



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

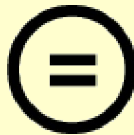
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교 육 학 박 사 학 위 논 문

악성 민원이 지자체 감정노동자들의
삶의 질에 미치는 영향

- 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과를 중심으로 -



2023년 2월

부경대학교 일반대학원

수해양인적자원개발학과

양 승 은

교 육 학 박 사 학 위 논 문

악성 민원이 지자체 감정노동자들의 삶의 질에 미치는 영향

- 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과를 중심으로 -

지도교수 강버들

이 논문을 교육학박사 학위논문으로 제출함.

2023년 2월

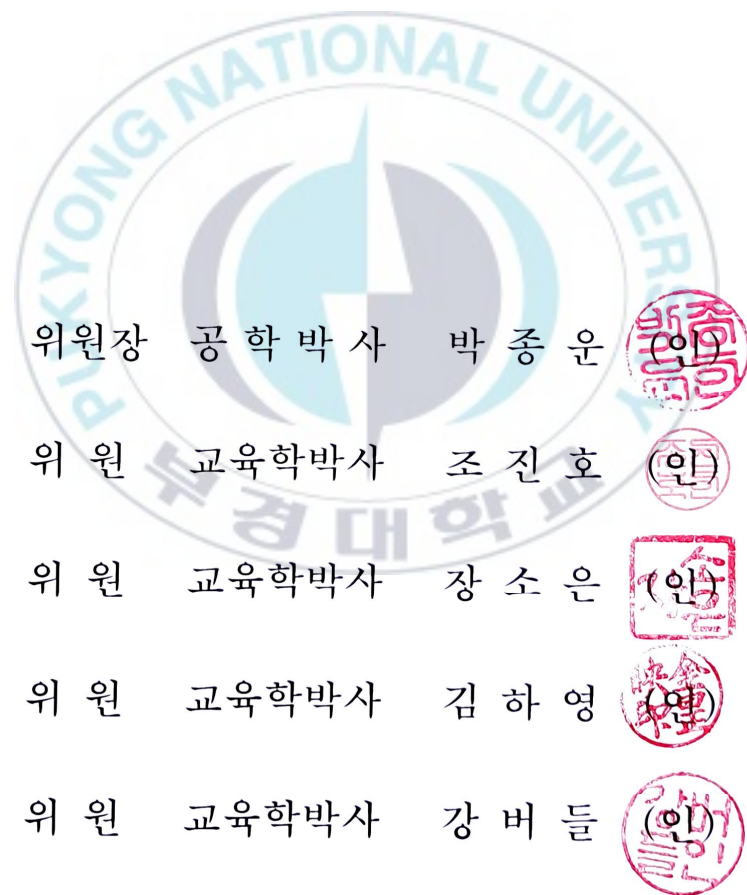
부경대학교 일반대학원

수해양인적자원개발학과

양 승 은

양승은의 교육학박사 학위논문을 인준함.

2023년 2월 17일



목 차

Abstract

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제	5
3. 용어의 정리	6
II. 이론적 배경	9
1. 악성 민원과 감정노동	9
2. 회복탄력성과 사회적 지지	26
3. 삶의 질	35
III. 연구 방법	38
1. 연구가설 및 연구모형	38
2. 연구 대상	42
3. 측정 도구	50
4. 분석 방법	57

IV. 연구 결과	59
1. 악성 민원이 감정노동과 삶의 질에 미치는 영향	59
2. 악성 민원, 감정노동, 삶의 질에서 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과 ..	79
3. 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질에서 집단 간 조절 효과	83
4. 지자체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험	86
V. 결론 및 제언	90
1. 결론 및 논의	90
2. 제언	95
참고문헌	97
부록	113

표 목 차

<표 II-1> 악성 민원의 정의	10
<표 II-2> 공공분야 갑질 유형 및 사례	11
<표 II-3> 블랙컨슈머의 유형	12
<표 II-4> 악성 민원인 정신·심리적 장애와 성격적 장애	13
<표 II-5> 최근 위법행위 발생 사례	15
<표 II-6> 악성 민원에 관한 선행연구	19
<표 II-7> 감정노동의 구성요소	20
<표 II-8> 감정노동의 정의	22
<표 II-9> 회복탄력성의 정의	27
<표 II-10> 사회적 지지의 정의	33
<표 III-1> 설문조사 기간 및 절차	43
<표 III-2> 연구 대상의 일반적 특성	44
<표 III-3> 인터뷰 조사 기간 및 대상	46
<표 III-4> 연구 대상의 일반적 특성	46
<표 III-5> 악성 민원 하위영역별 문항 구성	50
<표 III-6> 감정노동 하위영역별 문항 구성	51
<표 III-7> 회복탄력성 하위영역별 문항 구성	52
<표 III-8> 사회적 지지 하위영역별 문항 구성	52
<표 III-9> 삶의 질 하위영역별 문항 구성	53
<표 III-10> 전체 설문 문항 구성	54

<표 III-11> 예비조사 도구별 신뢰도	55
<표 III-12> 본 조사 도구별 신뢰도	56
<표 IV-1> 주요 변수들의 정규성 검증 및 기술통계 분석	60
<표 IV-2> 상관분석 결과	63
<표 IV-3> 표준화 계수	66
<표 IV-4> 확인적 요인분석 적합도	68
<표 IV-5> 관측 변인별 요인 부하량	70
<표 IV-6> 집중타당도	71
<표 IV-7> 관별타당도	72
<표 IV-8> 구조모형 적합도	73
<표 IV-9> 구조모형 경로계수	75
<표 IV-10> 직접·간접·총효과(비표준화 계수)	80
<표 IV-11> 간접효과(비표준화 계수)	81
<표 IV-12> 다중집단의 확인적 요인분석	84
<표 IV-13> 경로 항목별 집단 간 차이	85

그림 목 차

[그림 II-1] Grandey(2000)의 감정조절 과정 모델	23
[그림 II-2] Stamm의 삶의 질 모델	36
[그림 III-1] 연구모형	41
[그림 III-2] 설명적 순차 설계	57
[그림 IV-1] 최종 확인적 요인분석 모형	67
[그림 IV-2] 수정된 연구모형	69
[그림 IV-3] 구조모형의 경로분석	74
[그림 IV-4] 최종 연구모형	78
[그림 IV-5] 매개모형 분석	79

The Effect of Malicious Complaints on the Quality of Life
Emotional Workers in Local Governments
- Focusing on the Mediating Effect of Resilience and Social Support -

Seung-Eun Yang

*Department of Fisheries & Marine Human Resource Development
Graduate School, Pukyong National University*

Abstract

The purpose of this study is to examine the impact of malicious complaints on the quality of life of emotional workers in local governments, and to demonstrate the mediating effect of resilience and social support. A survey was conducted from April to May 2022 targeting 325 emotional workers working in B metropolitan city, and the structural equation model was used for analyzing the survey data. For a more detailed analysis of the results derived from the structural equation model, in-depth interviews were conducted with six public officials, indefinite contract worker, and accredited police working at B metropolitan city hall.

In this study, the following research questions were set. First, how do malicious complaints affect emotional labor and quality of life of emotional worker? Second, what are the mediating effects of resilience and social support in the relationship between malicious complaints, emotional labor, and quality of life of emotional worker? Third, is there a

moderating effect between groups in the relationship between malicious complaints, emotional labor, resilience, social support, and quality of life of emotional worker? Fourth, what is the reality of the experience of malicious complaints by emotional workers in local governments?

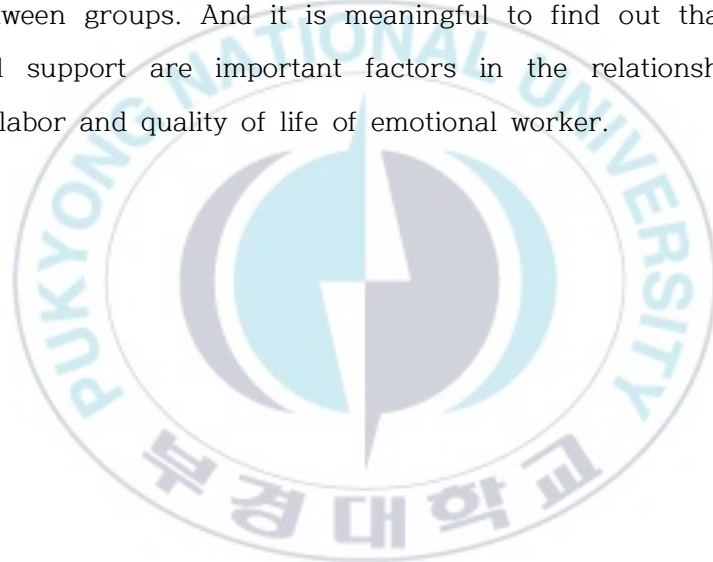
Survey data were analyzed using SPSS and AMOS. Reliability analysis, correlation analysis, confirmatory factor analysis, structural equation model, and bootstrapping were used to demonstrate the mediating effect, and the moderating effect was examined through multi-group analysis.

The conclusions of this study are as follows. First, malicious complaints had a positive effect on emotional labor, and emotional labor did not directly affect the quality of life of emotional worker. Second, there was a mediating effect of resilience and social support between emotional labor and quality of life of the worker. In other words, emotional labor did not directly affect the quality of life of the worker, but it was confirmed that it is a variable that affected the quality of life of the worker through self-regulation ability, interpersonal relationships, positiveness, superior support, and peer support. Third, in the relationship between emotional labor, resilience, social support, and quality of life, there was a moderating effect between the three groups (public officials, indefinite contract worker, and accredited police). There were statistically significant differences between groups in the effects of emotional labor on resilience and social support, and of resilience on quality of life. Fourth, among malicious complaints, physical violence had the greatest physical and mental impact, although the frequency is less than that of verbal violence and administrative obstruction.

As a result of in-depth interviews, the need to establish governance for efficient work and the need to publicize the Act related emotional worker

protection were confirmed. In addition, it will be necessary to improve practical policies suitable for emotional workers, such as psychological counseling treatment, healing programs, and related training that can increase resilience and social support. A plan for securing replacement workers in the absence of emotional workers will also be needed.

Most of the precedent studies have conducted research on individual occupations, but this study is differentiated from those studies by studying three groups in the public sector and revealing the moderating effects between groups. And it is meaningful to find out that resilience and social support are important factors in the relationship between emotional labor and quality of life of emotional worker.



I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대 사회에서 감정노동자란 육체나 지식뿐만 아니라 나의 감정을 사용해야 하는 노동자를 말한다. 스마일 마스크 증후군(Smile mask syndrome)¹⁾ 또는 ‘스마일 가면 증후군’이라고도 한다. 스마일 마스크 증후군은 원만한 대인관계를 유지하고, 항상 밝은 모습만 보여줘야 한다는 심리적 압박으로 실제 느끼는 감정과의 부조화로 발생하고 있다. 이는 일반적으로 감정을 숨겨야 하는 감정노동자에게서 나타나는 대표적인 현상이라고 할 수 있다.

최근 민간뿐만 아니라 지자체에 근무하는 공무원의 경우 민간보다 높은 도덕성이 요구되며 감정노동을 하고 있지만, 민간보다 사회적 관심은 매우 부족하다. 행정안전부에 따르면 민원인의 위법행위(폭언·욕설 및 폭행, 성희롱 등)는 해마다 증가하고 있다. 2018년에 3만 484건의 위법행위가 2019년에는 3만 554건, 2020년에는 4만 6,079건으로 점차 늘어나고 있는 추세이다(중앙일보, 2022. 4. 11).

정부에서 민원 업무 서비스에 대한 개선을 위해 다양한 정책을 펴고 있음에도 불구하고 2021년 8~9월 국가인권위원회에서 실시한 ‘콜센터 노동자의 인권상황 실태조사’ 연구용역에 의하면 콜센터 상담근로자 1,996명 중 48%가 죽고 싶은 생각을 했다고 응답했으며, 29.9%는 극단적 선택에 관한 생각을 했다는 결과가 나타났다(한겨레, 2022. 3. 30).

현재 지자체에서 민원인과 행정서비스는 공무원들의 업무에 아주 밀접

1) 나즈메 마코토 교수(일본 오사카 쇼인 여자대학)가 제안한 정신 질환으로, 장시간 부자연스러운 미소로 우울증과 신체 질환을 발생시키는 증후군이다(Belkin, Lisa, 2008).

하고 중요한 관계가 있다. 지방자치 시대와 인터넷의 발달 등으로 다양한 민원들이 발생하면서 악성 민원도 함께 증가하고 있다. 이런 악성 민원은 단순히 양적으로 민원의 증가가 아니라 언어적, 물리적, 행정적 방해 등으로 인해 지자체에서 민원을 응대하는 공무원들이 많은 고통을 호소하고 있으며, 행정서비스를 제공하는 데 많은 어려움을 가지고 있다.

일반적으로 서비스업에서 감정노동으로 인한 피해가 증가하지만, 정부의 법적·제도적인 보호 장치나 기업의 자발적인 조치 등은 미흡한 실정이다(이정훈 외, 2015; 김혜진 외, 2016). 특히 공무원의 경우에 개인과 사회의 이익을 위한 공공봉사동기와 사회에 대한 헌신감 등 여러 가지 측면에서 차별적인 특징을 가진 것으로 평가되고 있다(Felce & Perry, 1995; Vandenabeele, 2007). 이러한 개인적 특성의 차이는 삶의 질을 판단하는 것에 있어서 서로 다른 효과를 가져올 것이다. 공공부문에서 민원 담당자는 감정노동으로 심리적인 부정적 영향에 조직적인 관리가 필요하다(김상구, 2009; 박홍식 외, 2012; 성영태, 2012). 특히 민원 공무원들은 감정노동으로 직무만족, 자기 효능감, 감정고갈, 이직 의도와 같은 경험과 열정이 없는 중립적 행정가가 되어가고 있다(Wharton, 1999; 주재진, 2012). 악성 민원의 타겟이 된 민원 공무원들은 업무처리 중 자신의 감정과는 무관하게 감정을 표현해야만 하는 행위로 힘들어하고 있다(Hochschild, 1979).

이에 학자들은 악성 민원이 민원 담당 공무원의 정신적·육체적 문제뿐만 아니라, 업무를 수행하는 데 부정적인 영향을 가져온다고 보고되며, 악성 민원이 감정노동에 미치는 영향과 삶의 질에 미치는 영향에 관해 연구하고 있다. 이때 악성 민원은 직무만족이나 직무소진에 부(-)적 영향을 미치고 있으며, 악성 민원이 양적으로 증가하면 조직몰입에 악영향을 가져온다고 보고되고 있다(신용일, 2017; 신재현 외, 2018). 또 공공기관에서 감정노동의 표면 행위로 인하여 감정 소모에 부(-)적 영향을 주고, 악성 민원이 감정

노동에 부(-)적인 영향을 미친다고 보고되고 있다(한수진 외, 2019; 선우숙 2020). 공공부문에서 경찰공무원, 국세공무원, 소방공무원들은 공무원 인식이 조직성과 인식에 대해 조직개입의 조절효과가 있다고 보고되었다(신용일, 2017). Grandey(2000)는 감정사건이라는 상황적 신호가 표면행동, 내면행동으로 발생되고, 장기적 결과로서 소진이나 직무만족에 영향을 가져온다는 감정조절과정을 강조하였다. 이러한 공공부문에서 선행연구들은 직무관련에 주로 관심을 가지고, 삶의 질에 관한 다양한 측면을 보고 있지는 않다. 따라서 대부분 민간부문 서비스 종사자에 직무소진과 같은 부정적인 의미의 감정노동이 아닌, 공공기관에서 감정노동자에 대한 긍정적인 의미로서 삶의 질 연구가 필요하다.

실제 삶의 질을 높이는데 사회적 지지는 중요한 자원으로 인식되고 있다(Drageset et al., 2009; Vogel et al., 2012). 일반적 저항자원으로 사회적 지지, 예방적 건강 행위 등 여러 대체자원이 있지만, 이를 활용하지 못한다면 아무런 의미가 없다(박재순 외, 2001). 따라서 일반적 저항자원을 통하여 스트레스에 적극적으로 대처하여 삶의 질을 높이는 것이 바람직하다.

최근 감정노동과 함께 삶의 질에 관한 연구가 조금씩 이루어지고 있다. 전문직 삶의 질이란, 소속된 조직에서 목표 달성을 위하여 개인의 중요할 욕구를 충족시킬 수 있는 정도를 의미한다. 이는 일과 개인의 삶의 균형, 업무환경 등과 관련이 높다(Brooks et al., 2007; 김현주 외 2012). 전문직 삶의 질은 성직자, 간호사와 같은 전문직 종사자에게 적합한 개념으로 Stamm(2002)이 제시하였다. 또 전문직 삶의 질은 간호사, 사회복지사 등 전문직 종사자가 경험하는 긍정적 혹은 부정적 경험을 의미한다(윤경아 외, 2015). 전문직 삶의 질에는 긍정적인 경험으로 공감 만족과 부정적인 경험인 공감 피로가 있다. 즉 반복적으로 타인을 돕는 과정에서 간접적으로 정서가 고갈되는 상태이다. 공감 피로는 소진, 이차성 외상 스트레스 등이

포함된다(Stamm, 2010).

삶의 질을 높이는데 있어서 중요한 자원으로서 회복탄력성은 심리학(Bonanno, 2004; Masten, 2001), 사회학(Mileti, 1999), 사회생태체계(Folke, 2006; Nelson et al., 2007) 등 다양한 분야에서 연구되고 있다. 회복탄력성에 대한 대부분의 연구들은 정부나 기관 등을 대상으로 위기에 대한 취약성을 최소화하고, 회복탄력성을 향상시키기 위한 기반을 마련하는데 집중된 연구들이었다. 이후 건강한 삶으로 회복하기 위하여 심리적 회복은 매우 중요하며(최남희 외, 2018), 이를 간과할 시 사회 갈등의 원인이 되어서 사회 간접비용이 유발될 수도 있다.

소방공무원의 직무스트레스는 삶의 질에 유의미한 영향을 미치고, 사회적 지지가 부문 매개 역할을 하였으며, 보건소 공무원을 대상으로 자아존중감과 사회적 지지가 높을수록 삶의 질이 높아진다고 보고되었다(김명기, 2011; 윤명숙 외, 2014; 양승경, 2019). 즉 사회적 지지는 삶의 질에 영향을 미치는 중요한 요인이며, 더욱 관심이 요구되는 지점이다.

일반적인 감정노동은 직무소진, 우울, 스트레스 등 감정노동자의 부정적인 영향에 관한 연구가 많다. 국내 학술지에서 발표된 16년간(1998~2014) 감정노동 관련 연구 총 141편에서도 감정노동에 대한 부정적인 연구가 대부분을 차지하고 있다(박은아 외 2014; 유종연, 2019). 또한 일반 사기업에 대한 서비스 업종이 대다수를 차지하고 있으며, 주로 사회복지, 보건·의료서비스, 관광 분야에 집중되어 있다. 이들 연구들은 연구 대상을 개별직종으로 하여 조직 특성과 감정노동에 영향을 주는 요인분석에 치중한다는 한계점을 가지고 있다. 따라서 선행연구의 한계점을 보완하기 위해 지자체에서 근무하는 감정노동자의 다양한 직군(공무원, 공무원직, 청원경찰)들을 대상으로 악성 민원이 감정노동자들에게 미치는 영향에 관한 연구가 필요하다. 현재 지자체에서 대민업무를 담당하는 직원은 공무원, 공무원직, 청원경찰 등 다양한

직군의 감정노동자들로 구성되어 있다. 그리하여 악성 민원으로부터 다양한 감정노동을 경험하고 있는 감정노동자들이 회복탄력성과 사회적 지지를 통하여 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지 연구할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 악성 민원이 지자체 감정노동자들의 삶의 질에 미치는 영향에 대하여 구조적인 관계를 살펴보고, 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과를 알아보는 것을 목적으로 한다. 이를 위하여 구조방정식에서 도출된 결과에 관하여 좀 더 상세한 분석을 위해 B광역시청에 근무하는 공무원, 공무원직, 청원경찰을 대상으로 인터뷰 기법을 통하여 악성 민원에 관한 경험에 대하여 알아보았다.

2. 연구 문제

본 연구는 악성 민원이 지자체 감정노동자들의 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보고, 회복탄력성과 사회적 지지가 어떠한 역할을 하며 각 도구 간의 구조적인 관계를 밝히는 데 그 목적이 있다. 이러한 연구목적을 위해 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 악성 민원이 감정노동과 삶의 질에 미치는 영향은 어떠한가?

둘째, 악성 민원, 감정노동, 삶의 질 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과는 어떠한가?

셋째, 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질에서 집단 간 조절 효과는 어떠한가?

넷째, 지자체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험은 어떠한가?

3. 용어의 정리

본 연구에 사용되는 용어들은 다음과 같이 정의하여 사용하고자 한다.

가. 악성 민원(Malicious Complaints)

악성 민원에 대한 정의는 어떤 민원을 악성 민원(특이민원)으로 규정할 것인지 아직 학문적·실무적으로 정확하게 합의된 것이 없다. 따라서 악성 민원에 대한 특별한 의미를 부여하는 것보다 행정부처(기관)에서 규정하고 있는 특이민원과 관련된 정의들을 고찰하여 공통적인 요인들을 찾아내어 적용하는 것이 적절하다(한국행정연구원, 2010).

본 연구에서 악성 민원이란 행정안전부 민원제도혁신과(2022. 1. 20.)에서 명시한 민원인 ‘위법행위’를 토대로 ‘공공기관의 정당한 처분이나 제도에 불복 또는 정당한 이유가 없이 불법·부당한 방법을 사용하거나 지속하는 민원으로 공무원들에게 폭언, 폭행, 무고, 허위 사실 유포, 성희롱, 협박 등 그 밖에 적정범위를 벗어나 신체적·정신적 연행으로 고통 등을 유발하는 행위를 포함’하는 것으로 본다. 본 연구에서 악성 민원의 구성 요인으로는 ‘언어폭력’, ‘물리폭력’, ‘행정방해’로 한다.

나. 감정노동(Emotional Labor)

Grandey(2000)는 감정노동의 개념을 ‘직무 역할의 일부분으로서 조직에서 목표를 달성하기 위해 감정과 표현을 관리하는 과정’으로 정의하였다. 본 연구에서는 B광역시의 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례(2019)를

바탕으로 감정노동의 개념을 ‘고객 응대 등 노동과정에서 자신이 실제로 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상, 요구되는 노동 형태’로 정의한다. 감정노동자란 ‘B광역시에 주소를 두고 있거나 시역 내의 사업 또는 사업장에서 감정노동을 상시적으로 제공하는 「근로기준법」 제2조 제1항 제1호에 따른 근로자와 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 특수형태 근로종사자로 정의하였다. 본 연구에서 감정노동의 구성요인으로는 Grandey(2000)의 감정조절 과정 모델 프로세스의 ‘표면행동’, ‘내면행동’으로 한다.

다. 회복탄력성(Resilience)

회복탄력성이란 외부환경으로 인해 불행이나 충격에서 빠르게 회복하여 적응하려는 능력 또는 어떤 문제 상황이나 절박한 역경에도 불구하고 잘 적응하며 건강하게 자라나는 성장의 힘이다(Werner & Smith, 1992). 또한 심리학에서 회복탄력성은 늘어서 있거나 압축된 상황에서 다시 튀어 오르거나 되돌아오려는 것으로 학문적으로 ‘정신적 저항력’을 의미한다(홍은숙, 2006). 또는 외부환경으로부터 불행한 역경이 생겨도 긍정적으로 적응하고 정신을 건강하게 유지하고 회복하려는 능력으로(Wald et al., 2006) 회복력, 탄성, 탄력성 등으로 해석되기도 하고, 어려운 처지나 환경으로부터 스트레스나 역경을 감소시킬 수 있는 면역력이라고 한다(Luthar et al., 1991).

본 연구에서 회복탄력성은 ‘외부의 환경으로부터 발생하는 문제를 내부적으로 원래의 상태로 돌아가려고 하는 긍정적인 힘’이라고 정의한다. 이에 회복탄력성의 구성 요인은 ‘자기조절능력’, ‘대인관계’, ‘긍정성’으로 한다.

라. 사회적 지지(Social Support)

Caplan(1974)에 의하면, 사회적 지지는 ‘어떤 사람을 둘러싸고 있는 타인 혹은 외부의 환경에서 얻으려고 하는 여러 가지 형태의 원조’라고 하였다. Cohen & Wills(1985)에 따르면 사회적 지지를 정서적 지지, 물질적 지지, 정보적 지지, 소속감 지지 4가지로 구분하고 있다.

본 연구에서 사회적 지지는 ‘감정노동자가 직장에서 업무적인 스트레스 등으로 감정적인 소모가 되었을 경우, 동료나 상사에게 받을 수 있는 지원’으로 정의한다. 사회적 지지의 구성 요인은 ‘상사지지’, ‘동료 지지’로 한다.

마. 삶의 질(Quality of Life)

삶의 질의 사전적 의미는 ‘사람들의 복지나 행복의 정도’를 말한다. 1948년 세계보건기구(WHO)에서는 삶의 질을 행복의 중요 요인으로 보고 있으며, 건강이란 ‘단순한 질병이나 허약함이 없는 상태를 말하는 것이 아니라 신체적·정신적·사회적으로 완벽한 상태’라고 정의하였다.

본 연구에서 삶의 질은 ‘나의 미래 행복을 위한 신체적·정신적·사회적으로 완전한 나의 상태’라고 정의한다. 삶의 질 구성 요인은 ‘주관적 웰빙’과 ‘건강 수준’으로 한다.

II. 이론적 배경

1. 악성 민원과 감정노동

가. 악성 민원

(1) 악성 민원의 개념

악성 민원의 개념을 어떻게 규정할 것인지 아직 아무런 합의된 학문적, 실무적 정의가 없는 상태이다. 그러므로 악성 민원에 대해 정확한 정의를 내리는 것보다 각 행정기관에서 규정하고 있는 특이민원 등의 관련 정의를 종합하여 공통적인 요인들을 찾아내어 제시하는 것이 바람직하다(한국행정연구원, 2010). 다시 말해 행정기관의 민원 담당 부서에서 특이민원 관련 내부분서, 민원 담당 실무자의 심층 인터뷰 등으로 공통된 요소를 찾아내 분석한 결과를 토대로 향후 개념을 정립해 나가는 것이 바람직하다.

