

# 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사



■ 본 보고서를 충남대학교에서 수행한 『대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사』의 결과물로 제출합니다.

■ 책임 연구원: 최 인 이(충남대학교 사회학과 교수)

공동 연구원: 박 으 뜸(충남대학교 사회학과 박사과정 수료)

우 새 림(충남대학교 사회학과 석사)



## 제 출 문

---

대전광역시 노동권익센터장 귀하

본 보고서를  
『대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사』의  
최종 보고서로 제출합니다.

2021년 8월

충남대학교 산학협력단

단장 정종율

---





# 목 차

## 1장 서론

1. 연구 배경 및 목적 .....	3
2. 연구 방법 .....	4
3. 실태조사 개요 .....	5

## 2장 공공부문 감정노동 현황 및 쟁점

1. 감정노동 개념 .....	11
2. 공공부문 감정노동 .....	12
3. 공공부문 감정노동의 쟁점 .....	12

## 3장 대전광역시 사례관리노동자 감정노동실태 설문 조사 분석결과

1. 설문조사 및 설문분석 개요 .....	17
1) 설문조사 개요 .....	17
2) 설문분석 방법 .....	18
2. 설문 분석 결과 .....	20
1) 응답자의 인구사회학적 특성 .....	20
2) 사례관리사와 감정노동 .....	36
3) 주관적 정신/심리 건강 상태 및 스트레스 .....	52
4) 감정노동자 보호제도 .....	59

## 4장 대전광역시 사례관리노동자 FGI 분석결과

1. FGI 분석 개요 .....	75
2. FGI 분석 결과 .....	77
1) 노동과정 및 노동환경 .....	77
2) 감정노동 .....	84
3) 코로나19와 감정노동 .....	91

## 5장 대전광역시 사례관리노동자의 감정노동 보호를 위한 정책 대안

1. 구조적 문제 해결 .....	97
1) 고용형태 개선 .....	97
2) 노동환경 개선 .....	97
2. 감정노동자 보호를 위한 제도개선 .....	99
1) 기관 차원의 제도 마련 .....	99
2) 감정노동자 보호와 치유를 위한 제도 .....	102
3. 감정노동자 보호를 위한 정책제언 .....	104
1) 자치구별 조례 마련 .....	104
2) 대전광역시 감정노동자보호 가이드라인(안) .....	104
3) 사례대상자 및 시민 인식 개선 캠페인 .....	106
참고문헌 .....	107
부록 1. 설문지 .....	111
부록 2. 기타 및 건의사항 .....	120
부록 3. 매뉴얼 .....	125

## ■ 표 차례

<표 3-1> 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 현황	17
<표 3-2> 설문조사 개요	18
<표 3-3> 응답자의 성별	20
<표 3-4> 응답자의 연령	20
<표 3-5> 응답자의 소속기관	21
<표 3-6> 응답자의 고용형태	21
<표 3-7> 성별 고용형태	22
<표 3-8> 연령별 고용형태	22
<표 3-9> 소속기관 별 고용형태	23
<표 3-10> 응답자의 직종(자격증)	23
<표 3-11> 응답자의 현재 근무지 근무기간	24
<표 3-12> 현재근무지 근무기간(2년 기준)	25
<표 3-13> 고용형태 별 현재 근무지 근무기간	25
<표 3-14> 응답자의 동종 업무 근무기간	26
<표 3-15> 응답자의 노동조합 가입 유무	26
<표 3-16> 고용 형태별 노동조합 가입여부	27
<표 3-17> 현재 관리하고 있는 사례 건수	27
<표 3-18> 클라이언트 방문시 동행방식	28
<표 3-19> 직종별 방문 사례관리시 동행방식	29
<표 3-20> 감정노동 수행 장소 및 감정적 불편함을 경험하는 장소	29
<표 3-21> 연차휴가 사용 환경	30
<표 3-22> 1일 평균 근로시간	31
<표 3-23> 1일 평균 휴식시간	31
<표 3-24> 1주일 평균 출근 일수	32
<표 3-25> 공제 전 월 급여	32
<표 3-26> 코로나 전/후 방문 사례 관리 횟수	33

<표 3-27> 코로나 전/후 클라이언트와 통화 횟수 .....	34
<표 3-28> 코로나 전/후 클라이언트 관리에 소요된 시간 .....	35
<표 3-29> 감정노동 수준 평가: 감정표출 .....	37
<표 3-30> 감정노동 수준 평가: 과부하와 갈등 .....	38
<표 3-31> 감정노동 수준 평가: 감정부조화와 손상 .....	39
<표 3-32> 감정노동 수준 평가: 조직의 지지와 보호 .....	41
<표 3-33> 직무기관에 대한 평가: 직무만족 .....	43
<표 3-34> 직무기관에 대한 평가: 조직만족 .....	44
<표 3-35> 직무기관에 대한 평가: 근무환경 및 업무의 명확성 .....	46
<표 3-36> 감정노동자 보호실태: 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력경험 등 .....	47
<표 3-37> 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험 .....	49
<표 3-38> 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계 .....	51
<표 3-39> 주관적 정신 및 심리 건강 상태 .....	52
<표 3-40> 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율) .....	53
<표 3-41> 고용형태 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	55
<표 3-42> 직종 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	57
<표 3-43> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	59
<표 3-44> 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부 .....	60
<표 3-45> 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율) .....	61
<표 3-46> 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	63
<표 3-47> 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	65
<표 3-48> 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율) .....	67
<표 3-49> 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	67
<표 3-50> 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	67
<표 4-1> 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 현황 .....	75
<표 4-2> FGI 대상자 현황 .....	76
<표 5-1> 기관별 감정노동자 보호 가이드라인 및 지침 .....	101
<표 5-2> 고객응대근로자 건강보호 가이드라인 주요 내용(고용노동부, 2019) .....	101

## ■ 그림 차례

[그림 1-1] 연구방법 개요 .....	4
[그림 1-2] 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사 연구일정 .....	7
[그림 3-1] 응답자의 성별 .....	20
[그림 3-2] 응답자의 연령 .....	20
[그림 3-3] 응답자의 소속기관 .....	21
[그림 3-4] 응답자의 고용형태 .....	21
[그림 3-5] 성별 고용형태 .....	22
[그림 3-6] 연령 별 고용형태 .....	22
[그림 3-7] 연령별 고용형태 .....	23
[그림 3-8] 응답자의 직종(자격증) .....	23
[그림 3-9] 응답자의 현재 근무지 근무기간 .....	24
[그림 3-10] 현재근무지 근무기간(2년 기준) .....	25
[그림 3-11] 고용형태 별 현재 근무지 근무기간 .....	25
[그림 3-12] 응답자의 동종 업무 근무기간 .....	26
[그림 3-13] 응답자의 노동조합 가입 유무 .....	26
[그림 3-14] 고용 형태별 노동조합 가입여부 .....	27
[그림 3-15] 현재 관리하고 있는 사례 건수 .....	28
[그림 3-16] 클라이언트 방문시 동행방식 .....	28
[그림 3-17] 직종별 방문 사례관리시 동행방식 .....	29
[그림 3-18] 감정노동 수행 장소 및 감정적 불편함을 경험하는 장소 .....	30
[그림 3-19] 연차휴가 사용 환경 .....	30
[그림 3-20] 1일 평균 근로시간 .....	31
[그림 3-21] 1일 평균 휴식시간 .....	31
[그림 3-22] 1주일 평균 출근 일수 .....	32
[그림 3-23] 공제 전 월 급여 .....	32
[그림 3-24] 코로나 전/후 방문 사례 관리 횟수 .....	34

[그림 3-25] 코로나 전/후 클라이언트와 통화 횟수 .....	35
[그림 3-26] 코로나 전/후 클라이언트 관리에 소요된 시간 .....	36
[그림 3-27] 감정노동 수준 평가: 감정표출 .....	38
[그림 3-28] 감정노동 수준 평가: 과부하와 갈등 .....	39
[그림 3-29] 감정노동 수준 평가: 감정부조화와 손상 .....	40
[그림 3-30] 감정노동 수준의 평가: 조직의 지지와 보호 .....	42
[그림 3-31] 직무기관에 대한 평가: 직무만족 .....	44
[그림 3-32] 직무기관에 대한 평가: 조직만족 .....	45
[그림 3-33] 직무기관에 대한 평가: 근무환경 및 업무의 명확성 .....	47
[그림 3-34] 감정노동자 보호실태: 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력경험 등 .....	49
[그림 3-35] 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험 .....	50
[그림 3-36] 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계 .....	52
[그림 3-37] 주관적 정신 및 심리 건강 상태 .....	53
[그림 3-38] 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율) ·	54
[그림 3-39] 고용형태 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	56
[그림 3-40] 직종 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	58
[그림 3-41] 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	60
[그림 3-42] 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부 .....	61
[그림 3-43] 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율) ····	62
[그림 3-44] 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	64
[그림 3-45] 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	66
[그림 3-46] 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율) ·····	68
[그림 3-47] 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	69
[그림 3-48] 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	71
[그림 5-1] 안내문구 4가지 예시(고객응대근로자 건강보호 가이드라인, 고용노동부) ·····	106

# 서론

1. 연구 배경 및 목적
2. 연구 방법
3. 실태조사 개요

1장



# 1장 서론

## 1. 연구 배경 및 목적

- 본 보고서는 대전시 공공부문 사례관리노동자들의 감정노동 실태를 파악하여 이들이 업무를 수행하는 과정에서 직면하고 있는 문제점을 분석하고 이를 기반으로 감정노동 보호를 위한 정책 대안을 마련하는 것을 목표로 함
- 공공부문에서 일하고 있는 감정노동자들이 겪고 있는 피해양상을 파악하고 이를 해소할 수 있는 정책적 대안을 마련하는 것은 이후 민간부문에서 유사한 노동에 종사하는 감정노동자들의 노동환경을 개선하고 보다 안전한 환경에서 업무에 임할 수 있도록 하는 제도적 기준을 확산하는 데 도움을 줄 것으로 기대함
- 현재 대전시 공공부문에서 일하고 있는 사례관리노동자는 약 250명 정도로 사례관리사, 방문간호사, 사회복지공무원, 정신건강사례관리사 등으로 분류되며 각 직군별로 특화된 사례관리 업무를 담당하고 있음
- 실태조사를 통해 사례관리노동자들의 노동시간, 근무환경, 임금 등 기본적인 노동조건을 살펴보고, 특히 업무의 특성상 요구되는 감정노동의 성격을 파악하고자 함
- 사례관리노동자들이 감정노동을 수행하는 과정에서 겪게 되는 다양한 경험을 중심으로 신체적, 정서적 피해양상을 검토하고 이를 통해 감정노동자들을 보호할 수 있는 실질적인 방안들을 제안하고자 함
- 이를 위해서 본 연구에서는 다음의 사항들을 중점적으로 분석함
  - 사례관리노동자들의 노동조건 및 감정노동 관련 피해실태 파악
  - 사례관리노동자들의 감정노동에 대한 인식 파악
  - 소속 기관별 감정노동자 보호 제도 존재 유무 및 보호의 수준
  - 사례관리노동자 개인들이 느끼는 조직의 보호 수준 (제도 이용 가능성 및 이용 유무)
  - 사례관리노동자 개인 수준에서의 감정노동 피해 방지 및 치유 방법
- 사례관리노동자들이 속해 있는 기관들이 보유하고 있는 감정노동자 보호제도들의 현황을 파악하고 이러한 제도들을 개별 노동자들이 이용하고 있는지 살펴보는 것은 지방정부나 소속기관 차원에서 마련한 제도가 개인 노동자 보호에 있어 실질적인 효과를 발휘하는 지 분석하기 위함임
- 분석결과 지방정부나 소속기관 차원에서 마련한 제도는 사례관리노동자들의 노동환경 및 노동조건이 개선되지 않는 한 실질적인 효과를 발휘하기에 한계가 있다고 판단됨
- 노동조건 및 고용의 질 회복이 감정노동자 보호에 있어 중요한 기본 전제가 된다는 점에서 감정노동자들의 일터에서 삶 전반에 대한 종합적인 접근과 분석이 요구됨

## 2. 연구 방법

- 본 보고서는 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자의 감정노동 실태를 분석하기 위해 설문 분석 및 초점집단면접(Focused Group Interview: FGI)를 실시함
- 설문 분석을 위해 구조화된 설문지를 구성하였으며, 이를 응답자들이 직접 기입하는 방식으로 설문지를 수거함. 수거된 설문지는 통계 패키지 SPSS 26을 활용해 분석함. 본 보고서의 설문분석의 가장 큰 의의는 대전광역시 사례관리사 전체를 대상으로 한 전수조사(약 250명)라는 점에 있음
- FGI는 2021년 5월 총 7회 실시되었으며, 총 21명의 사례관리사가 참여함. 사례관리 업무의 특성을 고려하여, 직종 및 고용형태 별 다양한 사례관리사가 FGI에 참여함. 사례관리사의 노동과정 및 근무환경, 감정노동 피해 경험, 보호제도 등 사례관리 업무 전반에 관한 질문을 통해 FGI를 진행함. FGI 질문별 결과를 응답자의 직종별로 분석함

### ▪ 설문분석 방법

#### 1) 개요

- 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 설문분석을 실시함
- 문항별 빈도분석을 실시하였으며, FGI 결과와 비교하여 집단 간 비교분석이 필요한 경우 교차분석과 평균비교분석을 실시함

#### 2) 통계분석 시 유의사항

- 문항 간 응답 결과가 맞지 않는 경우 분석에서 제외
- 평균 값 분석 시, 평균값에 영향을 주는 이상점 제외함
- 코로나19 전후 비교 시 근무기간 14개월 미만 제외
- 직종 별 교차분석은 간호사와 사회복지사를 대상으로 실시함

#### 3) 긍정비율과 부정비율

- 감정노동 관련 주관적 인식은 문항의 긍정비율(매우 그럭함+약간 그럭함)과 부정비율(약간 아님 + 전혀 아님)로 분석함
- 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 해당 문항에 동의하는 것을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 해당 문항을 비 동의하는 것을 의미함

### ▪ FGI 분석 방법

#### 1) 개요

- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근무환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 코로나19 전후 노동과정 변화, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI 실시

#### 2) FGI 주요 질문

- ① 구체적인 노동과정 및 근무환경 만족도, 연차휴가 사용 여부
- ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처
- ③ 동료 및 상사와의 관계, 갈등 상황
- ④ 육체적, 정신적 질환
- ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도
- ⑥ 코로나19와 감정노동

#### 3) 분석 방법

- 각 질문 별 결과를 응답자의 직종별로 분석함

[그림 1-1] 연구방법 개요

### 3. 실태조사 개요

- 연구명: 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사
- 연구기간: 2021년 3월 ~ 8월(6개월 간)
- 연구방법: 사례관리사 감정노동 설문조사(전수조사) 및 FGI
- 조사대상
  - 설문조사: 대전광역시 사례관리사 전체
  - FGI: 대전광역시 공공기관 보건복지부문 종사자 21명

#### 1) 설문지 및 FGI 질문지 작성·검토(~ 3월)

- 사례관리노동자 감정노동 현황 파악을 위한 설문지 작성
  - 전체 76문항으로 구성된 구조화된 설문지 구성
    - ① 인구사회학적 특성 및 근로조건(20문항)
    - ② 감정노동 수준 평가(18문항)
    - ③ 직무기관에 대한 평가(12문항)
    - ④ 감정노동자 보호실태(14문항)
    - ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(8문항)
    - ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항)
    - ⑦ 감정노동자 보호정책(2문항)
- FGI 주요 질문에 대한 질문지 작성
  - 사례관리노동자의 구체적인 노동과정 및 근로환경, 만족도, 동료 및 상사와의 관계 등을 파악하기 위해 주요 질문 분야 6개로 구성된 질문지 작성
    - ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 연차휴가 사용 여부
    - ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처
    - ③ 동료 및 상사와의 관계, 갈등 상황
    - ④ 육체적, 정신적 질환
    - ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도
    - ⑥ 코로나19와 감정노동

## 2) 설문조사(4월~5월)

- 대전광역시의 보건복지부에서 일하는 사례관리노동자들이 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 모색을 목적으로 대전광역시 사례관리 노동자 전체를 대상으로 설문조사를 실시함
- 설문조사는 구조화된 설문지에 설문대상자가 직접 기입하는 방식을 통해 진행되었으며, 총 248부가 수거됨
- 수거된 설문지의 분석을 위해 코딩 및 데이터클리닝을 실시함.

## 3) FGI(5월)

- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 코로나19 전후 노동과정 변화, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI를 실시함
- FGI는 총 7회 실시되었으며, 21명의 사례관리사가 참여함. 사례관리 업무의 특성을 고려하여, 직종 및 고용형태 별 다양한 사례관리사가 참여함

## 4) 설문 및 FGI 분석(6월)

- 코딩 및 데이터클리닝이 완료된 설문을 통계패키지 SPSS 26을 활용하여 빈도 분석 및 교차분석을 실시함
- FGI 결과를 응답자의 직종별로 구분하여 분석함

## 5) 실태조사 중간 보고회(2021.07.20.)

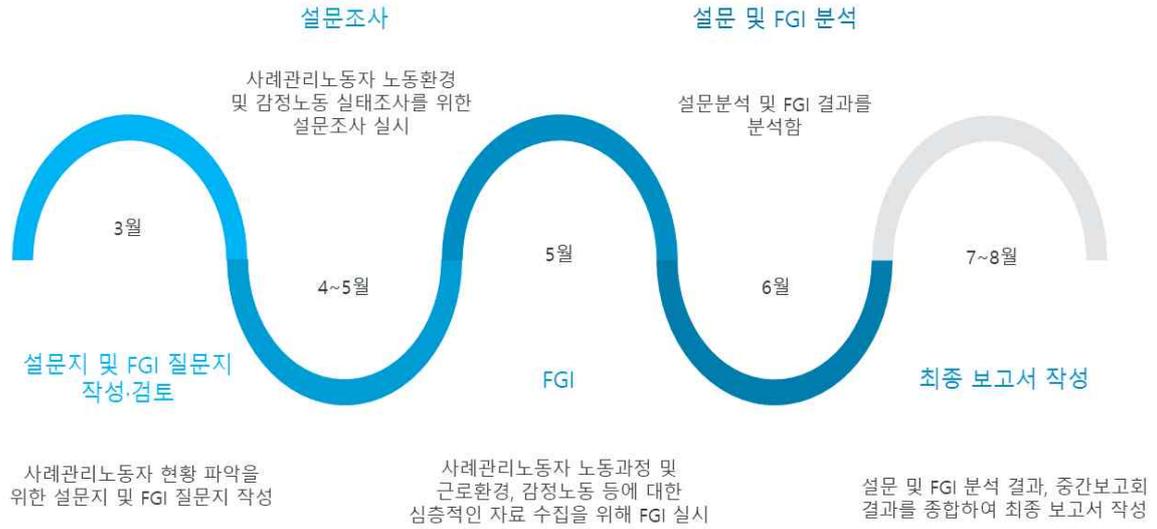
- 최종 보고서 작성을 위한 전문가 검토 및 관련 종사자 의견 청취를 위해 실태조사 중간보고회를 실시함
- 중간보고회는 2021년 7월 20일 10시에 (구)대전세종연구원에서 개최하였으며, 연구 발표 이후 토론을 진행함
  - 연구보고서에 대한 토론자로 최권호 교수(경북대학교 사회복지학부)가 참여 했으며, 사례관리사는 통합 사례관리사 1명, 정신건강복지센터 종사자 1명이 참여함
- 최종보고서 작성을 위해 중간보고회 결과를 요약·정리함

## 6) 최종 보고서 작성(7월~8월)

- 설문 및 FGI 분석 결과, 중간 보고회 결과 등을 종합하여 최종 보고서를 작성함

7) 실태조사 최종 보고회(2021.8.24.)

□ 설문 및 FGI 분석 결과, 정책 제언 등의 내용을 중심으로 한 최종보고회를 개최함



[그림 1-2] 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사 연구일정



## 공공부문 감정노동 현황 및 쟁점

1. 감정노동 개념
2. 공공부문 감정노동
3. 공공부문 감정노동의 쟁점

2장



## 2장 공공부문 감정노동 현황 및 쟁점

### 1. 감정노동 개념

- 감정노동이란 노동자가 업무상 필요에 의해 자신의 감정을 관리해야하는 노동을 의미함(Hochschild, 1989)
- 현대사회에서 서비스 노동이 증가하면서 감정노동의 영역이 더욱 확장되어 가고 있는 추세임. 서비스 노동은 전체이든 일부이든 감정노동이 반드시 수반되며, 노동자들은 노동과정 속에서 신체적, 정신적인 노동 이외에 감정을 관리하는 노동이 부가되어지는 것으로 볼 수 있음
- 특히 고객을 직접 응대하는 노동자들의 경우는 감정노동의 과정에서 고객의 반응에 민감하게 대응하도록 요구되어지고, 상황에 적절한 감정을 표현하기 위한 개인적인 노력을 끊임없이 반복해야 함
- 고객응대의 과정에서 자신의 감정과 다른 표현을 해야 하거나 자신의 감정을 숨기는 노력을 해야 하는 등의 감정 부조화(emotional dissonance)가 지속될 경우 노동자들은 수용력에 한계를 느껴 감정소진을 경험하거나 감정적 고갈을 경험하게 됨 (Morris & Feldman, 1996)
- 고객의 만족을 위해 감정을 관리하도록 요구하는 고용주(기관)의 요구는 노동통제의 기제로 자리잡게 되고, 노사 간 권력관계에서 약자인 감정노동자들이 경험하게 되는 업무과정에서의 다양한 스트레스와 부정적인 감정들은 노동의 질을 떨어뜨릴 뿐만 아니라 노동자들의 가족관계 및 일상생활에까지 영향을 미치게 됨
- 그러나 감정노동 종사자들의 노동과정 및 고객응대로부터 발생하는 다양한 노동권 침해사례 및 건강권 침해사례 등에 대한 연구는 다소 미진한 상태임. 또한 감정노동 종사자들이 일상적으로 감내해야하는 감정소진 및 감정적 고갈을 해소할 수 있는 제도적 보호 장치에 대한 논의도 형식적인 면에 그치는 경우가 많았음
- 감정노동자들에 대한 보호는 조직적, 제도적 차원에서 보호받아야할 감정노동자들에 대한 실태 파악으로부터 시작하여 노동자들이 소속된 조직의 구조 및 문화, 노동환경 등에 대한 다각적인 분석, 그리고 기존 제도의 적실성 검토 등을 통해 실질적인 대안을 마련하는 것으로부터 시작되어야 할 것임

## 2. 공공부문 감정노동

- 공공서비스영역이 확대되면서 공공부문 노동자의 대민접촉업무가 증가하고 있으며 서비스의 질에 대한 중요성도 더욱 강조되고 있는 추세임
- 공무원을 ‘공복(公僕)’으로 표현하는 것이 익숙할 정도로 대시민 서비스가 강조됨으로 인해 업무과정에서 감정노동의 비중도 지속적으로 증가하고 있음
- 중앙정부 조직과 지방자치단체 산하의 공공조직에 대한 평가가 효율성과 대민 서비스의 질을 기준으로 이루어지고 있다(채연주 외, 2018)는 점에서 민원인의 만족도가 중요한 평가의 기준이 됨. 이러한 상황에서 공공부문 노동자들의 감정표현은 더욱 통제되고 관리될 수밖에 없음
- 공공부문의 감정노동자들이 경험하는 문제는 주로 대민업무 수행과정에서 발생하는 측면에서 민간부문의 고객응대 과정에서 발생하는 문제들과 유사하게 보이지만, 서비스의 대상이나 업무의 내용 그리고 공공부문이라는 특성이 결합하여 민간부문과는 다른 성격을 가지고 있음.
- 본 보고서의 주요 연구대상인 사례관리노동자들은 기관에서 이루어지는 대민서비스 제공 업무에서 한발 더 나아가 사례대상자들을 발굴하고 직접 방문하여 문제를 해결하는 업무를 주로 수행하므로 대민접촉서비스에서 경험하는 감정노동의 양상과는 또 다른 차원의 감정노동을 수행하고 있다고 할 수 있음. 소속기관 외부에서 사례관리 업무를 수행하는 과정에서 감정의 소진, 감정적 고갈, 스트레스, 트라우마 등을 더욱 심하게 경험할 가능성이 높음

## 3. 공공부문 감정노동의 쟁점

- 사례관리노동자들을 포함하는 공공부문 감정노동자들이 경험하는 피해사례를 줄이고 예방할 수 있는 방안을 다양한 측면에서 모색할 필요성이 제기됨
- 대민 접촉 서비스 과정에서 시민/사례관리대상자와의 관계에서 발생하는 감정적 소진을 예방하고, 보호할 수 있는 소속기관 차원의 적절한 보호조치 마련이 필요함
- 감정노동자들이 처해있는 업무환경 및 근무조건 등을 다각적으로 분석하여 감정노동 관련 피해사례가 만들어지는 구조를 파악하고 개선하는 조치가 필요함. 조직이나 기관의 위계구조로 인해 발생하는 정신적 피로감과 열악한 노동환경으로부터 발생하는 신체적 피로감은 노동자들의 정서적 소진을 더욱 가중시키는 경향이 있으므로 일터의 근본적인 구조개선을 통해 전반적인 노동환경을 향상시키는 것이 무엇보다 중요함

- 보호받아야 할 감정노동자들에 대한 사회적 관심을 이끌고 제도적 대책을 마련하기 위해 공공부문에서 선도적 역할을 수행하는 것이 중요함. 공공부문을 중심으로 감정노동자들이 피해를 입지 않도록 예방하고, 발생하는 피해에 대해서는 적극적인 회복을 이끌어내는 실질적인 자세와 책임 있는 관리가 요구됨. 공공부문의 성공적인 선례를 통해 민간영역으로까지 제도의 도입과 확산을 이끌어내어야 할 것임



# 대전광역시 사례관리노동자 감정노동실태 설문조사 결과

1. 조사 개요
2. 설문 분석 결과

3장



### 3장 대전광역시 사례관리노동자 감정노동실태 설문조사 분석 결과

#### 1. 설문조사 및 설문분석 개요

##### 1) 설문조사 개요

- <대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 설문 조사>는 대전광역시의 보건복지부문을 일하는 사례관리 노동자들이 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등의 모색을 목적으로 함
- 설문대상자는 대전광역시 공공기관 보건복지부문에 종사하고 있는 사례관리노동자 임. 이번 설문조사는 대전광역시 사례관리노동자를 대상으로 한 전수조사라는 점에서 의미가 있음
- 최종 설문 수거된 설문은 248부 임. 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자가 총 235+ $\alpha$ 명이라는 점을 고려했을 때, 전수조사의 목적에 맞게 대부분의 사례관리자가 설문에 응답함

<표 3-1> 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 현황

분 류	인 원
통합사례관리사	22명
아동통합사례관리사	15명
의료급여관리사	19명
방문간호, 재활치료	30명
사회복지담당 공무원	79명 + $\alpha$
정신건강사례관리	54명
다문화가정사례관리	4명
취약위기가족사례관리	6명
합 계	총 235+ $\alpha$

- 설문조사는 구조화된 설문지에 설문대상자가 직접 기입하는 방식을 통해 진행되었으며, 설문조사는 2021년 4월, 5월 2개월 간 진행됨
- 설문문항은 ① 응답자의 인구사회학적 특성, ② 감정노동 수준 평가, ③ 직무기관에 대한 평가, ④ 감정노동자 보호실태, ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강, ⑥ 감정노동자 보호제도, ⑦ 감정노동자 보호정책으로 구성됨

〈표 3-2〉 설문조사 개요

설문 대상	대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리 노동자
설문 기간	2021년 4월 ~ 2021년 5월 2개월 간
설문 부수	248부
진행 방식	① 전수조사 ② 설문은 응답자가 직접 기입하는 방식으로 진행 됨
설문 목적	① 대전광역시 사례관리 노동자들의 노동환경과 감정노동 실태조사 ② 사례관리 노동자들의 수요에 맞는 지원 제도 및 정책 발굴
설문문항 구성*	① 인구사회학적 특성 및 근로조건(20문항) ② 감정노동 수준 평가(18문항) ③ 직무기관에 대한 평가(12문항) ④ 감정노동자 보호실태(14문항) ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(8문항) ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항) ⑦ 감정노동자 보호정책(2문항)

\* 설문문항의 자세한 내용은 '부록 1. 설문지' 참고

## 2) 설문분석 방법

- 응답된 설문지를 코딩한 후 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 설문분석을 실시함
- 기본적으로 각 문항별 빈도분석을 실시하였으며, FGI 결과와 비교하여 집단 간 비교분석이 필요한 경우 교차분석과 평균비교분석을 실시함

- 통계분석 시 다음의 점들을 유의하여 분석을 실시함
  - 문항 간 응답 결과가 맞지 않는 경우 분석에서 제외(예시: 연령은 30세이나 근속기간은 300개월인 경우 제외)
  - 근속기간, 방문횟수, 통화횟수 등의 평균 값 분석 시, 평균값에 영향을 주는 이상점<sup>1)</sup>은 분석에서 제외함(예시: 평균 방문횟수가 20~30회이나, 한명만 400회로 응답한 경우 분석에서 제외함)
  - 코로나19 전후 비교 시 근무기간이 14개월 미만인 경우 분석에서 제외함(설문조사 기간(2021년 4~5월)과 코로나19 대유행 시기(2020년 2월)를 고려하여 제외)
  - 직종은 간호사, 보육교사, 사회복지사, 아동복지사, 기타 등이 응답되었으나, 교차분석은 간호사와 사회복지사를 대상으로 실시함. 보육교사, 아동복지사, 기타는 빈도수가 너무 적기 때문에 교차분석을 실시하기 어려움
- 감정노동 수준 평가, 직무기관에 대한 평가, 감정노동자 보호실태 등에 대한 주관적 인식에 대한 결과는 문항에 대한 긍정비율(매우 그러함+약간 그러함)과 부정 비율(약간 아님 + 전혀 아님)로 분석함.
  - 각 문항은 “클라이언트에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다”와 같이 응답자의 주관적 인식이나 생각을 묻는 질문들로 구성되어 있음
  - 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 해당 문항에 동의하는 것을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 해당 문항을 비 동의하는 것을 의미함
- 사례관리노동자의 감정노동보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타 의견은 ‘부록 2’에 정리함

---

1) 이상점(Outlier)은 다른 자료들에 비해 지나치게 높거나 낮은 값을 의미함. 이상점을 평균 분석 시 제외하지 않을 경우 평균 값을 지나치게 높이거나 낮출 수 있음. 예를 들어 이번 조사에서 평균 관리 건수가 20.96건이지만, 이상점을 반영할 경우 31.77건으로 높아짐. 그러므로 응답자의 평균을 보기 위해서는 이상점을 제외해야 함

## 2. 설문 분석 결과

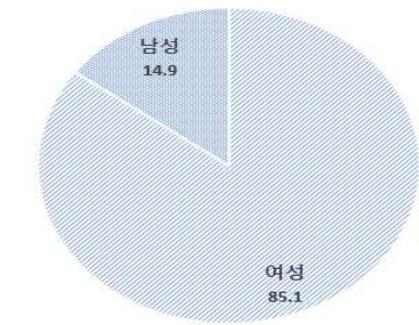
### 1) 응답자의 인구사회학적 특성

#### (1) 인구학적 특성

##### ① 응답자의 성별

<표 3-3> 응답자의 성별

구분	빈도	퍼센트
여성	211	85.1
남성	37	14.9
전체	248	100.0



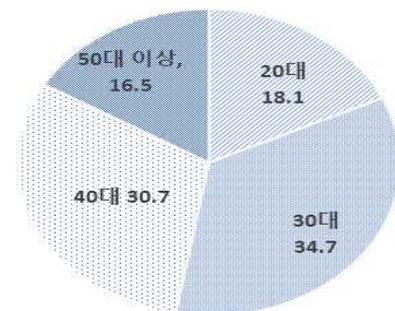
[그림 3-1] 응답자의 성별

- 응답자의 성별은 여성 85.1%, 남성 14.9%로 여성의 비율이 남성의 비율보다 약 5.7배 높음. 이 같은 응답자의 성별은 사례관리사의 직업적 특성을 반영한 결과라고 해석할 수 있음

##### ② 응답자의 연령

<표 3-4> 응답자의 연령

구분	빈도	퍼센트	평균(세)
20대	45	18.1	39.25
30대	86	34.7	
40대	76	30.7	
50대 이상	41	16.5	
전체	248	100.0	



[그림 3-2] 응답자의 연령

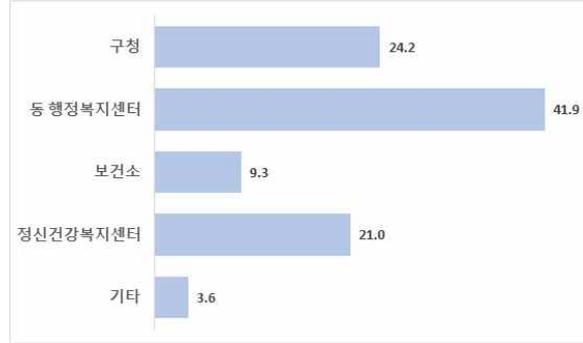
- 평균연령은 39.25세이며, 연령대는 30대가 86명(34.7%)로 가장 많았고, 이어 40대 76명(30.7%), 20대 45명(18.1%), 50대 이상 41명(16.5%) 순임

(2) 응답자의 소속기관 및 고용형태, 직종

① 응답자의 소속기관

<표 3-5> 응답자의 소속기관

구분	빈도	퍼센트
구청	60	24.2
동 행정복지센터	104	41.9
보건소	23	9.3
정신건강복지센터	52	21.0
기타	9	3.6
전체	248	100.0



[그림 3-3] 응답자의 소속기관

- 소속기관은 동 행정복지센터가 41.9%로 가장 많았고, 이어 구청 24.2%, 정신건강복지센터 21.0%, 보건소 9.3%, 기타 3.6% 순임. 기타로 응답 된 소속 기관은 건강가정다문화가족지원센터, 사회복지기관, 사회복지시설 등이 있음
- 응답자의 소속기관 분포는 노인맞춤돌봄서비스, 방문건강관리, 취약계층 아동통합서비스, 정신건강사례관리 등 다양한 업무가 포함된 사례관리사의 특성을 반영한 결과라고 해석할 수 있음

