

## 목차

01 문제의식	2
1_연구 필요성	2
2_연구방법 및 대상	7
02 감정노동 국내외 이론적 논의와 분석들	14
1_감정노동의 개념 및 차원에 대한 선행연구	14
2_공공부문 및 공공서비스 종사자의 감정노동 연구	19
3_감정 부조화의 개념과 감정노동의 결과에 대한 연구	22
4_소결 - 정의(justice)의 관점에서 감정노동 종사자 보호에 대한 제도적 정책의 중요성	31
03 서울시 공공부문 종사자 노동생활세계와 감정노동 논의	34
1_감정노동의 사회적 논의와 쟁점	34
2_서울시 공공행정 서비스와 노동생활세계 실태	42
3_서울시 공공부문 노동생활세계와 감정노동의 문제점	53
4_소결	67
04 서울시 공공부문 감정노동과정 분석	72
1_서론	72
2_서울시 공공부문 감정노동과정 실태 분석	75
3_소결	116

05 서울시 공공부문 감정노동의 건강수준 분석	124
1_연구개요	124
2_건강영향 분석	126
3_서울시 공공부문 종사자 건강영향	131
4_소결	151
06 서울시 공공부문의 감정노동 정책방향	156
1_서울시 감정노동 정책방향	156
2_정책방향 제시와 입법방향 제안	164
3_서울시 감정노동 조례 제정 근거 현행 법률	173
4_조례 조문별 쟁점	178
5_조례안	181
참고문헌	193



## 표

[표 1-1] 감정노동의 학제간 각 분야에 걸친 개념·용어 사용의 접근법들	3
[표 1-2] 서울지역 포괄적 감정노동 종사자 추정 규모 I (2014)	5
[표 1-3] 서울지역 포괄적 감정노동 종사자 추정 규모 II (2014)	5
[표 1-4] 서울시 공공부문 감정노동 관련 시민 여론조사 표본(2015.6)	8
[표 1-5] 서울시 공공부문 종사자 감정노동 설문조사 표본(2015.5, N=1,105)	8
[표 1-6] 서울시 공공부문 감정노동 관련 면접조사 대상(2015년 8월까지)	9
[표 1-7] 서울시 공공부문 조직 유형별 현황(2015년 상반기 기준)	12
[표 3-1] 국내 감정노동 제도화 사업장 현황(2006~2015)	41
[표 3-2] 서울시 인권위원회 120 다산콜센터 감정노동 권고 내용	44
[표 3-3] 서울시 120 다산콜센터 악성, 강성민원 유형 대응조치(2015. 7. 기준)	49
[표 3-4] 서울시 감정노동 실천 약속 - 기업, 소비자	50
[표 3-5] 서울노동권익센터의 서울시 감정노동 가이드라인 제시안(2015.7)	51
[표 3-6] 서울시 공공부문 종사자 직장생활 만족도1 (단위: 0점~100점, 중간값 50점, N=1,105)	54
[표 3-7] 서울시 공공부문 종사자 직장생활 만족도2 (단위: 0점~100점, 중간값 50점, N=1,105)	55
[표 3-8] 서울시 공공부문 종사자의 노동생활세계1 - 노동시간, 일	55
[표 3-9] 서울시 공공부문 종사자의 노동생활세계2 - 노동시간, 일	56
[표 3-10] 서울시 공공부문 종사자 노동생활 세계3 - 장시간 노동과 삶	57
[표 3-11] 서울시 공공부문 52시간 이상 장시간 근로 현황	57
[표 3-12] 서울시 공공부문 종사자 노동생활 세계4 - 일과 수면, 휴일휴가	58

[표 3-13] 서울시 공공부문 종사자 노동생활 세계5 - 일과 수면, 휴일휴가	58
[표 3-14] 서울시 공공부문 종사자 감정노동 실태(단위: %, 점수)(중간값 2.5점)	61
[표 3-15] 서울시 공공부문 종사자 서비스 친절 교육 실태: 성별, 혼인상태별	63
[표 3-16] 서울시 공공부문 종사자 서비스 친절 교육 실태: 고용형태, 근무형태	63
[표 3-17] 서울시 공공부문 종사자 서비스 친절 교육 실태: 학력, 조직유형별	64
[표 4-1] 면접 참여자의 인구통계학적 특성	74
[표 4-2] 서울시 방문 민원응대 요령(5가지 포인트)	79
[표 4-3] 서울시청 방문 민원응대 요령 및 매뉴얼의 주요 특징	81
[표 4-4] 서울시 공공부문 조직의 감시 및 모니터링(단위: 점)	88
[표 4-5] 서울시 공공부문 감정표출의 노력 및 다양성(단위: 점)	96
[표 4-6] 서울시 공공부문 시민/고객응대의 과부하 및 갈등(단위: 점)	100
[표 4-7] 서울시 공공부문 감정부조화 및 손상(단위: 점)	101
[표 4-8] 서울시 공공부문 종사자의 시민/고객에 의한 폭력 경험(단위: %)	103
[표 4-9] 서울시 공공부문 조직의 지지 및 보호체계(단위: 점)	107
[표 4-10] 서울시 공공부문 조직 내 폭력 관리 및 지침(단위: %)	109
[표 4-11] 서울시 공공부문 조직 내 지지체계(단위: %)	109
[표 5-1] 서울시 공공부문 조사표본의 일반적 현황	127
[표 5-2] 서울시 공공부문 성별 하부요인 사분위수	128
[표 5-3] 서울시 공공부문 성별 작업장 폭력 하부요인 사분위수	128
[표 5-4] 서울시 공공부문 감정노동 하부요인 사분위수	129
[표 5-5] 서울시 공공부문 성별 작업장 폭력의 하부요인 사분위수	130
[표 5-6] 서울시 공공부문 기관별 주관적 건강 빈도	131
[표 5-7] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 주관적 건강수준	132
[표 5-8] 서울시 공공부문 폭력에 따른 주관적 건강수준	132
[표 5-9] 서울시 공공부문 기관별 질병결근 빈도	133