민원이란 ‘민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것(민원 처리에 관한 법률 제2조 제1호)’이다. 민원인이란 ‘행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체’를 말한다(민원 처리에 관한 법률 제2조 제2호). 또한 민원의 종류는 일반(법정, 질의, 건의, 기타) 민원과 고충 민원으로 정의하고 있다(민원 처리에 관한 법률 제2조 제1호).

대부분 기관에서는 지속·반복적으로 제기하는 민원에 대하여 부정적인 의미의 ‘특이민원’이라는 표현을 주로 사용하지만, 본 연구에서 ‘특이민원’을 ‘악성 민원’이라고 사용한다. 행정기관별 악성 민원을 정리하면 아래 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 악성 민원의 정의

행정기관	내용
법원행정처(2007)	정상적이지 못한 불법 또는 부당한 방법으로 민원을 제기하여 정당한 직무집행을 방해라는 민원
국가보훈처(2009)	동일한 내용으로 2~3회 이상 계속 반복하여 제출되는 민원과 제기한 민원이 성취될 때까지 3회 이상 계속되는 민원으로 현 제도 및 지침에 따라 해결이 곤란한 민원
행정안전부, 문화체육관광부, 부산광역시(2010)	정당한 행정처분 등에 승복하지 않고 자기 의사만을 관철시키기 위해 장시간 반복적인 주장 등으로 행정력을 낭비하게 하는 민원

자료: 국민권익위원회(2018) ‘특별민원 대응 매뉴얼’ 내용을 재정리함

행정안전부에서는 악성 민원 유형을 폭언, 폭행, 장시간 전화, 반복 전화로 구분하고 있다. 폭언의 유형으로 성희롱, 외모·신체, 가족 비하 등 인격모독, 상해 협박, 직접 욕설, 혼잣말 욕설 등이 있다. 폭행의 유형은 폭력, 기물파손, 주변 민원인 위협, 흉기·인화물 등 위험물 소지 등이 있으며, 장시간 전화의 유형은 정당한 사유 없이 장시간 통화로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위를 말한다. 반복 전화 유형은 전화 통화로 정당한 행정처분에 불복하며 동일 내용의 민원을 3회 이상 제기하는 행위이다. 정부의 「공공분야 갑질 근절 종합 대책(2018. 07. 05)」에 따라서 국민신문고에서는 ‘범정부 갑질 신고센터’를 확대 운영(2018. 07. 26) 중이며, 각급 기관에서는 피해 신고자의 신분 노출 등으로 2차 피해를 받을 수 있음을 유의하여 갑질 피해 신고 민원 처리 시 신중히 처리하고 있다. 공공분야 갑질 유형 및 사례를 살펴보면 <표 II-2>와 같다.

<표 II-2> 공공분야 갑질 유형 및 사례

유 형	민간에 대한 갑질	공공분야 내부 갑질
공공분야 이익 추구	· 공사대금 미지급, 부당 감액 · 불리한 계약조건 강요	· 인사 적체 해소에 산하기관 활용 · 산하기관에 책임, 비용 전가
사익 추구	· 금품 향응 수수, 채용 청탁 · 사적 심부름, 편의 제공 요구	· 하급자로부터 금품, 향응 수수 · 민원인에 대한 부당 특혜 요구
업무적 불이익	· 부당한 인허가 불허, 지연 · 입찰 참가 자격 부담 제한	· 승진 누락, 부당 전보, 평정 · 불필요한 업무 지시
인격적 불이익	· 폭행, 폭언 등 인격모독 · 성희롱, 성추행, 성폭력	· 폭행, 폭언 등 인격모독 · 성희롱, 성추행, 성폭력

자료: B광역시 내부자료(2021) '민원처리 실무 매뉴얼' 내용을 인용함

악성 민원의 구성요소는 인용불가처분을 받은 민원에 대하여 지속적이고 반복적으로 민원이 제기되며, 소정의 적법한 절차를 무시하고, 욕설, 폭력 행위, 기물 파괴 등 불법 또는 부당한 행동과 정당한 직무집행을 방해하고, 위법 또는 부당한 요구를 하는 것이다(법원행정처, 2007). 이는 일반적인 사회 관념으로 수용할 수 없는 주장이나 공무원에 대한 폭언, 폭행, 상해, 기물파손 및 업무방해로 인한 행정력 낭비를 일으키고 공무원에 대한 무고 및 징계 등을 요구하는 것들이 있다.

악성 민원인은 끊임없이 불만, 불평을 호소하는 자라고 할 수 있다. 일반적으로 사람들은 아주 조그마한 일에 대해서도 불만, 불평하는 특성이 있다. 그러나 모든 것에는 개인차가 있다. 하지만, 악성 민원을 심리학적 관점에서 대응하는 방법은 적절한 상담기법, 전문상담가 활용, 각종 데이터베이스 작업 등이 있을 것이다. 하지만 가장 중요한 것은 잘못된 학습효과로 인한 악성 민원이 발생할 때, 실정법을 적용하여 해결함으로써 잘못된 학습효과를 차단할 필요가 있다.

(2) 민간부문과 공공부문에서의 악성 민원

(가) 민간부문의 악성 민원

일반적으로 민간부문에서는 악성 민원을 블랙컨슈머(Black consumer)라는 명칭을 사용한다. 2009년 한국소비자원 거래조사연구팀에서 소비자 문제행동의 유형을 조사한 것이 있다. 억지 주장, 무례한 언행, 협박·위협, 업무방해, 부당한 요구 등으로 일반적으로 블랙컨슈머들은 문제행동이 중복하여 나타나는 경향을 보인다. 블랙컨슈머의 주요 유형은 <표 II-3>과 같다.

<표 II-3> 블랙컨슈머의 유형

유형	내용
억지주장	· 규정이나 법규를 무시하고 막무가내로 자신이 원하는 것만 요구한다. · 규정에 따라 처리했는데도 소비자의 요구에 미치지 못할 경우, 또 다른 민원을 제기한다.
무례한 언행	· 대화를 거부하며 무조건 욕설, 폭언을 하거나 여성 상담원에게 비인격적인 대우를 하거나 아무런 이유 없이 분풀이를 한다.
협박·위협	· 인터넷이나 언론에 유포하겠다고 위협하거나 대표와의 면담을 요청하며 요구한다.
업무방해	· 장시간 전화나 홈페이지 민원 반복, 근무지에서 업무를 직접적으로 방해하는 사례이다. · 지속적으로 자료를 요구하며 처리담당자를 몰고 늘어진다.
부당한 요구	· 기업의 공식적인 사과 요청, 담당자 인사조치를 요구한다. · 정신적 피해보상 등을 포함하여 과도한 금전적인 보상을 요구한다.

자료: 연구자가 김종호 외(2013) 내용을 참고하여 정리함

민간부문의 블랙컨슈머 문제가 어제, 오늘의 이야기는 아니지만 최근 들어 숫자가 급격히 늘어나고 수법 또한 과감해지고 있다는 것이 업계의 공통된 시각이다. 늘어나는 숫자만큼 수법 또한 대담해지고 있다. 블랙컨슈머들은 상품이나 서비스 하자를 공식적인 소비자 관련 기관을 거치지 않고, 해당

기업에 직접 보상금을 요구하는 경우가 많다. 최근 인터넷 게시판, 블로그 등에 관련 사진을 올리고 기업과 뒷거래를 요구하기도 한다. 문제는 심각하지만, 기업들의 대응은 만만하지 않다. 그 이유는 기업 입장에서 블랙컨슈머들이 문제를 제기하더라도 바로 진상을 파악하기가 어렵기 때문이다.

(나) 공공부문의 악성 민원

국민권익위원회(2016)에 따르면 악성 민원 처리 관련 행정 비효율 분석 내용을 보면 악성 민원 1건당, 최고 30명, 평균 4.8명의 조사관이 개입하며, 최고 25,100여 건과 평균 50건의 동일반복 민원이 제기되었다. 평균적인 민원 제기 기간은 평균 6.4년이며 최장 22년이다. 폭언·폭행, 방문 상담, 상급자 면담 요구, 1인 시위 등으로 막대한 행정의 비효율이 초래되고 있다. 악성 민원인의 정신·심리적 장애와 성격적 장애를 보면 <표 II-4>와 같다.

<표 II-4> 악성 민원인 정신·심리적 장애와 성격적 장애

정신·심리적 장애	성격적 장애
망상장애(편집증)	편집적 성격장애: 타인의 행동을 위협적, 비판적 수용
색정망상형: 유명인사가 자기를 사랑-감시, 겁촉	자기애성 장애: 자신을 과대평가, 특권의식, 거만, 오만
질투망상형: 배우자 부정 의심	연극성 장애: 관심을 위한 과도한 표현
피해망상형: 독약, 미행, 음모, 감시, 약탈	반사회적 장애: 법, 규범 무시, 무책임, 폭력적 행동, 애정결핍
신체망상: 피부에 벌레, 감염, 악취	분열형 장애: 고립되고 기이한 생각과 행동
기타(혼합형, 불특정형)	경계선 강박성, 의존성, 회피성 성격장애

자료: 국민권익위원회(2016) ‘특별민원 워크숍 강의자료’ 내용을 인용함

2021년 10월, 국정감사에서 최근 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등 위협 행위로부터 민원 담당 공무원에 대한 보호 대책이 미흡하다는 지적이 있어, 행정안전부는 실효성 있는 보완대책 마련을 위해 민원창구 운영실태 조사와 전문가 등 의견수렴을 통하여 지침을 개정하고 있다. 이것은 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 공무원을 보호하기 위한 법률상 근거를 마련하기 위하여 민원 공무원 보호를 위한 민원처리법 개정(2022. 1. 11. 공포, 7. 12. 시행)으로 안전 민원 환경 구축, 웨어러블 캠의 운용, 폭언·고성 민원인에 대한 퇴거 조치, 기관 차원의 법적 대응 및 지원 등을 규정하는 조치이다.

행정안전부에서는 안전한 근무환경을 구축하기 위해 민원실 투명가림막 등 안전시설 확충, 폭언·폭행 등 대비 비상 대응체계 구축, 안전요원 배치, 민원 공무원 보호 음성안내 적용, 휴대용 보호 장비 도입·활용, 민원 공무원 권익 보호 조례 제정, 민원 공무원 대응 역량 강화 등을 추진하고 있다.

특히 최근 공무원에 대한 위법행위 발생 사례(표 II-5)에서 청원경찰의 직무 범위를 명확히 정하여 악성 민원을 방관하는 사례를 방지하고, 폭행 등 악성 민원 발생 시 청원경찰이 적극적으로 대처하도록 하고 있다. 2023년 4월 1일부터는 악성 민원 사전 예방 및 사후 입증자료 확보를 위하여 웨어러블 캠, 공무원증 녹음기 등 개인 보호 장비를 도입·운용을 의무화하고 있다.

<표 II-5> 최근 위법행위 발생 사례

지자체	피해 내용
충남 아산시(2017.06)	위반건축물 신고 민원 처리에 불만 품은 민원인이 손도끼로 위협
경북 봉화군(2018.08)	민원 처리에 불만을 품은 민원인의 총기 난사(공무원 2명 사망)
경남 창원시(2020.06)	긴급생계지원금 처리 과정에서 불만을 품은 민원인이 폭행
경북 포항시(2021.10)	택시 감차 정책에 불만을 품은 민원인이 염산(추정) 테러
충북 청주시(2021.10)	불법주정차 단속에 항의하던 민원인이 흉기를 집어 던짐
충남 부여군(2022.02)	분묘 개정 신고 처리 과정에서 불만을 품은 민원인의 욕설 및 폭행

자료: 행정안전부(2022). ‘민원인 위법행위 및 반복 민원 대응 지침’ 인용

(3) 국내외 연구동향 및 선행연구

공공기관의 악성 민원 문제에 대한 미국, 영국, 호주, 캐나다 및 우리나라의 연구 동향은 다음과 같다. 악성 민원과 관련하여 2008년 미국에서는 USOA 총회 및 워크숍이 개최되었다. 여기서 미국은 공공부문이 아니라 변호사나 의사들의 고객 중에서 특이한 고객의 문제해결을 연구하는 민간 부문의 'high conflict person'에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있었다. 이유는 미국의 경우 공권력이 확실하게 집행되고 있기 때문이다. 영국은 2010년도에 들어 지방정부에서 악성 민원에 대한 처리를 위하여 가이드라인을 만들었고, 옴부즈만 제도를 존중하지만 악용하거나 남용하는 것에는 단호한 대처를 하였다. 호주는 악성 민원 문제를 옴부즈만으로 다루고 있는 것이 특색이다. 호주 의회의 옴부즈만에서 1차 매뉴얼(2006~2008)을 완성하였으며, 주(州) 의회 옴부즈만 기관이 공동프로젝트로 악성 민원을 위해 매뉴얼화하였으며 2012년 5월 제2판까지 발행²⁾되었다. 우리나라는 공공부문에서 국민권익위원회가 최초로 심포지엄을 개최하였고, 민간부문에서는 개별적으로 대책이 논의되었으며, 블랙컨슈머에 대한 논의는 학회 차원에서 활발하게 이루어지고 있다(김종호 외, 2013).

악성 민원은 민원인을 담당하는 감정노동자에게 신체적·정신적으로 많은 악영향을 미친다. 폭언·폭행, 목적 등 정당하지 않은 반복 민원으로부터 보호하기 위하여 민원처리법 개정(2022. 1. 1)으로 법률상 근거가 마련되었지만, 현실적으로 민원 담당 부서는 피하고 싶은 부서가 되고 있다. 이러한 것은 민원을 처리하는 감정노동자 개인뿐만 아니라 조직 내에도 악영향을 미칠 것이라는 선행연구가 있다(표 II-6).

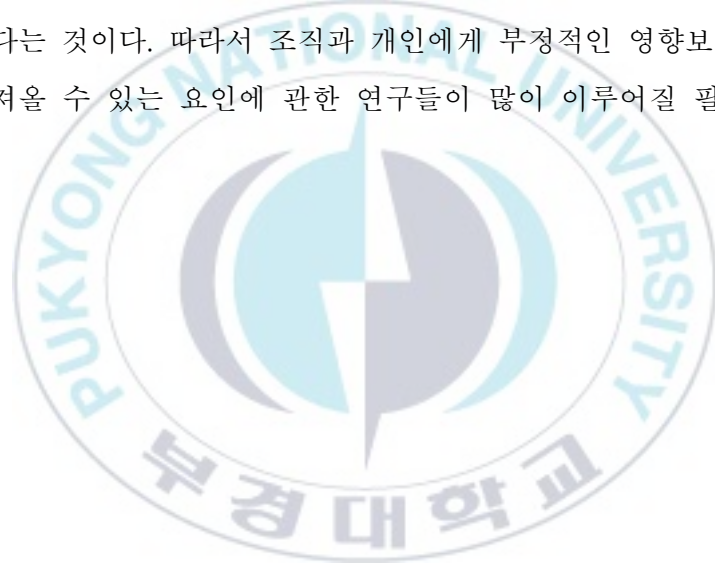
감정노동 관련 선행연구를 보면 기업에서는 감정노동을 긍정적인 경영

2) NSW Ombudsman, *Managing Unreasonable complainant Conduct Practice Manual, A Manual for Frontline Staff, Supervisors and Senior Managers*. 2nd Ed. (May 2012).

전략의 목적으로 보고 있지만, 노동 입장에서는 위계적이고 폭력적인 관계로서 감정노동자들의 부정적인 측면(소진, 스트레스 등)으로 보고되고 있다(김종우 외, 2016). 많은 실증연구에서 감정노동으로 인한 부정적인 결과에 대하여 감정노동자들에게 제공되는 조직적 차원에서의 프로그램이 거의 없거나 부족하다고 지적되었다(신현구 외, 2012). 또한 마음 챙김과 직무탈진의 관계에서 마음 챙김이 내면행동의 증가보다 표면행동의 감소에 더 크게 영향을 주어 직무탈진을 완화하는데 긍정적인 효과가 있었다(송영미 외, 2019).

공공부문의 경우 민원공무원은 감정노동의 내면 행동이 높을수록 자기효능감이 높아지고, 표면행동이 높을수록 직무소진이 높으며, 내면행동이 높을수록 직무소진이 낮은 것으로 나타났다(성영태, 2014). 경찰공무원의 경우 개인의 감정소진, 직무 몰입, 조직 만족 등에 감정노동이 부(-) 영향을 미치고, 사회적 지지가 조절변수로서 감정노동의 부정적 영향을 완화시켜서 사회적 지지의 중요점을 시사하였다(이정철 외, 2015). 악성 민원은 직무만족이나 직무소진에 부(-)적 영향을 미치고 있으며, 악성 민원이 양적으로 증가하면 조직몰입에 악영향을 가져온다고 보고하고 있다(신용일, 2017; 신재현 외, 2018). 또 공공기관에서 감정노동의 표면 행위로 인하여 감정 소모에 부(-)적 영향을 주고, 악성 민원이 감정노동에 부(-)적인 영향을 미친다고 보고되고 있다(한수진 외, 2019; 선우숙 2020). 공공부문에서 경찰공무원, 국세공무원, 소방공무원의 공무원 인식이 조직성과 인식에 대해 조직개입의 조절효과가 있다고 보고되었다(신용일, 2017). 이러한 공무원들의 대민 행정 서비스 전달 과정에서 친절봉사, 주민 만족, 행정서비스 품질의 제고에 관한 요구에 직면하게 되는데(성영태, 2014), 대민 행정 공무원에 있어서 감정이 고객만족도와 행정서비스의 질, 정부 성과에 큰 영향을 받는 요인이 되어 대민서비스를 제공할 때 겪는 감정노동의 중요성이 높아지게 되었다(Guy & Newman, 2004; 김지성 외, 2017).

이상의 연구를 종합해 볼 때, 대부분 선행연구에서는 현장에서 악성 민원을 경험할 때 감정노동자와 악성 민원인을 구분하지 않고 단순히 감정노동에만 치우쳐 감정노동자에 대한 긍정적인 혹은 부정적인 영향의 연구 결과만을 부각하였다. 즉 악성 민원으로부터 감정노동에 영향을 주는 것이 무엇인지, 감정노동이 회복탄력성과 사회적 지지를 통한 조직과 개인적 차원에서의 긍정적인 영향에 대한 선행연구는 미비하다. 이러한 연구가 필요한 이유는 악성 민원은 대민업무를 담당하는 지자체 감정노동자에게 심리적·육체적으로 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 지자체 성과나 평가에도 부정적인 영향을 준다는 것이다. 따라서 조직과 개인에게 부정적인 영향보다 긍정적인 측면을 가져올 수 있는 요인에 관한 연구들이 많이 이루어질 필요가 있다.



<표 II-6> 악성 민원에 관한 선행연구

연구자	연구 대상	내용
Morris & Feldman(1996)	서비스 종사자	· 악성 민원으로 인한 서비스 종사자들의 정신적 피해, 극도의 소진(Burn out) · 조직 측면에서 고객의 불량행동은 조직성과에 부정적 영향을 미침.
Harris & Ogbonna(2002)	서비스 종사자	· 고객의 불량행동은 서비스담당자에게 혐오감을 주고 보복 행동을 유발.
Brotheridge & Grandey(2002)	네덜란드 수학 교사	· 감정도동(표면 행위)은 성취감에 부(-)적 영향을 미침.
김상구(2009)	민원 공무원	· 민원 공무원을 대상으로 감정도동(빈도, 주의 정도, 다양성, 부조화)은 직무스트레스와 직무소진에 정(+)적 영향을 미침.
임재강 · 성영태 (2013)	경찰공무원	· 경찰공무원 들의 감정도동은 감정소진, 냉소주의에 정(+)적 영향을 미침.
신용일(2017)	중앙부처(경찰, 국세, 세무, 소방)	· 중앙부처 직원을 대상으로 악성 민원은 직무소진에 부(-)적 영향을 미침.
신재현, 김상운(2018)	경찰공무원	· 경찰공무원을 대상으로 악성 민원으로 인하여 직무 만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미침.
한수진, 강소라(2019)	공공기관 민원 공무원	· 공공기관 종업원을 대상으로 감정도동(표면 행위)은 감정 소모에 영향을 미침.
선우숙(2020)	서울시 구청 공무원	· 구청 공무원을 대상으로 악성 민원과 감정도동, 사회적 지원이 공공봉사에 대한 모형별 분석함.

자료: 선행연구를 참고하여 연구자가 재구성함

나. 감정노동

(1) 감정노동의 개념

생산중심의 시대에서 서비스 중심으로 사회가 변화되면서 소비와 여가 등이 강조되었다. 또한 노동행위에서 인간 본연의 ‘감정’이 중요한 자리로 매김하기 시작했다. 이러한 ‘감정’이 교환가치 혹은 사용 가치를 높일 수 있는 요인으로 인식되면서 사회적인 관계에서 보이던 친밀한 감정이 공공영역에 다시 재구성되고, 익명에 의한 민원인에게 조건 없는 친절과 미소, 상냥함이 조직 경영에서의 새로운 전략으로 강조가 되기도 한다.

감정노동의 개념은 1983년 미국의 사회학자인 미국의 앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild, 1979)에 의하여 논의되기 시작하였다. 감정노동이란 조직에서 요구하는 감정의 규칙에 따라 자신의 실제 감정을 숨기고 밖으로 드러나는 표정이나 행동을 관리하려는 행위로 정의하였다. 이러한 감정노동을 <표 II-7>과 같이 표면행동과 내면행동으로 구분하였다(신현정, 2014).

<표 II-7> 감정노동의 구성요소

구성요소	내용
표면행동	자신의 실제 감정을 숨기고 조직의 표현규칙에 따른 표정, 목소리, 말투 등을 연기자처럼 표현하며 거짓 행동을 하는 것
내면행동	자신이 표현해야 하는 감정이 실제 감정과 일치하고, 그렇게 표현되기를 원하는 속마음을 실제 느끼거나 경험하도록 자신의 감정을 조절하는 것

감정노동에 있어서 직무의 세 가지 공통된 특성을 제시하였다. 첫째, 사람들과 직접적인 대면을 하거나 1:1로 통화하며, 둘째, 고객에게 감사나 긴장 완화 및 즐거움과 같은 감정적 반응을 이끌어내기 위해 감정표현을 해야 하며, 셋째, 고용주가 노동자들의 감정적 활동으로 훈련이나 감독, 보상 혹은 처벌을 통해 어느 정도 통제력을 행사할 수 있다. Hochschild(1983)는 감정 자체를 상품과 동일하게 임금을 받고 판매함으로써 교환가치로 환원하여 잉여가치를 추출하는 과정으로 보았다. 이런 점에서 감정노동이란 사적인 맥락에서 이루어지는 개인의 감정관리(emotional management)와는 완전히 다르며, 감정노동으로 변화하는 과정에 주목하였다. 즉 개인의 감정 관리는 조직의 감정규칙에 따라 변형이 되고, 변형된 감정을 통해 서비스를 제공하게 된다. 이러한 감정은 기업 규칙에 따라 반복적으로 압축적인 노동 형태로 변화될 때, 감정은 더 이상 개인의 영역에서 머물 수 없다(김종우 외, 2016).

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동을 ‘서비스를 제공하는 과정에서 사회에서 요구되는 감정을 표현하는 행위’라고 정의하였다. 구성 요인으로는 표면 행위, 내면 행위, 진심 행위이며, ‘조직성과’에 강조점을 두고 있다. Morris & Feldman(1996)은 감정노동의 개념을 한층 더 다차원적으로 설명하였는데 감정표현의 빈도, 주의성, 다양성, 감정적 부조화 등 4가지 요인으로 구성하였다. 첫째, 감정표현의 빈도는 가장 기본적인 요인으로 직무상 적절하다고 규정되어 있는 감정표현을 자주 요구하면 조직 구성원에 대한 감정통제 요구가 증가하게 되며 감정노동이 증가하는 것이다. 둘째, 감정표현의 주의성은 감정표현을 하는 데 많은 노력과 힘을 사용하면 감정노동 수준은 증가할 것이다. 셋째, 감정 종류가 다양할수록 그 상황에 맞는 감정을 바꾸어 표현해야 하므로 감정노동 강도 역시 증가하게 된다. 넷째, 직무상 표현하는 감정의 부조화가 커지면 감정에 대한 통제와 행동에 대한 주의가

필요함으로 감정노동이 증가하게 된다.

Grandey(2000)는 감정노동이란 ‘조직목표를 달성하기 위해 느낌, 감정의 표현을 조절하는 과정’이라고 하였다. 기존 이론보다 더 포괄적인 관점에서 접근하는 것이다. 즉 감정노동은 상황적 신호로 출발하여 감정조절과정을 거치게 되고 최종적으로 장기적 결과가 나타난다는 것이다.

기존의 감정노동은 감정노동의 개념과 개인의 감정을 중심으로 한 연구가 대부분이었다. 본 연구에서는 Grandey(2000)의 상황적 신호(악성 민원)에서 장기적 결과(삶의 질)에 도달하기 위하여 감정(행위)을 극복하는 요인들에 대해 살펴보고자 한다.

