

구급대원의 감정노동의 어려움에 대한 현상학적 연구[†]

김 민

광운대학교 산업심리학과

탁진국[‡]

광운대학교 산업심리학과 교수

본 연구는 구급대원의 감정노동 경험의 상황과 영향을 탐색하고 이해하는데 그 목표가 있다. 연구참여자는 눈덩이표집을 사용하여 모두 10명으로 개별면담을 실시하였고, Giorgi(2009)의 현상학적 접근 방법으로 분석하였다. 주요 연구결과를 요약하면, 의미단위 과정을 거쳐 면담자료를 범주화한 결과 28개 중심의미, 하위주제 11개, 주제 5개가 도출 되었다. 구급대원이 경험하는 감정노동의 주제는 마음의 상처가 반복되는 현상, 마음 둘 곳 없는 환경, 유연함을 잃어가는 마음, 긴장되는 관계, 직무회의감 등으로 나타났다. 구급대원들이 감정노동의 원인으로 선택한 것은 존재가치를 떨어뜨리는 말, 외상으로 이어지는 무차별적인 행동, 지지가 부족한 조직, 효율성이 낮은 시스템, 공권력 없는 의무와 책임 등 이었다. 이렇게 발생한 감정노동은 심리적 각성상태, 부정적인 성격, 단절된 인간관계, 가족관계 위축, 사라진 열정 등으로 이어진다. 이에 본 연구에서는 구급대원이 감정노동에서 벗어날 수 있는 개인적 방법과 직무자원의 지원방안에 대한 논의를 제안하였다. 다음으로 연구의 의의와 제한점을 기술하였다.

주요어 : 구급대원, 감정노동, 현상학적 접근, 요구조사

[†] 이 논문은 김민의 박사학위 청구논문을 수정 정리한 것이다.

[‡] 교신저자(Corresponding author): 탁진국, (01897) 서울시 노원구 광운로 20 광운대학교 산업심리학과 교수.
Tel: 02-940-5424, E-mail: tak@kw.ac.kr

Hochschild(1983)가 *The Managed Heart*에서 서비스 직종에 종사하는 근로자의 감정노동에 대한 연구를 발표한 이후 최근에 사기업뿐만 아니라 공공기관에 종사하는 근로자들의 감정노동에 까지 관심이 확대 되었다. 산업구조의 재편과 정부혁신 패러다임의 변화 등 거시적인 행정 환경의 변화로 볼 때 공공기관에서도 기업의 생산성과 효율성을 따라가도록 요구받고 있다는 것을 알 수 있다. 1980년대 마거릿 대처 정부와 로널드 정부에서 추진된 경쟁의 원리를 기반으로 시장 체제를 모방해 정부 관료제의 효율성을 높이는 신공공관리론의 등장으로 인해 경쟁적이고 시장 지향적인 정부구조로의 전환이 요구됨에 따라 시민을 고객으로 인식하기 시작했으며 고객 만족은 공공기관에서도 중요하게 인식되고 있다(송민혜, 양승범, 이현정, 2017). 또한 고객과 직접 접촉하는 대인 서비스 담당 공무원의 행태가 행정의 질과 고객 만족을 결정하는 주요한 요소로 작용하게 되었고, 이는 정부 성과와 경쟁력을 결정하는 중요한 요소 중 하나로 등장하게 되었다(Guy & Newman, 2004).

이러한 변화는 감정노동에 대한 관심이 일반기업의 근로자에서 공기업의 근로자에까지 확대하게 하는 계기가 되었고, 감정노동에 대한 연구는 성별차이를 확인하는 연구를 비롯하여 공공기관에서의 감정노동 현황에 대해 파악하고 그 중요성을 인식하기 위한 실증적 연구들로 이루어져 왔다(Guy & Newman, 2004; Heieh & Guy, 2008; Mastracci, Newman, & Guy, 2006; Mastracci & Wilson, 2006. 초기 공공기관에 근무하는 직원들의 선행연구에서는 감정노동 관련 기술을 진정한 업무 기술로 간주하지 않거나 부차적인 것으로

인식했기 때문에 감정노동은 저평가 되어(Whalen & Guy, 2008) 그 연구가 다양하지 않았다. 그러나 공공부문 종사자들의 업무과정에서 경험하는 감정노동에 대한 관심이 높아짐에 따라 국내에서도 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구(김상구, 2009)를 시작으로 감정노동의 긍정적 결과를 형성하기 위한 비물질적 보상 측면의 관리방안 연구(송민혜 등, 2017), 경찰관의 감정노동과 직무스트레스, 직무소진과의 관계 연구(김구, 한기민, 2012; 김상호, 2009; 김성환, 2013; 박주상, 안승남, 2012; 주재진, 2012, 지방공무원의 감정노동과 직무만족(양승범, 송민혜, 2010) 등 감정노동에 대한 연구들이 증가 하고 있다.

감정노동의 개념을 살펴보면 Hochschild(1983)는 감정노동에 대해서 감정관리가 곧 감정노동이며 이는 근무 중 “겉으로 관찰이 가능한 얼굴표정이나 신체적 행동을 만들어 내기 위한 느낌의 관리 또는 공적으로 관찰 가능한 표정이나 신체적 표현을 만들기 위해서 실시하는 감정의 관리”로 정의하였다. 또한 Ashforth와 Humphrey(1993)는 대인간의 상호작용 동안 조직적으로 적절한 감정들을 표현하는데 요구되는 노력, 계획 및 통제라고 정의 했고(오진아, 2013). 이는 구성원들의 경험된 내적 감정보다는 외적 표면행동에 초점을 맞추고, 감정조절과정에서 나타나는 순수감정표현을 포함하고, 감정노동 수행과정에서 고객의 피드백 결과를 포함한 것이다(주시각, 2013).

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동 개념을 기존 관점과는 달리 조직이 요구하는 바람직한 행동에 초점을 맞추고, 감정표현행동에 대한 다양한 차원들에 근거하여 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 업무노력, 업무계획, 감정통제라고

측면에서 정의하였고, Grandey(2000)는 감정노동을 조직 목표를 달성하기 위해서 느낌 및 감정 표현들을 규제하는 과정이라고 정의(오진아, 2013) 하면서 기업과 종사원의 양 측면에서 정의 하였다.

이러한 감정노동에 대한 관심의 확대로 소방공무원의 감정노동에 대한 연구(김연정, 김진현, 심규식, 2017; 류상일, 권승, 2018; 박부연, 이재홍, 송설경, 2015; 신지훈, 박부연, 이재홍, 송설경, 2015; 양성석, 2014; 주경숙, 2017; 장지수, 2018; 한지윤, 2014)도 감정노동의 실태 파악과 다양한 종속변인과의 연관성을 확인하는 형태로 나오고 있는 실정이다. 한국직업능력개발원(2013)에서 Hochschild(1983)와 Grandey(2000)가 개발한 척도에 근거하여 감정노동의 표면행위와 내면행위를 하위요인으로 하여 측정한 결과 현장대응 응급구조사(구급)의 감정노동 수치가 5점 만점에 3.74점으로 감정노동을 수행하는 직업유형으로 분류되었다(한상근, 2016). 또한 한지윤(2014)의 현장대응 응급구조사(구급)를 대상으로 한 연구에서도 감정 표현의 빈도, 정도, 부조화에 대한 기술통계에서 5점 만점에 4.32로 감정노동의 존재가 실증적으로 증명되었다.

소방공무원은 국민들의 일상생활 안전과 국가적인 재난 등과 관련된 모든 위험성과 돌발성에 대처하여 그 위급함을 해결하는 조직으로 일반 조직과는 달리 특수한 상황에서 특수한 목적과 임무를 수행해 나가는 집단이다(박운호, 2018). 또한 소방공무원은 지속적이고 반복적으로 외상에 노출되는 집단으로(신화영, 황순택, 신용태, 2015), 소방 활동 현장에서 화재, 구조, 구급 활동을 하는 매순간 생명의 위협에 노출되어 있다(소방방재청, 2014).

소방공무원이 현장 업무를 수행하면서 외상이 될 만한 사건을 경험하는 비율은 전체 외상사건의 80%가 넘으며, 특히 가장 외상적인 사건인 처참한 시신을 목격하거나 수습하는 과정이 70% 이상이고(이영주, 2011) 화재나 지진현장에서 인명을 구조하는 현장상황은 생명의 위협을 느낄 정도라고 한다(김영길, 2011). 소방방재청(2008)의 연구결과에서도 소방공무원으로서 외상이 된다고 생각하는 전체 사건의 61%가 사망사건 외상경험으로 보고되고 있다(박승균, 2015). Norwood와 Rascati(2012)의 연구에서 소방공무원은 스트레스가 많은 직업분류에서 상위에 속하며, 미국의 전체 성인 인구가 PTSD를 경험하는 비율이 6.8%인데 반해, 소방공무원은 16~24%가 PTSD를 경험할 정도로 사건에 심각한 영향을 받고 있다. 국내 연구(안경현, 2015; 최혜경, 2010; 김성환, 2015)에서도 소방공무원의 PTSD 유병률이 30~40% 를 나타내고 있어 일반인의 PTSD유병률 1.6%(권석만, 2014)보다 훨씬 높은 수준을 나타내고 있다.

이와 같은 환경적 위험성과 심리적인 긴장감이 지속되는 상황에서 소방공무원들은 신체적, 정신적, 심리적인 어려움에 노출되어 우울증상을 호소하거나 극심한 피로도와 알코올에 의존하는 경향성을 보이고 있어(오현정, 2011; 최영진, 2008; Smith et al., 2011) 초기 소방공무원들에 대한 연구 관심 주제는 주로 PTSD(배점모, 2008; 오진환, 2006; 유지현, 박기환, 2009; 이지영, 문나영, 홍현기, 현명호, 2008; 최말옥, 손광훈, 김서정, 김행미, 2007; Fullerton, McCarroll, Ursano, & Wright, 2002; Smith et al., 2011) 나 직무스트레스(문유석, 2011; 우하린, 2008; 유희미, 2002; 채진, 우성천, 고기봉, 2012; Grandey, 2003; Shantz, 2002) 등에

집중되어 왔다고 볼 수 있다. 연구결과를 살펴보면 소방공무원들은 스트레스를 감소시키는 하나의 수단으로 음주를 하게 되고(유승원, 김규상, 박정일, 김민기, 2012), 과도한 업무시간으로 인해 직무스트레스에 과다하게 노출되어 심리적 탈진을 경험하고 직무만족 및 조직몰입에 부정적 영향을 끼치며 정신적, 신체적으로 황폐화된다(조선덕, 박재범, 2013).

