



119상황근무자 감정노동 실태조사 및 개선방안

A Study of the Improvement Plan and Survey of the Emotional Labor of 119 Dispatchers

한지윤*

Han, Ji-Yoon*

Abstract

Recently, the administrative organizations of public affairs have been engaging in active emotional labor due to strong public policy regarding quality customer service. Fire officials, particularly emergency call dispatchers, who provide infinite care services, should be no exception. The subjects of this study were 114 dispatchers. Levels of emotional labor experienced during emergency calls, the causes and consequences of emotional labor, and the human institutional factors that affect emotional labor were all investigated. The results of the statistical analysis of the data collected using SPSS 22.0 showed an average of 4.32 out of 5 for the subjects' level of emotional labor. The most challenging tasks that civil affairs workers faced life complaints (28%), location tracking, non-emergency and emergency notification in the order. In addition, the subjects faced malicious compliance, including unreasonable demands (on average 8.68 times per month) and abusive or offensive terms (on average 8.68 times per month) in the order. On-the-job factors, time constraints, the burden of complaints, and emotional suppression are in the order. This survey demonstrates that 119 dispatchers practice emotional labor, a result that can be used as the basis for the efficient operation and management of emergency control centers.

Key words : Emotional Labor, Emergency Operators, Dispatchers, 119 Eergency Control Center

요 지

최근 공공서비스 강화정책과 고객지향적인 질 높은 서비스 요구로 공역무를 수행하는 행정조직 내에서도 적극적인 형태로 감정노동을 수행하고 있으며, 무한돌봄 서비스를 제공하는 소방공무원에게도 예외일 수 없다. 본 연구에서는 경기도 119종합실에 근무하는 소방공무원(이하 상황근무자) 114명을 대상으로 긴급전화 119신고접수시 발생하는 감정노동의 수준, 감정노동의 원인 및 결과, 인적·제도적 요인 등을 알아보기 위해 설문을 실시하였다. SPSS 22.0 통계프로그램을 이용하여 분석한 결과, 상황근무자의 감정노동 수준은 평균 4.32(5점 만점)로 나타났으며, 민원업무 중 힘든업무로는 생활민원, 위치추적, 비 응급, 긴급신고 순이고, 악성민원응대 횟수는 무리한 요구(8.68회/월), 욕설·폭언(8.68회) 등 순이고, 직무적 요인에서는 시간적 압력, 민원제기 부담, 감정억제 등 순으로 나타났다. 이를 통해 상황근무자의 감정노동의 존재를 실증적으로 증명되었으며 119종합상황실의 효율적 운영관리의 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

핵심용어 : 감정노동, 상황요원, 수보요원, 119종합상황실

1. 서 론

감정노동은 최근 사회적 이슈로 관심이 증가되고 있으며 직무의 40% 이상을(Park, 2006) 자신의 감정을 감추고 고객을 응대해야 하는 근로자로 승무원, 고객상담원(콜센터), 홍보도우미 등 서비스산업의 전유물로만 인식되었으나

최근에는 행정서비스 강화측면에서 고객중심, 고객지향적인 질 높은 행정서비스를 제공하기 위해 행정조직 내에서도 적극적인 형태의 감정노동을 수행하고 있다.

국민에 대한 무한돌봄 서비스를 제공하는 소방공무원에게도 예외일 수 없다. 소방서비스는 비배제성, 비경합성의 특징으로 국민의 생명과 재산의 피해 방지를 조직의 최우선

*교신저자, 정회원, 경기대학교 일반대학원 박사과정(Tel: +82-31-230-6607, Fax: +82-31-230-6929, E-mail: myway358@gg.go.kr)
Corresponding Author, Member, Ph.D Candidate, Department of Urban and Fire Protection Engineering, Kyonggi University

목표로 재난관리의 골든타임 확보를 위해 신속한 초기 총력 대응을 위한 노력을 하고 있다.

