

# 방문요양 요양보호사의 소진 경험에 관한 연구

## A study on the Burnout Experience of in Home Care workers

황순애\*, 김진경\*\*, 임해영\*\*\*

서울사회복지대학원대학교 평생교육원\*, 송실대학교 사회복지학과\*\*, 예명대학원대학교 사회복지학전공\*\*\*

Soon-Ae Hwang(bibi-46@hanmail.net)\*, Jin-Kyoung Kim(jinny3865@naver.com)\*\*,  
Hae-Young Lim(hae0629@hanmail.net)\*\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 방문요양 요양보호사의 소진 경험에 관한 질적 사례연구 수행을 통해 이들의 소진 예방 및 극복을 위한 유용한 이론적, 실천적 시사점을 도출하는데 있다. 이를 위해 방문요양 요양보호사들이 65세 이상 장기요양급여 서비스 대상 노인 및 그 가족보호자와, 파견하는 재가노인복지센터와의 관계경험 안에서 어떠한 맥락을 경험하였는지를 분석하였다. 분석 결과, 도출된 상위범주는 총 12개로, '의심받는 존재로 전락한 나', '추락한 자존감', '더 하고 싶지 않은 방문요양보호사 활동', '억압된 존재', '폭력적 상황에 노출', '가치 절하된 돌봄 노동자', '전문 직종으로 인정받기 어려운 일', '일의 경계선이 명확하지 않는 노동', '노인가족에 대한 실망', '개선되기 쉽지 않는 사회적 인식과 노력', '파견기관의 열악한 처우', '파견기관에 대한 불신'으로 나타나고 있다. 위와 같은 연구결과 및 논의점을 바탕으로, 방문요양보호사의 소진을 예방하거나 감소하기 위한 제언방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 방문요양 | 요양보호사 | 소진 | 노인돌봄서비스 | 질적 사례연구 |

### Abstract

The purpose of this study is to derive useful theoretical and practical implications for the prevention and overcoming of burnout of visiting caregivers by conducting a qualitative case study research on the burnout experience of visiting caregivers. To this end, we analyzed the context in which visiting caregivers experienced relationships with the elderly 65 years of age or older and their family carers for long-term care benefit service, and the dispatched home elderly welfare center.

As a result, a total of 12 high-level categories were derived, Which were 'I fell into a suspicious person', 'Fallen self-esteem', 'Visiting caregiver activity I don't want to do anymore', 'Oppressed being', 'In a violent situation Exposure', 'Devaluated care worker', 'Work that is difficult to be recognized as a professional occupation', 'Labor where the boundaries of work are not clear', 'Disappointment with family guardians', 'Social awareness and effort that is not easy to improve', 'Poor treatment of dispatching agencies' and 'Distrust of dispatching agencies'.

■ keyword : | Home Care | Burnout | Elderly Care Service | Qualitative Case Study |

## I. 서론

방문요양 요양보호사들은 가정방문을 통해 노인과의 유기적인 상호작용 안에서 관계 중심적인 노동을 한다. 때문에, 이 과정에서 이들은 상당한 감정적 피로감을 얻을 수 있다[1]. 우리는 이러한 감정적 피로도도 인해 직무 몰입과 애착이 떨어지면서 이직까지도 고려하게 만드는 등의 신체적, 심리사회적 반응을 보통 소진이라고 부를 수 있다[2]. 그리고 지역사회 내 장기요양서비스 수급 노인 및 보호자인 가족과의 직접적인 상호작용을 통해, 돌봄서비스를 제공하는 방문요양 요양보호사의 경우, 돌봄서비스 안에서 감정적 피로도를 경험할 가능성이 높은 바[3], 소진 현상에 주목할 필요가 있다는 것을 시사한다.

2020년 기준 장기요양보험 급여를 받기 위한 누적 신청자 수는 1,183,434명에 이르고 있다. 이 중 총 인정자는 857,984명이며 이것은 전체 노인인구의 10.1%에 해당되는 수치이다. 이 수치를 2015년도(475,382명)와 비교해보면 2배 가까이 증가한 수치이다[4]. 이처럼 장기요양급여 신청자 및 인정 비율의 증가는 해당 노인들에게 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사 수의 증가도 함께 수반하고 있다. 특히 방문요양의 경우, 요양보호사가 지역사회 내 치매, 뇌졸중, 파킨스 질환 등과 같은 노인성 질환을 앓고 있는 노인의 가정을 직접 방문하여 서비스 이용 노인의 식사 준비와 영양 관리, 투약 관리, 개인위생 및 환경 관리, 의복 및 침상 청결관리, 외출 동행 및 일상 업무 대행, 여가활동, 정서적 지원 등[4] 다양한 노인 돌봄서비스를 제공하고 있다. 이러한 돌봄서비스는 노인성 질환을 가진 노인을 직접적으로 수발해야 한다는 점에서, 육체적, 정신적 피로도가 수반되는 업무라고 할 수 있다. 더욱이 노인돌봄서비스 외에도 서비스 이용 노인의 가족과 직접적인 상호작용을 하며 그들의 요구 사항에 대해서도 적절히 대처해야 하는 역할도 함께 수행하고 있다[5]. 이로 인해 방문요양을 담당하는 요양보호사는 업무의 성격상 돌봄서비스 노인뿐만 아니라, 동거 가족 내지 보호자 역할을 하는 가족까지 직접 상대해야 한다는 점에서, 다른 직업군에 비해 감정적 에너지를 상대적으로 더 많이 소비할 수 있다. 또한 이용 노인의 일상생활과 관련된 돌

봄서비스 제공범위가 광범위하고, 서비스 내용도 함께 사는 가족들의 일상생활 영역과 상당 부분이 겹칠 수 있다. 이로 인해 방문요양 요양보호사의 서비스 역할의 범위를 경계 짓는다는 것도 쉽지 않다[6]. 이것은 방문요양 요양보호사들이 업무를 수행하는데 있어, 상당한 갈등 상황과 마주할 가능성이 높고, 스트레스 발생 결과로 이어질 가능성이 높다. 이와 더불어, 방문요양 요양보호사들은 자신들을 서비스 수급 노인 가정에 파견하는 방문요양 제공기관이 요양노동자인 자신들의 상황과 입장을 고려하기 보다, 서비스 수급 노인과 그 가족의 입장을 우선적으로 고려할 때 상당한 실망감을 경험하기도 한다[7].

지금까지 요양보호사의 소진과 관련된 국내 연구들은 요양보호사의 직무스트레스, 자존감, 조직몰입, 임파워먼트 등이 소진에 영향을 미치는 주요 변인으로 언급하고 있다[8-13]. 이를 통해 기존 연구들은 소진 현상의 주요 영향요인을 밝혀내고, 이를 개선하기 위한 유의미한 시사점을 도출하는데 기여해 왔다고 할 수 있다. 그러나 방문요양을 전담하는 요양보호사들이 돌봄서비스 제공 경험 안에서 발생할 수 있는 소진 현상을 당사자들의 경험을 통해 유의미한 개념과 주제를 주목해 보고자 하는 연구 노력은 상대적으로 역부족이었다고 말할 수 있다. 소진 현상의 의미가 방문요양 요양보호사들의 돌봄서비스 안에서 시공간적 흐름에 따라 어떻게 변화되는지를 주목해 보는 것은 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사 당사자 차원에서 업무를 지지하고 지원하는데, 기여할 수 있다.

따라서 본 연구는 방문요양을 전담하는 요양보호사들이 돌봄서비스 제공과정에서 노인 당사자와 가족, 요양보호사를 파견하는 노인복지기관과의 상호작용을 어떻게 경험하며, 이러한 경험 속에서 이들은 무엇을 소진 현상으로 경험하는지를 질적 연구 방법으로 분석해 보고자 한다. 이를 통해 방문요양 요양보호사의 소진 예방 및 극복을 위한 노인복지 실천 영역의 유의미한 논의점을 도출하는데, 이 연구의 목적을 둔다.

## II. 선행연구 검토

재가요양보호사 중 직접 가정을 방문하여 서비스를 제공하는 요양보호 서비스를 방문요양이라고 하며, 이를 담당하는 요양보호사를 방문요양 요양보호사라고도 호칭한다[14][15]. 특히 이들은 일일 최대 4시간 장기 요양급여를 받는 노인에게 일대일로 서비스를 제공하고, 서비스 수급 노인 및 가족을 상대하며, 시간제 계약직으로 일을 하고 있는 것이 업무의 주요 특징이라고 할 수 있다[15]. 2020년 연말 기준 요양보호사 인력 현황은 450,970명으로, 이 수치는 2015년 294,788명, 2016년 313,013명과 비교해 볼 때, 장기요양급여 인정 노인의 증가와 더불어 가파른 증가세에 있다는 것을 알 수 있다. 또한 이러한 요양보호사 현황을 재가와 시설로 구분해 보면 2020년 재가 요양보호사 인력은 381,359명, 시설 근무 인력은 76,011명으로, 재가요양보호사 인력이 압도적으로 많은 비중을 차지한다.는 것을 알 수 있다[14].

한편, 강은나 외 [16]가 2019년 수행한 『장기요양실태조사』에 의하면, 요양보호사의 94.7%는 여성이며, 50-60대 연령이 79.8%에 이르고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 방문요양을 전담하는 요양보호사의 19.3%가 지난 1년 동안 이용자 또는 가족으로부터 비난, 고함, 욕설 등을 들은 적이 있으며, 6.6%는 꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협 등을 경험한 바 있다고 보고하고 있다. 더구나 이들의 5.4%는 서비스 수급 이용 노인 또는 가족으로부터 성희롱, 성적 신체 접촉을 당한 적이 있다고 응답하였고, 업무 이외에 초과 업무를 요구받는 경우도 14.1% 정도로 나타나고 있다. 이 점에서 방문요양 요양보호사들의 근무환경은 상당한 위험성을 내재한 것으로 추측해 볼 수 있다. 그렇지만 이들의 43.2%는 그냥 참고 일을 지속하는 것으로 응답하였다[16]. 더욱이 방문요양을 하는 요양보호사들은 서비스 이용자가 건강 악화로 병원에 입원하거나 혹은 단순 변심으로 인해 요양보호사 교체를 요구하면, 그 순간부터 자신들이 해오던 돌봄서비스를 더 할 수 없게 된다. 이로 인해 이들은 언제든지 자동적 해고가 되는 상황에 쉽게 놓일 수 있는 등 방문요양 전담 요양보호사의 고용환경은 열악한 상황에 놓여있다고 할 수 있다[17].

현재까지 요양보호사 소진과 관련된 국내외 연구에서는 요양보호사의 감정노동과 직무스트레스 관계 [18-21], 직무만족과 이직의도와와의 관계[22-24], 젠더적 관점과 돌봄 노동의 관계[25][26]를 중심으로 한 양적 연구가 주로 이루어져 왔다. 먼저 감정노동과 직무스트레스 관계[18-20]를 다룬 연구에서는 요양보호사가 자신의 감정을 표현하는 강도와 지속하는 기간에 따라서 스트레스에 영향을 미치며, 요양보호사의 감정노동과 스트레스를 적절히 관리하여 직무만족도를 높일 수 있는 것이 중요하다고 보고하고 있다. 더욱이 돌봄 서비스 이용 환자의 죽음과 관련된 슬픔 요인이 서비스 제공자의 소진에 영향을 미친다고 하였고[27], 서비스 이용자에 대한 서비스 노동자의 감정노동의 질이 이들에 대한 돌봄서비스 질에도 밀접한 영향을 미친다고 언급하고 있다[21].

