

1차시 휴먼에러의 이해

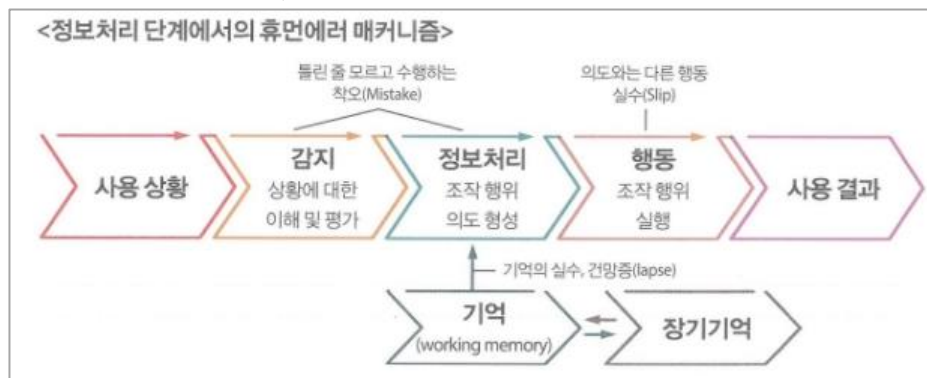
## 1. 휴먼에러의 이해

### ■ 휴먼에러의 정의

- 에러(Error): 주어진 목표로부터 일정한 제한범위를 벗어난 결과
- 휴먼에러(Human Error): 시스템의 성능, 안전, 효율을 저하시키거나 감소시킬 잠재력을 갖고 있는 인간이 부적절하거나 원치 않는 결정 및 행동으로 허용범위를 벗어난 일련의 인간동작 중의 하나

### ■ 휴먼에러의 매커니즘(Human Mistake Mechanism)

- 입력착오: 감각(Sensory) 혹은 지각(Perceptual) 입력의 착오
- 처리착오: 중재(Mediation) 혹은 정보처리 착오
- 출력착오: 신체적 반응 및 인간 제어의 착오



### ■ 휴먼에러에 대한 잘못된 정의

- 오류1) 휴먼에러는 대개 작업자의 부주의에 의해 발생한다?  
: 공정안전과 관련된 대부분의 에러는 적절한 관리에 의해 예방될 수 있다.
- 오류2) 에러는 우연히 발생하고, 그것들은 예견될 수 없는 경우가 대부분이다?  
: 모든 에러는 예방 가능한 원인들로 구성되어 있다. 이러한 에러들은 예견 가능하다.
- 오류3) 정의에 의하면 모든 에러는 나쁘다?  
: 에러는 배우기 위해 필수적인 것이다.  
: 에러의 결과는 나쁘다. 하지만, 결과가 발생하기 전에 대부분의 에러는 복구된다.

## 2. 휴먼에러의 분류 및 원인

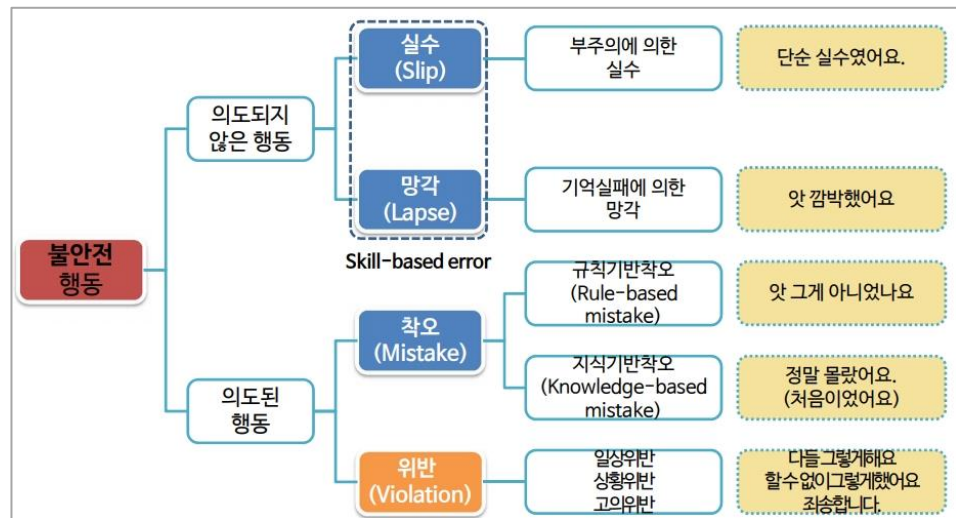
### ■ Swain의 행위적(발생결과) 분류

- 누락오류(omission error): 수행해야 할 작업을 빠트리는 에러
- 작위오류(commission error): 수행해야 할 작업을 부정확하게 수행하는 에러
- 순서오류(sequence error): 수행해야 할 작업의 순서를 틀리게 수행하는 에러
- 시간오류(timing error): 수행해야 할 작업을 정해진 시간동안 완수하지 못하는 에러
- 불필요한 수행오류(extraneous error): 작업 완수에 불필요한 작업을 수행하는 에러