이 중 종합상황실에 근무하고 있는 소방공무원(이하 상황 근무자라고 한다)은 5년 평균 연간 1,571만 건 이상의(경찰의 경우 연간 1,143만 건)(NEMA, 2013; Statistics Korea, 2013) 각종 긴급·비 긴급 재난신고를 접수·처리하는 동안 초동 대응 역량에 따라 재난 피해규모가 달라질 수 있는 부담감과 ‘세월호’ 사건처럼 사회적 이슈 발전성을 갖고 있는 직무특성은 시간적 압력 및 긴박감 이라는 감정노동을 수행하게 하며, 또한 ‘119’라는 소방조직의 얼굴로 이미지를 대표하는 특성으로 무리한 요구, 민원제기 협박, 욕설과 폭언 등에 부정적 사건에 빈번한 노출에도 감정조절을 통해 친절 및 감정억제 등의 감정노동을 수행하고 있다.

종합상황실은 재난대응의 시작점이며 중추적 역할의 수행함에도 그 역할의 중요성에 비해 업무수행자인 상황근무자가 겪고 있는 감정노동에 대한 조직 내 인식 및 관리 부재 등의 문제점을 안고 있다. 이에 본 연구에서는 상황근무자의 감정노동에 대한 실태를 분석하고 인적·제도적 개선 방안을 제안하며, 향후 연구의 유용한 기초자료를 제시하는데 그 목적이 있다.

2. 대상 및 방법

2.1 연구 설계 및 대상

본 조사는 상황근무자의 감정노동 수준 및 감정노동 극복을 위한 개선방안이 모색을 위한 것으로 이번 조사 대상은 2014년 10월 기준으로 작성되었으며, 이 시기는 소방서별 수보에서 통합수보로 단계적으로 전환되는 시점으로 경기도 소방재난본부 재난종합지휘센터 및 소방관서 종합상황실이 동시 운영 중임으로 대상에 포함시켰고, 이 중 119수보 처리를 하는 직원만을 선정하여 상황근무자 114명을 대상으로 감정노동 실태항목, 문제점 도출항목 및 인구통계학 질문 등 총 75개의 항목의 설문지로 조사하였다.

2019년 9월 현재, 경기도 소방재난본부 재난종합지휘센터는 2014년 초부터 통합상황실 구축하여 경기도 전역 34개의 소방관서의 119신고를 4개의 권역으로 남부권역(7), 동부권역(7), 서부권역(9), 북부권역(11)으로 나누어 119신고 접수 및 출동지령에서 생활민원에 이르기 까지 모든 재난 업무를 처리하고 있다.

2.2 자료분석

수집된 데이터를 사회과학통계패키지 Statistical Package for Social Science 22.0 Window을 이용하여 분석하였다. 자료의 구체적인 분석내용 및 방법을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 평가도구인 설문의 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였고, 변인들의 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 감정노동 인식과 전반적인 내용을 알아보기 위하여

주요 변수들의 분산분석(Analysis of Variance, ANOVA)을 실시하였는데 주요 변수들의 산술평균과 표준편차를 알아 보고 평균값의 크고 작은 정도로 감정노동 개선방안에 대한 성별, 계급, 총 근무년수, 상황실근무별 인식정도를 측정하였다.

3. 설문조사 분석결과

3.1 인구사회학적 특징 결과분석

조사대상자의 일반적 특성은 다음의 Table 1과 같다. 먼저 성별은 전체 114명 중 남성이 83명(73%)으로 소방업무의 특성상 남성 위주로 구성으로 되었기 때문에 분석되며, 신고접수시 응급처치 전문화 능력 확보를 위한 응급구조사 배치로 여성 비율이 점차 높아지고 있다. 다음으로 연령별

Table 1. Investigateion's Sociodemographic Characteristics (N=114)

Variables	Category	N (%)
Gender	① Male	83 (72.8)
	② Female	31 (27.2)
Age	① <= 29	2 (1.8)
	② 30 to 39	36 (31.6)
	③ 40 to 49	62 (54.4)
	④ >= 50	14 (12.3)
Academic ability	① High school	19 (16.7)
	② College	47 (41.2)
	③ University	40 (35.1)
	④ Graduate school	8 (7.0)
Marriage	① Married	10 (8.8)
	② Single	104 (91.2)
Fireman Examination period (Year)	① <= 5	5 (4.4)
	② 6 to 9	22 (19.3)
	③ 10 to 14	34 (29.8)
	④ 15 to 19	25 (21.9)
	⑤ >= 20	28 (24.6)
Situation room Examination period (Year)	① <= 2	55 (48.2)
	② 3 to 4	15 (13.2)
	③ 5 to 6	22 (19.3)
	④ 7 to 8	5 (4.4)
	⑤ >= 9	17 (14.9)
Position (Class)	① Fireman	4 (3.5)
	② Fire-fighting bridge	24 (21.1)
	③ Fire marshal	46 (40.4)
	④ Fire control committee	40 (35.1)
Department	① Fire Station	33 (28.9)
	② Situation room	81 (71.1)

