

# 공공부문 비정규직 노동자들의 작업장 내 폭력 경험과 직무태도에 관한 질적 연구: 경기 북부 지역 사례를 중심으로

황 휘 옥\*  
이 정 철\*\*

## 국문요약

본 연구의 목적은 비정규직 노동자들의 작업장 내 폭력 경험이 직무만족과 이직의도 등 그들의 직무태도에 전략적으로 어떠한 변화를 가져오는지 근거이론을 통해 논리적으로 설명하는 것이다. 외환위기 등을 계기로 노동 유연성 측면에서 비정규직 노동자들의 문제가 논의되기 시작한 이후 최근까지도 우리나라의 비정규직 노동자 규모는 매년 지속적으로 확대됨에 따라 비정규직 노동자들의 지원과 권리 보장을 위한 제도적 장치 마련 필요성이 대두되고 있다. 그러나 이러한 제도적 필요성에 대한 공감대에도 불구하고 비정규직 노동자들의 처우 개선과 보호를 위한 정책적 노력은 매우 제한적으로 이루어지고 있는 상황이며, 일각에서는 정규직 노동자들에 비해 비정규직 노동자들이 경험하는 열악한 처우나 차별 대우 등을 심각하지 않게 받아들이는 사회적 분위기 또한 일부 존재하는 문제를 지적할 수 있다. 이에 본 연구는 비정규직 노동자들이 체감하고 있는 작업장 폭력 실태를 구체적으로 파악하고, 근거이론의 관점에서 이러한 작업장 폭력 경험이 직무만족 등 직무태도에 어떠한 변화를 가져오는지에 대하여 중재적 조건과 맥락적 조건 등 맥락과 과정 요인 중심의 질적 분석을 실시하였다. 그리고 분석 결과를 통해 보다 효과적인 비정규직 노동자 보호 및 지원을 위한 관리적 과제들을 제언하였다.

주제어: 비정규직 노동자, 작업장 폭력, 직무태도, 근거이론, 직무만족, 이직의도

## I. 서론

본 연구의 목적은 비정규직 노동자들의 작업장 내 폭력 경험과 그들의 직무태도 간의 관계를 논리적으로 설명하는 것이다. 본 연구에서는 특히 공공부문 비정규직 노동자에 초점을 맞추어 이들이 경험하는 작업장 내 폭력 경험이 고용 불안정성, 차별 대우, 열악한 처우 등 비정규직 근로 형태라는 특수성으로 인하여 직무태도에 어떠한 변화를 야기하는지 보다 종합적이고 구체적으로 설명하기 위하여 근거이론의 관점에서 질적 분석을 수행하고 작업장 내 폭력 경험에 대응하는 반응

\* 제1저자

\*\* 교신저자

을 유형화하였다.

최근 모 대학교의 청소노동자들의 처우 개선을 요구하는 시위가 학생들의 학습권을 침해한다는 소송으로 이어지자 사회적 이슈로 확대되어 갑론을박이 전개되는 등 사회적 논란이 발생한 바 있다. 이러한 사례를 통해 비정규직 노동자들의 열악하고 불평등한 고용구조와 처우에 대해 여전히 사회적으로 충분한 이해와 공감대가 형성되지 못하고 있다는 지적이 있는 가운데, 정부 차원에서 노동 정책 측면에서 명확한 대안이나 비전을 제시하지 못하고 있다는 비판이 제기될 정도로 현재 비정규직 노동자들의 처우와 관리의 개선 노력은 그 필요성에 대해 많은 이들이 공감하고 있음에도 구체적인 논의에는 제한적인 상황으로 진단할 수 있다. 우리나라의 비정규직 노동자는 1997년 외환위기 이후 민간부문의 고용 유연성 확대, 공공부문의 신공공관리론적 조직 개혁 필요성에 의해 지속적으로 증가하여 왔으며, 최근(2021년 8월 기준)에는 비정규직 노동자의 비중이 임금근로자 중 38.4%를 차지하는 수준으로까지 확대된 것으로 보고되고 있다(서철현, 2014; 김복순, 2018; 이기쁨·지상훈, 2021). 이러한 지속적인 확대 추세와 코로나19로 인한 경기 침체 등으로 인해 우리 사회 고용 구조상 비정규직 노동자들의 불안정성은 지속·심화될 것으로 우려됨에도 불구하고 정규직 전환 등의 도전적인 과제 외에는 다른 뚜렷한 대안이나 해법이 적극적으로 논의되는데 미진한 상황으로 진단할 수 있다.

이러한 측면에서 본 연구는 비정규직 노동자들이 경험하고 있는 작업장 내 폭력 실태와 이러한 폭력이 직무태도에 어떠한 변화를 야기하는지 질적 분석을 통해 설명함으로써 궁극적으로는 조직·인사관리 차원에서 비정규직 노동자들을 지원하고 보다 안정적인 근로 환경을 조성할 수 있는 대안을 논의하고자 하였다. 그동안 인사관리 관점에서 부당한 처우, 폭언, 신체적 폭력 등 작업장 내 폭력 요인들이 노동자의 직무태도에 미치는 부정적인 영향은 많은 연구에서 다루어져 왔다. 작업장 내 폭력을 경험할 경우 그렇지 않은 구성원들에 비하여 상대적으로 직무소진, 이직의도가 높고 직무수행의 성취도가 낮아진다는 점은 관련 연구들에서 발견할 수 있는 일반적인 결과이다(Loughlin & Barling, 2001). 그러나 조직·인사관리 관점에서 비정규직 노동자들을 연구 대상으로 다룬 연구는 매우 제한적이라고 할 수 있으며, 이들이 조직에 대해 지니는 부정적인 인식과 태도는 결국 조직 성과로까지 직접적으로 연계되는 사안임에도 불구하고 고용 계약상의 한계, 대상 선정의 어려움 등으로 인하여 충분히 다루어지지 않은 측면이 존재한다. 따라서 본 연구는 질적연구 방법에 기반하여 현장에서 실제 비정규직 노동자들이 경험하고 있는 사례들을 바탕으로 이들이 지니고 있는 구체적인 감정과 인식 등을 조사·분석하고, 근거이론에 기반하여 이를 논리적으로 체계화하여 해석함으로써 조직관리적 측면에서 논의할 수 있는 관리과제를 제시하고자 하였다.

비정규직 노동자와 관련된 문제 인식에 근거하여 본 연구는 크게 두 가지 연구 질문에 답하고자 한다. 첫째, 비정규직 노동자들은 직무수행 중 작업장 폭력을 경험하고 있는가이다. 이때에 작업장 폭력은 폭력 행사의 주체를 기준으로 직장 내부 구성원들 중심의 내부적 폭력, 고객 등 외부적 폭력으로 구분할 수 있다. 둘째, 비정규직 노동자들이 상당 수준의 작업장 폭력을 경험하고 있다면, 이들이 겪은 작업장 폭력 경험이 이직의도, 직무불만족과 같은 직무태도에 어떠한 변화를 야기하는지를 파악하고자 한다. 그리고 작업장 폭력 경험 후 개인이 대응하는 과정에서 살펴볼 수

있는 특징들을 직무태도에 따라 유형화하여 인사관리 차원에서의 함의를 논의하고자 한다.

이러한 연구 질문에 답하기 위하여 본 연구는 공공부문 비정규직 노동자들을 연구 대상으로 선정하여 근무 유형 등에 따라 집단을 특성화하여 초점집단면접(FGI)을 실시하고, 응답 자료를 근거이론 관점에 기반하여 분석하였다. 이직의도와 직무불만족과 같은 직무태도는 주로 설문조사를 활용한 양적인 연구방법으로 이루어진 선행연구에서 자주 활용되는 변수이다(오인수 외, 2007; Tschopp et al, 2011; 신승인, 2022). 그러나 설문자료에 근거한 양적인 연구방법으로는 비정규직 노동자들이 처한 각각의 노동환경 하에서 겪게 되는 다양한 유형의 작업장 폭력들이 어떻게 특정한 유형의 직무태도로 형성되는지와 그러한 과정과 맥락을 검토하기에는 많은 한계점들이 존재한다. 한편, 근거이론적 접근은 비정규직 노동자들의 작업장 폭력 경험을 내부자적 관점에서 이해하기 용이하며, 이들의 경험이 직무태도로 이어지는 과정에서 어떠한 기제로 작동하게 되는지 구체적인 사례와 함께 설명할 수 있다는 점에서 연구방법론으로서의 의의를 지닌다. 이를 통해 본 연구는 비정규직 노동자들이 특정한 직무태도를 보이기까지 작업장 폭력 경험에 대응하기 위하여 어떠한 방안을 취하고, 그러한 방안을 선택한 계기와 맥락을 분석하고자 하였다. 구체적으로, 연구의 2장에서는 연구의 주요 개념인 작업장 폭력경험과 직무태도에 대하여 이론적으로 고찰하고, 3장에서는 본 연구의 분석방법과 분석틀에 대하여 설명한 후, 4장에서는 근거이론에 기반한 분석 결과를 논의하였다. 마지막으로 주요 분석 결과를 요약하고 연구의 의의와 한계를 제시하였다.

## II. 이론적 논의

### 1. 작업장 폭력과 직무 태도에 관한 조직행태론적 논의

본 연구는 일반 정규직 노동자와는 고용 관계상 차이가 있는 비정규직 노동자들을 조직행태론의 관점에서 그들이 처해있는 환경과 태도가 어떠한 관계가 있는지 질적으로 분석하고자 한다.

작업장 폭력이란 구성원이 직무를 수행하는 과정 및 직무 수행의 결과로 인하여 발생하는 직면하는 모든 유형의 폭력을 의미한다(이송은, 2016; 최효미 외, 2020). 이러한 측면에서 작업장 폭력에서 제시하는 작업장의 범위는 특정한 장소로 국한되는 것이 아니라 구성원이 직무를 수행하는 모든 공간을 포괄하는 개념으로 살펴볼 수 있다(김왕배, 2009). 일반적으로 폭력이 심리적 공격, 신체적 공격 등으로 구분되는 것과 같이 작업장 폭력 또한 언어적, 심리적, 신체적 공격이나 폭력, 기물파손, 성희롱 등으로 구분될 수 있다(윤경아, 2015). 또한, EU에서는 작업장 폭력의 유형을 차별과 폭력으로 구분하고, 근로자들의 인종·종교·성·국적 등의 6가지 차별 영역과 언어·성·위협 및 굴욕적 행동·따돌림 및 괴롭힘 등의 6가지 폭력 유형을 제시하기도 하였다(장세진 외, 2013). 한편, 국내 연구 중 장세진 외(2013)는 선행연구들에서 제시한 폭력 유형들에 대하여 우리나라의 특수성을 반영해 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱, 차별대우, 괴롭힘/따돌림, 위협 등으로 구분하고 이에 대한 분석 도구를 개발한 바 있다. 그리고 이러한 작업장 폭력 유형은 그 주체에 따라

고객/민원인으로부터 받는 외부적 폭력과 직장 내 상사 혹은 동료 등으로부터 발생하는 내부적 폭력, 두 가지 유형으로 구분할 수 있다(Kinney, 1995).

이론적으로 작업장 폭력은 조직행태론의 주요 개념들-직무 스트레스, 소진, 이직의도 등-과 관련된 요인이다(Lian et al., 2014). 작업장 폭력을 경험한 조직구성원은 신체적·정신적으로 안전하지 못하다고 인지하게 되고, 이는 부정적 감정이라 할 수 있는 직무 스트레스를 야기한다(Meyers & Cornille, 2002). 조직구성원들의 직무 스트레스가 지속적으로 발생할 경우, 개인의 정서적 자원은 점차 고갈되고, 이는 점차 직무와 주변인들에게 무감각해지는데 이러한 직무태도를 소진(burn-out)이라 한다(McGrath, 1976; Schuler, 1980; Cordes & Dougherty, 1993). 이러한 소진을 장기적으로 인식하는 조직 구성원의 조직몰입, 직무만족도는 점차 약화되고, 이직의도와 같은 부정적인 직무태도를 보일 가능성이 높아진다(Barling et al., 2001). 요약하면, 조직 구성원이 경험하는 작업장 내 폭력은 구성원의 부정적인 감정과 스트레스를 초래하고, 이러한 스트레스에 대응하는 과정에서 정서적 자원을 소모하여 점차 직무태도 및 건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 정리할 수 있다(Fuller et al., 2003; 문영주, 2014).