다음으로 직무만족과 이직의도의 관계를 다룬 연구에서는 감정노동을 하는 요양보호사가 소진을 많이 경험할수록 이직의도가 높다[22]고 언급하고 있으며, 요양보호사의 직무만족과 장기근속을 높이기 위해서는 근무환경, 복리후생 등에 관한 제도 마련, 요양보호기관의 서비스 질 개선 노력이 필요하다는 것을 제안되고 있다[23][24]. 나아가 노인 돌봄노동을 젠더적 시각에서 분석한 기존 연구들은 서비스 이용 노인들이 온 가족 내 돌봄 노동의 역할수행을 돌봄서비스 제공자[25] 혹은 요양보호사를 활용하여 수행한다는 점[1]에서, 요양보호사의 돌봄노동 범위가 서비스 이용 노인의 가족을 돌보는 일까지 포함되는 경우를 언급하고 있다. 이것은 노인 돌봄서비스 제공 노동자들이 주로 여성이라는 점에서, 이들을 서비스 이용 노인과 그 가족을 위한 가사노동 제공자로 인식하는 차별적 요소가 내재되어 있다는 것을 언급하고 있다. 나아가 돌봄서비스 제공자와 돌봄서비스 이용자 사이의 갈등을 예방할 수 있는 제도적 노력이 필요[26]하지만, 우리나라의 경우, 갈등 발생에 대한 사후적 개입에 더 집중되는 경향을 보인다[1]고 보고하고 있다[1].

한편 요양보호사의 소진과 관련된 국내외 질적 연구는 주로 감정노동의 측면에서 이루어져 왔다고 할 수 있다. 먼저 김민정과 김윤정[27]의 연구에서는 요양보호사들이 치매 노인들을 대상으로 소명의식을 갖고 노

인의 청결과 위생, 건강기능 향상을 위해 노력하는 맥락적 의미를 '메마른 가지에 생기 불어넣기'란 본질적 주제로 제시하고 있다. 서종희[28]의 연구에서는 요양보호사들이 근무하는 근무환경의 열악함과 기본적인 복지가 보상으로 주어지지 않는 것, 요양시설 내 수직적 조직체계가 돌봄노동에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. 그리고 전용호[29]의 연구에서는 치매 노인 돌봄 경험이 상당히 힘든 업무인 관계로, 서비스 이용 노인 및 가족과의 관계 속에 힘듦, 피하고 싶음, 보람과 뿌듯함, 안쓰러움 등 복합적인 감정을 함께 느끼는 다차원적 감정노동의 경험으로 의미화하고 있다. 또한 노인 치매 환자에게 돌봄서비스를 제공하는 간병인의 경험을 분석한 Lopez[30] 연구에서는 치매 노인의 돌봄 경험이 간병인 자신의 감정적 대처와 감정적 에너지 소비로 인해 스스로 삶을 관리하는데 어려움이 발생하고 있다는 것을 언급하고 있다[31].

요약해보면, 방문요양 요양보호사의 소진과 관련된 선행연구들은 주로 이들의 직무스트레스 및 만족과 소진과의 관련성, 감정노동으로서 돌봄서비스 제공에 연구의 중점을 두었다는 것을 알 수 있다. 그러나 방문요양을 전담하는 요양보호사들이 돌봄서비스 현장에서 서비스 이용 노인, 노인의 가족, 방문요양 서비스를 전담하는 노인복지 기관과의 관계 경험 속에서, 어떠한 소진 경험을 드러내는지는 좀 더 깊이 있는 의미를 분석하지 못하였다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사의 소진 현상에 주목하면서, 이들이 서비스 이용 노인, 노인의 가족, 재가 장기요양기관과의 관계 속에서 어떠한 소진 경험과 관련된 유의미한 개념과 범주들을 드러내는지 분석의 초점을 맞추고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 질적 사례연구방법

Stake[32]는 “사례란 구체적이고, 복잡하며, 현재 진행형의 것”으로서, 이것은 특정한 인물, 집단일 수도 있고, 조직이나 기관일 수 있으며, 어떠한 프로그램이나

사회적 현상일 수 있다고 언급하고 있다[33]. 이와 더불어 사례는 시간과 장소라는 물리적 경계를 가지면서 다른 체계와 구별되는 뚜렷한 경계를 갖는다. 또한 사례는 뚜렷한 사례 안에서 작동하는 변수들의 복잡한 상호작용을 총체적으로 드러낼 수 있는 사례를 의미한다[34]. 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사의 경우, 직접 가정을 방문하여 서비스를 제공하는 이들을 말한다. 이로 인해 이들은 요양원, 노인주간보호센터 등에서 활동하는 요양보호사와는 뚜렷하게 구분되는 방문요양 서비스라는 경계를 가진 사례라고 할 수 있다. 또한, 이들이 경험하는 소진 현상의 경우, 서비스 이용 노인 및 노인의 가족, 재가급여 장기요양기관 등과의 관계 경험 속에서 발생할 수 있는 부정적 경험 예컨대, 부당한 요구나 폭력적 위협 등으로 인해 발생하는 다차원적 의미를 분석하게 된다.

따라서 본 연구가 방문요양 요양보호사의 소진 경험을 총체적으로 분석한다는 것은 요양보호사들이 직무상 직접 만나게 되는 다양한 사람, 파견 기관 등과의 관계 차원에서 발생하는 것을 이해하는 것이라고 할 수 있다.

#### 2. 연구참여자 선정

본 연구는 최적의 연구참여자를 선정하기 위해 요양보호사 활동을 최소 2년 이상 지속한 사람이면서 지역사회 내 서비스 수급 노인을 직접 방문하여 돌봄서비스를 제공하는 방문요양 전담 요양보호사를 연구 참여자로 선정하였다. 위 기준을 선택한 이유는 최소 2년 이상의 활동 경험을 가진 요양보호사가 서비스 이용 노인의 가정이라는 제한된 공간에서 밀접 접촉을 통해 서비스를 제공하는 장기간의 기간이라고 보았기 때문이다. 또한 이 기간 동안 이들이 어떠한 업무 스트레스와 불만족을 경험하게 되는지를 분석하는 데 도움이 될 것으로 보았기 때문이다. 위와 같은 조건을 충족하는 연구참여자를 선정하기 위해, 연구자는 서울 지역 내 재가 노인복지센터 중 사회적협동조합에서 운영하는 기관 2곳, 개인이 운영하는 기관 3곳에 실무자의 허락을 얻어 게시판에 연구 참여자 모집을 공지하였다. 본 연구의 참여자는 총 6명으로, 사회적협동조합에서 운영하는 재

가급여 기관에서 2명, 개인이 운영하는 재가급여 제공 기관 2곳에서 활동하는 요양보호사 4명이 이 연구에 참여하였다. 이들의 일반적 특성은 아래 [표 1]과 같다.

표 1. 연구 참여자 일반적 특성

구분	연령	성별	학력	활동 경력
참여자 1	58	여성	고졸	5년 8개월
참여자 2	66	여성	대졸	4년 1개월
참여자 3	69	여성	학점은행제 교육기관 재학	10년 5개월
참여자 4	78	여성	대학원재학	3년 7개월
참여자 5	55	남성	고졸	3년 1개월
참여자 6	58	남성	고졸	4년 5개월

### 3. 자료 수집

본 연구는 연구자와 연구 참여자 간 일대일 면담을 진행하였다. 면담 기간은 연구 참여자에 대한 윤리적 보호와 연구의 윤리적 수행을 위해 연구계획에 대한 IRB(P01202012-2) 심의가 승인된 2020년 12월 초부터 2021년 4월까지 약 5개월에 걸쳐 진행하였다. 면담 시간은 1회당 90분 내외로, 평균 2회 정도의 면담을 실시하였다. 본 연구는 사전에 연구 참여자들에게 반 구조화된 질문지를 제공하고, 연구대상자들이 답변을 숙고할 수 있는 시간을 제공하였다. 면담 항목은 '방문요양 활동을 지속하지 얼마나 되었는지', '방문요양 활동을 시작하게 된 구체적 계기는 무엇인지', '방문요양 서비스 제공 활동을 지속하는 이유는 무엇인지', '방문요양 활동 중 가장 힘들다고 생각되는 것은 무엇인지', '방문요양 서비스 제공 활동을 중단하고자 한 적이 있다면, 그 이유는 무엇인지' 등 요양보호사 진입 배경부터 현재 경험까지 본 연구주제와 관련된 질문으로 수렴하여 구성하였다. 면담 내용은 사전에 동의를 구한 후 녹음하였으며, 이렇게 녹음된 자료를 분석을 위한 원자료로 활용하였다.

### 4. 자료 분석

질적 사례연구 방법은 연구 참여자들의 생애 맥락과 사례별로 핵심 이슈를 중심으로 기술하는 사례 내 분

석, 사례 간 공통된 의미와 주제를 도출해 내는 사례 간 분석으로 구분할 수 있다[35]. 본 연구는 사례 내 분석을 통해, 수집된 원자료(A4 약 250쪽 내외)를 반복해서 읽으면서 개념으로 명명될 수 있는 의미단위에 이름을 붙이는 코딩 작업을 실시하였다. 기본적 코딩 작업이 완료된 후에는 코드화된 개념들을 다시 개별 원자료로 돌아가 전체적 맥락 속에서 명명된 개념이 개별 사례의 성격과 특성을 잘 대표하고 있는지를 재확인하였다. 나아가 개별 사례들이 드러내는 방문요양서비스 활동 진입 전후의 생애 맥락을 중심으로 기술하였다. 그리고 요양보호 활동 초기 및 현재 경험되는 소진 현상이 어떠한 핵심적인 이슈로 초점화되고 있는지를 간략하게 기술하고, 이것을 그림으로 제시하였다. 사례 간 분석에서는 사례 내 분석을 통해 도출된 공통된 의미와 이질적 의미들을 지속적으로 비교하는 방식으로 하위범주와 상위범주를 도출하였다.

### 5. 연구의 엄격성과 윤리적 고려

Lincoln[36]은 이러한 질적 연구의 엄격성을 신뢰성의 측면에서 검증할 필요가 있다고 언급하고 있다. 그리고 이러한 신뢰성의 준거로 충분한 기간의 집중적 관찰, 삼각측정, 심층적 기술, 참조자료의 사용, 동료 연구자의 조언과 지적, 추적 감사 6가지를 제시하고 있다. 본 연구는 질적 연구의 신뢰성을 확보하기 위한 노력을 충족하기 위해 다음과 같은 접근을 하였다. 첫째, 충분한 기간의 집중적 관찰을 위해 연구 참여자 면담을 IRB 심의 승인을 받은 2020년 12월부터 약 5개월에 걸쳐 진행하였다. 집중적 관찰은 연구 참여자의 경험을 좀 더 깊이 있게 이해하기 위한 일련의 노력 과정을 의미하는 것으로, 본 연구는 연구 참여자 2회기 면담 진행에 있어, 1회 면담 내용을 연구자가 충분히 이해 후에 2차 면담을 진행하였다. 또한 연구 참여자들과 직접적 관련이 있는 방문요양 요양보호사를 파견, 관리하는 재가장기요양기관 실무종사자 2인과 개별적 대화를 나누는 시간을 통해, 연구 참여자들의 직업적 경험을 좀 더 상세하게 이해하고자 노력하고자 하였다.

둘째, 삼각측정 방법으로, 본 연구는 방문요양 서비스 제공 요양보호사 일대일 면담 이외에, 요양보호사 소진

경험을 좀 더 심도 있게 이해하기 위해 재가장기요양기관 사회복지사 2명에게 개별적 대화를 요청하였다. 이 대화는 공식적인 일대일 면담은 아니지만, 개별적 대화의 시간을 통해 방문요양 요양보호사들을 파견하고, 관리하는 사회복지사들은 요양보호사들의 소진을 어떻게 이해하는지를 파악하는 시간을 가졌다. 또한 본 연구에 참여한 요양보호사 2명에게 자신과 관련된 연구 결과 내용을 제공하여 확인하도록 함으로써, 연구 결과에 대한 신뢰성을 확보하기 위해 노력하였다. 셋째, 본 연구는 연구 참여자들을 대상으로 면담을 진행할 때 면담 내용과 관련하여, 보완사항이나 연구자의 편견적 질문 등을 성찰하는 면담일지를 작성하였다. 넷째, 동료 연구자의 조언과 지식은 연구 결과물에 대해 질적 연구 수행 경험이 있는 사회복지학 박사 및 박사과정 2인에게 동료 검토 작업을 실시하였다. 다섯째, 추적 감사 자료는 본 연구에 참여한 연구 참여자에 대한 윤리적 보호와 윤리적 연구 수행을 위한 본 IRB심의 승인 기관의 지속적인 관리 대상이 된다는 점에서, 이것이 추적 감사를 대체할 수 있다.