선행연구를 통해 소방공무원의 직무를 살펴본 결과 소방공무원은 다른 직종의 감정 노동자 보다 업무 강도가 더 높은 특성을 가지고 있다. 생명과 재산을 보호하는 차원에서 그들의 능력의 한계 이상을 요구받고 있고 현장 출동을 하는 과정에서부터 욕설과 폭언에 시달리고 있으며, 친절한 응대로 일관해야하는 감정조절을 일차적으로 경험한다. 또한 현장 직무를 수행하면서 수혜자의 이기적이고 개인적인 무리한 요구를 감정적인 동요를 배제한 채 이성적이고 합리적인 판단과 결정을 해야 하는 이차적인 감정조절을 요구받고 있다. 이처럼 감정노동에 매몰되어 현장에서 집중되어야 할 직무에서 당황스러움을 경험한다고 한다.

이에 본 연구에서는 강도 높은 감정노동을 요구 받고 있는 공공부문 근로자 중 소방공무원을 대상으로 감정노동에 대해 현상학적 질적 연구 방법으로 접근하고자 한다. 감정노동은 고객과의 상호작용으로 발생하기 때문에 연구 참여자인 소방공무원 중 장지수(2018)의 소방공무원과 소년간의 관계 연구결과에서 입증된 고객과의 대면빈도수가 일주일에 10회 이상인 구급대원으로 제한하려고 한다. 구급대원은 타 업무에 비해 출동빈도수가 현저히 높아 고객접촉으로 인한 감정노동과 심신의 보충을 위한 휴식을 제대로 취하지 못

함으로 인한 체력상의 문제 등 외상 후 스트레스로 인한 정신건강 서비스에 대한 요구도(김영길, 2011) 등도 가장 높았다. 이와 같은 실증적 연구로 구급대원이 감정노동으로 인한 스트레스를 많이 유발하는 업무(양성석, 2014)를 담당하고 있다고 하겠다.

소방공무원의 감정노동을 주제로 한 선행연구들은 Hochschild(1983)가 개념화한 심층행동과 표면행동, Morris와 Feldman(1996)이 개념화한 감정노동의 빈도·기간·다양성·부조화 등을 Brotheridge와 Lee(2003)나 Kruml와 Geddes(2000)가 타당화한 척도를 사용하여 양적 연구로 진행되었다. 각 척도의 하위요인은 2~4개 정도의 적은 문항으로 현장에서 일어나는 감정노동을 구체적으로 드러내기 보다는 조직몰입, 소진, 직무만족 등 종속변인과의 관계연구에 집중되어 있다. 또한 사회복지사나 은행원 등을 대상으로 한 감정노동에 대한 질적 선행연구는 감정노동에 대한 해결책을 외부적인 지이나 환경변화에서 찾았다.

소방공무원의 감정노동에 대한 연구는 양적 연구(김연정, 김진현, 심규식, 2017; 류상일, 권승, 2018; 신지훈 등, 2015; 양성석, 2014; 장지수, 2018; 주경숙, 2017; 한지윤, 2014)만 있지 감정노동의 구체적 내용에 관한 심도 있는 분석 연구는 미비한 상태이다. 따라서 본 연구에서는 감정노동의 의미와 본질을 중심으로 감정노동의 강도가 높은 구급대원을 대상으로 감정노동의 심층적 의미를 밝히기 위해서 현상학적 연구방법으로 접근하고자 한다. 현상학은 우선 감정노동의 경험에 대한 적절한 기술을 통해서 우리에게 그 경험의 체험적 성질과 의의를 보다 충실하게 혹은 깊이 재각성 시켜 줄 수 있다. 둘째 현상학은 생활세계

에서 겪은 대로 기술 할 수 있고, 셋째 감정노동을 직접적으로 접촉할 수 있게 해 주는 그럴듯한 통찰들을 가능하게 한다. 이러한 현상학적 연구 방법 중 가장 적합한 Giorgi(2009)의 기술적 현상학적 연구 방법으로 접근하고자 한다. Giorgi(2009)의 현상학적 연구방법은 연구 참여자에게 무엇이 일어났는지 현상의 경험에 대해 구체적으로 본질에 집중하고 참여자 개개인의 상황적 구조적 진술을 통해 개인의 독특성을 자세히 설명해 주며, 전체 연구 참여자의 경험을 일반적 구조적 진술로 통합하는 것이다(이춘이, 2018). 이와 같은 연구는 추후에 소방공무원의 현장근무에서 발생하는 감정노동의 수준을 완화하기 위한 개인적인 자원의 개발과 제도적으로 업무의 자율성의 확대 및 업무의 홍보를 통한 근무자의 보호를 위한 개선과 보완에 대한 자료를 제공할 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 여러 학자들의 연구에서 정의하고 있는 감정노동의 개념적 특성을 종합하여, 소방공무원이라는 직업적 특성을 고려하여 '조직의 목표달성을 위한 개인의 원활한 감정조절을 통해 고객과의 상호작용 과정에서 조직의 규칙을 준수하여 조직의 이미지를 확립하고 소방서비스의 만족을 높이기 위한 일체의 직무역할 수행'을 감정노동이라 정의하고자 한다. 소방공무원의 감정노동에 대한 접근을 첫째 구급대원이 경험하는 구체적인 감정노동 내용과 유형을 파악하는 것이고, 둘째 감정노동이 기존연구에서 나타난 심리사회적 영향 외에 심리적·관계적 측면에서 어떠한 영향을 미치는지 연구하려고 한다. 이와 같이 감정노동 경험의 의미구성 및 본질에 대해서 심층적으로 접근하여 감정노동이 개인의 내·외적인

차원의 부정적인 영향을 해결하는데 필요한 실마리를 제공하려고 한다. 이러한 본 연구의 방향이 소방공무원의 일상생활과 가정에서 심리사회적 안정을 도모하고 안전한 소방활동을 하는데 실무적인 도움이 될 것으로 기대한다.

방 법

연구참여자 정보

본 연구의 참여자는 연구에 대한 가장 좋은 정보를 제공해 줄 수 있고 연구현상에 대해 충분하고 풍부한 설명을 구체적으로 기술할 수 있는 대상을 선정하는 것에 목적을 두었다.

본 연구를 위한 감정노동에 대한 사전 인터뷰에서 참여자의 경력은 2년차와 4년차의 구급대원이었다. 이들에게 있어서 감정노동은 수용해야 하는 업무와 같은 것으로, 감정을 밖으로 표현한다는 것은 내부적으로 복잡한 문서상의 절차와 주변의 부정적인 시선을 감당해야 하는 어렵고, 불편한 불이익을 초래하는 것으로 인식 되고 있었다. 따라서 이들에게 목적적 표집 전략 중 하나인 다른 관점이나 확인해 주는 관점을 제공해 줄 수 있는 구급소방공무원을 소개해 줄 것을 요청하는 눈덩이 표본선정 방법(Patton, 2015)으로 진행하였다.

본 연구의 참여자는 10명 이상의 남녀 구급대원으로 나이 분포와 결혼여부, 근무경력 등을 참고 하였다. 성별의 분포는 남성 6명, 여성 4명으로 과거에 비해 여성의 비율이 증가하고 있음을 나타내고 있다. 연구 참여자들의 경력은 감정노동의 수준을 가장 높게 경험하는 시기인 입직 후 6개월부터 8년 이하의 기간까지 다양하며 심층면접

으로 진행되었다. 현재 담당업무는 경력에 따라 운전과 처치로 업무 분담이 되고 있으나 현장에서는 서로 협조체계로 업무를 진행하고 있다. 또한 간호사에서 구급대원으로 전직한 경우가 증가하면서 입직 1년차이나 나이는 30대 중반에 가까운 사례가 존재한다.

연구자 정보

연구자는 현상학적 이론의 연구방법에 적합하다고 생각되는 합리적 민감성을 갖추고 있다고 생각된다. 연구자는 박사과정 중에 질적 연구 수업을 수강하였으며, 수업과정에서 질적 연구에 대한 이론수업과 함께 논문 작업을 병행하여 질문을 형성하는 작업·인터뷰 작업·인터뷰한 내용을 실시하고 분석 작업을 하였다. 연구 참여자를 선정하기 위한 목적적 표집을 위한 단계에서 연구자는 2017부터 2019년 현재까지 소방공무원을 대상으로 상담, 코칭을 진행하여 비교적 수월하게 접근할 수 있는 장점이 있다. 게다가 현장에서 감정노동을 경험하고 있는 타 직업의 근로자를 대상으로 상담과 코칭을 진행하고 있어서 감정노동에 대한 심층적인 이해와 타 직업과의 비교에 있어서도 도움이 될 것이다.

면접 질문 개발

현상학적 연구는 심층면접을 통해서 조직적 기술과 구조적 기술을 중심으로 현상의 본질을 궁극적인 목표로 하며, 연구참여자의 적절성과 충분성이 무엇보다도 중요하고, 연구자의 선입견과 편견이 관여하지 않도록 괄호치기 한다. 괄호치기는

Husserl의 판단중지를 변형한 것으로 알고 있는 기존 지식이나 선입견 등에 괄호를 치고 현상학적 환원을 통해 본질을 파악하는 것이다(질적연구센터, 2018). 심층면접을 위한 면접유형으로 본 연구에서는 반구조화된 인터뷰 질문을 개발하였다. 반구조화된 인터뷰는 구조화된 인터뷰와 비구조화된 인터뷰의 중간 형태로 인터뷰 질문지를 사전에 준비하지는 않지만 구조화된 인터뷰처럼 엄격하게 질문이 정해져 있지는 않으며, 참여자의 반응에 따라서 추가적인 질문의 가변성을 어느 정도 허용한다. 본 연구에서는 반구조화된 인터뷰 형태로 구성하였다.

질문유형으로 일반적으로 개방형(open-ended) 질문을 바람직한 형태로 생각하며, 질문의 유형으로 적절한 질문형태와 부적절한 질문형태가 있다. 적절한 질문형태로 가정형 질문, 반문제기형 질문, 이상형에 대한 질문, 해석형 질문이 있으며, 부적절한 질문형태로 이중질문, 유도질문, 예/아니오 질문을 말한다(유기웅, 정종원, 김영석, 김한별, 2012). 본 연구에서는 일대일 비구조화된 면담을 통해서 자료를 수집하였다. 먼저 문헌연구를 통해서 질문리스트를 만들었다. 다음은 현장에서 감정노동 경험이 있는 4년차와 2년차 여성 구급대원 2명으로 섭외하여 사전 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 한 내용을 분석하여 최종적인 인터뷰 질문을 개발하였다. 질문지 개발 과정을 살펴보면, 면접 질문을 구성하기 위해서 문헌연구를 하였다. 소방공무원의 감정노동에 대한 연구들(양성석, 2014; 장지수, 2018; 주경숙, 2017)과 감정노동으로 접근한 연구들(신석호, 2008; 이성배, 2018; 지진호, 2009; Morris & Feldman, 1996), 현상학적 연구방법에서 Giorgi(2009)의 분석방법으로 접근한 연구

들(배영광, 2018; 유아림, 2018; 이춘이, 2018; 차미란, 2018; 황종인, 2018) 및 감정노동을 주제로 질적 연구(고재욱, 2013; 신수진, 2016)를 중심으로 소방공무원이 현장에서 경험하는 감정노동에 대한 질문을 구성하였다. 구성된 질문은 2명의 구급소방대원을 대상으로 사전 인터뷰를 진행하였고, 그 과정에서 질문의 구성과 내용을 참여자의 의견을 반영하면서 재 구성하였다. 이와 같은 질문 구성은 연구참여자들이 겪고 있는 감정노동이라는 경험의 본성이나 본질은 무엇인가를 앞으로 연구참여자들에게 감정노동이 어떤 것인가를 더 잘 이해할 수 있도록 한다.

