

지방자치단체에 근무하는 감정노동자의 악성민원 경험에 대한 현상학적 연구

양승은 · 강버들*
부산시립미술관(주무관) · *부경대학교(교수)

A Phenomenological Study on The Experience of Malicious Complaints of Emotional Workers in Local Governments

Seung-Eun YANG · Beodeul KANG*
Busan Museum of Art(Officer) · *Pukyong National University(professor)

Abstract

The purpose of this study is to reveal the essential structure and meaning of the malicious complaint experience experienced by local government emotional workers. This study was analyzed using Giorgi's phenomenological methodology. The subjects were two civil servants, two public workers, and two accredited police working at B Metropolitan City and individual in-depth interviews were conducted. Through data analysis, 128 meaning units were derived for three processes: before experiencing malicious complaints, during experiencing malicious complaints, and after experiencing malicious complaints, which were further organized into 26 sub-components, 11 components, and 6 themes. Emotional workers who have experienced malicious complaints suffer mental and physical stress and have fear and anxiety about the complainant. They also experienced mental trauma due to repeated civil complaints and various civil lawsuits. When the experience of local government emotional workers experiencing malicious complaints was structured according to the flow of time and the process of experience, it had a process of expectation, confusion, conflict, exhaustion, overcoming, and leap forward. Through the structural analysis of the malicious complaint experience, the essential meaning was identified as 'as a public figure representing the local government, overcoming real-life difficulties caused by various civil complaint environments and leaping toward the future.'

Key words : Malicious complaints, Emotional labor, Giorgi

I. 서론

시민들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위하여 민원 최접점에서 근무하는 공공기관 직원을 대상으로 일부 민원인들이 폭언·폭행 및 성희롱 등 권위주의적 행태를 보이고 있다. 민원이란 '민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것

(민원 처리에 관한 법률 제2조 제1호)'이라 정의하고 있다. 아직 악성민원 개념을 학문적, 실무적으로 어떻게 규정할 것인지 합의된 것이 없는 상태이다. 악성민원이란 '위법행위'를 바탕으로 '공공기관의 정당한 처분이나 제도에 불복하고 정당한 사유 없이 불법적이고 부당한 방법을 사용하여 제기하는 민원으로 공무원에 대해 폭언, 폭행, 성

희롱, 협박, 무고, 허위사실 유포 등 신체적·정신적인 언행으로 고통을 주는 행위를 포함'하는 것으로 본다(Ministry of the Interior and Safety, 2022).

민원인을 담당하는 감정노동자에게 악성민원은 신체적·정신적으로 많은 악영향을 끼친다. 또한 감정부조화는 심리적 불안 및 감정소진과 매우 높은 상관관계가 있다. 이러한 감정노동은 신체적 건강, 스트레스, 직무소진뿐만 아니라 서비스의 품질 저하와 이직으로 이어지고 있다(Chung, 2019; Lewig and Dollard, 2003). 이렇듯 감정노동은 조직에서 특정한 감정표현이 요구되면서 감정을 억압당하거나 긍정적인 감정을 표현하도록 강요를 받았을 때, 감정부조화 상태로 일어나고 있다. 본 연구에서 '감정노동자'는 '지자체에서 민원인을 담당하는 공무원, 공무직, 청원경찰'을 말한다.

공공부문에서 악성민원은 감정노동자에게 직무 만족이나 직무소진에 대해 부정적인 영향을 주며 감정노동에서 표면 행위는 감정 소모에 부정적인 영향을 주고 있다고 보고되고 있다(Han and Kang, 2019; Sunwoo, 2020). 이것은 공공부문뿐만 아니라 민간부문에서도 악성민원은 감정노동에 대하여 부정적인 중요한 요인이라는 것을 예측할 수 있다. 이러한 상황에서 고객만족도와 행정서비스의 질 향상을 위하여 더욱 감정노동의 중요성과 필요성이 높아지고 있는 실정이다(Guy and Newman, 2004).

