

장애인 활동보조인의 활동보조 경험에 대한 연구*

A Qualitative Approach on the Experiences of Personal Assistant
for the Disabled Person's Experience

Yeo Joo Jung**, Eun Ha Kim***

Department of Social Welfare, Chungwoon University, 25 Daehak-gil, Hongweong-eup, Chungnam, Korea

Department of Social Welfare, Chungnam National University,

99, Daehak-ro, Yuseong-gu, Deajeon, Korea

Abstract

The purpose of this study is to understand about personal assistant for the disabled person based on subjective point of view and experience to an understanding. And disabled self-support process is to lead social work intervention. The data collected from in-depth interviews with the participants, they works more than a year. As for data analysis on this qualitative study was used. The raw data analyzed by the open coding, combined with theoretically sensitive and constant comparisons method. As a result, a total of 11 categories, 22 subcategories and 135 concepts were generated. In summary, the core phenomenon was. The core phenomenon that personal assistant for the disabled person experience during the process of attendance center order was 'look for work', 'barely stand up to', 'grounds for remain', and 'standing in as the expert care for people with disabilities'. Based on the findings, we suggested policy and practice guidelines for the improvement of social security that supports the adaptation of the disability assistance activities of the process.

Key words: personal assistant for the disabled person care process, qualitative analysis

* 이 논문은 2013년도 청운대학교 학술연구 조성비 지원사업에 의해 작성된 논문입니다.

** The 1st author. Tel. +82-41-630-3209. Fax. +82-41-630-3217. E-mail. yjjung@chungwoon.ac.kr

*** Corresponding author. E-mail. horaengi@daum.net

Submission & Publication Process

Received: Jun. 5, 2015 / Revised: Jul. 3, 2015 / Accepted: Jul. 11, 2015

본 연구의 목적은 장애인 활동보조인의 활동보조 경험을 이해함으로써, 장애인 자립생활을 위해 종사하는 활동보조인에 대한 사회복지적 개입을 통해 장애인 자립생활 정착에 기여코자 함이다. 본 연구를 위해 장애인 활동보조인으로 1년 이상 경력이 있는 활동보조인 12명을 대상으로 심층면접을 실시하였고, 질적 연구 방법으로 자료를 분석하였다. 연구 참여자들과의 심층면담을 통해 얻은 원 자료를 이론적 민감성을 가지고 지속적으로 개방코딩한 결과 총 5개의 주제범주와 22개의 개념범주, 134개의 의미범주가 추출되었다. 분석결과, '일을 찾음', '활동보조인의 현실', '어렵지만 견뎌내기', '머무르는 이유', '장애인 돌봄 전문가로 섬'의 주제범주로 구분되었다. 연구결과를 기반으로 실천적 함의를 제시하고, 연구의 제한점과 향후 연구과제를 논의했다.

주제어: 장애인 활동보조인, 활동보조 과정, 질적 연구

1. 서론

우리사회의 장애인 활동보조지원서비스는 2007년부터 보건복지부에서 사업진행을 시작으로 2011년 법제화 되는 과정을 거쳐 약 8년간 시행되고 있다. 장애인 활동보조지원서비스는 장애인복지법에 의거하여 '장애인 활동보조서비스'로 최초 시행이 되었으며, 2011년10월부터 장애인 활동지원제도로 명칭이 변경되어 서비스를 제공하고 있다. 활동보조지원사업의 급여는 활동보조(신체활동, 가사지원, 이동보조 등)에 한정되어 있었지만, 장애인 활동지원제도는 활동보조, 방문목욕, 방문간호, 긴급활동지원 등 급여내용이 확대되었다. 본 연구에서는 장애인 활동지원제도의 활동보조를 시행하고 있는 장애인 활동보조인의 주관적 관점에 근거한 활동보조의 과정과 경험을 살펴보고자 한다.

활동보조서비스(Personal Assistance Service)란 장애를 가진 사람들이 일상생활을 수행함에 있어서 그들을 지원하는 것으로(Staut, *et al.*, 2008: 44), 장애인의 원활한 일상생활과 이에 따른 지역사회 참여 및 자립생활에 필요한 종합적이고 제도적인 도움을 의미한다(이용·김동기, 2011: 124).

이러한 활동보조서비스는 장애인의 자신감이나 대인관계 기술의 향상, 지역사회 참여정도의 증가, 장애인 고용효과와 고용 가능성증가 등 장애인 자립생활의 여러 측면에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Nosek, 1990; Turner, 2003; Prince, *et al.*, 1995; 양희택, 2006).

2011년 장애인 실태조사 결과 실태조사 결과 활동보조인 등 공적 돌봄 서비스 제공자가 주 도움제공자인 비율이 10.8%로 나타났다(이송희, 2012). 그러나 같은 연구에서 일상생활에서 타인의 도움을 조금이라도 필요한 경우는 27.5%를 차지하고 있는 것으로 보아 여전히 가족 등에 의한 사적 돌봄을 받는 경우가 상대적으로 많음을 예상할 수 있다.

활동보조인에 의한 돌봄은 현대사회의 가족기능의 변화와 더불어 '돌봄의 사회화'라는 측면에서 지속적으로 늘어날 수밖에 없다. 따라서 장애인활동지원제도의 서비스 질을 향상시키기 위해서는 서비스 제공인력이 안정적으로 수급되고, 장기근속이 이루어질 때 가능하며, 이러한 서비스 질 향상은 곧, 서비스 이용당사자인 장애인의 이용만족도 향상을 보장할 수 있다.

이처럼 장애인의 생활과 사회참여 증진을 위해서 실질적인 업무를 담당하고 있는 인력이 소진되지 않고, 제대로 그들의 업무를 이행할 때 제도의 정착과 장애인의 삶의 질 향상이 이루어질 수 있다. 우

리나라보다 약 40년 앞서 장애인활동보조서비스를 실시하고 있는 미국에서도 활동보조인 이직률이 연간 28%에 달하고 있는 등 활동보조인의 모집과 유지에 어려움을 겪고 있다(Bartoldus, *et. al.*, 1989; Paraprofessional Health Care Institute, 2000; Department of Health and Human and Human Services and Department of Labor, 2005, 이익섭 외, 2010에서 재인용; 290). 이미 제도를 시행하고 있는 국가의 연구들에 비해 우리나라는 돌봄 노동자에 대한 연구가 최근에 이루어지고 있으며, 요양보호사와 같은 다른 돌봄 노동자에 비해 장애인 활동보조인에 대한 연구는 더욱 미진한 상황이다.

장애인 활동보조인에 대한 기존 연구는 활동보조서비스의 제도 개선(김경미, 2007; 남병준, 2008), 서비스 성과 및 영향요인(양희택, 2006; 이익섭 외, 2007; 김민아·이익섭, 2007) 등이 진행되다가 최근에는 활동보조인의 직무 지속성에 관한 다양한 연구들이 진행되고 있다. 주로 활동보조인의 직무만족이나 직무만족에 영향을 주는 요인(윤승식, 2012), 직무스트레스와 소진에 관한 연구(이웅·김동기, 2011; 이체식·이성규, 2010) 이직이나 장애인활동보조인 업무의 지속성에 관한 연구(이익섭 외, 2010; 추경민, 2009) 등이다. 기존의 연구에서는 장애인 활동보조인의 직무자체의 만족이 소진을 예방할 것이며 이직을 줄일 수 있다는 측면의 양적 연구가 대부분이다.

본 연구는 장애인 활동보조인의 활동보조 경험에 관한 연구이다. 장애인 활동보조의 전문가로서 이들의 다양한 경험에 대한 질적 연구가 없는 상황에서 심층적인 인터뷰를 통해 이들의 경험을 이해한다면, 장애인 자립생활의 취지하에 도입된 활동보조서비스의 안정적인 정착을 위한 사회복지적 개입에 대한 함의를 이끌어 낼 수 있을 것이라고 판단하였다. 특히 돌봄에 종사하는 사람들은 단순한 노동력 제공만이 아닌 감정노동자와 같이 서비스 제공자와의 관계 등 복잡한 요인에 영향을 받을 것으로 보인다. 그러나 기존의 활동보조인 연구는 일반적인 근로자의 직무만족과 소진에 영향을 주는 요인에만 초점을 두고 있을 뿐 이들 업무의 특성이라고 할 수 있는 일대일의 서비스 제공과정에서의 발생할 수 있는 다양한 측면의 역동에 대한 이해가 부족할 수 있다. 장애인 자립생활을 촉진하기 위해서 장애인 활동보조 서비스 종사자의 안정적인 확보와 서비스 질의 보장은 장애인 활동보조서비스의 안정적인 정착을 위해서도 중요하다.

따라서 장애인 활동보조인의 활동보조 과정과 경험에 대한 전반을 재조명해 보고자 하였다. 본 연구의 연구문제는 "장애인 활동보조인의 활동보조 경험은 무엇인가?"이다.

II. 문헌검토

1. 장애인 활동보조서비스

우리사회는 빈곤, 실직, 장애 등의 문제가 발생하면 가족을 일차적인 돌봄 수행자로서 인식했다. 그러나 산업화 이후 가족구조의 변화는 돌봄을 가족의 전유물로서 볼 수 없다는 사회적 합의가 진행되

었다. 이에 2007년 4월부터 보건복지부는 1급에 해당하는 장애인을 대상으로 장애인 활동보조지원사업을 시행하였으며, 그 후 2011년 1월 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활하기 어려운 장애인에게 제공하는 활동지원급여에 관한 사항을 규정하여 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 ‘장애인 활동 지원에 관한 법률’이 제정되었다. 같은 해 10월에 장애인 활동지원제도로 사업이 확장되어 만 6 ~ 65세 미만 1급 및 2급 장애인으로 확대되었다.

