



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

사회학석사학위논문

한국사회 조선족 입주돌봄노동자의
감정관리 및 대응

2017년 2월

서울대학교 대학원
사회학과
허 설 화

국문초록

후기 산업사회에 들어서서 여성의 경제활동참가율의 증가, 핵가족화, 저출산과 빠른 인구고령화 등 급격한 가족사회환경의 변화로 가족 내에서 주요하게 기혼여성에 의해 수행되어 오던 아동이나 노인을 대상으로 한 돌봄의 공백을 야기하여 비공식적으로 남아있던 돌봄노동분야로 가족 외 타 여성이 대체인력으로서 진출할 필요성이 제기되었다. 이러한 대체 인력은 주로 고위직에 진출하지 못한 그룹여성들로 구성되어 있는데, 글로벌 시대에 이주여성노동자가 급증함에 따라 비공식부문에서 특히 조선족을 비롯한 재외동포 노동자들이 돌봄서비스의 주요공급인력으로 자리매김하고 있다. 이러한 실정에서 본 연구는 사적이고 비공식적인 영역에서 돌봄노동을 수행하고 있는 조선족 입주돌봄노동자 10명을 대상으로 심층인터뷰를 실시하여 그들이 노동과정에서 경험했던 심리적·정서적 어려움과 이를 해소하기 위한 다양한 감정관리 및 대응방식을 고찰하였다. 궁극적으로 본 연구의 목적은 돌봄노동자의 스트레스를 경감하고 직무소진을 예방하기 위한 효율적인 방안을 모색하는 데 있다.

본 연구의 결과는 다음과 같다: 첫째, 노동자들이 노동과정에서 경험하게 되는 강도 높은 만성적 스트레스는 직무소진에 이르게 하고 이러한 스트레스를 유발하는 주요 요인으로는 열악한 노동조건으로 인해 고도로 통제된 사생활, ‘가정’이라는 사적인 노동환경이 초래한 역할갈등과 모호성, 사회적으로 저평가된 일자리로부터 지각하게 되는 사회적 지위의 하향이동 등 돌봄노동의 성격과 일자리 특성에 따른 객관적 요소와 더불어 조선족 이주여성이라는 신분과 연결된 문화생활차이와 편견문제 등 주관적 요소도 포함되었다. 둘째, 노동자들이 스트레스에 대처하는 방식

은 주로 가족, 친구들과의 여가생활을 즐기기, 다양한 감정관리방식을 통해 부정적 감정을 개인수준에서 내면화하기 그리고 자극적인 방식으로 상대방을 향해 분노를 분출하거나 차분한 대화방식으로 어려움을 호소하는 감정분출행위를 살펴볼 수 있었다. 셋째, 노동과정에서 돌봄이용자 및 가족구성원은 노동자들에게 스트레스를 가하는 원인이기도 하지만 다른 한편으로 스트레스를 해소할 수 있는 잠재적 자원이기도 하다. 돌봄 노동자들에게 있어서 가정환경 내에서 마음을 터놓고 대화할 수 있는 상대의 존재는 스트레스의 해소에 긍정적인 영향을 미치게 되고 이는 돌봄 관계의 지속을 전제로 구축된 권력의 상호성 또는 긍정적인 관계를 통해 이루어지고 있다. 넷째, 노동자들의 스트레스를 감소시키고 질 높은 서비스 제공을 위한 효과적인 방안으로 가족과 노동자간 의사소통의 활성화, 이용자 및 가족구성원에 대한 사전교육, 안정적인 근무여건의 보장, 돌봄노동의 공식화와 투명성을 확보하기 위한 관리감독 방안 등을 제시할 수 있다.

주요어: 돌봄노동, 조선족, 스트레스, 감정관리, 대처방식, 감정분출

학번: 2014-22073

<목 차>

| | |
|-----------------------------------|----|
| 제1장 서론..... | 1 |
| 1.1 문제제기 및 연구목적..... | 1 |
| 1.2 선행연구검토..... | 5 |
| 1.3 연구방법..... | 13 |
| 1.4 논문의 구성..... | 16 |
| 제2장 돌봄서비스 수요의 확대와 이주노동자의 증가..... | 18 |
| 2.1 돌봄서비스 수요의 확대와 이주의 여성화..... | 18 |
| 2.2 돌봄분야 조선족이주여성 고용 증가..... | 21 |
| 2.3 조선족 입주돌봄노동자들의 구직과정과 근로조건..... | 24 |
| 제3장 조선족 입주돌봄노동자의 노동과정 특성..... | 30 |
| 3.1 열악한 노동조건..... | 31 |
| 3.2 ‘가정’ 이라는 사적인 노동환경..... | 35 |
| 3.3 사회적으로 저평가된 일자리..... | 38 |
| 3.4 조선족 이주노동자의 신분..... | 41 |
| 제4장 조선족 돌봄노동자들의 감정관리 및 대응..... | 44 |
| 4.1 감정관리의 필요성..... | 44 |
| 4.2 감정의 통제 및 관리방법..... | 50 |
| 4.3 감정의 분출과 표현방식..... | 54 |
| 4.4 긍정적 관계의 중요성과 영향요인..... | 59 |

| | |
|-------------------|----|
| 제5장 결론 및 시사점..... | 65 |
| 참고문헌..... | 69 |
| Abstract..... | 74 |

<표 목차>

| | |
|--------------------------------------|----|
| <표 1> 심층인터뷰참여자의 일반적 특징..... | 15 |
| <표 2> 한국가정에서 이주가사노동자를 고용하는 주요원인..... | 24 |

제1장 서론

1.1 문제제기 및 연구목적

그동안 돌봄이라함은 ‘당연하고 자연스러운’ 가족의 의무로 간주되어 왔고 가족관계안에서 주로 여성이 담당해야하는 몫이었다. 하지만 후기 산업사회에 진입한 이후 여성들의 노동시장 참가율이 증가함에 따라 기존에 여성이 담당했던 영역, 즉 비공식적으로 남아있던 돌봄서비스분야로 다른 여성이 대체인력으로서 진출할 필요성이 제기되었다. 이러한 대체인력은 주로 고위직에 진출하지 못한 그룹여성들로 구성되어 있는데 글로벌 시대에 이주여성노동자가 급증하면서 새롭게 가시화되고 있다.

한국사회가 본격적으로 고령화 사회로 접어든 이래 고령인구수의 급증과 더불어 출산율 저하 풍조와 맞물려 전체인구에서 차지하는 비중도 지속적인 증대양상을 보이고 있다¹⁾. 이와 같은 노인인구의 증가와 저출산으로 인한 인구부양비의 감소를 감안했을 때 사회적으로 돌봄서비스에 대한 수요가 앞으로도 지속적으로 늘어날 것으로 추정되는데(최희경, 2011), 현실은 끊임없이 증가하는 돌봄수요를 두고 국내의 돌봄인력만으로 감당하기 어려운 실정이다. 따라서 돌봄노동분야에서 외국인력의 고용현상이 자연스레 증가하게 되고 머지 않는 미래에 외국인력을 공식적으로 도입하여 인력풀을 확장시키는 것이 어찌 보면 불가피할 수도 있다(최서리,2013). 실제로 1980년대 후반부터 강남의 일부 상층계급가

1) 통계에 따르면 2015년 기준으로 65세 이상 인구수는 656만 9천 명이고, 이는 10년 전인 2005년에 비해 220만 4천명이 증가한 규모이다. 이러한 증가추이를 바탕으로 장래인구를 추계해본 결과, 2017년에 이르러서 65세 이상인구는 711만 9천 명으로 늘어날 것으로 전망하고 있다. 다시 말해서 한국 인구 중 65세 이상의 고령인구의 비중은 2015년 13.2%에서 2017년에 16%로 크게 증가하게 될 것으로 예상된다(통계청)

정에서 젊은 대졸 필리핀 노동자들이 불법적으로 고용되기 시작했고, 1990년대 초반에 접어들면서 타이, 스리랑카 등으로부터 비공식적으로 한국에 들어오는 입주노동자가 늘어나게 되었다(강이수, 2009 재인용). 특히 2002년 취업관리제 실시이후부터 조선족을 비롯한 재외동포 노동자들도 본격적으로 돌봄노동분야에 진출하게 되어 오늘날 돌봄서비스의 주요공급인력으로 자리매김하고 있다. 이런 경향은 한국 내에서 이주를 통한 돌봄노동분야가 확대될 것이라는 전망을 가능케 하였고 나아가 한국인 여성들이 전담해온 돌봄노동이 개발도상국 출신의 여성이주노동자들에게 위탁되고, 한국인 여성에서 외국인 여성으로의 인력전환이 이루어지게 될 것으로 예상된다.

요컨대 오늘날 한국사회에서 돌봄노동은 이미 가족 내 여성들이 ‘양육’이나 ‘부양’ 차원에서 무급으로 제공되는 윤리·도덕적 행위라는 기존 틀에서 점차 벗어나 외국인 노동자, 특히 조선족여성들에 의해 유급으로 수행되는 서비스노동의 성향으로 전환되고 있다. 돌봄의 이러한 ‘자리이동’이 사회와 학계의 관심을 끌게 되었고, 사회적으로 돌봄서비스에 대한 수요가 날로 증가하는 현 시점에서 향후 외국인 돌봄노동자의 도입과 관리 및 제도적 장치 등에 관한 정책적 논의가 활성화 될 것으로 예측됨으로 돌봄노동분야에서 외국인력고용에 대한 구체적인 조사와 연구가 시급히 필요하다.

한편으로, 현재 한국사회의 외국인노동자 고용현황을 살펴본 결과, 공식적인 유입을 허용한 선진국의 경우와 달리 아직까지 외국인노동자들의 서비스분야의 진출에 관해서는 완전한 개방을 하지 않고 있다. 날로 증가하는 돌봄수요에 대응하기 위하여 한국사회의 전략적 선택은 노동력 확충차원에서 ‘순수한 외국인’ 노동자 대신 동포신분의 여성이주노동자들을 우선적으로 활용하는 것이다. 그러나 이러한 특별우대를 받고 있는

재외동포, 특히 조선족여성들이 돌봄서비스 분야에서 독보적인 존재감을 과시하고 있음에도 불구하고 그들의 돌봄노동은 여전히 비가시화 되고 그 가치가 평가절하 된 상태에 머물러 있다. 무엇보다 조선족에 의해 행해지는 돌봄노동은 단순노무라는 인식이 강하게 각인되어 노동자들의 심리적·정서적 건강에 대한 주목도가 낮고, 입주형식으로 집안 내에서 행해지는 경우가 많아 행정감독이 미치기 어렵다는 이유로 ‘근로기준법’의 적용대상에서도 제외²⁾되고 있다. 이렇듯 돌봄노동이 저평가되는 주된 원인은 다름 아니라 돌봄노동을 기존의 ‘교환가치생산’의 노동개념으로 평가하여 노동의 자체속성과 일자리 특성을 간과한데서 기인된다고 볼 수 있다(고미라,1994; 박홍주,2009; 김송이,2012 재인용). 돌봄노동은 가족돌봄의 연장으로서 그 어려움은 단순한 육체적 힘들뿐만 아니라 ‘가정’이라는 사적인 공간 및 돌봄이용자와 가족구성원들과의 유사가족관계 속에서 경험하게 되는 심리적·정서적 어려움도 포함된다. 바로 이런 심리적·정서적 어려움이 스트레스를 유발함으로써 노동자들의 직무소진에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있다. 그러므로 육체노동 중심의 노동평가기준을 벗어나 돌봄서비스 노동의 정신적·감정적 영역에 대한 재평가, 다시 말해서 향후 외국인력의 본격적인 유입과 더불어 공식화 제안이 진행되기 이전에 현재 돌봄노동을 수행하고 있는 이주돌봄노동자들의 심리적·정서적 어려움에 대한 포괄적이고 심

2) 1953년에 제정된 근로기준법(제11조)에서는 “가사사용인에게는 적용하지 않는다.”고 명시하였다. 이에 따라 현재까지 간병인, 가사도우미, 육아도우미를 포함한 모든 가사 및 돌봄노동자들은 고용보험법, 산업재해보상보험법, 최저임금법, 퇴직급여보장법과 같은 가장 기본적인 고용안정을 보장해 주는 법에서 배제되어 아무런 법적 보호를 받지 못하고 있다. 정부 측에서는 그 원인에 관하여 다음과 같이 주장하고 있다: “가사사용인은 가정부, 유모, 과출부 등 일반가정의 가사업무에 종사하는 자로서 개인의 사생활과 관련되어 있고 근로시간이나 임금의 규제 등에 의해 국가의 행정감독이 미치기 어렵기 때문에 노동자로 볼 수 없다(노동법 해설서).”, “간병인의 경우에도 간병인과 환자 측의 관계는 사업 또는 사업장에 해당한다고 볼 수 없으므로 근로기준법의 적용이 배제되는 가사사용인에 가깝다(노동부).”

도 있는 담론들이 선행되어야 한다.

본 연구에서는 비공식적인 경로를 통해 한국인 가정에 고용된 조선족 입주돌봄노동자들의 정신적·감정적 영역에 초점을 두어 노동과정에서 나타난 다양한 행위반응의 내용과 가치를 포착하고자 한다. 현재까지 돌봄노동에 관하여 국내외로 많은 연구들이 이루어졌음에도 불구하고 돌봄노동자들의 정신적·감정적 영역에 주목한 심층적 연구가 상대적으로 부족한 상태이다. 또한 유사한 분야로 일반 서비스직중에 종사하고 있는 노동자들의 직무스트레스를 중심으로 진행된 연구결과들은 일정 정도로 누적되어 있지만 공적인 영역과 사적영역이 혼재하는 독특한 일터에서 수행하는 돌봄서비스 노동에 적용하기에는 타당치 않다고 판단한다. 특히 여성이라면 누구나 다 할 수 있는 노동으로 인식되어 별도의 자질교육을 받은 적이 없는 조선족 돌봄노동자들의 스트레스에 대처하는 행위방식에 대해서 주의 깊게 살펴봄으로써 궁극적으로 노동자들의 스트레스경감과 직무소진 예방에 관한 조직적이고 제도적인 차원의 준비를 제안하고자 한다. 본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 한국인 가정에 고용된 조선족 입주돌봄노동자들의 노동경험사를 토대로 노동과정, 특히 심리적·정서적 어려움을 지각하는 구체적인 상황에 대한 분석을 통해 스트레스를 유발하는 요인을 도출한다.

둘째, 노동과정에서 경험하게 되는 여러 가지 스트레스에 반응하고 대처하는 노동자들의 행위방식을 과정적 차원에서 살펴봄과 동시에 그 작용효과에 대해 고찰한다.

셋째, 조선족 입주돌봄노동자들의 스트레스 해소를 위한 방식선택에 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 노동과정에서 부정적인 감정을 최소화하고 긍정적 감정을 극대화할 수 있는 상황조건을 제시한다.

본 연구에서는 조선족 입주돌봄노동자들의 스트레스를 유발하는 요인

과 이를 해소하기 위한 노동자들의 다양한 대처방식에 대한 분석을 통해 노동자들의 직무소진을 예방하고 질 높은 서비스의 제공을 위한 효율적인 방안을 모색하여 궁극적으로 돌봄서비스 이용자는 물론 나아가 가족구성원 모두의 삶의 질을 향상시키는데 현실적 의의를 두고자 한다.

1.2 선행연구검토

1.2.1 돌봄노동의 개념정의

돌봄은 전통적으로 가족 내에서 여성의 일로 여겨져 왔고 돌봄에 대한 책임은 여성이 결혼이나 혈연관계와 같은 사회적 관계를 통해 가정 내에서 윤리·도덕적 동기에 기반을 한 개인사적인 보살핌 행위로 간주되어 ‘제대로 된 노동’으로 인식되지 않았다. 구체적으로 산업사회 초반 농경사회의 해체와 함께 가사외적노동(직장노동)과 가사내적노동(가족노동)에 대한 공간적 분리가 이루어지기 시작하면서 시장을 통해 교환되는 노동만이 ‘생산적 노동’으로서 사회적 가치를 인정받아 왔고, 반면 여성들이 수행해왔던 가사·돌봄행위는 ‘비생산적 노동’으로 평가절하 되었다. 다시 말해서 그 당시 돌봄서비스에 관한 명확한 개념정의가 없었으며 페미니스트들을 제외하면 학계에서 돌봄분야에 초점을 둔 연구논의도 진행된 바가 거의 제로에 가까웠다. 그러다가 후기 산업사회에 진입한 이후 저출산·고령화의 진전, 세대 간 분거현상의 증가, 여성의 사회적 진출의 확산 등 급격한 가족사회환경의 변화로 인해 전통적인 가족의 돌봄기능이 축소된 대신 공적인 돌봄서비스에 대한 수요가 증가하여 국가의 개입으로 인한 범주의 확충이 이루어지게 되었다. 따라서 여

성의 돌봄에 대한 능력을 노동시장에서 필요로 하고 공식부분에서의 서비스산업이 확대됨에 따라 여성, 특히 기혼여성의 경제활동이 증가함으로 인해 여성중심의 돌봄서비스는 점차적으로 ‘생산적 노동’으로 인식되기 시작하였으며 화폐로써 가치를 인정받기 시작하였다(김미경, 2010). 바로 이 시점에서 돌봄서비스는 비로소 사람과 사람사이의 관계에 기초하며 스스로 자신을 돌볼 수 없는 사람들을 대상으로 제공되는 서비스로 명확하게 정의내릴 수 있다. 이는 가족구성원들 뿐만 아니라 광범위하게 사회적으로 돌봄관계가 형성될 수 있다는 것을 함의를 내포하고 있다.

이렇듯 전통적으로 비공식영역에서 주로 여성 가족구성원들에 의해 공급되어온 돌봄서비스는 1990년대 이후 복지국가와 관련된 각종 연구와 분석에서 많이 사용되고 있는 핵심적인 개념으로 등장하면서 학계에서도 새롭게 조명을 받게 되었다. 다른 한편으로 오랫동안 비가시화되고 평가절하 되어 왔던 돌봄서비스가 일종의 사회정책으로서 중요시되고 있다.

이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서 일컫는 돌봄의 정의를 하나의 ‘사회적 구성물’로서 ‘문화적으로 규정되고 사회적으로 조직된 행위’라는 시각에서 다루고자 한다(틸리&스콧, 2003). 이는 돌봄을 더 이상 ‘가족의 책임’이 아닌 전 사회가 공동으로 관심하고 주목해야할 의무를 표명하기 위해서이다. 현재까지 돌봄에 관한 명확한 개념규정과 범주설정이 정립되지 않았지만 학계의 다양한 논의에서 사용되고 있는 돌봄의 개념은 크게 두 가지 의미로 정의할 수 있다. 첫째는 “사람과 사람사이의 정서적 유대관계에 기초하여 돌봄을 제공하는 사람이 대상자의 복지와 안녕에 책임을 느끼고 돌봄의 제공과정에서 정신적, 정서적, 육체적 노동을 수행하는 행위”로 정의한 것이다(혹셀드 1995, 박세경 외

2007 재인용). 이는 돌봄을 제공하는 행위자체의 성격에 주목하여 돌봄의 범주를 폭넓게 해석하였다. 둘째는 “스스로 자신을 보살필 수 없는 사람을 돌보는 것” 으로서 “아픈 사람, 늙은 사람, 어린 사람을 돌보는 것과 관련된 행위와 관계” 로 정의하는 방식이다(데일리, 2002). 이 개념은 약자에 대한 봉사, 지원서비스라는 함의를 담고 있는데 본 연구에서는 후자의 개념을 따르고자 한다.