대부분 선행연구 결과에서 감정노동에 대하여 부정적인 측면을 살펴볼 수 있었으며, 특히 악성민원은 공공기관과 조직에 많은 부담을 주고 있으므로 이에 대한 대책과 적극적인 근무 환경 인프라를 구축해 나가야 함을 시사하고 있다. 본 연구에서는 민원 현장에서 민원인을 가장 많이 접하는 감정노동자를 대상으로 심층 면접을 통해 악성민원 경험에 대하여 분석하고자 하였다. 이를 위하여 현상의 본질에 집중하면서 일련의 과정에서 수집된 자료를 바탕으로 현상학적으로 기술하고자 한다. 이러한 자료 분석 연구에서 사용되는

대표적인 질적연구 방법으로는 Giorgi(1970), Colaizzi(1978), Van Manen(1990)의 연구 방법이 있으나 이들은 단지 분석 과정에서 차이가 있을 뿐이다(Shin et al., 2004).

그동안 지자체 감정노동자의 악성민원 경험에 관한 연구가 많이 부족하여 감정노동자가 느끼는 악성민원 경험에 대하여 단순한 경험뿐만 아니라 경험에 대한 의미가 어떠한가를 알아볼 필요가 있다. Yang and Kang(2023)의 연구에서 악성민원으로 인한 공공기관 직원의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향요인으로 사회적 지지와 회복탄력성의 매개효과를 구조적 관계로 분석하였다. 나아가서 본 연구는 지자체 감정노동자의 악성민원에 대한 양적연구 결과에만 그치지 않고 공무원, 공무직, 청원경찰을 대상으로 악성민원 경험을 종합적으로 분석하고자 질적연구를 진행하였다. 이에 선행연구와의 차이가 있다.

이를 위하여 본 연구는 Giorgi의 연구 방법을 통하여 지자체 감정노동자가 느끼는 악성민원의 경험에 대한 본질적인 구조와 의미를 파악하였다. 이 연구의 분석결과는 악성민원 경험에 대하여 본질을 파악하고 감정노동자에 대한 긍정적인 시사점을 제공하여 정부의 정책을 수립하는데 기초 자료로 제공할 수 있을 것이다. 이러한 연구목적 달성을 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 지자체 감정노동자가 느끼는 악성민원 경험의 구조는 어떠한가? 둘째, 지자체 감정노동자가 느끼는 악성민원 경험에 관한 본질적 의미는 무엇인가?

II. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 지자체에서 근무하는 감정노동자들을 대상으로 Giorgi(2009)의 분석 방법을 활용하여 악성민원 경험의 본질적 구조와 의미를 밝히기 위한 질적연구이다. 본 연구의 참여자들 선정 기

준은 다음과 같다. 첫째, B광역시 본청의 민원실, 콜센터 등에서 근무하는 공무원, 공무직, 청원경찰로서 민원응대에 경험이 많은 자, 둘째, 자기 일과 미래에 대하여 진솔하게 말해 줄 수 있는 자이다. 표본 수집 방법은 목적 표집으로 하여 심층 면접을 하였다. 면접조사 기간 및 대상은 <Table 1>과 같다. 이를 분석한 연구 참여자의 일반적인 특성은 <Table 2>와 같다.

<Table 1> Interview period and target

Method	In-depth Interview	
Period	2022.10~2022.11	
Interview target	B Metropolitan city	Civil servants(2 person) Public workers(2 person) Accredited police(2 person)

2. 자료수집

연구 참여자들에 대한 자료수집은 개별 심층 면접으로 반구조화된 질문지를 작성하여 초안을 만들었다. 질적연구 경험이 풍부한 연구자 그룹의 조언을 받아 설문지의 타당성과 실용성을 검토했다. 심층 면접을 위한 질문지는 악성민원을 경험하기 전과 악성민원을 경험하는 중, 악성민원을 경험한 후 나의 미래에 초점을 두고 구성하였다. 주요 질문으로 악성민원 경험 전의 질문은 ‘지자체 취