최종확정 된 질문은 크게 두 영역으로 나누어서 7개의 질문을 완성하였고, 현장에서 경험한 감정노동의 내용으로 어떠한 상황에서 경험되는지를 살펴보고, 감정노동을 지속적으로 경험하면서 나타나는 이후의 변화이다. 이러한 질문은 현장상황의 구체적인 모습의 심층행위와 내면행위의 역할과 감정표현빈도와 강도, 부조화의 상황에서 나타나는 변화에 대한 다양한 관점에서 감정노동 현상의 의미와 본질을 더 잘 드러낼 수 있

었다. 면접질문은 표 1과 같다.

자료수집절차

자료 수집 과정은 연구자가 상담과 코칭을 통해서 만났던 소방공무원 중에서 연구 기준에 적합한 적절성을 기준으로 목적적 표집과 눈덩이 표집으로 진행 하였다. 연구 자료는 연구 참여자와의 개별 심층면담(in-depth-interview)을 통해 수집하였다. 심층면담은 2019년 1월부터 2019년 3월까지 연구 참여자가 근무에 불편함이 없도록 참여 가능한 날짜와 시간을 배려하여 면담을 실시하였다. 질문형태는 개방형 질문으로 1회 면담을 하였으며 시간은 1회에 1시간 30분~ 2시간 소요 되었다. 면담이 진행된 후에는 바로 분석을 실시하였고 분석 된 면담을 바탕으로 추출된 의미단위와 하위주제를 참고하여 진행하였다. 연구 참여자는 총 10명으로 면담 후 면담의 진 과정을 녹취 후 분석을 진행하였으며, 이론적 포화도(saturation)에 이를 때까지 면담을 진행하였다.

자료수집 장소는 연구참여자의 의견을 존중하

표 1. 면접 질문

구분	질문	부가적 질문
감정노동의 내용	1. 현장에서 경험한 감정노동은 무엇입니까?	
		- 직무수행 중 경험한 감정노동이 있습니까?
		- 직무수행 중 경험한 감정노동을 표현 합니까?
		- 감정노동을 경험 할 때 당신의 상태는 어떻습니까? - 감정노동을 경험할 때 직무수행 상태는 어떠합니까?
영향	2. 감정노동을 경험한 이후 영향이 있었나요?	
		- 감정노동을 경험 한 이후 직업에 대한 생각과 업무수행은 어떻습니까?
		- 감정노동을 경험 한 이후 일상생활에 영향이 있나요?
		- 감정노동을 경험한 후 심리적, 관계적 측면에 영향이 있나요? - 감정노동이 직무수행에 영향을 주는 요인은 무엇이라고 생각 합니까?

며 조용하고 개인적인 공간을 선택하여 진행하였다. 면담에 앞서, 연구자 소개와 연구목적, 연구방법, 심층면접 내용, 녹음의 허락에 대하여 설명하였다. 또한 연구 결과는 연구의 목적 이외에는 사용되지 않을 것이며, 연구참여자의 개인정보는 절대 비밀이 보장됨을 설명하였다. 그리고 연구참여자가 원할 경우 언제든지 면접을 거부하거나 중단할 수 있음을 알리고 참여 동의서를 받았다.

면접 진행 동안에는 되도록 개방적이고 반구조적 질문을 통하여 연구참여자가 자신의 경험을 솔직하고 충분히 말할 수 있도록 하였으며, 면접도중 연구자의 견해나 가치관이 개입되지 않도록 하기 위해 연구참여자의 말에 대해 비판적이고 해석적인 태도는 지양하였다. 면접을 진행하는 동안 연구참여자의 반응이나 연구자가 중요하다고 생각한 내용들은 현장에서 노트에 기록하였다. 면담이 끝난 후 연구 참여자들에게 연구 참여에 대한 감사의 표시로 2만원 상당의 음료 쿠폰을 지급하였다.

면담내용은 휴대용 녹음기와 스마트폰 녹음기를 이용하여 녹음 하였고 녹음 후 연구자가 녹음한 내용을 필사하고, 필사한 것은 반복확인 하였다. 면담 내용에 대해서나 자료 분석 과정에서 연구자에게 떠오른 생각들은 메모를 하였다.

자료수집방법

본 연구는 연구 참여자들로부터 얻은 면담내용을 심리학자인 Giorgi(2009)의 현상학적 연구방법을 활용해 분석 하였다. Giorgi에 의해 제시된 현상학적 분석은 연구대상자의 기술에 대한 심층 연구를 통해 살아있는 경험의 의미를 밝히는데

초점을 두고 있다. 이에 본 논문의 참여자를 대상으로 인터뷰한 내용을 다음과 같이 접근하였다.

먼저, 연구 참여자의 감정노동 경험에 대한 전체의 느낌을 읽어 낸다. 이를 위해서 원자료를 반복해서 읽고, 연구 참여자만의 언어와 상황을 이해하기 위해 노력 하였다.

둘째 소방공무원의 감정노동 경험에 초점을 맞추어 의미단위를 결정한다. 의미단위 결정을 위해서 지도교수님과 질적논문을 쓴 경험이 있는 심리학으로 박사과정을 수료하고 질적논문을 여러 편 쓴 경험이 있는 선생님들과 논의하고 도움을 받았다.

셋째 참여자의 표현들을 심리학적으로 민감한 표현들로 전환한다. 이는 연구자의 반성(reflection)과 상상적 변형(imaginative variation) 과정을 거쳐 연구참여자들의 면담내용을 정확한 의미 전달을 위해 학술적 언어로 변형시켰다. 이 또한 지도교수님과 질적 논문을 쓴 경험이 있는 교육학으로 박사과정을 수료한 선생님들과 논의하고 도움을 받았다.

마지막으로 체험(live experience)의 본질과 구조를 파악하기 위해 변형된 주제들을 일반적 기술(final general description)로 통합 하였다. 이는 소방공무원의 감정노동에 대한 현상의 공통요소를 통합하여 본질적인 구조를 기술 하였다.

또한 본 연구에서는 연구의 타당도와 신뢰도 측면으로 Lincoln과 Guba(1985)가 제시한 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency) 및 중립성(neutrality)을 본 연구에 적용하였다. 우선 사실적 가치(truth value)는 참여자의 생생한 경험을 얼마나 잘 서술하였는가를 의미한다. 이를 위하여 연구자는 의도적 표집으로

현장경험을 잘 표현해 줄 수 있는 소방공무원을 참여 시켰으며, 편안하게 할 수 있도록 친밀감을 형성하고 장소와 시간을 최대한 배려하였다. 면담 자료는 컴퓨터 작성으로 정확성을 기하며, 분석과정에서 도출된 의미단위와 연구결과가 실제 경험을 잘 드러내고 있는지 참여자와 확인 과정을 통해서 논의 하고 피드백을 받았다. 참여자의 피드백을 정리하면 먼저, 연구제목에서 사용하고 있던 구급소방공무원이란 명칭은 사용하지 않으며, 일반적으로 소방공무원으로 통칭하고 있고 직무로 세분화 되었을 때 구급대원으로 불리고 있다고 한다. 둘째, 분석내용에 있어서 참여자가 인터뷰 당시 다 표현하지 못했던 내용들까지 잘 드러나고 있다고 하였다. 셋째, 구급대원을 뿐만이 아니라 소방공무원 전체가 이용하는 힐링프로그램에 있어서 시작했을 때보다 조금씩 좋아지는 모습을 나타내고 있다고 하였다.

다음은 적용성(applicability)으로 양적 연구의 외적타당도와 유사한 개념으로, 연구 결과가 일반화 될 수 있는가를 측정하였다. 이는 이전가능성(transferability)과 적합성(fittingness)이라는 개념으로 설명할 수 있다. 적합성은 자료를 포화상태까지 수집하고 포함시킴으로써 이루어지며, 연구결과가 상황 밖이나 독자의 이해를 바탕으로 자신의 경험에 적용할 수 있는 것이다. 이를 위하여 현장 구급대원을 대상으로 연구결과가 그들의 감정노동을 잘 반영하고 있으며, 설득력이 있는지 연구참여자 1명과 확인하였다. 참여자는 감정노동이 발생하는 상황인 민원인과 조직문화, 특히 주취자의 문제에 있어서 깊은 공감을 나타냈다. 또한 참여자는 심정지 환자를 살리는 위급한 상황에서의 성취감이 감정노동으로 상처받아 생긴 직

무에 대한 회의감을 상쇄시킨다고 한다. 하지만 응급환자보다 비응급 환자의 비율이 높다보니 감정노동의 강도는 높아지면서 악순환이 반복되고 있다.

세 번째 일관성(consistency)은 양적연구에서는 신뢰도를 의미하는 것으로 감사가능성(audibility)이라는 개념으로 설명한다. 한 연구자가 사용한 분명한 연구절차를 다른 연구자가 따라 갈 수 있고 연구자의 자료·시각·상황에 따라 전혀 모순되지 않는 비슷한 결론에 도달하는 것이다. 연구자는 현상학적 연구절차를 따르기 위해 현상학적 연구방법을 탐독하고, 풍부한 연구자의 안내를 받으면서 진행하였다.

마지막으로 중립성(neutrality)은 확증가능성(confirmability) 개념으로 설명한다. 중립성은 앞의 사실적 가치, 적용성, 일관성이 확립되었을 때 충족되며, 이는 편견이 배제되어야 함을 의미한다. 연구자는 중립적인 태도를 유지하기 위하여 연구자의 선입견에 대한 메모를 작성하고 최대한 참여자의 관점을 기술하기 위하여 노력하였다.

결 과

본 연구에서는 자료 분석을 통해 519개의 의미단위가 도출되었으며, 이를 참여자의 공통적인 경험의 본질이라 판단되는 ‘대화가 안 되는 협박’, ‘자기 말만 하면서 하는 욕’ ‘대답 없는 침묵’ 등 28개의 중심의미와 ‘존재가치를 떨어뜨리는 말’, ‘외상으로 이어지는 무차별적인 행동’ 등 11개의 하위주제, 최종적으로 ‘마음의 상처가 반복되는 현상’, ‘마음 둘 곳 없는 환경’, ‘유연함을 잃어가는 마음’, ‘긴장되는 관계’, ‘직무회의감’ 등의 5개의

주제로 도출하였다. 이는 구급대원의 감정노동 경험의 본질을 설명해 줄 수 있는 참여자의 독특한 경험내용을 일반적 구조 진술로 변형 한 것이다. 생성된 주제와 하위주제, 중심의미의 내용과 구조적 모형을 제시하였다.

