

돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로*

김 송 이**

초 록

본 연구는 ‘감정노동’과 ‘관계적 노동’이라는 특성에 초점을 두어 돌봄서비스 노동자들의 노동특성을 분석한 연구이다. 이를 위해 요양보호사, 장애인활동보조인, 간병사 7명을 대상으로 실시한 심층면접을 분석자료로 활용하였다. 분석결과, 돌봄서비스 노동은 끊임없는 감정조절이 필요한 노동이라는 점이 드러났다. 기술이 하는 마음으로 하는 일, 타인의 삶에 대한 성찰을 통해 잠재된 욕구를 파악하는 것이 중요한 노동, 부정적인 감정을 억제하고 의도적으로 즐거운 감정을 표출해야 한다는 노동이었다. 또한 긍정적인 관계형성이 중요한 노동임이 드러났다. 긍정적인 상호작용과 신뢰성의 정도에 따라 서비스 이용자의 만족도와 돌봄 노동의 질이 달라지고 있었으며, 관계형성에는 서비스 이용자의 가족까지 포함되어 나타나고 있었다. 이러한 연구결과는 지금까지 돌봄노동을 단순한 육체노동으로 간주하고 여성이면 누구나 할 수 있는 노동으로 평가절하하는 것에 대한 문제제기를 할 수 있는 근거가 된다. 돌봄노동의 가치에 대한 재평가를 통해 여성 일자리의 안정화를 도모하고 돌봄노동의 질을 높임으로써 궁극적으로는 돌봄서비스 이용자와 그 가족의 삶의 질을 높일 수 있을 것으로 기대한다.

주제어 : 돌봄서비스 노동, 요양보호사, 장애인활동보조인, 간병사, 감정노동, 관계적 노동

* 본 연구는 2012년 사회공공연구소 연구과제 <21세기 노동의 대안 복지 연구: 복지 정치 및 담론, 제도 분석과 대안모색>(제갈현숙 외, 2012)에서 진행한 심층면접 자료를 활용하여 재구성한 것임을 밝혀 둔다.

** 중앙대학교 사회복지학과 박사수료 (bonguri2@hanmail.net)

I. 문제제기

돌봄노동의 사회화, 여성노동권 보장의 이슈는 저출산·고령화, 노동시장 구조의 변화, 가족구조 변화 등과 함께 복지국가에 등장하는 새로운 사회적 위험으로 많은 학자들에 의해 논의된 바 있다. 새로운 사회적 위험에 대응하기 위해 복지선진국에서는 다양한 사회서비스를 구축·확대하고 있으며, 이를 통해 가족 내 돌봄부담 완화, 일자리 확대, 여성들의 노동시장 참여 장려 등의 효과를 기대하고 있다(Taylor-Gooby, 2004; Esping-Andersen, 2002). 복지국가 변화 맥락에서 본다면 사회서비스 확충은 돌봄노동의 사회화를 통한 여성들의 돌봄 부담 완화와 돌봄 관련 여성 일자리 창출, 이를 통해 궁극적으로 여성의 노동시장 참여를 적극적으로 지원할 수 있다는 측면에서 중요한 함의를 지닌다.

한국 역시 2006년 9월 ‘사회서비스 확충 전략’을 발표하면서 사회서비스 확대와 사회서비스 부문 고용 증대라는 두 가지 과제를 해결할 것을 표명하였다. 그리고 사회서비스 부문 고용이 대부분 돌봄영역에 집중되면서 사회서비스 일자리 논의는 자연스럽게 여성친화적 일자리 창출 논의로 이어져 왔다(민현주·김종숙·김난주·하갑래, 2008; 오은진·노대명, 2009). 그러나 한국의 사회서비스 분야 일자리 창출은 일자리 개수를 늘리기에만 급급했을 뿐 고용의 질은 담보하지 못했다는 비판이 지속적으로 제기되고 있다(김용득, 2009; 이정봉, 2008). 특히, 돌봄서비스 분야의 일자리 창출이 저임금의 질 낮은 여성 일자리 창출로 이어지면서 사회서비스 일자리 창출이 오히려 노동시장의 양극화를 더욱 부추기고 있다는 비판도 제기되고 있다. 전문직 고숙련 노동자와 단순 미숙련 노동자 사이의 사회·경제적 지위의 격차가 크게 나타나고 있는 한국의 서비스 노동시장에 단순 미숙련 서비스직으로의 여성노동력 유입이 가속화되면서 노동시장 양극화 현상이 계층 간뿐만 아니라 젠더 간에도 가속화되어 나타나고 있는 것이다. 이에 돌봄서비스 종사자들의 노동실태에 관한 연구들(오은진·노대명, 2009; 윤자영·김경희·최영미·김양지영, 2011; 이정봉, 2008; 이영범·남승연, 2009)은 돌봄서비스 노동자들의 낮은 임금, 불안정한 종사상 지위 등을 밝히면서 바우처 방식의 도입, 영세한 서비스 제공기관의 난립,

자격제도 및 인력 양성체계의 문제 등을 그 원인으로 지적하고 있다.

그러나 보다 근본적인 이유는 돌봄노동의 가치가 비가시화되고 평가절하되는 상황에서 사회화되고 공식화되었기 때문이다. 또한 기존의 남성 중심적으로 구성된 노동의 개념으로는 돌봄서비스 노동경험 및 독특한 속성을 제대로 설명하지 못함(박홍주, 2011)에도 불구하고 이에 대해 간과해왔기 때문이다. 본 연구는 바로 이러한 지점, 돌봄서비스 노동을 양질의 일자리로 만들기 위해서는 돌봄서비스 노동의 성격을 분석하고 그 가치를 재평가하는 것이 필요하다는 문제의식에서 시작되었다.

돌봄서비스¹⁾ 영역에서 행해지는 다양한 노동 활동의 내용과 가치를 포착하기 위해 본 연구는 ‘감정노동’에 초점을 두고 있다. 백화점, 호텔, 텔레마케팅 등의 서비스 직종에 종사하는 여성들을 대상으로 한 연구(강현아, 2002; 김경희, 2006; 박홍주, 1994; 최인이, 2009)에서 밝혀졌듯이 여성의 서비스 노동을 평가절하하게 되는 핵심적 요인은 기존의 ‘교환 가치생산’ 노동개념으로는 포착되지 않는 감정노동의 속성에 기인한다(고미라, 1994; 박홍주, 2009). 한편 본 연구는 민간부문의 서비스 직종이 아닌 사회서비스 영역의 돌봄서비스 직종에 관심을 갖고 있는 바, 돌봄서비스 노동이 지니는 대인사회서비스로서의 특징, 재가서비스로서의 특징이 돌봄서비스 노동자들의 노동과정에서 어떻게 발현되는지를 함께 살펴보고자 한다.²⁾

1) 본 연구에서의 사회서비스 및 돌봄서비스에 대한 정의는 정부의 정의를 따른다. 2007년 기회예산처 사회서비스향상기획단의 자료에 따르면 한국 정부는 개인 또는 사회 전체의 삶의 질을 향상시키기 위하여 제공하는 관련 서비스를 사회서비스로 규정하고 있다. 이러한 사회서비스와 관련된 일자리를 교육관련직, 문화예술관련직, 환경관련직, 보건의료관련직, 사회복지관련직, 돌봄도우미, 정보통신관련직, 관리 및 행정보조관련직 등 8개 직렬로 구분하고 있는데, 본 연구에서 관심을 갖고 있는 돌봄서비스는 돌봄도우미 영역을 일컫는 것으로 산모·신생아도우미, 아이돌보미, 장애인 양육도우미, 결혼이민자가족 아동양육도우미, 농촌여성 결혼이민자가족도우미, 가사간병도우미, 노인돌보미, 독거노인도우미, 특수교육보조원, 중증장애인활동보조인 등 10종이 돌봄서비스에 속한다.

2) 돌봄서비스 노동의 경우 노동자와 서비스 이용자 간의 직접적인 상호작용 속에서 인간적 관계를 중심으로 서비스가 제공되며, 가정 내부에서 서비스가 제공되는 경우에는 고용주와 서비스 이용자가 동일시되고 서비스 이용자 외의 그 가족까지 노동과정에서 개입되는 특징을 지니고 있기 때문에 호텔, 백화점 등의 서비스 직종에 대한 접근과는 또 다른 접근이 필요한 분야이다. 돌봄서비스 노동이 대인적사회서비스, 재가서비스로서 나타나는 특성에 대해서는 2장에서 자세히 논의하도록 하겠다.

이에 본 연구는 정부의 사회서비스 확충 노력과 함께 제도화된 돌봄서비스 노동인 요양보호사, 장애인활동보조인, 그리고 현재 비공식영역으로 남아있지만 공식화논의가 진행 중인 간병사를 대상으로 심층면접을 실시하여 그들의 노동실태와 노동경험에 대해 살펴보고자 한다. 이를 위해 선행연구에서 발견된 돌봄서비스 노동의 속성들을 정리하고, 이를 통해 심층면접 대상자들의 노동과정을 분석하는 새로운 증거들을 구성하고자 한다. 그리고 돌봄서비스 노동을 보는 새로운 틀을 통해 돌봄서비스 노동에 대한 평가절하, 돌봄서비스 노동자들의 낮은 자존감, 열악한 노동환경 등을 재조명하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이다.

이를 통해 사회서비스를 확충하여 돌봄에 대한 지원을 강화하고 여성들을 위한 양질의 일자리를 창출하기 위해서는 여성들의 노동시장 참여 구조와 서비스 노동시장구조 자체의 개선도 필요하지만, 돌봄노동에 대한 새로운 인식전환 역시 선행되어야 한다는 점을 주장하고자 한다. 그리고 이는 곧 유·무급 노동을 모두 포괄한 여성노동 전반에 대한 새로운 접근이 필요하다는 것을 의미한다.