### ■ Reason의 원인적 분류

- 숙련기반에러: 무의식에 의한 행동. 실수, 망각(건망증)
- 규칙기반착오: 친숙한 상황에 적용. 오판, 과오
- 지식기반착오: 생소하고 특수한 상황에서 나타나는 행동. 위반, 부적절한 추론, 고의

## 적 에러



### ■ 현장에서의 휴먼에러 유형

- 신입근로자가 범하기 쉬운 에러
  - ① 지각정보의 취사선택이 계획대로 행해지지 않는다. → 무엇이 중요한 지 선택하기 어렵다.
  - ② 단기기억을 사용할 여유가 없고, 기억량이 적으며 확실치 않다.  
→ 기억하고 있는 것이 곧 생각나지 않는다.
  - ③ 결심이 뒤따르지 않아 미궁이다. → 자신이 없다.
  - ④ 어느 것도 여유가 없고 정신적 긴장상태에 놓여 있다.
  - ⑤ 최악의 상태가 되었을 때야 눈치챈다.
- 숙련자가 범하기 쉬운 에러
  - ① 같은 업무를 오랫동안 반복하고, 업무내용을 잘 알고 있다.  
→ 습관이 되어있고, 억측하기 쉽다.
  - ② 빠른 조작이 가능하다. → 조작에서 생략이 발생된다.
  - ③ 복잡하지만 가능하고, 장시간 가능하다 → 의식이 낮아져 주의하지 않는다.
  - ④ 잘못이 적다. → 실제 잘못된 것을 알아채지 못한다.
  - ⑤ 그 업무에만 흥미가 있다. → 다른 것에 흥미를 느끼는 시야가 좁아진다.
- 기타 일상적인 안전에 결함이 되기 쉬운 에러
  - ① 복잡한 조작을 생략한다.
  - ② 작업효율을 저해하는 안전장치는 의도적으로 제거한다.
  - ③ 운전 중에 수리작업을 한다.

### ■ 휴먼에러의 원인

- 업무(job) 영역
  - ① 작업량: 시간의 압박, 과중한 업무량, 불명확한 목표 및 모호한 업무지시
  - ② 작업환경: 주위산만/방해, 소음, 진동, 냄새 등 불쾌한 근무환경 조건, 장비와 도구(수공구)의 불합리한 디자인, 빈약한 유지관리 장비
- 개인(individual) 영역
  - ① 개인의 업무 관련 태도, 기술, 및 성격 등은 업무수행 요구도에 따라 강화되거나 약화할 수 있음
  - ② 개인 능력: 안전의식 결여, 부정확한 의사소통, 숙련부족·경험부족, 개인적인 건강.

의료 행태 문제

- ③ 인간 본성: 스트레스, 습관적 태도, 자만심·과신
- 조직(organization) 및 관리(management) 영역
  - ① 조직 요소는 개인과 그룹행태(behavior)의 큰 영향 변수
  - ② 고강도 업무부하, 빈약한 안전보건문화, 안전시스템과 보호방벽의 결여, 부족한 업무공조와 책임소재, 선행 사고/사건 등에 대한 부적절한 대응, 일방적인 소통에 의한 관리