## IV. 연구결과

### 1. 사례 내 분석

#### 1.1 참여자 1

참여자 1은 남편과 사별한 지 22년째이고 슬하에 자녀 둘을 둔 56세의 여성으로서, 2021년 2월 현재 5년 8개월의 활동 경력을 가지고 있다. 학원을 운영하던 남편의 갑작스러운 죽음은 전형적인 주부로 살아온 그녀의 삶을 송두리째 바꾸어 놓았다. 이로 인해 가정형편이 어려워진 그녀는 사회적 기업에서 도시락 배달하는 일을 하기 시작하였고, 이 일을 하는 과정에서 우연히 요양보호사란 직업에 대해 알게 되었다. 그녀는 요양보호사의 활동을 통해 돈벌이도 하면서 서비스가 필요한 노인에게 봉사도 할 수 있겠다는 생각이 들어, 요양보호사 자격증을 취득한 후 곧바로 방문요양 요양보호사 활동을 시작하였다. 그러나 방문요양 활동 초기 실전

경험 없이 현장에 투입되다 보니, 서비스 이용 노인에게 어떤 서비스부터 제공해야 할지 몰라 막막하였다. 또한 노인성 질환에 대한 경험적 지식이 부족한 자신이 노인들을 어떻게 대해야 할지 몰라 이 일이 상당히 두렵기도 하였다. 게다가 활동 초기부터 현재까지도 노인 당사자와 그 가족 보호자들의 언어폭력이나, 서비스 활동 범위에 포함되기 어려운 잡다한 일 처리 요구로 인해 상당한 스트레스를 받기도 하였다. 이러한 일로 방문요양 요양보호사 활동을 그만두려고도 했지만, 경제적으로 풍족하지 않은 그녀에게 이 일은 생활 유지에 보탬이 되었기에 쉽게 그만둘 수도 없다. 현재 참여자 1에게 가장 힘든 것은 노인과 가족 보호자들이 그녀의 뒤를 따라다니면서 일거수일투족을 감시하는 듯한 인상을 주는 것이다. 또한 그녀가 서비스 이용 노인에게 성심성의껏 돌봄서비스를 제공하지만, 자신을 가사도우미 취급을 하면서 함부로 대할 때면, 이 일을 시작한 것을 후회하기도 한다. 더욱이 노인의 가족이 그녀에게 업무 외의 다른 잡다한 일들을 당당하게 요구할 때는 이러한 부당한 요구를 어디까지 받아주어야 하나를 심적으로 갈등하게 된다. 그리고 이 문제에 대해 자신을 파견한 센터 종사자에게 하소연하지만, 이들조차도 노인과 가족 보호자 눈치만 살피면서 실질적으로 어떤 도움도 주지 않을 때 이용당한다는 느낌이 들 때가 많다. 이로 인해 자신을 파견한 기관과 종사자에 대한 불신이 더욱 커지고, 자신이 소속된 노인복지 활동 서비스 자체에 대한 환멸감을 느끼기도 한다.

#### 1.2 연구참여자 2

연구참여자 2는 요양보호사로 4년째 활동 중인 66세의 여성이다. 요양보호사로 진입하기 전, 그녀는 대기업에서 25년 넘게 활동하다 퇴직하였다. 그렇지만 남편의 중용으로 성급하게 이루어진 그녀의 은퇴 생활은 상당한 우울감을 안겨주었다. 이 시기 그녀는 자신의 우울한 마음을 달래주던 고향 친구가 큰돈을 빌려달라고 요청해와, 수억의 돈을 대출받아 빌려주었다. 그러나 친구의 배신으로 대출이자가 눈덩이처럼 쌓여가면서, 감당하기 어려워지는 상황까지 벌어지게 된다. 60세가 넘은 그녀가 돈을 벌 수 있는 일의 범위는 제한되었고, 그녀

는 과거에 취득해 놓은 요양보호사 자격증을 가지고 재가급여 장기요양기관을 방문하게 된다. 물론 돈별이를 위해 이 일을 시작하였지만, 일찍 친정 부모님이 돌아가신 그녀는 부모 살아생전 하지 못했던 효도를 조금이라도 서비스 이용 노인들에게 대신 한다는 마음으로 이 일을 시작하기도 하였다. 하지만 요양보호사 교육기관의 교육만 받고 치매가 있는 노인들의 실제적 삶을 지원한다는 것이 상당히 부담스럽게 느껴지기도 하였다. 또한 그녀가 이 일을 시작한 지 4년이 넘었지만, 활동 시작 초구나 지금이나 자신을 집안 허드렛일 정도 하는 가사도우미처럼 합부로 대하는 노인 당사자나 가족 보호자의 무례한 언행으로 인해 비참한 처지를 느끼기도 하였다. 더욱이 30년 가까이 대기업에서 근무한 자신이 이런 취급을 받아야 하는 생각이 들 때면, 당장이라도 이 일을 그만두고 싶어질 때가 많다. 하지만 60대 중반이 된 자신이 다른 일을 시작하는 것도, 쉽지 않은 상황이라 어쩔 수 없이 견뎌야 하는 현실이 그녀를 더욱 초라하게 만들기도 한다. 게다가 그녀를 보호해주어야 하는 재가노인복지센터가 방패막이 되어주지 못하고, 오히려 그녀에게 '무조건 참으라' 하고 실질적 도움을 주지 않을 때, 파견센터 종사자 및 이 분야 전체에 대한 실망감을 감출 수가 없다.

### 1.3 참여자 3

참여자 3은 2021년 1월 현재 슬하에 40대의 아들 한 명을 둔 60대 여성이다. 그녀는 아들 한 명을 낳아 외국 유학까지 보냈다는 자부심이 있었고, 결혼생활도 무난했기에 스스로 인생에 만족하며 살았다. 그러나 직장을 잘 다니던 남편이 갑자기 쓰러지면서, 남편 수발도 하고 경제적으로 도움을 얻고자 가족 요양보호사 활동을 시작하였다. 그리고 남편이 사망한 후에는 알고 지내던 지인이 요양보호사를 파견하는 재가노인복지센터를 운영해 볼 것을 권유하였다. 참여자 3은 고령화 시대에 노인을 대상으로 한 장기요양 서비스가 확장될 것이라는 기대와 함께, 아들과 사회복지학 공부와 방문요양 요양보호사 활동을 다시 시작하였다. 하지만 참여자 3은 남편 병간호로 제공했던 요양보호사 활동과 현재의 방문요양 서비스 활동은 차원이 다르다는 것을 실감

하고 있다. 왜냐하면 서비스 활동 시간이나 내용 자체가 서비스 이용자인 노인 당사자와 그 가족에게 모든 것을 맞춰야 하기 때문이다. 또한, 치매 노인이 자신을 의심스러운 시선으로 계속 주시하거나, 혹여 물건이 눈에 보이지 않으면 도둑 취급하듯이 그녀를 다그칠 때, 순간 감정이 조절되지 않을 때가 종종 있다. 더욱이 치매 여성 노인의 말만 듣고 노인의 가족이 그녀에게 모멸감을 주는 말을 쏟아 내거나, 참여자 3이 이용 노인의 집에서 어떤 일을 하는지를 노인 당사자가 가족에게 일일이 전화로 보고할 때면 참기 힘들 때가 많다. 이로 인해 그녀는 직업적 자부심이 떨어지는 이 일을 당장이라도 그만두고 싶지만, 향후 아들과 함께 시설을 운영하기 위해 이 활동을 목적달성을 위한 수단이라고 생각하며 하루하루 버티고 있다.

### 1.4 참여자 4

참여자 4는 2020년 12월 현재 78세 된 여성으로, 요양보호사 활동 경력은 3년 7개월째이다. 유복한 환경에서 성장한 그녀는 40이 훌쩍 넘은 나이에 대학에서 음악을 전공하고, 피아노 학원을 개원하여 나름대로 행복한 삶을 영위하였다. 그러던 중 평생을 함께한 남편이 먼저 세상을 떠나고 한동안 상실감과 심적 방황을 하게 된다. 게다가 나이가 점점 많아지면서 음악학원을 할 수 없게 되자, 그녀의 우울감은 더욱 가중되었다. 이러한 심리적 고립감과 우울감을 떨쳐 버리고자, 그녀는 70이 넘은 나이에 사회복지사와 요양보호사 공부를 시작하게 된다. 그리고 70대 후반이지만 건강한 자신이 돌봄 활동을 통해 봉사도 하고, 돈벌이도 할 수 있는 것이 요양보호사 활동이라는 것을 깨닫고, 이 활동을 시작하게 된다. 활동 초기에는 평생 어려움 없이 살아온 그녀가, 요양보호사 활동을 하는 것을 다른 사람이 알까 봐 창피한 마음에 몰래 일을 하였다. 왜냐하면 그녀가 지금껏 살아온 대우와는 전혀 다른 대접을 받는 요양보호사에 대한 괴리감을 느꼈기 때문이다. 참여자 4는 노인 당사자나 가족 보호자의 무례한 언행, 활동 급여를 가지고 장난치는 파견 기관의 이중적 태도를 볼 때면 자괴감이 들 때가 많다. 그래서 그녀는 돌봄 노동을 “누구나 쉽게 하는 일”, “아무나 하는 일”로 여기는 인식개선이 시급하게 이루어질 필요가 있다는 것을 언

급하고 있다.

### 1.5 참여자 5

참여자 5는 아들 두 명을 둔 55세의 남성 요양보호사로, 인터뷰 당시 3년 1개월째 활동하고 있다. 그는 요양보호사로 활동하기 전 안경 부품을 생산하는 회사에 다녔다. 하지만 1998년도 IMF 여파로 직장을 그만두었고, 부인의 월급으로 가정경제를 꾸리며 살아왔다. 그러나 부인이 무거운 쌀자루를 옮기려다 척추를 다쳐, 일을 할 수 없게 되면서 지인에게 들은 남자 요양보호사에 대해 알아보게 된다. 이후 그는 가정경제에 보탬이 되고자 요양보호사교육원에서 공부를 하고, 자격증이 나오자마자 요양보호사 활동을 시작하게 된다. 그러나 노인을 보살피 본 경험이 없을 뿐만 아니라, 요양보호사교육원에서 학습한 내용과 현장에서 만나는 노인 돌봄 서비스가 상당한 차이가 있다는 것을 느끼면서, 이 일이 쉽지 않은 일이라는 것을 깨닫게 된다. 특히나 그는 돌봄서비스 현장에서 요양보호사를 대하는 노인과 노인가족 그리고 사람들의 부정적 인식과 태도를 경험하면서, 요양보호사라는 직업을 밖으로 드러내기 어렵다는 것을 실감하였다. 요사이 그는 돌보는 치매 노인이 마치 TV와 대화를 주고받듯이 일방적인 대화를 하거나 욕설을 노골적으로 내뱉는 증상이 날로 심각해지면서, 그런 말을 지속적으로 듣는 것에 대한 스트레스가 매우 크다. 더욱이 요양보호사의 활동 범위가 분명하지 않고, 대상 노인의 일상생활과 전혀 관련이 없는 일들을 시키는 가족들을 상대하는 일이 버거울 때가 많다. 그럼에도 불구하고, 참여자 5가 요양보호사 활동을 지속할 수밖에 없는 이유는 자신이 가정경제를 위하여 돈을 벌지 않으면 안 되는 상황 때문이다. 그래서 참여자 5는 요양보호사 활동에 주어진 업무에 최선을 다하는 마음으로 현장에 나가지만, 당사자 노인이나 가족들과의 상호작용 속에서 되풀이되는 부정적 경험이 힘겹고 부담스럽게 느껴질 때가 많아, 점점 더 이 일을 그만두고 싶은 마음이 크다.