업 전, 어떤 일을 했는지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘임용 후 나의 업무에 대하여 충분히 숙지하고 있었는지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘본인 성격유형에 대하여 이야기해 주시겠습니까?’, 악성민원 경험 중 질문은 ‘귀하가 생각하는 악성민원의 유형은 무엇인지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘가장 기억에 남는 최악의 민원은 어떤 것인지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘악성민원으로 탈진이나 외상성 스트레스를 받은 경험이 있다면 이야기해 주시겠습니까?’, 악성민원 경험 후 질문으로 ‘악성민원 경험 후 감정을 다스리기 위한 나만의 방법이 있다면 어떠한 것이 있는지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘직장 내에서 감정노동자를 위한 프로그램 (예: 힐링 프로그램) 등이 있습니까?’, ‘악성민원으로부터 받은 고통을 줄이는 방안이 있다면 어떤 것이 좋을지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘나의 삶의 질을 향상시키기 위하여 필요한 것은 무엇인지 이야기해 주시겠습니까?’, ‘나의 삶의 질을 향상시키기 위해 노력해야 할 것은 무엇인지 이야기해 주시겠습니까?’이었다. 면담 일정과 장소는 업무가 끝나고 주변의 방해가 받지 않는 시청사의 조용한 시민접견실에서 이루어졌으며 1회 면담 시간은 1시간 내외로 진행되었다. 1차 면담 내용에서 추가적인 설명이 필요한 부분은 추가 면담이나 전화 통화를 이용하여 2차 면담을 시행하였다. 면담 내용은 참여자들의 동의를 얻어 녹음하였으며,

<Table 2> General characteristics of participants

Sortation	Gender	Age	Marital status	Career	Occupation
participants 1	Male	48	Married	18years 3month	Civil servants
participants 2	Female	52	Married	20years 11month	Civil servants
participants 3	Female	46	Married	21years 5month	Public workers (Call-center)
participants 4	Female	36	Married	4years 6month	Public workers (Information)
participants 5	Male	42	Married	16years 4month	Accredited police
participants 6	Male	37	Married	2years 10month	Accredited police

면접 당일 연구자가 빠짐없이 전사하였다. 자료 수집은 2022년 10월부터 12월까지 진행하였다.

3. 자료 분석

지자체 감정노동자의 악성 민원 경험에 대한 구조를 알아보기 위해 본 연구에서는 Giorgi의 현상학적 연구 방법 절차에 따라 4단계로 진행하였다. 본 연구가 질적 분석 방법의 하나인 현상학적 분석을 선택한 이유는 설문을 기반으로 지자체 감정노동자들의 삶의 질에 대하여 악성민원을 경험하는 현상이 다양하고 주관적이고 현상학적이기 때문이다.

Giorgi 연구 방법에 따른 분석 과정은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자 6명의 녹취한 면담 내용을 여러 번 반복 청취 및 전사하여 수집된 자료의 전체 인식하기, 둘째, 녹취한 면담 내용을 바탕으로 악성 민원에 관한 경험과 관련하여 의미 단위로 구분하기, 셋째, 정리한 의미 단위들을 적합한 학

문적인 용어로 전환하기, 넷째, 학문적 용어로 전환하는 과정을 거쳐 의미 단위에 하위 구성요소를 분류하여 의미 단위 구조로 통합하는 것이다. 질문지는 악성민원을 경험하기 전, 악성민원을 경험하는 중, 악성민원을 경험한 후, 나의 미래에 초점을 두고 구성하였다. 질문지 구성과 세부 질문은 <Table 3>과 같다. 이런 과정을 통하여 128개의 의미 단위가 도출되었고, 26개의 하위 구성요소와 11개의 구성요소, 6개의 주제가 도출되었다.

4. 연구의 엄정성

본 연구의 신뢰도와 타당도를 위하여 Lincoln and Guba(1985)가 제시하는 사실적 가치, 적용성, 일관성, 중립성의 4가지 평가 기준을 따랐다.

가. 사실적 가치(True value)는 양적연구에서 내적 타당도에 해당하는 개념이다. 본 연구에서는 삼각 검증법으로 연구의 자료원과 감정노동자의 근무일지 및 정책자료 등을 비교하며 연구 참여

<Table 3> Questionnaire Organization

Category	Questions
Before experiencing malicious complaints	1. Can you tell me what you do did before you got a job at the local government? 2. Could you tell me if you were fully aware of my work after the appointment? 3. Can you tell e about our personality type?
During experiencing malicious complaints	1. Can you tell me what type of malicious complaint you think it is? 2. Can you tell me what's the worst malicious complaint that you remember the most? 3. Can you tell me if you have experienced exhaustion or traumatic stress form malicious complaints?
After experiencing malicious complaints	1. Can you tell me what are my own ways to control my emotions? 2. Can you tell me what kind of programs are there for emotional workers in the workplace? 3. Can you tell me what would be a good way to reduce the pain caused by malicious complaints? 4. Can you tell me what I need to improve my quality of life? 5. Can you tell me what I should try to improve my quality of life?