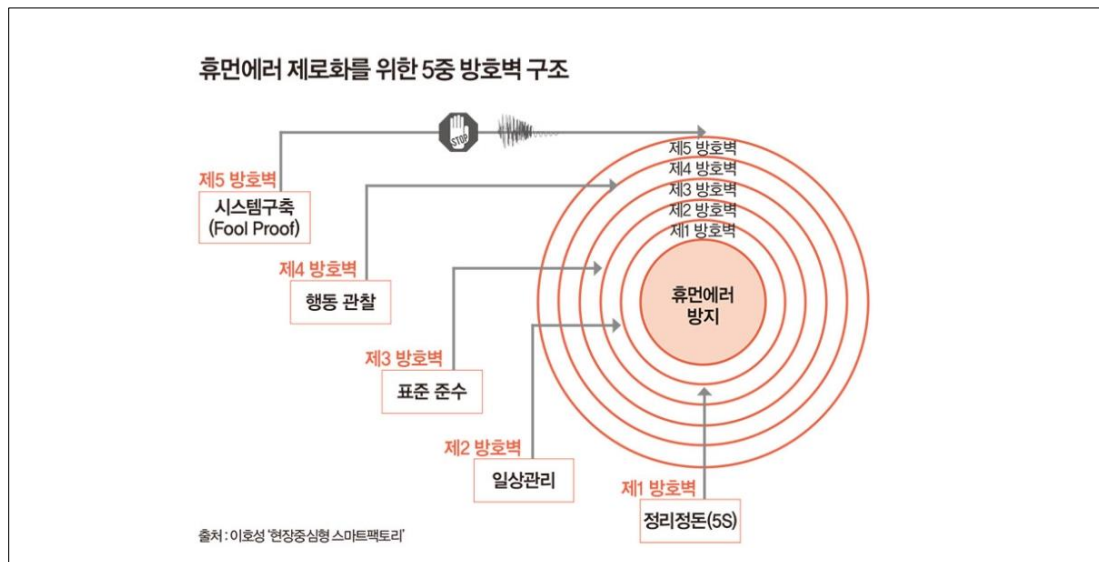
### 3. 휴먼에러의 예방

#### ■ 휴먼에러의 예방원칙(Wiener)

- 1) 선발(Selection; Job placement)  
: 직무 적성에 적합한 작업자 선발 및 배치
- 2) 훈련(Training)  
: 복창, 텍스트, 3-way 커뮤니케이션,
- 3) 직무분석 및 시스템적 접근  
: 중대한 사건 기술(아차사고 분석) 및 서브시스템 확인, 의사결정 다이어그램, 작업장의 Mock-ups, 위험요인 제거
- 4) 인간공학적 작업 설계(Ergonomics)  
: Fail safe 원칙, Fool proof 원칙 활용

#### ■ 휴먼에러 방지를 위한 방호벽

- 제1방호벽: 5S가 잘 구축된 정리정돈된 작업환경
- 제2방호벽: 일상관리 내용을 정하고, 조직 내 규율 정착
- 제3방호벽: 최선의 작업방법. 표준 준수
- 제4방호벽: 작업자 행동 관찰 및 누구나 Stop을 외칠 수 있는 조직문화, 체크리스트
- 제5방호벽: 실수 방지 시스템 '폴 프루프(Fool proof)' 구축



## 4차시 소음 및 진동에 의한 건강장해 예방

### 1. 소음에 대한 이해

#### ■ 소리

- 탄성매질을 통하여 전파하는 파동으로서 귀로 들을 수 있는 음파
- 인간의 귀가 감지해 낼 수 있는 (공기, 물 또는 다른 매체에서) 어떤 압력 변동
- 인간의 귀는 0부터 120dB까지 상당히 큰 범위의 소리를 들을 수 있음

#### ■ 소음

- 사람이 원하지 않는 소리 또는 정신적, 신체적으로 인체에 유해한 소리
- 연속음: 하루 종일 일정한 크기의 소리가 발생하는 것, 1초에 1회 이상
- 단속음: 발생하는 소음의 간격이 1초보다 클 때
- 충격음: 최대 음압수준이 120dB 이상인 소음이 1초 이상 간격으로 발생하는 것
- 소음은 데시벨(dB)로 측정, dB(A)로 표시되는 “A-weighting”은 평균적인 소음 수준을 측정할 때 사용되며, “C-weighting” 즉 dB(C)는 최고수준, 충격/폭발에 의한 소음을 측정
- - 조용한 사무실은 40~50 dB 수준이며, 도로의 드릴 작업은 100~110 dB에 이릅니다

