

주제분석을 통한 사회복지 종사자의 감정노동 경험 연구: P시 사례를 중심으로

Study on about Emotional Labor Experience of Social Workers through Thematic Analysis : Focusing on Social Workers in P City Case

서보람
평택복지재단

Borahm Suh(vashti1@hanmail.net)

요약

본 연구는 사회복지시설, 공공기관에서 근무하는 사회복지 종사자 8명을 대상으로 감정노동에 대한 인터뷰한 결과를 주제분석 방법을 사용하여 분석하였다. 분석 결과 6개의 범주와 22개의 주제가 도출되었다. 6개의 범주는 ‘분풀이 대상으로서의 직장생활’, ‘살얼음판에 놓여있음’, ‘안전하지 않은 일터’, ‘생활세계를 잠식하는 감정노동’, ‘감정의 상함, 이겨내야 하는 난제’, ‘감정노동, 함께 가야 하는 숙명’이다. 사회복지 종사자들은 실천현장에서 이용인들에게 서비스를 제공하는 상황 속에서 감정노동을 지속적으로 경험하며 폭언과 욕설을 듣기도 한다. 또한 실수를 용납할 수 없는 업무환경 속에서 업무압박감을 경험하며 안전에 취약한 근무환경 속에서 자신의 안전은 스스로 지켜야 한다. 감정노동 경험 속에서 감정노동은 종사자의 신체, 정신적 건강에 영향을 미치며 소진을 경험한다. 감정노동은 해결될 수 없는 난제이며 참고 감내할 수밖에 없다. 이러한 연구 결과를 토대로 사회복지 종사자의 안전보장을 위한 대책마련, 종사자 지원을 위한 거점 시설 마련, 이용인, 보호자, 시민에게 사회복지 종사자에 대한 인식 개선 및 인권교육 실시, 슈퍼비전 체계 마련, 감정노동 수준이 높은 종사자를 대상으로 하는 정신건강관리 체계 마련을 제안하였다.

■ 중심어 : | 사회복지 종사자 | 감정노동사례연구 | 주제분석 | 대면 서비스 |

Abstract

This study analyzes the emotional labor experiences of 8 social workers in social welfare facilities and public institutions by thematic analysis method with interviews with them. Six categories and Twenty two themes concerning the emotional labor experience were derived from the analysis. Six categories are as follows: ‘work life as a target for anger’, ‘unsafe workplace’, ‘emotional labor that ruins life’, ‘overcoming hurt emotion’, and ‘living with emotional labor’. Social workers are constantly required to perform emotional labor providing services to clients in the field of practice, and they also suffer verbal abuse from clients. Social workers feel the pressure of work in the environment that does not tolerate mistakes and they must keep their safety on their own. In these cases, emotional labor has effects on the physical and mental health of workers. The problem of emotional labor is difficult to solve and there might not be no choice but to endure. This study suggests practical and policy measures for social workers based on the results of the analysis. Policy suggestions are as follows: safety assurance for social workers, establishment of base facilities for employee support, human rights education for employees, preparation of super vision system, and the provision of a mental health care system.

■ keyword : | Social Workers | Emotional Labor | Case Study | Thematic Analysis | Face-to-face Service |

I. 서론

탈산업사회로 들어서면서 서비스업이 확산되기 시작했고, 노동자의 감정노동이 이슈화되기 시작하였다. 감정노동은 노동자의 감정이 상품화된다는 것을 의미하며, 육체노동, 정신노동보다 내면적이며 개인의 자아와 밀접히 연결된다는 점에서 자아의 위기와 연관된다[1]. 특히 사회복지직은 이용인과 대면적 관계 속에 서비스를 제공하는 특성을 가지고 있으며, 감정노동 수준이 상대적으로 높은 직업군에 속해 있다[2]. 사회복지 종사자의 기본적 기술인 수용, 공감, 이용인에 대한 존중, 비심판적 태도, 목적 있는 감정표현 등[3]은 종사자가 최선을 다해 이용인을 대하고, 이들에게 필요한 서비스를 제공해야 함을 의미한다.

사회복지 종사자들은 대인 서비스를 제공하는 직업인으로서 책임감을 갖고 자신의 업무에 임해왔다. 사회복지 종사자들이 만나는 대상자들은 경제적 빈곤으로 어려운 상황에 처해 있거나, 해결할 수 없는 문제에 처해 있는 사람들이 대부분이다. 이들은 종사자들에게 자신이 필요한 사항들을 요구하는 경우가 많으며, 요구 사항이 받아들여지지 않을 경우 종사자에게 불만이나 분노를 표출하거나 심각하게는 폭언, 폭력을 행사하는 경우도 있다[4]. 그러나 사회복지 종사자는 이러한 상황에도 불구하고 조직에 정한 규범에 따라 서비스 제공 과정에서 발생하는 불친절, 화남, 비판적 느낌을 억제하며 자신의 감정을 조절해야 한다[5].

감정노동은 종사자의 신체적, 정신적 건강뿐만 아니라 직무 스트레스, 소진, 이직의도 등 업무 상황에도 영향을 미친다. 먼저 개인적 차원으로 감정노동은 종사자의 우울, 불안장애, 불면증과 같은 수면장애에 영향을 미치며, 고혈압, 위염, 소화불량, 비만과 같은 신체적 건강에도 영향을 미친다[6-10]. 또한 감정노동은 종사자의 소진, 이직의도, 직무스트레스를 증진시킨다[11-14]. 곧 감정노동은 감정노동 상황이 발생하는 차원에서 종료되는 것이 아니라 신체적, 심리적 건강과 같은 개인적 차원 및 소진, 이직, 직무 스트레스와 같은 직무환경에도 영향을 주는 것이다[15].

그러나 사회복지 종사자의 감정노동 경험과 관련된

연구는 미미하며, 주로 양적 연구가 주를 이루어 왔다. 감정노동이 소진과 이직의도에 미치는 영향 및 조직 내 정서적 지원이나 자기효능감의 조절효과에 관한 연구[16][17], 감정노동이 직무만족에 미치는 영향과 위험요인의 매개 효과에 대한 연구[18], 노인복지관 사회복지사의 감정노동과 직무만족, 이직의도의 관계에 대한 연구[5], 감정노동 수행전략이 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향에 대한 연구[19]이 그것이다. 이러한 연구들은 사회복지 종사자의 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미치거나 소진, 이직의도, 직무스트레스를 높이는 것에 초점을 맞추고 있다.

사회복지 종사자의 감정노동 과정과 이로 인해 발생하는 결과, 사회복지 종사자가 경험하는 감정노동의 심층적 의미에 대한 연구는 부족한 실정이다. 감정노동 경험에 대한 연구로는 학교사회복지사의 감정노동 경험의 구성요소를 현상학적으로 분석한 연구[20], 요양보호사의 감정노동 특성을 도출한 연구[21][22], 사회복지직 공무원의 역할과 딜레마에 대한 질적 연구[23] 등이 주를 이루고 있다. 이러한 연구들은 사회복지 종사자 중 특정 분야에 속하는 요양보호사, 사회복지직 공무원, 학교사회복지사의 감정노동에 초점을 맞추고 있으며, 사회복지 기관에서 근무하고 있는 사회복지 종사자의 감정노동 경험과정과 감정노동으로 인해 종사자 개인생활, 직업생활의 변화, 종사자가 내면화하는 감정노동의 의미에 대한 정보는 제공하고 있지 않다.

따라서 본 연구는 사회복지 종사자가 경험하는 감정노동의 과정을 분석한 후 감정노동이 발생하는 다양한 조건과 맥락, 감정노동이 종사자에게 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 감정노동의 발생상황과 개인적·업무적 영향, 근무 및 직업환경의 의미, 감정노동의 의미를 종합적으로 분석한 후, 사회복지 종사자의 감정노동을 해소하고 감정노동 관련 근무환경을 개선할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동의 의미 및 특성

감정노동의 개념을 최초로 규정한 호실드(Hochschild)는 서비스직 종사자, 특히 항공기 승무원을 대상으로 수행한 질적 연구에서, 승무원들은 육체 및 정신노동과 함께 고객과의 대면관계에서 자신의 감정을 관리하는 것을 핵심으로 하는 또 다른 형태의 노동을 수행하고 있다는 것을 발견하였다[24]. 호실드(Hochschild)는 이를 감정노동으로 규정하면서 자본주의 시장경제 속에서는 감정 또한 상품으로 거래된다는 ‘감정의 상품화’ 개념을 소개하였다[25]. 탈산업사회에서 개인의 감정은 자본주의 생산 및 이윤추구의 수단이 되어왔으며 감정 관리가 시장으로 도입되면서 감정의 상품화라는 새로운 노동양식이 발생한 것이다[26]. 감정노동은 관계측면에서 노동을 정의한 최초의 사례로 개인의 자발성과는 무관하게 감정규칙 준수가 이루어지는 특성을 가지고 있다[24].

감정노동은 대인적 상호작용 속에서 이루어지는 관계적 측면에서의 노동형태로 볼 수 있다. 감정노동은 노동자가 조직목표, 업무와 관련된 상황이나 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 조직이나 고객이 원하는 감정을 제공하는 노동으로 볼 수 있다. 감정노동은 조직이 요구하는 감정들을 적절히 표현하기 위한 노력, 계획, 통제를 포함하는 개념이다. 감정노동은 공적 상황에서 고객이나 업무상 만나는 타인에게 보여지고 표현되는 노동이다. 감정노동은 노동자와 고객(이용인) 두 당사자 사이의 위계 질서를 기반으로 하며 노동자의 경우 고객의 지위를 높이는 형태로 감정을 통제한다[1].

사회구성원들은 서로 공유하고 있는 감정규칙을 통해 감정관리를 하며, 자본주의 사회에서 감정이 공적 영역으로 이동할 때 감정노동으로 전환된다[26]. 개인의 감정이 노동력으로서 상품화되기 때문에 감정노동자들은 자신의 내면마저 통제하는 노동소외를 경험하게 된다[24][27]. 감정노동을 수행하는 노동자들은 소비자, 고객, 이용자와의 인간적 단절을 경험하며, 개인의 감정이 손상되고 스트레스가 크며 궁극적으로 자기소외를 경험할 가능성이 높다[1][27]. 감정노동의 결과 노동자의 자아는 거짓 자아가 되며, 이로 인한 대가를 치르게 된다[1]. 노동자는 자신의 감정을 통제하며 실제로 느끼지 않는 감정을 느끼는 것처럼 표현하고, 다른 사람을 속이면서

자기 자신도 속이는 행동을 하게 된다[25]. 호실드(Hochschild)는 노동자들의 내면세계는 황폐화되며 소진, 기만, 냉소로 귀결된다고 보았다[25]. 인간의 자아는 관계적, 연속적, 전체적이기 때문에 감정노동을 통한 자기소외는 노동자의 일상생활에도 영향을 미친다[1].

본연구는 호실드(Hochschild)가 제시한 감정노동의 개념과 감정통제 과정, 감정노동으로 인한 자기소외의 경험에 기반으로 하여 사회복지 종사자가 경험하는 감정노동 과정에 대해 심층적으로 분석하고자 한다.