마음의 상처가 반복되는 현상: 마음 둘 곳 없는 환경

존재가치를 떨어뜨리는 말

출동 과정에서 원활한 소통은 정말 필수적이다. 환자 상태를 구체적으로 파악하여 도착했을 때 바로 처치가 이루어지는 것이 중요하기 때문이다. 그러나 응급상황에서 처치가 필요할 때 119에 연락하는 요구조자들은 자신들이 생각하고 기대하는 방향으로 고집할 때가 많다. “너네 이름 뭐냐고 다 고발한다고” 하면서 “자기말만 하면서 하는 욕”이나 대답 없는 침묵“ 같은 경우를 경험하고 있었다. 이런 상황은 어느 특정한 구급대원 만이 겪는 것이 아니라 119를 타는 구급대원이라면 누구나 겪는 일반적인 현상이다. 이런 경험은 구급대원들에게 심리적인 위축을 가중시키고 있다.

자기 딸이 아프대요. 다 같이 외식하는 자리였는데 딸이 아프다고 그래가지고 갔는데 단순한 통증이었었는데 (중략) “니네 뭘테 일처리 똑바로 안 해” 자기 딸을 눕혀서 가야 되는데 앉혀서 갔다 (중략) 막 욕두문자 욕을 하시면서 “니네 이름 뭐냐고 내가 니네 다 고발할거라고” 이런 식으로 계속 너네 제복공무원인데 내가 원하는 대로 안 해줬다(참여자 3)

“구급차 안 탈 거야 알아서 갈 거니까 가버려 필요 없어” 이렇게 하신 거죠 그래서 저희는 이송하려고 갔는데, 본인이 또 불렀는데 안 간다고 하셨기 때문에 이송 거부 서명을 받아야 돼요 그래서 서명을 먼저 해 주세요 했더니 그것도 싫다는 거죠 아무것도 안 할 거라고 가버리라고 너네 필요 없어 이렇게 하신 거죠 어쩔 수 없이 아무것도 못하고 그냥 들어 온 거죠(참여자 1)

대다수가 그래요 진짜 출동을 나가면 오늘도 출동을 나가면 반은 그래요 그냥 “물어보지 마라” “귀찮으니까 가라 그냥 병원이나 가라” 그런 사람들이 대부분 많아요(참여자 5)

의상으로 이어지는 무차별적인 행동

구급차의 특성은 위급한 환자의 이송에 있다. 이송 과정에서 벌어지는 위험한 상황은 생명을 위협하기도 한다. 도착하자마자 공격적으로 멱살잡이를 한다거나 이송 중에 구급차 안에서 요구조자의 행동은 예측을 하기 어려울 만큼 다양하여 대처하기 쉽지 않다.

구급차에다 침을 뱉거나 아주 개망나니 같은 짓을 막 해요 이걸 내가 꼭 이송을 해야 되나 분명히 하지 말라고 경찰을 동승해서 갈 수 있는데 근데 경찰이 또 한가한 사람들이 아니잖아요. 알면서도 늦게 와요. 그러면 저희들이 그 상황에서 융통성 있게 해결하려고 하는 거죠. 그러다보면 저도 막 화가 나서 여자 직원이 있는데 여자 직원한테 위험하다고 하면서 처치하지 말라고 해요. 앞에 타라고 해요. 그냥 저 상태로 가자고(참여자 8)

피로운 주취자

구급대원들이 가장 힘든 상황이라고 이야기하는 것은 주취자와의 만남이다. 주취자는 자신의 행동을 조절하지 못한다는 상황을 이용하여 함부로 욕하고 폭력을 행사하고 있다. 생명의 위협을 느낄 만큼의 정신적인 스트레스도 많고 그들을 다치지 않게 제압해야 한다는 압박감으로 구급대원들은 자신들의 신체를 돌볼 수 없는 경우가 상당히 많다.

일주일에도 몇 번씩 발생 하는 것 같아요 예를 들면 주취자들 특히 보통 일반적으로 주취자들은 본인이 신고 하는 게 아니고 주위사람들 보호자나 신고를 하는데 나가 보면 살짝 넘어졌거나 살짝 깎여 있거나 아님 뭐 손이 조금 다쳤거나 치료를 해주고 병원을 권하면 그 사람들은 안 간다고 하고 거기에서 끝나면 괜찮은데 막 화를 내거나 심지어 폭력적으로 나오는 사람도 많거든요 그러면 그런 사람들한테 저희가 대처를 할 때 받는 어떤 스트레스도 상당한 거 같아요 (참여자 2).

소방공무원들이 경찰은 모르겠는데 소방공무원들은 일단 야간에 출근하는 날이 대개 많거든요 야간에 출근하는 날이 거의 한 달에 반 이상이 야간 제대로 잠을 잘 못자는 거죠 잘 때마다 출동벨소리 울리면 급하게 뛰어나가야 되는데 그럴 때마다 나가면 이제 야간출동하면 거의 술 먹고 취한 사람들 가면 욕먹고 짜증내고 우리에게 그러니까 아(한숨) 이게 잠도 못자고 뭐하는 건가 같이 일하는 분들이 그런 소리도 해요 "우리는 잠 팔아서 돈버는 사람들이다' 잠 팔아서 돈 번다고

그냥 네 수면 깎아 가면서 돈 버는 거야 우스개 소리도 그렇게 하거든요 자다가 갑자기 일어나야 되니까 그렇게 가서 저희가 도움을 주거나 이러면 좋은데 돌아오는 거는 욕이고 돌아오는 건 짜증이니깐 더 하기 싫은 거죠 아(한숨) 나가기 싫다(참여자 5).

지지가 부족한 조직

현장에서 요구조자를 만났을 때 서로의 의견이 상충되는 경우는 많다. 그럴 때 요구조자가 구급대원의 지시에 잘 따를 때는 이송이 잘 마무리된다. 그러나 서로 생각이 다를 때 또는 요구조자의 건강상태가 예후가 좋지 않을 때는 구급대원은 자신의 판단에 대해서 공격을 받게 된다. 이럴 때 소방공무원은 조직이 의지가 되고 힘이 되기를 바란다. 그러나 이런 기대와 달리 조직은 이들의 기대를 저버리고 더 큰 상처를 주기 일쑤다.

소방은 그냥 뭐라 해야지 보상도 저희가 어차피 돈을 벌려고 하는 일이기 때문에 그런 것도 병원에 비해서 짠 것 같고 시스템 자체가 워낙에 좀 안 좋은 시스템들을 가지고 있다 보니까는 일하는데도 아 이 시스템을 이런 거를 개발 안 해놓지 라는 생각도 많이 들긴 들더라고요 경미한 접촉 사고가 나면은 다 사비로 때우거든요 그거랑 귀소 중에 CCTV에 찍힌 거나 파테로 물려도 다 나라에서 안 해 주고 다 사비로 다 하는 거 보면 저는 그런 걸 다 사비로 나라에서 일하다 그런 건데 좀 보상도 해주고 그러지 그렇지 않더라고요. 그런 거 보면 참 좀 별로라는 생각이 들었던 거 같아요 (참여자 9)

효용성이 낮은 시스템

119구급차는 생명의 위협을 최소화 하기위한 조치를 취하게 된다. 모든 행동반경을 매뉴얼에 따라 진행하면 될 것 같지만 사람과 사람의 일인 지라 매뉴얼이 무용지물이 될 때가 있다. 특히 이송 중에 벌어지는 병원의 선택에서부터 참여자 4는 요구조자의 의견을 들어 드리는 것이 덜 힘이 든다는 것을 알고 있으나 매뉴얼과 효율성에서 벗어나는 상황을 마주할 때 난감할 때가 많다고 한다. 매뉴얼의 보완이 현실을 반영하면서 법적으로 힘을 실어주는 하지만 아직도 갈 길은 멀기만 하다고 한다.

제대로 된 훈련을 해야 되는 건데 훈련을 하기가 힘든 거예요. 그냥 출동 제가 봐서 출동이 많지만 그거 출동이 많은 게 다 이유가 아니거든요. 출동이 많으면 정말 거를 수 있는 출동은 이렇게 출동이 많아야 대개 실적을 많이 쌓고 이런 분위기가 있는 게 너무 그런 거죠. 비합리적인 게 아닌가 그런 거죠(참여자 8).

정신질환자 문제도 있고 그렇다고 해서 그 사회 기관에 연락을 하잖아요. 그럼 협조적이나 또 그것도 아니에요. 경찰한테 전화 하면 왜 이거를 우리한테 해요. 경찰서에서 전화가 오면 저희는 출동을 나가서 하는데 이거는 뭐 이거는 어떻게 해요. 저희한테 반문을 하고 그렇다고 또 공공기관 시청이나 보건소에 연락을 하면 어 이것은 저희 업무가 아닌데 저희 업무도 아니고 매뉴얼대로 적혀진 대로 하려고 하지만 사실 안 되는 부분이 굉장히 크고 그 부분에 대한 감점소모가 굉장히 크죠 우리는 이렇게 해서 어떻게 든 해결을

해주고 싶은데 협조도 되지 않고 했을 때 매뉴얼대로만 하기에는 너무 저희에게 바라는 게 많다고 저는 느껴져요(참여자 6)

공권력 없는 의무와 책임

사건 현장에 나가면 경찰과 같이 공조 할 때가 있는데 그럴 때 참여자들은 허탈감을 경험하고 있다. 경찰의 이미지는 범죄자를 구속하고 사건을 수사할 수 있는 공권력의 상징처럼 느껴지고 있다. 그러나 소방공무원은 특히 구급대원은 다친 사람을 치료하는 일반 행정공무원처럼 생각하고 현장에서 비협조적이거나 경찰한테만 협조적일 때 허탈감을 느낀다.

환자들도 우리가 뭐 통제해서 좀 지시하거나 하면 비협조적이에요. 경찰이 오면 바껴요. 공권력에 대해서 그런 것도 있고 그럴 때 참 그런 좀 이렇게 허탈함 그런 것도 좀 느끼고(참여자 8)

이상에서 구급대원이 감정노동을 경험하는 상황에 대해서 살펴보았다. 구급대원이 감정노동을 경험하게 하는 상황으로 현장에서 요구조자의 무차별적인 말과 행동, 괴로운 주취자, 지지가 부족한 조직과 효용성 낮은 시스템, 공권력이 없는 의무와 책임이 발견되었다. 도움을 필요로 하는 곳으로 위협을 무릅쓰고 달려가지만 요구조자의 태도는 욱부터 시작하고 위협적인 행동은 직무를 수행하기 어렵게 만들고 때로는 생명의 위협을 받기도 하였다. 일반인과 주취자의 위협적인 상황을 경찰과 병원 등의 협조로 원활하게 이루어져야 하지만 현실은 그렇지 않다. 더구나 구급대원

은 현장에서 위협적인 상황을 제압할 수 있는 공권력도 없다. 조직은 이런 마음을 위로하고 공감하기 보다는 소외감과 자괴감에 빠지게 한다. 이와 같은 경험으로 구급대원들의 감정노동의 상체는 외상으로 이어지고 있다. 구급대원들이 감정노동을 경험하는 상황에 대한 중심의미 및 하위주제, 주제를 정리하면 표 2 와 같다.

