

정서전염으로 인한 심리적 소진 경험에 관한 해석현상학적 연구*

하 현 주¹⁾ 김 진 숙[†] 안 도 연²⁾

본 연구에서는 정서전염으로 인한 심리적 소진 경험의 본질을 이해하기 위해 해석학적 현상학 연구를 실시하였다. 이를 위해 정서전염 현상을 자주 경험할 수 있는 직종에 재직 중인 9명의 참여자들을 대상으로 심층면담을 실시하였다. 자료의 분석은 체험에 대한 순수 기술에 해석을 접목하여 체험이 더 풍부하게 드러날 수 있다고 본 van Manen의 방법을 바탕으로 진행되었다. 이러한 과정을 통해 파악된 정서전염 체험은 3개의 핵심 주제 및 8개의 본질적 주제, 35개의 하위 주제로 분류되었다. 첫 번째 핵심 주제는 “끊임없이 주고받는 정서”이다. 이 주제에서는 ‘정서전염의 다양한 통로’, ‘전염된 정서에 따라 달라지는 상태’라는 2가지 본질적 주제가 포함되었다. 두 번째 핵심 주제 “정서전염 체험의 필터”에는 ‘타인의 정서에 쉽게 물들에 하는 특성’, ‘부정적 정서를 퍼뜨리는 태도’, ‘정서에 압도되게 하는 상황’이라는 본질적 주제가 포함되었다. 마지막 핵심 주제인 “정서전염으로 인한 소진에서 소통으로”에는 ‘소진을 유발하는 휘말린 상호작용’, ‘소통과 연결로 나아가기’, ‘소진 이후의 회복’이라는 본질적 주제가 분류되었다. 각 주제의 핵심 내용을 요약하고 연구의 함의와 제한점 및 추후 연구의 방향에 대해 논의하였다.

주요어 : 정서전염, 심리적 소진, 해석학적 현상학, 감정노동, 비언어적 상호작용


* 이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임
(NRF-2020S1A5B5A16083742).

1) 서울대학교 사회과학연구원 연구원

2) 한신대학교 심리·아동학부 조교수

† 교신저자 : 김진숙, 서울디지털대학교 상담심리학과 부교수, 서울시 강서구 공항대로 424

Tel: 02-2128-3064, E-mail: jskim@sdu.ac.kr

 Copyright ©2024, The Korean Psychological Association of Culture and Social Issues
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License
(http://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.

코로나 바이러스(COVID-19)로 인해 전염병 예방 및 방역은 전 세계적으로 초미의 관심사가 되어왔고, 대면 접촉이 제한되었던 근 몇 년 사이에 우울과 고독이 급증하면서 심리적 방역에 대한 관심도도 올라가기 시작했다. 공감 및 정서전염(emotional contagion)에 대한 다양한 신경학적 발견들은, 바이러스뿐만 아니라 개인이 경험하는 정서 또한 타인에게 비의식적, 자동적 기제를 통해 자동적으로 전염될 수 있다는 것을 입증해왔다(Hatfield et al., 1994; Hess & Blairy, 2001). 정서가 개인 간 접촉뿐만 아니라 집단적으로도 전염되고 확산될 수 있다는 경험적 연구 결과들을 감안할 때 (Peters & Kashima, 2015), 타인의 부정적 정서가 미치는 영향을 최소화하기 위한 예방책과 정서적 방역의 중요성에 대해서도 충분한 관심이 주어질 필요가 있다.

정서전염이란 다른 사람의 표정이나 목소리, 자세, 움직임이 자동적으로 모방하고 동조함으로써 그 사람이 느끼는 것과 유사한 정서를 느끼게 되는 경향성(Hatfield et al., 1994), 인지적 처리과정을 거치지 않은 자동적인 정서전이 과정(Hess & Blairy, 2001)으로 정의된다. De Vignemont와 Singer (2006)는 정서전염이 타인의 마음 읽기나 공감에 필수적으로 선행한다고 보았으며, Valenzano 등 (2020)은 정서전염을 타인의 마음 상태를 추론하여 그 의미를 이해하고자 노력하는 과정인 정신화(mentalization) 과정의 첫 번째 단계로 간주하기도 했다. 또한 정서전염을 통제했을 때 공감이 이타행동을 예언하는 정도가 지극히 약해졌다는 점은 정서전염이 친사회적 행동을 유발하는 요인이 될 수 있음을 시사한다(김정식, 김완석, 2007).

정서전염은 상호작용 과정에서 정서를 전

염시키는 전달자(transmitter)와 이를 받아들이는 수용자(catcher)로 나뉠 수 있다(Hatfield et al., 1994). 전달자의 정서가 수용자에게 영향을 미치는 과정은 신경학적으로 자동적 모방(automatic mimicry)의 과정의 기제를 통해 설명되어왔다(Decety & Lamm, 2007; Schuler et al., 2016; Singer & Lamm, 2009). 자동적 모방(automatic mimicry)이란 말이나 동작, 몸짓, 얼굴 표정, 눈빛 등을 무의식적이고 자동적으로 따라하는 것을 의미한다(Chartrand & van Baaren, 2009). Dimberg 등 (2000)의 연구에 따르면, 자신이 무엇을 보았는지 인식하지 못할 만큼 역치 하로 제시된 행복한/슬픈 사진을 본 후에 그 정서가와 일치된 얼굴 근육 반응이 나타났다. 한편, 펜이나 껌을 물고 있거나, 보톡스를 맞는 등 얼굴 표정 근육을 제한하였을 때는 상대방의 정서적 상태를 인식하는 능력이 감소된다는 결과들이 제시되어왔다(Neal & Chartrand, 2011; Oberman et al., 2007). 이와 같은 동작 모방(motor mimicry)을 넘어, 최근 연구들에서는 자율신경 모방(autonomic mimicry)도 경험적으로 검증되고 있는데, 상호작용하는 과정에서 상대방의 심박, 호흡 크기과 같은 비수의적 자율신경계 각성 수준까지도 동기화된다는 것이다(Kretz, 2015; Palumbo et al., 2017).

뿐만 아니라 인간의 동작을 모방한 점들의 움직임(biological motion)조차도 개인의 정서를 점화할 수 있다는 결과들이 제시되고 있으며(강준, 2012), 개인 대 집단, 집단 대 집단과 같은 집단적인 정동확산(affect diffusion) 및 SNS와 인터넷을 통한 정서전염 현상 또한 주목받고 있다(Goldenberg & Gross, 2020). 이처럼 일상에서 우리의 정서에 의식적/비의식적으로 영향을 미치는 자극들은 무수히 쏟아지고 있

으며, 이 모든 자극원들을 감찰하거나 자각하는 것은 사실상 불가능에 가깝다고 할 수 있다(Loersch & Payne, 2011).

Goetz 등 (2010)에 따르면, 정서가 전이되는 과정은 다양한 수준과 양상을 나타낸다. 자각 여부에 따라 의식적인 과정과 비의식적 과정으로, 전이 방식에 따라 전달자와 수용자가 같은 정서를 경험하는 공감(empathy), 정서공유(emotional sharing; Kelly & Barsade, 2001)와 정동확산(affect diffusion; Peters & Kashima, 2015), 전달자의 정서에 수용자가 반응적 정서를 경험하는 역전이, 투사적 동일시 등으로 나뉠 수 있다. 공감이 비교적 의식적 과정인데 반해, 정서전염은 의식될 수도, 의식하지 못할 수도 있다(Goetz, 2008). 이처럼 정서전염은 그 속성상 자동적이고 신속하게 지나가서 알아차리기도 힘들고, 경험적 검증도 어려웠기에(Hatfield et al., 1994), 일찍이 Darwin (1965), Jung (1968), Reik (1948)가 정서전염이라는 현상에 주목했음에도 불구하고 학문적으로는 그 과학성을 입증하기가 어려웠다(김미애, 이지연, 2015).

한편, 심리치료 과정에 있어서는 상담자와 내담자 사이의 정서전염과 같은 자동적 상호작용이 매우 빈번하게 일어나며, 효과적인 치료를 위해서는 상담자 내담자 관계에서의 정서 전이 현상을 면밀하게 관찰할 것이 요구된다. 특히 전이, 역전이, 투사적 동일시의 경우, 대부분 무의식적으로 일어나며 이를 자각하기 위해서는 상담자의 성찰과 숙련도가 요구되는데, 이를 충분히 자각하지 못하는 경우 상담 중 심리적 소진을 경험할 가능성이 높은 것으로 알려져 있다(김미애, 이지연, 2013; 김지민, 임영식, 2018; 최민정 등, 2023). 정서전염을 자각할 가능성이 높은 직군인 상담자에게도

정서전염이 심리적 소진을 유발하는데, 이를 인식하기 위한 훈련을 따로 받지 않는 다른 직군에서는 정서전염으로 인한 폐해가 더 커질 수 밖에 없다. 특히 돌봄, 의료, 교육, 영업 및 판매 등의 현장에서 대면 서비스를 제공하는 근로자들은 사실상 방역 도구도, 치료 도구도 없이 고객들로부터의 정서전염 상태에 방치되어 있다고 해도 과언이 아니다. 고객의 불만이나 환자의 고통을 상대해야 하는 영업 판매직, 정신건강 및 돌봄 관련 직종, 의료직과 같이 업무 상 끊임없이 상대의 부정 정서를 공유해야 하는 경우, 정서전염 민감도가 높은 사람일수록 더욱 높은 심리적 소진을 나타낸다고 밝혀져 왔다(Moore & Cooper, 1996; Omdahl & O'Donnell, 1999; Siebert et al., 2007; Verbeke, 1997).

우리나라의 산업구조가 점차 서비스업 중심으로 변화되면서 고객응대업무에 종사하는 근로자가 약 7,034,000명으로 전체 임금근로자 20,045,000명의 35.1%로 증가되었다(김수경 등, 2022). 이에, 정부는 고객응대근로자를 보호하기 위해 2015년 산업재해보상보험법 시행령을 개정하여 “업무와 관련하여 고객 등에 의한 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 및 이와 직접 관련된 스트레스에 의해 발생한 적응장애, 우울병 에피소드”를 『업무상 질병의 구체적 인정기준』에 추가하였다. 나아가 전화상담 전 안내 멘트를 넣는 등 고객응대 근로자들을 보호하기 위한 여러 가지 제도도 시행하고 있다. 서울시에서도 지자체 최초로 산하 공공기관의 고객응대업무 종사자 건강보호를 위한 조례를 채택하여 고객을 대하며 받는 정신적 스트레스로부터 근로자를 보호하기 위해 노력하고 있다(김석현 등, 2016).

고객응대근로자들의 정신적 스트레스 가운데 가장 중요하게 다루어져야 하는 측면은 감정노동(emotional labor)으로 인한 심리적 소진이라 할 수 있다. 감정노동이란 고객응대 과정에서 근로자 자신이 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 자신의 감정을 억제하고 사업장에서 요구되는 감정과 표현을 고객에게 보여야 하는 업무를 말한다(한국산업안전보건공단, 2016). Grandley (2000)는 감정노동을 심층행위와 내면행위로 구분하여 감정노동이 작동하는 과정에서 개인적 요인들(젠더, 표현능력, 감성지능, 정서상태)과 조직적 요인들(직무자율성, 관리자의 지원, 동료 간의 지원)을 포함하여 조직적 개인적 영향을 도식화한 바 있다. 심층행위와 표면행위를 하게 하는 정서적 억제의 장기적인 결과로 개인적 차원의 직무소진과 직무만족도 저하가 조직 차원에서의 업무성과 저하와 더불어 자기 안으로의 철수(withdrawal)가 나타날 수 있다고 보고하였다. 즉, 감정노동으로 인한 소진(burnout)의 결과로 인해 조직의 성과 저하 뿐만 아니라 개인의 정서 억제 및 철수로 인한 다양한 심리적 장애의 위험성이 증가된다는 것이다.

소진 증후군은 2022년 세계보건기구(WHO)에서 국제질병표준분류기준(ICD-11) 개정에서 직업과 관련된 증상으로 포함시키면서 더욱 주목을 받고 있다. 이는 신체-정서적 에너지의 고갈로 인한 탈진, 직장업무에 대한 냉소적인 태도, 직업 효능감 저하 등에 놓인 상태를 지칭한다. 2013년 한국인 직장인 1,000명을 대상으로 한 매경이코노미의 설문조사 결과에 의하면, 직장인 862명이 소진을 느낀다고 응답했으며, 2019년 잡코리아 조사에서는 492명 가운데 95.1%가 소진 증후군을 경험한 적이 있다고 응답한 직장인의 경우 우울증

이 없더라도 자살을 생각할 위험이 77% 높았다는 결과는 소진 증후군이 누구나 겪는 직무 스트레스로 가볍게 여길 수 없는 심각한 사회적 현상이라는 점을 시사한다(Oh et al., 2023). 특히나, 경쟁적인 한국의 기업 문화 속에서 소진된 개인이 자신의 심리적 어려움을 개인 내적 문제로만 귀인함으로써 우울증이나 자살과 같은 심각한 사회 현상으로 이어지는 것을 막기 위해서는 근로자의 심리적 건강을 보호하기 위한 실질적인 대책 마련과 더불어 정서전염으로 인한 심리적 소진에 대한 폭넓은 이해와 이를 예방하기 위한 사회적 인식과 문화가 조성될 필요가 있다.

심리적 소진과 관련된 주제로, 상대방의 고통에 과하게 몰입하거나 공감함으로써 경험하게 되는 공감피로(compassion fatigue)에 관해서는 간호사 및 정신건강 관련 종사자들을 대상으로 많은 선행 연구들이 진행되어 왔지만, 이 연구들은 소진 자체에만 초점을 맞추고 있다는 제한이 있다(윤선영, 2010; 이수연, 양혜술, 2008; 정경숙 등, 2015; Figely, 2013). 정서전염 과정에 주목하여, 심리적 소진이 일어나는 기제를 밝히기 위한 노력은 아직 초기의 시도에 머물고 있다. 따라서 감정노동으로 인한 소진을 유발한다고 알려진 정서적 억제, 내면행동/표현행동의 불일치와 같은 요인 이외에도 어떠한 내적 과정이 심리적 소진을 유발하는지에 대한 다각도의 탐색이 요구된다.

업무상 타인의 부정적 정서들을 응대해야 하는 직종의 근로자들이 겪게 되는 심리적 소진을 방지하기 위해서는 비언어적으로 전달되는 정서전염이라는 현상에 주목할 필요가 있지만 국내에서는 아직까지 의식화할 수 있는 언어적 수준의 보호 조치 이상의 대책을 마련하지 못하고 있는 실정이다. 근로자가 자각할

수 있는 차원의 정신적 스트레스 뿐 아니라, 정서전염이라는 비의식적이고 자동적인 과정이 소진을 유발한다는 점을 감안할 때, 이러한 의식적 조치만으로는 근로자들을 보호하는데 한계를 지닐 수밖에 없다. 이러한 문제의식에 의거하여 본 연구에서는 다음과 같은 연구 문제에 대해 탐구하고자 하였다. 첫째, 부정적 정서에 노출된 현장의 근로자 내면에서 어떠한 현상이 벌어지며, 정서전염의 순간을 어떻게 포착하여 알아차릴 수 있는지 파악하고자 했다. 정서가 전염된 상태를 가능한 빨리 자각할 수 있어야 근로자 자신이 그 순간 스스로를 보호할 수 있고, 후속 대처와 개입도 가능해지므로 이를 자각할 수 있는 역량을 키우는 것은 매우 중요하다고 하겠다. 둘째, 정서전염으로 인한 스트레스 및 소진 상태에 영향을 미치는 수용자 및 전달자의 특성이 있는지 파악하고자 했다. 셋째, 소진된 상태에 대하여 개개인은 어떻게 대처하고 있으며, 회복으로 가는 효과적인 과정 및 정서전염으로부터의 심리적 방역을 위한 대안에는 어떤 것들이 있는지 발견하고자 했다. 이러한 연구를 통해 정서전염이 긍정적 역량이자, 동시에 심리적 소진에 대한 위험요인으로 작용하는 복합적인 과정을 탐색함으로써, 정서전염을 활용하고 또 이에 대응할 수 있는 치료적, 제도적 개입에 시사점을 제공하고자 한다.