2. 사회복지 종사자의 감정노동

사회복지 종사자는 직무 특성상 지속적으로 감정노동을 수반하고 있다. 사회복지 종사자들은 서비스 직종 종사자들보다 이용인에게 훨씬 더 생활 밀착적이며 직무를 수행하는 과정에서 자신의 감정을 있는 그대로 표현하지 못하고 억누르는 경향이 많다[4]. 이용인에 대해 부정적이고 비관적인 느낌이 들 때, 이러한 느낌을 억누르고 수용적인 형태의 감정을 보이기 위해 자신의 감정을 조절하느라 노력한다[28]. 또한 종사자들은 자신의 감정과 정반대의 감정표현을 표출하면서 경험하는 감정부조화를 경험하기도 한다[29]. 감정노동은 사회복지 종사자의 신체적, 정신적 건강 및 일상생활에 영향을 미치며, 직무 스트레스, 소진, 이직, 및 퇴사와 같은 직무 관련 상황에도 영향을 미친다[29].

먼저 감정노동이 신체적, 정신적 건강에 영향을 미치는 것은 다음과 같다. 감정노동 정도가 심각할수록 순환기, 소화기 관련 증상이나 두통 등 신체적 기능의 이상 증상이 발생할 가능성이 높아졌다[30]. 감정노동은 우울, 신체적 불편감 등의 부정적 건강 행위를 증가시키는 것으로 나타났다[28][30-32]. 감정을 억누르는 행위는 종사자의 삶의 질에 영향을 부정적인 미친다[33].

사회복지 종사자들은 감정노동을 지속적으로 수행해야 할 때, 높은 수준의 직무 스트레스, 소진, 이직 희망을 경험한다. 감정노동 강도가 높을수록 직무 스트레스 수준이 증가하게 된다[19][34]. 감정노동은 종사자에게 감정고갈을 일으키고 이직 의도를 증가시킨다[5][19][35]. 또한 감정노동은 종사자의 직무 소진을 증가시키는데, 감정노동 수준이 높을수록 정서적 박탈감, 의욕상실을

경험하며 직업에서의 소진이 과다하게 발생하는 것으로 보고되고 있다[29][34]. 감정노동은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치며[4][14], 자신의 실제 감정과 표현해야 하는 감정 사이의 불일치는 정서적 소진에 영향을 미치고, 감정표현에 대한 통제는 종사자의 감정적 피로에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[10].

감정노동이 종사자의 소진에 미치는 영향에 대해 직업적 통제, 사회적 지지, 보상과 같은 직업 자원은 이 둘 사이의 관계를 완화시키는 것으로 나타났다[33]. 이선미 외[34]의 연구에 의하면 사회적 지원은 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 조절효과를 가지고 있었으며, 김희경과 고재욱[5]의 연구에서 직무만족도는 감정노동과 이직의도와와의 관계에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 곧 감정노동이 발생할지라도 시설 환경에 차이가 있거나 종사자를 보호할 수 있는 사회적 체계가 존재할 경우, 감정노동의 부정적 영향을 완화시킬 수 있다.

III. 분석 방법

1. 연구 참여자 선정 및 자료수집

본 연구의 심층면접 참여자는 P시 사회복지시설 및 공공기관에서 사회복지 업무를 담당하고 있는 종사자를 대상으로 하였다. 연구결과를 객관화시키기 위해서는 전국적 단위에서 심층인터뷰 참여자를 선정하는 것이 가장 좋은 방법이나 연구참여자 선정의 한계상 연구자가 거주하고 있는 P시 사회복지시설에서 근무하는 종사자를 참여자로 선정하게 되었다. 그러나 사회복지 종사자의 업무는 지역에 따라 차이가 거의 존재하지 않으며 이용인 특성이나 업무상 실행하는 지침 또한 대동소이하므로 P시 종사자의 감정노동 경험이 전국 사회복지 종사자의 경험과 차이가 없을 것으로 판단할 수 있다. 심층면접 참여자는 사회복지시설, 공공기관에서 3년 이상 직접 서비스를 제공한 경험이 있는 실무자를 선정 기준으로 하였다. 심층면접 참여자 중 사회복지시설에 근무하는 종사자는 본 연구에서 자문을 제공한 전문가의 추천을 받아 선정하였으며, 공공기관에서 사회

복지전담공무원으로 근무한 경험이 있는 참여자의 경우 평택시 공공기관에서 사회복지직 관련 네트워크를 구축하고 있는 전문가의 도움을 받아 섭외를 진행하였다. 심층면접 참여자는 이용시설 3명, 생활시설 3명, 공공기관 2명으로 총 8명이 선정되었다. 아이젠하르트(Eisenhardt)는 질적 연구에 있어 심층면접 참여자수에 대해 심층면접자로부터 추출하는 데이터 간의 반복을 중단하고 이론적인 포화에 도달했을 경우 사례를 추가하지 않는 것이 필요하다고 설명하였다[36]. 또한 연구자가 가진 가용성과 시간제약 조건 또한 중요하며, 질적연구에 있어 일반적으로 잘 작동할 수 있는 사례 수는 4~10명이고 4명 이하는 복잡성이 높은 이론을 도출하기 어렵고 10명이 넘는 경우 데이터의 복잡성 문제가 있고 분석량을 처리하기 어렵다고 보았다. 따라서 본 연구에서 심층면접 참여자는 8명으로 사회복지 종사자 감정노동 경험을 분석하는 것에는 무리가 없는 것으로 판단할 수 있다.

심층면접은 2018년 9월 4일부터 9월 19일 사이에 진행되었으며 면접 시간은 1인당 70분 내외였다. 면접에 앞서 연구자는 면접 참여자에게 본 연구의 목적과 면접 내용, 참여자 권리에 대해 설명하였고, 참여자는 연구참여동의서에 서명한 후 면접이 진행되었다. 면접 참여자는 20대 후반에서 50대 초반까지 이 연령 분포대를 보였고, 현 시설 재직기간은 1년 7개월에서 10년 6개월까지의 분포를 보였으며, 총 경력기간은 3년에서 15년까지의 분포를 보였다. 본 연구의 심층면접 참여자 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 심층면접 참여자의 특성

구분	성별	연령	직위	현 시설 재직 기간	총 경력기간
이용 시설	A1	여성	20대	사회복지사	3년
	A2	여성	50대	사회복지사	3년 9개월
	A3	남성	30대	사회복지사	3년 7개월
생활 시설	B1	여성	30대	사회복지사	5년 이상
	B2	여성	30대	사회복지사	5년 이상
	B3	여성	40대	사회복지사	6년 이상
공공 기관	C1	남성	40대	사회복지 전담공무원	1년
	C2	여성	40대	사회복지 전담공무원	1년 7개월

2. 심층면접 도구

본 연구에서는 반구조화된 면접지를 개발해 심층면접을 진행하였다. 반구조화된 면접지를 사용한 이유는 면접 방향의 전체적인 뼈대를 잡고 질문 안에서 면접 참여자가 자유롭고 풍부하게 자신의 경험을 기술할 수 있도록 하기 위해서이다. 연구자는 선행연구를 통해 사회복지 종사자의 감정노동 경험에 대한 맥락을 파악한 후 심층면접지를 개발하였고, 사회복지 현장 전문가의 자문을 거쳐 최종 면접도구를 개발하였다. 면접 도구 안에는 근무환경, 감정노동 경험과정으로 구성되었다. 본 연구의 심층면접 도구는 [표 2]와 같다.

표 2. 심층면접 도구

구분		내용
근무환경		<ul style="list-style-type: none"> •본 기관의 근무환경, 이러한 근무환경이 감정노동에 미치는 영향
감정노동 경험과정	발생 상황	<ul style="list-style-type: none"> •감정노동이 주로 발생하는 상황 •심각한 감정노동을 경험한 상황 •감정노동을 경험했을 때의 느낌
	영향	<ul style="list-style-type: none"> •감정노동이 개인 건강 및 생활, 업무에 미치는 영향 •감정노동 경험 후 소진, 이직, 스트레스 경험
	대처 방법	<ul style="list-style-type: none"> •감정노동 경험 후 해소 방법, 도움 정도 •기관에서의 대처 방법, 해결 정도

3. 분석방법

본 연구는 사회복지 종사자의 감정노동 경험에 대한 것으로, 종사자가 감정노동이 발생하는 특정 상황을 어떻게 인식하고 대처하고 있는지를 분석하고자 하였다. 본 연구는 사례연구(case study)를 사용하였는데, 사례 연구는 실질적인 맥락 속에서 이루어지는 현상에 대한 탐색에 초점을 맞추며 자료수집이 다양하게 이루어진다[37]. 사례연구는 적은 수의 사례들을 구체적으로 연구하며 적절하다고 생각되는 모든 방법들이 동원될 수 있으며 사건이나 현상, 사회적 구성물에 대해 집중적이고 전체적으로 설명하고 분석하는 방법이다[38]. 사례 연구에서는 연구대상이 중요한데, 연구하고자 하는 주제에 대한 일반적이고 전체적인 정보를 제공하고 구체적인 현상을 내포할 수 있는 구체성을 가지고 있어야 한다[41]. 본 연구에서는 연구참여자가 감정노동 경험에 대해 구체적인 정보를 제공할 수 있도록 사회복지 실천현장에서 이용인에게 3년 이상 서비스를 제공한

경험이 있는 실무자를 참여자로 선정하였다.

본 연구에서는 각 사례들의 심층면접 내용을 분석하기 위해 주제분석(thematic analysis) 방법을 사용하였다. 주제분석은 데이터 속에서 유형(주제)을 확인하고 분석하고 기술하는 방법이다[39]. 주제분석은 주관적이고 사회적으로 구성되어 있는 일상 경험을 귀납적으로 분석해 복잡하게 기술된 데이터 속에서 범주화된 의미를 도출하는데 유용한 방법이다[40]. 본 연구에서 주제 분석을 사용한 이유는 사회복지 종사자가 주관적으로 경험하는 감정노동이 개인적, 직업적 환경 속에서 어떻게 구성되고 유형화되고 있는지를 범주화시키기에 유용한 방법이기 때문이다. 본 연구에서는 심층면접 자료 속에 나타난 감정노동의 주제들을 발견하고 기술하는 작업을 주제분석 기법을 통해 진행하였다. 주제분석은 브라운(Braun)과 클라크(Clarke)가 제안한 6가지 단계로 진행되었다[39].