감정노동의 영향 : 부정적인 변화

심리적 각성 상태

감정노동자는 상호작용 과정에서 상대의 일방적인 폭언과 위협할 수도 있는 상황적 노출에서 현장에서 힘들고 억울한 상황을 심호흡으로 조절

하면서 참아야 한다는 자신의 감정을 보호받지 못하는 현실이다.

우울해가지고 주변 사람들에 이런저런 얘기도 해보고 했는데 그 짧은 시간에 누구나가 다 자기네들도 놓쳤을 거더라고 얘기를 하는데 그때는 되게 기분이 한 일주일 정도 우울했었어요. 근데 계속 우울해 있는 다 하더라도 자기가 저는 어차피 또 어차피 환자 계속 만나야 되는 직업이예요. 근데 거기에 계속 잡혀 있다 보면 또 다른 환자한테 제대로 된 서비스를 못 한단 말이야 제대로 된 환자 처지도 못하고(참여자 9)

화나서 잠 못 자는 것도 있고 진상들 만나면 다음 날까지 어떻게 하루 만에 잊혀 진다는 게

표 2. 마음의 상처가 반복되는 현상: 마음 둘 곳 없는 환경

중심의미	하위주제	주제
대화가 안 되는 협박 자기말만 하면서 하는 욕 대답 없는 침묵	존재가치를 떨어뜨리는 말	
위험을 무릅쓰고 달려가지만 돌아오는 건 거친 공격 구급차 안에서 이어지는 무차별적인 행동	외상으로 이어지는 무차별적인 행동	
술 먹고 난동 피우는 위험한 상황 반복되는 주취자의 신고 전화 극한직업임을 느끼게 하는 주취자	피로운 주취자	마음의 상처가 반복되는 현상
보호받고 싶으나 보호해 주지 않는 조직 도움이 안되는 힐링 프로그램 처리하기 피로운 민원	지지가 부족한 조직	
현장에서 효용성이 낮은 매뉴얼 직무만족도를 낮추는 인력부족과 장비의 부실 미숙한 처치 기술 감정을 위축시키는 타 기관과의 협업	효용성이 낮은 시스템	마음 둘 곳 없는 환경
경찰에게만 협조적일 때 느끼는 허탈함 생명을 위협받아도 수행하는 책임과 의무	공권력 없는 의무와 책임	

쉽지가 않잖아요. 그러니까 다음날까지 저도 모르게 계속 답답하고 화나고 그런 게 많다 보니까 잠도 안오고 (참여자 3)

부정적인 성격

사람의 성격은 환경에 적응하기 위해서 발전한다. 때에 따라서 그 발전이 긍정적인 모습이 되기도 하고 부정적인 상태로 전환이 된다. 자신의 감정을 억압하는 것은 사회적으로 바람직하지 않거나 통제적인 상황에서 원치 않는 모습으로 상대에게 맞추면서 발생한다. 요구조자에게 도움을 주면서 동시에 조직이 기대하는 친절을 수행해야 함이 감정노동으로 인한 스트레스의 원인이 되고 있다. 자연스러운 발생적인 상호신뢰가 형성되는 상황에서의 친절은 서로의 마음을 기쁘게 한다. 그러나 막말과 고성이나 난무하고 존중받지 못하는 자신의 존재가치를 떨어뜨리는 상황의 반복은 감내하기 힘들다. 이런 힘든 상황에서 버티내면서 조금씩 성격의 변화는 시작된다. 예민해지고, 때로는 소심해지고, 억압된 감정이 폭발하는 짜증과 분노는 어느새 내 성격이 되어 있다.

성격이 변화더라구요. 평소에는 잘 집이나 어디 관계에 있어서도 잘 참고 최대한 이성적으로 행동하려고 하다가 직장에서는 괜찮아요. 웬만하면 다 그냥 이성적으로 할려고 하기 때문에 나중에 집이나 친한 뭐 친구 가족들한테 분출을 가끔씩 하더라구요. 예민하니까 이게 직장에서는 안 그러는데 참았던 거를 집에서 그러는 것 같아요 사소한 거 짜증내고 화내고 그런 게 생겼어요. 일하면서 그게 대개 안 좋더라구요.(참여자 3)

단절된 인간관계

현장에서 사람으로 인한 감정도모는 단지 체력적인 문제만은 아니다. 일방적인 욕설과 위협적인 비난행위 등을 감당하기란 쉽지 않다. 상호관계에서 형성되는 것이 아닐 때 더욱 그러하다. 당황스럽고 무섭고 두려운 마음을 애써 진정시키며 정신적으로 버티내기란 어려워 보인다. 그 순간에는 요구조자가 아닌 구급대원에게 구원의 손길이 필요하다. 이들에게는 감정을 추스를 수 있는 시간과 이들의 마음을 헤아리고 지지해줄 사람, 그리고 이 같은 경험을 공감해 줄 사람이 분명 필요해 보인다. 그러나 이들은 소방조직은 체력적으로나 정신적으로 약하면 안 된다는 자기체면에 갇혀서 선불리 속을 내보이는 것이 어렵고 스스로를 강한 사람으로 남겨놓으려고 하고 있다.

사회생활 하는데도 약간 고립되는 듯한 느낌을 많이 받죠. 내가 이걸 누구한테 말하기도 애매하고 친한 친구들에게 애긴 하지만 좀 얘기를 해서 위로를 받고 싶은 생각도 있긴 한데 오히려 그렇게 되면 아 내가 좀 나약한 사람이 아닌가 라는 생각도 들게 되고 하니까(참여자 6)

가족관계 위축

가족은 사회지지체계의 가장 기본단위이면서 가장 가까워서 영향을 주고받는 집단이다. 가족은 삶이 힘들고 어려울 때 가장 먼저 떠오르면서 의지가 되기도 하고 기쁨을 가장 먼저 나누고 싶은 존재이며 이에 큰 의미를 부여하고 있다. 그러나 힘들 때 이해 받지 못하고 보호받지 못하는 공감

받지 못한다는 상황은 더 큰 상처가 되기도 한다. 특히 구급대원들에게 가족은 힘든 일을 견디게 하는 가장 큰 지렛대 역할을 할 것이다. 직무를 수행하면서 온갖 욕설과 당황스런 상황을 견디고 때로는 타인의 시선에서 존재가치를 인정받지 못할 때도 수없이 많을 것이다. 그런 마음을 온전히 공감 받으며 안정된 마음을 유지할 수 있게 하는, 다시 현장에 복귀할 수 있는 하는 가족은 그야말로 힘의 원천으로 소중한다는 말로 다 표현하기 어렵다.

사소한 거에 자기흐름대로 가야되는데 만약에 기분이 안 좋거나 그런 일을 하고 왔어요. 하고 와가지고 기분이 좀 그런 상태인데 맘에 안 들면 사소한 거에 확 화가 분출이 된다고 하더라구요. 집에서 이 사람들은 내 친한 내 가족이니까 날 이해해 줄거야 이러면서 그러는 것 같더라구요(참여자 3)

사라진 열정

현장에서는 갖가지 사건이 연이어 일어나기도 한다. 도움을 주러 달려갔지만 화부터 내고 욕하고 거칠게 행동하는 요구조자를 볼 때는 사실 최선을 다해야 함에도 그 순간에는 감정이 상하면서 의욕도 떨어지고 집중도가 낮아지면서 판단하는데 어려움이 많다고 한다. 또한 사람이 사람으로 인해서 감정적으로 지치고 상처받았을 때에는 사람을 멀리하게 된다.

평소처럼은 잘 안 되죠. 사람이 다 똑같겠지만 욕을 먹는데 누가 이게 평소처럼 그러겠어요. 당

연히 기분 안 좋고 일도 다 진짜 하기 싫고 내가 공기업에 들어왔는데 이런 취급이나 받고 있고 이런 생각 당연히 드는데 (참여자 3)

뭔가 참고 응대를 해야 될 때 답답하구요. 회의적이고 그리고 이거밖에 방법이 없을까 싶은 생각 말 한마디조차도 내가 편하게 못하고 의식을 해야 되니까 병원에서도 감정노동 때문에 엄청 힘들었는데 여기 와서는 더 심한 데를 내 스스로 들어 왔다는 게 후회가 되는 그런 게 많이 있죠 (참여자 10)

이상에서 구급대원들이 감정노동을 경험하고 발생하는 부정적 영향들을 살펴보았다. 참여자들은 감정노동의 상황에 빈번하게 노출되면서 당연하게 겪어야 되는 피로움으로 인식하고 있었다. 당연하다고 생각했어도 감정노동은 몸과 마음에 깊은 외상을 남겼고, 외상은 에너지를 소진 시키며 관계에서도 단절되고, 가족관계에서 사소한 일에도 짜증과 화를 내는 예민한 성격으로 변했다고 한다. 결국 감정노동은 직무에 대한 회의감으로 발전하고 구급대원을 선택한 것에 대해서 복잡한 생각과 후회감까지 든다고 한다. 감정노동으로 인한 외상이 회의감까지 이어지는 부정적 영향에 대한 중심의미, 하위주제, 주제를 정리하면 표 3과 같다.

감정노동 경험의 맥락적 의미구조

구급대원의 감정노동 수행 경험을 통합하여 일반적 구조로 기술된 내용을 도식화하여 감정노동 경험의 본질과 의미를 시각적으로 구조화하여 그

표 3. 감정노동의 영향 : 부정적인 변화

감정노동으로 인한 깊은 우울감 억울함으로 조절이 어려운 분노감정 긴장감을 유발하는 지적과 비난 사람에 대한 두려움과 직무에 대한 불안감 자신감과 자존감이 사라진 정당한 업무	심리적 각성상태	유연함을 잃어가는 마음
부정적으로 변화는 성격	부정적인 성격	
감정에 매몰되어 위축 된 인간관계 가정에서 분출 되는 억압된 감정	단절된 인간관계 가족관계 위축	긴장되는 관계
직무수행 능력 저하 동료와 거리두기 괴로운 감정이 발생시키는 일에 대한 회의감	사라진 열정	직무회의감

맥락을 파악할 수 있도록 구조적 모형을 제시하였다.

