한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2025. Vol. 38, No. 4, 423-460
https://doi.org/10.24230/kjiop.v38i4.423-460

민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험 현상학 연구

왕 은 자 심리상담연구소 마인드 큐레이션
김 희 선 심리상담연구소 마인드 큐레이션
정 희 재 한국EAP협회
이 진 우† 심리상담연구소 마인드 큐레이션

악성민원이 증가하고 있으며 민원공무원의 피해가 사회적 이슈가 되고 있다. 본 연구는 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험을 구체적으로 탐색하여 자세히 기술하고자 하였다. 이를 위해 악성민원 대응 과정에서 어려움을 겪은 지방직・중앙직 공무원 9명을 대상으로 심층 면접을 실시하고, 수집된 자료는 Giorgi의 기술적 현상학 연구 절차에 따라 분석하였다. 그 결과 75개의 의미단위에서 17개의 하위 구성요소를 도출하였고, 최종적으로 7개의 구성요소로 범주화하였다. 7개의 최종 구성요소는 '악성민원의 심리적 충격과 고통 속에서 홀로 대응함', '친절 의무에 손발이 묶인 채 심리 내적 세계가 점점 손상되어 감', '나 자신, 개인적인 관계 그리고 삶이 흔들리고 무너짐', '황폐화된 공직생활에 갇혀 탈출할 수 없음', '무너지지 않고 생존하기 위해 나를 돌보고 단단해지려 함', '직장 내 지지체계가 버팀목이 됨', '악성민원에 고군분투하며 공무원인 나를 지켜내기'로 규명하였다. 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험에 대한 본질적 의미는 '악성민원 대응 과정에서 심리적 충격과 고통으로 자아가 취약해지고, 일과 삶이 무너질 것 같은 역경에서 공무원인 나를 지켜내기'였다. 마지막으로 연구 결과를 논의하고 연구의 의의 및 한계를 제언하였다.

주요어 : 악성민원, 민원공무원, 심리 경험, 직장 폭력, 대인 외상, 현상학 연구

---

* 이 연구는 사단법인 한국EAP협회의 연구비 지원으로 수행된 연구임.

† 교신저자 : 이진우, 심리상담연구소 마인드 큐레이션, 서울 강남구 강남대로84길 23
Tel: 010-2802-3947, E-mail: themarrin7@gmail.com

Copyright ⓒ 2025, The Korean Society for Industrial and Organizational Psychology. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution –NonCommercial Licenses (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

서 론

안정적인 직장으로 손꼽히던 공직이 최근 악성민원으로 인한 민원공무원[1]의 정신적, 신체적 어려움으로 사회적 이슈가 되고 있다. 인사혁신처에서 실시한 2023년 공무원 총조사에서 20・30대 공무원의 약 43%가 이직을 고민하고 있으며 이직 사유에는 민간기업보다 낮은 급여와 각종 민원 대응 스트레스 등으로 공직사회를 이탈하는 것으로 보고되었다. 공무원연금공단 통계에 따르면, 임용 후 5년 이내인 신규 임용 공무원들의 퇴직 비율이 2019년에는 17.1%에서 2023년 23.7%까지 증가하고 있어 저연차 공무원 퇴직자가 늘고 있다. 이와 같은 자료들은 공직사회의 혼란, 공공기관의 심리적 안전, 공무원의 스트레스와 소진, 외상(trauma) 등의 중요한 문제를 제기하고 있다.

김포시 공무원 사례[2] 및 경기 공무원 사례[3]와 같이 극단적 선택을 유발하는 악성민원의 피해는 언론에 보도되어 알려졌다. 행정안전부 통계에 따르면, 2018년 통계를 집계한 이후 민원인의 폭언 및 폭행 등 위법행위 건수는 2018년 34,484에서 2021년에는 51,883으로 매년 전년 대비 10% 이상 증가하고 있다. 전체 민원에서 차지하는 위법행위의 비중은 낮은 편이나 증가세를 보이고, 저연차 공무원의 이직 요인이 되고 있으며, '악성'으로 불릴 만큼 피해가 심각하다. 악성민원으로부터 민원공무원을 보호하고, 회복과 치유를 위한 개입을 마련하기 위한 첫걸음은 민원공무원이 악성민원을 대응하는 과정에서 어떠한 심리경험을 하고, 그 피해는 무엇인지 면밀하게 탐색하고 확인하는 연구일 것이다.

민원인이 자신의 요구를 해결하기 위해 법적 절차를 무시해 달라고 요청하거나, 허용될 수 없는 일을 허용해 달라고 요청하는 비정상적인 민원 형태는 악성민원이나 특이민원, 강성민원, 고충민원 등 다양한 방식으로 명명되어 왔다(민경선, 2023). 미국, 일본, 영국 등 외국에서는 폭력성, 부당성, 불합리성 등을 기준으로 악성민원을 정의하고 있으며, 폭력 등 범죄행위, 불합리한 요구 및 행동 등 업무방해 행위를 악성민원의 유형에 포함시키고 있다(한국행정연구원, 2024). 2024년 5월 공무원의 고용주인 정부는 민원공무원을 보다 근본적으로 보호하기 위한 '악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책'을 발표하였다. 이 대책에는 악성민원을 민원인의 위법행위와 공무방해행위 등 2가지로 규정하여 유형화하고,

1) 민원은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따라 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 의미한다. 민원담당 공무원은 시청・구청・읍면사무소・동주민센터의 민원실에서 제증명 등 업무를 수행하는 공무원뿐 아니라 민원 업무를 수행하는 모든 담당자를 의미한다고 할 수 있다.

2) 김포시청 소속 주무관 A씨는 도로 보수 공사 관련 민원에 대응하다가 온라인에 신상이 공개되는 이른바 좌표 찍기를 당한 뒤 스스로 목숨을 끊었다. 이 공무원은 새벽 2시까지 개인 휴대전화로 걸려오는 민원 전화에 시달리다며 극심한 스트레스를 겪다가 결국 극단적 선택을 했다(경인일보 2024.3.5. https://www.kyeongin.com/article/1680682).

3) 경기 동화성세무서 민원팀장은 악성 민원인을 응대하는 과정에서 의식불명이 되었다가 사망하였다. 해당 민원인은 쓰러진 민원팀장을 보며 쇼하지 말라는 조롱까지 한 것으로 알려졌다(경기일보 2023.8.18.https://www.kyeonggi.com/article/20230818580083).

유형별 대응 방안을 마련하고 있다. 민원인의 위법행위에는 폭언, 명예훼손, 성희롱, 폭행, 기물파손, 협박 등이 있으며, 공무방해행위에는 반복형, 시간구속형, 부당한 요구 등이 해당된다.

그동안 행정안전부 및 공공기관은 악성민원의 심각성에 대해 인지하고 이에 대한 대응방안을 모색해 왔다(예, 공공부문 특별민원 대응 매뉴얼(권익위원회, 2017), 공직자 민원응대 매뉴얼(행안부, 2018). 지방자치단체의 악성민원 전담대응팀 운영, 웨어러블 카메라 도입 등). 그러나 민원인 중심의 소극적 대처 방안을 제시하고 있고, 민원인과의 직접 대면이 빈번한 일선 공무원들이 반복되는 악성민원으로 인해 겪을 수 있는 직무스트레스 및 업무의 효율성 저하 등에 대한 고려가 부족하다는 지적을 받아 왔다.

2024년 정부는「민원 처리에 관한 법률 시행령」을 개정하였다. 개정안에는 민원처리 담당자 보호를 강화하기 위해 퇴거 조치 및 전화와 면담 제한 및 종료 조치 등의 내용이 추가되었고, 민원인으로부터 고소·고발이 발생한 경우, 행정기관의 행정적·절차적 지원을 명시하였다. 이 개정에 의거 행안부는 2025년 민원행정 및 제도개선 기본지침을 마련하여 전국 행정기관에 배포하였다. 지침에는 각 기관이 조치해야 할 민원전화 전수녹음, 권장시간 설정, 출입제한, 퇴거 조치 등 악성민원 방지 대책과 지방자치단체의 자치민원 관리 강화가 주요 내용으로 포함됐다.[4] 그러나, 일선에서는 여전히 민원인이 폭언·폭행 등으로 공무원의 안전을 위협하거나, 정당한 사유 없이 민원을 반복적으로 제기하는 사례가 증가하고 있으며, 이로 인해 공무원은 민원 대응 스트레스를 넘어 소진, 외상 스트레스 등의 심리적 고통을 겪고 있다.

한편, 학술적인 측면에서 악성민원 관련 현상은 주로 민원인과의 갈등, 직무스트레스, 소진, 감정노동의 측면에서 연구가 이루어져 왔다. 민원공무원이 통상적인 업무수행 중에 자신이 느끼는 감정과는 다르게 직무수행 규칙이나 매뉴얼에 따라 정중한 표현과 태도를 보여야 한다는 점에서 감정노동자로 분류하고, 공무원의 감정노동이 개인과 조직에 미치는 영향을 조사하였다. 주요 연구 결과를 살펴보면, 공무원 감정노동의 표면행동은 직무소진에 정적 영향을 미쳤으며, 내면행동은 부적 영향을 미쳤다(김종길, 2015; 성영태, 2014). 공무원의 감정 부조화와 소진의 관계에서는 사회적 지원(조직지원 인식과 상사 지원)이 조절효과를 가지고 있었다(한수진, 강소라, 2018). 감정노동과 심리적 소진의 관계에서 사회적 지지가 부분 매개하고 있었으며(장승진, 김은혜, 2023), 내면행동과 직무소진의 관계에서 자기효능감이 부분 매개하고 있었다(성영태, 2014). 일반적으로 직무소진은 개인의 건강 차원에서뿐 아니라 직무태도(직무만족, 조직몰입)나 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데(박형인, 남숙경, 양은주, 2011), 민원공무원 대상 연구의 결과도 이와 유사하였다.

공무원의 감정노동과 직무소진의 관계에서 악성민원의 영향을 연구한 경우는 드물었다. 악성민원에 대한 인식은 직무소진에 정적 영향을 미치고, 직무소진은 조직성과 중 직무만족과 직무몰입에는 부적 영향을, 이직 의도에는 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(신용일, 2019). 공공기관 종사자 연구에서 악성민

4) 본 연구의 인터뷰가 진행된 이후에 2024년 10월 29일「민원 처리에 관한 법률 시행령」개정안이 시행되었다.

원은 감정노동에 정적인 영향을 미쳤고, 감정노동은 삶의 질에 직접적인 영향은 미치지 않았으나 회복탄력성과 상사 및 동료 지지를 매개로 삶의 질에 영향을 미쳤다(양승은, 강버들, 2023). 공공부문 종사자 연구에서 악성민원과 유사한 클라이언트에 의한 폭력(언어적, 심리적, 신체적 공격 등)은 감정노동의 영향을 심화시켜 소진에 미치는 영향을 강화하는 것으로 나타났다(황휘욱, 이정철, 2021). 그런데 악성민원으로 인한 공무원의 경험을 탐색한 질적 연구는 매우 부족하였다. 양승은과 강버들(2023)은 지방자치단체 감정노동자(공무원 외 공무직, 청원경찰 포함)의 악성민원 경험의 본질적 구조와 의미를 Giorgi의 현상학적 방법으로 탐색하였다. 연구 결과 경험의 본질적 의미를 '지자체를 대표하는 공인으로서 다양한 민원 환경으로 인한 현실의 난관을 극복하고 미래를 향한 도약'으로 규명하였다. 하지만 경험 구조를 유목화한 결과만 표로 제시하고 참여자의 상황적 경험을 기술하지 않아 경험을 깊이 이해하기에는 한계가 있다.

위와 같은 선행연구들은 주로 민원공무원을 감정노동자로 분류하여 감정노동이 직무스트레스나 소진에 미치는 영향을 조사하였다. 그러나 이러한 접근은 악성민원의 부정적 영향을 충분히 반영하지 못했다. 악성민원은 그 정의에 폭언 및 폭행, 공무방해라는 위법행위를 포함하므로 통상적인 민원처리를 넘어서는 충격적이고 위협적인, 즉 외상 사건에서 비롯된 스트레스를 포함한다. 직무와 관련된 스트레스 요인(job stressor)에 의해 경험되는 직무스트레스는 조직구성원의 심리적, 신체적 건강에 부정적 영향을 주지만 질병이나 장애로 분류되지는 않는다. 소진(burn-out)은 적절히 관리되지 않은 만성 직무스트레스의 결과로서, 세계보건기구(WHO)의 국제질병분류(ICD-11)는 정서적 탈진, 비인격화(직무에 대한 냉소), 개인 성취감 감소로 특징지어지는 직업적 현상으로 설명한다. 미국정신의학회(American Psychiatric Association, APA)의 정신장애 진단 및 통계 편람(DSM-5; American Psychiatric Association, 2013)은 정신질환으로 분류하지 않는다. 반면에 외상후 스트레스는 외상적 사건에 대한 자연스럽지만 강렬한 심리적, 신체적 스트레스 반응이다. DSM-5에 의하면, 외상후 스트레스 장애(post-traumatic stress disorder, PTSD)는 실제적 또는 위협적인 죽음, 심각한 상해, 또는 성적 폭력과 같은 외상 사건에 노출되어 공포스러운 외상 사건의 재경험, 외상 사건과 관련된 자극의 지속적인 회피, 인지 및 기분의 부정적 변화, 각성과 반응성의 변화가 동반되는 장애이다. 어떤 현상이나 문제가 질환으로 진단된다는 것은 개인의 주관적 고통의 심각성 뿐만 아니라 치료와 연구, 제도적 권리와 지원 등에 대한 많은 함의를 지닌다. 악성민원이 어떤 과정을 통해 외상 사건이 되는지, 민원공무원은 어떠한 외상적 스트레스 경험을 하는지 자세히 연구된 바는 거의 없다.

사실 일터에서 일어나는 폭력(workplace violence)의 역사는 오래되었다. 폭력이라는 문제적 현상을 어떻게 인식하는가에 따라 해결방법도 달라진다. 악성민원으로 인한 공무원의 심리 경험을 대인 외상의 측면으로 이해하는 데 참조할 수 있는 관련 선행연구로는 교사의 교권침해, 사회복지사의 클라이언트 폭력을 주제로 한 연구가 있다. 교사와 사회복지사도 공무원과 마찬가지로 대면 업무를 한다. 악성민원, 교권침해 및 클라이언트 폭력의 정의와 양상을 살펴보면, 일의 장면이 달라서 나타나는 특징을 제외하면 대인간 폭력(신체

적, 심리적, 언어적)의 양상이 공통적이다.[5)]

교사의 경우 교권침해 피해 교사의 심리적 경험이 활발하게 연구되고 있다(예, 김태선, 이지연, 2015; 김희정 등, 2021; 박경애, 조현주, 2015; 이규미, 손강숙, 2013; 장일영, 기영화, 2020; 최명민, 김연수, 서동민, 2020; 황보희, 이지연, 2019). 이 연구 중에는 교권침해 피해 교사의 심리적 경험을 넘어서 대처 과정/회복 과정, 심리적 개입에 대한 기대와 제언을 탐색하는 연구가 있다. 정애경 등(2019)은 교권침해 피해 교사 연구 논문들을 개관한 결과, 언어적/신체적 폭력 경험 후 교사들이 호소하는 증상들이 외상 재경험, 외상 자극에 대한 회피, 인지의 부정적 왜곡, 과각성 등으로 특징지어지는 PTSD 증상과 유사하다고 하였다. 조영선(2018)에 따르면, 교사들의 외상 경험은 학생과 학부모로부터의 폭력, 폭언 및 성희롱, 부당한 요구 및 명예훼손 등 대인 외상의 형태를 가지는 것으로 나타났으며, 외상 사건을 경험한 교사들은 강박, 우울, 불안, 수치심 등과 같은 부정적인 정서를 경험하였으며, 개인의 내적, 관계적, 직업적 어려움을 경험하였다. 교사들은 PTSD로 진단될 정도의 심각한 증상을 경험하더라도, 이에 대해 가까운 사람들에게 얘기하는 것조차 어려워했다(이규미, 손강숙, 2013). 최명희와 김진숙(2016)은 교권침해 피해 교사들의 외상적인 증상들을 대처하는 과정을 '외로운 분투'로 표현하였다.

사회복지사의 클라이언트 폭력 경험 연구를 보면(최명민, 김연수, 서동민, 2020; 최수찬, 이은혜, 민진아, 성지은, 2020), 직무 중 외상 경험이 있는 휴먼서비스 종사자들을 인터뷰한 결과, 외상 경험으로부터 회복을 위한 지원이 필요한 것으로 조사되었다(최명민 등, 2020). 이와 같은 직장 폭력 관련 연구들은 교권침해, 클라이언트 폭력이 외상 경험으로 간주될 수 있음을 보여주고 있다. 악성민원은 공공조직에서 공무 수행이라는 맥락에서 발생한다는 점에서 위 연구들과는 맥락이 다르다. 이러한 맥락이 현상에 어떤 의미를 던지는지 탐색할 필요가 있다.