방 법

본 연구에서는 정서전염 체험의 본질을 심층적으로 이해하고 기술하기 위해 van Manen (1990)의 해석학적 현상학 연구방법을 적용하였다. 해석학적 현상학이란 실제 삶의 맥락

속에서 경험의 의미를 해석하여 현상을 더욱 생생하게 이해하고자 하는 접근법이다(van Manen, 1990). 본 연구에서는 연구참여자와의 심층면담에서 드러난 내용들을 고찰하고, 문헌 검토와 연구자의 해석을 덧붙여 정서전염이라는 현상을 더욱 생생하고 이해하기 쉽게 드러내고자 하였다.

본 연구에서 다룬 정서전염 체험의 범위는 연구참여자들의 생활 세계에서 겪은 정서적 상호작용 과정에서 상대의 감정 반응을 통해 참여자가 정서적 영향을 받게 되는 정서전염, 정서공유의 현상을 포함하였다. 드러나는 표현형의 정서 상태와 전달된 정서 상태가 다른 경우, 협의적 의미로는 이를 정서전염이라 하기 어렵지만, 상대의 감정이 비의식적으로 영향을 주었기 때문에 일어난 현상이고, 같은 감정이 전달된다 하더라도 수용자마다 다른 반응을 일으킬 수 있다는 점에서 정서전염 체험에 포함해야 한다고 보았다.

정서전염이라는 현상은 연구참여자들이 직업 현장에서 이미 경험하였기에 직관적으로 이해되는 부분이 있었으나, 연구참여자들이 실제로 그 현상을 정서전염이라는 관점에서 주목하여 검토해보지는 않았던 영역이었다. 따라서 연구참여자들 또한 심층면담 과정에서 자신의 정서전염 체험을 새롭게 주목하고 이해하게 되는 경험을 할 수 있었다. 본 연구에서의 연구참여자는 연구에서 수동적 역할이 아닌 참여적 공헌자, 즉 현상에 대해 함께 질문하고 발견하며 본질에 다가가는 탐구자로서의 역할을 수행하였다.

연구자 준비 및 가정과 선이해

연구 진행에 앞서 박사과정 중 ‘질적연구

방법론' 수업과 현상학 연구 워크숍 및 국제 응용현상학회에 참여하며 현상학 연구를 위한 토대를 쌓았으며, 박사학위 논문의 일부로 현상학 연구를 진행한 바 있다. 또한 연구자들은 다년간 다양한 직종(상담사, 요양보호사, 콜센터 직원, 영업사원, 간호사, 교사 등)의 내담자들과의 심리상담 경험을 통해 고객(환자, 고객, 학생, 내담자 등)들의 불편한 감정들이 어떻게 전달되고, 또 영향을 주는지에 대해 실제 체험을 듣고 접할 기회를 가졌다. 또한 연구자들의 이전 연구인, 자비 체험에 관한 현상학적 연구에서, 자비를 실천하는 과정 중 고통받는 상대와의 상호연결성 속에서 정서전염으로 인한 심리적 소진이 자주 발생한다는 것을 인식하게 되었고, 소진이 발생하기 전에 미리 정서전염을 자각하는 것이 개인의 심리적 건강을 유지하는 데 필수적임을 발견하게 되었다. 이러한 경험을 기반으로 하여 정서전염 및 직업적, 심리적 소진에 관한 선행 연구 결과들을 검토하며 문제 의식을 발전시켰다. 또한 연구자들은 다양한 내담자들과의 경험을 통해 개개인의 상처나 결핍에 따라 정서를 받아들이는 틀이 다르고, 또 이를 해소하는 도구도 다르다는 선이해를 가지고 있었다. 이러한 연구자들의 이론적, 경험적 선이해가 정서전염으로 인한 소진 체험을 있는 그대로 보기보다는 편향된 방향에 주목하게 할 수 있기 때문에, 가급적 연구자가 이해한 표현이나 어휘를 쓰기보다는 연구참여자들이 사용한 용어를 그대로 옮기고자 하였고, 동료 연구자들과의 논의를 통해 편향 및 왜곡을 줄이고자 하였다.

심층면담에 앞서 감정노동 현장에서의 생생한 체험을 살펴보기 위해 요양보호사 2인을 대상으로 예비면담을 진행하였다. 요양보호사

들과의 예비면담을 통해 쇠약해진 노인들의 무력감, 죽음 앞에서의 두려움이나 소외감과 같은 다양한 감정들이 비언어적으로 전염되는 체험들을 일부 파악할 수 있었다. 또한 선을 넘는 요구들에 대해 어떻게 대응할 것인지, 정서전염으로 인한 심리적, 신체적 소진으로부터 어떻게 회복하는지와 같은 내용들을 예비면담 참여자들과 함께 고민하며 다음과 같은 현상학적 질문을 하게 되었다.

현상학적 질문형성

우리는 타인의 감정 상태를 무엇을 보고/듣고 알 수 있는가? 정서전염을 경험한 공간은 어디였는가, 공간이 주는 영향이 있는가? 타인의 감정 상태는 나에게 어떻게 지각되는가? 나에게 느껴진 감정이 타인으로 인한 영향이라는 것을 주관적으로 어떻게 감지할 수 있는가? 정서전염이 관계에 유용한 혹은 역기능적인 점이 있다면 무엇인가? 살아오면서 특정 감정이나 대상에 민감하게 될만한 경험이 있었는가? 타인에 대해 가진 나의 어떤 특성(신념, 태도 등)이 타인의 정서를 받아들이는 데 영향을 주고 있는가? 정서전염 체험은 나 자신에 대한 인지적 태도에 어떠한 영향을 미쳤는가? 나의 태도나 노력 중 어떤 것이 정서전염의 순간 즉각적으로 도움이 되었는가? 정서전염으로 인한 피로/소진감으로부터 어떻게 회복되었는가? 정서전염을 예방하기 위한 전략은 무엇인가? 이와 같은 현상학적 물음을 통해 도출된 심층면담 질문들은 표 1과 같다.

연구 절차 및 자료수집

본 연구에서는 먼저 정서전염과 관련된 관

표 1. 심층면담 질문 목록

내 용
<ul style="list-style-type: none"> • 최근 업무 중 가장 강렬한 감정이 들었던 때를 떠올려보세요. 그 당시 무슨 일이었는지, 그 때 응대했던 고객의 감정은 어떤 상태였는지 구체적으로 이야기해주시기 바랍니다. • 당시 본인은 어떤 감정이 드셨고, 몸에서는 어떤 감각이 느껴지셨는지요? • 당시의 감정 상태에 대한 원인이 무엇이라고 생각하셨는지요? • 그런 일을 겪은 자기 자신에 대해 어떤 생각이 드셨습니까? • 자신에게 그런 말(행동)을 한 상대에 대해 어떤 생각이 드셨습니까? • 그 일이 나에게 미친 영향은 무엇이었나요? • 평소와 다른 생각이 들었거나 행동을 하게 된 점은 무엇인가요? • 살아오면서 특정 감정이나 대상에 민감하게 될만한 경험이 있으셨나요? • 정서전염으로 인해 소진된 상태에서부터 벗어나기 위해 스스로 의식적/무의식적으로 하게 되는 행동은 무엇인가요?

용구, 시, 문학적 표현, 심리학 및 사회학 연구 논문과 서적, 뉴스 기사 등을 검토하면서 정서전염에 관한 문헌 자료를 수집하였다. 또한 연구자들이 만났던 내담자들과의 생생한 정서전염 체험, 그리고 내담자들이 겪었던 정서전염 체험과 그로 인한 심리적 소진 경험들을 검토하면서 연구의 방향을 세우고 수정하기를 반복했다. 나아가 고객과 매우 다각도의 밀접한 대면을 하게 되는 요양보호사들과의 예비 면담을 진행하고, 그들이 실제 현장에서의 생생한 체험 내용들을 검토하면서 정서전염으로 인한 심리적 소진 경험의 신체적, 심리적, 공간적 차원의 범위들을 파악할 수 있었다. 본격적인 심층면담 자료수집을 위해서는 상담직, 교직, 서비스직, 영업직과 같이 고객과 직접 접촉하여 상호작용하는 직종에 종사하는 이들 가운데 정서전염으로 인한 심리적 소진을 경험했던 사람을 선별하여 면담을 진행하였다. 이를 위해 판매, 서비스직, 의료, 사회복지 혹은 임상/상담, 교육 등 고객을 대면하는 직종에 종사하는 사람의 추천을 받았

고, 연구책임자가 직접 참여자를 섭외하여 요청하기도 하였다.

연구참여자 수는 성인 여성 9명이었다. 선정된 연구참여자들에게 연구에 대한 안내 및 동의 과정을 거친 후 참여자별 심층면담을 진행하였다. 심층면담 당시 COVID-19 예방을 위해 비대면 접촉이 권장되던 시기였으므로, 면담은 대면과 비대면(zoom meeting) 2경로로 진행되었다. 연구참여자들은 심층면담이 시작되기 전 연구에 필요한 배경 정보에 대한 질문을 받았고, 약 1.5-2시간 가량의 심층면담을 진행하였다. 정서전염 체험의 일화를 더 생생하게 들을 필요성이 있는 경우와 정서전염에 대한 대처행동을 더 구체적으로 듣고자 했던 경우 추가적인 면담을 진행하기도 하였다. 각 참여자들과의 1-2회의 면담을 진행한 후, 추가적인 주제나 통찰력이 나타나지 않고 관련 개념 범주가 모두 식별되었을 때를 기준으로 자료의 포화가 일어났다고 판단하고 자료 수집을 종료하였다. 참여자에게는 연구 참여에 따른 소정의 참가비를 지급하였다.

자료 분석 및 해석

심층면담 자료분석은 van Manen(1990)이 제시한 해석학적 현상학의 방법을 이용하였다. 현상학에서는 검토되지 않은 어떠한 진리나 전제, 가정, 선(先)이해 등을 그대로 받아들이는 자연적 이해의 태도를 넘어서 현상 자체를 자율적으로 검토하는 것을 중요시한다(유혜령, 2015). 즉, 현상학은 어떠한 선입견이나 이론적 개념들의 방해를 받지 않고 경험 세계의 근저에 있는 본질을 밝히려는 것이라 할 수 있다(이남인, 2004). 현상학적 연구 방법 가운데 van Manen의 방법은 순수하게 기술의 방법만을 사용했던 Giorgi와는 달리, 해석을 통해 체험이 더 풍부하게 드러날 수 있다고 보는 입장이다(이남인, 2010). 정서전염으로 인한 소진 현상은 일반인들에게 잘 알려져 있지 않고, 자각하기도 어려운 경험이기 때문에, 다양한 문헌적 고찰과 함께 반성적으로 검토하고, 이에 대한 연구자들의 해석을 포함하여 그 경험을 더 알기 쉽고 풍부하게 전달하고자 하였다.

자료 분석을 위해서는 심층면담의 구술 데이터를 필사하여 이를 원자료(raw data)로 삼고 반복적으로 읽으면서 정서전염으로 인한 소진 경험의 의미나 주제를 추출하는 귀납적 주제 분석 방법을 활용하여 자료를 분석하였다(Smith et al., 2009). 먼저, 전사된 내용을 반복적으로 읽으면서 정서전염으로 인한 소진 경험에서 드러나는 주요한 의미가 담긴 단어나 문장들을 찾아내고 기록한 후, 이러한 의미 단위들을 연결하고 개념화하여 하위 범주를 도출하였다. 다음으로, 하위 범주들을 다시 반복적으로 비교 검토하여 유사하게 연결될 수 있는 내용을 묶어 상위 범주인 본질적 주제를 생성한 후 개념적으로 명명하였다. 또한,

상위 범주들을 대표할 수 있는 내용을 묶어 핵심 주제라 명명함으로써, 핵심 주제를 통해 정서전염으로 인한 심리적 소진 경험의 구조를 더 알기 쉽게 파악하고, 체험의 본질을 구성하는 요소들을 명료히 하고자 하였다. 마지막으로, 분석된 주제와 의미에 대해 심리학적 태도로부터 신경과학적, 사회학적 태도로 전환하는 해석학적 순환의 과정을 거치면서 그 본질을 탐구하고자 하였다. 해석에 있어서는 연구참여자들의 진술을 바탕으로 유사한 문헌학적 고찰을 더해 그 내용을 더욱 풍부하게 기술하고자 하였다.

연구의 타당성 및 윤리적 고려

연구자는 자료수집을 위해 기관 생명윤리 위원회 사전 승인을 받았다(IRB No. 2011/001-008). 또한 심층면담 전, 참여자로부터 본 연구의 필요성과 목적, 인터뷰 내용에 대한 비밀보장 및 익명성 등에 대한 설명이 담긴 연구참여 동의서를 서면 혹은 메일을 통해 받았다. 심층면담 후에도 참여자가 언제든지 연구참여를 철회할 수 있다는 사실을 알리고, 면담 후 참여자의 익명성 보장을 위해 연구에 포함시키고 싶지 않은 내용은 없는지 질문하고 함께 검토하였다.

연구자는 연구의 엄격성 및 타당성을 높이기 위해 동료 연구자들의 의견과 심리학, 사회학, 경영학 관련 문헌, 상담 및 심리치료 문헌 등을 종합하여 본 연구의 심층면담 자료를 분석하였다. 분석 과정 중 면담 내용에서 의문점이 생기면 연구참여자에게 인터뷰 내용을 재확인하였으며, 연구참여자 3인에게 분류된 주제 모음과 면담 내용을 전달하여 참여자의 의사와 달리 왜곡된 내용이 없는지, 본인의

정서전염 체험에 대한 해석이 적합하게 되었는지 검토받음으로써 내용의 신뢰도와 타당도를 높이고자 하였다. 도출된 주제들은 임상 및 상담전문가이자, 현장 경험이 각각 15년, 20년 이상이며, 질적 연구를 다수 실시했던 경험이 있는 교수 2인과의 교차 수정 작업을 거쳐 보다 포괄적인 상위 개념인 본질적 주제로 분류하였다. 이 과정에서 연구의 중립성을 유지하기 위하여 선행 연구 및 관련 문헌들을 검토하고, 주제 분류 및 해석이 적절한지에 대해 토론하는 과정을 수행하는 삼각검증(triangulation) 과정을 거쳤다. 또한 van Manen (1990)이 제시한 연구 방법에 따라 충실히 진행하고 연구 진행 전 과정을 상세히 기록하며, 본질적 주제와 그의 하위 주제를 제시하고자 하였다. 마지막으로 연구자는 자료수집 전에 선 이해와 가정, 편견과 고정관념을 미리 밝히고 연구의 전 과정 동안 판단 중지와 괄호 치기(bracketing) 기법을 사용하고자 노력하였으며, 연구자의 용어가 아닌 참여자의 언어를 가능한 그대로 사용하고자 하였다.

참여자들이 심층면담 중 정서전염 체험을

다시 떠올리는 과정에서 참여자들이 심리적 불편감을 재경험할 수 있으므로, 만약 불편감이 발생할 경우 언제든지 면담을 중단할 수 있고, 연구 참여 동의를 철회할 수 있다는 것을 연구 동의 전에 고지하였다. 또한 면담 이후 과거 경험을 회고하면서 불편감이 지속되는 경우, 상담심리전문가인 연구책임자가 면담 내용과는 별도의 추가적인 안정화 개입을 통해 연구참여자의 심리적 안정을 보장하고자 함을 사전에 설명하였다.

