

돌봄의 미학: 요양보호사 근무 복장에 나타난 감정노동과 도덕적 외양

이연실*, 김장현**

*화성의과학대학교 의료사회복지학과, **화성의과학대학교 라이프스타일테크학과
e-mail: jamie8122@naver.com

The Aesthetics of Care: Emotional Labor and Moral Presentation in Care Workers' Attire

Yon-Sil Lee*, Jang-Hyeon Kim**

*Dept. of Medical Social Welfare, Hwasung Medi-Science University
**Dept. of Lifestyle-Tech, Hwasung Medi-Science University

요약

최근 고령화 사회의 심화와 함께 장기요양시설에서 수행되는 돌봄 노동의 의미와 질에 대한 관심이 증가하고 있으나, 요양보호사의 근무복장이 감정노동과 돌봄 수행 과정에서 어떠한 역할을 하는지에 대한 학문적 논의는 아직 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 요양보호사의 근무복장을 중심으로 돌봄의 미학이 어떻게 구성되는지를 탐색하고, 복장이 감정노동과 도덕적 외양 형성에 미치는 영향을 분석하는 데 목적이 있다. 이를 위해 장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 반구조화된 심층 인터뷰를 실시하고, 수집된 자료를 질적 분석 방법을 통해 범주화 및 주제화하여 해석하였다. 연구 결과, 요양보호사의 복장은 '단정함'과 '시각적 안정'을 중심으로 돌봄의 미학을 형성하며, 돌봄 대상자와의 관계에서 신뢰와 전문성을 시각적으로 표현하는 요소로 작용하는 것으로 나타났다. 또한 복장은 감정 표현과 태도를 자동적으로 조절하는 기능을 수행하며, '도덕적 외양'을 유지해야 한다는 규범적 요구를 강화하여 감정노동의 부담을 증가시키는 양가적 특성을 보였다. 나아가 복장은 요양보호사의 말투, 행동, 신체 사용 방식에 영향을 미치는 신체화 과정과 연결되며, 흡습성·신축성 등 기능적 요소 역시 돌봄 수행과 감정노동에 영향을 미치는 중요한 요소로 확인되었다. 이러한 결과는 요양보호사의 복장이 단순한 근무복이 아니라, 감정노동, 도덕적 실천, 신체 경험, 기능성이 결합된 '돌봄의 미학'을 구성하는 핵심 매개체임을 시사한다. 본 연구는 돌봄 노동과 복장의 관계를 질적으로 규명함으로써, 관련 분야의 학문적 논의를 확장하고 실무적 이해를 위한 기초자료를 제공한다는 점에서 의의를 지닌다.

1. 서론

최근 고령화 사회의 심화와 함께 장기요양서비스의 중요성이 증가하면서, 돌봄 노동과 요양보호사의 역할에 대한 관심이 확대되고 있다. 돌봄 서비스는 단순한 신체적 지원을 넘어 정서적 교감과 윤리적 책임을 포함하는 관계 중심의 실천으로 이해되며, 이에 따라 돌봄 노동은 감정노동과 도덕적 실천이 결합된 복합적 노동 형태로 인식되고 있다.

이러한 맥락에서 요양보호사의 복장은 단순한 기능적 근무복을 넘어, 돌봄의 의미와 전문성을 시각적으로 드러내는 요소로 작용한다. 복장은 돌봄 대상자와의 관계에서 신뢰 형성에 영향을 미치며, 돌봄 수행 과정에서 요구되는 태도와 감정 표현을 조절하는 역할을 한다. 또한 복장은 요양보호사의 역할 인식과 신체적 수행 방식에 영향을 미치며, 돌봄 노동이 수행되는 방식과 경험을 구성하는 요소로 작용한다.

그러나 요양보호사의 근무복장은 긍정적 기능과 함께 일정한 한계를 내포한다. 복장은 돌봄 노동에서 요구되는 감정 표현과 태도를 규율하는 동시에, '단정함'과 '도덕적 외양'을 유

지해야 한다는 요구를 강화하며, 이는 감정노동의 부담과 자기 통제의 강화를 초래할 수 있다. 즉, 복장은 돌봄의 신뢰성과 전문성을 강화하는 동시에, 돌봄 노동자의 정서적 긴장을 유발하는 양가적 특성을 지닌다. 그럼에도 불구하고 기존 연구에서는 요양보호사의 복장을 기능적 측면이나 제도적 규범 중심으로 다루는 경향이 있으며, 복장이 감정노동과 도덕적 실천, 신체 경험과 결합되어 형성되는 '돌봄의 미학'에 대한 통합적 분석은 제한적으로 이루어져 왔다. 특히 복장이 돌봄 노동자의 감정 조절과 윤리적 실천, 그리고 전문성 인식과 어떠한 방식으로 상호작용하는지에 대한 심층적 이해는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 요양보호사의 복장을 중심으로 돌봄의 미학이 어떻게 구성되는지를 탐색하고, 복장이 감정노동과 도덕적 외양 형성에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통해 복장을 단순한 근무복이 아닌 돌봄과 윤리, 신체 경험이 결합된 핵심 요인으로 해석하고, 돌봄 노동에 대한 이해를 확장하는 데 기여하고자 한다.