로는 40대가 62명(54.4%)으로 가장 많았으며 30대가 36명(31.6%)으로 연령대가 높게 나타났다. 다음으로 학력으로는 대학교 졸업 이상 95명(83.3%)으로 나타났다. 소방공무원 총 근무경력으로는 10-15년 미만이 34명(29.8%)으로 가장 많았으며 다음으로는 20년 이상이 28명(24.6%) 15-20년 미만이 25명(21.9%) 5-10년 미만이 22명(19.3%) 5년 미만이 5명(4.4%) 순으로 나타났다. 종합상황실 총 근무경력으로는 3년 미만이 55명(48.2%)로 가장 많았으며 5-7년 미만 22명(19.3%), 9년 이상 17명(14.9%), 3-5년 미만 15명(13.2%), 7-9년 미만 5명(4.4%) 순으로 나타났다. 이는 상황근무는 격무업무로 순환보직이 이루어지는 것으로 분석된다. 근무경력이 또한 계급별로는 소방장이 46명(40.4%)으로 가장 많았으며 그 다음으로는 소방위 40명(35.1%), 소방교 24명(21.1%), 소방사 4명(3.5%) 순으로 나타났다.

3.2 감정노동 수준 기술통계

Table 2는 감정노동 수준과 관련하여 감정표현의 빈도, 감정표현의 정도, 감정 부조화에 대해 표준편차의 값을 나타내고 있다. 측정된 결과 5점 만점기준으로 평균이 높은 수준(4.32)으로 나타나 소방공무원의 감정노동의 존재를 실증적으로 증명되었다. 소방공무원의 감정노동이 어느정도 수준인지 살펴보기 위해 유사한 설문문항으로 연구들을 비교하면(Kim, 2013) 첫째, 감정표현의 빈도와 관련, 신고자와의 대화횟수와 감정을 숨겨하는 횟수에 대한 질문에서 소방공무원의 평균(4.54)이 경찰공무원의 평균(3.35) 보다 높은 것으로 조사되었다. 둘째, 감정표현의 정도와 관련, 감정표현에 대한 노력과 감정의 절제 노력에 대한 질문에서는 경찰공무원의 평균(4.19)보다 소방공무원의 평균(4.36)이 높은 것으로 조사되었다. 셋째, 감정부조화와 관련하여 직무상 느끼는 실제 감정의 왜곡, 감정을 그대로 표현하지 못하는 어려움, 실제감정과의 표현감정과의 차이, 감정차이로 인한 혼란함에 대한 질문에서는 경찰공무원의 평균(2.89) 보다 소방공무원의 평균(4.05)이 매우 높은 것으로 조사되었다.

Table 2. Descriptive Statistics of Emotional Labor Level (N=114)

Variables	M	S.D
Frequency for emotional expression	4.54	0.618
Degree for emotion expression	4.36	0.500
Emotional Dissonance	4.05	0.677

3.3 감정노동 원인 기술통계 분석

Tables 3~6에서는 감정노동 원인과 관련하여 민원응대 중 힘든 업무, 민원응대 어려움 정도, 악성민원인 응대유형, 직무적 원인에 대해 표준편차의 값을 나타내고 있다.

측정된 결과 5점 만점 기준으로 결과를 살펴보면, 첫째, 민원응대 중 힘든 업무에 대한 질문에 다중선택하여 생활민

원 신고가 71명(28%)으로 가장 많았으며 그 다음으로 위치 추적 신고가 51명(20.1%) 나타났으며, 비 응급 신고 50명(19.7%), 긴급 신고 32명(12.6%), 타 기관 소관업무 6명(2.4%)순으로 나타났다.

둘째, 악성민원인 응대의 어려움정도를 조사한 결과는 매우 높은(평균 4.33)으로 것으로 나타나고 있다.