②-1 응답자의 고용형태

<표 3-6> 응답자의 고용형태

구분	빈도	퍼센트
정규직 공무원	102	41.1
공무직(무기계약직)	96	38.7
계약직	50	20.1
전체	248	100.0



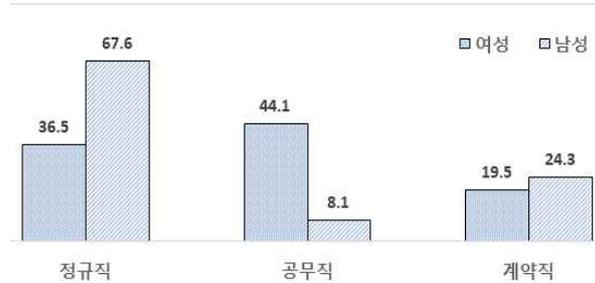
[그림 3-4] 응답자의 고용형태

- 고용형태는 정규직 공무원 41.1%, 공무직(무기계약직) 38.7%, 계약직 20.1%로 정규직 공무원 비율이 가장 높음

## ②-2 성별 고용형태

<표 3-7> 성별 고용형태

구분	여성		남성	
	N	%	N	%
정규직 공무원	77	36.5	25	67.6
공무직(무기계약직)	93	44.1	3	8.1
계약직	41	19.5	9	24.3
전체	211	100.0	37	100.0



[그림 3-5] 성별 고용형태

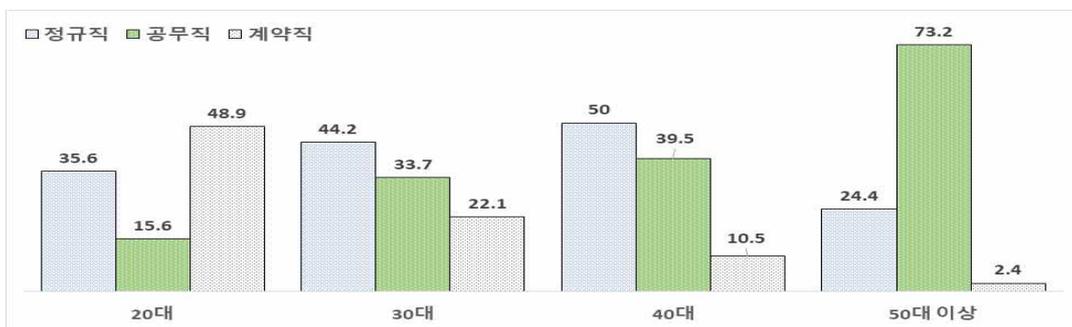
- 성별 고용형태의 경우 여성은 ‘공무직(무기계약직)’ 44.1%, ‘정규직 공무원’ 36.5%, ‘계약직’ 19.5% 순 이며, 남성은 ‘정규직 공무원’ 67.6%, ‘계약직’ 24.3%, ‘공무직(무기계약직)’ 8.1% 순 임. 여성은 공무직 비율이 높고, 남성은 정규직 공무원 비율이 높아 성별 고용형태에 있어 유의미한 차이가 나타남

## ②-3 연령 별 고용형태

<표 3-8> 연령별 고용형태

구분	20대		30대		40대		50대 이상	
	N	%	N	%	N	%	N	%
정규직 공무원	16	35.6	38	44.2	38	50.0	10	24.4
공무직(무기계약직)	7	15.6	29	33.7	30	39.5	30	73.2
계약직	22	48.9	19	22.1	8	10.5	1	2.4
전체	45	100.0	86	100.0	76	100.0	41	100.0

- 연령별 고용형태에서 정규직은 40대까지 연령이 증가할수록 증가하는 경향을 보이나, 50대 이상부터는 정규직 공무원 비율이 급감함. 반면, 계약직은 연령이 감소할수록 증가하는 경향을 보였으며, 20대가 계약직 비율이 가장 높음. 공무직(무기계약직)의 경우 연령이 증가할수록 증가함. 50대 이상의 경우 공무직(무기계약직) 비율이 73.2%로 매우 높음. 이처럼 연령대별로 고용형태에 있어 유의미한 차이를 보임



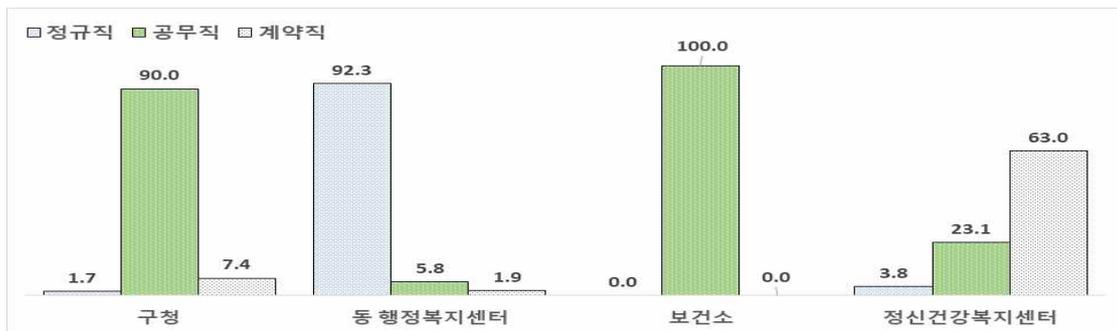
[그림 3-6] 연령 별 고용형태

②-4 소속기관 별 고용형태

<표 3-9> 소속기관 별 고용형태

구분	구청		동 행정복지센터		보건소		정신건강복지센터	
	N	%	N	%	N	%	N	%
정규직 공무원	1	1.7	96	92.3	0	0.0	2	3.8
공무직(무기계약직)	54	90.0	6	5.8	23	100.0	12	23.1
계약직	5	7.4	2	1.9	0	0.0	38	63.0
전체	60	100.0	104	100.0	23	100.0	52	100.0

- 소속기관 별 고용형태를 살펴보면, 구청은 ‘공무직(무기계약직)’의 비율이 90.0%로 가장 높고, 동행정복지센터는 ‘정규직 공무원’의 비율이 92.3%로 가장 높음. 보건소는 모든 사례관리사가 ‘공무직(무기계약직)’임. 정신건강복지센터는 위탁 기관과 3년마다 재계약하는 방식으로 기관을 운영하기 때문에 계약직의 비율이 매우 높음
- 각 고용형태 별 근로조건이나 환경 등에 차이가 나타므로, 각 기관별 근무 조건이나 환경에서도 차이가 나타날 것으로 예상됨



[그림 3-7] 연령별 고용형태

③ 직종(자격증)

<표 3-10> 응답자의 직종(자격증)

구분	빈도	퍼센트
간호사	56	22.6
보육교사	3	1.2
사회복지사	175	70.6
아동복지사	3	1.2
기타	11	4.4
전체	248	100.0



[그림 3-8] 응답자의 직종(자격증)

- 직종(자격증)은 사회복지사가 70.6%로 가장 높았고, 이어 간호사가 22.6%로 다른 직종에 비해 높음. 사회복지사와 간호사의 비율이 93.2%로 대부분을 차지했으며, 그 외 직종(자격증)인 보육교사(1.2%), 아동복지사(1.2%) 매우 낮음. 임상심리사, 작업치료사, 직업상담사 등 기타로 응답한 비율은 4.4%임

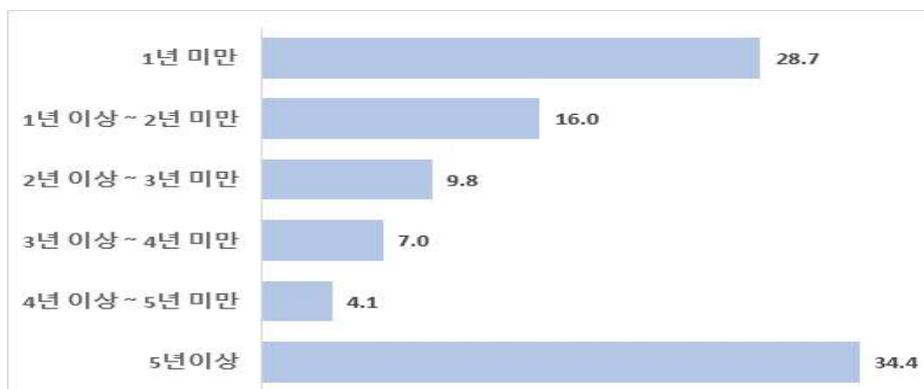
### (3) 응답자의 근무 환경 및 조건

#### ① -1 응답자의 현재 근무지 근무기간

<표 3-11> 응답자의 현재 근무지 근무기간

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
1년 미만	70	28.7	53.37
1년 이상 ~ 2년 미만	39	16.0	
2년 이상 ~ 3년 미만	24	9.8	
3년 이상 ~ 4년 미만	17	7.0	
4년 이상 ~ 5년 미만	10	4.1	
5년이상	84	34.4	
5년 이상 ~ 10년 미만	50	20.5	
10년 이상	34	13.9	
전체	244	100.0	

- 현재 근무지의 근무기간은 ‘5년 이상’이 34.4%로 가장 많았고, 이어 ‘1년 미만’ 28.7%, ‘1년 이상 ~ 2년 미만’ 16.0%, ‘2년 이상 ~ 3년 미만’ 9.8% 순임. 응답자의 평균 근속연수는 약 4년 5개월(53.37개월)임



[그림 3-9] 응답자의 현재 근무지 근무기간

① -2 현재 근무지 근무기간(2년 기준)

<표 3-12> 현재근무지 근무기간(2년 기준)

구분	빈도	퍼센트
2년 미만	109	44.7
2년 이상	135	55.3
전체	244	100.0



[그림 3-10] 현재근무지 근무기간(2년 기준)

- 2년을 기준으로 현재 근무지 근무 기간을 살펴보면, '2년 이상'이 55.3%, '2년 미만'이 44.7%로 '2년 이상'이 약 10.0% 높음. 평균 근속기간이 4년 5개월인 것에 반해, '2년 미만'의 응답 비율이 높은 이유는 공무원의 순환 근무에 따른 결과로 해석할 수 있음

① -3 고용형태 별 현재 근무지 근무기간

<표 3-13> 고용형태 별 현재 근무지 근무기간

구분	정규직 공무원		공무직 (무기계약직)		계약직	
	N	%	N	%	N	%
2년 미만	75	75.0	7	7.4	27	55.1
2년 이상	25	25.0	88	92.6	22	44.9
전체	100	100.0	95	100.0	49	100.0



[그림 3-11] 고용형태 별 현재 근무지 근무기간

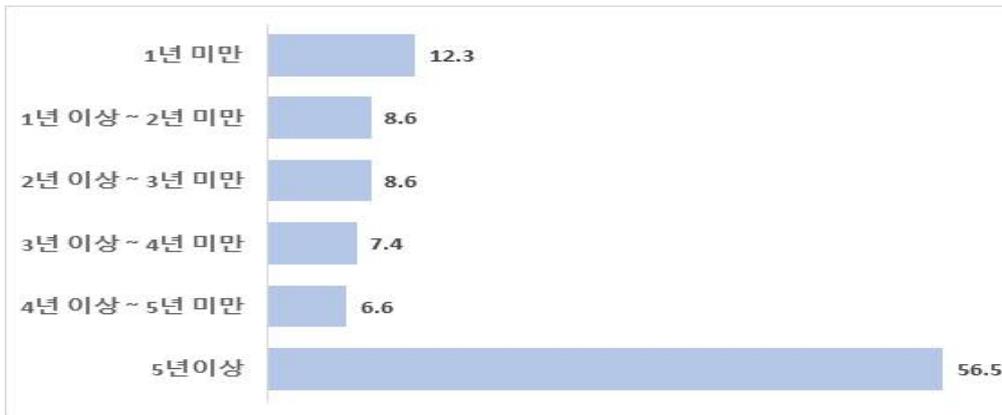
- 고용형태 별 현재 근무지 근무기간을 살펴보면 정규직 공무원은 '2년 미만'이 75.0%로 가장 많고, 공무직(무기계약직)은 '2년 이상'이 92.6%로 가장 많음. 계약직은 '2년 미만'이 55.1%, '2년 이상'이 44.9%임
- 이처럼 공무원은 순환 근무 등으로 현 근무지 근로기간이 공무직(무기계약직)에 비해 짧음. 이러한 공무원의 짧은 근무 기간은 기관 내 갈등의 요인으로 작용하기도 함. 실제 FGI에서 한 사례관리사는 공무원의 잦은 교체와 업무에 대한 이해도가 없는 상급자(공무원)의 부임이 업무상 스트레스를 증가시키는 주요 요인이라고, 지적하기도 하였음

② 응답자의 동종 업무 근무기간

<표 3-14> 응답자의 동종 업무 근무기간

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
1년 미만	30	12.3	87.09
1년 이상 ~ 2년 미만	21	8.6	
2년 이상 ~ 3년 미만	21	8.6	
3년 이상 ~ 4년 미만	18	7.4	
4년 이상 ~ 5년 미만	16	6.6	
5년 이상	138	56.5	
5년 이상 ~ 10년 미만	63	25.8	
10년 이상	75	30.7	
전체	244	100.0	

□ ‘5년 이상’이 56.5%로 가장 많았고, ‘10년 이상’ 장기 근속자의 비율도 30.7%로 다른 응답들에 비해 상대적으로 높음. 동종 업무의 평균 근무 개월은 87.09개월로 약 7년 3개월임. 현 직장 평균 근무 개월과 비교했을 때, 동종 업무의 근무 개월이 약 2년 10개월 깊



[그림 3-12] 응답자의 동종 업무 근무기간

③ -1 응답자의 노동조합 가입 유무

<표 3-15> 응답자의 노동조합 가입 유무

구분	빈도	퍼센트
가입	176	71.0
비가입	72	29.0
전체	248	100.0



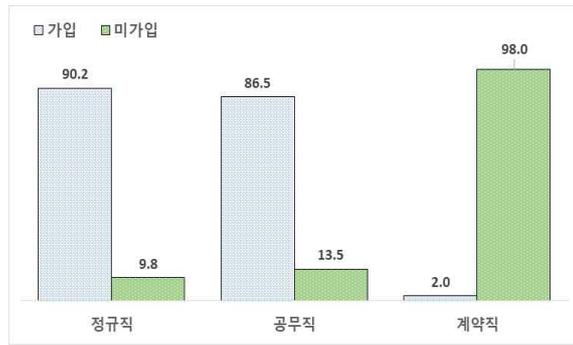
[그림 3-13] 응답자의 노동조합 가입 유무

□ 노동조합 가입 여부는 ‘가입’ 71.0%, ‘비가입’ 29.0%로 응답자 대다수가 노동조합에 가입하고 있음

### ③-2 고용 형태별 노동조합 가입 유무

<표 3-16> 고용 형태별 노동조합 가입여부

구분	계	가입 여부	
		가입	비가입
정규직 공무원	102(100.0)	92(90.2)	10(9.8)
공무직 (무기계약직)	96(100.0)	83(86.5)	13(13.5)
계약직	50(100.0)	1(2.0)	49(98.0)
전체	248(100.0)	176(71.0)	72(29.0)



[그림 3-14] 고용 형태별 노동조합 가입여부

- 하지만 고용 형태별 노동조합 가입 여부를 살펴보면 정규직 공무원과 공무직(무기계약직)은 ‘가입’이 각각 90.2%, 86.5%로 매우 높은 반면, 계약직은 ‘비가입’이 98.0%로 대부분의 계약직은 노동조합에 가입하고 있지 않음. 즉, 고용형태에 따라 노동조합 가입 여부에 차이가 있으며, 계약직 대다수는 노동조합에 가입하고 있지 않기 때문에, 업무상 문제 및 재해 발생 시 노동조합의 도움을 받기 어려운 상황임.
- 앞서 소속기관별 고용형태에서 정신건강 복지센터가 다른 기관에 비해 계약직의 비율이 매우 높았던 것을 고려했을 때, 정신건강 복지센터에서 근무하는 대부분 사례관리사들은 문제 발생 시 노동조합의 도움을 받기 어려울 것으로 예상됨

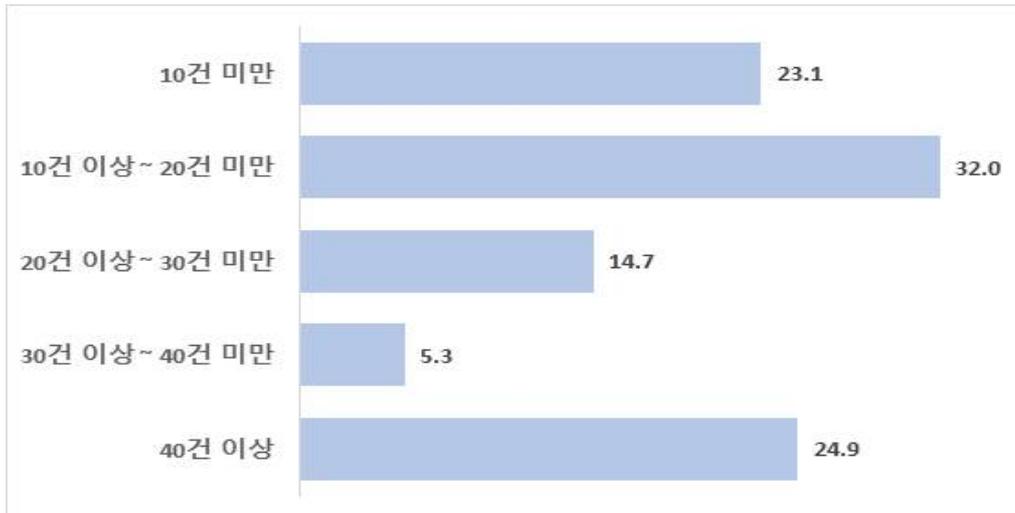
### ④ 현재 관리하고 있는 사례 건수

<표 3-17> 현재 관리하고 있는 사례 건수

구분	빈도	퍼센트	평균(건)
10건 미만	52	23.1	20.96
10건 이상 ~ 20건 미만	72	32.0	
20건 이상 ~ 30건 미만	33	14.7	
30건 이상 ~ 40건 미만	12	5.3	
40건 이상	56	24.9	
전체	225	100.0	

\* 평균에 영향을 주는 이상 값은 계산에서 제외함

- 응답자의 평균 관리 건수는 20.96건이며, ‘10건 이상 ~ 20건 미만’이 24.9%로 가장 많음. 이어 ‘40건 이상’ 24.9%, ‘10건 미만’ 23.1%, ‘20건 이상 ~ 30건 미만’ 14.7%, ‘30건 이상 ~ 40건 미만’ 5.3% 순임

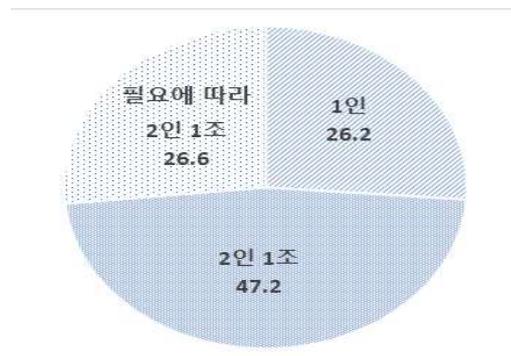


[그림 3-15] 현재 관리하고 있는 사례 건수

⑤ -1 클라이언트 방문시 동행 방식

<표 3-18> 클라이언트 방문시 동행방식

구분	빈도	퍼센트
1인	65	26.2
2인 1조	117	47.2
필요에 따라 2인 1조	66	26.6
전체	248	100.0



[그림 3-16] 클라이언트 방문시 동행방식

- 클라이언트 방문 시 주된 동행 방식은 ‘2인 1조’가 47.2%로 가장 많았고, 이어 ‘필요에 따라 2인 1조’가 26.6%, ‘1인’이 26.2% 순임
- 1인 방문의 비율이 26.2%로 응답자의 1/4 이상이 혼자서 방문 사례 관리 업무를 수행하고 있음. 1인 방문 사례 관리 시 물리적 폭력, 성폭력 등 다양한 인권 침해가 발생할 수 있기 때문에, 이를 미연에 방지하기 위한 제도적 지원이 필요함

⑤ -2 직종 별 클라이언트 방문시 동행 방식

<표 3-19> 직종별 방문 사례관리시 동행방식

구분	간호사		사회복지사	
	N	%	N	%
1인	39	69.6	21	12.0
2인 1조	7	12.5	101	57.7
필요에 따라 2인 1조	10	17.9	53	30.3
전체	56	100.0	175	100.0



[그림 3-17] 직종별 방문 사례관리시 동행방식

- 직종별 방문 사례 관리 시 동행방식을 살펴보면, 간호사는 동행자 없이 ‘혼자(1인)’ 방문하는 경우가 69.6%로 매우 높음. 반면, 사회복지사는 ‘2인 1조’가 57.7%로 가장 높았고, ‘필요에 따라 2인 1조’로 방문하는 경우도 30.3%로 높음
- 방문 간호사는 주 업무가 클라이언트의 자택에서 이뤄지기 때문에, 동행자 없이 혼자 방문 시 다양한 인권침해 위험에 노출되기 쉬움. 실제 FGI에서도 대부분의 방문 간호사가 혼자 방문 사례 관리를 수행하던 도중 성희롱, 욕설 등과 같은 인권침해를 경험한 적 있음

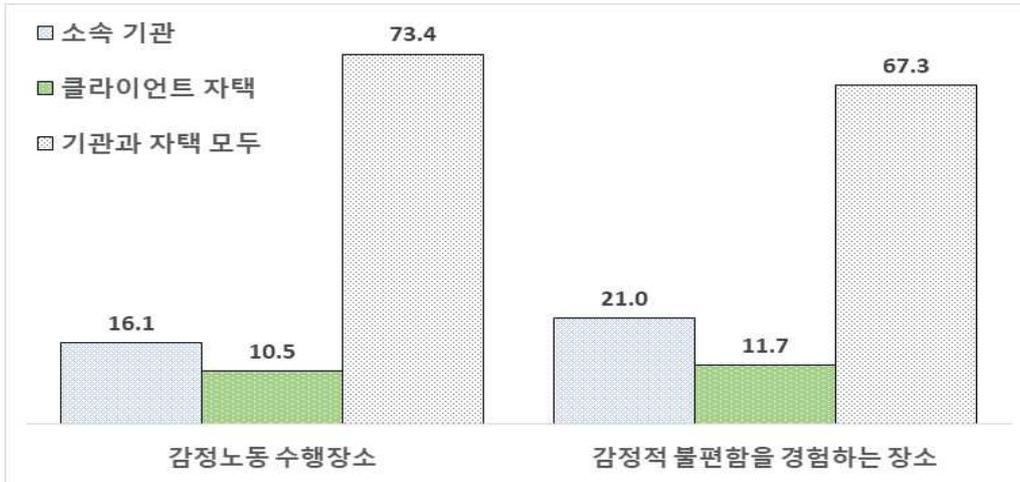
⑥ 감정노동 수행 장소 및 감정적 불편함을 경험하는 장소

<표 3-20> 감정노동 수행 장소 및 감정적 불편함을 경험하는 장소

구분	빈도	퍼센트	
감정노동 수행 장소	소속기관	40	16.1
	클라이언트 자택	26	10.5
	소속기관, 클라이언트 자택 모두	182	73.4
감정적 불편함을 경험하는 장소	소속기관	52	21.0
	클라이언트 자택	29	11.7
	소속기관, 클라이언트 자택 모두	167	67.3
전체	248	100.0	

- 감정노동의 주된 수행 장소는 ‘소속기관, 클라이언트 자택 모두’가 73.4%로 가장 많았고, 이어 ‘소속기관’ 16.1%, ‘클라이언트 자택’ 10.5% 순임. 감정노동의 불편함을 경험하는 장소 또한 ‘소속기관, 클라이언트 자택 모두’가 67.3%로 가장 높았고, 이어 ‘소속기관’ 21.0%, ‘클라이언트 자택’ 11.7% 순임

- 이는 사례관리사의 감정노동이 업무의 종류와 상관없이 업무가 수행되는 공간 모두에서 이뤄지고 있음을 보여줌

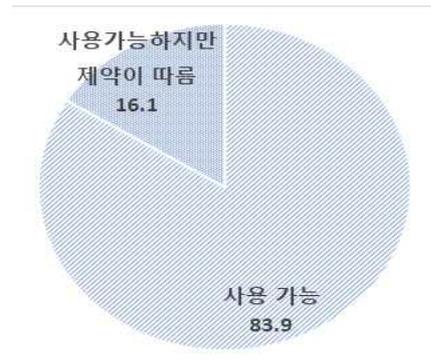


[그림 3-18] 감정노동 수행 장소 및 감정적 불편함을 경험하는 장소

### ⑦ 연차휴가 사용환경

<표 3-21> 연차휴가 사용 환경

구분	빈도	퍼센트
사용 가능	208	83.9
사용가능하지만 제약이 따름	40	16.1
전체	248	100.0



[그림 3-19] 연차휴가 사용 환경

- 사례관리사는 근로기준법을 적용받기 때문에 연차유급휴가를 사용할 수 있음. 실제 연차휴가 사용 환경에 대한 질문에서 '제한이나 제약 없이 사용 가능'하다고 응답한 비율이 83.9%로 매우 높음. 즉, 대부분 응답자가 제도상으로는 제한이나 제약 없이 연차휴가를 사용할 수 있음
- 다만, FGI에서 근무 일정이나 업무 등으로 희망하는 날짜에 맞춰 연차휴가 사용이 제한되거나, 사용에 눈치가 보인다는 응답이 있었기 때문에 '연차휴가 사용 환경'과 '자유롭게 연차휴가 사용 가능 여부'를 구분해서 분석할 필요가 있음

⑧ 1일 평균 근로시간

<표 3-22> 1일 평균 근로시간

구분	빈도	퍼센트	평균(시간)
8시간 미만	34	13.7	7.96
8시간	177	71.4	
9시간 이상	37	14.9	
전체	248	100.0	



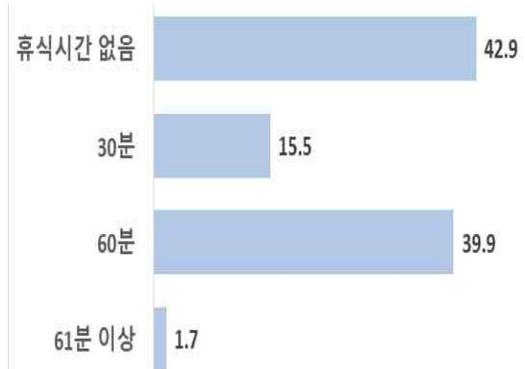
[그림 3-20] 1일 평균 근로시간

- 평균 근로시간은 7.96시간으로, 대부분 응답자가 법정 근로시간인 ‘8시간(71.4%)’ 근무하고 있음
- 다만, 방문 업무, 전화 업무, 전산 입력 업무 등을 모두 마치려면 연장근로가 불가능한 경우도 있어 9시간 이상 근로하는 비율도 약 14.9%임. 그리고 8시간 미만 근무 사유에 대해서는 좀 더 조사해볼 필요가 있다고 판단됨(코로나19 상황에 따른 영향 여부 등)

⑨ 1일 평균 휴식시간

<표 3-23> 1일 평균 휴식시간

구분	빈도	퍼센트	평균(분)
휴식시간 없음	100	42.9	30.47
휴식시간 있음	133	57.1	
30분	36	15.5	
60분	93	39.9	
61분 이상	4	1.7	
전체	233	100.0	



[그림 3-21] 1일 평균 휴식시간

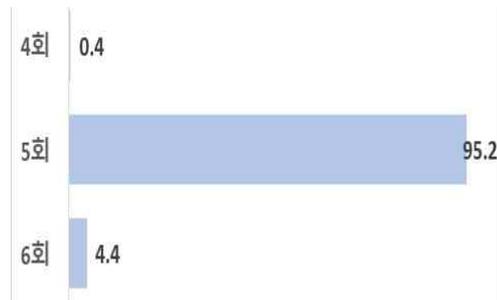
- 근무 시간 중 1일 평균 휴식시간을 물어본 결과, 평균 휴식시간은 약 30.47분임. 그리고 ‘휴식시간이 있다’라고 응답한 비율은 57.1%였으며, ‘휴식시간이 없다’라고 응답한 비율은 42.9%임. 사례관리사의 법정 휴식시간이 1시간으로 지정된 것에 비해 1일 평균 휴식시간이 없다고 응답한 비율이 매우 높음

- ‘휴식시간이 없다’라고 응답한 비율이 높은 이유는 먼저 근무지에 적절한 휴식 공간의 부재에 따른 결과로 이해할 수 있음. 그리고 클라이언트 자택에서 별도의 휴식 없이 계속해서 업무를 수행하고, 바로 다음 클라이언트 자택으로 이동하는 방문 업무의 특성을 반영한 결과로 해석할 수 있음
- 앞서 사례관리사가 감정노동을 수행하면서 소속기관과 클라이언트 자택 모두에서 감정노동의 불편함을 경험하고 있는 만큼, 사례관리사가 충분한 휴식시간을 보장받을 수 있는 대책 마련이 필요함

⑩ 1주일 평균 출근 일수

<표 3-24> 1주일 평균 출근 일수

구분	빈도	퍼센트	평균(일)
4일	1	0.4	5.04
5일	236	95.2	
6일	11	4.4	
전체	248	100.0	



[그림 3-22] 1주일 평균 출근 일수

- 1주 출근 일수는 ‘5일’ 출근이 95.2%, ‘6일’가 4.4%, ‘4일’가 0.4%로 대부분의 응답자가 주 5회 출근하고 있음. 응답자의 1주 평균 출근 일수는 5.04회 임

⑪ 공제 전 월 급여

<표 3-25> 공제 전 월 급여

구분	빈도	퍼센트	평균(만원)
200만원 미만	26	11.1	254.44
200만원 이상 ~ 250만원 미만	97	41.5	
250만원 이상 ~ 300만원 미만	56	23.9	
300만원 이상 ~ 350만원 미만	30	12.8	
350만원 이상	25	10.7	
전체	234	100.0	



[그림 3-23] 공제 전 월 급여

- 공제 전 월 급여는 ‘200만원 이상 ~ 250만원 미만’이 41.5%로 가장 많았고, 이어 ‘250만원 이상 ~ 300만원 미만’ 23.9%, ‘300만원 이상 ~ 350만원 미만’ 12.8%, ‘200만원 미만’ 11.1%, ‘350만원 이상’ 10.7% 순 임. 응답자의 공제 전 평균 월 급여는 254.44만원 임

(4) 코로나로 인한 근로 변화

① 코로나 전/후 방문 사례 관리 횟수

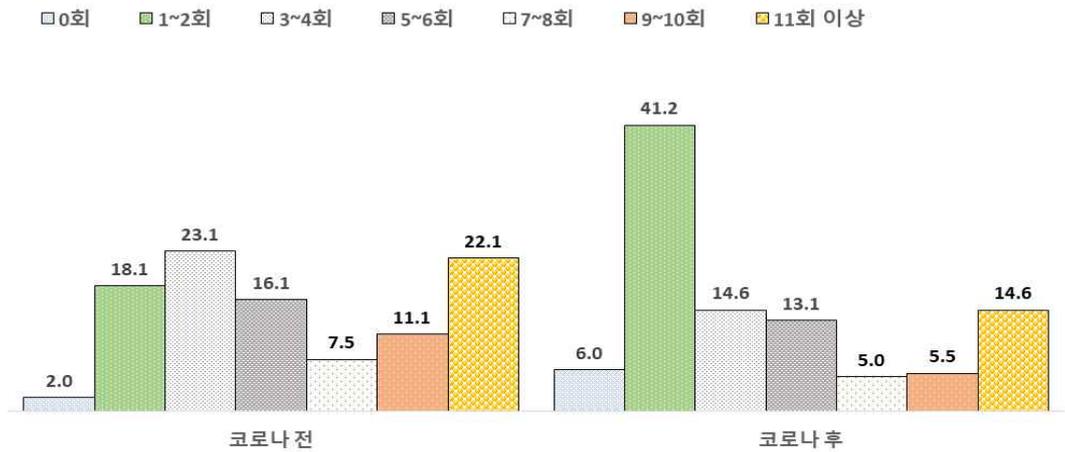
<표 3-26> 코로나 전/후 방문 사례 관리 횟수

구분	코로나 전			코로나 후		
	빈도	퍼센트	평균(횟수)	빈도	퍼센트	평균(횟수)
0회	4	2.0	10.73	12	6.0	5.89
1~2회	36	18.1		82	41.2	
3~4회	46	23.1		29	14.6	
5~6회	32	16.1		26	13.1	
7~8회	15	7.5		10	5.0	
9~10회	22	11.1		11	5.5	
11회 이상	44	22.1		29	14.6	
전체	199	100.0		199	100.0	

\* 코로나가 확산된 2020년 2월 이전 사례관리사로 일한 적 없는 사람은 분석에서 제외함

\*\* 평균에 영향을 주는 이상값은 분석에서 제외함

- 코로나 전/후 방문 횟수를 비교해보면, 코로나 전 평균 방문 횟수는 10.73회이며 ‘3~4회’가 23.1%, ‘11회 이상’이 22.1%로 다른 응답에 비해 상대적으로 높음. 반면, 코로나 이후에는 평균 방문 횟수가 5.89회로 약 45.1% 감소함
- 범위별로는 ‘1회~2회’가 41.2%로 많이 증가하고, 3회 이상 방문은 모두 감소함



[그림 3-24] 코로나 전/후 방문 사례 관리 횟수

② 코로나 전/후 클라이언트와 통화 횟수

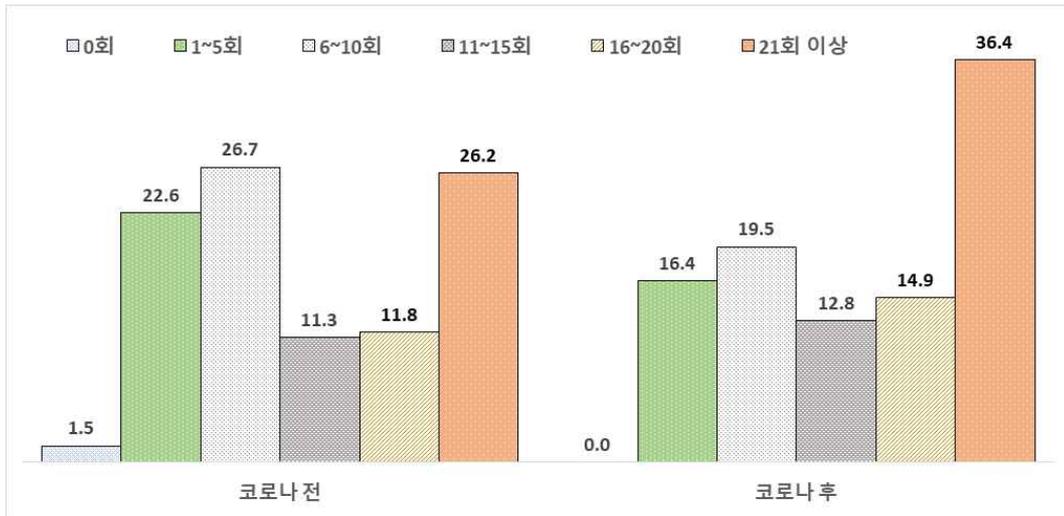
<표 3-27> 코로나 전/후 클라이언트와 통화 횟수

구분	코로나 전			코로나 후		
	빈도	퍼센트	평균(횟수)	빈도	퍼센트	평균(횟수)
0회	3	1.5	18.48	0	0.0	24.97
1~5회	44	22.6		32	16.4	
6~10회	52	26.7		38	19.5	
11~15회	22	11.3		25	12.8	
16~20회	23	11.8		29	14.9	
21회 이상	51	26.2		71	36.4	
전체	195	100.0	195	100.0		

