

대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사



대전광역시노동권익센터

CNU Create
New
University

■ 본 보고서를 충남대학교에서 수행한 「대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사」의
결과물로 제출합니다.

■ 책임 연구원: 최인이(충남대학교 사회학과 교수, DSC지역사회조사연구센터 센터장)
공동 연구원: 강지영(충남대학교 사회복지학과 교수, DSC지역사회조사연구센터 책임연구원)
김태연(충남대학교 사회복지학과 교수, DSC지역사회조사연구센터 책임연구원)
박으뜸(충남대학교 사회학과 박사수료, DSC지역사회조사연구센터 전문연구원)
채병주(충남대학교 사회학과 박사수료, DSC지역사회조사연구센터 전문연구원)
보조 연구원: 구효인, 김여정, 박새별, 박예은, 양은형, 이유진(충남대학교 사회학과 재학)
손인경(충남대학교 문헌정보학과 재학)

제 출 문

대전광역시 노동권익센터장 귀하

본 보고서를
『대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사』의
최종 보고서로 제출합니다.

2025년 8월

충남대학교 산학협력단
단장 임남형

목 차

1장

서 론

1. 연구 배경 및 연구 목적	3
1) 연구 배경	3
2) 연구 목적	4
2. 연구 대상 및 연구 방법	6
1) 연구 대상	6
2) 연구 방법	6
3. 실태조사 개요	8

2장

감정노동 개념 및 쟁점

1. 감정노동에 관한 다양한 논의들	13
1) 감정노동의 개념에 관한 논의	13
2) 감정노동의 측정에 관한 연구	17
3) 조직의 지지와 감정노동	18
4) 보건의료 업무와 감정노동	19
5) 간호조무사의 감정노동에 관한 연구	20
2. 간호조무사 감정노동의 쟁점	22
1) 기관유형별 상이한 노동환경과 감정노동 구조	22
2) 모호한 업무분장: 직무 범위와 실제 수행 업무 간의 괴리	25
3) 낮은 사회적 인식으로 인한 직업적 자긍심 약화	25
4) 열악한 근로환경	26
5) 만성적인 인력 부족 문제	27
6) 간호간병통합서비스 체계의 문제점	27

1. 설문조사 및 설문 분석 개요	31
1) 설문조사 개요	31
2) 설문 분석 방법	33
2. 대전시 간호조무사 감정노동 실태조사 분석 결과	34
1) 대전광역시 간호조무사 일반특성	34
2) 소속 기관별 간호조무사의 일반특성	38

1. FGI 분석 개요	103
2. FGI 분석 결과	105
1) 간호조무사 노동환경	105
2) 감정노동 경험	134

1. 구조적 문제 진단	159
1) 고용 구조 및 임금에서의 문제	159
2) 노동환경의 문제점	160
3) 낮은 사회적 인식	161
4) 만성적인 인력 부족과 열악한 노동환경의 이중고	162
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언	163
1) 임금 등 처우 및 노동환경 개선	163
2) 지자체 중심으로 노동권 보장을 위한 제도 마련	164



부록 및 참고 문헌

■ 부록 1. 설문지	171
■ 부록 2. 정책제안 및 기타의견	183
■ 참고문헌	189

■ 표 차례

〈표 1-1〉 의료기관 유형별 간호조무사 수(전국, 대전)	6
〈표 1-2〉 대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사 문항 구성	8
〈표 2-1〉 볼튼(2005)의 감정관리 4가지(4P) 유형	16
〈표 2-2〉 브러더리치와 리(2003)의 감정노동 척도(ELS) 내용	18
〈표 3-1〉 대전시 간호조무사 노동자 설문조사 개요	32
〈표 3-2〉 간호조무사의 인구사회학적 특성	34
〈표 3-3〉 간호조무사의 소속 기관	35
〈표 3-4〉 간호조무사의 근무부서	36
〈표 3-5〉 간호조무사 소속 기관의 종사자 규모	36
〈표 3-6〉 간호조무사의 고용형태	37
〈표 3-7〉 간호조무사의 근무형태	38
〈표 3-8〉 소속 기관별 응답자 수	38
〈표 3-9〉 소속 기관별 성별	39
〈표 3-10〉 소속 기관별 연령	39
〈표 3-11〉 소속 기관별 소속 기관 종사자 수	40
〈표 3-12〉 소속 기관별 고용형태	41
〈표 3-13〉 소속 기관별 근무부서	41
〈표 3-14〉 소속 기관별 현재기관 근속기간	42
〈표 3-15〉 소속 기관별 간호조무사 총 근무기간	43
〈표 3-16〉 소속 기관별 근무형태	43
〈표 3-17〉 소속 기관별 근로계약서 작성	44
〈표 3-18〉 종사자수별 의원종사자의 근로계약서 작성	45
〈표 3-19〉 소속 기관별 근로계약기간 정함 여부	45
〈표 3-20〉 소속 기관별 근로계약기간	45
〈표 3-21〉 소속 기관별 급여명세서 수령 여부	46
〈표 3-22〉 소속 기관별 일평균 노동시간	46
〈표 3-23〉 소속 기관별 일평균 휴게시간	46
〈표 3-24〉 소속 기관별 주평균 근무일 수	47
〈표 3-25〉 소속 기관별 휴가사용	47
〈표 3-26〉 소속 기관별 휴가사용 시 대체근무	48
〈표 3-27〉 소속 기관별 연차휴가 미사용 시 보상	48
〈표 3-28〉 소속 기관별 출산전후휴가 사용 여부	49

〈표 3-29〉 소속 기관별 육아휴직 사용	50
〈표 3-30〉 소속 기관별 휴게공간 사용	50
〈표 3-31〉 소속 기관별 정년제도 존재 여부	51
〈표 3-32〉 소속 기관별 정년	51
〈표 3-33〉 소속 기관별 적절한 정년	51
〈표 3-34〉 소속 기관별 부당해고 경험	52
〈표 3-35〉 근무기간별 소속 기관별 월평균 임금	52
〈표 3-36〉 소속 기관별 주요 담당업무	53
〈표 3-37〉 소속 기관별 일평균 응대하는 환자 및 보호자 수	53
〈표 3-38〉 소속 기관별 업무로 인한 부상 병원치료 경험	54
〈표 3-39〉 소속 기관별 업무로 인한 부상 병원치료 시 비용 부담	54
〈표 3-40〉 소속 기관별 정신건강 문제로 인한 상담 또는 치료 경험	58
〈표 3-41〉 간호간병 통합서비스 일반병동 제공인력 배치 기준	88
〈표 3-42〉 간호간병 통합병동 간호조무사의 인구사회학적 특성	89
〈표 3-43〉 간호간병 통합병동 간호조무사의 소속 기관	90
〈표 3-44〉 간호간병 통합병동 간호조무사의 월평균 임금	90
〈표 3-45〉 지난 1년 간 업무 중 다쳐서 병원치료를 받은 경험 유무	90
〈표 4-1〉 FGI 대상자 현황	104
〈표 5-1〉 대전 간호조무사 인식개선 프로그램(안)	168

■ 그림 차례

[그림 3-1] 소속 기관별 신체적 건강 인식	55
[그림 3-2] 소속 기관별 정신적 건강 인식	56
[그림 3-3] 소속 기관별 보유 질병	57
[그림 3-4] 지난 1주일간 숙면의 어려움	58
[그림 3-5] 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌	59
[그림 3-6] 환자나 보호자에게 부정적 감정 표현하지 않으려는 노력 여부	60
[그림 3-7] 소속 기관의 친절 요구 여부	61
[그림 3-8] 공격적이거나 까다로운 환자나 보호자 상대 여부	61
[그림 3-9] 환자나 보호자가 업무와 상관없는 요구를 해 어려움 여부	62
[그림 3-10] 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부	63
[그림 3-11] 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부	63
[그림 3-12] 환자나 보호자와의 갈등 시 소속 기관의 도움 여부	64
[그림 3-13] 환자 및 보호자의 요구를 해결해줄 수 있는 업무자율성 여부	64
[그림 3-14] 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 노력 여부	65
[그림 3-15] 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 노력 여부	65
[그림 3-16] 공격적이거나 까다로운 상사 상대 여부	66
[그림 3-17] 공격적이거나 까다로운 동료 상대 여부	66
[그림 3-18] 업무와 상관없는 요구를 하는 상사 여부	67
[그림 3-19] 업무와 상관없는 요구를 하는 동료 여부	67
[그림 3-20] 상사로 인해 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부	68
[그림 3-21] 동료로 인해 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부	68
[그림 3-22] 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부	69
[그림 3-23] 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부	69
[그림 3-24] 상사와의 갈등 시 소속 기관의 도움 여부	70
[그림 3-25] 상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 자율성 여부	70
[그림 3-26] 일 만족 여부	71
[그림 3-27] 현재 소속 기관을 일하기 좋은 기관으로 추천 여부	72
[그림 3-28] 구성원과 원활한 소통 여부	72
[그림 3-29] 소속 기관의 현장 어려움 이해 여부	73
[그림 3-30] 급여수준 적당함 여부	74
[그림 3-31] 근로조건의 적당함 여부	74

[그림 3-32] 명확한 업무분장 여부	75
[그림 3-33] 소속 기관의 노동자 감시 여부	75
[그림 3-34] 환자 및 보호자와의 갈등 시 노동자 불이익 여부	76
[그림 3-35] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 신체적 폭행	77
[그림 3-36] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설	78
[그림 3-37] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 성희롱, 성추행	78
[그림 3-38] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우	79
[그림 3-39] 직장 내 폭력 경험 - 신체적 폭력	79
[그림 3-40] 직장 내 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설	80
[그림 3-41] 직장 내 폭력 경험 - 성추행, 성희롱	80
[그림 3-42] 직장 내 직위, 성, 연령으로 인한 차별 경험 여부	81
[그림 3-43] 환자나 보호자 앞에서 공개적으로 비난 또는 질책을 받은 경험 여부	81
[그림 3-44] 직장 내에서 의도적인 무시나 따돌림 경험 여부	82
[그림 3-45] 감정노동 보호제도 - 업무중단 또는 담당자 변경	82
[그림 3-46] 감정노동 보호제도 - 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼	83
[그림 3-47] 감정노동 보호제도 - 환자나 보호자에게 피해 시 후선인계	83
[그림 3-48] 감정노동 보호제도 - 심리상담 지원	84
[그림 3-49] 감정노동 보호제도 - 심리상담 외 치유프로그램 지원	85
[그림 3-50] 감정노동 보호제도 - 감정노동 피해 예방교육	85
[그림 3-51] 감정노동 보호제도 - 직장 내 괴롭힘 피해자 보호제도	86
[그림 3-52] 감정노동 보호제도 - 제도이용 가능 여부	86
[그림 3-53] 감정노동 보호제도 - 감정노동 보호제도 이용 경험	87
[그림 3-54] 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부	91
[그림 3-55] 환자나 보호자가 업무와 상관없는 요구를 해 어려움 여부	92
[그림 3-56] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 성희롱, 성추행	92
[그림 3-57] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우	93
[그림 3-58] 소속 기관의 친절 요구 여부	94
[그림 3-59] 환자 및 보호자와의 갈등 시 노동자 불이익 여부	94
[그림 3-60] 근로조건의 적당함 여부	95
[그림 3-61] 직장에서 보완되어야 하는 사항	96
[그림 3-62] 대전시가 간호조무사의 감정노동 보호를 위해 해야하는 정책	98
[그림 5-1] 간호조무사 인식개선을 위한 다양한 노력들	167

서론

1. 연구 배경 및 연구 목적
2. 연구 대상 및 연구 방법
3. 실태조사 개요

1장

1장 서론

1. 연구 배경 및 연구 목적

1) 연구 배경

- 인구 초고령화에 따른 의료 수요의 증가 및 의료 서비스 형태의 변화 등에 따라 간호조무사 직종의 규모는 더욱더 확대될 전망이다. 특히 간호간병통합서비스의 요구가 많아지고 있는 시점에서 간호조무사 직종에 대한 노동시장의 수요는 더욱 증가할 것으로 기대됨
- 고용정보원에 따르면 간호조무사는 2014년 164,000명에서 2019년 207,000명, 2024년 244,000명으로 늘었고, 2029년에는 269,000명까지 늘어날 것으로 전망됨(김수현 외, 2020; 정경은, 2023:1 재인용).
- 보건복지부에서 3년 주기로 제공하는 <보건의료인력실태조사>에 따르면 전국에서 근무하는 간호조무사의 수는 256,382명(남성 10,711명, 여성 245,671명)이며, 이들은 상급종합병원, 종합병원, 병원, 요양병원, 의원, 기타(조산원, 치과병원의원, 한방병의원 등)등에 분포되어 있음. 간호조무사는 여성의 비율이 약 96%를 차지하는 전형적인 여성집중형 직무라고 볼 수 있음
- 의료산업에서 필수적인 간호서비스 업무를 맡고 있음에도 불구하고 간호조무사들은 의료인력으로 인정받지 못하고, 간호조무사의 노동은 보조적인 업무로 인식되어옴. 이러한 인식은 간호조무사들의 저임금과 장시간 노동 그리고 인정받지 못하는 근속과 숙련을 정당화하는 기반으로 작용함
- 간호조무사들은 의원에서 환자들과 직접적인 상호작용을 수행하기도 하고, 큰 규모의 병원에서 입원환자들을 돌보기도 함. 이 과정에서 환자 및 보호자와의 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 때문에 업무수행 시 높은 수준의 감정관리 및 절제를 요구받음. 그리고 병원 조직 내에서 의사, 간호사들과의 위계관계, 그리고 동료와의 관계속에서 감정적 스트레스를 경험함
- 현재 대전시 간호조무사들의 연평균 임금은 전국 평균(28,037,925원)에 비해 낮은 수준(27,055,312원)인 것으로 나타남. 이직률 또한 30.1%로 나타나 전국 평균 28.7%

보다 높은 것으로 조사됨(보건의료인력실태조사, 2020).¹⁾ 따라서 대전시 간호조무사들의 노동조건은 타 지역에 비해 열악한 수준이라는 것을 추측해 볼 수 있음.

- 최근에 증가하고 있는 간호간병통합서비스, 요양병원 등에 투입되는 주요 인력으로서 간호조무사가 환자에게 서비스를 제공하는 과정에서 겪게 되는 감정노동과 폭언·폭력 상황이 심각하지만 이에 대한 대처 등을 포함하는 조직적 감정노동 보호 체계는 미비하여 현장의 감정노동 피해사례는 증가하고 있는 수준임
- 대전 지역의 간호조무사 약 38%가 근무하고 있는 의원급, 그리고 15%가 근무하고 있는 요양병원의 경우 노사관계 및 인사관리 등이 제도화되지 않고, 5인 미만 사업장이 많아서 근로기준법 적용에 한계가 있기도 함.
- 대부분의 간호조무사들의 경우, 최저임금에 기반한 임금계약을 매년 작성하고 있으며 이직 시 기존의 경력을 인정받지 못하는 등 열악한 상황에 놓여 있지만 노동조합 접근성이 낮아 기본적인 노동권 및 처우개선을 위한 목소리를 낼 수 없는 구조에 놓여 있음
- 간호조무사를 선택하는 여성들은 경력단절을 겪은 이후 자격증 취득을 통해 신규진입한 경우가 많음. 간호조무사들이 직면하고 있는 노동현실은 한국사회에서 경력단절 여성들이 경험하고 있는 노동시장에서의 현실을 그대로 반영하는 것이라고 할 수 있음.
- 대전광역시 간호조무사들의 노동권 보호 및 권익증진을 위해, 노동환경과 감정노동 실태를 구체적으로 파악하고 개선책을 마련하기 위해 적극적으로 노력하는 것이 필요함

2) 연구 목적

- 본 연구의 첫 번째 목적은 대전광역시 간호조무사들의 노동환경과 감정노동의 실태를 파악하는 것에 있음. 이를 위해 본 연구는 대전광역시 간호조무사들을 대상으로 감정노동실태조사를 시행했으며, 현장의 다양한 목소리를 듣기 위해 FGI(초점집단면접조사)를 진행함. 이 같은 실태조사를 통해 대전광역시 간호조무사들의 감정노동의 피해 정도와 피해사례 등을 파악하고자 함
- 두 번째 목적은 대전광역시 간호조무사가 처한 열악한 고용조건과 노동환경 개선을 위한 해결방안을 모색하는 것임. 간호조무사는 주로 중장년 이상의 여성이며, 과중한 업무와 저임금 등으로 높은 업무 스트레스를 받고 있음. 결국 이들의 감정노동을 보호하기 위해서는 열악한 고용조건과 노동환경을 개선하고, 적절한 지원제도를 마련하는 것이

1) 보건복지부에서는 3년 주기로 <보건의료인력실태조사>를 실시하고 있음. 공표자료 기준 가장 최근 자료는 2020년 조사 결과(2021년 공표)이며, 2024년 조사 결과는 2025년 12월 공표 예정임

필요함. 본 연구는 실태조사와 FGI 결과를 바탕으로 간호조무사들이 보편적으로 경험하는 문제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 정책 및 지원제도를 제안하고자 함

- 세 번째 목적은 대전광역시 간호조무사들의 니즈(Needs)에 맞는 보호제도와 정책을 발굴하는 것임. 두 번째 목적이 간호조무사들이 처한 보편적인 문제 해결을 위한 정책을 발굴하는 것이라면, 세 번째 목적은 근무 기관별 특수성을 반영한 맞춤형 정책을 발굴하는 것임. 근무 기관에 따라 처우 차이가 크고, 직면하고 있는 문제들이 다르기 때문에, 현황을 정확히 파악하고 이들의 요구에 적합한 정책을 제안하고자 함
- 네 번째 목적은 대전광역시 간호조무사들의 노동인권과 근로기준법, 감정노동보호조례 등에 대한 권리의식 함양으로 비정규·취약계층 노동자들의 사회안전망 기능 강화 측면에 충실히 기여하고자 함

2. 연구 대상 및 연구 방법

1) 연구 대상

□ 본 연구는 대전광역시 소재 의료기관에 근무하는 간호조무사 9,331명을 대상으로 함

〈표 1-1〉 의료기관 유형별 간호조무사 수(전국, 대전)

목표	전국			대전		
	남성	여성	전체	남성	여성	전체
상급 종합병원	445(4.2)	6,294(2.6)	6,739(2.6)	5(1.6)	201(2.2)	206(2.2)
종합병원	1,769(16.5)	20,634(8.4)	22,403(8.7)	57(18.2)	941(10.4)	998(10.7)
병원	3,680(34.4)	30,867(12.6)	34,547(13.5)	87(27.8)	1,036(11.5)	1,123(12.0)
요양병원	1,425(13.3)	37,412(15.2)	38,837(15.1)	48(15.3)	1,368(15.2)	1,416(15.2)
의원	2,743(25.6)	97,101(39.5)	99,844(38.9)	87(27.8)	3,476(38.5)	3,563(38.2)
보건소 및 보건기관	16(0.1)	649(0.3)	665(0.3)	0(0)	3(0)	3(0.0)
기타	633(5.9)	52,714(21.5)	53,347(20.8)	29(9.3)	1,993(22.1)	2,022(21.7)
전체	10,711(100.0)	245,671(100.0)	256,382(100.0)	313(100.0)	9,018(100.0)	9,331(100.0)

□ 현재 대전광역시 소재 의료기관에 근무하는 간호조무사의 수는 9,331명(남성 313명, 여성 9,018명)이며, 이들은 상급종합병원, 종합병원, 병원, 요양병원, 의원, 기타(조산원, 치과병원의원, 한방병의원 등)등에 분포되어 있음. 여성의 비율은 약 97% 정도임

2) 연구 방법

□ 본 보고서는 대전광역시 간호조무사들의 감정노동 실태를 분석하기 위해 설문 분석 및 초점집단면접(Focus Group Interview: FGI)를 실시함

□ 설문 분석을 위해 간호조무사 직군의 노동조건 및 감정노동 현황을 살펴볼 수 있는 구조화된 설문지를 구성함. 조사의 편의성과 함께, 많은 수의 응답을 확보하기 위해 대전 충남 간호조무사협회의 도움을 받아서 간호조무사 보수교육을 이수하러 온 간호조무사

들을 대상으로 설문지를 배포하였고, 보수교육 참석률이 낮은 의원급 종사자의 응답률을 높이기 위해 의원들을 오프라인 및 온라인 설문조사를 병행하여 실시하였음.

- 온라인 조사를 통해 수거된 설문지는 통계 패키지 SPSS 26을 활용해 분석함. 본 보고서 설문분석의 가장 큰 의의는 간호조무사들이 근무하는 기관별로 분석을 시도했다는 점에 있음. 대전시에서 근무하는 간호조무사 일반을 대상으로 한 분석에 더하여 기관별 분석을 진행하여 노동조건 및 임금 등에 대한 비교연구가 가능했고, 감정노동의 양상 및 강도에 대한 비교도 가능하였음.
- FGI는 2025년 5월에서 6월에 걸쳐 총 20명의 간호조무사들을 대상으로 진행되었음. 참여한 연구대상자들은 근무기관별로 상급종합병원 4명, 병원급 4명, 요양병원 4명, 의원급 4명, 그리고 협회간부 4명으로 구성되었음. FGI에서는 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 직장 내 위계관계, 동료와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행 사례, 현장에서 필요한 정책 요구 등을 집중적으로 조사하였음²⁾

2) 대전광역시 간호조무사 FGI는 병원 규모, 부서, 진료분야, 근무 경력 등을 고려하여 참가자를 선정한 만큼, 참가자 선정에 큰 어려움이 있었으나, 대한간호조무사협회 대전충남도회의 도움과 협조를 통해 다양한 부서, 진료 분야, 근무 경력을 가진 간호조무사를 섭외할 수 있었습니다. 이에 대한간호조무사협회 대전충남도회에 감사의 말씀을 전합니다.

3. 실태조사 개요

- 사업명 : 대전광역시 간호조무사 실태조사
- 사업기간 : 2025년 3월 ~ 8월 (6개월간)
- 사업방식 : 설문조사 및 초점집단인터뷰
- 조사대상 : 대전광역시 간호조무사 529명 (설문조사 509명, FGI 20명)

■ 사업내용

1) 설문지 및 FGI 질문지 작성·검토(3월)

- 연구진 구성 및 연구 일정 논의
- 대전광역시 간호조무사 관련 기초자료 조사
 - 대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사 설문 문항 설계
- 간호조무사 감정노동 현황 파악을 위한 설문지 작성
 - 본 연구에서 활용한 설문지의 총 문항 수는 91문항임. 조사에 사용한 설문지는 부록에 첨부함

〈표 1-2〉 대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사 문항 구성

구분	문항수
① 인구사회학적 특성 및 소속 기관	10
② 근로계약 및 고용	21
③ 건강	8
④ 감정노동 수준의 평가	20
⑤ 현재 소속 기관 평가	9
⑥ 감정노동 보호 실태	10
⑦ 직장 내 감정노동자 보호제도 및 정책	13
합계	91

□ FGI 주요 질문에 대한 질문지 작성

- 간호조무사들의 구체적인 노동과정 및 근로환경, 만족도, 감정노동 등을 파악하기 위해 주요 질문 분야 5개로 구성된 질문지를 각 기관별로 작성함

- ① 근로계약
- ② 임금체계
- ③ 휴가 사용 및 휴식 시간
- ④ 업무환경
- ⑤ 간호간병통합서비스
- ⑥ 조직화 수준

2) 설문조사(2025년 4월 26일 ~ 6월 18일)

- 대전시 소재 의료기관에서 근무하는 간호조무사 9,331명 (2020년 현재) 중 500명 이상을 표본추출
- 대면 보수교육 참석자에게 교육장 입장 시 종이설문지를 배포하고, 작성완료한 설문지를 수거하는 방식을 취함. 보수교육 시작 전 설문조사의 목적을 설명하고 협조를 요청해 응답률과 응답자의 성실도를 높이하고자 하였음. 대면 보수교육 참석률이 낮은 의원급 종사자는 대전충남간호조무사회의 협조를 받아 온라인 및 오프라인 설문조사를 추가로 진행함.
- 설문조사를 통해 대전광역시 간호조무사의 전반적인 특성을 살펴볼 수 있도록, 인구사회학적 특성과 소속 기관 비중 등을 제시한 후, 소속 기관별로 노동실태와 감정노동 실태를 분석해 제시함으로써 소속 기관에 따라 간호조무사의 노동실태와 감정노동 실태에 어떠한 차이가 있는지 비교하기 용이하도록 구성함
- 수거된 설문지의 분석을 위해 코딩 및 데이터클리닝을 실시함
- 데이터클리닝이 완료된 데이터를 바탕으로 1차 통계표 작업을 실시함. 작업된 통계표를 바탕으로 연구진 회의 실시
- 1차 통계분석 결과를 기반으로 FGI를 위한 질문 작성

3) FGI(6월)

- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 현장에서 필요한 정책 요구 등을 파악하기 위해 FGI를 실시함
- FGI에 참여를 희망하는 간호조무사들을 대전충남간호조무사회를 통해 모집하여 FGI 참여자를 선발함. 고용조건과 노동환경을 정확히 파악하기 위해 기관별로 포커스 그룹을 구성했으며, 최대 참여 인원이 4인을 넘지 않도록 고려함
- 총 5차례의 FGI에 20명이 참여함. FGI에서 미처 파악하지 못하거나, 분명하게 이해되지 않는 부분들은 이후 개인 전화 면접으로 보충함

4) 설문 및 FGI 분석(6월~7월)

- 코딩 및 데이터클리닝이 완료된 설문을 통계패키지 SPSS 26을 활용하여 빈도 분석 및 교차분석, 평균 분석을 실시함
- 전사된 FGI 결과를 바탕으로 간호조무사들이 공통적으로 겪는 어려움과 감정노동을 파악함. 그리고 근무 기관별로 상이한 고용조건과 노동환경에 의해 발생하는 문제들을 분석함
- 설문조사 및 FGI 결과 분석을 통해 감정노동 보호를 위한 정책과 지원제도를 발굴함

5) 최종보고서 작성(7월)

- 설문 및 FGI 분석 결과를 종합하여 최종보고서를 작성함

감정노동 개념 및 쟁점

1. 감정노동에 관한 다양한 논의들
2. 간호조무사 감정노동의 쟁점

2장

2장 감정노동 개념 및 쟁점

1. 감정노동에 관한 다양한 논의들

- 1983년 미국의 사회학자 호실드가 승무원과 추심원의 사례를 바탕으로 자본주의 사회 속에서 어떻게 감정이 상품화되고, 착취되는지 연구하기 위해 ‘감정노동(emotional labor)’ 개념을 제안한 이후, 노동에 있어 감정은 중요한 분석의 대상이 됨
- 본 연구에서는 그동안 다양한 감정노동의 연구들을 ① 감정노동의 개념에 관한 논의, ② 감정노동의 측정에 관한 연구, ③ 조직의 지지와 감정노동, ④ 보건 의료 업무와 감정노동, ⑤ 간호조무사의 감정노동에 관한 연구 5가지로 구분하여 정리함

1) 감정노동의 개념에 관한 논의

- 자본주의 사회에서 육체노동뿐만 아니라, 감정이 하나의 상품으로 어떻게 판매되고, 착취되는가를 밝힌 첫 연구는 1983년 호실드에 의해 수행됨. 호실드는 승무원과 추심원이 업무수행을 위해 자신의 감정을 관리해야 하고, 특정한 감정을 요구받는 것을 이야기하며, 이러한 이들의 노동을 ‘감정노동’이라고 정의함(Hochschild, 1983)
 - 호실드(1983)는 감정노동을 “사람으로 하여금 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제시키는 노동”이라고 정의했으며, “감정을 고무시키거나 억제시키는” 과정을 ‘감정관리(emotion management)’라 정의함
 - 감정관리는 ‘표면행위(surface acting)’와 ‘내면행위(deep acting)’ 두 가지 방식으로 수행됨(Hochschild, 1983). 표면행위란 배우들이 극 중 상황에 맞는 감정을 관객에게 연기하는 것처럼, 노동자들이 자신의 감정을 숨기고 고객이 원하는(또는 직장에서 정해놓은) 상황에 맞는 적절한 감정을 표현하는 것을 의미함(Hochschild, 1983). 반면, 내면행위는 노동자 스스로가 표현하고자 하는 감정을 실제로 느끼는 것처럼 노력하는 것을 의미하며, 내면행위는 크게 직접적으로 자신의 감정을 움직이거나, 훈련된 상상력을 이용하는 간접적 방식으로 이뤄질 수 있음(Hochschild, 1983). 호실드(1983)는 내면행위가 감정을 실제로 느끼려 노력하고, 자신이 정말로 그러한 감정을 느끼고, 이에 맞는 역할을 수행한다는 느낌을 줌으로써 표현과 감정 간 불일치를 줄일 수 있다고 봄

- 혹실드(1983)는 이러한 감정노동 개념을 통해 개인적이었던 ‘감정’이 어떻게 상품화되어 시장에 팔리는지 설명하고자 했으며, 이를 통해 감정이 자본주의 체계에서 어떻게 착취되는지 밝히고자 함. 그리고 혹실드(1983)는 노동자들이 자신의 진짜 감정과 관리된 감정 간의 불일치를 느끼게 되고, 그 결과 ‘나는 누구인가’와 같은 자아정체성의 혼란을 경험하는 자기소외(self-alienation)의 문제를 지적하고 있음. 또한 혹실드(1983)는 직장에서 노동자들의 감정을 효율적으로 통제하고, 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 감정규칙(feeling rules)을 만들게 되고, 이를 통해 노동자들의 감정을 통제하는 현실을 지적함
- 혹실드(1983)는 감정규칙이 “사회적 지위, 계급, 특히 성(gender)에 따라 다르게 분배되며, 성에 따라 기대되는 감정이 다르다”고 봄. 혹실드(1983)는 사회적으로 여성에게 부과된 돌봄과 배려, 상냥함의 성 역할 기대가 직장 내 감정규칙에도 그대로 반영된다고 봄(Hochschild, 1983). 즉, 직장 내 여성 노동자는 가정 내 친절하고 상냥한 어머니(또는 아내)와 같이 ‘타인을 감정적으로 배려하는 존재’로 역할이 규정됨(Hochschild, 1983)
- 강압된 감정관리로 인한 감정착취, 노동자의 자기 소외 등과 같이 감정노동을 비판적으로 분석한 혹실드(1983)와 달리, 에쉬포스와 험프리(1993)는 ‘내면의 감정을 관리하는 과정’보다 ‘외면적 행위로서의 감정표현(emotional display)’을 감정노동의 핵심으로 분석함. 에쉬포스와 험프리(1993)는 감정노동을 “적절한 감정을 표현하는 행위(즉, 감정표현 규칙을 따르는 것)”로 정의함. 즉, 이들은 행위(behavior)에 초점을 맞추고 있으며, 감정표현을 얼마나 준수하고 있는지를 중요한 분석 요소로 삼고 있음(Ashforth & Humphrey, 1993)
- 에쉬포스와 험프리(1993)는 직무에서 요구되는 감정표현은 역할수행의 일환이며, 일종의 ‘연기(performance)’에 가깝다고 분석함. 그렇기때문에 감정노동을 ‘잘 수행하는 것’은 반드시 자기감정을 억누르며 거짓된 감정을 수행하는 것이 아닌, 사회적(또는 직장에서) 기대되는 역할을 잘 수행하는 것이며, 이는 긍정적 정서 상태와 직무만족으로 이어질 수 있음(Ashforth & Humphrey, 1993)
- 에쉬포스와 험프리(1993)는 자기정체성과 직무 정체성 간의 일치가 감정노동의 결과에 큰 영향을 준다고 봄. 자기정체성과 직무 정체성이 일치하는 경우, 자연스러운 감정표현이 나타나고 노동자는 높은 직무 만족을 느낄 수 있음(Ashforth & Humphrey, 1993). 반면, 자기정체성과 직무정체성이 일치하지 않는 경우, 노동자는 거짓으로 꾸민 감정표현을 보이고, 이는 소외나 소진을 유발할 수 있음
- 노동자의 자기정체성과 직무정체성을 높이기 위해서는 조직 내 사회화 과정과 함께 적절한 보상을 통해 감정표현을 내면화하는 것이 중요함(Ashforth & Humphrey, 1993)
- 그러므로 감정노동 연구에서 감정의 진정성보다 감정표현의 적합성을 분석하는 것이 중요함(Ashforth, Humphrey, 1993). 그리고 혹실드의 표면행위와 내면행위 개념을 계승하면서도, 심리적 부담은 방어기제를 통해 조절될 수 있다고 봄으로써 개인의 선택과 대응 가능성을 강조함(Ashforth & Humphrey, 1993)

- 그랜디(2000)는 혹실드(1983)의 감정노동 개념과 에쉬포스와 험프리(1993)의 감정표현 개념을 계승하면서도, ‘감정조절(emotion regulation)’을 감정노동의 핵심으로 분석함. 그랜디(2000)는 기존의 연구가 감정조절 과정을 제대로 다루지 않아, 노동자가 능동적이고 자발적 대응을 분석하지 못함을 지적함
 - 그랜디(2000)는 감정노동을 “조직의 목표를 위해 자신의 감정과 감정표현을 조절하는 과정”으로 정의함. 감정노동은 조직의 목표를 달성하기 위한 전략적인 역할수행으로 이해되며, 그 수행 방식에 따라 심리적 자원 고갈이나 직무만족 등 상반된 결과가 발생할 수 있음(Grandey, 2000)
 - 감정조절의 결과 감정노동은 표면행위와 내면행위로 나타날 수 있음. 표면행위는 조직의 목표를 위해 억지로 자신의 감정을 조절하는 행위로 높은 수준의 스트레스와 감정소진을 가져옴(Grandey, 2000). 반면, 내면행위는 조직이 요구하는 감정을 내적으로 느끼도록 노력함으로써 감정과 표현 사이의 불일치를 줄일 수 있음(Grandey, 2000)
 - 그랜디(2000)는 감정조절 전략의 가장 이상적인 형태로 조직의 감정표현 규칙과 자신의 정체성이 일치된 상태를 ‘진정한 표현(genuine expression)’으로 정의함. 그랜디(2000)는 진정한 표현이 감정과 감정표현이 일치하여, 감정조절이 불필요한 상태이기 때문에 감정노동의 정의적 범주에는 포함되지 않지만, 감정노동의 결과 분석에 있어서는 중요한 비교 지점이 될 수 있다고 이야기함
 - 이러한 그랜디(2000)의 연구는 표면행위와 내면행위라는 이분법적 접근에서 벗어나, 감정조절 전략에 따른 소진, 직무만족 등을 실증 분석할 수 있는 틀을 제공함
 - 다만, 그랜디(2000)의 연구는 감정노동을 노동자 개개인의 감정조절전략으로만 설명함으로써 조직 내 감정표현 규칙의 형성 과정과 감정노동 속 권력관계 등의 문제를 은폐하고, 개인의 심리적 적응 문제로 축소 시킬 우려가 있음
- 트레이시(2000)는 혹실드(1983)의 감정노동에 대한 비판적 해석을 계승하여, 감정노동을 개인의 감정조절 문제로 보지 않고, 조직 내 감정규칙이 내면화되는 과정이자, 권력의 작동방식으로 이해함. 트레이시(2000)는 감정노동을 “조직의 기대에 부응하기 위해 감정을 조절하는 것에 그치지 않고, 조직 구성원들이 상업을 위한 등장인물이 되어, 조직의 역할 기대에 자신을 종속시키는 과정”으로 정의함
 - 트레이시(2000)는 감정규칙이 노동자의 자발적 선택이 아닌, 조직적으로 구성된 결과물로 봤으며, 감정규칙을 통해 조직은 노동자를 통제한다고 봄
 - 노동자는 조직에 의해 강제된 감정규칙에 의해 감정과 역할의 충돌을 경험하게 되며, 이는 소진으로 이어짐(Tracy, 2000). 즉, 트레이시(2000)는 소진을 개인의 심리적 실패가 아닌, 조직의 감정규칙이 내면화되는 과정에서 노동자에게 과도한 자기통제를 요구하는 권력적 구조의 산물로 인식함

- 볼튼(2005)은 혹실드(1983)의 감정노동 개념을 계승하면서도, 감정노동을 다양한 동기와 맥락 속에서 수행되는 복합적인 사회적 실천으로 봄. 볼튼(2005)은 다양한 감정노동을 설명하기 위해 기존의 단일한 설명에서 벗어나, 감정관리를 4가지 유형(4P)으로 분류함

〈표 2-1〉 볼튼(2005)의 감정관리 4가지(4P) 유형

구분	내용
금전적 감정관리 (Pecuniary emotion management)	- 금전적(또는 이에 준하는) 보상 지향적 감정노동을 의미함 - 보상을 받기 위해 적합한 감정을 표현함 - 고객 응대, 마케팅, 서비스 판매 등이 해당 - 상업적 규칙에 의해 통제됨
규범적 감정관리 (Prescriptive emotion management)	- 조직, 직업의 윤리나 직무기준에 따라 감정을 표현함 - 간호사가 직업 윤리에 맞춰 감정을 표현하는 것 등이 해당 - 전문성과 역할 정체성에 기반함
표현적 감정관리 (Presentational emotion management)	- 일상적인 예절, 사회 통속적인 규범 등에 의해 규정되며, 사회적 상호작용에서 자연스럽게 감정을 조절됨 - 어른에게 인사하거나, 공손하게 표현하기 등이 해당 - 제도화되지 않은 사회규범(도덕 등)에 따름
이타적 감정관리 (Philanthropic emotion management)	- 타인을 돕고자 하는 스스로의 도덕적·윤리적 동기에서 감정을 표현함 - 공식적 규칙이나 보상과는 무관하며, 스스로의 동기가 중요

자료: Bolton(2005), 『Emotion Management in the Workplace』.

- 이처럼 감정노동은 다양한 방식으로 정의될 수 있음. 감정노동을 제대로 이해하고 분석하기 위해서는 조직 내 감정규칙이 어떻게 형성되고, 이를 노동자가 학습하는 지 먼저 살펴볼 필요가 있음. 그리고 이러한 감정규칙이 실제 어떻게 표현되고 나타나는지 분석해야 함. 다만, 분석에 있어 노동자를 단순히 조직의 감정규칙을 수동적으로 따르는 대상이 아닌, 능동적 행위자로서 그들이 선택하는 감정표현 전략이나 그들 내면의 정체성과 감정표현 규칙을 일치시키는지 살펴봐야 함. 이러한 구조와 행위의 종합적 분석을 바탕으로 선행되어야 간호조무사들의 감정노동을 이해할 수 있음

2) 감정노동의 측정에 관한 연구

□ 모리스와 펠드먼(1996)은 실제 노동자들이 경험하고 있는 감정노동의 수준을 측정하기 위해 ① 감정표현의 빈도, ② 감정표현의 민감도, ③ 감정표현의 다양성, ④ 감정 부조화 4가지 지표를 개발함

- ① 감정표현의 빈도: 조직에서 요구하는 감정을 얼마나 자주 표현해야 하는가를 의미함. 감정표현 빈도가 많을수록 감정노동 수준이 높아지며, 노동자가 감정부조화를 경험할 확률이 높음
- ② 감정표현의 민감도: 조직이 감정표현 규칙에 얼마나 민감하게 반응하는지를 의미함. 즉, 감정표현 민감도가 높을수록 조직은 구성원들이 감정표현규칙을 더 잘 따르도록 압력을 가하고, 노동자들의 감정표현이 올바르게 이뤄지고 있는지 감시 및 통제함. 감정표현의 민감도가 높을수록 노동자의 감정노동 수준이 높아지고, 감정부조화를 경험할 확률이 높음
- ③ 감정표현의 다양성: 직무 수행과정에서 표현해야 하는 감정의 폭과 범위를 의미함. 정해진 상황에 하나의 감정(예를 들어 친절함)을 표현하는 직업에 비해 다양한 감정을 표현할 수 있는 감정은 자율성과 전문성이 높은 직업으로 이해함. 그렇기 때문에 감정표현의 자율성이 높을수록 감정 부조화를 경험할 가능성이 낮음
- ④ 감정 부조화: 노동자의 진짜 감정과 표현 감정 사이의 괴리를 의미함. 감정 부조화가 클수록 감정노동으로 인해 노동자는 소진을 경험할 가능성이 큼

□ 브러더리지와 리(2003)는 모리스와 펠드먼(1996)의 연구를 발전시켜, 6개 요소와 15개 문항으로 구성된 감정노동 척도(Emotional Labour Scale, ELS)를 개발함. ELS의 감정노동의 6개 요소는 ① 표면행위, ② 내면행위, ③ 표현빈도, ④ 표현강도, ⑤ 표현 다양성, ⑥ 상호작용 지속시간(주관식 문항)임

- ① 표면행위: 본인의 감정과 상관 없는 감정을 얼마나 연기하고 표현하는지에 관한 지표
- ② 내면행위: 감정표현 규칙에서 요구되는 감정을 실제 느끼도록 얼마나 노력하는지에 관한 지표
- ③ 표현빈도: 직장 내(또는 노동과정)에서 감정표현이 요구되는 빈도를 의미함
- ④ 표현강도: 감정을 얼마나 강하게 표현해야 하는지를 의미함
- ⑤ 표현 다양성: 표현해야 하는 감정의 종류와 다양성을 의미함
- ⑥ 상호작용 지속시간: 고객에게 작용하는 단일 서비스 상호작용이 평균적으로 몇 분 걸리는지를 의미함. 다른 요소들과 달리 주관식 1문항으로 구성됨

〈표 2-2〉 브러더리지와 리(2003)의 감정노동 척도(ELS) 내용

구분	내용
표면 행위	나는 실제로 느끼지 않는 감정을 가장한다. 나는 고객에게 보여주는 감정을 꾸며낸다. 나는 적절한 감정을 표현하기 위해 연기를 한다.
내면 행위	나는 표현해야 할 감정을 실제로 느끼려고 노력한다. 나는 표현해야 할 감정을 느끼기 위해 스스로 노력한다. 나는 실제 감정과 표현해야 할 감정을 일치시키기 위해 애쓴다.
표현 빈도	당신의 업무에서 특정 감정을 얼마나 자주 표현해야 합니까? 당신의 직무에서 요구하는 특정 감정을 얼마나 자주 드러내십니까? 조직이 원하는 감정을 얼마나 자주 표현해야 합니까?
표현 강도	특정 감정을 얼마나 강하게 표현해야 합니까? 직무상 요구되는 감정을 얼마나 강도 높게 표현해야 합니까? 직장에서 감정을 얼마나 강하게 표현해야 한다고 느끼십니까?
표현 다양성	다른 사람들과 상호작용할 때 다양한 감정을 얼마나 자주 표현합니까? 당신의 업무에서는 다양한 감정 표현이 얼마나 요구됩니까? 당신의 직무에서는 여러 종류의 감정을 표현하는 것이 얼마나 필요합니까?

자료: Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. (2003), "Development and validation of the Emotional Labour Scale"

- 본 연구에서는 간호조무사의 감정노동 수준을 파악하기 위해 감정표출, 과부하와 갈등, 감정부조화, 조직의 지지 등으로 문항을 구성하여, 설문조사를 실시함

3) 조직의 지지와 감정노동

- 표면행위와 내면행위는 감정부조화를 가져올 가능성이 높고, 이는 감정소진과 직무 만족도의 감소로 이어질 수 있음. 반면, 조직 내부 상사와 동료의 지지는 감정노동으로 인한 스트레스를 감소시키고, 감정노동이 감정소진으로 이어지는 것을 예방할 수 있음 (Zapf, 2002)
- 차프(2002)는 감정노동이 건강에 긍정적, 부정적 영향을 모두 준다고 분석했으며, 감정노동의 부정적 영향을 완화하는데 업무 통제와 사회적 지지가 매우 중요하다고 분석함. 업무 통제란 노동자가 자신의 업무에서 발생하는 문제를 자율적으로 조절하거나 해결할 수 있는 능력을 의미하며, 사회적 지지는 상사와 동료로부터의 정서적·도구적 지지를 의미함(Zapf, 2002). 사회적 지지가 높은 직장에서 상사는 실수나 실패를 비난하지 않고, 감정노동의 어려움을 이해해 주며, 동료는 공감, 위로, 조언을 주고 받는 관계망을 형성하며, 특히 동료 간의 비공식적 대화가 활발하게 이뤄질수록 감정소진을 완화하는 데 효과적임(Zapf, 2002)

- 결국 노동자를 존중하고 지지해주는 조직문화, 노동자 간의 활발한 비공식 대화가 감정 노동의 부정적 영향을 줄이는 만큼, 간호조무사의 감정노동 연구에 있어 조직 문화와 함께, 동료 집단의 지지 수준을 함께 파악하는 것이 중요함

4) 보건의료 업무와 감정노동

- 보건의료 업무는 생명을 다루는 업무 특성상 높은 윤리적 책임과 헌신이 요구됨. 그리고 보건의료인은 지속적으로 환자를 대면해야하기 때문에 이들은 감정노동에 쉽게 노출되어 있음. 즉, 사회적으로 기대되는 역할 수행과 함께, 전문직으로서의 윤리적 책무, 환자와의 반복적인 상호작용으로 인해 보건의료인은 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있음
 - 한상근(2016)은 일반 의사, 한의사, 치과 의사, 간호사, 치과위생사, 안마사 등을 포함한 보건의료 관련직은 감정노동을 많이 수행하는 직업 중 하나임을 밝히고 있음
 - 이정훈 외(2017)은 보건의료 산업의 특성상 아픈 환자와 가족들을 직접 대면하면서 노동을 수행해야하기 때문에, 고도의 감정노동 수행이 불가피하다고 보고 있음. 그리고 의료기관의 경우 의사, 간호사, 간호조무사, 의료기사 등 다양한 직종이 협업을 하여 근무를 수행하기 때문에 관계 속에서 직무스트레스가 발생할 수 있고, 의료기관의 수직적이고 폐쇄적인 조직 구조와 문화도 정서적 소진에 영향을 줄 수 있음(이정훈 외, 2017)
 - 이정훈 외(2017)는 높은 노동강도, 민원에 대한 조직의 보호제도 미흡(민원 처리를 개인적으로 처리 및 대응), 환자 중심 감정 조절 등이 보건의료인의 감정노동을 심화시키는 주요 원인으로 분석함
- 에릭슨과 그로브(2008)는 의료현장에서 감정노동을 단순히 의사, 간호사 개인들이 경험하는 스트레스가 아닌 조직의 권력 구조, 전문직 윤리, 시장논리(경제적 합리화)가 복합적으로 연결된 결과물로 인식함
 - 병원 안 권력 구조와 감정노동: 의료조직은 의사, 간호사, 보조인력 간 위계가 명확하게 나뉜 조직이며, 남성 중심의 의사와 여성 중심의 간호사 및 보조인력으로 구성된 성별 권력 구조가 내재된 조직임. 이러한 위계적 질서 안에서 간호사와 보조 인력은 병원 및 의사가 설정한 규칙에 따라 감정을 조절하고 표현하는 위치에 놓임(Erickson & Grove, 2008). 그리고 이들은 상사인 의사나 관리자를 향한 상향적 감정관리와 함께 환자에게는 친절하고 공감을 제공해야 한다는 하향적 감정관리 모두를 수행해야 하는 이중 감정노동을 경험함(Erickson & Grove, 2008). 즉, 병원에서 간호사와 보조인력의 감정노동은 단순히 환자를 응대하는 것이 아닌 조직 내 위계질서에 감정적으로 복무하는 행위를 의미하며, 이는 이들의 감정노동을 심화시키는 요인이 됨

- 전문직 윤리와 감정노동: 의료인은 단순 서비스 제공자가 아닌 보건·의료 서비스를 제공하는 전문가로 인식됨(Erickson & Grove, 2008). 그리고 보건·의료 서비스 전문가로서 환자에 대한 높은 수준의 윤리적 책임과 공감, 이타성이 요구됨(Erickson & Grove, 2008). 이러한 전문직으로서 요구되는 규범은 의료인의 감정노동을 정당화하거나 심화시키는 기제로 작동됨(Erickson & Grove, 2008). 그 결과, 의료인으로서 환자를 잘 대하지 못하는 것은 ‘개인적 실패’ 또는 ‘전문성 부족’으로 받아들여질 위험이 있음
- 경제 합리화와 감정노동: 현대 의료기관은 철저하게 성과 관리에 기반하여, 업무 시간 내 얼마나 많은 환자를 진료할 수 있는가에 초점이 맞춰져 있음(Erickson & Grove, 2008). 상업화된 의료기관에서 환자는 고객처럼 다뤄지며, 의료서비스는 이들의 정서적 케어를 포함하는 상품으로 인식됨(Erickson & Grove, 2008). 의료인의 친절·공감과 같은 감정은 더이상 개인의 것이 아닌, 조직의 수익성과 연결된 상품이자 자산으로 인식되며, 이는 감정표현에 대한 감시·관리·표준화를 가져옴(Erickson & Grove, 2008). 결국 의료인은 조직의 목표 실현을 위해 표준화된 감정노동을 반복해서 수행하게 됨
- 보건의료업무에 종사하는 간호조무사도 선행연구의 분석처럼 높은 사명감과 의무감을 가지고 있는 동시에, 업무를 수행하는 과정에서 높은 수준의 감정노동을 경험할 것으로 예상됨. 본 연구에서도 이러한 보건의료 업무의 특성을 고려하면서 간호조무사의 감정노동을 분석할 필요가 있음

5) 간호조무사의 감정노동에 관한 연구

- 국내에서 간호사의 감정노동과 직무스트레스, 소진 등을 주제로 다양한 연구가 진행된 것(한숙정 외, 2012; 안은경, 2015; 남혜리, 이지윤, 2018)에 반해, 간호조무사는 더 열악한 근로조건과 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있음에도 이들에 대한 연구는 제한적으로 이뤄지고 있음
- 양갑석, 조성제(2014)는 직무영역별 간호조무사의 직무스트레스를 분석함. 치과 병의원에 근무하는 간호조무사들은 한방과, 외과, 요양병원에 근무하는 간호조무사에 비해 직무 만족도가 높음(양갑석, 조성제, 2014). 반면, 특수간호업무에 종사하는 간호사들은 환자를 간호하거나 보조하는 과정에서 다른 직무에 비해 스트레스를 더 받음(양갑석, 조성제, 2014). 그리고 노인요양보호시설에 근무하는 간호조무사는 환자로부터 시각적, 언어적, 육체적 성희롱 피해를 경험했으며, 이는 이들의 직무스트레스를 높이는 요인으로 작용함(양갑석, 조성제, 2014). 업무적인 부분 외 간호조무사들의 정서지능과 정서적 안정성이 높을수록 정신건강에 긍정적 영향을 줌(양갑석, 조성제, 2014)

- 이문재, 최만규(2011)는 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사가 겪는 갈등 수준을 비교함. 앞서 에릭슨과 그로브(2008)의 분석처럼 의료현장에서 간호사와 간호조무사는 의사나 관리직을 향한 상향적 감정관리도 요구받는 만큼, 이문재, 최만규(2011)의 연구는 간호조무사의 감정노동을 설명해주는 주요 연구 중 하나임. 연구 결과, 간호사와 간호조무사 모두 의사와의 관계에서 불명확한 업무 구분으로 갈등을 경험함(이문재, 최만규, 2011). 의사와의 모호한 역할 구분에 따른 갈등은 간호조무사에 비해 간호사가 더 많은 스트레스를 경험함(이문재, 최만규, 2011). 간호조무사는 의사의 권위적인 태도나 무시하는 표현 등으로 스트레스를 경험함(이문재, 최만규, 2011)
- 조영미, 장주동, 이무식(2022)는 간호조무사의 근무형태와 건강증진 행위에 따른 감정노동을 분석함. 외래근무가 병동근무에 비해 감정노동 수준이 높아 근무부서는 간호조무사의 감정노동에 유의미한 영향을 줌(조영미 외, 2022). 그리고 다른 선행 연구들과 달리 조영미 외(2022)의 연구에서는 정규직이 비정규직에 비해 감정노동 수준이 높음. 조영미 외(2022)는 이를 정규직이 비정규직에 비해 더 많은 책임감을 지니기 때문에 업무에 더 몰두하고, 집중하기 때문이라고 해석함
- 정경은(2023)은 중장년 여성들이 간호조무사 자격시험을 통과 후 경험하는 노동시장의 ‘진입’과 ‘이탈’, ‘정착’ 과정을 분석함
 - 간호조무사의 차별과 배제는 대형병원 중심의 병원 자본 형성과 중소병원 경영난이라는 이중 노동시장 구조, 의사를 정점으로하는 병원 내 직업별 위계 구조와 결합하여 나타남(정경은, 2023)
 - 사립대 병원에서 일하는 간호조무사는 정규직인 간호사와 달리 기간제 노동자로서, 저임금과 고용불안의 문제를 겪고 있음(정경은, 2023). 그리고 간호조무사는 간호학원에서 배웠던 간호업무가 아닌, 과거 간병인들이 했던 배변관리나 체위관리 등의 업무를 수행함(정경은, 2023)
 - 중소병원 간호조무사들은 근로기준법과 노동법 위반, 저임금과 장시간 노동, 숙련 배제 등을 경험하며, 이러한 경험들은 이들의 자존감 저하로 이어짐(정경은, 2023)
 - 결국 이러한 문제들은 간호조무사들이 노동시장 진입 후 정착하지 못하고, 이탈하는 주요 원인으로 작용하고 있음(정경은, 2023)
 - 인구 초고령화와 장수 위험사회가 도래하면서 앞으로 간호인력의 수요는 크게 증가할 것으로 예상됨(정경은, 2023). 특히, 민간 중소병원이나 요양병원의 간호인력 수요가 크게 증가할 것으로 보이며, 이 곳은 간호조무사들이 대부분 일하고 있는 공간임(정경은, 2023). 그러나 민간 중소병원과 요양병원의 저임금과 열악한 노동조건은 간호조무사들의 이탈을 가속화시키는 한편, 보건의료서비스 질 저하로 귀결될 가능성이 높음(정경은, 2023). 이러한 문제를 해결하기 위해서는 정부 재정 투입을 통해 간호조무사 역량강화를 위한 교육과 함께, 간호사와의 직무 중첩성 해소, 저임금 개선, 제도적 차별 해소, 조직화 지원 등이 필요함

2. 간호조무사 감정노동의 쟁점

1) 기관유형별 상이한 노동환경과 감정노동 구조

- 간호조무사는 하나의 직업군이지만, 근무하는 곳에 따라 노동환경과 감정노동의 구조가 다름
 - 간호조무사는 상급종합병원, 종합병원, 일반병원, 요양병원, 의원, 보건소 등 매우 다양한 기관에서 근무함
 - 기관별 인력구성, 업무분장 체계, 보호제도 유무, 임금체계, 환자 유형 등이 달라 감정노동의 강도, 양상, 지속성 등에 현격한 차이가 발생함
 - 특히, 의원급 의료기관은 5인 미만 사업장이 많아, 근로기준법 적용에 한계가 있어 다른 곳에 비해 고용환경이 열악함
 - 그러므로 이들의 노동환경과 감정노동을 분석하기 위해서는 먼저 의료기관별 노동환경과 감정노동 실태를 분석할 필요가 있음
- 본 연구에서는 이러한 점을 고려하여, ① 상급종합병원과 종합병원, ② 일반병원, ③ 요양병원, ④ 의원급 의료기관으로 구분하여 분석함
- 분석에 앞서, 각 의료기관의 특징은 다음과 같음

(1) 상급종합병원과 종합병원

- 종합병원이란 『의료법』 제3조 3의 각 호 요건³⁾을 갖춘 병원을 의미하며, 상급 종합병원은 『의료법』 제3조 4의 각 호 요건⁴⁾을 갖춘 종합병원 중 중증질환에 대하여 난이도가 높은 의료 행위를 전문적으로 수행하며, 보건복지부 장관의 지정을 받은 병원을 의미함
- 2024년 12월 기준 대전 지역의 상급종합병원은 2개(충남대학교병원, 건양대학교병원)이며, 종합병원은 8개(대청병원, 대전유지대학교병원, 가톨릭대학교 대전성모병원, 대

3) 기본적으로 100개 이상의 병상을 갖춰야 함. 100개 이상 300병상 이하의 경우 내과·외과·소아청소년과·산부인과 중 3개 진료과목, 영상의학과, 마취통증의학과와 진단검사의학과 또는 병리과를 포함한 7개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 두어야 하고, 300병상을 초과하는 경우 내과, 외과, 소아청소년과, 산부인과, 영상의학과, 마취통증의학과, 진단검사의학과 또는 병리과, 정신건강의학과 및 치과를 포함한 9개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 두어야 함(『의료법』 제3조 3)

4) 종합병원 중 다음의 요건을 충족해야 함. ① 보건복지부령으로 정하는 20개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것, ② 제77조제1항에 따라 전문의가 되려는 자를 수련시키는 기관일 것, ③ 보건복지부령으로 정하는 인력·시설·장비 등을 갖춘 것, ④ 4. 질병군별(疾病群別) 환자구성 비율이 보건복지부령으로 정하는 기준에 해당할 것(『의료법』 제3조 4)

전선병원, 유성선병원, 근로복지공단 대전병원, 대전보훈병원, 대전한국병원)임⁵⁾

- 상급종합병원과 종합병원은 다른 의료기관에 비해 종사자 수가 많으며, 간호조무사 외 간호사, 임상병리사, 방사선사, 물리치료사 등 다양한 직군이 종사하고 있음. 이러한 점들로 인해 다른 의료기관에 비해 상급종합병원과 종합병원은 조직화 수준이 높은 편임

- 전국보건의료산업노조 대전충남지역본부에는 대전·세종·충남 18개 의료기관의 8,900명이 조합원으로 참여하고 있음. 노조에 가입한 대전 지역 의료기관은 충남대학교병원, 건양대학교병원, 대전율지대학교병원, 근로복지공단 대전병원, 대전보훈병원, 대전공공어린이 재활병원 등임⁶⁾

(2) 일반병원(병원급 의료기관)

- 병원급 의료기관이란 “의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 입원환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관”을 의미함. 병원급 의료기관에는 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 정신병원, 종합병원이 있음(『의료법』 제3조)

- 종합병원은 병원급 의료기관이지만, 본 연구에서는 종합병원이 조직화 수준, 업무 성격 등에 있어 상급 종합병원에 유사성이 높다고 판단하여, 상급종합병원과 묶어 분석함
- 요양병원 역시 병원급 의료기관에 해당하지만, 입원 환자의 특성과 업무 내용 등이 일반 병원과 다르고, 이로 인해 발생하는 감정노동의 양상에 차이가 있다고 판단하여, 별도의 그룹으로 분리하여 분석함

(3) 요양병원

- 요양병원은 병원급 의료기관의 한 형태이며, 요양병원의 주 입원대상은 ① 노인성 질환자, ② 만성질환자, ③ 외과적 수술 후 또는 상해 후 회복기간에 있는 자임(『의료법 시행규칙』 제36조)

- 요양병원에서 간호조무사의 주 업무는 간병업무임⁷⁾

- 제3장 설문조사 분석 결과에 따르면, 의료기관 중 간호조무사의 평균 연령이 가장 높은 곳은 요양병원이었음

- 요양병원은 간병 업무의 비중이 높고, 환자와의 지속적인 상호작용이 요구되기 때문에 감정노동을 경험할 가능성이 높음. 그리고 노인성 질환자와 만성질환자를 돌보는 과정에서 신체적·정서적 부담이 크며, 업무 강도 또한 매우 높은 편임

5) 보건의료빅데이터개방시스템(<https://opendata.hira.or.kr/>)의 ‘의료통계정보-의료자원통계’를 참고하여 작성함

6) 중도일보(2024.2.8.), “신문수 보건의료노조 대전충남 지부장 취임 “근로조건 개선 노력””.