이러한 장애인 활동지원제도의 주요한 서비스의 내용¹⁾은 활동보조와 방문목욕, 방문간호, 긴급활동지원으로 구분된다. 그 중 활동보조서비스는 활동보조인에 의해 제공되며, 목욕보조, 대소변보조, 옷갈아입기 보조, 세면보조, 식사보조 등의 신변처리지원 서비스, 쇼핑, 청소, 식사준비, 양육보조 등의 가사지원서비스, 금전관리, 시간관리, 일정관리 등의 일상생활지원서비스, 낭독보조, 대필보조 등의 커뮤니케이션 보조서비스, 그리고 안내도우미 등의 등하교지원, 출퇴근지원, 야외 문화 활동 지원 등의 이동보조서비스로 구성되어 있다(김성희 외, 2011: 138). 2008년 신청자의 수는 13,177명, 2009년에는 11,318명, 2010년에는 4,628명으로 2012년 12월말 서비스 수급자의 수는 6만명²⁾으로 나타나고 있다.

현재 전국 44개 기관(2014년 6월)³⁾에서 장애인활동보조인 양성교육을 실시하고 있으며, 자격이수에 필요한 결격사유⁴⁾만 없다면 누구나 이수할 수 있는 교육이다. 교육이수 후 장애인활동보조인으로서 활동할 수 있는데 교육⁵⁾은 이론교육과 실기교육, 현장실습 총 50시간으로 구성되어 있다. 활동보조인 사업은 정부재정지원의 직접 일자리사업으로 저소득층을 우선 선발하도록 하고 있으며, 최대 208시간만 일하도록 되어 있다.

우리나라의 장애인활동지원제도의 활동보조서비스는 시행된 지 얼마 되지 않은 사업으로 장애인의 자립생활을 실현하게 되었다는 점에서 매우 의미가 있다. 그러나 이러한 장애인활동지원제도의 활동보조서비스가 사회복지서비스 제도로 성공적으로 자리 잡기 위해서는 양적으로 서비스의 공급을 확대

1) 장애인 활동지원제도 급여종류

- ① 활동보조: 활동보조인(제공인력)
- ② 방문목욕: 요양보호사(제공인력)
- ③ 방문간호: 방문간호사(제공인력)
- ④ 긴급활동지원: 돌봄 가족이 없는 경우 등, 긴급한 도움이 필요로 할 때, 수급자격 결정전이라도 활동급여 제공
- 2) 출처: <http://www.ableservice.or.kr/> 장애인활동지원홈페이지
- 3) 출처: <http://www.ableservice.or.kr/> 장애인활동지원홈페이지
- 4) 장애인활동보조인 결격사유: 정신질환자, 마약·대마 또는 향정신성 의약품 중독자, 금치산자·한정치산자, 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제14조에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고 받은 사람(2014년 장애인활동지원 사업안내 지침)
- 5) 활동보조인교육과정: 공통과정(가사 및 일상생활지원, 의사소통, 문제상황과 해결, 서비스 기록 및 보고) 20시간, 전문과정(장애인복지 관련법, 장애인활동 지원 법령 및 제도, 장애와 자립생활의 이해, 활동보조인의 역할 이해, 활동보조인의 자기관리, 장애유형별 활동보조 실제, 안전관리, 서비스 제공과정 관리) 20시간, 현장실습 10시간 총 50시간 실시(2014년 장애인활동지원 사업안내 지침)

하는 것뿐만 아니라 서비스의 질, 활동보조 인력의 훈련, 이용자 재정지원방식의 한계 등을 지속적으로 보완하는 작업이 필요할 것으로 보인다.

2. 장애인 활동보조인에 대한 연구

미국에서는 40여 년 전부터 장애인 활동보조제도가 논의 되었고, 1980년대부터 많은 주에서 시작되었다(Pita, *et. al.*, 2001). 따라서 최근 많은 연구들은 단순한 일상생활 및 생활 전반에 활동보조에 대한 욕구를 넘어서 질적인 측면의 발전에 대한 논의까지 이어지고 있으며(Staut, *et. al.*, 2008), 활동보조 서비스의 질적인 발전을 위해서 직무여건 향상을 제언하는 연구들도 이미 오랫동안 지속되고 있다(Kaye, *et. al.*, 2006; Bushnik, *et. al.*, 2007).

이에 비해 우리나라의 연구는 미비한 실정이다. 우리나라는 장애인 활동보조인에 대한 연구는 초기에 장애인 활동보조 서비스가 법제화 되는 과정에서 실제적인 서비스의 효과성 및 효과적인 서비스 정착을 위한 측면의 연구로 시작되어 주로 활동보조서비스의 제도 개선(김경미, 2007; 남병준, 2008), 서비스 성과 및 영향요인(김경미, 2005; 양희택, 2006; 이익섭 외, 2007; 김민아·이익섭, 2007)에 관한 연구 등이 있다.

이후 장애인 활동보조제도의 법제화와 더불어 서비스 질관리 측면에서 장애인 활동보조인력에 관한 연구가 이어졌다. 장애우권익문제연구소(2008)와 연세대학교 사회복지연구소(2008)는 활동보조인의 처우개선에 대한 내용을 언급하며 활동보조서비스 발전방안의 하나로서 보수의 현실화에 대한 주장을 제시했다.

지속되는 장애인 활동보조 서비스가 본격적으로 제공되면서 서비스 질을 담보하기 위해서는 장애인 활동보조인의 처우가 중요하다는 판단 하에 다양한 연구가 지속되고 있다. 활동보조인의 직무만족이나 직무만족에 영향을 주는 요인(윤승식, 2012), 직무스트레스와 소진에 관한 연구(이웅·김동기, 2011; 이채식·이성규, 2010), 이직이나 장애인활동보조인 업무의 지속성에 관한 연구(이익섭 외, 2010; 추경민, 2009) 등이다.

돌봄 서비스 측면에서 김윤수·류호영(2012: 298)은 사회적 돌봄 서비스에 대한 영향요인을 분석하였다. 특히 노인돌봄사업, 가사간병지원사업, 장애인활동보조사업, 산모신생아도우미사업 등 4개 돌봄 서비스 이용자를 대상으로 조사한 결과, 돌봄서비스 사업에서 정서지원서비스가 중요하다는 것이 확인되었다.

이익섭 외(2010: 289)는 장애인활동보조인의 이직의도 영향요인을 탐색해, 활동보조인의 직업유지를 위한 임상적·정책적 대안을 제시함으로써, 양질의 활동보조인 수급을 원활히 해 궁극적으로 장애인의 자립과 삶의 질 향상을 위한 연구를 진행하였다.

이웅·김동기(2011: 123)의 연구에서는 장애인활동보조인의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 중 활동보조서비스 코디네이터를 조절 효과여부를 살펴봄으로서 장애인활동보조인의 소진을 예방할 수

있는 정서적 지원에 대한 필요성을 강조하였다.

이채식(2010)은 장애인 활동보조 인력의 대부분이 40~50대 여성으로, 활동시작 전 자원봉사 경험이 있으며, 도움을 주고자 활동을 시작되었다고 한다. 이들은 열악한 임금과 강한 노동 강도에 대한 불만을 갖고 있지만 타인에게 이 일을 추천하고 싶다고 한다고 보고하였다. 이 연구에서는 다양한 측면에서 활동보조 인력의 경험을 다뤘지만 이들이 직면하는 다양한 어려움에 대한 깊이 있는 이해에는 한계가 있다.

송한수·신승용(2011)의 연구보고서에서는 29.2%가 지난 1년간 실업을 경험했으며, 15.7%는 이직할 생각이 있다고 한다. 이 연구에서는 활동보조인의 주말근무가 높고, 추가비용이 높게 발생하며 폭행경험 및 과도한 업무를 요구받고 있다는 것을 밝혔으나 활동보조인의 이직의도와 연관성은 밝혀내지 못하고 있다.

이처럼 기존의 연구들에서는 장애인 활동보조인의 어려움과 낮은 직무만족 및 이직의도를 살펴본다는 점에서 의의가 있다. 양적 연구들이 활동보조인 대한 이해를 높일 수 있고 또한 이들에 대한 이해를 바탕으로 개입방법에 함의를 줄 수 있으나, 연구자 스스로의 연구 질문과 문제의식에 의해서 구조화되는 문제점이 있기 때문에 심층적으로 장애인 활동보조 인력의 관점과 목소리를 알기 어렵다. 장애인활동보조인 스스로가 그들을 바라보는 관점, 어떤 경험을 겪었는지, 장애인 활동보조 전문가로서의 경험이 어떠한 의미로 받아들여지는지 등에 대한 질문에 답하기 위해서는 질적 연구 방법이 적당하다. 특히 기존의 국내 문헌의 직장근로자들의 소진과 직무스트레스 요인에 대한 연구는 대면서비스 이면서도 대상자의 가정을 방문하고, 그들과의 상호작용이 주가 되는 활동보조인의 업무에 일반적으로 적용 하는 데는 어려움이 있다. 이러한 특성을 갖고 있는 근로자의 이론적인 측면에 대한 연구가 부족한 상황에서 질적 연구 방법을 선택했다.