셋째, 민원인과의 응대 유형(최근 1개월간)을 조사한 결과는 무리한 요구 8.68회로 매우 높았으며, 그 다음으로 욕설, 폭언 8.16회, 장난허위전화 8.36회, 인격 무시발언 6.15회, 민원제기협박 2.97회, 성희롱 0.33회로 순으로 나타났다. 이는 감정노동의 순위가 높은 콜센터상담원의 고객의 무리한 요구 3.9회, 인격을 무시하는 발언 3.7회, 고객의 폭언과 욕설 2.7회, 성희롱 1.1회 등 보다 높은 부정적인 사건을 경험하고 있어 위험한 수준을 보이고 있다(Han, 2013).

Table 3. Call response Difficult Task (multi select)

Category	(N=114)	
	N	%
Emergency call	32	12.6
Non-emergency call	50	19.7
Subsistence citizens' complaints call life complaints	71	28.0
Location tracking call	51	20.1
Emergency notification in the other	6	2.4

Table 4. The Degree of Difficulty of Malignant Complaint Answering (N=114)

Variables	M	S.D
The degree of difficulty of malignant complaint answering	4.33	0.736

Table 5. Malignant Petition Answering Type (Past one month) (N=114)

Variables	Min	Max	M	S.D
Abusive, Offensive terms	0	50	8.46	9.652
Unreasonable demands	0	60	8.68	11.665
Intimidation complaints	0	20	2.97	3.636
Sexual Violence	0	10	0.33	1.146
Personality ignore remarks	0	50	6.15	8.795
Prank call fake	0	60	8.36	12.806

Table 6. Complaint Response Type (Last month, N)

Category	119 center	call center
An unreasonable demand	8.68	3.9
Abuse, Intemperate language	8.16	2.7
Prank call, False call	8.36	-
Ignore personality	6.15	3.7
Threat of filing a complaint	2.97	-
Sexual harassment	0.33	1.1

Tables 7-8에서는 직무적 요인에 대한 기술통계 및 빈도분석을 실시한 결과를 나타내고 있으며 결과를 살펴보면 직무적 요인(4.28)이 매우 높은 것으로 나타났으며, 그 중 시간적 압력 및 긴박감(4.64)이 매우 높았으며, 그 다음으로 민원제기 부담(4.33)으로 높았다. 친절함 및 감정억제와 과도한 의사결정, 업무의 책임(4.32)이 동일한 수치를 보였다.

Table 7. Descriptive Statistics of Job Factors (N=114)

Variables	Min	Max	M	S.D
Job factors	2.71	5.00	4.28	0.519

Table 8. Frequency Analysis of Job Factors (N=114)

Variables	M	S.D
Time pressure, Sense of urgency	4.64	0.534
Complaints burden	4.33	0.737
Kindness, emotional suppression	4.32	0.781
Excessive decisions	4.32	0.779
Responsible business	4.32	0.781
Evaluation work and kindness	4.23	0.842
Excessive workload	3.83	0.763

3.4 감정노동 인식차이 결과분석

3.4.1 감정노동 수준 인식차이 분석

Table 9에서는 소방공무원 감정노동의 감정부조화에 대해 상황실 근무경력별 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있으며, 직무상 느끼는 실제 감정의 왜곡, 감정을 그대로 표현하지 못하는 어려움, 실제감정과 표현감정과의 차이, 감정차이로 인한 혼란함을 나타내는 감정부조화에 대한 분석결과를 살펴보면, 평균 4.05, F값이 2.654, 유의확률 0.037로 상황실 근무경력별 차이가 존재하고 있다. 상황실 근무경력별 평균은 7-9년 미만(4.35)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 3년 미만(5.20), 마지막으로 9년 이상(3.70)이 가장 낮게 분석되었다. 이는 근무경력이 짧을수록 감정부조화가 큰 것으로 결과로 분석되었다. 하지만

Table 9. The Difference Between the Recognition of Emotional Labor Level (N=114)

Variables	Year	M	S.D	F (p)
Working career of dispatchers	<= 2	4.20	0.64	2.654 (0.037)
	3 to 4	4.10	0.71	
	5 to 6	3.85	0.75	
	7 to 8	4.35	0.42	
	>= 9	3.70	0.58	

* p<0.05; ** p<0.01

경력이 오래될수록 감정부조화가 적은 것으로 분석되지만 장기간 업무로 인한 무더진 감정의 결과일 수도 있다.