7) 메티컬타임즈(2019.4.4.), “간병 조무사도 요양병원 간호인력으로 인정된다”.

- 그러나 이러한 높은 업무 강도에 비해 요양병원 간호조무사의 임금 수준은 매우 낮은 편임. 이로 인해 상대적으로 젊은 간호조무사들은 병원이나 의원 등 다른 의료기관으로 이직하는 반면, 연령대가 높고 병원 취업이 어려운 간호조무사들이 요양병원에 취업하는 경향이 있음

(4) 의원급 의료기관

- 의원급 의료기관이란 “의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 외래환자를 대상으로 각각 그 의료 행위”를 수행하고, “병상수가 30개 미만”인 의료기관을 의미함(『의료법』 제3조, 제4조)
- 의원급 의료기관은 전체 의료기관 중 가장 많은 간호조무사가 근무하는 기관임
 - 2024년 4분기 「의료자원통계」에 따르면 간호조무사의 수는 224,258명이며, 이 중 136,364명(60.8%)이 의원급 의료기관(의원, 치과의원, 한의원)에 근무 중임
- 2024년 4분기 전국 의원 수⁸⁾는 70,563개(의원 36,685개, 치과의원 19,142개, 한의원 14,736개)이며, 의료인력 수는 374,111명(의원 239,794명, 치과의원 90,829명, 한의원 43,488명)임. 의원당 평균 의료인력 수는 5.3명임
- 2024년 4분기 대전 의원 수는 2,200개(의원 1,139개, 치과의원 555개, 한의원 506개)이며, 의료인력 수는 12,132명(의원 7,462명, 치과의원 3,083명, 한의원 1,587명)임. 의원당 평균 의료인력 수는 5.5명임
- 평균 의료인력수만 보면, 의원급 의료기관도 『근로기준법』의 적용을 받는 일반 사업장으로 볼 수 있음. 그러나 FGI 참여자는 대부분 의사 1명과 간호조무사 1~2명만 근무하는 5인 미만 사업장에서 근무했으며, 협회 D와 의원 D만 10인 이상 사업장에서 근무함
- 즉, 의원급 의료기관은 사업장별로 종사자 수에 큰 편차가 있을 수 있으며, 이로 인해 근로기준법 적용 여부, 근무 조건 등에서 실질적인 차이가 나타날 수 있음⁹⁾

8) 보건의료빅데이터개방시스템(<https://opendata.hira.or.kr/>)의 ‘의료통계정보-의료자원통계’를 참고하여 작성함

9) 의원급 FGI에서 10인 이상 사업장에 근무 중인 의원 D의 근로조건이 다른 참여자들에 비해 양호한 편이었음

2) 모호한 업무분장: 직무 범위와 실제 수행 업무 간의 괴리

- 「의료법」상 간호조무사는 의료인이 아닌, 의료유사업을 하거나 보조행위를 하는 자이며, 간호조무사의 핵심 업무는 의사 또는 간호사의 지도를 받아 수행하는 ① 환자의 간호 요구에 대한 관찰, 자료수집, 간호 판단 및 요양을 위한 간호, ② 의사, 치과의사, 한의사의 진료 보조, ③ 간호요구자에 대한 교육·상담 및 건강증진을 위한 활동 등임
- 이와 같이 간호조무사의 업무 범위와 한계가 명확하게 정해져 있음에도, 실제 현장에서 간호조무사는 간병업무(환자 체위 변경, 식사보조 등), 청소 등 범위를 초과한 업무를 다수 수행
- 특히 이러한 문제는 상대적으로 업무분장이 체계적인 상급 종합병원이나 종합병원 보다 의원급 의료기관에서 많이 발생하고 있음. 의원급 의료기관에서는 1~2명의 간호조무사가 전체 업무를 수행하다 보니, 간호보조 업무 외 다양한 업무를 간호조무사가 수행하고 있음
- 요양보호사, 간호지원인력 등과 함께 근무하는 병원의 경우 간호조무사와 요양보호사, 간호지원인력 간 업무 분장을 두고 갈등이 발생하기도 함
- 이로 인해 간호조무사는 본래의 간호 보조 역할을 넘어 간병, 행정, 환경관리 등 다양한 업무를 도맡게 되며, 과중한 업무 부담은 물론 신체적·감정적 소진까지 경험하고 있음
- 본 연구에서도 이러한 부분을 고려하여, 설문조사 및 FGI에 간호조무사의 업무 분장 관련 문항을 포함하고 이를 주요 내용으로 분석함

3) 낮은 사회적 인식으로 인한 직업적 자긍심 약화

- 간호조무사는 ‘고졸 여성노동자¹⁰⁾’, ‘보조 인력’이라는 이유로 ‘전문성 있는 숙련 노동’이 아닌 ‘비숙련 노동’으로 경시당하거나, 무시당하는 경우가 많음. 이는 간호조무사가 수행하는 노동의 전문성과 핵심 역량이 체계적으로 평가되거나 제도적으로 인정받지 못하고 있음을 보여줌
- 이러한 낮은 사회적 인식과 별개로 실제 간호조무사 자격증을 취득하기 위해서는 전문 교육 이수(이론 740시간, 실습 교육 780시간, 총 1,520시간)와 함께, 국가시험에 합격해야 함

10) 간호조무사는 남성과 여성 모두 할 수 있으나, 업무 특성상 여성 노동자의 수가 많음. <보건의료인력실태조사>에 따르면, 간호조무사의 여성 비율은 95.8%임

- 이들의 교육과정을 절대적으로 비교하기 힘들지만, 이수 시간을 기준으로 단순 비교해보면 여타 전문학위 수준의 졸업 기준¹¹⁾과 비슷함
- 그러나 이러한 노력에도 불구하고, 간호조무사들에 대한 사회적 인식 수준은 매우 낮은 편임
- 결국, 간호조무사의 노력과 전문성을 정당하게 인정하지 않는 사회적 구조는 간호조무사 직종의 기피와 함께 높은 이직률로 이어지고 있음. 그리고 이러한 구조는 현장에 남아있는 간호조무사들에게도 정서적 스트레스를 유발하여 감정노동을 더욱 심화시키는 요인으로 작용하고 있음
- 이처럼 간호조무사에 대한 낮은 사회적 인식이 감정노동과 밀접하게 관련되어 있는 만큼, 본 연구에서도 이들이 현장에서 느끼는 사회적 인식과 전문성의 괴리가 어떠한 지 분석함

4) 열악한 근로환경

- 간호조무사는 주로 1년 단위로 재계약하는 경우가 많아, 고용이 불안정함. 급여 또한 최저임금 수준으로 책정되어지므로 급여 수준이 매우 낮은 편임
 - 간호조무사의 임금수준은 대체로 최저 임금에 근접하거나 이를 약간 상회하는 수준으로 직무 난이도나 감정노동 강도에 비해 현저히 낮은 편임
 - 임금계약은 최저임금 책정액을 반영하여 매년 이뤄지기 때문에 급여에 경력이 반영되지 힘든 구조임. 이로 인해 10년 근무한 사람과 신입 간 임금이 크게 차이가 나지 않음
- 비교적 규모가 큰 병원에서는 휴가 사용이 자유로운 편이지만, 교대 근무 특성상 동료들과의 의견 조율이 있어야지만 휴가를 사용할 수 있음. 휴가를 조율하는 과정에서 동료들과 갈등이 발생하기도 함. 5인 미만 사업장이 많은 의원급 의료기관에서는 간호조무사 1인이 전체적인 업무를 담당하는 경우가 많아 휴가 사용 자체가 불가능한 경우도 있음
- 휴게시간이 보장되어야 하지만, 실제 현장에서는 점심시간 조차 온전히 쉬기 어려운 경우가 많음. 병원은 24시간 운영되고, 환자가 계속해서 방문하기 때문에 별도의 휴게 시간 없이 지속적으로 일해야 하는 구조임
- 결국 이러한 열악한 노동환경은 간호조무사의 신체적·정서적 스트레스를 가중시키는 주요 원인임

11) 기본적으로 1학점당 15시간을 이수해야 함. 이를 전문학사 이수 기준(2년제 80학점, 3년제 120학점)에 대입해보면, 2년제는 1,200시간, 3년제는 1,800시간임. 학교, 학과별 교육과정에 따라 이수 기준, 전공/실습 수업 비율 등이 다를 수 있지만, 이수 시간 기준만으로 보면 간호조무사는 상당한 수준의 교육과 훈련이 요구됨

5) 만성적인 인력 부족 문제

- 고령화, 만성질환 환자의 증가, 코로나19 팬데믹 등으로 인해 의료 및 돌봄 서비스에 대한 수요는 지속적으로 증가하고 있으며, 간호인력에 대한 필요성도 커지고 있음
- 의료 시스템 안에서 전문 간호사와 의사, 중상급 의료 인력의 공급 부족 때문에 전체 인력은 부족함
- 이로 인해 간호서비스의 위계에서 하층에 위치하고 있는 간호조무사들의 업무가 가중되는 결과가 나타나게 됨
- 현장 내 인력 부족으로 인해 간호조무사 1인이 담당해야 하는 환자 수가 증가하게 되며, 이는 곧 과도한 업무 부담을 초래하여, 간호조무사의 직무스트레스와 감정노동을 심화시키고 있음
- 그러나 간호조무사에 대한 낮은 사회적 인식과 낮은 처우, 열악한 근로환경은 개선되지 않고 있음

6) 간호간병통합서비스 체계의 문제점

- 2013년 서울의료원의 시범 사업을 거쳐, 2016년 본격적으로 시작된 간호·간병 통합서비스는 “보건복지부령으로 정하는 입원 환자를 대상으로 보호자 등이 상주하지 아니하고, 간호사, 간호조무사 및 그 밖에 간병지원인력에 의하여 포괄적으로 제공되는 입원 서비스”를 의미함(『의료법』 제4조의 2)
- 간호조무사는 간호간병통합병동의 핵심 인력으로 주로 진료 및 간호보조 업무를 수행하지만, 간병지원인력의 부족으로 간병 업무를 수행하는 경우도 많음. 그리고 통합병동은 다른 병동에 비해 중증도가 높은 환자가 입원해 있고, 계속해서 대면하여 서비스를 제공해야 하기 때문에 신체적·정서적 부담이 높음. 또한 업무 분장에 있어서도 다른 간병 지원인력과 갈등이 발생함
- 보건복지부에서는 이러한 문제를 해결하고, 지원하기 위해 『간호·간병통합서비스 사업 지침』을 공지하고 있음
 - 지침에 따르면, “환자 상태의 중증도와 질병군의 제한 없이, 간호·간병통합서비스 병동 이용에 동의한 환자”는 모두 간호·간병 통합서비스를 이용할 수 있음
 - 결국 입원을 희망하는 환자에 한해, 주치의가 “환자의 신체적·정신적·사회적 측면의 제반

사항을 판단하여 병동 입원 여부를 결정”할 수 있음

- 주치의의 판단에 의해 입원 여부가 결정되는 만큼, 병원마다 간호·간병통합서비스를 받는 환자의 증증도에 큰 차이를 보일 수 있음
- 간호·간병통합서비스 제공기관은 운영수준 상향 표준화를 위해 공단이 제공하는 ‘간호·간병통합서비스 병동 운영 자율점검표’를 활용해, 현 서비스 상태를 점검하고, 미흡한 부분을 개선해 나가야 함
- 자율점검표에서는 양질의 서비스 제공을 위해 통합병동에 근무하는 간호인력(간호사, 간호조무사)에게 특별수당을 지급할 것을 권고하고 있음. 여기서 특별 수당은 기관 자체 재원을 이용하여, 간호 인력의 처우 개선을 목적으로 지급하는 수당을 의미하며, 간호사와 간호조무사 모두 차별 없이 지급하는 것을 원칙으로 함

- 다만, 『간호·간병통합서비스 사업지침』에서 명시한 내용 대부분은 병원에서 자율적으로 관리하는 지표이기 때문에 병원별로 통합병동 운영에 큰 차이를 보이고 있음
- 2025년에는 야간전담간호조무사제도 신설, 간호조무사의 역할 강화¹²⁾를 주 내용으로 하는 「간호·간병통합서비스 사업지침」이 개정¹³⁾되었으나, 여전히 강도 높은 노동과 저임금, 간호인력 부족등의 문제는 지속적으로 제기되고 있음¹⁴⁾
- 본 연구에서는 이러한 통합병동의 열악한 노동환경이 간호조무사의 감정노동에 어떠한 영향을 주었는지 분석하기 위해, 통합병동 관련 질문을 포함하여 FGI를 진행함

12) 야간전담 간호조무사제도가 실시됨에 따라 이전에는 야간전담 재활지원인력으로 표시가 되었으나, 개정된 지침에서는 야간전담 인력(간호사, 간호조무사, 재활지원인력)으로 표시됨으로써 간호조무사가 핵심 인력임을 명시적으로 표현함

13) Dailymedi(2025.1.3.), “간호조무사 입지 대폭 강화 된 ‘간호·간병서비스’”, 검색일: 2025.8.13.

14) 고대신문(2025.3.9.), “사적 간병비의 반의 반, 간호·간병 통합서비스 정착하려면”, 검색일: 2025.8.13. ; 오마이뉴스(2023.7.17.), “‘혼자 환자 30명을 돌보라고? 간호조무사가 로봇도 아니고...’”, 검색일: 2025.8.13.

대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문 분석 개요
2. 대전광역시 간호조무사 감정노동
실태조사 분석 결과

3장

3장 대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문 분석 개요

1) 설문조사 개요

- <대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사>는 대전광역시 소재 의료기관 등에서 근무하는 간호조무사의 노동환경과 감정노동 실태를 파악하고, 간호조무사가 안정적으로 일할 수 있도록 제도적 보호 방안을 모색하는 것을 목적으로 함
- <대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사>의 조사대상으로는 대전광역시에 위치한 의료기관 및 요양원에서 간호조무사로 일하고 있는 노동자임.
- 본 설문조사는 대전충남간호조무사회의 협조를 받아 대면 간호조무사 보수교육에 참석한 간호조무사를 대상으로 진행함. 간호조무사는 간호조무사 자격을 유지하기 위해 매년 8시간의 보수교육을 이수해야하며, 격년마다 4시간의 대면교육을 필수로 이수해야 함. 본 설문조사는 대전충남간호조무사회가 대전시에서 진행한 대면 보수교육에 참석한 간호조무사를 대상으로 진행되었음.
- 구체적인 설문조사 방법으로는 대면 보수교육 참석자에게 교육장 입장 시 종이설문지를 배포하고, 작성완료한 설문지를 수거하는 방식을 취함. 보수교육 시작 전 설문조사의 목적을 설명하고 협조를 요청해 응답률과 응답자의 성실도를 높이하고자 하였음. 대면 보수교육 참석률이 낮은 의원급 종사자는 대전충남간호조무사회의 협조를 받아 온라인 및 오프라인 설문조사를 추가로 진행함.
- 본 설문조사는 종이설문지를 수거해 확보한 응답 결과를 연구진이 온라인 설문지에 입력하는 방식으로 진행했으며, 일부 의원급 종사자는 온라인 설문지를 직접 작성하였음
- 본 설문조사는 2025년 4월 26일에서 6월 18일까지 진행되었으며, 전체 응답자 553명 중 불성실 응답자 34명과, 의원, 병원, 종합병원, 요양병원 등 주요 의료기관에 종사하지 않는 응답자 10명을 제외하고 조사분석에 활용한 응답 수는 총 509명임. 이 중 의원(치과, 한의원 포함) 종사자는 오프라인 177명과 온라인 36명을 합해 213명이며, 병원(요양병원 제외) 종사자는 72명, 종합병원(상급 종합병원 포함) 종사자는 107명, 요양병원(요양원 포함) 종사자는 117명이었음.

- 설문은 대전광역시 간호조무사의 노동실태 전반을 파악하기 위한 노동조건 관련 문항과 감정노동 실태 파악을 위한 감정노동, 건강, 만족도 관련 문항으로 구성함
- 설문 문항은 응답자의 인구사회학적 특성 및 소속 기관, ② 근로계약 및 고용, ③ 건강, ④ 감정노동 수준의 평가 ⑤ 현재 소속 기관 평가 ⑥ 감정노동 보호 실태 ⑦ 감정노동자 보호제도 및 보호정책으로 구성함

〈표 3-1〉 대전시 간호조무사 노동자 설문조사 개요

설문 대상	대전광역시 소재 의료기관과 요양원에 종사하는 간호조무사
설문 기간	2025년 4월 26일 ~ 6월 18일
응답자 수	전체 응답자 553명 중 불성실 응답자 34명 및 주요 의료기관에 소속되지 않은 응답자 10명을 제외하고 의원(치과, 한의원 포함) 213명(오프라인 177명, 온라인 36명), 병원(요양병원 제외) 72명, 종합병원(상급 종합병원 포함) 107명, 요양병원(요양원 포함) 117명 등 총 509명 분석
진행 방식	① 방문집단조사 ② 의원급 종사자는 대전충남간호조무사회의 협조를 받아 온라인조사 병행
설문 목적	① 대전광역시 간호조무사의 노동실태와 감정노동 실태 파악 ② 간호조무사 소속 기관별 지원 제도 및 정책 발굴
설문 문항	① 인구사회학적 특성 및 소속 기관(10문항) ② 근로계약 및 고용(21문항) ③ 건강(8문항) ④ 감정노동 수준의 평가(20문항) ⑤ 현재 소속 기관 평가(9문항) ⑥ 감정노동 보호 실태(10문항) ⑦ 감정노동자 보호제도 및 정책(13문항)

* 설문 문항의 자세한 내용은 부록 참고

2) 설문 분석 방법

- 불성실한 응답 및 주요 의료기관 소속이 아닌 응답자를 제외한 후, 응답 결과를 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 분석함
- 설문지에 포함된 문항은 빈도분석을 통해 설문 결과를 1차로 분석하였으며, 선행연구 및 FGI 결과를 참고해 연구진이 필요하다고 판단되는 사항에 대해 2차 분석을 추가함
- 설문조사 결과는 대전광역시 간호조무사의 전반적인 특성을 살펴볼 수 있도록 인구사회학적 특성과 소속 기관 비중 등을 제시한 후, 소속 기관별로 노동실태와 감정노동 실태를 분석해 제시함으로써 소속 기관에 따라 간호조무사의 노동실태와 감정노동 실태에 어떠한 차이가 있는지 비교하기 용이하도록 구성함.

2. 대전시 간호조무사 감정노동 실태조사 분석 결과

1) 대전광역시 간호조무사 일반특성

(1) 인구사회학적 특성

□ 본 설문조사에 참여한 대전광역시 간호조무사 509명의 인구사회학적 특성과 일반사항을 아래의 표에 제시함

〈표 3-2〉 간호조무사의 인구사회학적 특성

구분		응답자 수(명)	비중(%)
성별	남성	8	1.6
	여성	501	98.4
연령	20대	34	6.8
	30대	72	14.4
	40대	136	27.2
	50대	224	44.8
	60대	34	6.8
	평균	47.5세	
현재 소속 기관 근속기간	5년 미만	283	55.7
	5년 이상~10년 미만	128	25.2
	10년 이상~15년 미만	44	8.7
	15년 이상~20년 미만	25	4.9
	20년 이상	28	5.5
	평균	6.3년	
전체 간호조무사 근무기간	5년 미만	124	24.5
	5년 이상~10년 미만	140	27.7
	10년 이상~15년 미만	114	22.5
	15년 이상~20년 미만	51	10.1
	20년 이상	77	15.2
	평균	10.9년	

- 본 설문조사에 응한 간호조무사의 성별은 남성 8명(1.6%), 여성 501명(98.4%)으로 나타나 여성일자리임을 알 수 있음. 간호조무사의 연령대를 보면 20대 6.8%, 30대 14.4%, 40대 27.2%, 50대 44.8%, 60대 6.8%로 구성되어 50대가 가장 많았고, 동시에 20대부터 60대까지 분포되어 있음.
- 조사 참여자의 현재 소속 기관 근무기간을 보면 5년 미만이 55.7%로 가장 많았으며, 5년 이상~10년 미만 25.2%, 10년 이상~15년 미만 8.7%, 15년 이상~20년 미만 4.9%, 그리고 20년 이상 근무자 비율도 5.5%였음. 평균 근무기간은 6.3년으로 나타남
- 간호조무사로 일한 총 근무기간을 보면 5년 미만부터 20년 이상까지 고루 분포되어 있으며, 평균 간호조무사 근무 기간은 10.9년으로 평균적으로 10년 이상의 경력을 가지고 있음
- 현재 소속 기관 근무기간이 평균 6.3년이고 전체 간호조무사 근무기간이 평균 10.9년이라는 점을 고려할 때, 간호조무사는 이직이 잦은 직업은 아닌 것으로 유추할 수 있음

(2) 소속 기관 및 근무부서

① 소속 기관

〈표 3-3〉 간호조무사의 소속 기관

구분	응답자 수(명)	비중(%)
의원	163	32.0
한의원	34	6.7
치과의원	16	3.1
병원(요양병원 제외)	72	14.1
상급 종합병원	44	8.6
종합병원(상급제외)	63	12.4
요양병원	89	17.5
요양원	28	5.5
합계	509	100.0

- 간호조무사에게 현재 소속 기관을 물은 결과, 의원이 32.0%로 가장 많았고, 요양병원 17.5%, 병원 14.1%, 종합병원 12.4% 순이었음. 상급 종합병원 종사자는 8.6%, 한의원 6.7%, 요양원 5.5%, 치과의원 3.1%로 나타남. 간호조무사의 소속 기관에 따라 노동과정, 노동특성에서 상당한 차이가 있을 것으로 예상할 수 있어 중요한 변수임

② 근무부서

〈표 3-4〉 간호조무사의 근무부서

구분	응답자 수(명)	비중(%)
외래	247	50.2
일반병동	37	7.5
간호간병 통합병동	73	14.8
요양병동	89	18.1
특수병동	37	7.5
기타	9	1.8
합계	492	100.0

- 간호조무사가 근무하는 부서를 조사한 결과, 외래에 근무한다는 응답의 비중이 50.2%로 가장 많았으며, 요양병동 18.1%, 간호간병 통합병동 14.8%, 일반병동 7.5%, 특수병동 7.5%, 기타 1.8%였음
- 간호간병 통합병동은 간병인이 상주하기 어렵게 변화한 사회적 상황에서, 상급 종합병원, 종합병원을 중심으로 규모가 확대되어 왔음. 이에 따라 추가로 필요한 간호인력 중 상당 수는 간호조무사로 충원된 것으로 추측됨.
- 기타 응답자는 병원 내 약제실, 중앙 공급실, 치료실 등에서 근무한다고 응답함

③ 소속 기관의 종사자 규모

〈표 3-5〉 간호조무사 소속 기관의 종사자 규모

구분	응답자 수(명)	비중 (%)
5인 미만	116	22.8
5인 ~ 30인 미만	107	21.0
30인 ~ 100인 미만	77	15.1
100인 ~ 300인 미만	112	22.0
300인 이상	97	19.1
합계	509	100.0

- 소속 기관의 종사자 규모를 보면 5인 미만 사업장 종사자가 22.8%이고, 5인~30인 미만 사업장 종사자가 21.0%로 나타나 소규모 병원 종사자 비율이 43.8%였음
- 30인~100인 미만 규모의 사업장 종사자는 15.1%이고, 100인~300인 미만 사업장 종사자는 22.0%, 300인 이상 사업장 종사자는 19.1%였음

(3) 간호조무사의 고용형태 및 근무형태

① 고용형태

〈표 3-6〉 간호조무사의 고용형태

구분	응답자 수(명)	비중 (%)
정규직	275	54.0
기간제 계약직(직접 고용)	113	22.2
무기계약직	109	21.4
파트타임, 단시간	11	2.2
합계	509	100.0

- 간호조무사에게 고용형태를 물은 결과, 정규직이라는 응답자는 54.0%로 나타나 가장 많았으며, 기간제 계약직이 22.2%, 무기계약직이 21.4%였음. 파트타임 노동자도 2.2% 존재했음
- 다만, 이는 노동자가 자기기입식으로 응답한 결과이며, 본인을 정규직이라고 응답하고도 계약기간의 정함이 있다고 응답한 사례가 상당 수 있었음. 이는 간호조무사가 자신이 정규직인지 계약직인지 명확하게 인식하기 힘든 환경에서 노동계약을 맺고 있다는 점을 보여주는 것이라고 유추해볼 수 있음
- 정규직 응답자 중 이후 질문에서 계약기간을 1년 등으로 명시한 경우에는 정규직에서 기간제 계약직으로 코딩을 변경하여 분석에 활용하였음

② 근무형태

〈표 3-7〉 간호조무사의 근무형태

구분	응답자 수(명)	비중 (%)
교대제	172	33.8
야간전담(나이트킵)	15	2.9
주간근무	322	63.3
합계	509	100.0

- 간호조무사의 근무형태는 주간근무가 63.3%, 교대제 근무가 33.8%, 야간전담 근무가 2.9%로 나타남. 외래와 같이 주간에만 운영하는 부서에서는 주간근무로 일하고 있으며, 간호인력이 24시간 필요한 병동에서는 간호조무사가 교대제로 근무하고 있는 것을 알 수 있음

2) 소속 기관별 간호조무사의 일반특성

- 본 보고서에서는 간호조무사의 소속 기관에 따라 4개 그룹으로 분류해 분석한 결과를 제시함. 이는 간호조무사의 소속 기관에 따라 노동실태와 감정노동 실태의 차이를 파악할 수 있다는 장점이 있음. 동시에, 전체 응답자의 설문결과를 포함하여 대전광역시 간호조무사 전반의 실태를 제시하고자 했음

〈표 3-8〉 소속 기관별 응답자 수

구분	응답자 수(명)	비중(%)
의원	213	41.8
병원	72	14.1
종합병원	107	21.0
요양병원	89	17.5
합계	509	100.0

- 특성이 유사한 기관을 묶어 총 4개의 그룹으로 구성함. 먼저, 소규모 외래진료가 중심인 의원, 치과의원, 한의원을 묶어 의원 그룹으로 분류함. 의원그룹에는 총 213명, 41.8%가 속해있음

- 다음으로, 입원치료가 중심인 병원그룹에는 요양병원을 제외한 병원에 소속된 간호조무사를 분류함. 병원그룹에는 총 72명, 14.1%가 속해있음. 종합병원 그룹에는 종합병원과 상급 종합병원 종사자를 분류했으며, 전체 응답자의 21.0%, 107명이 분류됨.
- 요양병동이 중심인 요양병원 그룹에는 요양병원과 요양원 종사자를 묶어 분류함. 요양병원과 요양원은 의료기관과 비의료기관이라는 차이가 있지만, 두 기관에서 간호조무사의 역할은 노인을 간호, 간병한다는 점에서 유사하기에 하나의 그룹으로 분류함. 요양병원 그룹에는 총 89명이 있었으며, 전체의 17.5%였음

(1) 소속 기관별 간호조무사의 인구사회학적 특성

① 성별

〈표 3-9〉 소속 기관별 성별

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
남성	0.5	2.8	4.7	0.0	1.6
여성	99.5	97.2	95.3	100.0	98.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 소속 기관별 성별 조사결과를 보면, 모든 기관에서 여성 간호조무사가 압도적으로 많았음. 이 중 종합병원에서는 남성 간호조무사 비중이 4.7%로 다른 기관에 비해 높았는데, 이들은 주로 환자이송, 수술보조 업무를 담당하고 있음

② 연령

〈표 3-10〉 소속 기관별 연령

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
20대	11.5	4.2	6.7	0.0	6.8
30대	26.9	11.3	3.8	3.4	14.4
40대	40.9	28.2	21.0	7.8	27.2
50대	18.8	50.7	65.7	69.0	44.8
60대	1.9	5.6	2.9	19.8	6.8
평균 연령	41.8세	48.6세	49.7세	55.2세	47.5세

- 소속 기관별 연령을 보면, 의원에서는 40대가 40.9%로 많았고, 20대 비율이 11.5%로 다른 기관에 비해 비중이 높았음. 또한, 50대(18.8%)와 60대(1.9%) 비중이 가장 낮았음. 이는 외래진료보조 및 사무업무가 중심인 의원에서 비교적 젊은 간호조무사를 선호한 결과로 보임. 의원에 종사하는 간호조무사의 평균 연령은 41.8세였음
- 병원과 종합병원에서는 연령적 특성이 유사하게 나타남. 두 그룹 모두 50대 간호조무사가 가장 많았으며(병원 50.7%, 종합병원 65.7%), 평균연령 역시 48.6세, 49.7세로 유사했음
- 요양병원은 50대(69.0%) 간호조무사가 가장 많다는 점에서 병원이나 종합병원과 유사했지만, 60대 간호조무사 비중이 19.8%로 20대~40대 합계인 11.2%보다 많다는 점에서 차이를 보임. 또한 평균 연령도 55.2세로 다른 그룹에 비해 높았음. 이는 요양병원 간호조무사 일자리가 50대와 60대 여성 일자리라는 점을 보여줌

③ 종사자 수

〈표 3-11〉 소속 기관별 소속 기관 종사자 수

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
5인 미만	52.6	5.6	0.0	0.0	22.8
5인 ~ 30인 미만	41.3	2.8	0.0	14.5	21.0
30인 ~ 100인 미만	5.2	12.5	2.8	46.2	15.1
100인 ~ 300인 미만	0.9	61.1	19.6	38.5	22.0
300인 이상	0.0	18.1	77.6	0.9	19.1
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 소속 기관 종사자 수에 따른 분포를 보면, 의원은 대부분 5인미만과 5인~30인 미만 사업장에서 종사하고 있음. 이는 소규모 외래 중심인 의원급의 특성을 보여주는 것임
- 병원은 100인~300인 미만 규모에 종사한다고 응답한 비율이 61.1%로 가장 높았으며, 종합병원은 77.6%가 300인 이상 규모의 대형 병원에 주로 종사하고 있음. 요양병원은 30인~100인미만(46.2%)과 100인~300인 미만(38.5%)에 주로 종사하고 있었음
- 소속 기관의 종사자 규모가 중요한 이유는 5인 미만 사업장에서는 주 40시간의 근로시간 제한, 연차휴가 지급, 야간·연장·휴일근무 가산수당 등을 근로기준법에서 명시하고 있는 노동자 권리를 꼭 보장해주지 않아도 되기 때문임
- 또한, 기관의 규모에 따라 업무의 체계화 정도, 직장 내 괴롭힘, 업무의 강도에서 질적 차이가 있을 것으로 예상할 수 있음

④ 고용형태

〈표 3-12〉 소속 기관별 고용형태

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
정규직	56.6	62.5	57.9	41.0	54.1
무기계약직	13.7	22.2	15.0	41.0	21.5
기간제 계약직(직접 고용)	27.4	13.9	22.4	17.9	22.2
파트타임, 단시간	2.4	1.4	4.7	0.0	2.2
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 고용형태를 그룹별로 구분하여보면, 요양병원을 제외한 세 그룹에서는 자신이 정규직이라는 응답이 50% 이상으로 많았음. 반면, 요양병원은 정규직 비율이 41.0%로, 비정규직 비율이 더 많다는 특성을 보임. 다만 요양병원은 무기계약직 비율이 높다(41.0%)는 특징을 보임
- 기간제 계약직 비율은 의원급(27.4%)에서 가장 높았는데, 이는 규모가 작은 병원에서 기간제 계약직 형태의 고용을 선호하기 때문이라고 볼 수 있음. 종사자 규모가 큰 종합병원 그룹에서도 정규직 비율이 중소규모 기관의 정규직 비율에 비해 높지 않다는 점도 생각해 볼만한 지점임

⑤ 근무부서

- 간호조무사는 근무부서에 따라 노동과정에서 큰 차이를 보일 것으로 예상할 수 있음. 외래업무는 외래보조와 안내, 사무가 주된 업무라면, 병동에서는 간호와 간병, 의료기구 관리 등이 주요 업무임. 특수병동에는 수술실, 중환자실, 분만실 등이 포함되어 있음

〈표 3-13〉 소속 기관별 근무부서

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
외래	92.2	18.6	37.1	6.2	50.2
일반병동	2.5	14.3	15.2	5.3	7.5
간호간병 통합병동	0.0	48.6	35.2	1.8	14.8
요양병동	0.0	1.4	0.0	77.9	18.1
특수병동	3.9	17.1	10.5	5.3	7.5
기타	1.5	0.0	1.9	3.5	1.8
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 간호조무사의 근무부서를 소속 기관별로 구분하여 보면, 의원 종사자의 92.2%는 외래 근무자였음. 요양병원 근무자도 대부분 요양병동에서 일하고 있음(77.9%)
- 병원소속 간호조무사는 48.6%가 간호간병 통합병동 근무자이고, 외래(18.6%), 특수병동(17.1%), 일반병동(14.3%) 순이었음. 종합병원에서는 외래근무자 37.1%, 간호간병 통합병동 근무자가 35.2%로 나타남. 간병인이 상주하기 어려워지는 사회적 변화 속에서 정부는 간호간병 통합병동을 정책적으로 확대하고 있음. 이 과정에서 추가로 필요한 간호간병 인력의 상당수는 간호조무사로 채워지고 있음을 알 수 있음

⑥ 현재 소속 기관 근무기간

〈표 3-14〉 소속 기관별 현재기관 근무기간

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
5년 미만	61.8	61.1	39.3	56.4	55.7
5년 이상~10년 미만	20.3	30.6	30.8	25.6	25.2
10년 이상~15년 미만	8.0	4.2	6.5	14.5	8.7
15년 이상~20년 미만	6.1	0.0	7.5	3.4	4.9
20년 이상	3.8	4.2	15.9	0.0	5.5
평균	5.6년	5.2년	9.5년	5.1년	6.3년

- 소속 기관별 근무기간을 보면, 의원(61.8%)과 병원(61.1%), 요양병원(56.4%)에서는 과반수가 5년 미만 근무자였음. 반면, 종합병원의 5년 미만 근무자 비중은 39.3%로 다른 기관에 비해 낮았고, 5년 이상~10년 미만 근무자 30.8%, 20년 이상 장기근속자도 15.9%로 나타나 종합병원에서는 장기근속자 비율이 높은 것으로 조사됨
- 평균 근무기간은 종합병원이 9.5년으로 가장 길고, 의원 5.6년, 병원 5.2년, 요양병원 5.1년 순이었음

⑦ 간호조무사 총 근무기간

〈표 3-15〉 소속 기관별 간호조무사 총 근무기간

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
5년 미만	30.2	29.2	17.8	17.1	24.4
5년 이상~10년 미만	25.5	29.2	27.1	30.8	27.6
10년 이상~15년 미만	22.2	26.4	16.8	25.6	22.4
15년 이상~20년 미만	7.5	5.6	13.1	14.5	10.0
20년 이상	14.6	8.3	24.3	12.0	15.2
평균	10.0년	9.7년	13.4년	11.1년	10.9년

- 간호조무사로 일한 기간을 보면, 의원에서는 5년 미만 경력을 가진 간호조무사가 가장 많았고(30.2%), 5년 이상~10년 미만 25.5%, 10년 이상 15년 미만 22.2% 순이었음. 20년 이상 경력을 가진 간호조무사도 14.6%로 나타남. 평균 경력은 10년임
- 병원에서는 5년 미만(29.2%), 5년 이상 10년 미만(29.2%), 10년 이상 15년 미만(26.4%) 경력자가 다양하게 분포되어 있음. 평균 경력은 9.7년
- 종합병원 종사자는 20년 이상 경력자가 24.3%로 다른 기관 간호조무사에 비해 많았음. 종합병원 종사자의 근속기간이 9년, 평균 간호조무사 경력은 13.4년으로 가장 길다는 점을 고려해보면, 종합병원의 간호조무사는 한번 입사하면 잘 이직하지 않고 해고도 적은 것을 알 수 있음
- 요양병원 근무자는 5년 이상~10년 미만 경력자가 30.8%로 많았고, 10년 이상~15년 미만 경력자가 25.6%로 뒤를 이었음. 평균 경력은 11.1년으로 나타남. 요양병원의 간호조무사의 평균 연령이 55.2세였으므로, 이들은 평균적으로 약 44세에 간호조무사 일을 시작한 것으로 볼 수 있음. 이는 40대 중반 여성이 간호조무사 자격을 확보한 후 돌봄과 간병 성격이 강한 요양병원으로 모이고 있다는 것을 시사함.

⑧ 근무형태

〈표 3-16〉 소속 기관별 근무형태

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
주간근무	96.2	34.7	48.6	34.2	63.3
교대제	3.3	58.3	51.4	58.1	33.8
야간전담(나이트킵)	0.5	6.9	0.0	7.7	2.9
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 외래 중심인 의원급에서는 주간근무자가 96.2%로 대부분이었고, 병원(58.3%), 종합병원(51.4%), 요양병원(58.1%)에서는 교대제 근무자가 과반수였음. 병원과 요양병원에서는 야간전담 간호조무사가 각각 6.9%, 7.7% 있었음

(2) 소속 기관별 간호조무사의 근로계약 및 고용

① 근로계약서 작성

〈표 3-17〉 소속 기관별 근로계약서 작성

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	12.2	1.4	3.7	2.6	6.7
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	7.0	20.8	23.4	29.1	17.5
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음	80.8	77.8	72.9	68.4	75.8
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 근로계약서 작성 방법을 물은 문항에서는 문서로 2부를 작성해 한부씩 나눠가졌다는 응답이 모든 기관에서 많았음, 그러나 1부만 작성해 회사가 가지고 있어 근로계약서를 교부받지 못했다는 응답도 전체의 17.5%였고, 근로계약서를 작성하지 않고 구두계약했다는 응답도 6.7%였음
- 기관별로 보면, 요양병원에서 근로계약서 미교부 비율이 많았으며(29.1%), 의원에서는 구두계약 비율이 12.2%로 높았음. 이는 간호조무사 채용 시 근로계약서를 미교부하거나 구두계약하는 관행이 과태료 부과 대상임에도 여전히 존재하고 있음을 나타내는 수치임. 근로계약서를 2부 작성해 1부는 노동자에게 교부하도록 제도할 필요가 있음. 다만, 20년 이상 장기근속자의 경우 계약 당시 계약서 작성여부가 잘 기억나지 않는다는 의견이 있었음

〈표 3-18〉 종사자수별 의원종사자의 근로계약서 작성

구분	5인 미만 의원	5인 이상 의원	전체
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	17.9	5.9	12.2
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	7.1	6.9	7.0
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음	75.0	87.1	80.8
합계	100.0	100.0	100.0

- 구두계약 했다는 응답이 많았던 의원급을 5인 미만 사업장과 5인 이상 사업장으로 구분해보면, 5인 미만 의원에서 일하는 간호조무사의 17.9%는 근로계약서를 작성하지 않고 구두계약 했다고 응답함. 5인 이상 사업장인 의원 종사자의 경우에는 구두계약 5.9%로 나타나 사업장 규모에 따라 구두계약 비율에 차이가 있는 것을 알 수 있음

② 근로계약기간

〈표 3-19〉 소속 기관별 근로계약기간 정함 여부

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
근로계약기간 정함	45.5	35.2	37.9	50.9	43.6
근로계약기간 정하지 않음	54.5	64.8	62.1	49.1	56.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 근로계약서를 작성했다고 응답한 간호조무사에게 근로계약기간의 정함 여부를 물은 결과, 근로계약기간을 정했다 43.6%, 정하지 않았다 56.4%로 나타남. 요양병원에서는 근로계약기간을 정했다는 응답이 50.9%로 다른 기관에 비해 높았음

〈표 3-20〉 소속 기관별 근로계약기간

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
1년 미만	3.5	0.0	0.0	0.0	1.5
1년	89.4	88.0	73.0	87.9	85.9
1년 초과	7.1	12.0	27.0	12.1	12.7
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 근로계약서에 근로계약기간이 정해져 있다고 응답한 간호조무사에게 근로계약기간을 물은 결과, 1년이라는 응답이 85.9%로 대다수였음. 종합병원의 경우에는 2년, 3년 등 1년을 초과하는 계약기간도 일부 존재하는 것으로 나타남. 1년 미만의 단기계약은 의원급에서만 소수(3.5%) 나타남

③ 급여명세서 수령 여부

〈표 3-21〉 소속 기관별 급여명세서 수령 여부

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
매월 수령한다	69.5	95.8	94.4	94.0	84.1
매월 수령하지 않는다	30.5	4.2	5.6	6.0	15.9
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 대전지역 간호조무사의 84.1%는 급여명세서를 매월 수령하고 있었으며, 그렇지 않다는 응답도 15.9%였음. 병원, 종합병원, 요양병원 종사자의 90% 이상은 급여명세서를 매월 수령한다고 응답했으나, 의원 종사자 중에서는 69.5%만 매월 급여명세서를 수령한다고 응답함. 5인 미만 사업장의 경우에도 급여명세서는 필수적으로 교부해야하지만, 규모가 작은 의원급에서 근로기준법이 지켜지지 않는 경우가 상당수 있다는 점을 다시 보여주는 사례임

④ 노동시간과 휴게시간

〈표 3-22〉 소속 기관별 일평균 노동시간

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
일평균 노동시간	7.9	8.1	7.9	8.2	8.0

- 간호조사의 일평균 노동시간은 평균 8시간으로 나타남. 소속 기관별 차이는 뚜렷하게 나타나지 않으나, 요양병원 종사자는 일평균 8.2시간 일한다고 응답해 가장 길었음

〈표 3-23〉 소속 기관별 일평균 휴게시간

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
일평균 휴게시간	1.1	0.5	0.5	0.7	0.8

- 일평균 휴게시간을 조사한 결과, 의원에서는 1.1시간, 요양병원 0.7시간, 병원과 종합병원에서는 0.5시간으로 나타남. 이는 외래 중심의 의원급에서는 점심시간 1시간 가량을 휴게시간으로 부여하고 있는 것에 반해, 병원, 종합병원, 요양병원에서 교대근무 형태로 일할 경우, 휴게시간 없이 8시간을 근무하고 바로 퇴근하기 때문임. 식사는 근무시간 중 잠시 시간을 내 먹는 것이 보통이며, 대신 1시간 일찍 퇴근한다는 장점이 있음

⑤ 주평균 근무일 수

〈표 3-24〉 소속 기관별 주평균 근무일 수

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
1일	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2
2일	0.0	1.4	0.0	0.0	0.2
3일	0.5	2.8	0.9	7.7	2.6
4일	4.2	26.4	6.5	14.5	10.2
5일	42.7	56.9	86.0	75.2	61.3
6일	52.1	12.5	5.6	2.6	25.3
7일	0.0	0.0	0.9	0.0	0.2
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 간호조무사는 1주일 평균 4일~6일정도 근무하고 있음. 소속 기관에 따라 조금씩 차이를 보이는데, 의원에서는 월~토까지 근무하는 경우가 많아 주평균 근무일이 6일인 간호조무사가 52.1%였음. 주 4일 근무한다는 응답도 병원 근무자의 26.4%, 요양병원 근무자의 14.5%로 나타났는데, 교대근무제일 경우 평균적으로 주 4일 정도 근무하는 노동자가 일부 있는 것으로 보임

⑥ 휴가사용

〈표 3-25〉 소속 기관별 휴가사용

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
자유롭게 사용할 수 있다	51.6	68.1	74.8	76.9	64.6
자유롭게 사용할 수 없다	48.4	31.9	25.2	23.1	35.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 휴가를 자유롭게 사용할 수 있는지 여부를 묻은 결과, 전체의 64.6%만 자유롭게 사용할 수 있다고 응답했으며, 35.4%는 자유롭게 사용할 수 없다고 응답함. 종합병원(74.8%)과 요양병원(76.9%)은 비교적 휴가를 자유롭게 사용하고 있었고, 의원에서는 자유롭게 사용할 수 없다는 응답이 50%에 육박함

- 의원과 같이 소규모 기관에서는 대체인력이 없는 경우가 상당히 많고, 5인 미만 사업장의 경우에는 노동자에게 연차휴가를 제공하는 것이 의무가 아니기 때문에 노동자가 휴가를 자유롭게 사용할 수 없다는 응답이 많은 것으로 추측됨

〈표 3-26〉 소속 기관별 휴가사용 시 대체근무

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
대체인력을 사용자가 제공한다	7.2	10.3	19.4	17.1	12.3
내가 해야 할 일을 동료가 부담한다	80.9	86.8	79.6	80.0	81.3
본인이 일당을 주고 사람을 구한다	5.7	0.0	0.0	0.0	2.5
기타	6.2	2.9	1.0	2.9	4.0
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 휴가사용 시 대체근무 여부에 대해 질문한 결과, 대체인력을 사용자가 제공한다는 응답은 12.3%에 불과했음. 자신의 일을 동료가 부담한다는 응답이 81.3%로 가장 많았으며, 본인이 일당을 주고 사람을 구한다는 응답도 2.5%였음
- 기타에서 휴가사용은 의사가 진료를 설 때 병원 전체가 쉰다는 응답이 많아 대체인력이 필요하지 않다는 의견이 있었음

〈표 3-27〉 소속 기관별 연차휴가 미사용 시 보상

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
금전으로 보상받는다	22.9	29.2	58.5	14.8	29.5
오프로 보상받는다	12.2	38.9	19.8	46.1	25.5
보상 없이 소멸된다	52.7	13.9	1.9	16.5	27.9
다음 해로 이월하여 사용한다	7.8	15.3	15.1	18.3	12.9
모두 소진함	2.9	2.8	1.9	4.3	3.0
일부만 보상하고 나머지는 소멸	0.0	0.0	1.9	0.0	0.4
모름	1.5	0.0	0.9	0.0	0.8
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 연차휴가를 모두 사용하지 못한 경우 어떻게 보상받는지 묻은 결과, 금전으로 보상받는다 29.5%, 오프로 보상받는다 25.5%, 다음 해로 이월하여 사용한다 12.9% 등 보상을 받고 있다는 응답이 67.9%였음. 반면, 보상 없이 소멸된다는 응답도 27.9%로 나타나고 있음

- 연차휴가 관련 설문결과를 종합해보면, 의원급에 종사하는 간호조무사는 연차휴가가 보장되어 있지 않거나, 자유롭게 사용할 수 없었고, 휴가를 사용하지 못하더라도 보상을 받지 못하고 있다는 점을 알 수 있음. 이는 일부 병원과 요양병원에 종사하는 간호조무사도 해당되는 사안임. 규모가 큰 종합병원에서는 비교적 연차휴가가 보장되어 있었음

⑦ 모성보호제도

〈표 3-28〉 소속 기관별 출산전후휴가 사용 여부

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
규정에 맞게 사용할 수 있다	30.0	66.7	79.4	40.2	47.9
규정에 맞지 않지만 사용할 수 있다	1.4	1.4	0.9	1.7	1.4
사용할 수 없다	15.5	1.4	0.0	6.8	8.3
모르겠다	53.1	30.6	19.6	51.3	42.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 출산전후휴가는 출산 전과 출산 후를 합하여 90일로 정해져 있고, 미숙아를 출산한 경우에는 100일, 한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일임. 또한, 출산 후에는 45일 이상의 휴가 기간이 보장되어야 함. 이러한 규정을 제시한 후 규정에 맞게 출산전후휴가를 사용할 수 있는지 여부를 묻은 결과 소속 기관의 규모에 따라 큰 차이를 보임
- 종합병원에서는 79.4%가 규정에 맞게 사용할 수 있다고 응답함. 병원급에서도 66.7%가 규정에 맞게 사용할 수 있다고 응답함. 요양병원에서는 40.2%, 의원에서는 30.0%만 규정에 맞게 사용할 수 있다고 응답함. 요양병원 간호조무사의 평균연령이 55세였던 점을 보면, 모르겠다는 응답이 51.3%로 높게 나타난 점을 이해할 수 있음
 - 20대~40대 간호조무사가 많은 의원급에서 출산전후휴가를 규정에 맞게 사용할 수 있다는 응답은 30.0%로 가장 낮았는데, 이는 의원급에 종사하는 간호조무사의 근로조건이 취약함을 보여주고 있음. 또한, 모르겠다는 응답 비율 역시 53.1%로 높았는데, 의원 종사자들이 자신이 출산전후휴가 사용가능 여부를 제대로 알지 못하고 있다는 것에 주목해야 함.

〈표 3-29〉 소속 기관별 육아휴직 사용

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
자유롭게 사용할 수 있다	22.5	47.2	64.5	33.3	37.3
제한적으로 사용할 수 있다	6.1	18.1	12.1	6.0	9.0
사용할 수 없다	20.7	1.4	1.9	7.7	11.0
모르겠다	50.7	33.3	21.5	53.0	42.6
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 육아휴직 사용가능 여부도 출산전후휴가와 유사한 결과가 나타남. 종합병원(64.5%)에서 자유롭게 사용할 수 있다는 응답이 가장 많았으며, 의원(22.5%)에서 가장 사용하기 어려웠음
- 의원급에 종사하는 간호조무사들은 전반적으로 근로계약의 세부 내용을 모르거나, 근로기준법에서 명시한 권리를 소속 기관에서 보장해주고 있는지 여부를 모르고 있었음. 이에 대한 교육을 간호조무사협회 또는 보건복지부 차원에서 제공할 필요가 있음

⑧ 휴게공간

〈표 3-30〉 소속 기관별 휴게공간 사용

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
휴게공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다	50.7	31.9	43.9	28.2	41.5
휴게공간이 있으나 자유롭게 사용하지 못한다	9.9	23.6	15.9	18.8	15.1
휴게공간이 없다	39.4	44.4	40.2	53.0	43.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 휴게공간 사용에 관한 질문에서 휴게공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다는 응답은 전체의 41.5%였음. 43.4%는 휴게공간이 없다고 응답했고, 15.1%는 휴게공간이 있지만 자유롭게 사용하지는 못한다고 응답함

⑨ 정년제도

〈표 3-31〉 소속 기관별 정년제도 존재 여부

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
정년이 있다	8.5	63.9	92.5	36.8	40.5
정년이 없다	91.5	36.1	7.5	63.2	59.5
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 정년제도가 있는지 묻자 정년제도가 있다는 응답이 40.5%, 정년제도가 없다는 응답이 59.5%로 조사됨. 종합병원에서는 92.5%가 정년제도가 있다고 응답했고, 병원의 63.9%, 요양병원의 36.8%가 정년제도가 있었음. 의원에서는 8.5%만 정년제도가 있다고 응답함

〈표 3-32〉 소속 기관별 정년

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
평균 정년	61.3	60.3	60.3	62.3	60.8

- 소속 기관에 정년제도가 있다고 응답한 간호조무사를 대상으로 정년이 언제인지 묻자, 평균 60.8세였음. 기관별 차이는 크지 않았으나, 50대~60대 간호조무사가 많은 요양병원의 정년이 62.3세로 높은 편이었음

〈표 3-33〉 소속 기관별 적절한 정년

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
적절한 정년	62.4	63.6	63.5	66.0	63.6

- 모든 응답자를 대상으로 적절한 정년을 물은 결과, 평균 63.6세로 나타남. 요양병원 종사자의 경우 적절한 정년 평균은 66.0세로 60대까지 일하기를 원하고 있었음

⑩ 부당해고 경험

〈표 3-34〉 소속 기관별 부당해고 경험

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
있다	5.6	12.5	2.8	4.3	5.7
없다	80.8	72.2	83.2	83.8	80.7
현재 기관이 첫 근무지이다	13.6	15.3	14.0	12.0	13.6
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 부당해고 경험이 있다는 응답은 전체 응답자의 5.7%였음. 병원 종사자 중 부당해고 경험이 있다는 응답은 12.5%로 다른 기관 종사자에 비해 많았음

⑪ 임금

〈표 3-35〉 근속기간별 소속 기관별 월평균 임금

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
5년미만	230.8	230.8	245.3	218.7	230.1
5년 이상~10년 미만	243.3	249.4	264.8	218.4	244.1
10년이상~15년 미만	224.6	250.0	266.2	211.1	228.0
15년이상~20년 미만	244.1	-	288.6	220.3	253.9
20년 이상	286.9	249.5	379.8	-	342.6
월평균 임금	235.9	237.7	278.8	217.6	241.0

- 월평균 임금을 물은 결과, 대전광역시 간호조무사의 월평균임금은 241만원으로 조사됨. 이를 소속 기관별로 구분해보면, 종합병원 종사자가 278만원, 의원과 병원은 230만원대, 요양병원은 217만원으로 가장 낮았음. 요양병원에서 일하는 간호조무사는 근속기간에 따라 임금이 상승하지 않는 모습을 보이는데, 이는 요양병원 내 간호조무사의 임금이 최저시급에 고정되어 있음을 알 수 있음
- 종합병원 간호조무사는 상대적으로 임금이 높은 편이며, 근속기간에 따라 임금이 상승하는 모습을 보임

⑫ 주요 담당업무

〈표 3-36〉 소속 기관별 주요 담당업무

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
외래사무	55.2	5.8	14.6	4.5	28.3
외래진료보조	34.8	21.7	25.2	5.4	24.3
의료기구관리	6.2	21.7	13.6	4.5	9.5
환자이송	0.5	5.8	8.7	2.7	3.4
의무기록 작성	0.5	0.0	1.0	1.8	0.8
병동 린넨 업무	0.5	1.4	11.7	1.8	3.2
수술보조	2.4	7.2	1.0	0.9	2.4
병동환자 간호	0.0	36.2	24.3	78.6	27.9
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 간호조무사에게 주요 담당업무를 물은 결과, 의원종사자는 외래사무(55.2%)와 외래진료보조(34.8%) 등 외래 업무가 90%였음. 병원종사자는 병동환자 간호가 36.2%, 의료기구관리 21.7%, 외래진료보조 21.7% 순이었음. 종합병원에서는 외래업무(외래사무 14.6%, 외래진료보조 25.2%)가 39.8%였고, 병동환자 간호(24.3%)와 병동 린넨업무(11.7%), 의료기구 관리(13.6%) 등 병동관련 업무가 49.6%였음. 요양병원 종사자는 대부분 병동환자 간호(78.6%)를 주요업무로 선택함

⑬ 일평균 응대하는 환자 및 보호자 수

〈표 3-37〉 소속 기관별 일평균 응대하는 환자 및 보호자 수

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
10명 이하	3.3	15.3	11.2	8.5	7.9
11명~50명	45.1	70.8	57.9	55.6	53.8
51~100명	32.9	12.5	20.6	35.0	27.9
101~200명	17.4	1.4	9.3	0.9	9.6
201명 이상	1.4	0.0	0.9	0.0	0.8
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 하루평균 응대하는 환자 및 보호자 수를 물은 결과 의원에서는 11~50명 45.1%, 51~100명 32.9%, 101명~200명 17.4%로, 다른 기관에 비해 하루에 응대하는 환자나 보호

자 수가 많았음. 병원에서는 11~50명이라는 응답이 70.8%로 다수였고, 종합병원(57.9%)과 요양병원(55.6%)에서도 11~50명 사이의 환자나 보호자를 응대하고 있음

- 다만, 이 결과는 외래와 병동이라는 근무부서에 따라 응대의 질적 차이가 있을 것으로 예상됨

(3) 소속 기관별 간호조무사의 건강

① 업무로 인한 부상 병원치료 경험

〈표 3-38〉 소속 기관별 업무로 인한 부상 병원치료 경험

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
병원치료 경험 있다	16.4	25.0	28.0	23.9	21.8
병원치료 경험 없다	83.6	75.0	72.0	76.1	78.2
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

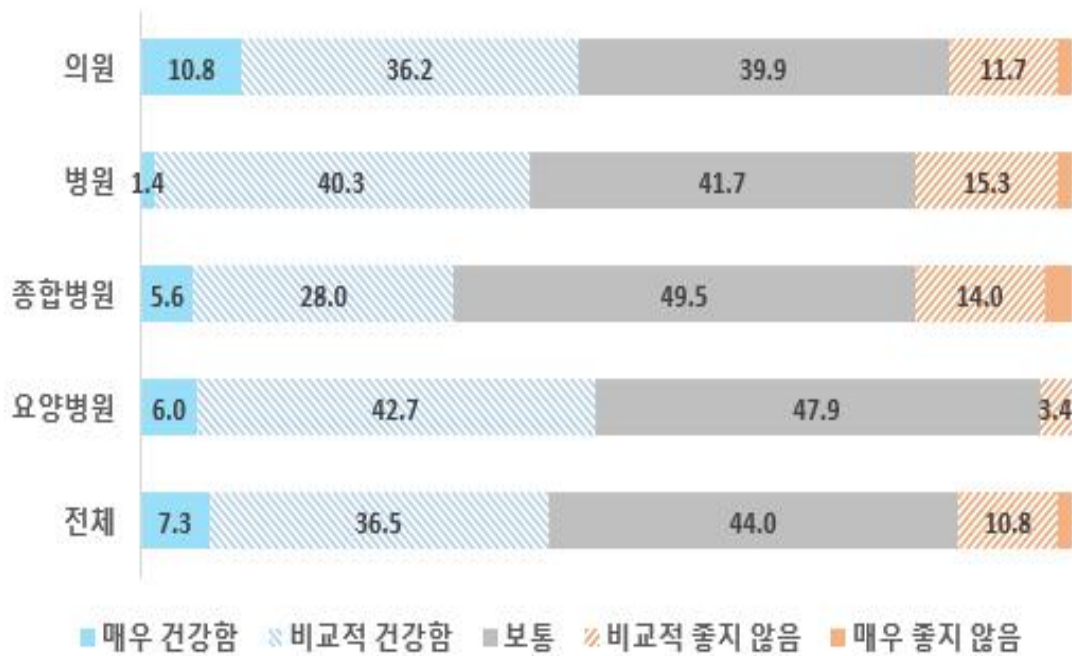
- 최근 1년 동안 업무 중 부상으로 인해 병원치료 경험이 있느냐는 질문에 병원치료 경험이 있다는 응답은 전체의 21.8%로 나타남. 소속 기관에 따라 부상 경험에서 차이가 있었는데, 종합병원(28.0%) 종사자의 부상경험이 가장 많았고, 병원(25.0%), 요양병원(23.9%), 의원(16.4%) 순서로 나타남

〈표 3-39〉 소속 기관별 업무로 인한 부상 병원치료 시 비용 부담

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
본인	80.0	83.3	86.7	92.9	85.6
소속 기관	17.1	11.1	13.3	7.1	12.6
산재보험	2.9	5.6	0.0	0.0	1.8
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