연구책임자는 자료수집 전, 연구참여자에게 연구목적과 방법, 개인 정보에 대한 비밀 유지 및 연구참여에 대한 익명성 보장, 자발적인 연구참여 동의 및 거부, 연구 중도 포기 가능과 그로 인한 불이익 없음, 면담의 녹음과 면담 자료는 연구목적으로만 사용된다는 것에 대해 충분히 설명한 뒤, 연구참여자의 자발적인 서면 동의서를 받고 면담을 시작하였다.

연구참여자

본 연구의 참여자들은 상담직, 교직, 의료

표 2. 연구참여자 개요

순번	성별	연령(세)	학력	직업	경력(년)	소속기관	소재지
참여자 1	여	62	고졸	요양보호사	4	지역요양보호센터	서울
참여자 2	여	32	대졸	사회복지사	7	장애아동복지기관	서울
참여자 3	여	34	대졸	영업직/미용사	3/3	사설 미용실	서울
참여자 4	여	43	석사	간호사	19	대학병원	서울
참여자 5	여	55	박사과정	신체치료사	10	사설센터/대학병원	서울
참여자 6	여	62	대졸	사회복지사	6	장애아동복지기관	서울
참여자 7	여	36	석사	상담심리사	4	상담센터	충남
참여자 8	여	56	박사수료	중등교사	30	학교	전남
참여자 9	여	57	박사과정	호스피스활동가	13	호스피스 기관	경남

및 서비스직, 영업직과 같이 고객을 밀접하게 접하며 일하는 직종에 종사하고 있는 사람을 대상으로 하였다. 정서전염이라는 용어가 일반인들에게 친숙하지 않기 때문에, 정서전염 현상을 충분히 경험하고 인식한 사람을 대상으로 선별하고자 했다. 우선 연구자의 지인 가운데 정서전염을 토로했던 대상에게 연구 참여를 요청하였고, 심리치료 관련 모임에서 연구의 취지를 설명한 뒤 관련 직종에 종사하는 사람들의 추천을 받기도 하였다. 이후 연구자가 추천 대상자에게 연락을 취해 자발적 참여 의사를 확인한 후 심층면담을 진행하였다.

결 과

정서전염으로 인한 소진 경험의 본질과 의미를 해석한 결과, 다음과 같은 핵심 주제 3개, 본질적 주제 8개, 하위주제 35개를 도출하였다(표 3). 첫 번째 핵심주제 “끊임없이 주고받는 정서”에는 ‘정서전염의 다양한 통로’, ‘전염된 정서에 따라 달라지는 상태’ 2가지 본질적 주제가 분류되었다. 두 번째 핵심주제 “정서전염 체험의 필터”에는 “타인의 정서에 쉽게 물들게 하는 특성”, ‘부정적 정서를 퍼뜨리는 태도’, ‘정서에 압도되게 하는 상황’이라는 본질적 주제가 포함되었다. 마지막 핵심 주제인 “정서전염으로 인한 소진에서 소통으로”에는 ‘소진을 유발하는 휘말린 상호작용’, ‘소통과 연결로 나아가기’, ‘소진 이후의 회복’이라는 본질적 주제가 분류되었다.

끊임없이 주고받는 정서

첫 번째 핵심주제에는 정서전염 체험의 양

상에 대한 내용이 담겨있다. 정서전염이 얼마나 다양한 통로를 통해 일어나는지, 그리고 정서가 전염된 이후 수용자의 주관적 상태는 어떠한지에 대한 본질적 주제로 분류되었다. 각 본질적 주제에 대한 하위주제 범주명은 표 3에 제시하였다.

정서전염의 다양한 통로

첫 번째 본질적 주제에는 감정이 언어를 매개하지 않고도 다양한 경로로 전달되고 소통된다는 것이 담겨있다. 시각적으로 눈빛과 표정 및 몸짓, 청각적으로 말투, 그리고 촉각적으로는 접촉을 통해 우리는 끊임없이 정보를 주고받고 있으며, 때로는 비언어적인 신호가 더 풍부한 정보를 전달하고 있다는 사실도 알 수 있었다.

눈빛에 담긴 타인의 마음. 이 하위주제에는 가장 먼저 말하지 않아도 눈빛만으로도 상대의 감정이 읽혀지고, 또 상황을 파악하게 되는 경험들이 보고되었다. 참여자 4는 다른 간호사들의 견제와 질투 어린 눈빛 속에서 홀로 버텨야 하는 상황에서의 정서전염 체험을 보고하였고, 참여자 8은 학교 수업 중 한 학생이 고집을 부리며 수업 진행을 막고 있을 때 나머지 다른 학생들의 눈빛을 통해 전달되는 난처함을 보고하였다.

눈빛부터 표시가 나잖아요. 이렇게 찌려 보니까... 대놓고 싸울 수도 없고 이게 참 눈빛으로 그러는 게 사실 사람 되게 시달리게 하는 일이지요. 그 감정이 많이 전염되죠. (참여자 4)

다른 애들은 빨리 수업이 진행이 됐으

표 3. 정서전염으로 인한 심리적 소진 체험의 주제 분류

핵심 주제	본질적 주제	하위주제
I. 끊임없이 주고받는 정서	1. 정서전염의 다양한 통로	- 눈빛에 담긴 타인의 마음 - 표정에 담긴 말 - 말투에서 드러나는 감정의 온도 - 몸짓으로 표현되는 적나라한 감정 - 접촉을 통한 느낌의 교류
	2. 전염된 정서에 따라 달라지는 상태	- 긍정적 교감 - 상대의 고통에 함께 물듦 - 이면 감정과의 공명 - 소통되지 못한 답답함
II. 정서전염 체험의 필터	3. 타인의 정서에 쉽게 물들게 하는 특성	- 민감한 감수성 - 아픔으로 굴절된 렌즈 - 스스로를 힘들게 하는 과중한 책임감
	4. 부정적 정서를 퍼뜨리는 태도	- 고통을 방어하기 위한 공격성 - 과도하고 무리한 요구
	5. 정서에 압도되게 하는 상황	- 정서가 환기되지 못하는 공간 - 지지자원의 부족
III. 정서전염으로 인한 소진에서 소통으로	6. 소진을 유발하는 휘말린 상호작용	- 내 탓으로 돌리기 - 상대 탓으로 돌리기 - 전이된 감정표출 - 벗어날 수 없는 감정 - 두려움에 압도됨 - 상처받기 싫어 피하기 - 내 것처럼 받아들이기
	7. 소통과 연결로 나아가기	- 나를 비우고 바라보기 - 상대 마음을 공감하며 따라가기 - 상대의 아픔에 대한 연민 - 연결과 분리 사이의 중용 - 솔직하고 명료한 의사소통 - 긍정적 감정으로 함께 전환
	8. 소진 이후의 회복	- 감정을 환기시키기 - 몸을 가다듬기 - 성장지향적 활동 - 내 마음 성찰하기 - 타인과의 교류 - 함께 존재함을 인식

면 하는 눈 싸인을 보내올 때. 좀 분명히 그런 학생이 여럿 있는데 진행을 못하고 있으니 나 같은 경우는 내가 빨리 진행이 안 돼서 미안하다. 그리고 매일 정말 안타깝다 매번 이런 경험을 애네들은 이 교실에서 하루 종일 이런 경험을 하고 있을 거 같은데, 나만 그런 게 아닐 거 같은데... 보면 개네들은 눈빛으로만 대답을 하죠. (참여자 8)

표정에 담긴 말. 대부분의 참여자들이 표정을 통해 상대의 감정을 파악하고, 또 그 감정이 전염되는 경험을 보고하였다. 특히 언어 표현을 할 수 없는 발달장애 아이들은 표정으로 자신의 상태를 전달하였는데, 참여자 6은 아이의 표정을 보면서 아이가 경험하는 감정과 욕구가 어떤 것인지 파악하려고 노력한다고 하였다. 미용사인 참여자 3은 고객들의 표정을 보며 서비스가 마음에 드는지를 파악하고 그 표정에 따라 자신의 몸과 마음의 상태가 달라지는 경험을 보고하기도 했다.

(아이들이) 가장 기본적인 거 아파요 기분 나빠요 좋아요. 이것들이 이제 강하게 나와요. 근데 이제 아침에 가서 인사 이렇게 하는 거 인상을 팍 쓰고 있다고.. 말은 못하고... (참여자 6)

만약에 제가 머리를 헤드리고 있을 때 그런 표정이 나오면 정말 땀까지 나요. 식은땀까지 나. 어떡하지 막 손도 떨리고 빨리 헤드리어야 되는데 이러면 괜히 더 긴장돼 가지고 손도 떨리고 막 땀도 나는 것 같고 괜히 덥고... (참여자 3)

말투에서 드러나는 감정의 온도. 표정 외에도 들리는 소리만으로도 감정이 전염되는 현상들이 드러났다. 참여자들은 말투와 음의 고저를 통해서도 상대의 감정에 크게 자극받는 경험들을 기술하였다. 레마르크의 소설 <서부전선 이상없다>에서는 목소리의 영향력을 다음과 같이 묘사한다. “내 뒤의 참호 속에서 들리는 목소리, 나직한 몇 마디 말소리, 발소리가 나를 거의 파멸로 몰고 간 지독한 외로움과 죽음의 공포에서 단번에 나를 끌어낸다(Bond, 2014에서 재인용).” 이처럼 사람의 음성은 우리를 파멸에서 끌어내주기도 하지만, 반대로 우리를 소진시키는 자극이 되기도 한다.

높은 톤. 좀 비난하는 투의 말투. 네. 지금 얘기하다 보니까 그 학생도 막 이렇게 남학생인데 톤이 막 올라가면서 “이거 해야 된다 말이에요” 막 이렇게 하니깐 내가 거기에 더 이렇게 좀 지금 얘기를 하다 보니 더 자극이 됐던 거 같아요. (참여자 8)

굉장히 고저가 없었어요. 얼굴 표정의 변화라든가 이런 게 많지 않고 그냥 굉장히 뉴트럴한 그런 구조로... 정말... 어떤 사건에 대한 책이 있다면은 그거를 읽는 것 같은 느낌이었어요. (참여자 7)

몸짓으로 표현되는 적나라한 감정. 자신의 온몸으로 상태를 전달하는 모습들도 보고되었다. 호스피스 기관에서 아무도 찾아와 주지 않는 남성 환자가 몸짓으로 자신의 비참한 상태를 전달하는 모습은 백마디 말보다 더 큰 움직임을 만들었고, 갈등을 일으키는 학생을 보면서 어쩔 줄 몰라하는 학생들의 집단 몸짓

은 수업하는 교사에게 당황스러움으로 전염되었다.

손가락을 자기 항문에 넣어 가지고 이렇게 조금 찍어서 이렇게 내보여주더라고... 그때 그 환자 동정하는 마음이 커져 가지고 그 환자를 어떻게 해 어떻게 해줄까 이 불쌍한 사람을... 저는 진짜 너무 충격이 컸어요... 그 환자의 입장에서는 자기가 얼마나 굴욕적이겠어요. 그렇지만 자기 냄새를 자기가 어떻게 처치를 할 수가 없는 거예요... 똥이 흘러나오고 있으면 기저귀를 차고 있지만 그냥 그대로 날 것으로 보여줄 수밖에 없으니까.. (참여자 9)

위축되어서 자기들이 어쩔 줄 몰라 하는 학생들이 있거든요... 나 몰라라 하고 자기 책 보거나 뭐 자기 할 일 하고 있는 학생들은 괜찮은데 또 뭐 이틈을 타서 더 놀고 있는 학생들도 괜찮은데, 그 가운데 끼어서 어쩔 줄 모르고 양쪽 눈치 보면서 막 이런 학생들이 인제 온 몸으로 이제 보여주잖아요. (참여자 8)

그냥 몸 안에 굉장히 이렇게 웅크리고 있는 아이 같은 아이가 있는 것 같은 그런 분들이 있죠. 그러니까 밖으로는 되게 성공을 하기도 하고 되게 잘 나가는 것 같기도 하고 호방하게 하시는데 막상 이렇게 탁 누웠을 때 모습이나 이렇게 만져봤을 때 어떤 긴장도나 이런 걸 보면 몸 자체는 좀 많이 힘들어하고 있다... 그냥 그 몸만 봤을 때는 거기도 되게 많은 정보가 있는데 그냥 그런 사람이 아닌 거죠. 그냥 그냥 그냥 인간인 거죠. (참여자 5)

접촉을 통한 느낌의 교류. 보거나 듣지 않아도 피부 접촉을 통해 전달되는 정보들도 있는 것으로 드러났다. 촉감을 통해 전달되는 정보들은 상대의 상태를 더 직접적으로 느낄 수 있게 하기도 했다.

그분 아픈 데가 제가 아픈 적도 있고, 그러면 아 어디 아프시냐고 하면은 어 맞다고 하기도 하고 혹은 만졌을 때 그 부위의 느낌이 차다거나 어떤 느낌들이 있잖아요. 그러면 그런 느낌들을 가지고 혹시 물어보면 거기가 아프다고 얘기할 때도 있고... 그 접촉의 순간에는 우리가 다 느끼지는 못하지만 많은 정보가 교류가 되거든요. (참여자 5)

정서전염의 주관적 체형

전달된 정서는 크게 긍정적 감정, 부정적 감정, 알 수 없는 감정으로 나뉘었다. 이 본질적 주제에는 정서가 전염된 이후 참여자가 어떤 상태가 되는지에 대한 내용들이 담겨있다. 서로 긍정적 감정을 교류하며 행복감을 공유하기도 하고, 상대가 던진 고통에 참여자가 함께 그대로 빠져드는 경험도 보고되었다. 한편, 상대가 표현한 것과는 다른 표현되지 못한 이면의 감정이 전달되는 경우도 보고되었으며, 소통이 되지 않아 답답한 상태로 남는 경우도 드러났다.

교감이 주는 행복감. 몸을 움직일 수 없고 말도 못 하는 와상 노인의 꼭 잡은 손에서 고통 속에 있더라도 서로 마음을 전하는 긍정적 교감이 가능하다는 경험과 간혀있던 아이들이 자연환경 속에서 환하게 웃는 모습이 순식간에 모두를 행복으로 물들이는 모습도 드러났다.

가래 계속 흘리는 거 닦아드리고, 변 계속 나오는 거 닦아드리고... ‘어르신 시간이 다 끝나서 이제 저는 가 봅니다. 언제 또 올지는 모르지만... 건강하세요. 더 아프시지 마세요.’... 어르신 손을 잡아 드렸더니 그 내 손을 꼭 잡아 주더라고. 근데 그 잡아 주는 손이 그 인사가 고맙다 하는... 그 마음을 알겠더라고. [울먹]... 그니까 그 마음을 알아주는 거 그렇게 몸져누워서도 고마움의 표시를 한다는 거에 다 녹아버리지. 그거는 전혀 없었어. 힘들고 뭐 이런 거야. 그래서 내가 ‘감사합니다’ 하고 나온 적이 있거든. (참여자 1)

아이들이랑 캠프 가면 아이들이 그 표정이 보여요, 즐거워하는 표정. 그리고 거기 같이 간 직원들도 좋아해요... 아이들 표정을 보면 너무 좋아요. 그때는 애들이 완전 애정 표현이 하늘을 날아다녀요. ‘엄마 너무 좋아요. 엄마 너무 사랑해요.’ 그래서 애들이랑 캠핑하는 기회가 있으면... 가면 너무 기분이 좋아요. 좋아하는 표정이 너무 잊을 수가 없어요. (참여자 2)

상대의 고통에 함께 물듦. 생선을 매단 새끼줄에 생선 냄새가 배고, 향을 썬던 종이에 향이 배듯이 긍정적 정서의 전염과 달리, 고통 속에 있는 상대와의 경험은 참여자들의 몸과 마음에도 그 고통의 정서를 배이게 했다. 상대와 꼭 같은 마음의 상태가 된 것처럼 함께 울고 싶거나, 죽음을 앞둔 두렵고 황망한 상태의 환자 앞에서 얼어붙는 참여자들의 경험이 보고되었다.