돌봄노동의 개념은 주로 돌봄행위의 특성에 따라 파생되는데 본 연구에서 초점을 맞추고자 한 돌봄노동의 특징은 바로 주고받는 사람들 간의 감정적, 정서적 관계 속에서 이뤄지기 때문에 일반적인 생산노동처럼 기계로 대체할 수 없는 노동 이상의 가치를 지니고 있다는 점이다. 그러므로 돌봄노동의 범주에는 간단히 신체적 돌봄뿐만 아니라 정신적·심리적 돌봄도 포함하게 되는데, 이와 같은 돌봄행위의 특성에 주목한 혹셀드(1983)는 돌봄노동을 관계의 맥락에서 살펴봄과 동시에 그 안에 내재하고 있는 감정적 속성을 부각하는 차원에서 돌봄노동을 “돌봄을 받는 사람이 적절한 마음 상태를 가질 수 있도록 돌봄노동자가 외형적으로 유지되어야 하는 억제되거나 조절된 감정을 요구하는 노동” 이라고 정의하였다.

1.2.2 돌봄노동의 성격 및 일자리 특성

돌봄노동은 돌봄대상의 심리를 맞추면서 서비스를 제공하는 감정노동이면서 서비스 이용자와 돌봄노동자 간의 상호작용을 통한 관계적 노동이라는 복합적 성격을 가지고 있다(박기남, 2009). 이러한 복잡다양성을 논의의 쟁점으로 하여 많은 연구자들이 실증분석을 통해 돌봄노동의

성격에 대한 여러 가지 논의를 펼쳤는데, 공통적으로 돌봄노동은 유급노동이긴 하나 저임금, 미숙련, 저가치의 일자리이고 노동과정에 고용주(또는 돌봄이용자)와 면 대 면으로 직접 접촉하고 숙련도보다 노동자들이 스스로 개인역량으로 헤쳐 나가야 하는 독특한 일자리라고 규명하였다(정진주, 2009; 김경희, 2009; 박기남, 2009; 최희경, 2008). 무엇보다 직업 장 자체가 비공식적이고 사적인 영역이며 노동자와 서비스 이용자 간의 직접적인 상호작용 속에서 인간적 관계를 중심으로 서비스가 제공되며 고용주와 서비스 이용자가 동일시되고 서비스 이용자 외의 그 가족까지 노동과정에서 개입되는 특징을 지니고 있기 때문에 호텔, 백화점 등의 일반서비스직종에 대한 접근과는 또 다른 접근이 필요하다고 지적하였다(김송이, 2011). 돌봄노동은 흔히 접촉하는 일반적인 서비스노동과 달리 이용자의 가정공간에 투입되어 장시간의 대인관계 속에서 모호하고 까다로운 작업으로 간주된다. 또한 돌봄노동자들은 돌봄이용자와 공식적 거래관계 이상의 사적관계를 발전시키게 되며 일정한 서비스표준을 따르거나 정형화된 역할연기를 하는 것이 아니라 전적으로 개인의 재량에 따라 임기응변식의 대처에 의존하는 특성을 지니고 있다. 본 연구에서 다양한 돌봄노동에 대한 연구범주에서 특별히 감정적 영역에 초점을 둔 것도 이 같은 이유에서 였다. 즉 돌봄노동자의 자질요건으로서 돌봄서비스를 제공하는 과정에서 미리 정해진 ‘규격화된 친절’을 표시하는 것이 아니라 가족관계에 편입되어 돌봄이용자와의 장기간의 접촉과 교감을 통해 가족과 같은 따뜻함을 느낄 수 있도록 요구하고 있기 때문이다.

본 연구에서는 기본적으로 돌봄노동자들이 노동과정에서 겪는 심리적·정서적 어려움이 일반적인 서비스직종과 차별된다는 시각에서 출발하였다. 이와 관련된 기존연구결과에 따르면 돌봄노동이 기타 서비스노

동과 차별화되는 가장 핵심적인 특징은 바로 노동과정이 돌봄서비스 제공자와 이용자 간의 친밀한 상호작용을 통해 이뤄지고 긍정적인 관계형성이 매우 중요한 노동이라는 점이다(김송이, 2011; 박기남, 2009; 최희경, 2011). 구체적으로 김송이(2011)는 일반적인 서비스노동에 종사하는 백화점 판매 여직원이나 항공승무원의 경우에는 고객과 종사자의 입장에서 관계를 형성하게 되고 그들이 행하는 친절함, 미소, 부드러운 응대는 바로 가시화된 근무실적으로 이어진다. 그러나 돌봄노동의 업무 성과는 가시화된 근무실적으로 드러나기보다는 서비스이용자의 만족도라는 측정불가능한 지표로 드러나게 되고, 이러한 만족도는 돌봄노동자와 이용자간의 상호작용, 즉 신뢰관계 등의 영향을 많이 받는다고 제시하였다. 박기남(2009)의 유료재가노인 돌봄관계에 주목한 연구에서 돌봄노동의 특성상 노동자와 이용자 간의 신뢰관계가 유지될 때에는 문제가 없는 반면 신뢰관계가 무너졌을 때에는 이용자가 돌봄노동자를 지배할 수 있다고 지적하였다. 또한 최희경(2011)은 돌봄노동의 특수성으로 인해 돌봄이용자와 서비스제공자 사이의 관계는 일반적인 서비스직종에서 볼 수 있는 일방적인 권력관계와 다르다는 점을 강조하였다. 특히 돌봄노동은 주로 신체적, 인지적으로 약자이자 의존자들을 대상으로 그들의 요구를 충족시키기 때문에 서비스이용자들은 일상적으로 노동자들을 향한 의존성, 즉 권력관계의 상호성을 나타내고 있다고 밝혔다.

긍정적 관계형성의 중요성이외에도 일반서비스직종과 달리 돌봄서비스 분야에서 주목해야할 또 하나의 특수성이 바로 서비스를 받는 고객과의 접촉이 보다 지속적이고 생활공간을 공유하면서 서비스를 제공한다는 것이다(박기남, 2009; 최희경, 2011). 앞서 제시한바와 같이 흔히 접하는 항공 승무원이나 상담사와 같이 서비스이용자와 단기간에 걸친 형식적인 관계를 맺고 있기에 일회적이고 일시적 성향이 강한 반면에 돌봄노

동자들은 가족관계에 편입되어 장기적으로 돌봄이용자 및 가족구성원과 접촉하면서 관계를 종결시킬 수 있는 큰 사건이 발생하지 않는 한 관계가 지속되게 된다(김송이, 2012). 따라서 돌봄노동자들은 장기간의 접촉과 교류과정에서 권력의 상호작용으로 인해 이용자와 공식적 고용관계 이상의 사적관계를 발전시킬 수 있으며 나아가 적극적으로 관계를 주도할 가능성이 매우 크다는 것으로 예상하고 있다.

기존연구에 따라 돌봄노동이 일반서비스노동과 구별되는 차이성에 대해서 아래와 같이 요약할 수 있다.

첫째, 돌봄노동은 노동이 수행되는 공간, 즉 가정이 가지는 특별성에서 다른 일반적인 대인서비스노동과 차이가 있다. 그것은 가정은 하나의 사적영역으로서 상대적으로 국가와 사회에 의한 공적 간섭이 이루어지기 어려운 공간이기 때문이다.

둘째, 돌봄노동은 서비스제공자와 이용자와의 접촉이 보다 지속적이고 생활공간을 공유하면서 서비스가 제공되기에 상호간의 긍정적인 관계형성이 노동자들이 제공하는 서비스 질과 이용자의 만족도에 매우 중요한 영향을 미치고 있다.

셋째, 돌봄노동자들이 제공하는 서비스는 돌봄이용자 및 보호자 가족구성원들과의 감정적 유대를 기반으로 하고 있고 서비스제공대상이 인지적, 신체적인 장애를 가지고 있는 취약집단이기에 돌봄관계가 지속됨에 따라 노동과정에서의 권력의 상호적 작용이 점차 두드러지게 나타난다.

1.2.3 돌봄노동자의 감정경험

(입주)돌봄노동자의 노동과정을 둘러싼 선행연구 중에서 연구시각의 차이에 의해 주로 두 가지 범주로 세분화할 수 있다. 일단은 (입주)돌봄노동자들의 권리침해와 차별경험에 주목한 연구가 주류를 이루고 있다. 연구는 주로 노동자들의 근무특성, 일자리 질, 돌봄노동자와 이용자의 관계를 포함한 노동실태에 주목하여 열악한 노동환경을 집중 조명함으로써 노동과정에서 비인간화되는 현상을 제시하였다. 구체적으로 그들이 직업적 보호로부터 배제, 돌봄이용자 및 보호자와의 갈등, 돌봄제공과정에서 조우하게 되는 다양한 행위자들로부터 받게 되는 무시와 모욕, 그리고 성희롱문제를 밝혔다(조정자, 김영경 2007; 최민희, 2008; 이지은 외 2010; 최희경, 2010; 정진주 외 2011; 한미경, 2011; 이은경, 2010). 따라서 이를 해결하기 위한 돌봄노동자 교육과 일자리 개선의 정책제안을 목적으로 한 연구들로 이어지고 있는데, 대체로 돌봄서비스의 질 개선과 관련된 인력정책으로 돌봄노동자들의 근로조건 개선, 인력 관리체계의 개선, 교육훈련의 체계적인 제공이 요구되고 있다. 또한 돌봄노동자들의 노동경험을 통한 연구결과에 따르면 바람직한 돌봄서비스의 질 향상을 위해서 근로조건 개선, 업무부담 완화, 전문성 향상 등이 필요하다는 주장이 제기되었다(최희경, 2010). 하지만 대부분의 연구들은 돌봄노동자들의 불안정한 상태를 열악한 근로조건으로 인한 과도한 신체적 부담 또는 돌봄노동자로서의 적성과 자질의 부족이라는 해석으로 문제를 단순화하는 아쉬움이 있다.

이후에 (입주)돌봄노동자에 대한 논의는 점차 노동문제가 아닌 감정경험과 일터에서의 적응과정에 대한 관심으로 영역이 확대되었다. 일례로 돌봄노동자가 서비스제공 시 고용주의 요구와 노동자의 실제 감정차

이에서 발생하는 감정들에 따라 스트레스가 유발되고 이로 인해 감정소진과 이직을 야기하게 된다고 밝힌 연구들이 있다(김운화, 2011; 강수연 외 2011; 임지영, 2007) 또한 돌봄노동자들이 노동과정에서 경험하는 소외문제(권수현, 2013)를 비롯해 조선족 간병인들의 문화적응경험(홍세영, 김금자 2010)에 주목해서 그들의 현실적 경험세계에 관심을 둔 연구도 이루어졌다. 이밖에도 돌봄노동자와 이용자 또는 제공기관 사이의 관계에 주목하여 돌봄노동자들의 스트레스와 소진 등에 영향을 미친다는 점을 지적한 연구도 있다(원재춘, 2012; 김용우, 2011; 이화운, 2010; 김라미, 2010, 박기남, 2009; 최희경, 2008). 그중에서도 최희경(2008)은 노동자들을 능동적인 행위자의 시선으로 접근하여 돌봄노동자와 이용자 지간의 관계의 형성과정과 역동성에 주목하여 그들의 노동과정에서의 감정과 주관적 인식에 대해 고찰하였다. 하지만 이러한 연구들은 대체로 돌봄노동과정에서 노동자들의 힘든 경험만 부각시켰을 뿐 노동자들의 정서적 갈등에 맞서는 대처행위에 대한 심층적 분석이 이루어지지 못했다.

한편, 현재까지 돌봄노동자를 대상으로 한 국내의 연구논의들을 살펴본 결과, 상당부분 ‘조선족 입주돌봄노동자’의 특수성에 대한 고려가 없는 상태로 일괄적으로 진행되고 있는 것으로 밝혀졌다. 본 연구의 대상인 조선족 입주돌봄노동자들의 경우, 이주자라는 신분으로 인해 업무 외적인 측면에서 이중억압을 받게 되고 한국인 돌봄노동자들에 비해 노동자로서의 가치가 저평가되고 언어생활문화에 익숙지 않은 탓으로 돌봄노동과정에서 또 다른 차원의 정서적 어려움을 겪게 될 것으로 판단하고 있다. 뿐만 아니라 오늘날 한국의 서비스 업종에서 일하는 조선족 여성 이주자는 점점 증가하고 있지만, 현재까지도 이들에 대한 논의는 대부분 조선족의 민족정체성에 대한 문제와 한국 내 조선족이주노동자의 법률적

지위와 관련된 재외동포법을 중심으로 이루어지고 있기 때문에 조선족 이주노동자들의 한국에서의 자율적인 저항행위와 관계를 주도하는 능력에 두고 이루어진 논의는 많이 부족한 것으로 나타났다. 특히 돌봄서비스노동은 기타 생산, 서비스노동과 달리 고용주(또는 돌봄이용자)와의 친밀한 관계를 바탕으로 진행되기에 돌봄노동에 종사하는 조선족 노동자들은 기타 서비스업종에서 일하는 노동자들에 비해 한국인들과의 상호작용을 통해 친밀한 관계를 형성할 가능성이 다분하다. 본 연구에서는 이 점에 대해서도 주의 깊게 살펴보고자 한다.

1.3 연구방법

본 연구는 우선 선행연구를 통해서 돌봄노동에 관한 개념과 특징을 고찰함과 동시에 연구대상인 조선족 입주돌봄노동자들의 경험의 다양성을 심층적으로 해석하기 위해 질적연구방법을 선택하였다. 본 연구에서 중점적으로 바라볼 노동자들의 감정경험은 개인의 개별적이고 내면적인 경험이라는 점을 고려하여 돌봄노동자체가 가지고 있는 심리적·정서적 어려움과 이에 대처하는 내면적인 감정관리 방식을 고찰하려면 객관적 실재에 대한 절대적 지식보다는 상대적이고 맥락적 지식, 현상에 대한 예측과 통제보다는 이해와 설명을 중시하는 질적연구방법이 보다 적합하다고 판단하였기 때문이다. 특히 돌봄노동과정에서 당사자들의 진술은 현상을 명확히 보여줄 뿐만 아니라 특정한 현상이 발생하게 되는 상황조건과 의미화 되는 과정을 함께 살펴볼 수 있기 때문에 기존에 당연시해왔던 현상을 반성적으로 바라보고 재구성해보는 효과를 가지고 있다.

연구목적에 달성하기 위해 2016년 7월부터 9월까지 ‘가족’이라는 사적인 일터에서 입주형식³⁾으로 노인, 영유아를 포함한 한국인 가족을

상대로 돌봄노동을 행하고 있는 신체가 건강하고 의사소통이 비교적 순조롭게 진행할 수 있는 조선족 입주돌봄노동자 10명을 대상으로 인터뷰를 진행하였다.

인터뷰는 주로 의도적 표집방법과 눈덩이 표집방법을 사용하여 인터뷰대상자들을 모집하였다. 조선족 네트워크를 활용하여 여러 경로를 통해 조건에 부합되는 연구참여자를 소개받았고 인터뷰섭외과정에서 연구자는 대상자들과 직접 만나 인터뷰희망의사를 밝힌 뒤, 연구의 목적과 내용을 구체적으로 설명하고 참여자들의 의문사항에 명확하게 답한 후 “연구참여자유 동의서”를 통해 공식적으로 참여동의를 받았다. 인터뷰는 평균 1시간 30분에서 2시간 정도의 시간이 소요되었으며, 반구조화된 질문지를 사용하여 현 돌봄노동에 종사하게 된 배경과 노동조건, 감정노동경험 등을 중심으로 질문하였다. 인터뷰대상자의 허락 하에 녹음을 진행하였고 그것을 녹취하여 분석자료로 활용하였다. 자료에 대한 분석은 우선 인터뷰결과(녹취록)를 텍스트로 옮기고 이를 원자료로 하여 원자료에 대한 반복적인 검토와 지속적인 비교를 통하여 진행하였다.

채록된 텍스트는 사회과학 질적연구방법 중 하나인 ‘심층해석방법’을 통해 분석할 것이다. 이는 구술연구가 단순한 채록 및 인용에 머물지 않고 본격적인 텍스트의 해석으로 나아가야한다는 방법으로 제기된 방법론으로 텍스트의 언어적 요소들이 갖는 의미와 기능을 분석하는 것이다. 또한 자료를 분석함에 있어서 동일한 혹은 유사한 사건을 해석하는 상이한 입장이 기록될 경우, 다양한 견해를 모두 존중하는 방향으로 조사내용을 해석하였다.

본 연구의 참여자들은 모두 입주형식으로 근무하고 있으며 연령대가

3) 조선족출신인 입주형 돌봄노동자들은 일반적으로 월요일부터 금요일까지는 고용인 가정에서 24시간 함께 생활하고 주말에 휴무하는 형태로 근무하고 있다(손여경, 이송이, 2011).

40대 후반-60대에 해당하는 분들이었다. 그들의 일반적 특징은 구체적으로 아래의 <표1>과 같다.

<표1> 심층인터뷰참여자의 일반적 특징

| 구분 | 돌봄시장 진출과정 | 연령 | 근속 년수 | 체류 비자 | 취직 경로 | 임금 | 특이사항 |
|------|----------------------|----|----------|----------|------------|------|------------------------------------|
| 사례1 | 식당일→ 육아,간호 | 62 | 10 | F-5 | 지인 소개 | 180 | 돌봄대상: 지력장애아동 |
| 사례2 | 식당일→ 노인간호 | 62 | 5 | H-2 | 지인 소개 | 160 | 가사일과 노인간호를 동시에 함 |
| 사례3 | 식당일→ 육아 및 노인간호 | 48 | 3 | H-2 | 가족 소개 | 180 | 영유아 돌봄과 노인간호를 동시에 함; 육아에 능숙함 |
| 사례4 | 노인간호 | 55 | 5 | F-4 | 가족 소개 | 230 | 가사일과 노인간호를 동시에 함 |
| 사례5 | 용접일→ 육아 및 노인간호 | 58 | 3 | F-5 | 지인 소개 | 200 | 가사일과 노인간호, 아이양육을 동시에 함 |
| 사례6 | 노인간병 | 60 | 2 | F-5 | 직업소 개소 | 100* | 가사일과 간병노동을 동시에 함; 간호사 경력이 있음 |
| 사례7 | 노인간병 | 63 | 4 | H-2 | 가족 소개 | 200 | 간호사 경력이 있음 |
| 사례8 | 식당일→ 육아 | 57 | 2 | H-2 | 인터넷 게시판 | 180 | 가사일과 영유아양육을 동시에 함 |
| 사례9 | 식당일→ 노인간호 | 50 | 3 | H-2 | 직업소 개소 | 200 | 돌봄대상: 신체장애노인 |
| 사례10 | 육아, 간호 | 55 | 6 | H-2 | 직업소 개소 | 150 | 돌봄대상: 지력장애아동 |

(**비고: 사례6의 임금 100만원은 2008년에 돌봄노동을 했던 시점에 책정된 것임)

1.4 논문의 구성

본 논문은 서론과 결론, 그리고 3개의 본문으로 구성되었다. 구체적으로:

먼저 2장에서는 돌봄서비스에 대한 수요증가가 발생하게 된 사회배경요인을 분석하고 돌봄서비스 제공인력에 대한 수요가 지속적으로 증가하게 되는 실정을 제시하였다. 이처럼 돌봄서비스분야의 노동인력수요가 급증한 가운데, 이주의 여성화로 인해 여성노동자의 유입이 확대되면서 그들의 모성이 돌봄의 위기를 해결하기 위한 대안으로 작용하고 있다는 점을 지적하였다.