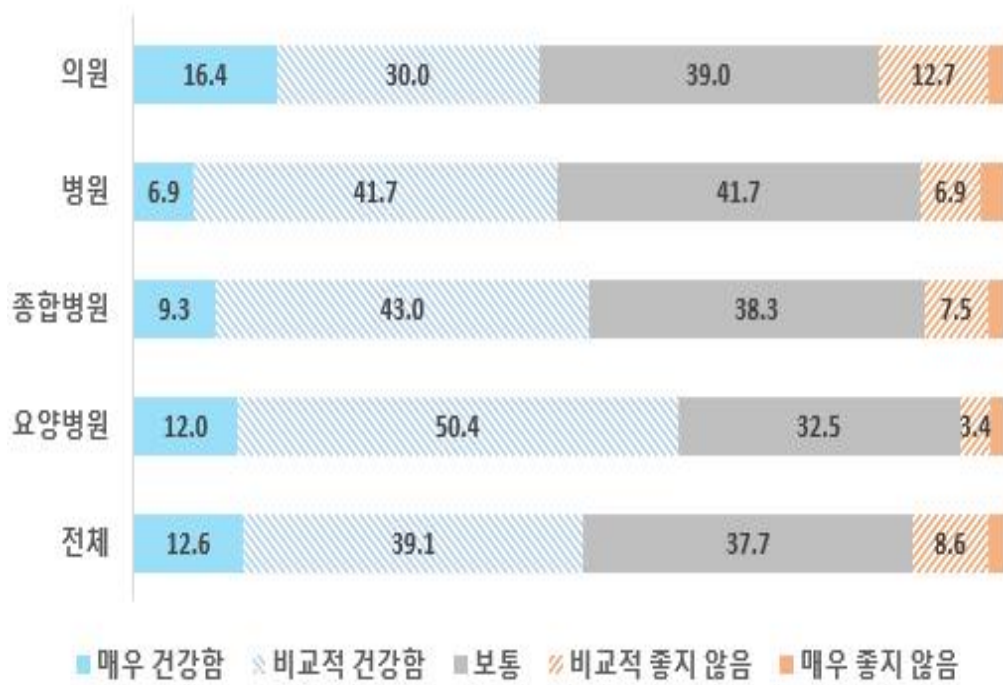
- 업무중 부상으로 병원치료를 받은 경험이 있다고 응답한 간호조무사를 대상으로 병원 치료 비용은 누가 부담했는지 묻자, 치료경험이 있는 간호조무사 중 85.6%는 본인이 부담했다고 응답했으며, 소속 기관(12.6%)이나 산재보험(1.8%)에서 지급한 경우는 적었음. 이를 소속 기관별로 구분해보면, 요양병원-종합병원-병원-의원 순서로 본인이 부담했다는 응답이 많았음

② 건강 인식



[그림 3-1] 소속 기관별 신체적 건강 인식

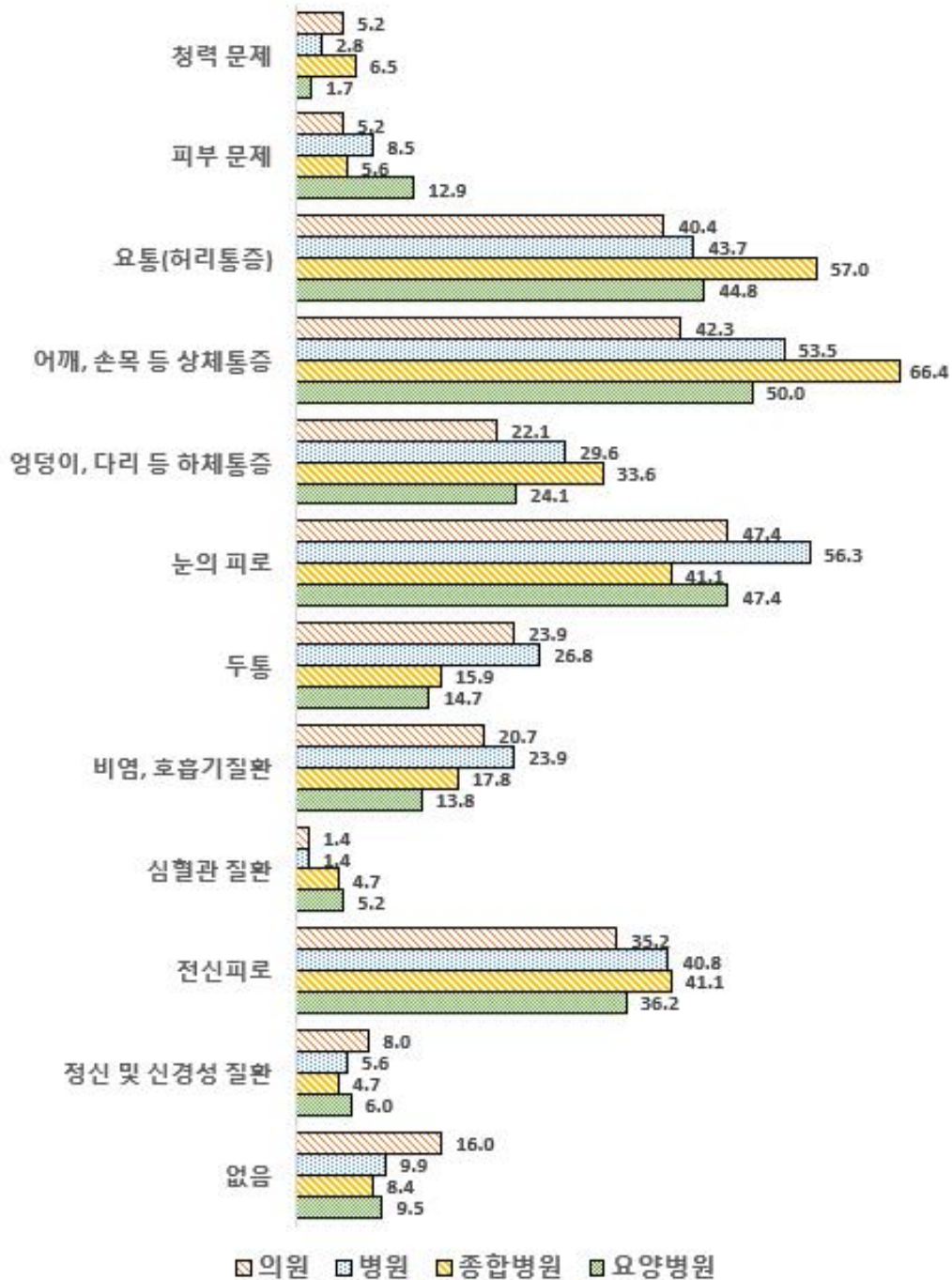
- 신체적 건강 인식에 대해 조사한 결과, 매우 건강하다는 응답은 전체의 7.3%였으며, 비교적 건강함 36.5%, 보통 44.0%였음. 비교적 좋지 않다는 응답은 10.8%, 매우 좋지 않다는 응답 1.4%로 적었음
- 종합병원 간호조무사는 다른 그룹에 비해 건강하다는 응답은 적고, 건강이 좋지 않다는 응답은 많았는데, 이는 업무 강도가 비교적 높기 때문으로 해석할 여지가 있음. 또한, 업무 중 부상으로 병원치료를 받은 경험이 가장 많은 집단도 종합병원 간호조무사였다는 점도 영향을 미쳤을 것이라고 추측됨



[그림 3-2] 소속 기관별 정신적 건강 인식

- 정신적 건강 인식을 물은 질문에서는 의원그룹에서 정신건강이 좋지 않다는 응답(비교적 좋지 않음 12.7%, 매우 좋지 않음 1.9%)이 많았음. 동시에 매우 건강하다는 응답도 16.4%로 가장 많았는데, 이는 하루에 가장 많은 환자나 보호자를 상대해야한다는 점과, 가장 연령대가 낮은 그룹이라는 점으로 인해 나타나는 양가적 특성이 발현된 것으로 추측해볼 수 있음. 또한, 소규모 사업장의 경우 업무 분위기나 종사자 간 관계가 다양하기에 나타난 결과라고 볼 수도 있음

③ 보유 질병



[그림 3-3] 소속 기관별 보유 질병

- 간호조무사에게 보유 질병을 모두 고르게 하자 건강상태 인식 문항에서 건강하다고 응답했던 결과와는 달리, 많은 간호조무사가 상체통증, 허리통증, 눈의 피로, 하체 통증, 전신피로 등이 있다고 응답함

- 종합병원 종사자의 경우, 상체통증(66.4%), 요통(57.0%), 하체통증(33.6%)이 있다는 응답이 다른 그룹에 비해 많았음. 이 역시 종합병원 간호조무사의 업무 강도가 높고, 신체적인 간호간병을 수행하고 있어서 나타난 결과로 해석할 수 있음. 병원 종사 간호조무사는 눈의 피로(56.3%), 두통(26.8%), 비염 및 호흡기 질환(23.9%)을 가지고 있는 경우가 다른 그룹에 비해 많았음

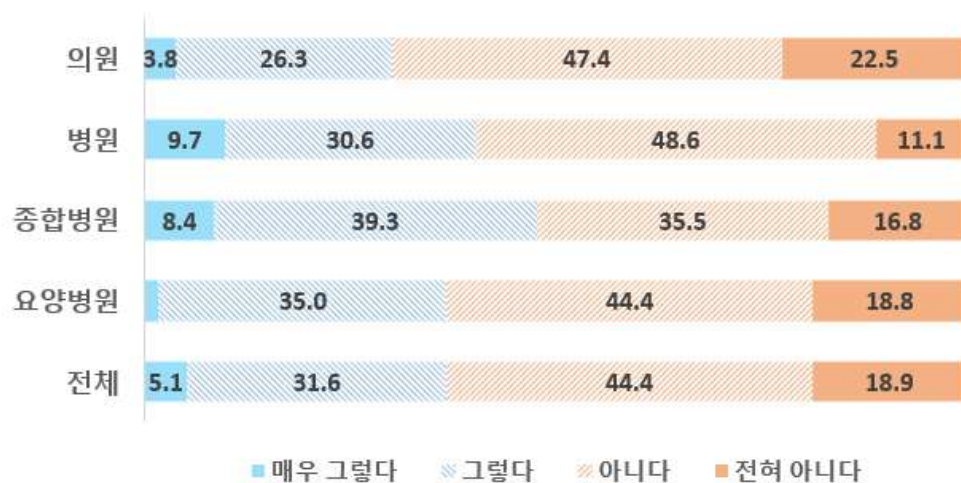
④ 정신건강 문제로 인한 상담 또는 치료 경험

〈표 3-40〉 소속 기관별 정신건강 문제로 인한 상담 또는 치료 경험

구분	의원	병원	종합병원	요양병원	전체
정신건강 상담/치료경험 있다	7.0	4.2	5.6	5.1	5.9
정신건강 상담/치료경험 없다	93.0	95.8	94.4	94.9	94.1
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

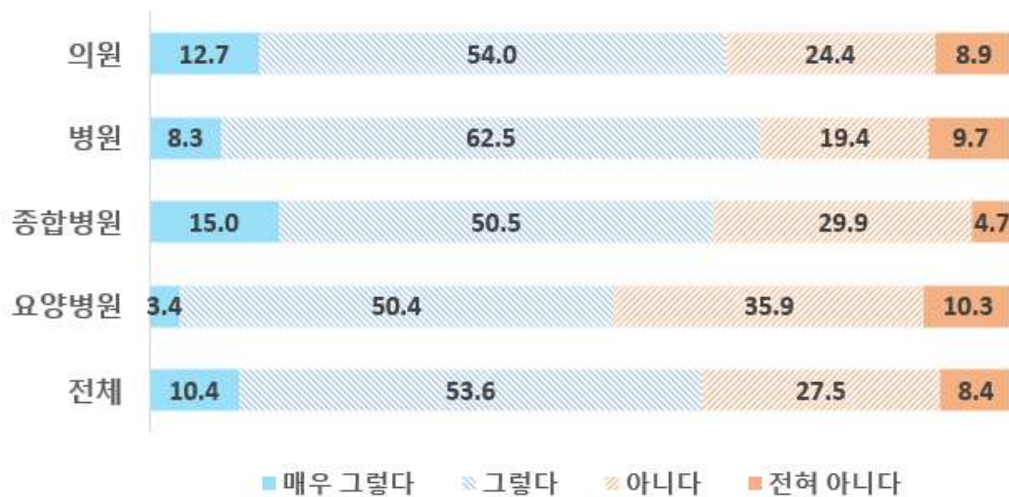
- 지난 1년간 정신건강 문제로 상담이나 병원진료를 받은 경험에 대해 묻자, 전체 간호조무사의 5.9%가 있다고 응답함. 소속 기관별 차이는 두드러지지 않으나 의원 종사자 7.0%가 치료경험이 있다고 응답해 가장 많았음

⑤ 수면



[그림 3-4] 지난 1주일간 숙면의 어려움

- 지난 1주일간 숙면을 취하기 어려웠다는 응답은 전체 간호조무사의 36.7%로 나타남 (매우 그렇다 5.1%, 그렇다 31.6%). 소속 기관별로 구분해보면 종합병원 응답자의 47.7%가 숙면을 취하기 어려웠다고 응답해(매우 그렇다 8.4%, 그렇다 39.3%) 다른 그룹의 간호조무사에 비해 수면 관련 문제를 겪고 있는 비율이 높은 것으로 보임

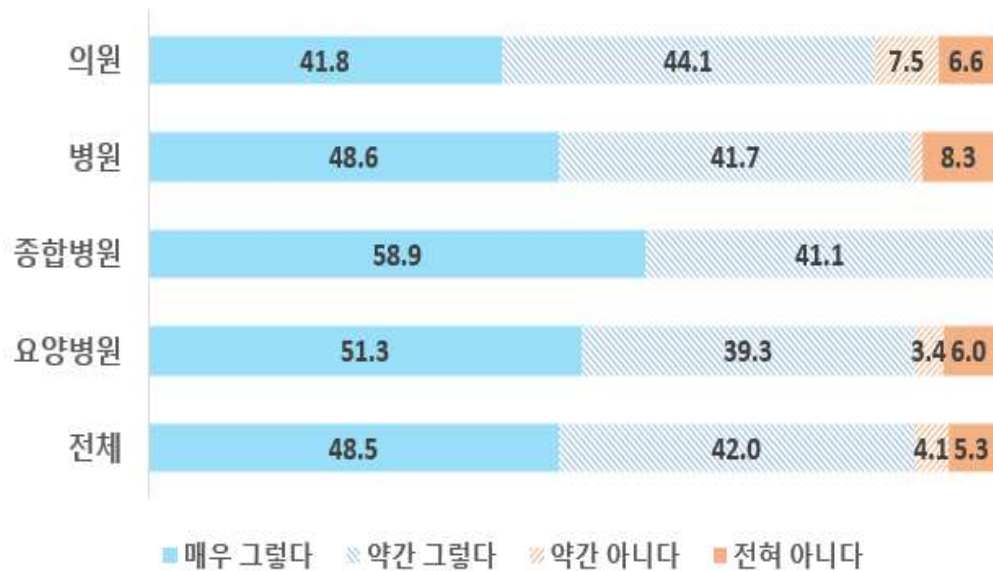


[그림 3-5] 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌

- 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이 있다는 문항에 전체 간호조무사 중 10.4%는 매우 그렇다고 응답했고, 53.6%는 그렇다고 응답해 간호조무사 대부분이 피로누적 상태로 업무에 임하고 있다고 보여짐
- 요양병원 간호조무사는 건강과 수면 관련 문항에 전반적으로 양호하다고 응답하는 모습을 보임. 이는 요양병원 간호조무사의 평균연령이 다른 그룹에 비해 높다는 점을 고려하면 상반되는 결과로 생각할 수 있음. 그러나 이들은 건강하지 않으면 직업을 잃을 가능성이 커서 항상 자신이 건강함을 보여줘야하는 집단이기 때문에 건강 관련 질문에 비교적 좋다고 응답했을 가능성이 있음

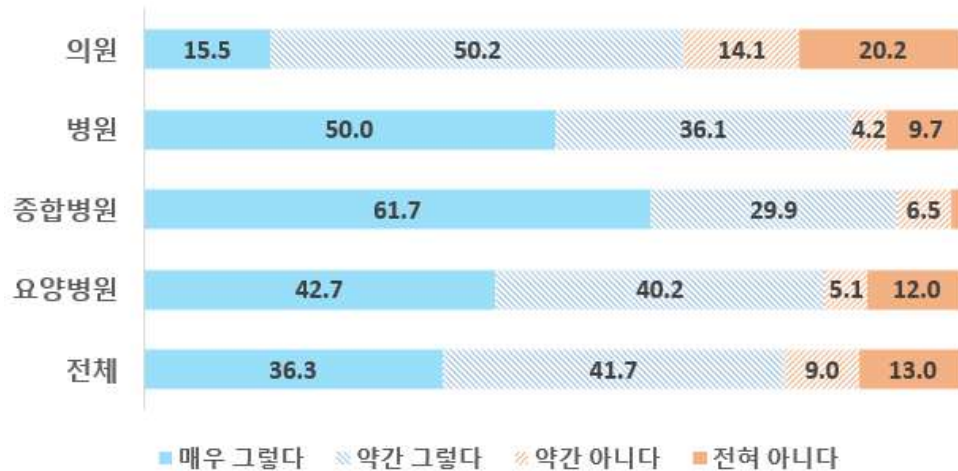
(4) 소속 기관별 간호조무사의 감정노동 수준의 평가

① 감정표출



[그림 3-6] 환자나 보호자에게 부정적 감정 표현하지 않으려는 노력 여부

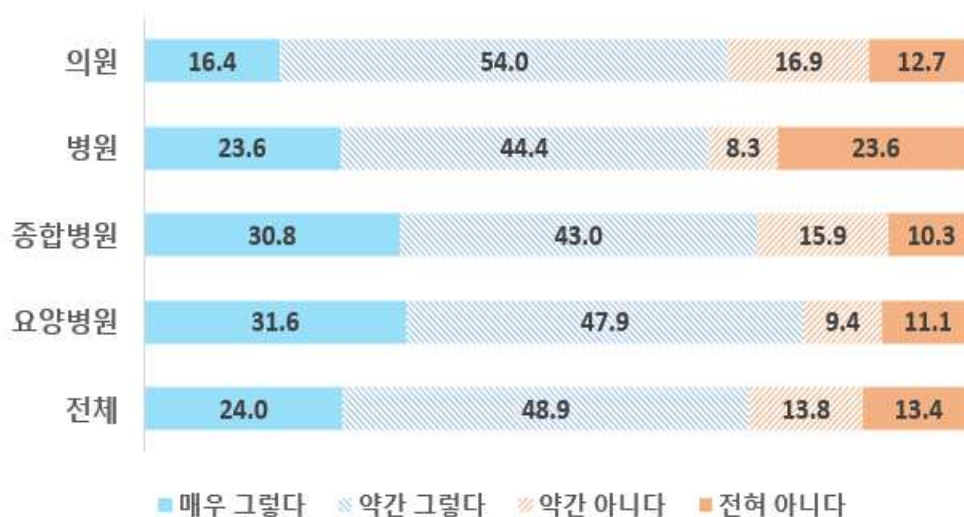
- 환자나 보호자에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력하는지 묻자 대부분의 응답자가 그렇다고 응답함. 특히, 종합병원 소속 간호조무사는 모든 응답자가 부정적인 감정을 표현하지 않으려 노력한다고 응답했고, 이 중 58.9%는 매우 그렇다고 응답해 감정조절 노력의 강도 역시 높은 것으로 보임
- 의원 소속 간호조무사는 상대적으로 매우 그렇다는 응답의 비율(41.8%)이 다른 병원군에 비해 적었고, 감정표출을 하지 않으려는 노력을 하지 않는다는 응답은 높았음(약간 아니다 7.5%, 전혀 아니다 6.6%)



[그림 3-7] 소속 기관의 친절 요구 여부

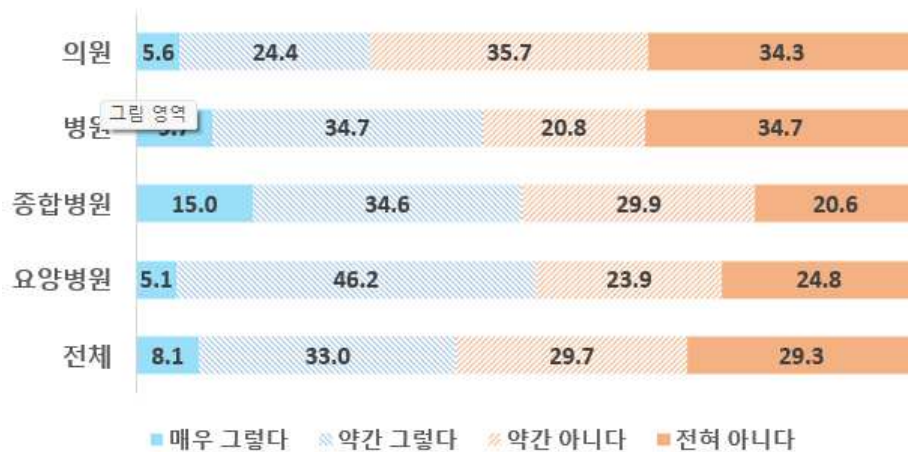
- 소속 기관으로부터 환자나 보호자에게 항상 친절하도록 요구받는지를 묻은 문항에서도 종합병원 소속 간호조무사의 동의비율이 가장 높았음. 매우 그렇다는 응답이 61.7%였고, 약간 그렇다는 응답은 29.9%로 이를 합하면 91.6%가 동의함
- 반면 의원급에서는 소속 간호조무사에게 환자나 보호자에게 친절하라는 요구를 적게하거나 하지 않는 것으로 보임. 이는 규모가 크고 체계적인 시스템을 가지고 있는 대형기관일수록 친절을 요구하고 있으며, 반대로 소규모 기관에서는 간호조무사에게 요구하는 친절의 정도에 다소 차이가 있는 것으로 예상할 수 있음

② 과부하와 갈등



[그림 3-8] 공격적이거나 까다로운 환자나 보호자 상대 여부

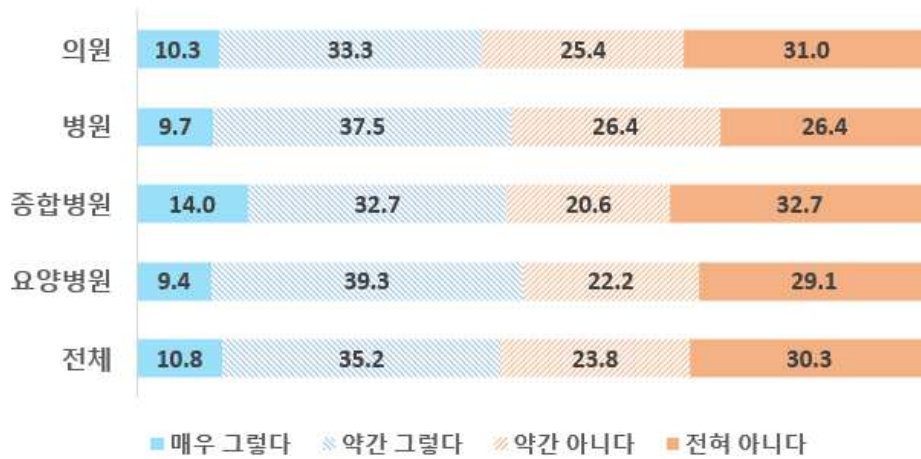
- 공격적이거나 까다로운 환자나 보호자를 상대해야 한다는 문항에 동의한 비율은 요양병원(매우 그렇다 31.6%, 약간 그렇다 47.9%)에서 가장 높았음. 병원 종사자 중에서는 매우 그렇다는 응답과 전혀 아니라는 응답이 23.6%로 동일하게 도출됨



[그림 3-9] 환자나 보호자가 업무와 상관없는 요구를 해 어려움 여부

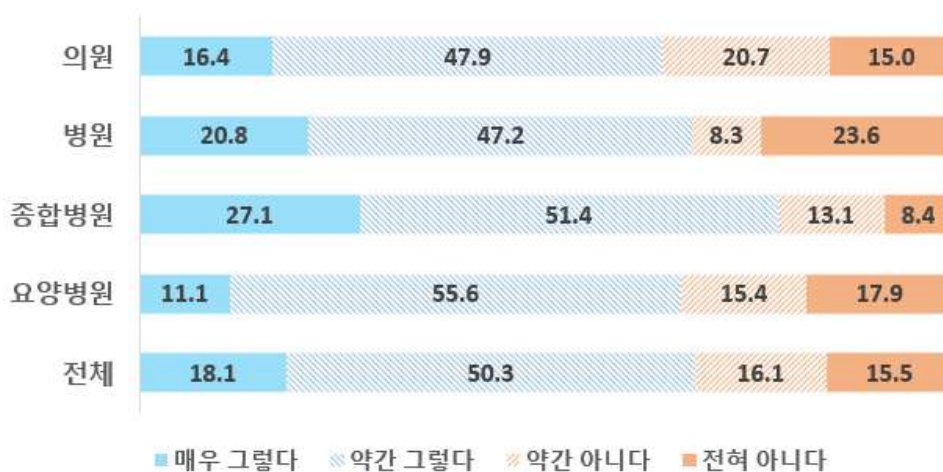
- 환자나 보호자가 자신의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있는지 묻자 전체 간호조무사의 41.1%가 그렇다고 응답함(매우 그렇다 8.1%, 약간 그렇다 33.0%).
- 종합병원 소속 간호조무사 중 매우 그렇다고 응답한 비율은 15.0%로 가장 많았고, 요양병원 소속 간호조무사 중 매우 그렇다는 응답은 5.1%로 적었지만, 46.2%가 약간 그렇다고 응답해 업무와 상관없는 요구를 많이 받고 있는 것으로 나타남

③ 감정부조화와 손상



[그림 3-10] 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부

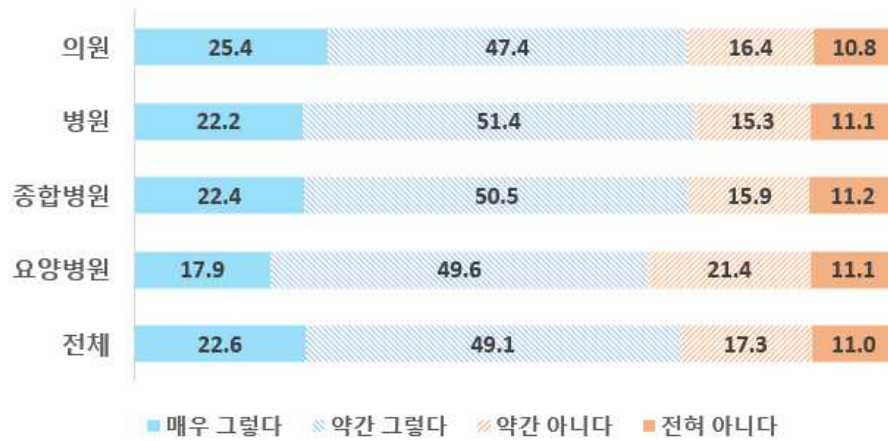
- 퇴근 후에도 환자나 보호자를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있는지 여부를 묻자 전체 응답자의 46.0%가 그렇다고 응답해 간호조무사의 절반 가량은 퇴근 후에도 감정적으로 힘들어하고 있는 것으로 나타남. 소속 기관별 차이는 크지 않았음



[그림 3-11] 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부

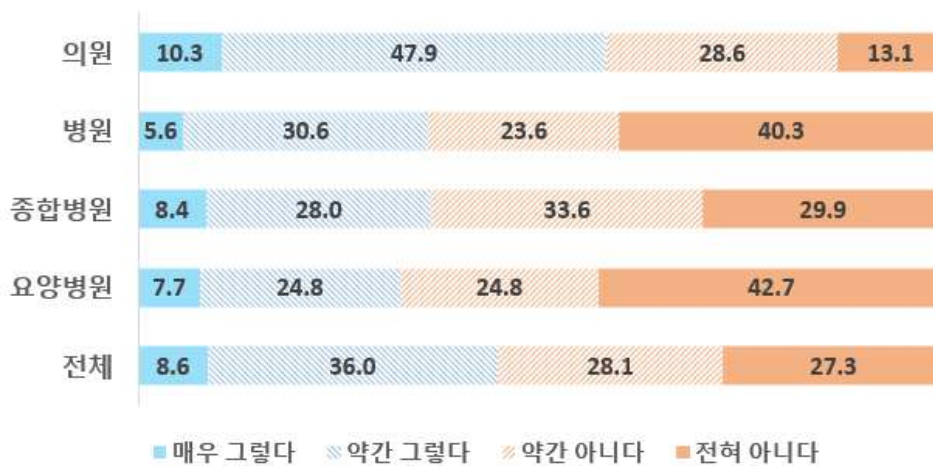
- 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 해서 감정적으로 힘들냐는 질문에는 매우 그렇다 18.1%, 약간 그렇다 50.3% 등 총 68.4%가 그렇다고 응답했음. 종합병원 소속 간호조무사의 경우에는 매우 그렇다 27.1%, 약간 그렇다 51.4%로 총 78.5%가 동의해 다른 그룹에 비해 높은 감정적 어려움을 느끼고 있음

④ 조직의 지지와 보호



[그림 3-12] 환자나 보호자와의 갈등 시 소속 기관의 도움 여부

- 환자나 보호자와의 갈등이 발생했을 경우 소속 기관이 노동자를 도와주는지 묻은 결과, 전체 응답자의 71.7%가 그렇다고 응답함. 이는 소속 기관에 따라 큰 차이를 보이지 않음. 간호조무사가 환자 또는 보호자와 갈등이 있는 경우 소속 기관이 도움을 준다는 점은 간호조무사의 감정노동을 경감시키는 변수로 작용할 것임



[그림 3-13] 환자 및 보호자의 요구를 해결해줄 수 있는 업무자율성 여부

- 환자 및 보호자의 요구를 해결해줄 수 있는 업무자율성이 있다는 응답은 의원 소속 간호조무사에게 가장 많았음. 의원 소속 간호조무사 중 58.2%는 환자나 보호자의 요구를 해결해 줄 수 있는 자율성이 있다고 응답함(매우 그렇다 10.3%, 약간 그렇다 47.9%). 반면, 병원(36.2%), 종합병원(36.4%), 요양병원(32.5%)에서는 자율성이 있다는 응답은 30%대 였음

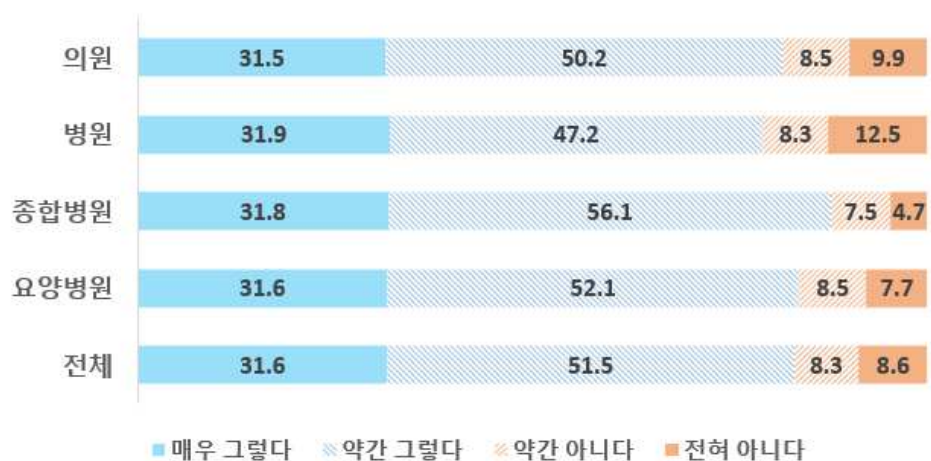
(5) 소속 기관별 간호조무사의 직장 내 괴롭힘 수준의 평가

① 감정표출



[그림 3-14] 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 노력 여부

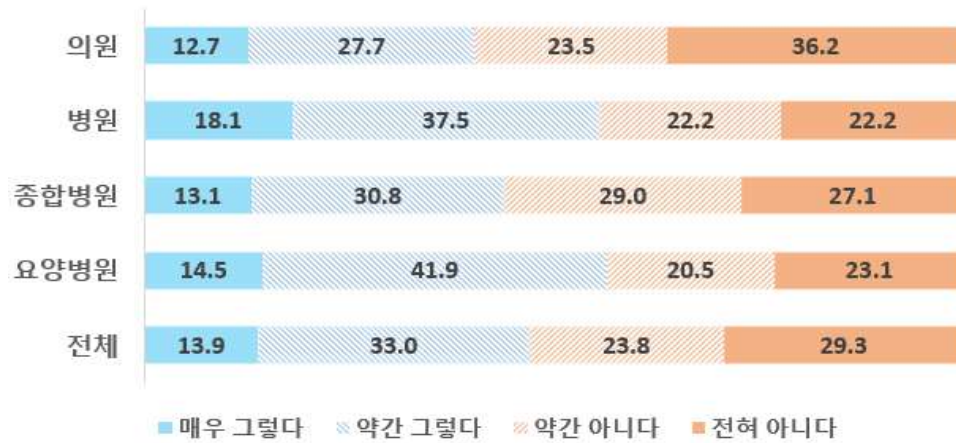
- 대전광역시 간호조무사 중 84.7%(매우 그렇다 34.4%, 약간 그렇다 50.3%)는 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력하는 것으로 나타남. 소속 기관에 따른 차이는 크지 않았음



[그림 3-15] 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 노력 여부

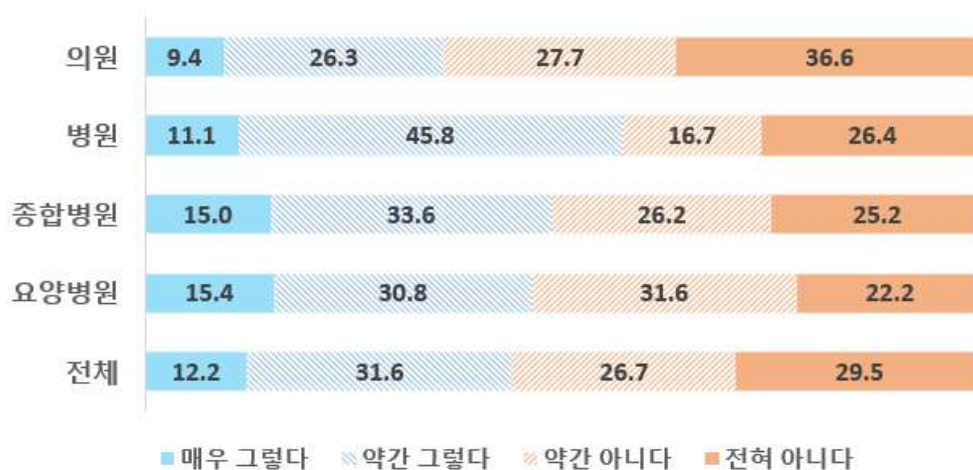
- 간호조무사의 83.1%는 동료에게도 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력하고 있는데, 이는 직장 내에서 간호조무사가 부정적인 감정을 가지고 있어도 표현하기 어려운 업무환경임을 보여줌

② 과부하와 갈등



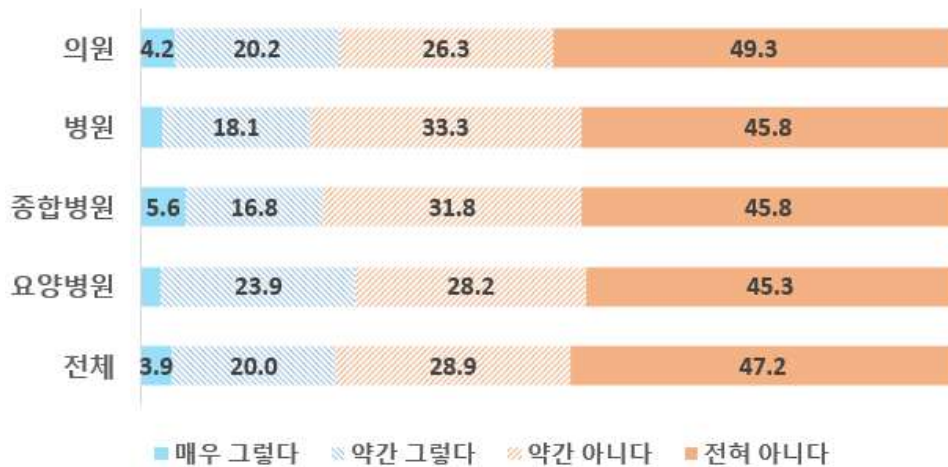
[그림 3-16] 공격적이거나 까다로운 상사 상대 여부

- 병원 종사자의 55.6%(매우 그렇다 18.1%, 약간 그렇다 37.5%)와 요양병원 종사자의 56.4%(매우 그렇다 14.5%, 약간 그렇다 41.9%)는 공격적이거나 까다로운 상사를 상대한다는 문항에 동의했음. 작은 규모의 의원에서는 공격적이거나 까다로운 상사를 상대해야한다는 응답이 40.4%로 비교적 적었음(매우 그렇다 12.7%, 약간 그렇다 27.7%)



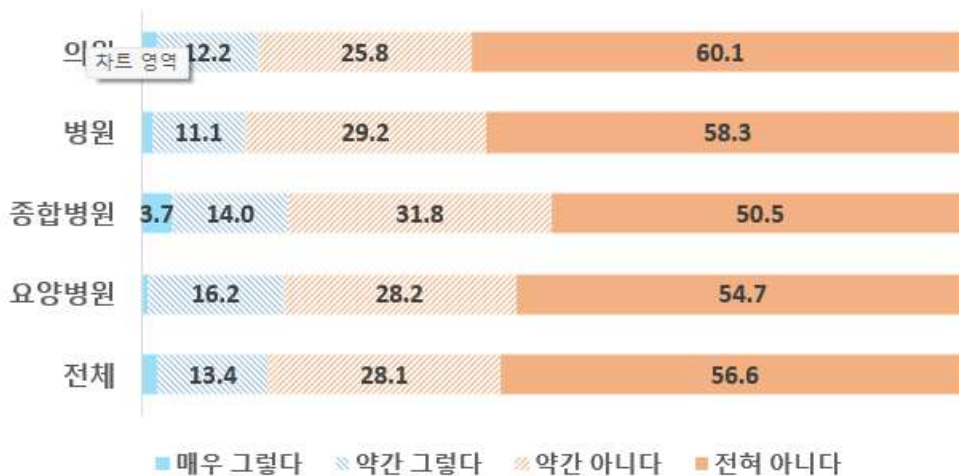
[그림 3-17] 공격적이거나 까다로운 동료 상대 여부

- 공격적이거나 까다로운 동료를 상대해야하는지 묻은 결과에도 역시 병원 그룹에서 56.9%로 높게 나타남(매우 그렇다 11.1%, 약간 그렇다 45.8%). 의원에서는 35.7%만이 그렇다고 응답했으며(매우 그렇다 9.4%, 약간 그렇다 26.3%), 64.3%는 그렇지 않다고 응답해(약간 아니다 27.7%, 전혀 아니다 36.6%) 직장 내 갈등 수준이 다른 기관에 비해 낮은 것으로 나타남



[그림 3-18] 업무와 상관없는 요구를 하는 상사 여부

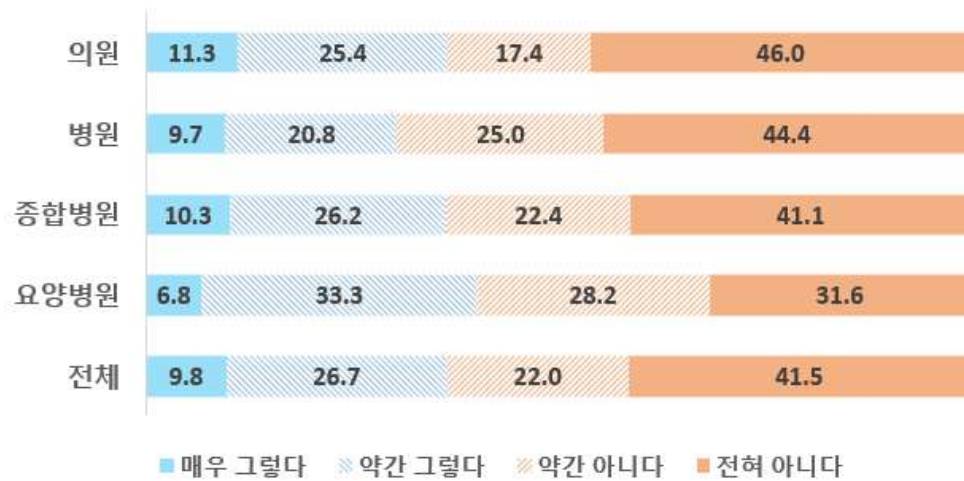
- 상사가 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다는 문항에 동의한 간호조무사는 전체의 23.9%로 나타났으며(매우 그렇다 3.9%, 약간 그렇다 20.0%), 이 수치에는 소속 기관별 차이가 드러나지 않았음



[그림 3-19] 업무와 상관없는 요구를 하는 동료 여부

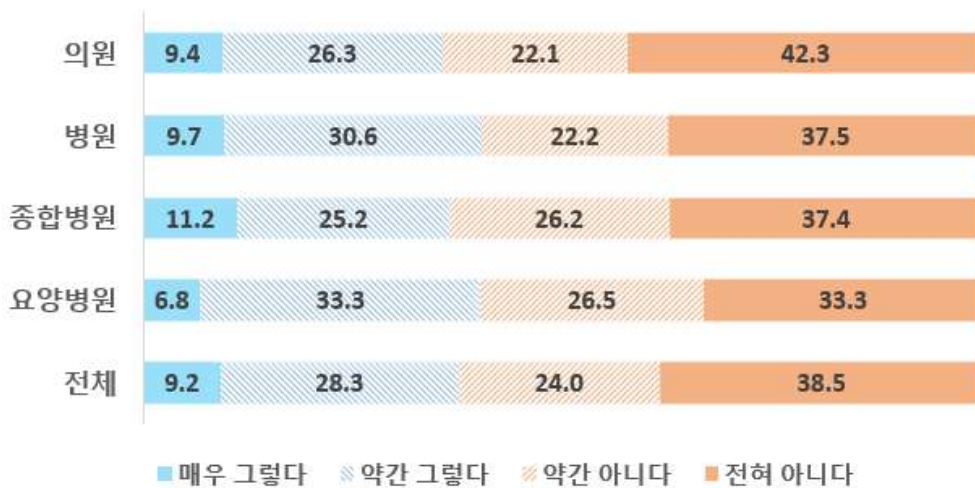
- 동료가 업무와 상관없는 요구를 해서 업무에 어려움이 있는지 묻는 문항에서도 전체 응답자의 15.4%가 그렇다고 응답함(매우 그렇다 2.0%, 약간 그렇다 13.4%). 종합병원에서만 매우 그렇다 2.7%, 약간 그렇다 14.0%로 약간 높았음
- 전반적으로 상사나 동료가 업무와 상관없는 요구를 해서 어렵다는 응답은 비교적 적은 것으로 나타남

③ 감정부조화와 손상



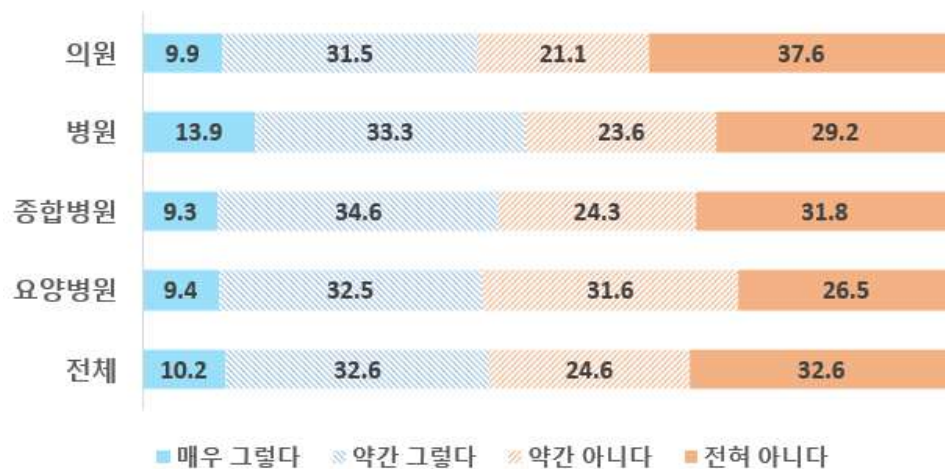
[그림 3-20] 상사로 인해 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부

- 퇴근 후에도 상사를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있느냐는 질문에 매우 그렇다는 응답은 9.8%였고, 약간 그렇다는 응답은 26.7%로 나타나 총 36.5%가 동의함. 반면, 63.5%는 그렇지 않다고 응답함



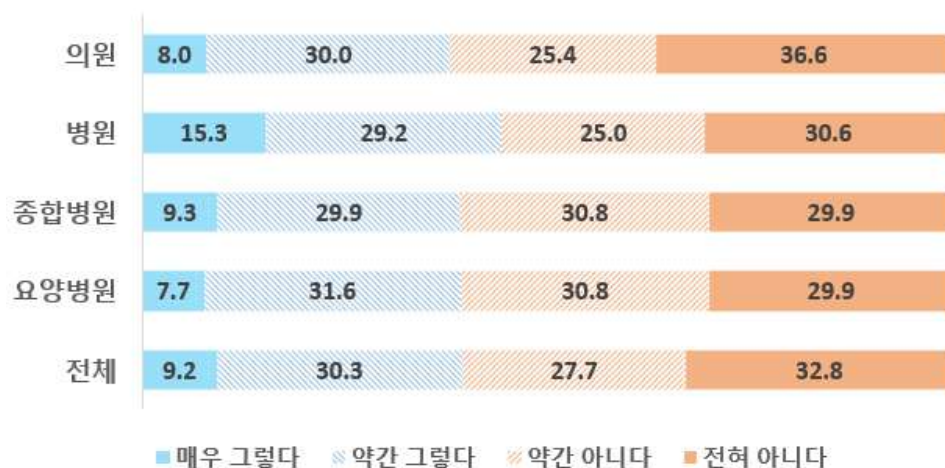
[그림 3-21] 동료로 인해 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부

- 퇴근 후에도 동료를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있느냐는 질문에 동의한 간호조무사는 총 37.5%였음(매우 그렇다 9.2%, 약간 그렇다 28.3%). 소속 기관별 응답 결과의 차이는 크지 않았으며, 상사와 동료 간 차이 역시 크지 않았음



[그림 3-22] 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부

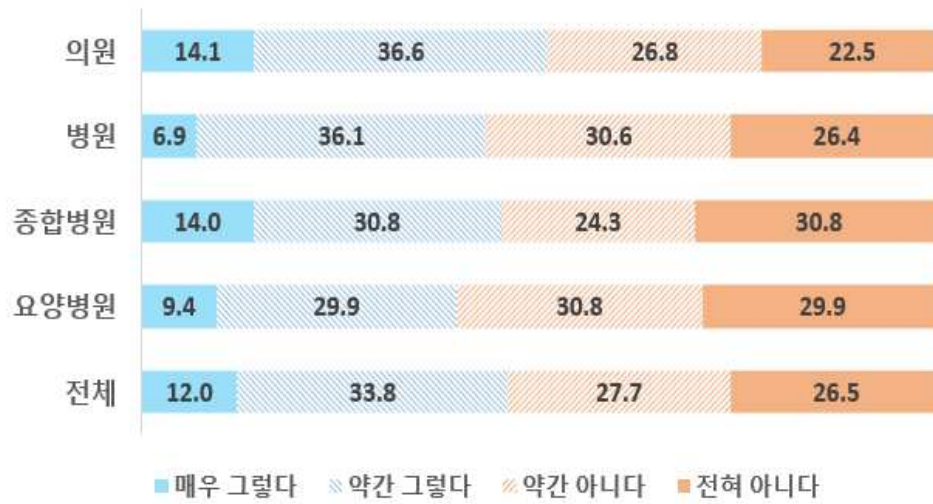
- 몸이 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 해서 감정적으로 힘들다는 문항에 동의한 비율은 42.8%(매우 그렇다 10.2%, 약간 그렇다 32.6%)로 나타났으며, 병원 소속 간호조무사의 동의 비율은 47.2%(매우 그렇다 13.9%, 약간 그렇다 33.3%)로 다른 그룹에 비해 다소 높은 모습을 보임



[그림 3-23] 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부

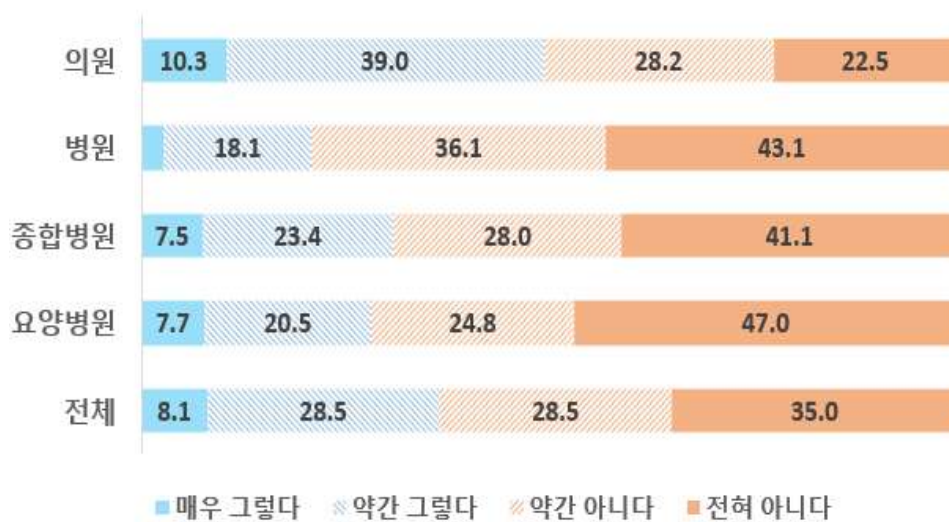
- 몸이 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 해서 감정적으로 힘들다는 문항에 동의한 비율은 39.5%(매우 그렇다 9.2%, 약간 그렇다 30.3%)로 나타나 상사와의 관계에서 오는 힘들에 비해 큰 차이가 있다고 보기 어려웠음. 또한, 병원 소속 간호조무사의 동의 비율이 44.5%(매우 그렇다 15.3%, 약간 그렇다 29.2%)로 다른 그룹에 비해 높은 결과 역시 반복되어 나타남

④ 조직의 지지와 보호



[그림 3-24] 상사와의 갈등 시 소속 기관의 도움 여부

- 상사와 갈등이 있을 경우 소속 기관이 갈등 해결을 위해 도움을 주는지 묻자, 전체 응답자의 45.8%는 그렇다고 응답했고(매우 그렇다 12.0%, 약간 그렇다 33.8%), 54.2%는 그렇지 않다고 응답함(약간 아니다 27.7%, 전혀 아니다 26.5%)
- 이는 소속 기관이 구성원 간 갈등을 적극적으로 중재하지 않고 있음을 보여주는 결과로, 구성원 간 갈등은 노동자의 감정적 어려움에 영향을 미칠 수 있음

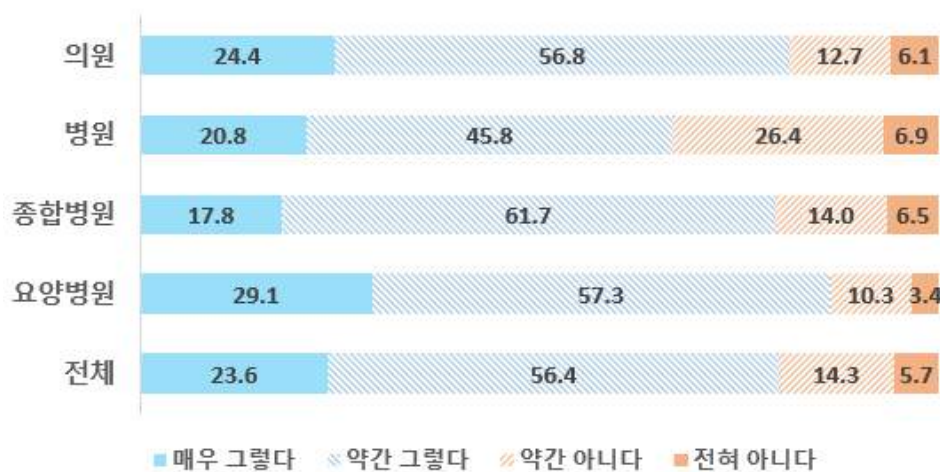


[그림 3-25] 상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 자율성 여부

- 상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 자율성이 주어져 있는지 묻은 결과, 의원에서는 그렇다는 응답이 49.3%(매우 그렇다 10.3%, 약간 그렇다 39.0%) 나타나 비교적 자율성이 확보되어 있는 것으로 나타남. 반면, 병원에서는 자율성이 있다는 응답이 20.8%로 가장 낮았고(매우 그렇다 2.7%, 약간 그렇다 18.1%), 종합병원(30.9%)과 요양병원(28.2%)의 자율성은 두 기관 사이에 위치해 있음

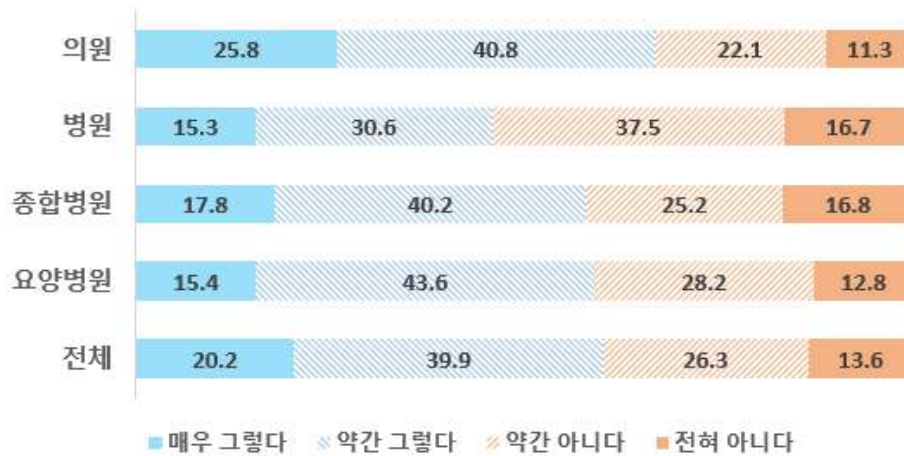
(6) 소속 기관별 간호조무사의 현재 소속 기관 평가

① 직무만족



[그림 3-26] 일 만족 여부

- 현재 하고 있는 일에 만족하는지 여부를 묻자 대다수의 간호조무사가 현재 하고 있는 일에 만족한다고 응답함. 매우 그렇다 23.6%, 약간 그렇다 56.4%로 이를 합하면 80.0%에 달함
- 소속 기관별로 구분해보면 일 만족도에서 다소 차이가 나타나는데, 병원 종사자의 경우 매우 그렇다 20.8%, 약간 그렇다 45.8%를 합산해 총 66.6%가 만족한다고 응답해 다른 그룹에 비해 낮은 수치를 보임. 현재 일에 만족하지 못한다는 응답도 33.3%로 높았음



[그림 3-27] 현재 소속 기관을 일하기 좋은 기관으로 추천 여부

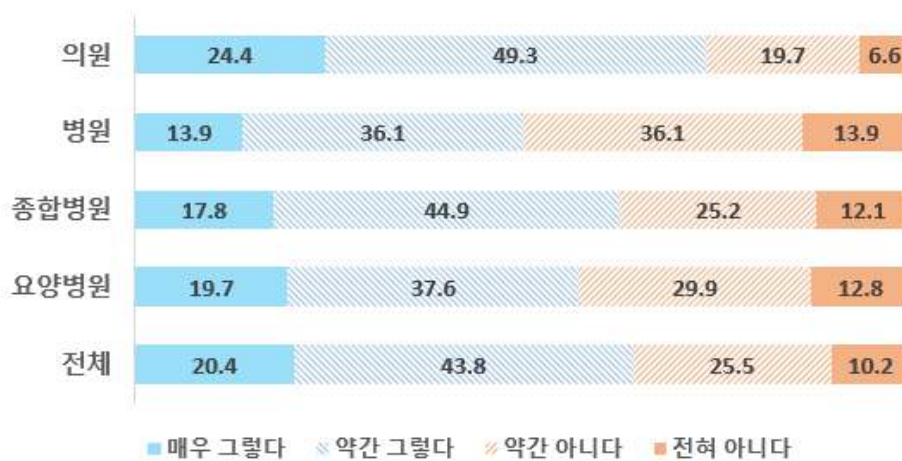
- 현재 소속 기관을 일하기 좋은 기관으로 추천하겠느냐라는 질문에서도 병원소속 간호조무사의 긍정 비율은 45.9%로(매우 그렇다 15.3%, 약간 그렇다 30.6%) 가장 낮았음. 이는 의원의 66.6%, 종합병원의 58.0%, 요양병원의 59.0%가 현재 소속 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천한다는 결과와는 유의미한 차이가 있음
- 앞서 일 만족도 문항에서도 유사한 결과를 보였는데, 이는 병원소속 간호조무사의 업무강도가 종합병원과 유사하다고 여겨지는 데 비해, 임금은 15%~20%가량 낮기 때문에 나타난 결과일 것으로 추측됨

② 조직 내 소통 만족



[그림 3-28] 구성원과 원활한 소통 여부

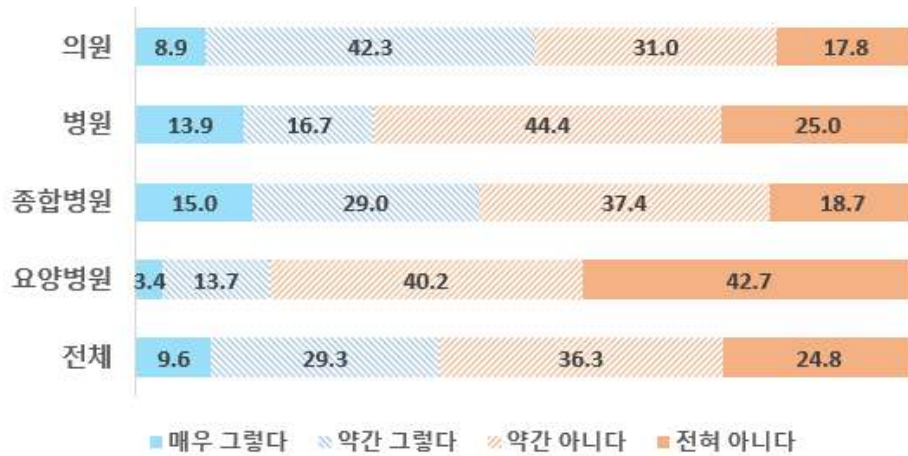
- 간호조무사들은 기관구성원과 원활하게 소통하고 있는 것으로 나타남. 전체 간호조무사의 26.3%는 매우 그렇다는 응답을, 52.5%는 약간 그렇다는 응답을 보여 총 78.8%가 원활하게 소통하고 있었음
- 소속 기관별로는 의원급에서 83.6%로 높았고(매우 그렇다 29.6%, 약간 그렇다 54.0%), 종합병원에서 71.0%로 상대적으로 낮았음(매우 그렇다 22.4%, 약간 그렇다 48.6%). 이는 기관의 종사자 규모에 따라 원활한 소통이 일어나기 용이한 상황이 선택적으로 작용하기 때문으로 보임. 그러나 여전히 대부분의 간호조무사는 원활하게 소통하고 있다고 응답함