따라서 본 연구에서는 최소 1년 이상 장애인 활동보조의 경험을 갖고 있는 이들을 대상으로 포괄적인 장애인 활동보조인의 활동보조 과정에 대한 경험을 알아보았다. 장애인활동보조인의 경험에 대한 충분한 이해 그리고 다양한 유형의 장애를 갖고 있는 활동보조인의 돌봄 업무를 이해하면 그들이 필요로 하는 욕구에 다양한 개입 방향을 설정할 수 있을 것이고 장애인 자립생활을 안정적으로 정착화할 수 있을 것이다.

III. 연구방법

1. 질적연구

본 연구는 장애인의 일상적인 생활과 건강유지 활동에 도움을 주고 있는 활동보조인의 활동보조 과정에 대한 이해를 통해 장애인 자립생활 정착을 위한 사회복지적인 개입을 이끌고자 한다. 이러한 연구 목적을 수행하기 위하여 장애인 활동보조인의 시각으로 생생한 경험을 그려볼 수 있는 질적 연구

방법을 활용하였다. 기존의 연구에서는 단순히 장애인 활동보조인의 소진, 직무만족의 요인에 초점을 둔 연구가 대부분이다. 그러나 이들이 갖고 있는 경험의 심층적 이해와 다양한 맥락의 이해를 위해서는 질적 연구가 적합하다. 본 연구에서는 권지성·정선옥(2009)이 제시한 것처럼 어떤 하나의 세부 방법론을 채택하기 보다는 다양한 연구접근이 현상 탐구를 위해 활용할 필요가 있었다. 특히, 장애인활동보조인의 돌봄 경험과 그들의 업무에 적용해 가는 과정의 정도나 노력 등을 연구주체로 했기 때문에 질적연구의 기본을 지키며, 주제를 잘 드러낼 수 있는 접근방식으로서의 연구를 적용하고자 노력하였다.

2. 연구 참여자

본 연구 참여자 특성은 <표 1>과 같다. 참여자는 총 12명이며 40대 3명, 50대 7명, 60대 2명이다. 기존의 연구에서처럼 주로 중년여성들이 장애인 활동보조인으로 활용하고 있으며 본 연구의 참여자 역시 중년여성으로 활동기간은 1년 이상 3년 미만인 3명, 3년 이상 5년 미만인 6명, 5년 이상은 3명이다. 돌봄 장애인은 2명을 제외하고는 모두 2명의 장애인을 대상으로 서비스를 하고 있으며 돌보고 있는 장애인 22명 중 시작장애 9명, 발달장애 10명, 중복장애 3명이다.

<표 1> 참여자들의 일반적인 특성

연번	나이	활동기간	이전직업	돌봄 장애인 장애유형	돌봄장애인수	기타
1	50	4년	부동산 중개업	발달장애, 중복장애	2명	
2	47	4년	특수교육 보조원	발달장애	1명	
3	48	1년	유통업체 관리직	발달장애	2명	
4	63	7년	주부, 자원봉사	발달장애	2명	
5	55	5년	자영업	발달장애	1명	
6	59	5년	부동산	발달장애, 중복장애	2명	
7	57	3년	사무직	시각장애	2명	
8	54	3년	주부	시각장애	2명	
9	59	4년	주부	시각장애	2명	
10	62	1년6개월	자영업	시각장애, 발달장애	2명	
11	59	2년	주부	시각장애, 중복장애	2명	
12	49	4년	중매인	시각장애, 발달장애	2명	

3. 자료수집 및 방법

본 연구의 자료 수집은 2013년 5월부터 12월까지 약 8개월 동안 이루어졌다. 본 연구의 참여자들은 대전지역에서 장애인 활동보조인으로 종사하고 있는 12명이며, 1차 초기상담을 진행한 후 본 연구를 위해 1명에게는 2차례 심층면담을 하여 총 14회의 면담을 실시하였다.

본 연구에서는 장애인 활동보조 과정에 대한 경험을 최소 1년 이상 가지고 있는 사람을 연구 참여

자로 선정하였다. 많은 활동보조인들이 복지관에 소속되어 있으므로 복지관에서 활동하고 있는 장애인 활동보조인을 소개 받은 후 또 다른 활동 보조인을 소개 받는 형식의 눈덩이 표집을 실시하였다. 1차적으로 전화로 연구의 취지를 설명하고 동의를 한 후 참여자들이 편안하게 생각하는 장소로 이동해 면접을 진행하였다. 연구결과를 포화하기 위해서 지속적으로 비교해 가며 사례를 추가하였으며 이들에게 공통된 현상이 보여 최종적으로 12명과 면접을 진행하였다. 지속적 비교분석을 통해 자료수집과 동시에 분석이 이루어지도록 하였으며, 참여자 선정과 분석과정은 자료가 포화상태에 이를 때까지 계속하는 것을 원칙으로 하였다. 분석결과 총 12사례 14회의 면접이 이루어졌고, 각 면접에 소요된 시간은 회기 당 1시간 반에서 2시간 반 정도였다.

자료 분석 방법은 수집된 녹음자료를 필사하여 이를 원자료로 사용하였으며, 자료 분석의 절차는 자료수집과 동시에 Strauss and Corbin(1998)이 제시한 개방코딩, 축코딩, 선택코딩에 따라 분석이 이루어졌다. 개방코딩은 근거자료를 통해 개념을 발견하고 명명하여 유사하거나 의미상 관련되어 있다고 여겨지는 사고나 사건, 물체, 작용/상호작용을 하위 범주로 묶은 후 범주화하는 과정으로서(Strauss and Corbin, 1998) 면담한 내용을 줄단위 분석방법을 이용했다. 자료를 읽어 가면서 연구자에게 의미 있는 진술을 표기하면서 개념을 찾아 명명하였고, 그 의미를 메모하였다. 축코딩에서는 하나의 범주의 축을 중심으로 여러 범주를 다차원적으로 하위 범주와 연결시켰으며, 마지막으로 선택코딩 단계는 이야기 윤곽과 각 범주 간에 반복적으로 나타나는 관계를 정형화하여 유형분석을 하였다.

4. 연구의 엄격성 및 윤리적 이슈

연구의 윤리성 원칙을 위해 연구에 대해 Padgett은 ‘다원화’, ‘동료집단의 조언 및 지지’, ‘연구대상을 통한 재확인’등의 전략을 제안하였다(유태균 역, 2001). 참여자에게 면접 전에 연구의 목적과 내용에 대해 충분히 설명하고 참여자 모두에게 서면 동의를 구했다. 연구 참여 동의서에는 연구 참여와 중단여부에 대한 결정권, 결과물의 익명처리, 녹음의 동의, 답변 거부권 등을 고지하였다.

연구과정을 온전히 녹음하였으며, 녹음된 원자료를 필사 및 전사 작업을 통해서 분석을 위한 원자료로 남겼고, 참여자에 대한 인가사회학적 배경정보를 수집하였다. 인터뷰 진행에 대한 약속과 진행과정에서 충분히 참여자를 이해하기 위한 시간을 가졌으며, 인터뷰 전반에 관한 세부적 자료들을 남김으로서 연구 절차의 엄격성을 유지하였다.

마지막으로 면접과 분석과정에 지속적으로 연구자들이 의견을 교환하여 장애인 활동보조인의 활동보조의 과정을 잘 담아내고 있는 것인지를 확인했다. 또한 참여자에게 연구자들이 이해한 의미가 맞는지를 확인하였으며 범주화 한 연구 결과를 보여주는 과정을 통해 분석과정이 엄밀성을 높이고자 하였다.

IV. 연구결과

장애인 활동보조인의 경험을 아래와 같이 유사한 개념 중심으로 분류하였다. 인터뷰를 통해 얻은 자료를 근거로 지속적인 질문과 비교분석의 과정을 거쳤다. 그 결과 5개의 주제범주와 22개의 개념범주, 134개의 의미범주가 도출되었으며, 개방코딩에서 얻은 개념을 범주화한 결과를 요약, 정리하면 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 자료를 통해 나타난 개념과 개념의 범주화