II. 돌봄서비스 노동의 특성

돌봄은 가족 내에서 친밀성과 사랑, 희생이라는 것을 전제로 이루어진다고 인식해왔기 때문에 가사노동에 대한 논쟁이 이루어지기 이전에는 돌봄 역시 ‘노동’으로 인식하지 못했다. 그러나 1960년대의 가사노동 논쟁을 기점으로 노동과 비노동, 시장과 가족, 공적영역과 사적영역 등의 이분법적 사고와 함께 여성의 가족 내 활동에 대한 가치를 생산하지 않는 비생산적인 것으로 간주하는 시각에 대한 비판이 제기되었다. 또한 돌봄노동에 대해서도 자본주의 시장경제를 원활하게 작동하게 만드는 핵심적인 노동임을 강조하는 움직임들이 나타나기 시작하였다. 이에 따라 가사활동을 노동으로 인정하고, 돌봄 행위 역시 돌봄‘노동’으로 인식하고 그 사회적 가치에 대한 재평가 역시 이루어지고 있다. 그러나 페미니스트들의 오랜 주장과는 달리 여전히 돌봄 및 여성의 재생산 노동에 대해 특별한

기술이나 능력이 필요 없는, 누구나 수행할 수 있는, 비생산적인 노동이라는 인식이 팽배해있다. 이는 돌봄노동이 타인에 대한 배려, 보살핌이라는 비가시적인 서비스를 생산하는 속성을 갖고 있기 때문이다. 따라서 정확한 직무평가나 숙련 등 공식적인 노동시장에서는 돌봄노동에 대한 정확하고도 체계적인 가치 산정이 이루어지기 어렵다(김경희, 2006). 그렇다면 돌봄노동은 구체적으로 어떤 속성을 갖고 있는가?

Held(2006)는 돌봄을 기계로 대체될 수 없는 ‘돌봄관계’로 정의하며, 느낌, 욕구, 욕망, 돌봄을 받는 사람의 사고, 돌봄을 받는 사람의 관점에서 상황을 이해하는 것이 돌봄에서 가장 중요한 요소라고 하였다. 박홍주(2009)는 돌봄노동의 특징을 첫째, 친밀성과 사랑을 전제로 하는 노동, 둘째, 감정노동, 셋째, 경제적 가치 측정이 어려운 노동이라는 세 가지 측면에서 정리하였다. 특히 돌봄노동의 경우 돌봄노동자들의 사회적 지위나 임금의 차이, 노동의 질 등이 돌봄대상자에 따라 달라지는 특성을 보인다는 점을 지적하였는데, 이런 측면에서 본다면 본 연구에서 관심을 갖고 있는 장애인 활동보조인, 요양보호사 영역의 경우 대부분의 수혜자들이 노인, 장애인, 저소득층 등의 사회적 약자라는 상황이 해당 노동에 대한 평가절하가 이루어지는데 영향을 미치는 요소가 될 수 있다. 또한 유료재가 노인 돌봄 노동에 대해 연구한 박기남(2009)은 세 가지로 노인 돌봄노동의 특성을 정리하였다. 첫째, 환자의 심리파악과 마음을 맞추기 위한 노력이 필요한 감정노동이며, 둘째, 노인의 돌봄욕구 뿐만 아니라 생애기간동안의 잠재적 욕구에 대한 이해와 성찰이 필요한 노동이자, 셋째, 신뢰관계가 중요한 관계적 노동이라는 것이다. 위 연구뿐만 아니라 국내외 돌봄노동에 대한 연구(김경희, 2009; 최희경, 2011; 홍세영, 2011)를 종합해보면 돌봄노동은 다른 노동과는 달리 돌봄을 제공받고, 제공하는 사이의 관계가 중요한 노동이며 서비스 수혜자들의 욕구를 잘 파악하고 관계를 긍정적으로 만들어가기 위한 서비스 노동자들의 감정관리가 필요한 ‘감정노동’이라고 할 수 있다.

1. 감정노동

감정노동(Emotional Labor)이라는 개념은 미국의 사회학자 호של드가

1983년 <감정노동(The Managed Heart)>이라는 책에서 항공사 승무원들의 특수한 노동과정과 경험에 대해 설명하기 위해 최초로 사용하였다. 그녀는 다른 사람들이 우호적이고 안정된 장소에서 돌봄을 받고 있다는 느낌을 창출할 수 있게 외모와 표정을 유지하기 위해 감정을 억압하거나 표현하는 방식으로 감정을 관리하는 노동유형을 감정노동이라 정의하였다. 혹실드 이후 애쉬포스와 험프리(Ashforth & Humphrey, 1993), 모리스와 펠드먼(Morris & Feldman, 1996)³⁾ 등 다양한 학자들에 의해서 감정노동에 대한 개념정의를 이루어져왔으나 아직까지는 명확하게 합의된 개념정의를 존재하지 않는다(박선우, 2006: 22). 일치된 개념정의는 존재하지 않지만 그 동안의 감정노동에 대한 연구들은 실제적인 노동능력으로 인식되지 못했던 ‘감정’을 재화와 교환되는 하나의 노동단위로 정의했다는 측면과 감정이 상품화 되는 과정 속에서 나타나는 노동자의 소외를 분석했다는 측면에서 큰 연구합의를 지닌다고 할 수 있다.

국내외 미용업, 콜센터, 판매직, 간호직, 보모 등 서비스직에 대한 선행연구들을 종합해보면 감정 표현을 관리하려고 노력하며 조직이 요구하는 바람직한 감정표현을 하려고 애쓰는 행위 즉, 감정노동의 특성이 공통적으로 드러난다. 김종진(2009)은 다양한 서비스 산업 중에서도 본 연구에서 관심을 갖고 있는 사회서비스 직종의 종사자들이 다른 서비스 직종에 종사하는 사람들에 비해서도 감정노동 수행정도가 매우 높다는 것을 밝혀낸 바 있다. 사회서비스 직종의 종사자들은 직무 교육과정과 노동수행 과정을 통해 끊임없이 서비스 이용자와 감정교환과 신뢰관계의 형성, 편안한 분위기의 조성 등이 중요하다는 것을 내면화하게 된다. 즉, 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 이용자와의 감정교환이 무엇보다도 강조되는 직종이라고 할 수 있다. 특히 돌봄서비스 노동자들은 좀 더 편안하게 이용자들이 서비스를 이용할 수 있도록 하기 위해 서비스 이용자들이 원하는 감정을 지속적으로 표출해야 하기 때문에 서비스 이용자와의 상호작용에서 나타나는 긍정적인 감정표현의 노력, 부정적인 감정에 대한 관리와

3) 감정노동에 대해 애쉬포스와 험프리(Ashforth & Humphrey, 1993)는 “적당한 감정을 취하는 행위”로, 모리스와 펠드먼(Morris & Feldman, 1996)는 “조직이 원하는 감정을 표출하고자 기울이게 되는 노동”이라고 정의하였다.

통제 등, 다양한 감정노동이 발생할 수밖에 없다.

그러나 이러한 감정노동이 서비스직의 핵심 업무임에도 불구하고 수량화하거나 객관적으로 측정되기 어렵고, 사랑, 배려 등의 감정을 화폐가치로 환산하는 것은 더더욱 어렵다. 이로 인하여 노동시장에서 독립된 노동영역으로 감정노동이 수행되고 있음에도 불구하고 제대로 평가받지도, 또 제대로 드러나지도 못하고 있는 상황이다. 여기에 여자라면 누구나 친절하다는 성관념이 결합되면서 여성이 수행하는 감정노동은 여자라면 누구나 할 수 있는 일이자, 쉬운 일로 치부되어 평가절하 되기도 한다(박홍주, 2006). 실제 돌봄 노동자들의 노동과정을 살펴보면 가정 내에서 여성들이 해오던 양육, 보살핌, 간병 등을 가족 외부에서 수행한다는 것 외에는 큰 차이가 없어 마음만 먹으면 돌봄노동은 여성들이 언제든지 진입할 수 있는 일자리의 특성을 보이기도 한다. 그러나 여전히 돌봄과 친밀성을 여성의 영역으로 인식하며 성별분업이 지속되고 있고, 한편으로는 돌봄서비스가 노동법의 보호를 받지 못하는 저임금의 단순 하위직으로 형성되어 있는 한국사회에서 여성의 감정노동은 불안정한, 임시적인 노동력으로 활용되고 있을 뿐이다. 그러므로 육체노동과 정신노동의 이분법적 노동 패러다임 속에서 비가시화되었던 감정노동을 드러내고 이에 대해 제대로 평가하는 것이 여러 영역에서 성별화된 감정노동을 수행하고 있는 여성들의 노동현실을 더 평등하고 안정적으로 변화시켜 나갈 수 있는 하나의 대안이 될 수 있다.

2. 관계적 노동

본 절에서는 돌봄서비스 노동의 두 번째 특성인 “관계적 노동”에 대해 살펴보고자 한다. 돌봄노동의 특성에 대한 선행연구에서 드러나듯이 돌봄서비스 노동은 감정노동으로서의 속성을 지님과 동시에 서비스 제공자와 서비스 이용자의 관계가 매우 중요한 노동이다. 돌봄서비스 노동이 친밀성이나 상호작용 등을 동반한 관계중심적 노동의 속성을 가지고 있는 것은 돌봄 ‘노동’이 ‘돌봄’ 행위로부터 파생되는 노동이기 때문이다. 돌봄은 인간과 인간의 관계, 친밀성, 관심 등의 정서적 관계를 포함하게 되며,

돌봄관계에 있는 타인의 욕구에 관심을 가졌을 때 돌봄이 시작될 수 있다(Ungerson, 2005). 따라서 돌봄서비스 노동은 주어진 업무를 수행하고 대가를 받는 노동이지만 동시에 업무의 양과 질을 객관화시켜 판단하기 어려운 속성도 가지고 있다.

사회서비스, 특히 본 연구에서 주목하고 있는 대인적 돌봄서비스는 서비스 이용자와 서비스 제공자 간의 개인적이고 사회적인 직접적인 상호작용을 통해서 이루어진다. 이로 인하여 서비스에 대한 욕구가 사회구성원 개개인이 처한 상황이나 개별 특성에 따라 상이하게 나타나고, 서비스에 대한 만족도 역시 서비스를 제공하는 사람과의 관계 속에서 결정되는 특징을 지니고 있다(Bahle, 2003, p.7). 따라서 서비스 이용자들의 욕구를 잘 충족시키기 위해서는 연령, 소득, 교육수준 등에 따라 다양하게 발현되는 이용자들의 욕구를 잘 파악하는 것이 중요하게 되는데, 서비스 이용자의 욕구파악은 그들에 대한 관심, 돌봄서비스 노동자와 이용자와의 긍정적 관계형성에서부터 시작된다. 그리고 서비스 제공과정이나 품질관리 과정에서 서비스 이용자와 제공자 간의 상호작용, 인간관계, 서비스 이용자가 처한 상황 등이 적극적으로 고려되어야 한다.

