

악성 민원에 의한 공공기관 직원들의 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질의 구조적 관계

양승은 · 강버들*
부경대학교(학생) · *부경대학교(교수)

Structural Relationship Between Emotional Labor, Resilience, Social Support, and Quality of Life of Employees of Public Institutions Employees Due to Malicious Complaints

Seung-Eun YANG · Beodeul KANG†
Pukyong National University(student) · *Pukyong National University(professor)

Abstract

This study examines the impact of malicious complaints on the life of employees in local government and the mediating effect of resilience and social support. A survey was conducted in April 2022 targeting 325 employees working in B metropolitan city, and the structural equation model was used for analyzing the survey data. The conclusions of this study are as follows. First, malicious complaints had a positive effect on emotional labor of the employees, and emotional labor did not directly affect the quality of life of them. Second, resilience and social support had a mediating effect on emotional labor and quality of life of the employees. In other words, emotional labor did not have a direct effect on the quality of life, but it was found that it was a powerful variable that affected the quality of life through self-regulation ability, interpersonal relationships, positivity, superior support, and peer support. Third, in the relationship between emotional labor, resilience, social support, and quality of life, there was a moderating effect among the three groups (Official, Indefinite contract worker, and Accredited police). Statistically significant differences were found in the effect of emotional labor on resilience and social support, and of resilience on quality of life.

Key words : Malicious complaints, Emotional labor, Resilience, Social support, Quality of life

I. 서론

행정안전부에 따르면 민원인의 위법행위(폭언·욕설 및 폭행, 성희롱 등)는 해마다 증가하고 있다. 2018년에 3만 484건, 2019년에는 3만 554건, 2020년 4만 6079건으로 점차 늘어가는 추세이다 (The Joongang, 2022. 4. 11).

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

† Corresponding author : 051-629-5977, badlle@pknu.ac.kr

* 이 논문은 2022 추계 학술 발표 자료를 수정·보완한 것임.

현재 공공기관에서 민원인과 행정서비스는 공무원들의 업무에 아주 밀접하고 중요한 관계가 있다. 지방자치 시대와 인터넷의 발달 등으로 다양한 민원들이 발생하면서 악성 민원도 함께 증가하고 있다. 이러한 악성 민원은 단순하게 양적 증가가 아니라, 언어적·물리적·행정적 방해 등으로 인하여 공공기관에서 민원을 응대하는 공무원들이 행정서비스를 제공하는데 많은 고통을 호소하고 있다.

공공부문에서의 민원 담당자는 감정노동으로 인한 심리적인 부정적 영향으로 조직적인 관리가 필요하다(Sung, 2012). 특히 민원을 담당하는 공무원들은 감정노동으로 인하여 직무만족, 자기효능감, 감정고갈, 이직 의도와 같은 경험과 열정이 없는 중립적인 행정가로 바뀌어 가고 있다(Joo, 2009; Wharton, 1999). 이에 표적이 된 민원 담당 공무원들은 업무처리 중 자신의 감정과는 무관한 감정을 표현해야만 하는 행위로 힘들어하고 있다(Hochschild, 1979).

최근 악성 민원이 증가할수록 직무만족, 직무소진, 직무몰입에 부정적인 영향을 미치며, 감정노동(표면행위)은 감정 소모에 부정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 보고되었다(Shin, 2017; SunWoo, 2020).

일반적인 감정노동에 관한 연구는 직무소진, 우울, 스트레스 등 감정노동자에 대한 부정적인 영향이 많다. 국내 학술지에 발표된 16년간(1998~2014)의 감정노동 연구에서도 대부분 부정적인 연구가 많다. 그리고 공공부문보다 일반 사기업에 대한 서비스 업종이 대다수를 차지하고 있으며, 사회복지, 보건·의료서비스, 관광 분야에 집중되어 있다. 이들 연구들은 연구 대상을 주로 개별직종으로 조직 특성과 감정노동에 영향을 주는 요인분석에 치중한다는 한계점을 가지고 있다(Park et al., 2014; Yoo, 2019).

따라서 기존의 감정노동에 대한 부정적인 측면의 접근 방식보다 회복탄력성(개인적 요인), 사회적지지(조직적 요인)라는 긍정적이고 포괄적인

접근 방식이 필요하다. 그리고 개별직종보다는 다양한 직군들에 대한 연구도 필요하다.

본 연구는 이러한 선행연구의 한계점을 보완하기 위해 공공기관에서 근무하는 다양한 직군(공무원, 공무원직, 청원경찰)을 대상으로 회복탄력성과 사회적 지지를 매개효과로 악성 민원이 감정노동자들에게 미치는 영향에 관한 연구를 하였다.

