
수원시 감정노동자 실태조사 연구

- 콜센터 상담사, 대리운전기사, 보육교사, 요양보호사를 중심으로 -

최종보고서

2020. 11. 30.

연구책임자 : 이승미

(주)아이앤아이리서치

제 출 문

수원시비정규직노동자복지센터장 귀하

본 보고서를 “수원시 감정노동자 실태조사 연구”의 최종보고서로 제출합니다.

2020. 11. 30.

연구기관명 : (주)아이앤아이리서치

연구책임자 : 이진수

연 구 원 : 이승미

연 구 원 : 김미혜

〈제 목 차 례〉

제1장 서론	3
제1절 연구의 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	13
제2절 연구의 내용 및 방법	14
1. 관련 정책 및 선행연구 조사를 통한 기존 정책 검토	14
2. 문헌조사 및 통계자료의 2차 가공	14
3. 설문조사	14
4. 전문가 자문회의	16
5. 정기적 연구진회의	17
제3절 연구추진체계	18
제2장 직종별 수원시 감정노동자 실태조사 연구	23
제1절 직종별 수원시 감정노동자 실태조사 개요	23
1. 감정노동자 직종의 선정	23
2. 수원시 감정노동자 실태조사 설문조사 및 심층면접조사 일정	25
제2절 수원시 콜센터 상담사 감정노동 실태조사 결과분석	29
1. 설문조사 결과분석	29
2. 심층면접조사 결과분석	55
제3절 수원시 대리운전기사 감정노동 실태조사 결과분석	62
1. 설문조사 결과분석	62
2. 심층면접조사 결과분석	88

제4절 수원시 요양보호사 감정노동 실태조사 결과분석	99
1. 설문조사 결과분석	99
2. 심층면접조사 결과분석	127
제5절 수원시 보육교사 감정노동 실태조사 결과분석	135
1. 설문조사 결과분석	135
2. 심층면접조사 결과분석	160
제3장 수원시 감정노동자 실태조사 결과분석에 따른 정책제안	167
제1절 「수원시 조례」 내 감정노동자 권리보호에 관한 민간 확산의 법적 근거 마련	167
제2절 수원시 콜센터 상담사의 감정노동 완화 정책 제언	169
1. 인식개선 홍보의 지속	169
2. 수원시 해피콜센터의 인력충원과 조직개편, 정보 공유 절차 매뉴얼화	169
3. 산업재해 인정 등 처우개선의 지속	170
4. 감정노동 관련 기준안(매뉴얼) 마련	170
제3절 수원시 대리운전기사의 감정노동 완화 정책 제언	171
1. 대리운전기사의 노동자성 인정	171
2. 특수고용직 통계자료의 마련	172
3. 대리운전기사 자조모임 조직화	172
4. 대면상태에서의 감정노동 저감	173
5. 탈출과 복귀의 어려움 극복 방안의 구상	173
제4절 수원시 요양보호사의 감정노동 완화 정책 제언	175
1. 최저시급에 가까운 임금의 인상과 인력 충원	175
2. 서비스대상인 노인 등으로부터의 폭언, 폭행에 대한 보호 및 구제 체계 마련	175
3. 의료행위 떠넘기기에 대한 감독	176

4. 재가서비스를 제공하는 요양보호사에 대한 서비스 중지 요령 마련	176
5. 소관기관의 역할과 책임소재의 명확화	176
6. 사회적 인식 개선 사업의 지속	177
제5절 수원시 보육교사의 감정노동 완화 정책 제언	178
1. 상급자의 CCTV를 통한 업무 감시의 금지	178
2. 긴급돌봄 시 연차 사용 강제에 대한 제재 필요	178
3. 수당 없이 추가로 일하는 시간의 점진적 감축	178
제6절 소결	180

〈표 차례〉

▣ 표 1-1 ▣ 흑실드의 직업적 요구에 의한 감정노동	4
▣ 표 1-2 ▣ 흑실드의 감정노동 기준	5
▣ 표 1-3 ▣ 서울시 감정노동 문제해결을 위한 주요 정책과제	8
▣ 표 1-4 ▣ 감정노동자 규모 추정(지역별고용조사 직종 중분류 기준)	10
▣ 표 1-5 ▣ 업무 특성에 따른 감정노동 직업군 분류	12
▣ 표 1-6 ▣ 설문조사 구성항목 및 내용(안)	15
▣ 표 1-7 ▣ 심층면접조사 주요 내용(안)	16
▣ 표 1-8 ▣ 연구추진체계	18
▣ 표 2-1 ▣ 콜센터 상담사 FGI 실시	26
▣ 표 2-2 ▣ 대리운전기사 FGI 실시	27
▣ 표 2-3 ▣ 요양보호사 FGI 실시	27
▣ 표 2-4 ▣ 보육교사 FGI 실시	28
▣ 표 2-5 ▣ 응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부	30
▣ 표 2-6 ▣ 하루 평균 응대 건수	35

【 표 2-7 】 하루 평균 응대 건수	35
【 표 2-8 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)	37
【 표 2-9 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점	38
【 표 2-10 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도	38
【 표 2-11 】 최근 1년간 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘(중복응답)	39
【 표 2-12 】 감정노동의 정도	41
【 표 2-13 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	43
【 표 2-14 】 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도	46
【 표 2-15 】 감정노동 유발 원인(중복응답)	48
【 표 2-16 】 고객에 대한 방침(중복응답)	50
【 표 2-17 】 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행	51
【 표 2-18 】 응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부	63
【 표 2-19 】 대리운전기사 활동기간	65
【 표 2-20 】 하루 평균 응대 건수	68
【 표 2-21 】 하루 평균 응대 건수	68
【 표 2-22 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)	70
【 표 2-23 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점	71
【 표 2-24 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도	71
【 표 2-25 】 감정노동의 정도	73
【 표 2-26 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	75
【 표 2-27 】 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도	79
【 표 2-28 】 감정노동 유발 원인(중복응답)	81
【 표 2-29 】 고객에 대한 방침(중복응답)	83
【 표 2-30 】 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행	84

【 표 2-31 】	사용하는 중개 프로그램(중복응답)	86
【 표 2-32 】	응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부	100
【 표 2-33 】	하루 평균 돌보는 서비스대상	106
【 표 2-34 】	하루 평균 응대 건수	106
【 표 2-35 】	하루 평균 응대 건수	107
【 표 2-36 】	서비스 대상인 노인 등의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점	108
【 표 2-37 】	보호자의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점	109
【 표 2-38 】	폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도	110
【 표 2-39 】	감정노동의 정도	112
【 표 2-40 】	감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	114
【 표 2-41 】	휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도	117
【 표 2-42 】	감정노동 유발 원인(중복응답)	120
【 표 2-43 】	고객에 대한 방침(중복응답)	121
【 표 2-44 】	고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행	122
【 표 2-45 】	응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부	136
【 표 2-46 】	하루 평균 응대 건수	141
【 표 2-47 】	하루 평균 응대 건수	142
【 표 2-48 】	최근 1년간 학부모의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)	143
【 표 2-49 】	폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점	145
【 표 2-50 】	폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도	145
【 표 2-51 】	감정노동의 정도	147
【 표 2-52 】	감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	149
【 표 2-53 】	휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도	152
【 표 2-54 】	감정노동 유발 원인(중복응답)	154

【 표 2-55 】 학부모에 대한 방침(중복응답)	156
【 표 2-56 】 학부모의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행	156

〈그림 차례〉

【 그림 1-1 】 감정노동의 수행방식	4
【 그림 1-2 】 일자리 전달체계 혁신의 내용	12
【 그림 2-1 】 콜센터 상담사 성별 분포	29
【 그림 2-2 】 콜센터 상담사 종사상 지위	32
【 그림 2-3 】 콜센터 상담사 노동조합 등 가입 여부	33
【 그림 2-4 】 하루평균 응대 건수	36
【 그림 2-5 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)	37
【 그림 2-6 】 최근 1년간 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘(중복응답)	40
【 그림 2-7 】 감정노동의 정도	41
【 그림 2-8 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	43
【 그림 2-9 】 보직 또는 업무 변경 요청	44
【 그림 2-10 】 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험	47
【 그림 2-11 】 감정노동 유발원인(중복응답)	49
【 그림 2-12 】 대리운전기사 성별 분포	62
【 그림 2-13 】 대리운전기사 노동조합 등 가입 여부	66
【 그림 2-14 】 하루 평균 응대 건수	69
【 그림 2-15 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)	70
【 그림 2-16 】 감정노동의 정도	73
【 그림 2-17 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	75
【 그림 2-18 】 심리상담	77

■ 그림 2-19 ■	고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험	80
■ 그림 2-20 ■	요양보호사 성별 분포	99
■ 그림 2-21 ■	요양보호사 종사상 지위	102
■ 그림 2-22 ■	직장의 유형	103
■ 그림 2-23 ■	하루평균 응대 건수	107
■ 그림 2-24 ■	감정노동의 정도	112
■ 그림 2-25 ■	감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	114
■ 그림 2-26 ■	보직 또는 업무 변경 요청	115
■ 그림 2-27 ■	고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험	118
■ 그림 2-28 ■	보육교사 성별 분포	135
■ 그림 2-29 ■	콜센터 상담사 종사상 지위	138
■ 그림 2-30 ■	하루평균 응대 건수	142
■ 그림 2-31 ■	최근 1년간 학부모의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)	144
■ 그림 2-32 ■	감정노동의 정도	147
■ 그림 2-33 ■	감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향	149
■ 그림 2-34 ■	보직 또는 업무 변경 요청	150
■ 그림 2-35 ■	학부모의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험	153
■ 그림 2-36 ■	감정노동 유발원인(중복응답)	155

〈수식 차례〉

제1장 서론



제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구 배경

가) “감정노동”의 개념

- “감정노동(emotional Labor)”은 업무상 필요에 따라 노동자가 자신의 감정을 고무시키거나 억제해야 하는 등 자신의 감정을 관리해야 하는 노동을 의미함
- 러셀 후실드(Russel Hochschild)의 저서 『감정노동(the managed heart)』에서 사용하여 널리 알려진 개념임¹⁾
- 육체노동과 정신노동으로 구분되지 않는 제3의 노동을 감정노동이라 칭함
- 후실드는 감정노동을 수행하는 방식을 “표면행위(surface acting)”과 “심층행위(deepacting)”로 분류함
 - “표면행위”는 자신의 감정과는 상관없이 감정을 위장하여 표현하는 것으로 조직에서 요구하는 방식대로 감정을 표현하는 것으로서, 조직원이 자신의 실제 감정을 은폐하면서 표정, 몸짓, 말씨 등을 감정표현 규칙에

1) Hochschild, A. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, CA: Univ of California Press.

맞게 꾸며내어 인위적으로 표현하는, 일종의 가장된 표현행위임

- “심층행위” 는 자신의 감정을 조직에 표면적으로만 따르는 것이 아니라 규칙을 내면화하는 것으로, 자신이 느끼는 감정이 조직이 원하는 규칙과 같게 드러내는 것을 의미함
- 감정노동은 조직에는 실용적일 수 있으나, 노동자 당사자에게는 감정의 소진을 일으킴으로써 생활에 부정적 영향을 미침

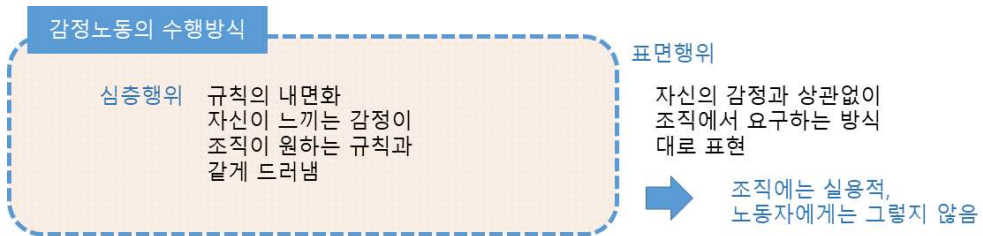
【 표 1-1 】 흑실드의 직업적 요구에 의한 감정노동

구분	설명
정의	임금과 교환하기 위해 감정수행이 필요하고, 감정을 관리해야 하는 업무
핵심저자	Hochschild(1979, 1983), Warton(1993)
중심개념	<ul style="list-style-type: none"> • 감정노동 또는 감정관리(Emotion work or Emotion management) - 개인의 동기에 따라 공적, 사적으로 나뉨 • 감정노동직종(Emotional labor jobs) - 빈번한 공적 소통, 타인의 감정을 유도, 감정 통제가 조직적으로 관리됨 • 감정/표현규칙(Feeling/Display Rules) - 타인에 대한 감정/표현의 규칙
측정방법	질적 연구(인터뷰, 관찰)
제안결과	감정노동은 조직에 있어 실용적이나, 노동자에게는 그렇지 않음

※ 출처 : 공선영 외 5명, 『찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구 - 복지플래너와 방문간호사를 중심으로 -』, 서울시감정노동자권리보호센터, 2019, 6면.

- 감정노동의 수행방식을 도식화하면 아래 그림과 같음

【 그림 1-1 】 감정노동의 수행방식



- 흑실드의 감정노동 기준에 따라 대표적인 감정노동 직종을 살펴보면 아래 표과 같음

【 표 1-2 】 흑실드의 감정노동 기준

감정노동 기준	고객 서비스	방문 간호사	모금 봉사자	단위 지도자	인력 관리	연구 개발 팀원	건설 노동자	배우자 부모
직무맥락(vs 개인적 맥락)	○	×	△	○	○	○	○	×
경제적 이동과 감정수행이 연결되어 있는가?	○	○	×	△	△	△	×	×
대중과 빈번한 상호작용을 요구하는가?	○	○	○	△	×	×	△	×
감정수행이 직무상 요구되는 것인가?	○	○	○	○	△	△	×	△
감정수행을 감시·관리 및 평가하는가?	○	△	○	△	△	×	×	×

※ 출처 : 공선영 외 5명, 『찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구 - 복지플래너와 방문간호사를 중심으로 -』, 서울시감정노동자권리보호센터, 2019, 7면.

- 흑실드 이후에도 감정노동에 관한 연구가 꾸준히 이루어짐. 다수의 연구자가 직업적 혹은 맥락적 요인에 따라 그 정도가 다를 것을 주장함
- 대표적으로 애쉬포드와 험프리(Ashforth & Humphery, 1993)²⁾, 모리스와 펠드만(Moris & Feldman, 1996)³⁾, 그랜드(Alicia Grandey, 2000)⁴⁾, 매스퀴타와 델보(Mesquita & Delbaux, 2013)⁵⁾ 등이 감정노동을 연구함

- 연구결과에 따른 주요 내용은 아래와 같음

2) Ashforth, B. E. & Haumphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of indentity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

3) Moris, J.A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

4) Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emtional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.

5) Mesquita, B. & Delvaus, E. (2013). *A cultural perspective on emotion labor*. Psychology Press, Routledge.

- 감정노동자에게는 실제로 느끼는 감정과 조직에서 느끼는 감정의 차이가 존재함
 - 더 많은 고객을 만족시키고자 하는 관리자의 이해와 기본적인 권리 및 만족스러운 노동 환경을 보장받고자 하는 노동자의 이해 차이에서 부터 ‘어느 선까지 감정을 표현하는 것이 허용되는지’에 대해 생각이 달라짐
 - 조직은 다양한 방식으로 노동자의 감정에 대한 통제, 관리, 규율을 실행함
- 이러한 감정노동은 경제적·사회적·문화적 조건과 무관하지 않음
 - 최근 한국의 감정노동 연구 경향에서도 사회적·문화적 맥락과 조직 문화, 서비스 산업의 특수성을 고려한 평가지표를 개발하기 위한 노력이 있었음
 - 직종에 따라서도 감정노동이 다른 양상을 보임. 따라서 직종별 특징을 분석하는 연구 또한 필수적임

나) 지자체 감정노동자 정책 수립을 위한 실태조사 필요성

- 한편, 기존에 대표적인 감정노동 직종으로 분류되어 온 콜센터 상담사 등 외에도 대리운전기사, 보육교사, 요양보호사와 같은 다양한 직종의 감정노동도 조명을 받는 추세임
- 감정노동이 수반되는 직종과 그 양상이 달라, 감정노동자를 위한 정책 수립이 필요함. 특히, 지역적 특성을 반영하기 위해 지자체 정책의 수립과 정책 근거 마련을 위한 실태조사가 시급함
- 현재 서울시 등 52개 광역시·도 및 기초자치단체에서 감정노동자 권리 보호에 관한 조례를 시행하고 있음
- 수원시 역시 2017. 7. 17. 「수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관

한 조례」⁶⁾를 제정하고⁷⁾ 현재 시행하고 있으나,⁸⁾ 다른 지방자치단체의 관련 조례와 마찬가지로 감정노동자의 범위를 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 사무위탁기관, 해당 지자체의 지원을 받는 각종 시설(이하 ‘기관·단체 등’ 이라고 함)에서 감정노동을 수행하는 노동자에 한함

수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태를 말한다.
2. “수원시 감정노동 채용자(이하 “감정노동 채용자”라 한다)“란 수원시장(이하 “시장”이라 한다), 수원시(이하 “시”로 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. “수원시 감정노동자(이하 “감정노동자”라 한다)란 제2호의 기관·단체 등에서 감정노동을 수행하는 모든 노동자(「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다)를 말한다.
4. “고객”이란 감정노동 채용자와 감정노동자가 제공하는 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 시 및 시 산하기관 등에 종사하는 감정노동자, 감정노동 채용자, 감정노동자의 서비스를 이용하는 고객에게 적용한다.

- 또, 조례 제정 이후 감정노동 종사자에 대한 구체적인 정책을 마련하고 있지 않으며, 감정노동 종사자에 대한 실태조사도 시 차원에서 이루어지지 않음
- 다른 지방자치단체 사례로써 서울시의 정책을 비교하면 아래와 같음

6) 2017. 7. 17. 시행, 경기도수원시조례 제3677호, 2017. 7. 17., 제정.

7) 이 조례의 【제정이유】는 다음과 같음

가. 산업구조가 3차 산업인 서비스업 중심으로 변화함에 따라 감정노동자가 계속적으로 증가하고 있으며, 많은 감정노동자들이 정신적 스트레스와 건강장애 등의 문제를 겪고 있으나 이들에 대한 사회 전반적인 인식부족 등으로 이들의 권리는 외면당하고 있는 실정임.

나. 수원시 및 산하 기관 등에 종사하는 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 필요한 사항을 규정하여 감정노동자의 삶의 질 향상에 기여하고자 함.

8) 2019. 12. 31. 시행, 경기도 수원시조례 제3984호, 2019. 12.31., 일부개정.

- 서울시는 2016. 1. 27. 전국 지방자치단체 중 최초로 감정노동 관련 조례를 제정함
- 이를 근거로 감정노동자 권리보호를 위한 정책계획을 수립함
- 2018. 5. 「감정노동종사자 보호 가이드라인」을 배포함
- 2018. 10. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치함
- 「감정노동 종사자 권리보호 종합계획」에서 5대 추진과제를 아래 표와 같이 제시함

【 표 1-3 】 서울시 감정노동 문제해결을 위한 주요 정책과제

연번	추진과제	세부내용
1	서울형 감정노동 보호 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 「감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제정 • 감정노동 종사자 권리보호위원회 구성 및 운영 • 감정노동 종사자 권리보호센터 설치
2	공공부문 감정노동 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 기관별 모범 보호체계 컨설팅 • 가이드라인 제정 및 개선안 권고
3	감정노동 보호체계 민간 확산	<ul style="list-style-type: none"> • 노사민정 감정노동 보호 업무협약체결 • 개별사업장과 업무협약 체결
4	취약종사자 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 피해 회복을 위한 상담·치유서비스 제공 • 권리구제를 위한 제도적 절차 지원
5	사회적 인식개선	<ul style="list-style-type: none"> • 감정노동 UCC 공모전 개최 • 대중교통 광고 노출을 위한 홍보

○ 수원시 역시 지역 특성, 3·4차 산업 집약적인 직업군 특성을 반영하여 감정노동자 권리보호를 위한 정책을 세움과 동시에 이를 민간에 확산하는 방법을 고안하여야 정책의 실효성을 확보할 수 있을 것으로 판단됨

□ 이를 위해 수원시 감정노동자 실태조사가 선행되어야 함

○ 정책 실효성을 강화하기 위해 공공·민간영역의 구별을 지양하고, 실제 감정노동의 강도가 강한 직업을 선택하여 지속적인 실태조사를 수행해야 할 필요성이 큼

- 감정노동자의 근로시간, 휴게시간, 임금수준 등 고용현황, 고객응대 관례와 돌발상황에 대한 대처 등 기본적인 노동실태가 기초적으로 조사되어야 함
- 더불어 감정노동으로 인한 권리침해에 대한 대응, 피해회복 차원의 권리구제 또는 상담·치유서비스 제공 등 개선이 요청되는 사항에 대한 조사가 주요한 내용으로 수반되어야 함
- 조사결과 분석을 토대로 수원시 감정노동자들이 업무상 불이익을 당하지 않도록 수원시가 해야 할 역할에 대한 모색이 필요함

다) 수원시 감정노동자 규모

- 수원시 감정노동자 실태조사를 실시하기 위해서는 먼저 수원시 감정노동자의 규모와 직업군을 추정할 필요가 있음
- 통계청 자료를 이용하여 수원시 감정노동자 현황을 추정하면 아래와 같음
 - 감정노동자 관련 법령과 선행연구에서는 감정노동의 범위를 각기 달리 보므로, 여기서는 경기도가족여성연구원의 『경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석』(정형욱 등, 2017)의 방법론을 참고함
 - 기초자료로 통계청 「지역별고용조사」 2019년 상반기 원자료를 분석함
 - 원자료는 시도 단위에서 직종 중분류까지만 사용할 수 있으므로, 경기도 감정노동자 규모를 직종 중분류 기준으로 추정함
 - 원자료는 시군구 단위에서는 직종 대분류까지만 사용할 수 있으므로, 수원시 감정노동자 규모는 직종 대분류 기준으로 추정한 뒤, 경기도 감정노동자 규모의 대분류 및 중분류 비율을 기준으로 추정함
 - 최종적으로 직종 중분류에는 선행연구에서 제시된 직종을 참고하여 서비

스 종사자와 판매 종사자의 하위 중분류 중 직종 7개 전체에 보건/사회 복지 및 종교 관련직, 금융 사무직, 상담/통계/안내 및 기타 사무직, 가사/음식 판매 관련 단순 노무직의 4개 직종을 포함하여 총 11개 직종을 상정함

- 직종 대/중/소분류는 통계청의 분류에 따름

【 표 1-4 】 감정노동자 규모 추정(지역별고용조사 직종 중분류 기준)

(단위 : 천명)

직종 대 · 중분류		경기도 (중분류 기준)	수원시 (대분류 기준)	수원시 비례 추정치
관리자		114	186.3	12.5
	공공 기관 및 기업 고위직	5		0.5
	행정·경영 지원 및 마케팅 관리직	29		3.2
	전문 서비스 관리직	32		3.5
	건설·전기 및 생산 관련 관리직	27		3.0
	판매 및 고객 서비스 관리직	21		2.3
전문가 및 관련 종사자		1,583		173.8
	과학 전문가 및 관련직	26		2.9
	정보 통신 전문가 및 기술직	199		21.8
	공학 전문가 및 기술직	278		30.5
	보건·사회복지 및 종교 관련직	342		37.5
	교육 전문가 및 관련직	325		35.7
	법률 및 행정 전문직	12		1.3
	경영·금융전문가 및 관련직	191	21.0	
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	210	23.1	
사무 종사자		1,269	106.7	106.7
	경영 및 회계 관련 사무직	1,065		89.5
	금융 사무직	71		6.0
	법률 및 감사 사무직	20		1.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	114		9.6
서비스 종사자		752	139.4	139.4
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	63		11.7
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	212		39.3
	운송 및 여가 서비스직	65		12.0
	조리 및 음식 서비스직	412		76.4
판매 종사자		834	43.2	154.6
	영업직	233		43.2

직종 대 · 중분류		경기도 (중분류 기준)	수원시 (대분류 기준)	수원시 비례 추정치
	매장 판매 및 상품 대여직	499		92.5
	통신 및 방문 · 노점 판매 관련직	102		18.9
농림 · 어업	숙련 종사자	121	1.7	1.7
	농 · 축산 숙련직	119		1.7
	임업 숙련직	1		0.0
	어업 숙련직	1		0.0
기능원 및 관련 기능	종사자	584		51.7
	식품가공 관련 기능직	37		3.3
	섬유 · 의복 및 가죽 관련 기능직	38		3.4
	목재 · 가구 · 악기 및 간판 관련 기능직	25		2.2
	금속 성형 관련 기능직	52		4.6
	운송 및 기계 관련 기능직	116		10.3
	전기 및 전자 관련 기능직	79		7.0
	정보 통신 및 방송장비 관련 기능직	28		2.5
	건설 및 채굴 관련 기능직	169	117.9	14.9
	기타 기능 관련직	40		3.5
장치 · 기계	조작 및 조립 종사자	749		66.2
	식품가공 관련 기계 조작직	16		1.4
	섬유 및 신발 관련 기계 조작직	20		1.8
	화학 관련 기계 조작직	53		4.7
	금속 및 비금속 관련 기계 조작직	44		3.9
	기계 제조 및 관련 기계 조작직	114		10.1
	전기 및 전자 관련 기계 조작직	132		11.7
	운전 및 운송 관련직	322		28.5
	상하수도 및 재활용 처리 관련 기계 조작직	6	0.5	
	목재 · 인쇄 및 기타 기계 조작직	42	3.7	
단순노무	종사자	919	75.3	75.3
	건설 및 광업 관련 단순 노무직	108		8.8
	운송 관련 단순 노무직	121		9.9
	제조 관련 단순 노무직	146		12.0
	청소 및 경비 관련 단순 노무직	273		22.4
	가사 · 음식 및 판매 관련 단순 노무직	196		16.1
	농림 · 어업 및 기타 서비스 단순 노무직	75		6.1
합계		6,924	627.3	627.3

- 이와 같은 분류에 따라 합산하였을 때, 수원시 감정노동자는 총 36만 3천 2백 명으로 집계되며, 직업 소분류 기준으로 계산하면 변동될 가능성이 있음
- 이러한 감정노동자의 다양한 직종을 2014년 산업안전보건연구원의 「한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용 연구」에서는 업무 특성에 따라 아래와 같이 분류함

【표 1-5】 업무 특성에 따른 감정노동 직업군 분류

연번	직업군	사례
1	고객 비대면 감정노동군	• 콜센터 상담원 등
2	고객 대면 감정노동군	• 소매업 판매업, 백화점 판매업, 택시, 마트 판매원 등
3	사람돌봄 관련 감정노동군	• 요양보호사, 간호사, 보육교사
4	공공서비스 영역 감정노동군	• 구청, 동사무소 직원, 경찰 등

- 이 중 콜센터 상담사, 대리운전기사, 보육교사, 요양보호사는 대표적인 감정노동직군으로서 4) 공공서비스 영역 감정노동군을 제외한 나머지 세 개 직업군에 속함
- 또, 【표 1-4】의 추정치를 고려하면, 콜센터 상담원이 속하는 상담·안내·통계 및 기타 사무직(9천 6백명), 대리운전기사가 속하는 운전 및 운송 관련직(2만 8천 5백명), 요양보호사 및 보육교사가 속하는 보건·사회복지 및 종교관련직(3만 7천 5백명)의 수가 최소 7만 5천 6백명 정도(전체 감정노동자 36만 3천 2백명의 20.8%)로 나타남

【그림 1-2】 일자리 전달체계 혁신의 내용

- 콜센터 상담원 < 상담, 안내, 통계 및 기타 사무직(9천 6백명)
- 대리운전기사 < 운전 및 운송 관련직(2만 8천 5백명)
- 요양보호사 및 보육교사 < 보건·사회복지 및 종교관련직(3만 7천 5백명)

최소 7만 5천 6백명 정도(20.8%)로 추정됨

- 그러나 감정노동자에 속하는 직종이 매우 다양하고, 직종별로 감정 노동의 강도, 형태와 내용이 달라 일률적인 정책으로 맞춤형 정책 서비스를 제공하기 어려움
- 따라서 수원시가 감정노동자에게 맞춤형 정책서비스를 제공하기 위해서는 지역 내 직종별 감정노동자의 노동실태에 대한 미시적·구체적 조사가 필요함

2. 연구 목적

- 수원시 감정노동자를 대상으로 한 노동실태조사를 수행함으로써 수원시 차원의 ‘맞춤형 정책서비스’ 마련을 위한 근거자료의 확보를 목적으로 함
- 특히, 이 연구에서는 감정노동자의 범위를 콜센터 상담사, 대리운전기사, 요양보호사 및 보육교사 직종에 한함
- 실태조사 결과분석을 기초로 수원시 감정노동자의 처우와 복지를 개선하기 위해 수원시가 추진해야 할 정책을 제안하고자 함

제2절 연구의 내용 및 방법

1. 관련 정책 및 선행연구 조사를 통한 기존 정책 검토

- 중앙정부 및 경기도, 수원시 관련 정책 검토
- 감정노동자 복지 관련 선행연구 검토

2. 문헌조사 및 통계자료의 2차 가공

- 관련 법령의 검토 및 조례 개정 필요성 타진
- 통계청 「2019년 상반기 지역별 고용조사」 등 원자료의 2차 가공 및 분석
 - 「2019년 상반기 지역별 고용조사」 분석
 - 통계청 「경기도 영유아통계 : 어린이집 보육교직원 현황」, 「시·군·구별 장기요양기관 전문인력 현황」 등 관련 통계자료 분석

3. 설문조사

- 조사대상 : 수원시 콜센터 상담원 100명, 대리운전기사 100명, 요양보호사 100명, 보육교사 100명, 총 400명
 - 단, 통계청 「지역별고용조사」 자료 분석 결과 직업별 종사 인원의 특성이 신뢰성이 있다고 판단할 경우, 발주처와 협의하여 통계

의 대표성을 인정할 수 있는 수준으로 설문조사 대상을 확정하고자 했음

□ 조사방법 : 구조화된 설문지를 사용하여 PC 및 휴대전화를 이용한 온라인 조사와 면접조사원을 통한 자기기입방식 1:1 대면조사 병행

○ 경기도 이동노동자 수원센터, 수원시 장기요양지원센터 및 수원시 육아종합지원센터, 관련 협단체 등의 협조를 얻어 진행

□ 조사내용

1) 근로시간, 휴게시간, 임금수준, 고객응대 현황 등 근로실태

2) 감정노동과 관련된 인식, 감정노동으로 인한 권리침해 경험 및 경과, 개선요구사항 등

■ 표 1-6 ■ 설문조사 구성항목 및 내용(안)

주제	내용
응답자 일반현황	<ul style="list-style-type: none"> • 성명, 연락처, 성별, 연령, 거주지 • 학력, 월평균 임금
노동실태	<ul style="list-style-type: none"> • 직종, 사업체 규모 • 근로계약, 임금 및 근로시간 등 • 사회보험, 노동조합 가입 여부 • 고객 응대 업무경력, 응대 방식 및 빈도
노동환경 및 감정노동 인식실태	<ul style="list-style-type: none"> • 감정노동을 일으키는 원인 • 인권 침해 유형 • 감정노동 수준 • 서비스업무교육 여부, 휴게 공간 및 시간 • 고객 응대 스트레스로 인한 결근 경험 및 일수 • 현재 일과 환경에 대한 만족도 • 업무를 지속할 의향
부당경험 및 권리침해	<ul style="list-style-type: none"> • 부당경험 여부, • 회사로부터 당한 불이익 경험 및 내용 • 부당경험에 대한 대처방안
개선요구	<ul style="list-style-type: none"> • 제도적·정책적으로 개선이 필요한 부분

□ 심층면접조사

- 조사대상 : 설문조사 응답자 중 추가 면접조사에 동의한 20명 내의 (집단별 5명 내외)
- 조사방법 : 조사대상 직종별로 5명 내외 공동 면접방식으로 1.5~2시간 진행
- 조사내용 :
 - 1) 감정노동 강도 및 직업특성
 - 2) 고객 응대 스트레스 경험과 대처
 - 3) 신체적·심리적 건강 위험 정도
 - 4) 개선요구사항

■ 표 1-7 ■ 심층면접조사 주요 내용(안)

주제	내용
감정노동정도 및 직업특성	<ul style="list-style-type: none"> • 고객응대시간 • 휴게시간 및 공간활용 • 업무상 느끼는 일의 강도와 분량
고객응대 스트레스 경험과 대처	<ul style="list-style-type: none"> • 고객으로부터 반말, 욕설 등 언어폭력 경험 • 성희롱 등 성직 인격침해 경험 • 악성 고객을 응대했을 때의 경험과 심리상태 • 고객응대에 대한 대처방법 • 고객응대 매뉴얼 활용 여부
신체적·심리적 건강위험정도	<ul style="list-style-type: none"> • 고객응대를 하면서 느끼는 정신적인 건강상태 • 신체적으로 앓고 있는 질병 유무 • 건강상 문제에 대한 대처방법
감정노동 관련 장단점	<ul style="list-style-type: none"> • 고객응대 후 회사 조치 • 업무중 발생하는 문제점 • 업무를 하면서 느끼는 보람 및 장점
개선요구사항	<ul style="list-style-type: none"> • 회사에 요구하는 개선방안 • 수원시에 감정노동 개선을 위해 바라는 점

4. 전문가 자문회의

- 연구방향 등에 대한 관련 전문가 자문회의
 - 학계·업계전문가 다수 섭외
 - 연구의 착수, 중간보고, 최종보고 이전 단계에 실시
 - 정책 구체화를 위해 추가적인 전문가 자문 가능

5. 정기적 연구진회의

- 연구에 참여한 연구진, 업계·학계전문가, 필요한 경우 관련 공무원으로 정기적 연구진회의 개최
- 연구내용 공유, 연구방향 점검, 정책개발 아이디어 브레인스토밍

제3절 연구추진체계

□ 연구추진체계를 표로 나타내면 아래와 같음

표 1-8 연구추진체계

단계		내용		
1단계	연구 설계	시행계획서 제출	- 연구 목적·내용·추진방법 등	연구 방향 및 방법 설정, 연구내용 도출
		착수보고회	- 관계자 대상 착수보고회 개최 - 착수보고서 제출	
		착수자문회의	- 학계·업계 전문가 의견 청취 - 연구 방향 및 방법 타당성 검토 - 연구내용 적절성 검토	
2단계	자료 분석	관계 법령, 계획, 현황 검토	- 중앙정부·경기도·수원시 관계 법령, 계획 검토 - 정책 지원 현황 검토	법령, 계획, 정책 현황 분석 등
		문헌연구	- 선행연구 분석, 타 지자체 사례 분석	
		통계분석, 시사점 도출	- 통계청 자료 2차 가공 및 분석 - 관련 정책의 한계점 분석 및 시사점 도출	
3단계	조사 연구	설문조사	4개 직종 대상 - 수원시 콜센터 상담원 100명, 대리운전기사 100명, 요양보호사 100명, 보육교사 100명, 총 400명(발주처와 협의하여 변동 가능) - 질의내용 : 1) 노동실태, 2) 노동환경 및 감정노동 인식실태, 3) 부당경험 및 권리침해, 4) 개선요구사항 등	수원시 감정노동자 중 4개 직종 종사자 대상 노동실태 관련 질의
		심층면접조사	심층면접 조사에 응한 수원시 감정노동자 - 수원시 콜센터 상담원 5명, 대리운전기사 5명, 요양보호사 5명, 보육교사 5명, 총 20명 - 질의 내용 : 1) 감정노동 강도 및 직업특성, 2) 고객응대 스트레스 경험과 대처, 3) 신체적·심리적 건강 위험 정도, 4) 감정노동 관련 장단점, 5) 개선요구사항 등	

4단계	정책 방안 도출	전문가 자문회의	- 업계·학계 전문가, 관계 공무원 등	수원시 감정노동자 중 4개 직종 맞춤형 정책서비스 내용 및 체계 도출
		결과분석	- 설문조사 및 심층면접조사 결과분석 - 전문가 자문회의 결과 분석	
		정책방안 도출	- 정책 수요에 따른 구체적 개선방안 도출 - 맞춤형 정책서비스 내용 및 체계 도출	
5단계	결과 작성	연구보고서 작성	- 연구보고서 작성·제출	최종 연구보고서 제출

제2장 직종별 수원시 감정노동자 실태조사 연구



제2장 직종별 수원시 감정노동자 실태조사 연구

제1절 직종별 수원시 감정노동자 실태조사 개요

1. 감정노동자 직종의 선정

- 감정노동을 수행하는 직종은 매우 다양함. 이 연구에서 조사대상으로서 감정노동 직종은 최근 처우개선의 시급성이 공론화된 직종 중 일부로서 발주처와의 협의를 거쳐 아래와 같은 기준으로 선정함
- 콜센터 상담사의 처우개선 문제는 「산업안전보건법」의 2018년도 개정을 끌어내는 데 큰 영향을 미침. “감정노동”에 개념이 본격적으로 알려지기 시작하면서, 신체적인 노동강도뿐 아니라 자존감의 유지와 직장 내 관행과 규범의 내재화로부터 억압된 표현을 인지하는 것이 중요함을 일깨우게 됨
 - 최근 공공영역의 콜센터 상담사는 위탁회사 직원에서 소속 지자체 등에 직접 소속으로 바뀌는 추세임. 악성·강성 민원에 그대로 노출되었던 콜센터 상담사는 보호조치를 누리게 되었고, 분초 단위로 경쟁을 부추기던 노동현장에서 다소간 벗어날 수 있게 되었음
 - 아직 이러한 확산이 이루어지지 않은 영역에서의 콜센터 상담사는 여전히 폭언, 욕설, 성희롱 등으로 괴롭게 하는 사람에게 끝까지 듣고 상냥하게 응대하도록 요구받고 있음
 - 따라서 수원시 감정노동자 실태를 조사하며, 최근 수원시 소속의 공무원으로 전환된 콜센터 상담사를 대상으로 해, 변화된 지위에 따른 노동환

