

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2019.5.3.33

JCCT 2019-8-04

고용주의 정신장애인 고용경험에 관한 연구

The Lived Experiences of Employers among Employment of the Mentally Disabled People

변은경*, 김미영**

Byun Eun Kyung*, Kim Mi Young**

요약 이 연구의 목적은 정신장애인 고용경험이 있는 고용주의 고용경험을 깊이 있게 연구하고자 현상학적 연구를 활용하였다. 본 연구 참여자는 고용주 9명이며, 자료수집기간은 2017년 3월부터 2018년 9월까지 심층인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 모든 자료는 녹음하였으며, 자료는 Braun과 Clarke의 방법으로 분석하였다. 분석결과 6개의 주제모음, 12개의 하위주제가 도출되었으며, 다음과 같다. 1) 막연한 걱정 부딪침, 2) 계속되는 설득으로 혼란스러움, 3) 내 업무의 경계가 흔들림, 4) 팀의 일원이 되어감, 5) 더 나은 정신장애인 근로자를 기대함, 6) 사업체가 단결되어 나아감으로 나타났다. 연구결과는 정신장애인 근로자의 고용확대의 필요성을 제기하였다. 이와 더불어, 정신건강분야는 정신장애인을 고용하는 고용주에게 적절한 서비스를 제공할 수 있는 전문가의 지원이 필요하다.

주요어 : 정신장애인, 질적연구, 고용주, 정신건강서비스;직업재활

Abstract The purpose of this study is to investigate in depth the lived employers experiences of utilizing employment among people with mental disabilities. Phenomenological approach was used for this study. A total of 9 employer on work of the mentally disabled people were recruited as research participants Data was collected through in-depth interviews from March, 2017 to September, 2018. Transcribed data from audio recordings on interviews were analyzed using the Braun & Clarke method. 6 clustered themes consisting of 12 sub-themes emerged through the qualitative data analysis and they include the following: 1) Getting to realize that a vague concern; 2) Being forced to withstand others' persuasion; 3) Fluctuating on boundaries of my work; 4) Moving forward from individual to team; 5) Being together work expected workers with mentally disabled; and 6) Seeking for company progress. Study findings suggest that expanding employment and improving its quality for work of the mentally disabled people are needed. Additionally, the field of mental health needs an increase in the experiences of employment with expertise in dealing with employers on work of the mentally disabled people.

Key words :Mentally illness persons, Qualitative research, Employers, Mental health services;Vocational rehabilitation

*정회원, 경남정보대학교 간호학과(제1저자)

**정회원, 가야대학교 간호학과 (교신저자)

접수일: 2019년 5월 8일, 수정완료일: 2019년 6월 9일

게재확정일: 2019년 7월 4일

Received: May 08, 2019 / Revised: June 09, 2019

Accepted: July 04, 2019

**Corresponding Author: minocin@daum.net

Dept. of Nursing, Kaya Univ, Korea

I. 서 론

1. 연구의 필요성

정신장애인에게 있어 직업은 경제적, 심리적, 사회적 안정뿐만 아니라 치료와 재활, 삶의 질 향상을 가져온다[1]. 그러나, 정신질환과 정신장애인에 대한 사회적 편견은 인간 존엄성의 상실, 부당한 대우, 억제, 불이익 등으로 나타나게 되고 직업선택에 있어서도 제한된 직종으로 선택을 유발시킨다[2]. 이로 인해 정신장애인의 직업재활은 중요하지만, 직업을 가지는 것은 어려운 실정이다. 정부에서도 장애인 취업의 중요성을 인지하고, 장애인들의 직업재활 및 고용기회 확대를 목적으로 장애인고용촉진 등에 관한 법률을 제정[3] 및 19차례 법률개정을 통해 장애인고용촉진법률[4]을 지원하고 있다. 우리나라는 1995년에 정신보건법이 제정되면서 정신장애인에 대한 재활과 사회복지를 위한 정책적인 변화와 발전이 이루어졌고, 1999년 장애인복지법의 개정으로 정신장애인도 장애인 범주에 포함되면서 지원 고용의 대상으로 확대되는 환경적 변화를 거쳐 왔다[2-4]. 이러한 변화는 정신장애인이 직업을 가질 수 있도록 정신사회재활 프로그램의 일환으로 직업재활을 통하여 정신장애인들에게 다양한 분야의 직업을 가질 수 있도록 교육방법을 적용하였다[2].

그러나, 2018년 사업체 실태조사에서 장애유형 중 하나인 정신장애인은 다른 장애종류와 비교해 볼 때 1.3%로 전년도와 취업률이 동일하다[5]. 고용주의 36%가 장애인 채용 계획이 있으나, 채용이 가장 어려운 장애형태 중 정신장애가 96.6%로 1순위에 해당하였다[6]. 다른 연구에서도 고용주의 정신장애인에 대한 고용의사 실태를 보면, 한국에서는 92%이상[7], 미국에서는 44%이상[8]이 채용하기 어려운 장애유형으로 응답하였다. 이처럼 정신장애인이 매우 낮은 고용률을 보이는 중요한 이유는 정신장애인에 대한 고용주의 부정적인 인식으로 보인다[9]. 특히, 미국에 비해 한국에서는 2배 이상의 고용이 어려운 장애인으로 정신장애인을 선택하였다. 이런 현상은 장애인 고용정책이 있음에도 불구하고 정신장애인 고용확대를 위한 정부의 지속적인 노력이 계속되어야 하며, 경제활동을 통한 생계측면에서 정신장애인이 비장애인과 다른 장애인에 비해 더 큰 어려움으로 나타날 수도 있다.

