

다문화가정 방문교육지도사의 직업경험에 관한 근거이론연구

이오복^{1*}

¹부산가톨릭대학교 사회복지학과

Study Based on Grounded Theory about Job Experience of Visiting Supervisors for Multicultural Families

Lee, OBok^{1*}

¹Department of Social Welfare, Catholic University of Pusan

요약 본 연구의 목적은 방문교육지도사들의 직업경험을 이해하고자 하는 것이다. 이 목적을 달성하기 위하여, 방문교육지도사로 활동하고 있는 7명을 대상으로 심층면접을 통해 자료를 수집하고, 근거이론방법을 활용하여 분석하였다. 분석 결과, 방문교육지도사의 직업경험에 관한 124개의 개념, 33개의 하위범주, 13개의 범주를 도출하였다. 이러한 개념과 범주들 간의 관계를 설명하는 중심현상은 '늘 불안한 고용'이었으며, 중심현상의 인과적 조건은 '경제적 목적으로 취업', '계속 바뀌는 정책과 규정'이며, 맥락적 조건은 '평가결과에 대한 불안', '일방적 업무지시 체계', '미약한 처우개선'이다. 중재적 조건은 '일에 대한 높은 만족감', '요긴한 가정 수입원', '다른 대안이 없음'이고, 작용/상호작용 전략은 '재계약을 위한 노력', '불만 보다 수용의 자세'이며, 결과는 '취업 유지를 희망함', '권리를 위한 행동 고민'으로 나타났다. 결론에서는 본 연구의 결과를 토대로 방문교육지도사의 처우개선을 위한 실천적 제언을 제시하였다.

Abstract This study examined the job experience of visiting supervisors for multicultural families. To achieve the goal of this study, data was collected by in-depth interviews with 7 visiting supervisors for multicultural families. For an analysis of the data, the grounded theory approach by Strauss and Corbin [11] was employed. The results of an analysis of the categories are detailed below. Through an open coding process, a total of 124 concepts, 33 subcategories, and 13 categories were produced. The central phenomenon was 'uncertain employment'. From the axial coding, the causal conditions were 'employment for economic reasons' and 'frequent policy and regulation changes'. The contextual conditions were 'uneasiness about the evaluation result', 'unilateral work instruction system', and 'little improvement of treatment'. Intervention conditions were 'high level of satisfaction with work', 'handy source of income', and 'no other alternative'. Action/ interaction strategies were 'efforts for contract extension' and 'receptive attitude'. The consequences were 'hope to retain employment' and 'agonizing over their rights'.

Key Words : grounded theory, job experience, visiting supervisor for multicultural families

1. 서론

본 연구는 다문화가족지원 방문교육지도사의 직업경험을 이해하고자 하는데 목적이 있다. 본 연구가 다문화가족 지원사업의 대상자가 아닌 서비스 전달자로서의 방문교육지도사에 초점을 둔 이유는 여성결혼이민자 및 자녀들과 가족의 복지를 위해 중요한 역할을 하고 있다는

점에서 다문화가족지원사업 전달체계에서 그들의 역할을 보다 포괄적으로 파악하는 것이 필요하다고 보았기 때문이다. 또한 방문교육지도사들의 근로조건과 낮은 활동비 등 직업인으로서 그들의 직무와 삶을 살펴볼 필요가 있다고 보았다.

2013년 현재 다문화가족을 대상으로 방문교육서비스를 제공하는 방문교육지도사는 한국어교육지도사 1, 453

This research was supported by Catholic University of Pusan research fund, 2014.

*Corresponding Author : Lee, OBok(Catholic Univ. of Pusan)

Tel: +82-10-9325-2363 email: agapax@cup.ac.kr

Received August 25, 2014

Revised (1st September 15, 2014, 2nd September 29, 2014)

Accepted October 10, 2014

명과 가족생활지도사 1,465명 등 총 2,918명이 활동하고 있다[1]. 방문교육서비스는 2008년부터 경제적 어려움과 지리적 접근성의 문제로 다문화가족지원센터 등에서 집합교육을 받지 못하는 여성결혼이민자들의 적응 및 가족의 복지를 위해 마련되었다. 방문교육지도사는 가정생활 경험자로서 결혼이민자 및 그 자녀에게 언어 뿐 아니라 문화와 생활의 지혜를 전수하여 한국생활을 돕고 있다. 2013년 한해 동안 방문교육지도사로부터 한국어교육 서비스를 받았던 다문화가족은 9,841명, 부모교육서비스를 받은 이들은 6,220명, 자녀생활서비스를 받은 자녀들은 4,346명[1] 이었다. 이렇듯 방문교육지도사들이 여성결혼이민자들의 한국생활적응과 가족의 복지를 위해 중요한 역할을 하고 있음에도 방문교육지도사에 대한 관심과 연구들은 많지 않다.

방문교육지도사와 관련한 연구들은 그들의 활동특성 및 현황[2], 방문교육지도사들의 역할 수행의 어려움[3][4], 직무몰입에 영향을 미치는 요인[5], 동남아시아인 서비스 대상자에 대한 고정관념과 사회적 거리감에 관한 연구[6], 그리고 방문교육지도사들의 지위향상에 관한 연구[7] 등이 있다.

방문교육지도사들의 직업생활과 관련하여, 한국어교육지도사는 교사로서의 성취감과 자신감은 있으나 직무만족도는 다소 낮고[9], 가족생활지도사들은 역할의 모호함 정도가 한국어교육지도사들 보다 더 높은 연구[10] 결과를 방문교육지도사들의 직무와 역할에 갈등이 있음을 시사한다. 방문교육지도사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인[4]이나 역할수행의 어려움에 관한 연구[3]는 다문화가족 지원서비스제공에 있어서 자기효능감과 역할인식이 중요함을 밝혀냈다. 이항미와 고종태의 연구[7]는 방문교육지도사들의 활동, 소속, 활동금액만족도를 통해 한국어지도사의 지위향상에 필요한 방안을 제안함으로써 그들의 처우개선에 관심을 나타내었다.