이상의 연구목적에 달성하기 위한 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 악성 민원으로 인한 감정노동이 삶의 질에 직접적인 영향을 미치는가? 둘째, 악성 민원, 감정노동, 삶의 질 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지는 매개효과를 가지는가? 셋째, 악성 민원, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질에서 집단 간 조절 효과를 가지는가?

II. 이론적 배경

1. 악성 민원과 감정노동

가. 악성 민원

대부분의 기관에서는 지속적이고 반복적으로 제기하는 민원에 대하여 부정적인 의미의 ‘특이 민원’이라는 표현을 자주 사용하였다. 각 공공기관에서 규정하고 있는 민원의 정의는 <Table 1>과

<Table 1> Definitions of Malicious Complaints

Institution	Definition
National Court Administration (2007)	Complaints that obstruct legitimate performance by raising in an abnormal, illegal or unreasonable way
Ministry of Patriots and Veterans Affairs (2009)	Complaints that are repeated three or more times with the same content, but are difficult to resolve according to the current system and regulations
Ministry of the Interior and Safety, Ministry of Culture, Sports and Tourism, Busan(2010)	Complaint that waste administrative power by repetitive arguments for a long time in order to carry out only one's own opinion without submitting to legitimate administrative measures

Sources: Anti-Corruption & Civil Rights(2018)

같으며 악성 민원의 구성 요인으로는 ‘언어폭력’, ‘물리폭력’, ‘행정부해’로 한다.

나. 감정노동

감정노동의 개념은 1983년 미국의 사회학자인 엘리 러셀 호실드(A. R. Hochschild, 1979)에 의해 논의가 되기 시작하였다. Grandey(2000)는 감정노동의 개념을 ‘직무 역할의 일부분으로서 조직에서 목표를 달성하기 위하여 감정과 표현을 관리하는 과정’으로 정의하였다. 본 연구에서 감정노동의 구성 요인은 <Table 2>와 같이 Grandey가 제시한 ‘표면행동’, ‘내면행동’으로 한다.

<Table 2> Components of Emotional Labor

Component	Description
Surface Acting	Acting falsely by hiding one's real emotions and expressing one's facial expressions, voice, tone, etc. according to the organization's expression rules like an actor
Deep Acting	Adjusting one's emotions so that the emotions one has to express coincide with the actual emotions and actually feel or experience the inner desire to be expressed.

2. 회복탄력성과 사회적 지지

가. 회복탄력성

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). 본 연구에서는 ‘외부의 환경으로부터 발생하는 문제를 내부적으로 원래의 상태로 돌아가려고 하는 긍정적인 힘’이라고 정의한다. 이에 회복탄력성의 구성 요인은 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계’, ‘긍정성’으로 한다.

나. 사회적 지지

사회적 지지는 ‘어떤 사람을 둘러싸고 있는 타인

혹은 외부환경에서 얻으려는 여러 가지 형태의 원조’이며 정서적 지지, 물리적 지지, 정보적 지지, 소속감 지지 등 4가지로 구분하고 있다(Caplan, 1974; Cohen & Wills, 1985). 본 연구에서 사회적 지지는 ‘감정노동자가 직장에서 업무적인 스트레스 등으로 감정적인 소모가 되었을 경우, 동료나 상사에게 받을 수 있는 지원’으로 정의한다. 구성 요인으로는 ‘상시지지’, ‘동료지지’이다.

3. 삶의 질

삶의 질의 사전적 의미는 ‘사람들의 복지나 행복의 정도’를 말한다. 세계보건기구(WHO)에서는 건강을 ‘단순한 질병이나 허약함이 없는 상태를 말하는 것이 아니라 신체적·정신적·사회적으로 완벽한 상태’라고 정의하였다(Oh, 2013). 본 연구에서 삶의 질은 ‘나의 미래 행복을 위한 신체적·정신적·사회적으로 완전한 나의 상태’라고 정의한다. 삶의 질 구성 요인으로는 ‘주관적 웰빙’, ‘건강수준’으로 한다.