이렇듯 고용정책의 현실적인 개편 후에도 정신장

애인 고용 문제에 어려움이 발생하기에, 기초 단계로 정신장애인에 대한 고용주의 인식을 살펴보는 것이라 할 수 있다. 정신장애인 고용에 관한 인식을 조사한 연구를 보면, 국외 연구에서는 정신 장애인과 이전의 경험[10], 사업체 규모[11], 사업체 유형[10-12], 정신장애인 고용 만족도[10,12], 지원제도 및 법적 규제[12], 고용주의 태도[13] 등이었다. 국내에서는 정신장애인과 이전의 경험[14], 지원제도 및 법적 규제[14], 고용주의 태도[9] 등이었다. 이런 변인들은 고용주의 정신장애인 고용을 저해하는 요인이기에 정신장애인 고용을 활성화시키기 위해서는 기본적인 개입이 이루어져야 한다. 그러나 정신장애인 고용이 이루어지는 구직현장에서 수요 측면인 고용주 대상의 고용의사 관련성을 논의한 연구는 양적이나 질적인 측면에서 미비하다[14].

고용주 대상의 양적연구는 주로 장애인 할당의무 고용제도[15-17], 정부의 정책지원 등의 사업주지원제도와 관련한 요인[15-17], 정신장애인에 대한 태도[9], 고용의사[14]와 재고용의사[15]를 조사한 연구가 일부 있을 뿐이다. 이러한 연구에서는 고용경험이 좋을수록, 지원제도에 만족할수록, 정신장애인에 대한 태도가 온정적일수록 고용의사가 높은 것으로 나타났다[9-14]. 질적연구는 고용주의 장애인식에 관한 연구[18]로 한편 있을 뿐이다. 아직까지 정신장애인에 대한 고용주의 태도 연구도 미비하고, 특히, 고용주의 정신장애인에 대한 고용경험에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 본 연구에서는 고용주의 정신장애인 고용경험을 통해 정신장애인의 고용을 위한 고용주의 고용과정에서 어떤 경험을 하는지 본질적 의미를 파악하고 이해하고자 한다. 이를 통해 정신장애인의 직업재활 활성화에 대한 정신재활중재 진력을 모색하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 고용주의 정신장애인 고용경험에 대한 의미와 본질을 파악하는 것이다. 이를 위한 본 연구의 질문은 “고용주의 정신장애인 고용경험은 어떠한가?”이다

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 정신장애인 고용경험 있는 고용주의 정

신장애인 고용경험을 이해하고 기술하고자 Braun과 Clarke [19]의 주제 분석(thematic analysis) 방법을 적용한 질적 연구이다.

2. 연구 참여자

질적 연구방법에서의 참여자 선정은 연구주제에 적합한 대상자를 의도적으로 표출하는 것이다. 본 연구에 참여자는 정신장애인 고용이 유지중인 B와 Y사의 사업체에 6개월 이상 정신장애인 근로자를 고용한 고용주를 선정하였다. 대상자는 선정기준에 맞는 참여자를 소개 받은 후 그 다음 참여자를 소개받는 눈덩이 표집법을 활용하였다. 질적 연구는 자료수집과 자료분석을 순환적으로 진행하므로 분석된 결과를 토대로 보다 다양한 경험 자료를 제공할 수 있는 새로운 참여자를 선정해 나갔다. 즉, 사업체의 규모, 성별, 지원고용 사업 참여 여부, 장애인 근로자 고용 여부 등의 변수를 고려하는 과정을 통해 총 9명의 고용주가 본 연구에 참여하였다. 참여자의 사업체 규모는 50명 이상이 3명, 50명 이하가 6명, 성별은 남자, 지원고용 사업 참여 6명, 미참여 3명, 장애인 근로자 고용(정신장애인 근로자 제외) 경험이 6명, 미고용 경험이 3명이었다.

3. 윤리적 고려

참여자의 윤리적 보호를 위해 연구 진행 전 연구자가 소한 기관의 생명윤리위원회에서 심의를 통과하였다(Kaya IRB-174). 면담 전 연구참여자들에게 연구자 자신을 소개하고, 연구의 목적과 방법을 설명하였으며, 면담내용을 녹음할 것과 예상 면담 시간에 대한 정보를 상세하게 제공하였다. 또한, 익명성 보장과 함께 연구참여를 원치 않는 경우 언제든지 면담이나 연구 진행 과정에서 철회할 수 있음을 알려준 후 자발적으로 동의한 자에 한하여 서면동의서를 받았으며, 모든 참여자에게 소정의 사례를 하였다. 자료수집 후에는 자료의 익명성을 보장하기 위해 이름 대신 번호로 저장하여 녹취하였으며, 연구자료의 비밀유지를 위하여 개인적인 정보를 최소한으로 수집하고 모든 자료는 익명으로 처리되어 잠금장치가 있는 캐비닛에 보관할 것과 연구의 결과가 출판될 경우에도 개인정보가 누출되지 않도록 할 것이며, 연구가 종료된 시점부터 2년간 보관 후 파쇄기를 사용하여 폐기할 것을 설명하였다.