경의 개선사항을 확인하고, 유사한 사회적 지위의 감정노동자를 위한 정책개선방안을 마련하는 데 활용하고자 함

○ 대리운전기사의 경우, 최근 이슈가 된 특수고용직의 하나로, 형식상 자영업자에 해당하나 실질적으로 중개업체로부터 일감을 받고 수행함으로써 수익을 창출해 고용과 크게 다르지 않는 관계에 놓여있는 직종임

- 특히, 코로나19 감염병 발생 이후 음식 배송, 물건의 탁송, 사람의 이동이 주목받자 중개어플리케이션과 그에 종속되어 일하는 종사자 간의 관계와 이용자, 3자간의 관계에서 빚어지는 노동환경의 열악성이 드러나게 됨

- 그 중 주로 야간에 주취자를 고객으로 하는 대리운전기사는 이용자를 대면한 상태에서 감정노동에 직면하는 상황에 처함. 이런 상황은 경우에 따라 심각한 폭행과 사고 발생까지 초래할 수 있음

- 따라서 경기이동노동자 수원센터의 협조를 받아 수원시를 영업지역으로 하거나 수원시에 거주하는 대리운전기사를 수원시 감정노동 실태조사의 대상으로 선정함

○ 요양보호사와 보육교사는 모두 돌봄노동을 수행하는 직종임

- 장기요양등급을 받은 노인을 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사는, 최근까지 최저시급 수준 또는 그 이하의 저임금을 받는 비정규직으로서 직업의 안정성 측면에서 열악하다는 평가를 받아옴

- 또, 요양보호사는 가정부 취급을 받는 등 그 사회적 기여도에 걸맞지 않는 차별대우를 받고 있어, 감정노동 실태를 조사할 필요성이 시급하다고 판단되는 직종이었음

- 보육교사 역시 영유아 대상의 돌봄서비스를 제공하는 직종으로, 코로나 19 감염병의 확산 이후에도 보육시설은 완전히 폐쇄되지 않고 긴급돌봄의 체계로 운영되고 있는 실정임

- 요양보호사는 서비스대상인 노인과 그 가족, 그리고 요양시설로부터, 보

육교사는 학부모와 보육시설로부터 유사한 지점에서 감정노동이 유발되는 환경에 처해있음

- 또, 민간 영역의 콜센터 상담사, 대리운전기사, 요양보호사, 보육교사는 「수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례」 제2조제3항에 정한 수원시 및 산하기관에 소속된 직종이 아니고, 동 조례가 적용되지 않음. 대리운전기사의 경우에는 노동자성을 인정할 것인지에 대한 논의도 계속해서 진행되고 있는 실정임
- 선행연구에서 다루어진 경험이 적거나 최근 종사상 지위 등이 급격하게 변화하여 새로이 연구가 필요한 직종으로서, 수원시 감정노동자 실태를 파악하는 데 주요한 직종으로 판단함
- 따라서, 이 연구는 수원시 콜센터 상담사, 대리운전기사, 요양보호사, 보육교사의 네 직종별로 감정노동실태를 파악해보고자 함

2. 수원시 감정노동자 실태조사 설문조사 및 심층면접조사 일정

가) 설문조사

(1) 설문조사문항 개발

- 2020. 7. 1. 연구용역 계약을 체결함
- 2020. 7. 수원시 감정노동자 실태조사용 설문조사문항 4개 직종별 개발. 학계·업계 전문가 3인에게 자문을 거쳐 설문조사문항 확정

(2) 설문조사 실시

- 2020. 8. 직종별 온라인 및 오프라인 설문 구축, 관계기관 등에 설문조사 대상 섭외 요청(코로나19 감염병 확산 상황과 방역지침 준수에 따라 직종별 100명 이상의 응답을 목표로 설문조사 기간을 장기간으

로 설정함)

- 2020. 9. 1.(화) ~ 11. 27.(금) 대리운전기사 설문조사 실시
- 2020. 9. 17.(목) ~ 11. 27.(금) 요양보호사 설문조사 실시
- 2020. 11. 5.(목) ~ 11. 27.(금) 콜센터 상담사 설문조사 실시
- 2020. 9. 17.(목) ~ 11. 27.(금) 보육교사 설문조사 실시

(3) 설문조사 결과분석

- 2020. 11. 27.(금) ~ 11. 28.(토) 직종별 설문조사 결과분석 및 보고서 작성

나) 심층면접조사

(1) 심층면접조사 기획

- 2020. 8. 선행연구를 기초로 반구조화된 질문지 개발, 해당직종 관계 기관에 공문 송부, 심층면접대상자 섭외

(2) 심층면접조사 실시

- 콜센터 상담사

표 2-1 콜센터 상담사 FGI 실시

연번	일시 및 장소	대상자	비고
1	2020. 11. 4. (수) 18:00 수원시 도시안전통합센터 인근	콜센터 상담사A	
2		콜센터 상담사B	
3		콜센터 상담사C	
4		콜센터 상담사D	
5		콜센터 상담사E	

대리운전기사

【 표 2-2 】 대리운전기사 FGI 실시

연번	일시 및 장소	대상자	비고
1	2020. 9. 23.(수) 10:00 경기이동노동자 수원센터	대리운전기사A	남성
2	2020. 9. 28.(월) 13:30 경기이동노동자 수원센터	대리운전기사B	남성
3		대리운전기사C	남성
4		대리운전기사D	남성
5	2020. 10. 15.(목) 10:00 (주)아이앤아이리서치 회의실	대리운전기사E	여성

요양보호사

【 표 2-3 】 요양보호사 FGI 실시

연번	일시 및 장소	대상자	비고
1	2020. 10. 26.(월) 10:30 경기이동노동자 수원센터	요양보호사A	
2		요양보호사B	
3		요양보호사C	
4		요양보호사D	
5	2020. 11. 26.(목) 13:00 수원일하는여성회	요양보호사E	

보육교사

【 표 2-4 】 보육교사 FGI 실시

연번	일시 및 장소	대상자	비고
1	2020. 9. 25.(금) 10:00 수원시 영통구 영통동	보육교사A	
2	2020. 11. 16.(월) 20:30 수원시 영통구 우만동	보육교사B	
3		보육교사C	
4		보육교사D	
5	2020. 11. 25.(수) 19:00 수원시 영통구 우만동	보육교사E	

(3) FGI 결과분석

- FGI 는 심층면접대상자의 동의를 받아 녹취한 뒤 한글파일로 전사하여 분석에 사용함
- 2020. 9. 24.(목) ~ 2020. 11. 26.(목) 직종별 FGI 결과분석 및 보고서 작성

제2절 수원시 콜센터 상담사 감정노동 실태조사 결과분석

1. 설문조사 결과분석

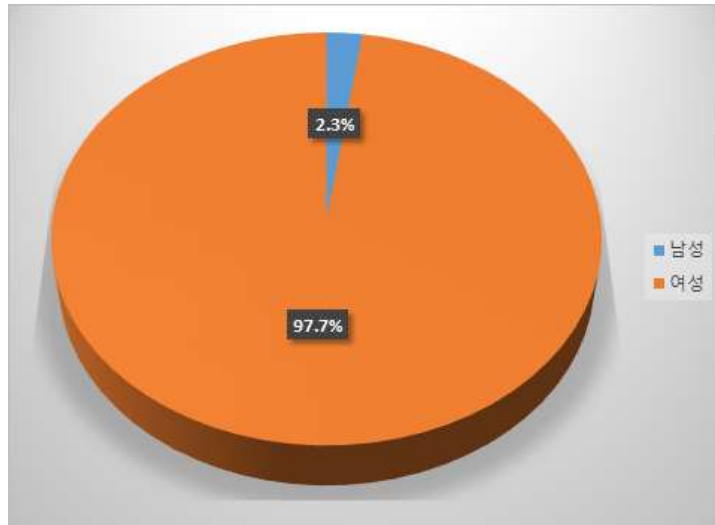
가) 응답자의 일반적 특성

응답자의 97.7%가 “여성” 이며,
“30대” 가 36.9%로 가장 많고, 절반 이상(59.3%)이 기혼자로 나타남.
최종학력은 “대학교” 가 가장 많고(54.9%),
월평균 임금으로 “100만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 절반(50.4%)
가량으로 나타남

□ 이 조사 응답자 130명 중 127명(97.7%)가 여성으로 나타남(n=130)

┃ 그림 2-1 ┃ 콜센터 상담사 성별 분포

(단위 : %)



□ 연령대는 30대가 48명(36.9%)로 가장 많았고, 40대가 39명(30.3%), 50

대 31명(23.8%), 20대가 12명(9.2%) 순으로 나타남(n=130)

- 혼인 여부는 기혼 67명(59.3%), 미혼 39명(34.5%), 이혼 6명(5.3%), 사별 1명(0.9%) 순으로 나타남(n=113)
- 가족구성원은 본인을 포함하여 4명인 가구가 50명(44.6%)로 가장 많았고, 3명인 가구가 25명(22.3%)로 그 뒤를 이음(n=112)
- 최종학력(졸업기준)은 대학교가 62명(54.9%), 고등학교가 51명(45.1%)이며(n=113), 월평균 급여는 “100만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 57명(50.4%)으로 가장 많고, “200만 원 이상 ~ 300만 원 미만” 이 52명(46.0%), “300만 원 이상” 이 4명(3.5%)임(n=113)

■ 표 2-5 ■ 응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부

(명, %)

항목	구분	응답자 수	비율
성별	남성	3	2.3
	여성	127	97.7
	소계	130	100.0
연령별	20대	12	9.2
	30대	48	36.9
	40대	39	30.0
	50대	31	23.8
	소계	130	100.0
	혼인 여부	기혼	67
미혼		39	34.5
이혼		6	5.3
사별		1	0.9
소계		113	100.0
가족구성원	1명	11	9.8
	2명	12	10.7
	3명	25	22.3
	4명	50	44.6
	5명	11	9.8
	6명	3	2.7
	소계	112	100.0

최종학력(졸업기준)	고등학교	51	45.1
	대학교	62	54.9
	소계	113	100.0
월평균 급여	100만 원 이상 ~ 200만 원 미만	57	50.4
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	52	46.0
	300만 원 이상	4	3.5
	소계	113	100.0

나) 고용형태 등 노동실태

(1) 고용형태 및 직장 규모

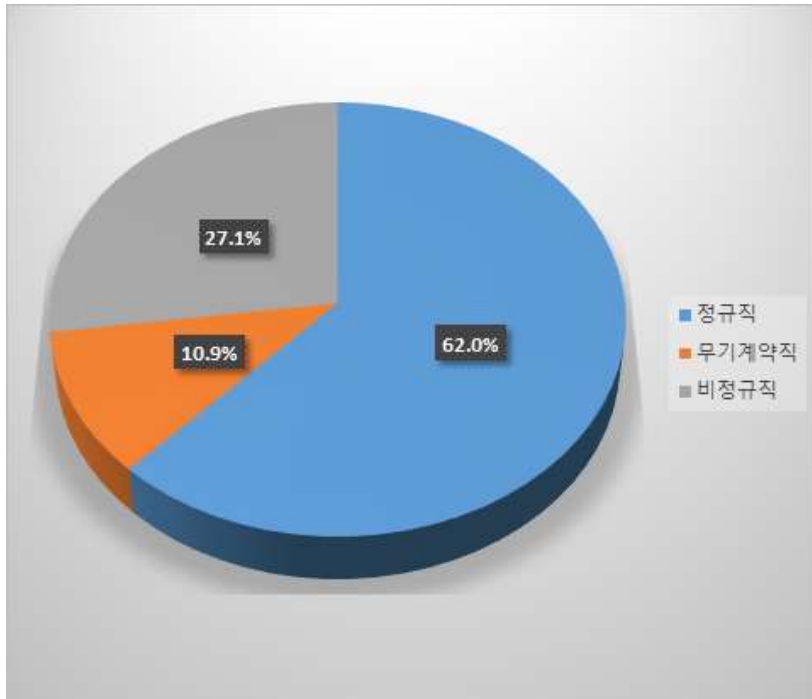
현 직장에서 5년 이상 근무한 응답자가 66.4%이고, 본사 직영/자회사인 경우가 위탁업체인 경우보다 많으며(68.0%), 정규직이 62.0%으로 나타남

- 현 직장에서 **5년 이상 근무한 응답자는 85명(66.4%)**임. 상대적으로 장기 근무자가 많음(n=128)
- 소속은 **“본사 직영/자회사”가 87명(68.0%)**, **“위탁업체”가 41명(32.0%)**로 나타남(n=128)
- 종사상 지위는 **“정규직” 80명(62.0%)**, **“비정규직” 35명(27.1%)**, **“무기계약직” 14명(10.9%)**으로 나타남(n=129)
- 이는 최근 몇 년 동안 콜센터 상담사 간의 노조활동 등 조직화를 통해 악성·강성민원의 문제와 종사상 처우에 대한 논의가 강하게 이루어진 데서 기인했다고 해석됨. 콜센터 상담사가 위탁업체에 소속되어 공공기관의 민원 콜을 해결하던 환경에서 공공기관이 콜센터 상담사를 정규직 또는 무기계약직 등으로 직접 고용하는 환경으로 개선된 결과를 가져옴

○ 이에 관한 구체적인 사례는 심층면접조사에서 찾아볼 수 있음

■ 그림 2-2 ■ 콜센터 상담사 종사상 지위

(단위 : %)



□ 현 직장의 직원 수는 “50명 이상” 108명(84.4%), “20 ~ 49명” 17명(13.3%), “10 ~ 19명” 2명(1.6%), “5~9명” 1명(0.8%)로 나타남 (n=128)

(2) 4대보험 적용 및 노동조합 등 가입 여부

**4대 보험 적용을 거의 받고 있으나(98.4%),
노조에 가입하지 않은 사람의 비율은 54.7%로 나타남**

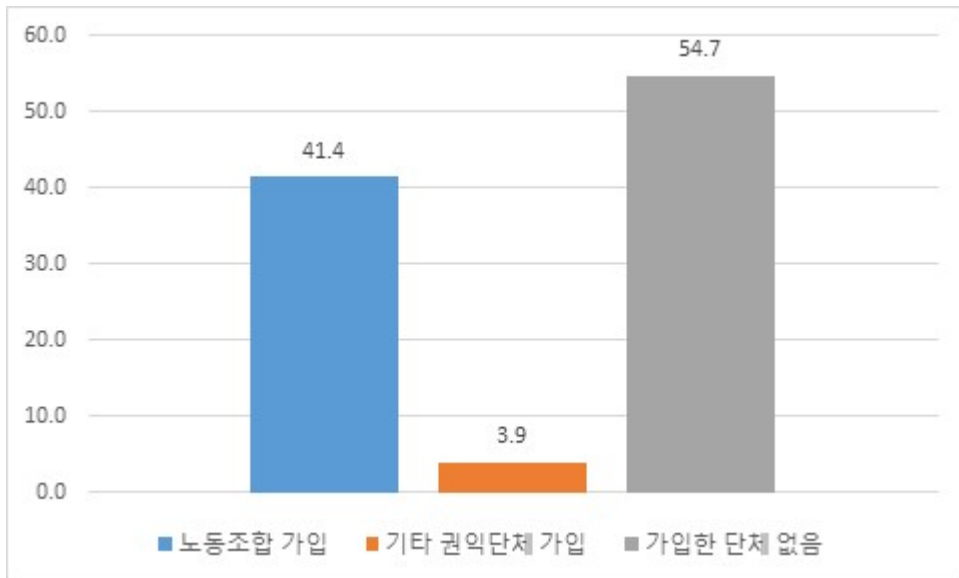
□ 응답자 중 126명(98.4%)이 “4대 보험 적용받음” 으로 응답하고, “4

대 보험 적용을 받지 않음”은 없었음(n=128)

- 응답자 중 “노동조합”에 가입하지 않은 사람은 70명(54.7%), 가입한 사람은 53명(41.4%), “기타 권익단체”에 가입한 사람은 5명(3.8%)로 나타남(n=128)
- 이 연구의 다른 대상인 대리운전기사, 요양보호사, 보육교사에 비해 노동조합 가입 비율이 높음

■ 그림 2-3 ■ 콜센터 상담사 노동조합 등 가입 여부

(단위 : %)



(3) 일주일 평균 근무일, 하루 평균 근무시간 및 휴게시간

콜센터 상담사는 대체로 주 5일(95.2%), 하루 8시간 근무하고(63.7%), 1시간의 휴게시간을 가지는 것(69.1%)으로 나타남

- 일주일 평균 근무일로 “5일”이 118명(95.2%)로 가장 많았고, “4일”은 5명(4.0%), “6일”은 1명(0.8%)로 나타남(n=124)

- 하루 평균 근무시간은 “8시간” 이 79명(63.7%)로 가장 많았음. 그 뒤로 “9시간” 이 21명(16.9%), “7시간” 이 9명(7.3%) 순으로 나타남 (n=124)
- 하루 평균 휴게시간은 “1시간” 이 85명(69.1%)로 가장 많고, 그 뒤로 “0시간” 이 27명(22.0%), “2시간” 10명(8.1%), “3시간” 1명(0.8%) 순으로 나타남(n=123)

(4) 이전 직장 유무 및 직종

- 이전에 직장이 있었던 경우, 직종 중 가장 많은 사례는 “사무직” 으로 59명(47.6%)였고, 그 외 “생산직” 5명(4.0%), “자영업” 4명(3.2%) 순으로 나타났으나, “없음” 으로 응답한 사례도 22명(17.7%)으로 나타남(n=124)

(5) 코로나19 감염병 발생 이후 변화

**코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수에도 변화가 있었음.
특히, “매우 늘었다” 로 응답한 경우, 정부 지원금 등에 대한 문의가 한동안
폭주했던 사실에서 비롯된 것으로 판단함**

- 현재 하루 평균 응대 건수는 아래와 같음
 - “100건 초과” 가 87명(71.3%)로 가장 높은 비율을 나타냄(n=122)

【 표 2-6 】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현재 하루 평균 고객 응대 건수는?”	1~20건	2	1.6
	21~40건	3	2.5
	41~60건	4	3.3
	61~80건	7	5.7
	81~100건	19	15.6
	100건 초과	87	71.3
	소계	122	100.0

□ 이 응대 건수는 코로나19 감염병 발생 이후에도 **“변함 없다”**로 응답한 경우가 **53명(43.4%)**였고, “매우 늘었다”가 25명(20.5%)인 반면, “줄어들었다”의 응답도 24명(19.7%)로 응답이 갈림(n=122)

○ 이러한 응답은 수원시 휴면콜센터와 같이 지자체 공공영역의 경우 지원금 문의가 폭발했던 시기가 있었던 사실, 그러한 시기가 지나 응대 건수가 현재로서 줄어든 사실을 반영하고 있는 것으로 판단 됨

【 표 2-7 】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“2020년 2월 코로나 사태 이전과 비교해 응대 건수가 어떻게 변했습니까?”	줄어들었다	24	19.7
	변함 없다	53	43.4
	조금 늘었다	14	11.5
	매우 늘었다	25	20.5
	모르겠다	6	4.9
	소계	122	100.0

■ 그림 2-4 ■ 하루평균 응대 건수

(단위 : %)



다) 감성노동 경험 및 인식 실태

(1) 최근 1년간 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험

**콜센터 상담사는 악성·강성민원을 빈번하게 경험하는 직종으로 알려져 있음.
특히 “모욕적인 비난, 고함, 욕설”의 경험비율이 높았음(83.8%)**

- 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 비율은 행위에 따라 아래 표와 같이 나타남
- “모욕적인 비난, 고함, 욕설”을 경험한 경우가 응답자 중 109명에게 있었고, 비율로는 83.8%로 나타남(n=130)

【 표 2-8 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	n	응답자 수	비율
“최근 1년 동안 일하는 중 고객으로부터 아래와 같은 경험을 한 적이 있다면, 해당 부분에 모두 표시해주세요.”	신체적 폭력	130	1	0.8
	모욕적인 비난, 고함, 욕설	130	109	90.1
	원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱	130	6	5.0
	위협, 괴롭힘	130	23	19.0
	직위, 성, 연령의 차별 대우	130	26	21.5
	경험 없음	130	12	9.9
	소계			177

【 그림 2-5 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)

(단위 : %)



(2) 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점

콜센터 상담사는 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “현재 겪고 있다”의 비율이 49.6%로 절반에 가까움. 이러한 경험은 대체로 한 달에 1~4번 정도 겪는 것으로 나타남(41.5%)

□ 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점으로 **“현재 겪고 있다”가 60명 (49.6%)**으로 가장 많이 나타나, 「산업안전보건법」 등의 시행으로 국

민 인식이 나아졌다고 하더라도, 아직 개선되어야 할 것으로 나타남
(n=121)

【 표 2-9 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있습니까?”	현재 겪고 있다	60	49.6
	최근 1년 동안 겪었다	26	21.5
	최근 2~3년 동안 있었다	14	11.6
	있었지만, 4년 이상 되었다	7	5.8
	전혀 없었다	14	11.6
	소계	121	100.0

(3) 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

□ 얼마나 자주 “고객”의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발행위를 겪었는지에 대해 응답자 중 **44명(41.5%)**가 “**한 달에 1~4회 겪었다**”라고 답함(n=106)

【 표 2-10 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“얼마나 자주 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 겪었습니까?”	매일 겪었다.	15	14.2
	일주일에 2~3회 겪었다.	24	22.6
	한 달에 1~4회 겪었다.	44	41.5
	2~3달에 한두 번 겪었다.	13	12.3
	6달에 한두 번 겪었다.	10	9.4
	소계	106	100.0

(4) 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘 경험

직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘 “경험이 없다” 의 응답이 71.1%로 나타남

- 때때로 감정노동은 외부의 민원인으로부터만 오는 것이 아니라, 직장 내의 상사 또는 동료로부터도 경험하게 됨
- 최근 1년 동안 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘 경험에 대해 **가장 많은 수(86명, 71.1%)가 “그러한 경험이 없다” 고 응답함**
- 그러나 “모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다” 는 21명(17.5%), “직위, 성, 연령의 차별 대우를 당한 적이 있다” 는 15명(12.5%)로 나타나 직장 내 괴롭힘에 대한 인식도 개선되어야 할 것으로 보임

【 표 2-11 】 최근 1년간 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	n	응답자 수	비율
“최근 1년 동안 일하는 중 직장상사나 동료로부터 아래와 같은 경험을 한 적이 있다면, 해당 부분에 모두 표시해주세요.”	모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다	130	21	17.5
	원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	130	1	0.8
	위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	130	5	4.2
	직위, 성, 연령의 차별 대우를 당한 적이 있다	130	15	12.5
	위와 같은 경험을 한 적이 없다	130	86	71.7
	소계			128

■ 그림 2-6 ■ 최근 1년간 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘(중복응답)

(단위 : %)



(5) 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향

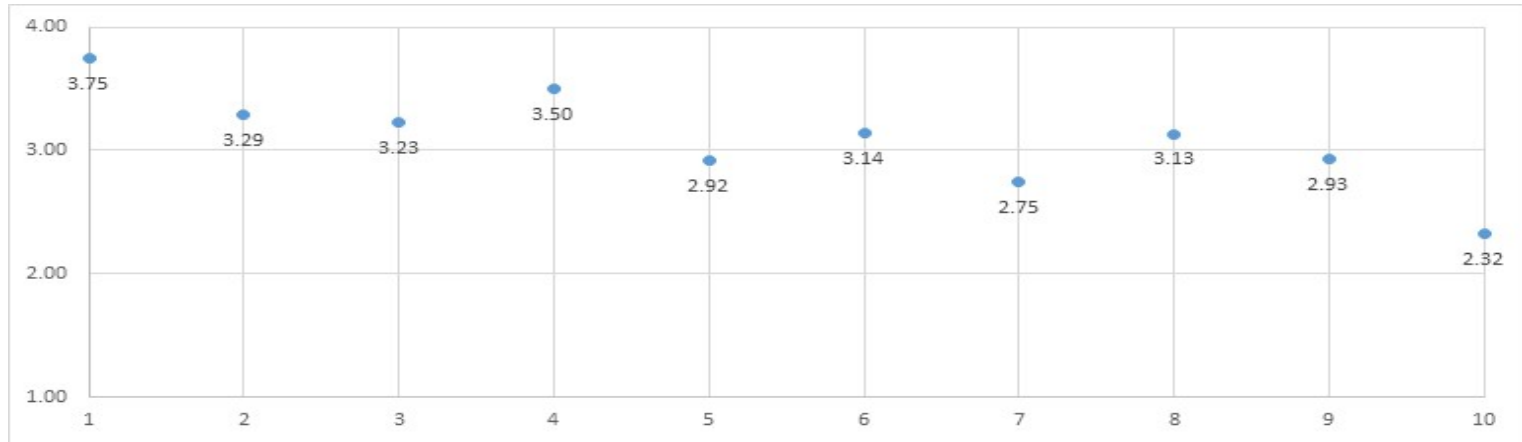
업무의 관행적 규칙을 내재화하여 “고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력하나”, 그 과정에서 “감정이 상함”. 또, “5일 이상” “일에 완전히 지쳐있다” 고 응답한 비율이 23.1%로 나타남

- 감정노동의 정도에 관하여 “아래는 감정노동의 정도에 관한 질문입니다. 내용을 읽고, 현재 상태에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향을 가늠할 수 있는 10개의 세부 문항을 제시함
- “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도로 측정한 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
- 이에 따르면, “1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다” (3.75), “4) 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나의 감정이 상한다” (3.50)의 항목 등에서 감정노동을 겪고 있는 사실이 드러남

【 표 2-12 】 감정노동의 정도

	1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	2) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	3) 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다	4) 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나의 감정이 상한다	5) 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	6) 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	7) 직장에서 고객 응대를 잘하고 있는지 감시한다(CCTV 등)	8) 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	9) 고객과의 문제가 결국 직장에서의 평판을 결정한다	10) 고객보다 직장상사나 동료의 면박, 무시, 부당한 처사 등에 상처 받는다
평균	3.75	3.29	3.23	3.50	2.92	3.14	2.75	3.13	2.93	2.32
N	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119
표준편차	0.436	0.705	0.706	0.649	0.988	0.784	1.091	0.974	0.989	1.096

【 그림 2-7 】 감정노동의 정도



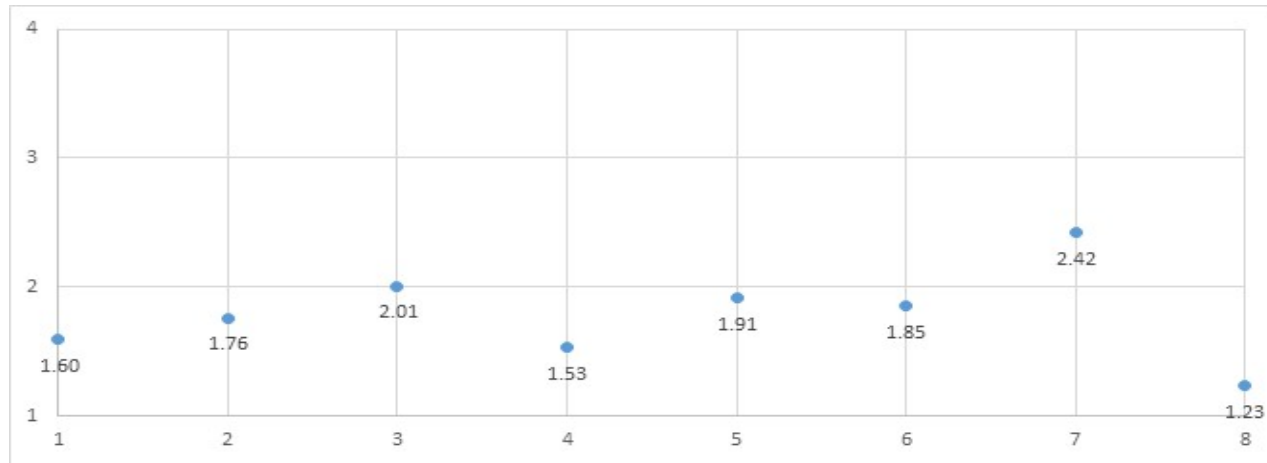
※ 세로축은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동 정도의 세부 문항 번호에 대응함

- 또, 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향 역시 “지난 일주일 동안 다음과 같은 상태가 얼마나 있었습니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 8개의 세부 문항을 제시함
 - “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상” 의 척도로 측정된 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
 - 이에 따르면, “7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다” (2.42)의 평균이 높게 나타남. 구체적으로 “1~2일”의 응답이 41명(35.0%)로 가장 많았으나, “5일 이상”의 응답도 27명(23.1), “3~4일”의 응답이 22명(18.8%)으로 신체적·정신적 소진을 느끼는 것으로 나타남
 - 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향을 적극적으로 해소할 수 있는 내재적 역량을 기르는 동시에, 이러한 현상을 외부에 표현하고, 상담 등을 통해 개선할 수 있는 체계도 보완되어야 할 것임

【 표 2-13 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향

	1) 식욕이 없었다	2) 술을 자주 마시거나 담배를 자주 피웠다	3) 앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다	4) 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다	5) 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다	6) 출근할 때 두려움을 느낀다	7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다	8) 죽고 싶었다
평균	1.60	1.76	2.01	1.53	1.91	1.85	2.42	1.23
N	117	117	117	117	117	117	117	117
표준편차	0.755	1.111	0.960	0.772	0.996	0.958	1.085	0.578

【 그림 2-8 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향



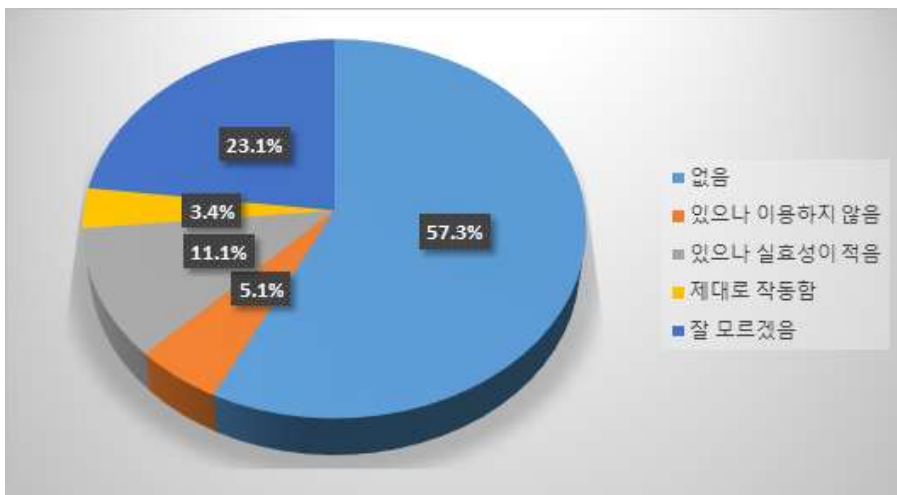
※ 세로축은 “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상”의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향의 세부 문항 번호에 대응함

(6) 감정노동에 대한 보호 및 구제 체계

고객의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 “보직 또는 업무 변경” 이 자유롭지 않고, 휴식이나 휴가, 심리상담 등의 제도가 실효성을 갖추지 못한 것으로 드러남

- 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 직장에서 어떤 보호 및 구제 체계를 갖추고 있는지에 대해 묻고, 그 효용성에 대해 질의함
- 이에 대해 응답은 “없음” - “있으나 이용하지 않음” - “있으나 실효성이 적음” - “제대로 작동함” - “잘 모르겠음” 의 보기를 제시함
- 보직 또는 업무 변경에 대해 “없음” 으로 응답한 사람이 67명 (57.3%)로 가장 많았고, “잘 모르겠음” 으로 응답한 사람이 27명 (23.1%)로 그 뒤를 이음(n=117)

■ 그림 2-9 ■ 보직 또는 업무 변경 요청



- 휴식에 대해 “있으나 실효성이 적음” 으로 응답한 사람이 44명 (37.6%)으로 가장 많았음(n=117)
- 휴가에 대해서는 “없음” 으로 응답한 사람이 47명(40.2%)으로 가장 많았고(n=117), 심리 상담에 대해서는 “있으나 이용하지 않음” 이 46명(39.3%)로 가장 많았음(n=117)
- 수원시 콜센터 상담사는 감정노동에 대해 보호 및 구제 체계가 없거나 있더라도 실효성이 적다고 느끼고, 심리 상담에 대해서도 이용하지 않는 것으로 나타남. 이는 낙인 등의 부정적 효과를 우려하는 것으로 판단됨

(7) 휴가, 결근 등 근퇴규칙

- 수원시 콜센터 상담사인 응답자 중 100명(96.2%)가 현재 일하는 직장에 휴가, 결근 등 근퇴규칙이 있다고 답함
- 그럼에도 “고객 응대 스트레스로 인해 휴가를 쓰거나 결근한 적이 있느냐” 는 물음에 대해 최근 1년 동안 휴가를 쓰지 않았다는 응답자가 90명(85.7%)이었고(n=105), 결근도 하지 않았다는 응답자가 99명(97.1%)로 나타남(n=102)
- 생각건대, 감정노동으로 인한 소진이 한계치에 이르더라도 당장 생계 문제가 걸려있는 콜센터 상담사가 선뜻 휴가나 결근을 이용할 수 없는 사실, 한 명의 콜센터 상담사가 휴가나 결근을 한 경우 그에 비례하여 동료들의 일이 많아지는 사실 등의 사유가 휴가나 결근을 이용할 수 없는 환경을 조성하고 있다고 판단됨

(8) 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

**휴게시간을 이용하는 데 크게 문제가 없고,
직무 만족도가 높은 것으로 나타남**

- 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도를 파악하기 위해 4개의 세부문항을 제시함
- 이에 대한 응답은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다”의 4점 척도로 제시함

■ 표 2-14 ■ 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

	1) 화장실을 자유롭게 갈 수 있다	2) 원하는 시간에 휴식시간을 가질 수 있다	3) 현재 하는 일이 만족스럽다	4) 현재 하는 일을 계속 할 생각이다
평균	3.06	2.09	2.36	2.88
N	117	117	117	117
표준편차	.931	1.000	.856	.790

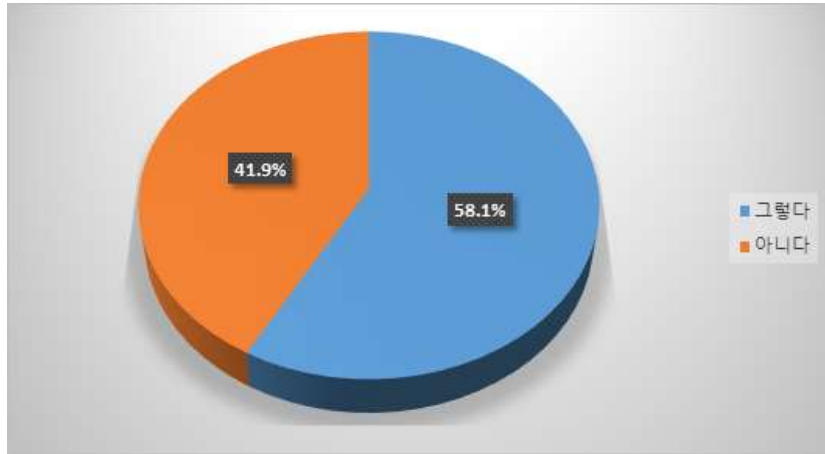
- 평균이 높을수록 긍정적이어서, “화장실을 자유롭게 갈 수 있다”, “현재 하는 일을 계속 할 생각이다” 등의 세부 문항에 대해 긍정적인 답변이 도출된 사실을 알 수 있음

(9) 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험

고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험에 대해 41.9%가 “교육을 받지 않았다” 로 응답함

- 현 직장에서 고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 대응하는 방법을 교육받았는지의 질의에 대해 응답자 중 64명(58.1%)가 “그렇다” 로 응답함(n=117)

■ 그림 2-10 ■ 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험



- 반대로 49명(41.9%)의 콜센터 상담사가 그에 대한 교육을 받지 못한 것으로 나타나, 교육의 필요성이 부각됨

라) 감정노동 원인 및 부당경험 등

(1) 감정노동 유발 원인

콜센터 상담사에게 감정노동을 유발시키는 원인으로 “고객 응대 시 매뉴얼 지키기” (63.7%), “관리자의 실시간 모니터링, 청취 녹음 등 관리 행위” (54.0%)의 비율이 높게 나타남

- 설문문항에서는 감정노동 유발 원인에 대해 순위로 3가지를 선택하도록 하고, 아래 8가지 보기를 제시함
 - 1) 최대한 스크립트 전체를 읽어야 하는 환경
 - 2) 스크립트가 따로 없어 고객 응대를 그때그때 해내야 하는 환경
 - 3) 고객 응대 시 매뉴얼 지키기
 - 4) 고객의 민원 또는 VOC 제기에 대한 두려움