방문교육지도사는 원칙적으로 4가정을 맡아 일주일에 2회 2시간씩 5개월을 한 회기로 서비스를 제공하고, 활동비로 80만원을 지급받는다. 그러나 보험료를 공제하면 실수령액은 이보다 적다. 또한 방문교육지도사는 매년 계약을 갱신해야 하는 비정규노동을 수행하고 있는데, 방문교육지도사에 대한 평가결과 2회 이상 하위 10%에 해당하는 경우 재계약을 할 수 없도록 규정되어 있다. 즉 방문교육지도사들은 직무의 안정성과 지속성을 보장받지 못하고 있다. 다문화가족의 복지에 중요한 역할을 담

당하고 있는 방문교육지도사의 직업인으로서 업무조건과 대우는 복지적이라고 평가하기 어려운 측면이 있다.

이에 본 연구는 다문화가족 방문교육지도사의 직업생활을 보다 포괄적으로 이해하기 위하여 심층 면접하여 자료를 수집하고 근거이론방법으로 분석하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설정한 연구문제는 다음과 같다. “다문화가족 방문교육지도사로서의 직업경험은 어떠한가?”

본 연구의 결과는 향후 방문교육지도사들의 직무나 복지와 관련한 연구의 기초자료로서 유용할 것으로 기대된다.

2. 문헌고찰

2.1 방문교육지도사의 직업경험

직업이란 어떤 목적을 위해 전문적으로 종사하는 일을 말한다. 경험이란 실제 겪어보는 것 혹은 어떤 일에서 직접 얻은 지식이나 기능을 말한다. 방문교육지도사의 직업경험이란 방문교육지도사들이 직업상 맡은 전반적인 일과 직업 관련 모든 활동의 경험을 포괄한다.

방문교육지도사는 한국어교육지도사와 가족생활지도사로 구분된다. 한국어교육지도사는 입국한 지 5년 이하의 여성결혼이민자나 19세미만의 중도입국자녀의 생활언어와 문화습득을 위한 한국어교육을 제공한다. 가족생활지도사는 언어나 문화의 차이로 자녀양육에 어려움을 겪고 있는 여성결혼이민자에게 생애주기별 교육서비스를 제공한다. 또 학업성취정도가 낮고 자아, 정서, 사회성 발달에 어려움을 겪고 있는 13세 미만의 다문화가정 자녀에게 필요한 서비스를 제공한다[8]. 자녀생활지도사들은 다문화가정 자녀들에게 유아놀이수행자와 학습지도자로서의 역할을 하고 있다.

방문교육지도사들은 비교적 높은 학력을 가지고 있으며 일에 대해 크게 어렵다고 생각하지는 않았다. 그러나 아동양육지도사가 한국어지도사보다 역할에 대한 갈등을 더 많이 겪는 것으로 나타났는데, 한국어 지도사들은 방문교육 활동매뉴얼에 따라 활동하는 반면 아동양육지도사들은 다양한 상황에 맞춰야 하기 때문에 역할갈등을 경험하게 된다[10].

방문교육지도사들은 연령이 높을수록 직무수행에 높은 자신감을 보였는데, 그것은 가족생활 및 자녀양육에

필요한 정보와 상담 역할에 그들의 경험이 유용한 자료가 되기 때문이다[5]. 방문교육지도사들은 자신들의 비정규직 고용형태에 대해 70% 이상이 불안을 느끼고, 월80만원의 활동금액에 대해 76%가 부족하다고 생각한다 [7]. 이러한 연구들은 방문교육지도사의 직업경험에 대해 어느 정도는 설명해주지만, 전체적인 상황과 과정은 파악하지 못하고 있다.

2.2 방문교육지도사 직업경험에 관한 선행연구

현재까지 이루어진 방문교육지도사에 관한 연구들은 크게 직무와 역할 등에 초점을 두고 있다. 방문교육지도사의 자기 효능감은 지도사들의 직무만족과 직무몰입에 정적인 영향을 미치는[5][6] 한편, 역할모호성은 감소시키는 요인이었다[8]. 방문교육지도사들은 자신의 일이 주부의 역할을 하면서 사회활동을 할 수 있는 적합한 일자리라는 긍정적인 인식을 가진 반면 직무갈등도 있었다. 즉, 한국어교육지도사 보다 가족생활지도사들이 역할의 모호성으로 갈등을 겪고 있었다[10]. 권경숙과 봉진영의 연구[3]도 유사한 결과를 보여주었다. 가정생활지도사는 다양한 서비스와 도움을 제공하면서도 역할 수행에 있어서 역할경계의 모호성을 느끼고 있었다.

다른 연구[7]도 방문교육지도사들의 직무만족도는 높으나, 역할과 활동비의 사용 등에 대해서는 만족도가 낮은 상반된 결과를 보여주었다. 곽홍란의 연구[2]는 방문교육지도사들의 중요한 역할에 비해 열악한 환경과, 전문성제고를 위한 재교육의 필요성 등을 밝혀내었다. 방문교육지도사의 외국인에 대한 사회적 거리감을 조사한 연구[6]는 감정적 호감도보다 인지적 고정관념이 사회적 거리감에 영향을 미치는 것으로 밝혀내어 방문교육지도사들의 편견적 태도 개선을 위한 방안모색의 필요성을 제안하였다.

기존의 연구들 대부분은 양적조사 방법으로 제한된 변수들을 중심으로 상황과 영향요인들을 파악하고자 하였다. 질적연구 방법으로 보고자 한 연구[3]도 있었으나, 역할과 어려움에 한정하여 보았다. 따라서 방문교육지도사의 직업경험을 보다 보괄적으로 파악할 필요가 있다고 본다.