[그림 3-29] 소속 기관의 현장 어려움 이해 여부

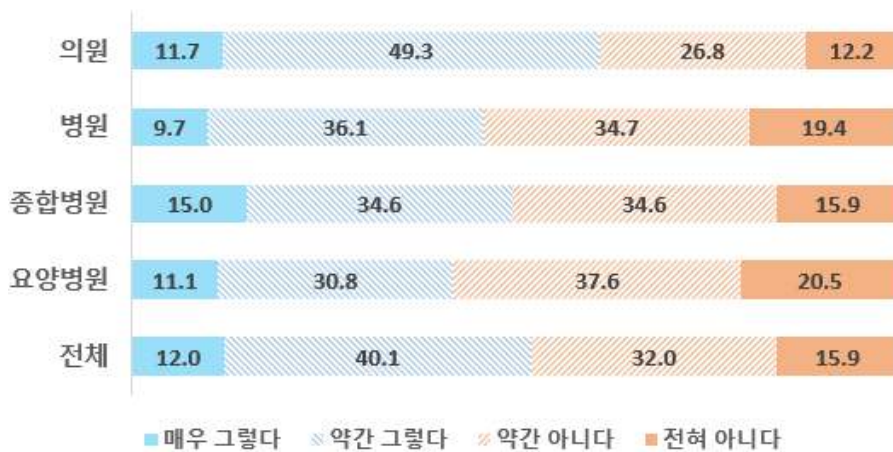
- 소속 기관이 현장의 어려움을 잘 이해하고 있는지 묻은 결과, 소속 기관에 따라 차이가 나타났음. 병원 소속 간호조무사 중 소속 기관이 현장의 어려움을 잘 이해하고 있다는 문항에 긍정 50%(매우 그렇다 13.8%, 약간 그렇다 36.1%)와 부정 50%(약간 아니다 (36.1%), 전혀 아니다(13.8%)로 긍정과 부정이 동일했음
- 다른 세 그룹에서는 긍정 응답이 많았는데, 의원급에서 긍정응답이 73.7%로 가장 높았음(매우 그렇다 24.4%, 약간 그렇다 49.3%)

③ 근무환경 및 업무의 명확성



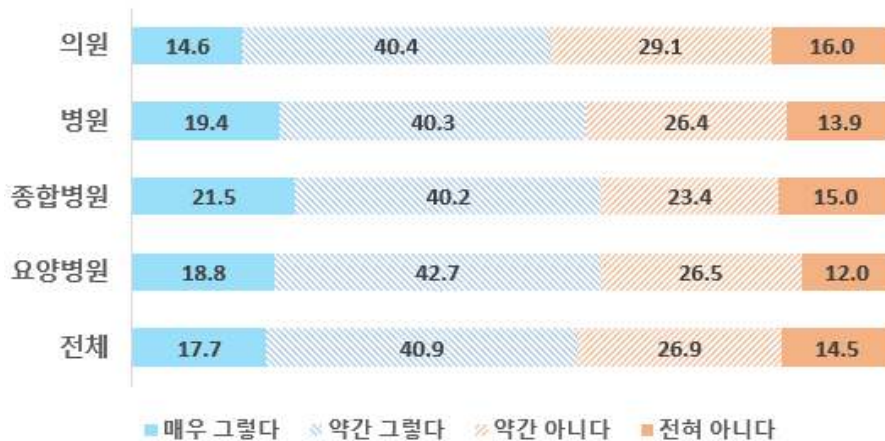
[그림 3-30] 급여수준 적당함 여부

- 현재 급여수준이 적당하다고 생각하는지를 묻자 소속 기관별 차이가 명확하게 드러났음. 요양병원 소속 간호조무사의 17.1%만 적당하다고 응답한 반면, 의원 소속 간호조무사는 51.2%가 적당하다고 응답함. 평균임금이 높았던 종합병원에서도 44.0%가 적당하다고 응답했으며, 전반적으로 일자리 불만족도가 높았던 병원소속 간호조무사는 급여수준이 적당하다는 문항에 30.6%가 동의했다.
- 앞선 문항에서 요양병원 소속 간호조무사의 경우, 최저임금에 고정된 임금을 받고 있다는 점을 파악할 수 있었는데, 이러한 이유로 소속 기관의 급여수준이 적당하지 못하다고 응답한 것으로 해석할 수 있음



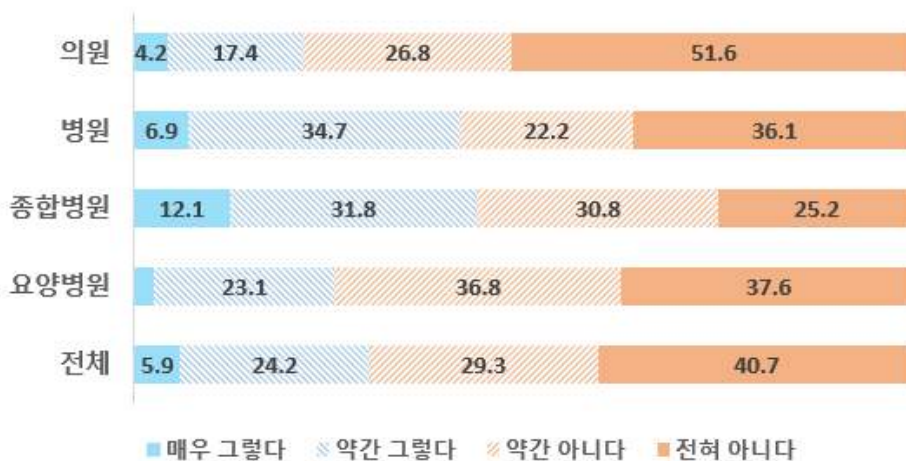
[그림 3-31] 근로조건의 적당함 여부

- 근로시간과 업무량, 휴게시간 등을 고려한 전반적 근로조건이 적당한지를 묻은 결과, 의원에서 적당하다는 응답이 높고, 요양병원에서 적당하다는 응답이 적은 결과가 다시 나타남. 의원에서는 매우 그렇다 11.7%, 약간 그렇다 49.3%로 총 61.0%가 적당하다고 응답했음. 반면, 요양병원 간호조무사는 매우 그렇다 11.1%, 약간 그렇다 30.8%로 총 41.9%가 그렇다고 응답해 20%p 차이가 발생함



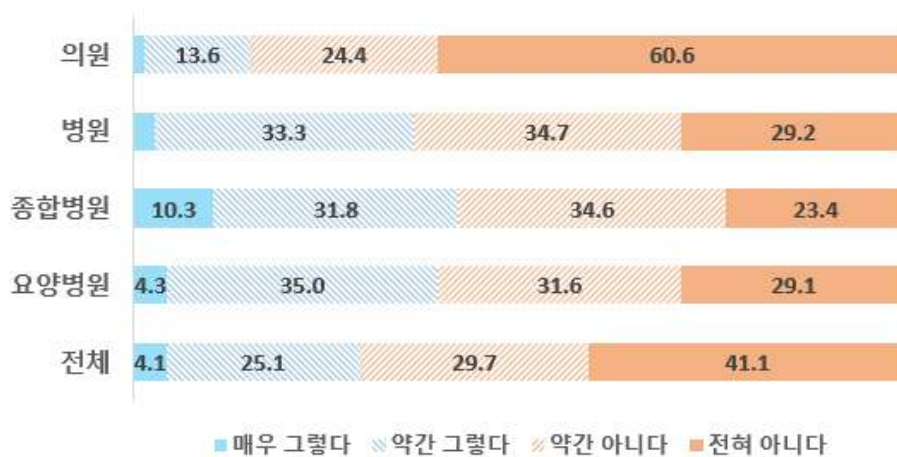
[그림 3-32] 명확한 업무분장 여부

- 설문조사에 참여한 간호조무사에게 현재 소속 기관의 업무분장이 명확히 되어있는지를 묻은 결과, 전반적으로 그렇다는 응답(58.6%)이 그렇지 않다는 응답(41.4%)보다 많았음. 업무분장 문항에서는 소속 기관별 차이는 뚜렷하게 나타나지 않았음. 기관에 따라, 근무부서에 따라 업무분장이 명확한 경우도 있고, 그렇지 않은 경우도 있는 것으로 보임



[그림 3-33] 소속 기관의 노동자 감시 여부

- 소속 기관이 노동자를 감시하고 있는지를 묻자 그렇지 않다는 응답이 더 많았음. 전체 응답자 중 약간 아니다 29.3%, 전혀 아니다 40.7%로 총 70%는 소속 기관이 노동자를 감시한다고 생각하지 않았음
- 소속 기관별 차이도 존재했는데, 종합병원 소속 간호조무사 중 소속 기관이 노동자를 감시한다는 응답은 43.9%로 나타나 네 그룹 중 가장 높았음. 병원도 41.3%가 동의해 뒤를 이음

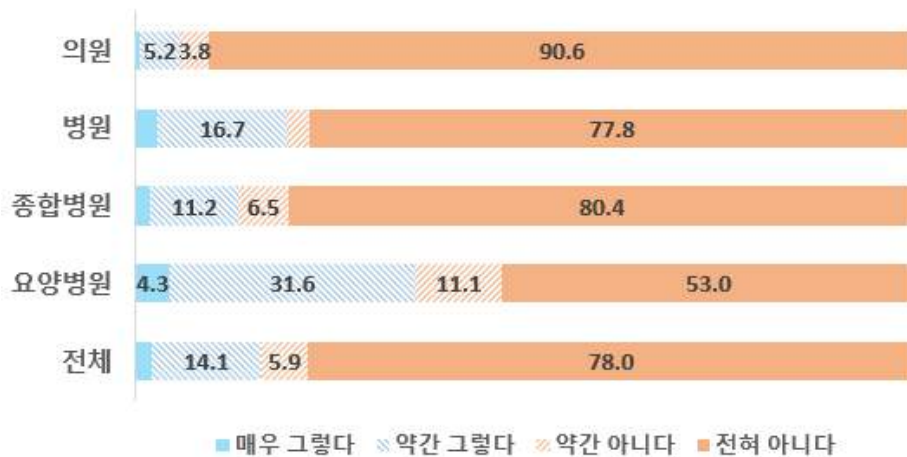


[그림 3-34] 환자 및 보호자와의 갈등 시 노동자 불이익 여부

- 환자나 보호자와 갈등이 발생했을 경우 소속 기관은 노동자에게 불이익을 주는지를 물은 문항에서는 친절 요구가 강했던 종합병원에서 그렇다는 응답이 42.1%로 높게 나타남(매우 그렇다 10.3%, 약간 그렇다 31.8%). 반면, 소속 기관의 친절 요구가 가장 적었고, 노동자의 자율성이 가장 많았던 의원급에서는 환자나 보호자와의 갈등 시 노동자에게 불이익을 준다는 응답이 15.0%로 나타나 가장 적었음(매우 그렇다 1.4%, 약간 그렇다 13.6%)

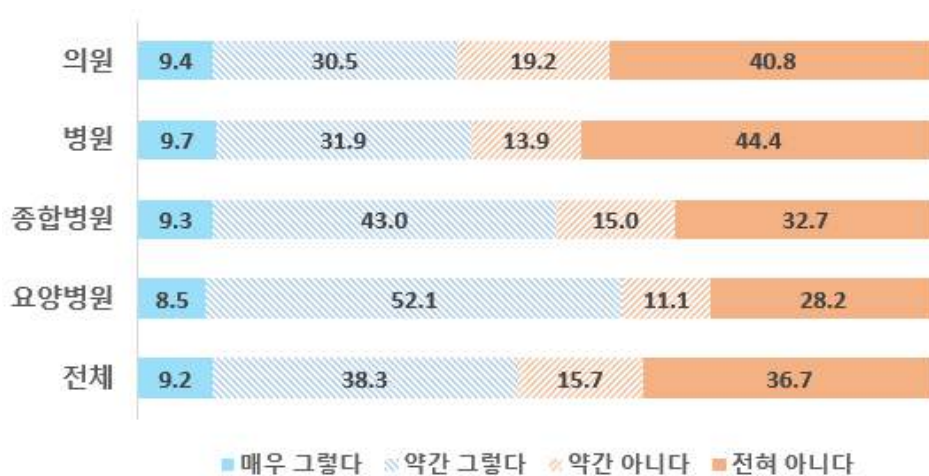
(7) 소속 기관별 간호조무사의 감정노동 실태

① 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험



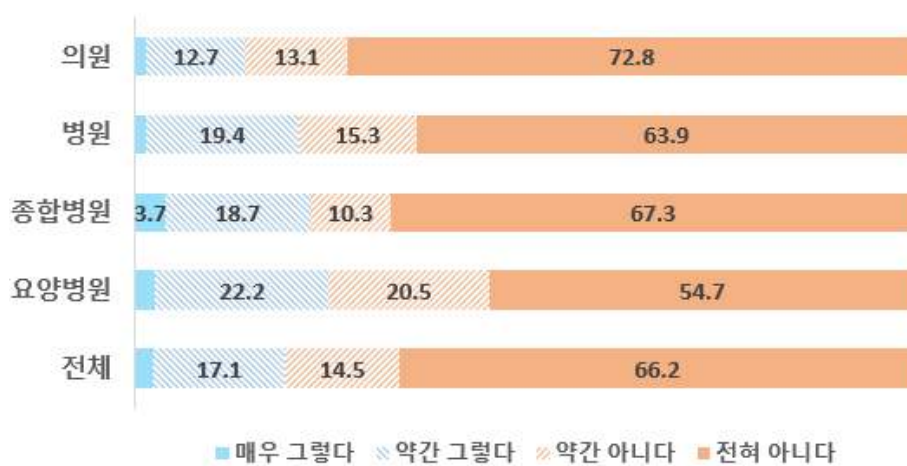
[그림 3-35] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 신체적 폭행

- 환자 및 보호자로부터 신체적 폭행을 경험한 간호조무사는 전체의 16.1%였음(매우 그렇다 2.0%, 약간 그렇다 14.1%). 요양병원 종사자는 다른 그룹에 비해 빈번하게 신체적 폭행을 경험하고 있었는데, 요양병원 소속 간호조무사의 35.9%가 환자나 보호자로부터 신체적 폭행을 경험한 적이 있다고 응답함
- 이는 치매환자나 정신적 질환을 동반한 환자가 많은 요양병원 특성상 간호인력이 신체적 폭행에 노출되는 상황이 많다는 점과 환자나 보호자가 50대~60대 여성이 대부분인 요양병원 소속 간호조무사에게 더 쉽게 신체적 폭행을 시도했을 가능성도 있었을 것이라는 점을 고려할 필요가 있음
- 상대적으로 외래업무가 중심인 의원 소속 간호조무사는 그러한 신체적 폭행 경험이 매우 적었는데, 이를 고려해보면 병동에서 환자나 보호자를 응대한다는 것이 상대적으로 위험한 일이라는 점을 보여줌



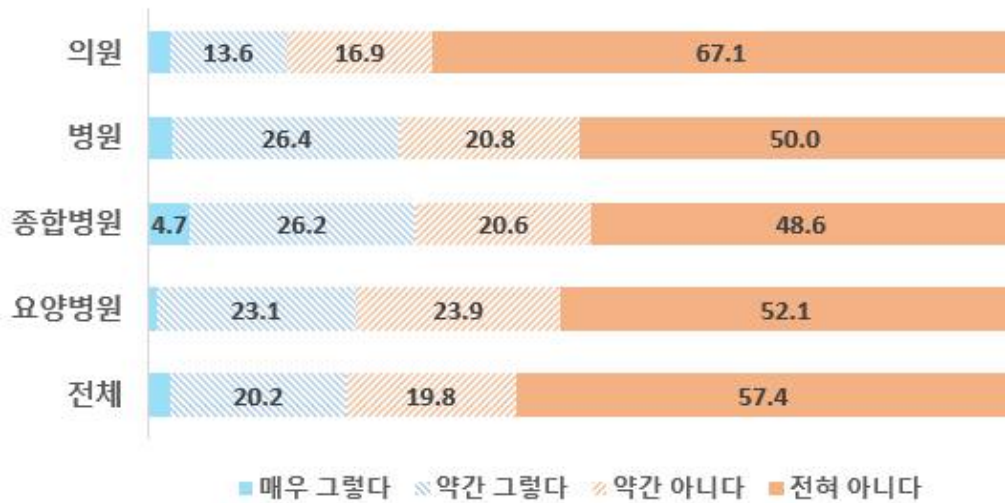
[그림 3-36] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설

- 환자나 보호자로부터 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 들은 경험을 조사한 결과, 신체적 폭행 경험이 가장 많았던 요양병원 소속 간호조무사 그룹에서 60.6%로 가장 많았음(매우 그렇다 8.5%, 약간 그렇다 52.1%)
- 반면, 의원급에서는 39.9%로 비교적 낮았는데, 의원급에서 가장 많은 환자 및 보호자를 응대하고 있다는 점과 대비해보면, 폭력 경험은 단순히 하루평균 응대하는 환자나 보호자의 수 보다는 질적인 측면이 중요하게 작용하고 있음을 보여줌



[그림 3-37] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 성희롱, 성추행

- 성희롱이나 성추행 경험에서도 요양병원 소속 간호조무사의 경험이 24.8%로 가장 많았으며, 의원에서 14.1%로 가장 적었음



[그림 3-38] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우

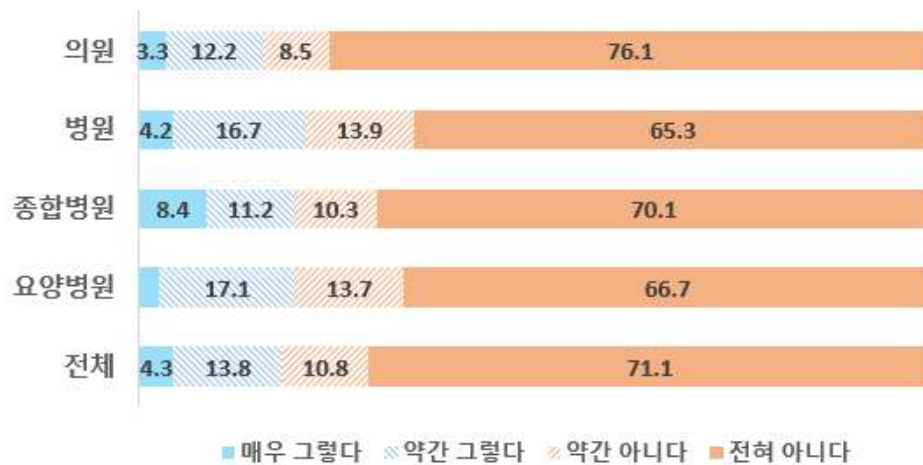
- 환자나 보호자로부터 직위나 성, 연령으로 인한 차별대우를 받은 경험에서, 전체 응답자의 2.6%는 매우 그렇다, 20.2%는 약간 그렇다고 응답함. 여전히 여성 간호조무사를 향한 차별대우가 존재하고 있어 현장에서 일하는 간호조무사들이 정신적 어려움을 겪고 있을 것으로 예상할 수 있는 결과임

② 직장 내 괴롭힘 경험



[그림 3-39] 직장 내 폭력 경험 - 신체적 폭력

- 직장 내에서 신체적 폭력을 당한 경험이 있는지 물은 결과, 그렇지 않다는 응답이 98.2%로 대부분이었음. 간호조무사를 대상으로 한 신체적 폭력은 예외적 사례를 제외하고는 없는 것으로 보임



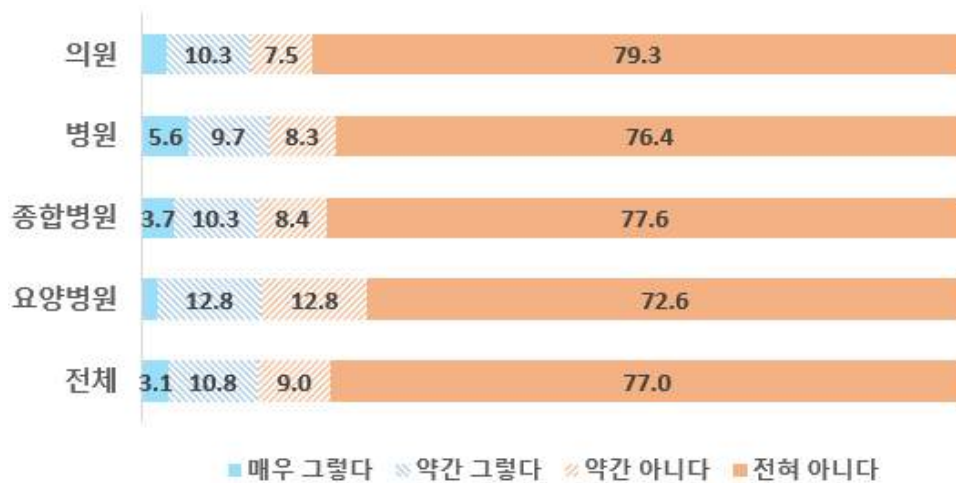
[그림 3-40] 직장 내 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설

- 직장 내에서 비난이나 고함 또는 욕설 들은 경험이 있느냐는 질문에 매우 그렇다는 응답이 4.3%, 약간 그렇다는 응답이 13.8%로 총 18.1%가 그러한 경험이 있다고 응답함. 소속 기관별 차이는 뚜렷하게 나타나지 않았음



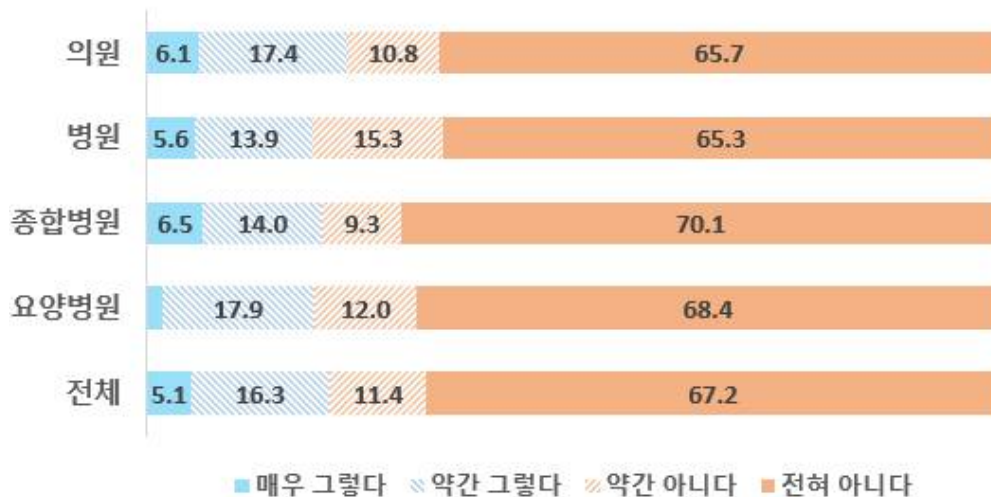
[그림 3-41] 직장 내 폭력 경험 - 성추행, 성희롱

- 직장 내에서 성추행이나 성희롱을 당한 적이 있느냐는 질문에 전체 98.2%는 그렇지 않다고 응답했으며, 그렇다는 응답은 1.8%였음



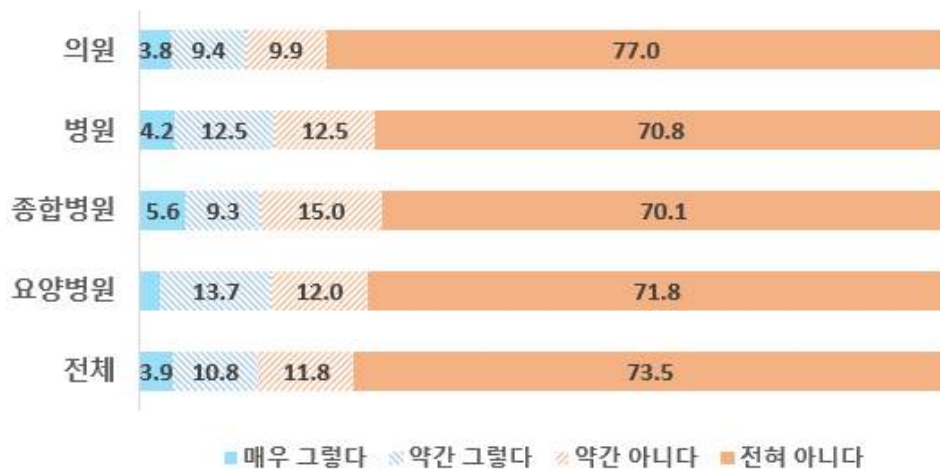
[그림 3-42] 직장 내 직위, 성, 연령으로 인한 차별 경험 여부

- 직장 내에서 직위나 성, 연령으로 인해 차별대우를 받은 경험을 묻는 질문에 전체 응답자의 13.9%가 그러한 경험이 있다고 응답함. 소속 기관별로는 유사하지만 병원급에서 매우 그렇다 5.6%, 약간 그렇다 9.7%로 차별대우 경험이 조금 더 많았음



[그림 3-43] 환자나 보호자 앞에서 공개적으로 비난 또는 질책을 받은 경험 여부

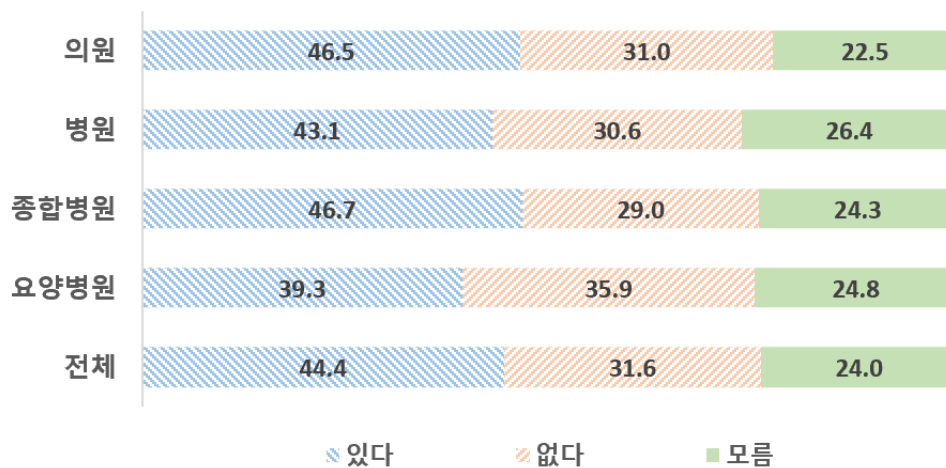
- 환자나 보호자 앞에서 공개적으로 비난이나 질책을 받은 경험에 대한 질문에서, 전체 응답자의 21.4%는 그러한 경험이 있다고 응답함. 소속 기관별로는 큰 차이가 없었음



[그림 3-44] 직장 내에서 의도적인 무시나 따돌림 경험 여부

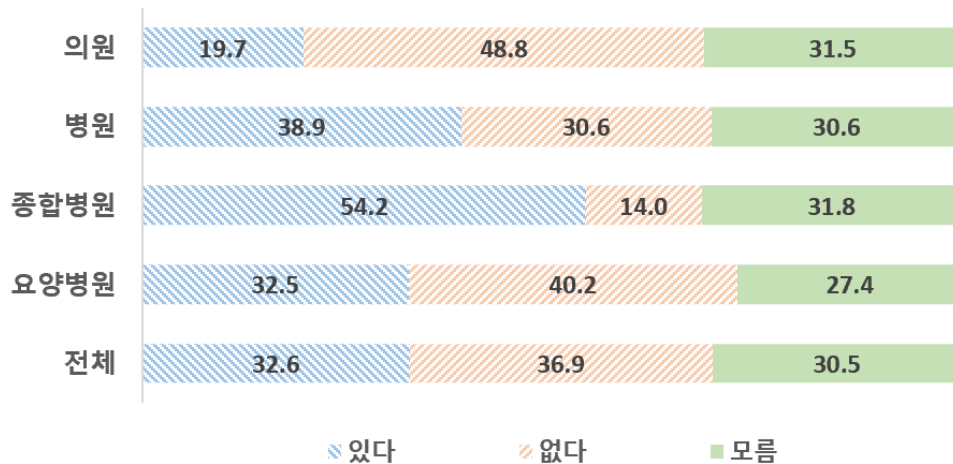
- 전체 간호조무사 중 14.7%는 직장 내에서 의도적인 무시나 따돌림을 받은 경험이 있는 것으로 나타남. 소속 기관별로는 의원에서는 13.2%로(매우 그렇다 3.8%, 약간 그렇다 9.4%) 다소 적었고, 다른 세 그룹에서는 유사했음

(8) 소속 기관별 간호조무사의 감정노동 보호제도



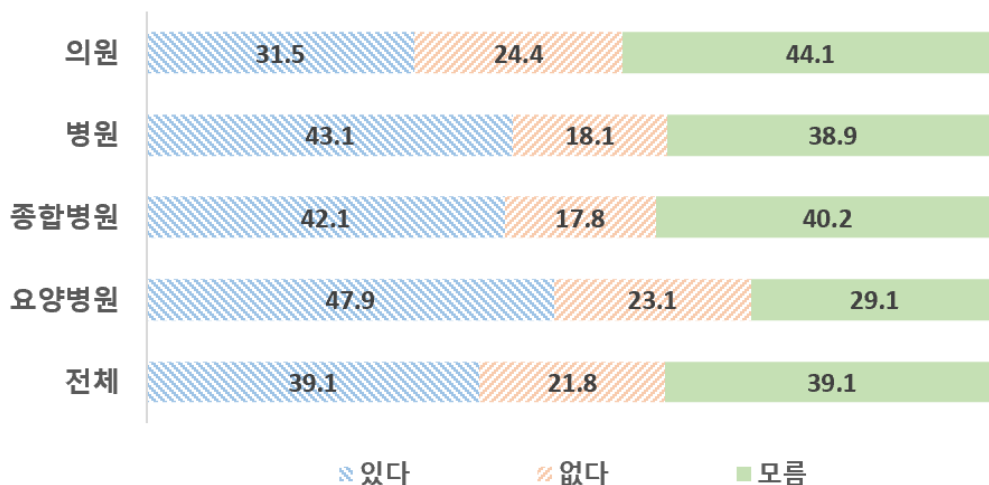
[그림 3-45] 감정노동 보호제도 - 업무중단 또는 담당자 변경

- 환자나 보호자에게 감정노동 피해를 입었을 경우 업무를 중단하거나 담당자를 변경할 수 있는지 묻은 결과, 44.4%는 가능하다고 응답했으며, 31.6%는 불가능하다고 응답함. 모른다는 응답은 24.0%였음. 소속 기관별 차이는 뚜렷하게 나타나지 않음



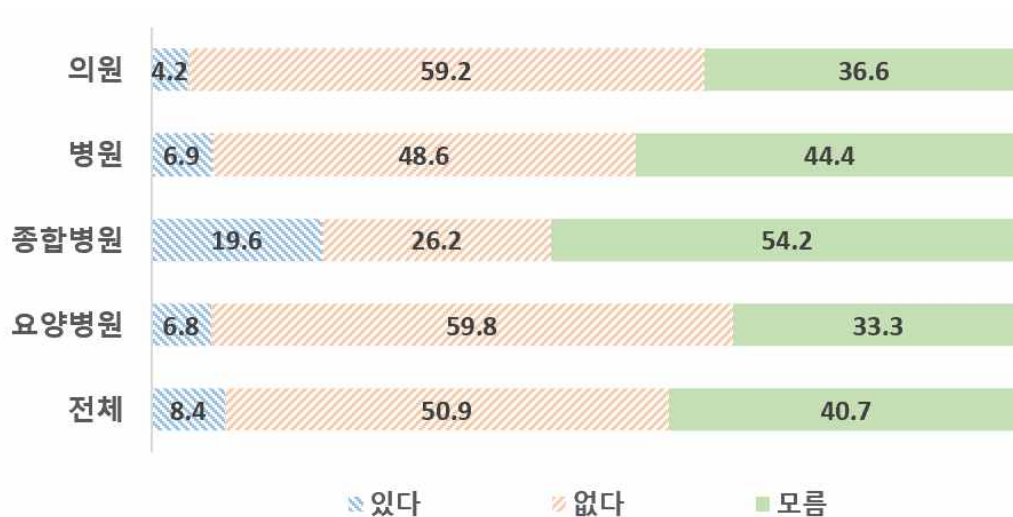
[그림 3-46] 감정노동 보호제도 - 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼

- 간호조무사에게 소속 기관에 감정노동 피해 시 대응매뉴얼이 있는지 물은 결과, 있다는 응답은 32.6%로 나타남. 소속 기관별로 보면 종합병원 종사자의 54.2%가 있다고 응답했으며, 의원에서는 19.7%만이 대응 매뉴얼이 있다고 응답함. 병원(38.9%)과 요양병원(32.5%)에는 30%대만 있다고 응답함
- 의원에서는 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼로 대응하기 보다는 상황에 따라 처리하고 있는 것으로 보이며, 이 경우 간호조무사가 적절한 보호조치를 받을 수 없는 경우가 발생할 수 있음



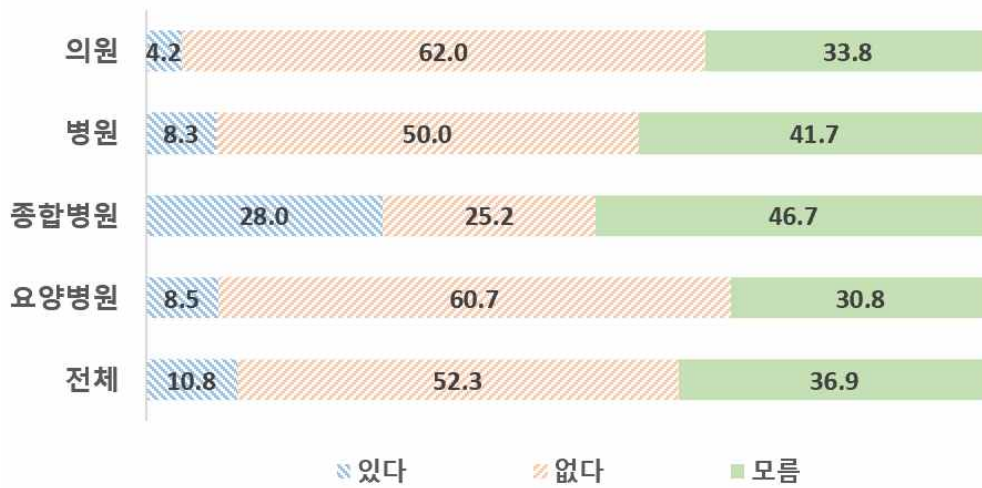
[그림 3-47] 감정노동 보호제도 - 환자나 보호자에게 피해 시 후선인게

- 환자나 보호자에게 감정노동 피해를 입은 경우 후선으로 인계하여 처리할 수 있는지를 묻은 결과, 응답자의 39.1%가 가능하다고 응답함. 불가능하다는 응답은 21.8%로 나타났으며, 모른다는 응답도 39.1%였음
- 문제 발생 시 후선으로 인계할 수 있다는 응답이 39.1%로 높게 나타난 것은 환자나 보호자와의 갈등 발생 시 소속 기관이 노동자를 도와준다(71.7%)는 맥락과 궤를 같이 하는 결과임



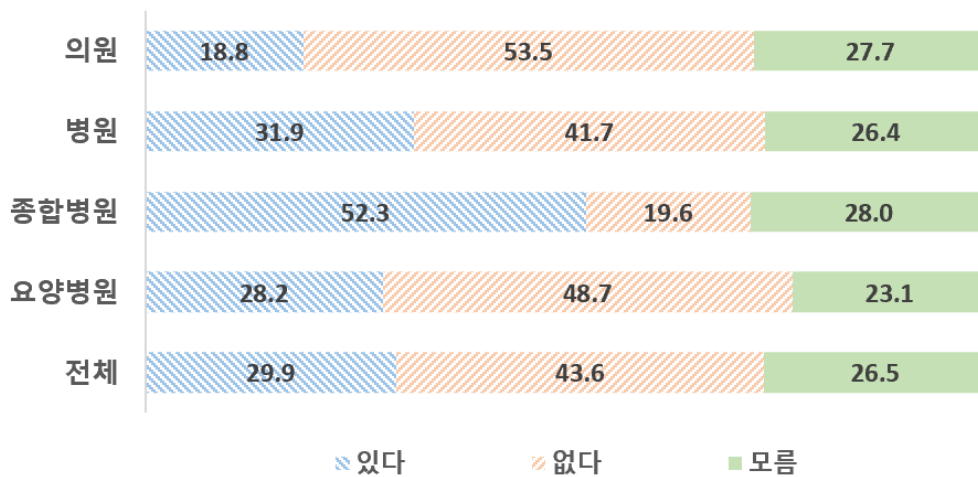
[그림 3-48] 감정노동 보호제도 - 심리상담 지원

- 감정노동 피해 시 기관에서 직장 밖의 심리상담을 지원해주는지 묻은 결과, 가능하다는 응답은 종합병원이 19.6%로 나타나 일부 종합병원에서 심리상담을 지원해주고 있는 것으로 보임. 반면, 의원(4.2%), 병원(6.9%), 요양병원(6.8%)에서 직장 밖 심리상담 지원이 가능하다는 응답은 4~6% 수준으로 매우 낮았음



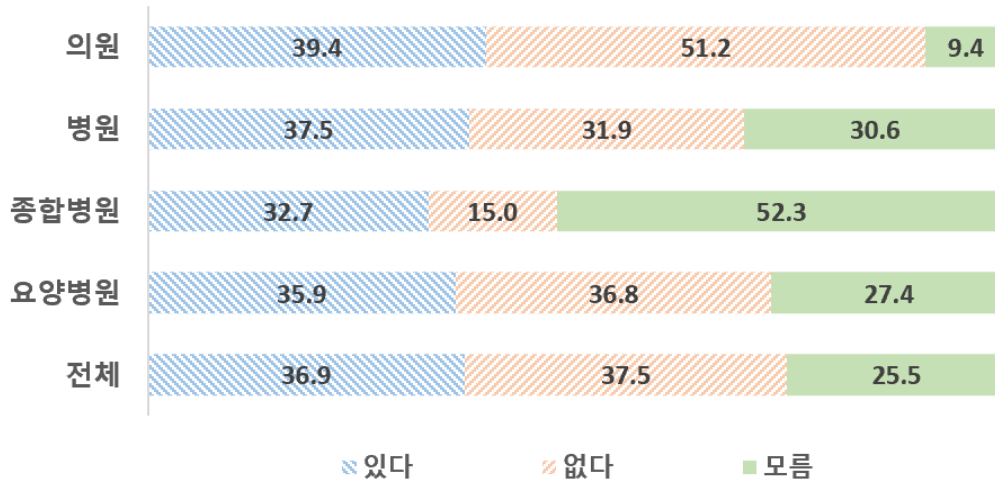
[그림 3-49] 감정노동 보호제도 - 심리상담 외 치유프로그램 지원

- 심리상담 외 치유프로그램 지원 여부를 묻은 결과도 마찬가지로, 일부 종합병원(28.0%)에서만 치유프로그램을 지원하고 있는 것으로 보이며, 그 외 기관에서는 그러한 지원을 하는 기관은 소수로 보임



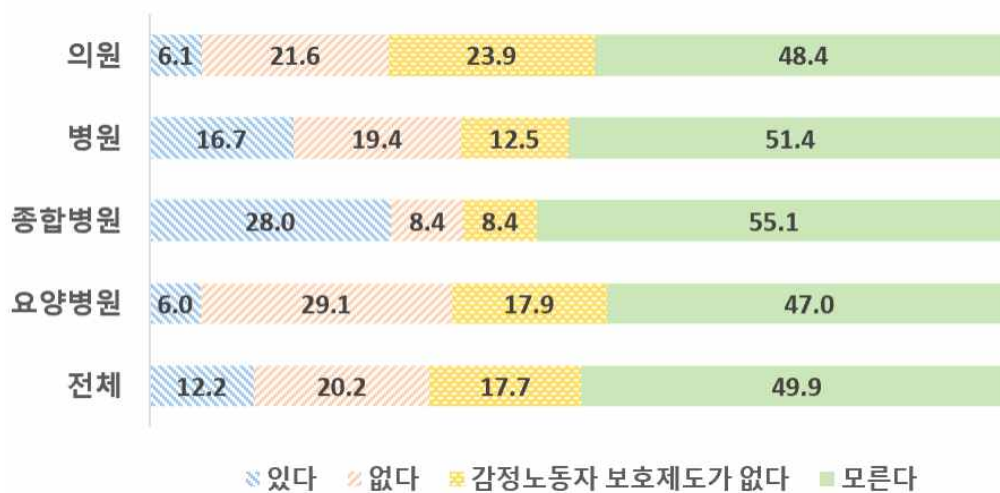
[그림 3-50] 감정노동 보호제도 - 감정노동 피해 예방교육

- 소속 기관에 감정노동 피해 예방교육이 있는지 묻자 종합병원 종사자의 52.3%는 예방교육이 있다고 응답했으며, 병원(31.9%)과 요양병원(28.2%)에서도 예방교육이 있다는 응답이 30% 내외로 나타남. 의원에서도 18.8%가 예방교육이 있다고 응답함



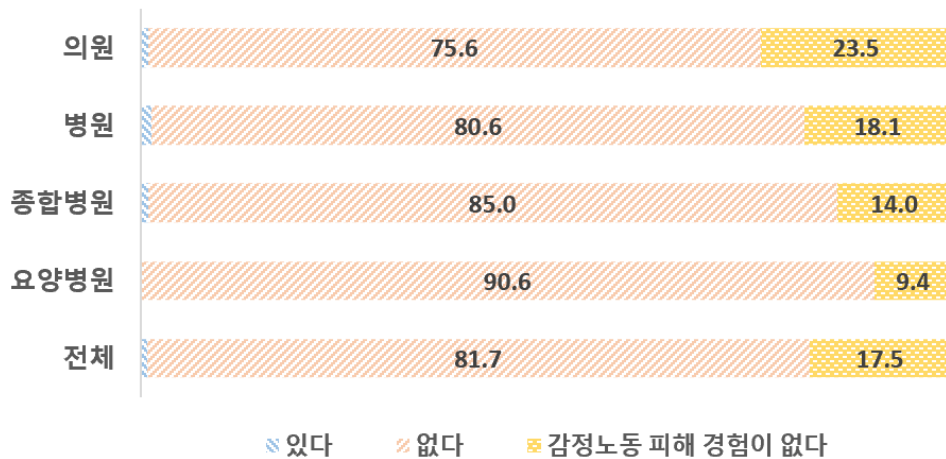
[그림 3-51] 감정노동 보호제도 - 직장 내 괴롭힘 피해자 보호제도

- 소속 기관에 직장 내 괴롭힘 피해자를 보호하는 제도가 있는지 묻은 결과, 있다는 응답이 36.9%, 없다는 응답은 37.5%였고, 모른다는 응답도 25.5%였음. 종합병원에서 모른다는 응답이 52.3%로 나타난 것은 응답자들이 직장 내 괴롭힘 피해자 보호제도를 직접 접해본 적은 없지만, 제도가 존재할 가능성을 배제할 수 없어 선택한 것으로 추측해 볼 수 있음. 이는 상대적으로 소규모 기관에 소속된 의원 간호조무사들이 ‘모른다’는 응답을 상대적으로 적게 선택한 것과 대비되는 지점임



[그림 3-52] 감정노동 보호제도 - 제도이용 가능 여부

- 감정노동 보호제도를 이용할 수 있는지 여부를 묻은 결과, 보호제도 이용이 가능하다는 응답은 전체의 12.2%에 불과했음. 보호제도 이용 가능 여부에는 소속 기관별로 큰 차이가 있었는데, 종합병원 종사자의 28.0%는 보호제도를 이용할 수 있다고 응답함. 반면, 의원 종사자의 6.1%, 요양병원 종사자의 6.0%만 보호제도를 이용할 수 있다고 응답함



[그림 3-53] 감정노동 보호제도 - 감정노동 보호제도 이용 경험

- 설문에 참여한 간호조무사에게 실제 감정노동 보호제도를 이용한 경험을 묻자 이용해 본 경험이 있다는 응답은 모든 그룹에서 1% 미만으로 나타났다. ‘감정노동 피해 경험이 없다’는 보기를 주었기 때문에 ‘없다’를 고른 응답자는 감정노동 피해 경험이 있었지만 직장 내에 감정노동 보호제도가 없거나 있어도 이를 이용하지 않고 스스로 감내했다고 볼 수 있음
- 이는 간호조무사를 위한 직장 내 감정노동 보호제도가 소수 있지만, 실제로는 감정노동 피해를 입은 간호조무사를 전혀 보호하지 못하고 있음을 보여주는 결과임

(8) 간호간병 통합병동 간호조무사의 감정노동

- 가족구성원이 병동에 입원한 환자를 직접 간호할 수 없어진 사회적 변화에 따라, 병동에서 간호와 간병을 모두 제공하는 '간호간병 통합서비스 제공 병동'(이하 통합병동)이 도입되고 확대되어 옴. 간호조무사는 통합병동에 필수적으로 배치되어야 하는 인력임
- 간호간병 통합병동이라는 명칭으로 인해, 환자 및 보호자는 간호인력으로부터 간호서비스와 간병서비스를 동시에 제공받을 것을 기대하지만, 인력부족으로 인해 모든 환자에게 질 좋은 간호 및 간병서비스를 제공하기는 어려운 상황에 놓여 있음
- [의료법 시행규칙 별표 1의2]에 명시되어 있는 통합병동에 배치되어야 하는 간호인력의 수를 보면, 간호사는 병원의 구분에 따라 다르며 상급종합병원은 환자 7명당 1명, 종합병원은 환자 12명당 1명, 병원은 환자 14명당 1명임. 그리고 간호조무사는 환자 40명당 1명, 간병지원인력은 병동당 1명 이상을 두어야 함. 간호조무사 1명이 입원환자 40명을 담당해야하는 업무환경에서 간호업무 및 측정업무를 수행하려면 업무강도는 매우 강할 것으로 보임. 이는 통합병동 내 간호조무사의 감정노동을 심화시키는 요인으로 작용할 것으로 예상할 수 있음

〈표 3-41〉 간호간병통합서비스 일반병동 제공인력 배치 기준

종별	간호사당 환자 수	간호조무사 당 환자수	병동지원인력 당 환자 수
상급종합	1 : 5 이하		7명 이하 8명 이하 10명 이하 14명 이하 20명 이하 40명 이하
	1 : 6 이하		
	1 : 7 이하		
종합병원	1 : 7 이하		
	1 : 8 이하		
	1 : 10 이하(표준)		
	1 : 12 이하		
병원	1 : 10 이하		
	1 : 12 이하(표준)		
	1 : 14 이하		

주1: 상기 환자 수는 「의료법」 시행규칙 별표1의2(의료법 시행규칙 제1조의4제3항 관련)에 따라 간호·간병통합서비스 제공 병동의 입원환자를 말함

주2: 간호사 배치기준 대비 간호조무사 동일·상향 배치 기준 선택 불가

주3: 간호조무사 1:40배치 폐지(기존 적용기관에 한해 1년 유예기간 부여<2024.7.1.~2025.6.30.>)

주4: 간호조무사 1:30배치 폐지 예정(2024.7.부터 3년 유예기간 부여 후 폐지)

출처: 간호·간병통합서비스 사업 지침(보건복지부, 2025)

- 통합병동에서 간호조무사 인력이 부족하다는 지적이 지속적으로 제기된 끝에, 2027년 7월까지 단계적으로 병상 25개당 간호조무사 1명을 배치하는 것으로 개선하는 정책이 발표된 바 있음. 그러나 본 설문조사는 유예기간이 종료되기 전인 2025년 5~6월에 시행되었기에, 간호조무사 1명당 최대 40명의 환자를 간호하는 상황에서 응답한 결과임

① 간호간병 통합병동 간호조무사의 인구사회학적 특성

〈표 3-42〉 간호간병 통합병동 간호조무사의 인구사회학적 특성

구분		간호간병 통합병동		그 외	
		응답자 수(명)	비중(%)	응답자 수(명)	비중(%)
응답자 수		73	14.3	436	85.7
성별	남성	0	0.0	8	1.8
	여성	73	100.0	428	98.2
연령	20대	1	1.4	33	7.7
	30대	1	1.4	71	16.6
	40대	11	15.3	125	29.2
	50대	54	75.0	170	39.7
	60대	5	6.9	29	6.8
	평균	52.7세		46.7세	

- 본 설문조사에 참여한 간호조무사 중 통합병동에서 근무하는 간호조무사는 73명으로 전체의 14.3%였음. 73명 모두 여성이었으며, 50대 54명, 40대 11명, 60대 5명으로 구성되어 있었으며, 평균 연령은 52.7세였음. 이는 통합병동 외 간호조무사의 평균 연령이 46.7세임과 비교하면 다소 높은 수준임

② 간호간병 통합병동 간호조무사의 노동환경

〈표 3-43〉 간호간병 통합병동 간호조무사의 소속 기관

구분	응답자 수(명)	비중(%)
의원	0	0.0
병원	34	46.6
종합병원	37	50.7
요양병원	2	2.7
합계	73	100.0

- 통합병동 간호조무사들은 주로 병원과 종합병원에 소속되어 있음. 입원환자 치료를 우선으로 하는 종합병원과 병원은 통합병동 설치 확대 움직임에 맞춰 병동 설치를 확대하고, 간호조무사를 배치해 운영하고 있음

〈표 3-44〉 간호간병 통합병동 간호조무사의 월평균 임금

구분	간호간병 통합병동	그 외
월평균 임금	248.4만원	239.7만원

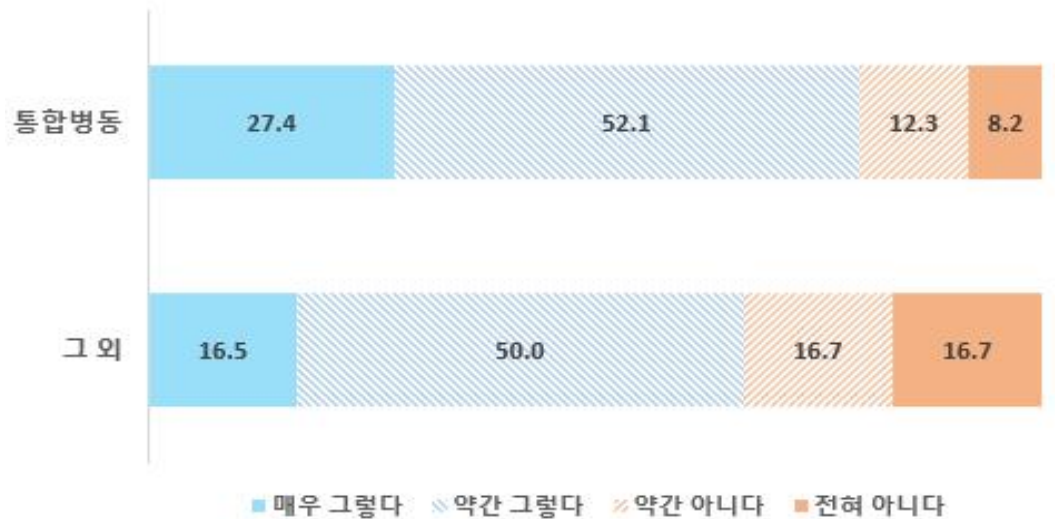
- 간호간병 통합병동 간호조무사는 월평균 248.4만원의 임금을 수령하고 있음. 이는 통합병동 외 간호조무사의 월평균 임금인 239.7만원에 비해 8만 7천원 가량 많은 수치임. 그러나 종합병원 소속 간호조무사의 월평균 임금 278.8만원, 병원 소속 간호조무사의 월평균 임금 237.7만원과 비교할 경우 이들이 노동강도가 높은 간호간병 통합병동에서 근무한다고 해서 더 많은 임금을 받는 상황은 아닌 것으로 보임

〈표 3-45〉 지난 1년 간 업무 중 다쳐서 병원치료를 받은 경험 유무

구분	간호간병 통합병동	그 외
병원치료 경험 있다	35.6	19.5
병원치료 경험 없다	64.4	80.5
합계	100.0	100.0

- 통합병동 간호조무사는 지난 1년 간 업무 중 다쳐서 병원치료를 받은 경험(35.6%)에서도 다른 간호조무사(19.5%)에 비해 더 많았음. 이 역시 통합병동 간호조무사의 노동강도가 강하고, 노동자가 다치기 쉬운 노동환경이라는 점을 보여주는 하나의 지표임

③ 간호간병 통합병동 간호조무사의 감정노동



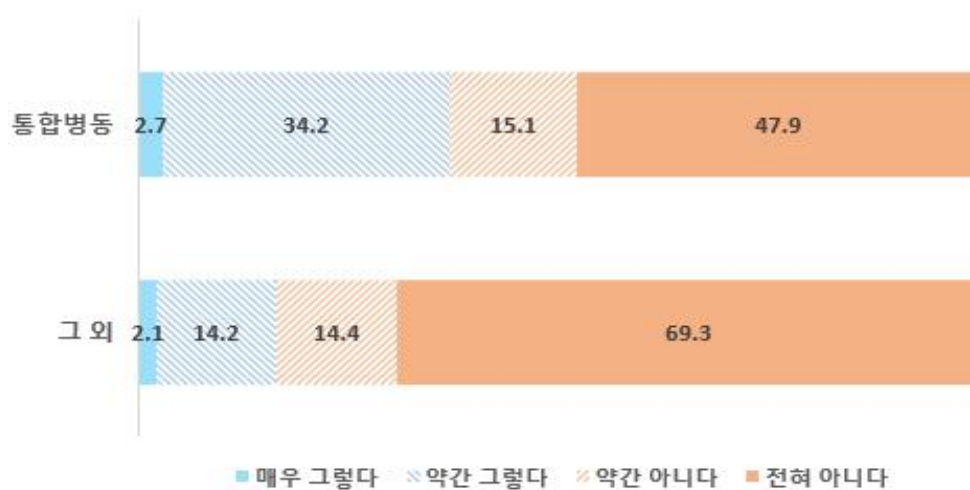
[그림 3-54] 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부

- 통합병동 간호조무사는 몸이 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 해서 감정적으로 힘들냐는 질문에 매우 그렇다 27.4%, 약간 그렇다 52.1%로 총 79.5%가 동의함. 같은 질문에서 통합병동 외 간호조무사는 매우 그렇다 16.5%, 약간 그렇다 50.0%로 총 66.5%가 동의한 것과 비교하면 통합병동 간호조무사가 더 감정적으로 힘들어하고 있음을 알 수 있음



[그림 3-55] 환자나 보호자가 업무와 상관없는 요구를 해 어려움 여부

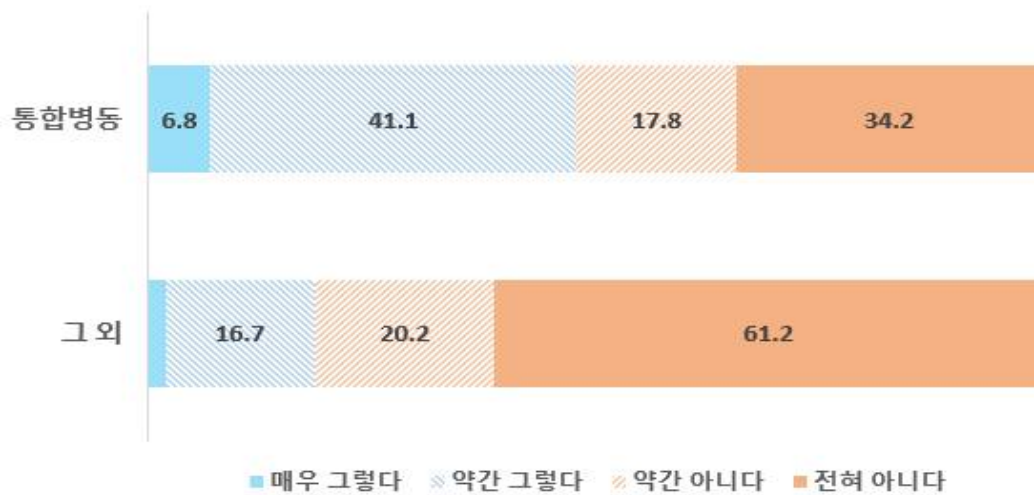
- 환자나 보호자가 업무와 상관없는 요구를 해서 어려움이 있느냐는 질문에도 통합병동 간호조무사의 동의 비율 67.3%(매우 그렇다 16.4%, 약간 그렇다 47.9%)는 통합병동 외 간호조무사의 동의비율 37.2%(매우 그렇다 6.7%, 약간 그렇다 30.5%)보다 높은 것으로 나타남.