주제범주	하위범주	의미범주
일을 찾음	일하고 싶음	집에 있는 것이 싫음, 돈도 필요함, 자격증을 따러 다님, 자유롭게 활동하면서 일하고 싶음. 사회복지를 공부해서 실천하고 싶음
	지인의 권유	아는 언니가 권유함, 친구가 교육 받는다고 해서 같이 감, 봉사회장님이 자기 아들을 해달라고 함
	봉사하고 싶음	돈보다는 봉사차원에서 하는 것임, 시간도 때울 겸 봉사하고 싶음, 아이를 만났는데, 가슴에 박힘
활동보조인의 현실	하고 있는 일	불편한 활동에 대한 보조를 함, 병원에 데려감, 밖에서 함께 활동함, 시장도 가고 반찬도 확인해 줌, 가사를 해줌, 바람도 쐬어 줌, 음악치료 미술치료를 감, 영화관에 가고 볼링장도 감, 쇼핑을 함께 함, 등하교를 시킴
	하찮은 존재	가사도우미 취급을 당함, 마치 장애인이 고용을 하고 있다고 생각을 함, 우리를 너무 하찮고 우습게 봄, 우리를 하루살이로 봄, 쿡쿡 찌르는 소리를 함, 병원 가서도 무시 당함, 지나가면 모두가 쳐다봄, 화풀이를 우리한테 함
	파리 목숨	조금만 잘못하면 바로 짤림, 기분 나쁘면 하루 아침에 짤림, 보장이 안됨, 하루살이 임, 이용자들에게 한마디도 못함, 파견직 임시직임, 이용자의 비위를 맞추게 됨, 절대로 기분 나쁘게 하면 안됨, 입을 굉장히 조심함, 눈으로 말을 함, 차가 작다고 타박함
	과도한 요구를 받음	우리 동의 없이 자기가 태우고 싶은 사람을 태움, 온 가족 가사일을 돌봐줌, 요구사항이 많음, 몸종이 아니라고 함, 아무 때나 불러댐, 어느 선까지가 활동보조인의 일인가 모르겠음, 조금 앉아서 쉬는 것을 못보고 들볶음
	폭력적인 상황에 처함	막 때림, 찔뺨하다고 이야기를 함, 스트레스를 폭발하면 막 집어 던짐, 자해를 함, 이성적인 여자라고 생각 함, 손을 잡는다던가 어깨에 얼굴을 기대다가거나 뽀뽀를 하자고 함, 사랑한다고 문자를 보냄, 집요하게 이상한 얘기를 써서 보냄, 다리를 만지는 등 스킨십을 좋아함, 이상한 행동을 함
	적은 활동비	기름값을 지원받지 못함, 과자를 매일 사줌, 돈벌려면 떼던가지 이일을 못함, 완전 봉사임, 경제적으로 어려워져서 한다면 못함
	몸이 상황	팔인대도 늘어나고 허리도 다침, 들었다 놔다 해야 되서 힘듦, 발이 아파서 병가로 두 달을 쉬
	이용자 편만 들음	우리를 알기를 우습게 봄, 개발의 도토리 취급을 당해서 회의가 듦, 우리는 복지관에서 안중에도 없음, 무조건 이용자 편이고 우리를 막 혼냄, 뭐 좀 물어보려면 딱딱거림, 한 개인으로서 대우 해 주었으면 함
	여렵지만 견뎌내기	적정한 방법을 익힘
기관이 힘이 됨		복지관 담당자가 날씨가 안 좋으면 안전운행하시라고 문자도 날여줌, 기관에서 중재를 잘해줌, 팀장님이 혼낼 부분은 혼내라고 함, 담당 선생님과 어려움을 이야기하며

주제범주	하위범주	의미범주
		풀어냄
	가족이 힘이 됨	아들이 변함, 남편과 이야기하며 풀어냄
	혼자 마음을 다잡음	많이 참고 일함, 속을 딱 비우고 함, 내가 포기하면 이분은 다른 사람을 만나도 또 그러니깐 해보자고 함
	이용자의 변화	조금씩 단계가 넘어가다 보니 이분이 둥글둥글해짐, 조금 하다가 자기 위치로 돌아옴
머무르는 이유	돈이 필요함	보수를 받을 수 있음, 퇴직금 때문에 놀 수 없음, 돈도 벌고 좋음
	다른 능력이 없음	탁월한 능력이 없기 때문에 이 일을 함, 미래를 기대하기는 어려움, 이일을 한다고 떳떳하게 얘기를 못함
	장애인이 변화함	추어탕을 먹으면서 5년만의 외출이라고 좋아함, 장애인의 집이 깨끗해짐, 차림새라던가 모든 것이 변함, 머리도 자주 감고 자주 자름, 좋은 방향으로 가게 됨, 굉장히 온순해짐, 뽀족했던 사람이 둥글둥글하게 변하고 조금씩 사람이 되어감, 우리가 없으면 우울증에 걸렸을 것임, 처음에는 인상이 차가웠지만 지금은 웃기도 함
	감사함과 보람을 느낌	감사함, 사지육신 멀쩡한 것에 감사함, 평범하게 사는 자체가 큰 행복임, 내 생활이 많이 변함, 많이 얻음, 눈과 발이 되고 손이 될 수 있다는 것이 뿌듯함, 장애인의 변화에 보람을 느낌, 할 만한 직업임, 애들이 이쁘고 대견함, 나를 많이 의지해 줌
장애인 돌봄 전문가로 섬	터득 하게 됨	우리랑 똑 같음, 지나가다 장애아동보면 손 잡아주고 말걸음, 돌발행동을 할 수 있구 나를 이해함, 장애를 가진 사람을 관심 있게 바라봄, 장애인을 보면 도와주겠다고 얘기함, 친근감이 생김
	제도에 대한 요구	고정적인 직업으로 변화했으면 함, 꾸준히 할 수 있었으면 함, 너무 이용자편이 아닌 공평했으면 함, 유류비를 지원이 필요함, 평형성 있는 시간이 장애인들에게 제공되어야 함, 시간을 나눠먹기 하는 사람도 있음, 펜만 굴리는 사람은 잘 모름, 나랏돈이 썩, 활동보조인에 대한 인식이 변화되어야 함, 활동보조인으로서 자부심을 느낄 수 있는 제도가 필요함

1) 일을 찾음

참여자들이 장애인 활동보조인으로 활동하게 된 이유에 대해서 ‘일하고 싶음’, ‘지인의 권유’, ‘봉사하고 싶음’의 범주가 드러났다. 이들은 일하고 싶어서 일을 찾아보던 중 주변 지인이 장애인 활동보조인을 하고 있는 것을 보고 교육을 받아 참여하기도 하고, 돈 버는 것 이상의 봉사를 할 수 있다는 의미에서 장애인 활동보조인으로 참여하기도 한다.

(1) 일하고 싶음

참여자들은 돈도 필요하고, 시간도 있어 일하고 싶다는 생각을 하고 있는 등 집에서 있는 것보다 밖에서 자유롭게 활동할 수 있는 욕구를 가지고 있었다. 마땅히 자신들이 무슨 일을 해야 할까 하는 생각으로 사회복지사 자격증을 공부하러 다니기도 하는 등 일을 찾아 다닌다.

근데 저한테는 장애아가 있어요. 그래서 그 아이를 돌보려면, 그렇게 하루 종일 있는 그거 보다는, 이렇게 자유롭게 활동할 수 있는 게 오히려 나올 것 같아서 다시 요런 쪽에, 그때 그 일을 하면서요. 교육을 받았던 것 같아요.(사례 2)

사실은 아직도 젊은데 노후도 준비해야 해서 돈을 벌고 싶어서 일자리를 찾고 있었어요.(사례 9)

(2) 지인의 권유

이들은 할 일을 찾던 중 주변 지인의 권유로 장애인 활동 보조 사업에 대해 알게 되고 교육을 받게 되기도 한다.

언니도 한번 해보라고 해서 시도를 해봤어요. 그래서 이렇게 하게 됐어요.(사례 7)

(3) 봉사하고 싶음

참여자들은 단순히 돈을 버는 일이라기보다는 장애인들에게 도움이 되는 일이라는 인식이 강하였다. 일부는 장애인 활동보조인으로 활동하기 이전부터 자원봉사활동을 지속적으로 하고 있었다. 또한 장애인 활동보조인 활동을 급여보다는 봉사와 클라이언트에 초점을 맞추고 있었다.

제가 이런 봉사를. 타지에서 살다가, 여기가 고향인데, 서울에서 살다가 남편 직장 따라 살다가 거기서 봉사를 계속하였고, 여기로 와서 봉사 하던게 하고 싶어서.(사례 4)

2) 적응해 가기

장애인 활동보조인으로 활동하면서 ‘자신들이 하고 있는 일’에 대한 정체성을 형성해 나간다. 장애인과 주변인들에게 장애인 활동보조인으로 활동하는 것에 대해 ‘하찮은 존재’로서 취급받기도 하고, 장애인의 비위를 거스르면 언제 하루아침에 짤릴지 모르는 ‘파리 목숨’이다. 따라서 그들은 스스로를 ‘하루살이’로 명명한다. 또 원래 규정된 업무 이상의 ‘과도한 업무를 받기도’하고, 일부 잘못된 대상자를 만나 ‘폭력적인 상황’에 처하게 되기도 한다. 물론 봉사라고 생각한 일이지만 업무에 비해 ‘적은 활동비’를 받는 일이라는 생각도 하고, 장애인을 들었다 놔다 하는 상황에서 ‘몸이 상하기’도 한다. 하지만 복지관에서는 ‘이용자 편만 듣는다’는 서운함이 이들의 현실이다. 활동보조인들의 일은 이용자가 원하면 언제든지 그만둬야 하는 일이다.

(1) 하고 있는 일

참여자들이 장애인 활동보조인으로서 하고 있는 일로는 장애인에 대한 일상생활지원, 가사업무, 이동서비스, 정서적 지원 등으로 다양한 서비스를 제공하고 있었다.

가스공급도 안 되는 것 같아요. 그래서 그런 문제를 어떻게 해결 하나면, 제가 빨래를 손수 빨아다 줘요.(사례 7)

한분은 오전에 가서 가사를 해주고 있어요. 밥 해 주는게 목적이야. 밥을 안 해먹으니까. 남자가(사례

9)

아이 데리고 마트나 영화관에 가거나, 게임하고 볼링장도 가고. (중략) 사회활동지원부터 시작해서, 가사, 여러 가지, 취미, 친척 방문할 때도 같이 이동하고, 그랬죠. 같이. 쇼핑을 한다거나 옷을 산다거나 할 때도 제가 같이 가서(사례 2)

(2) 하찮은 존재

이들이 하는 일은 주로 가사노동과 돌봄 노동으로서 경제적 가치로 오랜 시간 동안 인정받지 못하던 일이었기에 그들 스스로가 하찮은 일을 하는 하찮은 존재로서 이용자들에게 보인다고 생각한다.