- 5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위
 - 6) 고객의 무리한 요구
 - 7) 고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등
 - 8) 기타
- 결과를 표로 나타내면 아래와 같음

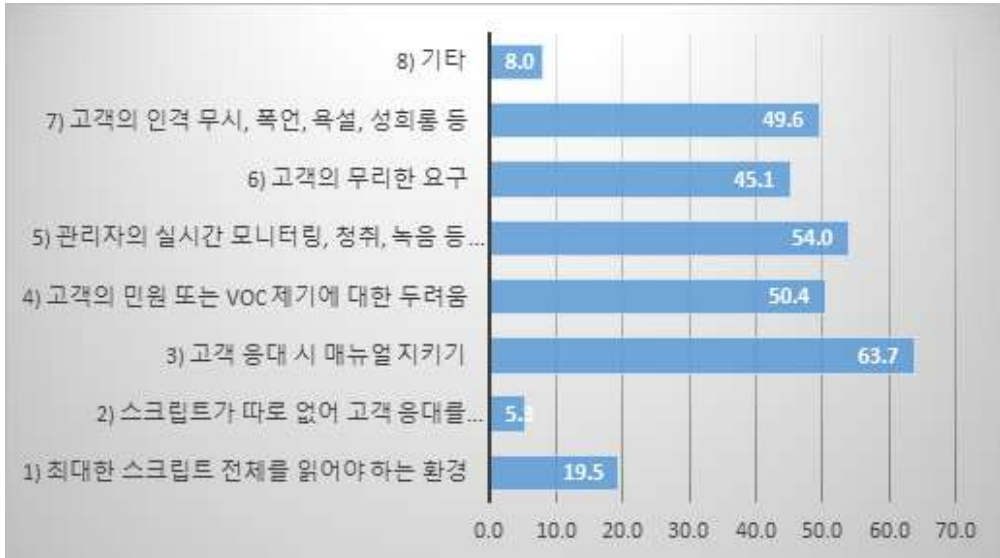
【 표 2-15 】 감정노동 유발 원인(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현 직장에서 감정노동을 일으키는 원인을 보기에서 골라 우선순위대로 3가지를 선택해주세요. 응답은 번호로 기입해주세요.”	1) 최대한 스크립트 전체를 읽어야 하는 환경	22	19.5
	2) 스크립트가 따로 없어 고객 응대를 그때그때 해내야 하는 환경	6	5.3
	3) 고객 응대 시 매뉴얼 지키기	72	63.7
	4) 고객의 민원 또는 VOC 제기에 대한 두려움	57	50.4
	5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위	61	54.0
	6) 고객의 무리한 요구	51	45.1
	7) 고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등	56	49.6
	8) 기타	9	8.0
	소계	334	295.6

- 이에 따르면 “고객 응대시 매뉴얼 지키기”, “관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위” 등이 감정노동을 유발하는 원인인 것으로 나타남

■ 그림 2-11 ■ 감정노동 유발원인(중복응답)



(2) 고객에 대한 방침과 이후 업무의 진행

고객의 폭언, 폭행 등에 대한 회사 방침은 “무조건 사과해야 함” (30.1%)의 비율이 가장 높았음. 다만, 기타의견으로서 “경고 후 선종결 가능” 이 그보다 높은 비율로 나타남
또, 그 이후 업무는 “다음 콜에 집중해야 한다” 가 51.3%로 나타남

□ 고객에게 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현 직장에서 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있는지에 대해 중복응답할 수 있도록 질의함. 보기로는 아래 5가지를 제시하고, 기타를 선택하는 경우 직접 쓸 수 있도록 함

- 1) 무조건 사과해야 함
- 2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함
- 3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함

4) 해당 사항 없음

5) 기타(직접 기재)

결과를 표로 나타내면 아래와 같음

【 표 2-16 】 고객에 대한 방침(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현장에서 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있나요?”	1) 무조건 사과해야 함	34	30.1
	2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함	22	19.5
	3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함	2	1.8
	4) 해당 사항 없음	32	28.3
	5) 기타(직접 기재)	42	37.2
	소계	132	116.8

○ 이에 따르면 “무조건 사과해야 함”의 응답이 34명(30.1%)로 가장 높게 나타났으나, “기타”의 직접 기재 의견을 분석한 결과 “경고 후 선종결 가능”이 37명으로 나타나 그보다 더 높은 비율을 보임

○ 이는 2018년 「산업안전보건법」의 개정으로 감정노동자의 건강장해 예방을 위한 조치로서 “경고 후 선종결 가능”의 지침이 보다 적극적으로 업무에 반영된 영향인 것으로 판단됨

또, 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 그 이후의 업무에 대해서는 “다음 콜에 집중해야 한다”의 응답이 58명(51.3%), “잠시 휴식을 취할 수 있다”의 응답이 47명(41.6%)로 나타남

【 표 2-17 】 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 이후의 업무는 어떻게 진행하나요?”	1) 다음 콜에 집중해야 한다	58	51.3
	2) 잠시 휴식을 취할 수 있다	47	41.6
	3) 상사나 동료와 상담 후 근무한다	4	3.5
	4) 기타(직접 기재)	4	3.5
	소계	113	100.0

(3) 응대에 따른 징계 경험

- 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 대해 잘못 응대했다는 이유로 징계(감봉, 정직 등)을 당한 경험이 있는지에 대해 묻고, 만약 있는 경우 구체적으로 기재할 수 있도록 질의함
- 이에 대해 “부당한 경험을 한 적이 없다”의 응답이 96명(85.0%)로 나타남
 - 그러나 “부당한 경험을 한 적이 있다”의 응답으로서 기타의견에는 “경위서 작성 및 평가차감, 승급보류”, “급여에 영향을 미치는 고가 점수 감점”, “상담업무를 못하고, 일정 시간 본인 콜을 청취하고 잘잘못을 기록하게 하여 인센티브에 막대한 영향을 끼침” 등의 응답이 제시되었음

마) 시사점

- 위에서 나타난 중요사항을 정리하면, 아래와 같음
 - 주로 여성, 30대, 대학을 졸업한 기혼자가 콜센터 상담사로 종사함. 한 직장에서 5년 이상 근무한 경우가 많고, 본사직영/자회사에 정규직으로 근무하는 경우가 과반을 차지함

- 콜센터 상담사의 거의 대부분이 4대보험의 적용을 받음. 노조에 가입한 비율은 절반에 미치지 못하는 수준임
- 일주일 평균 5일, 하루 8시간 근무하고, 1시간의 휴게시간을 가지는 것으로 나타남
- 대체로 하루 평균 100건을 초과하여 응대하고, 코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수도 현재는 이전과 크게 달라지지 않았다고 응답한 경우가 다수임. 다만, 정부지원금에 대한 문의가 폭발했던 시기가 있었던 사실을 고려하여야 함
- 최근 1년간 악성·강성민원으로 “모욕적인 비난, 고함, 욕설”을 대부분 경험했고, 현재도 겪고 있으며, 대체로 한 달에 1~4번 정도 겪는 것으로 나타남
- 직장상사 또는 동료로부터의 괴롭힘을 경험한 비율이 매우 낮았으나, 그 중에는 “모욕적인 비난, 고함, 욕설”, “직위, 성, 연령의 차별대우”를 경험한 경우도 적지 않았음
- 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려 의식적으로 노력하나, 그 과정에서 감정이 상하고, 일주일에 5일 이상 일에 완전히 지쳐 있다는 응답이 23.1%로 나타나, 감정노동과 소진의 우려가 높음
- 고객의 폭언, 폭행 등 행위에 대해 보호 및 구제 체계가 있으나, 이용하지 않거나 실효성이 적다는 응답이 다수임. 이를 테면, 휴가를 쓸 수 있으나, 이 경우 그만큼 동료의 일이 늘어나 현실적으로 자유롭게 쓰는 데 무리가 있음
- 그럼에도 휴게시간을 이용하는 데 크게 문제가 없고, 직무 만족도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 최근 공공영역의 콜센터 상담사가 지자체에 직접 고용되고 정규직화 또는 무기계약직으로 일자리의 안정성을 갖추게 되면서 그에 따라 긍정적인 반응이 나타난 것으로 판단됨

- 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육을 받지 못한 경우가 41.9%로 나타남
 - 감정노동을 유발하는 주요 원인으로 “고객 응대 시 매뉴얼 지키기”, “관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위” 등을 들 수 있음
 - 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 회사의 방침은 최근 “경고 후 선종결 가능”이 늘었으나, 여전히 30% 이상이 고객에게 “무조건 사과해야 한다”라고 응답함. 이후의 업무는 “다음 콜에 집중해야 해서” 휴식을 갖는 경우가 적은 것으로 나타남
 - 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 잘못 응대했다는 이유로 부당한 경험을 한 적은 거의 없으나, 경위서 작성이나 평가점수를 깎는 등의 부당한 경험을 한 사례도 나타남
- 이러한 사실을 기초로 분석하면, 과거 콜센터 상담사에 대한 고객의 악성·강성민원이 매우 빈번하게 일어났던 사실에 비추어, 노동조합 가입 등으로 정책 수요를 적극적으로 표현한 데서 힘들게 성취한 개선점들이 나타남
- 2018년 「산업안전보건법」 개정으로 콜센터 상담사와 같은 감정노동자에 대한 보호체계를 갖추게 되고, 이로써 악성·강성민원에 경고 후 선종결과 같은 조치를 할 수 있게 됨
 - 다만, 아직도 감정노동의 심각성과 소진의 정도가 해소된 것은 아니어서, 업무에 대체로 만족하면서도 업무 수행 중 감정을 다치거나 지치는 경우가 많은 것으로 나타남
 - 고객의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 보호 및 구제체계를 갖추고 있는 경우가 많으나, 실효성이 없거나 실제 이용하기 어려운 환경에 있고, 응대 시 대처교육을 받지 못한 사례도 다수 나타나, 보호 및 구제체계를 현실적으로 보완하려는 노력과 교육의 필요성도 다

시금 부각됨

2. 심층면접조사 결과분석

- 수원시 콜센터 상담사 5명을 만나 나눈 대화로부터 콜센터 상담사로서 현재 처한 상황을 주제별로 정리하면 아래와 같음

가) 업무량과 인력 불균형, 조직개편의 시급성

- “매뉴얼이 2,760개예요.” (콜센터 상담사B)
- “3천 개 넘을 수도 있어요. 검색으로 안 나오는 것도 있고, 코로나 같은 경우엔 없던 게 생긴 거잖아요. 소상공인 지원, 마스크 같은 것.” (콜센터 상담사 A)
- “전체 인원이 30명. 그 중에 27명이 상담업무를 하고 있고요, 3명은 비상근직이라고 해서 관리 업무쪽이죠.” (콜센터 상담사B)
- “로테이션 해서요. 13-14명이 걸려오는 전화를 다 처리해요.” (콜센터 상담사D)
- “위탁업체에 있을 때의 체계를 그대로 가져왔어요. 개편을 공무원들이 못 해내는 거예요.” (콜센터 상담사B)

- 현재 수원시 해피콜센터의 경우 30여명의 직원이 위탁업체 파견직에서 최근 수원시 소속의 공무원으로 바뀌어 일하고 있음
 - 2교대 순환근무 체제로, 오전·오후 각각 13~14명의 팀원이 배치됨. 이들이 전화로 걸려오는 민원을 모두 처리하고 있음
 - 최근 코로나19 감염병으로 인해 정부지원금과 관련한 전화가 수천 번씩 걸려오면서, 조금의 휴식을 가지지도 못하고 주말과 야간에도 전원 일한 경험이 있음
 - 수원시 인구와 평소 응대건수를 고려하면, 업무량과 인력 사이의 불균형이 상당함을 알 수 있음. 인력 충원이 필요함
- 공공영역에서 이들이 다루어야 하는 매뉴얼이 약 3천여 개에 달하고, 매일 새로 생기거나 없어지는 매뉴얼에 대해 숙지하고 있어야 함

- 비슷한 업무와 소관부서를 묶어 배분하는 것이 아니라 모두가 약 3천 여개의 매뉴얼을 숙지하는 체계이므로, 관리와 전달의 효율성을 위해 조직개편이 시급함

나) 공무원 전환의 긍정적 효과와 부정적 효과

- “2019년 1월에 됐어요.” (콜센터 상담사A)
- “공무직 되고 나서는, 공무원들도 우리를 대하는 태도가 달라졌어요.” (콜센터 상담A)
- “근속수당이 사라졌어요. 경력 인정 안 해주고, 저희가 여기서 8년 가까이 일했는데, 그 경력을 인정을 안 해주는 거예요.” (콜센터 상담사A)

□ 해당 콜센터 상담사들은 2019년 1월부터 수원시 소속 공무원으로 전환되었음

- 이로 인한 긍정적 효과로는, 우선 일자리의 안정성이 확보되었다는 점, 그와 동시에 성과를 올리기 위해 일을 빠르게 쳐내려고만 했던 과거와 달리 고객에게 성의를 담아 서비스할 수 있게 되었다는 점이 있음
- 또, 휴게시간을 확보하여 잠시 계단을 오르내리는 정도의 운동을 하거나 여유롭게 화장실에 다녀올 수 있게 되었음
- 이들은 접수된 민원을 매뉴얼로 해결할 수 없는 때 담당 공무원에게 연계하는 역할을 하는데, 교환과 같이 취급하던 이전과는 달리 공무원들도 존중해주는 태도를 보인다고 느낌
- 다만, 부정적인 효과로서 근속수당이 사라졌고, 경력 인정이 되지 않게 됨

- “위탁은 성과를 내야해서 (감독자가 화장실에 쫓아오고 그런 일이) 있는데, 우리도 위탁이었을 때 마찬가지였어요. 그런데 코로나가 공무원 전환되고 나서 올해 터진 거잖아요. 콜수는 작년하고 많이 차이가 안 나요. 그런데 레벨은 떨어졌어요. 그러니까 공무원 전환되고 나서 저희가 성과에 대해서 그렇게 연연하지 않는다는 거예요.” (콜센터 상담사B)

□ 특히, 이전에 위탁업체에서 일할 때는 무조건적인 성과주의에 따라 화장실 가는 시간만 길어져도 감독자가 확인하는 사례가 있었다면, 공무원으로 전환된 후 무조건적인 성과주의에서 벗어나 좀더 인간적인 환경에서 일하게 되었음

- 위탁업체 직원으로 일할 때와 비교해 극적인 변화가 있었던 부분으로 일자리의 질이 개선되었음을 체감함

- “공무원 전환되고 나서도 한동안은 (위탁업체였을 때처럼 휴게시간이 길어질 경우 사유를 적게 하는 등의 행위가 여전히) 그랬어요. 이제는 강제로 못 쉬게 하는 건 없어졌어요.” (콜센터 상담사B)
- “(과거에) 매일매일 실적을 뿌려요. 후처리 시간이 몇 분이고, 휴게시간이 몇 분인 게 다 나오거든요.” (콜센터 상담사A)

○ 공무원으로 전환된 뒤 강제로 쉬지 못하게 하는 행위가 없어졌음. 과거에는 매일 실적을 게시하여, 직원들이 경쟁을 하게 만드는 구도였음

○ 민원전화를 마치고 나면, 찝막한 보고를 텍스트로 넣는 후처리가 필요함. 과거에는 이 때 소요되는 시간과 휴게시간을 관리자들이 모두 알고 통제해왔음

- “(CS교육할 때) 잘한 콜, 못한 콜 놓고 비교해요. (못한 콜한 사람 옆에다 두고 잘한 콜 상담사가) 저라면 어떻게 했을 거예요, 이런 소리하네요.” (콜센터 상담사C)

○ 공무원 전환 이전에는 교육 역시 비인격적으로 다루어진 부분이 있음. CS 교육 시 상담사들이 진행해온 콜 가운데 잘된 사례와 잘

되지 않은 사례를 비교해 설명함으로써 모욕감을 주는 경우가 있었음

다) 「산업안전보건법」 개정 효과

- (상담 전 나가는 멘트로 인한 변화가 있었는지?) “네. 그리고 (폭언이 있을 경우) ‘이렇게 하시면 끊습니다’ 라고 두 번째 하고 끊어버려요.” (콜센터 상담사C)
- “오히려 그런 녹음 있으면 시비 거는 분들도 있어요. 속도 안 했는데, 앞에 길게 이런 것 해 놔느냐고.” (콜센터 상담사D)

□ 2018년 「산업안전보건법」 개정으로 감정노동자 직군이 법적 보호를 받게 됨

- 이에 따라 민원인이 폭언을 하는 경우, 경고 후 먼저 전화를 끊을 수 있게 됨. 고객보다 먼저 끊지 못했던 이전과 비교해 감정노동 유발요인이 줄어드는 계기가 됨
- 다만, 민원인에 따라 민원전화를 걸었을 때 흘러나오는 감정노동자 보호를 위한 멘트나 녹음된다는 내용에 고객이 기분 나쁜 반응을 보이는 경우도 있음

라) 부서 간 공유가 원활하지 못함

- 상담사들이 부서에서 공유하기 전에 먼저 보기 때문에 빨라진 건 있어요. 코로나 관련한 사항이 정부에서 시, 부서를 거쳐서 내려오는 건데, 시민들은 이미 신문으로 보셔서 알고 있지만, 부서에서 아무 결정이 내려지지 않은 경우가 있어요. 우리는 가운데 끼이는 거예요.” (콜센터 상담사B)
- “위탁일 때보다는 좋아졌지만, 부서에서 빨리빨리 공지를 안 해주면, 계속 업무가 바뀌는 데 대처를 못하는 거예요.” (콜센터 상담사B)

□ 콜센터 상담사는 정확한 사실을 고객에게 전달하기 위해 새로 나온 소식을 빨린 습득하여야 함

- 그런데 관련 정책 소식이 언론에 보도된 후에도 소관부서에서 아

무런 결정이 내려지지 않으면, 콜센터 상담사뿐 아니라 민원인도 혼란에 빠지게 될 우려가 있음

- 이를 테면, 코로나19 감염병으로 인한 1차, 2차 정부지원금의 지급과 관련하여 기사를 본 민원인이 자세한 소식을 알기 위해 전화한 경우, 소관부서에 서둘러 공지해주지 않으면, 계속해서 바뀌는 업무내용에 제대로 대처할 수 없게 됨
- 부서 간 원활한 소통을 위해 해당내용을 콜센터 상담사가 먼저 찾아보지 않아도 전달이 제때에 되어야 할 필요성을 주장함

마) 시민 인식은 제자리. 공무원과의 소통 절실

- “여전해요. 선생님이라고 부르고 잘 해주시는 분도 있는데, 안 변하시는 분들도 있죠.” (콜센터 상담사C)
- “주의고객이 있어요. 콜이 뜨면, 빨간 불이 반짝거려요.” (콜센터 상담사B)
- “무조건 담당 공무원 연결해달라고 하면, 그쪽에도 양해를 구하고 연결해요.” (콜센터 상담사D)
- “공무원 신입으로 입사하면, 하루에 열 콜이라고 여기서 일을 해봤으면 좋겠어요.” (콜센터 상담사 E)

□ 콜센터 상담사가 공무원으로 바뀌고, 감정노동자를 보호하는 법령이 시행되는 지금도 시민 인식도는 여전히 낮음

- 콜센터 상담사에게 폭언이나 욕설을 하는 경우가 자주 있는 고객의 경우 주의고객으로 분류하여 문제없이 필요한 내용을 준비할 수 있도록 만전을 기하고 있으나, 그 이전에 먼저 시민도 존중하는 태도를 갖추어야 할 것이나, 나아지지 않는 문제로 상존함
- 경우에 따라 민원인이 콜센터 상담사의 안내를 듣지 않고 담당 공무원을 연결해달라고 요구하는 경우에는, 담당 공무원에게 양해를 구한 뒤 연결함
- 담당 공무원이 바쁘거나 먼저 해야 하는 일이 있는 경우 연결을

미루거나 회피할 수 있음을 이해하면서도, 각자의 입장을 이해하기 위해 신입 공무원의 콜센터 연수를 제안하기도 함

바) 감정노동에 대한 대처

- “지금은 병가를 쓸 수 있어요. 정신과 치료를 받고 있는 걸 증명만 하면.” (콜센터 상담사B)
- “지난번에 30분 동안 일대일로, 코로나 때문에, 전화로 상담했어요.” (콜센터 상담사D)

□ 수원시 콜센터 상담사가 공무원으로 바뀐 후 또 하나의 장점이 병가를 쓸 수 있는 점임

- 과거 위탁업체에서 일할 때는 업무 스트레스나 소진으로 인해 쉬는 시간이 필요한 때에도 병가를 인정해주지 않았으나, 현재는 정신과 치료를 받고 있다는 사실을 증명하면, 병가를 쓸 수 있게 된 것이 큰 변화라고 함
- 또, 민원을 단시간 내에 빨리 해결하기보다 고객 한 사람에게 좀더 집중해 시간을 할애하여 상담할 수 있게 되어 전체적으로 서비스 질을 추구할 수 있게 된 데에 만족감을 나타냄

- “고막이 8년 동안 두 번 찢어졌어요. 수술도 하고. 그런데 공무원들은 그런 부분까지는 (산재로) 안 보는 거죠. 청각이 많이 떨어져서, 저는 자비로 양쪽 소리 나오는 헤드셋을 직접 구입해서 써요.” (콜센터 상담사A)
- 방광염도 자주 걸려요. 자꾸 참고, 몇 콜 대기 중이라고 하면 못 가니까요.” (콜센터 상담사D)

□ 그럼에도 신체 질환에 대한 산업재해를 인정받기는 아직 쉽지 않음

- 청각을 혹사하는 직업적 특성 상 손상된 고막의 치료가 필요한 경우가 있음
- 또, 걸려오는 전화를 계속해서 받아야 해서 소변을 참는 버릇이 생

기고, 이로 인해 방광염에 자주 걸리게 됨. 대기 중인 콜 수가 상황판에 게시되므로, 무시하고 용무를 처리할 수가 없음

- 이러한 신체 질환에 대해서도 콜센터 상담사 면담자는 산업재해로 인정받기 원함

사) 콜센터 상담사에게 적용되는 감정노동 기준안(매뉴얼) 부재

- “악성, 강성 민원에 대한 법적 대응, 민원 제한 등의 조치가 없어요. 초기에 우리가 다산콜센터 벤치마킹 좀 해달라고 많이 얘기했어요.” (콜센터 상담사A)
- “담당 공무원이 많이 바뀌었어요. 그래서 공무원들이 이 업무에 대해 잘 알지 못해요.” (콜센터 상담사C)

결정적으로 현재까지 콜센터 상담사에게 적용되는 감정노동 기준안이 마련되지 않음

- 악성·강성 민원에 대한 법적 대응, 민원 제한 등의 조치를 할 수 있도록 기준안을 마련하여야 함

제3절 수원시 대리운전기사 감정노동 실태조사 결과분석

1. 설문조사 결과분석

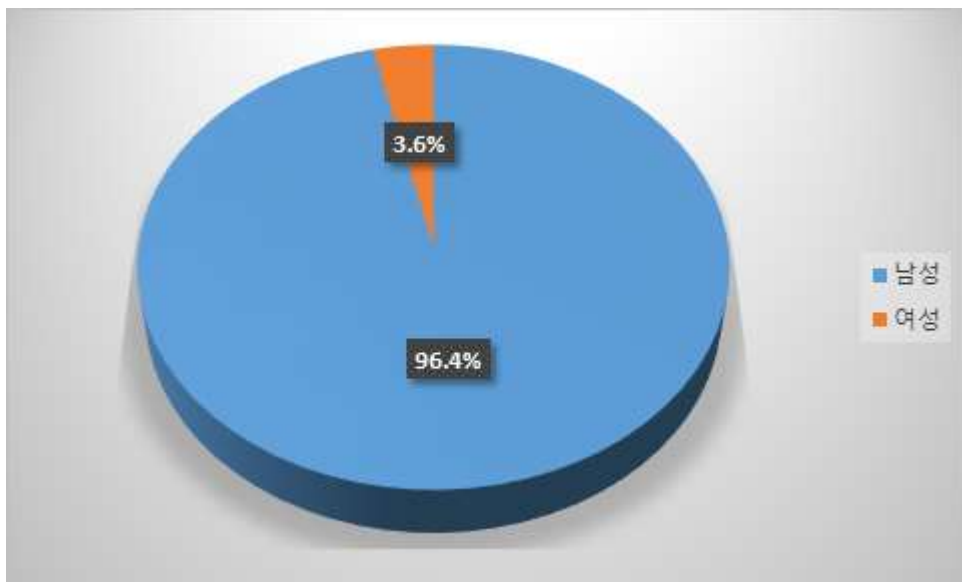
가) 응답자의 일반적 특성

응답자의 96.4%가 “남성” 이며,
“40대” 가 40.1%로 가장 많고, 절반 이상(59.9%)이 기혼자로 나타남.
최종학력은 “대학교” 가 가장 많고(56.9%),
월평균 임금으로 “200만 원 이상 ~ 300만 원 미만” 이 42.6%, “300만 원
이상” 이 36.5%로 나타남

□ 이 조사 응답자 222명 중 214명(96.4%)가 남성으로 나타남(n=222)

■ 그림 2-12 ■ 대리운전기사 성별 분포

(단위 : %)



- 연령대는 40대가 89명(40.1%)로 가장 많았고, 50대가 72명(32.4%), 30대 42명(18.9%), 60대 이상이 16명(7.2%), 20대가 3명(1.4%) 순으로 나타남(n=222)
- 혼인 여부는 기혼 118명(59.9%), 미혼 53명(26.9%), 이혼 25명(12.7%), 사별 1명(0.5%) 순으로 나타남(n=197)
- 가족구성원은 본인을 포함하여 3명인 가구가 57명(28.9%)로 가장 많았고, 4명인 가구가 54명(27.4%)로 그 뒤를 이음. 1인 가구는 36명(18.3%)임(n=197)
- 최종학력(졸업기준)은 대학교가 112명(56.9%), 고등학교가 72명(36.5%)이며(n=197), 월평균 급여는 “100만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 84명(42.6%)으로 가장 많고, “200만 원 이상 ~ 300만 원 미만” 이 72명(36.5%), “300만 원 이상” 이 27명(13.7%)임(n=197)

【 표 2-18 】 응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부

(명, %)

항목	구분	응답자 수	비율
성별	남성	214	96.4
	여성	8	3.6
	소계	222	100.0
연령별	20대	3	1.4
	30대	42	18.9
	40대	89	40.1
	50대	72	32.4
	60대 이상	16	7.2
	소계	222	100.0
혼인 여부	기혼	118	59.9
	미혼	53	26.9
	이혼	25	12.7
	사별	1	0.5
	소계	197	100.0
가족구성원	1명	36	유효 퍼센트

	2명	36	18.3
	3명	57	18.3
	4명	54	28.9
	5명	13	27.4
	6명	1	6.6
	소계	197	0.5
최종학력(졸업기준)	중학교	5	2.5
	고등학교	72	36.5
	대학교	112	56.9
	대학원(석사, 박사)	8	4.1
	소계	197	100.0
월평균 급여	100만 원 이상 ~ 200만 원 미만	14	7.1
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	84	42.6
	300만 원 이상	72	36.5
	소계	27	13.7

나) 고용형태 등 노동실태

(1) 대리운전기사 활동기간

대리운전기사로 활동한 기간이 “1년 이상 ~ 5년 미만” 인 경우가 48.8%로 가장 높았고, “5년 이상 ~ 10년 미만” 인 경우도 24.4%로 나타남

- 대리운전기사로 활동한 기간이 “1년 이상 ~ 5년 미만” 인 경우가 106명(48.8%)로 가장 많았고, “5년 이상 ~ 10년 미만” 이 53명(24.4%), “10년 이상 ~ 15년 미만” 이 22명(10.1%), “1년 미만” 이 20명(9.2%), “15년 이상” 이 16명(7.4%)의 순으로 나타남
- 다수가 장기간 대리운전기사로 활동하고 있으며, 1년 미만의 신규 진입인원이 9.2%로 나타남
- 대리운전기사의 직종 특성 상 낮시간을 자유롭게 사용할 수 있고,

전당 수입이 다른 직종에 비해 높은 점 등으로 인해 신규 진입하는 인원이 상당 수 있고, 기존의 인력도 쉬었다가 다시 돌아오는 등 지속성이 높게 나타남

【 표 2-19 】 대리운전기사 활동기간

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“주업과 부업을 포함하여 대리운전기사로 대략 몇 년 동안 일하셨습니까?”	1) 1년 미만	20	9.2
	2) 1년 이상 ~ 5년 미만	106	48.8
	3) 5년 이상 ~ 10년 미만	53	24.4
	4) 10년 이상 ~ 15년 미만	22	10.1
	5) 15년 이상	16	7.4
	소계	217	100.0

(2) 4대보험 적용 및 노동조합 등 가입 여부

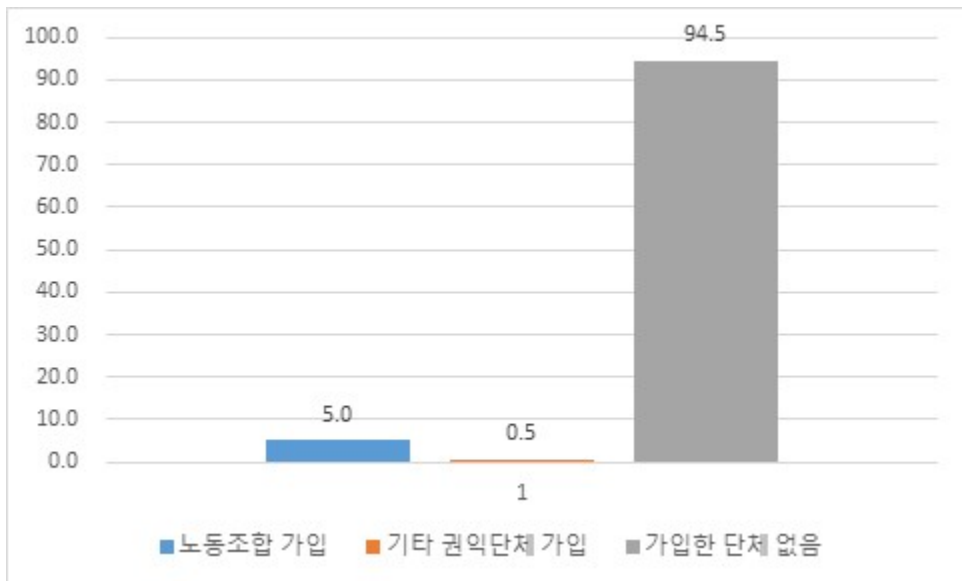
**4대 보험 적용을 적용받지 않는 비율이 69.9%,
노조 등 아무 단체에 가입하지 않은 사람의 비율이 94.5%로 나타남**

- 응답자 중 153명(69.9%)이 4대 보험을 “적용 받지 않음” 으로 응답하고, “적용 받음” 은 39명(17.8%), “일부 적용 받음” 은 20명(9.1%)로 나타남(n=219)
- 대리운전기사는 특수고용직으로 사업주와 개인 간 도급계약을 맺는 형식을 취하고 있음. 따라서 대리운전기사 직종 자체로는 4대 보험의 적용을 받는 사례가 매우 적을 것임.
- 다만, 낮시간에 다른 일을 하다가 밤에 일하는 경우가 많아, 다른 일을 함으로써 4대 보험의 적용을 받거나 일부 적용받는 사례가 있음

- 응답자 중 “노동조합”에 가입한 사람은 불과 11명(5.0%)이고, 기타 권익 단체에 가입한 사람이 1명(0.5%), 가입한 단체가 없는 경우가 207명(94.5%)로 나타남(n=219)

■ 그림 2-13 ■ 대리운전기사 노동조합 등 가입 여부

(단위 : %)



(3) 일주일 평균 근무일, 하루 평균 근무시간 및 휴게시간

대리운전기사는 주 주로 5~6일(65.7%) 일하고, 하루 8~10시간 근무하고(42.6%), 30분의 휴게시간을 가지는 것(30.0%)으로 나타남

- 일주일 평균 근무일로 “6일”이 92명(43.8%)로 가장 많았고, “5일”은 46명(21.9%), “7일”은 29명(13.8%)로 나타남(n=210)
- 하루 평균 근무시간은 대기시간을 포함하여 “8~10시간”이 89명(42.6%)로 가장 많았음. 그 뒤로 “5~7시간”이 70명(33.5%)로 나타남

(n=209)

- 하루 평균 휴게시간은 **“30분” 이 60명(30.0%)**로 가장 많고, 그 뒤로 “0시간” 이 37명(18.5%), “1시간” 37명(18.5%)로 나타남(n=200)
- 업무 특성상 대기시간을 휴게시간으로 여기는 경우가 있어 질의에 “대기시간을 제외하고” 라는 언급을 하였으나, 주관식 답변의 결과 “대기시간이 휴게시간” 이라는 의견이 10건 내외로 있었음

(4) 이전 또는 현재 다른 직장 유무 및 직종

- 이전에 직장이 없었던 8명(3.8%)를 제외하고, 거의 대부분이 이전에 직장이 있었음. 그 중 가장 많은 직종은 “자영업” 으로 79명(37.6%)였고, 그 외 “사무직” 66명(31.4%), “생산직” 24명(11.4%) 순으로 나타남. 기타 의견으로 “배달·배송”, “운전”, “프리랜서”, “영업직” 등이 있었음(n=210)
- 이전 직장에서 10년 이상 일한 응답자가 103명(53.1%)임. 20년 이상 이전 직장에서 일한 응답자만도 33명(17.0%)로, 은퇴 후 대리운전기사를 하는 사례도 다수일 것으로 추정됨
- 대리운전기사로 일하면서 병행하는 다른 직업이 있는지에 대해, 응답자의 151명(72.2%)는 “없음” 으로 답했으나, 58명(27.8%)은 “배송”, “사무직”, “생산직”, “관리직”, “기술직” 등 다양한 직업을 갖고 있는 것으로 나타남(n=209)

(5) 코로나19 감염병 발생 이후 변화

현재 하루 평균 응대 건수는 “1~3건” (46.4%), “4~6건” (38.3%) 정도임. 코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수가 “줄어들었음” (198명, 94.7%)

□ 현재 하루 평균 응대 건수는 아래와 같음

○ “1~3건” 이 97명(46.4%), “4~6” 건이 80명(38.3%)로 나타남(n=209)

【표 2-20】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현재 하루 평균 고객 응대 건수는?”	1~3건	97	46.4
	4~6건	80	38.3
	7~9건	21	10.0
	10건 이상	11	5.3
	소계	209	100.0

□ 이 응대 건수는 코로나19 감염병 발생 이후 “줄어들었다” 로 응답한 경우가 198명(94.7%)로 나타남(n=209)

○ 이러한 응답은 현재 코로나19 감염병 확산 방지 정책으로 인한 저녁 9시 이후 집합 제한의 영향으로 판단되며, 심층면접조사 결과분석에서 후술하는 바와 같이 오히려 9시 이전 콜이 늘어난 현상이 나타남

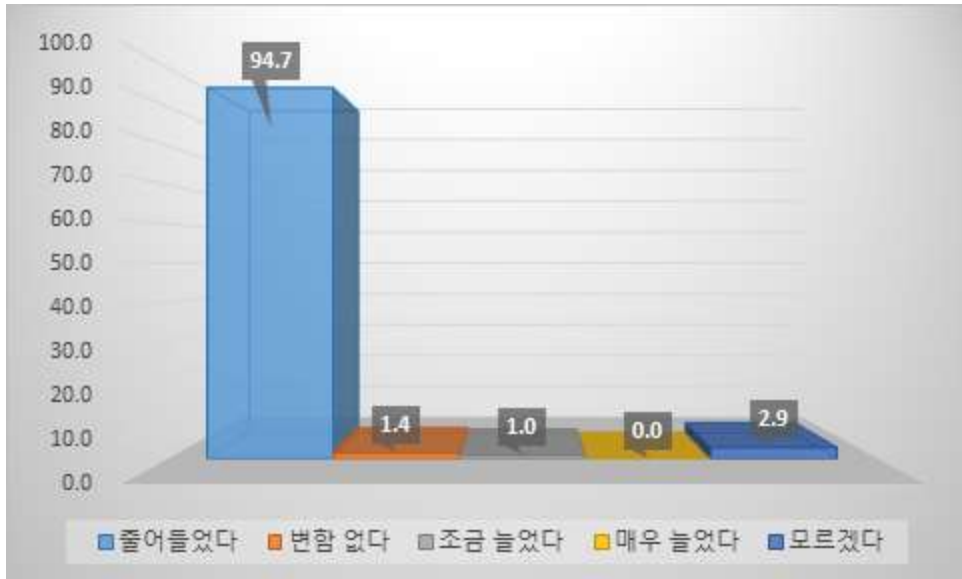
【표 2-21】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“2020년 2월 코로나 사태 이전과 비교해 응대 건수가 어떻게 변했습니까?”	줄어들었다	198	94.7
	변함 없다	3	1.4
	조금 늘었다	2	1.0
	매우 늘었다	0	0.0
	모르겠다	6	2.9
	소계	209	100.0

【 그림 2-14 】 하루 평균 응대 건수

(단위 : %)



다) 감정노동 경험 및 인식 실태

(1) 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험

대리운전기사는 고객을 직접 대면하는 직종으로 폭언, 폭행, 성희롱 등을 직접적이고 즉각적으로 경험함. 특히 “모욕적인 비난, 고함, 욕설”의 경험비율이 높았음(67.5%)

□ 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 비율은 행위에 따라 아래 표와 같이 나타남

○ “모욕적인 비난, 고함, 욕설”을 경험한 경우가 응답자 중 141명에게 있었고, 비율로는 67.5%로 나타남(n=222)

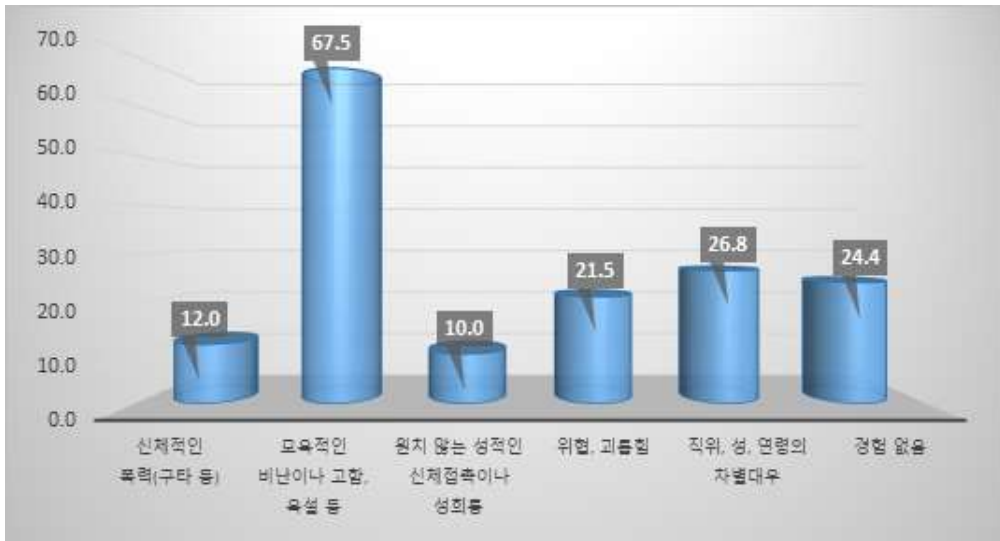
【 표 2-22 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	n	응답자 수	비율
“최근 1년 동안 일하는 중 고객으로부터 아래와 같은 경험을 한 적이 있다면, 해당 부분에 모두 표시해주세요.”	신체적 폭력	222	25	12.0
	모욕적인 비난, 고함, 욕설	222	141	67.5
	원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱	222	21	10.0
	위협, 괴롭힘	222	45	21.5
	직위, 성, 연령의 차별 대우	222	56	26.8
	경험 없음	222	51	24.4
	소계		339	162.2

【 그림 2-15 】 최근 1년간 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)

(단위 : %)



(2) 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점

□ 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점으로 “최근 1년 동안 있었다”가 87명(41.6%)으로 가장 많이 나타났고, “현재 겪고 있다”도 28명(13.4%)로 나타남(n=209)

【 표 2-23 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있습니까?”	현재 겪고 있다	28	13.4
	최근 1년 동안 겪었다	87	41.6
	최근 2~3년 동안 있었다	30	14.4
	있었지만, 4년 이상 되었다	23	11.0
	전혀 없었다	41	19.6
	소계	209	100.0

(3) 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

□ 얼마나 자주 “고객”의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발행위를 겪었는지에 대해 응답자 중 **65명(38.7%)**가 **“6달에 한두 번”**이라고 답함. “2~3달에 한두 번”으로 응답한 사람도 49명(29.2%), “일주일에 2~3회”로 응답한 사람도 42명(25.0%)의 순으로 나타남(n=168)

【 표 2-24 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“얼마나 자주 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 겪었습니까?”	매일 겪었다.	3	1.8
	일주일에 2~3회 겪었다.	9	5.4
	한 달에 1~4회 겪었다.	42	25.0
	2~3달에 한두 번 겪었다.	49	29.2
	6달에 한두 번 겪었다.	65	38.7
	소계	168	100.0

(4) 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향

“플랫폼업체를 이용해 일을 받는 대리운전기사도 사업자가 아니라 노동자이다” 등 여러 항목에서 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향이 나타남.