[그림 3-56] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 성희롱, 성추행

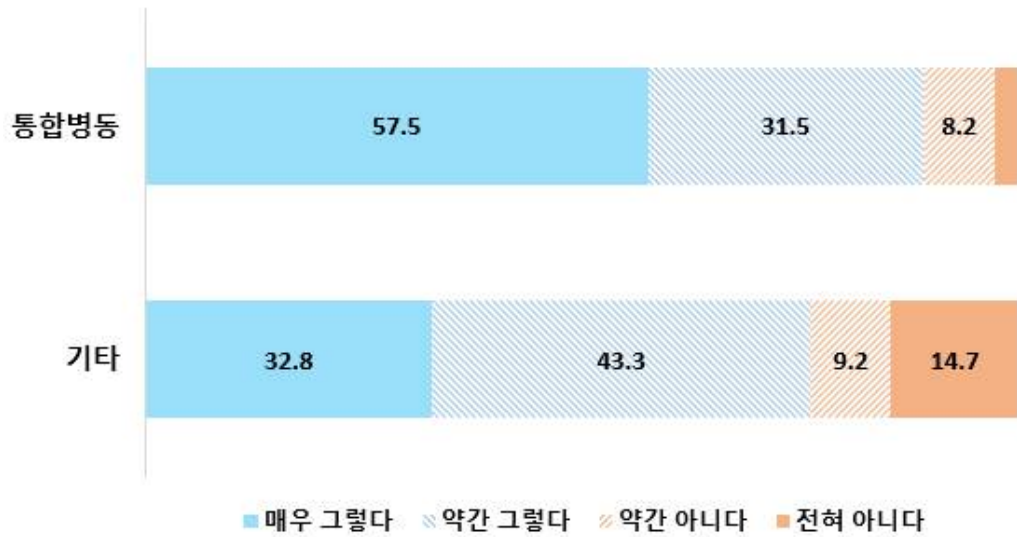
- 통합병동 간호조무사의 감정노동을 심화시키는 요인 중 하나는 환자 및 보호자가 가하는 성희롱이나 성추행을 당한 경험이 더 많다는 점임. 통합병동 간호조무사의 36.9%는 환자 및 보호자로부터 성희롱이나 성추행을 당한 경험이 있다고 응답함. 이는 통합병동 외 간호조무사 중 16.3%가 그렇다고 응답한 것에 비해 두배 이상 높은 경험률임

- 간호간병 통합병동에서는 환자의 상태에 따라 이동을 부축해주거나, 체위를 변경시켜 주는 등 간호조무사가 환자와 신체적으로 접촉하는 일이 불가피한 경우가 많음. 이 과정에서 간호조무사는 환자가 성추행이나 성희롱을 해도 강력하게 제지하거나 대응하기 어려운 상황임



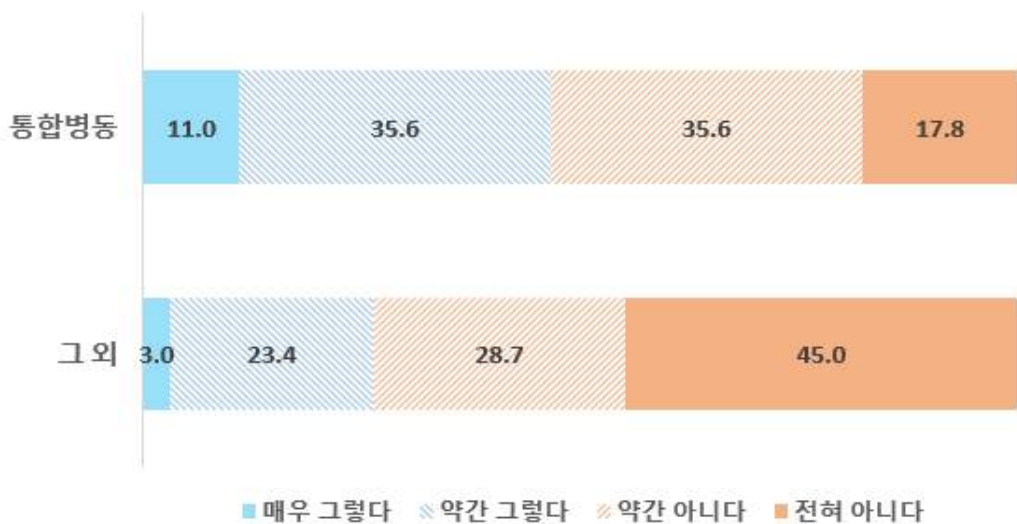
[그림 3-57] 환자 및 보호자가 가하는 폭력 경험 - 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우

- 간호간병 통합병동 내 간호조무사는 환자 및 보호자로부터 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우 경험 역시 많았음. 통합병동 간호조무사의 47.9%가 차별대우를 받은 경험이 있다고 응답한 반면, 그 외 간호조무사는 18.5%에 불과함. 이는 50대이자 여성인 간호조무사가 간호간병 통합병동에서 차별대우를 광범위하게 경험하고 있다는 점을 보여주며, 간호간병 통합병동 간호조무사의 감정노동의 강도가 높을 것으로 예상할 수 있음



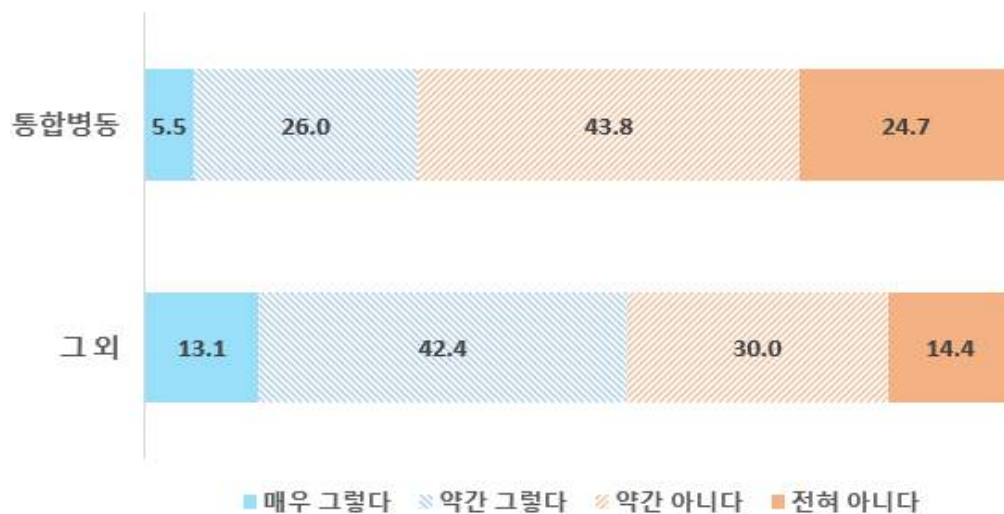
[그림 3-58] 소속 기관의 친절 요구 여부

- 통합병동 간호조무사는 소속 기관으로부터 환자에게 친절할 것을 요구받고 있다고 응답함. 통합병동 간호조무사의 57.5%는 매우 그렇다고 응답했고, 31.5%는 약간 그렇다고 응답함. 이는 통합병동 외 간호조무사 중 32.8%만 매우 그렇다, 43.3%가 약간 그렇다고 응답한 것에 비해 소속 기관의 친절 요구의 비중과 강도에서 모두 차이가 있는 결과임



[그림 3-59] 환자 및 보호자와의 갈등 시 노동자 불이익 여부

- 또한, 통합병동 간호조무사들은 환자 및 보호자와의 갈등 시 노동자에게 불이익을 준다고 인식하는 비율이 더 높았음. 통합병동 간호조무사의 46.6%는 환자 및 보호자와의 갈등 시 소속 기관이 노동자에게 불이익을 준다고 응답했는데, 이는 통합병동 외 간호조무사의 26.4%와는 비교해 더 높음을 알 수 있음
- 소속 기관이 불이익을 준다고 인식하고 있는 간호조무사는 환자 및 보호자가 무리한 요구를 하거나 폭언을 하는 상황에서도 갈등을 일으키지 않으려고 이를 혼자 감내할 가능성이 큼. 이 경우 무리한 요구를 많이 받고, 성희롱이나 성추행 경험이 더 많은 통합병동 간호조무사의 감정노동은 심화될 것임

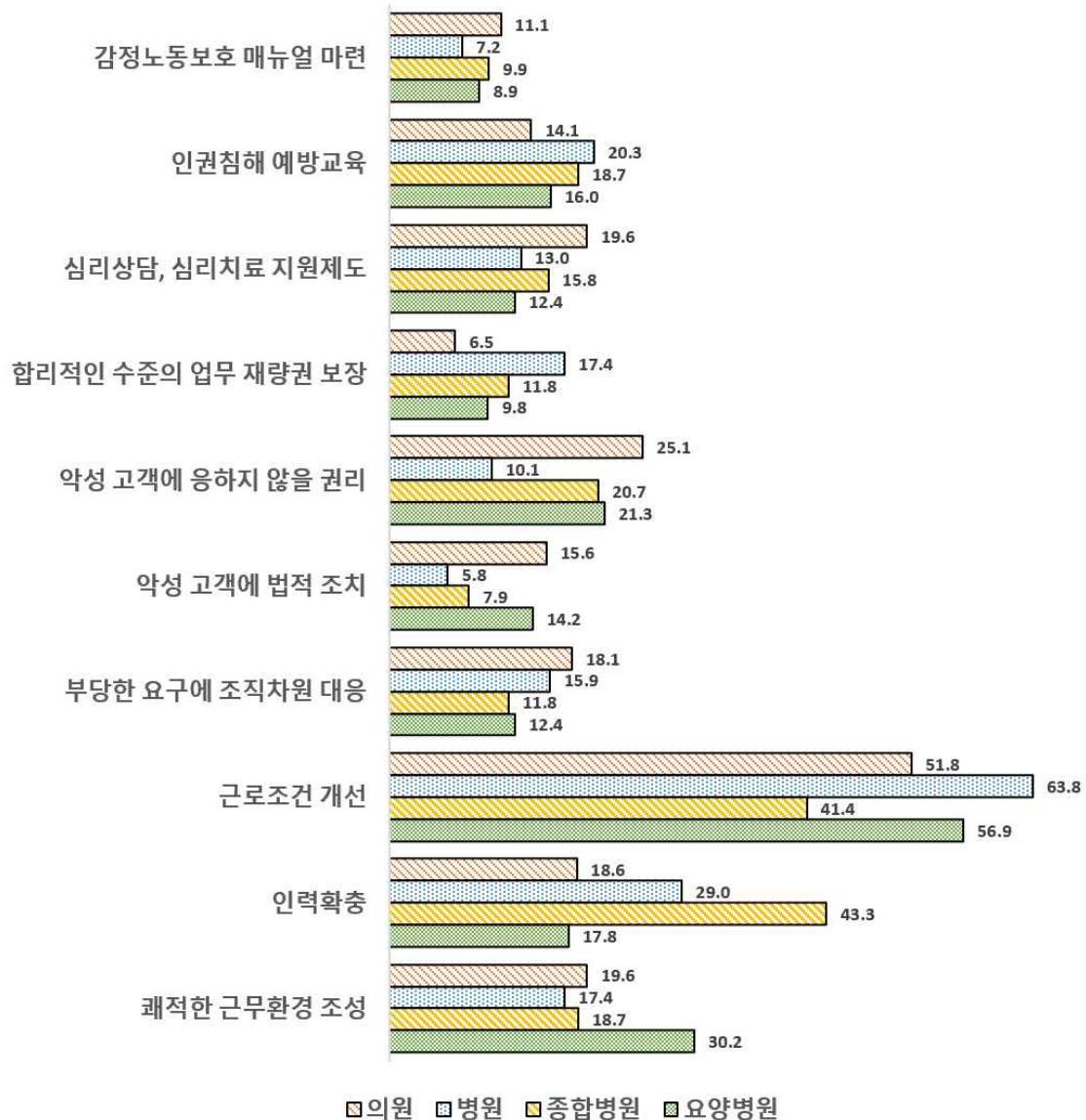


[그림 3-60] 근로조건의 적당함 여부

- 통합병동 간호조무사들은 자신의 근로조건이 적당하다고 응답한 비율에서 통합병동 외 간호조무사에 비해 낮았음. 통합병동 외 간호조무사는 55.5%가 자신의 근로조건이 적당하다고 응답했는데, 통합병동 간호조무사는 31.5%만 근로조건이 적당하다고 응답함. 이는 통합병동 간호조무사는 업무강도 및 감정노동 수준에 비해 자신이 받는 임금을 포함한 근로조건에 만족하지 못하고 있음을 보여줌

(9) 소속 기관별 선호하는 감정노동 보호제도 및 정책

① 직장에서 보완되어야 할 사항

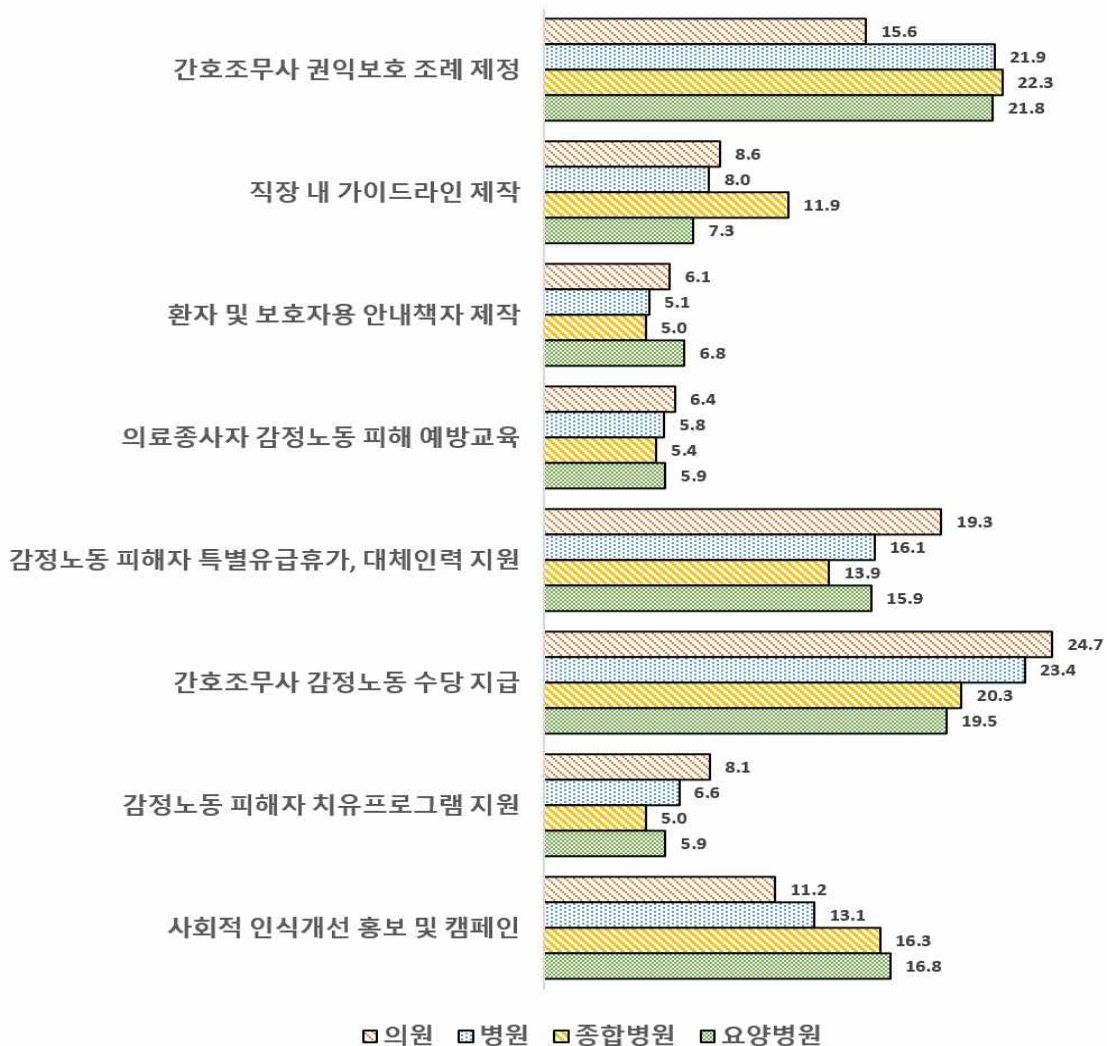


[그림 3-61] 직장에서 보완되어야 하는 사항

- 대전광역시 간호조무사에게 현재 직장에서 가장 보완되어야 할 사항 2가지를 물은 결과임. 병원, 요양병원, 의원 소속 간호조무사는 근로조건 개선이 필요하다는 응답이 가장 많았음. 임금이 상대적으로 높았던 종합병원 소속 간호조무사는 인력확충을 가장 선호했음.

- 근로조건 개선이 필요하다는 응답비율이 가장 높았던 그룹은 병원 소속 간호조무사로, 병원 간호조무사는 근로조건에 관한 문항 전반에 걸쳐 가장 낮은 만족도를 보인 바 있음. 다음으로 요양병원 소속 간호조무사 역시 임금이 최저시급에 고정되어 있는 관계로, 근로조건 개선을 많이 선택한 것으로 보임
- 의원 소속 간호조무사가 선호하는 두 번째 사안은 악성 고객에 응하지 않을 권리 부여였음. 이는 의원 소속 간호조무사가 하루에 응대하는 환자나 보호자 수가 가장 많기 때문이기도 하지만, 인력확충이나 쾌적한 근무환경 조성에 대한 선호도가 낮아 상대적으로 악성 고객에 대해 응하지 않을 권리에 대한 선호가 높았던 것일 수 있음
- 임금이 상대적으로 높았던 종합병원 소속 간호조무사는 인력확충을 가장 선호했음. 이는 종합병원 소속 간호조무사의 노동강도가 매우 높다는 점을 알 수 있으며, 종합병원 등에서 확대되고 있는 간호간병 통합병동으로 인해 간호조무사 인력이 해야하는 일이 증가했기 때문이기도 함
- 요양병원 소속 간호조무사는 근로조건 개선에 이어 쾌적한 근무환경 조성을 원했는데, 앞선 휴게공간 문항에서 요양병원 내 간호조무사가 휴식을 취할 수 있는 휴게공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다는 응답은 28.2%에 불과했음. 또한, 휴게공간이 아예 없다는 응답도 53.0%로 나타났음. 이는 잠시 휴식을 취할 공간도 마련되어있지 않아 쾌적한 근무환경 조성을 원하고 있음을 시사함

② 대전시가 간호조무사의 감정노동 보호를 위해 해야 하는 정책



[그림 3-62] 대전시가 간호조무사의 감정노동 보호를 위해 해야하는 정책

- 간호조무사에게 간호조무사의 감정노동을 보호하기 위해 지방정부가 해야하는 일을 물은 결과, 소속 기관에 따라 다른 정책이 선호되고 있음.
- 의원에서는 감정노동 수당 지급(24.7%)과 감정노동 피해자 특별유급휴가 및 대체인력 지원(19.3%)이 선호됨. 이는 보다 직접적인 지원을 선호하는 경향 속에서 휴가를 사용하기 힘든 의원급의 상황이 반영된 결과로 해석할 수 있음
- 병원 소속 간호조무사는 감정노동 수당 지급(23.4%)과 간호조무사 권익보호 조례 제정(21.9%)을 선호했음. 이는 병원 소속 간호조무사의 낮은 임금만족도가 반영된 결과이며, 간호조무사의 권익을 보호하는 조례제정 역시 낮은 일자리 만족도로 인한 결과로 보임

- 종합병원 소속 간호조무사는 간호조무사 권익보호 조례 제정(22.3%)을 가장 선호했으며, 감정노동 수당 지급이 20.3%로 뒤를 이음. 현금성 지원보다 권익보호 조례를 더 선호한다는 결과는 종합병원 소속 간호조무사가 자신들의 권익이 제대로 보호받지 못하고 있다고 생각한 결과임. 가장 낮은 임금을 받고 있는 요양병원 소속 간호조무사 역시 권익보호 조례 제정을 가장 선호했음(21.8%)
- 종합하면, 대전광역시 간호조무사는 감정노동 수당지급과 피해 시 특별 유급휴가제도 및 대체인력 지원제도를 선호하면서도, 대전광역시에 간호조무사의 권익 보호를 위한 조례제정과 인식개선 캠페인을 선호하는 모습을 보임

간호조무사 FGI 분석 결과

1. FGI 분석 개요
2. FGI 분석 결과

4장

4장 간호조무사 FGI 분석 결과¹⁵⁾

1. FGI 분석 개요

- 제3장에서는 대전광역시 간호조무사의 전반적인 노동조건과 감정노동 수준을 파악하기 위해 설문조사 결과를 분석함
- 제4장에서는 설문조사에서 파악하기 어려운 간호조무사의 구체적인 노동과정과 근로 환경, 동료와의 관계, 의사 및 간호사와의 관계 등을 파악하기 위해 실시한 FGI(Focus Group Interview, 초점집단면접)의 결과를 분석함
- 선행연구에 따르면 간호조무사의 업무는 병원유형(상급종합, 일반병원, 의원 등), 근무 부서(외래, 간호간병통합 등)에 따라 노동과정, 업무 강도, 감정노동 수준 등에 큰 차이를 보임
- 본 연구에서는 이러한 점들을 고려하여, FGI 집단을 크게 ① 상급종합병원과 종합병원, ② 일반 병원, ③ 의원, ④ 요양병원으로 구분하여 실시함. 4개의 간호조무사 그룹 외 ⑤ 대한간호조무사협회 대전충남도회 임원들을 대상으로 간호조무사의 전반적인 노동환경과 노동과정, 감정노동 실태, 보호 제도 등에 대해 질문함
 - 간호조무사들이 노동과정에서 경험하는 다양한 어려움과 열악한 노동환경을 파악하기 위해, 부서와 진료 분야(의원 기준)를 고려하여 그룹별로 간호조무사를 4명씩 선정함
 - FGI 참여자는 일차적으로 설문조사에 응답한 사람 중 참여를 희망하는 사람을 우선하여 선정했으며, 추가적으로 필요한 인원은 대한간호조무사협회 대전충남도회의 협조를 받아 선정함
 - FGI는 5월 15일 협회 FGI를 시작으로, 6월 9일에서 6월 12일까지 총 5차례 진행됨
- 총 5차례 진행된 FGI에는 기본적으로 진행자 1명, 보조 기록자 1명이 참여했으며, 필요에 따라 연구진에서 추가 참여함. FGI 참여자들에게 사전 동의를 받고, FGI 내용을 녹음했으며, 녹음된 내용은 보조 기록자가 직접 듣고 전사함
- FGI 참여자의 주요 특성은 다음의 표와 같음

15) 사용된 인용문들은 가독성을 높이기 위해서 비속어 등은 삭제하고, 윤문하여 제시하였음

〈표 4-1〉 FGI 대상자 현황

구분	성별	연령대	경력	근무부서 (진료분야)	비고
협회 A	여성	60대	40년	내과	의원급 5인 미만 사업장
협회 B	여성	60대	34년	-	현직아님
협회 C	여성	40대	8년	통합병동	병원급 방문간호 병행
협회 D	여성	50대	15년	치과	의원급 10인 이상 사업장
상급종합 A	여성	50대	30년	외래	종합병원
상급종합 B	여성	40대	2년	통합병동	종합병원
상급종합 C	여성	50대	28년	일반병동	통합병동 근무 경험 있음
상급종합 D	여성	50대	35년	통합병동	
병원 A	여성	40대	4년	통합병동	
병원 B	남성	30대	4년	일반병동	
병원 C	여성	30대	10년	일반병동	
병원 D	여성	40대	15년	외래	통합병동 근무 경험 있음
요양병원 A	여성	50대	30년	-	
요양병원 B	여성	50대	3년	-	
요양병원 C	여성	50대	4년	-	
요양병원 D	여성	50대	15년	-	
의원 A	여성	50대	34년	비뇨기과	5인 미만 사업장
의원 B	여성	30대	10년	신경정신과	5인 미만 사업장
의원 C	여성	50대	17년	피부비뇨기과	5인 미만 사업장
의원 D	여성	50대	33년	피부과	10인 이상 사업장

총 20명

2. FGI 분석 결과

1) 간호조무사 노동환경

- 간호조무사의 열악한 근무 환경은 이들의 감정노동을 심화시키는 주요 원인 중 하나임. 그러나 간호조무사의 근무 환경은 의료기관의 규모와 특성에 따라 크게 달라지므로, 하나의 사례로 일반화하기 어려움. 이에 본 연구에서는 의료기관별로 간호조무사의 근무 환경을 분석함
 - 상급종합병원과 종합병원, 일반병원 간호간병통합서비스를 제공하는 의료기관이기 때문에 이에 대한 별도의 분석을 실시함

(1) 상급종합병원과 종합병원 간호조무사의 노동환경

① 근로 계약

- 상급종합병원과 종합병원은 기본적으로 근로계약서를 작성하고 교부함. 과거에는 간호조무사도 간호사처럼 정규직으로 많이 채용하였으나, 최근에는 간호사만 정규직으로 채용하고, 간호조무사는 계약직으로 채용하는 경우가 많음
 - 상급종합병원에서는 처음부터 정규직으로 채용하거나, 1년 이후 정규직으로 지원할 기회를 주는 것과 달리, 종합병원은 대부분 1년 단위 계약직으로 채용하는 경우 많음
 - 상급종합병원 내에서도 국립과 사립병원에 따라 근로계약 방식에 차이가 있었으며, 상급종합병원과 종합병원의 근로계약에는 큰 차이를 보임
- 특히, 문재인 정부에서 실시한 계약직의 무기계약직 전환 정책으로 인해, 과거와 달리 1년 단위로 쪼개서 계약을 하는 경우가 많다고 함. 무기계약직 전환을 피하기 위해 경력을 인정하지 않고 신규로 채용하는 경우도 많아짐
- 최근에는 병원에서 직접 고용하는 방식이 아닌, 업체를 통해 들어오는 간호조무사들도 많아졌다고 함

요즘은 업체를 끼고 들어오시는 분들도 많은 거 같아요. 간호부 같은 경우에 아웃소싱으로 오시는 분들도 계시더라고요...(중략)... 그리고 2년을 고용한다고 하면, 2년을 계약하는 게 아니라, 1년을 하고 다시 계약하는 방식으로 많이 고용하는 거 같아요. 그리고 저희 병원은 그렇지 않지만, 다른 병원에서는 2년 계약이 끝나면, 다시 뽑아줄테니깐 퇴사를 일단하라고 해요. 그리고 퇴사를 하면, 경력은 인정 안해주고 신규로 다시 뽑는 경우도 있어요. 그래서 2년 계약, 퇴사, 신규로 재입사, 2년 계약, 퇴사라는 악순환에 빠지는 경우도 봤어요...(중략)... 저희 00병원

도 처음부터 그러진 않았는데, 계약직을 무기계약직으로 전환하는 정책이 실행되면서부터 이렇게 바뀐거 같아요. 요즘 저희 병원에서 간호사는 무조건 정규직인데, 간호조무사는 무조건 다 계약직으로 고용하고 있어요. (상급종합 A)

저도 3, 4년 정도 하다가 정규직이 되었어요. 저희 병원엔 공고가 나가는 시점이 있는데, 공고에 적혀있어요. 간호조무사를 뽑는 다고 했을 때, 정규직으로 뽑으면 정규직, 계약직으로 뽑으면 계약직, 무기 계약직으로 뽑으면 무기 계약직이라고 적혀 있어요. 저희 병원엔 아직도 필요에 따라 정규직이나 무기 계약직, 계약직을 뽑는 거 같아요. (상급종합 D)

저희 병원도 간호조무사는 요즘 100% 계약직으로 들어와요. 제가 들어갈 때만 해도 무조건 2년이 지나면 무기 계약직으로 되는 시스템이 있었는데, 어느날부터 무기 계약이라는 게 없대요. 그래서 나갔다가 다시 들어와서 계약을 갱신하는 거 같더라고요...(중략)... 근데 저희 같은 경우는 1년이 지나면 정규직으로 지원할 수 있어요. 저도 3번 떨어지고 4번째에 정규직으로 전환되었어요. (상급종합 C)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원은 다른 의료기관과 달리 상대적으로 제도화된 고용 구조와 인사 체계를 갖춘 대형 의료기관임에도 불구하고, 계약직이나 아웃소싱 방식의 고용이 확산되고 있음. 특히 무기계약직 전환 정책 이후, 이를 회피하기 위해 반복 계약, 경력 불인정, 재입사 요구 등 불안정 고용이 구조화되고 있음. 결국 이는 고용에 있어 제도적 보호의 사각지대에 놓인 간호조무사의 현실을 보여줌

② 임금체계

- 상급종합병원과 종합병원에 근무하는 간호조무사들은 매달 자신의 급여 명세서를 받고 있으며, 이를 통해 공제 내역과 수당 등의 세부 내용을 인지하고 있음
- 상급종합병원과 종합병원에 근무하는 간호조무사들은 자신의 임금수준이 함께 근무하는 다른 의료인력에 비해 매우 낮다고 인식함
- 그리고 간호사의 업무를 보조하면서, 많은 업무를 수행하고 있으나, 인센티브나 수당을 받는데 있어 간호사와 차등 지급되거나, 배제되는 경우가 많아 불만이 많았음
- 상급종합병원에 근무하는 상급종합 D는 1~5급의 직급이 있고, 연차에 따라 직급이 올라가면서 임금도 함께 올라가는 구조라고 설명한 반면, 다른 상급종합병원에 근무하는 상급종합 C는 정규직 간호조무사의 임금이 동결된 상태라고 이야기함. 이로 인해 상급종합 C는 계약직으로 들어오는 신규 간호조무사들은 최저시급이 오르면서 임금이 오르는 반면, 기존 정규직들은 임금이 오르지 않기 때문에, 30년차와 신규 1년차의 월급에 큰 차이가 없다고 이야기함

사실 저희가 간호사보다 힘든 일이나, 잡무를 더 많이 하는데, 수당은 더 적게 받거나 아예 못 받는 경우도 많은 거 같아요. 그래서 이런 게 좀 불만인 경우가 많아요. (상급종합 B)

과거에는 호봉제여서 호봉에 따라 임금이 높아졌는데, 저희가 2004년쯤에 연봉제로 바뀌었어요. 그 이후부터는 직급이나 이런 게 올라가지 않으니까 임금이 연차에 따라 오르는 않고 있어요. 다른 업무팀이나 간호사들도 그렇고 총무팀이나 타 부서는 다 올려주는 데 간호조무사만 동결이에요. 새로 들어오는 사람들은 계약직이고...(중략)... 신규로 들어오는 사람들은 다시 2년하고 재입사하잖아요. 그러면서 임금 계약도 다시 하는데, 시급은 계속해서 오르잖아요. 그래서 요즘은 보면 거의 비슷해 진 거 같아요. 정규직 30년차 하고, 신규 1년차하고 조무사들은 월급에 큰 차이가 없을정도예요. (상급종합 C)

간호조무사, 조리원, 위생보건 보조사 등의 직종이 원무직으로 묶여 있어요. 원무직은 1급에서 5급까지 있어요, 그나마 간호조무사는 4급부터 시작을 해요. 이것도 저희가 라이선스가 있다는 이유를 갖고 싸워서 얻어낸 결과예요. 다른 직종은 5급부터 시작하는데, 5급은 최저 임금도 안 나올 정도로 낮은 수준이라, 최저임금 보존 수당 같은 게 나오는 걸로 알고 있어요. 저희는 급수가 올라가면서 임금도 같이 올라가는데, 원무직 1급이 되어야지 보통 일반직 3급이랑 거의 비슷해요. 근데 저희가 1급을 달면 좀 있으면 퇴직이라 크게 의미는 없어요. (상급종합 C)

- 이처럼 다른 의료기관에 비해 체계적인 직급 체계를 갖고 있는 상급종합병원과 종합병원에서도 간호조무사는 간호사에 비해 인센티브나 수당에서 배제되거나 차등 지급되는 경우가 많고, 연차에 따른 임금 상승이나 직급 승급 역시 제한되고 있는 현실임. 이로 인해 간호조무사들은 자신들의 노동이 정당하게 보상받지 못하고 있다고 인식하고 있음

③ 휴가 및 휴식 시간

- 상급종합병원과 종합병원 간호조무사들은 근무기간에 따라 연차가 증가하는 근속연차 휴가를 받고 있었으며, 자신의 필요에 따라 자유롭게 휴가를 사용할 수 있었음. 다만, 교대 근무를 하는 업무 특성상 한 번에 많은 인원이 빠질 수 없어, 사전에 다른 근무자들과 일정을 조율하여 휴가를 사용해야 함. 일정을 조율하는 과정에서 간호조무사 간 갈등이 발생하는 사례도 있었음
- 그리고 출산전후휴가도 법에서 정한 기간만큼 사용할 수 있다고 응답함.
 - 다만, FGI 결과 출산전후휴가에 대해 잘 못 알고 있는 부분도 발견됨. 상급종합 A는 “2개월은 유급, 1개월은 무급”으로 사용할 수 있다고 응답하였으나, 실제 출산전후휴가의 최초 60일은 유급휴가이며, 마지막 30일은 정부가 통상임금을 지급하기 때문에 총 90일 간 출산전후 급여지원을 받을 수 있음¹⁶⁾

16) 최초 60일은 사업주가 지급하는 기간임. 우선지원대상기업(보건업 및 사회복지 서비스업은 300명 이하)인 경우 정부에서 최대 월 120만원을 지원해 줌. 마지막 30일은 최대 120만원까지 정부에서 통상임금을 지급

- 즉, 출산전후휴가를 사용할 수 있는 것과는 별개로, 그에 대한 상세한 내용이나 근로자 권리 등에서는 잘못된 정보를 가지고 있음
- 특히 상대적으로 간호조무사 관련 권리가 보장되어 있는 상급종합병원에서도 출산전후휴가를 포함한 노동자 권리에 대한 인지도가 낮은 만큼 이에 대한 지속적 교육이 필요해 보임

신규로 오면 15개로 시작하는 거 같아요. 그리고 1년인가, 2년인가 마다 한 개씩 늘어나요...(중략)... 근데 저희 같은 경우에는 휴가를 자유롭게 사용하지는 못하는 거 같아요. 병원에서는 휴가를 사용하는 걸로 눈치를 주거나 그러지는 않은데, 근무조 내에서 휴가를 쓰는 것 때문에 눈치가 볼 때가 있어요. 오히려 병원에서는 제가 휴가를 쓰지 않으면, 돈을 줘야하니깐 쓰라고 강제하는 경우도 있어요. 근데 내가 빠지면 누군가 대체 근무를 해야하는데, 이게 좀 눈치가 보이는 거죠. 그래서 내가 필요하다고 해도 휴가를 7개, 8개 한꺼번에 쓰는 건 눈치가 보이는 거죠. 실제 휴가철은 서로 일정 때문에 피터지게 싸우는 거 같아요. 쉴 수 있는 인원은 정해져 있는데, 한 사람만 쉬어야 하는데 3명이 쉰다고 하면 서로 일정 조율하고 맞추는데, 여기서 좀 갈등이 있죠. (상급종합 C)

휴가나 이런 거는 자유롭게 쓸 수 있어요. 뭐 본인이 필요하면 쓰는 거죠. 예를 들면 출산 휴가도 지금은 3개월 이렇게 정해져 있잖아요. 2개월은 유급이고, 1개월은 무급 이렇게 인데, 본인이 원하면 저희 회사 같은 경우에는 사용하도록 해주고 있어요. (상급종합 A)

- 연차 휴가 사용이 어느 정도 보장된 것과 달리 휴식 시간은 거의 보장받고 있지 못한 현실임. 상급종합병원과 종합병원은 점심 시간에도 계속 근무를 해야 하기 때문에 다른 근무자와 교대를 해주기 위해 식사를 10분 만에 마치는 경우가 많았음

병원이 점심 시간이라고 쉬는 게 아니잖아요. 환자는 계속해서 오고, 입원 환자도 있고, 그러니깐 점심 시간이라고 해서 막 쉴 수 있는 건 아니에요. 그리고 교대를 해줘야 하니깐, 제가 오래 밥을 먹으면 다른 사람들이 밥을 못 먹을 수 있으니깐 최대한 빨리 밥을 먹고 교대해주는 편이에요. 그래서 점심 시간이 크게 의미는 없는 거 같아요. (상급종합 D)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원 간호조무사들은 연차나 출산휴가 등과 같이 제도상 보장된 휴가를 일정 부분 자유롭게 사용할 수 있었음. 하지만 교대근무라는 근무 특성상 실제 사용에는 동료 간의 일정 조율과 같은 제약이 있었음. 특히 여름휴가처럼 특정 시기에 사용 수요가 집중될 경우, 휴가 일정을 둘러싼 갈등이 발생하기도 함. 반면, 식사와 같은 일상적 휴식 시간은 병원의 지속적인 운영 특성으로 인해 최소한의 식사 시간만 보장받고 있음

④ 업무환경

- 상급종합병원과 종합병원은 다양한 직군이 종사하고 있는 만큼 체계적으로 업무가 구분되어 있으며, 실제 설문조사 결과에서도 업무분장이 잘 되어 있는 편이라고 응답함
- 그러나 일부 종합병원에서는 업무분장으로 갈등이 발생하기도 함. 이는 서류상 업무분장이 되어 있음에도 실제 현장 내에서는 간호사-간호조무사, 간호조무사-기타 의료 인력 간 중복되는 업무를 두고 갈등이 발생할 수 있음을 시사함

업무 분장은 확실하게 되어 있죠. 각자 직군에 따라 업무 범위나 업무 내용이 다 정해져 있어요...(중략),,, 보통 팀장이나 간호병동 과정이 업무를 분배해요. 업무 분장표가 있는데, 병동에서의 업무가 확인하게 나와있어요. 근데 만약 간호보조사들이 어떤 일을 하는데, 이게 어긋나는 일이면, 간호사가 이의를 제기하고, 정해진 일만 하라고 해요. 가끔 너무 바쁠 때는 한 두 번 일을 도와줄 수는 있는데, 이게 계속되면 이건 잘 못된 거 같다고 팀장한테 말해요. 그럼 팀장이 못하게 하는거죠. (상급종합 D)

저희도 병원에서 지정한 업무는 있죠. 근데 저기처럼 소통을 할 수 있는 구조가 있으면 모르겠는데, 저희는 그런 게 없어요. 그래서 업무는 정해져 있는데, 실제 현장에서는 업무에 경계가 없는 경우가 있어요. 파트장님한테도 매뉴얼대로 일을 해야 하지 않느냐고 하는데도, 실재는 그렇지 않아요...(중략)... 저희가 저희 업무는 알지만, 의무원들의 업무는 모르잖아요. 의무원들한테 매뉴얼을 달라고는 못하니깐, 제가 일지를 빼서 봤어요. 어떤 일을 하는지 궁금해서, 근데 의무원들의 일 중 일부가 우리한테 오는 것도 있었어요. 문제를 제기해도 그냥 그 때뿐이고, 제대로 해결된 적은 없어요. 어느 날보면 그 사람들 일들이 우리 일로 되어 있는 경우가 있어요. 폐기물도 우리가 처리해야 하고, CSR 내놓을 것도 우리가 내놓는 경우도 있었어요. (상급종합 B)

- 상급종합병원과 종합병원에는 많은 환자가 방문하는 만큼, 간호조무사의 업무량은 매우 많은 편임. 최근 병원의 재정 악화로 간호조무사 채용을 줄어들면서, 전반적인 인력 부족 문제가 발생하고 있음. 이로 인해 간호조무사 1인당 담당 업무가 늘어나면서 업무 부담이 지속적으로 증가하고 있음

병원 재정이 안 좋아져서 그런가, 요즘 간호조무사 신규 채용을 많이 줄이는 거 같아요. 현장에서 는 사람이 너무 부족하다고 이야기하는데, 병원에서는 듣는 척도 안 해요. 그래서 점점 저희가 해야 되는 일이 많아지니깐, 힘들 때가 많아요. 사실 저희 문제 해결에 있어 가장 시급한 부분은 간호 인력을 충원하는 거라고 생각해요. (상급종합 C)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원은 비교적 체계적인 업무 분장이 이루어지고 있으나, 일부 병원에서는 직무 경계의 불명확성과 소통 부재로 인해 간호조무사와 타 직군 간의 갈등이 발생하고 있음. 그리고 최근에는 병원의 재정 악화로 간호조무사 채용이 축소되면서 인력 부족 문제가 심화되고 있어, 간호조무사의 업무 부담이 지속적으로 증가하고 있음

⑤ 간호·간병통합서비스

- 간호·간병통합병동에 근무하는 간호조무사들은 다른 간호조무사에 비해 업무강도가 높다고 느끼고 있음. 통합병동 특성상 간병 업무가 주를 이루는데, 간병시 환자나 보호자로부터 무리한 요구를 받기도 함

저는 간간통(간호·간병통합병동)에서 근무하다 보면 무리한 부탁을 받기도 해요. 저희는 개인 간병인이 아니라, 수십명을 상대로 통합 간병 서비스를 제공하는 전문 의료 인력인데, 저희한테 개인 간병인한테 시킬만한 부탁을 하기도 해요. (상급종합 B)

- 간호·간병통합서비스에 근무하는 의료인력은 특별수당을 받고 있었음. 다만, 병원마다 자율지급하는 방식이다보니, 지급 액수에는 차이를 보임.
- 『간호·간병통합서비스 사업지침』에서는 통합병동에 근무하는 간호인력 모두에게 특별수당을 지급하도록 명시하고 있음. 그러나 간호사에게만 특별수당을 지급하는 사례와 간호사와 간호조무사 모두에게 지급하지만 차등하여 지급하는 사례도 있었음

간간통에 있는 조무사들은 간병비를 따로 받아요. 간병비를 플러스해서 매월 받고 있어요. 어떻게 보면 간간통에서 일하는 분들의 수당이라고 볼 수 있는데, 없는 곳도 있다고 해서 이전에 협회와서 깜짝 놀랐어요...(중략)... 저희는 항상 25만원 씩 지급받고 있어요. (상급종합 B)

25만원 씩 받는다고 하는데, 우리 병원에서 누가 먹는 건지 모르겠네. 이게 법적인 거는 아니잖아요. 그래서 저희는 간호조무사는 수당을 받고 있지 않아요. 이게 웃긴 게 우리 간호조무사만 없어요. 간호사들은 나오는 거 같은데, 간호조무사는 안 나와요...(중략)... 사실 이게 없다보니깐 간간통에 근무하는 간호조무사 중 수당이 있는 지 모르는 사람들도 있을 거 같아요. 저도 협회 와서 알았으니까요. (상급종합 C)

- 이처럼 간호·간병통합병동에 근무하는 간호조무사들은 환자와 보호자로부터 개인 간병인처럼 취급받는 등 과도한 요구에 시달리며, 일반 병동보다 높은 업무 부담을 경험하고 있었음. 또한 『간호·간병통합서비스 사업지침』에 따라 특별수당이 지급되어야 함에도 불구하고, 일부 병원에서는 간호조무사에게 수당을 지급하지 않거나 간호사와 차등 지급하는 등 병원별로 편차와 형평성 문제가 발생하고 있음

⑥ 조직화 수준

- 상급종합병원과 종합병원은 다른 의료기관에 비해 조직화 수준이 높은 편임. 대전의 상급종합병원 두 곳(충남대병원, 건양대병원) 모두 보건의료노조에 가입해 있으며, 종합병원 중 을지대병원, 보훈병원 등도 보건의료노조에 가입해 있음
- 보건의료노조의 도움을 받아 병원 내 여러 문제를 해결했으며, 간호조무사의 처우 및 권익도 향상 됨

보건의료노조에 가입해있죠. 저도 가입했었고, 예전에는 활동도 열심히 했어요. 지금은 잠시 쉬고 있지만. 노조가 있다보니 간호부에 어려운 점이나 이런 거는 좀 이야기가 되는 편이에요. 그리고 부당한 문제 같은 거에 대해서는 문제 제기도 되는 편이기도 하고요. 약간 처우 개선도 이뤄지는 것도 없다고는 볼 수 없죠. (상급종합 D)

- 다만, 보건의료노조의 지부장이 간호사이기 때문에 간호조무사의 목소리를 완전히 대변할 수 없다고 인식하기도 함. 간호조무사가 겪는 여러 어려움을 해결하기 위해서는 결국 간호조무사의 목소리를 대변해주고, 행동해주는 단체가 필요하다고 이야기함
- 그리고 신규로 들어오는 간호조무사는 계약직인 경우가 많아, 노조활동에 적극적이지 않은 경우도 많음. 또한, 정규직 간호조무사와 계약직 간호조무사 간의 이해관계가 달라서 단합도 잘 되지 않는 편이라고 인식함

노조에 도움을 많이 받기는 한데, 아쉬운 것도 있어요. 이제 노조 지부장이거나 이런 사람들은 전부 간호사들이예요. 이게 간호사들이다 보니깐 결국 지부장으로 전체를 아우르는 역할을 하기 보다는 자기 동료나 후배, 선배들의 문제에 좀 더 집중을 하는 경향이 있어요. 물론 간호부를 상대로 전체의 의견을 대변해주는 경우도 있지만, 깊숙이 들어가면 이 사람들이 우리 간호조무사 문제를 해결해줄 거라는 기대는 크게 없기도 해요. (상급종합 D)

정규직들은 노조에 많이 가입하죠. 정규직이면 노조에 가입하는데, 요즘은 다 계약직으로 뽑는다고 했잖아요. 계약직들은 노조에 잘 가입 안 하는 거 같아요. 사실 계약직이 늘어나면서 결속력이 그만큼 약해졌다고 볼 수 있죠. 그리고 기존 정규직이랑 신규로 들어오는 계약직이랑 상황도 다르고, 서로 생각하는 것도 다르다보니깐 더 힘든 것도 있지. (상급종합 C)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원은 보건의료노조를 중심으로 다른 의료기관에 비해 비교적 조직화 수준이 높은 편임. 이를 통해 간호조무사의 처우도 일정 부분 개선하고 있음. 다만, 노조 운영이 간호사 중심으로 이루어지는 경우가 많아 간호조무사의 목소리가 충분히 반영되지 않고 있으며, 계약직 간호조무사의 비중 증가로 인해 조직 내 결속력 또한 약화되고 있음

(2) 일반병원 간호조무사의 근무 환경

① 근로 계약

- 병원급 의료기관 FGI에 참여자 중 병원 A와 병원 D는 정규직으로 입사한 반면, 병원 B와 병원 D는 계약직임. 정규직, 계약직 구분 없이 참여자 모두 근로계약서를 작성한 경험이 있으며, 작성한 근로계약서를 교부받음

전 입사할 때 정규직으로 들어갔어요. 그래서 처음에 근로계약서를 쓰고 나서 다시 썼던 적은 없었던 거 같아요. (병원 A)

저희는 정규직이라고 하기는 하는데, 체계가 전체적으로 직원들이 12월인가, 11월에 근로계약서를 다시 쓰는 시기가 있어요. 재계약을 통해서 계약을 계속 연장해가는 거죠. 그러면서 시급도 얼마나 올랐고, 또 다른 건 얼마나 올랐다고 알려주는 식이에요. (병원 B)

- 계약직인 두 명의 FGI 참여자에게 고용 안정성을 물어봤을 때, 모두 계약직이기는 하지만, 고용이 불안정하다고 느끼지 않음. 이직을 하는 경우도 재계약이 되지 않아서 이직을 하기보다는 개인적 이유(이사, 업무시간 등)로 이직을 하는 경우가 많음. 보통 특별한 사유가 없으면 계속 일할 수 있다고 생각함

특별한 사유가 없으면 재계약은 되는 편이에요. 제가 이직을 했던 것도 재계약이 안 돼서 이직을 한 게 아니라, 개인 사정 때문에 이직을 했던 거예요. 보통 재계약이 안되면 개인 사정인 거죠. 계약서를 새로 쓴다고 해서 특별한 거는 없다고 보시면 돼요. (병원 B)

- 다만, 이런 고용안정성에 대한 인식과 달리 재계약 과정에서 경력 인정 문제가 발생하기도 함. 특히, 시급을 기준으로 임금이 지급되는 경우, 경력이 인정되지 않는 사례가 많았음

저는 지금 이직을 해서 정규직이기는 하지만, 이전에는 계약직으로 일 했습니다. 다른 분이 이야기한 것처럼 이전 경력을 인정해줘서 5만원 정도 더 준다고 했는데, 거의 경력 인정은 안 된다고 보시면 됩니다. 계약직일 때 우리는 시급제로 받습니다. 근데 시급제로 받는 경력들은 절대 경력에 포함되지 않았다고 생각합니다. 제가 10년의 경력이 있어도, 시급제에서는 그냥 신입과 비슷하게 받습니다. (병원 D)

저도 비슷한 경험이 있어요. 제가 여기 오기 전에 최근 면접 본 곳이 있는데 모 요양병원이었어요. 근데 거기서 AN(Assistant Nurse, 간호조무사)은 무조건 시급제라고 하는거예요. 그리고 시급제니깐 제가 기존에 일했던 경력은 모조리 날라가고, 거기서 정한 시급만 주겠다고 하는거예요. 면접을 보면서 도 어이가 없었던 거 같은데, 시급제로 계약하는 곳들은 그런 곳이 많은 거 같더라고요. (병원 B)

- 이처럼, 병원급 의료기관은 정규직과 계약직이 혼재되어 있음. 계약직 참여자들은 고용에 대한 불안은 크지 않다고 응답했으나, 재계약 과정에서 경력 인정이 제한되었고, 시급제로 운영되는 경우에는 기존 경력이 임금에 제대로 반영되지 않는 문제가 있었음

② 임금체계

- 정규직 참여자들은 급수에 따라 매년 임금이 조금씩 올랐으며, 계약직 참여자들은 주로 시급으로 계약하는 경우가 많았음. 정규직과 계약직 참여자 모두 임금 상승 폭에 불만을 가지고 있었음

저희는 급수에 따라서 조금씩 올라가요. 근데 급수가 높다고 해도 몇 만원 차이 밖에 안 나는 거 같아. 말로는 오래 될수록 임금이 오른다고는 하는데, 기본적으로 이렇게 큰 방향으로 변하지 않으니깐 연차에 따라서 차이가 별로 없다고 봐야지. (병원 A)

제가 이제 막 입사한 지 얼마 안 되었을 때, 이전에 병원급에서 있었던 건 경력으로 인정해주겠다는 거예요. 다른 간호조무사 경력은 인정 안 해주고 병원급만. 그래서 신입보다는 5만원 정도 더 준다고 이야기했던 거 같아요. 뭐 이정도 수준인거고, 매년 마다 임금은 시급이 올라가는 만큼만 급여가 조정되는 느낌이에요. 그래서 막 크게 오른다는 생각이 들 때는 거의 없어요. (병원 C)

- 병원 B는 대전이 다른 지역에 비해 간호조무사의 임금이 낮은 현실을 지적함

아까 임금 이야기를 했는데, 제가 이직하면서 다른 지역의 임금을 알아봤던 적이 있어요. 제가 알아본 바로는 대전이 우리나라에서 가장 임금이 짠 지역 중 하나예요. 서울하고 비교해보니깐 같은 병원급이어도 300만 원정도 차이가 났던 거 같아요. (병원 B)

- 병원 A는 성인이 된 딸과 이야기하는 과정에서 간호조무사의 임금이 너무 낮아 창피함과 자괴감을 느꼈다고 이야기함

저희 딸이 성인이 된 후에 알바를 시작했어요. 그러다가 딸한테 얼마 받냐고 물어보니깐 저랑 별로 차이가 안 나는 거예요. 근데 또 딸이 제가 얼마 받냐고 물어보는데, 제가 대답을 할 수 없었어요. 딸은 제가 경력이 있으니깐 500만원 정도 받는 걸로 알고 있더라고요. 제가 정말 이 때는 창피하면서도 자존심이 정말 상했어요. (병원 C)

- 참여자 모두 자신의 세부 급여 및 공제 내역을 확인할 수 있는 급여 명세서를 매달 받고 있었음

급여 명세서는 받죠. 저희는 카톡으로 보내주지는 않고, 제가 필요할 때 인터넷에 접속해서 확인할 수 있는 방식이에요. 급여 명세서를 보면 수당이나, 공제 내역 등을 다 알 수 있죠. (병원 A)

- 이처럼 병원급 의료기관은 매년 임금이 조금씩 오르고 있었으나, 그 상승폭에 대해서는 정규직과 계약직 모두 불만을 갖고 있었음. 그리고 일부 참여자는 대전 지역의 전반적인 저임금 문제를 지적하기도 함

③ 휴가 및 휴식 시간

- 병원급 의료기관 종사자들은 교대 근무 특성상 다른 동료들과 휴가 일정을 조율해야 하기는 했으나, 비교적 자유롭게 휴가를 사용할 수 있었음. 병원마다 다르긴 하지만, 1~2달 전에 보고만 하면, 비교적 5일 이상 휴가를 쓸 수도 있었음

저희 병원은 자유롭게 오프 신청을 하면 쓰게 해주는 편이에요. 작년 같은 경우에는 휴가를 다 못 썼는데, 그 때는 못 쓴 만큼 돈으로 환산해서 주기도 했어요. 근데 이번 년도부터는 무조건 휴가를 다 쓰라고 연초부터 말했어요. 근데 이러다보니 휴가는 자유롭게 쓸 수 있기는 한데, 제가 필요해서 쓰기 보다는 약간 억지로 쓰는 느낌도 있어요. 이게 쓸 수 있는 인원은 한정되어 있는데, 일할 인원은 부족하니까요. (병원 A)

그냥 휴가를 쓸 수 있기는 해요. 근데 해외 여행을 간다거나, 5일 이상 빠져야 하면, 1월이나 2월에 미리 이야기 해달라고 해야. 그럼 미리 스케줄을 조정해서 빼주는 편이에요. (병원 C)

- 다만, 참석자 B의 경우 명절 이후나 12월에는 병원에서 휴가 사용을 제한하기도 함
- 명절 이후에는 명절 기간 동안 밀렸던 환자들이 방문하기 때문에 휴가 사용이 제한되고, 12월은 날씨가 추워지면서 환자가 많아지기 때문에 휴가사용이 제한됨

저 같은 경우에는 자유롭게 써요. 쓰는 데 별 문제가 없어요. 11월 안까지는 자유롭게 쓸 수 있어요. 12월에도 쓸 수는 있는데, 웬만하면 쓰지 말라고 해요. 이게 12월이 되면 추워지고, 겨울철에는 또 환자가 많아지니까 바쁘니까 웬만하면 인력 모자라니까 쓰지말라고 해요. 아마 이걸 저희 병원 뿐만 아니라 다른 병원도 비슷할 거예요...(중략)... 명절 설날하고 추석이 지났을 때는 웬만하면 쓰지말라고 해요. 명절에 밀려있던 손님들이 갑자기 방문할 수 있으니까, 쓰지 말라고 하는거죠. (병원 A)

- 근무 중 휴식 시간은 제대로 보장받고 있지 못함. 명목상 점심식사 시간은 1시간 이지만, 실제로는 10분이나 20분 내로 식사를 마치고 와야 함. 그리고 업무가 밀리거나, 교대 타이밍이 맞지 않는 경우 식사를 거르는 경우도 많았음

통합병동은 사람을 별도로 뽑지 않고, 간호조무사가 전부 일을 하니깐 일이 너무 많을 때가 많습니다. 제가 바이탈 60명을 재야 하면 시간도 부족하고, 또 계속해서 일을 해야 하니깐 점심시간이 1시간이어도 너무너무 바빠서 밥도 막 20분 내로 빨리 먹고 오는 편입니다. 근무 시간 중에는 앉아서 쉼도 별로 없었던 거 같습니다. (병원 D)

20분이면 그래도 길게 드시는 거죠. 우리는 10분 가지고 먹어야 해요. 밥을 10분 안에 먹고 와서 교대 해주는 거죠. 근데 밥을 먹을 수 있으면 다행인 거예요. 밥을 못 먹는 경우도 많아요. 바이탈 일이 밀리기 시작하면 밥은 고사하고, 일하기도 바빠요. 그리고 교대에 긴 사람은 타이밍이 시간이 안되니깐 눈치만 보면서 밥을 못 먹는 거죠. (병원 A)

- 이처럼, 병원급 의료기관 종사자들은 교대 근무 체계 속에서도 비교적 자유롭게 휴가를 사용할 수 있다고 인식하고 있었음. 그러나 명절 이후나 연말 등 환자 수가 급증하는 시기에는 병원 차원에서 휴가 사용이 제한되는 사례도 있었음. 한편, 근무 중 휴식 시간은 충분히 보장되지 못하고 있었음. 이는 인력 부족으로 인한 업무 과중으로 기본적인 휴식권조차 침해받고 있는 현실을 보여줌

④ 업무 환경

- 상급종합병원이나 종합병원과 마찬가지로 병원급 의료기관 역시 체계적으로 업무 분장이 이뤄지고 있었음

업무 분장은 잘 이뤄진 편이에요. RN(Registered Nurse, 간호사)이나 AN(Assistant Nurse, 간호조무사)이 할 업무가 딱 나뉘져 있어요. 보통 병원에서 간호조무사들한테 시키는 일도 저희 병원에서는 안 시켜요. 저희한테는 드레싱도 안 시키고 딱 업무분장표에 적힌 일만 시키는 편이에요. (병원 B)

- 다만, 별도의 업무 매뉴얼이 없어 신입이 들어왔을 때 교육시키는 데 어려움을 경험하기도 함. 이러한 문제 해결을 위해 오래 근무한 간호조무사끼리 따로 매뉴얼을 만든 사례도 있었음

통합병동 일이 힘드니깐 많이 그만두고, 신규로 많이 들어오는 편이에요. 이게 업무는 정확하게 나뉘져 있는데, 구체적으로 어떤 일을 해야 하는지 설명해주는 매뉴얼은 따로 없어요. 그래

서 신입이 자기들 눈치껏 배우면서 일해야 해서 무척 어려웠어요. 그전에 매뉴얼 같은 게 없어서 오래 있던 사람들이 따로 매뉴얼을 만들기도 했어요. (병원 A)

- 병원급 의료기관도 병원의 재정난을 이유로 지속해서 의료인력을 줄이고 있으며, 이는 곧 기존 간호조무사의 업무 과중으로 이어짐

통합병동에 환자는 계속 입원되는 데 사람이 부족해요. 이게 그만두는 사람이 있으면, 그만큼 사람을 더 뽑아야 하는데, 오히려 지금은 인원을 더 줄였어요. 예전에는 14명이 일했는데, 지금은 8명이 일해요. 병원에 돈이 없다고 인원을 줄이는 거예요. 그래서 제가 혼자서 40명을 케어하는데, 고관절 환자도 있다보니깐 똥 싸고, 오줌 싸면 저 혼자 다 치워줘야 해서, 엄청 짜증나고 스트레스 받아. (병원 A)

- 이처럼, 병원급 의료기관에서도 상급종합병원이나 종합병원과 마찬가지로 업무가 명확히 분장되어 있었음. 그러나 별도의 공식적인 업무 매뉴얼이 부재하여 신입 간호조무사가 업무를 숙지하는 데 어려움을 겪는 사례도 있었음. 한편, 병원의 재정 상황으로 인해 의료인력이 지속적으로 감축되고 있으며, 이는 간호조무사 1인당 담당 환자 수의 증가로 이어져 업무 과중과 정서적 스트레스를 심화시킴

⑤ 간호·간병 통합서비스

- 상급종합병원과 종합병원의 간호·간병 통합병동 사례와 마찬가지로 일반 병원에서도 간호·간병 통합병동에서 근무하는 간호조무사들의 업무 강도가 높음. 그리고 환자와 보호자로부터 무리한 요구를 받는 경우가 많음

저는 통합 간호간병의 맹점이 많다고 생각합니다. 조무사 업무와 요양사, 간병인 업무가 서로 다른데, 통합병동에서는 이게 분업되어 있지 않고 다 포괄되어 있습니다. 그래서 조무사의 업무만 많아지는 상황입니다. 조무사가 해야할 일도 아닌데, 저희한테 일을 시킵니다...(중략)... 환자나 보호자들도 저희에게 간병인처럼 대해주길 원합니다. 단순 간호조무 업무 외 간병인 업무까지 저희가 해주길 원하는 겁니다. 이런 점이 통합 간호 간병의 문제인 겁니다. (병원 D)

- 간호·간병 통합서비스는 환자의 중증도와 관계없이 환자의 입원 의사와 주치의의 판단이 중요함. 상급종합병원과 종합병원은 간호인력의 업무 부담을 고려하여, 혼자 거동이 어렵거나, 장기 요양이 필요한 환자의 입원은 제한하는 경우가 많음. 반면, 일반병원은 병원의 재정적 이유로 간호 인력의 업무 부담을 고려하지 않고, 환자를 수용하는 경우가 많음. 이로 인해 일반병원의 통합병동에서 근무하는 간호사들은 큰 업무 부담을 느끼고 있음

병원마다 통합병동에 입원할 수 있는 기준이 다른 거 같아요. 이야기 듣기로는 충남대병원은 간호간 병 통합병실에 들어가고 싶다고 환자가 요청을 하면, 병원에서 혼자 거동이 가능하셔야 한다는 조건을 단다고 들었어요. 그래서 거동을 하면 통합병동에 들어가는 거고, 그러지 못하면 못 들어가는 거죠. 여기서 퇴짜 맞은 환자들이 다 우리 병원으로 들어오는 거예요. (병원 A)

통합병동이라고 해서 아무나 다 받는 게 아니라, 가려받을 수 있는 뭔가 기준이 마련되어야 한다고 생각합니다. 근데 병원의 입김이 훨씬 쎄니깐 일하시는 분들의 의사와는 관계없이 그냥 모든 환자를 다 받는 거 같다고 생각합니다. 업무팀에서도 상담을 할 때, 통합병동에 입원하면 보호자는 필요 없고 다 해준다고 하니, 저희들의 업무 부담이 더 커진다고 생각합니다. (병원 D)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원과 마찬가지로 일반병원 통합병동에 근무하는 간호조무사들은 다른 부서에 근무하는 간호조무사보다 높은 업무 부담을 느끼고 있음. 특히, 일반병원의 경우, 상급종합병원이나 종합병원에서 입원이 제한된 환자들까지 병원의 재정적 이유로 수용하는 경우가 많아 일반병원 통합병동에 근무하는 간호조무사들의 업무 강도가 심화되고 있음