4. 자료수집

자료수집기간은 2017년 3월부터 2018년 9월까지 1년 6개월이었다. 면담장소는 연구참여자가 편안해지는 장소인 사업장에서 다른 사람의 방해받지 않도록 개별적 공간에서 실시하였다. 자료는 개인 심층면담으로 수집되었으며, 개인 심층면담의 소요시간은 1회에 30~1시간 30분 정도였으며, 횟수는 개인당 3~4회 실시하였다. 면담은 '정신장애인 고용경험이 어떠한가요?'라는 개방형 질문으로 진행하여 연구자보다는 연구참여자의 시각과 관점에서 경험을 이야기하도록 하였으며, 자료가 포화되어 더 이상 새로운 내용이 나오지 않을 때까지 진행하였다. 1차 면담시 연구에 대한 동의서를 받은 후 자료의 누락과 오기를 방지하기 위하여 대상자의 동의하에 녹음하였다. 또한 연구의 정확성을 기하기 위하여 현장노트를 병행하여 주요 사항을 기록하였다. 1차 면담은 고용경험이 6개월 시점에서 시작하여 심층면담이 완료되는 시점에서는 고용경험이 1-2년 유지되었으며, 총 4차례 면담이 이루어졌다. 연구참여자가 자신이 면담시 충분히 생각하고 경험한 고용에 대하여 이야기하도록 격려하며 경청하였다. 분석된 자료에 근거하여 자료수집과 분석의 순환과정을 거쳐 더 이상 새로운 것이 나오지 않는다고 판단될 때 자료수집을 종료하였다.

5. 자료분석

본 연구는 참여자의 경험자료 내의 패턴화된 반응과 그 의미를 확인하고자 Braun과 Clarke [19]의 6단계 주제 분석절차를 따랐다. 1단계는 자료와 친숙해지는 단계로 본 연구자는 의미 있는 진술이라고 생각되는 부분을 표시하면서 자료를 반복적으로 읽었다. 2단계는 첫 코딩을 시행하는 단계로 읽을 때마다 반복적으로 의미 있는 진술로 확인된 자료를 코딩하였다. 3단계는 주제를 찾는 단계로 각 코딩을 비교하면서 비슷한 의미로 생각되는 코딩과 다르다고 생각되는 코딩을 묶고 분류하면서 주제를 확인하였다. 4단계는 주제를 재검토하는 단계로, 주제를 재검토하면서 의미단위로 연결되는 주제를 다시 통합하고 분류하는 과정을 거쳐 13개의 주제를 도출하였다. 5단계는 주제를 명확히 하고 명명하는 단계로 도출된 주제를 지속적으로 서로 비교하면서 일관되게 다른 주제들과 명확히 구별되는 주제를 확인하고 그 의미를 잘 표현할 수 있는 진술로 주제모음 6개를 명명하였다. 마지막 6단계에서는 분석 결과의 의

미가 잘 전달될 수 있도록 참여자가 진솔한 내용을 그대로 인용한 보고서를 작성하였다. 연구자는 자료들을 반복적으로 분류하고 조직하는 과정을 거치며 현상에 대해 통합적으로 기술하고자 노력하였다.

6. 연구결과의 질 확보

본 연구결과의 질 확보를 위해 신뢰성(credibility), 적합성(fittingness), 감사가능성(auditability), 그리고 확인가능성(confirmability)을 준거로 삼는 Sandelowski [20]의 질적 연구 평가 기준을 이용하였다. 신뢰성은 내적일관성과 외적일관성을 말하며, 내적 일관성은 수집된 자료가 합리적인가(reasonable), 수집된 자료들이 모두 일치하는가, 관찰 결과가 시간과 공간을 넘어 일관성이 있는가 등의 문제와 관련된다. 한편 외적 일관성은 관찰결과를 다른 자료원천들과 상호검토(cross-checking) 혹은 확인(verifying)하는 것을 의미한다. 개방형 질문으로 장시간 반 구조화된 면담을 시행하여 연구참여자의 경험을 있는 그대로 수집하였고, 모든 면담은 녹음한 후 그로 전사하여 분석에 이용함으로써 자료의 신뢰성을 확립할 수 있었다. 분석과 해석의 신뢰성 확보를 위해서는 질적 내용분석의 절차를 따름과 동시에 공동 연구자와 필사된 자료를 공유하고 면담시 사용된 메모를 바탕으로 두 명의 연구자가 지속적으로 분석과 해석을 함께 하였다. 적합성은 일반화 가능한 정도를 의미하는 것으로 전의 가능성을 가지기 위해서는 충분한 세부 설명이 있어야 한다. 적합성을 위해서는 선행연구를 근거로 한 선정기준에 따른 참여자 모집뿐만 아니라 나이, 성별, 정신장애인 근로자와의 관계 등의 참여자의 일반적 특성을 제시하여 적합성을 높이고자 하였다. 감사가능성이란 비슷한 참여자와 비슷한 설정이 반복되었을 때 그 연구결과가 동일한 것으로 사람들의 경험과 환경의 독특성을 강조함으로써 경험의 다양성이 추구되는 것이므로, 감사가능성을 위해서 자료수집과 분석 절차 및 도출된 주제들의 원자료를 제시하였다. 확인가능성은 양적연구에서는 신뢰도와 타당도가 높은 것으로 질적 연구에서는 중립성으로 연구결과에서 편견이 배제되는 것으로 신뢰성, 적합성, 감사가능성이 획득될 때 이루어진다. 이에 본 연구자는 편견이 최소화된 중립된 결과를 보여줌으로써, 최종적으로 신뢰성, 적합성 및 감사가능성의 확보를 통하여 궁극적으로 중립성이 확보된 결

과를 도출하여, 본 연구의 확인가능성이 확보되었다고 여겨진다.