3. 연구방법

3.1 근거이론접근

본 연구는 방문교육지도사의 직업경험을 이해하기 위하여 질적 연구방법을 사용하였다. 방문교육지도사들의 경험을 최대한 사실적으로 담아내기 위하여 근거이론방법을 선택하였다. 근거이론은 다양한 삶의 환경에 반영하여 인간의 특징적인 변화를 밝히기 위해 고안되었는데, 특히 참여자의 관점으로 어떤 현상들에 대한 개념과 이론을 도출한다[11]. 따라서 본 연구는 방문교육지도사들의 직업경험을 개념과 범주들로 개발하고, 근거이론의 패러다임 모형에 근거하여 인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과 간의 관계를 규명함으로써 중심현상에 미친 영향과 결과를 통합적으로 이해하고자 하였다.

3.2 연구참여자 선정

본 연구자의 참여자는 다문화가정 여성이민자와 자녀들에게 한국어교육서비스를 제공하거나 가족생활지원서비스를 제공하고 있는 방문교육지도사들이다. 연구자는 본 연구의 목적에 적합하다고 판단되는 참여자들을 의도적인 표집 방법으로 선정하고 연구참여를 의뢰하였다. 연구참여자들의 선정조건은 지역적으로 다른 기관에 근무하면서 최소 3년 이상 경력자로 직무의 분포도 고려하였다. 연구참여자들은 7명으로 평균 연령은 43세, 평균 활동경력은 5년이다. 연구참여자들의 인구학적 특성은 다음과 같다.

[Table 1] Social, demographical background of study participants

No.	age	career(year)	academic background
1	50	6	university graduated
2	32	4	Master's course
3	53	7	university graduated
4	57	4	university graduated
5	50	7	Master of Arts
6	59	3	college graduated
7	46	5	university graduated

3.3 자료수집 및 분석 방법

본 연구는 방문교육지도사들의 직업에 관련된 문헌을 고찰하고, 이후 직접적인 심층 면접을 통해 자료를 수집하였다. 자료수집은 2014년 2월 21일부터 4월 18일까지

진행하였다. 심층면접은 방문교육지도사로서 직업경험에 대한 비구조화된 개방형 질문에 기초하여 1~2회 실시하였다. 회기 당 면접 시간은 1시간30분에서 2시간 소요되었으며 장소는 연구참여자가 편안하게 얘기할 수 있도록 조용한 공간에서 이루어졌다. 면접내용은 녹음되어 필사작업을 통해 즉시 성문화되었다. 면접내용은 자료의 포화상태에 근접하기 위해 자료수집과 분석을 동시에 하는 ‘지그재그’ 과정을 하였으며, 자료수집은 자료들의 지속적인 비교를 통하여 더 이상 새로운 개념들이 형성되지 않는다고 판단될 때까지 계속하였다.

수집된 자료는 Strauss와 Corbin의 근거이론방법[11]에 의해 분석되었다. 자료의 분석은 개방코딩을 통해 개념을 개발하여 이름을 붙이고 유사하거나 의미상 관련이 있다고 판단되는 사건을 하위범주로 묶은 후 범주화하였다. 개방코딩에서 발견된 개념과 범주들 간 상호관계를 축코딩 분석틀에 따라 재구성하여 패러다임 모형을 구성하였다. 마지막으로 선택코딩에서는 범주들 간 관계를 아우르는 중심주제로서 핵심범주를 선택하였다.

3.4 연구자의 준비 및 연구의 엄격성 확보

질적 연구에서 연구자의 준비와 연구의 엄격성 확보는 연구의 신뢰성과 타당성을 확보하는 과정으로 대체된다. 연구자의 준비를 위해 본 연구자는 근거이론 연구방법으로 2회의 학술논문을 작성한 경험이 있고, 다른 연구자의 분석에도 여러 차례 참여하였으며 질적 연구방법 워크샵에도 참여하였다.

본 연구의 엄격성 확보를 위해 Guba와 Lincoln이 제시한[12] 4가지 기준인 사실적 가치, 적용성, 일관성, 중립성을 따라 연구의 객관성을 확보하고자 하였다. 사실적 가치를 높이기 위해 면접 전 나눔의 시간을 통해 연구자와 참여자 간 신뢰형성에 노력하였다. 부정확하거나 부족한 부분은 재질문을 하여 확인하고, 참여자의 의견과 의미를 정확하게 기록하였다. 적용성을 위해 참여자 선정에 연령과 직업경력 등에 다양성을 지향하였다. 일관성은 양적 연구의 신뢰도에 해당하는 것으로, 질적연구로 학위를 받은 사회복지학 박사 1인의 자문을 얻어 수정하는 과정을 거쳤다. 중립성을 위해 면접 내용에 연구자의 시각을 반영하지 않고 분석하는 객관성 유지에 노력하였다.

4. 연구결과

4.1 개방코딩 : 근거이론 패러다임에 따른 주요개념의 범주화

본 연구는 방문교육지도사의 직업경험에 대한 진술문에 개념을 명명하고 유사한 개념을 묶어 범주화하는 개방코딩을 실시한 결과, 124개의 개념과 33개의 하위범주와 13개의 범주를 도출하였다. 이를 정리하며 아래 Table 1과 같다.