상술한 직무태도는 직무뿐만 아니라 함께 일하는 동료 및 상사, 조직 전체에 대한 조직구성원이 느끼는 감정과 행태를 모두 포괄하는 개념으로 정의할 수 있다(Schleicher & Fox, 2011; 박형인 외, 2011). 이러한 직무태도는 조직구성원이 직무나 직장 동료 등의 요인들에 대한 인식을 바탕으로 내리는 평가에 의하여 형성되는 개념이라고 할 수 있다(Robins & Judge, 2018). 즉, 직무나 직장 동료 등 상기한 요인들에 대하여 긍정적으로 평가하는 경우 긍정적인 직무태도를 보이며, 반대의 경우 부정적인 직무태도를 보이게 된다(Maynard & Parfyonova, 2013). 이 중 긍정적인 직무태도의 예로는 직무만족, 조직몰입 등을 들 수 있으며, 이러한 유형의 직무태도는 개인 및 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 직무불만족, 이직의도, 직무스트레스 등의 부정적인 직무태도는 태업, 결근 등을 유발하며 조직 성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Bateman & Organ, 1983; Judge et al., 2002; 오인수 외, 2007). 조직행태론의 관점에서 조직구성원의 이러한 직무 태도는 조직의 전반적인 성과에 영향을 미친다는 점에서 조직관리자에게는 구성원들의 긍정적인 직무태도를 형성하도록 지원하는 것이 중요한 과제로써 강조된다(민병조, 2013).

이러한 측면에서 본 연구는 작업장 폭력 경험이라는 부정적인 경험이 조직 전반에 대하여 불만족하는 직무불만족과 조직을 이탈하고자 하는 개인의 이직의도 등 개인의 직무태도에 이르게 되는 개개인의 경험과 맥락적 과정을 질적으로 해석하고자 하였다.

## 2. 비정규직 노동자와 조직행태론적 접근

비정규직 노동자의 개념은 이를 활용하는 국가별, 학자별로 범위와 유형이 다양하여, 구체적으로 단일한 개념으로 정립하기에는 난해한 특징을 지닌다(유병주·남기섭, 2004; 정진호, 2000; 조순경, 2000). 우리나라 또한 2000년대 이전까지는 비정규직과 관련된 구체적인 개념과 범위가 규정된 바가 없었으나, 2000년대 이후 비정규직 노동자의 증가와 사회양극화 문제 등의 사회적 이슈

들이 대두됨에 따라 비정규직 노동자에 대한 구체적인 개념을 정립하기 위한 시도가 이루어졌다. 비정규직 노동자의 개념은 정부와 기관, 학자들 간 다양한 의미로 정의되는 측면이 존재하지만 주로 정규직 노동자와 비교되는 비정규직 노동자의 특성들(계약 기간, 노동 시간, 노동제공 방식 등)을 기준으로 써 활용되는 것이 일반적이다(김소영, 2001; 김종섭·김홍수, 2001).

예를 들어 고용계약 기간을 기준으로 구분하는 경우 크게 상용 노동자, 임시노동자, 일용직 노동자의 세 가지 유형으로 구분하고 있는데, 이 가운데 상용 노동자는 임금 노동자 중 1년 이상 근무하는 노동자를 의미하며, 임시노동자는 근로기간이 1개월 이상 1년 미만인 경우, 근로기간이 1개월에 못 미치는 노동자로 정의되며, 끝으로 일용직 노동자는 상용 및 임시에 해당하지 않는 유형의 비정규직 노동자로 매일매일 고용을 새로이 하며 일당 형식의 급여를 받는 이로 볼 수 있다.(유경준·강창희, 2009). 또한 노동 시간을 기준으로 할 경우 비정규직 노동자는 시간제 노동자로 구분되며, 이 범주에는 파트타임 노동자가 포함된다. 마지막으로, 노동제공 방식을 기준으로 구분할 경우 비전형 노동자가 비정규직 노동자에 해당한다. 비전형 노동자에는 고용주와 사용자가 다른 파견 노동자, 용역업체와 계약하고 업무 지시는 사용자로부터 받는 용역 노동자, 그 밖에 특수형태 노동자, 일일 노동자 등이 포함된다(유경준 외, 2009).

비정규직의 개념과 관련된 논의를 종합하면, 비정규직 노동자의 개념은 사용하는 주체에 따라서 다소 차이가 존재하는 한편, 일반적으로는 정규직 노동자에 대비되는 개념으로 활용되는 것으로 정리할 수 있다. 이에, 본 연구 또한 고용계약기간, 노동 시간, 노동 제공 방식 등을 기준으로 정규직 노동자와 상이한 특성을 지닌 모든 유형의 노동자를 비정규직 노동자로 개념화하고자 한다.

이러한 개념 정의를 바탕으로 본 연구는 비정규직 노동자들의 작업장 폭력 경험을 조직행태론의 관점에서 논의하고자 한다. 비정규직 노동자들이 경험하는 작업장 폭력은 크게 가해자를 기준으로 클라이언트로부터의 외부적 폭력과 작업장 내 폭력으로 구분할 수 있다. 비정규직 노동자들의 이러한 폭력 위험은 산업안전보건법과 근로기준법을 통해서 보호받을 수 있으나(최효미 외, 2020), 현장에서 그 실효성을 기대하기에는 한계점이 존재한다. 최근 감정노동자에 대한 법적 보호 노력과 관련 가이드라인에도 불구하고 민원 담당공무원들에 대한 민원인들의 신체적·정서적 위협 사례가 확대되고 있는 것과 비교해봤을 때, 고용 계약의 불안정성, 사회적 인식 등의 제약으로 인하여 비정규직 노동자들은 폭언·폭행 등에 노출될 가능성이 더 높은 것으로 진단된다(최은희·정혜선, 2018). 일례로 선행연구에 의하면 비정규직 노동자들의 경우 고용계약 지속 여부의 결정권이 정규직의 상급자에게 있는 만큼 폭력·폭언·차별 대우 등 부당한 처우를 받더라도 특별한 구제 노력보다는 개인적인 차원에서 참고 넘어가는 경우가 많았다(임정선, 2014). 이처럼 비정규직 노동자들은 조직 내외에서 마주하게 되는 다양한 행위자들로부터 정규직 노동자들에 비하여 폭력에 노출될 가능성이 상대적으로 더 크며, 이에 대한 소극적인 대처로 인하여 폭력 경험이 증첩될 가능성이 존재한다. 이에 본 연구는 비정규직 노동자들의 작업장 폭력경험과 직무태도 사이의 연관성을 질적으로 검증하여 비정규직 노동자들의 보호를 위한 관리적 함의를 제시하고자 한다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구 설계의 개요와 조사대상자 선정 방법

본 연구는 연구목적을 달성하기 위하여 근거이론(Grounded Theory)<sup>1)</sup>에 입각하여 비정규직 노동자들의 작업장 내 폭력 경험 및 인식이 직무태도의 변화에 어떻게 작용하는지에 대해 질적방법론을 통해 분석하였다. 이는 연구의 목적과 방법론 측면에서 다음과 같은 의의와 차별성을 지닌다. 먼저, 비정규직 노동자와 관련된 기존의 대부분 선행연구에서 비정규직 노동자들에 대한 실태 파악과 제도 개선을 논의하기 위하여 노동자들의 임금, 복리후생, 고용안정성 문제 등에 대한 개선 필요성을 중심으로 논의하였다면, 본 연구에서는 이들이 경험하는 폭력 경험의 정도와 노동환경에서의 어려움, 폭력 경험과 직무태도에 대한 인식 등을 구체적인 사례와 질적 자료 수집을 통해서 분석하고 현장 중심의 대안을 모색하고자 하였다. 둘째로, 이러한 질적 방법론의 적극적인 활용을 통해서 기존에 주로 설문조사, 노동패널조사 등에 기반하여 계량적인 측면에서 주로 논의되어 온 비정규직 노동자들의 근로실태를 심층적으로 분석하고, 작업장 폭력이 비정규직 노동자의 직무태도에 미치는 인과관계에 대해 보다 폭넓은 설명을 제공할 수 있다. 마지막으로 본 연구는 질적방법론에 기반한 체계적인 접근을 통하여 기존 논의들에서 상대적으로 심도있게 다루어지지 않은 비정규직 노동자들의 폭력 경험과 직무 태도 간의 중재적 조건 및 맥락적인 요소에 대하여 종합적으로 제시하였다.

조사대상자의 선정은 근거이론의 관점에 따라서 범주 간 상호 연관성이 존재하고 다양한 표본이 추출될 수 있도록 적합한 대상자를 표집하였다(Strauss & Corbin, 1967). FGI(Focus Group Interview)가 대상 지역은 인구 100만 이상의 대도시로서 사회복지시설 등 공공시설이 전국적으로 가장 많으며, 경기 지역에서 비정규직 노동자 비율이 가장 높은 것으로 보고되고 있는 경기 북부(고양·파주) 지역을 선정하였다(경기도, 2021).<sup>2)</sup> 구체적인 조사대상자의 선정은 본 연구의 목적인 비정규직 노동자의 작업장 폭력 경험을 고려하여 조사 지역의 비정규직 노동자들로부터 조사에 적합한 대상자를 추천받는 눈덩이 표집 방식(Snowball Sampling)을 활용하여 인터뷰 대상자들을 선정하였다. 대상자는 사회복지시설, 공공서비스 위탁·용역시설 등 공공부문에 소속된 비정규직

1) 근거이론이란 질적자료를 바탕으로 연구문제에 대응되는 개념을 추출하고, 이들의 연관성을 분류 및 연결하여 현실에 바탕을 둔 이론을 도출하는 질적 연구방법을 의미한다(Strauss & Corbin, 1990; 권향원, 2016). 근거이론은 질적자료에서 연구문제에 대응하는 개념들을 추출하여 이들에 명칭을 부여한 후, 명칭이 부여된 개념들 간의 연관성과 관계를 설정하고 해석하는 과정인 질적 코딩과정을 통해 연구가 이루어진다(Holton, 2007). 그리고 근거이론은 이러한 분석 과정을 통해 경험적 현실에 바탕을 둔 이론의 산출을 주된 목적으로 한다(Cresswell & Clark, 2007).

2) 경기도(2020)의 '경기도 내 비정규직 규모 추정 실태 조사 보고서'에 의하면, 권역별 비정규직 비중 분석 결과 경기도 전체 평균은 24.7%이며, 북서부권(고양, 김포, 파주)의 비정규직 비중이 32.0%(19만 2천여명)로 가장 높게 나타났다. 이어서 동부권(성남, 이천, 하남 등) 25.6%, 남부권(수원, 용인, 평택 등) 24.0%, 중부권(과천, 안양 등) 23.1%, 북동부권(구리, 남양주 등) 20.6% 순으로 나타나 북서부권의 비정규직 비중이 타 권역과 비교하였을 때도 상대적으로 상당히 높은 수준인 것으로 나타났다.

노동자들이다. 고용계약 형태는 간접고용 노동자, 일용직, 공공근로자 등 다양하게 존재하였으며, 이른바 소위 용역이라고 일컬어지는 간접고용 형태의 비정규직 노동자들과 공공 근로 형태의 근로자가 다수인 것으로 나타났다. 인터뷰 조사는 연구의 목적과 주요 조사 내용을 사전 소개하고 비정규직 노동자들의 근로 실태, 노동환경 개선을 위한 대안 발굴과 관련하여 논의와 면담이 이루어지는 방식으로 진행되었다. 본 연구의 인터뷰 조사에 참여한 응답자들의 특성을 정리하면 아래와 같다.