\* 코로나가 확산된 2020년 2월 이전 사례관리사로 일한 적 없는 사람은 분석에서 제외함

\*\* 평균에 영향을 주는 이상값은 분석에서 제외함

- 코로나 전/후 통화 횟수를 비교해보면, 코로나 전 평균 통화 횟수는 18.48회이며 ‘6~10회’가 26.7%, ‘21회 이상’이 26.2%, ‘1~5회’가 22.6%로 다른 응답에 비해 상대적으로 높음. 반면, 코로나 이후에는 평균 통화 횟수가 24.97회로 약 25.9% 증가함
- 범위별로는 ‘1회~5회’, ‘6~10회’가 큰 폭으로 감소하고, ‘21회 이상’이 36.4%로 많이 증가함



[그림 3-25] 코로나 전/후 클라이언트와 통화 횟수

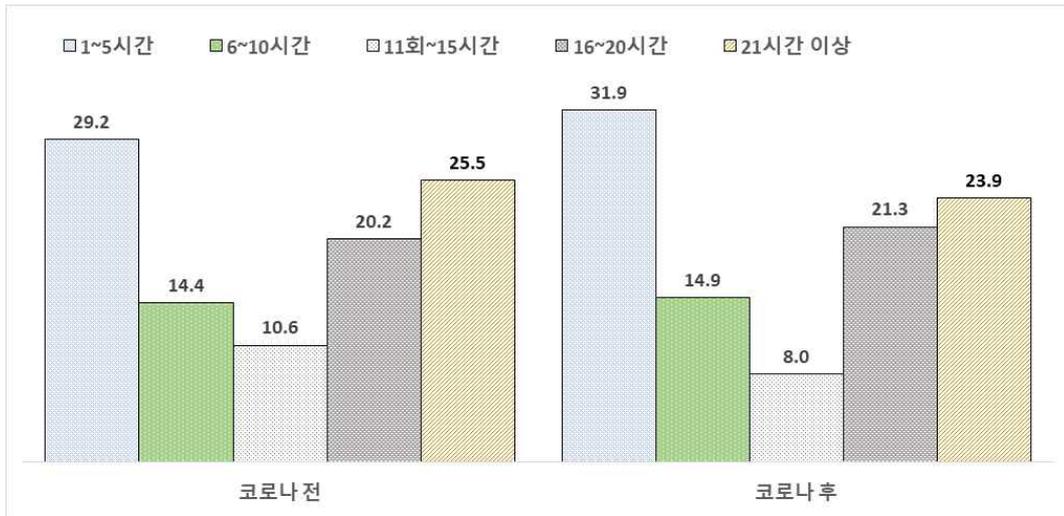
③ 코로나 전/후 클라이언트 관리에 소요된 시간

<표 3-28> 코로나 전/후 클라이언트 관리에 소요된 시간

구분	코로나 전			코로나 후		
	빈도	퍼센트	평균(시간)	빈도	퍼센트	평균(시간)
1~5시간	55	29.2	15.99	60	31.9	15.10
6~10시간	27	14.4		28	14.9	
11회~15시간	20	10.6		15	8.0	
16~20시간	38	20.2		40	21.3	
21시간 이상	48	25.5		45	23.9	
전체	188	100.0		188	100.0	

\* 코로나가 확산된 2020년 2월 이전 사례관리사로 일한 적 없는 사람은 분석에서 제외함

- 코로나 전/후 관리 시간은 코로나 전이 15.99시간, 코로나 이후가 15.10시간으로 코로나 전/후 관리 시간에는 큰 변화가 없음
- 이는 코로나로 인해 방문 관리 등과 같은 대면 업무는 감소했으나, 전화 상담과 같은 비대면 업무가 많이 증가했기 때문임



[그림 3-26] 코로나 전/후 클라이언트 관리에 소요된 시간

## 2) 사례관리사와 감정노동

- 사례관리사는 클라이언트에게 단기적으로는 필요한 서비스를 제공하고, 중·장기적으로 클라이언트와 긴밀한 관계를 유지하기 때문에 높은 수준의 감정노동이 요구 됨.
- 그리고 사례관리사는 기본적으로 클라이언트에게 정서적 지원을 제공하기 때문에 자신의 감정을 숨기고, 다른 감정을 표출해야 함. 또한 기본적인 업무 외에 업무를 수행하면서, 클라이언트 및 그 가족에게 폭언 및 욕설, 성희롱 등과 같은 인권침해를 당할 수 있음
- 사례관리사는 주로 취약계층 및 고 위험군을 대상으로 서비스를 제공하기 때문에, 대상자의 죽음을 경험할 수 있음. 이처럼 사례관리사는 클라이언트에 의한 물리적 폭행, 성폭력, 대상자의 자살 등과 같은 사건을 경험하면서, 심각한 경우에는 외상 후 스트레스 장애를 겪을 수 있음
- 그러므로 사례관리사가 감정노동 수행 시 발생하는 다양한 문제를 해결하고, 스트레스를 해소하기 위한 적절한 조직의 지지와 보호가 필요함
- 여기서는 대전광역시 사례관리사의 감정노동 현황을 파악하기 위해 ‘감정노동 수준’, ‘직무기관 및 근무환경’, ‘감정노동자 보호실태’에 대한 응답자의 주관적 인식을 분석함

(1) 감정노동 수준 평가

① 감정노동 수준 평가: 감정표출

<표 3-29> 감정노동 수준 평가: 감정표출

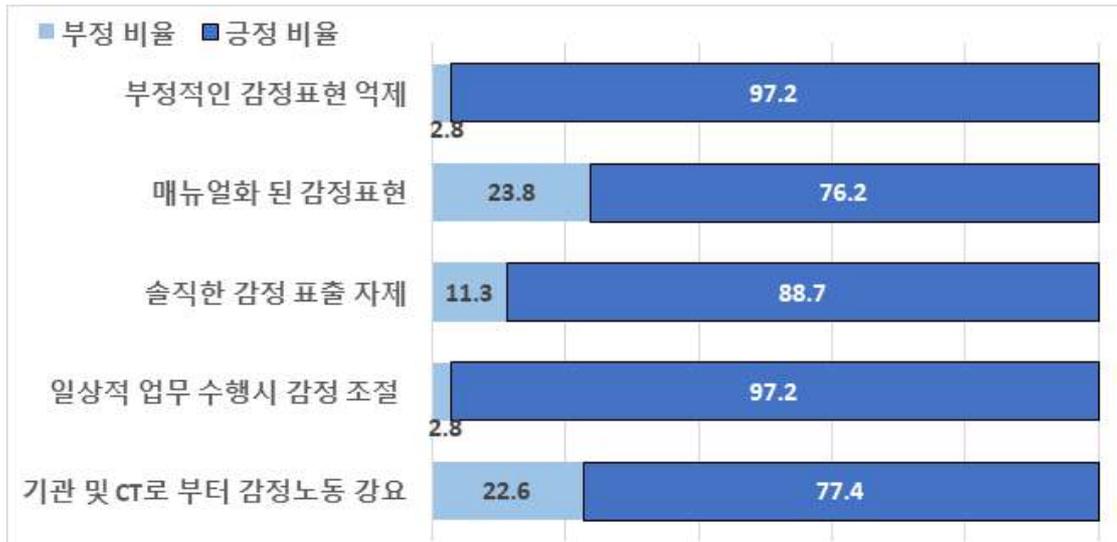
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
클라이언트에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	7 (2.8)	2 (0.8)	5 (2.0)	241 (97.2)	99 (39.9)	142 (57.3)	3.54
클라이언트를 대할 때 매뉴얼대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다	59 (23.8)	12 (4.8)	47 (19.0)	189 (76.2)	127 (51.2)	62 (25.0)	2.96
업무상 클라이언트를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	28 (11.3)	3 (1.2)	25 (10.1)	220 (88.7)	130 (52.4)	90 (36.3)	3.24
일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	7 (2.8)	2 (0.8)	5 (2.0)	241 (97.2)	88 (35.5)	153 (61.7)	3.58
기관과 클라이언트로부터 항상 친절하도록 요구 받는다	56 (22.6)	18 (7.3)	38 (15.3)	192 (77.4)	92 (37.1)	100 (40.3)	3.10

\* 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높음. 반면, 부정 비율이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 낮음

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 감정표출의 정도는 “클라이언트에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다”, “클라이언트를 대할 때 매뉴얼대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다”, “업무상 클라이언트를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다”, “일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다”, “기관과 클라이언트로부터 항상 친절하도록 요구받는다” 5가지로 측정함
- 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높은 것을 의미함
- 클라이언트에 대한 정서적 지원 제공을 위해 사례관리사는 자신의 감정을 숨기고, 다른 감정을 표출해야 함. 이러한 업무 특성으로 5가지 모두 긍정 비율(매우 그러함 + 약간 그러함)이 75.0% 이상으로 매우 높음
- 특히 ‘클라이언트에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다’와 ‘일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다’은 95.0% 이상으로 매우 높음. 이처럼 사례관리사들은 감정표출에 있어 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있음



[그림 3-27] 감정노동 수준 평가: 감정표출

② 감정노동 수준 평가: 과부하와 갈등

<표 3-30> 감정노동 수준 평가: 과부하와 갈등

단위: 명(%) / 4점 만점

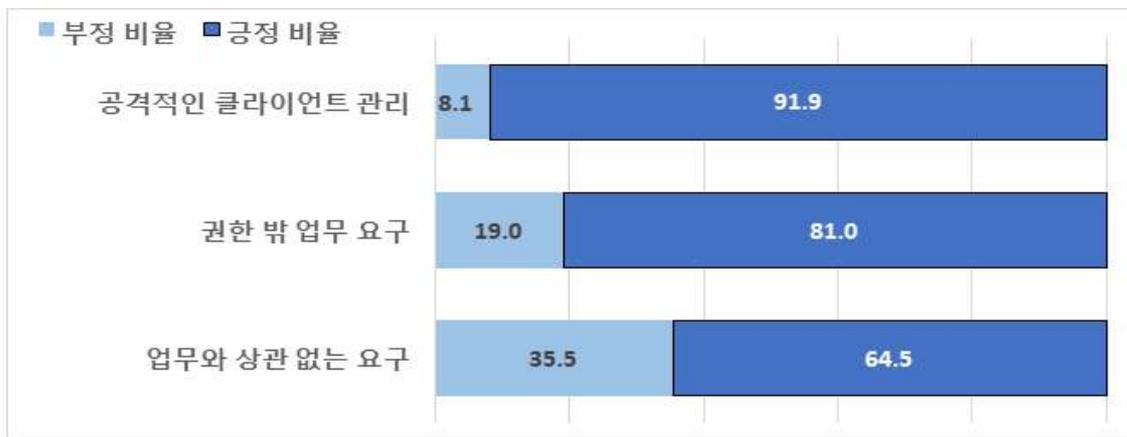
질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그려함	매우 그려함	
공격적이거나 까다로운 클라이언트를 상대해야 한다	20 (8.1)	3 (1.2)	17 (6.9)	228 (91.9)	118 (47.6)	110 (44.4)	3.35
나의 권한 밖의 일을 요구하는 클라이언트를 상대해야한다	47 (19.0)	12 (4.8)	35 (14.1)	201 (81.0)	126 (50.8)	75 (30.2)	3.06
클라이언트의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다	88 (35.5)	29 (11.7)	59 (23.8)	160 (64.5)	116 (46.8)	44 (17.7)	2.71

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 사례 관리 업무 수행시 과부하와 갈등을 많이 경험함을 의미함 반면, 부정 비율이 높을수록 과부하와 갈등을 적게 경험함을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그려함 3점, 매우 그려함 4점

- 감정노동 시 업무 과부하와 갈등 수준은 “공격적이거나 까다로운 클라이언트를 상대해야 한다”, “나의 권한 밖의 일을 요구하는 클라이언트를 상대해야한다”, “클라이언트의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다” 3가지로 측정함
- 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 업무의 과부하와 갈등수준이 높은 것을 의미함
- 사례관리사는 기본적으로 클라이언트가 필요한 다양한 서비스를 제공하고 있음. 하지만 업무 수행 시 발생하는 클라이언트의 적대적 행위와 과도한 요구는 사례관리사의 감정노동 강도를 높이는 요인으로 작용함

- 실제 응답 결과에서도 “공격적이거나 까다로운 클라이언트를 상대해야 한다”의 긍정비율(매우 그러함+약간 그러함)은 91.9%로 대다수의 사례관리사들이 적대적인 클라이언트 관리로 어려움을 겪고 있음
- 그리고 “나의 권한 밖의 일을 요구하는 클라이언트를 상대해야한다”와 “클라이언트의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다” 모두 긍정비율이 각각 81.0%, 64.5%로 높게 나타남. 즉 사례관리사 대부분이 업무 수행시 클라이언트와의 갈등 및 무리한 요구로 인해 높은 수준의 심리적 어려움을 겪고 있음



[그림 3-28] 감정노동 수준 평가: 과부하와 갈등

### ③ 감정노동 수준 평가: 감정부조화와 손상

[표 3-31] 감정노동 수준 평가: 감정부조화와 손상

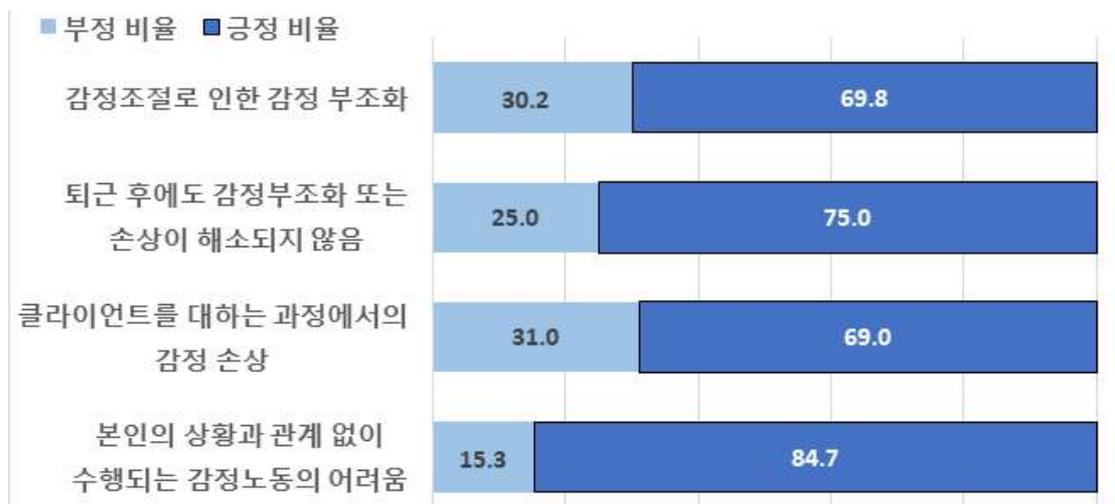
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정		계	긍정		평균 점수*
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
클라이언트에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	75 (30.2)	22 (8.9)	53 (21.4)	173 (69.8)	105 (42.3)	68 (27.4)	2.88
퇴근 후에도, 클라이언트를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	62 (25.0)	19 (7.7)	43 (17.3)	186 (75.0)	124 (50.0)	62 (25.0)	2.92
클라이언트를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	77 (31.0)	20 (8.1)	57 (23.0)	171 (69.0)	118 (47.6)	53 (21.4)	2.82
몸이 피곤해도 클라이언트들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	38 (15.3)	8 (3.2)	30 (12.1)	210 (84.7)	130 (52.4)	80 (32.3)	3.14

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 사례 관리 시 발생한 감정노동으로 인해 감정부조화와 손상이 나타남을 의미함. 반면, 부정 응답 비율이 높을수록 감정 부조화와 손상을 경험하지 않음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 감정보동 수행에 따른 감정부조화와 손상 수준을 “클라이언트에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다”, “퇴근 후에도, 클라이언트를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다”, “클라이언트를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다”, “몸이 피곤해도 클라이언트들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다” 4가지로 측정함
- 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 업무상 감정부조화와 손상 수준이 높은 것을 의미함
- 감정부조화와 손상 관련 문항들 모두 긍정 비율(매우 그러함 + 약간 그러함)이 65% 이상으로 높음. 이는 다수의 사례관리사들이 감정보동으로 인해 감정부조화와 손상을 경험하고 있음을 의미함
- 특히, “몸이 피곤해도 클라이언트들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다”는 80% 이상으로 대부분의 사례관리사들이 충분한 휴식 없이 업무를 수행하는 것에 부담감을 갖고 있음
- 또한 “퇴근 후에도 클라이언트를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다”에 대한 긍정비율이 75.0% 이상으로 업무 이후에도 감정보동으로 인해 심각한 손상을 겪고 있음



[그림 3-29] 감정보동 수준 평가: 감정부조화와 손상

#### ④ 감정노동 수준의 평가: 조직의 지지와 보호

<표 3-32> 감정노동 수준 평가: 조직의 지지와 보호

단위: 명(%) / 4점 만점

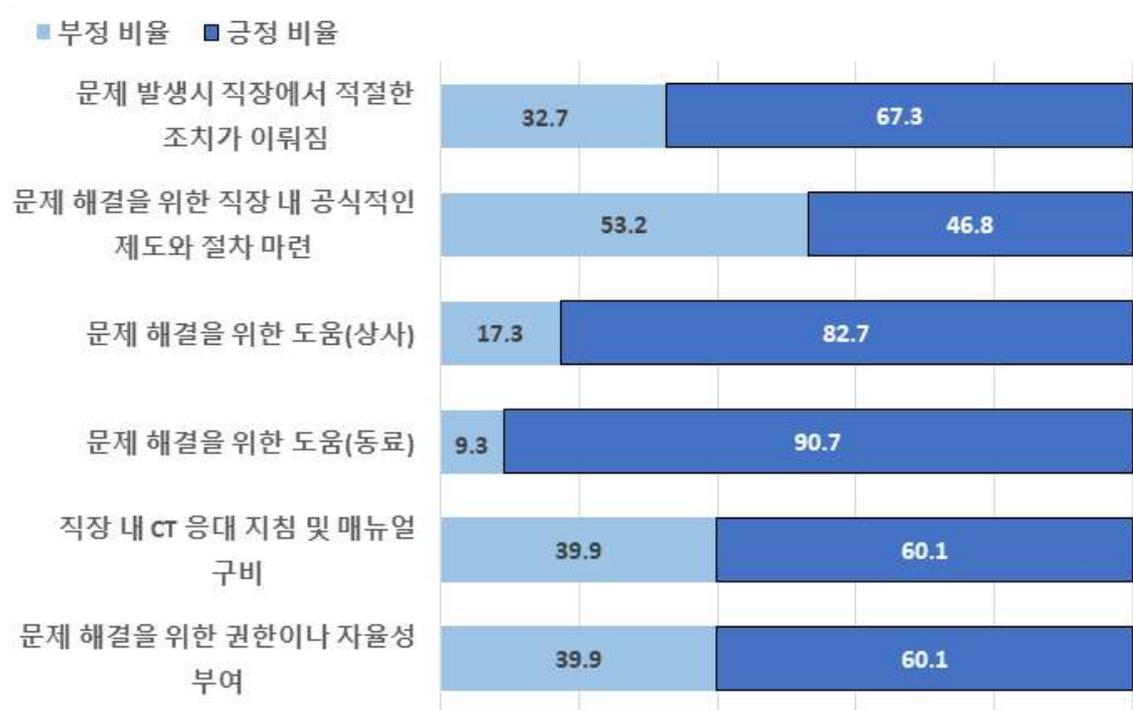
질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
클라이언트 응대 과정에서 문제발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다	81 (32.7)	17 (6.9)	64 (25.8)	167 (67.3)	131 (52.8)	36 (14.5)	2.75
클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	132 (53.2)	40 (16.1)	92 (37.1)	116 (46.8)	91 (36.7)	25 (10.1)	2.41
상사는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	43 (17.3)	10 (4.0)	33 (13.3)	205 (82.7)	123 (49.6)	82 (33.1)	3.12
동료는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	23 (9.3)	4 (1.6)	19 (7.7)	225 (90.7)	117 (47.2)	108 (43.5)	3.33
직장 내에 클라이언트 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다	99 (39.9)	24 (9.7)	75 (30.2)	149 (60.1)	105 (42.3)	44 (17.7)	2.68
클라이언트의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	99 (39.9)	25 (10.1)	74 (29.8)	149 (60.1)	120 (48.4)	29 (11.7)	2.62

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직의 지지와 보호수준이 높음을 의미함. 반면, 부정 비율이 높을수록 조직의 지지와 보호수준이 낮음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 감정노동 시 발생한 문제 해결을 위한 조직의 지지와 보호 수준을 “클라이언트 응대 과정에서 문제발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다”, “클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다”, “상사는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”, “동료는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”, “직장 내에 클라이언트 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다”, “클라이언트의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다” 6가지로 측정함
- 각 문항에 대한 긍정비율이 높을수록 감정 노동 발생 문제 해결을 위한 조직의 지지와 보호 수준이 높음을 의미함
- 감정노동에 따른 문제 해결을 위한 조직의 지지와 보호 관련 상사와 동료 관련 긍정 비율이 다른 문항들에 비해 높음. 특히 “동료는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”는 유일하게 긍정비율이 90.0% 이상임. 이처럼 대부분 사례관리사들은 감정노동 수행에 있어 동료 및 상사에게 많은 도움을 받고 있음

- 반면, “클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다”는 유일하게 긍정 비율이 50.0%를 넘지 못함, 이는 감정노동 관련 공식적인 절차나 제도가 부재함을 의미함
- 결국 공식적인 절차나 제도가 부재하기 때문에, 사례관리사들이 동료 및 상사와 같은 비공식적인 절차나 제도를 통해 문제를 해결하는 경향을 보임



[그림 3-30] 감정노동 수준의 평가: 조직의 지지와 보호

## (2) 직무기관에 대한 평가

### ① 직무기관에 대한 평가: 직무만족

<표 3-33> 직무기관에 대한 평가: 직무만족

단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정*			긍정*			평균 점수***
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다	64 (25.8)	11 (4.4)	53 (21.4)	184 (74.2)	145 (58.5)	39 (15.7)	2.85
나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다	51 (20.6)	12 (4.8)	39 (15.7)	197 (79.4)	143 (57.7)	54 (21.8)	2.96
나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다**	187 (75.4)	118 (47.6)	69 (27.8)	61 (24.6)	52 (21.0)	9 (3.6)	1.81
나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천한다	92 (37.1)	13 (5.2)	79 (31.9)	156 (62.9)	123 (49.6)	33 (13.3)	2.71

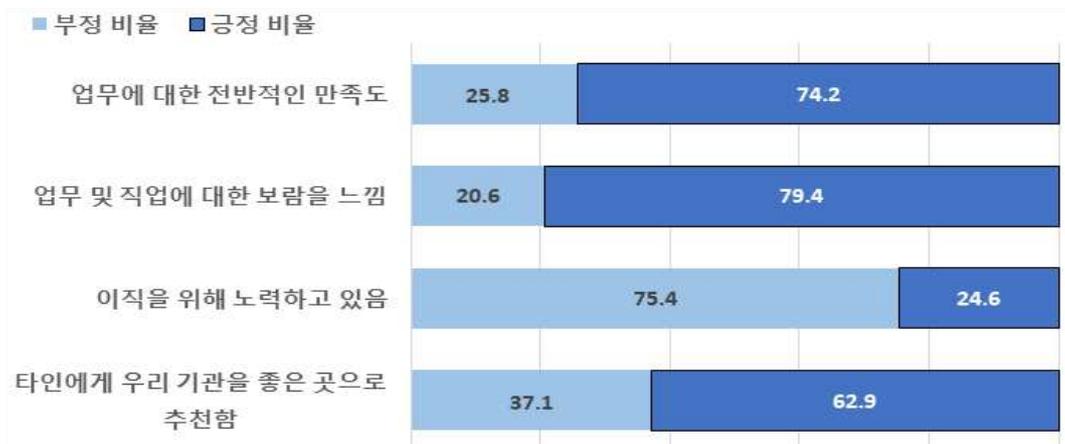
\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 직무 만족이 높음을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 직무 만족이 낮음을 의미함

\*\* 단, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다”의 경우 긍정 비율이 높을수록 조직에 대한 직무 만족이 낮음을 의미함

\*\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 응답자의 직무 만족 수준은 “나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다”, “나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다”, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다”, “나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천 한다” 4가지로 측정함
- “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다” 문항을 제외한 나머지 문항은 긍정의 비율이 높을수록 직무 만족이 높음을 의미하며, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다” 문항은 긍정 비율이 높을수록 직무만족이 낮음을 의미함
- 응답자 대부분 업무 수행에 있어 감정노동으로 인해 큰 어려움을 겪고 있으나, 직무 자체에 대한 만족은 높음
- 특히 “나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다”라는 문항의 긍정비율은 79.4%로 대다수 응답자가 자신의 일을 긍정적으로 인식하는 한편, 업무에 자긍심과 보람을 느끼고 있음. 그리고 ‘전반적인 만족’에 대한 긍정 비율 역시 74.2%로 매우 높음. 직업에 대한 전반적인 만족도가 높기 때문에 실제 이직을 고려하는 경우도 낮은 편임

- 다만, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다”는 문항의 긍정비율은 24.6%로 응답자 4명 중 1명은 이직을 고려하고 있음. 특히, 『2020 사회복지사 통계연감』에서 사회복지사의 이직 의사가 10.9%로 조사된 것과 비교 했을 때<sup>2)</sup>, 사례관리사의 이직 의사는 약 2배 높음
- 이는 응답자가 현재의 일에 보람을 느끼고, 만족하는 것과는 별개로 근로환경 및 수준 등으로 인해 이직을 고민하고 있음을 보여줌



[그림 3-31] 직무기관에 대한 평가: 직무만족

## ② 직무기관에 대한 평가: 조직만족

<표 3-34> 직무기관에 대한 평가: 조직만족

단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
우리 기관은 동료들과의 소통이 원활하게 이루어진다	38 (15.3)	1 (0.4)	37 (14.9)	210 (84.7)	131 (52.8)	79 (31.9)	3.16
나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와준다	7 (2.8)	1 (0.4)	6 (2.4)	241 (97.2)	133 (53.6)	108 (43.5)	3.40
나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다	10 (4.0)	1 (0.4)	9 (3.6)	238 (96.0)	121 (48.8)	117 (47.2)	3.43
상급자들은 업무현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다	52 (21.0)	7 (2.8)	45 (18.1)	196 (79.0)	121 (48.8)	75 (30.2)	3.06

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직 만족이 높음을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 조직 만족이 낮음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

2) 『2020 사회복지사 통계연감』에서는 사회복지사의 이직의사를 총 3개의 문항으로 분석함. 본 보고서에서는 “나는 요즘 현재 근무하는 조직 외에 다른 일자리를 찾고 있다”는 문항의 긍정 응답비율(매우 그렇다 + 그렇다)을 인용함

- 응답자의 조직 만족 수준은 “우리 기관은 동료들과의 소통이 원활하게 이루어진다”, “나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와 준다”, “나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다”, “상급자들은 업무현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다” 4가지로 측정함
- 각 문항별 긍정 비율이 높을수록 조직에 대한 만족도가 높은 것을 의미함
- 4가지 문항 모두 75.0%를 넘어 대부분의 응답자들이 높은 조직 만족도를 보임
- 특히 “나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와준다”와 “나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다” 같은 직장 동료 관련 문항의 긍정 비율은 95.0%를 넘어, 동료 관계에 대한 조직 만족도가 매우 높고, 문제 해결에 있어 직장 동료에 많이 의지하고 있음을 보여줌
- 다만, 이는 앞서 직장 내 공식적인 제도나 절차가 부재하기 때문에, 공식적 제도나 절차 보다는 주변 동료의 도움에 더 의지하는 결과라고 해석할 수도 있음
- FGI에서는 상급자의 잦은 교체와 현장에 대한 이해도가 낮은 상급자로 인해 높은 스트레스를 경험하고 있는 것에 반해, 설문 결과에서는 “상급자들은 업무현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다”의 긍정 비율이 79.0%로 높은 편임



[그림 3-32] 직무기관에 대한 평가: 조직만족

### ③ 직무기관에 대한 평가: 근무환경 및 업무의 명확성

<표 3-35> 직무기관에 대한 평가: 근무환경 및 업무의 명확성

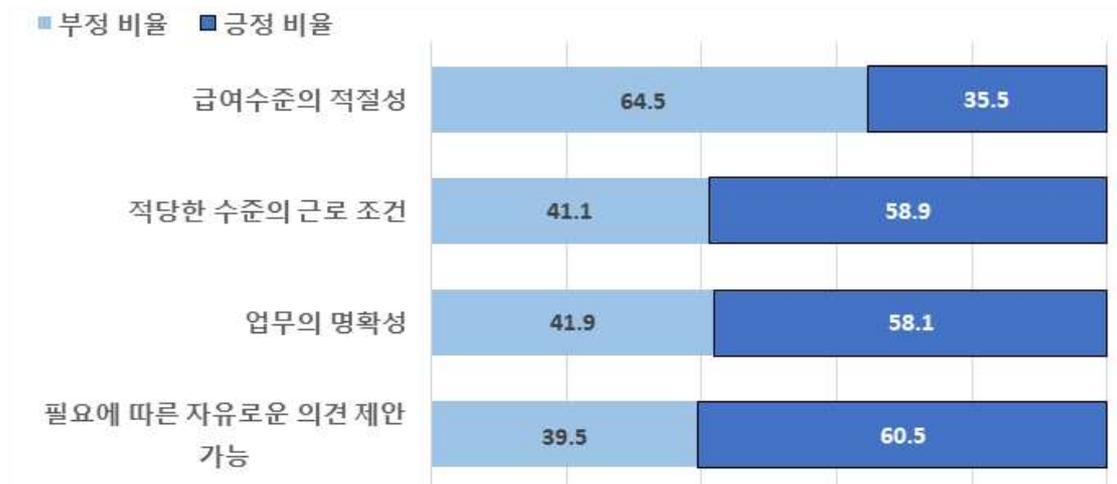
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다	160 (64.5)	43 (17.3)	117 (47.2)	88 (35.5)	75 (30.2)	13 (5.2)	2.23
나의 근로조건(근로시간, 사례 건수 등)은 적당하다	102 (41.1)	17 (6.9)	85 (34.3)	146 (58.9)	122 (49.2)	24 (9.7)	2.62
우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다	104 (41.9)	15 (6.0)	89 (35.9)	144 (58.1)	110 (44.4)	34 (13.7)	2.66
우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안 할 수 있다	98 (39.5)	18 (7.3)	80 (32.3)	150 (60.5)	120 (48.4)	30 (12.1)	2.65

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직의 근무환경이 좋고, 업무의 명확성이 높음을 의미함. 반면, 부정 비율이 높을수록 조직의 근무 환경이 열악하고, 업무의 명확성이 낮음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 직무기관의 근무환경 및 업무의 명확성에 대한 인식은 “우리 기관의 전반적인 급여 수준은 적당하다”, “나의 근로조건(근로시간, 사례 건수 등)은 적당하다”, “우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다”, “우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안 할 수 있다” 4가지로 측정함
- 각 문항별 긍정 비율이 높을수록 직무기관의 근무환경이 좋고, 업무가 명확하게 나뉘어 있음을 의미함
- 근로조건이나 업무의 명확성, 자유로운 의견 제안 모두 긍정 비율이 50.0%를 넘음
- 다만, ‘직무만족이나 조직 만족은 전 문항’에서 긍정비율이 70.0% 이상으로 매우 높게 나타난 것에 반해, ‘근무환경 및 업무의 명확성’에 있어서는 긍정비율과 부정비율의 차이가 크지 않음
- 특히, “우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다”는 부정 비율이 64.5%로 긍정 비율 35.5% 보다 높음. 이는 대부분 응답자가 현 급여수준에 만족하고 있지 않음을 보여줌



[그림 3-33] 직무기관에 대한 평가: 근무환경 및 업무의 명확성

### (3) 감정노동자 보호실태

#### ① 감정노동자 보호실태: 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력경험 등

<표 3-36> 감정노동자 보호실태: 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력경험 등

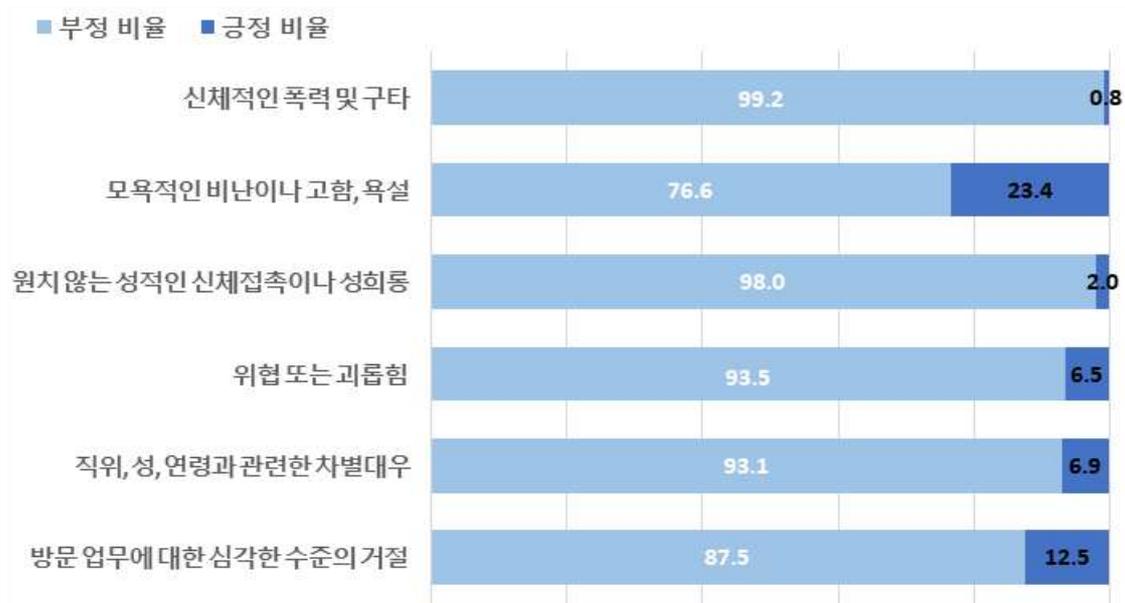
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정			긍정			평균 점수*
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다	246 (99.2)	206 (83.1)	40 (16.1)	2 (0.8)	2 (0.8)	0 (0.0)	2.65
업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	190 (76.6)	43 (17.3)	147 (59.3)	58 (23.4)	44 (17.7)	14 (5.6)	1.18
업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	243 (98.0)	174 (70.2)	69 (27.8)	5 (2.0)	5 (2.0)	0 (0.0)	2.12
업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	232 (93.5)	124 (50.0)	108 (43.5)	16 (6.5)	13 (5.2)	3 (1.2)	1.32
업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다	231 (93.1)	123 (49.6)	108 (43.5)	17 (6.9)	13 (5.2)	4 (1.6)	1.58
업무수행을 위한 방문시 클라이언트 및 가족에게 심하게 거절을 당한 적이 있다	217 (87.5)	69 (27.8)	148 (59.7)	31 (12.5)	23 (9.3)	8 (3.2)	1.59

