

당진시, 마트노동자 감정노동 및 노동환경 실태조사 발표

8 백승호 기자 | ㉠ 승인 2021.10.26 16:41

▲40~50대 여성 노동자가 대부분 ▲여러 업무의 동시 수행 ▲고용형태에 따라 수행하는 업무 크게 다르지 않음
 ▲고객응대에서의 어려움 호소 ▲감정노동 위험군의 성별 차이 ▲주말·성수기 업무량 증가에 비해 적은 인원배치
 ▲열악한 휴게시설 ▲감염병에 취약한 환경 개선 필요성 ▲좋은 근무환경이 감정노동 피해를 낮추는데 기여 ▲일터 괴롭힘 예방 필요 ▲산재예방을 위한 종합적 접근의 필요성 확인 ▲노동자 보호를 위한 예방 및 사후조치 미흡
 ▲환경 개선에 대한 요구와 기대

당진시비정규직지원센터는 26일(화) 마트노동자의 감정노동 및 노동환경 실태조사 결과를 발표하고 토론회를 열었다.



센터는 감정노동자 보호법은 고객의 부적절한 행위로부터 노동자를 보호하고 건강장해를 예방하기 위한 감정노동자보호법 3년이 지났으나 현장에서 노동자보호 관련 직접적인 보호장치가 미비하고, 현재 코로나 정세가 장기적으로 지속되면서 대면근무자가 감염병에 취약하고 바이러스 감염이 가장 걱정되는 현실에 대해 실태를 조사하여 대안을 마련하기위해 조사를 추진 했다고 밝혔다.

이번 마트노동자의 감정노동과 노동환경 실태조사를 진행한 치유와연대의 공동체 '두리공감' 장경희 정책연구 활동가가 발표를 했다.



장경희(치유와연대의 공동체 '두리공간' 정책연구 활동가)

경희 활동가는 마트 노동자에 대한 실태조사는 광역단위 또는 서울시, 부산시 등 비교적 규모가 큰 지역에서 진행했거나 노동조합이 주관한 조사가 대부분이었고, 마트 노동자를 특정하여 진행된 연구는 많지 않았는데 업무 특성에 따른 건강 영향(근골격계, 하지부종 등)을 다룬 연구, 대형마트를 중심으로 한 감정노동 관련 연구 등이 있었고, 그 외에는 마트 노동자를 포함해 서비스 또는 판매직 여성을 중심으로 한 연구가 주를 이뤘다고 한다. 그러나 이번 실태조사는 그동안 광역·기초 지방자치단체의 공공부문 중심의 감정노동자를 대상으로 한 조사를 넘어 민간부문을 조사했다는 데 큰 의미가 있으며, 이를 계기로 민간서비스 분야 등에서 일하는 노동자의 감정노동 및 노동실태에 대한 지속적인 조사연구를 통해 감정노동자 보호와 권리증진을 위한 실효성 있는 대책들이 개발되어야 한다고 설명했다.