3장은 노동자들의 노동과정에서의 심리적·정서적 어려움에 대해 살펴보고 입주돌봄노동이 일반노동과 차별을 두는 자체의 성격특성: 입주노동이라는 열악한 노동조건, ‘가정’이라는 사적인 노동환경, 사회적으로 저평가된 일자리 등 객관적 측면과 더불어 조선족이주여성 갖고 있는 주관적 차원에서 노동자들이 노동과정에서 겪는 스트레스 유발요인을 도출하였다.

4장에서는 심층인터뷰 결과를 바탕으로 앞서 논의에서 제시한 여러 가지 스트레스에 노출된 연구참여자들의 감정관리방식 및 대응에 대해 고찰하였다. 이어진 분석과정에서는 조선족 이주돌봄노동자들의 감정의 통제와 관리를 통해 개인수준에서 내면화하는 방식이외에 자발적으로 외부에 분출하는 적극적인 감정표현행위에 주목하여 이에 대한 구체적인 해석과 더불어 배후의 영향요인을 고찰하였다.

마지막으로 5장에서는 연구의 결과를 요약함과 동시에 시사점을 제공하였다. 무엇보다 돌봄노동자들이 감정의 통제 및 관리를 통해 스트레스를 개인수준에서 내면화하고 긍정적인 관계를 구축하기 위한 노동자들

의 숨은 노력을 인식해야 한다. 결과적으로 돌봄노동자들의 신체적, 정신적인 고통을 줄이고 돌봄서비스의 질을 향상시키려면 노동자 개인의 노력뿐만 아니라 돌봄이용자와 가족들의 적극적인 이해와 배려도 필요하다는 것을 제시하고자 한다.

제2장 돌봄서비스 수요의 확대와 이주노동자의 증가

2.1 돌봄서비스 수요의 확대와 이주의 여성화

현재 돌봄서비스에 대한 수요가 나날이 증가하고 있는 데 반해, 그러한 서비스를 제공해오던 가족구성원들의 서비스제공능력과 제공의사가 지속적으로 감소하는 것은 한국뿐만 아닌 세계적인 추세이다. 이로 인해 돌봄서비스를 어떤 방식으로든 가족 외부에서 조달받아야 할 필요성이 제기되고 있다. 특히 고령노인이나 영유아들은 돌봄서비스가 절실한 취약집단이기 때문에 서구복지국가들은 선두로 가족을 중심으로 사적인 돌봄행위에 공공재원을 투여하여 사회적으로 책임지고 관리하는 공적서비스로 규정하기 시작했다(김은정, 2012).

한국사회는 1970년대 이래 줄곧 경제성장을 제일의 목표로 삼아왔고 사회복지에 부수적인 관심거리로 전략해버렸다. ‘선가족책임 후국가보호’는 1960년대 경제개발계획 이후 지속되고 있는 한국 사회복지정책의 기본전제였고(송다영, 2014), 사회구성원 삶의 안정적 재생산을 위해 필요한 돌봄서비스는 가족, 특히 여성들이 담당하면 된다는 인식이 강하게 자리 잡고 있었다. 당시 한국사회와 같은 성장우선주의국가의 전형적인 특징은 노동시장에서의 완전고용과 전업주부에 의한 재생산 담당을 기본 축으로 한 ‘남성생계부양자 모델’에 전적으로 의존하는 것이다. 남편이 생산 일에 매진하는 동안 홀로 남아서 살림을 하고 아이를 키워내고 연로한 부모를 모시는 여성은 어찌 보면 오랫동안 한국사회의 보이지 않는 돌봄체계였다. 가사·돌봄서비스의 제공에서 거의 가족을 중심으로 한 비공식부문⁴⁾의 역할이 가장 컸고 가족내부의 사적행위로

4) 여기서 가리키는 비공식부문은 주로 가족이나 친척, 자원봉사자 등을 포함한다. 돌봄

인식되어 ‘체대로 된 노동’이 아니기에 사회적으로 그 가치를 존중받지 못하였다. 그러다가 1990년대 중반 이후부터 본격화된 신자유주의 세계화와 더불어 급작스럽게 찾아온 경제위기로 인해 현실적으로 한 가정에서 한명이 생계부양의 책임을 모두 떠맡는 것이 비현실화 되어 많은 여성들에게 결혼 후에도 직장을 유지하는 것은 선택이 아닌 필요의 문제로 되었다(국민일보 1993, 6월 8일). 따라서 ‘일-가족’의 양립이 더 이상 불가능하게 되어 기존에 전업주부가 재생산노동을 담당하는 중산층의 가족모델은 젊은 층을 중심으로 점차 붕괴되기 시작했고 가정 내에서 노인, 영유아에 대한 돌봄서비스 공급주체의 부재로 돌봄의 공백을 초래하게 되었다. 더구나 후기 산업사회에 들어선 이후부터 본격화된 저출산, 고령화문제와 맞물려 돌봄서비스에 대한 수요의 급증은 얼마 지나지 않아 전 사회적인 돌봄의 위기로 이어졌다. 돌봄서비스 수요의 확대에 관하여 주요하게 아래와 같은 세 가지 측면으로 해석할 수 있다(캐머런&모스, 2007; 문현아, 2012 재인용).

첫째, 산업사회진입 이후 여성의 높아진 경제활동참가와 고학력화에 따른 자아실현 욕구의 증대가 일차적으로 돌봄의 공백을 초래한 주요한 측면이 된다. 통계에 따르면 지난 30-40년 동안 여성의 경제활동참가율은 지속적인 증가세를 보이고 있는데, 경제가 발전하고 교육수준이 높아짐에 따라 여성들은 더 이상 전통적 여성상에서 추구하는 집안에서 자녀를 돌보는 일에 자신을 한정하지 않고 경제활동참가를 생의 표준기범으로 인식하기 시작한 것이다(신경아, 2007). 그들은 예전과 달리 가정에서 돌봄 인력으로 남아있는 것이 아니라 노동시장에 진출하면서 생산

의 사회화(국가책임 강조)이후, 서비스의 제공방식도 다양성을 띠게 되는데, 흔히 공공부문(중앙정부, 지방정부 및 정부가 위임한 공법인 등 포함) 직접제공과 민간부문 제공으로 대별될 수 있다. 또 민간부문의 경우 민간비영리부문, 민간영리부문 그리고 비공식부문으로 구분된다.

인력으로도 활약하고 있다.

둘째, 지속적인 출산율의 하락과 더불어 가족의 수와 규모가 축소하면서 동원 가능한 ‘친척’이 줄어들어 가족 내 돌봄문제를 가속화시켰다. 통계청이 발표한 ‘2015년 인구주택총조사’에 따르면 한국가구의 평균 가구원 수는 2.53명으로 직전 조사인 2010년 2.68명보다 0.15명 감소했고 1인 가구 비중도 520만 3000가구로 전체(1911만 1000가구)의 27.2%를 차지하여 2010년 23.9%보다 3.3% 증가했다. 이러한 가족 규모의 축소 및 1인 가구의 증가로 인해 기존에 가족 내에서 진행되어 왔던 돌봄체계가 흔들리게 되어 예전처럼 무급으로 ‘부모가 아닌 보호자’ 역할을 했던 사람이나 친척 네트워크를 활용한 서비스제공자를 확보하기 어려워졌다(문현아, 2012 재인용).

셋째, 고령화 사회의 급속한 진전은 돌봄서비스 수요의 절대총량을 지속적으로 증가시키고 있다. 1970년에 불과 3.1%에 지나지 않았던 65세 이상 노인인구의 비율이 2000년에는 7.2%를 넘어서 고령사회로 진입하였고, 2015년에는 13.2%까지 도달하였다. 더구나 고령자 가구의 67%가 자녀와 따로 살고 있으며 그중에서도 특히 80세 이상 인구, 즉 돌봄에 대한 요구가 특별히 높은 인구의 급증이 사회적으로 부양과 돌봄에 대한 절대 총량을 증가시킴으로써 가족이 짊어질 수 있는 수준을 넘어서는 위협을 가중시켰다.

이와 같이 여성의 경제활동참가율의 증가, 가족규모의 축소, 빠른 인구고령화 등 가족사회환경의 변화로 인해 결과적으로 가족 내 양육과 돌봄에 긴장과 갈등을 초래케 했다(신경아, 2007). Taylor - Gooby (2004)는 이러한 돌봄서비스에 대한 수요의 증가를 후기 산업사회의 특징인 신사회위험이 등장한 신호라고 지적하였다. 여성의 노동시장참여가 증가하여 비공식 사적영역의 돌봄서비스 제공자원이 감소하는 반면, 노

인, 영유아에 대한 돌봄서비스의 수요는 저출산과 고령화의 진전으로 지속적으로 증대하면서 결국엔 사회적 차원의 ‘돌봄의 위기’가 등장하게 된 것이다. 이처럼 한국사회에서 돌봄서비스에 대한 수요가 꾸준히 증가하고 이에 따른 돌봄서비스 제공인력에 대한 수요가 나날이 증가할 것으로 예상하고 있는 현실에서, 1980년대 이후부터 이주의 여성화(feminization of migration) 경향이 뚜렷하게 나타나면서 더 많은 여성들이 독자적인 취업과 발전을 위해 한국사회에 유입하고 있다. 바로 이러한 이주여성노동자들의 모성이 ‘돌봄의 위기’를 해결하기 위한 대안으로 작용하고 있다.

2.2 돌봄분야 조선족이주여성 고용 증가

현실적으로 한국으로 이주해온 여성노동자들도 새롭게 진출하는 분야의 대부분은 비공식, 비정규노동 쪽이며 특히 집안일과 연계되어 진행되고 있다. 집안일과 연계되어 있다는 것은 이들이 새롭게 노동시장으로 재편되어 하고 있는 노동이 대체로 ‘여성화된 노동’ 혹은 주로 여성이 담당하던 노동임을 말하며 이 속에서 돌봄노동이 주요한 축을 차지하고 있다(최서리, 2013). 이주여성들의 모성성이 가지고 있는 잠재적 가치를 염두에 두고 한국을 포함한 대부분의 아시아 국가들에서는 서비스분야에서의 취업정책을 확대시켜 외국인 노동자의 유입을 추진함으로써 날로 증가하는 돌봄서비스 수요에 대처하고 있다. 다만 타 국가들에 비해 한국사회의 특별한 점이라 함은 돌봄노동을 포함한 서비스직중에 ‘순수한 외국인’ 대신 재외동포, 특히 조선족 동포를 주요 대상으로 취업정책을 확대시킴으로써 내국인 대체인력으로 활용하고 있다는 것이다. 일례로 현행 외국인력제도를 살펴보면 제도적으로 서비스업중에 외국인노동

자들의 취업이 실질적으로 허용된 것은 2002년 재외동포 취업관리제5) 실시이후부터이고 외국국적 동포에게만 ‘개인 간병인’ 과 ‘가구 내 고용활동6)’ 등 서비스 분야 취업을 허용하고 있는 상태이다.

취업정책의 확대에 아울러 한국인 가정에서도 내국인 돌봄인력보다 이주노동자, 특히 조선족을 선호하는 경향을 나타내고 있다. 이주여성을 고용하고자 하는 한국인은 “1인 이상의 자녀를 두고 있는 맞벌이 부부이거나 6개월 이상의 장기 환자를 둔 경우”, 그리고 “치매 등 거동이 불편한 65세 이상의 환자가 있거나 80세 이상의 노인이 있는 경우”에만 1가구 1명의 외국인 가정부나 간병인의 고용을 허용하고 있다(노동부, 2002). 구체적으로 돌봄서비스 분야에서 한국인 노동자들이 상대적으로 자격증을 소지하고 전문성을 인정받는데 비해 이주노동자들은 ‘개인보호 및 관련 종사자(411)7)’에 포함되어 비전문가 집단으로 분류되고 있다(통계청, 2000). 뿐만 아니라 가족 내에서 이루어진 고용관계, 즉 가정부, 간병인, 가사도우미 직종은 재외동포에게만 허용되고 있긴 하지만 기본적인 근로기준법의 대상에서 배제되어 아무런 사회보호를 받지 못하는 비공식영역에 위치하고 있다. 이는 이주노동자들의 불안정한 고용과 열악한 노동환경을 조망할 수 있을 뿐만 아니라 한국인 고용주들이 이주노동자를 선호하는 주된 요인으로 해석될 수도 있다. 자격증을

5) ‘취업관리제’는 중국, 러시아, 몽골 등 아시아 지역의 재외동포 거주국가를 중심으로, 국내에 호적 또는 친족이 있는 외국국적동포에게만 취업자격을 부여하는 제도이다.

6) 한국표준산업분류표에 따르면 ‘가구 내 고용활동’은 “요리사, 가정부, 세탁부, 보모, 유모, 개인비서, 집사, 운전사, 정원관리원, 가정교사 등을 고용한 가구의 활동”을 가리키는데, 본 연구의 돌봄노동도 여기에 포함된다.

7) ‘개인보호 및 관련 종사자(411)’는 어린이를 돌보아 주는 일을 하며, 병원과 기타 시설에서 의사 및 간호사를 보조하여 여러 가지 서비스 업무를 수행하고 가정집에서 개인을 간호하거나 수의사, 약사 또는 기타 전문가를 보조한다. 주요업무는 1) 어린이를 돌보며 점심시간, 휴식시간 또는 산책시간에 교사를 보조한다. 2) 병원과 기타 시설 또는 가정에서 환자를 돌본다고 정의되어 있다. 소분류장의 직업은 보육종사자, 시설 개인보호종사자, 가정 개인간호 종사자, 기타 개인보호 및 관련 종사자 등 네 가지로 분류된다(윤자영, 2011).

소지하여 전문성을 인정받은 한국인 가정교육사 또는 요양보호사들은 이주돌봄노동자들에 비해 보다 질 높은 서비스가 보장되고 있는 한편, 그에 상응한 지출도 부담해야 된다는 의미를 내포하고 있다. 특히 중산층 맞벌이 가정에게 있어서 직접 한국인 전문인력을 고용하거나 요양시설을 이용하는 것은 비교적 큰 경제적 부담으로 인식되고 있다. 또한 자격증을 소지한 한국인 노동자들은 ‘전문분야’ 이외의 일을 하지 않고 대부분 시간제 단위로 서비스를 제공하고 있는데, 이는 가정 내 가사 일을 포함한 모든 업무를 수행했으면 하는 현실적인 서비스욕구와 맞물리지 않는다. 그러므로 가족차원에서 한 종류의 일만 하고 값비싼 ‘본국인’ 보다 비전문직이기에 저렴하고 갖은 일을 동시에 할 수 있는 이주돌봄노동자의 고용을 선호하는 것은 어찌 보면 당연한 결과이다. 동시에 면접을 보는 방식을 통해 ‘자신이 직접 선택해서 고용한’ 돌봄인력에 대한 신뢰도와 의존도가 증가하여 이주돌봄노동자의 고용이 보편적인 관행으로 자리를 잡게 되었다. 참고로 이주돌봄노동자를 고용하게 된 구체적인 이유에 관한 유사한 선행연구를 살펴본 결과(표2), 역시나 고용임금이 상대적으로 낮은 것(49%)이 이주노동자를 고용하게 된 가장 큰 요인으로 작용하고 있다. 이외에도 입주노동자의 신분으로 가족 성원과 함께 생활하면서 노동을 수행하고 있는 것(22.8%), 한국인 입주노동자를 구하기 어려운 것(13.5%)이 주된 원인이었다. 이에 더해 합법적일 뿐만 아니라 의사소통이 쉽고 한국문화에 익숙하다는 상대적 우세가 있다는 이유로 조선족 이주돌봄노동자들을 원하는 가정이 점차 늘어나게 되었다(박홍주, 2009).

〈표2〉 한국가정에서 이주가사노동자를 고용하는 주요원인

| 주요원인 | 백분율(%) |
|----------------------------|--------|
| (본국인과 비해) 상대적으로 고용가격이 저렴하다 | 49.0 |
| 입주노동이 가능하다 | 22.8 |
| 본국인 입주노동자를 구하기 어렵다 | 13.5 |
| 돌봄일 이외에 가사일도 가능하다 | 8.1 |
| 아이들에게 친절하다 | 2.7 |
| 감독하기 편하다 | 1.9 |
| 가정에서 필요한 특정요구를 만족할 수 있다 | 1.5 |
| 기타 | 0.4 |
| 합계 | 100 |

비고: Total n=259

출처: (Y-k Choi, 2014:264, Gyuchan Kim, 2016 재인용)

2.3 조선족 입주돌봄노동자들의 구직과정과 근로조건

중국사회 가정에서 양육의 주요책임자이자 생계부양자라는 이중역할을 수행해왔던 조선족여성들이 한국노동시장에 진출한 주요목적은 여타 외국인 노동자들과 마찬가지로 ‘돈벌이’에 있다. 이들은 한국에서 돈을 벌어 중국에서 사업기초를 마련해서 본인 또는 자녀의 지위상승과 더 나은 미래를 위해 일하고 있다(이주영, 2005). 뿐만 아니라 한국에 오기 전까지 대체로 안정된 경제적 기반을 소지하고 있었던 직장여성들에게도 노동이주는 긍정적인 것으로 인식되고 있다. 특히 남편의 직장생활이 불안해지거나 자신들의 은퇴시기가 얼마 남지 않은 경우, 한국으로의 이주를 노후생활에 있어서 좋은 기회로 여기게 된다. 열악한 근로조건과 사회적 지위의 하향이동으로 인한 모욕감에 맞닥뜨릴 것을 알고 있으면서

도 불구하고 중국에 비해 돈벌이가 되는 일자리가 지속적으로 공급된다는 사실은 많은 조선족 여성들의 이주를 유발시키고 있다. 또한 이들은 외국인 노동자로 귀결되기에 ‘일시적 이주와 정주’ 밖에 허용 안 되는 체류조건으로 인해 어느 한 곳에, 그리고 어느 한 직종에 장기적으로 머무르지 않고 활발한 일자리 전환을 이루고 있다는 특징(이해웅, 2005)을 나타내고 있다. 실제로 대부분의 조선족 여성들은 한국에 입국한 뒤 한 부류의 직종에 고착화된 것이 아니라 다양한 저임금 직종에 종사해왔다. 그러다 연령이 증가함에 따라 신체적 한계로 인해 점차 가사도우미, 육아도우미, 간병인 등 일자리로 전향하게 된다. 특히 생활이 어려워서 높은 양육비를 충당하기 위하여 일자리가 없거나 마땅치 않아 독립적으로 이주한 40대 이상의 중장년여성들을 중심으로 자신이 가정 내에서 수행하던 돌봄노동의 경험을 자원으로 하여 돌봄노동시장으로 진출하고 있는 것으로 알려져 있다(중앙일보, 2004년 5월 27일). 이러한 현상은 돌봄노동이 다른 직종에 비해 신체에 대한 부담이 적으므로 어느 정도의 연령 선을 넘은 뒤의 사람들에게 적합한 일자리라는 인식에 기반을 한 조선족여성들의 자발적 의지이외에 정책변화로 인한 외부적 요인도 크게 작용한 것으로 판단된다. 구체적으로 살펴보면, 2004년에 ‘고용허가제⁸⁾’를 실시함으로써 정부는 재외동포들을 외국인력정책의 틀 안에서 관리하기 시작하였고(곽재석, 2012), 2007년부터는 선진국 동포에 비해 상대적으로 불이익을 받고 있는 중국 및 CIS동포를 대상으로 입국문호를 확대하고 국내 취업조건과 환경을 자유화하는 특례 고용허가제 혹은 ‘방문취업제⁹⁾’를 도입하여 동포노동자들의 장기체류를 허용함으로써

8) ‘고용허가제’는 국내에서 구인이 어려운 사업체들이 외국인력을 고용할 수 있도록 하는 제도인데, 일반적으로 고용허가제를 통해 입국하는 외국인은 서비스업 취업이 허용되지 않는다.