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 클라이언트 및 가족이 가한 폭력에 대한 경험 빈도가 높음을 의미함. 반면 부정 응답 비율이 높을수록 클라이언트 및 가족이 가한 폭력에 대한 경험이 없음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 직무수행 중 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력에 대한 경험 정도를 “업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다”, “업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다”, “업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다”, “업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다”, “업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다”, “업무수행을 위한 방문시 클라이언트 및 가족에게 심하게 거절을 당한 적이 있다” 6가지 문항으로 살펴봄
- 각 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 클라이언트 및 가족에 의한 폭력 경험이 높음을 의미함
- 응답자 대부분 클라이언트 및 가족에게 육체적/물리적 폭력이나 피해를 당한 경험은 10.0% 미만으로 매우 낮음. 반면, 언어적 폭력 경험은 긍정 비율이 23.4%로 다른 폭력 경험에 비해 매우 높음
- 이는 사례관리사가 육체적/물리적 폭력 보다는 언어적 폭력에 더 노출되어 있음을 보여줌. 직접적인 폭력이 아닌 업무 수행에 대한 심한 거절 경험에 대한 긍정비율은 12.5%로 언어적 폭력을 제외한 다른 문항에 비해 상대적으로 높음
- 다만, 본 설문 결과와는 다르게 FGI에서는 사례관리 시 다양한 육체적, 물리적 폭력을 경험하고 있으며, 성희롱도 빈번하게 나타나고 있음
- 이를 해결하기 위해 FGI에서 방문 업무 시 사용할 수 있는 바디캠 지원, 2인 1조 동행 의무화 등의 의견이 제시된 것처럼, 실제 현장에서는 클라이언트 또는 가족에 의한 인권 침해에 노출되어 있음
- 즉, 사례관리사가 가벼운 육체적/물리적 폭력이나 성추행 등을 경험 했음에도 이를 클라이언트가 가한 ‘폭력’으로 인식하지 않는다면, 설문 결과는 낮게 나타날 수 있음
- 그러므로 본 설문의 결과는 FGI 결과와 면밀히 대조 분석하여 이해할 필요가 있음



[그림 3-34] 감정노동자 보호실태: 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력경험 등

## ② 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험

<표 3-37> 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험

단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
직장 상사나 동료에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다	248 (100.0)	247 (99.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.00
직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다	244 (98.4)	209 (84.3)	35 (14.1)	4 (1.6)	4 (1.6)	0 (0.0)	1.17
직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	248 (100.0)	236 (95.2)	12 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.05
직장 상사나 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	246 (99.2)	225 (90.7)	21 (8.5)	2 (0.8)	1 (0.4)	1 (0.4)	1.10
직장 상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다	242 (97.6)	203 (81.9)	39 (15.7)	6 (2.4)	6 (2.4)	0 (0.0)	1.21

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 직장 내 폭력 경험이 높음을 의미함. 반면 부정 응답 비율이 높을수록 직장 내 폭력 경험이 없음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 직장 내에서 가해지는 폭력 경험을 “직장 상사나 동료에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다”, “직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다”, “직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다”, “직장 상사나 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다”, “직장 상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다” 5가지 문항으로 살펴봄
- 각 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 직장 내 상사나 동료에 의한 폭력 경험이 높음을 의미함
- 응답자 대부분 직장 내 상사나 동료에 의한 신체적, 언어적 폭력을 경험하지 않음. 이는 사례관리 업무가 주로 공공부문에서 이뤄지고 있기 때문에 직장 내 폭력에 대해서는 상대적으로 안전함을 보여줌
- FGI 결과에서도 업무 이해도가 낮은 상사로 인한 스트레스가 발생하기는 하지만, 직접적인 폭력이나 위협 등은 나타나지 않음. 다만, FGI에서는 공무원들로부터 모욕적인 언사(공무직 무시 및 비하)를 들은 경험이 빈번하게 나타남
- 그러므로 클라이언트 및 가족에 대한 폭력 문항과 마찬가지로 직장 내 폭력 경험 또한 FGI와 면밀하게 대조하여 분석할 필요가 있음



[그림 3-35] 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험

### ③ 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계

<표 3-38> 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계

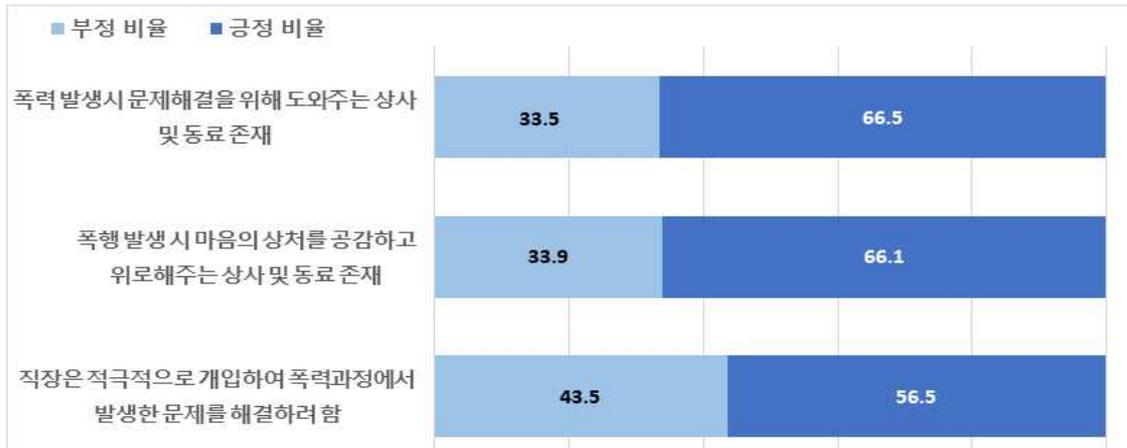
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사/동료가 있다	83 (33.5)	21 (8.5)	62 (25.0)	165 (66.5)	107 (43.1)	58 (23.4)	2.81
상사/동료는 폭행을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다	84 (33.9)	16 (6.5)	68 (27.4)	164 (66.1)	102 (41.1)	62 (25.0)	2.85
직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해준다	108 (43.5)	32 (12.9)	76 (30.6)	140 (56.5)	96 (38.7)	44 (17.7)	2.61

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직 내 지원체계가 잘 갖춰져 있음을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 조직 내 지원체계가 잘 갖춰져 있지 못함을 의미함

\*\*전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 감정노동 수행 시 발생하는 문제 해결하기 위한 조직 내 지원체계 수준을 “폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사/동료가 있다”, “상사/동료는 폭행을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다”, “직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해준다” 3가지 문항으로 살펴봄
- 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 감정노동 문제 해결을 위한 조직 내 지원체계가 잘 갖춰져 있음을 의미함
- “폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사/동료가 있다”와 “상사/동료는 폭행을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다” 모두 긍정 비율이 65.0% 이상으로 높음
- 업무 시 발생하는 문제 해결에 있어 상사/동료의 도움을 받는 것은 ‘감정노동 수준’, ‘직무기관 및 근무환경’, ‘감정노동자 보호실태’ 3영역 모두에서 높음
- “직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해준다”는 응답은 긍정비율이 56.5%로 부정 비율 43.5%도 높음. 다만, 긍정비율과 부정비율의 차이가 크지 않음
- 이처럼 직장 내 공식적인 제도나 절차가 미비하거나 구비되어 있지 않기 때문에, 많은 응답자들이 문제 발생 시 공식적으로 해결하기 보다는 상사/동료의 도움을 통해 문제를 해결함
- 그러나 상사/동료를 통한 문제해결은 결국 임시적인 문제해결 방식으로 이해할 수 있음. 사례관리사들이 경험하고 있는 다양한 문제들을 해결하기 위해서는 직장 내 문제 해결을 위한 공식적인 제도나 절차가 필요함



[그림 3-36] 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계

### 3) 주관적 정신/심리 건강 상태 및 스트레스

#### ① 주관적 정신 및 심리 건강 상태

<표 3-39> 주관적 정신 및 심리 건강 상태

구분	빈도	퍼센트	평균(5점 만점)
매우 건강함	18	7.3	3.53
비교적 건강함	124	50.0	
보통	77	31.0	
비교적 좋지 않음	29	11.7	
매우 좋지 않음	0	0.0	
전체	248	100.0	

\* 매우 좋지 않음 1점, 비교적 좋지 않음 2점, 보통 3점, 비교적 건강함 4점, 매우 건강함 5점

- 응답자 대부분 사례관리 업무 수행 중 감정노동으로 인해 감정 부조화와 손상을 경험하고 있지만, 주관적인 심리 및 정신 상태는 비교적 양호함
- “스스로 생각하기에 귀하의 정신, 심리적 건강상태는 어떻습니까”라는 질문에 대해 ‘비교적 건강함’이 50.0%로 가장 높았고, 이어 ‘보통’ 31.0%, ‘비교적 좋지 않음’ 11.7%, ‘매우 건강함’ 7.3% 순 임. 본인의 정신, 심리적 건강상태가 ‘매우 좋지 않음’으로 응답한 사람은 한 명도 없음. 평균 또한 3.53점으로 비교적 높은 편임. 이처럼 사례관리사는 주관적으로 본인의 주관적 정신 및 심리건강을 양호하다고 인식함
- 다만, FGI에서 정신 건강 서비스에 대한 요구가 있었고, 앞서 감정노동 과부하와 갈등의 수준이 높았음. 그리고 실제 근로 중 “본인이 건강하지 않은 사람이 어떻게 사

레관리사를 하느냐?”라는 직장 상사의 말을 들은 경험이 있다고 이야기한 것처럼, 스스로의 정신 건강상태를 온전히 표현하기 어려운 환경임

- 사례관리라는 업무의 특성상 사례관리사는 감정노동을 통해 감정의 과부하와 소진(burn-out)을 경험하지만, 업무에 대한 보람과 책임감을 함께 느끼고 있으며 자신의 주관적 정신건강이 양호하다고 인식 하고 있음
- 이처럼 사례관리사 대부분이 감정노동 시 모순되는 두 감정을 함께 느끼고 있는 만큼, 이들의 정신 및 심리 건강에 대한 면밀한 해석이 필요함



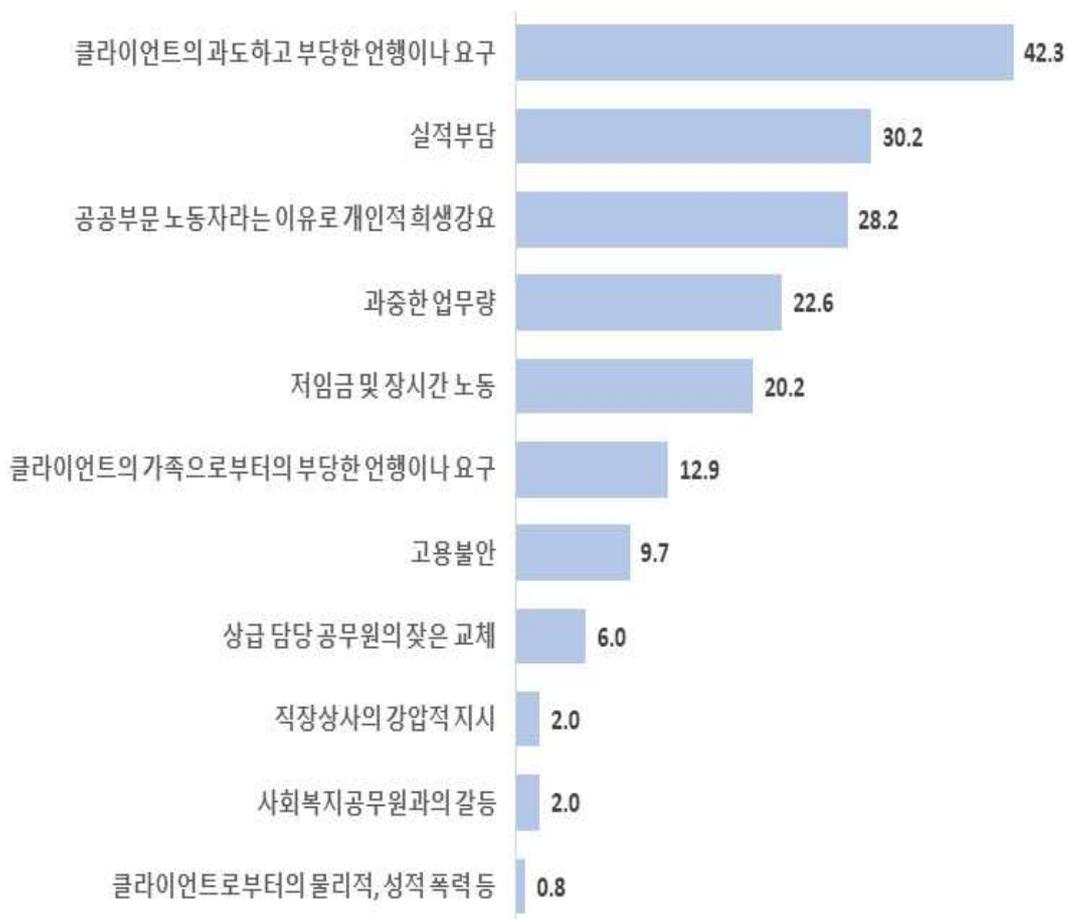
[그림 3-37] 주관적 정신 및 심리 건강 상태

## ② -1 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

<표 3-40> 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율)

구분	빈도	퍼센트
클라이언트의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구	105	42.3
실적부담	75	30.2
공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요	70	28.2
과중한 업무량	56	22.6
저임금 및 장시간 노동	50	20.2
클라이언트의 가족으로부터의 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구	32	12.9
고용불안	24	9.7
상급 담당 공무원의 잦은 교체	15	6.0
직장상사의 강압적 지시	5	2.0
사회복지공무원과의 갈등	5	2.0
클라이언트로부터의 물리적, 성적 폭력 등	2	0.8
기타	24	9.7

- 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인에 대한 중복 응답을 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구’가 42.3%로 가장 높음. 이어 ‘실적 부담’ 30.2%, ‘공공 부문 노동자라는 이유로 개인적 희생 강요’ 28.2%, ‘과중한 업무량’ 22.6%, ‘저임금 및 장시간 노동’ 20.2% 순임
- 주로 업무시 발생하는 클라이언트와의 갈등과 과한 업무와 실적 부담에서 스트레스가 발생함. 그리고 사례관리사에 대한 사회적 인식 또한 스트레스를 높이는 주요 요인 중 하나임
- 반면, ‘직장상사의 강압적 지시(2.0%)’, ‘사회복지공무원과의 갈등(2.0%)’, ‘클라이언트로부터의 물리적, 성적 폭력(0.8%)’은 주된 스트레스 요인이 아님



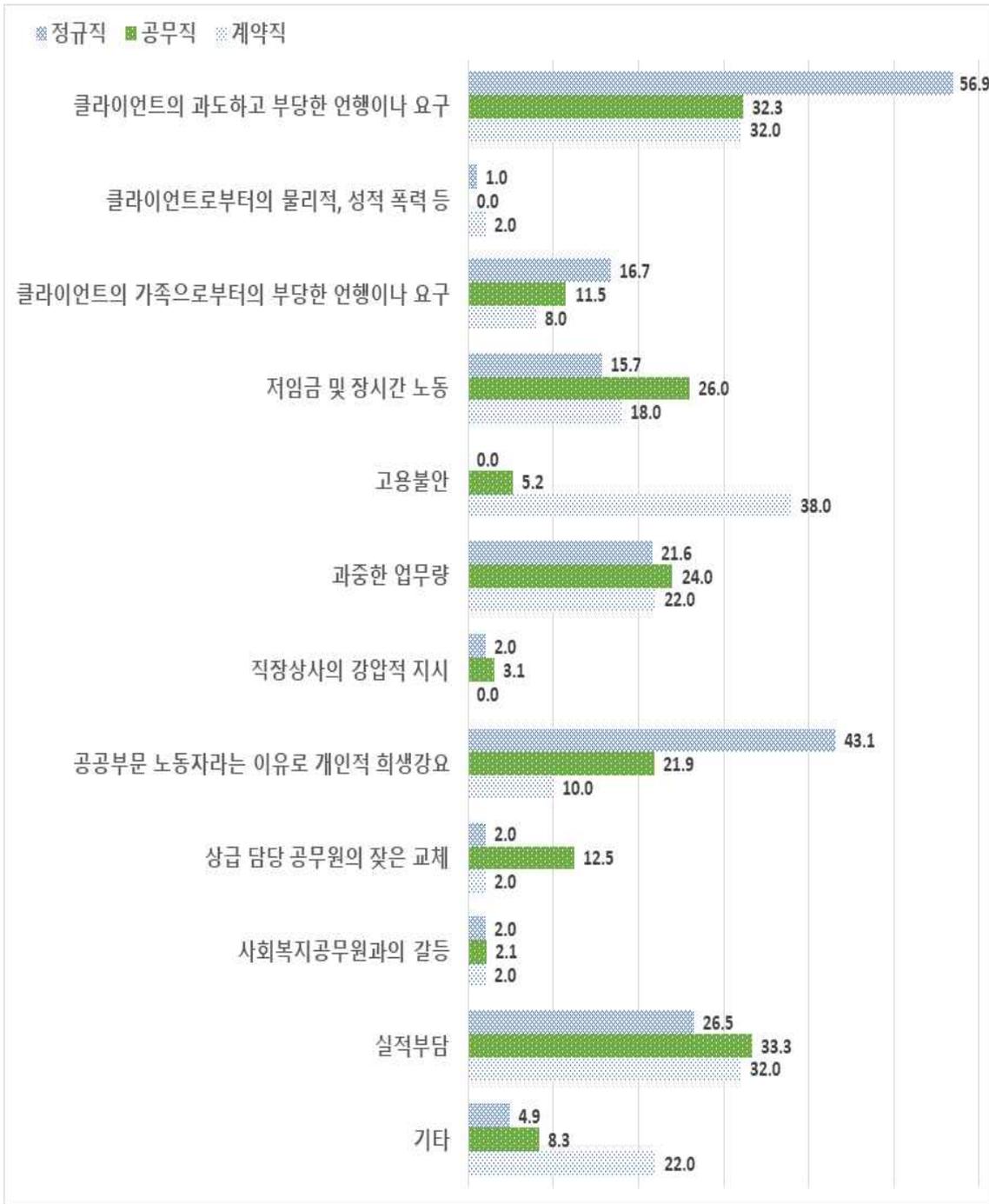
[그림 3-38] 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율)

② -2 고용형태별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

<표 3-41> 고용형태 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

구분	정규직 공무원		공무직 (무기계약직)		계약직	
	N	%	N	%	N	%
클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구	58	56.9	31	32.3	16	32.0
클라이언트로부터의 물리적, 성적 폭력 등	1	1.0	0	0.0	1	2.0
클라이언트의 가족으로부터의 부당한 언행이나 요구	17	16.7	11	11.5	4	8.0
저임금 및 장시간 노동	16	15.7	25	26.0	9	18.0
고용불안	0	0.0	5	5.2	19	38.0
과중한 업무량	22	21.6	23	24.0	11	22.0
직장상사의 강압적 지시	2	2.0	3	3.1	0	0.0
공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요	44	43.1	21	21.9	5	10.0
상급 담당 공무원의 잦은 교체	2	2.0	12	12.5	1	2.0
사회복지공무원과의 갈등	2	2.0	2	2.1	1	2.0
실적부담	27	26.5	32	33.3	16	32.0
기타	5	4.9	8	8.3	11	22.0

- 고용형태 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인을 살펴보면, 정규직 공무원은 ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구(56.9%)’와 ‘공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요(43.1%)’가 주요 스트레스 요인임
- 공무직(무기계약직)은 ‘실적 부담(33.3%)’과 ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구(32.3%)’, ‘저임금 및 장시간 노동(26.0%)’이 주요 스트레스 요인임
- 계약직은 ‘고용불안(38.0%)’과 ‘실적부담(32.0%)’, ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구(32.0%)’가 주요 스트레스 요인임
- 이처럼 정규직 공무원은 근로조건보다는 ‘개인적 희생 강요’라는 사회적 인식이 주요 스트레스 요인으로 나타났지만, 공무직(무기계약직)은 ‘실적부담’과 ‘저임금 및 장시간 노동’, 계약직은 ‘고용불안’과 ‘실적부담’과 같은 근로 조건이 주요 스트레스 요인으로 나타남
- 그리고 ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구’는 고용형태와 관계없이 주요 스트레스 요인임



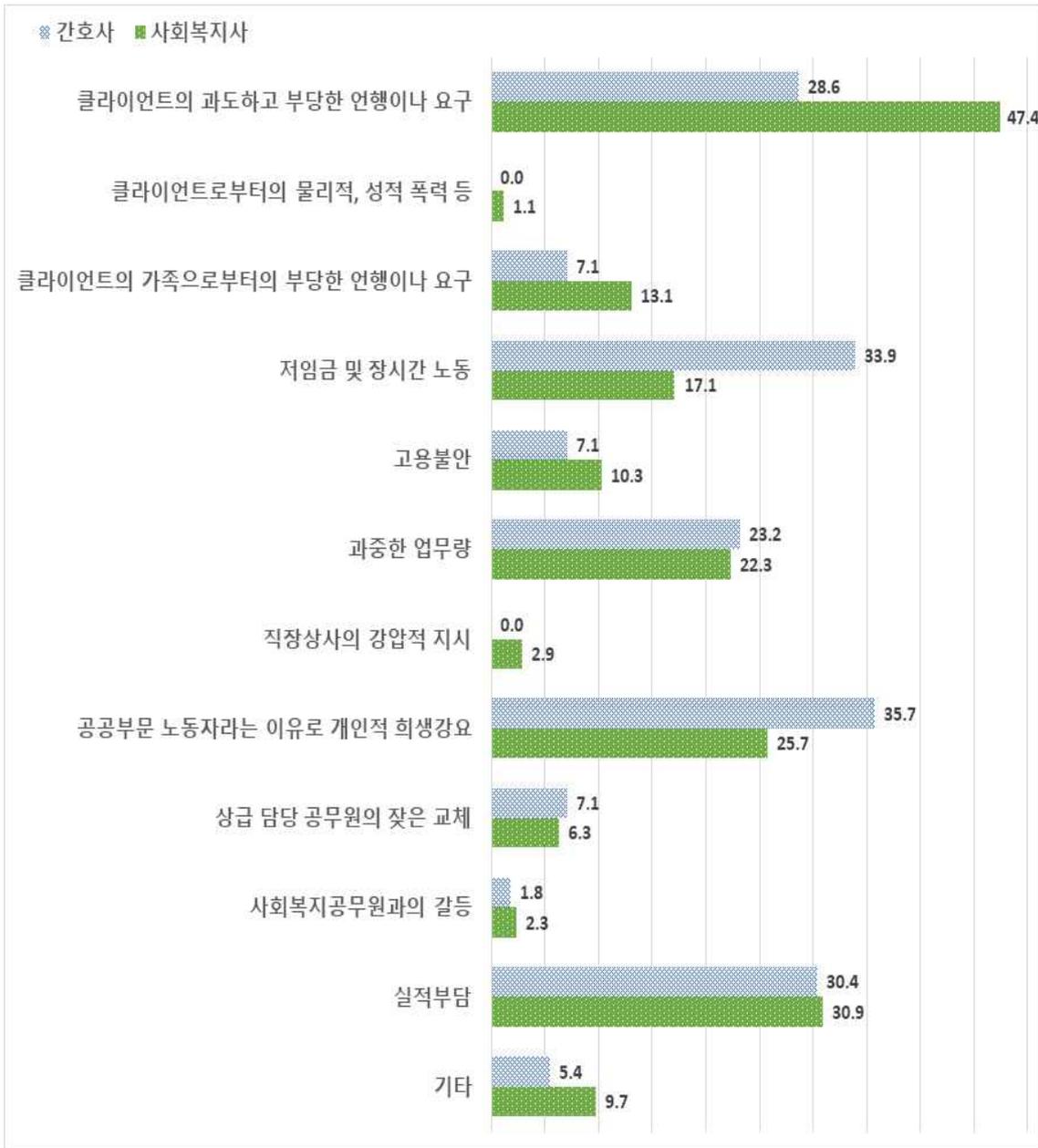
[그림 3-39] 고용형태 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

② -3 직종별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

<표 3-42> 직종 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

구분	간호사		사회복지사	
	N	%	N	%
클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구	16	28.6	83	47.4
클라이언트로부터의 물리적, 성적 폭력 등	0	0.0	2	1.1
클라이언트의 가족으로부터의 부당한 언행이나 요구	4	7.1	23	13.1
저임금 및 장시간 노동	19	33.9	30	17.1
고용불안	4	7.1	18	10.3
과중한 업무량	13	23.2	39	22.3
직장상사의 강압적 지시	0	0.0	5	2.9
공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요	20	35.7	45	25.7
상급 담당 공무원의 잦은 교체	4	7.1	11	6.3
사회복지공무원과의 갈등	1	1.8	4	2.3
실적부담	17	30.4	54	30.9
기타	3	5.4	17	9.7

- 직종 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인을 살펴보면, 간호사는 ‘공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요(35.7%)’와 ‘저임금 및 장시간 노동(33.9%)’, ‘실적부담(30.4%)’이 주요 스트레스 요인임
- 사회복지사의 주요 스트레스 요인은 ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구(47.4%)’와 ‘실적부담(30.9%)’, ‘공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요(25.7%)’임
- 간호사는 주요 스트레스 요인으로 ‘저임금 및 장시간 노동’을 선택한 비율이 사회복지사에 비해 매우 높고, 사회복지사는 ‘클라이언트의 과도하고 부당한 언행이나 요구’가 간호사에 비해 매우 높음



[그림 3-40] 직종 별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

#### 4) 감정노동자 보호제도

##### ① 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

〈표 3-43〉 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

구분	퍼센트
클라이언트에게 피해를 입었을 경우, 업무 중단 및 담당자 변경 가능	39.9
클라이언트에게 피해를 입었을 경우, 대응 매뉴얼 마련	25.8
감정노동 피해 예방교육 실시	24.6
심리상담 외 치유프로그램 지원	22.2
직장 내 심리상담소 설치 및 상담사의 직장 방문 상담 지원	19.4
업무 중 문제행동이 발생한 경우, 클라이언트를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리 가능	19.0
직장 밖 심리 상담 기관 이용 지원	13.7
감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무 전환 가능	13.3
감정노동 피해에 따른 고충처리를 위한 별도의 제도 마련	11.3
클라이언트에 대한 법적조치(고소/고발)에 대한 기관 지원	9.3
감정노동에 대한 추가적인 수당 지급	8.5
감정노동 직군에 대한 추가 휴가 부여	3.2

- 소속기관에서 실시하고 있는 감정 노동자 보호제도를 총 12개로 분류하여 조사한 결과, 12개의 보호제도 중 50.0% 이상 나타난 제도는 없음 즉, 대부분 기관에서 감정노동자 보호를 위한 제도가 취약함
- 이러한 보호 제도의 취약함은 앞서 살펴본 조직의 지지와 보호 중 “클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다”라는 문항의 낮은 긍정 비율과 이어지는 결과임
- 보호제도들 중 “클라이언트에게 피해를 입었을 경우, 업무 중단 및 담당자 변경 가능”은 39.9%로 상대적으로 높은 편임
- 사례관리사 대부분 업무 수행 시 발생하는 감정노동으로 감정 부조화와 손상을 겪고 있는 만큼, 이를 해결하기 위한 제도적 지원이 필요함



[그림 3-41] 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

② 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

<표 3-44> 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

구분	빈도	퍼센트	평균
매우 그렇다	16	6.5	2.67
그렇다	148	59.7	
아니다	54	21.8	
매우 아니다	20	8.1	
전체	238	100	

- “감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 위에 표시한 감정노동자 보호제도를 이용할 수 있습니까”라고 묻은 질문에 대해 ‘그렇다’고 응답한 비율이 59.7%로 가장 높음. 이어 ‘아니다’ 21.8%, ‘매우 아니다’ 8.1%, ‘매우 그렇다’ 6.5% 순임
- 이는 응답자 대부분이 소속기관 내 감정노동자 보호제도가 마련되어 있는 경우 별다른 제약 없이 이용이 가능하다고 인식함을 보여줌



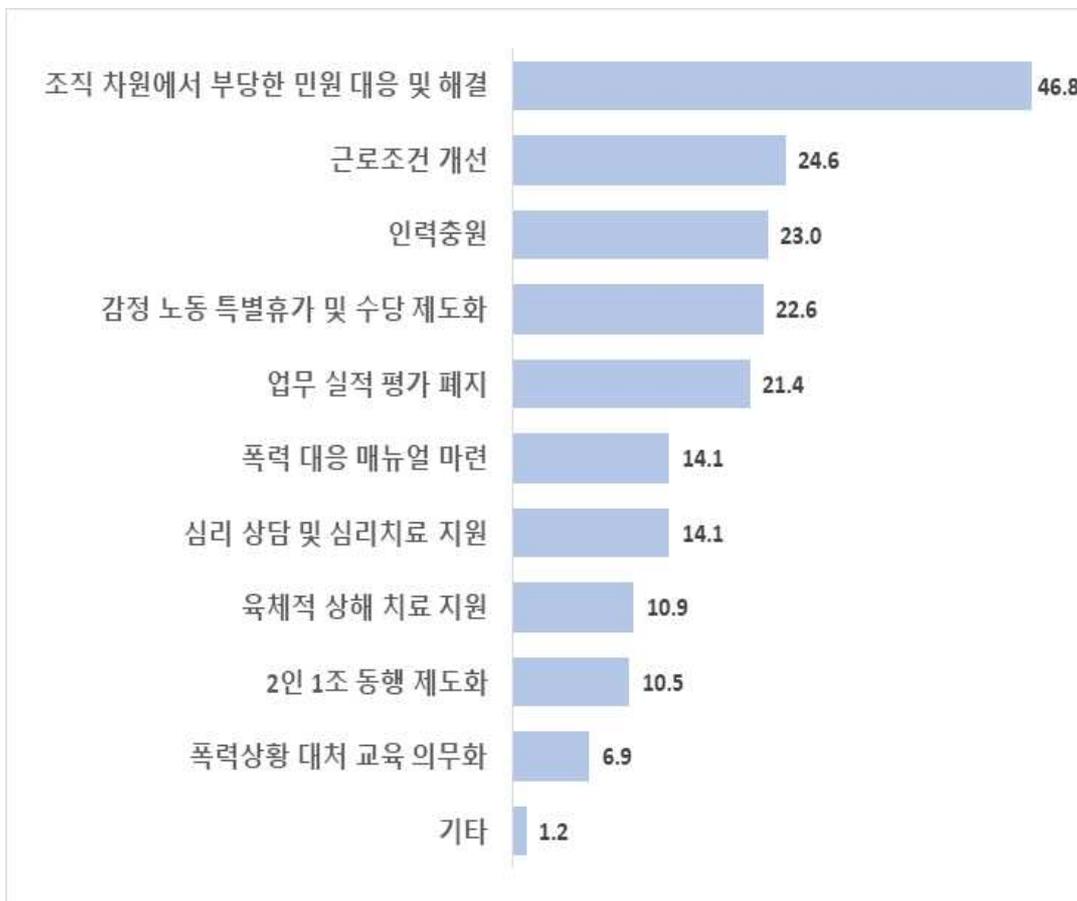
[그림 3-42] 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

③ -1 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-45> 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

구분	빈도	퍼센트
사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	116	46.8
근로조건 개선 (고용불안, 임금 등)	61	24.6
인력충원	57	23.0
감정 노동관련 특별휴가 및 수당 제도화	56	22.6
업무 실적 평가 폐지	53	21.4
사례관리 시 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 폭력 대응 매뉴얼 마련	35	14.1
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	35	14.1
사례관리 시 발생한 육체적 상해에 관한 치료 및 지원제도 마련	27	10.9
방문시 2인 1조 동행 제도화	26	10.5
위협적/폭력적 행위 발생 시 상황대처에 대한 교육 의무화	17	6.9
기타	3	1.2

- 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항에 대한 중복 응답 결과를 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결’이 46.8%로 가장 높음. 이는 조직 내 문제 해결을 위한 제도나 지원 체계가 부재한 상황에서 많은 응답자들이 조직 차원에서의 문제해결을 위한 노력이 매우 중요하다고 인식하고 있음을 보여줌
- 이어 ‘근로조건 개선’ 24.6%, ‘인력충원’ 23.0%, ‘감정노동 관련 특별 휴가 및 수당 제도화’ 22.6%, ‘업무 실적 평가 폐지’ 21.4% 순임
- 이처럼 직장 내 개선사항에 대한 주된 응답은 근로조건 개선과 조직 차원에서의 문제 해결을 위한 공식적인 제도 마련임