### 1.6 참여자 6

참여자 6은 배우자와 사별한 지 10년째이며 아들 한 명을 둔 58세의 남성 요양보호사로, 4년 5개월의 경력을 가지고 있다. 그는 집 수리업을 평생 하면서, 평범한 가정생활을 꾸려왔다. 그런데 그의 아내가 뇌경색으로 갑자기 사망하면서 모든 일상생활에 먹구름이 낀 것 같은 혼란스러움을 경험하게 된다. 그는 남자 둘만이 남겨진 집에서 먹는 것, 입는 것, 대화하는 것 등 모든 일상생활 자체가 힘겹게 다가왔다. 그러다 그는 오래전 싱크대 수리를 해주러 간 어르신 댁에서 남성 요양보호사가 활동하고 있었다는 것을 생각하게 되고, 그 요양보호사와 이야기를 나누었던 기억을 떠올리게 된다. 이것이 계기가 되어 그는 요양보호사교육원에 자격증에 대해 문의하고 교육을 받게 된다. 그리고 곧바로 방문요양보호사 활동을 시작하게 된다. 그러나 그는 지금까지 누군가를 돌보는 일이나 가사노동을 한 적이 없어 요양보호사 활동 시작 초기에 노인을 돌보는 일도, 그 노인의 일상생활을 지원해주는 것 모두 매우 생소하게 느껴졌다. 특히, 감정적으로나 행동에 있어 시시각각 변하는 치매 노인을 대하는 일은 더욱 힘들게 느껴지는 일로 다가왔다. 하지만 경제활동 분야가 제한될 수밖에 없는 50대 후반의 나이에 자신이 할 수 있는 일은 그다지 많지 않다. 그래서 그는 노인을 돌보는 과정이나 노인가족과의 대화에서 발생하는 스트레스는 개인적으로 감내해야 할 자신의 몫으로 여겼다. 특히나 남성 노인가족들이 노인을 돌보는 일 외에, 여러 가지 잡다한 일을 자신에게 시킬 땐 “좋은 것이 좋은 것이다”라는 생각으로 어쩔 수 없이 들어줄 때가 많다. 그러나 자신이 언제까지 그러한 요구를 들어주어야 할지 그리고 들어줄 수 있을지 갈등이 생기기도 한다. 또한, 방문요양 요양보호사를 파견하는 기관이나 국가의 제대로 된 지원체계가 없는 상태에서, 요양보호사들이 겪는 어려움은 오히려 요양보호사의 개인이 해결해야 할 몫으로 느낄 때가 많다. 그래서 그는 이 활동에 대한 긍정적 전망을 느끼는 것이 어렵다고 생각하였다.

참여자 1-6까지의 사례 내 분석을 통해 드러난 요양보호사들의 방문요양 진입 배경, 초기활동, 현재 활동 경험에서 드러나는 주요한 이슈는 크게 3가지로 요약해 볼 수 있다. 먼저 진입 배경은 다양한 이유에 기반한 사회경제적 목적을 위해 요양보호사로 진입하였다는



것이다. 다음으로 방문요양 활동 초기에는 서비스 이용 노인의 질환에 대한 경험 부족과 대처 능력 부족으로 인한 경험 미숙이 주요한 이슈로 드러나고 있다. 마지막으로 방문요양 현재 활동 경험은 서비스 이용 노인 및 노인가족의 과도한 언행, 무리한 요구로 인한 명확한 업무 경계 설정이 어려운 직업 활동상 스트레스가 주요 이슈로 나타나고 있다. 또한 요양보호사를 관리하고 지원하는 파견기관과 국가 역할에 대한 신뢰성 부족을 주요 이슈로 드러내고 있다는 것을 알 수 있다. 그렇지만 참여자들은 다른 직업적 대안이 없는 상태에서 경제활동 차원에서 이 일을 지속하는 것으로 나타나고 있다. 이것을 도식화하면 아래 [그림 1]과 같다.

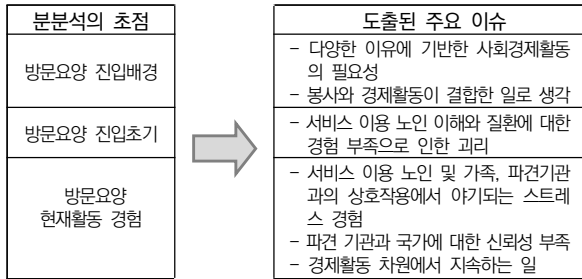


그림 1. 사례 내 분석

## 2. 사례 간 분석

### 2.1 범주 목록

본 연구는 사례 내 분석을 통해 도출된 개념을 개념 간 공통성과 차이성에 주목하면서 사례 간 지속적 비교의 과정을 거쳐 하위범주 및 상위범주를 분석하였다. 이렇게 도출된 하위범주 26개, 상위범주 12개를 본 연구의 분석에서 초점을 맞추고 있는 심리적, 사회적 맥락 차원으로 구분하였다. 그 내용은 다음 [표 2]와 같다.

표 2. 연구참여 방문요양보호사 소진 경험 범주 목록

맥락적 차원	상위범주	하위범주
심리적 맥락	의심받는 존재로 전락한 나	의심 가득한 가족 보호자 노인 당사자의 끊임없는 의심의 눈길
	추락한 자존감	의욕 상실 모멸감의 경험 눈치 보는 존재
	더 하고 싶지 않은 방문요양 서비스 활동	높은 육체적 정신적 피로도로 그만두고 싶음 업무 스트레스로 그만둘까 고민함

사회적 맥락	역압된 존재	매사 억제해야 하는 감정 '갑질'에 대한 감내
	폭력적 상황에 노출	성희롱의 대상 언어폭력의 대상
		피할 수 없는 위협적 행동
	가치절하 된 돌봄 노동자	단순한 가사노동자쯤으로 취급 '아줌마', '아저씨'로 불리는 요양보호사직업
	전문직종으로 인정받기 어려운 일	직업적 자부심을 느끼기 어려운 일
		전문성이 떨어지는 일
	일의 경 경계선이 명확하지 않은 노동	화폐가치로 전환되기 어려운 감정노동 불명확한 일의 범위가 주는 서비스 제공의 한계
	노인가족에 대한 실망	노인가족의 부당한 처사
		가족 보호자의 이중적 태도
	개선되기 쉽지 않은 사회적 인식과 노력	부정적 사회적 인식개선의 어려움 전문직화하려는 국가적 노력 부족이 요양보호사 인식개선 걸림돌
파견기관의 열악한 처우	박하기만 한 급여체계	
	찾기 어려운 대체 근무자	
파견기관에 대한 불신	수혜자 눈치만 보는 파견기관 요양보호사를 이용 도구로만 활용하는 재가장기요양기관	

## 2.2 범주 기술

### (1) 의심받는 존재로 전락한 나

연구 참여자들이 돌봄서비스 제공과정에서 마주하는 부정 경험으로서, 소진의 첫 번째 의미는 먼저 '의심받는 존재로 전락한 나'란 범주로 제시되고 있다. 여기에는 '의심 가득한 가족 보호자'의 시선과 돌봄서비스를 제공받는 '노인 당사자의 끊임없는 의심의 눈길'로 나타나고 있다. 먼저 '의심 가득한 가족 보호자'란 하위범주는 돌봄서비스를 제공하는 노인을 위해 산 물건의 금액을 참여자가 보는 앞에서 민망할 정도로 따져보는 가족 보호자에게 화나는 감정 경험을 하였다. 이와 더불어 참여자들은 '노인 당사자의 끊임없는 의심의 눈길'도 경험하는 것으로 언급하고 있다. 이러한 경험에는 돌보는 차매 노인이 매일 마시는 요구르트를 가져간 사람으로 의심하는 노인의 행동에 짜증이 난 자신을 발견하기도 한다.

어르신을 돌봐온 지 얼마 되지 않아서 보호자인 따님이 나중에는 그렇지 않고 카드까지 주기도 했지만, 처음에는 저를 막 의심 하더라고요. 어르신 식단을 위해, 단백질 보충을 하기 위해 고기를 사서 반찬을 해드렸는데... 혹시 노인이 안 드시고 '제가 가져갔는지' 자꾸 캐묻더라고요. 이런 의심을 받을 때 정말 이 직업이 후회스럽고... '이런 의심까지 받아 가면서 일을 해야 하나' 싶어서 그만둔다고 까지 이야기를 했었어요(참여자 3).

특히 의심을 합니다. 아주 초기 치매 어르신인데 양말을 찾으시는데 양말이 없어졌다면서 말이예요. 참 어이가 없어요. 제가 아무리 찾아도 없어요. 그러다가 며칠 지나서 보면 냉장고와 벽 사이에 넣어놓고는 찾으시는 거예요. 또 얼마 전에는 냉장고에 요구르트가 없어졌다면서 '저 더러 마셨는지' 의심을 해요. 저는 도시락도 싸가서 어르신 댁에서는 뭘 안 먹어요. 이럴 때 참 힘이 듭니다. 안 먹었다고 자꾸 말을 할 수도 없고... 아! 어르신의 주 증상이 의심을 하는 증상인가 봐요. 그럴 때 짜증이 많이 나요(참여자 1).

## (2) 추락한 자존감

사람은 노동 활동을 통해 자신의 직업적 자아를 실현하는 존재라고 할 수 있다. 본 연구에 참여한 요양보호사들은 중노년 시기에 비교적 진입하기 쉬운 직업으로서 요양보호사 활동에 진입하게 된다. 그러나 참여자들이 요양보호사 활동을 통해 직면하게 된 직업적 현실은 자신들이 서비스 제공 노인이나 그 가족들에게 존중받는 존재로서 인격적 대우를 받지 못하는 초라한 모습이 었다. 이것을 참여자들은 '추락한 자존감'으로 표현하였다. 이러한 '추락한 자존감'에는 '의욕 상실', '모멸감의 경험', '눈치 보는 존재'란 하위 범주가 포함되고 있다.

본 연구 참여자들이 경험한 의욕 상실은 자신들의 정성 어린 서비스를 트집 잡기 바쁜 노인에게 쏟은 기분을 느낄 때, 이 일에 대한 의욕 상실을 경험하게 된다. 또한 참여자들이 서비스 노인에게 들인 노력에 비해 심리적, 정서적 보상이 상호 교환 되지 않을 때, 일에 대한 열정이 떨어지고 이 일에 대한 회의를 경험하게 된다.

싱크대를 닦는데 한쪽에는 절대로 못 닦게 하고 다른 쪽을 안 닦으면 왜 거기는 안 닦느냐면서 핀잔을 주기도 하고... 기분도 상하기도 하고... 나름대로는 최선을 다해서 어르신을 보살피고 위생관리도 철저하게 하는데, 돌아오는 건 핀잔이니 의욕이 떨어지죠. 뭐 하나를 하면 오늘 그거 왜 하나 했다가, 다음날은 왜 안 하나 하면서 구박하듯이 핀잔을 준다고요. 그러면 내가 정성을 보이는 땀가가 이것뿐인가 싶어 환멸을 느끼기도 하죠(참여자 2).

더욱이 이들은 방문요양 활동 속에서 모멸감을 경험하기도 한다. 이러한 모멸감은 서비스 이용 노인의 비꼬는 말투나 험한 말, 참여자가 파출부인 양 명령조의

일을 지시하면서, 매사 반말로 일관하는 노인 과 상호 작용 속에서 경험하게 된다. 게다가 참여자들은 자신들을 '눈치 보는 존재'로도 의미부여 하였다. 참여자들은 서비스 제공 노인의 갑작스러운 태도 변화에 어찌할 바를 모르고 눈치를 살피거나, 노인과 가족 간 큰 소리가 날 때, 제삼자인 참여자는 양자의 눈치를 살피는 난처한 상황에 대해서 언급하였다.

제가 돌보는 어르신과 자식이 사이가 안 좋습니다. 아들과 딸이 있는데 자식 둘 다하고 이 어르신하고 별로 좋게 안 살았는지... 자식들이 부모를 함부로 대합니다. 이 노인도 만만한 성격의 소유자가 아닙니다. 그러다 보면 큰 소리가 나고... 가끔 그럴 때가 있어요. 좌불안석이죠. 저는 남자다 보니까 더 그 상황에서 어떻게 해야 할지를 모르겠고. 그러니 무덤덤하게 있지만 내 댁에는 눈치를 보는 거죠. 이 눈치, 저 눈치 볼 때가 있는데... 그때는 저도 스트레스를 좀 많이 받지요(참여자 6).