분석결과를 일부 연구참여자들로부터 확인받는 절차(member check)를 따름과 동시에 동료 피드백을 이용함으로써 확립되었다. 연구 분석결과를 참여자인 고용주 9인에게 보여준 후 피드백을 받았다. 이는 연구자의 주관적 생각이 해석과정에 작용하였는지를 확인하였다. 또한 분석과정에서 질적 연구자 1인에게 자문서 연구결과를 보여주고 주제모음, 주제의 서술과 주제의 적절성, 신뢰도와 타당도 확보를 위한 구체적인 방안 등에 대한 피드백을 받고 연구자에 의한 분석과 비교하여 수정하였다. 본 연구자들은 지역사회 정신건강분야에서 10년 이상 근무하면서 정신장애인들을 정신재활한 경험을 통해 정신장애인, 고용주들의 특성을 이해하는 데 민감성을 발휘할 수 있었으며, 질적 연구능력 신장을 위해 박사학위 과정에서 질적간호연구방법 과목을 이수하고, 질적 연구 학술대회에 참석하며 질적 연구자로서의 자질을 준비하였다. 또한, 최근 3년 동안 질적연구 4편을 연구하면서, 질적연구방법에 대한 재훈련 과정을 거쳤다.

III. 연구결과

고용주의 정신장애인 고용경험을 분석한 결과 129개의 본질적 의미단위로 추출되었으며 이를 다시 수차례 반복해서 읽은 후 비슷하거나 같은 경험단위인 12개의 주제를 도출하였다. 그리고 이를 ‘막연한 걱정에 부딪침’, ‘계속되는 설득으로 혼란스러움’, ‘내 업무의 경계가 흔들림’, ‘팀의 일원이 되어감’, ‘더 나은 정신장애인 근로자를 기대함’, ‘사업체가 단결되어 나아감’의 6개 주제모음으로 범주화하였다(Table 1).

1. 제 1주제 모음: 막연한 걱정에 부딪침

1) 정신질환에 대한 두려움

참여자들은 국내 언론에서 정신질환자가 가장 먼저 용의자로 지목되고, 정신질환자를 부정적 시선으로 바라보고, 정신질환자가 폭력적이며 주변에 피해를 주기에 결국 사업장에서 발생할 수 있는 범죄에 대하여 고려하게 되니 두려움이 앞섰다.

정신질환을 가진 사람을 선천적으로 폭력과 범죄를 저지르는 잔인한 사람으로 묘사하는 신문, 텔레비전 프로그램을 보고 나서는 고용을 생각하는 사람은 아무도 없을 것입니다(참여자 1).

지인 중에 정신질환 아들이 있어서 병원 들락날락하는 것을 봤는데, 안 되겠다는 생각이 들었는데, 막상 정신질환이 있는 장애인이 우리 회사에 오면 누가 환영을 하겠어요. 업무가 안 될 것이라고 생각하고, 대인관계도 안 되고, 정신과 약을 먹는지 등 살펴야 할 게 많다는 생각이 드니, 두렵더라고요(참여자 5).

2) 고용에 대한 망설임

참여자들은 정신장애인을 직원으로 고용하는 과정에서 정신장애인을 직접 만나보니 괜찮겠다는 생각을 가졌지만, 이전 고용경험, 직원들의 이야기 등의 여러 가지 생각에 망설이게 되었다.

정신재활시설을 이용하는 회원인데, 규칙적으로 활동하고, 다른 사람과 함께 일하는 방법도 배웠고, 처음 봤을 때는 괜찮겠다고 생각을 했어요. 그랬는데, 사람들이 자꾸 걱정되는 말을 제차 이야기하니, 마음이 흔들리더라고요(참여자 4).

몇 번 망설이다가 임시직으로 한번 채용해보자 싶었죠, 이전에 1년 잘하다가 갑자기 돈 다 모았다고 안 나온 적이 있었어요. 이제 일할 만 한데...그런 경험이 있으니, 망설여지죠(참여자 9).

2. 제2 주제 모음: 계속되는 설득으로 혼란스러움

1) 정부지원에 대한 양가감정을 느낌

참여자들은 정부지원 혜택과 장애인 근로자 중에서 정신장애인 근로자에 대한 고용유무에 대한 부분에서 양가감정을 경험하였다.

고용주에 대한 지원되는 부분이 일부 있어요. 그게 또 나쁘지 않으니, 고려하게 되고, 그러니깐, 일부 업무가 안 되는 부분을 손해라고 생각하지 말고 고용할까? 감정이 하루에도 몇 번씩 바뀌게 되더라고요(참여자 1).

정신장애인이 아니라도 장애인이면 같거든요. 그러니, 구지 정신장애인을 채용해야 되나 싶고, 마음이 갈팡질팡하게 됩니다(참여자 5).

2) 선생님의 노력에 놀라움

참여자들은 지원고용당시 사례관리자와 직무지도원이 문제가 생기면 즉각 나타나서 문제를 해결해주시는 정신장애인 근로자에 대한 부담은 감소하였다. 3주가 지나자, 기관의 선생님이 고민하는 부분에 대해 해결해준다고 설득하여, 혼란스러운데 나도 모르게 고용을 결정하는 경험을 하였다.

3주 동안 계속 한번 씩 보이더라고요. 무얼 잘 하는지 못하는지 바로 알아차리고, 내가 걱정하는 부분에 대해 설명을 꼭 하는데, 그걸 당할 사람이 어디있겠어요. 정신장애인 근로가 그 사람이 복 받은 거지(참여자 4).

저는 그때 정신장애인 근로자 말고 다른 장애인도 있어서, 정신장애인 안 하고 싶었는데, 선생님이 너무 애를 쓰는 데 모른 척 하기도 힘들고, 내가 어려워하는 부분에 대해 믿을 수 있도록 설득을 하는데, 내가 당한 거죠(참여자 8).

3) 쉽지않은 고용결정

참여자들은 정신장애인을 지원고용, 파트타임으로 고용한 후 지속적인 고용유지를 결정할 순간이 오면 고용주는 정신장애인을 근로자로 지속할지에 대해 업무평가를 하게 되는 시점에서 고용을 결정하였다.