여러 연구자가 외상 사건을 정의하였는데 Tedeschi와 Calhoun(2004)에 의하면, 외상 사건은 '개인의 삶을 뒤흔드는 주관적인 강력한 경험'이다. 외상은 일상의 생활스트레스가 아니라 생명의 위기 또는 극심한 스트레스 사건을 의미하며 본질적으로 심각한 심리적 고통을 유발한다고 설명한다. 외상 연구는 초기에는 병리적 관점에서 증상과 치료에 집중하였으나, 이후 개인의 적응 과정과 외상후 성장(post-traumatic growth)으로 연구 초점이 확장되었다.

Galatzer-Levy, Huang, Bonanno(2018)는 외상 후 적응 과정을 종단 연구한 논문들을 종합적으로 분석하여 시간의 흐름에 따라 구별되는 양상인 궤적(trajectory)의 대표적인 유형으로 탄력성(resilience), 회복(recovery), 만성(chronic), 지연 발현(delayed onset)을 밝혔다.[6)] 이 궤적 중

5) 교권침해는 교사로서의 권리와 의무가 학생, 학부모, 동료 교사 또는 학교 행정가 등에 의해 침해되는 상황(교육활동 침해행위로 인한 피해)으로 정의하며 신체적 침해, 언어적 폭력, 업무 방해, 명예 훼손, 정신적 괴롭힘 등의 유형이 있다(정애경, 공윤정, 황매향, 김혜숙, 여태철, 2019). 클라이언트 폭력은 종사자가 자신의 근무지에서 업무를 수행하는 가운데 실제로 경험한 폭력으로써 직장 폭력(workplace violence)의 한 요소로 정의하며, 언어적 폭력, 신체적 폭력, 물리적 폭력, 성폭력, 기타 폭력(간접 폭력) 등의 유형이 있다(최수찬, 이은혜, 민진아, 성지은, 2020)

6) 탄력성 (Resilience)은 사건 직후에도 큰 심리적 고

탄력성이 가장 높은 빈도로 관찰되어, 외상 사건 이후 대부분의 사람들은 심리적 기능을 안정적으로 유지한다는 사실을 뒷받침하였다. 국내에서 세월호 참사 이후 성인의 우울 궤적 연구(김성용, 2020), 재난 피해자의 외상후 스트레스 추세 연구(임아람, 2024)에서도 네 가지 궤적이 확인되었다. 이러한 결과는 외상을 겪은 이들의 일부는 탄력성을 유지하거나 시간이 지나면서 회복하는데, 일부는 만성이나 지연 발현을 겪는 등 궤적이 다를 수 있음을 제시한다.

Calhoun과 Tedeschi(2004)는 이전까지의 외상후 성장에 대한 이론들(예, O'Leary, Alday, & Ickovics, 1998: Taylor, 1983)을 통합하여 외상후 성장 모형을 발전시켰다. 이들에 의하면 외상후 성장이란 외상 경험 이후 인생의 중대한 위기를 극복하는 데 노력하여 긍정적인 심리적 변화를 이끌어 낸 결과로 정의하였다. 국내에서 외상후 성장에 영향을 미치는 요인들을 탐색한 연구가 활발하게 이루어졌다. 2014년부터 2019년까지 203편의 외상후 성장 연구를 살펴보면(이상옥, 김수진, 손은령, 김하늬, 이재성, MIN QIAO 민교, 2021), 외상후 성장에 영향을 미치는 요인 중에서 인지적 요소(사건반추, 사건충격, 인지적 정서조절, 경험회피, 핵심 신념 붕괴 등)가 가장 많이 연구되었다. 그다음으로는 질병 관련 요인(외상 경험-트라우마, 상실, 가족해체, 재난, 애착경험 등), 정서(자기노출, 특질 상위 기분, 정서지능, 정신건강, 자아탄력성, 자기효능감 등), 사회적 지지, 스트레스 대처방식(적극적 대처, 스트레스 대처 전략, 사건 중심성 등) 요인 순으로 연구된 것으로 나타났다.

한편, 여러 연구는 지진이나 폭우와 같이 자연현상으로 인하여 발생하는 자연재해에 비해 대인 폭력 같은 인간에 의해 발생하는 재난이 외상 스트레스를 일으킬 가능성이 더 크다는 것을 보여준다(Kim & Lee, 2023). 이는 누군가가 의도적으로 나를 해치려 한다는 사실 자체가 추가적인 심리적 부담을 유발하기 때문이다. 대인 폭력은 한 개인에게 심각한 후유증을 일으키는 것으로 보고되고 있다(Allen, 2005, 2010). 대인 외상을 경험한 사람들이 그렇지 않은 사람들에 비해 외상후 부정적인 인지 수준이 더 높은 것으로 나타났다(박지은, 정남운, 2016). 국내 외상후 성장 연구 동향을 보면, 외상 사건 중에서 대인 외상을 경험한 사람들을 대상으로 한 외상후 성장 연구가 가장 많았다(이상옥 등, 2021).

본 연구는 악성민원으로 인한 공무원의 심리적 고통과 피해가 대인 외상의 경험인지를 탐색하고자 한다. 공공 조직이라는 맥락에서 민원공무원이 악성민원을 대응하는 일은 공직 수행의 일부이면서 충격적인 사건이 될 수 있다. 민원공무원이 악성민원을 대응하는 순간의 심리 경험에서부터 시간이 흐르면서 변화하는 경험의 양상을 기술하고자 한다. 그 시간 속에는 민원공무원의 고통, 충격으로 인한 피해뿐만 아니라 대처과정 및 외상후 적응 과정 내지는 외상후 성장 과정이 담겨있을 것으

통이나 증상이 거의 없으며 사건 이전과 이후 전반적으로 심리적·신체적 기능이 안정적으로 유지되는 패턴이다. 회복(Recovery)은 사건 직후에는 뚜렷한 고통(PTSD, 불안, 우울 등)이나 기능 저하가 있지만, 시간이 지남에 따라 점차 호전되는 패턴이다. 만성 (Chronic)은 사건 직후부터 지속적으로 높은 수준의 심리적 고통이 이어지는 패턴이다. 지연 발현 (Delayed onset)은 사건 직후에는 증상이 거의 없거나 낮지만, 일정 시간이 지난 후 임상적 수준의 증상이 나타나며 드문 패턴이다.

로 예상된다. 이 과정을 고스란히 기술하고자 하는 목적으로 2년 이내에 악성민원을 경험한 적이 있고, 자신의 경험을 진솔하게 들려줄 수 있는 공무원을 대상으로 하였다. 본 연구의 목적이 민원공무원이 악성민원 대응 과정에서의 심리 경험의 본질적 의미를 찾는 것이므로 외상후 적응 과정이나 외상후 성장에 초점을 두지 않았다.

결론적으로, 악성민원으로 인한 민원공무원의 피해를 치유하고 회복을 돕기 위해서는 그들의 심리 경험을 자세히 듣고 깊이 이해하는 게 선행되어야 한다. 피해의 심각성에 대한 이해는 치유와 회복을 위한 이론적 토대가 되고, 제도적 지원과 대처 방안을 마련하는 근거가 될 것이다. 심리 외상 접근은 문제의 심각성을 드러내는 동시에, 심리적 어려움이 발생하는 과정을 탐색하는 데 유용하다. 직장 폭력 중 대인 외상은 일상의 안전과 직장생활을 붕괴시킬 위험이 크다고 알려진 바와 같이 전문적 개입이 필요하다. 따라서 악성민원 대응 과정에서 민원공무원의 심리 경험과 피해를 구체적으로 확인하여 그 결과를 토대로 심리적 개입 방안을 마련했을 때 효과적일 것으로 기대된다.

악성민원 대응 과정에서의 민원공무원의 심리 경험을 탐색하고 기술하기 위해서는 변수 간의 관계를 분석하고 인과관계를 밝히는 양적 연구방법보다는 개인의 경험을 특정한 맥락과 상황에서 깊이 이해하는 질적 연구방법이 요구된다(Yin, 2014). 현상학은 풍부한 그리고 가장 기술적인 자료를 제공한다(Streubert & Carpenter, 1999). Giorgi(2004)의 기술적 현상학 연구방법은 개인의 주관적인 경험을 자세하게 파악하는 데 적합하다. 악성민원 대응 과정에서의 민원공무원의 심리 경험은 선행 연구를 통해 알려진 바가 부족한 새로운 현상으로 이론적 시사점을 찾기보다는 초기 연구단계에서 필요한 경험 그 자체의 탐색과 기술에 초점을 두었다. 또한 경험의 보편성보다는 참여자 경험의 본질을 기술하여 깊이 있게 이해하는 데 초점을 두었다.

본 연구는 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험을 그들의 생생한 언어로 이해하고 경험의 개별적 의미와 그 요소를 통합할 수 있는 경험의 구조를 밝히고자 한다. 이를 위해 연구참여자의 개별적 상황에서 의미단위를 도출하고 의미를 통합하여 하위 구성요소와 구성요소로 범주화하여 서술한다. 다음으로 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험에 대한 본질적 의미를 구성요소의 관계를 통해 기술하고자 한다. 이러한 연구목적을 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 민원공무원의 악성민원 대응과정에서의 심리 경험 구조는 어떠한가?

둘째, 민원공무원의 악성민원 대응과정에서의 심리 경험에 관한 본질적 의미는 무엇인가?

방 법

현상학 연구

현상학 연구는 개인의 경험들을 보편적 본질에 대한 기술로 축소함으로써 현상에 대한 본질적인 이해와 설명을 추구하는 질적연구방법이다(Creswell, 2010). 현상학 연구는 인간의 경험을 기술(description)한 것을 분석하여 경험의 의미를 밝혀내는 귀납적, 기술적 연구방법으로, 살아있는 경험을 지향하며 경험의 의미

를 포함하고 있는 구조, 즉 현상의 본질을 밝히는 것을 목적으로 한다(신경림, 2003).

현상학 연구방법은 Giorgi, Colaizzi, Van Manen, Van Kaam 그리고 Mustakas를 비롯한 여러 연구자들에 의해 개발되어 왔다. 이들이 각각 개발한 현상학 연구방법들에는 자료 수집을 위해 연구참여자와 면담을 진행하거나 기술문을 작성한 후, 수집된 연구 자료를 분석하는 과정을 거쳐 연구보고서를 작성한다는 절차적 공통점을 가지고 있다. Giorgi(2004)는 연구자의 선입견, 기존 경험을 벗어나 연구참여자의 살아있는 주관적인 경험을 중요시하고, 그 경험의 의미를 개별적·상황적 맥락 속에서 있는 그대로 기술하여야 한다고 강조하였다.

본 연구에서는 개인의 경험을 탐색하는 질적 연구 중 사례연구(case study), 합의적 질적 연구(consensual qualitative research), 현상학 연구를 검토하였다. 사례연구는 개별 사례(개인·집단·조직 등) 자체에 초점을 두고 다양한 자료원 및 분석 전략을 사용하여 사례의 맥락적 이해와 이론적 시사점을 찾고자 한다(Yin, 2014). 합의적 질적 연구는 특정 현상에 대한 참여자의 경험을 연구자들의 합의를 통해 범주화하며 빈도분석을 함으로써 양적 연구의 엄밀성도 추구한다(Hill, 2012). 본 연구는 악성민원으로 인한 민원공무원의 심리 경험의 의미와 본질을 파악하기 위한 연구로, 연구참여자들의 주관적 경험을 자세하게 파악하는 데 초점을 두는 Giorgi의 연구방법을 사용하였다.

Giorgi의 현상학 연구방법의 절차는 다음과 같다(이남인, 2014). 먼저 연구참여자가 진술한 내용을 모두 읽고, 연구참여자가 경험한 상황을 전체적으로 파악한다. 이를 통해 연구참여자의 진술에 담긴 전반적인 의미를 이해한다. 다음 단계로, 연구참여자의 면담 내용을 정리한 텍스트를 다시 꼼꼼히 읽어가며, 의미단위를 구분한다. 이 과정에서는 참여자의 언어로 표현된 경험의 본래 의미단위를 규명한다. 연구 주제에 맞게 의미단위를 구분 짓기 위해, 처음부터 끝까지 철저하게 읽으며 의미단위를 구분한다. 세 번째 단계는 의미단위에 사용된 참여자의 일상적 용어들을 심리학적 언어, 즉 이론적 언어로 변환한다. 이 과정에서는 추상화나 공식화에 의한 것이 아닌, 구체적인 표현을 철저히 분석하여 일반적인 범주에 도달한다. 마지막으로 모든 변형된 의미단위를 일반적인 진술로 통합한다(성영모, 2013). 서로 관련성이 있는 의미단위들이 구성요소별로 묶여있지만, 각 구성요소들은 별개의 의미일 수도 있고 서로 얽혀있을 수도 있기에, 연구자는 서로 얽혀있는 구성 요소들을 재편성하여 참여자의 실제 경험에 대한 심리적인 구조가 드러나도록 통합하여 기술한다. 연구자는 이렇게 파악된 본질구조에 대한 기술을 다른 연구자들에게 보여주고 그들이 자신의 연구결과를 비판하고 검증할 수 있도록 한다.

현상학에서는 참여자 선정에 있어 적절성과 충분성의 원칙을 기초로 하며 참여자의 수를 명확히 규정하고 있지 않으나, Dukes(1984; Crewell, 2010 재인용)는 하나의 현상에서 3 - 10명의 대상을 연구하는 것을 권장하였다.

연구참여자

본 연구의 목적인 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리경험을 탐구하기 위하여 우선 연구 주제에 적합한 참여자 선정 기준을 다음과 같이 설정하였다. 첫째, 악성민원 대응 경험이 있고 이로 인한 직무수행의 곤란과 심

리적 어려움을 겪었거나 겪고 있는 전현직 공무원이었다. 둘째, 악성민원 대응 경험을 생생하게 기술할 수 있도록 연구 시점을 기준으로 2년 이내에 악성민원 대응 경험이 있는 자였다. 셋째, 지방직, 중앙직 공무원 등 다양한 근무 환경을 반영하여 선정하였다. 마지막으로 자신의 심리 경험을 진솔하게 말할 수 있으며 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 경우였다.

질적 연구에서 표집은 연구 목적에 부합하는 풍부한 정보를 수집하기 위한 목적적 표집을 하며, 새로운 정보가 더 이상 나오지 않는 포화(saturation)에 도달할 때까지 자료를 수집한다(Bouncken, Czakon & Schmitt, 2025). 연구참여자의 목적적 표집을 위해 두 가지 방식을 혼합하였다. 초기 참여자는 연구진 지인의 추천을 받고, 초기 참여자가 연구에 적합한 다른 참여자를 추천하는 눈덩이 표집 방식으로 진행하였다. 동시에 직장인을 위한 인터넷 커뮤니티에 공고를 올려 참여자를 모집하였다. 자발적으로 신청한 15명을 대상으로 전화하여 연구의 목적과 방법을 설명하고 연구주제와 관련하여 악성민원 경험에 대해 간략한 사전 면담을 하였다.

연구참여자의 수는 처음부터 정하지 않고, 사전 면담을 통해 자신의 경험을 생생하게 표현할 수 있음이 확인된 참여자 8명을 먼저 심층 면접하였다. 사전 면담 과정에서 1명의 참여자는 악성민원보다 공직의 구조적 문제와 공직문화를 주로 비판하였는데, 이는 본 연구의 주요 초점인 ‘악성민원 대응 과정에서의 심리 경험’과는 주제 적합성이 낮다고 판단하였다. 이에 따라 연구진 합의를 거쳐 분석에서 제외하였다. 참여자 7명의 인터뷰 내용을 바탕으로 범주가 포화에 근접하였으나 자료의 충분성을 위해 2명을 더 인터뷰하였다. 이후 더 이상 새로운 범주가 도출되지 않아 이론적 포화(theoretical saturation)에 도달하였음을 확인하고 최종 참여자를 8명으로 확정하였다.

연구에 참여한 공무원들의 연령은 20대 2명, 30대 5명, 40대 2명이었다. 성별은 남성 2명, 여성 7명이었다. 소속은 중앙공무원 3명, 지방공무원 6명이었으며, 근무지는 주민센터 5명, 구청 2명, 시청 1명, 중앙위원회 1명이었다. 참여자의 평균 공무원 경력은 4.6년이었다. 연구 참여 시점을 기준으로 연구참여자 9명 모두 재직 중(휴직 포함)이었으며, 악성민원을 경험한 시기는 6개월 이내가 6명, 1년 이내가 1명, 1-2년 이내가 2명이었다. 연구참여자 정보는 표 1으로 제시하였다.

자료수집 및 분석

현상학 연구의 자료수집은 상황과 경험 그 자체의 정확한 서술이 중요하므로 연구참여자의 정확하고 풍부한 서술을 이끌어내기 위해 노력해야 한다. 이에 질적연구방법 문헌과 외상 및 폭력 경험에 관련된 질적연구를 검토하고 연구문제에 근거하여 면접질문지를 구성하였다. 면접질문지는 반구조화된 개방형 질문을 사용하여 심층 면접으로 자료를 수집하기 위한 기초 질문이다.