4. 변인 간의 관계

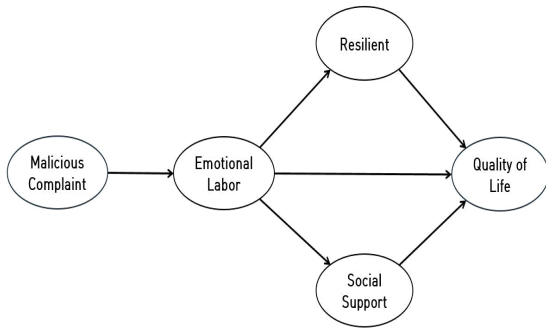
악성 민원은 직무만족이나 직무소진에 부정적인 영향을 주고 있으며(Shin, 2017), 악성 민원이 양적으로 증가하면 조직몰입에 있어 악영향을 준다고 하였다(Shin et al., 2018). 공공기관에서는 감정노동의 표면행위로 인해 감정소모에 영향을 미치고(Han et al., 2019), 악성 민원이 감정노동에 영향을 준다고 하였다(SunWoo, 2020). 다시 말하면 악성 민원이 증가하면 감정노동이 증가할 것으로 예측된다.

감정노동이 삶의 질에 미치는 영향에서 감정노동 대처능력이 높아지면 삶의 질이 높아진다(Kim, 2017). 종합병원 종사자의 감정노동과 삶의 질 관계에서 부(-)적 상관관계가 있었으며(Park, 2012), 응급실 간호사의 감정노동이 높을수록 삶의 질의 결과에 부(-)적 영향을 가져왔다(Jung, 2016). 즉 감정노동은 삶의 질에 부(-)적 영향을 미친다.

개인의 조직과 사회의 통합력이 높아지면 감정노동에 대한 대처능력도 높아졌으며, 감정노동은 회복탄력성에 양(+의 영향을 주었다(Kim, 2017; Myong, 2021). 따라서 감정노동은 회복탄력성과 사회적 지지에 양(+적 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

간호사의 감정노동자에 대한 사회적 지지가 높을수록 삶의 질이 유지, 증진하였고(Km, 2017), 임상간호사의 감정노동과 우울에 있어서 회복탄력성은 매개효과가 있었다(Back, 2017). 재난피해자의 회복탄력성과 사회적 지지가 높을수록 삶의 질이 높아졌다(Im, 2020). 이와 같이 회복탄력성과 사회적 지지는 삶의 질 관계에서 긍정적인 매개효과를 가질 것으로 짐작할 수 있다.

선행연구를 종합하여 볼 때, 악성 민원은 감정노동에 영향을 미치고 감정노동은 회복탄력성과 사회적 지지를 통하여 매개효과를 가질 것으로 유추할 수 있다. 그러므로 다음 [Fig. 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[Fig. 1] Research Model.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 악성 민원이 공공기관 직원들의 삶의 질의 구조적인 관계를 알아보기 위하여 B광역시청, 구·군, 사업소에서 실제로 대민서비스 업무를 하는 직원(공무원, 공무원직, 청원경찰) 325명을 대상

으로 하였다. 설문조사는 2022년 4월~5월까지 구글 온라인 설문으로 진행하였다.

2. 측정 도구

본 연구에서 사용되는 측정 도구는 문헌 연구와 선행연구를 참고하여 설문을 구성하였고, B광역시청에서 민원 업무를 담당하는 팀장 2명, 시의회 입법 전문가 2명, 지도교수와 함께 전문가 검토를 거쳤다.

가. 악성 민원

악성 민원은 Grandey et al.,(2007), Shin(2017)과 SunWoo(2020)의 척도를 연구의 대상에 맞도록 수정·인용하였으며, 하위요인은 언어폭력 4문항, 물리폭력 4문항, 행정방해 4문항 등 총 12문항으로 구성하였다. 본 연구에서 나타난 신뢰도 Cronbach α 값은 .890로 나타났다.

나. 감정노동

감정노동은 Grandey(2003)와 SunWoo(2020)의 척도를 연구의 대상에 맞도록 수정·인용하였으며, 하위요인으로 표면행동 4문항, 내면행동 4문항 등 총 8문항으로 구성하였다. 본 연구에서 나타난 신뢰도 Cronbach α 값은 .862로 나타났다.

다. 회복탄력성

회복탄력성은 Kim(2011)의 한국형 회복탄력성 지수 KRQ-53 척도와 Choi(2014)의 척도를 연구의 대상에 맞도록 수정·인용하였으며, 하위 요인으로 자기조절능력 4문항, 대인관계 4문항, 긍정성 4문항 등 총 12문항으로 구성하였다. 본 연구에서 나타난 신뢰도 Cronbach α 값은 .840로 나타났다.