자의 확인법을 적용하였다. 정리한 면담자료들은 연구 참여자에게 확인 과정을 거쳐 연구 결과를 수정·보완하였다.

나. 적용성(Applicability)은 양적연구에서 외적 타당도에 해당하는 개념이다. 연구 결과를 설명하고 결과의 적용성을 살펴보았다.

다. 일관성(Consistency)은 양적연구의 신뢰도에 해당하는 개념이다. 수집한 자료의 일관성을 위해 연구자 그룹의 조언을 받았으며, 자료 분석 및 결과에 대한 객관성 확보를 위하여 전문가의 정기적인 지도를 받았다.

라. 중립성(Neutrality)은 양적연구의 객관성에 해당하는 개념이다. 본 연구에 있어 연구 과정과 결과의 편견에 빠지지 않기 위하여 괄호 치기를 하였으며, 현장에서 실제로 일하시는 전문가들에게 피드백을 받으며 중립성 확립을 위해 확인 과정을 반복하였다.

5. 연구의 윤리성

연구자는 (재)국가생명윤리정책원에서 주최한 ‘윤리적 연구수행을 위한 인간대상연구자 교육’ 과정을 이수하고, 본 연구자 소속 대학교의 기관 생명윤리위원회 심사승인(IRB NO. 1041386-2-221-HR-66-02)을 받은 후에 진행하였다. 그리고 연구 참여자들에게 사전에 심층 인터뷰에 대하여 충분히 이해하도록 설명을 하고 서면이나 구두로 동의를 받았다(Heiselt and Sheperis, 2010). 연구자는 심층 면접을 하기 전 연구의 배경과 목적, 연구 방법, 연구 참여에 따른 이익, 부작용 또는 위험과 불편함, 개인 정보와 비밀보장, 자발적인 연구 참여와 중지에 대하여 권리가 있다는 것을 충분히 설명하였다.

III. 연구 결과

본 연구는 지자체 감정노동자의 악성민원 경험에 대하여 2가지 측면에서 알아보고자 한다. 먼저 지자체 감정노동자는 악성민원을 어떤 과정으로 경험하고 있는지, 지자체 감정노동자가 느끼는 악성 민원 경험에 관한 본질적 의미는 무엇인가이다. 이를 위하여 Giorgi의 현상학적 연구 방법을 활용하였고, 심층 면접 분석의 연구 결과는 다음과 같다.

1. 지자체 감정노동자의 악성민원 경험 구조

연구 참여자로부터 얻은 원자료에서 총 128개의 의미 단위가 추출되었고, 이를 범주화하는 과정을 통해 26개의 하위 구성요소와 11개의 구성요소, 6개의 주제로 유목화하였다. 지자체 감정노동자의 악성민원에 관한 경험 분석 결과는 아래 <Table 4>와 같다.

첫째, 지자체에 근무하는 감정노동자들은 일반적 기업체보다 더 안정적이고 다양한 복지제도가 잘 되어 있는 지자체에 근무하고자 하는 ‘기대’를 경험하였다. 둘째, 지자체에 근무하는 감정노동자들은 민원 응대에 대한 현실과의 괴리와 민원인들의 확증 편향으로 인하여 기초적 대화의 어려움을 느꼈다. 단순히 친절하게 민원인을 응대하고 혼자 해결할 수 있다고 생각하지만 실제 다양한 역할을 수행해야 하는 무한책임도 따르고 결국 나는 무엇이며 왜 여기에 있는지 ‘혼란’을 경험하였다. 셋째, 지자체에 근무하는 감정노동자들은 이러한 혼란의 단계를 넘어서 민원인과 ‘갈등’을 경험하게 된다. 특히 악성 민원인에게 욕설이나 폭행, 성희롱 등으로 심한 모욕감을 느끼면서 민원인에 대한 두려움과 불안감을 가졌다. 넷째, 지자체에 근무하는 감정노동자들은 이러한 악성민원을 경험하면서 신체적 이상증세와 감정조절 실패로 인해 ‘소진’ 상태의 경험을 하였다.