그림 1의 모형을 살펴보면 구급대원이 존재 가치를 떨어뜨리는 요구조자의 말 그리고 무차별적인 행동, 괴로운 주취자, 지지가 부족한 조직, 효용성이 낮은 시스템, 공권력이 없는 의무와 책임 등의 요인으로 감정노동을 경험하고 있음을 찾아냈다. 이와 같은 원인들이 직접적으로 구급대원에게 깊은 상처를 남기면서 자존감이 떨어지고 사람에 대한 두려움으로 일상생활에서는 관계의 단절을 초래하고 가족들과 갈등을 일으키는 등이 부정적인 영향으로 작용한다는 것이다. 심리적으로 불안정한 상태가 지속되면서 성격이 부정적으로 변화고, 결국 업무에 대한 회의감으로 어이하고 있었다. 위와 같은 원인이 반복되고 지속될 때 구급대원은 상처가 깊어지면서 그림 1에서 보여주는 것처럼 구급대원이 겪는 감정노동의 부정적인 영향이 많이 상승할 수 있음을 나타내고 있다.

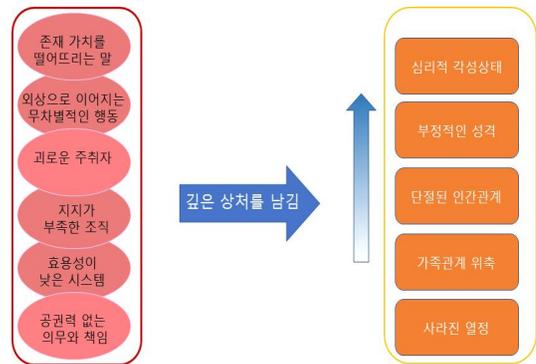


그림 1. 구급대원의 감정노동 경험의 현상학적 이해

논 의

본 연구는 사람의 생명을 구하고 치치하여 안전하게 병원으로 이송 하는 업무를 수행하는 구급소방공무원이 요구조자와의 상호작용에서 경험하는 감정노동의 어려움을 파악하고 그에 따른 영향을 확인하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 경기도 지역에서 구급대원으로 근무하고 있는 참여자 10명을 대상으로 감정노동에 대한 경험을 면담하였다. 심층면접을 통해 자료를 수집하고 수차례의 합의과정을 통해 519개의 의미단위로 28개의

중심이미 11개의 하위주제, 최종적으로는 5개의 주제를 도출하였다.

자료의 분석결과를 살펴보면 ‘맘대로 협박함’, ‘욕하면서 자기 말만 함’, ‘묻는 말에 대답 없음’ 등 28개의 중심이미가 드러났고, ‘존재가치를 떨어뜨리는 말’, ‘외상으로 이어지는 무차별적인 행동’, ‘지지가 부족한 조직’ 등 11개의 하위주제가 나타났다. 주제로는 ‘마음의 상처가 반복되는 현상’, ‘마음 들 곳 없는 환경’, ‘유연함을 잃어가는 마음’, ‘긴장되는 관계’, ‘직무회의감’ 등의 5개가 확인되었다. 이러한 연구 결과로부터 나온 주제들에 연관되는 주요 논의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 확인된 구급대원들이 경험하는 감정노동의 원인으로 내부적으로는 조직의 태도와 시스템적인 부분이 있었고, 외부적으로는 요구조자의 거칠고 무례한 욕과 막말·행동에 있음이 발견되었다. 감정노동에 관한 선행연구에서 요구조자의 말과 행동으로 인한 심리적·신체적 및 조직의 태도에 관한 영향(권경인, 양정연, 2015; 심용출, 2015) 과 시스템적인 측면에서 인력 부족 등의 영향(김국래, 2006; 2007; 송용선, 2013) 이 논의된 바 있다.

구급대원의 감정노동은 요구조자의 도움을 요청하는 전화에서부터 시작된다. 환자의 상태와 정확한 위치에 대한 구체적인 정보는 요구조자의 빠른 처치에 절대적으로 필요함에도 불구하고 화를 내며 빨리 오란 말만 반복하고 정말 필요한 정보는 주지 않는다. Schurter와 Salem(2007)의 연구에서도 현장 상황의 공유가 효율적인 대처에 중요한 역할을 수행한다는 것을 보여주고 있다. 그러나 구급대원은 현장에 도착하자마자 요구조자의 거칠고 무례한 욕과 막말과 함께 신체적인

위협을 경험한다. 예상과는 다른 상황의 전개에 참여자들은 심각한 정신적 스트레스에 심리적 훼손을 당하는 것으로 보고하였다. 감정노동의 수준은 자신이 느끼는 억울함이나 분한 감정을 표출하지 못하고 조직의 감정표현규범에 따라 요구조자의 감정에 맞춰야 함으로써 감정부조화의 영향을 받는다(최지형, 박은민, 2018; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996). 감정부조화는 우울을 상승시키고 삶의 질을 저하시키는 영향이 있다는 연구결과가 있다(김환, 한수미, 최혜라, 2019). 구급대원들은 현장에서 경험하는 감정적인 당혹스러움을 수습하기도 전에 요구조자의 위급성을 먼저 판단하고 처치해야하는 직무에 내몰리게 된다. 사람이 긴장하게 되면 상황에 대한 인지 기능과 판단기능이 떨어지게 된다. 구급대원은 요구조자의 상황을 빠른 시간에 파악하고 판단해서 처치를 결정해야 하는데 그 역량을 온전히 발휘할 수 없다. 위협적인 태도의 요구조자로부터 응급처치에 필요한 정보를 구하기도 어렵다. 이러한 상황은 병원에 이송하는 마무리 단계까지 이어지면서 구급대원의 심리적인 상태는 긴장 그 자체가 되어 업무에 집중할 수 없는 정신적으로 피폐한 상태가 된다.

한편, 구급대원의 외상은 내부적으로 조직의 태도와 시스템에 영향을 받고 있었다. 참여자들인 구급대원들은 다른 직무인 구조와 화재보다 현장에 출동하는 빈도수가 많아(장지수, 2018; 한지윤, 2015) 상대적으로 요구조자와 가장 많이 대면하기 때문에 그 만큼 갈등의 소지가 많다고 말하고 있다. 특히 갈등이 발생하는 현장에서 요구조자의 무차별적인 행동은 공무원에게 민원제기가 가장 큰 위협이 된다는 사회적 인식이 한몫을 하고 있

었다. 요구조자는 억지스럽고 자기중심적인 생각과 판단으로 민원을 제기한다. 이에 조직문화에서는 “민원”은 발생시키면 안 되며 발생한다면 그 책임이 구급대원에게 있다고 접근하고 있다. 구급대원은 이러한 조직문화에서 느껴지는 소외감으로 민원을 처리하면서 더 큰 상처를 받고 있었다. 따라서 구급대원들은 요구조자가 민원을 제기했을 때 요구조자를 면담 하는 것부터 행정처리까지 전 과정을 담당할 수 있는 민원 전담 부서가 신설되기를 희망하고 있다. 요구조자의 민원제기에 한지윤(2015)의 연구에서는 전담인력 확보와 법적제재와 같은 강력한 조치가 필요함을 제안하고 있다. 또한 시스템적인 측면에서 참여자들은 장비와 구급차에 대해서도 개선할 부분도 있지만 인력부족의 문제가 선결과제를 선행연구(송용선, 2013; 김국래, 2006; 2007)와 맥을 같이 하고 있다. 구급대원들은 현장에서 인력의 충원이 중요한 이유로 우선 위급한 상황에 빨리 대처할 수 있으며, 요구조자의 위험한 행동과 거친 욕설에 정당한 대응과 빠른 제압을 할 수 있고, 심리적 안정을 찾을 수 있음을 들고 있다. 이처럼 참여자들은 현장에서의 인력확보가 감정노동과 연관이 높음을 말하고 있다.

참여자들은 인력 부족의 문제를 비응급의 측면에서 접근하기도 한다. 비응급의 문제는 생명이 위급한 상황에서 빠른 처치를 목적으로 활동을 하고 있는 구급대원의 존재의 이유를 상실하게 하는 원인이 되기도 한다. 참여자들은 응급과 비응급의 비율이 2 : 8로 역전이 되어 혼자서 병원을 갈 수 있는 작은 상처나 주취자 등으로 출동하는 횟수가 증가하고 있다고 말하고 있다. 비응급의 요구조자들은 구급차의 흔들림 같은 불평이

나 거친 행동으로 구급대원들의 감정노동의 원인이 되고 있다. 대다수의 참여자들은 외국의 사례를 들어 법적인 근거를 마련하여 응급 요구조자는 현재와 같이 무료로 유지하고, 비응급 요구조자가 구급차를 이용하는 것에 대하여 유료화가 되기를 희망하고 있었다. 비응급 상황에서의 유료화에 대한 장점으로 먼저 구급대원의 출동 횟수의 감소로 인력부족의 문제를 해결할 수 있고, 응급환자의 119구급차의 이용을 활성화 할 수 있으며, 비응급 환자로 인한 불필요한 감정노동에서 벗어나 직무의 피로도를 낮출 수 있다는 것이다.

두 번째 요구조자의 거친 욕과 무차별적인 행동, 조직의 문화와 시스템이 구급대원의 감정적인 측면에서 우울감, 분노감정 및 사람에 대한 두려움 등을 발생시킨다는 것이다. 이는 성격을 부정적으로 변화시키며 가족관계에서 갈등을 초래하고 직무에 대한 회의감으로 이어지고 있음이 밝혀졌다. 참여자들은 현장에서 요구조자들이 쏟아내는 갖은 욕설과 생명에 위협적인 행동에 자존감이 떨어지고 업무에 대한 불안감을 느끼며, 지친 몸과 마음으로 인간관계에서도 단절된 느낌을 받는다고 한다. 김지희, 엄동춘, 김은애(2010)의 119구급대원의 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 관계에 대한 연구에서도 폭력경험은 소진과 통계적으로 유의한 정적 관계를 나타내고, 소진은 자아존중감과 유의한 부적 관계가 있음을 나타내고 있다.

그러나 현재의 조직문화에서는 구급대원의 감정노동으로 인한 깊은 상처를 이해하고 수용하는 공감적인 태도를 기대하기 어렵다. 구급대원들이 조직에 기대하는 것은 자괴감이 들 때 위로와 지지를 받고, 억울할 때 같이 공감해 주며, 힘들 때

격려해 주는 조직문화에서 소속감을 느끼고 싶다는 것이다. 하지만 참여자들은 조직에 대한 신뢰감을 상실하게 하는 질책과 조직에서 보호받지 못하는 소외되는 감정을 느낀다(고재욱, 2013; 심용출, 2015). 결국 감정노동은 직무소진으로 이어지면서(심용출, 2015; 장지수, 2018; 주시각, 2013) 조직에 대한 만족도(신지훈 외, 2015)와 조직몰입(주경숙, 2017)을 낮춘다는 선행연구들의 연구결과를 지지하고 있다.