⑥ 조직화 수준

- FGI 참여자의 병원 중 노조가 설립된 사례는 없었음. 실제 대전에 있는 의료기관 중 보건의료노조에 가입한 의료기관은 모두 상급종합병원과 종합병원이었음. 즉, 일반병원은 상급종합병원이나 종합병원에 비해 조직화 수준은 낮은 편임

듣기로는 병원에 노조 위원장¹⁷⁾은 있다고 하는데, 무슨 일을 하는지 모르겠어요. 이게 명목상으로만 있는거지, 실제로는 거의 운영되는 건 본 적이 없어요. 저희가 뭐 요구해도 바뀌는 것도 없고요. (병원 B)

- 노동조합은 조직되어 있지 않았지만, 병원 내 구성원 간 화합과 친목을 도모하기 위해 동호회를 운영하는 사례는 있었음. 다만, 동호회는 어디까지는 구성원 간 화합과 친목을 목적으로 운영될 뿐, 간호조무사 문제를 해결하는 데 도움을 주지는 못함

저희 병원에는 동호회가 있어요. 병원의 전 직원들, 대표님부터 원장님, 맨 아래 말단까지 동호회에 가입해서 활동할 수 있어요. 보통 달에 한번씩 활동하는데, 현재는 동호회가 4개 있어요. 동호회는 여러 개 가입할 수도 있어요. 동호회 활동을 하면 한 달에 3만원 씩 나오기 때문에 동호회 가입이나 활동은 열심히 하는 편이에요. (병원 B)

17) 병원 B는 '노조위원장'이 있다고 이야기했으나, 추가로 질문해본 결과 노조위원장이 아닌 노사협의회의 노동자측 대표였음. 즉, 병원 B가 근무하는 병원에는 노동조합이 아닌, 노사협의회가 운영되고 있음

- 이처럼 일반병원의 경우 상급종합병원이나 종합병원에 비해 조직화 수준이 상대적으로 낮았음. 노사협의회가 운영되는 사례가 있었으나, 그 기능이 실질적으로 작동하고 있다고 보기 어려웠으며, 구성원들 또한 변화나 개선의 경험을 체감하지 못하고 있었음. 노동조합이 부재한 상황에서 일부 병원은 구성원 간 친목과 화합을 목적으로 동호회를 운영하고 있었으나, 이러한 활동은 간호조무사의 권익 보호나 제도적 문제 해결과는 직접적인 연관이 없었음

(3) 요양병원 간호조무사의 근무 환경

① 근로 계약

- 요양병원에 근무하는 간호조무사들은 대부분 1년 단위 계약직으로 고용됨. 요양병원 A가 근무하는 요양병원은 3개월의 수습기간을 두고, 수습기간을 통과해야지만 1년 계약을 할 수 있었음. 수습기간에 대한 평가는 다른 간호조무사를 통해 이뤄짐

최저 시급이 오르니깐, 저희는 해마다 계약서를 새롭게 써요. 최저시급이 오르면 임금도 오르니깐 계약서를 다시 쓰는 거죠. 병원에서도 계속해서 써야 한다고 하니깐 저희는 뭐 자세히는 모르지만, 계속해서 매년마다 쓰는거죠. (요양병원 D)

저희도 1년 단위로 재계약을 하기는 하는데, 신입이 바로 1년씩 재계약하지는 않아요. 면접을 볼 때 이야기를 한다고 해요. 수습 기간이 3개월 있으니깐, 수습기간이 끝나고 나서 계약을 할 수 있다고요. 신규 간호조무사가 들어오면 수간호사님이 물어봐요. 어떤 거 같냐고, 같이 일할 수 있겠냐고. 저희가 같이 일할 수 있다고 하면, 수습기간이 끝나고, 1년 계약을 맺어요...(중략)... 근데 수습기간이라고 해서 임금이 다르진 않아요. 임금은 똑같이 주는데, 계약기간만 3개월 이렇게 쓰는 거 같아요. (요양병원 A)

- 비교적 고령의 간호조무사들이 근무하고 있어 정년 문제는 주요한 관심사 중 하나임. 정년의 기준은 요양병원마다 달라 일관된 기준이 마련되어 있지 않았음

저희는 60세만 넘지 않으면 입사가 가능해요. 근데 60세가 넘으면 입사가 안 돼요. 입사 이후 60세가 넘는 건 상관 없는 거 같아요. 저희는 아직 나이 때문에 퇴직하신 분들은 없어서 정확한 정년은 모르겠어요. (요양병원 B)

저희가 해고나 그런 거는 없어요. 정년도 따로 없는 거 같은데... 최근에 정년식을 한 번 한적이 있긴 해요. 그래서 나이를 물어봤는데, 65세라고 이야기하신 거 같아요. 근데 그 분은 정년식을 하시고 나서 다른 병동에서 1년 정도 더 하셔서 66세인가 67세까지 일을 하셨어요. 그래서 저희도 딱히 정년은 없고, 계속 하고 싶은 만큼 할 수 있는 거 같아요. (요양병원 B)

- 이처럼 요양병원에 근무하는 간호조무사들은 대부분 1년 단위의 계약직으로 고용됨. 한편, 고연령 간호조무사들이 근무하고 있어 정년은 중요 문제 중 하나였으나, 입사 시 연령 제한을 둘 뿐 정년 연령에 통일된 기준이 마련되어 있지는 않았음

② 임금체계

- 연봉계약을 맺은 요양병원 B를 제외한 나머지는 모두 시급을 기준으로 임금이 지급됨. 보통 최저 시급에 맞춰 임금이 결정되며, 이전의 경력은 인정되지 않는 경우가 많음. 이러한 임금 수준에 대해 일부는 '임금이 너무 적다'고 인식했으나, 다른 일부는 '우리 나이에 최저시급을 주면서까지 고용해주는 곳이 어디 있느냐'며 현재 처우에 만족하는 모습을 보이기도 함

시급으로 결정되는데, 연차에 따라서 증가되는 게 없다보니, 불만이 있긴 하죠. 근데 병원에서는 직접적으로 이야기해요. “이 돈 받고라도 일을 하려면 여기다 서명하고, 불만 있으면 나가”라고, 간호부장이 임금 계약을 할 때마다 이렇게 이야기해요. 그리고 “대체 인력 이력서가 이만큼 있다”고도 이야기해요. 그래서 임금 계약을 할 때마다 기분이 상할 때가 많죠. 어쩔 수 없이 서명하는 거예요. (요양병원 B)

저희가 1년 단위로 재계약을 하잖아요. 근데 어느 병원에서는 60세 이상이면 계약을 안 해주는 곳도 있어요. 그래서 저는 임금이 좀 적기는 해도 크게 불만은 없어요. 저희 나이에 이렇게 일할 수 있는 곳도 별로 없어요. 솔직히 (요양병원 C)

- 대부분의 경우, 야간 근무 수당을 지급하고 있었음. 그러나 엠블런스 동승 시에는 별도의 수당이 지급되지 않아 이에 대해 불만이 존재하였음. 이러한 이유로 엠블런스 동승 업무는 주로 막내 간호조무사가 맡는 경우가 많음

나이트 수당은 뭐 법적으로 정해진 거니까 당연히 지급해주죠. 근데 그게 크진 않아요. 그리고 저희는 엠블러스를 타는데, 엠블 수당¹⁸⁾을 따로 주지 않아요. 간호사나 의사는 주는 거 같은데, 우리는 주지 않고 있어요. 그래서 왜 저희는 없나 불만이 많아요. 그러다 보니 다들 엠블을 안 타려고 하고, 대부분 막내 간호조무사가 엠블을 타는 경우가 많아요. (요양병원 B)

- 근로자의 날과 같은 법정 휴일에 근무할 경우, 대체 휴일을 부여하거나 별도의 휴일 근무 수당을 지급하기도 함

18) 엠블러스 탑승 시 수당을 지급하는 것은 법에 명시된 내용은 아니며, 보통 병원의 내규에 의해 지급되는 경우가 많음. 요양병원 B의 경우에도 엠블러스에 의사와 간호사, 간호조무사가 타는데, 내규에 의해 간호조무사만 지급되지 않는 경우라고 볼 수 있음

근로자의 날처럼 법정 공휴일에 근무하는 경우가 있어요. 요양병원은 쉬기 어려우니깐, 공휴일에도 나와서 일을 하는데, 저희 병원에서는 법정 공휴일에 일하는 사람한테는 별도 수당을 줘요. 얼마 전에 근로자의 날에 일했는데, 그 때 수당을 줬어요. (요양병원 D)

저희는 수당이 없어요. 대신 법정 공휴일에 나와서 일을 하면, 하루 오프를 줘요. (요양병원 A)

- 식비는 요양병원마다 매우 다양한 방식으로 지급됨. 요양병원 B는 병원에서 식사를 제공하기 때문에 식비를 공제한 후 임금을 지급 받음. 반면, 요양병원 D의 병원은 일종의 복지차원에서 저임금을 받는 간호조무사에게만 식비를 받지 않고, 공짜로 식사를 제공함

급여 명세서를 보면 저희 병원은 식비를 5만원 씩 떼고 임금을 지급해줘요. 저희가 함께 병원에서 밥을 먹으니깐, 급식비로 공제하더라고요. (요양병원 B)

저희는 식비 항목이 따로 있기는 한데, 저희 AN들은 식비를 내지는 않아요. 다른 직군은 식비를 내는 거 같은데...(중략)... 근데 이게 식비를 면제해주는 게 특별한 거라기 보다는 저희 AN들이 워낙 급여가 낮으니깐 식비라도 면제해주는 느낌이 강한 거 같아요. (요양병원 D)

- 이처럼 요양병원에 근무하는 간호조무사들은 대체로 최저시급 수준의 시급제로 고용되며, 경력에 따른 임금 상승이나 처우 개선이 거의 이루어지지 않아 임금에 대한 불만이 존재함

③ 휴가 및 휴식 시간

- 수간호사에 따라 다르긴 하지만, 보통 연차 휴가 사용은 자유로운 편임
- 연차 휴가를 위한 일정 조율은 간호조무사 간에 이뤄지기보다는, 수간호사가 일괄로 신청받고 조정하는 경우가 많았음

병원마다 좀 다르기도 하고, 어떤 수간호사님을 만나냐에 따라 좀 다른 거 같기는 한데, 보통은 휴가 쓰는 걸로 뭐라고 하지는 않아요. 요양병원이 대부분 규모가 크니깐 법에서 명시한 내용들은 지킬려고 노력하는 거 같아요. 저희 병원도 수간호사님한테 말하면, 수간호사님이 최대한 일정을 조율해서 휴가를 사용할 수 있도록 신경 써주시는 편이에요. (요양병원 A)

- 다만, 간병업무를 주로 하는 요양병원의 특성상 휴식 시간이 충분히 보장되지 못했음. 대부분 간호조무사들은 제대로 식사를 한 적 없으며, 겨우 끼니를 때울 정도로만 식사를 해결하는 경우가 많았음. 특히, 오후 근무(이브닝)에는 일이 몰려 식사를 해본 경험 이 손에 꼽힌다고 이야기함

- 업무가 너무 많기 때문에 업무 시간 중 휴식 취할 경우, 무조건 초과근무를 해야 하기 때문에 휴식을 취하지 않고, 계속해서 일에 몰두한다는 응답도 있었음

올라가서 근무를 교대해줘야 하니깐 식사를 제대로 해본 적이 없어요. 그나마 밥을 먹는다고 하면, 10분 내외로 밥을 먹고 가는 거죠...(중략)... 저는 이브닝 하면서 밥 먹은 적이 없어요. 보통 RN 하나, AN 하나 두명이 이브닝에 근무하는데, 일이 너무 많아서 밥을 먹을 수가 없어요. (요양병원 A)

식사 시간이 되면 저희가 밥 먹는 것보다 환자 분들 피딩(feeding)을 준비하는 게 더 바빠요. 그래서 피딩을 준비하다보면 저희는 밥을 못 먹는 경우가 많죠...(중략)... 병원에 휴게실도 있고, 휴식도 취할 수 있는데, 제가 그렇게 쉬면 절대 업무 시간 내 일을 끝마칠 수 없어요. 저는 땡 하면 집에 가고 싶어서 근무 시간에는 정말 죽기 살기로 열심히 일만 해요. (요양병원 B)

- 이처럼 병원마다, 그리고 수간호사의 재량에 따라 차이가 있지만, 전반적으로 자유롭게 연차 휴가를 사용할 수 있음. 그러나 간병 업무가 주를 이루는 요양병원 특성상 휴식 시간은 보장받고 있지 못했음. 대부분 간호조무사는 식사 시간을 확보하지 못해 끼니를 간단히 해결하거나 거르는 경우도 많았음. 그리고 간호조무사들은 휴식을 취하기 보다는 근무 시간 내에 업무를 마치기 위해 과도한 속도와 강도로 일하는 경향을 보임. 이는 신체적 피로와 함께 정서적 소진을 유발하는 요인이 될 수 있음

④ 업무 환경

- 업무 분장은 잘 되어 있는 편임. 누가 어떤 일을 해야 할지 명확하게 명시되어 있음. 그러나 업무 분장이 명확하게 명시된 것과 달리 간호조무사가 하지 않아도 되는 잡무를 수행하는 사례도 있었음

업무 분장표는 있어요. 우리가 무슨 일을 해야 한다고 적혀 있는 거죠. 그래서 업무 분장 자체는 잘 되어 있는 것처럼 보여요. 근데 실제 저희가 하는 일을 보면 액팅이라는 액팅은 전부 다하는 거 같아요. 간호조무사 일도 아닌 허드렛일도 저희가 하는 경우가 많아요. 의사가 해야 할 일도 저희가 하는 경우도 있고, 퇴원환자 청소도 저희가 하는 경우가 있어요. (요양병원 B)

- 그리고 실제 현장에서 요양보호사와 간호조무사 간의 업무분장이 제대로 이뤄지지 않는 경우가 많음. 요양보호사가 혼자 간병이 어려운 경우 옆에서 도와주는 경우가 있음. 그리고 최근에는 외국인 요양보호사가 많아지면서 의사소통에 어려움이 발생하기도 함

저희가 간병 업무를 하잖아요. 그래서 가끔은 거동이 불편한 분 욕창도 닦아드리고 그래야 하는데, 이게 요양보호사 혼자 하기 힘든 경우가 있으면 저희가 도와드리고 그래요. 근데 요즘은 외국인 요양보호사가 많아서 일을 별로 안 하려고 해요. 자기 일도 저한테 시킨다고 느낄 때가 많아요. 근데 뭐 말이 안 통하니깐 답답한 거죠. 바디랭귀지로 소통하는데는 한계가 있으니깐, 그냥 제가 하는 경우도 많아요. (요양병원 B)

- 법에서 지정한 기준이 지켜지지 않은 사례도 있었음. 법에서는 요양보호사 1명이 1개의 방을 전담하도록 명시하고 있으나, 일부 병원에서는 요양보호사 1명이 2개의 방을 전담함. 그러다보니 일부 방의 관리가 제대로 이뤄지지 않아 간호조무사가 요양보호사 업무를 수행하는 경우가 있었음

제가 다른 요양병원도 있어 봤는데, 여기는 좀 문제가 많은 거 같아요. 다른 곳은 다 하나씩 있는데, 여기는 요양보호사 1명이 2개 방을 관리해요. 요양보호사가 방 2개를 관리하면 돈을 더 받는지는 제가 모르겠지만, 요양보호사는 방 2개를 관리하려고 하지 않고, 자기가 상주하는 방만 관리하려고 해요. 그러면 자연스럽게 제가 남은 방을 관리하는 경우가 많아요. 제가 들어오기 전에는 이렇게 방 2개를 관리하는 곳인 줄은 정말 몰랐어요. (요양병원 A)

- 요양병원 내 간호 인력이 부족하여, 간호조무사 1인이 담당하는 환자의 수가 많아 업무 부담을 많이 느끼고 있음. 고령화로 인해 입원환자는 지속해서 늘어나고 있으나, 간호조무사는 추가로 채용하지 않아 의료인력 부족 문제로 인한 업무 과중화가 계속해서 발생하고 있음

현재 요양병원의 가장 큰 문제는 인력이 부족하다는 거예요. 입원하는 환자는 계속해서 많아지고 있는데, 간호 인력을 늘리기 보다 줄이고 있어요. 그러다보니 간호조무사 1명이 간병해야 하는 환자가 점점 많아지는 거예요. 일이 익숙해지면 편해져야 하는데, 관리해야 할 사람이 많아지니깐 몸은 점점 힘들어지는 거 같아요. (요양병원 D)

- 이처럼 요양병원에서는 업무 분장이 명확히 정리되어 있음에도 불구하고, 실제 업무 수행 과정에서는 간호조무사가 본인의 업무 외 잡무까지 담당하는 경우가 많았음. 그리고 간호조무사와 요양보호사 간의 업무 분장 문제로 갈등이 발생하기도 함. 최근에는 외국인 요양보호사¹⁹⁾가 많아지면서, 간호조무사와 요양보호사 간의 갈등이 심화되고 있음. 요양병원 내에서 이러한 문제가 발생하는 가장 근본적인 원인은 간호인력의 부족임. 고령화로 인해 요양병원에 입원하는 환자의 수는 점점 많아지고 있으나, 요양병원 내 간호 인력은 증가하지 않아, 기존 간호인력의 업무 부담이 커지고 있는 실정임

19) 고령화로 인해 증가한 요양보호사 수요를 맞추기 위해 2024년 6월 28일 법무부와 보건복지부는 ① 국내 대학 졸업 외국인 유학생의 요양보호 분야 취업을 허용하고, ② 국내 체류 동포의 요양보호 분야 취업을 장려하는 계획을 발표함. 2025년 기준 D-2 유학 비자와 D-10 구직 비자 소지자까지 요양보호사 교육을 받을 수 있으며, 노인의료복지시설 취업 시 E-7비자로 변경을 지원해주고 있음.

⑤ 조직화 수준

- 요양병원 내 노동조합은 전무하며, 간호조무사의 의견을 대변해 줄 노사협의회도 존재하지 않음
- 일부 요양병원은 회식도 없을 정도로 구성원 간 화합과 친목을 위한 모임이 이뤄지고 있지 않았음
- 대부분 요양병원에서 동료 간의 관계는 애경사가 있을 때 회비를 걷어 돕는 수준에 머물러 있었음

노조나 조직, 모임 이런거는 따로 없어요. 저희는 회식도 없는 곳인데요. 그냥 애경사가 있으면 회비를 걷어서 돕기만 하는거죠. (요양병원 C)

(4) 의원급 간호조무사의 근무 환경

① 근로 계약

- 근로계약서를 작성하고, 이를 교부받는 것은 근로자의 정당한 권리이지만, 원장의 성향이나 운영 방식에 따라 근로계약서 작성하지 않는 경우도 있었음. 의원 C와 의원 D는 근로계약서를 작성하고 교부받았으나, 의원 B는 근로계약서를 작성하지 않고, 구두로만 계약을 체결함. 의원 A는 34년 동일 의원에서 근무했음에도 근로계약서를 작성한 경험이 없고, 세부적인 근로조건에 관해 설명 들은 적도 없음
- 그리고 의원급 FGI 참여자들은 자신들이 ‘정규직’이라고 인식했으나, 의원 D만 정규직이었고, 의원 B와 의원 C는 매년 계약을 갱신하는 계약직이었음. 의원 A는 근로 계약 형태가 불분명함

저는 근로계약서를 써본 적이 없어요. 제가 처음 들어왔을 때는 그런 게 전혀 없었던 시기였어요. 환자 보호나 비밀 유지 서약은 제출하고 있는데, 근로계약서는 제가 써본 기억이 없어요. 그렇다고, 원장님이 뭘 설명 해주신 적도 없고요. 제가 여기서만 간호조무사 일을 34년 정도 했는데, 근로 계약이 어떻게 이뤄지는 지는 잘 모르겠네요. 아마 원장님도 잘 모르지 않을까요? (의원 A)

저도 환자 보호나 비밀 유지 서약서는 쓴 기억은 있어요. 근데 근로계약서는 써본 적 없어요. 그냥 구두로만 근로 계약 갱신한다고 말씀해주셨던 거 같아요. 근데 3년 전부터는 알아서 올리시는지, 저한테 별도의 말씀은 없으세요. (의원 B)

저희는 서류에 관한 건 철저하게 해요. 나중에 문제가 될 수도 있으니깐, 원장님이 사소한 것도 다 사인하라고 그래요. 그래서 1년에 한 번 계약서에 사인해요. 저희 원장님은 서류는 정확하게 해요. 그래서 그것들을 다 모아 놓으세요. 혹시라도 나중에 문제가 생길수도 있으니깐 (의원 C)

저희는 정규직이에요. 처음에 쓰고 쪽 그냥 그대로 가는 거 같아요. 제가 여기 들어오고 나서 계약을 갱신하거나 그런 적은 없어요. 처음에 계약서를 쓰고, 그대로 쪽 그냥 가고 있어요 (의원 D)

- 고용 안정성에 대해서도 FGI 참여자들은 다르게 인식함. 의원 D는 의원이 개원할 때부터 계속해서 일했고, 자신이 출산 때문에 잠시 의원을 그만뒀을 때도 어렵지 않게 복직할 수 있어 고용 안정성이 높다고 인식함. 의원 C는 의원은 다른 의료기관에 비해 근로조건이 열악하여 그만두는 사람이 많고, 신규 채용시 인수인계의 어려움도 있어 오히려 원장들이 기존 인력을 계속 채용하고 싶어 한다고 이야기함. 반면, 협회 B와 협회 D는 매년 근로 계약하기 때문에 의원의 상황에 따라 언제든지 쉽게 해고될 수 있다고 이야기함

저는 여기 개원하고부터 쪽 일해왔어요. 그래서 어떻게 보면 원장님이 저를 많이 의지한다고 생각해요. 사실 제가 없으면 의원이 제대로 굴러가지도 않다고 생각하기도 하고요...(중략)... 제가 출산 때문에 잠시 그만둔 적을 제외하곤, 쪽 여기서 일해왔어요. 그래서 고용이 불안정하다 이런 생각은 해본 적 없어요...(중략)... 저도 이제 나이도 있고, 원장님도 나이가 있어서 여기 아니면 나를 써줄 곳이 있을까라는 생각을 하기도 하고요. (의원 A)

원장에 따라 다른 거 같아. 어디는 계속 고용해주려고 하고, 어디는 계약 갱신을 안해주는 곳도 있는 거 같아...(중략)... 심각하게는 “넌 대체가 가능한 인력”이라고 이야기하면서 압박을 주기도 하니깐, 실제로 고용이 안정적이라고 보기는 어렵지. (협회 B)

- 이처럼 의원급 의료기관은 의사들의 개인 사업장인 경우가 많아, 간호조무사의 근로 계약은 의사의 인식이나, 운영 방식에 의해 결정되어, 의원 간 차이가 심한 편임

② 임금체계

- 의원 D를 제외하곤, 호봉으로 임금이 상승하는 것이 아닌 원장의 마음에 따라 임금이 상승하는 경우가 많았음. 대부분 참여자는 ‘원장의 마음대로’라고 이야기했으나, 실질적인 상승분은 최저시급에 머무는 경우가 많았음. 반면, 의원 D는 호봉에 의해 임금이 상승함

원장님 마음이죠. 원장님이 올려주시면 그냥 올려 받는 거고, 안 올려주시면 안 올려주시는 구나라고 생각하는 거죠. 그래도 지금까지 깎인 적은 없는데, 항상 최저시급 수준에서 임금이 맞춰졌던 거 같아요. (의원 A)

저희는 본봉의 몇 % 올려주는 기준이 있어요. 1급에서부터 7급, 8급이 있으면, 직급별로 본봉의 몇 %가 올라가요. 예를 들어 프로 1급은 300만원을 받는다고 하면, 300의 2.5% 이렇게 올라가요. 그래서 직급이 더 높은 사람들은 임금을 더 많이 받는 거죠. (의원 D)

- 치과의 상담실장으로 근무 중인 협회 D는 자신의 실적에 따라 임금이 결정된다고 이야기함. 그래서 매년 연봉 협상시 자신의 실적을 증빙하고, 이에 따라 임금을 받는다고 함. 다만, 자신의 실적에 비해 오르는 연봉은 크지 않다고 인식함

1년에 한 번씩 페이 협상을 해요. 협상 할 때마다 제가 얼마나 병원에 이익을 가져왔는지 증빙하는 자료를 준비해요. 그래서 테이블에 앉아서 자료로 내가 이 만큼 벌어들였으니, 올려달라고 이야기 하죠...(중략)... 근데 제 실적이나 이런 것보다는 임금이 크게 오른다고 생각하지는 않아요. 약간 형식적으로 올려주는 느낌도 있어요. (협회 D)

- 그리고 수도권에 비해 대전의 간호조무사 임금이 매우 낮다고 인식함. 2020년 「보건의료인력실태조사」에 따르면, 대전 간호조무사의 평균임금은 27,055,312원으로 전국 평균 28,037,925원보다 낮았으며, 세종특별자치시, 경상북도, 전라북도 이어 네 번째로 낮은 수준임. 이처럼 객관적 통계에서 확인되는 대전의 저임금과 지역 간 임금 격차는 간호조무사들이 현장에서 체감하는 문제임

다른 지역 간호조무사들이랑 이야기하다 보면, 대전이 임금이 많이 낮아요. 서울 쪽은 우리보다 임금이 훨씬 높은 거 같아요. 근데 지방으로 올수록 임금이 많이 낮아지는 거 같아요. 세종, 대전이 특히 임금이 낮아요...(중략)... 제 생각에는 이게 대전 인근 충청도에서 간호조무사 인력들이 계속해서 수급되다 보니 간호조무사의 임금이 낮은 게 아닐까라고 저는 생각해요. (협회 D)

- 또한 근속연수나 경력이 임금에 거의 반영되지 못하는 구조임. 이직 시 기존 경력이 제대로 인정되지 않아 최저시급을 기준으로 임금이 책정된 사례도 있었으며, 근속연수에 대한 고려 없이 일률적으로 오르다 보니 고연차 간호조무사와 저연차 간호조무사가 비슷한 수준의 임금을 받는 경우가 많음. 결국 이러한 경력에 대한 미인정은 단순한 저임금 문제를 넘어, 자신의 전문성이 정당하게 평가받지 못한다고 인식되어, 간호조무사 자존감 저하의 주요 원인이었음

오래된 사람이나 지금 온 사람이나 임금이 오르는 건 똑 같아요. 예를 들어 19년에서 20년 임금이 오른다고 하면, 이제 들어온 지 1년 된 사람도 5만원, 오래 일한 사람도 5만원 이렇게 똑같이 올라가는 거예요. (의원 B)

능력 인정이 거의 안 된다고 봐야 돼요. 내가 어떻게 일하는 지, 어떤 재료를 쓰는 건지 이게 다 경험이고, 노하우인데, 이게 거의 인정이 안 돼요. 만약 다른 곳으로 이직한다고 하면 처음부터 다시 시작하는 거예요. 그래서 1년차, 10년차, 20년차 간에 월 급여 차이가 크게 나지 않아요. 그런 부분에서는 자존감이 많이 떨어지기도 하고, 스스로 회의감이 들 때도 있어요. (협회 D)

- 경력에 대한 미인정과 함께, 의사들의 임금 담합을 간호조무사 저임금의 주요 원인으로 인식함. 협회 B는 처음에 잘해주던 원장이 모임에 다녀온 후 다른 병원들과 임금을 맞춘다는 명분 하에 실제 임금 상승 폭을 낮춘 적이 있다고 이야기함. 협회 D 역시 의사들 간의 모임에서 간호조무사 임금에 관한 내용이 공유되고, 임금이 낮은 의원을 기준으로 임금이 맞춰진다고 함. 결국 FGI 참여자들은 의사들 간의 네트워크 속에서 간호조무사의 임금이 하향 평준화된다고 인식함

처음에는 좋은 마음으로 해주시는 분들도 많으세요. 그러다 다른 병원의 소식을 듣고 와서 다른 데랑 똑같이 맞추려고 해요. 예를 들어 우리 의원이 다른 의원보다 임금이 높다 싶으면, 원래는 5만원 올려주던 걸, 3만원만 올려줘서 다른 병원이랑 맞추는 거죠. (협회 B)

대전 시내 의사 선생님들 모임이 있어요. 그래서 거기서 서로 정보도 공유하는 거예요. 그러면서 항상 자기들끼리 담합하고 그러는 거 같아요. (협회 D)

- 의원 C와 D를 제외하곤, 급여명세서를 발급받지 못함. 심지어 의원 A는 임금을 계좌이체가 아닌 현금으로 받음. 급여명세서를 받지 못하다 보니, 자신의 퇴직 연금이나, 공제 내용, 급식비 등에 대한 세부적인 내용을 인지하고 있지 못하는 경우도 많았음

저희는 임금을 아직도 원장님이 직접 현금으로 줘요. 그래서 받을 때마다 '감사합니다' 이렇게 인사를 드리면서 받아요...(중략)... 급여명세서는 제가 본 적이 한 번도 없어요. 그래서 제가 어떻게 급여를 받는지, 어떤 수당을 받는지, 세금이 얼마나 나가는지 잘 몰라요...(중략)... 원장님도 이제 나이가 있고, 저도 나이가 있으니깐 언제 그만둘지 몰라서, 퇴직금에 대한 부분은 확인서를 만들어서 매년 받고 있어요. 제가 여기서 오래 일하다 보니, 퇴직금도 꽤 클 거 같은데, 나중에 아들이 의원을 인수했을 때 다른 소리를 할 수도 있어서 제 퇴직금에 대한 부분은 지금 원장님한테 매년 서명을 받아서 보관하고 있어요. (의원 A)

요즘은 임금 명세서를 카톡으로 보내주는 곳도 많은데, 아직 의원급 의료기관에서는 임금 명세서를 안 주는 곳도 많아요. 그래서 저희가 간호조무사들 교육할 때, 임금 명세서를 꼭 달라고 해라, 받아야 노후를 지킬 수 있다 이렇게 이야기하는데, 아직까지 의원급에서는 임금 명세서를 발급해주지 않는 곳도 많은 거 같아요. 간호조무사들이 요청해도 의원에서 무시하는 경우도 많고요 (협회 B)

- 불합리한 임금체계에도 간호조무사들은 매년 계약이 갱신되는 구조로 인해 쉽게 문제를 제기하기 어려움. 협회 D는 불합리한 임금 구조에 문제를 제기했을 때, 의사로부터 “불만 있으면 나가세요. 지금 네가 하는 일은 아무나 데려다 앉혀 놔도 할 수 있는 일”이라는 이야기를 들었음

임금 협상에 불만이 있어도 쉽게 이야기 하기 어려워요. 불만을 이야기하면 “네가 하는 일은 아무나 데려다 앉혀놔도 할 수 있는 일이다”, “불만있으면 나가라”라는 식으로 이야기해요. 그래서 제 실적에도 불구하고, 연봉이 오르지 않고 동결되면, 절이 싫으면 중이 떠나는 것처럼 기분 나쁘면 제가 스스로 나가야 하는 거죠. 일을 계속하고 싶으면 불만이 있어도 그냥 일을 하는 수밖에 없어요. (협회D)

- 이처럼 의사들의 개인 사업장, 불안정한 고용 상태, 경력에 대한 미인정 등은 간호조무사 저임금의 주요 원인임

③ 휴가 및 휴식 시간

- 다른 의료기관에 비해 의원급 의료기관 간호조무사들은 휴가 사용에 큰 어려움을 경험하고 있음. 간호조무사 1명만 근무하는 의원의 경우 자신의 필요에 따라 휴가를 사용해 본 경험이 거의 없으며, 간호조무사가 2명 이상인 곳도 휴가 사용이 제한됨
- 의원급 의료기관 간호조무사들은 ‘휴진일’을 휴가로 인식함. 그리고 원장의 휴가 일정에 맞춰 자신들의 휴가 일정을 잡음
- 개인적인 사유로 휴가를 사용하는 것은 제한되었음. 의원 A는 자녀의 입학식과 졸업식에 단 한 번도 가본 적이 없다고 했으며, 자신이 건강상의 문제로 수술을 해야 하는 상황에서 원장은 수술을 하지 않았으면 좋겠다는 이야기를 들음. 결국 의원 A는 명절 연휴 기간을 활용해 수술받을 수밖에 없었음
- 의원 C는 개인적 사유로 휴가를 쓰기 위해서는 사비를 들여 대체 근로자를 구해야 한다고 이야기함. 협회 A는 자신이 휴가를 쓰면, 다른 근로자들의 부담이 커지는 만큼 자신의 일당을 나눠줬으나, 언젠가부터는 원장이 자신에게 일급을 반납하고 휴가를 사용하라는 이야기를 들었다고 함

뭐 의원이 쉬는 날이 우리가 쉬는 날이지. 다른 날에는 휴가를 거의 못 쓴다고 봐야 해요...(중략)... 한번은 제가 원장님한테 자식 입학식, 졸업식 한번도 가본 적 없다고 하니깐, 자기도 그렇다고 하더라고요. 근데 원장님은 돈이라도 많이 버시는데, 저는 그게 또 아니잖아요...(중략)... 예전에 제가 자궁근종 때문에 수술을 해야 할 일이 있었어요. 원장님한테 수술을 받는다고 하니깐 팔짝팔짝 뛰면서 절대 안된다고, 자기가 의사 소개 시켜줄테니깐 수술은 받지 말고 시술 받으면서 관리받는 게 좋지 않겠냐고 하시는 거예요. 그래서 제가 그만둔다고 하니깐, 그 때서야 알겠다고, 수술받으라고 하셨어요. 근데 수술도 결국 제가 원하는 날에는 못 받고, 명절 연휴 기간을 활용해서 받았어요. (의원 A)

저희는 휴진일을 제외하고, 재작년부터는 열흘 정도 쉬는 거 같아요. 원장님이 열흘 정도 해외를 다녀오시는데, 그 때 저도 맞춰서 쉬는 거죠. (의원 B)

제가 5~6년 전에 제주도에 가족끼리 놀러 가야 할 일이 생겼어요. 하루만 쉬는 게 아니라 며칠을 쉬어야 하다 보니깐, 제가 알바를 심어놔야 했어요. 그래서 제 사비를 쥐서 알바를 고용하고 갔다 왔어요...(중략)... 작년에는 몇 십년지기 친구들하고 놀러가기로 해서, 안 갈수가 없어서 휴가를 써야 했는데, 말하기가 쉽지 않더라고요. 그래서 몇 개월을 고민하다가 겨우 이야기를 했어요. 제가 알바를 구해서 다녀오겠다고. 그리고 제가 빠진 만큼 월급에서 삭제하라고 말했어요. 이걸 제가 먼저 말하니깐 기분이 좀 상한다는 느낌을 받았어요. 병원에서는 갔다와서 추가 근무를 하라고 했는데, 마음이 편치는 않았어요. (의원 C)

예전에는 휴가를 쓸 때 제가 쉬는 날의 일당 만큼 나눠줬어요. 제가 쉬는 만큼 다른 분들이 바빠 지니깐요. 근데 어느 순간부터 원장님이 자기한테 일당을 반납하고 쉬라고 하셨어요. “내가 네 시간을 돈 주고 고용한 건데, 네가 쉬면 당연히 나에게 돈을 돌려줘야 하는 거 아니냐”는 주장이었어요. 그래서 좀 그랬지만, 지금은 원장님한테 쉬는 만큼 일당을 반납하고 휴가를 쓰고 있어요. (협회D)

- 의원급 의료기관은 다른 의료기관에 비해 휴가 사용이 제한되는 것에 반해, 상대적으로 휴식 시간은 보장되는 편임. 보통 원장이 식사 시간에 맞춰 식사를 할 수 있기 때문에 식사 시간은 보장되는 편임. 다만, 원장이 점심시간에 추가적인 업무 지시를 해 점심시간 근무를 하는 경우가 있었음.
- 다른 의료기관에 비해 상대적으로 휴가 시간이 보장되는 편이지만, 근무 중 외출이 제한되는 만큼 개인적인 업무(은행, 병원 등)를 점심시간에 처리해야 해서 휴식 시간이 충분하다고 인식하지 않음

저희는 원장님이 식사하러 가시면 같이 밥을 먹어요. 그리고 점심시간에는 뭐 다른 압박이나 이런 건 없어요. 오히려 점심시간에 바닥 청소를 하고 그러면, 원장님이 쉬고 오후 근무 준비하라고 하시는 편이에요. (협회 A)

원장님이 밥 먹으러 갈 때가 저희 점심시간이죠. 근데 자기는 밥 먹으러 가면서 이것 좀 해놓으라고 하시는 경우가 있어요. 그러면 저는 점심시간을 쪼개서 일을 하는 거죠. 점심 시간에 10분, 20분 이렇게 일을 하면 5천원, 만원 주시는데, 이걸 받으면서도 자존심이 상할 때가 많아요. (의원 C)

혼자 근무하다보니, 근무 시간에는 잠시 외출을 나갈 수가 없어요. 예약 환자가 없다 해도 언제 환자가 올지 모르니깐요. 그래서 원장님한테 개인적인 업무를 보고 오겠다고 하면, 점심 시간에 갔다 오라고 하세요. 근데 점심 시간에 가면 사람이 많아서 대기만 하다 돌아올 때도 있고, 병원 같은 데는 거기도 점심 시간이 진료를 못 받고 돌아올 때도 많아요. 그래서 이런 거 때문에 좀 힘들다는 생각이 들 때가 있어요. (의원 B)

- 이처럼 의원급 의료기관에서 휴가 사용은 근로자 개개인의 권리보다는 원장의 일정이나 조직 운영 상황에 의해 결정되는 경우가 많았음. 반면, 점심 시간에도 계속해서 병원이 운영되는 다른 의료기관과 달리, 개인 사업장 형태인 의원급 의료기관은 원장의 식사 시간에 맞춰 자연스럽게 휴식 시간이 확보되는 경우가 많았음. 다만, 근무시간 내 외출이 제한되어 점심시간에 개인 업무를 처리해야 해서 실질적인 휴식 시간이 부족하다는 인식이 많았음

④ 업무 환경

- 체계적으로 업무가 분장된 다른 의료기관과 달리 의원급 의료기관은 업무분장이 제대로 이뤄지지 않음. 다만, 치위생사가 함께 근무하는 협회 D나 병리사, 간호사, 간호조무사가 함께 근무하는 의원 D는 직군별로 업무를 분담하고 있음. 즉, 간호조무사만 근무하는 의원은 업무분장 없이 의원 운영에 필요한 대부분 업무를 간호조무사가 수행하는 반면, 간호조무사 외 다른 직군이 함께 근무하는 의원은 다른 의료기관과 마찬가지로 업무분장이 이뤄지는 편임
- 간호조무사 1명만 근무하는 의원 A와 의원 B는 전화 응대, 환자 접수, 의사 진료 보조 등 전반의 업무를 수행하여 업무 강도가 매우 높은 편임. 그리고 「간호법」 제15조에서 간호보조사의 업무를 “환자의 요양을 위한 간호 및 진료의 보조”라고 명시하고 있으나, 실제 의원급 의료기관에서 간호조무사는 병원 및 화장실 청소와 같이 직무 범위를 벗어나는 업무를 수행하고 있음

전화 문의도 많이 하고, 혼자 청소도 하고, 환자 접수도 하고 다 해야 해요. 그나마 입원 환자가 예전에는 있다가 없어져서 좀 나은 편이긴 한데, 그래도 많이 바빠요. 특히, 코로나 이후에는 정신적으로 힘드신 분들이 많아졌잖아요. 그래서 방문하는 환자 분들이 더 많아져서 좀 많이 힘들어요...(중략)... 저도 화장실 청소를 해요. 화장실 청소하는 게 저희 일이 아닌데도 저 밖에 없으니깐 해야 하는거죠. (의원 B)

일이 없을 때는 없는 편인데, 많은 때는 정말 많아서 앉아 있기도 힘들어요. 특히 오늘처럼 월요일에는 환자가 정말 너무 많이 와요. 그러면 이제 녹다운이 되는 거예요. 너무 힘들어서 제가 알아서 초진 환자는 자를 때도 있어요. 혼자 일하다 보니 전부 다 해야 해서 좀 힘든 게 있는 거 같아요. (의원 A)

- 이처럼 의원급 의료기관에서 간호조무사는 전화 응대, 접수, 진료 보조는 물론 병원 청소까지 전반적인 운영 업무를 전담하게 되며, 과중한 업무 부담과 직무 외 업무 수행이 일상화되고 있는 실정임

⑤ 조직화 수준

- 개별 의원에서 근무하는 특성상 의원급 의료기관 간호조무사의 조직화 수준은 낮은 편임. 협회 D는 간호조무사협회의 노력으로 2022년 간호조무사 노조가 결성되었으나, 의원급의 비율이 높아 노조 가입률이 매우 낮은 편이라고 이야기 함
- 의원 D는 다른 참석자들과 달리 의원 내 노조가 결성되어 있음. 의원 D가 근무하고 있는 의원은 의사 4명과 간호사, 간호조무사, 병리사, 행정직원이 근무하고 있는 비교적 규모가 큰 의원임. 의원 내 간호 업무와 치료 업무를 담당하는 직원들의 권리를 보장하기 위해 노조를 결성했으며, 노조를 바탕으로 연봉 협상을 실시하는 한편, 그동안 불이익을 받았던 잘못된 관행들을 해결해 나가고 있음

협회의 노력으로 저희가 3년 전에 노동조합을 결성해서, 지금은 전국에 지부를 다 만들었어요. 그래서 지부별로 노조 활동을 활성화해보려고 하는데, 아까 회장님이 말씀하셨던 것처럼 80%가 의원급이다 보니깐 저희가 그런 어떤 합심해서 무언가를 하기가 너무 어려워요. 노조에 가입하면 재계약에 문제가 되는 건 아닐까 걱정하시는 분들도 있고, 의원마다 상황이 너무 다르니깐 가입을 하지 않는 분들도 많아요. (협회 D)

저희는 의사를 제외한 전문직 의료 파트만 있는 노조를 만들었어요. 간호사, 간호조무사, 병리사 이렇게 모여 가지고 노조를 만들었어요. 이게 노조가 없으니깐 도저히 안 되겠더라고요. 연가도 못 쓰게 하고, 임금 협상도 제대로 되지 않았어요. 그래서 노조를 만들었고, 노조를 만든 후에 지금은 많이 좋아졌어요...(중략)... 나중에 보니깐 저희를 기능직으로 해놨더라고요. 기사 분들이나, 세탁하는 분들처럼 간호조무사를 기능직으로 넣어놔서 저희는 전문직인데, 왜 기능직으로 했냐고 따졌어요. 같이 도와주고 따지니깐 이제는 기능직이 아니라, 간호조무직으로 바꿨어요. (의원 D)

- 이처럼 의원급 의료기관에 근무하는 간호조무사는 개별 기관 단위의 고립된 근무 특성, 재계약에 대한 우려, 기관별 상이한 근무 환경 등으로 인해 노동조합 참여율이 매우 낮은 편이며, 전체적인 조직화 수준도 낮음. 반면, 일부 비교적 규모가 있는 의원에서는

노조가 결성되어, 연차 사용, 임금 협상, 직무 지위 개선 등 실질적인 변화를 이끌어 내고 있어, 간호조무사 조직화의 가능성과 필요성을 동시에 보여주고 있음

(5) 소결

- 의료기관별로 간호조무사의 근무 환경이 상이한 만큼, 본 연구에서는 상급종합병원과 종합병원, 일반병원, 요양병원, 의원으로 집단을 구성하여, FGI를 진행함. 근무 환경을 분석하기 위해 주요 분석 항목은 ① 근로 계약, ② 임금체계, ③ 휴가 및 휴식 시간, ④ 업무환경, ⑤ 간호간병통합서비스(상급종합, 일반병원 한정), ⑥ 조직화 수준임

① 근로 계약

- 간호조무사의 고용형태는 상급종합병원, 종합병원, 일반병원에서는 일부 정규직으로 채용되는 경우도 있었으나, 대부분 1년 단위로 계약을 갱신하는 구조였음
- 요양병원과 의원급 의료기관의 경우 대부분이 1년 단위 계약직으로 고용되며, 수습 기간(예: 3개월)을 거쳐 평가 후 계약하는 방식도 일부 병원에서 확인됨
- 특히 의원급 의료기관은 5인 미만 사업장이 많은 특성상 근로계약서를 작성하지 않거나, 구두 계약에 의존하는 사례도 존재함

② 임금체계

- 상급종합병원과 종합병원은 상대적으로 체계적인 임금 체계를 갖추고 있었으나, 일반병원 이하 기관에서는 최저시급 수준의 시급제로 임금이 책정되는 경우가 일반적이었음.
- 요양병원에서는 최저 시급이 올라감에 따라 계약서를 새롭게 작성했으며, 임금에 경력이 반영되지 못하고, 최저 시급 수준으로 임금이 결정됨
- 의원급은 진료과목에 따라 원장과 임금 협상을 하는 경우도 있었으나, 대부분은 최저 시급 수준에서 임금이 결정됨
- 간호조무사의 저임금 문제는 과중한 업무와 함께, 간호조무사의 가장 심각한 문제 중 하나였음. 저임금으로 인해 다수의 간호조무사들은 자신의 전문성을 인정 받지 못한다고 느꼈으며, 이로 인해 자존심이 상하거나, 스트레스를 받는 경우가 있었음

③ 휴가 및 휴식 시간

- 의원급을 제외한 다른 의료기관은 연차 휴가 사용이 보장됨. 다만, 교대 근무 특성상 자신의 필요에 따라 자유롭게 사용하는 것은 제한됨

- 반면, 휴식 시간은 의원급에서 가장 잘 보장되었고, 다른 의료기관에서는 기본적인 식사 시간도 보장받지 못하는 경우가 많았음

④ 업무환경

- 업무 환경이 가장 열악한 곳은 의원과 요양병원임. 의원은 업무 분장 없이 간호조무사가 환자 응대, 전화 상담, 진료 보조 등 병원 행정과 간호 업무 전반을 모두 수행함. 그리고 화장실 청소와 같이 간호조무사의 공식 업무가 아닌 잡무를 수행하는 사례도 가장 많이 발견됨
- 요양병원은 형식적으로 업무 분장이 되어 있으나, 업무 분장이 제대로 지켜지지 못하고 있음. 요양병원에 근무하는 간호조무사 중 간병 업무 외 화장실 청소를 담당하는 경우가 있었음. 그리고 요양보호사와의 업무 분장 문제로 갈등이 발생하기도 함. 또한, 고령화로 인해 입원 환자가 많아지면서 간호조무사 1인당 담당하는 환자 수가 증가하면서 업무 부담이 커지고 있음
- 상급종합병원과 종합병원, 일반병원은 상대적으로 직군별 업무 분장이 잘 이뤄지고 있는 편임. 다만, 상급종합병원, 종합병원, 일반 병원 모두 간호인력 부족으로 업무 부담이 커지고 있는 실정임

⑤ 간호·간병통합서비스

- 간호·간병통합병동에 근무하는 간호조무사는 다른 부서에 근무하는 간호조무사에 비해 업무 강도가 높았으며, 업무로 인한 스트레스를 많이 받음. 그리고 근무 과정에서 환자나 보호자로부터 무리한 부탁을 받는 경우가 빈번했음
- 주치의 재량에 따라 입원이 결정되는 통합병동의 특성상 상급종합병원과 종합병원, 일반 병원의 통합병동의 근무환경에 차이가 있었음. 상대적으로 재정이 여유로운 상급종합병원은 간호인력의 업무 부담을 고려하여, 거동을 할 수 없는 사람은 통합병동에 입원시키지 않았음. 상급종합병원이나 종합병원에서 입원이 거절된 환자들 대부분이 일반 병원에 입원하게 되면서, 일반 병원 통합병동에 근무하는 간호조무사의 업무 부담이 증가하는 모습을 보임

⑥ 조직화 수준

- 상급종합병원과 종합병원 일부는 보건의료노조에 가입하여 노동조합의 도움을 받아 문제를 해결하는 사례가 있었음. 다만, 보건의료노조에 가입한 병원에서도 지부장을 간호사가 맡고 있기 때문에 간호조무사의 이해관계를 온전히 대변해주는 것에는 한계가 있다고 인식함

- 의원 D는 의사를 제외한 의료인력이 모여 노동조합을 결성한 사례임. 노동조합 결성 이후 임금 협상, 휴가 사용 등의 문제를 해결했다는 점은 시사점을 제공함
- 노사협의회가 운영된 사례도 있었으나, 간호조무사 문제를 해결하기 위한 실질적 움직임은 나타나지 못 함
- 이처럼 간호조무사의 근무환경은 의료기관의 규모와 성격에 따라 다르게 나타나지만, 전반적으로 고용의 불안정성과 저임금, 과중한 업무 부담이라는 공통된 문제가 있음. 다수의 간호조무사는 1년 단위의 계약직으로 고용되며, 특히 가장 많은 간호조무사가 근무하고 있는 의원급에서는 근로계약서조차 제대로 작성되지 않는 사례도 있어 기본적인 노동권 보호조차 어려운 상황임
- 이러한 저임금 구조는 단순히 보수의 문제를 넘어서, 간호조무사의 전문성과 자존감을 훼손하고 있음. 그리고 업무 범위 또한 명확하게 규정되지 않아, 간호조무사의 업무 부담을 가중시키고 있음. 특히 소규모 의료기관에서는 간호보조 업무 외 행정 및 청소 등 잡무까지 포괄적으로 떠맡는 경우가 많고, 이는 과로와 업무 스트레스를 유발하는 주요 요인임. 휴가와 휴식 시간은 병원 유형에 따라 차이를 보였으나, 교대 근무 체제와 인력 부족으로 인해 법적 권리가 현실에서 실현되지 않는 경우가 많음. 또한 간호간병 통합병동나 요양병원처럼 간병업무가 주 업무인 부서에 배치될 경우에는 환자 및 보호자의 무리한 요구와 높은 환자 담당 비율로 인해 감정적·신체적 소진이 더욱 심화되는 경향이 있음
- 그러나 이 같은 열악한 조건 속에서 간호조무사들이 자신의 권리를 집단적으로 주장하고, 노동환경 개선을 요구할 수 있는 조직화 기반은 매우 취약한 상황임. 일부 상급종합병원과 종합병원에서 보건의료노조가 활동하고는 있으나, 의원급 의료기관 등 소규모 사업장에서는 노동조합은 물론, 노사협의회의 실효성 있는 운영조차 확인하기 어려웠음.
- 결국 간호조무사의 근무환경 개선을 위해서는 1) 근로계약 및 임금체계의 표준화, 2) 업무범위와 업무분장의 명확화, 3) 충분한 휴게권 보장, 4) 감정노동에 대한 제도적 보호 장치 마련, 그리고 무엇보다 5) 간호조무사 스스로를 대변할 수 있는 조직화와 집단적 교섭력 확보가 병행되어야 함. 그리고 정책 차원에서는 소규모 의료기관이 많은 특징을 반영하여, 소규모 의료기관에 대한 근로감독 강화, 경력인정기준 마련, 노동조합 설립 및 활동을 위한 제도적 지원이 병행될 필요가 있음

2) 감정노동 경험

- 간호조무사는 환자 및 보호자와의 지속적인 상호작용 속에서 정서적 표현을 조절해야 하는 업무 특성상, 감정노동을 일상적으로 수행하고 있음. 특히, 의료기관 유형에 따라 대면하는 환자의 특성과 돌봄 방식에 차이가 있으며, 이에 따른 감정노동의 형태와 강도 또한 다를 수 있음
- 감정노동은 주로 환자 및 보호자와의 관계에서 발생하지만, 상사와 동료와의 관계가 감정노동을 증폭시키는 요인이 되거나, 감정노동의 새로운 원인이 될 수 있음
- 이외에도 감정노동을 강화하거나 완화하는 다양한 요소들이 존재함
- 본 연구에서는 FGI 결과를 바탕으로 이와 같은 요인들을 종합적으로 분석하여, 간호조무사의 감정노동 경험과 그 양상을 심층적으로 분석함

(1) 환자 및 보호자와의 관계에서 감정노동

① 상급종합병원과 종합병원

- 상급종합병원과 종합병원에 무리한 요구를 하는 환자의 비율은 많지 않았으나, 간호조무사에게 소리를 치거나, 오자마자 화를 내는 환자 및 보호자를 경험하기도 함
- 간호조무사들은 이러한 환자가 방문할 경우 좀 더 세심하게 자신의 감정을 조절하고 친절하게 응대하기 위해 노력했음. 한편으론 무리한 요구를 계속해서 반복하는 환자 및 보호자는 B나 □처럼 자신들만 알아볼 수 있는 표시를 남겨둠
- 그리고 간·호·간·병·통·합·병·동에서 일하는 간호조무사들은 더 높은 수준의 감정노동을 경험함. 통합병동 특성상 환자를 직접 간병해야 하기 때문에 환자와 대면하는 경우가 더 많았음. 그리고 환자 및 보호자가 개인 간병인에게 요구할 수준의 일을 통합병동 간호조무사에게 부탁하는 일도 잦았음

예전에 오자마자 소리를 지르시는 분이 계셨어요. 그러 분들은 보통 이렇게 하면 자신의 요구를 병원에서 들어준다고 아시는 거 같았어요. 그래서 소리 지르면서 무리한 요구를 하시는 분들이 있었어요...(중략)... 전화로 욕을 하시거나 소리 지르시는 분들도 좀 계세요. 그런 분들은 저희가 일종의 블랙리스트처럼 연락처를 따로 적어놔요. 그래서 전화가 오면 바로 받고, 좀 더 친절하게 하려고 노력하는 편이죠. (상급종합 D)

저희도 욕을 하거나, 무례하게 대하시는 분들, 그리고 좀 무리한 부탁을 반복해서 하는 분들은 따로 표시를 해둬요. 색깔로 표시하면 눈에 많이 띄니깐, 이름 옆에 ‘ㄷ’이나 ‘ㅈ’ 이렇게 저희만 알아볼 수 있게 표시를 해두는 편이죠. (상급종합 A)

- 또한 상급종합병원과 종합병원에는 민원실이 설치되어 있는 경우가 많아, 사소한 일로 민원을 제기하는 사례가 많았음. 환자로부터 민원이 들어오면 병원 자체에서 처리하는 경우도 있었으나, 많은 병원에서는 간호조무사에게 사유서를 쓰도록 시키는 경우가 많았음. 자신이 잘못하지 않은 경우에도 사유서를 쓰게 되면 자존심이 상한다고 응답했음. 또한 민원이 인사고과에 들어가는 사례도 있어, 고객에게 사소한 트집이라도 잡히지 않게 노력했음. 이러한 과정들로 인해 간호조무사들은 신체적 피로함과 감정적 소모를 경험한다고 이야기함

저도 민원을 몇 번 받은 적 있어요. 민원을 받으면 불려가는 거예요. 왜 민원이 발생했냐고, 팀장님이랑 면담을 하고 오는 데. 저도 답답하니깐, 팀장님한테 “제가 여기에서 어떻게 할까요?”라고 물어봐요. 뭐 팀장님도 보족한 수는 없으시니깐 듣다가, 다음부터는 주의를 해달라고 말씀만 하시고 끝난 경우가 있었어요...(중략)... 근데 저희는 이런 민원들이 계속해서 개인적으로 들어가기 시작하면, 이게 인사고과에 반영이 돼요. 인사고과에 반영되면 나중에 급수 올라 갈 때 치명타를 받을 수 있어요...(중략)... 그리고 민원이 들어오거나 일의 관계적인 거, 그러니깐 환자랑 문제가 생기거나, 실수를 하면 경위서든 시말서든 쓰라고 날라와요. (상급종합 D)

- 이러한 공식적인 민원 외에도 네이버 블로그나 카페에 실명을 언급하면서 불친절함을 게시하는 사례도 있었음. 온라인에서 반복적으로 문제를 제기하다보니, 나중에는 간호조무사가 문제 해결을 위해 환자 앞에서 무릎 꿇고 사과한 사례가 있었음

제 이야기는 아니고, 저도 들은 건데 예전에 어떤 병원에서 환자랑 간호조무사랑 트러블이 있었나 봐요. 근데 간호조무사 분이 무릎 꿇고 빌었대요. 환자가 간호조무사 실명을 거론하면서 비방하는 글을 계속해서 네이버 카페나 이런 곳에 올리니깐, 병원에서는 간호조무사한테 계속해서 문제를 해결하라고 압박을 쫓아봐요. 그래서 개인적으로 연락해서 문제를 해결하려고 했는데, 이게 잘 안되었는지, 나중에는 환자가 병원에 찾아와서 간호조무사한테 무릎 꿇고 사과를 받았대요. 저도 이 이야기를 듣고 가슴이 너무 아팠어요. (상급종합 B)

- 결국 환자와 보호자의 민원이나 문제 제기를 피하기 위해 간호조무사들은 최대한 친절하게 보이도록 자신의 감정을 조절함. 상급종합 D는 이러한 친절을 ‘건조한 친절’이라고 이야기함. 즉, 아무런 감정 없이 겉으로만 친절을 연기한다고 인식함

문제를 일으키지 않으려고 노력하죠. 친절해 보이려고 많이 노력해요. 근데 뭐랄까 저는 이런 친절을 영혼 없는 친절이라고 생각해요. 그러니깐 굉장히 건조한 친절이라고나 할까요. 친절하지만 마음속 친절이 아닌, 아무런 생각 없는 그냥 눈에만 보이는 친절요. (상급종합 D)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원에서 근무하는 간호조무사들은 환자 및 보호자의 무리한 요구나 폭언에 반복적으로 노출되며, 감정을 억제하고 친절을 연기하는 감정노동을 수행하고 있음. 그리고 이러한 상황 속에서 간호조무사들은 ‘건조한 친절’처럼 감정을 조절한 채 친절함을 연기하는 방식으로 대응함

② 일반병원

- 병원급 의료기관에서 근무하는 간호조무사들이 경험하는 감정노동은 상급종합병원이나 종합병원과 유사함. 이들 또한 얼굴 표정으로 간호조무사의 불친절을 지적하거나, 무리한 요구, 욕설 등을 하는 환자 및 보호자가 있었음. 얼굴표정으로 불친절하다고 하는 환자나 보호자가 많아, 코로나 이후 병원 내 마스크를 쓰는 게 일상화가 되어 편해진 측면도 있다고 응답한 사례도 있었음
- 일반병원에서도 통합병동에서 근무하는 간호조무사가 다른 간호조무사들에 비해 높은 수준의 감정노동을 경험함. 앞서 업무환경에서 이야기했던 것처럼 환자 및 보호자의 무리한 요구도 많았음. 그리고 상급종합병원이나 종합병원에 비해 중증도가 높은 환자가 입원하는 비율이 높아 이들을 간병하는 과정에서 더 많은 감정적 소모를 경험함
 - 특히, 토혈이 빈번한 중증도가 높은 환자의 경우 지속해서 침구류를 갈아주지만, 계속 토혈을 해서 침구류에 토혈이 묻어 있는 경우가 있었음. 최대한 신속하게 교체를 해주려고 하지만, 인력부족으로 인한 과중한 업무로 인해 바로바로 대응하지 못하는 경우도 있었음. 이러한 상황 속에서 보호자가 간호조무사에게 ‘일을 대충한다’, ‘우리 부모님만 신경 쓰지 않는다’와 같은 문제를 제기하면, 신체적으로 힘든 것과 별개로 감정적으로 많이 지치고 힘들다고 이야기함