## (3) 더 하고 싶지 않은 방문요양서비스 활동

본 연구에 참여한 요양보호사들은 자신이 제공하는 서비스를 보람, 만족과 같은 긍정적 의미로 연결시키는 것 보다, 더 하고 싶지 않거나 해서는 안 될 활동이란 부정적 의미로 구술하였다. 이것은 방문요양보호 활동이 높은 육체적·정신적 피로도나, 강도 높은 업무 스트레스를 내재하고 있기 때문이다. 연구 참여자들은 이것을 육체적, 정신적으로 '높은 피로도로 인해 그만두고 싶은 일', '업무 스트레스로 그만둘까를 고민'하는 하위범주로 나타내고 있다. 참여자들의 정신적·육체적 피로도는 돌봄서비스를 제공하는 시간 내내 잠깐의 쉴 틈을 주지 않거나, 끊임없이 일거리를 던져주는 서비스 이용 노인과 가족으로 인해 경험하게 된다. 게다가 이들은 출, 퇴근 시간을 매번 확인하는 가족 보호자로 인해 매사 감시당하는 것 같은 느낌을 지울 수 없는 불편한 감정을 경험하게 된다.

너무 열악합니다. 잠시라도 휴식을 취할 시간도 없이 3시간 주어진다면 3시간 모두 어르신 케어만 하는 것이 아니라, 중노동이라 해도 과언이 아닐 정도로 어르신들은 이것, 저것 일을 너무 시켜요. 일어서 하는데도 말입니다. 3시간을 쉬지 않고 몸을 움직인다고만 생각해보세요. 중노동도 그러한 중 노동은 없죠. 제가 젊은 사람도 아니고... 그래서 내가 육체적으로 너무 힘들어서 사실 이 일을 그만두려고도 했어요(참여자 1).

시간을 지키나 안 지키나 시간하고, 어르신 식단조절을 위해 인삼을 사다 줬는데 '자기 엄마가 드셨나 안 드셨나... 요양보호사가 가져갔나, 안 가져갔나' 이런 의심을 자꾸 하더라고요. 주어진 시간에 요양보호사가 최선을 다해서 '일을 했나 안 했나...' 일을 하는데 CCTV를 달려고도 하더라고요. 참 기가 차서 저는 CCTV 달아라 했어요. 저는 거리낌이 없으니까... 당장이라도 그만두고 싶었어요. 그때 스트레스 많이 받았죠(참여자 3).

#### (4) 억압된 존재

참여자들은 요양보호사 활동을 하는 자신을 서비스 공급 노인과 그 가족 보호자와의 관계 안에서 '억압된 존재'로 이해하였다. 이러한 '억압된 존재'란 의미 안에는 노인과는 그 가족의 부당한 대우 혹은 무례한 언행에도 스스로 '매사 억제해야 하는 감정'으로 참여자들의 억압된 심리를 표현하였다. 또한 노동시간이나 정당한 보수를 받지 못해도 참고 넘겨야 하는 '갑질에 대한 감내'로도 의미 부여하였다. 먼저 '매사 억제해야 하는 감정'의 경우, 서비스 이용 노인들이 표출하는 거친 말투나 행동에 대해 자신들의 감정을 드러내기는 쉽지 않기 때문에, 억지를 부리는 노인의 일방적 행동이나 자존심을 상하게 하는 무례한 표현에 매번 자신의 감정을 억제해야 하는 불편한 상황들에 대해 언급하고 있다.

이분이 시각장애인이다 보니 자기가 편리한대로 물건들을 놓아둡니다. 물건이 항상 그 자리에 있어야 하는데 없으면 갑자기 예민해져서 저한테 쓰아붙이듯이 '치웠어요?'라고 말을 합니다. 저는 억울할 때가 많죠. 그렇게 짜증을 내듯이 말을 하면... 또 가끔은 '내 허락도 없이 자기 맘대로 물건을 치웠네!', '보고 배운 것도 없네!' 이런 식으로 나를 비웃듯이 얘기하면 저도 나이를 먹어 대로 먹은 사람인데... 화가 확 올라 올 때가 있어서 그냥 꼭 참습니다...(참여자 4).

더욱이 연구 참여자들은 자신들을 고용한 재가장기 요양기관이나 서비스 이용 노인과 노인가족을 갑의 위치로 이해하였다. 이로 인해 참여자들은 근무시간이 훨씬 지났음에도 불구하고, 미안한 기색 없이 추가 노동시간을 요구하는 노인 가족에게 불만을 느끼지만, 참을 수밖에 없는 상황이라는 것을 언급하였다.

휴식 시간도 없이 열심히 일을 했는데도 불구하고, 어르신 목욕 후 세탁까지 다 마치고 정리하고 나오려는데... 욕실 창틀을

걸레로 훑쳐놓고 가라는 등 가족보호자가 또 일을 시키더라고요. '이거 횡포가 아닌가?' 생각이 들면서 마음이 힘들었어요. '이것도 해라! 저것도 해라' 요양보호사가 어르신만을 위한 케어만 하는데도 불구하고... 시간이 지났음에도 아무렇지 않게 요구하는 가족 보호자의 태도가 저도 오래 근무를 했다고 했지만... 저런 일도 해야 하나? 이런 생각이 들죠. 그럴 때마다 참고 넘기는데, 너무 힘이 들더라고요(참여자 2).

#### (5) 폭력적 상황에 노출

본 연구에 참여한 요양보호사들은 다른 직업군에 비해 서비스 이용자와 좀 더 긴밀한 신체적 접촉이나 심리적 상호작용을 하게 된다. 이로 인해 이들은 이러한 상호관계 안에서 부정적 위험에 노출되기도 한다. 참여자들은 이러한 위험스러운 경험을 '폭력적 상황에 노출'이란 범주로 드러내고 있다. 이 범주 안에는 '성희롱의 대상', '언어폭력의 대상', '피할 수 없는 위협적 행동'이란 주제가 포함되고 있다. 먼저 '성희롱의 대상'이 되는 경험은 주로 연구 참여자 중 여성 요양보호사들에게 좀 더 높게 나타나고 있다. 그러나 참여자 5의 경우에는 남성 요양보호사이지만 치매 여성 노인이 마치 자신을 배우자인 것처럼 성적 접촉을 시도하는 행동으로 인해, 성적 폭력의 대상이 되고 있다는 것을 언급하고 있다. 또한 연구 참여자 중 일부는 노인을 돌보거나 부양하는 가족 보호자에게 성희롱을 당하기도 하였는데, 참여자 3의 경우는 돌보는 치매 여성 노인의 남편이 그녀에게 가했던 성희롱에 대해 언급하고 있다.

예전에 제가 돌봐드렸던 할머니가 계셨어요. 제가 보기에는 조용한 할머니이신데, 가끔 제 손을 잡아서 얼굴에 갖다 대기도 하고... 돌아가신 할아버지와 젊었을 때의 추억이 떠올라서 그러시나... 이분이 제 손을 입술에 갖다 대기도 하고, 이럴 때 정말 당혹스러워서 '하지 마라'고 펄쩍 뿜 수도 없고... 조용히 손을 내리거나 다른 쪽으로 옮기는데, 난감할 때가 있죠(참여자 5).

남자 어르신은 80이 되어도 남자로 봐야 해요. 이 분이 좋은 할아버지가 아니더라고요. 매일 치매 할머니와 같이 동행하여 병원 데리고 다니는데도 '제가 함께 같이 가죠. 아쿠야! 여자로 보는 거예요'. 그러면서 할머니 몰래 슬쩍슬쩍 농담도 아니고, 진담도 아닌 것처럼 오늘따라 더 예쁘게 하고 왔냐고 하면서... 언젠가는 슬쩍 자기 몸을 대면서 만지려고 하는데... 얼마나 싫은지...(참여자 3).

이와 더불어 참여자들은 돌보는 노인의 언어폭력의 상황에도 노출되고 있었다. 이에 대해 참여자들은 서비스 이용 노인의 언어폭력이 치매가 원인인지 혹은 노인 삶 속에서 굳어진 말투인지 정확하게 이해하기는 어렵지만, 갑작스럽게 쌍스러운 말을 내뱉거나 혹은 습관적으로 중얼거리는 욕설에 무방비 상태로 노출되는 상황에 대해 구술하고 있다. 더욱이 참여자들은 치매 노인이나 그 가족의 위협적인 행동에도 노출되는 것으로 나타나고 있다. 이러한 위협적인 행동에 대해, 참여자들은 자신이 보는 앞에서 물건을 집어 던지는 노인에게 겁을 먹거나 자신도 폭력을 당할 수 있겠다는 두려움을 느끼기도 한다.

조울증 어르신인데 갑자기 거친 말로 쌍소리 하며 소리를 질러요. 하루는 이 어르신 동태를 살피다가 왜 소리 지르시는지 물어보니, 성격이 한 번씩 올라오면 그런다며 이해해달라고 하더라고요. 또 그때는 멀쩡합니다. 그런데 막상 그 소리를 듣고 있으면 머리가 다 아플 때가 있어요. 참 어이가 없습니다(참여자 4).

팬스레 심기가 불편하면 무엇이든지 집어 던지더라고요. 왜 그러시냐고 물으면 시끄럽다며... 아무리 아픈 노인이라도 겁이 덜컥 나요. 우리 자식들한테 이런 얘기하면 당장 그만두라고 할 텐데... 저도 무서울 때가 한두 번이 아니었어요(참여자 2).

(6) 가치 절하된 돌봄 노동자

박홍주의 연구[37]에서는 돌봄노동을 “친밀성과 사랑을 전제로 하는 감정노동이지만, 그것의 경제적 가치 측정이 어려운 노동”으로 규정하고 있다. 본 연구의 참여자들도 자신들의 서비스에 대해 그 가치를 제대로 된 평가로 받기 어려운 노동으로 이해하였다. 이처럼 ‘가치 절하된 돌봄 노동자’라는 범주 안에는 요양보호사인 자신들이 ‘단순한 가사노동자 쪽으로 취급’받거나, “아줌마”, ‘아저씨’로 불리는 요양보호사 직업’으로 취급되는 것이 포함되고 있다. ‘단순한 가사노동자 쪽으로 취급’이란 하위범주는 참여자들의 치매 노인을 위한 인지훈련 프로그램을 누구나 할 수 있는 일쯤으로 여기는 가족의 무지한 태도에 대한 실망감으로 나타나고 있다. 또한 ‘아줌마-아저씨로 호명되는 요양보호사 직업’이란 의미 안에는 이들이 서비스를 제공하는 노인과 가족 보호자들에게 아무렇지 않게 아줌마로 불리거나, 동네 잡부처

럼 대상자 가정과 관련된 모든 일을 처리해 줄 것을 요구받을 때, 이들은 직업적 가치가 매우 떨어지는 노동 행위를 하고 있다고 이해하였다.

치매 어르신을 위한 치매교육을 받지 않았음에도 불구하고 가족보호자들은 자기들이 다 아는 것처럼 아는 체를 합니다. 어르신의 인지 기능 유지를 위한 반복적인 훈련이 필요하기 때문에, 이 훈련을 하려고 하면 이 사람들은 그거 한다고... 좋아지지 않는다고... 집안일 더 하라고 할 때가 있어요. 이분들이 너무 모르는거죠. 치매에 대해서도, 우리 요양보호사 일에 대해서도... (참여자 3).

아줌마로 부르거나 그럴 때 느끼는 기분입니다. 특히 가족분 이 일을 이것저것 시키려 말을 하거나 명령조로 ‘아줌마’라고 부를 때, ‘왜 내가 이런 기분으로 일을 해야 하나?’ 하고 아주 불쾌하고 기분이 더럽고, 스스로 후회한 적이 많습니다(참여자 1).

마트를 가거나 할 때 물건을 구입 하여 승용차에 싣고 꺼내어 집까지 옮기거나 하면 완전 잡부로 취급할 때가 있습니다. 그 가족 보호자는 손끝도 하나 까닥하지 않고 모두 다 요양보호사가 하는 일로 착각하는 가족 보호자들이 있습니다. 이젠 가족 보호자들의 인성의 문제이기도 하지만, 워낙 요양보호사가 무시 받는 직업이다 보니 더 그러는 것 같다는 생각이 듭니다(참여자 6).

