한국컴퓨터정보학회 하계학술대회 논문집 제28권 제2호 (2020. 7)

아파트경비원의 감정노동에 관한 연구

조철규O
O전남도립대학교 경찰경호과
e-mail: cck1001@nate.comO

A Study on the Emotional Labor of Apartment Security Guards

Cheol-Kyu ChoO
ODepartment of Police & Security Services, Jeonnam State University

● 요 약 ●

이 연구는 선행연구를 바탕으로 아파트경비원에 대한 감정노동에 대한 경비원들의 경험을 통하여 나타나는 문제점과 이에 대한 효율적인 발전방향을 제시하는데 있다. 심층면담 범주와 결과 크게 3가지로 나누었으며 첫째. 경비원들이 인식하는 감정노동인식은 높은 것으로 나타났다. 또한 주민들의 욕설 및 인격모독에 따른 스트레스 증가로 인해 의욕저하로 이어져 왔다. 둘째, 열악한 근무환경에 따른 휴게시간이 보장되지 않으며 경비업무 외적인 업무를 더 많이 수행하는걸로 나타났다. 셋째, 입주민들의 경비업무에 대한 이해도가 낮았으며 수평적 관계가 아닌 갑을관계로 인식하는 경향도 나타났으며. 또한 거기에 따른 부당한 업무지시로 인해 높은 노동강도를 보이고 있는 것으로 나타났다. 따라서 법 개정을 통하여 인권에 사각지대에 놓인 아파트경비원을 보호할 장치가 마련되어야 할 것으로 판단되며, 입주민들의 경비업무에 대한 이해도를 높이고 나아가 처우개선 및 근무환경개선이 필요하다고 사료된다.

키워드: 민간경비(Private Security), 민간경비원(Private Security Guards), 시설경비(Facility Security), 아파트경비원(Apartment Security Guards), 감정노동(emotional labor)

I. Introduction

최근 서울의 한 아파트경비원이 입주민과 주차문제로 인하여 폭언과 폭행에 시달리다 유서를 남기고 자택에서 극단적인 선택으로 인해 사회적으로 많은 논란이 발생하였다. 아파트경비원에 대한 폭행 및 갑질, 감정노동에 문제는 오늘의 일도 아니고 예전부터 꾸준히 문제가 제기되어 왔으며, 관련 사건 사고도 잇따르고 있다.

이러한 문제는 민간경비업체에 종사하고 있는 민간경비원 중 아파트경비원은 용역 경비원으로 근무하며 시설주나 사업주가 교체를 원하거나 채용을 거부할 경우 즉시 다른 사업장으로 이동 근무를 하여야 하는 등 신분보장이 되고 있지 않으며, 처우가 열악하고 저임금에 허덕일 뿐 아니라 일반시민이 이들의 사회적 지위를 낮게 인식하는 경향이 강하다고 볼 수 있다.[1] 또한 열악한 환경에서 아파트 경비원들이 겪게 되는 감정노동 또한 날로 증가할 것으로 판단되며 일반적인 근로자들과는 달리 입주민들로부터 직·간접적인 업무통제 및 복무지시 등 특수한 근로형태에 처해 있기 때문에 열악한 근로조건에다 신체적, 정신적 감정노동에 시달리고 있다고 판단된다. 현행 경비업법상 누구든지 경비원으로 하여금 경비업무의 범위를 벗어난 행위를 하게 하여서는 아니된다라고 명시가 되어 있지만 현실을 경비업무 외에 주차업무, 분리수거, 택배수령, 기타 잡무 등을 수행하고 있다는 것이다. 따라서 이 연구에서는 아파트경비원을 대상으로 심층면담을 통해 감정노동인식에 관하여 탐색적으로 알아보고자 하였다.

II. Review of previous research

지금까지 연구된 아파트경비원에 대한 선행연구 결과 김정규(2011)는 범죄 예방활동 강화를 중심으로 아파트 경비원의 직무환경 개선을 위한 조사,[2] 김창호·하정훈(2013)는 아파트 경비원의 경비업무 수행에 대한 주민들의 인식 및 만족도에 관한 연구, [3] 박용구외 2명(2015)은 감시·단속적 근로자 문제점에 대한 고찰,[4] 조철규외 2명(2015)은 아파트경비원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구,[5]가 이루어져 왔다. 따라서 이 연구에서는 아파트 경비원을 대상으로 한 감정노동인식 및 문제점에 관하여 실증적으로 연구를 수행하려 탐색적으로 시도하였다.

III. Analysis Target

이 연구의 목적을 달성하기 위해 아파트경비원에 대한 선행연구들의 고찰을 통해 연구문제를 설정하고, 심층면담에서는 6명의 연구참여자를 정하였다. 아파트경비원으로 5년 이상 경력이 있는 경비원을 대상으로 아파트경비업무 중 감정노동경험에 관한 다양한 의견을 제시할 수 있도록 하였다.