[그림 3-43] 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

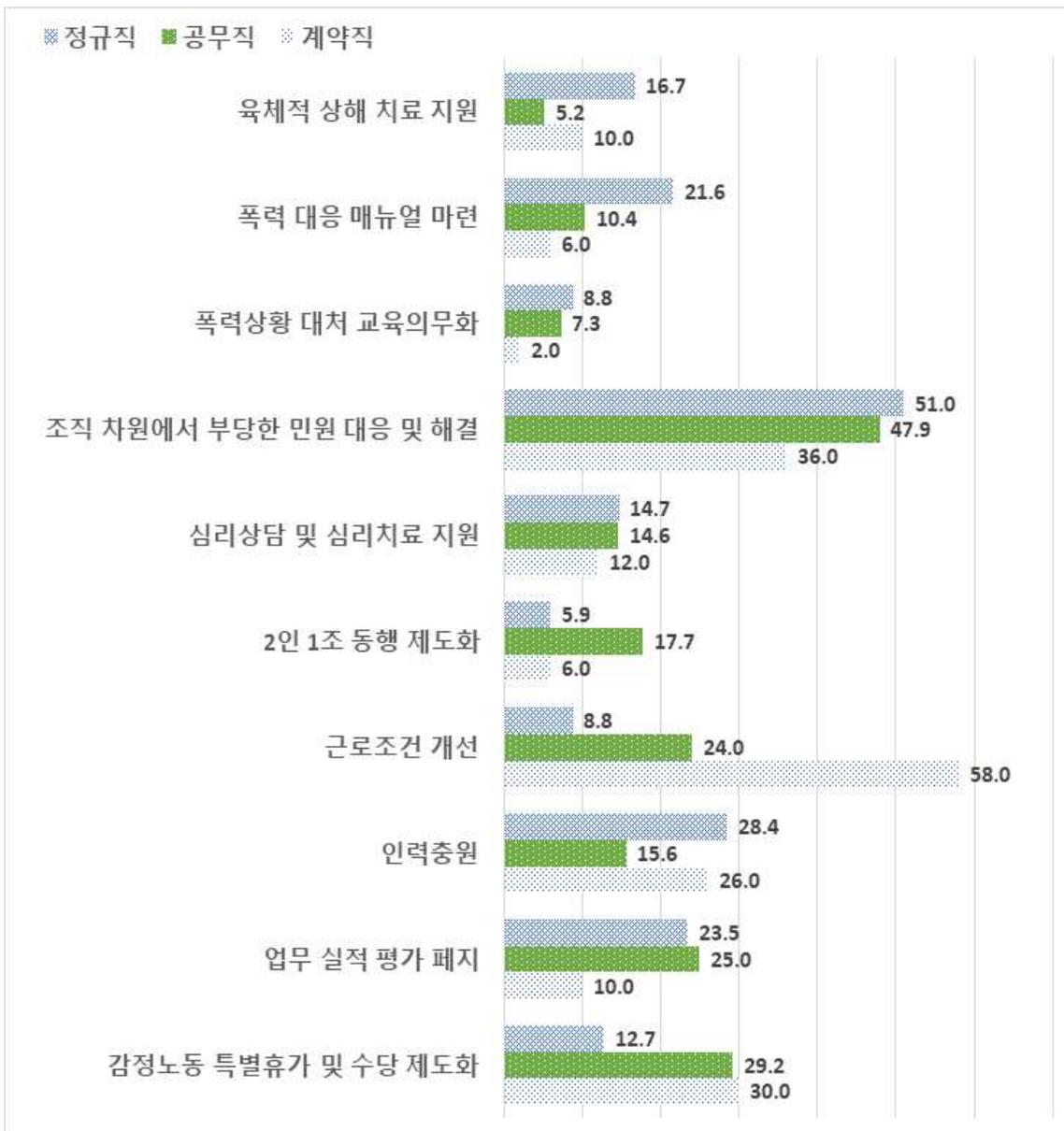
③ -2 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-46> 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	정규직 공무원		공무직 (무기계약직)		계약직	
	N	%	N	%	N	%
사례관리 시 발생한 육체적 상해에 관한 치료 및 지원제도 마련	17	16.7	5	5.2	5	10.0
사례관리 시 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 폭력 대응 매뉴얼 마련	22	21.6	10	10.4	3	6.0
위협적/폭력적 행위 발생 시 상황대처에 대한 교육 의무화	9	8.8	7	7.3	1	2.0
사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	52	51.0	46	47.9	18	36.0
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	15	14.7	14	14.6	6	12.0
방문시 2인 1조 동행 제도화	6	5.9	17	17.7	3	6.0
근로조건 개선 (고용불안, 임금 등)	9	8.8	23	24.0	29	58.0
인력충원	29	28.4	15	15.6	13	26.0
업무 실적 평가 폐지	24	23.5	24	25.0	5	10.0
감정 노동관련 특별휴가 및 수당 제도화	13	12.7	28	29.2	15	30.0

- 고용형태 별 직장에서 우선 보완되어야 할 사항을 살펴보면, 정규직 공무원은 ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결(51.0%)’을 가장 시급한 개선사항으로 인식함. 이어 ‘인력충원(28.4%)’, ‘업무실적 평가 폐지(23.5%)’를 주요 개선사항으로 인식함
- 공무직(무기계약직) 또한 ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결(47.9%)’을 가장 시급한 개선사항으로 인식함. 이어 ‘감정노동관련 특별휴가 및 수당 제도화(29.2%)’와 ‘업무 실적평가 폐지(25.0%)’를 주요 개선사항으로 인식함
- 계약직은 ‘근로조건 개선(58.0%)’을 가장 시급한 개선사항으로 인식함. 이어 ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결(36.0%)’, ‘감정노동 관련 특별휴가 및 수당 제도화(30.0%)’를 주요 개선사항으로 인식함
- ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결’은 고용형태와 관계없이 직장 내 우선적으로 보완되어야 할 사항으로 인식함

- 공무원은 다른 고용형태에 비해 ‘사례관리 시 발생한 육체적 상해에 관한 치료 및 지원제도 마련’과 ‘사례관리 시 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 폭력 대응 매뉴얼 마련’ 같은 공식적인 제도 마련 및 매뉴얼의 필요성을 높게 인식함
- 반면, 공무원(무기계약직)과 계약직은 ‘업무실적 평가 폐지’, ‘감정 노동관련 특별휴가 및 수당 제도화’, ‘근로 조건 개선’ 등과 같은 근로 조건 및 환경에 대한 개선이 높게 나타남



[그림 3-44] 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

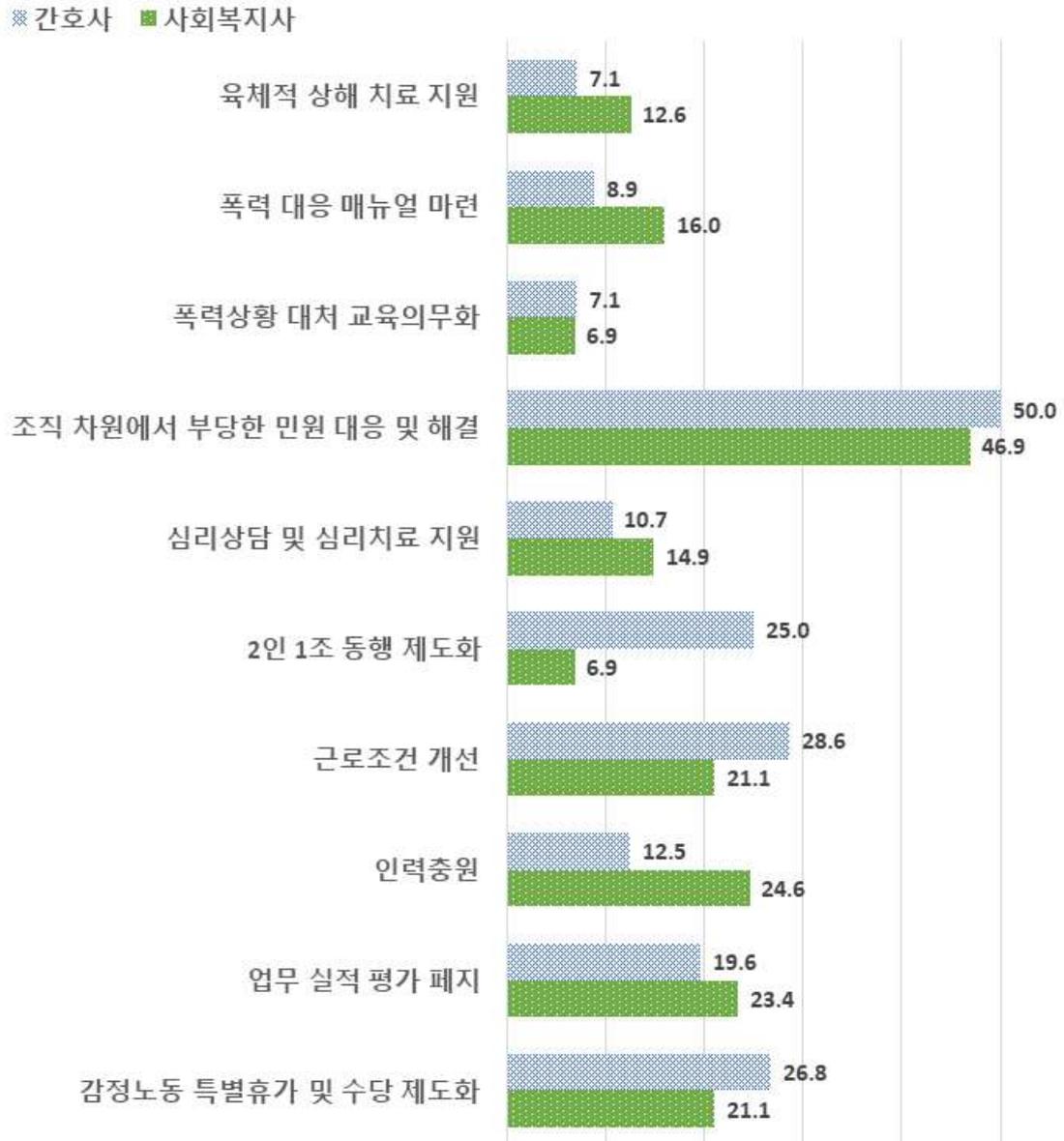
③ -3 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-47> 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	간호사		사회복지사	
	N	%	N	%
사례관리 시 발생한 육체적 상해에 관한 치료 및 지원제도 마련	4	7.1	22	12.6
사례관리 시 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 폭력 대응 매뉴얼 마련	5	8.9	28	16.0
위협적/폭력적 행위 발생 시 상황대처에 대한 교육 의무화	4	7.1	12	6.9
사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	28	50.0	82	46.9
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	6	10.7	26	14.9
방문시 2인 1조 동행 제도화	14	25.0	12	6.9
근로조건 개선 (고용불안, 임금 등)	16	28.6	37	21.1
인력충원	7	12.5	43	24.6
업무 실적 평가 폐지	11	19.6	41	23.4
감정 노동관련 특별휴가 및 수당 제도화	15	26.8	37	21.1

- 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항을 살펴보면, 간호사는 ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결(50.0%)’을 직장에서 가장 시급하게 보완되어야 할 사항으로 인식함. 이어 ‘근로조건 개선(28.6%)’, 감정 노동관련 특별 휴가 및 수당 제도화(26.8%), ‘방문시 2인 1조 동행제도화(25.0%)’를 직장 내 주요 보완사항으로 인식함
- 사회복지사 또한 ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결(46.9%)’을 가장 시급하게 보완되어야 할 사항으로 인식함. 이어 ‘인력충원(24.6%)’, ‘업무 실적 평가 폐지(23.4%)’, ‘근로조건 개선(21.1%)’, ‘감정 노동 관련 특별 휴가 및 수당 제도화(21.1%)’를 직장 내 주요 보완사항으로 인식함
- 직종과 관계없이 ‘사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결’을 직장 내 가장 시급한 지원제도 및 보완사항으로 인식함

- 간호사는 사회복지사에 비해 '방문시 2인 1조 동행 제도화'가 높음. 사회복지사는 간호사에 비해 '인력충원'이 높음



[그림 3-45] 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

④ -1 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

<표 3-48> 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

구분	빈도	퍼센트
근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정	138	55.6
피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정	134	54.0
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	47	19.0
감정노동 보호를 위한 사회분위기 조성 (캠페인 등)	46	18.5
감정노동 피해자 치유 프로그램 진행	43	17.3
감정노동자 무료 심리상담기구 설치	29	11.7
관리자 및 감정노동자 대상 교육진행	21	8.5
감정노동자 소모임 지원 (문화프로그램 지원 등)	13	5.2
기타	12	4.8

- 사례관리노동자의 감정노동 보호를 위해 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점에 대한 중복 응답 결과를 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정’이 55.6%, ‘피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정’이 54.0%로 다른 문항들에 비해 매우 높음
- 이는 사례관리노동자들이 근로조건 향상과 함께 자율적인 업무처리 권한을 중요시 하고 있음을 보여줌



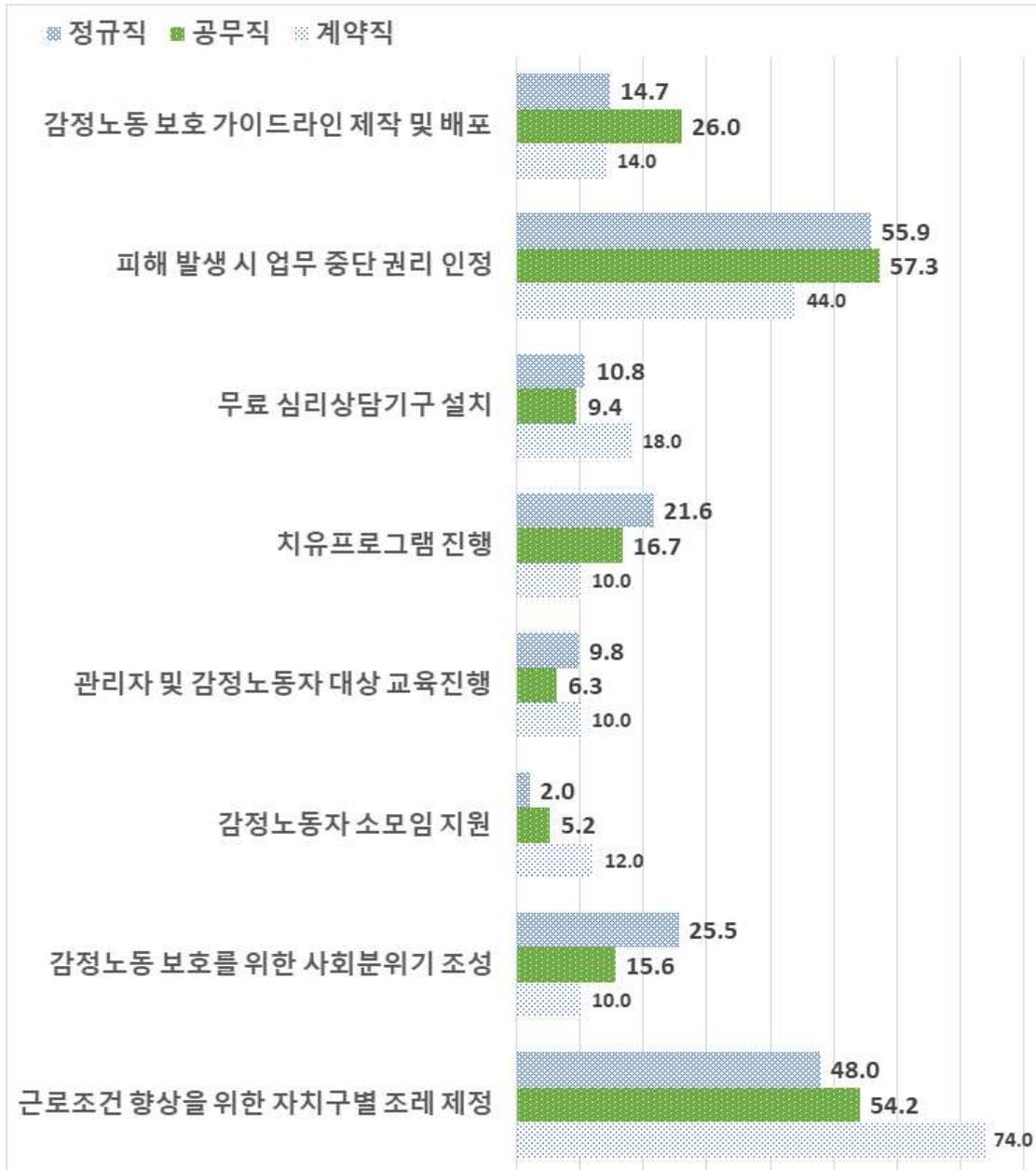
[그림 3-46] 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

④ -2 고용형태 별 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

<표 3-49> 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	정규직 공무원		공무직 (무기계약직)		계약직	
	N	%	N	%	N	%
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	15	14.7	25	26.0	7	14.0
피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정	57	55.9	55	57.3	22	44.0
감정노동자 무료 심리상담기구 설치	11	10.8	9	9.4	9	18.0
감정노동 피해자 치유 프로그램 진행	22	21.6	16	16.7	5	10.0
관리자 및 감정노동자 대상 교육진행	10	9.8	6	6.3	5	10.0
감정노동자 소모임 지원 (문화프로그램 지원 등)	2	2.0	5	5.2	6	12.0
감정노동 보호를 위한 사회분위기 조성 (캠페인 등)	26	25.5	15	15.6	5	10.0
근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정	49	48.0	52	54.2	37	74.0

- 고용형태와 관계없이 ‘피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정’과 ‘근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정’ 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점으로 인식됨. 특히, 계약직의 경우 ‘근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정’이 74.0%로 다른 고용형태에 비해 근로조건 향상을 위한 제도 마련이 가장 시급하다고 인식함



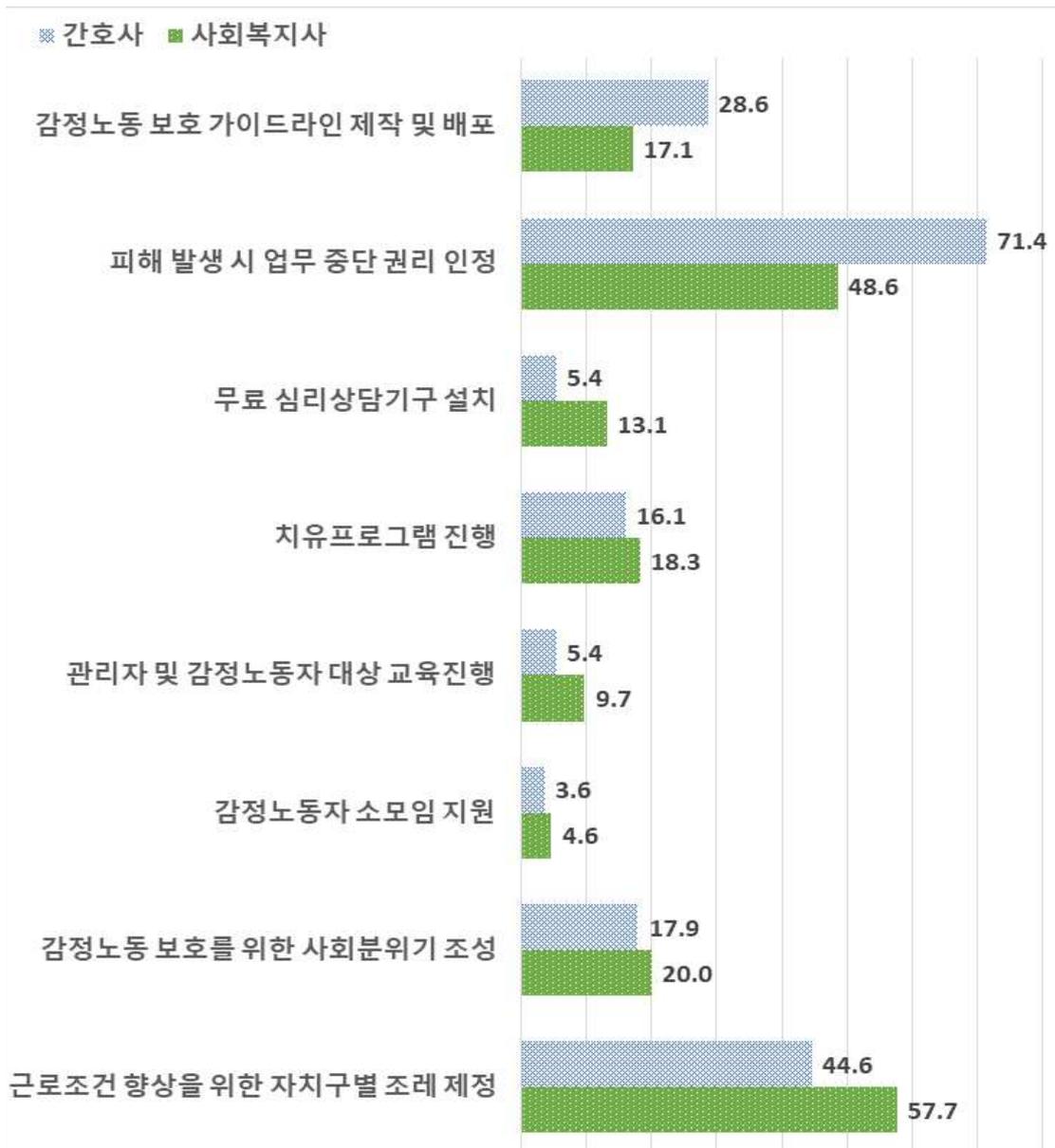
[그림 3-47] 고용형태 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

④ -3 직종 별 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

<표 3-50> 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	간호사		사회복지사	
	N	%	N	%
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	16	28.6	30	17.1
피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정	40	71.4	85	48.6
감정노동자 무료 심리 상담기구 설치	3	5.4	23	13.1
감정노동 피해자 치유 프로그램 진행	9	16.1	32	18.3
관리자 및 감정노동자 대상 교육진행	3	5.4	17	9.7
감정노동자 소모임 지원 (문화프로그램 지원 등)	2	3.6	8	4.6
감정노동 보호를 위한 사회분위기 조성 (캠페인 등)	10	17.9	35	20.0
근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정	25	44.6	101	57.7

- 고용형태와 관계없이 ‘피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정’과 ‘근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정’ 대전광역시에서 우선 지원해야 할 점으로 인식됨
- 특히, 간호사의 경우 ‘피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정’이 71.4%로 매우 높음. 이는 방문간호가 주로 클라이언트 자택에서 피해가 발생하기 때문에, 이를 해결하기 위한 자율적 권한의 필요성에 대한 인식을 보여줌



[그림 3-48] 직종 별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항



# 대전광역시 사례관리노동자 FGI 분석결과

1. FGI 분석 개요
2. FGI 분석 결과

4장



## 4장 대전광역시 사례관리노동자 FGI 분석결과

### 1. FGI 분석 개요

- 앞서 살펴본 설문조사 분석 결과에서 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리 노동자의 노동환경과 감정노동의 수준, 기관의 감정노동자 보호 실태, 감정노동자가 희망하는 보호정책 등에 관해 살펴봄
- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 코로나19 전후 노동과정 변화, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI(Focused Group Interview, 초점집단면접)를 실시함
- 대전광역시 공공기관에서 근무하는 보건복지부문 사례관리노동자는 8개 분야 약 235명으로 현황은 아래와 같음

**<표 4-1> 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 현황**

분 류	인 원
통합사례관리사	22명
아동통합사례관리사	15명
의료급여관리사	19명
방문간호, 재활치료	30명
사회복지담당 공무원	79명 + α
정신건강사례관리	54명
다문화가정사례관리	4명
취약위기가족사례관리	6명
합 계	총 235+α

- 위 사례관리노동자는 분야별로 근무 장소, 고용 형태, 감정노동 양상 등에서 차이를 보이므로 이러한 특성을 종합적으로 파악할 수 있도록 FGI 면접 대상자를 선정하였음. 구조화된 질문지를 사용하였고 면접 후 녹취록을 작성하여 분석에 활용하였음

□ FGI 면접 대상자는 사회복지공무원 1명, 통합사례관리사 9명, 다문화가정사례관리사 1명, 취약계층사례관리사 3명, 방문간호사 3명, 정신건강사례관리사 4명으로 총 21명(여성 19명, 남성 2명)임. 2021년 5월, 일곱 차례에 걸쳐 FGI 면접을 실시함

<표 4-2> FGI 대상자 현황

이름	성별	소속	고용형태
사회복지공무원 A	여성	행정복지센터	정규직 공무원
통합사례관리사 A	여성	구청/행정복지센터 파견 근무	공무직
통합사례관리사 B	남성	구청/행정복지센터 파견 근무	공무직
통합사례관리사 C	여성	구청	공무직
통합사례관리사 D	여성	구청	공무직
통합사례관리사 E	여성	구청	공무직
통합사례관리사 F	여성	구청	공무직
통합사례관리사 G	여성	구청	공무직
통합사례관리사 H	여성	구청	공무직
통합사례관리사 I	남성	구청	공무직
다문화가정사례관리사 A	여성	건강가정다문화가족지원센터	무기계약직 <sup>3)</sup>
취약계층사례관리사 A	여성	건강가정다문화가족지원센터	무기계약직
취약계층사례관리사 B	여성	건강가정다문화가족지원센터	무기계약직
취약계층사례관리사 C	남성	건강가정다문화가족지원센터	무기계약직
방문간호사 A	여성	보건소	공무직
방문간호사 B	여성	보건소	공무직
방문간호사 C	여성	보건소	공무직
정신건강사례관리사 A	여성	정신건강복지센터	무기계약직
정신건강사례관리사 B	여성	정신건강복지센터	무기계약직
정신건강사례관리사 C	여성	정신건강복지센터	무기계약직
정신건강사례관리사 D	여성	정신건강복지센터	계약직
총 21명 (여성 19명, 남성 2명)			

3) 건강가정다문화가족지원센터와 정신건강복지센터의 채용 공고 상의 고용형태는 정규직이고 인터뷰 상에서도 정규직으로 표현함. 또한 이들 센터의 비정규직 노동자 채용은 별도로 실시됨. 하지만 위수탁 계약에 의존하고 있다는 측면에서 비정규직인 계약직에 가까운 것으로 볼 필요가 있음. 또한 무기계약직인 공무직과는 다른 고용형태이므로 비정규직으로 보는 것이 타당할 것으로 보임. 그러나 노동권익센터에서는 무기계약직으로 명명하고 있음

- 질문의 내용은 ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 연차휴가 사용 여부, ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처, ③ 동료 및 상사와의 관계, 갈등 상황, ④ 육체적, 정신적 질환, ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도, ⑥ 코로나19와 감정노동 등으로 구성됨

## 2. FGI 분석 결과

### 1) 노동과정 및 노동환경

#### (1) 개요 및 노동과정

##### ① 통합사례관리 노동자(사회복지공무원 및 통합사례관리사)

- 사회복지공무원 A는 행정복지센터 소속이고 통합사례관리사 A와 B는 행정복지센터 파견 근무(구청 소속) 중이며 통합사례관리사 C~I는 구청 소속임. 사회복지공무원 A는 정규직 공무원이고 통합사례관리사 9명 전원은 공무원임. 통합사례관리사 선발 시 자격은 간호사 또는 사회복지사 또는 정신건강사례관리사 자격증을 소지하고 2년 이상의 관련 경력 필수임
- 통합사례관리사 운영 목적은 복지수요의 신속한 발굴·통합적 지원을 통한 복지사각지대 해소 및 수요자 중심의 찾아가는 복지서비스 제공
- 통합사례관리사 주요 업무는 ① 지원대상자에 대한 상담·지도 및 사회보장에 대한 욕구조사 ② 서비스 제공 계획의 수립과 그에 따른 사회보장급여 및 서비스의 연계, ③ 보장기관과 민간 법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스의 관리·점검, ④ (구청 소속 사례관리노동자의 경우) 읍·면·동에서 의뢰된 고난도 사례(긴급·위기가구 포함) 수행 및 읍·면·동 통합사례관리 모니터링 및 지원 등. 그 밖에 보건복지상담센터(129)와 시·군·구 희망복지지원단 내 통합사례관리사 간 상담전화·데이터 이관을 통한 종합 상담 및 서비스 연계·대상자 모니터링하는 이관콜 업무 수행 등
- 통합사례관리 중점 대상은 탈빈곤·자활 지원 가능 가구(기초생활수급자 중 신규수급자, 기초수급 탈락자 등), 차상위 빈곤가구, 위기가구(청중장년 1인가구, 돌봄위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등)
- 행정복지센터가 초기 상담 및 일반 사례를 담당하고 구청은 고난도 사례 또는 강한 민원 사례를 담당함

- 일반적으로 동행정복지센터의 통합사례관리 노동자는 1명~2명이 배치되어있음. 각 구청 소속 통합사례관리 노동자는 4명~7명(가량<sup>4)</sup>)으로 동행정복지센터로 파견되기도 함
- 동행정복지센터의 사회복지공무원은 가정 방문 시 방문 도우미(자원봉사자)와 동행함. 통합사례관리사의 동행방식은 기관마다 상이함(1인 방문 또는 2인 1조 방문)
- <사회복지공무원> 노숙자, 알코올 중독자, 치매환자 등에게 긴급 주거지원, 기초생계지원 수급자 신청, 사회활동 훈련 기관 연계 등 업무를 담당함
- <통합사례관리사> 복지 사각지대에 놓인 대상자를 발굴하고 지역 내의 사회적 관계망 및 자원과 연계하는 복지서비스 지원함. 스스로 대처가 어려운 장애인, 정신질환자 위기사례(폭력, 학대, 방임 등) 등에 개입함
- 통합사례관리 노동자는 1년에 약 20개 사례(가정)를 관리함. 사례관리를 위해 대상자 가정, 병원, 행정기관 등을 방문하는데 주기와 횟수는 위기에 따라 다름

## ② 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사

- 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사는 건강가정다문화가족지원센터에서 근무하는 무기계약직 사례관리 노동자임
- 대전광역시와 서구, 동구 건강가정다문화가족지원센터는 가족친화사업, 다문화가족지원사업, 가족역량강화지원사업, 아이돌봄지원사업 등을 수행하고 있음. 건강가정다문화가족지원센터는 “위탁기관-수탁기관-수행기관” 간에 주기적으로 위·수탁 계약을 맺고 있음<sup>5)</sup>. 따라서 기간의 정함이 없이 고용된 ‘정규직’ 노동자의 경우도 고용이 불안정하다고 볼 수 있고 상당수가 계약직으로 근무 중임. 대전광역시 건강가정다문화가족지원센터의 경우 조직 내 사례관리 노동자 약 10명 근무 중
- <다문화가정사례관리사> 다문화가족의 안정적인 정착과 가족관계 향상, 자녀성장지원, 경제적 지원 등을 담당함. 개인 보다는 가정 전체를 사례 관리하고 있음
- <취약계층사례관리사> 한부모가족, 조손가족, 미혼모(부)자 가족, 북한이탈가족, 다문화가족 등 취약, 위기가족의 사례 관리를 담당함. 전반적인 가정의 어려움을 해결하는 중간자 역할을 수행함
- 1년에 15~20가정 사례 관리 수행함
  - <다문화가정사례관리사> 가정 당 월 1회 방문함. 한부모 가정> 이혼과정중인 가정> 부부 가정 순으로 사례관리 수가 많음

4) 대덕구 5명, 동구 5명, 서구 7명, 유성구 4명, 중구 5명.

5) 예를 들어, 대전광역시 건강가정다문화가족지원센터는 “위탁기관-대전시, 수탁기관-대전대학교 산학협력단, 수행기관-건강가정다문화가족지원센터”로 운영중임.