9) 2007년 방문취업제는 중국 및 구소련연방 지역의 만 25세 이상의 일정한 요건을 갖춘 동포들에게 5년간 유효한 복수사증을 발급하고 사증 유효기간 내에서 자유로운

써 취업기회를 한층 더 확대하였다(법무부, 2008). 동시에 현재 유효한 정책은 아니지만¹⁰⁾ 2010년에는 가사도우미, 육아도우미, 간병인으로 1년 이상 같은 직장에서 근속한 동포에게 장기체류가 가능한 재외동포(F-4) 체류자격을 부여하였다. 최근에는 방문취업자(H-2)교육 이수 후 고용주 변동 없이 2년간 ‘육아도우미’로 근속한 경우 재외동포(F-4)체류자격을 부여하기로 결정하였다. 바로 이러한 제도적 체류조건과 이주의 여성화, 이주의 고령화가 서로 맞물리면서 조선족 여성들의 서비스업, 특히 돌봄일자리의 전향을 촉진시켰다. 요컨대 현재 한국사회에서는 동포신분인 이주노동자에게만 서비스시장을 개방하고 있어 돌봄서비스 시장의 진출이 법적으로 가능케 되었다. 따라서 중년층 동포여성들은 경제적인 이유로 가족 없이 독립적으로 이주하였기 때문에 숙식을 해결할 수 있고 다른 직종(예: 식당일, 제조업)에 비해 신체적 부담이 적은 가사 혹은 돌봄노동자로 취업하는 현상이 많이 나타나고 있는 것이다(Lee, 2004; 이현경 외, 2013 재인용).

현재까지 돌봄노동자로 일하는 조선족 이주여성들의 정확한 수는 집계되지 않고 있다. 하지만 외국인 돌봄노동자가 합법화되지 않은 2002년에 조선족여성이 6000명으로 추산되었고, 2003년 고용안정센터를 거쳐 합법적으로 고용된 수만 5000여명으로 집계되고 있다. 이에 더해 실제 서비스분야의 취업이 동포노동자들에게만 허용되고 있다는 점을 고려해보면 현재 한국에서 돌봄노동자로 일하는 조선족여성들이 절대적인 비중을 차지하고 있는 것으로 예상된다. 대표적으로 2012년 국민일보의

출입국을 허용했다. 그리고 국내에서 취업을 원할 경우 취업교육 및 구직신청 등 절차를 거쳐 출입국관리법 시행령에서 정한 단순 노무분야 허용업종에 취업할 수 있게 했다.

10) 2011년 8월 1일부터는 “고용시장에서 중국동포들이 한국인의 일자리를 잠식한다는 지적을 반영해 ‘가사보조인’과 ‘간병인’은 재외동포(F-4) 체류자격 부여대상에서 제외되었다(곽재석, 2012).

기사내용에 따르면 간병인의 70%가 동포신분인 조선족인 것으로 밝혀졌다. 비록 불법고용을 통해 고용된 ‘순수한 외국인(필리핀, 타이, 스리랑카 등)’ 돌봄노동자의 존재를 살펴볼 수 있으나, 제도적 차원에서 기타 외국인 노동자들의 서비스시장 진출을 허용하지 않은 이상, 돌봄노동이 포함되는 서비스직 분야는 2007년 방문취업제가 시행된 이래 서비스시장의 진출이 크게 증가하고 있는 조선족이주여성들이 지속적으로 독점하게 될 것으로 추정된다. 이토록 조선족이주여성들이 돌봄서비스 분야에서 중요성이 강조됨에도 불구하고 이들의 돌봄노동이 사회적으로 저평가, 비가시화 되어 기본적인 근로기준법의 대상에서 배제됨과 동시에 노동자로서의 권리보장도 제대로 이루어지지 않은 것 또한 현실이다. 한국정부에서 합법적으로 법적권리를 보장하는 구직경로는 노동부의 고용안정센터를 통해 취업하거나 자율구직, 즉 합법적인 민간 직업소개소를 통해 ‘특례고용가능확인서’를 발급받은 업체 또는 개인에게 취업할 경우로 국한되고 있다. 하지만 조선족 여성의 대다수가 불법중개소, 한국내 개인네트워크, 인터넷 중개업소 등의 비공식화 된 구직경로를 통해 일자리를 구하고 있고(박홍주, 2009), 한국정부의 고용지원센터를 통해 취업하는 이주여성 돌봄노동자들은 거의 없다. 본 연구의 인터뷰에 참여한 조선족 입주돌봄노동자들의 구직과정을 살펴보면 역시나 친척과 주변 지인의 소개, 인터넷 포털사이트의 게시판, 민간직업소개소 등 비공식화 된 구직경로를 통해 일자리를 획득한 경우가 많았고 정형화된 계약서가 아닌 단순한 구두계약의 방식으로 고용관계를 맺고 있다.

“이 동네에서 어느 정도 일을 하다보면 사람들이 서로 알고 하니깐 일이 있으면 나한테 연락이 오지. 오래 했으니까 아는 엄마들끼리 입소문을 통해서 이렇게 사람을 찾지...계약서 없어. 다 구두로 하지.” (사례1)

“여동생 아는 사람이 소개해서 들어왔는데...요즘 보니까 소개소를 통해서 하는 사람들도 많더라고...그러면 조금 더 편할걸...우리는 휴일이 없어, 빨강 날에도 쉬지 못하지.” (사례5)

“인터넷 게시판이 있거든. 거기에 보면 조선족 돌보미를 구합니다. 하고 글이 올라온 게 있으면 가정상황이나 월급 같은 정보를 보고 연락하게 되지.” (사례8)

“소개소를 통해서 일을 받거든. 한국인들이 돌보미가 필요하면 그쪽에 먼저 요청하지. 그러면 나한테 카톡으로 문자가 와. 이런 집에서 아이돌보미를 구하는데, 언제 어디에 가서 면접을 보라고. 그렇게 소개해주면 일을 찾기에 편리하거든. 그만큼 중간에 소개비를 지불해야지. 그래서 자기가 일을 찾은 것보다 조금 적게 나와...계약서는 따로 없어. 그냥 믿고 하는거지.” (사례9)

“원래는 그냥 아이돌보미로 들어왔는데, 할머니도 평소에 집에 계속 있으니까 주인이 나보고 월급을 조금 더 올려줄거니까 아이를 돌보는 동시에 간간히 할머니 시중을 들어주고 말동무도 해주고 그러라는 거야. 나아 뭐, 원래부터 해왔던 일이고 거기다 돈도 더 준다니까 좋다고 했지.” (사례3)

여기서 특히 사례9의 경우를 두고 보았을 때, 중개업소를 통해 취직할 경우 노동자의 임금은 고용주와 계약을 주선하는 중개업소를 통해 결정된다. 따라서 한국생활에 익숙해지고 공동체 네트워크가 발달했을 경우, 노동자들은 소개소에 의존하기보다 주변 지인의 소개 또는 인터넷 중개업소 등 자발적인 노력을 통해 고용주와 직접적인 계약관계를 맺고자 한다. 그것은 상황에 따라 노동조건과 임금을 조정할 수 있기 때문이다.

구직과정과 더불어 연구참여자들의 근로조건에 대해 간략하게 살펴본 결과, 입주돌봄노동자가 한국의 가정에서 하는 일은 주로 돌봄을 필요로 하는 아동과 노인, 장애인(혹은 환자)을 대상으로 양육, 부양, 간병 등 서비스와 각종 가사일, 예를 들어 빨래, 청소, 식사준비, 설거지를 포함한 모든 ‘집안 일’이다. 노동시간은 기본적으로 월요일에 ‘출근’ 하여 금요일 저녁에 ‘퇴근’ 하는 주 5일 근무하고 있고 노동강도에 따른 임금수준은 대체로 160~180만원을 평균¹¹⁾으로 나타나고 있는데 이는 개별가구의 사회경제적 조건(맞벌이 또는 부잣집)과 돌봄대상 및 그 상태에 따라 다르게 구성된다. 또한 사례9와 사례3의 진술에 근거하면 중개업소가 개입되지 않은 고용관계에서는 노동조건과 임금수준은 상호간의 협상에 따라 조절가능하다는 것으로 나타났다.

11) 입주돌봄노동자의 임금수준은 2008년부터 지속적인 증가양상을 보이고 있는데, 구체적으로 2008년에는 110만 (월 평균), 2009년에는 130만, 2010년에는 140~150만으로 통계되었다(연합뉴스, 2010).

제3장 조선족 입주돌봄노동자의 노동과정 특성

돌봄노동은 돌봄이용자와의 감정적 유대관계에 기반으로 한 고도로 감정적이고 개인화된 노동으로서 노동과정에서 서비스제공자가 느끼는 감정은 제공하는 돌봄서비스의 질에 중요한 영향을 미치게 된다(최희경, 2011). 연구참여자들의 진술을 근거로, 조선족 돌봄노동자들은 노동과정에서 강도 높은 만성적 스트레스를 경험하고 있다는 것을 살펴볼 수 있다. 이에 대처하는 노동자들의 일관적인 방식은 부정적인 감정을 통제·관리하여 개인수준에서 내면화하여 돌봄이용자(또는 고용주)를 향해 한결같은 친절함과 공손함을 표현하는 것이다. 연구참여자들은 심층적인 내면화방식을 통해 노동과정에 따른 정신적 고통을 기꺼이 감수하여 돌봄이용자를 포함한 가족구성원들과 긍정적인 관계를 이루고자 한다. 하지만 이러한 돌봄노동자들의 노력은 그 자체로 타인들에게 당연시되는 경향이 있고 또한 노동자 본인들 스스로도 돌봄노동에 종사하게 된 계기나 종사한다는 사실자체가 타고난 성격과 어울리거나 적성에 부합되기 때문인 것으로 인식하고 있다. 이는 돌봄노동자들이 노동과정에서 나타난 다양한 정신적 스트레스를 감수하는 과정을 개인의 특성(예를 들면 천성적 착함)이나 여성의 성역할(보살핌)으로 일면화, 단순화시킴으로써 노동과정에서 비가시화시키고 있다는 기존연구의 주장과 일치하다(김송이, 2012). 그러므로 돌봄노동을 단순한 육체노동으로 간주하고 여성이면 누구나 할 수 있는 노동으로 평가절하 하는 인식을 기각하기 위하여 인터뷰자료에 대한 분석을 통해 조선족 입주돌봄노동자들이 노동과정에서 경험하게 되는 심리적·정서적 어려움을 지각하게 되는 과정, 다시 말해서 스트레스를 유발하는 요인에 대해 심층적으로 고찰할 필요가 있다.

3.1 열악한 노동조건

입주형 돌봄노동자들은 일반적으로 주 7일중에서 5일 동안 돌봄이용자(혹은 고용주)의 자택에서 상대방과 함께 생활하는 방식으로 다양한 서비스를 제공하고 있기에 하루 24시간씩 5일 연속 일터에 있는 것과 다르지 않다. 다시 말해서 일반적인 통근형 노동자들과 달리 입주형 돌봄노동자들은 노동조건 상 일터와 쉼터의 시·공간적 분리가 이루어지기 힘들다. 인터뷰에 참여한 노동자들의 사례에 비추어보았을 때, 일터에 노출되어 있다는 자체가 노동자들의 사회적 고립감, 외로움, 피로감 등 부정적 정서를 유발시키게 되고 이러한 감정이 장기적으로 반복됨에 따라 노동자 본인이 상당한 정신적 스트레스와 압박감에 시달리는 경우가 많았다. 인터뷰과정에서 노동자들이 고용된 가정집에 관하여 ‘남의 집’, ‘일하는 집’ 등 표현을 많이 사용하고 “집안에 있는 자체가 스트레스다.” 라는 진술이 스트레스 원인에서 빠짐없이 등장하고 있는 것을 고려해 보았을 때, 노동자들에게 있어서 고용주의 자택에서 입주형태로 일하는 것은 ‘휴식시간’ 이 존재하지 않는 것을 의미하고 있다. 즉 ‘입주’ 노동 자체가 스트레스를 유발시키는 요인으로 작용되고 있다. 심지어 이러한 스트레스는 ‘돌봄노동이 낯설거나 익숙지 않아서’, ‘초반이라 집안상황에 적응하지 못해서’ 등을 특징으로 하고 있는 초반노동과정에 한하여 나타나는 것이 아니라 고용기간 및 노동자 자체의 돌봄경력과 상관없이 누구에게나 보편적으로 나타나는 현상이다. 이점에 관해서는 아래의 사례들을 통해 확인할 수 있다.

사례1의 경우를 보면, 돌봄노동자로서의 근속년수는 10년이고 현재 한 맞벌이 가정집에서 3년째 아이돌보미로 고용되어 있다. 그의 하루 일과를 간략하게 살펴보면, 아침 7시에 기상하여 가족식구의 식사준비를

마치고 아이를 유치원에 보내고 나면 오전 9시 이후부터 오후 4시까지 홀로 집에 남아서 설거지, 청소, 빨래, 요리 등 집안일을 도맡아 하고 있다. 주어진 일을 마치고 어느 정도의 자유시간이 허락되고 있지만 현실은 ‘휴식시간’ 일지라도 사전에 고용주의 허락 없는 외출행위는 금지되어 있기에 대부분의 시간동안 대화상대도 없는 텅 빈 집에서 외로움만 탄다고 호소하였다.

“솔직히 말하면 우리 같은 사람들은 가정도 여기에 없고, 외롭긴 외롭지. 이제는 나이도 많이 먹고 그러니깐...이 나이에 원래는 일을 다 그만두고 집에 손권들 데리고 어디에 놀러도 가고 그래야 할 때인데...그러지도 못하고 이렇게 남의 집의 살림에 간혀서 일을 하니까, 어떤 때에는 사람이 사는 게 이게 뭔가 하는 생각도 들어.” (사례1)

사례4의 경우는 돌봄노동자로서의 근속년수가 5년이고 현재 한 가정의 독거노인에게 돌보미로 2년째 고용되고 있다. 평소에 각종 집안일을 수행함과 동시에 필요시 노인의 말동무 역할도 해주면서 정신적 지원을 해주고 있다. 그의 진술에 의하면 노인이 외출하거나 휴식을 취하는 기간 동안 비록 ‘할 일’ 이 없을지라도 좀처럼 편하게 휴식을 취하지 못한다고 밝혔다.

“아무리 오래 있었다고 해도 나에게서는 그냥 일하는 짊이죠. 일이 없어도 이 집안에 있는 자체가 스트레스 자체예요. 남의 집이라서 자기 집처럼 편하게 못 있고 함부로 못하잖아요. 신경을 쓸데 너무 많아서 정신적으

로 쉬는 시간이 없어요...다른 회사 같은 데서는 동료랑 같이 있으면 얘기를 나누면서 풀고 그러겠는데, 여기는 나 혼자 일하니까 많이 외롭죠.” (사례4)

장기간동안 일터에 노출하게 됨으로 인해 사회적 고립감, 외로움 등 감정을 느끼는 이외에도 노동자들은 휴식시간(개인 사생활)과 노동시간의 경계가 불분명하여 장시간의 노동대기시간을 형성하게 된다. 입주돌봄노동의 노동조건 상 돌봄이용자(또는 고용주)와 함께 있는 시간이 많은데, 그 기간 동안 노동자들은 ‘하는 일’ 이 없는 대기시간에도 고용주 또는 돌봄이용자들의 눈치를 살피느라 긴장상태를 유지하는 경우가 많았다.

“내 집이랑 당연히 틀리지...집에 누가 있으면 뭘 해도 계속 눈치를 보게 되고 가만히 앉아 있으면 일을 안 하는 것처럼 보이잖아...집에 아무도 없어도 편하게 못 있고 항상 긴장상태지...” (사례9)

특히 아래의 사례7과 같이 노인환자를 상대로 하는 간병서비스 업무를 수행하는 경우, 상대방의 돌발적 상태에 대비하기 위하여 정신적 긴장감을 항상 늦출 수 없고 심지어 늦은 밤까지 잠을 편하게 잘 수 없다고 밝혔다.

“중증환자라서...24시간동안 일이 그냥 있으면 집도 못하고 40-50일 연속 일을 해. 저녁에 자는 것도 편하게 못자거든, 혹시나 무슨 일이 있을 가봐...그래서 깊게 잠들지 않으려고 약도 먹으면서 억지로 하고 그랬지.

이렇게 계속 신경 쓰면서 하니깐 마지막에 제정신이
아니더라고...” (사례7)

또한 영유아돌보미로 고용된 돌봄노동자의 경우는 돌봄이용자의 눈치를 살필 필요가 없지만 상대적으로 보호자로부터의 감시와 통제가 더 크게 느껴지고 있다. 아래의 사례3의 경우에 따르면, 맞벌이 가정에서 영유아의 양육돌보미로 고용되었는데, 보호자들이 아침 일찍 출근하여 부재한 동안에 감시차원에서 집안 내에 CCTV를 설치하고 있다고 밝혔다. 이는 노동자에게 무언의 압박을 가하고 있으며 업무를 마친 휴식시간에도 고용주의 눈치가보여 긴장상태에서 벗어나지 못하고 제대로 된 휴식을 취할 수도 없다고 어려움을 토로했다.