<Table 4> Experience analysis

Sub-components	Components	Themes	Category	
1. Promotion and fixed salary	Stable job	Expectation	Before experiencing malicious complaints	
2. Pension and retirement age				
3. Working environment	Welfare system			
4. Dream of uniform				
5. Work-life balance				
6. Gap with reality	Difference in reality	Confusion	During experiencing malicious complaints	
7. Meaning of kindness				
8. Confirmation bias				
9. Various roles	Identity confusion	Conflict		
10. Who am I?				
11. Abusive language, sexual harassment	Fear and anxiety			
12. Violence				
13. Litigation				
14. Repeat complaints	Trauma			
15. Exhaustion, lethargy	Physical symptoms			Exhaustion
16. Headache, psychological anxiety				
17. Hand tremor, stiffen				
18. Venting one's anger(family, friend)	Emotional control		Overcoming	
19. Avoidance, fear, depression				
20. Encouragement from superior		Social support		After experiencing malicious complaints
21. Consolation of co-worker				
22. Program training, counselling	Resilience			
23. Alcohol, vacation, games, spice food				
24. Travel, exercise				
25. Country life, world travel		Future design		
26. Health care, retirement funds				

다섯째, 지자체에 근무하는 감정노동자들은 악성 민원 경험 후, 직장 상사의 격려 및 동료나 친구들의 도움과 직장 힐링 프로그램 등을 통하여 ‘극복’ 해 나가려고 하였다. 여섯째, 지자체에 근무하는 감정노동자들은 악성민원을 경험하였지만, 지자체를 대표하는 공인(公人)으로서 시민들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해 미래 설계를 하려는 강한 의지를 보이며 ‘도약’ 을 하였다. 이것은 악성민원이라는 위기적 상황을 거치면서 얻어진 결과이며, 감정노동자들은 강한 주체적 의지로 역경을 극복하고 시민들과 함께 미래의 삶을 능동적이고 적극적으로 극복해 나가려고 하였다.

이 결과를 토대로 지자체 감정노동자의 악성민원 경험에 대한 본질적 구조를 도식화하면 [Fig. 1]과 같이 나타낼 수 있다.

2. 악성민원 경험에 관한 본질적 의미

악성민원을 경험한 지자체 감정노동자는 악성 민원으로 인한 혼란과 갈등 속에서 불안 및 트라우마 등 심각한 감정소진의 경험을 하게 된다. 그러나 지자체를 대표하는 공인으로서 이러한 역경을 이겨내기 위하여 직장 상사와 동료의 격려

및 개인마다 다양한 활동을 통하여 극복해 나가 고자 노력하였다. 이러한 맥락에서 악성민원을 경험한 감정노동자들은 시간의 흐름에 따라 일련 의 과정을 가지고 있다. 지자체 민원을 응대하는 감정노동자는 그 기관의 얼굴을 대표하는 상징적 역할자로서의 의미를 가지고 있다. 이러한 감정 노동자의 악성민원에 대한 경험은 과정적인 경험 구조를 통하여 형성된다고 볼 수 있다. 일반적인 구조는 연구 참여자들의 관점에서 보자면, 그들의 경험들이 그대로 나타난다.

악성민원 경험에 대한 본질적 의미를 위하여 분석한 결과는 다음과 같다. 일반 직장이 아닌 지자체에 근무하는 공무원의 경우 다양한 안정된 직장생활과 다양한 복지제도에 대해 기대를 하고 있었다. 하지만 다양한 민원인을 만나면서 민원 응대 과정에서 현실과의 벽을 느끼고, 역할 중 느끼는 업무에 대하여 정체성 혼란과 민원인의 욕설로 인한 모욕감으로 민원에 대한 두려움과 불안감, 나아가서 법적인 다툼으로까지 이어지는 반복 민원에 대한 트라우마가 발생하였다. 이로 인하여 탈진이나 심리적 불안 등 신체적인 이상 증상이 발생하고, 스스로 감정조절도 되지 않았다. 하지만 강한 주체적인 의지로 직장 상사나 동료

Before experiencing malicious complaints	During experiencing malicious complaints		After experiencing malicious complaints		
Expectation	Confusion	Conflict	Exhaustion	Overcoming	Leap
<ul style="list-style-type: none"> • Stable job • Welfare system 	<ul style="list-style-type: none"> • Difference in reality • Identity confusion 	<ul style="list-style-type: none"> • Fear and anxiety • Trauma 	<ul style="list-style-type: none"> • Physical symptoms • Emotional control 	<ul style="list-style-type: none"> • Social support • Resilience 	<ul style="list-style-type: none"> • Future design

[Fig. 1] Essential structure.