- <취약계층사례관리사> 가정 당 월 1회 방문 및 전화 상담 수행함. 대상 가정별로 6개월에서 1년 가량 지원함
- 최초상담은 가급적 2인 1조로 방문하고 이후 담당자가 지정되면 1인 방문함. 위험대상자로 분류되면 2인 1조로 방문함
- 방문 상담 시, 방문의 시작과 종료를 팀원 단체 채팅방에 공유하도록 되어 있음. 만약 가정 방문한 사례관리사가 상담 종료되었다는 공유를 하지 않으면 연락을 취해 상황을 파악하도록 매뉴얼화 하였음

### ③ 방문간호사

- 방문간호사는 보건소에서 근무하는 공무원 사례관리 노동자임. 3장의 설문조사에 따르면 근무기간이 다른 사례관리 직종에 비해 길고 40-50대 여성 방문간호사가 다수임
- 방문간호사의 주업무인 방문건강관리사업은 취약계층의 건강문제를 포괄적·적극적으로 파악하여 건강관리서비스 제공 및 연계 실시하는 것으로 사회·문화·경제적 건강취약계층(건강위험군, 질환군) 및 65세 이상 독거노인 가구, 75세 이상 노인부부 가구를 주된 대상으로 함
- 주된 업무는 취약계층(수급자 독거노인, 장애인, 정신질환, 알콜중독 등) 가정을 방문해서 건강을 체크하고 만성 질환자에게 약 등을 지급하며 대상자들이 규칙적인 일상생활이나 운동을 할 수 있도록 상담하고 독려하는 업무를 수행함
- 방문간호사 1인이 3-4개동을 담당하는 담당제로 운영됨. 1년 300-400명의 사례대상자를 방문 관리함. 하루 평균 7-8명 방문하고 사례대상자 당 두 달에 한 번 방문 관리함. 면접 대상자 중 사례대상자 수와 가정 방문 횟수가 가장 많음
- 간호사 1인이 가정 방문 수행 중

### ④ 정신건강사례관리사

- 정신건강사례관리사는 시 또는 구의 정신건강복지센터 소속으로 정규직(무기계약직) 또는 계약직 사례관리 노동자임. 이들은 정신건강전문요원(정신건강임상심리사, 정신건강간호사, 정신건강사회복지사) 또는 사회복지사 또는 간호사 또는 임상심리사 등의 자격을 가지고 있음(센터, 고용형태, 채용 분야마다 자격요건이 상이함)
- 정신건강사업에서 사례관리라 함은 지역사회 내에서 정신질환자들이 건강한 삶을 영위할 수 있도록 다학제로 구성된 팀(정신건강의학과 의사, 정신건강전문요원, 간호사, 사회복지사, 임상심리사 등)이 대상자 욕구에 따라 개인의 사례관리서비스 계획을 수립하고 계획에 맞게 제공되는 서비스를 의미함

- 대전광역시와 각 구의 정신건강복지센터는 일반적으로 “운영주체-사업수탁-사업주관-사업실행” 기관으로 분류되어 있고<sup>6)</sup> 3년마다 위·수탁 계약을 체결함. 따라서 기간의 정함이 없이 고용된 ‘정규직’ 노동자의 경우도 고용이 불안정하다고 볼 수 있고 상당수가 계약직으로 근무 중임
- 면접 대상자들은 구 정신건강복지센터 내에서 각각 성인팀, 자살예방팀, 아동청소년팀에 소속되어 있음. 성인팀의 업무는 사례관리, 응급출동, 일반상담(정신건강증진)이고 자살예방팀의 업무는 자살예방 상담, 생명존중캠페인, 자살시도자 응급 개입이며 아동청소년팀의 업무는 아동청소년 위한 프로그램 운영 등 임. 센터장과 상임팀장 외에 2명의 팀장과 12명의 노동자가 세 팀으로 분류되어 근무 중임. 이 중 5명은 계약직임
- 코로나 자가격리자를 관리·상담하는 코로나심리지원 업무가 추가되어 업무가 증가하였고 주업무인 사례관리 업무에 집중하지 못하는 상태임
- 2인 1조로 가정 방문 또는 응급 출동함

## (2) 노동환경 만족도

### ① 통합사례관리 노동자(사회복지공무원 및 통합사례관리사)

- 통합사례관리사의 경우 채용 시 전문자격과 실무 경력 2년 이상이 필요임에도 불구하고 조직 내에서 ‘행정보조원’ 대우를 받고 있어 불만을 가지고 있음. 조직으로부터 전문성에 대한 인정을 받지 못한다고 여겼고 사회복지공무원과는 달리 직급 상승 체계나 자격수당, 위험수당 등 인센티브가 없어 불합리하다고 느꼈음

“채용이 되고 몇 년이 지나도 저희의 직급이 달라지거나 인센티브를 주거나 하는 경우는 없어요. 채용을 할 때에는 전문가 집단이라고 말하면서 막상 고용되고 나서는 대우를 해주지 않죠.” (통합사례관리사 B)

- 공무원의 경우 오랜 경력을 쌓아도 사회복지공무원보다 낮은 직급으로 대우받는 것에 불만족하였음. 공무원 사례관리 노동자 간에도 경력에 따라서 각자의 역할과 능력에 차이를 보이지만 직급의 차이가 없다보니 업무 분배나 업무 처리가 비효율적인 경우가 발생하였음

6) 예를 들어, 대전광역시 유성구 정신건강복지센터의 경우 “유성구(운영주체)-대전광역시시립정신병원(사업수탁)-유성구보건소(사업주관)-유성구정신건강복지센터(사업실행)”로 운영중임

- 사례 대상자를 관리할 때 가족까지 케어를 하게 되어 업무가 가중되지만 실적에 포함되지 않음. 또한 본격적인 복지서비스를 지원하기까지 일정 기간이 소요됨에도 이러한 준비 과정은 실적에 포함되지 않음. 통합사례관리 노동자는 실적에 대한 압박을 받기 때문에 이 점을 불합리하게 여겼음
- 연차사용에 관하여 직접적인 제약은 없으나 사용 시 동료에게 업무를 맡기게 되는 것이므로 연차 사용에 부담을 느끼고 있음. 또한 코로나19 이후 백신 접종 지원 업무와 같이 조직 전체가 긴급한 업무에 투입되는 경우 연차 사용에 어려움이 있었음

## ② 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사

- 대체로 근무 조건, 조직 내 분위기, 상사·동료와의 관계에 만족하는 모습을 보였음. 사례관리 노동자의 정서적 소진과 스트레스에 대하여 상사와 동료들이 잘 이해해주고 도움을 받고 있다고 느꼈음. 상사와 동료가 팀을 이뤄 동일한 업무를 담당하고 있기 때문. 조직에 대한 만족감이 근무 조건 등 처우에 대해서도 긍정적으로 평가하는데 작용하는 것으로 판단됨
- 복지 분야 노동자들의 급여 수준은 대체로 낮다는 점을 감안하여 처우에 만족하는 반응. 복지 혜택이 보강되었으면 좋겠다는 의견이 있었음. 연차는 큰 제약 없이 자유롭게 사용하고 있었음

## ③ 방문간호사

- 사례 관리 인원(300-400명/1년)이 많고 별도의 신규 발굴 목표(약 80명/1년)가 있어 실적에 대한 압박을 받고 있음. 관리 인원이 많아 질적인 관리가 어렵고 관계 형성에 어려움이 있음. 코로나19 이후 선별진료소 지원 업무도 추가되어 업무가 폭증하였고 이에 대한 스트레스가 상당하였음
- 이전에는 동별로 방문간호사가 있었으나 현재 한 구에 3-4명의 방문간호사가 업무를 분담하고 있어 간호사 당 방문관리 대상 수가 매우 증가하였음

## ④ 정신건강사례관리사

- 성인팀은 주 업무가 사례관리이지만 갑작스런 응급관리 업무가 자주 생겨남. 자해·타해 가능성이 있는 정신질환자 또는 정신질환이 의심되는 일반인에 관한 신고가 들어오면 동행 출동함. 야근, 주말 근무가 많으나 응급출동에 해당하는 경우만 1.5배의 수당을 지급받음

“센터에서 일을 하다보면 응급도 있고, 사업 같은 것을 해야 돼서 야근을 하거나 주말 출근을 해야 되는데 이런 부분에 규칙화 되어 있지 않아요. 팀장님의 경우는 자기가 알아서 나 쉬겠다고 말씀을 하시지만 저희의 경우에는 그러기가 힘들어서 일을 나오라고 하면 나가는 거죠. 수당도 없고 쉬는 날도 보장이 안되니까 아쉬운 부분은 있죠. 불합리한 부분이 있다고 봐요.” (정신건강사례관리사 B)

- 위탁기관과 3년마다 재계약을 체결하는 형식으로 센터 운영을 이어가고 있기 때문에 정규직의 경우도 고용의 불안정을 느끼는 상황. 또한 센터가 직접 구체적인 예산 항목을 설정하기 때문에 호봉에 따른 인건비 상승 시 기관으로부터 예산 부족 압박을 느낌

“저희 센터 같은 경우에는 다른 조직과 달리 사업비, 인건비를 나눠서 예산이 편성되는 것이 아니고 전체 비에서 저희가 임의로 나누는 형태거든요. 그러다보니 호봉이 올라서 급여가 오르면 저희 사업비가 감소하니까 눈치가 보이는 형태죠. 오죽하면 정규직으로 일을 하고 있음에도 예산의 문제로 해고 된다는 이야기까지 있었는데 다행히 시에 요구를 해서 없던 일로 됐었죠.” (정신건강사례관리사 C)

- 출장 또는 응급 출동 시 사실상 연차 사용이 어려움. 별도의 여름 휴가는 없고 연차에서 사용함. 연차를 사용하게 되면 동료에게 업무가 가중되니 동료들과 상의하여 휴가사용을 조정하는 분위기가 형성됨

### (3) 동료 및 상사와의 관계

#### ① 통합사례관리 노동자(사회복지공무원 및 통합사례관리사)

- 사회복지공무원의 경우 동료 간 업무가 유사하고 피해 사례나 업무에서의 고민이 유사하므로 동료 간에 의지하고 공감하며 좋은 관계를 형성하고 있음
- 공무원의 경우 공무원이 자신들을 동등한 노동자로 생각하지 않거나 하대하는 경우가 있어 불만과 소외감을 느끼고 있었음. 신규 채용된 9급 공무원이 승진 후 공무원 통합사례관리사를 하대하는 경우가 발생하여 공무원 노동자가 박탈감을 느끼고 있었음

“공무원 조직은 상하 관계가 엄격하다 보니, 아무래도 그렇죠. 제가 아무리 10년 넘게 업무를 하고 있어도, 윗분들은 ‘그래도 넌 공무원’ 이렇게 생각하시죠.” (통합사례관리사 A)

- 행정공무원인 상사(팀장)는 현장의 상황이나 어려움에 관한 이해도가 상대적으로 낮아 업무 비효율과 조직 내 소통 단절로 이어질 수 있음. 오히려 상사에게 업무를 가르쳐 주어야 하는 경우가 발생하여 사례관리노동자가 스트레스를 받음. 사회복지공무원인 상사(팀장)의 경우 현장에 대해 이해하고 있지만 일반적으로 2년마다 업무 순환하므로 업무 연속성이 떨어진다는 문제점이 있음

“대상자와 생기는 트라우마나 사건은 일을 하면서 굳은살이 베서 이제는 버틸만 해요. 그런데 오히려 조직 내에서 저희에 대한 업무 이해도가 부족할 때 제일 스트레스가 심해요.” (통합사례관리사 H)

- 공무원의 경우 급여 관리를 복지부서 내 동료 공무원이 담당하고 있어 급여 및 개인정보가 동료들에게 공개되어 불편함을 느끼고 있었음. 공무원 급여만 공개되는 것에 불쾌함을 표시하였고 급여 및 개인정보 비공개를 희망하였음

“저희에게 “와 공무원들 돈 엄청 받네?” 이렇게 말씀하시고 저희 입장에서는 저희 돈을 당연히 받는 것임에도 마음이 불편하죠.” (통합사례관리사 B)

## ② 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사

- 노동자 간 직급에 따른 차이는 있지만 동료 간 수평적 관계를 맺고 있었음. 상사인 팀장 또한 현장에서 일을 하므로 사례관리 노동자의 어려움을 잘 이해하고 공감해 있었음. 타 기관보다 동료 간 소통이 원활하였고 사례관리 노동자들이 상사 및 동료로부터 격려, 지지 받는다고 느끼고 있었음
- 문제 발생 시 동료에게 의견을 구하고 해결방안을 마련함. 동일한 업무를 담당하므로 특별한 설명이 필요하지 않고 공감하고 이해해주어 문제 해결에 도움이 되었음

## ③ 방문간호사

- 팀을 관리하는 팀장과 갈등이 있음. 팀 내에서 팀장만 정규직 공무원으로 현장 경험이 없어 방문간호사들의 고충을 이해하지 못해 갈등이 발생함. 팀장은 다른 기관으로 순환 근무를 하는 반면 방문간호사들은 구 보건소에서 계속 근무하며 3년마다 업무만 변경되는 형태로 근무함(치매센터, 금연상담, 모자보건 등). 특히 방문간호 업무가 전문적인 업무임에도 불구하고 상사의 업무 이해도가 낮아 업무가 저평가되고 이에 대한 불만이 매우 큰 상황이었음

“작년 코로나상황에서 업무외의 지시가 너무 많이 와서 “그럼 직접 방문은 언제 합니까?”라고 물었더니 팀장님 말씀이 약만 던지고 오래요. 난 그 말에 너무 충격 받았어요. “우리 약 배달하는 사람 아닙니다. 팀장님, 어떻게 그런 말씀을 하십니까?”라고 따졌죠. 어떻게 필요하면 전문가, 고급인력이라고 부러먹으면서 우리 고유 업무를 그렇게 하찮게 취급할 수가 있는 건지 정말 화가 나더라고요. 우리를 진짜 파스나 주고, 영양제나 주고 오는 사람들로 생각하는 거예요. 진짜 고급인력이라고 생각하면 왜 약 배달이나 시키는 거죠? 잘못된 거 아닌가요?” (방문간호사 A)

- 업무 때문에 힘들 일이 있을 때는 동료들끼리 위로하며 해소함. 방문간호사들은 업무 순환을 하기는 하지만 동일한 보건소에서 계속 근무하기 때문에 동료 간 유대관계를 형성하고 있음. 또한 경력 및 근속 기간이 다른 사례관리 노동자에 비해 길어 동료끼리 서로 이해하고 지지하는 관계가 형성됨

## 2) 감정노동

### (1) 부정적 감정 경험 및 폭언, 폭행, 성희롱을 당한 사례

#### ① 통합사례관리노동자 (사회복지공무원 및 통합사례관리사)

- 사례대상자가 사망한 사례. 이미 사망한 시신을 발견하고 심폐소생술을 실시한 후 트라우마가 생겨 밤에 불을 켜고 잠을 자게 되었음. 동시에 사례대상자를 살리지 못했다는 죄책감에 시달림(사회복지공무원 A, 통합사례관리사 C). 휴식을 고민했으나 팀 전체가 피해 받을 수 있어 대신 심리상담 5회 받음. 심리상담 없었다면 휴직했을 수도 있다고 설명함(사회복지공무원 A)

“저는 가장 힘들었던 점은 제 사례 대상자가 죽었을 때였어요. 마지막으로 그분을 본 것도 저였고, 시체를 확인한 것도 저였는데 그리고 (119의 지시대로 심폐소생술을 하느라) 신체를 만지고 나서 그런 트라우마 때문에 지금 2년이 지났음에도 밤에 잠을 잘 때 불을 켜고 자요. 그래서 그런 경우 때문에 삶이 무너지는 느낌을 받았어요.” (사회복지공무원 A)

- 사례대상자가 자살을 하거나 자살을 하겠다고 협박하는 사례. 한 해에 3명의 대상자가 자살로 사망한 적도 있음. 지원 물품(라면)을 지급하였더니 ‘빨리 와서 가져가라’며 거부한 사례자가 이후 자살로 사망하였음. 큰 죄책감에 시달렸고 남편의 권유로 병가를 내고 개인적으로 정신과 치료 받았음(통합사례관리사 G)

“자살시도나 자살을 하겠다고 말씀하시는 분들이 많아요. 물론 말로만 그러시고 행동으로까지 이어지지 않는 대상자분도 계시죠. 그런데 혹여나 행동으로 이어져서 정말 자살로 돌아가시게 되면 전에도 그렇고 저희가 느끼는 감정은 정말 혹독하거든요. 휴지가 책상에 가득히 쌓일 정도로 울어요. 감당하면서 일을 해야 되는데 쉽지 않아요. 심지어 작년에는 정신과 치료를 받을 정도로 트라우마가 심하게 남았었죠.”

- 정신질환이 있던 한부모 어머니가 방화하여 아이와 함께 사망한 사건을 경험함. 사망 전까지 어머니와 아이 모두 상담하였으나 사망함. ‘자존감과 존재감이 무너지는’ 느낌을 느꼈고 크게 자책함. 현재 소속된 구청 지원의 심리상담을 받는 중(통합사례관리사 B)

- 사례대상자의 성희롱 사례. 사례대상자가 연락이 되지 않아 2인 1조로 방문하였는데 술에 취한 사례대상자가 속옷차림으로 사례관리 노동자를 대하고 성희롱 발언을 한 사례(통합사례관리사 C)

“술만 드시면 내리 5일, 6일을 술을 드시다 보니 연락도 안돼서 저희가 2인 1조로 해서 방문을 했었거든요. 방문을 했는데 속옷차림만으로 계신거죠. 성희롱 농담도 막하시니까 저희가 당황스러웠죠.” (통합사례관리사 C)

- 사례대상자들의 폭행 사례. 정신질환을 가지고 있고 술에 취한 사례대상자가 휴대폰 등 물건을 집어던지고 욕설을 하였으며 집에서 나가지 못하게 막은 사례. 이 대상자는 위험 대상으로 판단되어 현재 단순 모니터링 대상으로 분류되었음. 지적장애 대상자가 사례관리 노동자 머리채를 잡고 벽에 머리를 찧었던 사례(통합사례관리사 C)

“저희를 앞에 두고 소주를 계속 마시면서 저희에게 반말로 ‘너희가 무엇을 도와줄 수 있냐’ 라고 해서 저희가 병원 입원도 도와드릴 수 있고 다른 서비스를 받을 수 있도록 도와드리겠다고 말씀드렸더니 느닷없이 핸드폰을 집어 던지신 거죠. 다행히 맞진 않았지만 저희가 많이 놀랐었죠. 그 외에도 주변 물건들을 던지면서 욕을 하시는거죠. 그래서 저희는 집에서 나오려고 했지만 못가게 막으시는 거예요. 그래서 많이 힘들었죠.” (통합사례관리사 C)

## ② 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사

- 사례 가정의 남성 대상자(남편)가 공격적인 사례. 다문화가정의 경우 외국인 아내만 도와준다고 여겨 사례관리 노동자에게 폭언을 하는 사례가 있음

“아무래도 가정의 아버님들이 공격적으로 하시는 분들이 계시죠. 예컨대, 아버님들은 저희에게 가장 많이 하시는 말씀은 ‘너희도 나도 한국 사람인데 왜 외국여자만 도와주냐, 알고 보면 나도 불쌍한 사람인데 너희 우리 세금으로 일하는 거면서 나를 도와줘야지 않느냐’ 라는 말을 많이 하세요. 또는 어떤 한 분은 ‘나라에서 국제결혼 하라고 해서 했는데 와이프가 집을 나갔다. 너희가 다문화가정을 위해 일 한다며 책임져라’ 라는 등의 말씀을 하실 때에 스트레스를 많이 느낍니다.” (다문화가정사례관리사 A)

- 정신질환 사례대상자의 폭언 사례. 정신질환 사례 대상자 초기 상담 시 소통이 어렵고 사례대상자의 폭언에 시달리는 경우 있음. 폭언을 이유로 개입을 포기할 수 없으므로 폭언을 견뎌야 하는 상황

“대상자와 초기상담 일정을 조율하는 과정이 있었는데, 대상자 분은 정신질환을 가지고 있었어요. 인지와 관련된 기능이 떨어지는 분이었는데, 제가 하는 말을 제대로 이해 못하시니까 그분도 이런 상황에 답답함을 느끼고 저에게 일방적으로 폭언을 한 경우가 있었어요. 얼굴도 붉지 않은 상태에서 이런 말을 들으면 많이 힘들죠. 그렇다고 저희가 대상자에게 서비스 개입을 안할 수 없거든요. 을의 입장이 된 기분이 들죠.” (취약가정사례관리사 B)

- 주취 상태의 남성 사례 대상자의 성희롱 사례. 사례가정의 남성 보호자(아버지)가 주취 상태로 사례관리 노동자의 신체를 만지려하고 성희롱 발언을 하였음. 남성 보호자가 술에 취해 있어서 강경하게 대응하지는 못하였음. (취약가정사례관리사 B)
- 사례 대상자 또는 대상자 가족이 폭력을 행사한 이력이 있는 경우 대상자를 만나기 전부터 심한 긴장과 떨림에 시달림. 위험 사례는 2인 1조로 방문하지만 방문 전 무서움과 두려움이 해소되지 않음(다문화가정사례관리사 A)
- 자살 시도 경험있는 사례 대상자를 관리할 때 크게 신경쓰임. 사례 대상자에게 문제가 생기지 않을까 하는 두려움과 걱정이 누적됨(취약가정사례관리사 C)

### ③ 방문간호사

- 치매, 정신질환 대상자 관리의 어려움. 긴 시간 횡설수설하거나 하소연, 폭언하는 것을 들어주느라 감정이 소진됨

“어느날 방문했더니 “니가 나 치매라고 동네에 소문내고 다녔지!”라고 소리지르면서 따지는데 아니라고 아무리 말해도 대화가 안되니까 방법이 없더라구요. 이렇게 감정노동인가요? 하하.” (방문간호사 B)

- 성희롱 사례. 옷을 입지 않고 방문간호사를 맞이하거나 위아래로 지속적으로 훑어보는 시선을 자주 겪음. 그러나, 대부분 특별한 대처나 대책이 없이 혼자 감당하고 넘어감

“여름이면 많이 있는 일인데 벨을 누르고 기다리는데 남자 어르신이 옷통을 벗고 나오는 거예요. 순간 당황스러워도 그냥 갈 수는 없으니까 “괜찮아요. 우리 아버지 같으시네, 뭐” 이라고 일부러 아무렇지 않은 듯이 얼른 얘기만 하고 나왔죠.” (방문간호사 A)

- 사례대상자 사망을 겪은 후 트라우마와 죄책감에 시달리는 사례. 홀로 사망한 알콜 중독 대상자의 마지막 목격자가 방문간호사여서 경찰서에서 참고인조사를 받고 죄책감에 시달림(방문간호사A). 술에 취해있는 대상자가 무서워 정해진 일만 하고 서둘러 나왔는데 얼마 후 사망하였다는 연락을 받고 죄책감에 시달림(방문간호사 C)

“무서우니까 방문 목적대로 할 일만 하고 얼른 나왔는데 한 달 뒤에 그 할아버지가 돌아가셨다는 연락을 받았어요. ‘아, 그 때 내가 그 분을 위해서 어떻게 해드렸어야 하나? 이미 몇 날 몇 일을 술로 보내고 계셨던 게 분명한데 내가 뭔가 잘못해서 돌아가신 건가?’ 그런 죄책감에 시달리게 되더라고요.” (방문간호사 C)

- 대상자들의 문제들을 해결할 수 없다는 답답함을 느낌. 대상자를 변화시키고자 노력하지만, 변화가 없으면 지치고 소진되는 느낌을 강하게 받음. ‘답이 없는’ 일을 한다는 느낌을 받음

“우리가 하는 일은요 답이 없어요. 대상자들의 문제를 해결해 줄 수 있는 답은 없고 늘 연장선이에요. 물론 보람 있을 때는 “선생님이 와주셔서 고맙다.”는 말을 들을 때지만 대부분은 발전이나 개선이 되지 않는 사람들이니까... 우리는 어떻게든 대상자를 변화시켜보려고 성심성의껏 노력하지만 시간이 지나도 변화가 없으면 지치고 소진되는 느낌을 강하게 받죠.” (방문간호사 B)

- 방문을 위해 어쩔 수 없이 개인 연락처를 공개한 이후 밤낮, 평일 주말 구분 없이 전화나 카카오톡 메시지를 받게 됨. 일과 생활에 구분이 없어 스트레스를 받음

#### ④ 정신건강사례관리사

- 불특정 다수가 전화를 거는 일반상담(정신건강증진)은 성희롱 발언이나 욕설이 심각함. 자살하고 싶다는 의사를 밝힐 경우 사례자를 자극시키거나 전화를 끊을 수가 없어 성희롱과 폭언에 그대로 노출됨. 성행위를 하는 소리를 들려주거나 여성 직원하고만 통화하겠다고 고집부리는 경우가 있음

“일반상담의 경우 아무래도 익명이잖아요. 그래서 성희롱 발언도 있었고 욕설도 심하시죠. 그런데 이런 분들은 자신들의 자살을 보험 삼아 말하기 때문에 저희는 그분들을 자극시키거나 전화를 끊을 수가 없는 것이죠. 그냥 가끔은 제가 욕받이가 되는? 감정 쓰레기통이 된 기분? 그런 생각이 들 때가 가끔 있습니다. 성희롱의 수준은 전화로 대상자분이 자위행위를 하면서 소리를 들려주거나 노골적으로 여성 직원만 통화하겠다고 고집부리시고 하는 대상자가 있었어요.” (정신건강사례관리사 A)

- 행정 입원한 후 정신건강사례관리사에게 폭언과 협박한 사례. 자해·타해 위험으로 사례대상자가 행정 입원하는 동안 어머니의 치매가 악화되었으니 고소하겠다고 협박하며 주기적으로 폭언함(정신건강사례관리사 A)
- 사례자로부터 일상적인 폭언, 폭력, 협박에 시달림. 망상이 심한 사례자가 사례관리사를 발로 차서 멍들 정도의 폭력을 당함(정신건강사례관리사 A). 집에 있는 물건을 집어 던지며 폭언하거나(정신건강사례관리사 B), 사례관리사 앞에서 칼을 들고 자해를 시도하는(정신건강사례관리사 C) 등의 사례가 빈번함. 경찰이 출동하는 동안 불안과 공포에 떨며 기다림

“한분은 망상에 깊게 빠져있었는데 저희를 보면 항상 ‘니네가 맨날 나를 감시하니까 불안하다. 너희를 죽여버리겠다’ 라고 항상 말하셨던 분이 계셨어요. 실제로 그러면서 저를 발로 차서 제가 종아리에 멍도 들고 폭력을 당한 적이 있었죠. 물론 이분들이 정신질환을 가지고 있어서 이런 행동에 대해 이해는 하지만 저희가 개인적으로 생기는 트라우마는 있어요.” (정신건강사례관리사 B)

- 경찰이나 병원에서 정신건강사례관리사를 질타하거나 책임을 전가하는 사례. 행정입원 허가의 권한은 경찰과 보건소가 가지고 있는데도 권한이 없는 정신건강사례관리사들이 질타를 받는 경우 있음

“도대체 이 상황이 될 때까지 너희는 무엇을 했냐. 너희의 역할은 무엇이냐.’ (중략) 저희 역할을 이해 못하는거죠. 사실 아무리 응급이라 해도 저희가 대상자분들을 입원시킬 수 있는 권한은 없어요. 오히려 경찰이나 보건소 측에서 허가가 있어야 가능한 부분인데도 책임은 저희한테 넘기시려고 한 것이죠.” (정신건강사례관리사 B)

- 아동청소년 관리하는 정신건강사례관리사의 경우는 부모님으로부터 나이가 어리다는 이유로 무시를 당하거나 폭언을 듣는 사례 발생함. 정신건강사례관리사들 다수가 젊은 미혼 여성이기 때문

“부모님들이 저희를 많이 무시하시죠. 저희한테 ‘너는 애를 낳아봤냐. 너희가 부모 마음, 상황을 아냐’ 라고 하면서 이야기를 하시죠. 그런데 사실 부모님들이 역할을 다 할 수가 없기 때문에 저희가 개입을 하는데도... 참 아쉽죠. 방임을 했거나 학대를 해서 아이가 방치되었기 때문에 저희가 개입을 하고 있거든요.” (정신건강사례관리사 D)

## (2) 부정적 감정 경험이 노동자의 사적영역에 끼치는 영향

□ 업무 중 쌓인 육체적 피로와 정신적 스트레스가 가족관계에도 영향을 미치는 경향을 보임. 아이가 어려 함께 놀아줘야 하는 상황에서도 몸이 아파 아이와 놀아주지 못하거나 아이가 아빠에게 파스를 붙여주는 일을 전담하는 등 자녀 돌봄에 부정적 영향을 끼침. 업무로 인해 힘든 일이 있을 때는 건강을 해칠 정도까지 술을 마시기도 함(통합사례관리사 B)

□ 사례 대상자의 자살 이후 겪은 트라우마가 가족관계까지 영향을 미쳐 남편의 권유로 정신과 치료 받음. 병가를 받아 치료 받은 후에 복귀하였는데 ‘유난을 떠나다’는 상사의 반응에 병가를 사용한 것을 후회하였다고 함

“트라우마가 생기면서 집에까지 영향이 미쳐서 (정신과 치료가) 시작된 거예요. 화를 참지 못하고 감정을 억누르지 못하면서 남편한테 별것도 아닌 일에 짜증을 내는 일은 다반사고 나중에는 집기류를 막 던지기까지 하니까. 남편의 권유로 진단을 받고 치료를 받게 된 거죠. 그래서 병가로 치료받고 복귀했는데 주변 상사는 ‘왜 너 혼자 유난 떠냐, 다 힘든데’ 라는 말을 하더라고요. 그래서 저도 ‘괜히 병가를 받고 그랬나’ 하는 생각도 들고 ‘치료를 받으려면 몰래 받았어야 했나’ 라는 생각도 하게 됐었죠.” (통합사례관리사 G)

□ 자살시도자를 상대하며 극심한 스트레스를 받은 이후 분노가 치밀어 오르는 증상이 생김. 화를 내거나 고함을 치는 등 스트레스와 트라우마 증상이 가족에게 표출되어 딸이 ‘엄마, 이런 모습 처음 본다’고 반응하였음(통합사례관리사 I)

### (3) 기관의 대처와 보호제도

#### ① 통합사례관리 노동자(사회복지공무원 및 통합사례관리사)

- 조직 내 보호체계가 없고 노동자 스스로도 특별한 대처 없이 감내하였다는 답변이 대부분임. 심리치료 프로그램을 이용할 수 있음
- 감정노동은 사례관리 노동자 모두가 겪는 일이고 복지 관련 업무를 하려면 당연히 감당해야 된다는 인식이 조직 내에 팽배함. 또한 조직에서는 문제가 발생하는 것을 두려워하기 때문에 노동자 스스로 문제를 상사에게 보고하지 않고 넘어가는 경우도 있음
- 사회복지공무원A의 경우는 연가를 사용하여 5회 무료 심리상담을 지원 받은 경험이 있음. 심리상담을 더 받고 싶었지만 업무 공백과 연가 사용 부담, 사례 대상들에 대한 염려로 상담을 종료하였음. 상사가 공감과 이해를 해주었고 운전을 대신해주는 등 업무에 도움을 주었음
- 통합사례관리사B는 방화로 사례대상자 모자가 사망한 사건을 겪은 후, 현재 소속된 구청이 지원하는 심리상담을 받는 중

#### ② 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사

- 문제 발생 시 보고체계는 명확하나 행동지침에 대한 매뉴얼은 없음. 상사가 사례관리 노동자와 마찬가지로 실무를 담당하므로 현장에 대한 이해가 높다는 장점이 있으나 문제 해결 방식이 상사의 재량에 따라 달라짐

#### ③ 방문간호사

- 방문간호사 업무에 대한 상사의 이해도가 낮아 현장의 어려움이 해결되기 어려운 구조에 놓여있음. 공무원인 상사는 주로 부서와 방문간호사를 관리하는 역할을 하고 있어 문제 발생 시 조직의 대처와 보호가 미흡함

#### ④ 정신건강사례관리사

- 문제 발생 시 매뉴얼 없음. 성희룡의 경우 남성 정신건강사례관리사에게 전화를 돌리지만 센터 내 남성 직원은 팀장 포함 3명이므로 전화를 넘길 수 없는 상황이 자주 발생함

### 3) 코로나19와 감정노동

#### ① 통합사례관리 노동자(사회복지공무원 및 통합사례관리사)

- 코로나19로 인해 실직자가 증가하여 긴급지원 업무가 5배 증가하였음. 폭증한 업무로 두 달간 자정에 퇴근하였고 심한 스트레스로 동료가 퇴사하여 혼자 업무를 맡게 되었다고 함(사회복지공무원 A)
- 본래의 사례관리 업무 외에 코로나 백신 접종 관련 업무 지원을 하게 됨.
- 마스크 착용 필요에 대한 인지가 없는 사례 대상자를 상대할 때 감염에 대한 불안감에 시달림
- 방역지침에 의하여 사례대상자 대면 관리 업무가 감소하였고 전화 관리 업무가 증가함

#### ② 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사

- 다문화가정사례관리사의 경우는 코로나19 이후 오히려 방문 횟수 증가함. 한부모 가정 자녀의 온라인 교육 지원이 필요하고 기존에 운영되던 돌봄 기관들이 운영되지 않아 가정에 혼자 있을 아이들 관리를 위해 가정 방문 필요가 증가함

#### ③ 방문간호사

- 코로나19 선별진료소에 방문간호사들이 교대로 배치되어 기존에 7-8명이 담당했던 방문간호 업무를 3명이 감당하고 있는 상황. 선별진료소 업무 외에 민원 전화 대응 업무도 추가되어 일주일에 2회 정도만 방문 진료가 가능하여 한 번 방문 시 2-3일 치 업무를 해결해야 하는 상황
- 코로나19 이후 보건소 내 프로그램이 진행되지 않아 프로그램 운영을 담당하는 기간제 노동자를 채용하지 않고 있음. 기간제 노동자가 담당하던 업무 중 일부가 방문간호사에게 할당되어 업무가 가중됨. 개인차량으로 검체 상자를 옮기거나 역학조사관을 태우고 현장 역학조사를 나가는 일도 발생하였음. 부당하다고 여겼지만 위급한 시기였기 때문에 참고 업무를 수행하였음
- 코로나19 선별진료소 업무의 노동 강도가 매우 썸. 여름에 방호복을 입고 일하던 방문간호사들이 쓰러지는 사건이 발생하였음. 체력 소모가 커서 동료들을 태운 자가용을 운전하다가 교통사고를 내기도 하였지만 보건소에서 별다른 조치를 취하지 않음. 공무원 또는 다른 의료진과의 차별적인 대우, 과중한 업무나 갑작스런 사고에 대한 보건소의 미흡한 대처 등을 이유로 불만과 정서적 소진이 매우 심각한 상태임

“우리 공무원 간호사들이 선별진료소 초기에 호흡곤란으로 쓰러질 때도 보건소장은 정신력으로 일하라고 했어요. TV보면 의료인들 모두 그렇게 일하고 있다고. 아니, 우리가 현실에서 그렇게 대우받고 일하는 신분도 아니잖아요. 그런 현실에 너무 화가 나는 거죠. 우리는 참고 참으면서 일하는 건데 시간이 지날수록 사람들은 우리가 그렇게 하는 걸 너무 당연하게 생각하고 있었어요.” (방문간호사 A)

- 코로나19 이전까지 단순 노무원에 준하는 대우를 받다가 코로나19 이후 의료전문가로 여겨지며 업무가 폭증하였지만 이에 상응하는 보상은 받지 못한 채 의료진으로서의 사명감을 강요하는 조직의 분위기에 분노와 실망감을 느끼고 있음.