면접질문지 초안을 바탕으로 악성민원 대응 과정에서 어려움을 겪은 공무원 2인을 대상으로 예비 연구를 진행하여 적절성을 확인하고 면접질문에 대한 피드백을 수집하였다. 예비 연구의 결과 및 피드백을 토대로 연구진 논의를 통해 수정 보완된 면접질문지에는 ‘구체적인 악성민원 경험’, ‘악성민원 대응 과정 및 심리 경험’, ‘악성민원 경험이 일과 삶에 미친

표 1. 연구참여자 정보

	성별	연령	소속	근무지	경력	악성민원 경험 시기	악성민원 종류
1	여성	30대	지방공무원	주민센터	4년 차	6개월 이내	폭언, 장기간 반복 통화
2	남성	30대	중앙공무원	중앙위원회	3년 차	6개월 이내	폭언, 불가능한 요구
3	여성	20대	지방공무원	주민센터	4년 차	6개월 이내	폭언, 신변 위협, 협박
4	여성	30대	중앙공무원	시청	5년 차	6개월 이내	장기간 통화, 폭언
5	여성	40대	지방공무원	구청	4년 차	1 - 2년 이내	폭언, 협박, 장기간 통화
6	여성	40대	지방공무원	주민센터	4년 차	6개월 이내	폭언, 난동 부림
7	남성	20대	중앙공무원	구청	2년 차	6개월 이내	폭언, 반복 지속적 민원
8	여성	30대	지방공무원	주민센터	10년 차	1 - 2년 이내	욕설, 협박
9	여성	30대	지방공무원	주민센터	5년 차	1년 이내	폭언, 반복 민원, 협박

영향', '악성민원의 영향에 대한 대처 노력' 등이 포함되었다.

본 연구의 자료수집을 위한 심층 면접은 2024년 6월부터 7월까지 진행되었으며 면담시간은 50분에서 1시간 20분까지 소요되었다. 연구참여자에게 면접질문지를 사전에 메일이나 개인 메신저로 전달하였다. 심층 면접 시작 전 연구자는 연구 목적과 내용을 다시 설명하였고, 연구 참여 및 녹음에 대한 서명 동의서를 받았다. 또한 외상적인 경험일 수 있음을 고려하여 참여자가 감당할 수 있는 범위 안에서 경험을 공유하도록 안내하였다. 진행 중 힘든 부분이 있으면 언제든지 이야기하거나 면접을 중단할 수 있음을 안내하였고 면접 이후 과거의 고통이 활성화되어 어려움이 있을 경우, 심리상담 지원을 안내하였다. 연구참여자가 면접이 진행된 이후에는 참여 경험을 성찰하고 정리하는 시간을 가졌다. 충분한 자료를 수집하는 것이 훌륭한 현상학 연구 결과가 될 수 있다는 전제조건에 따라(신경림, 2003) 심층 면접 과정에서 연구참여자들의 비언어적 표현과 태도에 대한 내용을 수기로 기록하였으며, 축어록 전사 작업 시 이를 통합하여 정리하였다.

본 연구에서는 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험을 보다 깊이 있게 이해하기 위해서 Giorgi(2004)의 기술적 현상학 접근을 활용하였다. 이 방법은 연구참여자의 기술에 대한 심층 연구를 위해 연구참여자가 자신의 경험을 표현한 언어 그대로의 의미단위를 규명해내기, 의미단위를 심리학적 언어로 변형하기, 변형된 의미 단위를 연구현상에 대한 일반적 구조적 기술로 통합하기 절차를 따른다.

본 연구의 절차는 다음과 같았다. 1단계에서 민원공무원이 악성민원을 대응하면서 공무수행의 곤란과 심리적 영향을 받은 경험을 심층 면접을 통해 진술한 내용을 전체적으로 이해하고 파악하기 위해 축어록으로 만들었다. 축어록 및 자료를 연구진(질적 연구 경험이 있는 상담전공 석사 2인과 상담 전공 교수 1인)이 각자 여러 차례 읽으면서 전반적인 느

낌을 파악하고자 하였다. 이때, 연구자의 가능한 모든 선입견을 버리고 판단 중지를 유지하고자 노력하였다. 2단계에서 축어록으로 전사된 심층 면접 자료를 문장 단위로 끊어서 연구진 각자 줄분석을 하여 연구참여자의 언어 그대로 자신의 경험을 표현한 의미단위를 규명하였다. 3단계는 연구진이 함께 모여 악성민원을 대응한 민원공무원의 심리적 경험의 본질이 무엇인지에 초점을 두고 연구참여자들로부터 나온 의미단위를 대조해가며 공통된 의미를 도출하였다. 4단계도 연구진이 함께 합의하는 작업을 통해 심리학적 관점을 가지고 의미단위 간 관련성을 찾아내고 중심의미를 학문적 용어로 전환하였고, 학문적 용어가 존재하지 않을 경우 참여자의 진술을 그대로 인용하였다. 마지막 단계에서는 전환된 의미단위를 구조적으로 통합하였다.

연구의 엄격성

본 연구는 Guba와 Lincoln(1981)이 제시한 질적 연구의 신뢰성과 타당성 확인 방법에 따라 사실적 가치, 적용가능성, 일관성, 중립성의 네 측면에서 연구의 엄격성을 확보하고자 하였다(최정숙, 2014 재인용).

첫째, 사실적 가치를 확보하기 위해, 연구자는 참여자의 실제 경험이 분석에 충실히 반영될 수 있도록 신뢰 기반의 면담을 실시하고, 면담 직후 전사 과정을 통해 자료의 정확성을 높였다. 도출된 연구 결과를 참여자 4인(참여자 2, 4, 7, 9)에게 보여주고, “자신의 경험이 얼마나 반영되었는가”를 3점 척도(2: 매우 그렇다, 1: 어느 정도 그렇다, 0: 전혀 그렇지 않다)로 평가하도록 하였다. 평정 결과는 2점 만점에서 평균 1.75점으로 대부분의 응답자들은 연구 결과가 자신의 경험을 잘 반영하고 있다고 보고하였다. 추가 의견으로 참여자 9는 자신의 진술이 고스란히 반영되어 있어 참여자로서 존중받는 느낌을 받았다고 하였고, 참여자 7은 연구 결과는 잘 담겨있으나 항목 분류가 생각보다 많아 보인다고 하였다. 참여자 2는 악성 민원 발생의 조직문화적 유발 요인(예: 친절 강요, 민원 회피 유도, 개인 책임화 등) 및 조직 차원의 구조적 접근 필요성에 대한 후속 연구를 추가로 제언하였다. 둘째, 적용가능성을 높이기 위해, 연구자는 연구에 직접 참여하지 않았으나 악성민원 경험이 있는 현직 공무원 3인을 대상으로 동일한 평정을 요청하였다. “자신의 악성민원 대응 경험과 어느 정도 유사한가” 질문에 모두 2점(매우 그렇다)라고 응답하였다. 응답자 중 한 명은 연구 결과를 접하며 과거 악성민원 당시의 분노, 무력감, 섭섭함이 생생하게 떠올랐다고 했으며, 다른 한 명도 과거 악성민원 대응 당시보다 적극적으로 대응하지 못한 것에 대한 아쉬움이 남는다고 보고하였다. 다른 응답자는 직장 내 지지체계가 다들 버틸 수 있는 큰 이유인 것 같다고 공감하였다.

셋째, 일관성을 확보하기 위해, 세 명의 연구진이 독립적으로 자료를 읽고 도출한 의미단위와 하위 구성요소를 팀으로 모여 합의하는 절차를 통해 연구자의 주관적 해석 편향을 줄이고 분석의 일관성을 강화하고자 하였다. 자료 수집, 분석, 해석의 전 과정을 문서화하여 추적 가능하도록 하였으며, 팀 회의에서 논의된 주요 쟁점은 구성요소 통합 및 구조 진술 작성에 반영되었다.

넷째, 중립성을 확보하고자 연구자는 초기 분석 단계에서 자신의 선입견, 신념, 감정적 반응을 인식하고 기술하는 괄호치기 절차를

실시하였다. 분석 전후에 연구자 내면에서 작동하는 기대나 평가를 인식하려는 노력을 지속하였으며, 분석팀 내 상호 피드백을 통해 개인적 관점의 과도한 개입을 방지하고자 하였다.

결 과

악성민원 사례

본 연구의 초점은 악성민원으로 인한 공무원들의 심리 경험이며, 이에 따라 연구참여자 9명이 보고한 구체적인 악성민원 사례 자체는 자료 분석에서 제외하였다. 하지만 악성민원의 실제가 있어야 참여자 경험의 생생함을 담을 수 있으므로, 참여자들이 보고한 대표적인 악성민원 사례 개요를 표 2에 제시하였다.

표 2에 제시한 사례 외에도 참여자들은 일하는 동안 다양한 유형의 악성민원을 대응하고 있었다. 몇 가지 공통 특징들을 살펴보면 첫째, 민원인은 처리 절차와 규정이 있음에도 자신이 원하는 대로 처리해 달라고 억지를 부렸다. 이에 참여자들은 절차를 재차 안내하고 규정을 설명하지만, 민원인은 이를 받아들이지 않았다. 둘째, 민원인은 아랫사람을 대하듯 반말하고 하대하며, 자신의 요구가 좌절되었을 때 참여자에게 욕설, 비난 등의 언어적인 폭력을 가했다. 셋째, 자신의 요구를 들어줄 때까지 오랜 시간 똑같은 말을 반복하고 공무원의 이야기를 듣지 않았다. 이 경우 참여자들의 경험상 30~40분이 지속되며 심한 경우

표 2. 연구참여자의 대표적인 악성민원 사례 개요

	악성민원 사례 개요
1	규정에 따라 대상자 선정과 절차가 이루어짐을 안내하더라도 민원인이 무조건 해달라며 우기고 드러눕고 술을 먹고 찾아와 난동을 피움. 원하는 대로 해주지 않으면 반말과 욕설을 하고 '너 몇 급이냐', '일 제대로 못하냐'라며 비난함. 경찰을 부르겠다고 경고해도 멈추지 않음. 나는 항상 선생님이라고 민원인을 불러주지만, 민원인은 아가씨, 저기요, 00씨라고 하며 존칭으로 부르지도 않고 반말하며 무시함.
2	이미 처리되어 확정된 사항은 변경이 불가하다고 안내했더니 민원인은 전화로 욕만 주구장창 함. 이 통화가 녹음되고 있음을 고지해도 욕은 아니지만 욕처럼 들리는 말들(예, 심장생)을 지속적으로 반복하며 악의를 표출하고 약 올림. 상담기관이 아님에도 목적 없이 자기 하소연을 전화도 끊지 않고 길면 1~2시간까지 지속됨. 원하는 대로 되지 않으면 신문고에 똑같은 글을 반복적으로 올림. 매번 답변을 올리더라도 또다시 동일한 내용으로 글을 올리는 패턴을 분이 풀릴 때까지 반복함.
3	서류들을 챙겨오면 그때 처리해 드리겠다고 안내했으나 민원인은 급하니까 무조건 해달라고 막무가내로 요구함. 재차 절차를 안내했으나 자기한테 금전적인 문제가 생기면 네가 책임질 거냐고 고소하겠다고 협박함. 자신이 불친절함을 당했다며 내용을 과대포장하고 없던 일도 만들어서 붙여서 구청장에게 바란다나 서울시 홈페이지에 신고 글을 올림. 본인 마음에 들지 않는다고 바로 감사과에 전화함. 다른 기관과 비교하며 이 직원 태도가 마음에 안 든다고 찔러 감사과에서 조사함

2시간까지 이어지기도 하였다. 넷째, 불친절하고 마음에 들지 않는다는 이유로 직장상사에게 직접 항의하거나 감사과에 민원을 제기하고, '구청장에게 바란다'나 '국민신문고' 등 인터넷 창구를 통해 고발하겠다고 협박하였다. 실제로 고소가 진행되어 감사를 받거나 상사와 면담을 해야 하는 상황에 이르기도 하였다. 다섯째, 절차와 규정을 설명하였음에도 공무원이 원칙과 규정을 무시하고 자기 마음대로 일처리 한다며 근거 없이 공무원의 자질과 능력을 의심하고 비난하였다.

민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험

본 연구에서는 자료 분석을 통해 465개의 의미 단위를 도출했으며, 반복되거나 맥락에서 벗어난 것으로 판단되는 의미를 제외하고 75개의 의미 단위를 최종구조로 분석하였다. 다음 단계에서 공통되거나 연관된 의미를 묶어 통합하여 17개의 하위 구성요소를 도출하였고, 최종적으로 7개의 구성요소로 범주화하였다. 각 의미단위와 하위 구성요소, 구성요소는 표 3에 제시하였다.

상황적 구조진술(연구참여자의 개별적 상황)

악성민원의 심리적 충격과 고통 속에서 홀로 대응함. 첫 번째 구성요소인 '악성민원의 심리적 충격과 고통 속에서 홀로 대응함'은 연구참여자들이 악성민원을 대응하는 과정 당시와 직후의 심리적 충격과 고통의 양상 및 대처 방식에 대한 기술이다. 이 구성요소는 '화내고 억지 부리는 민원인 앞에서 두려움에 떨거나 화에 휩싸임', '민원 처리 상황에서 벗어나도 심리적 충격과 고통이 계속 이어짐', '관여하지 않는 조직 분위기에서 내 편 없이 홀로 버텨야 함'의 하위 구성요소를 포함하고 있다.

화내고 억지부리는 민원인 앞에서 두려움에 떨거나 화에 휩싸임. 민원공무원인 참여자는 민원인이 화를 내고 욕설을 내뱉으면서 억지를 부려가며 민원을 제기하는 순간에 온몸이 긴장되어 식은땀이 나고 몸이 떨리며 심장이 터질 것 같이 빨리 뛰고 숨쉬기가 곤란해지는 등 극심한 위협감과 공포감에 휩싸였다. 욕하고 저주하는 민원인의 전화를 받는 동안 혈압이 오르고 머리 뚜껑이 열려 확 뒤집어 엎어버리고 싶고, 똑같이 되돌려주고 싶은 충동이 올라왔다(참여자 4). 자신의 요구가 받아들여질 때까지 쳇바퀴 돌듯이 끊임없이 반복되는 민원에 피 말리는 느낌이었고 미쳐버릴 것 같은 심정이 되었다(참여자 5).

머리가 하얘져서 무슨 말을 해야 하는지 아무런 생각이 나질 않았고, 이성의 끈을 놓쳐버릴 것 같았다. 그럼에도 불구하고 민원에 대응해야 하는데 목소리가 너무 떨리고, 얼어버려서 말도 제대로 나오지 않아 민원인에게 하지 말라며 경고하거나 막지도 못하였다.