라. 사회적 지지

사회적 지지는 산업안전보건공단 한국어판 (2000)과 Yoo(2019)의 척도를 연구의 대상에 맞도록 수정·인용하였으며, 하위요인은 상시지지 4문항, 동료지지 4문항 등 총 8문항으로 구성하였다. 본 연구에서 나타난 신뢰도 Cronbach α 값은 .837로 나타났다.

마. 삶의 질

삶의 질은 Kim(2017)의 척도를 연구의 대상에 맞도록 수정·인용하였으며, 하위요인은 주관적 웰빙 5문항, 건강수준 5문항 등 총 10문항으로 구성하였다. 본 연구에서 신뢰도 Cronbach α 값은 .761로 나타났다.

3. 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구 대상자의 일반적 특성에 관한 기술 통계분석(평균, 표준편차, 왜도, 첨도)과 상관분석을 실시하였다. 둘째, 구조방정식을 통하여 확인적 요인분석과 타당성 검증을 실시하였다. 셋째, 구조모형을 분석하고, 가설검증을 하였다. 넷째, Bootstrapping을 통하여 매개효과를 검증하였으며, 유의성 검증을 하였다. 다섯째, 집단 간 조절 효과를 알아보기 위해 다중집단분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 악성 민원이 감정노동과 삶의 질에 미치는 영향

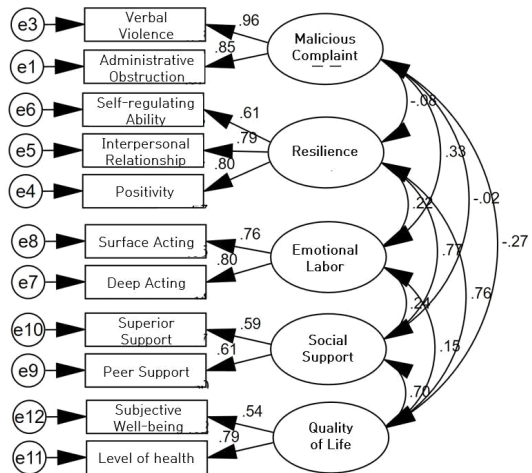
가. 기술통계 분석 및 상관분석

본 연구에서 사용한 측정변수들의 상관관계, 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 값은 <Table 3>과 같다. 악성 민원의 평균은 2.57, 감정노동의 평균은 4.21, 회복탄력성의 평균은 3.88, 사회적 지지의 평균은 3.72, 삶의 질 평균은 3.76으로 감정노동의 평균값이 가장 컸다. 측정변수의 정규성 검증 결과에서, 각 측정변수의 왜도값은 -.303에서 .494로 나타났고, 첨도값은 -.341에서 1.262로 나타났다. 여기서 왜도는 절대값이 2, 첨도는 절대값이 4를 벗어나지 않으면, 해당 변수가 정규분포를 이루고 있으므로, 모수 추정이 가능한 것으로 판단하였다.

나. 확인적 요인분석

구조방정식의 모형분석을 위해 각 잠재변인을 구성하고 있는 관측 변인이 타당하게 구성되었는지 알아보기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다.

측정모형의 적합성을 검증하기 위하여 χ^2 , df, TLI, CFI, RMSEA 등을 산출하였다. 악성 민원의 확인적 요인분석 결과, 표준화 요인계수가 .27로 설명력이 낮은 물리폭력 항목을 제거 후, 확인적 요인분석 모형은 [Fig. 2]와 같이 적합한 것으로 나타났다.



χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA
225.815	34	.907	.908	.032

[Fig. 2] Confirmatory Factor Analysis.

다. 구조모형 분석

Amos에서 최대우도법으로 측정모형이 적합한 것으로 판단되어 구조모형 적합도를 검증하였다. 이를 위하여 CFI 와 TLI(0.9 이상 수용)와 RMSEA 값을 모형의 적합도로 판단하였으며, RMSEA 값이 .05 이하는 아주 좋은 적합도, .08 이하는 좋은 적합도, .10 이상은 나쁜 적합도로 판정하였다.