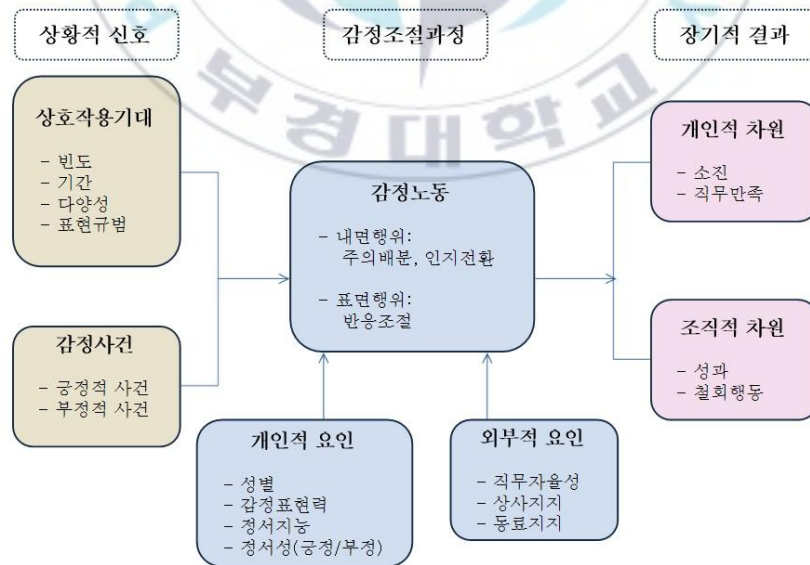
<표 II-8> 감정노동의 정의

학자	정의	강조점	구성 요인
Hochschild (1983, 2003)	대중에게 보이는 표정이나 몸짓 등을 조절하기 위해 자신의 감정을 조절하는 것	사회구조	표면 행위 내면 행위
Ashforth & Humphrey(1993)	서비스를 제공하는 과정에서 사회에 요구되는 감정을 표현하게 되는 행위	조직성과	표면 행위 내면 행위 진심 행위
Morris & Feldman(1996)	상호작용 시, 조직에서 원하고 있는 감정들을 표현하기 위해 계획·노력·통제하려는 것	상황	빈도, 주의성 정도, 다양성 및 감정부조화
Grandey(2000)	직무 역할의 부분으로서 요구되는 감정적 요구를 만족시키기 위해 감정과 표현을 관리하는 과정	과정	표면 행위 내면 행위

자료: 선행연구를 참고하여 연구자가 재구성함

(2) Grandey(2000)의 감정조절 과정

최근 감정노동에 대한 접근법 추세가 조직몰입 측면에서 Grandey(2000)의 논의가 많이 사용되고 있다. 감정노동은 개인적 차원과 조직적 차원에 영향을 미치는 과정으로서 ‘상황적 신호→감정조절 과정→장기적 결과’ 세 단계로 기술하고 있다. 먼저 1단계의 상황적 신호는 개인에게 감정노동의 과정에서 발생할 가능성이 큰 상황의 여부를 말한다. 상황적 신호에서는 ‘고객과 상호작용하는 정도’와 ‘감정적 사건의 발생’이 포함된다. 2단계의 감정조절 과정은 감정의 형태와 양을 나타내는 것으로 내면행위와 표면행위 등으로 구분해 사용한다. 감정조절 과정에서는 ‘개인적 요인’과 ‘외부적 요인’으로 인한 감정노동이 있다. 즉 비슷한 상황적 신호가 있더라도, 개인적인 특성과 외부적인 특성으로 감정노동을 더 높일 수 있고, 그렇지 않을 수도 있다는 것이다. 3단계 장기적 결과로는 ‘개인적 차원’과 ‘조직적 차원’으로 구분할 수 있다.



[그림 II-1] Grandey(2000)의 감정조절 과정 모델

(3) 감정노동의 선행연구 고찰

감정노동 후속 연구는 Hochschild(1983) 이후 활발하게 연구되었다. 주로 사회과학이나 경영학, 산업의학 등에서 활발하게 진행되어 왔다. 감정노동 관련 연구 경향은 조직, 구조, 서비스 일자리의 사회적 관계를 이해하려는 수단으로 이용하려는 것과 감정을 표현하고 통제하려는 개인의 노력과 그 결과에 초점을 맞추는 것으로 구분할 수 있다.

감정노동으로 인한 스트레스는 직장이나 일상생활에서 흔히 일어나지만, 이를 극복하지 못할 때 신체적·심리적으로 역기능이 발생할 수 있다(윤성욱 외, 2011; Schwartzbaum et al., 2007; Viswanathan & Schernhammer, 2009). 특히 불안과 우울, 심리적 무기력으로 정신영역에까지 영향을 미칠 수 있어(임길옥, 2013) 더욱 주의가 요구되는 지점이다. 또한 직무와 관련하여 감정노동으로 인한 스트레스가 높을수록 수면의 질은 낮았으며(김민정, 2013), 이렇듯 악성 민원은 감정노동과 직무스트레스, 건강에까지 부정적 영향을 주었다(오효정, 2016). 다른 직업군에서도 직무로 인한 스트레스가 높으면 업무적 긴장은 편두통과 관련이 있었다(Santos, 2014). 기업에서는 감정노동을 긍정적인 경영전략 목적으로 접근할 때가 있지만, 노동 측면에서는 위계적이고 폭력적 관계에서 감정노동자의 소진과 스트레스 같은 부정적 측면을 강조하였다(김종우 외, 2016). 또 감정노동이 높을수록 긍정적인 측면보다 부정적 측면에 영향을 많이 주고, 건강수준(삶의 질)에도 영향을 주어 직무스트레스를 증가시킨다(정명숙 외, 2006).

한편, 공공기관을 대상으로 한 감정노동 관련 연구에서 경찰관들은 공공봉사동기가 직무만족, 조직몰입에 정(+)적인 영향을 주었으며, 내면 행위에 영향을 주지만 표면 행위에는 영향을 주지 않았다(우동석, 2021). 교정직 공무원은 감정노동이 직무만족에 부(-)적 영향을 미치고, 직무스트레스를 매개로 직무만족에 정(+)적인 영향을 주었다(김금자, 2020).

이상의 선행연구를 살펴보았을 때 그동안 국내 감정노동의 연구 결과는 이론적 논의나 개념에 대한 소개가 대부분이었다. 그러나 최근 연구 결과나 논의를 살펴보면, 감정노동 문제 해결을 위하여 정책적인 개선과 제도화 방향으로까지 확대가 되고 있다. 특히 법제도 개선을 위한 다양한 논의에서 기존 노사관계의 주체였던 노사정뿐만 아니라 시민사회의 요구와 이 과정에서 감정노동의 구체적 실태와 다양한 정책 개선방안들이 제시되고 있다. 주로 종사자의 규모와 실태는 산업안전 및 건강(김인아 외 2013, 2014)분야에서 논의되고 있으며, 개별 기업과 노사정 차원에서 다양한 해결방안은 사회과학(김종진, 2013; 류숙진, 2012; 신경아, 2009)분야에서 논의되고 있다³⁾.



3) 일부 연구는 감정노동자의 직무 특성에 따른 감정표현 규칙과 관리통제 전략(신경아, 2009) 그리고 개별 노동자 순응과 저항, 협력(류숙진, 2012)을 다루고 있다.

2. 회복탄력성과 사회적 지지

가. 회복탄력성

(1) 회복탄력성의 개념

회복탄력성이란 한때 심리학 분야에서 많이 사용되었던 용어이다. 기술 공학, 생태학 등 다양한 분야에서 다양한 용어로 번역되어 사용되고 있다. 회복탄력성은 직업에서의 성공과 인생의 만족을 위한 열쇠가 되고 행복과 성공을 위한 기본적인 요소이다(Reivich & Shatte, 2002).

회복탄력성은 ‘상황에 맞추어 유연하게 대응할 수 있는 개인의 능력 및 자원에 초점을 둔 개념’이며, ‘자신에게 모든 역경과 어려움을 역(逆)으로 도약의 발판으로 삼는 힘’이다(김주환, 2011). 즉 밑바닥까지 간 사람이 더 높이 올라갈 힘을 갖게 된다는 것이다. 이것이 회복탄력성의 장점이다.

다른 시각에서 ‘위험한 사건의 발생에 대해 시스템이 흡수하면서 회복할 수 있는 용량’이라고 했다(Timmerman, 1981). 하지만 본질적으로 사회의 회복탄력성은 ‘갑작스러운 정치적, 경제적, 환경적 변화에 대한 지역사회의 집단적·체계적인 대처역량’이다(Adger, 2000; Kwok et al., 2016). 한편, 회복탄력성은 개인이 경험하는 역경 및 개인이 내재하는 심리적인 반응의 결과로서 긍정적인 적응을 가져온다(Fletcher & Sarkar(2013). 이런 단기간에 역경을 극복할 수 있는 회복탄력성의 효과는 단순히 긍정적인 성격만 가지고 있는 것이 아니라 어떤 역동적인 과정을 통하여 어려운 상황을 극복하는 긍정적인 적응의 결과로 나타나고 있다(Grafton et al., 2010).

<표 II-9> 회복탄력성의 정의

학자	정의
Block & Block(1980)	변화된 환경에서 상황에 따라 요구·가능한 행동·문제 해결전략 등 최선의 적합을 찾아내는 개인의 적응력
Anthony(1987)	어떤 어려운 처지나 환경으로부터 스트레스를 감소시킬 수 있는 면역력
Werner & Smith(1989)	외부의 불행이나 충격으로부터 빨리 회복하여 적응하는 능력 또는 어떤 문제의 상황이나 역경에도 불구하고 잘 적응하고 건강하게 발달하는 성장의 힘
Luthar & Zigler(1991)	어떤 역경이나 어려운 일이 있더라도 이전의 상태로 되돌아올 수 있는 회복력
Garmezy(1993)	사회적 불이익 혹은 어려운 상황에서 자기 삶을 성공적으로 이끌어 갈 수 있는 개인적 능력
Reivich & Sahatte(2003)	일의 수행, 신체적·정신적 건강과 관계된 성공과 행복의 기본요소
American Psychological Association(APA) (2019)	가족이나 직장 등으로부터 심각한 어려움이나 역경에 직면했을 때 이를 잘 극복해 나가는 과정
홍은숙(2006)	정신적 저항력으로 역경을 자신의 성숙한 경험으로 한층 더 나아가는 능력
김주환(2011)	스트레스나 역경을 극복하고 환경에 적응하려는 긍정적인 힘

자료: 연구자가 정은주(2017)를 참고하여 선행연구를 추가하여 재작성함.

회복탄력성의 구성요소로서 Wagnild & Young(1993)는 인내성, 자기 신뢰, 의지력, 독립심, 평정심으로, Reivich & Shatte(2003)는 정서 조절력, 충동 조절력, 낙관성, 원인분석력, 공감 능력, 자기효능감, 도전성으로, 김주환(2011)은 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성으로 각각 구성하고 있다.

(2) 심리적 회복탄력성 모델

심리적 스트레스의 관점에서 회복탄력성 모델을 살펴보면, 크게 6가지로 분류할 수 있다(추병완, 2017). 보상모델에서의 보호요인은 위협에 노출하는 것을 감소하고, 위협요인은 부정적인 결과를 증가하는 것으로 본다. 즉 보상모델에서는 보호요인과 위협요인 간의 상호작용은 없으며 상호 배타적인 관계이다. 도전모델은 스트레스 양이 많지 않을 경우 위협요인이 개인의 역량을 향상시키는 작용을 한다. 보호요인모델에서의 보호요인은 부정적인 결과의 가능성을 감소하기 위하여 보호요인과 위협요인이 상호작용하는 하나의 과정으로 본다. 보호안정모델에서는 보호요인이 위협의 효과를 상쇄할 때 발생한다고 본다. 즉 보호요인이 있을 때는 위협과 결과에 아무런 관계가 없다. 보호반응모델은 보호요인이 위협과 결과의 관계에서 완전히 상쇄를 못해도 이를 약화시킬 수 있다는 것이며, 보호보호모델에서는 보호요인이 결과를 초래하더라도 또 다른 보호요인의 효과를 높여준다.

‘위험한 사건의 발생에 대해 시스템이 흡수하면서 회복할 수 있는 용량’이라고 하였다(Timmerman, 1981). 하지만, 본질적으로 사회의 회복탄력성은 ‘갑작스러운 정치적, 경제적, 환경적 변화에 대한 지역사회의 집단적·체계적인 대처역량’이라고 할 수 있다(Adger, 2000; Kwok et al., 2016).

최근 코로나19의 장기화로 인한 ‘코로나 블루’ 현상과 함께 사회적, 문화적 위기가 날로 심각해짐에 따라 위기 상황에 대한 심리 극복의 필요성이 강조되고 있다. 이를 위한 심리적 방안에 대해 논의되는 등 심리적 회복탄력성의

중요성은 날로 강조되고 있는 상황이다.

(3) 회복탄력성 관련 정부의 대응 사례

(가) 중앙정부의 심리지원 체계

국가의 심리지원 체계는 주로 재난에 특화된 재난심리를 다루는 단계로 지자체 정신건강복지센터 등 주로 일상에서의 우울이나 정서적인 문제를 다루고 있으며, 치료가 필요한 정도의 중증일 때 심리치료에 특화된 트라우마 센터를 통해 서비스를 제공하기도 한다. 특히 정서적 피해의 종류나 유형에 따라 지원 단계를 달리하고 있다.

「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」에 근거해 주로 질병차원의 심리 치료를 다루는 국립정신건강센터 내 국가트라우마센터가 있다. 표준화된 재난 정신건강 서비스 제공의 기반을 마련하고자 정부는 재난 정신건강 서비스 운영 표준 매뉴얼과 재난 현장 맞춤형 위기대응 지침 및 홍보물 등을 개발하고 제작하고 있다. 이를 기반으로 재난 발생시 신속한 대응을 위해 거버넌스 체계 구축사업을 수행하고 있다.⁴⁾

(나) 지방정부의 심리지원 체계

울산광역시의 경우 자살예방으로 실무자 및 코로나19 대응인력의 정신적 스트레스 완화를 목적으로 누리 보듬 힐링키트(2021. 5. 6)를 운영하고 있다. 또한 정원 아카데미를 만들어서 시민들에게 코로나19 상황에서 심신건강을 위하여 원예치료와 가족들에게 최적의 환경을 위해 식물인테리어 등 정원 관련하여 다양한 정보를 제공하고 있다.

광주광역시의 경우 일상생활에서의 우울이나 불안 등 여러 가지 심리적 어려움을 가지고 있는 시민들의 마음건강 회복에 도움을 주기 위하여 코로나

4) 출처: B광역시 내부분서(감염병 재난에 대한 연령층별 회복탄력성 향상 방안, 2021)

19 완치자 심리회복지원서비스를 실시하고 있다. 특히 코로나19 장기화에 따른 공무원들의 심리치유와 업무 스트레스 관리를 목적으로 직원 심리재해 치료프로그램을 운영하고 있다.

대전광역시의 경우 간담회를 통한 우울 심리지원을 위해 대상별 맞춤형 심리제공 등 3대 전략, 10대 과제, 20개 세부사업을 공유하고 대전형 심리지원 관련하여 공공·민간 전문가 간 의견을 수렴하고 있다.

인천광역시의 경우 인천시민들의 심리적인 안정을 되찾을 수 있도록 식물 관리 교육 및 나만의 반려 식물 만들기를 진행하고 있다. 특히 비대면으로 찾아가는 원예체험도 운영⁵⁾하고 있다(2021. 5. 10).

(4) 회복탄력성의 선행연구 고찰

‘Resilience’라는 용어는 해외 연구에서 Werner & Smith(1989)가 처음으로 회복탄력성에 관한 연구를 진행하면서 소개⁶⁾되었다. 1955년 미국 하와이의 카우아이섬에서 출생한 505명의 아이들을 대상으로 35년간 회복탄력성에 관한 연구가 이루어졌다. Werner & Smith(1992)는 505명의 대상 중에서 72명이 회복탄력성을 가지고 있으며, 그들이 가지고 있는 요인을 ‘기질적 특성’과 ‘양육 환경’으로 구분하였다. 즉 회복탄력성이란 선천적일 뿐만 아니라 환경에 의하여 후천적으로 개발될 수 있다는 것을 말하고 있다(김용민 외, 2020).

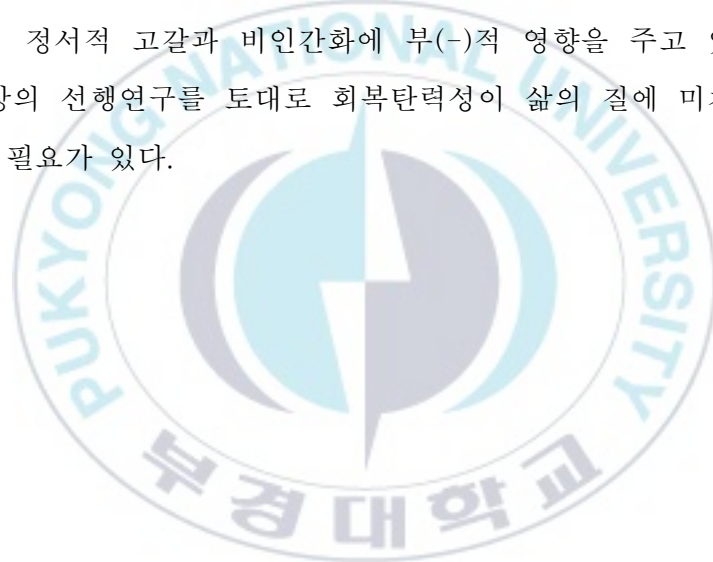
해외 선행연구를 보면, 회복탄력성을 커뮤니티 지수, 사회적 결속도에 대한 집단적인 효과로 재구분을 하고 있다(Meyer, 2013). 즉 커뮤니티 수준과 사회적 결속에 대한 집단적 효과를 회복탄력성의 주된 요인으로 보고 있다. 이들 종속변수에 대한 영향요인으로서는 지역의 역사, 150% 이하 수준의 빈

5) 출처: B광역시 내부문서(감염병 재난에 대한 연령층별 회복탄력성 향상 방안, 2021)

6) Werner와 Smith(1992)의 Overcoming the odd: high risk children from birth to adulthood는 처음으로 회복탄력성을 소개한 책이라는 평가를 받음.

곤충, 지방정부의 인식수준 변수가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역 사회의 회복탄력성은 인구통계학적 특성, 경제적 자본, 물리적 환경, 제도적 요인, 사회적 자본 순으로 5가지의 요인이 높은 가중치를 가지고 영향을 미친다고 하였다(Wenping et al., 2021).

국내연구를 살펴보면, 회복탄력성은 삶의 질에 정(+)적인 영향을 미치고 (최서규, 2014), 삶의 질과 업무성장에 정(+)적인 영향을 주고 있다(김윤화, 2016). 감정노동과 조직효과성 연구에서 회복탄력성이 조절 효과를 가지고 있으며(권경희, 2017), 우울에 부(-)적인 영향을 준다(백은미, 2017), 또한 감정노동의 정서적 고갈과 비인간화에 부(-)적 영향을 주고 있다(유종연, 2019). 이상의 선행연구를 토대로 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향을 분석해 볼 필요가 있다.



나. 사회적 지지

(1) 사회적 지지의 개념

사회적 지지는 감정노동의 스트레스 상황에서 받는 부정적인 영향을 완화시켜 주는 하나의 행위로서 개인이 사람의 관계에서 얻을 수 있는 긍정적인 자원이다. 일반적으로 사회적 지지는 가족 구성원, 친구, 교사 등을 들 수 있다(한국교육심리학회, 2000). 보편적인 의미로는 외부로부터 얻을 수 있는 긍정적인 힘이라고 볼 수 있다. 어려울수록 힘이 되는 외부적 요인으로 다양한 형태의 자원이 있을 수 있다. 또한 사회적 지지는 가족, 친구 등 사람이 제공하는 여러 가지 형태의 도움과 원조의 개념이며(이평숙 외, 2004), 대인 관계에서 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원을 말한다(김오남, 2003).

1970년대부터 들어오면서 사회적 지지에 관한 관심이 시작되었으며, 사회적 지지의 개념은 학자마다 조금씩 다르지만, 사회적 지지를 좀 더 정확하게 이해하기 위해서는 사회적 관계망의 구조적 측면과 기능적인 측면을 구분할 필요가 있다(이수행, 2014). 외부에서 쉽게 얻을 수 있는 긍정적인 에너지로 ‘격려’가 있다. 격려 받은 사람은 용기를 가지고 결과에 상관없이 끊임없이 노력한다(Dinkmeyer & Losoncy, 1996). 격려 받은 사람은 같은 상황에서도 스트레스와 고통을 덜 느끼게 되며, 적응적 행동에 참여할 가능성이 증가한다(Manaster & Corsini, 1982).

(2) 사회적 지지의 선행연구 고찰

Caplan(1974)은 외부환경으로부터 심리적인 도움을 받는 다양한 원조로서의 사회적 지지는 상사, 동료, 가족 등의 영향이 크다고 하였다. 이것은 개인과 타인과의 관계 형성에 상당한 밀접한 관계가 있다. 사회적 지지가 감정노동이나 개인의 스트레스와 같은 부정적인 효과를 줄인다는 연구 결과들이 많다.

<표 II-10> 사회적 지지의 정의

학자	정의
Caplan(1974)	어떤 사람을 둘러싼 외부의 환경으로부터 받는 다양한 원조
Cobb(1976)	개인 스스로가 가치 있는 존재로 존중받고 있음을 알기 위해 주위에서 받는 물질·심리적인 도움이나 상호작용
House(1981)	스트레스의 악영향으로부터 개인을 보호하고, 건전한 행동을 하게 하는 기능
Cohen & Wills(1985)	대인관계로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원
Betz(1989)	사회적 상호관계를 통한 모든 형태의 긍정적인 자원
Dong & Simon(2010)	타인으로부터의 도움이나 지원, 격려 등 사회 상호관계를 말함

자료: 선행연구를 참고하여 연구자가 재구성함

Hochschild(1983)의 연구에서 항공기 승무원들이 승객과의 스트레스를 동료들을 통하여 심리적, 행동적 측면에서 그 영향력을 감소시키는 것으로 나타났다.

사회적 지지는 가족과 동료의 지지를 통하여 스트레스를 감소시켰으며(박성호, 2001), 직무소진과 직무스트레스에는 부(-)적인 관계를 나타냈으며(최서규, 2014), 우울에도 부(-)적 영향을 주었고(백은미, 2017), 삶의 질에 긍정적인 영향을 주었으며(김소연, 2017), 정서적 고갈에는 부(-)적 영향을 주었다(유종연, 2019). 또한 사회적 지지는 질병에 영향을 미치고, 일상생활의

위기사건에 중재역할 및 스트레스를 줄여주었다(오가실, 2006). 사회적 지지에서 높은 동료지지는 직무만족과 강한 상관관계를 보이고, 직무만족과 스트레스 및 정신적 증상을 감소하는 역할을 하였다(Cook & Mandrillo, 1982). 결국 사회적 지지를 극대화하기 위해 직무에서 받는 어려움을 극복하고 자기효능감을 높일 수 있는 다양한 사회적 지지와 격려가 필요하다고 하였다(김경희, 2008).

사람은 주변의 환경과 상호작용으로 살아가는 존재이다. 사회적 지지가 높을 때 건강증진행위를 실천할 가능성이 높다(김덕중 외, 2019). 즉 사회적 관계를 맺고 지지를 받음으로서 다양한 활동을 하고 서로의 규범을 지키면서 필요한 건강증진행위를 실천한다(이수연 외, 2020). 이와 같이 국내외 여러 선행연구에서 사회적 지지는 건강증진행위에 긍정적인 영향을 주는 것을 알 수 있다. 따라서 사회적 지지가 삶의 질에도 어떤 영향을 줄 것인지에 대한 연구가 필요하다.

3. 삶의 질

가. 삶의 질의 개념

일상생활에서 최근 ‘워라벨’이라는 용어를 자주 쓰고 있다. 이러한 용어는 ‘Work-life balance’의 줄임말로 일과 삶의 균형이라는 새로운 신조어이다. 이러한 표현은 1970년 후반 영국에서 처음 시작되었는데, 우리나라에서는 각 단어의 앞 글자를 따서 만든 단어이다. 현대 사회에서 직장을 선택할 때 ‘돈’이 아니라 ‘삶의 질’을 중요시하고 있다. 즉 취업기준이 일과 삶의 균형을 통하여 자신의 행복을 우선시한다고 봐야 할 것이다.

삶의 질이라는 용어는 제2차 세계대전 후, 사회복지 개념이 주목받으면서 유래하였다(Alexander & Willams, 1981; 최영애, 2003 재인용). 삶의 질에 대한 정의는 학자들 간 명확한 개념에 대한 정의가 확립되어 있지 않다. 여기에는 여러 가지 이유가 있는데, ‘삶의 질’이 의미하는 바가 포괄적이고 함축적이고 복합적일 뿐만 아니라 개인의 욕구 수준에 따라 많은 주관적인 요소를 포함하고 있기 때문이다(고승덕, 1996). 그리하여 삶의 질 개념은 연구 목적, 연구 대상 등에 따라 매우 다르게 개념화되는 경향을 보인다(김영기 외, 2001). 따라서 삶의 질이란 자신의 삶에 대한 객관적이고 주관적인 만족의 정도를 의미하고 있다.

나. Stamm의 삶의 질 모델

Stamm(2010)의 연구에서, 삶의 질의 구성요소는 공감 만족, 소진과 이차 외상성 스트레스라고 하고 있다[그림 II-2]. 공감 만족은 자신의 업무를 더욱 잘 할 수 있도록 하는 즐거움이며, 공감 만족의 점수가 높다는 것은 자신의 업무에 큰 만족감을 느끼고 있다는 것이다. 소진은 공감 피로의 한 요소 중의 하나이며, 이것은 자신의 노력에도 불구하고 감정이 달라지지 않는다. 이차 외상성 스트레스는 업무와 관련하여 극도의 스트레스 상황을 말하며, 의료현장에서 일하는 사람들이 돌봄의 과정에서 흔히 느끼는 정서적인 고통을 말한다(Figley, 1995).



[그림 II-2] Stamm의 삶의 질 모델

다. 삶의 질에 대한 선행연구 고찰

국내 선행연구를 보면, 자아존중감과 자기효능감이 높을수록 삶의 질이 높았으며(박은숙 외, 1998), 건강 자각과 삶의 질의 관계에서 신체적 영역, 심리적 영역, 생활환경 영역에 대한 지각이 높을수록 삶의 질이 높아지고 과도한 업무량, 불규칙한 생활 습관과 스트레스는 신체적 삶의 질이 낮았다(윤복연 외, 2002). 또한 회복탄력성은 삶의 질에 대해 양(+)의 영향을 미치고(최서규, 2014), 일반적 저항자원으로 사회적 지지를 받은 사람은 감정노동에 대한 대처 능력이 높아질수록 삶의 질은 높아졌다(김소연, 2017).