2. 연구 방법 및 범위

본 연구의 구체적인 내용과 절차는 다음과 같다.

첫째, 연구의 이론적 기반을 마련하기 위해 요양보호사의 복장과 돌봄 노동, 감정노동, 도덕적 외양 및 돌봄 실천에 관한 선행연구를 고찰하였다. 이를 통해 연구의 분석 관점과 해석틀을 설정하였다. 둘째, 장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 반구조화된 심층 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 요양보호사의 복장 경험, 돌봄 수행 과정에서의 감정 표현, 윤리적 책임 인식 등을 중심으로 진행되었으며, 실제 현장에서의 경험과 의미를 심층적으로 탐색할 수 있도록 구성하였다. 셋째, 수집된 자료는 심층인터뷰 방식에 따른 질적 연구 방법에 따라 분석하였다. 인터뷰 내용을 전사한 후 반복적으로 검토하여 의미 단위를 도출하고, 이를 범주화 및 주제화하는 과정을 통해 돌봄의 미학이 형성되는 구조를 해석하였다. 본 연구의 범위는 장기요양시설에 근무하는 요양보호사의 경험에 한정되며, 복장을 중심으로 돌봄 노동에서 나타나는 감정노동과 도덕적 외양 형성 과정을 질적으로 탐색하는 데 초점을 두었다.

3. 연구 결과 및 결론

본 연구는 장기요양시설 요양보호사를 대상으로 복장을 중심으로 돌봄의 미학이 어떻게 구성되는지를 탐색하고, 복장이 감정노동과 도덕적 외양 형성에 미치는 영향을 질적으로 분석하였다. 연구 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 요양보호사의 복장은 '단정함'과 '시각적 안정'을 중심으로 돌봄의 미학을 형성하는 요소로 나타났다. 복장은 화려함이나 장식미 아닌 차분함과 정제된 이미지를 지향하며, 이는 요양 대상자의 정서적 안정과 행동 반응을 고려한 미학적 장치로 기능하는 것으로 확인되었다.

둘째, 복장은 감정노동을 자동적으로 조절하는 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 요양보호사는 복장을 착용함으로써 감정을 통제하고 돌봄 상황에 적합한 태도를 자연스럽게 유지하게 되며, 복장은 감정 표현을 조절하는 '브레이크'와 같은 기능을 수행하는 것으로 확인되었다.

셋째, 복장은 도덕적 외양을 강화하며, 돌봄에 대한 책임 의식을 증폭시키는 것으로 나타났다. 요양보호사는 복장을 통해 '돌봄을 수행해야 하는 존재'로서의 자기 인식을 강화하며, 이는 자기 점검과 추가적인 돌봄 행동으로 이어지는 경향을 보였다.

넷째, 복장은 신뢰를 생산하는 시각적 전문성으로 작용하는 것으로 나타났다. 복장은 요양 대상자와 보호자에게 요양보호사의 정체성을 명확히 인식시키며, 특히 인지 저하 대상자에게 안정적이고 반복적인 시각적 신호로 기능하여 관계 형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

다섯째, 복장은 '요양보호사다운 몸'을 형성하는 신체화 과정과 밀접하게 연결되는 것으로 나타났다. 복장을 착용하는 순간 말투, 몸짓, 태도 등이 변화하며, 이는 전문적 돌봄 수행을 가능하게 하는 신체적·행동적 변화를 유도하는 역할을 한다.

여섯째, 복장의 기능성은 단순한 편의성을 넘어 돌봄의 질과 직결되는 요소로 나타났다. 흡습성, 신축성, 내구성과 같은 기능적 특성은 돌봄 수행의 효율성과 감정노동의 부담에 영향을 미치며, 기능성과 윤리적 실천이 결합된 형태로 이해될 수 있다.

이상의 결과를 종합하면, 요양보호사의 복장은 단순한 근무복을 넘어, 감정노동, 도덕적 외양, 신체 경험, 기능성이 결합된 '돌봄의 미학'을 구성하는 핵심 요인으로 작용한다.

결론적으로, 본 연구는 요양보호사의 복장을 돌봄 노동의 수행 방식과 의미를 형성하는 중요한 요소로 재해석하였다는 점에서 의의를 지닌다. 이는 향후 돌봄 노동과 복장에 대한 학문적 논의를 확장하고, 요양보호사의 감정노동과 직무 수행 환경에 대한 이해를 심화하는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.