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
M	2.67	1.86	3.17	2.57	4.19	4.22	4.21	3.88	3.91	3.84	3.88	.352	3.92	3.72	3.85	3.67	3.76
SD	1.243	.625	1.139	.795	.539	.589	.505	.588	.626	.600	.503	.485	.648	.469	.518	.559	.455
Skewness	.408	.489	.177	.286	-.132	-.303	-.086	-.008	-.281	-.168	-.146	.593	.106	.351	-.112	.494	.187
Kurtosis	-1.341	-.641	-1.168	-1.168	-1.168	-.713	-.595	-.379	-.130	-.364	-.124	1.262	-.989	-.126	-.232	-.400	-.475

1. Verbal Violence 2. Physical Violence 3. Administration Obstruction 4. Malicious Complaints 5. Surface Acting 6. Deep Acting
 7. Emotional Labor 8. Self-Regulating Ability 9. Interpersonal Relationship 10. Positivity 11. Resilience 12. Superior Support
 13. Peer Support 14. Social Support 15. Subjective Well-being 16. Level of Health 17. Quality of Life

Malicious Complaints: Tolerance .910 VIF 1.099
 Emotional Labor: Tolerance .871 VIF 1.149
 Resilience: Tolerance .739 VIF 1.354
 Social Support: Tolerance .754 VIF 1.327

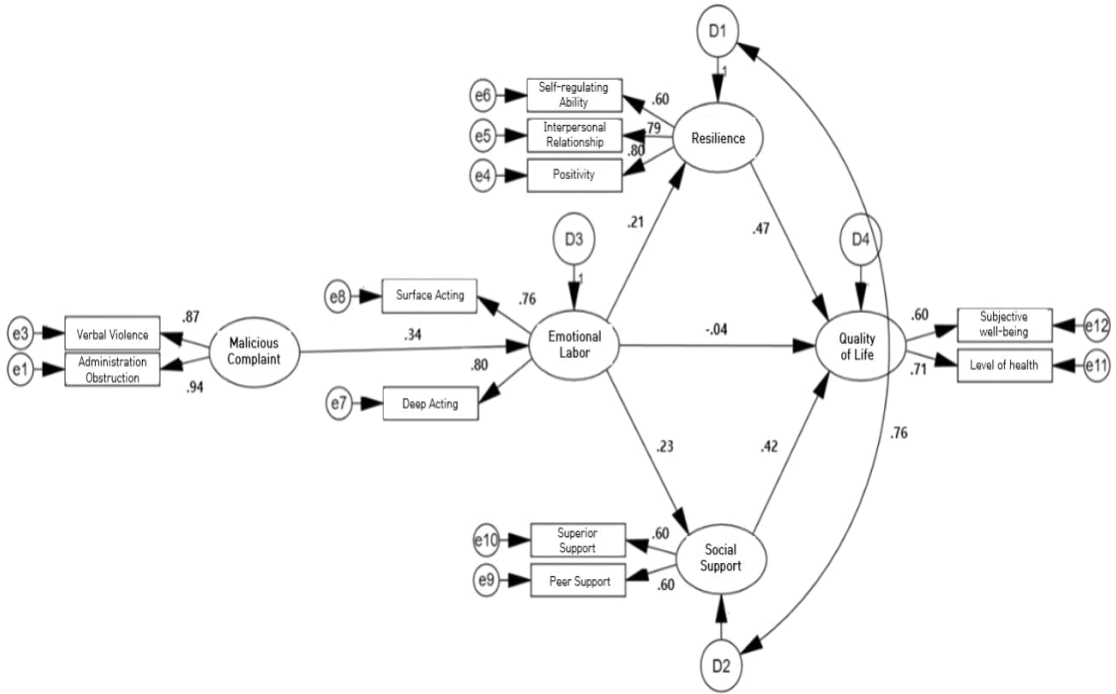
* $p<.05$, ** $p<.01$

(N=325)

구조모형은 [Fig. 3]과 같으며, 모형의 적합도 지수가 <Table 4>와 같이 비교적 양호한 수준으로 나타났다. 구조모형의 경로계수를 바탕으로 경로 계수(β)와 p 값을 검토하였으며, 악성 민원이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 결과는 <Table 5>와 같다.

<Table 4> Goodness of Fit of the Model

χ^2	CMIN/df	TLI	CFI	RMSEA
243.288	1.575	.903	.907	.031



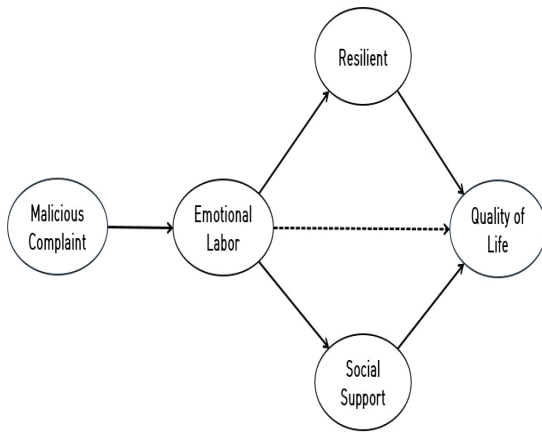
[Fig. 3] Structural Model.

