

연구보고서  
2020-05

# 성별화된 노동시장과 여성중심직종 노동자의 이해대변

조혁진 · 김윤영 · 이태정 · 최인이



## 목 차

요 약 .....	i
제1장 서 론 .....	(조혁진) ..... 1
제1절 연구의 배경 .....	1
제2절 연구의 필요성과 목적 .....	2
1. 연구의 필요성 .....	2
2. 연구의 목적 .....	4
제3절 연구의 대상과 주요 질문 .....	5
제4절 연구의 방법 .....	8
제5절 보고서의 구성 .....	10
제2장 여성노동문제를 어떻게 이해할 것인가? .....	(조혁진) ..... 11
제1절 노동시장 속 여성과 여성노동자의 현실 .....	11
제2절 성별 직종분리의 원인과 결과 .....	13
제3절 여성노동자의 이해대변 .....	16
1. 여성의 낮은 노조 조직률 .....	16
2. 기존 이론에 대한 비판 .....	19
3. 문제의식의 전환 .....	20
제4절 여성노동문제 이해를 위한 새로운 시도 .....	21
1. 분석의 시각: 일터의 사회적 관계구조 개관 .....	22
2. 일터의 사회적 관계구조를 통한 분석 .....	30

제3장 급식실과 복도의 유령 : 학교 관련 여성중심직종 사례	
..... (최인이 · 조혁진) .....	34

제1절 학교급식 노동자 사례 .....	34
1. 들어가며 .....	34
2. 대표적인 학교비정규직 노동자로서의 급식노동자 .....	35
3. 학교 조리실무사 노동의 성격과 일터의 사회적 관계구조 .....	40
4. 학교비정규직(급식 조리실무사) 노동조합 .....	55
제2절 학교 방과후강사 사례 .....	64
1. 들어가며 .....	64
2. 방과후강사 직종의 출현과 방과후강사 현황 .....	65
3. 방과후강사 직종의 일터의 사회적 관계구조 .....	71
4. 방과후강사 노동조합 조직화 및 활동 .....	81
제3절 소 결 .....	95

제4장 노동이 된 ‘돌봄’, 값싸게 매겨진 ‘노동’ : 요양보호사와 돌봄전담사 사례	
..... (이태정) .....	97

제1절 요양보호사 사례 .....	98
1. 문제의 제기 .....	98
2. 조사 대상과 방법 .....	100
3. 요양보호사 일터의 사회적 관계구조 .....	102
4. 요양보호사 노동조합을 통한 이해대변 .....	115
5. 나가며 .....	124
제2절 초등학교 돌봄전담사 사례 .....	125
1. 들어가며 .....	125
2. 조사 대상과 방법 .....	127
3. 초등 돌봄전담사의 일터의 사회적 관계구조 .....	130
4. 코로나19가 만들어낸 긴급돌봄서비스 .....	143
5. 돌봄전담사의 노동조합 활동 .....	145

6. 나가며 .....	149
제3절 소 결 .....	150

## 제5장 매대 뒤의 판매노동자, 전화기 너머의 상담노동자 :

백화점과 콜센터 노동자 사례 .....	(김윤영 · 최인이) 152
제1절 백화점 화장품 판매노동자 사례 .....	152
1. 들어가며 .....	152
2. 백화점 화장품 판매노동자 현황 .....	154
3. 백화점 화장품 판매노동자 일터의 사회적 관계구조 .....	158
4. 백화점 화장품 판매직 노동조합 조직화 및 활동 .....	167
5. 나가며 .....	177
제2절 콜센터 상담노동자 사례 .....	178
1. 들어가며 .....	178
2. 콜센터 노동자의 실태 .....	180
3. 콜센터 노동의 성격과 콜센터 일터의 사회적 관계구조 .....	183
4. 콜센터 노동조합 조직화 및 활동 .....	193
제3절 소 결 .....	199

## 제6장 불청객과 건강·안전 지킴이 사이 : 방문서비스 노동자

사례 .....	(김윤영 · 조혁진) 203
제1절 렌털업체 방문판매서비스 노동자 사례 .....	203
1. 렌털업체 방문판매서비스 직종의 현황 .....	203
2. 렌털업체 방문판매서비스 노동자 면접조사 .....	207
3. 렌털업체 방문판매서비스직 일터의 사회적 관계구조 .....	208
4. 렌털업체 방문판매서비스직 노동조합 조직화 및 활동 .....	215
5. 나가며 .....	219
제2절 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 사례 .....	220
1. 들어가며 .....	220

2. 도시가스산업의 구조와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 현황 .....	221
3. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 일터의 사회적 관계구조 .....	232
4. 가스 안전점검 및 검침원 노동조합 조직화 및 활동 .....	240
제3절 소 결 .....	248
 제7장 결 론 .....	(조혁진) 250
제1절 성별화된 노동시장에서의 여성노동의 문제 .....	250
1. 성별화된 노동시장 형성의 과정과 특징 .....	250
2. 여성중심직종 노동자들이 경험한 일터의 문제들 .....	252
제2절 여성중심직종 노동조합의 의미 .....	256
1. 여성중심직종 노동자들의 문제에 대한 대응으로서의 노동조합 .....	256
2. 물질적 성과 .....	257
3. 여성노동자의 주체화 .....	258
제3절 정책적 시사점 .....	259
1. 여성중심직종 일터의 계약 관계상의 불안정성 해소 .....	259
2. 여성중심직종 중 특수고용 형태 노동자들의 노조할 권리 보장 .....	260
3. 고객 관계 측면에서의 제도적 개선 방안 .....	261
4. 성별 고정관념 해소를 위한 노동인권교육의 활성화 .....	262
 참고문헌 .....	264

## 표 목 차

<표 1- 1> 연구 대상 직종 노동자들의 주된 취업 연령대 .....	7
<표 1- 2> 연구 대상 직종의 주된 계약 형태 .....	8
<표 3- 1> 학교급식 노동자 면접조사 참여자 정보 .....	35
<표 3- 2> 2018년 기준 학교비정규직 성/직종별 현황(분과) .....	36
<표 3- 3> 2018년 기준 학교비정규직 성/연령별 구성 .....	37
<표 3- 4> 여성 학교비정규직 노동자들의 직종별/연령별 현황 .....	38
<표 3- 5> 조리원 업무 분장(K 고등학교, 2019. 7. 1(월) 시행) .....	42
<표 3- 6> 2017년 학교회계직원 보수표(월) .....	49
<표 3- 7> 정규직과의 임금 비교(연 총액) .....	50
<표 3- 8> 학교비정규직노조 투쟁성과 .....	57
<표 3- 9> 학교비정규직노조 충남지부 교육프로그램 .....	59
<표 3-10> 방과후강사 면접조사 참여자 정보 .....	65
<표 3-11> 방과후학교 프로그램별 강사 현황 .....	67
<표 3-12> 「방과후학교 운영 및 지원에 관한 법률안」 주요 내용 .....	83
<표 3-13> 방과후학교 법제화 요구 성명서 .....	89
<표 3-14> 방과후학교 법적 근거 마련을 위한 초등교육법 신설안 내용 .....	91
<표 4- 1> 장기요양요원 종사기관별 현황(2008년, 2018년) .....	99
<표 4- 2> 요양보호사 면접조사 참여자 정보 .....	101
<표 4- 3> 요양보호사 대상 심층면접 주요 질문 .....	102
<표 4- 4> 초등 돌봄전담사 면접조사 참여자 정보 .....	128
<표 4- 5> 초등 돌봄전담사 면접 질문지 내용 .....	129
<표 4- 6> 초등 돌봄전담사 인건비 지원 기준 .....	131

<표 5-1> 백화점 판매노동자 면접조사 참여자 정보 .....	153
<표 5-2> 콜센터 상담노동자 면접조사 참여자 정보 .....	179
<표 5-3> 전국 콜센터 노동조합 조직현황 .....	182
<표 6-1> 렌탈업체 방문판매서비스 직종 면접조사 참여자 정보 .....	208
<표 6-2> 도시가스 안전점검 및 검침원 면접조사 참여자 정보 .....	221
<표 6-3> 한국표준직업분류(제7차)상 계기 검침원 및 가스 점검원 정의와 분류 .....	225
<표 6-4> 도시가스 공급회사, 고객센터 및 종사자 현황(2020년 3월 기준) .....	226
<표 6-5> 도시가스 공급회사 고객센터의 주요 업무 .....	227
<표 7-1> 성별화된 노동시장 형성 유형 및 특징 .....	252



## 그림목차

[그림 2-1] OECD 회원국 중 성별 저임금 노동자 비율 .....	15
[그림 2-2] 노동의 특성과 일터의 사회적 관계구조의 맞물림 .....	32
[그림 3-1] 민주노총 서비스연맹 학교비정규직 노동조합 조직도 .....	56
[그림 3-2] 방과후학교 강사 자격 관련 내용 .....	69
[그림 3-3] 방과후학교 업체 위탁 시 운영 절차 .....	72
[그림 3-4] 전국방과후강사노동조합 설립 신고증 .....	87
[그림 3-5] 전국방과후강사노조의 국회 앞 농성 .....	90
[그림 3-6] 전국방과후강사노조 조합원들이 교육부장관에게 보낸 손편지 .....	92
[그림 6-1] 코디 모집 광고 .....	205
[그림 6-2] 도시가스 공급실적 .....	222
[그림 6-3] 가스공급 사업체계 .....	223
[그림 6-4] 가스 검침원 및 안전점검원 구인광고 내용 .....	229
[그림 6-5] 도시가스 민원기사 구인광고 내용 .....	229
[그림 6-6] 공공운수노조 서울지부의 가스 검침원 조직화 선전물 .....	242



## 요약

이 연구는 노동시장에서 성별 직종분리와 성별 임금격차가 심화되는 가운데, 여성들이 다수 취업해 있는 직종에서의 여성노동자의 이해대변을 살펴보고자 한다. 이를 통해 우리는 몰성적(gender-blind) 노사관계 연구를 극복하여 실질적 성평등 사회 실현을 위한 정책 마련에 기여할 수 있는 방안을 찾고자 한다.

먼저, 우리는 여성노동자가 일터에서 경험하는 문제들이 어디로부터 비롯되었는지를 살펴보기 위해 일터의 사회적 관계구조 개념을 도입하여 문제의 발생 메커니즘을 살펴본다. 그 다음으로 일터에서 발생하는 문제들에 대해 여성노동자들이 스스로의 이해대변을 위해 수행했던 노동조합 조직화 및 활동 사례들을 분석한다. 이를 통해 차별 없는 일터 만들기 및 노동 존중 사회 실현을 위한 정책적 시사점을 제공하고자 한다.

우리는 여성들이 주로 취업해 일을 하는 직종 중 일하는 영역, 종사자의 연령대, 그리고 고용 계약 형태 등을 종합적으로 고려하여 8개의 여성중심직종 연구 대상을 선정하였다. 즉, 교육서비스 영역에서 학교급식 종사자와 방과후강사, 돌봄서비스 영역에서의 요양보호사와 초등 돌봄전담사, 판매 및 상담 서비스 영역에서의 백화점 화장품 판매직 노동자와 콜센터 상담노동자, 그리고 방문노동 영역에서 렌탈업체 방문판매서비스 노동자와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 등 8개의 여성중심직종에 대한 사례연구를 진행한다.

먼저, 제3장에서는 교육서비스 영역에서 급식노동자와 방과후강사가 어떻게 일하고 있는지, 일터에서는 어떤 문제들이 발생하는지, 그리고 이해대변을 위한 노동자들의 활동은 어떻게 전개되었는지를 살펴본다.

급식노동자는 학교의 급식을 담당하는 조리원(조리실무사)들을 의미한다. 이들은 2011년 학교비정규직노동조합이 출범하고, 2014년부터 학교비정규직 노동자들의 공무직 전환이 시행되는 과정에서 대부분 공무직으로 전환되어 교육감에게 직고용되어 있다. 공무직 전환은 급식노동자들에게 고용안정성을 보장해 준다는 점에서 의미 있는 변화라고 할 수 있지만, 방학 중 비근무 직종이라는 한계로 인해 임금 및 복리후생에서 여전히 차별을 경험하고 있다. 또한 조리원 1인당 학생 110~140명이라는 배치기준과 위험이 상존하는 작업 과정의 특성으로 인해 극심한 노동강도를 감내하며 근골격계 질환 등을 포함한 다양한 질병과 싸우고 있기도 하다. 하지만 지역별로 잘 조직되어 있는 학비노조 지부를 중심으로 각 학교별, 지역별 지회는 작업장 수준에서 민원 해결 및 소통 네트워크 구축을 통해 급식노동자들의 이해대변을 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 시도 교육청과의 교섭 또한 성공적으로 진행해온 것으로 평가할 수 있다. 급식노동자들은 여성들이 중심이 되어 조직하고 운영하는 노동조합 활동을 통해 조합원들은 자신들의 일의 소중함을 인지하고 노동자로서의 정체성을 공고히 하며, 부당한 업무지시에 저항할 수 있는 역량을 가지게 되었다.

흔히 ‘복도의 유령’으로 불리는 방과후강사들은 전국적으로 12만 명이 존재하는 것으로 추산되며, 이들은 일선 학교와 위·수탁 계약 관계 속에서 매년 재계약을 해야 하는 계약 관계상의 어려움 속에서 일하고 있다. 방과후강사들은 공교육과 사교육의 울타리 경계에서 수익자 부담 원칙하에 일을 수행하는 특수고용 노동자로서 방과후학교의 민간위탁 전면화 방침에 반발하여 전국방과후강사권익실현센터를 설립하고 이후 노동조합으로 조직 형태를 변경하였다. 전국방과후강사노조는 전속성이 약하다는 이유로 오랫동안 합법 노조로 인정받지 못하였으며, 교육부 및 고용노동부를 상대로 장기간 노동조합 인정투쟁을 벌인 결과 합법 노조로 인정받는 성과를 거두었다. 전국방과후강사노조는 계약 관계상의 신분 불안정 문제에 대한 해결을

위해 방과후학교 법제화를 요구하는 활동을 전개하고 있다.

제4장에서는 요양보호사와 초등 돌봄전담사를 중심으로 돌봄서비스 종사자를 살펴본다. 돌봄이 노동이 되었으나, 정작 돌봄노동을 수행하는 노동자들은 노동의 가치를 제대로 인정받고 있지 못하는 현실에서, 이에 대한 노동자들의 이해대변 활동은 어떻게 전개되고 그 함의는 무엇인지를 살펴본다.

요양보호사는 ‘고령의 비정규직 여성 돌봄노동자’이다. 요양보호사의 일터의 사회적 관계구조는 여성 차별적인 가부장적 문화와 돌봄노동을 비생산 노동으로 간주하는 생산 중심적 패러다임의 이중적 종속 구조를 특징으로 한다. 요양보호사는 ‘어르신 모시는 아줌마’라는 사회적 인식과 노동으로서의 돌봄에 대한 저평가가 결합되어 복합적 차별·배제의 대상이 되고 있다. 또한 대체 가능성이 높은 단시간 일자리라는 직종의 특성이 불안정한 고용 계약 관계에 영향을 미치고 있다. 계약 관계의 불안정성은 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계를 통해서 강화되고 있다. 노동권과 인권을 보호받지 못하는 요양보호사의 일터의 사회적 관계구조는 코로나19와 같은 예측 불가능한 위기 상황에서 그 취약성이 가시화된다. 따라서 요양보호사의 노동권 보장을 위한 법제화가 필수적이다. 요양보호사들은 노동조합 활동을 통해 돌봄노동의 사회적 가치 내에 자신의 노동을 인정하고 긍정하게 되었으며, 숙련된 전문 노동자로서의 권리 보호 요구와 이를 실행할 수 있는 제도 구축을 요구하게 되었다.

초등학교 돌봄전담사는 공공서비스를 제공하는 서비스 노동자로 학교비정규직에 속한다. 면접조사 참여자 모두 자녀를 둔 기혼여성으로 4년제 대학을 졸업하고 경력단절을 경험하였으며, 유·초·중등 교원자격증 소지자 또는 보육교사 2급 이상 자격증을 가진 전문직 노동자이다. 하지만 돌봄전담사에게서 교육의 역할과 권한은 제거되고 돌봄서비스만이 부각되어 실제 돌봄전담사의 노동의 사회적 가치는 저평가되고, 돌봄전담사의 처우 개선 요구는 부당한 것으로 간주되고 있다. 돌봄전담사들은 학교 내 위계와 부당한 업무 분담, 전일

제 돌봄전담사와 시간제 돌봄전담사들 간의 업무상 갈등, 교육자로도 노동자로도 인정하지 않는 사회적 인식 등을 경험하면서 노동조합 활동을 시작하게 되었다. 돌봄전담사들은 노동조합을 통해 돌봄교실 법제화를 지속적으로 요구하는 동시에 위탁고용에서 직고용으로 지위 변화를 이루어내고, 계약 관계 및 임금구조상의 불이익을 최소화하는 방식으로 협상력을 높여가고 있으며, 돌봄전담사의 노동자로서의 지위와 권리를 강조하는 조직 내 공감대를 형성하는 등의 성과를 올리고 있다.

제5장에서는 대표적인 대면서비스 노동이라고 할 수 있는 판매노동 중 백화점·면세점 화장품 판매직 노동자와 대표적인 비대면 서비스 노동 중 상담서비스 영역에서의 콜센터 상담노동자를 사례로 일터의 사회적 관계구조와 이해대변 양상을 살펴본다.

최근 서비스산업에서 여성의 이해대변 활동의 적극적 주체가 되는 노동조합이 증가하는 가운데 백화점 화장품 판매직은 주변화된 여성 노동 영역 중에서도 조직화가 가장 두드러진 직종이다. 외국계 화장품 기업을 중심으로 조직된 화장품 기업별 노동조합은 근로시간 단축 및 인력 확충, 휴식시간 확보, 임금 인상 등의 이슈를 중심으로 노동조합 활동을 지속해 왔으며, 2019년 11월에는 6개 화장품 노동조합을 중심으로 산별노조 형태의 ‘백화점·면세점판매서비스 노동조합’이 출범하였다. 백화점 화장품 판매직은 상대적으로 안정된 고용 형태에서 일하고 있다. 그러나 저임금, 감정노동, 열악한 노동 환경 등으로 인해 위태로운 노동을 계속하고 있는 가운데 백화점 화장품 판매직 노동조합이 백화점 화장품 판매직 일터의 사회적 관계구조를 변화시키고 있다. 계약 관계 측면에서 비정규직 노동자 사용을 줄일 것을 지속적으로 요구해 백화점 화장품 판매직은 주로 정규직 노동자들이 주축이 되어 근무하고 있다. 백화점·면세점이라는 작업장의 특성상 노동자들은 본사의 통제뿐만 아니라 백화점·면세점의 통제를 받는다. 본사의 부당한 노동이나 임금체제 개편에 대해서는 기업별 노조가 대응을 해왔지만 백화점의 추가적인 노동 요구, 업무 환경

의 위험성에 대해서는 기업별 노조가 가진 한계가 있었고 그러한 한계를 극복하기 위해 산별노조가 출범하였다. 백화점·면세점 화장품 판매직은 중국인 노동자가 계속해서 증가하고 있고 코로나19 등 국제 정세 변화로 인한 매출 변동이 크게 나타나고 있어, 이 과정에서 노동자들이 과도한 임금 삭감이나 해고 등 직접적 피해를 입지 않으려면 산별노조의 역할이 매우 중요하다. 여성이 집중되어 있는 판매직종의 전반적 노동환경 개선을 위해 백화점 화장품 판매직 산별노조는 화장품뿐 아니라 의류, 가전 등 백화점·면세점에 입점한 다른 판매직을 적극적으로 포괄해야 할 필요가 있을 것으로 보인다.

전화 등을 통해 상담업무를 수행하는 콜센터 노동자들의 노동조건은 고용 계약의 형태에 따라 차이가 나타난다. 공공부문에 고용된 공무원직들의 경우 용역업체에 근무하는 콜센터 상담사들에 비해 고용안정성 및 업무강도의 측면에서 보다 나은 조건을 가지고 있었다. 그리고 감정노동 보호 관련 조치도 더욱 철저하게 이루어지는 것으로 나타났다. 반면 용역업체 콜센터 노동자들의 경우 낮은 기본급으로 인해 인센티브 획득을 위한 과도한 경쟁에 노출되어 건강권을 침해받고 있는 경우가 많았고, 연가, 병가, 보건의료 등을 제대로 보장받지 못하고 있었다. 이렇게 열악한 업무 환경을 개선하고 부당한 처우에 대응하기 위해 사례로 살펴본 A은행 용역업체 노동자들의 노동조합 결성과 사측과의 교섭 진행 과정은 노동자들이 자신들의 권리에 눈을 뜨고 이를 확보하기 위해 움직이는 성장의 과정을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 이들은 노동조합 활동을 통해 연대의 중요성에 대해 인식하게 되고, 더 나은 교섭의 결과를 얻어내기 위해 새로운 전략을 고안해 내는 과정에 있었다. 코로나19 상황으로 인해 신체적, 정신적으로 많은 어려움을 겪고 있지만 노동조합 지도부는 교섭에 성실히 임하며 조합원들의 이해대변을 위한 노력을 지속하고 있고, 이 과정에서 조합원들에게 노동조합의 의미는 더 강하게 다가올 것으로 기대된다.

제6장에서는 고객의 가정을 방문하여 일을 수행하는 방문서비스

노동자의 일터의 사회적 관계구조와 노동자 이해대변의 양상을 렌털 업체 방문판매서비스 노동자와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 사례를 통해 살펴본다.

생활가전을 중심으로 시작된 렌털사업은 소비패턴의 변화, 1인 가구의 증가, 공유 경제 확산으로 인한 소유 개념이 변화하는 가운데 그 규모가 급속하게 확산되고 있다. 기업은 렌털사업을 통해 물건을 판매하지 않고도 상품으로부터 고정수입을 얻을 수 있는 새로운 이윤 창출 수단을 가지게 되었지만 렌털사업의 경제적 수익과 편리성의 이면에는 저임금·불안정 노동, 불합리한 노사관계 등의 문제가 내재되어 있다. 렌털산업의 방문판매서비스 노동자는 여성, 특히 50대 이상의 중장년층 여성이 대부분을 차지하고 있다. 방문판매서비스직은 남성 중심인 가전제품 설치기사들의 조직화에 영향을 받아 조직화되었으며 2020년 5월 노동조합 출범 이후 100여 일 만에 노동조합 설립 신고증을 획득하였다. 방문판매서비스직 노동자들은 소속된 지국에 정기적으로 출근하여 업무를 처리하고 본사로부터 업무지시를 받거나 영업실적을 할당받는 등 위탁계약 범위를 넘어서는 업무형태라 할 수 있으나, 오랜 기간 근로자성을 인정받지 못하였다. 또한 근무시간의 자율성이 있지만 정해진 점검 할당량을 채우기 위해 장시간을 일하며 건당 점검 수수료가 낮고, 영업실적이 좋은 경우 점검 수수료를 인상하는 방식의 통제구조가 방문판매서비스직 노동자들의 동료 관계와 조직화에 영향을 미치고 있다. 여성을 중심으로 조직된 방문판매서비스직 노조는 이들 노동자의 삶을 긍정적으로 변화시킬 가능성을 내재하고 있으나 아직 과도기로서 조직력이 낮고 뚜렷한 성과가 나타나지 않았다. 앞으로 방문판매서비스직 노조에게 주어진 과제는 노동조합에 다소 보수적 인식을 가지고 있는 50대 이상 여성의 적극적인 조직화를 이끌어 내야 한다는 것과 이를 통해 여전히 해결되지 않은 회사의 영업 압박과 수수료를 수단으로 한 통제 관계의 문제점, 그리고 안전하지 못한 작업 환경과 고객 관계의 문제까지 해결해 나가야 할 것으로 보인다.



도시가스 안전점검 및 검침 노동자는 한국 사회에서 도시가스라는 새로운 에너지가 등장하고 도시가스 관련 산업이 시작되면서 새롭게 등장한 직종이다. 이들은 도시가스산업의 다단계 공급 구조 속에서 고객센터라는 가장 낮은 위치에 존재하며, 이들의 노동조건은 도시가스 공급회사뿐만 아니라 지방자치단체에 의해서도 영향을 받고 있다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자들은 고객의 가정을 방문하여 일을 수행한다는 특징으로 인해 고객과의 관계에서 성희롱 등 성폭력의 위험에 노출되어 있으며, 일의 수행 과정 중에 부상의 위험에 노출되어 있다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자들은 기존 노동조합의 적극적인 전략 조직화 사업을 통해 노동조합이 결성되었으며, 노동조합 결성 이후 자신들의 노동조건을 결정하는 지방자치단체와 도시가스 공급회사 등을 대상으로 한 투쟁을 통해 생활임금 적용 등의 성과를 달성하였다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자들은 자신들이 일터에서 경험하는 가장 중요한 문제인 고객 관계상의 문제와 관련하여 2인 1조 근무제 시범 도입 등의 성과를 거두기도 하였다는 점에서, 방문노동자의 안전한 일터 만들기의 좋은 사례로 평가할 수 있다.

제7장 결론에서는 성별화된 노동시장 형성 과정과 여성중심직종 일터의 사회적 관계구조, 그리고 여성중심직종 일터에서의 노동자 이해대변의 특징을 정리한다. 그리고 이를 통해 차별 없는 일터 만들기 및 노동 존중 사회 실현을 위한 대안으로 ① 여성중심직종 일터의 계약 관계상의 불안정성 해소, ② 특수고용 형태 노동자들의 노조할 권리 보장, ③ 고객 관계 측면에서의 제도적 개선 방안, ④ 성별 고정관념 해소를 위한 노동인권교육 활성화 방안을 제시한다.



## 제 1 장 서 론

### 제1절 연구의 배경

노동시장에서 여성이 경험하는 차별은 매우 중요한 사회문제로 여겨지고 있다. 노동시장에서 발생하는 여러 형태의 차별은 여성이 취업하기 어려운 구조로 작동하며, 여성이 노동시장에서 일자리를 얻게 되더라도 직장 내 성별 임금격차 및 직장 내 성차별 등으로 이어지고 있다. 한국의 성별 임금격차 수준은 OECD 회원국 중 최고 수준인 것으로 알려져 있다. 2018년 기준, OECD 회원국의 평균 성별 임금격차는 13.1%이며, 한국의 경우 남성과 여성의 임금격차는 34.1%의 수준을 보이고 있다.<sup>1)</sup> 성별 임금격차가 공고하게 유지되고 있는 상황 속에서 여성이 고위직에 진출할 수 있는 가능성 역시 매우 낮은 수준이다. 이른바 ‘유리천장’의 수준은 OECD 회원국 중 가장 높은 수준이다.

노동시장의 성별 분리는 크게 수평적 분리와 수직적 분리로 나누어볼 수 있다. 노동시장의 수평적 성별 분리는 육체노동 영역에 남성이 과다 분포하며, 서비스 노동 부문에 여성이 과다 분포하는 것을 의미한다. 노동시장의 수직적 성별 분리는 사회경제적으로 상위를 차지하는 위치에

---

1) [https://www.oecd.org/els/LMF/1\\_5\\_Gender\\_pay\\_gaps\\_for\\_full\\_time\\_workers.pdf](https://www.oecd.org/els/LMF/1_5_Gender_pay_gaps_for_full_time_workers.pdf).  
(검색일 : 2020. 10. 2).

여성이 과소 분포되어 있는 것을 의미한다. 성별화된 노동시장 관행을 통해 특정 직종에 여성이 다수 분포하게 되고, 이를 통해 여성의 차별과 불평등이 심화되고 있다고 볼 수 있다. 여성이 다수 분포하는 여성중심직종의 경우 그렇지 않은 직종과 비교하여 저임금과 고용불안정 등 더 강한 차별과 불평등을 경험하고 있다는 것이 오늘날 성별화된 노동시장에서 관찰되는 가장 큰 특징이라고 할 수 있다.

## 제2절 연구의 필요성과 목적

### 1. 연구의 필요성

노동시장의 수평적 성별 분리와 수직적 성별 분리가 결합되면서 여성은 사회경제적 지위가 낮은 서비스 노동 영역에 위치하게 될 가능성이 높다고 할 수 있다. 성별화된 노동시장에 대한 기존 연구들은 노동시장에서의 성별 직종분리 및 성별 임금격차의 작동 메커니즘을 규명하거나, 여성들이 노동시장에서 얼마나 차별받고 있는가를 밝히는 데 주력해 왔으나, 여성노동자들이 자신들이 경험하는 차별과 불평등에 어떻게 대응하고 있는가를 밝히는 데는 상대적으로 소홀했다고 볼 수 있다. 이러한 배경에서 노동시장에서 여성에 대한 차별이 존재하며, 그 차별이 ‘문제’라고 했을 때 여성이 경험하는 차별 문제의 양상을 파악하고, 그 문제의 원인을 분석하고 문제를 어떻게 해결할 것인가를 탐구해야 할 필요성이 있다.

노동시장에서 여성이 경험하는 차별을 해소하기 위한 방법은 법률과 제도를 통한 방법과 노동조합운동 등 노동자들의 자주적인 활동을 통한 차별 개선 방법 등으로 나누어볼 수 있다. 그러나 오늘날 우리 사회를 둘러싼 현실을 살펴보면, 노동시장의 성차별을 개선하기 위한 법률과 제도가 존재하며 노동조합이 존재하지만 여전히 노동시장에서의 성차별은 지속되고 있음은 부인할 수 없는 사실이다(Lee, 2017; 신경아, 2016). 법률과 제도 측면에서 한국 사회에는 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관

한 법률」 등이 존재하지만 실효성이 크지 않은 실정이다. 또한 노동자들의 이해대변을 위한 대표적인 기구인 노동조합 역시 2017년 기준 전체 여성 임금노동자 중에서 5.6%만이 노동조합 조합원이며, 전체 노동조합 조합원 중에서 여성은 23%에 머무는 등 노동조합을 통한 여성노동자의 이해대변은 쉽지 않아 보이는 현실이다. 기존 연구들은 이와 관련하여 여성의 노조 조직률은 매우 낮은 상태에 머물러 있으며, 여성이 노조에 가입하더라도 남성 중심적인 노동조합의 문화와 관행 등으로 여성노동자의 목소리가 제대로 표현되기 어렵다는 한계가 존재함을 지적하였다.

기존 연구들은 이러한 현실에 대해 “조직 내 여성 배제”, “여성의 낮은 노조 조직률”이라는 키워드로 접근해 왔으며, “여성의 노조 조직률이 왜 낮은가?”라는 문제를 제기하면서 노동조합 조직률의 성별 차이를 해명하는 데 초점을 맞추어 왔다. 이러한 연구들은 여성노동자가 노동조합에 대해 관심이 낮다는 개인적 차원의 ‘선호차이이론’과 여성노동자가 유·무형의 장벽에 의해 노조에 가입하기 어렵다는 구조적 차원의 ‘장벽이론’을 중심으로 진행되어 왔다. 기존 연구들은 여성들이 ‘남성이 다수인 기존의 노동조합’에 가입하지 않는 이유 또는 가입하지 못하는 이유만을 다루어 온 한계가 존재하며, 이는 여전히 남성 중심적인 일터에서의 남성노동자가 중심이 되는 노동조합을 전제로 하여 다른 형태의 노동조합을 고려하지 못하는 한계가 있다고 볼 수 있다. 즉, 기존 연구들은 여성이 다수인 직종 및 사업장에서 여성중심 노동조합의 조직화 및 노조 가입의 가능성에 대해서는 중요하게 고려하지 못한 한계가 존재한다고 볼 수 있다.

성별화된 노동시장에서 오늘날 여성들이 다수 취업해 있는 직종의 노동자들로 이루어진 여성중심 노동조합은 조직 문화 및 활동 양상, 그리고 노사관계 양상이 남성중심 노동조합과 동일하지 않을 것으로 판단된다. 이러한 상황 속에서 “여성의 노조 조직률이 왜 낮은가?”라는 기존 연구들의 질문은 “어떻게 여성은 노동조합의 주체가 되었는가?”, “여성이 주체가 된 노동조합은 어떤 특성을 보이는가?” 그리고 “여성이 주체가 된 노동조합은 노사관계를 어떻게 변화시키는가?”로 바꾸어야 할 필요성이 존재한다.

이러한 배경에서 여성들이 다수 취업해 있는 여성중심직종에서 여성노

동자들이 노동조합을 성공적으로 조직하고 활동을 전개하면서 젠더 불평등을 해소해 가는 사례를 연구할 필요가 있다. 2000년대 이후 노동조합의 여성조합원 수는 꾸준한 증가추세에 있다. 특히 서비스산업 여성중심직종에서 노동조합 조직화가 활발히 진행되고 있는 현상이 관찰된다. 이러한 현상은 기존 연구들이 관찰해 왔던 여성노동자들이 가지고 있던 노동조합에 대한 ‘낮은 선호’와 여성노동자들이 노동조합에 가입하기 어려운 ‘구조적 장벽’이 변화하였다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 그렇다면 여성노동자들이 기존에 가지고 있는 노동조합에 대한 ‘선호도’가 어떻게 변화하였는지, 그리고 노동조합에 다가갈 수 있는 ‘구조적 장벽’이 어떻게 변화하였는지에 대해 연구해야 할 필요성을 제기한다고 볼 수 있다. 이러한 배경에서 이 연구는 여성노동자들이 개인적 차원의 선호와 구조적 장벽을 넘어서서 노동조합 조직화를 통해 노동시장 및 일터에서 발생하는 여러 가지 문제들에 도전한 사례를 발굴하고, 시사점을 도출하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

이 연구는 노동시장에서 성별 직종분리와 성별 임금격차가 심화되는 가운데, 여성들이 다수 취업해 있는 직종에서의 여성중심 노동조합의 조직화 과정, 활동 과정, 노사관계 분석을 통해 몰성적(gender-blinded)인 일터의 현실을 극복하여 실질적 성평등 사회 실현을 위한 정책 마련에 기여하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 여성노동자가 일터에서 경험하는 차별에 대해 스스로 개선을 시도하고자 수행했던 노동조합 조직화 및 활동 사례들을 분석함으로써 차별 없는 일터 만들기 및 노동 존중 사회 실현을 위한 정책적 시사점을 제공하고자 한다.

이러한 연구 목적에 따라 연구 대상 직종이 여성중심직종이 된 이유에 대해 분석하며, 일터의 사회적 관계구조 개념을 통해 해당 직종의 노동과정 및 노동통제, 노동시간 및 일의 수행 방식 등을 살펴보고, 해당 직종의 노동력 구성의 특징 - 예를 들어 왜 특정 연령대의 노동자들이 몰려 있는가? 등 - 을 분석한다. 이러한 분석에 기반하여 여성노동자들이 스스로의 이해대변을 위해 선택한 노동조합에 대해 분석한다. 구체적으로 “노동조

합 조직화 동기는 어떻게 구성되어 있는지?”, “노동조합 조직화의 어려움은 무엇이었는지?”, “여성노동자가 노동조합 활동을 하기 어려운 원인은 무엇인지?”, 그리고 “해당 직종 노동자들은 그것을 어떻게 극복하였는가?”라는 질문을 제기하고, 이에 대한 분석을 시도한다.

또한 노동조합 조직화 이후의 노동조합 활동에 주목하면서, 일상적인 노동조합 활동, 교섭 및 쟁의 경험 및 그에 대한 분석과 해석을 통해 여성중심직종 노동자들의 노동조합 활동이 가진 특징을 파악해 보고자 한다. 이와 더불어 “여성중심직종 노동조합의 조합원인 여성노동자들이 노동조합을 통해 어떤 성과를 얻게 되었는가?”를 물질적 성과(임금 인상 및 노동조건 개선 등)와 심리적 성과로서의 주체화 등의 측면에 대해 살펴보고자 한다.

이 연구는 여성노동자들이 스스로 주체가 되어 이해대변을 위한 노동조합을 조직화하여 활동을 전개해 나가고 있는 사례를 분석하고, 여성중심직종 노동조합 활동을 통해 성별화된 노동시장에서의 젠더 불평등 해소에 대한 시사점을 파악하고, 여성중심직종 노동조합의 활동을 통한 노사관계의 변화 가능성을 검토한다. 이러한 작업을 통해 한국 사회에서의 성평등한 노사관계에 대한 시사점을 도출하는 것을 궁극적인 목표로 삼고자 한다.

### 제3절 연구의 대상과 주요 질문

본 연구에서는 성별화된 노동시장에서의 여성중심직종 노동자의 이해대변을 통해 성평등한 노사관계 구축의 시사점을 찾고자 8개의 여성중심직종을 연구 대상으로 선정하였다. 여성중심직종은 일반적으로 여성들이 다수 취업해 있는 직종을 의미한다고 할 수 있다. 기존 연구들에서는 여성들이 다수 취업해 있는 직업군을 ‘여성지배직종’(황수경, 2003), ‘여성다수직종’(김종숙 외, 2013), 또는 ‘여성포화직종’(최세림·정세은, 2019) 등으로 표현하기도 한다. 노동시장의 성별 분리와 관련하여 어떠한 특정 직

종을 ‘여성(중심)직종’ 혹은 ‘남성(중심)직종’으로 분류하는 것은 통계 자료에서 드러나는 성별 분포상의 임의적인 값을 기준으로 하는 것이 일반적이다. 황수경(2003: 60~68)에 따르면, 직종의 성별 구분에서 가장 많이 사용되는 방법은 크게 두 가지이다. 첫 번째는 기준 비율에 따른 구분이다. 이를테면, 해당 직종에서 특정 성의 비율이 70% 이상인 경우 해당 직종은 남성 직종 혹은 여성 직종이다. 두 번째는 전체 노동시장에서의 여성 비율 대비 해당 직종에서의 여성 비율이라는 상대적 비율을 이용하여 여성(지배)직종 혹은 남성(지배)직종을 정의하는 방법이다. 즉, 해당 직종에서의 여성 비율이 전체 노동시장에서의 여성 비율보다 5% 이상 높으면 여성지배직종 등으로 정의하는 것이다.

최세림·정세은(2019)은 특정 직종 내 성별 비율을 세분화하여 직종의 성별 분리에 대한 범주화를 통해 성별 직종분리와 임금격차에 대한 연구를 수행하였다. 그들에 따르면, 성별 직종분리는 직종 내 여성 비율을 통해 범주화할 수 있는데, 여성 비율이 20% 미만인 경우를 ‘남성포화직종’(male-dominated job), 여성 비율이 20~40%인 경우를 ‘남성다수직종’(male-majority job), 여성 비율이 40~60%인 경우를 ‘양성혼합직종’(mixed job), 여성 비율이 60~80%인 직종을 ‘여성다수직종’(female-majority job), 그리고 여성 비율이 80% 이상인 직종을 ‘여성포화직종’(female-dominated job)으로 구분한다.

여성들이 다수 일하고 있는 직종에 대해서는 여러 가지 관련 통계상 성별 비율을 확인할 수 있는 직종이 존재하는 경우에는 위에서 언급한 각종 정의를 통해 해당 직종을 여성(중심)직종 또는 남성(중심)직종으로 정의할 수 있을 것이다. 그러나 우리는 통계상으로는 일터의 현실과 성별 분포 비율 등이 제대로 드러나진 않지만 여성들이 다수 취업하여 일하고 있는 직종들이 존재한다는 점<sup>2)</sup>을 주목하고자 하였다.

이러한 관점에 더하여 우리는 여성노동 관련 노동조합 활동가 및 학계

2) 우리가 다루는 여성중심직종 중에서 특수고용 형태 노동자들 및 원·하청 다단계 방식의 직종에 대해서는 그 규모 및 임금수준 등에 대한 통계 자료가 존재하지 않는다. 대표적으로 방과후강사, 렌털업체 방문판매서비스 노동자 등은 이들의 계약 상대방인 학교(교육청) 또는 렌털업체 역시 정확한 통계를 가지고 있지 않다.



전문가 등의 자문을 통해 여성들이 다수 취업해 있는 직종 중에서 우리의 연구 목적에 적합한 연구 대상 직종들을 선정하였다. 우리가 연구 대상으로 선정한 직종은 다음과 같다. 첫째, 교육서비스 영역 중 학교급식 종사자와 방과후강사이다. 둘째, 돌봄서비스 영역 중 학교 돌봄전담사와 요양보호사이다. 셋째, 판매와 상담서비스 영역의 백화점 화장품판매서비스 노동자와 콜센터 상담노동자이다. 넷째, 방문서비스 노동 영역의 가전제품렌탈 및 판매서비스 노동자와 가스 안전점검 및 검침 노동자이다. 4개 영역의 8개 직종은 모두 여성노동자들이 다수 취업해 있으면서, 노동조합이 조직화되어 있고 활발히 활동을 전개하고 있다는 점에서 우리의 연구 목적에 부합한다고 볼 수 있다.

우리는 또한 단순히 직종 내 여성 비율이 높은 직종을 연구 대상으로 선정한 것이 아니라, 여성노동자의 연령에 따른 생애주기상의 특징과 계약 관계상의 특징들이 잘 드러날 수 있도록 연구 대상을 선정하였다. 이른바 여성중심직종이라고 할 때, 어떤 연령대의 여성들이 주로 취업해 있는가라는 문제와 어떤 계약 형태로 일하고 있는가라는 점은 성별화된 노동시장이 형성되는 특징과 현실들을 잘 드러내 줄 수 있을 것이라 판단할 수 있다.

〈표 1-1〉 연구 대상 직종 노동자들의 주된 취업 연령대

	20~ 29세	30~ 39세	40~ 49세	50~ 59세	60세 이상
급식노동자					
방과후강사					
요양보호사					
돌봄전담사					
백화점 화장품 판매직					
콜센터 상담노동자					
렌탈업체 방문판매 서비스직					
도시가스 안전점검 및 검침원					

자료: 저자 작성.

〈표 1-2〉 연구 대상 직종의 주된 계약 형태

	노무 제공 계약 형태				다단계 하청 여부
	정규직	무기 계약직	계약직	특수 고용	
급식노동자		O			
방과후강사				O	O
요양보호사	△		O		O
돌봄전담사		O	O		
백화점 화장품 판매직	O		△		
콜센터 상담노동자	△	O	O		O
렌탈업체 방문판매 서비스직				O	
도시가스 안전점검 및 검침원		O	O	△	O

주: △: 드물게 존재, O: 일반적으로 존재.

자료: 저자 작성.

우리는 위와 같은 4개 영역, 8개 직종의 노동자들이 일하는 영역에서 일터의 사회적 관계구조를 분석하고, 여성노동자들의 이해대변을 위한 노동조합 조직화 및 활동 그리고 성평등한 노사관계 구축에의 함의를 분석하고자 한다. 구체적으로 우리는 어떤 일자리가 여성화되어 있다면, 해당 일자리가 여성화된 사회적 맥락이 무엇인지를 알아볼 것이며, 여성화된 일자리의 특성을 파악하기 위해서는 해당 산업의 특성 역시 살펴볼 것이다. 또한 우리는 연구 대상으로 삼은 8개 직종에 대해 “왜 이 일자리에 여성들이 몰리는가?”라는 질문을 제기하면서, 해당 일자리에서 일하는 여성들의 취업 경로 및 노동 경험에 대한 분석을 통해 일자리의 여성화가 가져온 문제들을 파악하고 그에 대한 해결책으로 여성노동자들이 이해대변 기구로서의 노동조합을 통해 어떤 활동을 펼쳤는지를 알아보고, 그에 따른 정책적 시사점을 도출하고자 한다.

## 제4절 연구의 방법

우리는 이 연구에서 여성들이 많이 취업하여 일하고 있는 ‘여성중심직

중'으로 알려져 있는 8개의 직종에 대해 왜 해당 직종이 여성중심직종이 되었는지, 그리고 그러한 일터에서 어떤 문제들이 발생하는지, 일터에서 발생하는 문제들에 대한 대응책으로 노동조합을 조직한 이유와 노동조합 활동을 어떻게 전개하고 있는지를 분석하기 위해 질적 연구방법을 사용하였다. 우리는 “성별화된 노동시장에서 어떤 일들이 벌어지는가?”를 구체적으로 파악하기 위해서는 통계 자료를 통한 전체적인 추세와 경향성을 확인하는 양적 분석보다는 노동자의 경험을 듣고 이에 대한 이해와 해석을 추구하는 질적 연구방법을 사용하였다. 구체적으로 우리는 8개 각각의 직종에서 일터의 사회적 관계구조를 분석하면서, 성별화된 노동시장이 형성되는 미시적 요인, 성별화된 노동시장에서 여성노동자가 겪게 되는 여러 가지 어려움들을 분석하고, 그러한 어려움에 대한 대응으로서의 노동조합 조직화와 노동조합 활동을 파악하기 위해 심층면접방법을 이용하였다.

심층면접방법을 주요 연구방법으로 삼은 이유는 성별화된 노동시장의 현실을 가장 잘 알고 있는 당사자로부터의 직접적인 경험을 듣고 대안을 찾기 위함이다. 우리는 단순히 숫자로 치환되는 여성노동자의 삶과 노동이 아니라, 여성노동자들이 일터에서 겪은 여러 가지 일들에 대해 생생한 경험을 듣고 그 경험을 해석하기 위한 시도를 하고자 한다. 이러한 관점에서 우리는 심층면접에서 주로 한 사람의 노동자가 지금 하고 있는 일을 하기까지의 생애사를 집중해서 다루는 ‘노동 생애사’에 주목하고자 하였다. 우리는 성별화된 노동시장 형성의 미시적 분석을 위해서 우리가 연구 대상으로 삼은 직종에서 일하는 노동자들에게 가장 먼저 “어떻게 이 일을 하게 되었을까?”라는 질문으로 인터뷰를 시작하였다. 이러한 노동 생애사 인터뷰는 한 노동자가 지금 하고 있는 일을 하기까지 어떠한 경로를 거쳐왔는지를 분석하면서, ‘일자리 구하기’라는 하나의 사회적 과정이 미시적인 개인의 경험과 거시적인 사회 변동이 어떻게 조응하는가를 살펴 보려는 시도이다.

또한 우리는 여성중심직종 노동자들이 구성한 노동조합 활동에 대하여 노동조합 간부 및 평조합원들에 대한 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 과정에서 우리는 여성노동자들의 “눈뜸의 과정”(eye-opening process)(김현

미, 1996)에 주목하여 노동조합 조직화 및 활동에 대한 인터뷰를 진행하였다. 우리는 여성들 위주로 구성된 노동조합이 기존의 남성 중심적 노동조합과는 어떻게 다른 노동조합 활동을 전개하는지를 분석하면서, 여성 노동자의 이해대변 기구로서의 노동조합 활동을 이해하고 더 나아가서는 성평등한 노사관계 구축을 위한 대안을 찾고자 하였다.

## 제5절 보고서의 구성

이 보고서는 총 7개의 장으로 구성되었다. 각 장의 주요 내용은 다음과 같다. 제1장에서는 연구의 배경과 필요성, 연구의 주요 질문 등을 제시한다. 제2장에서는 여성노동문제에 대한 기존 연구의 흐름을 정리하고, 여성노동문제를 이해하기 위한 새로운 접근법으로서 일터의 사회적 관계구조 개념을 제시한다. 제3장에서는 교육서비스 영역에서 일하는 급식노동자와 방과후강사가 어떻게 일하고 있는지, 일터에서는 어떤 문제들이 발생하는지, 그리고 이해대변을 위한 노동자들의 활동은 어떻게 전개되었는지를 살펴본다. 제4장에서는 돌봄이 노동이 되었으나, 정작 돌봄노동을 수행하는 노동자들은 노동의 가치를 제대로 인정받고 있지 못하는 현실에서, 이에 대한 노동자들의 이해대변 활동은 어떻게 전개되고 그 함의는 무엇인지에 대해 요양보호사와 초등 돌봄전담사를 중심으로 살펴본다. 제5장에서는 대표적인 서비스 노동이라고 할 수 있는 판매 및 상담 서비스 영역에서의 백화점·면세점 화장품 판매서비스 노동자와 콜센터 상담 노동자를 사례로 일터의 사회적 관계구조와 이해대변 양상을 살펴본다. 제6장에서는 고객의 가정을 방문하여 일을 수행하는 방문서비스 노동자의 일터의 사회적 관계구조와 노동자 이해대변의 양상을 렌털업체 방문 판매서비스 노동자와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 사례를 통해 살펴본다. 그리고 제7장 결론에서는 앞서 살펴본 8개 여성중심직종의 일터의 사회적 관계구조와 노동자 이해대변의 특징을 정리하고, 차별 없는 일터 만들기 및 노동 존중 사회 실현을 위한 정책적 시사점을 제시한다.

## 제 2 장

### 여성노동문제를 어떻게 이해할 것인가?

제2장에서는 여성노동문제에 대한 기존 연구의 흐름을 정리하고, 여성노동문제를 이해하기 위한 새로운 접근법을 제시한다. 여성노동문제의 핵심은 성별화된 노동시장 즉, 노동시장에서의 성별 구획이 존재하고 있다는 점이라고 볼 수 있다. 따라서 우리는 오늘날 우리 사회에서 관찰 가능한 성별화된 노동시장이라는 현실에서 “이 현실을 어떻게 해석하고 이해할 것인가?”, 그리고 “성별화된 노동시장에서 발생하는 문제들은 어떤 것들이 있으며, 성별화된 노동시장 형성의 원인은 무엇인가?”라는 문제의식을 가지고 이 주제를 주의 깊게 들여다볼 필요가 있다.

#### 제1절 노동시장 속 여성과 여성노동자의 현실

한국 사회 여성노동과 여성노동자의 현실은 그동안 많은 연구의 관심의 대상이었다. 여성노동 이슈와 관련된 연구들은 크게 한국의 노동시장에서의 여성의 지위와 위치, 역할 등에 대한 전체적인 차원의 조망을 시도하는 연구들과 구체적인 개별 영역 및 산업 내 노동시장 차원에서의 접근을 통해 여성노동자의 현실을 밝혀내는 연구들로 구분할 수 있다.

노동시장 전체적인 차원에서 여성노동을 조망하는 연구들은 여성노동력의 공급과 관련하여 여성의 경제활동참가율을 통해 노동시장에서의 여

성의 위치를 분석하면서 한국 여성노동시장의 특징을 밝혀 내는 연구들이 존재한다(강이수, 2007; 성효용, 2012; 이승윤 외, 2016). 노동시장 속 여성의 현실에 대한 전체적인 조망을 시도하는 연구들은 주로 “얼마나 많은 여성들이 경제활동에 참여하는가?”라는 이슈에 대해 연령별, 교육수준별, 혼인상태별 등과 관련된 경제활동참가율을 중요하게 살펴본다. 또한 “경제활동에 참여하는 여성들의 위치는 어떠한가?”라는 점 역시 중요하게 다루어지는데, 여성 취업자들의 직업별 구성, 관리자 비중, 종사상 지위 등으로 구분하여, 여성이 노동시장에서 처한 현실을 밝혀낸다.

이러한 경향의 거의 모든 연구들의 공통적인 발견은 노동시장의 직업별 구성에서 남성은 전문직, 기술직, 행정 관리직에서 더 많은 비율로 분포하고, 여성은 주로 사무직, 서비스직, 판매직 등에 더 많은 비율로 분포하고 있다는 점이다. 여성들이 경제활동에 참여하는 비율이 높지 않고, 경제활동에 참여하더라도 좋은 일자리를 얻기가 힘들다는 점에서 여성은 이른바 “노동시장의 외부자”(이승윤 외, 2016)라는 현실을 보여준다고 하겠다.

한국 노동시장에서 여성의 현실은 계층별로 동일하지는 않다고 할 수 있다. 허은(2013)은 노동시장 하층 내에서 수직적 분리의 정도가 매우 높음을 밝혀내면서, 성별 직업분리가 노동시장에서 성차별을 야기하는 중요한 요인임을 주장하였다. 분절 노동시장에서 젠더 불평등의 복합성을 다룬 김영미(2015)에 따르면, 한국 노동시장에서 관찰되는 노동시장 분절이라는 구조적 조건이 노동시장 내 노동자의 위치에 따라 젠더 불평등을 각기 다른 형태로 발현시킨다. 이러한 상황 속에서는 노동시장 내 구조적 위치에 따라 여성들이 경험하는 차별이 다양하게 나타난다(김영미, 2015).

성별 직종분리와 성별 임금격차라는 현상들이 노동시장의 여러 영역들에서 동일하게 나타나지 않는다는 점에 주목하는 연구들은 개별 영역 및 산업 차원에서 노동시장 내 여성들의 현실을 분석한다. 권현지 외(2015)는 서비스 경제화 과정 속에서 여성의 일자리가 확대되고 있지만, 여성노동자들이 주로 저임금 부문에 많이 몰리고 있는 상황을 분석하면서, 젠더 불평등의 현실을 지적한다. 개별 산업 및 사업장 차원에서 여성노동자의

현실을 밝히는 여러 연구들 역시 활발하게 진행되었다. 특히, 여성노동자들이 다수 취업하여 일하는 영역에 대한 연구들이 존재한다. 유통서비스업 여성노동자의 차별 경험을 다룬 최인이(2009)의 연구와 원·하청 간접고용관계에 기반한 콜센터 여성노동자들의 노동 현실과 사회보장제도의 부정합성에 대한 연구(이승윤·조혁진, 2019), 그리고 고령의 여성들이 주로 취업해 일하고 있는 청소서비스 일터에서의 여성노동자의 현실에 대해 분석한 박옥주(2016), 권혜원 외(2016), 이승윤 외(2018), Cho(2019) 등의 연구들은 오늘날 여성노동자들이 일터에서 경험하는 불평등과 차별 문제를 이해하는 데 도움을 주고 있다.

## 제2절 성별 직종분리의 원인과 결과

어떤 직업에 특정 성별 노동자가 집중되어 있다면, “그것은 어떤 경로를 통해서 이루어지는가?”, “어떤 특정한 직업이 성별에 따라 분리되어 있다는 것은 어떤 결과를 가져오는가?” 이러한 질문은 단순히 해당 국가 또는 사회의 경제적 구조뿐만 아니라, 해당 사회의 역사적·사회적 맥락을 들여다봐야 하는 것이다.

오늘날 여성의 경제활동 참가가 증가함에도, 성별 직종분리 문제는 여전히 커다란 이슈이다. 성별 직종분리는 대개, 육체노동에 남성이 과다 분포하고, 서비스 노동에 여성이 과다 분포하는 ‘수평적 분리’와 사회경제적 상위 위치에 여성이 과소 분포하는 ‘수직적 분리’로 나눌 수 있다. 성별 직종분리와 아울러 성별 임금격차 역시 중요한 문제라고 볼 수 있다. 성별 임금격차는 남성이 여성보다 임금을 많이 받는 임금 차별과 여성이 임금을 많이 받을 수 있는 영역에 진출하기 어려운 고용 차별의 두 가지 차원으로 나누어 볼 수 있다. 이러한 상황 속에서 저임금 서비스 직종에 여성이 몰리게 되며, 이는 성별화된 노동시장의 양태라고 볼 수 있다. 이에 대한 기존 연구들 가운데 성별 직종분리와 성별 임금격차가 생겨나는 메커니즘에 대한 연구들이 있다. 성별 직종분리와 성별 임금격차에 대한

연구들은 주로 성별 직종분리와 임금격차의 원인을 분석하고 그 추세에 대한 거시적인 양적 분석 등을 중심으로 이루어져 있다.

성별 직종분리에 따른 성별 임금격차의 원인에 대한 연구는 ① 연령이나 학력 등의 개인적 특성, ② 직업이나 근무시간과 관련된 일자리 특성, ③ 산업분야나 기업 규모와 같은 기업적 특성, ④ 교육 및 훈련체계, 노사관계 등과 관련된 제도적 특성 그리고, ⑤ 해당 사회의 규범과 전통 등에 대한 분석을 중심으로 이루어진다(성효용, 2012: 90~92).

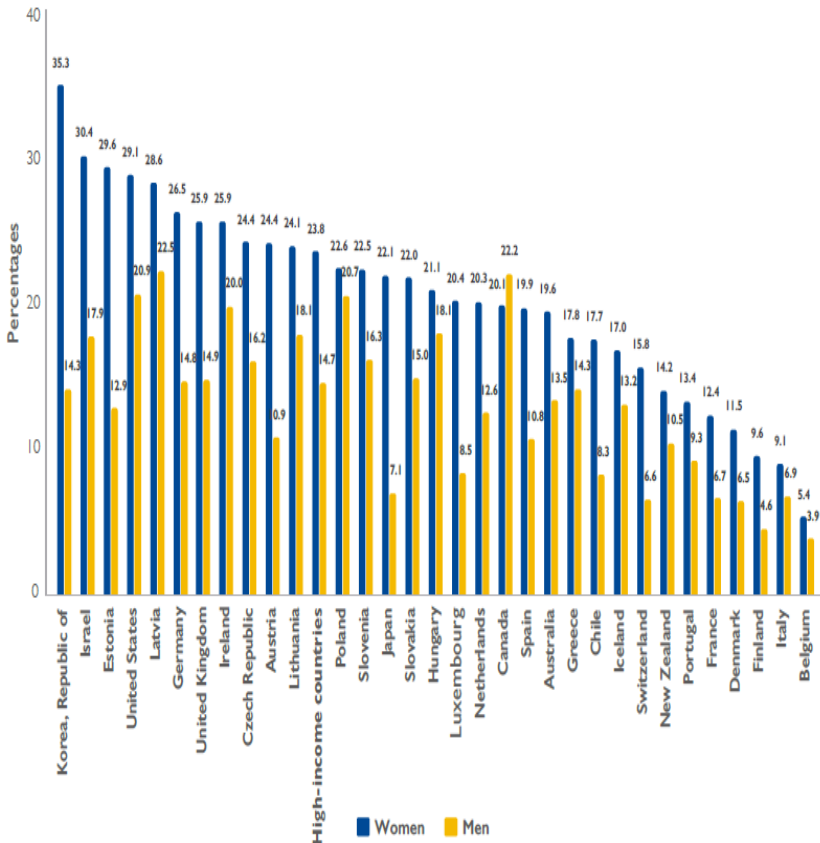
여성의 직업선택과 고용구조에 대한 연구에서 황수경(2003)은 성별 직종분리 문제에 대해, 직종분리 현상 그 자체보다는 “어떤 원인에 의해 어떤 직업으로 분리되고 있느냐에서 파생되는 문제”를 중요하게 볼 것을 주장한다. 황수경에 따르면, 한국에서의 고임금 직종은 여성 비율이 매우 낮은 영역에만 몰려 있으며, 여성 비율이 매우 높은 직종들은 임금수준이 절대적으로 낮으며, 임금수준에서의 편차도 매우 낮다. 황수경은 이러한 현상의 원인을 성별 간 ‘인적자본’의 차이에서 찾는다. 즉, 여성 직종 노동자들의 교육, 경력, 근속연수가 남성 직종 노동자들보다 현저하게 짧기 때문에 인적자본 측면에서 여성노동자들이 남성노동자들보다 열등한 구조를 가지고 있는 데서 성별 직종분리가 발생하는 것이다. 이러한 상황 속에서, 황수경은 한국 사회에서 여성의 경제활동 참여가 증가하고, 여성의 고학력화가 진행되고 있지만 여전히 ‘여성 친화적’이면서 ‘고숙련’을 요하는 직종은 존재하지 않는 것을 문제로 지적하였다.

성별 직종분리와 성별 임금격차에 대한 최세림·정세은(2019)의 연구는 한국의 노동시장에서 여성 직종에 대한 저평가가 존재함을 밝혀냈다. 이들의 연구 결과에 따르면, 다른 조건이 동일할 때 특정 직종 내 여성 비율이 10%포인트 높아지면, 평균 임금이 1.5% 하락한다. 저임금이 만연한 업종일수록 여성 종사자 비율이 높다는 사실은 잘 알려져 있다. 그러나 어떠한 특정한 직종이 여성이 많아서 저임금이 된 것인지, 저임금이기 때문에 여성들이 많이 몰리게 되는 것인지에 대한 인과관계는 명확하게 밝혀지지 않았다고 볼 수 있다.

성별화된 노동시장이 가져오는 문제들 중 가장 대표적인 문제는 이른바, 여성노동자의 저임금 비율이 높다는 것이다. 잘 알려져 있듯이, 한국



〔그림 2-1〕 OECD 회원국 중 성별 저임금 노동자 비율



자료: OECD(2019: 28).

은 OECD 회원국 중에서 저임금 노동자 비율이 가장 높은 국가이다.

OECD가 2019년 발표한 자료에 따르면, 전일제 노동자 중위임금의 2/3 이하의 임금을 받는 여성노동자 비율은 35.3%로, OECD 회원국 중에서 가장 높은 수준이다.

이러한 상황 속에서, 우리는 흔히 여성다수직종이라고 불리는 직업군들을 관찰할 수 있다. 여성다수직종이라고 불리는 직업군들은 공통적으로 근로조건이 좋지 못하다는 점, 고용 형태가 불안정한 직종들이 많다는 점이 거론되며 여성이 주로 취업하는 직업의 저임금, 낮은 고용 지위는 여성의 고용 확대에 걸림돌로 지적되기도 한다(김종숙 외, 2013).

### 제3절 여성노동자의 이해대변

성별 직종분리와 성별 임금격차가 큰 상황은 여성의 노동문제 중에서 가장 오래되고, 가장 심각한 문제라고 할 수 있다. 이러한 상황 속에서 우리는 “여성노동자들이 성별 직종분리와 성별 임금격차와 같은 문제들에 어떻게 대응하는가?”라는 문제를 제기할 수 있다. 그러나 이러한 질문은 기존 연구에서는 성별 직종분리의 원인과 현상, 그리고 성별 임금격차의 현황과 원인분석만큼의 큰 관심을 받지 못하였다고 볼 수 있다. 이러한 점에서 우리는 성별 직종분리와 성별 임금격차에 대한 제도적 차원과 노동자들의 주체적 차원을 구별할 필요가 있다. 어떠한 문제의 원인을 분석하는 것만큼, 그에 대한 당사자들의 대응은 어떻게 이루어지는가 역시 중요한 문제로 다루어져야 할 것이다. 이는 곧, 여성노동자들이 ‘성별 직종분리’와 ‘성별 임금격차’라는 일터의 문제들에 대해 어떤 대응활동을 전개하였는가를 분석해야 함을 의미한다고 하겠다. 이와 관련하여 우리는 “노동조합은 노동자들이 일터에서 자신의 존엄(dignity)을 증진하기 위한 가장 전통적인 방식”(Berg and Frost, 2005: 664)이라는 점에서, 여성노동자의 이해대변기구로서 가장 대표적인 것을 노동조합으로 간주하고 논의를 전개하고자 한다.

#### 1. 여성의 낮은 노조 조직률

강이수(2001)에 따르면, 노동조합과 페미니즘은 “여성노동자의 권리를 확보하고 지위를 개선하는 데 있어 가장 중요한 준거틀”이다. 여성노동자들은 ‘여성’이라는 정체성과 ‘노동자’라는 정체성을 동시에 가지고 있으며, 여성노동자들의 이해는 ‘여성’의 입장을 강조하는 페미니즘과 ‘노동자’의 입장을 강조하는 ‘노동조합’의 적절한 접점 위에서 가장 잘 반영될 수 있다는 것이다(강이수, 2001: 33).

이런 점에서 우리는 “노동조합은 여성의 노동조건 개선에 얼마나 기여

하고 있는가?”(신경아, 2016)라는 질문에 대한 해답을 찾고자 한다. 한국의 노동시장 및 노사관계 현실에서 여성노동과 관련하여 관찰 가능한 현실 중 가장 대표적인 것은 여성이 노동시장에서 차별받고 있으며, 노사관계에서는 여성노동자의 노동조합 조직률(가입률)이 매우 낮은 수준이라는 점이다. 이에 대해 기존 연구들은 “여성의 노동조합 조직률은 왜 낮은가?”라는 질문을 제기하면서 이에 대한 원인을 찾는 연구들이 수행되었다. 이러한 경향의 연구들이 주로 관심을 갖는 키워드는 “여성의 낮은 노조 조직률”과 “조직 내 여성 배제”이다.

여성의 낮은 노조 조직률에 주목하는 연구에는 개인 수준과 작업장 수준으로 나누어서 여성의 낮은 노조 조직률이라는 관찰 가능한 현실에 대한 이해를 도모하는 연구들이 있다. 먼저 개인 수준에서 여성노동자의 노동조합에 대한 ‘태도’ 내지는 ‘인식’을 다루고자 하는 연구들은 노동조합이라는 조직 내에서 여성 구성원들을 어떻게 ‘배제’하는지와 그리고 그 배제의 메커니즘을 밝히고, 조직 내 여성 배제 양상에 대한 균열시도를 다룬다. 대표적으로 이영수(2010)는 남성 중심적 노동조합에서 여성 조합원의 활동 제약 상황에 대해 노동조합이라는 조직 내 여성의 경험과 지위를 다룬다. 그렇다면 여성노동자는 조직에서 왜 배제되는가? 일터에서 성별 비율에 따라, 그리고 조합원의 비율에 따라서 남성의 수적 우위와 여성의 수적 열세 상황이 여성이 노동조합 조직 내에서 배제되는 이유라고 한다면, 이러한 논리는 단순히 숫자의 논리에 불과하다고 할 것이다.

그렇다면 ‘여성이 노동조합에 가입하지 않는다.’라는 현실을 살펴보면, “여성노동자는 왜 노동조합에 가입하지 않느냐?”라는 질문이 가능하다. 이에 대해서는 장벽이론과 선호이론이 존재한다. 나인강(2008)은 『여성 근로자의 낮은 노동조합 조직률에 관한 연구』에서 “노동조합 조직률이 성별로 차이를 보이는 이유는 무엇인가?”라는 문제를 제기하면서, 여성의 조직률이 남성의 조직률에 절반에도 미치지 못하는 상황에 대한 설명을 시도한다. 나인강(2008)에 따르면, ‘한국에서 여성노동자의 낮은 노동조합 참여도는 노조에 대한 낮은 선호와 함께 유·무형 장벽에 의해 복합적으로 나타나는 현상이다.

노동조합 조직률의 성별 차이를 설명하는 이론들의 주요 내용은 다음

과 같다.

- 1) 선호차이이론 - “여성노동자가 상대적으로 노동조합에 관심이 낮다.”
  - 1)-1. 여성 특유의 가정 중시 사고: “결혼한 여성노동자는 직장보다 가족에 대한 관심이 높다.”
  - 1)-2. 여성의 사회화 과정: “여성은 수동적이고, 덜 도전적이도록 교육받기 때문에 사측과 대립하는 노조에 가입하는 것을 꺼리게 된다.”
  - 1)-3. 노동조합의 남성 중심적 문화: “노조의 남성 중심적 전투문화는 여성에게 어울리지 않는다.”
- 2) 장벽이론 - “여성노동자가 유·무형의 장벽에 의해 노동조합에 가입하지 못한다.”
  - 2)-1. 업종, 직종분리: “여성 중심 산업과 남성 중심 산업이 구분되어 있고, 대다수 남성이 정규직이고, 대다수 여성이 비정규직으로 나뉘어 있다.”
  - 2)-2. 여성의 높은 이직률: “여성은 이직이 잦기 때문에 노조 조직화에 대한 태도가 미온적일 수 있다.”

나인강(2008)의 연구는 선호차이이론과 장벽이론을 통해 한국 사회의 낮은 여성 노조 조직률에 대한 이해를 돕는다. 그러나 나인강의 연구는 양적 자료 분석에 기반하면서, 어느 한 시점의 응답을 통해 노조에 대한 태도를 분석하는 한계를 가지고 있다. 특정 시점에서의 응답에 기반한 연구는 정태적 분석이 가능하지만, 여성노동자의 태도 변화에 대한 설명은 다소 어려울 수 있다. 예를 들어 2000년대 들어 노조 신규 조직화의 경우 대부분이 정리해고나 구조조정 등의 충격으로 인한 것이라고 할 때 노동자들의 ‘노조 태도’를 일정 시점의 설문조사에 근거해서 분석한다는 것은 노동조합에 대한 노동자의 태도 변화를 감지하기 어렵다고 할 수 있다. 기존에는 노조에 대해 미온적인 태도를 가진 노동자들이라 하더라도 외부 충격 등에 의해 자신의 일자리가 상실될 위험이나 노동조건 등의 저하가 예상되면 이에 대한 대응으로 노동자들이 노조에 가입하려 하는 경우

가 있다. 따라서, 양적 방법을 활용한 노동자들의 노조에 대한 태도 또는 인식 연구는 특정 시점에서의 노동자들의 노조 태도에 대한 전체적인 경향을 확인할 순 있지만, 시간의 흐름이나 사건에 따른 노동자들의 노조 태도 및 인식의 변화에 대한 분석은 어렵다고 할 수 있다.

나인강(2008)의 연구가 여성노동자들이 노조에 가입하기 어렵고 활동하기 어려운 이유에 대해 분석한 것이라면, 우리의 관심은 “여성노동자들의 노조 조직률이 저조한 것을 문제라고 인식하고, 그 문제를 해결하기 위해서는 무엇이 필요한가?”를 살펴보는 것이다. 이러한 점에서, 일단 미조직 노동자들이 노조에 가입하여 노동조건 개선 활동을 하기 위해서는 첫째, 선호이론에 따르면 노동자들이 가지고 있는 ‘노조 태도’의 변화가 일어나야 하고, 둘째, 장벽이론에 따르면 노동조합 가입 및 활동에 대한 장벽이 제거되어야 한다는 것이 중요하다.

## 2. 기존 이론에 대한 비판

장벽이론은 노동시장에서 남성과 여성이 주로 취업하는 분야가 다르다는 점과 대다수의 남성노동자는 정규직, 여성노동자는 비정규직이라는 전제에 기반하고 있다. 특히, “여성들이 노동조합 조직률이 낮은 서비스 부문에 취업한다는 점에서 쉽게 노동조합에 접근할 수 없다.”라는 것은 여성노동자들이 이미 기존에 노동조합이 설립되어 있고, 기존에 설립된 노동조합에 가입하는 것만을 전제로 한 진술인 것으로 보인다. 이것은 곧 노조 조직률이 낮은 서비스부문의 여성노동자들이 스스로 주체가 되어 노동조합을 조직하고 활동할 수 있는 가능성을 간과한 것이라고 볼 수 있다.

업종 분리와 관련한 또 하나의 쟁점은 여성들이 주로 취업하는 일터에서의 여성들을 중심으로 한 노동조합의 경우이다. 노동조합 내부 역학을 이야기하는 장벽이론의 경우 노동조합의 구성원은 남성이 대다수이거나 수적 우위를 차지하는 것으로 전제되어 왔다. 이러한 전제하에서 노동조합은 남성의 전유물로 지속되어 왔고, 남성적이고 전투적인 집단으로 여겨왔다. 따라서 여성노동자들은 남성적이고 전투적인 노동조합에 참여하

기 어려웠던 것으로 인식된다(나인강, 2008: 125).

그러나 우리는 만약 여성중심직종에서 여성이 수적 우위를 차지하는 노동조합이라면, 상황이 달라질 것으로 예상할 수 있다. 만약 조합원 대다수가 여성이고, 여성이 지도부를 맡는 경우라면 노동조합 내부 역학에 따라서 여성노동자의 노동조합 참여가 저조해지는 장벽이 된다고 쉽사리 단정할 수는 없을 것이다. 따라서, 우리는 ‘노동조합 내부 역학’이라는 변수는 노동조합 차원에서 개별적으로 분석되고 해석되어야 하는 것이라고 간주하고자 한다.

### 3. 문제의식의 전환

기존의 연구들은 주로 여성노동자의 노동조합 조직률이 낮은 원인을 분석해 왔으나, 우리는 노동조합 조직률이 낮은 여성노동자들이 스스로 주체가 되어 노동조합을 조직화하여 활동을 전개해 나가고 있는 사례를 분석하고자 한다. 이는 “여성의 노조 조직률이 왜 낮은가?”라는 부정적인 질문을 “어떻게 여성은 노동조합의 주체가 되었는가?” 그리고 “여성이 주체가 된 노동조합은 노사관계를 어떻게 변화시키는가?”로 바꾸는 것을 의미한다.

여성노동자의 낮은 노조 조직률 또는 가입률을 문제삼고자 한다면 먼저 노동자에게 노조가 어떤 의미인지를, 노조가 노동자에게 왜 필요한지를 논의해야 할 것이다. 특정 직종 또는 특정 일터에서 노동자들의 노동조합 조직률이 낮다면 해당 직종 또는 일터에서 노동자들에게 노조가 필요 없는 것일 수도 있다. 이를테면 급여 및 노동환경 및 사회적 대우 등에서 별다른 불만 등이 없기 때문에 노조가 필요 없는 경우가 존재할 수 있다. 이런 경우 해당 직종 및 일터에서 노동자들은 노동조합이 존재하지 않는 것에 대해 별다른 문제를 느끼지 않을 수도 있다. 그러나 우리가 깊이 고민해야 하는 문제는 “노동조건이 상대적으로 열악한 직종 및 일터에서 노동자들의 조직인 노동조합의 조직률이 낮다는 것은 어떤 문제를 야기하는가?”라는 점이다. 기본적으로 노동조합은 노동자의 권익 향상을 목적으로 한다. 이러한 점에서 노동조합이 존재하지 않는 것은 해당 일터

에서의 열악한 노동조건을 더욱 악화시킬 수도 있다는 것을 의미한다. 이러한 관점에서 보면, 사회 전체적으로 노동조합 조직률이 낮다는 것 자체가 문제라기보다는 노동조건이 열악한 직종 및 일터에서 노동조합 조직률이 낮다는 것을 문제시해야 하는 것이다.

이런 점에서, 우리는 ‘여성독자 노동조합’의 조직화에 대해 연구한 나지현(2018)의 연구와 문제의식을 공유한다. 나지현은 기존의 노동조합이 조직화 대상으로 크게 관심을 갖지 않았던 여성 불안정 노동자들의 조직화 사례 연구를 통해 ‘전국여성노동조합’이라는 여성독자 노동조합이 여성 불안정 노동자의 처우 개선에 어떤 방식으로 기여하였으며, 어떻게 성공을 거두었는지를 분석하였다. 이런 점에서 우리는 “여성노동자의 일터에서의 현실은 어떠한가?”라는 문제를 살펴보고, “그러한 문제는 어떤 과정을 통해 발생하는가?” 그리고 “여성노동자들은 그 문제를 해결하기 위해 어떤 대응을 하였는가?”의 문제를 깊게 들여다보고자 한다.

#### 제4절 여성노동문제 이해를 위한 새로운 시도

박수미 외(2006: 19)는 “여성노동정책은 한국 여성들이 현실 사회에서 구체적으로 어떻게 일하고 있는지에 대한 섬세한 조명 속에서만 그 존재의의를 지닐 수 있다.”는 관점을 제시하였다. 이 연구에서도 이러한 관점을 이어받아, ‘여성노동자들이 어떻게 일하고 있는지에 대한 섬세한 조명’을 시도하고자 한다.

어떠한 일터에 특정한 문제가 발생하고 있다면, 그 문제의 발생 원인을 분석하고 해결책을 찾는 과정은 매우 중요하다고 할 것이다. 우리가 여기서 관심을 가지고 분석하고자 하는 여성노동문제 역시 마찬가지이다. 여성들이 일터에서 차별과 불평등 상황에 처해 있는 것이 관찰 가능한 현실이라면, 그 차별과 불평등이 발생하는 원인에 대한 파악과 그 문제의 해결을 위한 시사점을 찾는 것이 매우 중요하다고 할 것이다. 이러한 점에서, 우리는 여성노동문제에 대한 이해를 높이기 위해 ① 문제가

발생하는 원인을 파악하고, ② 그 문제를 어떻게 해결할 것인가를 탐구하기 위해서, ③ 일터에서 등장하는 행위자들의 복합적인 관계와 그 관계의 상호 작용을 살펴보는 ‘일터의 사회적 관계구조’ 관점을 제시하고자 한다.

## 1. 분석의 시각 : 일터의 사회적 관계구조 개관

우리는 성별화된 노동시장 구조 속에서 여성노동자들이 주로 취업하는 서비스업 일터에서 여성노동자들이 어떻게 일하고 있으며, 어떤 차별과 불평등을 경험하였으며, 이에 대응하여 노동조합을 어떻게 조직하여 활동하는지를 분석하기 위해 ‘일터의 사회적 관계구조’ 개념을 도입하고자 한다. ‘일터의 사회적 관계구조’ 개념은 일터의 노동과정과 일자리의 특성들이 일터에서 노동자들이 맺게 되는 다양한 관계구조 속에서 만들어지는 구조를 의미한다. 예를 들어, 어떠한 일터에서 특정 그룹의 노동자가 저임금 상황에 처해 있다면, 저임금이 발생하고 지속되는 원인과 과정을 그 일터에서 형성되는 사회적 관계구조 속에서 살펴보고 해결책을 찾아볼 수 있을 것이다.

여성들이 많이 취업해 있는 여성중심직종 일자리들은 주로 비정규직이나 특수고용 등의 불안정한 일자리 형태가 많다. 노동자들의 불안정한 고용 형태상의 위치가 필연적으로 저임금이나 차별 또는 불평등이라는 결과로 자연스럽게 이어진다고 보기는 어렵다. 기존 연구들은 서비스산업의 여성노동자들이 불안정한 고용 형태에서 낮은 임금이나 성차별 그리고 불평등을 경험하고 있다는 것을 관찰하였다. 그러나 해당 일터에서 노동자들이 낮은 임금과 차별, 불평등 상황에 처해 있는 역사적 맥락과 일터의 구조에 대한 분석은 면밀하게 진행되었다고 보기는 어렵다. 이러한 점에서 ‘일터의 사회적 관계구조’ 개념은 오늘날 여성노동자가 경험하는 차별과 불평등의 원인을 진단하고 그 대안을 모색할 수 있는 분석틀이라고 볼 수 있다.

노동자가 일터 내에서 다양한 차별과 불평등을 경험하는 것이 일반적으로 관찰 가능한 사실이라 할지라도, 일터에서의 차별과 불평등이 유발되고 확산되는 메커니즘은 직종 및 산업별로 동일하다고 보기 어렵다. 이



러한 점에서, 우리는 이 연구를 통해 성별화된 노동시장 구조 속에서 여성들이 주로 취업하는 일자리와 그들이 경험하는 일터의 저임금과 차별·불평등이 어떻게 발생하게 되었고, 그러한 문제를 일으키는 특정한 메커니즘이 무엇인지를 깊게 들여다보고자 한다. 이는 곧 어떠한 일터에서 어떠한 문제가 발생하고 있다면, 그 문제의 원인을 파악하고 해결책을 어떻게 찾을 수 있을 것인가를 탐구하는 것이다. 따라서 노동문제에 대한 연구는 해당 일자리 및 일터의 특성을 분석하면서, 그러한 특성이 일터에서 발생하는 문제들과 어떤 관련이 있는지를 보다 구체적으로 살펴볼 필요가 있다. 이에 우리는 성별화된 노동시장에서의 여성중심직종 노동자의 이해대변을 살펴보기 위해 일터에서의 사회적 관계의 맥락과 일터의 구조, 행위자들 사이에서의 권력 관계를 구체적으로 짚어보면서 여성중심직종 노동자들이 경험하는 차별과 불평등의 원인과 해소방안을 분석해보고자 한다.

먼저, ‘특정 직종에서의 노동의 특성은 어떻게 구성되는가?’라는 것부터 살펴보자. “서비스산업에서 노동자들이 어떻게 일하고 있는가?” 그리고 “서비스산업에서의 노동통제 방식은 어떠한가?”라는 질문에 대해서는 전통적인 제조업 노동 연구와는 다른 시각을 필요로 한다. 서비스산업은 그 종류가 매우 다양하여 서비스산업 내에서도 그 분석의 범위와 방식이 일치하지 않는 경우도 많이 존재하기 때문에(이병훈, 2006), 서비스산업 노동자들이 일하는 방식과 과정, 노사관계 등은 매우 다양한 층위를 가진다. 이러한 점에서 이 연구는 여성들이 주로 일하고 있는 서비스산업에서 ‘노동의 특성과 일터의 사회적 관계구조는 어떤 영향을 주고받는가?’에 깊은 관심을 드러낸다.

여기서 우리가 사용하고자 하는 ‘일터의 사회적 관계구조’(social relation structure at workplace) 개념은 기존의 ‘노사관계’ 및 ‘노동체제’ 개념을 재구조화한 것이다. 전통적 관점에서 노사관계는 노동자와 사용자와의 상호관계를 나타내는 개념이며, 이러한 전통적 관점에는 단일한 사용자와 단일한 노동자 계급 개념이 내포되어 있다. 전통적 노사관계 개념은 노사관계 행위자들이 이미 만들어져 있다고 가정한 상태에서 논의가 진행되는 경향이 있으며, 새롭게 등장하는 행위자는 어떻게 등장하는지, 왜 등장하

는지에 대한 과정 및 동학을 분석하기 어렵다는 한계 역시 존재한다.

‘노동체제’라는 개념은 사용하는 연구자마다 한 사회 전체의 노동정치(labor politics)를 포괄하는 개념으로 이해되기도 하며, 일터 수준에서 이해되는 개념으로도 사용된다. 우리는 여기서 일국 차원의 노동체제가 아니라, 일터 수준에서의 노동체제 개념을 검토하고, 일터 수준의 노동체제 개념을 변형하고자 한다.

이병훈(2006: 106~109)에 따르면, ‘노동체제’는 “노동주체를 중심으로 조성되어 있는 중층적인 관계구조(multiple relational structure)”이다. 이병훈은 ‘노동주체’를 생산활동에 누가 어떻게 참여하는가에 따라, ① 생산활동의 주체로서의 노동자들, ② 노동자들의 노동수단 및 노동과정, 작업을 감독하고 지도하는 관리계층, ③ 서비스의 수혜 대상인 고객들로 구분하며, 이들 사이에서 독특한 관계적 특성을 가지게 된다고 설명한다. 이병훈은 이러한 관계적 특성을 크게 4가지로 나누어 설명한다. 첫 번째는 “서비스산업 노동자들이 자신의 직무를 수행하는 과정에서 작업수단(work media)과 작업행위(act of work)에 대한 ‘작업 관계’(work relations)”이다. 두 번째는 ‘통제 관계’로서 “사용자 또는 관리자가 서비스 활동에 투입되는 노동자들의 노력의 양과 질을 극대화하기 위해 동원하는 다양한 통제기제를 매개로 성립되는 관리자와 노동자 사이의 수직적 상호관계”이다. 이러한 관계는 ‘노동배제’와 ‘노동참여’ 유형으로 대별될 수 있다고 한다. 세 번째는 ‘동료 관계(co-worker relations)’이다. 이 관계는 “노동자들이 일상적인 직장생활을 통해 형성·유지하게 되는 동료 노동자와의 수평적인 관계”이며 동료 관계는 노동자들이 수행하는 직무의 특성에 따라 서로 다른 관계가 형성되며, 개별 노동자의 업무 수행 및 만족도에 영향을 미치는 요소이다. 네 번째는 ‘고객 관계(customer relations)’이다. 고객 관계는 서비스의 수혜 대상인 고객이 서비스 제공 노동자의 노동과정에 직접 참여함으로써 노동체제 내부에 복합적인 사회적 관계를 발생시키는 요소로서, 서비스산업의 특수성을 반영하는 특징이라고 볼 수 있다. 이병훈(2006)의 논의를 요약하자면, 서비스산업의 노동체제는 서비스 산업에서 일하는 노동자, 노동자를 통제하는 관리자, 노동자의 서비스 수혜대상으로서의 고객이라는 주체들 사이에서 일의 수행과정을 둘러싸고

맺게 되는 중층적인 관계구조라고 이해할 수 있다.

우리는 여기서 이병훈이 제시한 분석틀의 문제의식을 공유하면서, 이병훈의 분석틀을 변형하여 서비스산업 일터에 등장하는 행위자들이 맺게 되는 복합적 관계맺음 양식으로서의 ‘일터의 사회적 관계구조’라는 관점을 제시하고자 한다.

“일터의 사회적 관계구조”는 기본적으로 ‘일터에서의 행위자는 다른 행위자와 어떤 관계를 맺고 있으며, 그것이 일터에서의 어떤 모습을 만들어 내는가?’를 분석하고자 하는 틀이다. 우리는 일터에서 행위자들 사이에서 맺게 되는 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계 등 각각의 관계구조가 각각 독립적으로 존재하는 것이 아니라, 각 관계구조 사이에서의 상호작용을 통해 일터에서 특정한 문제가 발생하고 변화가 일어날 수 있다는 관점을 취한다. 이는 곧 일터의 주체들 사이에서 맺어지는 관계 맺음의 양식에 따라 일터의 모습이 달라질 수 있다는 인식이다. 이 관계들은 고정된 것이 아니라 변화할 수 있는 것이며, 이러한 변화는 시대의 변화와 기술의 변화, 그리고 일터의 인적 구성의 변화 등에 따라 달라지게 되는 관계의 사회성을 반영한다.