지원고용을 3주해 보니, 손이 느려서 업무를 따라올지 고민이 되더라고요. 자꾸 인건비 생각을 하게 되니깐(참여자 4).

바쁜 업무 시간대에 4시간 고용했는데, 업무 이해 속도도 느린 것 같고, 일이 밀렸는데, 휴식시간을 가지고 하니깐, 눈치가 없나 그런 생각이 들고, 초반에는 좀 그랬어요. 이게 긴가 민가 한 거죠(참여자 6).

3. 제 3주제 모음: 내 업무의 경계가 흔들림

1) 업무의 정체성이 혼동됨

참여자들은 정신장애인 입장에서 회복이 되었고, 회복하는 과정이라서 병을 수용하고 자기역량을 강화시켜나가면서 변화와 성장을 꾸려가는 과정이다. 반면에 고용주는 한 번씩 증상이 재발되는 것 같다는 생각

이 엄습할 때 두려움을 가지게 되며, 정신장애인이란 생각이 드니 불현 듯 무서운 마음이 떠나지 않았다. 이런 일로 내가 고용주인지 보호자인지 내가 도대체 무엇해야 하는지 혼란스러움을 경험하였다.

업무도 잘하고 인사도 나서서 하고 그랬는데, 그런 것 보면 정신장애인 근로자 입장에서는 변화와 성장이잖아요, 그런데, 눈빛이 무서워서 한번씩 움츠러들더라고요. 말을 잘못하면 혹시 이상해 질까봐... 지시사항에 따르지 않는 것 같은데, 그게 선생님이 와서 이야기 하면 괜찮은 것 같고, 내 직원인데, 맡길 수도 없고, 그럴 때가 있었어요(참여자 2).

1년 다 되어 가는데, 딱 1번 이상한 적이 있어서 한 달 쉬라고 했어요 쉬고 나서 안 하려고 했는데, 또 사정하니, 내 자식이라면 이런 생각이 드니, 또 오라고 하게 되더라고요(참여자 7).

2) 정신장애인 선택한 것에 대해 공감받기 어려움

참여자들은 정신장애인 근로자와 함께 일하는 일반 근로자들이 정신장애인은 일을 적게 하고 배려 받는다고 생각으로 인해 역할별에 대한 어려움을 호소하였다.

지원고용할 때는 아무 말도 안 하더니 직원이 되고 나니, 일을 적게 한다고 하는데, 월급은 똑같이 받아 간다고 툭툭거리는 직원이 있으니, 이걸 분위기가 좀 그렇더라고요(참여자 1).

한 달에 1-2번 병원 가는데 반차도 쓰고, 잔업도 제외하고, 이런 것에 대해 다른 근로자들이 보니, 장애인이라고 생각을 안 하잖아요, 멀쩡해 보이니까...그래서 오히려 신체장애인을 선택할걸. 그런 생각이 들기도 했어요(참여자 9).

4. 제4 주제 모음: 팀의 일원이 되어감

1) 업무가 느렸지만 어느 순간 자신의 몫에 도달함

참여자들은 정신장애인 근로자의 업무 속도가 따라오지 못해서 갈등도 있었지만, 시간이 지남에 따라 업무능력이 향상되는 것을 경험하였다.

지금은 좀 내세우지 않는 부분들이 있어요 같이 융화되어 가야 되니까, 처음에는 업무가 느리니까, 직

원들 사이에 원성이 나와서 장애인이니깐 봐주라고, 그런데 요새는 그런 말을 안 해도 될 만큼 잘 하고 있어요(참여자 5).

2) 공동의 업무를 위해 나누고 수용함

참여자들은 정신장애인과 일하면서 관점의 차이는 여전히 남아 있지만 공동 업무를 달성해야 할 하나의 팀이라는 인식을 점차 갖게 되어 자신의 장애인임을 강조하고 업무 배제를 내세우기보다 업무를 서로 돕고 도움으로서 공감할 수 있는 결론을 내리고 합의된 업무에 대한 의견을 수용하게 되었다.

정신장애인에 대한 시선은 다를 수 있지만 어쨌든 업무할 때 멀쩡해 보이고, 같은 지향점을 가지고 있는 거라서요. 크게 불편하지는 않았던 것 같아요(참여자 1).

업무를 하다 보면 서로 도와주는 것도 있고, 착하고 말을 잘 듣고해서, 직원들이 자신도 모르게 맘이 편해지게 되었다고 하니깐...나도 그렇고(참여자 8).

5. 제 5주제 모음: 더 나은 정신장애인 근로자를 기대함

1) 장애보다는 업무에 대한 이해와 적응력이 요구됨

참여자들은 이전과 다른 새로운 업무를 맡게 되는데 이때 업무에 대한 사전 이해와 준비, 그리고 새로 맡겨진 업무에 대해서 긍정적으로 수용하고 배우려는 노력과 책임감 있게 적응하려는 태도를 지닌 정신장애인 근로자와 업무가 잘됨을 경험하였다. 그리고 이러한 특성은 직원전체(장애인 근로자, 정신장애인 근로자, 일반 근로자) 아닌 개인에 따라 달랐다고 표현하였다.

‘저는 도저히 배울 수 없어서 그만 두겠습니다’하면서... 그만두는 모습을 보고... 이걸 직원의 문제가 아니구나. 기본적인 업무에 대한 마음가짐과... 힘든 일 하지 않으려고 하는 요새 사람들의 특성, 그래서 마인드가 기본적으로 중요하구나. 그런 생각이 들었던 것 같아요(참여자 6).