3.4.2 감정노동 결과 인식차이 분석

Table 10에서는 소방공무원 감정노동결과에 대해 이직의도 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있으며 감정노동으로 인한 다른 회사, 부서이동 의도를 나타내는 이직의도에 대한 분석결과를 살펴보면, 평균 3.27, F값 3.212, 유의확률 0.016로 상황실 근무경력별 차이가 존재한다. 상황실 근무경력별 평균은 5년 미만(4.10)이 가장 높았으며, 15-20년 미만(2.98)으로 가장 낮게 분석되었다. 이는 근무경력이 짧을수록 이직의도가 큰 것으로 결과로 분석되었다.

Table 10. Recognition for the Results of the Emotional Labor (N=114)

Variables	Working Career	N	M	S.D	F (p)
Turnover Intentions	<= 4	5	4.10	0.651	3.212 (0.016)
	5 to 9	22	3.35	0.847	
	10 to 14	34	3.47	0.888	
	15 to 19	25	2.98	0.695	
	>= 20	28	3.08	0.742	
	Total	114	3.27	0.828	

* p<0.05; ** p<0.01

3.4.3 감정노동 인식 인식차이 분석

Table 11에서는 감정노동자의 인식, 감정노동의 측정필요성, 감정노동의 관심도를 나타내는 감정노동의 인식에 대한 일원배치, T-test 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있으며, 성별 분석결과를 살펴보면, t값이 -1.991, 유의확률 0.050로 성별 차이가 존재한다. 남성보다 여성이 감정노동의 인식 정도가 큰 것으로 나타났다.

Table 11. Recognition of the Emotional Labor (N=114)

Variables	Category	N	M	S.D	t (p)
Recognition of the emotional labor	Male	83	4.41	0.661	-1.991 (0.050)
	Female	31	4.63	0.466	

* p<0.05; ** p<0.01

3.5 제도적 개선 인식차이 분석

3.5.1 교육훈련 요인 인식차이 분석

Table 12에서는 제도적 개선을 위한 교육훈련 요인과 관련하여 교육훈련 실효성, 응대매뉴얼실효성, 전문교육확

대에 대해 상황실 근무경력별, 근무부서별의 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치, T-test 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 첫째, 교육훈련 실효성과 관련하여 교육훈련이 실제 업무수행에 도움을 주는 편인지를 대한 분석 결과를 살펴보면 t값 -3.008, 유의확률 0.003(등분산 가정)으로 근무부서별 차이가 있는 것으로 나타났다. 지휘센터보다 소방서에서 상황근무자가 낮게 분석되었다. 둘째, 응대매뉴얼 실효성과 관련하여 신고자유형별 응대매뉴얼은 업무수행에 도움이 되는지에 대한 분석 결과를 살펴보면 t값 -2.3178, 유의확률 0.022(등분산 가정)으로 근무부서별 차이가 있는 것으로 나타났다. 지휘센터보다 소방서에서 근무하는 상황근무자가 낮게 분석되었다. 셋째, 전문교육 확대 관련하여 자살기도 등 위기감정대응 전문교육 확대 필요한지에 대한 분석 결과를 살펴보면 평균 4.05 F값 2.731, 유의확률 0.033으로 상황실 근무경력별 차이가 있는 것으로 나타났다. 상황실 근무경력별 평균은 3년 미만(4.21)으로 가장 높았으며, 7-9년 미만(2.80)으로 가장 낮게 분석되었다. 이는 상황실 근무경력이 짧을수록 전문교육 확대 큰 것으로 분석되었다.

Table 12. Recognition of Education and Training Factors (N=114)

Variables	Category	M	S.D	t (p)
Education effective	Local Dispatch	2.87	1.023	-3.008 (0.003) (On the assumption that equal variance)
	Global Dispatch	3.49	0.976	
Effectiveness of the response manuals	Local Dispatch	2.72	1.097	-2.317 (0.022) (On the assumption that equal variance)
	Global Dispatch	3.20	0.971	
Variables	working career	M	S.D	F(p)
Expansion of professional education	<= 2	4.21	0.762	2.731 (0.033)
	3 to 4	4.06	1.032	
	5 to 6	4.00	0.975	
	7 to 8	2.80	2.049	
	>= 9	3.94	0.899	