한편, 과거에는 돌봄서비스가 시설을 중심으로 제공되었던 것에 반해 최근에는 재가 돌봄서비스가 정책적으로 우선시되고 있다. 따라서 돌봄서비스 노동의 속성을 분석함에 있어서 재가서비스로서 나타나는 특징에도 관심을 가질 필요가 있다. 재가서비스로서의 돌봄서비스 노동은 다음의 몇 가지 특징을 가지고 있다. 첫째, 서비스 이용자의 가정이라는 사적인 공간에서 서비스가 제공되기 때문에 서비스 이용자가 곧 고용주가 된다. 이에 노동과정에 대한 통제와 관리 역시 고용주와 노동자가 아닌 서비스 이용자와 돌봄서비스 노동자의 관계에서 이루어진다. 따라서 노동과정 전반에 서비스 이용자와의 관계가 미치는 영향이 매우 크게 나타나며, 이러한 특징은 재가서비스일 때 더욱 두드러진다.

둘째, 서비스 제공 및 이용과정에 서비스 이용 당사자 외에 타 가족성원이 개입된다는 특성을 지니고 있다. 특히 서비스 이용자가 다른 가족성원과 함께 거주하고 있는 경우에는 그 가족과 돌봄서비스 노동자 간의 ‘돌봄욕구’를 둘러싼 다양한 역동이 나타나는 독특한 특성을 보인다(박기남,

2009, p.103). 좀 더 구체적으로 설명하자면 재가서비스는 서비스 이용자가 집에서 생활하면서 서비스를 이용하는 것이기 때문에 가족의 돌봄과 돌봄서비스가 교차되는 지점이 존재하게 된다. 재가 서비스의 제공 과정에서 서비스 이용자의 가족과 돌봄노동자들 간의 상호작용이 반드시 발생할 수밖에 없으며 그 상호작용에 따라 돌봄서비스 노동자가 제공하는 돌봄노동의 양과 성격, 업무도 달라진다. 따라서 돌봄서비스 노동의 특성을 면밀히 파악하기 위해서는 돌봄서비스 노동자와 서비스 이용자의 가족 간에 나타나는 다양한 상호작용에 대해서도 잘 살펴봐야 한다.

돌봄서비스 노동이 위와 같은 특징을 지니고 있다는 것은 서비스 제공 과정에서 기술적, 기능적 임무수행도 중요하지만 돌봄서비스 이용자와의 정서적 관계, 배려와 관심 역시 필요한 요소라는 것을 의미하는 것이다. 양질의 돌봄을 제공하기 위해서는 돌봄서비스 노동자와 서비스 이용자와의 긍정적 상호작용이 중요하다. 따라서 관계가 어떻게 형성되고, 그것이 서비스 제공과정에 어떻게 영향을 미치고 있는지를 제대로 분석하는 것이 질 좋은 돌봄 서비스를 제공하는데 밑거름이 될 수 있다.

III. 연구방법

본 연구는 2011년 2월에서 4월까지 요양보호사와 장애인활동보조인, 간병인 총 7명을 대상으로 한 심층면접에서 얻은 자료를 활용하였다. 면접은 평균 1시간 30분에서 2시간 정도의 시간이 소요되었으며, 반구조화된 질문지를 사용하여 현 돌봄서비스에 종사하게 된 배경과 돌봄노동의 특성, 노동조건, 돌봄 노동 경험에 대한 의미 해석 등을 중심으로 질문하였다. 심층면접 참여자의 허락 하에 녹음을 하고 그것을 녹취하여 분석자료로 활용하였다. 재가 요양보호사와 장애인활동보조인은 근무시간 후 피면접자가 원하는 장소에서 만나서 면접을 진행하였으며, 간병인의 경우 24시간 환자 곁을 지켜야 하는 노동특성 상 그들이 근무하고 있는 병원을 방문하여 근무시간 동안 병실 내에서 면접을 진행하였다.

심층면접 참여자 선정은 전국공공서비스노동조합을 통해 요양보호사협회,

자활후견기관, 간병사업단의 담당자를 소개 받아 연구의 취지를 밝히고 연구에 적합한 심층면접자를 소개받는 절차를 거쳤다. 심층면접 참여자들은 서울지역에 거주하면서 서울지역에서 근무하는 사람으로 한정하였다. 대상자 선정 시 연령제한을 두지 않았으나, 사례 5를 제외하고는 모든 면접대상자들은 50대 중반-60대에 해당하는 분들이었다.

심층면접 참여자의 일반적 특징은 아래의 표 1과 같다. 재가요양보호사 3명, 장애인 활동보조인 1명, 간병인 3명으로 총 7명을 심층면접 하였으며, 간병인 1인(사례 5)과 요양보호사 1인(사례 3)은 현장에서 서비스 노동자로 일을 하다가 최근에 관리자로 전환된 사례로 현장에서의 노동경험과 함께 관리자로서의 노동경험, 노인장기요양보험제도와 간병서비스 체계에 대한 견해 등을 함께 들을 수 있었다.

〈표 1〉 심층면접 참여자의 일반적 특징

구분	직업	연령	근속 년수	임금	1일 평균 노동시간	특이사항
사례 1	재가요양 보호사	50대	7개월	시급 6,500원	8시간	오전: 재가요양보호 업무 오후: 센터 내 요양보호사관리 업무 (사회복지사자격증 소지)
사례 2	재가요양 보호사	60대	2년	시급 7,000원	8시간	2명의 요양보호환자 돌봄 (9시30분-1시 30분, 2시-6시 근무)
사례 3	재가요양 보호사	50대	7년	월 110만원 (월급제)	8시간	2010년 3월부터 사무실 근무 (어깨 근골격계 질환으로 현장근무 중단)
사례 4	장애인 활동보조인	50대	1년 3개월	시급 5,990원	8시간	시각장애인 출퇴근 지원 월수금: 시각장애인 노인 가사지원
사례 5	간병사	30대	-	월급제	8시간	간병사 하다가, 현재는 간병사무실에서 근무
사례 6	간병사	60대	4년	일급 65,000원	24시간	와상환자(여성) 간병
사례 7	간병사	60대	3년	일급 55,000원	24시간	걸어 다닐 수 있는 환자(남성) 간병

IV. 돌봄서비스 노동자들의 노동 경험

1. 끊임없는 감정조절이 필요한 노동

심층면접 참여자들은 가장 힘든 부분이 항상 친절하게 기쁜 마음으로 노인, 환자, 장애인들을 돌보고 자신의 욕구보다는 그들의 욕구에 따라 움직여야 한다는 것이라고 하였다. Clement(1996, p.56; 박기남, 2009, p.90 재인용)는 노인 돌봄 노동에 대해 경제적 보상을 받는다는 점에서는 타 서비스 노동과 동일하지만 다른 사람을 돕는 일에 대한 도덕적 헌신에 의해 동기화되기 때문에 돌봄 노동자들의 세심한 마음 씀씀이가 가능하다고 하였다. 이러한 특성은 노인을 돌보는 요양보호사 뿐만 아니라 장애인, 환자를 돌보는 장애인 활동보조인, 간병인에게서도 동일하게 발견되었다.

면접 참여자들은 자신들이 가지고 있는 도덕적 동기로 인하여 육체적으로, 정신적으로 힘든 노동조건들을 기꺼이 감수하고 있었다. 그러나 이로 인하여 노동 수행과정에서 느끼는 감정적 어려움, 육체적 어려움 등을 표출하는 것을 의도적으로 자제하게 되고, 이는 돌봄 서비스 노동자들의 스트레스를 유발하는 원인이 되고 있다.

1) 기술이 아닌, 마음으로 하는 일

사례 3은 면접과정 내내 노인을 돌보는 일이 기술을 요하는 일이 아닌, 마음가짐이 중요하다는 이야기를 누차 강조하였다. 외상 노인을 눕히고, 씻기고, 식사를 주고 등등의 일은 그 기술을 배운다고 해서 되는 것이 아니라 내가 보살필 노인과 관계 속에서 자연스럽게 체득되는 것이라고 하였다. 특히 이 일이 서비스 이용자의 가정으로 들어가서 이루어지는 일이기 때문에 더욱 그러하다는 점을 강조하였다.

제가 요양사로 현장에서 근무할 때도 저희 기관에서도 새로 오시는 분이나 옛날에 교육받을 때 현장실습 오잖아요. 그러면 저한테 많이 보내요. 제가 오래됐으니까. 그러면 저는 기술 같은 거 안 가르쳐요. 왜 이 일을 해야 하는지를

한번 이야기해보자고 해요. 본인한테 이야기하게 해요. 그리고 이 일을 왜 해야 하는지를 이야기해요. 노령인구에 대한 이야기와 노령의 인생에 대한 이야기, 저분이 저렇게 누워있기까지의 히스토리에 대해서 많이 생각해보고. 그리고 만약에 저기에 누워있는 분이 나라면 내가 어떤 도움을 받는 것이 덜 수치스러운 것인가, 아니면 자존심이 좀 덜 상할 것인가, 솔직히 누워있으면서 다른 사람이 나를 닦아주고 먹여주고 이런 것이 유쾌하지 않을 것 아니에요, 슬플 것 아니에요. 거기다가 나를 존중하는 마음이 없고 기계 대하듯이 하면 얼마나 상처를 받겠어요. 사람을 돌보는 직업이니까 먼저 니가 관심을 가지고 이분이 어디가 불편한지를 보면 내가 할 일이 보인다고 생각해요. 그러니까 기술적으로 접근하려고 하지마라, 기술은 서툴러도 어떤 지극한 마음을 가지고 그분을 대하면 된다. 사람은 서로 느낌이라는 것이 있어요. 이 사람은 내 몸을 존중하면서 만지는구나, 아 이 사람은 나를 기계적으로 물건대하듯이 만지는구나 사람마다 다 느끼거든요. 그 일을 잘하면서 나를 기계적으로 만지는 느낌은 난 거부할 것 같아요. 그냥 일은 서툴러도 나를 존중하면서 만져주는 사람이 난 좋을 것 같아요. 그런 마음으로 다가가면 기술은 그냥 한 달이면 다 배운다, 가르쳐주지 않아요. (사례 3, 재가요양보호사/운영지원코디)

이러한 점은 유로 재가노인 돌봄 노동자를 대상으로 한 박기남(2009, p.91)의 연구에서도 발견되었는데, 면접 참여자들 모두 노인돌봄은 힘으로 하는 일이 아니며, 환자의 심리를 잘 파악하고 마음을 맞추는 것이 중요한 일이라고 구술하였다. 돌봄서비스 노동자들은 자신들의 노동 과정에서 마음을 쓰는 것 즉, 감정을 다스리는 것이 매우 중요하며 나아가 전문적인 기술이라고 스스로 인식해나가고 있다. 그러나 이러한 전문가 정체성과 실제 현실에서 숙련성으로 인정되는 노동 속성 사이에는 상당한 괴리가 존재하며, 이는 돌봄서비스 노동자들의 전문성 인정, 적절한 보상 제공 등을 가로막는 요인이 되고 있다.