> 이분이 벌금을 내셔야 하는 상황인데, 사무실에 직접 와서 자기는 그런 행동을 한 적 없다고 막 소리를 고래고래 지르면서 저한테 신체적으로 위협적인 행동을 가했어요. 술에 취해서 찾아오셨고 성인 남성이다 보니까 신체적으로 우월한 상황에서 폭력을 행사할 것 같은 분위기를 조성하는데 공포감이 컸어요. ...[중략] 일단 신체적으로 위협 당할 때는 되게 막 긴장되고 식은땀이 나고 신체가 떨리고 그랬어요. (참여자 3)

표 3. 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험

의미 단위 요약	하위 구성요소	구성요소
몸이 떨리고 심장이 빨리 뛰고 숨이 잘 안 쉬어짐 몸과 마음은 얼어붙고 머리는 멍해져 말을 못 함 민원인의 반응에 어이가 없고 화가 남 나도 모르게 민원인에게 참지 못하고 감정이 폭발함 같은 요구를 계속 반복하는 민원에 점점 무력해지면서 답답함	화내고 억지부리는 민원인 앞에서 두려움에 떨거나 화에 휩싸임	악성민원의 심리적 충격과 고통 속에서 홀로 대응함
악성민원 처리가 끝나도 여전히 두렵고 화가 나고 감정이 꺼지지 않음 퇴근 후 잠들 때까지, 주말에도 민원인을 응대했던 충격이 계속 떠오름 불쑥불쑥 그때의 기억이 떠올라 분노가 치밀어 오름 두통과 불면으로 이어짐 이성으로 감정을 다스리려 할수록 힘든 감정이 증폭됨 비슷한 상황이었던 과거 기억들과 당시의 고통이 되살아남	민원처리 상황에서 벗어나도 심리적 충격과 고통이 계속 이어짐	
끝나지 않을 것 같은 대응 상황에서 홀로 견디는 느낌 민원인이 절대적인 갑이고 공무원은 을인 공직문화 때문에 참으라고만 강요받음 조직은 날 도와주지 않고 비난하기만 함 악성민원을 처리하는 비효율적이고 경직된 절차로 더 힘이 듦 경직된 조직 분위기에 교류가 사라지고 서로 눈치 보며 각자도생함 입봉부터 모두가 기피하는 업무에 배치됨	관여하지 않는 조직 분위기에서 내 편 없이 홀로 버텨야 함	
인간으로서 존중받지 못하고 무시당하여 위축됨 스스로가 하찮게 느껴지고 자괴감과 회의감이 듦 일을 잘 못하는 것 같아서 막막하고 주눅 들고 불안함 잘못한 것 없이 그냥 참고만 있어야 하는 내가 처량하고 싫어짐 내가 부족하고 못나서 공무원밖에 안됐다 자책함	인간적 존엄성과 직업적 자긍심이 흔들리고 자괴감에 빠짐	친절 의무에 손발이 묶인 채 심리 내적 세계가 점점 손상되어 감
불특정 민원인이 어떻게 돌변할지 몰라 불안하고 눈치를 살핌 사소한 민원에도 예민해지고 화가나고 싸우게 됨 색안경을 끼고 민원인을 보고 경계하게 됨 민원이 덜 생기기 위해 규정에도 없는 일을 미리 더함	악성민원을 다시 겪을까봐 늘 신경이 곤두서있음	

표 3. 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험 (계속 1)

의미 단위 요약	하위 구성요소	구성요소
친절 의무로 속박되어 원칙과 규정으로만 대처함 해결해주고 싶지만 하지 못해 답답함 아무 말도 못하고 대응해봤자 좌절됨 하지 마시라는 소극적인 대응 외에는 막을 수 있는 권한이 없고 대응 매뉴얼이 현장에 적용하기 어려움 상황을 빨리 끝내버리기 위해 가만히 있거나 그냥 해줘 버림	친절 의무와 규정 준수에 따라 수동회피적으로 대응함	친절 의무에 손발이 묶인 채 심리 내적 세계가 점점 손상되어 감
예민해지고 정서 조절이 잘 안됨 스트레스가 신체 문제로 나타남 평상시에 화를 많이 내고 짜증을 부리며 성격이 거칠어짐	자기 조절을 상실함	나 자신, 개인적인 관계 그리고 삶이 흔들리고 무너짐
타인에 대한 불신이 생겨 자꾸 의심하게 되고 사람이 싫어짐 사람에게 지쳐 누군가를 만날 기대도 안 생기고 혼자 집에만 있음 공직의 안정성에 대한 사회적 인식으로 가족(지인)에게 힘듦을 공감받지 못함 관계에서 대화에 집중을 못하고 상대방의 힘듦을 들어줄 여유가 없음	사람이 싫어지고 개인적인 관계가 파괴됨	
반복되는 민원 때문에 일의 보람과 의미가 무뎌지고 사라짐 무덤덤하고 형식적인 응대만 하게 되고 내 일이 아니면 쳐냄 악성민원을 처리하느라 정작 다른 도움을 필요로 하는 민원에는 집중 못함	일의 보람과 의미를 박탈당함	황폐화된 공직생활에 갇혀 탈출할 수 없음
이 일을 지속할 수 있을지 회의감이 듬 질리고 힘들어서 때려치우고 싶음 일이 안 맞는 것 같아 이직을 고민하지만 현실적으로 불가능하다 여겨짐	공무원 경력으로는 갈 데 없고 할 게 없음	
악성민원 응대 직후 잠시 나가서 쉬거나 조퇴하여 벗어남 고통의 기간이 지나가기를 기다리며 버티거나 휴직함 혼자 울거나 화를 내며 그냥 참고 삭히고 견딤 얘기를 하지 않거나 장소를 피하며 기억을 억압함 근무지나 업무 변경으로 벗어나는 것만이 유일한 해결책임	스트레스와 심리적 고통은 개인의 몫으로 떠넘겨짐	
해결책이 안 보이고 민원이 계속 반복되어 부담감, 짜증, 분노, 무기력에 빠짐 지옥같은 괴로움이 끝날거라는 희망이 없음 스트레스를 해소하려 애써 보지만 또다시 반복될 민원 생각에 노력할 의지조차 사라짐	반복되는 좌절에서 벗어날 수 있다는 희망조차 사라진 무기력에 빠짐	

표 3. 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험 (계속 2)

의미 단위 요약	하위 구성요소	구성요소
생각을 버리고 스트레스를 버티려고 운동함 취미활동이나 집안일에 신경 쓰며 기분 전환함 민원인이 지적한 점에 대해 계속 공부하고 책을 봄 원래 힘든 얘기를 안 했었는데 주변 사람들이나 상담기관에 어려움을 호소함 정신과 진료와 약의 도움을 받음 나를 지키기 위해 기관과 윗선에 문제 제기하거나 도움 요청함	나를 돌보거나 주위에 도움을 요청함	무너지지 않고 생존하기 위해 나를 돌보고 단단해지려 함
가족에게 화내지 않고 가족을 지키기 위해 바뀌고자 함 강하게 살고 싶다는 목표를 이루기 위해 변하고자 함 내 잘못이 아님을 깨닫고 당당한 태도를 가져보려 함 내가 어쩔 수 없는 상황을 수긍하고 흔들리지 않기 위해 필요한 것을 찾으려 노력함 참지 말고 내가 나를 위해야 됨을 깨달음	나와 내 가족을 지키기 위해 단단해지기로 결심함	
상사/팀장님이 보호해주고 가르쳐주며 도와줘서 힘이 됨 동료들과 같이 대화하고 욕하면서 스트레스를 풀고 서로 위로함 잘하려는 노력을 동료와 민원인이 알아주고 인정해 줌 배려 해주고 롤모델이 되는 좋은 동료들이 도움이 됨	동료와 민원인이 나를 알아주고 지지해주어 힘이 됨	직장 내 지지체계가 버팀목이 됨
어느 정도 극복한 줄 알았는데 여전히 부담스럽고 고통스러움 시간이 지나도 미해결로 남은 상흔 근무 중에도 퇴근 후에도 대처 방법도 없고 힘도 없음	폭력의 상처는 회복되지 않고 여전히 쓰라림	악성민원에 고군분투하며 공무원인 나를 지켜내기
별일 안 일어나는 걸 확인하면서 무덤덤할 만큼 맷집이 생김 업무가 숙달되고 경험이 쌓이니 자신감이 생김 민원인의 위협에 눈을 똑바로 뜨고 원칙을 고지함 먼저 전화를 끊거나 상담을 종료하며 적극적으로 맞대응함 응대할 때 마음의 여유가 생기고, 할 만큼 했다며 스스로를 진정시킴	적극적이고 당당하게 대응함	

상황에서 벗어나도 심리적 충격과 고통이 계속 이어짐. 악성민원 상황이 종료되어도 참여자는 당시의 두려움이나 화가 꺼지지 않았다. 민원인을 응대하는 동안에는 무감각하다가 상황이 종료되고 나서야 가슴이 뛰고 손이 떨렸다. 식사 시간에 밥도 잘 넘어가지 않

았고, 근무 시간에 가만히 앉아 있기 힘들어 밖에 나와 앉아 있으면 눈물이 계속 흐르고 멈춰지지 않았다. 이 마음 상태는 퇴근 후에도 지속되었고 하루 종일 이어졌다. 머릿속에서는 당시의 상황이 비디오 재생되듯 계속 떠오르고 내가 뭘 잘못한 걸까를 며칠 동안 계속 반추하였다(참여자 6).

불쑥 그 당시의 기억이 다시 떠오르면 화도 나고 불안해지는데 이성적으로 감정을 다스리려 하지만 그럴수록 감정은 더욱 증폭되고 불안정해졌다. 꺼지지 않는 감정과 멈춰지지 않는 생각은 두통과 불면으로 신체화되어 나타났다. 근무하다가 비슷한 상황이 발생하면 그때의 기억과 고통이 그대로 되살아나기도 했다. 민원 처리 상황을 벗어나는 것은 신체적, 심리적 거리두기라는 응급처치일 뿐 상처가 깊어 작은 자극에도 엄청난 고통이 밀려왔다. 내가 이 직업을 그만두지 않은 이상 여기서 벗어날 수 없을 것 같은 무기력함이 들고, 민원인이 그냥 병에 걸려서 그 사람이 아프거나 사고가 나서 민원이 끝났으면 하는 상상을 하기도 하였다(참여자 7). 대부분의 참여자들은 악성민원의 충격 경험 이후 자신을 어떻게 돌봐야 하는지 알지 못하고 있었다.

관여하지 않는 조직 분위기에서 내 편 없이 홀로 버텨야 함. 끝나지 않을 것 같은 악성민원의 대응 상황에서 참여자에게 또 다른 심리적 충격을 주는 것은 조직이 관여하지 않고 내 편 없이 홀로 버텨야 한다는 것이었다. 조직은 민원이 들어오지 않도록 하라고 압박하며 악성민원을 참으라고만 강요하였다. 참여자는 자신을 보호해줄 것이라고 믿었던 조직이 더 이상 자신을 보호해주지 않는다는 충격적인 경험을 하면서 이를 민원인이 절대적 갑인 공직문화라고 표현하였다.

동료들은 각자 일처리에 시달리고 모두가 고통받다 보니 민원대는 각자도생해야 하는 분위기로 경직되어 갔다. 참여자 5에게 동료 관계는 군대에서와 비슷하였다. 군대와 같이 한 명이 실수를 하면 모두가 기합받는 시스템이 작동하여 사람을 싫어하게 만들었다. 악성민원에 시달리는 동안 도와주는 동료가 없고, 서로 예민해지고 눈치보면서 업무를 안 받으려 싸우기도 하였고, 서로 어울리려는 노력을 안 하고 업무 외의 일에도 신경전이 벌어졌다. 참여자 2에게 상사는 일이 시끄러워지지 않게 참으라고만 하였고, 선배 공무원들은 공무원은 국민에 대한 봉사자라며 응당 민원인의 요구라면 들어줘야 한다고 가르쳤다. 시간이 지나면 다 무뎌지니 버티라고 하며 오히려 악성민원에 적응하지 못하고 힘들어하는 젊은 후배 공무원을 문제가 있다고 보았다. 참여자 3은 자신의 힘으로 해결하기 어려운 악성민원을 상위기관으로 신고하여 도움받길 원했다. 하지만 민원 처리에 대한 상위기관의 답변을 받는 절차가 너무 복잡하고 시간 소모가 많이 걸려서 그사이 악성민원으로 인한 스트레스를 고스란히 홀로 견뎌야 했다. 참여자 1은 처음 신규 때 배정되었던 업무가 사실은 악성민원으로 인해 모두가 지쳐서 기피했던 업무로 아무것도 모르는 상태에서 시작했기에 악성민원에 무방비하여 더 충격적일 수밖에 없었다.

> 이렇게 사건이 더 커질 때 상사가 도와주시지 않을까, 민원인이 그러면은 친절하게 말씀해주지 않을까 약간 이제 의지할 대상이 있다고 생각을 했는데... 민원인은 저한테 화를 내고 상사도 저한테 화를 내고 이러니까 혼자 스스로 총알받이가 된

느낌이었어요. (참여자 8)

친절 의무에 손발이 묶인 채 심리 내적 세계가 점점 손상되어 감. 두 번째 구성요소인 '친절 의무에 손발이 묶인 채 심리 내적 세계가 점점 손상되어 감'은 공직에서 악성민원을 대응하면서 손상되어 가는 참여자들의 마음과 태도, 그리고 고통에 관해 기술하고 있다. 이 구성요소는 '인간적 존엄성과 직업적 자긍심이 흔들리고 자괴감에 빠짐', '악성민원을 다시 겪을까봐 늘 신경이 곤두서있음', '친절 의무와 규정 준수에 따라 수동회피적으로 대응함'의 구성요소로 이루어져 있다.

인간적 존엄성과 직업적 자긍심이 흔들리고 자괴감에 빠짐. 참여자는 악성민원을 대응하면서 동등한 인간으로 대우받는 것이 아니라 아랫사람으로 하대받는 듯하며 욕받이가 된 것 같았다. 공무원 직장생활은 노비 제도 같은 분위기라는 참여자의 표현에는 인간으로서 기본적인 권리나 자유를 빼앗겨 자기 의사나 행동을 주장하지 못하고 부림을 당하는 사람이라는 자기 패배적인 울분이 배어 있었다.

아무것도 잘못한 게 없는데도 욕하고 윽박지르는 민원인 앞에서 참고만 있어야 하는 자신이 처량하고 싫어졌다. 내가 욕먹으려고 여기까지 고생해서 왔나 억울하고, 스스로가 바보 같고, 잠시 밖에 나가 진정하는 것 외에 할 수 있는 게 아무것도 없는 듯한 공무원 현실에 서러웠다. 아무것도 반박하지 못하는 자신을 자책하며 어리버리한 모습이 싫어 스스로에게 화가 났다(참여자 2). 민원인이 뭘 요구하면서 화를 내면 아닌 줄 알면서도 자신이 잘못 알고 있는 것 같고 실수한 게 아닐까 걱정하면서 민원인 앞에서 주눅 들었다. 이런 경험들이 반복될수록 자존감이 떨어지고 위축되어 자신도 모르게 스스로를 낮추고 다른 친구와 자신을 비교하며 스스로가 볼품없이 느껴졌다(참여자 1).

> 어디서 내 피같은 세금 빨아먹는 주제에 나한테 이래라저래라하냐면서 정말 인간 대 인간으로 대하지 않는 것 같았어요. 그냥 아랫사람, 노비 정도로 하대하는 느낌을 진짜 많이 받았어요. 우리는 을도 아니야, 나는 갑을병 병이야 병. 이러면서 너무 서러운 거예요. 공무원한테 갑질한다 갑질한다 하는데, 그냥 병 취급이에요. (참여자 6)

악성민원을 다시 겪을까봐 늘 신경이 곤두서있음. 악성민원을 여러 번 경험한 참여자는 불특정 민원인이 어떻게 돌변할지 몰라, 불안하고 눈치를 살피며 예민해졌다. 민원인이 조금만 소리를 높여도 불안하고, 전화가 울리면 이번에는 어떤 민원일까 걱정부터 앞섰다. 어떤 사람이든 못 믿고 속으로는 무슨 짓을 궁리할지 의심이 되고 경계하게 되었다.

예민해진 상태로 민원을 응대하다 보면 사소한 일에도 화가 나고 싸우게 되었다. 이전에는 싸운 적 없었던 일에도 민원인이 명령조로 이야기하면 화가 나서 싸우게 되었다(참여자 7). 악성민원이 발생하면 겪어야 하는 고통이 너무 크기에, 규정에도 없는 일을 미리 하면서 민원 자체를 줄이려고 더 일하기도 하였다.

> 민원들이 생기면 내가 어떻게 할 수 있는 것들이 없잖아요. 그래서 점점 민원이 적게 발생하는 쪽으로 보수적으로 처리하

게 되는 것 같아요. 예를 들어 고지서도 갑자기 뜬금없이 받으면 그분도 놀라서 더 난리 칠 수 있잖아요. 원래 규정상에는 미리 안내드리거나 그런 게 없어요. 근데 매번 미리 전화해서 상황을 설명해 주는 일을 추가한다던가 그렇게 대비하죠. (참여자 4)

친절 의무와 규정 준수에 따라 수동회피적으로 대응함. 민원인이 욕설을 하거나 같은 말만 끊임없이 반복하더라도 참여자는 원칙과 규정을 안내하고 하지 마시라는 소극적인 대응 외에는 막을 수 있는 권한이 없고, 대응 매뉴얼은 현장에 적용하기 어려웠다. 악성민원에 대한 대응 지침이 내려오긴 했지만, 여전히 녹음한다며 경고밖에 못하기 때문에 적극적인 대처가 어렵다는 점에서 지침이 소용이 없었다. 규정이 명확하지 않은 경우도 있었다.

참여자는 공무원으로서 친절 의무를 가지고 규정과 지침으로 정해진 범위 내에서 최선의 일을 처리하기 위해 애쓰지만 대다수의 악성민원은 해결할 수 없는 요구를 끊임없이 하기에 무력해질 수밖에 없었다(참여자 6). 반복된 좌절과 무력함에 노출된 참여자는 악성민원 상황을 최대한 빨리 끝내버리기 위해, 상황이 끝나기만을 그저 가만히 기다리고 있거나 요구하는 대로 그냥 들어주며 빨리 일을 마무리하기도 하였다(참여자 4).

설명하는 거밖에 답이 없어요. 이해하거나 받아들이거나 할 때까지 계속 설명할 수밖에 없어요. 진짜 그거 때문에 너무 답답한데 어쩔 수 없는 것 같아요. ...[중략] 돈 빨리 달라 이러시는 분들은 사실 업무 방해는 맞는데 험하게 이렇게 하는 거는 아니기 때문에 경찰 부르기가 애매한 거예요. 그런 분들은 나가라고 해도 꿈쩍 안 하고 끝까지 있어요. 자기 말 들어줄 때까지. 그렇다고 저희는 위에서 친절과 봉사를 요구하시니까 저희는 그 사이에 껴서 그냥 무기력해요. (참여자 1)

나 자신, 개인적인 관계 그리고 삶이 흔들리고 무너짐. 세 번째 구성요소인 '나 자신, 개인적인 관계 그리고 삶이 흔들리고 무너짐'은 악성민원의 부정적 영향이 업무를 넘어 개인의 내적 세계와 삶 전반에 전이되어 정서 조절 능력, 대인관계, 삶에 대한 태도까지 무너뜨리는 양상을 보여준다. 이 구성요소는 '자기 조절을 상실함', '사람이 싫어지고 개인적인 관계가 파괴됨'이라는 두 개의 하위 구성요소로 이루어져 있다.