[Table 2] Results of the open coding about job experience of visiting supervisors for multicultural families

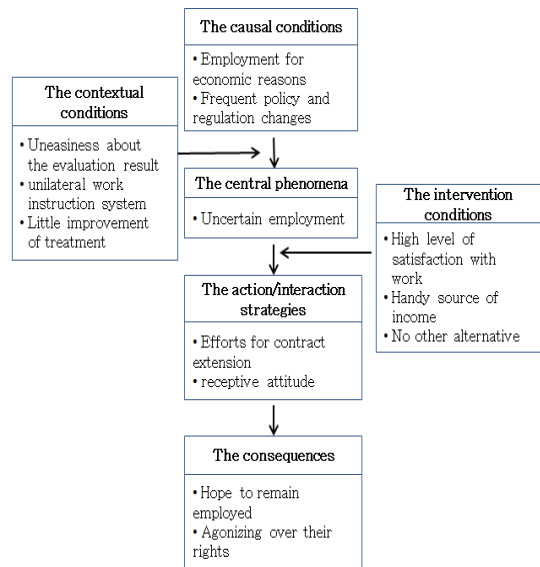
section	Category	Sub-category	Concept
Causal condition	Employment for economic reasons	Family circumstances in need of extra income	Husband's income being not enough Continued participation in the economic activities
		Job changes	Being disappointed with an immoral workplace Unplanned job changes while being on leave Successful job landing after winning a tough competition
		Disproportionately low salary	Refresher training Cost to acquire professional certification Expenses for congratulations and condolences for the families the educators visit The thought of themselves as paid volunteers
	Frequent policy and regulation changes	Strengthened job requirements	Addition of new requirements every year Acquisition of certifications at his/her own expense
		Changes in the home visiting education service program	Cuts in support service programs Addition of new approaches in support service program
		Changes of the service period	Reduction of period from 10 months to 5 months Uncertain future
Contextual condition	Uneasiness about the evaluation result	It's unfair to eliminate the bottom 10% of the testees from contract extension.	Nobody is safe Elimination of the experienced is a waste of social cost
		Doubtful accuracy of telephone satisfaction survey	Visited families' limited ability to understand the Korean language Evaluation without taking the field situation into consideration
		Invisible evaluation by the person in charge in the institution	Conscious of the person in charge Limited autonomy
	Unilateral work instruction system	Having to wait for instructions from the institution	Unpredictable administration of work Unilateral notification of regulations and decisions
		Absence of an official information delivery system	No monthly salary statement Decision making via SNS group chats
Little improvement of	Meager wages	Wage freeze for a 7th year Provision of transportation allowances that do not cover the actual expenses.	

	treatment	Service recipient-oriented service performance regulation	No weekend and no holiday for the educators One has to fulfill her duty as planned under any circumstances. Workplace No vacation allowed
Central phenomena	Uncertain employment	Not knowing whether the employment contract would be renewed	Being at the mercy of the institution Employment guaranteed only during the contract period
		Regular tests and evaluations	User satisfaction investigation after completion of the home visiting service Paper-based performance evaluation conducted every year
		Awareness of the instability of the home visiting service	System modification upon changes in the policies Frequent changes to the enforced regulations
Intervention condition	High level of satisfaction with work	Sense of duty	Increasing sense of responsibility to help the multicultural families A sense that one has contributed to the welfare of multicultural families
		Much experience and know-how	Confidence in providing the service for any beneficiary
		Sense of accomplishment	Changes in the beneficiary Development of trust between the educator and the beneficiary Motivated by passionate learners Making good friends
		Sense of pride of providing practical help	Providing welfare related information to the families Providing help when the beneficiary families fill out and submit the welfare service application form Consultation service for the mother-in-law and the husband of the beneficiary
	Advantageous working condition	Somewhat limited but discretionary visiting plan Favorable working hours for housewives Free of stress from work	
	Handy source of income	Low but fixed income	Paying for living and education expenses Making possible periodical/planned savings
	No other alternative	Ever challenging job market	Not many decent job choices available Desire for a familiar job
Only way to make a living		No other source of income Desperately in need of a job	
Action/interaction strategies	Efforts for contract extension	Diligent performance of duty	Strict adherence to visiting plans Accepting difficulty of giving a lecture for 2 hours sitting on the floor Faithfully keeping a journal
		Competence development	Acquisition of a new certificate Participation in occupational training Collection of information about the beneficiary
	Receptive attitude	Receptive of additional assignments	Receptive of demanding working hours and visiting services during the weekends
		Accommodating unfair demands	Taking the tests institutionalized after establishment of new regulations Performing work according to the instructions by the person in charge in the institution
Consequences	Hope to remain employed	Important part of life	Their job at the center of their lives Finding the meaning of life from work
		Rewarding job	Giving help to those desperately in need

			of help Prevention of social issues of the future Participation in a vitally necessary cause
		Opportunity for growth	Meeting the beneficiaries could give an opportunity to look back on life Learning a lot through work Becoming empathetic
	Agonizing over their rights	Introspection about their passive attitude about how they are treated	Becoming conscious of the situation where they have duties and no rights Being anxious of failure to renew the contract
		Discussion on solidarity-based action for better treatment	A move to organize home visiting educators' meeting Hope that someone can take the lead in the move

4.2 축코딩 : 근거이론 패러다임에 따른 범주

개방코딩에서 발견된 개념과 범주로 Strauss와 Corbin이 개발한 축코딩 분석틀에 따라 중심현상을 중심으로 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과의 관계를 모형으로 표현하면 Fig. 1과 같다.



[Fig. 1] Paradigm Model of job experience of visiting supervisors for multicultural families

4.2.1 인과적 조건

인과적 조건은 중심현상이 발생하는 원인이 되거나 영향을 주는 조건이다. 방문교육지도사의 직업경험에서 인과적 조건은 '경제적 목적으로 한 취업', '계속 바뀌는 정책과 규정'이었다.

'경제적 목적으로 한 취업'은 남편의 수입만으로는 부

족한 가정형편과 늘 해오던 경제활동의 장소를 옮긴 즉 이직을 했으나, 취업을 위해 투자한 시간과 노력에 비해 대가가 적은 상태이다.

경제적인 목적이 없는데 나와서 일을 하나요? 어쩌면 첫 번째 이유죠. 전 직장 상사의 비도덕적인 일처리에 실망하고 있던 차에 이 일이면 의미가 있겠다 싶어서 지원을 했어요(참여자1).