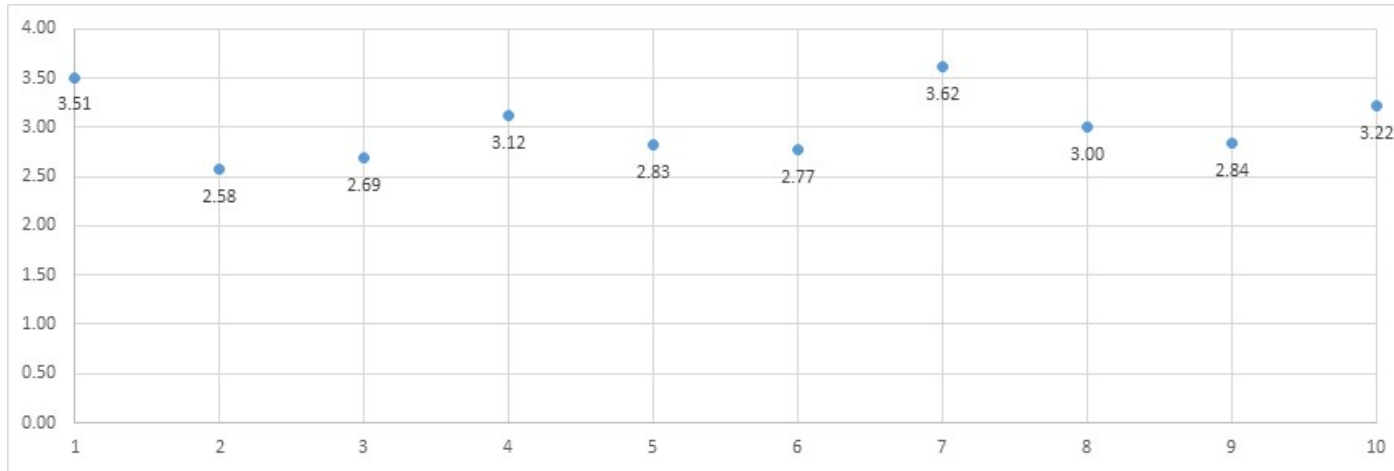
또, “앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다” 에 “매우 그렇다” 로 응답한 비율이 28.6%로 나타남

- 감정노동에 관하여 그 정도 및 신체적, 정신적 영향을 가늠할 수 있는 10개의 세부 문항을 제시함
 - “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도로 측정한 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
 - “7) 플랫폼업체를 이용해 일을 받는 대리운전기사도 사업자가 아니라 노동자이다” 의 세부문항은 일견 감정노동에 관한 문항이 아니라고 생각할 수 있음. 그러나 이 문항은 대리운전기사가 일을 받는 방식과 노동자로서 고객을 대하는 방식, 고객이 대리운전기사에 대해 평가하는 방식에서 도출될 수 있는 감정노동을 특수고용직의 노동환경 맥락에서 살펴보고자 제시한 내용임
 - 예상과 같이, 대리운전기사 다수가 7)의 문항에 대해 “매우 그렇다” 에 가까운 응답을 함으로써 평균점수가 매우 높게 측정되었음 (3.62). 이러한 결과는 특수고용직의 노동환경에 대해 대리운전기사 집단이 공통적으로 문제점을 느끼고 있는 것으로 해석됨
 - 또, “1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다” (3.51), “5) 고객보다 콜센터의 면박, 무시, 부당한 처사 등에 상처 받는다” (3.22)의 항목 등에서 감정노동을 겪고 있는 사실이 나타남

【 표 2-25 】 감정노동의 정도

	1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	2) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	3) 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다	4) 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나의 감정이 상한다	5) 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	6) 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	7) 플랫폼업체를 이용해 일을 받는 대리운전기사도 사업자가 아니라 노동자이다	8) 고객의 평가가 업무성과평가에 영향을 준다	9) 고객과의 문제가 결국 직장에서의 평판을 결정한다	10) 고객보다 콜센터의 면박, 무시, 부당한 처사 등에 상처 받는다
평균	3.51	2.58	2.69	3.12	2.83	2.77	3.62	3.00	2.84	3.22
N	209	209	209	209	209	203	203	203	203	203
표준편차	.708	.933	.895	.851	.898	.900	.711	.896	.941	.904

【 그림 2-16 】 감정노동의 정도



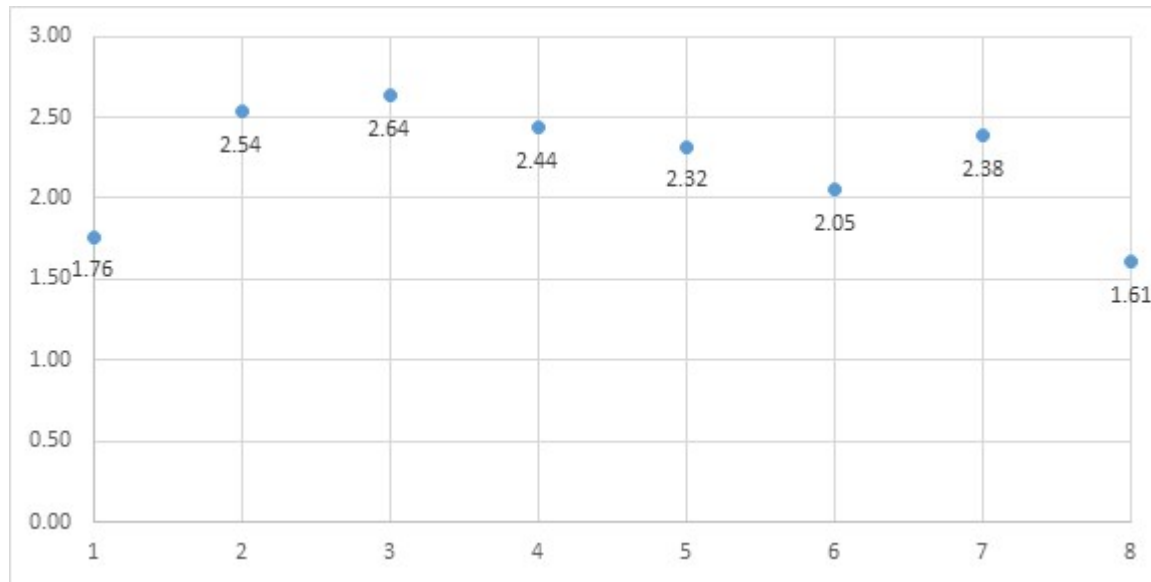
※ 세로축은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다”의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동 정도의 세부 문항 번호에 대응함

- 또, 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향 역시 “지난 일주일 동안 다음과 같은 상태가 얼마나 있었습니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 8개의 세부 문항을 제시함
- “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상” 의 척도로 측정된 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
 - 이에 따르면, “3) 앞으로의 일들이 압담하게 느껴졌다” (2.64)의 평균이 높게 나타남. 뿐만 아니라 “2) 술을 자주 마시거나 담배를 자주 피웠다” (2.54), “4) 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다” (2.44), “7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다” (2.38) 등 다수의 항목에서 현재 신체적·정신적 위기가 강력하게 나타남
 - 구체적으로 “3) 앞으로의 일들이 압담하게 느껴졌다” (2.64)의 항목에서 “1~2일”의 응답이 64명(33.5%)로 가장 많았으나, “5일 이상”의 응답도 58명(28.6%), “3~4일”의 응답이 45명(22.2%)으로 신체적·정신적 소진을 느끼는 대리운전기사가 다수인 것으로 나타남.
 - 대리운전기사가 야간에 고객 응대를 시작하게 되면, 혹한기, 혹서기, 비나 눈이 내리는 날에도 제대로 된 공간 없이 대기시간을 휴게시간으로 여기며 버텨야 하는 환경에 있음. 생계를 위해 주·부업으로 대리운전기사를 선택한 경우, 휴식 없이 시간을 쪼개 다음 콜을 받아야하는 입장에서 신체적·정신적 건강을 챙길 심리적 여유가 없음. 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향뿐 아니라 정신적 위기감을 해소할 수 있도록 체계의 마련이 필요함. 특히, 시간을 일부러 내어 신체적·정신적 건강을 돌봐야할 필요성을 알리고, 대리운전기사의 왕래가 잦은 곳에 공간과 재정이 지원되도록 해, 대리운전기사의 직종 특성에 적절한 정책을 추진하여야 할 것임

【 표 2-26 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향

	1) 식욕이 없었다	2) 술을 자주 마시거나 담배를 자주 피웠다	3) 앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다	4) 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다	5) 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다	6) 출근할 때 두려움을 느낀다	7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다	8) 죽고 싶었다
평균	1.76	2.54	2.64	2.44	2.32	2.05	2.38	1.61
N	203	203	203	203	203	203	203	203
표준편차	.773	1.232	1.060	1.117	1.049	1.001	1.086	.874

【 그림 2-17 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향



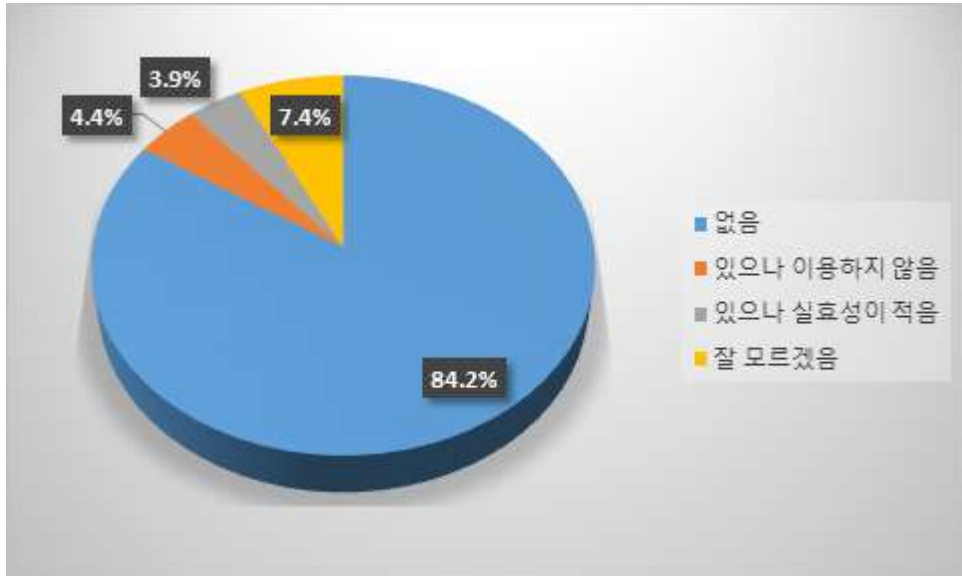
※ 세로축은 “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상”의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향의 세부 문항 번호에 대응함

(5) 감정노동에 대한 보호 및 구제 체계

고객의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 보호 및 구제 체계가 거의 없음

- 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 일자리(플랫폼업체)에서 어떤 보호 및 구제 체계를 갖추고 있는지에 대해 묻고, 그 효용성에 대해 질의함
- 이에 대해 응답은 “없음” - “있으나 이용하지 않음” - “있으나 실효성이 적음” - “제대로 작동함” - “잘 모르겠음” 의 보기를 제시함
- 업무 변경 요청에 대해 **“없음”으로 응답한 사람이 140명(69.0%)**로 가장 많았고, “있으나 실효성이 적음”으로 응답한 사람이 27명(13.3%)로 그 뒤를 이음(n=203)
- 휴식에 대해 **“없음”으로 응답한 사람이 129명(63.5%)**으로 가장 많았음(n=203)
- 휴가에 대해서는 **“없음”으로 응답한 사람이 159명(78.3%)**으로 가장 많았음(n=203)
- 심리 상담에 대해서는 **“없음”으로 응답한 사람이 171명(84.2%)**로 가장 많았음(n=203)

■ 그림 2-18 ■ 심리상담



- 대리운전기사는 특수고용직으로서 플랫폼업체에서 일을 받아서 하고 있으나, 전통적인 개념의 고용과는 거리가 멀어 현재 감정노동 등의 보호체계의 적용이 되지 않는 영역에 처해있음. 따라서 업무 변경 요청, 휴식, 휴가, 심리 상담 등 모든 구제 및 보호체계가 적용되지 않음
- 더욱 심각한 점은, 심리 상담과 같이 대리운전기사의 신체적·정신적 위기를 완화해줄 수 있는 체계를 민간영역에서 기대할 수 없는 사실임. 이를 위해서는, 최근 경기지역 이동노동자 수원센터와 같은 공간을 지원하고, 같은 분야 업종의 동료들과 자연스럽게 어울리며 심리 상담 프로그램에 참여하게 되는 체계가 절실함

(6) 휴가, 결근 등 근퇴규칙

- 현재 일하는 플랫폼업체 등 회사에 대리운전기사에 적용되는 휴가, 결근 등 근퇴규칙이 있는지 묻는 질의에 대해 응답자 중 **173명**

(85.2%)이 “없다” 라고 답함

- “있다” 로 응답한 사람은 14명(6.9%), “있는 업체도 있고, 없는 업체도 있다” 로 응답한 사람은 16명(7.9%)로 나타났음. 다만, 여기서 언급된 근퇴규칙이 실제 내규로 존재하는지, 관행적으로 행해지는 것인지에 대해서는 언급이 없음
- 근퇴규칙이 없다면, 고객 응대 스트레스로 휴가를 쓰거나 결근을 한 적이 있는지의 질의를 제시할 수 없을 것이나, 그럼에도 응답한 몇몇 응답자에 따르면, 최근 1년 동안 휴가를 쓰지 않았다는 응답이 14명(58.3%)이었고(n=24), 결근하지 않았다는 응답자 역시 14명(51.9%)로 나타남(n=27)
- 생각건대, 매우 적은 숫자이나 1~30일까지 휴가를 쓰거나 결근했다는 응답이 존재하는 사실은 대리운전기사가 근퇴규칙의 절차에 따라 쉬었다라기 보다 대리운전기사 직을 수행하기 어려운 정도의 스트레스로 자의로 업무를 중지한 것으로 판단됨

(7) 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

**휴게시간을 이용하는 데 크게 문제가 없으나, 직무만족도가 높지 않음
다만, 휴게시간의 자유로운 이용과 별개로 야간에 일하는 특성상 화장실,
휴게실 등의 편의시설을 이용하는 데는 애로사항이 있을 것으로 예상됨**

- 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도를 파악하기 위해 4개의 세부문항을 제시함
- 이에 대한 응답은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도로 제시함

【 표 2-27 】 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

	1) 화장실을 자유롭게 갈 수 있다	2) 원하는 시간에 휴식시간을 가질 수 있다	3) 현재 하는 일이 만족스럽다	4) 현재 하는 일을 계속 할 생각이다
평균	2.76	2.87	2.02	2.52
N	201	201	201	201
표준편차	1.01	1.06	0.84	0.92

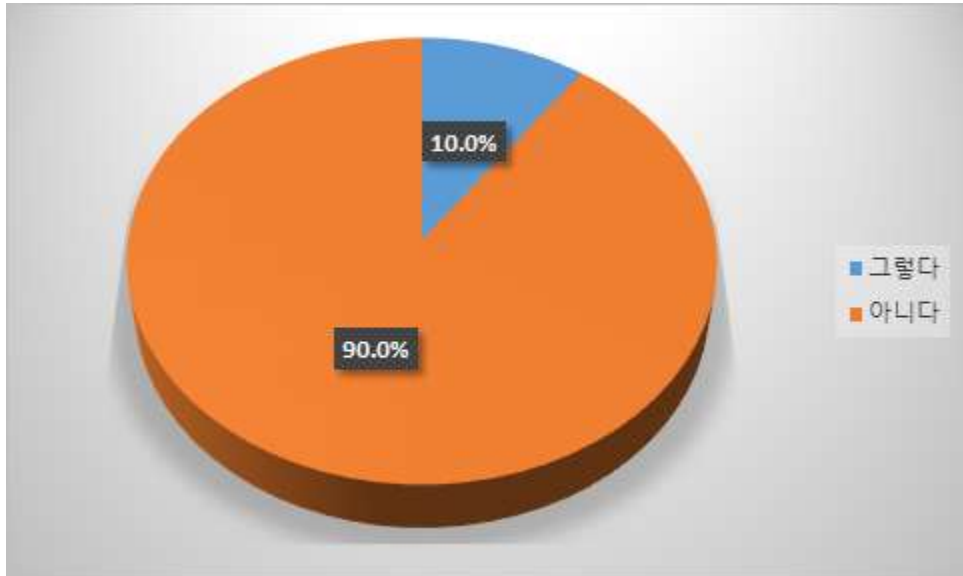
- 평균이 높을수록 긍정적이어서, “원하는 시간에 휴식시간을 가질 수 있다”, “화장실을 자유롭게 갈 수 있다” 등의 세부 문항에 대체로 긍정적인 답변이 도출된 사실을 알 수 있음
- 다만, 응답자의 대부분이 남성인 사실, 야간에 일하는 특성상 공공 개방화장실이 드물어 이용하기 어려운 사실 등을 고려하면, 휴게시간을 자유롭게 이용할 수 있더라도 화장실, 휴게실 등의 편의시설을 찾기 어려운 점을 쉽게 예상할 수 있음

(8) 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험

고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험에 대해 90.0%가 “교육을 받지 않았다” 로 응답함

- 현재 일자리(플랫폼업체)에서 고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 대응하는 방법을 교육받았는지의 질의에 대해 응답자 중 20명(10.0%)만이 “그렇다” 로 응답함(n=201)

■ 그림 2-19 ■ 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험



- 반대로 181명(90.0%)의 대리운전기사가 그에 대한 교육을 받지 못한 것으로 나타나, 교육의 필요성이 매우 절실한 것으로 나타남
- 플랫폼업체 등에는 이러한 교육의 의무가 없고, 교육을 한다고 하더라도 감정노동 등 노동자 인권에 관한 정보를 간단한 유인물 정도를 배포하는 정도에 그치므로, 대리운전기사는 자신의 권리 보호 또는 구제를 위한 정보를 거의 받지 못함

라) 감정노동 원인 및 부당경험 등

(1) 감정노동 유발 원인

대리운전기사에게 감정노동을 유발시키는 원인으로 “고객의 민원 또는 콜센터 배차제한에 대한 두려움” (72.3%), “고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등” (64.6%)의 비율이 높게 나타남

- 설문문항에서는 감정노동 유발 원인에 대해 순위로 3가지를 선택하

도록 하고, 아래 8가지 보기를 제시함

- 1) 콜을 거부할 수 없는 환경
 - 2) 고객 평점을 유지하지 못하면 근로계약이 파기될 수 있는 환경
 - 3) 고객 응대 시 매뉴얼 지키기
 - 4) 고객의 민원 또는 콜센터 배차제한에 대한 두려움
 - 5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리행위
 - 6) 고객의 무리한 요구
 - 7) 고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등
 - 8) 기타
- 결과를 표로 나타내면 아래와 같음

▣ 표 2-28 ▣ 감정노동 유발 원인(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자수	비율
“현 직장에서 감정노동을 일으키는 원인을 보기에서 골라 우선순위로 3가지를 선택해주세요. 응답은 번호로 기입해주세요.”	1) 콜을 거부할 수 없는 환경	104	53.3
	2) 고객 평점을 유지하지 못하면 근로계약이 파기될 수 있는 환경	36	18.5
	3) 고객 응대 시 매뉴얼 지키기	29	14.9
	4) 고객의 민원 또는 콜센터 배차제한에 대한 두려움	141	72.3
	5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위	28	14.4
	6) 고객의 무리한 요구	96	49.2
	7) 고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등	126	64.6
	8) 기타	20	10.3
	소계	580	297.4

- 이에 따르면, “고객의 민원 또는 콜센터 배차제한에 대한 두려

움”, “고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등”, “콜을 거부할 수 없는 환경”, “고객의 무리한 요구” 등이 감정노동을 유발하는 원인인 것으로 나타남

- “기타” 의견으로서 “콜센터의 갑질”, “과도한 수수료”, “보험료를 지급함에도 사고 수습 또는 고객과의 트러블 해결이 온전히 대리운전기사의 몫인 책임구조”, “사고유발 고객”, “탈출, 복귀, 수입” 등이 도출됨

(2) 고객에 대한 방침과 이후 업무의 진행

**고객의 폭언, 폭행 등에 대한 현재 일자리(중개업체)의 방침은 따로 정해져 있는 것이 없음. “대응매뉴얼 자체가 없음”으로 답한 응답자가 123명(62.4%)로 가장 많은 것으로 나타남. 또, “무조건 사과해야 함” (30.5%)의 비율 역시 높게 나타남
또, 그 이후 업무는 “자의로 업무를 중단하고 귀가할 수 있다”가 52.8%로 가장 높게 나타남**

□ 고객에게 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현재 일자리에서 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있는지에 대해 중복응답할 수 있도록 질의함. 보기로는 아래 5가지를 제시하고, 기타를 선택하는 경우 직접 쓸 수 있도록 함

- 1) 무조건 사과해야 함
- 2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함
- 3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함
- 4) 해당 사항 없음
- 5) 기타(직접 기재)

□ 결과를 표로 나타내면 아래와 같음

【 표 2-29 】 고객에 대한 방침(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현재 일자리에서는 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있나요?”	1) 무조건 사과해야 함	60	30.5
	2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함	32	16.2
	3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함	6	3.0
	4) 대응매뉴얼 자체가 없음	123	62.4
	5) 기타(직접 기재)	17	8.6
	소계	238	120.8

○ 이에 따르면 “대응매뉴얼 자체가 없음”의 응답이 123명(62.4%)으로 비율이 가장 높게 나타났음. “무조건 사과해야 함” 역시 60명(30.5%)로 높게 나타난 편인데, 이와 관련해 고객의 민원에 대해 일을 중개해주는 프로그램 업체가 무조건 사과하지 않았을 때 불이익을 주는 사례가 종종 보고되고 있음

□ 또, 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 그 이후의 업무에 대해서는 “자의로 업무를 중단하고 귀가할 수 있다”의 응답이 104명(52.8%), “다음 콜에 집중해야 한다”의 응답이 57명(28.9%)로 나타남(n=197)

【 표 2-30 】 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 이후의 업무는 어떻게 진행하나요?”	1) 다음 콜에 집중해야 한다	57	28.9
	2) 잠시 휴식을 취할 수 있다	23	11.7
	3) 상사나 동료와 상담 후 근무한다	8	4.1
	4) 자의로 업무를 중단하고 귀가할 수 있다	104	52.8
	5) 기타	5	2.5
	소계	197	100.0

(3) 응대에 따른 징계 경험

- 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 대해 잘못 응대했다는 이유로 징계 (감봉, 정직 등)을 당한 경험이 있는지에 대해 묻고, 만약 있는 경우 구체적으로 기재할 수 있도록 질의함
- 이에 대해 **“부당한 경험을 한 적이 있다”**의 응답이 128명(65.0%)로 나타남(n=197)
- 부당한 경험 사례**에 대해서는 “배차제한”, “락”(수 시간 동안 일 거리를 주지 않음), “강제 사과 요구”, “콜센터의 태도지적(견방지 다 등)”, “무한정의 인내 강요”, “무시와 욕설”, “블랙리스트에 올림”(배차영구제한), “평가 시 패널티” 등이 도출됨
 - 부당한 경험은 주로 “고객의 무리한 요구”, “욕설, 폭언, 폭행”, “대기 요구”가 있을 때, 이에 대한 정당한 권리(수수료 면제, 강제 사과 거부 등)를 주장하는 데 대해 중개업체 콜센터에서 제재를 가하여 일어나게 됨
 - 특히, 대리운전기사에게 시간은 돈과 치환되는 자원으로 취급됨에도, 중개업체 콜센터가 예고 없이 수 시간 동안의 배차제한이나 락을 거는 경우와 배차영구제한을 뜻하는 블랙리스트에 이름을 올리

는 행위는 대리운전기사로서 일을 하지 말라는 뜻과 다름이 없음.
그럼에도 이에 대해 항의할 수 있는 절차가 마련되어 있지 않음

(4) 중개 프로그램 사용 현황

- 대리운전기사들은 일거리를 받기 위해 중개 프로그램을 1 ~ 수 개를
개당 매월 1만 원 ~ 1만 5천 원 정도의 이용료를 지급하고 사용함
- 사용하는 중개 프로그램 개수에 대해, 응답자의 다수가 2개(71명,
36.0%) 또는 3개(54명, 27.4%)라고 응답하였으며, 5개 이상 사용하는
경우도 17명(8.6%)이나 되었음
- 주요 중개 프로그램을 아래와 같이 보기로 제시하고, 사용현황을 질
의함
 - 1) 카카오
 - 2) 로지소프트
 - 3) 콜마너
 - 4) 아이콘소프트
 - 5) 핸들포유
 - 6) 기타
- 이에 대한 결과는 다음 표와 같음

【 표 2-31 】 사용하는 중개 프로그램(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현재 사용하고 있는 프로그램에 모두 표시해주세요.”	1) 카카오	160	81.2
	2) 로지소프트	133	67.5
	3) 콜마너	26	13.2
	4) 아이콘소프트	36	18.3
	5) 헨들포유	27	13.7
	6) 기타	53	26.9
	소계	435	220.8

- 가장 많이 사용하는 중개 프로그램은 “카카오” (160명, 81.2%)이고, “로지소프트” (133명, 67.5%) 역시 이용이 대단히 빈번한 중개 프로그램임

마) 시사점

□ 위에서 나타난 중요사항을 정리하면, 아래와 같음

- 주로 남성, 40대, 대학을 졸업한 기혼자가 대리운전기사로 종사함. 월평균 임금으로 200만 원 이상 ~ 300만 원 미만을 버는 경우가 42.6%, 300만 원 이상인 경우가 36.5%임
- 대리운전기사로 활동인 기간이 “1년 이상 ~ 5년 미만” 인 경우가 48.8%로 비율이 가장 높았고, “5년 이상 ~ 10년 미만” 인 경우도 24.4%로 나타남
- 대리운전기사의 대부분이 4대보험의 적용을 받지 않음. 거의 대부분 노조에 가입하지 않음
- 주로 일주일 평균 5~6일, 하루 8~10시간 근무하고, 30분의 휴게시간을 가지는 것으로 나타남
- 대체로 하루 평균 1~6건을 응대함. 코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수가 줄어들

- 대리기사는 고객을 직접 대면하는 직종으로 폭언, 폭생, 성희롱을 직접적이고 즉각적으로 경험함. 특히 “모욕적인 비난, 고함, 욕설” 을 다수가 경험함
- 대리운전기사의 감정노동은 특수고용직으로서 노동자성을 인정받지 못하는 체계에서 비롯되는 측면이 있음. 이를 테면, 중개업체로부터 일을 받는 방식, 노동자로서 고객을 대하는 방식, 고객이 대리운전기사에 대해 평가하는 방식, 이를 통해 중개업체가 배차제한과 같은 제재를 가하는 방식 등에서 감정노동 원인의 복잡한 얼굴을 찾아볼 수 있음. 더구나 고객의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 중개업체 차원에서 구제 체계가 거의 없음
- 휴게시간은 자유롭게 이용할 수 있으나, 이와 별개로 야간에 일하는 특성상 화장실, 휴게실 등의 편의시설이 단혀있는 경우가 많아 이용에 애로사항이 있을 것으로 예상됨. 직무만족도는 높지 않은 편임
- 대리운전기사 거의 대부분이 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육을 받지 못했다고 응답함
- 감정노동을 유발하는 주요 원인으로 “고객의 민원 또는 콜센터 배차제한에 대한 두려움”, “고객의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등” 등을 들 수 있음
- 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 중개업체의 방침은 따로 정해져 있는 것이 없음. 즉, “대응매뉴얼 자체가 없어” 오롯이 대리운전기사의 책임으로 돌아가게 됨. 또, “무조건 사과해야 함” 의 비율 역시 높게 나타남. 이후 업무에 대해서는 “자의로 업무를 중단하고 귀가할 수 있음”
- 부당한 경험을 한 사례도 65.0% 이상으로 나타남. 구체적 사례 중 대표적인 것이 “배차제한”, “락”, “강제 사과 요구”, “블랙

리스트에 올림” (배차영구제한) 등임. 이는 주로 “고객의 무리한 요구”, “욕설, 폭언, 폭행”, “대기 요구”가 있을 때 항의하는데 대해 중개업체 콜센터가 제재를 가하여 일어나게 됨

- 대리운전기사에게 시간은 돈과 치환되는 자원으로 취급됨에도, 중개업체 콜센터가 예고 없이 수 시간 동안 배차제한이나 락을 거는 경우, 배차영구제한을 뜻하는 블랙리스트에 이름을 올리는 행위는 대리운전기사로서 일을 하지 말라는 뜻과 다름이 없음. 이에 대해 항의할 수 있는 경로가 없음
- 대리운전기사는 한 사람, 한 사람이 점조직으로 일을 받고, 시간을 운용함. 따라서 공통으로 모이는 지역이나 장소가 없고, 경기도에서만 성남과 수원에 이동노동자 수원쉼터가 있음. 이들의 정책수요를 파악하기 위한 소통경로가 부재한 점이 매우 시급히 해결되어야 할 사안으로 판단됨
- 특히, 주로 사용하는 중개프로그램은 카카오와 로지소프트인데, 이들 기업에 대한 관리·감독이 전혀 이루어지지 않고, 지자체에서도 광역시·도 단위의 이동을 하루에도 수차례씩 하는 대리운전기사를 위해 개입할 수 없는 한계가 존재함
- 이러한 문제의 해결을 위해서는 하나의 큰 목소리로 의견을 모을 수 있도록 조직화가 필요하고, 이는 다시 중앙정부 또는 지자체의 장소 지원, 재정지원이 있어야 가능한 일임

2. 심층면접조사 결과분석

- 수원시를 영업지역으로 하거나 수원시에 거주하는 대리운전기사 5명을 만나 나눈 대화로부터 대리운전기사가 현재 처한 상황을 주제별로 정리하면 아래와 같음

가) 신체적·정신적 건강 관리의 소홀함

- “체력, 건강관리, 이런 개념 자체가 없어요. 생존의 절박함 속에서 일을 하기 때문에 우선은 내가 다만 얼마의 수입이라도 올려야 되는, 그래야 생계가 유지되는 분들이 많거든요. 건강을 챙기겠다는 개념 자체가 거의 없어요.” (대리운전기사A)

□ 대리운전기사의 직업을 선택한 대부분이 생계가 어려움

- 말 그대로 자신과 가족의 생존을 위해 다만 얼마간의 수입을 벌기 위해서 야간에 주로 일하는 대리운전기사 직업을 택하고, 주간에 다른 일과 병행하기도 함
- 이러한 환경에서 정신적 건강은 물론이고, 신체적 건강도 돌볼 여유가 없는 사실이 당연하다고 여김

나) 특수고용직 통계자료의 부재와 인식 미비

- “데이터가 없어요. 직업으로 인정을 안 해왔던 거죠. 고용노동부에서도 노동자로 규정짓지는 못하고, 특수고용직이라는 용어를 붙인 건데, 부각도 안 되고 인식도 안 되어 왔죠. 그러다 코로나 관련해서 재난지원금. 그러면서 특수고용직이라는 용어를 그 분야에 종사하던 노동자 스스로도 인식을 못하고 있다가 이번에 인식을 한 거죠.” (대리운전기사A)

□ 최근 정책적 논의가 활발히 진행되는 “특수고용직”은 임금노동자 처럼 일하지만, 신분은 자영업자인 형태로, 일을 주는 업체와는 도급 계약의 형식으로 얽혀있음

- 대리운전기사도 중개 프로그램을 통해 일자리를 그때그때 얻는 자영업자로 특수고용직에 해당함
- 그런데 특수고용직에 대한 공식적인 통계자료가 없고, 연구기관이나 각 지자체에서 추산한 자료로만 특수고용직의 일부를 보고 있

어, 정확한 통계자료의 파악이 절실함

- 통계자료의 부재는 중앙정부의 특수고용직에 대한 인식이 낮은 데서 비롯된 것으로, 일을 주는 쪽과 받는 쪽이 노동계약으로 얽혀있지 않다는 점에서 노동자로 규정짓지 못함
- 최근 코로나19 감염병의 확산과 특수고용직의 열악한 노동환경이 동시에 부각되면서, 음식 배달, 운송 등의 특수고용직이 비로소 주목받게 됨
- 특수고용직에 있는 종사자 스스로도 노동자성에 대한 인식을 갖추기 시작함

다) 대면 상태에서 마주치는 감정노동

- “콜센터 같은 경우에는 떨어져 있잖아요. 그런데 이건 대면상태란 말이에요. 운전은 안전을 우선 시 해야 하는데, 대면상태에서 폭언이 나온다는 얘기는 바로 다음에 폭행으로 이어질 가능성도 있죠. … … 산업안전보건법이 제가 보기에는 콜센터보다도 대면상태의 대리운전이나 특수고용상태를 먼저 적용해야 한다고 저는 좀 생각합니다.” (대리운전기사A)

- 콜센터 상담사와 달리 대리운전기사의 감정노동은 이용자와 대면한 상태에서 직접적으로 발생함
 - 특히, 야간에 주취상태의 이용자가 운전 중인 대리운전기사에게 폭언을 하는 경우가 다수 발생하고, 감정이 격앙되면 순식간에 폭행으로 이어지게 됨
 - 대면상태의 대리운전기사는 이를 피할 여유가 없어 운전 중 안전사고에 대한 위험성이 매우 커지게 됨
 - 대부분의 법령과 마찬가지로 「수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례」 역시 “수원시 감정노동자”를 “수원시, 수원시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지