자기 조절을 상실함. 악성민원이 반복되면서 참여자들은 사소한 자극에도 쉽게 예민해지고 짜증을 내거나 피로감을 크게 느꼈다. 스트레스를 조절하기 어려워지면서 두드러기나 두통, 유산 등 스트레스성 신체 증상을 경험하기도 했다. 또한 주변 사람에게 날을 세우고 후회하는 일이 반복되었고 감정을 조절하지 못하는 자신을 자책하였다.

엄마한테 제가 화풀이를 하는 거죠. 엄마가 저한테 뭘 물어봐도 제가 얘기를 하면 사실 엄마가 못 들을 수도 있잖아요. 그래서 엄마가 또 물어보면 그때 진짜 이전이랑 다르게 못 참고 폭발하는 것 같아요. 그게 민원인이 똑같은 거 두세 번 물어보는 거에 질려 버린 거죠. 그냥 엄마는

> 엄마인데 민원인이 똑같은 말 계속 반복하는 게 떠오른 거에요. 일부러 그런 것도 아닌데. (참여자 1)

사람이 싫어지고 개인적인 관계가 파괴됨. 반복된 악성민원은 사람에 대한 불신과 피로감으로 이어졌다. 참여자들은 타인의 말을 곧이곧대로 믿기 어려워지고 자신을 이용하려는 것은 아닌지 경계하였다.

악성민원으로 인한 피로감은 다른 인간관계로도 이어지며 개인적인 관계가 파괴되어 갔다. 가까운 친구와 주변 사람과 대화를 해도 집중을 하지 못하고, 상대방의 힘듦을 들어줄 마음의 여유가 없어 듣기 싫어졌다. 자신의 힘듦을 이해받고 나누고 싶은 마음은 있으나 주변 사람들과 쉽게 나누지 못하게 되자 서서히 입을 닫았다. 관계를 유지하는 게 버겁고, 새로운 관계를 맺기에는 기운도 없고 기대도 없어 자발적으로 고립을 선택하였다(참여자 8). 힘들어서 가족에게 털어놓아 보아도 공무원이 최고로 편한 곳이라며 공감해 주지 않았고 위로를 받지 못하기도 했다(참여자 7).

> 이제 나는 9시간 동안 얘기만 들으니까 만나는 친구가 뭐 힘들다고 이야기해도 완전 듣기 싫다 차단해 버리고, 사이가 안 좋아지고, 그런 식으로 이제 대인관계에 영향이 있었어요. 그냥 말하는 게 싫고 그냥 누워서 아무 생각 없이 쉬고 싶은데, 전화 와가지고 막 이야기하면 듣기가 싫더라고요. (참여자 7)

황폐화된 공직생활에 갇혀 탈출할 수 없음. '황폐화된 공직생활에 갇혀 탈출할 수 없음'은 참여자들의 분노, 불안, 슬픔, 우울, 무기력을 담고 있다. 생각하지 말고 일해야 하며, 부정적 감정을 억압하고 살아야 하는 것 외에 달리 방도가 없는 공직생활에서 자신을 잃어버리고 무기력에 빠진다. 이 구성요소에는 '일의 보람과 의미를 박탈당함', '공무원 경력으로는 갈 데 없고 할 게 없음', '스트레스와 심리적 고통은 개인의 몫으로 떠넘겨짐', '반복되는 좌절에서 벗어날 수 있다는 희망조차 사라진 무기력에 빠짐'의 하위 구성요소를 포함하고 있다.

일의 보람과 의미를 박탈당함. 전체 민원 중 악성민원이 차지하는 비율은 5~10%에 불과하더라도 참여자들은 그로 인한 감정 소모와 업무 지연이 너무 크다고 느꼈다. 그로 인해 정작 도움이 필요한 민원들을 처리하는 순서가 계속 밀리고 업무는 가중되었다. 다른 업무 중에도 마무리되지 않은 악성민원 관련 일들이 계속 생각나서 제대로 집중하기 어려워 업무 처리에 어려움을 겪었다.

공무직에 대한 초기의 기대와 사명감은 점점 퇴색되어 갔고, 욕설과 반말을 듣는 상황에서 자부심과 성취 의욕은 급격히 떨어졌다(참여자 2). 일을 열심히 배워서 성취하고 싶은 의욕도 사라졌고 봉사하는 마음도 민원인들의 욕설과 반말에 의해 사라졌다(참여자 9). 의욕도, 의미도, 보람도 잃어버린 참여자는 이제 무덤덤하고 형식적으로 민원인을 응대하였다. 감정의 동요를 줄이기 위해 무표정하게 일을 하게 되었고, 더 이상 감정 소모를 하기 싫기에 어떤 민원이든 최대한 거리를 두고 일했다.

> 처음에 되게 친절하게, 의욕이 넘쳐가지고 처음이니까 잘하고 싶잖아요. 그렇게

> 했는데 이제 막 당한 거에요. 그래서 어느 순간 이게 되게 무표정하게 돼요. ...[중략] 안 좋게 대하는 사람들이 있어서 일하면 기분이 확 나빠지니까 이걸 내가 태도를 어떻게 해야될까를 많이 생각했던 것 같아요. 기분이 확 나빠지지 않게 적당히만... 그래서 이제 무표정을 지어요. (참여자 5)

공무원 경력으로는 갈 데 없고 할 게 없음. 참여자들은 일의 의미가 희미해지자 공무에 대한 회의감이 커졌고, 반복되는 스트레스로 소진되어 갔다. 민원 전화가 잦은 시기가 되면 잠들기 전부터 일하기 싫은 마음이 들고, 일 자체가 너무 싫어서 '난 왜 여기 왔을까' 하는 후회와 자괴감이 심하게 들며, 심각하게 퇴사를 고민하였다(참여자 4). 그러나 현실적으로 공무원 경력은 다른 회사에서 인정받기 어렵기 때문에 더욱 절망스러워졌다.

> 이 굴레를 벗어나는 방법은 공무원 집단에서 벗어나야겠다 싶어서 이직 생각을 진짜 많이 해봤는데 공무원은 이직해도 공무원밖에 없어요. 밖에 회사 가면 경력으로도 안 쳐줄걸요. 할 수 있는 것도 없고, 전공도 딱히 메리트도 없고요. 나이도 이미 먹을 만큼 먹어서 일반 회사에선 싫어할 테니 갈 곳 하나 없죠. (참여자 6)

스트레스와 심리적 고통은 개인의 몫으로 떠넘겨짐. 참여자는 악성민원 대응 후에 그 상황에서 잠시 벗어나 커피나 담배로 감정을 가라앉히려 노력하였다. 스트레스가 심할 경우 연차를 내서 직장을 벗어났다. 보직 변경이나 2년마다 돌아오는 인사이동만을 기다리며 현재의 고통을 버티자고 다짐하지만, 그조차 어려울 때는 휴직을 신청하였다. 복직 후 다른 부서로 발령이 나니 좀 괜찮지 않을까 기대했지만 막상 일을 해 보니 결국은 제자리였다(참여자 8).

참여자들은 그때의 고통을 잊기 위해 경험에 대한 이야기를 일절 하지 않았다. 도떼기시장 같은 근무 환경에서 진상 민원인이 언제 걸릴지 모르니 늘 마음이 긴장하고, 언제 화낼지 모른다는 불안감을 견디는 일상을 살아내기 위해서 매일 집에서 술을 마셨다(참여자 5). 때로는 혼자만의 공간에서 울어도 보고 물건을 집어던지고 소리를 지르면서 화를 내며 어떻게든 감정과 스트레스를 풀어보려고 하였다. 하지만 스트레스는 해소되지 않고 상황은 여전히 반복되어 스트레스가 다시 쌓여만 갔다.

> 말을 하면 그때 감정들이 떠오르고 올라오니까 차라리 말을 안하고 잊으려고 했던 것 같아요. 대처하기보단 그냥 터져나오지 않도록 그냥 안고 가만히 있는 거죠. 그냥 혼자 속앓이 하면서요. 장기적으로 보면 나를 그냥 파괴하는 일이긴 한데 그 당시에는 힘드니까 더 표출하기가 어려웠던 것 같아요. 나도 모르게 우는 게 싫으니 감정을 그냥 안 느끼려고 계속 표출도 안 했어요. (참여자 1)

반복되는 좌절에서 벗어날 수 있다는 희망조차 사라진 무기력에 빠짐. 악성민원 경험의 충격과 끝없는 반복, 그리고 조직에 자신을 돕는 사람이 하나도 없다는 소외감과 해결할 수 없다는 절망 앞에서 무기력과 우울의 악순환에 빠졌다. 인터넷 신문고를 통해서 동일한 사람이 계속 똑같은 글을 반복적으로 올

리고 답변을 달아도 계속 반복되니까 피 말리는 느낌을 받으면서 '이 직업을 그만두지 않은 이상 이 스트레스는 계속되겠구나'싶어 절망했다(참여자 5).

직장에서 이미 에너지가 다 고갈되었기에 하고 싶은 게 있어도 포기하고 집에서 유튜브만 틀어놓고 가만히 누워 있기만 하였다. 스트레스를 해소하며 버텨 보려고 운동이나 마음 수양 같은 방법을 시도하지만, 다음 날 회사를 가면 악성민원은 또 발생하기 때문에 스트레스가 해소되지 않고 회복도 되지 않았다. 결국에는 회복을 위해 노력할 의지조차 사라졌다.

> 최근 돌려보낸 한 분은 소송 단계가 끝나면 다음 달, 다다음 달이면 그분을 또 봐야 해요. 그것도 계속 끝나지 않으니까 계속 떠오르고 이분을 도대체 내가 어떻게 처리해야 하나 막막해요. 이게 딱 마무리될 수 있으면 차라리 깔끔하게 잊을 수 있을 것 같은데 언제 끝날지도 모르고 계속 지속되다 보니까 지쳐요. (참여자 4)

무너지지 않고 생존하기 위해 나를 돌보고 단단해지려 함. '무너지지 않고 생존하기 위해 나를 돌보고 단단해지려 함'은 참여자들이 악성민원 대응 경험으로 인해 절망과 무기력감을 느끼지만, 어느 순간 자신을 돌보며 상황을 통제하고 그 안에서 어떻게든 살아남으려 애쓰는 모습에 관한 기술이다. 이 구성요소에는 '나를 돌보거나 주위에 도움을 요청함', '나와 내 가족을 지키기 위해 단단해지기로 결심함'의 하위 구성요소를 포함하고 있다.

나를 돌보거나 주위에 도움을 요청함. 참여자들은 어느 순간부터 고통을 꾹 참고 견디는 것만으로는 더 이상 버틸 수 없다는 사실을 인식하게 되었다. 그들은 감정을 억누르고 버티는 대신, 스스로를 돌보고 감정을 흘려보내기 위한 시도들을 시작했다. 생각을 비우기 위해 달리기, 축구, 요가 같은 운동을 시작했다. 운동을 하며 몸을 쓰면 머리가 깨끗이 비워지는 느낌이 들고 꾸준히 운동을 하면서 민원 처리 시 화가 덜 나는 변화를 체험했다. 운동 외에도 취미 활동에 집중해 보거나 일부러 몸을 쓸 수 있는 청소, 설거지 같은 집안일을 하며 생각을 떨쳐내기도 했다. 몸을 쓰는 일을 하면 생각이 안 나고 몸이 피곤하면 잠도 빨리 잘 수 있었다(참여자 9). 명상이나 종교 관련 영상들을 보며 마음을 진정시키고 다스리려고 노력해 보기도 했다.

지침이 숙달되고 업무 지식이 쌓이면 악성민원을 잘 대처할 수 있지 않을까 싶어 퇴근 후에도 업무 관련 지침과 사례들을 집중해서 공부하였다. 적어도 공부하는 동안에는 집중하니까 고통스러운 감정도 잘 안 들었다(참여자 4). 무기력하고 우울하여 고립을 선택했던 참여자는 고통에서 벗어나기 위해 주변에 도움을 구하였다. 원래 힘든 얘기를 잘 털어놓지 않았지만 의지할 수 있는 동료나 가족에게 토로하고 조언을 구했다. 정말 힘들 때는 자살예방센터 같은 상담기관을 찾거나 병원 진료를 받고 약을 복용하였다. 스스로를 지키고 살아남기 위해 상위기관이나 윗선에 악성민원으로 인한 문제를 제기하거나 도움을 요청하기도 하였다.

어려움을 인정하고 대처해 나가기 위해 그동안 해 보지 않은 대처 방법을 찾아 움직이기 시작하였다. 고통을 덜어 주고 문제 해결에 효과적인 대처 방법이라는 것보다 스스로

를 위해 무엇이든 시도를 해봤다는 것이 유효하였다.

> 사실 이제 운동하게 된 것도 잊으려고. 퇴근하고 이제 생각이 계속 나고 두드러기도 나고 하다 보니까 이제 방법으로 유산소 운동을 해야 한다고 해서 그때부터 축구를 했거든요. 축구도 하고 달리기 이런 것도 해서 뭐 하다 보니까 잡생각도 안나고. 확실히 축구할 때 재미가 있으니까 그 시간에는 생각이 안 나고 두드러기도 덜 나는 것 같 지금도 계속 운동하고 있어요. 사실 최근에도 민원처리 하다보면 화가 나긴 했었는데 옛날보다는 화가 이제 받아들이게 되고. (참여자 7)

나와 내 가족을 지키기 위해 단단해지기로 결심함. 악성민원으로 인한 고통 속에서 참여자는 지키고 싶은 가치를 깨닫고. 변화하고자 하는 의지를 다지는 계기를 만나게 되었다. 악성민원으로 인한 스트레스로 자신도 모르게 가족들에게 화를 내버린 한 참여자는 가족에게 나쁜 사람이 되지 않기 위해 자신을 변화시키겠다고 결심하였다. 다른 참여자는 강하고 유능해지고 싶다는 자신만의 인생 목표를 떠올리고. 스스로 변하고자 다짐하고 실천하기 시작했다.

상황을 받아들이고 스스로를 돌볼 수 있는 사람은 자신뿐임을 깨닫는 과정을 통해 스스로가 할 수 있는 일에 집중하였다. 자신의 감정을 존중하고, 억누르지 않는 것이 회복에 필요하다는 것을 깨닫기도 하였다. 연차가 쌓이면서 자신이 어떻게 할 수 없는 상황이라는 걸 수긍하고, '자신이 부족해서 그렇다'는 생각을 내려놓은 뒤, 자신이 할 수 있는 일과 스트레스를 푸는 방법에 집중하였다(참여자 9).

> 주말에 애랑 같이 축제장에 돌아다니고 있는데 애가 옆에서 보채니까 갑자기 저도 모르게 애한테 화를 확 내버리더라고요. 가족들이 저 인간 왜 저러나 그랬겠죠. 애나 와이프한테 굉장히 미안했고 그때 생각을 많이 했죠. 아 이러면 안되겠구나. 내가 여기서 받는 스트레스를 해소하지 못하고 끙끙 앓고 있으면 나한테 이게 너무 큰 손해다. 내가 진짜 단호하게 끊어내지 않으면 내가 죽거나 아니면 내 가족한테 내가 나쁜 사람이 되겠구나 그때 그런 생각으로 결심이 섰어요. (참여자 2)

직장 내 지지체계가 버팀목이 됨. '직장 내 지지체계가 버팀목이 됨'은 악성민원 대응으로 인한 소진과 위협 속에서, 또는 외상을 입고 자아가 취약해진 상태에서 분투할 때, 참여자들이 동료와 상사, 때로는 민원인으로부터 받은 인정과 지지를 통해 감정적으로 버텨낼 수 있었던 경험을 담고 있다. 이 구성요소는 '동료와 민원인이 나를 알아주고 지지해주어 힘이 됨'의 하위 구성요소로 이루어져 있다.

동료와 민원인이 나를 알아주고 지지해주어 힘이 됨. 상사나 선배가 앞에 나서서 공격적인 민원인으로부터 참여자를 분리해 주고, 민원인을 달래면서 참여자를 보호하였다. 덕분에 스스로 진정할 시간을 가질 수 있었다(참여자 9). 멘토링 제도로 만난 멘토가 강성민원 해결 방법을 알려주어 악성민원을 단호하게 대처하는 방법을 배웠다.

동료와는 억눌린 감정을 날감정 그대로 욕설과 함께 내뱉으며 감정을 풀어내고, 서로 공감했을 때 스트레스가 조금 가라앉았다. 가끔이지만 정말 고맙다며 일부러 전화를 해 주는 민원인과, 열심히 노력하는 모습을 알아주는 동료들 덕분에 웃음이 나고 일할 맛도 생겼다.