서울로 교육받으러 가고, 자격증 학원다니는데 시간적, 비용적으로 적지 않게 들었어요. 또 방문대상자 경조사에도 참석을 하거든요. 부조나 선물을 사주는데 비용이 적지 않아요. 두 세 가정에 그렇게 하고 나면 월급 남는 것도 별로 없어요(참여자3).

방문교육의 정책과 방문교육지도사에 대한 규정이 자주 바뀌어 미래의 일을 예측할 수 없는 상태로 취업을 이어오고 있었다.

해마다 조건이 바뀌고 올해는 근무 시작 달이 늦어져서 계약기간이 5개월이었어요. 다음에 어떻게 되는지 알 수가 없어요. 늘 정책이 바뀌고 그에 따라 규정이 바뀌어요(참여자2).

서비스 지원도 자꾸 줄고 있어요. 처음에는 학용품과 선물이 있었는데, 이제는 일체 없어요. 서비스 대상 아동들은 그걸 기대해요. 그래서 할 수 없이 제 돈으로 준비를 하죠(참여자6).

4.2.2 맥락적 조건

맥락적 조건은 중심현상을 만들어 내는 구체적인 조건들이다. 방문교육지도사의 직업경험에서 맥락적 조건은 ‘평가결과에 대한 불안’, ‘일방적 업무지시 체계’, ‘미약한 처우개선’이었다.

‘평가결과에 대한 불안’은 방문교육지도사에 대한 만족도 조사와 시험 등 평가결과 하위10%에 3년 연속 해당한 지도사에 대한 재계약탈락 조건의 부담이다. 평가방식에 있어서 한국어에 서툰 방문서비스 대상자가 전화만족도 조사에 얼마나 정확하게 응답할 수 있는지도 의문이다. 또한 기관 담당자의 보이지 않는 평가도 신경이 쓰이는 부분이다.

경력자를 강제 탈락시키는 것은 사회적 비용의 낭비 아닐까요? 그동안 배우고 익히 경험을 그냥 버리는 거잖아요(참여자3).

기관의 담당자도 우리를 알게 모르게 평가하는 거 같아요. 그래서 늘 눈치가 보이고, 아무래도 재량권에 구속을 받아요(참여자7). ‘일방적 업무지시 체계’는 늘 기관의 지시를 받아 그대

로 따라야 하는 구조이고 공식적인 정보 알림 체계가 없어 비공식적인 단체 카카오톡 등으로 의견을 나누고 결정하는 형태로 진행되고 있다. 오래 전 담당자에게 정보알림 방법의 개선을 건의를 했지만 바뀌지 않고 있고 있다.

결정사항이나 수정사항을 언제 알려주는지 알 수 없어요. 무작정 기다리는 거죠. 기관에서 때가 되면 알려주어요(참여자2).

월급명세서를 받은 적이 없어서 요구를 했었는데 아직 받지 못했어요. 그런데 다른 사람들은 그걸 진지하게 생각하지 않더라고요. 통장으로 입금되면 그만이라고 생각하는 거 같아요(참여자4).

‘미약한 처우개선’은 방문서비스에 대한 정책은 자주 바뀌는데, 방문교육지도사 처우에 대한 변화는 천천히 진행되었다. 활동비는 초기부터 지금까지 같고 교통비는 실제 교통비보다 적게 지급된다. 4대 보험도 최근에 가입되었다. 방문대상자 위주의 직무수행 규정으로 주말이나 공휴일에도 일하게 하고, 방문교육지도사에 대한 대우는 거의 변함이 없다.

제가 7년째 이 일을 하고 있는데 활동비는 변함이 없어요. 요즘은 교통비가 나오니 그래도 나아진 편이죠. 실제 교통비 보다는 적지만요(참여자3).

방문대상자 위주로 규정이 되어있어서, 주말이나 공휴일에도 일하게 되어요. 우리에게 대한 대우는 생각해주지 않아요(참여자6).

4.2.3 중심현상

중심현상은 연구참여자들과 관련된 중심 생각이나 사건이다. 방문교육지도사의 직업경험에서 중심현상은 ‘늘 불안한 고용 형태’이었다.

정기적인 만족도 조사와 시험으로 평가를 받고, 기관으로부터 재계약통보를 받기 전에는 재계약의 여부를 예측할 수 없고, 방문서비스 제도의 불안정성을 인식하고 있는 상황에서 고용에 대한 불안을 안고 있었다.

10개월의 방문서비스가 끝나면 만족도조사를 하는데, 그 결과도 사실 궁금하죠. 알 길은 없지만요. 매년 치는 시험공부도 열심히 해요. 그래도 재계약 여부는 계약서 쓰는 날이 되어야 아니까, 늘 불안하죠(참여자1).

다문화가족지원 방문서비스 제도가 자꾸 바뀌니까요, 언제까지 일할 수 있을지 불안해요. 방문서비스 제도가 축소되거나 없어진다면

저희 일자리가 없어지니까요(참여자5).

4.2.4 중재적 조건

중재적 조건은 ‘늘 불안한 고용’이라는 중심현상에 대처하는 전략을 만들어 내는데 영향을 주는 조건들이다. 중심현상에 대처하는 작용/상호작용 전략을 중재하는 조건은 ‘일에 대한 높은 만족감’, ‘요긴한 가정 수입원’, ‘다른 대안이 없음’이었다.

‘일에 대한 높은 만족감’은 방문교육지도사들이 직무에 대한 성취감을 표현한 것이다. 고통받는 이들의 고통에 동참하는 사명감과 직무수행의 결과에 대한 자부심을 의미한다. 또한 주부로서 가정과 직장을 병행할 수 있는 근무시간과 직장의 상사로부터 받는 업무 스트레스가 거의 없는 것을 장점으로 꼽았다.

방문대상자들이 한글을 습득해서 말귀를 알아듣고 표현하는 것이 큰 보람이죠. 그들의 힘든 사정을 들어주고 고통을 나누는 것에 사명감도 느껴요. 그래서 그만둘 수 없어요(참여자1).