지지 등 사회적 지지와 직장 내 다양한 프로그램 등 개인의 회복탄력성을 통하여 더 나은 미래를 꿈꾸었다. 이상으로 연구 결과를 종합해 볼 때, 지자체에 근무하는 감정노동자들의 악성경험에 관한 본질을 ‘지자체를 대표하는 공인(公人)으로서 다양한 민원 환경으로 인한 현실의 난관을 극복하고 미래를 향한 도약’으로 규명하였다.

IV. 결론

본 연구는 지자체 감정노동자들이 느끼는 악성민원에 관한 본질적인 구조와 의미를 알아보자 현상학적으로 분석하였다. 이를 위하여 2022년 10월~11월까지 B광역시청에 근무하는 감정노동자 6명(공무원 2명, 공무원직 2명, 청원경찰 2명)을 대상으로 인터뷰 자료를 수집하여 Giorgi의 4단계 분석 방법으로 진행하였다. 자료 분석을 통하여 악성민원에 관한 경험은 26개의 하위 구성요소, 11개의 구성요소와 6개의 주제로 구조화하였다. 진행된 연구에서 도출된 6가지 구성요소를 통해 기대, 혼란, 갈등, 소진, 극복, 도약으로 악성민원 경험의 본질을 6단계로 도출하였다. 이를 토대로 분석된 결론은 다음과 같다.

첫째, 악성민원 경험 전·기대 단계는 아직도 많은 근로자들은 경력단절과 같은 사회적 분위기로 인하여 공직에 대한 자긍심과 안정적인 생활을 추구하고 있다는 것을 확인하였다. 최근 보상과 상관 없는 업무 만족, 공무원의 신분 만족, 공직의 장래성 만족 등은 공무원의 이직에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구 결과와 본 연구 결과는 차이가 있다(Choi, 2023). 일반적으로 공무원이나 공기업을 선호하는 직업가치 측면에서 생각해 볼 필요가 있다. 본 연구에서는 연구대상자들이 공무원연금과 정년 보장, 승진, 고정 급여에 대한 안정적인 부분과 육아휴직과 정시퇴근 등 워라벨(work-life balance)을 기대하고 있으며, 특히 청원경찰의 경우에는 제복에 대한 로망을 가지고 있는

것으로 나타났다. 이러한 이유 중 하나는 여성의 경우 결혼, 출산 등으로 인한 경력 단절로 상대적으로 일반 기업체에 취업하기 어려운 사회적인 분위기 때문으로 분석된다.

둘째, 악성민원 경험 중 ‘혼란’ 단계에서 초기 대응 방법으로 직장 내 선임자들의 경험과 교육 등을 통하여 정신적 스트레스로 인한 감정소진을 최소화해야 한다는 것이다. 선행연구에서 악성민원으로 인해 감정노동에 부정적 영향을 미친다고 분석된다. 서울시 행정직 공무원을 대상으로 한 연구에서 악성민원은 감정노동에 정(+)적인 영향을 가져왔으며 선행연구의 결과와 부분적으로 일치하였다(Sunwoo, 2020). 한편 종합병원 종사자의 경우 감정노동과 삶의 질에서 부(-)의 영향이 나타났다(Park, 2012). 이는 악성민원으로 인한 감정노동이 나아가 삶의 질에 영향을 미친다는 것이다. 본 연구에서 악성민원으로 인한 혼란, 갈등, 소진의 감정노동은 결국 극복과 도약으로까지 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 ‘갈등’ 단계에서 신속하게 민원 대응팀을 구성하고 유사한 패턴의 악성민원을 식별하여 다수의 악성민원을 방지하고 필요한 경우에는 강력한 법적 조치를 취해야 한다. 또한 반복적인 민원과 법적 다툼으로 이어져 민원인에 대한 트라우마가 발생하였다. 이러한 민원인의 폭력과 폭언 등 물리적 위협으로 인한 감정부조화에 의한 감정소진의 경험이 반복될 경우 건강상의 심각한 문제(불안, 우울)를 가져올 수 있으며, 또한 공무원을 대상으로 직무스트레스는 조직몰입과 이직에 부정적 영향을 가져온다는 선행연구와의 결과와 부합한다(Jung and Kim, 2022; Jung et al., 2015; Park et al., 2012; Sharma et al., 2012). 아울러 지자체와 경찰 등 관계기관과의 협력과 정보 공유가 필요하다. 최근 지자체에서는 경비구역 내 경찰관직무집행법을 수행하는 청원경찰을 배치하고 있다. 이러한 악성민원은 업무 효율성을 저해할 뿐만 아니라 조직에 커다란 부담을 주고 있기 때문에 종합적으로 고려하여 심도 있는 연구가 이루어질 필요가 있다.