(7) 전문 직종으로 인정받기 어려운 일

연구 참여자 중 일부는 이전 노동시장에서 대학을 졸업한 엘리트로서 전문 직종에서 종사한 사람들이다. 그래서 이들은 현재 자신이 제공하는 돌봄서비스의 경우, 우리 사회에서 전문적으로 인정받기 어려운 저숙련의 단순 노동으로 이해하였다. 이 이해 안에는 ‘직업적 자부심을 느끼기 어려운 일’, ‘전문성이 떨어지는 일’이란 하위범주가 포함되고 있다. 참여자 2는 대학까지 나온 자신이 하기에는 요양보호사 활동에 직업적인 부끄러움이 느껴진다고 하였고, 참여자 4는 사회적으로 누구나 인정할 만한 직업을 가진 자식이 알까 봐, 숨겨야 하는 일로 자신의 직업 활동을 이해하였다.

한편 연구 참여자들은 자신들이 하는 일에 대해 좀 더 전문성을 키워나가고 싶지만 그러한 기회 자체가 매우 적다는 것과 요양보호사의 전문적 역량을 향상 시키고자 하는 여러 사회의 노력이 부족하다는 것에 아쉬움을 드러냈다. 이로 인해 이들은 자신들이 하는 일이 전

문적 역량을 키울 기회가 쉽게 주어지지 않는다는 점에서, '전문성이 떨어지는 일'로 이해하였다.

요양보호사 활동을 하면서 어르신 가족들의 몰상식한 생각이 나 행동을 보면서 '이럴 리고 이런 사회생활을 선택했나?' 하는 생각에 사실 창피했어요. 저도 사회에 있을 땐 큰 기업에 다녔고, 대학, 대학원 교육까지 받은 사람인데... 이런 일을 해야 하나? 싫어서요. 처음에는 치매 어르신들이나 노인성 질환이 있는 노인들에게 나름대로 전문적 서비스를 제공할 수 있는 일이라고 생각했는데, 현실은 너무 아닌 거지요. 그러면서 하면 할수록 후회한 적이 많아요(참여자 2).

치매 예방 프로그램 훈련에 참여하기 위해 온갖 힘을 다 써봐도 소용이 없어요. 센터에서 정해진 인원이 있어 순번제로 기다렸다가 국민건강보험공단에서 실시하는 교육을 받고 싶어도 하는 수 없이 포기해야 하고, 전문종사자로서 사회적으로나 개인적으로 도움이 될 수 있는 제도적 여건이 필요한데, 현실은 그렇지 못하는 거고요(참여자 1).

#### (8) 일의 경계선이 명확하지 않은 노동

연구 참여자들은 노인들의 일상생활을 지원한다고 하지만, 활동 범위가 명확하지 않은 것에 대해 겪는 어려움도 구술하고 있다. 이처럼 '일의 경계선이 명확하지 않은 노동'의 안에는 이 직업 활동이 참여자들의 감정적 에너지의 소비를 크게 한다는 점에서, 이것을 '화폐 가치로 전환되기 어려운 감정노동'으로 의미부여 하고 있다. 예컨대 참여자들이 돌보는 노인에게 일상적 서비스를 제공해야 하는 직업적 특성으로, 자신들은 노인 및 노인가족과 감정적 교환이 크고, 이로 인한 에너지 소비도 클 수밖에 없다. 그러나 연구 참여자들은 감정적 에너지의 소비가 클 수밖에 없는 자신들의 업무 특성이 급여에 반영되지 못하거나, 급여 상승요인으로 반영되지 못하는 것에 대한 불만을 드러내기도 하였다. 한편 참여자들은 자신들이 하는 일에 대한 범위가 정해지지 않는 것이 노인 대상자의 서비스 질을 떨어뜨린다고도 구술하고 있다. 다시 말해 서비스의 광범위성이 노인 대상자에게 좀 더 질 좋은 서비스를 제공하는데 저해 요인이 된다는 것이다.

출근하면서 어르신 오늘 상태는 어떤지, 기분은 어떤지 매사 살피는 게 얼마나 신경 쓰이는 일인 줄 아세요? 그럴 때마다 어

르신 기분에 맞게 불편하게 하지 않고 맞춰 드리는 데 솔직히 에너지도 많이 써요. 그런데 이런 것들은 누가 알아주는 것도 아니고, 어떤 물질적 댓가를 받는 것도 아니고...(참여자 5)

이 가족의 경우에 얼마 전에 마트에 가서 장을 봐 오라고 했습니다. 이게 어르신 필요한 시장을 봐주는 게 아니거든요. 그래도 일일이 따질 수도 없고 해서... 다녀왔어요. 그런데 자녀분 방인데 그 방에 물건을 옮기고 거기를 치우라고 하는 겁니다. 그 방이 어르신 방도 아니고, 물건도 어르신 것도 아닌데... 그 일을 다 하고 냈더니 이 어르신 돌보는 3시간이 다 지나가 버리고... 어르신 돌봐 드려야 할 시간을 이 가족분이 무리하게 요구하는 거죠. 그러면 어르신에게 당연히 더 좋은 서비스를 하고 싶어도 못하는 겁니다. 이런 일들이 비밀비재 합니다(참여자 6).

#### (9) 노인가족에 대한 실망

참여자들은 보살피는 노인이나 노인가족과의 관계 경험 속에서 가족 보호자에 대한 실망감은 더욱 커져가게 된다. 이러한 실망감은 '노인가족의 부당한 처사'와 '가족 보호자의 이중적 태도'로 의미 부여되고 있다. 먼저, '노인가족의 부당한 처사'는 이들의 몰지각한 언행, 요양보호사 일의 범위를 넘어서는 무리한 요구 등으로 경험되고 있다. 나아가 '가족 보호자의 이중적 태도'는 연구 참여자 앞에서 겉으로 드러내는 행동과 연구 참여자가 보이지 않는 곳에서 이루어지는 언행이 전혀 다르게 나타나는 이중적 모습을 지각하게 될 때, 가족 보호자에 대한 실망감은 더욱 가중된다.

재혼한 부인(가족 보호자)은 장애인 어르신에게는 관심도 전혀 없어 보여요. 가끔 저랑 말동무를 하다가도 하루 일과를 모두 마치고 집으로 나서려고 하면 대화를 끝내야 하는데, 이분이 계속 불필요한 이야기를 하는 거지요. 그때 확 뿌리치지 못해요. 참! 예의 없고 일방통행인거죠. 그럴 때는 참 무례한 사람이다 싶은 생각이 드는 거고...(참여자 3).

겉으로는 친절하 척 하지만 은근히 요양보호사는 자기네들의 돈을 받고 일한다는 개념이 있어요. 그러다 보니 잡다한 일들을 다 시키려 하죠. 겉으로는 고생한다. 이 일 부탁해도 되나 하면서, 예의를 차려요. 실상은 자기네들이 원하는 것들 다 시키는 거죠. 참 저는 그런 행동들이 이중적이라고 느껴질 때가 많고, 친절로 포장하지만, 요양보호사인 저를 무시하는 처사인거죠(참여자 2).

## (10) 개선되기 쉽지 않은 사회적 인식과 노력

본 연구에 참여한 방문요양 요양보호사들은 자신에 대한 부정적인 사회적 인식은 쉽게 개선되지 않을 것이란 회의적 시각을 드러내고 있다. 여기에는 '고착된 사회적 인식 개선의 어려움'과 '요양보호사를 전문직화 하려는 국가적 노력 부족'이란 하위범주로 나타나고 있다. 먼저 '고착된 사회적 인식개선의 어려움'이란 사람들이 요양보호사를 누구나 할 수 있는 단순 노동을 하는 사람으로 바라본다고 하였고, 나아가 사회적 인식이 자신들을 가사노동 서비스를 제공하는 가사도우미쯤으로 생각하는 경향이 강하다고 구술하였다. 이와 더불어 '전문직화하려는 국가적 노력 부족이 요양보호사 인식개선 걸림돌'이란 의미 안에는 전문 직종 종사자로서 급여체계나 복리후생을 개선하려는 국가적 노력 미흡하며, 인지활동 프로그램을 전문적으로 제공할 수 있는 교육훈련 기회조차도 제대로 주어지지 않는 현실에 대한 불만으로 드러나고 있다.

우리나라는 요양보호사라는 직업을 전문 직종이 아닌 파출부 개념으로 생각하는 사람들이 많지요. 저같이 나이든 사람이나 할 수 있는 일쯤으로 생각하고, 현장 근무를 해보니, 스스로도 '파출부 개념이다' 생각이 드니 직업에 대한 자존감이 떨어져요, 그러다 보니 요양보호사들의 애로사항이 많을 수밖에 없어요(참여자 4).

요양보호사분들 중 엘리트도 많고, 사회에서 잘 나가던 사람들도 많습니다. 그런 사람들을 제대로 교육하고 급여도 제대로 줘야 한다고 생각합니다. 그러나 우리나라는 아직까지 전문 직종으로서 급여체계나 복리후생을 높여주려는 노력은 많이 부족하다고 봅니다...(중략)...국가가 우리 요양보호사들을 제대로 대우하지 않으면 우리를 바라보는 사회의 눈들도 바뀌지 않습니다(참여자 5).

## (11) 파견기관의 열악한 처우

본 연구에 참여한 방문요양보호사들은 돌봄서비스 현장에 파견되고 나서야 서비스 이용 노인의 상태나 자신들이 활동하는 현장 상황 등에 대해 제대로 파악하게 된다. 이 속에서 참여자들은 자신들을 실친 현장에 파견한 센터의 요양보호사에 대한 처우가 상당히 열악하다는 것을 체감하게 된다. 본 연구의 참여자들은 이것

을 '열악한 파견기관의 처우'로 의미부여 하였다. 이 안에는 '박하기만 한 급여 체계'와 '찾기 어려운 대체 근무자'란 하위범주가 포함되고 있다.

먼저 '박하기만 한 급여체계'는 서비스를 제공한 활동 시간만큼만 급여를 받는 자신들은 매우 적은 급여를 가져갈 수밖에 없다는 것과 갑작스럽게 서비스를 중단하는 노인인도 인해 일이 끊기게 될 경우, 더욱더 급여가 적어질 수밖에 없다는 것을 언급하고 있다. 이와 더불어 '찾기 어려운 대체 근무자'의 경우, 참여자들이 대체 근무자를 활용하는데 있어, 연구 참여자 상황과 입장을 전혀 고려하지 않는 재가 장기요양기관에 대한 불만이나, 다른 사회복지시설처럼 대체 근무자를 활용할 수 있는 행정적 시스템을 갖추고 있지 않은 기관에 대한 아쉬움으로 나타나고 있다.

어르신에 대한 서비스가 갑자기 중단될 경우가 있으나, 대부분 어르신이 마음이 갑자기 변하여 센터로 전화를 하여 기존 요양보호사를 바꾸거나, 당분간 쉬게 한다. 이럴 때 요양보호사는 갑자기 일이 끊기는 현상이므로... 용돈벌이도 되지도 않아요(참여자 6).

개인 사정이 생겨 일을 쉬어야 할 때 먼저 센터에 연락을 취하나 어르신 상황에만 센터에서는 치우치기 때문에 입장이 난처한 것을 넘어 황당함을 느낄 때가 있어요. 센터에서는 요양보호사의 입장이나 상황은 전혀 고려하지 않아요. 그러다 보니 대체 근무자 찾는 것도 소극적이고, 다 나보고 알아서 하라는 식이니...(참여자 1).

## (12) 파견기관에 대한 불신

참여자들은 자신들을 파견하는 기관에 대한 불신을 드러내기도 하였다. 이러한 불신 안에는 요양보호사 파견 기관이 너무 고객중심의 서비스에 치중한 나머지, 요양보호사의 복리후생을 등한시하는 것이 포함되고 있다. 이러한 '파견기관에 대한 불신'에는 '수혜자 눈치만 보는 파견기관', '요양보호사를 이용 도구로만 활용하는 재가장기요양기관'이라는 하위범주로 나타나고 있다.