제 생각에는 개인적 요소인 것 같아요. 장애인, 정신장애인과 상관없이... 예를 들면 이번에 장애인 근로

자(정신장애인 포함해서) 3명이 같이 들어왔는데, 정신장애인 근로자가 제일 적응을 잘 하고... 이전에는 장애인 근로자가 잘했거든요... 내가 이것 왜 해야 해? 그런 사람도 있고.. 그래서 그런 건 약간 개인적 요소가 더 크다는 생각이 들어요(참여자 7).

6. 제 6 주제모음: 사업체가 단결되어 나아감

1) 직장에 맞춘 교육이 필요함

참여자들은 과거 대중매체에서 들었던 정신질환에 대한 교육은 별로 도움이 되지 않았다고 표현하며 정신장애인 근로자에 대한 실제적이고 구체적인 교육이 제공될 필요가 있다고 하였다. 또한 사례관리자가 사업체를 방문하여 구성원의 갈등관리 외에도 정신장애인 근로자를 담당하는 담당직원에 맞는 정신장애인 근로자에 대한 교육이 포함되어야 한다고 생각하였다.

실제로 직장 생활을 하면서 부딪칠... 단순한 이론이 아니라 예를 들어서 정신장애인 근로자의 명한 표정 등등 각자 보는 관점이 이렇게 다를 수 있다는 것을 방법적으로 하거나 아니면 사례관리자가 직원들에게 각자의 걱정되고 부담되는 부분의 감정을 나눌 수 있다면... 이제는 정착이 되어 되었지만, 중요한 것 같아요(참여자 2)

요새 정신장애인 근로자를 이해하는데 한계가 있는 거 같아요. 그래서 이런 부분들이 늘 배려해주고... 잘 들어주고 뭐 이런 것들이 아닌... 이렇게 직원들하고 정말 상호작용할 수 있는 그런 것들... 상황이나 그런 것들에 대해서 본인이 다시 생각해 볼 수 있는 그런 교육이 있었으면 좋겠어요(참여자 5).

2) 동료의 인정과 존중을 통해 협력이 증진됨

참여자들은 사업장의 분위기에서 정신장애인 근로자와의 협력이 잘 이루어지고 있음을 경험하였다. 이런 경우 업무량이 향상되어 업무에 대한 열정을 더욱 갖게 되고 업무효율이 좋아진다고 표현하였다.

분명히 이렇게 개입하면 더 좋을 텐데 하면... 그거를 서로 존중해준다는 느낌? 네 그런 느낌이었고... 000 직원은 000 정신장애인 근로자와 근무하는 것을 더 잘

하고, 효율성이 높아지고... 그런 것 같아요. 담당업무에 따라서.. 오히려 협력이 달라지는 것...(참여자 3).

저희 사업장에서는 의견 교환을 활발하게 하는 경우인데요, 서로(잘하는) 그 업무에 대해서 존중해 주는 것 같아요(참여자 7)

표 1. 고용주의 고용경험 주제모음

Table 1. Clusters of Themes of Employment among Employers Experiences

Clusters of themes	Themes
막연한 걱정 부딪침	정신질환에 대한 두려움 고용에 대한 망설임
계속되는 설득으로 혼란스러움	정부지원에 대한 양가감정을 느낌 선생님의 노력에 놀라움 쉽지 않은 고용결정
내 업무의 경계가 흔들림	업무의 정체성이 혼동됨 정신장애인 선택한 것에 대해 공감받기 어려움
팀의 일원이 되어감	업무가 느렸지만 어느 순간 자신의 몫에 도달함 공동의 업무를 위해 나누고 수용함
더 나은 정신장애인 근로자를 기대함	장애보다는 업무에 대한 이해와 적응력이 요구됨
사업체가 단결되어 나아감	직장에 맞춘 교육이 필요함 동료의 인정과 존중을 통해 협력이 증진됨

IV. 논의

본 연구는 고용주의 정신장애인 고용경험에서 핵심적인 내용들을 심층적으로 파악하였다는 점에서 그 의미가 크다고 할 수 있다. 본 연구에서 나타난 ‘막연한 걱정 부딪침’은 고용 전부터 정신장애인에 대한 편견을 드러내고 있는데, 장애인들은 정상적인 직장생활이 힘들것이다라고 장애인 비고용사업체 인 경우 높은 점수를 보인 것과 일부 유사한 의미를 포함하고 있다[21]. 장애인 중에서 정신장애인에 대해서는 대부분 정신질환의 부정적인 측면을 다루면서 차별적인 경향이 있다. 이런 정신장애인을 고용하는 고용주는 정신장애인에 대해 고용하기 어려운 존재[6-9]로 나타난다. 이로 인해

고용주의 정신장애인의 특성, 정신장애인 근로자의 정신질환에 맞는 맞춤형 교육이 필요할 것으로 보인다. 특히, 정신장애인 근로자에 대한 부정적인 인식은 객관적인 사실에 기초하지 않고 전형적인 사고를 통해 형성되는데 주로 중증 장애인에 대한 TV등의 대중매체를 통한 시각적인 이미지를 연상하거나 지각하여 판단하는 경향이 있다. 이런 부정적인 인식은 정신장애인 근로자 측면에서는 고용주의 고용 벽에 부딪치는 현상을 초래하기에 이런 벽을 낮출 수 있는 고용주 입장에서의 정보제공이 필요할 것으로 보인다.

또한, Byun 등[21]의 연구에서는 장애인 미고용기업체의 고용주는 장애인에 대한 막연한 거부감을 가지고 있었으며, 장애에 대한 이해도 매우 낮았다. 결과적으로 장애인의 전반적인 능력에 대한 불신이 높았기에 본 연구 대상에서는 장애인 근로자 고용(정신장애인 근로자 제외) 경험이 6명, 미고용 경험이 3명으로 고용경험에 대한 주제모음이 분리하지 못하였다. 이로 인해 고용경험이 따라 재고용의사가 다르다는 선행연구[1]처럼 사전 고용경험에 따라 연구결과가 다를 수 있기에 확대해석에 신중할 필요가 있다.