자기의 모든 일거수 일투족을 다 알아서 해주는 우리를 하루살이로 보는 거예요(사례 12)

이용자들이 더 활발(활동보조인)를 파출부니 가사도우미니 이런식으로 생각하는 자체가 벌써 이용자들이 그런 생각으로 활보들을 대하면, 활보들이 그걸 못 느껴요? 다 느끼지(사례 2)

병원 가서도 무시해요. 시각장애인들은 둘이서 맨날 다닌거야.(시각장애인의 차별받고 불합리한 대우를 받는 게)느끼죠. 사람들이. 그냥 지나가면 괜찮아. 다 고개를 돌려가면서 다 쳐다보고, 저기 가서도 쳐다보고, 그럴 때 좀 그렇더라고, (사례 8)

장애인들이 그런데 가면. 은연중에 무시하는게 있어 병원에서도 시각장애인과 다니면 일반 정상인들이 쳐다보고, 이렇게 무시하는 경향이 있어(사례 10)

(3) 파리 목숨

다양한 일을 하지만 대인서비스인 만큼 장애인들 눈치 보는 일도 이들에게는 큰 과업중의 하나다. 이용자들의 마음을 읽고 그들이 원하는 일을 해주는 일이 쉽지만은 않다. 언제든 장애인들을 만족시키지 못하면 하루아침에 일자리를 잃을 수도 있고, 이러한 불안정한 상황에 놓여 있는게 이들의 현실로 스스로 위축되어 있는 모습을 보인다.

뭐 조금 잘못하면 그 다음날로 짜른다는 거. 그게 참 애매. 지가 잘못했어도, 그거 잘못됐다고 짚어주잖아. 그 다음날 바로 짜까닥이야. 그게 참 잘못 됐다고 생각해.(사례 8)

크게 잘못된 게 아니라 자를 필요가 없는데, 그리고, 들은 얘긴데, 남편 아파서 암수술 하는데, 가보겠다고, 삼일을 여유 달라고 했는데, 그걸 자른 사람도 있어요. 잘못돼도 한참 잘못됐잖아.(사례 8)

(4) 과도한 요구를 받음

법적으로 활동보조인은 장애인 당사자만을 위한 서비스를 제공하게 되어 있지만, 장애인의 가족, 친구들까지도 돌보고 심부름 해야 하는 일을 부과 받을 때가 많다.

뭐가 어렵다면, 아시겠지만 우리는 차량을 많이 쓰잖아요. 근데, 우리 동의 없이 자기가 태우고 싶은 사람, 아무나 데리고 와서 태우는 거야. 지금도 그래, 계속. 그걸 인심을 쓰는 거야. 자기가.(사례 9)

먹으라고 차려주면 이모 물주세요. 뭐 주세요. 약주세요. 그런데 그 정도는 할 수 있어. 암만 안보여도. 어디에 그런데 시켜 먹어 버릇해서 그렇게 하는 사람이 있어. 우리는 너희 활동보조인이지만 몸종이 아니라고 이야기 함.(사례 10)

(5) 폭력적인 상황에 처함

한 성적인 존재로서 희롱의 대상이 되거나 이용자들이 불편한 심기를 보일 때 옆에 있어 맞기도 하고, 욕을 먹기도 하는 등 폭력적인 상황에 처하기도 한다. 하지만 이런 폭력적인 상황을 견뎌 나가는 것이 이들의 일상이다.

이성적으로 여자를 많이 생각을 해요. 가면은 그래서 인제, 그런 것을 제가 지혜롭게 하기는 한다고 해도, 맨날 갈 때마다 그런게 부딪치니까 그게 참 어렵더라고요. 예쁜 여자로 보는 거예요. 그것을 차단 시키고, 또 제가 조금이라도 노골적으로 차단하면 기분나빠하고, 손을 잡는다던가, 어깨에 얼굴을 막기 든다거나, 뽀뽀를 하자고 한다거나.(중략) 나중에 그렇게 해서 나오니까 자꾸 문자도 보내고, 사랑한다 문자도 보내서, (중략) 나중에 집요하게 이상한 얘기를 써서 보내고. 그러더라고요.(사례 7)

막 때리거든요. 주먹질, 머리로 받고, 처음에는 막 하지 말라고 나무랐는데, 더 하더라고요. (사례 1) 기억 안 나는데, 떨떨하다. 머. 그렇게 얘길 해요.(사례 9)

(6) 적은 활동비

활동보조인들은 ‘업무가 분명 돈을 벌긴 하지만 부수적으로 쓰는 돈이 많아 남는 것이 별로 없고 몸은 몸대로 힘들기 때문에 돈을 벌기 위한 직업이라고 볼 수 있을까?’라고 말한다. 국가에서 정한 시간을 넘겨서 일할 수 없기 때문에 이들의 수입은 100만원 남짓이지만 장애인들의 이동수단으로 자동차 운행에 들어가는 기름값 등이 포함되지 않기 때문에 실제로 버는 돈은 더 적은 실정이다.

돈 벌려면 딴 데 가지, 뭐 하러 여기에 이 짓을 하고 있냐. 그리고 생활하려고 하면 여기서 일 못해요.(중략) 급여가 너무 적잖아. 차 굴리고 기름값 큰 차니까 에어컨 키고, 35만원 드는 것 같더라고요.(사례 8)

(7) 몸이 상함

이들은 장애인들을 먹이고 씻기고, 이동시키는 일은 쉽지 않은 일이다. 따라서 이들은 다양한 질병에 시달리고 있으며, 특히 근·골격계 질환이 많다.

아이 키로수가 굉장히 많이 나갔어요. 내가 허리가 안 좋은 상태에서 그 아이를 들었다 놔다 이렇게 하니깐. 혼자서는 도저히 못 들고, 아이를 태워서 가는데, 선생님들 도움을 받아서 차에서 내려야 되고, 그런 점이 많이 힘들더라고요(사례 3)

주변에 대한 서비스지. 그러니까 가장 힘들고 스트레스 받았던 것 같아요. 그 사람들 일로 해서 내가 스트레스를 받고 병원에 응급실을. 가령 밤에 배가 아파서 응급실에 간적도 몇 번 있어요. 그때도 전화 받으면 가야돼요. (사례 2)

(8) 이용자 편만 들음

활동보조인들은 자신들이 어디에서도 인정받지 못하는 개밥의 도토리 같다고 생각한다. 장애인들에게는 때때로 무시당하며 마음이 상하지만 자신들이 소속되어 있는 기관에서는 이용자인 장애인들이 기관의 수익과 연결되기 때문에 언제나 이용자 편만 드는 것 같다.

기관 쪽에서도 이용자 편이에요. 그 사람들로 인해서 유지가 되기 때문에. 그 사람 위주로 하여튼 간에, 다 들어보셨으면 아시겠죠. 그 사람들 위주로 사업을.(사례 9)

3) 어렵지만 견뎌내기

장애인 활동보조인이 해야 하는 업무 특성에 점차 ‘적정한 방법을 익히며’ 익숙해져 간다. 자신들을 고용하고 있는 기관에서 어려움을 토로할 때 지지를 받으며 ‘기관이 힘이 되기도 하고’, 가족들이 자신을 알아줄 때 ‘가족들에게서 힘을 얻기도 한다’. 또 사회생활이라는 것이 다 어려운 것이라는 생각으로 ‘스스로 마음을 다잡기도 하며’, 점차 변화해가는 ‘이용자들의 변화’를 통해서 어려움을 견뎌내 간다.

(1) 적정한 방법을 익힘

활동보조인들은 지속되는 이용자들과의 접촉에서 장애인들에게 적합한 방법을 스스로 익힌다. 처음에는 가시처럼 들리던 말도 어느새 익숙해지고, 대꾸하는 방법도 달라지는 경험을 한다. 대면 서비스인 만큼 이용자들과 인간적 관계를 유지해 가면서 이해의 폭도 넓혀간다.

근데 그런건 애들 성격이 다 다르니까, 애들과 부딪치면서, 터득하는게 성격을 파악해서 내가 알아서 해야지.(사례 1)

대화가 제일 중요해요. 서로의 마음을 열고 얘기를 들어 주는거, 대화를. 어려운 사정을 많이 얘기를 하시죠.(사례 7)

(2) 기관이 힘이 됨

이들은 활동보조라는 일에서 어려움을 많이 경험하지만 소속된 기관의 담당자들로부터 관심을 받으면서 일을 할 때 힘을 얻기도 한다. 이러한 기관의 관심은 이들이 일을 지속할 수 있는 하나의 지지체이다.

너무 좋죠 문자도 자주 넣어주시고, 비오고, 눈오고, 거의 차량을 갖고 다니니까. 복지관 담당 선생님도 비오고 눈오고 그러면 차량 조심하라고, 안전운행하시라고, 일주일에 몇 번.. (문자를 넣어주죠) (사례 2)

(3) 가족이 힘이 됨

장애인 활동보조인들은 어려움을 겪을 때 또한 가족들에게 어려움을 토로하면서 지지를 받는 경험들이 이 일을 계속할 수 있는 힘이다.

애들 아빠한테 이야기를 하지요. 아 이분 때문에 속상해 죽겠어. 이렇게 푸념을 하잖아요(사례 12)

(4) 혼자 마음을 다잡음

여러 가지 어려움 속에서 활동보조인들은 스스로 마음을 다잡는 경험을 통해서 일을 지속할 수 있는 힘을 얻기도 한다. 또한 자신들을 힘들게 하던 이용자들의 변화를 경험하면서 활동보조업무에 대해서 긍정적으로 생각하는 경험을 한다.

그래 안 하려면 다 집어넣고, 할거면, 속을 딱 비우고 하자. 그러곤 편해졌어요(사례 8)

(5) 이용자의 변화

지속되는 이용자들과의 접촉에서 처음에는 가시처럼 들리던 이용자들의 말도 어느새 익숙해지고, 대꾸하는 방법도 달라지는 경험을 한다. 대면 서비스인 만큼 이용자와 인간적 관계를 유지해 가면서 이해의 폭을 넓혀간다.