삶의 질을 대부분 행복이라는 용어와 유사한 개념으로 볼 때, 보건복지 분야의 정책연구기관인 보건사회연구원에서는 다수의 연구자에 의해 계속적으로 행복지수(삶의 질)를 개발하려고 노력하였다(김승권 외, 2008; 김미곤 외, 2017; 정해식 외, 2019). 또한 한국 사람의 행복결정요인을 바탕으로 행복지수체계를 만들었으며(김승권 외, 2008), 행복 영역별 지표를 통해 행복의 하위 영역과 지표체계를 도출하여 행복도를 측정하였다(김미곤 외, 2017). 그리고 한국인의 행복을 OECD(2013)의 주관적 안녕 지표에 근거를 두고 개인적 수준의 주관적 행복을 측정하였다(정해식 외, 2019). 향후 감정노동으로 인한 행복지수에 대한 중요성은 앞으로 더욱 관심을 가질 것이다. 행복지수를 정확하게 지표로 구분하고 측정을 하는 것에 의문을 가질 수도 있으나, 향후 지속적인 연구를 통하여 체계적으로 만들어 가야 할 것이다.

III. 연구 방법

1. 연구가설 및 연구모형

가. 연구가설

(1) 악성 민원과 감정노동

최근 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등의 악성 민원으로 인해 행정기관의 직무 안정성 저하, 과다 행정력 낭비, 기관 이미지 훼손 등 역기능이 발생하며, 일반 국민에게는 양질의 서비스 기회가 박탈되고, 갈등 비용의 공동 부담, 생활환경이 훼손되고 있다. 결국 민원인은 과다한 기회비용이 발생하고, 사회생활이 불가하며, 육체적·정신적으로 황폐해지는 역기능이 발생한다(국민권익위원회, 2016). 이렇듯 악성 민원은 대민서비스 업무를 담당하는 공무원에게 정신적·육체적인 문제뿐만 아니라, 업무를 하는 데 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난다. 악성 민원은 직무만족이나 직무소진에 부정적인 영향을 주고 있으며(신용일, 2017), 악성 민원이 양적으로 증가하면 조직몰입에 있어 악영향을 준다고 하였다(신재현 외, 2018). 공공기관에서는 감정노동의 표면 행위로 인하여 감정 소모에 영향을 미치고(한수진 외, 2019), 악성 민원이 감정노동에 영향을 준다고 하였다(선우숙, 2020).

이상의 선행연구에서 변수들의 관계를 가설로 제시하면, 독립변수인 악성 민원이 증가하면 종속변수인 감정노동 역시 증가할 것이다. 즉 악성 민원은 감정노동에 양(+)적 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다.

연구가설 1. 악성 민원은 감정노동에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

(2) 감정노동과 삶의 질

악성 민원으로 인한 개인 차원에서 감정노동자는 심한 스트레스와 정신적 피해 등으로 감정고갈을 겪게 된다. 조직 측면에서도 이러한 감정노동으로 직무만족이나 조직몰입에 부정적인 영향을 가져온다(Morris & Feldman, 1996). Brotheridge & Grandey(2002) 연구에서도 감정노동은 감정고갈에 정(+)인 영향을 미치며, 성취감에는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. Grandey(2000)의 감정조절 과정 모델 프로세스의 상황적 신호에서 장기 결과로 나타나는 감정조절 과정의 감정노동은 감정적인 사건(긍정적 사건, 부정적 사건)으로 인해 감정노동이 발생하고, 장기적으로 개인적 측면(소진, 직무만족), 조직적 측면(성과, 철회 행동)에 영향을 준다.

직무소진은 일과 삶의 질에 미치는 영향에서 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복 추구’는 감소하는 부(-)의 관계가 나타나고(김주연, 2021), 간호사의 감정노동 대처 능력이 높아지면 삶의 질이 높아졌다(김소연, 2017). 즉 감정노동이 높을수록 삶의 질에는 부(-)적 영향이 있다고 할 수 있다. 종합병원 종사자의 감정노동과 삶의 질의 관계에서 음(-)의 상관성이 있었으며(박부연, 2012), 응급실 간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향에서 감정부조화 즉, 감정노동이 높을수록 직무만족이나 삶의 질의 결과에 부(-)적 영향을 가져왔다(정혜림, 2016). 즉 감정노동은 삶의 질에 부(-)적 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다.

연구가설 2. 감정노동은 삶의 질에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

(3) 감정노동과 회복탄력성, 사회적 지지

악성 민원으로 인하여 화를 내고 욕을 할 수도 없는 상황에서 민원인에게 친절하고, 감정을 조절하기는 쉽지 않을 것이다. 이러한 부정적인 감정노동에 대한 대처 능력이 높아지면 회복탄력성과 사회적 지지는 높아질 것이다. 병동 간호사 개인의 조직과 사회의 통합력이 높아지면, 감정노동에 대한 대처 능력도 높아졌으며, 항공사 객실 승무원의 감정노동은 회복탄력성에 양(+)의 영향을 주었다(김소연, 2017; 명혜리, 2021). 즉 감정노동은 회복탄력성과 사회적 지지에 양(+)적 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

연구가설 3. 감정노동은 회복탄력성에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

연구가설 4. 감정노동은 사회적 지지에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

(4) 회복탄력성, 사회적 지지의 매개효과

선행연구들을 살펴보면 회복탄력성과 사회적 지지는 삶의 질의 관계에서 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 재난피해자의 회복탄력성과 사회적 지지가 높을수록 삶의 질의 수준이 높은 것으로 나타났다(임철관, 2020), 자존적 지지가 높을수록 삶의 질이 높아졌다(박월성, 2020). 간호사의 감정노동자에 대한 사회적 지지가 높을수록 때 삶의 질이 유지, 증진하였고(김소연, 2017), 임상간호사들의 감정노동과 우울에 있어서 회복탄력성은 매개효과가 있었으나 사회적 지지는 매개효과가 없었다(백은미, 2017). 요양보호사들에게 삶의 질은 사회적 지지에 영향이 있으며, 회복탄력성의 정도가 삶의 질 관계에서 매개 역할을 하였다(정경아, 2017). 즉 회복탄력성과 사회적 지지는 삶의 질의 관계에서 긍정적인 매개효과를 가질 것으로 예측할 수 있다.

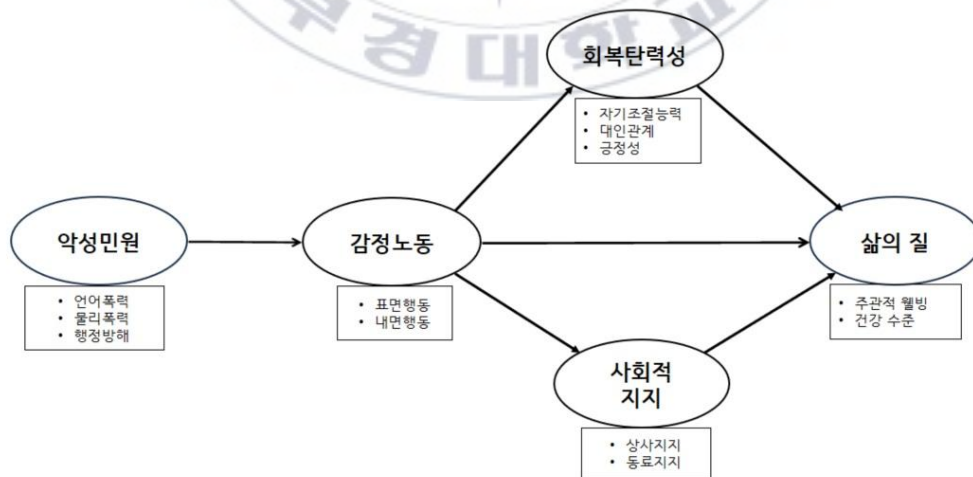
연구가설 5. 회복탄력성은 삶의 질에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

연구가설 6. 사회적 지지는 삶의 질에 양(+)적 영향을 미칠 것이다..

나. 연구모형

이론적 근거를 바탕으로 악성 민원이 감정노동자의 삶의 질에 미치는 영향과 회복탄력성 및 사회적 지지가 매개 역할을 하는지 파악하기 위하여 다음과 같은 변수 사이의 관계를 기술하고자 한다.

악성 민원이 증가할수록 감정노동은 증가할 것이고, 감정노동은 삶의 질을 감소시킬 것이다. 이처럼 독립변수로서 악성 민원은 종속변수인 감정노동에 영향을 줄 것이고, 다시 독립변수로서 감정노동은 종속변수인 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 인과관계가 있을 것이다. 그리하여 감정노동과 삶의 질의 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지가 매개효과가 있는지 변수 간의 구조적인 관계를 밝히고자 한다. 각각의 가설로부터 도출한 연구모형은 [그림 Ⅲ-1]과 같다.



[그림 Ⅲ-1] 연구모형

2. 연구 대상

본 연구는 B광역시 지자체에서 근무하는 감정노동자를 대상으로 하였다. 먼저 지자체 감정노동자의 악성 민원이 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질에 미치는 영향의 구조적 관계를 살펴보았다. 두 번째, 연구 결과를 좀 더 심층적으로 설명하기 위해 연구 참여자들을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다.

일반적으로 구조방정식 모형분석에서 가장 보편적인 추정방식으로 최대우도법(Maximum Likelihood Estimation: MLE)을 사용하고 있다. 이런 경우 일반적으로 추천되는 표본의 크기는 150~400개이다. 하지만 표본 크기가 클수록 추정공분산행렬과 입력공분산행렬 간 조그마한 차이에도 민감하게 반응하여 적합도가 낮게 나타날 경우가 발생한다. 따라서 표본의 크기가 400개를 넘는 것은 바람직하지 않다고 본다. 따라서 일반적으로 단일기준치로 표본 크기는 보통 200개를 기준으로 많이 사용되고 있다(이학식 외, 2013). 이를 근거로 본 연구의 표본의 수는 200개 이상, 400개 이하로 설정하였다.

본 연구는 B광역시청, 구·군 및 사업소에서 실제로 대민서비스 업무를 하는 지자체 소속 감정노동자(공무원, 공무원직, 청원경찰)를 대상으로 했다. 연구 방법은 설문조사 방법으로 설문조사 기간은 4월 초부터 5월 말까지 구글 온라인 설문으로 진행하였다. 설문지 구성은 2022년 02월~03월까지 관련 문헌 연구와 선행연구를 참고하여 설문을 구성하였고, B광역시청에서 민원 업무를 담당하는 팀장 2명, 시의회 입법 전문가 2명, 지도교수와 함께 전문가 검토를 마쳤다. 설문 측정 문항의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위하여 예비조사를 실시하였다.

예비조사는 B광역시청에 근무하는 감정노동자(공무원 10명, 공무원직 10명, 청원경찰 10명) 총 30명을 대상으로 2022년 04월 11일~04월 16일까지 실시하였다. 본 조사는 예비조사의 신뢰도 분석 및 최종 측정 문항에 대한 전문가 검토를 마치고, 2022년 04월 25일~05월 31일까지 B광역시, 구·군 및 사업소에 대민서비스 업무를 하는 민원실, 콜센터, 주민자치센터, 보건소에 근무하는 감정노동자(공무원, 공무원직, 청원경찰) 302명을 대상으로 하였다. 설문조사 기간 및 설문지 구성 절차는 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 설문조사 기간 및 절차

내용	일정	방법
설문지 구성	2022.02.07.~03.11.	관련 문헌 연구와 선행연구 참고
전문가 검토	2022.03.14.~03.25.	측정 문항 수정 및 검토(5명)
예비조사	2022.04.11.~04.16.	예비조사(30명)
	2022.04.17.~04.22.	신뢰도 분석 및 최종 측정 문항 확정(전문가 검토)
본 조사	2022.04.25.~05.31.	최종 설문조사 실시(302명)

<표 Ⅲ-2> 연구 대상의 일반적 특성

구 분		표본(명)	백분율(%)
성별	여성	190	58.5
	남성	135	41.5
고용 형태	공무원	112	34.5
	공무직	111	34.2
	청원경찰	102	31.4
근속연수	1~5년	132	40.6
	6~10년	65	20.0
	11~15년	48	14.8
	16~20년	31	9.5
	21~25년	9	2.8
	26~30년	14	4.3
	30년 이상	26	8.0
소속기관	B광역시청	142	43.7
	구·군	126	38.8
	사업소	57	17.5

(N=325)

예비조사에서 30개, 본 조사에서 302개로 총 표본 332개가 수집되었으며, 데이터 클리닝 작업 때 불성실한 표본을 제외한 325부를 최종 분석 대상으로 설정하였다. 연구 대상의 일반적 특성은 <표 III-2>와 같다.

성별은 여성(58.5%)이 남성(41.5%)보다 다소 많았고, 고용 형태는 공무원(34.5%), 공무원직(34.2%), 청원경찰(31.4%) 순으로 나타났다. 근속연수는 1~5년(40.6%), 6~10년(20.0%), 11~15년(14.8%) 순으로 대부분이 근속연수 15년 이하의 감정노동자들이 전체의 75.4%를 차지하였다. 이는 공무원직의 경우 2018년 비정규직에서 정규직으로 전환된 시점이 얼마 되지 않았고, 청원경찰도 주52시간 제도가 도입되면서 신규 채용이 일시적으로 많이 늘었기 때문이다. 소속기관은 B광역시청(43.7%), 구군(38.8%), 사업소(17.5%) 순으로 나타났다. B광역시청과 구·군은 비슷한 비율을 보이지만 사업소가 상대적으로 비율이 낮은 이유는 실제 사업소에서 민원인을 직접 응대하는 감정노동자(공무원, 공무원직, 청원경찰)의 인원이 적기 때문이다.

한편 악성 민원이 지자체 감정노동자의 삶의 질에 미치는 영향에 대해 좀 더 상세한 분석을 하고자 인터뷰 방법을 활용하였다. B광역시청에서 근무하는 6명(공무원 2명, 공무원직 2명, 청원경찰 2명)을 선택하여 분석하였다. 연구 대상의 선정기준은 다음과 같다. 첫째, B광역시 본청에 근무하는 자, 둘째, 직접 민원을 응대하는 자, 셋째, 직군별(공무원, 공무원직, 청원경찰) 민원 응대에 다양한 경험 있는 자, 넷째, 자기 일과 미래에 대하여 솔직하게 말할 준비가 되어 있는 자로 하였다. 표본수집 방법은 목적 표집으로 심층 인터뷰를 실시하였으며, 인터뷰 조사 기간 및 대상은 <표 III-3>과 같다.

심층 면접은 직군별로 2명씩 업무가 종료되고 주변의 방해받지 않는 시청사의 조용한 시민접견실에서 이루어졌으며, 연구 참여자의 일반적인 특성은 <표 III-4>와 같다. 전체 연구 참여자의 개별적인 특성을 상세히 기술하면 다음과 같다.

<표 Ⅲ-3> 인터뷰 조사 기간 및 대상

면접 기간	2022년 10월~11월		
방식	심층 인터뷰		
대상	B광역시청 소속	공무원(2명)	공무직(2명)
		청원경찰(2명)	

<표 Ⅲ-4> 연구 대상의 일반적 특성

성명	성별	나이	결혼 여부	자녀 유무	근무연수	고용 형태
참여자 1	남	48	기혼	유	18년 3개월	공무원
참여자 2	여	52	기혼	유	20년 11개월	공무원
참여자 3	여	46	기혼	무	21년 5개월	공무직 (콜센터)
참여자 4	여	36	기혼	유	4년 6개월	공무직 (안내)
참여자 5	남	42	기혼	유	16년 4개월	청원경찰
참여자 6	남	37	기혼	무	2년 10개월	청원경찰

연구 참여자 1

나이는 48세, 중학교 2학년 자녀가 1명 있는 기혼 남성이며 공무원이다. 대학 졸업 후, 일반기업에서 5년간 해외 근무를 하다가 공무원이 되었다. 외향적이며 운동과 여행을 좋아하고, 과거 시민들에게 몇 차례 친절공무원으로 선발된 적이 있다.

연구 참여자 2

나이는 52세, 여성으로서 기혼인 공무원이다. 구청에서 공무원 생활을 했고, 대학 다니는 자녀가 있다. 성격은 외향적이고 낙천적이며 긍정적인 편이다. 대학원을 수료하고 일반기업체 등에 출강한 경험이 있다.

연구 참여자 3

나이는 46세, 여성으로서 콜센터에 근무하는 공무원직이다. 20대 중반에 비정규직으로 근무하다가 공무원직으로 전환되었다. 결혼은 했지만, 자녀가 없다. 성격은 외향적이며, 여행을 좋아하고 감정에 대해 솔직한 편이다.

연구 참여자 4

나이는 36세, 여성으로서 민원 안내를 하는 공무원직이다. 3살 여자아이를 둔 기혼여성이다. 어린이집과 다른 지역에서 기간제 근무를 하였고, B광역시 용역회사에서 비정규직으로 근무를 하던 중 공무원직으로 전환되었다. 성격은 외향적이지만 다소 감정적일 경우가 있다.

연구 참여자 5

나이는 42세, 남자로서 청원경찰이다. 해병대 특수수색대를 전역하였고, 이종격투기 및 주짓수를 취미로 한다. 성격은 외향적이며 아직 미혼이다. 맛집을 찾아다니는 미식가이며 감정에 충실한 편이다.

연구 참여자 6

나이는 37세, 남자로서 청원경찰이다. 올해 결혼한 신혼이며, 아직 자녀는 없다. 임용되기 전, B항만 공사에서 특수경비원으로 근무했으며, 대학 시절 정구선수로 활동했었다. 성격은 다소 내성적이나 운동을 좋아한다.

연구 참여자들의 심층 면접에서는 반구조화된 질문지를 작성하여 초안을 만든 뒤, 연구 경험이 풍부한 연구자에게 조언을 받았으며, 설문지의 타당성과 실용성을 검토하였다. 주요 내용으로 악성 민원을 경험하기 전과 악성 민원을 경험하는 과정, 악성 민원을 경험한 후 그리고 나의 삶에 초점을 두고 질문하였다. 주요 질문 내용은 악성 민원 경험 전의 질문으로 ‘지자체 취업 전, 어떤 일을 했었는지 말씀해 주시겠습니까?’, ‘임용 후에 나의 업무에 대하여 충분히 숙지하고 있었는지 말씀해 주시겠습니까?’, ‘본인의 성격 유형에 대하여 말씀해 주시겠습니까?’, 악성 민원 경험 과정 질문으로는 ‘귀하가 생각하는 악성 민원의 유형은 무엇인지 말씀해 주시겠습니까?’, ‘가장 기억에 남는 최악의 민원은 어떤 것인지 말씀해 주시겠습니까?’, ‘악성 민원으로 탈진이나 외상성 스트레스는 어떠하였나요?’ 악성 민원 경험 후 질문으로 ‘악성 민원 경험 후, 감정을 다스리기 위한 나만의 방법이 있다면 어떠한 것이 있는지 말씀해 주시겠습니까?’, ‘직장 내에서 감정노동자를 위한 프로그램(예: 힐링 프로그램 등)이 있습니까?’, ‘악성 민원으로 받은 고통을 줄이는 방안이 있다면 어떤 것이 좋을지 말씀해 주시겠습니까?’ 미래

의 삶에 관한 질문으로 ‘나의 삶의 질을 향상시키기 위해 (신체적·물질적으로)필요한 것은 무엇인지 말씀해 주시겠습니까?’, ‘나의 삶의 질을 향상시키기 위해 (정신적·사회적으로)노력해야 할 것은 무엇인지 말씀해 주시겠습니까?’ 등의 질문으로 인터뷰가 이루어졌으며 모든 인터뷰에 대하여 기록하고 정리하였다.



3. 측정 도구

본 연구에서 사용되는 측정 도구는 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질 등 5가지로 구성하였다.

가. 악성 민원 척도

악성 민원은 Grandey et al.,(2007), 신용일(2017)과 선우숙(2020)의 척도를 연구의 대상에 맞게 수정·인용하였으며, 하위요인은 언어폭력 4문항, 물리폭력 4문항, 행정방해 4개 문항 등 총 12개 문항으로 구성하였다. 5점 Likert 방식으로 구성하였으며, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 구성하였다.

<표 III-5> 악성 민원 하위영역별 문항 구성

하위영역	문항수	문항 번호
언어폭력	4	1,2,3,4
물리폭력	4	5,6,7,8
행정방해	4	9,10,11,12
총계	12	

나. 감정노동 척도

감정노동은 Grandey(2003)과 선우숙(2020)의 척도를 연구의 대상에 맞게 수정·인용하였으며, 하위요인으로 Grandey(2000) 감정조절 과정 모델에 의한 표면 행동 4개 문항과 내면 행동 4개 문항으로 등 총 8개 문항으로 구성하였다. 5점 Likert 방식으로 구성하였으며, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 구성하였다.

<표 III-6> 감정노동 하위영역별 문항 구성

하위영역	문항수	문항 번호
표면행동	4	1,2,3,4
내면행동	4	5,6,7,8
총계	8	

다. 회복탄력성 척도

회복탄력성은 김주환(2011)의 한국형 회복탄력성 지수 KRQ-53 척도와 최서규(2014)의 척도를 본 연구 대상에 맞게 수정·인용하였으며, 하위요인으로 자기조절능력 4개 문항, 대인관계 4문항, 긍정성 4개 문항 등 총 12개 문항으로 구성하였다. 5점 Likert 방식으로 구성하였으며, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 구성하였다.

<표 III-7> 회복탄력성 하위영역별 문항 구성

하위영역	문항수	문항 번호
자기조절능력	4	(1),(2),(3),(4)
대인관계	4	(5),(6),(7),(8)
긍정성	4	(9),(10),(11),(12)
총계	12	

* 괄호는 역채점 문항

라. 사회적 지지 척도

사회적 지지는 산업안전보건공단 한국어판(2000)과 유종연(2019)의 척도를 연구의 대상에 맞게 수정·인용하였으며, 하위요인으로 상사지지 4개 문항, 동료지지 4개 문항 등 총 8개 문항으로 구성하였다. 5점 Likert 방식으로 구성하였으며, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 구성하였다.

<표 III-8> 사회적 지지 하위영역별 문항 구성

하위영역	문항수	문항 번호
상사지지	4	1,2,3,4
동료지지	4	5,6,7,8
총계	8	

마. 삶의 질 척도

삶의 질은 김소연(2017)의 척도를 연구의 대상에 맞게 수정·인용하였고, 하위요인은 주관적 웰빙 4개 문항, 건강 수준 4개 문항 등 총 8개 문항으로 구성하였다. 5점 Likert 방식으로 구성하였으며, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 구성하였다.

<표 III-9> 삶의 질 하위영역별 문항 구성

하위영역	문항수	문항 번호
주관적 웰빙	4	(1),(2),3,4
건강수준	4	(5),(6),(7),(8)
총계	8	

* 괄호는 역채점 문항

이상과 같이 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질 등 5개 측정 도구는 관련 문헌 연구와 선행연구를 통하여 설문 문항을 구성하였고, 5명의 전문가 집단을 통하여 측정 문항의 수정 및 검토를 마친 후 <표 III-10>과 같이 최종적으로 확정하였다. 예비조사와 본 조사를 거쳐서 최종 신뢰도 분석을 시행하였다.

<표 III-10> 전체 설문 문항 구성

도구	요인	문항수	출처
악성 민원	언어폭력	4	Grandey et al(2007) 신용일(2017), 선우숙(2020) 수정 · 인용
	물리폭력	4	
	행정방해	4	
감정노동	내면행동	4	Grandey(2003) 외 선우숙(2020) 수정 · 인용
	표면행동	4	
회복탄력성	자기조절능력	4	김주환(2011) 한국형 회복탄력성 지수 KRQ-53, 최서규(2014) 수정 · 인용
	대인관계	4	
	긍정성	4	
사회적 지지	상사지지	4	산업안전보건공단 한국어판(2000) 유종연(2019) 수정 · 인용
	동료지지	4	
삶의 질	주관적 웰빙	4	김소연(2017) 수정 · 인용
	건강수준	4	
총계		48	

바. 신뢰도 분석

(1) 예비조사 신뢰도 분석

본 연구에 사용된 측정 문항에 대한 일관성을 확인하기 위하여 신뢰도 분석을 하였다. 신뢰도는 Cronbach's α 값을 통해 판단하였다. 측정 도구로 선정된 문항이 본 연구의 질문에 적합한지 확인하고자 예비조사를 실시하였다. 5명으로 구성된 전문가들은 교수, 공무원, 실무경력자 등으로 구성

되었으며, 전문가를 통해 측정 문항을 수정·보완하여 최종설문지 총 48개 항목으로 완성하였다.

예비조사에서 50개 항목의 전체 신뢰도는 .859이었으나, ‘삶의 질’의 신뢰도가 .677로 나타났다. 삶의 질 2개 항목을 삭제한 후, 수정된 ‘삶의 질’ 신뢰도는 .791로 향상되었고, 48개 항목 전체 수정된 신뢰는 .866으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach’s α 가 0.7 이상으로 최종 측정 문항으로 사용하는 데 문제가 없는 것으로 나타났다. 도구별 신뢰도 분석 결과는 <표 III-11>과 같다.

<표 III-11> 예비조사 도구별 신뢰도

도구	Chronbach’s α	문항수(N)
악성 민원	.931	12
감정노동	.844	8
회복탄력성	.859	12
사회적 지지	.748	8
삶의 질	.677→.791	10→8
총계	.859→.866	50→48

(2) 본 조사 신뢰도 분석

전체 측정변수별 신뢰도는 <표 III-12>와 같으며, 악성 민원의 경우 언어폭력, 물리폭력, 행정방해 3개의 하위변수를 두고 신뢰도 분석을 하였다. 악성 민원의 신뢰도는 .890이며, 감정노동의 경우 표면행동, 내면행동 2개 하위변수를 두고 신뢰도 분석 결과, 감정노동의 신뢰도는 .862로 나타났다. 회복탄력성은 자기조절능력, 대인관계, 긍정성 3개의 하위변수를 두고 신뢰

도 분석을 하였다. 회복탄력성의 신뢰도는 .840으로 나타났고, 사회적 지지는 상사지지, 동료지지 2개의 하위변수를 두고 신뢰도를 각각 실시한 결과 .837로 나타났다. 삶의 질은 주관적 웰빙, 건강 수준 2개의 하위변수를 두고 신뢰도 분석 결과, 삶의 질의 신뢰도는 .761로 나타났다. 전체 도구의 신뢰도는 .872로 나타났다. 신뢰도 분석 결과, ‘긍정성’, ‘주관적 웰빙’의 Cronbach’s α 가 각각 .653과 .645로 나왔지만 일반적으로 Cronbach’s α 는 0.6도 수용이 가능하다. 삶의 질의 전체 신뢰도는 .761이며, 전체 도구의 신뢰도는 .872로 나타났으며, 5개의 도구의 신뢰도는 0.7 이상으로 나타났다.