첫째, 자료와 친숙해지기이다. 본 단계에서 연구자는 녹음된 자료를 전사하고, 여러 번 읽으며 친숙해지는 것이 필요하다. 본 연구에서 연구자는 사회복지 종사자 심층 면접 녹취물을 전사한 후 수차례 읽으며 자료의 내용을 익혔다. 두 번째, 초기 코드를 생성하기이다. 이 단계는 자료의 특징을 확인하며 체계적으로 코딩하고 각 코드와 관련된 자료를 비교하고 대조하는 단계이다. 연구자는 전사된 자료를 읽으며 코드를 생성했고, 생성한 코드를 비교·대조하는 작업을 진행했다. 세 번째, 주제 찾기로 각 코드들을 주제로 통합해 주제와 관련된 자료를 수집하는 단계이다. 본 연구에서는 생성된 코드들을 검토하며 유사한 주제로 통합해 분류하고 자료를 배열하였다. 네 번째, 주제 검토하기는 코드화시킨 추출물과 전체 자료 세트와 관련해 주제가 적합하게 만들어졌는지를 확인하며 주제별 지도를 만드는 작업이다. 본 연구에서는 주제에 따라 배열된 코드와 자료들이 주제에 부합한지, 주제의 제목은 적합한지를 검토하였다. 다섯째, 주제를 정의하고 이름을 붙이는 단계이다. 이 단계에서는 각 주제를 세부적으로 묘사하기 위해 지속적으로 분석하고 각 주제에 대해 명확한 정의와 이름을 생성한다. 본 연구에서는 주제, 코드, 자료들을 지속해서 읽으며 주제의 명확화 작업을 진행하였다. 마지막으

로 보고서를 작성하는 단계로 선택한 자료들을 최종으로 분석하고 보고서를 작성하는 단계이다. 본 연구에서는 5단계까지 진행한 주제, 코드, 자료들을 다시 한번 검토하고 분석 결과에 대한 서술을 진행하였다.

4. 연구의 타당성 확보

심층면접 분석 작업이 완료된 후, 분석 결과의 타당성을 높이기 위해 삼각검증법(triangulation)을 실시하였다. 삼각검증법은 질적연구의 타당성을 확보하는 방법으로 다수의 연구 조사자나 참여자 등 다수의 방법을 사용하여 연구결과를 확인하는 것을 의미한다[42]. 질적 연구에서 삼각검증법은 자료에 나타난 현상을 바라보는데 있어 다양한 방법을 제공하며 신뢰성을 강화하는 역할을 한다. 패튼(Patton)은 삼각검증법을 네 가지 방법으로 제시하고 있는데 분석 결과의 일관성을 확인하기 위해 자료수집방법을 다양화하는 방법인 삼각검증법(methods triangulation), 다양한 자료를 활용하는 자료 원천의 삼각검증법(triangulation of sources), 연구결과를 검토하기 위해 다수의 분석가들과 의견을 교환하는 분석자 삼각검증법(analyst triangulation), 여러 관점이나 이론을 사용해 자료를 해석하는 이론 삼각검증법(theory triangulation)이 그것이다[42]. 본 연구에서는 연구결과와 신뢰성을 확보하기 위해 분석자 삼각검증법을 사용하였다. 각계 분야의 현장 전문가가 인터뷰 결과를 검토한 후 분석 내용에 오류가 없는지 검토하였다. 또한 메리엄(Merriam)과 티스델(Tisdell)이 제시한 타당성 확보 방법 중 연구참여자 확인법(member check)과 외부감사를 통한 타당성 검토 방법도 사용하였다[43]. 연구참여자에게 인터뷰 분석 결과를 검토하게 하여 분석의 오류가 없는지 확인하였으며 학계 및 공공기관 전문가에게 분석 결과 및 범주에 대한 검토를 진행하였다.

IV. 연구 결과

사회복지 종사자들은 다수의 이용인, 보호자, 이용인과 업무관계자 사이의 갈등상황 속에서 감정노동을 경험하고 있었다.

심층면접 분석 결과 6가지 범주와 22개의 주제를 도출하였다. 1 6개의 범주에는 1) 분풀이 대상으로서의 직장생활, 2) 살얼음판에 놓여 있음, 3) 안전하지 않은 일터, 4) 생활세계를 잠식하는 감정노동, 5) 감정의 상함, 이겨내야 하는 난제, 6) 감정노동, 함께 가야 하는 숙명이 해당된다. 본 연구에서 도출한 심층면접의 범주 및 주제의 세부 내용은 [그림 1]과 같다.

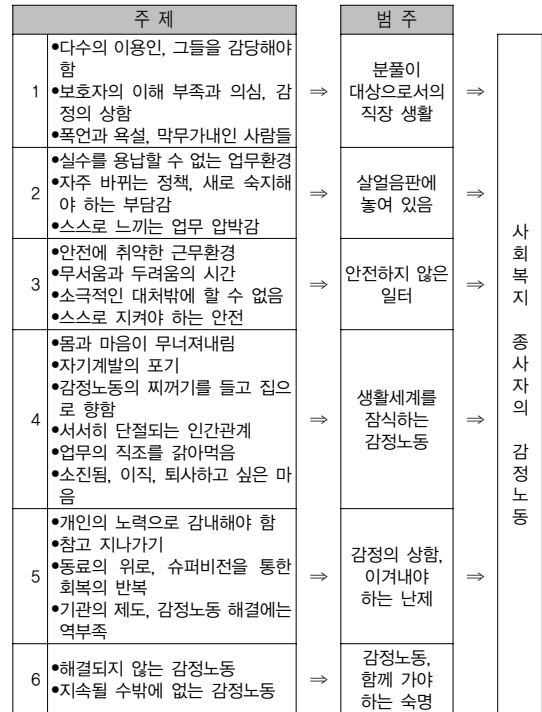


그림 1. 사회복지 종사자의 감정노동 경험

1. 범주 1: 분풀이 대상으로서의 직장생활

사회복지 종사자들은 다수의 이용인을 만나는 상황 속에서 다양한 감정노동을 경험하게 된다. 만성적인 이용인들은 감정노동을 지속적으로 발생시킨다. 사회복지 종사자들은 이용자의 폭언과 욕설, 보호자의 이해

1 원 자료에는 인터뷰 결과를 7개의 범주와 29개의 주제로 분석했으나, 본 논문에서는 연구 흐름상 “감정노동 해결을 위한 방안 제안”을 제외한 6개 범주 및 주제를 포함시켰다. 본 연구는 사회복지 종사자의 감정노동 경험 과정을 다루고 있기 때문에 종사자가 제시한 감정노동 해결 제안 내용은 실천적, 정책적 제언 특성을 가지고 있어 감정노동 경험 과정과는 거리가 있다. 따라서 본 연구에서는 “감정노동 해결을 위한 방안 제안”의 내용을 제외하였다.

부족과 의심으로 인해 감정노동을 경험하는데, 이는 분풀이 대상으로서의 직장생활로 비유할 수 있다.

1.1 주제 1: 다수의 이용인, 그들을 감당해야 함

감정노동이 발생하는 상황은 주로 다수의 이용인과 대면하는 상황에서 발생하게 된다. 사회복지 종사자들은 이용자가 민원을 제기하거나, 후원물품 배분, 입소자와의 생활 속에서 감정노동을 경험한다. 아동생활시설 종사자는 아이들에게 생활지도를 할 때, 아이들이 욕을 하는 등 반응이 좋지 않을 때 감정노동을 경험하며, 다수의 아이들과 생활하므로 감정노동을 빈번하게 경험한다. 사회복지 종사자들은 만성적인 이용인들과 대면하는데, 이들은 사회복지 종사자에게 지속적으로 감정노동을 발생시키는 경향이 있다. 이용인들은 가장 낮은 사회경제적 지위에 위치해 있기 때문에 서비스를 이용하거나 후원물품을 받는 것을 중요하게 생각하므로 이와 관련해 민감하게 반응한다. 공공기관 사회복지 종사자는 수급자의 생활을 속속들이 알게 된다. 그러나 수급자와 같은 지역에서 거주할 때, 회사 밖의 사적 장소(길거리, 학교, 마트)에서 만나게 되는 경우도 있다. 종사자는 감정노동이 사적으로 연결되는 불편함을 경험하게 된다.

1.2 주제 2: 보호자의 이해 부족과 의심, 감정의 상함

사회복지 종사자들은 이용인의 가족인 보호자로부터 감정노동을 경험한다. 보호자가 무리한 부탁을 하거나, 돌발 상황이 발생한 경우 보호자가 방어적 행동을 할 때, 종사자에게 문제의 원인을 돌릴 때, 본인의 자녀에게 좀 더 관심을 쏟기를 바랄 때, 의사소통이 원활하게 진행되지 않을 때 감정노동이 발생한다. 특히 보호자가 사회복지 종사자를 의심하거나 신뢰하지 않을 경우에도 감정노동이 발생한다.

1.3 주제 3: 폭언과 욕설, 막무가내인 사람들

사회복지 종사자가 만나는 이용인 모두는 심각한 민원인은 아니다. 그러나 공공기관, 복지관 종사자들이 만나는 사람들은 대부분 사회적으로 더 낮아질 곳이 없는 계층에 속한 사람들이다. 이들 중 상당수는 종사자를

주변에 있는 선량한 이웃으로 만나는 것이 아니라 혜택을 주는 대상으로 만난다. 이용인은 종사자가 제공하는 혜택을 당연히 받아야 할 권리로 인식한다. 이용인의 항의가 정당할 수도 있지만, 정당하지 않은 항의는 사회복지 종사자의 감정노동을 증폭시킨다.

이용인들은 자신의 의견이 받아들여지지 않을 경우 “문자폭탄”을 보내거나 장시간 전화를 해 민원을 제기하고, 인신공격을 하거나 소리를 지르기도 한다. 이용인들의 일부는 이러한 행동을 반복적으로 해 사회복지 종사자의 감정노동 수준을 심화시키기도 한다. 이용자들 중 일부는 기분이 나쁠 경우 사회복지 종사자를 찾아와 욕을 하는 등 화풀이하는 경우도 있다.

공공기관 사회복지 종사자들은 주로 수급권자를 대상으로 한다. 담당해야 하는 수급권자는 매우 많으며, 이들은 급여를 받는 것이 절박하므로 급여와 관련된 문제가 발생할 때 강하게 항의를 한다. 어떤 사유로 인해 급여가 삭감되거나 받을 수 없는 경우 화가 나서 사무실로 찾아와 싸움이 일어나기도 한다. 종사자가 이에 대한 설명을 해도 받아들이지 않으며 막무가내로 항의를 한다.