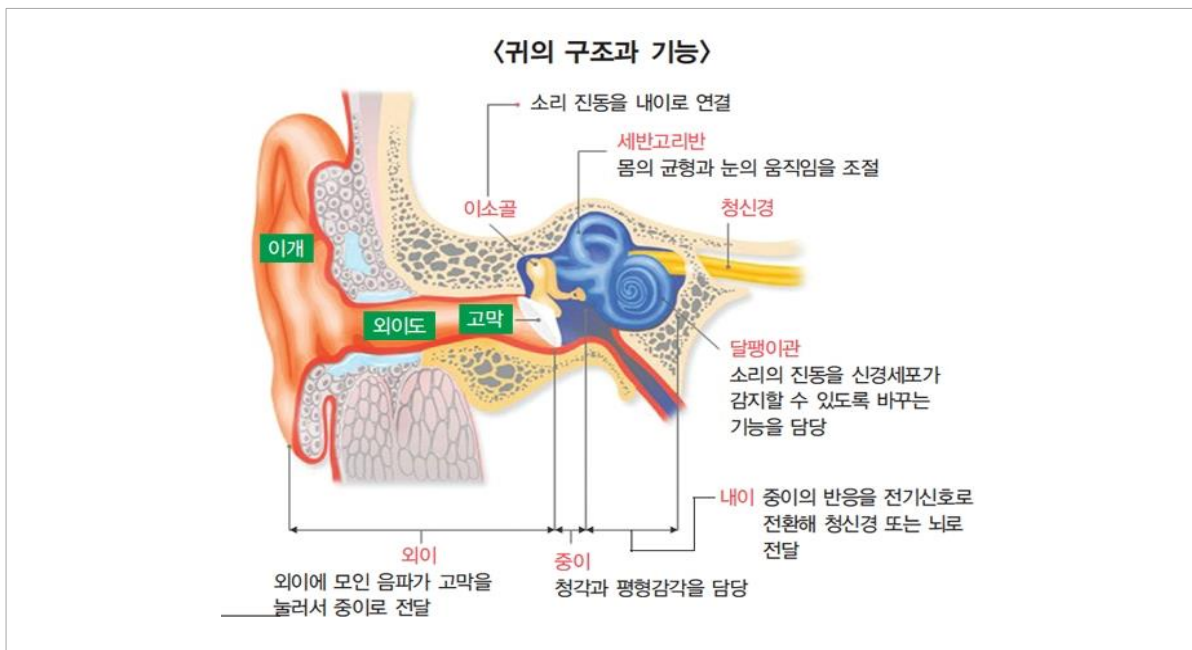
#### ■ 소음에 의한 영향

- 청력손실 : 일시적 청력손실, 영구적 청력손실, 음향 외상성 난청, 이명증
- 수면방해, 스트레스와 생리적 영향, 대화방해, 학습, 작업능률에 미치는 영향

### 2. 소음에 의한 건강장해

#### ■ 소음작업의 정의

- 소음작업이란 1일 8시간 작업을 기준으로 85dB 이상 소음이 발생하는 작업
- 강렬한 소음 작업, 충격 소음 작업



■ 소음성 난청

● 난청의 원인

- ① 외이부터 대뇌피질까지 청각전도로의 어느 부분의 장애에 의해서도 발생할 수 있음
- ② 청력장애는 30세 이후 조금씩 청력이 소실되기 시작하면서 50세 이후 노인성 난청의 빈도가 증가, 65세 이후 노인에게는 1/4 이상이 청력장애를 호소
- ③ 비유전적인 난청의 원인 : 조산, 뇌막염, 두부손상, 중이염, 항생제 복용, 직업적 혹은 환경소음 노출 등

● 소음성 난청의 종류

- ① 일시적 난청
- ② 영구적 난청
- ③ 음향성 외상
- ④ 돌발성 소음성 난청

● 소음성 난청의 특징

- ① 내이의 모세포에 작용하는 감각신경성 난청
- ② 청각기관이 85dB(A) 이상의 매우 강한 소리에 지속적으로 노출되면 발생.
- ③ 영구적이고 예방이 가능
- ④ 초기단계에서 눈의 띄지 않고, 진단하는데 수년이 걸림

3. 소음에 의한 건강장해 예방

■ 우리나라의 소음 노출기준

- 작업장의 소음은 피하기 어려운 유해요인이지만 소음성 난청은 예방이 가능한 질환
- 지속적이고 적절한 청력보건프로그램으로 예방 가능한 장애
- 소음에 의한 건강장해를 예방하기 위해서는 소음원의 제거, 격리, 흡음, 차음 등 공학적 관리가 가장 효과적

■ 소음의 노출 기준 (주 : 115dB(A)를 초과하는 소음 수준에 노출되어서는 안됨)

1일 노출시간(hr)	소음강도 dB(A)
8	90
4	95
2	100
1	105
1/2	110
1/4	115

■ 충격소음의 노출 기준

1일 노출횟수	충격소음의 강도 dB(A)
100	140
1,000	130
10,000	120

■ 청력보호구의 지급 등(산업안전보건기준에 관한 규칙 제 516조)