<Table 5> Path Coefficients of the Structural Model

Path	Estimate	S.E.	β	C.R.	p
Malicious Complaints >> Emotional Labor	.151	.033	.343	4.605	.000**
Emotional Labor >> Quality of Life	-.037	.061	-.044	-.614	.539
Emotional Labor >> Resilience	.211	.075	.207	2.822	.005*
Emotional Labor >> Social Support	.192	.075	.231	2.553	.011**
Resilience >> Quality of Life	.391	.145	.472	2.693	.007**
Social Support >> Quality of Life	.430	.206	.422	2.087	.037*

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

경로계수를 살펴본 결과, 악성 민원은 감정노동 ($\beta=.343, p< .01$)에 유의한 양(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 감정노동은 회복탄력성 ($\beta=.207, p< .05$)에 유의한 양(+)의 영향을 주고, 감정노동은 사회적 지지($\beta=.231, p< .05$)에 유의한 양(+)의 영향을 주었다. 회복탄력성은 삶의 질($\beta=.472, p< .01$)에 유의한 양(+)의 영향을 주었고, 사회적 지지는 삶의 질($\beta=.422, p< .05$)에 유의한 양(+)의 영향을 주었다. 그러나 감정노동은 삶의 질($\beta=-.044$)에 유의하지 않았다. 위 결과를 토대로 최종 연구모형은 [Fig. 4]와 같다.



[Fig. 4] Final Research Model.

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

다음으로 연구모형에서 영향력에 대한 크기를 알아보기 위하여 최종경로의 직접효과, 간접효과, 총효과를 알아보았다. 그 결과 <Table 6>에서 나타내듯이 감정노동이 삶의 질에 가는 경로에서 직접효과는 .037이며, 간접효과는 .082*로 나타났다. 즉 감정노동은 삶의 질에 회복탄력성을 매개로 간접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 또한 감정노동은 삶의 질에 가는 경로에서 직접효과는 .037이며, 간접효과는 .099*로 나타났다. 즉 사회적 지지를 매개로 간접적인 영향을 미치고 있다.

이상의 연구 결과를 볼 때, 감정노동은 삶의 질에 직접적인 영향을 주는 것이 아니라 회복탄력성과 사회적 지지를 매개하여 간접적인 영향을 주는 것을 알 수 있다.

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

세 집단(공무원, 공무원직, 청원경찰)간 조절 효과를 알아보기 위하여 다중집단분석을 하였다. 경로 항목별 집단 간 차이를 살펴보면, <Table 7>과 같이 감정노동에서 회복탄력성, 감정노동에서 사회적 지지, 회복탄력성에서 삶의 질에 미치는 영향에 집단 간 조절 효과가 있는 것으로 나타났다.

<Table 6> Decomposition of Effects

Path		Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
Emotional Labor	Resilience	.211**		.211**
	Quality of Life	.037	.082*	.119**
Resilience	Quality of Life	.391*		.391*
Emotional Labor	Social Support	.192**		.192**
	Quality of Life	.037	.099*	.136**
Social Support	Quality of Life	.430*		.430*

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

<Table 7> Difference between groups by Path item

Path	Estimate			χ^2
	Official	Indefinite contract	Accredited Police	
Malicious Complaints >> Emotional Labor	.604**	.035**	.493**	4.853
Emotional Labor >> Resilience	.245*	.021	.504**	27.777**
Emotional Labor >> Social Support	.150	.019	.411**	15.337**
Social Support >> Quality of Life	.132	.248**	.277**	3.866
Resilience >> Quality of Life	.672**	.647**	.729**	6.850*
Emotional Labor >> Quality of Life	.187	.042	-.039	.349

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

V. 결론 및 제언

1. 결론 및 논의

본 연구는 공공기관 직원들의 악성 민원으로 인한 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위하여 B광역시 감정노동자 325명을 대상으로 구조방정식을 활용하여 데이터를 분석하였다. 본 연구에서 분석된 연구 결과를 토대로 결론은 다음과 같다.