표 3. 범주1의 주제별 인터뷰 내용

주제	인터뷰 내용
다수의 이용인, 그들을 감당해야 함	<p>○○처럼 임대아파트에 위치한 시설이어서 이용자 민원들이 많은, 사실은 ○○은 제가 알기로 이용자 민원이 엄청 많은 것으로 알고 있어요. 그럴 수밖에 없어요. 그 안에 갖혀 있기 때문에. 이것과 관련된 것인데 전에 있던 기관에 이용자한테 많이 감정노동에 시달렸다면 (...중략...) (이용시설, A3)</p> <p>그렇죠. 상당히 많았죠. (...중략...) 전문적인 수급자라고 할까요? 그 동이 임대아파트가 있어서 그런 수급자들이 많아서 거기도 업무 강도가 쎈어요. (공공기관, C1)</p> <p>예를 들어 A라는 단체에서 이런 후원물품 준다라는 소문이 돌면 너도나도 와서 받으려고 하고, 거기는 만성적인 클라이언트들이 많습니다. (...중략...) ○○기관은 이용자들의 협박, 폭언 이런 것들 시달렸을 겁니다. 만성적인 클라이언트가 몇 명 있을 겁니다. (이용시설, A3)</p> <p>정말 일부인데 이분들이 반복된다고 보시면 되요. (이용시설, A2)</p> <p>이 업무로 만나지 않았다면 그냥 좋은 이웃일텐데 나의 대상으로 길거리에서 마주치게 되는 것이 힘듭니다. (공공기관, C2)</p>
보호자의 이해 부족과 의심,	(보호자가) 무리한 부탁을 하실 때는 관계적인 부분에서 거절을 할 수가 없는 것도 있고, (...중략...) ‘선생님이 잘못된 거다.’ 라고 인식을 주게 말씀을 하시면 상처를 많이 받는 것 같아요. (이용시설, A1)

주제	인터뷰 내용
감정의 상함	<p>애가 돌출행동을 하는 것에 대해 이야기를 하면 “왜 그것도 컨트롤 못해서 애가 그렇게 돌출행동을 하게 하나.” 라고 말씀을 하시는 분들이 간혹 있어요. (...중략...) 설명을 해도 먹히지 않고. (생활시설, B3)</p> <p>어르신은 괜찮아요. 그런데 보호자들이 저희 말을 안 믿어 주실 때가 있어요. 그럴 때는 좀 많이 힘들죠. (생활시설, B1)</p>
폭언과 욕설, 막무가 내인 사람들	<p>돌보미가 안 구해지면 계속 센터에 민원을 제기하는데 수십 통의 문자폭탄을 보낸다거나 한번 전화하면 40분, 50분씩 끊지 않고 통화하다가 본인 맘대로 끊고. (이용시설, A2)</p> <p>알고올리기도 많습시다. 이분들 중 술 한 잔 먹고 기분 나쁘면 여기 와서 화풀이하는 거죠. (...중략...) 때리는 경우, 경찰차 부르는 것은 다반사이고. (이용시설, A3)</p> <p>욕도 하시고 처음에 일할 때 남자 직원들은 먹살도 잡히고 저희는 그래도 여자니까 그냥 말로 어느 정도 언성 높이고 소리 지르시고 과한 흥분상태까지. 근데 말이 안 통할 때도 많아서 그럴 때 보면 많이 힘든 것을 느끼게 되는 것 같아요. (생활시설, B2)</p> <p>그게 아니다 설명을 해도 나중에 폭발을 하면 (저를) 때리기도 하고, 맞아보기도 하고, 부모님 욕까지도 한 적도 있어요. “너네 엄마가 그렇게 했냐?” 그렇게까지 말하는 아이들도 있거든요. 그런 얘기 들을 때 여기서 그만두고 싶다 라는 생각밖에 안들 때가 많죠. (생활시설, B3)</p> <p>우리가 사람인데 감질을 했다는 등, 너무 화가나면 사무실로 쫓아옵니다. (...중략...) 연세가 있으신 어르신들은 설명을 해도 못알아듣고, 젊은 사람들은 막무가내입니다. 저희를 속이려고 하는 사람들도 있구요. 그래도 도와줄 수밖에 없습니다. (공공기관, C2)</p>

2. 범주 2: 살얼음판에 놓여 있음

사회복지 종사자 스스로 느끼는 업무 압박감은 감정 노동에도 영향을 미치게 된다. 종사자가 담당하고 있는 사업을 준비할 때, 잘 진행될 수 있는지에 대해 염려하고 고민할 때 업무 압박감과 스트레스가 발생된다. 이러한 상황은 마치 사회복지 종사자가 살얼음판에 놓여 있는 것과 같다.

2.1 주제 1: 실수를 용납할 수 없는 업무환경

공공기관 종사자들은 수급자에게 제공하는 급여 부분에서 실수를 할까 항상 긴장상태이다. 또한 담당해야 하는 사업의 가짓수가 많으며 이에 대한 지침을 각각 숙지해야 하는 것도 만만치 않은 업무이다. 각각의 지침들은 수급자에게 제공하는 급여와 관련된 것으로 실수를 하면 안되는 것들이다. 사회복지 급여는 권리로 인식되기 때문에, 수급자가 급여를 받을 수 없게 된다

면 자신의 권리를 침해당했다고 생각하여 업무담당자에게 강력하게 항의하는 경우가 있다. 수급자들은 공격적 급여 밖에는 자신의 생존을 유지할 수 없는 절박한 상황 속에 처했으며, 급여가 삭감되거나 수급자격에서 탈락할 경우 이러한 문제의 원인을 종사자에게 전가할 수도 있다.

2.2 주제 2: 자주 바뀌는 정책, 새로 숙지해야 하는 부담감

사회복지 영역은 매해마다 정책이나 세부 규정이 변경되며 새로운 정책이 도입되기도 한다. 사회복지 종사자들은 사업 내용이 수시로 바뀌기 때문에 항상 긴장하며 사업 지침을 숙지하고 있어야 한다. 특히 공공기관 사회복지 종사자들은 이러한 업무특성으로 인해 항상 긴장하고 업무에 대한 압박감을 가지게 된다.

2.3 스스로 느끼는 업무 압박감

사회복지 종사자들은 대면 서비스를 제공하면서 자신이 담당하는 사업을 동시에 진행해야 한다. 종사자들은 자신이 맡은 사업을 준비하면서 제대로 진행되지 않을 가능성을 염두해 두며 업무에 대한 압박감을 경험한다.

표 4. 범주2의 주제별 인터뷰 내용

주제	인터뷰 내용
실수를 용납할 수 없는 업무환경	행정업무도 쉽지 않습니다. 실수하게 되면 대상자에게 제공하는 급여 부분이 달라지기 때문에 실수하지 않도록 항상 긴장하고 있구요. 그래서 일상이 편하지가 않습니다. 항상 긴장상태입니다. (공공기관, C2)
자주 바뀌는 정책, 새로 숙지해야 하는 부담감	당연히 다 알지 못하기 때문에 발생하는 불안이나 압박감, 당연히 많죠. 너무 사업이 많으니까. 거기다가 사업이 많은데 지침을 한 2번, 3번만 읽어도 사실상 상당히 많은 양이거든요. (...중략...) 읍면동에서 일어나는 읍면동 자체 사업이라든지 이런 것에 대한 여러 가지 일들이 다 겹쳐있기 때문에 아무래도 무언가 뭐래도 하나라도 감소되면 좋은데 많이 늘어나는 것이 있죠. (공공기관, C1)
스스로 느끼는 업무 압박감	주말에 일 생각을 많이 해요. 개인적으로. 그런 것이 좀 스트레스예요. 사실은, '이게 망하면 어떻게 하지? 대상자 모집 안되면 어떻게 하지? 후원자 왔는데 만족 못하면 어떻게 하지?' 그런 것이 힘들니다. (이용시설, A3)

3. 범주 3: 안전하지 않은 일터

사회복지 종사자는 안전에 취약한 상황에 노출된다.

이런 경우 종사자가 근무하는 일터는 안전한 공간이 아니다. 사회복지 종사자들은 이용인에게 위협을 당하거나 이용인을 방문할 경우 무서움과 두려움을 경험하지만, 이에 대한 대처 방법은 소극적이다. 종사자들은 경찰에 매번 신고를 할 수 없으며 보복의 두려움 때문에 방어를 하기도 힘들다. 종사자 개인의 안전은 스스로 해결해야 하는 문제로 남는다.

3.1 주제 1: 안전에 취약한 근무환경

종사자(특히 여성 종사자)가 당직을 설 때 찾아와 “행패”를 부리거나, 위협을 하기도 한다. 공공기관의 경우 급여를 받지 못하는 경우 보복을 하러 찾아오는 경우도 있다. 출소자나 정신적 문제를 가진 사람들을 상담할 때 위험한 일이 발생할 수도 있다. 출소자 상담을 할 경우 동료가 같이 동행을 하기도 하지만 항상 동행을 할 수는 없다. 이럴 경우 종사자는 위협을 감수하고 상담을 진행한다.

3.2 주제 2: 무서움과 두려움의 시간

이용인들이 협박을 하거나 돈을 요구하는 상황은 두려움과 무서움을 발생시키며, 종사자들은 감정적으로 무기력해짐을 경험한다.

3.3 소극적인 대처밖에 할 수 없음

그러나 종사자가 방어할 수 있는 마땅한 방법은 없는데 경찰에 신고를 한다고 문제가 해결되지 않으며, 자주 부를 수도 없는 상황이다. 이용인들은 사회복지 종사자가 계속해서 만나야 하는 사람들이므로 자칫 잘못 방어를 하다 보복을 당할 수도 있다. 특히 공공기관 종사자들은 자신들의 업무는 안전에 취약하며 안전사고가 발생할까 항상 걱정한다.

3.4 스스로 지켜야 하는 안전

공공기관 사회복지 종사자는 위험상황이 발생했을 때 스스로를 보호하기 위해 보호장비를 구입을 해서 비치해 놓았다. 위협에 대한 대책이 없으므로, 종사자 개인의 안전은 스스로 해결해야 할 문제이다.

표 5. 범주3의 주제별 인터뷰 내용

주제	인터뷰 내용
안전에 취약한 근무 환경	술 먹고 일부러 여자 직원들만 당직 서는 거 알고 와서 행패 부린 적이 있었어요. (...중략...) 제가 생각할 때는 얼마 전에 주민센터는 칼부림이 많이 났잖아요. 종합복지관, 복지시설도 어디는 사건이 있었을 수도 있어요. (...중략...) 그런 나쁜 상황이 발생할 확률이 되게 높을 거로 생각하는데 그래도, 아직은. (이용시설, A3) 위기상황에 빠진 사람들 중 출소자나 정신병이 있는 사람들을 만나면 어떤 일이 발생할지 모르니까. (...중략...) 이 사람들을 상담할 때 상당히 위험할 때가 있습니다. 그래서 동료가 같이 동행하기도 하고, 근데 항상 동행할 수가 없어서 대상자가 여성일 경우 혼자 가기도 합니다. 그런데 그 여성분이 어떤 사람인지, 어떤 상황에 처해 있는지 모르기 때문에 위협을 감수하고 상담하기도 합니다. (공공기관, C2)
무서움과 두려움의 시간	사무실에 CCTV가 없는데 지방직 공무원의 안전도 책임져 줘야 한다고 생각합니다. 선진국의 관공서 출입은 어떻게 하고 있는지 알고 싶고, 대상자가 폭주할 경우 안전사고가 일어날까봐 항상 걱정됩니다. (...중략...) 출소자들의 경우 협박을 하는 경우가 많은데 정신병이 있으니 돈을 달라고 협박을 하고, 이런 상황이 발생하면 너무 무섭고 감정적으로 무기력해지고 자존감이 떨어집니다. (공공기관, C2)
소극적인 대처밖에 할 수 없음	저희들이 할 수 있는 것은 그 사람들을 법적으로 모욕죄나 명예훼손죄로 신고해봤자 무슨 소용이 있겠어요. 기껏 해봤자 경찰을 부르는 거죠. (...중략...) 그리고 한두 번 가지고는 그 사람들이 처벌받을 수 있는 것도 아니에요. 그리고 그 사람들이 우리하고 계속 인적 관계를 맺을 수밖에 없기 때문에 당연히 보복이 있을 수밖에 없죠. (공공기관, C1)
스스로 지켜야 하는 안전	골프채를 들고 다니면서 남의 외제차를 박살을 냈어요. 그런데 우리한테도 와가지고 다짜고짜 경찰을 부르라면서 (...중략...) 엄청 놀래서 그 다음부터 골프채를 들고 다녀서 제가 오죽하면 보호장비, 장비를 샀어요. 개인적으로, 그래서 사무실에 구비를 해놨어요. 언제와서 두드릴지 모른다는 생각이 들었기 때문이에요. (공공기관, C1)

4. 범주 4: 생활세계를 잠식하는 감정노동

사회복지 종사자들은 감정노동을 경험한 후 신체적, 정신적 어려움을 경험한다. 감정노동으로 인해 우울감, 무기력감, 자존감 저하를 경험하는데 감정노동은 개인적 차원뿐만 아니라 가정생활, 인간관계에까지 영향을 미친다. 감정노동은 종사자의 업무에도 좋지 않은 영향을 미치며 소진, 이직에도 영향을 미친다. 감정노동은 사회복지 종사자의 생활세계를 잠식한다.