〈표 1〉 연구참여자 일반적 사항

구분	직종	성별	연령	고용형태
사례1	서비스	남	60대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례2	서비스	남	60대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례3	서비스	여	60대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례4	현장/지원	남	40대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례5	사무/관리	남	40대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례6	현장/지원	남	30대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례7	시설/관리	여	20대	시간제
사례8	현장/지원	남	30대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례9	사무/지원	여	50대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례10	사무/지원	여	40대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례11	서비스직	여	50대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례12	사무관리	남	40대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례13	사무/지원	여	20대	시간제
사례14	사무/지원	여	50대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례15	사무/지원	여	50대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례16	사무/지원	여	50대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례17	사무/지원	여	60대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례18	시설관리	남	60대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례19	사무/지원	여	50대	기간제/계약직(용역파견근로포함)
사례20	시설관리	남	60대	기간제/계약직(용역파견근로포함)

## 2. 자료수집 및 분석 방법

연구 자료는 조사대상자들을 계약형태, 성별, 연령 등의 특성에 따라 그룹화하여 면담하는 FGI(Focus Group Interview)조사를 통해 수집되었으며, 해당 조사는 고양·파주 지역의 공공부문 비정규직 노동자 35명을 대상으로 2020년 8월 4일부터 8월 26일까지 실시되었다. 조사 기간 동안 총 8회에 걸쳐 FGI 조사가 이루어졌으며, 각 회차당 2명에서 5명 사이의 그룹을 구성하여 평균적으로 2시간 내외의 심층 면담 조사를 진행하였다. 해당 조사는 반구조화된 질문지를 사전에 배포하여 조사자들에게 조사 주요 항목들을 숙지할 수 있는 시간을 제공하였으며, 본 연구에서는 이들 중 공공부문에 종사하는 등 본 연구

의 목적에 부합하는 20명의 사례들을 추출하여 활용하였다.

주요 조사 내용으로는 구체적으로 1) 입사 계기와 고용형태, 2) 고객으로부터의 폭력, 3) 동료들로부터의 부당 대우 및 폭력, 4) 조직 내 보호제도, 5) 부조리한 상황에 대한 대응, 6) 직무 만족과 이직의도, 7) 차별대우 인식 등이다. 이러한 FGI 조사의 녹취 자료는 속기를 통하여 작성한 자료와 비교 후 필사를 통해 보완하여 정리하였으며, 자료 분석은 필사를 통해 초기 자료를 생성한 이후부터 진행하였다. 근거이론에 기반한 질적 조사방법론을 준수하여 응답지와 진술문 등의 자료를 분석하였고, 복수의 연구자가 속기록과 진술문 등의 자료를 교차 검토·분석하였다.

근거이론에 기반한 질적 분석의 첫 번째 단계로, FGI에 참여한 조사자가 각 질문에 대하여 진술한 내용을 문장 단위로 분절하여 핵심적인 단어를 구분하였으며, 이러한 핵심 단어 중 조사자들이 공통적으로 응답한 단어를 중심으로 분류하는 작업을 2~3회 반복하였다. 이후 연구진은 질적 분석의 두 번째 단계로 개방코딩 작업을 수행하였다. 앞선 분류 작업을 통해 도출된 단어들을 중심으로 선행연구 및 전문가 자문 등을 근거로 개념화·범주화하였으며 인터뷰에 참여한 모든 응답 사례에 대하여 이러한 개념어를 정의하고 상호 간에 비교, 분류하였다. 개념어를 정의할 때에는 응답자와 폭력 행위 주체와의 관계, 응답자를 둘러싼 조직 내외부 환경과의 관계 등을 고려하였으며, 사건의 시간·속성·차원 등에 대한 사항도 복합적으로 고려하여 논리적 중첩이 발생하지 않도록 조치하였다. 이러한 개념화 작업을 통해 개념-하위범주-범주를 도출하였고, 전문가 3인(근거이론 전문가 1인, 노동정책 전문가 1인, 조직행태론 및 성과관리 전문가 1인)에게 응답 내용 원문과 연구자가 설정한 개념 설정의 적절성을 검토받았다. 또한, 개념-하위범주-범주들 간의 관련성에 대하여도 전문가 3인에게 추가적으로 검토받아 수정하는 과정을 통하여 자료 분석의 타당성을 제고하였다. 마지막으로, 개방 코딩 이후 축코딩(axial coding), 선택코딩(selective coding)을 수행하여 비정규직 노동자의 폭력경험이 직무태도에 어떠한 변화를 야기하는지에 대하여 맥락적 요인과 중재적 요인을 규명하고, 폭력 경험에 대한 노동자들의 대응을 유형화하는 등의 분석을 실시하였다(Strauss & Corbin, 1996; 김수지·신경림 역, 2008: 71-72). 근거이론에 기반한 개방코딩과 축코딩을 통해 도출된 주요 분석 결과와 함의점은 이하 4장의 내용과 같다.

## IV. 분석 결과

### 1. 개방 코딩

개방 코딩은 자료들 속에서 개념을 식별하고, 식별한 개념들에 대해 공통된 속성을 중심으로 차원을 발전시켜 나가는 분석 과정이다(강소영·박상진, 2017). 개방 코딩은 크게 자료에 대하여 면접자들에게 질문하기(질문법), 각 사건·결과·현상에 따른 사례들을 통해서 살펴볼 수 있는 공통점과 차이점을 비교하기(비교법) 등으로 구성된다(Strauss & Corbin, 1996). 그리고 비교를 통하여 비슷한 결과와 사건들을 공통된 범주로 구성하여 하나의 범주로 구성한다. 이처럼 조사를 통하여 확



보한 자료를 개념화하는 개방 코딩은 분석의 시작이 되는 단계로서의 의의를 지닌다(Strauss & Corbin, 1990). 본 연구는 FGI 조사에서 확보한 원자료를 근거로 지속적인 비교 절차를 거치는 방법으로 개방 코딩을 실시한 결과 57개의 개념과 14개의 하위범주, 7개의 범주가 도출되었다. 개념화와 범주화과정은 관련 분야 전문가 3인이 지속적으로 비교하기와 질문하기를 실시하며 수정하는 방식으로 이루어졌다. 개방 코딩의 구체적인 결과는 아래 <표 2>와 같이 요약하여 제시하였다.

<표 2> 개방코딩 과정에서 산출된 개념, 하위범주, 범주

자료	중심 개념	범주	패러다임요소
[사례.2](시설 이용) 어른신들이 대체로 인지가 있으면서도 행동이 부자연스럽고 그러면서 폭력성을 띠는 분들이 있어요. 평상시에 조용하다가도 물건 집어던지고 폭력적인 말을 해야되는 경우가 있죠. 우리 보호사는 그런 뉘새끼 하는 폭력적인 말이나 여자선생님은 맞는 경우도 많아요.	고객 응대 중/ 민원인/ 폭력적인 말/ 컴플레인/ 칼로 위협/ 물건 투척/ 물리적 폭행	(1) 언어적 폭력	중심현상
[사례.4]남자라 (민원 업무 중)성희롱 빼고 컴플레인, 칼로 위협 등 각종 폭언 폭행 다 받는데,		(2) 물리적 폭력	
[사례.6]저희는 수시로 이용자들에게부터 받고 있고, 처음 일을 시작한 이래로 계속 받고 있어요.			
[사례.8]칼로 배를 찔러버리겠다 이런 심한 욕도 듣고, 밀치기도 하는데			
[사례.9]전화를 받아서 안내를 해줘야 되는 경우가 있어요. 그 때 이상한 민원인들이 좀 생겼어요. 신분상 답변드리기 어렵다고 하니깐, 화가 나서서 니가 담당자도 아닌데 원데 안내하냐 이런 식으로 말하고,			
[사례.13]어리니깐, 다짜고짜 반말하고, 쌍욕도 하고, ... 이틀에 한번 꼴로 좀 이런 민원인들을 겪고 있어요.	정규직직원/ 차별대우/ 모멸감 드는 행동/ 시말서/ 계약서 미준수/ 미준수/	(3) 차별적인 대우	
[사례.1]저희가 이제 직원이 밥보이게 되면, 일일이 잔소리하고 핀박해요. 제가 너무 화가나서 하루는 간호조무사랑 좀 다했는데, 노인분이 상처가 났으면 조무사가 일을 해야하잖아요. 근데 저한테 닦으세요 하길래 하도 상급자처럼 구는 것도 기분나빠서 싸웠어요... 행정직이나 다른 직원들이 되래 더 상전처럼 말해요. 그래서 시말서도 쓰고 그래야 했죠 같이 다했는데, 저만		(4) 모멸감 드는 행동	
[사례.4]저희 업무 쪽을 다 기피해서 방치하는데, 위에 있는 정규직들은 용역 용역 혹은 아 용역 하면서 은근히 무시하고 깔보는 태도는 많은데, 폭력이나 이런 건 없어요. 차별대우는 없을 수가 없구요.			
[사례.8]있어요,,, 야구공을 던지고 물어와 라고 한다든지,,, 그런 모멸감 드는 상황이 있는데,	동료남직원/ 나이많은고객/ 사적·성적농담/ 뉘앙스	(5) 성희롱	
[사례.13]근데 남자 직원이 얘기를 걸면 좀 복잡하죠. 사적이거나 성적인 농담을 한다든지 그런 경우가 있어서요.			
[사례.9]간혹 연세가 많으신 (고객)분들이 말할 때 보고 싶어서 왔지 이런 뉘앙스의 얘기를 하시는데 기분이 불편하더라고요... 말할 수도 없고	피해상황 보상부재/ 심한말/ 폭행피해/	(6) 보상·보호의 부재	중재적 조건
[사례.2](폭력에 대한) 요양보호사의 보상은 아무것도 못받는 경우가 있어요. 그런데도 어른신을 상대로 울컥해서 심한 말을 할 수도 있는데, 언어폭력으로 걸려서 워선으로 보고되고 시말서를 쓰게되는 경우도 많죠. 여자선생님들은 이용자한테 맞아			

<p>서 안경이 깨지거나 다치는 경우가 많아요. 이런 거에 대한 보호가 필요한데, 이런 건 우리가 잘못해서 맞은 걸로 보고되는데, 반대의 경우는 시말서죠</p>			
<p>[사례.3]이용자한테 폭력을 받아서 보호사 미팅 시간에 이런 걸 얘기해도 어떤 보상은 불구하고 따뜻한 말이나 걱정도 못듣고, 선생님이 잘 컨트롤해야지 이런 타박이나 들으니, 조직차원의 보호는 기대도 못해요</p>			
<p>[사례.5]전에도 이런 비슷한 일(고객으로부터 폭력)이 있었을 때, 용역업체 직원들은 다 짜르고 기관 분들은 전혀 타격 없이 그렇게 진행되었죠</p>	<p>비정규직 노동자책임전가/ 노동조합 등 고충 장치 부재/ 조직의 보호 부재/ 용역업체직원 해고/ / 찾아오는 경우 공무원 처리/불합리한 사역행위/노조/ 부당행위 진정서/ 권익구제</p>	<p>(7) 노동조합 등 보호/권리구제 장치 부재</p>	
<p>[사례.4]노조도 없고 이런 (괴롭힘으로부터) 노동자 권한을 대변할 수 있는 장치는 아예 없죠</p>			
<p>[사례.12]전화업무를 보시는 분들의 경우에는 여과가 안되니까, 좀 그런 면에선 언어폭력이나 이런걸 받고 있어요. 찾아오는 분들의 경우는 공무원 분들이 처리해주고 있어요.</p>			
<p>[사례18](트러블로 인하여)원치 않는 근무지로 강제로 발령가는 경우가 있었어요. 그런데 노조대표한테 대신 의사를 대변해 주도록 부탁했어요. 그런데 그럼에도 딱히 달라진건 없었어요. 심지어 대변했는지조차도 알 수 없을 정도로 뭔가 활동이 이루어지고 있는지는 잘 모르겠어요.</p>			
<p>[사례.3]환자가 병원에 가면 거동이 불편하니 모시고 가야되는데, 이걸 일방적으로 요양보호사한테 업무전담 시키고 그러니까, 불공정하다고 말하고 말다툼을 좀 했어요. 원장님은 한달에 한번 정도 밖에 안와서, 그때 중재좀 해주십사 모셨죠. 그래서 그 원인이 뭐냐고 했고 그 때 시설장이 검직하고 있다는 걸말하니깐 바로 해고 통지서가 왔더라고요. 노조에 부당하고 진정서를 냈는데도, 고위 직으로 계시고 하니깐, 저보다 대응을 더 잘하실 수 밖에 없고, 권익 구제는 안될 거 같아요 .</p>			
<p>[사례.3]저같은 경우에는 이런 일을 당하면 가족한테 뺨피해서 말을 잘 못해요. 직장 잘다녀? 해도 응 잘 다녀 이런 식으로 치우고 말고, 저는 이 경우 동료들한테 전화를 해서 말하면서 풀어요. 더한데도 많아 참아 이런 식으로 대화 나누면서 많이 해소하죠.</p>		<p>(8) 상황 회피</p>	
<p>[사례.기]동료들끼리 얘기하면서 풀거나 혼자 삭히거나 이런 경우가 많아요</p>			
<p>[사례.5]이슈가 터지면 싫어하니깐, 어렸을 때랑 다르게 일을 해야되고 이러니깐, 많이 참아야 하고 그래요. 거의 이런건 일 주일에 한번 정도는 꼭 겪는거 같아요</p>	<p>가족비밀/ 동료와해소/ 트러블에 대한 곤란함/ 혼자 감내/ 개인경험의존/ 상황회피/ 경찰의존/ 재량권부족</p>	<p>(9) 개인단위 대응</p>	<p>작용/상호작용</p>
<p>[사례.4]오히려 상황이 생기고, 일커질거 같으면 저희가 도망쳐야되는 상황이에요</p>			
<p>[사례.6]위에서는 그런 민원인들에게 적극적으로 제지하라는 오더를 받지만, 실제로 대면해서는 그렇게 (권한부족으로)행정 조치를 취하지를 못하니깐, 스트레스만 늘어나는거 같아요. 그리고 문제가 발생하면 조직에서 뭔가 해주는게 없다보니, 현장에서는 개인이 현명하게 대처하는 수 밖에 없는 거 같아요</p>		<p>(10) 동료와 스트레스 해소</p>	
<p>[사례12]저희가 행정처분을 할 수 있는 입장이 아니다보니,, 경찰을 부르든지 그럴 수 밖에 없어요</p>			
<p>[사례.6]문제가 발생하면 조직에서 뭔가 해주는게 없다보니, 스트레스만 늘어나는거 같아요. 그래서 현재는 이직 준비를 하고 있어요.</p>	<p>부정적감정표현/ 감정적 소모/ 자괴감/ 이직준비/</p>	<p>(11) 직무만족도</p>	<p>결과</p>