“여기에서는 돌보미들이 자기가 없을 때 애들한테 막대하거나 이상한 음식을 먹이거나 그럴까봐 집안에 CCTV를 설치해서 감시하는 거야. 그래서 내가 뭐하고 있는지 다 보이거든. 어느 날 내가 소파에서 쉬고 있으니까 갑자기 문자메시지가 날라오는거야. ‘왜 쉬고 있냐고, 할 일이 다 끝났냐고...’ 그 뒤부터 하는 행동 하나하나 조심하게 됐지. 쉬는 시간도 괜히 조마조마하고...혹시 또 경고문자 오는 게 아닌가하는 생각이 저절로 하게 되지....” (사례3)

이상의 논의를 종합해보면, 일반적인 서비스 노동에 종사하는 노동자들은 서비스를 제공할 시 고객 또는 고용주가 안겨주는 차별과 모욕으로 인해 상처를 입고 극심한 고통증세를 보이고 있으나, 어느 정도 일터와 쉼터라는 시공간적 분리가 가능해서 일터를 떠나 ‘나의 집’ 이라는 안식

처에서 스스로 부정적인 정서를 조절할 수 있는 기회와 공간이 존재한다. 하지만 입주형태의 돌봄노동의 경우 노동자들은 노동조건 상 돌봄이용자 또는 고용주의 감시와 통제에서 벗어나지 못하게 되어 강도 높은 노동통제로 인해 노동자들이 스트레스를 해소하거나 조절하는 기회가 박탈되어 있다. 따라서 노동자들이 노동과정에서 경험하는 소외감, 긴장감, 불안감 등 부정적인 감정이 지속적으로 누적되면서 궁극적으로 정신적 고갈을 초래하고 있다.

3.2 ‘가정’ 이라는 사적인 노동환경

개인의 가정집에서의 임금고용 형태를 띤 돌봄노동체계 속에는 고용에 대한 일정한 기준이 따로 존재하지 않는다. 따라서 노동자들의 노동조건은 고용된 가정의 사회경제적 조건과 돌봄대상 및 그 신체상태에 따라 다르게 구성되며, 고용주 또는 서비스이용자의 요구사항에 따라 구체적인 업무범위와 내용이 다르다. 하지만 대부분의 한국인 가정에서는 집안의 가사노동을 비롯해 다양한 유형의 서비스 수요를 합리적으로 해결하기 위해 모든 ‘집안 일’ 을 한명의 돌봄노동자에게 전담하고 있다는 공통된 특징을 찾아볼 수 있다. 아래의 업무내용에 관한 연구참여자들의 진술에서 엿볼 수 있듯이 조선족 돌봄노동자들은 기본적으로 노동현장에서 양육, 간병과 같은 돌봄서비스 이외에 식사준비부터 시작해서 청소와 세탁, 집안정리 및 개인 심부름 등에 걸친 집안의 ‘모든 일’ 을 수행하고 있다. 단순히 하는 일 자체를 놓고 보면 오늘날 입주돌봄노동자들의 역할은 1970년대의 가정부¹²⁾들과 그다지 큰 차이가 없다. 돌봄노동에

12) 여기서 제시된 가정부는 산업사회에 진입하기 이전에 상층계급가족을 중심으로 고용되었고, 대체로 입주형식으로 가사업무를 위주로 한 다양한 범주의 서비스(육아, 노인돌봄 등)를 제공하였다.

대한 직무리스트가 마련되지 않는 한 노동시장에서 돌봄노동자에 대해 전통적인 전제 즉, 가사 일은 여성이 가정 내에서 무급으로 수행해왔던 것이라는 전제가 지속될 수밖에 없다(김경희, 2009).

“내가 밥도 해야 되지. 중간에 먹는 간식도 챙겨야지, 빨래를 다 씻고 널어야지, 저녁이 되면 또 끼니를 해주고...그러면 하루 종일 일하게 되지. 그래서 발바닥이 부어가지고...6달 동안 서있어서. 일요일에 내 집에 돌아가려고 했는데 걷지도 못하겠는 거야.” (사례5)

“그냥 할머니의 손이 되고 발이 되어줘야지. 아침에 세수시켜드리고, 하루 세끼 식사를 챙겨주고, 소변을 받고, 목욕시켜드리고...심부름도 해드리고, 움직일 때 모시고 그래야지...” (사례7)

기존연구에 의하면 돌봄노동의 직업특성상 업무범위와 업무강도에 대한 측정이 모호하기 때문에 행정적인 관리감독의 사각지대에 위치해 있고 노동자체가 단순노무로 저평가되고 있다. 이는 어찌 보면 입주돌봄노동의 직업특성상 이용자의 개개인의 요구 그리고 가정환경 자체의 차이로 인해 돌봄노동자들의 업무범위가 다르게 나타남과 동시에 일터가 사적영역인 개인집이라 행정 또는 조직차원의 규제와 관리감독이 관여하기 힘들기 때문이다. 이와 같은 업무내용의 복잡다양성과 업무경계의 불명확성은 노동자들의 역할모호성과 역할갈등을 야기하여 심리적 불안을 가중시키고 있다. 실제노동과정에서 노동자들은 종종 고용주가 자의적으로 업무범위를 확대하거나 제3자(돌봄이용자와 고용주를 제외한 기타 가족구성원들)로부터의 ‘예상 외’의 노동을 강요받는 상황에 직면하여 불만

과 당혹감을 느끼고 있다. 연구참여자들의 진술을 근거로, 돌봄노동자들이 자신이 인식한 ‘업무범위’를 벗어난 일을 강요받을 때와 고용주 또는 돌봄이용자 이외의 제3자의 개인적 욕구와 지시에 직면했을 때 짜증, 불만 등 부정적 감정을 불러일으키게 된다. 다음의 사례들은 이러한 현실을 잘 대변해주고 있다.

“청소도 해야 되고 빨래도 씻어야 되고, 할머니 몸이 안 좋아서 간호를 해야 되고 심부름을 다 해줘야 되고... 내가 병간호로 들어갔는데, 어느새 그 집안 청소랑 다른 식구의 심부름도 하게 되는 거야. 내가 아무리 복무(서비스)하는 사람으로 들어갔다 해도, 이렇게 막노동까지 하는 사람이 아니라고...그래서 주인하고 심각하게 생각 해달라고 말했지. 이런 일이 두 번 더 있으면 못하겠다고.” (사례6)

“어느 날 그 집 며느리하고 싸운 적이 있지. 내가 할머니의 가정부로 들어왔는데, 아무렇지도 않게 나한테 와서 이것저것 시키더라구...그때 어찌 억울하고 화가 나던지...” (사례8)

상기와 같은 현상이 나타나게 된 근본적인 원인은 현재까지 돌봄노동자의 역할과 업무범위를 명확하게 규정되지 않았기 때문이다. 일반적으로 노동을 실행하기 이전에 고용주와 노동자들은 흔히 구두계약의 형식으로 돌봄노동자의 업무범위를 규정짓고 있는데, 한편으로 돌봄노동자들은 본인을 돌봄이용자의 수요를 충족시키기 위해 고용된 존재라고 인식하고 고용주의 요구사항과 돌봄이용자의 개인수요를 제외한 제3자의 개

인서비스 수요와 지시에 대해서는 ‘사전협약’에 어긋난다고 판단하여 이에 대응하거나 책임질 필요가 없다고 생각하고 있다. 다른 한편으로 인터뷰내용에서 직접적으로 나타나지 않았지만 고용주를 비롯한 가족구성원들은 돌봄노동자의 업무를 돌봄이용자에 대한 일만이 아니라 전 가족을 위한 것으로 오인하고 있는 경향이 존재하고 있다. 그들은 노동자들의 ‘특정된 서비스’가 아닌 ‘사람 그 자체’를 돈으로 구매했다고 인식하고, 자신의 요구에 대해서 거부할 권리가 없고 뭐든지 받아줘야 하는 것을 당연시하고 있다. 바로 이 점이 돈을 주고 ‘특정 서비스’를 구매하는 일반적인 대인서비스와 가장 큰 차이점이기도 하다. 그러므로 고용관계가 성립된 이후, 노동자들이 노동을 수행하는 과정에서 고용주와 노동자지간의 예상 또는 기대의 불일치로 인해 노동자들이 이익손해를 감지하게 되어 내부적 갈등과 모순으로 이어지고 있다. 물론 권력관계에서 고용주의 절대적인 권위에 비해, 법적 경제적으로 의존도를 보이고 있는 노동자 본인한테 불이익이 돌아간다는 두려움 때문에 대부분의 경우 돌봄노동자들은 상대방의 부당한 요구에 저항하기 힘들고 유순한 태도로 순응하고 있는 것으로 나타난다.

3.3 사회적으로 저평가된 일자리

돌봄노동뿐만 아니라 모든 대인서비스 노동과정에서 자신을 향한 상대방의 태도와 대우에서 스트레스를 받기 마련인데, 그중에서 가장 대표적인 것은 무엇보다 직접적인 접촉과 교류과정에서 상대방으로부터 오는 각종 차별행위와 무시하는 태도이다. 실제로 노동현장에서 연구참여자들은 노동기간동안 가장 견디기 힘든 상황으로 고용주 또는 돌봄이용자들이 노동자 자신을 하인으로 취급하는 태도를 꼽았다(사례1, 사례3, 사례

4, 사례5). 이러한 경험은 어느 연구참여자들 막론하고 정신적인 힘듦과 서러움을 토로하는 과정에서 빠지지 않고 등장하였다. 특히 사례4의 진술에 근거하면 이러한 하인취급행위는 노동자들로 하여금 사회적 지위의 하향이동을 감지하도록 자극하게 되어 각종 육체적 증상을 동반한 정신적 고갈로 이어질 위험성이 존재한다.

“우리는 서로 존중하면서 괜찮게 지내는데, 다른 집들을 보니까 안 그런대. 식사도 주인이 먼저 먹은 다음에 따로 먹고 그래...그런데 나를 그렇게 대하면 못살 것 같아.” (사례1)

“그 할머니가 습관이 남을 시키고 그런 게 있거든...그래서 그때 힘들어서 때려치우고 나올까 생각을 했거든. 이거해, 저거 해 이런 식으로 말하면 나는 듣기에 좀 불편해. 어차피 말을 안 해도 내가 할 건데...어떤 사람들은 그걸 견디기 힘들어서 일을 그만두고 그러더라고요...” (사례3)

“일이 힘들 다기 보다는 뭐가 마음이 상한가면...나를 약간 하인취급 한다고 해야 할까...뭐 음식 같은 것도 좋은 게 있으면 나를 먹어보라는 말도 안하고 자기네들만 챙겨요. 그런 사소한 것들이 서운하고 마음이 상해...어느 집에 가든지 처음에는 다 그러더라고요. 내가 아무리 돈을 받고 일을 한다 해도, 나도 사람인데 인권도 있고, 평등하게 대해줬으면 좋겠는데....그냥 영화에서 그런 일들이 있는 가 했는데, 실제로 들어가 보니깐 영화랑 비슷하더라고요...가정 일을 해보면 그런 게 힘들

어. 그런 게 있으면 상처입고 열 받게 되고 그래서 다
관두고 나오게 되지.” (사례5)

“내가 아는 친구가 있는데, 처음 돌봄 일을 하는 애인
데. 그 친구가 일을 하다가 너무 스트레스를 받아서 어
느 날 만나본 게 두 눈이 부어가지고, 몸에서 막 열이
나고 그랬어요. 원래 중국 도시에서 살던 애가, 어디서
하인취급을 받아본 적 없던 사람이 이렇게 남의 시중
을 들어줘야 하니까 스트레스를 받아서 몸도 같이 망
가지더라구요.” (사례4)

위의 사례들에서 나타난바와 같이 노동자들은 대인관계에서 상대방의
무시하는 태도, 차가운 시선과 말투, 모욕적 언행 등에 상당히 민감한
반응을 보이고 있다. 그 이유에 대해서 사례6의 진술을 바탕으로 좀 더
자세히 설명하자면 돌봄노동자들은 노동시작 전 고용주로부터 “가족처럼
대해 달라” 는 기본요구를 받아들임과 동시에 “자신도 상응하는 대우를
받을 것이다” , 다시 말해서 정성을 베푸는 만큼 보상도 돌아오게 될 것
이라고 생각하며 돌봄이용자 및 가족구성원들과의 서로 존중하고 상호
신뢰하는 유사가족관계를 지향하고 있는 태도를 보이고 있다. 하지만 실
제 노동현장(가족환경)에 투입된 이후 기대와 다른 고용주 또는 돌봄이
용자들의 냉담한 태도에 심한 좌절감을 느끼게 된다.

“나를 고용할 때에는 나보고 가족을 대하는 마음으로
해줬으면 좋겠다고 했는데, 내가 아무리 가족같이 잘해
주면 뭐해. 그들이 나를 가족처럼 대해주지 않는데...무
슨 가족이 이랬소? 나는 거기서 완전 하인노릇을 하고
있어.” (사례6)

사실 오늘날 돌봄노동자들의 전신은 1990년대 산업자본주의사회에서 상층계급가정이 고용했던 ‘가정부’ 라고 볼 수 있다. 그 당시 자본주의의 계층의식이 사회적으로 만연되었기에 돌봄노동자와 고용주사이의 불평등한 권력관계가 지속되었고 ‘깨끗한 여주인’ 과 ‘더러운 하인’ 사이의 노동분업 속에 계급적 위계화가 반영되고 있었다(라셀 살라자르 파레냐스, 『세계화의 하인들』 2009). 특히 초창기 시절에 ‘가정부(지금의 입주돌봄노동자)’ 를 고용한 집안은 대부분 사회적 지위가 높고 경제적 여유가 많은 상류층의 가정이기에 ‘가정부’ 들은 노동과정에 상위계층의 차별과 억압을 받으면서 자신의 감정과 인격을 철저히 무시하는 것을 대가로 노동을 수행해왔다. 비록 시간이 흐름에 따라 돌봄노동의 가치가 재평가되고 여성들의 사회적 지위가 상승되면서 인격적인 모욕 또는 극심한 차별행위는 어느 정도 감소되었지만 돌봄노동자들의 노동에 대한 평가절하는 여전히 심각한 수준에 머물러 있고 ‘돌봄노동자=하인’ 이라는 인식이 한국인 가정에서 아직도 많이 남아있다는 것을 알 수 있다.

3.4 조선족 이주노동자의 신분

앞서 언급한 바와 같이 입주돌봄노동은 직무특성상 돌봄이용자(혹은 고용주)의 자택에서 그들과 여러 가지 일상생활을 함께 하면서 다양한 서비스노동을 수행하고 있다. 이에 따라 노동자들이 업무이외에 일상적인 생활측면에서 어려움을 느끼는 경우를 종종 발견할 수 있다. 특히 조선족 돌봄노동자들은 동포라는 신분 때문에 다른 외국인 노동자들에 비해 언어소통이 가능하고 생활문화가 유사하다는 이유로 한국인 고용주들에게 선호되고 있다. 그러나 실제 노동현장을 살펴보면 조선족 돌봄노동자들은 ‘한국인’ 의 문화생활관습과 가치관이 암묵적으로 전제되어 있는

가족 안의 ‘한국적인 것들’ 과 지속적으로 부딪치면서 생활하고 있다(박홍주, 2009). 구체적으로 사례6의 경우, 초반적응과정에서 언어소통과 음식문화차이로 인해 상호간의 모순과 갈등을 초래하여 적지 않은 스트레스를 받았다.

“처음에 내가 금방 일을 시작했을 때, 조선족 사투리를 쓰니깐 잘 못 알아듣더라구...그쪽도 한국말로 뭐라 하는데 영어 같은 게 나오면...하나도 알아 못 들겠더라구...그래서 처음에는 소통이 잘 안돼서 애를 많이 먹었지...나중에 많이 배워서 나아졌지만...(중략)...김치찌개도 할 줄 잘 몰랐거든. 우리네는 국을 많이 끓이잖아. 그래서 처음 끓여서 밥상위에 올려놨는데, 먹어보고 소리를 지르는 거야. 아줌마, 이게 어디 김치찌개야, 김치국이잖아. 이런 것 때문에 잔소리를 들을 때마다 열이 확 올라오는 거야...” (사례6)

언어문화차이 이외에도 조선족 노동자들은 자신의 출신과 신분에 대한 상대방의 편견으로 일상적인 생활과정에서 불편함을 느끼고 있다. 이 현상은 아래 사례들의 진술에서 잘 드러나고 있다.

“가만 보면 기본적으로 우리를 낮게 보는 게 있어. 중국 사람이라고, 조선족이라고...뭐 청소기계를 쓰는 게 처음이지 않냐? 라든가...중국에서는 이렇게 귀한 음식 먹어본 적이 없지 않냐...나도 무슨 시골에서 온 사람도 아니고, 별일이 아닌데 괜히 열 받는 거야.” (사례7)

“동포를 자꾸 도둑놈인가 생각하더라고...자기 물건이

뭐가 없으면 우리부터 의심하는거야. 뭐 봤냐고...나는 그게 너무 스트레스 받더라고...어디에 와서 도둑놈으로 취급 받고 그러겠소, 지금도 조선족에 대해 그런 생각을 갖고 있는 사람들이 많아.” (사례10)

연구참여자들 중 특히 사례10의 진술을 근거로 이주자 신분의 돌봄노동자들은 노동과정에서 흔히 경험하게 되는 고용주 및 가족구성원들과의 모순과 갈등을 출신국에 대한 편견과 차별로 해석하는 경향을 보이고 있다. 무엇보다 노동자들은 자신을 도둑놈으로 의심하는 상대방의 태도나 행위에 비인간화를 경험하게 되어 좌절, 실망감을 넘어 극심한 분노를 드러내고 있다.

요컨대 노동자들이 일터에서 경험하게 되는 각종 정신적 스트레스를 유발하는 주된 요인은 아래의 네 가지로 요약할 수 있다. 열악한 노동조건으로 인해 고도로 통제된 사생활, ‘가정’이라는 사적인 노동환경이 초래한 역할모호성과 역할갈등, 사회적으로 저평가된 일자리로 인해 지각하게 되는 사회적 지위의 하향이동 등 돌봄노동의 성격과 일자리 특성에 따른 객관적 요소와 더불어 조선족 이주여성이라는 신분과 연결된 언어 및 문화생활차이와 출신국에 대한 편견문제 등 주관적 요소가 포함되었다. 이밖에도 연구참여자들의 인터뷰자료를 바탕으로, 상기에서 제시한 스트레스를 초래하는 요인들은 돌봄노동과정에서 불시적(不時的)으로 또는 동시다발적으로 나타나고 있으며 돌봄노동 자체특성인 관계의 지속성과 맞물리게 되어 만성적인 특징도 보이고 있다. 이렇듯 강도 높은 만성적 스트레스는 노동자들의 신체적·정신적 피로감을 누적시키고 제공하는 서비스 질의 하락으로 이어지게 된다.