다만, 우리는 이병훈(2006)이 제시한 ‘작업 관계’, ‘통제 관계’, ‘동료 관계’, ‘고객 관계’ 등의 관계구조의 기본 개념을 수용하면서도, 이를 다소 변형하여 분석을 진행하고자 한다. 또한 이병훈(2006)이 당초 분석에 넣지 않았던 고용 관계 등의 ‘계약 관계’를 추가하여 일터의 사회적 관계구조를 개념화하고자 한다. 우리는 일터의 주체들 사이에서의 관계 맺음의 양식을 살펴보기 위하여 고용주와 피고용주와의 관계, 더 넓게는 ‘노동력 제공자와 노동력 수요자는 어떤 관계를 맺고 있는가?’라는 ‘계약 관계’ 구조가 일터의 사회적 관계구조를 구성하는 주요 요소로 기능할 수 있다고 본다.

계약 관계, 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계와 고객 관계로 구성되는 일터의 사회적 관계구조 개념은 노동문제의 원인 분석 및 해결 방안 제시에 매우 유용한 개념이다. 이를테면, 이 개념은 어떤 특정한 일터에서 저임금이 왜 발생하고, 차별과 불평등이 왜 발생하는지에 대한 메커니즘을 파악하는 분석틀이 될 수 있다. 또한 일터의 사회적 관계구조 개념을 통

한 노동문제에 대한 원인 분석은 일터에서 발생하는 저임금과 차별, 불평등을 어떻게 해소할 수 있는지에 대한 방법 역시 제공해줄 수 있다. 일터의 사회적 관계구조를 구성하는 5가지 관계구조는 다음과 같이 정리할 수 있다.

#### 가. 계약 관계

일터의 사회적 관계구조를 구성하는 관계구조 중 하나인 ‘계약 관계’(Contract Relations)는 ‘일터에서의 노동력의 거래를 둘러싼 계약이 어떻게 구성되어 있는가?’를 살펴보고자 하는 개념이다. 우리는 ‘고용 관계’보다 더 포괄적인 ‘계약 관계’ 개념을 사용하려고 한다. 그 이유는 오늘날의 고용 관계가 기존의 전일제, 안정적 고용을 기반으로 한 표준적 고용 관계(Standard Employment Relations)에서 점차 시간제, 파트타임, 간접고용, 특수고용, 프리랜서 계약 등으로 다변화되고 있는 상황에 주목하기 위해서이다. 우리는 단순히 고용주-피고용인 사이의 고용 관계 관점을 넘어서서 일하는 사람이 어떠한 ‘계약 관계’를 맺고 있는지를 중요하게 살펴보고자 한다. 일반적인 형태의 노동력 거래 계약이 ‘고용 계약’을 중심으로 이루어졌다고 한다면, 최근에는 ‘고용 계약’에 해당하지 않는 다양한 형태의 계약 관계들이 등장하고 있다. 일반적으로 전일제, 직접고용에 기반한 안정적인 고용 관계와 위탁, 용역, 파견이나 특수고용, 프리랜서 계약 등의 비전통적인 계약 형태는 그 안전성이 서로 동일하지 않다. 따라서, 우리는 어떠한 일터에서 노동력의 거래를 둘러싼 계약 관계의 특징을 파악하고 그러한 계약 관계가 일터에서의 어떤 문제를 야기하는지를 깊게 들여다볼 필요가 있다.

#### 나. 작업 관계

작업 관계는 노동자가 일터에서 일을 수행하면서 작업수단과 작업행위 등과 맺게 되는 관계를 의미한다. 이는 곧 노동자의 일은 어떻게 이루어지며 어떤 작업행위가 이루어지는가를 면밀히 살펴보려는 개념이라고

할 수 있다. 작업 관계 분석을 위해서는 작업수단, 작업행위, 작업공간, 작업조직의 구성이라는 세부 변수를 도입하여 작업을 둘러싼 수단과 행위, 공간과 조직구성이 노동자로 하여금 어떻게 일을 수행하게 하는지를 분석할 수 있다. 특히, 오늘날 기술의 변화는 노동자의 ‘일의 수행 방식’을 변화시키고 있다고 볼 수 있다. 이러한 점에서, 우리는 일터의 사회적 관계구조 분석에서 작업 관계의 변화가 일에 어떤 영향을 미치는지를 살펴볼 수 있다.

일터에서의 작업을 둘러싼 수단과 행위, 공간과 조직의 구성을 통한 작업 관계 분석은 특히 오늘날 일터에서의 안전 문제나 기술의 변화에 따른 일의 변화 문제 등도 깊이 있게 들여다볼 수 있는 개념이라고 할 수 있다.

#### 다. 통제 관계

일터에서의 통제 관계는 사측이 해당 일터에서 수익 극대화를 추구하기 위해 노동자를 어떻게 통제하는지, 그리고 그 통제에 노동은 어떻게 대응하는지를 살펴보려는 개념이다. 먼저, 자본은 왜 노동을 통제하려고 하는지를 이해할 필요가 있다. 자본이 노동을 통제하는 것은 생산량의 증대, 곧 수익 확대 추구를 목적으로 하는 것이 일반적이다. 통제 관계는 일종의 일터의 규칙을 만드는 과정이라고 볼 수 있다. 이른바 일터에서의 규칙 만들기(rule setting)은 ‘노동 참여형’과 ‘노동 배제형’으로 나눌 수 있으며, 이는 일터에서의 노동과 자본의 힘의 균형이 어디에 있는가라는 문제와 연결된다. 이러한 점에서 자본의 노동에 대한 통제는 일터의 노동력 구성과도 긴밀히 연결되어 있다. 어느 일터에서 노동력의 공급이 수요를 초과하는 상황이면 자본의 통제는 더욱 강화될 수 있으며, 노동력의 수요가 공급을 초과하는 상황이면 자본의 통제는 약화될 수 있다. 이러한 점에서, 일터에서의 통제 관계는 계약 관계와 밀접한 관련이 있다. 원청-하청 관계 등 오늘날 다변화된 계약 관계 속에서, 원청 자본은 무수히 많은 하청회사들을 ‘선택’할 수 있는 힘의 우위 상황에 있으며, 하청 자본은 원청과의 계약을 유지하기 위해 노동을 통제하려는 유인이 존재한다. 그 이유는 하청 자본의 생산성을 증가시키는 것이 계약 관계를 유지하기 위한

전제조건으로 작용하기 때문이다. 예를 들어, 오늘날 한국 사회에서 대표적인 원·하청 관계에 기반해 일이 수행되는 콜센터의 경우에는 원청자본의 하청에 대한 통제, 그리고 하청자본의 노동자에 대한 통제가 촘촘히 얹혀 있다. 원청의 콜센터 업무를 수행하는 하청자본에게 수익 극대화는 얼마나 많은 콜을 제한된 시간 내에 받느냐에 달려 있기 때문에, 하청자본의 통제는 콜센터 상담원의 휴식시간 줄이기 전략이나, ‘장콜에 패널티 주기’라는 직접적 통제를 가하게 된다. 또한 하청자본은 성과지표를 설정하여 노동자 사이의 경쟁을 유발하는 통제 방식을 사용하기도 한다. 이러한 구조 속에서 일터의 사회적 관계구조로서의 ‘통제 관계’ 개념은 자본의 통제 전략에 노동이 어떻게 대응하는지의 문제를 면밀히 살펴볼 수 있는 개념이다.

#### 라. 동료 관계

같은 일터에서 함께 일하는 동료는 노동자의 일자리를 축복(blessing)으로 만들거나 저주(curse)해야 할 것으로 만들기도 한다(Hodson, 1997: 426). 이런 점에서 노동자들의 동료 관계는 일터에서 함께 일하는 사람들과 어떤 관계를 맺느냐에 따라 유동적이라고 볼 수 있다. 함께 일하는 동료 노동자들 사이에서의 동일한 노동 경험의 공유와 우정은 노동자들이 자신의 노동의 의미를 깨닫고 보람을 느끼게 하는 ‘축복’이 될 수도 있다. 반면, 노동자들 사이에서의 험담이나 파벌 만들기, 꾀방, 책임 전가, 괴롭힘 등은 일터에서의 노동을 ‘악몽’과 ‘저주’로 만들 우려도 있다(Hodson, 2001: 200).

동료 관계는 일터의 공간적 특성과 해당 노동의 특성 등과도 밀접한 관련이 있다. 일의 수행이 어느 특정한 공간에서 동료 사이의 협력에 기반하여 이루어질 경우 동료 사이의 친밀성 형성은 노동자들의 연대를 가능케 하는 요인으로 작용할 수 있고, 이는 노동자들 사이의 연대 형성을 통해 노동조합 조직화로 이어질 수도 있다. 만약 일하는 공간이 따로 떨어져 있고, 한데 모이기 힘든 구조 속에서 일한다면 일터의 동료 관계 양상 역시 달라질 수 있다. 또한 일의 수행 방식이 노동자들 사이의 협력에

의해 이루어지는 경우와 노동자들이 일의 수행을 놓고 서로 경쟁하는 관계가 있을 수도 있다. 노동자들 사이의 성과 경쟁을 유발하는 일터의 환경에서는 노동자들 사이에서의 연대 형성이 어려울 수도 있다. 예를 들어, 우리가 이 연구에서 다루고자 하는 방과후강사 직종처럼 노동자들 사이의 서비스 생산이 ‘협업’이 아니라 한정된 일자리의 수를 놓고 노동자들 사이에 벌어지는 ‘경쟁’을 특징으로 할 경우, 동료 사이에서 공통의 정체성 형성에 기반한 연대 의식 형성이 쉽지 않을 수 있다.

노동공간의 관점에서 보자면, 일터에서 맺게 되는 동료 관계상의 특징들이 노동조합 조직화에 어려움으로 작동하는 경우가 존재한다. 예를 들어, 같은 공간에서 근무하지 않기 때문에 동료 관계의 친밀성 확보가 어려운 경우가 존재한다. 우리가 이 연구에서 다루고자 하는 일부 직종의 경우, 노동공간의 관점에서 노동과정의 특징상 한 공간에서 서로 모일 기회가 거의 없는 직종(도시가스 안전점검 및 점검 노동자, 재가 요양보호사)이 존재한다. 이러한 경우 하나의 일터에서 함께 일하는 경우(급식노동자, 콜센터 노동자 등)와 비교해서 노동의 특성과 동료 관계에 기반한 노조 조직화 방식 및 활동방식이 달라진다고 할 것이다.

이러한 여러 가지 경우의 수에 따라 동료 관계가 형성되는 양상이 달라질 수 있으며, 이러한 변수에 대한 면밀한 검토를 통해 일터의 사회적 관계구조에서 자본에 대응하는 노동의 연대의 특성을 살펴볼 수 있다.

#### 마. 고객 관계

서비스산업이 제조업과 가장 두드러진 차이를 보이는 지점은 바로 노동자와 고객 사이의 관계와 거리이다. 제조업 노동자는 제조업 노동자가 생산 활동에 참여하여 생산한 생산물을 이용하는 고객과 직접 대면할 수 있는 가능성이 거의 없다. 그러나 서비스산업 노동자는 서비스 제공 활동 자체가 생산 활동이며, 이 생산 활동은 고객과의 직접 및 간접 접촉을 기반으로 수행되는 것이 일반적이다.

서비스산업에서 노동자가 고객과 관계를 맺는 과정에서 고객의 행동은 여러 가지 결과를 유발할 수 있다. 서비스 노동자는 고객과의 관계에서

자신의 노동에 대해 자부심을 갖거나 자신의 노동을 평가절하하기도 한다. 예를 들어, 서비스 노동자는 자신이 제공하는 서비스의 고객으로부터 격려와 응원을 받을 경우, 자신의 노동에 대해 긍정적으로 평가하면서 노동의 지속가능성을 높일 수 있다. 그러나 고객의 폭언 및 무례한 요구 등이 있다면 서비스 노동자는 감정노동을 경험하면서, 자신의 노동에 대한 평가를 절하하게 되고, 이에 따라 이직으로 이어지는 경우 등이 존재한다. 이러한 점에서 ‘고객 관계’에 대한 분석은 서비스 노동자들이 일하는 일터에 대한 분석에서 매우 필수적인 부분이라고 볼 수 있다.

## 2. 일터의 사회적 관계구조를 통한 분석

오늘날의 여러 일터들에서는 노동자들이 계약을 맺는 방식, 작업을 수행하는 방식을 비롯하여 자본의 통제가 이루어지고 통제에 대한 노동의 저항 방식, 동료 관계 형성 양태, 고객과의 관계 형성 등의 존재 양태가 매우 다양하게 펼쳐진다. 또한 어떤 특정한 일터에서 5가지 관계구조 및 관계구조들 사이에서의 상호작용에 따라 각기 다른 양태의 일터에서의 모습들이 관찰될 수 있다. 이러한 점에서 우리는 어떠한 현상에 대한 원인 분석과 대안 마련을 위한 방법으로써 일터의 사회적 관계구조를 파악하고자 한다. 이는 곧 우리가 다루고자 하는 어떤 일터에서 어떤 문제가 있다면, 그 문제가 왜 발생하는지를 파악하고 그 문제에 대한 해결책을 찾아보려는 것이다. 예를 들어, 콜센터 상담노동자의 잦은 이직이 하나의 관찰 가능한 현상이고 그것이 사회적인 문제라고 한다면, 잦은 이직은 왜 발생하는가라는 문제를 콜센터를 둘러싼 일터에서의 계약 관계, 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계 등을 통해 파악하고 그 문제를 해결하기 위해서 무엇이 필요한지를 분석할 수 있을 것이다.

일터의 사회적 관계구조 개념은 일터에서 어떠한 특성이 관찰되는 것에 대한 분석 역시 가능하다. 예를 들어, 어떠한 일터에서 관찰되는 여러 가지 노동의 특성들과 일터에서의 차별과 불평등이 발생하는 것이 관찰된다면, 노동의 특성과 일터의 사회적 관계구조의 맞물림 분석을 통해 그러한 문제의 원인을 밝혀내고, 그에 따른 해결책을 모색할 수 있을 것이



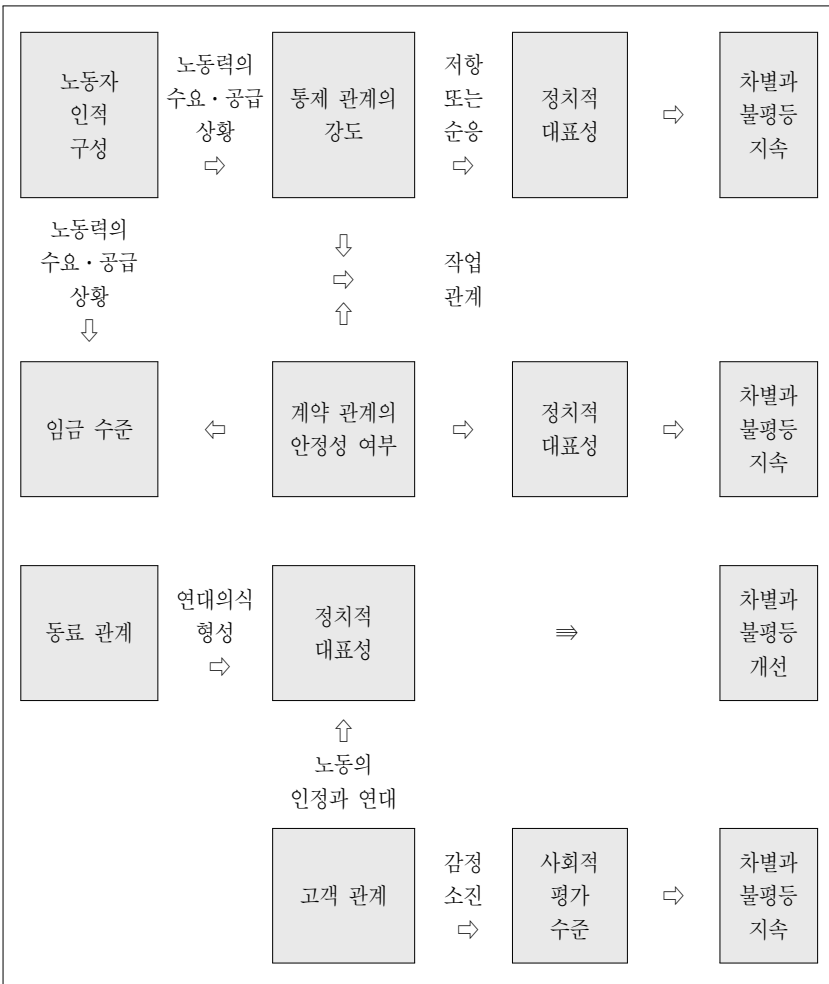
다. 이러한 관점에서 조혁진(2017)은 대학 청소 및 경비 등의 시설관리서비스 작업장에 대한 연구에서 대학 시설관리서비스 작업장 노동의 특성을 ① 고연령의 노동자들로 구성된 일터이며, ② 경제적으로 주변화된 상태로 저임금이 만연되어 있으며, ③ 사회적인 저평가를 받으며, ④ 정치적으로 과소 대표(낮은 노조 조직률)되고 있다는 점을 분석하면서, 이러한 노동의 특성이 나타나는 원인으로 대학 시설관리서비스 작업장의 사회적 관계구조를 파악하고자 시도하였다. 조혁진(2017)에 따르면, 특정 연령대(50대 이상 고연령) 및 특정 성별(여성)이 집중되어 있는 일터의 인적 구성과 관련된 특징은 일터의 통제 관계와의 맞물림을 보여준다. 고연령의 여성 청소노동자들의 노동시장은 언제나 노동력의 공급이 수요보다 많은 상황이며, 이러한 상황에서 노동자들은 사측의 통제에 저항할 경우 일자리 상실의 위험이 크기 때문에 저항보다는 순응하는 경향을 보이게 된다. 또한 원청과 하청으로 이루어져 있는 간접고용 방식의 계약 관계는 청소노동자의 저임금이라는 노동의 특성을 만들어낼 뿐만 아니라, 낮은 노조 조직률이라는 정치적 과소대표의 특성 역시 만들어내고 있다. 서비스 노동자로서의 청소노동자는 고객과의 관계에서 자신의 노동이 사회적 저평가를 받음으로써 감정 소진을 경험하기도 하지만, 고객의 인정과 연대는 차별과 불평등을 해소할 수 있는 발판이 되기도 한다. [그림 2-2]는 일터에서 관찰할 수 있는 노동의 특성과 일터의 사회적 관계구조의 맞물림을 도식화한 것이다.

일터에서의 노동자의 인적 구성은 노동력의 수요와 공급 상황에 따라서, 임금수준이 결정되기도 하고 통제 관계의 강도가 달라질 수 있다. 계약 관계의 안정성 여부에 따라, 더욱 더 강한 통제 관계가 발생하기도 하며, 이는 노동자의 순응으로 이어져 정치적 대표성을 약화시켜 일터에서의 차별과 불평등을 심화할 수 있다. 또한, 계약 관계의 안정성 여부는 작업 관계의 안정성에도 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어, 원·하청 계약 관계에 기반한 일터에서는 하청 자본의 이윤 극대화 추구를 위해 작업 수단 및 작업 도구에 대한 지원이 부실해짐으로써 노동자의 작업 과정에서의 안전성이 위협에 처하게 될 수도 있다. 동료 관계라는 일터의 사회적 관계구조에서 동료 사이의 연대 의식의 형성은 정치적 과소 대표라는 특성을

극복할 수 있는 기제로 작동하고, 이에 따라 차별과 불평등 문제가 해소될 수 있는 가능성이 존재한다고 볼 수 있다.

노동자들이 일터에서 고객과 맺는 관계는 사회적 평가 수준에 따라 노동자의 감정 소진과 높은 이직률로 이어질 수 있고, 고객으로부터의 노동에 대한 인정과 연대는 일터에서의 노동자의 정치적 대표성을 높일 수 있는 기반이 될 수도 있다.

[그림 2-2] 노동의 특성과 일터의 사회적 관계구조의 맞물림



자료: 조혁진(2017: 211)의 그림을 재구성함.

정리하자면, 분석하고자 하는 일터에서 수행되는 노동이 어떤 특성을 보이는가는 해당 일터의 사회적 관계구조와의 맞물림을 통해 이해될 수 있고 이에 따라 구체적인 일터의 모습을 생생하게 조명할 수 있다. 이러한 관점에서 ‘일터의 사회적 관계구조’ 개념은 일터의 문제를 분석하고 일터의 문제를 해결하기 위한 정책을 제안할 수 있는 분석틀이라고 할 수 있다.

## 제3장

### 급식실과 복도의 유령 : 학교 관련 여성중심직종 사례

학교에는 교사와 학생 말고도 다양한 사람들이 있다. 학교에서 일하는 노동자들은 모두 교육이라는 국가의 의무가 일선에서 실행되는 과정 속에서 제 각각의 역할을 하고 있다. 그러나 학교에서 일하는 노동자들은 공무원, 공무직, 특수고용 형태 등 다양한 계약 형태로 존재하고 있다. 이들은 제 각각의 역할을 수행하면서, 학교에서 일한다는 것의 의미 역시 동일하지는 않을 것이다. 우리는 학교에서 일하는 사람들 중에서 급식실과 복도의 유령이라고 불리는 여성노동자들에 주목하고자 한다. 제3장에서는 학교에서 일하는 여성노동자들 중 급식노동자와 방과후강사에 주목하여 이들이 어떻게 일하고 있는지, 그리고 이들이 일하고 있는 일터에서는 어떤 문제들이 발생하는지, 이들에게 발생하는 일터의 문제들에 대하여 노동자들은 어떤 이해대변 활동을 전개하였는지를 살펴본다.

#### 제1절 학교급식 노동자 사례

##### 1. 들어가며

이 장에서는 대표적인 경력단절 여성 직종으로 알려져 있는 학교급식 노동자(조리실무사)의 사례를 살펴보는 것을 통해 여성중심직종 노동의

〈표 3-1〉 학교급식 노동자 면접조사 참여자 정보

면접대상자	연령	노동조합 내 역할	근무처	전/현 직무
학비노조 간부 A	50대	충남지부장	학비노조 충남지부	조리실무사
학비노조 간부 B	50대	대전지부장	학비노조 대전지부	조리실무사
학비노조 간부 C	60대	대전부지부장	학비노조 대전지부	조리실무사
학비노조 조합원 D	60대	충남지부 조합원	계룡시	조리실무사
학비노조 조합원 E	40대	충남지부 조합원	계룡시	조리실무사

자료: 저자 작성.

성격과 노동조합 조직화 과정 그리고 활동 및 성과에 대해 분석해 보고자 한다.

일반적으로 학교급식 노동자들은 학교비정규직으로 분류되어 다양한 다른 직종들과 함께 학교비정규직노동조합에 소속되어 있다. 하지만 타 직종과 비교할 때, 조합원들 중 조리원 혹은 조리실무사로 불리는 학교급식 노동자들이 가장 많은 수를 차지하고 있고 여성 비율도 압도적으로 높기 때문에 대표적인 여성중심직종으로서의 연구가치가 크다고 할 수 있다.

구체적인 연구 질문과 관련된 정보를 수집하기 위하여 조리실무사의 노동과 노동조합 활동에 대해 심층면접(노동조합 간부 3인과 조합원 2인)을 수행하였다. 조리실무사들의 높은 비중을 반영하듯 조리실무사 혹은 조리사 출신 노동자들이 노동조합 지도부를 구성하고 있는 경우가 많았으며, 면접 대상이었던 학비노조 충남지부와 대전지부의 지도부는 모두 조리실무사 출신으로 구성되어 있었다. 면접대상자는 다음과 같다.

면접은 노조사무실과 근무처 인근 카페에서 1인 혹은 2인의 면접대상자들을 상대로 이루어졌고, 면접시간은 평균 2~3시간이 소요되었다.

## 2. 대표적인 학교비정규직 노동자로서의 급식노동자

### 가. 학교급식 노동자 현황

2018년 교육부에서 실시한 「학교회계직원 실태조사」<sup>3)</sup> 자료에 따르면,

학교비정규직은 142,864명이 근무하고 있으며, 이 중 무기계약직으로 전환된 인원은 126,026명이다. 학교회계직이 무기계약직으로 전환되었음에도 불구하고 비정규직으로 분류하는 이유는 직종에 따라 방학 중 비근무로 인해 임금을 받지 못하는 경우가 다수 존재하기 때문이다. 실태조사에 의하면 2018년 현재 상시근로를 하는 전일제 학교회계직은 32.3%에 불과하며, 방학 중 비근무 전일제는 52.3%, 그 외에 상시근로 시간제가 6.4%, 방학중 비근무 시간제가 9%를 차지하는 것으로 나타났다. 따라서 이들이 계약기간이 정해지지 않는 고용계약을 했다고 하더라도 정규직보다는 비정규직에 가깝다고 주장하고 있는 것이다.

학교비정규직을 직종별로 살펴보면 조리원 47,436명(33.2%)이 가장 많은 비율을 차지하고 있고 다음으로 교무업무지원 22,202명(15.5%), 돌봄전담 11,075명(7.8%), 특수교육지원 8,984명(6.3%), 조리사 8,394명(5.9%) 등으로 구성되어 있다.

〈표 3-2〉 2018년 기준 학교비정규직 성/직종별 현황(분과)

(단위: 명, %)

직종	여성		남성	
	인원	비율	인원	비율
교무업무지원	21,421	96.5	780	3.5
과학업무지원	3,261	92.5	263	7.5
전산업무지원	761	66.6	382	33.4
사서	4,180	95.5	199	4.5
사무(행정)지원	7,683	92.6	614	7.4
시설관리	2,207	43.5	2,862	56.5
돌봄전담	11,041	99.7	34	0.3
통학차량	2,276	84.2	428	15.8
특수교육보조	8,615	95.9	369	4.1
영양사	5,176	99.8	12	0.2
조리사	8,262	98.4	132	1.6
조리원	47,171	99.4	265	0.6
배식지원	3,778	96.8	125	3.2
교육복지	1,635	94.0	104	6.0
전문상담	3,591	93.6	246	6.4
기타	2,056	41.2	2,935	58.8
전 체	133,114	93.2	9,750	6.8

자료: 교육부(2018), 「2018년 학교회계직원 실태조사 분석결과」, p.6.

- 3) 같은 직종에 종사하는 노동자들을 교육부에서는 “학교회계직”이라고 부르지만, 노동자들은 스스로를 “학교비정규직”으로 정체화한다. 본 연구에서는 이들의 고용상의 지위를 기준으로 학교비정규직이라는 용어를 사용하고자 한다.

〈표 3-3〉 2018년 기준 학교비정규직 성/연령별 구성

(단위: 명, %)

연령대	여성		남성	
	인원	비율	인원	비율
20대 미만	112	0.1	134	1.4
20대	5,086	3.8	1,275	13.1
30대	22,013	16.5	1,729	17.7
40대	54,391	40.9	1,533	15.7
50대	49,147	36.9	1,474	15.1
60대 이상	2,365	1.8	3,605	37.0
전 체	133,114		9,750	

자료: 교육부(2018), 「2018년 학교회계직원 실태조사 분석결과」, p.6.

성별 구성을 살펴보면 여성노동자가 133,114명으로 전체의 93.2%를 차지하고 있어 한국 사회에서 여성들이 가장 집중되어 있는 분야임을 알 수 있다. 특히 이 중 학교급식 관련 종사자인 조리원, 조리사, 영양사, 배식지원자가 64,921명으로 전체 학교비정규직 노동자의 45.4%를 차지하고 있다는 점에서 연구 대상으로서의 대표성을 확보한다고 할 수 있다. 학교비정규직의 또 다른 특징은 재직하고 있는 여성노동자들의 79.6%가 40대 이상이라는 것이다. 이는 남성 학교비정규직 노동자들의 비율이 20대에서 50대까지 골고루 분포되어 있는 것과 매우 대조되는 현상으로, 소위 경력단절을 겪은 여성들이 다수 이 분야에 재취업하였음을 의미하기도 한다(표 3-3 참조).

특히 급식업무 관련 노동자 중 조리원 직종에 40대 이상 여성의 비율이 압도적으로 높은 것으로 나타나는데, 이는 그간 경력단절 여성들을 위한 재취업 일자리로 창출되고 홍보된 것과 관련이 있다고 하겠다(표 3-3 참조). 전체 조리원(조리실무사) 47,171명 중 40대 이상이 46,052명으로 97.6%를 차지하고 있다는 점이 이를 잘 드러내 준다. 급식업무 중 조리실무를 담당하는 조리원(조리실무사)들의 업무는 사회적인 성별 분업의 관점에서 여성들이 쉽게 담당할 수 있는 업무로 간주되었고, 경력단절을 경험한 여성들로서도 쉽게 도전해 볼 수 있는 직종으로 여겨져 그간 인력 공급이 활발하게 이루어진 것으로 판단된다.

〈표 3-4〉 여성 학교비정규직 노동자들의 직종별/연령별 현황

(단위: 명, %)

직종	여성						
	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	전체
교무업무지원	38	1,568	7,761	9,565	2,464	25	21,421
과학업무지원	18	145	787	1,383	928	0	3,261
전산업무지원	1	24	330	358	48	0	761
사서	17	421	1,352	1,470	905	15	4,180
사무(행정)지원	8	599	3,223	3,097	737	19	7,683
시설관리	4	44	56	247	826	1,030	2,207
돌봄전담	1	242	1,534	6,131	3,078	55	11,041
통학차량	3	22	140	713	1,035	363	2,276
특수교육보조	2	330	877	4,135	3,262	9	8,615
영양사	0	689	2,350	1,565	566	6	5,176
조리사	1	4	46	2,173	5,971	67	8,262
조리원	2	40	1,077	19,067	26,583	402	47,171
배식지원	1	33	660	1,919	902	263	3,778
교육복지	0	141	702	562	230	0	1,635
전문상담	1	349	727	1,384	1,122	8	3,591
기타	15	435	391	622	490	103	2,056
전체	112	5,086	22,013	54,391	49,147	2,365	133,114
구성비	0.1	3.8	16.5	40.9	36.9	1.8	

자료: 교육부(2018), 「2018년 학교회계직원 실태조사 분석결과」, p.7.

학교비정규직은 다양한 직종으로 구성되어 있고, 몇몇 직종의 경우에는 각 학교당 근무 인원이 1인 또는 소수인 경우가 많아서 노동조합 조직화가 매우 어려운 여건하에 있었다. 따라서 학교비정규직 노동조합은 전국적인 직종별 노동조합의 형태로 결성되는 방식을 선택하였고, 그 과정



에서 사회적인 관심을 모으게 되었다. 학비노조의 가장 큰 성과는 우호적인 여론의 힘을 기반으로 ‘학교 회계직 관리 지침’을 마련한 것이라 할 수 있다. 교섭 테이블에 마주앉을 실질적인 고용주가 누구인지 명확하지 않아서 단체교섭이 불가능했던 학비노조는 이러한 문제점을 극복하기 위해 면담이나 간담회 형식의 사회적 교섭과정을 공식화하고, 이를 바탕으로 교육부(교육청)와의 협의를 이끌어 내게 되었다. 2011년에 조직된 5천 명의 학교비정규직 노동조합(이하 학비노조) 조합원들의 노력은 이후 전국적으로 10만 명 이상의 학교비정규직 노동자들의 처우를 개선하는 효과를 거두었다.

#### 나. 학교비정규직 중 조리실무사(=조리원)

2011년 학비노조가 생기고, 2014년부터 학교비정규직 노동자들 중 급식노동자인 조리실무사는 대부분 공무원으로 전환되어 교육감이 직고용하는 형태를 유지하고 있다. 공무원 전환은 조리실무사들에게 고용안정성을 보장해 준다는 점에서 의미 있는 변화라고 할 수 있다. 공무원 전환 이후에는 인력이 감축되더라도 교육청 관내에서 다른 사업장으로 재배치될 수 있다는 점에서 고용안정성은 매우 높아졌다고 할 수 있다. 최근 들어 상대적으로 나이가 어린 남성 조리원 지원자가 조금씩 늘어나고 있는 이유도 바로 높은 고용안정성 때문인 것으로 파악된다.

급식을 담당하는 조리실 내부의 위계서열을 보면, 업무지시는 영양사(혹은 영양교사)가 내리고 조리사와 조리실무사가 실질적인 조리업무를 담당하고 있음을 알 수 있다. 영양교사의 경우는 교사 신분을 가지고 있지만 일반 영양사의 경우는 계약직 형태로 일하고 있는 경우가 많다고 한다. 조리사와 조리실무사는 같은 업무를 담당하고 있는 것처럼 보이지만 서열상 조리원이 더 높은 것으로 간주된다. 김대중 정부 시기에 학교 조리사를 공무원으로 뽑은 경우가 있어서 일부 조리사는 공무원의 신분을 가지고 있기도 하다. 조리실무사의 경우 연차가 오래되어 승진하면 조리사가 되기도 하지만 각 학교별로 1인의 조리사가 배정되는 상황이라 실제로 승진하기는 매우 힘들다.

### 3. 학교 조리실무사 노동의 성격과 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 조리실무사 노동의 성격

##### 1) 입직 및 업무 수행을 위한 지식 및 기술

조리실무사들과의 심층면접 과정에서 가장 강조되었던 이야기는 조리실 내에서의 노동의 성격에 관한 것이었다. 일반적으로 주방업무는 여성들에게는 매우 익숙한 업무로 간주되기 때문에 대부분의 조리실무사들은 경력단절 후 조리실무사로 재취업하는 과정에서 별다른 고민이 없었다고 한다. 또한 업무의 특성상 4시 반에 퇴근할 수 있어 육아와 병행하는 데 있어 부담이 적다는 점이 직업선택을 할 때 큰 장점으로 부각되기도 한다.

“계기는 그냥 어쨌거나 생업이죠. ‘이런 직종이 있다더라, 학교에’. 그래서 뭐 일반 식당 다니는 거보단 이렇게 다니는 게 조금은 그냥 뭐 직접 서비스나 이게 직접 연결이 안 되니까 얼굴 안 보고 ‘식당보단 낫다더라.’ 하는 식이었죠. 그런 식으로 접근을 하죠. 이게 보통은 아마도 이걸 ‘너무나 내가 애들 밥을 꼭 해주고야 말 거야.’ 막 이려고 안 올 거 아니에요?(모두 웃음) 일단 생업이고 만만하고 다른 어떤 뭐 이렇게 젊으면 젊은 대로 한 삼, 사십대의 여성들이 취업에 나오기 전에 갖추어야 할 어떤 소양이나 뭐 컴퓨터면 컴퓨터 뭐 이런 직종에서 일할 수 있는 그건 또 구분이 있잖아요. 얼마나 자기가, 자기 능력이 이거니까 이 직종을 본 거고 이렇게 시험을 본 거죠.” (학비노조 조합원 D)

“저 같은 경우는 1년 반 전에는 어린이집, 유치원에서 조리사일을 했었어요. 결혼하기 전에는 이제 사무직 일을 하고 있었는데 이게 또 아이들 키우다 보면 경력단절이 되니까, 또 방학 때 쉬고 하니까 할 수밖에 없겠더라구요. 시간적인 제약도 있고 또 다른 뭐 식당이나 뭐 이런 데는 늦게까지 하잖아요. 근데 학교 같은 경우는 아무래도 쉬는 날도 있고 또 시간이, 좀 일은 힘들어도 네 시 반이면 끝나거든요. 그니까 아이들 케어 땀에 그거 땀에 있어야 했거든요.” (학비노조 조합원 E)

하지만 일을 시작하면서 바로 업무 수행을 위해서 기본적으로 익혀야 할 기술이 있음을 깨닫게 된다고 한다. 일반적으로 1,000명 가까이 되는

학생들의 식사를 준비하는 과정은 가정의 주방에서 하는 가사노동과는 완전히 다른 과정이기 때문이다.

“규모, 규모에 일단 놀랐고 시금치 박스가, 야채 박스가 이렇게 하늘만큼, 천장에 닿을 만큼 쌓여 있더라구요. 그래가지고 양에 진짜 놀랐고 감자 탈 피기를 그때 처음 봤어요. (연구진: 아, 껍질 벗기는 기계가 있어요?) 감자 탈피기, 껍질 벗기는 기계가 있는 것도 몰랐는데 기계를 돌려가지고 감자 껍질을 까더라구요. 진짜 깜짝 놀랐죠. 아, 신세계였어요. 그거를 이제 기계가 없는 상태에서, 짜장을 하는데 이제 칼로 막 쓸더라구요. 와, 진짜 기계처럼 일을 하는구나. 그러니까 이렇게 이거를 ... 1,200명, 이제 D초에 또 일을, 밥을 해가지고 또 날랐어요. D초에 밥을 해서 나르고 G초의 아이들을 또 먹이고.” (학비노조 간부 B)

“입사해서 막상 이렇게 들어와보니 노동력은 정말 남자들이 하는 그런 수준이에요. 그래서 처음에 입사해서 이렇게 보니까 그 학생, 이제 조리원 한 명이 학생들을 케어하는 수준이 백(100) 명에서 백오십(150) 명 정도, 이렇게 해야 된다고 하더라구요. 저도 이제 아직은 배워야 되는 것도 많지만은 그 노동력이 정말 남자들이 해야 할 수 있는 일을 여성들이 하니까 근골격계 그런 질환들이 많더라구요.” (학비노조 조합원 E)

최근에 입직한 조리실무사들은 입직 전에 급식조리사 양성교육을 통해 한식, 양식 조리 등을 위한 다양한 조리지식을 습득하고 있는 경우가 많았다. 하지만 그들도 역시 실제 조리실에서 사용하는 각종 조리기구(대용량 식사 조리를 위한)를 다루기 위해서는 새로운 사용법을 숙지해야 했고, 대용량 솥, 냄비 등을 날라야 하기에 강한 체력도 필요하다. 그 외에 주방 청결(위생 점검), 식자재 보관 및 관리 등에 대한 전문적인 지식도 필수적이다.

조리원이 공무원직으로 전환된 이후에는 특히 남성들도 많이 지원하는 등 지원자가 늘어났다고 한다. 이제 조리원의 업무가 단순히 여성적인 업무라는 편견이 점차 깨지고 있는 것으로도 볼 수 있다.

“이제 남자들도 오려고 해요. 이런 직종이 있더라 하고. 체력적으로 근데 여성들이, 체력이 견뎌야 해요. 모든 집기며 이런 것들이 다 이제 스텝이

고, 600명 정도 인원 식사를 하려면, 이렇게 오물조물 하는 작업이 아니거든요. 뭐 무쳐도 이런 식으로, 칼질을 해도 이렇게 칼을 쓰는 게 아니라 기계를 사용하거든요.” (학비노조 조합원 D)

## 2) 노동 시간 및 강도

일반적인 조리실 업무 프로세스를 시간대별로 살펴보면 다음과 같다.

- 7시반 출근 → 중식 급식 준비 → 12시 배식 → 설거지 → 주방 청소 → 4시반 퇴근

<표 3-5>는 면접대상자 D와 E가 근무하는 조리실의 실제 업무 분장이다.

<표 3-5> 조리원 업무 분장(K 고등학교, 2019. 7. 1(월) 시행)

밥 → 국보조 → 메인 → 메인보조 → 보조반찬 1 → 보조반찬 2 → 대타 <sup>4)</sup> 는 2인 1조 작성합니다.		
구분	작업내용	청소구역
국	조리사 전담	
밥	쌀 씻어 밥 짓기 야채 썰기 및 갈기(기계) 밥 짓기 교사 홀 세팅 석식 쌀 씻기 및 짓기 배식 후 밥솥, 수저 세척 수저 세척 및 소독 세미기 <sup>5)</sup> 세척 및 전처리실 뒷정리 ※ 대체근무자가 올 경우 교사식사 세팅 ※ 조리사 부재시 보존식(석식)	배식대 2개, 주변 벽 및 바닥과 천정 손소독대, 행주 소독고, 조리실 출입문 조리원 전용 냉장고, 주변 바닥 배식대 위 에어컨 2대 및 천정 배식대 앞 트랜치부터 냉장 냉동고 앞 트랜치 및 바닥
국보조	잔반통 끌고 오고 세척해서 내 놓기 홀청소(출입구 유리 닦기, 메뉴게시판, 석식 리더기(컴퓨터), 컵배치대, 창틀, 식탁, 배식대, 교직원 배식대 알코올 닦기) <b>국준비</b> <sup>6)</sup> 전처리/각종 소스(쌈장, 돈까스 소스) 야채 썰기(손), 조리대 정리 <b>보조찬</b> 2 바쁜 자리 지원 교직원, 학생 국통에 담기 국솥 세척 배식 배식 후 배식대(1) 청소 양념통 관리 퇴식구 정리(잔반통·식판 끌고 오기, 컵 채워 놓기), 가져오고 세척 식탁 청소, 홀 닦기, 주 1회 밖에 청소 유수분리기 청소(수, 금)	세척기 청소 유리문 청소 소독기(바트, <sup>7)</sup> 냉면기) 청소 바닥, 후드, 천장, 벽, 유리창, 청소도구함 청소

〈표 3-5〉의 계속

밥→국보조→메인→메인보조→보조반찬1→보조반찬2→대타ccp <sup>8)</sup> 는 2인 1조 작성합니다.		
구분	작업내용	청소구역
메인	검수준비: 검수대, 저울, 칼, 행주, 이동 카 준비 및 식재료의 사용처에 맞게 분리 수 납한다.(냉동, 냉장, 전처리 재료 등) 쓰레기통: 각종 쓰레기통(조리실)에 쓰레기 봉지 씌우기, 씻기. 자주 교체한다. 야채 다듬기 메인 음식을 준비하고 요리, 배식 후 청소 (설거지) 야채 다듬기 바트, 조리도구, 식판 개별세척 후 세척기 에 넣어 설거지를 한다. 세척기 주변에 이물질 제거 및 세척기 내 음식물 찌꺼기 제거 작업 저녁 설거지를 위해 메인보조와 세척기 준 비 작업을 한다. 저녁메인: 조리 후 조리 솔 뒤 창문을 닫 아준다. ※ 조리사 부재시 마지막 문단속, 보일러 끄기	조리대, 바닥, 천정, 트렌치 청소, 후드 청소(지저분하면 수시로 한다.)
메인 보조	메인을 도와 검수(검수준비: 칼, 행주, 저 울 준비) 메인과 함께 메인 요리(필요시 야채 다듬기) 메인요리에 사용한 그릇 세척 전처리실 청소: 바깥까지(잔반통자리) 배식 후 배식대 청소(오른쪽) 식판, 그릇 등 세척 → <b>식판 그릇 받기</b> 세척기 주변 정리 컵소독(주1회) 고무장갑 소독통 관리	솔 위, 후드, 벽, 바닥, 트렌 치, 오븐 청소
보조 반찬 1	창문 열기 솔 행구고 물 받기 <b>야채 다듬기</b> 보조반찬 만들기 보조반찬 만들기 집기류 청소 배식 설거지(식판, 국 그릇, 퇴식구, 잔반통, 국 통) 닦기 바닥청소 음식물 쓰레기통 내놓기(잔반통)	취반기, 칼, 도마, 소독고, 식판소독고 닦기 취반기, 식판 소독고 벽면, 바닥 닦기 천정(환풍기), 취반기 위

4) 중요 관리점(Critical Control Point). CCP 1 식단검토, CCP 2 TCS Food 공정관  
 리, CCP 3 검수, CCP 4 식품취급 및 조리과정, CCP 5 운반 및 배식 과정 [자료:  
 교육부, 학교급식 위생관리 지침서(4차 개정판), pp.84~94].

5) 쌀 씻는 기계.

6) 원문에 굵은 글씨로 강조되어 있는 업무를 동일하게 굵게 표시한다.

7) 대형 스테인리스 반찬통.

〈표 3-5〉의 계속

밥→국보조→메인→메인보조→보조반찬1→보조반찬2→대타 <sup>9)</sup> 는 2인 1조 작성합니다.		
구분	작업내용	청소구역
대타: 포지션 별 결원 시 작업 참여	작업복 소독고 작업복 수거 <b>빨래 널기</b> (행주, 장갑 삶기, 세탁기 작업복 널기) 휴게실(바닥 및 선풍기, 창문틀) 및 화장실 정리 배식준비1(수저통, 음용수 컵 세팅) 전처리 준비- <b>야채</b> [중식(선), 석식(후)] <b>다듬기</b> 전처리(스트레칭 후) 배식준비2(식판, 국그릇, 교직원 식당 세팅 준비, 세척기 세팅) <b>밥뒤집기(밥보조, 밥 나르기)</b> 배식대(우) - 밥솥 4개 뒤집기 교직원실 세팅(행주, 장갑, 집기) 배식(밥주기, 오른쪽) <b>화장실 청소</b> 세척준비, <b>잔반통 수거 세척</b> (퇴식대, 식판 퇴식대 끌어오고 세척, 세척기 주변 정리) 세척 후 밥지원(석식) - 수저추리기, 석식 밥 준비	전처리실 청소 관리-바닥, 천정, 트렌스, 벽면(탈피기, 세미기, 썬크대, 타공대야 선 반, 손소독기, 세제통 창문, 틀, 분쇄기, 절단기, 준비대) 소독기(고무장갑, 앞치마) 관리, 청소 에어커튼, 발판 소독판 관리, 에어컨 포충기 필터 청소 급-화장실 소독

자료: K고등학교 급식실 업무분장표.

국만 담당하는 조리사는 실질적으로 조리실 업무 관리를 맡는 지위를 가지고, 그 이하 조리실무사들은 경력에 따라 밥→국보조→메인→메인보조→보조반찬1→보조반찬2→대타의 순서로 업무를 부여받게 된다. 업무과정은 매우 세세하게 분업화되어서 각 조리실무사들에게 배정된다.

이렇게 촘촘하게 짜인 업무 분장에 따라 약 1,000명의 학생들을 위한

8) 중요 관리점(Critical Control Point). CCP1 식단검토, CCP2 TCS Food 공정관리, CCP3 검수, CCP4 식품취급 및 조리과정, CCP5 운반 및 배식 과정 [자료: 교육부, 학교급식 위생관리 지침서(4차 개정판), pp.84~94].

9) 중요 관리점(Critical Control Point). CCP1 식단검토, CCP2 TCS Food 공정관리, CCP3 검수, CCP4 식품취급 및 조리과정, CCP5 운반 및 배식 과정 [자료: 교육부, 학교급식 위생관리 지침서(4차 개정판), pp.84~94].

식사가 준비되어야 하므로 출근부터 퇴근까지 거의 쉴 틈이 없다. 식사 시간은 보장이 되지 않는 일이 다반사이며, 법적으로 한 시간 휴게시간이 확보되어야 하나 급식 조리과 배식의 과정에서 확보가 불가능한 경우가 많다. 특히 코로나19로 인해 일회 식사 인원을 줄이는 과정에서 배식시간이 더 늘어나게 되어 휴게시간 보장이 더 어렵게 되어가고 있는 상황이다. 따라서 급식노동자들은 대부분 10~20분 만에 좁은 장소에서 서서 급하게 식사를 해결하는 경우도 많다.

주목할 만 한 점은 초중고 무상급식 이후 각 학교별 급식 상황에 대해 학생들의 평가가 이어지며 경쟁의 구도가 형성되어 각 학교별로 급식 찬수가 증가하게 되었는데, 이는 조리실무사들의 노동강도를 강화하는 결과를 가져오게 되었다.

“가짓수 제한이 없어요. 1식 무조건 6찬 미만 뭐 이것도 없어. 그랬다 어떤 영양사별로, 이 사람은 9찬을 요구하면 막 미친 듯이 하는 거예요. 근데 또 해, 배식 시간을. 참... 그러니까 옛날엔 딱 찬 수 구멍이 세 개였어요. 밥, 국, 이렇게 세 개. 근데 지금은 무조건 구멍이 뭐 네 개든 다섯 개로 바뀌, 다섯 개는 있는지 모르겠는데 네 개짜리로 바뀌, 식판 멀쩡한데도...” (학비노조 간부 A)

위생을 위해 전처리, 조리, 설거지할 때 각각 다른 장갑과 앞치마를 사용해야 하는데, 모두 조리실무사들이 직접 세탁 및 건조까지 해야 하므로 업무강도를 높이는 또 하나의 요소가 된다. 또한 노동자 보호를 위해 흡서기에 전판기 튀김요리는 금지하도록 되어 있으나 급식대상자들의 식중독 예방을 위해서는 여름철에도 자주 실시하므로 실질적으로 조리실무사들의 업무상 위험요소는 줄지 않고 있는 것으로 보인다.

결국 주 52시간 실시 이후에 노동시간은 줄었지만 노동량은 줄지 않았으므로 오히려 노동강도는 한층 더 강화되는 결과가 나타나고 있다. 그러한 이유 때문인지 공무원 전환에도 불구하고 최근 3~4년 동안 입사한 노동자들의 근속연수는 더 짧아지고 있다고 한다(학비노조 간부 A).

### 3) 노동자 건강 및 안전성

급식대상자들을 위해 조리실에서 강조되는 “위생관리”는 모순적이게도 급식노동자들의 건강을 위협하는 요소로 작용하기도 한다. 앞서 업무 분장 표에서 볼 수 있듯이 조리업무만큼 중요한 업무는 청소업무이다. 대부분의 조리실에서 위생관리를 위해 1주일에 한 번 실시하는 대청소에서 후드 및 각종 시설에 대한 청소 과정은 자칫하면 사고로 이어질 수 있는 위험한 활동 등을 포함하고 있어, 노동자들은 부상의 위험에 노출되어 있기도 하다. 천장 가까이에 위치해 있는 후드 혹은 배기관 등을 닦기 위해서는 사다리를 이용하는 것을 넘어서 조리실에 설치된 각종 관들을 타거나 딛고 올라서서 닦아내야 하는 경우가 많고, 이러한 과정에서 낙상이 발생하거나 다른 근골격계 질환이 발생하기도 한다.<sup>10)</sup>

또한 조리실 자체가 기본적으로 미끄러운 바닥, 뜨거운 조리기구 등 재해를 유발할 수 있는 요소들이 상존하고 있으므로 한 번의 실수가 큰 사고로 이어질 수도 있는 위험을 내포하고 있는 작업장이다. 따라서 급식노동자들의 업무강도가 높아져 신체적, 정신적 피로도가 높아지면 산업재해의 위험도도 따라서 높아진다고 할 수 있겠다.

이 밖에도 식기 세척 및 주방 청소에 사용되는 세제 및 뜨거운 물이 노동자들의 호흡기에 나쁜 영향을 준다는 것은 익히 알려진 사실이다. 이로 인해 노동자들이 겪는 고충 또한 큰데, 특히 환기시설이 잘 갖추어져 있지 않은 경우에는 폐질환의 가능성도 매우 높아 급식노동자들의 건강권이 보호받지 못하고 있는 실정이다.

고온의 조리실에서 작업을 마친 급식노동자들은 온몸이 땀에 젖고, 음식냄새 등이 몸에 배어 있으므로 퇴근 시 샤워를 하는 것이 필요하다고 한다. 하지만 대부분의 학교에는 급식노동자들을 위한 샤워시설이 갖추어지지 않았고, 혹시 갖춰져 있다고 하더라도 근무시간 중에는 씻을 여유가 없으므로 무용지물인 경우도 많다(학비노조 간부 A).

급식노동자들은 배식보다는 조리를 선호한다. 그 이유는 국과 반찬 배식의 과정에서 손목 등 특정 신체부위를 과도하게 사용하게 됨으로써 근

10) 대전지부의 경우는 교육청과 협의를 통해 후드를 포함한 천정의 위험시설에 대한 청소는 전문업체에 맡기도록 협의하는 성과를 거두기도 하였다.



골격계 질환을 얻을 수 있고, 이미 질환을 가지고 있는 경우 악화되기 쉽기 때문이다.

“저희는 마디 마디가 아파요. 이 손목, 팔꿈치, 다리 같은 거 부종이나 이런 거는 오래 서 있으니까, 그래서 이런 거 때문에 휴게실에서 잠깐이라도 쉴 때, 한 시간이 확보가 돼야 되고, 잠깐이라도 누워서 쉬었다가 나와야 또 뒷마무리를 할 수가 있거든요. 그런 휴게실 확보가 안 되고 쉬는 시간에도 추운 바닥에, 여름에도 겨울에도 나와서 이 홀에 이렇게 앉아 있는 데가 많아요.” (학비노조 간부 A)

급식노동자들이 위험한 작업조건에서 일하고 있는 것도 문제이지만 더욱 시급한 문제는 안전사고가 발생했을 경우 산재처리를 하는 데 있어 학교가 매우 비협조적인 태도를 보인다는 점이다.

“산재는 있으나 맘껏 쓸 순 없어요. 그러니까 동료 간에 뭐 이렇게 해서 어쨌거나 우리가 팀워크예요. 근데, 한 사람이 이렇게 빠졌을 때 그 누군가 대체는 하지만 이 사람은 미숙해. 그니까 이 상태로 또 가면 인제 그런 것도 스스로 눈치를 보고 그래서 일부러 다치거나 아파서 산재하는 건 아니지만 그것에 대해서 우리도 (연구진 1: 신청하기가 조금 …) ‘아프니까 산재해야지.’ 하는 그런 의식이 아직도 그래요 ….” (학비노조 조합원 D).

“네. 그거(산재신청: 필자가 추가) 하고 나서, 이제 출근하고 나서 그 후가 더 막 심적으로 많이 힘들더라구요. 동료 간에 그런 분위기도 그렇고 또 영양교사의 그런 것들이 한 2~3주, 뭐 오래 갔죠.” (학비노조 조합원 E)

이렇게 위험한 작업장에서 체력적으로 힘든 일을 하고 있는 급식노동자들이 안전한 노동을 보장받고 산재보험의 혜택을 정당하게 누리도록 하는 데 노동조합의 역할은 더욱 강조된다고 할 수 있겠다.

#### 4) 업무지시의 구조

일반적으로 조리실에서는 영양사 (혹은 영양교사)가 총괄 급식 업무를 담당한다. 하지만 영양사의 경우는 식단 구성, 식재료 구입 등을 결정하는 업무를 주로 하고 현장의 급식 조리 및 배식업무는 조리사가 총괄하게 된다. 조리사는 조리실무사 중 연차가 높은 사람이 임명되기도 하지만 현

재는 공무원 전환 이전부터 조리사 업무를 하던 사람들이 지속하는 경우가 많고 실질적으로 조리실무사에서 승진을 통해 조리사가 되는 경우는 많지 않다고 한다. 많은 경우 학교의 영양사들이 자주 바뀌기도 하는데, 각 영양사별로 조리방식에 대한 취향이 달라서 같은 음식을 조리하는 경우에 다른 방식을 사용하게 되는 경우도 많다고 한다. 조리실무사들은 이미 알고 있는 조리방식이 있더라도 영양사의 지시에 따라 움직여야 하므로 조리실에서의 숙련 형성이 이루어지기 힘들고, 조리과정에 대한 개인적 개입이 불가능하다.

영양사 및 조리사가 조리실의 업무 지시를 하는 것이 일반적이지만 간혹 교장 및 교사들의 요구에 따른 별도의 업무 지시가 발생하는 경우도 있다고 한다. 조리실무사의 교섭대상은 교육청이므로 교장이나 교사의 경우는 업무 지시를 내릴 수 없는 입장이다. 하지만 기존의 관행들이 여전히 각 학교별로 남아 있어서 교장 혹은 교사들의 개인적인 지시(부탁이라고 하지만)가 업무에 추가되는 경우도 많다.

“근데 그런 건 있었어요. 저희들이 밥을 했어. 그래서 이제 600명 분을 했는데 애들이 한 50명 안 왔어. 그럼 밥이 남잖아요. 밥만 예를 들었을 때, 근데 밥은 버릴 수 없잖아요. 누룽지를 해. 누룽지를 또 고이고이 싸. 그걸 쥐. 그런 것들 어떻게 보면 돈 주고 살 수 없는, 그런 거에 있어서 의당 자기들이 가져가도 되는냥... 영양교사가 잘못 생각하면 그걸 사실은 일하는 사람이 나눠가도 그런 어떤 거야. 어떻게 보면 잔반처리인데, 근데 뭐 이렇게 바리바리 싸놔. 그럼 교사들이 와서 하나씩 가져가. 그걸 처음에 저는 봤어요.” (학비노조 조합원 E).

“지금도 아산 어디 얘기 들었는데 교장한테 밥을 따로 차려줘야 된대. 그런 학교가 있대요. 그래서 이 사고방식으로는, 그니까 이게 그냥 ‘아, 이 사람은 저런 기능으로 학교 조직을 저렇게 돌아가게 하는 직종이 있구나.’라고 하는 그거보다 옛날 뭐 찬모나 이런 사고방식을 갖고 있는 분들이 간혹 있어요. 그런 사람들 만났을 때 좀 힘들죠.” (학비노조 조합원 D)

##### 5) 정규직과의 차별 : 공무원의 한계

급식업무를 실무적으로 담당하는 조리실무사들은 자신들을 공무원적으

로 규정하지 않고 비정규직으로 규정한다. 무기계약직이라고는 하지만 공무원 조리사 및 영양교사와는 확연하게 구별되기 때문이다. 우선 영양교사의 경우는 교원의 지위를 가지고 있어서 교총, 전교조의 조직 대상이므로 조리실무사들과는 전혀 다른 직업적 지위를 가지고 있다. 영양교사와 비슷한 업무를 담당하는 영양사들의 경우는 고용상으로는 비정규직으로 분류되지만 실질적인 업무 지시를 내리는 입장이므로 조리실무사들과는 구별되는 지위를 가지고 있고 임금체계도 다르다. 일반적으로 학교 급식업무에서는 교원인 영양교사 혹은 계약직인 영양사가 책임자가 된다.

공무직 조리실무사들이 자신들을 비정규직으로 규정하는 가장 큰 이유는 임금 및 복지 등에서 정규직과 비교하여 심각한 차이가 존재하기 때문이다. 우선 공무직 조리실무사들의 경우 방학 중 비근무자로 분류되기 때문에 1년에 3달 정도는 월급을 받을 수 없다. 결국 1년에 9개월 정도를 근무하는 셈이며 9개월의 월급으로 12개월을 생활해야 하는 것이다. <표 3-6>에 제시된 2017년 학교회계직원 보수표를 보면 방학 중 비근무자인 직종의 수당 포함 임금이 다른 유형에 비하여 현저히 낮음을 알 수 있다. 결국 이러한 임금의 차이는 근속연수가 증가할수록 더 악화하는 것으로 나타난다(표 3-7 참조).

임금 이외에 급식비, 명절휴가비, 상여금 등을 포함하는 복리·후생 수당도 정규직의 40% 수준으로 보고되어, 무기계약직의 처우에 대한 문제 제기가 지속적으로 이루어질 수밖에 없는 상황이다.

<표 3-6> 2017년 학교회계직원 보수표(월)

	기본급	수당포함 임금	지급대상
유형 1	1,787,670	213만 원	영양사, 사서, 전문상담사 등 교원 유사 직종
유형 2	1,601,090	195만 원	교무, 행정 실무사 등 행정직 유사 직종
방학중 비근무	1,267,529 (12개월 평균)	154만 원	조리원, 특수 실무사 등 방학 중 비근무직종

주: 평균근속 9년차, 교통비, 급식비, 가족수당 월 6만 원(배우자 1명, 자녀 1인 기준).  
 자료: 민주노총 서비스연맹 전국학교비정규직노동조합(2017), 「무기계약직은 정규직이 아니라 무기한 계약직이다」, 보도자료.

〈표 3-7〉 정규직과의 임금 비교(연 총액)

(단위: 천 원, %)

근무 연차	영양사			교무(상시 전일근무자)			조리원(방학중 비근무자)		
	교사	비 정규직	비율	9급 공무원	비 정규직	비율	9급 공무원	비 정규직	비율
1	35,746	25,832	72.3	26,081	23,053	88.4	26,921	18,789	69.8
2	36,558	25,832	70.7	27,090	23,053	85.1	27,930	18,789	67.3
3	37,439	25,832	69.0	28,167	23,053	81.8	29,007	18,789	64.8
4	38,315	26,432	69.0	29,319	23,653	80.7	30,159	19,389	64.3
5	39,215	26,672	68.0	30,539	23,893	78.2	31,379	19,629	62.6
6	41,305	26,912	65.2	32,383	24,133	74.5	33,223	19,869	59.8
7	42,817	27,152	63.4	33,638	24,373	72.5	34,478	20,109	58.3
8	44,345	27,392	61.8	34,872	24,613	70.6	35,712	20,349	57.0
9	45,896	27,632	60.2	36,074	24,853	68.9	36,914	20,589	55.8
10	47,452	27,872	58.7	37,251	25,093	67.4	38,091	20,829	54.7
11	49,206	28,112	57.1	38,518	25,333	65.8	39,358	21,069	53.5
12	50,582	28,352	56.1	39,453	25,573	64.8	40,293	21,309	52.9
13	52,094	28,592	54.9	40,349	25,813	64.0	41,189	21,549	52.3
14	53,467	28,832	53.9	41,219	26,053	63.2	42,059	21,789	51.8
15	54,994	29,072	52.9	42,051	26,293	62.5	42,891	22,029	51.4
16	56,749	29,312	51.7	43,096	26,533	61.6	43,936	22,269	50.7
17	58,264	29,552	50.7	43,883	26,773	61.0	44,723	22,509	50.3
18	59,782	29,792	49.8	44,616	27,013	60.5	45,456	22,749	50.0
19	61,303	30,032	49.0	45,336	27,253	60.1	46,176	22,989	49.8
20	62,890	30,032	47.8	46,023	27,253	59.2	46,863	22,989	49.1

자료: 민주노총 서비스연맹 전국학교비정규직노동조합(2017), 「무기계약직은 정규직이 아니라 무기한 계약직이다」, 보도자료.

임금 및 복리후생 관련 차별 이외에도 조리실무사들과의 심층면접을 통해 발견한 또 다른 차별은 근무지 이전과 관련한 비합리적 처우에 관한 것이다. 현행 제도하에서는 각급 교육청과 계약관계를 형성하는 공무원 조리실무사가 현재 일하고 있는 교육청 관할지를 벗어나 타 지역으로 이주하여 재취업하게 될 경우에는 기존 조리실무사로서의 경력은 인정받을

수 없도록 되어 있다는 점에서 불합리한 관행이 지속되고 있음을 알 수 있다.

#### 나. 학교 조리실무사 일터의 사회적 관계구조 분석

##### 1) 계약 관계

조리실무사들의 작업공간은 각 학교의 조리실이지만, 입직 시의 계약은 학교가 속해 있는 관할 교육청과 이루어진다. 교육감이 고용주라는 판결이 나온 이후 학교비정규직 노동자들의 계약 관계는 더욱 명확해졌고, 특히 공무원으로 전환된 이후에는 신규 직원 채용도 교육청 주도로 이루어지고 있기 때문에 고용 계약의 주체는 확실해졌다고 할 수 있다. 신규 채용 시에는 교육청 주도로 모집 및 채용 프로세스가 이루어진다. 서류심사 및 면접을 통해 채용이 이루어지므로, 지원자들의 스펙이 점점 향상되는 경향이 나타나고 있기도 하다. 조리사 자격증을 가진 지원자도 많아지고 남성 지원자들도 최근 들어 증가하고 있다는 점에서 조리원(조리실무사)의 사회적 지위는 공무원 전환 이후 다소 상승한 것으로 평가할 수 있겠다.

공무원 전환 이후에 나타나는 계약 관계상의 쟁점은 무기계약직과 정규직 간에 존재하는 임금 및 복리 후생에서의 차별이다. 계약 기간의 정함만을 없앴을 뿐이지 임금 및 수당 그리고 여타의 복리후생의 측면에서 여전히 정규직에 비해 심각한 차별을 경험하고 있지만, 교육청과의 단체교섭의 과정에서 차별의 해소를 위한 근본적인 방안이 제시되지는 못하고 있는 실정이다. 따라서 학비노조에서 현재 중점적으로 진행하고 있는 사업은 공무원위원회를 통해 교섭의 효율성을 높이고 학교비정규직 노동자들의 임금 및 복리후생 수준을 높이는 것이다.

##### 2) 작업 관계

교육청에 의해 채용된 조리실무사들은 관할 구역 내의 학교로 배정되고 그곳에서 대략 10명 안팎의 조리사, 조리실무사들과 일하게 된다. 조리실 필요 인원은 교육청에서 정한 배치 기준에 따라 정해지는데, 현재

대전지역은 학생 140명당 1인, 충남지역은 110명당 1인, 그리고 세종은 100명당 1인의 조리실무사를 배치할 수 있도록 되어 있다. 따라서 조리원 배치 기준이 학비노조 지역본부와 교육청 간의 교섭의 중요한 쟁점이 되고 있다.

조리실무를 하는 노동자들 입장에서 배치 기준에 따라 투입되는 인원은 늘 부족한 것이 현실이다. 조리실무사들의 업무는 급식을 위한 조리작업 전반과 조리실 위생관리, 식당 및 주변 청소, 식재료 관리 등 매우 다양하다. 한정된 인원이 다양한 업무를 소화해야 하므로, 특히 급식 시간 전의 조리과정에서는 옆의 동료에게 무슨 일이 일어나도 알지 못할 정도로 바쁘고 정신이 없다고 한다.

“전쟁터같이 일을 해요. 뭐 이렇게 전투사같이 앞치마만 두르면 저희가, 우리 선생님들한테 하는 말 중에 가장 많이 하는 말이 앞치마만 입혀놓으면 미친년 널 뛰듯이 뛰다고 이렇게 표현을 해요.” (학비노조 간부 C)

정해진 시간 내에 이루어지는 강도 높은 노동과정은 작업장 내부에서의 노동자들 간의 소통을 불가능하게 하며, 각종 근골격계 질환을 유발하는 원인이 되기도 한다.

### 3) 통제 관계

조리실은 철저한 위계 관계 속에서 운영되는 곳이다. 영양사의 지시와 조리원의 조리과정 관리 업무, 조리실무사들의 분업화된 조리업무 배분 등은 철저하게 Braverman(1974)이 이야기한 구상과 실행의 분리에 입각한 테일러리즘적 통제를 가능하게 한다. 특히 정해진 시간에 대량의 음식을 조리해야 하는 작업 과정은 노동의 강도를 높이기 위해 충분하게 설계되어 있다.

게다가 조리실 작업 환경은 재해의 위험이 산재해 있고 조리업무 자체가 반복적인 동작이 많고 무거운 용기들을 수시로 옮겨야 하는 일이 많기 때문에 사고의 가능성이 상존하여 노동자들 간의 대화도 불가능하고 명령적인 업무 지시가 자주 나타나게 된다.

또한 급식의 질에 대한 외부 평가가 자주 이루어지기 때문에 좋은 평

가를 받기 위해 반찬의 수를 늘리고 어린 학생들이 좋아하는 조리 방법(튀기거나, 전을 부치거나)을 자주 사용하게 되는데, 정해진 시간 내에 이러한 과정을 모두 소화하는 것은 결국 실질적인 노동강도를 높이는 방향으로 기능하게 된다.

공무직 전환 이전에는 학교장이나 행정실장 등으로부터 급식 이외의 다과 등 음식 준비를 요구받는 경우들이 생기기도 하였지만, 현재는 그런 일들이 많이 줄었다는 점에서 계약 관계 및 업무 지시 등에 관련한 일선 학교에서의 이해도가 조금은 높아진 것으로 파악할 수 있다.

#### 4) 동료 관계

대부분의 조리실무사들은 한 직장에서 오래 일하는 경우가 많아서 동료들 간의 유대관계가 잘 형성되어 있는 것으로 보인다. 특히 힘든 육체적인 작업을 함께 하며 나이 들어가는 과정에서 서로에 대한 이해가 깊어진다. 그리고 급식실 내부에서 승진의 가능성이 거의 없기 때문에 동료 간에 경쟁이 거의 존재하지 않고 정기적으로 돌아가며 업무 분장에 짜여진 업무들을 수행하기 때문에 동료 관계 형성에 유리한 구조를 가지고 있는 것으로 보인다. 그런 이유로 학비노조의 다른 직종에 비해 조리실무사들의 노동조합 조직률도 높은 것으로 나타났다.

동료들 간의 유대감 형성은 특히 퇴근 이후에 이루어진다. 작업시간에는 서로 대화를 나눌 틈도 없이 바쁘기 때문에 퇴근 후 함께 한의원을 가거나 혹은 사우나를 가는 등 피로를 함께 풀고 치료를 받으면서 더 끈끈한 동료애를 느끼기도 한다. 이러한 동료애는 업무과정에서 발생하는 부담한 처우 등에 대한 저항에 있어 연대의 단초를 제공하기도 한다.

조리실무사들의 동료 관계는 조리실 내에서만 형성되는 것이 아니라 입직 동기들과도 형성되고 있었다. 입직 동기는 공무직 전환 이후에 주로 형성된 것으로 보이는데 교육청에서 함께 채용된 조리실무사들의 경우 채용 이전부터 조리원 입직 준비모임 카페 등을 통해 안면이 있었고 입직 이후에도 SNS나 사적인 모임 등을 통해 정보 수집과 공유를 하고 있었다. 이들은 특히 노동조합 가입에 관한 사항도 공유하고 있었다. 그간 학비노조가 해온 성과들이 축적되어 있으므로 신입 조리실무사들 사

이에서는 노조에 가입하는 것이 이익이라는 공감대가 형성되어 있기도 하다.

##### 5) 고객 관계

조리실무사들의 고객은 학생, 학부모 그리고 교사들이라 할 수 있다. 하루에 많게는 두 번, 기본적으로는 한 번 급식을 제공하면서 배식업무를 담당하는 경우에는 고객들을 직접 상대하게 된다. 학생들을 직접 상대하지 않는 경우에도 급식의 질에 관한 품평이 직접적으로 조리실무사들의 노동과정에 영향을 미치기도 한다. 최근 들어 SNS상에서 학교별 급식에 대한 품평이 자주 이루어지고 있어서 영양사들 입장에서는 학생과 학부모들의 품평에 신경 쓰지 않을 수 없는 상황이 되었고, 학교 측에서도 학교의 평판과 관련되는 일이므로 급식의 질에 대한 요구가 증가하였다. 이렇다 보니 급식 질의 개선을 눈에 보이는 방식으로 추구하기 위해 반찬 가짓수를 늘리고 음식의 외관을 좋게 만드는 조리 방법을 도입하게 되었다. 이러한 과정은 결국 조리과정에서 실질적인 노동강도의 강화로 귀결된다. 배치인원 기준으로 인해 부족한 인력이 더 많은 가짓수의 반찬과 음식의 데코레이션까지 신경 써야 하므로 노동강도의 강화는 쉽게 예상할 수 있는 일이다.

또한 더운 여름철에는 노동자 보호를 위해 튀김기 사용 등이 제한되도록 규정되어 있으나, 고객인 학생들의 입맛을 고려하고 식중독을 방지하기 위한 목적으로 이러한 제한 규정이 제대로 지켜지지 않고 있기도 하다. 결국 고객과의 관계에서 고객들의 요구에 부응하는 과정은 노동자들의 노동강도를 강화하는 주요 장치로 이용되고 있다는 것을 알 수 있다.

하지만 노동조합 활동에 대한 학생들의 지지가 학비노조 조합원들의 노동조합 활동에 자신감을 주고 있기도 하다. 다수의 지지를 받는 것은 아니지만 자신들의 주장을 이해하고 지지해 주는 “고객”들도 존재한다는 점을 확인하는 것은 노조 활동을 지속하게 하는 힘이 되기도 한다.

“애들 밥 가지고 그런다고 어찌고 하잖아요. 근데 많이 또 바뀌었어요, 작년인가부터는 또, 아이들이 막 이렇게 막 피케팅해 주고 그랬잖아요. ‘응원



합니다.’ 어찌고 하고 그러면서 전체적으로는 많이 인정을 하는 부분은 있어요. 이 사람들도 자기네 이권이 있고 이래서 해야 되는 걸 알아. 근데 여전히 그것에 대해서 탐탁해하지는 않죠.” (학비노조 조합원 D)

#### 4. 학교비정규직(급식 조리실무사) 노동조합

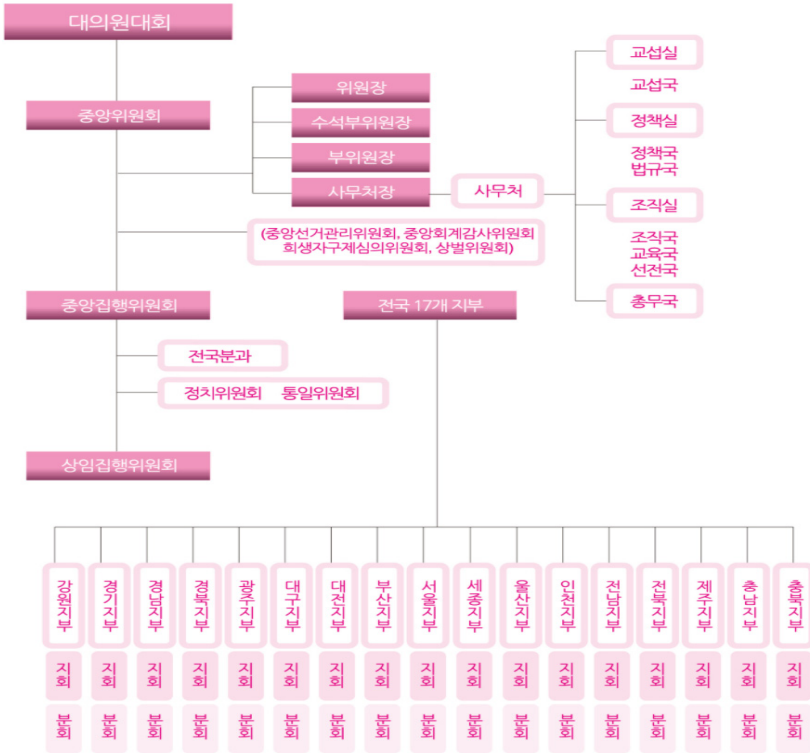
##### 가. 조직 현황

학교비정규직 노동자들은 3개의 노동조합으로 나뉘어 조직되어 있다. 민주노총 서비스연맹 소속 전국학교비정규직노동조합(이하 학비노조)이 현재 가장 많은 조합원을 확보하고 있으며, 민주노총 공공운수노조 산하의 전국교육공무직본부도 유사한 직종의 노동자들을 중심으로 조직되어 있다. 그리고 여성노조 산하에도 학교비정규직 노동자들이 조직되어 있다. 현재 교육청과 직접 교섭을 수행하는 단위는 민주노총 서비스연맹 산하의 학비노조와 공공운수노조 산하의 전국교육공무직본부이지만, 중요한 사안에 대해서는 여성노조 산하의 학교비정규직 노동자들도 함께 참여하는 “학교비정규직 연대회의”를 중심으로 공동행동을 조직하기도 한다.

본 연구의 주요 대상인 민주노총 서비스연맹 산하의 학비노조는 조합원 1만 명을 대표하는 조직으로 출발하여 2020년 현재 6만 명의 조합원을 가진 조직으로 성장하였다. 전국 17개 지부 단위로 사무처를 설치 운영하고 있으며, 각 단위별로 지회, 분회, 분과 등으로 조직이 구성되어 있다.

면접대상자들이 주로 근무하는 충남지역에서는 약 3,300명 정도의 학교비정규직 노동자가 조직되어 있고, 이 중 이 연구의 주요 대상인 급식 노동자는 1,900명 정도로 다수를 차지하고 있다. 대전지역에서는 약 1,600명의 학교비정규직 노동자가 조직되어 있고, 이 중 급식노동자는 약 1,300명 정도라고 한다. 노동조합 조직률은 충남지부가 약 80%, 대전지부가 50% 정도로 나타나고 있다. (학비노조 간부 A, B)

[그림 3-1] 민주노총 서비스연맹 학교비정규직 노동조합 조직도



자료: 전국학교비정규직노동조합(2020), 『2020 신규조합원 교육자료』.

#### 나. 노동조합 활동 및 투쟁 성과

전국학비노조가 결성된 이후 2020년 현재까지 5기 집행부가 노조활동을 수행하고 있다. 1~4기까지는 동일한 집행부가 노조를 이끌었고, 2019년 12월 선거를 통해 5기 집행부가 임기를 시작하게 되었다. 1~4기까지 위원장을 맡았던 박금자 위원장은 조리사 출신이고, 5기 박미향 위원장은 조리실무사 출신으로 지도부 구성에 있어서도 급식노동 종사자들이 활발한 활동을 하고 있는 것을 알 수 있다. 현재 17개 지부의 지도부들을 살펴보면 위원장, 수석부위원장, 사무처장 중 적어도 1인은 급식노동자 출신이라는 점을 알 수 있다.

각 연도별 노조 투쟁성적을 정리해 보면 <표 3-8>과 같다.

〈표 3-8〉 학교비정규직노조 투쟁성과

## &lt;2011년&gt;

- 학교비정규직 역사상 최초로 수당 신설(명절휴가보전금 연 20만 원, 장기근무가산금 3~8만 원)
- 연봉기준일 수 확대(2개 지역 급식실 275일, 3개 지역 사무직종 365일)
- 학교비정규직의 공무원 전환 특별법 발의

## &lt;2012년&gt;

- 처우개선 수당 신설(교통보조비, 가족수당, 자녀학비보조 수당, 보육수당, 기술정보 수당, 특수업무 수당 등), 장기근무가산금 인상
- 6개 지역에서 교육청과 단체교섭 시작
- 학교비정규직의 정규직 전환법, 교육공무직법 발의

## &lt;2013년&gt;

- 토요일 유급화
- 급식실 위험수당 신설(11개 지역)
- 교육청과 단체협약서 체결(6개 교육청)

## &lt;2014년&gt;

- 월급제 체계로 전환
- 1년 이상 상시·지속 업무 종사자 무기계약직 전환
- 교육청과 임금협약서 체결(3개 교육청)

## &lt;2015년&gt;

- 급식비 수당 신설, 상여금 수당 신설
- 13개 지역 단체협약서 및 임금협약서 체결
- 명절상여금 단계적 인상

## &lt;2016년&gt;

- 정기상여금 신설
- 15개 지역 및 국립학교 임금협약 체결
- 교육공무직법 입법 발의

## &lt;2017년&gt;

- 근속수당 신설
- 정기 상여금 인상
- 교육부 및 시도교육청과 집단교섭 시작

## &lt;2018년&gt;

- 급식비, 정기 상여금, 근속 수당 인상
- 국립학교 단체협약 체결

## &lt;2019년&gt;

- 기본급, 수당 인상
- 공무원 위원회 신설

자료: 저자 작성.

지금까지의 학비노조는 각종 수당 신설 및 근무환경 여건 개선 등의 중요한 성과를 만들어 왔다. 무엇보다도 학비노조 활동 중 가장 큰 성과는 교육청과의 집단교섭 실시라고 할 수 있다. 그간 각종 문제 제기와 소송을 통해서 고용주는 교육감이라는 판결을 받아내는 것을 통해 교육청과의 교섭을 위한 기반을 닦아 왔고, 이를 바탕으로 2014년 공무원 전환 과정을 거치면서 교육부/시·도 교육청과의 집단교섭의 기틀을 마련하게 된 것이다.

이후 상여금 신설 및 인상, 근속수당 신설 및 인상, 기본급 인상 등 학교비정규직 노동자들의 경제적인 요구 사항을 교섭에 반영하여 다양한 성과를 보여주었고, 가장 최근에는 공무원 전환 이후 지속적으로 문제가 되어온 정규직과의 차별을 해소하기 위해 “공무원 위원회”를 신설하고 보다 근본적으로 학교비정규직 노동자들의 직업적인 지위 개선을 위해 노력하고 있다. 2020년 현재 코로나19 상황으로 인해 교섭의 진행이 수월하지 않은 면이 있지만 조리실무사 이외의 다른 학교비정규직 직종들의 문제를 함께 고민하면서 학비노조의 틀 안에서 연대하는 전략을 실행하고 있다.

#### 다. 노동조합 전략 : 교육, 소통과 고충처리를 통한 조직 강화

그간 학비노조의 전략을 살펴보면 두 가지 방향으로 나누어 볼 수 있다. 본조는 집단교섭을 통해 조합원들의 임금 인상 및 고용안정을 위한 기본 제도 마련에 집중하였고, 지부 및 지회에서는 일반 조합원들을 대상으로 교육 사업을 진행하고 고충 해결을 도맡는 전략을 유지해 온 것이다. 일반 조합원들은 교육을 통해 노동자로서의 권리에 대해 이해하고 직무에 대한 이해 및 부당노동행위에 대항하는 방법을 알게 되고, 각 지부는 조합원들의 민원이 들어올 경우 적극적으로 이를 해결하면서 조직을 강화해가는 모습을 보여주고 있는 것이다. 여기에서는 급식노동자들의 조직화 및 활동을 좀 더 세밀하게 살펴보기 위해 지부 및 지회의 전략을 중심으로 분석해 보도록 하겠다.

## 1) 교육 사업

교육 사업은 학비노조 지역 지부에서 많은 노력을 기울이는 활동 중 하나이다. 급식노동자들이 노동조합에 대해 이해하고 조합원으로서의 정체성을 갖도록 하는 가장 효과적이고 중요한 사업이다. 최근에는 코로나 19 상황으로 인해 교육 사업이 지체되고 있으나, 예년의 교육 사업들은 매우 체계적으로 운영되어 온 것으로 보인다.

아래는 2019년 학비노조 충남지부의 교육프로그램이다. 그 내용을 들여다보면 조합원들이 사회구조에 대한 이해를 넓히고, 이를 기반으로 노동조합 활동의 목적을 공유할 수 있도록 설계되어 있다고 할 수 있다.

〈표 3-9〉 학교비정규직노조 충남지부 교육프로그램

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정치경제학(한국사회 성격과 자본주의 원리)</li> <li>- 현장조직 활동의 이해와 관계</li> </ul>				
* 일정				
7월: 공주, 아산, 천안, 계룡				
8월: 서산, 태안, 당진				
9월: 논산, 금산				
10월: 보령, 서천 및 그 외				
예시: 매주 요일을 정하여 동시 진행				
회차	교시	시간	주제	내용
1	1교시	17:00~18:00	간부론	간부의 현장활동
	2교시	19:00~20:00	인생관	참된 삶이란
2	1교시	17:00~18:00	대중노선(대중관)	대중주체의 조직활동
	2교시	19:00~20:00	정치활동과 당	진보정당의 활동
3	1교시	17:00~18:00	노동자의 철학1	철학의 역할과 사명
	2교시	19:00~20:00	노동자의 철학2	철학의 기본 원리
4	1교시	17:00~18:00	현장조직론	현장조직 왜 필요한가
	2교시	19:00~20:00	노선	노동조합 이렇게 하자
5			결심을 높이고 결의를 다지자(함께 하면 승리한다)	

자료: 전국학교비정규직노동조합 충남지부(2019) 중 일부 인터뷰 참여자가 사진으로 제공함.

교육의 효과는 이후 노동조합 활동을 가능하게 하는 원동력으로 작용한다.

“아니. 저는 처음에는 좀 어렵다고 생각했는데 한 주 이렇게 한 회 들으면 서 그 제 머릿속에 딱 박히더라고요. 그래서 재밌더라고요. 그래서 그 시간이 기다려지더라고요. 물론 이제 일과시간 끝나고 이제 저희가 일(1)식을 하니까 가능했던 시간이지만은 이 한 주일 이렇게 한 회 교육을 듣고 나면 제 그 머릿속에서 좀 뭔가 이렇게 정신적으로 좀 많이 이렇게 바뀌는 게 느껴지니까 ‘아우, 이런 교육이 좀 필요하겠구나.’ 물론 저뿐만 아니라 ‘다른 분들, 두려운 분들이 또 들었으면 좋겠다.’ 그런 생각이 들더라고요. 노동자와, 처음엔 이제 그 첫회에 들었던 수업이 노동자, 노동조합이라는 수업을 들었어요. 제가 제일 기억에 남는 게 그거에 대해서 000 지부장님이 그때 강의를 하셨거든요. 그때 정말, 그분 국장님일 때 하셨죠? 이제 일(1)회 그때 하셨는데… 물론 이제 전문적인 이렇게 강사분이 하시진 않았지만 정말 저희가 이해하기 편하게 쪽쪽, 귀에 쪽쪽 들어오게끔 이렇게 해주 시더라고요. 그래서 물론, 이 다른 저희같이 일하는 직종분들이 좀 기회가 있으면 이런 걸 많이 들었으면 하는 그런 생각이 들더라고요.” (학비노조 조합원 E)

이 교육프로그램을 통해 급식노동자들은 자신들의 노동자로서의 정체성을 깨닫고, 조직의 중요성을 인식하고, 자신이 해야 할 일과 하지 않아도 될 일을 구분하며, 부당한 요구에 대해 저항할 수 있는 역량을 키워나가고 있는 것으로 보인다.