(내담자가) 막 우는데 근데 정말 저도

그 마음이 된 것 같은 기분인 거예요. 그냥 같이 오는 거... 그 친구는 정말 온몸으로 울었어요. (참여자 7)

죽음을 받아놓은 사람들이기 때문에 그 앞에 갔을 때 말 한마디가 안 떨어지는 거죠... 얼마나 이제 마음이 이렇게 굳어지냐 하면 ‘안녕하세요’도 못하겠는 거예요. 안녕하지 않는 사람들한테 ‘네 안녕하세요’를 할 수가 없는 거예요. 네 그러니까 입이 안 떨어지는 거고... (참여자 9)

이면 감정과의 공명. 겉으로 드러난 감정이 아닌 내면 깊숙이 자리한 감정이 전염되는 경우도 보고되었다. 참여자 3은 겉으로는 강하고 쾌활하게 마음을 표현하는 암환자의 이면의 슬픔과 절망에 공명하였다. 참여자 9는 자신이 정성껏 돌봤던 호스피스 환자가 결국엔 빵 사오는 서툰처럼 자신을 이용했다는 것을 알고 분노를 경험하기도 했다. 이는 세상에 홀로 남겨진 환자가 자신을 버린 사람들을 향한 배신감과 분노를 참여자 9에게 대신 경험시켰던 것으로 해석할 수 있다. 투사적 동일시, 즉 자신이 억압하거나 표현하지 못하는 이면의 감정을 상대방에게 무의식적으로 전달하여 느끼게 만드는 양상이 드러났다.

(암환자인 손님이) ‘머리 미니까 야 두피 하나도 안 아파... 진짜 시원하다 깨운해 깨운해’ 이러시는데 막 그 슬픔이 너무 느껴지는... 그렇게 (긴) 머리를 좋아하셨는데 얼마나 속이 상할까... 동생분도 ‘그래. 까짓 거 머리카락.. 정말 머리 하고 싶으면 가발해 내 가발 사줄께.’ 이런 식으로 얘기를 하시는 거예요. 두 분이서. 근데 그게

너무 슬픈 대화인 거죠. (참여자 3)

‘혼자서 막막했어요. 무서웠어요... 나를 사람들이 무시하니까 되게.. 창피했어요.’ 이런 표현들을 잘 하시더라고요... 사람들이 자기를 처음에 관심 가지더니 나중에는 서서히 이제 아무도 찾아오지 않고... 완전히 소외돼 버리니까... 기도도 해달라고 해서 해주고 또 찬송가도 불러주라고 해서 또 제가 아는 거는 좀 불러주고 같이 부르고 이렇게 했는데 마지막에 빵이니까... 저는 진짜 그때 제일 크게 남는 건 화가 나왔었어요. (참여자 9)

소통되지 못한 답답함. 상대의 마음이 어떤 상태인지 알 수 없어 답답한 상태로 전달되는 경우도 있었다. 마치 해독되지 못한 기표처럼 명료하지 않은 상대의 감정은 참여자의 마음에 풀리지 않고 남아, 답답하고 전전긍긍하는 상태를 유발하기도 했다.

장애인이면 더 감정적으로 표출할 수도 있고 그거는 저도 이해하지만... 저도 이제 일반 사람이다 보니까 제가 왜 저러지 왜... 저렇게까지 표현하면서 왜 자기 괴롭히고 사람들 괴롭히는 것까지 이렇게 할 수밖에 없는 거지 이해를 못 하게 되고 그런 상황이 되니까 많이 힘들었어요. (참여자 2)

오히려 불만을 차라리 표현하는 그런 고객님들이 저는 오히려 편할 때가 있어요. 오히려 표현을 하면은 웃으면서 제가 고객님 다음에는 이거를 더 잘해드릴게요. 아 이게 불만이셨구나 이러면서 얘기를 하

면 되는데, 그런 고객님들은 오히려 말을 안 하는 게 더 무섭거든요... 조그마한 거에도 되게 눈치 보게 되고. 거울 계속 이렇게 쳐다보게 되고. 기분이 좋은가 나쁘가. (참여자 3)

정서전염 체험의 필터

두 번째 핵심주제에는 정서전염으로 인한 소진을 유발하는 수용자, 전달자, 상황적 요인에 대한 내용들이 담겨있다. 타인의 정서에 쉽게 몰드는 수용자의 특성, 부정적 정서를 퍼트리는 전달자의 태도, 정서에 압도되게 만드는 상황에 대한 하위주제로 분류되었다.

타인의 정서에 쉽게 몰드는 사람

참여자들은 감각적으로 상대의 상태를 민감하게 파악하는 감수성을 보였고, 자신의 아픈 역사 속에서 상대의 반응을 굴절시키거나 왜곡하게 되는 자신의 상처들을 보고하기도 하였다. 또한 책임감이 강한 참여자들은 업무 중 느껴지는 감정들이 더 크게 다가오는 경향을 보이기도 했다.

민감한 감수성. 상대의 반응에 민감하게 반응하는 참여자들의 특성이 보고되었다. 참여자 3처럼 타고난 기질적 특성을 가진 이도 있었고, 참여자 5와 9처럼 직업 장면에서 훈련하며 몸의 감각이 민감해지는 경우도 있었다. 참여자 8은 명상훈련을 통해 몸의 감각에 대한 알아차림이 늘어남으로써 상대로 인한 자신의 변화를 더 민감하게 알아차리게 되었다고 하였다.

저는 평생 맨날 사람들이 너 왜 이렇게

예민하거나 스트레스도 진짜 잘 받는 타입이다. 이런 얘기를 했었는데 그게 여기에 와서는 장점이 되더라고요. 나는 일부러 신경을 쓰려고 쓴 건 아닌데 제 눈에는 저 고객님이 뭔가 불쾌한 것 같고 이게 보여요. 그래서 저 고객님 뭐가 안 좋은 것 같다. 이렇게 얘기를 하면 사람들이 다 모르는데 디자이너 선생님은 어떻게 아셨냐고 저 고객님 지금 다리 아프다고 막 이런 식으로 얘기를 해준다던가 그런 게 좀 있더라고 (참여자 3)

약간 좀 이렇게 과장이 이게 있잖아요. 같은 장이 같은 장에서 그러는 거죠. 연결된 느낌이 있어요. 그게 이런 식으로 저는 이제 이렇게 돌봄을 하다 보니까 되게 좀 민감해지거든요...몸의 어떤 감각 같은 게 (참여자 9)

아픔으로 굴절된 렌즈. 참여자들 각자는 자신의 삶 속에서 외상이나 상처 경험들을 보고 하였다. 이것이 자신의 직업 장면에서 상대의 감정을 받아들이는 자신의 마음에 어떤 영향을 주고 있는지에 대한 성찰들도 함께 드러났다.

우리 엄마는 어떤 스타일이나면 입으로는 오지마라 하면서도 오기를 눈이 빠지게 기다리고, 막상 안 오면 엄마가 오지 말래서 안 갔는데 그러면 이 후유증이 말도 못 하는 거죠. 그렇게 뭔가 명확하지 않은 거 힘든 거 같아요. 저게 뭐지 해석해야 하는 거. 그거 할 필요 없다 안 해도 된다 근데 막상 안 하면 이제 막 짜증을 혼자 내는 거죠... 이중적으로 하는 거죠. 항상 뭔가

살펴야 되고 그런 상황을 내가 힘들어하는 것 같아요. (참여자 8)

(아버지가) 병원 생활을 이제 한 10년 오래 하셔가지고.. 이제 (어머니) 혼자 이제 우리 삼남매를 키우셔야 되니까 더 잘 해야 된다. 항상 부족한 걸 늘 이렇게 지적하시면서 잘했다는 이런 인정이 없고... 조그만 실수도 좀 못 봐주시는 느낌이 공격하시듯이 그러니까 제가 그 여자 교수님 이든 그거 이제 어떻게 보면 어린 시절에 엄마를 만난 느낌이 그때 그 교수님이 소리치시고 이런 것도 어린 시절에 이렇게 그런 경험이 따뜻하게 이렇게 수용받는 경험이 좀 없다고 해야 되나 (참여자 4)

엄마가 (아빠를 찾으러 다니다가) 동생 이랑 저랑 안고 이제 기차길 안에 앉아버린 거예요... 나는 몸부림을 치고 해도 엄마가 워낙 힘이 세니까 제가 약하니까 어리니까 못 빠져나오는 거예요... 그때 제 입에서 나온 소리가 뭐냐 하면 '나는 죽고 싶지 않아!' 했어요. '나는 안 죽을 거야. 나는 살 거야'라고 얘기했던 것 같아요. (참여자 9)

스스로를 힘들게 하는 과중한 책임감. 참여자들의 과도한 책임감은 정서전염 상황을 더 힘들게 하는 맥락으로 작용하였는데, 사태를 더 심각하게 인식하거나 자신의 의무를 과하게 지각하게 만드는 경험들이 보고되었다.

내가 이거 쉬어가면서 해야지, 그런 생각은 안 가지고 있고 빨리 이걸 끝내야 된다는 나도 압박감이 있는 거예요. 이게 3

시간 이전에 내가 끝내고 가야 된다는 그런 완수를 해야 되니까. 그런데 그러니깐 저도 또 조금 음 아이 그냥 이거 끝나면 말야. 이런 식으로 내가 일을 했다면 조금 수월했을 텐데. 나도 또 그렇지 못한 성격이니깐 완성을 해야 하고 하니까 (참여자 1)

이제 그만하고 싶다는 생각을 하는 게, 내가 지금 이제 애들한테 도움이 되나 그리고 얼마만큼 내가 이렇게 영향을 줄 수 있을까 애들 인생에... 내가 별로 도움이 되지 않는다고 느낄 때. 누가 막 나를 힘들게 해서가 아니라 내 스스로가 (참여자 8)

부정적 정서를 퍼뜨리는 태도

이 본질적 주제에는 정서를 받아들이는 참여자의 특성 뿐 아니라, 전달자들의 특성 또한 정서전염 경험에 있어 주요한 역할을 한다는 내용이 담겨있다. 자신의 고통을 상대방에게 무의식적으로 전가하는 사람들, 상대를 수단으로 취급하는 사람들과의 경험이 하위주제로 분류되었다.

고통을 방어하기 위한 공격성. 어떤 이들은 아플 때 아프다고 말하지 못하고, 남에게 그 고통을 똑같이 느끼게 만들어버리는 경향을 나타내었다. 자폐 아동의 표현되지 못한 아픔과 절망은 상대를 똑같이 처참한 상황에 처하게 하는 것으로 드러났고, 늘상 실적에 쫓기고 홀로 지내는 의대 교수는 상대를 죽일 듯이 독촉하고 고립시키는 것으로 자신의 고통스러운 상태를 드러내었다.

자폐성 장애를 가진 아이가 있어요. 근데 그 아이가 너무 예민한 아이다 보니깐... 새로운 환경에 다른 분이 보육을 하니깐 아이가 적응을 못하는 거예요... 막 나뉘고 소변 실수하고 계속 그 같이 보육하는 사람 괴롭히고... 물론 장애가 있는 아이라는 걸 알고 내가 어떻게든 적응시켜야지 하고 껴안아주기도 하고 하는데 아이는 계속 저한테 손가락을 입에 집어넣고 깨물려고 그러고 얼굴 핥고 손 깨물고. (참여자 2)

교수님이 (본인 말대로 안 했다고) 분에 못 이겨서... 막 가방을 이렇게 본인의 화에 못 이겨서 이렇게 집어 던져가지고... 남편분이 이제 암으로 좀 빨리 돌아가신 것 같고... 아이들은 되게 미국의 이제 유명한 대학의 의사인데... 이제 아들이랑 같이 지낼 때 그때는 되게 또 부드러워지고. (참여자 4)

집안의 이제 폭력 학대 이런 쪽으로 해서 온 아인데 모든 것을 풀 때... 아주 힘든 말을 막 쓰는 아이인데... 그 아이는 주로 이제 선생님들을 굶어요... 그래서 그 아이로 (인해) 떠나신 분들이 상당히 많아요. (참여자 6)

과도하고 무리한 요구. 상대를 고유한 존재로서 존중하지 않고 수단으로 여기며 무리한 요구를 하는 경우들이 보고되었다. 참여자들은 상대의 무리하고 제한없는 요구를 들어주느라 처음에는 자신을 혹사하기도 하였지만, 경험이 쌓이면서 나중에는 선을 긋고 거절하는 모습을 보였다.

당신들 욕심을 내가지고 집안일을 시킨 다거나 아니면 그 집안 일보다도 더 과도한 일을 시킬 때는 그때는 제가 제일 많이.. 화가 났던 거 같아요... 장아찌도 고추 장아찌 뭐 마늘장아찌 깻잎장아찌 한 네 가지... 이런 거는 요양보호사 할 일이... 아니라고 했는데도 불구하고 그걸 아예 무시 를 하더라고요. (참여자 1)

저보다 나이가 한두 살 많은 분이었는데 이제 요양병원에 계속 호스피스 병동에 와 있었어요. 그런데 그분이 이제 저한테 자기 니트 같은 거 그런 걸 이제 드라이를 시키기 시작했어요. 저도 이제 차도 있고 이러니까 병원에 그때는 이제 규칙적으로 갔을 테니까 그래서 다 가지고 이제 그분 옷을 드라이를 해서 가져가는 거예요. (참여자 9)

정서에 압도되게 하는 환경

앞선 두 본질적 주제에서는 정서전염을 증폭시키거나 굴절시키는 전달자와 수용자의 심리적 특성과 태도를 살펴보았다. 이 본질적 주제에서는 사람 뿐만 아니라 업무 방식이나 공간, 집단의 분위기 같은 직무 환경도 정서전염을 촉발시키거나 증폭시키는 역할을 하는 것으로 드러났다.

정서가 환기되지 못하는 공간. 고립된 공간에서 일하거나 상대의 냄새까지도 그대로 전달될 수밖에 없는 업무 환경은 상대방으로부터 오는 역동을 두드러지게 하고 있었다.

이 공간은 그 사람이랑 저 밖에 없는데 위험한 사람일 수 있다는 생각을 항상 하

고 있거든요. (참여자 5)

한겨울인데 네 온돌방에 방이 얼마나 뜨뜻한지... 또 쭈그리고 방바닥에 쭈그리고 앉아 있었어야 됐고 방바닥이었으니까 이불 편 채로. 거기다가 이제 그게 변을 실변이 있는 환자니까 변을 변이 계속 새고 있는 사람이니까 냄새가 나잖아요. 그치 따뜻한 방에 그 상태에서 저는 땀은 좀 땀이 이제 나기 시작하는데 그분이 이제 계속 그 기저귀에서 나는 냄새가 있으니까 그런 거가 이제 우리가 현장에서 느낄 수 있는 리얼함의 상황이거든요. (참여자 9)

지지자원의 부족. 정서전염에 노출되더라도 이를 나누거나 지지해줄 수 있는 대상이나 자원이 제공되지 않는 환경은 참여자들을 더욱 열악한 심리적 상태에 처하게 하는 것으로 나타났다.

사실은 좀 사례 회의라든가 이런 게 있으면 좋겠어요. 좀 그러니까 이 상담 체계 안에 내에서 동료들이랑 대화하는데 저희는 그게 진짜 없거든요. (참여자 7)

동료애도 없고 힘들지 이런 것도 없지 진짜 그런 게... 일이 힘들어도 고생했지 좀 들어가서 쉬어라 교수님도 그렇다 이렇게 해야 되는데 같이 막 이렇게 눈을 막 이렇게 하고 (참여자 4)

직원들 대상으로 심리상담을 지원을 해주셨으면..저도 감정 노동이라고 생각을 하거든요... 나라에서 심리 상담 비용도.. 그런 기회를 좀 제도적으로 마련해 줬으

면... (참여자 2)

정서전염으로 인한 소진에서 소통으로

마지막 핵심 주제에는 정서전염 상황 속에서 이에 대처하기 위한 다양한 태도 및 행동들이 분류되었다. 상대의 감정에 휘말린 상태로 정서적 악순환에 빠져들게 되는 경험들도 보고되었고, 반대로 상호 소통을 돕고 연결감을 증진하는 방식의 상호작용들도 보고되었다.