2) 타인의 삶에 대한 성찰이 필요한 일

누군가를 돌본다는 것은 그 사람의 욕구가 무엇인지를 파악하는 것이 매우 중요한 노동이다. 그리고 그 사람의 욕구가 무엇인지를 이해하고 공감하기 위해서는 그 사람이 살아온 삶에 대한 이해와 성찰이 필요하다.

이는 돌봄 서비스 노동자들이 서비스 이용자의 드러나는 욕구뿐만 아니라 잠재된 욕구에 대해서 인지할 수 있을 때 더 좋은 돌봄을 제공할 수 있기 때문이다. 그리고 그러한 상황에서 서비스 이용자들은 돌봄 제공자들을 더욱 신뢰할 수 있으며, 만족도 역시 높아질 수 있다.

사례 3은 기술이 아닌 마음이 중요한 직업이라는 이야기와 함께 요양보호사는 노인의 삶에 대한 통찰과 이해가 필요한 직업이라는 점을 강조하였다. 특히, 그녀는 누워있는 상대방의 마음이 어떨까라고 하는 것을 인식하려고 노력하고 이를 통해 요양보호 대상자와 요양보호사 간의 공감대가 형성되는 것이 중요하며, 노인의 삶에 대한 통찰력을 가질 수 있는 50대가 요양보호사로 활동하기에 가장 적절하다고 하였다.

더구나 이 일을 잘할 수 있는 나이대가 50대, 왜냐하면 이일은 노동만 요하는 것도 아니고 기술만 요하는 것도 아니고, 노인의 삶을 통찰적으로 볼 수 있는 안목과 이해력이 있어야 하는 거거든요. 근데 그 나이가 50대라고 생각해요. 60대는 또 체력이 좀, 이 일이 워낙에 누워있는 분을 옮기고 하는 일이 돼서 너무 체력이 팔려도 못해. (사례 3, 재가요양보호사)

간병사들 역시 자신의 돌보는 환자의 삶에 대한 성찰이 필요하다. 특히 외상환자들의 경우에는 직접적인 욕구 표현이 어렵기 때문에 자신이 돌보는 환자의 성격을 파악하고, 살아온 삶의 이야기를 듣고 잠재된 욕구가 무엇인지를 파악하는 것이 중요할 수 있다. 사례 6의 경우에는 이런 측면에서 자신의 환자를 제일 처음 만났을 때 하는 것은 그 환자의 성격을 파악하고, 그 성격에 맞춰서 눈빛만 봐도 환자가 무엇을 원하는 지를 알아차리는 것이라고 하였다.

막 다른 사람이 못한다 하는데 내가 들어가잖아요. 환자도 성질이 진짜 까칠해. 나는 그 사람 성격부터 파악해갖고 아, 까칠한 사람이다 그러면 내가 먼저 깨끗하게 하는거야. 그러면 꼼짝 못해요. 감히 저 사람이 뭔가를 원하는가를 눈빛만 봐도 알아. 이 세상에 까칠한 사람 없어요. 자기 성격이 깨끗하고, 성격이 다를 뿐이지. 서로가 나하고 성격이 안맞아서 그런거야. 그 사람의 성격을 맞춰주면 이 사람이 마음이 풀리면 더 좋아. (사례 6, 간병사)

한편, 간병노동의 이러한 특성 때문에 관리사인 사례 5는 나이가 젊을수록 간병사를 오래하지 못하며, 연령대가 좀 높은 50대, 60대가 환자에게도 잘 적응하고, 잘 맞추어 어려운 점이 있어도 잘 극복한다고 진술하였다. 이는 앞의 사례 3의 심층면접 결과와 유사한 것으로 돌봄 서비스는 타인의 욕구가 무엇인지를 파악하고, 타인의 입장에서 삶을 돌아보는 능력이 필요한 직종이라고 할 수 있다.

나이들이 있으니까, 50대, 60대니까 다들 잘 극복하는 분들도 있고, 나이가 젊을수록 잘 못해요. (사례 5, 간병사/ 간병업체 근무)

3) 부정적인 감정에 대한 억제, 인내

돌봄 서비스 노동자들의 감정관리 및 통제는 부정적인 감정에 대해서 억제하고, 불만에 대한 표현을 자제해야 하는 등의 상황에서 가장 극명하게 드러난다. 먼저 이들에게 부정적인 감정을 유발하고 힘들게 하는 요인들을 살펴보면 다음과 같다.

돌봄 서비스 노동자들을 힘들게 하는 요인 중에 하나는 서비스 이용자 및 그 가족들이 자신들을 무시하는 태도였다. 그 외 주변인을 비롯한 사회적 인식 역시 정신적 어려움을 유발하고 있었다(사례 4). 앞의 돌봄노동의 속성에서도 논의를 하였듯이 돌봄서비스의 경우 노동자들의 사회적 지위, 임금 등이 돌봄대상자에 따라 달라지는 특성을 보이는데, 사례 4의 경우 자신이 돌보고 있는 사람이 장애인이라는 상황이 주변 사람들로 하여금 해당 노동에 대한 평가절하가 이루어지는데 영향을 미치고 있음이 드러났다. 또한 전문성, 숙련, 경력 없이 여성들이 집안에서 수행하면서 체득된 자연스러운 일이라는 인식으로 인하여 돌봄 서비스 노동자들은 노동 수행 과정에서 그들의 전문성을 인정받지 못한다(사례 2). 서비스 이용자 중에는 어느 누구나 할 수 있는 일을 하는 사람을 내가 돈을 주고 고용했다고 인식하고, 뭐든지 해줘야 하는 것을 당연히 여기는 사례도 있었다.

부당한 노동을 요구한다 던가 이럴 수도 있고, 뭐 여러 가지예요. 나는 이 일을 하면서 정말, 우리 선배 파출부 노동자들이나 사적공간으로 일하러가는 노동자들이 얼마나 많은 수모를 겪었을 지를, 정말 몸서리치게 경험하기도 하고 나도 현장에서 엉엉 울기도 하고 이런 모멸감을 내가 소화시키기도 너무 힘들기도 하고 그랬는데, 하여튼 일종의 하인, 종 취급을 하는 이런 것에서부터 그렇고. (사례 1, 재가요양보호사)

요양보호사들만 다니면서 식모 취급도 받고, 파출부 취급도 받고, 정말 하인취급 받으면서 이렇게 까지 해야 하나 싶을 때도 있어요. <중략> 그러니까 개념이... 요양보호사들을 뭐라고 말해야 할까, 표현하기도 힘들어야. 식모라고 해야... 아니 식모도 그렇게 안해요. <중략> 저희들을 사용한다 그래야 되나, 사용하고 있는 사람들이 전문성 인정을 안해요. 다 주부들이니까 빨래나 청소를 잘하잖아요. 그런거는 다 잘하는거고, 그래서 그런거 전문성으로 안쳐요. 안치고. (사례 2, 재가요양보호사)

아니 근데요, 친구들이. 와 ○○○ 하다하다 이것까지 하나면서요. 언제까지 이런거 할거냐고 하면요 더 열받아요. 힘든데요, 그럴수록 두고봐라 라고 하죠. 장애인도 무시당하는데 장애인을 보살피고 있으니 사회적으로도 좋지 않게 봐요. 장애인 데리고 다리면 쳐다보는 것도 느껴지고. (사례 4, 장애인활동보조인)

그리고 또 간병이라고 하대하는 경우도 있어요. 일반 외과같은 경우에는 더. 근데 그런 건 다 감내 하는 거죠. (사례 5, 간병사/간병사관리업무)

돌봄서비스 노동자들을 무시하는 태도는 남성 서비스 이용자의 경우 여성 노동자에게 성희롱을 하는 행위로까지 이어지고 있었다. 요양보호사, 장애인 활동보조인, 간병사 모두 신체적 접촉이 이루어지는 돌봄 서비스이다 보니 성희롱을 당하는 사례가 많은 것으로 드러났다.

처음에 시작했던 그 집도 오래 했어요. 10개월? 11개월 했어요. 그 집은 할아버지가 대상자예요. 여름에, 그 할아버지를 일주일에 세 번 목욕을 시켰어요. 그런 양반을 일주일에 세 번 목욕을 시키면서 집안일까지 다해주고 했는데,

정말 열심히 했어요. 근데 좀 편찮아지니까 할아버지가 이상한 짓을 하더라구요. 그래서 그 날도 딱, 그만두어버렸지. 처음에는 너무 몸을 못 움직이고, 말도 못 알아듣고 못하고 이러니까 몸이 조금 썩 좋아지니까 딴 생각을 하는 것 같애. 한달만 더 참았으며 1년 됐으니까, 퇴직금도 있을 텐데. 그걸 내가 다 포기하고 그만두는 마음이 어땠겠어요. (사례 2, 재가요양보호사)

그리고 남자 환자 같은 경우에는 저번에도 인터뷰 3분 했는데 성희롱하는 것도 있고요. (사례 5, 간병사/간병사관리업무)

한번은 남자거 이거 벨라톤을 하는데, 그것 좀 이래 만져달래. (헛웃음) (사례 6, 간병사)

위와 같이 돌봄 서비스 노동자를 무시하는 태도는 신경질이나 짜증, 심하면 폭행이나 폭언으로 이어지는 경우도 있었다. 박기남(2009)의 연구에 따르면 일부 돌봄수혜자들은 돈을 주고 고용한 돌봄제공자들에게 자신의 욕구가 채워지지 않았을 때 신경질이나 짜증을 내는 것이 정당하다고 생각하고 있었다.