<p>[사례.8]그들은 (폭력상황시)저희를 약간 방패막이로 삼아서 하니깐,,, 참 자괴감이 많이 들죠. 이런데다 고용안정적인 측면에서 불안정성도 있고,,, 이직을 준비하고 있습니다</p> <p>[사례.4]고용형태의 차이를 통한 차별이 너무 많으니깐,,, 회의감이 참 많이 들고 그래요.</p> <p>[사례.5]큰 문제가 없으면 지속은 되지만, 1년을 버티기가 힘들니깐,,, 몸이나 마음도 힘들니깐,,, 연장이 되도 일을 지속할 수가 없거든요. 그래서 이직을 준비하고 있어요</p> <p>[사례.4]관공서에서 일하면 소속감이랄지 책임감을 가지고 일해야하는데, 용역으로 일하게 되면서 많이 방치된 느낌 때문에 이런게(소속감 책임감) 좀 부족해요,,,</p> <p>[사례.20]업무가 힘들고 그런 거 보다는, 그런 마이너스 감정을 저희한테 표현하니깐,, 그런 면에서 감정적인 소모는 좀 있는 편이에요.</p>	<p>조직소외감/ 소속감·책임감 부재/ 회의감</p>	<p>(12) 이직의도</p>	
<p>[사례.8]계약직이 아닌 정규직이 개인적으로 시키는데, 저희는 고용관계 상 시키면 해야되고, 만약 안하거나 이익을 제기하면 업무적으로나 이런데 타격이 오니깐,,,</p> <p>[사례.6]모멸감 드는 상황이 있는데, 일적인 지시를 받아야 하는데 참을 수 밖에 없죠.</p> <p>[사례.2]싫어도 할 수 밖에 없어요. 안한다고 말할 수 있는 사람은 집에 가야되는 사람 밖에 없어요</p> <p>[사례.20]세울 민원에 올리더라고요. 그래서 공무원들이 결국 와서 조사 하더라고요. 그래서 공무원들이 제 닳을 하더라고요. 왜 친절하지 않았냐고. 그럴 때 자괴감이 많이 들더라고요. 결국 진술서 쓰고, 그랬어요. 그리고 공무원이 재계약되기 어려울 거 같다고 그런 식으로 얘기도 하면서,,</p> <p>[사례.13]비정규직이란 걸 밝히자) 또 너 무슨 소속으로 있냐고, 니가 원데 내 개인정보를 받아 이런 좀 하대하는 경우의 발언도 많이 했어요</p> <p>[사례.3]요양보호사는 유예기간 동안 월급만 줄이면 되고, 문제를 발생시킨 이해자가 나가면, 그 이용료가 바로 손실로 발생하니깐,,,</p>	<p>불합리한 상황/ 항의 불가능/ 업무상불이익/ 계약상불이익/ 비정규직 노동자 하대·불신하는 인식/</p>	<p>(13) 업무 및 고용계약 상 불이익</p> <p>(14) 비정규직에 대한 태도</p>	<p>원인적 조건</p>
<p>[사례.9]기존 계약서 상 명시된 범위가 애매하게 써져 있어서 들은 업무보다 다양한 업무를 수행해야 되는게 있죠.</p> <p>[사례.20]고용에 있어서 명문화된 사항이 없으니깐, 대응하거나 할 수 있는게 없으니까,,, 고용의 불안정성도 그렇고 많이 느끼죠. 이게 명문화가 안되어 있으니깐,,</p> <p>[사례.19]가령 근무를 빠르게 하면, 일질 쉬는 시간이나 그런게 있어도 되는데, 휴식 시간이나 고용관련 규정이 명문화 안 되어있고, 공무원 이해관계에 따라 달라지는 건 좀 조정되어야 할 거 같아요.</p> <p>[사례.18]이래서 직고용을 하지 않는 바에야 계속 업무를 담당하는 공무원의 마음대로 진행되는 경우가 많아요. 고용이 달라졌으니깐,,, 그래서 불합리한 것도 참고 일할 수 밖에 없죠</p>	<p>계약서상/ 애매한 명시/ 인지된 업무범위 초월/ 명문화 안됨/ 고용불안정성/ 간접고용</p>	<p>모호한 고용계약</p> <p>간접고용</p>	<p>맥락적 조건</p>

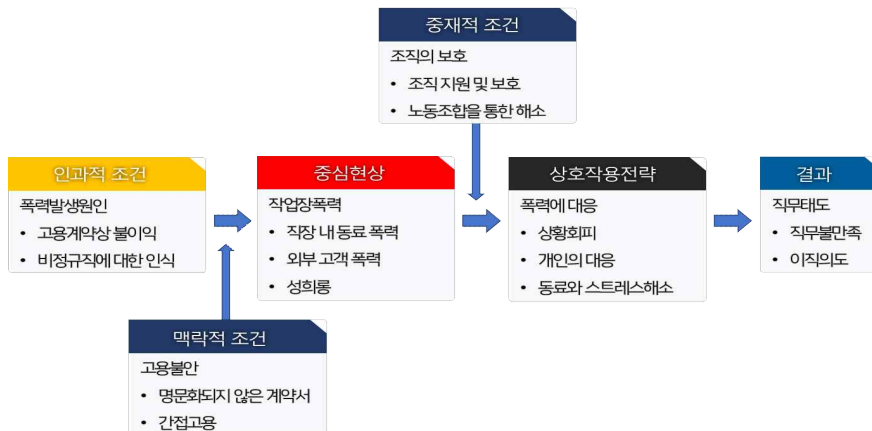
## 2. 축 코딩

### 1) 패러다임 모형에 근거한 범주 분석

축 코딩은 개방 코딩 과정을 통하여 구성된 범주들을 재조합하는 과정으로 볼 수 있다(김은진, 2012). 관측된 현상을 더욱 정확하고 구체적으로 설명하기 위하여 축 코딩 과정에서는 개방코딩 과정에서 구성된 범주를 속성과 차원에 따라 각각을 하나의 하위범주로 구성하는 과정이 요구된다. 이러한 과정은 최종적으로 패러다임 모형의 틀 아래 각 범주들을 상호 연결하는 작업이 요구되는데, 이를 수행하고 나면 범주 간 관계와 연관성을 전체적으로 포괄하는 하나의 구조를 형성하게 된다(Strauss & Corbin, 1998). 즉 축 코딩은 패러다임 모형의 구성요소인 ‘인과적 조건’, ‘중심현상’, ‘상황적 맥락’, ‘작용/상호작용 전략’, ‘결과’를 중심으로 기존에 구성된 범주들을 연결하는 것으로, 연구를 통하여 검정하고자 하는 가설과 관계 명제를 찾는 과정으로 요약할 수 있다(김귀분 외, 2005). 축 코딩 결과, ‘고용계약상 불이익’, ‘비정규직 노동자에 대한 인식’ 등의 인과조건에 따라 ‘작업장 폭력’이라는 중심현상이 나타났다. 이러한 현상의 중재적 조건으로는 ‘조직 내 보호 노력·제도의 부재’, ‘노동조합 등 권리구제 장치의 부재’ 등 조직의 관리적 요인들이 존재하였다.

그리고 분석의 중심현상인 작업장 폭력 현상에 대한 작용/상호작용 전략으로는 ‘상황회피’, ‘개인의 대응’, ‘동료와 스트레스 해소’ 등의 대응 방식이 나타났고, 이러한 과정의 결과로서 개인의 직무 태도와 관련된 범주로 ‘직무불만족’, ‘이직의도’ 등이 나타나는 것으로 도출되었다. 상기한 축 코딩 과정을 바탕으로 구성된 본 연구의 패러다임 모형은 아래 <그림 1>과 정리할 수 있다.

<그림 1> 비정규직 노동자의 폭력경험과 직무태도에 대한 패러다임모형



#### (1) 인과적 조건

인과적 조건은 현상을 일으키거나 발전시키는 사건 또는 우연히 일어난 일들을 말한다(Strauss & Corbin, 1990). 근거자료 분석 및 개방 코딩을 수행한 결과, 비정규직 노동자들의 작업장 폭력이

라는 중심현상을 유발하는 조건은 크게 두 가지로 유형화할 수 있는데, 크게 '고용계약 특성'과 '비정규직 노동자에 대한 태도'이다. 우선 비정규직 노동자의 고용에 대한 특성으로는 비정규직 노동자들이 고용계약상 정규직 노동자에 비하여 상대적으로 불안정한 특성이 있으며, 고용관계의 유지에 있어서 정규직 노동자들의 의사가 많이 반영된다는 측면에서 비정규직 노동자들은 불합리한 처우나 괴롭힘에 대하여 감내하는 행태가 자주 나타나는 것으로 분석결과 나타났다. 일례로 폭력 행동과 대처 수준을 다룬 선행연구에서는 문제상황에 대하여 합리적이고 적극적으로 대처하는 경우보다 침묵하거나 잘 해결되기를 기원하는 등 소극적으로 대처하는 이들에게 폭력의 위험이 가중될 가능성을 제시한 바 있다(최진오, 2015; 이진숙, 2016). 이러한 선행연구 결과를 미뤄봤을 때 비정규직 노동자들이 불합리한 상황에 대하여 의사를 표현하지 못하고 묵과하는 행태는 상대적으로 더 큰 수준의 직장 내 괴롭힘과 폭력에 노출되는 원인으로 작용될 여지가 있음을 살펴볼 수 있다. 이러한 관점에서 조사결과에서 확인되는 바와 같이 비정규직 노동자들이 인식하는 고용의 불안정성과 이로 인한 불합리한 상황에 대한 무반응은 작업장 내 폭력에 대한 비공식적 통제를 약화하여 폭력의 발생 가능성을 높일 것이라고 해석할 수 있다(박지순, 2014). 요약하면 비정규직 노동자들의 고용 불안정성은 그들의 태도에 영향을 미침으로써 중심현상인 동료로부터의 폭력과의 유의미한 영향관계를 가질 것으로 추론할 수 있다. 이러한 범주간 관계를 설명하기 위한 구체적 진술 내용은 아래와 같다.

