



# 일하는 사람의 안전보건 감정노동자

## 감정노동이란?

직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대 업무를 하는 노동을 말한다.



## 감정노동을 많이 수행하는 직업

항공기 객실 승무원

홍보 도우미 및 판촉원

통신서비스 및 이동통신기 판매원

장례상담원 및 장례지도사

아나운서 및 리포터

음식서비스 관련 관리자 등

## 감정노동 종사자의 특성

- 여성 근로자, 임시 근로자, 시간제 근로자 및 장시간 근로자 근무 비율이 높음
- 건강과 안전에 관한 정보를 제공받은 경험이 낮음
- 직장 내 마음을 나눌 수 있는 동료 부족하고 화가 난 고객 응대가 많음
- 언어폭력, 성적관심, 신체폭력 경험, 성희롱 경험이 높음

## 감정노동의 부정적인 영향

- 직무관련 : 직무 만족도 저하, 조직 몰입도 저하, 이직 의도 증가
- 정신건강 : 우울, 자살 충동, 외상 후 스트레스 장애
- 건강행위 : 흡연, 음주
- 신체건강 : 심혈관질환, 암, 근골격계질환



## 감정노동 종사자의 건강관리 방안

### 01 회사 차원의 대처법

- 고객과의 갈등조정부서 구성
- 서비스 접점별 대응 매뉴얼 개발 및 교육
- 감정노동 관련 전담인력 지정
- 감정노동 관리 예산 책정
- 감정노동 관리 시설 마련 (휴게시설, 상담시설 등)
- 근로자 정기교육
- 주기적 정신건강 모니터링 및 이상자 조치



- 근로자 상호지지 프로그램 마련



멘토·멘티 제도 동호회나 소그룹 모임

- 근무순환
- 직장 내 스트레칭 체조 실시

발목 운동	양발을 어깨 넓이로 벌리고 발뒤꿈치를 올렸다, 내렸다 10회 반복	
다리 운동	양손을 허리에 대고 왼발을 발 받침대 혹은 상자위에 올렸다가 내려놓기 (좌, 우 교대 실시)	
허리 운동	손을 허리에 대고 엉덩이를 자연스럽게 시계방향으로 회전 (좌, 우 교대 실시)	

출처 : 고용노동부, 안전보건공단 (2011). 「도소매업의 산업재해 예방 가이드」

### 02 개인 예방 차원의 대처법

#### ① 건강한 생활습관 유지

- 일주일에 3회, 회당 30분씩 규칙적으로 운동 실시
- 올바른 식습관 유지 : 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식 섭취 제한
- 하루 7~8시간 수면하기 : 오후시간 낮잠은 피하기
- 일과 여가의 균형 맞추기 : 자기 자신을 위한 시간 갖기



#### ② 감정의 자기조절, 명상, 근육이완법 등을 실천

- 점진적 근육이완법
  - 주위 방해받지 않는 조용한 공간을 선택
  - 자명종 시계, 핸드폰, 아이의 울음에서 20분간 정도 떨어져 지낼 수 있는 시간과 공간을 택함
  - 몸의 긴장을 빼고 편안하게 눕거나, 머리와 전신을 받쳐주는 안락 의자에 앉음
  - 손 ▶ 팔 ▶ 얼굴 ▶ 목 ▶ 어깨 ▶ 가슴 ▶ 배 ▶ 등 ▶ 다리 ▶ 발 순으로 신체 긴장과 이완을 반복
- 고객과의 갈등이 자주 떠오를 때 감정 관리법
  - 고객입장에서 생각하기
  - 일과 자신을 분리하여 생각하기
  - 자신을 스스로 위로하고 격려하기
  - 친구와 수다를 떨거나 글, 낙서 등을 통하여 감정 털어내기