미 및 판촉원	4.60	0291	비서	4.19
1032	통신서비스 및 이동통신기 판매원	4.50	1274	스포츠 및 레크리에이션 강사	4.18
1223	장례상담원 및 장례지도사	4.49	0614	치과의사	4.16
0863	아나운서 및 리포터	4.46	0711	사회복지사	4.16
0181	음식서비스 관련 관리자	4.44	1233	여행 및 관광통역 안내원	4.15
1154	검표원	4.43	0531	경찰관	4.15
0882	마술사	4.39	1221	결혼상담원 및 웨딩플래너	4.13
1321	패스트푸드원	4.39	0471	유치원 교사	4.13
0282	고객 상담원(콜센터 상담원)	4.38	0881	연예인 및 스포츠 매니저	4.13
1212	미용사	4.35	1111	경호원	4.12
1034	텔레마케터	4.35	0331	보험 영업원	4.12
0323	출납창구 사무원	4.34	0721	보육교사	4.12
0675	응급구조사	4.34	0631	약사 및 한약사	4.11
0641	간호사(조산사 포함)	4.33	1231	여행상품 개발자	4.10

주 | 5점 만점

03 감정노동과 직업지표 항목의 상관관계

감정노동은 대인관계 능력, 의사소통 능력과 관련이 많음.

- 감정노동과 직업지표 세부 항목의 상관관계를 살펴본 결과는 다음과 같음.
- 핵심역량 가운데 대인관계 능력과 의사소통 능력은 각각 감정노동과 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타남. 특히, 대인관계 능력과는 비교적 강한 상관관계(0.532)가 나타남.
 - 감정노동은 기본적으로 타인과의 관계를 전제로 하고 타인이 원하는 언행을 하는 경우가 많기에, 이러한 맥락에서 대인관계 능력과 감정노동의 상관관계가 이해됨.
- 감정노동은 정신적 스트레스와는 정(+)적, 업무 자율성과는 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타남.
 - 감정노동을 많이 수행하는 직업일수록 정신적 스트레스가 많은 반면, 직무와 관련된 독립성은 높지 않음을 의미함.

향후 감정노동 수행 일자리 증가가 예상

- 감정노동은 일자리 창출, 일자리 성장³⁾ 변수와 각각 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타남.
 - 감정노동 수행 정도가 높은 직업의 경우 새로운 일자리를 많이 창출하고, 일자리 증가 속도도 빠름을 시사
 - 이는 소득 증가에 따라 면대면 서비스의 수요가 증가할 것이기 때문으로 보임.

〈표 3〉 감정노동과 직업지표 세부 항목의 상관관계

구분	감정노동	구분	감정노동	구분	감정노동	구분	감정노동
임금	0.121	업무 권한	-0.156 *	물리적 환경	0.079	문제 해결 능력	-0.122
복리후생	0.068	사회봉사	0.184 *	정신적 스트레스	0.141 *	수리 능력	-0.046
일자리 창출	0.343 ***	양성평등	0.016	육체적 스트레스	0.097	정보 기술 능력	-0.108
일자리 성장	0.324 ***	여성 재취업 가능성	0.101	전문지식	-0.179 *	대인관계 능력	0.532 ***
근무시간	-0.019	고졸 이하 학력자 입직 가능성	0.097	업무 자율성	-0.222 **	의사소통 능력	0.343 ***
근무시간 규칙성	0.194 **	고졸 이하 발전 가능성	0.098				

각주 |

3) 일자리 창출과 일자리 성장 지표는 해당 직업 현직자의 주관적 인식 결과임. 해당 직업의 "새로운 일자리 수"와 "새 일자리의 증가 속도"가 다른 직업과 비교할 시 어떠한 지에 대하여 평가한 결과임.