지금 내가 요위에 *** 아파트 사시는 할머니 할아버지 두 분만 사시는 집에 내가 도와드리고 있는데 <중략> 근데 할머니가 환자인데, 솔직히 할아버지 커피까지 타드려야 하는거라. 할머니가 해야되는걸 할머니가 못하니까. 아, 그러니, 정말 어이없었어요. 이 집하면서 요옆에 한 집을 했었어요. 같이 가까우니까. 근데 그 분께서 환자가 시골로 내려가버려서 그 집 끝나고 다른 데를 지금 하고 있는데. 이 집에는 일하는 사람이 따로 있어요 집에. 근데 이 집에서 일을 하다가 이 집 이야기가 나오게 되면 돼서, 이 집에는 일하는 아주머니가 있다는 이야기를 했어. 근데 이 할아버지가 일하는 아주머니도 있는데, 왜 아줌마를 쓰냐야. 그래서 아니 어르신, 저가 뭐 집안일 하러 다니는 줄 아세요? 이집에는 오면 할머니가 편찮으시고 아무도 해줄 사람이 없기 때문에 내가 어쩔 수 없이 해드리지만, 저희들 집안일 하러 다니는 사람들 아니예요. 그럼 무슨일을 하냐 이거예요. 말도 안된다고, 그러면 영감할멈 두 집사는데 할머니 빨래만 해주고, 그러냐고. 근데 그걸 전혀 이해를 못하시고, 그게 무슨 말인지도 모르는 사람이 많아요. (사례 2, 재가요양보호사)

하나 감당안되는 거는 치매. 치매 환자는 감당이 안되잖아요. 치매환자는 때려요. 그러면은 맞고 있어야지. 그래서 때로는 내 스스로가 나의 할 일이라고 하지만은 또 나도 수렁에 빠졌다 올랐다 그러는 거지. (사례 6, 간병사)

불명확한 업무 경계 역시 돌봄 서비스 노동자들의 어려움으로 호소하고 있는 것 중에 하나였다. 심층면접 결과, 실제 현장에서는 규정된 업무 외에 환자와 장애인 가족을 돌보는 일, 가사일, 개인심부름 등의 사적인 부탁을 들어줘야 하는 일이 비일비재하게 일어나고 있었다. 정해져 있는 업무 리스트와는 전혀 상관없이 서비스 이용자의 요구, 보호자의 요구, 장애인의 개인적 상황, 병원의 요구 등에 따라 업무내용이 달라지는 것은 이들이 받는 임금에 직접적으로 영향을 미친다. 돌봄노동의 그 속성상 직무범위와 직무강도에 대한 측정이 모호하기 때문에 임금이 불충분하게 지급되게 된다. 돌봄노동에 대한 직무 리스트가 마련되지 않는 한 노동시장에서 돌봄 노동 임금의 선정에는 전통적인 전제 즉, 가사일은 여성이 가정 내에서 무급으로 수행해오던 것이라는 전제가 통용될 수밖에 없다 (김정희, 2009, p.169).

이러한 업무 경계의 불명확성은 심리적 스트레스까지 유발하고 있었다. 친절하게 대하려고 노력하지만 과도한 업무 욕구, 특히 대부분이 가사업무에 집중되면서 ‘이런 일 까지 내가 해야 하나’라는 자괴감에 빠져 항상 모든 서비스 이용자들을 친절하게 돌보는 것이 힘들다고 하였다.

돌봄노동이라는게 경계가 굉장히 애매한거죠. 예를 들어서 요양보호사라는 것이 그 집에 들어가서 하는 일이 노인을 돌보는 노동을 하자는 거고 그래서 이름도 요양보호사고 요양보호제도고 국가도 그런 목적으로 만들었는데 실제로 들어가서 노인을 돌보는 일만 하게 되느냐? 쯤 쉽게 이야기하는 것이 거의 파출부처럼 일을 한다, 그렇게들 이야기하고 현실이 그러한데. 파출부 노동자가 더 낮은 노동이라는 이런 개념은 아니고, 파출부 역시 중요한 여성 노동자들인데, 어쨌든 그 노동의 분야가 다른 건데 아예 그 가족들이나 노인들은 파출부 취급을 하는 거죠. (사례 1, 재가요양보호사)

선이 분명하지 않아서 어디 까지를 내가 해줘야 되는 건지... 물론 내가 해줘야 하는 거는 우리가 교육을 받을 때 다 교육을 받지만 그게 상대방에서

받아들여지지 않는 거예요. 그러니까 친구분들이나 이런 분들 이야기를 들으면, 한달에 돈 십만원만 되면 다 해주더라, 근데 돈 십만원 아까워서 그걸 못 쓰냐 바보같이 사람을 써라. 이거는 요양보호 등급을 내라 이게 아니라 사람을 써라, 이렇게 되는 거야. 완전 도우미 쓰는 거랑 똑같은 거죠. 그래서 쓰는 사람 자체가 인식이 딱 그렇게 돼있고. (사례 2, 재가요양보호사)

가족들의 지나친 요구 역시 부정적 감정을 유발하는 요인이었다. 보호자가 가정부 취급하여 지나친 요구를 하거나 무시하는 행동을 하는 경우가 있는데, 이 경우 자신이 직접 돌보는 서비스 이용자가 아닌 제 3자인 가족이기 때문에 돌봄 서비스 노동자들의 불만은 더욱 강하게 제기되고 있었다.

문제는 독거노인이 아니고 가족들이 다 같이 사는 경우 가족들의 빨래나 그 집 전반의 청소나 이런 것들이 요구되어 지는 거죠. 심지어는 김장 때 김장을 해달라, 자기네 손님 오는데 손님 대접을 위한 그런 것도 하고, 명절 때 음식해달라. 심지어 어떤 경우는 시골에서 밭을 가꾸던 노인을 돌보게 됐는데 그 노인이 자기 밭 일을 시키게 되는 그런 경우도 있고 노인이 자기 아들 이랑 같이 사는데 그 아들이 식당을 해요. 그럴 때 그 식당에 가서 일을 도와달라 이런 얘기도 있고 (사례 1, 재가 요양보호사)

그러나 위와 같은 서비스 이용자들의 부당한 요구와 대우에도 불구하고 돌봄노동 노동자들은 그것을 거절하지 못하고 참아야 하는 경우가 많았다. 서비스 직종을 대상으로 한 선행연구(강현아, 2002; 김경희, 2006)에서는 간호사, 백화점 직원, 피부관리사들은 정해진 말투와 행동법 등을 통해 자신의 감정까지도 고용주에 의해 통제받고 있음이 드러났다. 그 정도까지는 아니었지만 돌봄 서비스 노동자들 역시 교육과정에서 자신들이 돌보는 사람들에 대한 따뜻한 마음가짐, 베푸는 마음, 친절함 등을 요구받고 있었다.

혹실드(1983)는 자신들의 실제 감정과 다른 긍정적인 감정 표현을 해야 되는 상황을 감정의 부조화(emotive dissonance)라고 표현하였다. 감정의 부조화 상황에서 감정관리를 위한 노동자들의 대응양식을 크게 세 가지로

구분하였는데, 첫째, 노동자가 자신의 직무를 진심으로 내재화하는 경우, 둘째, 자신과 직무에서 수행하는 역할을 분리시키는 건강한 외면, 셋째, 자신들의 행위는 직무에서 요구되는 것일 뿐이라는 것을 계속 되뇌이는 방법이다.

이러한 감정의 부조화와 감정관리의 상황은 특히 재가요양보호사에게서 강하게 나타났는데, 서비스 이용자의 가정으로 들어가서 일을 한다는 특징 때문에 공적영역과 사적영역의 구분이 불분명한 노동구조를 가지게 되고, 공식적 관계임에도 불구하고 일터의 특성상 사적인 관계를 함께 형성하게 되어 부당한 요구나 대응에 대해 대항하고 거절하기가 쉽지 않은 것으로 나타났다.

좀 오래되다보면, 인간관계라는게 그렇잖아요. 좀 정이 들고 이러면, 상대방이 요구를 해왔을 때 거절도 못하고. 그렇게 해드려야 되는 것도 있고. (사례 2, 재가요양보호사)

재가요양보호사인 사례 1은 면접참여자 중에서 ‘참고 견딘다!’는 이야기를 가장 많이 하였는데, 내가 돌봐주는 사람이 사회적 약자, 소수자라는 인식을 지속적으로 하면서 인내하고 있었다. 화를 내려고 해도, 부당한 대우를 받아도, 자존심이 상해도 돌봄노동자들이 정당한 요구를 하지 못하는 이유는 그들이 돌봐주는 사람이 사회적 약자이기 때문에 본인이 차라리 참는다고 응답하였다. 간병사인 사례 6 역시 아픈 사람이며, 얼마 못 살고 갈 사람이라고 생각하면서 힘겨운 순간들을 견뎌내고 있었다. 사례 6은 모든 상황에 대해 긍정적으로 생각하는 분이었는데, 긍정적인 삶의 태도가 ‘이 사람은 환자다’라고 생각하며 환자를 사랑하고, 최대한 베풀자라는 끊임없는 자기 암시 끝에 얻어진 결과라는 것을 느낄 수 있었다.

그 상대들이 노인이자, 병자이다 보니까 그 사람에게 맞서서 싸우기는 인간적으로 너무 아니다 생각이 드는 거죠. 기본적으로 요양보호사는. 노인이라는. 제 경우에는 그래요. 사회적 약자, 사회적 소수자를 내가 돌보러 들어갔다, 그래서 이 관계에서 최소한 상대 노인의 어떤 문제로 인해서 내가 이 관계를 스태핑하지는 말자, 이게 내 원칙이고 그러면서 상대가 어떤 문제가 있을 때

그 사람에게 화를 내지는 말자, 화낼 대상은 아니다. <중략> 그러다 보니까 무지무지하게 참는 거죠. 돌봐줘야 하고, 친절해야 하고, 예스여야 하고, 따뜻해야 하고, 이런 것들이 굉장히 많은 거죠. (사례 1, 재가요양보호사)

그러면은 내가 이 사람이 환잔데, 생사람 아니잖아요. 만약에 보호자가 그러면은 열 받지만은. 환자가 그러는 건, 내가 그 사람 보러왔지, 내가 스트레스 받으러 온 건 아니잖아요. <중략> 항상 환자를 사랑하고 환자를, 저 사람은 갈 사람이다(아주 작은 목소리로) 이러면은 그냥 물 한 모금이라도 더 주고 싶고 그래요. 나의 할 일은 그런 거예요. 그냥 환자를 사랑하는 거, 환자가 불편하지 않게 해주는 거. (사례 6, 간병사)

한편 사례 2와 사례 7의 경우에는 서비스 이용자와 자신 또는 자신의 가족을 동일시 시켜 어느 누구든지 저런 상황에 처할 수 있다는 것을 끊임없이 인지하며 참고 있었다.