제4장 조선족 돌봄노동자들의 감정관리 및 대응

4.1 감정관리의 필요성

인터뷰를 통해 드러난 바와 같이 연구참여자들은 돌봄노동에 종사함에 있어서 가장 힘든 부분이 노동과정에서 경험하는 정신적 스트레스를 감수하는 것이다. 인터뷰내용에 의하면, 노동자들은 돌봄노동에 대해 직업태생으로 ‘참고 견디는 일’로 인식하고 있고 노동과정에서 비일비재로 발생하는 사소한 충돌과 갈등에 대해 힘든 내색을 하지 않고 이제는 당연하듯이 받아들이고 있는 태도를 보이고 있다. 이는 노동자들의 개인이력, 노동경험 등과 상관없이 공동으로 발견되었고 돌봄노동분야 뿐만 아니라 일반 서비스직종에 종사하는 노동자들의 공통된 특성이기도 하다. 다시 말해서 대부분의 경우 노동자들은 노동과정에서 심리적·정신적인 어려움을 직면하게 되는 순간에 ‘참고 인내하는’ 단순하고 일면적인 방식으로 묵묵히 견뎌내고 있다. 이처럼 노동자들이 노동과정에서 화를 내려고 해도, 부당한 대우를 받아도, 자존심이 상해도 표정으로 감정변화를 크게 드러내지 않는 이유를 살펴보면: 가장 먼저 돌봄노동자의 성격특성, 예를 들어 서비스에 적합한 성격(온화함, 인내심 강함)을 꼽을 수 있다(사례2).

“나 같은 경우에는 원래 화를 좀 안내는 성격이라 웬만해서는 다 넘어가는 편이요. 그리고 보니 이 일에 적합한 사람이 있거든. 어떤 사람은 조금만 불편하고 그러면 그걸 못 참고 그만두고 나가더라구.” (사례2)

물론 노동자 본인의 성격특성이 어느 정도 노동자들의 감정분출을 가로막는 요인으로 작용하기도 하지만 무엇보다 노동자들은 경제적 소득을 포함한 자신들의 다양한 이익을 보장하기 위해서 어떻게든 부정적인 감정을 다스리고 돌봄이용자/고용주를 비롯해 친족관계가 있는 가족구성원들과의 정면충돌을 최대한 회피하려고 한다. 그것은 조선족 입주돌봄노동자들의 일반적인 구직경로, 즉 노동자들이 대체로 비공식적인 경로를 통해 고용되었기에 돌봄이용자(또는 가족구성원)가 노동보상을 지급하고 있는 고용주신분도 겸임하고 있다는 점이 크게 작용하고 있기 때문이다. 이는 특히 노동초반에 가장 두드러지게 나타나고 있는데, 구체적으로 노동자들은 고용주의 가정에 편입된 직후 ‘서로 알아가는’ 초반탐색단계에 머무르게 되면서 친밀한 유사가족관계보다 공적인 고용관계의 성향이 더 강하게 작용된다. 따라서 노동보상 및 고용지속여부에 관해서 절대적 결정권을 소유하고 있는 돌봄이용자/가족구성원이기에 가령 부당한 요구나 대우를 보여주어도 저항하고 거절하기가 쉽지 않았고 스스로 내면화하는 방식을 통해 상대방의 일방적인 권력행사를 받아들이게 된다.

“아줌마는 어찌고저찌고 할 때마다 화가 막 나지. 중국 같으면 그저 맞붙어서 따지고 그러겠는데...여기는 뭐 어찌겠소, 그저 참고 ‘예, 알겠습니다.’ 하고 넘어가지. 거기서 도리를 따지면 안돼요. 그저 알겠다고 할 수 밖에 없어요, 따져봤자 내가 불리하지.” (사례4)

“힘들어도 계속해야지, 돈을 벌기 위해 어쩔 수 없지. 아니면 즉시로 그만두고 그럴 수 있는데...” (사례3)

실질적인 금전적 소득이외에도 노동자들은 노동과정에서의 일상적인

편리와 혜택을 향유할 수 있는 잠재적인 이익 때문에 한결같이 ‘웃는 얼굴, 상냥한 태도’를 보이면서 좋은 표현으로 돌봄이용자 및 고용주들의 인정과 신뢰를 얻고자 노력한다. 일례로 사례1의 경우는 고용주와 친밀한 관계를 형성한 덕분에 임금이 인상됨과 동시에 사적인 관계에서 정으로 베푸는 추가적인 물질적 혜택을 얻게 되었다. 그의 진술에 근거하면, 노동과정에서 경험하는 각종 스트레스를 참고 견뎌내는 것은 상호간 신뢰관계를 구축하기 위한 일종의 감정투자로 인식하고 있다. 사례9는 안정된 고용관계와 한국에서의 장기체류를 보장하는 비자의 변경은 고용주의 협조에 의존해서만 달성할 수 있기에 어떤 대우에도 불구하고 영주권이 부여될 때까지 고용관계를 유지하려고 한다.

“그동안 내가 표현이 좋고 하는 일도 예전보다 많은 거 알아줬는지 월급을 조금 올려줬어. 160만에서 180만으로...그리고 추석명절이 되니까 수고했다고 나한테 과일세트를 선물로 주면서 가족들과 나누어 먹으라고 그러더라고. 그때마다 내가 괜히 고생한 게 아니구나 싶었어. 평소에 불만이 있어도 내가 많이 참고 이해하고 그러면 언젠간 상대방도 알아봐주고 인정받을 수 있는 거야.” (사례1)

“내가 지금 H-2(방문취업)비자라서, 단기체류밖에 안 되는데, 주인이 내가 일 잘하고 태도도 좋으니깐 좀 더 오래하라고 그러더라고. 나중에 기회를 봐서 내 비자를 장기체류¹³⁾로 변경시켜주겠다. 그래서 힘들어도 (비자

13) 법무부 출입국외국인정책본부의 규정에 따르면, 방문취업자격으로 최초입국한외국인은 입국일 또는 체류자격변경일로부터 3년까지 체류를 허가할 수 있고, 최초3년 체류 후 완전 출국하여 재입국한 경우 소지한 방문취업사증의 유효기간 만료일까지 체류허가 할 수 있다. 하지만 체류 중 제조업, 농축산업, 어업, 간병인, 가사보조인 분

변경 될 때 까지) 좀 더 하려고.” (사례7)

이밖에도 노동자들이 쉽게 이직을 선택할 수 없는 이유로 자신의 능력에 대한 평가저하가 두렵거나 조선족 공동체사이에서의 이미지를 지키기 위한 것도 있다. 이러한 부분에서는 백화점 판매여직원이나 호텔종사자, 병원간호사 등 여타 서비스직종과 마찬가지로 근무실적이나 인사평가에 대한 두려움으로 인해 참고 인내한다는 기존연구의 결론과 흡사하다(윤영삼 외 2016; 김현옥, 2013; 강현진, 2016).

“일을 잘하면 한집에서 오래하게 되지. 못하면 사람을 또 자꾸 바꾸더라고...여기 사람들이 서로 믿어야 되잖아. 그리고 소개를 해주는 사모님들이 그 집에서 오래 했으면, 우리 아줌마 괜찮더라....뭐 이런 얘기를 하면 나도 그런 기대를 저버리지 않으려는 그게 있거든..그래서 보통 2-3년씩 기본으로 하게 되지.” (사례2)

“처음에 들어가서 내가 뭐 잘못하면 잘리면 어쩌나 그런 생각은 별로 안했어. 다른 곳에 가면 되지...그런데 내가 여기서 친구들이 많잖아요. 그러면 내가 여기서 일을 하다가 잘려서 나갔다 한다면 그게 기분이 안 좋지. 그게 소문이 빨리 퍼지거든요. 그래서 되도록 오래하려고 그래요.” (사례4)

이처럼 대부분의 돌봄노동자들은 노동과정에서 정신적인 고통을 감

야, 동일업체에서 근무처를 변경하지 않고 4년 이상 계속 근무하고 본인과 국내에서 생계를 같이하는 가족이 3천만 원 이상의 자산을 보유하는 등 생계유지능력이 있으며 기술기능자격을 취득하거나 연간 소득이 한국은행 고시 전년도 일인당 국민총소득 이상인 자 등 상기 모든 요건을 갖추시 영주자격(F-5) 신청이 가능하다.

수해나가면서 일하는 가정에서 쉽사리 떠날 수 없는 상황에 처해있다. 노동과정에서 경험하는 스트레스를 해소하기 위해 노동시간 이외의 개인 사적인 여가시간을 이용하는 것은 돌봄노동자 뿐만 아니라 모든 노동자들의 일반적 특징이다. 입주돌봄노동자들의 경우를 살펴보면, 주 7일 중 5일 연속 돌봄이용자의 자택에서 근무·생활하여 주말 2일 동안의 휴식을 취할 수 있다. 따라서 이 기간 동안 가족, 친구 또는 동료들과의 교류를 통해 그동안 쌓아왔던 부정적인 감정을 토로하거나 여러 가지 여가 생활을 즐기는 방식을 통해 노동과정에서 경험하는 정신적 스트레스를 경감하고 있다.

“지금 조선족들이 한국에 많이 나와있잖아, 그래서 어떻게 연락이 닿다보면 고향친구들이나 동창들이 여기에 많이 있어. 가끔씩 정기적으로 모임을 통해 등산도 하고 서로 이야기도 나누고 그래. 그러면서 동창들과 만나서 수다를 떨게 되지. 뭐 돌보미를 하면서 살도 많이 빠졌다...라는 식으로 한바탕 분풀이도 하고...반대로 나도 그들의 고민도 들어주고, 서로서로 이렇게 도와주면서 이겨내는 거지.” (사례6)

“여기 주민동네에서 오래 일하다보면 돌보미들끼리 알고 지내게 돼. 누가 조직하는 사람이 한명이 있어서 서로 연락도 하고 한 달에 한번씩 같이 모여서 밥도 먹고 그러지. 그래서 너는 어떠냐...나는 이래서 힘들다...이런저런 얘기를 나누게 되지. 앉아서 들여보면 정말 심한 분들이 있지. 나 같은 정도는 아무것도 아니더라고.” (사례8)

보다시피 입주돌봄노동자들에게 있어서 다른 조선족들과 함께 보내는 시간은 장기간의 강도 높은 스트레스 속에서 벗어날 수 있는 숨통이 트이는 순간이다. 하지만 인터뷰자료에서 간접적으로 드러나듯이 이러한 방식을 통해 스트레스를 해소하는 노동자들은 일반적으로 한국의 체류기간이 길거나 안정된 체류조건으로 한국생활에 익숙해지고 공동체 네트워크가 비교적 발달한 경우에 해당한다. 자신과 친밀관계를 자랑하는 제3자에게 고충을 털어놓는 과정을 통해 노동자들은 어느 정도 누적되어 있는 스트레스를 경감할 수 있고 정신건강에도 유익하다. 그러나 유념해야 할 사실은 이러한 대처방식이 실질적인 문제해결을 비롯해 노동자들과 고용주 및 돌봄이용자들과의 관계개선에 영향을 미치지 못하고 있다. 앞서 언급한바와 같이 입주돌봄노동의 노동조건 상 장기간동안 고용주 및 돌봄이용자와 동일한 생활공간을 공유하고 그들과의 반복적이고 밀접한 신체접촉이 지속적으로 요구된다. 따라서 일반직종의 노동자들에 비해 외부환경과 제3자의 도움에 의존하는 기회와 공간이 상실하게 되어 노동과정에서 경험하게 되는 부정적인 감정을 스스로 통제하고 관리할 필요성이 생기게 되었다.

본 연구의 인터뷰참여자들은 이토록 열악한 근무환경에서도 놀라울 만큼 감정이입을 잘하고 적응을 잘 한 사람들이다. 그들은 장기간동안 지속되는 노동과정에서 반복적으로 경험하게 되는 짜증, 분노 등 부정적인 감정을 조금이나마 억제시키고자 노동과정에 터득한 학습경험을 통해 실제로 느끼는 감정과 표현행위사이의 괴리를 좁힘으로써 스트레스를 경감하고 있다. 물론 초반에 있어서 그들도 이런저런 힘든 과정을 경험하게 되면서 정확히 어떤 감정을 가져야 하고 어떻게 대응해야 하는가를 알아내야 하는 과제에 직면하여 당황스러운 태도를 보여주었으나 시간이 지남에 따라 그들은 자신의 방식에 따라 스스로 노하우를 찾아냈다. 이

들의 노하우를 고찰하기에 앞서 일단 과연 노동자들은 노동과정에서 부정적인 감정을 지각하게 되는 시점에 주요하게 어떤 방식으로 통제하고 관리하고 있는가에 대해 살펴보았다.

4.2 감정의 통제 및 관리방법

인터뷰자료에 의하면 연구참여자들은 반복적이고 지속적인 정신적 스트레스를 감수하는 노동과정에서 본인의 학습경험을 바탕으로 여러 가지 부정적인 감정을 통제하고 다스리는 방법을 터득하여 순간적인 고통을 줄이고 있다. 연구참여자들의 개인특성과 처한 상황이 다름에 따라 감정을 통제, 관리하는 방법도 다양하게 나타나는데, 구체적으로 살펴보면:

첫째, 돌봄이용자 또는 가족들의 행위, 예를 들어 까다로움, 짜증 등 태도에 대해 긍정적인 해석을 가하는 방식이다. 즉 스트레스를 받는 원인이 자신에게 있다고 생각하지 않는 것이다. “오늘 기분이 안 좋아서 그러겠지, 나를 무시해서 그런 건 아닐 거야”, “몸이 불편하고 뜻대로 안되니깐 성질낼만하지” 라는 생각을 하면서 노동자들은 자신의 상황을 그냥 받아들이며 스스로를 위로하고 순간적인 분노의 감정을 억누른다. 이것이 실패할 경우에 “나는 언제든지 나갈 수 있다”, “원하는 때에 미련 없이 그만두고 나오면 된다.” 는 생각으로 한발 뒤로 물러나서 자신한테 여유를 주는 방식으로 전환한다(사례1, 사례3).

“실제로는 내 가족이 아니잖아요. 뭐 내가 싫으면 나가면 되지. 미련이라는 게 없잖아. 자식과 부모는 그렇게 못하는데, 나는 당신이 하는 꼴이 보기 싫고 그러면 훌 내버려두고 나가도 나는 아무런 손해도 없지. 조금

이라도 힘들면 그 생각을 하게 되더라고...” (사례1)

“나는 식사자리 같은 건 따로 먹어 라고 그러면 일을 그만두려고...나는 사람과 사람 사이가 평등한 걸 좋아해. 그래서 나는 지금 일하고 있는 집이 좋아. 내가 뭐 하인하러 온 게 아니니깐. 내가 너희 집을 도우는 사람이고 너희들은 내가 필요해서 쓰는 거지...일단 무시당한다고 느껴지면 즉시로 그만두지.” (사례3)

둘째, 돌봄이라는 직업을 재정의 함으로써 허위와 자존감에 관련한 문제를 해결한다. 대체로 “내가 지금 돈 때문에 하는 거 아니야...” 라는 생각을 통해 감정노동을 사실로 간주하고 받아들임으로써 스스로의 정신적 움직임을 통해 역할몰입에 ‘필요한 감정’을 생산하고 있다. “진짜 내 가족이라고 생각하면서...” , “언니 집, 오빠집이라고 생각하면서” 등 표현들로부터 나타나듯이 이 시점에서 노동자들은 일종의 직업으로서 도구적인 차원에서 서비스를 제공하는 것이 아니라 ‘가족의 일원’이라고 생각하는 감정이 필요한 것을 스스로 감지하고 그러한 감정을 생산하려고 노력하고 있다(사례2).

“일이라고 생각하기보다 그냥 내 언니 집, 내 오빠집이라고 생각하면서 도와준다...이렇게 생각하면서 일을 해야지. 그냥 내가 돈을 받고 대충하루 보내면 되지... 이런 생각으로 하면 절대 안 되거든. 다르게 생각하면 좀 덜 힘들고...하...내가 오늘 돈을 벌어야겠다..이렇게 생각하면 맥이 떨어져서 못하거든.” (사례2)

셋째, 사례5의 경우에는 영유아와 함께 하는 일상 속에서 즐거움과

보람을 느끼게 되면서 친밀한 관계를 구성하여 자발적인 의지로 친절을 베풀고 있다. 이 과정에서 노동자는 일에 대한 성취감을 지각함으로써 긍정적인 감정을 생산하여 부정적인 감정을 통제하고 있는 것으로 판단된다. 또한 사례1의 경우, 현 시점에서 힘든 상황에 직면하게 되었을 때, 과거에 경험했던 즐거운 ‘추억’을 회상하는 방식을 통해 긍정적인 감정을 불러일으킴으로써 부정적인 감정을 상쇄시키고 있다.

“일이 힘들긴 해도, 애랑 같이 있으면 그래도 웃을 일이 많아...그런데 집에 있으면 웃을 일이 없어. 애들이 웃는 걸보면 너무 기쁜 거야. 내가 돈을 위해서 그런 느낌보다는 애들 때문에 떠나기 싫을 때가 있어.” (사례5)

“내가 처음에 이 일을 하면서 봐주던 애 사진이 지금도 폰에 저장해있어...거의 내가 키운 거랑 다름없지. 한동안 엄마보다 나를 더 찾았거든. 아직도 그 애가 내 이름을 기억하고 있대...(웃음)” (사례1)

넷째, 노동과정에서 가끔씩 ‘불쌍해서’, ‘안쓰러워서’ 등 노인이거나 가족구성원들에 대한 연민과 동정심을 기반으로 자신의 하고 있는 일에 대해 재정의의 함으로써 자신의 ‘힘듦과 어려움’에 정당한 해석을 가하는 방식도 찾아볼 수 있다. 특히 조선족 돌봄노동자들은 대부분 40-60세 중장년층 유부녀들로 구성되어있기에 위로 부모를 부양하고, 아래로 자식을 양육한 경험이 밀받침하게 되어 고용주가정에 편입된 이후 ‘공감대’가 형성되어 사례8처럼 때로는 본인의 자발적인 의지로 실제업무이외의 돌봄서비스를 제공하는 경우도 존재한다. “집에 있는 부모님이 생각나서...” , “나도 자식을 키우는 입장이라...” 등 생각을 앞

세우면서 봉사과 희생 등 도덕적 동기를 부여하는 것을 통해 노동과정에서 정서적 갈등을 완화하고 있다.

“주말에는 원래 쉬는데, 이 집 엄마도 어쩌다 쉬는데...그게 또 안쓰러워서 가끔씩 와서 좀 봐주고 그러지...뭐 애를 데리고 어디를 갖다오고 그러지. 그래서 애가 나를 더 좋아하는 것 같아.” (사례8)

“좀 가없다 할까...나도 사람이고 부모도 있는 사람인지라 동정심이 들어서...그저 열심히 보살피드리려고 하지.” (사례10)

상기와 같이 노동과정에서 불만, 소외 등 부정적인 감정을 지각하면 서도 노동자들은 이를 개인수준에서 내면화하여 상대방에게 한결같은 친절함을 베풀고 있다. 하지만 이러한 심층적 관리방식은 노동자들의 상당한 심리적 에너지와 신체적 노력을 소비하게 되기에 노동의 지속기간이 길수록 노동자들은 자신의 실제 감정을 숨기기가 더욱 어려워며 따라서 감정표현규범을 지키지 못할 가능성이 증가하게 된다고 지적되었다(혹셀드, 1983). 또한 이와 같은 스트레스에 대처하는 비가시적인 저항방식은 힘든 순간을 일시적으로 회피하였을 뿐 문제의 해결에 도움이 되지 않고 돌봄노동과정에서 노동자들의 정서적 갈등을 적절하게 해소하지 못하고 있다. 더구나 노동기간이 지속됨에 따라 여러모로 부정적인 정서를 불러일으키는 상황이 반복적으로 발생하게 되는 것으로 예측하고 있는데, 만약 이런 행위가 영구적으로 지속되면 언젠가는 노동자들은 스트레스와 정신적 피로가 누적됨에 따라 직무소진을 유발할 수 있다.