셋째, 악성민원 경험 후 ‘소진’ 단계에서 악성민원으로 인한 스트레스와 신체적 이상으로 감정소진을 최소화하기 위하여 민원에 관한 법률과 규정을 개선하고 더욱 강화해야 한다. 내담자는 손 떨림, 두통, 탈진 등 심리적인 불안을 느끼며 가족이나 주변 지인들에게 화풀이하기도 하며 나아가 우울, 기피, 좌절 등 정신적인 문제까지 발생하였다. 이는 콜센터 상담사가 감정노동을 수행하는 과정에서 표면 행동은 실제의 감정과 표현하는 감정 간의 차이를 증가시켜서 심각한 감정부조화를 발생시키며 이러한 감정소진은 감정노동자의 직무몰입과 삶의 질을 감소시키는 요인이 된다는 선행연구와의 결과(Jung et al., 2015; Mannoci et al., 2014)를 뒷받침하고 있다. 또한 감정근로자들의 신체적 이상과 감정소진 회복을 위해 근로조건 개선과 함께 직장 내에서의 조직적인 지원이 필요하다. 그리고 ‘극복’ 단계에서 악성민원이 발생한다면 악성민원을 빠르게 처리하고 대응함으로써 감정노동자가 심리적 안정을 유지할 수 있도록 해야 한다. 악성민원으로 인한 갈등과 소진을 개인적인 노력만으로는 해결할 수 없는 한계가 존재한다. 그럼에도 불구하고 지자체에 근무하는 공인(公人)으로서 현실의 난관을 극복하기 위하여 노력하였다. 악성민원으로 인한 감정 회복요인으로 직장 상사와 동료 지지는 조직 안전 문화 등에 긍정적인 역할을 한다는(Song et al., 2023; Yang and Kang, 2023) 선행연구 결과를 뒷받침해주고 있다. 결국 악성민원으로 인한 사회적 지지나 회복탄력성을 높일 수 있는 다양한 지원은 감정노동자들이 악성민원으로 인한 감정소진을 더욱 효과적으로 극복할 수 있다(Yang and Kang, 2023).

이와 같이 지자체 감정노동자들은 악성민원을 경험하여 얻은 유의미한 경험으로 악성민원 경험 구조와 본질적인 구조를 현상학적 연구로 밝혀내었다. 본 연구에서는 그동안 연구가 많이 부족한 지자체 감정노동자들의 악성민원 경험에 대하여 양적연구에서 도출된 결과를 질적 연구 방법으로 보완하고자 하였다. 이는 악성민원 경험에 대한

현상학적 연구를 통하여 지자체 감정노동자와 악성민원에 대한 적극적인 근무 환경 인프라에 대해 대안적 방향을 제시하였다는 점에 의의가 있다.

본 연구를 통해 지자체 감정노동자의 악성민원 경험과 관련하여 제안하고자 한다. 첫째, 본 연구는 감정노동자 6명(공무원, 공무원직, 청원경찰)으로 세 직군을 연구 대상으로 하였지만 향후 더 많은 지자체를 표본으로 하는 지속적인 질적 연구가 필요하다. 둘째, 악성민원 대응에 대하여 정부의 적극적인 지원이다. 최근 행정안전부에서 현장 상황을 고려하여 민원 처리 담당자 보호조치를 위하여 많은 노력을 하고 있다. 이에 만족하지 않고 다양화되는 악성 민원으로 인한 감정노동자의 정신건강지원, 사회적 지지와 회복탄력성을 위한 정책 등 정부의 적극적인 역할이 필요하다.