이전에는 좀 힘든 경우 가 많았는데, 그래도 요즘은 간호조무사들도 마스크를 쓰니깐 괜찮은 거 같아요. 예전에는 이 얼굴 표정을 가지고 트집을 잡거든요. 그러니깐 트집을 잡으려고 마음을 먹으면, 가장 만만한 게 얼굴표정이예요. 그래서 뭐 얼굴표정이 왜 그러냐, 기분 나쁘냐 이런 식으로 트집 잡아서 문제를 제기하는 거예요. (병원 A)

간암 말기 환자들은 계속 빨갈게 토를 해요. 그래서 막 위 아래로 피가 다 나와요. 그러면 저희가 베드를 갈아주는데, 이게 이 라인하다가도 저 라인으로 막 튀어가잖아요. 근데 다른 라인 갔을 때, 피를 토하시면 침상이 다시 빨갈게 되는 거예요. 근데 마침 보호자가 와서 이걸 본 거예요. 저희 안 치우고 논 것마냥 어그레시브 해가지고 막 화를 내시는 거예요. 그래서 간호사도 나서서 막 치웠다고 이야기했는데도, 화가 가라 앉지 않으시는 거예요. 정말 방금 치웠는데도, 막 안 치웠다고 온 병동이 떠 내려가라 소리를 지르시니깐. 많이 힘들었죠. (병원 D)

- 입원환자가 있는 병원 특성상 환자와 지속해서 대면하는 것도 큰 부담이었음. 자신을 무시하거나, 폭언을 한 환자와 출근을 하면 다시 만나야 하는 것에 대한 스트레스를 피할 수 없음. 최대한 내색을 하지 않고, 업무를 수행하려고 하지만 환자와 대면하는 과정에서 반복해서 문제가 발생하기 때문에 감정 소모가 지속적으로 나타남

병원이 좀 힘든 게 입원환자가 있잖아요. 이게 한 번만 만나는 사람이 뭐라고 하면 그나마 괜찮은데, 다음날 출근하면 이 환자는 또 있어요. 그러면 다시 보는 거죠. 그럼 짜증났던 감정이 다시올라오는 거예요. 그러니까 많이 계속 불편한 거죠. 퇴근해서도 출근하면 다시 그 환자를 본다는 게 짜증 날 때가 있어요. (병원 B)

- 또한 환자 및 보호자에게 보다 친절한 교육을 하기 위해 지속적으로 CS 교육을 받아야 하는 한편, 친절한 직원과 불친절한 직원을 대상으로 한 상벌제도가 있어 부담을 많이 느낀다고 이야기함

저희는 CS교육을 꾸준히 받아요. 의무적으로 받아야 하는 교육이에요...(중략)... 저희는 친절직원과 불친절 직원을 나눠서 상벌을 줘요. 친절사원은 매달 뽑아서 상품권 같은 걸 줘요. 불친절사원은 불만이나 민원이 많이 접수되는 사람이죠. 불만이나 민원이 있으면 네이버 같은 데 글을 올려요. 그럼 저희는 행정실 끌려가는 거죠. 행정실로 끌려가서 잘 못 안 했는데도 잘 못했다고 해야하고, 뭐 친절 교육 같은 것도 받아야 해요. (병원 C)

- 이러한 감정노동으로 인한 스트레스는 퇴근 이후에도 남아있는 경우가 많았음. 일부 간호조무사들은 퇴근 이후 잊으려고 노력한다고 이야기했고, 다수의 간호조무사들은 퇴근 이후에도 계속 생각이 난다고 이야기함. 특히, 병원 B는 감정적으로 힘든 일을 경험하면, 일주일 정도 계속해서 생각나는 경우도 있다고 하였음

기분 나쁜 감정이 일주일은 가는 거 같아요. 그래도 저는 아이들이 간호사예요. 그래서 힘든 일이 있으면 아이들에게 많이 이야기해요. 그러면 아이들이 힘내라고 응원해주서 많이 해소되는 편이죠. (병원 A)

- 이처럼 일반병원에서 근무하는 간호조무사들도 환자와 보호자를 대응하는 과정에서 감정노동을 경험하고 있었음. 부서별 감정노동 수준에는 차이가 있었으며, 상급종합병원과 종합병원의 사례와 같이 통합병동 간호조무사의 감정노동 수준이 가장 높았음. 그리고 일반병원은 상급종합병원에 비해 중증도가 높은 환자들이 통합병동에 입원하는 비율이 높아, 이들을 간병하는데 더 많은 감정 소모를 경험함. 이러한 문제에도 불구하고, 입원환자를 계속해서 대면해야 하는 병원의 특성상 환자를 대면하는 과정에서 감정노동을 반복해서 수행해야 하는 것이 현실임. 결국, 이 같은 높은 수준의 감정노동으로 인해 소진과 감정부조화를 경험하기도 함

③ 요양병원

□ 다른 의료기관들에 비해 간병 업무의 비율이 높은 요양병원에서는 보호자보다 환자와의 관계에서 감정노동을 많이 경험함

- 일부 간호조무사들은 치매 환자에게 성희롱이나 폭력을 경험하기도 함
- 알코올중독 환자가 난동을 피우거나, 폭언하는 사례도 있었음

저희는 환자들을 간병해야 하잖아요. 그러니깐 환자들 하고 더 많이 접촉하고 그러는 거죠...(중략)... 치매 환자가 많아요. 요양병원에는 암전하신 분들도 있는데, 막 물건을 집어 던지시는 분들도 있고, 폭력을 휘두르시는 분들도 있어요. 그리고 막 만지거나 껴 안는 분들도 있어요. 치매환자니깐 이해하려고 하는데, 이게 좀 심하면 힘들 때가 있죠. (요양병원 A)

대부분 기력이 없으시니깐, 암전하신 분들이 많아요. 누워만 계신 분들도 있고. 그런데 가끔 알코올중독 환자 분들이 들어오세요. 평소에는 정말 괜찮으신데, 술을 먹으면 난동 피우세요. 저희가 술을 못 먹게하는데도, 밖에 담배를 피러 나간다고 하면서, 몰래 술을 먹고 오는 거예요. 술 먹고 오면 소리 지르고, 난동 피우고 그러세요. 그럼 저희가 뭘 어떻게 할 수 없으니깐, 의사한테 보고를 해서 남자 직원 분들이랑 같이 제압하세요. 그리고 묶고 진정제 투입하고 그래요. (요양병원 B)

□ 보호자로부터 무리한 요구를 받는 사례도 있었음. 요양병원에 입원하는 환자 특성상 거동이 불편해 욕창이 발생하는 경우가 있음. 간호조무사들은 욕창이 발생하지 않도록 최대한 세심하게 환자를 간병하지만, 현실적인 문제로 욕창 관리가 힘든 부분도 있음. 욕창이 발생하거나 커지면, 보호자가 간호조무사에게 욕설을 하거나 폭언을 하는 경우도 있음. 그리고 욕창이 발생하지 않도록 개인 간병을 부탁하는 사례도 있었음. 간호조무사 한명이 다수의 환자를 간병하는 요양병원 특성상 이러한 무리한 요구에 감정적인 스트레스를 경험함

보호자분들... 그러니까는 욕창 같은 경우 입원할 때 요만했는데, 갑자기 막 이만큼 커졌다 이러시는 거예요. 오래간만에 와가지고 욕창이 왜 이렇게 커졌냐, 막 이런식으로 따져요. 설명을 해도 따져요. 그래서 저희가 요양보호사가 체위관리를 해도 욕창이 커지는 경우가 있다고 이야기를 해줘도 따지세요. 우리가 아무리 잘한다고 하더라도, 제한이 되는 것도 있는데. 그냥 다 우리 잘못된 것처럼 이야기하세요. 너희는 안 보고 뭐했냐 소리 치시는 거죠. 그럼 그냥 욕을 듣고만 있어요. 좀 화가 가라 앉으시면, 저희가 죄송하다 앞으로는 더 잘하겠다 그래요. 이게 자주는 아니지만, 경험할 때마다 지치는 느낌은 확실히 있어요. (요양병원 A)

□ 요양병원은 고연령 환자의 입원 비율이 높아 간호조무사들은 간병하던 환자의 죽음을 자주 경험하게 되며, 이는 요양병원 간호조무사가 겪는 주요한 정서적 어려움 중 하나임. 요양병원 간호조무사들은 환자의 죽음에 슬퍼하거나, 감정적으로 심한 충격을 받음

면 이 일을 계속해서 할 수 없기 때문에 ‘죽음에 익숙해져야 한다’고 이야기함. 요양병원 C는 처음으로 간병환자의 죽음을 경험했을 때는 너무 놀랐지만, 지금은 별다른 감정 없이 절차에 따라 일을 처리한다고 함. 이런 ‘죽음에 대한 익숙함’은 단순히 병원 내 머무르는 것이 아닌 일상생활에도 영향을 줌. FGI에 참여한 요양병원 간호조무사들은 주변 사람의 장례식에 참여해도 크게 슬프다는 느낌을 받지 못하고, 텅텅한 경우가 많다고 함. 이러한 경험을 할 때마다 요양병원 간호조무사들은 자신의 감정이 약간 마모된 것 같다고 생각함

제가 처음왔을 때 간병하시던 분이 돌아가셨어요. 처음 경험하는 거니깐 너무 놀라고, 무섭고 그랬어요. 이게 요양병원에서 돌아가시면 옆에 누어 놓는데, 뭘 할지도 모르겠어서 쪼물쪼물쪼물쪼물 주무르기도 하고 그랬어요. 근데 이제는 좀 무뎌졌죠. 보호자 분들이 멀리사셔서, 막 익스파이어 환자를 그냥 모셔두고 기다리는 거예요. 그냥 뭐 별 다른 감정은 없어요. (요양병원 C)

저도 마찬가지로 같아요. 초창기에는 뭣도 모를 때는 좀 무서웠어요. 두렵기도 했고, 집에 가셔도 계속 생각나고 그랬어요. 이제는 경력이 좀 쌓이니깐 되게 오래 봤던 분들이 돌아가시면 정들어서 조금 아쉬운 느낌은 있지만, 그냥 텅텅한 거 같아요...(중략)... 좋은 건지 나쁜 건지 모르겠는데, 이게 가족들이 돌아가셔도 그렇게 막 많이 슬프지 않아요. 어느 정도 마음의 준비를 해야 한다고 할까 (요양병원 A)

- 이처럼 간병 비중이 높은 요양병원 간호조무사들은 환자와의 관계에서 높은 수준의 감정노동을 경험함. 특히 반복적으로 간병환자의 죽음을 경험하는데, 여기서 죽음으로 인한 놀람과 충격은 신규 간호조무사만 갖는 감정이고, 오래 일하기 위해서는 익숙함과 태연함을 갖춰야 한다고 이야기함. 그러나 이러한 '익숙함'은 단순한 적응이 아니라, 감정소진의 결과일 수 있음

④ 의원급 의료기관

- 대부분의 의원급 의료기관은 입원 환자가 없고, 내원 환자가 많기 때문에 이들과의 관계에서 주로 감정노동을 경험함
- 대부분 내원 환자는 친절하지만, 일부 진상 환자들이 존재함. 공격적으로 이야기하거나, 욕설을 하는 환자들도 있음. 그리고 접수 시 웃지 않는다고 문제를 제기하는 환자들도 있음. 이러한 환자들의 기분을 상하지 않게하고, 문제를 더 커지지 않게 하도록 잘못을 하지 않았음에도 억지로 사과를 하거나, 더 친절하게 응대하는 경우가 많음. 그리고 나중에 이런 환자들 재방문했을 때 다시 문제가 발생하지 않도록, 자신들만 알아볼 수 있도록 환자 정보란에 표시를 해둠

공격적인 환자들도 있고, 약간 뭐라고 해야 하나.. 피해망상, 피해의식을 갖고 있는 사람들이 있어요. 저는 그 사람이 누군지도 모르고, 하루에 백명 가까이 사람을 만나서 기억도 못하는데, 막 자기를 알고 있을까봐, 이상하게 볼까봐 공격적으로 이야기하는 거예요. 그 쪽 수술하러 오는 사람이나, 비아그라 받으러 오는 사람들이 우리가 자신을 이상하게 보는 줄 알고, 톡톡거리는 경우도 있고, 그래요. 이런 경우에는 일부러 눈을 안 마주쳐요. 눈을 안 보고 친절하게 대해줘요. 이렇게 아무렇지 않게 대해줘야지. 안 그러면 문제가 생겨요. 이런 게 약간 노하우 같은 거죠. (의원 A)

- 일부 환자들에게 성희롱을 경험하는 사례도 있음. 특히, 주사를 놓는 과정에서 성희롱을 많이 경험함. 일부러 옷을 전부 다 벗고 대기하는 환자들이 있으며, 옷을 입어달라고 해도 '이게 편하다'면서 주사를 놔달라고 요구하는 환자들이 있음

저한테는 안 그러는데, 이제 좀 어리고 순진해 보이는 직원이 있으면, 그 사람한테 성희롱을 하는 경우가 있어요. 환자들이. 주사를 놓으러 가면 일부러 홀라당 다 벗는 거예요. 그럴 필요 없는데. 그래서 다시 옷 입어 달라고 하면 나는 이러는 게 편하다고 절대 옷을 안 입으시는 경우가 있어요. (의원 C)

- 진료비를 안내하거나 결제하는 과정과 처방전을 전달하는 과정에서도 환자나 보호자와 갈등이 발생하기도 함. 일부 환자나 보호자는 과잉 진료나 과다 청구가 이뤄졌다고 의심하며 문제를 제기함. 이때 의사에게는 아무런 문제를 제기하지 않지만, 간호조무사에게만 문제를 제기하고, 불만을 표출하는 사례가 많았음. 이러한 경험은 간호조무사에게 정서적 소진은 물론, 업무에 대한 회의감을 가져오기도 함

환자들 중에 그런 분이 있어요. 약을 더 내놔라, 이거 더 내놔라, 저거 더 내놔라, 이러는 사람이 있어요. 근데 의사가 안 주잖아요. 그럼 이걸 의사한테 뭐라 그러는 게 아니라 저희한테 트집을 잡아서 뭐라 그래요. 쌍시옷까지 막 나오고, 막 무슨 년, 무슨 년, 너 죽일 줄 알아 이런 식으로 욕설 이랑 폭언을 해요. 쫓아가면 가만히 안 둔다고 그러는 사람들도 있어요...(중략)... 근데 저희가 할 수 있는 게 없잖아요. 이런 화를 조금 수그러뜨리게 하는 것도 노하우라고 생각해요. 저희가 스스로 처리해야 하는 거죠. 환자한테는 화나지 않은 척하고, 눈을 안 마주치는 거죠. (의원 D)

- 이처럼 의원급 의료기관의 간호조무사들은 주로 내원 환자와의 관계 속에서 감정노동을 경험하고 있었음. 주사를 놓는 과정에서 성희롱을 경험하기도 했으며, 진료비를 안내하거나 결제하는 과정에서 환자나 보호자로부터 불만을 듣기도 함

(2) 직장 내 위계관계에서 발생하는 정서적 스트레스

① 상급종합병원과 종합병원

- 상급종합병원 특성상 간호조무사가 의사와 직접적으로 대면하는 경우는 거의 없다고 이야기함. 간호사와는 함께 일하는 경우가 많은데, 보통 간호조무사가 간호사 일을 돕는 경우가 많이 때문에 상호 존중하는 문화가 있다고 함. 기본적으로 상호 간 호칭도 '선생님'으로 통일하는 경우가 많았음. 그리고 상급종합병원 두 곳 모두 노동조합에서 불합리한 지시나 차별적 대우에 대응하고 있기때문에, 의사 및 간호사와의 관계에서 갈등을 경험하는 경우는 많지 않다고 함
- 종합병원도 상급종합병원과 마찬가지로 의사나 간호사와의 관계에서 정서적 갈등을 경험하는 사례가 적었으며, 간호사와 간호조무사의 관계는 주로 상호존중 문화를 기반으로 형성됨
- 파트장으로서 간호사의 역할이 중요한 경우가 많음. 간호사는 간호조무사와 다른 의료인력 간의 업무를 분장하고, 업무 시 발생하는 갈등을 중재하는 역할도 수행함

상사와의 관계는 뭐 개인적인 차이는 존재할 거 같아요. 솔직히 요즘은 제가 처음 일했을 때보다는 굉장히 많이 좋아졌다고 생각해요. 호칭도 상호 간에 선생님이라고 부르니깐요. 그리고 뭐 간호사나 간호조무사 각자 일하니깐 서로한테 간섭하는 경우도 많이 없어요. 이런 걸 보면 저희의 위상이 항상 도태되는 것만은 아닌 거 같아요. 이렇게 좀 나아지는 부분도 있는 거죠. (상급종합 D)

저희도 뭐 괜찮은 편이라고 생각해요. 대부분 간호사 분들도 노력하는 편이죠. 그리고 파트장님이 가운데서 노력을 많이 하시는 거 같아요. 다른 분들 하고 갈등을 해결하려고 노력도 해주시고, 상담도 해주세요...(중략)... 예전에 간호조무사를 무시하는 간호사가 한 명 있었는데, 제가 따로 이야기를 하자고 했어요. 저희끼리 해결이 좀 안 되는 부분이 있었는데, 결국 파트장님한테 가서 상담을 받아 문제를 해결했어요. (상급종합 B)

- 다만, 요양병원 입사 전 상급종합병원에서 근무한 경험이 있었던 요양병원 D는 상사와의 관계에서 극심한 정서적 스트레스를 받은 경험이 있다고 응답함. 요양병원 D는 입사한 후 며칠 지나지 않은 시점에서 원무과 직원으로부터 무시와 모욕하는 말을 들었다고 함. 이에 간호사에게 보고하고, 직장 내 괴롭힘으로 신고하였으나 병원에서 적극적으로 대응하지 않았다고 함. 오히려 그럴 수 있는 일 아니냐면 사건 자체를 덮으려고 해서 상급종합병원을 그만두고 이직했다고 이야기함

제가 A대학병원에 간호조무사로 취업을 했어요. 정규직은 아니고, 계약직 공고를 보고 들어갔어요. 근데 제가 일한지 2주도 안 되어서, 원무과 과장이 저를 무시하는 발언을 하는 거예요. “나도 많이 데 잘 하실 수 있겠냐”, “그냥 쉬면 안 되냐”고요. 그래서 너무 화가 나서 제가 그런 말씀 하시지 말라고 했는데, 계속해서 하시는 거예요. 제가 저 혼자서 이 문제를 해결하지 못하니깐 직장 내 갑질로 신고했어요. 그리고 병원 내에서도 도움을 받으려고 했는데, 실질적인 도움을 주는 사람들이 없었어요. 어떻게 보면 저는 굴러온 돌이잖아요? 그러니깐 그냥 조용히 있다 나가라 뭐 이런 느낌이었어요. 결국 저는 한 달도 안 되어서 일을 그만뒀어요...(중략)... 이런 문제가 생겼을 때 정말 막막했어요. 어디에 도움을 받아야 하는지, 저 혼자서는 아무 것도 못하겠더라고요. 그래서 노동권익센터처럼 이런 문제가 있을 때 도움을 주는 단체나 기관들을 노동자한테 알려주면 좋겠어요. (요양병원 D)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원에서 간호조무사가 의사나 간호사와의 관계에서 감정적 갈등을 경험하는 경우는 많지 않았음. 다만, 요양병원 D의 사례처럼 직접적인 업무 관계가 없는 원무과 직원으로부터 피해받는 사례도 있었음. 상급종합병원과 종합병원의 감정노동 피해를 정확하게 파악하기 위해서는 의사, 간호사 뿐만 아니라, 행정 관리직에 의한 괴롭힘 피해도 함께 조사할 필요가 있어 보임

② 일반병원

- 일반병원은 전반적으로 상급종합병원이나 종합병원과 비슷한 양상을 보임. 다만, 상급종합병원에 비해 의사와 대면하는 경우가 많아, 일부 의사들로부터 무시를 당하는 경우가 있었음. 의사가 간호조무사에게 직접적으로 욕설이나 폭언을 하는 경우는 없었지만, 눈이 마주쳐 인사를 해도 인사를 받아주지 않는 것과 같이 은연중에 무시하는 경우가 있었음

의사들은 자신들 기분에 따라 인사를 받아줘요. 자기 기분 좋으면 인사 받아주고, 기분 나쁘면 인사를 안 받아요. 제가 안녕하십니까라고 인사를 했는데, 모른 척해. 눈도 마주쳤는데, 안녕하십니까 하면 무시하는 그런 의사들이 많아요. 그냥 무시하는 거예요. 진짜요. 엄청 많아요. 권위적이고 은연 중 무시하는 사람들이요. 저희가 회진할 때 주로 만나는데, 회진은 아침에 하잖아요. 아침부터 이런 일 있으면 그냥 계속 기분이 상하는 거죠. 일은 시작해야 하는데 (병원 B)

- 대부분의 간호사들은 상급종합병원처럼 간호조무사를 존중해주었으나, 일부 간호사들은 드러나지 않게 차별하거나 무시를 하기도 함. 간호조무사라고 부르지 않고, ‘간조’라고 부르거나, ‘조무사’라고 부르는 등 호칭에서 무시하는 태도를 보이기도 함
 - 이러한 문제가 발생했을 때 간호조무사들은 제대로 호칭을 불러줄 때까지 대답을 하지 않는 것으로 대응하기도 함

제가 간호조무사 부를 때 제일 듣기 싫은 말이 간조예요. 간조. 무슨 조수간만의 차이도 아니고, 말이 안 되잖아요. 저는 그냥 간조라는 말이 제일 싫어요. 가끔 부르기 귀찮으니깐 간조라고 부르는 분들 소수 있는데, 그럴 때마다 기분이 정말 나빠요. (병원 B)

가끔 간호사 중에 간호조무사가 아니라 조무사라고 저희를 부르는 분들이 있어요. 그냥 간호를 붙이지 않는거죠. 저는 이런 것도 무시하는 거라고 생각해요. 그래서 다른 간호조무사들한테 간호사를 붙이지 않으면 대답하지 말라고 했어요. 쳐다도 보지 말라고 했어요. 이렇게 대응을 하면 나중에 가서는 간호조무사라고 잘 부르더라고요. (병원 C)

- 그리고 일부 간호사들 중에서는 ‘액팅(acting)’업무를 돕지 않고, ‘차팅(charting)’업무에만 집중을 하는 경우가 있어 불만이라고 이야기하는 면접자도 있었음

저희들끼리 우스갯소리로 그런 말을 해요. 간호사들은 대학에서 차팅하는 것만 컴퓨터만 배워서 나오냐고 이야기를 해요. 무슨 출근해서 차팅만 하냐고. 좀 바쁠 때는 도와주면 좋겠는데, 자기들 업무는 차팅만 하는 거라 생각하는 거 같아요. 그래서 그게 되게 크게 불만이에요. 사실 같이 업무를 해야 하는데. (병원 A)

- 상급종합병원과 마찬가지로 의사나 간호사로부터 직접적인 욕설이나, 폭언, 괴롭힘을 경험하는 사례는 많지 않았음. 그러나 의사와 간호사가 은연중 보이는 간호조무사에 대한 무시와 차별로 인해 정서적 스트레스를 경험하기도 함

③ 요양병원

- 요양병원은 간병업무가 주 업무이기 때문에, 간호조무사와 의사가 업무상 직접적으로 관계될 일이 많지 않음. 반면, 간호사와 간호조무사는 함께 간병업무를 수행하고, 야간 근무도 같이 서기 때문에 긴밀한 협업 관계를 맺고 있음
- 간호사는 간호조무사를 관리·감독하는 위치에 있지만, 다른 의료기관과 마찬가지로 대체로 원만한 관계를 유지하고 있음. 간호조무사 1명이 담당하는 환자 수가 많아 업무 부담이 크기 때문에, 특별한 문제가 없는 한 간호사의 간섭이나 개입은 최소화되는 편임
- 요양병원 간호조무사들은 간호사와의 관계는 전반적으로 양호하다고 인식함. 다만, 간호사와 사적으로 가까운 관계를 맺는 데 한계가 있다고 이야기함. 간호조무사는 사적으로 교류하는 경우가 많지만, 간호사와는 사적인 만남이나 친밀한 관계 형성이 어렵다고 이야기함

간병할 사람들은 점점 많아지는데, 사람 수, 그러니깐 일할 사람 수는 적잖아요. 그러니깐 있는 사람들끼리 힘내야죠. 그래서 간호사들은 자기 일하고, 우리는 우리 일 하고 그러는 거예요. 나이트를 저희는 간호사 1명, 간호조무사 1명이 서는데, 일을 하려면 서로 도울 수밖에 없는 거죠. 그래서 뭐 별로 간섭하지 않고 자기 할 일만 잘하자. 이렇게 하는 거예요. (요양병원 A)

간호조무사들끼리는 친해요. 일 끝나면 모여서 이야기도 하고, 밥도 먹고 그래요. 간호사들이랑도 병원에서는 같이 일하고 그러니까 친하다고 해야 하나, 그냥 원만하게 지내긴 해요. 근데 또 우리들 처럼 사석에서 만나거나 그러는 건 좀 힘든 거 같아요. (요양병원 D)

- 다만, 다수의 간호조무사가 함께 업무를 수행하는 과정에서 간호사에게 불만이 있다고 이야기함. 원칙적으로는 간호사와 간호조무사가 협력하여 업무를 분담해야 하지만, 실제로는 간호사는 ‘차팅(charting)’과 같은 기록 업무에 집중하고, 직접적인 간병이나 처치 등과 같은 ‘액팅(acting)’ 업무는 간호조무사에게 전적으로 맡겨지는 경우가 많았음

저희가 일이 좀 많잖아요. 담당해야 하는 환자도 좀 많고... 그래서 일이 바쁘면 간호사들이 좀 도와주면 좋겠는데, 절대 의자에서 일어나지 않아요. 그냥 자기들은 차팅만 하는 거예요. 액팅 업무는 저희가 다 하라는 거죠. 이게 젊은 간호사들은 그나마 좀 도와주는 데 나이 든 간호사들이 이게 정말 심해요. 그래서 그런 간호사랑 스케줄이 잡히면 죽었다 싶은 거죠. (요양병원 C)

- 이처럼 요양병원 간호조무사들은 간호사와 긴밀히 협업하며 전반적으로 원만한 관계를 유지하고 있었지만, 실질적 업무 수행 과정에서는 불균형한 업무 분담이 나타나고 있음. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 명확한 역할 분담을 위해 조직 차원의 개선이나 조정이 필요함

④ 의원급 의료기관

- 의원급 의료기관은 의사와 간호조무사만 근무하는 경우가 많고, 간호조무사가 간병업무보다는 진료 보조 업무를 수행하기 때문에 주로 의사와 간호조무사 간의 관계에서 감정노동이 발생함
- 의사는 간호조무사들의 전문성을 무시하는 발언하기도 하며, 휴가 사용을 제한하기도 함. 그리고 의원 내 내원 환자용 믹스커피를 먹었다는 이유로 폭언을 한 사례도 있었음. 이러한 의사들의 무시와 폭언, 업무 간섭, 휴가 사용 제한 등으로 대부분 간호조무사는 대우받고 있지 못하다는 느낌을 받았음
- 그리고 앞서 의원급 의료기관의 업무 환경에서 살펴본 바와 같이, 의사는 간호조무사에게 화장실 청소와 같이 본래 업무 외 잡무를 지시하기도 함.

원장들 기본 마인드는 우리가 전문성을 가진 인력이 아니라, 언제든지 대체할 수 있는 사람이라는 마인드예요..(중략).. 사실 저는 진상 환자보다 원장 때문에 더 힘들어요. 원장 때문에 자존감이 이렇게 더 실추되는 경우가 종종 있어요. 제가 진상 환자는 누가봐도 잘 컨트롤 할 자신이 있어요. 저도 경력이 있고, 노하우가 있으니까요. 그런데, 원장은 제가 가진 전문성을 절대 인정하지 않고,

어떻게 하면 돈을 조금 줄까 궁리만 하는 거 같아요. 10원이라도 덜 주고 싶어서, 우리들 무시하고, 인정해주지 않아요. (의원 C)

제가 아는 동료는요. 맥심 커피를 본인들이 사서 먹는데요. 원장이 병원에 있는 거 먹으면 뭐라고 한다고. 그러면서 자기는 커피 먹으면서 보란 듯이 쓰레기를 버리고 간데요. (의원 C)

- 이러한 문제들에도 불구하고, 간호조무사들은 의사에게 문제를 제기하기 어려운 실정임. 의원급 의료기관에서 의사 개인 사업장인 경우가 많아 의사의 불합리한 지시, 폭언에 대응할 경우 해고될 위험성이 높음. FGI에 참여한 간호조무사들은 이런 의사를 두고 ‘슈퍼갑’이라고 표현함

저희는 원장만 아니면 좋아요. 동료 간에 관계도 좋고, 환자들도 괜찮아요...(중략).. 참는 경우가 더 많죠. 따지는 것도 참는 경우가 더 많아요. 어차피 문제를 제기해도, 따져도 해결되는 건 없으니까. 그리고 이야기 해봐야 들어주지도 않아요. 우리 원장 마인드는 딱 그거예요. 불만 있으면 나가라. 제가 여기서 계속 일하려면 그냥 참고 일하는 수밖에 없는 거죠. 원장은 그냥 갑이에요 갑, 슈퍼갑. (의원 C)

- 이처럼 의원급 의료기관에서는 간호조무사는 간호사보다 의사와의 관계에서 정서적 스트레스가 주로 발생함. 의사의 폭언, 전문성 무시, 휴가 제한, 불합리한 업무 지시 등과 같은 문제가 발생하고 있음에도 간호조무사는 해고에 대한 두려움으로 쉽게 문제를 제기하기 어려운 구조임

(3) 동료와의 관계에서 나타나는 정서적 스트레스

- 여기서 ‘동료와의 관계’에는 간호조무사 간의 관계뿐만 아니라, 치위생사, 병리사, 요양보호사 등 수평적 협업을 기반으로 한 다양한 직종 간의 관계도 포함됨

① 상급종합병원과 종합병원

- 간호조무사들 간의 관계는 원만한 편임. 다만, 한 번에 많은 인원이 휴가를 사용할 때는 일정을 조율하는 과정에서 갈등이 발생하기도 함
- 특별한 경우가 아니면, 서로가 서로에게 도움을 주고받는 존재이기 때문에, 서로를 믿고 의지하는 편임

간호조무사들 간 관계는 좋죠. 나뉘는 이유도 없고요. 결국 같은 일을 하는 사람들인데, 최대한 이해하려고 노력해요. 교대 근무를 하면서 제가 갑작스러운 일이 생기면 바꿔줄 사람은 우리 동료들 밖에 없잖아요. (상급종합 D)

- 상급종합병원이나 종합병원은 업무 분장이 잘 이뤄지고 있고, 서로의 일이 바쁘기 때문에 의료 인력 간 갈등이 쉽게 발생하지 않음. 보통은 자신의 일에만 집중하는 구조임. 하지만 간호조무사와 다른 직군이 함께 업무를 수행할 때 실질적인 업무 수행을 두고 갈등이 발생함
 - 간호조무사들은 명시된 업무 범위 외의 일까지 떠맡는 경우가 있으며, 이는 공식적인 업무 분장과 실제 수행 업무 간의 괴리가 있음을 시사함. 업무상 간호조무사의 역할이 아님에도 불구하고, 현장에서 자연스럽게 ‘짬 처리’되듯 맡게 되는 사례가 있음
 - 일부 직군은 간호사와의 친분을 바탕으로 자신들에게 유리한 업무환경을 조성하려는 모습을 보임. 일부 간호조무사는 이러한 행태를 ‘정치질’이라고 표현했으며 불공정한 분위기에 대한 불만을 드러내기도 함.

의무원하고 우리 업무는 명확하게 나뉘져 있어요. 근데 실제로는 의무원들이 자기 일을 우리한테 떠 넘길 때가 있어요. 이게 관리자하고 의무원이 우리보다 더 친하니깐, 편한 자리에는 의무원이 일을 박고, 힘든 일은 우리한테 일을 떠 넘기는 거죠...(중략)... 뭐 정치질 같은 거지. 관리자한테 싸 바싸바 하면서 자기들 힘든 일을 우리한테 넘기는 거야. 그러보면 어느 순간 그 일들이 우리 일이 되어 있어. (상급종합 B)

- 이처럼 상급종합병원과 종합병원 간호조무사는 동료 간에는 협력적인 관계를 유지하지만, 타 직군과의 협업 과정에서는 업무 분장과 권한 배분의 불균형으로 인해 갈등을 경험하기도 함

② 일반병원

- 일반 병원 간호조무사들도 상호 이해와 협력의 관계를 맺고 있음. 그리고 힘든 일이 있거나, 감정노동 피해를 받았을 때 자신을 가장 먼저 지지해주고, 도움을 주는 존재는 간호조무사임
- 다른 직군과의 관계도 전반적으로 양호한 편임

동료들이 도움이 많이 되죠. 힘든 일이 있을 때, 괜찮냐고 먼저 물어봐주기도 하고 그래요. 그리고 일이 생겨서 근무를 바꿀 때 편의도 봐주는 편이고. 동료들이 이렇게 도와주면 그래도 좀 힘나고, 힘든 일들을 잊는 거 같아요. (병원 C)

- 다만, 일부 병원에서는 간호조무사들 간의 ‘태움’ 문제가 발생하기도 함. 원칙적으로는 간호조무사 간 위계는 없지만, 실제 현장에서는 선임 간호조무사가 신규 간호조무사에게 ‘교육’을 빌미로 태움을 하는 경우가 있음. 자신의 업무를 신규 조무사에게 전가하거나, 신규 간호조무사의 사소한 실수나 미숙한 일처리를 반복적으로 지적하는 방식으로 직장 내 괴롭힘이 이뤄지는 사례가 있음

지금은 조금 안정되었는데, 그런 게 없어서 다행인데, 여기가 예전에는 병원 태움이라고 있잖아요. 그게 엄청 심했나 봐요. 그래서 아줌마들끼리 싸우기도 했데요. 그래서 이게 병원에서 조정을 해서 새로 들어온 사람은 지금 같구지 않는데요...(중략)... 간호조무사는 위계가 없는 게 맞아요. 원래 잡으면 안 되는 건데 이걸 잡는 거예요. 먼저 들어온 사람이 가르쳐준다고 위계를 막 잡는 거예요. 그리고 가르쳐 주니깐 일이 10가지 있으면 나는 1가지 하고, 신입은 9가지 하도록 시키는 거예요. 그러면서 이게 배우는 거라고 통치는 거죠. 그러다가 힘들어서 다 나가요. (병원 C)

- 이처럼 일반병원도 동료와의 관계에서 경험하는 감정적 스트레스의 양상이 상급종합병원이나 종합병원과 유사하게 나타남. 다만 병원급 FGI에서는 간호조무사 간의 ‘태움’ 문제가 언급됨. 간호조무사 태움 문제는 특정 병원에 국한된 현상이 아니라, 간호조무사들이 함께 근무하는 대부분 의료기관에서 공통적으로 발생하는 문제로 관련 연구²⁰⁾나 언론보도²¹⁾에서 반복적으로 지적되고 있음. 이는 간호조무사 간 비공식적 권력관계로 인해 발생하는 문제에 대한 조사와 인식의 필요성을 보여줌과 동시에, 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 명확한 가이드라인 마련되어야 함을 시사함

③ 요양병원

- 다른 의료기관과 마찬가지로 요양병원 내 간호조무사들 간의 관계는 원만한 편임
- 요양병원 특성상 간호조무사와 요양보호사가 함께 근무하는 경우가 많음. 이 때 요양보호사와 간호조무사의 업무 분장 문제로 갈등이 많이 발생함. 요양보호사와 간호조무사 모두 간병업무를 담당하기는 하지만, 대부분 기관에서 둘의 업무를 명확하게 구분하고 있음. 하지만 앞서 요양병원의 업무환경에서 살펴봤듯이 실제 현장에서는 이 둘 간의 업무 분장이 제대로 이뤄지고 있지 않음. 많은 간호조무사들이 요양보호사의 업무를 수행하고 있음. 이러한 불분명한 업무 분장으로 인해 요양보호사와 간호조무사 간의 갈등이 있는 편임

20) 오명숙(2025), “간호조무사 ‘태움’문화의 공격성에 대한 자문화기술지”, 성인계속교육연구, 16(1), p. 31~ 55. ; 김진석, 이무식(2024), “한국 간호조무사의 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 경험 실태조사”, 대한보건연구 50(3), p. 53~67.

21) 전북일보(2021.4.28.), “신입 간호조무사 병원 내 ‘태움’ 파장… 첫 직장의 악몽” ; 굿모닝충청(2025.7.22.), “[노트북을 열며] 간호사 ‘태움’ 문화… 간호조무사는?” ; 시사저널e(2019.1.14.), “간호사·간호조무사, 잇달아 사망…태움 문화의 희생양?”

- 이처럼 요양병원 내 간호조무사들 간의 관계는 전반적으로 원만했지만, 간호조무사와 요양보호사 간에는 업무분장 문제로 반복적인 갈등이 나타남. 간호조무사와 요양보호사의 갈등을 해결하기 위한 제도적 지원이 필요함

④ 의원급 의료기관

- 의원급 의료기관은 1명 내지 2명만 근무하는 경우가 많아 동료 간 갈등이 발생하는 경우가 적음. 1명만 근무하는 경우 “업무는 많지만, 혼자서 맘 편히 일할 수 있다는 게 가장 큰 장점”이라고 이야기하기도 함

저는 뭐 혼자 근무하니깐 동료 관계랄 게 없죠. 예전에는 저희 병원도 2명에서 근무했는데, 그때는 친하면서도 좀 눈치가 보이는 게 있어서 불편했어요. 혼자 일하는 게 힘들긴한데, 근데 뭐 제가 일은 조절하면 되니깐 오히려 마음은 더 편한 거 같아. (의원 A)

- 의원급 의료기관에서 선임 간호조무사로 근무하고 있는 의원 C는 최대한 신규 간호조무사의 편의를 봐주기 위해 노력한다고 이야기함. 의원급 의료기관은 근무 환경이 열악해 신규 간호조무사들이 들어와도 금방 다른 곳으로 이직하는 경우가 많다고 함. 신규 간호조무사가 이직을 하게 되면, 새로운 간호조무사 채용될 때까지 자신의 업무 부담이 커지고, 교육을 다시 해야 해서 최대한 이직하지 않도록 신규 간호조무사의 편의를 봐주는 경우가 많음.

어떻게 보면 의원이 가장 열악하잖아요. 수당도 없고, 급여도 적고, 근데 일은 많고, 원장이 뭐라 하고. 그래서 신규 간호조무사들이 들어와도 오래 버티지 못하고 금방금방 나가요. 근데 이 사람들이 나가면 3명이 해야 할 일을 2명에서 해야 하는 거잖아요. 그럼 저만 힘든 거예요. 그리고 신규 들어오면 교육을 제가 시키는데, 2~3개월 교육시켰는데, 다른 곳으로 가면 저만 손해예요. 일은 일대로 하라, 교육은 교육대로 하라 진짜 너무 바빠...(중략)... 신규 들어오면 진짜 잘해주려고 노력해요. 일부러 일도 조금 시키고, 원장이 뭐라 그러면 괜찮냐고 먼저 이야기 해주고, 명절에 원장이 수당 같은 거 저한테 더 챙겨주면, 신규한테 나눠주거나, 상품권 같은 거 사주기도 하고... (의원 C)

- 이처럼 의원급 의료기관은 간호조무사만 근무하는 경우가 많고, 보통 1~2명의 소수 인원만 근무하기 때문에 동료 간 갈등이 발생하는 경우가 적음. 그리고 3명 이상 간호조무사가 함께 일하는 경우에도 인력 유지를 위해 선임 간호조무사가 노력하는 사례도 있었음

(4) 감정노동 심화시키는 요인

- 간호조무사의 감정노동을 심화시키는 주요 요인은 낮은 사회적 인식, 열악한 근무 환경임. 열악한 근무 환경 가운데 과중한 업무 강도와 낮은 임금 수준이 핵심적 원인임
- 간호조무사의 감정노동을 심화시키는 3가지 요인들은 간호조무사 직군이 공통적으로 경험하는 문제이기 때문에, 여기서는 의료기관별 분석보다는 이들의 공통된 경험에 초점을 맞춰 분석함

① 낮은 사회적 인식

- 간호조무사에 대한 낮은 사회적 인식과 이로 인한 근로 현장에서의 멸시와 무시는 이들의 감정노동을 심화시키는 가장 큰 요인임. 간호조무사들은 스스로를 전문지식을 바탕으로 의료 현장에서 봉사하는 전문직으로 인식하고 있었으며, 근무 과정에서 스스로의 노하우와 전문성을 갖추는 숙련 노동자로 생각함. 그러나 실제 현장에서 이들의 노동은 그저 ‘고졸 출신의 비숙련 노동’으로 간주되는 경우가 많음
 - 의사는 간호조무사들이 언제라도 대체되기 쉬운 인력으로 인식함. 실제 FGI 참가자 중 의사로부터 “지금 네가 하는 일은 아무나 데려다 앉혀 놔도 할 수 있는 일”이라는 이야기를 듣기도 함
 - 환자 및 보호자들도 간호조무사를 그저 간병 업무나 잡무를 담당하는 사람으로 인식하는 경우가 있었음. 그리고 이들보다는 간호사를 훨씬 더 전문성이 높은 사람으로 인식하고, 단순한 설명도 간호조무사보다는 간호사에게 들으려는 경우가 많았음
 - 그리고 또한 간호조무사에 대한 부정적인 인식과 ‘고졸 출신의 저숙련 노동자’라는 이미지는 간호 현장 내부뿐 아니라 외부 사회에서도 재생산되고 있다고 인식함. 특히, 언론은 간호조무사를 부정적으로 묘사하여, 이들에 대한 부정적 프레임을 지속해서 생산하고 있음
 - 이러한 문제들로 인해 간호조무사들은 스스로를 알바보다 못한 대우를 받는 존재, 고졸 출신 직업 중 가장 대우를 받지 못하는 직업 등과 같이 자조적으로 표현함

불만을 이야기하면 “네가 하는 일은 아무나 데려다 앉혀봐도 할 수 있는 일이다”, “불만 있으면 나가라”라는 식으로 이야기해요. (협회 D)

법이 바뀌면서 저희가 명찰을 달고 있잖아요. 명찰에 간호조무사 000 이렇게 써 있으면, 환자가 “너는 됐고, 간호사 데리고 와”라고 이야기 해요. 그래서 간단한 과정을 안내드리는 건데도, 간호조무사는 싫다는 거예요. 저희가 할 수 있는 일인데, 오히려 간호사보다 더 많이 했던 일인데도 ‘간호조무사’라는 명찰 하나 때문에 무시 받으면.. 정말 무너지는 느낌을 받을 때가 있어요. (병원 A)

방송에서 간호조무사 이야기가 나오면 심장부터 떨려요. 또 무슨 잘 못을 했을까, 무슨 문제가 생겼을까. 그런 생각이 먼저들어요. 개인의 일탈이지만, 사람들은 그걸 간호조무사 전체의 문제로 인식하는 거 같아요. (의원 A)

방송에서도 간호조무사를 소개하면 꼭 고졸 출신이라는 표현이 가장 먼저 나오고 강조되잖아요. 고졸출신... 근데 또 웃긴 건 고졸 출신이라는 이 타이틀에서 제일 차별받는 직종이 저희가 아닌가 싶어요. 정말 공장에 들어가도 이러진 않을 거예요. 콜센터나 이런 곳은 요즘 감정노동을 보호한다 이러는데 저희는 그런 것도 없고, 언론에서 보도되면 부정적인 뉴스만 있고... 일을 많이해도 누가 알아주지도 않고, 돈은 적고...(중략)... 우리가 아무리 노력해도, 뭘 해도 고졸 출신 간호조무사 이 이미지를 벗어날 수 없어요. 그건 우리가 만든 게 아니라, 사회에서 프레임을 씌운 거예요. (상급종합 D)

□ 또한 최근에는 ‘조무사’라는 표현 자체가 부정적으로 사용되는 경우²²⁾가 많아지면서, 이로 인한 피해를 이야기하는 사례²³⁾도 있었음

- 의원 A는 누군가 자신들을 ‘조무사스럽다’고 표현한다고 함. 여기서 조무사스럽다는 간호조무사로서 역할을 잘 수행한다는 뜻이 아닌, 그저 보조적 역할만 하는, 잡무를 수행하는 사람이라는 무시와 멸시의 뜻에 가까움

요즘 뭐 스텝이라는 말이 유행이잖아요. 헤자스텝이라고 하면 많이 준다 뭐 이런 뜻이고, 창렬스텝이라고 하면 비어 보인다 이런 뜻이잖아요. 저희한테는 누가 그렇게 말해요. 조무사스럽다고.. 저희가 하는 일들이 그냥 조무사스러운 일들 이래요. 조무사스럽다는 게 무슨 뜻이겠어요. 간호사도 아닌 이도 저도 아닌 사람이라는 뜻이죠. 그래서 하찮은 일을 하는 사람, 못 배운 사람들이나 하는 일 이런 뜻인 거죠. 뭐. (의원 C)

□ 결국 이러한 낮은 사회적 인식으로 인해 이들은 “국민이 아플 때, 가장 먼저 만나는 간호인력, 간호조무사!”라는 슬로건은 그저 보여주기식 구호에 지나지 않는다고 인식함

협회에서도 이야기하고 그러지만, 저희를 “국민이 아플 때 가장 먼저 만나는 간호인력”이라고 하잖아요. 근데 정말 그에 맞는 대우를 해주고 있는지 궁금해요. 그냥 듣기 좋은 소리에 불과해요. 국민이 아플 때 현장에서 봉사해봐야 저희를 인정해주지 않잖아요, 고령화가 되면서 간호인력은 더 필요해질 거라고 하는데, 처우나 인식은 이정도인지 모르겠어요. (의원 C)

22) 2010년대부터 특정한 직업이나 직업 내 업무 수행능력이 부족하다고 판단되는 구성원 비하를 목적으로 ‘00조무사’라는 표현이 유행함. 예를 들어 여성 경찰을 ‘치안조무사’라고 비하하거나, 일부 법률인을 헌법 조무사 등으로 비하하기도 함. 특히, 간호조무사는 「2025년 한국고용직업분류」에서 유일하게 ‘조무사’가 들어간 직업으로, 더 큰 피해를 받고 있음

23) 일명 ‘조무사 드립’으로 인한 ‘조무사’라는 단어 자체의 부정적 인식이 확산되면서, 간호조무사가 직접적인 피해를 입고 있음. 조선일보의 2018년 1월 29일 기사 “어느날 대한민국의 조롱거리가 됐다, 내 직업은 ‘간호 조무사’”는 이러한 문제를 잘 보여줌

- 간호조무사에 대한 부정적이고 차별적인 사회적 인식으로 인해 이들은 무기력감을 느꼈으며, 이는 직업에 대한 회의감으로 이어지기도 함
- ‘고졸 출신’이라는 것과 무관하게 간호조무사는 국가에서 지정한 소정의 교육과정을 이수한 이후 국가시험에 합격해야만 자격을 취득할 수 있는 전문 인력임. 구체적인 간호조무사 교육과정은 이론 740시간, 실습 교육 780시간으로 총 1,520시간으로 구성되어 있음. 이는 여타 전문학위 수준의 졸업 기준과 비교해도 결코 부족하지 않음. 결국 간호조무사들이 자격증을 취득하기 위해 노력하고 있는 만큼, 이들이 단순히 ‘고졸 출신’ 노동자로 무시당하는 것은 적절하지 못함. 그리고 이들은 의료 현장 최전선에서 다양한 업무를 수행하고 있으며, 연차가 쌓이면서 풍부한 경험과 노하우를 축적해 나감. 따라서 간호조무사에 대한 사회적 인식 개선과 함께, 이들의 전문성에 대한 정당한 평가와 존중이 필요함

② 과중한 업무 강도

- 의료기관별로 간호조무사가 담당하는 업무는 다르지만, 이들은 공통적으로 과중한 업무 강도에 노출되어 있음. 그리고 이들의 과중한 업무 강도의 일차적 원인은 의료 기관 내 만성적인 인력 부족 문제임. 다수의 병의원은 재정적 문제를 이유로 기존 간호인력을 감축하는 데는 적극적이지만, 신규 간호인력 채용에는 소극적인 태도를 보이고 있음. 그 결과 앞서 살펴봤듯이 다양한 의료기관에서 간호조무사 1인이 담당해야 할 업무와 환자 수가 늘어나고 있음
- 과중한 업무는 단순한 육체적 피로를 넘어 정서적 소진을 초래함. 특히 과중한 업무로 기존 업무를 제대로 수행하지 못했을 때, 간호조무사들은 정신적 스트레스를 받음. 예를 들어 병원 D의 통합병동에서의 간암 말기 환자의 토혈을 제때 처리하지 못해 민원이 제기된 사례처럼, 이들은 자신이 맡은 업무를 성실히 수행하고자 하는 의지가 있음에도 물리적 제약으로 인해 그 의지를 실현하지 못하는 상황에 자주 놓임. 이러한 경험들이 계속해서 축적되면서 간호조무사들은 심리적 좌절감과 정서적 소진을 경험함
- 결국 이러한 문제를 해결하기 위해서는 간호조무사에게 과도하게 집중된 업무 부담을 완화할 수 있도록 전반적인 간호인력 확충이 필요함

③ 낮은 임금 수준

- 조직 내 사회화 과정과 함께 적절한 보상은 노동자가 감정표현을 내면화하는 데 주요 요소 중 하나임(Ashforth & Humphrey, 1993). 간호조무사들도 업무 강도에 맞는 보상을 받는다면, 자신의 업무에 대해 더 큰 보람 느끼고, 업무 만족도 함께 향상될 수 있음

- 그러나 이러한 이상과 달리 현실 속 간호조무사들은 매우 낮은 수준의 임금을 받고 있음. 대부분의 간호조무사들은 정규직이 아닌, 1년 단위로 고용되는 계약직임. 이들의 임금은 대부분은 최저임금에 기반한 시급으로 결정됨
- 1년 단위 고용은 대부분 기존 경력을 인정하지 않기 때문에 임금 수준은 지속적으로 최저임금에 머무는 경향이 있음. 실제로 20년차 간호조무사와 신규 간호조무사 모두 최저 시급을 기준으로 임금이 결정되고, 재계약을 하기 때문에, 경력에 따른 임금 격차는 거의 발생하지 않음. 이와 같은 임금 구조에 대해 고연차의 간호조무사 대부분 불만을 표하고 있으며, 자신의 경력이 전혀 인정받지 못하고 있다고 생각함
- 일부 간호조무사들은 어차피 최저시급으로 임금이 결정되는 만큼, 이리 치이고, 저리 치이는 간호조무사보다 아르바이트를 하는 게 더 좋을 거 같다는 이야기를 함
- 간호조무사의 낮은 임금 수준은 업무 만족도를 저하시킬 뿐만 아니라, 간호조무사 업무 전반에 대한 회의감으로 이어짐. 앞서 아르바이트를 시작한 딸과 임금에 대해 이야기를 나누다 창피함과 자존심이 상한 느낌을 받았던 병원 C의 사례는 이러한 점을 잘 보여줌
- 결국 간호조무사의 업무 만족도를 높이고, 이들이 업무에 대해 느끼는 회의감을 완화하기 위해서는 정당한 수준의 임금 보장이 필요함. 이를 위해선 경력과 숙련도에 기반한 임금체계 마련과 함께, 고용 안정성이 뒷받침되어야 함

(5) 감정노동 완화하는 요인

- 낮은 사회적 인식, 과중한 업무 강도, 낮은 임금 수준이 간호조무사의 감정노동을 심화시키는 핵심 원인이었다면, 간호조무사로서의 높은 책임감과 직업의식, 환자들의 인정과 지지, 동료의 인정과 지지는 감정노동을 완화하는 핵심 요소임
- 감정노동을 완화하는 요인에 대한 분석 역시, 의료기관별 분석보다는 요소별 간호조무사의 공통된 경험과 인식을 바탕으로 분석함

① 간호조무사로서의 높은 책임감과 직업의식

- 열악한 근무환경과 간호조무사에 대한 무시와 멸시에도 대부분 간호조무사는 직업에 대한 높은 수준의 책임감과 직업의식을 갖고 있었음. 이들은 자신들이 의료 현장에 필요한 핵심 인력이라고 스스로 생각했으며, 이를 위해 계속해서 노력해야 한다고 생각함

좀 무시하는 것도 있고, 저희를 인정하지도 않고 그러는 상황에서 좀 마음이 상할 때도 있죠. 근데 저희는 저희가 정말 필요한 인력이라고 생각하고, 이런 거에 신경 쓰지 않고 당당하게 일하려고 노력을 많이해요. (의원 D)

무리한 부탁을 하는 환자들도, 욕하는 환자도, 공격적인 환자도 있지만, 저는 간호조무사는 이야기를 들어주고, 환자의 어려움을 덜어줘야 한다고 생각해요. 환자를 대하는 과정에서 어려움이 있죠. 근데 저는 이것을 단순히 어려운 일이라고 생각하지 않아요. 우리가 해야 할 일이라고 생각해요. 예전에 뇌졸중으로 입원하신 환자분이 있었는데, 이 분이 맨날 저한테 자기는 살아도 쓸모 없는 사람이고, 이제 그만 간병하고 죽게 내버려두라고 말씀하셨어요. 그러면서 욕 같은 것도 하셨는데, 저는 이 분들이 자식한테도 말하지 못하는 고민이나 이런 걸 저희한테 이야기하는 거라고 생각해요. 결국 환자와 가장 가까워서 저희가 만나고 소통하는 거니깐. 그래서 저는 이 분한테도 저는 정서적 지지를 많이 해드렸어요. (협회 C)

- 그리고 주변에서 자신들을 어떻게 이야기하는지 신경 쓰지 않고, 자신들 스스로가 전문성을 가진 의료 인력이라고 생각함. 간호조무사들은 다양한 환자에 대응하는 경험 속에서 환자와의 갈등을 조정하고, 원활하게 환자를 대응하는 노하우를 습득한다고 생각했음. 그리고 자신만의 경험과 노하우를 바탕으로 의료 현장에서도 효율적으로 업무를 처리할 수 있다고 생각함

공격적인 환자들이 오면 눈을 마주치지 않고, 태연하게 대하는 게 중요해요. 일종의 ‘나는 너를 다른 손님과 비슷하게 보고 있다’라는 신호인거죠. 이렇게 대해야지 공격적인 손님한테 대처할 수 있어요. 약간 노하우 같은 거죠. 저도 처음에는 공격적인 손님이 오면 거기에 메달리고 그랬는데, 이제는 저만의 노하우가 있으니깐 크게 어렵다는 느낌은 안 들어요. 그 분들도 그냥 환자 중 한 명인 거예요. (의원 A)

우리 원장이 나이가 있어서 그런가 환자들과 소통이 잘 안 되는 편이야. 근데 나는 환자들을 대하는 방법을 아니깐, 눈을 마주보고 이야기하는 거야. 그러면 원장이 말할 때는 안 먹히는 것도 내가 말하면 먹히고, 환자들이 내 말을 따라 줄 때가 있어. 나는 그럴 때 약간 희열 같은 걸 느껴요. (의원 A)

제가 진상 환자는 누가와도 잘 컨트롤 할 자신이 있어요. 저도 경력이 있고, 노하우가 있으니까요. (의원 C)

- 이처럼 간호조무사들은 ‘고졸 출신의 비숙련 노동자’라는 사회적 인식과 무관하게, 자신의 노동을 ‘가치 있는 노동’으로 인식하고 있음. 그리고 자신의 전문성과 노하우를 바탕으로 현장에서 노력하고 있음. 이러한 높은 책임감과 직업의식은 간호조무사들이 직무를 지속적으로 수행하게 만드는 주요 원동력임

② 환자들의 인정과 지지

- 환자들이 간호조무사의 업무를 인정하고 지지하는 태도 역시 간호조무사에게는 중요한 심리적 지지 요인임. 실제로 의원 C는 환자가 “원장님보다 낫다”고 이야기했을 때 정서적으로 큰 힘을 얻었다고 이야기함

예전에는 제가 환자 분들한테 도움을 준다고만 생각했는데, 요즘은 내가 도움을 받는다고 생각할 때가 있어. 어르신들이 괜히 어르신이 아니더라고. 환자 분들이 저한테 덕담이나 조언도 많이 해주시고, 저를 배려해준다고 많이 느껴요. 이런 약간 지지나 응원을 받으니까 약간 병원 다니는 것도 나쁘지 않구나라는 생각을 자주하게 돼. (의원 A)

환자 분들이 그렇게 이야기 할 때가 있어요. “원장보다 선생님이 훨씬 좋다고, 친절하고 이해도 잘 간다”고. 그러면 별거 아닌 말에도 인정을 받는 느낌이라서 힘이 많이 나죠. (의원 C)

③ 동료들의 인정과 지지

- 동료로부터의 인정과 지지는 감정노동을 완화하는 데 중요한 역할을 함. 비슷한 경험을 공유하는 동료들과 공감대를 형성하고, 어려움을 나누며 정서적 지지를 주고받는 과정은 감정적 긴장을 완화시키고 소진을 예방하는 데 중요함
- 실제 간호조무사 FGI에서도 감정적 어려움을 경험한 직후 동료들의 위로와 격려가 부정적인 감정을 떨쳐내는 데 큰 도움을 주었다고 이야기함

동료들이 도움이 많이 되죠. 힘든 일이 있을 때, 괜찮냐고 먼저 물어봐주기도 하고 그래요. 그리고 일이 생겨서 근무를 바꿀 때 편의도 봐주는 편이고. 동료들이 이렇게 도와주면 그래도 좀 힘이 나고, 힘든 일들을 잊는 거 같아요. (병원 C)

- 따라서 동료 간의 긍정적인 관계 형성과 정서적 지지 체계를 강화하는 것이 중요함. 간호조무사들이 서로 공감하고 지지할 수 있는 조직 문화를 조성함으로써, 감정노동으로 인한 부정적 영향을 완화할 수 있음. 이를 위해 조직 차원의 관계 형성 지원 및 동료 간 소통 활성화 방안 마련이 필요함

(7) 소결

- 간호조무사의 감정노동 경험을 분석하기 위해 FGI 결과를 ① 환자 및 보호자와의 관계에서 감정노동, ② 직장 내 위계관계에서 발생하는 정서적 스트레스, ③ 동료와의 관계에서 나타나는 정서적 스트레스로 구분하여 분석함, 의료 기관별로 의사, 간호사, 동료 집단 간의 관계가 다르기 때문에 의료기관별로 나눠 다양한 관계 속 간호조무사의 감정노동을 분석함

- 그리고 간호조무사들이 공통적인 경험 속에서 감정노동을 심화시키는 요인과 완화하는 요인이 무엇이 있는지 추가 분석함

① 환자 및 보호자와의 관계에서 감정노동

- 의료기관 별 차이는 있었으나, 간호조무사들은 까다롭고 공격적인 환자 및 보호자를 대하는 과정에서 감정노동을 경험함. 간호조무사들은 환자와 보호자에게 트집을 잡히지 않기 위해 ‘건조한 친절’을 연기함
- 일부 병원에서는 민원 건수와 친절·불친절 건수를 성과 평가 및 재계약 기준에 반영하여, 간호조무사들의 감정노동을 심화시키고 있었음
- 통합병동, 요양병원 등과 같이 간병 업무를 주로 수행하는 곳에서 환자 및 보호자와의 관계에서 더 높은 수준의 감정노동을 경험함