원을 받는 각종 시설 등에서 감정노동을 수행하는 노동자” 로 보아 민간영역에서 발생하는 감정노동은 보호체계에 들어가지 못함

- 현행 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치)에서는 감정노동자를 “주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항 제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 ” 고객응대근로자 ”라 한다)” 를 보호 대상인 감정노동자라고 보고 있음
- 법령상 대리운전기사도 노동자성을 인정하여 감정노동자로 분류할 여지가 충분하고, 대면상태에서 맞닥뜨리는 감정노동 유발행위에 대해 법적으로 보호받아야 할 필요성이 큼

라) 매우 열악한 노동환경

- “대리운전기사는 그냥 거리에서. 거리가 일터고, 거리에서 대기해요. (한겨울이나 한여름에는) 주로 은행 CD기, 아니면 건물 복도, 예전 같으면 공중전화부스, 버스 정류장고 ‘ㄱ’ 자로 바람막이가 칸칸이라도 있는, 그런 곳에서 추위나 바람을 피하기도 하는데, 요즘엔 무인점포가 많아서 거기 들어가서 피하기도 하죠. 그랬더니 무인점포에서는 이런 식으로 “대리기사 출입금지”. 점포를 나무랄 수도 없는 거죠. 영업에 방해가 되니까. 그래서 쉼터나 대기소, 간이휴게소 같은 것들이 절실했지긴 하죠.” (대리운전기사A)

□ 대리운전기사의 노동환경이 열악한 점이 충분히 공론화되지 않았음

- 대부분의 대리운전기사는 한 번 거리로 출근한 후에는 혹한이나 혹서기에도 도로 위에서 대기하게 됨
- 최근에는 무인점포에도 “대리기사 출입금지” 의 안내가 붙어있는 곳이 많아 비, 바람, 추위와 더위를 피할 공간이 없음
- 쉼터나 대기소, 간이휴게소 등이 절실한 가운데, 경기도에 대리운전기사를 위한 공간으로서 이동노동자 쉼터가 단 두 곳, 성남시와

수원시에 위치하고 있음. 특별히 넓은 건물이 아니더라도 야간에는 곳곳에 가림막이 있는 간이휴게소 등을 설치하는 방안을 고려해볼 수 있을 것임

마) 모래알 같은 조직력

- “특수고용직이 노조도 약하고, 단체도 약하고. 다들 모래알이라고 표현들을 하죠. 그냥 내 몸 나가서 빨리 돈을 얼마 벌어야 하는 처지니까. 소속감이 그렇게 많지가 않아요.” (대리운전기사A)

□ 열악한 노동환경과 처우에도 불구하고, 대리운전기사와 같은 특수고용직이 조직력을 가질 수 없는 이유는 아래와 같음

- 대리운전기사 대부분의 최우선 목표는 운행하는 날 빨리 돈을 많이 벌어야 하는 것임. 생계를 위해 일하러 나온 만큼 적은 시간을 투자해서 효율적으로 많은 돈을 벌어가면 목적을 달성했다고 여기는 것임
- 열악한 노동환경과 처우도 본인만이 겪는 개인의 문제 아니라 대리운전기사 전체가 함께 겪는 문제이나, 개인이 목적을 달성했다고 생각하거나 그것을 위해 열심히 노력하는 동안에는 다른 사람과 연대하는 데 무관심해질 수 있음
- 또, 경기이동노동자 수원센터가 수원시청 인근에 있으나, 대부분의 대리운전기사들이 일하는 동안 잘 아는 동료와 마주칠 일이 없고, 기존의 대리운전기사와 친밀감을 쌓을 시간도 기회도 없음

바) 양방향의 감정노동

- 플랫폼업체 배차거부에 대처할 수 있는 방법은 아예 없어요. 영구거부 안 되면 다행인 경우도 있죠. 억울하다고 따졌을 경우에, 콜센터에서 감히 따진다고 배차제한 3개월에서 아예 영구거부를 해버릴 경우가 꽤 있고요...” (대리운전기사A)
- “콜센터가 일체의 교육이 없는 곳이 이 대리운전입니다. 이런 상황이 발생했을 때 어떻게 대처하라고 해야 하는데, 아예 매뉴얼이 없어요.” (대리운전기사A)
- “고객이 조금만 기다려달라고 여러 번 그러면, 콜센터에서는 어쨌든 고객 의사를 들어드린다고 하니까, 대리기사 입장에서는 2-3만 원짜리 콜을 수행할 정도가 돼요. 그런데 그런 데 대한 기준이 없어요.” (대리운전기사A)

□ 또 한 가지 대리운전기사의 감정노동의 특징은, 이용자만을 대상으로 발생하는 것이 아니라 중개업체의 콜센터와도 갑을관계에 있다는 사실임

- 현재 대리운전기사들은 한 개에서 수 개의 대리운전 중개 프로그램을 유로로 사용하고 있으며, 이 업체의 콜센터는 여러 상황에서 대리운전기사로 하여금 감정노동을 겪게 함
- 이를 테면, 사전에 공지 없이 배차제한을 걸거나 영구거부하는 경우를 들 수 있음. 고객이 이용 후 평가하거나 민원을 넣는 등의 방법으로 문제를 하의하면, 특정 대리운전기사에게 배차제한이 걸려 수 시간에서 수일동안 생계를 유지하기 위한 돈을 벌지 못하는 상황에 빠짐. 또, 사안이 심각한 경우 일방적으로 영구배차제한을 함으로써 생계에 심각한 위기를 초래함

- “뭘 잘못해서가 아니라 ○○에서 정책적으로 뭘 하지 말라는 걸 해서 대리운전기사들이 소를 제기한 게 있었어요. 결과가 계정아웃된 걸 풀면서 손해배상을 2,300만 원 정도 했던 케이스가 있었어요. 계정아웃은 대리운전기사의 밥순가락을 빼는 행위예요. 계정아웃되면 먹고는 살아야 하니까 다른 사람 계정으로 운전하고, 그러다 사고 나면 보험 안 되고. 그렇게 되는 거죠.” (대리운전C)

- 특히, 콜센터가 영구배차제한을 하는 방식은 매우 일방적임. 상식적으로 해서는 안 되는 행위에 적용하는 것뿐 아니라 중개업체 내 정책으로 하지 말라는 행위를 한 경우에도 영구배차제한을 해버림

- 생계가 막막한 대리운전기사는 편법으로라도 그 일을 계속하기 위해 다른 사람의 계정을 빌리기도 하고, 자신의 이름으로 운행하는 것이 아니니 사고가 나도 보험처리 받기 힘든 사례가 종종 발생하게 됨

사) 반말, 막말, 하대, 무시. 자존감 팔아 생계를 이음, 정신건강 관리의 절실함

- “고속도로로 운행한다고 했는데, 계속 구시렁구시렁 진상을 부리더니 사무실 직원이랑 통화하더라고요. 결국 고속도로 들어가기 전에 갓길에 댔어요. 그러면서 시간을 많이 까먹어요. 시간이 돈이다 보니까. 계속 가기로 했는데, 욱하고….” (대리운전기사D)
- “우리는 대면이잖아요. 비대면이면 주먹이 날아오지는 않을 거잖아요.” (대리운전기사B)

□ 대리운전기사를 요청한 이용자는 평소 다니던 길로 가기를 원하거나 목적지가 다른 동승자를 태우는 경우가 있음

- 이러한 요구를 들어주지 않을 경우, 주로 주취상태의 이용자가 난폭해져 폭언과 욕설을 하거나 폭행을 하는 경우도 발생함

- “3만 5천 원에 가기로 했는데, 손님 만나러 가는 데 15분, 주차하는 데 10분, 그렇게 걸리거든요. 한 시간에 3만 5천 원에 수수료 7천 원 빼고 나면, 2만 8천 원 손에 쥐는 건데, 가는 길이라고 중간에 과전을 들렀다가 가자 그래요. 자기네는 가는 길이니까 가자고. 그렇게 안 하면 못 주겠다고 하는 사람이 많아요.” (대리운전D)

- 시간을 돈과 치환하는 재화로 여길 수밖에 없는 대리운전기사는 짧은 시간 안에 최대한 많은 콜을 처리하고자 하므로, 가는 길에 내려주자는 이용자의 요구 역시 상당한 부담이 됨
- 이런 경우, 노련한 대리운전기사는 얼마간의 추가금액을 받고 운행해주게 되는데, 경험이 없는 이용자로서는 사전에 콜센터로부터 합의된 금액이 아니므로, 감정이 상하는 경우가 발생함

- 주취상태의 이용자는 반말과 막말로 하대하거나 자존심에 크게 상처를 주는 말로 대리운전기사를 질책하는 경우도 많이 발생하여, 고속도로를 운행 중인 자동차를 멈추고 내리러거나, 운전 중인 대리운전기사를 폭행하는 등의 상황에 처함

- “초기에는 멘탈이 무너지는 경우가 많아요.” (대리운전기사C)
- “속도제한속도보다 3킬로를 넘었어요. 물론 잘못했지만, 나이를 떠나서 사람 대 사람인데, 굉장하… 당신 뛰냐는 그런 뉘앙스로 말을… 갑자기 좌절감이 몰려와서… 그 차 내리는 순간 막 영영 울었어요. 길거리에서. 그때는 다음 날 오전까지 ‘하지 말까?’ 했어요. 이렇게까지 혼날 일이었나.” (대리운전기사E)

- 특히, 신규로 진입한지 얼마 되지 않은 대리운전기사의 정신건강 관리가 절실함
- 막말과 욕설, 하대를 수시로 당해야 하는 상황에서 대리운전기사 진입 초기에 우울증을 겪는 경우가 상당하다고 함

아) 묻혀버리는 여성대리운전기사 상대의 성희롱

- “남자손님들은 대놓고 넘지는 않지만, 선을 넘을 듯 안 넘을 듯 그렇게 하세요. 예를 들면, ‘아, 되게 젊으시네요. 제가 6개월 전에 이혼했는데 너무 힘들어요. 편하게 만날 사람을 찾고 있는데, 제 주위에 30대가 없네요.’ 이런 식으로. ‘개인 명함 있으세요?’ 물어보고, 결혼도 했고 애도 있다고 그러는데. 이 정도면 양호한 편이죠. … (대리운전E)
- … 그리고 대리기사 전화번호가 너무 노출이 돼요. 저한테 카카오페이로 돈을 보냈더라고요. 제 전화번호를 등록해서 그걸로 보낸 거죠. 저한테는 0505로 뜨는데, 손님 입장에서 받을 때는 핸드폰번호 뜨잖아요. 손님은 제 번호 알아요. 저희 번호는 왜 안심번호 안 쓰는지 되게 불만이에요. 카카오는 이름과 얼굴이 뜨는데, 캡처가 돼요.”

드물게 여성이 대리운전기사인 경우가 있음

- 여성이라는 점이 대리운전기사로서는 취약성을 의미함
- 남성인 고객이 성희롱을 하는 경우에도 항의할 곳이 마땅치 않음.

또, 여성 대리운전기사는 항의를 한다고 하더라도 보호과 구제조치가 따라줄 지에 대해서는 매우 절망적이라는 평가를 내리기도 함

- 한편, 카카오대리운전 프로그램을 사용하는 경우, 카카오택시 앱에서와 마찬가지로 운전자의 프로필 사진과 이름, 전화번호 정도의 정보가 노출됨. 특히, 카카오페이와 같은 앱으로 계산할 경우, 대리운전기사의 전화번호가 그대로 노출되는데, 그 화면이 캡처까지 되어 불안이 가중됨
- 대리운전기사가 고객에게 전화할 때는 안심번호를 쓰게 되어 있으나, 반대의 경우 사생활이 그대로 노출되어 개인정보의 노출에 대한 고려가 있어야 할 것으로 생각됨

자) 탈출과 복귀, 셔틀의 이용

- 대리운전기사들에게 당면한 가장 큰 문제로서 신체적·정신적 건강을 위협하는 사안은 탈출과 복귀에 관한 내용임
 - 매우 많은 의견이 수집되어, 이를 인용하기보다 정리해서 서술하면, 아래와 같음
 - 우선, 대리운전기사가 심야에 인가가 드문 벽지나 오지에 도착해 고객과 헤어지는 경우가 있음. 버스 노선이 끊기고, 택시는 한동안 걸어서 변화가까지 나와야 하는 상황을 맞닥뜨리게 됨
 - 위와 같은 탈출의 문제와 더불어 집까지 복귀하는 문제가 발생함. 광역시·도를 건너서 먼 거리를 운행해간 경우 선택지는 첫차가 다닐 때까지 거리에서 버티거나 비슷한 처지의 대리운전기사끼리 비용을 나누어 택시를 타고 돌아오는 것임. 택시를 탈 경우 대리운전으로 번 돈을 모두 쓸 수도 있고, 첫차가 다닐 때까지 PC방 같은 곳에 있더라도 비용이 나갈 수밖에 없음
 - 이러한 수요에서 불법적인 수단으로 등장한 것이 셔틀임. 가까운

곳에 있는 대리운전기사를 택시보다 상대적으로 저렴한 가격에 태우고 복귀시켜주는 미니버스 등은 대리운전기사 집단 사이에서 노선표도 공유되고 있는 실정임. 그러나 불법적으로 운영되는 데다 심야에 많은 사람을 태우고 운행하다보니 사고의 위험성이 높고, 만약 사고가 나게 되면 보험처리 등에 상당한 애로사항이 생김

- 대리운전기사 사이에서 자생적으로 서로의 위치를 공유해주는 앱이 생기기도 했으나, 수익 목적으로 운영되지 않아 개발자가 비용을 모두 부담하고 있는 형편임
- 셔틀을 양성화하고, 위치 공유 앱의 상업화를 지원하는 방법도 고려해볼 수 있을 것임

차) 진입장벽을 무너뜨린 대기업 대리운전 프로그램의 영향

- 그 이념은 이런 거예요. 회사에서 회식을 하면, 술 안 마신 사람 하나가 나머지를 태워서 몰고 가는 거예요. 진입장벽을 없앴다고 하는 게, 보험료도 없고 다 없지만, 결국은 아무나가 대리를 할 수 있도록 만들어서 대리운전기사가 지난 5년 간 두 배로 늘어버린 거예요. 그럼으로써 전업 대리운전기사들이 먹고 살 길이 없어진 거예요.” (대리운전기사D)

- 최근 서비스를 개시한 ○○○ 대리운전 프로그램의 경우, 누구나 손쉽게 앱을 다운받아 사용할 수 있어 대리운전기사로의 진입장벽을 무너뜨렸다는 평가를 받음
- 그러나 이 프로그램은 또한 기존 대리운전기사 시장을 완전히 흔들어버리고 새로운 체계를 구축해버리는 효과를 나타내었음
- 이를테면, 격지에서 본가로 돌아가고 싶은 대학생이 ○○○ 대리운전 프로그램을 이용해 본가 근처로 목적지를 정하여 대리운전기사를 요청한 건을 발견하고, 대리운전기사 일거리를 얻는 사례임. 대학생은 돈을 벌면서 가고 싶은 목적지로 가고, 이용자는 운전할 수 없는 상황에서 운전을 대신해줄 사람을 찾았다는 데서 만족스러운

결과가 예상됨

- 그러나, 이러한 신규유입자가 늘어나면서, 서비스의 질이 급격하게 낮아진 경향이 있다고 함. 네비게이션을 사용한다고 하더라도 낯선 길을 초행으로 달리는 신규 대리운전기사가 안전하고 신속하게 목적지까지 닿기가 어렵다는 의미로, 이용자는 낮은 서비스 질에 실망하고, 기존 대리운전기사는 일거리를 얻기가 힘들어지거나 낮은 가격을 제시할 수밖에 없어 기존 시장을 망친다는 내용임
- 대리운전기사로서의 경력을 관리하고, 자격을 인증해주는 체계를 구상할 수도 있겠으나, 이러한 체계가 옥상옥이 될 우려가 있는 만큼 신중히 접근해야 할 것으로 생각됨

제4절 수원시 요양보호사 감정노동 실태조사 결과분석

1. 설문조사 결과분석

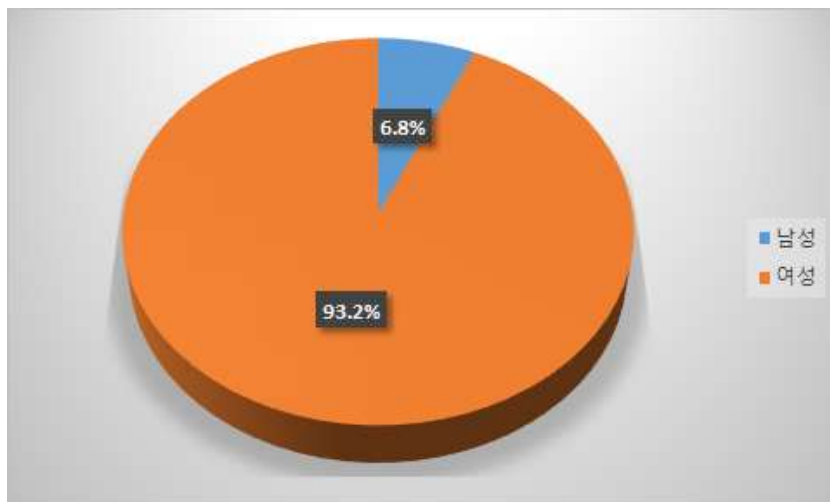
가) 응답자의 일반적 특성

응답자의 93.2%가 “여성” 이며,
“60대 이상” 이 49.3%로 가장 많고, “50대” 가 42.6%로 나타남. 기혼자가
74.8%이며, 이혼이나 사별한 사례가 22.4%임.
최종학력은 “고등학교” 가 가장 많고(70.1%),
월평균 임금으로 “150만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 과반(60.7%)으로
나타남

□ 이 조사 응답자 148명 중 138명(93.2%)가 여성으로 나타남(n=148)

■ 그림 2-20 ■ 요양보호사 성별 분포

(단위 : %)



- 연령대는 60대 이상이 73명(49.3%)로 가장 많았고, 50대가 63명(42.6%), 40대 11명(7.4%), 30대가 1명(0.7%) 순으로 나타남(n=148)
- 혼인 여부는 기혼 80명(74.8%), 사별 13명(12.1%), 이혼 11명(10.3%), 미혼 3명(2.8%) 순으로 나타남(n=107)
- 가족구성원은 본인을 포함하여 4명인 가구가 33명(31.1%)로 가장 많았고, 2명인 가구가 25명(23.6%), 3명인 가구가 22명(20.8%)로 그 뒤를 이음(n=106)
- 최종학력(졸업기준)은 고등학교가 75명(70.1%), 중학교가 19명(17.8%)이며(n=107), 월평균 급여는 “150만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 65명(60.7%)으로 가장 많고, “200만 원 이상 ~ 300만 원 미만” 이 30명(28.0%), “300만 원 이상” 이 1명(0.9%)임(n=107)

【 표 2-32 】 응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부

(명, %)

항목	구분	응답자 수	비율
성별	남성	10	6.8
	여성	138	93.2
	소계	148	100.0
연령별	20대	0	0.0
	30대	1	0.7
	40대	11	7.4
	50대	63	42.6
	60대 이상	73	49.3
	소계	148	100.0
	혼인 여부	기혼	80
미혼		3	2.8
이혼		11	10.3
사별		13	12.1
소계		107	100.0
가족구성원	1명	12	11.3
	2명	25	23.6
	3명	22	20.8

	4명	33	31.1
	5명	11	10.4
	6명	2	1.9
	7명	1	0.9
	소계	106	100.0
최종학력(졸업기준)	초등학교	2	1.9
	중학교	19	17.8
	고등학교	75	70.1
	대학교	11	10.3
	소계	107	100.0
월평균 급여	50만 원 이상 ~ 100만 원 미만	8	7.5
	100만 원 이상 ~ 150만 원 미만	3	2.8
	150만 원 이상 ~ 200만 원 미만	65	60.7
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	30	28.0
	300만 원 이상	1	0.9
	소계	107	100.0

나) 고용형태 등 노동실태

(1) 고용형태 및 직장 규모

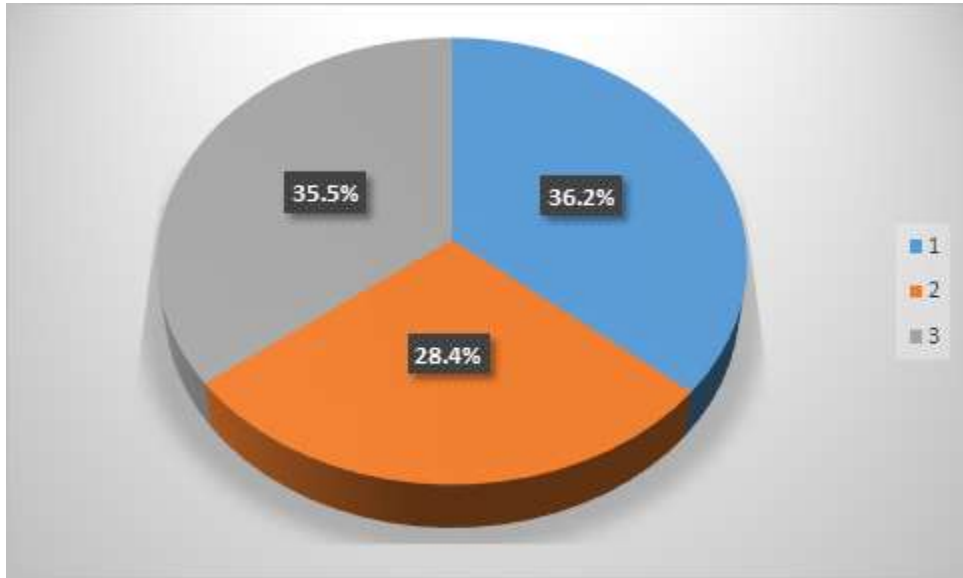
현 직장에서 1 ~ 5년 동안 근무한 응답자가 48.2%, 10년 이상 근무한 응답자가 31.2%임. 정규직은 36.2%으로 나타남. 비정규직 또는 무기계약직의 비율이 높음. 대다수가 입주형태 요양시설에서 일함

- 현 직장에 진입하여 1 ~ 5년 동안 근무한 응답자는 68명(48.2%)임. 또, 10년 이상 근무한 응답자가 44명(31.2%)임. 신규인력의 진입이 상당히 있는 편이고, 기존에도 장기로 근무한 사람이 많음(n=141)
- 종사상 지위는 “정규직” 51명(36.2%), “비정규직” 50명(35.5%), “무기계약직” 40명(28.4%)로 분포가 세 집단 모두 비슷하게 나타남

(n=141)

■ 그림 2-21 ■ 요양보호사 종사상 지위

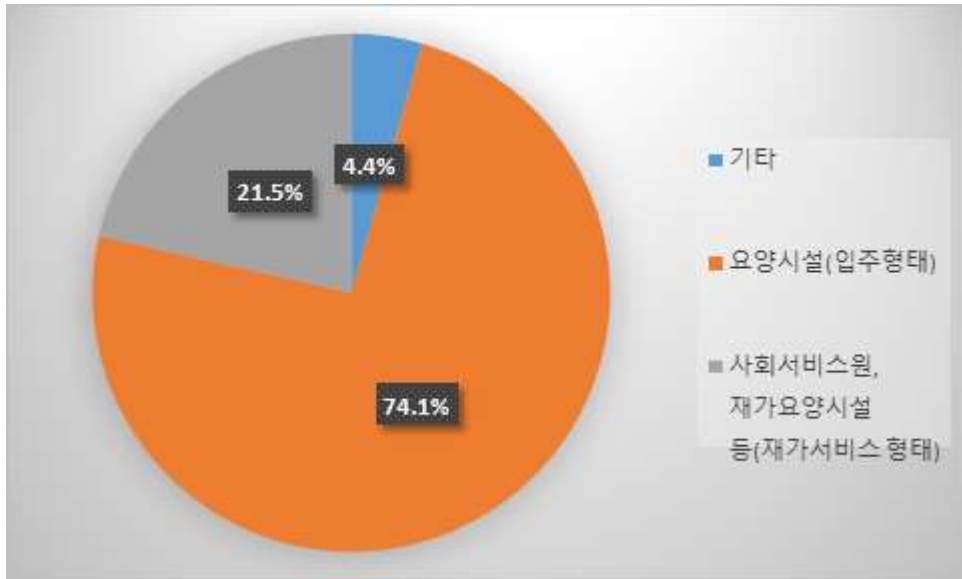
(단위 : %)



- 현 직장의 직원 수는 응답자가 48명이었고, “50명 이상” 26명 (54.2%), “20 ~ 49명” 17명(35.4%), “10 ~ 19명” 4명(8.3%), “5~9명” 1명(2.1%)로 나타남(n=48)
- 현 직장의 유형으로, 대다수가 입주형태의 요양시설에서 일하고(100명, 74.1%), 사회서비스원, 재가요양시설 등 재가서비스형태는 29명(21.5%)이 소속되어 있음

【그림 2-22】 직장의 유형

(단위 : %)



(2) 4대보험 적용 및 노동조합 등 가입 여부

**4대 보험 적용을 거의 받고 있으나(98.4%),
노조에 가입하지 않은 사람의 비율은 54.7%로 나타남**

- 응답자 중 123명(91.1%)이 “4대 보험 적용받음” 으로 응답하고, “4대 보험 적용을 일부 받음” 은 11명(8.1%), “4대 보험 적용을 받지 않음” 은 1명(0.7%)이었음(n=135)
- 응답자 중 “노동조합” 에 가입한 사람은 128명(94.8%)이고, 가입하지 않은 사람은 7명(5.2%), “기타 권익단체” 에 가입한 사람은 0명(0.0%)로 나타남(n=135)
- 기존 노동조합을 통해 설문조사 협조를 받는 과정에서 나타난 현상이며, 실제로 노조에 가입한 인원은 매우 적을 것으로 예상됨.

최근에 요양보호사 처우개선을 주장하기 위해 노동조합에 가입하는 사례가 늘고, 전국적으로 노동권을 행사하는 요양보호사가 늘어나고 있으나, 고용 유지에 불리할 것을 우려해 가입하지 않거나 탈퇴하는 경우도 있음. 구체적인 사례는 심층면접조사 분석결과에서 다루고자 함

(3) 일주일 평균 근무일, 하루 평균 근무시간 및 휴게시간

요양보호사는 대체로 주 5일(72.0%), 하루 8시간 근무하고(66.9%), 1시간의 휴게시간을 가지는 것(70.3%)으로 나타남

- 일주일 평균 근무일로 **“5일” 이 95명(72.0%)**로 가장 많았고, “4일” 은 22명(16.7%), “6일” 은 9명(6.8%)로 나타남(n=132)
- 하루 평균 근무시간은 **“8시간” 이 89명(66.9%)**로 가장 많았음. 그 뒤로 “9시간” 이 15명(11.3%)으로 나타남(n=133)
 - 일주일 평균 근무시간이 8시간이라 하더라도 실제로 입주형 요양 시설에서 일하는 요양보호사의 경우 교대에 따라 주야간 및 휴일의 일정이 달라지고, 야간에 일하는 때 일하는 시간이 더 늘어나게 되는 구조가 됨
 - 따라서 요양보호사의 경우 하루 평균 근무시간을 확인하기보다 교대일에 맞춰 최대 또는 최소로 돌보아야 하는 서비스대상자가 몇 명인지, 식사나 목욕 등의 단시간 내에 해내야 하거나 신체적 노동 강도가 강한 일에 얼마나 노출되는지 구체적으로 살펴야 할 것임. 이에 관하여 구체적인 내용은 심층면접조사 결과분석을 통해 도출하고자 함
- 하루 평균 휴게시간은 **“1시간” 이 104명(70.3%)**로 가장 많고, 그 뒤로 “2시간” 이 11명(8.4%), “0시간” 으로 휴게시간이 없다고 답한

응답자도 15명(11.5%)으로 나타남(n=131)

(4) 이전 직장 유무 및 직종

□ 이전에 직장이 있었던 경우, 직종 중 가장 많은 사례는 현재와 마찬가지로 “요양보호사” 인 경우로 52명(39.1%)였고, 그 외 “판매 및 서비스직” 26명(19.5%)으로 나타남(n=133)

○ “전 직장이 없었음” 의 응답은 20명(15%)로 나타남(n=133)

(5) 코로나19 감염병 발생 이후 변화

**코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수가 “줄어들었음” .
이러한 원인은 코로나19 감염병 확산에 따라 서비스대상의 수가 줄어들거나
이용자가 서비스 중지를 요구한 데서 비롯된 것으로 추정됨**

□ 현재 하루 평균 돌보는 서비스대상(예: 노인)의 수는 15명을 초과하는 경우가 47명(37.3%)로 가장 많았고, 그 뒤가 5~10명이 32명(25.4%) 임

○ 사업체 유형별(입주형태 요양시설, 사회서비스원 및 재가요양시설, 기타)로 교차분석을 실시한 결과 15명을 초과하는 경우 대부분 입주형태 요양시설에서 일하는 요양보호사로 나타남

○ 입주형태 요양시설에 근무하는 요양보호사는 15명을 초과하여 돌보는 경우가 43명(54.7%)였고, 5~10명을 돌보는 경우가 24명(25.5%)으로 나타남. 요양보호사는 1인당 2.5명을 담당해야 하나, 2교대 내지 3교대로 일하는 경우 현행규정 상 최대 9명까지도 불법이 아닐 수 있음. 나아가 야간에 근무하는 경우에는 휴식시간을 다른 근무자와 교대로 가지면서, 돌봄대상 노인 15명을 초과하여 서비스를 제공하는 경우도 발생하는 것으로 보임

- 사회서비스원이나 재가요양시설 등 재가서비스형태로 근무하는 요양보호사는 주로 1~3명을 돌보는 것으로 나타남(17명, 60.7%)(n=126)

【 표 2-33 】 하루 평균 돌보는 서비스대상

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“하루 평균 몇 명의 대상(예 : 노인)을 돌보시나요?”	1~3명	20	15.9
	4~6명	6	4.8
	5~10명	32	25.4
	10~15명	21	16.7
	15명 초과	47	37.3
	소계	126	100.0

- 현재 하루 평균 돌봄대상(예: 노인)의 응대 건수는 아래와 같음

- “1~20건” 이 49명(38.9%)로 가장 높은 비율을 나타냄(n=126)

【 표 2-34 】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현재 평균 돌봄대상(예: 노인)의 응대건수는 몇 건인가요?(식사, 거동 시 보호, 구체적인 요구에 대한 응대 포함)?”	1~20건	49	38.9
	21~40건	36	28.6
	41~60건	16	12.7
	61~80건	13	10.3
	81~100건	5	4.0
	100건 초과	7	5.6
	소계	126	100.0

- 또, 하루 평균 보호자 응대 건수는 아래와 같음

- “1~5건” 이 100명(79.4%)로 가장 높은 비율을 나타냄(n=126)

- 이 응대 건수는 코로나19 감염병 발생 이후 “줄어들었다”로 응답한 경우가 71명(56.3%)임(n=56.3)

- 이러한 원인은 코로나19 감염병 확산에 따라 서비스 이용자 또는 보호자가 타인의 접촉을 최소화하려는 욕구에서 입주형태 요양시설에서 퇴소하거나 재가서비스의 중지를 요청한 데서 비롯되었다고 추정됨. 이 원인에 대해서는 심층면접조사 결과분석에서 구체화하고자 함

【 표 2-35 】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“2020년 2월 코로나 사태 이전과 비교해 응대 건수가 어떻게 변했습니까?”	줄어들었다	71	56.3
	변함 없다	16	12.7
	조금 늘었다	17	13.5
	매우 늘었다	13	10.3
	모르겠다	9	7.1
	소계	126	100.0

【 그림 2-23 】 하루평균 응대 건수

(단위 : %)



다) 감정노동 경험 및 인식 실태

(1) 서비스대상인 노인 등으로부터의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점

**요양보호사의 과반이 서비스대상인 노인 등으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “현재 겪고 있는 것”으로 나타남.
그럼에도 요양보호사를 그로부터 보호할 체계나 방안이 마련되지 않음**

- 서비스 대상인 노인 등이 직접 또는 전화를 통해서 폭언, 폭행, 성희롱 등 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있느냐는 질의에 대해 **“현재 겪고 있다”가 64명(51.6%)**의 응답이 가장 많은 것으로 나타남(n=121)
- 돌봄대상과의 원활한 의사소통에 어려움을 겪는 중에 요양보호사는 그로부터 행해지는 폭언, 폭행, 그밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 빈번히 경험함
- 그럼에도 요양보호사를 보호할 체계나 방안은 마련되지 않아, 이를 회피하기 어려운 실정임

【 표 2-36 】 서비스 대상인 노인 등의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“서비스 대상인 노인 등이 직접 또는 전화를 통해 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있습니까?”	현재 겪고 있다	64	51.6
	최근 1년 동안 겪었다	19	15.3
	최근 2~3년 동안 있었다	1	0.8
	있었지만, 4년 이상 되었다	5	4.0
	전혀 없었다	35	28.2
	소계	124	100.0

(2) 보호자로부터의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점

요양보호사의 22.6%가 서비스대상인 노인 등의 보호자로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “현재 겪고 있는 것” 으로 나타남

- 서비스대상인 노인 등의 보호자로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있느냐는 질의에 대해 “전혀 없다” 가 67명(54.0%)로 가장 많이 나타났으나, 그 뒤를 이어 “현재 겪고 있다” 가 28명(22.6%)인 것으로 나타남
- 국가적 차원에서 요양보호사에 대한 인식개선 노력이 이어지고 있으나, 요양보호사를 감정노동으로부터 보호하고, 인식 개선사업이 지속적으로 이루어져야 할 것으로 판단됨(n=124)

【 표 2-37 】 보호자의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“서비스 대상인 노인 등의 보호자가 직접 또는 전화를 통해 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있습니까?”	현재 겪고 있다	28	22.6
	최근 1년 동안 겪었다	10	8.1
	최근 2~3년 동안 있었다	8	6.5
	있었지만, 4년 이상 되었다	11	8.9
	전혀 없었다	67	54.0
	소계	124	100.0

(3) 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

- 서비스대상인 노인 등과 그 보호자로부터 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 응답자에 대해

그러한 일이 얼마나 빈번하게 겪었는지 질의함. 응답자 중 **18명(32.1%)**가 **“매일 겪고 있다”** 라고 답하였으며, **“한 달에 1~4회”** 라고 응답한 사람도 **15명(26.8%)**인 것으로 나타남(n=56)

○ 그러나 이에 대한 대책은 뚜렷이 나오지 않은 상황임

【 표 2-38 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“얼마나 자주 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 겪었습니까?”	매일 겪었다.	15	14.2
	일주일에 2~3회 겪었다.	24	22.6
	한 달에 1~4회 겪었다.	44	41.5
	2~3달에 한두 번 겪었다.	13	12.3
	6달에 한두 번 겪었다.	10	9.4
	소계	106	100.0

(4) 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향

업무의 관행적 규칙을 내재화하여 “고객과 고객의 보호자에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력하고”, “고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 질병 때문임을 이해하려고 노력함” .
또, 신체적·정신적 영향을 다른 직종에 비해 덜 받는 것은 개인의 성향과 이해심을 그 원인으로 파악할 수 있음

□ 감정노동의 정도에 관하여 “아래는 감정노동의 정도에 관한 질문입니다. 내용을 읽고, 현재 상태에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향을 가늠할 수 있는 10개의 세부 문항을 제시함

○ “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우

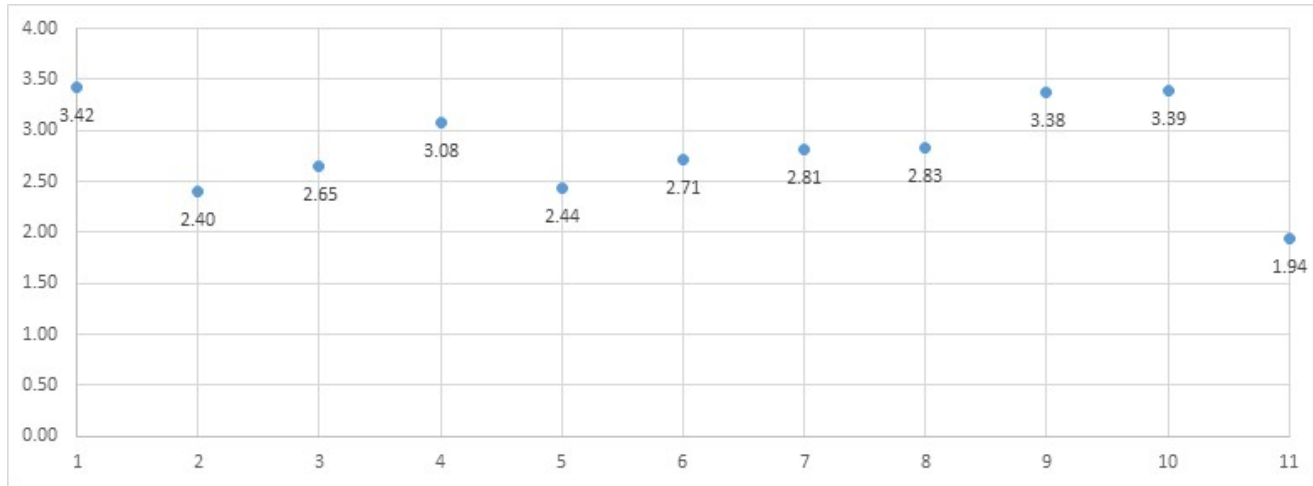
그렇다”의 4점 척도로 측정된 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨

- 이에 따르면, “1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다” (3.24)가 가장 높게 나타나고, “10) 고객의 보호자를 응대할 때도 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다” (3.39)와 “9) 고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 질병 때문임을 이해하려고 노력한다” (3.38) 항목이 높은 점수를 기록함
- 요양보호사는 나름대로 서비스대상에 대한 호의적인 감정을 유지하며, 의사소통이 제대로 되지 않는 서비스대상을 위해 맡은 일을 담당하나, 만일 신체적·정신적 피해가 구체화될 경우, 보호 또는 구제체계의 부재에 맞닥뜨리게 됨
- 요양보호가 업무 중 폭언, 폭행, 성희롱 등 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 겪는 경우, 이에 대한 보호 및 구제체계의 마련이 절실한 때임

【 표 2-39 】 감정노동의 정도

	1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다	2) 나의 능력이나 권 밖의 일을 하는 고객 상대해야 한다	3) 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무의 수행이 어렵다	4) 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나의 감정이 상한다	5) 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	6) 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	7) 직장에서 고객 응대를 잘 하고 있는지 감시한다(CCTV 등)	8) 고객의 평가 업무 성과 평가나 인사고과에 영향을 준다	9) 고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 질병 때 문임을 이해하려고 노력한다	10) 고객의 보호자를 응대할 때도 감정을 표현하지 않으려고 노력한다	11) 요양원 등 입주시설 또는 사회복지서비스원 등 재가서비스시설의 관리자들에게 연락이나 연계를 하는 경우 해당 관리자들이 업무를 받기 싫어하거나 회피한다
평균	3.42	2.40	2.65	3.08	2.44	2.71	2.81	2.83	3.38	3.39	1.94
N	121	121	121	121	121	117	117	117	117	117	117
표준편차	0.864	1.029	0.955	0.881	1.032	0.872	1.098	0.985	0.858	0.820	1.069

【 그림 2-24 】 감정노동의 정도



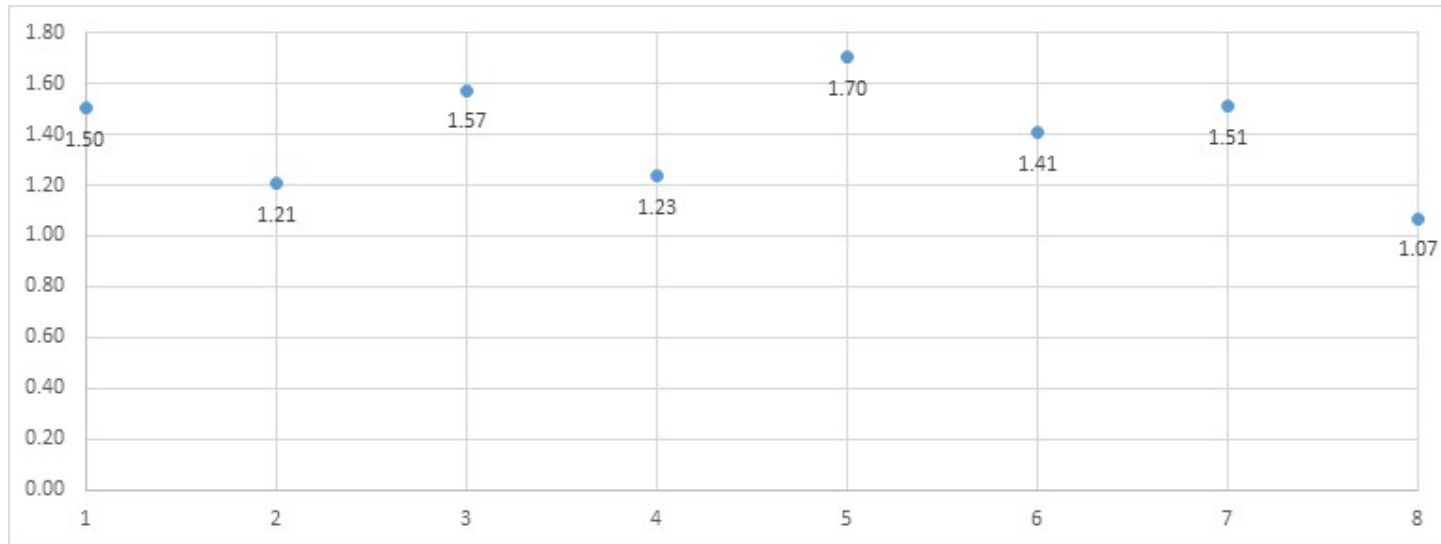
※ 세로축은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다”의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동 정도의 세부 문항 번호에 대응함

- 또, “지난 일주일 동안 다음과 같은 상태가 얼마나 있었습니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 8개의 세부 문항을 제시함
 - “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상” 의 척도로 측정된 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
 - 이에 따르면, 요양보호사는 이 연구의 다른 대상과 비교해 신체적·정신적 영향을 덜 받는 것으로 나타남. 개인의 성향과 이해심을 그 원인으로 파악할 수 있음
 - 다만, **“5) 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다” (1.70)**의 평균이 높게 나타나 다른 항목에서보다 신체적 영향이 드러남. 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향을 해소할 수 있는 내재적 역량 강화와 상담 등을 통해 이를 개선하도록 하여야 할 것임

【 표 2-40 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향

	1) 식욕이 없었다	2) 술을 자주 마시거나 담배를 자주 피웠다	3) 앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다	4) 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다	5) 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다	6) 출근할 때 두려움을 느낀다	7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다	8) 죽고 싶었다
평균	1.50	1.21	1.57	1.23	1.70	1.41	1.51	1.07
N	115	115	115	115	115	115	115	115
표준편차	0.742	0.585	0.806	0.519	0.927	0.771	0.788	0.288

【 그림 2-25 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향



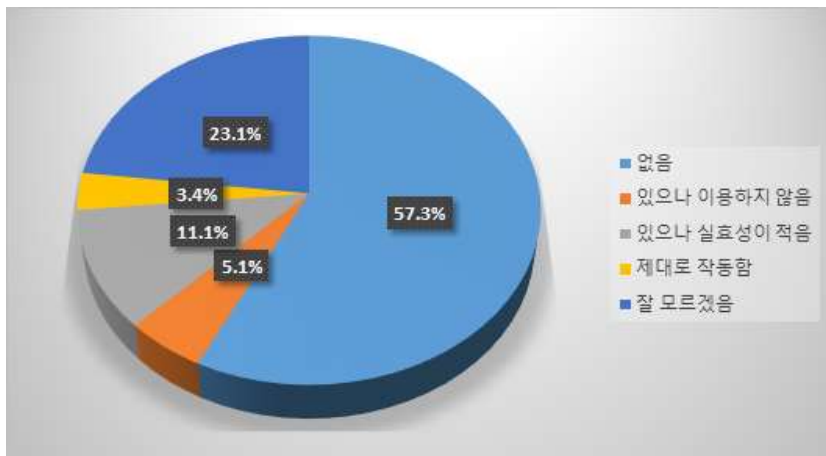
※ 세로축은 “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상” 의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향의 세부 문항 번호에 대응함

(5) 감정노동에 대한 보호 및 구제 체계

고객의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 “보직 또는 업무 변경”의 보호 및 구제 체계가 없거나 있어도 실효성이 적음
휴식과 휴가는 요양시설에 따라 제대로 작동하는 사례도 있으나, 심리 상담과 같이 외부의 조력을 받을 수 있는 체계는 마련되어 있지 않음

- 서비스 대상 노인이나 보호자가 직접 또는 전화를 통해 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 하는 경우, 직장에서 어떤 보호 및 구제 체계를 갖추고 있는지에 대해 묻고, 그 효용성에 대해 질의함
- 이에 대해 응답은 “없음” - “있으나 이용하지 않음” - “있으나 실효성이 적음” - “제대로 작동함” - “잘 모르겠음”의 보기를 제시함
- 보직 또는 업무 변경에 대해 “없음”으로 응답한 사람이 54명(47.8%)로 가장 많았고, “있으나 실효성이 적음”으로 응답한 사람이 27명(23.9%)로 그 뒤를 이음(n=113)

■ 그림 2-26 ■ 보직 또는 업무 변경 요청



- 휴식에 대해 “있으나 실효성이 적음”으로 응답한 사람이 40명(35.4%), “제대로 작동함”으로 응답한 사람이 36명(31.9%)으로 나타남. 반면, 보호 및 구제체계로서 휴식이 “없음”으로 응답한 사람도 28명(24.8%)로 나타나 요양시설에 따라 상황이 다를 수 있다는 점이 나타남(n=113)
- 휴가에 대해서는 “없음”으로 응답한 사람이 56명(49.6%)으로 가장 많았으나, “제대로 작동함”도 39명(34.5%)으로 나타나, 역시 요양시설에 따라 상황이 다를 수 있다는 사실을 파악함(n=113)
- 심리 상담에 대해서는 “없음”이 93명(82.3%)로 가장 많았음(n=113)
- 휴식이나 휴가는 요양시설에 따라 다른 환경에 처하는 것으로 판단되나, 요양보호사의 특성상 보직이나 업무의 변경을 기대하기 어려울 것으로 예상됨. 다만, 심리 상담 등으로 감정노동으로 인한 스트레스와 소진을 완화할 수 있는 방안은 마련되어 있지 않은 것으로 나타남

(6) 고객 응대 스트레스로 인한 휴가, 결근 등

- “고객 응대 스트레스로 인해 휴가를 쓰거나 결근한 적이 있는지”에 대해 최근 1년 동안 휴가를 쓰지 않았다는 응답자가 79명(85.9%)이었고(n=92), 결근도 하지 않았다는 응답자가 81명(96.4%)로 나타남(n=84)
- 생각건대, 감정노동으로 인한 스트레스나 소진이 한계치에 이르더라도 요양보호사 한 명이 휴가나 결근을 한 경우 교대 근무자인 다른 요양보호사에게 과중한 업무를 안길 수 밖에 없음. 더구나 서비스대상인 노인 등에게도 라포가 형성되어 있는 요양보호사를 다른 사람

이 대체하는 행위는, 예를 들어, 기저귀를 갈거나 목욕 등의 서비스를 받아들이는 데 부담으로 작용할 수 있음. 이에 따라, 당장 몸이 아프거나 정신적인 소진상태에서도 쉽게 휴가나 결근을 이용할 수 없는 환경이 조성되었다고 판단됨

(7) 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

**휴게시간을 이용하는 데 크게 문제가 없고,
직무 만족도가 높은 것으로 나타남**

- 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도를 파악하기 위해 4개의 세부문항을 제시함
- 이에 대한 응답은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다”의 4점 척도로 제시함

【 표 2-41 】 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

	1) 화장실을 자유롭게 갈 수 있다	2) 원하는 시간에 휴식시간을 가질 수 있다	3) 현재 하는 일이 만족스럽다	4) 현재 하는 일을 계속 할 생각이다
평균	3.43	1.73	2.91	3.23
N	113	113	113	113
표준편차	.854	.964	.727	.779

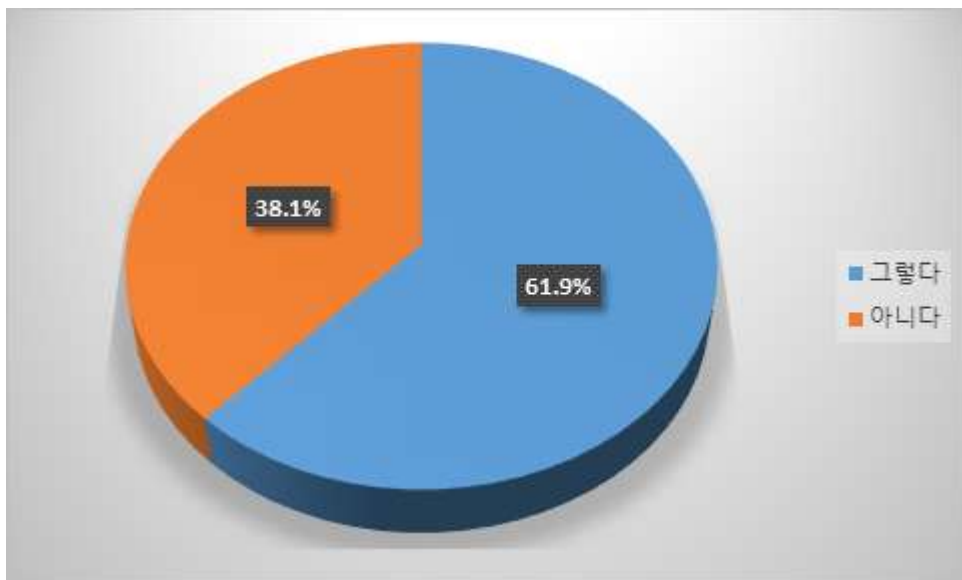
- 평균이 높을수록 긍정적이어서, “화장실을 자유롭게 갈 수 있다”, “현재 하는 일을 계속 할 생각이다” 등의 세부 문항에 대체로 긍정적인 답변이 도출된 사실을 알 수 있음

(8) 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험

고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험에 대해 41.9%가 “교육을 받지 않았다” 로 응답함

- 현 직장에서 고객(돌봄대상 노인)의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 대응하는 방법을 교육받았는지의 질의에 대해 응답자 중 70명(61.9%)가 “그렇다” 로 응답함 (n=113)

■ 그림 2-27 ■ 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험



- 반대로 43명(38.1%)는 그에 대한 교육을 받지 못한 것으로 나타남. 특히, 의사소통이 어려운 고객의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육은 요양보호사의 보호 및 구제를 위해서도 필요성이 강하게 요청됨

라) 감정노동 원인 및 부당경험 등

- (1) 감정노동 유발 원인

요양보호사에게 감정노동을 유발시키는 주요 원인으로 “서비스대상과 의사소통이 잘 되지 않는 환경” (61.2%), “서비스대상이나 보호자의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등” (49.5%), “서비스대상이나 보호자의 무리한 요구” (43.7%) 의 비율이 높게 나타남

설문문항에서는 감정노동 유발 원인에 대해 순위로 3가지를 선택하도록 하고, 아래 8가지 보기를 제시함

- 1) 서비스대상과 의사소통이 잘 되지 않는 환경
- 2) 응대를 잘못하면 근로계약이 파기될 수 있는 환경
- 3) 응대 시 매뉴얼 지키기
- 4) 민원 또는 VOC 제기에 대한 두려움
- 5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리행위
- 6) 서비스대상이나 보호자의 무리한 요구
- 7) 서비스대상이나 보호자의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등
- 8) 기타

결과를 표로 나타내면 아래와 같음

【 표 2-42 】 감정노동 유발 원인(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현 직장에서 감정노동을 일으키는 원인을 보기에서 골라 우선순위로 3가지를 선택해주세요. 응답은 번호로 기입해주세요.”	1) 서비스대상과 의사소통이 잘 되지 않는 환경	63	61.2
	2) 응대를 잘못하면 근로계약이 파기될 수 있는 환경	30	29.1
	3) 응대 시 매뉴얼 지키기	37	35.9
	4) 민원 또는 VOC 제기에 대한 두려움	23	22.3
	5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위	35	34.0
	6) 서비스대상이나 보호자의 무리한 요구	45	43.7
	7) 서비스대상이나 보호자의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등	51	49.5
	8) 기타	0	0
	소계	284	275.7

○ 이에 따르면, “서비스대상과 의사소통이 잘 되지 않는 환경”, “서비스대상이나 보호자의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등”, “서비스대상이나 보호자의 무리한 요구” 등이 주로 감정노동을 유발하는 원인인 것으로 나타남

(2) 고객에 대한 방침과 이후 업무의 진행

**서비스대상 노인 또는 보호자의 폭언, 폭행 등에 대한 현 직장의 방침은 따로 정해져 있는 것이 없음. “대응매뉴얼 자체가 없음” 으로 답한 응답자가 50명(46.7%)로 가장 많은 것으로 나타남. 또, “무조건 사과해야 함” (37.4%)의 비율 역시 높게 나타남
또, 그 이후 업무는 “주어진 일에 집중해야 한다” 가 52.3%로 가장 높게 나타남**

□ 서비스대상 노인 또는 보호자의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현 직장에서는 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있는지에 대

해 중복응답할 수 있도록 질의함. 보기로는 아래 5가지를 제시하고, 기타를 선택하는 경우 직접 쓸 수 있도록 함

- 1) 무조건 사과해야 함
- 2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함
- 3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함
- 4) 해당 사항 없음
- 5) 기타(직접 기재)

결과를 표로 나타내면 아래와 같음

【 표 2-43 】 고객에 대한 방침(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“서비스대상 노인 또는 보호자의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현 직장에서는 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있나요?”	1) 무조건 사과해야 함	40	37.4
	2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함	18	16.8
	3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함	3	2.8
	4) 대응매뉴얼 자체가 없음	50	46.7
	5) 기타(직접 기재)	16	15.0
	소계	127	118.7

○ 이에 따르면 “대응매뉴얼 자체가 없음”의 응답이 50명(46.7%)으로 비율이 가장 높게 나타났음. “무조건 사과해야 함” 역시 40명(37.4%)로 높게 나타남

또, 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 그 이후의 업무에 대해서는 “주어진 일에 집중해야 한다”의 응답이 56명(52.3%), “상사나 동료와 상담한 후 근무한다”의 응답이 27명(25.2%)로 나타남

(n=107)

【 표 2-44 】 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“서비스대상 노인의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 이후의 업무는 어떻게 진행하나요?”	1) 주어진 일에 집중해야 한다	56	52.3
	2) 잠시 휴식을 취할 수 있다	13	12.1
	3) 상사나 동료와 상담 후 근무한다	27	25.2
	4) 조퇴나 교대할 수 있다	0	0.0
	5) 기타	11	10.3
	소계	107	100.0

(3) 응대에 따른 징계 경험

서비스대상 노인의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 잘못 응대했다는 이유로 징계를 당한 경험이 “있다” 고 응답한 비율이 10.3%로 나타남.
부당한 경험 사례로는 “감봉”, “사포제출 요구 및 사직 처리” 등이 있었음.
서비스대상 노인의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 대해 요양보호사를 보호할 체계는 마련되어 있지 않음

- 서비스대상 노인의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 대해 잘못 응대했다는 이유로 징계(감봉, 정직 등)을 당한 경험이 있는지에 대해 묻고, 만약 있는 경우 구체적으로 기재할 수 있도록 질의함
- 이에 대해 **“부당한 경험을 한 적이 있다”**의 응답이 11명(10.3%)로 나타남(n=107)
- 부당한 경험 사례**에 대해서는 “대상자 근무소홀로 감봉”, “사포제출 요구 및 사직 처리” 등이 도출됨
 - 부당한 경험은 주로 “고객의 무리한 요구”, “보호자의 갑질”, “서비스대상 노인의 욕설, 폭언, 폭행”, “서비스대상 노인의 성

희롱”이 있을 때, 이에 대한 정당한 권리(무한의 인내 요구에 대한 거부 등)를 주장하는 데 대해 보호자 또는 요양시설이 제재를 가하여 발생함

- 특히, 요양보호사의 서비스대상은 의사소통이 어려운 경우가 많고, 폭언, 폭행, 성희롱 등이 있더라도 인내를 요구할 뿐 그에 대한 요양보호사의 보호체계가 없음

마) 시사점

□ 위에서 나타난 중요사항을 정리하면, 아래와 같음

- 주로 여성, 60대 이상 및 50대, 고등학교를 졸업한 기혼자가 요양보호사로 종사함. 월평균 임금으로 150만 원 이상 ~ 200만 원 미만 을 버는 경우가 60.7%임
- 현 직장에서 1 ~ 5 년 동안 근무한 응답자가 거의 절반(48.2%)이고, 10년 이상 근무한 응답자가 31.2%임. 정규직은 36.2%로 나타났고, 비정규직 또는 무기계약직의 비율이 높음. 다수가 입주형태 요양시설에서 일함
- 요양보호사의 대부분이 4대보험의 적용을 받음. 노조에 가입하지 않은 사람의 비율은 54.7%로 나타나 다른 직종에 비해 노조가입률이 높은 것처럼 보이나, 설문대상자를 섭외하는 과정에서 기존 노동조합을 통해 협조를 받는 과정에서 나타나 현상이며, 실제 노조에 가입한 인원은 매우 적을 것으로 예상됨
- 요양보호사는 대체로 일주일 평균 5일, 하루 8시간 근무하고, 1시간의 휴게시간을 가지는 것으로 나타남. 다만, 입주형태 요양시설에서 일하는 요양보호사의 경우 교대에 따라 주야간 및 휴일의 일정이 달라져, 하루 평균 근무시간을 확인하기보다 교대일에 맞춰 최대 또는 최소로 돌보아야 하는 서비스대상자가 몇 명인지, 식사

나 목욕 등의 단시간 내에 해내야 하거나 신체적 노동강도가 강한 일에 얼마나 노출되는지 구체적으로 살펴야 할 것임

- 코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수가 줄어들음. 이러한 원인은 코로나19 감염병 확산에 따라 서비스대상의 수가 줄어들거나 이용자가 서비스 중지를 요구한 데서 비롯된 것으로 추정됨
- 요양보호사의 과반이 서비스대상인 노인 등으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “현재 겪고 있는 것” 으로 나타남. 그럼에도 요양보호사를 그로부터 보호할 체계나 방안이 마련되지 않음. 요양보호사의 22.6%가 서비스대상인 노인 등의 보호자로부터도 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “현재 겪고 있는 것” 으로 나타남
- 업무의 관행적 규칙을 내재화하여 “서비스대상 노인과 그 보호자에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력하고”, “서비스대상인 노인의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 질병 때문임을 이해하려고 노력함. 신체적·정신적 영향을 다른 직종에 비해 덜 받는 것은 개인의 성향과 이해심을 그 원인으로 파악할 수 있음
- 서비스대상인 노인의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 “보직 또는 업무 변경” 의 보호 및 구제 체계가 없거나 있어도 실효성이 적음. 휴식과 휴가는 요양시설에 따라 제대로 작동하는 사례도 있으나, 심리 상담과 같이 외부 조력을 받을 수 있는 체계는 마련되어 있지 않음
- 휴게시간은 자유롭게 이용할 수 있음. 여러 가지 악조건에도 직무만족도가 높은 것으로 나타남
- 요양보호사의 41.9%가 서비스대상인 노인의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육을 받지 않았다고 응답함. 요양보호사의 보호 및 구제를 위해서도 이러한 교육의 필요성이 강하게 요청됨

- 감정노동을 유발하는 주요 원인으로 “서비스대상과 의사소통이 잘 되지 않는 환경”, “서비스대상이나 보호자의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등”, “서비스대상이나 보호자의 무리한 요구” 등을 들 수 있음
 - 서비스대상 노인 또는 보호자의 폭언, 폭행 등에 대한 현 직장의 방침은 따로 정해져 있는 것이 없음. “대응매뉴얼 자체가 없음”. 또, “무조건 사과해야 함”의 비율이 높게 나타나고, 이후 업무는 “주어진 일에 집중해야 한다”의 응답이 가장 높았음
 - 서비스대상 노인의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 잘못 응대했다는 이유로 징계를 당한 경험이 “있다”고 응답한 비율은 10.3%로 나타남. 그 구체적 사례로 “감봉”, “사포제출 요구 및 사직 처리” 등이 있음. 반면, 서비스대상 노인의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 대해 요양보호사를 보호할 체계는 마련되어 있지 않음
- 요양보호사 1인당 돌보는 서비스대상 노인은 2.5명으로 정해져 있으나, 이는 근무시간을 8시간으로 보았을 때의 기준임
- 입주형태 요양시설과 같이 요양보호사가 2교대 내지 3교대로 일하는 경우, 기본적으로 다른 요양보호사가 부재한 시간에 돌보아야 할 서비스대상까지 맡게 되므로, 실제로는 9명까지도 불법이 아닌 상황이 됨
 - 환경이 더 열악한 경우, 야간에 수면을 취하기 위해 요양시설 층마다 2-3명의 요양보호사가 교대로 서비스대상을 돌보아, 요양보호사 한 명이 최대 40명 이상까지도 담당하게 됨
- 신체적·정신적 노동강도가 상당한 직종임에도 요양보호사로 일하는 고령의 여성이 많음. 이는 150만 원 이상 ~ 200만 원의 저임금에 일부 원인이 있음. 상대적으로 저연령의 중장년 또는 청년층이 신규유입되기에 교대로 근무해야 하는 노동환경이나 저임금이 인력부족의

핵심원인으로 작용함

- 최근 코로나19 감염병 확산으로 하루 응대 건수가 줄어든 원인은 입주형태 요양시설에서 귀가한 서비스대상이 있는가 하면, 재가서비스를 받는 가정에서도 감염병에 대한 우려로 서비스 중지를 요청하기 때문인 것으로 판단됨
 - 이러한 상황, 특히 재가서비스를 제공하는 요양보호사의 입장에서는 그렇지 않아도 임금이 낮는데, 갑작스럽게 일거리 일부 또는 전부를 잃게 되어 더 적은 임금을 받게 되는 결과로 이어짐
 - 더불어 입주형태 요양시설에서 연일 확진자가 나타나면서, 요양보호사에게 동선을 최소화하거나 요양시설 밖으로 나가지 못하게 하는 방침이 세워짐. 감염병 확산을 막기 위한 조치이나, 가정에서의 역할도 수행하여야 하는 요양보호사에게 자유권을 매우 제한하는 조치임
- 서비스대상과 의사소통이 원활하지 않은 사실은 요양보호사가 일하는 데 매우 큰 장애요인이 됨. 나아가 서비스대상 노인이 폭언, 폭행, 성희롱 등의 행위를 하더라도, 보호체계가 없어 요양보호사의 피해를 현재 정책측면에서 묵인하고 있는 것이나 다름없음. 이에 대한 개선이 시급한 실정임
 - 더불어 서비스대상인 노인의 폭언, 폭행 등에 대해 요양시설은 이해를 강요할 뿐, 관련 대처교육을 적극적으로 실시하지 않음. 대응 매뉴얼 자체가 없음. 이에 대한 방안도 강구되어야 함
 - 또, 서비스대상 노인의 폭언, 폭행, 성희롱 등에 대해 잘못 응대했다는 이유로 징계를 당하는 경우가 발생함. 감봉이나 사포 제출을 요구하여 사직 처리하는 사례가 보고되는데, 반대로 요양보호사가 항변할 체계는 마련되어 있지 않음
 - 요양보호사 역시 한 장소에 집합하여 일하는 직종이 아니고, 수요

에 따라 요양시설을 옮겨다니는 직종이므로, 대리운전기사와 마찬가지로 점조직 형태이고 조직화하기가 어려움. 최근 처우개선을 주장하는 요양보호사가 나서서 노동조합에 가입하기를 권유하기도 하나, 요양보호시설 관리자의 눈에 뜨여 일자리를 잃게 될지 모른다는 우려로 노동조합 활동에도 애로사항이 있음. 지자체가 요양보호사를 위한 맞춤형 정책을 마련한다면, 대리운전기사와 마찬가지로 자조모임을 가질 장소를 지원하고, 풀뿌리가 성장하도록 재정적 지원도 갖추어야 할 것으로 판단됨. 정기적 모임을 통해 소통체계를 구성하고 적극적으로 정책수요를 발굴할 수 있을 것으로 보임.

2. 심층면접조사 결과분석

- 수원시를 주요 활동지역으로 하거나 수원시에 거주하는 생활지도사 1명과 요양보호사 4명을 만나 나눈 대화로부터 요양보호사가 현재 처한 상황을 주제별로 정리하면 아래와 같음

가) 대표적인 저임금 비정규직으로 꼽히는 요양보호사

- “요양원 들어가면 강요받은 게, 착한마음, 봉사 정신(이예요). 월급 적게 줘도 그냥 괜찮은 직종. 이 사람들은 무시해도 되는 직종. 그러니까 우리 선생님(요양보호사)들이 먹고 사려고 나오신 분도 있지만, 나이 들어서 좋은 일한다고 나오신 분들도 많거든요 어르신 케어는 착하지 않으면 못하거든요” (요양보호사E)
- “장기요양제도 생기기전에 300만 원 벌던 것이 장기요양제도 생기고 100만 원 벌어요. 처음에 설계할 때 장기요양이 요양보호사분들 198만 원 받는다고 설계했는데 우린 100만 원 받는 거예요” (요양보호사E)
- “살이 빠질 정도로 일을 했는데 월급 통장에 찍혀 나는 거 보면 눈물이 나더라고 요 허리 망가지면서 이돈 버나 싶고 50대, 60대 여성들이 이렇게 해서라도 애들 사탕 값이라도 벌자고 하는 건데(요양보호사E)

□ 요양보호사로서 수입이 지나치게 적음. 실제로 손에 쥐는 돈은 100만 원 전후라고 함

○ 설문조사에서 다수가 “150만 원 이상 ~ 200만 미만” 이라고 응답하여 금액에 다소간 차이가 있으나, 장기요양제도를 만들기 이전과 비교해 요양보호사가 절반 정도의 금액밖에 벌지 못함

○ 이러한 저임금은 청년층이 다른 직업을 찾아 가도록 하고, 은퇴 후 보람을 느끼고 싶거나 생계를 위해 조금이라도 벌고 싶은 50대, 60대 여성들이 도전하는 직종이 되었음

□ 기준급여와는 많이 다른 요양보호사의 저임금에 대해 개선이 절실함

나) 실제 담당하는 고객의 수

- 저희 근무할 때도 낮에도 1인당 10명, 밤에는 20명, 많게는 30명. 그렇게도 해요.(요양보호사E)
- (교대에 따라) 근무형태에 따라 배치가 달라지긴 하는데... ...지금도 낮에 10명 밤에는 20명 이상. 보건복지부 권고사항으로 밤에는 20명이상 보지 말라하는데, 40명보고 2명 투입했어요. 한 명 휴게시간이면 한 명이 40명을 보는 건데, 인력이 많이 들어가죠.(요양보호사E)

□ 설문조사 결과에서는 다수가 하루 평균 1~20명을 돌본다는 결과가 도출되었으나, 야간에 한 명이 요양보호사 1명이 서비스대상인 노인을 40명씩 돌보는 경우가 생김

○ 본래 요양보호사 1명 당 돌보기로 한 서비스대상은 2.5명임. 3교대로 일할 경우, 일하러 들어갔을 때 2.5명의 3배인 8 ~ 9명을 돌보게 되고, 야간에 한 층에 3명의 요양보호사가 각각 8명의 서비스대상 노인을 돌보고 있다고 가정하면, 수면을 위해 교대하는 것을 감안하면, 요양보호사 1명이 8명의 3배수인 24명까지도 돌보는 것으로 도출됨

- 실제로는 이것보다 더 가혹한 조건에서 일하여 40명까지도 돌보는 것으로 해석할 수 있음. 너무 많은 고객을 담당하면서 식사, 목욕 등의 업무를 제 시간에 해내지 못하고, 이 때문에 요양보호사 스스로의 휴게시간도 없어지게 되는 상황이 발생함

다) 석션, 투약 등의 업무

- 조제된 약을 먹일 수 있는데, 조제를 할 수 없잖아요 만약 우리 마음대로 했다가 잘못되면, 우리가 책임을 지니까, 그렇게 하지마라 하죠. 간호들이 하라하는 대로 하고.... ...서로 도와주는 거하고, 책임을 지는 건 좀 다르죠. 관장하다 잘못되면 누가 책임져요(요양보호사E)

- 요양보호사에게는 서비스대상 노인에게 간호사가 준비한 약을 먹도록 도와줄 수만 있고, 약을 더 넣거나 뺄 수 있는 자격은 없음. 기관지의 책임을 빼내는 석션 같은 의료행위도 원칙적으로 간호사의 업무임
- 예외적으로 간호사가 할 수 없을 때 지시를 받아 요양보호사가 석션과 같은 의료행위를 하게 되나, 실제로는 석션이나 관장을 대부분 지시받아 요양보호사가 수행하고 있으며, 요양보호사는 책임소재의 문제로 인해 부담스러워함
- 책임소재를 분명히 하기 위해서라도, 의료행위를 요양보호사에게 일임하는 일은 지양되어야 하고, 이에 대한 관리·감독과 교육이 이루어져야 할 것임

라) 고객과 의사소통의 어려움, 고객의 폭언·폭행 등에 대한 대처

- “제가 담당하는 고객은 귀가 어두우니까 의사소통이 안 되는 거예요. 그런 부분은 배우자를 통해서 잘 계시는지 물어보고요. 지난번에 1차 지원금 받을 때 저희가 떼어먹는다고 의심하시기도 했어요.” (생활지도사A)
- “어르신이 당신에게 필요 없으니까 ‘다른 사람 줘.’ 하신 물건이 있었는데, 기억을 못하고 계시다가 어느 날 그 물건이 없으니까 의심하시는 때도 있었어요.(요양보호사D)

고객과 의사소통이 어려운 점은 원하는 서비스를 제대로 제공해줄 수 없다는 점 외에도 여러 문제를 초래함. 특히 금전거래처럼 민감한 사안에 고객의 의심을 사는 경우에도 적극적으로 항변하기 어려운 부분임

- “어르신들은 그런 게 있잖아. 때리면 맞아야 된다는. 예전에 상담했던 분은 덩치나 힘으로는 내가 이길 것 같은데, 때리니까 맞았다고 해요. 맞을 때 자괴감을 느끼죠. 요양원측에서는 그래요. 관리자들이 우리도 힘들고, 치매환자가 그런 것이니 그냥 때리면 맞아라.” (요양보호사E)
- “상대가 치매환자잖아요 본인이 한 걸 본인이 기억 못 하시는데... 원장들이 이런 일 생기면 격리를 해준다던가, 아니면 상처받은 요양보호사들 휴가도 주고 그래야 되는데, 그냥 치매 환자 그런 걸 가지고 뭘 그러냐고. 그게 끝이에요.” (요양보호사E)

같은 맥락에서 치매인 고객이 때리면 그냥 맞아야 하는 것이 요양보호사가 처한 현실임. 폭언·폭력 등으로 인한 피해나 심신의 안정을 위한 휴가 등의 조치가 전혀 없음

마) CCTV로 행해지는 관리

- “우리 (요양보호사) 선생님들이 한명 씩 (교대로) 잠깐 (다른 층에) 올라갔어요. 4분사이에 전화가 온 거예요. 너 왜 3층 가냐고. 밤 8시, 9시에 술 먹으며 CCTV 쳐다보고 있는 거예요.” (요양보호사E)

설문조사에서 결과로 도출되었던 바와 같이 감정노동의 주요 유발원인으로서 관리자가 CCTV를 통해 업무를 관찰하고 있는 사례임

- 이는 명백한 「근로기준법」 위반사항이기도 함. 이런 행위에 대한 경각심을 올려야 함

바) 코로나19 감염병의 영향

- “저희 같은 경우에는 어르신들이 코로나라서 오지 말라고 해도 그게 한 달을 못 가요. 한 달 지나면 다시 사람을 받아요. 그래서 현재 있던 사람이 일자리를 잃고 다른 데로 이동하든지, 아니면 다시 그 사람이 가든지. 이동이 많아졌죠. 실질적으로는 어르신들 쉬는 시간을 길게 가지 못해요. 주간보호센터가 문제예요. 거기 계신 분들은 재가로 돌려서.” (생활지도사B)
- “체감하기는, 일자리 잃으신 분들이 굉장히 많아요. 근데 통계적으로 잡힌 거 보면, 일자리가 안 줄었어요. 그게 뭐냐면, 기존에 일하는 사람들이 (일 자리를 잃어) 줄어들고, 그 대신 여기에 이 자격증 가진 사람들이 코로나 때문에 힘들니까 일 하러 나오시는 거예요. 새롭게 매칭되는 어르신은 해마다 늘어나요 그래서 그 대상 인원이 수원시는 통계적으로 보면, 2년 전에 요양보호사가 8,000명이었는데, 2년 사이에 만 명이 늘어난 거예요 방문요양이 그만큼 늘어난 거예요 초고령화사회라더니 기하급수적으로 늘어나고 있는 거죠. 그 늘어나는 게 좀 계속 늘어나야 되는데, 지금 주춤한 거거든요.” (요양보호사E)
- “요양보호사분들도 자유가 엄청 제한받는다고 이야기 들었어요 요양원 집 밖에 못하신다고.” (요양보호사E)

□ 코로나19 감염병의 영향을 일자리의 증감의 측면에서 다른 의견이 도출됨

- 기존 재가서비스의 경우, 코로나19 감염병으로 인해 일정 기간 서비스를 중지하더라고, 그 기간이 길지 못함. 전문적인 서비스를 원하는 가족이 서비스 재개를 요청하기 때문임. 이에 따라 서비스대상이 달라지는 것이고 일자리 자체가 줄어들지는 않았다는 의견이 있었음
- 그와 달리, 초고령화사회에 접어들면서 장기요양서비스를 받고 싶어하는 노인의 수가 기하급수적으로 늘고 있어, 사실은 요양보호사의 일자리가 늘어나야 정상인 상황임을 설명하는 의견도 있었음.