4.3 감정의 분출과 표현방식

일반서비스직종에서 대상자와의 일시적이고 단발적인 접촉에 반해 장기간 동안 고용주, 또는 돌봄이용자와 밀접하게 접촉하는 돌봄노동의 특성으로 인해 노동자들의 ‘참을성’ 과 ‘친절한 감정’ 은 언젠간 소진되기 마련이다. 특히 입주형 돌봄노동자인 경우, ‘쉼터와 일터’ 의 시공간적 구분이 불분명하여 노동자들은 역할분리가 형성되지 못한 상태로 고용주와 장기간동안 면 대 면으로 접촉하게 되어 의도적인 감정관리 지속시간이 길어지면서 자신의 실제 감정을 숨기지 못하고 분노조절에 실패할 가능성이 증가하게 된다. 그러므로 노동자들이 자신한테 반복적으로 감정통제, 감정관리를 강요하게 되면 주의력과 감정적 지구력이 어느 한 순간 한계에 도달하게 되어 더 이상 자신의 실제감정을 통제하지 못하는 것은 어찌 보면 인지상정이다. 이 시점에서 노동자들은 더 이상 자신의 처한 상황에 대해 수동적으로 묵인만하는 것이 아니라 적극적인 저항행위를 보이게 된다. 이는 구체적으로 아래와 같은 두 가지 표현방식으로 귀납할 수 있다.

첫째, 자극적인 방식으로 상대방을 향해 분노를 표출한다.

인터뷰를 통해 노동자들이 일정기간동안 돌봄 일을 지속하게 되면 분노와 짜증 등 부정적인 감정을 주체하지 못하고 상대방을 향해 그대로 분출하는 상황이 종종 발생하게 되는데, 이런 경우에는 노동자들은 돌봄이용자, 가족구성원과의 정면충돌을 통해 노동과정에 따른 정신적 고통을 줄이고자 한다(사례4, 사례5, 사례6).

“한번은 그 집에 딸하고 싸운 적이 있었어요. 얼마나 잔소리를 심하게 하든지...그래서 어느 날 참다 참다 짜증나서...아, 고모 한번 말하면 됐지 몇 번 말하는가... 그러더니 고모가 ‘이 아줌마 어디다 대고 이러는가!’ 라고 소리를 지르더라구요. 그때는 뭐 그만두면 끝이지 그런 생각하곤 했죠. 내가 일을 하는데서 할 말도 못하면서 그러겠는가, 내가 할머니 아줌마지 고모 아줌마가 아니잖아요.” (사례4)

“어느 한번 크게 마음을 상한 게 할머니가 어찌다가 나한테 화를 냈는데, 하는 말이 아줌마가 어땡고, 이게 아줌마 집이냐고 그런 말을 하는 거야. 내가 반찬을 할 때 그 집에서 써준 레시피가 있거든. 그대로 보고 했는데, 입맛이 안 맞았나봐. 사실 사람마다 손맛이라는 게 틀리잖아. 그런데 화를 내면서 내 마음대로 했다고 말이 없다고 성질을 내더라고. 그래서 내가 못 참고 나도 몇 마디 질렸지. 한두 번 참고 그랬는데, 더 이상은 못 참겠더라고...나도 한계가 있지.” (사례5)

“사실 나도 좀 욕하는 그런 게 있어서...어느 날 내가 주방에서 요리를 하다가 후추가루 냄새 때문에 재채기를 했어. 그러더니 거실에서 아줌마, 주방에서 재채기를 하면 어찌냐! 하고 소리를 지르는거야, 그래서 내가 더 이상 참고 넘어가면 안 되겠다고 생각하고 맞질렸지. 내가 그만두면 그만두었지 그런 생각하고... ‘사장님, 저 그렇게 무식하고 기본 갖추지 않은 사람이 아니예요! 분명 손으로 막고 했어요!! 이런 일을 당한 게 한, 두 번이 아니었어요. 처음에는 참고 ‘네, 알겠어

요.’ 하고 꼭 참고 넘어갔지만, 계속 그러니깐 나도 안
되겠다 싶어서 질러버렸지.” (사례6)

연구참여자들의 진술을 근거로, 노동자들의 이러한 돌발행위는 결코 순간의 반응이 아닌 그동안 누적된 스트레스가 결합된 산물로 판단한다. 특히 초반적응단계에서 노동자들은 필연코 직면하게 되는 기대와 다른 가족성원들의 차별적 대우, 생각보다 적응하기 힘든 한국인의 언어와 생활문화관습 등 다양한 문제들이 동시적으로 다발하게 되어 정신적으로 심각한 스트레스를 받게 된다. 노동자들은 여태까지 해왔던 듯이 실제감정을 억제하고 스스로 각종 암시를 가하면서 감정을 관리하는 방식으로 대응해왔으나, 좀처럼 개선되지 않는 열악한 노동환경과 상대방의 태도 및 대우에 대해 좌절과 실망감을 느끼게 되어 여태까지의 누적된 스트레스와 맞물리게 되어 어떤 우연한 사건(주로 인권이나 자존심이 심하게 침해를 받았다고 인식될 때)을 계기로 상처를 크게 받고, 분노조절에 실패하게 된다. 이는 한편으로 노동자개인이 가진 고유의 성격(성질이 급함, 참을성이 부족)과 감정관리의 기술경험이 부족한 원인도 있지만 다른 한편으로 고용주 또는 돌봄이용자와의 적절한 소통방식이 이루어지지 않았다는 점을 시사해주고 있다.

둘째, 차분한 대화방식으로 상대방에게 어려움을 호소한다.

일정한 수준의 친밀한 돌봄관계를 지속한 돌봄노동자들이 일단 불리한 상황에 처하게 되면 대화하는 방식을 통해 자신의 감정을 상대방에게 표출한다. 사례8의 경우는 노동과정에서 돌봄이용자로부터 스트레스를 겪은 뒤, 자신과 대화가 통하는 고용주(머느리)와 어려움을 호소하는 방식을 통해 실제심경을 토로하여 상대방으로 하여금 자신의 상황을 이해

하고 인지적 공감을 유발하여 자신의 처우개선을 요구하고 있다. 이같이 노동자들이 급한 마음을 가라앉히고 차분한 대화의 시간을 통해 갈등을 해결해나가는 방식은 대화양측의 긍정적인 관계형성을 전제로 하고 있다는 것을 추정할 수 있다.

“그냥 참으면 안 되더라고, 솔직히 내가 당할 때마다 이 집에서 계속 해야 되나 그런 고민을 많이 했어. 그래서 며느리하고 말했지. 너무 힘들다고...그렇게 속마음을 털고 말하니깐 그 후에 나한테 함부로 안 그러더라고. 그러니깐 속마음을 바로바로 말하는 것도 중요하더라고. 서로 풀고 그래야 편해져요. 나중에 많이 좋아졌어요. 그래서 나는 뭐가 있으면 대화를 해가면서 하도록 해.” (사례8)

인터뷰내용에 따르면 사례8과 같이 고용주한테 직접 어려움을 호소하는 방식이외에도 몇몇 노동자들의 보다 더 적극적인 대화방법, 즉 협상을 시도하는 모습도 찾아볼 수 있다(사례9, 사례10). Lee-Treweek (1997)의 분석에 따르면 이 경우의 돌봄노동자들은 친밀하고 사적인 돌봄과 관심을 통해 의존적인 돌봄이용자들의 행동을 통제하거나 거부할 재량권을 가지고 있으며 필요시 감정을 권력으로 활용하는 ‘감정권력’을 작동시키고 있다. 다시 말해서 돌봄노동분야에서 노동자와 이용자의 관계는 일반 서비스업에서 고객이 가치를 지불하고 서비스를 구매하는 것을 통해 절대적인 존재로서 간주되는 일방적인 권력관계와는 다르다는 특성이 크게 작용하고 있다. 돌봄노동자들은 신체적, 인지적으로 약자이자 의존자인 영유아, 노인과의 장기간의 접촉과 교류를 통해 이들의 일상생활에 지속적으로 관여하면서 그들의 생리적, 정신적 욕구를 충족시

키는 중요한 존재로 거듭나게 되고 노동자들은 장기간의 접촉·교류과정에서 통해 자신의 존재가치를 대해 확신을 갖게 된다. 바로 이 시점에서 돌봄이용자와 가족들은 이들에게 의존할 수밖에 없는 권력의 상호성을 띄게 된다. 그러므로 노동자들은 정서적 어려움과 이익문제에 직면하였을 때 자신의 가치를 두고 적극적으로 자신의 권익을 추구하고자 한다. “계속 이러면 못하겠어요.”, “저는 안 되겠어요, 다른 사람 알아보요.” 등 표현으로 본래 노동자가 스스로 알아서 해결하던 문제를 고용주에게 돌리면서 노동과정에서 적극적인 관계를 주도하고 있다.

“그 할머니 성격이 원래 까칠하고 그런 게 있어. 내가 쉬는 꼴을 못 보는 거 같아. 나도 사람인데 계속 그렇게 하인처럼 대하고 막말하고 그러면 정신적으로 너무 힘들어. 그래서 주인하고 딱 말했지. 이제 한번만 이런 일이 있으면 그만두겠다고...나도 아무리 돈을 벌려고 이 일을 한다고 해도 이 정도로 스트레스 받으면서 할 거까지는 아니거든.” (사례9)

“가끔씩 속상한 일이 생겼을 때 화를 안내고 존칭을 쓰면서 주인하고 바로바로 말해줘야 해. 아무리 화난다고 막 욕을 하고 큰소리치면 안 되거든...그래서 초보하고 베테랑이 차이가 나는 거야. 조금 시간이 지나면 노하우가 생겨서 적응 잘하지.” (사례10)

이상의 인터뷰자료에 따르면 차별한 대화를 통한 대처방식은 노동자들의 처우개선에 실질적인 도움이 되고 있다. 노동자들이 이러한 방식을 취할 수 있는 것은 한편으로 대화양측의 긍정적인 관계구성을 전제로 하

고 있기 때문이고 다른 한편으로 돌봄관계의 권력상호성이 이를 실현 가능케 하는 외부적 조건으로 작용하고 있기 때문이다. 다시 말해서 노동자들이 한 가정에 편입된 이래 돌봄이용자 및 그 가족구성원들과의 장기간의 접촉과 교류를 통해서 이들의 성격, 심리상태 및 돌봄수요에 대한 정확한 파악이 없다면 이행하기 힘든 것으로 추정된다.

4.4 긍정적 관계의 중요성과 영향요인

위에서 펼쳐왔던 논의를 종합해보면 입주돌봄노동자들은 노동과정에서 일상적으로 경험하게 되는 심리적·정신적 어려움에 직면하여 흔히 스스로 노력해서 감정을 억누르고 부정적인 마음이 들지 않도록 하는 등 다양한 감정관리방법을 활용하는 심층적인 내면화방식 또는 상대방의 연민을 자아내기, 협상을 시도하는 행위 등과 같이 직접적인 감정표출방식으로 대응가능하다. 이와 같은 기술적 요령은 주로 노동과정의 훈련과 경험을 통해 습득되는데, 본 연구의 인터뷰참여자인 조선족이주여성의 경우에는 물론 별도의 추가 교육이나 특수한 훈련을 받은 경우도 있지만(사례7, 간호사 경력) 대체적으로 특별한 직업훈련을 받지 않은 채 돌봄노동을 수행하고 있다. 그러므로 대부분의 조선족 입주돌봄노동자들에게 있어서 노동과정에서 겪게 되는 정신적 고통을 해소하기 위해 취한 다양한 감정관리 및 대응방식은 실제경험에 따른 사회적 기술과 크게 연관된다는 것을 알 수 있다. 이는 “오래하다 보면 요령이 생기지, 초짜들은 잘 안 돼.”(사례5) “처음에는 아무것도 모르는 상태로 들어갔으니까 정신적으로 많이 힘들었는데, 이제는 적응 잘해.”(사례4) 등 연구참여자들의 진술에서도 살펴볼 수 있다.

한편, 돌봄노동에 관한 기존연구에 따르면 돌봄서비스는 서비스이용

자와 노동자 간의 상호작용과 신뢰관계가 무엇보다도 중요한 노동으로써 돌봄노동자가 제공하는 서비스 질의 향상에 핵심요인으로 작용하고 있다 (김송이, 2012). 이는 돌봄서비스 이용자의 만족도가 신뢰관계의 영향을 받고 있다는 것을 뜻하는데, 또 다른 의미에서 노동과정에서 상호간의 신뢰관계가 형성되었을 때 노동자들의 질 좋은 서비스를 이끌어낼 수 있음을 일컫는다. 이 점은 특히 연구참여자들의 인터뷰과정에서 확연히 드러나고 있다. 노동자들이 소위 말하는 적응을 잘하는 요령이나 노하우는 경험을 바탕으로 하고 있는 기술적인 측면도 포함되겠지만 가장 중요한 것은 구체적인 상황에 맞춰 적절한 감정관리방법을 활용하여 힘든 상황을 참고 견뎌내는 과정에서 고용주 혹은 돌봄이용자와 긍정적인 관계를 구축하는 것이다. 돌봄노동자들은 바로 이러한 긍정적인 관계를 활용해서 스트레스를 초래하는 각종 불편한 상황을 극복하려고 한다. 연구참여자들의 인터뷰자료에 근거하면 노동자들의 인식기준에서 이러한 긍정적 관계를 구축하였다는 표징은 바로 가령 노동자들이 감정관리를 포기하거나 분노조절에 실패할 시 가족 내에서 대화로 소통하여 ‘자기 편’을 들어줄 수 있는 상대가 존재한다는 것을 가리킨다. 앞서 사례분석에서 밝힌바와 같이 장기간의 관계적 노동을 기반으로 하는 돌봄노동의 특성상 일반노동자들과 달리 감정을 적절하게 분출할 수 있는 기회가 많이 주어지지 않은 탓으로 감정관리를 위한 노동자의 집중력과 감정지구력은 어느 순간 한계에 도달하게 된다. 이 경우 가정구성원들 중 마음을 터놓고 대화할 수 있는 상대의 존재는 매우 중요한 작용을 하게 된다. 한마디로 노동과정에서 돌봄이용자 및 가족구성원은 노동자들에게 스트레스를 가하는 원인이기도 하지만 다른 한편으로 정서적 고통을 해소하는 잠재적인 원천으로 작용하기도 하다. 이와 같은 대화상대는 바로 돌봄관계의 지속을 전제로 구축된 ‘인정’ 과 ‘믿음’ , ‘신뢰’ 를 특징으로 하

고 있는 긍정적인 관계를 통해 이루어지고 있다.

“오래하니깐 인정받은 거지, 그러니깐 진심은 통하는 거라고...나중에 친해 진 다음에 온 집의 스트레스를 나한테 털어놓소. 비밀스러운 일도 나한테 말하고...” (사례7)

“믿음이 중요해, 계속 의심하고 남처럼 대하면 서로가 불편해져. (중략)...딸이 결혼하게 돼서 일을 그만두게 됐는데, 그 집에서 굉장히 아쉬워하더라고...어찌다가 서로 친해지고 그랬는데...그래서 언제 다시 (한국에) 올 생각이 있으면 꼭 연락하라고 그러더라고...” (사례10)

“오래한다는 게 마음이 서로 맞다는거지. 그 사람들이 나를 인정하고 믿어주고 나도 적응하고...그러면 자연스레 오래갈 수 있지.” (사례9)

상호간의 긍정적인 관계형성은 서비스 질의 향상에 정의 영향을 미치게 됨으로 노동자 자신은 물론 돌봄이용자 및 고용주도 희망하고 있는 바이다. 하지만 이러한 긍정적인 관계까지 도달하는 과정은 나름의 시간과 노력이 필요한 것은 명백한 사실이고 현 시점에서 ‘좋은 주인을 만나는 것’이라는 막연한 기대감과 노동자 본인의 개인역량에 의존할 수밖에 없는 실정이다. 노동자들의 스트레스에 대응하는 방식이 다름에 따라 긍정적 관계의 구축에 영향을 미치는 일례로, 앞서 자극적인 방식으로 상대방을 향해 분노감정을 분출한 사례6의 이어진 진술에 의하면 그가 돌발행위를 행한 이후 일시적인 쾌감을 얻음과 동시에 상대방으로부터의

거리두기를 경험하게 되었다고 밝혔다. 그러므로 노동자들의 부적절한 대응방식은 결코 서로간의 긍정적인 관계의 형성에 부정적인 영향을 미치게 된다.

“한번 지르고 나니까 그 이후부터는 나한테 막 뭐라고 하지 않더라고...같이 있는 동안 대화도 별로 안 해. 나도 그냥 내 앞의 일만하고 그러지.” (사례6)

뿐만 아니라 노동자의 입장을 두고 보았을 때, 긍정적 관계의 형성을 노동과정에서 경험하게 되는 스트레스의 해소를 동일시하는 것은 그릇된 생각이다. 긍정적인 관계를 구축한 사이라고 해도 그 지속에 영향을 미치는 잠재적 위험요인, 즉 3장에서 제시한 정서적 어려움을 느끼는 상황들이 언제나 존재하고 있다는 것을 유념해야 한다. 아래의 사례를 통해 이 점을 살펴볼 수 있다: 우선 사례2의 경우를 보면, 얼마 전까지 가족구성원들의 인정을 받고 사이좋게 지낼 수 있다고 생각했으나 갑작스런 ‘도둑취급사건’의 발생으로 상대방에 대한 실망감과 좌절을 금치 못해 신뢰관계가 깨졌다고 밝히고 그 이후부터 ‘정성을 들이는 감정투자를 포기하고’ 상대방과의 상호작용을 최소화하는 ‘거리두기’ 상태를 유지하고 있다.