“올해 들어서 공무원들은 선별진료수당, 코로나위험수당 같은 게 생긴다는데 우리는 선별진료소나 백신접종 준비부터 진료, 접종, 뒷정리까지 다 하면서 수당에서는 딱 제외되잖아요. 정말 억울해. 필요하면 간호사라고 전문가 대우하는 것처럼 하고 사명감 같은 소리만 하면서... (중략) 간호사 면허가 있으니까 하라는 거지. 그러면 자격(면허) 수당이라도 주던가. 그런 것도 없어요. 왜 필요할 때만 의료인이라고 희생을 요구하냐구요.” (방문간호사 B)

#### ④ 정신건강사례관리사

- 보건소에서 진행하던 프로그램을 비대면으로 전환하면서 사례 대상자에게 필요한 물품을 구매, 포장, 택배 보내는 업무가 추가됨. 출장 상담이 많아져 외부업무가 증가함. 사무실로 돌아와 처리해야하는 행정업무가 증가하고 야근 또는 주말 출근 잦아짐
- 코로나심리지원 업무가 추가된 이후 폭언을 당하는 경우가 더욱 증가하였고 본래의 업무인 사례관리 외에 전국민을 대상으로 일을 하고 있다는 느낌을 받게 됨. 정작 대상자들에 대한 관리는 소홀해져 실적에 대한 압박을 느낌

### 4) 노동자가 필요로 하는 지원 및 대책

#### (1) 소속 기관의 지원 및 대책

- 대부분의 사례관리 노동자가 피해 발생 시 치료 및 회복을 위한 휴가 부여를 희망하였음. 피해 발생 시 1차적으로 업무의 분리, 2차적으로는 심리치료 등 의료지원을 희망하였음

- 업무용 휴대폰과 차량의 지급을 희망하였음. 긴급한 상황 발생 시 개인 휴대폰 번호를 사례대상자에게 알려주는 것이 불가피하고 차후 사례 대상자가 개인 휴대폰 번호로 빈번하게 연락하여 일과 생활의 분리가 어려운 상황임. 개인 차량이 업무에 사용되는 경우가 발생하므로 업무용 차량이 일부라도 지급되길 희망하였음

“제발 개인 차량, 개인 핸드폰 좀 안 쓰게 해주면 좋겠어요. 가끔은 정말 내 차에 안테우고 싶은 경우도 있잖아요. 내 핸드폰 번호 알려주기 싫을 때도 있고요. 근데 어떡해요. 차 없고 핸드폰 안 쓰면 일이 안되는데... (중략) 일을 시키려면 일할 수 있는 환경과 조건을 만들어줘야 되는거 아녜요? 오랫동안 해오던 일이라 하는 거지 생각할수록 이걸 너무 불합리해요.” (방문간호사 A)

- 사고 발생 시 대처 매뉴얼이 없음. 기관장이나 부서 관리자에 재량에 따라 대처가 달라져 혼란이 있음. 사고 발생 시 대처를 위한 매뉴얼 마련이 필요함
- 구청에서 동행정복지센터로 파견된 통합사례관리사의 경우 파견 기간을 정해주기를 희망하였음. 현재는 무기한 파견으로 정확한 기간을 알 수 없어 소속감과 안정감이 부족함

□ <정신건강사례관리사>

- 상습적으로 성희롱, 폭언하는 일반상담자 블랙리스트를 만들어 전화를 받지 않을 수 있도록 제도화를 희망하였음. 즉, 전화를 끊을 수 있는 권리의 보장이 절실함
- 성희롱, 폭언 등을 줄이고 추후 대응할 수 있도록 상담 녹취 필요함
- 실제 감정노동자 보호 안내 멘트가 송출되지만 멘트가 끝나기 전에 정신건강사례관리사가 전화를 받으므로 실효성이 떨어짐. 전화를 거는 상담자에게 안내 멘트가 전부 들려진 후 전화를 받을 수 있도록 시스템을 갖출 필요 있음
- 임신부 노동자 보호 제도 필요함

(2) 지자체의 지원 및 대책

- 2인 1조 방문 의무화 필요. 현재 ① 사회복지공무원은 자원봉사자 동행도우미와 동행, ② 통합사례관리사는 기관에 따라 상이(2인 1조 또는 1인 방문), ③ 다문화가정 사례관리사 및 취약계층사례관리사는 최초 방문 시 2인 1조, 이후 1인 방문(위험 사례자는 2인 1조), ④ 방문간호사 1인 방문, ⑤ 정신건강사례복지사 2인 1조 방문하고 있음

- 동행정복지센터에서 일반적으로 사례관리노동자가 1명이므로 인력 보강 필요함
- 성희롱, 폭력 등 사고 예방을 위해서 사례 대상자 대면 시 전수녹취를 하거나 촬영을 위한 바디캠을 착용하도록 제도 마련 희망함. 이를 통해 사례관리 노동자를 함부로 대할 수 없다는 인식 개선 필요.
- 심리 상담 등 치료를 받을 경우 공식적인 휴가 부여 필요함. 현재는 노동자가 자신의 연가를 사용하여 기관에서 연계하는 심리 상담을 제공받는 식이므로 심리 상담을 꺼리게 되고 단기간 사용할 수밖에 없는 환경에 놓여있음
- 공무원의 경우 경력에 따른 처우 개선과 전문성의 인정을 절실히 희망하고 있음. 사례관리 인력 충원을 희망하는 답변도 있었으나 기존 인력의 처우를 개선하고 전문성 향상을 위한 교육을 실시하는 등 공무원 사례관리 노동자의 경력 및 전문성 인정을 희망하는 의견이 많았음
- 사례관리 노동자에 대한 지원 체계가 기관별로 상이하여 노동자들이 혼란스러운 상황임. 상급기관인 시에서 관리와 지원을 일원화하여 체계적이고 일관된 지원 규정을 마련하도록 제안함
- 사례관리 업무에 이해도가 있는 상사(사회복지공무원)가 배치되도록 희망함. 사례관리 업무에 이해도가 낮은 상사가 배치될 경우 업무 효율이 떨어질 뿐만 아니라 현장의 어려움에 대한 공감과 이해를 하지 못하므로 사례관리 노동자와의 갈등이 발생함
- 공무원과 공무직은 동일하게 실적에 대한 압박을 받는데 공무원은 우수한 실적에 대한 시상이 있는 반면 공무직은 실적에 대해 보상받는 체계가 부재함. 공무직 사례관리 노동자의 사기 진작을 위해 실적 보상 체계 희망함
- 전문자격에 대한 자격수당 등 지급 필요. 특히, 방문간호사는 코로나19 이후 선별진료소 관련 등 업무가 폭증하고 체력적 소모가 상당하였는데 공무원에게 해당되는 선별진료수당, 코로나19 위험수당 등이 지급되지 않아 박탈감을 느낌
- 정신건강사례관리사들의 경우 위탁기관, 수탁기관, 주관기관, 수행기관이 달라 업무 협약의 내용이 모호하고 관련 기관인 병원과 경찰서에서도 이들의 업무를 이해하지 못하는 경우가 발생함. 업무 협약의 내용을 명확히 하고 유관기관과 공유 필요함. 또한 위수탁 계약 시 사업비와 인건비를 명확히 구분하여 노동자가 인건비 상승에 따라 사업비 부족의 압박을 받지 않도록 제도화를 희망함

## 대전광역시 사례관리노동자의 감정노동 보호를 위한 정책 대안

1. 구조적 문제 해결
2. 감정노동자 보호를 위한 제도개선
3. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

**5장**



## 5장 대전광역시 사례관리노동자의 감정노동 보호를 위한 정책 대안

### 1. 구조적 문제 해결

#### 1) 고용형태 개선

- 정신건강복지센터와 건강가정다문화가족지원센터에서 근무하고 있는 사례관리 노동자(정신건강사례관리사, 취약계층사례관리사, 다문화가정사례관리사 등)의 고용형태는 계약직 또는 무기계약직이 대부분이었음(p.10). 고용형태가 기간의 정함이 없는 '정규직'인 경우에도 <위탁기관-수탁기관-주관기관-수행기관> 간에 위·수탁 계약을 반복적으로 체결하기 때문에 실제 고용이 불안정하였음. 사례관리 노동자들이 안정적으로 근무할 수 있도록 고용형태의 개선이 필요함
- 동 행정복지센터에서 근무하며 사례관리 업무를 담당하는 정규직 공무원과 구청에서 근무하는 공무원 사례관리 노동자(통합사례관리사, 아동통합사례관리사 등)의 업무는 유사하나 고용형태에 따라 임금 및 복지 수준, 경력에 따른 보상 및 수당 등에서 차이가 발생하여 공무원 사례관리노동자의 불만과 박탈감이 발생함. 고용형태에 따른 대우의 격차를 줄여 공무원 사례관리 노동자의 근무 여건을 개선해야 함

#### 2) 노동환경 개선

##### (1) 실적 평가제도 개선

- 사례관리 노동자들이 “감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인” 2위로 ‘실적부담’을 꼽았음(1위는 클라이언트의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구).
- 대부분의 사례관리 노동자들은 사례관리 외의 업무도 담당하고 있었고 특히 코로나 19 관련 업무가 추가적으로 생겨났지만 실적 평가는 기존과 동일하게 이루어지고 있어 부담을 느끼고 있었음

- 방문간호사는 1년에 약 300-400명의 사례 관리를 담당하고 별도의 신규 발굴 목표 (약 80명/1년)도 설정되어 있어서 실적에 대한 압박을 받고 있음. 코로나19 이후 선별진료소 지원 업무가 추가되어 업무가 폭증하였으나 사례관리 실적 압박을 여전히 받고 있음
- 정신건강사례관리사는 사례관리업무 외에 일반 시민을 대상으로 하는 일반전화상담도 담당하고 있고 코로나19심리지원 업무 등 추가 업무가 가중되어 본래의 업무인 사례관리 업무가 소홀해질 수밖에 없는 여건이지만 평가는 기존의 사례관리와 더불어 코로나 관련 심리지원 실적까지 함께 합산되어 이루어지고 있어 실적에 대한 부담감이 더 커지고 있음
- 통합사례관리사는 1년 약 20개 가정을 주기적으로 방문하며 관리하는데 대상자로 선정되어 본격적인 복지서비스를 제공하기까지 상당 기간이 소요됨에도 준비 기간은 실적에 포함되지 않음. 실제 대상자뿐만 아니라 가족 구성원까지 관리하게 되는 경우가 대부분이므로 업무가 증가하지만 실적에는 반영되지 않음
- 사례관리사들의 업무에 대한 합리적인 평가시스템이 마련되어 업무의 내용 및 강도 그리고 시간에 상응하는 실적평가가 이루어져야 할 것임

## (2) 인력충원

- ‘2인 1조 방문 의무화’와 문제 발생 시 담당자 변경을 제도화하기 위해 인력충원이 뒷받침되어야 함
- 특히, 방문간호사는 현재 1인 방문하여 위험에 노출되어 있으므로 2인 1조 방문이 가능하도록 인력 충원 필요함. 동 행정복지센터의 경우도 일반적으로 1-2인의 사회복지공무원이 사례관리 업무를 담당하고 있어서 2인 1조 방문이나 문제 발생 시 담당자 변경이 현실적으로 어려움. 봉사자인 안전지킴이가 동행하나 업무를 분담할 수 없고 실제 사고 발생 시 대처할 재량이 없음
- 정신건강사례관리사는 중증정신질환자 관리사업을 담당하던 초기와는 달리 자살예방사업, 아동청소년정신건강사업, 재난·트라우마 관련 건강관리, 일반 정신건강증진사업까지 업무가 다양해지면서 인력부족을 호소하고 있음. 충분한 인력확보를 통해 사례관리 노동자가 전문적인 업무를 수행할 수 있는 여건을 만들 필요 있음

## 2. 감정노동자 보호를 위한 제도개선

### 1) 기관 차원의 제도 마련

#### (1) 작업중지권

- 사례관리노동자들이 “대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점” 2위로 ‘피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정’을 선택하였음(1위는 자치구별 조례 제정)
- 사례관리 노동자들은 현장에서 사례관리 대상자 또는 가족들로부터 폭언, 성희롱, 폭력 등의 위험에 상시적으로 노출되지만 현실적으로 업무를 중단하기 어려운 상황으로 사례관리 노동자의 ‘작업중지권’의 보장이 시급함
- 정신건강사례관리사의 경우는 사례관리 대상자의 자해·타해 등 사고가 발생하여 경찰에 신고를 하는 경우에도 경찰이 현장에 출동할 때까지 기다리는 과정에서 위험에 그대로 노출되는 상황에 놓임
- 방문간호사는 1인 방문하기 때문에 사고 발생 시 작업을 중지하고 현장을 벗어나는 것이 더욱 어려운 여건임
- 일명 “감정노동자보호법”(「산업안전보건법」 제41조. 2021.4.13. 개정, 2021.10.14. 시행)에 따르면 ‘사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치(① 업무의 일시적 중단 또는 전환, ② 휴게시간의 연장, ③ 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, ④ 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 등)를 취하여야 한다’고 정하고 있음. 현장에서 구체적으로 실현 가능한 매뉴얼이 마련되어야 하고 매뉴얼대로 실현이 가능하도록 조직 내 규정을 마련해야 함

#### (2) 2인 1조 방문 의무화

- 현재 ① 사회복지공무원은 자원봉사자 동행도우미와 동행, ② 통합사례관리사는 기관에 따라 상이(2인 1조 또는 1인 방문), ③ 다문화가정사례관리사 및 취약계층사례관리사는 최초 방문 시 2인 1조, 이후 1인 방문(위험 사례자는 2인 1조), ④ 방문간호사 1인 방문, ⑤ 정신건강사례관리사는 2인 1조 방문하고 있음
- 1인 방문할 경우 위험에 노출될 가능성이 크므로 2인 1조 방문 의무화 도입이 필요함

### (3) 매뉴얼 마련 및 적용(세부 내용은 부록3 매뉴얼 참고)

- 소속 기관과 업무에 따라서 각기 다른 매뉴얼에 적용을 받고 있었는데 현장에서 매뉴얼대로 문제를 해결하지 못하는 상황이었음. 매뉴얼이 부재한 직종은 매뉴얼의 마련이 필요하고 매뉴얼이 마련된 직종은 현장에서 적용이 가능하도록 조치가 필요함. 매뉴얼의 적용이 조직 또는 상사의 역량과 재량에 맡겨져 있어서 기관마다 문제 해결 방식에 차이를 보임
- 「2021년 희망복지지원단 업무안내」(보건복지부)를 살펴보면 ‘통합사례관리사 업무 가이드’에 업무 내용을 명시하고 있음. 또한 ‘통합사례관리 담당자 안전대책’을 명시하여 클라이언트 폭력 피해로부터의 예방 요령과 사고가 발생했을 경우 대처 요령을 제시하고 있음. 안전대책 매뉴얼에는 ‘방문 시 신변 안전에 위협을 느낀다면 지체하지 말고 현장을 벗어날 것’, ‘2인 이상 함께 방문할 것’, ‘폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다’ 등의 지침이 비교적 상세히 제시되어 있지만 실제 매뉴얼대로 예방·대처하지 못하고 있는 상황임
- 방문간호사의 경우 「2021년 지역사회 통합건강증진사업 방문건강관리 안내」(보건복지부, 한국건강증진개발원)에 따라 ‘요주의 대상자 방문 시 안전수칙’과 ‘요주의 대상자 방문 시 조치사항’이 제시되어 있으나 실제 적용하기에 어려운 다소 추상적이고 모호한 지침이므로 수정이 필요함(예시: “가정 방문 시 출입구 가까운 쪽에 자리를 잡고, 주변에 흥기가 될 수 있는 물건이 있으면 대상자가 눈치 채지 않도록 치우거나 가린다.”)
- 사례관리 업무를 담당하는 공무원의 경우는 「공직자 민원응대 매뉴얼」이 마련되어 있고 세부적으로 ①휴게시간 제공, ②휴게공간 및 심리상담센터 마련, ③민원실 안전환경 조성, ④피해공무원 보호, ⑤민원인 폭언·폭언·성희롱 관련 법적 대응 등의 ‘민원 공무원 보호’ 지침이 마련되어 있음. 공무원, 무기계약직, 계약직 사례관리 노동자에 비해 조직의 보호가 두터운 편임
- 코로나19와 관련하여 사례관리 노동자 보호를 위한 매뉴얼이 필요함. 사회적 거리두기 조치에 따라 대면 업무가 비대면 업무(전화, 필요 물품의 택배 배송)로 전환된 사례가 많으나 여전히 가정 방문 등을 통해 사례관리자를 대면하고 있는 상황. 대상자의 상태가 파악되지 않은 상태에서(열 체크 등) 대면 상담을 하게 되는 경우나 마스크 착용 등 코로나19에 대한 경각심이 없는 사례관리 대상자를 대하는 경우 등이 발생하여 노동자가 감염에 대한 불안감을 느끼는 상황임
- 감정노동자 보호를 위해 여러 기관에서 <표4>과 같이 지침 또는 가이드라인을 제시하고 있음(대전광역시노동권익센터(2019) 참고하여 연구자 수정 및 추가)

<표 5-1> 기관별 감정노동자 보호 가이드라인 및 지침

기관	지침 및 권고	제정연도
산업안전공단	감정노동에 따른 직무 스트레스 예방지침	2011
	감정노동평가지침	2014
	한국형 감정노동 평가도구	2015
국가인권위원회	사업주를 위한 여성감정노동자 인권가이드	2011
	감정노동자 인권수첩	2012
	감정노동자 종사 여성노동자 등의 인권 보호와 증진을 위한 권고	2016
서울시	감정노동보호 가이드라인	2018
고용노동부	감정노동 종사자 건강보호 핸드북	2017
	고객응대근로자 건강보호 가이드 라인	2019

□ 가장 최근에 발간된(2019) ‘고객응대근로자 건강보호 가이드라인’ <표 5>은 고객응대 업무 직업군을 ‘①직접대면, ②간접 대면, ③돌봄 서비스, ④공공서비스, 민원처리(사례관리 노동자 해당)’로 분류하여 예방조치 및 사후조치에 대해 상세히 제시하고 있음. 해당 가이드라인을 참고하여 사업장에 맞는 가이드라인을 수립할 필요 있음

<표 5-2> 고객응대근로자 건강보호 가이드라인 주요 내용(고용노동부, 2019)

구분	주요 내용
고객응대근로자 보호관련 규정	1. 산업안전보건법, 2. 근로기준법, 3. 산업재해보상보험법, 4. 남녀고용평등 및 일·가정양립 지원에 관한 법률, 5. 금융관련법, 6. 산업안전보건기준에 관한 규칙 등
고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항	1. 경영방침 수립 및 발표 2. 우리 회사의 고객응대 근로현황 파악하기 3. 고객응대근로자를 보호할 수 있는 직장문화 조성하기 4. 고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여하기 5. 사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 활용하기 6. 휴게시설 설치
고객응대근로자 건강보호 예방조치	1. 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 3. 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
고객응대근로자의 건강보호 사후조치	1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 휴게시간의 연장 3. 건강장해 관련 치료 및 상담지원 4. 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상청구 등을 하는데 필요한 지원

#### (4) 관리자(팀장)의 배치 및 교육

- 사례관리 업무에 이해도가 높은 관리자를 배치하고 관리자에게 감정노동 및 사례관리 업무에 관한 교육을 정기적으로 실시할 필요 있음. 이를 통해 사례관리 업무 효율을 높이고 관리자-사례관리 노동자 간에 갈등을 줄이며 현장의 문제 발생 시 효과적으로 대처할 수 있는 여건을 마련할 수 있음
- 일반적으로 공무원, 무기계약직, 계약직 사례관리 노동자는 소속 기관 변경 없이 해당 기관에서 지속적으로 근무를 하며 사례관리 업무 능력과 경험을 쌓지만 공무원의 경우는 업무 순환하므로 사례관리 업무에 대한 이해가 낮을 수 있음. 특히, 사례관리 업무에 대한 이해가 낮은 공무원이 관리자로 배치될 경우 업무 효율성이 떨어지고 조직 내 불화가 발생할 수 있음
- FGI에 따르면 사례관리 노동자들은 업무에 대한 이해가 낮은 상사에게 큰 불만을 느끼고 동일한 업무를 담당하는 상사에게 만족과 위안을 느끼고 있었음.

## 2) 감정노동자 보호와 치유를 위한 제도

### (1) 상담서비스 지원

- 사례관리 노동자들은 사례관리 현장(사례관리 대상자 자택) 뿐만 아니라 소속 기관 모두에서 감정노동을 수행하고 있고 과부하와 갈등, 감정부조화와 손상 등을 경험하고 있음. FGI에 따르면 일터에서의 감정노동에 따른 부정적 영향이 퇴근 후에도 미치는 것으로 나타남. 따라서 사례관리 노동자의 감정노동에 따른 피해를 최소화하고 회복할 수 있는 상담서비스의 지원이 필요함
- 상담서비스 지원 시 고려해야 할 사항은 공식적인 휴가(공가) 보장과 상담서비스 이용에 대한 '비밀의 보장'임. FGI에 따르면 조직이 제공하는 상담서비스를 이용한 사례관리 노동자들은 연가 또는 병가를 사용하여 부담이 따랐고 상담을 받은 사실이 조직에 알려져 '낙인'이 될까 우려하는 경향을 보임. 따라서 외부 상담기관과의 협약을 통해서 상담서비스를 제공하고 서비스 이용에 대한 비밀 보장을 통해서 사례관리 노동자들의 상담서비스 이용에 대한 부담과 우려를 줄여줄 필요 있음

## (2) 감정노동 특별휴가 도입

- 폭언·성희롱·폭력 등에 노출된 경우 치료와 회복 후 업무에 복귀할 수 있도록 감정노동 특별휴가 부여가 필요함. 현재는 노동자가 연가 또는 병가를 사용하여 조직에서 제공하는 상담 서비스를 이용하거나 개인적으로 휴식 및 치료를 받고 있어 감정노동에 따른 회복 및 치료의 책임이 개인에게 전가되는 상황
- 감정노동 특별휴가 도입을 통해서 극심한 감정노동으로 인한 피해가 노동자 스스로 극복해야 하는 문제가 아니라 제도적인 지원이 필요한 문제라는 인식의 변화를 도모할 수 있음. 이에 따라 상담 치료 등을 이용하는 노동자에 대한 인식 변화에도 도움을 줄 수 있음
- 감정노동 특별휴가 사례로는 동남권 원자력의학원이 환자 및 보호자를 응대하는 직원이 긴박한 상황(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 처한 경우 3일 이내의 공가를 보장하는 사례와 부산대병원이 감정노동휴가 연 4일을 부여하는 사례가 있음(공선영 외, 2018)

## (3) 동료지지 체계 마련

- 설문과 FGI에 따르면 사례관리 노동자들은 업무과정과 문제 해결 시에 조직의 공식적인 체계보다 동료의 도움과 지지로부터 보다 긍정적인 영향을 받고 있었음. 이는 일차적으로 조직 내 공식적인 제도와 절차가 미흡하다는 것을 의미하므로 동료지지 체계 마련 이전에 공식적인 제도와 절차 마련이 선행되어야 함
- 최권호 외(2020)에 따르면 방문노동자에게 지지자로서 동료의 존재는 감정노동으로 인한 소진을 예방할 뿐만 아니라 직무번영감과 같은 긍정적인 경험을 가져옴. 따라서 공식적인 동료지지 체계 마련을 통해 사례관리 노동자의 감정노동으로 인한 부정적 영향을 완화 시킬 필요 있음. 노동자들이 스스로 구성한 학습조직 또는 동아리를 지원하거나 동료들과 집단상담 프로그램에 참여하는 등의 방안이 있음
- 구조화된 동료지지 체계는 앞서 제시한 개인 상담서비스의 이용보다 사례관리 노동자의 접근성이 높고 ‘비밀의 보장’과 ‘낙인찍기’에 대한 우려가 적다는 장점이 있음

## (4) 감정노동 관련 교육

- 감정노동 피해 예방 및 대처 방안, 감정노동자의 권리, 피해 회복 및 치료 등에 관한 종합적·체계적 교육을 사례관리 노동자에게 정기적으로 지원할 필요 있음

- 조직뿐만 아니라 사례관리 노동자 스스로도 사례관리 노동 수행 중 경험하는 감정적 소진이나 고갈, 감정 부조화 등은 당연한 것 또는 어쩔 수 없는 것이라는 인식이 일반적임. 조직 내 공식적인 제도와 절차가 미흡하다 보니 감정노동 과정에서 발생하는 피해에 대한 민감성이 점차 낮아질 수밖에 없는 여건임. 정기적인 감정노동 관련 교육을 통해서 사례관리 노동자의 권리를 보장하고 피해의 최소화를 도모해야 함
- 「대전광역시 감정노동자 보호 조례」(2017.10.18. 제정) 제6조에 따르면 대전시 소속 공무원과 직원을 대상으로 인권 및 노동인권 교육을 실시할 때 감정노동자 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행토록 명시하고 있음

### 3. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

#### 1) 자치구별 조례 마련

- 「대전광역시 감정노동자 보호 조례」(2017.10.18. 제정)가 이미 제정되어 있으나 구별 별도의 조례 마련 필요. 설문에 따르면 대전광역시 사례관리 노동자들은 ‘대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점’ 1위로 ‘근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정’을 선택하였음
- 사례관리 노동자들은 대부분 구청, 구 보건소, 구 정신건강복지센터, 구 건강가정다문화지원센터 등에 근무하며 구의 실질적인 관리·감독을 받는 경우가 많았음. 따라서 각 구의 사례관리 노동환경에 맞는 조례 마련이 필요함
- 대전광역시 동구는 「대전광역시 동구 감정노동 업무 종사 직원 보호 등에 관한 조례」(2019.08.14. 제정)를 시행하고 있으나 적용 대상을 ‘대전광역시 동구 본청 및 소속 행정기관에 근무하는 감정노동 업무 종사 직원’으로 한정하고 있음. 조례 적용 대상을 “유관기관”으로 확대하여 동구로부터 업무를 위탁 받거나 보조금을 지원받는 기관의 감정노동자도 포함할 수 있도록 변경하는 것이 필요함

#### 2) 대전광역시 감정노동자보호 가이드라인(안)기

- 「대전광역시 감정노동자 보호 조례」(2017.10.18. 제정) 제6조의2에 따르면 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범 매뉴얼의 작성, 기관별 매뉴얼의 작성, 매뉴얼의 비치, 노동자에게 배포를 시장의 의무로 명시하고 있음

7) 「대전광역시노동권익센터(2019), 대전광역시 공공부문 감정노동자 노동환경 실태조사 종합보고서」에 제시된 “대전광역시 감정노동 보호 가이드라인(초안)”을 인용함

- 대전광역시노동권익센터에서 제시하는 “대전광역시 감정노동자보호 가이드라인”은 ‘감정노동자 보호 6대 기본 지침’을 제시함

## ■ 감정노동자 보호 6대 기본 지침 ■

### 1. 적절한 휴식 보장

- 강성(악성) 민원 응대 후 근무시간 중 휴식시간 보장
- 감정소진 회복을 위한 쾌적한 휴게시설을 마련하여 누구나 자유롭게 이용하도록 보장
- 과도한 감정노동이 발생하지 않도록 노동자의 적정 근무시간 및 상담 횟수 기준 마련
- 근무시간 전·중·후 스트레칭 체조 도입으로 최적의 컨디션 유지

### 2. 시민(민원인) 응대 매뉴얼

- 감정노동자의 업무 범위를 명확히 하고 업무와 관련된 규정 마련
- 시민 응대 중 문제 발생시 해결을 도와주는 직장 내 공식적 제도·절차 마련
- 조직 구성원의 의견을 반영하여 대전시 및 유관기관의 조직과 구성원에 적합한 감정노동 매뉴얼 작성, 실행
- 상황별 응대 지침 이행 시 해당 직원 불이익 조치 금지

### 3. 직무교육, 상담 등 지원 프로그램 운영

- 과도한 감정노동 방지를 위해 예방이 우선이며 치유는 보완책이라는 점을 명확하게 인식
- 민원철 등 대민서비스 담당자 대상으로 감정노동 매뉴얼, 감정노동자 권리, 건강관리 방안 등 연 1회 이상 체계적 교육 실시
- 기관장, 중간관리자, 감정노동 책임자 등 관련자 대상 감정노동 교육 실시
- 적절한 직무교육으로 업무 미숙에 따른 악성 민원 촉발 예방
- 감정노동으로 인한 문제를 해결할 수 있는 다양한 프로그램 제공
- 감정소진 회복, 스트레스 완화를 위한 프로그램 및 지원방법 활성화

### 4. 고충 처리 창구 상시 운영

- 시민과 갈등 발생 시 노동자의 일방적·무조건적 사과 금지
- 개별 노동자가 응대하기 어려운 시민에 대한 조직 차원의 대응 방안 마련
- 애로사항 및 개선할 점을 건의할 수 있도록 소리함, 핫라인, 해우함 등 운영
- 기관 규모에 따라 기존의 기구나 조직을 활용할 수 있음

### 5. 감정노동자 보호에 대한 시민 공감 확산

- 기관이 시민과 노동자 모두를 존중하는 문화를 실천한다는 것을 홍보
- “~은 왕이다”와 같은 슬로건의 사용을 자제하고 시민과 종사자 간 상호 배려하는 내용의 새 슬로건을 제작

### 6. 감정노동자 보호 현황 지속 점검

### 3) 사례대상자 및 시민 인식 개선 캠페인

- 사례관리 서비스를 제공받고 있는 사례관리 대상자와 일반 시민을 대상으로 사례관리 노동자(방문 노동자)의 감정노동에 대한 안내 및 홍보 캠페인을 실시할 필요 있음
- 사례관리 서비스가 도입되는 시점에 사례관리 노동자 업무의 범위와 내용을 담은 안내문(브로슈어)이 사례 대상자에게 고지될 필요 있음. 특히, 사례관리 노동자가 희생·봉사하는 공복(公僕)이 아니라 의료·복지 서비스를 제공하는 전문가이자 노동자임을 분명히 하고 폭언·성희롱·폭력 등이 일어나지 않도록 경각심을 유도해야 함. 문제 발생 시 상담과정을 녹음하거나, 사례관리 서비스 제공이 재고될 수 있다는 점을 안내하는 것도 방안이 될 수 있음
- 시민들이 많이 방문하는 시청, 구청, 동 행정복지센터, 보건소 등에 사례관리 노동자(방문 노동자)의 권리 보호나 감정노동자 보호에 관한 안내문(포스터, 안내 문구 등)을 비치·배포하는 것이 필요함. 이들의 감정노동에 관해 카드뉴스 등의 방식으로 홈페이지 또는 SNS 게시 등 온라인 홍보하는 것도 하나의 방법이 될 수 있음

**■ 문구 게시 장소 혹은 방법(고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼-사회복지사, 고용노동부)**

- 안내, 등록, 화장실을 포함한 전 부서에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 안내문에 고객응대근로자 보호 문구 삽입, 교육시에 설명
- 고객응대 근로자 보호에 대한 안내 방송 오전, 오후에 실시
- 민원인, 클라이언트용 PC에 고객응대 근로자 보호에 대한 바탕화면 삽입
- 비대면 업무 음성 안내 실시

**[그림 5-1] 안내문구 4가지 예시(고객응대근로자 건강보호 가이드라인, 고용노동부)**

## [참고 문헌]

- 공선영 외(2018). 『찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구』. 서울시감정노동종사자 권리보호센터.
- 대전광역시노동권익센터(2019). 『대전광역시 공공부문 감정노동자 노동환경 실태조사 종합보고서』.
- 채연주 외(2018), 『안산시 감정노동 실태 및 개선방안 연구』. 안산시비정규직노동자지원센터, 2018. 8
- 최권호 외(2020). “서울시 찾아가는 동주민센터 방문노동자의 노동경험: 감정노동의 발생조건, 사회적 압력, 부정적 영향과 대처”. 비판사회정책 제66호.
- 한국사회복지사협회(2020). 『2020 사회복지사 통계연감』.
- Hochschild, A. (1989) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: Univ. of California Press.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996) “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor.” *Academy of Management Review*. 21(4). 986-1010.



## 부록

1. 설문지
2. 기타 및 건의사항
3. 매뉴얼



## 부록 1. 설문지

# 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사

안녕하십니까? 이 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 여러분의 감정노동 실태를 파악하고 노동자가 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

**[목적]** 본 조사의 목적은 대전광역시의 보건복지부문을 일하는 사례관리 노동자들이 노동 환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문지 결과는 향후 사례관리 노동자들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하는데 활용됩니다.

**[대상자]** 대전광역시 보건복지부문을 일하는 사례관리 노동자를 대상으로 합니다.

**[조사기간]** 총 연구기간은 2021.02월부터 2021.10월까지입니다.

### [개인정보 보호 및 비밀 보장]

설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

### ※ 열은 회색 글자 위에 직접 자필로 작성해주세요.

본인은 사업의 취지와 목적에 대하여 충분히 설명을 들었으며, 이 설문지 작성에 자의로 참여하고자 합니다. 설문지 작성 도중 익명을 보장한다는 것을 설명받았습니다. 이에 자의에 의해 연구에 참여하는데 동의합니다.

2021 년      월      일

책임연구원: 충남대학교 사회학과 최 인이 교수  
연락처:

주관기관: 대전광역시 노동권익센터  
수행기관: 충남대학교 산학협력단

## I

## 응답자 기본 인적사항 및 근로조건

1. 성별	① 남성		② 여성		
2. 연령	만 ( )세				
3. 소속기관	① 구청      ② 동 행정복지센터		③ 보건소 ④ 정신건강복지센터      ⑤ 기타 ( )		
4. 고용형태	① 정규직공무원      ② 공무직 (무기계약직)		③ 계약직 ④ 파견/용역직      ⑤ 파트타임      ⑥ 기타 ( )		
5. 직종 (자격증)	① 간호사      ② 보육교사		③ 사회복지사 ④ 요양보호사      ⑤ 아동복지사      ⑥ 기타 ( )		
6. 현재 근무지의 근속기간	만 ( )개월	7. 동종업무 근속기간	만 ( )개월	8. 노동조합 가입유무	① 가입 ② 비가입

9. 현재 관리하고 있는 사례는 몇 건입니까? ( )건
10. 한 주 평균 클라이언트의 가정을 방문하는 횟수는 몇 회입니까?  
코로나19 이전: ( )회 / 코로나19 이후: ( )회
11. 한 주 평균 클라이언트와 전화 통화한 횟수는 몇 회입니까?  
코로나19 이전: ( )회 / 코로나19 이후: ( )회
12. 한 주 평균 클라이언트 관리에 소요된 시간은 몇 시간입니까?  
코로나19 이전: ( )시간/ 코로나19 이후: ( )시간
13. 현재 클라이언트 방문 시 동행은 어떤 방식으로 이루어지고 있습니까?  
① 1인      ② 2인 1조      ③ 필요에 따라 2인 1조      ④ 기타 ( )
14. 귀하가 하시는 업무 중 감정노동을 주로 하는 장소는 어디입니까?  
① 소속기관      ② 클라이언트 자택  
③ 소속기관, 클라이언트 자택 모두      ④ 기타 ( )
15. 귀하가 감정노동을 하시는 동안 감정적인 불편함을 경험하시는 장소는 주로 어디입니까?  
① 소속기관      ② 클라이언트 자택  
③ 소속기관, 클라이언트 자택 모두      ④ 없음      ⑤ 기타 ( )
16. 현 소속기관에서 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있습니까?  
① 사용 가능      ② 사용가능하지만 제약이 따름      ③ 사용 불가      ④ 부여된 휴가 없음
17. 귀하의 1일 평균 근로시간(식사시간 제외)은 몇 시간 정도입니까? ( )시간
18. 귀하의 1일 근무 중 평균 휴식시간(식사시간 제외)은 몇 시간 정도입니까? ( )시간
19. 귀하는 1주일 평균 며칠을 출근합니까? ( )일
20. 귀하의 월 급여는 얼마입니까? 세금공제 전 ( )만원

II

감정노동 수준의 평가

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

	질문	전혀 아님	약간 아님	약간 그리함	매우 그리함
1. 감정표출	① 클라이언트에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 클라이언트를 대할 때 매뉴얼대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다.	①	②	③	④
	③ 업무상 클라이언트를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
	④ 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
	⑤ 기관과 클라이언트로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2. 과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 클라이언트를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 나의 권한 밖의 일을 요구하는 클라이언트를 상대해야한다.	①	②	③	④
	③ 클라이언트의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3. 감정 부조화와 손상	① 클라이언트에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
	② 퇴근 후에도, 클라이언트를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	③ 클라이언트를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
	④ 몸이 피곤해도 클라이언트들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4. 조직의 지지와 보호	① 클라이언트 응대 과정에서 문제발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	①	②	③	④
	② 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④
	③ 상사는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	④ 동료는 클라이언트 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	⑤ 직장 내에 클라이언트 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	①	②	③	④
	⑥ 클라이언트의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

Ⅲ

직무기관에 대한 평가

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

	질문	전혀 아님	약간 아님	약간 그려함	매우 그려함
1. 직무만족	① 나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④
	② 나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다.	①	②	③	④
	③ 나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다.	①	②	③	④
	④ 나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천한다.	①	②	③	④
2. 조직만족	① 우리 기관은 동료들과의 소통이 원활하게 이루어진다.	①	②	③	④
	② 나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와준다.	①	②	③	④
	③ 나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다.	①	②	③	④
	④ 상급자들은 업무현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④
3. 근무 환경 및 업무의 명확성	① 우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다.	①	②	③	④
	② 나의 근로조건(근로시간, 사례 건수 등)은 적당하다.	①	②	③	④
	③ 우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다.	①	②	③	④
	④ 우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안 할 수 있다.	①	②	③	④

## IV

## 감정노동자 보호 실태

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

	질문	전혀없음	가끔있음	자주있음	매우자주있음
1. 클라이언트 및 가족이 가하는 폭력 경험 등	① 업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 업무 수행 시 클라이언트 및 가족에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 업무수행을 위한 방문시 클라이언트 및 가족에게 심하게 거절을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 폭력경험	① 직장 상사나 동료에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 직장 상사나 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 직장 상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
3. 조직 내 지원체계	① 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사/동료가 있다.	①	②	③	④
	② 상사/동료는 폭행을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	①	②	③	④
	③ 직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해 준다.	①	②	③	④

V

건강

1. 육체적, 정신적 질병(질환)에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

문항	있다	없다	모르겠다	문항	있다	없다	모르겠다
1) 청력문제	①	②	③	8) 복통	①	②	③
2) 피부문제	①	②	③	9) 비염, 호흡기 질환	①	②	③
3) 요통(허리통증)	①	②	③	10) 심혈관 질환	①	②	③
4) 어깨, 손목 등 상체 근육통	①	②	③	11) 전신피로	①	②	③
5) 엉덩이, 다리 등 하체 근육통	①	②	③	12) 손상 (사고로 다침)	①	②	③
6) 눈의 피로	①	②	③	13) 정신 및 신경성 질환	①	②	③
7) 두통	①	②	③	14) 기타 ( )			

2. 가장 최근에 받은 건강검진의 시기는 언제입니까?