‘계속되는 설득으로 혼란스러움’은 정부지원에 대한 양가감정을 느끼며, 선생님의 노력으로 쉽지 않은 고용 결정에 이르게 된다. 이는 정신장애인 지원고용서비스를 실천하는 정신건강사회복지사들이 고용환경에서 정신장애인의 특성에 대해 이해시키고, 근로자로 안착할 수 있도록 밀어붙이기를 하는 개척자의 경험[22]과 고용주가 사업장에서 정신장애인을 고용하면서 느끼는 경험이 일부 유사하였다. 지원고용 사업에 참여한 고용주가 6명으로 선배지 후후련에 따른 현장 훈련방식으로 고용진입에 성공하고 안정화하여 취업 성공을 도모한다[23]. 또한, 장애인 고용의 동기로 작용한 장애인 고용으로 인한 부담금 감면, 무상지원 등 각종지원[21]으로 인하여 장애인 고용을 고려하는 요소로 작용하는 것은 본 연구결과와 일부 유사하다. 이런 정책적인 요소가 고용주의 고용 결정에 고용과 미고용 사이에서 고민하는 요소로 작용하는 것으로 알 수 있었다.

‘내 업무의 경계가 흔들림’이란 자신의 고유 업무 외에는 신경을 쓰지 않다가 정신장애인 근로자로 인해 새롭게 발생하는 문제로 인해 업무의 혼동과 직원들로부터 공감 받지 못하는 상황에 놓였다. 이런 고용경험을 한 고용주는 3주 훈련기간 동안에 고용주는 혼란을

경험 하며[22], 고용주는 정신장애인 근로자 고용으로 인한 업무범위와 수준 등에 대해 갈등을 경험하였다. 이런 갈등에 대해 지원할 수 있는 정부지원정책 중에서 정신장애인 근로자의 사후지원제도의 활성화를 기대해 본다. 고용주는 장애인 고용시 관리에 대한 우려[21]를 표현한 연구결과와 속성이 일부 유사하다. 이로 인해 고용주는 중증 장애인의 경우 지원고용제도를 활용하나, 장애인 고용경험이 없는 사업체는 지원고용제도조차도 모르고 있기 때문이다. 이로 인해 장애인 고용증진을 위해서는 여러 가지 제도와 부정적인 인식을 전파시킬 수 있는 사례발굴을 통한 지원이 필요할 것으로 보인다.

‘팀의 일원이 되어감’은 사업체에 업무 내에서 팀의 일원으로 자신의 몫을 해 나가는 것을 알 수 있다. 이는 장애인고용을 통해 장애인근로자의 능력에 대한 평가는 상대적으로 많이 개선[21]되는 연구결과와 일부 유사하다. Byun 등[21]의 연구결과에서는 장애인 고용을 통한 인식전환이 되어가는 과정으로 숙련되면 비장애인보다 생산성이 높다는 고용주의 긍정적인 인식변화는 본 연구결과에서도 유사하다. 즉, 정신장애인 고용을 통한 직접적인 경험은 정신장애인 고용인식의 전환이 이루어지는 것으로 나타났다. 이로 인해 정신장애인 근로자의 적절한 직종에 취업을 활성화할 수 있는 방안 모색도 중요한 부분이라고 판단되어진다.

‘더 나은 정신장애인 근로자를 기대함’은 근로자를 고용함에 있어서 장애보다는 업무에 대한 이해와 적응력이 요구되며, 정부지원제도의 효율성으로 인하여 향후 채용에 있어서 장애인 근로자 채용계획을 수립함에 있어 현재 근로자에 대한 무거운 마음을 가지게 되었다. 이는 정신장애인 근로자가 사업장에서 자신의 역할과 근로의 몫을 하는 등의 긍정적인 성과에 의한 결과로 보인다. 이는 비장애인과 동등한 직무역량을 가진 장애인을 채용[21]하는 연구결과와 일부 유사하다. 또한, 정신장애인고용으로 발생하는 기업체의 이익뿐만 아니라 정신장애인 당사자와 우리 사회 전반에 미치는 효과로 연구의 범위가 확대되어야 할 것이며, 미진한 고용 분야에 대한 정신장애인 인식개선을 위해 정부의 측면 지원이 필요하다. 이런 부분이 지속되어야 사업체 조직문화와 정신장애인 당사자의 인권과 복지 등에 있어서 법률적 지원 등의 체제가 구축되어 질 수 있을 것으로 보인다.