IV.Research results

다음은 전남 순천시에서 근무하는 아파트 경비원을 대상으로 감정노동인식에 대한 면담의 결과를 범주화한 것이며, 범주화된 질적자료에 대한 면담내용을 일부 제시하였다.

Table 1. In-depth interview categorization

Research Questions	Category of interview content	Results of the study
Apartment guards' perception of emotional labor	Emotional Labor Recognition	Sayings and swear words
		Increased job stress
		Lower motivation
	Working environment	Poor working environment
		High labor intensity
	Work perception	Lack of understanding of security business
		Unjust order

"최근 뉴스에서 나오듯이 경비원에 대한 갑질, 욕설이 비단 어제오늘 문제가 아닌 것 같습니다. 대부분의 사람들은 친절하고 배려해주는 부분도 많은 데 일부 주민들은 욕도하고 인격모독까지 하니깐 속상하기도 하고 스트레스도 많이 받는 부분입니다."(연구참여자 A)

" 여기서 일하면 감정노동을 감내해야 할 것 같애요. 입주민이 욕을 한다 해서 나도 똑같이 하면 더 피곤해 질뿐인 것 같애요. 입주민의 비위를 맞춰 주는 거죠. 어떡하겠어요."(연구참여자 B)

" 어떤 주민은 내가 낸 관리비로 먹고살면서 업무를 제대로 안하냐고 이야기를 할 땐 진짜 그만두고 싶은 생각이 많이 들어요."(연구참여자 C)

"한번은 아파트 커뮤니센터에서 학생들이 뛰어다니고 시끄럽게 하길래 실내에서는 조용히 해야 된다라고 말한 것 뿐이데 학생 부모가 관리실로 전화해서 당신이 먼데 우리아이한테 훈계하느냐? 경비 주제에 분수를 알아라고 이야기 한적이 있는데 정말 자괴감이 들었어요."(연구참여자 D)

" 분리수거장 정리를 조금이라도 늦게 하거나 지저분하면 바로 민원이 들어와요. 사실 우리도 정해진 시간에 따라 분리수거 업무를 하는데 식사시간에도 연락이 오면 도중에 가서 정리해야 되요."(연구참여자 E)

" 사실 경비업무 외적인 일을 더 많이 하는 것 같습니다. 주민들도 그걸 당연하다고 인식하는 것 같고요. 그래도 이 나이에 경비라도 해서 다행이라고 생각해요."(연구참여자 F)

V. Conclusion

이 연구의 목적은 아파트경비원을 대상으로 감정노동인식에 대한 이론과 실제 그리고 사례를 통하여 실질적인 문제점과 이에 대한 효과적인 대응방안을 논의하는데 있다. 먼저 아파트경비원에 대한 갑질 및 부당업무 지시 피해 방지를 위한 제도개선이 필요하다고 판단되며 경비업무를 수행하는 경비원에게 물리적인 폭력이나 폭행을 행하였을때는 가중처벌이 이루어 지도록 법 개정이 필요하다고 사료된다. 또한 경비원들의 열악한 환경과 처우개선에 대해서도 관심을 가질 필요가 있으며 입주민들 또한 갑을관계가 아닌 고용계약에 의해 직무를 수행하는 점에 대한 인식의 전환이 필요하다고 판단된다. 더불어 아파트경비원은 다른 직종에 비해 근로시간이 많아 업무에 효율성 및 안전문제에도 심각하게 야기되고 있다. 따라서 현저하게 높은 근무시간을 줄여서 감정노동 및 갑질에 대한 피해를 줄이고 휴게시간을 보장할 수 있도록 해야 하며 근무환경개선을 통해 업무에 효율성을 높일 수 있도록 해야 할 것으로 판단된다.

REFERENCES

[1] GhYun, sjPark, "A Study on the Effects of Job Stress on Work-Family Conflict, Career Commitment and Organizational Commitment on Apartment Security Guard", Journal of the Korean Society of Private Security, Vol. 14, No, 1, pp. 264-290, Feb. 2015.

[2] JgKim, "Empirical research for job environment improvement of apartment security guard", The Korean Association of Police Science Review, Vol. 13, No, 4, pp. 27-60, Oct. 2011.

[3] ChKim, JhHa "The Perceptions and Satisfactions of Apartment's Resident on Job Performance of Apartment's Security Guard", Journal of Korean Public Police and Security Studies, Vol. 10, No, 1, pp. 189-212, May. 2013.

[4] YgParjk, djKim, shPark, " A Study on the Problems of Monitiring and Intermittent Worker:Focus on Guard Services of Facilities", The Korean Association of Police Science Review, Vol. 16, No, 4, pp. 27-50, Dec. 2017.

[5] CkCho, djChoi, shPark, "The Influence of Apartment Guards' Emotional Labor on Job Stress and Job Burnout", The Journal of Humanities and Social Science, Vol. 6, No, 4, pp. 893-910, Dec. 2015.