* p<0.05; ** p<0.01

3.5.2 악성민원 요인 인식차이 분석

Table 13에서는 제도적 개선을 위한 악성민원 요인과 관련하여 전담인력 편성, 강력한 대응 필요성에 대해 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치, T-test 분산분석을 실시하였으며 첫째, 전담인력 편성과 관련하여 악성민원, 장난전화 등에 대응전담인력 편성이 필요한지에 대한 분석 결과를 살펴보면 결혼유무별 t값 2.384, 유의확률 0.031로

결혼유무별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 강력한 대응 필요성과 관련하여 악성민원, 장난전화 등에 강력한 대응의 필요함에 대한 분석 결과를 살펴보면 성별 t값 -2.482 유의확률 0.015로 성별에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 13. Recognition of Malicious Complaints Factors (N=114)

Variables	Category	N	M	S.D	t (p)
Malicious complaints professionals need	Single	10	4.70	0.483	2.384 (0.031)
	Married	104	4.28	0.820	
Strongly corresponding need	Male	83	4.71	0.506	-2.482 (0.015)
	Female	31	4.90	0.300	

* p<0.05; ** p<0.01

3.5.3 심신안정관리 요인 인식차이 분석

Table 14에서는 제도적 개선을 위한 심신안정관리 요인과 관련하여 휴게시간 및 장소보장, 현장대원과 별도관리, 힐링 캠프 등 확대운영, 감성향상 지원, 체력단련지원에 대해 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치, T-test 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 첫째, 휴게시간 및 장소보장과 관련하여 민원인과의 심한갈등 후 심신이 안정을 취할 수 있는 휴게시간과 장소가 보장되어야 하는지에 대한 분석결과 t값이 -2.338 유의확률 0.022로 성별 차이가 있는 것으로 나타났다. 남성보다 여성(4.87)이 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 현장대원 별도관리와 관련하여 현장대원 외상후스트레스(PTSD)와는 별도의 상황근무에 맞는 심리 스트레스 관리가 필요한지에 대한 분석결과 t값 2.279, 유의확률 0.036로 결혼 유무간 차이가 있는 것으로 나타났다. 미혼보다 기혼여성(4.87)이 더 높은 것으로 나타났다. 셋째, 감성향상 지원과 관련하여 영화감상 등을 통한 감성프로그램

Table 14. Recognition of Relaxation Management (N=114)

Variables	Category	N	M	S.D	t (p)
Recess hours, resting spaces guaranteed	Male	83	4.66	0.590	-2.338 (0.022)
	Female	31	4.87	0.340	
Field crews separation	Single	10	4.90	0.316	2.279 (0.036)
	Married	104	4.63	0.608	
Emotional Support	Local Dispatch	33	3.87	0.992	-2.329 (0.022) (On the assumption that equal variance)
	Global Dispatch	81	4.29	0.813	

* p<0.05; ** p<0.01

램은 민원인 응대에 도움이 되는지에 대한 분석결과 t값 -2.329, 유의확률 0.022(등분산 가정)으로 근무부서간 차이가 있는 것으로 나타났다. 소방서 보다 지휘센터 근무 소방공무원(4.29)이 더 높은 것으로 나타났다.

3.5.4 조직관리적 지원요인 인식차이

Table 15에서는 제도적 개선을 위한 조직관리적 요인과 관련하여 동료, 상사, 조직 지원 및 인사성과 등 보상지원, 급량비 지원에 대해 상황실 근무경력별, 근무부서별의 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치, 일원배치 분산 분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 첫째, 조직의 지원과 관련하여, 민원인 마찰 등 심리적 고통을 받고 있을 때 도움을 주는지에 대한 분석결과 평균 2.74 F값 0.682, 유의확률 0.565로 계급간 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 조직의 지원과 관련하여, 민원인 마찰 등 심리적 고통을 받고 있을 때 도움을 주는지에 대한 분석결과 평균 2.74 F값 0.148, 유의확률 0.964로 상황실 근무경력간 차이가 없는 것으로 나타났다.