## 2) 소통 및 고충처리

조합원들은 노동조합이 힘든 상황에서 자신을 도와줄 수 있는 조직적 배경이 된다는 인식을 갖게 되면서 노동조합에 대한 신뢰를 쌓아가게 된다. 노동조합 지도부는 조합원들의 신뢰를 높이고 스스로 행동하는 조합원들로 성장시키기 위해 각종 민원 해결과정에 노동자들이 함께 참여하여 요구할 수 있도록 독려한다.

“어머. 미워하면 어때?(웃음) 언니 안 잘려. 언니 승진해가지고 뭐 교장될 거?(웃음)’ 근데 그게 이제 사실은 요구만 하면 되거든요. 요구만 하면 돼

요. 그 다음엔 해결을 해줄 수 있는데 학교에 요구하게 만드는 거, 그게 진짜 어려운 거 같아요. 그래서 이거는 교육도 하고 그 학교 안에서 같이 일 하던 선생님들끼리, 나 혼자서는 어렵잖아요.(중략) 그래서 요구를 해야 된다. 그러면 B학교 언니들도 언젠가는 요구를 하게 돼요.” (학비노조 간부 B)

“잘 싸우는 학비에 가입해야 돼.’ 뭐 이렇게들 안에서 그렇게 운동이 되어 지다 보니 이제 지금은 자연스럽게, 아까 지부장님이 얘기하신 것처럼 조합원들이 ‘노조는 가입해야 돼… 학비에 가입해야 돼.’ 이렇게 되는 거예요. 그래서 전화도 하시고 카톡도 하시고 문자도 주시고 언제 와라, 언제 뭐 어떻게 해라, 뭐 이렇게 전부 다 연락들을 하고 계시는 편이에요.” (학비노조 간부 B)

교육을 통해 노동자로서의 정체성을 획득하고 권리에 대한 인식이 증진되는 것과 더불어서 조합원으로서의 정체감을 형성하고 연대감을 확장하는 과정에는 지도부의 소통방식이 많은 영향을 미치고 있는 것으로 보인다. 지역지부와 지회의 소통, 그리고 지회장과 조합원들 간의 소통의 방식은 친근함을 유지하고 고민을 들어주고 함께 해결해 주고자 하는 지도부의 의지와 노력을 통해 발전해 가고 있는 것으로 보인다.

“저희 급식실 안이 너무 시끄러워요. 소음이 되게 많아요. 뭐 환풍기부터 시작을 해서 돌아가는 소리들이 굉장히 시끄럽거든요. 시끄러우니까 부르는데, 저쪽에 있는 사람을 불러야되는데 뭐 고상하게 언니, 선생님 뭐 이렇게 부를 수가 없어요, 안 들려서, 급하기도 하고. ‘언니!’, ‘여기!’ 이렇게, 그렇게 해 버릇해서 이게 그냥 자연스럽게 그러다 보니까 현장에서는 다 그냥 나이가 어려도 언니, 나이가 많아도 언니, 그냥 다 언니로 통하는, 호칭이 그냥 통일된 호칭이 좀 있어요. 좀 다른 사업장하고 좀 다르죠.” (학비노조 간부 C).

“소통방이 주어져 있어요. 그래서 저희 급식분과 같은 경우에는 한 천여명 정도 되는 소통방을 이루고 있어요. 그래서 이제 초중 선생님하고 고등 선생님하고 좀 구분이 나누어져 있긴 한데 초등방이 한 800명가량 되고 고등이 한 200명 조금 안 되고 그 정도되고 백오십 명, 오륙십 명 정도 되거든요. 그래서 한 천 명가량이 소통을 이루고 있어요.” (학비노조 간부 B)

주로 단톡방을 이용하여 조합원들의 의견을 듣고 조합의 사업에 대해 홍보하고 정보를 제공하는 활동이 이루어지고 있으며, 특히 코로나19로 인해 대면 모임이 힘들게 된 상황에서는 온라인 소통이 필수 불가결한 소통방식으로 자리 잡아 가고 있다고 할 수 있다.

일상적인 소통과 더불어 노동자들이 함께 한 집단행동의 경험은 조합에 대한 결속감을 높이고 노동자로서의 정체성 형성에 도움을 주는 것을 알 수 있다.

“그니까 학교 대표들이 이제 뭔가(파업에 대한: 필자 주) 지시를 받아요. ‘야, 이렇게 한대, 몇 일 날.’ 그럼 대표들이 가서 이제 자기 학교에 가서 ‘이런대.’ 하고서 얘기를 하면 정보는 공유가 되는 거예요. 그래서 ‘차 몇 대 부르는데?’ 이렇게 ‘몇 명 확인해.’ 하면 학교 몇 명이라고 그런 것들 올려 주고 그러면 차를 한 두 대 부르면 그렇게 해서 하루 올라갔다 오고 파업 하면서 친목을 같이하는 거 같아요. 그러고나서는 저녁에 술 한 잔씩은 하고 헤어지니까 그 정도의 어떤, 그래서 뭐 유흥을 위해서 뭐 친목을 위해서 하루 날잡아서 그렇게까지는 못 해.” (학비노조 조합원 D)

이미 노동조합의 역사가 10년차인 학비노조의 경우 교섭 시점에 파업을 단행한 경험이 여러 번 있었는데, 파업 참여가 일종의 연례 축제처럼 여겨지면서 경험을 공유하는 것을 통해 타 지역 노동자들을 만나고 친목과 결속을 다지는 모습을 보여주기도 한다.

이렇게 수평적인 조직문화와 소통의 방식, 그리고 경험 공유를 통한 조직 결속력 확보는 여성중심 노동조합이 만들어갈 수 있는 중요한 전략적 자원이라고 할 수 있다. 일상적 경험을 공유하고 지도부가 조합원들의 고민과 문제를 적극적으로 해결하려는 노력은 노동조합이 조직을 지속하고 재생산할 수 있는 중요한 전략으로서 그 기능을 충분히 발휘하고 있는 것으로 판단된다.

## 라. 노동조합의 성과

조리실무사들의 사례를 중심으로 학비노조의 성과를 정리해 보면 크게 세 가지 정도로 요약할 수 있다.



첫째는 조리실무사로서 본인이 해야 할 일과 하지 않아도 될 일에 대한 구분이 노조의 교육과 홍보를 통해 노동자들에게 확고하게 인지되었다는 점이다. 실제 그간 현장에서는 교장이나 혹은 영양사 등 상급자들로 부터 부당한 요구를 경험하는 경우가 많았으나 위계적 관계에 놓여 있는 조리실무사들이 이러한 요구를 거절하기가 쉽지 않았다. 하지만 노조의 교육과 홍보를 접한 이후에는 각자 자기의 업무가 있다는 점을 인지하고 업무의 구분을 명확히 하면서 부당한 요구에 대해 대응하는 자세를 가지게 되었고, 실제로 이러한 대응을 가능하게 해주는 것은 노동조합에 대한 믿음 때문이라고 할 수 있다. 노동자로서의 나를 자각하고 부당함에 대한 인지와 그에 대항할 수 있는 용기를 갖게 되는 것의 밑바탕에는 노동조합의 교육과 경험 공유가 자리하고 있는 것이다.

둘째는 작업 현장에서 발생하는 위험한 업무로부터 노동자들을 보호하는 장치를 마련했다는 것이다. 대전지부의 경우 위험한 업무 지시는 노동자들이 거부할 권리가 있다는 점을 주지시키면서 교육청과의 협의를 거쳐 천정 후드 청소 등의 업무를 외부업체에 맡기도록 하는 방안을 마련하였다. 하지만 일선에서는 아직도 유사한 업무를 강요하는 경우가 있고 이러한 경우에는 역시 노동조합이 현장으로 달려가 노동자들을 보호하는 조치를 취하고 있다고 한다. 작업장의 위계관계에서 개인 노동자들이 제기하기 힘들었던 안전의 문제를 조직의 힘을 통해 제기하고 대응책을 내놓았다는 점은 주목할 만한 성과라고 할 수 있겠다.

셋째는 일상적인 조리실 업무상에서 발생할 수 있는 노동자 건강의 문제를 제기하고 이를 해결하는 실질적인 방안을 마련한 것이다. 일상적인 조리 과정에서 조리대 청소 및 식기세척 등에 노동자들의 건강을 해칠 수 있는 화학약품 등을 과도하게 사용하는 것을 방지하기 위하여 조리실 업무 관련 산업안전보건위원회(이하 산보위)를 설치한 것이다. 기존의 조리실 업무는 교육서비스업으로 분류되어 있어 산보위의 의제로 다루어지지 못했지만, 노동조합의 노력으로 인해 현재는 구내식당업으로 분류되어 산보위의 영역 안으로 편입되었다. 따라서 조리실 작업환경 개선을 위한 방안 마련의 기회가 좀 더 확대되었다고 할 수 있다.

학교비정규직 조리실무사 사례는 같은 직종에서도 노동조합의 유무가

노동자들의 삶의 조건에 많은 영향을 미치고 있음을 잘 드러내 준다. 모두 노동조합이 만들어진 이후에 임금 및 노동조건의 향상을 가져왔기 때문이다. 물론 기존의 처우가 매우 열악한 상황이었기 때문에 아직도 요구하고 개선해야 할 부분이 많이 남아 있지만, 노동자들의 입장에서는 노조의 성과들을 통해 앞으로 더 나은 여건에서 일할 수 있을 것이라는 희망의 가능성을 계속 가질 수 있을 것으로 보인다.

노동자들에게는 달라진 처우 이외에도 “노동조합”이라는 조직을 통해 자신들의 일에 대한 의미와 일터에서 맺게 되는 다양한 관계구조에서 자신들의 위치를 고민하고 정체성을 형성할 수 있는 기회를 제공받게 된다는 점에서 노동조합이 매우 중요하게 여겨진다. 이들이 노동조합에 부여하는 의미는 공식적인 대의나 정치적인 이념과는 거리가 있지만 자신의 실생활과 연결된 부분에서 한 사람의 노동자로서의 권리를 알아가고 주장하는 성장의 과정으로 이해해야 할 것이다.

## 제2절 학교 방과후강사 사례

### 1. 들어가며

방과후강사는 각급 학교에서 일과 시간, 즉 정규 수업이 종료된 ‘방과후’에 이루어지는 ‘방과후학교’에서 교육서비스를 제공하는 노동을 수행한다. 방과후강사는 오늘날 공교육과 사교육의 경계에 선 교육서비스를 제공한다. 한국 사회의 높은 교육열과 그로 인한 사교육비 경감 차원에서 시작된 방과후학교에서 일하는 방과후강사들은 일종의 특수고용 형태로 불안정한 상태에서 일을 수행하고 있다.

<표 3-10>에서는 방과후학교라는 제도에서 교육서비스를 제공하는 방과후강사들이 어떻게 일을 하는지를 살펴보고, 방과후강사들이 경험하는 일터에서의 사회적 관계구조를 분석한다. 그리고 방과후강사들이 경험해 왔던 여러 가지 문제들에 대한 대응으로서의 노동조합이 어떻게 조

〈표 3-10〉 방과후강사 면접조사 참여자 정보

사례	연령	지역	역할
1	50대	서울	전국방과후강사노조 위원장
2	40대	서울	전국방과후강사노조 서울지부장
3	40대	서울	전국방과후강사노조 조합원
4	40대	서울	전국방과후강사노조 조합원
5	40대	서울	전국방과후강사노조 조합원
6	40대	서울	전국방과후강사노조 조합원
7	40대	부산	전국방과후강사노조 조합원

자료: 저자 작성.

직되었고 활동하는지를 분석한다. 이 절의 분석을 위해서 연구진은 전국 방과후강사노동조합 간부 및 조합원들을 대상으로 면접조사를 진행하였다. 면접조사 참여자의 정보는 <표 3-10>과 같다.

## 2. 방과후강사 직종의 출현과 방과후강사 현황

### 가. 교육정책의 변화와 방과후강사 직종의 출현

방과후학교는 “학생과 학부모의 요구와 선택을 반영하여 수익자 부담 또는 재정 지원으로 이루어지는 정규 수업 이외의 교육 및 돌봄활동으로, 학교 계획에 따라 일정한 기간 동안 지속적으로 운영되는 학교 교육활동”(경기도교육청, 2018: 1)으로 정의된다.

공식적으로 ‘방과후학교’라는 명칭이 사용된 것은 2006년부터이지만, ‘방과후학교’의 형태는 1995년, “각급 학교의 학교운영위원회는 방과후 학생의 흥미, 취미 및 학교 실정과 지역 특성에 알맞은 교육활동을 수익자 부담으로 운영할 수 있다.”고 명시한 5·31 교육개혁이 시초라고 할 수 있다(김수동·윤준영·정영모, 2017: 857). ‘방과후학교’라는 공식 명칭 등장 이전, 현재와 같은 모습의 방과후교육은 ‘특기 적성 교육’, ‘초등 보육’ 등이라는 이름으로 각급 학교에서 진행되어 왔다.

## 나. 방과후강사 현황

방과후학교가 도입된 지 25년이 경과하였으나, 방과후학교를 규율하는 법이 존재하지 않는 실정이다. 방과후학교는 교육서비스 제공이 학교 내에서 이루어지고, 학교의 직·간접적 관리 및 통제를 받고 있다는 점에서 공교육의 울타리에서 진행되고 있는 공적 프로그램이라고 볼 수 있다. 그러나 방과후학교에서 각종 교육서비스를 제공하는 방과후강사는 공적 울타리에서의 경계인으로 존재한다.

방과후강사가 공교육의 경계인으로 존재하는 가장 단적인 예는 방과후학교 운영 현황 통계 작성 과정에서 드러난다. 교육부는 방과후학교의 운영 현황에 대한 통계를 매년 작성하여 발표한다. 교육부에서 발표하는 자료의 주요 항목은 ① 방과후학교 운영학교 및 참여학생 현황, ② 프로그램 운영 현황, ③ 내용별 프로그램 운영 현황, ④ 위탁 프로그램 운영 현황, ⑤ 프로그램별 강사 현황, ⑥ 방과후학교 만족도, ⑦ 자유수강권 지원 현황 등 모두 7가지 항목이다. 이 중에서 프로그램별 강사 현황 자료는 각 프로그램을 진행하는 강사들의 현황을 집계한다. 방과후학교의 강사는 크게 현직교원과 외부강사로 구별되어 통계로 산출된다.

교육부의 통계에 따르면, 2019년을 기준으로 교과 프로그램과 특기적성 프로그램을 담당하는 인원은 현직교원과 외부강사를 모두 합하여 총 197,750명이다. 이 중 현직교원이 80,990명이고, 외부강사가 116,760명이다. 교육부의 통계만으로는 현재 방과후강사의 전체적인 인원을 파악하기가 쉽지 않다. 현직교원이 방과후학교 프로그램을 담당할 경우 중복 집계 등 통계상의 우려가 발생하지 않는다. 그러나 외부강사가 과연 116,760명인지는 확실치 않다. 방과후학교 운영 현황 통계를 산출하는 과정이 일선 학교에서 방과후학교 프로그램 현황과 강사 숫자만을 상향식으로 교육부에 제출하는 과정으로 이루어지기 때문이다. 이러한 통계 작성 방식의 문제점은 한 명의 강사가 여러 학교에 출강하는 경우 방과후학교 현황 통계에서 해당 강사가 중복 집계될 가능성이 존재한다는 점이다.

민주노총 서비스연맹 전국방과후강사노동조합에서는 전국에서 활동하는 방과후강사의 숫자, 즉 전국방과후강사노동조합의 조직 대상을 12만 5천

〈표 3-11〉 방과후학교 프로그램별 강사 현황

(단위: 명, %)

		초	중	고	전체
교과 프로 그램	현직교원(A)	2,541	11,671	45,483	59,695
	(A/(A+B))	11.7	79.4	96.3	71.4
	외부강사(B)	19,136	3,029	1,770	23,935
	(B/(A+B))	88.3	20.6	3.7	28.6
	소계(A+B)	21,677	14,700	47,253	83,630
	((A+B)/E)	21.3	40.9	79.0	42.3
특기 적성 프로 그램	현직교원(C)	3,341	9,472	8,482	21,295
	(C/(C+D))	4.2	44.6	67.4	18.7
	외부강사(D)	76,984	11,744	4,097	92,825
	(D/(C+D))	95.8	55.4	32.6	81.3
	소계(C+D)	80,325	21,216	12,579	114,120
	((C+D)/E)	78.7	59.1	21.0	57.7
전 체	현직교원(A+C)	5,882	21,143	53,965	80,990
	((A+C)/E)	5.8	58.9	90.2	41.0
	외부강사(B+D)	96,120	14,773	5,867	116,760
	((B+D)/E)	94.2	41.1	9.8	59.0
	총계(E)(A+B+C+D)	102,002	35,916	59,832	197,750

자료: 교육부(2019), 「2019년 방과후학교 운영 현황 통계」.

여 명으로 ‘추산’하고 있다. 노조가 추산하는 조직대상 인원인 12만 5천여 명이라는 숫자가 정확한 수치가 아님을 노동조합에서도 인지하고 있다. 방과후강사의 숫자를 추정할 수밖에 없는 이유에 대해 전국방과후강사노동조합 위원장은 “방과후학교 운영에 대한 법률 규정이 존재하지 않기 때문에, 방과후학교에서 강의하는 강사들에 대한 정보 역시 제대로 관리 되고 있지 않다.”라고 말했다.

방과후강사에 대한 정확한 통계가 없는 상황 속에서 방과후강사노동조합은 방과후강사로 활동하는 이들의 대다수가 여성이고, 방과후강사 중에서는 여성이 80% 이상일 것으로 추정하고 있다.

오랜 기간 동안 방과후강사 생활을 해온 이들이 방과후학교에서 만나게 된 동료 강사들과의 교류 경험에 따라 이 직종이 여성중심직종이라고

말하게 된다. 방과후강사라는 직종에 여성이 몰리게 된 이유에 대해 인터뷰를 진행한 방과후강사는 다음과 같이 말했다.

“기본적으로 불안한 직업이기 때문에 남성이 하기에 쉽지 않죠. 특히 남자 혼자 버는 경우에는 생계를 꾸릴 수가 없어요. 너무 불안정하기 때문에…”  
(전국방과후강사노동조합 부산지역 조합원)

남성이 어떤 직업을 가지는 것이 생계가 어렵기 때문에 남성이 하기에 어렵고, 그러한 자리는 여성들이 채운다는 인식은 오늘날 한국 사회에서 여성의 경제활동이 여전히 생계의 보조부양자 역할로 간주되고 있음을 보여주고 있다고 할 수 있다. 과거의 전통적인 성별 분업 인식 즉, “남성은 생계부양자, 여성은 가정주부”라는 인식이 어떠한 특정 직업에 특정 성별이 집중하도록 만들고 있는 것이다.

방과후강사들은 일부 스포츠 과목을 제외하고는 남성 방과후강사를 보기가 쉽지 않다고도 말한다. 2010년 이전에는 여성 비율이 훨씬 높았으나, 최근에는 남성 방과후강사의 유입이 어느 정도 증가하였다고 한다.

“한 80%가 여성이고 20%가 남자 선생님 … 근데 옛날에는 여자 선생님들이 훨씬 더 많았는데, 남자 선생님이 점점 많아지는 추세인데요 … 젊은 사람들이 일자리가 없으니까 방과후학교로 유입이 되는 것 같아요…. 그 전에는 유일하게 스포츠하고 바둑만 남자 선생님들이었는데, 지금은 다른 과목에도 남자 선생님들이 많아지고 있어요.” (전국방과후강사노동조합 조합원 A)

사회 전반적인 일자리 상황의 악화는 기존의 생계 보조 부양자로서의 여성들이 몰리는 직종에서도 남성들이 유입되고 있는 상황을 반영하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

#### 다. 방과후강사의 입직 경로

“방과후강사는 어떻게 방과후학교에서 일하게 되었는가?”라는 질문은 왜 지금 이 직종이 여성중심직종이 되었는지에 대한 미시적 해석을 시도할 수 있는 질문이라고 할 수 있다.

[그림 3-2] 방과후학교 강사 자격 관련 내용

2. 방과후학교 강사 자격은 어떠한가요?

강사 선정 계획에 의해 선정된 방과후학교 프로그램을 담당 하는 현직교원, 외부강사, 자원 봉사자, 기타 방과후학교 프로그램을 운영할 자질과 능력이 있다고 인정된 자로서 학교운영 위원회의 심의(자문)를 거쳐 학교의 장과 계약한 사람입니다. 일정 학력 또는 연령 제한은 방 과후학교에 참여할 수 있는 능력 있는 강사의 참여를 제한할 수 있으므로 학력 또는 연령을 제한할 수 없으며, 해당 분야에서 일정 부분 학력 또는 연령을 제한할 필요가 있는 경우는 강 사 검토·심의 단계에서 고려할 사항으로 응모 자체를 제한할 수는 없습니다. 또, 방과후학 교 강사 공모 시 방과후학교 관련 자격증을 요구하는 조항을 넣지 않도록 유의하시길 바라 며, 민간자격취득자 채용 시 민간 자격 정보서비스( [www.pqi.or.kr](http://www.pqi.or.kr) ) 를 통해 해당자격의 등록 여부 확인 필요합니다.

자료 : 서울특별시교육청 방과후학교 홈페이지(<https://afterschool.sen.go.kr/icedu/community/faq.do?faqViewNum=2>) (검색일 : 2020. 9. 12).

방과후강사는 교원자격증 등이 반드시 필요한 일자리는 아니다. 그림에서 보듯이, 방과후학교 강사 자격에는 일정 학력 또는 연령 제한이 없으며, ‘방과후학교 프로그램을 운영할 자질과 능력이 있다고 인정된 자’가 기본 요건이라고 볼 수 있다.

방과후강사를 처음 시작하는 경우 대개 이 직업을 갖기 이전부터 교육에 관심이 많이 있었던 사람이거나, 예·체능 관련 종사자가 자신의 전문 분야에서 방과후학교에서 강의를 시작하는 경우가 많이 있다. 생애 첫 직업으로 방과후강사를 하는 경우는 거의 없는 것으로 알려져 있다. 이 일자리는 대개 결혼과 출산, 육아 등으로 노동시장에서 잠시 물러나 있었던 경력단절 여성들이 노동시장에 재진입하면서 얻게 되는 일자리로 볼 수 있다.

“제가 회사생활을 10년 했거든요. 결혼하고 아이를 출산하면서 회사를 그만두게 되었어요, 어쩔 수 없이. 그렇게 돼서 경력단절이 되었다가 아이가 두 명이 있거든요. 그런데 둘째 아이가 유치원 갈 수 있을 때.. 그때 이제 다시 직업을 찾는데 예전 직업으로 돌아가기는 힘들더라고요. 그래서 이제 제가 할 수 있는 게 뭐 있을까 하다가 이쪽으로 1년 양성과정을, 방과후강사 양성과정에 참여하게 되었어요. 그 1년간 지도를 받고. 그리고 이제 방과후수업을 시작하게 됐어요.” (부산지역 방과후강사)

방과후강사 일자리는 주로 경력단절 여성이 육아와 가사 그리고 임금노동을 병행할 수 있는 것이 장점으로 여겨지고 있다.

“일단은 방과후강사 업무가 출근을 보통 11시, 12시에 해서 퇴근이 보통 4시, 5시 이렇게 되니까 오후 시간만 가서 근무를 하고 나머지는 이제 재택근무가 가능한 업무여서 아이를 키우면서 할 수 있는 가장 좋은, 최적의 조건이었어요, 그 직업이. 그렇게 해서 뭐 육아와 가사와 일을 동시에 할 수 있는 그래서 선택을 하게 됐고, 제가 열심히만 노력하고 제 역량에 따라서 이제 페이가 달라지는... 약간의 그런 묘미가 있거든요.” (서울지역 방과후강사)

방과후강사라는 직업을 선택한 경력단절 여성이 육아와 가사, 임금노동을 병행하기 위한 첫 번째 조건은 일터와 집이 가까운 거리에 있어야 한다는 것이다. ‘일하는 엄마’가 아이 또는 집에 무슨 일이 생겼을 때 빠른 대처가 가능해야 하기 때문이라고 한다.

“제가 그때 당시에 선택한 건 뭐냐면 택시를 기본요금 안에 갈 수 있는 학교에서 방과후수업을 하는 거였어요. 그래서 지도를 펴 놓고 선택을 했어요.” (부산지역 방과후강사)

현재 방과후강사 중에서는 교육에 관한 특별한 철학이 있어서 방과후강사 일자리에 입직하게 된 경우도 있다. 한문 과목을 가르치는 한 방과후강사는 자신이 방과후강사 일을 시작하게 된 계기를 다음과 같이 말했다.

“집에서 아이들을 양육하고 교육하다 보니까 한자 학습 자체가 아이들에게 문제가 되는 것을 발견하게 됐어요... 내가 한문학 전공자인데, 한자 교육이 초등학교에도 이렇게 없는데 그럼 내가 초등학교 한자 시스템을 만들어서 제공하는 것이 옳지 않겠는가. 그런 고민을 하다가 그러다가 큰 애가 중학교 들어가면서... 방과후라는 것을 아이들이 하는 것을 본 거잖아요. 초등학교 아이들이, 저희 아이들도 방과후 했으니까. 그럼 나도 방과후 강사를 해야겠다. 그래서 한 1년 정도 준비를 했습니다. 시중 교재도 보고, 시스템도 보고 하면서. 솔직히 말하면 아이들도 다 컸으니까요. 그래서 그때부터 본격적으로 방과후강사로 나가게 되었습니다.” (서울지역 방과후강사)

교육에 특별한 철학이 있는 경우라도, 그러한 교육철학을 실제로 실현하기 위해서 방과후강사 일자리에 진입하는 ‘시점’은 여성중심직종으로서



의 방과후강사 입직 과정에서 매우 중요하다고 볼 수 있다. 앞서 인용한 인터뷰에서도 한문학과 출신으로 한자 교육에 대한 철학을 가지고 있던 방과후강사 역시 방과후강사 일자리에 진입한 시점이 “아이들이 다 큰 이후”였기 때문이다. 이러한 경험 역시 경력단절 여성이 노동시장에 재진입하는 일자리로서 방과후강사 일자리가 육아 및 양육 시점이 어느 정도 끝난 이후라는 점을 보여준다고 하겠다.

### 3. 방과후강사 직종의 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 방과후학교의 계약 관계

방과후강사가 방과후학교에서 강의라는 서비스를 제공하면서 맺는 계약의 형식은 대부분 ‘위탁’ 계약의 형태이다. 방과후강사가 ‘노동자’로서 고용 계약을 체결하는 경우가 극히 드물다. 위탁 계약의 형태는 다시 학교와 강사 개인 사이의 위·수탁 관계, 그리고 학교와 방과후교육 제공 업체 사이의 위·수탁 계약 등 두 개의 방식으로 나뉜다. 학교와 업체 사이의 위·수탁 계약은 다시 전체 위탁과 부분 위탁으로 나뉘는데, 전체 위탁은 특정 학교의 모든 방과후수업을 한 개의 업체에 전체 위탁하여 운영하는 방식이고, 부분 위탁은 전체 과목 중 일부 과목을 업체에 위탁하여 운영하는 방식이다.

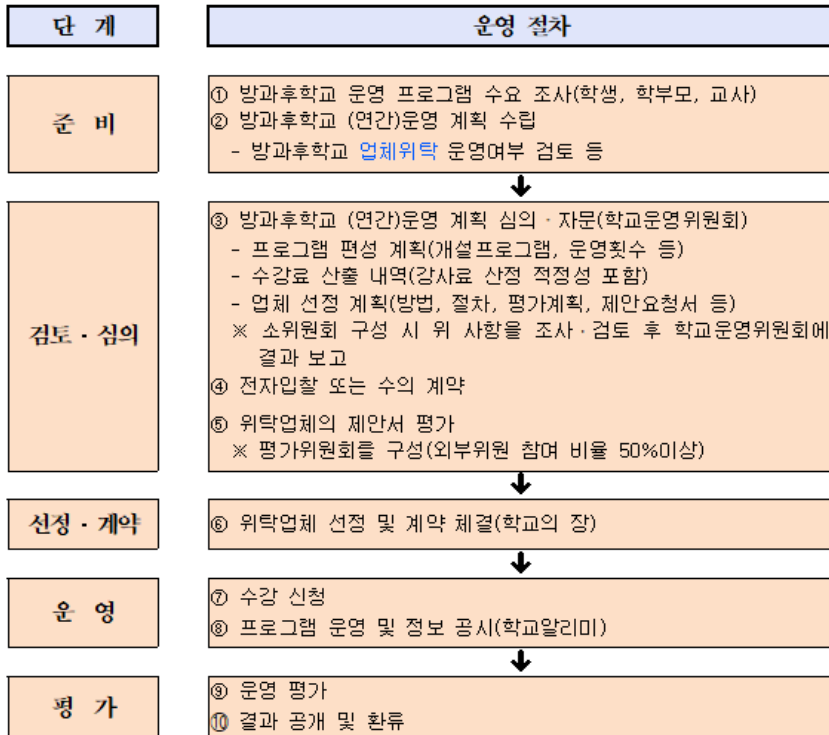
“비율로는 개인 위탁이 더 많은데, 그런데 이게 지역에 따라서 조금씩 달라요. 서울 같은 경우는 600여 개의 학교가 있는데 4년 전만 해도 전체과목 위탁 위주였어요… 전체과목 위탁이라는 것은 A라는 학교에 30과목이 있으면 30과목을 전체 위탁회사가 와서 하는 것을 전체 위탁이라고 하고 부분 위탁은 30개 과목 중에서 일부를 업체가 맡아서 하는 경우… 영어나 컴퓨터 과목 같은 경우에는 시설이 들어가야 하거든요. 그런 경우에는 위탁업체가 들어가는 경우가 많거든요. 시설을 학교가 하기에는 부담되니까 업체가 들어와서 할 수 있도록 시설을 만들어주고 컴퓨터를 들여보내 주는 방식이죠.” (서울지역 방과후강사)

일선 학교에서는 위탁업체와의 전체과목 위탁 계약을 선호하는 것이

일반적이다. 전체 위탁의 경우 개별 강사 선발이나 관리 등과 관련된 방과후학교 부장교사의 업무가 대폭 경감될 수 있기 때문이다. 그러나 방과후강사의 입장에서는 개인 위탁을 선호하는 구조가 더 일반적이다. 위탁업체가 학교와 강사의 중간에 위치하게 될 경우, 수수료 문제도 있으며 강사의 입장에서는 ‘사장님’이 하나 더 늘어나는 구조이기 때문이다.

“현실적으로는 강사들이 업체로 들어가는 것을 좋아하지 않거든요. 수수료도 떼야 되고 여러 가지 문제가 있으니깐 …. 그러다 보니까 실제로 A라고 하는 학교에 30명의 방과후 선생님이 있는데 … 만약 이 학교가 방과후학교 운영을 개인 위탁에서 전체 위탁으로 전환하면, 30명의 선생님이 그 업체 밑으로 들어가는 형태가 되는데 … 이게 강사들이 별로 좋아하진 않죠….”  
(서울지역 방과후강사)

[그림 3-3] 방과후학교 업체 위탁 시 운영 절차



자료: 경기도교육청(2018: 11).

방과후학교를 위탁업체를 통해 진행할 경우 발생하는 문제는 입찰방식이 최저가 입찰방식으로 진행된다는 점이다. 최저가 입찰제에 기반하여 방과후학교 위탁 계약이 진행될 경우, 업체는 강사료를 낮게 책정하거나 재료비를 통해 수익을 창출할 유인이 존재한다. 이럴 경우 강사는 자신의 노동의 가치를 제대로 인정받지 못하거나, 저품질의 교재를 사용함으로써 방과후학교 수업의 질이 하락할 우려 역시 존재한다.

“학교가 방과후수업을 위탁업체 통해서 진행하면 … 최저가 입찰로 하는 거예요. 그러다 보니까 강사료 자체를 낮게 해야 그 업체가 되는 거잖아요. 문제는 개인위탁으로 했을 때는 우수한 강사로서 수업 질을 높이기 위해서 좋은 교재와 교구를 가지고 수업을 하는데 … 위탁업체는 남는 게 없으니까 저렴하고 재고 같은 걸 덤핑을 싸게 가지고 와서 강사한테 강압적으로 이걸 쓰라 이렇게 해서 수업을 많이 하다 보니까 … 수업료에서 중간이윤을 많이 못 남기면 재료비에서 그만큼 남겨야 하니까 재료 업체에서 저렴한 업체를 찾아서 계약해서 자기들을 통해서 강사들이 재료를 공급받을 수 있도록 하고…” (전국방과후강사노조 조합원 C)

방과후학교의 계약 관계상 발생하는 문제점 중 대표적인 것은 이들이 방과후학교에서 수업을 진행하기 위해서는 매년 재계약을 해야 한다는 점이다. 또한 1년짜리 계약 기간에 이어 발생하는 문제는 방과후강사 개인의 경력관리의 어려움이다. 방과후강사는 매년 재계약을 해야 하기 때문에 ‘우리 학교’라는 개념이 존재하지 않는다. 올해 방과후수업을 진행한 학교라고 해도 내년에 또 수업을 진행할 수 있다는 보장이 없다. 그래서 방과후강사들은 재계약에 성공하는 것을 ‘살아남는다.’라고 표현한다.

“제가 12년 다닌 학교를, 그러니까 매년 면접을 봤어요. 살아남는 거죠. 저희들도 살아남는다고 표현을 하거든요.” (부산지역 방과후강사)

재계약을 위한 과정 역시 문제로 지적된다. 강사 선발 기준도 학교마다 다르고, 면접 시간도 지원자를 배려해서 결정하지 않는 구조 역시 문제점으로 지적된다. 방과후학교 운영에 관한 것이 대부분 학교장과 방과후부장교사의 재량에 달려 있고, 방과후부장교사는 매년 바뀌기 때문에 이러한 구조 속에서 방과후강사는 절대적인 약자일 수밖에 없다.

“일단은 우리가 1년 계약직이다 보니까 어떤 병폐가 있냐면, 사실은 1분 내지는 5분의 평가로 저희들이 강의할 수 있는지가 평가되는 거잖아요. 그럼 … 사람이 어떤 사람을 딱 봤을 때 중요한 것은 첫인상이잖아요. 그러면 예를 들어 … 젊고 예쁜 선생님과 나이 들고 뚱뚱한 선생님이 들어갔을 때는 아무래도 일반적으로는 나이 적고 젊고 날씬한 선생님들을 선호할 수 밖에 없거든요…” (서울지역 방과후강사)

1년 계약을 위주로 하는 방과후강사가 재계약을 거부당하는 사례도 많이 존재한다. 정확히는 면접에서 탈락하는 경우이다. 방과후학교 면접에서는 보통 이미 해당 학교에서 강의를 한 경험이 있는 경우 기존의 강의평가 등의 점수를 보고 재계약 여부가 결정되는데, 재계약에 성공하지 못하는 경우도 많이 발생한다. 방과후강사가 재계약을 거부당하는 이유는 매우 다양하다. 학부모로부터 민원이 발생했다는 이유로 재계약을 거부당하기도 하고, 강의평가 점수가 좋지 않아서 재계약이 거부되는 경우도 있다. 그러나 방과후강사는 재계약 거부 사유로 제시된 민원의 내용이 무엇인지에 대해 물어볼 수 없고, 강의평가 점수가 몇 점인지를 물어볼 수 없다. 심지어는 수도권 학교에서 지방 출신 방과후강사가 사투리를 쓰는 것이 마음에 들지 않는다고 재계약을 거부하는 경우도 있다고 한다.

1년 단위 계약을 위주로 진행되는 일을 하는 방과후강사는 계약 관제상의 특징으로 자신의 경력관리에 어려움을 겪기도 한다. 이른바 방과후강사는 자신의 경력을 입증하기 어려운 ‘무등록’ 혹은 ‘미등록’ 존재이다. 방과후강사로 일선 학교에 나가 강의를 하기 위해서 중요하게 여겨지는 요소 중 하나는 방과후학교 경력이 어느 정도인가라는 점이다. 그러나 방과후강사 인력을 체계적으로 관리하는 기관이 없으며, 일선 학교에서는 담당자가 계속 바뀌고 서류들을 모두 폐기하기 때문에 방과후강사가 경력증명서를 발급받기는 매우 어렵다. 우리와 인터뷰를 진행한 한 방과후강사는 경력증명서를 발급받기 위해서 이전에 강의를 나갔던 학교에 가서 경력증명서를 발급 신청을 요청했으나, 그런 양식이 없을뿐더러 해당강사가 그 학교에서 방과후수업을 진행했다는 자료를 찾을 수 없어서 경력증명서를 발급받지 못하였다고 말하였다.

방과후학교에서의 계약 관계에서 발생하는 문제들은 방과후학교가 ‘수익자 부담’을 원칙으로 하고 있는 것에서 비롯된다. 방과후학교에서 개설된 강의에서 방과후강사는 1달에 1인당 2~3만 원 수준으로 정해진 수강료에서 전체 수강생 수를 곱하여 산출된 금액에서 이른바 ‘수용비’라고 하는 금액을 뺀 것이 방과후강사의 수익이다. 이러한 노동의 대가가 일반적인 근로 계약 관계와는 다르기 때문에 임금 협상 등의 여지가 존재하지 않는 것도 문제이다. 방과후강사의 위탁 계약의 핵심이라고 할 수 있는 수강료 결정의 문제는 학교운영위원회에서 다루어진다. 방과후학교가 사교육비 절감 목적을 가지고 있기 때문에, 저렴한 수강료 기조가 계속해서 유지되고 있는 상황 속에서 10여 년간 수강료는 한 달에 과목당 2~3만 원 수준으로 결정되어 왔다. 여기서의 문제는 수강료를 결정하는 학교운영위원회에 방과후강사가 참여할 수 없다는 점이다.

방과후학교 강사가 일반적인 고용 관계가 아닌 상황에서 벌어지는 일들 중 대표적인 것이 코로나19 확산 상황 속에서 방과후학교 운영이 되지 않는 것이다. 방과후학교는 ‘수익자 부담’이라는 원칙이 강조되기 때문에 방과후학교가 운영되지 않으면 방과후강사는 수입이 없다. 코로나19 확산 상황 속에서, 학교에서 일하는 교사나 행정직 등 다른 노동자들은 임금 삭감이나 무급 휴직 등을 경험하지 않았다. 교사나 행정직은 일반적인 고용 관계를 맺고 있기 때문이다. 그러나 고용 관계가 아닌 위·수탁 계약 관계를 기반으로 하고 있는 방과후강사들은 2020년 방과후학교 운영 위탁계약을 체결한 상태에서, 방과후학교 수업이 개설되지 않음으로써 수입이 전혀 없는 상황이 된 것이다.

일반적인 고용 관계에서 실직 등의 사유로 수입이 없는 경우 노동자는 고용보험의 혜택을 받을 수 있으나, 방과후강사는 고용보험 가입 대상자가 아니기 때문에 수입이 없으면 곧 수입이 없는 상황이 되고, 사회안전망으로부터 배제되어 버린다. 최근 코로나19의 확산은 이처럼 방과후강사가 맺고 있는 위·수탁 계약 관계의 불안정성을 여실히 드러내 주었다.

## 나. 방과후학교의 작업 관계

노동자가 일을 수행하는 과정에서의 작업 수단, 작업 행위, 작업 공간 등과 관련된 작업 관계 측면에서 보자면, 방과후강사의 일터에서 작업 관계 측면의 특징을 가장 잘 살펴볼 수 있는 것은 작업 공간이다. 방과후강사의 일이 수행되는 공간, 즉 작업 공간은 학교 교실이다. 일반적으로 ‘방과후학교 수업’을 진행하는 독립적인 교실이 따로 존재하지 않고, 기존 교실에서 수업이 진행된다. 이에 따라, 방과후강사의 작업 공간은 강의가 진행되는, 즉 방과후강사가 일을 수행하는 시간 동안에도 온전히 작업자의 독점적인 공간이 되지 못한다. 교실이라는 작업 공간의 원래 ‘주인’은 교사이고, 방과후강사는 그 교실을 잠시 빌려 쓰는 ‘임차인’이기 때문이다. 문제는 집주인이 임차인과 한 공간에 있으면서, 임차인의 작업을 방해하는 일이 종종 벌어진다는 것이다.

“어떤 일이 있었냐면 … 큰 학교는 방과후 교실이 따로 없는 경우가 많아요. 신축을 하지 않는 이상 교실이 모자라서 교실을 빌려 쓰는 경우가 많아요. 그럼 교사들이 그 교실에서 계속 있어요. 왜냐면 본인 일이기도 하고 그러니까 계속 있는데, 문제는 어떤 경우에는 본인이 제 수업을 듣는 아이들을 막 일으켜서 야단치는 경우도 있었고, 목동에서 어떤 일이 있었냐면 제가 방과후 수업을 하는데 교사가 부탁을 하는 거예요. 자기가 내일까지 뭐 할 일이 있는데 애들한테 그걸 좀 시켰으면 좋겠다고. 그러더니 애들아~ 부르더니 이것 좀 해 이려고 자기 일을 시키는 거예요.” (서울지역 방과후강사)

이러한 작업 공간의 특성에 따라 방과후강사는 계속해서 자신의 작업인 수업 진행에 방해를 받기도 하고, 자신의 노동을 항상 평가받고 있다고 느끼게 된다.

작업 관계상 발생하는 또다른 문제점은 작업 도구로서의 수업교재 및 교구 선정의 문제이다. 교과 과목 이외의 실습 과목 등의 경우 방과후수업을 진행하면서 수업교재 및 교구의 역할은 상당히 크다. 방과후강사는 제대로 된 수업교재를 사용하여 제대로 된 교육을 하고 싶은 생각을 하지만, 계약 관계상 작업 도구를 스스로 마련해야 하는 방과후강사의 입장에

서는 제대로 된 수업교재를 사용하면 돈이 많이 들기 때문에 양질의 교재 및 교구를 사용하기란 쉽지 않다. 이러한 상황은 작업 도구 선택 과정에서 비용과 수익을 고민해야 하는 ‘교육자’와 ‘돈 버는 사람’ 사이에서의 정체성 갈등이라고 볼 수 있다.

#### 다. 방과후학교의 통제 관계

방과후학교의 통제 관계는 학교라는 공간 내에서, 기본적으로는 학교장과 학교장이 임명한 방과후부장교사를 통해 이루어진다. 방과후강사를 통제하는 주요 주체는 방과후부장교사이다. 각급 학교 현장에서 방과후부장교사는 매년 변경되는 것이 관행이다. 각급 학교의 교사들이 방과후학교 관리 업무를 탐탁치 않아 하고, 교사의 본 업무 이외에 추가적으로 해야 하는 귀찮은 업무라고 생각하는 경우가 많다고 한다. 이 때문에 많은 교사들이 방과후부장교사 보직을 피하려 하기 때문에, 방과후부장교사는 매년 다른 교사들이 맡게 된다. 방과후강사가 출강하는 학교의 방과후부장교사가 바뀔 때마다, 방과후강사들은 방과후부장교사의 성향과 환경에 따라 매년 다른 상황에 직면하게 된다.

“학교 선생님 중에 방과후부장선생님이 계세요. 그 담당을 돌봄교실과 방과후교실을 전체적으로 하세요. 그 밑에 ‘방과후 코디네이터’가 봉사직으로 명명돼서 주 15시간 미만으로 근무하게끔 실무자를 두는 거예요. 실무자를 뒤편 방과후강사와 관련된 모든 것... 수업 일정이라든지 선생님마다 서류 받는 것부터 해서 시간 배정, 교실 배정, 월급 계산, 그만둔 수강생들 취소, 환급하는 모든 걸 코디네이터를 통해서 하게 되는 거예요. 사실 보이지 않게 일이 많다 보니까 방과후부장선생님들이 매년 바뀌세요. 하기 싫어서... 그래서 그걸 맡으시는 분은 교직하면서 플러스 점수를 받으시잖아요. 그거 때문에 처음에 했고, 아니면 미루다, 교감 선생님이 미뤄서 하시는 경우도 있어서 그게 기피대상이에요. 방과 후 담당 업무가...” (전국방과후강사노조 서울지부장)

방과후학교의 통제 관계에서, 방과후부장교사와 관련된 지침이나 사항 등을 방과후강사에게 전달하고 업무를 처리하는 ‘방과후코디네이터’의 존

재는 방과후강사를 ‘노동자’가 아니라, ‘프리랜서’ 또는 ‘개인사업자’로 의제화하기 위해 존재한다.

“예전에는 방과후학교 관련해서 방과후부장교사가 대부분 직접 다 하시고 그런 경우가 많았거든요 … 지금은 이제 방과후코디 선생님들을 통해서 전달해서 어떻게 하라고 하거든요. 이걸 제 생각엔 방과후부장교사가 방과후강사들을 직접 지휘·감독하게 되면 근로자성 인정 문제까지 끌고 갈 수 있는 것이니까요 … 교육 당국에서는 ‘방과후강사는 프리랜서다, 개인사업자다’ 그러는데, 일선 학교에서 교사가 방과후강사를 지휘·감독한다면 사실 그게 프리랜서나 개인사업자로 볼 수 없는 거잖아요.” (전국방과후강사노조 서울지역 조합원)

방과후강사의 통제 관계에서 중요한 쟁점은 방과후부장교사의 관리·감독이 어느 정도 이루어지느냐의 문제이다. 방과후강사가 계약 관계상 위·수탁 관계를 맺고 있으나, 실제로 수업 시간의 배정, 교실의 배정 등과 관련하여 학교의 인사인 방과후부장교사의 통제 여부에 있느냐는 방과후강사가 ‘근로자성’을 가지고 있느냐의 여부와 관련이 있기 때문이다. 일선 학교와 방과후강사는 근로계약 관계가 아니라 위·수탁 관계를 맺고 있지만, 위·수탁 관계에서도 노동과정에 학교의 통제가 이루어지고 있다.

#### 라. 방과후학교의 동료 관계

방과후강사는 노동 공간, 노동 시간 등의 특성상 동료 관계 형성이 결코 쉽지 않은 환경 속에서 일하고 있다. 일반적으로 대공장 노동자들이 한 공간에 모여 일하면서 서로 유대감을 가지고 동료 의식을 어렵지 않게 형성할 수 있는 데 비해, 방과후강사는 노동 공간의 특성상 한군데에 모여서 무언가를 할 수 있는 환경이 아니다. 방과후강사들은 전국 각지에 흩어져 있으며, 같은 학교에서 강의하는 방과후강사들이라고 할지라도 서로 모일 수 있는 기회가 거의 없다. 즉, 학교 교사들이 교무실이나 구내 식당 등에서 함께 공간을 공유하고 대화를 나누며 동료 의식을 형성할 수 있는 데 비해, 방과후강사는 수업시간에 나타나서 수업만 하고 사라지는



경우가 대부분이며, 일선 학교 내에 방과후강사를 위한 강사실이나 휴게실 등이 따로 마련되어 있지 않기 때문에 서로 모여서 무언가를 공유하는 것은 사실상 어렵다.

기본적으로 같은 일을 하는 ‘동료’끼리 서로 한정된 자리를 놓고 싸워야 하는 ‘경쟁 상대’라는 점 역시 방과후강사의 친밀한 동료 관계 형성의 어려움이라고 볼 수 있다. 특히, 동일 과목 강사의 경우 한정된 일자리를 놓고 서로 경쟁해야 하는 구조에서 방과후강사들 사이에서 동료 의식을 형성하기는 쉽지 않다. 결국, 방과후강사들은 동일한 일을 하고 있더라도 동일한 정체성을 형성하기가 쉽지 않은 관계가 기본적인 동료 관계의 특성이라고 볼 수 있다.

학령인구가 감소하는 상황 속에서, 방과후수업을 무작정 늘리기 어려운 현실 속에서, 방과후강사의 일자리 얻기는 또 다른 방과후강사의 일자리 상실을 전제로 한다. 또한, 방과후학교가 수익자 부담을 기본원칙으로 하고 있는 구조 역시 방과후강사들의 친밀한 동료 관계 형성을 어렵게 한다. 수익자 부담 구조에서는 얼마나 더 많은 과목을 배정받아서 얼마나 더 많은 학생을 유치하는가가 방과후강사의 수익을 결정하기 때문이다. 따라서, 다른 방과후강사보다 더 많은 수업을 배정받거나 더 많은 학생을 유치해야 하는 구조 속에서 방과후강사들은 수업 정보 등에 대한 공유를 잘 하려 하지 않는다. 이러한 환경 속에서, 방과후강사들 가운데 많이 버는 사람은 많이 버는 구조가 형성되어 있고, 그래서 현재의 수익자 부담 및 위·수탁 계약 방식의 방과후강사 노동시장 구조가 유지되길 원하는 강사들도 상당히 많은 상황이다.

“큰 도심에서 활동하시는 분들 중에는 월 400~500만 원씩 버는 분들도 있었어요. 그런 분들은 스스로를 ‘잘난 프리랜서’라고 생각하시는 거죠. 누가 얼마를 버느냐, 누가 어느 학교에 오래 강의 나가느냐… 이런 것들을 개인의 능력이라고 생각하시는 분들이 있고… 방과후학교 구조가 잘 못 짜여져 있어서… 돈도 얼마 못 벌고, 맨날 잘리고, 이런 분들이랑은 서로 같다고 생각을 못 하죠… 이렇게 생각하시는 분들이 있죠.” (전국방과후강사노조 위원장)

이러한 상황을 전국방과후강사노조 위원장은 “12만의 모래알”이라고

표현하기도 한다. “12만의 모래알”이 제각기 다른 상황과 다른 입장에 처해 있기 때문에 공통된 목소리를 만들기가 쉽지 않은 현실이다.

#### 마. 방과후학교의 고객 관계

방과후강사의 고객 관계는 방과후강사가 제공하는 교육서비스를 직접 이용하는 학생들과의 관계와 더불어 교육비를 납입하는 학부모들과의 관계로 구성된다고 볼 수 있다. 방과후강사가 제공하는 서비스인 교육을 직접 이용한다는 점에서 직접 고객은 학생들이라고 볼 수 있으며, 학생들의 교육비를 학부모가 지불한다는 점에서 학부모는 간접 고객이라고 볼 수 있다.

방과후강사는 고객과의 관계에서 직업적 정체성에 대한 인정을 통해 자신의 직업에 대해 자부심을 느끼기도 하지만, 다른 한편으로는 고객으로부터 자신의 직업적 불안정성을 깨닫기도 한다. 방과후강사가 학생들과의 관계에서 ‘교육자’로서의 자부심을 느끼는 것은 학생들이 성장하는 것을 지켜보면서, 이러한 경험으로부터 자신의 직업적 정체성을 인정받는 과정이라고 볼 수 있다.

“어린이를 가르치는 것은 굉장한 즐거움인 것 같고, 자부심, 내가 이 일을 잘했다고 느낄 때는 산만한 아이들이 변화될 때예요... 엄마들이 걱정을 하시면서 보내세요. ‘애가 산만해요 선생님’이라고 말씀하시면서 보내시는데... 괜찮다고 말씀드리고 처음 몇 달은 투닥거리기도 하는데 결국 서너 달 지나면 여전히 산만한 것은 고치지 못하는데, 제가 말했을 때 주의 깊게 들으려고 노력하고 어쨌든 주어진 것은 끝까지 하려고 노력하는 자세를 보여서 잘 하거든요... 그러니까 다른 데 가서는 매일 야단맞는 애인데 여기서는 그래도 모범생인 거예요. 엄마들도 알아요. 여기 가면 그래도 우리 아이가 모범생 취급을 받더라... 반년 다녔더니 애가 조금 바뀌더라. 그거를 ‘고맙습니다. 선생님’이라고 하실 때 정말 저는 보람을 느낍니다. 자부심도 느끼고...” (서울지역 방과후강사)

“학부모와 학생들은 교사나 방과후강사나 똑같이 ‘선생님’으로 봐요. 학부모들은 아마 교사들이 저희를 그렇게 대한다고 얘기하면 상상도 못할 거

예요. 말도 안 된다고 할 거예요. 학부모들은 깜짝 놀랄 거예요. 어떻게 그럴 수 있냐고, 똑같은 선생님이지. 학부모들 입장은 대부분 이런데 ….” (서울지역 방과후강사)

학생들과 함께 생활하면서 학생들에게 지식과 지혜를 가르치는 일에 대해 방과후강사들은 매우 큰 직업적 보람을 느끼고 있다. 그러나 우리와 인터뷰를 진행한 한 방과후강사는 자신의 직업적 안정성을 고려해 봤을 때 가끔씩 우울해질 때가 있다고 말했다. 그때는 바로 자신의 수업을 수강한 학생이 선생님한테 배우는 게 너무 재미있다면, “선생님, 나중에 커서 방과후강사 되려면 어떻게 해야 되나요?”라고 물어봤을 때라고 말했다. 이런 일이 종종 생길 때, 어린 학생에게 자신의 직업적 안정성이 매우 낮은 상황을 설명하기가 쉽지 않고 자괴감을 느낄 때가 많다고 한다.

방과후강사의 고객 중 하나인 학부모로부터의 민원은 방과후강사의 고용불안정성을 여실히 보여주는 또 하나의 특징이다. 방과후강사가 재계약을 하기 위한 중요한 요소로 여겨지는 민원 발생 여부이다. 방과후강사의 강의에 대해 학부모의 민원이 발생하면, 해당 강사는 이듬해 재계약이 어려운 것이 일반적인 관행이다.

#### 4. 방과후강사 노동조합 조직화 및 활동

전국방과후강사노동조합은 전국에서 활동하는 방과후강사들이 모여 설립한 노동조합이다. 방과후강사노조는 조직대상을 약 12만 명 정도로 파악하고 있으며, 2020년 9월 말 현재 조합원은 약 2,000여 명 정도이다. 아래에서는 방과후강사노조의 조직화 과정과 주요 활동을 살펴보고자 한다.

##### 가. 노동조합 조직화 과정

노동조합이 조직화되기 위해서는 노동자들 사이에서의 동일한 정체성에 기반한 연대 의식 형성이 가장 기본적인 조건이다. 그런데 방과후강사의 일터의 사회적 관계구조에서 살펴봤듯이, 방과후강사들은 친밀한 동료 관계 형성이 쉽지 않은 구조 속에서 일해 왔다. 그렇다면, “12만의 모

래일” 방과후강사들은 어떻게 노동조합을 결성하게 되었는가?

전국방과후강사노조는 방과후학교를 둘러싼 외부의 충격에 대응하기 위해 노조가 조직화되었다. 전국방과후강사노조는 출범 초기부터 노동조합의 깃발을 올린 것이 아니라, ‘전국방과후강사권익실현센터’라는 일종의 협회 형식으로 먼저 출범한 후 추후에 노동조합으로 조직 형태를 변경하였다.

전국방과후강사권익실현센터를 거쳐 전국방과후강사노동조합 설립에 이르기까지의 과정에서 열정적인 초동 주체의 존재는 매우 중요한 구심점이었다. 전국방과후강사권익실현센터 설립 당시부터 대표(현 전국방과후강사노조 위원장)를 맡은 이는 방과후학교에서 강사로 활동하는 동안 많은 불합리한 점들을 경험하면서 “왜 방과후강사들은 노조가 없을까?”라는 생각을 했다고 한다. 그녀는 노조를 생각했지만, 처음부터 노조를 만들 수 있는 조건과 상황이 아니라는 점에 좌절을 느끼고 있었다.

“권익실현센터 만들기 1, 2년 전부터 맨날 우리 남편한테 ‘여보, 왜 방과후강사한테는 노조가 없을까?’ 이런 말을 엄청 했어요. 저도 모르겠어요. 지금 생각해 보면 노조가 뭔지 개뿔도 모르고 그런 것 같아요 노조가 뭔지도 잘 모르는 상태에서 왜 우리는 노조가 없을까… 그걸 내가 남편한테 엄청 이야기했어요.” (전국방과후강사노조 위원장)

그녀는 방과후강사를 하면서 겪는 여러 가지 문제들에 대해 그녀가 출강하던 학교에서 돌봄전담사로 일하는 전국학교비정규직노조 조합원에게 하소연했다. 그녀의 하소연을 들은 돌봄전담사 조합원은 학교비정규직노조에 방과후강사 조직화를 타진하게 되었다. 학교비정규직노조의 확대 과정 속에서 학교 내 비정규직 중 한 직종인 방과후강사를 추후 조직 대상으로 고려하고 있었던 전국학비노조 활동가와 방과후강사의 현실을 개선하고자 하는 의지를 가지고 있었던 초동 주체와의 만남이 2015년 2월에 이루어졌다.

“학교비정규직노조 활동가가 방과후학교, 방과후강사에 대해 알고 싶다고 만나자 해서 만났거든요. 이 분이 기간제교사 조직화를 하려고 몇 번을 만났대요. 그랬는데 기간제교사들이 자기들을 교사라고 생각하고 노동자라

고 생각을 안 하더라네 … 그래서 몇 번 만났는데 노동조합 만들기 힘들겠더라 … 그럼 방과후학교는 어떨지? 방과후학교 상황이나 알아봐야겠다 하고 나를 소개받았는데 내가 답석 물었지 ….” (전국방과후강사노조 위원장)

학교비정규직노동조합 조직 확대 과정 속에서, 학교에서 일하는 비정규직 노동자들을 조직하기 위한 기존 학교비정규직노조의 노력과정과 초동 주체와의 만남은 방과후강사노조 출범의 씨앗이 되었다.

방과후강사들이 모여 하나의 ‘단체’를 결성한 것은 방과후학교를 둘러싼 부정적인 변화의 움직임이 시작되면서부터이다. 이 부정적인 움직임은 방과후학교의 운영을 둘러싼 법·제도 변경 움직임이 국회로부터 시작되면서부터였다.

2015년 4월, 민주당 설훈 의원실에서는 「방과후학교 운영 및 지원에 관한 법률안」을 발의하였다. 이 법률안의 주요 내용은 다음과 같았다.

〈표 3-12〉 「방과후학교 운영 및 지원에 관한 법률안」 주요 내용

- |   |
|---|
| <p>가. 학교의 정규교육과정을 제외한 교육 및 돌봄에 필요한 교육과정의 운영 및 지원에 관한 사항을 규정함으로써 교육수준의 질적 향상을 도모함을 목적으로 함(안 제1조).</p> <p>나. “방과후학교”란 교육 및 돌봄 프로그램의 운영 계획을 수립하여 설치·운영하는 정규교육과정을 제외한 교육 및 돌봄 프로그램의 통칭적 교육과정을 말함(안 제2조제1호).</p> <p>다. 교육부장관 및 교육감은 방과후학교 교육자료를 개발·보급하고, 국가 및 지방자치단체는 저소득층 학생 등에 대하여 방과후학교 수업비를 지원할 수 있도록 함(안 제8조).</p> <p>라. 교육감은 방과후학교 지원센터를 설립·운영하거나 교육관련 법인 또는 단체를 지원센터로 지정할 수 있음(안 제9조).</p> <p>마. 학교의 장은 방과후학교의 운영을 사회적협동조합, 사회적기업 등에 위탁할 수 있음(안 제11조).</p> <p>바. 교육부장관은 방과후학교의 안정적 운영과 교육의 질적 향상을 위하여 방과후학교 운영 위탁을 받은 기관 또는 단체에 대하여 방과후학교 운영에 관한 평가를 하고 그 결과를 공표할 수 있으며, 우수 기관 또는 단체에 대하여는 행정적·재정적 지원을 할 수 있도록 함(안 제12조).</p> |
|---|

자료: 국회 의안정보시스템([https://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC\\_U115M0S4X0K3C1L8N0N4U3M8E2D1K1](https://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC_U115M0S4X0K3C1L8N0N4U3M8E2D1K1)) (검색일: 2020. 10. 15).

설훈 의원이 대표 발의한 「방과후학교 운영 및 지원에 관한 법률안」 중에서 방과후강사들이 우려한 부분은 바로 법률안 제11조 “학교의 장은 방과후학교의 운영을 사회적협동조합, 사회적기업 등에 위탁할 수 있다.”라는 내용이었다. 방과후강사들 입장에서는 방과후학교의 민간 위탁 전면화가 이루어질 경우, 일자리가 불안해지는 것은 물론 민간 위탁업체를 통한 방과후수업 계약의 경우 강사의 자율성 악화와 수익 악화가 더욱 심화될 우려가 있었다.

“2015년 4월에 … 갑자기 돌봄이랑 방과후학교를 민간 위탁으로 전환시킨다는 법안을 만들었다 하길래 ‘우리 위탁으로 다 넘어간다, 이거 반대해야 한다’ 해서 처음에 단체 카톡방으로 한 4, 50명 만들어가지고 … 반대 서명하자 했더니 그 50명이 전국으로 퍼져나가고 … 6, 7천 명이 법안 반대 서명을 했어요. 그래서 그거 들고 설훈 의원 만나러 가면서 우리 이름을 ‘전국방과후강사권익실현센터’라 하고, 그 전국 대표로 제가 된 거예요.” (전국방과후강사노조 위원장)

방과후강사들의 단체 카톡방으로부터 시작된 방과후강사들의 조직은 국회 토론회를 개최하는 등, 방과후학교의 현실을 알리는 활동을 시작하였다. 전국방과후강사권익실현센터는 방과후강사들을 결집하기 위하여, 전국 학교 홈페이지상의 방과후강사 연락처를 다 모아서 단체카톡방에 가입시키고 밴드에 가입시키는 온라인상의 활동을 전개하였다.

전국 각지에 흩어져 있고, 한데 모이기 어려운 구조에서 방과후강사들은 온라인 플랫폼을 통해 서로 모이고 서로 의견을 주고받기 시작하였다. 전국방과후강사권익실현센터는 방과후강사들의 권익을 실현하기 위해서는 노동조합으로 조직 형태를 변경할 필요성을 느끼고, 2017년 2월 민주노총 서비스연맹 전국방과후강사노동조합을 출범했다. 방과후강사라는 직종이 일반적으로 ‘근로자’로 인정받지 못하고, ‘프리랜서’ 또는 ‘개인사업자’로 인식되는 상황 속에서 이른바 특수고용직 노동조합이 출범한 것이었다.

## 나. 노동조합의 주요 활동과 요구사항

노동조합 조직화 이후 전국방과후강사노조의 활동은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 형식적 측면에서는 합법 노조로 인정받기 위한 활동이며, 실질적 측면에서는 방과후학교의 공공성 강화를 위한 법제화 요구 활동이다.

### 1) 노동조합 인정 투쟁

먼저, 특수고용직종들이 모인 노동조합으로서 방과후강사노조에 노조 인정 투쟁은 매우 중요한 과정이었다. 특수고용직종의 경우 노동조합을 설립하였으나 법적인 노동조합으로 인정받기가 쉽지 않은 상황 속에서, 전국방과후강사노조는 2019년 6월 서울지방고용노동청 서부지청에 노동조합 설립 신고서를 제출하였다. 그러나 방과후강사노조는 노동조합 설립 신고증을 교부받지 못하였고, 방과후강사노조는 법외노조 상태로 ‘합법노조’로 인정받기 위한 여러 가지 활동들을 전개하였다.

여성노동자들이 주축이 된 전국방과후강사노동조합의 합법노조로의 인정투쟁은 기존의 노조들이 주로 사용한 피켓팅 등의 방법을 사용한 것과 함께 색다른 방법들이 동원되기도 하였다. 대표적인 것이 “고용노동청에 떡 돌리기”였다. 방과후강사노조는 2020년 6월, 노동조합 설립 신고증 제출 1주년을 맞아 고용노동청 공무원들을 대상으로 떡을 돌렸다.

“설립 신고 1주년 기념으로 고용청에 떡 돌렸어요. 떡을 왜 돌렸냐면 우리가 노조 설립 신고한 지 1년이 다 됐는데… 당신들 아직도 우리 노조 설립 신고증 안 주고 있는데 고용노동청에서는 우리가 특고고 프리랜서고 그래서… 검토할 게 많다고 그런 말들을 했으니까. 1년 동안 검토하느라 고생 많았다… 그래서 떡 돌린다… 어서 빨리 검토 끝내라… 이런 의미였어요.” (전국방과후강사노조 위원장)

노조 설립을 신고하였지만, 노조 설립 신고증을 받지 못한 상황 속에서 노조 인정 투쟁은 형식적 측면에서 노조의 모습을 갖추기 위한 방향으로 진행되었다. 전국방과후강사노조가 노조 설립을 신고하였지만, 노조 설립증을 받지 못했던 이유는 여타 다른 특수고용직 노동자들이 노조 설립을

인정받지 못했던 것과 크게 다르지 않았다. 방과후강사노조에 따르면, 관찰 고용노동지청에서 노조 설립증을 발급하지 않는 이유는 크게 두 가지로 요약된다. 첫째는 방과후강사가 ‘전속성이 약하다’는 것이었다. 방과후강사는 1개의 학교에만 나가서 강의를 하는 것이 아니기 때문에 누구를 사용자로 볼 것인지가 불분명하다는 것이 이유였다. 그리고 두 번째는 방과후강사라는 일자리가 전업 개념이 아니고 부업 개념이 더 크다고 보기 때문에 노조 설립 신고증 교부를 미뤘었다는 것이다.

이러한 상황은 특수고용 노동자들에게 근로자성을 스스로 증명하라는 요구인 것이다. 이른바 특수고용 노동자들은 외관상 프리랜서 또는 개인사업자처럼 보일지라도 노동조건을 스스로 결정할 수 없는 것이 특징이다. 이러한 특수고용 노동자들이 자신들의 이해대변을 위해 설립한 노동조합 역시 전속성과 전업 개념 때문에 노조 설립을 인정받지 못했다는 사실은 오늘날 다양한 고용 관계가 확대되고 있는 상황 속에서 정책적인 개선이 필요한 지점이라고 할 수 있다.

전국방과후강사노동조합의 노조 인정 투쟁은 크게 세 가지 차원으로 진행되었다. 전국방과후강사노동조합이 가맹해 있는 민주노총 서비스연맹 차원에서는 이른바 특수고용 노동자로 분류되는 노동자들이 조직한 노동조합에 대해 설립 신고증을 발급할 것을 고용노동부 면담 등을 통해 계속해서 요구하였으며, 방과후강사노조 역시 중앙 차원에서는 집권여당인 민주당 을지로위원회 등과 간담회를 개최하고, 고용노동부 및 교육부 관련 부서와 면담을 진행하였다. 합법적인 노동조합으로 인정받기 위해 전국방과후강사노조 위원장 및 간부는 두 차례의 삭발투쟁을 진행하기도 하였다. 지역 차원에서는 지역 조합원들이 각 지역 고용노동청 앞에서 1인 시위를 전개하는 방식을 통해 노동조합 인정 투쟁을 벌여나갔다.

전국방과후강사노조 위원장의 두 차례의 삭발투쟁은 여성노동자가 가족의 반대를 무릅쓰고 진행한 것이었다.

“저라고 뭐 두 번이나 삭발투쟁하고 싶었겠어요? 이렇게 삭발투쟁하는 거 말고는 언론도, 교육부도 도통 관심을 안 주니까요… 우리 남편이 뭐라고 했냐면, ‘무슨 나라를 구하겠다고 삭발을 두 번씩이나 하냐고…’ 그러면서, 한 번 더 삭발하면 이혼하자고… 부인이 두 번이나 삭발하고… 안쓰럽



고 창피한 모양이었나봐요 … 그런데 진짜 이 기회가 아니면, 방과후강사들을 하나로 단결시킬 기회가 없다고 생각했어요.” (전국방과후강사노조 위원장)

전국방과후강사노조는 노조 설립 신고 447일 만인 2020년 9월 18일 드디어 노조 설립 신고증을 교부받게 되었다. 방과후강사노조가 노조 설립은 신고한 2019년 6월 이후 그동안 지지부진하던 노조 인정 투쟁 과정을 끝내고 노동조합 설립 신고증을 받을 수 있었던 결정적 계기는 코로나19로 인한 방과후학교의 수업 중단이었다고 볼 수 있다. 방과후학교가 열리지 않음으로써, 방과후강사들의 생계가 위기 상황이 되었다. 전국방과후강사노조는 이른바 ‘일할 권리’를 요구하면서 방과후강사의 현실을 더욱 적극적으로 알리기 시작했다.

(그림 3-4) 전국방과후강사노동조합 설립 신고증

제 2020 - 2 / 호

### 노동조합설립신고증

노동조합의 명칭	전국방과후강사노동조합	노동조합의 형태	단위노조(전국)
주된 사무소의 소재지	(03737)서울특별시 서대문구 결기대로 38-4, 1층		
설립신고 연월일	2019. 6. 10.		
대표자	성명	김경희	
	생년월일 (남/여)		
	주소	(10347)경기도 고양시 일산서구 탄중로 518	
소속된 연합단체의 명칭	민)서비스연맹		

노동조합 및 노동관계조정법 제12조제1항에 따라 노동조합의 설립을 신고하였음을 증명합니다.

2020년 09월 18일

서울지방고용노동청서울서부지청장

자료: 전국방과후강사노동조합 제공.

전국방과후강사노조는 방과후학교의 수업 중단을 계기로 방과후강사의 열악한 현실에 대해서 적극적으로 알리기 시작했고, 사회 전반적으로 특수고용 노동자들의 노조할 권리 인정 요구가 거세지는 등 코로나19 확산은 노동조합 인정 투쟁의 새로운 국면으로 작용하게 되었다.

코로나19의 확산은 방과후강사들에게 다시금 방과후강사의 열악한 현실을 상기시킴으로써, 노동조합을 통한 단결을 강조하는 계기가 되었다고도 평가할 수 있다. 방과후강사들은 이전에는 개인의 능력에 따라 방과후강사의 수입이 차이가 난다는 기존의 인식들을 바꾸기 시작했다. 코로나19로 인한 방과후학교의 전면 중단은 개인 능력의 문제가 아니라, 이제는 방과후강사 전체 집단의 공통 문제가 되었다. 이는 코로나19가 방과후강사들에게 또 한 번의 ‘눈뜸의 과정’으로 작용한 것이다.

## 2) 방과후학교 법제화 요구

전국방과후강사노조 설립 이전 전국방과후강사권익실현센터부터 현재에 이르기까지, 방과후강사들이 가장 근본적으로 요구해온 것은 방과후학교의 법제화이다. 방과후강사들은 방과후학교에서 일을 하는 자신들이 경험하는 일터의 모든 문제의 근원을 방과후학교의 법적 근거가 미비하다는 것에서 찾고 있다.

방과후학교는 공교육 내에서 이루어지는 ‘학교 교육활동’으로 정의되고 있지만, 방과후학교 운영에 대한 근거는 실제로 매우 미약하다. 교육청이 주장하는 방과후학교의 운영 근거는 「교육부 고시 제2013-7호, 제2015-74호」상의 초·중등교육과정 총론에서 말하는 “학교는 학생과 학부모의 요구를 바탕으로 방과후학교 또는 방학 중 프로그램을 개설할 수 있으며, 학생들의 자발적인 참여를 원칙으로 한다.”에 방과후학교의 운영 근거가 있다고 주장한다. 그러나 노동조합에서는 ‘법제화’가 되어 있지 않은 상태에서 즉, 초·중등 교육법상 ‘방과후학교’라는 다섯 글자가 없어서 방과후강사들의 고용과 처우가 불안하다고 주장한다.

방과후학교가 법제화되어 있지 않은 상황은 코로나19 확산으로 인한 방과후학교 수업 중단 상황에서 방과후강사들의 처지를 매우 잘 보여주고 있다고 할 수 있다. 이러한 상황 속에서, 방과후강사들은 방과후학교 법

## 〈표 3-13〉 방과후학교 법제화 요구 성명서

[성명서] 정부는 방과후학교 법제화 흔들림 없이 추진하라

“코로나19로 수업과 수업이 모두 없어진 방과후학교 강사들은 벼랑 끝에 서 있다. 교육부도 교육청도 이러한 상황에 대해 아무 해결책을 내지 못하고 있다. 학교의 공교육을 책임지고 있는 교육자이고, 교육청의 지침과 학교의 지시에 따라 열심히 일을 해온 이들에게 아무 보상도, 지원도, 사과 한마디도 없다. 이 모두가 초·중등교육법에 ‘방과후학교’라는 다섯 글자가 없어서 생긴 일이다. 지난 5월 19일 교육부가 방과후학교와 돌봄교실을 법제화하는 초·중등교육법 일부 개정안을 발표했다가 불과 이틀만에 철회하였다. 늘 불안한 고용과 열악한 처우, 흔들리는 정책에 힘들어하던 방과후학교 강사들은 또다시 탄식을 하지 않을 수 없다. 늘 표류하던 방과후학교와 돌봄교실을 탄탄한 반석 위에 올려놓기 위해 이제 첫걸음을 떼는가 싶더니 곧바로 주저앉아버린 것인가. (중략) 교육자의 처우가 불안한데 교육이 좋아질 수 없고, 불행한 교육자에게 교육을 받는 학생들이 행복할 수 없다. 늘 외부인 취급을 받고, 특하면 수업이 중단되고, 매년 새로 면접을 보고 일자리를 구해야 하는 불안한 현실이 언제까지 계속되어야 하는가. 방과후학교의 법적 근거를 두고 국가와 교육청, 학교가 책임지고 이끄는 것은 공교육을 하는 교육자가 학교를 이끄는 일원으로서 제대로 자리매김을 하고 더 나은 교육을 만들기 위한 첫걸음이다.” (하략)

2020년 5월 25일

민주노총 서비스산업연맹 전국방과후강사노동조합 · 민주노총 공공운수노조  
전국방과후학교강사지부

자료: 전국방과후강사노동조합.

제화 요구와 아울러 방과후학교 수업 재개를 요구하면서 여러 가지 활동들을 전개했다.

먼저, 전국방과후강사노조는 방과후학교 법제화를 위해서 국회 앞 농성과 1인 시위 등을 전개하였다. 방과후강사들의 국회 앞 농성과 1인 시위는 방과후강사들의 전문성을 살려서 진행되었다. 이를테면, 방과후강사들은 방과후교실에서 하는 수업을 그대로 국회 앞으로 가져와서 방과후학교 수업을 재개할 것을 요구하는 것이었다.

[그림 3-5] 전국방과후강사노조의 국회 앞 농성



자료: 전국방과후강사노동조합 제공.

음악 강사는 음악 연주를, 주산암산 강사는 주판알을 튕기는 퍼포먼스 등을 통해서 방과후강사들은 자신들의 직업적 정체성을 제대로 드러내는 방식을 통해 자신들의 목소리를 내는 활동을 전개하였다.

전국방과후강사노조는 전국학교비정규직노조와 함께 교육공무직-방과후학교 및 돌봄교실 법적 근거 마련을 위한 국민동의 청원을 전개하였다. 국회 홈페이지를 통한 청원은 2020년 10월 19일 시작하여 2020년 11월 15일에 소관 상임위원회 회부 기준인 10만 명 청원 동의를 달성하였다. 이 청원 중 방과후학교(돌봄교실 포함)의 법적 근거 마련을 위한 것은 초·중·고등교육법 제23의 2를 신설하는 것이다. 노조 측 개정안의 주요 내용은 <표 3-14>와 같다.

〈표 3-14〉 방과후학교 법적 근거 마련을 위한 초등교육법 신설안 내용

현행법	개정안
<신설>	제23조의2(방과후학교) ① 학교는 정규학습시간 종료 후 또는 휴업일 중에 학생이 자율적으로 참여하는 교육활동(초등학교의 경우 돌봄활동을 위주로 운영하는 돌봄교실을 포함하며, 이하 “방과후학교”라 한다)을 운영할 수 있다. ② 교육감은 해당 지역의 실정을 고려하여 방과후학교의 기준과 내용에 관한 기본적인 사항을 정한다. 이 경우 제3항에 따른 기준이 있는 경우에는 그에 따라 정하여야 한다. ③ 교육부장관은 교육감이 제2항 본문에 따른 사항을 정하는 경우에 지켜야 할 기준을 정할 수 있다. ④ 교육감은 방과후학교에 대한 행정적·재정적 지원이 포함된 방과후학교의 운영 지원계획을 매년 수립·시행하여야 한다.

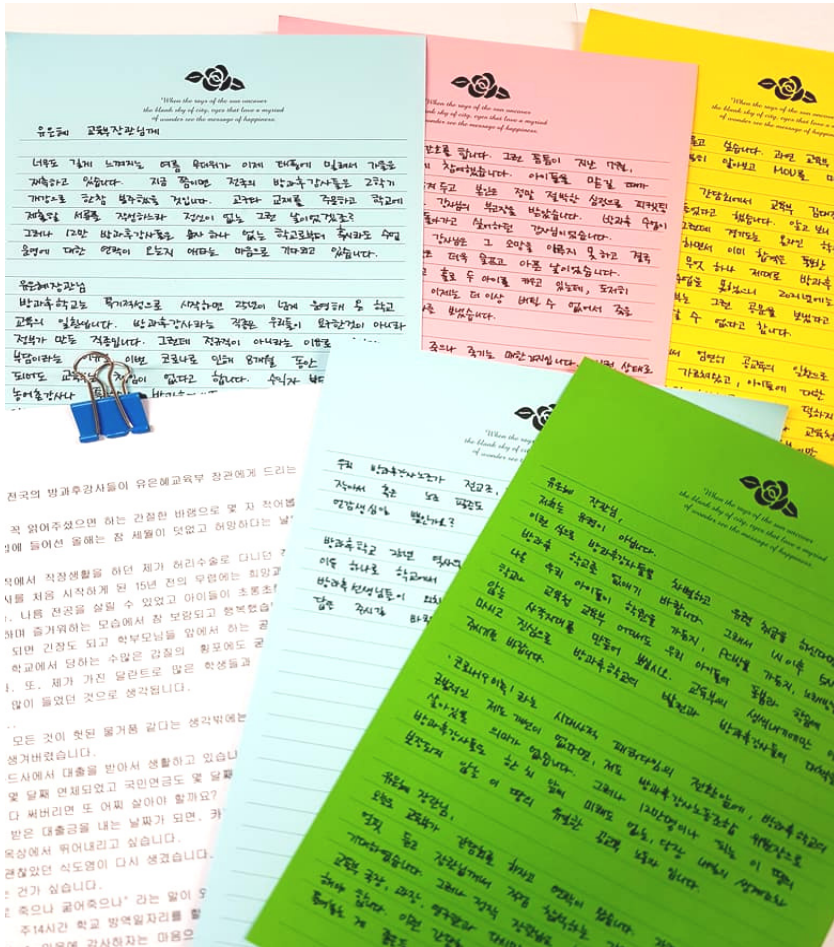
자료: 전국방과후강사노동조합·전국학교비정규직노동조합.

방과후학교 재개를 위해서 노조에서는 여러 가지 활동들을 전개하였다. 그중 대표적인 것이 교육부장관에게 손편지 보내기이다. 방과후강사노조 조합원들은 자신들의 상황을 적은 손편지를 교육부장관에게 보냈고, 이는 ‘여성의 감성을 살리는 노조활동’이라고 볼 수 있다.

“우리가 여성들이 많잖아요. 그래서 여성들의 감성을 좀 살리는 노조활동을 주로 하죠. 우리가 얼마 전에는 교육부장관에게 손편지 썼잖아요. 편지지에 우리 조합원들이 손글씨로 우리 상황을 알리는 그런 편지요.. 그게 우리 여성조합원이 많은 노조 특징이라고 할 수 있죠.” (전국방과후강사노조 위원장)

전국방과후강사노조의 방과후학교 법제화 요구 투쟁에서 주목할 점은, 이들의 주장이 단순히 자신들의 고용 안정과 처우 개선만을 목적으로 하고 있지 않다는 점이다. 방과후강사노조의 이러한 활동은 교육서비스 제공자의 고용 안정과 처우 개선이 실질적 측면에서 방과후학교 교육서비스의 향상으로 이어지고, 이는 방과후학교의 공공성을 강화하고 학생들의 성장과 발전에 기여할 수 있다는 점을 강조하고 있는 것이다.

(그림 3-6) 전국방과후강사노조 조합원들이 교육부장관에게 보낸 손편지



자료: 전국방과후강사노동조합 제공.

## 다. 노동조합의 성과

전국방과후강사노조가 노동조합 설립 이후 현재까지 보여준 성과는 일터 내부에서의 성과와 일터 외부에서의 성과 등 두 가지로 나누어볼 수 있다. 먼저, 일터 내부에서의 성과이다. 방과후강사노조는 방과후학교의 계약 관계상 발생하는 수수료 문제에서 성과를 거두었다. 노동조합 조직화 이전에는 일선 학교에서 방과후학교 운영을 민간 위탁업체에 위탁하

는 경우에는 개별 강사 위·수탁 계약보다 수수료가 더 큰 것이 중요한 문제였다. 똑같은 노동을 하더라도 민간 위탁업체의 존재는 수수료를 중간에서 가져가는 구조로 작용하였는데, 문제는 민간 위탁업체가 가져가는 수수료의 제한이 없었다는 것이다. 노동조합의 성과는 일선 학교에서 민간 위탁 업체를 통해 방과후학교를 운영할 경우에는 강사가 가져갈 수 있는 몫의 비율을 결정했다는 점이다.

“노조 이전에는 그러니까 한 4~5년 전에는 위탁업체를 끼고 하면, 최하 30%에서 최대 60%를 업체가 수수료로 가지고 갔어요 … 그러다가 저희가 노동조합 생기고 나서 이 문제를 자꾸 제기하고 그러니까 ‘강사 지급률을 80%까지는 보장해 줘야 한다.’라는 게 만들어져서 지금은 공식적으로 20%를 수수료로 떼가거든요.” (전국방과후강사노조 위원장)

이러한 성과는 계약 관계상 발생하는 문제에 대해 노동조합이라는 이해대변 기구를 통해 대응함으로써, 분배의 문제에서 자신들의 몫을 당당하게 주장하고 인정받는 활동이었다고 평가할 수 있다.

다음으로는 일터 외부에서의 성과이다. 방과후강사노조는 방과후강사라는 직종이 가진 특성을 학교 울타리를 넘어 사회 전체적으로 알리게 된 성과를 거두었다고 평가할 수 있다. 방과후강사들은 특히 코로나19 확산 이후 특수고용 노동자로서 겪게 되는 어려움을 드러내고 이에 대한 사회의 관심을 끌게 되었다. 이는 방과후강사들이 준공공부문 종사자로서의 위치를 가지고 있으며, 준공공부문 종사자들의 처지를 교육부장관 및 교육청 관계자들과의 면담, 고용노동부와와의 면담 등을 통해 강조함으로써 ‘존재 드러내기’의 성과를 거두었다고 평가할 수 있다.

방과후강사의 ‘존재 드러내기’는 방과후강사가 코로나19로 인한 경제위기 시대에 긴급고용유지 지원금 수혜 대상으로 인정받은 것과 함께 방과후학교가 열리지 않는 상황 속에서도 관계 당국과의 협의를 통해 방과후강사들이 학교 방역 일자리 등을 얻을 수 있도록 한 성과 역시 높이 평가할 수 있다.

이처럼 전국방과후강사노동조합은 전국적으로 ‘12만의 모래알’로 여겨지던 방과후강사들이 한데 모일 수 있는 구심력으로서의 활동을 지속적

으로 전개하고 있다.

#### 라. 전국방과후강사노조의 향후 과제

2015년 전국방과후강사권익실현센터로 시작하여, 2017년 노동조합으로 출범한 전국방과후강사노조는 약 5년여의 세월 동안 방과후학교 민간위탁 전면화 방침 저지, 수수료 산정 문제 해결 등의 성과를 이루어왔다. 또한 특수고용직종 노동자들로 구성된 노동조합으로서 노조 설립 신고증을 받지 못하다가 마침내 2020년 9월 합법 노조로서 인정받는 성과도 거두었다. 그러나 전국적으로 12만 5천 명으로 추산되는 조직 대상 인원들 중 조합원이 2,000여 명에 불과한 것은 향후 노동조합이 조직 확대에 더욱 노력해야 함을 의미한다고 볼 수 있다.

전국방과후강사노조는 방과후학교의 공공성 확보를 가장 크고 궁극적인 목표로 세우고 있으며, 방과후학교의 법제화를 위해 활동하고 있다. 이러한 장기 및 궁극적 목표를 위해서 방과후강사노조는 다음과 같은 정검다리 활동을 전개할 필요가 있다.

첫째, 전국방과후강사노조는 특수고용직 노동자들의 노동조합이라는 특성을 가지는 만큼 전국적인 방과후강사의 현황 파악 등을 관계 당국과 협의하여 진행해 나가야 할 필요가 있다. 방과후학교는 공교육의 울타리 내에서 행해지는 활동임에도 여기에 종사하는 방과후강사들에 대한 기초 통계가 존재하지 않는 상황을 분명 개선해 나가야 할 필요가 있다. 이를 위해서는 방과후강사 등록제도를 도입하는 등의 제도 개선이 필요하다고 할 수 있다. 2020년 코로나19 확산 시기에 방과후강사는 정부의 각종 지원금을 신청할 때, 자신이 방과후강사로 일한 경력을 증명해야 하는 상황이 발생하였다. 그러나 일선 학교마다 다른 기준 등으로 인해 경력을 증빙하지 못한 사례도 다수 발생하였다는 점을 고려하면, 각 지역 교육청 등을 통해 방과후학교 강사를 등록하는 방식을 도입하는 것을 고려해볼 수 있다.