- 사업주는 근로자가 소음작업, 강렬한 소음작업 또는 충격소음작업에 종사하는 경우에 근로자에게 청력보호구를 지급하고 착용하도록 하여야 함
- 청력보호구는 근로자 개인 전용의 것으로 지급, 근로자는 지급된 보호구를 사업주의 지시에 따라 착용

- 청력보호구의 종류
  - ① 귀마개
    - : 휴대와 착용이 편리함
    - : 안경·귀걸이·머리카락·모자 등에 영향을 받지 않음
    - : 중이염 등 귀에 이상이 있을 때는 착용 불가능
    - : 얼마나 올바르게 착용하는가에 따라 차음효과가 달라질 수 있음.
  - ② 귀덮개
    - : 귀마개보다 일관성 있는 차음효과가 있음
    - : 귀에 염증이 있어도 착용 가능
    - : 안경·귀걸이·머리카락·모자 등이 착용에 불편 줌
    - : 휴대 및 보관이 불편 함
- 착용 시 주의사항
  - ① 더러운 손으로 귀마개를 만지지 않음
  - ② 작업중엔 항상 귀마개 착용
  - ③ 필요 없을 시, 귀마개를 착용하지 않음
  - ④ 오염 시, 교체
  - ⑤ 정기적으로 세척 및 착용 후 청결히 보관 요망
- 보호구를 바르게 착용하지 않으면 소음 감소 효과는 반감됨
- 귀마개는 청결하게 사용하지 않으면, 외청도에 염증이 생기는 등 부작용이 생기므로 주의
- 난청발생에 따른 조치(산업안전보건기준에 관한 규칙 제 515조)
  - 사업주는 소음으로 인해 근로자에게 소음성 난청 등의 건강장해가 발생하였거나 우려가 있는 경우에 다음 조치를 하여야 함
    - ① 해당 작업장의 소음성 난청 발생 원인 조사
    - ② 청력손실을 감소시키고 청력손실의 재발을 방지하기 위한 대책 마련
    - ③ 제2호에 따른 대책의 이행 여부 확인
    - ④ 작업전환 등 의사의 소견에 따른 조치
- 청력보존프로그램의 시행 등(산업안전보건기준에 관한 규칙 제 517조)
  - 목적: 소음으로 인한 근로자 건강장해 예방 및 쾌적한 작업환경조성
  - 적용대상: 소음수준이 90데시벨을 초과하는 사업장, 소음으로 인하여 근로자에게 건강장해가 발생한 사업장
  - 조직 및 운영: 청력보존프로그램의 효율적이고 성공적인 운영을 위해 프로그램 추진팀을 구성·운영

#### 4. 진동에 의한 건강장해 및 예방

- 진동에 대한 이해
  - 국소진동: 작업자의 손이나 팔로 전달되는 진동
  - 전신진동: 지지하는 표면을 통해 신체가 진동을 하거나 심하게 흔들리는 것
- 진동작업
  - 착암기, 동력을 이용한 해머, 체인톱, 엔진 커터, 동력을 이용한 연삭기, 임팩트 렌치,

그 밖에 진동으로 인하여 건강장해를 유발할 수 있는 기계·기구를 사용하는 작업

■ 진동이 건강에 미치는 영향

- 손과 팔 진동은 수근관증후군 같은 질환뿐만 아니라 수완진동증후군 등을 야기
- 손가락의 혈관수축, 감각마비, 손가락 끝이 하얗게 변하고, 물체를 제대로 느끼지 못함
- 일부 작업자에게는 위험에 노출된 후 몇 달 안에 증상이 나타날 수 있지만, 또 다른 작업자에게는 수년이 걸릴 수 있음
- 진동 위험에 계속 노출되면 악화될 가능성이 높으며, 영구적이 될 수 있음

■ 진동에 의한 건강장해 예방

- 진동작업 유해성 등 주지(산업안전보건기준에 따른 규칙 제519조)  
: 진동작업에 종사하는 근로자에게 충분히 주지시켜야 한다.
  - ① 인체에 미치는 영향과 증상
  - ② 보호구의 선정과 착용방법
  - ③ 진동 기계·기구 관리방법
  - ④ 진동 장해 예방방법
- 진동 기계·기구의 사용설명서 비치 및 관리 등(산업안전보건기준에 따른 규칙 제520~521조)
  - ① 해당 진동 기계·기구의 사용설명서 등을 작업장 내에 구비
  - ② 진동 기계·기구가 정상적으로 유지될 수 있도록 관리
- 진동보호구의 지급 등(산업안전보건기준에 따른 규칙 제518조)
  - ① 진동작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우에 방진장갑 등 진동보호구 지급 및 착용하도록 조치