> 전화로 막 항의하고 이러는 그 순간은 괴롭지만, 끊고 나서 주변 동료들이랑 얘기하면서 같이 짜증을 풀 수 있으니까 전보다 훨씬 나은 것 같아요. 주민센터에서 공통 업무를 같이 나눠서 하기 때문에 같이 공감할 수 있는 게 많아진 게 장점인 것 같아요. (참여자 1)

악성민원에 고군분투하며 공무원인 나를 지켜내기. 일곱 번째 구성요소인'악성민원에 고군분투하며 공무원인 나를 지켜내기'는 참여자들이 폭력의 상흔이 남아 있는 나 자신의 존엄성과 공무의 가치를 지키기 위해 현재진행형인 악성민원에 고군분투하는 모습에 대한 기술이다. '폭력의 상처와 무기력은 회복되지 않고 여전히 쓰라림', '적극적이고 당당하게 대응함'의 하위 구성요소를 포함하고 있다.

폭력의 상처와 무기력은 회복되지 않고 여전히 쓰라림. 일부 참여자는 악성민원이 남긴 심리적 폭력의 상처를 억누른 채 살아갔다. 의식적으로 상처받은 감정을 외면하고 무기력함을 부정해보려 하지만, 비슷한 민원을 다시 접하면 과거의 충격이 되살아나 여전히 힘들었고 감정은 요동쳤다. 최대한 유사한 자극을 피하려고도 하지만, 그 장소만 지나가도 힘들었다(참여자 8). 불쑥 떠오르는 과거의 감정들이 잔향처럼 머물며 또다시 감정적 동요와 충격을 경험하기도 하였다. 참여자의 마음에 묻어 둔 폭력의 상처는 작은 자극에도 건드려졌고 그럴수록 더욱 회피하려 하였다. 무기력을 부정할수록 마음은 냉담해졌다.

> 늦게 공부해서 이제 공무원이 되어 경험도 없이 들어왔는데 이런 헬이니까.. 헬게이트가 열렸으니까, 제가 여기에 대해서 아무 경험이 없는 상태에서 이렇게 쭉 가게 되는 거잖아요. 사람이 좀 많이 이렇게 위축되어 있어요. 주눅 들고. 그런 걸 당하다 보니까 그러니까 다른 생각을 할 약간 희망적인 생각을 할 기운이 없달까.. 마음에 좀 힘이 없달까? (참여자 5)

적극적이고 당당하게 대응함. 일부 참여자에게는 반복적으로 악성민원을 겪는 시간이 심리적 고통만 주지는 않았다. 심리적·육체적 고통을 견디고 회복하려는 노력과 꾸준히 업무 경험을 쌓아 가던 참여자는 나름대로 업무가 숙달되고 경험치가 쌓이며 자신감이 생겼다. 근무 초반에는 모든 일들을 다 처리해야만 할 것 같고, 해결하지 못하면 더 큰 문제가 발생할 것 같은 두려움에 시달렸지만, 점차 생각보다 별일이 안 일어나는 것을 확인하면서 무덤덤할 만큼 스트레스와 민원에 맷집이 생겼다(참여자 4).

여전히 악성민원에 화가 나고 예전 기억이 떠올라서 힘들기도 하지만 참여자들은 단호한 대처로 자신을 보호하고 경계를 세웠다. 민원인이 위협적으로 나오더라도 눈을 더 똑바로 뜨고 법적인 원칙을 명확하게 설명했다(참여자 9). 똑같은 말만 계속 반복하고 억지만 부리는 악성민원에 대해, 지침에는 나와 있지

않지만 용기 내어 더 이상 해 줄 수 있는 것이 없다고 안내하며, 바쁘다고 하고 먼저 전화를 끊기도 했다. 단호한 대처를 통해 공무원들은 일에서 주도권을 가지고 있고 무력하거나 무능하게 당하지만 않았다는 생각에 덜 흔들리게 되었다(참여자 1). 나아가 대처할 수 있게 된 이후 마음의 여유가 생겨서 민원인이 아무리 욕을 하고 화를 내도 웃어넘길 수 있었고, 긴장은 되더라도 버틸 수 있었다. 대처하고 있는 스스로에게 '할 만큼 했다', '고생했다'며 스스로 위로하고 그런 자신을 신뢰했다.

> 결국에는 나도 같이 화내거나 전화를 끊는 것 같이 상황에 대응하는게 도움이 됐던 것 같아요. 그러면 찝찝함도 있긴 하지만, 적어도 후회는 안하고 무기력하게 당하지만은 않았다는 게 좀 스트레스가 줄어드는 데 도움이 되었던 것 같아요. 그냥 당할 때는 정말 왜 나는 이렇게 대처도 못하고 쩔쩔매고 당했을까 하며 스스로한테 화가 났는데, 스스로에게 당당할 수 있는 것도 있고. 할 만큼 했다, 고생했다, 잘 대응했다 이러면서 스스로 위안도 해줄 수 있게 되었어요. (참여자 2)

민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험에 대한 일반적 구조

Giorgi(2004)는 전체 참여자들의 관점에서 파악된 경험을 통합하여 본질적인 의미를 구성요소 간의 관계로 나타내는 것이 필요하다고 제언하였다. 그림 1은 전체 참여자의 경험을 통합하여 진술한 일반적 구조로 표현한 것이다.

민원공무원은 일선 행정의 최전선에서 시민을 직접적으로 마주하는 공적 역할을 수행한다. 그러나 악성민원에 대응하는 과정에서 참여자들은 행정 서비스 제공자가 아닌, 반복되는 위협과 모욕의 대상이자 감정풀이의 대상으로 전락했다. 민원 현장에서 마주하는 악성민원은 단순한 무례나 일탈의 수준을 넘어섰다. 민원인의 언어적 · 정신적 폭력, 반복적인 억지 요구, 신체적 위협과 같은 폭력적 행위는 참여자에게 극심한 심리적 충격과 위협감을 주었다. 악성민원에 대응하면서 참여자는 공포, 분노, 당혹감, 무력감 등이 뒤섞인 감정에 휩싸였고, 신체적으로는 극도의 긴장, 두통, 해리 증상이 나타났다. 상황 종료 이후에도 감정은 식지 않은 채 이어졌고, 반복적으로 장면이 떠오르며 반추와 자책, 불면 및 신체화 증상으로 악화되었다. 악성민원으로 인한 강렬한 충격과 고통은 단회성에 그치지 않고 예기치 않게 발생하기에 심각성이 커졌다.

여기에 더해지는 또 다른 심리적 · 정신적 고통은 그러한 상황에서조차 끝까지 친절을 유지해야 한다는 제도적 의무와 조직의 방관적 태도 속에서 홀로 버텨야 하는 현실이었다. 조직은 실질적인 보호와 지지를 제공하지 않기 일쑤였다. 상사는 침묵했고, 동료는 각자도생 중이었으며, 체계는 민원인의 편이었다. 이러한 상황에서 참여자들은 스스로를 '민원인이 갑인 공직문화에서 을도 아닌 병(丙)'에 비유하며, 인간으로서의 존엄과 직무 전문성 모두가 부정당하고 심리 내적 세계가 손상되어 갔다.

조직은 민원을 만들지 말라고 압박하고, 현실성이 떨어지는 매뉴얼에 의존해야 하는 상황은 참여자에게 조직이 자신을 보호할 의지도, 능력도 없다는 메시지로 받아들여졌다. 이

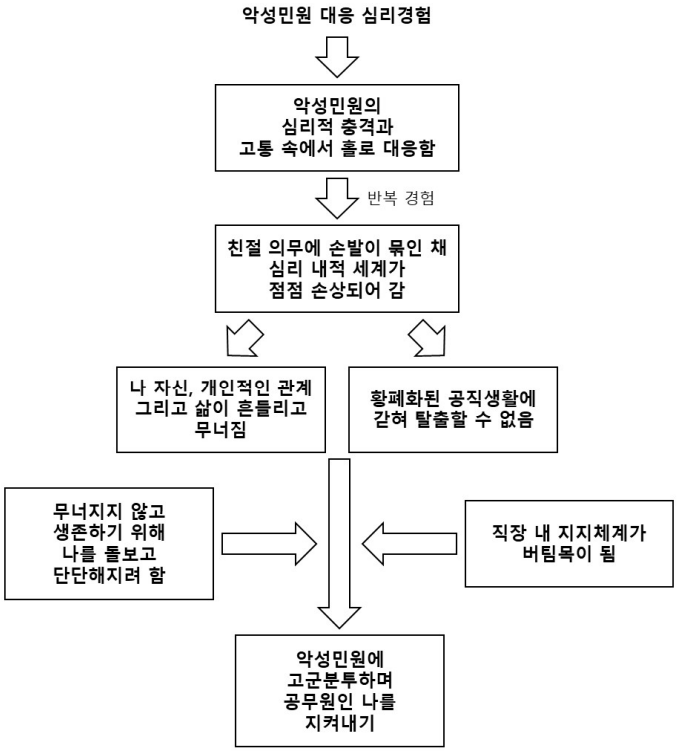


그림 1. 민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험에 대한 일반적 구조

로 인해 자신의 역할이 무시되고 있다는 깊은 좌절과 혼란을 경험하였다. 이는 공무원으로서의 정체성을 심각하게 흔들며, 조직에 대한 신뢰를 붕괴시키는 결정적 계기로 작용하였다. 이러한 조직 맥락은 사건의 충격을 외상적 경험으로 고착시키는 촉매로 작용하였으며, 외상 경험은 더욱 고립적이고 파괴적인 방식으로 내면화되었다.

악성민원이 반복될수록 참여자는 심리적 충격에 점차 둔감해지는 한편, 내면에는 만성적인 불안과 긴장이 축적되었다. 자존감 저하, 자기 비난, 대인관계 회피, 신체적·심리적 탈진, 만성 긴장 상태가 지속되면서, 이는 일상생활 전반에 침투하여 삶의 기반 전체를 흔들었다. 사회적 관계는 위축되고 고립되었으며, 정서적 냉담과 신체적 피로는 업무뿐 아니라 개인의 삶 영역까지 침식하였다. 이러한 경험은 단순한 직무 만족도 저하에 그치지 않고, 정서적 안정과 신체적 건강, 사회적 관계, 그리고 삶의 의미 전반을 침식시키는 총체적 위기로 작용하였다.

동시에 참여자에게 일의 보람은 점차 희미해져 갔고 반복되는 좌절 속에서 무기력이 깊어졌다. 봉사와 사명감으로 시작했던 공무는 탈진하지 않기 위해 무표정과 거리두기로 자신을 방어해야 하는 대상이 되었다. 이직을 꿈꾸지만, 공무원 경력이 민간에서 인정받지 못하는 현실은 탈출 의지를 체념으로 바꾸었고, 공직생활은 심리적 감옥에 갇힌 것처럼 느껴졌다. 스트레스는 개인의 몫으로 남겨졌

다. 휴식과 휴가로는 회복되지 않았기에 감정을 억압하고, 스스로를 마비시켜서 일상을 버텨냈다. 탈출구 없는 공직생활 속에서 무기력과 냉소, 자기파괴적 충동이 자리를 차지하였다.

개인의 온전성이 파괴되는 경험 속에서도 참여자는 일상을 회복하고자 하는 시도를 멈추지 않았다. 운동, 집안일, 취미 등 몸을 움직이는 활동을 통해 생각의 고리를 끊고 감정의 동요를 가라앉히려 노력하였다. 상담, 정신과 진료, 자기돌봄 콘텐츠 등을 통해 내면의 고통을 치유하려고 노력하였다. 악성민원으로 인한 고통의 밑바닥까지 내려갔을 때, '이대로는 안 되겠다'는 결심을 하며 삶의 태도와 방향을 재정립하였다. 참여자는 참을 수 없는 고통을 직시했을 때 내적 동기를 발견하고, 감정을 억누르기보다는 수용하며, 자책보다는 자기돌봄을 선택하였다.

조직 내 지지체계는 무너지지 않도록 해 주는 버팀목이 되었다. 악성민원 대응 상황에서 상사의 개입은 참여자가 민원인으로부터 분리되어 정서적 안정을 회복할 수 있는 골든타임의 기회가 되었다. 멘토를 통해 악성민원 대처법을 배우거나, 동료들과 함께 억눌린 감정을 풀어내는 시간은 회복의 단초가 되었다.

참여자들은 역경의 터널을 지나가고 있었다. 악성민원은 여전히 발생하고 있으며, 공무원을 보호할 실질적 대책은 아직 현장에까지 도달하지 못하였다. 일부 참여자는 폭력의 상처와 무기력을 치유하거나 회복하기보다는, '극복해야 한다'고 여기는 사회적 통념에 따라 상처를 억압하고 무기력을 부정하였다. 악성민원으로 인한 심리적 고통을 의식적으로 잊으려 노력했지만, 마음속에 묻어 둔 폭력의 상처는 작은 자극에도 쉽게 건드려졌다.

시간이 흐르면서 일부 참여자들은 악성민원으로 인한 역경의 터널을 지나며 경험이 쌓이며 업무가 숙달되면서 자신이 잘 해낼 수 있을 거란 자신감이 생겨 현명하게 대처할 수 있게 되었다. 억지를 부리고 화를 내는 민원인이 오더라도 주눅 들지 않고 단호하게 대처할 수 있게 되었으며, 자신을 보호하기 위해 할 수 있는 것을 다 한 뒤에는 먼저 상황을 종료시키며 적극적으로 맞대응하였다. 이는 단순히 매뉴얼에 의존하는 소극적 태도를 넘어, 민원 상황의 맥락 안에서 자율적으로 자신을 보호하고 대응하려는 주체적 실천으로 작용하였다. 여전히 악성민원을 마주하면 두려움과 분노, 과거의 상처로 인한 쓰라림이 느껴졌다. 그러나 이전보다 공무원으로서의 역할을 더 주체적으로 감당하고 있다는 감각을 회복해 나갔다. '할 만큼 했다', '잘 대응했다'는 자기 격려는 자기 신뢰의 토대가 되었으며, 이는 일상 회복의 기반이 되었다.

민원공무원의 악성민원 대응 과정의 심리 경험에 대한 본질적 의미를 한 문장으로 표현하면, '악성민원 대응 과정에서 심리적 충격과 고통으로 자아가 취약해지고, 일과 삶이 무너질 것 같은 역경 속에서도 공무원인 나를 지켜내기'였다.

논 의

본 연구는 Giorgi의 기술적 현상학 방법을 적용하여 민원공무원의 악성민원 대응 경험의 본질과 구조를 탐색하였다. 연구참여자는 악성민원을 대응하며 어려움을 겪은 민원공무원 중에서 자발적으로 연구 참여에 동의한 9명이었다. 예비연구로 면접 질문을 수정하고 반구

조화된 심층면접으로 자료를 수집하였다. 연구 결과 75개의 의미 단위, 17개의 하위 구성요소, 최종적으로 7개의 구성요소를 도출하였다. 그리고 전체 참여자들의 관점에서 파악된 경험을 통합하여 본질적인 의미를 구성요소들의 관계로 서술하였다. 이러한 연구결과로부터 도출된 주요 논의는 다음과 같다.

첫째, 연구참여자들은 민원공무원으로서 악성민원을 대응하며 외상적 스트레스 수준의 심각한 심리적 충격과 고통을 경험하고 있었다. 해결할 수 없는 문제를 해결해 달라고 요구하고, 자신의 요구가 받아들여질 때까지 억지를 부리며 언어적·신체적 폭력으로 위협하는 등의 악성민원에 대응하는 동안 참여자들이 경험한 심박 증가, 근육 긴장, 즉각적 회피 충동 등은 McNaughton과 Corr(2004)가 말하는 투쟁-도피 체계(Fight-Flight System) 반응과 일치한다. 일부 참여자는 부동화 혹은 해리적 반응을 보였으며, 이는 Porges(2007)가 설명한 보다 원초적인 생존 반응과 유사한 양상이다. 이러한 악성민원 대응 순간의 신체적, 심리적 반응은 교사의 교권 침해, 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험, 청소년동반자의 직무외상 연구(권성민, 2024, 박아가페, 박창우, 2018; 양창훈, 이지연, 2020; 장일영, 기영화, 2020)의 결과에서 나타난 증상과 유사하였다.

더욱이 악성민원 대응은 대인외상적 특징을 가지고 있었으며, 단일 사건으로 종료되지 않고 충격이 반복되었다. 이로 인해 참여자는 외상 기억의 침습, 외상 자극에 대한 회피, 인지와 기분의 부정적 변화, 과각성 등으로 특징되는 외상후 스트레스 장애(PTSD)와 유사한 증상을 겪고 있었다.

둘째, 공공기관의 조직 구조와 공직문화가 공무원의 심적 부담을 악화시키는 요인이면서 피해자인 공무원에게 이차적 외상환경으로 작동하였다. 참여자들은 친절 의무와 규정 중심의 행정체계, 민원 대응체계의 부실함, '민원인은 갑, 공무원은 을'이라는 암묵적인 위계, 기피 업무의 순환적 배치, 소극적이고 관망적인 상사 및 동료의 태도 등으로 인해 조직에 대한 신뢰를 상실하였다. 일부 참여자에게는 조직의 방기와 침묵이 악성민원과 다를 바 없는 심리적 외상으로 작용하였다. 이러한 결과는 조직의 측면을 지지나 지원의 부족으로 단순하게 간주할 것이 아니라, 외상 상황에서 피해자를 재희생화하고 존엄성을 손상시키는 이차적 외상환경으로 작동함을 의미한다(Herman, 1992). 악성민원을 공무원 개인의 직무스트레스로 환원하거나 인내를 요구하는 조직의 태도와 조직문화는 재고되어야 한다.