4.1 몸과 마음이 무너져내림

사회복지 종사자는 감정노동으로 인해 자존감이 떨어지는 것을 경험한다. 자존감 저하는 일뿐만이 아니라 종사자의 일상생활에도 영향을 미치며, 종사자의 힘든 상태는 오래 지속된다. 출근을 하면 감정노동을 유발하는 이용인을 다시 봐야한다는 생각에 주말에 쉴 수 없고, 우울, 불안, 염려(걱정)를 경험하기도 한다. 사회복지

지 종사자들은 지속하는 감정노동으로 인해 무기력감을 경험한다. 점점 무기력해지면서 집에서는 잠만 자거나 움직이지 않게 되고, 사람들을 만나는 것도 점점 뜸해진다.

사회복지 종사자들은 감정노동으로 인해 심리·정서적 증상뿐만 아니라 신체적 증상 또한 다양하게 경험한다. 두통이 생기거나 혈압이 높아지고, 너무 큰 심리적 충격으로 체중감소를 경험하기도 했다. 한 사회복지 종사자는 심리적 긴장상태가 지속되어 잠을 잘때 무의식적으로 이를 꼭 깨우는 습관이 생겼고, 심한 민원이 발생한 경우 이 증상이 심화되어 턱관절 디스크에 걸리기도 했다. 종사자들은 업무에 대한 과도한 긴장상태, 스트레스로 인해 수면장애를 경험하기도 했다.

4.2 자기계발의 포기

사회복지 종사자는 감정노동으로 인해 무기력감, 자존감 저하 등을 경험한다. 장기적으로 경험하는 무력감은 사회복지 종사자가 자기계발을 포기하는데에도 영향을 미친다. 한 사회복지 종사자는 강의를 듣고 공부를 하고 싶은 마음이 있지만, 알아보는 것이 귀찮고 미루게 되어 자기계발을 포기하였다.

4.3 감정노동의 찌꺼기를 들고 집으로 향함

감정노동은 사회복지 종사자의 가정생활에도 영향을 미친다. 종사자들은 감정노동으로 인해 무기력감, 자존감 저하, 두통 같은 증상이 나타나고, 이는 일상생활, 가정생활에 영향을 줄 수밖에 없다.

4.4 서서히 단절되는 인간관계

사회복지 종사자들은 감당하기 힘든 감정노동을 경험한 경우 주변 사람들을 만나지 않는다. 자신을 잘 이해하지 못하는 사람들을 만나지 않게 되면서 점차 관계가 소원해지고 교류가 단절된다. 이런 상태가 지속되면서 인간관계는 점점 단조로워지고 고립되어 간다.

4.5 업무의 직조를 잡아먹음

감정노동은 사회복지종사자의 직무만족, 성취감, 업무생산성, 일에 대한 의욕, 자신감에 영향을 미친다. 잦

은 감정노동은 사회복지 종사자의 직무만족이나 성취감을 떨어뜨리고, 집중력, 업무생산성에도 부정적인 영향을 준다. 종사자가 느끼는 무기력함은 업무에 대한 의욕을 저하시키고 일을 미루는 습관이 생긴 종사자도 있다. 종사자가 감정노동의 트라우마로 인해 업무 수행시 소심해지고 자신감도 낮아지는 것을 느낀다.

4.6 소진됨, 이직, 퇴사하고 싶은 마음

감정노동, 업무로 인한 스트레스는 종사자의 소진으로 연결된다. 그러나 종사자들은 이직이나 일을 그만두고 싶은 생각이 있어도 쉽게 실행할 수 없다. 나이가 많아 이직을 하기 어렵거나, 이미 오랫동안 같은 직종에 일을 해왔기 때문에, 다른 직종의 일에 대해서는 잘 알지 못하고 그에 대한 경력도 없다. 같은 직종의 기관으로 이직을 하더라도 새롭게 적응하는 것이 염려된다. 생계를 유지하기 위해서는 계속해서 일을 해야 하는 상황이므로 종사자들이 이직이나 퇴사를 쉽게 할 수 있는 상황은 아니다. 공공기관의 사회복지 종사자들은 외적으로 좋은 이미지의 직업이고, 시험을 통해 힘들게 들어왔기 때문에 쉽게 그만둘 수 없는 상황이다. 가족들이 보기에 좋은 직업이며, 가족들의 기대를 저버릴 수 없으므로 힘들더라도 이직이나 퇴사를 결심할 수 없다. 매일 이용인들과 부딪히는 상황 속에서 힘들게 일하고 있지만, 종사자를 이해할 수 있는 사람은 소수이다. 어렵게 들어온 직장, 가족과 외부의 시선으로 인해 그만둘 수 없지만, 감정노동, 스트레스는 쌓여만 간다.

표 6. 범주4의 주제별 인터뷰 내용

주제	인터뷰 내용
몸과 마음이 무너져 내림	자존감이 많이 떨어졌던 것 같아요. (...중략...) 그땐 소하도 안되고 그랬어요. (이용시설, A1)
	일요일 밤만 되면 우울해지고. (...중략...) 주말에 걱정이 너무 많이 됐어요. (이용시설, A3)
	저는 수면장애가 있었죠. 저의 감정노동 증상은 수면장애였습니다. (이용시설, A3)
	저는 스트레스를 받으면 혈압이 확 올라가요. 혈압 올라가고 불면증이 있구요. (생활시설, B1)
자기계발의	지금 턱관절 디스크까지 생겨가지고 입이 잘 안벌어져요. (공공기관, C1)
	정신적으로 힘들어 먹지 못해 살이 빠진 적이 있습니다. (공공시설, C2)
자기계발의	내가 그렇게 뭔가를 해보겠다는 생각은 했었거든요. 예전에는 어디 가서 강의도 듣고 그랬는데 이제 자꾸 안하게

주제	인터뷰 내용
포기	되는 거예요. 해야한다고 생각은 하지만 안하는 거죠. "어디 좋은 데 강의 있대 가자.", "어우 귀찮아가" 되는 거죠. 뭐 좀 해야되지 않음? 생각은 그래 그거 해야 될 거 같애, 근데 안해요. 몇 년째 미루고 미루게 되더라구요. (생활시설, B3)
감정 노동의 찌꺼기를 들고 집으로 향함	<p>나름 무덤덤해져서 하긴 하는데, 복지관의 일을 자체가 생활에도 영향을 미치기도 합니다. 사실은, 힘들면 집에 가면 축 처져 있으면 가족과의 대화에도 영향이 있는 것이고. (이용시설, A3)</p> <p>개인생활에 안끌고 가려고 하지만 생각해보면 집에 가서 밥하기도 싫고, 그러면 약간 집에 가서 짜증을 낸다던가 그런 식으로 해서 되도록 그러지 않으려고 하는데 아무래도 생각해보면 그런 영향도 주기도 했던 것 같아요. (생활시설, B2)</p> <p>아무래도 생활 자체도 좀 위축이 되고, 재미가 없고, 당연히 그렇죠. 단지 직장 생활 안에서뿐만 아니라 가정생활에서도 문제가 될 수밖에 없죠. (공공기관, C1)</p> <p>일단 가족생활에 영향을 주고요. 자존감이 떨어지고 두통이 생기니까 가족생활에 영향을 미칠 수밖에 없구요. (공공시설, C2)</p>
서서히 단절되는 인간 관계	<p>정말 힘들 때는 사람들을 만나는 것도 싫어질 때가 있어요. 모든 상황이 귀찮아지는 것 같아요. (...중략...) 저 같은 경우에는 굉장히 스트레스가 심하거나 힘들면 아무도 안 만나요. (이용시설, A1)</p> <p>다른 사람들과고 교류를 못해요. (...중략...) 연락했던 사람들과고 소식이 끊기고 점점 소원해지고 관계가 끊기니까 정말 필요하다고 생각할 때 나는 어디가서 뭔가를 해보고 싶은데 풀고 싶거나 누군가를 만나고 싶은데 만날 사람이 없어지는 거예요. 점점 더 고립되는 느낌이지요. (생활시설, B3)</p>
업무의 지조를 갈아 먹음	<p>스스로가 너무 자존감이 떨어지니까 다음 일을 하는데 지장이 생겼던 것 같아요. (...중략...) 조금 집중이 안되는 것도 있어요. (이용시설, A1)</p> <p>직무만족이나 성취감에서는 많이 떨어지구요. 어쨌든 해야되니까 (이용시설, A2)</p> <p>아무래도 생산성이 떨어지는 건 사실인 것 같아요. 이 일에 대해 아무렇지 않다고 생각은 해도 여차피 또 해봤자 똑같은 일이 발생할텐데 열심히 잘할 필요가 있나 이런 생각이 들기도 하고. (생활시설, B2)</p> <p>뭔가 일을 해야 하는데 의욕이 없으니까 자꾸 미루게 되고 자꾸 앉아있게 되고, 자꾸 내 일을 못하고 계속 미루고 미루게 되는 일이 자주 생기더라구요. (생활시설, B3)</p> <p>대상자들에게 쓰레기 취급을 당할 때면 그날은 일에 집중하기가 힘듭니다. (...중략...) 업무를 볼 때 소심해지고, 일할 때 겁이 납니다. 자신감도 떨어지구요. (공공기관, C2)</p>
소진됨, 이직, 퇴사하고 싶은 마음	<p>감정적으로 소진이 많이 되는 것 같습니다. (이용시설, A1)</p> <p>그만두고 싶다고 느낀 적도 많고, 근데 그렇게 딱 이직을 결정하는 것이 쉬운 것은 아니니까 그렇게 느끼는 것 뿐이고, (...중략...) 지금 이 나이에 어딜 가나. 이런 생각을 하는 거죠. (이용시설, A2)</p> <p>힘이 쪽 빠지는 거죠. 이리저러 하면서, 사실상 소진이 많아요. 전반적으로 다 많구요. 다 한 번씩 오는 것 같습니다. 부대끼기 때문에 (이용시설, A3)</p> <p>여기서 그만두면 내가 먹고 살 수 있는 건 없고, 그러니까 먹고 살아야 되니까 버티자 밖에 안되더라구요. (생활시설, B3)</p> <p>이 사람이 그만두고 싶어도 그만둘 수 없는 게. 외적으로는 굉장히 화려해 보이고, 부모님, 가족들은 그렇게 생각하시니까 '그만두지 마라. 미만한 직장이 어디 있냐.' 근데 막상 회사를 가면 그게 아닌 거죠. 굉장한 스트레스가 많고, 일도 많고. (공공기관, C1)</p>

5. 범주 5: 감정의 상함, 이겨내야 하는 난제

사회복지 종사자에게 감정노동은 이겨내야 하는 난제에 해당된다. 사회복지 종사자들은 감정노동을 해결하기 위해 친구와의 만남, 음주, 폭식, 잠을 자거나 정신과 상담을 받는 등 개인적인 노력을 한다. 이용인의 특성상 감정노동 상황이 발생하더라도 참고 넘어가는 일이 많으며, 동료의 위로나 상급자의 슈퍼비전으로 감정의 상처가 회복되기도 한다. 종사자가 소속된 기관에 감정노동에 대한 절차나 제도가 마련되어 있지만 감정노동을 해결하기에는 역부족이다.