다문화가정 남편도 실직상태고 해서 제가 기초수급신청서를 쓰고 주민센터에 내도록 도와주었는데, 수급자가 되었잖아요. 그때 제가 좋은 일을 했다는 생각에 참 뿌듯했어요(참여자2).

‘요긴한 가정 수입원’은 많지 않은 월급이지만 반찬값이나 아이들 교육비로 사용하고, 적금도 넣으니 가정에 큰 보탬이 된다는 것이다. 또한 ‘다른 대안이 없음’은 일을 하는데 힘든 부분도 있지만 다른 일자리를 구하기도 쉽지 않고 재계약 탈락은 생계비를 잃는 결과라는 생각이다.

적은 월급도 끊어지면 가정에 타격을 주죠. 당장 아이들 학원비가 없어지고 적금도 더 이상 넣을 수 없게 돼요(참여자3).

저는 이 월급이 생활비예요. 다음 달에 재계약에서 떨어지면 구직활동을 해야하는데, 생각만 해도 막막하죠. 어쨌든 이 일을 계속 하게 되길 바라요(참여자5).

4.2.5 작용/상호작용 전략

작용/상호작용 전략은 중심현상에 대처하거나 현상을 다루기 위해 취하는 의도적이고 목적 지향적인 행위이다. 방문교육지도사들이 중심현상 ‘늘 불안한 고용’에 대처하기 위한 작용/상호작용 전략은 ‘재계약을 위한 노력’과 ‘불만 보다 수용의 자세’이었다.

‘재계약을 위한 노력’은 탈락자가 되지 않기 위해 직무를 성실하게 수행하고 자기 능력개발을 위한 투자를 하는 것을 의미했다.

처음에 방문서비스 대상가정에 대한 방문계획을 세우거든요. 한 번도 어기지 않고 계획대로 방문을 했어요. 탁자가 있는 집이 별로 없어요. 바닥에 앉아서 두 시간을 하고 나면 정말 허리도 아프고 다리 쥐도 나고 힘들어요. 그래도 집에 와서는 일지기록도 꼭 입력했어요(참여자4).

그냥 교재만 하면 재미도 없고, 방문 대상자의 질문과 요구도 많아요. 그래서 늘 정보를 수집하고 알려주고, 보수교육도 있으면 꼭 받아요. 그게 제 능력이 되니까요(참여자7).

‘불만 보다 수용의 자세’는 원칙적으로 배정되는 4가구 외 추가배정이 되면 시간적으로 육체적으로 무리가 되지만 기꺼이 수용하고, 기관의 무리한 요구도 언제나 긍정적으로 받아들이고 있다는 것이다.

원칙적으로 한 사람에게 4가구가 배정되어요. 일주일에 두 번씩 방문하니까 오고 가는 시간까지 계산하면 그리 여유로운 일은 아니예요. 만약 한 가구나 두 가구가 추가되면 정말 힘들거든요. 주말에 가는 경우도 생겨요. 그래도 추가 배정이 되면 기꺼이 수용해야죠. 그러다가 완전히 끊길 수 있잖아요(참여자6).

규정이 바뀌어서 갑자기 뭐를 새로 만들거나 해야하는 경우에도 그대로 따라요. 달리 불만을 하면 평가를 잘 못 받을 지도 모르잖아요. 이 일을 계속 하려면 시키는 대로 따라야죠(참여자3).

4.2.6 결과

결과는 중심현상에 대한 방응으로써 채택된 작용/상호작용 전략이 가져온 결과이다. 본 연구에서는 ‘늘 불안한 고용’에 대한 작용/상호작용 전략의 결과로 ‘취업 유지를 희망함’과 ‘연대를 통한 적극적인 대처 논의’를 추출하였다.

‘취업유지를 희망함’은 이제 생활의 중요한 부분이 된 방문교육지도사의 길을 계속 하고자 하는 결심이다. 방문교육지도사들은 이 일이 도움이 필요한 이들에게 가치 있을 뿐 아니라 자신의 성장에도 도움이 된다는 것이다.

제 일상은 사실 제 일이 중심이예요. 근무시간에 맞춰서 다른 가족이나 행사를 정하지요. 일이 제게 활력소예요(참여자7).

이 일은 필요한 사람에게 적절한 도움을 주어 정상적인 삶을 살도록 하고, 어려운 이웃의 고통도 나누는 가치 있는 일이라고 생각해

요. 이 일을 하는 것에 감사하고 계속하고 싶어요(참여자4).

저는 이 일을 하면서 정말 어려운 형편에서 사는 사람들, 힘든 상황에 처한 사람들을 통해 제가 성장했어요. 그들에게 도움을 주고자 하는 노력도 자발적으로 하게 되고, 저의 생활태도도 바뀌게 되었어요(참여자5).

‘권리를 위한 행동 고민’은 방문교육지도사들의 작은 움직임이다. 그들이 받는 대우나 처우를 그저 수용하는 수동적인 태도에 대한 반성과 연대를 통한 목소리를 내어야 하지 않느냐 라는 새로운 길을 모색하고자 하는 것이다.

우리는 의무는 많고 권리는 아주 적은 거 같아요. 그래도 그냥 지시하는 대로 했지요. 이런 수동적인 태도가 우리의 불안한 고용상태를 방관하는 거 아닌가 싶어요(참여자2).