② 직장 내 위계관계에서 발생하는 정서적 스트레스

- 의원을 제외한 나머지 의료기관에서는 의사보다는 간호사와의 관계가 더 중요했음. 간호사는 간호조무사를 관리·감독하지만, 간호조무사가 담당하는 일이 너무 많고, 자신이 도움을 받는 경우가 많기 때문에 일부 몰상식한 간호사를 제외한 대부분 간호사들은 간호조무사와 상호협력의 관계를 맺고 있음
- 다만, 간호사와 간호조무사 간 협업 시 간호사는 차팅 업무에 집중하고, 간호조무사만 액팅 업무를 하는 구조에 대해서는 많은 간호조무사들이 불만을 표시함
- 의원급 의료기관에서 간호조무사는 간호사보다 의사와의 관계에서 정서적 스트레스를 경험하게 됨. 의사의 폭언, 전문성 무시, 휴가 제한, 불합리한 업무 지시 등과 같은 문제가 자주 발생했으나, 의사가 고용과 해고를 할 수 있는 의원의 특성상 쉽게 문제를 제기하기 어려운 구조임

③ 동료와의 관계에서 나타나는 정서적 스트레스

- 간호조무사 간의 관계는 비교적 원만한 편이었음. 대부분의 간호조무사들은 동료 간호조무사를 힘든 일이 있을 때 지지해주고 도움을 주는 존재로 인식함. 그러나 일부 병원에서는 간호조무사 간의 태움 문제가 발생하기도 하여, 단순한 지지와 협력의 관계가 아닌 위계적 갈등의 양상으로 나타날 수 있음을 보여줌. 따라서 간호조무사 간의 정서적 지지 관계를 강화하기 위한 지원과 함께, 위계와 갈등 구조에서 발생하는 태움 문제를 예방하고 해결할 수 있는 노력이 병행되어야 함

- 간호조무사 외 다른 의료 인력들이 있는 의료기관은 대부분 업무 분장이 되어 있기 때문에, 다른 의료 인력과 간호조무사가 교류하는 일은 많지 않음. 다만, 함께 일을 수행하는 병동에서는 업무 분장을 두고 갈등이 발생하기도 함. 특히, 요양병원에서는 간호조무사와 요양보호사 간 업무 분장을 두고 빈번하게 갈등이 발생했음

④ 감정노동 심화 및 완화하는 요인

- 간호조무사의 감정노동을 심화시키는 주요 요인은 낮은 사회적 인식, 열악한 근무 환경임. 열악한 근무 환경 가운데 과중한 업무 강도와 낮은 임금 수준이 핵심적 원인임
- 간호조무사로서의 높은 책임감과 직업의식, 환자들의 인정과 지지, 동료의 인정과 지지는 감정노동을 완화하는 핵심 요소임
- 이러한 내용을 바탕으로, 감정노동 완화를 위한 다음과 같은 정책을 제언할 수 있음
 - 첫째, 감정노동을 개인의 태도나 심리 특성의 문제로 환원하지 말고, 조직문화와 업무환경에 기반한 구조적 문제로 인식해야 함. 이는 병원 내 위계적 구조, 업무 분장, 인력 부족 등과 밀접히 연관되어 있으며, 제도적 개입 없이는 개선이 어려운 문제임
 - 둘째, 간호조무사의 직업적 정체성과 자긍심을 사회적으로 인정할 수 있도록 공적 인식 제고 캠페인, 업무역량 기반의 경력인정 체계가 마련되어야 함
 - 셋째, 환자 및 보호자와의 관계에서 발생하는 감정노동은 간호조무사의 핵심 업무 중 하나임에도 불구하고 비가시화되어 있는 경우가 많음. 특히, 간호조무사의 감정노동에 대해서는 아직 공론화조차 되어있지 않음. 간호조무사의 감정노동에 대한 공론화와 사회적 인식 제고가 필요함
 - 넷째, 조직 내 동료지원 체계를 마련하고, 동료 간 정서적 지지를 강화할 수 있는 공감 기반의 조직문화를 조성해야 함
 - 다섯째, 감정노동으로 인한 누적된 스트레스를 예방하기 위해 심리상담 및 회복 프로그램을 지원해야 함
 - 여섯째, 악성 민원, 폭언·폭행, 성희롱 등으로부터 간호조무사를 보호하기 위한 노동자 보호 장치의 제도화가 필요함

대전광역시 간호조무사의 노동환경 개선 및 감정노동 보호를 위한 정책제언

1. 구조적 문제 진단
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

5장

5장 대전광역시 간호조무사의 노동환경 개선 및 감정노동 보호를 위한 정책제언

1. 구조적 문제 진단

1) 고용 구조 및 임금에서의 문제

(1) 1년 단위 재계약으로 인한 고용불안

- 일부 상급종합병원을 제외한 대부분 간호조무사는 정규직이 아닌 계약직으로 고용됨. 특히, 의원급 의료기관은 기본적인 근로계약서조차 작성하지 않는 경우가 빈번함
- 계약은 주로 1년 단위로 계약을 갱신하는 경우가 많았음
- 이와 같은 고용 구조는 장기적인 고용 안정성을 보장받기 어려운 구조를 만들고 있음

(2) 시급 단위 임금 계약으로 인한 저임금과 경력 미인정 문제

- 간호조무사의 상당수는 최저시급에 준하는 형태로 급여가 결정됨. 대부분 기관이 임금 상승에 대한 기준이나 지침을 갖고 있지 않았으며, 최저시급 상승분에 맞춰 급여를 올려주는 경우가 많았음
- 이로 인해 근속연수가 임금에 제대로 반영되지 않는 문제가 발생함. 10년 이상 근무한 간호조무사조차 신입 간호조무사와 동일하게 최저 시급 수준의 임금을 받는 경우가 많아 경력에 따른 보상체계가 사실상 부재한 상황임. 이는 장기근속자에게 상대적 박탈감을 주는 동시에, 직업에 대한 만족도를 악화시키는 주요 원인으로 작용함
- 의원급 의료기관은 다른 의료기관에 비해 더 열악한 구조임. 병원급 이상 의료기관은 급여 명세서를 발급받아, 자신의 세부 급여 및 공제 내역을 확인할 수 있지만, 의원급 의료기관 간호조무사 중에는 급여 명세서를 받지 못하는 경우가 있었음
 - 실제 의원급 의료기관 FGI에 참여한 간호조무사들 대부분이 급여 명세서를 받지 못했으며, 이로 인해 자신의 수당, 공제 내역, 퇴직연금 등에 대한 내용을 모르고 있었음

2) 노동환경의 문제점

(1) 연차 사용, 휴게시간 등에서 나타나는 문제점

- 간호조무사는 전반적으로 열악한 노동환경에서 근무하고 있음. 이들의 열악한 노동환경 중 가장 많은 문제가 발생하는 부분은 연차휴가와 휴게시간에 관한 것임
- 간호조무사들은 연차휴가와 휴게시간과 같은 노동자의 기본적인 권리조차 온전히 보장받지 못하고 있음.
- 연차휴가 사용 환경은 의원급 의료기관이 가장 열악했음. 의원급 의료기관은 간호조무사 1~2명이 근무하는 경우가 많아, 연차휴가 사용 자체가 불가능한 경우가 많았음. 의사가 휴가를 떠나거나, 의원이 쉬는 경우에만 휴가를 사용할 수 있었음. 그리고 연차 수당이나 근속 연차제도 등은 실시되고 있지 않았음. 반면, 병원급 이상 의료기관에서는 연차휴가 사용은 제도적으로 보장되는 편이었음. 다만, 교대 근무 특성상 동료들과의 휴가 일정을 조율해서 휴가를 사용해야 해서, 휴가 사용이 제한되는 경우가 있었음. 그리고 일부 병원에서는 병원이 바쁜 계절(겨울)에는 휴가 사용을 제한하는 경우가 있었음
- 휴게시간의 경우 오히려 병원급 이상 의료기관에서 사용에 어려움을 겪음. 병원급 이상 의료기관은 휴게실이 마련되어 있었으나, 24시간 계속해서 운영되는 병원 업무 특성상 휴게실 이용이 제한되었음. 그리고 환자가 계속해서 방문하기 때문에 식사 시간도 보장받지 못하는 경우가 많았음. 대부분 간호조무사는 10분 정도의 시간 동안 빠르게 식사를 마친 후 동료들과 근무를 교대해주는 경우가 많았음
- 이러한 문제들로 인해 간호조무사들은 일상적인 과로와 피로 누적, 직무소진 등과 같은 현실적 위협에 놓여 있음

(2) 불분명한 업무 분장으로 인한 업무 부담 증가

- 간호조무사의 업무분장은 의원급 의료기관을 제외한 나머지 의료기관에서는 문서상으로 형식적으로 잘 구분되어 있지만, 실제 현장에서는 업무분장으로 인한 갈등이 발생하기도 함. 간호조무사는 ‘간호보조’라는 광범위한 개념 하에, 환자의 간호 지원 업무뿐만 아니라 행정 업무, 병실 정리, 보호자 응대, 전화 응대 등 다양한 비의료적 업무까지도 수행하고 있음
 - 다양한 간호인력이 근무하는 상급종합병원과 종합병원, 일반 병원에서는 현장에서 간호지원 인력, 보조 인력 간 업무를 두고 갈등이 발생하기도 함. 요양병원에서는 간호 업무와 간병업무의 구분이 불분명한 경우가 있어 간호조무사와 요양보호사 간의 갈등이 발생하고 있음

- 특히 의원급 의료기관에서는 간호조무사 1인이 모든 업무를 도맡는 경우가 많아, 간호 보조 인력을 넘어 전체 병원 업무를 담당하고 있음. 이로 인해 정당한 업무범위를 초과한 노동이 일상화되고 있으며, 이는 과중한 부담으로 이어짐

(3) 간호간병통합서비스에서 발생하는 문제

- 간호간병통합서비스 병동에서는 간호조무사가 간병 업무까지 전담하게 되는 경우가 많아, 체위 변경, 식사 보조, 배설 보조, 욕창 관리 등 본래 간병인의 역할을 넘는 업무까지 수행하는 경우가 빈번함
- 이는 간호조무사의 법적 업무범위를 넘어서는 영역일 뿐만 아니라, 물리적·정서적 소진을 가속화시키는 원인임. 그리고 환자 및 보호자와의 접촉 강도도 증가시켜 감정노동 수준도 높음
- 결국 간호조무사는 제도적으로는 간호 '보조' 인력이지만, 현실에서는 간호와 간병을 포괄하는 전방위 인력으로 기능하고 있으며, 이에 상응하는 보호 체계나 보상은 부재한 실정임

3) 낮은 사회적 인식

- 간호조무사는 의료 현장에서 가장 먼저 환자를 접하고, 가장 오랜 시간을 함께 보내는 의료인력 중 하나임에도 불구하고, 사회적 인식은 여전히 '보조 인력'이라는 틀에 갇혀 있음. 특히 '고졸 여성노동자'라는 사회적 이미지와 맞물리며, 전문성과 숙련도를 요구하는 직무임에도 불구하고, 현장에서는 비숙련 단순노동으로 평가되는 경향이 강함. 이러한 인식은 간호조무사의 직무에 대한 외부의 존중 부족뿐 아니라, 종종 환자 및 보호자의 무례한 언행이나 차별적 태도로 이어짐
- 간호조무사 자격 취득을 위해서는 이론 740시간, 실습 780시간 등 총 1,520시간에 달하는 교육과정을 이수하고 국가자격시험에 합격해야 하며, 이는 일반적인 전문대학의 학위 취득과 유사한 수준의 학습량이며, 일정한 수준 이상의 직무 역량이 요구되는 교육 구조임. 그럼에도 불구하고 이러한 노력과 전문성은 제도적·사회적으로 제대로 인정받지 못하고 있으며, 이로 인해 간호조무사들은 직무에 대한 자긍심 저하, 자기효능감 감소 등을 겪는 경우가 있음
- 결국 낮은 사회적 인식은 간호조무사에 대한 제도적 보호 미비와 연결되며, 직무 만족도를 저해하고 이직률을 높이는 요인으로 작용하고 있음. 이는 직무의 지속 가능성을 해치는 주요 원인인 만큼, 이를 해결하기 위한 노력이 필요함

4) 만성적인 인력 부족과 열악한 노동환경의 이중고

- 고령화와 만성질환 환자 증가, 팬데믹과 같은 전염병 질환 증가 등으로 의료 및 돌봄서비스에 대한 수요는 지속적으로 증가하고 있음. 그러나 의료계 전반적으로 의사 및 간호사를 포함한 의료인력 부족이 지속적인 문제로 제기되고 있음. 의료인력의 부족과 더불어서 간호조무사 직종은 앞서 언급한 고용불안, 낮은 임금, 열악한 노동환경, 낮은 사회적 인식 등의 복합적인 이유로 이직·이탈도 빈번함.
- 전반적인 병원 내 의료인력 부족은 사실상 간호서비스 위계에서 하층에 위치하고 있는 간호조무사들의 업무를 더욱더 가중시키는 주요 원인이라고 할 수 있음. 최소한의 인원으로 간호서비스 업무를 유지하고자 하므로, 현장에 있는 간호조무사 1인당 담당 환자 수는 지속적으로 증가하고 있으며, 이는 간호조무사의 업무 부담을 높이고, 간호조무사의 신체적·정서적 스트레스를 증가시키고 있음
- 결국 간호조무사들은 낮은 임금과 열악한 노동환경을 감내하면서 의료계의 구조적인 문제인 인력 부족으로부터 발생하는 다양한 문제를 현장에서 직면하고 해결해야 하는 이중고를 겪고 있다고 할 수 있음.

2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

1) 임금 등 처우 및 노동환경 개선

(1) 일반 시민 대상 대전지역 병원의 간호인력 부족 실태 공론화

- 본 연구과제에서 설문조사와 FGI를 통해 병동 내 간호인력 부족이 심각한 상황임을 지적한 바 있음. 특히, 최근 확대되고 있는 간호간병 통합병동의 경우, 간호조무사가 맡아야 하는 병동 내 간호 및 간병 업무는 증가했지만, 간호조무사의 수는 증가하지 않거나 오히려 감소한 상태임
- 따라서 간호조무사는 입원환자에게 적절한 의료서비스를 제공하기 힘든 상황에 놓여 있음. 인력이 부족해서 식사도 휴식도 할 수 없는 고강도 노동환경에서, 간호조무사가 환자에게 제공할 수 있는 의료서비스는 제한적임
- 지역 내 의료기관의 의료서비스 질이 하락한다는 것은 결국 지역민이 받는 의료서비스의 질이 하락함을 의미함. 지역민을 대상으로 지역 병원 내 간호인력 부족실태를 공론화하고, 간호조무사 인력부족 실태를 알릴 필요가 있음

(2) 간호조무사 임금수준의 실질적 향상 유도

- 대전광역시 간호조무사의 임금은 다른 지역에 비해 낮은 편임. 특히 많은 의료기관에서 간호조무사의 경력을 인정하지 않거나, 비정규직으로 고용하는 방식을 이용해 임금인상을 억제해왔음. 이로 인해 간호조무사의 임금은 최저시급에 약간의 수당을 더한 수준에서 고착되어 있는 상황임
- 의료기관 내 간호조무사의 저임금 문제는 의료업계가 가진 구조때문이라는 점을 감안 하더라도, 타 지역에 비해 대전지역 간호조무사의 임금이 낮은 현실은 개선의 여지가 있다는 점과 개선해야 할 필요성을 보여줌
- 대전시의 인구구조 상 노인인구가 폭발적으로 증가할 것으로 예상되는 상황에서, 지역 내 간호조무사의 저임금문제가 해결되지 않는다면, 간호인력이 타지역으로 유출될 수 있음은 물론, 지역 내 의료서비스의 질이 하락하는 문제도 발생할 가능성이 있음. 따라서, 시 차원에서 지역 내 의료기관, 돌봄시설 내 간호조무사를 포함한 의료인력의 저임금 문제에 관심을 가지고 해결할 필요가 있음

- 우선, 대전광역시립 제1, 제2노인전문병원과, 대전광역시 온마음병원, 공공어린이재활병원 등 시립 의료기관 내 간호조무사의 처우를 대전시가 정한 생활임금²⁴⁾ 수준 이상으로 개선하는 것을 제안함. 또한, 현재 건립 중인 대전의료원에서 대전시민이 질 좋은 의료 서비스를 받을 수 있도록 간호인력이 만족할 수 있는 근로조건을 설정할 필요가 있음
- ‘대전광역시 생활임금 조례’에서는 대전시 생활임금 적용대상으로 ‘대전광역시로부터 그 사무를 위탁받은 기관 및 업체에 소속된 근로자’를 명시하고 있음. 상기 병원은 대전시가 민간에 위탁하여 운영하는 병원으로, 소속 간호조무사는 생활임금 적용대상임. 대전시는 이들 병원에서 대전시가 정한 생활임금을 준수하여 노동자에게 지급하고 있는지 관리감독할 필요가 있음
- 공공의료기관을 중심으로 간호조무사의 임금이 생활임금 수준 이상으로 향상된다면, 지역 내 민간의료기관에서도 의료인력의 유출과 의료서비스의 질 하락을 방지하기 위해 임금인상을 고려하게 될 가능성이 높아짐

2) 지자체 중심으로 노동권 보장을 위한 제도 마련

(1) 개별 의원 대상 노동권 보호를 위한 관리·감독 실시

- 설문조사와 FGI 결과, 의원에서 근무하는 간호조무사는 노동권을 보호받지 못하고 있음. 노동자의 기본적인 권리인 근로계약서 작성, 휴게시간 보장, 업무의 명확성, 휴가 사용의 자유 등을 보장받지 못하는 사례를 다수 발견함
- 보건복지부로부터 다양한 수준의 관리·감독을 받아야하는 중·대규모 종합병원 및 병원은 달리, 의원에서는 보건복지부의 관리·감독이 느슨한 형태로 이루어지고 있음. 실제, 본 연구에서 설문조사 참여자 모집을 위해 활용한 간호조무사 보수교육은 모든 간호조무사가 의무적으로 이수해야 함에도, 의원급에 종사하는 간호조무사는 참여율이 낮았음. 이는 보건복지부의 관리·감독이 소규모 의원까지 잘 전달되고 있지 않다는 점을 보여줌
- 이러한 상황에서 지자체가 의원을 대상으로 근로기준법과 노동자의 노동권에 관한 사항을 적극적으로 관리감독하고 계도할 필요가 있음. 소규모 의원을 대상으로 정기적으로 근로감독을 실시하고, 근로기준법을 준수하지 않은 사업장은 대전고용노동청에 고발하여 개선할 수 있도록 하는 방법도 고려해볼만 함

24) 2025년 대전시 생활임금은 시간당 11,636원이며, 이를 소정근로시간인 209시간으로 계산하면 대전시 생활임금을 적용받는 노동자의 월 임금은 2,431,924원임.

(2) 의사회와 연계하여 사용자대상 노사관계 관련 교육 의무화 추진

- 본 보고서에서 밝힌 바와 같이, 소규모 의원은 의사 개인의 노동관련 의식이나 인성에 따라 소속 노동자의 처우나 감정노동 보호와 관련한 사항이 매우 다르게 나타남. 특히, 5인 미만 사업장에 해당하는 의원의 경우 주휴일 부여(주휴수당), 근로계약서 작성, 4대보험 가입, 출산휴가 및 육아휴직 수급, 퇴직금 등은 의무이지만, 연장·야간·휴일근로 가산수당, 연차유급휴가 등은 제외되기 때문에 노동현장에서 고용주와 노동자 모두 어느 것이 적용되는지 혼동하는 일이 잦음. 궁극적으로는 5인 미만 사업장에 대한 근로기준법 적용 예외 조항을 삭제할 필요가 있으나 그렇지 못한 상황임. 그렇기 때문에, 의원을 운영하는 의사, 즉 사용자를 대상으로 한 노동교육이 절실히 요구되는 상황임
- 의사는 의사회에 가입되어 있으므로, 의사회를 통해 사용자교육이 이루어질 수 있도록 유도하는 정책이 필요함. 가령, 의료기관의 장이 대전광역시 의사회가 진행하는 사용자대상 노사관계 관련 교육을 이수하지 않은 경우, 지자체가 지정하는 예방접종업무를 위탁하는 지정의료기관에서 제외하는 페널티를 주는 방법으로 참여를 유도한다면 효과적으로 참여율을 제고할 수 있을 것임

(3) 간호조무사 대상 조직화 지원 및 노동권 교육

- 간호조무사 스스로 자신들의 권리를 확보하기 위해 노력할 필요가 있음. 간호조무사는 소수 대형병원 종사자를 제외하고는 노동조합 조직률이 매우 낮음. 이는 간호조무사가 감정노동으로 인한 피해나 부당한 처우에 효과적으로 대응하기 어려운 구조에 놓여 있다는 점을 보여줌. 간호조무사가 집단적 권익을 주장하고 보호받을 수 있도록 조직화 지원이 필요함
- 또한, 근로기준법, 감정노동 보호 제도, 산업재해보상, 휴게·휴가권 등 노동법 전반에 대한 이해를 높이고, 실제로 자신의 권리를 행사할 수 있는 실질적 역량을 키울 수 있도록 노동권 교육을 지원하는 것도 고려해볼만 함
- 대전광역시 간호조무사 대상 노동권 교육은 대한간호조무사협회의 각 지역지부가 운영하고 있는 간호조무사 보수교육을 활용하면 실현 가능함. 간호조무사는 2년마다 1회 이상 간호조무사협회가 주관하는 대면 보수교육(4시간)을 이수하고 이수증을 소속기관을 통해 보건복지부에 제출해야 함. 간호조무사는 보수교육을 이수하기 위해 65,000원의 수강료를 지불함. 대전시에서 대전충남간호조무사회에 간호조무사 노동권 교육을 위한 강사료 등의 비용을 지원하면 효과적으로 교육할 수 있음
- 또한, 소규모 의원에 재직하는 간호조무사의 보수교육 참여를 제고하기 위해서는 지자체가 관할 의원에 소속 간호조무사의 보수교육 참여를 유도하고 이수증을 제출하게 하

는 등의 관리도 시도해 볼 수 있음. 실제 태안군에서는 태안 보건의료원에서 태안지역 의원에 소속 간호조무사의 보수교육 이수증을 제출하도록 관리하여, 간호조무사의 보수교육 이수율이 다른 지역에 비해 높음

- 조직화 지원과 노동권 교육은 단순히 개인의 권리 인식을 높이는 데 그치지 않고, 직장 내 민주적 소통 구조 형성과 감정노동의 구조적 개선으로 이어질 수 있는 기반이 될 가능성이 크고, 간호조무사의 업무만족도와 환자 대상 서비스의 질을 높이는 결과로 연결될 수 있음

(4) 시민 대상 간호조무사 인식개선 캠페인

- 간호조무사는 환자와 가장 밀접하게 접촉하며 간호업무를 수행함에도 불구하고, 업무의 전문성과 공공성이 과소평가되는 경우가 많음. 특히 시민 다수가 간호조무사의 법적 지위 및 수행 가능한 업무에 대한 정확한 이해 없이 단순 보조 인력으로만 인식하는 경향이 있음. 이로 인해 간호조무사는 환자 및 보호자와의 관계에서 불필요한 감정노동과 업무 스트레스를 경험하는 경우가 빈번함
 - FGI에서 간호조무사들이 가장 스트레스를 받는 요인으로 ‘낮은 사회적 인식’을 꼽는 경우가 많았던 만큼, 이들에 대한 인식개선이 필요함
- 이러한 문제를 개선하기 위해서는, 간호조무사의 역할과 기여에 대한 시민의 인식을 높이기 위한 공공 캠페인이 필요함. 단순한 홍보를 넘어, 간호조무사의 법적 자격 요건, 교육과정, 의료서비스 내 수행 기능에 대한 정보를 시민들과 공유함으로써, 간호조무사를 단순 보조가 아닌 전문적 돌봄 인력으로 인식하는 기반을 조성해야 함
- 실제로 미국은 매년 6월 둘째 주를 ‘National Nursing Assistants’ Week’으로 지정하여, 간호조무사(CNA: Certified Nursing Assistant)의 헌신과 공헌을 기념하는 전국 단위의 캠페인을 운영하고 있음. 이 기간 동안 병원, 지역사회, 지방정부는 ‘Thank you CNA’, ‘CNA: Heart of Care’와 같은 메시지를 활용한 포스터, 카드, 소규모 감사 행사를 통해 시민 인식 개선과 업무에 대한 자긍심 향상을 함께 도모하고 있음
 - 이는 간호조무사의 사회적 위상을 높일 뿐 아니라, 인력 유지와 장기근속을 유도하는 지역 맞춤형 제도적 장치로도 작용하고 있음
 - 2025년 CNA Week는 “We are the Champions”라는 주제로 개최하여, 전문 간호센터, 생활 지원 시설, 인력 및 가정 간병 기관에서 근무하는 최전선 영웅들(간호조무사들)의 노고를 기념하는 시간을 가짐. 행사 외 사람들의 인식 개선을 위해 간병인들의 다양한 이야기를 담은 책 『Everything I Learned in Life I Learned in Long Term Care』을 발간하기도 함

- 한국에서도 대한간호조무사협회를 중심으로 인식 개선 캠페인이 실시되고 있음
 - 대한간호조무사협회는 2023년 슬로건을 “국민과 동행 50년! 국민과 함께하는 간호인력, 간호조무사”로 선정하고, 2023년 ‘올바른 호칭 사용을 위한 초성 퀴즈 이벤트’, 2024년 ‘간호조무사는 더+합니다’와 같이 간호조무사의 인식 개선을 위한 대국민 캠페인을 실시하고 있음
- 현장에서 이뤄지는 간호조무사의 다양한 이야기를 담고, 의료 현장에서 이들의 역할과 중요성을 알리기 위한 사례집도 발간됨. 일례로 『사슴섬 간호일기』는 “소록도에서 일하는 간호조무사들이 편견과 차별 속에서 침묵하여 살아온 한센인들의 고달픈 삶과 그들의 곁을 지킨 자신의 이야기”를 담은 책으로 1993년부터 2018년까지 총 13권이 발간됨²⁵⁾



[그림 5-1] 간호조무사 인식개선을 위한 다양한 노력들

- 대전광역시 역시 지역 의료기관 및 간호조무사협회와 협력하여, ‘간호조무사 감사주간’ 또는 ‘간호조무사 인식 캠페인’과 같은 프로그램을 기획하여 운영할 수 있음. 그리고 지역 내 다양한 간호조무사의 이야기를 엮은 ‘대전 간호조무사 이야기’와 같은 사례집을 발간할 수 있음
- 지역 의료서비스의 질을 유지하는데 간호조무사가 수행하는 핵심적인 기능을 시민들과 공유함으로써, 현장 간호조무사의 감정노동 완화, 업무만족도 제고, 인력 유입 기반 마련 등 다양한 긍정적 효과를 기대할 수 있음

25) 스포츠 경향(2018.6.10.), “소록도 간호조무사들의 마지막 ‘사슴섬 간호일기’ 출간”, 검색일: 2025.8.13.

〈표 5-1〉 대전 간호조무사 인식개선 프로그램(안)

프로그램 명	내용
대전 간호조무사 주간	- 미국의 CNA Week와 같이 특정 주간을 간호조무사 주간으로 지정하여, 우수 간호조무사 시상식, 지역 내 간호조무사 소개, 토크 콘서트 등 다양한 프로그램 기획·운영
대전 간호조무사 사례 발굴	- 지역 내 우수 간호조무사 사례를 발굴하여, ‘대전 간호조무사 이야기’와 같은 사례집 발간 - 우수 간호조무사 시상식 및 사례 홍보
대전 시민 간호조무사 인식개선 캠페인	- 대중교통·공공시설 광고 - 미디어·SNS 캠페인
병원 내 간호조무사 인식개선 캠페인	- 병원에 방문하는 시민들의 간호조무사 역할에 대한 이해도 제고를 위한 안내 책자 발간 및 배포

(5) 대전광역시 노동권익센터 프로그램 홍보 강화 및 간호조무사 맞춤형 프로그램 지원

- 대전광역시 노동권익센터는 ‘집단치유프로그램’, ‘힐링캠프’, ‘무료심리상담’ 등의 감정노동자 지원 프로그램을 운영하고 있음. 그러나 이러한 감정노동자 지원 프로그램을 운영하고 있음에도 실제 현장에 있는 간호조무사 대부분이 프로그램의 운영 여부를 인지하고 있지 못했음
- 간호조무사들이 대전광역시 노동권익센터에서 운영 중인 다양한 프로그램을 인지하고 참여할 수 있도록 적극적인 홍보가 필요함. 이를 위해 간호조무사협회와의 연계·협력이 중요함. 매년 실시하고 있는 간호조무사 보수교육 시간을 활용해, 교육현장에서 감정노동자 보호제도, 지원제도를 소개하거나, 관련 책자를 비치할 수 있음. 그리고 간호조무사협회에도 안내 책자를 비치하여 방문객들을 대상으로 프로그램을 지속적으로 홍보할 수 있음
- 이러한 홍보와 함께, 간호조무사들을 대상으로 한 맞춤형 프로그램도 개발할 필요가 있음

부록 및 참고문헌

- 부록. 설문지
- 부록. 정책제안 및 기타의견
- 참고문헌

■ 부록 1. 설문지

대전광역시 간호조무사 감정노동 실태조사

안녕하십니까? 이 설문조사는 대전광역시노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 여러분의 감정노동 실태를 파악하고 노동자가 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

[목적] 본 조사의 목적은 대전광역시 간호조무사의 노동환경과 감정노동의 수준을 파악하고, 그에 따른 보호제도의 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문조사의 결과는 향후 간호조무사들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초 자료를 마련하기 위해 활용됩니다.

[대상자] 대전광역시 간호조무사를 대상으로 합니다.

[조사기간] 총 조사기간은 2025년 4월부터 2025년 6월까지입니다.

[개인정보 보호 및 비밀 보장]

설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

책임연구원: 충남대학교 사회학과 최인이 교수

연구원: 충남대학교 사회학과 박으뜸

연구원: 충남대학교 사회학과 채병주

주관기관: 대전광역시노동권익센터 연락처: 042-345-2574

수행기관: 충남대학교 산학협력단

I 응답자 기본 인적사항 및 근로 형태

1. 아래의 기본 정보 항목들을 체크해 주십시오.

1-1. 성별 : ① 남성 ② 여성

1-2. 출생년도 : ()년

1-3. 소속기관의 유형

- ① 의원 ② 한의원 ③ 치과의원
 ④ 병원(요양병원 제외) ⑤ 상급 종합병원 ⑥ 종합병원(상급제외)
 ⑦ 요양병원 ⑧ 노인장기요양기관 ⑨ 방문요양기관
 ⑩ 사회복지시설 ⑪ 기타()

1-4. 소속기관의 위치

- ① 대전광역시 ② 충청남도 ③ 세종시
 ④ 기타 지역

1-5. 소속기관의 종사자 규모

- ① 4명 이하 ② 5명 ~ 29명 ③ 30명 ~ 99명
 ④ 100명 ~ 299명 ⑤ 300명 이상

1-6. 고용형태

- ① 정규직 ② 무기계약직 ③ 기간제 계약직(직접 고용)
 ④ 파견/용역직 ⑤ 파트타임, 단시간 ⑥ 기타()

1-7. 근무부서

- ① 외래 ② 일반병동 ③ 간호간병 통합병동
 ④ 요양병동 ⑤ 특수병동(수술실, 중환자실, 분만실 등)
 ⑥ 기타()

1-8. 근무형태

- ① 주간근무 ② 교대제 ③ 야간전담(나이트킵)

1-9. 현재 소속 기관에서 근무한 기간 : ()년 ()개월

1-10. 간호조무사로 근무한 총 기간 : ()년 ()개월

II	근로계약 및 고용 관련 질문
----	-----------------

2. 근로계약서 작성은 어떤 방식으로 했습니까?

- ① 근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함 → 3번 문항으로 이동
- ② 문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음 → 2-1번 문항으로 이동
- ③ 1부만 작성해서 회사만 가지고 있음 → 2-1번 문항으로 이동

2-1. 근로계약서에 근로계약기간이 정해져 있습니까?

- ① 그렇다 -> 2-2번으로 이동
② 그렇지 않다 -> 3번으로 이동

2-2. 근로계약서에 명시된 근로계약기간은 얼마입니까? : ()년 ()개월

3. 급여명세서는 매달 받고 있습니까?

- ① 그렇다 ② 그렇지 않다

4. 귀하의 1일 평균 근로시간(휴게시간 제외)은 몇 시간입니까?

() 시간 () 분

5. 귀하의 1일 평균 휴게시간은 몇 시간입니까? (휴게시간이 없는 경우 0시간 0분 기입)

() 시간 () 분

6. 귀하의 1주 평균 근무일은 며칠입니까?

- ① 1일 ② 2일 ③ 3일 ④ 4일 ⑤ 5일 ⑥ 6일 ⑦ 7일

7. 귀하는 휴가를 자유롭게 사용할 수 있습니까?

- ① 예 ② 아니요

8. 본인이 휴가를 사용할 경우 대체근무는 어떻게 됩니까?

- ① 본인이 일당을 주고 사람을 구한다 ② 내가 해야 할 일을 동료가 부담한다
③ 대체인력을 사용자가 제공한다 ④ 기타()

9. 연차 휴가를 모두 사용하지 못하는 경우 어떻게 처리하고 있습니까?

- ① 금전으로 보상받는다
- ② 오프로 보상받는다
- ③ 보상 없이 소멸된다(5인 미만 사업장이라 연차가 보장되지 않는다)
- ④ 다음 해로 이월하여 사용할 수 있다
- ⑤ 기타()

10. 귀하의 직장에서는 출산전후휴가를 사용할 수 있습니까?

* 출산전후휴가 기간은 출산 전과 출산 후를 합하여 90일입니다. 미숙아를 출산한 경우에는 100일, 한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일입니다. 출산 후에는 45일 이상의 휴가 기간이 보장되어야 합니다.

- ① 규정에 맞게 사용할 수 있다
- ② 규정에는 맞지 않지만 사용할 수 있다
- ③ 사용할 수 없다
- ④ 모르겠다

11. 귀하의 직장에서는 육아휴직을 자유롭게 사용할 수 있습니까?

- ① 자유롭게 사용할 수 있다
- ② 제한적으로 사용할 수 있다
- ③ 사용할 수 없다
- ④ 모르겠다

12. 귀하의 직장에는 직원들이 쉴 수 있는 휴게공간이 확보되어 있습니까?

- ① 휴계공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다
- ② 휴계공간이 있으나 자유롭게 사용하지 못한다
- ③ 휴계공간이 없다

13. 현재 근무 중인 기관에 간호조무사에게 적용되는 정년이 있습니까?

- ① 있다 : 만 ()세 ② 없다

14. 간호조무사 정년으로 몇 세가 적절하다고 생각하십니까?

만 ()세

15. 이전에 다른 기관에서 근무한 경험이 있는 경우, 부당하게 해고된 적이 있습니까?

- ① 있다 -> 15-1번 문항으로 이동
② 없다 -> 16번 문항으로 이동
③ 현재 기관이 첫 근무지이다 -> 16번 문항으로 이동

15-1. 부당하게 해고된 이유는 무엇입니까?

$$(\circ|_{\mathbb{Y}}^{\circ})$$

16. 2025년 월 평균임금은 얼마입니까? (세금 공제 전 금액 기준)

()만원

17. 아래 보기 중 시간과 중요도를 고려해 담당하고 있는 업무 3가지의 번호를 순서대로 기입해 주십시오.

1순위 : 2순위 : 3순위 :

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ① 외래사무(접수, 수납, 전화, 서류) | ② 외래진료보조(진료, 검사, 처치보조) |
| ③ 의료기구관리(소독, 세척, 정리) | ④ 환자이송 |
| ⑤ 의무기록 작성 | ⑥ 병동 린넨 업무(시트, 환의) |
| ⑦ 수술보조 | ⑧ 병동환자 간호(측정, 투약, 위생) |
| ⑨ 기타() | |

18. 1일 근무 시 평균 응대하는 환자 및 보호자는 대략 몇 명입니까?

- ① 10명 이하 ② 11명~50명 ③ 51~100명
④ 101~200명 ⑤ 201명 이상

Ⅲ 건강

19. 지난 1년 동안 업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다 -> 19-1번 문항으로 이동 ② 없다 -> 20번 문항으로 이동

19-1. 치료 경험이 있을 경우 비용은 누가 부담했습니까?

- ① 본인 ② 소속기관 ③ 산재보험

20. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함 ② 비교적 건강함 ③ 보통
④ 비교적 좋지 않음 ⑤ 매우 좋지 않음

21. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함 ② 비교적 건강함 ③ 보통
④ 비교적 좋지 않음 ⑤ 매우 좋지 않음

① 청력 문제 ② 피부 문제 ③ 요통(허리통증)
④ 어깨, 손목 등 상세 근육통 ⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통
⑥ 눈의 피로 ⑦ 두통 ⑧ 복통
⑨ 비염, 호흡기 질환 ⑩ 심혈관 질환 ⑪ 전신피로
⑫ 손상(사고로 다침) ⑬ 정신 및 신경성 질환 ⑭ 없음
⑮ 기타()

① 있다 ② 없다

※ 각 질문에 해당 되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

“감정노동”이란?

: 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

IV 감정노동 수준의 평가 I - 환자 및 보호자

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1.감정표출	① 환자나 보호자에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 기관으로부터 환자나 보호자에게 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2.과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 환자나 보호자를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 환자나 보호자가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3.감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도 환자나 보호자를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	② 몸이 피곤해도 환자나 보호자에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4.조직의 지지와 보호	① 소속기관은 환자나 보호자 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 환자나 보호자의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

V	감정노동 수준의 평가II - 동료 및 상사
---	-------------------------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1.감정표출	① 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	② 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
2.과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 상사를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 공격적이거나 까다로운 동료를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 상사가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
	④ 동료가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3.감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도 상사를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	② 퇴근 후에도 동료를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	③ 몸이 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
	④ 몸이 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4.조직의 지지와 보호	① 소속기관은 상사와의 관계에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

VI	현재 일하고 있는 기관에 대한 평가
-----------	----------------------------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1.직무 만족	① 나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④
	② 나는 현재 소속된 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천한다.	①	②	③	④
2.조직 만족	① 소속된 기관 내 구성원들과의 소통이 원활하게 이루어진다.	①	②	③	④
	② 상급자들은 현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④
3.근무 환경 및 업무의 명확성	① 내가 소속된 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다.	①	②	③	④
	② 나의 근로조건(근로시간, 업무량, 휴게시간 등)은 적당하다.	①	②	③	④
	③ 내가 소속된 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다.	①	②	③	④
	④ 내가 소속된 기관은 노동자를 감시한다.	①	②	③	④
	⑤ 환자 및 보호자와 갈등 시 소속기관은 노동자에게 불이익을 준다.	①	②	③	④

VII	감정노동자 보호 실태
------------	--------------------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 환자나 보호자가 가하는 폭력경험	① 환자나 보호자에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 환자나 보호자에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 환자나 보호자에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 환자나 보호자에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 괴롭힘 경험	① 직장 상사·동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 직장 상사·동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 직장 상사·동료에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적 있다.	①	②	③	④
	④ 직장 상사·동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 환자나 보호자, 동료 앞에서 공개적으로 비난 및 질책을 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 소속기관에서 의도적인 무시나 따돌림을 경험한 적이 있다.	①	②	③	④

VIII 감정노동자 보호제도

1. 현재 귀하가 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도를 V자로 표기해주세요.

질 문	있다	없다	모름
1) 환자 및 보호자에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	①	②	③
2) 환자 및 보호자에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③
3) 업무 중 문제가 발생한 경우, 환자 및 보호자를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있다	①	②	③
4) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있다	①	②	③
5) 심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있다	①	②	③
6) 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	①	②	③
7) 직장 내 괴롭힘 발생 시, 기관에 피해노동자를 보호하는 제도가 있다	①	②	③

1-1. 감정노동 관련 문제 발생 시 현재 기관이 실시하고 있는 감정노동자 보호제도를 자유롭게 이용할 수 있습니까?

- ① 있다 ② 없다 ③ 감정노동자 보호제도가 없다 ④ 모른다

1-2. 감정노동자 보호제도를 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다 ③ 감정노동 피해 경험이 없다

2. 2022년 5월 15일 간호조무사의 열악한 노동환경을 개선하기 위한 한국간호조무사노동조합이 설립되었습니다. 귀하는 한국간호조무사노동조합에 가입하실 의향이 있습니까?

- ① 노동조합이 필요하다고 생각하며, 가입하겠다.
 ② 노동조합은 필요하다고 생각하나, 가입하지 않겠다.
 ③ 노동조합이 필요하다고 생각하지 않는다.
 ④ 노동조합에 대해 관심이 없다.

IX 감정노동자 보호정책

1. 아래 보기 중 현재 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련
- ② 간호조무사 인권 침해 예방 교육 강화
- ③ 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ④ 환자 및 보호자의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적인 수준의 업무 재량권 보장
- ⑤ 공격적인 환자 및 보호자에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑥ 공격적인 환자 및 보호자에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑦ 업무중에 들어오는 부당한 요구에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑧ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑨ 인력확충
- ⑩ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑪ 기타()

2. 대전광역시가 간호조무사의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 대전시 간호조무사 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정
- ② 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작 및 배포
- ③ 간호조무사 감정노동 예방을 위한 환자 및 보호자용 안내책자 제작 및 배포
- ④ 의료종사자 대상 감정노동 피해 예방교육
- ⑤ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원
- ⑥ 간호조무사 감정노동 수당 지급
- ⑦ 감정노동 피해자 대상 치유프로그램 지원
- ⑧ 간호조무사에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑨ 기타()

3. 간호조무사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

■ 부록 2. 정책제안 및 기타의견

*부록. 정책제안 및 기타의견은 간호조무사의 의견을 있는 그대로 전달하기 위해 내용을 수정하거나 편집하지 않음

구분	내용
1	정책 및 프로그램 연결
2	휴게공간을 마련해 주세요 임금도 올려주세요
3	감정노동 유급휴가를 보장해주시고 임금인상도 바랍니다.
4	보호자 응대할 때 조금 힘들다. 말이 통하지 않을 때
5	간호조무사에 대한 사회적 인식 필요함. (공격적인)환자 및 보호자에대한 응대를 하지 않고, 도움받을 권리 인정받을 수 있는 가이드라인 필요.
6	근로조건 개선과 인력충원 해주세요!
7	일하는 시간에 비해 급여가 너무 적다. 점심시간(1시간)이 시간조차 제대로 쉬지못할 때가 있다. 출/퇴근 시간을 잘 지켜서 (일하고,퇴근)하고싶다.
8	상급 종합 병원 근무자입니다. 포괄병동에 간호조무사 1:30환자로 보고 있는데 이게 과연 맞는건가요.(한 Duty에)
9	년 1회 회담 개최. 지금도 충분히 좋습니다.
10	휴게 시간을 정해주고 휴게실 확보가 우선
11	간호조무사에 대한 사회적 인식이 먼저 개선되어야 하고 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책은? 감정노동으로 피해 발생시 특별유급휴가 및 보상으로 대체인력 지원이 시급하면 노동환경개선은? 직장 내 간호조무사가 좀더 원활히 일할 수 있도록 하였으면 좋겠습니다.
12	병원이 타 직종에 비해 승진이 부당하게 이루어지고 있습니다. 간호조무사의 승진이 공공기관에서조차 부당하게 이루어지고 있습니다. 체제 개선이 필요하다고 생각합니다.
13	대체인력 부족으로 연월차 휴가를 보장받지 못하고 있습니다. 급여로 보장이 가능하면 좀 더 낫겠지만 비용 없이 소멸되는 부분이라 정신적으로 육체적으로 많이 곤란합니다. 위에 상사는 자유롭게 연월차를 쓰는 거 보고 더 많이 안타까움을 느끼고 있습니다.

구분	내용
14	근로조건 개선사항 중 휴게시간 등 휴게공간이 마련되어야 되냐고 생각한다. 또한 인력확충이 시급하다고 생각한다.
15	윗 문답처럼 감정노동 피해 시 특별유급휴가 보장해주는 것.
16	간호조무사의 감정노동의 보호도 중요하지만 조례 제정을 통해 의료종사자를 대상으로 상호존중에 대한 예방교육이 꼭 필요하다고 생각함. 의료종사자들의 연중 필수교육으로 예방교육을 적극추천함
17	고용불안에 따른 정규직 채용 전환, 동료 간 언어표현 사용시 존중하는 문화 확산을 위한 교육 확대 실시
18	휴게시간이 부족함. 경력자와 초보자의 임금개선요구. 인력부족.
19	요양병원 간호조무사의 경우 급여가 경력이 많아도 신입하고 똑같은데 년도 별 차등이 됐으면 합니다. 전체적인 급여 인상을 협회에서 추진하는 방법이 있으면 합니다.
20	1. 요양병원은 휴식 공간이 없어 잠시라도 편안히 휴식할수가 없어요. 2.인력이부족하여힘들다. *경력이 많아도 초보와 급여가 동일하여 자존감이 떨어진다.
21	감정노동을 하는만큼 임금 개선
22	휴게공간의 필요성과 은근한 차별대우. 강약약강식의. 직원을 위한 복지공간 제로.
23	인식이 개선되어야 할 듯
24	직장 내 상사의 폭언 및 욕설 등으로 정신적인 피해를 입지만 사실상 신고는 못한다. 이유는 타 병원 입사 시 의사들끼리 전화로 전 직장에서 어땠는지 전화해 물어보고 입사하기가 어려워지기 때문이다. 이에 대한 조치가 필요하다고 생각하며, 매번 이런 설문만 할 것이 아니라 실행이 되어야 한다고 생각한다.
25	직무 스트레스 진단을 통해 감정스트레스 강도 측정과 대처를 통해 스트레스 관리 힐링 교육 정기적 실시
26	감정노동자 교육, 스트레스 관리, 리더의 공평성 교육관리 필요함
27	5인이하 사업장은 대부분 의사를 제외한 2명의 간호조무사가 근무하므로 반차 or 연차 or 월차 등을 낼 수 없음 개인적인 일들을 전혀할 수 없음
28	간호사와 함께 일하는 과정에서 부분적으로 나눠서 했으면 좋겠다.
29	자유롭게 이용할 수 있는 심리상담이나 연계된 심리치료센터 이용이 가능했으면 좋겠다.

구분	내용
30	대학병원의 경우 간호조무사의 근무인원이 점점 사라지고 있습니다. 정확한 업무 분장을 통해서 계속 근무할 수 있고 퇴사 시 보충이 될 수 있었으면 합니다.
31	텃새 대박임
32	전반적으로 근로조건 개선이 필요한 조례 제정 필요 (근무자, 현실적으로 반영된 조례 필요)
33	간호조무사에 대한 인식을 개선하고 근무하는 병, 의원의 실태, 처우를 조사해주세요.
34	정 근로시간(8:00~18:00) 이외의 시간에 근무하는 AN에게는 최저시급이 아닌 1.5배 받을 수 있도록 법으로 정해져야 한다고 생각합니다. 중환자실근무시수당도의무적으로줘야한다고생각합니다.
35	1. 인권 문제가 우선인 듯. 하급시 대하여 언제든지 교체할 수 있는 고정관념이 슬프다. 2. 급여문제. 경력직이나 신입사원이나 급여체계가 동일하다. 자금이 욕심난 게 아니라 경력에 대해 예의를 해주면~. 3. 보수교육시 대체 OH나 유급으로 해주시면 감사한 일입니다.
36	기관 자체에서 주기적인 교육과 타 협력업체 예)간병사들도 업체를 통해 교육을 실시해서 환자들의 자격 대우를 받을 수 있게 강력 대응 해주길 바라는 마음입니다.
37	경력간호조무사 교육이나 실습이 추후 상위간호조무사로 대우
38	열악한 환경과 처우 개선이 우선이면 임금이 노동에 비해 너무 낮음 꼭 개선 되길
39	감정노동 피해 예방교육을 적극적으로 실시하고 간호조무사 감정노동 수당 지급을 의무화 해주세요
40	임금인상
41	민원발생 시. 무조건적인 직원에게 책임전가를 하는 회사 또는 상사를 사례 상담을 할 수 있는 기관이 필요.
42	파트타임 직원에 대란 처우 개선이 많이 시급한 듯... 정규 8시간 강도의 일을 단시간에 하는 것에 비해 임금이나 기타상여금의 차별은 나아지지 않는 부분을 개선해줬으면 하는 바람이다.
43	근로 조건 개선 교육 필요
44	아직도 임금이 적어요.
45	권익보호와 증진을 위한 교육과 법적 대응. 추진법.

구분	내용
46	노동 환경 개선
47	1. 간호조무사의 능력과 질을 향상 2. 주기적인 교육, 적극적인 대체 3. 휴게시간 보장 4. 직원간의 소통 5. 지휘포함 상사들과의 대화시간 가지는 것
48	급여인상과 인권보호
49	급여를 올려줬으면 좋겠습니다.
50	병원에 가이드라인 제시하여 제작하여 배포 및 교육(병원장), 안내 책자 필수로 환자에게 주기
51	조무사직권의 인식개선, 사회적 위치 개선을 위해 사회활동(소외되고 차별받는 사람들을 위한)을 많이 했으면 합니다.
52	법정 조례를 만들어야한다고 생각합니다. 소 잃고 외양간 고치는 그런 일은 없었으면 합니다. 조속한 개선을 바랍니다.
53	이용자의 인식 개선
54	감정노동 수당을 지급해야 함. 최저시급 받는 간호조무사들의 환경이 너무 어렵고, 힘듭니다. 보너스도 없는데, 노동수당이라도 법적으로 만들 필요 있음.
55	대학병원이나 종합병원 이상의 병원의 경우 의무원, 조무사의 함께 일할 때 일의 경계가 없는 부분들이 있다. (인증차원이든 근무유형이든) 개념 없는 파트장의 경우 의무원이 하는 일을 조무사에게 분담시키고 일의 량이 터무니 없이 많아져 의욕이 상실될 때가 많다. 근무 메뉴얼대로 불이행시 간호조무사를 보호하고 근무환경을 개선할 수 있는 정책이 만들어 졌으면 좋겠다. *각 병원의 임원이나 중진들의 역할과 마인드가 무엇보다 중요하고 매뉴얼화 되어 교육하고 직급이 낮은 자들의 호소와 문제점을 귀를 열고 들을 수 있는 날이 속히 왔으면 좋겠다 (할말이 많지만~ㅠㅠ)
56	간호조무사의 감정노동을 보호 개선하려면 우선 근무환경 개선과 수당(평균임금)을 높여야 한다고 생각합니다. 최저임금과 근무환경도 열악하면서 간호조무사들에게 감정노동 보호, 노동환경 개선의 정책제안은 아무런 의미가 없다고 봅니다.
57	응대의 최소화 (불필요한)을 위해 스크린 설치. 환자와의 거리 확보. 대기실과 접수대의 충분한 분리.
58	수당지급..금융치료 되겠어요.

구분	내용
59	감정노동 수당지급 좋아요
60	아직은 조무사의 인식 자체가 너무 열악하다 조금이나마 개선이 된다면 좋겠다
61	오랜병원 감정노동 스트레스로 인해 가끔은 일상생활이 힘들 정도의 이명과 두통 정신적으로 우울감에 무너질때가 있습니다. 가족들, 주변인들에게까지 그 우울감이 번질 정도로 심각할때도있습니다. 그럼에도 불구하고 열악한 근무 환경으로 인해 아무렇지 않은듯 또 가면을 쓰고 출근을합니다. 억지로 웃으며 친절하게 근무하고 퇴근 후엔 웃지못하는 굴레가 반복됩니다. 간혹 몇몇 환자들은 진료시간 근무시간 외에 점심 휴식시간, 영업 전 후 시간마저도 병원이라는 이유로 응대와 진료를 강요하기도 합니다 . 모든 병원 근무자들에게도 리프레쉬의 시간은 필요합니다.
62	인격적으로 대우받고 싶다
63	간호조무사를 보호할 수 있는 제도가 명확하게 마련되어야한다고 생각한다.
64	야간 진료 및 주말 근무 급여 보상 휴가도 자유롭게 사용할 수 있게 해주셨으면 좋겠습니다.
65	간호조무사 이름 바뀌서 홍보해주세요
66	교육을 받을때 시간이나 돈을 절반이라도 지원 받을수 있으면 좋겠네요.
67	대변교육 받을때 기관에서 회비정도는 지원을 해주심 좋겠습니다
68	조무사 입장고려
69	간호조무사 입장에서 생각하고배려해줬음 좋겠습니다~
70	메뉴얼 만들어놓기
71	간호조무사입장에서 한번쯤생각해봐줬음 좋겠다
72	휴식공간을 마련해 주세요
73	간호조무사도 기본적 봉사와 희생정신을 기반으로 한 서비스업이기에 친절은 기본으로 장착해야하지만 본인 자질에 맞지않는 일은 억지로 돈벌기위해 한다면 때려쳐야한다고 생각합니다. 이런 사람들이 동료들 괴롭히고 일처리가 늦어 왕따당하고 남탓으로 돌리고 감정소비되었다고 말하면 감정노동 보호본질이 흐트러집니다. 노동환경 개선보다 간호조무사 정신건강을 먼저 돌보는게 우선이라 생각합니다.
74	심리센터 개설, 개인정보 보호
75	의자를. 바꾸어 주셨으면 합니다

구분	내용
76	환자와 직장동료및 상사와의 트러블이 생겼을시 한두시간이라도 휴식할수 있도록 배려해줬으면 좋겠다
77	간호조무사에 대한 인식 개선이 필요하다 생각됨
78	조무사도 근로자다
79	두가지 다 조무사 인식 개선이 우선이라고 생각합니다
80	근로조건, 인력확충, 휴게시간 보장

■ 참고문헌

국외 문헌

- Ashforth, B.E., & Humphrey, R.H. (1993). *Emotional Labour in Service Roles: The Influence of Identity*. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bolton, S.C. (2005). *Emotion Management in the Workplace*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.
- Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. (2003). *Development and Validation of the Emotional Labour Scale*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Erickson, Rebecca J. & Grove, Wendy J. C. (2008). *Emotional Labor and Health Care*. *Sociology Compass*, 2(2), 704-733.
- Grandey, A.A. (2000). *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press. 이가람 역(2009). 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』. 이매진.
- Morris, J.A., & Feldman, D.C. (1996). *The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Tracy, S.J. (2000). *Becoming a Character for Commerce: Emotion Labor, Self-subordination, and Discursive Construction of Identity in a Total Institution*. *Work and Occupations*, 27(2), 164-188.
- Zapf, D. (2002). *Emotion Work and Psychological Well-Being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations*. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.

국내 문헌

- 김진석, 이무식(2024), “한국 간호조무사의 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 경험 실태조사”, *대한보건연구* 50(3), p. 53~67.

- 남혜리, 이지윤(2018). “병원 간호사의 감정노동 측정도구 개발”, 간호행정학회지, 24(3), p. 221 ~ 233.
- 안은경(2015). “간호사의 감정노동 개념 분석”. 한국농촌간호학회지, 10(1), p. 5~15.
- 양갑석, 조성제(2014). “간호조무사의 직무영역별특성이 직무만족도와 스트레스에 미치는 영향 -서울시 의료기관 근무자 중심으로-”. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 15(5). p. 2859~2869.
- 오명숙(2025), “간호조무사 ‘태움’문화의 공격성에 대한 자문화기술지”, 성인계속교육연구, 16(1), p. 31~ 55.
- 이문재, 최만규(2011). “의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사의 갈등수준 비교”. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 12(11). p. 4844~4851.
- 이정훈 외(2017). 『보건의료산업 감정노동 연구』. 서울노동권익센터.
- 정정은(2023). “경력단절 중장년 여성의 간호조무사 진입과 이탈, 정착의 서사”. 한국노동사회연구소 이슈페이퍼, 2023권 12호. p 1~23.
- 조영미, 장주동, 이무식(2022). “간호조무사의 근무형태와 건강증진 행위가 감정노동과 직무만족도에 미치는 영향”. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 23(1). p. 191~200.
- 한상근(2016). “감정노동의 직업적 특성에 관한 연구”. 노동연구, 32. p. 5~27.
- 한숙정, 권명순, 윤오순, 문미영(2012), “보건간호사의 감정노동과 직무스트레스”, 한국보건간호학회지, 26(2), p. 314~327.

온라인 자료(신문기사, 홈페이지, 법령 등)

- Dailymedi(2025.1.3.), “간호조무사 입지 대폭 강화 된 '간호·간병서비스'”, https://www.dailymedi.com/news/news_view.php?wr_id=920304, 검색일: 2025.8.13.
- medifonews(2024.10.11.), “간무협, 간호조무사 인식 개선 대국민 광고 진행(~11/13)”, <https://www.medifonews.com/news/article.html?no=195690>, 검색일: 2025.8.13.
- NAHCA 홈페이지, “CNA WEEK”, <https://blog.nahcacna.org/cna-week/>, 검색일: 2025.7.29.
- 고대신문(2025.3.9.), “사적 간병비의 반의 반, 간호-간병 통합서비스 정착하려면”, <https://www.kunews.ac.kr/news/articleView.html?idxno=43609>, 검색일: 2025.8.13.
- 국가법령정보센터, “의료법”, <https://www.law.go.kr/법령/의료법>, 검색일: 2025.7.20.
- 굿모닝충청(2025.7.22.), “[노트북을 열며] 간호사 ‘태움’ 문화… 간호조무사는?”, <https://www.goodmorningcc.com/news/articleView.html?idxno=69284>. 검색일: 2025.7.19.

보건의료빅데이터개방시스템, “의료통계정보-의료자원통계”, <https://opendata.hira.or.kr/>,
 검색일: 2025.7.20.

스포츠 경향(2018.6.10.), “소록도 간호조무사들의 마지막 ‘사슴섬 간호일기’ 출간”, <https://sports.khan.co.kr/article/201806101634013>, 검색일: 2025.8.13.

시사저널e(2019.1.14.), “간호사·간호조무사, 잇달아 사망…태움 문화의 희생양?”,
<https://www.sisajournal-e.com/news/articleView.html?idxno=194286>. 검색일: 2025.7.19.

오마이뉴스(2023.7.17.), “‘혼자 환자 30명을 돌보라고? 간호조무사가 로봇도 아니고..’”, https://www.ohmynews.com/NWS_Web/View/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0002941093, 검색일: 2025.8.13.

전북일보(2021.4.28.), “신입 간호조무사 병원 내 ‘태움’ 파장… 첫 직장의 악몽”,
<https://jnilbo.com/64793190427>. 검색일: 2025.7.19.

조선일보(2018.1.29.), “어느날 대한민국의 조롱거리가 됐다, 내 직업은 ‘간호 조무사’”, https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2018/01/29/2018012901524.html, 검색일: 2025.8.13.

중도일보(2024.2.8.), “신문수 보건의료노조 대전충남 지부장 취임 “근로조건 개선 노력””
<https://m.joongdo.co.kr/view.php?key=20240208010002478>, 검색일: 2025.7.19.

티칼타임즈(2019.4.4.), “간병 조무사도 요양병원 간호인력으로 인정된다”, <https://www.medicaltimes.com/Main/News/NewsView.html?ID=1125578>, 검색일: 2025.7.19.