Table 15. The Difference of Factors Recognition of the Organization's Administrative Support

(N=114)					
Variables	working career	N	M	S.D	F (p)
Reward support	<= 2	55	2.96	0.922	0.148 (0.964)
	3 to 4	15	2.53	0.833	
	5 to 6	22	2.54	0.857	
	7 to 8	5	2.40	0.894	
	>= 9	17	2.52	0.943	

* p<0.05; ** p<0.01

3.5.5 사무환경지원 요인 인식차이

Table 16에서는 제도적 개선을 위한 사무환경지원 요인과 관련하여 사무환경개선, 비 긴급전화 분리, 위치정보 정밀성에 대해 계급별, 결혼유무별 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치, T-test 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 첫째, 사무환경 개선과 관련하여, 공기, 조명, 수보대 간 소음, 정보시스템 전자파 등에 대한 쾌적한 환경개선이 필요한지에 대한 분석 결과를 살펴보면 t값 4.815, 유의확률 0.000으로 결혼유무별 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 비 긴급전화 분리와 관련하여 의료정보안내 등 비 긴급신고와의 분리가 필요한지에 대한 분석결과를 살펴보면 평균 4.40 F값 3.756 유의확률 0.013으로 계급별 차이가 있는 것으로 나타났다. 소방사(5.0)가 매우 높으며, 소방장(4.08)이 가장 낮게 높게 나타났다. 셋째, 위치정보 정밀성과 관련하여, 업무처리시 신고자 위치정보의 보다. 정확한 위치를 제공이 필요한지에 대한 분석결과를 살펴보면 F값 3.106 유의확률 0.002로 결혼유무별 차이가 있는 것으로 나타났다.

기혼(5.0)이 미혼보다 높게 나타났다.

Table 16. The Difference of Factors Recognition of the Work Environment Factors Support

(N=114)					
Variables	Category	N	M	S.D	F (p)
Improve the office environment	Single	10	5.00	0.00	4.815 (0.000)
	Married	104	4.68	0.67	
Non-emergency call Separation	Fire fighter	4	5.00	0.00	3.756 (0.013)
	Senior Fire fighter	24	4.45	0.83	
	Fire Sergeant	46	4.08	1.13	
	Fire Lieutenant	40	4.67	0.61	
Location information Accuracy	Single	10	5.00	0.00	3.106 (0.002)
	Married	104	4.86	0.44	

* p<0.05; ** p<0.01

3.5.6 사회적 인식변화 요인 인식차이

Table 17에서는 제도적 개선을 위한 사회적 인식변화 요인과 관련하여 민원인에게 성숙한 시민의식의 변화가 필요한지에 대한 일원배치 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 분석 결과를 살펴보면 평균 4.74, F값 2.972, 유의확률 0.035로 계급별 차이가 있는 것으로 나타났다. 소방사(5.0)가 가장 높으며 소방장(4.58)으로 가장 낮게 나타났다.

Table 17. The Difference of Factors Recognition of Social Awareness Change

(N=114)				
Category	N	M	S.D	F (p)
Fire fighter	4	5.00	0.000	2.972 (0.035)
Senior Fire fighter	24	4.75	0.442	
Fire Sergeant	46	4.58	0.685	
Fire Lieutenant	40	4.90	0.303	

* p<0.05; ** p<0.01

3.5.7 소방조직 효과성 요인 인식차이

Table 18에서는 제도적 개선을 위한 소방조직 효과성과 관련하여 소방서비스 질 개선과 소방이미지 제고에 대해 계급별의 인식 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 첫째, 소방서비스 질 개선과 관련하여 감정노동으로 인한 스트레스가 줄어들면 소방서비스의 질이 개선될 것인가에 대한 분석 결과를 살펴보면 평균 4.53, F값 2.643, 유의확률 0.053으로 계급별 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 소방이미지 제고와 관련하여 감정노동으로 인한 스트레스가 줄어들면 시민들

이 만족하여 소방이미지 제고에 도움이 되는지에 대한 분석 결과를 살펴보면 평균 4.55 F값 2.664, 유의확률 0.051로 근무부서별 차이가 없는 것으로 나타났다.