다행히 정부는「민원 처리에 관한 법률 시행령」(2024)을 개정하고, 2025년 '민원행정 및 제도개선 기본지침'을 전국 행정기관에 배포하였다. 지침에는 각 기관이 조치해야 할 민원 전화 전수 녹음, 권장 시간 설정, 출입제한·퇴거 조치 등 악성민원 방지 대책과 지방자치단체의 자치민원 강화 방안이 포함되었다. 정부의 노력이 공무원의 심적 부담과 이차적 외상환경을 예방하는 데 실효성이 있으려면, 제도의 실행에 대한 지속적인 모니터링과 평가 연구가 요구된다. 동시에 피해 공무원의 치유와 회복을 위한 제도와 개입 방안은 별도로 마련되어야 할 필요가 있다.

셋째, 참여자가 악성민원에 대응하면서 경험한 외상적 스트레스는 시간이 흐르며 직장생활과 개인적 삶에 악영향을 미쳤다. 관여하지 않는 조직 분위기 속에서 반복적으로 악성민원에 대응했던 참여자는 PTSD와 유사한 증상뿐만 아니라 직업적 자긍심이 흔들리고, 악

성민원에 대한 예기불안에 시달리며 수동회피적인 대응을 하면서 좌절의 연속으로 무기력해졌다. 악성민원에 탈진되지 않기 위해 방어적으로 대응하였으며, 직업 정체성은 점차 희미해져 갔다.

악성민원의 영향은 직장 내 경험을 넘어 개인의 삶 전반으로 확장되었다. 감정 조절의 어려움은 대인관계의 위축과 가족과의 갈등으로 전이되었으며, 일상과 관계 유지의 문제로 고립감이 커졌다. 결국 악성민원의 악영향은 '나 자신, 개인적인 관계 그리고 삶이 흔들리고 무너짐'과 '황폐화된 직장생활에 갇혀 탈출할 수 없음'으로 나타났는데, 이 구성요소는 광범위한 자기체계의 손상을 의미하였다. 이러한 결과는 외상 경험이 성격 변화를 초래한다는 선행연구(Grinker & Spiegel, 1945; 장재현, 이기학, 2013)와 맥을 같이한다. 악성민원은 직장 폭력으로 인한 대인 외상으로 지속적이고 반복적인 특징이 있다. Herman(1992)은 반복적이고 만성적인 대인 외상을 복합 외상이라는 개념으로 구분하여 접근할 것을 제안하였다. 복합 외상은 인지 · 정서 · 행동 · 의미 체계 등 한 사람의 전 영역에 부정적 변화를 일으키며, 외상으로 인한 자기의 변화는 자기 인식의 변화나 타인과의 관계 변화 등 광범위한 자기체계의 손상으로 나타난다(Harter, 1999). 일터에서 발생한 악성민원으로 인한 외상 경험은 직장생활을 심리적 감옥으로 만들었으며, 악성민원의 부정적 영향은 개인생활로 전이되어 삶을 무너뜨렸고, 이는 다시 직장생활에 영향을 미쳤다. 일이 흔들리면서 개인의 삶이 흔들리고 되먹임의 악순환이 개인의 심리 내적 세계의 핵심인 자기체계를 손상시키고 있었다.

넷째, 참여자들은 악성민원이라는 외상적 사건에 PTSD와 유사한 증상과 자기 체계의 손상으로 고통받으면서도, 자신만의 내 · 외적 자원을 활용하여 악성민원에 대응하고 자신을 보호하고 지키려고 노력하였다. 본 연구는 외상후 적응 과정을 시간 경과에 따라 종단적으로 추적하지는 않았으나, 참여자의 진술을 통해 Galatzer-Levy 등(2018)이 제안한 외상후 적응 궤적 유형과 유사한 양상이 관찰되었다. 이는 악성민원 경험 이후 심리 반응의 경과를 이해하는 유용한 틀을 제공한다. 연구 참여자의 개별 사례를 살펴보면, 참여자 중에서 악성민원을 대응하면서 큰 심리적 고통이나 증상이 거의 없이 사건 이전과 이후 심리적, 신체적 기능이 안정적으로 유지되는 탄력성(resilience) 궤적을 보인 경우는 없었다. 이는 악성민원으로 인해 어려움을 겪은 공무원을 참여자로 모집했기 때문으로 보인다. 대부분의 참여자는 사건 직후 심리적 충격과 기능 저하를 경험했으나, 시간이 지남에 따라 점차 정서적 안정감과 자기 통제감을 회복해 나가는 회복(Recovery) 궤적을 보였다. 이는 단순한 증상의 감소를 넘어, 자기돌봄 전략의 형성, 타인에 대한 신뢰의 회복, 역할 수행에 대한 재정의를 포함하는 적응 과정이었다. 안타깝게도 일부 참여자는 사건 직후부터 지속적으로 높은 수준의 심리적 고통이 이어지는 만성(Chronic) 궤적을 보였다. 이들은 탈출구 없는 공직에서 무기력에 빠지며 회복을 위한 의지를 상실한 채 고통을 견디고 있었다.

'악성민원에 고군분투하며 공무원인 나를 지켜내기' 구성요소는 회복의 궤적만을 반영하지는 않는다. 일부 참여자는 업무가 숙달되고 경험이 쌓이면서 자신감을 회복하고, 적극적이고 당당하게 대응함으로써 무력함에서 벗어나 자기 보호 능력과 주체성을 재확립하였

다. 이는 외상 사건을 겪었지만 심리적 기능 수준을 회복하고 안정적으로 유지하는 회복의 양상으로 해석될 수 있다(Aldwin & Yancura, 2004). 하지만 일부 참여자에게 폭력의 상처는 회복되지 않고 여전히 쓰라렸다. 참여자의 직장은 악성민원이 언제 발생할지 모르는 일선 행정의 최전선에 있고 악성민원의 상처가 회복되지 않은 채 다시 외상을 경험하며 고군분투하고 있다.

다섯째, 참여자들은 악성민원으로 인한 극심한 스트레스를 관리하기 위해 운동을 하고, 기분을 전환하는 활동을 하거나, 주위에 도움을 요청하는 등 자기돌봄을 시작하였다. 참여자들의 자기돌봄은 무너지지 않고 생존하기 위한 것이었다. 교사, 사회복지사 등 대인 서비스 전문직의 소진 예방을 위한 자기돌봄의 필요성은 선행연구(강현주, 이홍숙, 최한나, 2016; 오승환, 한은영, 김유경, 2024; 최선우, 변상해, 2020; 홍기묵, 김광운, 2012)에서 반복적으로 확인되고 있다. Skovholt 등(2001)은 자기돌봄을 상담자가 타인과 건강한 상호작용을 위해서 자신의 정서적 욕구를 수용하고 자신의 안녕을 스스로 유지하는 것이라고 정의하였다. 감정을 억누르기보다는 수용하고, 자책하기보다는 자신의 안녕을 챙기려는 참여자들의 노력으로 심리 내적 세계의 자연적인 치유가 시작되었다.

일부 참여자는 고통의 밑바닥까지 내려갔을 때 이대로는 안 되겠다는 결심을 하였다. 참여자들이 ‘가족과의 관계’, ‘업무에서 유능해지고 싶음’, ‘내 의지로 선택하는 삶’과 같은 가치를 재발견한 경험은, Deci와 Ryan(2000)이 제시한 기본 심리 욕구(관계성, 유능감, 자율성)가 외상 상황에서도 핵심 회복 동력으로 작용한다는 주장과 맥을 같이한다.

참여자들은 악성민원이라는 외상 사건을 경험하는 초기에 자기 자신을 무기력한 피해자로 바라봤다. 고통과 상처를 누르고 최소한의 일상을 유지하였다. 시간이 흐르면서 더 이상 무너지지 않기 위해 자기를 돌보고 자신에게 가장 소중한 욕구를 내면에서 찾아내면서 피해자 관점에서 벗어나기 시작했다. 외상후 성장 이론에서는 이 과정을 외상 경험으로 붕괴되어가는 삶의 신념체계를 재정비하는 의도적 반추라 한다(Follette & Pistorello, 2007; Joseph, 2018; Tedeschi & Calhoun, 2004). 무너지지 않고 생존하기 위해 자기를 돌보고 나와 내 가족을 지키기 위해 단단해지려고 결심하고 노력한 실천들은 악성민원에 고군분투하며 공무원인 나를 지켜내기 위한 내적인 힘으로 작동하였다.

여섯째, 상사의 보호와 동료의 지지와 공감은 악성민원 대응으로 인한 심리적 충격과 고통을 완화하고 견디게 해주는 지지체계로 작동하였으며, 일상으로의 회복을 촉진하였다. 이러한 연구 결과는 선행연구에서 상사의 지지 및 지원, 동료의 지지, 조직지원인식이 감정노동으로 인한 직무소진을 완화하는 보호요인으로 작용했다는 결과와 일치한다(양승은, 강버들, 2023; 장승진, 김은혜, 2023; 한수진, 강소라, 2018). 동료들과의 대화로 억눌린 감정을 풀어내는 경험은 사회적 지지가 외상 사건으로 인한 심리적 피해의 회복에 결정적인 영향을 미친다는 연구 결과와도 일치한다(Green *et al.*, 1985; 장재현, 이기학, 2013). 특히, 안전한 관계 내에서의 자기 노출은 외상 사건에 대한 의도적 반추를 촉진하여(김진수, 서수균, 2011; 전유진, 배정규, 2013), 참여자의 외상후 적응에 긍정적 영향을 미친 것으로 보인다.

상사와 조직의 시의적절한 개입은 피해 공무원이 민원인으로부터 분리되어 정서적 안정을 회복할 수 있는 골든 타임의 기회를 제공했다는 점에서도 중요하다. 위기의 순간에 조직이 내 편이 아니라는 신뢰의 상실이 이차 외상이 될 수 있다. 반면에 위기의 순간에 조직이 개인의 안전을 지켜준다면 악성민원은 외상적 스트레스가 아닐 수도 있다. 지지체계는 외상후 회복을 위한 보호 요인이자 악성민원을 외상 사건으로 만들지 않을 수 있는 요인으로서의 가치를 가진다.

본 연구의 의의를 살펴보면 다음과 같다. 본 연구는 악성민원으로 인한 민원공무원의 심리적 경험을 감정노동이나 직무소진에 국한하지 않고, 직장 폭력으로 인한 대인 외상 스트레스로 접근하여 민원공무원의 심리 경험의 본질을 구조화하였다는 점에서 학문적 의의가 있다. 악성민원을 대응하는 민원공무원 경험의 존재론적 층위와 심리적 외상을 깊이 있게 탐색하여 피해의 심각성을 알리고 치유와 회복의 개입 방안을 위한 이론적 토대가 될 수 있을 것이다.

다음으로 본 연구는 민원공무원의 악성민원으로 인한 심리 경험을 시간의 흐름에 따라 탐색함으로써, 악성민원 대응 과정의 외상 스트레스뿐만 아니라 반복적인 외상 경험에 의한 심리 내적 세계, 개인 및 직장생활의 악영향 그리고 대처 과정을 구체적으로 기술하였다. 본 연구는 외상후 적응과 성장을 직접적으로 분석하지 않았지만, 참여자들의 고군분투하는 대처 과정에는 외상 경험 이후 적응과 성장 과정을 탐색하는 데 중요한 단초가 될 수 있는 실질적 지혜가 담겨 있다. 악성민원으로 인한 외상의 상처는 공무원 개인에게만 귀속될 문제가 아니라, 정부와 사회 전체가 함께 책임지고 해결해야 할 구조적 과제임을 시사한다. 그럼에도 외상의 상처로부터 회복의 출발점은 결국 피해를 입은 공무원 스스로가 자기돌봄을 실천하고, 고통 속에서 자신의 기본 심리 욕구와 가치를 성찰하는 데서 비롯된다. 이러한 과정이 동료와 조직, 가족의 지지와 맞물릴 때, 개인은 취약함 속에서도 점진적으로 자기 회복과 성장의 가능성을 모색할 수 있다. 본 연구에서 드러난 이러한 경험의 통찰은 향후 외상 이후 적응과 회복 과정을 심층적으로 탐구하는 학술 연구의 기초자료로서 의미를 지닌다.

본 연구의 결과를 토대로 실천적인 측면에서 제언하면, 민원공무원의 악성민원 대응 경험을 직무스트레스나 소진의 문제만이 아닌 직장 폭력으로 인한 외상 사건으로 재정의하고, 예방-개입-회복의 다층적이고 전문적인 개입 체계 마련이 필요하다. 개인 차원에서는 민원공무원이 외상 경험으로 인한 심리적 손상을 치유하고 회복탄력성을 강화할 수 있도록 돕는 전문적인 심리교육 및 상담 프로그램이 마련되어야 한다. 반복되는 민원 상황 속에서 자기 효능감을 회복하고 심리적 경계를 단호하게 설정할 수 있도록 돕는 체계적인 외상 후 회복 지원이 필수적이다. 조직 차원에서는 공무원의 심리적 안전을 보장하는 공직문화 조성과 외상 후 회복에 특화된 심리 지원 체계를 구축함으로써, 공무원이 악성민원이라는 역경 속에서도 직업 정체성과 직무의 가치를 지킬 수 있는 제도적 기반이 마련되어야 한다.

연구의 제한점과 향후 과제를 살펴보면 다음과 같다. 본 연구는 소수의 민원공무원을 대상으로 Giorgi의 기술적 현상학을 적용하여 참여자의 개인 내적인 특성, 민원의 유형, 조

직의 대응 차이 등 복합적 요인을 통제하지 못하였으므로, 해석은 본 연구에서 탐구한 현상학적 맥락 안에서만 신중하게 이루어져야 한다. 특히, 본 연구는 악성민원의 충격과 고통에도 불구하고 현직에 있는 공무원만을 대상으로 하여, 심각한 피해로 인해 퇴직하거나 장기 휴직 중인 개인의 경험을 충분히 반영하지 못하였다. 향후 연구에서는 악성민원의 심각한 피해를 입은 특정 취약 집단(예: 장기 휴직자, 저연차 퇴직자)을 대상으로 하는 연구가 필요하다. 또한, 악성민원으로 인한 심리 경험을 넘어 대처 및 회복 과정에 대한 탐색이 요구된다. 이는 악성민원의 충격과 고통에도 불구하고 회복탄력성을 보이는 개인의 심리 자원 및 역량에 대한 연구, 혹은 심각한 피해를 입은 개인의 위험 요인 및 보호 요인에 대한 연구 등이 주제가 될 수 있을 것이다. 마지막으로, 본 연구 결과에서 상사・동료・가족 등 정서적 지지체계가 회복 과정에서 회복과 적응 과정에서 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 향후 연구에서는 효과적인 정서적 지지를 제공했던 상사/동료 및 조직의 사례를 연구한다면 리더십 및 조직관리를 위한 교육 프로그램 개발에 토대가 될 것으로 기대한다.

참고문헌

곽영순 (2009). 질적 연구: 철학과 예술 그리고 교육. 교육과학사.

권성민 (2024). 청년 여성 공무원의 악성 민원 피해 경험과 대처에 대한 사례연구: 대전광역시 민원담당 공무원을 대상으로. 연세대학교 일반대학원 석사학위논문.

권정혜, 성기혜, 손영미, 조영은 (2016). 인지행동치료에서 심상의 활용. 인지행동치료, 16(4), 423-444. G704-SER000008935.2016.16.4.007

김보라, 이덕희, 이도영, 이동훈 (2019). 트라우마 사건 경험과 심리적 증상, PTSD 증상, 외상 후 성장의 관계에서 스트레스 대처 능력의 매개효과. 한국심리학회지: 건강, 24(1), 117-145. https://doi.org/10.17315/kjhp.2019.24.1.006

김선엽, 배효정, 박선영 (2021). 코로나 19 시기 삶의 의미 향상을 위한 가치 기반 수용-전념치료의 효과. 한국심리학회지: 임상심리 연구와 실제, 7(3), 219-236. https://doi.org/10.15842/cprp.2021.7.3.219

김성용 (2020). 세월호 참사 전후 한국 성인의 우울 궤적 분석: 적응유연성을 중심으로. 보건사회연구, 40(1), 11-50. https://doi.org/10.15709/hswr.2020.40.1.11

김윤정 (2021). 대구시 거주 여성 외상경험자의 외상회복과 심리적 안정을 위한 감각운동 심리치료 프로그램 개발 및 효과. 국제뇌교육종합대학원 박사학위논문.