먼저 '수혜자 눈치만 보는 파견기관'에 대해서는 서비스 이용 노인의 입장에서, 노인과 가족 편만 드는 파견기관 종사자와 센터장의 편향적 태도에 분노의 목소리

를 드러내고 있다. 이로 인해 이들은 노인 및 그 가족과의 긴밀한 상호작용 내에서, 영향받을 수밖에 없는 자신들의 고충에 대해서는 파견기관이 고려하지 않는다고 언급하였다. 또한 '요양보호사를 이용 도구로만 활용하는 재가장기요양기관'이란 의미 안에는 파견기관이 요양보호사인 참여자들에게만 '무조건 참으라'고 일방적으로 강요할 때, 자신들이 이용 도구가 되고 있다는 생각을 한다. 또한 파견기관이 자신들에게 돌아와야 할 수당을 부당하게 가져간다는 느낌이 들 때, 이들은 파견기관의 이용 도구로 전락하였다고 이해하였다.

센터에서는 애로사항 있으면 얘기하라고 해놓고, 정작 일이 있어 상황을 말할 하면 어르신들 더 먼저 생각하는 부분이 많고... 센터로부터 스트레스를 받아도 어디 말할 할 때도 없어요. 이 사람들은 어르신 편에서만 생각하니까요. 요양보호의 고충은 나 몰라라 하는 거죠. 사실 우리 요양보호사를 센터에서 잘 이해해주고 배려해줘야, 우리도 어르신들에게 더 좋은 서비스를 하는 거데... 정작 우리는 사지에 내몰리는 기분인 거예요. 편을 들어줘야 할 센터가 나 몰라라 해버리니까...(참여자 1).

공휴일 일을 하면 특근 수당이 나옵니다. 나중에 알고 보니까 그 특근 수당을 제대로 계산을 안 해서 잘 알지를 못했습니다. 그때 정말 착취당한 기분이 들었습니다. 점잖은 체면에 그것을 일일이 따져 물을 수도 없고, 어디에다 하소연 할 때도 없어 이 일 자체에 대해 환멸감이 느껴졌습니다(참여자 4).

## V. 결론 및 제언

본 연구는 방문요양을 전담하는 요양보호사들이 돌봄서비스 제공과정에서 노인 당사자와 가족, 요양보호사를 파견하는 재가노인복지시설과의 상호작용을 어떻게 경험하며, 이러한 경험 속에서 이들은 무엇을 소진 현상으로 경험하는지를 질적 연구 사례 연구방법을 활용하여 분석하였다. 본 연구는 연구 결과를 통해 몇 가지 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 방문요양 요양보호사들은 소진이 발생 되기 전인 활동 초기, 요양보호사 자격증 취득 후 곧바로 돌봄서비스 현장에 투입됨에 따라 노인 및 노인성 질환에 대한 이해와 경험 부족으로 인해, 대처 능력 미숙 문제가 야기되고 있었다. 위와 같은 본 연구의 시사점은 요

양보호사의 준비되지 않은 돌봄서비스 제공에 따른 경험 미숙의 문제를 어떻게 보완할 것인가가 이들의 소진 발생을 예방하는데 중요한 요소라는 것을 시사하고 있다. 따라서 요양보호사 양성 교육이 서비스 이용노인에 대한 깊은 이해와 질 높은 대처 능력으로 연결되기 위해서는 돌봄서비스 현장으로 새롭게 진입한 요양보호사의 현장경험을 향상할 방안이 강구될 필요가 있다. 둘째, 방문요양 요양보호사들은 돌봄서비스란 노동행위를 단순히 돈벌이를 위한 경제적 수단으로만 바라보는 것이 아니라, 여기에 봉사활동이란 이타적인 가치를 결합하여 요양보호 서비스 활동을 시작하고 있다. 그러나 요양보호사들의 서비스 실천 현장에 대한 이해와 경험 부족은 노인 당사자와 가족 보호자와의 직접적 상호작용 속에서 실망감으로 전환되고 있다. 이러한 측면에서 방문요양 요양보호사의 소진 발생을 예방하기 위해서는 이들의 이타적 가치가 실망감으로 전환되는 것을 어떻게 감소시켜 나갈지가 매우 중요하다는 것을 알 수 있다. 이를 반영하듯 Tronto[38]는 돌봄서비스 노동자의 돌봄 윤리를 강조하고 있다[39]. 예컨대, 방문요양 요양보호사들이 가졌던 봉사와 헌신의 이타적 기제가 실망감으로 전환되지 않고, 이것이 상호신뢰에 기반한 유대관계로 발전할 수 있도록 하는 방법적 숙고가 필요한 것이다. 셋째, 소진 발생 단계에서 방문요양 요양보호사들이 경험하는 노인 대상자 및 노인 가족과의 상호작용 안에서 강도 높은 감정노동을 경험하고 있다는 것이다. 특히 이들은 이러한 감정노동 안에서 비인격적 대우와 이로 인한 상당한 자존감 하락으로 나타나고 있다. 이러한 요양보호사들의 자존감 하락은 자신들의 돌봄서비스 활동을 '더 하고 싶지 않은 방문요양서비스 활동'으로 바라보는 직업 애착의 상실감으로 나타나고 있다. 본 연구결과와 비슷하게 김승이[40]의 연구에서는 수급 노인 당사자, 가족 보호자들이 요양보호사를 하찮은 노동을 하는 사람으로 여기는 인식과 자신들이 돈을 지불 한다는 인식이 합쳐지면서, 이들을 자신들보다 낮은 위치에 두고 인격을 훼손하는 형태를 보인다고 언급하고 있다. 이러한 측면에서 방문요양 요양보호사들의 소진 예방과 감소를 위해서는 서비스 노인 및 노인가족의 요양보호사에 대한 인격적 존중과 재가장기요양기관과의 관리기능이 강화되어야 한다는 것을 시

사한다. 넷째, 소진 발생단계에서 본 연구에 참여한 요양보호사들은 심각한 폭력적 상황에서도 노출되고 있었다. 이러한 폭력적 상황은 주로 성희롱 대상, 언어폭력의 대상이 되는 것이다. 이로 인해 방문요양 요양보호사들의 인권침해 상황이 상당히 심각할 수 있다는 것을 짐작해볼 수 있었다. 따라서 본 연구의 결과는 방문요양 요양보호사들이 인권침해로부터 보호받을 수 있는 법적 장치 강화를 시사하고 있다. 다섯째, 소진 발생단계에서 방문요양 요양보호사들은 스스로 돌봄서비스를 직업적 자부심과 가치를 부여하기 어려운 일로 이해한다는 것이다. 이처럼 요양보호사들이 자신들의 직업 활동에 낮은 가치를 부여하는 것은 이들의 돌봄 노동이 누구나 할 수 있는 저숙련의 일이라는 우리 사회구성원들의 부정적 사회적 인식에서 비롯되고 있다. 또한 돌봄서비스 제공자로서 방문요양 요양보호사들도 자신들의 전문성을 좀 더 향상하고자 하는 교육훈련 기회를 요구하지만, 그러한 기회조차 매우 제한적이거나 진입 자체가 쉽지 않은 현실을 언급하고 있다. 기존 연구에서는 방문요양 요양보호사의 전문성을 강화할 방안으로, '장기요양서비스 인력의 자격관리체계', '장기요양서비스에 대한 모니터링 및 평가체계마련', '노동자에 대한 정기적 보수교육', '교육기관의 재정비'의 필요성을 제안하고 있다[41]. 또한 경력직 요양보호사 역할모델 개발[42], 전문요양보호사 자격제도의 도입[43] 등이 제안되고 있다. 이러한 측면에서 본 연구 결과는 방문요양 요양보호사들의 직업적 자부심과 긍정적 가치평가를 위한 지속적인 사회적 인식개선 노력은 물론, 이들의 전문성을 향상시켜 줄 수 있는 교육체계의 적극적 확대가 필요하다는 것을 시사하고 있다. 여섯째, 소진 발생단계에서 요양보호사들은 자신들의 돌봄 활동을 경계가 불명확한 노동으로 이해하고 있다는 것이다. 그리고 이것은 주로 돌봄서비스를 제공하는 노인 당사자와의 관계에서보다는 노인가족과의 관계 경험에서 더 많이 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 위와 같은 본 연구 결과는 요양보호사들이 불명확한 돌봄노동의 경계로 인해, 수급자 및 가족이 원하는 모든 것을 수행해야 하는 만능의 역할을 요구받고 있다는 것을 강조한 조사결과[35][39]와도 일맥상통하고 있다. 따라서 본 연구의 결과는 방문요양보호사들의 감정노동이 임금체

계에 반영될 수 있는 실질적인 지원 방안이 필요하다는 것을 시사하고 있다. 일곱째, 방문요양 요양보호사들이 재가장기요양기관과의 관계 경험에서 발생하는 소진경험은, 파견기관에 대한 불신감과 열악한 처우를 경험하고 있다는 것이다. 특히 요양보호사들은 자신들을 지지하고 보호해주어야 할 재가장기요양기관이 임금 지급, 활동 시간 조율, 서비스 이용 노인 및 가족으로부터의 보호 등과 같은 요양보호사의 처우개선에 적극적 노력을 기울이지 않는다는 점을 언급하고 있다. 이러한 본 연구의 결과는 요양보호사를 파견하는 재가장기요양기관 관리기능이 제대로 작동되고 있지 않다는 것을 시사하고 있다.

본 연구는 위에서 제시한 논의점을 토대로, 방문요양 요양보호사의 소진을 예방, 감소하기 위한 몇 가지 제언을 제시하고자 한다.

첫째, 방문요양 요양보호사들의 돌봄서비스 현장 진입 초기 서비스 이용 노인의 이해 및 경험 능력을 강화시키기 위해서는 방문요양 서비스 활동 초기에 있는 요양보호사들이 경력직 요양보호사와 함께 현장에 투입되어 업무를 배울 수 있는 의무 기간을 둬으로써 서비스 이용 노인과 돌봄서비스 현장을 좀 더 풍부하게 이해할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요하다. 둘째, 방문요양 요양보호사 돌봄서비스 제공과정에서 발생하는 강도 높은 감정노동에 대한 보상체계 마련이 필요하다. 방문요양 요양보호사의 돌봄서비스는 고연령의 노인뿐만 아니라, 그 가족까지도 직접적으로 상대해야 한다는 점에서, 신체적, 정서적 피로도가 높은 고강도의 돌봄노동이라고 할 수 있다. 따라서 현재 동일 기관의 장기근속 년 수에 따라 지급되는 장기근속장려금 보다, 고강도 감정노동에 대한 지속적 보상체계를 마련하는 것이 더 현실적 방안이 될 수도 있다는 것을 제언하는 바이다. 셋째, 방문요양 요양보호사들의 인권침해를 실질적으로 상담·지원·옹호할 수 있는 전담기관 마련이 필요하다. 최근 서울시 및 경기도 등 시도를 중심으로 장기요양요원의 노동, 인권 등에 대한 상담과 교육 사업이 진행되고 있다[9][45]. 그러나 장기요양요원의 권익향상을 위한 사업이 주로 상담과 교육 차원에 머무르다 보니, 이들의 돌봄 노동과 관련된 인권침해가 발생했을 때, 그것의 실질적 해결은 요양보호사의 개인차원에 머



무를 수밖에 없다. 이러한 측면에서 지자체별 장기요양 요원지원센터와 서울시어르신돌봄종사자지원센터 등이 상호 연계하여, 돌봄노동 현장에서 발생할 수 있는 방문요양 요양보호사의 노동권 및 인권침해 사항을 실질적으로 지원해주고, 옹호해줄 수 있는 전담 창구 마련이 필요할 것이다.