### 〈표 3〉 인과적 조건 중 고용계약 불안정성 관련 진술 사례

계약직이 아닌 정규직이 개인적으로 시키는데, 저희는 고용관계 상 시키면 해야되고, 만약 안하거나 이익을 제거하면 업무적으로나 이런데 타격이 오니깐,,,

모멸감 드는 상황이 있는데, 일적인 지시를 받아야 하는데 참을 수 밖에 없죠.

싫어도 할 수 밖에 없어요. 안한다고 말할 수 있는 사람은 집에 가야되는 사람 밖에 없어요

또한, 분석결과 비정규직 노동자를 하대하는 인식은 작업장 내 동료 직원들과 외부 고객들에게서 공통적으로 확인할 수 있다. 작업장 내 폭력을 다룬 선행연구에서는 고용주나 상사의 경우 직장 내 권력기반에 있어서 부하직원과 차이가 있으며, 이에 근거하여 폭력을 행사하는 것으로 설명하고 있다(임정선, 2014). 이러한 연구결과는 비정규직 노동자들을 대상으로 다룬 선행연구에서도 유사하게 나타나는데, 외부 고객 및 내부 직장 동료들이 가지고 있는 비정규직 노동자들을 하대하는 인식은 비정규직 노동자들에게 언어폭력 및 차별 대우 등과 같은 작업장 내 폭력을 유발하는 것으로 나타났다(최인이, 2009). 이러한 불합리한 상황에 대하여 제지하는 사례도 일부 존재하나, 그 결과 조직의 처벌로 귀결되는 사례도 존재하였다. 따라서 본 연구에서 수행한 FGI의 결과 또한 이러한 선행연구의 결과를 재확인하는 결과로 해석할 수 있는 여지가 있는 것으로 판단할 수 있다.

#### 〈표 4〉 인과적 조건 중 비정규직 노동자의 대한 인식 관련 진술 사례

저희 업무 쪽을 다 기피해서 방치하는데, 위에 있는 정규직들은 용역 용역 혹은 아 용역 하면서 은근히 무시하고 깎보는 태도는 많은데,

(비정규직이란 걸 밝히자) 또 너 무슨 소속으로 있냐고, 니가 뭔데 내 개인정보를 받냐 이런 좀 하대하는 경우의 발언도 많이 했어요

하도 상급자처럼 구는 것도 기분나빠서 싸웠어요. 이런 거처럼 최전선에서 노인을 대하는 요양보호사가 최고 중요한데, 되레 행정직이나 다른 직원들이 되레 더 상전처럼 말해요. 그래서 시말서도 쓰고 그래야 했죠 같이 다뤘는데, 저만

##### (2) 맥락적 조건(contextual condition)

맥락적 조건은 중심현상이 발생하도록 영향을 미치는 상황적인 맥락을 포괄하는 조건을 의미한다(이진숙·조아미, 2012: 344). 본 연구에서는 모호한 고용계약을 맥락적인 조건과 연결하였는데, 그 이유는 고용계약 내용의 모호성이 비정규직 노동자가 중심현상인 작업장 폭력 상황에 대하여 소극적으로 대처하도록 만드는 원인이 되는 모습들이 공통적으로 나타났기 때문이다. 뿐만 아니라, 계약 내용의 모호성은 비정규직 노동자들이 직무와 직장 내 조건에 대하여 파악하기 어렵게 만든다는 점에서 소극적 대응을 유발하고 정규직 노동자의 불합리한 처우를 수용하게 만드는 것으로 나타났다. 이러한 관점에서 중심현상을 야기하는 맥락적 조건으로서 비정규직 노동자들의 명문화되지 않은 고용계약서와 간접고용 등 고용계약의 모호성을 연결하였다. 이러한 맥락적 조건에 부합하는 범주를 구성하게 된 면접자의 진술문은 아래와 같다.

#### 〈표 5〉 맥락적 조건(고용계약의 모호성) 관련 진술 사례

기존 계약서 상 명시된 범위가 애매하게 써져 있어서 들은 업무보다 다양한 업무를 수행해야 되는게 있죠.

고용에 있어서 명문화된 사항이 없으니까, 대응하거나 할 수 있는게 없으니까,,,

이래서 직고용을 하지 않는 비에야 계속 업무를 담당하는 공무원의 마음대로 진행되는 경우가 많아요. 고용이 달려있으니까,,, 그래서 불합리한 것도 참고 일할 수 밖에 없죠

##### (3) 중심현상(Phenomenon)

중심현상은 현상을 다루고 조절하는 데 지시되는 일련의 작용/상호작용적 또는 일련의 관계들에 대한 중심이 되는 인지와 생각 그리고 사건들을 의미한다(Strauss & Corbin, 1990; 염유식·김여진, 2011). 본 연구에서는 비정규직 노동자들의 직무태도에 영향을 미치는 중심현상으로 작업장 내 폭력을 설정하였다. 작업장 내 폭력에는 폭력을 행사한 주체를 중심으로 외부 고객 폭력, 동료로부터의 폭력, 외부 고객 및 동료의 폭력 3가지 범주로 구분하였다. 또한, ‘조직차원 보호’를 중재적 조건으로 연결하였는데, 그 이유는 중심현상인 작업장 폭력을 경험한 이들은 이에 대한 대응으로 개인적인 노력을 수행하기에 앞서 소속된 작업장의 보호 제도, 노조 등의 구제 제도를 활용하고자 하는 시도가 나타났기 때문이다. 특히 이러한 중재적 조건의 경우 비정규직 노동자들의 작용/상호작용 요소인 폭력에 대응 활동을 촉진하는 요인으로 나타났기 때문에 범주 간 연결의 타당성이 있는 것으로 판단하였다. 중심현상의 범주를 도출하게 된 조사 참여자의 진술은 아래와 같다.

### 〈표 6〉 중심 현상(작업장 내 폭력) 관련 진술 사례

(시설 이용) **어르신들이 대체로 인지가 있으면서도 행동이 부자연스럽고 그러면서 폭력성을 띠는 분들이 있어요.** 평상시에 조용하다가도 **물건 집어던지고 폭력적인 말**을 하는 경우가 있죠. 우리 보호사는 그런 **뭔 새끼 하는 폭력적인 말이나 여자선생님은 맞는 경우도 많아요.**

남자라 (민원 업무 중) 성희롱 빼고 **컴플레인, 칼로 위협 등 각종 폭언 폭행** 다 받는데,

저희는 **수시로 이용자들에게부터 받고 있고**, 처음 일을 시작한 이래로 계속 받고 있어요.

폭력이나 이런 건 없어요. **차별대우는 없을 수가 없구요.**

있어요,,, **야구공을 던지고 물어와 라고 한다든지,,, 그런 모멸감 드는 상황**이 있는데,

딱히 없어요. 근데 **남자 직원이** 얘기를 걸면 좀 복잡하죠. **사적이거나 성적인 농담**을 한다든지 그런 경우가 있어서요.

간혹 **연세가 많으신 (고객)분들이** 말할 때 **보고 싶어서 왔지 이런 뉘앙스의 얘기를 하시는데** 기분이 불편하더라고요... 말 할 수도 없고

또한 중심현상으로서 작업장 내 폭력 경험은 비정규직 노동자들의 직무태도에 중점적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 직무 불만족, 이직의도 등 조사 참여자들이 지각하는 직무 태도에 영향을 주는 복합적인 요인들은 모두 작업장에서 발생하는 동료 및 고객 등에게서 받는 언어적·물리적 폭력, 차별대우, 성희롱 등 중심현상으로서 작업장 내 폭력 경험과 밀접하게 관련되어 있는 것으로 나타났다. 정리하면, 동료로부터의 폭력, 외부 고객으로부터의 폭력, 성희롱 등의 사례들을 작업장 내 폭력에 대한 경험 및 인식으로 설명할 수 있으며, 이것이 비정규직 노동자들의 직무 태도에 가장 밀접한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### (4) 중재적 조건(Intervening condition)

중재적 조건은 어떤 중심현상에 속하는 구조적 상황으로 정의해볼 수 있는데, 이러한 중재 조건은 상황에 따른 대응으로써 작용/상호작용 전략을 조장·강요하는 데 영향을 미친다(김요완, 2009). FGI조사 및 개방코딩 결과 폭력 상황에 대한 조직 차원의 보호장치가 중재적 조건으로 두 출되었다. 그 이유는 조직의 보호 범주에 해당하는 보호 제도의 부재, 노동조합 등의 부재로 인하여 작용/상호작용에 해당하는 범주 중 '상황회피', '개인의 대응', '동료와 스트레스 해소'를 촉진하는 것으로 나타났기 때문이다. 특히, 조직의 보호장치 부재는 비정규직 노동자들의 동료에 대한 의존도를 강화하는 한편, 현재 수행하고 있는 직무에 대한 불만족을 심화시키는 것으로 나타났다. 구체적으로 보호 제도의 부재 중 폭력 상황에 대하여 조직의 비난이나 비정규직 노동자들에 대한 문책·책임전가 행위 등은 비정규직 노동자들이 현재 소속된 조직에 대한 소속감을 느끼지 못하게 하고, 자괴감을 들게 함으로써 이직을 결심하게 되는 대표적인 요인으로 나타났다. 상기한 논의를 종합하면, 본 연구에서 설정하고 있는 중재적 조건은 조직의 보호이며, 여기에는 보호 제도의 부재, 노동조합 등 구제 장치의 부재와 같은 하위범주로 구성된다. 이러한 범주를 구성하게 된 면접자의 진술문은 아래와 같다.

〈표 7〉 중재적 조건(조직의 보호 등) 관련 진술 사례

이용자한테 **폭력을 받아서** 보호사 미팅 시간에 이런 걸 얘기해도 어떤 **보상은 불구하고 따뜻한 말이나 걱정도 못 듣고**, 선생님도 잘 컨트롤해야지 이런 타박이나 들으니, **조직 차원의 보호는 기대도 못해요**  
 용역업체는 특히나 **비정규직을 대상으로 하는 처우가 많이 열악한 편**이에요. 그 외 제도적으로나 조직적인 지원이나 **보호는 기대할 수도 없고**, 대체로 **기피부서라 방치하고 신경을 안 쓰는 경우가 대부분**이죠  
 전에도 이런 비슷한 일(고객으로부터 폭력)이 있었을 때, 용역업체 직원들은 다 짜르고 기관 분들은 전혀 타격 없이 그렇게 진행되었죠  
 노조도 없고 이런 (괴롭힘으로부터) 노동자 권한을 대변할 수 있는 장치는 **아예 없죠**  
 (트러블로 인하여)원치 않는 근무지로 강제로 발령가는 경우가 있었어요. 그런데 노조대표한테 대신 의사를 대변해주도록 부탁했어요. 그런데 그럼에도 딱히 달라진 건 없었어요. 심지어 대변했는지조차도 알 수 없을 정도로 뭔가 활동이 이루어지고 있는지는 잘 모르겠어요.

(5) 작용/상호작용(Action/Interaction)

패러다임 모형의 작용/ 상호작용은 어떤 중심현상에 대처하거나 이를 다루기 위해 취해지는 의도적이고 고의적인 행위를 말한다. 즉, 특정 상황에 대한 인지와 판단을 바탕으로 해당 현상에 대해 어떠한 조절 노력이나 대처 전략 등을 행하는지에 초점을 둔 내용이라고 할 수 있다. 중심현상(작업장 폭력 경험)에 대하여 비정규직 노동자들이 취하는 첫 번째 전략은 상황회피인데, 이는 조직 내외에서 경험하게 되는 폭력 상황에 대하여 부여된 재량권이 부재한 데에서 기인하는 것으로 볼 수 있다. 두 번째 전략은 폭력 상황에 대하여 조직적 차원에서의 보호와 구제를 기대할 수 없으므로, 작업장 내 폭력 등 개인의 불합리한 상황에 대하여 침묵하는 개인 차원의 대응 전략이다. 끝으로 세 번째 전략은 폭력 상황으로 인하여 개인이 지각하는 스트레스를 해소하기 위하여 직장 동료들과 이야기하면서 해소하는 등 동료와의 스트레스 해소 전략이다. 즉, 중심현상인 작업장 폭력이 패러다임 모형의 과정을 거쳐 직무태도에 영향을 주는 작용/상호작용에는 ‘상황회피’, ‘개인의 대응’ 및 ‘동료와 스트레스 해소’ 등이 폭력에 대한 대응 전략으로 도출되었다. 이러한 범주를 구성하게 된 면접자의 진술문은 아래와 같다.