우리도 노조처럼 권리를 찾기 위해 뭉쳐서 한 소리를 낼 필요가 있는 거 같아요. 다른 지역에 그런 움직임이 있다는 소식을 들었어요. 우리의 복지를 위해 뭔가 행동을 취해야 할 거 같아요(참여자1)

4.3 선택코딩

선택코딩은 핵심범주를 밝히고 이 핵심범주를 중심으로 다른 모든 범주들을 통합시키고 정교화하는 과정이다 [11]. 본 연구 참여자들은 불안한 고용형태에 대응하여 안정된 일자리 유지를 위한 일련의 노력들을 하고 있었다. 본 연구는 다문화가정 방문교육지도사들이 불안한 고용형태에 대응하는 과정의 핵심범주를 ‘안정된 일자리 유지를 위한 노력을 함’의 과정으로 추출하였다. 핵심범주의 속성은 첫째, 고용유지를 위한 ‘개별적 노력’으로 재계약을 위한 개인의 생활태도와 활동을 의미한다. 둘째, 고용유지를 위한 ‘집단적 연대’인데, 고용안정성 성취를 위한 집합체로서의 연대를 고민하는 것을 의미한다. 핵심 범주와 패러다임 모형의 각 범주 간 관계 유형에 따라 다문화가정 방문교육지도사들의 직업경험은 3가지 유형으로 구분되었다.

4.3.1 ‘현실 수용’ 유형

연구참여자들 중 ‘현실 수용’ 유형은 재계약을 위한 개별 노력의 정도가 높은 반면 집단적 연대에 대한 관심은 낮은 편이다. 이들은 주어진 직무를 성실하게 수행함으로써 담당자의 마음에 들려는 노력을 한다. 기관이 무리하게 요구한다는 생각이 있어도 불만을 표현하지 않아

자신의 이미지를 긍정적으로 인식시키는 것이다. 이들은 불안한 고용을 책임자의 만족도를 높임으로써 해결하고자 하는 것이다.

4.3.2 ‘자기 개발’ 유형

‘자기 개발’ 유형은 고용 유지를 위한 개별 노력의 정도가 매우 높고 집단적 연대에 대한 관심도 높은 편이다. 이들은 재계약 탈락자에 들지 않기 위해 특별한 서비스 제공방법이나 개인의 능력 개발에 시간과 노력을 투자하고 있었다. 자기 개발에는 방문교육지도사로서의 역할에 따른 두 영역을 모두 담당할 수 있는 역량을 키우는 노력도 포함된다. 한국어 교육서비스가 축소되는 것에 대비해서 가족생활지원 분야의 자격을 미리 갖추는 과정을 하고 있었다. 또한 방문교육지도사의 권리를 보장받기 위한 집단적 연대에 관심은 있었다. 그러나 집단적 연대의 방법이나 참여여부에 대한 의사결정은 하지 못하고 있었다.

4.3.3 ‘집합적 연대’ 유형

‘집합적 연대’ 유형은 불안한 고용 형태를 극복하는 방법에 있어서 다른 두 유형보다 상대적으로 집단적 연대에 관심이 높은 편이다. 이들은 방문교육지도사의 대우와 처우에 대한 정당한 권리와 이를 위한 행동의 필요성을 인식하고 있었다. 그 결과 재계약을 위한 개별적인 노력을 수행하는 한편 집단적 연대를 위한 자료수집과 방법에 대한 시간과 노력을 기울이고 있었다. 이것은 직업인으로서의 권리를 보장받는 당연한 과정이라는 것이다.

5. 결론

본 연구는 근거이론을 활용하여 방문교육지도사의 직업경험을 통해 발생하는 현상과 이를 대처해 나가는 과정을 파악하였다. 참여자들은 매년 재계약 비정규직 직장인으로서 ‘늘 불안한 고용’이라는 중심현상이 나타났다.

이렇게 늘 고용에 대한 불안을 가지게 된 현상은 방문 서비스에 대한 정책이 계속해서 바뀌고 그에 따라 방문교육지도사의 역할과 활동범위도 달라진다. 또한 이들은 대부분 경제적인 목적으로 취업상태를 유지하고자 하는 희망에서 시작되었다. 그러나 기관이 매년 평가를 통해 재계약 여부를 결정하기 때문에 방문교육지도사는 고용

에 있어서 항상 약자의 입장인 것이다. 특히 한국어에 서툰 방문대상자의 전화 만족도 조사는 정확성을 담보하기 어려운 평가 체계와, 기관의 일방적인 행정체계는 위압감을 느끼게 하고, 미약한 처우개선과 대상자 위주의 제도는 그들이 고용불안을 가지게 하는 맥락적 조건이 되었다. 방문교육지도사의 열악한 환경은 다른 연구[2]에서도 확인된 바 있다.

고용 불안에 있었지만, 방문교육지도사들의 일에 대한 높은 만족감과 적지만 정기적인 월급이 가정에 요긴한 수입원이 되고, 생계를 위해서는 달리 대안이 없는 상황이 중재적 조건이었다. 방문교육지도사들의 일에 대한 높은 만족감은 다른 선행연구[7] 결과와도 유사하다. 방문교육지도사들이 직무에 대한 자부심이나 사명감, 주부의 여건에 적절한 근무 조건은 고용을 이어가기 위한 노력의 동력이 되었다.

방문교육지도사들은 불안한 고용의 현상에서 다양한 전략을 통해 대처하였다. 재계약을 성취하기 위해 우선 직무수행에 성실함으로 일관했다. 사전 방문서비스 계획을 엄격하게 지키고, 방바닥에 앉아서 하는 2시간의 직무수행도 충실하고 일지기록도 성실히 입력하였다. 또한 자신의 능력개발을 위해 정보수집과 교육에 빠짐없이 참여하였다. 기관 담당자의 평가를 염두에 두고 불만 보다는 수용의 자세로 부담스러운 추가 가구배정도 기꺼이 수락하는 한편 행정적인 부가 지시도 따르는 근무태도를 보였다.