넷째, 방문요양보호사 사회적 인식 개선을 위한 국가적 노력이 필요하다는 것을 제언하는 바이다. 방문요양 요양보호사에 대한 부정적 인식이 개선되지 않는 한, 장기적으로는 요양보호사 인력 수급에도 부정적 영향을 미칠 가능성이 높다. 이러한 측면에서 요양보호사의 돌봄노동이 서비스 이용 노인과의 유기적인 상호관계 안에서 노인의 질환, 상태, 주어진 환경적 여건을 고려하면서 이루어지는 전문적 돌봄노동이라는 것을, 우리 사회가 좀 더 잘 이해할 수 있도록 하는 인식개선 노력이 필요하다. 일례로 서울시어르신돌봄종사자지원센터에서는 2015년부터 좋은돌봄서울한마당과 캠페인 영상 등을 홈페이지와 유튜브를 통해 시민들의 인식개선을 위해 노력하고 있다. 하지만 이 영상들은 관련 주제에 관심 있는 전문가나 활동가들이 아니면 관심을 끌기 어렵게 제작되어 있어, 국민 다수가 쉽게 접근할 수 있는 접근성은 떨어진다고 할 수 있다. 이 점을 고려하여 흥미나 접근성을 높일 수 있는 대중화된 공익광고 형태를 여러 버전으로 제작해 보는 것을 고민해 볼 필요가 있다. 특히 코로나19 이후 급부상하고 있는 메타버스와 같은 가상세계에 요양보호사 돌봄노동의 필요성과 중요성을 소개하는 프로그램을 적극 개발, 보급할 필요가 있다.

다섯째, 방문요양 요양보호사를 파견하는 기관의 전문성 및 관리능력 제고가 필요하다는 것을 제언하는 바이다. 즉, 파견기관은 요양보호사와 노인, 노인가족과의 관계가 상호 파트너십을 발휘할 수 있도록 적극적인 변화매개자, 중재자 역할수행이 필요하다. 이를 위해 재가 장기요양기관 운영자 및 실무 관리자의 관리 역량을 향상할 수 있는 재교육을 제도화해 나갈 필요가 있다. 현재 서울시어르신돌봄종사자지원센터나 경기도장기요양 요원지원센터의 사업을 살펴보면 전자의 경우, '서울시 사회서비스원 신규요양보호사 입직교육', '경력직 요양보호사 직무향상 커리큘럼 개발 및 교육 제공'의 사업

과[10], 돌봄노동 관련 전체 인력인 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 물리치료사 등을 대상으로 '현장실전형 돌봄리더교육'만을 실시하고 있다[46]. 이처럼 교육의 초점이 요양보호사 개인 차원의 직무역량 강화 교육에 맞추어져 있다 보니, 요양보호사들을 관리하고 지원하는 기관 차원의 관리자 교육은 역할중재자, 변화매개자에 초점을 맞춘 교육은 역부족이라는 것을 알 수 있다. 이러한 측면에서 기관 차원의 관리자 교육을 통한 역량 강화가 필요하다는 것을 제언하는 바이다.

마지막으로 이 연구의 한계점을 제시하고자 한다. 본 연구는 여성 방문요양보호사 4명, 남성 방문요양보호사 2명을 선정하였다. 이로 인해 남성 방문요양보호사들의 소진 경험을 충분히 반영시키지는 못하였다. 물론 요양보호사 인력은 남성 방문요양보호사에 비해 여성 방문요양보호사가 비중이 높은 것이 사실이다. 그러나 본 연구가 방문요양보호사들이 경험하는 소진 현상을 분석하고 있다는 점에서, 유의미한 결과를 도출하기에는 남성 방문요양보호사들의 참여 인원을 더 많이 확보하는 것이 필요하다. 둘째, 본 연구에 참여한 요양보호사의 연령대는 50, 60대에 집중되어 있다. 이로 인해 30, 40대의 비교적 젊은 연령대의 요양보호사들을 포함하지 못하였다. 후속 연구에서는 이러한 젊은 연령대의 방문요양보호사들을 연구에 참여시키는 것이 필요하다. 셋째, 본 연구의 참여자들은 사회적협동조합과 개인이 운영하는 재가노인복지시설에 소속된 방문요양 요양보호사들이었다. 그렇지만 이 연구는 위 두 기관에서 활동하는 요양보호사들의 소진 경험의 차이를 의미로 드러내지는 못하였다. 따라서 후속 연구에서는 설립 주체별 방문요양 요양보호사들의 소진 경험과 관련된 의미에 차이점을 두고 분석될 필요가 있다.

\* 본 논문은 황순애의 2021년 8월 예명대학원대학교 박사학위 취득 논문 "방문요양보호사 소진 경험에 관한 연구"의 내용을 대폭 수정·보완하여 게재하였음을 미리 밝히는 바이다.

## 참고 문헌

- [1] 류임량, *젠더 관점에서 본 재가 요양보호사의 돌봄노동*, 서울대학교, 박사학위논문, 2016.
- [2] 윤아람, 정남윤, “상담자 소진: 개관,” 한국심리학회지 : 상담 및 심리치료, 제23권, 제2호, pp.231-256, 2011.
- [3] 정형학, *방문요양기관 요양보호사의 직무환경이 소진에 미치는 영향-직무 스트레스의 매개효과 검증*, 협성대학교, 박사학위논문, 2019.
- [4] 보건복지부, “2019년도 요양보호사 양성 표준 교재”, 2020.
- [5] 이연숙, 박경일, “재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향-소진의 매개효과 검증,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제11호, p.370, 2016.
- [6] 김동주, 김나현, 도광조, “노인요양시설 요양보호사의 소진을 예측하는 변인에 대한 메타분석,” 인문사회21, 제10권, 제4호, p.28, 2019.
- [7] 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터, 2022.
- [8] 김영춘, “요양보호사의 소진에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제20권 제11호, pp.590-602, 2020.
- [9] 강창범, “요양보호사의 소진과 직무만족의 관계,” 한국노인복지학회, 제54권, pp.193-209, 2011.
- [10] 최경진, 유금란, “노인장기요양시설 요양보호사의 역할스트레스와감정노동이 소진에 미치는 영향 : 마음챙김의매개효과,” 한국노인복지학회, 제73권, 제4호, pp.55-86, 2018.
- [11] 이진열, 서보준, “요양보호사의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과,” 아시아학술문화원, 제9권, 제4호, pp.275-286, 2018.
- [12] 신미정, 송인자, “요양보호사 소진에 미치는 영향요인에 대한 융합연구,” 한국융합학회, 제10권, 제9호, pp.312-321, 2019.
- [13] B. Kim, L. Liu, H. Ishikawa, and S. H. Park, “Relationships between social support, job autonomy, job satisfaction, and burnout among care workers in long-term care facilities in Hawaii”, *Educational Gerontology*, Vol.45, No.1, 2019.
- [14] 국민건강보험공단, 2020년 노인장기요양보험통계, 2021.
- [15] 국민건강보험공단, 장기요양보험 용어사전, 2022.
- [16] 강은나, 이윤경, 임정미, 주보혜, *2019년도 장기요양 실태조사*, 한국보건사회연구원, 2019.
- [17] 이윤진, “돌봄서비스 종사자 고용안정성 강화 -보육교사와 요양보호사의 근로 환경을 중심으로,” 재단법인 경기연구원, 제20권, 제1호, pp.149-177, 2018.
- [18] 김홍순, *요양보호사의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구*, 중앙신학대학교, 박사학위논문, 2015.
- [19] 김수연, *직무만족도와 직무스트레스의 상관관계*, 단국대학교, 석사학위논문, 2016.
- [20] B. K. Gleason and D. S. Jopp, “Burnout after patient death: challenges for direct care workers,” *Journal of pain and symptom management*, Vol.54, No.3, pp.317-325, 2017.
- [21] L. Funk, D. Spencer, and R. Herron “Making sense of violence and victimization in health care work: the emotional labour of 'not taking it personally,’” *International Review of Victimology*, Vol.27, No.1, pp.94-110, 2021.
- [22] 홍정영, *요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2014.
- [23] 장민경, *노인 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인연구*, 건국대학교, 석사학위논문, 2015.
- [24] 이연숙, 박경일, “요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제11호, pp.369-383, 2016.
- [25] C. L. Kemp, M. M. Ball, M. M. Perkins, C. Hollingworth, and M. J. Lepore, “‘I Got Along With Most of Them’: Direct Care Workers’ Relationships with Residents’ Families in Assisted Living,” *The Gerontologist*, Vol.49, No.2, pp.224-235, 2009.
- [26] C. Natasha and M. Gabrielle, “Recognition at Last: Care Work and the Equal Remuneration Case,” *Journal of Industrial Relations*, Vol.54, No.3, 2012.
- [27] 김민정, 김윤정, “방문요양보호사의 노인돌봄경험에 관한 연구,” 한국사회복지질적연구학회, 제6권, 제2호, pp.159-194, 2012.
- [28] 서종희, *요양보호사의 돌봄노동경험연구*, 서울기독대학교, 박사학위논문, 2014.
- [29] 전용호, “노인장기요양보험에서 치매노인과 요양보

호사의 관계와 돌봄 경험에 관한 연구,” 생명연구, 제 43호, pp.129-171, 2017.

[30] S. H. Lopez, “Emotional labor and organized emotional care: Conceptualizing nursing home care work,” *Work and Occupations*, Vol.33, No.2, pp.133-160, 2006.

[31] E. Akgun-Citak, S. Attepe-Ozden, and A. Vaskelyte “Challenges and needs of informal caregivers in elderly care: Qualitative research in four European countries, the TRACE project,” *Archives of Gerontology and Geriatrics*, Vol.87, 2020.

[32] R. E. Stake, “The Art of Case Study Research,” Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1995.

[33] 유기웅, 정종원, 김영석, 김한별, *질적연구방법의 이해*, 서울: 박영스토리, 2018.

[34] 김인숙, *사회복지연구에서 질적방법과 분석*, 집문당, 2016.

[35] J. W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches. (3rd ed.)*, 조홍식, 정선옥, 김진숙, 권지성 역, *질적연구방법론: 다섯가지 접근*, 서울: 학지사, 2015.

[36] Y. S. Lincoln and E. G. Guba, *Naturalistic inquiry*, Beverly Hills, CA, Sage Publications, 1985.

[37] 박흥주, *이주여성 가사노동자의 경험을 통해 본 돌봄 노동의 의미구성과 변화*, 이화여자대학교, 박사학위논문, 2019.

[38] J. C. Tronto, “Beyond gender difference to a theory of care: Feminist and interdisciplinary perspectives. In *An Ethics of Care: Feminist and Interdisciplinary Perspectives*,” Routledge, pp.240-257, 1993.

[39] 허남재, 석재은, “재가 장기요양 돌봄노동의 특성과 돌봄관계에 대한 시민권적 접근,” *한국노인복지학회*, 제63권, pp.279-307, 2014.

[40] 김송이, *돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구*, 한국여성정책연구원, pp.103-136, 2012.

[41] 임화영, “요양보호사의 전문성 인식에 관한 고찰,” *한국복지상담교육학회*, pp.65-80, 2012.

[42] 석재은, “재가장기요양에서 경력직 요양보호사 역할 모형 개발에 관한 탐색적 연구,” *한국노인복지학회*,

제73권, 제2호, pp.107-140, 2018.

[43] 김광선, “독일 사례를 통해 본 한국 장기요양보호 인력 선진화 방안: 독일 수발인력 직종체 계와 양성교육 제도 변화를 중심으로,” *한국사회적질학회*, 제4권, 제 1호, pp.55-84, 2020.

[44] 이금정, *상담사례로 본 요양노동 실태 및 개선방안*, 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터, 2018.

[45] 경기도사회서비스원, 2022.

저 자 소 개

황 순 애(Soon-Ae Hwang)

정회원



- 2021년 8월 : 예명대학원대학교 사회복지학 박사
- 2019년 9월 ~ 현재 : 서울사회복지대학원대학교 평생교육원 교수

〈관심분야〉 : 노인복지, 질적연구방법

김 진 경(Jin-Kyoung Kim)

정회원



- 2019년 3월 ~ 현재 : 승실대학교 일반대학원 사회복지학과 박사과정 (수료)

〈관심분야〉 : 정신건강, 중독, 질적연구방법

임 해 영(Hae-Young Lim)

정회원



- 2014년 2월 : 성균관대학교 사회복지학전공 박사
- 2018년 9월 ~ 현재 : 예명대학원대학교 사회복지학 전공 조교수

〈관심분야〉 : 장애인, 여성, 질적연구방법