조금씩 조금씩 단계가 넘어 가다 보니 이분도 둥글둥글해지고 나도 변화되어서 여기까지 오게 된거지 (사례12)

4) 머무르는 이유

이들인 장애인 활동보조인에 머무르는 이유는 ‘돈이 필요함’, ‘다른 능력이 없음’, ‘장애인이 변화함’,

‘감사함과 보람을 느낌’으로 드러났다. 이들은 직업으로서 그들의 생활을 위해 장애인 활동보조인으로 들어오기도 했고, 봉사하고 싶고 무언가 일이 필요해 이 일을 시작하기도 했다. 일부는 중요한 소득유지 수단이기 때문에 이일을 그만둘 수 없다고 이야기하기도 하고, 이들에게 익숙한 가사노동과 관련된 일이기 때문에 이 일이 아니면 다른 일을 무엇을 할 수 있을까 하는 생각도 갖고 있다. 하지만 장애인의 변화를 보면서 감사함과 보람을 느끼며 활동보조인으로서 오늘도 그들의 하루하루를 이어가고 있다.

(1) 돈이 필요함

활동보조인 업무가 어렵지만 지금 당장 돈이 필요하기 때문에 이일을 그만둘 수 없는 사람도 있고, 이들에게 중요한 소득유지 수단이다.

일을 할 수 있다는 거, 조금의 보수도 받고, (사례 9)

그런데 퇴직금 때문에 놀 수가 없어.(사례 10)

(2) 다른 능력이 없음

장애인 활동보조인들은 스스로에 대해서 다른 능력이 없기 때문에 익숙한 가사노동과 돌봄 영역의 이 일밖에 할 수 없다고 자포자기하는 모습을 보이기도 한다.

지금 내 현 생활에는 이게 맞아요. 맞지만 미래는 없어요. 정확하게 얘기하면, 미래를 기대하기는 없어요.(사례 2)

(3) 장애인이 변화함

활동보조인 업무를 통해서 많은 사람들은 자신들의 삶이 나아졌다고 평가한다. 장애인들이 몇 년 만에 외출을 경험했다고 하고, 깨끗해진 모습도 보고, 까다로운 성격이 온순해 지는 등의 변화를 통해서 자신들의 일이 효과가 있었다는 생각에 지속적으로 이일에 머무르게 된다.

추어탕을 먹으면서 5년 만에 외출이라고, 이제는 내려와서 학교운동장도 2~3바퀴 돌기도 하고, 아저씨가 4층도 올라갔다 내려갔다 함(사례 8)

지금은 정말 많이 깨끗해 졌어요. 머리도 정말로 자주 깎고, 왜냐면 저하고 일을 하려고 하다보니까, 본인이 그게 예의라고 생각을 하나 봐요. 그 정도를 캐치를 한 거지. 예의라고 생각한 거지. 옷도 제가 자주 빨아드리기도 하지만, 아무래도 머리도 자주 자르고 정말 깨끗해 졌어요. 여자 분은 7개월 정도 하고 있는데, 굉장히 온순해 졌어요. 성격이 굉장히 까다로왔거든요. 누가 말을 한마디만 본인한테 나쁘게 말하면, 거슬리게 말하면 화를 내고 그랬는데, 지금은 굉장히 성격이 온유해지고 온순해졌어요.(사례 7)

우리가 없으면 방안에 틀어박혀 나오지도 못하고. 우울증에도 걸려서. 아마 우울증 걸려서 나도 잘못됐을 수도 있었겠다. 그런 극단적인 생각도 했었대요. 죽으려고 까지(사례 12)

(4) 감사함과 보람을 느낌

장애인 활동보조인으로 활동을 하면서 감사함과 보람을 느끼기도 한다. 만약 이 일을 하지 않았다면 자신의 삶에 감사함과 보람을 느낄 수 없었을지도 모른다는 생각에 더욱 더 활동보조 업무를 성실히 해야겠다는 생각을 한다.

변화되는 것도 보람 있고. 특히 더 감사한 것은 내 생활이 변했다는 거요. 이분으로 인해서. 너무 감사한 거야(사례 12)

밖에 나와서 기다려서 왜 나왔어요? 하면 선생님 기다렸어요. 이렇게 하면 이 사람들이 나를 위해서 기다리고 있구나. 그래도 내가 이 사람들에게 조금이나마 도움이 되는구나 이런 것을 느낄 때는 괜찮죠.(사례 3)

5) 장애인 활동보조 전문가로 서기

장애인 활동보조 전문가로 서기는 ‘터득하게 됨’, ‘제도에 대한 요구’의 범주가 드러났다. 몇 시간만의 교육만으로 장애인 활동보조인으로서 업무를 담당하였던 이들은 예전에는 이해하지 못했던 장애인이지만 장애에 따른 다양한 돌발 상황 등을 경험하면서 장애인에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있는 계기가 된다. 어느새 장애인 활동보조 전문가로서의 입지를 구축하면서 몇 가지 제도에 대한 요구도 제안한다.

(1) 터득하게 됨

처음에 장애인 활동보조인으로 일하면서 부딪혔던 어려움을 떨치고, 점점 장애인에 대한 이해를 확장해 나갈 뿐 아니라 업무에 능숙해진다.

많이 변화됐죠. 옛날에는 버스타도 이런 애들 타면 와서 발로 차고 이러잖아요. 그럼 무섭고 겁나고 그랬는데, 지금 이해하죠. 저런 장애가 있으니까, 저런 돌발행동 할 수 있겠구나, 이해를 하고(사례 1)

(2) 제도에 대한 요구

장애인 자립을 위한 최전선에서 일하는 이들은 제도에 대한 다양한 제언을 한다. 우선 주 업무 중 하나인 장애인 이동서비스에 대한 유류비의 지원을 받을 수 있는 방법이 없어 유류비 지원에 대한 제도화를 주장하고 있다. 두 번째 요구는 이용자들이 활동보조인을 여전히 돌봄 전문가가 아닌 가사도

우미 정도로만 생각하고 과도한 요구를 하므로 이용자들을 대상으로 하는 지속적인 교육의 필요성을 제안하였고, 세 번째로는 이용 장애인의 마음에 따라서 하루아침에 일을 그만둘 수밖에 없는 상황의 개선으로 장애인 활동보조인이라는 직업의 안정성을 제안하였다. 또한 활동보조 업무가 장애인의 삶에 긍정적 영향을 주는 만큼 제도 자체가 장애인들뿐 아니라 장애인 활동보조인들에게도 공정하게 운영되어서 누구에게나 공정하게 운영되기를 제안한다.

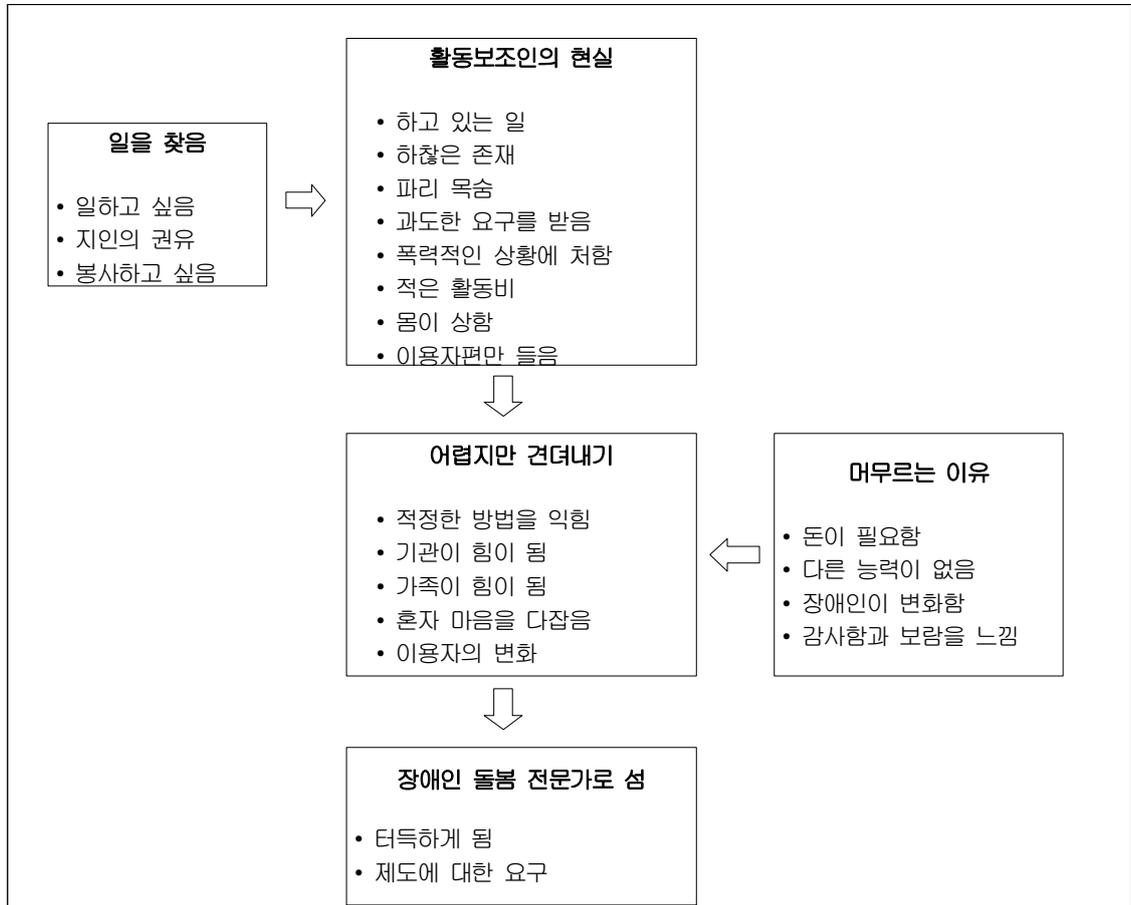
차타고 다니는 것도 인정을 해주고, 그런 보험 문제 같은 것도, 4대 보험 안에 적용할 수 있는. 그런 제도가 시행 됐으면. 그게 제 바램이죠.(중략) 거기 제가 그 복지관을 원한다면, 이용자도 똑같이 교육을 같이 해줬으면, 활동보조에 대해서 이렇게, 이렇게 해야 된다. 그런 교육을 잘 지시를 했으면, 예의라던가, 활동보조에서 지켜야 될 사항이라던가, 준수사항이라던가, 이런 것들을 자주 교육을 시켰으면(중략) 하루에 8시간이면 8시간, 꾸준하게 그냥, 앞으로 10년이든 5년이든 꾸준하게 할 수 있는 일이었으면.(사례 7)