둘째, 특수고용직으로 구성된 노동조합은 노동조합의 가장 기본적인 활동인 교섭이 쉽지 않다. 즉, 노동조합으로서 사용자와 교섭을 진행해야



하지만, 교섭상대가 누구인지 명확하지 않은 상황이다. 이러한 상황 속에서, 방과후강사노조는 노조가 기존에 해왔던 ‘가능한 것부터 차근차근’ 전략을 이어나갈 필요가 있다. 기본적으로 고용 관계가 아닌 상황에서는 단체교섭이 쉽지 않고, 전통적인 고용 관계가 아니기 때문에 전통적인 방식의 임금교섭을 진행할 수 없는 것이 현실이다. 이러한 상황 속에서 방과후강사노조는 방과후강사의 수입을 결정할 수 있는 수강료 산정 과정에 방과후강사노조의 목소리가 반영되도록 할 필요가 있다. 현재 방과후학교의 수강료는 일선 학교의 학교운영위원회에서 결정하도록 되어 있다. 바로 이 과정에 방과후강사노조가 참여할 수 있다면, 일터에서 이루어지는 의사결정과정에서 모든 주체들이 동등하게 참여할 수 있는 구조가 만들어지게 될 것이고, 이는 방과후학교에서 발생하는 여러 가지 차별과 불평등에 대한 개선을 위한 징검다리로서 기능할 것이다.

### 제3절 소 결

우리는 이 장에서 학교 관련 여성중심직종인 급식노동자와 방과후강사 사례를 살펴보았다. 우리가 살펴본 두 직종의 일터의 사회적 관계구조와 여성노동자의 이해대변 양상을 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 학교의 급식을 담당하는 조리원(조리실무사)들은 2011년 학비노조가 생기고, 2014년부터 학교비정규직 노동자들의 공무직 전환이 시행되는 과정에서 대부분 공무직으로 전환되어 교육감에게 직고용되어 있다. 공무직 전환은 급식노동자들에게 고용안정성을 보장해 준다는 점에서 의미 있는 변화라고 할 수 있지만, 방학 중 비근무 직종이라는 한계로 인해 임금 및 복리후생에서 여전히 차별을 경험하고 있다. 또한 조리원 1인당 학생 110~140명이라는 배치 기준과 위험이 상존하는 작업 과정의 특성으로 인해 극심한 노동강도를 감내하며 근골격계 질환 등을 포함한 다양한 질병과 싸우고 있기도 하다. 하지만 지역별로 잘 조직되어 있는 학비노조 지부를 중심으로 각 학교별, 지역별 지회는 작업장 수준에서 민원해결 및 소통

네트워크 구축을 통해 급식노동자들의 이해대변을 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 시·도 교육청과의 교섭 또한 성공적으로 진행해 온 것으로 평가할 수 있다. 급식노동자들은 여성들이 중심이 되어 조직하고 운영하는 노동조합 활동을 통해 자신들의 일의 소중함을 인지하고 노동자로서의 정체성을 공고히 하며, 부당한 업무 지시에 저항할 수 있는 역량을 가지게 되었다고 평가할 수 있다.

둘째, 흔히 복도의 유령으로 불리는 방과후강사들은 전국적으로 12만 명이 존재하는 것으로 추산되며, 이들은 일선 학교와 위·수탁 계약 관계 속에서 매년 재계약을 해야 하는 계약 관계상의 어려움 속에서 일하고 있다. 방과후강사들은 공교육과 사교육의 울타리 경계에서 수익자 부담 원칙하에 일을 수행하는 특수고용 노동자로서 방과후학교의 민간위탁 전면화 방침에 반발하여 전국방과후강사권익실현센터를 설립하고 노동조합으로 조직 형태를 변경하였다. 전국방과후강사노조는 전속성이 약하다는 이유로 오랫동안 합법 노조로 인정받지 못하였으며, 교육부 및 고용노동부를 상대로 오랫동안 노동조합 인정 투쟁을 벌인 결과 합법노조로 인정받는 성과를 거두었다. 전국방과후강사노조는 계약 관계상의 신분 불안정 문제에 대한 해결을 위해 방과후학교 법제화를 요구하는 활동을 전개하고 있다. 이러한 방과후강사의 사례는 특수고용 노동자의 노조할 권리 보장과 관련하여 제도 및 관행의 개선이 필요함을 보여준다고 하겠다.

## 제 4 장

### 노동이 된 ‘돌봄’, 값싸게 매겨진 ‘노동’: 요양보호사와 돌봄전담사 사례

돌봄노동은 대표적인 성별분리직종의 하나로, 그 종사자 대부분이 여성이다. 이는 돌봄 자체가 전통적으로 여성의 역할로 간주되어온 사회적 관습과 구조를 반영한다. 한국 사회에서는 2000년대 이후 돌봄노동의 사회화 경향과 정부의 사회서비스 확충 정책에 따라 돌봄노동자의 규모가 계속 확대되고 있으며, 절대 다수가 여성이다. 2019년 현재 돌봄노동자의 92.5%가 여성으로, 유급 돌봄노동 종사자의 성별은 노인돌봄 종사자의 경우 94.7%, 아동돌봄 종사자의 경우 95.7%가 여성이다(김원정·임연규, 2020: 4). 평균 연령은 각각 54.5세와 47.2세로 나타나 중년 여성이 돌봄노동의 제공자라는 사실을 증명해 주고 있다.

제4장에서 우리는 요양보호사와 초등 돌봄전담사를 중심으로 돌봄서비스 종사자를 살펴본다. 돌봄이 노동이 되었으나, 정작 돌봄노동을 수행하는 노동자들은 노동의 가치를 제대로 인정받고 있지 못하는 현실에서 이에 대한 노동자들의 이해대변 활동은 어떻게 전개되고 그 함의는 무엇인지를 살펴본다.

## 제1절 요양보호사 사례

### 1. 문제의 제기

요양보호사는 대표적인 돌봄서비스 노동 직종 중의 하나이다. 돌봄서비스 분야 일자리들은 저임금과 낮은 생산성, 고용불안정성으로 인해 지속가능한 일자리가 되기 어렵다(윤자영 외, 2011: 1). 돌봄이 인간의 생애과정, 특히 아동과 노인에게 반드시 필요한 서비스임에도 불구하고, 돌봄의 제공자가 주로 여성이며 돌봄이 수행되는 장소는 대체로 가정이기 때문에 “사랑의 행위”로 인식된다(Romero & Perez, 2016; 안숙영, 2017). 즉 돌봄의 사회화 과정에서 여성이 돌봄노동 종사자로 자연스럽게 이동하게 되면서 노동으로서의 돌봄에 대한 사회적 인정은 매우 인색하다. 이와 같은 돌봄노동에 대한 사회적·문화적 저평가는 요양보호사가 수행하는 전문적 돌봄노동에 대한 저평가 혹은 불인정으로 이어지고 있다.

하지만 고령화 시대로 접어들면서 돌봄서비스 노동에 대한 사회적 요구는 점점 높아지고 있으며, 돌봄노동을 필요로 하는 대상은 주로 노인과 아동, 장애인이 대표적이다. 이에 따라 돌봄노동 종사자 중에서 가장 많은 비중을 차지하는 직업은 요양보호사이다. 2008년 장기요양보험제도의 도입과 함께 노인돌봄은 공공 서비스의 영역이 되었다. 2019년 보건복지부의 「장기요양실태조사」에 의하면, 장기요양수급자의 수는 2016년 519,850명, 2017년 585,287명, 2018년 670,810명으로 해마다 증가하고 있음을 알 수 있다(강은나 외, 2020: 57). 장기요양기관의 수도 2016년 23,620개소, 2017년 24,735개소, 2018년 25,607개소로 매년 늘어나고 있다(강은나 외, 2020: 82). 장기요양기관에서 근무하는 장기요양요원은 사회복지사, 의사(축타 포함), 간호사와 간호조무사, 치위생사, 물리치료사, 요양보호사, 영양사로 구분된다. <표 4-1>은 2008년과 2018년 장기요양요원의 수를 비교해 놓은 것이다.

한눈에도 요양보호사가 가장 많은 수를 차지하고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-1〉 장기요양요원 종사기관별 현황(2008년, 2018년)

	2008년		2018년	
	재가	시설	재가	시설
요양보호사	91,902	10,554	319,498	68,216
사회복지사	2,939	1,256	16,314	6,052
의사(촉탁 포함)	175	859	112	2,179
간호사	1,685	1,266	1,584	1,472
간호조무사	938	1,435	3,671	7,806
치위생사	20	3	10	-
물리치료사	238	764	294	1,937
영양사	-	-	58	1,080
전 체	97,897	16,137	341,541	88,742

자료: 보건복지부(2009), 『2008년 노인장기요양보험 통계연보』, 국가통계포털 『시·군·구별 장기요양기관 전문인력 현황』에서 재구성.

2008년 요양보호사는 전체 장기요양요원의 각각 93.9%(재가 종사), 65.4%(시설 종사)를 차지하고 있다. 2018년에도 재가 종사 요양보호사는 전체 장기요양요원 중 93.5%, 시설 종사 요양보호사는 전체의 76.9%를 차지하고 있다.

보건복지부의 2019년 실태조사에서도 장기요양요원 중 가장 많은 수를 차지하고 있는 직종은 요양보호사(91.1%)였다. 이 중 94.7%가 여성이었으며, 연령별로는 60대가 가장 많아 전체의 40.4%를 차지했고, 50대는 39.4%, 40대가 8.6%, 70세 이상이 8.4%였다. 요양보호사의 평균 임금은 월 107.6만 원으로, 다른 직종에 비해 월평균 임금이 낮게 나타났다. 장기요양요원의 고용 형태 또한 정규직(38.1%)보다 계약직(61.9%)이 많은 비중을 차지한다(강은나 외, 2020: 20~21). 요양보호사의 경우 서울시 사회서비스원 소속인 경우를 제외하면 대부분이 계약직인 비정규직으로 불안정 노동을 대표하고 있다고 해도 과언이 아니다.

돌봄노동 시장은 국가가 담당하던 의료 및 복지 부문을 민간 사업자에게 개방, 운영하면서 ‘준시장(準市場, quasi-market)’으로 이행하였다. 준시장은 의료, 복지 등 공적 서비스에 부분적으로 시장원리를 도입한 의사시장을 의미한다. 그 특징은, 첫째, 공급 측에 민간 사업자가 경쟁을 통해

참여하는 것이 가능하며, 둘째, 수요 측의 구매력은 바우처 및 용도가 한정된 예산에 따라 수행된다는 점이다. 즉, 구입은 제3자가 하고 재정은 공적 개입을 기초로 민간 사업자에게 공급이 개방된 ‘재정과 공급의 분리’, 정부에 의한 지출을 근거로 소비자의 구입을 가능케 하는 ‘지출과 구입의 분리’를 특징으로 한다. 법에 근거하여 공적 자금으로 운영되는 사회서비스임에도 불구하고 서비스 공급이 대부분 민간에 맡겨짐으로써 영리를 목적으로 일탈적으로 운영하고 있는 사례가 보고되고 있으며, 그 피해는 서비스 이용자인 노인과 돌봄노동을 담당하고 있는 종사자들의 몫이 되고 있다(이태정, 2020: 73~74).

장기요양보호제도가 시작된 지 12년이 지나도록 요양보호사의 노동자로서의 권리를 보호하는 법 제정이 이루어지지 않고 있다는 점도 문제이다. 현재 장기요양보험제도와 관련된 노인복지법과 노인장기요양보호법은 요양보호사에 대한 정의와 의무만 규정하고 있을 뿐 요양보호사의 노동권을 명시하고 있지 않다(윤자영 외, 2011: 304). 전국요양서비스노동조합이 ‘요양서비스의 공공성 강화’와 ‘요양보호사의 처우개선과 법적 보호’를 위한 특별법 제정을 촉구하는 것도 이 때문이다.

이 절에서는 우선 요양보호사들의 노동조건과 취약성이 일터의 사회적 관계구조를 통해 어떻게 나타나는지를 규명한다. 그리고 요양보호사들이 노동조합에 가입하고 활동하는 데 이러한 사회적 관계구조는 어떠한 영향을 미치고 있는지를 살펴본다. ‘고령의 비정규직 여성노동자’라는 ‘부수적 위치’의 요양보호 노동자들이 자신이 경험한 차별과 불평등에 어떻게 대응하고 있는지, 그리고 노동조합 활동을 통해 얻은 지식과 경험이 요양보호 서비스 노동자로서의 삶과 직업을 어떻게 재구성하고 있는지를 이해하는 중요한 작업이 될 것이다.

## 2. 조사 대상과 방법

면접조사는 전국요양서비스노동조합(민주노총 서비스연맹 산하, 2018년 출범) 소속 요양보호사를 중심으로 진행하였다. 면접참여자의 선정을 위해 민주노총 서비스연맹 담당자와의 면담을 진행하였고, 수도권과 지

〈표 4-2〉 요양보호사 면접조사 참여자 정보

	사례	연령	지역	계약 형태	조합원 지위	비고
A. 재가	1	50대	전남	민간/ 시간제	간부	
	2	60대	전남	민간/ 시간제	간부	
	3	50대	수도권	공공/ 시간제	간부	
B. 시설	4	60대	수도권	민간/ 전일제	평조합원	데이케어센터
	5	60대	경남	민간/ 전일제	간부	
	6	50대	경남	민간/ 전일제	간부	
	7	60대	경남	민간/ 전일제	평조합원	
	8	60대	경남	민간/ 전일제	평조합원	

자료: 저자 작성.

방, 재가와 시설, 민간과 공공, 단체행동(농성 경험 등) 여부를 고려하여 면접참여자를 추천받았다. 요양서비스노조에는 현재 3천여 명의 요양보호사가 가입, 활동하고 있으며 직종의 특수성을 반영하여 노조원들의 나이도 50대와 60대가 대다수를 이루고 있다. 면접조사에 참여한 요양보호사의 정보는 다음과 같다.

면접조사에 참여한 요양보호사 8명 중 2명은 50대, 6명은 60대이고 수도권 공공기관 종사자 1명을 제외하고 모두 민간 사업자와의 고용 계약을 통해 돌봄서비스를 제공하고 있는 요양보호사들이다. 재가 돌봄은 모두 시간제 일자리로, 노동조합 활동에서는 간부 역할을 하고 있다. 시설 돌봄 요양보호사는 모두 민간기관 소속으로 전일제 계약이었다. 수도권의 시설 종사 요양보호사는 데이케어센터 소속이고, 경남지역 시설 종사 요양보호사는 종교기관에서 운영하고 있는 요양원 소속이다.

심층면접조사는 2020년 6~8월에 걸쳐 진행하였다. 심층면접조사를 수행한 장소는 노동조합 사무실, 농성장, 카페 등으로 다양하다. 한 사례당 평균 1시간 30분 정도의 시간이 소요되었으며, 참여자의 양해를 구해 녹음을 하고 녹취록을 작성하여 분석의 기초 자료로 구성하였다. 심층면접 주요 질문은 다음과 같은 내용을 포함하였다.

〈표 4-3〉 요양보호사 대상 심층면접 주요 질문

## [노동생애사 질문]

1. 입직 과정: 인적 특성, 계기, 이·전직 경력, 생계부양자 여부, 일·가정 양립 상황 등
2. 직업 역량 및 의식: 돌봄노동에 대한 인식, 사회적 평가에 대한 반응, 전문성 확보를 위한 노력, 건강상태 및 건강 유지를 위한 노력 등
3. 노동조건과 통제 방식: 고용 형태, 임금, 노동강도, 고용불안, 현재 노동조건하 어려움, 개선 요구 사항, 산업재해, 정규직·비정규직 차별 경험 등
4. 동료들과의 관계
5. 서비스 이용자 및 이용자 가족과의 관계: 업무 경계, 폭력·성폭력 피해 경험 등

## [노동조합 활동 질문]

1. 노동조합 활동 일반: 가입 동기, 노조의 역할 및 기대, 노조원들과의 관계, 조직화를 위한 활동과 성과 경험(정신적, 물질적)
2. 집단행동(농성, 파업, 집회 참여 등) 경험과 영향
3. 노조에 대한 인식의 변화와 기대
4. 법 및 제도 등에 대한 생각

## [기타 질문]

3. 코로나19 사태 이후의 실태 및 새로이 등장한 문제점

자료: 저자 작성.

### 3. 요양보호사 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 계약 관계

요양보호사는 경력이 1년이든 10년이든 상관없이 최저임금의 적용을 받는 비정규직이다. 민간 사업자가 운영하는 요양 시설의 채용 조건에 따라 계약을 맺게 되는데, 재가 업무든 시설 업무든 일반적으로 1년 단위로 계약서를 작성한다. 그런데 현장에서는 1년 미만 혹은 초단시간 계약이 많이 발생하고 있는 것으로 나타났다. 면접조사에 참여한 요양보호사들은 모두 50대 이상의 중장년 여성들로 8명 중 2명이 비혼 상태이고 6명은 기혼이다. 요양보호사 경력은 최단 5년에서 최장 11년이다. 이들은 모두 요양보호사 자격증을 취득하기 전에도 여성이 많은 일터에서 일했던 경력을 가지고 있었다. 정규직이 아닌 계약직이나 단시간 일자리가 대부분으로, 마트 노동자, 마사지사, 신생아 돌보미, 식당 노동자, 보험 영업, 간



호사 등 여성들이 많이 일하는 것으로 알려진 서비스업에 종사했던 경험을 가지고 있었다. 일부는 종교시설에서 봉사활동을 하다가 해당 시설의 제안으로 자격증을 취득하고 요양보호사로서 직업을 갖게 된 사례도 있다. 2008년 장기요양보호제도의 시행과 함께 기혼의 ‘나이 많은’ 여성들도 할 수 있는 일자리라고 알려지면서 자격증 취득 붐이 일었다. 자격증 취득 과정도 비교적 수월하여<sup>11)</sup> 일자리를 찾는 중장년 및 경력단절 여성들에게 진입장벽이 낮은 일자리로 알려졌다.

요양보호사의 계약 관계를 통해 드러나는 노동의 불안정성은 먼저, 초단시간 노동이라는 점을 특징으로 한다. 요양보호사를 고용하는 민간 센터들은 노동시간 쪼개기, 사업장 쪼개기 등의 방법으로 요양보호사를 단시간 혹은 초단시간 노동자로 만든다. 노동시간 쪼개기는 한 달에 60시간 미만의 노동자를 만드는 것이 일반적이다. 60시간 미만 노동시간은 고용보험 등 4대 보험으로부터 배제되고, 저임금 노동으로부터 벗어나지 못하는 결과를 가져온다.

“한달에 60시간 미만이면 4대 보험에 안 들어가잖아요. 그러니까 그것도 59.5(시간)로 맞춰 버리는 거죠. 우리가 59.5로 2018년도부터 주구창창 해왔으니까, 19년도에서부터는 어떻게 하나면, 올해까지 57시간, 하루에 2시간, 2시간 반을, 아예, 59.5라는 거 안 하고 그렇게 잘라 버려요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-2)

“저희가 거의 1년 정도 계약을 했었거든요. 60이 넘는 분이나 안 넘는 분이나 거의 1년 단위로 계약을 했었어요. 저희가 나이가 60이 안 되다 보니까 그냥 기한제한이 없어, 매해 10월이 되면 계약서를 쓰고 계약을 했고,

11) 요양보호사 교육기관(11개소)에서 이론, 실기, 실습 등 각 80시간으로 구성된 총 240시간의 교육을 이수한 후 한국보건의료국가시험원에서 주관하는 시험에 합격하면 자격증이 발급된다. 시험과목으로는 요양보호론(요양보호개론, 요양보호관련 기초지식, 기본요양보호각론, 특수요양보호각론) 필기시험과 요양보호에 관한 실기시험에 응시해야 하며 각각 만점의 60% 이상 득점하면 자격증을 취득할 수 있다. 요양보호사 교육기관의 교육가능 대상은 연령, 학력 제한이 없으며 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사 등 국가자격(면허) 소지자는 이론, 실기, 실습시간 등 일부가 감면된다. (보건복지부 요양보험운영과, 『2018년도 요양보호사 양성지침』, 부산광역시 홈페이지 「요양보호사 자격 제도」(<https://www.busan.go.kr/welfare/ahinsurance02>)에서 요약(검색일: 2020. 10. 2).

그런데 60이 넘으신 분들은 계약직을 해가지고 1년씩 끊어서 계약을 했는데, 이 원장이 오고 난 뒤부터 3개월 6개월 이런 식으로 전부 단기 계약식으로 만들어 버린 거예요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-6)

법적 보호망이 없는 초단시간 노동자로 만드는 또 하나의 방법은 고용주를 쪼개는 것이다. 실제로는 동일 인물이 두 개의 센터를 운영하지만, 명의는 가족 구성원과 둘로 나눈다. 요양보호사와의 계약도 각 센터에서 작성하여, 양쪽에서 모두 60시간 미만 노동자로 만든다. 소득을 보전하기 위해 두 건, 많으면 세 건 이상의 돌봄서비스를 수행하는 요양보호사들은 실제로는 전일제 이상의 노동시간에 참여함에도 불구하고, 형식적으로는 초단시간 노동자가 되어 사회 안전망으로부터 벗어나 법적 보호를 받을 수 없는 신분으로 일하는 것이다.

“센터를 2개로 쪼개가지고 작년에 그런 경우도 있었어요. 올해는 그런 사례가 없었는데, 뭐 A센터, B센터를 만들어요. 여기도 60시간 안 되게 하고, 저기도 60시간 안 되게 하고 4대 보험 안 넣어주는 그런 경우도 있었어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-1)

사회권 보장과 안전망의 부재는 위기 상황에서 요양보호사들을 더욱 열악한 상황으로 몰아넣기도 하였다. 특히 올해는 코로나19(COVID-19)로 인해 요양보호사가 무임금 상태로 일을 쉬거나 해고를 당하는 사태가 발생하였다. 계약 관계에서 사회보장서비스를 받지 못하는 위치에 있기 때문에, 정부의 재난지원정책에서 배제되는 상황이 만들어진 것이다.

“제가 이번에 3개월 쉬었잖아요. 제가 이렇게 될 줄 알았으면 4월에 무릎에 염증이 있었는데, 쉴 때 염증 제거를 하자고 해서 3월 말에 하자고 했거든요. 근데 며칠이 부족한 거예요. 긴급고용지원금을 신청을 했어요. 그런데 그저께 연락이 왔더라고요. 한 달이 안 돼서 못 주겠다고, 고용노동부에서 한 달이 안 돼서 못 주겠다고 전화가 오고 문자도 왔더라고요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-2)

두 번째 불안정성은 1년 계약을 전제로 채용을 했음에도 불구하고, 실제 계약기간을 1년 미만으로 만드는 사례이다. 이 경우 계약기간 보장과

재계약 약속을 빌미로 1년 미만 계약서에 사인을 하게 만들어 을의 입장에 있는 요양보호사를 (재)고용 계약에서 불리한 위치가 되도록 만드는 효과가 있다.

“계약서도 5월에 계약서를 쓰면서 12월로 계약서를 쓰더라구요. 1년이 안 되게, 근데 제가 모르고 사인부터 했어요. 제가 사인을 하면서 안 읽어 봤으니까, 센터장을 믿고 집에 가서 읽어보겠습니다 하고 그냥 가지고 왔거든요. 집에 와서 보니까, 세상에 계약서가 1년짜리가 아닌 거예요. 그런 함정이 있으리라 생각을 못 했어요. 그래서 제가 ‘1년이 안 되는 계약은 할 수가 없습니다. 적어도 1년은 계약을 해주십시오.’ 그랬더니 ‘회계 연도에 맞춰서 하기 때문에 저희가 해고하는 경우는 없고, 계약만료가 없습니다. 계약서상 그랬을 뿐입니다.’ 아, 그래 가지고, 아 ‘그러면 그렇게 믿고 일을 시작하겠습니다.’ 하고 시작을 했어요. 중간에 이런 저런 빌미를 해가지고 꾀박이 심했어요. 그리고 결국 12월 말을 계약만료로 치더라구요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

다음으로는 경력을 반영하지 않는 임금체계로 인한 저임금 상태의 지속이다. 면접조사에 참여한 요양보호사는 가장 짧게는 5년, 가장 길게는 11년의 경력을 가지고 있었다. “10~12년 한 사람이나 지금 금방 자격증을 따가지고 일을 시작한 사람이나, 똑같은 시급이에요.”라는 문제 제기는 면접조사에 참여한 요양보호사 전원에게 들을 수 있었던 말이다. 공공기관 계약 요양보호사의 사정도 크게 다르지 않다. 전일제와 시간제(파트)라는 이분화된 고용 형태는 노동법과 요양보호사 운영 체계상의 모순을 반영한다.

“사회서비스원이 자발적 파트를 채용을 했는데, (...) 이거 왜 뽑았는지 모르겠어요. 그런 거에서 파트의 노동권도 보장을 해줘야 되잖아요. 하여튼 저희가 처음에 교육을 10일간 받았어요. 하루에 8시간, 10일이면 80시간이고, 평일만 하니까, 한 주에 5일, 그 다음 주 3일이잖아요, 전일제는 상관이 없어요. 8시간, 5일이면 40시간이니까, 그런데 저희는 계약서상으로는 20시간이잖아요. 그러면 40시간이고 연장을 하더라도 32시간이잖아요. 그러고 나면 8시간이 부족하잖아요. 그러니까 하루는 (교육에) 오지 말라고 하더라고요. 그래서 도장을 하면 안 되겠냐고, 연장으로 안 쳐줘도 되니까, 하

여튼 그런 거에서 파트가 그런 노동권 보장하는 거에 걸리는 게 많은 거예요. 교통비는 반으로 줘야 되나? 그런 거는 또 그렇게 줄 수는 없는 거잖아요? 그러니까 교통비는 전일제 반을 줘요. 13만 원인데, 저희는 6만 5천 원을 줘요. 그리고 뭐, 연차와 관련한 부분들도 파트에 대한 자발적 파트를 채용을 하긴 했는데, 여기에 대한 매뉴얼이가 없다 보니까 좌우충돌하고….” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-3)

이와 같은 고용관계상의 차별과 불이익에 대해 문제 제기를 하면 재계약을 거부당하는 일이 발생한다. 길어야 1년, 많은 경우 1년 미만의 계약이 이루어지는 가운데 요양보호사들의 임금 삭감, 재계약 거부, 무임금 상태의 지속 등의 현실은 요양보호사의 생계를 위협하고 노동권을 위면하는 상황을 장기화하고 있다.

#### 나. 작업 관계

요양보호사의 작업 관계는 일터라는 공간과 업무 능력을 둘러싼 행위를 통해 살펴볼 수 있다. 요양보호사의 작업공간은 재가의 경우는 서비스 수혜자의 집이 되고, 시설의 경우는 요양원 및 데이케어센터(주간보호시설)이라는 공적 공간이 된다. 면접에 참여한 요양보호사들은 요양보호사라는 자격증 이외에도 심리상담사, 미술치료사, 마사지사, 장애돌봄 등 다른 자격증을 보유하고 있는 경우가 많았으며, 현재 사회복지사 자격증을 취득하기 위해 준비하고 있는 사례도 절반이 넘었다. 요양보호사는 “요양보호사 자격증만 있으면 취업하는” 직업으로, 상대적으로 진입 장벽이 낮은 직업으로 간주된다. 그러나 요양보호사들은 실제 돌봄서비스를 수행하는 과정에서 직접 프로그램을 운영할 요구에 대응하기 위하여 자신의 역량을 키우려고 노력하는 경우가 많다. 요양보호사들은 사회복지사, 심리상담사 등 전문적인 자격증을 비롯하여 장애돌봄 및 음악치료 등 실무에 도움이 되는 자격증을 취득하거나 교육을 이수하며 돌봄업무의 전문성을 높이려고 하고 있다.

반면, 이러한 노력과는 별개로 돌봄 현장에서 이루어지는 노동은 요양보호사들에게 자격 외 노동인 경우도 많다. 이는 과중한 업무 부담으로

이어지는데, 많은 요양시설에서 요양보호가 필요한 수혜자에 비해 요양보호사의 수가 부족하다 보니 데이케어센터의 경우에는 요양보호사 1인당 7명, 요양시설의 경우에는 8~9명을 담당하는 경우가 많다.

시설 고용 요양보호사의 경우, 주·야간 근무를 통해 비상 및 위기 상황에 대한 대응, 시설 운영과 설비 관련 업무까지 수행하도록 요구받는 경우가 있다.

“저희는 또 천기저귀 사용했어요. (빨래는요?) 그 빨래도 다 했어요. 처음에는 세탁사 일까지, 그런데 어느 날 요양보호사 일이 아니라고 구분하기 시작하면서 세탁은 안 했어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-7)

“그래도 야간엔 했잖아, 지금은 안 하지만 그전에는 야간에 다 했잖아. 처음엔 했잖아. 그러다 차츰 야간에도 넣어놓기만 하고 안 했잖아.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-8)

“화장실 청소도 썩 다 하고 ….” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-5)

“야간에도 라운딩했잖아, 문, 불 꺼졌는지 그런 거, 순찰, 우리는 아저씨가 없었기 때문에 순찰도 돌아가지고 다 해야 돼요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-8)

요양보호사는 요양시설 안에서 이루어지는 모든 행위와 돌발 사고에 대응할 것이 요구되었으며, 그것이 요양보호사의 자격 외 업무라 할지라도 수행하지 않으면, 일을 못하거나 하지 않는 것으로 낙인찍혀 버린다. 업무 경계의 모호함과 과중한 업무 부담은 노동조건을 더욱 더 열악하게 만들고, 불의의 사고에 대해 적절하게 대응하지 못하도록 만드는 원인이 되기도 한다.

빈번하게 요양보호사 업무 범위를 넘어서는 노동을 수행하는 경험은 면접조사에 참여했던 데이케어센터 요양보호사의 사례에서도 드러난다. 요양보호사는 요양보호사 업무 이외에 운전을 해야 하는 경우도 생기며, 운전 기사 보조, 프로그램 진행, 청소, 세탁, 식사준비 등의 업무를 수행한다. 이러한 업무 부담으로 인해 일지 쓰기는 “집에 들고 가서 하는 숙제”가 된다.

“기사님 한 분 계시고 보조 계시는데, 차량이 작을 경우 인원을 2~3분 모셔올 경우, 그런 경우에는 그냥 기사분이 혼자 가서 모셔 오고, 그 부분을 기사가 다 충족하지 않고, 차량운전을 요양보호사가 차량운전을, 운전면허증이 있으면 차량운전을 할 수 있으면 요양보호사가 기사를 하고 옆에 보조가 또 타야 돼요. 두 선생이 빠져나가야 되는 거죠. 센터 안에 요양보호사 선생님들이 없는 경우도 있어요. 인원상으로 되지만, 연차를 뺀다든가, 휴무를 뺀다든가, 이런 경우가 발생을 하니까, 그런 경우에 센터에 선생님이 없어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

요양보호사들은 자신이 “해치우면” 요양보호 수혜자가 편해지고, 할 수 있는 것이라면 하는 것이 “편하기 때문에” 과중한 업무의 피해자가 되는 경우가 많다. 이러한 방식으로 경력과 능력 및 자격에 따라 요구되는 노동과 서비스 노동의 경계가 불분명한 상황은 “잘리지 않기 위해” 수행하는 자기방어와 동시에 “어르신들을 생각해서”, “할 줄 아는 사람이 하면 다들 편해지니까”라는 모호한 직업 의식으로 승화되고 있다. 이와 같은 상황은 자신의 노동에 대한 평가절하로 이어지기 때문에 바람직하지 않다. 경력과 업무 역량을 기르기 위해 자격증 하나라도 더 따고, 보수교육에서 배운 것을 현장에서 실천하려고 노력하는 요양보호사들에 대한 정당한 업무 영역 설정과 보상이 필요하다.

#### 다. 통제 관계

통제 관계는 일터에서의 규칙 만들기(rule setting)와 관련된다. 요양보호사의 경우 이러한 통제 관계는 철저하게 사용자 중심으로 이루어지는 노동 배제형이다. 계약 관계의 불안정성이 노동 배제적 통제 관계를 정당화하고, 이로 인한 피해는 요양보호사의 인권침해로까지 나아간다.

“너무 하다 보니까, CCTV도 보니까, 근데 한 1층, 3~4층 건물, 1층에는 사무실 정도, 주방 정도가 있고 이렇게 CCTV가 몇 군데 없었어요. 한 세 군데 있었는데, 갑질을 하려고 자기가 마음을 먹었는지, CCTV를 달았어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-5)

“원장님, 그분은요. 우리 생활관을 라운딩을 안 하셨어요. 마인드가 그 어르신들의 특유의 냄새가 있잖아요. 그 냄새가 싫다고 라운딩도 안 하시는 분이 어찌 요양원의 원장님을 하실 수 있었는가 하는 저는 그런 생각을 하면 너무 웃겨요. 그리고 어르신들이 모르는 줄 알아요. 다 알고 계시거든요. 항상 끊임없이 움직이라 하고, CCTV를 보고, 밑에서 보고 계시다가, 누구, 사회복지사나 보내요. 보내서 염탐을 해가지고 보고, 항상 일기장을 끊임없이 쓰게 해라, 라운딩 시에 커피를 마시거나 앉아 있으면 시말서를 쓸 거다라고 항상 인수인계장에, 올라와 있어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-6)

5년 이상의 경력을 가진 요양보호사들의 경우, 거기에 한 직장에서 근속을 한 요양보호사의 경우는 현장의 상황을 가장 잘 알고 이해하는 핵심 노동력이다. 요양시설의 경우, 24시간 대응 체제 속에서 운영되기 때문에 현장에서의 지식과 대처 능력이 무엇보다도 중요하며, 경력 있는 요양보호사들의 노동은 그러한 상황에 숙련도가 높다. 그럼에도 불구하고 현실에서 떨어져 있는 사용자는 요양보호사의 노동을 일정한 출퇴근 시간 아래 근무하는 다른 자격과 직종의 조직 구성원들에 비해 낮게 평가하고, 노동 현장의 자율성을 빼앗는다. 심지어 업무 방해로까지 보일 수 있는 상황이 이어지고 인권침해 상황이 계속되면서 동료들과의 관계에서도 변화가 생긴다.

#### 라. 동료 관계

앞서 언급했듯이 신뢰도와 친밀성이 높은 동료 관계는 문제 해결을 위한 공동의 노력으로 발전하기 쉽고, 궁극적으로 노동조합 조직화로 이어질 수 있다. 그런데 요양보호사의 경우, 특히 재가의 경우 한 공간에서 업무를 수행하는 기회가 거의 없고, 같은 시설에서 근무하는 시설 요양보호사라 하더라도 각자 맡은 서비스 수혜자에게 차별적인 대응을 해야 하기에 독립적인 경우가 많다.

면접에 참여한 요양보호사들의 경험을 통해서 드러난 동료 관계는 매우 복잡적이다. 요양보호사들의 동료 관계는 크게 비요양보호사, 즉 전문

직 요양보호요원과의 관계와 같은 요양보호사들과의 관계 두 유형으로 구분하여 살펴볼 수 있다.

먼저, 여러 직종과 자격을 가진 전문가들이 함께 일해야 하는 시설 요양보호사가 경험을 통해 드러나는 요양보호사와 비요양보호사 전문직 종사자와의 갈등이다. 요양시설이라는 같은 공간에서 일하는 전문직 요양보호요원은 의사, 간호사, 간호조무사, 사회복지사, 물리치료사, 영양사 등이다. 이러한 직업 구성 속에서 요양보호사는 가장 낮은 지위에 위치한다.

“저는 한번은 간호과 선생님과 조금 다툼이 있었어요. 그래가지고 제가 잘못한 건 아니지, 왜 그랬냐면 어르신들 이거 조끼를 새로 교체해 줘야 되는데, 헌 거를 버리고 새 거를 맞춰와야 하는데, 간호과 책임진 사람이 옷을 만들어 왔다고, 새로 샘플로 만들어 왔다고 입혀 본다는 게, 거꾸로 입히는 거예요. 앞이 뒤로 바꾸어서 입히는 거예요. 그래서 내가 그거 아니라고, 이렇게 가르쳐줘도 그게 아니라고 자꾸 이야기하는 거예요. 아니라고 말을 해도 제 말은 무시하는 거예요. 안 들으려고, 자기가 레벨이 더 크다고 떼를 쓰더라구요. 그래서 해서는 안 될 말이지만은 아니, 그걸 왜 앞뒤를 모르냐고, 제일 오래되었거든요. 경력이 얼마인데, 그걸 앞뒤를 모르냐고 이렇게 한마디를 했다고, 저를 막 밀면서 어르신들 계시는데 소리를 냈다고 시말서를 쓰라고 하는 거야. 그래가지고 할 수 없이 안 쓸라고 했는데도 계속 불러 내리는 거야. 그래서 어쩔 수 없이 사무실로 가야 되잖아요. 서로 가서 했는데, 자기 마음에 들게 안 썼다고 다시 쓰라고, 네 번을 다시 쓰라고 하는 거야. 이 네 번을 왔다갔다, 사무실로 왔다갔다 이게 할 짓입니까 ….” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-6)

“저희가 약도, 치매, 아침 되면은 당이 있으신 분들도 많아서 매일 아침 당 체크도 해드려요. 저희 요양보호사들이 다 하는 거예요. 아침에 간호과가 9시에 출근을 하잖아요? 우리가 보고를 하는 거예요. 어젯밤에 어르신이 당이 얼마만큼 올라갔다. 우리가 어떻게 조치를 취했다 이런 것까지 이야기를 다해요. 그러면 간호과는 이것을 듣고 그냥 나중에 어르신 한번 살펴봐 드리고 그런 것 정도이지, 세세하게 이렇게는 안 해요. (….) 그런데 요양보호사는 항상 간호과의 지시에 따라야 하는 거예요. 이게 참 어찌 보면은 같은 종사임에도 불구하고 그런 면에서 이해 안 되는 부분이 있었거든요.”



(전국요양서비스노동조합 조합원 B-7)

가장 낮은 지위에서 업무를 수행함에도 불구하고, 그 노동에 대한 평가는 가장 낮다. 서비스의 수혜자와 가장 가까운 곳에서 가장 친밀한 관계를 형성하며 노동하고 있기 때문에 발견할 수 있는 사실을 다른 전문가들과 공유해야 할 때에도 요양보호사의 의견이나 경험은 무시되거나 외면되기 일쑤이다.

다음으로는 요양보호사들 간의 관계이다. 먼저, 발견되는 것은 능력에 따른 업무 수행 과정에서 동료와의 갈등 관계가 드러난다. 요양보호사를 고용한 사용자와 요양보호사의 노동의 수혜자들은 요양보호사에게 멀티플레이어가 될 것을 요구한다. 하지만 그렇게 요구되는 업무를 수행할 수 있는 의지와 능력을 가진 요양보호사와 그렇지 않은 요양보호사가 한 공간에서 업무를 수행할 때 갈등은 커진다.

“이제 요양보호사 선생님들 중에 옛날에 활동했던 경력을 가진 선생님들도 있고, 가정주부를 하고 있다가 아무것도 모르고 그냥 예쁜 마음 하나 가지고 요양보호사 자격증을 따가지고 오신 선생님들이 대부분인데 그나마 활동을 했던 선생님들은 프로그램을 그냥 하죠. 하는데 너무 잘해 버리면 다른 선생님들이 기가 죽죠. ‘어머, 요양보호사가 이런 것도 해야 돼?’ 힘들어해요. 힘들어하면 ‘아, 나도 요양보호사 계속 하니까, 노력해서 뭔가를 해야 되겠다.’하는 선생님이 계시는 반면에 ‘요양보호사가 왜 저런 일도 해야 돼?’라고 반항을 하는 선생님들도 있었어요. 그렇게 되면 선생님들 간에도 갈등이 생기는 거죠. 그러면 진행을 해야 되는데 뻔히 보면은 그 시간에 진행을 해야 되는데, 할 수 있는 선생님은 막 진행을 해서 그 시간을 때워가고 싶거든요. 의욕이 넘치죠. 해야 되니까, 그런데 그렇지 않은 선생님의 입장에서 볼 때는 안 해도 될 일을 해서 우리를 힘들게 하나 이거죠. 거기서 갈등이 생기죠.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

이와 달리, 같은 요양보호사들 간에 형성되는 동료애와 상호존중도 동료 관계의 하나로 지적할 수 있다. 요양보호사의 동료 관계에서 발견되는 중요한 것은 같은 처지에 있는 요양보호사들 사이에서 발견되는 배려이다. 늘 일손이 부족한 현장이다 보니, 한 명의 요양보호사가 빠지게 되면

그 몫은 다른 요양보호사가 담당해야 할 노동이 된다. 근속기간이 긴 요양보호사들 사이에는 자신의 부재로 인한 피해를 다른 요양보호사가 겪게 하고 싶어하지 않는 암묵적인 약속이 있다. 배려이다. 다만 문제는 이러한 배려가 요양보호사들의 노동권과 건강권에 배치되는 측면이 있다는 것이다.

“그래서 우리가 휴무를 쓰는 거는 거의 없죠. 이미 월차를 내서 쓰는 거는 상관없지만 몸이 좀 안 좋아도 하지, 몸이 안 좋다고 쉬고, 그런 건 거의 없었지(…) 파트가 다 근무자들이 짜서 있기 때문에 누구 하나 빠지거나 일이 생기면 그 일에 차질이 생기기 때문에…” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-8)

“일이 있으면 한 달 전부터 짜거든요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-7).

“병원에 실려갈 정도가 아니면은 ….” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-8)

“우리가 몸이 아파서 못 하는 일은 없어요. 아파도 해야 되고, 힘들어도 해야 되고, 내 몸 아프다고 안 하고 내 몸이 아프다고 결근하고 그런 일은 없어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-7)

일손이 부족하고 노동강도가 강한 현장에서 요양보호사들은 서로에 대한 배려로 동료 관계를 발전시켜 나갔다. 이러한 배려와 신뢰가 기반이 되어 사용자의 부당한 노동통제와 ‘갑질’, 인권침해와 노동조건 악화와 같은 문제에 공동으로 대응해 나갈 수 있는 토대를 만들어 나간 것으로 보인다.

독립적인 노동과 서비스를 제공하는 재가 요양보호사의 동료 관계는 같은 공간이 아닌 정보 교류를 목적으로 이루어진 네트워크나 지역을 기반으로 한 교류를 통해 만들어지는 것을 발견할 수 있었다. 이는 면접조사에 참여한 요양보호사들이 주변의 소개나 권유로 요양보호사가 된 경우였기 때문에 상대적으로 지역에 기반한 사적인 네트워크를 형성, 유지하기 쉬웠다고 볼 수 있다.

## 마. 고객 관계

서비스 노동자는 서비스 제공 활동 자체가 생산 활동이며, 이 생산 활동은 고객과의 직접 및 간접 접촉을 기반으로 수행된다. 요양보호사의 고객은 돌봄노동 서비스를 이용하는 서비스 수혜자이다. 요양보호사들은 자신의 고객을 ‘대상자’ 혹은 ‘어르신’ 등으로 호명하고 있다. 그런데 요양보호사의 고객은 이들 서비스 대상자에 한정된 것이 아니라 그들이 가족으로 확장된다.

첫 번째 사례는 제가 요양보호를 받는 수혜자와의 가족 구성원이 바뀌면서 요양보호사로서의 전문성을 인정받지 못하고 해고를 당한 경우이다. 오랫동안 ‘모시던’ 어르신에게는 미안하지만, ‘갑질’을 견딜 수 없어서 그만두었는데, 다시 와 달라는 부탁을 받아서 고민하고 있는 상황이었다.

“그러니까 그분은 진짜 저희 친정 아버님이다 생각하고 이렇게 했어요. 그런데 딸년이 갑질을 하는 거예요. 진짜 딱 시누이 노릇하는, 병원도 싹 다 모셔가고 자식들이 못 하는 것도 다 했는데, 어느 순간부터 시누이 노릇, 시집살이를 시키더라구요. 그래서 그냥 처음에는 좀 참았어요. 그러다 도저히 안 되겠더라고요. 못 하겠다고 털었어요. 그런데 이번에 다시 전화가 온 거예요. 아버님이, 선생님이 계실 때에는 모든 것을 다 챙겨줬는데, 그렇게 다른 선생님이, 작년 10월부터 제가 다른 선생님에게 넘겼거든요. 그러다 보니까 간경화도 와버리고, 약을 여러 가지 드세요. 암이셔가지고, 전립선 암, 그쪽 비뇨기와 약도 드시고, 순환기 내과, 신장 때문에 그 약도 드시고, 치매도 드시고, 내과 약도 드시고 4개 약을 다 드시는 거예요. 이렇게 할 때에는 약을 빼야 되는, 나 때에는 빼야 될 건 빼고 해야 되는데, 그 빼야 될 것을 못 빼드리는 거예요. 상태를 제대로 체크 안 해가지고, 그래가지고 간경화까지 오셔가지고 지금 그래서 (내가 다시 가야 하나) 고민을 많이 하고 있거든요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-2)

두 번째 사례는 감정노동을 해야 하는 상황, 즉 요양보호 서비스 수혜자가 어떤 상황에 처해 있다 할지라도 요양보호사는 늘 웃고 친절하게 업무를 수행해야 하는 상황이 가져오는 부담이다.

“어르신들 중에 분노 조절장애 있는 분들이 제일 힘들죠. (그럼 어떻게 해요?) 언어맞죠 그냥, 날마다 언어맞죠. 맨날…” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-1)

요양보호 서비스 수혜자와 그들의 가족에 대한 감정노동을 견디지 못하게 만드는 것은 요양보호사의 상황을 이해해 주지 않는 사용자의 태도이다. 이는 요양보호사의 고객 관계를 이중, 삼중으로 부담스럽게 만드는 요인이다.

“그렇게 하고도 우리는 웃어야 되잖아요. 감정노동자까지, 심하죠. 그리고 되게 치매가 있는 어르신들이 우울증이라던가 조울증이 있어요. 그래서 자기 감정을 컨트롤 못 하기 때문에 뭔가를 말할, 우리를 곡해해서 막 큰소리를 치면서 난리를 치고, 그러면은 그거를 잘 이해를 하시는 원장님이 계시면 상관이 없어요. 원장님이 아시니까 어르신이 어떻게 하더라도 선생님을 오히려 빼주고 원장님이 컨트롤 해주고, 그게 참 바람직한 거잖아요. 그런데 제가 경험한 원장님들은 거의 다 (요양보호) 선생님한테만 뭐라 하고, 그런데 보호자들이, (...) 우리는 그게 아닌데 속이 터지죠. 그렇게 한 일이 없는데 보호자는 원장님한테 이야기하잖아요. 센터장한테, 센터장이 바로 불러서 야단 아닌 야단을 맞았을 경우에는 우리는 어디로 가야 돼요? (헛웃음)” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

“저희들은 한 센터에서 일을 하기가 힘들어요. (...) 어떤 대상자들은 우리를 가정부나, 파출부로 여기시는 분들도 계세요. (...) 센터장들이 그런 부분을 이해를 시켜야 하는데, 센터장들은 어르신들을 놓칠까봐 절대 말을 안 하죠. ‘선생님 그냥 해주지, 그거 해주면 될 거 아니냐?’ 그런 식이죠. ‘매실을 담그는데 향아리를 씻어 달라, 우리 아들도 줘야 되는데, 우리 아들 것도 해야 한다.’ 막 그랬나 봐요. 그래서 센터장한테라도 이야기해라, 어르신한테 이야기 못 하면, 그래서 했는데, (센터장이) 1년에 매실을 담그면 몇 번이나 담냐고, 이게 딱 한철인데 그냥 해줘라 하는 거예요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-1)

이와 같이, 요양보호사의 고객 관계는 요양보호 노동의 수혜자라는 직접적인 고객과 이들을 둘러싼 간접 고객, 그리고 이 고객을 많이 유치하

기 위해서 고객의 부당한 요구에도 침묵하는 사용자라는 다층적 압력을 특징으로 한다. 요양보호사와 고객이 맺는 관계에서 나타나는 서비스업의 특수한 문화, 즉 고객우선 서비스를 제공해야 한다는 암묵적 룰은 요양보호사의 노동의 자율성과 전문성을 침식하는 방식으로 요양보호 서비스 제공자의 노동을 평가절하하고 있다. ‘어르신’을 모시는 ‘아줌마’로만 존재하게 되는 것이다.

이처럼 요양보호사의 일터의 사회적 관계구조는 50대, 60대 이상의 여성노동자가 주류가 되는, 즉 사회적으로 ‘대체 가능성’이 높은 직종의 특성이 불안정한 고용 계약 관계에 영향을 미치고 있다는 점이 분명하게 드러났다. 그리고 계약 관계의 불안정성은 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계를 통해서 강화되고 있음을 알 수 있었다.

마지막으로, 코로나 바이러스의 확산이라는 위기가 장기화됨에 따라 정부는 감염 취약 시설 중 하나로 요양보호시설을 지정하였다. 감염 및 중증 환자 가능성이 높은 고령자가 모여 있는 요양보호시설에서 서비스를 제공하는 요양보호사는 일을 그만두거나, 위협을 무릅쓰고 요양서비스를 제공하거나 해야 하는 상황이 되었다. 노동권과 인권이 보호받지 못하는 요양보호사 일터의 사회적 관계구조는 예측 불가능한 위기에 취약하다는 사실이 드러난 것이라 할 수 있다.

#### 4. 요양보호사 노동조합을 통한 이해대변

##### 가. 노동조합 조직화

전국요양서비스노동조합은 2018년에 출범한 신생 노동조합으로 조합원의 수는 3천 명 정도이다. 현재는 노조를 알리고 조합원 수를 늘려나가는 데 주력하는 한편, 요양보호사 특별법을 제정하기 위한 입법투쟁을 전개해 나가고 있다.

일반적으로 노동조합 조직화 과정에서 발견되는 유사성은 우선 차별적 대우 경험이 부당성에 대한 인식과 공식적인 문제 제기로 발전하고, 이와 동일한 경험을 공유한 노동자들과의 공감대를 형성하는 가운데, 내외적

계기를 만나 조직화에 이르는 것이다. 아래에서는 재가 요양보호사, 시설 요양보호사로 나누어 노동조합 조직화 과정에서 나타나는 특징을 살펴보고 하겠다.

### 1) 처우개선비

공공서비스센터에 속해 있는 재가 요양보호사의 경우, 요양보호사에게 지급되던 처우개선비가 없어지면서 본격적으로 노동조합을 통한 조직화된 대응의 필요성을 느꼈다고 한다. 처우개선비는 국가인권위원회가 요양보호사 처우개선을 권고한 이후, 2013년부터 시간당 625원, 월 최대 10만원씩 지급하던 사실상의 수당이다. 2018년 보건복지부는 이 처우개선비를 최저임금이 상승했다는 이유로 삭제해 버렸다.

“제가 서울시 조례부분들을, 요양보호사와 관련된 부분들을 봤을 때, 저희는 그때 처우개선비가 없어지고, 1인당 시간, 시간당 625원씩 해가지고 최대 10만 원을 임금의 별도로 지급을 했거든요. 최저임금 인상에 따른 이유로, 그때 발각 뒤집어졌었죠. 그때 저희 노동조합을 만든 거예요. 어떻게 주던 것을 없애냐, 최저임금이 오르면 얼마나 오른다고, 그걸 없앴어요. 그리고 나서, 조례를 만들어서 이걸 다시 부활을 시켜야 되겠다. 요양보호사들에게 월 2만 원이든, 3만 원이든, 5만 원이든, 지급할 수 있게 하느라고(…)” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-3)

이미 한 차례 처우개선비를 최저임금에 산입되지 않는 임금으로 본 행정해석이 내려진 바<sup>12)</sup>, 최저임금의 상승을 이유로 처우개선비를 삭감한 것이 요양보호사들의 ‘분노’를 불러왔던 것이다. 민주노총 상급단체에서

12) “그 지급 목적 및 취지가 근로자의 열악한 근무 환경을 개선하기 위하여 별도로 지급되고 있으므로 근로자의 복리 후생을 위한 성질인 점 등을 종합적으로 고려하면 요양보호사의 처우개선비는 최저임금에 산입되지 않는 임금으로 보는 것이 타당”(근로정책개선과-426(2015. 1. 15); 법제처 법령해석 사례 공개 페이지, “요양보호사에게 지급되는 처우개선비의 최저임금 포함 여부(「최저임금법」 제6조 등 관련)”, [https://www.moleg.go.kr/lawinfo/nwLwAnInfo.mo.jsessionid=ZDbyYES0KYBHdXfoMupQEKKu.mo\\_usr20?mid=a10106020000&cs\\_seq=364529&rowIdx=11](https://www.moleg.go.kr/lawinfo/nwLwAnInfo.mo.jsessionid=ZDbyYES0KYBHdXfoMupQEKKu.mo_usr20?mid=a10106020000&cs_seq=364529&rowIdx=11) (검색일: 2020. 10. 24); 한국재가노인복지협회, 2016년도 요양보호사 처우개선비 관련 고용노동부 답변 안내, [http://mynewsletter.co.kr/webzine/download/hwalove\\_download\\_3497245416.pdf](http://mynewsletter.co.kr/webzine/download/hwalove_download_3497245416.pdf) (검색일: 2020. 10. 24).

처우개선비에 대한 설명회를 열었고, 당시 처우개선비 삭제에 대한 부담함을 느끼던 요양보호사들이 대거 참여하면서 전국요양서비스노동조합 조직화가 이루어졌다.

## 2) 사용자의 부당 대우

국민건강보험공단으로부터 3회 연속 최우수 장기요양 시설로 평가받았던 B시설의 요양보호사들이 노동조합을 조직하게 된 배경에는 사용자의 부당 대우와 인권침해이다. 단기 계약 강요, 자격 외 업무 지시, 일상적인 감시와 통제, 업무 능력과 자질에 대한 저평가와 무시 등이 작업장에서 가시화되면서 요양보호사들은 더 이상 양질의 요양보호 서비스를 제공할 수 없다는 생각에 조직화 전략을 선택하였다. 부당하게 시말서를 쓰는 사람이 늘어나고, 다른 직종의 동료들과의 갈등이 확대되고, 감시카메라를 동원한 작업장에 대한 직접 통제가 심해지면서 요양보호사들은 자신의 권리가 침해당하고 있다고 인식하게 되었다.

“노동조합에 가입을 해야 우리가 우리 권리도 찾을 수 있지만은 우리가 이 안에서 뭔가에 부당노동행위라던가 모든 갑질과 탄압에 대해서 이걸 그대로 방관하고 넘어갈 수 없지 않느냐, 우리는 이것을 많은 사람들에게 알리고 우리가 한 명, 한 명씩 노동조합에 가입을 시켜서 사회를 바꿔봤으면 좋겠다. 정화시켜 봤으면 좋겠다. 그런 마음으로…” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-6)

부당 대우에 분노한 모든 요양보호사들이 노동조합 조직화를 선택한 것은 아니었다. 노조 활동을 빌미로 한 해고가 더 무서웠고, 평소 노동조합에 대해서 부정적인 인식을 가지고 있던 탓에 조직화는 쉽지 않았다. 하지만 폭력적으로 발전하는 욕설과 감시, 통제, 임금 체불과 부당 대우 등이 ‘나의 문제’가 되자 마음을 바꾸는 요양보호사들이 생겨났다.

“요양보호사 선생님들이 노조에 가면 다 빨갱이이고, 노조에 가면 큰일 나고, 노조에 가면 잘릴까 봐, 일단 제일 무서운 게 그거예요. 잘릴까 봐…” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

“그 전에는, 그러면 그거는 아니지, 정말 수요로 되는 노동자를 위해서 일

을 하지 않고, 앞서서 자기들만 챙기나? 이런 생각을 충분히 많이들 가지고 있어요. 100%는 아니지만 나도 물들 수 있는 그런 상황이었어요. 그런데 일단은 내가 힘드니까, 가봐야 되겠더라구요. 정말 노동자를 위해서 어려운 환경에 처해진 사람들을 위해서 일할 수 있는 사람들을 위해서, 가보고, 내가 하면 되잖아요. 하여튼 그런 마음으로 왔어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

하지만 상황이 더욱 심각해지면서 한 사람 한 사람 설득하는 과정을 거쳐 노동조합을 설립하게 되었다. 부당 대우에 대한 공통된 경험과 역울함, 그리고 이를 함께 해결하자는 동료의식이 작동한 것이다.

“처음에 우리가 한 명, 한 명씩 확보를 했어요. 안에서 계속 선생님들에게 설명을 하고, 노동조합이 왜 필요한지, 왜 노동조합에 들어야 하는지, 지금 아까 여기 앉아 있는 언니들한테도 계속 설명을 했어요. ‘언니, 원장님이 우리를 계속 불러놓고, 3개월, 6개월, 그렇게 언니, 왜? 우리 사람이 개, 돼지도 아니고, 왜 그런 대우를 받으며 살아야 하냐고, 우리같이 이런 일을 하는 사람은 솔직히 돈을 더 타고 엄청 많이 버는 것도 아니고, 진짜 우리가 저 밑바닥에서 최저 임금을 받고 근무하는데, 우리가 큰 거 바라는 거 아니지 않느냐, 아주 소박한 건데도 원장님이 우리의 말을 들어주지 않는 데, 우리가 여기서 이렇게 계속 간다면 우리는 개, 돼지처럼 주면 주는 대로 받고 돈, 월급도 주면 주는 대로 받고, 뭐, 우리가 갑질을 당하든, 탄압을 당하든, 우리가 어떻게 되든, 이렇게 될 수밖에 없다고, 그래서 우리가 변해야 된다고, 계속 설명을 했어요. 그렇게 해서 언니들 한 명씩 한 명씩 가입을 시킨 거예요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-5)

노동조합 조직 이후 사용자의 탄압은 더욱 노골적이 되었지만, 이미 조직화된 노동자로서 요양보호사들은 한 걸음 더 나아는 계기를 맞게 된다. 부당 대우와 임금체불, 부당 해고, 영업정지 등 일련의 과정이 진행되면서 ‘일터’를 잃게 된 요양보호사들은 공동 대응에 나서야 한다는 의지를 모았다고 한다.

“야간을 많이 하면 많이 나오고, 주간을 많이 하면은 적게 나오고, 우리가 노조를 했다는 이유로, 노조를 한 사람만 한 층으로 다 모아 버린 거야, 다



른 층에는 그러니까 야간을 주고, 우리 층은 야간을 안 주고, 그렇게 해 버린 거예요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-7)

### 3) 지역기반의 정보 공유와 소모임 활동

전남 A지역의 요양서비스노동조합원들은 모두 재가 요양서비스라는 점에서 다른 지역과 구분된다. 단시간 노동자에 각기 독립적인 노동공간에서 요양서비스를 수행하는 재가 요양보호사들은 어떻게 노동조합으로의 조직화로 나아가게 되었을까. 초창기 요양보호사 교육을 함께 받았던 요양보호사 6명이 만든 소모임이 노동조합의 원형을 제공했다.

“초기에 저희도 잘 모르는데 그분들이 같은 센터, 교육을 받을 때, 자격증을 따기 위해서, 그때 새로 오시는 선생님들을 만나고 했었나 봐요. 요양보호사를 계속했고, 그분들은 대부분 12년 정도 되었죠. 초창기 멤버들이죠. 그래서 6명이 소모임을 하셨는데, 그 주춧돌이 지금까지 이렇게 온 거죠. 그분들이 우리끼리 할 게 아니라 차라리 조직을 하자, 그래서 처음에는 노동조합을 우리도 모르잖아요. 모르니까, 그분이 6명에서 이렇게 불어난 것이, 그러다 보니까, \*\*\* 국장님이 그쪽으로 길을 안내를 했죠. 그분이 저희들 가는 길에 발판이 되어가지고 이끌어주셨죠. 저희하고 하다가 상급단체에서 도와주시는 거죠.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-1)

“내가 일을 하다가 그만두고, 한 달 정도 일이 없어서, 아는 요양사가 카톡방이 있다고, 거기에 초대하면 일자리도 나오고 하더라, 그래서 저는 거기에 처음 카톡방에 초대되어가지고 얼마 안 되어서, 모임을 한다고 해서 11월 25일인가 그렇게 해서, 그때가 네 번째 모임이 되었다고 하더라구요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-2)

위 구술에서 드러나듯이 장기간 소규모로 지속되어 오던 친밀함과 신뢰감이 쌓인 상태에서 노동조합 간부의 제안이 무리없이 받아들여졌다는 점도 주목할 만하다. 소모임이 노동조합으로 확대되기까지는 오랜 시간이 걸리지 않았다. 2017년 11월에 첫 모임을 가진 요양보호사들은 2018년 4월에 노동조합으로의 조직화라는 결실을 맺었다.

“그때는 우리가 한곳에서만 만났죠. 그때는 조합이 없었죠. 몇 명이 안 되

는 상황에서, 보통 관계를 말하면, 지동이라는 데가 있어요. 북부가, 거기  
에 선생님들이 많이 사시잖아요. 그래서 거기서 모임을 가지고 계속 활성  
화가 되다 보니 선생님들이 늘어나는 거예요. 그래서 이거 한 차례 하기가  
힘들잖아요. 그래서 각 부로, 동구, 북부 이렇게 리더할 사람을 뽑았죠. 리  
더가 하나씩 있어야 되잖아요. 그렇게 구성이 되었죠. 선생님들이 많으니  
까, 그렇게 활성화가 되다 보니 조합이 된 거죠.” (전국요양서비스노동조합  
조합원 A-2)

#### 나. 노동조합 활동 경험과 성과

##### 1) ‘자기’ 인식의 변화

요양보호사들은 노동조합 활동을 하게 되면서 스스로에 대한 평가를  
새로이 하게 되었다고 한다. ‘이 나이에 받아 주는 곳이 어디 있겠어’, ‘이  
거라도 감지덕지’, ‘써 주는 것만으로도 감사하지’라고 생각했던 것에서  
노조 활동을 통해 요양서비스라는 전문직으로서 스스로를 인식하게 된 것  
이다. 사회와 연결되어 있음을 인식하고, 사회가 필요로 하는 중요한 노동  
을 담당한다는 인식이 세상 밖으로 자신을 끌어내 준 것 같다고 한다.

“생각이 우선 바뀌죠. 내 안에 갇혀 있는 부분이 세상 밖으로 이렇게 나가  
잖아요. 쉽게 말하자면, 나만의 생각에 갇혀 있으면 이게 안 된다는 거….”  
(전국요양서비스노동조합 조합원 B-8)

농성장이라는 낯선 공간과 환경을 스스로 만들어야 했던 상황들은 함  
께하는 동료들에 대한 신뢰 강화와 함께, 당당한 노동자로서의 자기 인식  
을 발전시켜 나가는 계기가 되었다. 처음에는 눈에 띄는 ‘투쟁조끼’를 입  
는 것도, 구호를 외치는 것도, 시민들 앞에서 자신의 처지를 말하는 것도  
창피하게 여겨졌지만, 농성이 길어지면서 부끄러움은 당당함과 자신감으  
로 바뀌었다고 한다. 예상보다 농성이 길어지면서 하나 둘 농성장을 떠나  
는 사람이 생겼지만, 나머지 떠나면 남은 사람들에게 미안해서 안 되겠단  
은 동료의식이 사명감으로 변화했던 경험도 발견할 수 있었다.

“처음에는 (나만 쳐다보는 것 같고) 그랬는데, 이제는 얼굴이 두꺼워졌다

고 해야 하나, 그리고 당당하다고 할까, 처음에는 이게 잘하는 건가, 못하는 건가, 그런 망설임도 있었는데, 지금은 법을 알고 나니 당당하고 우리는 해도 되고, 해야 된다 그런 사명감도 생기고 의식이 바뀐 거죠. 처음에는 어, 우리가 잘한 건가, 못한 건가, 당하고, 일단 부당하고 당했다고 이런 식으로 너무 의식하고 그랬는데, 지금은 당당하고, 우리가 잘했다, 비겁하지 않은, 그 노조는 비겁했는데, 우리는 비굴하지 않았다, 내 목소리는 내고 있다. 그런 땃땃함도 있고, 여러 가지…” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-8)

노동조합에 가입하면서 노동자 의식을 획득하게 된 것도 중요한 변화이다. 여기서 노동자 의식은 요양보호사라는 직업을 희생과 봉사로만 이해하던 것에서 권리를 가진 존재로 인식하는 것, 그로 인해 사용자와의 관계 설정에도 변화를 가져온 것 등을 통해 만들어지는 일종의 자기 이해라고 볼 수 있다. 고용 계약 관계에서 이해관계가 다르다는 것을 인식하게 되면서 노동자로서의 권리에 대한 요구는 더욱 높아져 갔다.

“그렇죠. 저 같은 경우는 요양일을 하면서 정말 개인적으로 보면은 시급을 꽤잘게 받고, 센터장들하고도 가깝게 지냈던 부분이에요. 그래서 센터장을 믿었죠. 그랬던 부분이 조합을 하다 보니, 지금도 센터장이 있긴 있어요. 그런데 좋은 게 좋은 게 아니었어요. 그 안에서도 잇속을 센터장들이 다 차렸으니까…” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-1)

## 2) 미래와 변화에 대한 믿음

요양보호사들이 노동조합 활동을 하면서 자신의 선택에 의미를 부여하는 방식이 주목할 만하다. 요양보호 서비스는 머지않은 미래의 내가 경험해야 하는 일이다. 고령화와 공공 돌봄 서비스의 확대는 함께 진행되는 과정이다. 이 과정에서 머지않은 미래에 내가 조금이라도 나은 서비스의 수혜자가 되기 위해서 지금 나의 선택과 행동이 중요하다고 인식하고 있다.

“제가 좋은 환경에, 요양을 받으려면 지금 싸우지 않으면, 지금 이 환경으로 솔직히 저는 노동조합에 처음 가입을 할 때, 다른 조직들도 들은 풍

월은 있으니까, 그래 한 5년에서 10년 정도 이렇게 노동조합에 가입해서 있다 보면, 조금씩 조금씩 뭔가 변화하겠지 이렇게 안일하게 생각했는데, 그해부터 저를 지부장을 세우면서, 이렇게 급박하게 가더라구요, 제가 생각했던 것보다 훨씬 빨리...” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-2)

당장 큰 변화를 바라지 않고 시작한 노동조합 활동이었지만, 생각보다 빠른 시간 안에 같은 생각을 가진 동료들과 생각을 나누게 되고 조직화라는 성과를 이루게 되면서 노동조합 활동에 대한 긍정 평가도 높아졌다.

### 3) 위로와 공감의 장소로서의 노동조합

요양보호사들에게 노동조합은 어떤 의미일까? 노동조합에 가입하기 전에는 현재 어려운 상황을 해결하기 위해 도움을 요청하는 대상이었다. 실제로 문제가 해결되면 노동조합을 외면하는 경우도 많다. 하지만 반대로 노조의 도움으로 개인이 처한 부당한 상황과 문제를 해결하게 되면서 자신을 이해해 주는 ‘장소’로 인식하게 된다. 조심스러워서, 해고를 당할까 봐, 남들에게 알려지는 게 두려워서 하지 못했던 말들을 노동조합에서 나누게 되면서 노동조합이 왜 필요한지 그 이유를 스스로 계속 만들어나간다. 이러한 과정 속에서 노동조합 활동의 지속성이 만들어진다.

“그렇죠. 내가 막 열받아서 이야기 못 하는 것들, 여기 와서 일단 할 수가 있잖아요? 그리고 이야기할 때 힘이 되어 줄려고 하는 동지들이, 노조가, 우리 간부들이 앞장서서, 내가 힘들 때, 오히려 내가, 아, 여기까지, 하지 마십시오 (웃음), 그런데도 앞장서서 그렇게 하면 부당하지 않느냐, ‘부당하지만, 여기까지만 해 주십시오.’ 그랬던 적이 있구요. 나 때문에 힘을 뺄 수 있기에, 그 정도까지 노력을, 아직은 더 달려가 봐야 할 데가 많으니까...” (전국요양서비스노동조합 조합원 A-3)

노동조합 활동에 적극적인 요양보호사들에게 노동조합은 위로와 공감의 장이다. 나의 이야기를 하고 남의 이야기를 들으며 “나이 먹어서”, “갈 데도 없는”, “여자”를 받아준 일자리에 감사해야 한다고 생각하며 참았던 일들이 “내가 당한 일”이 내가 잘못해서 그런 것도 아니고, 나 혼자만 한 경험도 아니라는 사실을 알게 되면서 안도한다.

“네, 내가 억울하니까, 하소연 할 때가 없잖아요. 동료들한테 해봐야 똑같이 당하고 있기 때문에 똑같은 마음이다 싫어가지고, 민주노총, 처음에 그 지부장에게 전화통화를 해서 찾아갔어요.” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-5)

“우리 선생님들 아시다시피 제가 갈등관계가 있었잖아요. (...) 여기서 느끼는 게 어려우면 힘을 합치는 게 아니라 어려울수록 나만 살아야 한다는, 어쨌든 내가 살아야 한다는 그런 관념이 강해지는 것 같아요. 내 경험상 그래요. 막 헤치고 나가다가도 아휴 나 여기서 끊기면 안 되는데, 이렇게 쫓려해요. 그래서 그런 것도 이해해요. 처음에는 그것도 이해 못 했죠. (...) 여기(노조) 오셔서 이야기하시는 거 보면 다 같은 이야기해요. 일단 선생님들 이야기를 듣고, 처음에 와서 내 이야기를 많이 했겠죠? 이야기를 할 곳이 있다는 것도 좋았고, 또 선생님들이 와서 하는 이야기를 들을 때도 막 눈물이 나고, 막 가슴이 아프고, 정말 우리 현실을 어쨌든 힘을 모아서 아무도 우리를 도와주려고 하지 않는 현실인데, 우리가 힘을 모아서 타개해 나가야 하지 않겠는가...” (전국요양서비스노동조합 조합원 B-4)

이렇게 만들어진 공감의 관계는 함께 싸울 수 있는 기반이 되기도 한다. “아직 수가 이것밖에 안 되는데” 빠질 수도 없고, 혼자 싸우라고 “내 버려둘 수도 없어서” 여기까지 왔다.

요양보호사 노동조합은 중고령층 여성이 중심이 되어 조직한 노동조합이다. 기존의 관점에서 보면 미약하고 주변화된 노동조합에 지나지 않을 것이다. 하지만 부당한 대우에 맞서 노동조합을 조직하고, 해고의 부당함을 법적으로 인정받는 과정을 통해서 ‘노동자’로서의 자아는 더욱 강화되어 가고 있음을 발견할 수 있다. 이처럼 요양보호사 노동조합은 노동조합 가입을 통해 임금 체불과 같은 자신의 개인적인 이익을 침해하는 문제를 해결하는 것에서 시작하여, 부당 대우에 대한 조직화된 인식과 대응, 나아가 요양보호사 노동자의 상황을 사회적으로 알리고 처우 개선을 위한 공감대를 형성해 나가는 데 한걸음 한걸음 보태고 있는 것만으로도 그 의미는 작지 않다.

## 5. 나가며

요양보호사의 일터의 사회적 관계구조는 여성 차별적인 가부장적 문화와 돌봄노동을 비생산 노동으로 간주하는 생산 중심적 패러다임의 구조 아래 여성이 수행하는 돌봄노동에 대한 저평가가 결합되어 복합적 차별배제구조를 형성하고 있다. 특히 50대, 60대 이상의 여성노동자가 주류가 되는, 즉 사회적으로 ‘대체 가능성’이 높은 직종의 특성이 불안정한 고용계약 관계에 영향을 미치고 있다. 그리고 계약 관계의 불안정성은 작업관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계를 통해서 강화되고 있음을 알 수 있었다. 노동권과 인권이 보호받지 못하는 요양보호사의 일터의 사회적 관계구조는 예측 불가능한 위기에 취약하며, 그러기에 요양보호사의 권리 보장을 위한 제도 개선이 시급하다.

한 조사에 의하면, 돌봄노동자들의 노동조합을 통합 권리보장보다는 국가의 역할에 기대하는 경향이 높은 것으로 나타났다. 아산시 요양보호사 노동실태를 조사한 김세진(2019)에 의하면, 응답자 중 60.7%는 노조에 가입할 생각이 없다고 응답하였으며, 30.7%는 노조가 존재하는지 몰라서 가입하지 못했다고 응답하였다. 요양보호사의 권익 향상을 위해서 중요한 것은, 중앙정부의 지원(34.6%), 노동조합 등의 당사자 지원활동(29.0%), 지자체 전담 부서의 지원활동(21.0%) 순으로 응답하였다. 현재 요양보호서비스 노조가 노조의 존재를 알리고 홍보하는 데 주력하고 있는 이유이기도 하다.

요양보호사들은 노동조합 활동을 통해 노동자로서의 권리 보호 요구와 이를 실행할 수 있는 제도 구축을 요구하게 되었다. 예를 들면, 요양보호사에 대한 상담 및 심리케어 프로그램 제도화, 적정임금 지급 및 호봉제 도입, 서비스 이용자 중심의 매뉴얼이 아닌 요양보호 노동자 입장에서 매뉴얼 및 제도 개선, 요양보호 노동자 보호법 제정 및 사회서비스원으로서의 통합, 동성(same sex)케어 및 공공돌봄 정착 등의 의제가 요양보호사 노동조합뿐만 아니라 사회적 공감대를 넓혀 나가고 있다.

이를 위해 특히 면접조사에 참여한 요양보호사들은 요양서비스의 공공성을 강화할 것을 요구하고 있다. 현재 서울, 경기, 대구, 경남 4개 지자체

에서 운영하고 있는 사회서비스원으로서의 통합 운영이 대안으로 제시되고 있다. 사회서비스원은 월급제와 정년보장을 통한 고용 안정을 최우선으로 하고 있는데, 많은 요양보호사들이 가장 바람직한 모델로 꼽고 있다. 사회서비스원 소속 노조원은 사회서비스원이 안정화되면, 남성 및 젊은 층으로부터 요양보호사를 충원할 수 있게 될 것이고, 그렇게 되면 고질적인 노동력 부족 문제와 동성 돌봄 문제를 해결할 수 있을 것이라고 전망하고 있다.

이를 위해서 필요한 것은 요양보호사를 노동자로서 보호할 수 있는 법제도의 제정이다. ‘요양보호사 특별법’은 일자리를 잃게 될 것이 두려워서 “우리는 아프면 안 되지.”라는 생각으로 권리를 반납하고 희생하고 있는 요양보호사 노동자들을 보호할 수 있는 근거가 될 수 있다. 장기요양보험제도의 주인공은 늘 요양보호 서비스의 수혜자에 맞춰 있었다. 서비스 수혜자가 공급받는 서비스의 질도 중요하지만 서비스 제공자의 노동과 그 권리를 보장하는 것도 중요하다는 사회적 인식이 점차 확대되고 있는 상황이기도 하다. 요양보호사들이 일상에서 경험하는 부당한 처우에 대한 분노와 그러한 “분노를 살아갈 힘”으로 바꾸어 주는 공감과 연대의 역할이 중요한 시점이다.

## 제2절 초등학교 돌봄전담사 사례

### 1. 들어가며

초등학교 돌봄전담사는 공공서비스를 제공하는 서비스 노동자로 학교 비정규직에 속한다. 학교비정규직은 행정직종, 급식직종, 복지직종, 교육직종의 대범주 아래 총 54개 직종이 존재하며, 전체 노동자 중 여성이 93%를 차지하는(교육부, 2018) 대표적인 여성중심직종이다. 돌봄전담사는 “학생의 돌봄 및 보호, 안전관리, 프로그램 관리와 교실 관리, 기타 돌봄교실 관련 업무 등을 전담하는 인력”으로, 학교비정규직 내에서는 ‘교

육' 직종에 해당한다(김성혁 외, 2019: 20). 즉, 돌봄전담사가 노동을 수행하는 공간은 학교이며, 서비스의 수혜자는 초등학교 저학년이고, 서비스의 내용은 돌봄이라는 이름 아래 행해지는 보육, 즉 돌봄과 교육이 포함되어 있다. 하지만 '돌봄전담사'라는 공식 명칭이 말해 주듯 교육 행위를 수행할 권한은 주어지지 않는다. 돌봄교실에서 이루어지는 모든 행위는 교육 외 '활동'이라고 명명된다.

2019년 기준 초등돌봄 이용 학생의 수는 290,358명이나, 돌봄교실을 이용하고 싶으나 이용하지 못하는 대기자의 수는 증가하고 있는 상황이다. 「2018~2022년 초등 돌봄교실 확대 중기계획」에 따라 돌봄 대기자를 해소하기 위해 2018년에 50실, 2019년에는 251실 증설을 추진하였으나, 공급 대비 돌봄 수요자가 폭증하여 여전히 대기자가 발생하는 상황이 되었다. 2018년 4월에 발표된 「온종일 돌봄 정책」(2018. 4. 4)에 따라 2022년까지 돌봄이 필요한 53만 명에게 돌봄 서비스 제공을 목표로 한다는 교육부의 방침은 돌봄전담사 당사자와의 논의가 생략된 채 진행되어 돌봄전담사들의 분노를 사기도 하였다.

2019년 4월 현재, 전국의 초등학교에서 돌봄전담사로 일하는 노동자의 수는 11,643명이다. 이들 중 18.5%만이 8시간 근무하는 전일제 노동자이고, 나머지는 모두 4시간 근무하는 시간제 노동자이다. 3시간 이하의 초단시간 노동자도 17.5%이다. 짧은 근무시간에 아이돌봄은 물론 행정 업무까지 수행해야 하기 때문에 법적으로 보장된 휴식시간은 유명무실하며, 초과근무를 하는 경우도 많다. 학부모의 상담 신청이나 스케줄 변경 등에 응대하기에 감정노동도 하지 않을 수 없다.

초등 돌봄교실은 각 교육청이 해마다 발간하는 『초등 돌봄교실 운영 길라잡이』에 근거하여 운영되는 제도로, 돌봄교실 및 돌봄전담사의 법적 지위와 구체적인 업무 범위 및 권리 등을 규정한 법률이 부재한 상태이다. 그나마 가이드라인으로 제시되는 『초등 돌봄교실 운영 길라잡이』에는 수요자 중심으로 계획안이 수립되어 있다. 이러한 상황에서 초등 돌봄전담사의 관점에서 제도의 문제점을 드러내고, 노동자로서의 돌봄전담사에 대한 연구가 요구된다. 기존의 연구들은 돌봄노동에 대한 담론을 통해 초등학교 돌봄교실의 운영 및 아동의 성장 및 보호와 관련 연구가 중심이



되어 있다.

이러한 문제의식 아래 이 절에서는 다음과 같은 연구질문을 던지며 출발하고자 한다. 먼저, 돌봄노동자로서 초등 돌봄전담사의 고용 관계의 특징은 무엇이며, 이들의 고용불안정의 근본적인 원인은 어디에 있는가? 다음으로, 고학력의 경력단절 중년 여성의 일자리 특성을 보이는 돌봄전담사들은 어떠한 노동 경험과 직업의식을 가지고 있는가? 이들이 돌봄전담사로서 전문성을 확보하기 위해 쏟는 노력은 어떠한 것들이 있으며, 이것은 노동자로서의 돌봄전담사라는 정체성 형성과 어떠한 관계를 가지는가? 돌봄전담사들이 ‘선생님’과 ‘노동자’의 위치짓기 과정에서 갈등하는 가운데 어떻게 노동조합 활동을 선택하게 되었는가? 이 과정에서 얻게 된 노동조합 활동의 성과는 무엇이며 어떻게 의미화되고 있는가? 그리고 마지막으로, 코로나19(COVID-19) 사태가 장기화되는 가운데 ‘긴급돌봄 교실 운영’과 관련하여 어떠한 어려움을 겪고 있으며, 이 상황은 돌봄노동과 돌봄전담사에 대한 사회적 인식을 어떻게 바꾸고 있는가?

이상의 질문들에 차근차근 대답해 나감으로써 초등 돌봄전담사가 수행하는 돌봄노동의 특성과 일터의 사회적 관계구조를 드러내고, 나아가 여성 중심의 성별 분리직종에서 나타나는 차별과 불평등 해소를 위한 방안을 모색하고자 한다.

## 2. 조사 대상과 방법

초등 돌봄전담사는 ‘교육공무직’으로 분류된다. 그런데 이 교육공무직이라는 표현은 법률적 개념도 아니고 교육부에서 공인한 명칭도 아니다. 부산광역시와 인천광역시에서는 ‘교육실무직원’으로 표현하는 등 지자체별로 제각각이다. 그 이유는 앞서 언급한 바와 같이 돌봄교실이 시작된 지 16년이 되는 올해에도 돌봄교실과 돌봄전담사에 대한 법적인 규정이 없기 때문이다. 명칭에서도 드러나듯이 지자체별로 근무조건과 처우 등이 제각각이다. 학교비정규직노조에서는 올해의 가장 큰 쟁점으로 ‘돌봄교실의 법제화’를 제시하고 있으나, 각 이해 당사자들의 입장 차이가 커서 합의에 도달하기까지 많은 시간이 걸릴 것으로 예상된다. 이와 관련하

여 이 연구조사는 각 지역별, 근무 조건별 상이한 위치에 있는 돌봄전담사들의 다양한 이야기를 듣는 것으로부터 출발하고자 한다.

학교비정규직노조를 통해 지역, 고용 형태, 노동조합 내 역할에 따라 연구참여자를 선정하였고, 총 6명의 돌봄전담사에 대한 심층면접을 진행하였다. 코로나19 거리두기 정책에 따라 심층면접 일정을 잡기가 쉽지 않았는데, 학교에 출근하여 초등학생들과 직접 접촉해야 하는 돌봄전담사의 노동조건이 타인과 접촉해야 하는 상황을 최대한 줄이도록 만들었기 때문이다. 2020년 6월 말부터 10월 말에 걸쳐 총 6명의 돌봄전담사에 대한 면접조사를 실시할 수 있었다. 면접조사 참여자의 간략한 특성은 <표 4-4>에 정리하였다.

면접조사 참여자 6명 중 50대가 2명이고 40대가 4명이다. 지역은 총 3개 지역으로, 서울이 가장 좋은 대우를 받고 있다는 평가를 받는다. 충남은 방학 중 임금이 지급되지 않는 3개 지자체 - 충남, 전북, 강원 - 중 하나로 선정하였다. 충남의 경우, 학교장 채용에서 교육감 직접고용으로 바뀌는 과정에서 충남교육청이 사회적 기업에 위탁하는 방식을 취했는데, 이는 전국에서 유일하게 교육청이 위탁한 사례였다. 교육청의 역할과 관련하여 주의 깊게 살펴볼 만하다. 면접조사 참여자 모두 자녀를 둔 기혼여성이었으며, 모두 4년제 대학을 졸업하고 경력단절을 경험하였으며, 해당 자격증을 소지하고 있다는 공통점을 갖는다. 돌봄전담사의 자격요건에도 유·초·중등 교원자격증 소지자 및 보육교사 2급 이상 자격 소지자라고

<표 4-4> 초등 돌봄전담사 면접조사 참여자 정보

사례	연령	지역	근무조건	조합원 지위	비고
1	40대	경기	전일제	간부	지자체 직영
2	40대	충남	시간제	간부	
3	50대	서울	전일제	간부→ 평조합원	
4	50대	서울	시간제	평조합원	
5	40대	서울	시간제	평조합원	
6	40대	서울	전일제	평조합원	

자료: 저자 작성.

규정되어 있다. 모두 기혼 상태이고, 한부모 가족의 생계부양자 사례도 한 명 포함되어 있다.

면접조사를 진행한 장소는 학교비정규직노동조합 사무실과 돌봄전담사가 근무하는 학교 근처의 카페에서 진행하였다. 사례 3의 경우에만 대면 인터뷰가 아닌 서면 인터뷰와 전화 인터뷰를 2차에 걸쳐 진행하였다. 한 사례당 평균 1시간 20분 정도의 시간이 소요되었으며, 참여자의 양해를 구해 녹음을 하고 녹취록을 작성하여 분석의 기초 자료로 구성하였다. 면접 질문은 반구조화된 질문지를 사용하여, 연구참여자의 구술을 방해하지 않는 선에서 추가하거나 보충하는 방식으로 진행하였다.