## 1. 뇌심혈관질환의 이해

## ■ 뇌심혈관질환의 정의

- 심장, 심혈관 및 뇌혈관 계통에서 발생한 질환으로 심근경색증, 뇌졸중, 해리성 대동맥류 등을 말함
- 질환은 다양하나 발생 원인, 위험요인, 악화요인과 예방대책이 거의 유사
- 근로자에게서 작업 관련 인자가 발병요인으로 일부 작용하여 발병한 것으로 추정되는 뇌심혈관질환은 작업 관련성 뇌심혈관질환이라고 함



## ■ 뇌혈관질환의 종류

- 뇌경색: 뇌혈관이 막혀서 생기는 질환
- 뇌출혈: 높은 혈압 때문에 뇌혈관이 터져서 생기는 질환

## ■ 뇌혈관질환의 증상

- 뇌경색, 뇌출혈 모두 뇌손상이 생기는 뇌졸중으로 나타날 수 있는 증상들은 동일
- 뇌졸중은 발생 부위에 따라 증상이 다르게 나타날 수 있음
- 심한 두통 및 구토증상이 동반, 경련발작, 한쪽 팔 다리 마비, 언어장애와 같은 증상

## ■ 심혈관질환의 종류

- 협심증: 동맥경화증, 혈전증, 혈관의 수축 및 연속 등의 원인에 의해 3개의 관상동맥 중 어느 한 곳에서라도 급성이나 만성으로 협착이 일어나는 경우, 심근에 허혈이 생기면서 나타나는 질환
- (만성)안정형 협심증: 동맥경화증 때문에 만성적으로 협착이 되어서 생기는 협심증
- 불안정형 협심증: 죽상경화병변이 파열되어 혈전이 생겨서 급작스럽게 협착이 심해져서 생기는 협심증: 죽상경화병변이 별로 없음에도 불구하고 혈관의 연속에 의해 혈류 장애가 발생하여 초래되는 협심증
- 심근경색증: 심장의 전체 또는 일부분에 산소와 영양 공급이 급격하게 줄어들어서 심장 근육의 조직이나 세포가 죽는(괴사) 상황

## ■ 심혈관질환의 증상 (심혈관질환은 방사통이 있을 수 있음)

- 협심증: 가장 흔한 통증은 가슴 통증, 대개 5~10분 미만으로 안정을 취하면 없어짐
- 심근경색: 대부분 갑자기 가슴이 아프다고 호소, 흉통은 대개 30분 이상 지속되며 니트로글리세린 설하정을 혀 밑에 투여해도 증상이 호전되지 않음

## ■ 뇌심혈관질환의 원인 및 예방 관리의 필요성

- 뇌심혈관질환은 여러 가지 요인이 복합적으로 작용하는 경우가 대부분
- 대부분의 뇌심혈관질환은 금연, 건강한 식사요법, 비만 관리, 신체 활동, 고혈압 관리, 당뇨 및 혈중 지질 관리를 통해 예방
- 개인적 위험요인 관리 외에도 작업환경의학적 관점에서 작업관련성 요인에 대한 관리도 필요




- 뇌심혈관질환 발생을 알리는 전조증상에 대해 사전 숙지하고 빠른 시간 내에 병원에 도움을 청하는 것이 중요

## 2. 뇌심혈관질환의 예방 및 관리

- 근로자 개인의 생활 습관 개선이나 약물요법 등의 관리와 더불어 작업환경에 대한 개선 필요
- 예방단계

예방단계	내용
1차 교정을 통한 근원적인 예방 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 뇌·심혈관질환의 교정가능 위험요인을 제거, 기초질환(고혈압, 당뇨, 이상 지질혈증 등) 관리</li> </ul>
2차 뇌·심혈관질환 질병단계이나 아직 본인이 못 느끼는 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 뇌·심혈관질환이 더 이상 악화되지 않게 방지</li> <li>• 뇌·심혈관질환의 조기발견 및 평생관리</li> </ul>
3차 이미 발병한 뇌·심혈관질환자들이 남아있는 신체기능을 최대한 보존하는 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재활치료를 통한 직장 복귀</li> </ul>