〈표 8〉 작용/상호작용 측면에서의 대응 전략 관련 진술 사례

저같은 경우에는 이런 일을 당하면 **가족한테 창피해서 말을 잘 못해요**. 직장 잘 다녀? 해도 응 잘 다녀 이런 식으로 치우고 말고, 저는 이 경우 **동료들한테 전화를 해서 말하면서 풀어요**. 더한 데도 많아 **참아 이런 식으로 대화 나누면서 많이 해소**하죠.  
**동료들끼리 얘기하면서 풀거나 혼자 삭히거나** 이런 경우가 많아요  
**이슈가 터지면 싫어하니까**, 어렸을 때랑 다르게 일은 해야 되고 이러니까, **많이 참아야 하고** 그래요. 거의 이런 건 일주일에 한번 정도는 꼭 겪는 거 같아요  
 위에서는 그런 **민원인들에게 적극적으로 제지하라는 오더**를 받지만, 실제로 대면해서는 그렇게 **행정조치를 취하지를 못하니까**, **스트레스만 늘어나는 거** 같아요. 그리고 문제가 발생하면 **조직에서 뭔가 해주는 게 없다** 보니, 현장에서는 **개인**이 현명하게 **대처**하는 수밖에 없는 거 같아요

(6) 결과(Consequence)

결과(consequence)는 작용·상호작용 전략에 따른 최종적인 결과로 해석할 수 있는데, 비정규직 노동자의 고용계약 특성과 비정규직 노동자들에 대한 태도는 중심현상인 작업장 폭력의 발생에 영향을 주고 있으며, 일련의 과정들을 통해 ‘직무불만족’ 및 ‘이직의도’로 구성된 직무태도로 귀결



되는 것을 확인할 수 있다. 즉, 본 연구 모형의 최종 결과로서 직무태도는 작업장 내 폭력이라는 중심현상이 미치는 독립적인 영향에 의해서만 변화하는 것이 아니라, 조직 내 폭력 상황에 대한 보호장치 부재로 인하여 그 효과가 부정적으로 조절되어 더 심화되기도 하고, 반대로 보호장치 등을 통해 완화되기도 하는 등 폭력 상황에 대한 대응방식에 따라 영향을 받는 것을 확인할 수 있다.

### 〈표 9〉 결과(직무태도) 관련 진술 사례

<p>민원인들을 주로 상대하죠. 업무가 힘들고 그런 거 보다는, 코로나 때문에 동의서를 작성한다든지 그러면 불편해지니깐, 그런 <b>불편한 감정을 저희한테 표현</b>하니깐,, 그런 면에서 <b>감정적인 소모</b>는 좀 있는 편이에요.</p>
<p>그들은 (폭력상황시) 저희를 약간 <b>방패막이로 삼아서</b> 하니깐,,, 참 <b>자괴감이 많이 들죠</b>. 이런 데다 고용 안정적인 측면에서 <b>불안정성도</b> 있고,,, <b>이직을 준비</b>하고 있습니다</p>
<p>저희 세대 친구들은 계속 피해입어 오고 그런 부분도 많이 있고, 그래도 워크넷을 통해서 갔는데, 처음엔 용역이라고 하고, 공공기관에서 하는 건데 <b>용역이 따로</b> 있고 무기계약직이 따로 있고,,, 그런 <b>고용 형태의 차이를 통한 차별이 너무 많으니까</b>,,, <b>회의감이</b> 참 많이 들고 그래요....</p>
<p>공공서에서 일하면 소속감이랄지 책임감을 가지고 일해야 하는데, <b>용역으로 일하게 되면서 많이 방치된 느낌</b> 때문에 이런 <b>게 (소속감 책임감) 좀 부족</b>해요,,,</p>
<p>큰 문제가 없으면 지속은 되지만, <b>1년을 버티기가 힘드니까</b>,,, <b>몸이나 마음도 힘드니까</b>,,, 연장이 되도 일을 지속할 수가 없거든요. 그래서 <b>이직을 준비</b>하고 있어요</p>
<p>문제가 발생하면 <b>조직에서 뭔가 해주는 게 없다</b> 보니, <b>스트레스만</b> 늘어나는 거 같아요. 그래서 현재는 <b>이직 준비</b>를 하고 있어요.</p>

## 3. 선택코딩

### 1) 선택코딩 개요

선택 코딩은 근거이론의 관점에서 자료를 분석하는 마지막 코딩 단계이다. 선택코딩 과정에서 중심현상을 기준으로 하여 핵심 범주를 설정하고 그 외의 모든 범주를 설정한 핵심 범주를 중심으로 통합하여 개념화시킴으로써 분석 결과를 보다 더 정교화하는 최종 단계이다(Corbin & Strauss, 2008). 본 연구에서는 최종적인 결과로서 직무 만족 저하, 이직 의도라는 직무태도가 나타나기 이전까지 비정규직 노동자들이 지속적으로 사용하는 전략이자 핵심범주로서 ‘다양한 전략을 활용하여 폭력 상황에 대응하기’를 설정하였다.

분석 결과, 비정규직 노동자들은 작업장 폭력에 대하여 다양한 방식으로 대응하였다. 이러한 대응방식은 경험한 폭력의 유형에 따라서 차이가 존재하였는데, 외부 클라이언트로부터 폭력을 경험한 경우에는 소속된 조직으로부터 피해에 대한 보상과 폭력으로부터 보호를 요구하는 것으로 나타났다. 그리고 작업장 내 폭력을 경험한 경우 노동조합을 통해 폭력으로 인해 침해받은 노동인권을 구제하기 위하여 노력하였다. 이는 비정규직 노동자들이 조직의 구성원으로서 소속된 조직으로부터 구조적인 차원의 보호와 지지를 얻기 위하여 노력하는 것으로 진단할 수 있다.

한편, 개인 차원의 대응이 이루어지는 사례도 살펴볼 수 있는데, 이러한 이들은 개인적으로 참거나 혹은 동료들과 대화를 통해 폭력으로 인한 부정적인 감정을 해소하려는 경우에 해당된다. 이들은 폭력을 경험하였을 때 조직으로부터 지원을 얻지 못한 경우 조직에 대한 기대를 상실하고 개인적인 수준에서 대응·대처하는 것으로 나타났다. 또한, 자발적으로 조직으로부터 이탈하는 전략

을 활용하는 사례도 발견되었는데, 이는 주로 선택가능한 대응방안을 모두 활용하여도 효과적으로 상황의 개선이 이루어지지 않는 경우 발생하는 행동으로 분석된다. 이상의 각 유형별 대응 전략의 내용을 분석·정리하면 다음의 내용과 같이 제시할 수 있다.

## 2) 대응 전략의 유형 분석

### (1) 조직을 활용한 대응: 조직 지원 및 보호 요청

폭력상황에 대응하기 위하여 조직의 지원 및 보호를 요청하는 이들은 주로 외부 클라이언트로부터 폭력이나 마찰·갈등을 경험한 사례에 해당된다. 외부 클라이언트로부터 받은 폭력의 유형은 조금씩 차이는 존재하였지만, 폭력을 경험한 이들이 해당 상황에 적극적으로 대응하기 위하여 선택한 전략은 조직으로부터 지원과 보호를 요청하는 것이었다. 일례로 [사례.12]의 경우 외부 이용자로부터 언어폭력을 경험하였다. 이 때 같은 조직에 소속된 정규직 공무원이 대신해서 상황을 중재하고 해결하는 등 조직으로부터의 보호 조치가 이루어졌다. 해당 사례에서는 이러한 조직으로부터의 보호를 경험한 이후 작업장 폭력에 대응하기 위한 별도의 적극적인 대응을 취하지 않았다. 다만 노동조합 등 고충을 토로할 수 있는 창구에 대한 요구사항은 있었지만, 이는 작업장 폭력 대응이 아닌 고용안정성, 급여 등 고용계약상의 고충을 해결하기 위한 차원의 요구인 것으로 나타났다. [사례.3]의 경우에도 마찬가지로 클라이언트로부터 폭력을 경험한 뒤 조직에 보호 및 구제를 요청하는 전략이 나타났다. [사례.3]은 폭력 경험 이후 조직 내 미팅 시간에 동료들에게 고충을 경험하고 이에 대한 공감 및 지원을 요청하였다. 반면 조직에서는 오히려 [사례.3]의 비정규직 노동자를 비난하거나 책임을 전가하는 등 적절한 지원을 제공하지 않았다. 이로 인해 [사례.3]은 조직에 대한 기대감을 상실하고 새로운 대응방안을 모색하는 행태를 보였다. [사례.8]의 경우도 단속 민원을 수행하던 중 외부 클라이언트로부터 폭력을 경험하였고, 동료와 조직에게 보호를 요구하는 방식으로 대응하였으나, 적절한 지원을 제공받지 못한 것으로 나타났다.

이처럼 비정규직 노동자들이 직무 중 외부 클라이언트로부터 폭력을 경험하는 경우 조직으로부터 피해에 대한 보상이나 보호를 요구하는 방식으로 대응하는 것을 알 수 있다. 그리고 이 때 조직으로부터 적절한 지원을 받은 경우에는 이외의 별도의 대응방안을 모색하거나 활용하려는 노력이 발생하지 않는 것으로 나타났다. 반면, 조직으로부터 적절한 지원을 받지 못한 비정규직 노동자들의 경우에는 조직 보호 외에 새로운 대응 전략을 모색하기 위해 노력하는 것으로 나타났다.

### (2) 조직을 활용한 대응: 노동조합을 통한 고충해소

본 연구에 참여한 비정규직 노동자들 중 내부 동료로부터 폭력을 경험한 경우는 주로 언어 및 차별적인 처우를 받는 것으로 나타났다. 이들은 폭력의 주체가 동료라는 측면에서 앞서 클라이언트로부터 폭력을 경험한 이들의 전략과는 다르게 조직 내 공식적인 고충 해소 장치인 노동조합을 통하여 폭력에 대응하고자 하였다. 예를 들면, [사례.11]의 경우 직무 수행 중 정규직 동료와 발생한 문제로 인하여 강제적으로 원치 않는 근무지로 근무지가 변경된 경험을 하였다. 이러한 작업장

내 차별적인 처우에 대응하기 위하여 [사례.11]은 노동조합의 대표에게 상황에 대한 고충을 토로하고 조정을 요청하였다. [사례.3]의 경우 업무 수행 중 불합리한 업무지시를 계기로 발생한 갈등으로 인하여 조직으로부터 불합리한 해고 처분을 받았다. 차별적 처우에 의한 해고라는 작업장 내 폭력 상황에 대응하기 위하여 진정서를 제출하는 등 노동조합을 통한 구제, 노동쟁의 등을 적극적으로 활용하고자 하는 것으로 나타났다.

이러한 전략을 활용하는 사례들의 경우 조직 내에서 상대적으로 약자에 해당하며, 조직 내에서 상대적으로 약자인 이들의 입장을 대변하기 위한 제도적 장치로서 노동조합을 인식하고 있는 것으로 추론된다. 본 사례에 해당하는 이들의 경우 직장 내 괴롭힘의 주체가 주로 정규직이거나 상급자인 것으로 나타나며, 직장 내 어려움 및 갈등 해결을 위해 노동자 측을 대변하는 노동조합을 적극적으로 활용하기 위하여 노력한 것으로 판단된다. [사례.4]의 경우에도 작업장 내 폭력에 대응하기 위한 전략으로 노동조합의 필요성을 제시하는 것으로 나타났으며, [사례.11]과 [사례.3]의 경우 공통적으로 노동조합을 활용하여 폭력에 대응하였지만, 실제로 효과적인 대응은 이루어지지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 당사자들에게 노동조합에 대한 의심과 소속된 조직에 대하여 좌절하는 한편, 노조 외에 새로운 대응방안을 모색하는 행태로 변화하는 것을 살펴볼 수 있다.