〈표 4-5〉 초등 돌봄전담사 면접 질문지 내용

1. 하루 일과를 출근~퇴근까지 시간 순서에 따라 말씀해 주세요.
2. 오늘 수행한/수행할 업무의 특징에 대해 말씀해 주세요.
3. 노동조건에 대해서 말씀해 주세요.
  - 3-1) 고용 형태: 시간제, 전일제/교장 고용, 교육감 직고용, 간접고용 등
  - 3-2) 보수 및 근무시간의 적절성에 대한 의견
  - 3-3) 교실 사용: 겸용교실, 전용교실
  - 3-4) 교육 프로그램 운영의 어려움
  - 3-5) 예산 배분
  - 3-6) 학생 수, 특수 및 장애 아동 여부
4. 학교 내에서의 관계에 대해 말씀해 주세요.
  - 4-1) 학교에서는 어떤 호칭으로 불리고 계신가요?(선생님, 전담사님 혹은 다른 호칭이 있다면)
  - 4-2) 담당 교사(관리 교사)와의 관계
  - 4-3) 담임 교사들과의 관계
  - 4-4) 돌봄 선생님들과의 관계
  - 4-5) 학교 행정직 선생님들과의 관계
  - 4-6) 기타
5. 학생 및 학부모와의 관계 어려움 경험이 있다면 말씀해 주세요.

〈표 4-5〉의 계속

6. 현재 보유하고 있는 자격증에 대해서 말씀해 주세요.
  - 6-1) 보유 자격증 종류
  - 6-2) 자격증 취득 계기
  - 6-3) 자격증과 업무 연관성
7. 입직 과정과 전망에 대해 말씀해 주세요.
  - 7-1) 전공
  - 7-2) 전직장 및 업무
  - 7-3) 돌봄전담사 지원 계기 및 당시 상황
  - 7-4) 돌봄전담사 경력
  - 7-5) 언제까지 계속하실 예정인지요?
8. 노동조합 활동에 대해서 말씀해 주세요.
  - 8-1) 가입 계기
  - 8-2) 집회, 시위 참여 경험과 당시 소감
  - 8-3) 파업 참여 경험 혹은 참여 의지
  - 8-4) 노조가입 이후 변한 것이 있다면(처우, 심리적 안정, 동료들과의 관계 등)
  - 8-5) 노동조합에 바라는 것
  - 8-6) 노동조합 활동으로 인해 불이익을 받았거나 심리적으로 상처를 받은 경험
  - 8-7) 선생님과 노동자 사이에서 갈등하는 경우가 있었다면?
9. 코로나19 사태 이후의 실태에 대해서 알려주세요.
10. 기타 보충 질문

자료: 저자 작성.

### 3. 초등 돌봄전담사의 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 계약 관계

면접조사에 참여한 돌봄전담사들은 최초 이 일을 시작할 당시의 고용 계약과 절차는 다양한 경험을 보이고 있었다. 그러나 현재 모두 교육감 직접고용을 통한 고용 계약을 맺고 있고 정년을 보장받는 무기계약직이라는 점에서는 동일하다. 하지만 여전히 비정규직이다.<sup>13)</sup> 채용기준은

13) 지자체 중에서는 울산시가 2018년 9월에 초등 돌봄전담사 89명에 대해 정규직 전환에 합의, 완료하였다(<http://www.use.go.kr/downloads.jsp?file=pledge4-6.pdf>)

유·초·중등 교원자격증 소지자, 보육교사 2급 이상 자격 소지자를 원칙으로 한다. 돌봄전담사로 채용되기 이전에는 가정주부, 어린이집 교사 및 운영자, 기간제 교사, 사설학원 및 공부방 운영자 등의 경력을 가지고 있었다. 면접조사에 참여한 기간제 돌봄전담사의 경우, 돌봄전담사 이외에 학교비정규직(상담사)이나 기타 서비스업에 종사하는 ‘투잡(two jobs)’을 가지고 있는 사례도 있다.

돌봄전담사의 계약 관계는 노동시간에 따라 전일제 8시간과 시간제 4시간의 두 가지 유형으로 구분된다. 서울시를 기준으로 전일제 노동시간은 오전 11:00부터 오후 7시까지 총 8시간이고, 시간제는 오후 1시부터 5시까지 총 네 시간을 기준으로 운영된다. 전국 돌봄전담사의 84%가 시간제 계약을 하고 있다. 면접참여자 중 8시간 전일제 종사자는 경기, 서울 2명이었으며, 충남은 5시간 계약, 그리고 서울 시간제 종사자는 4시간 계약이다.

전국에서 가장 처우가 좋다는 서울시의 경우를 보자.

〈표 4-6〉 초등 돌봄전담사 인건비 지원 기준

근무시간	8시간(전일제) 전담사	4시간(시간제) 전담사
월급제	월 2,023,000원	월 1,011,500원
단가(일)	77,440원	38,720원
기본급 총액	24,276,000원(12개월)	12,138,000원(12개월)
연차수당	785,830원	387,170원
급식비	1,560,000원(월13만원)	1,560,000원(월13만원)
행정업무책임수당	360,000원(월3만원)	-
보전금	-	240,000원(월2만원)
명절휴가보전금	1,000,000원(2회분)	1,000,000원(2회분)
정가상여금	900,000원(2회분)	450,000원(2회분)
4대보험	2,888,180원	1,553,510원
퇴직금	2,888,180원	1,553,510원
1인당 예산액	34,659,000원	18,883,000원

- 임금협약 대비액은 제외한 금액이며, 임금 인상 시 별도 조사를 통해 지원 예정
- 인건비는 2020.3월에 2020.3~12월분까지 교부하고, 2021.1월에 2021. 1~2월 인건비 (연차수당, 퇴직금 포함) 교부 예정
- 전일제 전담사 처우개선 수당은 본청 노사협력담당관, 시간제 전담사 처우개선수당(가족수당, 자녀학비보조수당, 근속수당)은 본청 초등교육과에서 별도 교부

※ 2020년 교육공무직원 인건비지원 세부기준(노사협력담당관-181, 2020. 1. 9. 참고)

자료: 서울특별시교육청(2020), 『2020년도 서울 초등 돌봄교실 운영 길라잡이』, p.46.

서울시 돌봄전담사들은 교육감이 직접고용하는 교육공무직으로 전환되면서 월급제가 되었다. 8시간 전일제 돌봄전담사의 월급은 2,023,000원이고, 4시간 시간제의 월급은 전일제의 절반인 1,011,500원이며, 전일제에는 없는 월 2만 원의 보전금이 포함되어 있다. 보전금은 최저임금의 상승에 따라서 당시 경력이 있는 돌봄전담사 중에서 기본급과 근속수당을 합쳐도 최저임금에 미치지 못하는 상황이 발생하면서 마련된 항목이다.

“보전금은 저희가 2017년도에 한 달 일수가, 그때가 최저임금이 급격하게 올랐던 해였던 걸로 기억하는데, 저희가 급여받는 일수가 한 달 안으로, 시간이었던 것 같아요. 243시간에서 209시간으로. 급여기준, 그러니까 월 기준. 네, 그 이전에는 243이었다가 저희가 209로 내려갔었거든요. 그리고 기본급만 그 이전에는 저희가 연봉제였고 그때 월급제로 바뀌면서 정리가 됐고, 기본급이 최저임금보다 약간 상회하는 정도였거든요. 근데 이때 최저임금이 확 오르면서 기본급 플러스 근속수당까지 포함해서 최저임금보다 약간 더 높은 구조로 변경이 됐었어요. 그렇게 되다 보니까 입사 1년차인 경우에는 최저임금보다 기본급이 더 낮게 되는. 근속연수가 포함 안 된 경우에는. 그래서 그분들을 위해서. 6년차, 7년차까지가 기본급하고 근속수당을 합해도 최저임금보다 못 미치는 상황이 생긴 거예요. 이분들을 최저임금 수준으로 맞추기 위해 보전금을 1년 지급을 했었어요.” (학교비정규직노동조합 조합원 1)

시간제 돌봄전담사에게 소요되는 연간 금액은 18,883,000원이다. 전일제라고 해도 생계부양자의 임금에는 한참 부족하다.

다음으로는 방학 중 임금이 지급되지 않는 특징을 가진 지자체인 충남의 사례를 살펴보기로 하겠다. 충남의 돌봄전담사는 2009년 충남 S시에서 학교장 채용으로 돌봄전담사의 경력을 시작하였다. 유아교육을 전공하였고, 대학 졸업 후 직장생활을 하다가 결혼과 동시에 사직하였으며 출산 후에는 어린이집을 운영하였다. 남편이 S시로 전근을 감에 따라 어린이집을 그만두게 되었고, 자녀가 다니는 초등학교에서 학부모 도서관리도우미를 하다가 학교장의 권유로 돌봄전담사가 되었다. 당시에는 4시간 계약직이 아이를 키우면서 하기 좋은 일이라고 생각해 승낙하였다. 2015년 교육감 직고용 전환 과정에서 계약 관계의 부당함을 인식하고 노동조

합에 참여하게 되었다.

“원래 충남이 2012년 이전까지는 학교에서 2년 이상 근무를 하면 직고용을 해줘야 되는 제도가 있잖아요. 그런데 그걸 안 해 주려고 했고, 충남도교육청이 나온(누리)이라고 공주고대 안에 있는 위탁업체에다가 저희를 위탁을 했어요. 나온누리라고 사회적 기업인에게, (...) 그래서 위탁으로 갔다가 그때 위탁으로 안 가신 선생님들이 2년 이상 돼서 직고용을 이제 해야 되는 분들이었는데, 그분들은 끝까지 안 가고 있다가 직고용이 되었어요. 왜 나하면 기본법규가 있으니까, 그걸 써서 그렇게 되었고, 그걸 계기로 2015년 3월에 그분들이 직고용이 되었고, 저희가 2015년 9월에 저희들이 위탁으로 넘겨졌던 모든 선생님들이 통들어 직고용이 되었죠. (...) 그때 학교에서 했었던 말이 뭐였나면, 여기는 시간제 근로자기 때문에 1년 단위로 계약을 했잖아요 1년이면 재계약이 안 되면 근무를 할 수 없잖아요? 그러면 나온누리로 사회적 기업으로 가면 정직원이고, 퇴직할 때까지도 있고, 나온누리 갔을 때까지는 100만 원 동결이라고 해서 급여 체계가, 말도 안 되잖아요. 그러가지고 저희들도 나온누리에 있으면서 처우나 이런 것들이 많이 아닌 것 같으니 우리도 지금 직고용 싸움을 해야 된다고 해서, 그 전부터 같이 싸웠는데, 저는 2015년 3월에 그분들이 먼저 되었고, 이제 싸우는 중에 저희들도 9월에 같이 된 거죠.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

충남의 사례에서 보듯이 돌봄전담사의 계약 관계를 결정하는 것은 해당 지역 교육감의 재량이다. 또한 교육청이 계약한 위탁업체가 변경되면, 돌봄전담사도 계약서를 다시 써야 하는 상황이 만들어지면서 실질적인 고용 주체는 교육청임에도 불구하고 계약서는 위탁업체와 써야 하는 상황이 이어져 돌봄전담사들이 계약 관계의 부당성을 인식하고 문제 제기를 할 수밖에 없었던 것이다.

“강사관리도 해야 하고 학부모 민원이라든가, 여러 가지 민원이라든가 이런 것들을 해소를 해야 하잖아요? 그리고 방과후 수업이 워낙 다양하니까, 그때마다 교사를 또 광고내서 채용하고 이런 번거로운 일들이 있으니, 이거를 통으로 방과후 전체를 대학교라든지, 산하에 있는 사회적 기업에 전부 다 위탁을 하려고 했었던 거죠. (...) 학교에 나온누리, 더울림, 여러 종류의 위탁업체가 있어요. 만약에 책누리 선생님이 방과후 교사인데 올해는

나은누리 소속으로 와서 수업을 했어요. 근데 내년에는 똑같이 이 선생님이 우리 학교에 들어오는데, 위탁업체는 더울림으로 계약을 했어요. 그러면 더울림에도 이 선생님이 계약서를 쓰면 되는 거예요. 그러니까, 특기 선생님은 바뀌지 않지만 위탁업체가 바뀌면 그 위탁업체 계약서를 써줘야 되는 거죠.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

급여기준도 학교마다 달라서 같은 시간제 돌봄전담사라 하더라도 급여액에 상당한 차이가 있었다.

“처음에 위탁으로 옮길 때 저희가 위탁가기 전에 계약직으로 있었을 때에는 교육청, 도교육청에서 인건비로 지급되는 게 60만 원 되었고, 학교운영비로 보태서 5만 원을 더 주는 데도 있고, 10만 원을 더 주는 데도 있고, 20만 원 더 주는 데도 있고, 학교운영비를 지원금 60만 원에 얼마를 더 보태 주느냐에 따라서 돌봄선생님들이 급여가 많이 차이가 났어요.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

돌봄전담사의 지역 간 차이를 드러내는 것이 바로 방학 중 근무이다. 충남지역은 방학 중 비근무지역으로 임금이 지급되지 않는다. 하지만 실제 상황은 다르다.

“네, 방학 때는 우리는 방학 중 비근무자인데, 방학 때 근무를 해요. 그러니까 학교에서 상시운영은 되지만 저희는 상시근로자가 아니기 때문에 방학 때에는 원하면 근무를 하면 되고 원하지 않으면 근무를 안 해도 되는 거예요. 만약에 근무를 하게 되면 비근무자이기 때문에 일당 계산이에요. 방학 기간에는 급여가.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

형식적으로 방학 중 근무가 허용되지 않은 고용 관계임에도 불구하고 학교 및 학생들의 사정에 맞추어 방학 중 근무를 하게 된다. 대부분의 돌봄전담사도 방학 동안 근무를 하고 작게나마 급여를 받아가기를 원한다. 돌봄교실을 운영하는 학교 중에는 교육청의 인건비 지원이 이루어지는 2주 동안에만 돌봄교실을 운영하는 사례도 있다. 여름방학 총 4주의 기간 동안 교육청은 2주간은 운영비, 2주간은 인건비를 지급하는데, 학교 운영비로 돌봄전담사의 인건비를 충당할 수 없는 경우에는 운영을 하지 않는 것이다. 방학 중 돌봄교실을 운영을 할 것인가 말 것인가, 돌봄전담사의



인건비를 지급할 것인가 말 것인가의 결정은 학교장의 재량이다.

“그렇죠. 그리고 이제 수요가 있고 돌봄선생님들이 할 의향이 있어도 교장 선생님이, ‘이거는 내 맘대로야, 우리는 방학동안 돌봄교실을 운영 안 할 거야.’ 그러면 그냥 운영이 안 되는 거예요. 수요가 있고 학부모가 원해도, 그런 것도 되게 웃긴 거죠.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

돌봄전담사의 계약 관계의 특징은 전체 돌봄전담사의 84%가 1일 4시간 혹은 5시간 일하는 시간제 계약이라는 점이다. 8시간 고용을 뽑지 않게 되면서 단시간 노동자가 증가하게 되었다. 이는 노동자 입장에서는 상시 근로자가 갖는 고용안정성의 부재를 강화하였고, 돌봄의 수혜자 입장에서 돌봄 공백의 발생을 증가시키는 원인이 되었다. 돌봄 공백에 대한 우려는 돌봄전담사들이 감정노동과 부당노동을 감내해야 하는 상황으로 내모는 경향이 있다. 보호자의 응대 시간 증가로 인해 시간 외 노동을 해야 하거나, 담임교사에 비해 낮은 신뢰를 받으면서도 요구하는 업무가 많다. 또한 휴가 및 휴게시간 사용의 어려움도 불평등한 계약 관계가 만들어내는 하나의 결과이다. 부득이한 사정에 따라 휴가를 가야 할 경우, 대체 인력을 구하는 것이 사용자의 의무임에도 당사자가 대체 인력을 구하고, 대체 인력의 검증서까지 제출하는 상황이다. 그러다 보니 필요할 때 휴가를 사용하지 못하거나 긴급한 용무를 보지 못해 보는 피해는 고스란히 돌봄전담사의 문제가 된다.

#### 나. 작업 관계

돌봄전담사의 업무 내용은 1) 학생 관리, 2) 돌봄교실 관리, 3) 연간, 월간, 주간 운영 계획 작성, 4) 프로그램 관리, 5) 개인활동 관리, 6) 간식 및 급식 준비, 제공, 사후처리, 7) 돌봄교실 관련 업무 추진 및 협조 등으로 규정되어 있다. 즉 돌봄전담사는 교육 및 보육, 상담의 역할을 모두 담당하고 있다.

돌봄전담사의 노동이 이루어지는 돌봄교실의 경우, 학교의 사정에 따라 겸용교실과 전용교실로 나뉘어진다. 돌봄 전용 교실의 경우는 문제가

되지 않으나, 담임 교사와 같은 공간을 공유해야 하는 겸용교실의 경우 문제가 발생한다.

“이제 겸용교실, 내가 만약에 2학년 교실을 썼어요. 1시 이후에, 그게 겸용이잖아요. 그렇게 되면 돌봄선생님들은 들어가자마자 정리가 안 되어 있으면 정리를 해요. 깨끗이 원상복구를 안해 놓으면 담임이 난리를 한대요. 그러니까 다 치우고 한다는 거죠. 그러니까 겸용교실이 전용 교실화되지 않으면, 지자체로 이관해도 교사들이 자유로울 수는 없어요.” (학교비정규직 노동조합 조합원 4)

담임 교사로부터 불만과 잔소리를 듣지 않기 위해서 돌봄전담사는 자신의 노동과정에 대해 과도하게 검열하고 자기 통제를 한다. 이러한 상황을 두고 “늘 공개수업”이라는 표현을 하기도 한다. 혼자서 돌봄교실을 운영하는 동안에도 교실을 함께 쓰는 담임 교사를 늘 의식하고 있어야 하기 때문이다. 이러한 상황은 교사들이 자신의 업무를 돌봄으로부터 분리하면서 강화된 현상이다.

“각 돌봄교실당, 지금 구조가 조금씩 변하고 있어요. 교사들의 업무가 너무 많다, 업무 경감을 계속 얘기하면서 업무가 계속 줄어들고 있잖아요. 근데 예전에는 한 돌봄교실에 담당교사와 돌봄전담사 이렇게 있었어요. 그러니까 이 담당교사는 이 돌봄교실을 관리하면서 여기에서 승진점수를 받아가고 예전에는 수당도 받아갔어요. 수당은 없어지고 이제 승진점수는 계속 받아갔었거든요. 근데 이 승진점수가 제가 알기로는 2021년에 없어져요. 없어지니까 교사들이 자기들이 이걸 더 이상 하고 싶지 않은 거예요.” (학교비정규직노동조합 조합원 1)

매우 드문 사례이기는 하나 돌봄전담사는 교사가 아니라는 구분을 명확히 하기 위해서 호칭 자체에 거리를 두는 경우도 있다. 학생과 학부모로부터 ‘선생님’이라고 불리는 돌봄전담사는 교육 권한이 없다. 그러한 상황을 부각하고 교사들과 다른 집단이라는 거리두기와 배제를 용이하게 하기 위해 선생님이라는 호칭을 사용하지 않는다.

“그러니까, 이제 어떤 선생님들은 보통 저희들을 보면, ‘선생님’이라고 하잖아요? 부를 때, 그런데 교사들은 어떤 사람들은 우리 학교도 지금 그런

데, ‘전담사님, 전담사님’ 발음하기도 어려워요. 그렇게 말하는 거 들으면 저 사람들 의식이 이제 우리를 보는 시선이라든지 의식이 저렇구나 생각을 하는 거죠.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

#### 다. 통제 관계

돌봄전담사 특히 시간제 돌봄전담사는 일터에서의 통제 관계로부터 철저하게 대상화된다. 어떤 학생이 오는지에 대한 정보도 없고, 이를 통제할 권리도 없다. 장애가 있는 학생을 돌봄교실에서 케어해야 하는 경우, 담당 교사가 따로 붙어야 하는 게 법적으로 원칙이다. 그런데 특수 교사는 돌봄전담사와 지위가 다르기 때문에 함께 같은 공간에서 아이를 돌보려고 하지 않는다.

“저희 학교에는 약간 ADHD 정도인데 약간 증세가 있는 그런 아이가 오는 거고, (...) 저희한테 다행인데, 약간 외부 지역에서는 정말 대소변 못 받는 애들도, 관리가 안 되는 애들도 돌봄교실에 와가지고 문제가 되는 경우도 많은데, 그 부분도 저희가 2017년도에 단체협약을 체결하고, 올해도 단체협약 중인데, 아직 2년에 한 번씩인데 아직 체결은 안 되었어요. 이제 특수 아동 같은 경우 돌봄교실 자체가 입실이 안 되는데, 입실할 경우에 교육청에서 해줄 수 있는 게 보조인력을 투입을 한다든가, 아니면 정원을 줄여 주든가, 이렇게 2가지 방법밖에 없거든요. 그런데 이제 특수실 선생님들 경우 오전 수업은 되지만 오후 방과후 수업에는 투입을 안 하실려고 하시는 경우인 것이고, 저희들 같은 경우에는 이해를 할 수 없는 부분이라서, 그것도 요구 안에 들어가 있는 상태인 거죠.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

돌봄전담사는 실무자임에도 불구하고 모든 의사결정 과정에서 배제된다. 학교마다 차이는 있지만 학교장의 권한과 교육청 재량의 폭이 넓은 돌봄교실제도의 운영에 시간제 돌봄전담사가 끼어들 여지는 없다. 문제는 학생들을 돌보는 주체이자 실무자인 돌봄전담사가 의사결정 과정에서 배제됨으로써, 돌봄전담사가 수행해야 하는 노동강도는 세지고 부가 노동도 증가하다는 점이다.

“학교에서 실질적으로 아이들을 돌보는 실무자들이 우리들인데 항상 정원이라든지, 정원배정이라든지, 아니면 뭐 어떤 운영계획이라든지 협의를 통해서 같이해야 되는데, 협의 자체를 하지 않고, 정해서 지시하는 정도, 안전교육이나, 이런 것도 마찬가지로 일정이나 이런 것들도 협의해서 언제 가능한지, 이런 가장 기초적인 협의조차도 잘 안 해요. 제가 깜짝 놀랐었던 게 뭐냐면, 저희가 나이스 업무를, 나이스를 들여다보다가 결재서류에, 돌봄전담사는 원래 협의가 돌봄실무자, 담당교사, 교감선생님, 이렇게 해야지 이 협의가 이루어지는 것이고 협의 내용을 연초에 만약에 돌봄운영에 대해서 협의를 했다 하는 거를 교육청에 보고서를 올릴 거 아니예요? 그런데 그 협의를 안 하는 학교가 되게 많고, 저희 학교는 그래도 협의를 하는데, 협의 내용에 저희가 이야기하지 않은 내용이라든지, 이런 것들을 막 그대로 써서 올리는 경우가 있더라구요.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

이 문제를 극복하기 위한 방법은 의사결정 권한을 가진 지위를 획득하는 수밖에 없다. 상대적으로 전일제 돌봄전담사의 경우에는 월별 계획 및 학기 계획, 수업 교재 및 운영비 사용 등에 직접적인 의견을 개진할 수 있고 상대적으로 자율성도 높다.

“저는 앞으로 지속적으로 8시간을 (지원할 거예요), 이제 4시간을 했으니까, 아, 이게 어떻게 운영이 되는지 보고, 8시간을 지속적으로 제가 도전을 해볼 생각이었어요. 그래서 좀 더 적극적으로 프로그램이라든가 그런 것들을, 지금 같은 상황에서 교감선생님이 다하시고 심지어 뭐가 운영이 되고, 뭐가 진행이 되고, 뭐를 할 거야 하는 것들도 저희들한테 전달이 안 되고 있어요. 그러니까 학교 같은 경우는 그런 게 있을 거 아니야, 하물며 학원도 그렇거든요. 이번 달에는 어떻게 어떻게 진행을 해서, 어떻게 할 거야 하는 거를 구체화해서 혼자서가 아니라 같이하는, 더불어서 하고, 저는 그렇게 했으면 좋겠다라는 생각이 드는 거예요. 만약에 제가 8시간제가 된다고 하면 저는 적극적으로 학교에도 말씀드리어서 정말 아이들을 위한, 인간교육이라든가 이런 프로그램을 집어넣어서, 아이들이 불안하지 않고, 정말 오후에 있는 시간을 잘 활용할 수 있는 것들을 했으면 하는 것이 제 바램이에요.” (학교비정규직노동조합 조합원 5)

돌봄전담사에게는 수업권이 없다. 하지만 현장에서는 기초학습 및 특

별 프로그램 운영을 요구하는 경우가 많아 이름을 ‘교육계획안’에서 ‘활동 계획안’으로 바꾸어서 제출하여 진행하는 이상한 편법이 시행되기도 한다. 한편 활동에 필요한 자격증을 보유하고 있어서 수업 및 프로그램을 운영할 능력은 되지만, 수업권이 주어지지 않는다는 이유로 이름만 바꾼 프로그램을 진행하고 있음에도 불구하고 수당(5%)은 받지 못하고 있다. 예기치 않게 활동 금지를 당하는 경우도 있다. 이와 같은 통제 관계는 학교 내 위계관계와 결합하여 돌봄전담사의 노동을 분리시키고 있다.

교육감, 학교장, 담당교사, 담임교사, 전일제 돌봄전담사, 시간제 돌봄전담사의 위계 구조하에서 돌봄전담사는 교사들로부터의 통제, 돌봄전담사 내부에서의 갈등, 그리고 갈등을 최소화하려는 노력의 일환으로 돌봄전담사의 자기 노동통제의 강화는 결국 돌봄전담사를 자신의 노동으로부터 소외시키는 결과를 낳고 있다.

#### 라. 동료 관계

돌봄전담사에 대한 면접조사를 통해 기대하지 않은 결과를 발견하게 되었다. 같은 노동조합에 소속된 조합원이며 같은 학교에서 계약 관계에 놓인 돌봄전담사라고 하더라도 근무조건에 따라 갈등 양상이 발견되었다. 특히 서울지역 돌봄전담사들 사이에서 전일제와 시간제 간의 불편한 관계가 눈에 띈다. 동료 관계의 친밀성 및 신뢰도와 연대의식의 형성 및 조직화 간에는 양의 관계가 형성될 확률이 높다는 것이 일반적인 발견이지만, 돌봄전담사의 경우는 다른 상황이 발견된다.

“제가 시작하게 된 거는 시작하면서 열떨결에 들어가서 하면서 배운 거예요. 처음에는 너무 재미있어서 업무일지, 이런 것도 다 집에 가서 해오고, 집에 가서 자료도 다 뽑아오고, 아이들하고 있을 때에는 오로지 아이들과고 있었거든요. 첫째는 아무것도 모르고 노조도 모르고, 같이 노조, 돌봄전담사 아는 사람도 없었고, 시간제 선생님하고만 있었는데, 그분이 아주 오래 되신 분이 그분이 일찍 말을 못 걸겠어요. 자기한테 물어보지 말고 알아서 하라고 하더라구요. 그래서 너무 충격을 받아서 어떻게 다녀야 하나 말아야 하나, 하다가 (다행히) 그분이 퇴직을 하신 거예요.” (학교비정규직

## 노동조합 조합원 4)

학교마다 돌봄교실의 상황이 다르다 보니, 경력이 짧거나 학교를 옮긴 돌봄전담사 같은 경우에는 선배 돌봄전담사의 도움이 필요하다. 반면 8시간 전일제 돌봄전담사의 경우에는 교사와 시간제 간의 다리 역할을 해야 하다 보니, 돌봄 업무 외 노동을 해야 한다는 인식이 있다. 각각 맡은 돌봄교실이 있는 만큼 독립성이 높은 작업장이기 때문이기도 하다.

시간제와 전일제의 차이는 돌봄전담사들에게 주어진 시간 내에 수행해야 하는 노동강도의 차이를 가져오고 있다. 시간제 선생님들은 짧은 시간 안에 정해진 일을 수행해야 하기 때문에 1분 1초가 아쉬운 순간이 많다. 이 부분을 전일제 선생님과 효율적으로 나눠서 하면 좋겠다고 도움을 요청하면 돌아오는 것은 거절이다.

“그리고 이제 엄마들은 그거 10분~20분~30분 좀 봐주면 어때? 이렇게 생각을 하시는데, 25명을 돌아가면서 하기 때문에, 그리고 저는 매일인데, 그 까짓 30분 하게 되면 처음에는 ‘아, 어차피 집에 가면 내가 뭐 하는 것도 없는데 좀 해도 되겠지?’ 이렇게 생각을 했었는데, (...) 8시간 선생님이 옆에 있었잖아요. 그분은 8시간이다 보니까, 애들이 다 간 다음에 청소를 천천히 하는 거라, 그런데 나는 막 급하게 하고, 지금은 내가 1시 10분에만 가도 여유 있게 차 한 잔 마시고, 일찍 가서 하면 그때부터 애들이 막 오고, 옆에서도 선생님 뭐해요 뭐해요 막 하다 보면 일찍 가고 싶지 않잖아요. 하다 못해 내가 쓰레기라도 버리려고 하다가도 자기 애들 좀 봐주세요. 8시간 선생님이 그러면서 이게 갈등이 생긴 거예요. 처음에는 친하게 지냈는데, 어느날 보니까, 나는 그런 시간이 전혀 없는 거야.” (학교비정규직노동조합 조합원 4)

이처럼 전일제 돌봄전담사와 시간제 돌봄전담사 사이에는 절대적 시간과 상대적 시간의 차이가 실제 시간의 차이보다 크게 경험되고 있다. 또한 시간제 돌봄전담사는 학부모와 문제가 생길 때에만 업무를 공유하는 전일제 돌봄전담사의 태도에도 문제를 제기하고 있다. 전일제 돌봄전담사가 연락사항이나 전달사항을 누락시키는 경우, 학부모들로부터의 불만은 시간제 돌봄전담사의 몫이 되는 경우가 많다는 것이다.

“저 같은 경우에는 왔다갔다 하면서, ‘선생님, 우리 프로그램을 뭐?’ 저는 자꾸 질문을 하거든요. 그래야지 저도 해야 할 게 있고, 선생님이 알고 계셔야 할 것 같아서 이야기하는데, 저희가 뭐, 일지를 쓰기는 하지만 그래도 8시간 선생님도 알고 계셔야잖아요. 이번에도 애가 싸워가지고 어떻게 되었어요. 그래서 선생님이랑 엄마랑 상담을 했어요. 그러고 학교에서는 무슨 문제가 생길 때에만 저희들한테 와서 ‘선생님~’ 이렇게 되지, 그 전에는 전혀 (소통) 없어요. 8시간 선생님이랑은 소통이 되겠죠. 뭐, 그런데 그 소통을 8시간 선생님이 저희한테, 전달을 안 하고 있다는 거죠. (...) 제가 봤을 때에는 안 해 주고, 다른 선생님들은 봉사자 쓰고 있잖아요. 안타까운 것 같아요. 다는 할 수는 없지만, 이 4시간은...” (학교비정규직노동조합 조합원 4)

시간제 돌봄전담사가 의사결정 및 정보 공유로부터 배제되는 상황을 문제라고 인식하고 있는 반면, 전일제 돌봄전담사는 시간제 돌봄전담사의 능력 문제를 제기한다.

“저는 시간제 선생님들의 8시간 연장을 반대해요. 왜냐하면 그분들이 8시간까지 하기에는 돌봄 일이 그렇게 많지는 않아요. 그리고 제가 적어 놓은 대로 능력이 있으면 상관이 없어요. 능력이 1도 없는데, 시간만 해달라고 하고, 그 사람 일은 그러면 그 사람은 놀아요, 놀고, 지금 현재 저희 학교는 좀 그래요. 시간제가 요구는 계속해요. 일은 하나도 못 해요.” (학교비정규직노동조합 조합원 3)

현재 노동조합 차원에서 요구하고 있는 시간제의 전일제 전환에 대해서도 효율적이지 않다며 반대 의견을 표현하는 사례도 있다.

“저희 학교는 전용(교실)은 저고, 나머지는 겸용(교실)이에요. 8시간 하면 본인들은 저녁돌봄은 죽어라고 안 해요. 그러면 어디서 있겠다는 거예요. 무슨 업무를, 그러면 아침부터 오겠다는 건데...” (학교비정규직노동조합 조합원 3)

코로나19로 인한 긴급돌봄은 돌봄전담사들 간의 갈등을 더욱 깊게 만드는 요인이 되기도 하였다. 예측 불가능성과 상시 감염 위험을 의식하고 대책을 세워야 하는 상황에서 돌봄전담사들의 책임이 가중된 것이다. 코

로나19 상황이 만들어낸 긴급돌봄교실 운영은 돌봄전담사들 간의 문제를 더욱 심화하고 서로 간의 벽을 더 높게 쌓는 결과를 낳았다.

“그러면 지금 작년에 코로나 없을 때에는 아이들이 5교시 하는 날에는 시간제 선생님은 저희 반에 있었어요. 와서 본인들은 커피 마시고 수다 떨고, 나는 업무과약을 한다고 눈이 빠지게, 그리고 행정업무처리를 아이들이 오기 전에 해야 되니까 하고 있는데, 이 사람들이 일을 할 줄 알면 도와주잖아요. 일을 할 줄 모르니까, 나는 바쁜데 옆에서 수다 떨고 그거는 아니죠. 그러니까 환경도 이루어져야 8시간을 주장을 할 수 있는 거죠. 지금 한두 시간은 본인들이 오서가지고 일을 하고, 내일 수업준비를 위해서 아이들이 한 5시에 귀가한 후에, 아니면 2~3명이 남았을 때, 수업준비를 하는 것을 위해서 시간연장을 하는 게 저는 당연히 맞다고 보거든요. 저는 프로그램을 한달치 거 짜야 되잖아요. 그거를 지금 긴급하는 동안에도 다 했거든요.” (학교비정규직노동조합 조합원 3)

#### 마. 고객 관계

돌봄전담사의 고객은 1차적으로는 학생이고 2차적으로는 학부모이다. 하지만 실질적으로는 그 반대이다. 돌봄전담사가 돌봄교실에서 수행하는 돌봄 서비스의 수혜자는 학생이지만, 직무 특성상 부모의 불만을 최소화하고 문제를 일으키지 않는 방식으로 행동하기 때문에 수평적이지 않은 관계가 발견된다.

학부모들은 교사보다 돌봄전담사를 신뢰하지 않는다. 교육적으로 기대하는 바가 낮기도 하다. 그 결과 돌봄전담사에 대해서는 보모의 역할을 기대하면서, 담임 교사에게는 하지 못하는 불만을 털어놓는 창구로 활용하기도 한다. 이럴 경우 돌봄전담사는 자신의 노동의 가치를 돌아보게 되고 스스로 평가절하하는 경우도 생겨난다.

“담임선생님하고 업무 분담 차이는 있는데, 만약에 반에서 문제가 있어서 애가 약간 문제가 있는 애가 왔는데, 친구 물건을 몰래 가져간다든지, 이런 일로 학부모님이 학교에 오셔서 담임선생님에게 상담을 했다가… 기분이 좋지는 않아요. 아이들 때문에, 그런데 그런 경우에는 담임선생님하고 상



답을 하고 나서 문제가 돼서 부르긴 할 건데 똑같은 문제로 다음 날 돌봄 선생님하고 물어봐도, 어차피 같이 알잖아요. 조금 이런 부분들이 있다고 했을 때 돌봄선생님들과 이야기할 때에는 인정을 잘 안 하려고 하세요. 그래서 약간 불만을 계속, 돌봄교실에서 뭐, 이런 스트레스를 푼다고 해야 하나, 저희들한테, 그러니까 저희들도 계속 해를 겪을수록 그런 유형이 많으니까 저희들도…” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

반면, 학생 고객과의 관계는 직업의식과 사명감을 강화하는 기반이다. 초등학교 저학년 학생들은 돌봄전담사를 엄마 대신이라고 생각하는 경향도 있다. 엄마와 선생님 사이 그 어딘가에 돌봄전담사가 존재한다. 수업을 마치고 돌봄교실로 뛰어들어와 돌봄전담사의 품에 안기는 학생들도 있다. 친밀성과 신뢰는 학생들과 돌봄전담사 사이에 가장 많이 발견되는 덕목이기도 하다. 이러한 학생들과의 관계 형성은 돌봄전담사들이 부가적인 노동, 예를 들어 간식 준비와 처리, 코로나19로 인한 방역 업무 등의 스트레스로부터 잠시 쉴 곳을 만들어 주기도 한다.

#### 4. 코로나19가 만들어낸 긴급돌봄서비스

코로나19 사태로 인해 등교 수업이 금지되거나 제한되는 한편, 돌봄서비스를 필요로 하는 학생들의 요구로 정부는 긴급돌봄을 실시할 방침을 세웠다. 긴급돌봄 또한 돌봄의 영역이기 때문에 돌봄전담사의 업무가 되었다. 긴급돌봄은 돌봄전담사의 노동시간과 업무 내용을 상당 부분 바꾸어 놓았다. 충남의 경우 5시간 시간제 돌봄전담사의 근무시간은 대개 오후로 학교에 따라 12시가 될 수도, 1시가 될 수도 있었다. 그러던 것이 긴급돌봄으로 인해 온라인 수업으로 단축이 되면서 학생들이 돌봄교실을 찾는 시간이 11시에서 12시 사이가 되었다. 11시 30분에 출근하여 5시에 퇴근할 경우, 12시부터 12시 30분까지 30분간의 휴게시간이 주어진다. 그런데 단축 수업 혹은 수업 중단으로 인해 학생들이 돌봄교실을 찾는 시간이 일정치 않아졌다. 학교는 처음에 아이들이 있으니 돌봄전담사에게 휴게시간을 희생하라고 요구하였다. 그러다가 시간이 더욱 불규칙해지면서 돌봄전담사들이 점심식사도 못 하고 출퇴근 시간도 지키지 못하게 되는

경우가 발생하였다. 그래서 돌봄교실이 문을 열 때까지 10분 정도 담임교사들에게 학생들을 봐 줄 것을 요청하였으나 거절당했다. 결국 10분의 초과근무를 하는 것으로 합의가 되었지만, 돌봄전담사 일터의 사회적 관계의 위계와 종속성이 그대로 드러난 사건이었다.

“저희한테 사전에 이야기 없이 학교에서 11시, 아니 그냥 12시부터 아이들을 돌봐라, 그렇게 이야기해서, 저희가 휴게시간이 12시부터 12시 반이니 그 시간에 맞춰서 아이들을 보내줬으면 좋겠다 했는데, 이제 수업이 단축이 되면서 휴게시간도 조정이 되니 거기에 맞추라는 식으로 이야기했어요. 그래가지고 12시까지 아이들을 이제 12시 20분까지 아이들을 보낸다고 하시길래, 12시 반까지 보내달라고 하니깐, 10분이니깐, 12시 20분이랑, 12시 30분은 10분 차이가 나잖아요? 근데 그 10분을 교사들이, 담임교사들이 그렇게 못 해 주겠다, 그러는 거죠. 그래가지고 저희도 그렇게 못 한다고, 그래가지고 사실 학생 수가 많아서 학교가 커서, 1시 반부터 4시 반까지예요. 그래서 저희도 근로계약서에 있는 휴게시간을 맞춰서 쉬고 싶다 이야기했는데, 서로 의견조율이 안 되니 나머지 10분을, 11시 20분까지 출근을 해서 4시 50분까지 해서 10분을 초과로 달라고 하더라고요. (웃음)” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

긴급돌봄이 시작되는 초기 밀려드는 상담과 학생들에게의 연락도 모두 돌봄전담사의 몫이었다. 긴급돌봄 운영에 대한 정보의 제공, 방역 수칙을 준수하는 등교 방법 등을 공지하는데, 학교 측에서 학생과 학부모에게 전달하는 시스템을 이용할 수 있음에도 불구하고 업무를 공유하지 않아 돌봄전담사들이 개인 휴대폰으로 일일이 문자를 보내서 연락을 해야 하는 사례도 있었다.

“그 민원, 그리고 긴급돌봄을 원하는 거에 대해서 반 배정 이렇게 하다 보니까, 민원처리하는 창구가 원래 교무실에서 협조를 해주셔야 되는데, 전혀 안 하고, 저한테만 다 돌리시다 보니까, 하루 종일 전화만 받은 적이 있었거든요.” (학교비정규직노동조합 조합원 3)

시간제 돌봄전담사들은 4시간이라는 주어진 시간 안에서 정해진 일을 해야 하기 때문에 예상치 않은 일이 발생했을 경우 민첩하게 대처해

야 한다.

“1시에 출근하자마자 애들이 먼저 와 있거나, 같이 들어가거나 바로 이어서 오기 때문에, 일단 코로나 때문에 자리, 간격 유지를 해야 하니까. 지금 한 책상, 큰 책상 12개가 있어요. 한 책상에 한 사람이 못 앉아요. 그러기 때문에 일찍 가는 애랑, 같이 가는 애랑 같이 배치를 해놔요. 앉아라 하면서, 자기 원하는 자리에 앉아야 되잖아요. 자리 배치를 다시 하는데, 애들이 몇 달 되다 보니, 알긴 알아요. 가림막을 설치하고 하는데, 가림막이 잘 떨어져요. 그런 것도 봐줘야지...” (학교비정규직노동조합 조합원 4)

결국 긴급돌봄 서비스는 돌봄교실의 운영상 서비스의 질적 하락을 가져왔고, 돌봄교실은 돌봄노동자가 책임져야 하는 방역 공간이 되었다. 위기 상황에서 가장 열악한 노동 조건을 감내해야 하는 비정규직의 취약성을 드러낸 대표적인 사례라 할 것이다.

## 5. 돌봄전담사의 노동조합 활동

### 가. 고학력 기혼 여성의 조직화

연구에 참여한 돌봄전담사의 특성, 즉 고학력자, 기혼, 중년 여성, 그리고 학교에서 일하는 직업이라는 특징은 노동조합 조직화의 어려움으로 거론된다. 조사를 통해 드러난 사실은 경력단절 이후 선택한 직업이라는 점, 가지고 있는 자격증을 활용하여 상대적으로 진입 장벽이 낮은 직업이라는 점, 학교라는 작업장이라는 특성 등은 오히려 돌봄전담사들의 직업 안정성에의 욕구를 높이는 기제로 작동했다. “이런 일을 시키면서 이것 밖에 안 줘?”라는 부당함에 대한 인식이 노조를 찾게 만들었다. 또한 돌봄전담사들이 사적으로 형성한 네트워크를 통해 정보를 교류하고, 이 과정에서 노조로부터 얻은 정보를 통해 도움을 받는 경우들이 생기면서 노동조합 가입의 필요성을 체감하게 되었다.

돌봄전담사들에게 노조는 위로와 안식의 공간이 아니라, 끊임없이 협상하고 싸워야 하는 대상이기도 했다. 돌봄전담사 내에서도 계약 관계 및 이해관계가 다양한 분화가 생기면서 노동조합이 일관된 전략으로 모두의

이해관계를 충족시켜 주는 싸움을 하기 어려웠기 때문이다. 이 과정에서 돌봄전담사들은 노동조합에 가입만 하는 것이 아니라, 노동조합원으로서 할 수 있는 것이 무엇인지를 스스로 발굴하고 방법을 찾고 대응책을 만들어 나갔다. 이 과정을 함께해 준 동료들은 싸움이 끝나고 난 뒤에도 계속해서 조합원으로 남아 있을 수 있는 힘이 되었다.

“제가 원해서 한 게 아니고, 어떻게 하다 보니 저희가 위탁경력 때문에 문제가 되게 많았어요. 위탁경력이 안 될 수가 없는 상황인데 우리 분과장이거나, 이전 분과장이거나, 우리 \*\*지역이나 어떤 지역에서는 그 힘든 건데 그렇게 힘든 싸움을 하려고 하느냐, 이런 식으로 이야기를 했어요. 그래서 제가 이제 조합 사무실에 전화를 해서 조직국장님에게 이야기를 해서, 조직국장님은 또 안 되는 게 없다, 왜냐하면 우리가 말갈지 않은 것을 해달라고 요구하는 게 아니잖아요. 그러니까 이상한 걸 요구하는 게 아니고, 버거운 걸 요구하는 게 아니고 당연한 것을 요구하는 것이기 때문에 그동안에 가능하더라도 이야기도 했었고, 그래서 그 부분에 대해서 의견이 좀 안 맞았어요. 그래서 좀 저도 개인적으로 이야기도 하고, 개인적으로 알아보기도 하고, 그리고 또 \*\* 지역 대표였을 때, 위탁경력에 대해서 나중에 분과장도 어려운 싸움이고, 위탁이 한두 개가 아닌데 어느 한 쪽만 들어줄 수 없는 힘든 부분이고 그 힘든 싸움에 선생님들을 고생시키는 거는 아니냐라고 생각을 한다, 그런 판단을 한다고 이야기하는데, 그게 옳다고 생각을 하지 않았거든요.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

돌봄전담사들은 돌봄노동에 대한 인식을 개선할 뿐만 아니라 학교비정규직의 처우 개선을 위해서라도 노동조합을 통한 이해대변이 중요하다고 생각하고 있었다. 노동자로서의 인식을 통해 자신의 권리를 당당하게 주장하는 것이 여성노동자에게 필요하다는 것을 깨달았다는 것이다. 그러면서 스스로 간부의 직책도 맡고 책임감을 더 강화해 나갔다.

“모두 분과장 하고 나서 그런 걸 알았지, 그 전에는 가입만 하고 있었을 뿐이었어요. 이전에는 그냥 가입만 하고, 어떤 일에 이렇게는 하지는 않았었거든요. 그런데 이제 \*\*대표하고, 분과회에 참여하고 이러면서 관심을 가지게 된 거죠.” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

## 나. 노동조합 활동 경험과 성과

### 1) 나의 노동의 가치를 인정

돌봄전담사들은 아이를 보면서 용돈을 벌 수 있는 아르바이트 정도로 생각했던 돌봄전담사의 노동을 사회적으로 필요한 노동으로 인식하고, 이 노동을 수행하는 주체로서의 자신을 인정하는 경험을 하게 되었다고 구술하고 있다. 연구에 참여한 돌봄전담사들이 노동조합을 통해 이론 성과들은 위탁고용에서 직고용으로 지위 변화를 쟁취한 것, 계약 관계 및 임금구조상의 불이익을 최소화하는 방식으로 협상력을 높여간 것, 그리고 돌봄전담사를 노동자로서의 지위와 권리를 가진 존재임을 강조하는 공감대를 형성한 것 등을 들 수 있다.

“저 같은 경우에는 노동조합을 안 했다면, 그리고 전에는 잘 모르니까, 지금은 말씀드린 휴게시간이라든지, 상식으로나, 근로에 대해서 잘 몰랐다면 이 일을 하면서 근로라든지, 이제 내 일에 대한 어떤 내가 가진 직업에 대한 자부심이라든지 중요한 거는 내 일에 대한 가치를 조금 더 깨달았다고 생각을 해요. 왜냐하면 전에는 근무하면서 하라면 하고, 시키면 시키는대로 지금은 그런 분들이 되게 많은데, 이제 이런 규정이나 단체협약을 통해 이런 권리를 조합을 통해서 많이 알게 되었고 그리고 내가 의사표현을 하지 않으면 아무도 알아주지 않잖아요. 그리고 또, 내가 기분 나쁘다고 기분 나쁘다는 표현을 하는 게 아니라 내가 이 일을 하면서 부당한 부분에 대해서 말을 할 수 있는 사람이 된 거죠. 그러니까, 아무것도 모르고 그냥 하라면 하라는 대로, 또 어떤 이런 것들이 있는 줄도 모르면 내가 받을 수 있는 거, 또 내 일에 대한 가치, 이런 것들을 제대로 알지 못하지 않았을까...” (학교비정규직노동조합 조합원 2)

노동조합 활동이 눈앞에 커다란 성과를 바로바로 갖다 주는 것은 아니지만 돌봄전담사로서의 책임감, 조합원으로서의 책임감, 그리고 나의 노동이 만들어내는 결과물들에 대한 책임감을 갖게 되는 계기가 되기도 하였다.

“제가 봤을 때에는 노조 가입한 사람이나, 안 한 사람이나, 처우는 또 같아진 거잖아요, 그러니까 손가락을 그냥 얹은 사람이나, 우리나라 똑같아지니

까, 달라진 건 없고 오히려 책임감은 많아진 것 같아요.” (학교비정규직노동조합 조합원 4)

이와 같은 책임감은 자신뿐만 아니라 주위 환경에 대한 관점과 이해를 바꾸는 데 영향을 미치기도 하였다.

## 2) 변화하는 미래에 대한 신뢰

노동조합 가입은 세상에 대한, 그리고 타인에 대한 이해를 넓히는 계기가 되기도 했다. 지금 당연하게 누리고 있는 모든 것들이 누군가의 절실한 노력과 싸움으로 인해 만들어진 것이라는 생각도 하게 되었다. 보이지 않는 수많은 노동자들의 덕을 보며 일상생활이 유지되고 있다는 사실에도 생각이 미치기 시작하였다.

“세상에 관심이 별로 없었는지 모르겠는데 그렇게 삶이 흘러왔어요. 불편함도 크게 없었고, 제가 세상을 바꿔야 된다고도 생각 못 했었고, 저는 그냥 편하게 살아왔는데 근데 노동조합을 딱 알게 되면서 ‘아 이런 세상이 있었구나, 이런 사람들로 인해서 우리 세상이 조금씩 변화되고 있었구나.’, 이러면서 ‘참 창피한 삶을 나는 살았네.’ 나는 지금까지 나만을 위해 살았잖아요, ‘나는 왜 그때 왜 이런 거에 관심이 없고 내 안위만을 생각하며 살았을까’라는 생각이 좀 들었거든요. 노조 활동 하면서도 지역에서 이거 해야 되는 거라고도 얘기를 계속 했었어요. ‘이거 우리 같이해야 하고, 우리 힘을 뭉쳐야 하고, 단체행동도 할 수 있고 얼마나 우리 좋아, 이거 못 가지는 데도 되게 많아.’ 우리가 사회적 약자니까 더 단결된 힘을 보여줘야 한다는 것을 계속 선생님들한테 얘기했거든요. 그러다가 욕도 많이 얻어먹고, 그 욕 먹고 울기도 많이 울고, 그런 과정들이 있었거든요.” (학교비정규직노동조합 조합원 1)

학교비정규직노동조합은 2011년 창립한 이래 “우리 아이들에게 비정규직 없는 세상을” 물려주어야 한다는 공감대를 사회적으로 넓혀 왔다. 현재 돌봄교실의 법제화를 관철해 내는 과정에서 돌봄진단사 내부의 갈등과 이해를 어떻게 조화롭게 다루어나갈 것인가가 매우 중요한 과제가 되었다. 나의 문제가 곧 너의 문제가 될 수도 있고, 내 자녀의 문제가 될 수

도 있다는 깨달음은 노동조합 활동에 참여하도록 이끌었고, 노동조합 활동을 하면서 높아진 자존감과 노동에 대한 가치 부여는 힘든 싸움을 계속해 나갈 동력이 되기도 했다. 돌봄노동자의 중요성은 커져가고 있음에도 불구하고 정부와 사회가 돌봄노동자를 정부 정책에 동원하는 대상으로 도구화하는 것이 지속되고 있다. 돌봄교실을 지자체로 이관하려는 시도에 대해서 노조는 반대를 분명히 했고, ‘학교 안’ 돌봄교실을 지키려는 돌봄전담사들의 지지를 많이 얻어내기도 하였다. 이러한 동력들을 어떻게 살려나갈 것인지는 돌봄전담사 한 명 한 명의 일상을 노조의 실천적 목표와 맞물려가도록 어떻게 재구성할 것인가에 달려 있다 하겠다.

## 6. 나가며

돌봄전담사는 “학생의 돌봄 및 보호, 안전관리, 프로그램 관리와 교실 관리, 기타 돌봄교실 관련 업무 등을 전담하는 인력”으로, 돌봄전담사가 노동을 수행하는 공간은 학교이며, 서비스의 수혜자는 초등학교 저학년이고, 서비스의 내용은 돌봄이라는 이름 아래 행해지는 보육, 즉 돌봄과 교육이 포함되어 있다. 하지만 실질적으로는 교육의 역할과 권한은 제거되고 돌봄서비스만이 부각되어 실제 돌봄전담사의 노동의 사회적 가치는 저평가되고, 돌봄전담사의 처우 개선 요구는 부당한 것으로 간주되고 있다. ‘엄마품 돌봄’이라는 교육부의 작명 센스에서도 드러나듯이 돌봄노동의 사회적 가치는 한국에서 아직 낮은 위치에 있다.

우선, 돌봄교실이 시작된 지 16년이 지난 현재에도 돌봄교실과 돌봄전담사에 대한 법적인 규정이 없다. 명칭에서도 드러나듯이 지자체별로 근무조건과 처우 등이 제각각이다. 학교비정규직노조에서는 올해의 가장 큰 쟁점으로 ‘돌봄교실의 법제화’를 제시하고 있으나, 돌봄전담사 내부의 갈등 및 조합원들 간의 이견 등 내적 요인과 돌봄전담사의 노동자로서의 권리 보장 요구를 ‘선생이 하면 안 될 것’으로 만들어 버리는 왜곡된 정보로 인해 사회적 합의를 이루어내기까지 쉽지 않아 보인다.

다음으로, 돌봄전담사의 애매한 지위가 일터의 사회적 관계구조 내 종속적 위치로 만들고 있다. ‘준공무원’, ‘준교사’, ‘준노동자’ 등의 지위에서

비롯되는 차별적 인식 및 대우는 ‘전담사님’이라는 호칭으로 가시화되고, 학교 교사와 구별하기와 학부모로부터의 무시, 의사결정 과정으로부터의 배제를 낳고 있다. 동시에 이와 같은 부당함은 돌봄전담사를 노동조합 활동으로 끌어들이는 유인책이 되고 있다. 코로나19 위기는 비정규직 돌봄 전담사의 취약한 위치와 모순적 상황을 드러내는 계기가 되었다.

이러한 상황에서 돌봄전담사들이 노동조합을 통해 이룬 성과들은 위탁 고용에서 직고용으로 지위 변화를 쟁취한 것, 계약 관계 및 임금구조상의 불이익을 최소화하는 방식으로 협상력을 높여간 것, 그리고 돌봄전담사가 노동자로서의 지위와 권리를 강조하는 공감대를 형성한 것 등을 들 수 있다. 더불어 돌봄전담사 당사자들이 자신의 노동을 사회적으로 필요한 노동으로 인식하고, 이 노동을 수행하는 주체로서의 자신을 인정하는 경험을 하게 된 것은 매우 중요하다.

### 제3절 소 결

우리는 이 장에서 노동이 된 ‘돌봄’을 수행하지만, 제대로 된 노동의 가치를 인정받고 있지 못하다고 여겨지는 요양보호사와 돌봄전담사의 사례를 살펴보았다. 우리가 살펴본 두 직종의 일터의 사회적 관계구조와 여성 노동자의 이해대변 양상을 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 요양보호사는 ‘고령의 비정규직 여성 돌봄노동자’이다. 요양보호사의 일터의 사회적 관계구조는 여성 차별적인 가부장적 문화와 돌봄노동을 비생산 노동으로 간주하는 생산 중심적 패러다임의 이중적 종속 구조를 특징으로 한다. 요양보호사는 ‘어르신 모시는 아줌마’라는 사회적 인식과 노동으로서의 돌봄에 대한 저평가가 결합되어 복합적 차별배제의 대상이 되고 있다. 또한 대체 가능성이 높은 단시간 일자리라는 직종의 특성이 불안정한 고용계약 관계에 영향을 미치고 있다. 계약 관계의 불안정성은 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계를 통해서 강화되고 있다. 노동권과 인권이 보호받지 못하는 요양보호사의 일터의 사회적 관



계구조는 코로나19와 같은 예측 불가능한 위기 상황에서 그 취약성이 가시화된다. 따라서 요양보호사의 노동권 보장을 위한 법제화가 필수적이다. 요양보호사들은 노동조합 활동을 통해 돌봄노동의 사회적 가치 내에 자신의 노동을 인정하고 긍정하게 되었으며, 숙련된 전문 노동자로서의 권리 보호 요구와 이를 실행할 수 있는 제도 구축을 요구하게 되었다.

둘째, 초등학교 돌봄전담사는 공공서비스를 제공하는 서비스 노동자로 학교비정규직에 속한다. 면접조사 참여자 모두 자녀를 둔 기혼여성이었으며, 모두 4년제 대학을 졸업하고 경력단절을 경험하였고, 유·초·중등 교원자격증 소지자 또는 보육교사 2급 이상 자격증을 가진 전문직 노동자이다. 하지만 돌봄전담사에게 교육의 역할과 권한은 제거되고 돌봄서비스만이 부각되어 실제 돌봄전담사의 노동의 사회적 가치는 저평가되고, 돌봄전담사의 처우 개선 요구는 부당한 것으로 간주되고 있다. 돌봄전담사들은 학교 내 위계와 부당한 업무 분담, 전일제와 시간제 돌봄전담사들 간의 업무 상 갈등, 교육자로도 노동자로도 인정하지 않는 사회인식 등을 경험하면서 노동조합 활동을 시작하게 되었다. 돌봄전담사들은 노동조합을 통해 돌봄교실 법제화의 요구를 지속적으로 하는 동시에 위탁고용에서 직고용으로 지위 변화를 이루어내고, 계약 관계 및 임금구조상의 불이익을 최소화하는 방식으로 협상력을 높여가고 있으며, 돌봄전담사의 노동자로서의 지위와 권리를 강조하는 조직 내 공감대를 형성하는 등의 성과를 올리고 있다.

## 제 5 장

### 매대 뒤의 판매노동자, 전화기 너머의 상담노동자 : 백화점과 콜센터 노동자 사례

한국 사회의 대표적인 감정노동자는 판매서비스 노동자와 콜센터 상담 노동자라고 할 수 있다. 이들은 물건을 판매하면서 고객과 관계를 맺고, 상담을 하면서 고객과 관계를 형성한다. 고객과 대면하여 제품을 판매하는 노동은 고객의 감정을 잘 살펴 제품 판매로 이어지는 것이 가장 중요한 목표로 인식되고, 상담서비스 노동자는 고객에게 제대로 된 정보를 전달하여 고객의 의문을 해소하는 것을 주요 목표로 삼는다. 판매와 상담 서비스는 비교적 역사가 오래된 서비스 노동이라고 볼 수 있다. 제5장에서 우리는 대표적인 대면 서비스 노동이라고 할 수 있는 판매 노동 중 백화점·면세점 화장품 판매직 노동자와 대표적인 비대면 서비스 노동이라고 할 수 있는 상담서비스 영역에서의 콜센터 상담노동자를 사례로 여성중심직종 일터의 사회적 관계구조와 여성노동자의 이해대변 양상을 살펴본다.

#### 제1절 백화점 화장품 판매노동자 사례

##### 1. 들어가며

이 절에서는 주변화된 여성노동 영역인 판매서비스업 중 백화점 화장

품 판매노동자를 중심으로 이들의 노동조합 조직화 및 활동 그리고 노사관계에의 함의를 분석하고자 한다. 특히 여성노동자들이 자신들이 경험하는 차별과 불평등에 대응하기 위해 스스로 조직한 노동조합 활동과 노사관계 쟁점을 분석할 것이다. 이를 통해 성별화된 노동시장에서의 젠더 불평등 해소 및 성평등한 노사관계를 위한 시사점을 도출하고자 한다.

최인이(2009: 119)는 백화점 간접고용 여성노동자가 받을 수 있는 차별의 종류를 제도적 차별, 사회적 차별, 노동조합 활동에서의 차별 등 세 가지로 정리했다. 노동조합 활동에서의 차별은 비정규직 노동자가 가입 및 보호 대상에서 제외됨을 의미한다. 이들 비정규직 노동자들은 자신들의 이해를 대변할 기구를 만들기 어려운 사각지대에 놓여 있다. 정규직 노조의 의견은 외주업체 용역 노동자의 경우 파견 사업장의 노동조합에 가입 불가능하다는 의견을 보였는데, 이처럼 비정규직 노동자들에 대한 차별적 처우에 대한 정규직 노동자와 노조의 이해가 매우 미약하다. 결국 백화점 간접고용 여성노동자는 남성 대비 여성으로서, 정규직 대비 비정규직으로, 직접고용 비정규직 대비 간접고용 비정규직으로서 가장 열악한 위치에 놓여 있다고 볼 수 있다.

이 절의 구성은 다음과 같다. 우선 백화점 화장품 판매직에 대하여 노동시장 현황, 직무 특성, 입직 구조 및 노동조합 현황에 대해 살펴본다. 주요 연구 방법은 대면 면접을 통한 사례 연구이다. 백화점 화장품 판매직 노동자 인터뷰를 통하여 백화점 화장품 판매직 일터의 사회적 관계구조를 계약 관계, 통제 관계, 동료 관계, 고객 관계를 중심으로 살펴보고 백화점 화장품 판매직에 종사하는 여성노동자의 노동조합 조직화 과정에 대해 살펴볼 것이다. 이 절에서는 백화점 화장품 판매직의 노동조합 참

〈표 5-1〉 백화점 판매노동자 면접조사 참여자 정보

면접일	소속	산별노조 직책
6. 14	A코리아지부 지부장	백면노조 부위원장
8. 26	B코리아지부 지부장	백면노조 부위원장
8. 27	C코리아지부 조직국장	백면노조 교선국장
8. 27	C코리아지부 사무국장	백면노조 조직국장
9. 27	D지부 부위원장	-

자료: 저자 작성.

여 및 조직화 과정을 분석하기 위해 백화점 화장품 브랜드별 노동조합 간부 및 백화점·면세점판매서비스 노동조합(백면노조) 간부를 대상으로 인터뷰하였다. 면접조사 참여자의 정보는 <표 5-1>과 같다.

## 2. 백화점 화장품 판매노동자 현황

### 가. 노동시장 현황

백화점 화장품 판매서비스직의 노동시장은 직종주변부노동시장의 특징을 보인다. 김영미(1998)는 동종 업계 내에서 이직률이 높은 노동시장을 직종주변부노동시장(occupational peripheral labour market)으로 개념화했다. 노동자들의 이직이 직종 내에서 이루어지는 측면에서 의사 등 전문직 집단에서 나타나는 직종내부노동시장과 유사점을 갖지만 직종주변부노동시장은 조직적 교섭력이 약하고 노동자들의 지위가 낮다는 차이점을 보인다(윤정향 외, 2002: 234). 백화점 화장품 판매직 노동자들의 이직은 잦은 편인데 대부분 업계 내에서 이직이 이루어지고 있으며 주로 20~30대의 경력이 길지 않은 노동자들 중심으로 이직이 많아 경력 6~7년 차의 중간급 인력이 부족한 편이다.

“40대는 매니저급이라고 생각을 하시면 되구요, 부매니저급이 많지가 않아요. 다른 브랜드와 비교를 하다 보니까 다른 브랜드에 비해서 부족한 점을 자주 찾게 되고 그러면서 퇴사를 하게 되죠. 급여가 작다는 이유로 다른 브랜드로 이직하고, 매니저들은 사실 나이가 있기 때문에 쉽게 다른 브랜드로 옮겨가지는 못해요. 매니저들이 나이가 있고 경력이 있으면 다른 브랜드 매니저들이 반기지 않아요.” (백면노조 조합원 D)

백화점 화장품 판매서비스직은 고용 관계와 사용 관계가 분리되는 직종이다(윤정향 외, 2002: 230). 즉, 고용계약은 화장품 브랜드 본사와 맺지만 노동은 백화점에서 제공하고 백화점의 관리와 감독을 받는다. 윤정향 외(2002)는 백화점 판매서비스직의 조직화가 어려운 이유로 동일 매장 내에 협력업체 직원과 백화점의 직영 사원 등 복잡한 계약 관계가 중첩된다는 점을 지적했다. 그러나 본 연구에서 주목하는 백화점의 화장품 판매서

비스직의 경우 한 매장 내에서 근무하는 노동자는 모두 브랜드 본사의 직원으로만 구성되며 대부분 정규직 노동자라는 점에서, 백화점 내 다른 판매직종에 비해 화장품 판매직종의 조직화가 활발한 이유를 찾아볼 수 있다.

#### 나. 직무 특성

백화점 화장품 판매직의 직무 특성은 장시간 노동과 불규칙한 휴일이다. 일반적으로 백화점 영업시간에 맞추어 하루 10~12시간을 근무한다. 백화점 근무의 특성 중 하나는 시차 문화다. 이는 오늘 저녁에 연장근무를 할 경우 다음 날 늦게 출근하는 일종의 관행인데, 시차 문화는 결국 매장의 인력 부족으로 이어진다. 노동자에게 백화점이 일을 덜 시키면 매장에 빈 공간이 발생하지만 대체인력이 없기 때문에 노동강도는 더욱 높아진다. 따라서 지난해 출범한 백화점·면세점판매서비스 노동조합은 모든 노동자의 공동휴일을 요구하고 있다.

백화점(면세점)이라는 작업공간의 특성상 백화점 화장품 판매직 노동자는 근무하는 백화점에 따라 노동환경이 좌우된다. 백화점에 따라 고객이 없는 시간, 즉 오픈 시간 전이나 클로징 시간 직전부터 냉난방 가동을 하지 않아 매우 덥거나 추운 환경에 그대로 노출된다. 그 밖에 고객용 동선으로 다닐 수 없는 점, 공간이 생길 때마다 추가 매대를 만들어 직원식당이나 사물함까지의 거리가 걸어서 15분이 걸릴 정도로 멀어지거나 직원들이 이용할 수 있는 적절한 휴게공간이 없다는 점 등도 백화점 화장품 판매직에 노출된 열악한 노동환경을 보여준다.

#### 다. 입직 구조

백화점 화장품 판매서비스직은 주로 20대부터 40대 여성으로 구성되어 있다. 1990년대 초 외국계 화장품 브랜드가 한국에 진출하기 시작하였고 당시 20대의 나이로 입직한 노동자들이 현재 40대 중후반으로 각 브랜드 점포의 매니저로 일하고 있다. 백화점 화장품 판매서비스직에 주로 젊은

여성이 종사하는 이유로는 화장품의 주요 소비자가 여성이라는 점, 젊은 여성이 비교적 쉽게 입직할 수 있는 노동시장이라는 점 등을 찾아볼 수 있다. 백화점 화장품 판매서비스직에 종사하는 남성들이 점차 증가하고는 있지만 여전히 여성이 차지하는 비율은 95%에 달한다(백면노조 조합원 A). 한편, 화장품 판매서비스직은 젊은 여성이 비교적 쉽게 입직할 수 있는 노동시장이다. 1990년대에는 백화점 화장품 판매직의 처우가 다른 직종보다 나았다는 점이 젊은 여성노동자들의 주요 입직 동기가 된 것으로 보인다. 브랜드 A의 직원은 당시 백화점 화장품 판매직이 연장근무 수당, 휴일 수당 등으로 다른 일에 비해 더 높은 임금을 받을 수 있다는 인식이 있어 다른 일을 그만두고 판매직으로 입사하게 되었다고 밝혔다.

“일단 경제적 이유로 돈 벌어야겠다 해서 지인이 소개해 줘서 시작했거든요. 그 당시 백화점이라는 공간이 오래 일하고 조건이 안 좋지만 급여는 다른 데에 비해서 괜찮았죠. 오버타임 수당 초과근로 수당이 많았고 그리고 휴일 수당 이런 것들로. 그때 당시는 몰랐지만 지금 생각해 보면 그런 것들로 인해서 다른 직종보다 높았어요.” (백면노조 조합원 A)

브랜드 A를 포함하여 대부분의 화장품 브랜드에는 50대 이상 여성이 많지 않다. 화장품 판매서비스직 노동자들은 대부분 브랜드 본사의 정규직으로 구성되기 때문에 중장년 여성들이 노동시장에서 구조적으로 배제되는 것은 아닌 것으로 보인다. 또한, 외국계 화장품 브랜드가 한국에 들어온 지 20년이 채 지나지 않은 점도 중장년 노동자가 많지 않은 이유 중 하나로 생각해 볼 수 있다. 그러나 노동조합 조직화 이전에는 출산휴가 제도가 정착되지 않거나 제도가 있어도 쉽게 사용할 수 없어 결혼과 출산, 양육이 퇴직의 주요 사유로 작용했다. 조직화 이후 돌봄 관련 휴직 사용이 보편화되고 있으며 20대부터 일해 온 40대 노동자들은 각기 브랜드의 1호 정년퇴직 사원이 되고 싶다고 밝혔다. 이러한 요인들을 종합해 보면 현재까지 화장품 판매서비스 직종은 주로 젊은 여성들로 구성되어 있지만 향후 40대 이상 여성들이 차지하는 비중도 점차 증가할 가능성이 있을 것으로 보인다.

## 라. 노동조합 개요

백화점 화장품 판매직 노동조합의 조직화는 2004년 8월 샤넬코리아에서 처음 시작되었고 2005년 6월 로레알이 두 번째로 조직화되었다. 민주노총 서비스연맹을 상급단체로 하여 조직화된 로레알코리아가 본격적으로 노조 활동을 하면서 상급단체가 없었던 샤넬도 2007년 7월 서비스연맹에 가입하게 되었다. 샤넬코리아의 경우 설립 이후 노동조합의 뚜렷한 성과를 내지 못하다가 로레알코리아의 조직화에 영향을 받아 상급단체에 가입하면서 본격적으로 활동하게 되었다. 로레알코리아의 조직화는 엘카와 클라란스, 라프레리, 시슬리, 시세이도 등 외국계 화장품 브랜드 대부분으로 확산되어 2008년 8월 기준 외국계 화장품 브랜드 노동자 4,596명 중 2,145명이 조직화되었다(김종진, 2009: 94).

백화점 화장품 판매직 노동자의 조직화 사례를 분석한 김종진(2009)은 백화점 화장품 판매노조의 조직화가 가능했던 이유로 노동시장과 조직구조의 동질성을 꼽았다. 본 연구의 분석 결과에서도 나타나듯이 백화점 화장품 판매직은 브랜드가 달라도 매장의 조직구조와 노동 조건이 유사하다. 각 매장은 근무시간에 따라 매니저, 부매니저 및 첫째, 둘째, 막내 등으로 위계구조가 존재하며 근무시간과 고용 형태에 관계없이 노동시간, 인센티브 등 노동 조건이 유사하다(김종진, 2009). 각 매장 내 동질적인 노동 조건은 기업별 조직화를 가능하게 하였고 브랜드에 관계없이 유사한 노동 조건, 그리고 백화점 1층이라는 작업 공간의 동질성이 산별노조의 조직화를 가능하게 한 것으로 보인다.

백화점 화장품 판매서비스직 노조의 주요 투쟁은 임금 및 복지제도 등 근로조건 향상과 노조 인정에 관한 것이었다. 대부분 기업은 노조 활동을 인정한다는 입장이었으나 집회와 파업 등에 민감하게 반응하였고 조합원 회유, 협박 및 노조 간부를 승진시켜 노조 조직을 파괴하려는 시도도 있었다(김종진, 2009). 이러한 일련의 과정은 다음에서 살펴볼 화장품 브랜드별 노조 활동 과정에서도 나타난다. 조직화 이후 가장 효과성이 큰 부분은 기본급 인상과 임신부 수당과 같은 복지제도의 향상이었으며 현장에서 불필요한 작업 조건이나 상황도 변화되었다. 노조별 자세한 사항은

아래에서 더 자세히 살펴볼 것이다.

2019년 11월에는 로레알코리아, 록시땅코리아, 부루벨코리아, 샤넬코리아, 클라란스코리아, 한국시세이도 등 6개 화장품 노동조합이 조합원 3,000여 명 규모의 산별노조 ‘백화점·면세점판매서비스 노동조합’을 출범하였다. 산별노조는 각 화장품 브랜드 본사에 고용된 노동자뿐만 아니라 백화점, 면세점, 쇼핑몰 등 유통매장에서 다양한 형태로 일하는 노동자를 포괄하여 기업별 노동조합이 없는 노동자도 가입할 수 있다.

앞서 살펴보았듯이 백화점 판매서비스직은 고용 관계와 작업 관계가 분리되어 나타난다. 즉, 노동자의 고용 주체와 관리·감독 주체가 다른데 고용 주체인 화장품 브랜드 본사가 관리·감독 주체인 백화점과의 관계에서 을의 입장이기 때문에 화장품 판매서비스직의 노동 조건을 개선하기 위해서는 고용 주체인 브랜드 본사와의 교섭이 갖는 한계가 있다. 실질적인 노동시간, 백화점 의무휴점 등의 노동 조건은 브랜드 본사가 아닌 백화점 측이 결정하기 때문에 기업별 노조의 한계를 극복하고 현실적인 노동 조건의 개선을 위해 산별노조인 백면노조가 출범하게 되었다.

백면노조가 출범 당시 내건 두 가지 주요 과제는 ‘월 권리 보장’과 ‘노동 조건 개선’이며 현재는 주로 화장품 판매직 노동자를 중심으로 조직되어 있지만 궁극적으로 의류판매, 가전판매 등 모든 층에서 일하는 백화점 및 면세점 노동자를 포괄하고자 하는 목표를 가지고 있다. 다음 절에서는 각 브랜드의 노조 조직화 과정과 더불어 산별노조로서 백면노조가 조직화된 과정 및 활동 양상에 대해 자세히 알아볼 것이다.

### 3. 백화점 화장품 판매노동자 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 계약 관계

백화점 화장품 판매직 노동자는 대부분 정규직으로 구성된다. 계약직이나 단기 아르바이트는 주로 출산휴가나 육아휴직 등으로 인한 빈자리를 채우기 위해 임시적으로 활용되고 있다. 인터뷰에 참여한 면접자들은 대부분 10년 이상의 경력으로, 20대 노동자가 많은 직종이지만 40대 노동



자도 많은 비중을 차지하고 있으며 30대의 중간급 노동자 비중이 적은 편이다.

화장품 브랜드 본사의 정규직 노동자인 이들은 해당 브랜드가 입점된 백화점이나 면세점에서 일함에 따라 백화점·면세점 소속 직원이 아니지만 백화점·면세점의 통제를 받는다는 특징이 있다. 입점 업체인 브랜드 본사는 백화점·면세점과의 관계에서 ‘을’의 위치에 있다. 기존의 기업별 노조가 각 브랜드 본사에 대응했다면 산별노조가 구성되면서 백화점·면세점에 대응해 나가고 있다.

대부분 정규직 노동자이지만 휴직으로 인한 빈자리를 계약직이나 단기 아르바이트로 일시적으로 보충하기 때문에 이러한 노동자들이 일에 대한 전문성을 쌓기 힘들고 정규직 노동자들의 업무가 과중되는 결과가 나타나기도 한다. 이러한 이유로 C브랜드 노동조합은 비정규직 고용을 하지 말아 달라는 요구를 본사에 계속해서 하고 있고 실제로 비정규직 고용이 많이 감소했다.

“아무래도 정규직 직원 입장에서는 이것도 내가 하고 저것도 내가 하는 불만의 소리도 높아요. 파견직을 차별할 수 없는 법이 있으니 그것에 대해서 정규직 직원의 불만이 커지죠. 본인들 대우가 적다고 느껴지는 것 같아요. (중략) 인원에 대해서도 머릿수만 채우려는 분들이 있던 말이에요. 제대로 된 사람을 넣어야 하는데. 그런 부분에 대한 평가도 고스란히 매니저들에게 온단 말이에요. 어쩔 수 없이. 들쭉날쭉 하는 것이 매니저의 책임은 아니니까 그걸 평가기준에 넣지는 말아라...” (백면노조 조합원 B)”

#### 나. 작업 관계

백화점 화장품 판매직 노동자의 주요 작업공간은 백화점이나 면세점이다. 이러한 작업 관계는 통제 관계에도 영향을 미치는데 브랜드 본사의 직원으로서 본사의 통제를 받는 동시에 작업장인 백화점·면세점의 통제를 받기 때문이다. 이들의 작업공간이 백화점·면세점이기 때문에 근로 환경은 실질적으로 백화점·면세점의 환경에 좌우되는데 화장실과 휴게실 사용에 있어서 직원들은 고객용 화장실을 사용할 수 없는 경우, 백화

점에서 매대를 증가시키면서 휴게실 위치를 옮겨 휴게실 이용이 어려운 점, 영업시간 외 냉·난방을 제한적으로 가동하여 영업시간 전후에도 업무가 지속되는 노동자들이 추위나 더위 속에서 일해야 하는 점 등의 문제가 제기된다.

“저희 (노동조합이) 하는 일이 거기에 다 들어가 있어요. 지금은 조금 나아지고 있는데 예전이 더 심했죠. 냉·난방의 경우는 꾸준히 이야기하지 않으면 백화점도 그게 안 되는 거예요. 폐점 10분 전, 20분 전에 확 더워져요. 그게 확연히 느껴질 정도로. 그것도 어느 백화점은 안 그런데 대체로 비슷해요. 휴게실도 인원은 엄청 많은데 휴게실에 앉을 곳은 별로 없고...” (백면노조 조합원 B)

백화점 화장품 판매직 노동자의 주요 업무는 화장품 판매며 여기서 발생하는 문제점은 감정노동과 그루밍노동에서 찾아볼 수 있다. 감정노동은 판매서비스 직종 노동자들의 일상적인 노동 환경에서 발생하는데 주로 고객과의 관계에서 발생하는 감정노동, 백화점·면세점 매니저의 갑질에서 발생하는 감정노동, 그리고 백화점·면세점의 통제 관계에서 발생하는 감정노동이 있다.

그루밍노동은 화장품 판매직종에서 나타나는 특이점으로 이들의 노동에는 메이크업에 필요한 추가적인 시간이 요구된다. 일반적으로 화장품 판매직의 노동 시간은 백화점 영업 개시 한 시간에서 한 시간 반 전부터 책정이 된다. 백화점이 10시 반부터 영업을 시작하면 근무시간은 1시간 30분 전, 즉 9시부터 근무시간이 시작된다. 그러나 영업 전 제품 정리, 매장 청소, 백화점 관련 조회 등등의 업무에 더해 몸을 단장하는 시간인 그루밍 시간이 필요하기 때문에 1시간 30분은 부족하고 더 일찍 나와서 준비를 한다고 한다. 일반적인 수준의 메이크업을 넘어 본사의 주력 상품에 따라 메이크업과 의복에 대한 가이드가 세부적으로 제시되어 있기 때문이다. 그러나 이 시간은 추가근무 수당이 주어지지 않는다. 이러한 관행은 오래 전부터 내려온 관행인데다가 아무도 문제제기를 하지 않았다고 한다.

“화장품은 다 닦고 하는 시간이 많아서 사실은 그 한 시간이 부족해요. 오

폰 전까지 청소를 다 하고 바닥도 닦고, 백화점은 먼지가 많이 굴러다녀서 바닥도 매일 닦아야 하고 화장품도 닦아야 해서 시간이 사실 오래 걸리죠.” (백면노조 조합원 D)

백화점·면세점 등 작업공간은 주기적으로 로테이션이 되는 경우도 있고 그렇지 않은 경우도 있으나 작업공간의 규모, 즉 매장의 규모와 매출이 노동자들의 성과 및 임금에 영향을 미친다. B는 주기적인 로테이션이 정해져 있지 않았는데, 작은 매장 매니저의 업무가 큰 매장 매니저에 비해 쉽다고 판단하여 본사에서 매니저 수당을 작게 측정하는 문제가 있어 노조에서 주기적인 로테이션을 요구하고 있다.

“매출적으로 큰 매장, 작은 매장이 있는데 그 부분에 대해서 작은 매장에 있는 매니저, 조합원을 능력이 없다 생각하는 것이 교섭에서 많이 어필이 돼서 그런 부분을 바꾸려고 로테이션을 주기적으로 하라고 푸시하고 있죠.” (백면노조 조합원 B)

#### 다. 통제 관계

백화점 화장품 판매직 노동자의 노동통제의 주체는 백화점·면세점과 브랜드 본사로 구분할 수 있다.

백화점·면세점은 주로 판매직 노동자들의 서비스와 관련된 부분을 통제하고 있다. 브랜드 본사의 이미지를 유지하면서도 브랜드가 입점된 백화점의 이미지를 또한 유지해야 하기 때문에 일례로 백화점의 인사 규정에 대한 교육이 따로 진행되기도 한다. 또한 고객과의 관계에 있어서도 백화점의 통제를 받는다고 볼 수 있는데 고객과의 갈등이 불거졌을 경우 백화점·면세점은 갈등을 중개하거나 노동자의 입장을 옹호하기보다 백화점 고객인 손님의 편을 드는 경우가 대부분이다. 브랜드 본사 역시 입점을 위해서는 백화점·면세점과의 관계에서 ‘을’이기 때문에 무조건 노동자의 편을 들어주지 않고 백화점이 특정 노동자에 대한 문제를 제기하면 해당 노동자의 근무지를 옮기기도 한다.

“면세점에서 클레임이 걸리면 그 손님이 잘못된 것인데 우리 면세점 이미

지가 안 좋아진다고 받아들여서 … 진상 고객의 언어폭행이나 신체적으로도 당할 수 있고, 언어폭력이 저희를 무시하고, 저희 잘못이 아닌데 본인 기분에 따라 그렇게 하고, 원청(면세점)에서 관리자가 오면 직원이 잘못하지도 않았는데 사과하세요 이려고, 무조건 사과하는 것 자체가 면세점 이미지를 좋게 만든다 생각하는 거예요.” (백면노조 조합원 C)

백화점이 화장품 판매직 노동자를 통제하는 수단 중 하나로 미스터리 쇼퍼가 있다. 이는 손님으로 가장한 미스터리 쇼퍼가 매장을 방문해 노동자들의 서비스를 평가하는 제도인데 아래 사례에서 볼 수 있듯이 미스터리 쇼퍼와 같은 통제 수단은 현장 노동자들에게 큰 심리적 스트레스와 불안감을 야기할 수 있다.

“미스터리 쇼퍼. 그 사람들 평가 중에서 태도, 자세를 보는데 바른 자세가 뭐 몇 도로 인사를 하고 이런 디테일한 부분이 있어서. 그 사람들이 하는 게 정말 감정노동이에요. 정신적으로까지 너무 타격을 줄 수 있고, 기간이 되면 직원들이 예민해져 있고 혹시나 손님이 가고 나면 저 사람인가? 신경 쓰이고, 내가 평가가 잘못되면 면세점이 잘못되고 브랜드 평가가 안 좋아지면 어찌지? 이런 스트레스가 굉장히 심해요.” (백면노조 조합원 C)

브랜드 본사의 노동자 통제는 주로 임금과 성과급, 각종 수당을 통해 이루어지며 그 외에 메이크업이나 의복에 대한 규정을 정하거나 특정 프로모션 진행도 본사 통제의 일부분으로 볼 수 있다.

임금과 성과급은 노동조합의 주요 교섭 사항이 되는 부분이기도 한데, 화장품 브랜드는 대부분 성과급 체계를 가지고 있으며 판매실적에 따라 평가등급이 결정되고 등급에 따라 다음 해 연봉에 영향을 미치는 구조를 가지고 있다. 판매실적은 크게 팀별 실적을 평가하는 경우와 개별 실적을 평가하는 경우로 나뉘볼 수 있는데 팀별 실적을 평가하는 경우에 비해 개별 실적을 평가하는 경우 동료 관계가 경쟁적으로 설정될 수 있고, 이는 노동자의 연대에 영향을 미치며 나아가 노동조합의 조직력에 영향을 줄 수 있다. 성과 평가 중 개별 실적의 비중이 커지면 노동자들은 밥 먹는 시간도 거르면서 과도하게 실적을 올리기도 하기 때문에 근로환경의 개선 측면에서도 노동조합이 성과 평가체계를 바꾸기 위해 노력하고 있다.

“예전에 개인 인센티브 제도를 한동안 진행을 했는데 개인 매출이 없으면 식사도 안 하고 눈에 불을 켜고 있어서 매장 단합에 있어서 너무 안 좋더라구요. 그리고 욕심이 많고, 적고가 거기서 차이가 나요. 많이 가져가는 사람은 많이 가져가게 되고, 아예 못 받는 사람은 못 받고. 같은 일을 하는데 너무 차이가 나잖아요? 그래서 그게 이제 그냥 매장 목표로 바뀌었죠. 근데 개인 매출이 연봉 평가에 반영이 되기는 해요. 열심히 해야겠지만 인센티브를 받거나 그러지는 않죠.” (백면노조 조합원 D)

이는 초과근무 수당의 경우도 마찬가지인데, 노동자들이 과도하게 초과근무를 하여 월급을 높이려고 하기 때문에 노동조합은 불필요한 연장근무의 개념과 인식에 대한 노동자 교육도 계속해서 해나가는 중이라고 한다.

“우리가 오티(연장근무)를 많이 하니까 인센티브로 돈을 많이 벌게 되는데 그게 눈에 보니까 잘 못 선단 말이에요? 휴무만 쉬려고 해요. 그래서 조합원들에게 장시간 동안 일을 하면 안 된다 이야기를 해요. 점점 기본급을 올려야 이걸로 안정된 급여를 받아야 한다 이야기를 하고 인센티브에 너무 강한 퍼센테이지를 주면 급여가 흔들리니 본사와 이 부분에 대해 이야기를 많이 하는데 쉽게 자리 잡을 수 있는 부분은 아니죠. 제일 어려운 부분이에요.” (백면노조 조합원 B)

아래 사례에서 볼 수 있듯이 한 노동자는, 예전에는 과도한 초과근무와 휴일근무에서 기인할 줄도 모르고 월소득이 높다고 생각했는데 노동조합이 생긴 후 과도한 근무가 잘못된 것이라는 인식이 생겼고 과도한 근무를 줄여나가다 보니 월소득이 낮아진 기분이 든다고 밝히고 있다.