그에 따르면, 통계에 실직한 요양보호사의 수가 보이지 않는 것은, 기존에 일하던 요양보호사가 이용자의 서비스중지 요청에 의해 실직하는 것만큼, 신규 서비스 이용자와 신규 요양보호사의 매칭이 이루어지고 있다는 의미임

- 정확한 통계가 이루어지지 않아 어떤 쪽이 사실에 가까울지 알 수 없으나, 이 연구 중 만난 요양보호사 여러 명 역시 코로나19 감염병 확산 이후 일자리를 잃고 현재는 쉬는 중이었음

사) 갑작스런 서비스 중지는 곧 실직

- 방문요양은 어르신이 우리한테 내일부터 오지 말라는 경우가 정말 많아요. 그렇다고 그 어르신이 한 달 내로 다시 부른다는 보장도 없고 그렇다고 실업급여를 받는 것도 아니고(요양보호사E)
- 한번은 어르신이 병원에 입원 하셔야 된다고 하더라고요 일주일만 일하다 올게, 그러더라고요 그래 네, 이랬는데, 또 일주일 연기한다고 그러더니 그러고 퇴원안하시고 끝이에요(요양보호사E)

- 이용자의 서비스중지요청은 급작스럽게 통보되는 경우가 많음. 비정규직으로서 요양보호사는 늘 실직의 위기와 생계에 대한 위협에 높이가 됨
- 서비스중지 통보 후 일정기간을 유예하여 서비스를 중지하는 방안, 실업급여를 받을 수 있게 요양보호사 급여체계를 보완하는 방안 등을 고려해볼 수 있음

아) 무책임한 소관기관

- 현장에서 어르신케어 문제생기면, 공단에 가요. 자기부분 아니다 그러죠. 노동조합에 가면, ‘이걸 왜 우리한테 가져오냐.’ 그래요. 공무원들도 요양보호사들이 찾아가면 무시하잖아요. 많이 싸웠어요(요양보호사E)

□ 장기요양체계도 소관기관이 여러 개이고 역할이 나누어져 이어 책임 소재가 불분명한 경우가 많음

○ 해당 문제를 호소하고 싶은 요양보호사는 국민건강보험공단 - 노동조합 - 관련 지자체 공무원을 전전하다가 해결을 포기하는 경우가 발생함

자) 사회적 인식 개선의 지속

• “제가 요양원 다닐 때 대표 원장이 나이 많은 목사님이었는데, 제가 근무하는 쪽에 혼자 올라와서, ‘야!’ 그래요. 그러는데, 난 그 ‘야!’ 소리가 나를 부르는 소리인 줄 몰랐어요. 그래서 대답도 안 했죠 내 나이에 ‘야!’ 소리 들을 건 아니니까. 또 ‘야!’ 그러더라고요. ‘왜 대답 안 해!’ 그러기에 내 부르는지 몰랐다고. 그랬더니 그 사람이 ‘요양보호사는 저번에 낫술 먹고 와서 욕도 한다, 가시나들이 어떻게, 나이도 어린 것들이.... .. ‘아줌마’ 소리는 센터일 하고 있을 때 집에 가면 어르신들이 누구냐 물어보면, 그 집 사람들이 ‘아줌마다. 가정부.’ 그런 게 좀 있죠. 지금도 그러고 있고.” (요양보호사E)

• 요양보호사분 중에서 그런 분들 있어요. 자기는 친구들 모임 밴드 해도 요양보호사란 이야기 안 한대요 거기에서. 아직 사회적 가치가 최저임금 받는 수준이잖아요 돈도 적게 벌고 사회적으로 천한일 하는 사람이라는 거죠. 지금은 우리가 최저임금 받고 하지만 나중에 내가 요양원에 들어갔을 때, 그 요양보호사들이 최저임금 받고 사회적으로 인정 못 받는다 생각하면 못 누워있어요. (요양보호사E)

• 나를 케어하는 사람이 나로 인해서 통장이 행복한 것도 자본주의사회에서 어쩔 수 없잖아요 월급 좀 잘 받았으면 좋겠어요. 저희가 300만 원, 400만 원 받고 일 했으면 저희를 보는 시각도 다르겠죠. 고급인력이에요.” (요양보호사E)

□ 보건복지부에서 요양보호사를 “아줌마” 로 부르는 것이 옳지 않다는 공익광고가 지속적으로 노출시키는 데 반해, 시민 인식은 아직도 저조한 것으로 나타남

○ 하대와 막말은 기본으로 하고, 가정부 취급하는 경우도 다수 보고 되었음

- 이러한 분위기에 요양보호사 스스로도 지인들에게 자신의 직업을 떼뻗이 소개하지 못함
- 나이가 들어 노인이 되면, 누구든 요양보호사의 도움을 받아야 할 때가 온다는 사실에 국민의 공감대가 생길 수 있도록 지속적인 사회적 인식 개선 사업이 있어야 함

차) 무리한 요구를 당하고도 봉사심으로 인내하는 경향

- “선생님들이 무리한 요구를 당하고도 그냥 내가 참아야지 하시는 경향이 있어요.” (생활지도사B)

- 설문조사 결과분석에서 살펴본 바와 같이, 열악한 노동환경에도 불구하고 요양보호사는 자신의 일에서 보람과 자존감을 찾음
- 이러한 내재적 성향으로 무리한 요구를 당하는 경우에도 인내로 지나가는 경우가 많은. 일부 고객은 이러한 성향을 이용하기도 함
- 따라서 요양보호사에게도 자신의 권리를 정당하게 주장할 수 있고, 해야 한다는 사실을 교육할 필요성이 있다고 생각됨

제5절 수원시 보육교사 감정노동 실태조사 결과분석

1. 설문조사 결과분석

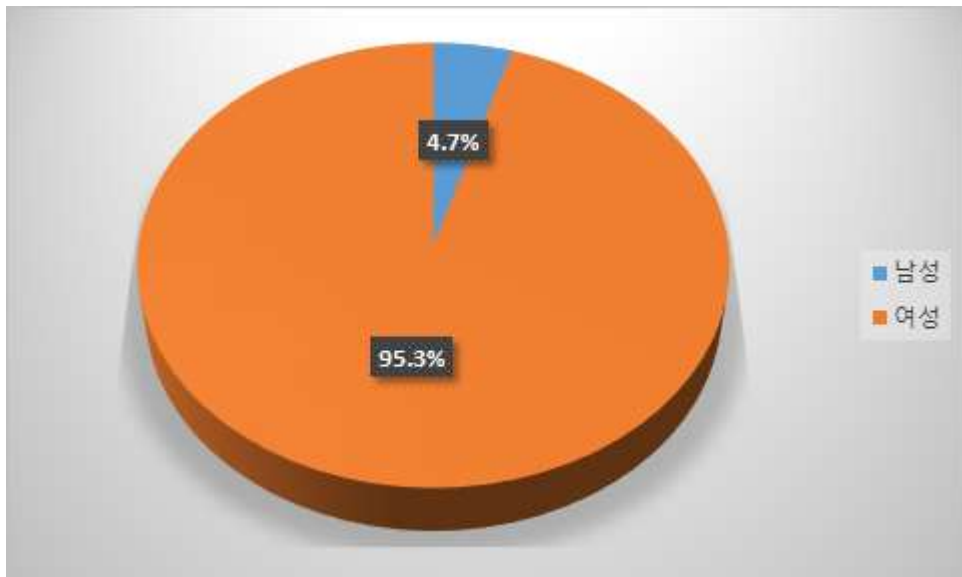
가) 응답자의 일반적 특성

응답자의 95.3%가 “여성” 이며,
“20대” 가 48.1%로 가장 많고, 절반 이상(55.8%)이 미혼자로 나타남.
최종학력은 “대학교” 가 가장 많고(87.5%),
월평균 임금으로 “100만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 절반(51.0%)
가량으로 나타남

□ 이 조사 응답자 106명 중 101명(95.3%)가 여성으로 나타남(n=106)

■ 그림 2-28 ■ 보육교사 성별 분포

(단위 : %)



- 연령대는 20대가 51명(48.1%)로 가장 많았고, 30대가 46명(43.4%), 40대 9명(8.5%) 순으로 나타남(n=106)
- 혼인 여부는 미혼 58명(55.8%), 기혼 41명(39.4%), 이혼 5명(4.8%) 순으로 나타남(n=106)
- 가족구성원은 본인을 포함하여 3명인 가구가 40명(38.5%)로 가장 많았고, 2명인 가구가 26명(25.0%), 4명인 가구가 25명(24.0%)로 그 뒤를 이음(n=104)
- 최종학력(졸업기준)은 대학교가 91명(87.5%), 고등학교가 10명(9.6%)이며(n=104), 대학원(석사, 박사)이 3명(2.9%)임(n=104)
- 월평균 급여는 “100만 원 이상 ~ 200만 원 미만” 이 53명(51.0%)으로 가장 많고, “200만 원 이상 ~ 300만 원 미만” 이 46명(44.2%), “300만 원 이상” 이 5명(4.8%)임(n=104)

【 표 2-45 】 응답자의 성별·연령별 분포 및 혼인 여부

(명, %)

항목	구분	응답자 수	비율
성별	남성	5	4.7
	여성	101	95.3
	소계	106	100.0
연령별	20대	51	48.1
	30대	46	43.4
	40대	9	8.5
	소계	106	100.0
혼인 여부	기혼	41	39.4
	미혼	58	55.8
	이혼	5	4.8
	소계	104	100.0
가족구성원	1명	7	6.7
	2명	26	25.0
	3명	40	38.5

	4명	25	24.0
	5명	5	4.8
	6명	1	1.0
	소계	104	100.0
최종학력(졸업기준)	고등학교	10	9.6
	대학교	91	87.5
	대학원(석사, 박사)	3	2.9
	소계	104	100.0
월평균 급여	100만 원 이상 ~ 200만 원 미만	53	51.0
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	46	44.2
	300만 원 이상	5	4.8
	소계	104	100.0

나) 고용형태 등 노동실태

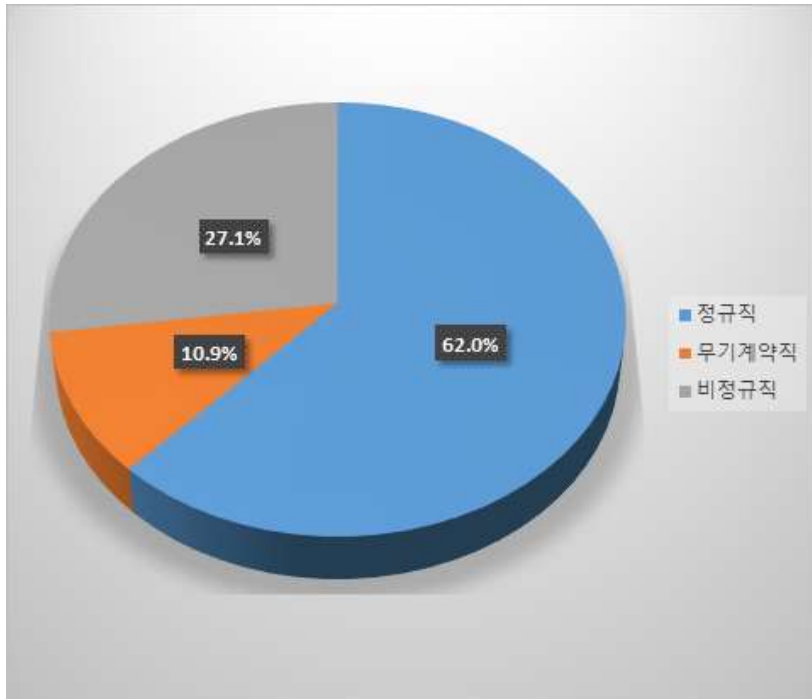
(1) 고용형태 및 직장 규모

현 직장에서 5년 이하로 근무한 응답자가 85.7%이고, 정규직이 81.0%으로 나타남.

- 현 직장에서 5년 이하 근무한 응답자는 90명(85.7%)임. 상대적으로 단기 근무자가 많음(n=105)
- 종사상 지위는 “정규직” 85명(81.0%), “비정규직” 15명(14.3%), “무기계약직” 5명(4.8%)으로 나타남(n=105)

■ 그림 2-29 ■ 콜센터 상담사 종사상 지위

(단위 : %)



- 현 직장의 직원 수는 “10~19명 규모”가 50명(47.6%), “5~9명”이 40명(38.1%), “20 ~ 49명” 13명(12.4%), “5명 이상”과 “1~4명”이 각각 1명(1.0%)로 나타남(n=105)
- 조사에 응한 응답자의 일터인 보육시설은 “민간어린이집” 86명(81.9%), “국공립어린이집” 10명(9.5%), “직장어린이집” 9명(8.6%)의 순으로 나타남(n=105)

(2) 4대보험 적용 및 노동조합 등 가입 여부

**4대 보험 적용을 거의 받고 있으나(93.3%),
노조에 가입하지 않은 사람의 비율은 91.4%로 나타남**

- 응답자 중 98명(93.3%)이 “4대 보험 적용받음” 으로 응답하고, “일부 적용 받음” 과 “적용받지 않음” 이 각각 3명(2.9%)로 나타남 (n=105)
- 응답자 중 “노동조합” 에 가입하지 않은 사람은 96명(91.4%), 가입한 사람은 8명(7.6%), “기타 권익단체” 에 가입한 사람은 1명(1.0%)로 나타남(n=105)

(3) 일주일 평균 근무일, 하루 평균 근무시간 및 휴게시간

보육교사는 대체로 주 5일(84.8%), 하루 8시간 근무하고(60.0%), 수당 없이 추가로 하루 평균 1시간을 더 일하며(59.0%), 1시간의 휴게시간을 가지는 것(94.3%)으로 나타남

- 일주일 평균 근무일로 “5일” 이 89명(84.8%)으로 가장 많았고, “6일” 은 12명(11.4%)으로 나타남(n=105)
- 하루 평균 근무시간은 “8시간” 이 63명(60.0%)로 가장 많았음. 그 뒤로 “9시간” 이 26명(24.8%), “10시간” 이 13명(12.4%) 순으로 나타남(n=105)
 - 어린이집 등 보육시설에서 오전에 아동을 데려오는 일과 오후에 집으로 데려다주는 일, 학습을 위한 콘텐츠 개발이나 준비물 마련 등 정식 근무시간 외 수당 없이 일하는 시간이 필요함. 여기에 소요되는 시간은 하루 평균 “1시간” 이 62명(59.0%)으로 나타남. 그 뒤로 “2시간” 이 37명(35.2%)이었음(n=105)
- 하루 평균 휴게시간은 “1시간” 이 99명(94.3%)로 가장 많고, 그 뒤로 “0시간” 이 5명(4.8%), “2시간” 1명(1.0%) 순으로 나타남(n=105)
 - 그런데 이렇게 확보된 휴게시간을 온전히 쓸 수 있는냐는 별개의

문제임. 점심시간에도 외출하지 못하고, 아동의 식사를 돌보며 함께 먹거나, 빠른 시간 내에 교대하며 쉴 수밖에 없는 상황에 처해 있어 심층면접 조사결과에서 후술하는 바와 같이 휴게시간을 온전히 누릴 수 없음

(4) 이전 직장 유무 및 직종

- 이전에 직장이 있었던 경우, 직종 중 가장 많은 사례는 “사무직”으로 16명(15.2%)였고, 그 외 “연구직” 5명(4.8%), “자영업” 2명(1.9%) 순으로 나타났으나, “없음”으로 응답한 사례가 81명(77.1%)으로 나타남(n=105)

(5) 코로나19 감염병 발생 이후 변화

보육교사 1인당 실제 담당하는 원아 수는 1~20명(58.1%)으로 나타남. 코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수는 “조금 늘었음” (41.0%). 이는 보육시설을 달았음에도 불구하고, 긴급돌봄으로 수행되는 돌봄서비스가 평소의 규모와 크게 다르지 않았고, 보건 및 위생에 관한 요구 건수가 늘었기 때문으로 판단함

- 어린이집의 반편성 기준에 따르면, 보육교사 1명당 보육대상 영유아의 정원은 원칙적으로 만 0세일 경우 3명, 만 1세일 경우 3명, 만 2세일 경우 7명, 만 3세일 경우 15명, 만 4세 이상인 경우 20명임
- 그러나 보육교사의 출산 및 육아휴직 대체 인력의 신속한 보충, 인구 밀집 지역에서의 영유아 비례에 맞도록 보육교사를 채용하기 어려운 사실 등으로 인해, 보육교사 1명당 실제 담당하는 원아 수는 다를 수 있음
- 설문조사 결과에 따르면, “1 ~ 20명” 이 61명(58.1%)로 나타났으나, “21 ~ 40명” 이 34명(32.4%), “41 ~ 60명” 이 10명(9.5%)임

□ 현재 하루 평균 학부모의 별도 요구건수(통상적인 복약, 복장 등 제외)는 아래와 같음

○ “6 ~ 10건” 이 35명(33.3%)로 가장 높은 비율을 나타냄(n=105)

▣ 표 2-46 ▣ 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현재 하루 평균 학부모의 별도 요구건수(통상적인 복약, 복장 등 제외)는 몇 건인가요?”	1~5건	19	18.1
	6~10건	35	33.3
	11~15건	30	28.6
	16~20건	17	16.2
	21~25건	4	3.8
	소계	105	100.0

□ 이 응대 건수는 코로나19 감염병 발생 이후에 “조금 늘었다” 로 응답한 경우가 43명(41.0%)였고, “변함 없다” 가 39명(37.1%)인 반면, “줄어들었다” 의 응답도 10명(9.5%)로 응답이 갈림(n=105)

○ 이러한 응답은 코로나19 감염병 확산 예방조치로서 위생 또는 보건을 위한 응대건수가 느는 반면, 긴급돌봄을 제외하고 어린이집 등 보육시설을 닫은 경험에서 응대건수가 줄어 들었다는 응답이 나오는 것으로 보임.

○ 다만, 긴급돌봄이 실제로는 평소의 보육시설의 역할과 규모에서 크게 차이가 나지 않고, 맞벌이 부부가 재택근무를 하지 않는 한 영유아를 돌보아야 할 시설이 절실하게 필요하여, 실제 출석하는 영유아의 수에 비례하여 응대 건수가 늘거나 줄어드는 것으로 판단됨

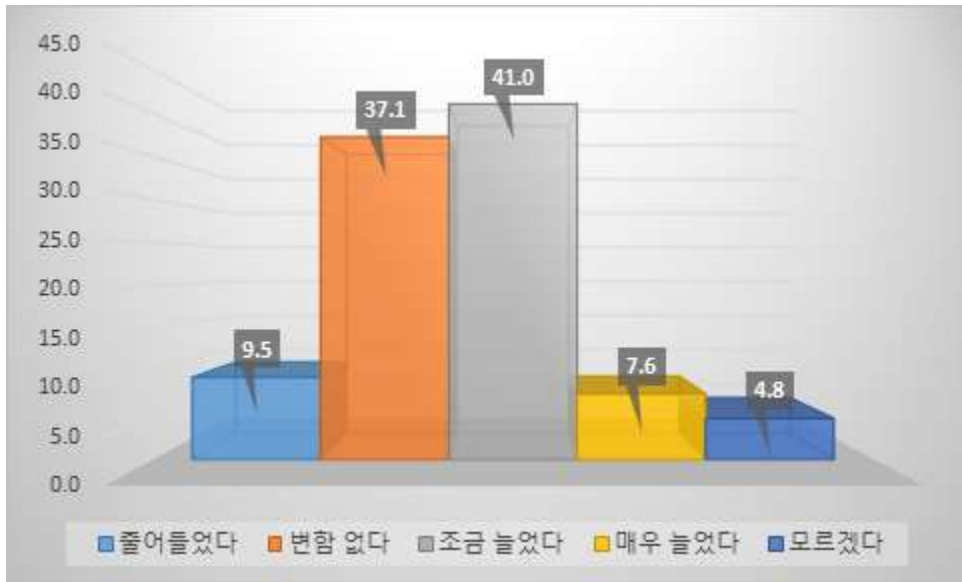
【 표 2-47 】 하루 평균 응대 건수

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“2020년 2월 코로나 사태 이전과 비교해 응대 건수가 어떻게 변했습니까?”	줄어들었다	10	9.5
	변함 없다	39	37.1
	조금 늘었다	43	41.0
	매우 늘었다	8	7.6
	모르겠다	5	4.8
	소계	105	100.0

【 그림 2-30 】 하루평균 응대 건수

(단위 : %)



다) 감정노동 경험 및 인식 실태

(1) 최근 1년간 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험

보육교사는 최근 1년간 학부모로부터 “직위, 성, 연령의 차별 대우” 를 많이 받음(65.4%)

- 최근 1년간 학부모로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 비율은 행위에 따라 아래 표와 같이 나타남
- “직위, 성, 연령의 차별대우” 을 경험한 경우가 응답자 중 68명에게 있었고, 비율로는 65.4%로 나타남

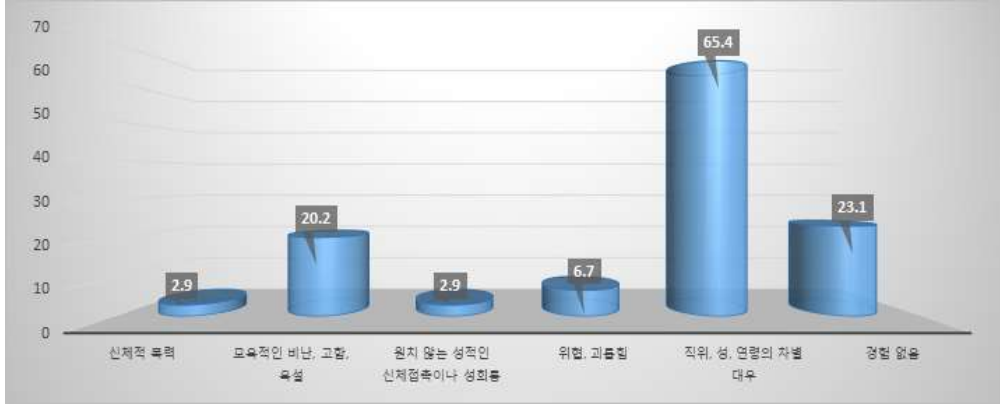
【 표 2-48 】 최근 1년간 학부모의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	n	응답자 수	비율
“최근 1년 동안 학부모로부터 아래와 같은 경험을 한 적이 있다면, 해당 부분에 모두 표시해주세요.”	신체적 폭력	126	3	2.9
	모욕적인 비난, 고함, 욕설	126	21	20.2
	원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱	126	3	2.9
	위협, 괴롭힘	126	7	6.7
	직위, 성, 연령의 차별 대우	126	68	65.4
	경험 없음	126	24	23.1
	소계			126

■ 그림 2-31 ■ 최근 1년간 학부모의 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(중복응답)

(단위 : %)



(2) 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점

학부모의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “최근 2 ~ 3년 동안 겪었다”의 비율이 28.8%였으며, 이러한 경험은 대체로 “2 ~3 달에 한두 번” 정도 겪는 것으로 나타남(38.1%)

- 폭언, 폭행, 성희롱 등을 겪은 시점으로 “최근 1년 동안 있었다”가 **31명(29.8%)**으로 가장 많이 나타났고, “최근 2~3년 동안 있었다”의 응답도 **30명(29.8%)**로 나타남. 그런 중에 “현재 겪고 있다”의 응답이 6명(5.8%)나 있어 주목해야 할 부분으로 보임

【 표 2-49 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험 시점

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“학부모의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 경험한 적이 있습니까?”	현재 겪고 있다	6	5.8
	최근 1년 동안 겪었다	31	29.8
	최근 2~3년 동안 있었다	30	28.8
	있었지만, 4년 이상 되었다	17	16.3
	전혀 없었다	20	19.2
	소계	104	100.0

(3) 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

- 얼마나 자주 “고객”의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발행위를 겪었는지에 대해 응답자 중 **32명(38.1%)**가 **“2 # 달에 한두 번”**이라고 답함(n=84)

【 표 2-50 】 폭언, 폭행, 성희롱 등 빈도

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“얼마나 자주 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적/정신적 고통을 유발하는 행위를 겪었습니까?”	매일 겪었다.	0	0.0
	일주일에 2~3회 겪었다.	3	3.6
	한 달에 1~4회 겪었다.	21	25.0
	2~3달에 한두 번 겪었다.	32	38.1
	6달에 한두 번 겪었다.	28	33.3
	소계	84	100.0

(4) 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향

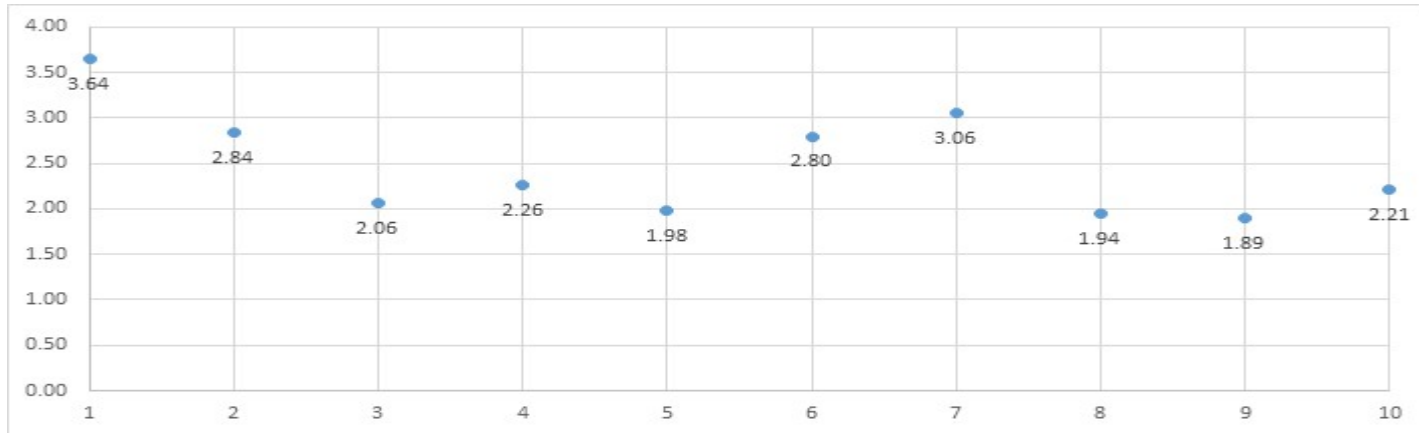
다른 직종과 마찬가지로 업무의 관행적 규칙을 내재화하여 “고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력함” . 이러한 사실은 감정노동을 일으키는데, 특기할 만한 사항으로 “아동보호의 목적으로 설치된 CCTV를 통해 상급자 또는 관리자가 보육교사의 업무를 감시하는 사실” 도 감정노동을 유발하는 주요 요인으로 나타남

- 감정노동의 정도에 관하여 “아래는 감정노동의 정도에 관한 질문입니다. 내용을 읽고, 현재 상태에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 감정노동의 정도 및 신체적, 정신적 영향을 가늠할 수 있는 10개의 세부 문항을 제시함
- “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도로 측정된 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
- 이에 따르면, “1) 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다” (3.64), “7) 상급자 또는 관리자가 CCTV를 통해 업무를 잘하고 있는지 감시한다” (3.06)의 항목 등에서 감정노동을 겪고 있는 사실이 드러남

【 표 2-51 】 감정노동의 정도

	1) 학부모에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	2) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다	3) 학부모의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다	4) 학부모에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나의 감정이 상한다	5) 퇴근 후에도 학부모를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	6) 학부모를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	7) 상급자 또는 관리자가 CCTV를 통해 업무를 잘하고 있는지 감시한다	8) 학부모의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	9) 학부모와의 문제가 결국 직장에서의 평판을 결정한다	10) 학부모보다 직장상사나 동료의 면박, 무시 등에 상처 받는다
평균	3.64	2.84	2.06	2.26	1.98	2.80	3.06	1.94	1.89	2.21
N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
표준편차	.501	.893	.868	.955	.881	.674	.666	.879	.847	.889

【 그림 2-32 】 감정노동의 정도



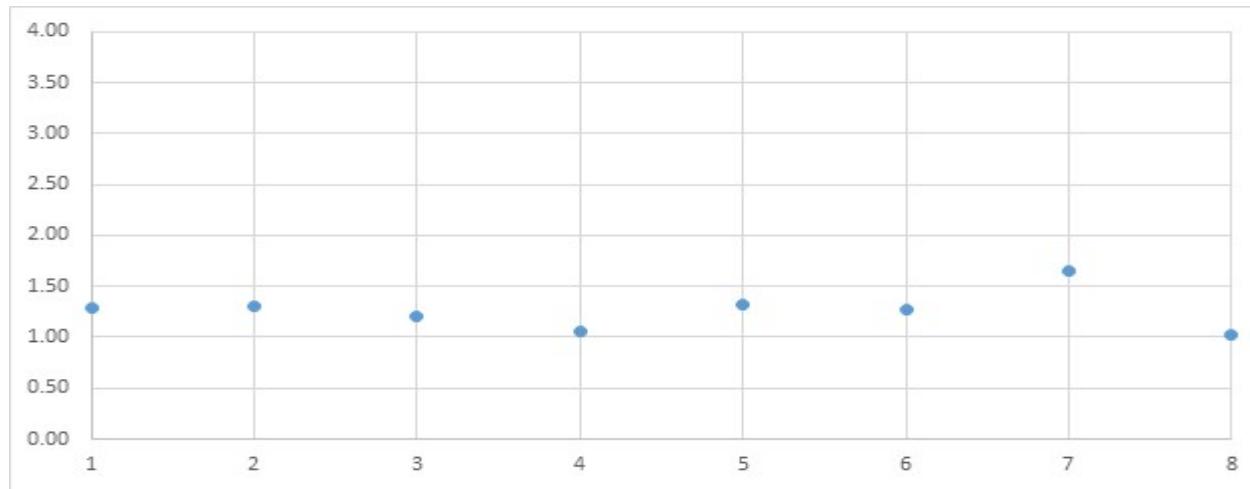
※ 세로축은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동 정도의 세부 문항 번호에 대응함

- 또, 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향 역시 “지난 일주일 동안 다음과 같은 상태가 얼마나 있었습니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주세요.” 라고 질의하고, 아래 8개의 세부 문항을 제시함
 - “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상” 의 척도로 측정된 결과, 평균치와 표본오차가 아래 표와 같이 도출됨
 - 이에 따르면, 대체로 평균점수가 낮으나 **“7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다” (1.64)**의 평균이 조금 높게 나타남. 이 문항에 대해 구체적으로 “없음” 의 응답이 61명(58.7%)로 가장 많았으나, “1~2일” 의 응답이 22명(21.2%)으로 나타남
 - 이 자료만으로 다른 직종에 비해 상대적으로 소진 정도가 낮다고 평가할 수 있음. 다만, 응답자의 나이가 상대적으로 적어 신체적 역량이 우위일 수 있다는 사실이 결과에 영향을 미쳤을 것으로 판단됨

【 표 2-52 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향

	1) 식욕이 없었다	2) 술을 자주 마시거나 담배를 자주 피웠다	3) 앞으로의 일들이 암담하게 느껴졌다	4) 지금까지 내 인생은 실패라는 생각이 들었다	5) 잠을 잘 이루지 못하고 설쳤다	6) 출근할 때 두려움을 느낀다	7) 나는 내 일에 완전히 지쳐있다	8) 죽고 싶었다
평균	1.29	1.30	1.21	1.06	1.33	1.27	1.64	1.03
N	104	104	104	104	104	104	104	104
표준편차	.515	.480	.552	.336	.530	.578	.869	.294

【 그림 2-33 】 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향



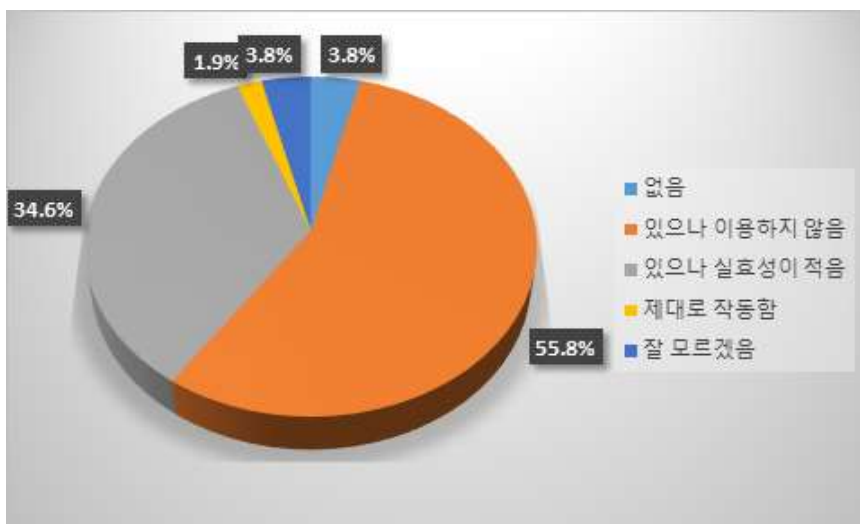
※ 세로축은 “없음” - “1~2일” - “3~4일” - “5일 이상”의 4점 척도에 대응하며, 가로축은 위 감정노동으로 인한 신체적, 정신적 영향의 세부 문항 번호에 대응함

(5) 감정노동에 대한 보호 및 구제 체계

고객의 폭언, 폭행 등의 행위에 대해 “보직 또는 업무 변경” 이 자유롭지 않고, “휴가” 를 사용할 수 있으나 사용해본 경험은 대체로 없는 것으로 나타남. 그 원인을 여러 측면에서 고려하여 정책방향을 설정하여야 할 것임

- 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 직장에서 어떤 보호 및 구제 체계를 갖추고 있는지에 대해 묻고, 그 효용성에 대해 질의함
- 이에 대해 응답은 “없음” - “있으나 이용하지 않음” - “있으나 실효성이 적음” - “제대로 작동함” - “잘 모르겠음” 의 보기를 제시함
- 보직 또는 업무 변경에 대해 “있으나 이용하지 않음” 으로 응답한 사람이 58명(55.8%)로 가장 많았고, “있으나 실효성이 적음” 으로 응답한 사람이 36명(34.6%)로 그 뒤를 이음(n=104)

■ 그림 2-34 ■ 보직 또는 업무 변경 요청



- 휴식에 대해 “있으나 이용하지 않음” 으로 응답한 사람이 60명 (57.7%)으로 가장 많았음(n=104)
- 휴가에 대해서는 “있으나 이용하지 않음” 으로 응답한 사람이 58명(55.8%)으로 가장 많았고(n=104), 심리 상담에 대해서는 “없음” 이 50명(48.1%)로 가장 많았음(n=104)
- 제도적으로 구체체계가 갖추어져 있음에도 이용하지 않는 사실은 두 가지 측면에서 원인을 찾아볼 수 있음. 첫째는 상술한 바와 같이 보육교사가 다른 직종에 비해 소진 정도가 낮았다는 점에서 찾을 수 있음. 그러나 그러한 사실보다 우려되는 두 번째는 학부모의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 있었음에도, 나약하다는 평가를 받을까 두렵거나 대체 인력의 신속한 충원이 이루어지지 않는 데 대한 우려, 또는 동료의 업무를 가중시킬 수 있다는 걱정 등에서 이용도가 낮을 수 있다는 것임
- 따라서 보육교사의 업무소진 정도를 구체적으로 파악하고, 이러한 가설의 어느 쪽에 해당하는지 파악한 후 적절한 정책방향을 설정하여야 할 것임

(6) 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

**휴게시간을 이용하는 데 크게 문제가 없고,
직무 만족도가 높은 것으로 나타남**

- 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도를 파악하기 위해 4개의 세부문항을 제시함
- 이에 대한 응답은 “전혀 아니다” - “조금 아니다” - “조금 그렇다” - “매우 그렇다” 의 4점 척도로 제시함(

■ 표 2-53 ■ 휴게시간의 자유로운 이용과 업무만족도

	1) 화장실을 자유롭게 갈 수 있다	2) 원하는 시간에 휴식시간을 가질 수 있다	3) 현재 하는 일이 만족스럽다	4) 현재 하는 일을 계속 할 생각이다
평균	2.99	2.50	2.70	2.73
N	104	104	104	104
표준편차	.675	.813	.589	.578

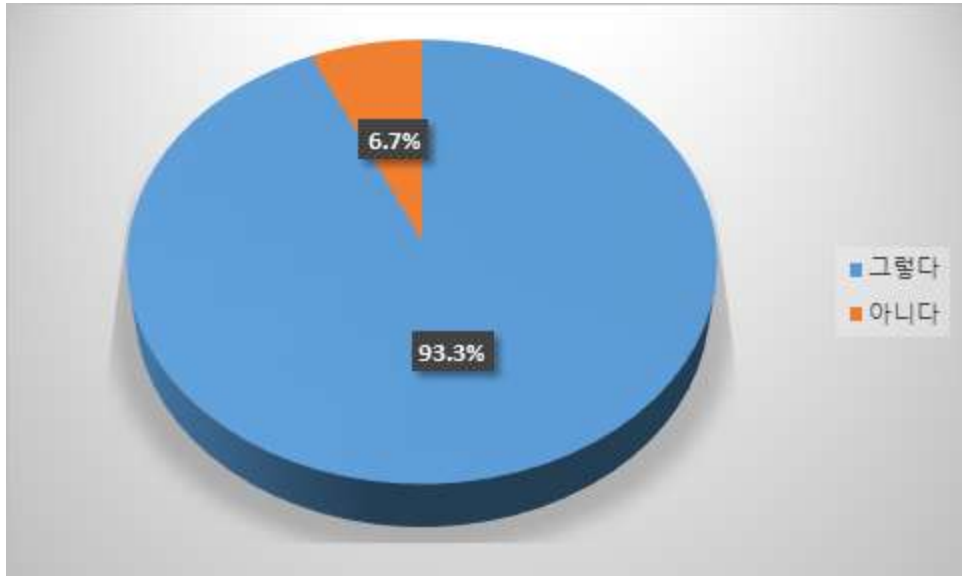
- 평균이 높을수록 긍정적이어서, “화장실을 자유롭게 갈 수 있다”, “현재 하는 일을 계속 할 생각이다” 등의 세부 문항에 대해 주로 긍정적인 답변이 도출된 사실을 알 수 있음