### ■ 기초질환관리

- 고혈압: 고혈압은 합병증이 없는 한 증상이 거의 없어 침묵의 살인자라고 부르기도 함. 적절한 혈압 조절은 뇌심혈관질환 발생의 위험을 크게 감소시킴
- 고지혈증: 혈관 내에 쌓인 지방 침전물 때문에 주요 혈관이 막히게 되면 뇌경색, 협심증, 심근경색 등이 유발, 식이와 연관성이 높음

### ■ 생활습관 관리

- 질병 관리는 약물요법 외에 생활습관 개선 등의 비약물요법이 병행될 때 효과가 커지므로 근로자는 금연, 절주 등 올바른 생활습관 정착을 위하여 노력해야 함
  - ① 금연: 흡연자는 심근경색증, 뇌졸중에 걸릴 위험이 2배 증가, 금연 후 1년 정도 지나면 뇌심혈관질환의 위험성이 절반으로 감소
  - ② 절주: 과도한 음주는 부정맥과 심근경색증을 유발하며 뇌졸중의 위험을 증가시킴
  - ③ 식습관 개선: 혈중 콜레스테롤을 적정 수준으로 유지하기 위해서는 기름진 음식을 피하고, 채소류 및 해조류 등 섬유소가 많은 식품을 섭취하는 것이 좋음
  - ④ 적절한 신체활동: 적절한 신체활동은 혈압과 혈당을 낮추고 체중을 감소시켜 뇌심혈관질환 관련 사망 위험을 줄여줌
  - ⑤ 적정 체중 유지: 비만은 고혈압, 당뇨병, 고지혈증, 뇌심혈관질환의 발생률 높음
  - ⑥ 스트레스 관리: 스트레스는 혈압을 상승시키고, 부정맥을 유발하며, 동맥경화를 촉진해 뇌심혈관질환의 위험요인이 됨

### ■ 뇌심혈관질환의 응급처치

- 올바른 매뉴얼만 알고 있다면 누구라도 응급 상황에 대처할 수 있음
- 골든타임이란? 의학적으로 응급 질환에서 어떤 치료가 효과가 있기 위해 행해져야 하는 제한된 시간. 최대한 빨리 응급조치를 실시하고, 의료기관으로 이송해야 함
- 응급처치 요령
  - ① 지체없이 119에 구조 요청 및 가까운 종합병원급 의료기관으로 이송
  - ② 의식, 호흡이 없거나 비정상 호흡 상태인 경우 심정지 상태로 판단하여 즉시 심폐소생술을 실시하며, 인근에 자동제세동기가 설치되어 있으면 지체 없이 사용
  - ③ 심폐소생술을 모르는 경우 가슴압박소생술을 실시

■ 뇌심혈관질환에 의한 업무상 질병 사례

- 뇌심혈관질환은 산업재해 신청이 두 번째로 많을 정도로 근로자들에게서 심심찮게 발생하는 병이지만 10건 중 3~4건만이 산재로 인정
- 과로로 인한 발병과 사망은 근로자 개인은 물론 사회적 손실로 이어지는 만큼 국가 차원의 관심과 노력이 요구
- 근본적으로는 산재 보상에 앞서 과로로 병이 나지 않도록 예방하는 것이 중요

## 1. 감정노동의 이해

## ■ 감정노동 개요

- 정의: 감정노동이란? 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정 표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동을 말함  
주로 ‘고객, 환자, 승객, 학생 및 민원인 등을 직접 대면하거나 음성대화매체 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 고객응대업무’ 과정에서 발생. 노동자가 친절하게 응대해도 고객이 친절하다고 느껴야 친절을 제공한 것이 되므로, 고객응대업무는 노동자의 감정보다 고객의 기분을 중요하게 여겨 문제가 발생하기도 함.
- 감정노동의 구성요소
  - ① 빈도: 감정표현의 빈도 (서비스 제공자와 고객 간의 상호작용 빈도)
  - ② 강도: 표현규범에 대한 주의성 (감정표현의 기간과 강도)
  - ③ 다양성: 감정의 다양성 (상황에 맞추어 감정표현을 자주 바꾸어야 하는 것)
  - ④ 부조화: (실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현의 충돌)
- 감정노동의 속성
  - ① 표면행위: 실제로는 느끼지 않는 감정을 표현하는 것.
  - ② 진심행위: 자신이 표현해야 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 노력.