그냥 어떨 때 되게 기분 나쁘고 화날 때도 있는데, 그럴 때는 내가 스트레스 안 받으려고 우리 엄마가 저런다, 우리 아버지가 저런다 그렇게 생각하려고 노력해요. 그렇게 안하면 스트레스 받으니까. (사례 2, 재가요양보호사)

근데 나는 돈은 받을 거는 받고, 내가 할 일은 충실히 해요. 이 환자가 불평 없도록, 이 환자가 뭘 원하는가 눈빛만 봐도 알거든. 왜냐면 나도 인생 내일이면은 어떤 병에 걸릴지 모르잖아요. 그러면은 내가 그렇게 됐을 때에 내가 지금 잘 베풀면 나중에 어떤 사람들도 나한테 그렇게 해주겠지, 라고 생각하는 거죠. (사례 7, 간병사)

4) 불만 표출을 못함으로써 오는 심적인 스트레스

혹실드는 서비스 노동자들이 위와 같이 부정적인 감정을 억제해야 하는 상황에서 정체성 혼란과 소외라는 부정적인 경험을 하게 되기 때문에 위험하다고 경고하였다(Hochschild, 이가람 역, 1983). 본 연구에서 역시 이러한 점이 확인되었는데, 일부 면접 참여자들은 자신의 느끼는 실제 감정과 노동과정에서 표현해야 하는 감정이 다른 감정의 괴리로 인하여 업무

수행 중의 느끼는 스트레스가 상당한 것으로 나타났다.

불명확한 업무 경계로 인하여 하게 되는 ‘소위 하찮은 일이라고 여겨지는’ 각종 가사일, 노인, 환자, 장애인 외에 타 가족구성원들의 무시하는 태도 등으로 노동을 수행하는 과정에서 자존감이 떨어지는 경험을 하게 되지만, 위에서 살펴본 것처럼 이에 대해 불만을 표출하거나 시정을 요구하는 행위들을 하지 못함으로써 굉장한 심리적 스트레스를 느끼고 있었다. 그리고 이러한 심리적 스트레스는 남몰래 우는 행동으로 표출되는 경우가 많았다(사례 1, 사례 2, 사례 6).

심적인 스트레스만 안받으면 할만해요. 돈은 어쨌거나, 몸 불편하고 연세 많으신 분들 도와주는 의미도 있고, 돈은 얼마 안 되도 내가 도와주는 의미도 있고. 공짜로 그냥 봉사도 하는데, 그래도 돈 얼마라도 받고 하니까, 그건 좋아요. <중략> 뭐 한 달에 50만원이 됐든, 60만원이 됐든 남의 돈 받는 거니까 쉽게 쉽게 받을 수는 없잖아요. 그 정도는 힘들어도 된다는 각오는 하고 있지만 근데 심적으로 스트레스 받는 이게 정말 장난이 아니고, 정말 뭐 어떤 때는 정말, 확 돌아서서 나가버리고 싶은 때도 있어요.(사례 2, 재가요양보호사)

5) 의도적인 즐거운 감정 표출

노동을 수행하면서 겪는 심리적 스트레스나 부정적인 감정을 억제해야만 하는 상황에 대해 의도적으로 즐거운 감정을 표출함으로써 감정을 관리하는 것 역시 서비스 직종에 종사하는 사람들의 공통된 특성이다. 본 연구에서는 간병인이 사례 6의 경우에 의도적으로 즐거운 감정을 표출하면서 감정 관리하는 것이 매우 두드러지게 나타났다. 그녀는 간병센터 담당자 역시 굉장히 긍정적인 분이라고 평가할 정도로 매사를 긍정적으로 생각하고 있고, 즐겁게 받아들이려고 노력하고 있다는 것이 심층면접 과정에서 드러났다.

근데 가서 보니까 정말 못 하겠는 거야. 똥치우고 오줌치우고. 내가 이것을 해야 겠나, <중략> 울었어요. 한 3개월 까지 울었어요. 울다 가만히 생각해보니까 아니다 내가 힘을 내야지, 혼자 아자아자 한거야. 이 땅에서 뭔가를 하고자

했으면 최고가 돼야지 등신처럼 이려고 있을 게 아니다 그러면서 다시 힘을 내면서 하니까 그렇게 재미가 있어요. 내 환자는 똥내가 안나고 단내가 나요. <중략> 참 일이라는 게 생각하기는 내 개념이야. 내가 좋다고 하면 좋은거고. 어쩔 때는 나도 수렁에 빠져. 일주일에 한 번씩 쉬면 괜찮아. 쉬지 않고 여기서 오래 있으면 수렁에 빠져. 에이 그러다가 열심히 하면 되는거야, 또 그러면 괜찮아 지는 거야. 사람은 항상 마음가짐이 중요하다고 생각해. (사례 6, 간병인)

지금까지 몇 가지 측면으로 나누어 돌봄 서비스 노동자들의 감정노동 수행에 대해 살펴보았다. 이러한 감정노동의 특성은 돌봄 서비스의 가치를 평가하는데 반드시 고려해야 할 요소이다. 돌봄수혜자와의 관계에서 항상 친절한 마음과 미소로 그들을 돌봐야하기 때문에 돌봄서비스 노동자들은 자신들의 희노애락을 조절하고 통제해야만 한다. 돌봄서비스 노동자들은 자신의 판단이나 욕구보다는 서비스 이용자들의 요구와 필요에 준하여 서비스를 제공해야 하기 때문에 서비스 이용자들의 돌봄 욕구가 무엇인지를 파악하기 위한 많은 관심이 필요한 노동이다. 그 과정에서 자신의 감정을 관리하는 감정노동의 수행이 필수적이지만, 감정노동은 잘 인지되지 못하고 존경받지 못하기 때문에 직업스트레스의 근본원인이 되고 있다(이가람 역, Hochschild, 1983). 따라서 육체노동 중심의 노동 평가기준을 벗어나 돌봄 서비스 노동의 감정노동 영역에 대한 재평가가 반드시 필요하며, 이를 통해 노동조건 개선이 돌봄 서비스의 질을 높이는 데 기여할 수 있을 것이다.

2. 긍정적 관계 형성이 중요한 노동

백화점 판매 여직원이나 호텔 종사자 등 작업장과 가정 영역이 분명히 구분되는 서비스 직종의 경우에는 고객과 종사자의 입장에서 관계를 형성하게 되고 그들이 행하는 친절함, 미소, 부드러운 응대는 바로 판매나 계약성공 등의 가시화된 근무실적으로 이어지게 된다. 즉, 자신들의 감정 관리가 바로 교환가치를 가지는 노동이 되게 된다. 그러나 간병, 요양보호 등의 업무 성과는 가시화된 근무실적으로 드러나기 보다는 서비스 이용자

또는 돌봄 수혜자의 만족도라는 측정 불가능한 지표로 드러나게 되고, 돌봄 서비스 이용자의 만족도는 돌봄 서비스 노동자와 돌봄 서비스 이용자 간의 상호작용, 신뢰관계 등의 영향을 많이 받는다. 즉 상호 간의 관계가 좋고 신뢰관계가 형성되어 있으면 모든 상황을 긍정적으로 인식하게 되어 서비스 제공에 대한 만족도가 높아지는 반면, 신뢰관계가 형성되지 않은 상황에서는 서로 불안한 마음을 형성하게 하여 서비스 제공에 대한 만족도도 떨어지게 된다. 이와 같이 돌봄 서비스는 서비스 이용자와 노동자 간의 상호작용과 신뢰관계가 무엇보다도 중요한 노동이라고 할 수 있다.

1) 관계를 맺는 노동

돌봄서비스는 노동 특성 상 공적영역과 사적영역의 구분이 모호한 특성을 지니고 있어, 노동을 수행하는 과정에서 사적인 차원의 인간관계까지 형성하게 된다. 그리고 일회적이고 일시적인 서비스 제공으로 끝나는 것이 아니라 관계를 종결지어야 하는 큰 사건이 없는 한 관계가 지속되게 된다. 앞의 ‘부정적인 감정에 대한 억제, 인내’라고 하는 부분에서도 서술하였지만 소위 말하는 ‘정’이 들게 되고, 이렇게 형성된 정으로 인하여 노동자로서의 자신의 역할 수행과 사적인 관계에서 친절로 베푸는 돌봄 제공이 분리되지 않고 있었다.

내가 시각장애인을 출퇴근해주는데, 느리잖아요. 2시간씩 잡아서 4시간 잡아요. 요새 같은 경우에는 남자친구가 있으니까 어쩔 때는 11시에도 오고. 그렇게 체크한 거 외에 더 해주게 되고. 일년 가까이 하다보니까. 또 월수금 3일은 부암동에서 시각장애인 할머니를 돌봐주고 있어요. 그래서 다 합쳐서 말하면 160시간 일해요. 그래도 그렇게가 아니라 더해주게 되요. 어떻게 2시간 반에 딱 나가요. 더해주게 되지. (사례 4, 장애인활동보조인)

특히 관계형성에 있어서 신뢰관계가 매우 중요하게 작용한다. 신뢰관계가 형성되었는지 여부에 따라 동일한 상황에 대한 돌봄수혜자와 돌봄제공자의 해석이 달라질 수 있다. 특히 서비스 이용자들에게 상대적으로 권력이 많이 존재하는 사회서비스 구조 상 신뢰관계가 무너지는 것이 곧

서비스 이용자들이 돌봄노동자를 지배하는 관계로 이어질 수 있다⁴⁾. 신뢰관계가 깨졌을 때 발생하는 문제에 대해서는 이후에 좀 더 자세하게 살펴보고자 한다.

처음에 요양사가 파견됐을 때 요양사가 조금 허술한 것이 보이면 대상자나 그 보호자들이 되게 불안해하면서 신뢰를 하지 않으면 나중에 되게 어려워져요, 요양사들이. 주눅 드는 상황에서 일을 어떻게 해요, 대우도 제대로 못받는 경우도 있고. (사례 3, 재가요양보호사/운영지원코디)

다 봉사한다는 마음 갖고 하는 거니까, 봉사한다는 마음이 없으면 힘들거든요. 서로 간에 신뢰가 있고, 감사하는 마음이 있다면 서로가 있다면 스트레스 받을 일이 없고 마음 적으로만 스트레스 안받으면 그렇게 힘들지는 않아요. 집에서 하는 집안일이기 때문에 그렇게 힘들지는 않아요. (사례 2, 재가요양보호사)

2) 서비스 이용자 가족성원과의 관계도 중요한 노동

근무장소가 가정이다보니 서비스 이용자에 대한 돌봄과 그 보호자, 가족에 대한 돌봄이 구분되지 않는다. 이러한 상황은 돌봄 서비스 노동자들에게 돌봄에 대한 이중부담을 느끼게 하고, 가족과의 관계가 좋지 않거나, 가족이 과도한 요구 등을 할 때에는 갈등을 유발하는 요인이 되기도 한다. 사례 2의 경우에는 보호자가 자신을 가정부로 취급하여 지나친 요구를 하거나 무시하는 행동을 해서 매우 기분 나쁜 경험을 한 적이 있었다.