소진을 유발하는 휘말린 상호작용

상대의 정서에 전염된 상황이나 그 전후의 과정에서 참여자들은 다양한 불편감과 부정적 반응을 호소하였고, 이는 상대의 감정에 말려 들어가 도움이 되지 않는 방식으로 행동하게 만드는 것으로 드러났다.

내 탓으로 돌리기. 참여자들이 정서전염 과정에서 대부분 경험했던 휘말린 반응은 자책하거나 자기비난, 자기회피에 빠지는 것이었다.

내가 너무 존재감이 없어서 그래. 나는 너무 약해. 난 너무 기가 약해. 난 너무 실력이 없어. 자기 비난과 비하로 자꾸 빠지면서 이 일 자체가 못하겠는 거예요. (참여자 5)

내가 그 친구를 상담할 때 이게 진짜 내가 상담을 하러 가는 게 맞는 건가도 싶고 이게 이 친구한테 도움이 되는 건가도 모르겠고... 내 직업적인 정체성과 이 방향이 맞는가? 이 길을 잘못 왔나? (참여자 7)

예전에는 제가 주로 자책, 자기비난 이런 게 굉장히 강했던 것 같애. 내가 좀 더 잘할걸 그게 어렸을 때부터 몸에 배 있었던 거 같고, 내가 좀 더 조심하지.... 자기 비난하고 자책하고 반추하고 곱씹고 곱씹고 했던 게 두 번째 화살을 맞지 말겠는데 한 열 번쯤 찔른 거죠. (참여자 8)

상대 탓으로 돌리기. 감정을 전달하는 상대가 의도적으로 나를 공격하거나 함부로 하고 있다는 생각은 그 감정을 더 증폭시키고, 두려움이나 분노의 감정을 일으키는 것으로 나타났다.

내가 왜 이렇게 이 부분에 이렇게 민감하지 했더니, 그 지금 좀 공격받는단 느낌을 받아서 그런 거 같고. 음 상대방이 나를 좀 함부로 한다. 혹은 인제 그런 생각들이 드는 거 같아요. 혹은 좀 두렵다 그 상황이 좀 두렵다. (참여자 8)

‘나는 너무 억울하다... 너무 잘해줬는데 어떻게 인간들이 저럴 수 있을까’ 뭐 그런 생각. ‘나 이용만 당했다’ (참여자 5)

전이된 감정표출. 극적인 감정이 전달되는 경우는 그 감정을 똑같이 튕겨내듯이 되돌려주는 반응도 나타났다.

장애인 친구들이다 보니까 이해 못 할 행동을 많이 하는데 이해하려고 노력을 해야지 해야지 하면서도 그 아이가 보이는 그런 행동이 저한테 저, 제가 투영이 돼버린... “왜 짜증 내는데 왜 짜증 내냐고!” 하고 제가 짜증이 나기 시작하는... 아이들끼

리 싸우면 또 거기에 맞춰서 저도 막 감정이 업데서 또 막 다그치는데... 화를 안 내고 싶은데 화가 계속 나고요 (참여자 2)

벗어날 수 없는 감정. 정서전염의 상황이 끝난 후에도 그 정서 상태에서 헤어나오기 어려워 지속되는 상태들도 보고되었다.

사실은 회사에서 이제 메신저로 계속 카톡이 오는 게 계속 와요 '이 아이가 이런 일이 있었어요.' '혹시 무슨 일이 있었나요' 하면서 메신저가 왔다 갔다 하면 아무래도 그 아이의 감정선이 '아마 그때 이랬어요' 하면 떠올리면서 그 아이의 생각을 할 수밖에 없잖아요. 벗어날 수는 없는 것 같아요.. (참여자 2)

이 분 어떻게 살지 이려고 근데 어떻게 저렇게 아무렇지도 않게 그렇게 살았을까 그렇게 걱정도 되고... 기억으로 남고 정보로 남으니까 지워지지 않더라고요 제가 그때 담당이 되었는데 아무렇지도 않은 것처럼 그분을 볼 때마다 그게 안 떠오르지는 않더라고요 (참여자 5)

두려움에 압도됨. 정서전염 체험 자체가 굉장히 강렬했던 경우는 그 경험의 전후에도 다시 겪게 될 상황에 대한 두려움이 압도적으로 드러나 참여자들을 얼어붙게 만들기도 했다.

그 아이 때문에 다쳤는데 그 아이가 또 그렇게 반응을 하니까 그 아이에 대한 두려움이 생기는 거예요... 칭얼거리고 막 울고 떼쓰고 하는 게 더 심한데 그럴 때마다 저도 모르게 기억이 연상이 되면서 멈칫하

게 되는 거예요. 멍한 상태 어떻게 할 수 없는 상태. (참여자 2)

나는 왜 이렇게 약할까 할 거는 다 하면서 그러면서 그렇게 한 것들도 다 내가 저 학생한테 잘 보이려고 이렇게 하는 건가. 두렵기 때문에... 그럼 이제 학생이 다 두려운 거죠. (참여자 5)

상처받기 싫어 피하기. 정서적 상호작용이 부정적이었던 경우 참여자들은 상대와 거리를 두거나 관심을 철회하는 방식으로 자신의 감정이나 자원을 보호하려는 모습을 보였다.

어르신한테 인제 조심스럽게 그것도 건넸는데 그냥 그 즉시 그냥 손뽀리를 뿌리치시니까는... 굳이 안 한다는 걸 내가 이렇게 해 가지고 내가 다칠 이유가 뭐가 있나 싶더라고요... 나도 그렇게 다치기 싫으니까 상처받기 싫으니까 내가 그거를 또 권하겠나구요. (참여자 1)

겁나서라기보다는 그렇게 자기가 그렇게 했을 때 내 욕하면서 기분을 풀고 있는 그렇게 하면 또 싸움이 날 것 같고 그냥 그래서 상대를 안 하고... 저도 그냥 무시해버렸거든요...가급적이면 피하려고... 같이 불편하니까 계속 제가 눈치 보면서 다른 방향으로 계속 옮겨버렸었어요. (참여자 4)

내 것처럼 받아들이기. 참여자들은 자신의 상황과 동일시하거나, 자기 문제처럼 여기는 과정에서 객관적 거리를 잃음으로써 감정적으로 과몰입하게 되는 경험들을 보고하였다.

어르신들 점점 더 늙어 가는데... 그냥 멍 때리고 있는 거예요... 그거 보면 어머 어떻게 하면 좋아... 10년 20년 후에 내 모습인데 저게. 저는 저 속에 내가 또 들어가 있지 않을까... 진짜 심각해요. 안타깝고. 안 됐어. 어, 그게 너무나 안 됐어요. (참여자 1)

환자들 얘기하면 내 것처럼 받아들이는데 전이가 이제 또 솔직히 안 느껴질 수는 없죠. 그 상황이 그렇게 그려지니까 진짜 심란하겠다. 근데 심란하겠다 이렇게 밖에 할 수가 없으니까. (참여자 4)

소통을 돕는 상호작용

정서전염으로 인해 소통을 더 어렵게 하고 심리적 소진을 유발하는 상호작용과는 반대로 정서전염을 통해 자신과 타인을 이해하고, 연결감과 성장으로 이어지는 긍정적인 상호작용 방식들도 보고되었다.

솔직하고 명료한 의사소통. 상대의 감정이 명확히 파악되었을 때에는 대응하기가 훨씬 수월하고, 무리한 요구를 해오는 상대에게는 선을 긋고 내 감정과 원하는 바를 명확히 전달하는 것이 정서적 잔여물을 덜 남기는 방식이라는 참여자들의 경험도 제시되었다. 참여자 1은 자신을 이성으로 대하려는 어르신에게 명확하게 선을 긋고 대응하는 모습을 보였고, 참여자 4는 착취적인 교수에게 부당한 행위와 욕설에 대해 녹음했다고 얘기하며, 정당하게 퇴직금을 요구하여 교수가 할 말이 없도록 만들기도 했다.

손을 잡자 그래서.. ‘어르신, 손잡게는

안 돼 있고 제가 팔뚝, 이 팔꿈치를 잡게끔 돼 있어요. 이동하면서 팔꿈치를 잡게끔 돼있습니다.’ 그러고서 이제 했어. 그랬더니 또 호칭을 아빠라고 부르래요... ‘아빠라노 어르신 이 호칭은요 요양사 교육 받을 때 어르신이라는 호칭을 쓰게끔 되어 있습니다.’ 그러고 딱 이제 저는 이제 명시를 한 거예요. 그 어르신한테. (참여자 1)

전염이라는 거도 그렇지 않아요. 지금 바이러스 두려운데 눈에 보이지 않고 애를 모르니깐 두려운 거잖아요. 정서도 상대방이 명확하게 표현해주면 오히려, 명확하지 않은 뭔가 그것이 훨씬 힘들고 에너지 소모가 더 많고. 명확한 거는 전염이라기보다는 대응이 될 것 같아요. (참여자 8)

나를 비우고 바라보기. 소통 과정에서 자신을 비우는 일이 쉽지 않지만 자신의 체험을 넘어 상대를 있는 그대로 만나는 것이 중요하다는 것을 참여자들은 강조하였다.

비운다는 말을 많이 하잖아요. 그런데 실제로 그거를 해봐야 되거든요. 그러면 이제 나의 선입견 자체가 없는 게 이를 비우는 거잖아요. 그냥 그냥 그냥 내가 통째로 빠지는 거죠. 이 몸에서 내 몸인데 그분을 만났을 때는 내가 통째로 빠져버려야 돼 (참여자 9)

나의 체험 속으로 막 빠져들려고 하기 보다는 객관적으로 하는 게 중요한 거 같아요. 내가 해줄 수 있는 거는 내가 체험했던 거 외에 정말 내가 체화돼서 얘기할 수 있는 게 많지가 않잖아요. (참여자 6)

상대 마음을 공감하며 함께 하기. 수수께끼 처럼 풀리지 않는 상대의 마음을 두고 자기 선에서 답을 내리기보다는 그 마음이 어떨지 실제로 알고 싶어 하는 공감적 관심이 참여자들에게 보고되었고, 그러한 관심어린 노력이 상대의 마음에도 와닿는 경험들이 드러났다.

저 환자의 마음을 너무 알고 싶은 거예요. 이게 죽어가는 사람 앞에서 막 슬프고 떨고 막 그러다 보니까 슬픔과 두려움이 죽음 앞에서 벌어지는 보통의 이제 감정이더라고요. 슬픔과 두려움 같은 게... 공감을 하면 함께 해 줄 수가 있잖아요. 그거는 뭐냐 하면 그분의 감정을 알아주는 거죠.. (참여자 9)

(아이들이) 울 때 왜 그럴까 아플까 어디 아프다 말도 못하고 뭐가 슬플까 갑자기 막 서럽게 울 때 이제 막 추적을 해요. 과연 이 아이 무엇이 기억이 나는가 뭐 때문에 이러는 걸까. (참여자 6)

만약에 내가 이런 처지였으면은 이 언니처럼 원망하고 이 저기 마음속에 이 원망으로 가득 차서 이렇게 했을까? 하는 그런 저기도 들더라고요. 근데 하여튼 언니한테 그래서 제가 언니가 싫다는 것보다도 언니 참 힘들었겠어요' 하고는 얘기를 해줬죠. (참여자 1)

상대의 아픔에 대한 연민 나에게 상처를 주는 사람들이라 하더라도 그들 안의 취약성과 아픔을 발견할 때 우리가 지닌 공감적 관심의 문이 넓어지기도 한다. 참여자들은 상대의 구체적 히스토리나 정보를 알게 될 때 그

감정에 영향을 받는 것이 역설적으로 줄어들었다고 보고하였다.

엄마랑 있었던 경험을 얘기하고 '엄마가 나를 보러 올 거예요.' 근데 사실상 제가 들었던 히스토리는 그 엄마가 아이를 방임하고 실질적으로도 놀아주거나 그런 적이 거의 없는 아인데 그런 그 아이가 엄마랑 있었던 추억을 이제 주절주절 조잘 조잘 다 얘기하는데 불쌍하더라구요. 마음이 그냥 측은하더라고요. (참여자 2)

'집에 가도 나 혼자야. 애들 다 밖에서 먹고 오고 남편은 없고 근데 내일은 시어머니를 만나기로 했어.' 막 이런 얘기를 하시니까... 같은 여자로서 좀 힘드시겠는데 이런 느낌을 좀 많이 받았던 것 같아요... 그 뒤로는 조금 잔한 마음도 생기고 그랬던 것 같아요. 옛날에는 사실 탕도 많이 했죠. 저 고객님 진짜 왜 저래 이랬었는데, 지금은 '안 좋은 일이 있었나 보지' 이런 식으로 좀 되고 (참여자 3)

긍정적 감정으로 함께 전환. 상대가 전달하는 감정이 부정적이라 하더라도 참여자들은 자기 안에서 그 감정을 전환하여 긍정적으로 돌려주는 모습들을 보고하였다. 상대가 좋아하는 주제로 전환하거나 부정적 표현에도 끝까지 웃음으로 대응함으로써 상대의 마음을 누그러뜨리는 대처는 자신의 마음도 보호하는 것으로 나타났다. 나아가 참여자들은 상대가 요구하는 것에 수동적으로 따라주는 것을 넘어 먼저 더 배려하고 사랑을 보내는 마음을 통해 자기 자신의 마음도 정화되는 경험들을 보고하였다.

아이들도 이제 막 속상해서 막 이런 거 있으면 소위 애가 좋아해서 칭찬받았던 그런 게 있었으면 그런 걸로 화제를 바꾸면서 아이의 그 기분도 기운도 달라지는 거죠. 좋았던 기운 쪽으로 바뀌어지는 거죠. (참여자 6)

저도 그냥 사랑이 가득해서 이렇게 터치를 해요. 그러면서 이제 아 이런 터치를 어릴 때 왜 어머니 외에 누구한테 받아보겠어 이런 생각이 들거든요. 그래서 그냥 이 사람의 그 몸, 몸 자체에 그냥 굉장히 좋은 사랑을 주고 싶은 마음으로 이렇게 터치를 하죠. 그럴 때는 혼자 감동이 막 있죠. (참여자 5)

처음에는 개가 많이 (화를 내니까) 저도 막 화가 나는 거예요. 일단은 이제 분리를 하고.. 그리고서는 이제 생각을 하다 보니까 눈물이 나기 시작을 하고 속도 상하고 뭐가 좋을까 싶기도 하고, 근데 그 밑바닥에는 사랑이 막 솟아오르는 거예요. 그래서 아이를 불러서 같이 안고 그냥 아무 말 없이 그냥 울었어요. 그러면서 정화가 되는 것 같아요... 결국은 사랑이더라고. 너 잘했어 보듬어 주고, 가급적이면... 아픔을 자극하지 않고.... 가능하면 있는 그 모든 것을 다 주고 싶은 마음이 저는 지금 있어요... 가능하면 아이들하고 많이 접촉하고... 말은 못하지만 느낄 수 있게... (참여자 6)

한 번 그래도 끝까지 한번 웃으면서 해볼까 이런 마음을 한번 먹은 적이 있는데 해봤더니 좀 반응이 다르더라고요. 그러니

까 만약 처음부터 끝까지 불쾌하시고 가셨다면은 제가 혼자 태도를 변화해봤을 때 마지막은 그래도 웃고 가시는 거예요. 그래서 아 이거 괜찮구나. 그러면 저도 마음이 조금 덜 다치고.... 이런 생각까지 들다 보니까 밝게 했을 때 어쨌든 밝게 해주는 사람을 싫어하는 사람은 없잖아요. (참여자 3)

연결과 분리 사이의 중용. 참여자들은 상대의 감정과 연결되어 함께 하되, 분리된 경계를 지나는 것이 중요하다고 보고하였다. 정서전염 체험 속에서 분리와 연결 어느 한 극단에 치우치지 않는 중용의 태도가 필요하다는 점이 시사되었다.