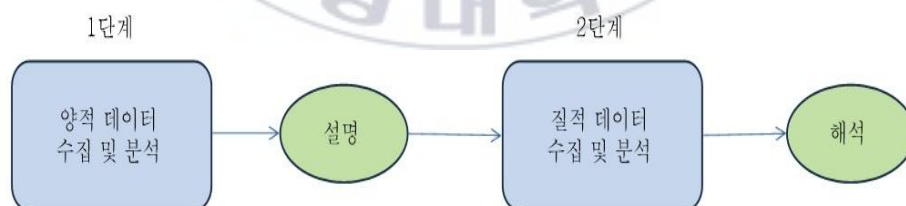
<표 III-12> 본 조사 도구별 신뢰도

도구	변수명	문항수(N)	Chronbach's α
악성 민원	언어폭력	4	.940
	물리폭력	4	.784
	행정방해	4	.889
감정노동	표면행동	4	.798
	내면행동	4	.815
	자기조절능력	4	.732
회복탄력성	대인관계	4	.707
	긍정성	4	.653
	상사지지	4	.769
사회적 지지	동료지지	4	.900
	주관적 웰빙	4	.645
삶의 질	건강수준	4	.744
합계		48	.872

4. 분석 방법

본 연구는 악성 민원으로 인한 지자체 감정노동자들의 삶의 질에 미치는 관계에 대한 모형을 제시하고, 심층 인터뷰를 활용하여 지자체 감정노동자들의 악성 민원으로 인한 삶의 질에 미치는 영향을 분석하는 것이다.

연구 방법은 연구목적에 따라 다르게 설계하여 분석할 수 있다. 먼저 양적 및 질적 데이터를 분석한 후, 병합하는 수렴적 설계, 양적 분석을 시행하고 질적 분석을 사용하여 좀 더 자세하게 설명하는 방법으로 설명적 순차 설계, 해당 집단에 관한 연구가 적거나 되지 않았을 때 사용되는 설계 방법으로 먼저 질적 단계로 초기 탐색 후, 양적 단계를 구축하는 탐색적 순차 설계 방법이 있다(Creswell, 2017). 본 연구는 양적 결과에 더 깊이 있는 통찰을 위해 연구 방법 중 설명적 순차 설계 방법을 본 연구에 맞게 진행하고자 한다. 이것을 그림으로 도식화하면 [그림 III-2]와 같다.



출처: Creswell, J. W. (2017). 연구방법. 정종진 외 역.

[그림 III-2] 설명적 순차 설계

분석 방법은 설문조사를 토대로 IBM SPSS Statistics 22.0과 AMOS 22.0을 이용하여 구조방정식을 활용하였으며, 325개의 표본을 분석 대상으로 하였다. 자세한 분석 방법은 아래와 같다.

첫째, 자료 분석은 Cronbach alpha 계수를 사용하여 각 문항의 신뢰성을 측정하였다. 연구 대상의 일반적 특성을 알기 위해 기술통계 및 변수들의 정규성 검증을 시행하였으며, 변인간의 상관관계를 보기 위하여 Pearson 상관분석을 하였다.

둘째, 지자체에 근무하는 감정노동자들의 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질 간의 구조적 인과관계를 살펴보기 위하여 Amos를 이용하여 확인적 요인분석과 타당성 검증을 하였다.

셋째, 구조모형의 적합성을 평가하고 가설검증을 하였다.

넷째, Bootstrapping을 이용하여 매개효과를 검증하였으며, 유의성 검증을 하였다.

다섯째, 구조모형에서 집단 간 조절 효과를 알아보기 위해 다중집단분석을 하였다.

여섯째, 구조방정식을 통하여 도출된 결과에 심도 있는 논의를 위하여 B 광역시청에 근무하는 공무원, 공무원, 청원경찰 각 2명씩, 총 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 악성 민원이 감정노동과 삶의 질에 미치는 영향

가. 기술통계 및 정규성 확인

악성 민원으로 인한 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지 그리고 삶의 질에 미치는 영향을 위하여 기술통계 분석을 하였다. 측정요인별로 평균과 표준편차의 결과는 <표 IV-1>과 같다.

악성 민원에 관한 평균값은 2.57이었으며, 행정방해가 3.17로 가장 높았고, 언어폭력은 2.67이었고, 물리폭력이 1.86으로 가장 낮았다. 즉 민원인들에 의한 악성 민원 중에서 행정방해와 언어폭력 그리고 물리적인 폭력 순으로 나타났다. B광역시의 경우 행정방해 민원 유형은 억지 주장이나 무리한 요구 등이 가장 많이 발생하였다.

감정노동은 평균값이 4.21이고, 표면행동(4.19)과 내면행동(4.22)의 평균이 모두 높은 수준으로 나타났다. 대민업무를 하는 감정노동자들은 업무수행 중에 상당히 높은 감정노동을 하는 것으로 나타났다. 대민업무를 하면서 표면행동과 내면행동의 평균 차이가 그리 크지 않지만, 평균이 높게 나왔다. 이는 대민업무를 하면서도 시민과의 민원 응대 과정에서 민원인의 황당한 요구나 무례한 행동을 경험하더라도 최대한 나의 감정을 자제하면서 민원인에 대한 감정을 공감하려는 것으로 나타났다.

회복탄력성은 평균이 3.88로써 자기조절능력(3.88), 대인관계(3.91), 긍정성(3.84)으로 나타났다. 회복탄력성에서 대인관계가 가장 높게 나타났다.

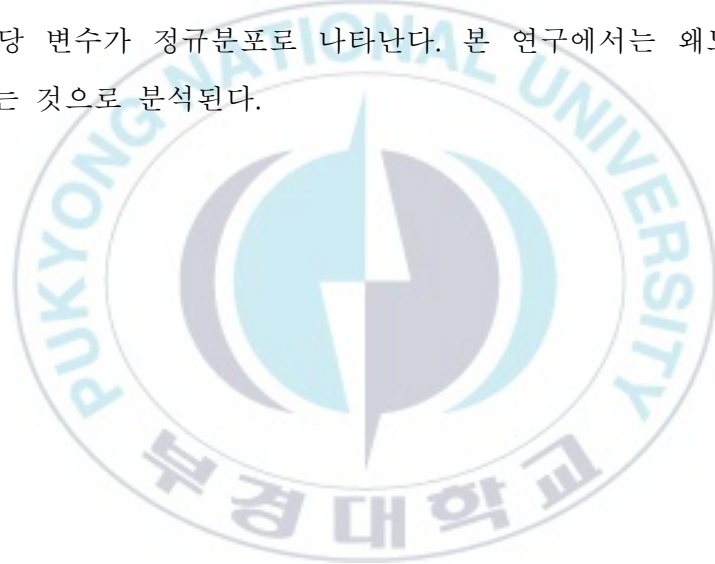
<표 IV-1> 주요 변수들의 정규성 검증 및 기술통계 분석 (N=325)

구분	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
언어폭력	1	5	2.67	1.243	.408	-1.341
물리폭력	1	4	1.86	.625	.489	-.641
행정방해	1	5	3.17	1.139	.177	-1.168
악성 민원	1	4	2.57	.795	.286	-1.221
표면행동	3	5	4.19	.539	-.132	-.409
내면행동	3	5	4.22	.588	-.303	-.713
감정노동	3	5	4.21	.505	-.086	-.595
자기조절능력	2	5	3.88	.588	-.008	-.379
대인관계	2	5	3.91	.626	-.281	-.130
긍정성	2	5	3.84	.600	-.168	-.364
회복탄력성	3	5	3.88	.503	-.146	-.124
상사지지	2	5	3.52	.485	.593	1.262
동료지지	3	5	3.92	.648	.106	-.989
사회적 지지	3	5	3.72	.469	.351	-.126
주관적 웰빙	2	5	3.85	.518	-.112	-.232
건강수준	3	5	3.67	.559	.494	-.400
삶의 질	3	5	3.76	.455	.187	-.475

사회적 지지의 평균은 3.72로 동료지지(3.92)가 상사지지(3.52)순으로 나타났다. 상사지지가 사회적 지지의 평균보다 낮게 나왔는데, 이는 업무 수행 과정에서 악성 민원으로부터 받은 심적 스트레스를 상사보다는 다소 편한 동료를 통하여 감정고갈을 극복하는 것이라고 할 수 있다.

삶의 질의 평균은 3.76으로 주관적 웰빙(3.85), 건강수준(3.67)순으로 나타났다. 주관적 웰빙이 건강수준의 평균보다 높게 나왔는데, 이는 삶의 질에 대한 우선순위를 건강수준보다 주관적 웰빙에 두고 있다고 할 수 있다.

정규성 검토 결과에서 왜도는 절대값이 2, 첨도는 절대값이 4를 벗어나지 않으면 해당 변수가 정규분포로 나타난다. 본 연구에서는 왜도와 첨도에 문제가 없는 것으로 분석된다.



나. 변인 간의 상관관계

악성 민원(언어폭력, 물리폭력, 행정방해), 감정노동(표면행동, 내면행동), 회복탄력성(자기조절능력, 대인관계, 긍정성), 사회적 지지(상사지지, 동료지지), 삶의 질(주관적 웰빙, 건강수준)에 대한 모든 변인들 간 상관관계의 결과는 <표 IV-2>와 같다. 변인 간 다중공선성(Multicollinearity)의 문제가 발생할 수 있는지를 보기 위하여 상관계수 절대값과 VIF(분산팽창계수)를 확인하였다.

상관계수의 절대값은 0.8 이하, 모든 변수의 공차는 0.1 이상, VIF는 10 이하가 되어야 한다. 본 연구에서는 모든 값을 확인한 결과, 변수별 다중공선성 통계량은 다음과 같다. 악성 민원(공차 .910 VIF 1.099), 감정노동(공차 .871 VIF 1.149), 회복탄력성(공차 .739 VIF 1.354), 사회적 지지(공차 .754 VIF 1.327)로 나타나 다중공선성에 문제는 없는 것으로 나타났다.

상관분석 결과에서 악성 민원과 감정노동은 양(+)적으로 유의미한 상관관계($r=.285$)가 나타났고, 감정노동은 회복탄력성과 사회적 지지에서 정(+)적으로 유의미한 상관관계가 나타났으며, 감정노동은 삶의 질에 부(-)적으로 상관관계($r=-.134$)를 보이는 것으로 나타났다. 악성 민원은 회복탄력성과 사회적 지지에서 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 감정노동은 회복탄력성과 동료 지지에서 양(+)적 관계를 나타냈지만, 상사지지에서 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 특히 회복탄력성과 삶의 질은 다소 높은 상관관계($r=.520^{**}$)를 보였으며, 사회적 지지와 삶의 질 역시 다소 높은 상관관계($r=.443^{**}$)를 나타내었다. 변수 간의 상관관계에 따라 회복탄력성과 사회적 지지가 감정노동과 삶의 질 관계에서 매개효과가 있는지 알아보기 위하여 Bootstrapping을 이용하여 매개효과를 분석하였다.

<표 IV-2> 상관분석 결과

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1																
2	.006	1															
3	.518**	.104	1														
4	.610**	.308**	.631**	1													
5	.288**	.067	.294**	.308**	1												
6	.183**	.019	.207**	.199**	.218*	1											
7	.265**	.050	.281**	.285**	.587**	.606**	1										
8	-.051	-.108	-.059	.030	.225**	.194**	.232**	1									
9	-.051	-.019	-.140	.098	.194**	.086	.154**	.503**	1								
10	-.210	-.115	-.179	-.174	.188**	.016	.019*	.477**	.626**	1							
11	-.083	-.054	-.025	-.017	.243**	.118*	.198**	.588**	.660**	.644**	1						

12	-.083	.010	-.081	-.079	.066	.082	.083	.281**	.328**	.347**	.384**	1					
13	.042	-.091	.093	.043	.238**	.080	.173**	.223**	.506**	.322**	.425**	.359**	1				
14	-.014	-.058	-.023	-.012	.198**	.098	.162**	.299**	.519**	.402**	.492**	.365**	.576**	1			
15	-.059	-.083	-.009	.013	-.191	-.096	-.158	.105	.313**	.438**	.345**	.372**	.313**	.408**	1		
16	-.290	-.033	-.168	-.240	-.070	-.058	-.071	.401**	.405**	.511**	.528**	.347**	.237**	.343**	.427**	1	
17	-.144	-.068	-.098	-.140	-.152	.090	-.134	.306**	.427**	.563**	.520**	.425**	.323**	.443**	.532**	.457**	1

1. 언어폭력

2. 물리폭력

3. 행정방해

4. 악성민원

5. 표면행동

6. 내면행동

7. 감정노동

8. 자기조절능력

9. 대인관계

10. 긍정성

11. 회복탄력성

12. 상사지지

13. 동료지지

14. 사회적 지지

15. 주관적 웰빙

16. 건강수준

17. 삶의 질

* $p<.05$, ** $p<.01$

(N=325)

다. 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질의 모형분석

(1) 확인적 요인분석(CFA)

구조방정식의 모형분석을 위해 각 잠재변인을 구성하고 있는 관측 변인이 타당하게 구성되었는지 알아보기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 하였다. 요인계수의 값이 0.3보다 크면 약간 유의하고, 0.4보다 크면 유의하고, 0.5보다 크면 매우 유의하다고 간주한다(신철호 외, 2006). 요인계수가 0.3이하이면 제거해야 한다(김계수, 2010).

먼저 악성 민원의 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=95.489(df=35)$, CFI=.931, TLI=.901, RMSEA=.067의 적합도를 보였으며 물리폭력에 대한 표준화 요인계수가 0.27로 설명력이 낮은 항목을 제거하고 언어폭력 4문항, 행정방해 4문항으로 총 8문항이 최종 선정되었다. 감정노동의 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=99.872(df=38)$, CFI=.987, TLI=.941, RMSEA=.047의 적합도를 보였으며 표면행동 4문항, 내면행동 4문항으로 총 8문항이 선정되었다. 회복탄력성의 확인적 요인분석 결과를 살펴보면 $\chi^2=94.819(df=37)$, CFI=.975, TLI=.942, RMSEA=.057의 적합도를 보였으며, 자기조절능력 4문항, 대인관계 4문항, 긍정성 4문항으로 총 12문항이 선정되었다. 사회적 지지의 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=99.539(df=39)$, CFI=.931, TLI=.901, RMSEA=.061의 적합도를 보였으며, 상사지지 4문항, 동료지지 4문항으로 총 8문항이 선정되었다. 마지막으로 삶의 질에 대한 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=95.489(df=36)$, CFI=.941, TLI=.914, RMSEA=.054의 적합도를 보였으며, 주관적 웰빙 4문항, 건강수준 4문항으로 총 8문항으로 선정되었다.

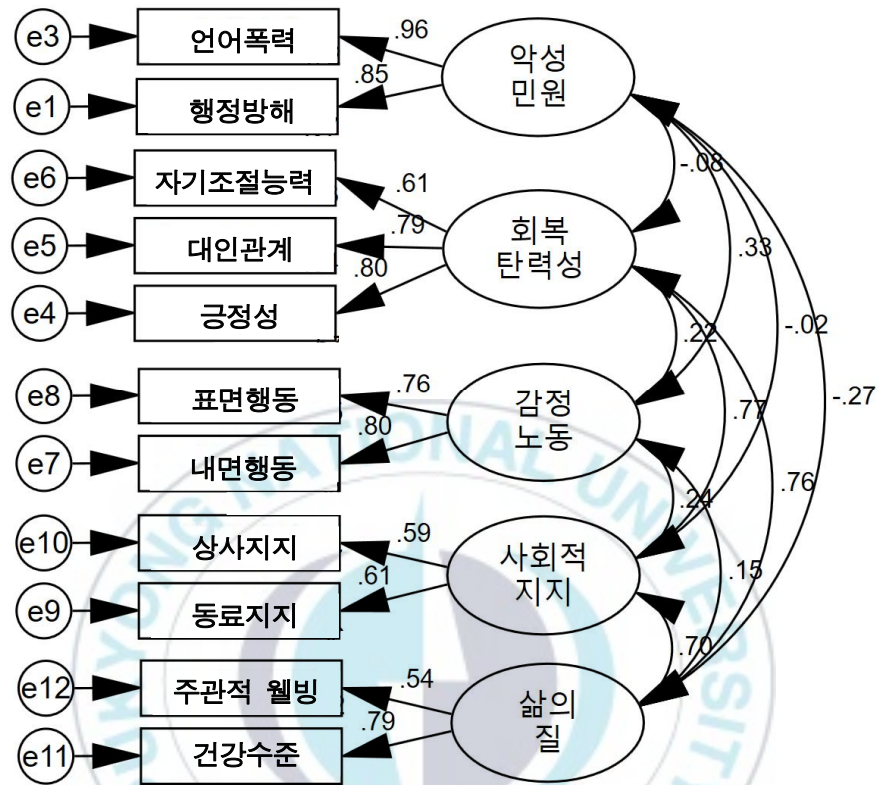
측정 모형의 확인적 요인분석은 [그림 IV-1]과 같다. 경로의 요인부하량은

.54~.96 수준으로 모든 경로에서 .5이상의 근사치를 보이고 있다.

각 잠재변수들의 확인적 요인분석으로 확보된 5개의 잠재변수와 11개의 측정변수(총 48문항)를 가지고 최종적으로 모형분석을 하였다. 전체 변수들에 대한 확인적 요인분석의 측정모형 적합도는 χ^2 , df, TLI, CFI, RMSEA 등 지수를 기준으로 모형 적합도를 판단하였다. 이와 같은 결과는 <표 IV-4>와 [그림 IV-1]에 제시하였다.

<표 IV-3> 표준화 계수

경로			Estimate
악성 민원	-->	행정방해	.852
악성 민원	-->	물리폭력	.027
악성 민원	-->	언어폭력	.959
감정노동	-->	표면행동	.756
감정노동	-->	내면행동	.804
회복탄력성	-->	자기조절능력	.610
회복탄력성	-->	대인관계	.791
회복탄력성	-->	긍정성	.797
사회적 지지	-->	상사지지	.587
사회적 지지	-->	동료지지	.612
삶의 질	-->	주관적 웰빙	.543
삶의 질	-->	건강수준	.785



[그림 IV-1] 최종 확인적 요인분석 모형

본 연구에서 적합도 평가지수의 기준으로는 CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root-Mean Squared Error of Approximation)를 통하여 모형의 적합도를 평가하였다. 증분적합지수 중에 CFI 값과 TLI 값이 클수록 모형의 적합도가 좋은 것으로 볼 수 있으며, 대략 0.9 이상이면 좋은 적합도로 해석되고 있다. 반면 RMSEA(근사오차 평균자승의 이중근)값은 작을수록 좋은 적합도로 해석된다. RMSEA <.05 이면 아주 좋은 적합도, RMSEA <.08이면 좋은 적합도, RMSEA <.10이면

보통 적합도, RMSEA >.10이면 나쁜 적합도를 나타낸다(Browne & Cudeck, 1992). Standardized RMR 값은 0.05~0.08 이하면 적당하다고 볼 수 있다(Hu & Bentler, 1999).

<표 IV-4>에서 확인적 요인분석의 적합도를 살펴보면 증분적합지수 TLI(.907)와 CFI(.908)은 기준 수치인 0.9보다 높았으며, 절대적합지수 RMSEA(.032)는 기준 수치인 .10보다 낮게 나타났다. 따라서 최종 확인적 요인분석모형은 대부분의 적합지수가 기준을 충족한 것으로 나타났다.

<표 IV-4> 확인적 요인분석 적합도

구분	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA		SRMR
					Value	Lower Bound Upper Bound	
적합기준	-	-	>.90	>.90	<.08	-	<.08
측정값	225.815	34	.907	.908	.032	.016 .049	.076

* $p < .05$, ** $p < .01$

최종적으로 확인적 요인분석 결과, 악성 민원의 3개 하위요인(언어폭력, 물리폭력, 행정방해) 중 설명력이 낮은 물리폭력을 제외한 2개 하위변수를 (언어폭력, 행정방해) 사용하기로 하였으며, 연구모형을 [그림 IV-2]와 같이 수정하였다.



[그림 IV-2] 수정된 연구모형

(2) 타당도 분석

(가) 개념 타당도

확인적 요인분석을 통해 각 관측 변인이 잠재변인을 잘 반영하는지 알아보기 위해, 관측 변인들의 요인 부하량을 확인하였다. 그 결과 모든 경로계수가 유의한 것으로 나타나 관측 변인들이 해당 잠재변인을 잘 반영하는 것으로 판단되었다. 모든 표준화 경로계수(β)값은 0.5 이상으로 나타나 각 요인은 측정 도구를 잘 설명하고 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-5> 관측 변인별 요인 부하량

경로 항목			Estimate	S.E.	β	C.R.	<i>p</i>
악성 민원	---	행정방해	1.000		.850		
악성 민원	---	언어폭력	1.237	.122	.963	10.159	.000
회복탄력성	---	긍정성	1.000		.797		
회복탄력성	---	대인관계	1.033	.079	.791	13.063	.000
회복탄력성	---	자기조절능력	.750	.072	.610	10.344	.000
감정노동	---	내면행동	1.000		.803		
감정노동	---	표면행동	.863	.135	.757	6.385	.000
사회적 지지	---	동료지지	1.000		.612		
사회적 지지	---	상사지지	.717	.102	.587	7.025	.000
삶의 질	---	건강수준	1.000		.786		
삶의 질	---	주관적 웰빙	.641	.083	.543	7.687	.000

(나) 집중 타당도

집중 타당도란 같은 개념을 측정하기 위하여 상호 다른 방식으로 측정한 값 사이에 상관관계가 높아야 한다는 것이다. 다시 말해서 집중 타당도는 동일개념을 측정하는 여러 문항들이 얼마나 일치하는지 검증하는 것이다. 이러한 집중 타당도를 검증하기 위하여 각 변수에 대한 개념 신뢰도 (Construct Reliability)와 평균분산추출값(Average Variance Extracted: AVE)을 측정하였다. <표 IV-6>에서 알 수 있듯이 측정 결과, 집중 타당도의 평가 기준은 CR 값이 0.7 이상, AVE가 0.5 이상임으로 개념 신뢰도와 타당도를 확보하였다.

<표 IV-6> 집중 타당도

변수	CR	AVE
악성 민원	.874	.777
감정노동	.909	.833
회복탄력성	.907	.768
사회적 지지	.776	.634
삶의 질	.852	.748

(다) 판별타당도

판별타당도는 서로 다른 변인 간에 측정치에서도 분명한 차이가 있어야 한다는 것을 말한다. 이러한 판별타당도를 검증하기 위해, 각 변인에 대한 AVE를 측정하였고, 변인 간의 각 상관계수를 산출하였다.

판별타당도를 평가의 기준은 각 변인 간 상관계수 제곱 값(r^2)이 AVE보다 크지 않아야 한다. 다시 말해 AVE의 제곱근 값이 r 값보다 크면 판별타당도가 확보되었다고 볼 수 있다. <표 IV-7>을 살펴보면 회복탄력성과 사회적 지지의 상관관계 제곱 값(r^2)은 0.601로 나타났지만 각 변수의 AVE를 상회하지 않았다. 따라서 판별타당도가 확보되었다.

<표 IV-7> 판별타당도

	경로		상관계수 제곱(r^2)
악성 민원	<-->	회복탄력성	0.007
악성 민원	<-->	감정노동	0.110
악성 민원	<-->	사회적 지지	0.000
악성 민원	<-->	삶의 질	0.071
회복탄력성	<-->	감정노동	0.048
회복탄력성	<-->	사회적 지지	0.601
회복탄력성	<-->	삶의 질	0.575

감정노동	<-->	사회적 지지	0.059
감정노동	<-->	삶의 질	0.022
사회적 지지	<-->	삶의 질	0.493

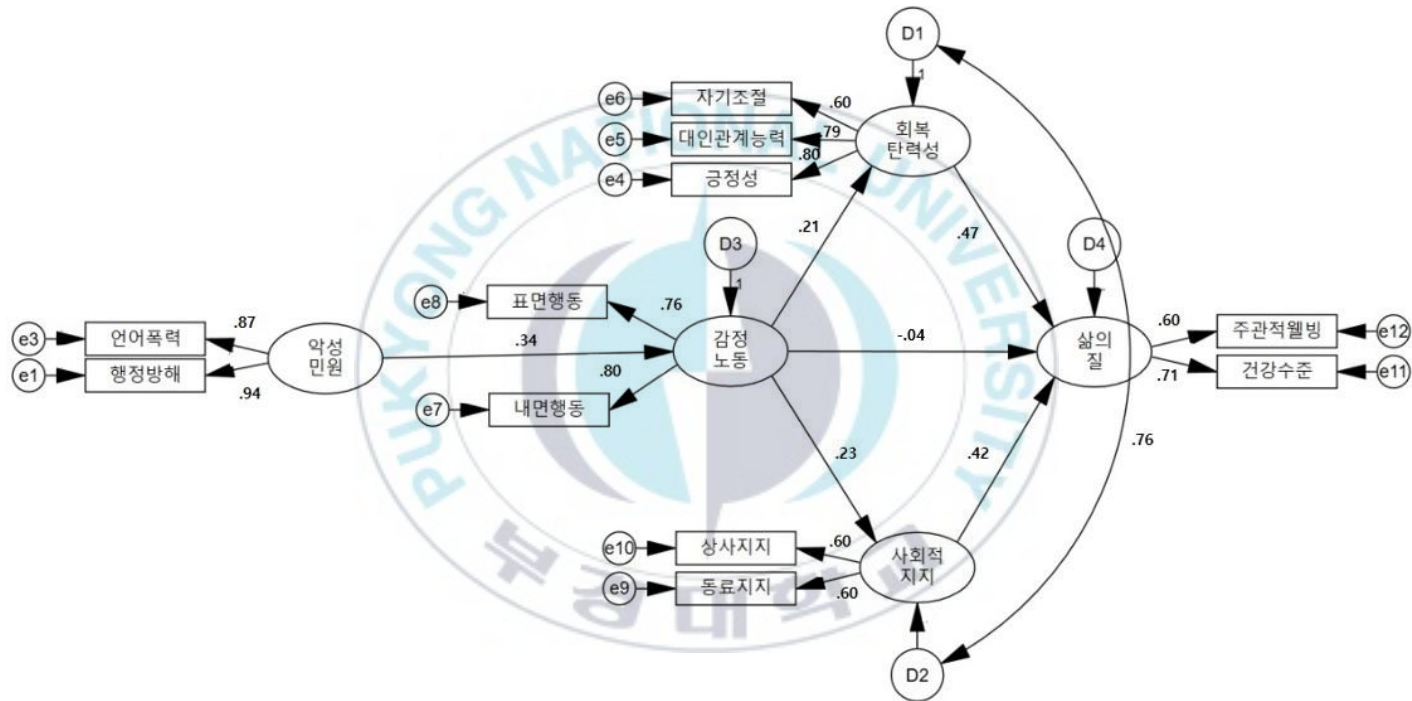
(3) 구조모형 적합도

악성 민원이 지자체 감정노동자의 삶의 질에 미치는 영향에 대하여 구조 모형의 경로계수를 바탕으로 경로분석을 실시하였다(표 IV-9). 구조모형 경로분석 결과는 [그림 IV-3]과 같다.