5.1 개인의 노력으로 감내해야 함

사회복지 종사자들은 감정노동을 해소하기 위해 친구를 만나거나 잠을 자는 등 스스로 해결을 하기 위해 노력하거나 정신과 상담을 받는 등 스스로의 해결책을 찾으려고 노력한다. 공공기관의 사회복지 종사자는 업무상 감당할 수 없는 큰 충격을 받은 후 정신과 상담을 받고 약을 처방받아 복용하기도 했다. 주변에서 도움을 줄 수 있는 것이 없었기 때문에 정신과 전문가의 도움을 받을 수밖에 없었다.

5.2 참고 지나가기

감정노동은 업무상 발생할 수밖에 없는 일이므로 종사자들이 참고 넘어가는 경우가 많다. 감정노동이 발생했을 때, 종사자가 대응을 하면 마찰이 발생하고 서비스를 제공하기 불편해진다. 종사자들은 어쩔 수 없이 감정노동을 참고 넘어간다.

장애인, 노인 관련 시설의 경우 이용인의 특성을 이해하기 때문에, 이용인에 의한 감정노동이 발생하더라도 참거나 이해하고 넘어가는 경우가 많다. 생활시설에 입소한 노인의 어쩔 수 없는 상황(치매로 인한 인지저하)이나 장애 특성을 알고 있기 때문에, 이들로 인한 감정노동은 업무의 한 형태로 이해된다. 오랫동안 일한 사회복지 종사자들은 '경력자'라는 자의의식을 가지고 있기 때문에 감정노동 상황을 참거나, 타인이 생각하기에 그 일이 별일이 아닌 것으로 생각할 수 있기 때문에 타인의 시선을 의식해 그냥 참고 넘어가기도 한다.

감정노동이 지속되면서, 종사자는 이용인을 포기하

게 된다. 아이들에게 생활지도를 할 때, 지속적인 감정노동이 발생할 경우 생활지도의 목표치(공부의 양)를 낮추는 식으로 포기해버린다. 이러한 포기는 이용인(아이들)의 발전을 위해 좋지는 않지만 서로의 스트레스를 감소시키기 위해 '포기'의 방법이 사용된다. 사회복지 종사자는 감정노동이 발생하더라도 일이 우선이기 때문에 이에 대해 심각하게 생각할 시간이 없다. 이용인으로 인해 문제가 발생하더라도 이용인의 안전이 우선이기 때문에 감정 상함, 무서움을 생각할 겨를이 없다.

감정노동은 해소되지 않은 채로 사회복지 종사자의 내면에 서서히 쌓인다. 종사자는 내면에 쌓인 감정노동이 언젠가는 폭발을 할 수 있다는 생각을 한다. 사회복지 종사자의 감정노동은 내면에 기억되고 있는 잠재적인 폭발물이다.

5.3 동료의 위로, 슈퍼비전을 통한 회복의 반복

크고 작은 감정노동이 발생한 경우, 종사자들은 동료와 상담을 하고 대화를 하며 해소하려고 한다. 동료들은 종사자의 업무를 잘 알고 있어 감정노동 발생 상황에 대해 잘 이해하고 옹호해준다. 동료의 "위로"는 종사자가 다시 업무에 복귀할 수 있는 힘이 된다. 종사자들은 집에 오면 감정노동 상황을 잊으려고 하지만, 감정노동은 잊혀지거나 해결되지 않는다.

동료와의 대화와 함께 상급자가 제공하는 슈퍼비전도 종사자가 감정노동을 해소하는데 도움이 된다. 해결하기 힘든 상황이 있을 때 상급자에게 조언을 받고, 그 내용을 종사자가 담당하는 다른 종사자에게 전달해 도움을 주기도 한다. 그러나 공공기관에서는 사회복지직 종사자에 대해 슈퍼비전을 제공할 수 있는 사람이 많지 않다. 공공기관 사회복지 종사자들은 다른 행정직들과 함께 일하기 때문에 자신의 업무를 이해받기 힘들고, 사회복지직을 담당한 상급자들이 거의 없기 때문에, 업무에 대한 슈퍼비전을 받기 힘든 구조이다. 또한 사회복지 기관은 민원이 발생할 경우 즉각적으로 처리를 해야 한다. 민원처리가 우선이기 때문에 상급자가 슈퍼비전을 제공하고 싶어도 제공할 수 없는 구조이다.

5.4 기관의 제도, 감정노동 해결에는 역부족

심각한 감정노동 상황이 발생했을 경우 기관에서는

이용인, 돌보미의 이용 중지와 같은 제재를 하거나, 내부규정을 마련해 조치를 취하기도 한다. 그러나 이용인의 특성이 있기 때문에 완벽한 제재를 하는 것은 아니며 긴급 조치 형태로 실시된다. 심각한 감정적 트라우마가 발생하는 사건이 생기는 경우 기관장의 판단으로 휴가를 제공하기도 한다. 또한 기관에 감정노동과 관련된 대응 매뉴얼이 마련되어 있더라도, 적용하기 힘들다. 그 이유는 모든 상황에 다 적용될 수 있는 것이 아니기 때문이다.

대응매뉴얼이나 이용인 제재 장치와 같은 시스템이 없는 시설들도 존재한다. 시스템이 부재할 경우 이용인을 제재할 장치는 없으며, 임시방편으로 경찰을 부르더라도 이용인의 화를 더 크게 만들어 더 큰 어려움이 발생될 수 있다. 감정노동은 종사자 개인의 문제가 되며 스스로 해결해야 할 과업이 된다.

표 7. 범주5의 주제별 인터뷰 내용

주제	인터뷰 내용
개인의 노력으로 감내해야 함	친구를 만나서 대화를 많이 하는 편인 것 같아요. 주로 이 일과 관련이 없는 친구들과 만나서 이야기를 하거나, 술을 많이 먹기도 하구요. (이용시설, A1) 진짜 음식을 먹거나 그런 식으로 해소를 하면서 내가 제 자신을 조절을 못했던 것도 있었던 것 같아요. (...중략...) 그런 것이 집에 가면 술도 먹고 음식도 많이 먹고 그러다 보면서 다른 스트레스로 연결되지 않았나. (생활시설, B2)
참고 지나가기	시간이 지나야 하고 정신과 약을 먹으면서 약을 먹으면서 한 일주일 있다가 그 다음에는 한 일주일 내내 먹다가 그 다음에 이틀에 한 번, 삼일에 한 번, 일주일에 한 번 먹고 점점 끊어가는, 그래서 밤에 겨우 잠을 자는 상태였고, 그랬죠. (공공기관, C1) 일단은 그 순간에도 저희가 우선이 될 수가 없어요. 제가 맞거나 그래도 이용인을 진정시키고 그분을 포함해서 다른 분들이 안다치게 하는게 1순위가 되어야 하니까 그런 부분에 대해서 무섭다고 생각할 겨를이 없는 것 같아요. (이용시설, A1) 이제 어떻게 할 수 있는 해결 방안이 없다보니까, 마찰이 생기거나, 말다툼이 이어지는 경우, 서비스를 지속하는데 어려움이 있고, 그런 부분 때문에 '나 하나면 참으면 지나간다.' 이런 생각이 드는 것 같아요. (이용시설, A1) 여기에서 일을 하기로 했으면 어르신과 어쩔 수 없는 상황이기 때문에, 어쩔 수 없는 것 같아요. (...중략...) 해소라기 보다는 참아서, 그러나 내면 어딘가에 기억되고 있겠죠. 더 심각해지면 터질 수도. (생활시설, B2)
동료의 위로,	오늘은 포기하자. 제가 포기를 하는 거죠. 아이의 발전을 위해서는 해야 하는 거지만 아이한테 절대 좋은 것 같지는 않지만 아이도 스트레스 받고 저도 스트레스 받으니까 조금만 포기하자. (생활시설, B3)
동료의 위로,	저희 팀장님하고 자랑 또 오래 알아서 그냥 상담이나 그런 것을 해서 많이 풀려고 하고, 직원들하고 얘기도 해서 풀

주제	인터뷰 내용
슈퍼비전을 통한 회복의 반복	고, 그러고 있어요. (생활시설, B2)
	지금 현 상황에서는 슈퍼바이저라고 할 만한 사람들이 사실상 사회복지직으로서 일한 사람들이 아직 많지 않다. 그래서 좀 같이 이해도가 깊게 들어오는 슈퍼바이저가 좀 드물다라는 것이 문제이고. (공공기관, C1)
	그리고 감정노동으로 스트레스 상황이 생길 때 동료와 이야기하면서 풀고 있고요. 문제가 생기면 상급자와 상의해서 해결하구요. (공공기관, C2)
	참고 견디고, 또 그러다 보니까 조직 내에 슈퍼바이저분들도 민원처리가 먼저이기 때문에 직원을 어루만져줄 시간이 없어요. 마음이 없다는 것이 아니라 구조적인 문제이지. (이용시설, A3)
기관의 제도, 감정노동 해결에는 역부족	심각한 감정노동이 발생했을 때 절차, 내부규정이 다 있는데, 정말 심각한 감정노동이 발생했을 때 과장님 상담하고 해결이 안됐을 경우 기관 자체에서 사례회의를 해요. 그것에 대한 방법들을 찾아보고 확인을 하죠. 그런데 그렇게 돼서 이게 해결됐다 그런 것 보다는 조금의 긴급조치 정도 (생활시설, B3)
	대우 매뉴얼 같은 것들이 내려오기는 했는데, 극한 상황이 발생했을 때를 제외하고는 일일이 경찰에 신고할 수 없고 매뉴얼 대로 안됩니다. (공공기관, C2)
	그런 것에 대한 조직적인 하나의 지원 이런 것은 전무하고, 그렇다고 누구하고 후견인제도가 되어 있어서 그것을 충실히 들어줄 수 있는 시스템이 전혀 없죠. (공공기관, C1)
	제재장치는 많이 없어요. 왜냐면 이용인이 민원을 걸면 우리는 민원에 따라서 위축되거나 하기 때문에 민원인을 제재할 수 있는 방법이 없어요. (...중략...) 근본적인 해결은 안됩니다. (이용시설, A3)
	(...중략...) 개인적으로 뭔가를 해결해야 하는 내용이 많은 거죠. (공공기관, C1)

6. 범주 6: 감정노동, 함께 가야하는 숙명

사회복지 종사자들이 감정노동을 해결하려고 노력한다 하더라도 결코 해결될 수 없다. 이용인에 대한 대면 업무는 계속 지속되기 때문에 감정노동은 종사자가 함께 안고 갈 수밖에 없다. 사회복지 종사자들은 감정노동을 해소하고 해결할 수 있는 것으로 인식하기보다는 업무 특성상 지속될 수밖에 없기 때문에 어쩔 수 없이 참고 인내해야 한다. 종사자들은 일을 하며 감정노동을 경험하는 것은 당연한 일이며 업무의 한 부분으로 내면화한다.