### (3) 개인적 대응: 상황 인내 및 동료와의 스트레스 해소

작업장 폭력을 경험한 이후 조직을 통한 대응 방안을 취하지 못하고 개인적인 차원에서 대응하는 사례들은 주로 조직으로부터 지원을 받지 못하는 환경에 놓인 사례들이 해당된다. 폭력을 경험하였음에도 조직 및 노동조합으로부터의 지원에 대한 기대감을 상실한 채 고용관계만은 유지하기 위하여 공감해줄 수 있는 동료들과 우울감을 해소거나 개인적으로 참고 넘어가려는 생각을 많이 하는 것으로 나타났다. 대표적으로 [사례.5]의 경우 클라이언트 폭력에 대하여 조직이 보호·지원 대신 폭력 상황에 연루된 직원들을 해고하는 것을 경험하였다. 이로 인해 [사례.5]는 조직을 통한 대응 전략이나 조직 보호에 대한 기대를 상실하고 개인적으로 침묵하고 참는 것으로 폭력에 대응하였다. [사례.6]의 경우에도 민원 업무 중 클라이언트 폭력을 경험하였고, 폭력에 대응하기 위하여 조직 지원을 요구하였지만, 별다른 조치가 이루어지지 않았다. 이에 조직의 지원을 기대하는 대신, 개인적인 차원에서 스트레스를 해소하거나 폭력을 인내하는 방식으로 대응하였다. 그 밖에, [사례.9]와 [사례.13]에서도 직장 내·외의 주체로부터 성희롱을 받은 노동자들이 별도의 대응 대신 참고 마는 등 침묵하는 전략을 보이는 것으로 나타났다.

한편 [사례.3]은 폭력을 경험한 뒤 상황에 대응하기 위하여 1차적으로 노조, 조직 등에 대한 지원 요청 등 다양한 방안을 활용하며 적극적으로 노력하였다. 그러나 여러 전략을 활용하였음에도 적절한 해결이 이루어지지 않자 동료들과 부정적인 감정을 해소하려는 전략을 활용하였다. 이러한 과정에서 작업장 폭력에 의하여 발생한 부정적인 감정을 일부 해소하는 등 긍정적인 효과도 존재하였지만, 여전히 비정규직 노동자의 처우는 개선될 필요성이 있다고 지적하였다.

상기한 바와 같이 폭력 경험에 대하여 조직으로부터 지원을 요청하였으나, 지원이 효과적으로 이루어지지 않는 경우 조직에 대한 기대감 상실로 인하여 조직을 통한 폭력 해소 전략을 활용하려

는 노력이 나타나지 않는 것을 살펴볼 수 있다. 다만 이들은 공감대가 형성된 동료과 부정적인 감정을 해소하는 등 개인적인 차원에서 부정적 감정을 해소하기 위한 전략을 취하는 것으로 나타났다. 동료와의 소통 등의 전략을 통해서 문제에 대처하고자 하는 경우 부정적인 감정이 일부 해소되고, 폭력 상황을 해결하기 위한 별도의 추가적인 전략을 모색하려는 경향은 나타나지 않았다. 한편, 침묵 등 개인적인 차원에서 인내하는 경우에는 폭력에 대한 부정적인 감정이 지속되어 또 다른 전략을 모색하는 것으로 나타났다.

(4) 개인적 대응: 조직이탈 결심

마지막으로 조직이탈을 결심하는 경우는 대부분 앞서 살펴본 폭력대응 방안을 활용하여 부정적인 감정을 효과적으로 관리하지 못한 사례에 해당된다. 이들의 경우 폭력에 대응하기 위한 전략들이 효과가 없음을 인지한 동시에 소속된 조직에 대한 실망감·좌절감 등으로 인하여 조직을 떠나기 위해 노력하는 것으로 나타났다. [사례.5]의 경우 폭력에 대응하기 위하여 다양한 전략을 모색한 결과 정신적, 신체적 소진을 경험하였다. 그럼에도 기존에 활용한 전략들이 효과가 없음을 인지한 이후에는 소속된 조직에서의 개선을 위한 노력을 기울이지도, 신경쓰지도 않는 것으로 나타났다. 대신 새로운 조직으로 이직하여 본인의 처우를 개선하기 위한 노력에 적극적인 것으로 나타났다. 이는 [사례.6]도 상기한 바와 같이 폭력에 대응하기 위한 전략들을 선택하던 중 최종적으로 상황 인내 전략에 도달하였고, 직무에 대한 부정적 감정의 지속으로 인하여 이직을 결심하였다. 다만, [사례.9]와 [사례.13]에서는 성희롱 상황에 대해 침묵하였으나, 앞서 제시한 [사례.5]와 [사례.6]과 달리 이직을 결심하는 결과로 귀결되지는 않았다. 상황을 인내하는 전략을 사용했음에도 이러한 차이가 나타나는 것은 인내로 대응해야 하는 폭력의 성격이 [사례.5]와 [사례.6]의 경우 지속적으로 반복되어 나타났지만, [사례.9]와 [사례.13]의 경우 이러한 폭력 상황과 다른 유형인 것에서 기인한 것으로 판단되었다.

〈그림 2〉 작업장 내 폭력에 대한 노동자들의 대응 유형

조직활용 대응: 조직이탈 및 보호 요청	조직활용 대응: 노동조합 고충 해소
1. 클라이언트 폭력 경험 [사례.3], [사례.12], [사례.19] 2. 조직에 보상 및 보호 요청 3. 지원 시별도 추가 전략 모색하지 않음 4. 좌절 시 개인적 전략으로 전환	1. 내부 폭력경험: [사례.3], [사례.8], [사례.18] 2. 노동조합에 예고 신청 등 내부로부터 불충분한 처우 개선 요청 3. 좌절 및 창구 없을 시 개인적 전략으로 전환
다양한 전략을 활용한 작업장 내 폭력대응	
1. 조직활용 대응 좌절 시 선택 [사례.9], [사례.10] 등 2. 일부 성희롱 경험자에게도 관찰 가능 [사례.14], [사례.21] 3. 조직활용 대응 후 기대감 상실로 채택 4. 동료들 통한 부정적 감정 해소 및 인내로 나타남 5. 동료와 자조 시 조직에 전류: [사례.11]	1. 개인적 대응 중 인내 전략 채택 시: [사례.9], [사례.10] 2. 성희롱 경험으로 채택한 경우 아직 결심으로 이어지지 않음 3. 폭력으로 인한 부정적 감정의 지속 4. 조직을 떠나며 개인의 노동인권 구제 하려는 시도
개인적 대응: 인내, 동료와 해소	개인적 대응: 이직 결심

상기한 바와 같이 폭력에 대응하기 위하여 다양한 전략을 활용한 끝에 상황을 인내하는 전략을 선택하는 비정규직 노동자들의 경우 조직 및 직무에 대한 부정적인 감정의 지속으로 조직 내에서 처우를 개선하기 위한 노력이 나타나지 않았다. 다만 이들은 소속된 조직을 이탈함으로써 현재 직업에서 받는 불합리한 처우를 개선하기 위하여 이같은 선택을 하는 것으로 진단할 수 있다.

## V. 결론 및 함의

본 연구는 비정규직 노동자들이 경험한 작업장 폭력이 직무태도에 어떠한 변화를 야기하는지에 대해 근거이론을 중심으로 분석하였다. 그 결과, 비정규직 노동자들은 자신들이 경험하는 폭력에 있어서 서로 다른 네 가지 유형의 대응 전략을 선택하는 것으로 나타났다.

우선 클라이언트에게 폭력을 경험한 비정규직 노동자들은 ‘조직의 지원 및 보호를 요청하는’ 방법을 활용하는 경향을 보였다. 이들은 클라이언트 폭력 상황에서 침해받은 권리의 구제, 폭력상황에서 조직의 보호를 요청하기 위해 적극적으로 노력하였다.

한편, 폭력 유형 중 작업장 내 동료로부터 폭력을 경험한 경우에는 ‘노동조합을 통한 고충해소’ 전략을 선택하였다. 이처럼 비정규직 노동자들은 작업장 폭력을 경험한 경우 초기에는 소속된 조직 및 노동조합 등 조직의 보호를 통해 폭력에 대응하기 위한 방법을 모색하는 것으로 나타났다. 이러한 과정을 통하여 효과적으로 중심현상(폭력 상황)이 해결되면 작업장 폭력 경험으로 인한 부정적 감소가 해소되고, 조직에 잔류하고자 하는 것으로 나타났다.

반면, 폭력을 경험한 비정규직 노동자 중 조직의 보호를 받지 못한 경우에는 작업장 폭력 경험으로 인한 부정적 정서를 해소하기 위하여 개인적인 대응 방법을 활용하여 작업장 폭력에 대응하였다. 이 경우 공감대가 형성된 동료와 대화를 하면서 폭력으로 인해 발생한 부정적인 감정을 해소하거나, 고용관계의 지속을 위하여 폭력 등 불합리한 상황을 참고 넘기는 등 개인적이면서도 소극적으로 대응하였다. 한편, 개인적 방법으로 대응하는 유형 중 폭력 경험에 대하여 참거나 침묵하는 경우의 사례에서는 소속한 조직에 대한 부정적인 정서가 효과적으로 해소되지 못하고 부정적인 직무 태도인 이직의도가 형성되는 것으로 관찰되었다. 이들은 기존에 활용된 대응방안이 효과가 없다는 데에서 무력감과 조직에 대한 소외감 및 상실감 등 부정적인 감정을 인식하는 것으로 나타났다. 또한, 작업장 내 폭력을 참아내는 등 침묵하는 과정에서 부정적인 감정이 해소되지 않고 지속되자 소속된 조직을 이탈하여 불합리한 상황을 탈피하고자 결심하는 것으로 나타났다.

본 연구의 분석 결과를 통해 기존에 양적 분석방법을 통해 작업장 폭력 경험이 직무태도에 부정적 영향을 미치는 것으로 설명하는 선행연구들과 비교하여 구성원들의 작업장 폭력에 대한 대응 전략과 그로 인한 태도 변화 양상이 보다 다양하게 존재하는 것을 확인하였다. 구체적으로 이론적 논의에서 다루고 있는 바와 같이 일반적으로 선행연구에서는 수행하는 직무에 대한 부정적 정서의 빈도와 정도가 강할수록 직무불만족 및 이직의도 등 부정적인 직무태도가 더 나타나는 것으로 제시하고 있으나, 본 연구의 결과는 이와 다소 차이점이 존재하였다.

예를 들어 비정규직 노동자들은 작업장 폭력 경험으로 인한 부정적 인식을 조직의 지지나 보호와 동료들과의 자조활동을 통한 해소하고자 하였으며, 이러한 대응 전략을 통해 부정적 인식을 적절히 해소한 경우 부정적 직무태도인 직무불만족과 이직의도가 나타나지 않았다. 그러나 다양한 형태의 대응전략을 취하였음에도 불구하고 이를 통해 부정적 인식을 해소하지 못한 경우 폭력을 경험한 노동자는 자신이 수행하는 직무와 조직에 대한 부정적 인식이 지속되어 이직의도 등과 같은 부정적인 직무태도가 심화되는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원의 직무에 대한 부정적인 인식과 직무태도의 관계가 일반적으로 보고되고 있는 결과와 다르게, 구성원들이 작업장 폭력을 경험하였을 때 보다 더 다양한 방식으로 반응하고 대응할 수 있음을 시사하는 결과로 살펴볼 수도 있다. 따라서 구성원의 직무에 대한 부정적 인식과 직무태도 사이의 관계를 다루는 향후 연구에서는 부정적 인식을 완화할 수 있는 다양한 요인들이 검토될 수 있도록 연구설계가 이루어질 필요성이 제기된다. 또한, 작업장 폭력 경험에 대응하기 위한 조직의 보호와 동료를 통한 자조적 해소가 순차적으로 나타나고 있다는 점을 바탕으로 부정적 인식을 완화하는 다양한 차원의 요인들에 대한 검토의 필요성이 제기된다.