<표 IV-8>에서 구조모형의 적합도를 살펴보면 RMR=.048, GFI=.903, AGFI=.901, CFI=.907, NFI=.907, IFI=.909, RMSEA=.031, CMIN/DF=1.575로 나타났다. 따라서 구조모형 적합도는 대부분의 측정값이 적합 기준을 충족한 것으로 나타났다.

<표 IV-8> 구조모형 적합도

구분	χ^2	CMIN/ df	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	RMSEA
적합 기준	-	<2.0	<.05	>.90	>.90	>.09	>.90	>.90	<.08
측정값	243.288	1.575	.048	.903	.901	.907	.907	.909	.031



[그림 IV-3] 구조모형의 경로분석

(4) 연구가설 검증

연구모형을 바탕으로 연구가설을 설정하였는데, 구조모형의 경로계수를 바탕으로 악성 민원이 감정노동자의 삶의 질에 미치는 영향에 대한 연구가설 결과는 <표 IV-9>와 같다.

<표 IV-9> 구조모형의 경로계수

경로 항목			Estimate	S.E.	β	C.R.	p	가설
악성 민원	--->	감정노동	.151	.033	.343	4.605	.000**	채택
감정노동	--->	삶의 질	-.037	.061	-.044	-.614	.539	기각
감정노동	--->	회복탄력성	.211	.075	.207	2.822	.005*	채택
감정노동	--->	사회적 지지	.192	.075	.231	2.553	.011*	채택
회복탄력성	--->	삶의 질	.391	.145	.472	2.693	.007**	채택
사회적 지지	--->	삶의 질	.430	.206	.422	2.087	.037*	채택

* $p < .05$, ** $p < .01$

연구가설 1. 악성 민원은 감정노동에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

악성 민원에서 감정노동의 경로에서, 비표준화 베타값이 0.151이며 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미친다. 즉 가설은 채택되었다.

연구가설 2. 감정노동은 삶의 질에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

감정노동에서 삶의 질의 경로에서, 비표준화 베타값이 -0.037이며 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는다. 즉 가설은 기각되었다.

연구가설 3. 감정노동은 회복탄력성에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

감정노동에서 회복탄력성의 경로에서, 비표준화 베타값이 0.211이며 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미친다. 즉 가설은 채택되었다.

연구가설 4. 감정노동은 사회적 지지에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

감정노동에서 사회적 지지의 경로에서, 비표준화 베타값이 0.192이며 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미친다. 즉 가설은 채택되었다.

연구가설 5. 회복탄력성은 삶의 질에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

회복탄력성에서 삶의 질의 경로에서, 비표준화 베타값이 0.391이며 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미친다. 즉 가설은 채택되었다.

연구가설 6. 사회적 지지는 삶의 질에 양(+)적 영향을 미칠 것이다.

사회적 지지에서 삶의 질의 경로에서, 비표준화 베타값이 0.430이며 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미친다. 즉 가설은 채택되었다.

위 연구가설 검증 결과를 토대로 결정된 최종 연구모형은 [그림 IV-4]와 같다.

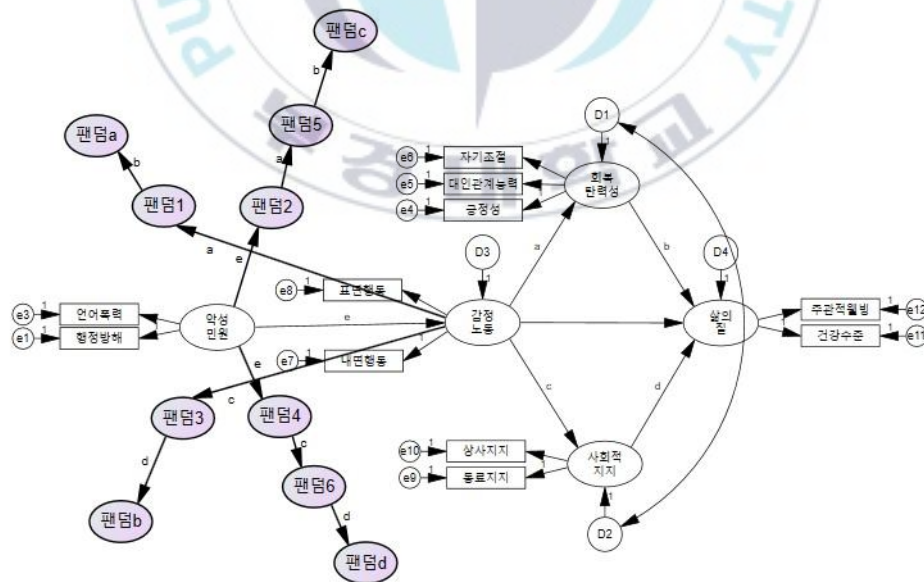




[그림 IV-4] 최종 연구모형

2. 악성 민원, 감정노동, 삶의 질에서 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과

최근 각 변수 간의 인과관계를 파악하기 위하여 매개변수를 통한 매개효과 분석을 많이 이용하고 있다. 기존의 매개효과 검증은 회귀분석에 기반을 두고 Baron & Kenny(1986)와 Sobel(1982)의 검증법이 많이 사용됐다. 이런 방법은 측정오차를 반영하지 못하고 정교한 매개 모형을 검증하는데 통계적인 검증력이 약하다고 보고되고 있다(Preacher & Hayes, 2004 : 2008; Hayes & Scharkow, 2013). 이에 최근 새로운 매개효과 검증 대안으로 Bollen & Stein(1990)의 매개효과 검증으로 사용됐던 Bootstrapping 기법이 적용되고 있다.



[그림 IV-5] 매개모형 분석

본 연구에서 감정노동과 삶의 질의 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지가 매개효과를 가지는지를 알아보기 위하여 Bootstrapping에서 Cheng(2007)과 Macho and Ledermann(2011)의 phantom 변수를 이용하여 분석하였다. 매개효과 검증하는 절차는 Bootstrapping 5,000회 재표본추출과정과 신뢰구간 95%를 기준으로 하였으며, 매개변수의 효과 분해를 통한 총간접효과에서 나타나는 유의확률로 판단하였다.

<표 IV-10> 직접 · 간접 · 총효과(비표준화 계수)

모형	예언변인	준거변인	직접효과	간접효과	전체효과
매개모형 I	감정노동	회복탄력성	.211(.027~.500)** $p=.006$		.211(.027~.500)** $p=.006$
		삶의 질	.037(-.224~.088) $p=.578$	.082(.019~.299)* $p=.034$	
	회복탄력성	삶의 질	.391(.221~.754)* $p=.010$		.391(.221~.754)* $p=.010$
매개모형 II	감정노동	사회적 지지	.192(.001~.448)** $p=.005$		.192(.001~.448)** $p=.005$
		삶의 질	.037(-.224~.088) $p=.578$	.099(.008~.307)* $p=.019$	
	사회적 지지	삶의 질	.430(.050~1.224)* $p=.042$		.430(.050~1.224)* $p=.042$

* $p<.05$, ** $p<.01$

<표 IV-10>에서 알 수 있듯이, 매개 모형 I 에서 감정노동이 삶의 질에 대한 직접효과는 .037이고, 회복탄력성을 매개로 하는 간접효과는 .082로 나타났다. Bootstrapping 검증 결과, 간접효과의 유의확률이 0.05 미만이다. 따라서 감정노동이 삶의 질에 직접적인 영향을 주지 않고, 회복탄력성을 매개로 하여 영향을 미치므로 완전 매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

매개 모형 II에서 감정노동이 삶의 질에 대한 직접효과는 .037이고, 사회적 지지를 매개로 하는 간접효과는 .099로 나타났다. Bootstrapping 검증 결과 간접효과의 유의확률이 0.05 미만이다. 따라서 감정노동이 삶의 질에 직접적인 영향을 미치지 않고, 사회적 지지를 매개로 영향을 미치므로 완전 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 본 연구에서 Bootstrapping 검증을 위해 다중매개 경로에 대한 phantom 변수를 설정함으로써 감정노동과 삶의 질 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지 모두 완전 매개효과가 있음을 밝혀냈다.

<표 IV-11> 간접효과(비표준화 계수)

모형	독립변수	매개1	매개2	종속	간접효과
매개 모형 I	악성 민원	감정노동	회복탄력성	삶의 질	.012(.001~.040)* $p=.034$
매개 모형 II	악성 민원	감정노동	사회적 지지	삶의 질	.029(.008~.066)* $p=.017$

* $p < .05$, ** $p < .01$

최종적으로 악성 민원이 삶의 질에 미치는 영향에서 감정노동 및 회복탄력성과 사회적 지지를 매개로 하는 간접효과를 살펴보았다. <표 IV-11>의 매개 모형 I에서 알 수 있듯이, 악성 민원이 삶의 질에 미치는 영향에서 감정노동과 회복탄력성을 매개로 하는 간접효과가 .012로 통계적으로 유의한 차이($p=.034$)가 있다. 즉 악성 민원과 삶의 질의 관계에서 감정노동과 회복탄력성이 이중매개 역할을 한다는 것이다. 또 악성 민원이 삶의 질에 영향을 미치는 것에 대해 감정노동과 사회적 지지가 매개 역할을 하는지 알아보았다.

매개 모형 II를 보면 악성 민원이 삶의 질에 미치는 영향에서 감정노동과 사회적 지지를 매개로 하는 간접효과가 .029로 통계적으로 유의한 차이($p=.017$)가 있다. 이는 악성 민원과 삶의 질 관계에서 감정노동과 사회적 지지는 이중매개 역할을 한다는 것이다. 결론적으로 악성 민원과 삶의 질의 관계에서 감정노동과 회복탄력성, 사회적 지지는 모두 매개체 역할을 하는 것으로 분석되었다. 이로써 매개 분석 결과로 지자체의 악성 민원으로 인한 감정노동이 회복탄력성과 사회적 지지의 역할이 얼마나 중요한 것인지를 알 수 있게 되었다.

3. 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질에서 집단 간 조절 효과

집단(공무원, 공무원직, 청원경찰)간 조절 효과를 알아보기 위하여 다중집단 분석을 실시하였다.

가. 다중집단의 확인적 요인분석

최종 연구모형 [그림 IV-4]에서 집단 간의 유의미한 차이가 있는지 검증하기 위해 다중집단 확인적 요인분석을 통하여 측정 동일성 검증을 시행하였다. 이를 위하여 측정 동일성 검증을 총 5단계로 살펴보기로 한다. 1단계(Unconstrained)는 형태 동일성 검증으로 집단 간의 연구모형이 같은가를 알아보는 것이다. 2단계(Measurement Weights)는 요인계수 동일성 검증으로 잠재변수에서 측정변수에 이르는 요인계수의 동일성을 살펴본다. 3단계(Model)는 공분산 동일성으로 잠재변수 간의 공분산과 측정변수의 분산이 같은지를 살펴본다. 4단계(Structural Covariance)는 요인계수와 공분산의 일치성을 알아보려는 것으로 2단계와 3단계를 동시에 살펴본다. 5단계(Measurement Residuals)는 2단계, 3단계 그리고 4단계를 모두 합쳐서 동일성 여부를 판단한다.

<표 IV-12>에서 볼 수 있듯이, 비제약모형과 제약모형1의 $\Delta\chi^2$ 이 30.463이고 p 값이 0.073으로 유의하지 않았다. 즉 집단 간에 측정 도구를 똑같이 인식하고 있다는 의미로써 잠재변수와 측정변수 간 요인계수의 동일성이 확보되었으므로 다중집단 경로분석에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-12> 다중집단의 확인적 요인분석

구분	χ^2	$\Delta\chi^2$	p	TLI	CFI	RMSEA		
						Value	Lower Bound	Upper Bound
비제약	254.639			.902	.904	.068	.058	.079
제약모형1	325.102	30.463	.073	.867	.839	.076	.066	.086
제약모형2	367.046	112.407	.000	.876	.821	.074	.065	.083
제약모형3	619.158	364.519	.000	.786	.738	.101	.093	.109
제약모형4	661.575	406.936	.000	.725	.723	.096	.089	.104

* $p < .05$, ** $p < .01$

나. 조절 효과

공무원, 공무원직, 청원경찰 세 집단간의 조절 효과를 알아보기 위하여 다중 집단분석을 하였다. 대부분 조절 효과를 검증할 목적으로 다중집단 분석을 사용하는데, 2개 이상의 집단을 분석해서 모델 간 경로계수가 통계적으로 유의한지를 보는 것이다. 조사자 제약에 의한 분석 방법으로 가설검증을 위하여 제약모형과 비제약모형의 자유도 변화에 따른 카이제곱 검증을 통하여 평가한다.

분석 결과 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향과 감정노동이 사회적 지지에 미치는 영향 그리고 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향에서 통계적으로 유의하여 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 경로 항목별 집단 간 차이를 살펴보면 <표 IV-13>과 같다.

첫째, 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향에서 집단이 조절 효과를 가지는지 살펴보면 카이제곱이 27.777로 통계적으로 유의하여 조절 역할을 하는 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동이 사회적 지지에 미치는 영향에서 집단이 조절 효과를 가지는지 살펴보면 카이제곱이 15.337로 통계적으로 유의하여 조절 역할을 하는 것으로 나타났다.

셋째, 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향에서 집단이 조절 효과를 가지는지 살펴보면 카이제곱이 6.850으로 통계적으로 유의하여 조절 역할을 하는 것으로 나타났다.

넷째, 다른 경로에서는 통계적으로 유의하지 않으므로 조절 효과가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-13> 경로 항목별 집단 간 차이

경로 항목			Estimate			χ^2	가설
			공무원	공무직	청원경찰		
악성 민원	->	감정노동	.604**	.035**	.493**	4.853	차이 없음
감정노동	->	회복탄력성	.245*	.021	.504**	27.777**	차이 있음
감정노동	->	사회적 지지	.150	.019	.411**	15.337**	차이 있음
사회적 지지	->	삶의 질	.132	.248**	.277**	3.866	차이 없음
회복탄력성	->	삶의 질	.672**	.647**	.729**	6.850*	차이 있음
감정노동	->	삶의 질	.187	.042	-.039	.349	차이 없음

* $p < .05$, ** $p < .01$

4. 지자체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험

악성 민원이 지자체 감정노동자들의 삶에 미치는 영향에 대해 좀 더 상세한 분석을 하고자 B광역시청에서 근무하는 6명(공무원 2명, 공무원직 2명, 청원경찰 2명)을 선정하여 인터뷰 방법으로 알아보았다. 심층 인터뷰에서 살펴본 결과는 다음과 같다.

첫째, 기술통계 분석(<표 IV-1>)에 의하면 악성 민원에 대한 측정변수에서 언어폭력, 물리폭력, 행정방해 중 물리폭력은 평균값이 1.86으로 가장 낮았지만, 심층 인터뷰에서 언어폭력(2.67), 행정방해(3.17)보다 물리폭력은 대민 업무를 하는데 있어 빈도수는 적지만 한번 경험하고 나면 신체적·정신적으로 가장 힘들어하고 있는 것으로 나타났다. 인터뷰 결과 B광역시의 경우 행정방해 민원 유형은 억지 주장이나 무리한 요구 등이 가장 많이 발생하였다. 공무원, 공무원직, 청원경찰 세 직군에서 악성 민원으로 인한 직무스트레스는 공통적으로 나타났지만, 특히 콜센터에 근무하는 공무원과 공무원직의 경우 비대면으로 인한 심리적 안정의 저해 및 근무환경의 특수성에서 차이를 보이고 있었다.

지자체 장(長)이 민선으로 되고 나서는 시민들 생각을 많이 하게 됩니다. 특히 콜센터에 근무하는 상담사는 비대면 업무이며, 매년 분기별 외부기관에서 상담 품질평가를 받다 보니 심적으로 부담이 있는 것은 사실입니다. ...(중략)... 대부분 구군에서 직접 해결해야 하는 업무가 많아요. 하지만 대부분 민원인들은 화를 내면서 무조건 시장이 직접 해결해 달라는 민원이 많습니다. 아무리 법이나 규정, 절차 등 말씀을 드려도 오히려 민원인들에게 욕만 듣기 일쑤입니다. 비대면 입장에서 항상 수동적인 입장에서 민원을 응대하게 되는 것이 현실입니다. <연구 참여자 3>

공직사회에서 양질의 행정서비스를 제공하려고 하지만 악성 민원에 의해 업무지침 전달의 혼선이나 민원 대상자의 과도한 요구나 조직의 경직성 등 다양한 직무스트레스를 경험함으로써 정신적·육체적으로 부정적 영향을 받게 되면 삶의 질에도 부정적인 영향을 가져온다. 공직사회에서 근무하는 사람은 봉사나 가치를 생각하며 직무를 수행하면 삶의 만족도가 높을 것으로 보인다. 이것은 개인의 가치와 조직의 목표가 서로 일치해야 삶의 질이 향상될 수 있을 것이다.

둘째, 인터뷰 결과 악성 민원 처리에 있어서 특별한 보상은 주어지지 않지만, 대민업무에서의 감정고갈로 인한 부정적인 측면을 대인관계능력이나 동료 지지를 통하여 삶의 질을 높이는데 중요한 요인으로 작용하고 있다는 것을 알 수 있었다. 즉 구조방정식 결과에서 감정노동과 삶의 질 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지가 매개 역할을 한다는 것으로 분석되었다. 인터뷰 결과에서 악성 민원으로 인한 감정 소모의 극복으로 가장 좋은 방법은 대인관계를 이용해서 감정을 회복하려는 것으로 보인다. B광역시의 경우 직장 내 힐링 프로그램이나 고객 서비스(CS) 교육 등 다양한 제도적인 프로그램을 활용하여 감정 회복을 위해 노력하고 있었다. 또한 매운 음식을 먹고 스트레스를 풀고, 운동하면서 땀을 흘리는 방법을 통해 극복하려는 모습도 인터뷰를 통해 알 수 있었다.

민원실은 여권 업무뿐만 아니라, 인허가 및 다양한 민원 업무들이 많이 있습니다. 특히 술을 드시고 민원 업무를 해결해 달라고 하면 너무 힘이 듭니다. 매번 악성 민원 대비 모의 훈련 등 분기별로 하고 있지만, 사실 정해진 매뉴얼대로 민원인이 따라주지를 않죠. ...(중략)... 남자 민원이나 주취자에게 한번 협박이나 위협을 받으면 그 트라우마는 정말 말로 할 수 없을 정도입니다. 하지만 우리 시 경우에 매월 고객 서비스 교육(CS)이나 영화 감상이나 힐링 프로그램 등이 있어서 조금이나마 이를 통해 신체적, 정신적으로 감정을 다스리고 있습니다. <연구 참여자 2>

셋째, 악성 민원으로 인한 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질의 경로항목별 집단 간 차이가 있다고 <표 IV-13>에서 나타났다. 구체적으로 어떠한 차이가 있는지 인터뷰를 통하여 알아본 결과, 민원 행정서비스를 담당하는 업무는 유사하지만 세 집단(공무원, 공무원직, 청원경찰)간 직군에 따른 특수성 차이가 있어 조절 효과가 나타났다. 회복탄력성과 관련하여 공무원과 콜센터 공무원의 경우 직장 내 프로그램을 통해 감정 및 심리 치유를 위한 프로그램을 받고, 다양하게 도움을 받고 있었다. 반면 안내 공무원과 청원경찰의 경우에는 직장 내 프로그램이 없었으며, 청원경찰의 경우 업무 특수성상 주로 남성으로 구성되어 있다 보니 다른 직군들보다 신체적, 물리적인 민원을 상대적으로 더 많이 접하는 것을 볼 수 있었다. 악성 민원에 대한 매뉴얼과 지속적인 교육에도 불구하고 현장에서 느끼는 실질적인 부분은 다소 차이가 있는 것도 알 수 있었다. 또한 감정노동과 사회적 지지에서 세 집단 간에 차이가 발생하는지를 알아보았다. 공무원과 콜센터 공무원의 경우에 직장 동료나 상사에게 도움을 받는 것을 확인할 수 있었고, 청원경찰의 경우에는 직장 동료보다는 운동과 같은 대인관계를 통하여 스트레스를 극복하였다.

여름에는 시청 뒤 녹음광장에서 항상 민원이 들어옵니다. ...(중략)... B광역시는 전국에서 집회가 제일 많아서 매번 몸싸움으로 고소·고발도 비일비재합니다. 민원실 공무원이나 콜센터 공무직은 힐링 프로그램이나 각종 교육이 있지만, 청원경찰은 항상 비상 대기 근무로 인하여 교육이나 프로그램을 받지 못하고 있습니다. 또 육아휴직이나 결원이 생기면 공무원과 공무원직 경우 대체 인력이 충원되지만, 청원경찰은 업무의 특수성으로 쉽게 대체 인력을 충원하지도 못합니다. 이렇듯 육체적·정신적으로 힘이 들지만, 청원경찰 경우에 이를 극복하는 방법으로 대부분 동료끼리 운동을 하며 스트레스를 풀거나 사람들을 만나서 스트레스를 극복하려고 합니다. < 연구 참여자 5 >

결론적으로 공무원, 공무원직의 경우 회복탄력성에 있어서도 집단 간 차이는 있으나 감정노동에서 삶의 질에 대한 긍정적인 영향을 가지고 있었으며, 사회적 지지는 일반적으로 상사지지보다는 동료지지에서 영향을 많이 받았으며, 청원경찰의 경우 사회적 지지보다는 운동이나 대인관계를 통해 극복하려고 하였다. 따라서 세 집단(공무원, 공무원직, 청원경찰) 간 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지의 차이가 있음을 심층 인터뷰를 통하여 그 결과를 입증하였다.



V. 결론 및 제언

1. 결론 및 논의

감정노동을 하는 직업은 일반적으로 대면 업무와 비대면 업무처리 방식이 있다. 지자체에서는 일반적으로 두 가지 업무 방식을 모두 적용하고 있다. 감정노동자의 경우 민원인의 폭언과 분노, 물리적인 위협에 쉽게 노출이 되어 감정부조화에 의한 감정소진을 경험하고 있다(Sharma et al., 2012; 정경숙 외, 2015). 이런 감정노동이 반복될 경우에 감정노동 격차와 부조화로 인하여 건강상 문제(불안, 우울)가 나타날 수 있다(박찬임 외, 2012). 따라서 이러한 감정노동 대처 능력을 향상시켜서 삶의 질을 높이는 방안을 모색해야 할 것이다. 본 연구는 악성 민원으로 인한 지자체 감정노동자의 삶의 질을 높이기 위해 기존의 감정노동의 접근 방식에서 개인적인 요인(회복탄력성)과 조직적인 요인(사회적 지지)에서 포괄적인 접근 방식이 필요하다는 문제의식에서 출발하였다. 따라서 지자체 감정노동자들의 악성 민원으로 인한 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 B광역시 지자체 감정노동자 325명을 대상으로 구조방정식을 활용하여 데이터를 분석하였으며, 설문 대상자 중 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 분석한 연구 결과 결론은 다음과 같다.

첫째, 악성 민원은 감정노동에 정(+)적인 영향을 주었고, 감정노동은 삶의 질에 직접적인 영향은 주지 않았다. 감정노동의 강도가 높으면 우울증과 불안, 정신적 소진이 발생하는데, 이것은 직무만족도를 감소시켜서 생산성 저하 및 이직의 원인이 된다(이정훈 외, 2015). 이러한 정신적 소진은 감정

노동자의 직무 몰입과 삶의 질을 감소시키는데 중요한 요인이 될 수 있다(Mannocci et al., 2014). 따라서 악성 민원으로 인한 직무스트레스를 극복하기 위하여 현장에서 빠른 대응조치나 교육, 매뉴얼 등이 필요하다. 이는 서울시 행정직 공무원을 대상으로 악성 민원이 감정노동에 정(+)적인 영향을 미친 것과 부분적으로 일치한다(선우숙, 2020). 하지만 종합병원 종사자의 경우 감정노동과 삶의 질에서 부(-)적 영향이 나타난 것과는 차이가 있다(박부연, 2012). 그 이유는 단순히 감정노동과 삶의 질 관계를 살핀 선행 연구와는 달리 본 연구에서는 감정노동이 회복탄력성과 사회적 지지를 통하여 삶의 질에 정(+)적인 영향을 주고 있기 때문이다. 이와 같이 삶의 질은 다차원적인 측면에서 접근될 필요성이 있다(조경호 외, 2000; 서은혜 외, 2018). 다시 말하면 삶의 질을 고려할 때, 개인뿐만 아니라 조직과 사회 수준 등 다양한 요인을 고려해야 한다는 것이다.

