

# 감정노동



## 어떤 직업들이 주로 감정노동을 할까요?

감정노동군 구분			
고객을 직접 대하지 않지만, 전화로 상담 등을 하는 감정노동군	고객과의 대면적인 감정노동군 (판매, 요식, 운송 등)	사람 돌봄과 관련된 감정노동군	공공서비스영역 업무와 관련한 감정노동군
콜센터, 고객센터 전화상담 등	마트, 백화점, 요식업, 항공사 승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스기사 등	요양보호사, 간호사, 보육교사 등	구청, 동사무소 직원, 문화시설 직원, 사회복지사, 경찰, 소방관 등

## 감정노동자가 겪는 문제

영역	내용
정신건강	감정노동 직무스트레스로 인한 화병, 우울증, 대인기피증, 수면장애, 공황장애 등이 발생되어 개인의 정신건강에 문제가 생김
인권	헌법상 보장된 건강하게 살 권리와 행복추구권이 침해 받음
이직률	과도하게 장시간 지속되는 직무스트레스를 견디지 못하고 직장을 떠나게 되는 이직률이 증가하게 되고 이로 인해 기업은 숙련된 노동의 이탈로 인해 생산성에 손실을 가져옴
여성노동자 노동권	직무스트레스로 인해 일과 가정의 양립에 부정적 영향을 끼치고 있고 헌법에서 보장하고 있는 여성노동자의 노동권을 침해
인간관계	스트레스를 해소하기 위해 가족, 친구, 동료 등 주변사람들에게 무의식적으로 행해지는 폭력적인 언행으로 인간관계가 불편해짐

## I 감정노동자 자가진단



스스로에게 물어보세요. "나는 감정노동 종사자인가요?"

감정노동이란 '직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객 응대 업무를 하는 노동'을 말합니다.

- 고객과 직접 대면하거나 일대일로 통화하고 있다.
- 고객을 만족시키기 위해 노력한다.
- 회사는 교육, 모니터링 방법으로 나의 감정을 관리한다.

만약 자신의 업무가 위의 조건과 같다면 귀하는 감정노동 종사자에 해당합니다.



감정노동으로 생길 수 있는 증상은 어떤 것들이 있나요?

감정노동은 스트레스 원인의 하나로 스트레스와 관련한 증상들이 나타날 수 있습니다.

### 정신건강 측면



불안, 초조, 근심, 걱정, 신경과민, 성급함, 분노, 짜증, 불면, 우울 등

### 신체건강 측면



두통, 탈모, 기침, 천식, 과호흡, 구토, 위경련, 속쓰림, 고혈압, 부정맥, 근육통, 요통, 관절염, 빈뇨, 월경불순 등

### 건강행동 측면



과식, 과음, 폭력적인 말과 행동, 흡연, 음주, 자살

### 사회관계 측면



직장동료 관계 위축, 가족관계 악화