본 연구의 분석결과는 관리적인 차원에서도 다음과 같은 함의를 시사한다. 조사에 참여한 참여자들은 폭력을 경험한 뒤 조직 내에서 제도적인 차원의 보호와 지원을 요청한 것으로 나타났으며, 많은 경우 조직으로부터 적절한 지원을 받지 못한 것으로 나타났다. 그리고 이후의 대응 방안에 따라 결과에는 차이가 존재하였지만, 조직의 부적절한 지원이 비정규직 노동자들의 부정적인 감정 및 직무불만족을 초래한다는 점이 공통적으로 나타났다. 이러한 관점에서 비정규직 노동자들이 경험한 작업장 폭력에 대한 조직 차원에서의 지원방안을 논의할 필요성이 제기된다. 작업장 폭력 경험 등 불합리한 처우와 피해를 경험하였음에도 불구하고 비정규직 노동자들의 고용상 한계로 인하여 권익 구제를 요청하지 못하는 경우를 대비하여 사외 노동위원회 등을 통한 권익구제방안을 모색하는 방안 등을 논의할 수 있다. 아울러 연구결과를 통해 조직의 보호를 받지 못한 노동자의 경우 부정적 인식을 동료들과의 자조적 방법을 통해 해소하는 경우가 존재하는 만큼, 조직 내 자조(自助) 조직을 형성·지원하는 방안을 논의할 필요성이 제기된다.

또한, 이론적 논의 및 분석 결과에 의하면 비정규직 노동자들은 사회적 인식과 고용 불안정성으로 인하여 작업장 내 폭력을 경험하는 것으로 나타났다. 그리고 비정규직 노동자가 작성하는 명문화되지 않은 모호한 고용계약 관계에 의하여 이러한 상황은 더욱 가중되는 것으로 살펴볼 수 있다. 이러한 관점에서 비정규직 노동자들의 폭력을 예방하기 위하여 고용계약서의 필수적 작성과, 계약서상 업무 범위와 재량권을 면밀하게 작성할 것을 규정하는 제도 마련의 필요성을 살펴볼 수 있다. 또한, 비정규직 노동자들에게도 이러한 방침이 지켜질 수 있도록 노동인권 및 고용과 관련된 교육을 실시해야 할 필요성을 강조할 수 있다.

## 참고문헌

- 강소영·박상진. (2017). 외국인밀집지역의 치안체감안전에 대한 근거이론 (Grounded Theory)의 접근. 「한국경찰학회보」, 19(1): 3-38.
- 경기도청. (2021). 경기도 내 비정규직 규모 추정 실태 조사 보고서. 경기도청 용역 연구보고서.
- 권왕원. (2016). 근거이론의 수행방법에 대한 이해: 실천적 가이드라인과 이론적 쟁점을 중심으로. 「한국정책학회보」, 20(2): 181-216.
- 김귀분·신경림·김소선·유은광·김남초·박은숙·서연옥. (2005). 「질적연구방법론」. 서울: 현문사.
- 김복순. (2018). 비정규직 고용과 근로조건. 「월간노동리뷰」. 81-102. 세종: 한국노동연구원
- 김소영. (2001). 「고용 형태 다양화 와 법-제도 개선 과제」. 세종: 한국노동연구원.
- 김왕배. (2009). 작업장폭력: 직무환경의 영향을 중심으로. 「형사정책연구」, 20(2): 173-201.
- 김요완. (2009). 근거이론을 적용한 이혼소송과정 분석. 「한국심리학회지: 상담 및 심리치료」, 21(2): 559-583.
- 김은진. (2012). 근거이론을 이용한 병원 의료분쟁 위기관리 PR 분석. 「커뮤니케이션 이론」, 8(3): 53-107.
- 김종섭·김홍수. (2001). 「건설기업의 비정규직 고용실태 및 효율적 활용방안」. 서울: 한국건설산업연구원.
- 문영주. (2014). 사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 자원보존이론과 감정규제이론을 중심으로. 「한국사회복지행정학」, 16(3): 283-315.
- 민병조. (2013). 「초등학교 교사들의 직무착근도와 직무스트레스가 직무태도를 매개로 탈진에 미치는 영향」. 박사학위 논문. 영남대학교 대학원.
- 박지순. (2014). 단시간근로의 입법정책적 과제. 「노동법포럼」, 2014(12): 1-35.
- 서철현. (2014). 관광기업 종사원의 고용변화가 조직몰입과 심리적 소진에 미치는 영향. 「호텔경영학 연구」, 23(4): 79-94.
- 신승인. (2022). 조직사회화, 직무배태성, 이직의도의 관계-전문가지향성의 역할. 「인적자원관리 연구」, 29(1): 37-56.
- 염유식·김여진. (2011). 북한이탈주민의 사회연결망 형성과 유형에 대한 근거 이론 연구. 「한국사회학」, 45(2): 91-129.
- 오인수·김광현·Darnold, T. C. 황종오. 유태용. 박영아. 박량희. (2007). 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석. 「인사·조직연구」, 15(4): 43-86.
- 유경준·강창희. (2009). 「비정규직 문제 종합 연구」. 세종: 한국개발연구원.
- 유병주·남기섭. (2004). 대전지역 기업의 비정규직 근로실태에 관한 실증적 연구. 「인적자원개발 연구」, 6(1): 65-89.
- 유경준·김대일·강창희·이인재·김용성·채창균·이종훈. (2009). 「비정규직 문제 종합 연구」. 세종: 한국개발연구원.
- 윤경아. (2015). 사회복지시설의 클라이언트 폭력-발생실태와 시설의 대응. 「한국위기관리논집」, 11(11): 91-116.

- 이경철. (2010). 「사회복지사의 직무태도 및 행동 관련 변수 간의 인과모형 연구」. 박사학위논문. 광주대학교 사회복지전문대학원.
- 이기쁨·지상훈. (2021). 비정규직 고용과 근로조건-2020년 8월 [경제활동인구조사 부가조사]를 중심으로. 「월간노동리뷰」, 51-65. 세종: 한국노동연구원.
- 이송은. (2016). 「공공부문 종사자의 감정노동 및 작업장 폭력과 우울수준의 관련성」. 석사학위 논문. 한양대학교 대학원.
- 이진숙·조아미. (2012). 근거이론으로 접근한 학교폭력 피해학생의 학교 적응과정. 「청소년복지연구」, 14(1): 333-358.
- 이진숙. (2016). 학교폭력 비경험학생과 경험학생의 스트레스 대처방식 비교 연구. 「청소년학연구」, 23(6): 375-396.
- 임정선. (2014). 직장 내 언어폭력의 심리적 영향. 「입법정책」, 8(2): 91-111.
- 장세진·강희태·김숙영·김인아·김정일·김형렬·김혜선·김환철·박신구·송한수·오성수·윤진하·이윤정·이재현·이철갑·정진주·최은희·탁진국. (2013). 「한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용연구」, 대전: 산업안전보건연구원.
- 정진호. (2000). 「고용형태 다양화와 최근의 임금실태」. 세종: 한국개발연구원.
- 조순경. (2000). 비정규노동과 노동정책의 과제. 「한국노동조합총연맹」, 6. 28: 2
- 최은희·정혜선. (2018). 민간경비원의 장시간 근무여부별 폭력경험, 직무스트레스가 우울에 미치는 영향. 「한국민간경비학회보」, 17(1): 231-254.
- 최인이. (2009). 유통 서비스업 여성비정규직 노동의 성격과 차별 양상에 대한 연구: 백화점 간접 고용 노동자의 사례를 중심으로. 「한국사회학」, 43(1): 89-129.
- 최진오. (2015). 사이버불링 피해경험이 사이버불링 가해행동에 미치는 영향: 불안의 매개효과와 스트레스 대처전략의 조절효과. 「위기관리논집」, 11(5): 195-214.
- 최효미·박은정·이혜민. (2020). 어린이집의 작업장 폭력 발생 위험과 보육교사 보호 방안. 「노동정책연구」, 20(3): 51-78.
- Barling, J., Rogers, A. G., & Kelloway, E. K. (2001). Behind closed doors: in-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of occupational health psychology*, 6(3): 255-269.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4): 587-595.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*, 3. SAGE Publications, Inc.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4): 621-656.
- Creswell, J. W. & Clark, V. L. P. (2007). *Mixed Methods Research*. Sage Publications.
- Fuller, J. A., Stanton, J. M., Fisher, G. G., Spitzmüller, C., Russell, S. S., & Smith, P. C. (2003). A lengthy look at the daily grind: time series analysis of events, mood, stress, and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 88(6): 1019-1033.



- Holton, J. A. (2007). The coding process and its challenges. *The Sage handbook of grounded theory*, Sage Publications. Inc.
- Lian, H., Ferris, D. L., Morrison, R., & Brown, D. J. (2014). Blame it on the supervisor or the subordinate? Reciprocal relations between abusive supervision and organizational deviance. *Journal of applied psychology*, 99(4): 651-664.
- Loughlin, C., & Barling, J. (2001). Young workers' work values, attitudes, and behaviours. *Journal of occupational and organizational Psychology*, 74(4): 543-558.
- McGrath, J. G. (1976). Stress and behavior in organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally College Publishing Co.
- Meyers, T. W., & Comille, T. A. (2013). The trauma of working with traumatized children. In Figley, Charles R. (ed.). *Treating compassion fatigue*, 39-55. Routledge.
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A. E., Heller, D., & Ilies, R. (2002). Job satisfaction: A cross-cultural review. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (ed.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology*. SAGE Publications. Inc.
- Kinney, J. A. (1995). *Essentials of managing workplace violence*. National Safe Workplace Institute. U.S Department of Justice.
- Robins & Judge. (2018). *Essentials of organizational behavior 14th edition*. Pearson education. Ltd.
- Maynard & Parfyonova. (2013). Perceived overqualification and withdrawal behaviours: Examining the roles of job attitudes and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(3): 435-455.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational behavior and human performance*, 25(2): 184-215.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1967). *Discovery of grounded theory*. New Brunswick., Aldine Transaction.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research*. SAGE Publications, Inc.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1996). *Basics of Qualitative Research, Techniques for Grounded and Procedures for Grounded Theory*. SAGE Publications, Inc.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. (2nded.), SAGE Publications, Inc.
- Tschopp, C., Grote, G., & Gerber, M. (2014). How career orientation shapes the job satisfaction -turnover intention link. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2): 151-171.

황휘욱(黃輝煜): 연세대학교 행정학과에서 박사학위 과정 중이며, 현재 창원시정연구원에 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직행태, 인적자원관리, 공공조직관리 등이다.(hhu611@chari.re.kr)

이정철(李定哲): 연세대학교에서 행정학박사 학위를 취득하였고, 현재 인천연구원에 재직 중이다. 주요 연구 분야는 공공관리 및 정부 성과관리, 전략적 정책관리, 지방자치·분권 등이다.(jcleee@ii.re.kr)

**Abstract**

**A Qualitative Study on the Experience of Workplace Harassment and Job Attitudes of Non-regular Workers in the Public sector:  
Focusing on the Case of the Northern Region of Gyeonggi-do**

Hwang, Huiuk

Lee, Jungchul

The purpose of this study is to analyze the effect of non-regular workers' experiences of violence in the workplace on job attitudes such as job satisfaction and turnover intentions. Since the issue of labor flexibility among non-regular workers began to receive attention in the late 1990s, the number of non-regular workers in Korea has continuously increased. Accordingly, a system to support and guarantee the rights of non-regular workers needs to be developed. However, despite the existing consensus regarding the need for such a system, policy efforts to improve and protect the treatment of non-regular workers have remained very limited. In addition, the prevalence in some areas of a social atmosphere in which the poor treatment of or discrimination against non-regular workers is not taken seriously compared to that of regular workers. Therefore, focusing on grounded theory, this study specifically examined non-regular workers' experiences of workplace harassment and qualitatively analyzed the effects of workplace harassment experiences on job attitudes. In addition, based on the results of this analysis, this study identified management strategies employers can utilize to more effectively protect and support non-regular workers.

**Key Words:** Non-regular Workers, Workplace Harassment, Job Attitude, Grounded Theory, Job Satisfaction, Turnover Intention