며느리들도 당신 시아버지, 시어머니니까 당신들이 돌봐야 되는 거를 당신들 시간을 좀 여유 있게 보내기 위해서 우리가 가는 거잖아요. 그러니까 조금이라도 마음을 고맙게 생각하고 인간적으로 대우하면서 해야 되는데 자기들 하인들 부리듯이, 이것도 해라, 오늘은 쓰레기 비워야 한데, 쓰레기도 오래두지 말고 자주자주 비워라. (사례 2, 재가요양보호사)

4) 박기남(2009)의 경우, 이러한 상황을 돌봄노동의 관계적 노동의 특성으로 설명하고 있다. 유료 재가 노인돌봄 관계에 대한 자신의 연구에서 관계적 노동으로서의 돌봄노동의 특성상 신뢰관계가 무너졌을 경우에 수혜자가 돌봄 노동자를 지배하는 관계로 발전할 수 있음을 밝혀냈다.

보호자 왔으니까 가라, 보호자가 와서 침대에 자버리면 당장 갈 때가 없고. 밤늦게라도 보호자가 오게 되면 집이라고 가야하고. 보호자가 이상한 경우에는 보호자가 이것저것 요구할 때도 많아요. 그럼 힘들죠. (사례 7, 간병사)

위와 같이 재가 돌봄 서비스와 간병 업무의 경우 그 관계가 돌봄 서비스 이용자와 서비스 노동자의 양자 관계가 아닌 다층적으로 나타날 수밖에 없는 상황이다. 돌봄 노동자의 입장에서 서비스 이용자뿐만 아니라 그 가족의 돌봄 욕구에 대해서도 반응해야 하는 상황에 자주 노출될 수밖에 없다. 따라서 돌봄서비스에 대한 정책적 지원을 마련할 때 돌봄 수혜자뿐만 아닌 그 가족에 대한 고려가 반드시 필요하며, 가족의 돌봄 욕구를 어떻게 해소할 것인지에 대한 대책도 필요할 것으로 사료된다.

3) 신뢰관계가 깨질 경우, 서비스 이용자가 돌봄 노동자를 지배하는 관계 형성

일부 요양보호나 장애인 활동보조인의 경우 유급으로 가정 내에서 이루어지는 돌봄 노동이다 보니 돌봄 서비스 이용자가 자신이 돈을 주고 돌봄서비스 노동자를 구입했다는 인식과 돌봄노동이라는 ‘하찮은’ 노동을 하는 사람이라는 인식이 더해졌다. 그렇게 됨으로써 돌봄 서비스 이용자가 노동자보다 상대적으로 권력적 상위 관계에 놓일 가능성이 있다. 이러한 점은 본 연구의 심층면접 참여자들의 진술에서도 드러났다. 특히 유급으로 돌봄노동이 제공되는 상황적 맥락에 서비스 제공기관의 난립이라는 서비스 공급의 구조적 문제가 결합되면서 서비스 이용자와 노동자 간의 권력 불균형으로 인한 문제들이 더욱 심화되고 있음이 드러났다.

특히, 이러한 돌봄제공 관계에서의 권력 불균형 문제는 서비스 이용자와 노동자 간의 신뢰관계가 깨졌을 경우 더욱 심화될 수 있다. 박기남(2009)은 유료 재가 노인 돌봄 관계에 대한 연구를 통해 돌봄노동의 특성상 돌봄제공자와 수혜자 간의 신뢰관계가 유지될 때에는 문제가 없는 반면 신뢰관계가 무너졌을 때에는 수혜자가 돌봄 노동자를 지배할 수 있다는 점을 밝혀낸 바 있다. 본 연구의 심층면접에서도 이러한 점이 확인되었는데 둘 사이의 관계가 좋을 경우에는 서비스 이용자들의 요구에 대해서도 돌봄서비스 노동자들이 당연히 충족시켜줘야 하는 자신의 역할로

수용할 수 있지만, 관계가 좋지 않을 경우에는 서비스 이용자들의 세세한 요구가 과도하게 느껴지거나 돌봄 서비스 노동자들의 자율성을 훼손하는 것으로 받아들여질 수 있다.

심층면접에 참여한 재가요양보호사들은 직접 경험을 했든, 다른 사람의 이야기를 들었든 모두 자신들이 가장 억울한 경우가 도둑취급을 받을 때라고 응답하였다. 사례 1의 경우에는 이런 일로 상처를 많이 받고 있었으며 심층면접 과정에서 헛웃음을 지으며 일련의 사건에 대해 상세하게 이야기를 해주셨지만, 중간 중간 깊은 숨을 내쉬며 감정을 다스리고 있는 것이 엿보였다. 몇 개월간 지속되어오던 관계가 물건이 없어짐으로 인해서 서로 간의 신뢰관계가 깨지게 되고, 신뢰관계가 깨진 상태에서 이루어지는 돌봄노동 과정은 서비스 이용자에도 서비스 제공자에게도 불편한 상황일 수밖에 없다. 자신을 의심하는 노인들의 마음을 이해하면서도 한편으로는 자신을 의심한다는 상황 자체가 너무 힘들게 다가온다고 하였다.

그리고 내 경우에는 무슨 그 사람들이 치매든, 치매까지는 아니더라도 인지가 많이 떨어지는 건데, 아니면 성격이 이상해서든, 뭐를 훔쳐갔다는니, 은수저가 없어졌다, 쌀이 많이 떨어졌다. 내가 마지막에 그만둔 집은 내가 무슨 천만 원짜리 밍크코트를 훔쳐갔다고... (우하하하) 밍크코트를 훔쳐갔다고 그 노인은 믿는 거야. 의심이 계속가는 거지, 나는 그 노인들이 의심하는 그 마음을 아니까. 실제로 없어졌거든, 그 천만 원짜리를 잃어버린 거로 인한 그 두 분의 속상함을 아니까 그 노인들이 의심하는 것이 분명하고, 그게 부당하고 이래도 나는 그냥 거리를 두고 참는 거야. 노인들한테는 화를 안했고, 나는 두 분이 얼마나 속상할 줄 안다, 그리고 이럴 경우에 나를 의심할 거를 안다, 정말 그 집을 노상 드나드는 유일한 남이니까. 그리고 경찰에 신고하면 나를 제일 먼저 제대로 수사할 거라는 거 안다, 차라리 나는 그렇게 수사를 했으면 됐다. 그러면 내가 가져가지 않았음을 증명할 기회가 생기는 건데, 그 양반들이 번거롭게 신고를 하나, 그렇게 신고를 안하더라고. 그냥 의심만 가는 거지, 두 노인이 정신적으로 헛갈리고 하면서 내가 계속 아침마다 출근을 하고, 얼마나 정신적으로 힘들겠어요. 어느 날 나는 어르신들이 나를 의심하는 거에 대해서 충분히 그럴 수 있다고 생각하고 그리고 두 분이 너무 힘들어하는 거, 그런데 나를 계속 의심이 저절로 가고, 의심하면서도 내가 죄 없는 사람들 의심하는 것과 그 고민도 알고. 그래서 그만오라고 하면 내가 그만온다,

정말 힘들시면 그만오라고 이야기해라, 그래서 알겠다고. 처음에는 파출부, 내가 부릴 수 있는 사람이라고만 보다가 이게 점점 더 바뀌어가는 과정에서 이 사건이 발생하니까 나를 어떻게 볼지가 이양반들이 헛갈린거죠. 그래서 그 얘기까지 했던 건데, 아침에 출근했는데 오늘까지만 하고 그만해달라고 하더라고. 그날 그 집에서 4시간을 일을 하면서 내내 울었어. 도대체 이 상황이 나한테 소화가 안되는 거야. 이 모멸감이나, 이 상황을 내가 어떻게 객관적으로 거리를 두고 바라보고. 그리고 이 상황이 내 개인적인 문제가 많은 요양보호사들이 혹은 그동안의 파출부든 다양한 여성노동자들이 당할 문제인데 이걸 내가 어떻게 스스로 해결을 하고 객관적으로 바랄 볼 것인지, 그걸 극복하고, 대안까지 마련해야 될 지가 고민이 되는 거죠. <중략> 그런 것들을 다 견뎌야 하는 거고, 그런 것들이.. (힘들죠) (사례 1, 재가요양보호사)

서비스 이용자의 입장에서 질 좋은 서비스를 받을 수 있도록 돌봄 서비스 노동자에 대한 선택권을 보장해주는 것은 앞으로도 지속적으로 확대될 필요가 있다. 그러나 그 과정에서 서비스 노동자의 노동의 질이나 노동수행과정 상의 어려움에 대한 고려 없이 이루어지다보면 현재와 같이 서비스 이용자의 선택권 확대가 서비스 노동자들의 노동권을 침해하는 딜레마적 상황에 놓이게 된다. 따라서 서비스 이용자와 그 보호자, 가족들의 일방적인 권력행사로부터 어느 정도의 자율성을 보장해주기 위한 제도적 장치가 필요하다(박기남, 2009, p.98).

V. 결 론

본 연구는 돌봄 서비스에 종사하고 있는 7명을 대상으로 심층면접을 통하여 돌봄 서비스 노동의 특성과 노동실태에 대해서 살펴보았다. 돌봄 서비스 노동자를 대상으로 한 기존 연구들이 그들의 노동조건과 서비스 제공기관의 문제점 등에 초점을 둔 것에 반하여 본 연구에서는 ‘감정노동’과 ‘관계적 노동’이라는 특성에 초점을 두어 돌봄 서비스 노동자들의 노동 특성을 보다 면밀히 분석하였다.

분석결과, 본 연구의 연구대상이었던 요양보호사, 장애인 활동보조인,

간병사 모두 끊임없는 감정조절이 필요한 노동임이 드러났다. 심층면접 참여자들은 모두 항상 친절하게 기쁜 마음으로 일을 해야 하는 것이 가장 힘든 부분이라는데 입을 모았다. 기술이 아닌 마음으로 하는 일이라는 점이 강조되고 있었으며, 자신이 돌보는 사람의 삶에 대한 성찰을 통해 잠재된 욕구를 파악하는 것이 중요한 노동이며, 의도적으로 즐거운 감정을 표출한다던가, 참고 인내 하는 등의 부정적인 감정에 대해서는 억제하고 관리해야 하는 노동이었다.