(7) 학부모의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험

학부모의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험에 대해 93.3%가 “교육을 받았다” 로 응답함

- 현 직장에서 학부모의 폭언, 폭행, 그 밖의 과도한 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대해 대응하는 방법을 교육받았는지의 질의에 대해 응답자 중 97명(93.3%)가 “그렇다” 로 응답함(n=104)

■ 그림 2-35 ■ 학부모의 폭언, 폭행 등에 대한 대처 교육 경험



라) 감정노동 원인 및 부당경험 등

(1) 감정노동 유발 원인

보육교사에게 감정노동을 유발시키는 주요 원인으로 “학부모 응대 시 매뉴얼 지키기” (66.3%), “관리자의 실시간 모니터링, 청취 녹음 등 관리 행위” (59.6%)의 비율이 높게 나타남

□ 설문문항에서는 감정노동 유발 원인에 대해 순위로 3가지를 선택하도록 하고, 아래 8가지 보기를 제시함

- 1) 학부모 대면이나 전화를 거부할 수 없는 환경
- 2) 학부모 응대를 잘못하면 근로계약이 파기될 수 있는 환경
- 3) 학부모 응대 시 매뉴얼 지키기

- 4) 학부모 민원 또는 VOC 제기에 대한 두려움
 - 5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위
 - 6) 학부모의 무리한 요구
 - 7) 학부모의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등
 - 8) 기타
- 결과를 표로 나타내면 아래와 같음

【 표 2-54 】 감정노동 유발 원인(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“현 직장에서의 감정노동을 일으키는 원인을 보기에서 골라 우선순위로 3가지를 선택해주세요. 응답은 번호로 기입해주세요.”	1) 학부모 대면이나 전화를 거부할 수 없는 환경	55	52.9
	2) 학부모 응대를 잘못하면 근로계약이 파기될 수 있는 환경	9	8.7
	3) 학부모 응대 시 매뉴얼 지키기	69	66.3
	4) 학부모의 민원 또는 VOC 제기에 대한 두려움	36	34.6
	5) 관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위	62	59.6
	6) 학부모의 무리한 요구	49	47.1
	7) 학부모의 인격 무시, 폭언, 욕설, 성희롱 등	29	27.9
	8) 기타	3	2.9
	소계	312	300.0

- 이에 따르면 “학부모 응대 시 매뉴얼 지키기”, “관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위” 등이 감정노동을 주로 유발하는 원인인 것으로 나타남

■ 그림 2-36 ■ 감정노동 유발원인(중복응답)



(2) 학부모에 대한 방침과 이후 업무의 진행

학부모의 폭언, 폭행 등에 대한 회사 방침은 “무조건 사과해야 함” (30.1%)의 비율이 가장 높았음

□ 학부모에게 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현 직장에서 고객에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있는지에 대해 중복응답할 수 있도록 질의함. 보기로는 아래 5가지를 제시하고, 기타를 선택하는 경우 직접 쓸 수 있도록 함

- 1) 무조건 사과해야 함
- 2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함
- 3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함
- 4) 대응매뉴얼 자체가 없음

5) 기타(직접 기재)

□ 결과를 표로 나타내면 아래와 같음

▣ 표 2-55 ▣ 학부모에 대한 방침(중복응답)

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“학부모의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 현 직장에서는 학부모에게 어떻게 하도록 방침을 정하고 있나요?”	1) 무조건 사과해야 함	76	73.1
	2) 폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함	37	35.6
	3) 성희롱을 당해도 전화를 끊지 말아야 함	5	4.8
	4) 매뉴얼 자체가 없음	11	10.6
	5) 기타(직접 기재)	1	1.0
	소계	130	125.0

○ 이에 따르면 “무조건 사과해야 함”의 응답이 76명(73.1%)로 가장 높게 나타났고, “폭언이나 욕설을 들어도 전화를 끊지 말아야 함”도 37명(35.6%)로 나타남

□ 또, 학부모의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 그 이후의 업무에 대해서는 “주어진 일에 집중해야 한다”의 응답이 51명(49.0%), “잠시 휴식을 취할 수 있다”의 응답이 49명(47.1%)로 나타남

▣ 표 2-56 ▣ 학부모의 폭언, 욕설, 성희롱 등 이후 업무 진행

(명, %)

질문 문항	구분	응답자 수	비율
“학부모의 폭언, 욕설, 성희롱 등이 있는 경우, 이후의 업무는 어떻게 진행하나요?”	1) 주어진 일에 집중해야 한다	51	49.0
	2) 잠시 휴식을 취할 수 있다	49	47.1
	3) 상사나 동료와 상담 후 근무한다	3	2.9
	4) 조퇴나 교대할 수 있다	1	1.0
	5) 기타(직접 기재)	0	0.0
	소계	104	100.0

(3) 응대에 따른 징계 경험

- 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 대해 잘못 응대했다는 이유로 징계(감봉, 정직 등)을 당한 경험이 있는지에 대해 묻고, 만약 있는 경우 구체적으로 기재할 수 있도록 질의함
- 이에 대해 “부당한 경험을 한 적이 없다”의 응답이 98명(94.2%)로 나타남
 - 그러나 “부당한 경험을 한 적이 있다”의 응답이 6명(5.8%)로서 기타의견에는 “아동의 몸에 멍이 있어 CCTV를 보자고 요구한 사례”, “학부모에 대한 강제 사과” 등의 응답이 제시되었음

마) 시사점

- 위에서 나타난 중요사항을 정리하면, 아래와 같음
 - 주로 여성, 20대~30대, 대학을 졸업한 미혼자가 보육교사로 종사함. 월평균 임금은 “100만 원 이상 ~ 200만 원 미만”이 절반 가량으로 나타남
 - 현 직장에서 5년 이하로 근무한 응답자가 85.7%이고, 정규직이 81.0%임
 - 4대 보험 적용을 거의 받고 있으나, 노동조합에 가입하지 않은 사람이 대부분임
 - 보육교사는 대체로 일주일 평균 5일, 하루 8시간 근무하고, 수당 없이 추가로 하루 평균 1시간을 더 일하며, 1시간의 휴게시간을 가지는 것으로 나타남
 - 보육교사 1인당 실제 담당하는 원아 수는 1~20명(58.1%)로 나타남.

다만, 연령별로 배치되어야 하는 보육교사의 수가 달라지므로, 이를 심층면접조사 결과분석에서 구체적으로 살펴보고자 함

- 코로나19 감염병 발생 이후 하루 응대 건수는 조금 늘었음. 이는 보육시설을 단았음에도 불구하고, 긴급돌봄으로 수행되는 돌봄서비스가 평소의 규모와 크게 다르지 않았고, 보건 및 위생에 관한 요구 건수가 늘었기 때문인 것으로 판단함
- 최근 1년간 학부모로부터 “직위, 성, 연령의 차별 대우”를 많이 받음. 학부모의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “최근 2 ~ 3년 동안 겪었다”는 비율이 28.8%였으며, 이러한 경험은 대체로 “2 ~ 3달에 한 두 번” 정도 겪는 것으로 나타남(38.1%)
- 다른 직종과 마찬가지로 보육교사 역시 업무의 관행적 규칙을 내재화하여 “고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력함”. 그러나 이외에 아동보호의 목적으로 설치된 CCTV를 통해 상급자 또는 관리자가 보육교사의 업무를 감시하는 사실이 감정노동을 유발하는 주요 요인으로 나타남
- 고객의 폭언, 폭행 등 행위에 대해 “보직 또는 업무 변경”이 자유롭지 않고, “휴가”를 사용할 수 있으나 사용해본 경험은 대체로 없음. 그 원인으로는, 보육교사가 다른 직종에 비해 소진 정도가 낮았다는 점에서 찾을 수 있음. 그러나 나약하다는 평가를 받게 두렵거나 대체 인력의 신속한 충원이 이루어지지 않는 데 대한 우려, 또는 동료의 업무를 가중시킬 수 있다는 걱정 등에서 이용도가 낮을 수도 있음. 해석의 여지가 있으므로, 보육교사의 업무소진 정도를 구체적으로 파악하여 적절한 정책방향을 설정하여야 함
- 그럼에도 휴게시간을 이용하는 데 크게 문제가 없고, 직무 만족도가 높은 것으로 나타남
- 학부모의 폭언, 폭행 등에 대해 보육교사 대부분이 대처 교육을 받

은 것으로 나타남

- 감정노동을 유발하는 주요 원인으로 “학부모 응대 시 매뉴얼 지키기”, “관리자의 실시간 모니터링, 청취, 녹음 등 관리 행위” 등을 들 수 있음
 - 학부모의 폭언, 폭행 등에 대한 회사의 방침은 “무조건 사과해야 함”의 비율이 가장 높았고, 그 이후에는 “주어진 일에 집중해야 하거나”, “잠시 휴식을 취할 수 있는 것”으로 나타남
 - 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 잘못 응대했다는 이유로 부당한 경험을 한 적은 거의 없으나, 아동의 몸에 멍이 있어 CCTV를 보자고 요구한 사례나 학부모에게 강제 사과를 하도록 한 사례 등이 나타남
- 이러한 사실을 기초로 분석하면, 최근 코로나19 감염병의 발생으로 긴급돌봄 등으로 인한 피로도가 상당할 것으로 예측됨
- 심층면접조사 결과분석에서 후술하는 바와 같이 긴급돌봄체계로 보육교사의 일정 비율이 보육시설로 출근하지 않게 되자, 보육시설에는 출근하지 않는 그 날짜에 휴가를 쓰게 하는 등 새로운 형태의 감정노동 유발요인이 나타났음
 - 이에 대한 측정은 설문조사에서 실시하지 않았으므로, 구체적인 내용은 심층면접조사 결과분석에서 다루기로 함
- 특히, 수업 준비, 콘텐츠 준비 등으로 수당 없이 추가적으로 일하는 시간이 있는 사실과 휴게시간 1시간의 의미를 검토해볼 필요가 있음
- 보육교사들에게 공공연히 받아들여지는 수당 없이 일하는 시간에 대한 대책 마련이 필요함
 - 또, 휴게시간을 온전히 쓸 수 없다는 사실에 대한 대책도 필요함. 예를 들어, 점심시간에 외출하지 못하고, 아동의 식사를 돌보며 함

께 먹거나, 교대로 빠른 시간 내에 외부에서 먹고 들어오는 수밖에 없는 상황을 고려하면, 휴게시간으로서 1시간이라는 응답 밑에 묻혀진 맥락을 꼭 파악해야 할 것으로 판단됨

2. 심층면접조사 결과분석

- 수원시를 주요 활동지역으로 하거나 수원시에 거주하는 보육교사 3명과 육아종합지원센터 관계자 2명을 만나 나눈 대화로부터 보육교사가 현재 처한 상황을 주제별로 정리하면 아래와 같음

가) 학부모의 무리한 요구에 지속적으로 노출됨

- “그분(학부모)한테는 되도록 짝하지 말자는 얘기 들었어요. (어린이집) 공지는 담임 선생님이 하는 게 맞는 거고, 수첩에도 적어서 나가요. 한 번은 저희 원아 중에 두 명과 선생님 한 분이 독감에 걸려서 소독처리 했다, 손 잘 씻고, 어디 안 나갔으면 좋겠다는 취지로 원아 아버지에게 얘기했어요. 그런데 그 다음 날 그 어머니가 오셔서 자기한테 얘기 안 했다고 (화를 냈어요). 원장선생님한테 바로 가서 왜 나한테는 얘기 안 해 주냐고. (부모 중에 한 사람이 알고 있으면 된다고) 그렇게 생각했는데. 부모님들끼리 단톡방이 있는데, 그분이 (그런 공지는) 주임이 아니라 원장이 얘기해야 하는 것 아니냐, 이런 식으로 선동을 좀 하셨더라고요.” (보육교사D)

- “M자 다리로 앉는 아이들이 있어요. 그럼 O자 다리 되고 해서, 되도록 그렇게 앉지 못하게 하거든요. 그걸 엄청 지적을 해주셔서, 많이 챙기는데, 저희가 다 못 볼 때도 있고. 집에 가서도 그러는 때가 있나 봐요. 그러면 저희한테 왜 관리 안 해 주냐고.” (보육교사D)

- 보육교사의 경우 감정노동의 주요 유발 원인의 하나가 학부모의 무리한 요구였음. 이러한 요구는 지속성을 띄는 경우가 있고, 또 질이 좋지 않게는, 보육교사 어느 한 사람을 가리켜 비난하는 조로 행해짐
- 보육시설에서는 그러한 처지에 놓인 보육교사를 적극적으로 보호, 구제 조치하고, 재발되지 않도록 해당 학부모와 보육교사를 분리해야할

것임

- 그러나 설문조사 결과분석에서 나타났듯이, 다수의 보육시설이 보호 및 체계를 갖추고 있어도, 실효성이 없거나 이용하지 않는 체계로 치부됨
- 보직 또는 업무 변경, 휴가 등의 조치를 적극적으로 사용할 수 있도록 하고, 실효성을 높이기 위한 방안을 탐구해야 할 것임

나) 관리자의 CCTV 감독

- “그저(CCTV)로 부모님들 때문에는 스트레스 안 받았던 것 같아요. 원장선생님이 감시용으로 많이 쓰고…” (보육교사D)
 - “원장선생님이 찾아와서 너무 앉아만 있는 것 아니냐, 왜 수업을 안 하느냐고 피드백하세요. 감시용으로 쓰긴 해요. 되게 숨 막히고.” (보육교사B)
- 요양보호사 사례에서 마찬가지로 보육교사 역시 아동의 보호를 위해 설치한 CCTV를 목적과 다르게 보육교사의 행동 관찰을 위해 사용하는 관리자가 있음
- 이러한 행위는 노동법령에서 금지하고 있는 행위로, 아동의 안전만큼이나 보육교사의 사생활을 존중해줘야할 필요성이 있음

다) 휴게시간이 없는 하루

- “휴게시간을 지켜주면 좋은데, 아예 안 지켜주니까… …저희는, 이게 복지가 좋다고 말해야 하나? 따로 나와서 밥을 먹거든요. 교사실 가서 밥을 먹는데, B는 아이들처럼 같이 먹어요. 밥을 먹는 건지 마는 건지 이렇게 된단 말이에요. 저희는 나와서 먹기는 하는데, 20분? 30분? 빨리 먹고 들어가서 교대해야 해요.” (보육교사C)
- “저희는 만 2세여서 선생님 대 원아 비율이 1대7이었거든요. 주임선생님이랑 같이 해서 14명인데, 저희는 밥 먹는 시간을 휴게시간이라고 하고는 다른 걸 못하게 해요.” (보육교사B)

- 설문조사에서 보육교사가 대체로 1시간의 휴게시간을 갖는다고 응답한 사실과 달리, 실질적으로 그 1시간을 오롯이 휴게에 쓰지 못하는 것으로 나타남
- 많은 경우, 점심시간에 보육교사들은 영유아의 식사를 챙기면서 함께 먹는 경우가 많아 업무의 연장선으로 볼 수 있고, 외부에서 먹더라도, 다른 보육교사와 교대해가며 먹어야 하므로, 20~30분 내에 식사를 해치워야 하는 상황임

라) 무보수 노동의 일상화

- “서류정리. 저는 전 직장이 수업에 민감해서, 수업 준비하다보면 8시에 퇴근하는 일이 되게 많았고, 그 사이에 못 끝내면 집에 가져가서 하는 때도 많았어요. 수당 같은 것 하나도 없이. 무보수로.” (보육교사C)

- 정해진 시간 외에 보육교사는 수업준비와 행정적 처리를 위한 서류 정리에 매일 1~2시간씩 소요하고 있는 것으로 나타남
- 실질적으로 무보수 노동을 하고 있어, 이에 대한 수당지급이나 추가적 노동을 감소시킬 수 있는 방안을 찾아야 할 것임

마) 취업길 막는 블랙리스트

- “직장 내 괴롭힘 때문에 고소하려고 했던 분이 있는데, 삼자대면을 해야 되더라고요. 괴롭혔던 교사랑, 원장님이랑, 피해자랑. 그럴 바에 안 하겠다 하더라고요.” (보육교사C)
- “(어디 가서 취직하려고 해도 뻘한 업계에서 힘들 수도 있겠는데...) 맞아요. 다른 데 취업하려고 하면, 원장선생님이 통화하고.” (보육교사B)

- 보육교사 집단 내에 보육시설장과의 갈등관계가 있는 사실은, 어떤 직업군에서 그렇듯 예상할 수 있음

- 다만, 직장 내 괴롭힘을 당한 보육교사의 고소를 억압하는 방식으로 “다른 곳에 취업하지 못하도록 하겠다” 는 겁박은 명백한 협박이고, 감정노동을 유발하는 강력한 요인이 될 것임
- 이러한 부당행위가 드러날 경우, 보육교사가 보육시설장에게 대항할 수 있는 기관이나 법적 조언을 받을 수 있는 경로가 갖추어야 하고, 이미 있는 경로를 숙지하도록 홍보하는 방안도 적절할 것으로 생각됨

바) 원하는 날짜에 쓰지 못하는 연차

- “긴급 보육할 때 선생님들을 다 부르는 게 아니라 몇 명만 부르잖아요. 그러면 안 나오라는 것 자체가 국가에서 선생님들 쉬라고 하는 건데, 억지로 연차를 쓰게 해요. 오늘 누구만 선생님 나오라고 했으니까, 연차 쓰세요! 이런 식으로(보육교사C)”

- 코로나19 감염병 확산으로 보육시설은 긴급 보육 체계로 운영됨
 - 이 때 일부 보육교사만 출근하게 하고 교대로 바꿀 수 있도록 하는데, 쉬는 순서의 보육교사에게 억지로 그날 연차를 쓰게 하는 행위가 보육시설 내에 나타남
 - 이 역시 보육교사의 노동권과 휴게권을 심각하게 침해하는 행위로, 관리감독 책임이 있는 지자체에서 사안을 파악하고, 제재를 가하여야 할 것임

제3장 수원시 감정노동자 실태조사 결과분석에 따른 정책제안



제3장 수원시 감정노동자 실태조사 결과분석에 따른 정책제안

제1절 「수원시 조례」 내 감정노동자 권리보호에 관한 민간 확산의 법적 근거 마련

- 「수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례」(이하 “수원시 조례”라 함)는 2017. 7. 17. 제정·시행된 후 2019. 12. 31. 일부개정·시행됨
 - 개정이유는 수원시 조례에서 사용하고 있는 근로라는 용어 대신 육체적·정신적 일에 대한 포괄적인 의미의 노동이란 용어를 사용함으로써 다양한 노동의 가치 존중과 노동자의 권익 제고에 기여하고자 함
 - 근로와 노동이 혼재되어 있는 조례 용어를 일괄 정비하여 조례의 통일성을 높이고 행정의 신뢰성을 확보하고자 함
- 감정노동자 권리보호에 관한 민간확산의 법적 근거 마련
- 현재 감정노동자 권리보호에 관한 각 지자체 조례는 적용 대상을 “시 및 시 산하 기관 등에 종사하는 감정노동자, 감정노동 채용자, 감정 노동자의 서비스를 이용하는 고객”에게 적용함⁹⁾
 - 법령의 수범자에 관하여서는 유사한 내용을 정하고 있으나, 「서울

9) 「수원시 조례」 제3조 및 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」(이하 ‘서울시 조례’라 함) 제3조 등 참조.

시 조례」의 경우 제4조(감정노동 종사자의 권리 존중)에 “모든 서울시에 주소 또는 거소를 둔 사람, 체류하고 있는 사람, 서울시에 소재하는 사업장에서 노동하는 사람은 감정노동으로 인한 산업재해의 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.” 라고 규정하여 공공 및 민간영역을 가리지 않고, 권리 선언을 함

○ 서울시의 “서울시 감정노동종사자 권리보호센터”에서는 다음의 업무를 수행함¹⁰⁾

1. 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 결정 사항의 집행
2. 감정노동 관련 실태조사
3. 감정노동 종사자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
4. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장애의 예방을 위한 정책 연구 및 보급
5. 감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
6. 제8조, 제9조, 제10조에 따른 보고서의 검토 및 개선사항 도출
7. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위한 사항
 - 서울시에 이 외에 노동권익센터, 서울근로자건강센터, 서울 어르신돌봄종사자 종합지원센터 등이 설치되어 있음

○ 이와 같은 기구의 설치가 아니더라도, 저임금 비정규직 노동자에게 감정노동의 문제가 꾸준히 제기되고 있으므로, 수원시비정규직노동자복지센터 등에 감정노동에 초점을 두어 연구 및 정책개발을 할 수 있는 관련 부서의 조직화를 구상할 수 있을 것으로 생각됨

□ 민간영역에 종사하는 감정노동자에 대한 권리 선언 조문을 삽입함으로써 감정노동자 권리보호에 관한 정책을 민간에 확산하는 법적 근

10) 「서울시 조례」 제21조 참조.

거를 마련하며, 이를 추진할 부서를 조직화하여, 감정노동정도가 심각한 직종별로 수원시의 지역적 특성을 고려한 맞춤형 정책을 수립·추진할 수 있도록 하여야 할 것임

제2절 수원시 콜센터 상담사의 감정노동 완화 정책 제언

1. 인식개선 홍보의 지속

- 수원시에서 콜센터 상담사로 일하거나 수원시에 거주하는 콜센터 상담사를 통틀어 인식개선 홍보가 지속되어야 함
- 최근 공공기관에 대해서는 민원전화 등에 「산업안전보건법」에 따른 감정노동자 보호 및 녹취안내에 관한 내용이 나옴. 이러한 조치는 전화 응대 시 감정노동을 유발하는 강성·악성 민원의 감소 결과를 가져옴

2. 수원시 해피콜센터의 인력충원과 조직개편, 정보 공유 절차 매뉴얼화

- 민간영역과 달리 공공영역에서 수원시 해피콜센터 상담사의 지위가 위탁업체 직원에서 수원시 직속의 공무원으로 변하면서 많은 긍정적인 효과가 뒤따라옴
- 다만, 위탁업체 당시 그대로 조직이 유지되어 담당 분야의 특정 없이 3천여 개의 매뉴얼을 30여 명의 콜센터 상담사가 각각 숙지하고 있는 실정임. 따라서 인력충원과 조직개편이 시급히 이루어져야 할 것임

- 부서간 원활한 공유를 위해 시청 각 부서에서 콜센터에 하달하여야 할 내용에 대해 특정 시간에 업데이트하여 단순화된 절차를 거쳐 공유하도록 매뉴얼화할 필요가 있음. 새로운 소식을 매번 콜센터 상담사가 찾아 숙지하여 민원인을 응대하는 복잡한 절차를 지양함으로써 민원인에 대한 콜센터상담사의 감정노동 유발원인을 줄이고자 함

3. 산업재해 인정 등 처우개선의 지속

- 위탁업체 소속의 콜센터 상담사의 종사상 지위가 수원시 직속의 공무원직으로 전화되면서 감정노동으로 인한 병가를 쓸 수 있는 환경으로 바뀌었음
- 다만, 아직 산업재해 인정을 인정받기 쉽지 않은 상황으로 판단됨
 - 이를테면, 수원시 콜센터 상담사 중 한 명이 그 업무로 인해 고막에 손상이 생겼고, 산업재해 인정의 요건을 갖추었다면, 이제는 그러한 부분의 처우개선도 이루어져야 할 것으로 판단됨

4. 감정노동 관련 기준안(매뉴얼) 마련

- 콜센터 상담사에게 적용되는 감정노동 기준안이 마련되어 있지 않음
- 악성·강성 민원에 대한 법적 대응, 민원 제한 등의 조치를 취할 수 있도록 기준안을 제시하여야 할 것임

제3절 수원시 대리운전기사의 감정노동 완화 정책 제언

1. 대리운전기사의 노동자성 인정

- 플랫폼 사업의 성장으로 배송, 운송을 전담하는 특수고용직의 노동자성이 재점화된 가운데, 정부는 한국판 뉴딜 계획 중 사회안전망 강화의 하나로 「고용보험법」 일부개정안을 추진하고 있음
- 택배기사, 학습지교사, 대리운전기사 등 14개 특수고용직에 대해 2022년부터 고용보험 적용을 받을 수 있도록 하는 것이 골자임
- 나아가 플랫폼업체에 종속되어 일하는 형태가 실질적으로 고용관계와 크게 다르지 않아 노동자성을 인정해야 한다는 견해도 강력하게 대두됨
- 생각건대, 논리적 측면에서 특수고용직이 개인사업자라 하더라도 일자리의 불안정성과 플랫폼업체의 일방적 하달 방식의 비대칭성은 저임금 비정규직의 상황과 다르지 않고, 업무 중 입은 신체적·정신적 건강을 스스로 책임져야 하는 상황은 노동기본권 보장과 사회안전망 확보 차원에서 지양되어야 하기에 정책목적 달성을 위한 판단이 필요한 시점이라고 보임
- 더불어 특수고용직의 노동자성을 인정하지 않으면, 고객의 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 피해를 입히는 여러 행위에 대해 보호 또는 구제체계가 전혀 없게 됨
- 이러한 사실은 특수고용직으로서 대리운전기사에게 감정노동의 부담을 완화할 조치가 없다는 말로도 풀이될 수 있음
 - 현재와 같이 대리운전기사의 노동자성을 인정하지 않는다면, 대리운전

중개업체가 일방적으로 예고 없는 배차제한을 하더라도 고용관계에서와 같이 보호·구제해줄 체계가 없다는 사안으로 구체화할 수 있음

- 중앙정부와 지자체의 관리·감독 권한이 주로 사용하는 거대 플랫폼업체에 계속해서 미치지 못하게 된다는 결론에도 이룸

○ 따라서 특수고용직의 신체적·정신적 피해를 방지하고, 감정노동의 유발요인을 완화하는 측면에서도 노동자성이 인정되어야 할 것임

2. 특수고용직 통계자료의 마련

□ 특수고용직의 노동자성 인정문제와 밀접하게 관련이 있는 문제로서 통계자료의 불비를 해결해야 하는 문제가 대두됨

□ 현재 특수고용직을 주업 또는 부업으로 수행하는 국민이 몇 명인지, 이들의 정책수요는 어느 지점에 있는지 파악하기 위해서는 통계자료가 절실함. 현재와 같이 공식적 통계자료 없이 연구기관이나 각 지자체가 개별적으로 추산한 자료만으로는 특수고용직의 면면을 모두 들여야 보지 못할 것은 자명함

3. 대리운전기사 자조모임 조직화

□ 대리운전기사는 중개업체로부터 일거리를 받아 점조직으로 다니므로, 친밀한 동료생각이 생기기도 어렵고, 자조모임을 만들거나 모임을 지속하는 것조차도 매우 어려움

□ 정책수요가 있더라도 한 목소리로 연대할 동료를 모으기 어렵고, “짧은 시간에 많은 돈을 번다”는 목적을 달성하면 굳이 연대하기 원하지 않음

□ 정부 또는 지자체와 대리운전기사 간 소통경로 확보차원에서도 대리

운전기사의 자조모임을 지원하여야 할 것임

4. 대면상태에서의 감정노동 저감

- 대리운전기사는 이용자와 같은 차량에 탑승하게 되므로, 이용자가 무리한 요구를 하는 경우에도 안전문제를 확보하기 위해 들어줄 수밖에 없음
- 주취상태의 이용자라면, 요구를 들어주지 않을 경우 폭언과 욕설을 하거나 폭행을 하는 경우도 발생함
- 드물게 여성대리운전자의 경우 대면상태에서 성희롱하는 이용자를 회피할 곳이 마땅치 않고, 대리운전 프로그램에 따라 온라인 프로필 사진과 이름, 전화번호 등이 이용자에게 노출됨
- 문제가 생겨도 대처하는 데 필요한 매뉴얼이 전무함
- 자조모임의 활성화는 이용자의 폭언, 욕설, 성희롱 등의 신고를 관리함으로써 감정노동을 원천적으로 막아내는 맥락에서도 필요함

5. 탈출과 복귀의 어려움 극복 방안의 구상

- 현재 대리운전기사 이게 가장 큰 문제점은 심야에 인가가 드문 벽지나 오지에 도착해 탈출하기 어려운 문제와 광역시·도를 건너서 먼 거리를 운행해갈 경우 집에까지 돌아오는 복귀의 문제에 있음
- 이러한 수요에서 불법적인 수단으로 등장한 것이 셔틀임. 그러나 불법적으로 운영되는 데다 심야에 많은 사람을 태우고 운행하다보니 사고의 위험성이 높고, 사고가 나면 보험처리에 상당한 애로사항이 생김
- 대리운전기사 사이에 자생적으로 서로의 위치를 공유해주는 앱이 생

기기도 했으나 수익 목적으로 운영되지 않아 비용문제가 발생함

- 셔틀을 양성화하는 방안이나 위치 공유 앱의 상업화를 지원하는 방안을 고려해볼 수 있음

제4절 수원시 요양보호사의 감정노동 완화 정책 제언

1. 최저시급에 가까운 임금의 인상과 인력 충원

- 요양보호사는 60대 이상 및 50대 여성이 주로 종사하고, 월평균 임금이 150만 원 이상 ~ 200만 원 미만인 것으로 설문조사 결과 나타남. 그러나 심층면접조사 대상은 요양시설에서 일하는 경우에도 월평균 임금이 100만 원 정도라고 밝히고 있음. 요양보호사의 최저시급에 가까운 임금은 지속적으로 제기되는 문제임
- 임금의 인상과 인력의 충원은 같은 맥락에서 이해할 수 있음. 장기요양보호제도가 시행되기 전 요양보호사는 지금보다 비교적 젊은 층이 300만 원 정도의 임금을 받고 하던 일이었음
- 요양시설에서 야간에 최대 40여 명까지 돌보고 있는 현실에서 100만 원 정도의 임금은 노동의 가치가 제대로 반영되었는지 되짚어봐야 할 수준이라고 판단됨
- 요양보호사의 임금 인상은 기존 요양보호사 자체의 삶의 질, 노동의 질과도 깊은 관련이 있으나, 인력 충원의 측면에서도 같은 맥락에 놓여있다고 볼 수 있음. 양질의 요양보호서비스를 제공하기 위해서도 임금의 인상과 인력 충원이 필요함

2. 서비스대상인 노인 등으로부터의 폭언, 폭행에 대한 보호 및 구제 체계 마련

- 요양보호사의 과반이 서비스대상인 노인 등으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 “현재 겪고 있는 것” 으로 나타남. 그럼에도 요양보호사

를 그로부터 보호할 체계나 방안이 마련되지 않음. 그와 같은 사건이 발생했을 때 요양보호사와 서비스대상인 노인을 분리하고, 휴가, 휴식 등의 보호조치를 제대로 실시하여야 할 것임

- 또, 이에 대한 대응매뉴얼과 대처 방법에 대한 교육도 함께 이루어져야 하며, 요양보호사에게만 해당되는 내용이 아니라, 이를 관리·감독할 지자체와 인력제공기관, 요양시설 역시 이에 동참하여야 할 것임

3. 의료행위 떠넘기기에 대한 감독

- 요양보호사와 간호사의 관계에서, 의료행위는 원칙적으로 간호사가 하여야 한다는 점을 명확히 하고, 부득이한 예외적 경우에 대한 기준 사례 정보를 제공함으로써 요양보호사에게 석션이나 관장 등의 의료행위를 떠넘기지 못하도록 하여야 할 것임

4. 재가서비스를 제공하는 요양보호사에 대한 서비스 중지 요령 마련

- 재가서비스를 제공하는 요양보호사에게 당장 서비스를 중지하겠다는 이용자의 말은 실직으로 풀이될 수 있음. 서비스중지 통보 후 일정기간을 유예하는 요령 등을 제도화하는 방안을 구상해볼 수 있을 것임
- 또, 요양보호사 급여체계를 실업급여를 받을 수 있도록 보완하는 방안도 고려해볼 수 있을 것임

5. 소관기관의 역할과 책임소재의 명확화

- 요양보호사에게 직무와 관련한 문제가 발생한 경우, 개입되어 있는

여러 기관의 역할과 책임 소재가 불분명하여, 기관 간에도 회피하는 경향을 보여왔음

- 어떤 문제가 발생하였을 때 어느 소관기관의 몫인지 설명하는 구체적인 사례를 매뉴얼에 포함하고, 문의처를 통일하는 방안을 구상해볼 수 있을 것임

6. 사회적 인식 개선 사업의 지속

- 최근 보건복지부는 공익광고를 통해 요양보호사에 대한 인식을 개선하고자 노력함
 - 최저임금을 받고 힘든 일을 하는 직업이라는 인상은 임금 인상으로 일정 부분 불식시킬 수 있을 것으로 기대됨
 - 다른 한편으로, 노인이 되면 누구나 요양보호사의 도움을 받아야 할 때가 온다는 사실에 국민적 공감대가 생길 수 있도록 인식 개선 사업이 지속되어야 할 것임

제5절 수원시 보육교사의 감정노동 완화 정책 제언

1. 상급자의 CCTV를 통한 업무 감시의 금지

- 요양보호사 및 보육교사의 설문조사와 심층면접조사에서 공통으로 제기된 문제는 요양시설이나 보육시설에 설치된 CCTV를 상급자 또는 관리자가 관찰하며 업무를 감시한다는 사실임. 이 행위가 요양보호사나 보육교사에게 감정노동을 유발하는 주요 원인임
- 무엇보다 「근로기준법」을 개정해 사용자가 사업장 내에서 노동자를 지켜보거나 감시할 목적으로 CCTV를 설치·운영하는 행위를 명확히 금지해야 할 것임
- 법령의 개정이 단시간에 이루어지기 힘들다면, 보건복지부 지침이나 관리·감독 권한을 가진 지자체의 권고로라도 제재의 용의가 있음을 알리는 것이 필요함

2. 긴급돌봄 시 연차 사용 강제에 대한 제재 필요

- 심층면접조사 결과분석에서 도출된 바와 같이 긴급돌봄체제로 보육교사의 일정 비율이 출근하지 않게 되자, 그 날짜에 연차를 쓰게 하는 등 새로운 형태의 감정노동 유발요인이 나타남
- 이에 대해 보육교사의 적극적 신고를 독려하고, 실태를 파악해 보육시설에 적절한 제재를 가해야 할 것으로 생각됨

3. 수당 없이 추가로 일하는 시간의 점진적 감축

- 다른 직종에서도 일정 시간을 초과하면 수당이 더 이상 늘어나지 않음. 그러나 그 이상의 일은 자의로 그만할 수 있도록 판단이 가능함
- 보육교사의 경우 아동을 귀가시키고 나서야 다음 수업의 준비나 행정처리 등을 할 수 있어, 필요적으로 1~2시간 정도 추가로 일하고 있는 실정임
- 이에 대한 수당의 인정, 또는 인력과 시간표 조정을 통해 일과 중 행정처리를 할 수 있도록 하는 조치가 필요함

제6절 소결

- 수원시 감정노동자 실태조사 결과분석을 통해 콜센터 상담사, 대리운전기사, 요양보호사, 보육교사가 처한 현실과 감정노동 유발 요인, 그에 대한 대처 실태를 살펴보았음
- 많은 부분이 비단 수원시에 속한 4가지 직종의 감정노동자에만 해당하는 내용이 아니라, 다른 지역에서도 마찬가지로 겪고 있는 문제임
- 다만, 지자체가 이러한 감정노동 문제의 해소에 관심을 가질수록, 감정노동자뿐 아니라 그에 관련된 많은 시민, 예를 들어, 민원인, 대리운전 이용자, 돌봄서비스 대상 노인과 그 가족, 보육서비스 대상인 영유아와 그 가족의 삶까지 개선될 수 있음
- 감정노동은 상술한 4가지 직종에 한정하지 않고, 소매업 판매직, 배달기사, 호텔직원, 요식업 종사원, 미용사, 금융기관 종사원, 사회복지사, 일선 경찰과 같이 다양한 직업군에서 일어남
 - 그런데 직종에 따라 감정노동을 유발하는 요인에는 차이가 있을 수 있어, 감정노동자 전반에 적용가능한 정책을 구상하기에는 한계가 있음
 - 나아가 같은 직종이라 하더라도 수도권인지 지방인지, 도시인지 농·어촌지역인지, 기반시설이 얼마나 잘 되어 있는지에 따라 유발되는 감정노동에는 차이가 있음
 - 이는 곧 지자체에서 감정노동자 직종에 따라 구체적 유발요인을 파악하고, 제도적인 개선점을 찾아 보완해나가는 지역 및 직종 맞춤형 정책이 실효를 거둘 수 있다는 의미임
- 앞서 상술한 4가지 직종에 대해 감정노동을 유발하는 여러 요인을

과약함으로써 이를 저감하는 정책제안에 이르렀음. 실행가능한 정책의 현실화에는 좀더 밀착적인 연구가 필요할 것으로 생각되며, 후속의 연구를 통해 첨예한 논의가 필요할 것으로 생각됨