Table 18. The Difference of Factors Recognition of the Fire-fighting Organization Effectiveness

(N=114)

Variables	Category	N	M	S.D	F (p)
Fire-fighting service quality improvement	Fire fighter	4	4.50	0.577	2.643 (0.053)
	Senior Fire fighter	24	4.58	0.583	
	Fire Sergeant	46	4.34	0.736	
	Fire Lieutenant	40	4.72	0.505	
Fire-fighting organizational image improvement	Fire fighter	4	4.75	0.500	2.664 (0.051)
	Senior Fire fighter	24	4.62	0.575	
	Fire Sergeant	46	4.34	0.794	
	Fire Lieutenant	40	4.72	0.505	

* p<0.05; ** p<0.01

4. 결론

본 연구는 종합상황실에서 근무하는 상황근무자 감정노동의 이해 및 실태를 조사하고 개선 위한 정책적 방안 제시를 목적으로, 상황근무자 114명을 대상 정노동 수준 및 감정노동 결과, 원인, 제도적 개선의 요인과 인구사회학적 배경에 관한 설문 방법 등을 통해 연구를 수행하였다.

연구결과, 상황근무자 감정노동 수준은 평균 4.32(5점 만점)로 나타났다. 이는 업무의 특수성이 유사한 경찰관(4.15)보다 높으며, 비대면 전화업무 유사한 고객센터(콜센터)(4.38), 외상을 접하는 현장대원 응급구조사(4.34)와 비슷한 수치로 감정노동의 존재를 실증적으로 증명되었고(Park et al., 2013), 연구 결과를 바탕으로 정책적 제언은 다음과 같다.

첫째, 상황근무자 감정대응 전문성과 상황대처능력을 향상시키는 것이다. 중앙소방학교와 지방소방학교에 전문직 무교육의 「자살기도 등 감정대응 전문교육과정」 개설하고 현장대응실습 위주 및 보이스 트레이닝 등의 내용이 과정에 포함되어야 하며, 유경험자를 통한 멘토링 위주의 직무교육에서 유형별 표준화된 응대스크립트 제작 및 배포를 통해 다양각색의 신고자에 대해 유연하게 대처하고 신고접수의 우수사례 발굴 및 사례집을 정기적 발간으로 힘쓸 것을 제안한다.

둘째, 상황근무자 대상의 정기 심리진단 및 평가가 필요하다. 현재 현장대원 「외상후스트레스(PTSD)」 구성되어 상황

근무자의 심리상태를 제대로 진단받지 못하고 있다. 상황근무자의 업무 특성에 맞는 심리진단평가의 표준화된 측정표 개발이 필요하다

또한, 심한 육설, 언어적 폭력 등 심신적 고통을 받고 있을 때 즉시 상담이 이루어질 수 있도록 종합상황실에 심리치료실 운영과 동료상담지도사 적극적인 육성 및 배치를 제안한다.

셋째, 제도적 측면 개선방안은 2018년 10월부터 산업안전보건법 시행개정으로 근로자 감정노동보호법이 시행되고 있다. 이에 공업무를 수행하는 행정조직내에서도 연계된 제도 개선이 필요하다. 상황근무자는 육설 등 악성민원인 및 대형재난 등 심리적 스트레스 등을 해소하기 위한 적절한 휴게시간 보장 및 휴게장소의 보장을 제도화하고 지속적 언어적 폭력시 전담인력 확보와 법적제재와 같은 강력한 조치가 필요하다.

마지막으로 소방조직의 특수성을 고려한 정기적인 감정노동 수준 측정과 감정노동 감소를 위한 종합적인 노력과 지속적인 연구가 필요하다(Han, 2015).

References

- Han, J.Y. (2015). A study on the state of emotional labor in 119 emergency operators and reform measures. Master's thesis, Kyonggi University.
- Kim, S.H. (2013). The effects of Korean police officer's emotional labor on burnout: Focused on mediated effect of job stress. Ph.D. dissertation, Dongguk University.
- National Emergency Management Agency (NEMA). (2013). *Administrative statistics*.
- Park, C.I., Shin, H.G., and Kang, B.S. (2013). Realities of emotional labor of commodity distributor · telephone counselor. *Labor Review*, Korea Labor Institute, Vol. 102, pp 22-41 (in Korean).
- Park, H.J. (2006). Emotional labor, back view of a female eye. *People and Ideas*, Vol. 103, pp 84-96 (in Korean).
- Han, S.G. (2013). Occupation of emotional labor situation. *KRIVET Issue Brief*, Korea Research Institute for Vocational Education and Training, Vol. 26 (in Korean).
- Statistics Korea. (2013). Retrieved from <http://www.index.go.kr>

Received September 16, 2019

Revised September 16, 2019

Accepted October 1, 2019