참여자들은 요구조자에 대한 곁으로 드러나는 감정과 내부적으로 느끼는 감정의 차이로 발생하는 감정부조화의 수준이 높아지면서 예민해지거나 짜증과 사소한 일에도 화를 내는 등 이전과 다른 성격을 나타내고 있다고 한다. 이러한 모습은 가장 편안하고 수용 받을 수 있다는 기대감에 가정에서 표출된다. 미혼인 경우에는 부모님과 연인에게, 기혼인 경우에는 배우자에게 의지하는 경향을 보이고 있다. 그러나 구급활동의 특수한 상황이 일반적인 소통에 어려움을 만들며 기대와 다르게 반응하는 가족들이나 지인들에게 서운한 마음이 갈등을 초래하기도 한다. 콜센터 직원이나 사회복지사를 대상으로 한 감정노동에 대한 연구(권경인, 양정연, 2015; 문현주, 신혜정, 강방글, 권지성, 2014)에서도 같은 양상을 나타내고 있다.

결국 참여자들은 보호해 주지 않는 조직문화와 출동현장에서 겪은 감정노동의 원인으로 직무에 대한 회의감을 느낀다. 참여자들은 처음 소방조직에 입직할 때 사람을 돕는다는 의로운 생각을 갖고 있었으며, 현장에서 생명을 구한다는 중심적인 역할에 매력을 느꼈고, 소방조직에 대한 기대와 자아실현을 꿈꾸며 미래에 대한 설제로 열정이 있었다. 그러나 해결되지 않는 반복되는 감정노동

에 지쳐가고 있다. 전문적인 의료기술에 대한 배움의 열정도 사라지고 더 많이 배워서 현장에서 자신감 있는 적극성을 발휘하겠다는 신념도 떨어졌다. 이와 같은 현상은 감정노동과 직무스트레스가 연관이 높다는 선행연구(장지수, 2018; 주시각, 2013; 최지형, 박은민, 2018)의 결과와 다르지 않다.

마지막으로 구급대원의 감정노동의 경험은 콜센터나 사회복지사 등의 감정노동과 다른 특징이 있다. 먼저 구급대원은 생명을 구하는 현장에서 느끼는 긴장감에 더하여 요구조자의 무례한 말과 특히 거친 행동이 생명을 위태롭게 하는 생명의 위협을 받고 있다. 특히 현장에서 주취자를 상대할 때의 고충은 극한직업에 비유할 만큼의 어려움이다. 하지만 구급대원들은 그들을 통제할 수 있는 공권력이 없다. 이와 같은 취약한 부분이 실제로 구급대원이 현장에서 사망에 이르게 하는 요인이 되기도 한다. 이는 전화로 고객을 응대하는 콜센터 상담사나 고객과 대면하는 사회복지사의 직무와 확연히 다른 측면이 있다. 이는 직무에 대한 무게감과 현장의 급박한 상황과 비교한다면 구급대원이 느끼는 감정노동의 수준은 다를 수밖에 없다.

다음으로 감정노동으로 나타나는 영항적인 부분이다. 구급대원은 생명을 다루는 현장에서 성취감이 콜센터나 사회복지사 등과 비교해서 근무환경에서 큰 차이를 갖고 있다. 역할에 대한 자부심이 직무를 지탱해 주는 지렛대 역할을 하고 있었다면 감정노동은 그것을 무너뜨리는 역할을 하고 있는 것이다. 구급대원이 직업에 대한 자부심이 큰 만큼 감정노동으로 인한 상처는 그 깊이를 가늠할 수 없을 것으로 보인다. 직업에 대한 이미지

는 이타심과 숭고함·강인함으로 포장되어 있는데 감정노동으로 자신의 나약함을 드러내는 것은 쉽지 않을 것이다. 참여자 6도 힘든 마음을 지인에게 토로하고 싶어도 자신이 나약한 모습으로 비춰질까봐 하는 마음으로 겉으로 내보이지도 못하고 있었다.

셋째 구급대원은 감정노동에 대한 해결책에 있어서 콜센터나 사회복지사 등과는 다른 경찰과 같은 공권력의 확보와 구급대원의 인원 충원의 측면에서 제시하고 있다. 김국래(2006)의 한국 응급의료서비스 체계의 민관파트너십 구축 방안에 대한 연구에서도 인력의 충원과 응급과 비응급의 구분에 대한 필요성을 구조적 문제로 제기하고 있다.

참여자들의 감정노동은 조직예산의 확보로 인력의 보강과 법적인 근거를 마련해서 비응급의 문제가 해결 되었을 때 한결 가벼워질 것이라 생각된다. 이는 구급대원의 감정노동 뿐만이 아니라 직무만족도와 삶의 질까지 향상시킬 수 있다는 점에서 의미가 있다고 하겠다.

본 연구의 학문적 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 구급대원이 현장에서 직면하는 감정노동을 발생시키는 원인으로 요구조자의 말과 행동, 조직문화, 시스템을 탐색하고 이후 발생하는 부정적인 영향을 확인하였다. 이는 구급대원의 감정노동의 원인과 영향을 제공했다는 데 임상적 의의가 있다고 하겠다.

둘째, 본 연구에서는 구급대원이 요구조자의 위협한 행동과 욕설이 섞인 언행으로 발생하는 감정노동의 심각성을 제공하였다는 점에 의의가 있다고 하겠다.

셋째, 본 연구에서는 감정노동의 극복 과정에

정신화 능력과 자아탄력성의 활용 필요성을 발견하였다는 점에서 그 의의가 있다고 하겠다.

본 연구의 실무적 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 참여자들은 그들을 지지해 주지 않는 조직과 신뢰할 수 없는 조직문화와 더불어 민원 처리 과정에서 더 깊은 상처를 경험하고 있었다. 현장에서 요구조자의 무례한 말과 위협적인 행동으로 감정노동을 경험하고 이후 민원발생으로 인한 상사의 질책하는 태도와 행정처리 과정에서 동료의 부정적인 시선 등으로 자괴감을 느끼고 있었다. 이에 참여자들이 직무에만 집중할 수 있도록 행정 처리 전담부서의 신설과 지지적인 조직문화로의 변화의 필요성이 요구되고 있다.

두 번째로 인력 확충의 문제이다. 인력 충원은 구급대원의 감정노동의 수준과 현장의 처치 기술의 질적 향상과 더불어 일상생활의 삶의 만족도를 높일 수 있다. 인력충원으로 파생되는 긍정적인 영향은 다양하다. 우선 집단적 논의는 혼자서 판단하는 것보다 정확도를 높여줄 수 있고, 처치에 대한 신속성을 높일 수 있다. 무엇보다도 수적인 우세는 심리적인 안정을 되찾고 요구조자의 압박감에 당당하게 대응하며 감정노동에서 자유롭게 한다. 그만큼 인력 충원은 절대적으로 필요해 보인다.

세 번째로 본 연구의 참여자들은 응급과 비응급의 구분을 위한 법적인 근거를 마련해야 한다고 말하고 있다. 구급차 이용에 있어서 비응급의 유료화를 추진한다면 감정노동 뿐만이 아니라 직무 피로도와 직무 만족도 등 다양한 측면의 해소가 될 것으로 보고 있다.

네 번째로 조직에서 운영하는 힐링 프로그램이 심리적인 안정과 신체적인 피로도를 낮추는

실질적인 힐링의 역할을 하고 있지 않을 수 있다는 것이다. 구급대원의 감정노동의 심각성을 인식하고 심리적인 측면의 상담 및 치료 서비스를 제공해야 한다. 참여자들은 자발적인 선택에 의해서가 아니라 팀 내에서 선택권이 없기 때문에 강제로 힐링 프로그램에 참여하고 있다고 보고하고 있다. 이는 프로그램의 구성에 참여자들의 욕구가 반영되고 있지 않고 있어서 프로그램의 내용에 대한 참여자들의 만족도가 낮다는 것을 의미할 수 있다. 따라서 심리적으로 편안함을 되찾고 신체적으로 피로감을 해소 시킬 수 있는 프로그램의 재구성에 도움이 될 것이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 대상은 경기도 지역에 근무하는 구급대원을 대상으로 하였기 때문에 지역의 한계성으로 인해 구급대원 전체의 것으로 일반화하기는 어렵다.

둘째, 표집 된 연구 참여자들은 여성대원이 4명, 남성대원이 6명으로, 소수의 인원을 대상으로 한 질적 연구로 감정노동에 대한 내용이 포화상태에 이를 때까지를 목표로 진행하였다. 하지만 전체 구급대원을 대상으로 일반화 하는데 한계가 있다.

셋째, 본 연구에서는 참여자들을 여성대원과 남성대원을 4:6의 비율로 구성 하였다. 남성과 여성이 감정노동을 경험하는 정도의 차이와 성역할에서 오는 어려움도 있을 것이다. 추후 성역할의 차이에서 오는 어려움의 종류도 함께 고려하여 포괄적인 정보를 얻는 것도 필요할 것으로 생각된다.

넷째, 구급소방공무원들에 한정되어 진행하였으나 추후 연구에서는 구조, 화재, 행정 등 다른 직무에 대한 어려움도 살펴 볼 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 고재욱 (2013). 사회복지사의 감정노동에 관한 연구. 한국케어매니지먼트연구, 9, 65-94.
- 권경인, 양정연 (2015). 콜센터 종사자의 어려움에 대한 질적연구: 인바운드 상담원을 중심으로. 상담학 연구, 6(16), 109-133.
- 권석만 (2014). 이상심리학의 기초 -이상행동과 정신장애의 이해. 서울: 학지사.
- 김구, 한기민 (2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: J-지방청을 중심으로. 한국사회와 행정연구, 497-523.
- 김국래 (2006). 한국 응급의료서비스 체계의 민관파트너십 구축방안 : 거래비용이론을 중심으로. 한양대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 김국래 (2007). 소방공무원의 의식과 처우개선에 관한 연구. 한국화재소방학회 논문지, 21(1), 7-18.
- 김상구 (2009). 공공부분의 감정노동 : 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김상호 (2009). 경찰공무원의 감정노동에 관한 연구: 직무스트레스와의 관련성 및 조직 동일시 조절효과를 중심으로. 한국경찰학회보, 11(2), 5-33.
- 김성환 (2013). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과를 중심으로. 동국대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 김성환 (2015). 소방공무원의 외상 후 스트레스 경험과 자살 생각과의 관계. 단국대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김연정, 김진현, 심규식 (2017). 소방공무원의 정신건강과 직무스트레스, 감정노동, 회복탄력성간의 융합관계. 한국융합학회논문지, 8(12), 379-389.
- 김영길 (2011). 소방공무원 근무환경 개선방안 연구 : 경기도 소방공무원 중심으로. 동국대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김지희, 엄동춘, 김은애 (2010). 119구급대원의 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 관계. 한국산학기술학회논문지, 11(11), 4433-4440.
- 김환, 한수미, 한혜라, (2019). 서비스직과 미서비스직의