첫째, 악성 민원은 감정노동에 정(+)적인 영향을 주었고, 감정노동은 삶의 질에 직접적인 영향을 주지 않았다. 감정노동의 강도가 높으면 우울증, 불안, 정신적 소진이 발생하였는데, 결국 직무만족의 감소시켜서 생산성 저하 및 이직의 원인이 된다(Lee et al., 2015). 이러한 정신적 소진은 감정노동자의 직무몰입과 삶의 질을 감소시키는 중요한 요인이 된다(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 표면행동에 정(+)적인 영향을 미친다는 연구 결과와 부분적으로 일치하였고(SunWoo, 2020), 종합병원 종사자의 경우 감정노동과 삶의 질에서 부(-)적 영향을 준 것과는 차이가 있다(Park, 2012). 그 이유는 단순히 감정노동과 삶의 질 관계를 살핀 선행연구와는 달리 본 연구에서는 감정노동이 회복탄력성과 사회적 지지의 매개를 통하여 삶의

질에 정(+)적인 영향을 주고 있기 때문이다.

둘째, 회복탄력성과 사회적 지지는 삶의 질에 매개효과가 있다. 즉 최종 연구모형에서 보는 것처럼 감정노동은 삶의 질에 직접적인 영향은 미치지 않았으나 자기조절능력, 대인관계, 긍정성, 상사지지와 동료지지를 매개로 삶의 질에 영향을 주는 강력한 변수임을 알 수 있었다. 이는 회복탄력성이 삶의 질에 정(+)적인 영향을 주고(Choi, 2014), 가족과 동료의 지지를 통해 스트레스를 줄이고, 직무소진이나 스트레스에 긍정적인 효과를 가져왔다(Park, 2001)는 연구와 일치한다.

셋째, 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질에서 세 집단 간 조절 효과가 있었다. 경로 항목별 세 집단 간 차이를 나타낸 <Table 7>과 같이 감정노동이 회복탄력성, 감정노동이 사회적 지지, 회복탄력성이 삶의 질에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 대부분의 선행연구에서는 개별 직종을 연구 대상으로 하였지만 본 연구에서는 세 집단(공무원, 공무직, 청원경찰)을 연구 대상으로 하여 집단 간 차이가 있으며 조절 효과가 있다고 분석된 결과는 기존 연구와 차별성을 가진다.

이렇듯 악성 민원은 감정노동과 직무스트레스, 건강에까지 영향을 미치고(Oh, 2016), 나아가 건강한 삶의 질에 막대한 영향을 준다(Jung et al., 2006). 악성 민원은 언어폭력, 물리폭력, 행정방해 등 여러 가지 유형으로 발생하겠지만, 감정노동

으로 인해 2차 외상성 장애가 없도록 제도적인 지원이나 사후 심리치료 방안 등이 필요할 것이다. 즉 공공기관이 감정노동 문제를 위하여 구체적인 해결 방법과 정책 개선방안들이 제시되어야 할 것이다. 또한 상사나 동료지지를 통한 사회적 지지와 자기조절능력, 대인관계, 긍정성을 통한 회복탄력성을 높일 수 있도록 직장 내 상사의 역할과 관련된 교육이나 힐링 프로그램, 악성 민원 대처에 대한 노하우 전수나 경험치를 축적할 수 있는 교육 등 다각적인 시책들이 필요할 것이다.

2. 제언

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

정책적 제언은 효율적 업무를 위하여 거버넌스 구축의 필요성이 필요하며, 감정노동자 관련 보호법에 대한 홍보가 더 이루어질 필요가 있다. 특히 남성 감정노동자의 경우, 민원이 특정 직종(경비, 보안)에 집중되어 여성보다 많은 위험에 노출이 되어 있다. 이에 감정노동자 인식에 대해 보다 심도 있는 연구와 정책적 지원이 마련되어야 한다. 실천적 제언은 현장에서 회복탄력성과 사회적 지지를 높일 수 있도록 심리 상담 치료나 힐링 프로그램, 관련 연수 등 실천적인 개선이 더 필요하다. 특히 업무로 인한 인원 공백시 공무원이나 공무원 경우, 대체인력으로 충원할 수 있지만, 청원경찰의 경우 업무 특수성으로 실질적인 대체인력 충원에 어려움이 있다. 향후 대체인력 충원과 교육에 관한 예산편성을 더욱 확대하여 공공기관에 근무하는 모든 감정노동자가 삶의 질을 높일 수 있는 다양한 지원이 필요하다.