References

- Choi Y(2023). A Study on the Effect of Well-Being on Turnover Intention of Public Officials: Focusing on the Moderating Effect of Organizational Fairness and Public Service Motivation. *Korean Journal of Local Government Studies*, 27(1), 1~37. <http://dx.doi.org/10.20484/klog.27.1.1>
- Chung BK(2019). The Effects of Foodservice Employees' Emotional Labor and Job Stress on Job Burnout and Turnover Intention. *Korea Open Access Journals*, 15(2), 31~47. <https://doi.org/10.22509/kfsa.2019.15.2.002>
- Colaizzi P(1978). *Psychological research as the phenomenologist views it, Existential Phenomenological Alternatives for Psychology*. Oxford University Press, New York.
- Giorgi A(1970). *Psychology as a human science*. New York, Harper and Row.
- Giorgi A(2009). *The descriptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach*. Duquesne University Press, Pittsburgh, PA.
- Guy ME and Newman MA(2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public administration review*, 64(3), 289~298. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00373.x>

- Han SJ and Kang SR(2019). The Relationship between Stress and Ethical Behavior of Public Officers: The Moderating Effect of Perceived Organizational Support. *Korean Journal of Business Administration*, 32(6), 1041~1065.
<https://doi.org/10.18032/kaaba.2019.32.6.1041>
- Heiselt A and Sheperis CJ(2010). Mixed methods designs. *Counseling Research: Quantitative, qualitative and mixed Methods*, 187~199.
- Jung DE and Kim KI(2022). The Effects of Job Stress on Organizational Commitment, Turnover Intention and Mediating Effect of Resilience among New and Old Public Officials. *International Journal of contents*, 22(12), 460~477.
<https://doi.org/10.5392/jkca.2022.22.12.460>
- Jung KS, Choi SJ, Park Mo and Lee A(2015). The Effects of Customer Service Representatives' Emotional Labor by Emotional Display Rules on Emotional Dissonance, Emotional exhaustion and Turnover Intention in the Context of Call Centers. *Korean Journal of Business Administration*, 28(2), 529~551.
- Korea Ministry of Government Legislation. Civil Petitions Treatment Act.
<https://www.law.go.kr>
- Lewig KA and Dallard MF(2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366~392.
<https://doi.org/10.1080/13594320344000200>
- Lincoln YS, and Guba EG(1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage
- Mannocci A, Natali A, Colamesta V, Boccia A and 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 Ist Super Santia*, 50(2), 153~159.
https://doi.org/10.4415/ANN_14_02_08
- Ministry of the Interior and Safety(2022). Guidelines for responding to the misconduct of civil petitioners and repeated complaints, 1~64.
- Park BY(2012). The Relationship of Emotional Labor with Professional Quality of Life in General Hospital Personnel. Published Doctoral Thesis, University of Chosun.
- Park CI, Lee SY, Shin HG, Kang BS, Moon MG, Kim JJ and Lee JH(2012). Emotional Labor Research in the Service Industry: Focusing on Salespeople and Telephone Counselors. The Korea Labor Institute.
- Sharma R, Yadav R, Aggarwal P and Singh N(2012). Burnout and quality of life among call centre executives. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 1(3), 43~48.
- Shin KL, Jang YJ and Park IS(2004). Study on phenomenology and psychology. Hyunmoonsa Press.
- Song MS, Cho KJ, Yang KG and Bang HH(2023). A Study on the Determinants of Suicidal Ideation among Emotional Workers. *Korean Journal of Social Science*, 34(3), 3~23.
<https://doi.org/10.16881/jss.2023.07.34.3.3>
- Sunwoo S(2020). The Effects of Malicious Complaint and Social Support within Organization on the Civil Servants' Public Service Motivation. Published Doctoral Thesis, University of Ewha Womans.
- Van Manen, M(1990). *Researching lived experience: Hu Canada: The University of Western Ontario, The Althouse Press.*
- Yang SE and Kang BD(2023). Structural Relationship Between Emotional Labor, Resilience, Social Support, and Quality of life of Employees of Public Institutions Employees Due to Malicious Complaints. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, 35(1), 100~110.
<https://doi.org/10.13000/jfmse.2023.2.35.1.100>

-
- Received : 10 November, 2023
 - Revised : 08 December, 2023
 - Accepted : 13 December, 2023