정서전염도 좋은 전염을 시키면 하루가 더 행복해질 수 있을 것 같아요.. 교감이 되는 게 사람을 행복하게 하는 것 같아요... 정서전염의 최대 치료약은, 니 감정과 내 감정을 조금 분리하면 도움이 되겠구나 하는 생각이...(참여자 8)

어느 정도의 경계를 가지고 그냥 자기가 온전히 잘 있는 게 그 사람 도와주는 거는 확실해요. (참여자 5)

소진 이후의 회복

참여자들은 정서전염으로 인한 다양한 스트레스와 심신의 소진을 겪으며 각자 나름대로의 방략을 통해 환기하고, 재충전하는 모습을 보였다.

감정을 환기시키기. 참여자들은 감정에 빠져있기보다는 여행이나 TV, 유튜브 시청을 통

해 부정적 자극으로부터 주의전환하는 전략을 선택하기도 하였고 이를 통해 감정이 환기된다고 보고하였다.

제가 바다를 좋아하고 바닷가 가서 바다 가슴 철렁철렁하는 파도도 너무 좋아하는데 그것만 들어도 좋고... 그런 데 가서 책 한 번 읽고 읽어주면 그것도 기분이 풀리고 그렇게 풀린 적도 있었어요. (참여자 2)

근데 한 번 너무 기분이 안 좋아서 왔다가 말하기도 지쳐서... TV를 틀었는데 저도 모르게 그 프로그램에 빠져가지고 엄청 웃은 거예요... 방금까지 내가 기분이 안 좋았던 게 되게 아득한 느낌. 그래서 별 거 아니네 이렇게 웃고 나니까 기분이 좀 좋아지니까 그것을 이렇게 해서 풀겠구나 별 거 아니었네... (참여자 3)

몸을 가다듬기. 지친 몸을 먼저 회복하려는 다각도의 노력들이 제시되었다. 아무것도 하지 않고 쉬거나 호흡, 명상, 산책을 통해 몸을 가다듬는 경험들이 보고되었다.

내 몸이 힘들니까는 일단... 10분 내지 20분 정도 누워 있었어요. 눕고 내 몸을 조금 인제 저 좀 휴식을 취한 다음에 그 다음에 이제 걸어요. 음악 들으면서 걷는 거 그걸로 나를 조금 위안을 주는 거 같아요. (참여자 1)

가장 심했던 날 중에 한 날은 다행히 이제 그 친구 끝나고 나서 퇴근이었거든요. 그래서 퇴근해가지고 원래 남편이랑

이제 같이 퇴근을 하는데 하염없이... 빙글빙글빙글 그냥 돌고 그냥 산책을 했던 기억이 나요. (참여자 7)

잠시 시간을 갖고 호흡을 좀 조절을 하고 다시 출발하는 과정을 좀 겪어요... 그냥 많이 스트레칭을 해요. 삶의 스트레칭, 기의 스트레칭을 이렇게 해요. 이렇게 피곤하다 그러면 한번 쪽 펴고 이 기운을 늘려주고 하는 그런 역할... (참여자 6)

성장지향적 활동. 독서나 학업적인 활동, 직무에 대한 수퍼비전과 같이 자신의 성장도 도모하는 방식으로 정서적 어려움을 이겨내는 참여자들의 경험도 보고되었다.

퇴근하고 이제 공부를 계속 했으니까 책 같은 거 읽고 이러면 그런 것들이 막 이제 하루가 좀 떠오르잖아요. 좀 반추하는 식으로... 그렇게 하고 하루 정리하고 자고 (참여자 4)

내 마음 성찰하기. 대부분의 참여자들은 상대의 감정에 걸려든 내 마음에 무엇이 있었는지 살피려는 성찰적 노력을 하고 있었다. 그 물에 걸리지 않는 바람같이 자신 안에 걸릴만한 여지가 없다면 상대의 감정이 영향을 주지 않았을 거라는 의견들도 제시되었고, 자신의 어떤 행동들이 상대의 반응을 유발했을 가능성에 대한 통찰도 드러났다.

그냥 나도 내 거 힘든 거 얘기하고 아 그랬다 막 이렇게 좀 했어야 되는데 그런데 그제 저도 이제 마음이 이제 성장을 안한 거겠죠. 좀 무서워가지고 움츠리고 해

서... 나도 어떤 역동이 있으니까. 그렇게 그 사람들이 한 거지 그 사람들 이상해서 다 그렇게 한 건 아닐 거니까 어떤 게 반 복됐다면 저도 어떤 면이 그렇게 보였을까 (참여자 4)

계속 제가 그 마음이라든가 이런 것들 계속 들여다보면서, 근데 왜 그렇게 화가 났지 왜 그렇게 힘들었지 해 보니까 결국은 자신감 없는 두려움, 나의 두려움이 그렇게 반응할 수밖에 없게 했던 거 같아요...내가 왜 이렇게 짜증나게 힘들지... 화가 나지 거의 대부분의 상황은 내가 그 자신감이 없기 때문에, 내가 잘 해낼 것 같은 자신감이 없기 때문에. (참여자 8)

그냥 다 맡겨두고 내가 다 정보를 줄 테니까 니가 알아서 해라고 하는 것 자체를 되게 싫어하더라고요. 제가 이해를 못한다 그래야 되나. 내 마음 속에 '야 이 정도 들어줬으면 내답자 니가 좀 알아서 좀 잘해봐'라는 마음이 내 안에 있었는데... 나한테 모든 다 부정적인 감정 그냥 다 쏟아내기만 하는 사람에게 저는 되게 되게 그때 많이 힘에 부쳤던 기억이 나요. (참여자 7)

타인과의 교류. 스스로 할 수 있는 회복 이외에도 마음을 기댈 수 있는 의지처로서의 타인이 필요하다는 참여자들도 많았다. 함께 일하거나 공부하는 동료인 경우도 있고, 편안한 친구들도 도움이 되지만 자신의 상황을 이해하기 어려운 친구나 가족들의 경우에는 공감하는 데 제한이 있기 때문에 어렵다는 의견들도 보고되었다.

직원들 이제 같이 일하는 근무자 선생님들 몇 명한테 이제 뒷풀이 같은 거 그런 거 하거나. (참여자 2)

제일 중요한 게 뭐냐 하면 도반이 있어요. 같이 그거를 점검해 줄 수 있는 도반이 있거든요. 그 도반하고 계속 그런 거를 주고받아요. (참여자 9)

함께 존재함을 인식. 참여자들은 우리가 따로 떨어져 존재하는 것이 아니라 서로 연결되어 한 몸처럼 서로의 마음을 경험하는 존재 같다는 견해를 피력했다. 또한 상대의 부정적 감정도 버려야 할 것이 아니라 삶의 전체 경험으로서 더불어 함께 존재할 때 우리 자신을 더 강하게 해준다는 관점도 제시되었다.

내가 화를 내고 있으면 나는 그냥 화지 그러면 내가 화인 상태에서 내 머리끝에서 발끝까지 아이 내장까지 불타는 거 아니겠어요... 상대방도 같이 타거든요. 둘이 같이 가니까. 그런데 제가 따뜻하게 있으면 상대방도 따뜻할 것이고 제가 차가움이면 차가움이나 시원함이면 상대방도 시원함이 될 수 있고 차가움이 될 수 있고 (참여자 9)

잡목이라고 하는 게 엄청 강해요... 정말 더불어서 함께 자라는 이 건강함이 정말 조성되어 있어요. 그래서 우리가 정말 존재도... 정말 함께 더불어서 함께 있는 것이 훨씬 더 건강한 삶이 아닐까라는 생각이 들어요. 그 다양함을 보면서 자랄 수 있는 거.. 어느 뭐 하나 버릴 것이 없구나. 정말 함께해서 건강하구나. (참여자 6)

논 의

본 연구는 고객을 대면하는 과정에서 일어나는 정서전염 현상과 심리적 소진과 회복으로 이어지는 체험의 본질을 탐구함으로써, 심리치료적, 제도적 개입에 시사점을 제공하고자 하였다. 이를 위해 van Manen (1990)의 해석학적 현상학의 연구 방법을 적용하여, 정서전염으로 인한 심리적 소진 체험의 다양한 양상을 현상학적으로 기술하고 선행 연구를 바탕으로 문헌학적 해석을 추가함으로써 정서전염 체험의 본질을 탐구하였다. 그 결과, 핵심주제 3개, 본질적 주제 8개, 하위주제 35개로 분류되었다.

본 연구에서 드러난 정서전염으로 인한 심리적 소진 경험의 본질을 요약하면 다음과 같다. 비언어적으로 전달된 타인의 감정이 수용자 자신의 삶에서 쌓여온 경험의 필터를 거치면서 상호과격적으로 왜곡되면, 소통되지 못하고 처리되지 못한 감정들은 심리적 소진을 유발한다. 정서전염 과정 속에서 자신의 고통을 공격적으로 전달하는 사람은 자신이 갈구하던 사랑과 연결이 아닌 비난과 고립을 경험하게 되고, 타인의 파괴적 감정을 내 것으로 받아들이는 사람은 그 감정에 휘말려 자신과 타인을 비난하거나, 상처받기 싫어 피하게 된다. 즉, 소통과 연결을 위한 정서의 교류가 아닌 각자 자기에게 빠져든 상태에서의 정서전염은 소진이라는 불통의 고통을 낳는다. 정서전염의 현상 속에서 우리가 함께 존재함을 인식하고, 나를 비워 자신의 내부로 던져진 상대의 마음을 공감하며 함께 할 수만 있다면 두 마음은 최적의 소통과 연결로 나아가게 된다.

다음으로, 본 연구에서 도출된 결과와 선행

연구를 종합하여 해석하고, 심리적 소진을 방지하기 위해서는 정서전염이라는 현상을 어떻게 자각하고 활용하여야 더 나은 상호 이해와 소통으로 나아갈 수 있을지 논의하고자 한다. 첫째, 본 연구에서 드러났듯이 우리의 정서적 상태를 구성하는 데 있어서 타인의 영향력은 매우 결정적임에도 불구하고 표정, 눈빛, 몸짓, 말투, 목소리와 같은 비언어적 통로로 상대의 감정이 전달되기 때문에 이를 매순간 의식하기는 사실상 불가능에 가깝다. Mehrabian (2017)에 따르면 상호작용 과정에서 언어가 차지하는 역할은 불과 7%에 지나지 않으며, 목소리는 38%, 몸짓 언어(body language)는 55%를 차지한다. 이러한 비언어적 상호작용은 쉽게 인식하기도 어렵고, 타인의 어떤 비언어적 행위가 자신의 정서적 상태에 영향을 주었는지도 사실상 정확히 파악하기 어렵다는 문제가 있다.

본 연구에서 참여자들은 자신의 신체 감각의 변화들을 감지하면서 타인의 정서에 전염된 상태를 포착하는 것으로 드러났다. 이처럼 신체의 생리학적 상태에 대한 감각을 자각하는 능력은 내수용 자각(interoceptive awareness)이라 불리는데, 내수용 자각이 낮은 경우 불안장애, 기분장애, 섭식장애, 신체화 장애와도 관련이 있으며(Khalsa et al., 2018), 정서인식 및 조절에 긍정적 영향을 미친다고 알려져 있다(Mehling et al., 2012). 뿐만 아니라 내수용 자각 수준이 높을수록 다른 사람 얼굴 표정의 미세한 변화에 대한 인식률도 높아지고(Terasawa et al., 2015), 다른 사람의 감정을 이해하고 공감하는 수준 또한 높아지는 것으로 밝혀졌다(Grynberg & Pollatos, 2015). 내수용 자각뿐만 아니라 감정과 생각의 변화를 비판단적으로 알아차리는 마음챙김의 태도는 다

양한 정신장애의 보호요인으로 알려져 있다 (Goodman & Schorling, 2012; Jiménez-Picón et al., 2021). 이처럼 신체적 감각과 정서, 사고의 변화를 민감하게 자각하는 역량을 키우는 것은 정서전염 상황에서 자신의 심리적 상태를 알아차리고, 보호할 수 있는 일차적 방역으로서의 역할 뿐 아니라 타인의 정서적 상태에 대한 인식과 공감 수준 또한 증진시키는 방안이 될 것으로 여겨진다.

둘째, 처리되지 않은 외상 경험을 지닌 사람들의 경우에는 자신의 신체 감각이나 정서에 접근하거나 인식하는 것도, 이를 명료히 표현하는 것도 쉽지 않다(Payne et al., 2015). 이러한 측면 또한 정서전염 상황에서 소통을 어렵게 하는 원인이 될 수 있다. 외상적 경험이 해리나 감정표현불능증(alexithymia)의 상태와 상관이 높다고 알려져 있듯이(Terock et al., 2016), 자신의 외상 경험으로 인해 타인과의 정서적 상호작용에 둔감해질 수 있고, 심리적 소진에 대처할 수 있는 자원이나 역량이 제한될 수 있으며, 상대의 반응을 굴절시키거나 왜곡시킬 수 있다는 점을 충분히 인식하고 이에 대비할 필요가 있을 것으로 여겨진다. 뿐만 아니라 처리되지 않은 외상적 경험은 정신화 능력에 손상을 주는 것으로도 알려져 있다 (Bateman & Fonagy, 2006). 정신화 능력의 손상은 대인관계에서 타인의 관점에서 바라보는 것을 어렵게 하고, 타인의 행동의 원인을 잘못 추론하여 상대가 나에게 적대적인 의도를 가졌다고 믿는 적대적 귀인 편향으로 이어지며, 결과적으로 과도한 방어적 태도나 공격성을 유발하기도 한다(이성호, 장유진, 2022). 따라서 이러한 경우 타인의 정서를 왜곡없이 받아들이기 위해서는 장기적으로 타인의 마음읽기, 공감, 조망수용과 같은 정신화 과정에 대

한 개입이 필요할 것으로 여겨진다.

셋째, 본 연구에서도 자신의 고통을 공격적으로 표현하는 정서전염 전달자들의 사례들이 드러났는데, 그들은 자신의 버려진 처지나 외롭게 고립된 상태로 인한 고통을 상대에게 과도한 요구를 하거나 폭력적인 방식으로 표현함으로써 소통을 어렵게 만들고 고립되는 패턴을 보였다. 이처럼 자신의 취약성을 방어하기 위해 만들어진 자기보호체계는 관계에서 많은 경우 역기능적임에도 불구하고, 그 자신의 생존을 위해서는 한 때 유용했던 것이기에 맥락과 관계없이 부적응적으로 사용되곤 한다 (Mearns & Thorne, 2012). Simunovic 등 (2013)의 실험 연구 결과를 보면, 잠재적 위협이 존재한다는 사실만으로도 상당수의 참여자가 선제 공격에 참여했으며, 그 공격에 대한 인센티브가 없어도 방어적 공격이 발생하였다. 즉, 분노에 기반한 악의적 공격이 아닌 두려움에 기반한 방어적 공격이 개인 및 집단 간 갈등에 큰 역할을 한다는 것이다. 이러한 자기보호체계로서의 공격성은 외적 양태는 남을 해치는 것이지만 내적 동기는 두려움을 방어하기 위한 것이라는 점에서 그 표현의 내현형과 외현형이 비대칭적이라 할 수 있다. 본 연구에서도 드러났듯이 자신의 상처 때문에 남을 할퀴는 사람들은 사실 스스로가 고통스럽고 두려운 상태이지만, 타인으로부터 친화적 반응을 이끌어내는 데 실패하고, 오히려 공격성과 분노로 전환하여 관계를 악화시키는 패턴을 반복하는 것을 볼 수 있었다.