김윤정, 이승호 (2022). 감각운동 심리치료 집단프로그램이 외상경험자의 외상회복과심리적 안정에 미치는 영향. 인문사회 21, 13(3), 1085-1100. https://doi.org/10.22143/HSS21.13.3.76

김은정 (2024). 심리적 외상을 경험한 청소년의 심상재각본 기반 예술치료 단일 사례연구. 한양대학교 상담심리대학원 석사학위논문.

김진목, 이희경 (2016). 침투적 반추와 의도적 반추, 외상후 성장의 관계: 기본심리욕구 충족의 매개된 조절효과와 조절된 매개효과. 상담학연구, 17(6), 165-182.

http://dx.doi.org/10.15703/kjc.17.6.201612.165

김진수, 서수균 (2011). 친밀한 관계경험과 성장적 반추가 외상후 성장에 미치는 영향. 한국심리학회지 일반, 30(3), 793-809.

박규리 (2022). 성인 여성의 대인관계 스트레스 개선을 위한 감각운동 심리치료 온라인 집단상담 효과검증. 국제뇌교육종합대학원 박사학위논문.

박세란, 이훈진 (2012). ACT 기반 가치탐색 집단 프로그램의 효과연구. 인지행동치료, 12(1), 1-20.

박아가페, 박창우 (2018). 학교사회복지실천가의 감정노동 경험에 관한 현상학 연구. 한국지역사회복지학, 66, 261-295. https://doi.org/10.15300/jcw.2018.66.3.261

박찬희, 여한구 (2017). 세월호 희생 학부모의 심리경험. 목회와 상담, 28, 124-148.

박형인, 남숙경, 양은주 (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(3), 457-491.

서영석, 조화진, 안하얀, 이정선 (2012). 한국인이 경험한 외상사건: 종류 및 발생률. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(3), 671-701.

손정락 (2020). 메타포와 수용전념치료. 학지사

신경림 (2003). 현상학 연구의 이론과 실제. 간호학탐구, 12(1), 49-68.

심기원 (2024). 탈북 청소년의 외상 후 스트레스 장애 증상의 변화와 관련된 요인. 정신신체의학, 63(1), 68-81. https://doi.org/10.4306/jknpa.2024.63.1.68

양승은, 강버들 (2023). 악성 민원에 의한 공공기관 직원들의 감정노동, 회복탄력성, 사회적 지지, 삶의 질의 구조적 관계. 수산해양교육연구, 35(1), 100-110. https://doi.org/10.13000/JFMSE.2023.2.35.1.100

양창훈, 이지연 (2020). 특수학교 교사의 교권 침해에 따른 어려움과 극복요인에 대한 개념도 연구. 학습자중심교과교육연구, 20(17), 399-423. https://doi.org/10.22251/jlcci.2020.20.17.399

엄재승 (2017). 심상재각본 집단프로그램이 사건충격과 외상후성장에 미치는 효과. 한국상담대학원대학교 석사학위논문.

엄재승, 박재우 (2023). 심상재각본 집단프로그램이 사건충격과 외상후성장에 미치는 영향: 언어화매개전략과 시각화매개전략의 활용. 아시아태평양융합연구교류논문지, 9(6), 477-492. https://doi.org/10.47116/apjcri.2023.06.38

오승환, 한은영, 김유경 (2024). 사회복지사의 자기 돌봄, 직무스트레스, 소진 간의 관계에 관한 실증적 연구. 한국사회복지학, 76(1), 65-92.

유희정 (2014). 탄력성과 고통지각이 외상후 성장에 미치는 영향에서 사회적 지지와 의도적 반추의 매개효과. 상담학연구, 15(1), 59-85. https://doi.org/10.15703/kjc.15.1.201402.59

윤인호 (2011). 청소년의 기본심리욕구 만족과 정서조절양식이 우울과 자살사고에 미치는 영향. 서강대학교 석사학위논문.

은헌정, 권태완, 이선미, 김태형, 최말례, 조수진 (2005). 한국판 사건충격척도 수정판의 신뢰도 및 타당도 연구. 신경정신의학, 44(3), 303-310.

이남인 (2014). 현상학과 질적 연구. 한길사

이상옥, 김수진, 손은령, 김하늬, 이재성, MIN QIAO 민교 (2021). 외상 후 성장 연구의 국내 동향과 과제: 국내 KCI 등재 학술

지를 중심으로. 교육연구논총, 42(1), 235-261.

임아람 (2024). 외상 후 스트레스 추세 및 영향요인: 집단중심추세모형 중심으로. 중앙대학교 박사학위논문.

장승진, 김은혜 (2023). 민원담당 공무원의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 중심으로. 산업진흥연구, 8(3), 111-123. https://doi.org/10.21186/IPR.2023.8.3.111

장일영, 기영화 (2020). 교권침해 경험 초등교사의 심리적 소진과 회복과정. 교육문화연구, 26(3), 239-267. https://doi.org/10.24159/joec.2020.26.3.239

장재현, 이기학 (2013). 외상경험에 의한 심리적 어려움과 회복요인에 대한 개념도 연구: 천안함 피격사건 생존장병을 중심으로. 상담학연구, 14(2), 1145-1164. https://doi.org/10.15703/kjc.14.2.201304.1145

장진이 (2010). 반복적 대인간 외상 경험자의 자기체계 손상과 심리적 특성. 이화여자대학교 일반대학원 박사학위논문.

전유진, 배정규 (2013). 자기노출, 사회적 지지 및 의도적 반추가 외상후 성장에 미치는 영향. 인간이해, 34(2), 215-228.

정애경, 공윤정, 황매향, 김혜숙, 여태철. (2019). 교권침해 피해 교원의 심리적 치유와 성장을 위한 개입방안 탐색. 초등상담연구, 18(2), 235-257. https://doi.org/10.28972/kjec.2019.18.2.235

주혜선 (2016). 트라우마 사례개념화 양식(TCFF)의 개발: 사례개념화 기반의 트라우마 심리치료. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 28(1), 89-125.

최명민, 김연수, 서동민 (2020). 휴먼서비스종사자의 직무 관련 외상경험과 회복지원방안에 관한 연구. 사회복지정책과실천, 6(1), 5-43.

최수찬, 이은혜, 민진아, 성지은 (2020). 사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험에 대한 사례 연구: 조직 차원의 대처를 중심으로. 사회과학연구, 31(4), 3-26.

한수진, 강소라 (2018). 공공기관 감정노동자의 표면행위와 감정소모: 조직지원과 상사지원의 조절효과. 경영과 정보연구, 37(4), 109-123. https://doi.org/10.29214/damis.2018.37.4.007

홍채영 (2022). 아동 청소년기 대인 외상 경험이 있는 폭식 장애 경향 성인 여성을 위한 이미지 재구성 연구 대상자 프로그램의 개발 및 효과. 명지대학교 박사학위논문.

황휘욱, 이정철 (2021). 고양시 공공부문 종사자들의 감정노동과 직무소진에 관한 연구: 클라이언트 폭력의 조절효과를 중심으로. 지방정부연구, 25(2), 333-354.

Aldwin, C. M., & Yancura, L. A. (2004). *Coping and health: A comparison of the stress and trauma literatures. In P. P. Schnurr & B. L. Green* (Eds.), Physical health consequences of exposure to extreme stress (pp. 3-26). American Psychological Association.

Allen, J. (2001). *Traumatic Relationships and Serious Mental Disorder*. Chichester, England: Jone Wiley & Sons. Ltd.

American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (5th Edition). American Psychiatric Association, Washington. D.C.

Arch, J. J., & Craske, M. G. (2006). Mechanisms

of Mindfulness: Emotion Regulation Following a Focused Breathing Induction. *Behaviour Research and Therapy, 44*(12), 1849-1858. https://doi.org/10.1016/j.brat.2005.12.007

Beebe, B. (2006). Co-constructing mother-infant distress in face-to-face interactions: Contributions of microanalysis. *Infant Observation, 9(*2), 151-164. https://doi.org/10.1080/13698030600810409

Block, J. H., & Block, J. (1980). T*he role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior*. Paper presented at the Development of cognition, affect, and social relations: The Minnesota symposia on child psychology.

Bouncken, R. B., Czakon, W., & Schmitt, F. (2025). Purposeful sampling and saturation in qualitative research methodologies: recommendations and review. *Review of Managerial Science*, 1-37.

Cohen, S., & Hoberman, H. M. (1983). Positive events and social supports as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology, 13(*2), 99-125. https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1983.tb02325.x

Creswell, J. W. (2010). Mapping the developing landscape of mixed methods research. *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research, 2*(0), 45-68.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry, 11*(4), 227-268.

Foa, E. B., Cashman, L., Jaycox, L., & Perry, K. (1997). The Validation of a self-report mesures of posttraumatic stress disorder: The Posttraumatic Diagnostic Scale. *Psychologic Assessment, 9*(4), 445-451. https://doi.org/10.1037/1040-3590.9.4.445

Follette, V., & Pistorello, J. (2007). *Finding life beyond trauma: using acceptance and commitment therapy to heal from post-traumatic stress and trauma-related proble*. New Harbinger Publications.

Galatzer-Levy, I. R., Huang, S. H., & Bonanno, G. A. (2018). Trajectories of resilience and dysfunction following potential trauma: A review and statistical evaluation. *Clinical Psychology Review, 63*, 41-55. https://doi.org/10.1016/j.cpr.2018.05.008

Giorgi, A. (1997). The theory, practice, and evaluation of the phenomenology method as a qualitative research. *Journal of Phenomenological Psychology, 28*(2), 235-261.

Giorgi, A. (2004). 현상학과 심리학 연구 [*Phenomenology and Psychological Research*] (신경림, 장연집, 박은숙, 김미영, 정승은 역). 현문사. (원전은 1985년에 출판)

Green, B. L., Wilson, J., & Lindy, J. D. (1985). Conceptualizing posttraumatic stress disorder; A psychosocial framework. In C. Figley(Eds.), *Trauma nad its wake: the study and treatment of posttraumatic stress disorder(pp.53-69)*. Brunner/ Mazel.

Grinker, R. R., & Spiegel, J. (1945). *Men Under Stress*. Blakeston.

Grunert, B. K., Smucker, M. R., Weis, J. M., & Rusch, M. D. (2003). When prolonged exposure fails: Adding an imagery-based cognitive restructuring component in the treatment of industrial accident victims

suffering from PTSD. *Cognitive and Behavioral Practice, 10*(4), 333-46. https://doi.org/10.1016/s1077-7229(03)80051-2

Harter, S. (1999). Symbolic interactionism revisited: Potential liabilities for the self constructed in the crucible of interpersonal relationships. *Merrill-Palmer Quarterly, 45*(4), 677-703.

Hayes, S. C.(2021). 자유로운 마음: 삶의 가치를 향해 피벗하는 길 (문현미, 민혜원 공역). 학지사. (원저는 2019에 출판)

Herman, J. L. (1992). Complex PTSD: A syndrome in survivors of prolonged and repeated trauma. *Journal of traumatic stress, 5*(3), 377-391. https://doi.org/10.1002/jts.2490050305

Hill, C. E. (2012). *Consensual qualitative research: A practical resource for investigating social science phenomena*. Washington, DC: American Psychological Association.

Joseph, S. (2018). Executive derailment, coaching and posttraumatic growth: reflections on practice guided by theory. Coaching: *An International Journal of Theory, Research and Practice, 11*(2), 155-164. https://doi.org/10.1080/17521882.2018.1478438

Kemp, A., Green, B. L., Hovanitz, C., & Rawlings E. I. (1995). Incidence and correlates of posttraumatic stress disorder in battered women shelter and community samples. *Journal of Interpersonal Violence, 10*(1), 43-55. https://doi.org/10.1177/088626095010001003

Kim, J., & Lee, S. (2023). Collective adaptive responses through coping and sensemaking under stress. *Sage Open, 13*(4), 21582440231205418. https://doi.org/10.1177/21582440231205418

Levine, P. (2010). *In an unspoken voice: How the body releases trauma and restores goodness*. North Atlantic Books.

Linehan, M.M. (2018). 전문가를 위한 DBT 다이어렉티컬 행동치료: 감정조절장애와 경계선 성격장애 치료를 위한 매뉴얼(2판) (조용범 역). 더트리 그룹. (원전은 2014에 출판)

Linley, P. A., Joseph, S. (2005). The Human Capacity for Growth Through Adversity. *American Psychologist, 60*(3), 262-264. https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.3.262b

McNaughton, N., & Corr, P. J. (2004). A two-dimensional neuropsychology of defense: Fear/anxiety and defensive distance. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews, 28*, 285-305. https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2004.03.005

Ogden, P., Minton, K., & Pain, C. (2006). *Trauma and the Body: A Sensorimotor Approach to Psychotherapy*. WW Norton & Company.

Ogden, P.(2009). *Emotion, mindfulness and movement: Expanding the regulatory boundaries of the window of tolerance*. In D. Fosha, D.Siegal & M. Solomon (Eds.), The healing power of emotion: Perspectives from affective neuroscience and clinical practice (pp.204-231). Norton.

Ogden, P. & Fisher, J. (2021). 트라우마와 애착을 위한 치료개입: 감각운동 심리치료 (이승호 역). 하나의학사. (원저는 2015에 출판)

Philippot, P., Chapelle, G., & Blairy, S. (2002). Respiratory Feedback in the Generation of Emotion. *Cognition and Emotion, 16*(5), 605-627. https://doi.org/10.1080/02699930143000392

Porges, S. W. (2007). The polyvagal perspective.

Biological psychology, 74(2), 116-143. https://doi.org/10.1016/j.biopsycho.2006.06.009

Rusch, M. D., Grunert, B. K., Mendelsohn, R. A., & Smucker, M. R. (2000). Imagery rescripting for recurrent, distressing images. *Cognitive Behavioral Practice, 7*(2), 173-82. https://doi.org/10.1016/S1077-7229(00)80028-0

Schore, A. N.(2003). *Affect regulation and the repair of the self*. Norton.

Schore, A. N.(2009). *Attachment trauma and the developing right brain: Origins of pathological dissociation.* In P. F. Dell & J.A. O'Neil(Eds.). Dissociation and dissociative disorders: DSM-5 and beyond.(pp.107-144). Routledge.

Schore, A. N. (2011). The right brain implicit self lies at the core of psychoanalysis. *Psychoanalytic Dialogues, 21*(1), 75-100. https://doi.org/10.1080/10481885.2011.545329

Siegel, D.(1999). *The developing mind: How Relationships and the Brain Interact to Shape Who We Are*. Guilford.

Skovholt, T. M., Grier, T. L., & Hanson, M. R. (2001). Career counseling for longevity: Self-care and burnout prevention strategies for counselor resilience. *Journal of Career Development, 27*(3), 167-176. https://doi.org/10.1177/089484530102700303

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry, 15*(1), 1-18. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1501_01

van der Kolk, B. A. (1996). *Trauma and memory.* In B. A. van der Kolk, A. C. McFarlane, & L. Weisaeth (Eds.), Traumatic stress: The effects of overwhelming experience on mind, body, and society (pp. 279-302). Guilford Press.

van der Kolk, B. A. (2006). Clinical implications of neuroscience research in PTSD. *Annals-NEW YORK Academy of Sciences, 1071*(1), 277. https://doi.org/10.1196/annals.1364.022

Yin, R. K. (2014). *Case Study Research Design and Methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

투고일자: 2025-01-30
수정일자: 2025-06-13
게재일자: 2025-11-12

한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2025. Vol. 38, No. 4, 423-460
https://doi.org/10.24230/kjiop.v38i4.423-460

Phenomenological Study on the Psychological Experiences of Civil Servants in Responding to Malicious Complaints

Wang, Eun Ja[1] **Kim, HeeSun**[1] **Jeong, Heejae**[2] **Lee, Jinwoo**[1]

[1]Psychological Counseling Institute Mind Curation

[2]Korea Employee Assistance Program Association(KEAPA)

The increase in malicious civil complaints and the resulting harm to civil servants has become a significant social issue. This study aimed to specifically explore and describe in detail the psychological experience of civil servants during the process of responding to malicious civil complaints. For this purpose, in-depth interviews were conducted with 9 local and central government officials who experienced difficulties in responding to malicious civil complaints. The collected data were analyzed according to Giorgi's descriptive phenomenological research procedure. As a result, 17 sub-components were derived from 75 meaning units, which were finally categorized into 7 components. The 7 final components were identified as: 'Responding alone amidst the psychological shock and suffering of malicious civil complaints', 'Progressive damage to the inner psychological world under the constraint of obligatory kindness', 'Disruption and collapse of the self, personal relationships, and life', 'Being trapped in a desolate public service life with no way out', 'Engaging in self-care and striving to become resilient in order to survive', 'Support systems within the workplace serving as a source of strength', and 'Fighting against malicious complaints to protect oneself as a public official'. The essential meaning of the psychological expeirence of civil servants in the process of responding to malicious civil complaints was determinded as: "Protecting oneself as a civil servant in the face of psychological shock and pain that undermine the self, and admist adversities where work and life feel as if they are collapsing". Finally, the results of the study were discussed, and the significance and limitations of the research were suggested.

Key words : Malicious Complaints, Civil Servants, Psychological Experience, Workplace Violence, Interpersonal Trauma, phenomenological Study