“기존에는 인원 결원으로 못 쉬는 경우가 많았거든요. 근데 그런 것 전혀 없이 모든 휴일을 다 쉬니까 근데 사실은 따져보면 남들 쉬는 대로 다 쉬고 월급을 받아야 정상적인 것이고 지금이 정상적인 급여인데 기존에는 거기에 플러스 알파로 휴일 수당을 받으니까 그게 제 월급인 것 같았던 거예요. 근데 갑자기 그게 줄어드니까 그 자체만으로 소득이 줄어든 듯한 느낌이에요.” (백면노조 조합원 D)

화장품 판매의 특성상 ‘꾸밈’에 대한 세부적인 기준은 본사로부터 지시를 받으며 노동시간을 길게 하는 원인이 될 뿐만 아니라 계절과 맞지 않는

유니폼 기준은 최근 노조가 갖고 있는 요구 사항 중에 하나이기도 하다.

“신상품이면 신상품, 행사할 때 시즌 코너 이런 게 바뀌고 세워지잖아요. 거기에 맞춰서 다 해요. 메이크업을. 가이드가 있기 때문에 유니폼 신발 스타킹 컬러 헤어 컬러 액세서리 같은 것도 정해진 기준이 있었어요. 그것대로 복장을 입고 와서 매장에 있는 것들로 메이크업하고, 그런 시간도 사실 한 시간 정도는 걸리죠.” (백면노조 조합원 A)

“립스틱은 언제부터 언제까지 빨간색. 립스틱 색깔을 정해 주고 신제품이 나오면 립스틱은 이 색깔, 쉐도우는 이 색깔을 쓰라고 하고 마스카라는 무슨 색깔, 아이라인은 무슨 색깔을 하라고 정해져 있어요. 세네 가지 정해 주고 그중에서 본인에게 맞는 것을 하라고 정해 줘요. 다 통일된 메이크업을 하게 하는 것이죠.” (백면노조 조합원 D)

코로나19로 인해 사회적 거리두기가 시행되고 있는 시점에서 A 본사는 백화점 판매직원들에게 고객들에게 핸드마사지를 해주는 이벤트를 열었다. 또한 줄어든 고객을 더 많이 유치하기 위해 샘플링 이벤트도 더 적극적으로 개최하고 있는데, 이는 노동자들의 안전할 권리를 침해한 요구라고 판단해 노조에서 핸드마사지 서비스를 중단하라는 공문을 보내는 등으로 대응하고 있었다.

“최근에 제가 공문을 쓰게 된 이유는 핸드마사지를 해주라는 거예요. 7월 1일부터 30일부터 핸드마사지 캠페인을 건 거예요. 더 황당한 건 한 달 동안 그 손 마사지 캠페인을 하면서 그중에 top 7 매장을 뽑아서 시상하겠다는 거예요. 근데 그 시상이 간식팩인가 그렇대요. 그래서 노동조합 카페에서 조합원들이 너나 먹어라 이거죠. 근데 그걸 보고서 못 참아서 제가 행사 관련해서 중단해라 핸드서비스 중단해라 이것저것 찾아가지고 아직까지 사회적 거리두기 직원들이 안전할 권리를 너무 침해하는 게 아니냐 이런 걸 문제제기한 게 있고요.” (백면노조 조합원 A)

## 라. 동료 관계

백화점 화장품 판매직 노동자 동료 관계의 특징은 두 가지로 나누어

볼 수 있다. 첫째, 백화점 화장품 매장 내 위계질서이다. 백화점 매장 내 위계구조, 즉 ‘서열’이 ‘승무원’만큼 경직되어 있고 엄격했다. 매니저, 첫째, 둘째, 막내라고 비공식적으로 지칭하며 서열의 기준은 경력, 나이, 들어온 연도 등으로 정해진다. 매장 내 서열은 동료 간 일종의 충돌을 예방하는 기제가 되기도 하지만 경직된 문화로 인해 퇴사하는 경우도 있다. 노조가 설립된 후에 매장 내 호칭이 개선되어 ‘000 아티스트님’ 혹은 ‘000 BA(Beauty Advisor)’라고 부르게 되었지만 여전히 매장 내에서 평등하게 의견을 주고받는 문화는 정착되지 않았다.

“서열이 있어요 여기에요. 매니저, 그러니까 첫째 둘째 셋째 막내 이렇게 쪽 있어요 서열이. 이게 경력도 될 수 있고, 나이도 될 수 있고, 들어온 연도도 될 수 있고 이게 정해져요. 서열이 없이는 엄청난 충돌을 야기시키는 거예요. 플랫폼하게 지금은 하잖아요. 플랫폼하게 하는 구조에서 자유롭게 의견을 주고받고 하잖아요. 근데 현장에서는 사실 아직까지 그 문화가 안 되어있고요. 옛날에는 그게 정말 심했어요.” (백면노조 조합원 A)

둘째, 백화점 화장품 판매직 노동자의 동료 관계는 통제 관계의 영향을 받는다. 앞에서 살펴보았듯이 노동자 개별 실적을 위주로 성과급이 결정되는 경우 노동자 개인이 모두 경쟁 관계로 인식되고 과도한 경쟁을 유발하는 경향이 나타난다.

“성과를 어떻게 측정하냐 다 그 소리해요. 측정하는 중간관리자가 바람직하냐 이런 소리해요. 그래서 많이 수정되고 했는데 거기서 가장 큰 비중은 세일즈예요. 매장의 전체 매출 그게 주된 평가이고 개인별 평가는 본인이 이제 그 매장의 골을 세팅한 거 있잖아요. 이런 것들을 목표하는 거. 보조적으로 나는 여기 기여하기 위해 어떤 것들을 하겠다고 자기가 나열하는 거죠. 기준을 주면 그 기준 안에서 내가 조금 더 디테일하게 계획을 위해 나는 50을 기여한다. 하루에 1씩 한다. 뭐 이런 식의 세부 항목을 정해서 그런 걸 가지고 평가를 하는 거죠.” (백면노조 조합원 A)

성과평가뿐만 아니라 브랜드 본사의 정책은 동료 관계에 영향을 줄 수 있는데, 여성이 주로 종사하는 직종이지만 육아휴직 등의 정책이 여성노동자 간 분열을 야기하기도 한다.

“임산부들은 단축근무를 시켜주고 있는데 솔직히 인원만 충분히 충원을 해주면 직원들 불만은 없거든요. 그런데 지금은 인원은 똑같은데 단축근무를 시키면 불만이 많아지니까. 초반에는 배려해 주는데 이게 반복이 되면 약간 힘들어할 수 있는 부분도 있죠. 임산부도 힘들고 근무하시는 분도 힘들고.” (백면노조 조합원 C)

한편, 백화점 화장품 판매직 노동자의 동료 관계는 노동조합 활동에도 영향을 미친다. 적은 인원이 한 매장에서 근무하는 구조이기 때문에 매니저가 노조에 대한 부정적 인식을 가지고 있는 경우 쉽게 가입하기 어려운 측면이 있다. C는 본사에서 노조를 견제하기 위해 새로운 직급을 만들고 노조 간부를 새로운 직급에 임명하는 등 노조 내 동료 관계를 저해할 가능성이 있는 행위를 일삼기도 한다.

“저희도 BBM이라는 특이한 관리직이 있어요. 표면적으로는 그 지점에서 일어나는 일을 직원과 회사의 소통을 원활하게 하려고 만든 것인데, 노동조합에서 열심히 일하던 간부를 빼갔어요. 그걸 월급을 올려주면서 그쪽으로 빼가서 약간 스파이처럼 만들어 놓은 부서죠. 그분들 평가가 조합원들 늘어나면 인사고과가 안 좋다고 알고 있어요.” (백면노조 조합원 C)

#### 마. 고객 관계

백화점 화장품 판매직 노동자의 고객 관계는 긍정적으로 작용하여 노동자들이 직업적 보람과 성취감을 느끼게 하는 요인으로 작용하기도 하지만 과도한 감정노동의 원인이 되기도 한다. 또한 백화점·면세점이라는 작업 공간의 특성상 브랜드 본사와 백화점·면세점은 이들에 대한 통제 주체일 뿐 보호 주체가 되지 않으며 노동자들은 상시적인 감정노동과 물리적 폭력의 위험성에 노출되어 있다. 고객과 발생한 문제에서 백화점은 노동자를 보호하기보다는 고객을, 특히 VIP 고객일수록 고객을 우선적으로 보호하기 때문에 노동자는 차별이나 폭력적인 상황에서 자신을 보호하기 힘들다. 노동자를 보호할 수 있는 안내문 역시 눈에 띄지 않기 때문에 실질적으로 노동자를 보호하는 효과는 크지 않다.



“안내문이 게시되어 있죠. 브랜드마다 다 되어 있는데, 브랜드 특성에 따라 게시하잖아요. 어디서 딱 나눠준 것도 아니고, 한 달 뒤에 가보면 투명 유리로 되어 있어서 까만 글씨도 돋보기 가지고 봐야 해요. A에서 디자인 컨펌이 안 나서 했다고 하더라고요. 각양각색이에요. 궁극적으로 정말 의도적이거나 자기의 성질을 거기서 스트레스를 풀려고 하는 갑질이나 그런 사람들은 그 글귀를 보지 않죠.” (백면노조 조합원 A)

“백화점과 D를 갑과 을로 따지면 D라는 회사는 을이기 때문에 어떻게 조치를 취해 줄 방법이 없어요. 고스란히 당해야 하는 상황이고 컴플레인 이 걸려도 회사에서 보호해 줄 수 있는 것은 전혀 없어요.” (백면노조 조합원 D)

#### 4. 백화점 화장품 판매직 노동조합 조직화 및 활동

##### 가. 노동조합 조직화 과정

백화점 화장품 판매직 노동조합은 내부 자각적 측면과 외부 충격적 측면이 동시에 작용한 것으로 보인다. 가장 먼저 조직화된 브랜드는 A이지만 상급단체가 없었고 조직화만 되었을 뿐 실질적인 교섭 및 활동을 하지 못하다가 로레알이 상급단체를 두고 조직화되면서 그 영향을 받아 다른 브랜드의 조직화도 이루어졌다. 기존 연구에 의하면 화장품 브랜드들은 대부분 백화점 1층에 밀집해 있기 때문에 정보 교류가 용이해 한 브랜드의 조직화가 다른 브랜드로 쉽게 확산될 수 있었다.

화장품 판매직 노동자의 조직화를 촉발한 이유는 본사에서 승진할 수 있는 공식적인 체계가 갖추어지지 않았던 점, 글로벌 환경 변화로 인해 면세점의 매출은 급격하게 변화하는데 이에 따른 본사의 인력 정책이 주먹구구식으로 이루어진 점, 본사의 일방적인 급여 체계 및 성과 체계 변경과 통보 등 브랜드마다 매우 다양하다. 각 브랜드마다 주된 조직화 촉발 요인은 달랐지만 기존에 문제라고 생각했지만 공식적으로 문제제기를 하지 못한 채 용인했던 점에 대해, 유사한 문제를 가진 주변에 다른 브랜드 노동자들이 노동조합을 조직하는 과정을 보면서 뒤따라 노동조합을

조직하게 된 공통점을 찾아볼 수 있다.

“A 노조가 먼저 생겼잖아요. 제대로 기능은 못 했지만 노조를 만들었다는 거 자체가 다른 브랜드가 봤을 때 이런 부분이 답답할 때 노조라는 게 있구나라는 생각. 로레알이 노조라는 걸 만들기 위해서 참고를 했던 거죠. 우리(A)는 소수의 리더들이 어떤 목적을 위해 노조를 만들었다면 … 이 사람들(로레알)은 우리를 본받아서 노조를 만들었는데 제대로 만들게 된 거죠. 노조를 하나까 저렇게도 되네 이렇게 된 거죠. 우리가 생기고 나서 엘카가 들어오고 시세이도 클라란스 연이어서 다 들어왔어요. 지금의 일흔여섯 개의 당사들이 다 그때 만들어졌어요.” (백면노조 조합원 A)

“저희가 2009년에 만들어졌는데, 노동조합 개념을 몰랐는데 로레알이 노동조합을 만들고서 이랬다고 하더라 그게 화장품 쪽에서 소문이 나기 시작했죠. 남의 일처럼 듣고 있다가 방사능 터지고 매출이 뚝 떨어지기 시작했는데, 그렇게 매출이 줄면서 목표는 많은데 인센티브를 계속 못 받는 거예요. 거기서 계속 불만이 생겼던 것 같아요. 목표를 실정에 맞게 주던가 하는 그런 움직임이 시작됐어요. 그래서 매니저들이 단체로 모이기 시작했어요. 일 끝나고 커피숍에 모여서 우리도 로레알처럼 해보는 것이 어떠냐 해서….” (백면노조 조합원 D)

한편, 여성으로서 노조 활동이 어려운 요인으로서는 공통적으로 가족, 특히 육아가 꼽혔고 앞에서 살펴본 동료 관계 등도 여성들이 노동조합에 참여하기 어려운 이유 중 하나로 꼽혔다.

“가장 힘들어하는 부분은 아이가 아파요 그러면 엄마가 갑자기 일을 하다가 중간에 가요. 남편도 있는데 왜 그럴까 생각을 하면 ‘엄마가 해야죠.’ 이런 반응. 엄마들도 그렇게 생각을 하는 것 같아요. 그러다 보니까 일도 해야 하고 육아도 하고 집에 가면 살림도 하니까 본인들 시간이 없죠.” (백면노조 조합원 C)

일터에서의 동료 관계가 화장품 판매직 노동자의 노조 활동에 영향을 미치기도 한다. C의 경우, 다른 화장품 브랜드와는 달리 회사 내에 다양한 브랜드가 속해 있으며 그중 특정 브랜드는 다른 브랜드에 비해 규모가 크고 매니저의 직급이 높아 해당 브랜드 소속 직원은 노동조합에 상대적

으로 덜 참여하는 편이다.

“매니저가 조합원이 아니어서 조합 활동을 하거나 조합에 가입하는 것을 눈치보는. 혹시 내가 불이익을 보지 않을까 하는. 대놓고 하는 것보다 일상 생활에서 매니저가 눈치밥 주는 것도 있고, 매니저가 가입이 돼 있는 업장은 가입률이 높는데 가입하지 않은 브랜드는 낮아요. 하지 말라고 하는 곳도 있어요. 부당노동행위이긴 한데 부당노동행위라고 말할 정도의 직원이면 가입을 하죠. 할 수 있는 분위기는 아니고 얼굴을 계속 보는 그런 것이니 일을 키우지 않고 지내는 것이죠. 몰래 가입을 하는 경우도 있고, 가끔 그 큰 매장에 한 명인 경우도 있어요. (중략) 브랜드마다 성향이 달라요. 00 브랜드는 친회사. 00 브랜드 매니저는 다른 브랜드 매니저와 같은 레벨이라고 생각하지 않아요. 한 매장이 중소기업 인원을 가지고 있는 곳도 있으니까.” (백면노조 조합원 C)

백화점 화장품 판매직의 기업별 노동조합은 ‘미소리’라는 이름으로 연대하다가 2019년 11월 산별노조인 백화점·면세점판매서비스 노동조합(이하 백면노조)을 출범시켰다. 조합원은 약 3천 명으로 기업 규모가 큰 로레알 지부가 약 1천 명, 부루벨코리아지부가 약 1천 명, 그리고 A, B, D 등 기타 브랜드가 나머지 1천 명을 구성하고 있다. 기업별 노조는 브랜드별로 노조 규모나 성숙도가 달랐는데 작은 규모의 노조는 백화점이나 면세점에 맞서 대응하는 측면에 한계를 인식하고 있는 등 전반적으로 산별노조의 필요성에 대한 공감대가 형성되어 있었다.

“단위별로 노조 활동을 했는데 직종이 같잖아요. 같은 업장에서 조합원들이 일을 하고, 만들 때도 일이 년 차이로 만들어졌고 그래서 다들 관계도 있고, 같이 나가고 얼굴도 보고 그런 사이였거든요. 그러다가 다 여기가 상급단체니까 연맹을 중심으로 화장품 업종의 ‘미소리’라고 만들었어요. 약간 노조연대같은 느낌이잖아요. 근데 굉장히 제한적이었어요. 노조는 그렇지 만 사실 현장에 가면 경쟁사거든요. 조합원들이 경쟁사에서 일하는 구조 속에서 뭔가 임금에 공개되거나 조건이 공개되는 게 전임자인 우리 스스로도 잘 안 되는 거예요. 왜냐면 우리가 좀 우월해 이렇게 안 보여주고 서로 그랬거든요 그래서 같이 모였는데 해소가 안 돼. 그러다가 노조연대라는 이름으로 본격화했던 것은 사실 이 시장의 바람이 오프라인, 온라인 사

업 구조부터 해가지고 이쪽 시장의 인력이 어떻게 되는지 모른다는 그런 거가 본격화되기 전부터 고민을 했어요. 왜냐면 매년 임금협상하고 단협해 봤자 갈증이 있잖아요. 나중에 이런 사안에 대해서 어떻게 할 수 있을까라는 고민을 했는데 대안이 없는 거예요. 아예 외국에 있는 사례들을 중심으로 연구를 시작해 볼까, 외국의 기업은 어떻게 했는지, 그 과정을 어떻게 겪어냈는지, 노조가 답인가 이런 고민들을 했고. 그래도 잘 모르겠는 거죠 우리가. 한계가 있죠. 그러다가 노조위원들을 좀 더 강화하자. 다 끄집어내고 이야기해 보자. 이러다가 산별을 만들어서 하나의 조직으로 계속 확대해 나가지 않으면 이 업종 중에 하나인 이 브랜드는 사실 이 사람 마음인 거잖아요, 사장 마음인 거니까. 이 업종의 전체 노동자를 아우르는 노동조합으로 우리가 역할을 해나가면서 풀 수 있는 의제다, 우리가 고민하는 것들이. 그렇게 해서 산별을 띄우게 됐죠.” (백면노조 조합원 A)

#### 나. 노동조합의 주요 활동과 요구 사항

백화점 화장품 판매직 노동조합의 주요 교섭 이슈 및 활동은 백화점 화장품 판매직 노동자의 작업 관계, 통제 관계, 동료 관계와 관련이 있다. 백화점·면세점이라는 작업 공간의 특성상 지역별, 매장별로 규모에 차이가 존재한다. 여기에 더해 매출에 따라 성과급이 달라지는 통제 관계가 존재하기 때문에 노동자들이 어떤 매장에서 근무하는가가 임금 결정에 중요할 수 있고 노동조합은 노동자들의 주기적인 로테이션, 그리고 성과급 체계 개편을 교섭 이슈로 가지고 있다.

“저희는 (매장 이동 주기가) 없어요. 근데 노동조합을 만들면서 그걸 추진하고 있어요. 매출적으로 큰 매장, 작은 매장이 있는데 작은 매장에 있는 매니저, 조합원을 능력이 없다 생각하는 것이 교섭에서 많이 어필이 돼서 그런 부분을 바꾸려고 로테이션을 주기적으로 하라고 푸시하고 있죠.” (백면노조 조합원 B)

통제 관계를 구성하는 임금 체계는 기업별 노동조합의 초기 주요 교섭 이슈에 해당했다. 기업별 노동조합은 성과 평가 방식, 성과급 체계, 임금 인상 등 임금 측면의 개선을 주요 의제로 가지고 있었고 이 부분에서의

개선이 있었다. 또한 통제 관계의 다른 측면인 본사의 추가 노동행위 요구, 작업장 환경과 맞지 않는 규정에 대해서도 노동조합이 문제제기를 하고 있다.

“조직화 당시에요? 첫번째는 임금이었고 두 번째는 막연하게 우리의 목소리를 낼 수 있다는 것이 희망적으로 들렸어요. 임금수준이 어느 정도인지 몰랐었죠. 조합 가입 후에 최저임금이라는 단어도 수면 위로 올라왔고, 저희가 그동안 해온 것에 비해 부당한 대우를 받았다는 인식을 하게 됐고. 거기에 더해 우리도 기댈 수 있는 존재가 생기는 것이다. 예전에는 우리끼리 힘들다 투덜댔던 것을 공론화해서 우리를 대변해줄 수 있는 부분이 생기는 것이다.” (백면노조 조합원 C)

현재는 산별노조가 출범해 산별노조의 각 하위 지부가 된 기업별 노동조합은 여전히 작업 관계와 통제 관계에서 발생하는 문제점들을 개선하려는 계획을 가지고 있었는데, 특히 여성노동자들이 노동조합에 더 참여할 수 있는 환경을 만들고자 하는 계획을 가지고 있다. 여성이 노조할 수 있는 사회를 만들어 나가는 여성 중심 노동조합의 활동이 여성이 제약과 차별 없이 노동할 수 있는 사회를 만들어 가는 데 기여할 수 있을 것으로 보인다.

“여성이 노조활동을 잘 할 수 없는 것도 사회적인 것과 연결이 되잖아요? 사실 더 하고 싶고 여성의 권리를 찾고 싶어도 당장 눈앞에 아이를 케어하는 것 때문에 할 수 없는 것이 많아요. 육아 부담을 떨어뜨려서 생각하면 안 될 것 같아요. 조합만의 문제는 아니고.” (백면노조 조합원 C)

#### 다. 백화점·면세점판매서비스 노동조합의 노조활동

산별노조인 백면노조가 출범하면서는 기업 내로 한정되었던 교섭 이슈가 감정노동이나 최저임금 등 해당 직종의 노동자가 공통적으로 겪는 문제, 산업의 문제로 넓혀지게 되었고 백화점에서 나아가 면세점 노동자를 포괄하고, 화장품 판매에서 나아가 의류 등 같은 판매직종에 속한 노동자들을 더욱 폭넓게 포괄하려는 목적을 가지고 있다. 일례로 판매서비스업

종사자들의 앓을 권리를 주장한 ‘의자 놓기 운동’이 있다. 또한 백면노조에 속한 기업은 세계적 명품 브랜드가 대부분이기 때문에 해당 브랜드가 한국에서 어떤 문제점이 있는지 등을 세계적으로 알리고 해당 브랜드 본국의 노동조합과 협동하려는 계획을 가지고 있다. 이처럼 기업별 노동조합이 대응하기에 한계가 있지만 화장품 판매직 노동자들이 공통적으로 가지고 있는 문제의식을 산별노조를 통해 개선해 나갈 수 있을 것으로 보인다.

“그래서 우리가 공동으로 요구안을 만드는 게 임금수준을, 어느 산별도 우리나라에서 그 정도 수준을 못 하잖아요 임금 측면에 있어서. 근데 임금 수준을 딱 노선을 정해 놓고 할 수 있는 조직은 없다고 생각하고 저희는 임금을 예를 들어 이런 굵직한 것을 만드는 거죠. 이 업종 자체가 최저임금과 밀접하게 연결되어 있잖아요. 그래서 최저임금 1만원을 우리가 주장하거나 그런 수준의 임금을 만들고 임금의 불합리성 있죠. 임금구조가 저희가 완벽한 기본통상의 안정적인 임금보다는, 불안정한 임금요소들을 가지고 있잖아요. 매출로서 입혀지는 임금이라든가 장시간 노동시간에 따르는 임금이라든가. 이런 것들을 적정 수준, 기본 안정적 임금으로 만들려는 요구.” (백면노조 조합원 A)

“의자 놓기는 2008년으로 거슬러 올라가야 해요. 서비스연맹이 서서 일을 하는 여성노동자들에게 의자 놓기 캠페인을 했는데 당시 반응이 소비자가 ‘의자가 없었어요?’ 이런 반응이었어요. (현재 조합원 반응) 너무 만족해요. (초기에는) ‘어떻게 앉아요.’ 이랬는데 지금은 너무 좋다고 인식이 바뀌었어요. 사람이 이게 내 권리인 것을 알게 되면 당연히 주장할 수 있게 돼요. 이번에 코로나로 대기하는 시간이 많아져서 그 시간에 서 있기만 했으면 어쩔 뻔했나라는 말을 많이 해요.” (백면노조 조합원 C)

여성 중심 노동조합으로서 백화점 화장품 노동조합의 특징은 여성노동자의 참여도를 높이기 위해 노동쟁의 외에 다양한 활동을 기획하는 점, 기존의 강성 노조 이미지를 개선하는 것과 모든 여성들의 노동 환경 개선을 주요 의제로 가지고 있다는 점이다. C는 여성이 중심이 된 노동조합으로서 노동조합 이미지 개선과 조직 참여도를 높이기 위한 활동을 다양하게 하고 있었다. 특히 가족이 있는 직원들의 참여도를 높이고 이미지

개선을 위해 아이들을 대상으로 한 역사기행 행사를 주최하거나 가족이 함께 참여할 수 있는 행사를 개최하고, 쟁의 활동을 할 때에도 ‘빨간 띠 두르고 조끼 입는’ 이미지를 없애기 위해 밝은 색의 유니폼을 디자인하는 등 노력을 기울이고 있다.

“노조는 투쟁만 하는 곳이 아니라는 것도 중요한 것 같아요. 여행모임도 하고 문화모임도 하는데 저희가 아이들을 대상으로 한 역사기행 같은 것들. 코로나 때문에 지금 진행은 못하지만 생각은 하고 있죠. 엄마가 이런 일을 하고 나쁜 것이 아니라는 것을 심어주고. 가족들은 반대하는 사람도 있을 거란 말이예요. 모든 가정은 아이 중심이라 이런 인식을 바꾸는 것이 중요한 것 같아요.” (백면노조 조합원 C)

#### 라. 노동조합 조직화 이후의 성과 및 변화

백화점 화장품 노동조합의 조직화 이후 성과는 물질적 성과와 물질적 부분 외의 성과로 나누어볼 수 있다. 물질적 성과에는 임금 인상 및 성과급 체계 개선과 감정노동 수당의 도입 등이 있다. C코리아의 노동자들은 노동조합이 생기기 전까지 최저임금에도 미치지 못하는 임금을 받는 경우가 있었고 본사가 회사 사정이 어렵다는 이유로 연봉을 삭감해도 불만이 있을 뿐 잘못되었다는 인식이나 문제제기를 할 생각도 못했는데 조직화 이후 이러한 부분들이 월등히 개선되었다.

“저희가 2010년에 생겨서 그 전까지는 적자다 그러면 적자인가 보다 생각을 하고 동결을 하고, 좀 무지하게 지나갔던 부분이 많았거든요. 임금요구, 임금협상이라는 단어 자체가 없었죠. 아무 말도 없었고 그냥 주는 대로 받았어요. 올려주면 감사합니다였지 우리가 당연히 받을 것을 받았다 생각을 못 했죠. 그동안 우리가 부당한 대우를 받았고 정말 최저임금 이하의 금액. 불법이었죠. 아무도 최저임금을 받고 일을 했다는 것을 몰랐어요. 그래서 저희가 노동조합 생기고 나서 3년치를 받았어요. 제일 체불을 많이 받으신 분은 거의 천 단위였어요.” (백면노조 조합원 C)

“노동조합 생겼을 때는 바로 가입을 했지만 그냥 있으면 좋을 것 같다는 생각에 가입을 한 것이라 큰 생각은 없었는데, 이런 큰 변화를 느끼면서

정말 노동조합은 진작에 있어야 했고, 다들 생각은 했지만 표현을 못 했던 것을 노동조합이 생기면서 할 수 있었던 것이죠. 오버타임 하는 것에 대한 정당한 수당과 부수적으로 단협하면서 생긴 것이 휴가비도 늘어나고, (감정노동 수당인) 10만 원대 초반. 그게 의미가 있는 일이었던 것 같아요.” (백면노조 조합원 C)

“노동조합 생기고서 가장 좋았던 것은 상황이 어려워도 (임금을) 올려달라고 요구를 할 수 있었던 것. 방사능이 터진 것은 우리 잘못이 아니지 않냐, 내가 왜 급여가 오르지 않느냐 그런 이야기를 할 수 있었던 것. 그 전에는 주는 대로만 받았으니까요. (중략) 감정수당이 저희는 없었는데 생겼고, 그게 처음에는 3만 원이었는데 지금은 10만 원이고 그것도 매번 단협하면서 올리고 해서 10만 원이 됐고 감정휴가는 없는데 내년에 딸 생각을 하고 있고요, 서서히 조금씩 변하면서 나아지는 것이 보이고 있어요. 그런 면에서는 어쨌든 달라고 요구할 수 있다는 것이 달라진 점이죠.” (백면노조 조합원 D)

“임금체계는 조합이 교섭을 하니까 똑같이 성과제가 아니라 똑같이 인상이 되는 것이 바뀌었죠. 성과제는 다 없애 버렸죠. (중략) 우리가 오티(오버타임 근무)를 많이 하니까 인센티브로 돈을 많이 벌게 되는데 그게 눈에 보이니까 잘 못 된단 말이에요? 휴무만 쉬려고 해요. 좀 일찍 출근하거나 늦게 출근하거나 이걸 활용해야 하는데 그렇게 하기 싫은 거예요. 그래서 조합원들에게 장시간 동안 일을 하면 안 된다 이야기를 해요. 점점 기본급을 올려야 이걸로 안정된 급여를 받아야 한다 이야기를 하고 인센티브에 너무 강한 퍼센티지를 주면 급여가 흔들리니 본사와 이 부분에 대해 이야기를 많이 하는데 쉽게 자리 잡을 수 있는 부분은 아니죠. 제일 어려운 부분이에요.” (백면노조 조합원 B)

백화점 화장품 노동조합의 성과는 물질적 성과 외에도 매우 다양하게 찾아볼 수 있었다. 노동조합이 생기면서 노동자들이 자신감을 가지고 일할 수 있게 된 점, 백화점·면세점 직원들의 갑질에 대항할 수 있고 또한 동등한 노동자로 존중받는 것, 부당행위에 대해 부당하다고 인식할 수 있고 부당함에 대해 문제제기할 수 있게 된 점 등 인터뷰 참여자들은 임금 외적인 부분에서 눈에 보이지 않지만 매우 값진 성과가 많다고 평가하고



있었다.

“저희가 브랜드 매니저 BM 그 사람이 부당한 행동을 한다고 하면 노조에 말하면 노조가 회사에 항의를 해서 시정을 하든 사과를 하든 그런 식으로 하는데, 예전에는 시정 그런 것을 하지도 못했죠. 그런 사람 때문에 내가 그냥 그만두지 이런 식이었지만 지금은 많이 개선됐다고 봐요. 그 사람들이 지금은 매장 직원들에게 함부로 말을 못 하고, 그 다음에 저희가 근무 시간 외에 카톡금지 이런 꾸준히 회사에 말해서 줄었어요. 지금은 어쩔 수 없는 상황에 연락을 할 때도 죄송하지만, 부득이 하게 이런 식으로 순화가 되니까. 본인들도 이게 문제가 된다는 것을 인식하는 것 자체가.” (백면노조 조합원 C)

“노동조합이 생기고 나서는 끝까지 다닌다고 말을 하더라구요. 노동조합이 생기면서 자기 울타리가 됐다는 느낌이 드니 이분들은 그만둘 이유가 없죠. 또 하나는 RM에 대한 견제. RM이 현장 눈치를 보게 되고 RM의 권한을 다 빼앗아 버렸죠. 조합원들은 돈의 중요성을 느끼지만 저는 그렇게 생각하지 않아요. 우리가 본사의 눈치를 덜 보게 된 것. 그게 크다고 생각하는데 아직까지도 부족해요. 부족하지만 계속 이야기하거든요.” (백면노조 조합원 B)

백화점 화장품 판매직은 노동조합이 생기면서 연장근무 수당을 받게 되고 또 감정노동 수당과 감정노동 휴가가 생긴 노조도 있는데 노동자들은 이러한 수당이 금액적인 의미보다 근무시간은 반드시 지켜져야 한다는 것, 감정노동에 대한 인정을 받은 것 등 노동에 대한 인식 변화라는 측면에서 더욱 값지다고 생각하고 있었다. 조합원의 경우에도 노동조합에 가입함으로써 노동조합에 대한 인식이 많이 변화되었고 다른 직종의 노동자 및 노동조합에 대한 연대의식도 가지고 되었다고 답했다.

“저희가 연장(근무)을 해요. 예전에는 그냥 당연히 내 일이 마무리 안 되었으니 할 수 있지 그렇게 생각을 했고 어릴 때 그렇게 배웠고, 지금은 저희가 10분 단위로 수당을 받아요. 회사도 그걸 주지 않기 위해서 직원들을 정시에 퇴근을 시키려고 하고, 이렇게 변화시키는 것. 수당을 받는 것보다는 인식 자체를 우리들은 근무시간을 지켜야 한다는 것. 그런 것 하나만으

로 저는 직원들 인식이 바뀌었던 것 같아요. 매니저들도 예전에는 ‘하다가.’ 이런 것들이 지금은 ‘퇴근하고 내일하세요.’” (백면노조 조합원 C)

“저희는 노조 만들고 나서 감정노동 수당이라는 것을 받았어요. 저는 그걸 뜻 깊다고 생각을 했어요. 저희는 그 수당도 받고 1년에 한 번 감정노동 휴무도 있어요. 그만큼 감정노동에 대해서 인정을 받은 것이잖아요? 인정받았고 인식을 하고 있는 것 자체가 중요한 부분인데, 크게는 인식도 바뀌는 것이 중요한 것 같아요. 내 이야기를 들어줄 곳도 있고 내 이야기를 대변해 줄 수 있다는 것이 노동조합에 중요한 것 같아요. (중략) 직원들 자신감도 그렇고 성과가 많아요. 육아휴직도 지금은 다 당연하게 생각을 하는데 못 쓰는 경우도 있잖아요? 그런 정보를 계속 지속적으로 알려주는 것도 중요하고 인식을 시키는 것도 중요해요.” (백면노조 조합원 C)

“저는 뉴스에서 파업한다고 하면 왜 저래? 뭐 지하철 노조, 철도 노조가 파업을 한다고 하면 ‘왜 저래? 출근하기 힘들게,’ 딱 이런 마음이었거든요. 예전에 파업한다고 하면 짜증이 났는데 그 마음은 이제 아예 없어졌어요. 이상하게 편들게 되는 것이 있더라구요.” (백면노조 조합원 D)

A 노동조합의 성과 중에는 동료 관계의 변화도 찾아볼 수 있다. A는 매장 내 위계에 의해 구분되던 매니저, 들째, 막내 등의 호칭에서 아티스트님, BA님으로의 위계 구분 없는 호칭을 사용하도록 바꾸었고 이를 통해 보다 수평적인 노동 환경을 만들고자 했다.

2019년에 출범한 백면노조의 경우 산별노조 전환 이후 코로나19로 인해 본격적인 활동을 하지 못했고 기업별 노조와 산별노조의 과도기라고 볼 수 있다. 아직 가시적인 성과가 나타나진 않았지만 산별노조의 출범으로 노동자들이 갖게 된 기대감과 자신감 측면에서 성과를 찾아볼 수 있다. 백면노조는 조직률을 높이는 것과 더불어 백화점·면세점의 의무휴업제, 산업안전보건법 개정으로 더욱 안전한 노동환경을 만들어 나가는 것을 주요 과제로 삼고 있다.

“C도 그런 원청(면세점)과는 갑과 을의 관계예요. 그리고 우리가 제재를 가해서 공문을 보내도 본사라고 하는 C에 공문을 보낼 수 있는 것이지 면세점에 직접 할 수 있는 권한은 많지 않아요. 그렇게 해도 크게 반응하지

않고, 그래서 저희가 산별로 만들었거든요. 지금은 공항공사에 공문을 보내거나 면세점에 직접 보내는 것에 대해 그렇게 크게 반응하지는 않아요. 그래도 예전보다는 자신감이라고 해야 하나? 산별의 힘인 것 같아요. 하나의 기업노조가 하는 것이라 산별로 하는 것은. 지금은 크게 반응하지 않지만 커지면 그쪽에서도 조금씩 움직이기 시작할 것이고, 지배인들도 회사 규모에 따라서 반응이 달라요. 매출이 잘 나오는 큰 브랜드와 매출이 적은 브랜드.” (백면노조 조합원 C)

“지금은 산별이라는 큰 이름으로 같이하기 때문에 외부에 봤을 때도 작은 노동조합이 이야기하는 것이 아니라 그것을 대표하는 것이 이야기를 해서 상징성을 가지잖아요? 언론에서도 그렇고 정부나 각계에서도 예전에는 무시했다면 지금은 전체의 의견이라고 생각하고 한 번은 생각해 보니. 지금 당장은 성과를 드러낸 것은 없지만 앞으로 성장이 많죠.” (백면노조 조합원 B)

## 5. 나가며

이 절에서는 백화점 화장품 판매직 노동자의 노동 환경과 노동조합에 대해 알아보았다. 백화점 화장품 판매직 노동조합은 이들 노동자의 일터의 사회적 관계구조를 변화시키고 있음을 알 수 있었다. 계약 관계 측면에서 비정규직 노동자 사용을 줄일 것을 지속적으로 요구해 백화점 화장품 판매직은 주로 정규직 노동자들이 주축이 되어 근무하고 있다. 작업 관계와 통제 관계 측면에서 이들은 백화점·면세점이라는 작업장의 특성상 본사의 통제뿐만 아니라 백화점·면세점의 통제를 받는다. 본사의 부당한 노동이나 임금체제 개편에 대해서는 기업별 노조가 대응을 해왔지만 본사 역시 백화점·면세점과의 관계에서 을의 입장이기 때문에 고객과의 갈등이나 백화점의 추가적인 노동 요구, 업무환경의 위험성에 대해서는 기업별 노조가 가진 한계가 있었고 그러한 한계를 극복하기 위해 산별노조가 출범하였다. 백화점·면세점 화장품 판매직은 점차 중국인 노동자도 증가하고 있고 코로나19나 국제 정세 변화로 인한 백화점·면세점의 매출 영향이 크게 나타나고 있으므로, 백화점 화장품 판매직은 산별

노조의 필요성이 매우 클 것임을 알 수 있다. 여성이 집중되어 있는 판매직종의 전반적 노동환경 개선을 위해 백면노조는 화장품뿐 아니라 의류, 가전 등 백화점·면세점에 입점한 다른 판매직을 적극적으로 포괄해야 할 필요가 있을 것으로 보인다.

## 제2절 콜센터 상담노동자 사례

### 1. 들어가며

콜센터는 텔레마케터, 안내원 등으로 대표되는 대표적인 여성중심직종이다. 서비스산업 중심 사회로의 전환 과정에서 급격하게 증가한 직종으로서 현재는 감정노동의 대표적인 사례로 부각되고 있기도 하다. 콜센터 업종은 저임금, 열악한 노동조건, 노동법 사각지대로 대표되는 불안정 여성노동직군 중 하나이다. 따라서 노동조합 활동이 무엇보다 중요하게 요구되는 업종이기도 하다. 하지만 대부분 비정규직으로 구성된 노동자들이 노동조합을 만드는 일은 쉽지 않으므로 조직화에 어려움이 상존하고 있다.

현재 콜센터 업종의 노동조합은 민주노총 서비스연맹의 서비스 일반노조, 공공운수노조 등에 콜센터 지부 또는 지회로 조직되어 노동자들의 이해대변을 위한 노력을 기울이고 있다.

본 연구는 전국적으로 산재해 있는 다양한 콜센터 중에서 대전시가 주력 사업으로 지원하는 ‘컨택센터’에 입주해 있는 용역 하청업체 콜센터 노동자들의 노동 성격 및 노동조합 조직화 과정 그리고 활동 및 성과 등에 대한 분석을 통해 일반적인 콜센터 상담사들의 현황을 알아보고자 한다. 그리고 비교대상으로서 최근 공무원(무기계약직)으로 전환된 M콜센터 사례를 함께 살펴보는 것을 통해 상담사 업무의 특성 및 개선점 등에 대해 논의해 보고자 한다.

현재 대전시 컨택센터에는 131개 콜센터 업체에 17,525명의 상담노동

자들이 고용되어 있는데, 이 중 최근에 노동조합을 결성한 A은행의 3개 용역 콜센터의 상담사들을 주요 면접 대상으로 선정하였다. 이들과의 심층면접을 중심으로 콜센터의 전반적인 노동현황에 대해 알아보고, 현재 진행되고 있는 이해대변 조직화 사업의 양상을 파악해 보았다. 그리고 공무원직 콜센터 상담사 1인과의 심층면접을 통해 최근의 변화와 노동조합 활동에 대한 정보를 수집하였고, 이를 통해 원·하청 구조하에서의 콜센터 노동의 성격을 좀 더 면밀하게 드러내 보고자 하였다. 면접대상자는 아래 <표 5-2>와 같다.

심층면접은 1인 혹은 2~3인을 대상으로 직장 인근의 커피숍이나 회의 공간 등에서 진행되었으며, 평균 2시간에서 2시간 반 정도 소요되었다.

<표 5-2> 콜센터 상담노동자 면접조사 참여자 정보

면접대상자	연령대	노동조합 내 역할	근무처	직무/고용지위
콜센터노조 간부 F	40대	지회장	A은행 콜센터 R업체	상담사/비정규
콜센터노조 조합원 G	40대	조합원	A은행 콜센터 R업체	상담사/비정규
콜센터노조 간부 H	40대	지회장	A은행 콜센터 S업체	상담사/비정규
콜센터노조 간부 I	50대	부지회장	A은행 콜센터 S업체	상담사/비정규
콜센터노조 간부 J	40대	지회장	A은행 콜센터 N업체	상담사/비정규
콜센터노조 간부 K	30대	부지회장	A은행 콜센터 N업체	상담사/비정규
콜센터노조 조합원 L	30대	조합원	A은행 콜센터 N업체	상담사/비정규
콜센터노조 간부 M	30대	지회장	지방자치단체 M콜센터	교육·상담사/ 공무직

자료: 저자 작성.

## 2. 콜센터 노동자의 실태

### 가. 콜센터의 전반적인 상황 개요

콜센터 노동자의 직업 안정성 및 노동조건은 공무원(무기계약직)인지 간접고용 비정규직인지에 따라 매우 다르다.

약 60명 정도가 근무하는 지방자치단체 M콜센터의 공무원 상담사의 경우는 민간위탁 시절에 비해 관리자의 권한이 한층 약화되었다고 느낀다. 기존에는 관리자 수가 많았음에도 불구하고 관리자들은 상담업무를 하지 않았기 때문에 일반 상담사들에게 콜이 몰리는 현상이 발생하였고 이에 대한 불만이 많이 제기되었지만 이제는 관리자 수가 줄어들었고, 관리자들에게도 업무가 적절하게 주어지는 방향으로 변화되었다고 한다. 민간위탁 시절에는 응대율<sup>14)</sup> 95% 유지가 요구되어서 근무시간 이전에 미리 출근해 전화받는 일이 많았으나 전환 후에는 노사정협의체의 교섭을 통해 응대율을 92%로 낮추어서 근무시간 이외의 업무 부담이 줄어들었다. 상담사들 간의 불필요한 경쟁을 유발하던 인센티브제도 더 이상 적용되지 않는다.

공무직 전환 후 또 다른 변화는 업무 교육이 확장되어 상담사들의 상담내용이 많이 충실해졌다는 점이다. 민간위탁 시절에는 사업, 지침 등의 변경 안내가 부족하여 도민들의 불만이 많았지만 현재는 담당공무원들이 시, 도정 업무 관련 교육을 잘 해주어 상담사로서 만족감이 커지고 있다고 한다. 특히 교육시간이 업무시간에 포함되기 때문에 상담사 업무 만족도도 높아지고 있는 것으로 보인다.

공무직 전환 전에는 1년만 가능했던 육아휴직도 전환 후 3년으로 늘어나고, 복지포인트, 상여금 등 복리 후생의 측면에서 공무원에 준하는 처우를 받고 있다는 점에서 민간위탁 시절에 비해 상담사들에 대한 처우가 상당 부분 개선된 것으로 파악된다.

공무직 상담사와 비교하여, 민간기업인 A은행 콜센터에 간접고용되어 일하고 있는 용역업체 상담사들의 처우는 매우 열악하다. 면접대상인 대

14) 상담원 연결 신청을 한 콜 중 상담원과 연결이 이루어진 콜의 비율(상담원 연결 콜 수/상담원 연결 요청콜 수)\*100.

전지역 소재 A은행 콜센터에서는 3개의 용역업체가 상담업무를 담당하고 있고, 각 용역업체별로 인원과 담당 업무가 조금씩 다르긴 하지만 기본적인 임금이나 노동조건은 거의 비슷하다고 할 수 있다.

R업체의 경우 상담사 135명이 근무하고 있으며 이 중 65~70명이 인쓰(인터넷 뱅킹) 상담을 담당하고 있고, 그 외에 예금 상담 2개조, 대출 상담 2개조, 기업 CMS 상담 1개조 등으로 나뉘어 업무를 담당하고 있다. 한 조는 9명의 상담원과 관리자(부팀장 또는, 팀장) 1명 등으로 구성된다. 상담사들은 인센티브제하에서 콜 수가 임금 산정에 지대한 영향을 미치는 구조에 있으므로 긴 응대보다는 짧은 응대를 선호하지만, 최근 들어 은행의 영업점포 수가 줄고 코로나19로 인해 지점 방문을 꺼리는 고객들의 상담이 늘어나고 있어, 장콜(긴 응대)이 많아지고 있다. 이러한 장콜은 상담사들의 실적 하락으로 직결되어 업무강도는 증가하는 데 비해 임금은 그대로이거나 오히려 하락하는 결과를 가져오고 있다.

상담업무의 강도를 높이기 위해서(콜을 많이 받고 콜포기율을 줄이기 위해서) 업체별로 업무 실적 비교표를 하루 4회 이상 공유하고 있는데, 업체별로 업무자의 숫자가 다름에도 불구하고 단순 비교를 통해 경쟁을 부추기는 사측의 방식에 상담사들은 노동강도의 강화 및 신체적·정신적 피로움을 호소하기도 한다.

최근에는 코로나19로 인한 감염병 확산 방지를 이유로 풀아웃소싱(장비 및 시설까지 용역업체에 일괄적으로 맡겨 위탁 주는 방식) 방식으로 용역업체들을 전환하고 있다. 그에 따라 각 용역업체들은 기존의 A은행 직영 콜센터 및 용역업체가 함께 근무하던 건물로부터 이전하여 각각 따로 근무처를 마련하게 되었다. 용역업체 상담사들은 이러한 변화는 자신들에게 정규직 전환의 길이 완전히 닫혔음을 암시하는 것이라고 생각하게 되었고, 그 결과 3개 용역업체가 모두 노조를 만들고 연대하여 공동으로 대응하는 움직임을 가속화하는 결과를 낳기도 하였다.

#### 나. 전국 콜센터 상담사 노동조합 조직현황

콜센터 노동조합 조직은 민주노총 산하 서비스연맹, 공공운수노조, 일

반연맹, 공공운수연맹 운수산업노조, 금속노조, 희망연대노조 등에 업종별로 조직되어 있다.

〈표 5-3〉 전국 콜센터 노동조합 조직현황

민주노총	서비스연맹	서비스 일반지부	콜센터지부	트랜스코스모스코리아(TCK)지회 위닉스콜센터지회 한국장학재단콜센터지회 한국고용정보지회 제주항공지회 SH서울주택도시공사지회 유베이스지회 효성ITX지회 메타넷지회 월앤비전지회 한국도로공사지회(20.06.30)	
	공공운수노조	대전지역일반지부		국민은행그린CS지회 국민은행효성ITX지회 국민은행제니엘지회	
		국민건강보험고객센터지부			
		경기지역지부		용인시콜센터분회 정부민원안내콜센터분회	
		국민연금지부		콜센터15)분회	
	일반연맹	공공연대노조	고용노동부16)지부		
	공공운수연맹 운수산업노조	전국철도노동조합	철도고객센터 지부		
	금속노조	삼성전자서비스17)지회(수리기사+ 콜센터 상담노동자)		대구경북지회	대구콜센터분회
				광주전남지회	광주콜센터분회
				경기지회	수원콜센터분회
		하이텔서비스지회(LG전자 자회사)			
	희망연대노조	인천본부		미추홀콜센터분회18)	
		다산콜센터지부 경기도콜센터지부 CJ텔레닉스19)지부(LG헬로비전, CJ오쇼핑, 대한통운 등)			
		딜라이브지부		텔레웍스지회	

자료: 저자 작성.

15) 대구, 서울.

16) 타 업무자들 포함. 천안, 안양, 광주, 울산. 울산 직고용, 그 외 위탁업체 하청.

17) 경기(수원)센터, 광주센터, 대구센터.

18) 하청업체 ‘유베이스’.

19) 서울 구로 본사. 압구정센터, 부산, 대구, 강원, 목포 등 전국 약 10여 개 센터에 약 2천 명 근무(2019년 기업정보 기준).



현재 다수의 콜센터 노동조합이 소속되어 있는 서비스 일반노조는 2018년 10월에 설립되었으며, 기존 콜센터 노동조합들과 기타 서비스업종의 노동조합이 통합되어 만들어졌다. 현재 서비스 일반노조에 소속된 콜센터 지부는 트랜스코스코리아지회, 위닉스콜센터지회, 한국장학재단 콜센터지회, 한국고용정보지회, 제주항공지회, SH서울주택도시공사지회, 유베이스지회, 효성ITX지회, 메타넷지회, 월엔비전지회, 지난 6월 설립된 한국도로공사지회까지 11개의 지회가 소속되어 있다. 공공운수노조에는 대전지역일반노조 지부에 면접대상인 A은행과 용역을 체결한 3개의 콜센터 노조지회가 조직되어 있다. 그리고 희망연대에는 공무원으로 전환된 다산콜센터 및 면접대상인 M콜센터 지부가 소속되어 있다.

### 3. 콜센터 노동의 성격과 콜센터 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 콜센터 노동의 성격

##### 1) 입직 과정 및 업무의 성격

콜센터에 근무하는 노동자들의 대부분은 여성이다. 면접대상이었던 4개의 콜센터에 근무하는 노동자들의 90% 이상이 여성이었으며 연령대도 30~40대가 주를 이루고 있었다. 대부분의 경우 첫 직장으로 콜센터를 선택한 후 일종의 경로의존성에 의해 지금까지 콜센터 직종 간 전직을 해온 경우도 있었고, 은행에 근무하다가 콜센터로 취업한 경우도 있었다. 이들이 콜센터를 선택한 이유에는 “여성이 다니기 유리한 여건”이 큰 몫을 차지한다. 특히 “칼퇴근”할 수 있다는 점은 육아를 담당하는 노동자뿐만 아니라 미혼인 노동자들에게도 이 직업의 장점으로 인식되고 있었다.

“사실 디자인 쪽으로 가고 싶었어요. 그래서 컴퓨터 그래픽을 배워서 다시 그쪽으로 갈려고 했는데 사실은 거기는 뭐 급여인상도 잘 안 될 뿐만 아니라 그 뭐 공휴일 이런 거도 잘 지켜지지 않고 근무시간도 저희는 여덟 시간만 근무하면 딱 퇴근하잖아요. 근데 거기는 그런 것도 없고 그래서 급여나 뭐 근무 환경이나 모든 게 더 저희 콜센터보다 열악하더라구요. 어떻게 보면은 저희가 근무 시간이나 이런 모든 부분이 그래도 그나마 다른 직장

보다는 그래도 콜센터가 그나마... 네. 그나마 괜찮은 거 아닌가?” (콜센터 노조 간부 J)

급여의 수준이 다른 사무직 여성노동자들과 비교하여 많이 차이 나지 않고 대졸 여성들이 쉽게 채용될 수 있는 일이라는 점도 콜센터를 선택하게 되는 이유라고 할 수 있다. 물론 첫 직장을 콜센터로 선택한 이후, 비정규직 경로에 갇혀 이일을 지속하게 되는 구조가 형성되어 있기도 하다.

“저는 학생 때 아르바이트로 여기가 예전에 그 △△동에 OO전자 고객센터가 있었어요. 여름에 에어컨 콜이 정말 많이 들어오거든요? 그러니까 단기 상담으로 학생을 많이 썼어요. 그래서 거기서 방학 때마다 아르바이트하다가 보니까 하던 일이 익숙해서 찾게 되고, 대전 지역을 벗어나고 싶은 생각은 없는 거예요. 대전이 급여수준이 높질 않아요. 대전 지역 자체가... 사무직으로 들어가도 월에 이백(200)만 원 받기가 힘들어요, 세금을 떼고서. 그러다 보니까 그냥 했던 일, 익숙한 일로 들어가는 거예요. 그러다 보니까 이제 또 경력이 쌓이지 않잖아요. 나이는 들어가는데 경력이 쌓이지 않으니까 지원을 넣어도 뽑히질 않는 거예요. 그러다 보니까 어쩔 수 없이 했던 일로 다시 돌아가는...” (콜센터노조 조합원 L)

심층면접의 결과에 따르면, 콜센터 상담사 업무의 강도는 상담사의 고용지위 및 걸려오는 상담전화의 종류에 따라 각각 다르게 분석되어야 한다. 공무직 상담사들이 업무를 보는 M콜센터의 경우는 하루 평균 100~120콜을 응대하고 있지만 A은행 콜센터 상담사들의 경우 평균 70콜 정도 응대하는 것으로 나타난다. 그러나 평균 70콜을 받는다고 해서 M콜센터보다 업무 강도가 약하다고 할 수는 없다. 은행 콜센터의 경우 인터넷 뱅킹 및 기타 은행 업무에 대한 문의가 많기 때문에 본인확인 업무 등 시간이 많이 걸리는 상담이 많으므로 각 콜당 걸리는 시간이 길 수밖에 없고, 따라서 하루 평균 콜수가 M콜센터보다 적은 것이라 할 수 있다.

M콜센터의 경우 걸려오는 전화의 대부분이 민원성 전화이거나 혹은 정보 안내를 요구하는 것이기 때문에 통화당 시간은 짧은 반면, 성희롱이나 각종 악성 민원인에게 노출될 가능성이 높다. 은행콜센터 상담사들의 경우는 고객이 필요해서 문의를 하는 경우가 많으므로 욕이나 성희롱 보

다는 집요하게 정보를 요구하며 상담사를 괴롭히는 전화에 노출되는 경우가 더 많은 것으로 파악되었다.

특이한 점은 어느 콜센터든지 상담사 응대의 결과는 상관없이 응대 통화 수를 중심으로 업무평가가 이루어진다는 점이다. 면접대상자 전원이 정확한 정보전달을 위해 길게 전화를 하는 것은 성과 면에서 손해라고 이야기하였다. 특히 인센티브제도가 있는 민간기업 콜센터의 경우는 철저하게 응대율 중심으로 실적 산정이 이루어지므로 상담사들이 휴식시간을 줄이고 업무시간 이외에도 전화를 받도록 강제된다. A은행콜센터 S업체의 경우 최저임금으로 정해진 기본급에 수당이 더해져서 월급이 결정되는 구조를 가지고 있다. 인센티브는 1등 40만 원 2등 2명 30만원 정도로 책정되어 전체 30명의 상담사 중 3명 정도가 가져가게 된다. 문제는 인센티브를 받는 상담사와 그렇지 않은 상담사 간에 한두 콜 정도 차이가 나는 경우가 많기 때문에 상담사들은 더더욱 한 콜이라도 더 받기 위해 노력하게 되는 것이다.

게다가 현재 A은행과 용역 체결된 여섯 개의 업체를 상호간 경쟁시키는 구조이기 때문에 상담사들 간의 콜 수 경쟁은 지속되고 상담사가 스스로 업무강도를 높이는 구조를 재생산하고 있다. 업체 간 경쟁은 하루에 5번씩 (9시(전일자 콜 수), 11시, 1시, 3시, 5시) 각 업체별 콜 수를 실적으로 만들어 각 상담사에게 쪽지로 보내는 것을 통해 더욱 강화된다.

M콜센터의 경우는 공무원 전환 이후 교섭을 통해 응대율에 대한 압박을 줄였고, 인센티브제가 사라졌으므로 경쟁으로 인한 노동강도 강화의 측면은 다소 약화된 것으로 파악할 수 있다. 하지만 인센티브가 사라지면서 경력이 오래된 상담사와 신입 상담사 간의 임금 차이가 줄어들어 임금 평준화 현상이 나타나면서 경력 산정이 임금체계에 반영되지 않는 것에 대한 상담사들의 불만이 지속적으로 제기되고 있다.

## 2) 노동자 건강 및 안전

현재 시행되고 있는 감정노동자 보호조치에 있어 공무원과 민간위탁 용역업체 사이에는 상당한 차이가 존재하는 것으로 보인다. 예를 들어 악성 고객에 대처하는 방식에 있어서도 큰 차이가 있다. 공무원의 경우는

욕설하는 고객 등에게 직접 말을 하지 않고 버튼을 눌러 저장된 멘트가 나간 후 종료할 수 있는 시스템을 갖추고 있고, 해당 민원인의 전화는 자동적으로 7일간 연결이 차단되도록 하는 조치를 취하고 있다.

하지만 용역업체의 경우에는 상담사가 관리자와 협의를 통하고 허락을 받은 이후에 악성 고객의 전화를 끊을 수 있으므로 실질적으로 감정노동자 보호조치가 미흡하다고 할 수 있다. A은행의 경우는 악성 고객 리스트를 가지고 있어서 해당 악성 고객이 전화를 하면 표시가 뜨게 되고 이 전화는 일부 경험이 많은 용역업체 직원에게 할당되도록 하고 있다. 해당 은행의 정규직 상담사와 용역업체 비정규직 상담사가 함께 콜 응대를 담당하는 구조하에서, 정규직 콜센터 직원에 대한 보호가 용역업체 비정규직 직원의 희생을 통해 이루어지는 현상이 나타나고 있는 것이다. 감정노동자 보호법<sup>20)</sup>에는 악성 고객에게 괴롭힘을 당한 노동자는 해당 고객을 고소할 수 있고 관리자는 이를 도와야 하는 의무가 있다고 명시되어 있다. 하지만 실제로 상담사들이 이를 실행하고자 시도한 경우에 원청인 A은행은 고객 개인정보 보호를 이유로 해당 정보를 주지 않아서 상담사들은 더 이상의 행동을 취할 수 없었다는 점도 원·하청 관계의 비정규직 노동자들의 어려움을 잘 드러내 주는 사례라고 할 수 있다(콜센터노조 간부 F).

또한 응대율을 높이기 위해 화장실을 갈 경우 이석표시를 하여 관리자가 알도록 해야 하는 등 노동시간 관리 측면에 있어서 사측의 통제 강도가 매우 높은 것으로 나타나고 있다.

“저희가 화장실을 갈 수 있는 시간을 체크해요. 화장실 가면 이석이라고 체크를 해놓고 화장실을 가는데 제가 어제 정말 화장실을 안 가고 10분도 사용을 안 하고 했는데도 애네들이 원하는 콜 수만큼 못 받아요. 근데 더 받으라고 하면 화장실을 가지 말라는 거죠. 근데 그렇게 생각하지 않아요.” (콜센터노조 간부 F)

20) 사업주는 고객응대 근로자 등이 폭언 등을 원인으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 증거물, 증거서류 제출과 같은 지원을 해야 한다(산업안전보건법 제26조).

### 3) 업무를 위한 지식 및 숙련도

일반적으로 콜센터 상담사를 모집하는 광고에는 상담업무를 단순 업무라고 표현하고 누구나 할 수 있는 일이라고 홍보한다. 하지만 실제 상담 업무에 종사하는 노동자들은 전화 상담업무를 위해 사전에 상당히 많은 양의 정보를 숙지해야 한다. 특히 실시간으로 변화되는 신규 정보를 바로 바로 학습하지 못하는 경우 상담상 민원이 발생할 가능성이 높아지고 고객 불만이 증가한다는 점에서, 정보 습득을 위한 교육 및 학습의 과정은 상담사들의 응대 업무만큼 중요하다. 따라서 공무원, 용역업체 모두 신입 직원들에게 별도의 교육시간을 통해 업무관련 정보를 제공하고 응대의 기술에 대한 사전교육을 실시하고 있다.

지방자치단체 M콜센터의 경우는 공무원 전환 이후 교육시간이 업무시간에 포함되었다는 점에서 고무적이라고 평가할 수 있다. 최근에는 도청에서 변화된 정책이나 제도 등에 대한 교육을 상담사들에게 직접 제공하기 시작하였고, 이러한 변화는 상담사들의 업무에 대한 자긍심과 만족도를 높이는 방향으로 긍정적인 영향을 주고 있다.

“부서교육이 좀 원활하게 되고 있는 것 중의 하나가 계속 요청을 했거든요. 부서교육이 되지 않는다, 다산 콜센터를 빗대어서, ‘다산 콜센터는 무슨 사업, 사업이 시작될 때마다 부서에서 내려와서 부서교육을 해주는데 우리는 그것조차도 안 해주고 무슨 총알받이가 되라는 거냐.’ 이렇게 계속 제기를 해서 그나마 지금 나아진, 개선이 된 거예요.” (콜센터노조 간부 M)

하지만 민간 용역업체들의 경우 최소로 필요한 신입 직원 교육 이외에는 업데이트된 정보를 따로 숙지할 수 있는 교육시간이 주어지지 않고, 본사(A은행)와의 협력관계조차 잘 이루어지지 않아 변화된 정보 습득에 많은 어려움을 겪고 있는 것을 알 수 있었다. 신입 직원의 경우 1주간 교육을 받고 경력직과 함께 쿨을 받는 것(받기듣기 동석 1주, 받기 동석 1주 등)으로 업무를 시작한다. 상담사들이 일반적으로 변화된 은행 업무에 관한 정보를 습득하게 되는 경로는 사내 메신저(쪽지), 자료, 관리자에게 문의 등을 통해서다. 문제는 상담사들이 직접 이해하고 숙지한 정보로 상담을 하지 못하고 자료내용을 읽거나 관리자에게 문의하는 과정에서 시간

이 걸리게 되면 고객들이 신뢰를 하지 않거나 불만을 제기하게 되고 상담사 본인도 상담업무에 자신이 없어져 불분명한 정보전달이 이루어지게 된다. 이런 경우 상담사, 고객 모두 불만족스러운 통화를 경험하게 되고, 상담사들의 업무 만족도는 더 낮아지게 된다. 최근에는 은행 업무에 여러 가지 변화가 지속적으로 발생하고 있어서 전화응대를 하는 것과 동시에 변화된 정보를 숙지하고 문의나 상담에 다시 적용하는 방식으로 대처하고 있기도 하다(콜센터노조 간부 H).

결국 업무에 필요한 정보와 지식을 습득할 시간과 기회가 허락되지 않고, 그로 인한 불완전한 상담으로 고객 불만이 증가하면 해당 상담사의 업무스트레스는 더욱더 심화되는 악순환의 과정이 원·하청 구조를 기반으로 한 콜센터 노동과정에서 반복적으로 재생산되고 있는 것이다.

#### 4) 업무지시의 구조

A은행 소속 용역 콜센터들은 상담사 9명과 관리자 1명이 한 팀으로 이루어져 업무를 담당한다. 각 팀의 관리자들은 용역회사의 지시에 따라 상담사들의 전화응대를 관리한다. 관리의 주요 목적은 많은 전화응대를 하도록 유도하는 것이라고 할 수 있다. 실적관리를 위해 각 상담사들이 시간 내에 많은 전화를 받도록 실시간 관리를 수행하면서 회사 측으로부터 제공되는 새로운 정보를 메신저로 전달하고 악성 고객에 대한 대응을 결정하는 것이 관리자의 역할이다.

일부 상담업무는 고객과 영업점 직원과의 직접 통화를 필요로 할 때가 있다. 그러한 경우에는 상담을 원하는 고객을 영업점 직원에게 직접 연결 시키게 된다. 하지만 고객의 필요와 요구에 의해서 연결된 통화에 대해 영업점 직원들은 달가워하지 않으며, 전화를 연결해 준 콜센터 직원에게 짜증을 내거나 콜센터로 직접 전화연결에 대한 항의 표시를 하기도 한다. 상담사들은 이러한 상황을 정규직 직원들이 용역업체 직원들을 차별하는 것으로 이해하고 있다.

“A은행 가시면 명함을 줄 거예요, 직원들이. 그 명함에 있는 일반 전화 영업점 직통번호라고 고객들은 다 알고 계시지만 저희한테 바로 연결이 되거든요. (연구진: 맞아. H은행도 걸면 콜센터로 일단 가요.) 네네. 맞아요.

그럼 저희가 걸러서 영업점 연결을 해줄 거는 해주고 아닌 건 저희가 받아서 해결을 해주는 거예요. 그렇게 운영이 되는데 그렇게 운영이 돼서 저희가 연결해 줄 때 개네들이 화를 내거나 짜증을 내거나 그런 경우들이 되게 많아요. 무시하거나 그니까 저희는 정규직도 아니고 비정규직이 어떻게 운영되는지 알고 자기들이 불만을 얘기를 해도 어떻게 말할지 다 아니까 그렇게 하는 경우도 있고 심지어 그렇게 하다가 나중에는 상담원한테 욕을 보내는, 쪽지로 욕을 보낸 직원도 있어요.” (콜센터노조 간부 F)

M콜센터는 팀장 이하 12명 정도의 상담사가 한 팀을 이루고 업무를 수행한다. 민간위탁 시절에는 각 팀마다 팀장 및 부팀장, 선임 등이 존재했으며, 이들은 전화 응대업무를 하지 않았다. 하지만 노조가 생기고 공무원으로 전환되면서 팀장만이 상담사 관리 업무를 전담하는 구조로 변화되었다. 민간위탁 시절에는 아침 출근 시에 그날의 콜 응답률 목표를 강조하며 상담사들을 다그치는 식의 관리자 라운딩이 진행되었고 인센티브를 강조하면서 상담사들이 개별적으로 응대율을 높이기 위해 화장실도 가지 못하게 억압적인 통제를 시행하였다고 한다. 하지만 공무원 전환 이후에는 교섭을 통한 응대율 목표 하향 조정 및 완화된 인센티브제 적용을 통해 상담사들이 보다 자율적으로 자신들의 업무를 진행할 수 있도록 변화된 것으로 보인다.

## 나. 콜센터 일터의 사회적 관계구조

### 1) 계약 관계

M콜센터 상담사들의 경우는 민간위탁에서 공무원으로 전환된 이후 고용계약구조가 명확해지고 단체교섭의 대상이 해당 지자체로 특정되었다. 실질적인 업무지시를 내리는 지자체가 고용주가 되면서 임금 및 단체교섭은 해당 지역의 모든 공무원 노조가 함께 지자체를 상대로 교섭을 진행하는 집단교섭의 방식을 취하게 되었다.

하지만 공무원 콜센터지회의 경우 집단교섭의 과정에서 콜센터의 특성에 대한 고려 없이 전체적인 교섭과정이 진행되는 등의 실무적인 문제들이 발생하여 어려움을 겪고 있었다. 또한 사용자 측이 “공무원 전환으로

고용안정성이 보장되었는데 다른 요구사항을 더 내놓을 것이 있느냐”는 태도로 협상에 임하고 있어, 콜센터지회를 위한 단체교섭 및 노동조합 활동에 대한 보다 새로운 전략들을 도입할 필요가 있어 보인다.

A은행 용역 콜센터는 한국 사회의 고질적인 원·하청 구조의 전형적인 모순을 그대로 드러내는 사례라고 할 수 있다. 콜센터 채용 시에는 모두 A은행 소속인 것처럼 모집을 하고 계약 체결 시에 하청 용역업체와 고용계약을 하는 고질적인 관행이 여전히 지속되고 있다. 따라서 각 용역업체 별로 형성된 노동조합이 각각의 용역업체 대표와 교섭을 진행하는 과정에서 용역업체는 자신들도 타 용역업체와 경쟁할 수밖에 없는 상황에 대한 이해를 구하고 원청의 요구에 맞춰 나가는 것만이 이후 재계약을 가능하게 한다는 점을 강조하기 때문에 효율적인 교섭이 이루어지기 힘든 구조가 지속되고 있다. 따라서 노동조합들은 서울지역에 위치한 A은행 용역 콜센터들이 노조를 만들어서 연대할 수 있기를 고대하고 있다. 전체 용역업체 노동조합들 간의 연대가 공고해져서 보다 강력한 힘을 보여줄 수 있다면 원청이 더 이상 용역업체 상담사들이 처해 있는 열악한 노동환경과 임금에 대해 무관심할 수는 없을 것이라는 희망을 가지고 있는 것이다. 여러 가지 상황을 고려할 때 A은행도 영업점을 줄이고 콜센터를 통해 많은 은행업무들을 처리하는 방향으로 움직이고 있다는 점에서 용역업체의 상황을 더 이상 무시하고 방관하기는 힘들 것이라고 생각된다. 따라서 원청이 용역업체 노동자들의 상황에 대해 관심을 가지고 개선해 나가려는 노력을 하도록 강제하는 노동세력의 강화가 적극 요구되는 시점이다.

## 2) 작업 관계

대부분의 콜센터는 팀으로 구성되어 업무를 수행하고는 있지만 업무시간 내에 동료들과 말조차 건내기 힘든 노동강도를 감내하여야 한다. 특히 점심시간 이외에는 휴게시간이 전혀 보장되어 있지 않은 용역 콜센터 상담사들의 경우 쉬는시간 없이 최장 6시간까지 전화응대를 하는 등 과도한 업무로 인해 발생하는 다양한 질병으로 고생하고 있다. 또한 좁은 공간 안에 많은 상담사들이 붙어 앉아서 전화응대를 하는 작업장 구조는 감



염병에 취약한 것으로 드러나 대부분의 상담사들이 불안감 속에서 근무하고 있다. 환기가 잘 되지 않는 폐쇄된 구조는 상담사들의 건강에 악영향을 끼치고 있으며, 휴게공간은 있으나 휴게시간이 잘 지켜지지 않아서 전반적으로 상담사들의 노동환경은 여전히 많은 문제점을 가지고 있다.

최근에 A은행이 적용하기 시작한 풀아웃소싱 방식은 공간 및 시설까지 용역업체가 제공하는 형태를 취하고 있어 상담사들이 기존의 노동환경보다 물리적으로 더욱 열악한 환경에서 노동해야 할 가능성도 높아지고 있다.

노동과정의 측면에서도 응대율을 맞추기 위한 다양한 관리자의 압박과 인센티브를 둘러싼 경쟁구조는 상담사들을 더욱 파편화시키고 “전화응대하는 기계”로 만들고 있다. 또한 법정 휴가가 존재하지만 상담사 개인은 휴가를 사용하는 것 자체로 실적이 낮아지는 것을 감내해야 하고, 나아가 다른 상담사들의 콜응대 부담을 가중시키는 구조가 형성되어 있어 휴가 사용이 사실상 제한적일 수밖에 없다.

게다가 은행업무의 비대면화가 증가하면서 전화 문의가 증가하는 것과 함께 새로 만들어지는 다양한 은행업무들에 대한 교육이 제대로 이루어지지 않은 상태에서 응대가 이루어져야 하는 구조는 전반적인 상담사들의 업무에 대한 자신감과 만족도를 떨어뜨리고 나아가 자존감까지 훼손시키는 결과를 가져오기도 한다(콜센터노조 간부 H).

### 3) 통제 관계

콜센터 상담사들의 노동과정에서 목격되는 통제의 양상은 노동자들의 통화시간을 물리적으로 늘리는 방식과 노동자들이 스스로 자신들의 노동강도를 높이도록 인센티브제를 실시하는 방식으로 나누어 볼 수 있다.

물리적으로 노동자들이 자리를 뜨지 않고 지속적으로 들어오는 전화를 받아내도록 강제하는 방식은 콜센터별 응대율을 시간대별로 발표하여 업체 간 경쟁을 부추기고 관리자로 하여금 상담사들에게 응대에 대한 독촉을 강화하도록 유도하는 것이다. 이러한 방식은 관리자로 하여금 상담사들이 자리를 뜨는 것을 더욱 민감하게 감시하도록 유도하고 휴가 사용 등에 대해 부정적인 태도를 취하도록 하는 기제로 작용한다.

상당사들이 스스로 자신들의 노동강도를 강화하는 방식은 비합리적인 인센티브제도를 기반으로 한다. 기본급 수준이 매우 낮은 상황에서 상당사들이 취할 수 있는 가장 합리적인 전략은 인센티브 확보를 통한 실질 임금의 상승을 도모하는 것이다. 이러한 상황을 잘 알고 있는 용역업체는 인센티브의 분배 방식을 일종의 ‘유사 승자독식 방식’으로 변환하여 경쟁을 더욱 강화하고 이를 통해 노동자들에 대한 통제를 강화하고 있다. 콜 응대 수 1등을 기록한 상담사에게 40만 원, 2등에게 35만 원을 차등 지급하고 나머지 상담사들은 인센티브가 전혀 없도록 설계되어 있으므로 상담사들은 콜 응대 무한경쟁에 끊임없이 노출되는 것이다.

#### 4) 동료 관계

작업장에서는 밀려드는 전화에 응대하느라 말 한마디 나눌 시간이 없지만 과중한 업무 부담으로부터 벗어나 퇴근 후 동료들과 함께하는 시간은 상담사들에게 일종의 힐링의 시간이라고 한다(콜센터노조 간부 F). 간혹 맥주 한 잔을 기울이며 수다를 떠는 것만이 유일하게 업무로부터 싸인 스트레스를 해소하는 중요한 수단이 되었던 것이다. 그리고 이렇게 형성된 동료 관계는 각 노동조합 지회가 설립되는 데 중요한 밑거름으로 작용하였다. 동료들 간에 만들어진 네트워크를 통해 노조 설립에 대한 의견을 공유하고 이후 몇 가지 이슈들과 관련하여 기존의 동료 간 신뢰를 바탕으로 공조와 협력의 움직임이 나타나면서 다른 상담사들도 노동조합 가입에 적극 동참하는 결과를 가져오게 된 것이다.

최근에는 코로나19로 인해 바깥 모임이 힘들어진 상황이라 상담사들 간의 고민을 공유하고 의견을 나눌 수 있는 기회가 줄어들고 있어서 노동조합뿐만 아니라 상담사 개인들도 모두 더욱 힘든 시기를 경험하고 있다. 노동조합 지도부는 특수한 상황으로 인해 발생하는 고충 또한 증가하고 있지만 개인적인 접촉을 통한 고충처리조차 힘든 상황이어서 단톡방 활성화 등을 포함한 대안적인 소통의 방법을 모색하기 위해 노력을 기울이고 있는 실정이다.

### 5) 고객 관계

상담사와 고객 간의 관계는 그간 감정노동 보호의 측면에서도 지속적으로 제기된 문제의 중심이다. 경제·사회적 환경의 변화에 따라 다양화되고 복잡해지는 고객들의 요구에 응해야 하는 상담사의 업무가 날로 어려워지는 것에 비해 변화하지 않고 오히려 악화되는 노동환경들로 인해 상담사들의 고충은 더 커져가고 있는 실정이다. 상담사들의 입장에서 길게 자세히 설명하여 고객을 만족시키는 것보다는 불완전한 정보를 제공하더라도 전화를 빨리 끊고 다른 전화를 받도록 강제되는 구조하에서 고객들에게 충분한 정보를 제공하지 못하는 것으로 인해 자신의 업무에 대한 만족도가 낮아진다고 이야기한다(콜센터노조 간부 I).

또한 만족한 정보를 얻지 못한 고객들은 다시 전화를 해야 하거나, 상담원과 통화를 위해 대기하는 시간이 길어질수록 상담사에게 거칠게 말하게 되는 경우가 많아지므로 상담원의 감정 소진 가능성이 더 높아진다고 할 수 있다. 결국 콜센터의 비합리적인 실적 산정 기준과 그에 기반한 업무 통제의 과정은 고객과 상담사 간의 관계를 악화하는 근본 원인으로 작용하고 있다고 할 수 있다.

감정노동자 보호 조치의 시행 후 안내멘트가 나가고 여러 가지 조치들이 취해지고 있다고는 하지만 민간기업의 용역 콜센터 상담사들의 경우는 여전히 어려움을 겪고 있다. 성희롱적 발언이나 욕설을 듣는 경우에도 상대방이 업무적인 이야기를 하나라도 섞어서 이야기하면 전화를 끊을 수 없도록 관리자가 구두 지침을 내리고, 관리자의 허락이 있어야 전화를 끊을 수 있는 상황에서 상담사들이 악성 고객으로부터 자신들의 감정노동을 보호할 수 있는 길은 열려 있지 않다고 하겠다.

## 4. 콜센터 노동조합 조직화 및 활동

### 가. 노동조합 결성 과정 및 활동

#### 1) 희망연대노조 M콜센터 지부

지방자치단체 M콜센터 노동조합은 2018년에 노동조합을 결성하고 회

망연대에 소속되어 활동을 이어 왔다. 처음 결성되었을 시기에는 민간위탁을 맡았던 용역회사와 교섭을 진행해 왔지만 공무직 전환 이후에는 해당 지자체를 교섭의 대상으로 하여 전체 공무직 노동조합들이 집단교섭을 시도하고 있다.

공무직 전환으로 인해 계약기간에 대한 걱정을 더 이상 하지 않아도 되지만 사측의 교섭 태도와 집단교섭 방식에 대해서는 불만족한 상태였다. 그 이유는 먼저 고용안정성을 확보했으니 다른 부분의 요구는 양보하라는 듯한 사측의 태도와 공무직 집단교섭으로 인해 콜센터의 특성이 교섭에 반영되지 못하고 있기 때문이라고 할 수 있다. 특히 공무직 전환 과정에서 상담사들의 기존 경력을 인정해 주지 않고 일괄적으로 임금을 책정했기 때문에 결국 민간위탁 시기의 급여와 비슷한 수준의 급여가 유지되어 이를 불합리하다고 생각하는 조합원들의 불만이 제기되고 있기도 하다. 특히 기존의 인센티브제도에서 혜택을 보았던 상담사들의 경우는 오히려 평준화된 임금책정에 대해 불만을 갖게 되기도 하였다. 따라서 콜센터 지부에서는 이번 협상에서 민원 업무 수당안을 제시하였지만 도청은 다른 공무직들과의 형평성 문제를 제기하며 수용하지 않고 있는 상황이었다.

“오히려 (교섭을 할 때) 민간위탁에는 조금 편했다고 해야 되나. 왜냐면 교섭이나 그런 거 할 때도 회사가, 사측이 좀 편했어요. 그런 안전이나 발언을 할 때나 이런 거나 그런 게 좀 편했는데 지금 공무직 전환되고 나서는 회사가 아니라 공공기관 상대로 싸우다 보니까 더, 그리고 융통성이 하나도 없어요, 공무원들은. 기면 기고 아니면 아니고 까라면 까, 명령이야 뭐 이런 식으로. 이걸 명령이야 통보를 하지는 않지만 그런 식으로. 그런 게 있더라고요. 민간위탁 시절에는 회사니까 조금 편하게 했었던 게 있었거든요. 투정도 부리고. 그런데 공무원들은 그런 게, 바늘이 안 들어가니까요. 되게 권위적으로, 유들유들하지가 않아요. 되면 되고 안 되면 안 되고. 이거 이렇게 이렇게 해, 이런 식으로.” (콜센터노조 간부 M)

교섭에 있어서 다양성이 고려되지 않는 문제는 같은 공무직 상담사들로 구성된 다산콜센터의 교섭 과정과도 비교되는 지점이다. 다산콜센터

의 경우는 서울시가 아닌 다산콜센터 재단이 교섭대상이므로 콜센터의 특징을 살려 교섭이 가능하다는 점에서 현재 M콜센터가 제기하는 문제가 존재하지 않는다는 것이다. 따라서 M콜센터노조는 조합원들의 이해를 적극 반영할 수 있는 교섭의 틀을 마련하기 위한 노력이 필요하다고 판단하고 있다.

## 2) A은행 용역 콜센터 지부

2018년 R업체가 용역업체 중 최초로 노동조합을 설립하였고 이후 2019년 S업체가, 2020년 N업체가 노동조합을 설립하였다. R업체 상담사들은 최저임금이 오르는 만큼 기본급은 올랐지만 용역단가로 인해 절대적인 인센티브 액수가 줄어들게 되었고, 그 결과로 신입 직원과 10년 된 직원 간에 월급 차이가 거의 없는 상황이 발생하게 되자 이에 대한 불만을 가지게 되었다. 상담사들의 불만은 적극적인 노조 가입으로 이어져 3일 만에 상담사 111명 중 77명이 조합원으로 가입하는 성과를 거두게 되었다. 노조가 설립된 이후 원청 및 용역업체에서는 그간 노동법에 저촉되었던 불합리한 제도들을 알아서 수정하기 시작하였고, 노조와 용역업체와의 협상의 결과로 인해 무엇보다 상담사들의 임금이 상승하는 결과를 가져오게 되었다. R업체 상담사들의 임금 인상은 이후 S업체와 N업체 상담사들이 노동조합을 만들도록 촉진하는 중요한 동력으로 작용하였다. 임금 상승에서의 노조효과는 특히 노조가 없는 서울지역의 A은행 용역 콜센터들과의 비교를 통해 확인된다. 현재 대전지역 콜센터 상담사들의 임금이 서울지역 콜센터 상담사들의 임금보다 높게 책정되어 있다고 한다(콜센터 노조 간부 F).

지금까지는 대전지역 세 개의 노조와 세 개의 하청업체가 각각 개별적으로 임금협상을 진행 중이지만, 노동조합 지도부들 간에는 활발한 정보 교환과 전략 교환이 이루어지고 있다. 또한 내년부터는 3개 노동조합이 공동으로 단체교섭과 임금교섭을 진행하려고 계획하고 있다. 이들의 공동목표는 원청인 A은행을 교섭의 장으로 끌어내고자 하는 것이고, 이를 위해서는 보다 다양한 전략적 노력이 필요하다고 생각하고 있다. 이 전략적 노력에는 서울지역 콜센터 상담사들의 노조 설립을 추동하고 그들과

함께 원청을 상대로 공동교섭의 틀을 마련하는 것도 포함되어 있다.

## 나. 콜센터 노동자 노동조합의 성과

### 1) 불합리에 대한 인지 및 개선

콜센터노조 간부 M은 노동조합 활동을 하면서 가장 좋았던 점이 몰랐던 것을 알아가는 것이라고 이야기하였다. 그간 노동자들의 기본 권리에 대해 알지 못했던 이유로 인해 감당해야 했던 불합리함에 대해 인지하고 노동조합 활동을 통해 개선해 나갈 수 있다는 점 때문에 지휘장으로서의 책임을 기꺼이 받아들이고 노조 활동에 적극적으로 나설 수 있었다는 것이다.

“몰랐던 거를 알아가는 거? 이런 거를 몰랐으면 그냥 그대로 그런 환경에서, 그런 근로 환경에서 계속 일을 했을 거잖아요. 그게 당연하다는 거, 이거는 정말 있을 수 없는 일인데 계속 소리 지르고 실적 같은 거 쪼이고, 5분 대기는 그냥 당연하다는 듯이 뭐 근로 연장, 초과수당, 근로 연장수당 이런 진짜 없었거든요. 민원접수를 한다라고 하면, 한 시간, 30분 통화할 때도 있고 그래요. 그러면 그거를 민원접수를 하려고 하면 그 내용을 정리 해서 등재를 해야지만 이제 마무리가 되는 건데 그 정리를 하는 시간이 한 시간이 걸릴 수도 있고 두 시간이 걸릴 수도 있거든요. 근데 그거는 내가 내 업무시간에 끝내지 못했기 때문에 그냥 남아서 하는 거예요. 업무시간이 종료가 되더라도. 근데 그거를 한 번도 초과수당, 근로시간 외의 수당이라고 해서 올린 적이 한 번도 없어요, 민간위탁 시절에는 그거를 몇 개월 간인가? 몇 개월간 월 얼마 정도 되는지, 환산을 했더니 대략적으로 약 3, 4백만 원이라고 하더라고요. 그런 것도 아니까 여기 노조에서 알려주는 정보이다 보니까 그거를 안 거잖아요. 그런 재미가 있는 거 같아요. 뿌듯하죠, 저 나름의, 남들이 인정 안 해줘도 뿌듯한 거 있잖아요.” (콜센터노조 간부 M)

A은행 용역 콜센터 상담사들은 노동조합이 생긴 이후로 사측에게 불합리한 점을 개선에 달라는 요구를 하는 것이 훨씬 쉬워졌다고 이야기한다. 그간 휴가를 쓰거나 병가를 쓰는 것도 관리자의 눈치가 보여 말을 꺼

내지 못했는데 이제는 노조를 통해 권리를 찾아갈 수 있다는 점이 가장 달라진 부분이라고 이야기하고 있다.