[표 5-10] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 질병결근 결과	133
[표 5-11] 서울시 공공부문 폭력에 따른 질병결근 결과	134
[표 5-12] 서울시 공공부문 기관별 프리젠티즘 빈도	134
[표 5-13] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 프리젠티즘 결과	135
[표 5-14] 서울시 공공부문 폭력에 따른 프리젠티즘 결과	135
[표 5-15] 서울시 공공부문 기관별 업무상 재해 빈도	136
[표 5-16] 서울시 공공부문 기관별 치료기관 업무상 재해 빈도	137
[표 5-17] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 업무상 재해 결과	138
[표 5-18] 서울시 공공부문 폭력에 따른 업무상 재해 결과	138
[표 5-19] 서울시 공공부문 기관별 우울증상 빈도	139
[표 5-20] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 슬픔, 절망감 결과	140
[표 5-21] 서울시 공공부문 폭력에 따른 슬픔, 절망감 결과	140
[표 5-22] 서울시 공공부문 기관별 우울증상 빈도	143
[표 5-23] 서울시 공공부문 기관별 수면의 질 빈도	145
[표 5-24] 서울시 공공부문 기관별 숙면 경험 빈도	145
[표 5-25] 서울시 공공부문 기관별 부족한 숙면으로 인한 업무 지장 빈도	145
[표 5-26] 서울시 공공부문 수면 고위험군 빈도	145
[표 5-27] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 수면의 질 결과	146
[표 5-28] 서울시 공공부문 폭력에 따른 수면의 질 결과	146
[표 5-29] 서울시 공공부문 기관별 자살 생각 빈도	147
[표 5-30] 감정노동에 따른 건강영향	149
[표 5-31] 작업장 폭력에 의한 건강영향	150
[표 5-32] 서울시 공공부문 감정노동에 따른 건강영향	151
[표 5-33] 서울시 공공부문 폭력에 따른 건강영향	151
[표 6-1] 서울시 공공부문 감정노동 제도개선 의견 - 종사자, 시민(단위: 0점~100점)	158

[표 6-2] 서울시 공공부문 감정노동 종사자 실태와 개선방향 종합	160
[표 6-3] 국내 감정노동 관련 유관 법률 제출 현황(2015년 8월 기준)	165
[표 6-4] 유럽 주요 국가의 폭언, 따돌림, 성희롱 관련 법률 현황	169



## 그림

[그림 1-1] 공공부문 지자체 역할과 기능 - 서울시 사례	11
[그림 2-1] 감정노동의 차원들과 감정노동 강도	19
[그림 2-2] 표면행위에 의한 감정 부조화의 부정적 결과	24
[그림 2-3] 심층행위에 의한 감정 일치의 긍정적 결과	24
[그림 2-4] 감정노동의 효과를 매개하는 주요 변인으로서 조직적·제도적 수준의 정책	27
[그림 2-5] 감정노동 종사자의 감정 부조화를 증대시키는 요인들과 그 결과	29
[그림 2-6] 감정노동 종사자의 감정 부조화를 완화할 수 있는 요인들과 그 결과	31
[그림 2-7] 분배적 정의, 절차적 정의, 상호작용적 정의를 실현할 수 있는 인간중심적 감정노동 모델	32
[그림 3-1] 서비스 제공 및 고객과의 상호과정과 감정노동 유형 구분	35
[그림 3-2] 한국산업안전보건공단의 감정노동 직무스트레스 예방 지침(2011)	38
[그림 3-3] 국내 주요 서비스사업장 감정노동 대응 고지 홍보물	39
[그림 3-4] 서울시 공공부문 직장생활 만족도(단위: 0~100점, 중간값 50점)	53
[그림 3-5] 서울시 공공부문 종사자의 일하는 시간과 여유시간 비율 분포(단위: 명)	57
[그림 3-6] 서울시 공공부문 종사자 서비스 친절 교육 현황	62
[그림 3-7] 서울시 공공부문 종사자 성별 서비스 친절 교육 현황(단위: 횟수)	62
[그림 3-8] 서울시민 감정노동 인지도(단위: %, 점)	65
[그림 3-9] 서울시민 감정노동 인지도 - 직종별(단위: %, 점)	65
[그림 3-10] 서울시 공공부문 감정노동 제도개선 시민, 종사자 의견(N=1,105)	65
[그림 3-11] 서울시 공공부문 종사자의 감정노동 제도개선 의견(N=1,105)	66
[그림 3-12] 서울시민의 공공부문 감정노동 제도개선 의견	67

[그림 4-1] 서울시 본청의 악성민원 대응요령 매뉴얼 내용	76
[그림 4-2] 서울시 공공부문 종사자 친절교육 이수 여부(‘예’ 응답)	84
[그림 4-3] 서울시 공공부문 종사자의 시민/고객에 의한 폭력 경험(단위: %)	102
[그림 5-1] 서울시 공공부문 감정노동 종사자의 감정노동 하부요인 분포(1)	129
[그림 5-2] 서울시 공공부문 감정노동 종사자 감정노동 하부요인 분포(2)	130
[그림 5-3] 국민건강영양조사 우울증상 분포	139
[그림 6-1] 서울시 공공부문 감정노동자의 보람 있는 직무 전환 모형	161
[그림 6-2] 서울시 공공부문 조직 유형별 현황(2015.5)	178