6.1 해결되지 않는 감정노동

사회복지 종사자들은 여러 가지 방법을 사용해 감정노동을 해결하려고 노력하지만 일시적인 해소일 뿐이고 근본적인 해결은 되지 않는다. 감정노동의 후유증이

머칠 지속된 후 잊혀지더라도 불현듯 생각이 날 때가 있으며, 시간이 흐르면서 기억이 점점 희미해지길 기다릴 뿐이다.

6.2 지속될 수밖에 없는 감정노동

사회복지 종사자에게 감정노동은 지속될 수밖에 없는 일이다. 종사자들은 주로 대인 서비스를 제공하기 때문에 다수의 이용인들을 만나야 하며, 감정노동을 발생시키는 한 사람의 이용인이 사라지면 다른 사람이 또 나타난다. 민원을 제기하는 이용인을 계속해서 만날 수밖에 없으며, 종사자에게 이용인은 계속해서 같이 가는 존재이다.

표 8. 범주6의 주제별 인터뷰 내용

주제	인터뷰 내용
해결되지 않는 감정노동	해소는 안됩니다. (...중략...) 그 다음날 또 마주쳐야 하고 같은 일이 발생할 수밖에 없는 업무이고 대인 서비스이기 때문에 그때그때 푸는 것이지 주로 나아지고 그러지는 않습니다. (이용시설, A3)
	자는데 풀리지는 않은 거 같아요. (생활시설, B3)
지속될 수밖에 없는 감정노동	그런데 우리가 아무리 해소를 하려고 해도 몸은 안다는 거예요. 제 생각은 그래요. 쌓이니까 (...중략...) 내가 그런 상태에 있으니까 결코 잠으로도 해결이 안되는 거죠. 몸은 알더라도요. (공공기관, C1)
	강력한 사람이 사라지면 다음 사람이 생겨요. 끊이지 않습니다. (이용시설, A3)
	지속되는 딜레마입니다. 해결되거나 뭔가 해소하거나 그러지는 못해요. (...중략...) 어쩔 수 없어요. 계속 마주쳐야 하고 대인 서비스고 구조적으로 그렇기 때문에. (이용시설, A3)
	어쩔 수 없이 만나야 합니다. (...중략...) 그 대상자가 있는 이상 계속해서 그 대상자를 만나서 지원할 수밖에 없습니다. (공공기관, C2)

V. 결론

본 연구는 사회복지시설, 공공기관에서 3년 이상 직접서비스를 제공한 경험이 있는 사회복지 종사자 8명을 대상으로 감정노동 경험 과정을 분석하였다. 본 연구에서 진행한 인터뷰 내용은 주제분석(thematic analysis) 방법을 사용해 분석하였다. 심층면접은 6개의 범주와 22개의 주제로 분석되었다. 6개의 범주는 ‘분풀이 대상으로서의 직장생활’, ‘살얼음판에 놓여있음’, ‘안전하지 않은 일터’, ‘생활세계를 잠식하는 감정노동’, ‘감

정의 상황, 이겨내야 하는 난제’, ‘감정노동, 함께 가야 하는 숙명’이다. 사회복지 종사자들은 직업현장에서 만나는 이용인의 특성상 감정노동은 지속적으로 발생되며, 일을 그만두지 않는 이상 이용인을 계속 만나야 하기 때문에 감정노동은 해결될 수 없다고 인식한다. 종사자들은 이용인에게 공격 서비스를 제공해야 하므로 감정노동이 발생하더라도 소극적인 대처밖에 할 수 없으며 몸과 마음이 무너지고 감정적인 소진을 경험하더라도 감정노동은 감내해야 하는 것으로 내면화한다. 이러한 결과는 공공기관에서 근무하고 있는 사회복지전담공무원을 대상으로 한 감정노동 연구[45]나 돌봄서비스 제공 종사자[21][22], 학교사회복지사가 경험하는 감정노동[20]과 연결되는 지점이 있다. 선행 연구들에서도 사회복지 종사자들은 감정노동을 당하는 대상으로서 이용인과 마주치게 되며 평정심을 잃고 온몸으로 느끼는 감정노동 경험은 가슴속의 응어리가 되어 혼자서 해결해야 하는 문제로 남게 된다. 본 연구에서는 기존 연구에서 도출되지 않은 감정노동 과정인 감정노동을 심화시키는 업무환경(살얼음판에 놓여있음)과 안전에 취약한 근무환경, 업무의 직조를 감아먹으며 종사자의 생활세계를 잠식하는 감정노동의 영향에 대해 분석하였다. 또한 기존의 양적연구는 감정노동과 관련해 몇 개의 주요 변인간 관계성만을 파악했다면, 본 연구는 사회복지 종사자의 감정노동 인식 과정을 전체적이고 심층적이고 분석하였다는 점에서 기존의 양적 연구의 한계를 보완하고 있다는 의의를 가지고 있다.

본 연구 결과는 호실드(Hochschild)가 제시한 감정노동 이론과 비교할 수 있다. 사회복지 종사자들은 이용인이나 조직이 요구하는 감정들을 표현하기 위해 노력해야 하며, 분노가 발생하는 상황에서도 자신의 감정을 숨기고 참고 지나가야 한다. 이는 호실드(Hochschild)가 정의한 감정노동의 개념 중 종사자 개인의 감정통제 노력, 계획과 연결된다[1][25]. 종사자들은 자신의 감정을 통제함으로써 몸과 마음이 무너져내리고 인간관계 단절을 경험하며 직업상 소진을 경험한다. 이는 감정의 상품화와 함께 노동소의 경험과 연결된다[24][27]. 감정노동이 종사자의 생활세계를 잠식하는 연구 결과는 노동소외의 결과인 일상생활로의 확장과의 관련이 있다[1].

본 연구는 호실드(Hochschild)가 제시한 감정노동 이론을 보완함과 동시에 사회복지 종사자가 경험하는 감정노동의 특성을 심층적으로 분석하였다.

본 연구 결과를 토대로 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 종사자의 안전보장을 위한 대책 마련이 시급하다. 종사자들은 다양한 이용인들을 만나게 되는데 이 중에는 화를 내거나 폭력성이 강하거나 보복을 하러 종사자를 찾아오는 사람들도 있었다. 사회복지 종사자들은 신변의 위협을 감수하면서 이들에게 자원이거나 서비스를 지속적으로 제공할 수밖에 없다. 사회복지 종사자는 위협적인 상황에 대해 적극적으로 대처할 경우 더 큰 민원이 발생하기 때문에 경찰서 등 국가기관의 도움을 받기 힘들며, 시설 내에 종사자의 안전을 위한 대책이 거의 마련되어 있지 않았다. 따라서 사회복지 종사자의 안전을 위한 대책 마련이 필요하다. 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조에는 사회복지사의 복지증진 및 지위향상을 위한 국가와 지방자치단체의 노력을 규정하고 있지만 강행조항보다는 임의조항의 성격이 강하며, 복지증진 또한 매우 추상적인 개념이다. 또한 법률의 주된 내용이 “한국사회복지공제회”의 설립 및 운영에 대한 것으로 사회복지사의 안전보장과는 거리가 멀다. 따라서 사회복지 종사자와 관련된 법이나 법률에 안전보장에 대한 조항 마련이 필요하다. 각 지자체의 감정노동자 권리보호 조례에는 고객의 금지행위가 규정되어 있다. 이와 마찬가지로 사회복지 종사자 관련 법 안에 이용인의 금지행위 조항이 포함되어야 하며, 이를 어길 경우 사법적 조치를 취할 수 있는 절차를 마련하는 것이 필요하다.

둘째, 감정노동이 심각한 사회복지 종사자를 종합적으로 지원하기 위한 거점 시설을 마련하는 것이 필요하다. 이와 관련하여 전국 시·도교육청에서 운영하고 있는 교원치유지원센터의 모델을 예로 들 수 있다. 교원치유지원센터는 유치원, 초·중·고등학교 교원에게 지역사회 관련 기관과 협조 체계를 구축해 교원을 지원하고, 교권침해 현황 조사, 상담 및 보호, 법률상담 등 원스톱 서비스(One-stop Service)를 제공하는 기관이다[44]. 사회복지 종사자 감정노동 또한 심리치유뿐만 아니라 법률상담, 기관 역량강화 등 종합적 서비스를

제공하는 것이 필요하다.

셋째, 이용인, 보호자, 시민에게 사회복지 종사자에 대한 인식 개선 및 인권교육을 실시하는 것이 필요하다. 사회복지사는 하나의 직업에 속함에도 불구하고, 일반 사람들은 사회복지 종사자를 “무조건 희생하는 사람”으로 인식하고 있어 사회복지 종사자에게 과도한 봉사, 헌신, 희생을 요구하게 된다. 사회복지 종사자를 “봉사하는 사람”으로 보는 관점은 「사회복지사업법」 제5조에도 나타나 있다. 제5조1항에는 사회복지 종사자가 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권을 존중하고 “최대로 봉사”해야 한다고 규정하고 있다. 물론 사회복지 종사자가 이용인의 복지를 위해 최선을 다하는 것이 필요하지만, “최대로 봉사”하는 것을 중요한 직무로 규정하는 것은 사회복지 종사자의 전문성 발휘에 오히려 해가 될 수 있는 것이다. “봉사”는 “국가나 사회 또는 남을 위하여 자신을 돌보지 아니하고 힘을 바쳐 애씀”이라는 사전적 의미를 가지고 있기 때문에, 「사회복지사업법」상 사회복지 종사자는 자신을 돌보지 않고 국가와 타인을 위해 힘을 바쳐 애써야 하는 사람으로 규정된다. 이러한 관점은 사회복지 종사자가 과도한 감정노동을 수행하거나 안전하지 못한 상황에 처하더라도 스스로 참고 인내해야 한다는 암묵적 규정으로 연결된다. 따라서 사회복지 종사자를 봉사하고 희생하는 사람이라는 인식을 개선하는 것이 필요하며 「사회복지사업법」 제5조 또한 개정해야 할 필요성이 있다.