“노조 활동을 해서 스트레스를 던지기보다는 예전에는 혼자 묵히고 관리 자한테 가서 뭐라고 하긴 했지만 그냥 대충 그러고 말았는데 지금은 ‘이건 정말 내가 생각해도 아니다.’ 싶으면 애(지회장)를 붙들고 얘기를 하게 되 는, 그니까 내 뺀 거잖아요, 제 뺀.(웃음) ‘이거 이상하지 않아?’ 그러면 애는 제 일에 많이 발벗고 나서요. 근데 제가 꼭 뭔가 문제가 생기고 열이 받으면 우리 회사에 뭔가 뒤집어질 만한 일이 있을 때거든요.(웃음) 애가, 제가 우리 회사에 역사도 많이 썼어요, 애랑 제가(웃음). 그래서 제가 최초 에 뭔가가 되는 일이 많아요, 우리 회사에. (연구진: 좋은 의미로) 최초의, 뭔가 바뀌는 거? 최초의 뭔가가 되는 일이 많아요. 최초의 수익자였겠지? 근데 같이 발벗고 나서 주고 그래서 제가 병가를 쓸 때도…” (콜센터노조 조합원 G)

실제로 노조 생긴 후에 보건 휴가, 병가(두 달) 사용이 용이하게 되었고, 업무가 집중되는 특정일(월요일, 금요일, 영업일 첫 날, 말 일)에 대한 연차 사용 제한도 완전한 폐지는 아니지만 일정 정도의 유연성을 확보하도록 만들었다. 또한 육아휴직, 단축근무 등을 활용할 수 있도록 노조가 독려하여 현재 R업체에서는 12명이 이 제도를 활용하고 있다.

이렇게 법적으로 보장된 제도들을 활용하고 있음에도 불구하고, 용역 업체는 노조로 인해 휴가사용 인원 및 육아휴직자 등이 많아지면서 전체 적인 콜 응대율이 다른 업체들에 비해 떨어진다는 점을 강조하며 노조 활동에 대해 부정적인 반응을 보이고 있기도 하다. 이는 원청이 하청업체 간 경쟁을 심화하는 구조를 개선하지 않는 한 해결되기 힘들다는 점에서 여전히 노조가 넘어야 할 장애물이 도처에 많이 남아 있다고 하겠다.

## 2) 정신적 지원조직으로서 노동조합

콜센터 상담사들에게 노동조합은 임금 인상을 통한 경제적인 이익을 가져다주는 것 이상의 의미가 있는 것으로 보인다. 이들에게 노동조합은 사업장에서 그간 부당하게 겪어온 여러 가지 문제를 해결할 수 있는 주요

한 창구로 인식되고 있었다. 콜센터 노동자들은 공통적으로 노동조합을 “내 뺄” 혹은 “비밀 언덕” 등으로 표현하였다.

“노조가 저 근무하고 한참 있다가 생겼죠. 근데 노조 생긴다고 해서 좋아라 했죠. ‘이제 나한테도 뺄이 생기는 구나.’… 제가 뭐 이런 애긴 그렇지만 부모님이 되게 부자도 아니고 남편이 있는 것도 아니고 비밀 언덕이 없는데 그나마 노조가 생겨서 비밀 언덕이 생기겠구나, 그니까 ‘할 말은 할 수 있겠구나.’ 이 생각을 했어요. 그리고 제가 또 할 말을 잘 하는 스타일이기도 하고… (웃음)” (콜센터노조 조합원 G)

따라서 노동조합의 역할에 대한 설명을 듣고는 가입하는 데 그다지 망설이지 않았다고 이야기한다.

“지금처럼 노조 설명회를 한다고 하는데 그 두 분은 저한테 와서 ‘들어봐라, 들어보고 괜찮다 싶으면 가입을 해라.’라고 하지 ‘당장 가입을 해줘.’라고는 안 했었거든요. ‘그거 안 해도, 안 들어도 되니까 그냥 가입서 줘, 내가 가입을 할게, 언니랑 생각이 같애.’라고 하면서 그렇게 했었는데 ‘그래도 설명회는 들어봐야 될 거 같애.’라고 해서 이제 설명회를 한 번 딱 들었는데, 오 이거는, 오 이건 뭐지. 오 신세계인 거예요. 그래서 이제 가입을 했고…” (콜센터노조 간부 M)

노동조합을 결성하는 과정에서 접하게 된 연대의 경험은 이들에게 회사 측의 부당한 처사에 집단적으로 대응할 수 있는 가능성을 보여주며, 무엇인가를 함께 해나간다는 의미를 다시 한 번 일깨우기도 한다.

“관리자가 와서 얘기하더라고요 (급여체계 변경에 대한 동의서에 서명한 직원 수가) 과반수 넘었다고. 그래서 뭐 직원들이 또 관리자는 또 하는 거죠. 회사 쪽에서 100퍼센트 받았으면 좋겠다고 하니까 관리자는 이미 50퍼센트 넘었으니까 좀 써달라고 그렇게 해서 몇몇 직원은 안 쓰고 대부분은 뭐 동의를 하고, 이런 과정들이 계속 있었던 거였기 때문에 노조를 할 수 있으면 좋겠다는 생각을 실은 몇몇 직원들은 계속 했어요. 근데 나서기 싫어하는 거죠 솔직히 말하면. 그랬는데 저희도 계기가 P지회장님이 그 R에 다른 직원을 통해서 같은 동네에 사는 직원 통해서 저한테 연락을 해도 되냐고 해서 그래서 만나게 됐어요 저 같은 경우에는. 그래서 얘기를 듣고,



그런 거죠. 저희도 하고 싶더라는 그런 생각은 갖고 있었지만 노조를 어떻게 만들어야 되는지도 모르고 뭐 조직화를 할 수 있는 방법도 모르고 했는데, 일단 P지회장님 만나서 민주노총 통해서 우리가 조합원 그런 것만 해주면 그쪽에서 저희 대신에 사측도 만나주고 그런 걸 한다는 걸 그때 알게 됐어요 실은 저는. 그래서 이제 시작하게 된 거죠 이쪽이랑도 만났고. 그래서 저희 쪽에 대출도 몇 명 제외하고 이제 근무하는 직원 거의 다 조합 가입서를 받았고 이쪽에는 전체 가입했고 그래서 과반수 넘어가지고 시작한 거예요.” (콜센터노조 간부 H)

또한 노동조합 활동 중 특히 집합행동의 경험은 조직의 중요성 및 노동운동의 중요성에 대해 인식하도록 도와주는 역할을 하게 되기도 한다.

“제가 처음에 조합원에서 조직부장이었거든요. 조직부장에서 뭐 사무국장 되고 지금 지부장이 된 건데. 조직부장으로 임명이 되고 나서 이제 뭐 조직활동을 하고 집회에 같이 참석도 하고 선전전도 하고 막 이러면서 이런 활동을 하면서 와 이거는 진짜, 그런 활동을 하면서 반했던 거 같아요. 이런 노조의 맛이라고 해야 되나.” (콜센터노조 간부 M)

이렇게 노동자들의 뺄 혹은 비밀 언덕으로부터 시작하여 조직을 만들고 교섭을 통해 조합원들의 이해를 대변하는 과정은 콜센터 노동자들이 좀 더 넓은 눈으로 사회를 볼 수 있는 기회를 제공하고, 내가 속한 직장을 내 스스로 변화시킬 수 있다는 자신감과 믿음을 심어주었다는 점에서 매우 의미 있는 일이라고 할 수 있다. 비록 역사는 오래되지 않은 조직이지만 콜센터 노동조합이 지속적인 연대활동과 교섭대상의 확장을 통해 용역회사로서의 한계를 극복하고 조합원들의 이해대변에 성공하기를 기대해 본다.

### 제3절 소 결

우리는 이 장에서 백화점 화장품 판매노동자와 콜센터 상담노동자의

일터의 사회적 관계구조와 여성노동자의 이해대변의 양상을 살펴보았다. 우리가 살펴본 두 직종의 일터의 사회적 관계구조와 여성노동자의 이해대변 양상은 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 백화점 화장품 판매직은 주변화된 여성노동 영역 중에서도 노동조합을 통한 이해대변이 가장 두드러진 직종으로 파악할 수 있다. 외국계 화장품 기업을 중심으로 조직된 화장품 기업별 노동조합은 근로시간 단축 및 인력 확충, 휴식시간 확보, 임금 인상 등의 이슈를 중심으로 노동조합 활동을 지속해 왔으며, 2019년 11월에는 6개 화장품 노동조합을 중심으로 산별노조 형태의 ‘백화점·면세점판매서비스 노동조합’이 출범하였다.

백화점 화장품 판매직은 상대적으로 안정된 고용 형태를 갖지만 저임금, 감정노동, 열악한 노동 환경 등으로 인해 위태로운 노동을 계속하고 있는데, 백화점 화장품 판매직 노동조합이 백화점 화장품 판매직 일터의 사회적 관계구조를 변화시키고 있다. 계약 관계 측면에서 비정규직 노동자 사용을 줄일 것을 지속적으로 요구해 백화점 화장품 판매직은 주로 정규직 노동자들이 주축이 되어 근무하고 있다. 백화점·면세점이라는 작업장의 특성상 노동자들은 본사의 통제뿐만 아니라 백화점·면세점의 통제를 받는다. 본사의 부당한 노동이나 임금체계 개편에 대해서는 기업별 노조가 대응을 해왔지만 백화점의 추가적인 노동 요구, 업무환경의 위험성에 대해서는 기업별 노조가 가진 한계가 있었고 그러한 한계를 극복하기 위해 산별노조가 출범하였다.

백화점·면세점 화장품 판매직은 중국인 노동자가 계속해서 증가하고 있고 코로나19 등 국제 정세 변화로 인한 매출 변동이 크게 나타나고 있으며 이 과정에서 노동자들이 과도한 임금 삭감이나 해고 등 직접적 피해를 입지 않으려면 산별노조의 역할이 매우 중요하다. 여성이 집중되어 있는 판매직종의 전반적 노동환경 개선을 위해 백화점 화장품 판매직 산별노조는 화장품뿐 아니라 의류, 가전 등 백화점·면세점에 입점한 다른 판매직을 적극적으로 포괄해야 할 필요성이 있을 것으로 보인다.

둘째, 전화 등을 통해 상담업무를 수행하는 콜센터 노동자들의 노동조건은 고용계약의 형태에 따라 차이가 나타난다. 공공부문에 고용된 공무원들의 경우 용역업체에 근무하는 콜센터 상담사들에 비해 고용안정성

및 업무강도의 측면에서 보다 나은 조건을 가지고 있었다. 그리고 감정노동 보호 관련 조치도 더욱 철저하게 이루어지는 것으로 나타났다. 반면 용역업체 콜센터 노동자들의 경우 낮은 기본급으로 인해 인센티브 획득을 위한 과도한 경쟁에 노출되어 건강권을 침해받고 있는 경우가 많았고, 연가, 병가, 보건의료 등을 제대로 보장받지 못하고 있었다.

이렇게 열악한 업무 환경을 개선하고 부당한 처우에 대응하기 위해 사례로 살펴본 A은행 용역업체들이 노동조합을 결성하고 사측과 교섭을 진행하는 과정은 노동자들이 자신들의 권리에 눈을 뜨고 이를 확보하기 위해 움직이는 성장의 과정을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 이들은 노동조합 활동을 통해 연대의 중요성에 대해 인식하게 되고, 보다 나은 교섭의 결과를 얻어내기 위해 새로운 전략을 고안하는 과정에 있었다. 코로나19 상황으로 인해 신체적, 정신적으로 많은 어려움을 겪어나가고 있지만 노동조합 지도부는 교섭에 성실히 임하며, 조합원들의 이해대변을 위한 노력을 지속하고 있고, 이 과정에서 조합원들에게 노동조합의 의미는 더 강하게 다가올 것으로 기대된다.

## 제 6 장

## 불청객과 건강·안전 지킴이 사이 : 방문서비스 노동자 사례

고객의 가정을 정기적으로 방문하여 일을 수행하는 방문노동자의 등장은 비교적 최근의 일이다. 이전에도 가전제품 설치 및 수리 등의 서비스가 고객의 가정을 방문하는 형태로 수행되었고, 이 일은 주로 남성노동자들이 담당해 왔다. 남성들이 주로 담당하는 가전제품 설치 및 수리 등을 위한 가정 방문은 일회성이고 비정기적이라고 볼 수 있다. 그러나 제품에 대한 점검, 도시가스 계량기 점검 및 안전점검 등은 주로 여성의 일로 인식되고 있다. 이들의 고객 방문은 남성인 설치·수리 기사와는 다르게, 주기적으로 고객을 방문해서 일을 수행하는 특성을 지니고 있다. 제6장에서 우리는 고객의 가정을 주기적으로 방문하여 일을 수행하는 방문노동자의 일터의 사회적 관계구조와 노동자 이해대변의 양상을 렌털업체 방문판매서비스 노동자와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 사례를 통해 살펴본다.

## 제1절 렌탈업체 방문판매서비스 노동자 사례

### 1. 렌탈업체 방문판매서비스 직종의 현황

#### 가. 노동시장 현황

렌탈업체 방문판매서비스 노동자 규모가 가장 큰 기업은 C기업이다. C기업에는 정수기, 비데 등 자사 제품의 정기 점검과 방문판매서비스를 담당하는 노동자들과 자사 제품을 수리하는 수리 노동자들이 있다. 수리 노동자들은 CS닥터라고 부르며, 방문판매서비스를 담당하는 ‘여자’ 직원은 코디(C기업 레이디의 줄임말), 남자 직원은 코닥이라고 부른다. C기업 방문판매노동자들은 특수고용직으로 회사와 위·수탁 계약을 맺고 점검 및 영업 건당 수수료를 받으며 동시에 사측의 업무지시와 관리감독을 받는다.

전국 방문판매서비스 노동자 규모는 많게는 100만 명으로 추정되고 있다(고용노동부, 2019). 2019년 12월을 기준으로 C기업의 코디·코닥 규모는 약 1만 3천 명이며 이 중 여성 코디와 남성 코닥의 비율은 9:1 정도로 여성이 월등히 많다. 2019년 10월 「특고 및 중소기업 사업주 산재보험 적용 확대 방안」에 의한 산재보험 신규 적용 인원이 가장 많은 직종은 방문 판매원(11만 명)인데 C기업 등 정수기, 공기청정기 렌탈 제품을 점검하는 대여제품 방문점검원 3만 명이 산재보험에 가입할 수 있게 되었다.

#### 나. 직무 특성

아래에서는 전국서비스산업노동조합연맹에서 실시한 『생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사』(이정희 외, 2019) 내용을 중심으로 방문판매서비스 노동자들의 노동조건에 대해 살펴보겠다. 방문판매서비스 노

동자들은 하루 평균 9.08시간, 1주 평균 5.39일을 일하고 있다. 또한 기계를 점검하는 시간 외에도 대기, 준비, 이동에 하루 평균 1.8시간을 사용한다. 월평균 200건 이상의 계정(건)을 처리하고 평균 월수입 222만 원에서 휴대폰, 유류비 등을 제외하면 순수입은 162만 원 정도로 나타나고 있다. 분석결과에서 다시 살펴보겠지만, C기업 코디들의 모든 업무는 휴대폰으로 처리되고 있으며 이동 거리와 시간이 매우 길기 때문에 휴대폰비와 유류비가 순소득을 낮추는 원인이 되고 있다.

처리 계정당 수수료는 평균 5,500원으로 비데는 4,300원부터, 공기청정기는 4,500~5,000원, 연수기 5,900원, 정수기는 6,400~9,000원 사이에서 책정된다. 영업실적에 따라 점점 수수료는 계정당 몇백 원씩 오르는 경우도 있다.

C기업은 생활가전 업계 1위로 2018년 기준 매출 2조 4천억 원이며 매출 중 가장 큰 부분은 영업이익인데, 영업이익 4,800억 원 중 70~80%가 코디와 코닥의 성과라고 한다. 특히 제품 판매를 위한 영업 압박이 매우 심해 노동환경을 열악하게 하는 원인이 되고 있다. 사측에서 정한 영업 목표량을 채우기 위해 C기업 정직원인 지국장과 팀장의 지휘감독을 받는데, 본사는 매달 지국에 매출 할당량을 보내고 수치 달성 여부에 따라 지국장과 팀장의 인센티브가 달라져 코디와 코닥을 심하게 압박한다고 한다. 그로 인해 지인 명의로 제품을 떠안게 되는 경우가 잦으며 영업 마감일이 다가오면 사무실에 감금하는 경우가 있을 정도로 영업과 관련한 노동환경이 매우 열악하다.

또한 코디가 가정집에 혼자 방문해야 하는 특성으로 인해 언제나 폭언과 성희롱에 노출된다. 이로 인해 코디는 늘 불안감을 가지고 일할 수밖에 없지만 회사는 적절한 보호 기제를 갖추고 있지 않다.

#### 다. 입직 구조

렌탈업체 방문판매서비스 노동자 중 여성노동자의 비율은 90%에 달한다. 50대 여성의 지원율이 가장 높으며 지원 가능 연령은 만 53세까지로 제한되어 있다. 이 직종에 여성이 주로 종사하는 이유는 화장품 판매서비

〔그림 6-1〕 코디 모집 광고

**코디**  
이런 분들에게  
권합니다

QR코드를 스캔해 보세요  
자세한 홍보양상을  
보실 수 있습니다

- 아기를 돌보아야해 정기적인  
출퇴근이 부담스러우신 분
- 경력이 단절되어 새롭게 일을  
시작하는 것이 걱정하신 분
- 일과 삶의 밸런스를 유지하면서  
나만의 전문적인 일을  
하기 원하는 분
- 일을 하면서도 나의 미래를 위해  
자유롭게 다양한 배움의 활동을  
원하는 분

◆ 코디 상담 문의 ◆  
02--

자료: 저자 촬영.

스 직종과 마찬가지로 주요 소비자가 여성이라는 점과 C기업이 방문점점 원 제도를 도입할 당시 주로 경력단절 여성을 타깃으로 모집했다는 점, 업무의 시간적 자율성 측면에서 찾아볼 수 있다.

서울 시내 C기업의 한 지국에 게시된 코디 모집 공고는 “아기를 돌보아야 해 정기적인 출퇴근이 부담스러우신 분”, “경력이 단절되어 새롭게 일을 시작하는 것이 걱정하신 분”, “일과 삶의 밸런스를 유지하면서 나만의 전문적인 일을 하기 원하는 분”, “일을 하면서도 나의 미래를 위해 자유롭게 다양한 배움의 활동을 원하는 분” 등에게 코디를 권한다는 설명을 한다. 이처럼 이 일자리는 주로 경력단절 여성을 겨냥하고 있다.

렌탈업체 방문판매서비스 노동자는 업체의 정수기, 비데, 공기청정기 등 제품을 사용하고 있는 가정집과 사무실이 주요 작업공간이다. 특히

가정집의 경우 여성 혼자 있는 경우가 많고 이러한 이유로 여성 점검원을 선호하는 경향이 크다. 본 연구의 인터뷰에 참여한 남성노동자 역시 고객이 남성 점검원을 선호하지 않는 경험이 있었다.

“집으로 방문을 하는 것이고 대부분 여성분들이 집안에 많이 계시고 좀 이 미지 적으로 여자는 뭔가 깔끔할 것 같고 남자는 지저분할 것 같고, 저도 이 일을 시작하면서 향수를 항상 휴대를 하고 옷도 매번 갈아입고 양말도 세 켄레씩 가지고 다녀요 신발을 벗어야 하니까. 저도 그런 이미지를 가져 갔으니 특히 여름에 땀냄새 나면 불쾌하다 생각을 가졌기 때문에 저도 그런 이미지를 안 주기 위해서 혹은 깨기 위해서 더 신경 쓰는 부분이 있죠.” (C노조 조합원 F)

“아무래도 가정집에 가서 여인들을, 여자들을 상대해야 되잖아요. 그러다 보니까 남자들이 들어왔을 때 고객이 불편해하는 예도 있고, 남자들도 총 각들은 힘들고요. 가정을 가진 아저씨들이 들어와서 하는데 아저씨들의 성격이 어떤가에 따라서... 고객이 여자지만 특정 저기엔 그럴 수 있고, 또 남자가 해도 되는 직종이지만 여자들이 많은 집에 가는데 여성들이 불편 해하고 뭐 이런...” (C노조 조합원 F)

한편, 렌털업체의 선두주자인 C기업은 방문점검원 제도를 도입할 당시 경력단절 여성을 타깃으로 하여 노동자를 모집하였다. C기업은 경력단절 여성을 적극적으로 고용하여 1990년대에 정부의 ‘신지식인상’을 수여하기도 하였다. 방문판매서비스직은 비록 소속된 지국 사무실에 정기적인 회의를 위해 참석해야 하지만, 출퇴근 시간이 정해져 있지 않고 시간 사용의 자율성이 있기 때문에 전업주부에게 입직 장벽이 높지 않은 일자리이다. 본 연구에 참여한 여성노동자들은 시간적 자율성을 직업 선택의 주된 이유로 꼽았다.

#### 라. 노동조합 개요

2019년 6월 29일, C기업 외 렌털업체 소속 설치·수리기사들이 주축이 되어 가전통신서비스노조를 출범하였다. 그 해 8월부터 CS닥터가 지국을 방문하며 설명회를 가졌고 방문판매서비스 업무를 담당하는 노동자들의



가입이 확대되다가 2개월 만에 800명이 노조 가입서를 제출하면서 11월 2일 방문판매서비스지부 설립 총회가 열렸다. 이후 방문판매서비스지부에서 C기업 코디·코닥지부로 명칭을 변경하였다. 전국가전통통신서비스노동조합 C기업 코디·코닥지부는 5개월 만에 3,500명의 조합원이 가입했고 2020년 5월 14일 3개월 만에 C기업 코디·코닥 노조가 설립 허가증을 받았다.

C기업 코디·코닥지부가 목표로 하는 주요 요구 사항은 점점 수수료의 인상과 수당 되물림 및 가해약 되물림의 해지, 4대 보험 가입과 퇴직금 지급이다. C기업은 동종 업계에서도 점점 수수료가 낮아 평균 5,000~5,500원인데 이는 동종 업계 대비 50% 수준이다. 또한 영업수수료 역시 다른 기업에 비해 3~4만 원 정도 적은 편이다. C기업 코디가 한 달에 200계정을 점검하는 경우 건강보험, 통신비, 유류비 등 30~40만 원을 제외하면 월 소득이 100만 원이 되기 힘든 편이다.

수당 되물림은 코디가 담당한 고객이 제품을 구매한 뒤 18개월 내 반환할 경우 이전에 지급한 영업수수료의 1.5배를 코디 수입에서 공제하는 제도이다. 제품 하자 혹은 단순 변심에 따른 반환인지 여부에 무관해 코디에게 매우 불리한 제도이다. 가해약 되물림은 렌탈 고객이 렌탈료를 연체할 경우 회사에서 코디·코닥 수수료에서 일정 부분 차감하는 제도이다. 고객이 갚으면 다시 채워주지만 코디·코닥에게는 불리한 제도이다.

한편 2020년 5월 27일 민주노총 전국금속노동조합(LG전자 자회사) 하이엠솔루텍 노동조합이 설립되어 전국 146개 LG케어솔루션사무소 소속 4천명의 방문판매원이 금속노조 LG케어솔루션지회에 가입할 수 있게 되었다.

## 2. 렌탈업체 방문판매서비스 노동자 면접조사

### 가. 면접자 특성

렌탈업체 방문판매서비스 노동자의 노동조합 참여 및 조직화 과정을 분석하기 위해 렌탈업체 방문판매서비스 노동조합 간부 및 평조합원을 대상으로 인터뷰하였다. 면접조사 참여자 정보는 <표 6-1>과 같다.

〈표 6-1〉 렌탈업체 방문판매서비스 직종 면접조사 참여자 정보

면접일	소속	직책
6. 14	전국가전통신서비스 노동조합 C기업 코디·코닥지부	부지부장
6. 14		지부장
7. 10		사무국장
9. 26		조합원
9. 26		조합원
9. 26		조합원

자료: 저자 작성.

### 3. 렌탈업체 방문판매서비스직 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 렌탈업체 방문판매서비스 노동자의 계약관계

C기업에서 방문판매 및 점검 서비스를 수행하는 여성노동자는 C기업 레이디의 줄임말로 코디라고 하며, 같은 업무를 수행하는 남성노동자는 C기업 닥터라고 한다. C기업 내 제품 수리를 수행하는 노동자를 CS닥터라고 했는데 주로 남성이었고 이에 따라서 방문판매 남성노동자의 명칭도 C기업 닥터의 줄임말인 코닥이 되었다.

코디는 대표적인 특수고용 노동자 중 하나로 본사와 위탁계약을 체결하며 기본급 없이 점검 및 판매 건당 수수료를 받는다. 업무 수행에 있어 시간상의 자율성이 일부 있지만 업무량, 업무범위, 수당 등 모든 측면에서 회사의 지시와 통제를 받는다. 이러한 계약 관계의 특징은 C기업 노조가 노조설립 신고증을 취득하는 데 어려움을 겪었던 원인이 되기도 했는데, C기업 방문판매 노동자들이 본사와 위수탁 계약을 체결하지만 노동자가 수행해야 할 점검 업무량과 영업량을 사측에서 정하고, 영업성장에 따라 점검 수수료가 조정되는 등 사측의 관리감독을 받는 점이 인정되었다.

### 나. 렌탈업체 방문판매서비스 노동자의 작업 관계

코디의 작업은 크게 영업과 점검으로 나뉜다. 점검은 코디 본연의 업무로 C기업 제품에 대해 수리(CS닥터 업무)를 제외한 필터 교체 등을 점검하는 업무를 말한다. 비데, 정수기, 청정기 등 제품군에 따라 점검 수수료가 달라진다. 점검을 위해서는 먼저 고객과 상의 후 모바일 앱에서 약속을 잡으며 일반적으로 한 제품에 2~3개월에 한 번씩 점검을 한다. 한 달에 200여 개를 점검하는 경우 약 150만 원 정도의 소득을 점검 수수료로 받는다.

건당 수수료는 관리하는 제품의 종류에 따라 다르게 형성되어 있다. 점검 수수료는 정수기가 5,500원부터 8,300원 사이, 비데는 4,000원 등으로 책정되어 있는데 타사(LG)의 경우 정수기 점검 수수료가 10,000원에서 13,000원 사이로 C기업의 점검 수수료가 동종 업계 대비 매우 낮은 수준으로 형성되어 있다. 비데의 점검 수수료는 10년 만에 700원이 오른 수준일 정도로 건당 수수료는 물가 상승률에도 미치지 못하고 있다.

코디의 하루 일과는 아침 8시 30분부터 고객 집에 방문해 저녁 8시 30분 정도까지 계속해서 계정을 처리한다. 중간에 점심시간과 대기시간이 있으며 이러한 시간을 제외하면 하루 평균 9시간 정도 일하는 구조로, 9시간 동안 하루 평균 20~30건 정도의 계정을 처리한다. 일요일에는 점검 약속이 잡히지 않는 구조로 코디도 고객 약속이 잡히지 않는 날을 휴일로 하고 있다. 그러나 일요일이 아닌 공휴일은 고객이 요구할 경우 점검을 해야 하며 공휴일 점검에 따른 추가 수당은 없다.

영업은 코디에게 부과되는 부차적인 업무로 고객에게 새로운 제품을 소개하고 판매하면 그에 따른 수수료를 받는다. 코디의 목적은 제품의 점검이지만 점검 수수료는 점점 낮아지고 영업의 중요성이 더욱 커지고 있다. 지역별로 영업목표가 정해져 있으며 영업성과에 따라 지국장의 등급이 달라지기 때문에 통제 관계에서 지국장이 코디들을 압박하는 구조적 요인으로 작용한다. 영업의 중요성이 커지면서 영업 실적이 좋지 않은 코디들에게는 심리적 부담으로 작용하고 있다.

“점검은 제가 편하게 할 수 있는 노하우를 찾으니까 할 수 있는데 영업은

잘 되는 달이 있고 안 되는 달이 있고, 수입이 병행이 되니까 영업이 안 되는 달에는 내가 수입이 적어지겠구나 생각이 들고 조금해지면서 조금 가라앉으면서 (코디 일을) 계속해야 되나 생각이 들죠.” (C노조 조합원 E)

#### 다. 렌탈업체 방문판매서비스 노동자의 통제 관계

코디에 대한 통제의 주체는 회사이다. 회사는 주로 수수료를 수단으로 직접적으로 코디를 통제한다. 또한 코디의 영업실적에 따라 지국장의 평가 등급이 달라지는 방식으로 설계해 놓았기 때문에 지국장이 코디를 통제하는 구조가 형성되어 있다.

코디의 점검 수수료는 점검 제품군당 달라짐을 앞에서 보았는데, 제품군에 따른 수수료가 모든 코디에게 동일하게 적용되지 않고 영업실적에 따라 달라진다. C기업에는 영업실적과 근속연수에 따라 진선미수의 직급이 부여되는데, 영업실적이 높은 등급의 코디의 점검 수수료는 정해진 수수료에 비해 더 높게 형성된다. 영업을 못 한다고 점검 수수료가 깎이지는 않지만 영업을 못하는 코디들은 점검을 잘하고 고객에게 최고의 서비스를 제공한다고 해도 더 높은 점검 수수료를 받을 수는 없어 노동자들의 불만 요소로 작용하고 있다. 또한 이러한 수수료 변동 구조는 코디들의 동료 관계에 영향을 미치고 나아가 노동조합 조직률, 노동조합의 의제 설정에도 영향을 미칠 수 있다.

“코디 직급이라는 게 있어요 진선미수, 이런 게 있는데, 저 같은 경우에는 진에 들어가 있고, 6개월마다 코디들한테 선물 비슷하게 주는 게 있어요. 그게 약간씩 틀려요. 처음에 가면 다 수 직급이에요. 미, 이러면 6개월의 평균 실적이 몇 개에서 몇까지. 진 같은 경우는 일단 근속연수가 7년이 넘어야 하구요. 그 다음에 상위 몇 프로 안에 성적이 되어야 하는 거죠. (중략) 서비스 1등급 코디라고 해서 시상식도 하기도 하고, 그런데 그건 보여주기 위한 식이죠.” (C노조 조합원 C)

“비데 같은 경우 5천 원이다 그러면 저같이 영업을 좀 하는 코디는 500원이 더 비싸요. 그게 300계정이라고 치면, 그러면 500원이라고 해도 돈이 15만 원 정도 차이가 나잖아요.” (C노조 조합원 C)

“예전에는 4천 원대부터 시작을 했던 거 같아요. 그런데 저 같은 경우에는 이렇게 받아요. 5,500원으로, 지금 보이죠. 이게 비데거든요. 이걸 얼음정수기인데 9,600원이잖아요. 제가 영업을 못 했던 달 보여줄게요. 이렇게 보시듯이, (웃음) 이게 제일 안 되었던 달인데, 이렇게 틀리죠. 4,700원, 이젠 5,500원, 이걸 오르기 전이었거든요. 이게 얼음정수기거든요. 아까 받았던 거 8,800원 차이가 나는 거죠. 천 몇백 원 이상 차이가 나는 거죠. 그러니까 영업실적이 없으면, 우리는 점수로 25점이거든요. 25점이 넘어간 사람은 최고, 최대의, 세 구간으로 나누어져 있어요. 그래가지고 최고의 점점 수수료를 주는데 100원, 200원이라도 차이를 줘요. 200원, 300원 이렇게.” (C노조 조합원 C)

코디의 업무량은 코디가 속한 지국의 지국장이 결정한다. 지국장은 현장직인 코디부터 시작해 승진할 수 있는 직급이며 지국장이 되면 본사 소속 정직원이 된다. 지국장은 한 코디가 점검할 건수를 결정하기 때문에 특고이지만 업무의 종속성이 있다. 또한 회사는 코디의 실적 관리를 통해 코디가 지국 평균을 따라가고 있는지, 못 미치는지 등 코디의 업무량을 통제하고 코디가 한 고객의 집에 들어가 몇 분을 머물렀고 다음 집에는 언제 들어가고 언제 나왔는지 등 모바일 앱을 통해 통제하고 있다. 모바일 앱으로 본사의 공지사항이 전달되며 한 주에 두 번 사무실에서 미팅 및 교육을 하고 한 달에 한 번 서비스 교육을 받는 등 교육 훈련 및 업무 수행의 종속성을 가지고 있다. 지국장의 재량으로 코디의 업무량을 줄여 결과적으로 월소득을 낮출 수 있다. 이번 달 점검 건수가 300건이지만 지국장은 다음 달 건수를 150건으로 낮출 수 있고 줄여든 건수를 비조합원에게 넘겨줄 수 있는 재량을 가지고 있다.

“한 달에 한 번 비타민 교육이라든지 서비스 영업하는 거 그런 거 교육도 받고 저희가 굉장히 그런 게 많거든요. 그런데 사실 그런 게 종속성이잖아요. 우리가 자영업자인데 뭐하리 일일이 이 사람들한테 관리를 받고 이 사람들에게 한 건건이 제가 점검을 가면 여기에 바코드를 찍는 순간 제가 이 집에 있는 걸 회사에서 확인해요. 이 집에서 끝나고 나가는 것까지 정제를 몇 분에 하고 있었는지까지 나와요. 그러니까 이건 아니라고 빼도 박도 못하는 거잖아요.” (C노조 조합원 A)

코디의 업무는 이동거리가 길고 휴대폰을 계속해서 사용해야 하기 때문에 주유비와 통신비는 업무 처리에 필수적인 지원이다. C기업은 통신비 명목으로 월 25,000원을 지원하고 주유비는 지원하지 않고 있다. 주유비의 경우 CS닥터는 100,000원을 지원하고 있어 차별적인 부분이다.

코디에 대한 통제 관계는 특히 영업에서 분명하게 나타난다.

“점검은 80대 우리 어머니를 모셔다가 해도 할 수 있다. 영업을 해라. 그런 모욕적인 말도 들었어요.” (C노조 조합원 D)

위에서 알 수 있듯이 코디들에게 영업 업무를 과도하게 부과하고 있었는데 영업마감일에는 점검 업무를 제쳐두고 사무실에 모여서 고객에게 전화를 돌리고 영업에 매진하는 시간을 가지는 경우도 있다.

“D-day이라고 해서 금요일 같은 경우에는 오후 2시에서 5시까지 다 모여 앉아서 영업활동을 해요. 고객들한테 컨택을 해요. 전화를 하고, 내가 들어왔을 때부터 이렇게 해왔던 거니까, 이게 직업 속에 포함되어 있는 거라고 생각했죠. 그런데 지금은 저희가 코디 노조가 생기면서 그것도 코로나 때문에 더더욱 이런 걸 못 하겠습니까. 이야기했고, 아니면 노조에서 이런 활동을 했죠. 너네가 우리를 사업자도 아니고, 직원이라고 인정도 안 해 주면서 우리의 시간을 회사 스케줄에 맞추라고 하는 거잖아요. 예전에 심할 때에는 벌금제도도 있고 그랬어요. 그런데 그런 것 때문에 노조랑 사측이랑 많이 부딪치죠. 그런 걸 못 하겠다, 하겠다 하면서요.” (C노조 조합원 C)

#### 라. 렌탈업체 방문판매서비스 노동자의 동료 관계

코디의 동료 관계는 경쟁적인 관계는 아닌 것으로 보인다. 각자에게 주어진 계정만 처리하면 되기 때문이다. 영업량에 따른 코디 간 경쟁 관계는 없지만 지국장이 코디들의 업무량을 지정하고 있기 때문에 지국장 재량에 따라 노동조합에 가입한 코디들의 계정 수를 줄여 비조합원에게 더 많은 계정을 줄 수 있다. 기본급이 없는 코디들은 처리하는 계정만큼 월 소득이 높아지기 때문에 지국장의 이러한 재량은 코디들의 노조 활동을 방해하는 요인이 될 수 있다.

또한 영업실적에 따라 점검 수수료가 달라지는 통제 구조는 동료 간 연대에 영향을 미칠 수 있다. 영업 실적이 좋은 코디는 현재의 수당 구조가 적합하다고 생각하고 영업을 못하는 코디는 현재의 수당 구조가 부적절하다고 생각하기 때문에, 이는 노동자 간 연대와 노동조합의 의제 설정에 영향을 미칠 수 있다. 현재 C기업 노조의 조직률은 50%가 채 되지 않은 채 정체되어 있는데 개별화된 동료 관계가 C기업 노조의 낮은 조직률에서 기인할 가능성도 생각해 볼 수 있다.

“점검은 다 똑같이 하는데 차별을 하는 것은 회사에서 잘못된 것이거든요? 만약에 그거는 기본으로 주되 이 사람이 영업을 잘했으면 영업에 대한 수당을 회사에서 별도로 주든지. 영업을 잘한다고 점검 수당을 더 준다는 것은 좀 아니거든요.” (C노조 조합원 C)

“이게 찬반이 있어요. 이 친구 같은 경우에는 이렇게 생각을 하는데 저희 같은 경우에는 이게 인터뷰를 하시다 보면 많이 받는 사람들은 이 제도가 옳다고 생각하고 적게 받는 사람들은 이 제도가 아니라고 생각할 수 있는 것이고.” (C노조 조합원 D)

#### 마. 렌털업체 방문판매서비스 노동자의 고객 관계

코디의 고객 관계는 크게 두 부분으로 나뉘서 살펴볼 수 있는데 첫 번째는 고객 관계에서 갖는 코디의 중요성, 두 번째는 고객의 집이라는 작업장의 특성상 발생할 수 있는 위험적 측면이 있다.

특히 서울 외 도서산간 지역의 코디들은 고객과의 관계가 매우 친밀하고 고객의 삶에서 코디가 갖는 중요성이 매우 크다. 코디는 단순히 제품 점검의 역할을 넘어서는 중요성을 가지고 있는데 대중교통이 발달되지 않은 지역의 특성상 고객들은 코디의 방문에 맞추어 병원 약속을 잡아 코디가 직접 데려다 주기도 하고 주기적으로 방문하여 안부를 확인하기도 한다. 고객의 가정으로 직접 방문하는 노동 공간의 특성과 여성노동자라는 성별 특성이 친밀한 고객관계를 만들어 내고 있다고 볼 수 있다.

“친한 고객 같은 경우에는 ‘언제 점검 와?’ 하고, 저 같은 경우에는 이를 전

에 스케줄을 짜요. 짜면 문자가 가요. 그전 날에, 어제 일정을 넣으면 오늘 문자가 와요. 오면 그걸 보고, 할머니, 할아버지들이 전화할 때가 있어요. ‘우리집에 내일 몇시에 온다며’ 하면서 어디 슈퍼에 들려서 풍풍도 사다줘라, 치약도 사다줘라, 그런 경우도 있어요. 시골이다 보니 옥수수, 감자가 많이 나오잖아요. 여기, 그런 거 좀 팔아달라고 하시는 분들도 있어요. 제 차에 이때쯤 때면 감자, 오이, 호박이 맨날 실려 있어요. 고객한테 팔기도 하고, 이는 사람한테도 팔기도 하고, 그런 거 연계도 해드리고 있어요. 코디가 단순하게 점점만 다니는 건 아니에요. 어디 시장 나가신다고 그러시면 나 올 때까지 기다렸다가 버스정류장까지 같이 타고 나오시기도 하고, 병원으로 간다고 하면 모셔다 드리기도 하고 그런 일을 많이 하죠. 그러니까 이게 방문판매하는 역할을 하시는 분들이 굉장한 역할을 하는 거죠. 할머니가 마음이 어떤지, 어디가 편찮은지, 어디가 어떤지 더 잘 알죠. 자식들보다, 그래도 이야기해 주기도 하고, 뭔가 안 좋으면 자녀분들의 전화번호도 알아두었다가 연락을 해주기도 하고.” (C노조 조합원 C)

한편 여성 코디가 고객의 집으로 방문하는 업무의 특성으로 인해 성추행 위험에 노출된다. 이는 유사한 직무 특성을 가진 가스검침 노동자에게서도 발생하는 문제인데 남자 고객이 있는 집에 여성 코디가 방문하면서 성추행을 당하거나 유사 경험이 있는 코디를 어렵지 않게 찾아볼 수 있다. 여기서의 문제점은 현재 코디가 업무 중 성추행 등 위험한 상황이 발생했을 때 즉각적으로 대처할 수 있는 시스템이 갖추어져 있지 않다는 점이다. 모바일 앱에 신고 버튼이 있지만 이 버튼을 누르면 관할 지국장한테 바로 연락이 갈 뿐, 경찰에 바로 신고되는 장치는 아니었다. 실제로 연구진이 코디와의 면접 시 모바일 앱에서 신고 버튼을 눌러봤지만 관할 지국장은 바로 전화를 받지 않았고 10분 정도 지난 후 코디에게 다시 전화를 걸어왔다. 이러한 경험을 통해 볼 때, 코디가 실제로 위험에 처했을 경우 관할 지국장에게 연락이 가는 시스템은 실질적인 도움이 될 수 없음을 알 수 있다. 노동자들은 경찰에 바로 연락이 갈 수 있는 버튼을 모바일 앱에 추가하는 등 개선을 요구하고 있다. 여성이 주로 종사하는 직종이므로 이러한 상황에 대해 공감대가 크게 형성될 수도 있는데 인터뷰 결과 오히려 개별적인 대처가 위험해서 이러한 상황에 놓인다거나 개인이 얼마든



지 혼자 힘으로 위험에서 벗어날 수 있다고 생각하는 경향도 찾아볼 수 있었다.

“여자들이 하는 일이니까 이렇게 무방비 상태로 있을 수 있는데 그때 어떤 식으로 하느냐에 따라서 상대방(고객)도 달라지겠죠?” (C노조 조합원 D)

회사가 고객에게 서비스 거부를 통지하기도 하지만 이 경우는 심각한 사건이 터졌을 경우이며 대부분은 회사도 고객의 서비스를 거부하지 않는다. 노동자들은 가스 점검원과 같이 2인 1조의 점검이 불가능하다고 보고 있었는데, 그 이유는 이미 점검 수당이 매우 작기 때문에 2인으로 구성되면 점검 수당이 더 낮아질 것이기 때문이다.

#### 4. 렌털업체 방문판매서비스직 노동조합 조직화 및 활동

##### 가. 렌털업체 방문판매서비스직 노동조합 조직화 과정

C기업 코디·코닥지부가 설립되는 데에는 먼저 설립된 C기업 CS닥터의 영향이 크게 작용했다.

“우리는 항상 마음속으로 우리도 노조가 있었으면 좋겠다고 생각을 하고 있었어요. 그런데 누가 딱 용기를 내서 나서지는 않고 있었는데 우리 박사님(CS닥터)들이 처음 노조를 만들기 시작하면서 박사님들이 ‘코디님들도 노조를 하는 게 좋지 않느냐, 하자. 같이하면 더 좋다. 우리가 했으니까.’ 같이하면서 급속도로 많이 가입하고 필요성을 항상 알고 있었으니까…” (C노조 조합원 A)

현재 C기업 지부의 조직률은 과반에 못 미친 상태에서 정체된 상황인데, 조합원들의 인식은 아직 노조가 생긴 데 대한 뚜렷한 성과를 체감하지 못했고 앞으로 어떤 점이 개선되었으면 좋겠냐에 대한 인식도 뚜렷하지 않았다. 판매서비스 직종인 화장품 노조와 비교해 보면 이들 노조의 경우 오랜 기간 체계적인 조합원 교육을 통해 조합원들의 노동조합에 대한 인식을 개선시켜 왔다고 볼 수 있다. 따라서 C기업 노조가 조직률을 더욱 높이기 위해서는 조합원 교육도 매우 중요한 요인으로 작용할 것으로 보인다.

“아무래도 집행부나 대의원 일을 한다면 여자들이 젊다면 모를까 저희 나  
이대의 여자들이 조금 그 일을 감당하고 나가기에는 뭐라고 해야 할까 사  
회성이 약간 떨어진다고 해야 할까? 남성분들은 아무래도 바깥일을 하다  
보니 여자보다 사회성이 조금 뛰어나잖아요? 모든 분들이 남성이 아니더  
라도 조직적인 일을 끌어가기에는 물론 여자분들이 필요하지만 활동성이  
나 사회성이 좀 있는 남자분이 하는 것이...” (C노조 조합원 F)

여성중심직종임에도 불구하고 C기업 노조는 핵심적 역할은 남성인  
코닥이 해주길 바라는 마음도 가지고 있었는데, 이는 백화점 화장품 판매  
직 노조와 대비되는 지점으로 평균 연령 50대 이상의 주부들로 이루어진  
코디들은 노조 활동에 있어 다소 소극적이고 보수적인 태도를 가지고 있  
었다.

“암탉이 울면 집안이 망한다고, 그런 것처럼 아직까지 시골이나 이런 데는  
여자가 이렇게 노조 활동을 하고 데모하러 다닌다고 그러면 받아들이지  
않는 집안도 굉장히 있겠죠. 그런 거는 여자의 입장에서 하기에는, 또 챙겨  
야 할 것도 있고, 엄마라는 이런 게 있거든요. 엄마 입장에서는 어디 노조  
때문에 가야 하는 상황이 있는데, 그런데 애가 어디 아파요. 그러면 아빠는  
회사 가잖아요. 엄마는 안 가잖아요. 오늘 니가 연차 내서 애는 니가 책임  
져 하듯이 노조 활동에서도 그런 거 제약에 있어서는 시간적 제한이나, 그  
런 게 있죠. 아무래도.” (C노조 조합원 C)

#### 나. 노동조합의 주요 활동과 요구사항

C기업 노조의 주요 활동은 노동조합 출범 후 1인 시위 등의 노력 끝에  
지난 5월 노조 설립 신고증을 획득한 것이다. 또한 노조는 수당 되물림,  
가해약 되물림과 같은 부당한 수당 제도의 개선을 주요 요구사항으로 하  
고 있다. 또한 계약 관계 측면에서 정규직으로의 전환보다는 우선적으로  
노동한 것에 대한 정당한 대가를 받는 것을 목표로 삼고 있다. 대표적으  
로 업무에 처리하는 부수적 비용의 지원을 요구하고 있다. 코디는 업무  
처리에 필수적인 주유비와 통신비를 대부분 자체적으로 해결하고 있으며  
이 부분이 코디의 월소득을 낮추는 하나의 요인으로 작용하고 있다.

“우리의 목표는 내가 노동한 것에 대한 정당한 대가를 받는 거겠죠? 그게 내가 한 노동에 정당한 대가를 받고 정당한 노동자로 인정을 받는 게 우리한테 제일 중요한 일이에요. 다른 거 없어요. 더 달라는 것도 아니야. 내가 너네한테 한 것까지만 주라는 건데도 그것마저도 안 주고 있으니까 그것까지만 받겠다 이거야, 우리는. 우리가 한 달에 너네 정수기 점검하기 위해서 차 타고 운행하면 차 기름값 줘야 되는 거고. 다른 회사 정수기 1만 원 받는데 우리 6천 원 받으면 말 안 되는 거니까 똑같이 좀 맞춰달라는 거고. 그리고 핸드폰 10만 원 드니까 10만 원 주라는 거잖아.” (C노조 조합원 A)

현재 C기업 코디·코닥지부의 조직률은 30% 정도로 노동조합의 일차적인 목표는 조직률을 높이는 것이다. 전국적으로 코디의 규모는 1만 명 정도이며 비활동하는 코디 등이 있어 실질적으로 근무하는 사람들은 9천 명 정도이다. 노조 설립 이후 조합원이 가장 많을 때 3,700명 정도로 늘어났다가 현재 조합원 규모는 3,540명 정도라고 한다.

노조에 가입 후 탈퇴하는 이유는 퇴사, 지부 내 불화, 혹은 노조에 대한 기대가 없기 때문인 것으로 보인다. 특히 CS닥터 노조가 파업할 때 코디 노조에서 CS닥터들의 일을 대신 받아주는 등 적극적으로 지지하고 연대했는데 그 과정에서 힘들다고 생각한 코디들이 탈퇴하기도 하였다.

“일번으로는 퇴사예요. 그리고 이제 별로 잘 안 될 것 같아서, 의미가 없다. 자기들한테는 의미가 없다 이런 사람들… 지부 내 불화, 지부사무실 내에서 불화가 있는 경우. 그니까 아이씨 몰라 안 해 이런 거… 닥터님들이 파업 중이잖아요. 왜 우리는 피해를 보면서 재네 협상하는 거에 피해를 봐야 되냐, 그게 연대를 해주는 것도 기분 나쁘고 그걸 이해하고 싶지 않고. 나는 내가 손해 보는 것 같아서 기분이 나쁘고.” (C노조 조합원 D)

한편 정규직으로의 전환을 노조가 주요 요구사항으로 생각하고 있지 않은 이유는, 현재 코디가 가지고 있는 시간적 자율성이 코디를 직업으로 선택한 주요 요인 중 하나이기 때문이다. 실제로 노동자들은 정규직이 되면 근무시간의 제약이 커지기 때문에 정규직화를 원치 않고 있다.

C기업 노조는 노조 설립 신고증 취득 후 코로나19의 영향으로 아직

조합원 교육이나 활동을 본격적으로 시작하지는 못하고 있어 아래에서 알 수 있듯이 조합원들의 노동조합에 대한 인식도 매우 낮다. 화장품 판매 노동조합과 비교해 보면 화장품 노조 역시 출범 초기에는 제대로 된 활동을 하지 못했고 조합원들 역시 초과근무 수당, 최저임금, 휴가 등에 대한 인식이 없어 노동조합에 뚜렷하게 요구하는 사항도 없었던 시기를 지나왔기 때문에 C기업 노조도 조직화의 과정에 있는 시기라고 볼 수 있다.

“노조에 건의할 것을 올리라고 했는데 아무도 안 올려요. 본인들조차도 무엇을 해야 할지 모르는 … 노조에 대해 잘 몰라요. 개념이 아예 없으니까. 어떤 역할을 하는지, 어떤 도움이 될지, 어떤 기대치를 가질 수 있을지를 조합원들과 직원들에게 알려주고 그것에 대해서 판단하게 해줘야 하는데 코로나 때문에 그 활동을 할 수가 없죠.” (C노조 조합원 D)

“그걸 노동조합으로 연결해서 생각은 안 해 봤어요. 회사가 이렇게 바뀌었으면 좋겠다 생각을 했지 노조에서 이걸 다 해주고 그쪽으로 연결은 안 해 봤어요.” (C노조 조합원 F)

“막연하게 노조가 있으니 뭔가 하겠지 막연한 기대를 하지 구체적인 기대를 하는 사람이면 보통 집행부로 들어가지. 일반 조합원은 ‘한번 보자, 없는 것보다는 낫겠지.’ 이런 추상적인 기대를 하게 되어 있어요.” (C노조 조합원 E)

#### 다. 노동조합 조직화 이후의 성과 및 변화

노동조합 조직화의 대표적인 성과에는 수당 되물림의 개선이 있다. 화장품노조에서 노동자들의 자신감 향상, 노동조합 인식 개선 등 물질적 성과 이외의 성과가 매우 컸던 것과 비교하면 C기업 노조의 경우 아직 조합원들까지 널리 공유된 성과는 크지 않은 편이다. 한 가지 성과로는 코로나19로 인해 불필요한 지국 회의를 줄여달라고 요구했으며 받아들여져 현재 지국 회의를 하지 않는 상태이다.

“수당 되물림이라는 게 있는데, 남의 물건을 가져다 팔아가지고 했는데, 고

객이 안 쓰겠다고 그래서 회사는 손해를 안 보니까, 코디한테 나갔던 수당을 100%만 받은 게 아니라 자기네 물건에 대한 손해라든가 이런 걸 해서 150%를 받았어요. 그게 당연한 건 줄 알고 옛날에 18개월 동안 그게 유지가 되었는데, 노조가 생기면서 그거에 대해서 반환을 하고 노조가 12개월까지 어느 정도 줄여준 거예요.” (C노조 조합원 C)

“지금은 저희가 코디 노조가 생기면서 시작해서 그것도 코로나 때문에 더 더욱 이런 걸 못 하겠습니까. 이야기했고, 아니면 노조에서 이런 활동을 했죠. 너네가 우리를 사업자도 아니고, 직원이라고 인정도 안 해 주면서 우리의 시간을 회사에서 스케줄을 맞추라고 하는 거잖아요. 예전에 심할 때에는 벌금제도도 있고 그랬어요. 그런데 이제 그런 것 때문에 노조랑 사측이랑 많이 부딪치죠. 그런 걸 못 하겠다, 하겠다 하면서요. 지금은 회사에서 요구를 안 하죠. 왜 그러냐면, 이제 이미 노조가 생겨버렸기 때문에. 그리고 코디들 자체도 예전보다 아, 이게 이렇게 되는구나를 알고, 예전에는 미팅을 안 하면 안 되는 줄 알았어요.” (C노조 조합원 C)

## 5. 나가며

이 절에서는 C기업 코디·코닥지부를 중심으로 렌털업체 방문판매서비스직 노동자들의 노동 환경과 노동조합 활동에 대해 알아보았다. 여성을 중심으로 조직된 C기업 노조는 C기업 코디와 코닥의 삶을 긍정적으로 변화시킬 가능성을 내재하고 있으나 아직 과도기로서 조직률이 낮고 뚜렷한 성과가 나타나지 않았다. 앞으로 C기업 노조에 주어진 과제는 노동조합에 다소 보수적 인식을 가지고 있는 50대 이상 여성의 적극적인 조직화를 이끌어 내야 한다는 것과 이를 통해 여전히 해결되지 않은 회사의 영업 압박과 수수료를 수단으로 한 통제 관계의 문제점, 그리고 안전하지 못한 작업 환경과 고객 관계의 문제도 해결해 나가야 할 것으로 보인다.

## 제2절 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 사례

### 1. 들어가며

오늘날 도시화된 현대사회에서 사람들의 생활에 필수적인 여러 가지 에너지들이 존재한다. 대표적으로 전기와 가스를 들 수 있을 것이다. 오늘날 현대인들의 주거에 필수적으로 필요한 에너지 중 가스는 난방과 취사에 사용되고 있다. 주거와 식생활과 관련하여, 도시가스는 현대인의 삶에서 필수적인 에너지원이라고 할 수 있다. 도시가스는 현대인의 삶을 편하게 하지만, 폭발과 화재 등의 위험성 역시 가지고 있다. 도시가스를 사용하는 현대인의 편리함 속에서 위험을 관리하고 사고를 예방하는 일은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

이러한 점에서, 우리는 도시가스의 위험을 관리하고 사고를 예방하는 도시가스 안전점검 및 검침원이라는 직종을 깊이 있게 들여다보고자 한다. 도시가스를 사용하는 세대를 방문하여, 도시가스 사용량을 검침하여 요금을 산정하고, 가스기기와 가스 배관의 연결 상태 등을 점검하는 일을 수행하는 안전점검 및 검침원은 거의 대부분 여성노동자들이 담당하고 있는 여성중심직종이다.

우리가 여기서 관심을 갖고 분석을 진행하고자 하는 주제는 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 도시가스 안전점검 및 검침원 직종이 어떻게 생겨나게 되었나라는 것과 둘째, 현재 도시가스 안전점검 및 검침원으로 일하는 여성노동자들은 어떻게 이 일자리를 얻게 되었나라는 점과 어떻게 이 직종이 여성중심직종이 되었는가라는 점, 그리고 마지막으로 도시가스 안전점검 및 검침원의 일터에서 발생하는 여러 가지 문제들에 대해 노동자들은 어떻게 대응하였나라는 점이다.

이 절의 분석을 위해 우리는 도시가스 안전점검 및 검침 노동자와 노동조합 활동가들에 대한 면접조사를 진행하였다. 면접조사 참여자에 대한 정보는 <표 6-2>와 같다.

〈표 6-2〉 도시가스 안전점검 및 검침원 면접조사 참여자 정보

사례	연령	지역	역할
1	50대	서울	공공운수노조 서울도시가스분회 간부
2	50대	서울	공공운수노조 서울도시가스분회 간부
3	50대	서울	공공운수노조 예스코도시가스분회 간부
4	40대	서울	공공운수노조 예스코도시가스분회 간부
5	50대	울산	공공운수노조 경동도시가스분회 간부
6	50대	울산	공공운수노조 경동도시가스분회 조합원
7	50대	울산	공공운수노조 경동도시가스분회 조합원
8	40대	서울	공공운수노조 활동가
9	50대	서울	공공운수노조 활동가

자료: 저자 작성.

## 2. 도시가스산업의 구조와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 현황

### 가. 도시가스 도입의 역사와 도시가스산업의 구조

도시가스 안전점검 및 검침원 직종이 어떻게 생겨나게 되었나라는 점을 분석하기 위해서는 먼저, 한국에 도시가스가 어떻게 도입되었는지와 이들이 일하고 있는 도시가스산업의 구조를 살펴봐야 한다.

한국도시가스협회는 도시가스산업의 특성을 크게 다섯 가지로 구분하고 있다. 첫째, 도시가스산업은 국민생활의 기본재를 공급하는 공익사업이다. 둘째, 국민연료의 안정적 공급 및 안전관리사업이다. 셋째, 막대한 초기투자비를 요하는 장치산업이다. 넷째, 사업 전반에 대한 다양한 규제가 동반되는 정책사업이다. 다섯째, 대체에너지원으로서 큰 역할을 담당하는 연료를 공급하는 사업이다.<sup>21)</sup>

도시가스가 한국에서 주된 에너지원으로 도입된 역사는 그리 길지 않다. 한국 정부는 1970년대 두 차례의 석유 파동 이후, 석유의존도 감소와 에너지 수급의 어려움에 대처하기 위해 천연가스 도입을 추진하였다.

21) 한국도시가스협회 홈페이지(<http://www.citygas.or.kr/industry/index.jsp>) (검색일: 2020. 10. 19).

1978년 LNG 도입에 대한 타당성 조사가 시작되었으며, 1980년 10월 LNG 도입 기본방침이 입안되었다. 1983년에는 LNG 인수기지와 천연가스 공급배관망을 건설하고 해외에서 LNG를 수입하여 도시가스회사와 발전소에 천연가스를 안정적으로 공급하기 위해 한국가스공사가 설립되었다. 한국에서 도시가스가 본격적으로 공급된 것은 1987년 2월부터였다. 1987년 2월에는 수도권 지역을 대상으로 도시가스 공급이 시작되었고, 1993년 중부권, 1995년 영남과 호남 지역, 1999년 서해권, 2002년에 강원권, 그리고 2019년에는 제주권에 도시가스가 공급되었다.<sup>22)</sup> 2019년 10월 기준, 전국 210개 시·군의 1,860만 6천 세대에 도시가스가 공급되고 있으며, 한국 사회에서 가구 수 기준 도시가스 보급률은 83.1%에 달한다. 도시가스 공급실적은 [그림 6-2]와 같다.

도시가스산업은 국가기간산업이면서 민간부문이 참여하고 있는 구조를 특징으로 하고 있다. 대표적인 국가기간산업인 전기와 수도의 경우에는 생산에서 공급과 그리고 관리를 모두 공기업 형태의 공공부문에서 담당하고 있는 것과는 달리 가스산업에서는 도매공급은 공공부문이, 소매

[그림 6-2] 도시가스 공급실적



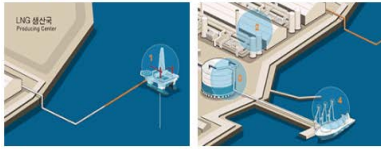
자료 : 한국도시가스협회 홈페이지([http://www.citygas.or.kr/info/stats/read.jsp?reqPageNo=1&sbranch\\_fk=2&no=338](http://www.citygas.or.kr/info/stats/read.jsp?reqPageNo=1&sbranch_fk=2&no=338)) (검색일 : 2020. 10. 9).

22) 한국도시가스협회 홈페이지, [도시가스산업 역사] (<http://www.citygas.or.kr/industry/index.jsp>) (검색일 : 2020. 10. 19).



## [그림 6-3] 가스공급 사업체계

해외 원산지 공정 1~4



1 채취 및 정제

2 생산국 액화설비

3 생산국 저장탱크

4 선적설비

KOGAS 공정(도매업) 5~10



5 하역설비

6 저장탱크

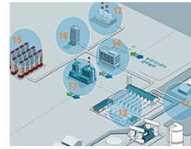
7 증발가스 압축기

8 액화설비

9 2차원프

10 기화기

도시가스사(소매업) 11~17



11 코가스배관망

12 공급관리소

13 발전소

14 도시가스사

15 일반가정

16 일반사무실

17 일반공장

자료 : 한국가스공사 홈페이지(<http://www.kogas.or.kr/portal/contents.do?key=1304>)  
(검색일 : 2020. 10. 8).

공급은 민간부문이 참여하고 있는 구조로 이루어져 있다. 여타 에너지 산업과는 다르게 산업 내 공급자가 공공과 민간이 혼재되어 있다는 특징은 도시가스산업에서 일하고 있는 노동자들에게 아래에서 살펴볼 여러 가지 문제를 가져오는 가장 근본적인 원인이라고 볼 수 있다.

전기, 수도, 가스 등 국민 실생활과 밀접한 관련이 있는 산업은 공급, 시설관리, 요금 결정 등에서 정부의 직·간접 통제가 이루어지고 있는 분야이다. 도시가스산업은 단순히 상품을 생산하고 판매하는 것과는 다른 산업구조의 특징을 보인다. 도시가스가 해외로부터 수입되어 각 가정에 공급되고 사용 요금이 납부되기까지 상품의 공급 측면, 수요 측면, 관리 측면에서 등장하는 주체들은 공기업인 한국가스공사, 민간기업인 도시가스 공급회사 그리고 지방자치단체 및 안전관리 업체 등으로 매우 다양하다. 도시가스라는 하나의 상품 사이클은 해외로부터 수입 및 공급배관망 건설은 한국가스공사가, 소매 공급은 민간 도시가스 공급회사가, 안전관리는 도시가스 공급회사로부터 안전관리 업무를 위탁받은 회사가 담당하며, 사용 요금 결정은 각 지방자치단체를 통해 이루어진다.

## 나. 도시가스 안전점검·검침원 직종의 등장

도시가스사업법상 도시가스 공급회사는 단순히 도시가스를 필요로 하

는 가정 및 기업에 공급하는 역할에 그치는 것이 아니라, 공급한 도시가스가 각 소비 단위에서 안전하게 사용되고 있는지를 관리할 의무가 존재한다. 도시가스사업법 제26조 1항은 도시가스사업자의 안전관리규정에 대해 정해 놓고 있다. 해당 조항은 “도시가스사업자는 그 사업 개시 전에 가스공급시설과 가스사용시설의 안전유지에 관한 안전관리규정을 정하여 산업통상자원부장관, 시도지사 또는 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 이 경우 한국가스안전공사의 의견서를 첨부하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 도시가스사업법 제28조 1항에서는 안전관리 업무의 대행에 대해 규정하고 있다. 해당 조항에 따르면, “일반도시가스사업자는 제26조의 안전관리규정에 따른 가스사용시설의 안전관리 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 그 업무의 일부를 대행하게 할 경우에는 산업통상자원부령으로 정하는 자격을 갖춘 자(가스사용시설 안전관리 업무 대행자)로 하여금 그 업무를 대행하게 하여야 한다.”고 되어 있다.

앞서 도시가스의 도입 배경에 대해 살펴봤듯이, 도시가스산업이 한국에서 시작된 것은 1980년대 후반이다. 따라서 도시가스 검침 및 안전점검 업무를 수행하는 노동자의 등장 역시 비교적 최근의 일이다. 통계청에서 작성하는 한국표준직업분류에 관련 직종이 처음 등재된 것은 1992년이다. 1992년 통계청의 『제4차 한국표준직업분류』에서 가스 계량기를 검침하는 직업이 91532 [계기 검수원]이라는 명칭으로 처음 등재되었다. 해당 직업이 수행하는 일의 내용에 대해서 통계청은 “전기, 가스 또는 수도 계량기를 검침하고 소비량을 기록한다.”(통계청, 1992)라고 규정하였다. [계기 검수원]은 표준직업분류 소분류상 915 “배달원, 수하물 운반원, 경비원 및 관련 근로자”에 포함되어 있었다. 『제4차 한국표준직업분류』에서 [계기 검수원]은 기존에 존재하던 전기 및 수도 계량기 검수원에 가스 계량기 검수원이 추가된 것으로 볼 수 있다. 도시가스가 도입되기 이전에도 전기 및 수도는 보편적으로 보급되어 있었고, 전기 및 수도 계량기를 검침하는 직종이 존재하였기 때문이다. 1992년의 『제4차 한국표준직업분류』에서 계기 검수원 일의 주요 내용에는 안전점검이 포함되지 않았다.

2000년 『제5차 한국표준직업분류』에서 [계기 검침원]은 913 배달, 운반 및 검침 관련 종사자 중 “전기, 가스 및 수도 계량기를 검침”하는 9132

[계기 검침 종사자]로 분류되었다(통계청, 2000). 『제5차 한국표준직업분류』에서도 검침 업무만이 주요 업무로 기록되었다.

가스 점검원이 한국표준직업분류에 처음 등장한 것은 2007년 6차 개정에서였다. 6차 개정에서 가스 점검원은 992 계기검침·수급 및 주차 관련 종사자 중 9921 계기 검침원 및 가스 점검원, 99211 [계기 검침원]과 99212 [가스 점검원]으로 세세분류되었다. 계기 검침원은 “가스·수도·전력사용량을 검침하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 검침하여 기록하는 자”를 의미하며, 가스 점검원의 업무 내용은 “도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스 사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다.”고 규정되어 있다(통계청, 2007). 여기서 주목할 것은 계기 검침원에는 전기, 수도, 가스 모두 포함되고 있으나, ‘점검원’은 ‘가스 점검원’만 존재한다는 것이다.

〈표 6-3〉 한국표준직업분류(제7차)상 계기 검침원 및 가스 점검원 정의와 분류

9921 계기 검침원 및 가스 점검원	
계량기의 상태를 확인하고 기록하는 계기 검침원과 가스 점검원이 여기에 분류된다.	
<p style="text-align: center;">〈주요 업무〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정기적으로 담당구역의 수용가를 방문하여 계량기의 지침을 읽고 검침카드에 사용량을 기록한다.</li> <li>· 계량기의 가동상태를 확인하고 표면에 부착된 이물질 제거한다.</li> <li>· 검침서류를 수용가 지역별로 구분하고 전산 입력 자료를 작성한다.</li> <li>· 수용가가 계약관계상 위약 여부 확인 등의 목적을 위해 현장용도를 확인한다.</li> <li>· 요금징수와 계산방법, 문제점 등에 대한 소비자의 질문에 해결방법을 제시한다.</li> <li>· 불량계량기 또는 도용 사항을 점검·확인하기도 한다.</li> <li>· 가스의 사용량, 안전사항을 점검·확인한다.</li> </ul>	
99211 계기 검침원:	가스·수도·전력사용량을 검침하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 검침하여 기록하는 자를 말한다.
99212 가스 점검원:	도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스 누출 여부 등 가스 사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다.

자료: 통계청(2017: 833~834).

가장 최근의 『제7차 한국표준직업분류』상 도시가스 안전점검 및 검침 업무를 수행하는 노동자들은 9 단순노무 종사자, 99 농림·어업 및 기타 서비스 단순노무직, 992 계기·자판기 및 주차관리 종사자 중 9921 계기 검침원 및 가스 점검원에 해당한다. 직업분류 코드 9921은 다시 99211 계기 검침원, 99212 가스 점검원으로 구분된다. 『제7차 한국표준직업분류』해설에서 9921 계기 검침원 및 가스 점검원의 주요 업무는 다음과 같이 정리되어 있다.

『제7차 한국표준직업분류』상 계기 검침원과 가스 점검원은 세세분류되어 있지만, 실제 도시가스산업에서는 계기를 검침하는 일과 가스 안전을 점검하는 일은 각기 다른 노동자가 맡아서 하거나, 한 노동자가 두 일을 동시에 하는 경우 등 지역에 따라 서로 다른 양상을 보인다.

#### 다. 도시가스 안전점검·검침원 현황과 여성중심직종화 맥락

2020년 3월 기준, 전국 34개 도시가스 공급회사로부터 도시가스 검침 및 안전점검 업무를 위탁받아 운영하는 고객센터는 전국적으로 241개소가 존재하며, 종사자는 7,506명, 이 중 60%인 4,571명이 검침 및 안전점검 업무를 수행하고 있다.

도시가스회사는 도시가스 공급을 담당하며, 사용량 검침이나 안전점검 등의 업무는 직접 수행하지 않고 고객센터에 외주를 주고 있다. 도시가스회사와 위·수탁계약을 체결한 고객센터는 도시가스 사용량 검침, 고지서 송달, 민원접수 및 민원처리, 안전점검, 계량기 관리, 체납 관리, 공급

〈표 6-4〉 도시가스 공급회사, 고객센터 및 종사자 현황(2020년 3월 기준)

	도시 가스 회사	고객 센터	관리세대 수	종업원 수	검침· 안전 점검원	1개 센터별 관리세대 수	검침·점검원 당 관리세대 수
수도권	7개	129개	11,535,429	4,016명	2,465명	89,422	4,680
지방권	27개	112개	9,484,592	3,490명	2,106명	84,684	3,508
전국	34개	241개	21,020,021	7,506명	4,571명	87,220	4,599

자료: 가스신문 1456호(2020. 10. 15) 및 한국도시가스협회 홈페이지 자료 재구성.

〈표 6-5〉 도시가스 공급회사 고객센터의 주요 업무

위·수탁 계약 수행 업무		부대 업무
안전점검, 계량기 점검, 고지서송달, 계량기 교체 등	전출 시 철거	도시가스 시공, 연소기기 판매, 전입 시 연결

자료: 김윤수(2020: 2).

중지 및 해제 업무, 자동이체 관리, 고객정보 관리 등의 업무를 수행하고 있다(김윤수, 2020).

도시가스가 각 가정 및 사업체에 공급되기까지의 경로에서 도시가스 요금 부과 및 안전한 공급과 더불어 안전한 사용을 위해서 탄생한 직업이 바로 도시가스 점검·점검원이라고 볼 수 있다. 도시가스 점검·점검원이라는 직종이 도시가스산업에 필요한 이유는 도시가스라는 에너지는 단순히 에너지를 공급하는 데에서 끝나는 것이 아니라, 공급된 에너지가 안전하게 사용되는지에 대한 관리가 필요하다는 데 있다.

그런데 왜 도시가스 점검·점검 직종은 여성중심직종이 되었을까? 현재 도시가스 점검 및 안전 업무를 수행하는 노동자는 거의 대부분 여성인 것으로 알려져 있다. 그러나 도시가스 도입 이후 일정 기간 동안에는 도시가스 사용량 점검 및 안전점검 업무 수행 노동자 중 남성이 다수 있었던 것으로 판단된다.

“가스 점검원 중에 예전에는 남자도 있었던 것으로 알고 있어요. 그런데 남성이 가정 방문한다고 생각해 보면… 그게 좀 고객 입장에서는 부담스러워할 만하죠… 여자 혼자 집에 있는데, 남성이 집에 들어와서 가스 점검하고 그러는 게… 아무래도 좀… 그래서 여성들이 이 일을 많이 하게 된 걸로 아는데… 이제 또 반대의 문제가 생기는 거죠.” (공공운수노조 활동가 B)

이 일자리의 특성은 가정 방문 및 고객 대면을 특징으로 한다. 그렇다면, 방문 노동이기 때문에 여성들이 이 일을 많이 하는 것일까? 도시가스 공급사업에서 고객 대면 현장직이라고 할 수 있는 업무는 가스점검 및 안전점검 업무(점검 및 안전점검원)와 가스연결 및 철거 업무(민원기사)로

나뉜다. 만약 방문 노동이라서 여성들이 주로 일한다고 하면, 도시가스산업에서 방문 노동을 하는 민원기사 역시 여성들이 다수 일하고 있어야 할 것이다. 그러나 도시가스산업에서 고객 대면 업무를 담당하는 점검 및 안전 점검원과 민원기사 두 개의 직종은 거의 완벽하게 성별 분리가 되어 있다. 이러한 사실은 단순히 방문서비스 노동이라고 해서 여성들이 주로 취업한다고 하기에는 어려운 현실을 보여주고 있다.

도시가스 안전점검 및 점검 업무에 여성들이 주로 취업해서 일하는 이유에 대해 우리는 고객 관계 차원에서의 설명을 시도해 볼 수 있다. 가정을 방문하여 고객 대면 업무를 하기 때문에 고객들의 입장에서는 남성노동자보다 여성노동자가 더 안전하게 느낄 수 있다는 것이다. 그런데 노동자가 방문하여 일을 수행하는 영역이라서 여성노동자가 많이 존재한다는 것은 다소 단순한 논리로 보인다. 도시가스산업에서는 이른바 민원기사도 가정을 방문하여 일을 수행한다. 그러나 민원기사는 주로 남성들이 취업해 있다. 따라서, 가스 안전점검 및 점검 노동 영역에 여성들이 주로 몰리는 것은 방문 노동의 대상자인 고객의 선호라기보다는 방문해서 수행하는 일의 성격이 더 중요하다고 볼 수 있다. 도시가스 민원기사 역시 가정을 방문하여 일을 수행하지만, 그들이 수행하는 일은 설치, 연결, 철거 등이다. 이러한 업무는 대개 일회성 방문이다. 이사를 들어오거나, 이사를 나가는 시기에만 방문하기 때문이다. 그러나 점검과 안전점검 업무는 주기적 재방문이 이루어진다는 특성을 보인다. 이러한 배경에서 보자면, 고객과 주기적으로 대면한다는 일의 특징이 방문서비스 노동 영역의 성별 분리에 더 크게 작용하는 것으로 볼 수 있다.

도시가스 점검 및 점검 업무에 여성들이 많이 몰리게 되는 또 다른 이유를 구인광고를 통해 살펴보자. 취업정보사이트에 게시된 가스 점검원 및 안전점검원 구인광고를 보면, 해당 직종은 나이와 성별이 무관하다. 노동자를 모집하는 데 나이와 성별이 무관하며, 연봉은 2,400만 원에서 2,600만 원 사이이다.

도시가스 고객센터에서 가스레인지 연결 및 철거 등의 업무 역시 가정을 방문하여 이루어지는 고객 대면 업무이다. 이른바 민원기사로 불리는 이 직종은 거의 대부분 남성들이 수행하고 있다. 민원기사 구인 광고를

보면, 공통 자격요건은 26~36세 사이의 남성으로 한정되어 있으며, 우대 사항은 원동기운전면허, 가스기능사, 2종보통운전면허로 제시되어 있다. 도시가스 민원기사의 연봉은 3,200만 원에서 3,400만 원 사이이다.

[그림 6-4] 가스 검침원 및 안전점검원 구인광고 내용

## 가스검침원, 가스안전점검원

### ✓ 모집부문 및 상세내용

#### 공통 자격요건

- 학력 : 고졸 이상
- 나이/성별 : 무관

#### 개기 검침원 및 가스 점검원 : 북부사업소 감형정원 0명

#### 담당업무

- 가스검침원, 가스안전점검원, 도시가스 계량기 검침 / 고지서 송달/ 가스렌지 등의 안전점검

#### 지원자격

- 경력 : 무관 (신입도 지원 가능)(사원, 팀원급)

### ✓ 근무조건

- 근무형태 : 정규직(수습기간>3개월)
- 근무일시 : 시간선택제 오전 9시~오후 6시
- 급여 : 2,400~2,600만원(보너스 별도)
- 근무지역 : [redacted]

자료 : 취업정보사이트 사람인(www.saramin.co.kr) (검색일 : 2020. 10. 1).

[그림 6-5] 도시가스 민원기사 구인광고 내용

## 도시가스 민원기사

### ✓ 모집부문 및 상세내용

#### 공통 자격요건

- 학력 : 고졸 이상
- 나이/성별 : 26세~36세/남

#### 민원기사 : 안전관리 2명

#### 담당업무

- 도시가스 사용시설 안전점검, 이입주시 가스요금 정상 및 한지연결, 철거, 마갈 등

#### 지원자격

- 경력 : 신입

#### 우대사항

- 원동기운전면허, 가스기능사, 2종보통운전면허

### ✓ 근무조건

- 근무형태 : 정규직(수습기간>3개월, 계약직(기간제/정규직 전환가능)>2년)
- 근무일시 : 주 5일(월~금) 오전 9시~오후 6시
- 급여 : 3,200~3,400만원(회식급별도)
- 근무지역 : [redacted]

자료 : 취업정보사이트 사람인(www.saramin.co.kr) (검색일 : 2020. 10. 1).

고객 방문을 노동의 주요 성격으로 하는 검침·점검원과 민원기사의 구인광고 내용을 토대로 살펴볼 때, 검침·점검원의 경우 따로 특별히 요구되는 자격증 등이 없다. 민원기사의 경우 업무와 관련하여 가스기능사 자격자를 우대하고 있다. 또한 검침·점검원의 근무시간은 ‘시간선택제’가 명시되고 있다. 그렇다면, 우리는 다시 다음과 같은 질문을 제기해볼 수 있다. “저임금이라서 여성들이 많이 몰리는가? 아니면 여성들이 많이 몰리기 때문에 저임금인가?”, 그리고 “특별한 자격이 필요 없는 단순노동이라서 여성들이 몰리는가?”

#### 라. 가스 검침·점검원 일자리 진입 경로

앞서 제기한 질문, “저임금이라서 여성들이 많이 몰리는가? 아니면 여성들이 많이 몰리기 때문에 저임금인가?”, 그리고 “특별한 자격이 필요 없는 단순노동이라서 여성들이 몰리는가?”에 대한 답을 알아보기 위해서는 노동자들의 검침·점검원 일자리 진입 경로를 살펴보아야 한다. “어떤 사람들이 이 일을 어떤 계기로 시작하는가?”에 대한 분석은 이 영역의 노동시장이 어떻게 성별화되었는지를 이해하는 데에 단초를 제공해줄 수 있을 것이다.

우리가 이 연구를 진행하면서 인터뷰한 검침·점검 노동자들의 대부분은 경력단절 여성들이었으며, 이 일을 시작하게 된 계기는 대부분 이 일을 먼저 하고 있던 사람의 소개였다. 이 일을 하게 된 계기는 이 일이 그렇게 어려운 일이 아닌 걸로 생각되었으며, 시간과 근무 여건상 쉽게 할 수 있는 일로 여겨졌기 때문이었다.

집 근처 초등학교 앞에서 분식집을 하던 A는 평소 자신의 분식집에 단골로 오던 가스 검침원을 통해 이 일을 소개받았다. A는 자신이 운영하던 분식집 바로 옆에 또 다른 분식집이 생기면서, 매출이 큰 폭으로 감소하였고, 장사를 그만두고 다른 일을 하려고 마음 먹었다. 이때, 분식집에 단골로 오던 손님이었던 가스 검침원으로부터 가스 검침원 일을 해보지 않겠느냐는 이야기를 듣게 되었다.

“그때 그 언니가 ‘아줌마에게 참 좋은 일자리’라고 소개해 줬거든요 그때



그 언니가 했던 말이 ‘시간을 자유롭게 쓸 수 있으니까, 아이들 학교 가는 것도 빠줄 수 있고, 병원도 갈 수 있고, 은행일도 볼 수 있고 … 아이 엄마에게는 딱 좋은 일자리’라고….” (서울지역 가스 점검원 A)

흥미로운 점은 경력단절 여성이 집에서 가사를 전담하면서, 자신의 집에 오는 가스점검원에게 이 일자리에 대해 알아보고 일을 소개시켜 달라고 해서 이 일을 시작한 경우가 더러 있다는 점이다. 서울지역 가스 점검원 B와 울산지역 가스 점검원 C의 경우는 자신의 집에 도시가스 안전점검을 하러 온 노동자에게 이 일자리가 어떤지를 물어보고 자리가 비게 되면 자신도 이 일을 좀 하게 해달라고 요청했던 것을 계기로 도시가스 점검·점검 일을 시작하게 되었다.

“제가 결혼하고 육아하고 … 경력단절이 10년 이상이어서 … 일을 좀 해보고 싶은데 … 뭐 아시겠지만 아줌마가 일자리 구하기가 쉽지 않잖아요.. 우리집에 가스 점검하러 온 아줌마한테 물어봤죠. 이 일 어땠냐고? 할 만 하냐고? 그랬더니 뭐 어렵지 않대요. 내가 보기에든 뭐 간단한 일인 것 같고 … 그래서 그 점검원한테 거기 자리 나면 나도 좀 일하게 해달라고 이야기해 달라고 … 그래서 얼마 안 있다가 연락와서 일 시작했어요.” (서울지역 가스 점검원 B)

“나는 우리 집에 가스 점검하러 들어온 사람한테 좀 물어봤죠. 아줌마 이 일 어땠냐고? 그때 보니까, 잠깐 집에 들어와서 뭐~ 뭐~ 만져보고 기계 가져다 대고 검사하고 … 잠깐만 있다 가고 … 일이 힘들어 보이지도 않고 … 그래서 시작했죠. 그때는 여기가 되게 좋은 줄 알았어…” (울산지역 가스 점검원 C)

정리하자면, 지금 도시가스 점검 및 점검 업무를 하고 있는 여성노동자들이 이 일자리를 선택한 계기는 이른바 시간을 자유롭게 쓸 수 있을 것이라는 예측과 이 일이 어려운 일처럼 보이지 않았다는 점, 그리고 우리 집에 오는 아줌마가 하는 것을 보니 특별한 경력과 자격이 필요하지 않아 보이는 일자리였다고 생각했던 것이었다. 이것은 도시가스 점검·점검 업무가 누구나 할 수 있는 일처럼 여겨지게 되었다는 점에서 주로 40대 이상의 여성이 취업하는 일자리가 된 것으로 판단할 수 있다.

### 3. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자 일터의 사회적 관계구조

#### 가. 계약 관계

도시가스 안전점검 및 검침 노동자는 일하는 지역별로, 담당업무별로 매우 복잡한 계약 관계 속에서 일하고 있는 것이 특징이다. 앞서 도시가스산업의 구조에서 살펴보았듯이, 점검·검침원은 도시가스 공급회사로부터 안전점검 및 검침 업무를 위탁받은 하청회사(센터)와 노무 계약을 체결한다. 도시가스 요금은 각 지자체가 결정하는 구조 속에서, 도시가스 공급회사 및 안전관리 회사 등 도시가스 안전점검 및 검침원의 노동조건에 영향을 끼치는 주체들이 매우 다양하게 존재하는 상황이다.

노동자와 회사가 맺는 계약 관계는 지역별로 동일하지 않다. 예를 들어, 점검 및 검침 업무가 분리되어 있는 울산지역의 경우 점검 업무를 수행하는 ‘디자이너’는 고용 계약 형태이고, 검침 업무를 수행하는 ‘메신저’는 프리랜서 개인사업자 형태로 계약을 맺고 있다.

도시가스 안전점검 및 검침 노동자는 건당 수수료를 받는 방식이 존재하며, 고용 계약 형태도 존재한다. 같은 광역권이라든, 같은 일을 하더라도 모두 동일한 조건에서 일하는 것이 아닌 경우가 많다. 도시가스산업의 경우 원·하청 관계에 기반하여 노동자와 회사 간의 계약 관계가 달라지는데, 이 산업의 원·하청 관계는 단순한 원·하청 관계가 아니다. 점검·검침원과 근로 계약 관계 등을 맺는 고객센터의 센터장은 도시가스 공급업체로부터 도시가스 검침과 안전점검 업무 등을 위탁받아 운영하는 업체의 사장이라고 볼 수 있다. 이 업체의 사장들 대부분 도시가스 공급업체에서 일하다가 센터를 맡게 되는 이른바 ‘낙하산’인 경우가 많다.

“고객센터 사장들이 대부분 가스 관련 업무를 해왔던 사람들이어서 … 대부분이 가스공급업체에서 정규직으로 있다가 구조조정이라든지 희망퇴직 그런 걸로 나가는 사람들을 고객센터로…” (공공운수노조 활동가)

이러한 고객센터는 대부분 소규모 상태이다. 노동조합 측에서는 고객센터가 이렇게 소규모로 존재하는 이유에 대해 도시가스 공급업체 소속

노동자가 퇴직 후 고객센터를 맡아 운영하기 위한 의도가 있는 것으로 파악하고 있다.