이렇듯 자신이 감당할 수 없는 감정을 타인에게 투사하고, 또 그 타인이 그 감정을 내사하여 자신의 것으로 동일시하게 만드는 투사적 동일시(projective identification)의 과정은 일찍이 Klein, Bion과 같은 대상관계이론가들

을 통해 제시되었다. Bion은 투사적 동일시를 활용하여 내담자의 마음을 상상하고 내담자가 되어보는 경험을 강조한 바 있다(Ogden, 1979). 투사적 동일시에 휘말려 치료과정을 그르치는 것이 아니라, 상대로부터 전이된 감정을 통해 상대의 마음이 어떤지 공감적으로 추론해보는 과정은 정신역동적 개입을 활용하는 상담자들에게는 익숙한 접근법이지만, 비전문가인 일반인들이 타인의 감정을 이러한 조망을 통해 바라보는 것은 오랜 기간의 훈련을 거치지 않고서는 불가능에 가깝다. 다만, 자신에게서 느껴지는 감정이라 해서 모두가 자신이 발생시킨 것은 아니라는 사실과, 자신의 감정에 미친 타인의 영향력을 인식하는 것만으로도 투사적 동일시의 파괴적 영향을 멈추고, 자기 비난에 빠지는 것을 막을 수 있을 것이다. 또한 타인이 악의를 가지고 나를 괴롭히고 있는 것이 아니라 자신의 피로움과 두려움을 방어하기 위한 몸짓이 공격적으로 드러나고 있다는 것을 인식한다면 비난과 단절이 아닌 자비로운 소통을 지향할 가능성을 높일 수 있지 않을까?

Porges(2007)는 상호파괴적인 공격성을 가라앉히고 친화적 반응을 일으키기 위해서는 미주신경계(vagus nerve system)의 활성화 즉, 위협모드에서 안전모드로의 전환이 일어나야 한다고 보았다. 본 연구의 참여자들이 실천해왔듯이, 전달자가 불편한 감정이나 공격성을 던질 때 수용자가 그에 똑같이 동화되어 공격적으로 반응하기보다는 웃음을 보이고, 사랑과 보살핌을 제공하는 것은 상대에게 지금 이 상황이 안전하다고 파악하게 하는 사회적 참조(social referencing) 신호로 작용하였다고 할 수 있다. 시각절벽 실험에서 기어다니는 12개월의 영아들은 절벽의 건너편에 있는 엄마가 슬

프거나 화난 표정일 때는 절벽 앞에서 엄마를 향해 다가가기를 두려워하며 머뭇거리지만, 엄마가 웃는 표정을 지을 때에는 기꺼이 떨어질 수 있는 위험을 감수하며 엄마를 향해 용기 있게 다가가는 모습을 보인다(Sorce et al., 1985). 이처럼 우리의 표정이나 말투, 행동은 타인에게 이 상황이 안전한지 위험한지를 언어보다 더 빠르게 전달하는 기능을 지닌다고 할 수 있다. 따뜻한 얼굴 표정이나 눈빛, 부드러운 목소리 톤은 상대의 교감신경계 각성 수준을 낮춤으로써 편안한 상태로 재동기화시키고, 긍정적 정서를 재전염시킴으로써 새로운 피드백 루프를 형성할 수 있게 할 것이다. 따라서 우리가 일상에서 무의식적으로 하고 있는 말과 표정, 몸짓이 상대에게 안전신호를 주고 있는지, 위협신호로 작용하는지 성찰하려는 노력도 필요하다고 하겠다.

웃음, 미소에 관한 연구들은 자신의 심리적 상태를 긍정적으로 만들고 동시에 상대방의 감정도 고양시킬 수 있다는 점에서 많은 주목을 받기도 했다(박성현 등, 2016; Ekman et al., 1990; Gunnery & Ruben, 2016). 그러나 상대가 부정적 감정을 표출하는 상황에서 이를 긍정적 감정으로 되돌려주는 것은 앞서 제시한 바와 같이 상당한 감정노동을 요구하는 일이다. 감정노동 수준에서 그치는 것이 아니라 표면 행동과 내면행동이 일치되는 상태까지 이르기 위해서는 자신의 감정을 인식하고 조절하는 숙련된 기술에 더해 상대를 향한 매우 높은 수준의 자비와 인간에 대한 긍정적 신념이 전제된다. 상대의 마음에 단순히 공감하는 것은 통증과 부정 정서와 관련된 두뇌 신경회로를 자극하지만, 상대가 고통으로부터 벗어나기를 바라는 자비의 마음은 보상과 친화, 긍정 정서와 관련된 신경회로를 활성화시킨다는 연구

결과들을 볼 때, 타인에게 자비로운 마음을 갖는 것이 자기 자신에게도 이로운 상태를 만든다는 것을 알 수 있다(Klimecki et al., 2014). 이는 마치 자신과 타인의 부정적 감정을 긍정적으로 전환시키는 정서적 연금술과도 같은 도전적인 과업이지만, 자비로운 태도는 서로를 보호하면서도 연결시키고 성장시킨다는 점에서 정서전염으로 인한 심리적 소진이 아닌 정서전염을 통한 성장을 촉진하게 될 것으로 여겨진다.

넷째, 위와 같이 긍정적 정서로 함께 전환할 수 있는 경우도 있지만, 상대의 불편한 감정 상태에 전염되고 소진된 상태에서 헤어나오지 못하는 경우도 보고되었다. 화내는 상대방과 같이 화를 내고 나서 자책하거나 두려움으로 인해 철수해버리는 등 정서전염을 자각하지 못하면 자신의 정서적 상태의 원인을 자신 안에서 추론하는 즉, 오귀인(misattribution)하게 되고, 자기비난이나 자책에 빠져 사태에 대한 정확한 이해를 어렵게 하는 것으로 파악되었다. Wood 등 (1990)에 따르면, 긍정 정서를 유도했을 때와 달리 부정 정서는 자기초점적 주의를 유발한다. 이러한 결과는 우리가 타인의 부정 정서를 접했을 때 주위가 자동적으로 자기 내부로 향하게 되며, 이는 자신의 정서를 유발한 원인을 외부보다는 내부에서 찾을 가능성을 높일 수 있다(하현주, 권석만, 2019). 특히 반복적으로 타인의 불편감이나 불쾌함을 유발하는 태도를 마주하게 되는 고객응대근로의 경우, 고객들의 부정적 정서로 촉발된 부적응적 자기초점적 주의를 근로자 자신의 부정적 감정 상태의 원인을 자신 내에서 찾게 되는 경향성을 증대시킬 것으로 예측할 수 있다. 부정적 상태에 대한 내부 귀인은 우울증 뿐 아니라 다양한 심리장애를 일으키는

것으로 알려져 있다(Heimberg et al., 1987; Klein et al., 1976). 여기에 더해 ‘내가’ 잘못했다고 생각하거나, 상대가 ‘나에게’ 화를 냈다거나 ‘나를’ 무시했다는 식의 자기참조적(self-referential) 해석을 덧붙이게 될 때에도 이차적 스트레스가 가중되는 것을 볼 수 있었다. 상대의 감정 상태에 기여한 무수한 원인과 조건을 구체적으로 알지 못할 때 우리는 이처럼 자신과 연관 짓는 개인화(personalization)의 오류를 범하게 되고 이는 자기비난이나 우울로 이어지는 악순환을 형성시킬 수 있다(Collins & Winer, 2022). 정서전염에 대한 이해와 함께 자기참조적 과정을 감소시키는 개입이 자기몰입과 불안을 감소시키고, 타인에 대한 조망수용을 증진시키는 것으로 나타났다(하현주, 2023). 이처럼 정서전염 과정에서 일어나는 과도한 자기초점적 주의, 내부 귀인, 개인화의 오류에 대한 인식과 이를 감소시키기 위한 치료적 개입이 제공된다면 고객응대 상황에서 자신을 보호하고, 직무 스트레스를 줄이는 데 기여할 것으로 여겨진다.

다섯째, 타인에 대한 정보가 충분하지 않은 상태에서, 명료하지 않은 감정이 던져졌을 때에는 특히 소통이 더 어려운 것으로 드러났다. 명확한 분노나 슬픔 같이 겉으로 쉽게 파악할 수 있도록 감정을 드러내었을 때에는 그에 상응하는 일치된 감정 반응이 일어나고, 이에 대한 여파도 오래가지 않는 것을 볼 수 있었다. 정서전염이 직접적이고 빠른 소통을 위해 진화된 속성이라는 견해(Mafessoni & Lachmann, 2019)에서 볼 때, 명확히 전달된 감정은 처리하기 쉬운 과정이지만, 정보가 많지 않은 상태에서 모호한 감정이 던져졌을 때에는 그 과정이 쉽게 종결되지 않은 채 수용자의 정보처리 과정에 남게 되고, 이러한 과

정이 누적되면 소진을 유발하게 될 것으로 보인다. 본 연구에서도 상대가 부정적 감정을 전달하더라도 자신의 감정과 욕구를 솔직하고 명료하게 표현한 경우는 잔여 감정이 남지 않은 채로 사태의 종결이 손쉽게 이뤄지는 것이 관찰되었다. 따라서 인식되고 소통하기만 한다면 감정은 그 자체가 부정적이라 하더라도 수용자에게 해가 되지 않을 수 있고, 상대를 이해할 수 있는 통로로 기능할 수 있다는 가능성도 다시 한번 확인할 수 있었다.

이를 위해서는 상대의 마음을 더 정확히 추론할 수 있도록 타인에 대한 정확하고 풍부한 정보가 필요할 것이다. 김중식 시인은 타인의 마음에 '가까이 가려면 천 개의 강을 건너야 한다'고 했다. 우리는 시인의 말처럼 타인의 마음에 닿기도 전에 '두 번째 강에서 손만 씻고 돌아오는' 우를 범하곤 한다(김중식, 1999). 본 연구에서 나타난 바와 같이, 공격성을 드러내는 전달자의 경우라도 그의 아픈 역사가들이 이해되었을 때에는 수용자에게 미치는 부정적 여파가 상쇄되기도 했다. 무수한 익명의 타인들과의 마주침 속에서 그들의 모든 상처들을 낱알이 추론해낼 수야 없겠지만 우리가 닿지 못한 나머지 900여 개의 강 어딘가에는 필히 그들의 아픔이 있을 것이고, 또 그 아픔이 나에게까지 전염되었다는 것은 누군가와 연결되어 이해받기를 열망하는 한 인간의 간절함이 담겨 있다는 것이 아닐까. 그 소통을 향한 소리없는 갈구가 정서전염이라는 현상 안에 담겨 있고, 네 것인지, 내 것인지 모를 용해된 고통을 함께 하는 정서전염의 과정은 우리가 서로를 더 이해하고 더 깊게 소통하기 위한 것일지 모른다.

마지막으로, 정서전염이라는 현상을 보면 내가 느끼는 감정이나 생각들이 '내가 단독으

로 발생시킨 것', '나의 고유한 것'만은 아니라는 사실을 알게 된다. 이렇듯 내적 경험들을 나의 것이라고 여기는 소유감각(ownership), 내가 발생시킨 것이라는 행위주체(agency) 감각은 자아를 구성하는 가장 최소 단위의 감각으로 알려져있다(Zahavi, 2019). 내적 경험들을 자기와 연합시키는 이 같은 과정들을 자기참조적 과정(self-referential process)이라 하는데, 자기참조적 과정과 탈동일시하여 경험에 주체를 붙이지 않고 현상만을 경험하는 태도가 불안을 완화시키는 데 더 효과적인 것으로 밝혀진 바 있다(Hadash et al., 2016). 즉, 불안이 느껴졌을 때 그것을 '내가 불안하다'가 아니라, '불안이라는 현상이 있다'고 보는 것이다. 또한 자신의 정서를 일인칭적 관점(나)에서 성찰할 때보다 비일인칭적 관점에서 바라볼 때 부정정서와 반추 수준이 더 낮았다는 결과도 제시된 바 있다(Kross et al., 2014, 조민주, 정영숙, 2022에서 재인용). 본 연구에서 밝혀진 바와 같이 정서전염이라는 현상 속에서는 고통도 행복도 공유된다. 거기에 나의 것, 너의 것이 따로 있다고 명확한 구분을 짓기란 어렵다. Peters와 Kashima (2015) 또한 나와 무수한 타인들이 정서를 공유하는 현상을 놓고 볼 때, 견고하고 독립된 자아라는 것은 허상에 가깝다고 한 바 있다. 따라서 우리가 함께 같은 대기를 숨쉬듯이 유사한 정서를 들이마시고 내뿜을 수 밖에 없다는 것을 인식한다면, 우리의 자아가 상호투과적이어서 상대에 따라 끊임없이 변하는 속성을 지녔다는 것을 인정하지 않을 수 없게 된다. 이러한 인식이 확대된다면, 타인의 정서가 전염된 상태를 자신의 취약성으로 귀인하는 데서 오는 이차적 고통을 방지할 수 있을 것이고, 정서가 개인에게 국한되는 것이 아니라 상호발생적 맥락에서

조성되는 것이라는 관점이 자리잡을 수 있을 것이다. 나아가, 개인의 심리적 장애를 개인의 취약성이나 그 가족이나 소속 집단의 영향으로만 협소하게 귀인하고 낙인찍던 방식에서 벗어나, 사회구성적인 맥락 속에서 사회 전체의 책임으로 인식되는 장을 마련하는 데 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구를 통해 수집된 심층면담 자료 및 현상학 연구 결과는 향후 정서전염으로 인한 소진 예방을 위한 다양한 개입에 있어 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 타인의 비언어적 영향력이 크다는 다양한 선행연구와 본 연구 결과를 감안할 때, 사용자의 언어적 폭력에 대한 제재에 그치고 있는 현재의 고객응대 근로자 보호법만으로는 한계가 있으며, 정서전염과 그로 인한 심리적 소진에 대한 인식을 확대시키는 제도적 노력과 추가적인 개입이 요구된다고 하겠다. 그 외에도 정서를 환기할 수 있는 근무 환경, 동료들간의 지지적 분위기 조성이나 심리상담 지원과 같은 정서적 지원 방안 또한 필요하다고 하겠다.

본 연구에서는 직접 대면하는 직종의 여성 종사자들을 대상으로만 면담을 실시하였기에, 남성 근로자의 경우와 텔레마케터, 콜센터, 게시판 상담원과 같은 간접대면 상황에서의 정서전염 체험을 살펴볼 수 없었다는 한계가 있다. 또한, 경찰이나 교도관, 소방관과 같이 더욱 거칠고 위협적인 대상을 접해야 하는 경우 심리적 소진이 더욱 심각해질 수 있는 바 향후 연구에서는 참여자의 직종을 더욱 다각화하거나 각 직종별 체험의 특성을 더욱 깊이 있게 살펴볼 필요가 있을 것으로 여겨진다. 리더의 정서전염에 관한 다양한 선행 연구 결과들이 제시된 바 있으나 본 연구에서는 연구 참여자들의 직업적 특성상 리더로부터의 정서

전염 체험이 보고된 경우가 일부 사례에 국한되었다. 향후 연구에서는 팀이나 조직의 리더가 집단 역동에 미치는 영향에 대한 구체적 체험들이 탐색될 필요가 있겠다. 마지막으로, 정서전염이라는 체험의 특성상 전달자와 수용자가 상호 확인하지 않는 이상 상대가 전달한 감정이 내가 경험한 감정과 일치하는지, 상이한지, 서로 충분히 소통이 된 것인지 알기 어려운 측면이 있다. 따라서 실제 부부나 부모 자녀 등 친밀한 관계에서 일어나는 정서전염과 심리적 소진 체험을 직접 확인하며 다룰 수 있다면 보다 깊은 이해에 도달할 수 있을 것으로 여겨진다.