주 |

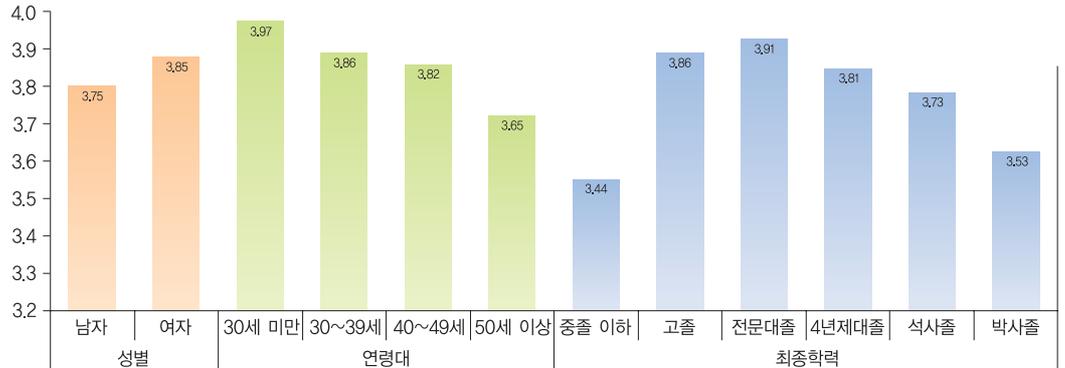
*p<.05,**p<.01,***p<.001

여성, 30대 이하 연령층, 민간 기업에서 일하는 직업인이 감정노동을 많이 수행

- 응답자의 인구사회학적 특성에 따른 감정노동의 차이를 살펴보면 성과 연령에 따라 유의한 차이가 발견
- 남성보다는 여성이 감정노동을 수행하는 빈도가 더 많은 것으로 나타남.
- 연령별로는 50대 이상보다는 40대, 그리고 40대보다는 30대 이하 연령대에서 감정노동을 더 많이 수행
- 학력별로 보면 전문대학 졸업자와 고등학교 졸업자가 감정노동을 수행하는 빈도가 가장 높음.

- 각종 판매원과 영업원의 다수가 전문대학과 고등학교 졸업자인 현실을 반영한 것으로 추정

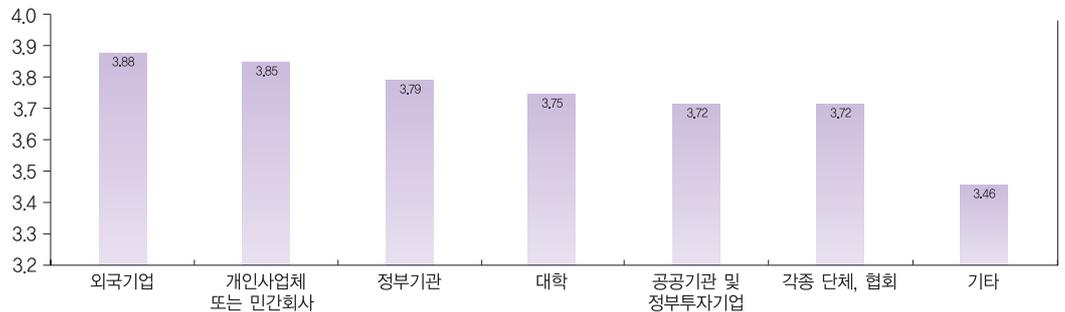
| 주 |
5점 만점



[그림 1] 인구사회학적 특성별 감정노동의 차이(성, 연령, 학력별)

- 직장 유형별로 보면 공공기관 등보다 민간 기업에서 일하는 직업인들이 상대적으로 감정노동을 더 많이 수행
- 이는 민간 기업이 시장에서 직접 소비자를 상대하는 경우가 더욱 많기 때문인 것으로 보임.

| 주 |
5점 만점



[그림 2] 직장별 감정노동의 차이

04 감정노동의 폐해에 대처하기 위한 정책 대안

| 감정노동 수행 근로자 보호를 위한 법률 개정 필요

- 감정노동으로 인한 폐해를 산업재해의 범주에 포함하고, 감정노동에 관한 정부의 책무를 명시하는 법률 개정이 필요
 - 산업안전보건법 제4조(정부의 책무) 제①항에 “감정노동으로 인한 산업재해를 예방하기 위한 안전성 평가 및 개선”이라는 항목 추가
 - 산업재해보상보험법 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)의 제①항 제2호 업무상 질병에 관한 항목에 감정노동을 추가

| 감정노동에 대한 교육훈련 확대

- 청소년들이 감정노동을 체험할 기회를 갖도록 중·고등학교 단계의 창의적 체험활동 시간에 직업 체험을 의무화하고 다양한 직업 체험 기회를 부여
- 서비스 산업의 확대 발전에 따라 다수의 직업인이 감정노동에 노출된다는 점을 고려해 직업교육과 훈련 과정에 감정노동을 관리하고 통제할 수 있는 내용을 필수적으로 삽입
 - 감정노동에서 비롯된 스트레스 해소 기술, 적절한 고객 응대 방법, 감정노동 종사자의 권리, 감정노동으로 인한 업무상 재해 보상 방법 등을 포함하도록 함.

한 상 근 (한국직업능력개발원 선임연구위원)