## ■ 감정노동 종사자 보호의 필요성

- 사회적 관심의 증가: 항공사, 백화점, 콜센터 등 감정노동을 수행하는 노동자가 신체적, 정신적 피해를 겪은 사건이 언론을 통해 보도되면서 감정노동 종사자의 보호 필요성에 대한 사회적인 관심이 높아지고 있음
- 감정노동 종사자 수 증가: 우리나라 산업구조가 서비스업 중심으로 변화되면서 감정노동에 종사하는 노동자는 560만~740만 명으로 전체 임금노동자(18,296천명)의 31~41%수준으로 추정됨
- 감정노동 직업군의 다양화
  - ① 고객 비대면 직업군: 콜센터, 상담원 등
  - ② 고객 대면 직업군: 마트, 백화점, 식당 노동자, 승무원, 골프장 경기보조원, 택시 및 버스기사 등
  - ③ 공공서비스 직업군: 구청·동사무소 직원, 보험공단 직원, 사회복지사, 경찰 등
  - ④ (사람)돌봄 직업군: 요양보호사, 간호사, 보육교사 등
- 감정노동의 부정적
  - ① 정신적 건강문제 발생: 우울증 및 번-아웃 등
  - ② 신체적 건강문제 발생: 피로감, 심혈관질환 및 근골격계질환 등
  - ③ 불건강한 생활습관
  - ④ 산업재해 발생
  - ⑤ 기업 이미지 하락 및 이직률 증가, 생산성 저하

## 2. 감정노동 종사자의 건강보호

### ■ 감정노동 종사자 관련 법령

- 사업자의 의무: 근로자의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 함. 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준, 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선, 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공 등

(1) 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

(2) 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.<1천만원 이하의 과태료>

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

2. 휴게시간의 연장

3. 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

(3) 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. <1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금>

1. 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내

2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련

3. 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

4. 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

### ■ 감정노동 종사자 건강보호 조치

- 노동 종사자 보호를 경영방침으로 설정

① 사업주는 고객에게 무조건 친절하게 대해야 한다는 생각을 바꾸고, 직원을 보호하는 것이 중요하다고 인식하는 것 필요

② 감정노동 종사자 건강보호를 경영방침에 명시

③ 노동자와 함께 보호대책 등을 논의하고 관련 예산 및 프로그램 마련

- 감정노동 실태파악 후 스트레스 완화방안 마련

① 감정노동 수행실태 파악: 감정노동의 유형, 부서별 고객응대 업무내용, 고객응대 업무량 조사

② 고객의 유형 파악: 고객응대 업무별로 물리적 폭행, 폭언, 과도한 요구 등을 하는 고객의 유형을 파악하고, 유형별로 대응할 수 있는 방안 마련

③ 감정노동 종사자의 건강문제 파악: 감정노동 종사자의 직무스트레스 요인 및 수준, 감정노동으로 인해 나타나는 신체적, 정신적 건강문제 등 파악

④ 업무수행 실태 결과에 따라 스트레스 완화방안을 마련: 감정노동의 빈도(서비스 제공 고객 수)와 강도(문제고객 수)를 완화시켜 적절한 서비스를 제공, 노동자와의 대화, 면담, 워크숍 등을 통해 적정 서비스에 대한 기준을 마련

- 부당한 요구 시 서비스가 중단될 수 있음을 안내

- 고객과의 갈등을 최소화하기 위한 업무처리 재량권 부여

- 감정노동 종사자 지원체계 마련 등 협력적 직장문화 조성

① 노동자에게 불이익 처분 금지

- ② 직장 내 지원체계 마련
- ③ 의사소통의 원활
- ④ 노동자 업무 모니터링 자제
- ⑤ 협력업체 노동자도 함께 보호
- 휴식시간 제공 및 휴게시설 설치
- 사업장 특성에 맞는 고객응대 업무 매뉴얼 마련
  - ① 매뉴얼에 포함되어야 할 내용
    - : 상황별 보호조치(예 : 방문 A/S시 2인 1조 수행)와 응대 멘트
    - : 감정노동으로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
    - : 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차
    - : 노동자 불이익 금지 및 보호 원칙
  - ② 매뉴얼의 주요내용 교육 및 사후관리
    - : 문제 발생 시 필요한 대응지침 및 사후처리 절차 교육
    - : 사후처리 절차에 대한 개선 의견 모집
    - : 사후처리 현황 점검 및 개선안 마련
    - : 형사 처벌 등 법적 조치 현황 검토
    - : 노동자 보호체계에 대한 검토 및 보완대책 마련
- 폭력 등 발생 시 '업무중단권' 부여 및 '상담·치료' 지원
- 고객응대 업무 매뉴얼 및 직무스트레스 예방교육 실시
- 고충처리위원 배치 및 건의제도 운영