- ① 1년 이내      ② 1년~2년 사이      ③ 3년 이상      ④ 없음(17번으로)

3. 받았다면 특이사항이 있었습니까?

- ① 있다 (구체적으로: )      ② 없다

4. 지난 2주일간의 정신건강에 대한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 상당히 우울했다.	①	②	③	④
2) 무슨 일을 하든지 정신을 집중하기가 힘들었다.	①	②	③	④
3) 행복했다.	①	②	③	④
4) 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	①	②	③	④
5) 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	①	②	③	④
6) 즐겁게 생활했다.	①	②	③	④
7) 마음이 슬펐다.	①	②	③	④
8) 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	①	②	③	④
9) 도무지 무엇을 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	①	②	③	④

5. 스스로 생각하기에 귀하의 정신, 심리적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통
- ④ 비교적 좋지 않음              ⑤ 매우 좋지 않음

6. 지난 1년간 정신, 심리적 건강문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다.                                      ② 없다.

7. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

8. 현재의 노동으로 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인은 무엇입니까?

(본인에게 해당되는 2개를 골라주십시오)

- ① 클라이언트의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구
- ② 클라이언트로부터의 물리적, 성적 폭력 등
- ③ 클라이언트의 가족으로부터의 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구
- ④ 클라이언트의 가족으로부터의 물리적, 성적 폭력 등
- ⑤ 저임금 및 장시간 노동
- ⑥ 고용불안
- ⑦ 과중한 업무량
- ⑧ 직장상사의 강압적 지시
- ⑨ 공공부문 노동자라는 이유로 개인적 희생강요
- ⑩ 상급 담당 공무원의 잦은 교체
- ⑪ 사회복지공무원과의 갈등
- ⑫ 실적부담
- ⑬ 기타 (구체적으로 써주세요)

## VI

## 감정노동자 보호제도

1. 현재 귀하가 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도에 해당하는 것에 V표를 해 주세요.

체크	제도의 예
	1) 클라이언트에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음
	2) 클라이언트에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
	3) 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 클라이언트를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
	4) 클라이언트에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음
	5) 직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음
	6) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음
	7) 심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음
	8) 감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
	9) 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음
	10) 감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음
	11) 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
	12) 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음

2. 감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 위에서 표시한 감정노동자 보호제도를 이용할 수 있습니까?

- ① 매우 그렇다      ② 그렇다      ③ 아니다      ④ 매우 아니다

1. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 두 가지를 선택해 주십시오.

- ① 사례관리 시 발생한 육체적 상해에 관한 치료 및 지원제도 마련
- ② 사례관리 시 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 폭력 대응 매뉴얼
- ③ 위협적/폭력적 행위 발생 시 상황대처에 대한 교육 의무화
- ④ 사례관리 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑤ 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ⑥ 방문시 2인 1조 동행 제도화
- ⑦ 근로조건 개선 (고용불안, 임금 등)
- ⑧ 인력충원
- ⑨ 업무실적 평가폐지
- ⑩ 감정 노동관련 특별휴가 및 수당 제도화
- ⑪ 기타 ( )

2. 대전광역시에서 사례관리노동자의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 두 가지를 선택해 주십시오.

- ① 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ② 피해가 발생할 경우 감정노동자에게 업무중단 권리 인정
- ③ 감정노동자 무료 심리상담기구 설치
- ④ 감정노동 피해자 치유 프로그램 진행
- ⑤ 관리자 및 감정노동자 대상 교육진행
- ⑥ 감정노동자 소모임 지원 (문화프로그램 지원 등)
- ⑦ 감정노동 보호를 위한 사회분위기 조성 (캠페인 등)
- ⑧ 근로조건 향상을 위한 자치구별 조례 제정
- ⑨ 기타 ( )

3. 사례관리노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타 의견을 자유롭게 적어주세요.

## 부록 2. 기타 및 건의사항

\* 부록 2는 설문대상자가 기타 및 건의사항 직접 기입한 내용을 옮겨서 정리한 것으로 오탈자가 있을 수 있음

### 1. 현재의 노동으로 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 기타 의견(문항 V-8)

구분	내용
1	1. 우울하고 힘든 대상자를 대하다보니, 공감하고 지지해주기 위해서 감정에 빠져들어 감정의 여운이 남기도 하고 소진되는 경향이 있음(자살시도자 및 유가족 등) 2. 보건소 공무원들이 요구하는 행정적인 업무들이 과도하게 많음
2	구체적인 해결책 없이 설문만 하는 것이 스트레스임(설문조사해서 달라지는 게 과연 있는지 의문임)
3	국가적 차원에서 현실적인 처우의 열악함. 전문적인 역량을 요구하면서 급여수준은 그에 미치지 못함
4	대상자들의 자살시도 자체, 많은 대상자 수
5	반복되는 패턴, 만나던 사람들을 종결 후에도 비슷한 욕구, 문제 상황으로 재개입해야 될 때. 만성적이고 비자발적인 대상자를 만나야 할 때
6	복지대상자는 동에 내방하여 상담을 하는게 좋은 소리 없고 매번 힘들다 죽겠다 하는 부정적 이야기만 들으며, 클라이언트의 문제를 알고 있으나 해결 방법은 없으니 답답함이 느껴짐
7	분절적인 사회복지 지원체계와 수직적인 관계로 평가 대상 될 수 밖에 없는 공무원과 기관과의 관계. 큰 변화를 기대하기 어려운 만성적 어려움을 지닌 대상자 또는 대상가정과의 만남
8	불합리한 처우(전문직임에도 행정보조 대우, 급여는 단순노무)
9	사례관리의 실적이 있어 질적인 상담과 서비스의 질을 향상시키는데 한계가 있으며 관리사가 직접 프로그램을 기획하고 진행해야 하는 부담 또한 무시할 수 없다. 시대적 요구에 맞는 프로그램 개발이 중요하기에 무시할 수 없으며 대상자에게 직접적이고 효과적인 프로그램 개발과 진행을 동시에 함은 늘 심적부담을 가중시킨다
10	사회복지기관 사회복지사와의 갈등
11	상급자 및 담당의 잦은 교체. 업무 이해 공감 부족. 업무에 비해 저임금. 상담 및 전문적인 역량이 필요함
12	상사의 부정적 피드백과 담당업무를 이해하지 못할때 스트레스 받음
13	새로운 업무에 대한 불확실함으로 인해 심리적 압박감
14	소진 으로 인한 문제
15	실적 결과가 바로 나오지 않음. 부정적 실적 결과에 대한 심리적 압박. 개인(나, 자신)의 타고난 기질(성향~예민하고 생각이 많음). 아직 해결되지 않은 가족(관계)의 어려움으로 복잡
16	업무에 대한 한계(클라이언트 서비스 제공 한계)부담감
17	업무적으로 감정적 소진이 있는 부분은 당연할 수 있다고 생각합니다. 업무는 전문성을 가지고 수행해야하는 업무이며, 고난도 사례를 관리하고 있지만 정작 조직내 통합사례관리사의 위치는 '단순노무 직군'으로 분류되며 업무 성과나 연차에 따른 특별한 인센티브나 승급의 시스템이 전혀 없는 상태입니다. 힘든 노동에 따른 충분한 보상이 없는 부분이 소진의 원인이라고 생각합니다
18	연차 외에 감정소진시 쉴 수 있는 휴가(감정노동 휴가)가 있으면 좋겠다
19	응급개입 시 경찰의 비협조적 태도
20	인력 충원: 사례관리 대상 대비 사례관리사 인원 매우 부족함 / 2인 1조 방문 동행 제도화: 위험한 클라이언트나 가족으로부터 안전을 위한 조치가 필요

구분	내용
21	인력충원: 기존 4명 사례관리사 일을 3명이 하고 있어 힘든 점이 많음(특히 사례관리 필요 아동이 있으나 진행이 어려움) / 사례관리와 프로그램 진행을 병행해서 진행하기 힘든 경우가 많음
22	저는 복지사각지대 조사, 복지연계(이웃돕기), 경로당 지원, 부녀회 지원, 사례관리 등 여러 업무를 맡고 있고 사례관리는 그 중 20%를 차지합니다. 사례관리를 제대로 하려면 많은 시간과 에너지를 투자해야 하는데 다른 업무와 병행하려다 보면 그렇지 못할때가 많습니다. 사례대상자를 더 세심히 돌보고 서비스를 제공해 드려야 하는데 그렇지 못한 점에서 스트레스를 받기도 합니다. 그리고 맡고 있는 사례 대상자의 비협조 등으로 이 분이 더 상황이 안 좋아지면 어떡하나와 같은 걱정이 스트레스이기도 합니다
23	적성 및 기타
24	최근 사례관리 업무를 추가로 하게 되어 업무량이 과중됨/ 사례관리 인원이 충원되어 업무량 배분이 필요함/ 가정 방문시 2인 1조의 동행이 필요함
25	치유 프로그램 부재
26	코로나 19 업무 투입
27	코로나 19관련 악성민원 증가(어느동이든 비슷할 거라고 예상 됩니다)
28	코로나 상황으로 기본적인 본연의 업무외에 타업무도 병행해서 해야 되는 상황이 많다. 이러한 특수한 상황으로 시간과 에너지를 계속적으로 쪼개서 사용해야 하고 개인적인 연가 사용에도 다소 자유롭지 못하는 부분이 있다
29	코로나로 인한 과중한 업무로 몹시 힘들
30	코로나로인해 방문량이 많아지면서 출장이 많아졌음. 이동시간이 길어짐으로 인해 신체적으로 힘들어져 감정적으로도 지치게 된다
31	클라이언트 문제에 대한 감정적 전이로 인해 괴로움. 해결 불가능한, 해결이 매우 어려운 문제를 해결해야 한다는 압박감
32	클라이언트에게 해줄수 있는 자원발굴에대해 고민, 걱정/ 업무를 잘하고 싶은 마음
33	클라이언트의 기분에 따라 폭언을 들어야 하며 폭언에 따른 정신적 충격은 그 잔상이 꽤 오래 남으나 클라이언트는 미안하다. 내가 성격이 좀그러니 이해하라는 식의 애매모호한 사과를 던지고 그에따른 감정처리는 온전히 나의 몫이다
34	CT가 지나치게 요구하는 것이 많으나 도와드리는데 한계가 있어 거절하는 경우, 좋게 말씀드렸지만 해결이 안되는 이유로 듣는 비난과 욕설 등
35	CT의 지속적인 물품 요구때문에 스트레스가 높아집니다. 예를 들면 후원물품을 정기적으로 요구한다던지 주지 않을 경우 폭언을 서슴지 않습니다. 본 업무외의 이웃돕기(후원) 물품 배부에 따른 업무 부담이 민관 협력이라고 해서 후원물품이 많이 들어오는데, 물품배부는 큼니다. 복지관 등에서 하는 제도적 장치가 필요하다고 생각합니다.

## 2. 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 점 기타 의견(문항 VII-1)

구분	내용
1	면허수당, 위험수당 필요
2	사례관리대상자의 폭언, 부당대우에 따라 사례관리 강제 종결 등의 권한 부여가 제도화되길 바램
3	사회복지 관련 업무를 수행하는데 사회복지 수당이 없다.
4	소속기관 내 청원경찰 도입 등 필요

3. 대전광역시에서 사례관리노동자의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일 기타의견(문항 VII-2)

구분	내용
1	가해자에 대한 확실한 처벌
2	각종 승급 및 인센티브 제도의 도입이 필요합니다.
3	감정노동 침해(신체적, 정신적) 상황 발생시 즉각, 효율적 조직 차원에서의 대응
4	감정노동자 보호제도 법률화. 구체적인 제도화 필요.
5	담당직원 업무별 효율적 배당
6	사례관리자 전문 인력 충원
7	수당지원 : 여타의 제도마련 비용보다 저비용이며 당사자의 사기 진작, 부서의 인식 개선이 될 수 있음
8	시차원에서 노동자를 보호할 강력한 제도 및 기구 개설
9	업무 이동 공식화/ 바쁘고 힘든 업무 6개월 단위 (인사이동) 이동
10	인력충원 및 감정노동 관련 특별휴가 제도
11	질 좋은 근무환경 조성
12	청원경찰 배치
13	휴가

4. 사례관리노동자의 감정노동 보호와 노동환경 개선에 대한 정책 제안 및 기타 의견 전체(문항 VII-3)

구분	내용
1	2인 1조로 활동할 수 있는 인력보강 필요
2	가해자에 대한 명확하고 강력한 처벌과 이에 대한 홍보를 통하여 주민의식을 세우는 것이 반드시 필요하다고 생각합니다. 공무원(공공기관 종사자)이라는 이유로 폭력에 쉽게 노출되는 사회분위기를 바꿔야 합니다. 가해자에 대한 강력한 처벌이 필요합니다
3	감정노동 상담 기관에 근무하는 감정노동자들의 심리상담지원의 구체적 방안제시가 필요함. 슈퍼비전 무료제공 또는 집단 상담 프로그램 정기적 실시 등
4	감정노동 인정 수당 제공 및 휴가 제공
5	감정노동 피해에 대한 공식적인 피해보상제도 필요. (민원인의 과도한 욕설, 폭력 사용에 대한 법적 고소 등 개인 노동자에 대한 보호 정책 수립. 고소, 소송, 휴가 등)
6	감정노동 피해에 따른 고충을 처리하는 별도의 제도가 필요함
7	감정노동자 대상 심리지원 제도가 혹은 기관 활동이 더 확대되고, 국가적 관심이 높아지길 원합니다.
8	감정노동자에 대한 힐링캠프 제안합니다

구분	내용
9	고객에게 무조건적인 친절보다는 해줄 수 있는 상한선 범위 내에서 요구를 상담해준다. 습관적 악의적 고객에 대해서는 직장 자체내에서 근로자를 보호할 수 있는 제도를 마련한다
10	고용불안에 대한 안정적인 삶
11	구청에 경찰인력 파견 (입구 상시 대기, 부정수급 조사 등 업무 지원 필요)
12	노동환경 개선 차원에서 직장내 계약직 직원수가 높아지지 않아야 한다고 생각합니다.
13	대부분 동이 사례관리에 대한 큰 이해없이 갑자기 업무를 맡게 되어 어려움이 많을 것으로 보이며, 인원이 적은 동은 사례관리 담당직원이 민원대 업무를 병행하여 사례관리 업무만 집중하기가 어려움. 적절한 인력충원 및 교육이 꼭 필요해 보입니다
14	반복된 악성민원인을 거부할 권리가 필요함
15	법적으로 인정되는 휴가(3-3일) 혹은 수당이 있으면 좋겠다
16	법적인 보호와 감정노동자가 심리적인 어려움을 호소했을 때 국가적인 보호 정책(치료비지원, 상담연계 등)이 필요하다고 생각합니다
17	복지 사각지대 관련 뉴스가 보도될때 모든책임을 동행정복지 센터로 돌리는 언론 보도 행태가 열심히 일하는 복지사(사례관리사)들을 더욱 힘들게 합니다
18	부당한 언행이나 요구를 당했을 때 거절해도 불친절하다는 지적이 아닌 정당하다고 인정 받을 수 있도록
19	블랙리스트 민원인들을 강력하게 처벌할 수 있는 권한이나 법이 있었으면 합니다.
20	사례관리 노동자인데, 행정적 업무부가가 더욱 스트레스를 받는다. 업무 강도가 높은데도 같은 단순업무 직종분류로 임금책정되어 있다.
21	사례관리 업무의 경계가 모호/ 기초수급, 장애인, 노인 등 모든 업무 과중
22	사례관리시 혼자 방문하지 않도록 2인1조 제안. 개인 휴대폰 노출되지 않도록 공공폰 지정 등
23	사례관리자들이 비정규직이므로 스스로 노동환경개선에 대한 행동을 하기 어려움. 수당, 휴가 등을 통해 조직 내 존중되는 분위기 조성 필요함. 전문적인 업무임에도 전문적인 급여나 수당 대우를 못 받음
24	사례전담 전문인력 충원 요
25	사회복지 업무 중 사례 관리 보다 민원창구가 감정노동에 더 시달립니다. 사회복지 민원, 관리 담당자는 매일 폭언과 지나친 요구를 들어야 되고, 때로 폭언, 협박이나 상해를 가하기도 합니다. 사회복지 공무원에게 감정노동휴가가 정기적으로 필요합니다. 일반행정직은 다른 부서가 있어서 전출이 가능하지만, 사회복지직은 그런 부서가 없기에 소진 예방을 위한 정기적 휴가가 꼭 필요합니다
26	사회복지사라는 이유로 업무상 대상자로부터 당하는 정서적 학대를 당연시 여기고 스트레스를 호소하면 "너만 힘드냐"라는 식으로 평가함. 악성민원인에게는 절대적 친절을 강요. 또한 현실적으로 사례관리사가 심한 스트레스를 받고 있으며 중한 업무라고 인정하면서도 단순노무원으로 분류하여 공무원 중 가장 낮은 단계의 임금을 지급하고 있음

구분	내용
27	사회복지현장에선 Ct의 삶의 질을 변화시키고 그들의 역량을 키워서 자립할 수 있도록 사례관리를 온전히 해야하기에 사례관리 대상자 즉 사례건수도 중요합니다. 또한 case 모두 중요하지만 그 중 관리가 힘들거나 장시간의 기다림과 노력이요구되기도 합니다. 그렇기에 case가 몇건인지가 중요하지 않을 수도 있습니다. 그러나 제도 내에선 저희를 case의 상황과 상태보다 건수로 평가하고 판단하시니 현장을 모르는 정책에 한탄스럽기만 합니다
28	사후적 조치가 아닌 선제적 대응이 중요하다 생각. 초기에 악성전화, 민원 발생 시 재발방지를 위해 조직차원 (기관장 또는 팀장)에서 선제 엄정 대응. 2번 문항과 같은 경우도 주로 사후(이미 마음 또는 몸을 다침)에 치유를 하는 정책에 대한 나열이 많음
29	상위 기관 담당 공무원 교육: 악성민원 발생 시 무조건 사과 및 처리하도록 강요함
30	실제 사례관리 어려운 대상(정신질환)에 대한 근본적인 대응책 마련.
31	악성 민원인, 공격적인 대상자를 기관차원에서 거부할 수 있는 권리를 주세요. / 민원인이나 대상자만 보호할게 아니라 감정노동자도 보호해주세요. / 악성민원인 대상으로 상담내용 녹음할 수 있게 해주세요
32	악성민원 구조적 제도적 처리 마련 구축
33	인력충원이 절실합니다
34	장기근속 감정노동자를 위한 유급 또는 무급 휴가 제도 신설. 한달 만이라도... 지루하다 지루해
35	전문성 강화 공폭 및 치유 프로그램교육 의무 이수 제도 마련이 필요합니다. 교육이 있어도 못하는 상황(사무실 바쁨, 교육 연가 겹쳐서) 발생할 수 있으므로!
36	정서 및 심리치료 관련 상담지원 필요. 신체적 질병으로 인한 치료시 유급병가제 의무적으로 시행(크고 작은) 과도한 실적 및 평가제도 폐지. 종사자들에게 노동법 관련 의무교육 실시
37	정신건강 복지센터의 경우처럼 소규모 사업장의 경우 노동 교육/노무 상담 절실히 필요함. 사업장 대상별 맞춤형 교육 요청드립니다
38	지속적인 관심과 언론 캠페인 필요
39	참는 게 미덕이라는 인식 개선이 필요. 사회복지사는 참고 견뎌야만 한다는 인식 개선 필요
40	체계화된 업무 교육 및 인력 충원 절실
41	클라이언트에 대한 법적조치를 기관이 적극적으로 지원
42	통합사례관리사 처우개선 및 인력 충원이 필요합니다
43	폭력이나 구타 당할 시 자신을 보호하도록 할 수 있는 제도마련
44	항상 복지 업무가 많다보니 신체적 정신적 피해를 당해도 대체할 직원이 없어서 또다시 가래 클라이언트를 담당해야함. 대체인력 충분히 확보가 필요함
45	현재 비서실 근무 공무원에게 감정노동 수당 지급, 민원실 근무 공무원에게는 대민업무 수당이 지급되나 통합사례관리사는 감정노동과 대민업무를 함에도 관련 수당이 전혀 지원되지 않고 있음을 개선해주시기 바람
46	호칭문제. 저희는 간호사 면허증을 소지하고 있는 사례 관리사 입니다. 공무원 들에게는 껍질이 주무관이라고 호칭을 하나 상대방을 저희에게 <여사님>이라는 호칭을 쓰는데 병원에서 근무할 때 <선생님>이라는 호칭이 있는데.. 왠지 <여사님> 이라는 호칭은 전문성이 떨어진다고 생각합니다

## 부록 3. 매뉴얼

### ■ 통합사례관리 담당자 안전 대책<sup>8)</sup> ■

#### 1. 클라이언트 폭력 안전 대책

##### 1) 클라이언트 폭력 피해로부터 안전·예방 요령

- 직원의 안전을 위한 상해보험 가입
- 방문상담자를 위한 주기적 안전 교육 실시
- 안전을 위한 물리적 환경 조성
- 방문상담 시 주의할 사항
  - 방문 일정에 대하여 상사 및 동료에게 반드시 보고
  - 방문 전, 다음의 위험요소\* 여부를 사전에 점검하고 위험한 상황이 의심된다면 방문 일정을 재조정
    - \* 위험요소
      - ① 클라이언트가 술에 취해 있는 상황인가
      - ② 싸움, 다툼 등이 진행되고 있는 상황인가
      - ③ 클라이언트가 분노, 흥분한 상태에 있는가
      - ④ 클라이언트 및 주변 인물들이 사회복지사의 방문에 적대적인 태도를 보이는가
      - ⑤ 클라이언트가 폭력 관련 전과를 가지고 있는가
      - ⑥ 클라이언트가 최근 심각한 스트레스 상황(실직, 가정해체, 사회적 고립 등)에 있는가
  - 방문 시 신변 안전에 위협을 느낀다면 지체하지 말고 현장을 벗어날 것
  - 2인 이상 함께 방문할 것(동료직원, 좋은 이웃들\* 등)
    - \* 좋은 이웃들
      - '12년 한국사회복지협의회를 수행기관으로, 전국 30개 시·군·구에서 자원봉사자를 활용하여 소외계층을 발굴하는 좋은 이웃들 사업 시작
      - '18년 말 기준 전국 100개 시·군·구에서 4만여명의 자원봉사자가 위촉되어 복지사각지대 발굴 및 자원 연계 실시
  - 위험이 의심되는 상황에서 클라이언트를 처음 방문하는 경우 또는 위험한 상황이나 방문이 반드시 필요할 경우 경찰 등의 협조를 구하여 동행할 것
  - 무기가 될 수 있는 물건(냄비, 칼, 뜨거운 물 등)이 많은 장소를 피하고, 출입문이 가까운 곳에 위치할 것
  - 가능한 밝은 시간대에 클라이언트를 방문하고, 어두운 장소를 피할 것
- 사무실 등에서 내방상담 서비스를 제공할 경우 등 주의사항
  - 클라이언트에게 초점을 두고, 클라이언트의 이야기에 관심이 있음을 표현(경청하는 자세)
  - 차분하고 자신 있는 태도로 이야기함
  - 클라이언트가 자극하는 태도에 흥분하는 반응을 보이지 말 것
  - 클라이언트를 자극·비난하는 말과 행동을 하지 않을 것
  - 간단하고 이해하기 쉽게 이야기하며, 사무적 언어나 복잡한 전문용어는 사용하지 않음
  - 지키지 못할 약속은 하지 말 것

- 과도한 시선 접촉을 피하고, 너무 가까운 위치에 있지 말 것
- 상담 또는 서비스 제공 등을 하는 장소에 물건 등을 두지 말고, 위험 상황이 발생할 경우를 대비해 밖으로 나갈 수 있는 문 가까이 앉을 것
  - \* 폭력적인 클라이언트와 대화하기
    - 차분하고, 편안한 분위기로 나타나기
    - 도발적이지 않고, 비판적인 태도로 부드럽게 이야기하기
    - 확실한 것에 대해서는 사실에 근거한 태도로, 중립적으로 언급
    - 클라이언트의 감정에 공감
    - 감정적이거나 경멸하는 듯한 언급은 피하기
    - 소속 기관과 이름을 밝히기
    - 찾아온 이유를 간단하고 분명하게 설명하기
    - 클라이언트의 권리에 대하여 알리기
    - 대화에 있어서 솔직할 것
    - 클라이언트와의 사이에 적절한 공간 확보
    - 가능하면, 사회복지사와 클라이언트 모두 앉기
    - 클라이언트에게 항상 존중하는 모습 보이기
    - 비언어적 소통도 언어적 소통만큼 중요
    - 직접적인 시선접촉을 지속하지 말 것
    - 클라이언트가 이야기를 시작하면 경청하기
    - 공감하고, 염려하고, 비판적이지 않기

## 2) 사고가 발생했을 경우 대처 요령

- 의료적 조치가 필요할 경우 즉시 관련 의료기관으로 인계
- 사고가 발생했을 경우 즉시 슈퍼바이저 및 관리자에게 알리고 가능한 사고 보고서 작성(사고당사자(피해자)와 목격자가 객관적 상황을 정확하게 작성)
  - 사고일시, 장소, 관련 인물, 관리자 및 슈퍼바이저, 피해 상황에 대한 개요, 구체적인 위험상황 및 피해 내용, 피해 범위, 클라이언트의 행동 및 반응, 주변인의 행동 및 반응, 종사자의 반응, 슈퍼바이저 및 관리자의 의견 및 대처 계획, 목격자의 대처 및 의견, 사고 처리 결과 등 작성
- 사고 내용의 심각성 정도에 따라 경찰에 신고 및 고소·고발 조치 또는 자체적으로 규제 실시(이용 제한 등)
- 피해 사건의 트라우마에 대한 대처 : 피해자 및 주변의 클라이언트와 동료 등에 대한 심리적 개입과 소진 방지 대책 마련
  - ▷ 폭력 발생 시의 대처
    - 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다.
    - 벗어날 수 없을 경우 최대한 도움을 요청해야 한다.
    - 머리를 부상으로부터 최대한 보호해야 한다 : 베개, 클립보드, 책, 수첩 등의 주변 도구와 팔 등의 신체 부분을 이용하여 최대한 머리를 보호한다.
    - 클라이언트가 머리를 잡아당기려 하면, 순간적인 힘으로 빠져나와야 한다. 그렇지 않으면 클라이언트가 잡은 손을 잡아 손가락을 느슨하게 만들어 들어 올리도록 한다. 그것도 실패하면 클라이언트의 엄지손가락을 뒤로 젖혀 손가락 꺾기를 한다.
    - 목을 졸리고 있는 상황이라면 양 팔을 곧게 들어올려 재빠르게 돌아선다. 당신의 팔과 어깨가 붙잡고 있는 손을 풀 수 있다.

- 넘어졌다면, 발과 다리로 공격을 막는다.
- 물렸다면, 물린 부분을 빼려고 하지 말고 물고 있는 안쪽으로 밀어 넣도록 한다.
- 가해자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야 한다. 가해자가 이야기 하도록 독려하고, 가해자에게 집중하며, 가해자와의 거리를 유지한다.

2. 안전지킴이 운영

- 복지공무원 등이 대상자의 가정을 직접 방문해 위험상황에 노출 요인이 증가함에 따라 안전 확보방안 마련을 위해 ‘안전지킴이’ 운영  
(시·군·구 사례관리 사업비로 안전지킴이 통신료 납부 가능)

**■ 방문건강관리 인력의 안전조치 지원<sup>9)</sup>■**

- 요주의 대상자 방문 시 안전수칙
  - 가정 등 방문 시 대상자 최초 등록으로 사전 정보가 없거나 요주의 대상자로 의심되는 경우 2인 이상 팀을 구성하여 방문 필요
    - 요주의 대상자는 알코올 중독, 폭력 성향이 있는 정신질환자, 신체접촉을 시도하거나 음담패설 등 부적절한 언어폭력을 행하는 대상자 등
  - 요주의 대상자로 인한 문제 발생 시, 보건소 외부위원이 2인 이상 참여한 위원회를 개최하고, 퇴락처리 필요
    - 퇴락처리가 된 경우 구체적인 퇴락사유 등이 포함된 위원회 결과를 기록물로 남기고, 타기관 연계를 통한 후속조치(예-알코올 중독치료 등) 필요
- 요주의 대상자 방문 시 조치사항
  - 방문은 정해진 일정에 따라 시행하며, 방문 일정과 행선지는 반드시 담당 공무원이나 동료에게 알린다(가능한 밝은 낮 시간대 활용).
  - 예정된 방문일정 외 방문이 발생한 경우 행선지와 예정시간을 담당 공무원이나 동료에게 알린다(유선, 문자 등).
  - 가정 방문 시 출입구 가까운 쪽에 자리를 잡고, 주변에 흉기가 될 수 있는 물건이 있으면 대상자가 눈치 채지 않도록 치우거나 가린다.
  - 알코올 중독이나 정신질환 대상자 등을 방문한 경우 불안 증세를 보이면 직접 대응하기보다 즉시 관련 전문기관에 도움을 요청한다.

**■ 공직자 민원응대 매뉴얼<sup>10)</sup> ■**

<민원 공무원 보호>

(목적) 민원공무원에게 적정 휴게시간, 휴식공간 및 힐링프로그램 제원

폭력·폭언 등의 피해 공무원에 대한 신체적 안전 및 심리적 안정 도모

○ 휴게시간 제공

- 부서장은 민원공무원이 폭언, 반복 등 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 60분 이내의 범위에서 휴게시간을 부여할 수 있다.

- 민원공무원은 특이민원인과의 통화가 30분 이상 지속되거나 면담시간이 1시간 이상 지속되는 경우에는 응대를 정중하게 종료할 수 있으며, 부서장은 15분 내외의 짧은 휴게시간을 부여할 수 있다.
- 휴게공간 및 심리상담센터 마련
  - 각 행정기관에서는 민원공무원이 간단한 음료수 등을 마시거나 휴식을 취할 수 있는 독립적인 휴게공간을 마련한다.
  - 각 행정기관에서는 민원공무원을 위한 개인 맞춤형 심리상담 및 치유프로그램 지원을 위한 심리상담센터 운영을 강구한다.
  - \* 행정기관 내에 심리상담센터 설치가 어려운 경우에는 외부 전문기관에서 민원공무원이 상담·치료를 받을 수 있도록 이용 쿠폰 제공 등 지원
- 민원실 안전환경 조성
  - 민원실 및 상담부서 내에는 민원응대 장면을 촬영할 수 있는 CCTV를 설치하고 전화녹음이 가능한 시스템을 구축한다.
  - 민원실 및 상담부서 내에 비상벨, 광폭 상담테이블 등을 설치하고 청원경찰을 배치하여 민원공무원이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 지원한다.
  - 민원실에서 폭행 발생 시에 신속하게 대응하기 위하여 민원실 근무자 간 역할분담을 사전에 업무분장으로 명확하게 한다.
- 피해공무원 보호
  - 피해공무원을 민원인과 분리, 안전한 곳에서 진정시키는 등 보호조치를 강구한다. \*업무를 중단시키고 피해공무원에게 휴식시간 제공 및 근무위치 변경
  - 민원실 등에서 면담 중에 자해를 하거나 민원공무원을 위협한 민원인이 다시 면담을 요청하는 경우에는 청원경찰 등의 입회하에 다른 민원공무원이 면담을 진행한다.
  - 민원공무원의 피해 정도에 따라 심리상담, 병원치료 등을 적극 지원한다.
  - 민원인이 담당공무원의 정당한 응대에 불만을 가지고 “불친절 공무원 신고” 등으로 불이익 처분을 요구할 때에는 기관 차원(감사부서 등)에서 사실확인 후, 정당한 민원처리에 대해서는 민원공무원이 불이익을 받지 않도록 면책한다.
- 민원인 폭언·폭행·성희롱 관련 법적 대응
  - 민원인 폭언·폭행·성희롱 등과 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사 소송 시 등에는 기관(특히, 법무부서) 차원에서 법적 대응한다.

8) 2021년 희망복지지원단 업무안내(보건복지부)

9) 2021년 지역사회 통합건강증진사업 방문건강관리 안내(보건복지부, 한국건강증진개발원)

10) 공직자 민원응대 매뉴얼(행정안전부)