- 감정노동 및 감정노동이 우울과 삶의 질에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 4(20), 177-188.
- 류상일, 권승 (2018). 공공부문 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 소방공무원을 중심으로. 한국융합과학회지, 7(3), 153-167.
- 문유석 (2011). 소방공무원의 스트레스 수준과 직무환경적 유발요인. 지방정부연구, 15(1), 119-141.
- 문현주, 신혜정, 강방글, 권지성 (2014). 사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 16(1), 113-146.
- 박운호 (2018). 소방공무원의 리더십 특성이 현장 몰입도에 미치는 영향-재난현장 지휘관을 중심으로. 동의대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 박승균 (2015). 소방공무원의 사망사건 외상경험에서의 어려움과 대처에 대한 질적 연구. 광운대학교 상담복지정책대학원 석사학위 청구논문.
- 배점모 (2008). 소방대원의 출동출격, 사회적 지지, 대처행태와 PTSD 증상 및 심리적 복지감의 관계에 관한 연구. 서울시립대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 박주상, 안승남 (2012). 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 9(1), 49-70.
- 소방방재청(2008). 소방공무원 외상후 스트레스 실태분석연구.
- 소방방재청(2014). 소방보건안전 복지실태 조사 및 정책방안 연구.
- 송민혜, 양승범, 이현정 (2017). 공무원의 사회적교환관계 인식과 감정노동 관리방안 연구: 조직지원인식과 리더-구성원 교환관계를 중심으로. 현대사회와행정, 27(1), 163-191.
- 송용선 (2013). 소방공무원 3교대 근무 실효성 확보를 위한 제언. 국가위기관리학회, 하계학술대회 자료집, 171-180.
- 신석호 (2008). 호텔직원의 서비스접점상황, 감정부조화, 감정고갈 및 고객지향성 간의 관계. 계명대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 신수진 (2016). 은행영업점 고객접점직원의 감정 노동 경험에 대한 현상학적연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 신지훈, 박부연, 이재홍, 송설경 (2015). 스마트기기 사용에 따른 소방관의 감정노동 통계분석. 한국전자통신학회 논문지, 10(11), 1297-1306.
- 신화영, 황순택, 신용태 (2015). 소방공무원의 외상성 사건 경험과 PTSD 증상의 관계. 한국위기관리논집, 11(6), 97-120.
- 심용출 (2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구. 청주대학교 대학원 사회복지학과 박사학위 청구논문.
- 안경현 (2015). 소방공무원의 직무상 신체적·정신적 증상과 외상후 스트레스분석에 관한연구. 목원대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 양성석 (2014). 소방대원의 직무태도 영향 요인: 정서노동 정도와 안전센터장 서번트 리더십의 효과. 아주대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 양승범, 송민혜 (2010). 한국지방공무원의 감정노동에 관한 연구-서비스 인카운터에서 감정 노동, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도간의 구조적 관계. 한국지방자치학회보, 22(3), 213-236.
- 오진아 (2013). 간호사의 분노표현 양식과 감정노동이 심리적 안녕감과 서비스 제공 수준에 미치는 영향. 광운대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 오진환 (2006). 소방대원의 이차 외상성 스트레스, 소진 및 신체적 증상의 영향 요인 분석. 한양대학교 박사학위 청구논문.
- 오현정 (2011). 남자 소방공무원의 외상적 스트레스 경험과 알코올 사용과의 관련성. 을지대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 우하린 (2008). 소방공무원의 직무스트레스와 심리적 탈진에 관한 연구: 경기도와 서울시를 중심으로. 서울산업대학교 IT정책전문대학원 석사학위 청구논문.
- 유기웅, 정종원, 김영석, 김한별 (2012). 질적연구방법의 이해. 서울: 박영사.
- 유승원, 김규상, 박정일, 김민기 (2012). 여성 소방관의 문제유주 실태 및 관련 요인. 대한직업환경의학회지 24(2), 124-132.
- 유지현, 박기환 (2009). 소방공무원의 PTSD 증상과 관

- 런된 심리 사회적 변인들-우울, 불안, 대처방식 및 사회적 지지를 중심으로. 한국심리학회지: 임상, 28(3), 833-852.
- 유흥미 (2002). 소방공무원의 직무 스트레스 및 환경적 지원과 소진과의 관계에 관한 조사. 대전대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 이성배 (2018). 요양보호사의 감정노동과 소진 간의 관계에서 역할스트레스의 매개효과와 긍정정서의 조절효과. 계명대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 이영주 (2011). 소방공무원이 지각한 외상경험과 외상후 스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 관한 연구. 강남대학교 사회복지전문대학원 석사학위 청구논문.
- 이지영, 문나영, 홍현기, 현명호 (2008). 소방대원의 외상경험, 정서지능과 외상후 스트레스 장애 증상의 관계. 한국심리학회지: 건강, 13(1), 25-39.
- 이춘이 (2018). 요양병원 간호사의 노인환자 임종간호 경험. 동아대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 장지수 (2018). 소방공무원의 감정노동과 소진 간의 관계 :직무스트레스의 매개 효과, 정서지능의 조절효과를 중심으로. 건양대학교 일반대학원 석사학위 청구논문.
- 주경숙 (2017). 소방공무원의 감정노동과 조직몰입 간의 관계. 한국위기관리논집, 13(4), 45-54.
- 주시각 (2013). 감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. -콜센터 상담사를 중심으로. 한양대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 주재진 (2012). 경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 21(4), 223-256.
- 조선태, 박재범 (2013). 소방공무원의 우울증상과 외상 후스트레스장애와의 관련성. 한국방재학회논문집, 13(5), 219-224.
- 지진호 (2009). 여행업 종사원의 감정노동과 서비스 제공 수준과의 영향관계. 한국콘텐츠학회논문지, 9(5), 284-292.
- 질적연구센터 (2018).
- 채진, 우성천, 고기봉 (2012). 소방공무원 직무스트레스의 영향요인 분석. 한국화재 소방학회 논문지 26(5), 28-34.
- 최말옥, 손광훈, 김서정, 김행미 (2007). 소방대원 외상 후 스트레스 극복경험에 관한 연구. 한국정신보건 사회복지학회 학술발표논문집, 65-87.
- 최영진 (2008). 119 구급대원들의 중요 스트레스. 경북대학교 수사과학대학원 석사학위 청구논문.
- 최지형, 박은민 (2018). 감정노동자의 감정부조화와 직무스트레스 관계에서 자아탄력성의 매개효과. 복지상담교육연구, 7(1), 177-196.
- 최혜경 (2010). 소방공무원의 외상사건 경험이 외상 후 스트레스장애증상, 정서적 탈진, 신체증상, 사회 및 직업기능에 미치는 영향. 아주대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 한국직업능력개발원 (2013). 한국의 직업지표 연구보고서. <https://www.krivet.re.kr/ku/da/kuBAAVw.jsp?gn=E1-E120130376>에서 자료 얻음.
- 한지윤 (2014). 119상황근무자의 감정노동에 대한 실태 조사 및 개선 방안에 관한 연구. 경기대학교 건설산업대학원 석사학위 청구논문.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Fullerton, C. S. ph.D., McCarroll, J. E. Ph. D., Ursano, R. J. MD., & Wright, K. M., Ph.D. (1992). Psychological responses of rescue workers: Fire fighters and trauma. *American Orthopsychiatric Association*. 62(3), 371-378.
- Giorgi, A. (2009). The descriptive phenomenological method in psychology. A modified husserlian approach. Pittsburgh: Duquesne University Press.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Vocational Behavior*, 51(1),

- 95-110.
- 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.
- Guy, M. E. & Newman, M. A. (2004). Women's jobs, men's jobs: Sex segregation and emotional labor. *Public Administration Review*, 64(3), 289-298.
- Hochschild, A. R., (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. 이가람 역, 이매진.
- Heieh, C. W., & Cuy, M. E. (2009). The relationship between managing the heart and managing client satisfaction. *Review of Public Personnel Administration*, 29(1), 41-57.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). Exploring the eimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*: NA: Sage Publications, Inc.
- Mastracci, S. H., Newman, M. A. & Guy, M. E. (2006). Appraising emotion work determining whether emotional labor is valued in government jobs. *American Review of Public Administration*, 6(2): 123-138.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H. & Wilson, K. (2006). Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance. *Public Administration Review*, 66(6): 899-909.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Moser, A., Takano, K., Margulies, D. T., Albrecht, M., Sonobe, Y., Ikeda, Y., ... & Fullerton, E. E. (2002). Magnetic recording: advancing into the future. *Journal of Physics D: Applied Physics*, 35(19), R157.
- Norwood, P. J., & Rascati, R. (2012). Recognizing and combating firefighter stress. *Fire Engineering*, 87-91.
- Patton, M. Q. (1990). Qualitative evaluation and research methods edition. 김진호, 나장함, 차동춘, 조대훈, 조윤경, 임정완, 임부연, 최윤경, 이연선, 최진혁, 박주영 공역. 파주: 교육과학사.
- Salem, C. S. OR. (2007). Firefighter response system.
- Shantz, M. C. (2002). Effect of related stress On firefighter/paramedic. Eastern Michigan University School of Fire Staff And Command.
- Smith, B. W., Ortiz, J. A., Steffen, L. E., Tooley, E. M., Wiggins, K. T., Yeater, E. A., Montoya, J. D., & Bernard, M. L., (2011). Mindfulness is associated with fewer PTSD symptoms, depressive symptoms, physical symptoms, and alcohol problems in urban firefighters. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 79(5), 613-617.
- Whalen, C., & Guy, M. E. (2008). Broadbanding trends in the states. *Review of Public Personnel Administration*, 28(4), 349-366.
- 원고접수일: 2019년 9월 24일
 논문심사일: 2019년 10월 18일
 게재결정일: 2020년 3월 4일

A Phenomenological Study on the Difficulties of Emotional labor of Paramedics

Min Kim Jin-kook Tak
Kwangwoon University

The purpose of this study was to explore and understand the situation and impact of the emotional labor experience. In this study, paramedics with emotional labor experience were chosen by using the snowball sampling-peer recommendation method. In all, 10 participants were interviewed once and analyzed by the phenomenological approach of Giorgi(2009). To summarize the primary results of the research, 28 of semantic meanings, 11 of sub-topics, and five of themes were derived from the categorization of the interview data through semantic process. The themes experienced by paramedics are the following; repeated states of the wounds, poor conditions which can't be relied on, rigid state of mind, strained relations, state of being sick of working. The causes of emotional labor experienced by paramedics are the following: indiscriminate words and actions, organizations and systems that leave deep scars on my body and mind, which are traumatized, and negative experiences proceeding with trauma that lead to skepticism of the work. These emotional labors are led to the psychological awakening state, negative personality, disjointed human relationship, shrinking family relationship, and loss of passion. In this study, thus, we are proposing a program to reach out to paramedics at a personal level to relieve the stress from emotional labor and discussion of supporting job resources. Also, there are meanings and limitations of the study in the following passage.

Keywords: paramedics, emotional labor, phenomenological approach, demander