제가 안타까운 건, 2~3급 아이들이 가정 형편도 어렵고. 치료비가 많이 들어가거든요. 물리치료 이런 거. 4만원.. 한번 하는데 4~5만원 들어가요. 애들이 치료를 받으면 2~3급 아이들은. 제대로 활용을 할 수 있어요. 크면은. 이런 아이들이 혜택을 못 받는 가정이 많아요. 1등급 아이들은 치료를 해도, 그 상태로 머무는 아이들이 많거든요. 이런 것을 잘 조정해서, 이런 아이들에게 혜택을 주었으면 좋겠어요.(사례 4)

일단 활동보조도 자부심을 느낄 수 있을 정도의 머가 있어야 하는데, 그게 없단 말이죠. 지금 다들 그냥 현재 그냥 하고 있으니까 하고 있는 거지, 그거에 대한 미래가 없어요(사례 7)

<표 2>를 바탕으로 <그림 1>의 모형을 구축하였다. 참여자들은 일을 찾던 중 주변 지인의 권유 혹은 봉사과 일을 함께 할 수 있는 일이라는 것을 알게 되고 장애인 활동보조서비스 교육을 받게 되었다. 이후 이들은 장애인에 대한 일상생활지원, 가사업무, 이동서비스, 정서적 지원 등의 업무를 하지만, 이용자들의 마음을 읽고 그들이 원하는 일을 해주는 일이 쉽지만은 않아 마음고생도 한다. 장애인 이동을 위한 자동차 운행에 들어가는 기름값 때문에 상대적으로 임금이 적고 몸도 힘들다. 더불어 활동보조인들의 일은 이용자가 원하면 언제든지 그만뒀야 하는 일이므로, 그들은 스스로를 ‘하루살이’로 명명한다. 이들은 과도한 업무를 부과받기도 하고, 성희롱의 대상이 되거나 신체적으로 폭력적인 상황에 처하기도 하고, 언어폭력 상황에 처하는 경험을 통해 이용자들에게 하찮은 존재로 보인다고 생각한다. 소속되어 있는 기관에서는 이용자가 기관의 수익과 연결되기 때문에 언제나 이용자 편만 들고, 이용자와 함께 다니면 사람들에게 무시당하는 일도 경험하면서 개밥의 도토리 같다는 생각도 한다. 하지만 때로는 기관의 담당자들과 가족의 지지가 힘이 된다. 또한 자신들을 힘들게 하던 이용자들의 변화를 경험하면서 활동보조업무에 대해서 긍정적으로 생각하고, 스스로 장애인들에게 적합한 방법을 터득해 간다. 일부는 이 일이 어렵지만 지금 당장 돈이 필요하기 때문에 이일을 그만둘 수도 없고, 다

른 능력이 없기 때문에 이 일밖에 할 수 없다고 자포자기하는 모습을 보이기도 하지만 이일을 통해서 장애인의 변화를 보면서 자신들의 삶이 나아졌고, 감사함과 보람을 느끼기도 한다. 이들은 장애인 돌봄의 전문가로서 변화된 스스로를 인식하면서 앞으로 제도의 정착을 위한 조언을 하는 모습을 보인다.



<그림 1> 장애인 활동보조인의 활동보조 경험

V. 결론

장애인 활동보조 서비스는 장애인의 자립생활촉진을 통한 사회참여기회 확대라는 새로운 패러다임의 도입으로 장애인 삶에 새로운 전기를 마련했다는 점에서 긍정적인 제도이다. 활동보조서비스의 성공적인 정착을 위해서는 일차적으로 서비스를 제공하고 있는 활동보조인이 안정적으로 서비스를 제공할 수 있는 토대를 마련하는 것이 무엇보다도 중요하다. 따라서 본 연구는 장애인 활동보조인의 활동보조에 대한 경험을 탐색하는 것이 일차적인 연구 목적이다. 이를 통해 궁극적으로는 장애인의 자립을 위한 활동보조제도의 정착에 대한 사회복지적 개입을 제안하고자 하였다.

본 연구의 함의는 첫째, 장애인 활동보조인의 활동보조 경험에 대해 초점을 두고 그들의 활동보조 과정 전반에 관한 경험의 실체를 심층적으로 이해할 수 있었다는 점이다. 기존의 연구들은 양적 연구

로 연구자의 의도에 따른 변수들만의 관계를 통해서 장애인 활동보조인의 직무만족, 소진, 직무스트레스 등에 초점을 두었지만, 본 연구는 전반적인 이들의 활동보조 경험의 실체를 이해할 수 있었다. 또한 이용자의 관점에서 느끼는 활동보조 서비스가 아닌, 제공인력 측면에서 감정노동과 육체노동의 결합으로 가져오는 과중한 부담감을 질적인 연구를 통해 드러낼 수 있었다.

둘째, 장애인 활동보조인에 따라 나타나는 결과가 다른 양상을 보인다는 것이다. 이러한 결과는 장애인 활동보조인에 대한 사회복지적 개입의 방향성을 제시한다고 할 수 있다. 이들은 가치평가가 저하된 돌봄 노동의 전문가로서 직업적 정체성에 대한 많은 고민을 보인다. 클라이언트의 서비스 구매자 위치가 장애인들의 권리의식의 강조를 가져왔지만, 복지가 시장화가 된 상황에서 활동보조인의 노동력은 값싸고 손쉽게 대체가 가능한 것으로 인식되고 있다는 점이다. 따라서 활동보조인이 소속된 기관에서는 이들의 권리를 위한 노력보다는 이용자들의 비위를 맞추어서 서비스를 유지하는 모습이 포착되었다. 사회복지분야에서 이용자의 권리를 강화한다는 것이 이용자와 기관의 종사자인 사회복지사에게 갑과 을의 관계를, 사회복지사와 활동보조인 사이에 갑과 을의 관계를 그리고 이용자와 활동보조인 사이에 갑과 을이라는 기형적인 시장적 구조를 양산한 모습을 포착할 수 있었다.

셋째, 장애인활동보조서비스는 장애인 복지정책의 패러다임을 장애인의 선택권과 자기결정을 강조하는 정책의 전환이라 볼 수 있는데, 이 과정에서의 활동보조인에 따라서 나타나는 정서적 어려움을 발견할 수 있었다. 김윤수·류호영(2012 : 298)이 장애인 활동보조인에 대해 정서지원서비스가 중요하다고 언급하였다. 본 연구에서도 장애인 활동보조 과정은 대면서비스인 만큼 소진과 갈등이라는 특성을 보이는 결과를 보인다. 이는 장애인 당사자뿐 아니라 장애인 활동보조인 양쪽 모두 일상의 영역에서 부딪치는 감정의 문제가 발생하여 때로는 상대의 인권을 침해하는 경우임을 알 수 있었다.

이상의 함의를 통해 얻은 장애인 활동보조서비스 인력을 위한 사회복지적 정책 및 실천적 제언은 다음과 같다.

첫째, 장애인 활동보조인들의 소진을 예방하고, 전문성을 강화하는 프로그램이 필요하다. 물론 활동보조인들을 대상으로 하는 교육이 실시되고 있지만, 보다 전문적인 장애인 돌봄 전문가로서 자리매김할 수 있는 다양한 보수교육이나 힐링 프로그램이 맞춤형으로 제공될 필요가 있다. 특히 단순히 돈을 벌기 위한 수단으로서의 진입이 아닌 타인을 돕고자 하는 복지성에서 일을 시작하게 되는 경우가 많기 때문에, 활동보조인 교육시, 이들의 복지성을 강화시킬 수 있는 다양한 프로그램의 개발이 필요할 것으로 보인다. 이는 장애인 활동보조인으로 인해 장애인의 삶의 변화와 일의 의미 등에 대한 동기화가 일을 지속시킬 수 있는 주요한 동기중의 하나일 수 있다.

둘째, 장애인 활동보조인들의 겪는 소진과 갈등을 예방 혹은 해결하기 위한 개입이 필요하다. 본 연구를 통해서 활동보조인들이 서비스 대상자로부터 과도한 요구, 다양한 폭력을 경험하는 것으로 나타났다. 따라서 이용자에게 대한 교육을 더욱 철저하게 하도록 관계 기관에게 더욱 엄격한 매뉴얼을 제공해야 할 것으로 보인다. 또한 서비스 제공기관의 근로기준법 준수 관리 등에 대한 모니터링이 이루어져야 할 것이다. 대인서비스인 만큼 이용자와 제공자간의 예의와 원칙이 무엇보다도 지속되는 서비

스를 유지할 수 있는 만큼 전문가로서 업무를 유지할 수 있도록 자리 잡는 노력이 더욱 절실히 요구된다. 따라서 활동보조인들이 겪는 소진과 갈등을 예방 혹은 해결하기 위해 이용자 교육 및 공적인 갈등 중재체계 등이 필요하다.