또한 긍정적인 관계 형성이 중요한 노동임이 드러났다. 공·사 구분이 모호한 특성으로 인하여 유급노동이라는 공적 영역을 통해 사적인 인간관계까지 형성하게 되는 특성을 보였으며, 긍정적인 상호작용과 신뢰성의 정도에 따라 서비스 이용자들의 만족도와 돌봄 노동의 질이 달라지고 있었다. 한편 이러한 관계 형성은 돌봄 서비스 이용자와의 사이에서만 그치는 것이 아니라 서비스 이용자의 가족까지 연결되어 노동자에게 이중 부담으로 작용하거나, 갈등을 유발하는 요인이 되기도 한다.

본 연구의 분석 결과를 토대로 연구의 함의와 정책대안을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동, 관계적 노동으로서의 돌봄서비스 성격에 대한 다각적인 관심이 제고되어야 한다. 돌봄서비스 일자리를 양질의 일자리로 만들기 위해서는 돌봄노동의 가치에 대한 재평가가 필요하며, 돌봄노동 가치 재평가를 위해서는 돌봄노동의 특성, 노동과정, 노동속성 등이 무엇인지를 밝혀내는 것이 중요하다. 본 연구를 통해서 타인에 대한 배려, 서비스 이용자와의 관계 속에서의 다양한 감정교환 등이 돌봄노동의 핵심 직무임이 드러났지만 아직은 시작단계에 불과하다. 따라서 감정노동, 관계적 노동을 노동과정의 핵심요소로 파악하고, 직무기준 마련 및 서비스 질 평가 등에 적극적으로 반영하는 것이 필요하다. 또한 감정노동, 관계적 노동으로부터 발현되는 돌봄서비스 노동자들의 경험, 기술에 대한 숙련성과 전문성을 인정하여 사회적으로 적절하게 보상해야 한다.

둘째, 돌봄서비스 노동자가 서비스 이용자와 그 가족과 친밀하고 인간적인 관계를 유지할 수 있도록 사회적 지원이 필요하다. 서비스 이용자와 친밀한 관계를 형성하는 것을 적극적으로 지지하는 분위기를 조성하고, 직무체계 구성과 교육, 훈련 과정에서 친밀한 관계 형성을 독려할 필요가

있다. 또한 관계를 지속할 수 있도록 돌봄서비스 노동자들에게 안정적인 근무여건을 보장해주는 것이 필요하다. 이를 통해 서비스 이용자와 돌봄 서비스 노동자 간의 친밀한 관계에 기반한 배려와 존중의 분위기 속에서 서비스가 제공되고 그 과정에서 서비스 이용자의 선택권을 존중하고, 그들의 개별적 상황과 욕구에 맞는 서비스가 제공될 수 있어야 한다.

셋째, 여성주의적 관점에서 다양한 영역에서 사회화되고 있는 돌봄노동에 대한 연구를 지속적으로 확대시켜야 한다. 기존의 경제가치, 남성중심적 노동개념은 돌봄서비스 노동의 특성을 제대로 드러내지 못했을 뿐만 아니라 노동 가치도 제대로 평가하지 못하는 한계를 가지고 있다. 따라서 여성주의적 관점에서의 돌봄노동에 대한 연구 축적을 통해 상대방에 대한 배려, 관심을 여성이면 당연히 지녀야 하는 덕목이자 자질로 이해하고, 노동수행 과정에서 느끼는 스트레스, 소외 등을 비가시화 해왔던 관점에 대해 비판하고 여성주의적 관점에서의 노동 개념의 확장, 재개념화가 필요하다.

앞으로 돌봄서비스는 지속적으로 확대될 것이며, 관련 노동자들 역시 늘어날 것이다. 또한 서비스 질과 수요자 중심의 서비스 제공에 대한 관심이 높아짐에 따라 돌봄서비스 제공과정에서 감정노동, 관계적 노동의 속성은 더욱 두드러지게 나타날 것이다. 감정노동과 관계적 노동을 사회적으로 인정, 존중하고, 이를 통해 돌봄노동의 가치를 제대로 평가하는 것이야말로 여성 일자리의 안정화를 도모하고 돌봄노동의 질을 높일 수 있으며, 궁극적으로는 돌봄 서비스 이용자와 그 가족의 삶의 질을 높일 수 있는 기반이 될 것이다.

본 연구는 돌봄 서비스 영역 노동자들의 감정노동과 관계적 노동의 실태를 밝혀냈으나, 다음과 같은 두 가지 한계가 존재한다. 첫째, 본문에서 강조되었듯이 돌봄노동이 관계적 맥락이 중요한 노동이라면 서비스 이용자의 입장에서 분석 역시 필요하다. 그러나 본 연구는 돌봄노동자의 입장에서 관계의 어려움, 감정관리의 어려움만 부각되었을 가능성이 크다. 둘째, 본 연구가 돌봄 서비스 노동자를 대상으로 하고 있음에도 불구하고 다양한 돌봄 서비스 영역을 포괄하지 못했다. 본 연구는 연구대상의 접근 용이성 상 요양보호사, 장애인활동보조인, 간병사만을 대상으로 하고 있다.

따라서 후속연구를 통해 돌봄노동의 관계적 특징과 감정노동으로서의 역동적 특징을 보다 잘 포착하기 위한 서비스 이용자에 대한 분석 및 다양한 영역의 돌봄서비스 노동자에 대한 분석이 요구된다.

참고문헌

- 강현아(2002). 상품화된 여성의 감정노동: 간호전문직의 의료서비스 강화를 중심으로. *여/성이론*, 제7권, pp.120-144.
- 고미라(1994). 감정노동의 개념화를 위한 일 연구 -서구 이성중심적 노동 개념 비판-. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김경희(2006). 대인 서비스 노동의 특징에 관한 연구: 감정노동과 서비스 노동의 물질성을 중심으로. *경제와 사회*, 제72호, pp.206-229.
- _____(2009). 성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정 연구: 비공식 부문의 돌봄노동을 중심으로. *아시아여성연구*, 제48권 제2호, pp.147-184.
- 김용득(2009). 사회서비스 바우처 사업의 평가와 과제. *사회서비스 바우처 시행 2주년 기념 심포지움 자료집*. (재)사회서비스관리센터.
- 김종진(2009). 서비스 부문의 감정노동 문제, 어떻게 해결할 것인가. *노동과 사회*, 제149호
- 민현주·김종숙·김난주·하갑래(2008). 사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 II: 여성인력공급 활성화를 중심으로. 서울: 한국여성정책연구원.
- 박기남(2009). 유료 재가 노인 돌봄 노동과 돌봄 관계의 특성. *가족과 문화*, 제21권 제3호, pp.73-107.
- 박선우. 2006. 감정노동 연구의 이론적 경험연구: 실증연구 리뷰. 고려대학교 석사학위논문.
- 박홍주(1994). 판매여직원의 감정노동에 관한 일 연구: 서울 시내 백화점 사례를 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.
- _____(2006). 감정노동, 여성의 눈으로 다시 보기. *인물과 사상*, 2006년 11월호, pp.84-96.
- _____(2009). 이주여성 가사노동자의 경험을 통해 본 돌봄 노동의 의미구성과 변화. 이화여자대학교 박사학위논문.
- _____(2011). 감정노동. *여/성이론*, 제25권, pp.260-277
- 오은진·노대명(2009). 사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 III: 일자리 제도화. 서울: 한국여성정책연구원.

- 윤자영·김경희·최영미·김양지영(2011). 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구 (Ⅰ). -돌봄서비스 노동시장 분석-. 서울: 한국노동연구원.
- 이영범·남승연(2009). 사회서비스 시장화를 통한 일자리 창출의 문제점과 발전방안. *한국공공관리학보*, 제23권 제2호, pp.99-126.
- 이정봉(2008). ‘사회서비스 일자리’ 노동조건에 대한 비판적 검토. *노동과 사회*, 제133호, pp.70-79.
- 최인이(2009). 유통 서비스업 여성비정규직 노동의 성격과 차별 양상에 대한 연구: 백화점 간접고용 노동자의 사례를 중심으로. *한국사회학*, 제43권 제1호, pp.89-129.
- 최희경(2011). 노인시설 요양보호사의 감정노동에 대한 연구: 감정노동으로서의 일반적 특징과 차별성을 중심으로. *한국사회복지조사연구*. 제29권, pp.113-138.
- 홍세영(2011). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성. *노인복지연구*, 제51호, pp.165-190.
- Ashforth, E. E. & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *The Academy of Management Review*, Vol. 18 No. 1, 88-151.
- Bahle. T.(2003). The changing institutionalization of social services in England and Wales. France and Germany : Is the welfare state on the retreat?. *Journal of European Social Policy*. Vol.13, No.1, 5-20.
- Esping-Andersen, G.(2002). “Towards the Good Society, Once Again?”. In G. Esping-Andersen, G. Gallie, A. Hemerijck, & L. Myles (Eds.), *Why We Need a New Welfare State*. New York: Oxford University Press.
- Held, Virginia.(2006). *The Ethic of Care: Personal, Political, and Global*. Oxford: Oxford University Press.
- Hochschild, A, R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 이가람 역.(2009). *감정노동: 노동은 우리의 감정*

을 어떻게 상품으로 만드는가. 서울: 이매진.

Morris, J. A & Feldmen, D. C.(1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *The Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, 986-1010.

Taylor-Gooby, P.(2004). New Risks and Social Change. Taylor-Gooby. (eds.). *New Risk, New Welfare: The Transformation of the European Welfare State*, Oxford University Press.

Ungerson, C.(2005). Care, Work and Feeling. *The Socialist Review*, Vol.53, No.2, 188-203.

Abstract

A Study on the Labor Experiences of Care Service Workers : Focused on emotional labor and relation-based labor

Kim Song-Yi*

This article attempted to analyze characteristics of care service work as an emotional labor and relation-based labor. In doing so, this study conducted an in-depth interview with 7 care service workers(elderly care workers, personal assistants of the disabled, caregivers in hospital). As a result of the analysis, first, it was found that emotional labor to suppress negative feeling and express positive feeling intentionally through managing feeling is an important component of care service work. Second, positive relationship is an important component as well. Positive interaction and mutual trust have the great impact on the quality and satisfaction of care service.

In conclusion, this study suggested to improve the quality of care service working environment and stabilize women employment through revaluation about worth of care service work.

Key words: care service work, elderly care workers, personal assistants of the disabled, caregivers in hospital, emotional labor, relation-based labor

* Ph.D. Candidate, Chung-Ang University