“정말 상처받은 게 뭐냐면, 어느 날 아침에 사모님 남편이 시계를 못 찾겠다든 거야. 몇 번 방을 뒤지더니 은근슬쩍 나를 찌려보기 시작하더라고. ‘아줌마 흠친 거 아니야?’ 라고 대놓고 물어보더라고. 아니, 제대로 찾아보지도 않고 바로 나를 도둑놈처럼 취급하더라고. 내가 억울해서 미칠지경이지. 내가 그 집에서 2년 넘게 일하

면서 이제는 서로 마음도 잘 맞추고 가족처럼 느껴진다고 생각했는데, 이게 무슨 일인가. 하긴 이집에서 피가 섞이지 않은 게 나밖에 없으니까, 그래 의심할 수는 있겠지...암튼 내가 당당하니까...라고 스스로 위로하고 화를 꼭 참고 아니라고 부정하면서 일단 지나갔어. 근데 그게 마음속에 계속 신경 쓰여서 밥도 넘어 안가고 잠도 제대로 못 이루고 했거든. 이틀 뒤에 혹시 찾았는가 해서 남편하고 물어봤거든...그러니 그날에 회사에서 시계를 찾았대. 와, 그 말을 듣고 나는 그동안 쌓인 게 한번에 확 올라와서 그 자리에서 질러댔지. ‘아니, 찾았으면 찾았다고 나하고 먼저 말을 해야 하는 거 아닙니까! 사람을 완전 도둑놈으로 취급해 놓고 미안하다는 말 한마디도 없어요!’ 내가 막 강하게 나가니깐 놀랐는지 아님 할 말이 없는지 말 안하고 가만히 있더라고. 암튼 그 일이 있고나서 나는 제대로 느꼈지. 아무리 정을 주고 가족처럼 대하고 해도, 그들한테는 항상 남남이고 하인이야. 거기서 정이 뚝 떨어져서 나도 더 이상 다가가려고 하지 않아.” (사례2)

이밖에도 사례7의 경우에는 조선족 이주노동자의 단기적인 체류조건으로 인해 돌봄노동자들은 정기적으로 비자를 갱신하기 위해 하던 일을 그만두고 중국으로 다시 돌아갈 수밖에 없는 상황에 직면하게 된다. 이처럼 조선족노동자를 비롯한 외국인 돌봄노동자들의 불안정한 고용조건 자체가 신뢰관계의 지속에 영향을 미치는 장애요인으로 작용되고 있다.

“나는 방문취업비자 체류기간이 만료돼서 중국으로 돌아가야 돼. 그러면 한동안 한국에 다시 나오지 못하는

데...원래는 이 집에서 일을 오래하면 재외동포비자(F-4)로 변경이 가능하거든. 그런데 내가 업체에 신고를 안 해서 바꾸려면 절차가 시끄럽고.....나야 뭐 이제는 어느 정도 오래했으니까 다시 나와도 일거리를 찾을 수 있어서, 별로 손해 보는 점은 없는데...주인이 되게 아쉬워하더라고...어쩌다 마음이 잘 맞는 도우미를 찾았는데...좀 더 할 수 없는가하면서...그래도 비자 때문에 어쩔 수 없이 그만둔다고 얘기를 하니까 뭐 어찌겠소. 나도 정이 많이 들고 그러니까 나중에 내가 아는 친구를 또 그 집에 소개시켜주고 나는 원래 일하던 그 집에서 나왔지.” (사례7)

요컨대 서비스이용자의 입장에서 질 좋은 서비스를 받을 수 있도록 돌봄노동자를 대상으로 감정관리기술에 관한 교육훈련프로그램의 실행은 앞으로도 지속적으로 추진되어야 한다. 하지만 그 이전에 돌봄노동자의 노동수행과정 상의 어려움에 대한 고려 없이 이루어지다보면 상기의 사례2과 같이 노동자들의 인권과 노동권을 침해하는 상황에서 관계의 악화를 초래하게 되는 위험성이 항상 존재한다. 따라서 노동자들의 정신적·감정적 문제를 해결하고 스트레스에 따른 부정적 결과를 완화하기 위한 조직적인 지원정책도 시급히 필요하다.

제5장 결론 및 시사점

본 연구는 질적연구방법을 활용하여 가정이라는 사적인 환경에서 돌봄노동을 수행하는 조선족 입주돌봄노동자들의 진술에 대한 분석을 토대로 노동과정에서 경험하게 되는 정서적 어려움과 이에 대처하는 노동자들의 다양한 감정관리방법과 행위양식을 고찰하였다. 연구결과를 요약하면, 무엇보다 돌봄노동은 본질적으로 서비스노동으로서 노동자들의 감정적인 요소가 노동수행과정에서 핵심적인 역할을 하고 있다. 동시에 돌봄노동의 성격과 일자리 특수성으로 인해 조선족 입주돌봄노동자들은 일반 서비스직종의 노동자들과 다른 특성의 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났고 이는 노동자들의 업무지속의사에 직접적인 영향을 미치고 있다. 인터뷰자료를 근거로 돌봄노동자들의 스트레스를 유발하는 주요 요인은 다음과 같이 분석되었다: 노동자들은 입주돌봄이라는 장기적으로 열악한 노동조건으로 인해 사회적 고립감을 지각하고 ‘가정’이라는 사적인 노동환경으로 인해 역할보호성과 역할갈등을 유발하게 되며 사회적으로 저평가된 일자리 특성으로 인해 사회적 지위의 하향이동을 감지하게 된다. 이밖에도 조선족 이주노동자라는 신분으로 인해 적응과정에서 어려움과 편견을 겪게 되는 경우도 찾아볼 수 있다.

연구참여자들은 돌봄서비스를 제공하는 과정에 상기와 같은 부정적인 감정을 최대한 억제하고 돌봄이용자와 가족들의 요구에 맞추어 행동하고 바람직한 감정을 유지하려고 노력하는 등 일반적인 서비스노동과 일치하는 대응을 보이고 있다. 돌봄노동에 수반되는 여러 가지 심리적·정신적 어려움을 극복하기 위하여 노동자들은 학습경험을 통해 터득한 다양한 감정관리방법과 대응양식을 활용하여 스트레스를 해소하고자 한다. 이렇듯 돌봄노동자들의 돌봄노동이 의도적인 노력과 경험 및 훈련을 필요로

하는 기술적 요소를 가지고 있음에도 불구하고, 타고난 성격이나 여성의 모성으로 당연시되어 제대로 평가되지 않는다는 점도 기존연구에서 제시된 문제점과 일치하였다.

노동자들의 스트레스에 대처하는 방식에는 부정적 감정에 대한 통제와 관리를 특징으로 하는 비가시적인 저항행위뿐만 아니라 감정을 외부로 분출하는 적극적인 저항행위도 포함된다. 이러한 대처방식의 시발점은 모두 노동자 본인의 육체적, 정신적 고갈을 예방하기 위한 노동자들의 숨은 노력으로 볼 수 있다. 그중에서도 특히 스트레스의 효과적인 해소와 돌봄서비스의 질적 향상에 긍정적인 영향을 미치는 대화를 통해 감정을 분출하는 방식이 상호간의 긍정적 관계의 형성 또는 돌봄관계의 권력의 상호성에 의해 특징지어진 것으로 분석되었다. 돌봄노동이 일반적인 서비스노동과 구별되는 핵심적인 특징이 돌봄이용자와의 지속적인 관계나 감정적 유대감에 기반하고 있다는 것이고 노동의 지속기간이 길어짐에 따라 긍정적 관계를 형성하거나 권력의 상호성이 강하게 나타내는 가능성이 증가하게 되어 노동자들은 이점을 적극 활용해서 자신의 처우개선을 실현하여 노동자들의 노동과정에 따른 정신적 스트레스를 해소하고 있다.

이상의 분석결과를 토대로 본 연구의 함의와 향후의 과제를 제시하면 다음과 같다:

첫째, 돌봄노동분야에서 노동자들의 감정적 영역에 대한 관심이 제고되어야 하고 조선족 노동자들에 의해 제공하는 돌봄노동 가치에 대한 재평가가 선행되어야 한다. 본 연구를 통해서 돌봄노동과정에서 경험하게 되는 각종 정신적 스트레스를 감수하고 상대방을 향해 한결같은 친절한 감정을 유지하는 노동자들의 노력이 아직까지도 개인의 성격특성이나 여성성으로 당연시되고 있다. 그러므로 돌봄노동자들의 감정적 영역을 서

비스를 수행하는 과정에서의 핵심요소로 파악하고, 직무표준 및 서비스 질 평가 등에 적극적으로 반영하는 것이 시급하다. 또한 노동자들의 심리, 정신건강에 주목하여 조직관리 차원에서 노동자들의 스트레스에 따른 신체적 증상과 정신적 고통을 예방, 치료하는 전문프로그램을 실행할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에 참여한 조선족 입주돌봄노동자들이 한국사회에 대한 주관적 인식이 개인에 따라서 노출되는 경향이 있기에 일반화하기에는 분명한 한계가 존재하다. 하지만 심층인터뷰에서 제시된 조선족 입주돌봄노동자들의 직접적인 감정분출이나 대화하는 적극적인 저항행위를 통해 돌봄노동과정에서 경험하게 되는 각종 육체적, 정신적인 고통은 노동자의 개별적인 노력으로는 부족하다는 것을 보여주고 있다. 따라서 돈독한 신뢰관계를 기반으로 한 고용주 또는 돌봄이용자와의 소통과 교류가 조선족 돌봄노동자들에게 있어서 효과적인 해결책으로 작용될 수 있다. 이를 실현하기 위해서는 대인관계에서 상호간의 정서적 갈등을 초래하게 되는 가족들의 부당한 요구나 하인취급문제를 최소화하기 위하여 서비스 이용자가족에 대한 교육과 안내를 시행하고 사회조직차원에서 가족과 노동자간의 의사소통활성화 방안을 추진하도록 해야 한다.

셋째, 노동자들의 돌봄서비스 수행과정에서 노동자들의 직무소진을 유발할 수 있는 요소를 제거함과 동시에 긍정적 관계를 형성할 수 있는 요소를 촉진할 수 있는 방안을 실행해야 한다. 우선 노동자와 고용주 및 돌봄이용자간의 기대불일치로 인해 유발되는 역할모호성과 역할갈등을 해소시키기 위해 돌봄노동자들의 정보투명화, 고용공식화를 위한 방안을 마련해야 한다. 다음으로 돌봄노동자와 이용자 및 가족들과의 지속적인 고용관계를 유지하고 긍정적 관계의 구축을 촉진시키기 위해 이들에게 안정적인 근무여건을 보장함으로써 체류문제로 인한 이직과 사직을 방지

하여야 한다. 특히 돌봄노동은 이용자 및 가족들과의 감정적 유대에 의존하기 때문에 신뢰관계를 형성하려면 고용 및 체류의 장기화를 전제로 하고 있다. 그러므로 향후 동포노동자뿐만 아니라 돌봄노동분야 외국인력 도입을 고려할 시 이들의 장기체류 가능성에 대해서 심각하게 고민할 필요가 있다.

고령화시대에 들어선 이후부터 산업, 기술, 문화적 차원의 급속한 노령화와 인구구조상의 급속 노령화가 동시에 진행되는 한국사회는 머지않아 경제발전의 사회적 지속가능성차원에서 심각한 위기에 직면할 것이 분명하다. 이러한 사회적 시한폭탄에 대비하여 돌봄노동을 사회화하여 국가의 책임이 강화됨에도 불구하고 현실적으로 돌봄의 책임은 당사자들의 개인문제로 귀결되어 궁극적으로 그들의 가족문제로 귀결되어 앞으로 비공식적인 경로를 통한 입주돌봄노동자의 고용현상이 확대됨에 따라 돌봄분야 외국인력 도입에 대한 요구가 계속될 것이라고 예상된다. 본 연구에서 시사 한바와 같이 돌봄노동에 있어 노동자들의 친절과 웃음 위에는 힘든 노력이 수반하고 있다는 것을 인식하고 돌봄노동자의 노동을 존중하고 사회적으로 인정하며, 그들을 이해하고 배려하는 마음으로 대한다면 노동자들이 부정적인 감정으로 육체적, 정신적 피해를 입는 일이 많이 줄어들 것이고 궁극적으로 서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

참고문헌

국내문헌

- 강현진(2016). 감정노동자의 감성지능, 감정표현규칙 및 감정노동전략에 관한 연구. 경희대학교, 학위논문(박사)
- 김경희(2006). 대인 서비스 노동의 특징에 관한 연구: 감정노동과 서비스노동의 물질성을 중심으로. 경제와 사회. 제72호, pp.206-229.
- _____ (2009). 성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정연구: 비공식 부문의 돌봄노동을 중심으로. 아시아여성연구. 48(2) pp.147-184.
- 김라미(2010). 장기요양기관 노인요양보호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울시립대학교 학위논문(석사).
- 김송이(2012), 돌봄서비스 노동자들의 노동경험연구: 감정노동과 관계적 노동속성을 중심으로. 여성연구. 82(1), pp. 103~136.
- 김영은, 최영(2012). 돌봄사회서비스 종사자의 감정노동수행정도가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향. 사회복지정책, 38(4), pp.217-237.
- 김운화(2011). 사회복지시설 종사자의 감정표현 요구가 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구. 한영신학대학교 학위논문(박사).
- 김찬호(2014), 『모멸감: 굴욕과 존엄의 감정사회학』 문화지성사
- 김현옥(2013), 응급실 간호사의 감정노동에 관한 연구. 을지대학교, 학위논문(석사)

- 권수현(2013). 제도화 과정에서 나타난 돌봄 노동의 성격에 관한 연구.
연세대학교, 학위논문(박사)
- 노순규(2015), 『갑을관계와 감정노동의 해결』 한국기업경영연구원
- 라셀살라자르 파레냐스 저, 문현아 옮김이(2009). 『세계화의 하인들:
여성, 이주, 가사노동』 여이연.
- 박기남(2009). 유료재가 노인돌봄노동과 돌봄관계의 특성. 가족과 문화
21(3), pp.73-107.
- 박현미(2010). 감정노동의 개념화논의에 대한 소고. 한국노총 중앙연구
원.
- _____ (2010). 돌봄 일자리 특징과 저평가 문제. 한국노총 중앙연구원,
pp.183-190.
- 박홍주(2009). 이주여성 가사노동자의 경험을 통해 본 돌봄노동의 의
미구성과 변화. 이화여자대학교 학위논문(박사)
- 백종철(2007). 대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의사에 미치는 영
향에 관한 연구. 위덕대학교 학위논문(박사).
- 송다영(2014). 돌봄의 사회화와 복지국가의 지연(遲延). 한국여성학
30(4), pp.119-152.
- 손여경, 이송이(2011). 일하는 엄마의 조선족이모 고용경험에 관한
탐색적 연구. 한국가족복지학 16(2), pp.115-144.
- 신순식(2009). 노인복지관 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에
관한 연구. 순천향대학교 학위논문(석사).
- 윤자영 외(2011). 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구 (I) 돌봄
서비스 노동시장 분석. 서울: 한국노동연구.
- 이인수(2006), 노인생활시설 종사자의 소진에 관한 연구. 한국가정
관리학회지 24(1), pp.55-69.

- 이주영(2005), 한국 내 조선족 여성이주자의 가사노동경험. 연세대학교 대학원 학위논문(석사).
- 이지영(2009), 감정노동-소진과정에서 자기 효능감의 조절효과. 인적자원관리연구 16(4), pp.237-260.
- 이진영(2003), 한국 내 조선족 여성노동자에 관한 질적 연구: 생활사 재구성 방법론을 중심으로. 인하대학교 대학원 학위논문(석사).
- 이해웅(2005), 중국 조선족 기혼여성의 한국이주경험을 통해 본 주체성 변화에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 학위논문(석사).
- 장경섭(2011). 『개발국가, 복지국가, 위험가족:한국의 개발자유주의와 사회재상산위기』 한국사회정책.
- 장발(2011). 서비스종업원의 감정노동과 소진사이의 관계에 대한 연구. 경희대학교, 학위논문(석사)
- 정진주 외(2012). 『돌봄노동자는 누가 돌봐주나?: 건강한 돌봄노동을 위하여』 한울아카데미.
- 지은구 외(2013). 돌봄 여성노동자의 감정노동수행정도과 직무지속의사와의 관계에 있어 대인관계의 매개효과. 한국사회정책 20(3), pp.141-170.
- 조안 C. 트론토(2014). 『돌봄 민주주의』 아포리아
- 최서리 외(2013). 가사분야 외국인 고용의 쟁점: 해외사례 연구. 이민정책 연구원 연구보고서, No.2013-04
- 최희경(2008). 저소득층 노인과 방문돌봄서비스 종사자의 유사가족관계 연구. 가족과 문화, 20(3), pp.63~97
- _____ (2011). 노인시설 요양보호사의 감정노동에 대한 연구: 감정노

동으로서의 일반적 특징과 차별성을 중심으로. 한국사회복지조사연구, 29, pp.113-138.

허라금(2008). 여성이주노동의 맥락에서 본 보살핌의 상품화. 시대와철학 19(4), pp.231-264.

홍세영, 김금자(2011). 조선족 간병인의 문화적응 경험에 관한 연구: 노인 간병서비스를 제공하는 조선족 여성을 중심으로. 한국노년학, 30(4). pp.1263-1280.

홍세영(2011). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성. 노인복지연구, 51. pp.165-190.

국외문헌

- An Mi-Young(2012). The Changing Shape of Care-time Diamond: Social Care Expansions in the 21st Century in Korea. Korea Social Policy Review, 19(2). pp.137-161.
- 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.
- Gyuchan Kim(2016). Intersections of the Migration Regime and the Care Regime: The South Korean Case. The University of Sheffield (The degree of Doctor).
- Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, 이가람 역.(2009). 감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가. 서울: 이매진.
- Jeong-Won Han(2003). Women, Family and the Care of the Elderly in South Korea: With an Analysis of a Woman's Life History. Asian Woman 16, pp.125-152.
- 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

'Joseonjok' home-based care workers' emotion management and coping styles in Korea

Xu XueHua
Sociology
The Graduate School
Seoul National University

Since the early 2000s, the country facing a care crisis represented by the increase in female labor market participation rate, the changing demographic and family environment. In order to cope with the outsourcing of child care and elder care that has long been undertaken by women in family, the government has facilitated to co-ethnic migrant workers to work for the care (service) sector through various renovations. Consequently, home-based care areas tend to leave greater room for co-ethnic care workers, especially Korean Chinese(hereafter 'Joseonjok') to get involved in. Considering such a current situation, the purpose of in this study were to investigate care workers' mental stress/psychological burden and copying types,

and to suggest efficient measure for helping them cope with their job stress.

To achieve the purpose of this study, in-depth interviews of 'Joseonjok' home-based care workers were conducted to analyse the factors of stress and estimate the emotional management strategy and coping styles to deal with the stress in the workplace.

This study obtained the following results:

First, main factors of worker's mental stress were the job characteristics and workers' subjective status or well-being. To be specific, the restrictive working environment disturbed worker's private life, invisible labor in family house caused role conflict and role ambiguity, undervalued job in society directly lead to the decline of social status, and as a migrant worker, their uncertainty of residence time and cultural differences also function as a source of worker's stress.

Second, workers cope with mental stress in the following ways. In most cases, they were control or manage their emotion on their own by deep-acting during the work time and enjoyed their time off with family and friends. Besides, sometimes they also express their negative feelings directly or complain about a raw deal.

Third, recipient, employer or other family members not only who impose stress on workers but also function as a key to reduce workers' stress. It is very important to build trust or

dependence in a relationship during the work which can have been proven to help reduce stress more effectively.

Fourth, ways to help workers reduce their stress by changing external conditions can include: effective control over employers' hiring behaviors, betterment of working conditions, establishment of an institutional system for worker to secure fairness and transparency, and construction of an open communication system for employer(or recipient) and worker.

**keywords : care work, Joseonjok, stress, emotion management,
copying styles, express emotion**

Student Number : 2014-22073