이러한 대처 결과를 통해 방문교육지도사들은 ‘취업유지를 희망’하거나 ‘권리를 위한 행동을 고민’하는 길을 걷고 있었다. ‘취업유지를 희망함’은 직업으로서 가치 있는 일을 한다는 매력과 자신의 성장을 돕는 놓칠 수 없는 일자리라는 인식이 강하였다. 한편, 방문교육지도사들은 주어지는 처우에 수동적으로 받아들이기만 하는 태도를 반성하며, 연대를 통해 권리를 당당하게 찾는 방법을 생각하기도 하였다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 본 연구는 방문교육지도사들의 직업경험에 대한 패러다임을 제시하였다. 이러한 결과는 방문교육지도사들이 불안한 고용에 대처하는 과정을 통합적인 맥락으로 보여주고 있다. 따라서 방문교육지도사들도 직업인으로서, 또한 국민의 한 사람으로서 복지적 혜택을 누릴 수 있도록 정책적, 제도적 차원의 대안이 마련되어야 할 것이다. 이에 본 연구에서 밝혀진 결과를 중심으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 방문교육지도사들의 안정적인 고용을 위한 방안을 마련해야 한다. 방문교육지도사들은 2008년 시행 초기부터 현재까지 7년째 같은 일을 하고 있는 경우가 적지 않다. 이들은 매년 재계약의 올가미에 묶여 권리는 없고 의무만 부여받는 직업생활을 하고 있다. 이들의 경력과 노하우를 감안할 때 일정 기간 이후에는 고용 보장과 함께 안정된 생활을 누릴 수 있는 복지를 제공하여야 한다.

둘째, 활동비에 대한 현실적인 개선이다. 이들이 현재 지급받는 활동비는 80만원인데, 세금과 보험료공제 후 실수령액은 이에 미치지 못한다. 이들의 방문서비스 시간은 4시간이지만 방문가정까지의 거리와 이동시간을 감안하면 훨씬 많은 시간이 소요된다. 교통비 역시 실제 교통비 보다 적은 금액이다.

셋째, 재계약의 기준이 되는 평가체계의 재고이다. 현재 방문교육지도사에 대한 평가는 방문대상자에게서 받는 만족도 조사이다. 거점 기관은 직접 조사를, 중앙부처에서는 전화조사를 하고 있다. 방문교육지도사들의 염려대로 5개월 정도의 방문서비스를 받은 대상자들이 전화조사에 얼마나 정확하게 자신의 의사를 표현할 수 있을지 의문이다. 또한 기관 담당자들의 주관적인 선호로부터도 자유로울 수 없는 평가체계는 공정하고 합리적인 방식으로 개선되어야 할 필요가 있다.

넷째, 재계약 여부 확인을 위한 공식적인 경로의 확립이다. 방문교육지도사에 대한 평가결과나 재계약의 결정 여부에 대한 사전 인지는 직업인으로서의 권리이다. 방문교육지도사들은 기관으로부터 재계약 날을 통보받기 전까지 고용에 대한 불안을 떨칠 수가 없다.

본 연구는 방문교육지도사들의 직업경험을 질적 연구 방법을 통해 통합적으로 해석하고자 하였다. 본 연구의 결과는 방문교육지도사들의 직업인으로서 안정된 고용형태의 확립을 위한 방안을 제공할 수 있는데 의의를 가진다. 한편, 본 연구는 연구참여자들이 부산지역에 한정된 표본의 한계도 있다. 따라서 다른 지역의 방문교육지도사들을 대상으로 한 직업경험에 대한 연구가 필요하다고 본다.

References

- [1] National Multicultural Support Group, "2013 final report of the Services of Multicultural Family Support Center", pp.290-301, Ministry of Gender Equality & Family,

February, 2014.

- [2] Hong-Ran Kwak, "A Study on the Activity Characteristics and Present Condition of Visiting Tutors", Korean language and literature, 57, pp. 599-625, 2010.
- [3] Kyung-Suk Kwon, Jin-Young Bong, "A study of the practical role and difficulties facing home visiting supervisors for multicultural families", Journal of Early Childhood Education, 33, 3, pp. 59-81, 2013.
- [4] Kyong Hwa Kim, "The Mediating Effect of Role Ambiguity on the Relationship between Self-efficacy and Job Satisfaction of Visiting supervisors for Multicultural Families", Korea family resource management association, 14, 3, pp. 165-181, 2010.
- [5] Kyong Hwa Kim, Ha Yeoung Min, " A Study on Related Variables of Job Involvement of Visiting Supervisors for Multicultural Families", Korea Association of Family Relations, vol.16, no.1, pp. 143-158, 2011.
- [6] Kyong Hwa Kim, " Stereotypes, Affect and Social Distance toward People from Southeast Asia among Visiting Supervisors for Multicultural Families", Korea family resource management association, 15, 3, pp. 83-97, 2011.
- [7] Hyang-mi Lee, Jong-tae Goh, " A Study on Improving the Working Status of Visiting Korean language Instructor for Multi-Cultural Families in Gangwon Province", Journal of Agriculture and Life Sciences, Vol. 22, pp. 59-71, 2010.
- [8] Ministry of Gender Equality & Family, "2014 Services of Multicultural Family Support Centers", pp. 22, 50-51, Ministry of Gender Equality & Family, March, 2014.
- [9] KyungSuk Lee, "Job Satisfaction and Job Perception of Home Visiting Educators : Childcare Teachers vs. Korean Language Instructors, Master's Thesis, Myuoungji University, 2011.
- [10] JeRyung Son, Kyonghwa Kim, "The Role Conflict and the Role Ambiguity of Supervisors for Multicultural Families", Social Science Treatise, Social Science Institute of Deagu Catholic University, , vol. 8, 2009.
- [11] Anselm Strauss & Juliet M. Corbin, Basics of Qualitative Research, New Deli:Sage Publications, 1998.
- [12] Egon G. Guba & Yvonna S. Lincoln, Effective evaluation, San Francisco: Jossey-Bass, 1981.

이 오 복(Obok Lee)

[정회원]



- 2011년 8월 : 경성대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

다문화, 사회복지서비스, 서비스전달체계