둘째, 회복탄력성과 사회적 지지는 감정노동과 삶의 질에 매개효과가 있다. 즉 최종 연구모형([그림 VI-4])에서 보는 것처럼 감정노동은 삶의 질에 직접적인 영향은 미치지 않았으나 자기조절능력, 대인관계, 긍정성, 상사지지와 동료지지를 매개로 하여 삶의 질에 영향을 주는 강력한 변수임을 알 수 있었다. 이는 회복탄력성이 삶의 질에 정(+)적인 영향을 주고 있으며(최서규, 2014), 가족과 동료의 지지를 통해 스트레스를 줄이고, 직무소진이나 스트레스에 긍정적인 효과를 가져왔다(박성호, 2001)는 연구와 일치한다. 또한 조직 구성원으로서의 동료의 지지와 직업 정체성은 삶의 질에 긍정적인 영향을 주었다(이경자 외, 2018). 영국에서는 사회적 지지와 통합성에서 정(+)적인 연관성이 있음을 증명하였고(Wolff & Ratner, 1999), 스웨덴에서는 가족관계에서 사회적 지지가 통합성 향상에 긍정적인 역할을 하는 것을 밝혀냈다(Madeleine, 2011).

국내에서도 스트레스가 높은 사건에 대하여 부정적인 영향을 감소시키는

것으로 사회적 지지의 조절 효과가 있다는 연구(이인정, 2011; 정일영, 2013)가 있다. 사회적 지지가 높은 개인은 직면한 사건을 잘 관리할 수 있으며, 삶의 스트레스적인 사건에 대응하는 능력을 향상시킨다(Strang & strang, 2001). 본 연구에서 상사지지도는 동료지지에 대한 평균값이 높았는데, 직장 내 화합이나 힐링 프로그램과 맞물려 상사들의 민원 노하우 전수나 경험치를 축적할 수 있는 교육 등도 필요할 것이다. 즉 사회참여 등의 경험 및 상사나 동료의 지지는 개인에게 소속감과 연대감을 가지게 하고, 스트레스를 극복할 수 있는 실천적인 전략을 세우는 데 도움을 줄 수 있다.

심층 인터뷰에서 직장 내 고객 서비스 교육과 힐링 프로그램 등과 같은 다양한 제도를 활용하여 나의 자기조절능력, 대인관계, 긍정성을 높이는 것을 확인할 수 있었다. 하지만 타 지자체의 사례를 공유해서 회복탄력성을 향상시키기 위하여 다각적인 검토가 필요하며, 본 연구에서는 자기조절능력, 대인관계, 긍정성의 회복탄력성 또한 중요한 요인으로 보았다.

셋째, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질 관계에서 세 집단(공무원, 공무원직, 청원경찰) 간 조절 효과가 있었다. 경로 항목별 세 집단 간 차이를 나타낸 <표 IV-13>과 같이 감정노동이 회복탄력성, 감정노동이 사회적 지지, 회복탄력성이 삶의 질에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 대부분의 선행연구에서는 개별 직종(사회복지사, 공무원 등)을 대상으로 하지만, 본 연구에서는 세 집단을 연구 대상으로 하여 집단 간 차이가 있으며, 조절 효과가 있다고 분석된 결과는 기존 연구와 차별성을 가진다.

넷째, 지자체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험에 대해 심층 인터뷰를 통해 분석하였다. 악성 민원으로 인해 감정고갈이 발생하고, 이를 극복하기 위한 방법이 세 직군 간 차이가 있었다. 공무원과 콜센터 공무원의 경우

직장 내 감정 및 심리 치유를 위한 프로그램을 통해 다양한 도움을 받고 있었다. 하지만 안내 공무원과 청원경찰의 경우에는 직장 내 프로그램이 없었으며, 청원경찰은 주로 남성으로 구성되어 있다 보니 타 직군보다 신체적, 물리적인 민원을 상대적으로 더 많이 접하는 것을 볼 수 있었다. 악성 민원에 대한 매뉴얼과 지속적인 교육에도 불구하고 현장에서 느끼는 실질적인 부분은 다소 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 악성 민원에 대한 극복 측면에서는 공무원, 공무원의 경우 주로 동료지지를 통한 사회적 지지의 영향을 받지만, 청원경찰의 경우에는 사회적 지지보다 개인 운동이나 대인관계 등 회복탄력성을 통하여 악성 민원에 대한 경험을 극복하려 하였다.

본 연구에서 삶의 질에 영향을 미치는 요인으로서 회복탄력성과 사회적 지지가 중요한 요인임을 확인하였다. 자기조절능력, 대인관계, 긍정성을 가지고 상사와 동료의 지지가 높을 때 삶의 질이 향상되었다. 또한 사회적 지지에서 심층 인터뷰를 통해 살펴본 결과, 상사지지보다는 동료지지에서 삶의 질에 긍정적인 역할이 있었다. 이 과정에서 상사지지를 높일 수 있는 직급별 교육과 직원들 간의 화합을 이룰 수 있는 프로그램이 더 개발될 필요가 있다. 악성 민원은 주로 억지 주장이나 무리한 요구 등이 많았지만, 간혹 발생하는 물리폭력에 감정노동자가 감정을 극복하지 못할 때 많은 스트레스를 받을 수 있다는 것을 심층 인터뷰에서 알게 되었다. 악성 민원으로 인한 신체적인 증상으로 두통, 복통, 피로, 수면 곤란 등 증상을 일으키며(윤성욱 외, 2011), 심리적인 증상으로 기억력 감소뿐만 아니라 인지능력 등에도 많은 영향을 주었으며(Schwartzbaum et al., 2007; Viswanathan & Schernhammer, 2009), 불안, 좌절, 자존감 저하 등 심리적 무기력과 같은 정신질환을 가져올 수 있다(임길옥, 2013). 그리고 감정노동과 직무스트레스가 높으면 건강문제에 영향을 준다(오효정, 2016). 또한 감정노동이 높을수록 긍정적인 측면보다 부정적인 측면에 영향을 많이 주고, 건강 수준(삶의 질)

에도 영향을 주어 직무스트레스를 증가시킨다(정명숙 외, 2006). 따라서 언어폭력, 물리폭력, 행정방해 등 민원이 다양한 형태로 다가오겠지만, 감정노동으로 인해 2차 외상성 장애가 없도록 감정노동자에게 제도적 도움이나 심리 상담 등이 제시되어야 한다. 한편, 공공기관 차원에서 감정노동 문제 해결을 위하여 감정노동의 구체적 실태와 정책 개선방안들이 제시되어야 할 것이다.

선행연구에서 삶의 질에 관한 다양한 측면으로 접근하고 있는 것은 의의가 있지만, 아직 공공기관의 삶의 질에 대한 논의는 많지 않다. 공무원의 삶의 질에 대한 논의는 대부분 삶의 질 개념 정의 또는 측정지표 개발 등으로 소방, 경찰, 사회복지사 등 개별 직군에 대한 논의가 대부분이다. 하지만 본 연구에서는 더 다양한 직군을 대상으로 악성 민원으로 인한 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보고, 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과에 초점을 두어 논의를 하는 점에서 기존의 선행연구와는 차별화된다. 즉 악성 민원과 관련하여 지자체 감정노동자의 삶의 질을 높이기 위하여 자기조절능력, 대인관계, 긍정성을 통하여 회복탄력성 향상과 직장 내 상사의 역할과 관련된 교육이나 힐링 프로그램, 악성 민원 대처에 대한 매뉴얼 개발 등 다각적인 시책들도 필요하다.

2. 제언

이상의 연구 결과를 토대로 정책적, 실천적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 정책적 제언은 효율적 업무를 위하여 거버넌스 구축과 감정노동자 관련 보호법에 대한 홍보가 더 이루어질 필요가 있다. 울산광역시와 인천광역시 경우 반려 식물을 활용한 심리적 스트레스 경감을 위한 정책을 추진하고 있다. 공무원에 대한 심리 경감 등 폭넓은 정책적 대응을 통한 회복탄력성 향상에 대한 방안을 고려해야 한다. 또한 남성 감정노동자의 경우 민원이 특정 직종(경비, 보안)에 집중되어 상대적으로 여성보다 많은 위험(흥기, 위협)에 노출되어 있다. 따라서 감정노동자의 인식에 대하여 보다 심도 있는 연구와 정책적 지원이 마련되어야 한다.

둘째, 실천적 제언은 현장에서 감정노동자들이 회복탄력성과 사회적 지지를 높일 수 있도록 감정노동자들 모두에게 적용될 수 있도록 심리상담 치료나 힐링 프로그램, 관련 연수 등 실천적인 개선이 필요하다. 그리고 악성 민원에 의해 휴가나 보상도 좋지않지만, 휴직이나 몸이 불편하여 장기 병가를 사용할 시 직장 내에서 즉시 인력 충원 등 실질적인 방안이 필요하다. 심층 인터뷰에서 알 수 있듯이 공무원(안내)의 경우 직장 내 상담전문가가 있지만, 악성 민원을 경험한 후 즉시 심리 상담이나 심리치료를 받아야 한다. 하지만 현실은 그러하지 못하다. 만약 근무 중 심리 치료 등으로 자리를 비우면 결국 동료에게 업무 부담을 주기 때문이다. 반면에 공무원이나 공무원의 경우 대체 인력 충원이 가능하지만, 청원경찰의 경우는 직군의 특수성으로 실질적인 대체 인력 충원이 어렵다. 심층 인터뷰에서 나타나듯이 연·병가 사용 시 대체 인력을 즉시 충원하는 것과 교육에 대한 예산을 좀 더 확대 편성하여 모든 감정노동자가 혜택을 받을 수 있는 다양한 지원이 필요하다.

최근 민간·공공부문 상관없이 무분별한 고객 서비스 경쟁으로 감정노동자들은 과도한 서비스 요구에 친절을 강요받게 되면서 엄청난 스트레스를 받아오고 있다. 향후 본 연구가 악성 민원으로 인한 지자체 감정노동자의 삶의 질에서 회복탄력성과 사회적 지지를 높일 수 있는 다양한 정책지원 방안을 마련하는 데 중요한 자료로 활용되기를 바란다.

본 연구 결과를 통한 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 선행연구에서는 대부분 단일 직종을 대상으로 연구를 진행하고 있다. 본 연구에서는 지자체의 감정노동자를 좀 더 세분화하여 연구하였다. 향후 직렬별로 일정한 시간 간격을 두고 반복적으로 진행되었을 때 연구 결과가 어떠한지 확인할 필요가 있다.

둘째, 제한된 표본 수로 모든 공공기관에 일반화하기는 제한점이 있다. 나아가 지자체별로 연구 대상을 더욱 세분화시켜 전체 모집단에 관한 후속 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 고승덕(1996). 노인의 삶의 질을 결정하는 요인 추출에 관한 연구. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 국민권익위원회(2016a). 2015 국민권익백서. 국민권익위원회.
- 국민권익위원회(2016a). 국민권익백서. 국민권익위원회.
- 국민권익위원회(2016b). 특별민원워크숍 강의자료. <https://www.acrc.go.kr>
- 국민권익위원회(2017a). 공공부문 특별(악성, 고질)민원 대응매뉴얼.
- 국민권익위원회(2018). 특별민원 대응 매뉴얼.
- 권경희(2017). 감정노동이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성의 조절효과 분석을 중심으로. 서울시립대학교 박사학위논문.
- 김경희(2008). 보험심사 간호사의 사회적 지지, 자기효능감, 소진과의 관계 연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 김계수(2010). Amos 18.0 구조방정식모형 분석. 한나아카데미.
- 김금자(2020). 교정공무원의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 직무스트레스를 매개변수로. 동양대학교 박사학위논문.
- 김덕중, 오태환(2019). 신체활동 참여노인들이 지각하는 사회적 지지와 건강증진행위 및 행복감의 관계. 한국웰니스학회지, 14(1), 301-312.
- 김명기(2011). 보건소 공무원의 제반스트레스와 삶의 질과의 관계: 사회적 지지와 자아존중감의 매개효과를 중심으로. 공주대학교 석사학위논문.
- 김미곤, 여유진, 정해식 외(2017). 행복지수 개발에 관한 연구, 한국보건사회연구원.
- 김민정(2013). 치과위생사의 작업 자세에 따른 근골격계 자각증상 발현 및 실태. 중앙대학교 석사학위논문.

- 김상구(2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김소연(2017). 간호사 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 김승권, 장영식, 조흥식 외(2008). 한국인의 행복결정요인과 행복지수에 관한 연구, 한국보건사회연구원.
- 김영기, 박재규(2001). IMF 경제위기, 실직위험 그리고 삶의 질. 나눔의 집.
- 김오남(2003). 농촌노인의 건강수준, 사회적 지지와 우울에 관한 연구. 한국가족복지학, 8(2), 5-22.
- 김용민, 이효주(2020). 임상적 회복탄력성 척도 개발 및 타당화. 한국상담심리교육복지학회, 7(3), 177-191.
- 김윤화(2016). 간호근무환경, 회복탄력성이 간호업무성장에 미치는 영향. 고신대학교 박사학위논문.
- 김인아, 정인철, 유인실 외(2013). Two Cases of Lung Cancer in Foundry Workers. 대한직업환경의학회, 25(6), 1-5.
- 김종우, 김왕배(2016). 감정노동 담론의 경합과 공존. 한국사회학, 50(1).
- 김종진(2013). 서비스산업 감정노동 대응과 규제방안. 노동리뷰, 9, 42-54.
- 김종호, 임지영, 변환철 외(2013). 특이심리민원인에 대한 근본적 대처방안에 관한 연구. 호서대학교 산학협력단.
- 김주연(2021). 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향: 업무 분야와 직급별 비교. 한성대학교 박사학위논문.
- 김주환(2009). 마음의 근력, 회복탄력성. 위즈덤하우스.
- 김주환(2011). 회복탄력성. 위즈덤하우스.
- 김지성, 한승현(2017). 일선 관료의 감정노동이 직무 만족에 미치는 영향: 직무 소진의 매개 효과 탐색. 한국조직학회, 13(4), 71-100.

- 김현주, 최희정(2012). 응급실 간호사의 전문직 삶의 질: 공감 만족, 소진, 이차 외상성 스트레스. 간호행정학회, 18(3), 320-328.
- 김혜진, 신순영, 안명희 외(2016). 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체 협약안 연구보고서. 전국사무금융서비스노동조합.
- 류숙진(2012). 대인 서비스 직종의 감정노동 관리와 노동자 반응: 패스트푸드점, 보험사, 콜센터를 중심으로. 경북대학교 박사학위논문.
- 명혜리(2021). 항공사 객실승무원의 표현 규칙, 회복탄력성, 감정노동 및 직무 만족의 관계성 연구: 사회적 지지의 조절효과. 세종대학교 박사학위논문.
- 박부연(2012). 종합병원 종사자들의 감정노동과 전문직 삶의 질과의 관련성. 조선대학교 박사학위논문.
- 박성호(2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박월성(2020). 부양부담감이 치매노인 주부양자의 삶의 질에 미치는 영향: 사회적 지지와 회복탄력성의 조절효과 분석. 영남대학교 박사학위논문.
- 박은숙, 김순자, 김소인 외(1998). 노인의 삶의 질 예측모형 구축: 건강관리 모형을 중심으로. 한국노년학회지, 18(3), 37-61.
- 박은아, 손현일, 이찬수(2014). 환대산업의 감정노동 연구동향. 관광연구, 19(4), 291-307.
- 박재순, 서임선, 오정아 외(2001). 병원근무 간호사의 통합성과 대처자원. 여성간호학회지, 7(3), 348-358.
- 박찬임, 이승렬, 신현구 외(2012). 서비스 산업의 감정노동 요구. 한국노동연구원.
- 박홍식, 정주원(2012). 민원인 비윤리 행동과 직무만족이 민원서비스 근무자의 EVLN 반응에 미치는 영향. 행정논총, 50(2), 349-373.

백은미(2017). 장시간 근로하는 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스가 우울에 미치는 영향. 가톨릭대학교 박사학위논문.

법원행정처(2007). 특이심리민원인에 대한 근본적 대처 방안.

부산광역시(2021). “부산시, 53만 감정노동자 보호를 위한 디딤돌 마련” (2021. 12. 1. 보도자료).

부산광역시(2021). 민원처리 실무 매뉴얼(2021. 12. 내부자료).

서은혜, 이효주, 박성민(2018). 대한민국 공무원의 동기유형과 조직시민행동, 삶의 질에 관한 연구: 자기결정성이론을 중심으로. 한국사회와 행정연구, 29(1), 145-185.

선우숙(2020). 악성 민원과 조직 내 사회적 지원이 공무원의 공공봉사동기에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로. 이화여자대학교 박사학위논문.

성영태(2012). 경찰관 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. 지방정부연구, 16(4), 187-206.

성영태(2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구, 경북 민원담당 공무원을 중심으로. 한국인사행정학회보, 13(2), 183-210.

송영미, 김완석(2019). 마음 챙김이 직무탈진에 미치는 영향: 두 가지 감정노동 전략의 차별적 매개 효과. 한국산업 및 조직심리학회, 32(2), 135-162.

신경아(2009). 감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구. 한국산업노동학회, 15(2), 223-255.

신용일(2017). 악성 민원에 대한 공무원 인식이 조직성과 인식에 미치는 영향: 조직개입의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 박사학위논문.

신재현, 김상운(2018). 경찰에 제기된 악성 민원이 직무만족에 따라 조직몰

- 입에 미치는 영향. 한국민간경비학회보, 17(4), 27-50.
- 신현구, 이정훈(2012). 서비스산업의 감정노동 연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로. 한국노동연구원.
- 신현정(2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향 관계. 사회적 기업과 정책연구, 4(1), 27-68
- 양승경(2019). 소방공무원의 건강 관련 삶의 질 관련요인. 한국정신간호학회지, 28(4), 353-361.
- 오가실(2006). 처방이론으로서의 사회적 지지. 간호학탐구, 15(1), 134-154.
- 오효정(2016). 치과종사자의 감정노동과 직무스트레스가 건강문제에 미치는 영향. 창원대학교 석사학위논문.
- 우동석(2021). 공공봉사동기와 직무만족, 조직 몰입 그리고 감정노동: 한국 경찰관을 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.
- 유종연(2019). 정신병원 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과 분석. 명지대학교 박사학위논문.
- 윤경아, 심우찬, 김기수(2015). 사회복지시설 종사자의 전문직 삶의 질에 관한 연구: 공감만족과 공감피로를 중심으로. 한국케어매니지먼트학회, 15, 77-101.
- 윤명숙, 김성혜(2014). 소방공무원의 직무 스트레스와 삶의 질 관계에 미치는 우울과 사회적 지지의 다중매개 효과. 한국정신보건사회복지학회지, 42(2), 5-34.
- 윤복연, 김창국(2002). 미용업 종사자들의 사회적 지지와 자아실현 및 사회적 삶의 질. 한국인체예술학회지, 3(3), 395-305.
- 윤성욱, 남인숙(2011). 일부 지역 치과위생사의 성격유형에 따른 감정노동과 수면 건강과의 관계. 한국치위생과학회, 11(3), 243-249.

- 이경자, 정민선(2018). 소방공무원의 직업정체성과 동료지지가 삶에 미치는 영향: 적극적 스트레스 대처를 매개로. 아시아문화학술원, 9(3), 383-398.
- 이수연, 이귀옥(2020). 복지기관에서 만난 사람들과의 사회적 관계가 노인의 건강증진행위에 미치는 영향. 사회복지연구, 51(3), 95-116.
- 이수행(2014). 골프장 캐디의 감정노동이 직무소진과 직무스트레스 및 고객지향성에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 충남대학교 박사학위논문.
- 이인정(2011). 노인의 우울과 자살생각의 관계에 대한 위기사건, 사회적 지지의 조절효과. 보건사회연구, 31(4), 34-62.
- 이정철, 이정옥, 조윤직(2015). 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 한국사회와 행정연구, 26(2), 353-383.
- 이정훈, 백운광, 한인임 외(2015). 유통산업 감정노동 연구. 서울노동권익센터.
- 이평숙, 이용미, 임지영 외(2004). 노인의 스트레스, 사회적 지지와 우울간의 관계. 한국간호과학회, 34(3), 477-484.
- 이학식, 임지훈(2013). SPSS 21.0 매뉴얼. 서울: 집현재.
- 임길옥(2013). 임상간호사와 건강보험심사 간호사의 직무스트레스와 건강수준의 비교. 공주대학교 석사학위논문.
- 임재강, 성영태(2013). 경찰관의 감정노동, 감정소진, 냉소주의의 구조모형 분석. 한국조직학회보, 10(2), 153-178.
- 임철관(2020). 재난피해자들의 삶의 질에 대한 회복탄력성과 사회적 지지의 영향. 경성대학교 석사학위논문.
- 정경숙, 최수정, 박명옥 외(2015). 콜센터에서 감정표현규범에 따른 상담사의 감정노동이 감정부조화, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향. 대한경영

- 학회지, 28(2), 529-551.
- 정경아(2017). 요양보호사에 대한 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. 초당대학교 박사학위논문.
- 정명숙, 김광점(2006). 감정노동과 감성지성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 병원경영학회지, 11(4), 1-18.
- 정은주(2017). 청소년 회복탄력성 관련 변인에 관한 메타분석. 초당대학교 박사학위논문.
- 정일영(2013). 사회참여가 노인자살 생각에 미치는 영향: 사회적 지지와 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 한국 콘텐츠학회, 13(9), 164-177.
- 정해식, 권지성, 정선옥 외(2019). 한국인의 행복과 삶의 질에 관한 종합 연구: 국제 비교 질적 연구를 중심으로. 한국보건사회연구원.
- 정혜림(2016). 응급실 간호사의 감정노동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향: 감정부조화의 매개효과를 중심으로. 계명대학교 석사학위논문.
- 조경호, 김미숙(2000). 공무원과 민간기업 종사자 간 삶의 질 만족도 비교 연구. 한국행정학보, 34(3), 27-45.
- 주재진(2012). 경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 49(1), 223-256.
- 중앙일보(2022). “32년 공직생활 후회됩니다”(2022. 4. 11. 보도자료).
- 최남희, 배정미, 유정 외(2018). 재난 이후 회복의 제고를 위한 심리지원 방안 연구. 재난안전연구소.
- 최서규(2014). 노인의 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향: 사회참여활동과 우울의 매개효과를 중심으로. 한세대학교 박사학위논문.
- 최영애(2003). 노인이 지각하는 건강상태와 건강행위에 관한 연구. 한국노년학, 23(3), 129-142.

- 추병완(2017). 초등 교실에서 회복탄력성 증진 방안. 한국초등도덕교육학회, 55, 1-30.
- 한겨레(2022). 인권위 “콜센터 상담노동자 절반이 극단적 선택 생각” (2022. 3. 30. 보도자료).
- 한국교육심리학회(2000). 교육심리학 용어사전. 서울: 학지사.
- 한국행정연구원(2010). 특이민원 응대 매뉴얼 개발 연구 보고서.
- 한수진, 강소라(2019). 공무원의 스트레스와 윤리적 행동의 관계: 조직지원 인식의 조절효과. 대한경영학회지, 32(6), 1041-1065.
- 행정안전부(2022). 민원인 위법행위 및 반복민원 대응지침.
- 홍은숙(2006). 탄력성의 개념적 이해와 교육적 방안. 한국특수교육학회, 41(2), 45-67.
- Adger, W. N.(2000). Social and ecological resilience: Are they related?. *Progress in Human Geography*, 24(3).
- Alexander. & Willams.(1981). Quality of life; Some measure mental requirement. *Archives of Physical Medicine Rehabilitation*, 62.
- American Psychological Association(2019). <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.sapx>
- Anthony, E. J.(1987). *Risk, Vulnerability, and Resilience: An overview*. In E. Anthony. & B. Cohler(Eds.). *The invulnerable child*(23-48). New York: Guilford press.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A.(1986). The Moderator-Mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, Strategic,

- and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Betz, N. E.(1989). Implications of the Null Environment Hypothesis for Women's Career Development and for Counseling Psychology. *Counseling Psychologist*, 17(1), 136-144.
- Block, J. H. & Block. J.(1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In W. A. Collins(Ed.) Development of cognition. affect. and social relations. *The Minnesota symposia on child psychology*, 13, 39-101. Hillsdale. BJ: Lawrence Erlbaum.
- Bollen, K. A. & Stein, R.(1990). Direct and Indirect Effects: Classical and Bootstrap Estimates of Variability. *Sociological Methodology*, 20, 115-140.
- Bonanno, G. A.(2004). Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive after Extremely Aversive Event?. *American psychologist*, 59(1).
- Brooks, B. A., Storfjell, J., Omoike, O., Ohlson, S., et al.(2007). Assessing the quality of nursing work life. *Nursing Administration Quarterly*, 31, 152-157.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. *Journal of vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Browne, M. W. & Cudeck, R.(1992). Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sage Journals*, 21(2), 230-258.
- Caplan, G.(1974). *Support systems and community mental health:*

- Lectures on concept development*. NY: Behavior Publication.
- Cheng, M. W. L.(2007). Comparison of Approaches to Constructing Confidence Intervals for Mediating Effects using Structural Equation Models. *Structural Equation Modeling*, 14(2), 227-246.
- Cobb, S.(1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 4(5), 300-314.
- Cohen, S. & Wills, T. A.(1985). Stress, Social Support and the Buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cook, C. B. & Mandrillo, M.(1982). Perceived stress & Situational supports. *Journal of Nursing Management*, 13(9), 31-33.
- Creswell, J. W.(2017). 연구방법: 질적·양적 및 혼합적 연구의 설계. *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. (조흥식 외 역). 서울: 시그마프레스(원전 2014년 출판).
- Dinkmeyer, D. & Losoncy, L.(1996). *The skills of encouragement*. Delray Beach, FL: St.
- Dong, X. & Simon, M. A.(2010). Gender Variations in the Levels of Social Support and Risk of Elder Mistreatment in a Chinese Community Population. *Journal of Applied Gerontology*, 29(6), 720-739.
- Drageset, J., Eide, G. E., Nygaard, H. A., Bondevik, M., Nortvedt, M. W. & Natvig, G. K.(2009). The Impact of social support and sense of coherence on health-related quality of life among nursing home residents-A questionnaire survey in Bergen, Norway. *International Journal of Nursing Studies*, 46(1), 66-76.
- Felce, D. & Perry, J.(1995). Quality of life: Its definition and

- measurement. *Research of Developmental Disabilities*, 16(1), 51-74.
- Figley, C. R.(1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring.
- Fletecher, D. & Sarkar, M.(2013). Psychological Resilience: A Review and Criique of Definitions, Concepts, and Theory, *European Psychologist*, 18(1), 1-33.
- Folke, Carl.(2006). Resilience: The Emergence of a Perspective for Social-Ecological Systems Analyses. *Global Environmental Change*, 16(3).
- Garnezy, N.(1993). Children in overtly: Resilience desite risk. *sychiatry*. 56, 127-136.
- Grafton, E., Gillespie, B. & Henderson, S.(2010). Resilience: The Power within. *Oncology Nursing Forum*, 37(6), 698-705.
- Grandey, A. A.(2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-100.
- Grandey, A. A.(2003). When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A., Kern, J. H. & Frone, M. R.(2007). Verbal Abuse From Outsiders Versus Insider: Comparing Frequency. Impact on Emotional Exhaustion, and the Role of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63-79.