References

Anti-Corruption and Civil Rights Commission(2018). Special Complaint Response Manual.
Beak EM(2017). A Structural Equation Modeling of the Effects of Emotional Labor and Job Stress on

Depression among Nurse Practitioners with Long Working Hours. The Catholic University Graduate Doctoral Thesis.
Caplan G(1974). Support systems and community mental health: Lectures on concept development. NY: Behavior Publication.
Choi SG(2014). A Study on the Impact of Resilience on the Quality of Life for Senior Citizens and the Inter-Mediated Effects of the Social Participation and Depression. HanSei University Graduate Doctoral Thesis.
Cohen S and Wills TA(1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98(2), 310~357.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
Grandey AA(2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5, 95~100.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
Grandey AA(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.
<https://doi.org/10.5465/30040678>
Grandey AA, Kern JH and Frone MR(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.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.1.63>
Han SJ and Kang SR(2019). The Relationship between Stress and Ethical Behavior of Public Officers. Korean Journal of Business Administration, 32(6), 1041~1065.
<https://doi.org/10.18032/kaaba.2019.32.6.1041>
Hochschild AR(1979). Emotion work, Feeling Rules, and Social Structure. American Journal of Sociology, 85(3), 551~575.
<https://doi.org/10.1086/227049>
Jeong HL(2016). Effects of Emergency Department Nurses’ Emotional Labor on Professional Quality of Life, Keimyung University Graduate Master’s Thesis.
Joo JJ(2012). The Effects of Police Officer’s

- Emotional Labor on Burn-out. The Journal of Korean Association of Public Safety and Criminal Justice, 49(1), 223~256.
- Jung MS and Kim KJ(2006). A Study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organization commitment for nurses. Korean Journal of Hospital Management, 11(4), 1~18.
- Kim JH(2011). Resilience. WisdomHouse. Press.
- Kim SY(2017). The Effect of Emotional Labor on the Quality of Life of Registered Nurses. Seoul National University Graduate Doctoral Thesis.
- Lee JH, Back WK, Han II and Lee SJ(2015). A Study on Emotional Labor in the Distribution Industry. Seoul Labor Rights Center.
- Lim CK(2020). The Influence of Resilience and Social Support on Quality of Life in Disaster Victims. Kyungung University Graduate Master's Thesis.
- Mannocci A, Natali A, Colamesta V, Boccia A and Torre GL(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.
- Myung HR(2021). Relationship between the Display Rules, Resilience, Emotional Labor and Job Satisfaction of Flight Cabin Crew. Sejong University Graduate Doctoral Thesis.
- Oh HJ(2016). The Effects of Emotional Labor and Job Stress on Health Problem of Oral Health Professionals. Changwon National University Graduate Master's Thesis.
- Oh MO(2013). What is my social health index?
<https://www.ijejutoday.com/news/articleView.html?idxno=169273>
- Park BY(2012). The Relationship of Emotional Labor with Professional Quality of Life in General Hospital Personnel. Chosun University Graduate Doctoral Thesis.
- Park EA, Son HY and Lee CS(2014). Research Trends in Emotional Labor in the Hospitality Industry. Korean Journal of Tourism Research, 29(4), 291~307.
- Park SH(2001). Influence of Occupational Stress and Social Support on Counselors Burnout. Ewha Womans University Graduate Master's Thesis.
- Shin JH and Kim SW(2018). A Study on Influence of Malicious Complaint to Police and on Organizational Commitment Based on Job Satisfaction. Journal of the Korean society of private security, 17(4), 27~50.
- Shin YI(2017). Influence of public service's recognition against vexatious complaints on the recognition of organizational performance. Korea University Graduate Doctoral Thesis.
- Sung YT(2012). The Mediating Effect of Communication in the Impact of Police officers Emotional Labor on Stress. The Korean Journal of Local Government Studies, 16(4), 187~206.
- SunWoo S(2020). The Effects of Malicious Complaint and Social Support within Organization on the Civil Servants' Public Service Motivation. Ewha Womans University Graduate Doctoral Thesis.
- The Hankyoreh(2022. 3. 30). Half of the Call center Counseling Workers think of Extreme Choice.
https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/1036795.html
- The Joongang(2022. 4. 11). I regret 32 years of Public Service.
<https://www.joongang.co.kr/amparticle/25062516>
- Werner EE and Smith RS(1992). Overcoming the odds: High risk form children from birth to adulthood. NY: Cornell University Press.
- Wharton AS(1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. American Academy of Political and Social Labor, 561(1), 158~176.
<https://doi.org/10.1177/0002716299561001011>
- Yoo JH(2019). Effects of Emotional Labor on Burnout for Mental Hospital Workers. Myongji University Graduate Doctoral Thesis.

• Received : 30 December, 2022

• Revised : 26 January, 2023

• Accepted : 02 February, 2023