“정규직 구조조정하고, 희망퇴직 받으면 그 사람들 퇴직 후 일자리 마련 차원에서 고객센터 하나씩 떼어줘야 하니까... 고객센터 숫자를 늘리고... 나눠먹어야 하니까 고객센터는 점점 영세해지고... 고객센터 사장도 자기 이윤을 챙겨야 하니까... 검침원 수는 한정되어 있고... 시민들이 내는 가스요금으로 애먼 사람들이 이득보고 있는 거죠.” (공공운수노조 서울지부 활동가)

“여기는 OO에너지, OO홈서비스이고요. 원청(도시가스 공급회사)에서 도급계약에 센터 사장의 정년까지 명시되어 있어요. 도시가스 공급회사 직원이 명예퇴직하고 센터로 내려오는 거예요. 거기서 명퇴하고 내려오는 건데 예전에는 그렇게 센터로 내려오면서 점검원들 돈을 떼먹었으니까 도시가스 회사에서 55세 되고 명퇴 신청 받아가지고 센터 내려가서 돈을 벌고 나가라 이런 식이었대요. 센터 사장님한테 직접들은 이야기인데, 5년만 별면 집 한 채 다 떨어진다 이렇게 알고 내려온 거라고요. 5년 동안 흔히 사장들이 ‘이빠이 땡겨서 간다’ 이거죠. 거의 점검원 한 사람당 50~70만 원씩은 빼돌리는 거죠. 월급을 보전하라고 서울시에서 뭐가 내려오고 나니까 이제는 더 이상 빼먹을 때가 없어서... 우리가 일하는 게 간주근로시간제로 되어 있으니까... 연차 15일에 대해서는 수수료상 계산이 돼서 내려오거든요. 그런데 저희는 여태까지 연차를 사용한 적도 없어요.. 그것까지 빼먹는 구조예요. 여기가...” (서울지역 가스 검침원 C)

이러한 다단계 원·하청 계약 관계 속에서 도시가스 검침 및 안전점검 업무를 수행하는 노동자들의 경우 계약 구조의 가장 아래에 위치하게 된다. 이러한 위치에서 고객센터는 검침·점검원과 각종 노동관련법상 사용자 책임을 지지 않는 개인사업자 계약을 맺거나, 근로계약을 체결하더라도 검침·점검원은 노동자로서의 권리 등을 제대로 행사하기 어려운 상황에 놓여 있다.

“서울도시가스가 지금 30년이 넘었는데, 기업이 커요. 그런데 20~30년 하청으로 용역비를 따먹은 거죠. 우리는 내가 입사 전부터 직영으로 해서 월

급 120만 원 받았는데, 고객센터 법인을 만들면서 98만 원 월급을 받았어요. 그래서 내가 우리들을 98만 원에 팔았다고 이야기했어요. 그때 … ‘고객센터로 안 가면 … 다른 사람 쓸 거야.’ 이런 식의 말을 들었어요. 그런데 그 사람들이 그렇게 해서 그 이익분을 다 뽑고 있어요.” (서울지역 가스 검침원 A)

#### 나. 통제 관계

가스 검침 및 안전점검 업무에서의 통제는 주로 얼마만큼의 일을 수행하느냐를 중심으로 진행된다. 즉, 검침 및 점검 건수에 대한 통제이다. 검침 및 점검 건수가 위탁업체의 실적에 반영되어, 위탁업체의 수익과 계약과 연결되어 있기 때문에, 업체는 최대한 많은 점검과 검침을 하도록 노동자를 통제한다. 도시가스 공급지역마다 차이가 있으나, 일반적으로 도시가스 안전관리 업체는 담당 구역 내에서 95% 이상의 점검률을 요구한다.

“저희는 일일이 집집마다 가서 두드려야 하고 사람 없으면 또 가야 하고 그러고 또 회사에서는 점검률을 97%, 95%를 요구를 하는 거예요. 그때는 95%를 요구했어요. 점검률에 저희가 발목이 잡히니까 … 안 가면 월급 깎는다고 협박하고…” (울산지역 가스점검원 C)

점검률을 채워야 회사의 실적이 나오는 상황 속에서 점검원들은 장시간 노동을 할 수밖에 없는 구조이다. 장시간 노동은 바로 이러한 통제 관계로부터 발생하는데, 가정 방문을 통해 일을 수행해야 하는 업무 특성상 가스점검 업무는 일반 고객이 퇴근한 이후에 진행되어야 하는 경우가 많이 발생한다.

“회사에서 너무 부당하게 점검률을 97%, 98%를 요구하니까 우리는 도대체 (개인)생활이 없는 거예요. 회사에서 사장님은 이야기해요. ‘편하게 일하고 낮에 없는 시간에 집안일을 하고 사람 있는 시간에 가서 일해라!’ 그럼 사람이 언제 들어와요? 직장인들은 밤에 들어오잖아요. 그럼 밤에 일하라고 하는 말을 돌려서 이야기하는 거예요…” (울산지역 가스점검원 D)

점검률을 통한 통제는 앞서 살펴본 계약 관계상의 특징과도 연결되어 있다. 도시가스산업의 원·하청 계약 관계 구조상 고객센터에서는 되도록 많은 점검률을 달성해야만 도시가스 공급회사와의 재계약이 보장되기 때문에, 고객센터의 사장은 점검률에 집착할 수밖에 없다.

“도시가스 공급회사에서는 왜 그러냐면 4~5개 회사를 경쟁시키거든요. 본사에서, 그러니까 센터 사장이 우리를 자꾸 쫓는 이유가 거기 있는 거거든요. 그러니까 센터 사장도 골치 아픈 거예요. 자기가 1년 연장이 될지 안 될지 그걸 모르니까 그러기 때문에 우리를 자꾸 쫓는 거예요.” (울산지역 가스점검원 A)

점검률을 기반으로 이루어지는 도시가스산업의 통제 관계는 도시가스 점검원들이 쉽게 이직을 하는 사례로 이어지기도 한다. 점검률을 채우지 못하면 임금을 삭감하거나, 점검률을 채우기 위해 장시간 노동을 하면서 노동자들은 이 일자리를 그만두는 선택을 하기도 한다. 이러한 통제 관계는 결국 도시가스 안전점검 일자리의 지속 가능성을 저해하는 요인으로 작용하는 것으로 볼 수 있다.

점검률에 기반한 통제 관계는 시민의 안전을 위협하기도 한다. 도시가스 점검 현장에서는 실제로 점검을 하지 않았음에도 점검을 한 것으로 서류를 꾸미는 일도 발생한다. 점검률에 대한 압박이 심한 가운데 점검원들이 점검 대상 가정의 부재 등으로 도저히 점검을 할 수 없는 경우에도 고객센터에서 점검원으로 하여금 점검을 한 것처럼 꾸미라는 부당한 지시를 내리는 경우도 존재한다.

“사장이 95%를 하려면 당연히 허위점검이나 부실점검이 있을 수 있다고 하는데, 이걸 강요하는 거죠. 노조가입하고 절대 허위점검은 안 하는데, 그 사장도 95% 점검률을 맞추려면 허위가 있을 수밖에 없다는 것을 인정하지만, 강요하는 거죠. 회사에서는... 점검 실적을 높여야 되니까 마감 확인하러든지 이런 걸 넘겨서 사진만 찍고 가는 거죠. 하지만 이렇게 하면 부실점검이 되는 거죠...” (서울지역 가스점검원 C)

도시가스산업의 원·하청 계약 관계에 따른 점검률을 중심으로 한 통제 관계 속에서 이루어지는 부실점검 및 허위점검은 결국 가스 안전 관리

상의 심각한 문제로 이어지게 되고 이는 시민의 안전을 위협하는 것이라고 볼 수 있다.

“우리는 안전을 위해서 다니는구나 이렇게 생각하도록 해야지 … 그게 맞는 일이지 우리가 퍼센티지 때문에 죽어라 일하는 건 … 이런 구조는 좀 아니라고 생각해요.” (서울지역 가스점검원 D)

#### 다. 작업 관계

도시가스 안전점검 및 검침의 작업 공간과 작업 시간 등 작업 관계의 특징은 작업 공간이 특정한 작업장 울타리 내부가 아니라는 점과 이에 따라 작업 시간이 매우 유연하다는 점이다. 검침 및 점검원의 작업 공간의 경우 검침은 옥외인 경우가 많으며, 점검은 가정 내부이다. 각 가정을 돌아다니면서 진행하는 작업 특성상 작업 시간이 매우 유연하다는 점은 한편으로는 작업의 자율성을 내포할 수 있지만, 다른 한편으로는 장시간 노동으로 이어질 수 있다는 점을 보여준다.

먼저 작업 공간을 살펴보자. 좁게 생각했을 때, 검침 노동자의 작업 공간은 검침해야 할 계량기 주변이라고 볼 수 있다. 계량기 검침 업무는 세대 외부에 설치된 계량기의 사용량을 검침하는 일로, 최근에 지어진 아파트나 건물 등의 경우 상대적으로 검침 업무가 용이하지만, 오래된 건물이 많은 지역일수록 작업이 매우 힘들다. 도시가스 인입을 염두에 두고 지은 건물과 먼저 지어진 건물에 도시가스가 추후에 인입되는 경우가 매우 다른데, 이미 지어져 있는 건물에 도시가스가 인입된 경우 계량기 설치 위치가 제각각이며 검침 작업자가 제대로 검침을 하기 어려운 경우가 많이 있다. 계량기가 검침하기에 어려운 위치에 있더라도 검침을 해야 하기 때문에, 검침하는 과정에서 노동자들이 부상이나 질병이 생기기도 한다.

“우리들은 … 죽저근막염은 보통 되게 많고, 허리도 … 계량기가 멀리 있어 편한 자세로 볼 수는 없어서, 저도 점검할 때보다 계량기 검침할 때는 고통을 호소하고 계량기 볼 때 제일 힘들어요. 담장 같은 경우에도 위험하고요. 편의점 의자를 밟고 올라갔다가 다친 경우도 있고.” (서울지역 가스 검침원 B)

검침·점검 노동자의 작업 시간은 고무줄이다. 검침은 그나마 가정 방문이 아닌 경우가 많으므로 밤에 일하는 경우가 거의 없지만, 점검의 경우에는 가정에 직접 들어가서 점검을 하고 조치를 취해야 하기 때문에 고객이 가정에 있는 시간에 방문해야 하는 경우가 많다. 이런 경우 대개 고객과 약속을 정하고 방문해야 하는데, 대개 고객의 퇴근 이후 시간이나 주말 시간인 경우가 많다. 이를 사측에서는 ‘간주근로제’라고 하여 정해진 노동시간이 아니라 정해진 점검 목표치를 달성하면 되는 것으로 규정하고 있다. 이러한 경우 작업 시간의 불균형적 배분이 문제가 되고 이는 노동자의 장시간 노동 및 과로로 이어질 우려 역시 존재한다.

검침·점검 노동자의 작업 수단의 경우 예전과는 다른 방식의 기계 사용이 주를 이루고 있다. 스마트 기기의 발달로 검침의 경우 신도시 또는 신축 건물의 경우 원격 검침이 가능한 상황이다. 그러나 안전점검은 노동자가 직접 수행해야 하는 업무이다. 실제 현장에서는 안전점검 업무를 위해 지급되는 기계들이 낡고 정확하지 않은 것들이 많다고 한다. 그래서 가스점검원은 자신들의 작업 수단인 기계보다 더 정확하고 빠른 자신의 ‘감’을 믿는다. 그래서 가스점검원들은 항상 “우리의 코는 기계보다 더 빠르다.”라고 말한다.

검침·점검 노동자의 작업 관계상 특징은 이 일터의 계약 관계와 통제 관계와 모두 맞물려 있다. 계약 관계상 근로 계약을 맺지 않은 경우 작업 과정에서의 질환이나 사고가 발생해도 산재처리를 하기 어려운 구조로 작동한다. 또한 원·하청 계약 관계구조 속에서 고객센터의 이윤율을 위해서는 안전점검 업무에 투입되는 기계나 장비의 노후화에 대비하여 새로운 기계를 지급하지 못하는 배경이 되기도 한다. 그리고 점검률에 기반한 통제 관계 속에서 노동자는 장시간 노동을 할 수밖에 없는 상황이 된다.

## 라. 동료 관계

도시가스 안전점검 및 검침 업무의 특성은 노동자의 거주지 인근에서 노동이 수행된다는 점이다. 이러한 특성으로 인해, 도시가스 안전점검 및

검침 업무 노동자들은 비록 같은 공간에서 일하는 것은 아니지만, 서로 지리적 숙련 등을 공유하며 함께 일하는 경우가 많다.

가스 안전점검 및 검침 업무는 각 노동자마다 담당 구역이 정해져 있다. 따라서 자신의 담당 구역을 벗어나는 경우가 거의 없다. 노동자들은 개별적으로 알아서 일하기 때문에, 팀 단위 동료 관계를 맺기 어려운 상황이며, 일반적인 작업장에서처럼 한 군데에 모여서 일하는 것이 아니기 때문에 공식적인 노동과정과 비공식적인 휴식과정 등에서 동료들과 상호 작용을 하기는 쉽지 않다.

각 지역별로 업무의 범위가 다르고, 계약 관계가 다르다는 점도 가스 안전점검 및 검침 노동자의 동료 관계 형성에 어려움으로 작동한다. 어느 지역에서는 검침과 점검을 함께 진행하지만, 또 다른 지역에서는 검침과 점검 업무가 분리되어 있으며, 검침 담당자와 점검 담당자 사이의 계약 관계가 다르기도 한 상황 속에서, 이 직종의 노동자들은 서로의 이해관계가 상충되기도 한다.

정리하자면, 가스 안전점검 및 검침 노동자들은 계약 관계의 상이성, 작업 공간의 분리라는 상황 속에서 서로 동일한 이해관계를 공유하는 동료의식이 형성되기에는 쉽지 않은 구조 속에서 일하고 있다.

#### 마. 고객 관계

가정을 방문해서 일하는 특성상 가스 점검·검침원은 고객과의 대면 관계가 매우 중요하다고 할 수 있다. 가스 점검·검침원은 고객과의 관계에서 여러 가지 어려움을 겪는다. 먼저, 고객의 가정을 방문해야 하는 업무 특성상 고객이 집에 있어야 방문이 가능하다. 그러나 고객이 집에 없는 경우가 많기 때문에 일단 일의 수행 자체가 어려운 경우가 많고, 고객이 집에 있더라도 가스 안전점검원을 이른바 ‘불청객’으로 취급하는 경우가 많다. 그래서 가스점검원은 안전점검 대상 가정에 방문해서 일단 문이 열리면 발부터 집어넣는 기술을 배운다.

“저희가 입사할 때 선배들에게 처음 배운 게… 고객이 문을 열어주면 발을 먼저 집어넣으라는 거예요. 그래서 빨리 이야기하고 점검을 받게 할 수 있



도록 배웠어요. 문 열었을 때 그때 점검 안 하면 … 이번 기회가 아니면 계속 다시 가야 되니까요. 우리도 실적 때문에 ‘고객님 … 제발요 …’ 하다 보니까…” (서울지역 가스점검원 D)

문을 열어주지 않는 고객들은 가스점검원을 ‘불청객’ 취급을 한다. 이러한 상황에 처한 가스점검원은 가스 안전점검이 얼마나 중요한지를 설명하고, 안전점검을 시행하기도 한다. 그러나 대부분의 고객들이 가스 안전점검의 중요성을 잘 모르고 알려고도 하지 않기 때문에 가스 점검원들은 수차례 방문은 물론 고객을 설득해야 하는 일도 하고 있다.

“한번은요 … 계속 5층 집을 왔다갔다 하면서 찾아갔는데, 다음에 오라고 쏘아붙이더라고요. 그래서 제가 정수기를 보고, 혹시 물이 상해서 배탈이 나면 치료가 가능하지만 가스가 새서 사고가 나면 방법이 없다고 설명한 적도 있어요. 왜 안전을 위해서 온 저를 이렇게 불청객 취급하시냐고 … 제 담당구역에서 불미스러운 사고가 생길까 봐 점검하는 것이지 저 떼돈 버는 것 아니라고 … 저는 사명감 가지고 오는 거라고 설명을 드렸어요.” (서울지역 가스점검원 C)

고객과의 관계에서 가스점검원들이 가장 위험에 노출된 것은 고객의 집 안에 들어가서 업무를 수행하는 업무 특성상 성폭력이나 폭언, 신체적 상해 등의 피해를 입는 경우가 발생한다는 것이다. 특히 점검원의 절대 다수가 여성인 상황 속에서 성희롱이나 성추행 등의 성폭력 문제는 계속해서 발생하고 있다. 울산에서 가정을 방문하여 안전점검 업무를 수행하다가 남성 고객에 의해 감금된 여성 안전점검원은 감금에 대한 트라우마로 자살을 시도하기도 하였다.

“한 달하고 그만두고 석 달하고 그만두고 이직률이 정말 높았어요. 자꾸 고객들이 성적으로 이야기하니까 … 우리가 예전에 저도 그랬지만 원룸에 남자들이 되게 많아요. 남자 혼자 거주하는 사람이 많아요. 저도 겪은 건데 팬티 입고 드러누워서 ‘점검하고 가.’ 이렇게 말해요 … 어느 여자가 이 일을 오래하고 싶겠어요? 한 집이라도 점검을 해야 하니까 … 그 안에 있는 사람이 어떤 상태여도 문만 열어주면 ‘감사합니다.’ 그런 심정으로 다녔기 때문에 그게 성추행인지도 몰랐어요, 사실은. 팬티라도 입고 있으니까 들

어간 거였고 … 우리가 그런 상황에 노출이 많이 되니까 무던해진 거죠.”  
(울산지역 가스점검원 A)

이처럼 여성 안전점검원들은 업무 수행 도중 발생하는 성폭력 등의 위험에 노출되어 있지만, 이에 대한 회사 측의 대책은 거의 없는 편이다. 성폭력 문제와 더불어 가스점검원들이 빈번하게 경험하는 사고는 개물림 사고이다. 안전점검 업무 수행 도중 고객의 집에서 키우는 개가 안전점검원들을 무는 경우가 많이 발생하는데, 이 경우 안전점검원은 고객에게 항의를 하거나 치료비를 청구하기도 어렵고 회사에 말을 하기도 어렵다고 한다. 왜냐하면, 해당 가정을 다시 방문해야 하는데, 고객과의 관계가 결끄러워지면 해당 가정에 대한 점검을 하기 어렵고 이럴 경우 점검률의 하락을 감수해야 하기 때문이라고 한다.

가스 안전점검 및 검침 노동자들은 고객과의 관계에서 분명 어려움을 겪고 있지만, 고객과의 관계에서 자신이 하는 일에 뿌듯함을 경험하면서 자신의 직업적 정체성을 깨닫기도 한다. 가스 안전점검 업무를 하면서 각 가정 내에서 가스 누출 등 위험한 상황을 발견하고 조치하는 경우 안전점검원들은 ‘내가 오늘 사람을 살렸구나.’라는 안도감과 뿌듯함을 느낀다고 한다. 이들은 자신의 일이 비록 고객들로부터 불청객 취급을 받기도 하지만, “생명을 살리는 일”, “대형사고를 방지하는 일”이라는 점을 깨달으면서 자기 자신의 노동의 가치를 스스로 평가하고, 자신이 중요한 일을 하는 노동자라는 정체성을 확립하고 있었다.

“저는 한번은 벨을 눌렀는데, 할머니가 계신 줄 알았는데, ‘몸이 불편해서 늦게 열었어.’라고 문이 연 분이 계셨는데 가스냄새가 너무 확 나더라고요. 검침을 해보니 밸브를 잠겼으니까 점검을 바로 할 수는 없는데, 창문을 열고 하는데, 중간 밸브에서 소리가 날 정도로 가스가 새고 있는 거예요. 집에 와서 밥 먹다가 자랐했어요. 안전을 위해서 나는 중요한 일을 하고 있다고 … 거기에 있는 사람들 살렸다고요.” (서울지역 가스점검원 B)

#### 4. 가스 안전점검 및 검침원 노동조합 조직화 및 활동

현재 도시가스 안전점검 및 검침업무를 수행하는 노동자들의 노동조합

은 전국적으로 3개 분회가 조직되어 있다. 서울지역에 서울도시가스분회, 예스코도시가스분회 등 2개 분회, 그리고 울산지역에 경동도시가스분회가 조직되어 있으며, 이 3개 분회는 모두 민주노총 공공운수노조 산하 분회로 건설되어 활동하고 있다. 3개 분회 조합원을 합쳐서 모두 300여 명 수준의 작은 규모이지만, 도시가스 안전점검 및 점검원들의 노동조합은 작아도 강한 노조의 모습을 보여주고 있다. 아래에서는 서울지역과 울산 지역에서 노동조합이 어떻게 조직화되었고 어떤 활동들을 전개하였는지를 살펴해보도록 하자.

#### 가. 도시가스 점검·안전점검원 조직화와 활동

서울지역 도시가스 점검 및 안전점검원 조직화는 기존 노동조합이 조직화 대상을 선정하여 노동조합을 조직화한 ‘전략 조직화’의 한 사례로 볼 수 있다. 서울지역 공공서비스 영역의 노동자를 조직대상으로 하고 있는 공공운수노조 서울지역 공공서비스지부(이하 서울지부)는 서울지역의 청소·경비 노동자들을 중심으로 구성된 노동조합이다. 서울지부는 도시가스 점검원 조직화 이전에 서울지부의 한 지회 형태로 서울지역 수도점검원들이 노조에 가입하게 된 경험을 통해 가스 점검원 조직화 사업을 시작하게 되었다. 서울지부는 서울지역 수도점검원들의 노조 조직화 과정에서 수도점검원들의 고용 관계상 불법 파견 소지가 많다는 문제를 제기 하면서 서울시와 교섭을 통해서 수도점검원의 고용주체를 서울시시설관리공단으로 전환하는 성과를 거두었다. 이러한 성과를 계기로 공공운수노조 서울지부에서는 ‘점검업무’를 하는 노동자들의 노동조건에 대한 상세한 조사를 하기 시작하였으며, 수도 점검과 유사한 노동 형태를 보이고 있는 가스 점검원을 주요 조직화 대상으로 선정하고 조직화 활동을 전개하였다.

“수도점검원 투쟁하면서, 우리가 서울시 교섭을 통해서 시설관리공단으로 전환했죠... 그리고 그 다음에 점검원 직종을 좀 들여다보니까 전기점검원, 도시가스 점검원 등 서너 가지가 있더라고요. 그중에 도시가스 점검원은 수도점검원과 유사할 것 같아서 공공운수노조의 전략조직화 사업비를 지

원반아서 시민단체들하고 같이 전략조직화 사업을 2년 동안 진행했죠.”  
(공공운수노조 서울지부 활동가)

서울지부에서 가스 검침원 조직화를 처음 추진했을 때, 가장 어려운 점은 가스 검침원들이 한 군데 모여서 일하는 직종이 아니라는 점이었다. 서울지부의 기존 조합원들 대부분은 학교나 빌딩 등의 한 공간에서 모여 일하는 상황이었기 때문에, 기존과는 다른 형태의 일을 하는 노동자들을 대상으로 선전전 등의 활동을 계획하기가 쉽지 않았다. 서울지부에서는 가스 검침원들이 고객센터에 1주일에 한 번 나가서 조회 등을 한다는 것을 알고, 해당 요일에 고객센터 앞에서 선전전을 개최하는 것과 동시에 기존 서울지부 조합원들의 특성을 이용한 조직화 활동을 전개하였다. 그것은 바로 서울이라는 지리적 공간에서 기존 조합원들이 모두 다 집에서 도시가스를 사용하는 것을 이용하는 것이었다. 노동조합 선전을 위해 기존 조합원들이 거주하는 집의 도시가스 계량기에 노동조합 선전 스티커를 부착하는 활동을 먼저 전개하였으며, 안전점검을 위해 가정 방문을 하는 경우 기존 서울지부 조합원이 도시가스 안전점검·검침원에게 선전 홍보물을 나누어주는 방식을 노동조합 조직화에 적극 활용하였다.

[그림 6-6] 공공운수노조 서울지부의 가스 검침원 조직화 선전물



자료: 공공운수노조 서울지부 제공.

공공운수노조 서울지부에서는 휴대용 물티슈를 제작하여, 도시가스 검침원이 센터에서 출근할 때 물티슈를 나눠주는 선전전을 진행하였다. 휴대용 물티슈를 선전물로 제작한 이유는 해당 노동자들에게 가장 필요하고 유익한 선전물이 무엇일까를 고민한 결과로부터 비롯되었다. 서울지부 활동가는 가스검침 노동자들이 일의 수행 과정 속에서, 대부분 담배락을 줍고 난간을 넘는 일을 한다는 것에 착안하여 적합한 선전물로 물티슈를 선정하였다. 점검·검침원들이 손 씻을 곳도 마땅치 않은 노동의 특성상 가장 필요한 것이 무엇일까를 고민한 결과 가장 적합한 선전물은 휴대용 물티슈였다고 한다.

노동조합 측의 이러한 조직화 활동과 동시에, 검침·안전점검 노동자들의 ‘눈뜸의 과정’은 같은 센터에서 일하고 있는 다른 직종 노동자들과 자신들의 ‘차이’가 부당하다고 여기면서부터였다.

“저희는 2015~16년 노조를 가입하기 위해서 준비 작업이 있었어요. 공공운수노조 서울지부에서 서울도시가스 검침·점검원의 노조 가입 선전전을 엄청 많이 했었어요. 슬슬 노조에 관심을 가지고 있었고, 수도검침하는 분들 이야기도 듣고 ... 저는 2013년도에 입사하였는데, ‘우리는 왜 노조를 들지 않지?’라고 생각했던 차에 행정업무하는 사람들하고 저희의 차이를 두는 것이 화가 나서 마음이 맞는 사람들끼리 모여서 ... ‘차별을 하고 있으니 이제 참지 말고 노조하자 ...’ 그래서 어떻게 해야 되는지 노조(서울지부)를 찾아갔어요.” (서울도시가스 검침노동자)

이 과정에서 몇 개 센터에서 함께 노조 조직화를 준비하였지만, 일부 센터에서 사장이 노조 조직화 움직임을 눈치채고 노조에 가입하지 말라는 채근을 하였고, 해당 센터에서는 결국 노조 조직화가 이루어지지 못한 경우도 있었다. 그러나 강북지역의 몇 개 센터를 중심으로 도시가스 검침 노동자들의 노조가 결성되었다.

울산지역에서는 고객센터에서 근무하는 남성 엔지니어(민원기사)들이 먼저 노동조합을 조직하고자 하는 움직임을 보였고, 남성 민원기사들의 권유를 통해 여성 검침·조합원들이 노조에 가입하는 방식으로 노동조합 조직화가 이루어졌다.

“저희가 일하는 게 너무 열악했기 때문에 (남성)엔지니어들이 노조를 만든다고 하더라고요. 그래서 저희(여성 점검·검침원)들 보고 한 번 오래요. 그래서 찾아갔어요. 우리는 그냥 오라니까 간 거예요. 그런데 들어보니까 우리(여성 점검·검침원)가 제일 열악한 거야. 내근직하는 사람, 엔지니어, 검침원, 점검원 이 네 분류 중에서 우리가 제일 불리한 거야. 그래서 노조 가입하자 너무 불리하니까…. 그러니까 다 한대요. 그래서 가입을 한 거였고….” (울산지역 가스점검원 C)

울산지역의 사례는 여성노동자들이 자신들이 하는 일이 열악한 것은 알고 있었지만, 그 열악함이 절대적인 열악함이라고 생각하고 있다가 같은 고객센터에 소속된 노동자들과의 만남을 통해 그 열악함이 단순히 절대적인 열악함이 아니라는 것을 깨닫는 과정이라고 해석할 수 있다.

#### 나. 노동조합의 요구사항과 성과

가스 검침 및 안전점검 노동자들은 자신들이 일터에서 경험하는 여러 가지 문제들에 대응하는 노조 활동을 전개하였다. 가스 검침 및 안전점검 노동자들의 노조 활동과 성과에서 중요하게 살펴볼 문제는 고객과의 관계에서 발생하는 문제에 대한 대응이었다. 앞서 살펴보았듯이, 가스 검침 및 안전점검 노동자들은 각 가정을 방문하면서 고객들로부터 성폭력 피해를 자주 입는 환경에 노출되어 있었다. 이와 관련하여 노동조합의 주목할 만한 성과는 고객들로부터의 성폭력 피해에 대응하기 위해 2인 1조 근무시스템을 주장하였고, 일부 지역에서 이러한 주장이 받아들여져 시행하고 있다는 점이다.

2인 1조 근무시스템은 울산지역에서 최초로 주장하고 시행되었다. 가스 검침 및 안전점검 노동자들의 성폭력 피해에 대해서는 이미 이전부터 만연한 문제였으나, 노동조합에서 2인 1조 시스템을 요구하게 된 결정적 계기는 고객으로부터 감금 및 성추행 피해를 당한 노동자의 문제를 적극적으로 제기하면서부터이다.

“(고객한테 감금당한) 그 사람은 자살시도까지 했잖아요. 그때 보고 지금은 우리가 가만히 있으면 안 되겠다 해서 노조에서 시청에 항의하러 가자

해서 알리게 된 거고 2인 1조가 나온 거예요. 우리가 처음부터 2인 1조를 요구한 게 아니예요. 그럼 제일 안전한 방법이 뭐겠냐 해서 둘이 다니는 게 안전하겠다 해서 2인 1조가 나왔고 2인 1조를 하게 된 거예요. 근데 실제로 2인 1조로 일을 해보니까 물론 혼자 일할 때보다 둘이 일할 때 훨씬 번거로워요. 둘이서 다녀야 하고 우리 안전이 우선이기 때문에 모든 걸 감수하고 일도 늘어났어요. 혼자 다닐 땐 1,200건이었지만 둘이서는 2,050건 두 배 정도를 해야 해요. 모든 걸 감수하고 이 일을 하는 거고… 하지만 진짜 둘이서 같이 방문하는 2인 1조를 하면 일단 안전하니까…” (울산지역 가스점검원 A)

2인 1조 근무시스템 요구와 도입 과정에서 주목할 점은, 고객 관계에서 발생하는 문제에 대해 노동조합 스스로 해결책을 마련하고, 그에 대해 사측에게 시스템 개선을 요구했다는 점이다. 이러한 특징은 노동조합이 일터에서 발생하는 문제를 스스로 진단하고 그에 대한 해결책을 제시한다는 점에서 일터에서의 노동자 주체성을 확보하는 차원이라고 볼 수 있다. 노동조합에서 2인 1조 근무시스템에 대한 요구를 처음 제기하였을 때, 사측에서는 가장 먼저 비용 문제를 들어 난색을 표시하였다. 사측의 주장은 2인 1조 근무시스템을 도입하면, 기존보다 점검 건수가 줄어들고 추가 인원을 채용해야 하기 때문에 비용이 많이 든다는 것이었다. 추가 인원 채용은 결국 도시가스요금의 상승으로 이어져 도시가스 소비자인 시민들의 부담이 증가한다는 논리도 제시하였다.

이러한 상황 속에서 노동조합이 자신들의 주장을 제기하기 위한 가장 적절한 장소로 삼은 것이 ‘시청’이었다는 점 역시 중요하다. 앞서 도시가스산업의 기본 구조에서 살펴봤듯이 도시가스요금은 지방자치단체에 의해서 결정되기 때문에, 지방자치단체에 노조의 의견을 제시하는 것이 가장 적절하다고 판단하였기 때문이다. 이처럼 지자체를 대상으로 문제를 제기하고 요구사항을 전달하는 것은 울산지역뿐만 아니라 서울지역에서도 동일하게 진행되었다.

“우리가 서울시에 문제를 제기했어요. 크게 안전 문제랑 성희롱 문제… 우리가 가스 점검원 실태를 조사하고 그걸 가지고 서울시 면담을 진행했어요. 시장하고 간담회할 때 ‘노조가 필요하고요, 적극적으로 했으면 좋겠어

요.’라고 그랬거든요… 그때 시장하고 간담회하고 나서 도시가스 검침원 조합원이 좀 많이 늘었어요” (공공운수노조 서울지부 활동가)

가스 검침 및 안전점검 노동자들의 노동조합이 진행한 이러한 활동은 다단계 원·하청 구조 속에서 이른바 ‘진짜 사장’이라고 생각되는 주체를 향한 노동조합 활동이라고 해석할 수 있으며, 이러한 활동은 오늘날 다른 산업에서도 흔히 관찰되는 간접고용에서의 노동조합 활동에 시사점을 제시한다고 볼 수 있다.

가스 검침 및 안전점검 일터의 계약 관계 문제와 관련하여 노동조합의 요구사항은 도시가스요금 결정 권한이 있는 지방자치단체가 도시가스 안전점검 및 검침원의 계약 관계에서 일정 부분 역할을 수행해야 한다는 것이다. 노동조합에서는 검침·점검원들이 실질적인 공공부문에서 일하고 있기 때문에 준공공부문 종사자의 고용 안정을 위해 지방자치단체 산하의 시설관리공단 등에서 검침·점검원들을 고용하는 방식이 고려되어야 한다고 주장한다. 이와 관련하여 노동조합에서는 가스 검침원과 유사한 일을 수행하면서, 공기업의 자회사 소속으로 일하는 전기검침원 및 지방자치단체 산하 시설관리공단 소속으로 일하는 수도검침원의 사례가 중요한 논거로 거론된다.

노동조합 활동 중 파업은 특히 검침·점검원의 노동조건을 크게 개선시켰다고 평가할 수 있다. 2017년 1월 서울도시가스분회의 파업을 통해 검침·점검원들은 지자체 생활임금을 적용받게 되었고 다소나마 노동조건 개선의 성과를 얻기도 하였다. 파업에서의 주요 요구 사항은 검침·점검원이 일터에서 경험하는 여러 가지 문제들인 고용 안정과 저임금 개선 그리고 점검률을 통한 통제에 대해 개선을 요구하는 것이었다.

“노조 가입하고 나서 많이 달라졌죠. 20명 이상 파업도 하고… 그 전에는 최저임금도 못 받고 일했었고, 노조를 통해서 우리의 열악한 근무형태가 알려지게 된 것 같아요. 파업을 하면서요. 저희가 월급이 어떻게 결정이 되고 본사와 우리가 어떠한 관계인지 알게 되고 그러면서 서울시에 가서 부족한 부분들을 이야기하고… 달라진 것도 알게 되었고, 생활임금도 그렇고 자기 자신한테 자부심이랄까 근무시간도 조정을 하고 점검률도… 실적 제도를 폐지해 달라고 요구하고 있어요.” (서울지역 가스점검원 A)



2017년 1월의 파업은 단순히 물질적인 조건의 개선뿐만 아니라 노동자들에게 ‘자기 자신에게 자부심’이 생기는 경험으로 작용한 것으로 해석할 수 있다. 노동조합을 이전에는 해보지 않았다가, 노동조합을 통해 자신의 정체성을 확립한 이러한 사례는 노동조합이 노동자의 삶을 변화시키는 계기라고 해석할 수 있을 것이다.

“우리 같은 아줌마들이 노조를 통해서 어떻게 달라졌냐면요 … 제일 먼저는 자존감이에요. 비굴하지 않고 … 예전에는 ‘아줌마’들이 일한 거지만 지금은 ‘인간 김OO’이 일한다고 생각하고 제대로 된 일, 제대로 된 임금을 받고 일한다고 생각이 들어요. 그리고 그렇게 바뀌 나가려고 노력하고 있는 거고요 … 우리는 반찬값 벌러 나온 거 아니고요, 제대로 된 일을 하는 사람이라는 인식이 생겼죠…” (서울지역 가스점점원 D)

#### 다. 노동조합의 향후 과제

서울지역과 울산지역의 가스 검침·안전점검 노동자들의 노동조합은 임금 인상, 2인 1조 근무시스템 도입 등의 성과를 거두었지만, 여전히 전체 검침·점검원 대비 조직률이 낮은 상황이다. 이러한 상황 속에서 노동조합의 조합원들은 자신들이 이룬 성과를 비노조원들로부터 인정받지 못하거나, 비노조원들로부터 따돌림을 당하는 상황이다.

“우리가 서울시 생활임금 적용받는다고 … 이게 노조의 성과라고 하면, 비노조원들은 임금을 회사가 올려준 것이라고 하죠. 노조원들을 대놓고 따돌림하는 게 힘들죠. 노조비가 많다고 그만두는 경우도 있고요. 그런데 그 사람들은 그게 아깝다는 거예요. ‘팀장시켜 줄게 노조하지 마.’ 회사에서는 이런 식으로 하는 경우도 있고요.” (서울지역 가스점점원 A)

또한 가스 검침·점검 노조의 가장 큰 성과라고 할 수 있는 2인 1조 근무제도는 현재 울산 일부 지역에서만 시행되고 있다. 2인 1조 근무시스템은 고객으로부터의 성폭력 발생 가능성을 상당히 낮춘 것으로 평가할 수 있지만, 다른 지역으로 확산되고 있지 않은 상황이다. 방문서비스 노동자의 안전한 업무 수행을 위해서 2인 1조 근무시스템의 확산이 필요하지만,

인력 충원이 필요한 상황 속에서 위탁업체인 고객센터는 업체의 수익이 감소할 수도 있는 인력충원을 제대로 할 의지가 없는 것도 사실이다. 이러한 상황은 도시가스산업의 계약 관계상 발생하는 문제로서, 노동조합은 도시가스산업의 다단계 위탁구조 해소와 고용 관계 재편 등의 방법을 중요한 과제로 설정할 필요가 있어 보인다. 또한, 방문 노동의 특성상 고객의 노동자 안전에 대한 인식을 향상시킬 수 있는 대시민 캠페인 등도 노동조합이 추진할 수 있는 전략이라고 볼 수 있다.

### 제3절 소 결

우리는 이 장에서 고객의 가정을 방문하여 일을 수행하는 방문서비스 노동자 일터의 사회적 관계구조와 이해대변 양상을 렌털방문판매서비스 노동자와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자의 사례를 통해 살펴보았다. 우리가 살펴본 방문서비스 노동자의 일터의 사회적 관계구조와 이해대변의 양상은 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 생활가전을 중심으로 시작된 렌털사업은 소비패턴의 변화, 1인 가구의 증가, 공유 경제 확산으로 인한 소유 개념의 변화 등으로 그 규모가 급속하게 확산되고 있다. 기업은 렌털사업을 통해 물건을 판매하지 않고도 상품으로부터 고정수입을 얻을 수 있는 새로운 이윤창출 수단을 갖게 되었지만 렌털사업의 경제적 수익과 편리성의 이면에는 저임금 불안정 노동, 불합리한 노사관계 등의 문제가 내재되어 있다. 렌털산업의 방문판매서비스 노동자는 여성, 특히 50대 이상의 중장년층 여성이 대부분을 차지하고 있다. 방문판매서비스직은 남성 중심인 가전제품 설치기사들의 조직화에 영향을 받아 조직화 되었으며 2020년 5월 노동조합 출범 이후 100여 일 만에 노동조합 설립 신고증을 획득하였다.

렌털업체 방문판매서비스 노동자들은 소속된 지국에 정기적으로 출근하여 업무를 처리하고 본사로부터 업무 지시를 받거나 영업실적을 할당 받는 등 업무가 위탁계약 형태의 범위에 있다고 보기 어려우나 오랜 기간

근로자성을 인정받지 못하였다. 또한 근무시간의 자율성이 있지만 정해진 점검 할당량을 채우기 위해 장시간 일하며 건당 점검 수수료가 낮고, 영업실적이 좋은 경우 점검 수수료를 인상하는 방식의 통제구조가 방문 판매서비스직 노동자들의 동료 관계와 조직화에 영향을 미치고 있다. 여성을 중심으로 조직된 방문판매서비스직 노조는 이들 노동자의 삶을 긍정적으로 변화시킬 가능성을 내재하고 있으나 아직 과도기로서 조직률이 낮고 뚜렷한 성과가 나타나지 않았다.

앞으로 가전제품 렌털방문판매서비스직 노조에게 주어진 과제는 노동조합에 다소 보수적 인식을 가지고 있는 50대 이상 여성의 적극적인 조직화를 이끌어 내야 한다는 것과 이를 통해 여전히 해결되지 않은 회사의 영업 압박과 수수료를 수단으로 한 통제 관계의 문제점, 그리고 안전하지 못한 작업 환경과 고객 관계의 문제까지 해결해 나가야 할 것으로 보인다.

도시가스 안전점검 및 검침 노동자는 한국 사회에서 도시가스라는 새로운 에너지가 등장하고 도시가스 관련 산업이 시작되면서 새롭게 등장한 직종이다. 이들은 도시가스산업의 다단계 공급 구조 속에서 고객센터라는 가장 낮은 위치에 존재하며, 이들의 노동조건은 도시가스 공급회사 뿐만 아니라 지방자치단체에 의해서도 영향을 받고 있다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자들은 고객의 가정을 방문하여 일을 수행한다는 특징으로 인해 고객과의 관계에서 성희롱 등 성폭력의 위험에 노출되어 있으며, 일의 수행 과정 중에 부상의 위험에 노출되어 있다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자들은 기존 노동조합의 적극적인 전략 조직화 사업을 통해 노동조합이 결성되었으며, 노동조합 결성 이후 자신들의 노동조건을 결정하는 지방자치단체와 도시가스 공급회사 등을 대상으로 한 투쟁을 통해 생활임금 적용 등의 성과를 달성하였다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자들은 자신들이 일터에서 경험하는 가장 중요한 문제인 고객 관계상의 문제와 관련하여 2인 1조 근무제 시범 도입 등의 성과를 거두기도 하였다는 점에서, 방문 노동자의 안전한 일터 만들기 좋은 사례로 평가할 수 있다.

## 제 7 장

## 결 론

### 제1절 성별화된 노동시장에서의 여성노동의 문제

우리는 이 보고서에서 8개의 여성중심직종에 대한 사례연구를 통해 여성노동자들이 일터에서 어떤 문제들을 경험하였는지, 그리고 그에 대한 대응은 어떠했는지를 살펴보았다. 우리는 성에 기반하여 일자리가 분리되는 현실의 가장 기본적인 문제는 노동시장의 성별 분리 현상 그 자체라기보다는 성별 분리로 인해 발생하는 여러 가지 문제들이라는 문제의식을 가지고 연구를 진행하였다. 우리가 살펴본 8개의 여성중심직종이 어떻게 여성중심직종이 되었는지, 그리고 그 일터 내에서 어떤 문제들이 발생하였고, 그에 대한 여성노동자들의 대응은 어떠했는지에 대한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

#### 1. 성별화된 노동시장 형성의 과정과 특징

오늘날 우리가 목격하고 있는 성별화된 노동시장은 인구구조와 산업구조의 변화에 따른 노동시장의 변화라는 거시적인 요인과 함께 사람들의 생활 양식 및 가치관의 변화와 여성 일자리 확대라는 과정이 중첩된 결과라고 볼 수 있다.

성별화된 노동시장에서 여성들이 주로 일하고 있는 직종들이 저임금이라는 특징을 보인다고 할 때, 우리의 당초 관심은 ‘여성중심직종이 여성들이 몰려 있기 때문에 저임금이 만연한가, 아니면 저임금이기 때문에 여성들이 집중되는가?’라는 점이었다. 우리가 살펴본 8개 여성중심직종에 대한 연구 결과, 우리는 여성중심직종이 생겨나는 성별화된 노동시장의 형성 과정을 3개의 유형으로 분류해 볼 수 있다.

먼저, 이른바 가족구성원으로서의 여성이 가정 내에서 수행하던 일이 사회화되어 직업이 된 경우이다. 우리가 살펴본 급식노동자, 요양보호사, 돌봄전담사 등이 그러하다. 이러한 일들은 한국의 사회문화적 관습에 따라, 가정 내에서 가족구성원으로서 여성이 ‘당연히’ 수행하도록 기대되어 온 일들이다. 식사를 준비하고, 어린이와 노인을 돌보는 일들은 모두 여성이 전담해야 하는 일로 간주되어 왔고, 실제로 여성은 이러한 일들을 가정 내에서 수행해 왔다. 인구구조의 변화와 여성의 사회 진출이 본격화되는 사회 변동 과정 속에서 조리노동과 돌봄노동은 급식노동자, 요양보호사, 돌봄전담사라는 직업이 되었다. 이러한 유형은 애초부터 ‘여성들이 하는 일’이라는 인식과 기존에는 ‘무불노동’으로 수행되었다는 사회적 관념에 따라 여성 중심의 저임금 노동시장이 형성된 것으로 파악할 수 있다.

두 번째 유형은 고객 관계상의 노동의 특성에 따라 여성노동자들을 필요로 하는 직업이 생겨나게 된 유형이다. 우리가 살펴본 렌털업체 방문판매서비스 노동자와 도시가스 안전점검 및 검침 노동자의 경우, 정기적인 고객 방문을 하는 것이 주요 업무인 바, 정기적으로 고객을 대면해야 하는 경우 고객들이 남성보다 여성노동자를 선호한다는 점이 이 일자리에 여성들이 많이 분포하는 이유인 것으로 해석할 수 있다. 또한 백화점 화장품판매노동자의 경우, 이들이 제공하는 판매서비스의 주요 대상이 여성들이라는 점이 이 일자리에 여성들이 주로 취업하는 이유로 볼 수 있다. 이러한 유형은 여성이 해당 직무에 적합하다는 시장의 판단이 여성들이 해당 직종에 집중되는 요인으로 작동되고 있는 것으로 파악할 수 있다.

세 번째 유형은 해당 일자리가 저임금이기 때문에, 일반적으로 생계부양자의 역할을 맡는 것으로 간주되는 남성이 하기에는 적합하지 않은 인식들이 지배적인 상황 속에서 주로 여성노동자들이 유입되는 유형이다.

〈표 7-1〉 성별화된 노동시장 형성 유형 및 특징

	유형	직종	특징
1	가정 내 무불노동이 임금노동화된 유형	급식노동자 요양보호사 돌봄전담사	- 여성들이 주로 하는 것으로 간주되어온 가정내 노동의 사회화
2	고객 관계상의 노동의 특성에 따라 여성노동자가 해당 일자리에서 선호되는 유형	렌탈업체 방문판매서비스 노동자 도시가스 안전점검 및 검침 노동자	- 정기적으로 고객 방문을 해야 하는 노동의 특성과 고객의 가정을 방문할 때 고객이 남성노동자보다는 여성노동자를 선호하는 고객 관계상의 특징
		백화점 화장품 판매노동자	- 서비스의 대상이 여성 위주인 고객 관계상의 특징
3	저임금이라는 상황이 여성노동자들이 유입되는 원인으로 작동되는 유형	콜센터 상담노동자 방과후강사	- 저임금이 만연한 상황 속에서, 남성노동자는 생계를 꾸리기 어렵기 때문에 주로 생계보조부양자로서의 미혼 여성이나 경력단절 기혼 여성이 취업하는 특징 - 시간 사용의 용이성이 여성들이 취업하기 좋은 일자리로 인식되고 있음.

자료: 저자 작성.

우리가 살펴본 콜센터 상담노동자와 방과후강사 사례는 이 일자리에서 저임금이 만연해 있기 때문에, ‘가정을 꾸린 남성’은 제대로 된 생계를 꾸리기 어렵고 생계보조부양자로서의 미혼 여성이나 경력단절 기혼 여성들이 주로 취업하는 일자리로 인식되고 있었다. 이러한 유형에서 중요하게 발견되는 또 하나의 특징은 생계보조부양자인 여성에게 이 일자리가 시간 분배상 가사 및 육아를 병행하기 용이하다는 점에서 이 직종에 유입된다는 점이다.

## 2. 여성중심직종 노동자들이 경험한 일터의 문제들

우리는 이 연구에서 성별화된 노동시장 형성 유형 및 특징을 살펴보았

다. 우리는 어떤 직종에 특정 성별이 집중되어 있다는 것 자체가 문제라기보다는, 특정 성별이 집중되는 상황 속에서 발생하는 여러 가지 문제들이 무엇인가를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 8개의 여성중심직종 일터에서 어떤 문제들이 어떤 관계 속에서 발생하는지를 일터의 사회적 관계구조 관점에서 살펴보았다. 일터의 사회적 관계구조 분석을 통해 연구한 결과 8개의 여성중심직종에서 다음과 같은 문제들이 있었음을 알게 되었다.

첫째, 계약 관계상의 문제이다. 오늘날 표준적인 고용 관계뿐만 아니라, 노무를 제공하는 자와 노무를 제공받는 자 사이의 계약 관계가 다변화되면서 여러 가지 문제들이 발생한다. 우리가 살펴본 여성중심직종 중 방과 후강사와 렌털업체 방문판매서비스 노동자는 특수고용 계약 관계에서 근로자성을 인정받지 못함으로써 재계약을 거부당하거나, 배정 물량을 축소당하는 등의 경험을 해왔다. 도시가스 안전점검 및 검침 노동자와 요양보호사의 돌봄노동 현장에서도 실질적 사용자인 이른바 ‘진짜 사장’과 법적 사용자인 이른바 ‘가짜 사장’ 등으로 다단계 원·하청 구조가 공고하게 자리 잡고 있었다. 또한 백화점 화장품 판매노동자들의 경우 계약 관계상 정규직 고용 관계를 맺고 있다 하더라도, 일하는 공간이 백화점이라는 특성상 고용사업주와 노동 공간 제공 사업주인 백화점의 통제를 동시에 받는 구조 속에서 일하고 있었다.

이러한 다단계 원·하청 구조 속에서 노동자들은 노동자로서의 자신의 권리를 제대로 주장하지 못하는 일들이 발생하기도 하였다. 이러한 불안정한 계약 관계는 저임금의 발생 기제이기도 하며, 노동의 지속 가능성을 저해하고 노동의 불안정성을 증가시키고 있었다. 그러나 우리가 살펴본 학교 급식노동자와 돌봄전담사, 그리고 지방자치단체 M콜센터 사례에서 보듯이 공무직으로의 계약 관계 전환 등 계약 관계의 불안정성을 감소시키고자 했던 일련의 투쟁과 정책들은 일터에서의 노동자들의 안정적인 노동환경 조성에 도움이 되는 기반이 되기도 하였다.

둘째, 노동자들이 일을 수행하는 과정에서 발생하는 작업 관계상의 문제이다. 우리가 살펴본 여성중심직종들 중 한군데 모여서 일하는 것이 아닌 직종들은 작업을 둘러싼 수단과 행위에서 관리자의 개입이 최소화되기 때문에 노동자의 자율성이 발휘되는 것으로 보이지만, 실제로는 서비

스의 수행과정에서 자율성이 거의 없고, 혼자 일하는 경우에는 안전의 문제가 발생하기도 한다. 특히, 계약 관계의 속성에서 발생하는 작업 관계상의 문제는 노동자의 노동강도를 높여 노동자의 건강과 안전에 위해가 되는 상황 역시 발생하기도 하였다. 또한 우리가 살펴본 여성중심직종 일 자리에서는 일반적인 정규 고용 관계가 아닌 이상 안전성이 담보되는 작업을 수행하기가 어려운 경우들이 많다는 문제 역시 살펴볼 수 있었다.

셋째, 통제 관계 측면이다. 우리가 살펴본 8개 여성중심직종 중에서 통제 관계상의 문제는 주로 직접고용 계약 형태보다는 다단계 원·하청 계약 구조 등 간접고용 구조에서 더 두드러지게 나타났다. 민간기업 하청 콜센터 사례에서 보듯이 용역업체들은 용역 재계약을 위해서 원청의 요구사항을 모두 수용하는 것이 유리한 상황 속에서 콜센터 노동자들은 과도한 노동강도에 시달리게 되는 문제가 발생한다. 또한, 가스 안전점검 및 검침 노동자의 사례에서 보듯이 원청과의 재계약 기준이 되는 점검률을 맞추기 위해 하청업체는 현장 노동자들로 하여금 장시간 노동을 하게 하거나 허위 점검 등을 요구하면서 노동자들의 안전은 물론 고객의 안전까지 위협받을 수 있는 상황에서 일하고 있었다. 이는 곧 간접고용 구조에서 일하는 노동자들은 원청과 하청으로 이루어진 이중의 통제 관계 속에서 어려움을 겪고 있는 것을 보여주는 것이라고 할 수 있다.

넷째, 동료 관계상의 문제이다. 우리는 노동자의 이해대변을 위한 노동조합 조직화 및 활동에서 같은 경험과 의식을 공유하는 노동자들 사이의 연대가 매우 중요한 요소라는 가정하에 연구를 진행하였다. 분석 결과, 우리가 다룬 여성중심직종 중 백화점 화장품 판매서비스 노동자들의 경우 한군데 모여 일하는 특성상 동료 간 유대 관계가 돈독하고 노조 조직률이 높고, 노조 활동이 활성화되어 있었다. 그러나 다른 연구 대상 직종의 노동자들은 친밀한 동료 관계 형성이 쉽지 않은 여러 가지 환경 속에서 일하는 경우가 많았다. 재가 요양보호사, 방과후강사, 도시가스 안전점검 및 검침 노동자, 렌탈업체 방문판매서비스 노동자의 사례처럼 서로 일하는 공간이 달라서 동료 사이의 유대감 형성을 통한 친밀한 동료 관계 형성이 어려운 경우도 있었으며, 돌봄전담사의 사례처럼 전일제와 시간제라는 계약 관계의 차이에 따라 같은 일을 하는 동료들끼리 서로 갈등하



는 사례도 살펴보았다. 또한, 콜센터 상담노동자들은 같은 장소에서 일하지만, 끊임없이 전화를 걸고 받아야 하는 업무의 특성상 동료들 사이에 친밀한 관계를 맺기 어려운 상황도 살펴보았다.

이처럼 여성중심직종 일터에서는 친밀한 동료 관계 형성이 쉽지 않은 경우가 많았고, 이는 여성들의 노동조합 조직률이 낮은 것과 많은 관련이 있다는 것을 알 수 있었다. 그러나 우리가 살펴본 여성중심직종 일터에서는 노동자들이 친밀한 동료 관계 형성이 쉽지 않은 공간적 환경과 업무 특성을 극복하려는 시도도 존재하였다. 그것은 바로 온라인 소통을 통한 방법이었다. 온라인 소통의 활성화는 우리가 살펴본 여성중심직종 일터에서의 친밀한 동료 관계 형성에 큰 역할을 하면서, 한데 모이는 장소로서의 사이버 공간의 역할에 대한 시사점을 제공하고 있다고 볼 수 있다.

다섯째, 고객 관계 측면이다. 우리가 살펴본 8개 여성중심직종은 모두 고객과의 관계가 일의 수행에서 매우 중요한 부분을 차지하는 서비스 노동자들이다. 우리가 살펴본 서비스 노동자들은 고객과의 관계에서 다소 양면적인 경험을 하고 있는 것으로 나타났다. 고객과의 긍정적인 상호작용은 노동자가 스스로의 노동의 가치를 높이 평가하면서 노동의 지속 가능성을 높일 수 있지만, 고객으로부터의 부정적 상호작용 경험은 서비스 노동자로 하여금 자신의 노동을 가치절하하고 그 일자리를 떠나게 하는 요인으로 작동하고 있었다. 우리가 살펴본 8개 여성중심직종 모두 우리 사회의 보통 사람들의 삶에서 매우 필요한 일을 하고 있다는 점을 고려해보면, 이른바 ‘고객응대 근로자’로 간주되는 노동자들에 대한 고객, 즉 시민들의 존중이 더 나은 서비스 제공으로 이어질 수 있다는 인식이 사회 전반적으로 확대되어야 할 필요가 있다.

우리가 살펴본 바에 따르면, 일터에서 발생하는 문제들은 어느 한 관계 구조에서만 비롯되는 것이 아니라 여러 관계들의 상호작용을 통해 발생한다고 볼 수 있다. 특히 우리가 주목했던 것은 일터의 계약 관계구조가 다른 관계구조들에 미치는 영향들이다. 원·하청 다단계 계약 구조 속에서, 계약 관계의 불안정성은 사측의 통제를 강화시켜 노동자가 장시간 노동을 하거나, 하청 사업주의 중간 이윤 확보를 위해 단시간 쪼개기 계약

을 체결하는 사례들도 확인되었다. 또한, 원·하청 계약 관계에 기반한 통제와 강화는 노동자들 사이의 실적 경쟁을 가중시켜 친밀한 동료 관계 형성에 걸림돌로 작용하기도 하였다. 원·하청 계약 관계에 기반한 일터 환경 속에서는 서비스 노동자가 고객으로부터의 부정적 상호작용을 경험하였을 때, 이에 대한 사용자 책임성 역시 모호해지는 결과를 낳게 함을 알 수 있었다.

## 제2절 여성중심직종 노동조합의 의미

### 1. 여성중심직종 노동자들의 문제에 대한 대응으로서의 노동조합

일터에서 발생하는 여러 문제들에 대하여 우리가 살펴본 8개의 여성중심직종 노동자들은 노동조합을 통한 대응방안을 모색하였고, 노조 조직화 및 활동과정 속에서 여성들 위주로 구성된 노동조합의 특징을 살펴볼 수 있었다.

여성중심직종에서 일하는 노동자들이 자신의 일터에서 발생하는 여러 가지 문제들에 대한 ‘부당함’을 느끼면서 노동조합 조직화 운동이 일어나게 되었다. 노동자들이 인식한 ‘부당함’은 낮은 임금이나 가혹한 노동조건 등의 처우 문제와 사측의 일방적인 급여 및 성과 체계 변경, 승진 체계의 미흡함 등 계약 관계 및 통제 관계에서의 부당함과 고객 관계에서 발생하는 문제에 대한 사측의 미숙한 대응 등이 주를 이루었다.

이른바 ‘눈뜸의 과정’이라고 부를 수 있는 ‘부당함’에 대한 인식은 여성중심직종 노동자들이 자신들의 문제를 해결하기 위한 수단으로서 노동조합을 선호하기 시작한 계기가 되었다고 볼 수 있다. 여성노동자들의 낮은 노조 조직률을 설명하는 기존 연구들은 여성노동자가 상대적으로 노동조합에 대한 관심이 낮다는 선호차이이론을 제시하였으나 우리가 8개의 여성중심직종 노동조합의 조직화와 활동 사례를 분석한 결과, 이러한 ‘선호’는 노동자의 경험에 따라 그리고 시간이 지남에 따라 얼마든지 달라질 수

있음을 알 수 있었다. 또한, 기존 연구들은 여성노동자의 조직률이 낮은 이유에 대해 기존 노동조합이 여성노동자 조직화에 소홀하였다는 평가를 내리면서, 이는 여성노동자들이 노동조합으로 다가가기 어려운 장벽으로 여겨진다고 분석하였다. 그러나 우리는 8개의 여성중심직종 노동조합 연구를 통해 그러한 평가 및 인식에 대한 반대 사례 역시 발견할 수 있었다. 그것은 바로 학교비정규직노동조합의 전국방과후강사노조 조직화 지원과 공공운수노조의 가스 안전점검 및 검침 노동자 전략 조직화 사업 사례이다. 우리가 살펴본 사례는 이미 설립된 노동조합이 자신들의 조합원과 유사한 상황에 처해 있는 미조직 노동자들의 조직화 활동을 적극적으로 지원한 것으로서, 여성노동자의 권익 향상을 위한 기존 노동조합의 모범 사례를 보여준 것이라고 평가할 수 있다. 이러한 배경에서 여성노동자들이 노동조합을 통해 이해대변 활동을 진행하고 이를 통해 일터의 문제들을 개선하였던 사례들에 대한 성과 확산이 이루어진다면, 미조직 여성노동자들의 노동조합에 대한 심리적 선호가 변화되고 노동조합 가입에 대한 물리적 장벽이 제거될 수 있을 것으로 기대된다.

## 2. 물질적 성과

우리가 살펴본 8개 여성중심직종 노동자들은 노동조합을 통해 일정 정도 성과를 이루어냈다고 볼 수 있다. 물질적 측면에서 보자면, 여성노동자들 중 학교비정규직 급식노동자와 돌봄전담사들은 학교장 개별 교육에서 교육감 직접고용 형태로 계약 관계의 안정적 변화 성과를 거두었으며, 이러한 성과를 통해 어느 정도 처우 개선 경험을 하기도 하였다. 또한 요양보호사들은 노동조합을 통해 부당 해고에 맞서 싸우면서 부당 해고를 인정받았으며, 체불임금을 청산하는 성과를 거두기도 하였다.

방과후강사의 경우에는 민간 위탁업체와의 적정 수수료율을 산정하는 성과를 거두었으며, 콜센터 상담노동자들은 임금 인상 및 인센티브로 인한 경쟁을 약화하는 성과평과제도 및 후생 복지제도를 개선하는 성과를 거두었다. 렌탈업체 방문판매서비스 노동자들의 경우 노조 활동을 통해 수당 되물림 제도 개선의 성과를 얻었으며, 백화점 화장품 판매직의 경우

성과급 체계를 개선하는 성과를 거두었다.

우리가 살펴본 8개 여성중심직종의 여성노동자들이 노동조합을 통해 거둔 물질적 성과는 대폭적인 임금 인상이나 획기적인 처우개선 등의 큰 폭의 변화는 아닌 것으로 볼 수 있다. 그러나 우리가 연구과정에서 주목한 것은 연구 대상 여성중심직종 노동조합들이 얻게 된 물질적 성과의 크기가 비록 크지 않더라도 여성노동자들이 자신들의 문제를 스스로 해결해 나가는 과정 속에서 중요한 단계를 추진하고 결실을 얻은 ‘작지만 소중한 성과’라는 점이었다.

### 3. 여성노동자의 주체화

우리는 여성중심직종 일터에서의 노동조합 조직화 및 활동 과정을 분석하면서, 여성노동자들의 개별적인 ‘눈뜸의 과정’과 집합적인 ‘눈뜸의 과정’을 살펴보았다. 여성노동자들은 일터에서 경험하는 여러 가지 문제들이 개인이라서 겪는 문제들이라고 생각했던 것들을 노동조합 조직화 및 활동을 통해 일터의 동료들이 함께 겪고 있는 문제임을 깨닫게 되었으며, 이를 노동조합이라는 집단적 이해대변 기구를 통해 해결하고자 노력하고 있었다.

특히, 우리가 다룬 여성중심직종 노동조합에서 주목할 부분은 여성노동자들이 자신들이 경험한 문제에 대해 대응하는 것에서 더 나아가, 자신들이 하고 있는 노동의 중요성과 가치 그리고 사회적 인정을 추구하는 활동을 전개하고 있다는 점이다. 우리가 살펴본 여성중심직종의 노동자들은 노동조합 활동을 통해 개선된 처우와 더불어 “노동조합”이라는 조직을 통해 자신들의 일에 대한 의미와 일터에서 맺게 되는 다양한 관계구조에서 자신들의 위치를 고민하고 정체성을 형성할 수 있는 기회를 갖게 되었다. 이러한 점에서 여성노동자들은 일터의 한 주체이자 사회의 한 주체로서, 한 사람의 노동자로서 자신의 권리를 알아가고 주장하는 성장의 과정을 경험하게 되었고, 이러한 활동을 확대해 나가고 있다.

### 제3절 정책적 시사점

#### 1. 여성중심직종 일터의 계약 관계상의 불안정성 해소

우리가 살펴본 8가지 여성중심직종에서 발생하는 문제들 중 일터에서의 여러 가지 문제를 발생하는 가장 직접적인 관계구조는 계약 관계구조인 것으로 판단할 수 있다. 일터에서 노동력의 공급자와 수요자가 어떤 계약 관계를 맺느냐에 따라 통제 관계의 정도가 달라지고, 이에 따라 동료 관계와 작업 관계 역시 변화하기 때문이다. 우리는 이러한 상황 속에서 계약 관계상의 불안정성을 해소할 필요가 있음을 주장하고자 한다. 특히, 계약 관계상의 쟁점 중 가장 우선적으로는 공공부문의 다단계 원·하청 구조의 문제가 개선되어야 한다. 우리가 이 연구에서 다룬 교육과 돌봄 영역은 국가의 대표적인 책무라고 할 수 있다. 국가의 책무인 공공서비스를 제공하는 일을 하는 노동자들이 현재 다단계 위탁 방식의 계약 관계를 맺고 있다는 현실은 교육과 돌봄을 수행하는 노동자의 노동 조건이 불안정함을 의미한다고 하겠다. 결국 이러한 공공서비스 제공 노동자의 노동 조건의 불안정성은 국민이 제공받아야 할 공공서비스가 안정적이지 못하게 될 우려가 존재하는 것이다.

이런 점에서, 공공부문 또는 준공공부문에 속하는 일터에서의 계약 관계로 인해 발생하는 문제들을 해결하기 위해서는 공공부문의 사용자 책임성이 강화될 필요가 있다. 우리가 앞서 살펴본 급식종사자, 돌봄전담사 그리고 지방자치단체 콜센터 상담노동자는 교육청 및 지방자치단체 등의 공공부문에 직접고용됨으로써 기존의 불안정한 계약 관계가 다소나마 해소될 수 있었다. 특히 조리실무사의 사례에서 보는 것처럼 계약 관계의 안정화로 인해 저임금이 다소나마 해소되면서 남성들도 이 영역에 진출하고 있는 현상이 관찰되고 있다. 이러한 사례에 기초해 보았을 때, 실질적으로 공공부문 내에서 일하고 있으나 계약상 공공부문에 속해 있지 않는 직종에 대해서는 공공부문의 사용자 책임성이 강화되는 방향으로 제

도를 개선할 필요가 있다. 특히, 우리가 살펴본 방과후강사, 요양보호사, 가스 안전점검 및 검침 노동자 사례에서 보듯이 이들과 위탁이나 고용 계약 관계를 맺고 있는 중간 업체들의 존재는 해당 직종 노동자들의 저임금을 유발하는 기제로 작동하고 있었다. 이들이 실질적으로 공공부문에서 일하고 있으며, 공공서비스를 제공하는 역할을 수행하고 있는 상황 속에서 공공서비스의 질 향상을 위해서는 준공공부문 종사자에 대한 정부의 고용안정 노력이 필요하다고 할 수 있다.

또한, 우리는 돌봄전담사와 요양보호사로 일하는 일부 노동자들이 시간제 계약을 체결함으로써, 사회안전망에서 부분적으로 배제되고 있는 현실 역시 살펴보았다. 전일제 노동자와 시간제 노동자 사이에서 노동시간에 따라 임금의 차이가 존재하는 것과는 별개로 노동시간에 따라 사회안전망 포괄 여부가 차이가 나는 것이 합리적이지는 않은 상황으로 볼 수 있다. 따라서 시간제 노동자 역시 사회안전망으로 온전히 포괄할 수 있는 정책적 제도 개선이 필요하다.

## 2. 여성중심직종 중 특수고용 형태 노동자들의 노조할 권리 보장

우리가 이 연구에서 살펴본 8개 직종 중 방과후강사와 렌털업체 방문 판매서비스 노동자들은 특수고용 형태로 일하고 있었다. 이들은 특수고용 관계에서 오는 여러 가지 문제들을 해결하고자 노동조합을 결성하였지만, 렌털업체 방문판매서비스 노동자의 경우 노조 설립을 신고하고, 당국으로부터 합법노조로 인정받기까지 100여 일이 걸렸으며, 방과후강사의 경우 노조 설립 신고 이후 합법노조로 인정받기까지 무려 450여 일이 걸렸다.

특수고용 노동자들이 일터에서 경험하는 문제들에 대처하기 위해 자신들의 이해대변을 위한 노동조합을 설립하였지만, 전통적인 고용 관계를 기준으로 하고 있는 현재의 노동관계법상 전속성이 약하다는 이유로 등으로 합법적인 노동조합으로 인정받지 못함으로써 여러 활동에 제약이 가해졌다. 이러한 문제는 오늘날 단순한 고용 관계뿐만 아니라, 노무를 제공하는 자와 노무를 제공받는 자 사이의 계약 형태가 다변화되는 시대의

문제를 노동관계법령과 고용노동행정이 제대로 반영하고 있지 못하는 현실이라고 볼 수 있다. 따라서 일터에서의 계약 관계가 다변화되고 있는 시대에서 전통적 고용 방식이 아닌 다른 형태로 일하는 사람들의 결사의 자유를 어떻게 보장할 것인가의 문제를 더욱 구체적으로 고민하는 노력이 필요하다고 할 것이다.

### 3. 고객 관계 측면에서의 제도적 개선 방안

우리가 이 연구에서 살펴본 8개 직종 모두 서비스산업에 속해 있으며, 이들은 모두 고객과의 관계에서 일을 수행하고 있었다. 고객과의 대면 또는 응대가 필수적인 이러한 일터에서 노동자들은 고객과의 관계에서 각종 정신적·신체적 피해를 입기도 한다. 이른바 ‘고객응대 근로자’를 보호하기 위한 몇 가지 제도들이 존재하지만, 이러한 제도들을 더욱 구체적으로 확대 발전시킬 필요가 존재한다. 이를 위해서는 각종 법 제도 속에 서비스 노동자의 노동인권 확보를 위한 고객의 역할과 의무 등을 제시하는 방안이 필요하다. 이를 위해서는 이른바 「감정노동종사자보호법」 및 「직장내괴롭힘금지법」 등을 개편하는 것이 필요하다.

산업안전보건법상 이른바 감정노동자를 보호하는 조항이 존재한다. 관련 조항은 사용자의 예방 조치와 보호 조치 등에 대해 언급하고 있지만, 현장 노동자들은 이러한 규정들이 실질적으로 감정노동자를 보호하고 있지 못한 것으로 인식하고 있다. 그 이유는 실제로 감정노동자에게 폭언 등을 하는 주체는 고객이지만, 관련 규정상 고객에 대한 처벌 규정이 존재하지 않는 상황 속에서 단순히 사용자의 예방 조치와 보호 조치만으로는 고객과의 관계에서 발생하는 문제들을 적극적으로 해결하기 어렵기 때문이다. 또한 근로기준법 제6장의 2에서는 ‘신체적·정신적 고통을 주거나, 근무환경을 악화시키는 행위’를 직장 내 괴롭힘으로 정의하고 이를 금지하는 것으로 규정하고 있으나, 직장 내 괴롭힘 금지 조항에서 누군가를 괴롭히는 주체로 사용자 또는 근로자만을 한정하고 있는 것으로 지적할 수 있다. 이러한 현행 규정은 직장의 개념을 전통적 개념의 작업장 울타리 내로 간주하고 있으며, 일터에서의 관계를 사업주와 근

로자, 근로자와 근로자 사이의 관계로만 한정하고 있는 한계가 존재한다. 이러한 규정들은 노동자들의 근무 범위가 다양해지고 있는 현실과 일터 내에서 다양한 관계들이 존재할 수 있다는 최근의 현실을 반영하지 못하고 있다.

우리가 연구한 여성중심직종 중 방문서비스 노동 직종의 경우 이들의 노동 공간은 전통적 의미에서의 일터의 정해진 울타리 내부가 아니다. 또한 이들의 노동은 사업주 또는 근로자 사이에서만 이루어지는 것이 아니라 고객들과의 상호작용 속에서 이루어지는 것을 특징으로 한다. 이러한 상황 속에서, 이들 방문 서빙 노동자들에게 ‘신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화하는 행위를 하는’ 주체는 대부분 고객이라고 볼 수 있다. 이런 면에서 괴롭힘의 가해 대상을 사업주나 근로자로 제한하고 있는 것에서 한발 더 나아가, 고객도 포함할 필요가 있다. 이처럼 서비스 노동자의 노동인권 확보를 위한 고객의 역할과 의무 등을 각종 법 제도에 포함하는 조치들을 통해 서비스 노동자들이 보다 안전한 환경에서 일할 수 있도록 해야 할 것이다.

#### 4. 성별 고정관념 해소를 위한 노동인권교육의 활성화

성별화된 노동시장 형성과 그로 인해 발생하는 여러 가지 문제는 그 문제의 심각성이 지적되어온 지 이미 오래된 일이라고 볼 수 있다. 그러나 오늘날까지 성별화된 노동시장에서 발생하는 문제들이 제대로 해결되지 못하고 사회문제로서 지속되고 있는 가장 중요한 이유 중 하나는 우리 사회에 뿌리 깊게 박혀 있는 각종 성별 고정관념 때문이라고 볼 수 있다.

우리가 살펴본 여성중심직종 노동자들의 일터의 문제에서 우리는 일터의 사회적 관계구조 관점을 통한 분석 이외에도 여성노동자들이 저임금 등의 상황에 처해 있고 이 상황에 대한 개선이 쉽지 않아 보이는 현실의 원인을 알 수 있었다. 그것은 바로 여성의 노동을 가치 절하하는 사회문화적인 관습들이었다. 여성노동자의 임금은 여성노동자가 수행하는 일의 가치와 중요성에 따라 결정된다기보다는 우리 사회의 성별 고정관념이 더욱 큰 영향을 미치고 있다고 해석할 수 있다. 예를 들어, 미혼인 여성은



생계부양자가 아니라는 이유로 저임금이 당연시되고, 기혼인 여성은 남편이 주 생계부양자이며, 아내는 보조적 생계부양자이기 때문에 저임금이 당연하다는 인식들이 만연한 것으로 파악되었다. 이러한 사회문화적 고정관념들은 가족 구조의 다양성 등을 무시하는 결과이면서, 노동자가 하는 일의 가치와 중요성 등에 따른 임금이나 평가를 받는 것이 아니라, 노동자의 성별이라는 인적 속성과 그 성별에 따른 사회의 고정관념이 함께 작동되면서 여성에 대한 차별과 불평등을 심화하고 있는 상황이라고 볼 수 있다.

우리가 살펴본 여성중심직종 노동자들은 자신들이 일터에서 경험하는 여러 가지 문제들에 대해 그 문제의 원인을 자신의 인적 속성으로 돌렸던 경험이 매우 많았다. 특히, 경력단절을 경험하고 노동시장에 재진입한 노동자들은 자신이 하고 있는 노동의 가치를 평가절하하고, 노동자의 권리와 의무에 대해서 깊이 있게 고민하지 않았던 경험들이 많았다. 예를 들어, “나이 많은 아줌마”이기 때문에 이만큼만 받아도 괜찮아.”라면서 저임금을 당연하게 생각했다거나, 스스로를 “아줌마인 나 같은 사람 써주는 것만 해도 고마웠다.”라든지 “이 나이에 여자가 어디 가서 일하겠어.”라는 인식들이 강하게 존재했었다. 이러한 인식들은 우리 사회의 성별 고정관념이 여전히 작동하고 있는 상황인 것으로 해석할 수 있다. 이러한 성별 고정관념이 계속해서 작동하는 사회 분위기 속에서는 여성노동자들이 경험하는 차별과 불평등 문제의 해결은 결코 쉽지 않을 것이다. 사회적 성별 고정관념 해소를 위해서는 초등교육에서부터 노동인권교육을 활발히 전개할 필요가 있다.

우리 사회에 존재하는 모든 시민은 어떠한 일터에서든 노동자, 사용자 또는 고객으로서 사회적 관계를 맺고 있다. 이러한 점에서, 초등학교에서부터 시작하는 노동인권교육은 일터의 사회적 관계구조에 참여하는 현재와 미래의 주체들에게 일터에서 어떤 관계를 구성하는 것이 사회적으로 바람직한 것인지를 고민하는 계기를 제공할 수 있는 방향으로 기획되고 실행되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강은나 외(2020), 『2019년 장기요양실태조사』, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 강이수(2001), 「변화하는 노동시장과 여성노동자」, 『경제와사회』 51, pp. 10~37.
- \_\_\_\_\_(2007), 「산업화 이후 여성노동시장의 변화와 일-가족 관계」, 『페미니즘연구』 7 (2), pp.1~35.
- 경기도교육청(2018), 「2019 방과후학교 운영 가이드라인」.
- 고용노동부(2019), 「특수형태근로종사자 및 중소기업 사업주 산재보험 적용 확대방안」, 보도자료.
- 교육부(2010), 「2011 ‘엄마표 온종일 돌봄교실’ 운영 공모 계획」.
- \_\_\_\_\_(2016), 「학교급식 위생관리 지침서」.
- \_\_\_\_\_(2018), 「2018년 학교회계직원 실태조사 분석결과」.
- \_\_\_\_\_(2019), 「2019년 방과후학교 운영 현황 통계」.
- 권현지·김영미·권혜원(2015), 「저임금 서비스 노동시장의 젠더 불평등」, 『경제와 사회』 107, pp.44~78.
- 권혜원·권현지·김영미(2016), 「대학 청소 용역 서비스 작업조직 내 범주적 불평등의 지속과 균열」, 『산업관계연구』 26 (2), pp.111~139.
- 김성혁·이주환·강은희·황병옥(2019), 『전국학교비정규직노동조합 조직진단 결과보고서』, 민주노총 서비스연맹 전국학교비정규직노동조합.
- 김세진(2019), 『아산시 요양보호사 노동실태조사 보고서』, 한국비정규노동센터.
- 김수동·윤준영·정영모(2017), 「방과후학교의 실태와 문제점 및 발전방안」, 『예술인문사회융합멀티미디어논문지』 7 (2), pp.855~864.
- 김영미(1998), 「한국 대기업 서비스부문의 작업장체제에 관한 연구」, 『사회발전연구』 4, pp.189~218.

- \_\_\_\_\_(2015), 「분절 노동시장에서의 젠더 불평등의 복합성」, 『경제와 사회』 106, pp.205~237.
- 김원정·임연규(2020), 「코로나19를 계기로 돌아본 돌봄노동의 현주소: 2008~2019 돌봄노동자 규모와 임금변화를 중심으로」, 『KWDI Brief』 57, pp.1~11.
- 김윤수(2020), 「도시가스 안전점검원 노동실태」, 『방문노동의 위험과 개선방안: 도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로』, 한국노동안전보건연구소 발제문.
- 김종숙·김영옥·강민정·이시균(2013), 『여성다수직종 근로조건 실태과 악 및 개선방안 연구』, 여성가족부.
- 김종진(2009), 「백화점 화장품 판매직 노동자 조직화 사례」, 『노동사회』 139, pp.93~105.
- 김현미(1996), 「노동 통제의 기제로서의 성: 미국계 금속조립기업에 고용된 기혼여성노동자의 성 정체성 사례연구를 중심으로」, 『한국문화인류학』 29 (2), pp.167~194.
- 나인강(2008), 「여성 근로자의 낮은 노동조합 조직률에 관한 연구」, 『인적자원관리연구』 15 (2), pp.121~142.
- 나지현(2018), 『여성독자노동조합과 여성 불안정노동자 조직화: 전국여성노동조합의 사례를 중심으로』, 성공회대학교 석사학위논문.
- 박수미·류정순·신경아·조주은·최상립(2006), 『한국 여성노동자의 현실과 여성노동운동』, 한국노동연구원.
- 박옥주(2016), 「청소용역 여성노동자의 노동조건과 일 경험」, 『한국여성학』 32 (2), pp.217~251.
- 보건복지부(2009), 『2008년 노인장기요양보험 통계연보』.
- 보건복지부 요양보험운영과(2018), 『2018년도 요양보호사 양성지침』.
- 성효용(2012), 「젠더시각에서 본 여성노동시장」, 『여성연구논총』 10, pp. 65~106.
- 신경아(2016), 「여성노동시장의 변화에 관한 여덟 가지 질문」, 『페미니즘연구』 16 (1), pp.321~359.
- 안숙영(2017), 「젠더와 돌봄: 남성의 돌봄 참여를 중심으로」, 『한국여성

- 학』 33 (2), pp.107~136.
- 윤자영·김경희·최영미·김양지영(2011), 『돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(Ⅰ)-돌봄서비스 일자리 근로조건 실태와 정책과제』, 한국노동연구원.
- 윤정향·조은주·박승흡·박영삼·손정순·박종식(2002), 『한국의 비정규직 노동자: 산업별 심층사례연구』, 한국노총 중앙연구원.
- 이병훈(2006), 「서비스산업의 노동체제와 노동자 태도」, 『한국사회학』 40 (4), pp.98~131.
- 이승윤·서효진·박고은(2018), 「청소노동자는 왜 불안정(precarius)한가?: 하청 여성 청소노동과 한국 사회안전망의 허구성」, 『산업노동연구』 24 (2), pp.247~291.
- 이승윤·안주영·김유휘(2016), 「여성은 왜 외부자로 남아있는가?: 한국과 일본의 여성노동시장 비교연구」, 『한국사회정책』 23 (2), pp.201~237.
- 이승윤·조혁진(2019), 「콜센터 하청노동자의 불안정한 고용관계와 사회보장제 경험에 대한 질적연구」, 『사회보장연구』 35 (2), pp.1~34.
- 이영수(2010), 「성별화된 조직과 여성배제에 관한 연구: 전교조 A지부 여성 활동가를 중심으로」, 『여성연구논집』 20 (1), pp.193~221.
- 이영자(2004), 「신자유주의 노동시장과 여성노동자성: 노동의 유연화에 따른 여성노동자성의 변화」, 『한국여성학』 20 (3), pp.99~138.
- 이정희·김성혁·유남중(2019), 『생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사』, 전국서비스산업노동조합연맹.
- 이태정(2020), 「일본에서의 젠더화된 돌봄노동과 이주의 여성화의 교착: 4차 산업혁명 시대가 구상하는 ‘과학적 개호’의 한계」, 『IDI 도시연구』 17, pp.63~93.
- 전국학교비정규직노동조합(2017), 「무기계약직은 정규직이 아니라 무기한 계약직이다」, 보도자료.
- \_\_\_\_\_(2020), 「2020 신규조합원 교육자료」.
- 조혁진(2017), 「시설관리서비스산업의 노동의 특성과 작업장의 사회적 관계구조에 대한 연구: 대학사업장 청소·경비 업무를 중심으로」, 『산업노동연구』 23 (3), pp.177~216.

- 최세림·정세은(2019), 『성별 직종분리와 임금격차: 현황 및 임금공개의 기대효과』, 한국노동연구원.
- 최인이(2009), 「유통 서비스업 여성비정규직 노동의 성격과 차별 양상에 대한 연구: 백화점 간접고용 노동자의 사례를 중심으로」, 『한국사회학』 43 (1), pp.89~129.
- 통계청(1992), 『제4차 한국표준직업분류』.
- \_\_\_\_\_(2000), 『제5차 한국표준직업분류』.
- \_\_\_\_\_(2017), 『제7차 한국표준직업분류』.
- 허은(2013), 「노동시장 계층별 성별직업분리에 관한 연구: 수직적/수평적 분리를 중심으로」, 『한국사회학』 47 (2), pp.241~266.
- 황수경(2003), 『여성의 직업선택과 고용구조』, 한국노동연구원.
- Berg, Peter and Ann C. Frost(2005), “Dignity at Work for Low Wage, Low Skill Service Workers,” *Relations Industrielles/Industrial Relations* 60 (4), pp.657~682.
- Braverman, Harry(1974), *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*, New York: Monthly Review Press.
- Cho, Hyukjin(2019), “Humble White Apron, Shameful Blue Uniform and Empowering Red Union Vest: Women Janitors in South Korea,” *Asian Journal of Women's Studies* 25 (4), pp.555~571.
- Hodson, R.(1997), “Group Relations at Work: Solidarity, Conflict, and Relations with Management,” *Work and Occupations* 24(4), pp. 426~452.
- \_\_\_\_\_(2001), *Dignity at Work*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Lee, Joohee(2017), “More Protection, Still Gendered: The Effects of Non-Standard Employment Protection Acts on South Korean Women Workers,” *Journal of Contemporary Asia* 47 (1), pp.46~65.
- OECD(2019), *A Quantum Leap for Gender Equality: For a Better Future of Work For All*.

Romeo, M. and N. Perez(2016), “Conceptualizing the Foundation of Inequalities in Care Work,” *American Behavioral Scientist* 60 (2), pp.172~188.

고용노동부 홈페이지(<https://moel.go.kr>).

국가통계포털(<https://kosis.kr/>).

국회 의안정보시스템(<https://likms.assembly.go.kr/>).

법제처 홈페이지(<https://moleg.go.kr>).

부산광역시 홈페이지(<https://www.busan.go.kr/>).

사람인(<https://saramin.co.kr>).

서울특별시교육청 방과후학교 홈페이지(<https://afterschool.sen.go.kr>).

울산광역시교육청 홈페이지(<https://www.use.go.kr>).

한국가스공사 홈페이지(<https://kogas.or.kr>).

한국도시가스협회 홈페이지(<https://citygas.or.kr>).

가스신문 1456호(2020. 10. 15)(<http://www.gasnews.com>).

◆ 執筆陣

- 조혁진(한국노동연구원 부연구위원)
- 김윤영(경기연구원 연구위원)
- 이태정(성공회대학교 노동사연구소 연구위원)
- 최인이(충남대학교 사회학과 교수)

성별화된 노동시장과 여성중심직종 노동자의 이해대변

- |           |  |
|-----------|--|
| ▪ 발행연월일   | 2020년 12월 24일 인쇄<br>2020년 12월 30일 발행   |
| ▪ 발 행 인   | 배 규 식  |
| ▪ 발 행 처   | 한국노동연구원<br>300147 세종특별자치시 시청대로 370<br>세종국책연구단지 경제정책동<br>☎ 대표 (044) 287-6080 Fax (044) 287-6089 |
| ▪ 조판·인쇄   | 도서출판 창보 (02) 2272-6997   |
| ▪ 등 록 일 자 | 1988년 9월 13일   |
| ▪ 등 록 번 호 | 제13-155호   |

© 한국노동연구원 2020      정가 12,000원

ISBN 979-11-260-0432-4