- Guy, M. E. & Newman, M. A.(2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labour. *Public Administration Review*, 64(3), 289-298.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E.(2002). Exploring Service Sabotage: The Antecedents, Types and Consequences of Frontline, Deviant, Antiservice Behaviors. *Journal of Service Research*, 4(3), 163-183.
- Hayes, A. F. & Scharkow, M.(2013). The Relative Trustworthiness of Inferential Tests of the Indirect Effect in Statistical mediation Analysis: Does Method Really Matter?. *Psychological Science*, 24, 1918-1927.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R.(1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R.(2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Twentieth Anniversary Edition. With a New Afterword (2nd ed.). Berkeley, CA: University of California Press.
- House, J. S.(1981). *Social Stress and Social Support*, Reading Ma. Addison-Wesley.
- Hu, L. T. & Bentler, P. M.(1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives, Structural Equation Modeling. *A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Kwok, A. H., Doyle, E. E., Becker, J., Johnston, D. & Paton, D.(2016).

- What is 'Social Resilience? Perspectives of Disaster Researchers, Emergency Management Practitioners, and Policymakers in New Zealand. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 19.
- Luthar, S. S. & Zigler, E.(1991). Vulnerability and competence: A review of research on resilience in childhood. *American Journal of Orthopsychiatry*, 61, 6-22.
- Macho, S. & Ledermann, T.(2011). Estimating, testing, and comparing specific effects in structural equation models: the phantom model approach. *Psychol Methods*, 16(1), 34-43.
- Manaster, G. J. & Corsini, R. J.(1982). *Individual psychology: Theory and practice*, 401. Itasca, IL: Fe Peacock.
- Mannocci, A., Natali A., Colamesta, V., Boccia, A. & Torre, G.(2014). How are the temporary workers? Quality of life and burn-out in a call center temporary employment in Italy: a pilot observational study. *Ann 1st Super Santia* , 50(2), 153-159.
- Masten, A. S.(2001). Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist*, 56(3).
- Meyer, M. A.(2013). *Social Capital and Collective Efficacy for Disaster Resilience*. Ph. D. Dissertation of Colorado State University.
- Mileti, Dinnis.(1999). *Disasters by Design: A Reassessment of Natural Hazards in the U.S.* Washington, D.C: Joseph Henry Press.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C.(1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nelson, D. R., Neil, A. & Katrina, B.(2007). Adaptation to Environmental

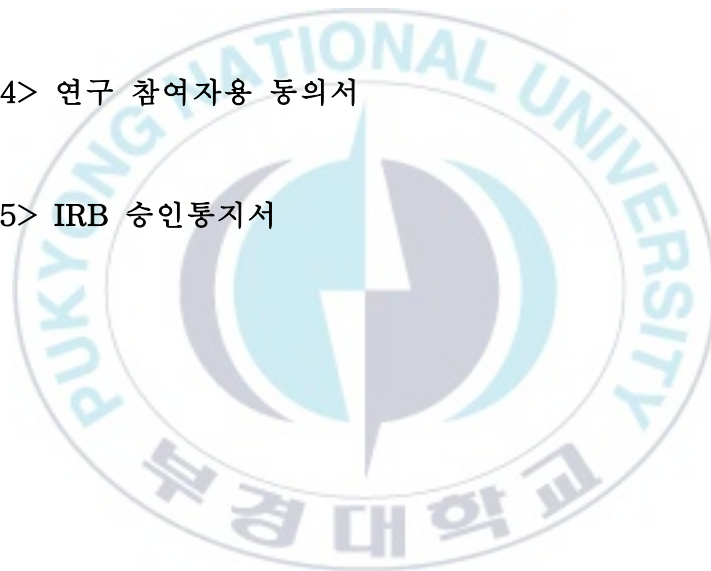
- Change: Contributions of a Resilience Framework. *Annual Review of Environment and Resources*, 32(1).
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F.(2004). SPSS and SAS Procedures for Estimation of Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36(4), 717-731.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F.(2008). "Asymptotic and Resampling Strategies for Assessing and Comparing Indirect Effects in Multiple Mediator Models". *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.
- Reivich, K. & Shatte, A.(2003). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. Harmony.
- Reivich, K. & Shatte, A.(2002). *The resilience factor: Seven essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. NY: Broad way Books.
- Santos, I. S., et al.(2014). Job stress is associated with migraine in current workers: the Brazilian Longitudinal Study of Adult Health. *Eur J Pain*, 18(9), 1290-1297.
- Schwartzbaum, J., Ahlbom, A. & Feychting, M.(2007). Cohort study of cancer risk among male and female shift workers. *Scand J Work Environ Health*, 33(5), 336-343.
- Sharma, R., Yadav, R., Aggarwal, P. & Singh, N.(2012). Burnout and quality of life among call centre executives. *J Organ Hum Behav*, 1(3), 43-48.
- Sobel, M. E.(1982). *Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects*

- in Structural Equation Models*. Wiley Publication. 13, 290-312.
- Stamm, B. H.(2002). *Measuring compassion satisfaction as well as fatigue*: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. In Figley, D. R. (Ed.). *Treating compassion fatigue* New York: Brunner Mazel, 107-119.
- Stamm, B. H.(2010). *The ProQOL Concise manual version 5(Korea)*. 2nd ed. <http://proqol.org>.
- Strang, S. & Strang, P.(2001). Spiritual thoughts, coping and sense of coherence in brain tumor patients and their spouse. *Palliative Medicine*, 15(2), 127-134.
- Timmerman, P.(1981). *Vulnerability, Resilience and the Collapse of Society*: A Review of Models and Possible Climatic Application. Toronto: Institute for Environmental Studies, University of Toronto.
- Vandenabeele, W.(2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review*, 9(4), 545-556.
- Viswanathan, A. N. & Schernhammer, E. S.(2009). Circulating melatonin and the risk of breast and endometrial cancer in women. *Cancer Letter*, 281(1), 1-7.
- Vogel, I., Miksch, A., Goetz, K., Ose, D., Szecsenyi, J. & Freund, T. (2012). The impact of perceived social support and sense of coherence on health-related quality of life in multimorbid primary care patients. *Chronic Illness*, 8(4), 296-307.
- Wagnild, G. M. & Young, H. M.(1993). Development and psychometric

- evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*. 1(2). 168-178.
- Wald, J., Taylor, S., Asmundson, G. J., Jang, K. L. & Stapleton, J.(2006). *Literature Review of Concepts*. Toronto (ON): Defence R&D Canada.
- Wenping, X., Lingli, X., David, P. & Shu, X.(2021). The Influence of COVID-19 on Community Disaster Resilience. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 88.
- Werner, E. E. & Smith, R. S.(1989). High-Risk Children in Young Adulthood: A Longitudinal Study from Birth to 32 Years. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59(1), 72-81.
- Werner, E. E. & Smith, R. S.(1992). *Overcoming the odds: High risk form children from birth to adulthood*. NY: Cornell University Press.
- Wharton, A. S.(1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *American Academy of Political and Social Labor*. 561(1), 158-176.
- Wolff, A. C. & Ratner, P. A.(1999). Stress, social support, and sense of coherence. *Western journal of nursing research*, 21(2), 182-197.

부록

1. <부록-1> 설문지
2. <부록-2> 연구 참여자용 질문지
3. <부록-3> 연구 참여자용 설명문
4. <부록-4> 연구 참여자용 동의서
5. <부록-5> IRB 승인통지서



<부록-1> 설문지

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서
개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.

ID				
----	--	--	--	--

악성 민원이 지자체 감정노동자의 삶의 질에 미치는 영향

안녕하십니까? 본 설문은 「악성 민원이 지자체 감정노동자의 삶의 질」에 미치는 영향을 연구하기 위한 설문입니다.

귀하께서 답변해 주신 내용은 모두 익명으로 처리되며, 통계법 제33조에 따라 연구목적으로만 사용됩니다. 오직 통계적인 분석을 위해서만 사용되며, 귀하의 개인정보는 개인정보 보호법 제59조(금지 행위) 및 제60조(비밀유지 등)에 의하여 철저히 보호됨을 약속드립니다. 본 설문과 관련하여 문의 사항이 있으시면, 아래 휴대전화나 전자메일로 연락주시기 바랍니다. 다시 한 번 귀중한 시간을 내어 설문에 응답해 주신 여러분께 진심으로 감사의 말씀 드립니다.

2022. 04.

연 구 자	양승은(부경대학교 수해양인적자원개발학과 박사과정 수료)
연 락 처	***-***-****(seyang**@korea.kr)
지도교수	강버들(부경대학교 수해양인적자원개발학과)

■ 일반적 특성

※ 다음 질문에 대한 귀하의 의견에 √ 표시해 주십시오.

1) 성별	① 여자 ② 남자
2) 고용형태	① 공무원(임기제) ② 공무원 ③ 청원경찰
3) 근속연수	① 1~5년 ② 6~10년 ③ 11~15년 ④ 16~20년 ⑤ 21년~25년 ⑥ 26~30년 ⑦ 30년 이상
4) 현 소속기관	① 부산광역시청(본청) ② 구·군 ③ 사업소
5) 현 소속부서	①콜센터 ②민원실 ③총무과 ④교통과 ⑤보건소 ⑥세무과 ⑦기타

- 1. 다음은 ‘악성민원’에 대한 질문입니다. 다음을 읽고 2021년 1년간
 귀하가 근무하고 있는 곳에서 민원인들의 행동에 관한 질문입니다.
 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 √ 해 주십시오

항 목	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 근무자에게 상스러운 욕을 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 여성 직원에게 성적인 비하 또는 성희롱을 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 근무자에게 소리를 지르거나 화를 내는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 근무자에게 반말이나 삿대질 등 무례한 행동을 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 근무지에서 소란이나 난동을 피우는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 근무자에게 신체적 접촉 등 폭력을 행사하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 근무지에서 시설물이나 집기를 던지거나 발로 차는 등 기물을 손상 또는 파손시키는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 근무지에서 위험물로 직원들을 협박하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 반복적인 전화나 방문으로 업무를 방해하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 근무자에게 거짓말이나 억지주장을 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 근무지에서 절차나 규정을 무시하며 상급자나 기관장 면담을 요청하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 정당한 민원처리결과에 불복하여 동일·유사민원을 반복적으로 제기하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

- 2. 다음은 ‘**감정노동**’에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 ☒ 해 주십시오.

항 목	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 나는 민원인의 감정 상태를 알기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 민원인의 감정을 공감하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 민원인을 대할 때 좋은 감정이 내면에서 우러나오도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 업무에 필요한 감정을 위해 내 감정을 변화시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5. 내 기분에 상관없이 업무를 위해 기분이 좋은 척 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 실제 내 감정을 숨긴 채, 친절할 말투로 민원인을 응대하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 화가 나더라도 겉으로 표현하지 않으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8. 민원인이 나에게 화를 내고 무시하더라도 항상 밝은 태도로 민원인을 응대하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

- 3. 다음은 ‘**회복탄력성**’에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 ☒ 해 주십시오.

항 목	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 어떤 문제가 생기면 나는 성급하게 결론을 내린다는 이야기를 자주 듣는다.	①	②	③	④	⑤
2. 일이 생각대로 잘 안 풀리면 쉽게 포기하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 내 감정에 쉽게 휘말린다.	①	②	③	④	⑤
4. 미리 계획을 세우기보다 즉흥적으로 일을 처리하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5.윗사람과 대화하는 것이 부담스럽다.	①	②	③	④	⑤
6. 서로 도움을 주고받는 동료가 별로 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7. 서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
8. 대화를 할 때 하고 싶은 말을 다 하지 못하고 주저할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

항 목	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
9. 나의 미래에 대해 물어본다면, 성공한 나의 모습을 상상하기가 힘들다.	①	②	③	④	⑤
10. 사람이나 일에 대한 고마움을 한참 시간이 지난 후에야 겨우 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11. 어떤 일을 끝낸 후, 주변 사람들이 나에게 부정적인 평가를 할까봐 걱정한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나에게 일어나는 대부분의 문제들은 나로서는 어쩔 수 없는 상황에서 발생되었다고 믿는 편이다.	①	②	③	④	⑤

■ 4. 다음은 ‘사회적 지지’에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 √ 해 주십시오.

항 목	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 업무를 쉽고 즐겁게 할 수 있도록 상사가 도와준다.	①	②	③	④	⑤
2. 상사와 대화하는 것이 편안하다.	①	②	③	④	⑤
3. 업무가 힘들고 지칠 때, 의지할 상사가 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 개인적인 고민을 잘 들어주는 상사가 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 동료는 나의 업무가 쉽고 즐겁게 할 수 있도록 나를 도와준다.	①	②	③	④	⑤
6. 동료와 대화하는 것이 편안하다.	①	②	③	④	⑤
7. 업무가 힘들고 지칠 때, 의지할 동료가 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 동료는 나의 개인적인 고민을 잘 들어준다.	①	②	③	④	⑤

■ 5. 다음은 ‘삶의 질’에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 √ 해 주십시오.

항 목	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 업무 자체가 많이 힘들어서 나의 사생활에 부정적인 영향을 준다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 업무 자체가 다른 업무보다 많은 시간을 필요로 해서 나의 사생활에 부정적인 영향을 준다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 직원들은 자기 업무를 잘 하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 업무상 갈등은 공정하게 해결된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 탈진 상태를 자주 경험한다.	①	②	③	④	⑤
6. 스트레스를 잘 받는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7. 짜증을 자주 낸다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8. 감정적으로 잘 지친다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

♣ 본 설문조사에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ♣

<부록-2> 연구 참여자용 질문지

지자체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험 연구

I. 일반적 특징

1. 성별, 나이, 고용 형태, 근무연수
2. 결혼 여부, 자녀 유무

II. 악성 민원 경험 전(前)

1. 지자체 취업 전, 어떤 일을 했었는지 말씀해 주시겠습니까?
2. 지자체에 취업하려 했던 동기는 무엇인지 말씀해 주시겠습니까?
3. 처음 임용 당시, 가졌던 마음가짐을 말씀해 주시겠습니까?
4. 임용 후, 나의 민원 업무에 대해 충분히 숙지하고 있었는지 말씀해 주시겠습니까?
5. 본인의 성격유형에 대하여 말씀해 주시겠습니까?

III. 악성 민원 경험 과정

1. 근무 중 가장 보람 있고 기억에 남는 일이나 민원인이 있었습니까?
만약 있다면 자세히 말씀해 주시겠습니까?
2. 귀하가 경험한 악성 민원에 대해 말씀해 주시겠습니까?

3. 가장 기억에 남는 최악의 민원은 어떤 것인지 구체적으로 말씀해 주시겠습니까?
4. 악성 민원을 대할 때 당시 나의 감정(느낌)을 말씀해 주시겠습니까?
5. 악성 민원으로 탈진이나 외상성 스트레스를 받은 적이 있습니까?
만약 있다면 자세히 말씀해 주시겠습니까?

IV. 악성 민원 경험 후(後)

1. 악성 민원 경험 후, 감정을 다스리기 위한 나만의 방법이 있다면 어떤 것이 있는지 말씀해 주시겠습니까?
2. 악성 민원으로 힘들어할 때, 상사나 동료의 도움을 받은 적이 있다면 말씀해 주시겠습니까?
3. 직장 내에서 감정노동자를 위한 프로그램(예: 힐링 프로그램 등)이 있습니까? 만약 있다면 어떤 것이 있는지 말씀해 주시겠습니까?
그리고 각종 프로그램 체험 후 느낌을 말씀해 주시겠습니까?
4. 악성 민원으로 받은 고통을 줄이는 방안이 있다면 어떤 것이 좋을지 말씀해 주시겠습니까? (예: 휴가, 보상, 다른 부서로 전보 등)

V. 삶의 질에 대한 나의 미래

1. 미래에 나의 삶의 질을 향상시키기 위해 필요한 것은 무엇인지 말씀해 주시겠습니까?
2. 미래에 나의 삶의 질을 향상시키기 위해 노력해야 할 것은 무엇인지 말씀해 주시겠습니까?

<부록-3> 연구 참여자용 설명문

연구대상자 설명문

연구과제명 : 지자체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험 연구

1. 연구의 배경과 목적

본 연구는 지자체 감정노동자가 악성 민원에 관한 경험에 주목하여 Giorgi의 현상학적 연구를 통하여 이해해 봄으로써, 향후 악성 민원으로 인한 감정노동자의 정책 수립에 중요한 기초자료로 사용될 예정입니다.

2. 연구 참여 대상

본 연구에서는 B광역시청에 근무하는 6명의 직원을 대상으로 연구 참여자의 선정기준은 다음과 같습니다. 첫째, B광역시의 지자체에 근무하는 자, 둘째, 직접 민원 응대하는 직원, 셋째, 직군별(공무원, 공무원직, 청원경찰)로 민원 응대에 다양하고 경험 있는 직원, 넷째, 자기 일과 미래에 대하여 솔직하게 말할 준비가 되어 있는 자.

3. 연구 방법

면담은 1~2회 실시될 예정이며, 1회 면담 소요 시간은 1시간 내외로 예상됩니다. 면담은 업무가 끝나고 주변의 방해를 받지 않는 시청사의 조용한 시민접견실에서 이루어질 예정이며, 필요에 따라 추가 면담이나 전화 상담이 있을 수 있습니다.

4. 연구 참여 기간

연구 기간은 2022년 10월부터 2022년 11월까지 이루어질 예정입니다.

5. 연구 참여에 따른 이익

본 연구에 참여해 봄으로써 지금까지의 감정노동에 대하여 회상해보고, 악성 민원으로부터 감정노동자가 당면해 있는 문제들을 통찰해 볼 수 있는 시간을 가질 수 있습니다. 그리고 악성 민원에 대한 감정노동자의 지원방안에 마련 등 해법을 제시해 봄으로써, 자신의 미래에 대한 긍정적인 성찰을 해 볼 수 있는 기회를 경험할 수 있습니다.

6. 부작용 또는 위험과 불편함

악성 민원으로부터 감정노동을 회상하면서 자기의 경험을 심층적으로 이야기하는 과정에서 과거의 해결되지 않은 갈등이나 떠올리고 싶지 않은 경험을 끄집어내는 경우에서 경미하지만 가벼운 스트레스를 경험할 수 있습니다. 1시간 정도 소요되는 면담을 1~2회 진행할 예정이기 때문에, 일부러 시간을 할애해야 하는 손실이 있을 수 있습니다. 연구자는 면담에 이러한 어려움이 있을 수 있다는 점을 연구대상자에게 미리 인지시키고 귀하의 편의를 고려하여 면담을 진행할 예정이며, 만일에 발생할 스트레스 상황에 대비하여 중재하거나 필요시 상담과 연계하여 불편함이 없도록 조치를 취하고자 합니다. 그리고 인터뷰는 강제가 아닌 자발적인 선택으로 이루어질 수 있다는 점을 인지시킬 것입니다.

7. 연구 참여에 따른 보상 또는 비용

본 연구의 인터뷰에 참여하신 분께 소정의 선물을 제공함으로써 연구 참여에 대한 고마움을 보상하고자 합니다.

8. 개인정보와 비밀보장

본 연구에서는 면담내용 외에도 이름, 성별, 나이, 자녀 유무 같은 개인정보를 수집합니다. 본 연구에서 수집된 귀하의 개인정보는 연구목적으로만 사용되며 다른 연구자에게 양도하거나 2차적인 목적으로 사용되지 않습니다. 단, 본 연구에 참여하는 분석자 1인(지도교수)에게는 연구의 내용이 개방될 수 있음을 사전에 양해 부탁드립니다. 위 분석자를 포함하여 연구자는 본 연구 과정에서 수집된 모든 자료에 대해 철저한 비밀보장을 엄수할 것을 약속드립니다. 수집된 귀하의 개인정보에서 이름이 삭제되고 대신 고유 사례번호가 부여되며, 성별, 나이, 자녀 유무와 같은 귀하의 개인정보는 사례번호에 대하여 개인정보로 변경되기 때문에 철저히 익명성이 보장됩니다. 연구를 위하여 수집된 사진, 메일 자료, 일지 등의 기록물 원본은 사본을 작성한 후 즉시 돌려드리며, 본 연구 분석에서는 사본을 사용합니다. 연구 종료 후 USB에 담긴 녹음파일, 수집된 기록물 자료, 초기 설문지 및 축어록은 연구자의 서류함에 보관하여 잠근 후 외부자의 접근을 차단하고, 3년간 보관하였다가 녹음파일은 삭제하고 문서자료들은 문서세단기로 세절하여 폐기할 것입니다.

9. 자발적 연구 참여와 중지

본 연구의 참여 의사는 전적으로 귀하의 자유의사에 달려 있습니다. 귀하는 연구에 참여할 권리도 있고, 연구 도중에라도 원하지 않을 때 거부할 권리가 있으며, 참여를 중단하실 수 있습니다. 귀하께서 연구에 참여를 거부하거나 그만두어도 그 어떠한 불이익이 발생하지 않습니다. 귀하께서 참여 중단을 원하는 경우 그 시점까지 수집된 자료들은 귀하에게 피해가 되지 않도록 모두 파기됩니다.

10. 연구문의

본 연구에 대해 질문이 있거나 연구 중간에 문제가 생길 시 다음 연구 담당에게 언제든지 연락하십시오.

이름: 양 승 은

전화번호:

<부록-4> 연구 참여자용 동의서

동 의 서

연구 제목: 지지체 감정노동자의 악성 민원에 관한 경험 연구

1. 나는 본 연구의 설명문을 읽었으며 담당 연구원과 이에 대하여 의논 하였습니다.
 2. 나는 위험과 이득에 관하여 들었으며 나의 질문에 만족할 만한 답변을 얻었습니다.
 3. 나는 이 연구에 참여하는 것에 대하여 자발적으로 동의합니다.
 4. 나는 이 연구에서 얻어진 나에 대한 정보를 현행 법률과 기관생명윤리 위원회 규정이 허용하는 범위 내에서 연구자가 수집하고 처리하는데 동의 합니다.
 5. 나는 담당 연구자나 위임받은 대리인이 연구를 진행하거나 결과 관리를 하는 경우와 연구기관, 연구비 지원기관 및 보건복지부 지정 공용기관 생명윤리위원회가 실태조사를 하는 경우에는 비밀로 유지되는 나의 개인 신상 정보를 직접적으로 열람하는 것에 동의합니다.
 6. 나는 언제라도 이 연구의 참여를 철회할 수 있고 이러한 결정이 나에게 어떠한 해도 되지 않을 것이라는 것을 압니다.
 7. 나의 서명은 이 동의서의 사본을 받았다는 것을 뜻하며 연구 참여가 끝날 때까지 사본을 보관하겠습니다.
- ※ 연구 진행 중 녹음이나 녹화를 하는 경우 이에 대한 동의 항목을 추가 하도록 하십시오.

_____	_____	_____
연구참여자 성명	서 명	날짜 (년/월/일)

_____	_____	_____
동의서 받은 연구원 성명	서 명	날짜 (년/월/일)

_____	_____	_____
연구책임자 성명	서 명	날짜 (년/월/일)

만일 있을 경우

_____	_____	_____
법정 대리인 성명(참여자과 관계)	서 명	날짜 (년/월/일)

※만 18세 이하 미성년을 대상으로 하는 연구의 경우 반드시 부모 동의가 있어야 합니다.

_____	_____	_____
입회인 성명	서 명	날짜 (년/월/일)

<부록-5> IRB 승인통지서

부경대학교 기관생명윤리위원회 심사결과 통지서

주소 : (48513) 부산시 남구 응소로 45

전화 : 051-629-4330 Fax : 051-629-7699

승인번호	1041386-202210-HR		승인일자	2022.
과제번호	1041386-202210-HR			
연구과제명	악성 민원을 경험한 지자체 감정노동자의 현상학적 연구			
연구책임자	양승은	소속	수혜양인적 자원개발학과	
IRB 심사기간	2022.		- 2022.	
심사결과	☒ 승인 ☐ 시정승인 ☐ 보완 ☐ 부결 ☐ 심사면제 ☐ 변경승인 ※심의위원 9명 중 1명 제척, 5명 출석(과반수 출석), 출석위원 5명 중 원안 승인 5명			
총 연구기간	위원회 승인일 - 12개월까지			
IRB 연구승인 유효기간	승인일로부터 2023.10.	○ 총 신청 연구기간이 IRB 연구승인 유효기간을 초과할 경우, 유효기간 만료 이전 '지속심사' 승인을 받아야 연구지속 진행이 가능합니다. ○ 연구종료 시 종료보고를 하여 주시기 바랍니다.		
심사내용				
심사의견	• 위험단계: 최소위험 5명 • 종합의견·사유 - 연구대상자의 위험 없음 - 민감한 설문 내용에 유의 - 연구자료의 보관 및 폐기에 유의			

연구책임자는 본 위원회의 심사결과에 대하여 이의가 있을 경우, 심사결과 통지일로부터 2주 이내에 서면으로 이의신청을 할 수 있습니다. 단, 동일 사안에 대하여 2회 이상의 재심은 하지 않습니다.

부경대학교 기관생명윤리위원회 (직인)