셋째, 서비스 이용당사자인 장애인의 이용만족도 향상을 위해서는 활동보조인의 기본적인 처우 조건이 현실화되어야 할 것이다. 이미 서구에서도 서비스 제공인력의 부족을 낳고 있기 때문에 단순한 40~50대 여성인력의 임시적인 활용으로서 임금이 책정되고, 유류비 같은 기타 부대비용 역시 활동보조인의 부담으로 자리를 잡는다면 지속적으로 남아있는 활동보조인은 적을 수밖에 없다. 이렇게 남은 활동보조인의 경우 이용자의 욕구를 적절히 지원할 수 있는 양질의 활동보조인이 아니며, 결국 이용자의 자립생활을 하는데 활동보조서비스가 적절한 역할을 할 수 없게 될 것이다. 기존의 연구에서도 서비스의 질을 담보하기 위해서는 활동보조인의 처우가 중요하다(윤승식, 2012; 이웅·김동기, 2011; 이채식·이성규, 2010; 장애우권익문제연구소, 2008; 연세대학교 사회복지연구소, 2008)고 언급했었던 만큼 활동보조인의 현실적인 처우가 필요하다.

넷째, 장애인 활동보조인이 가지고 있는 직업적인 정체성이 불분명하다. 장애인 활동보조인 뿐만 아니라, 장애인 활동보조서비스를 받는 장애인들도 활동보조인을 노동자와 유급자원봉사자, 혹은 시간제 인력으로 이해하고 있다. 이러한 직업적인 정체성의 불분명함은 활동보조인과 장애인간의 갈등에 영향을 미치고, 이러한 영향들은 활동지원서비스의 질을 낮추며 결국에는 장애인의 삶의 질 하락으로 이어진다. 이러한 측면은 다른 양적연구들에서는 포착해 내지 못하는 결과로, 이에 장애인 활동보조인에 대한 근로조건 개선과 직업적 정체성 확립을 위한 제도적인 보완이 필요하다.

마지막으로 본 연구는 대전지역의 장애인복지관에서 소속으로 활동 중인 장애인 활동보조인 가운데 본 연구에 참여를 동의한 이들만을 대상으로 돌봄 경험에 대해 탐색하였다. 하지만 장애인 활동보조서비스 제공기관은 장애인복지관, 자활센터, 장애인자립생활센터, 장애인관련단체, 기타 등 다양한 제공기관이 있으며, 이들 기관에 따라 활동보조 장애인의 특성과 활동보조인의 특성이 다를 수 있다. 이에 본 연구에서는 다양한 제공기관의 장애인 활동보조인이 아닌 장애인복지관에서 활동하는 활동보조인을 대상으로 제한하고 있고, 장애인의 유형에 따라 활동보조인 업무의 정도와 강약 등이 다를 수 있기 때문에 모든 장애인 활동보조 인력의 경험으로서 논하기에는 많은 한계점을 갖는다. 그러므로 다각적인 제공기관에 따른 활동보조서비스의 다양한 주체 즉, 활동보조인, 활동보조서비스 이용자, 제공기관 등의 경험을 비교 분석한 후속연구가 필요하다.

참고문헌

- 김경미. 2005. 장애인의 활동보조서비스 이용 이후의 삶의 변화에 대한 연구-신체적, 심리적, 사회관계적 측면을 중심으로. 한국사회복지학. 57(4): 253-274.

- 김경미. 2007. 활동보조서비스의 제도화 방안 : 미국의 활동보조서비스와 한국에서의 제도화 모색. 사회복지정책. 29: 195-216.
- 김민아, 이익섭. 2007. 지체장애인의 신체기능과 활동보조서비스 이용이 기각된 자립에 미치는 영향: 활동보조서비스 이용자와 대기자를 대상으로. 한국사회복지행정학. 9(2): 53-83.
- 김성희, 윤상용, 김대철, 서동명, 박수지, 이현민. 2011. 장애인 복지지표를 통해 살펴본 OECD 국가의 장애인정책 비교 연구. 한국보건사회연구원.
- 김운수, 류호영. 2012. 사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석. 보건사회연구. 32(3): 298-326.
- 권지성, 정선옥. 2009. 아동양육시설 퇴소행의 퇴소 후 생활 경험 연구. 한국사회복지학. 61(3): 229-253.
- 남병준. 2008. 장애인 활동보조 전면시행 1년 : 문제점과 대안. 복지동향. 114: 18-21.
- 보건복지부. 2014. 2014년 장애인활동지원 사업안내. 보건복지부.
- 송한수, 신승용. 2011. 대구지역 장애인 활동보조인의 노동조건 및 건강실태 조사 요약본. 조선대학교 의과대학 작업환경의학교실.
- 양희택. 2006. 장애인 활동보조서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤승식. 2012. 중증장애인 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향 - 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 한세대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 이송희. 2012. 장애인의 일상생활지원실태와 정책적 함의. 보건복지포럼. 188: 25-33.
- 이용, 김동기. 2011. 장애인 활동보조인의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 관한 연구 : 지각된 활동보조서비스 코디네이터지원의 조절효과를 중심으로. 사회복지조사연구. 28(-): 123-146.
- 이익섭, 김경미, 김동기. 2007. 활동보조서비스 성과 및 영향요인에 관한 연구. 한국사회복지학. 59(1): 117-143.
- 이익섭, 김성연, 이병화. 2010. 장애인활동보조인의 이직의도 영향요인 연구. 장애와 고용. 20(1): 289-312.
- 이채식, 이성규. 2010. 장애인 활동보조인의 소진과 직무만족의 관계 연구. 재활복지. 14(2): 223-248.
- 연세대학교 사회복지연구소. 2008. 장애인 활동보조지원사업 발전방안 연구. 연세대학교 사회복지연구소 · 보건복지부.
- 장애우권익문제연구소. 2008. 장애인활동보조서비스 질 관리를 위한 교육 방안 연구.
- 추경민. 2009. 장애인 활동보조인의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- Bartoldus, E., B. Gallery, and P. Sturges. 1989. Job-related Stress and Coping among Home Care Workers with Elderly People. *Health and Social Work*. 14(3): 204-210.
- Bushnik, T., J. Wright, and D. Burdsall. 2007. Personal Attendant Turnover: Association with

- Level of Injury, Burden of Care, and Psychosocial outcome. *Topics in Spinal Cord Injury Rehabilitation*. 12(3): 66-76.
- Deborah. K. P. 2001. 사회복지 질적연구방법론. 유태균 역. 서울: 나남출판사.
- Department of Health and Human and Human Services and Department of Labor. 2005. Measuring Long-term Care Work: A Guide to Selected Instruments to Examine Direct Care Worker Experiences and Outcomes(USA).
- <http://www.ableservice.or.kr/> 장애인활동지원.
- Kaye, S. H., S. Chapman, R. J. Newcorner, and C. Harrington. 2006. The Personal Assistance Workforce : Trends in Supply and Demand. *Health Affairs*. 25(4): 1113-1120.
- Nosek, M. A. 1990. Personal Assistance: Key to Employ-ability of Persons with Physical Disabilities. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 21(4): 3-8.
- Paraprofessional Health Care Institute. 2000. *A Resource for Paraprofessional Staffing Issues and Quality Improvement in Long-term Care*.
- Pita, D. D., M. L. Ellison, and M. Farkas. 2001. Exploring Personal Assistance Services for People with Psychiatric Disabilities. *Journal of disability Policy Studies*. 12(1): 2-9.
- Prince, J. M., S. Manley, and C. G. Whiteneck. 1995. Self-Managed Versus Agency-provided Personal Assistance Care for Individuals with High Level Tetraplegia. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*. 76(10): 19-23.
- Staut, B. J., K. J. Hagglund, and M. J. Clark. 2008. The Challenge of Financing and Delivering Personal Assistant Services. *Journal of Disability Policy Studies*. 19(1): 44-51.
- Strauss, A. and J. Corbin. 1998. *Basic of Qualitative Research*. New Deli: Sage Publications.
- Turner, E. D. 2003. Using a Personal Assistance in the Workplace. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 18(2): 81-85.

정여주: 충남대학교 대학원 사회복지학과에서 사회복지학 박사학위를 받고(논문: 여성폭력상담소 종사자들의 자기효능감과 클라이언트 폭력이 이차적 외상에 미치는 영향연구-대처방식의 매개효과를 중심으로, 2011년 2월), 현재 청운대학교 사회복지학과 조교수로 재직 중이다. 여성, 노인 등 사회복지실천 등이 주요 관심분야이며, 주요 논문으로는 “장기요양필요노인 부양자의 부양부담 경험에 관한 질적 연구(2012)”, 쪽방지역에 거주하는 남성 노인의 삶의 과정에 대한 근거이론 접근(2013) 등이 있다(yjjung@chungwoon.ac.kr).

김은하: 충남대학교 대학원 사회복지학 박사수료이며, 현재 대전발전연구원 대전여성가족정책센터 위촉연구원으로 재직 중이다. 빈곤여성, 산재장애인, 지역사회복지 등이 주요 관심분야이다(horaengi@daum.net).