넷째, 기관 내에 사회복지 종사자의 감정노동 관리를 위한 슈퍼비전 체계를 마련하는 것이 필요하다. 사회복지 종사자들은 동료의 위로, 상급자의 슈퍼비전을 통해 감정노동을 해소하고 있었다. 그러나 슈퍼비전이 부재하거나 우선적으로 민원처리를 해야 하기 때문에 슈퍼비전을 받을 수 없다는 의견도 있었다. 사회복지 종사자들은 감정노동을 해결하는 방법으로 직장 내에 상담창구를 마련하는 것이 필요함을 제언하였다. 직장 내에 소통 구조를 마련할 경우 이용인 및 감정노동으로 인한 문제를 완화시키고, 종사자의 소진 및 이직을 미리 방지할 수 있을 것이다. 특히 읍면동사무소 종사자를 위한 슈퍼비전 체계를 마련하는 것이 필요하다. 심층면접 결과 읍면동사무소에는 사회복지전담공무원에게 슈퍼

비전을 제공할 수 있는 상급자가 거의 부재하다는 것이 분석되었다. 따라서 사회복지전담공무원 중 업무 경험이 풍부한 상급자를 지정해 읍면동사무소 종사자에게 슈퍼비전을 제공하는 등의 방안을 마련하는 것이 필요하다.

다섯째, 감정노동 수준이 높은 종사자를 대상으로 정신건강관리를 할 수 있는 실질적인 지원체계를 마련해야 한다. 일부 사회복지 종사자들은 감정노동 수준이 매우 높아 정신과 전문의의 상담을 받고 약을 처방받아 복용하는 경우가 있었다. 심각한 감정노동을 경험하는 종사자들은 기관이나 국가 차원의 지원 없이 스스로 해결하기 위해 노력하고 있었다. 사회복지 종사자는 업무를 수행하는 상황에서 감정노동을 경험하며, 심각한 트라우마를 발생하는 감정노동의 경우 개인의 책임이 아닌 국가적 책임으로 이해해야 할 필요성이 있다. 이를 위해 사회복지 종사자가 상담이나 치료를 받을 수 있는 체계 마련이 필요하다. 지방자치단체는 지역 내 상담치료 전문기관과 MOU를 체결하여 사회복지 종사자가 감정노동으로 인해 심리적 어려움을 가지게 될 경우 방문해서 상담을 받을 수 있도록 하는 것이 한 가지 방법이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 P시에 근무하고 있는 사회복지 종사자의 감정노동 경험을 분석한 것으로 전국 사회복지 종사자의 감정노동으로 일반화시키기에는 어려운 측면이 있다. 사례수 또한 소수이므로 향후 연구에서는 심층 인터뷰 참여자 수를 충분히 확보하고 종사자 전체를 대표할 수 있는 참여자 선정이 필요하다.

* 본 연구는 평택복지재단에서 2018년에 수행한 「평택시 사회복지 종사자의 감정노동 실태 및 지원방안 연구」의 일부를 수정, 보완한 것임을 밝혀두는 바이다.

참고 문헌

- [1] 현남숙, “감정노동의 상업화와 진정성의 문제,” 시대와 철학, 제25권, 제3호, pp.105-129, 2014.
- [2] 한상근, “감정노동의 직업적 특성에 관한 연구,”

- 노동연구, Vol.32, pp.5-27, 2016.
- [3] 최혜경, *사회복지실천론*, 서울: 학지사, 2010.
- [4] 문영주, “사회복지시설 종사자의 감정노동 선행 요인과 결과요인에 관한 연구,” *한국사회복지행정학*, 제16권, 제3호, pp.283-315, 2014.
- [5] 김희경, 고재욱, “노인복지관 사회복지사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국케어매니지먼트연구*, 제17호, pp.55-79, 2005.
- [6] 이새름, 박재오, 박재찬, *감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구*, 산업안전보건연구원, 2015.
- [7] 윤진한, 이원강, “감정노동 종사자의 자기효능감과 감정부조화의 관계에서 감정노동전략의 매개효과,” *관광연구저널*, 제31권, 제2호, pp.189-204, 2017.
- [8] 정명희, 김현주, “화장품 판매직 여성근로자의 감정노동과 우울증상과의 관련성: 정신적 회복탄력성을 중심으로,” *오일 및 응용과학 학회지*, 제35권, 제1호, pp.1-11, 2018.
- [9] 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈, “서비스직 근로자의 감정노동과 우울수준,” *대한직업환경의학회지*, 제14권, 제3호, pp.227-235, 2002.
- [10] L. M. Schaible and V. Gecas, “The Impact of Emotional Labor and Value Dissonance on Burnout Among Police Officers,” *Police Quarterly*, Vol.13, No.3, pp.316-341, 2010.
- [11] 박연옥, 안성식, “감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” *관광연구저널*, 제29권, 제6호, pp.167-186, 2015.
- [12] 박석희, 송윤정, “조직원들의 감정노동의 직무성과와의 관계,” *한국거버넌스학회보*, 제20권, 제1호, pp.1-24, 2013.
- [13] 김왕배, 이경용, 이가람, “감정노동자의 직무환경과 스트레스,” *한국사회학*, 제46권, 제2호, pp.123-149, 2012.
- [14] D. P. Bhawe and T. M. Glomb, “The Role of Occupational Emotional Labor Requirements on the Surface Acting - Job Satisfaction Relationship,” *Journal of Management*, Vol.42, No.3, pp.722-741, 2016.
- [15] 박찬임, 이승렬, 신현구, 강병식, 문무기, 김종진, 이정훈, *서비스 산업의 감정노동 연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로*, 한국노동연구원, 2012.
- [16] 송현진, 조윤지, “감정노동이 사회복지사의 행태에 미치는 영향에 관한 연구,” *행정논총*, 제54권, 제3호, pp.137-173, 2016.
- [17] 김정오, 문희, 박옥임, “요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과,” *보건사회연구*, 제38권, 제1호, pp.302-334, 2018.
- [18] 권순만, 전순득, 고재욱, “사회복지사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위험요인의 매개효과 연구,” *한국케어매니지먼트연구*, 제16호, pp.83-100, 2015.
- [19] 오창택, “사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정고갈의 매개효과를 중심으로,” *한국행정학보*, 제46권, 제4호, pp.53-78, 2012.
- [20] 박아가페, 박창우, “학교사회복지실천가의 감정노동 경험에 관한 현상학적 연구,” *한국지역사회복지학*, 제66권, pp.261-295, 2018.
- [21] 최혜경, “노인시설 요양보호사의 감정노동에 대한 연구: 감정노동으로서의 일반적 특징과 차별성을 중심으로,” *한국사회복지조사연구*, 제29권, pp.113-138, 2011.
- [22] 김송이, “돌봄서비스 노동자들의 노동경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로,” *여성연구*, 제82권, 제1호, pp.103-136, 2012.
- [23] 김소정, “동사무소 사회복지전담공무원의 역할 딜레마,” *사회복지연구*, 제46권, 제1호, pp.315-342, 2015.
- [24] 김민주, “감정노동의 재개념화에 관한 논의,” *경영컨설팅연구*, 제17권, 제2호, pp.73-87, 2017.
- [25] A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.

- [26] 신경아, “감정노동의 사회학적 탐색, 민주사회와 정책연구,” 제29권, pp.180-204, 2016.
- [27] 정이환, “서비스산업화와 노동의 변화, 한국사회학,” 제38권, 제4호, pp.159-186, 2004.
- [28] 이항아, 윤명숙, “정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향,” 정신보건과 사회사업, 제44권, 제1호, pp.48-75, 2016.
- [29] 고재욱, “사회복지사의 감정노동에 관한 연구: 노인복지관 사회복지사를 중심으로,” 한국케어매니지먼트연구, 제9호, pp.65-94, 2013.
- [30] 이복임, “감정노동 종사자의 건강모형,” 한국산업간호학회지, 제16권, 제1호, pp.78-88, 2007.
- [31] 구정순, 김선호, “임상간호사의 감정노동과 건강증진행위가 월경전증후군에 미치는 영향,” 한국산학기술학회지, 제19권, 제5호, pp.225-235, 2018.
- [32] 이정은, 신재은, 김명숙, 조문한, 이인재, “감정노동자의 심리적 스트레스 완화를 위한 인지행동치료 집단 프로그램 개발 및 효과성 평가,” 스트레스연구, 제24권, 제1호, pp.35-45, 2016.
- [33] C. W. Hsieh, “Burnout Among Public Service Workers: The Role of Emotional Labor Requirements and Job Resources,” Review of Public Personnel Administration, Vol.34, No.4, pp.379-402, 2014.
- [34] 이선미, 최항석, “광주지역 사회복지종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과 검증,” 지역산업연구, 제35권, 제1호, pp.127-148, 2012.
- [35] Y. J. Cho and H. J. Song, “Determinants of Turnover Intention of Social Workers: Effects of Emotional Labor and Organizational Trust,” Public Personnel Management, Vol.46, No.1, pp.41-65, 2017.
- [36] K. M. Eisenhardt, “Building Theories from Case Study Research,” The Academy of Management Review, Vol.14, No.4, pp.532-550, 1989.
- [37] R. K. Yin, *Case Study Research: Design and Methods*, 5th ed, Sage Publication, 2014.
- [38] S. B. Merriam, *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, Jossey-Bass, 1998.
- [39] V. Braun and V. Clarke, “Using Thematic Analysis in Psychology,” *Qualitative Research in Psychology*, Vol.3, No.2, pp.77-101, 2006.
- [40] A. J. Hatch, 진영은 역, *교육 상황에서 질적 연구 수행하기: 질적 연구 수행방법의 단계별 안내*, 서울: 학지사, 2008.
- [41] 유기웅, 정종원, 김영석, 김한별, *질적 연구방법의 이해*, 서울: 박영, 2012.
- [42] M. Q. Patton, *Qualitative Research and Evaluation Methods*, Sage Publication, 2002.
- [43] S. B. Merriam and E. J. Tisdell, *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*, Jossey-Bass, 2016.
- [44] 경기도교육청, https://edup.goe.go.kr/views/cms/eapc/i1_001/i2_001.jsp, 2018.12.10.
- [45] 문현주, 신혜정, 강방글, 권지성, “사회복지전담 공무원의 감정노동 경험에 관한 연구,” 한국사회복지행정학, 제16권, 제1호, pp.113-146, 2014.

저 자 소 개

서 보 략(Borahm Suh)

정희원



- 2008년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2013년 8월 : 고려대학교 사회복지학과(문학박사)
- 2018년 6월 ~ 현재 : 평택복지재단 기획연구실장

<관심분야> : 청소년 정책, 다문화, 지역사회복지