참고문헌

- 강준 (2012). 정서 점화 효과에 기반한 공감의 개인차 연구. 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 김미애, 이지연 (2013). 상담과정에서의 정서전염에 대한 이해와 임상적 활용. 상담학연구, 14(2), 1067-1092.
- 김미애, 이지연 (2015). 한국판 정서전염 척도 개발 및 타당화. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 27(2), 305-323.
- 김석현, 김인아, 김태현, 김종진 (2016). 고객 응대 업무 지침 개발 연구보고서. 안전보건공단. 산업안전보건연구원.
<https://oshri.kosha.or.kr/oshri/index.do>
- 김수경, 이미선, 이나경, 윤강재 (2022). 감정노동 근로자에 대한 정신건강증진 방안 연구. 세종: 한국보건사회연구원.
<https://www.kihasa.re.kr/>
- 김정식, 김완석 (2007). 이타행동의 유발요인으

- 로서 정서전염: 문화변인의 조절효과. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 13(2), 55-76.
- 김중식 (1999). **황금빛 모서리**. 서울: 문학과 지성사.
- 김지민, 임영식 (2018). 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경 특성 및 공감피로가 직무소진에 미치는 영향. **한국청소년연구**, 29(2), 155-183.
- 김현주 (2013.12.23.). [번아웃된 한국인] 직장인 1000명 설문조사 해보니...보상 없는 과로가 번아웃 불러. 매경이코노미. <https://www.mk.co.kr/economy/view.php?sc=50000001&year=2013&no=1328492>
- 박성현, 정승연, 미산 (2016). 자애명상의 심리적 과정 및 효과에 관한 혼합연구: 자애미소명상수행집단을 대상으로. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 28(2), 395-424.
- 유혜령 (2015). 현상학적 질적 연구의 논리와 방법: Max van Manen의 연구방법론을 중심으로. **가족과 상담**, 5(1), 1-20.
- 윤선영 (2010). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 소진 및 이직의도에 관한 연구. **한국항공학회지**, 14(1), 1-10.
- 이남인 (2004). 현상학과 해석학: 후설의 초월론적 현상학과 하이데거의 해석학적 현상학. 서울대학교 출판부.
- 이남인 (2010). 현상학과 질적연구방법. **대한질적연구학회 학술발표논문집**, 9, 91-121.
- 이성호, 장유진 (2022). 아동기 정서적 외상과 역기능적 분노표현의 관계: 정신화와 적대적 귀인편향의 순차적 매개효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 34(4), 1129-1156.
- 이수연, 양해술 (2008). 콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구. **한국컴퓨터정보학회논문지**, 13(5), 291-308.
- 잡코리아 (2019.1.3.). 직장인 95% '번아웃 증후군' 경험. https://www.jobkorea.co.kr/goodjob/tip/view?News_No=15396&schCtgr=0&TS_XML
- 정영숙, 최수정, 박명옥, 이암 (2015). 콜센터에서 감정표현규범에 따른 상담사의 감정노동이 감정부조화, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향. **대한경영학회지**, 28(2), 529-551.
- 조민주, 정영숙 (2022). 자기-대화의 유형이 과제수행 및 수행 후 정서에 미치는 효과. **한국심리학회지: 문화 및 사회문제**, 28(2), 83-106.
- 최민정, 홍지선, 안숙자 (2023). 중급상담자의 '정서전염'에 대한 현상학적 연구. **학습자중심교과교육연구**, 23(8), 505-524.
- 하현주, 권석만 (2019). 정서전염과 자비의 관계에서 마음챙김과 자기몰입의 매개효과. **한국심리학회지: 건강**, 24(4), 829-852.
- 하현주 (2023). 자비조망훈련의 개발 및 효과 검증. **청소년학연구**, 30(9), 461-490.
- 한국산업안전보건공단 (2016). **고객응대 근로자의 감정노동평가지침**. 울산: 한국산업안전보건공단.
- Bateman, A., & Fonagy, P. (2006). *Mentalization based treatment: A practical guide*. Oxford University Press.
- Bond, M. (2015). **타인의 영향력** (문희경, 역). 서울: 어크로스. (원전은 2014년에 출판).
- Chartrand, T. L., & van Baaren, R. (2009). Human mimicry. *Advances in Experimental Social Psychology*, 41, 219-274.

- Collins, A. C., & Winer, E. S. (2022). Self-referential processing and depression: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychological Science*, *11*(1), 86-89. <https://doi.org/10.31219/osf.io/u7fw5>.
- Darwin, C. (1965). *The expression of the emotions in man and animals*. Chicago: University of Chicago Press.
- De Vignemont, F., & Singer, T. (2006). The empathic brain: how, when and why?. *Trends in Cognitive Sciences*, *10*(10), 435-441.
- Decety, J., & Lamm, C. (2007). The role of the right temporoparietal junction in social interaction: How low-level computational processes contribute to meta-cognition. *The Neuroscientist*, *13*(6), 580-593.
- Dimberg, U., Thunberg, M., & Elmehed, K. (2000). Unconscious facial reactions to emotional facial expressions. *Psychological Science*, *11*(1), 86-89.
- Ekman, P., Davidson, R. J., & Friesen, W. V. (1990). The Duchenne smile: Emotional expression and brain physiology: II. *Journal of Personality and Social Psychology*, *58*(2), 342.
- Figley, C. R. (2013). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Taylor & Francis.
- Goetz, J. L. (2008). *Compassion as a discrete emotion: Its form and function*. [Doctoral dissertation, University of California, Berkeley]. ProQuest Dissertations Publishing.
- Goetz, J. L., Keltner, D., & Simon-Thomas, E. (2010). Compassion: an evolutionary analysis and empirical review. *Psychological Bulletin*, *136*(3), 351-374.
- Goldenberg, A., & Gross, J. J. (2020). Digital emotion contagion. *Trends in Cognitive Sciences*, *24*(4), 316-328.
- Goodman, M. J., & Schorling, J. B. (2012). A mindfulness course decreases burnout and improves well-being among healthcare providers. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, *42*(2), 119-128.
- Grandley, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95-110.
- Grynberg, D., & Pollaros, O. (2015). Perceiving one's body shapes empathy. *Physiology & Behavior*, *140*, 54-60.
- Gunnery, S. D., & Ruben, M. A. (2016). Perceptions of Duchenne and non-Duchenne smiles: A meta-analysis. *Cognition and Emotion*, *30*(3), 501-515.
- Hadash, Y., Plonsker, R., Vago D., & Bernstein, A. (2016). Experiential self-referential and selfless processing in mindfulness and mental health: Conceptual model and implicit measurement methodology. *Psychological Assessment*, *28*(7), 856-869.
- Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Hess, U., & Blairy, S. (2001). Facial mimicry and emotional contagion to dynamic emotional facial expressions and their influence on decoding accuracy. *International Journal of Psychophysiology*, *40*(2), 129-141.
- Heimberg, R. G., Vermilyea, J. A., Dodge, C. S., Becker, R. E., & Barlow, D. H. (1987).

- Attributional style, depression, and anxiety: An evaluation of the specificity of depressive attributions. *Cognitive Therapy and Research*, 11(5), 537-550.
- Jiménez-Picón, N., Romero-Martín, M., Ponce-Blandón, J. A., Ramírez-Baena, L., Palomo-Lara, J. C., & Gómez-Salgado, J. (2021). The relationship between mindfulness and emotional intelligence as a protective factor for healthcare professionals: Systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5491.
- Jung, C. G. (1968). *Lecture five: Analytical psychology: Its theory and practice*. Pantheon Books.
- Kelly, J. R., & Barsade, S. G. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 84(1), 99-130.
- Khalsa, S. S., Adolphs, R., Cameron, O. G., Critchley, H. D., Davenport, P. W., Feinstein, J. S., Feusner, J. D., Garfinkel, S. N., Lane, R. D., Mehling, W. E., Meuret, A. E., Nemeroff, C. B., Oppenheimer, S., Petzschner, F. H., Pollatos, O., Rhudy, J. L., Schramm, L. P., Simmons, W. K., Stein, M. B., ... Zucker, N. (2018). Interoception and mental health: a roadmap. *Biological Psychiatry: Cognitive Neuroscience and Neuroimaging*, 3(6), 501-513.
- Klein, D. C., Fencil-Morse, E., & Seligman, M. E. P. (1976). Learned helplessness, depression, and attribution of failure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 33(5), 508-516.
- Klimecki, O. M., Leiberg, S., Ricard, M., & Singer, T. (2014). Differential pattern of functional brain plasticity after compassion and empathy training. *Social cognitive and Affective Neuroscience*, 9(6), 873-879.
- Kret, M. E. (2015). Emotional expressions beyond facial muscle actions. A call for studying autonomic signals and their impact on social perception. *Frontiers in Psychology*, 6, 711.
- Kross, E., Bruehlman-Senecal, E., Park, J., Burson, A., Dougherty, A., Shablack, H., Bremner, R., Moser, J., & Ayduk, O. (2014). Self-talk as a regulatory mechanism: how you do it matters. *Journal of Personality and Social Psychology*, 106(2), 304-324.
- Loersch, C., & Payne, B. K. (2011). The situated inference model: An integrative account of the effects of primes on perception, behavior, and motivation. *Perspectives on Psychological Science*, 6(3), 234-252.
- Mafessoni, F., & Lachmann, M. (2019). The complexity of understanding others as the evolutionary origin of empathy and emotional contagion. *Scientific Reports*, 9(1), 5794.
- Mearns, D., & Thorne, B. (2012). *인간중심 상담의 임상적 적용* (주은선, 역). 학지사. (원전은 2007년에 출판).
- Mehling, W. E., Price, C., Daubenmier, J. J., Acree, M., Bartmess, E., & Stewart, A. (2012). The multidimensional assessment of interoceptive awareness(MAIA). *PLOS ONE*, 7(11), e48230.
- Mehrabian, A. (2017). *Nonverbal Communication*. Routledge.
- Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professional: A theoretical

- overview. *International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 82-89.
- Neal, D. T., & Chartrand, T. L. (2011). Embodied emotion perception: Amplifying and dampening facial feedback modulates emotion perception accuracy. *Social Psychological and Personality Science*, 2(6), 673-678.
- Oberman, L. M., Winkelman, P., & Ramachandran, V. S. (2007). Face to face: Blocking facial mimicry can selectively impair recognition of emotional expressions. *Social Neuroscience*, 2(3-4), 167-178.
- Ogden, T. H. (1979). On projective identification. *International journal of Psychoanalysis*, 60(3), 357-373.
- Oh, D. J., Shin, Y. C., Oh, K. S., Shin, D. W., Jeon, S. W., Cho, S. J. (2023). Examining the links between burnout and suicidal ideation in diverse occupations. *Frontiers in Public Health*, 11, 1-7.
- Omdahl, B. L., & O'Donnell, C. (1999). Emotional contagion, empathic concern and communicative responsiveness as variables affecting nurses' stress and occupational commitment. *Journal of Advanced Nursing*, 29(6), 1351 - 1359.
- Palumbo, R. V., Marraccini, M. E., Weyandt, L. L., Wilder-Smith, O., McGee, H. A., Liu, S., & Goodwin, M. S. (2017). Interpersonal autonomic physiology: A systematic review of the literature. *Personality and Social Psychology Review*, 21(2), 99-141.
- Payne, P., Levine, P. A., & Crane-Godreau, M. A. (2015). Somatic experiencing: using interoception and proprioception as core elements of trauma therapy. *Frontiers in Psychology*, 6, 93.
- Peters, K., & Kashima, Y. (2015). A multimodal theory of affect diffusion. *Psychological Bulletin*, 141(5), 966-992.
- Porges, S. W. (2007). The polyvagal perspective. *Biological Psychology*, 74(2), 116-143.
- Reik, T. (1948). *Listening with the third ear: The inner experience of a psychoanalyst*. New York: Farrar, Strauss and Giroux.
- Schuler, M., Mohnke, S., & Walter, H. (2016). The neurological basis of empathy and mimicry. In Hess, U., & Fischer, A. H. (Eds.). (2016). *Emotional mimicry in social context*. (pp.192-221.) Cambridge University Press.
- Siebert, D. C., Siebert, C. F., & Taylor-McLaughlin, A. (2007). Susceptibility to emotional contagion: Its measurement and importance to social work. *Journal of Social Service Research*, 33(3), 47-56.
- Simunovic, D., Mifune, N., & Yamagishi, T. (2013). Preemptive strike: An experimental study of fear-based aggression. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(6), 1120-1123.
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). The social neuroscience of empathy. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1156(1), 81-96.
- Smith J., Flowers, P., & Larkin M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research*. CA: SAGE Publications.
- Sorce, J. F., Emde, R. N., Campos, J. J., & Klinnert, M. D. (1985). Maternal emotional signaling: its effect on the visual cliff behavior of 1-year-olds. *Developmental*

- Psychology*, 21(1), 195.
- Terasawa, Y., Kurosaki, Y., Ibata, Y., Moriguchi, Y., & Umeda, S. (2015). Attenuated sensitivity to the emotions of others by insular lesion. *Frontiers in Psychology*, 6, 1314.
- Terock, J., Van der Auwera, S., Janowitz, D., Spitzer, C., Barnow, S., Miertsch, M., Freyberger, J. J., & Grabe, H. J. (2016). From childhood trauma to adult dissociation: the role of PTSD and alexithymia. *Psychopathology*, 49(5), 374-382.
- Valenzano, A., Scarinci, A., Monda, V., Sessa, F., Messina, A., Monda, M., Precenzano, F., Mollica, M. P., Carotenuto, M., Messina, G., & Cibelli, G. (2020). The social brain and emotional contagion: COVID-19 effects. *Medicina*, 56(12), 640.
- van Manen, M. (1990). Beyond assumptions: Shifting the limits of action research. *Theory into Practice*, 29(3), 152-157.
- Verbeke, W. (1997). Individual differences in emotional contagion of salespersons: Its effect on performance and burnout. *Psychology & Marketing*, 14(6), 617-636.
- Wood, J. V., Salzberg, J. A., & Goldsamt, L. A. (1990). Does affect induce self-focused attention? *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 899-908.
- Zahavi, D. (2019). 자기와 타자: 주관성, 공감, 수치심 연구 (강병화, 역). 글항아리. (원전은 2014년에 출판).

논문 투고일 : 2024. 02. 09

1 차 심사일 : 2024. 03. 21

게재 확정일 : 2024. 04. 11

A Hermeneutic Phenomenological Study of Psychological Burnout Experiences due to Emotional Contagion

Hyunju Ha

Seoul National University

Jinsook Kim

Seoul Digital University

Doyoun An

Hanshin University

This study explored the essence of psychological burnout experiences due to emotional contagion using a hermeneutic phenomenological approach. In-depth interviews were conducted on 9 participants who work in fields that are subject to emotional contagion. Data analysis was conducted by using van Manen's methodology, insisting that the pure description of an experience can be enriched by adding interpretation. The emotional contagion experiences were identified through this process and the findings were categorized into 3 core themes, 8 essential themes, and 35 subthemes. The first core theme is "emotions in constant exchange". This theme included two essential themes: 'various channels of emotional contagion' and 'subjective states that change depending on the transmitted emotions'. The second core theme, "filtering the experience of emotional contagion" included the essential themes of 'the characteristics susceptible to the emotions of others', 'attitudes of spreading negative emotions' and 'situations that makes one feel overwhelmed by emotions'. The final core theme, "from burnout by emotional contagion to communication" was categorized into the following essential themes: 'burnout-inducing entangled interactions', 'moving toward communication and connection' and 'recovery after psychological burnout'. Finally, the implications and suggestions for future research were discussed by summarizing the core contents of each themes.

Key words : emotional contagion, psychological burnout, hermeneutic phenomenology, emotional labor, nonverbal interaction