1) 지방자치단체의 역할

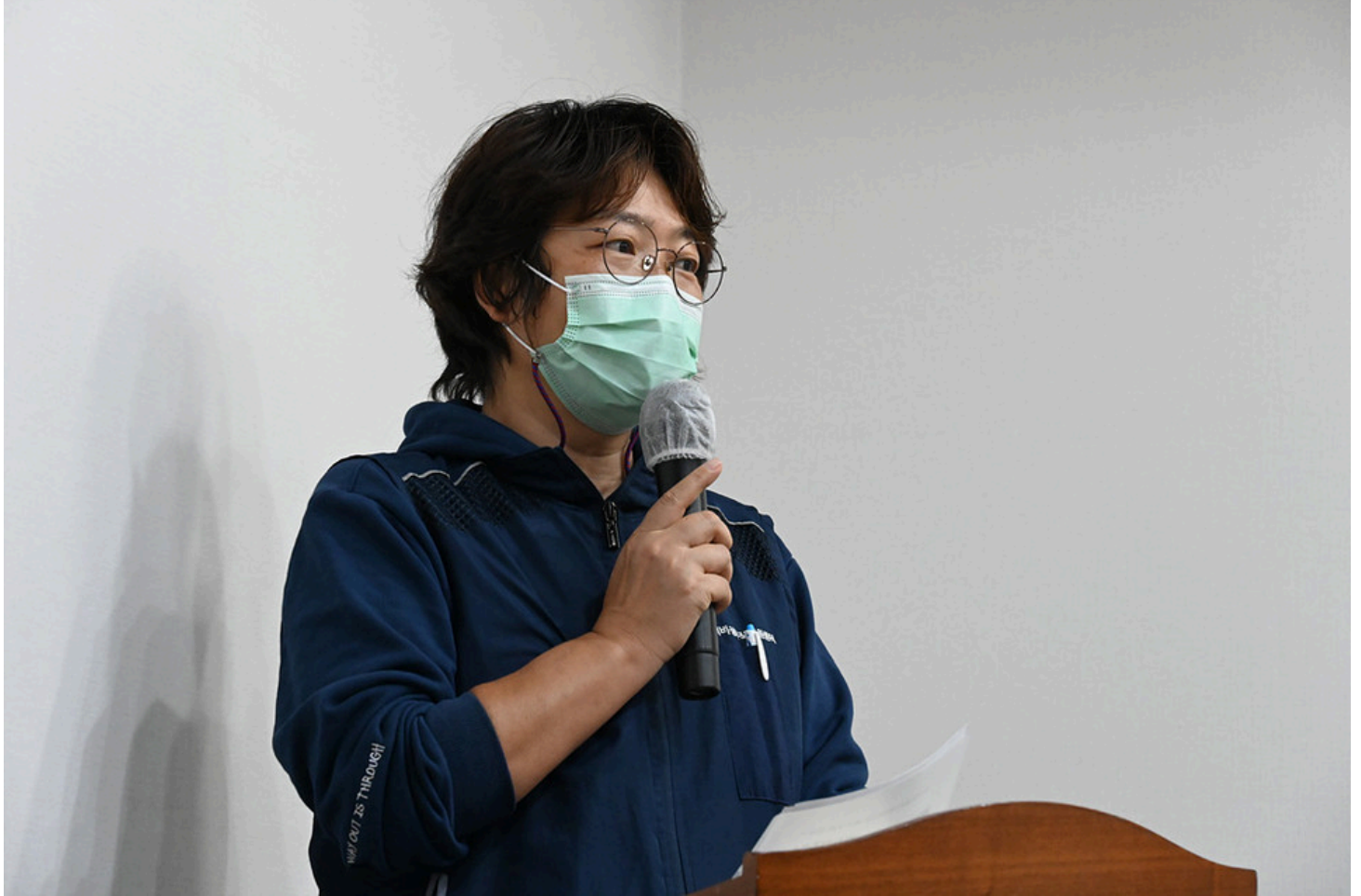
- ① 민간부문 감정노동자 보호와 권리증진을 위한 제도와 예산 마련
- ② 노동환경 개선 지원
- ③ 매뉴얼 제작 및 예방 교육 지원
- ④ 노동 안전과 건강관리 지원을 위한 인프라 구축과 연계

2) 사용자의 역할

- ① 감정노동자 보호와 권리증진을 위한 매뉴얼 구축
- ② 고용형태차별 개선 노력 필요
- ③ 쉼 권리, 일을 중단한 권리의 현실화
- ④ 노동환경 개선과 노동안전 보건을 위한 노력 필요
- ⑤ 일터 괴롭힘 예방과 내부 규칙 마련

조사결과를 토대로 향후 마트 노동자를 포함한 민간부문의 감정노동자 보호와 권리증진을 위한 정책방향에 대해 지방자치단체의 역할, 사용자의 역할을 중심으로 노동자를 고용하고 있는 사용자(업체)가 근무환경 개선, 노동자 보호와 안전배려 의무를 갖기 때문에 개선의 주체는 일차적으로 사용자가 되어야 하지만 본 실태조사에서도 확인되듯이 규모가 상대적으로 작은 곳은 감정노동자 보호를 위한 제반 조치를 마련하고 시행하는데 어려울 수 있다는 점에서 지방자치단체의 역할을 찾아야 한다고 제언했다.

서비스연맹 정하나 정책국장은 "한국에서는 2000년대 중반부터 부각되기 시작한 감정노동의 문제는 서비스노동자들의 노동과 건강에 심대한 영향을 끼치는 사안"이라며, "대면서비스 업종의 노동자들이 종종 겪는 고객갑질과 그로 인한 정신질환의 문제가 사회화되었고 산업안전보건법상 '고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치'가 신설되며 2018년 10월부터 일명 감정노동자보호법이 시행되었다고 한다. 하지만 서비스노동자에 대한 '고객 갑질' 사례는 여전하다며, 돈을 주고 물건을 사는 고객이라는 위치와 응대 서비스를 제공해 먹고사는 서비스 노동자라는 지위상의 구조가 필연적으로 갑질을 가능하게 한다"고 설명하며 현행 산업안전보건법상 감정노동자 보호 조항의 미흡한 부분이 무엇인지 서비스연맹 산하 사업장 사례를 통해 확인하고 법·제도 개선방향에 대해 제시할 것을 밝혔다.



이옥선 (당진비정규직지원센터)

당진시비정규직지원센터는 연구결과 직장내 감정노동 매뉴얼및 노동자대상 프로그램 필요,휴게공간 미설치, 중량물 반복 노동으로 근골격계질환 다수.현장의 노동자 건강권 침해등 위험군이라고 조사 됐다. 또한 정부기관, 지자체에서 감정노동관련 실질적인 정책 뒷받침이 지지부진. 환경개선등 대응방안 마련이 시급하다고 분석했다.



백승호 기자 nanda6636@hanmail.net