‘사업체가 단결되어 나아감’은 직장에 맞춘 교육이 필하며, 동료의 인정과 존중을 통해 협력이 증진되어가는 결과로 나타났다. 이는 기업의 장애인 인식을 개선하기 위한 교육[21]이 지속되어야 한다는 연구결과와 일부 속성이 유사하다. 정신장애인 근로자의 안정된 근무는 다른 일반 근로자와 비교에서 뒤처지지 않으며, 이로 인해 한마음 한 뜻으로 업무가 가능하다고 고용주는 판단하는 것으로 보인다. 물론 그 사이 사례관리자 등의 다른 도움이 절대적이지만, 고용주의 인식이 변화되는 것은 사실이다. 이렇듯 정신장애인 고용지원 및 서비스에 대한 정보를 접하고 경험이 부족한 고용주가 관련제도를 인지하고, 정신장애인 고용경험을 통해 사업체가 단결되어 나아갈 수 있도록 제도적 지원이 보완 등이 필요할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 정신장애인에 대한 고용주의 고용경험을 드러내기 위한 현상학적 연구 방법으로 시행되었다. 연구 결과 고용주의 정신장애인 고용 활성화를 위한 다양한 정신건강서비스 필요성을 확인하였다. 정신장애인은 고용 지원을 위한 법적 지원서비스 지원을 제공이 반드시 선행되어야 하며, 추후 사례관리 등의 서비스를 통하여 사업장에 맞는 맞춤형 교육 지원이 지속되기를 희망한다. 고용주의 정신장애인 고용 경험은 막연한 걱정에 부딪침으로 시작하지만 계속되는 설득, 업무 경계의 흔들림, 팀 일원으로 되어 어느 순간 더 나은 정신장애인 근로자를 찾기도 하며 사업체가 단결하여 하나의 사업장으로 통합하고 있었다. 이는 고용주의 정신장애인 고용경험이 정신장애인 직업재활 구축에도 중요하며, 정신장애인 근로자가 근로자로서 업무에 적응하는 긍정적인 변화로 성장 되어가는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 지역사회 정신건강전문요원들이 정신장애인의 고용결정을 위해 정신장애인에 대한 업무능력 향상 외에 고용주의 어려움을 심층적으로 이해하는 데 도움이 될 것이다. 또한, 고용주의 고용결정을 위한 사업장 맞춤형 중재프로그램을 개발의 근거자료가 될 수 있을 것이다. 앞으로도 고용주의 정신장애인 고용과정에 대한 심층적 탐색을 위한 근거이론방법을 적용한 후속연구와 고용에 영향을 미치는 다양한 변인을 파악할 수 있는 양적연구가 이루어지길 제언한다.

References

- [1] Byun EK, Jun SS, Kim MY. Influencing factors on rehiring intentions for mentally disabled of employer with employment experience. The Korean Journal of Health Service Management (KJOHSM). 2012;6(4):99-109.
- [2] Kim MY, Byun EK. Experience of people with mentally disabled for Work drop-out. J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs. 2015;24(3): 178-187.
- [3] Kim ST, Kim HJ, Kim HJ, Han DW. A study on the determinants influencing intention of employment for people with disabilities : Based on the incentives for companies and the perception. Disability & Employment. 2010;20(1):267-228.
DOI : 10.15707/disem.2010.20.1.012
- [4] Korea Employment Agency for Persons with Disability. 2008 Employment Promotion for the Disabled and the Vocational Rehabilitation Act. Employment Development Institute. Seongnam;2008:302p. ISBN 978-89-5813-671-2 93330
- [5] Korea Employment Agency for Persons with Disability. A Survey on the Employment of the Disabled in 2018. Employment Development Institute. Seongnam;2018:345p.
- [6] Chang YS, Ryu JG, Kim HJ, Lim MH, Jun SC, Hwang SJ, et al. Survey on the employment status of the disabled in business. Employment Development Institute. Seongnam;2008:324p.
- [7] Korea Employment Agency for Persons with Disability. Second survey of employment panel for the disabled. Employment Development Institute. Seongnam;2009:530p.
- [8] Gilbride D. Employers' attitudes toward hiring persons with disabilities and vocational rehabilitation services. Journal of Rehabilitation, 2000;6(4):17-23.
- [9] Kim MY, Jun SS. Employers attitude nfor mentally disabled people. Korean J Occup Health Nurs. 2011;20(1):46-54.
- [10] Diksa E, Rogers ES. Employer concerns about hiring persons with psychiatric disability: Results of the employer attitudes questionnaire. Rehabilitation Counseling Buletin, 1996;40(1):31-44.
- [11] Krege J, Tomiyasu Y. Employers' Attitudes Toward Workers with Disabilities. Journal of Vocational Rehabilitation. 1994;4(3),165-173.

- [12] Unger D. Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: Myths or realities? Focus on Autism and other Developmental Disabilities. 2002;17(1);2-10
- [13] Jana C, Fong C, Jil B, Robert F. Assessing cognitive and affective reactions of employers toward people with disabilities in the workplace, Journal of Occupational Rehabilitation. 2010; 20(4);427-434.
- [14.] Kim MY, Jun SS, Yu JO. Influencing factors on employer hiring intention for mental disability, Journal of The Korean Data Analysis Society, 2012; 14(2B);907-918.
- [15] Cho JH. A study on the effect of employment of people with disabilities on employer's perception, Journal of Special Education: Theory and Practice (JSPED). 2003;4(4);351-378
- [16] Lee KJ. The phenomenological study on the employment experiences of people with psychiatric disabilities. Korean J Soc Welfare; 2010;62(1):237-61
- [17] Kang PS, Lee JJ. Determinant of Employment for the People with Disability in Business, Disability & Employment. 2010;20(1);179-206. DOI :10.15707/disem.2010.20.1.008
- [18] Byun MS, Park JK, Kim JW. Study on employers' disability cognition. Journal of Vocational Rehabilitation, 2010;20(3), 125-153.
- [19] Braun V, Clarke V. Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology. 2006;3(2):77-101.
- [20] Sandelowski M. The problem of rigor in qualitative research. Advances in Nursing Science. 1986;8(3):27-37.
- [21] Byun MS, Park JK, Kim JW. Study on employers' disability cognition. Journal of Vocational Rehabilitation. 2011;20(3):125-153.
- [22] Lee KA, Yu MY. A study on the experiences of mental health social worker in supported employment program for with psychiatric disabilities. Disability & Employment. 2007;17(2):81-106.
- [23] Becker DR, Smith J, Tanzman B, Drake RE, Tremblay T. Fidelity of supported employment programs and employment outcomes, Psychiatric Services. 2001;52, 834-836.