

장애인은 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스를 어떻게 경험하는가?

김종숙*, 임해영**

이 연구는 중증장애인에 대한 한국인 활동지원서비스 인력 부족 현상이 심화되고 있는 상황에서, 질적 사례연구 방법을 통해 장애인 당사자가 경험하는 외국인 활동지원 인력의 돌봄서비스가 어떤 의미구조로 나타나는지를 분석하였다. 이를 바탕으로 이 연구는 장애인 당사자 및 외국인 장애인활동지원사를 지원하기 위한 유용한 시사점을 도출하는데, 연구 목적을 두었다. 이를 위해 이 연구는 지체장애, 뇌병변장애인을 연구 참여자를 선정하였고, 심층 면담은 평균 2회 정도, 회당 면담 시간은 90분 내외로 진행하였다.

자료분석 결과, ‘선택 동기’, ‘서비스 이용에 대한 주저’, ‘서비스 제공의 장점’, ‘서비스 제공의 한계’, ‘외국인 활동지원사에 대한 차별적 태도’, ‘시간 속 적응’, ‘파견기관의 적극적 개입 필요’, ‘인건비와 복리후생 강화 필요’란 8개의 상위 범주가 도출되었다. 이를 바탕으로 아래와 같은 4가지 논의점을 도출할 수 있었다. 첫째, 장애인 당사자들은 한국 문화와 정서 이해 부족에 기인한 외국인 활동지원사들의 서비스를 서비스 이용의 한계점으로 이해하고 있다는 것이다. 둘째, 장애인들은 외국인 활동지원사들이 한국 장애인의 장애 특성과 장애인 서비스 제도에 대한 이해가 부족하다는 것을 서비스 이용의 한계로 드러내고 있다는 것이다. 셋째, 장애인들은 외국인 활동지원사들을 서비스 이용 단계에서부터 부정적 선입견을 가진 상태에서 선택하고 있다는 것이다. 넷째, 장애인들의 외국인 활동지원 서비스의 원활한 이용을 위해서는 외국인 활동지원사와 장애인 당사자간 상호 적응을 위한 노력이 필요하다는 것이다. 이 연구는 위와 같은 논의점을 토대로 제언 방안을 제시하였다.

주제어 : 장애인, 외국인 장애인활동지원사, 돌봄서비스, 질적 사례연구

* 중부대학교 일반대학원 특수교육학과 박사과정

** 예명대학원대학교 사회복지학 전공 조교수

I. 서론

장애인활동지원 서비스는 장애인의 자립생활을 지원하며 이들의 삶의 질을 담보하는 대표적 제도라고 할 수 있다. 우리나라의 장애인활동지원 서비스는 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 모든 장애인에게 신체·가사·사회활동 등을 포함한 일상생활 및 사회생활에 필요한 활동지원 급여를 제공함으로써, 이들의 자립생활은 물론 사회참여 지원, 그 가족의 부담을 줄여 줌으로써 장애인의 삶의 질을 높이는 대표적 사회서비스 제도이다(사회서비스 전자바우처, 2023; 원영미, 2022). 장애인활동지원사는 돌봄이 필요한 장애인들의 삶 전반에 진입하여 이들의 신체활동, 가사활동, 사회활동, 정서, 양육보조(서비스이용자 가정의 1-6세 미만 아동) 등을 지원(보건복지부, 2022: 267)하는 핵심적인 노동 인력이라고 할 수 있다. 예컨대, 장애인활동지원사는 장애인 돌봄을 위한 필수 노동 인력으로서, 이들이 제공하는 돌봄서비스는 장애인의 삶의 질을 좌우할 뿐만 아니라, 장애인의 탈시설화 및 지역사회 자립생활 성패에도 상당한 영향을 미칠 수 있는 돌봄서비스의 핵심 인력이라고 할 수 있다(윤정향, 2022).

이처럼 장애인활동지원사는 장애인들이 보통의 일상적 삶을 영위하는데 있어 필수적인 인력임에도 불구하고, 이들의 돌봄서비스 활동은 “여성중심 직종이면서, 경제적으로는 저임금, 사회적으로는 저평가되어 있는 노동가치(조혁진, 2022:153-154)”로 인해, 우리 사회에는 누구나 쉽게 할 수 있는 일이라는 가치 절하된 고정관념들이 작동되고 있다. 이러한 이유로 이들의 직업적 가치와 임금 체계는 상당히 저평가되고 있으며, 장애인활동지원사라는 직업군으로 진입하려는 인력은 상당히 부족한 상황이다. 이것의 근거로 국민연금공단의 ‘활동지원서비스 장기 미이용자 사유조사(2020)’ 분석 결과를 보면, 장애인활동지원 장기 미이용 응답자 5,590명 중 32.2%(1,800명)가 서비스를 이용하고 싶어도 이용하지 못한 것으로 조사되었다. 이것의 구체적인 사유는 “‘활동지원사 미연계’가 79%로 가장 많은 비율을 차지했으며, 뒤이어 본인부담금 납부 부담(11.2%), 서비스 내용 부족(6.6%)” 순으로 나타나고 있다(대한민국국회, 2021:57). 또한 ‘경기도 장애인활동지원서비스 실태조사(2022)’에서 활동지원사 모집이 원활하지 않다고 응답한 약 34.1%의 기관에서, 그 이유로 ‘활동지원사의 근로 조건이 좋지 않아서 51.3%’, 기타 의견(23.1%)에서 ‘활동지원사의 선택적 서비스 제공’, ‘중증장애인에 대한 서비스 인력 부족’, ‘활동지원사가 편한 일만 선호해서’ 등의 이유를 제시하였다(원영미, 2022: 62). 위와 같은 조사 결과는 장애인과 활동지원사 간 매칭 불균형 현상이 심화되고 있고, 중증장애인에 대한 활동지원서비스 인력 부족 현상이 두드러지고 있다는 것을 유추하게 한다.

한편 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스와 관련된 국내의 기존 연구는 안수란 외(2021),

김유휘 외(2021), 손인서(2020) 연구 등이 돌봄 노동 영역에서 장애인활동지원 인력의 현황 내지 돌봄서비스 경험을 기초적 단계에서 분석하고 있다. 국외 연구의 경우도 노인·장애인 등에 대한 이주민 돌봄 노동자 관련 국가 정책과 주요 실태(Douglass and Roberts, 2015; Mercay et al, 2015; Sanja, 2019; Taiwan Ministry of Labor, 2021), 돌봄 이주노동자들의 주요 특성(Douglass and Roberts, 2015; Mercay et al, 2015; Taiwan Ministry of Labor, 2021) 등에 관한 연구들이 이루어지고 있다. 특히 국내의 김유휘 외(2021) 연구에서는 장애인 돌봄 영역에서 외국인 장애인활동지원사의 실태 및 이 영역으로의 유입, 돌봄서비스 제공 경험, 장애인 대상 돌봄 노동에 대한 직업적 가치 부여 등을 분석하고 있다. 이를 통해 돌봄노동에 종사하는 외국인 종사자들도 한국사회의 인종화된 인식과 결합되어, 저임금, 감정노동, 그리고 장시간 노동 등으로 대표되는 가치절하된 평가를 받고 있다(손인서, 2020)고 언급하였다. 그렇지만 돌봄 제도와 노동법 규제에 있어 내국인과 동등한 처우를 보장받을 수 있다는 이점이 외국인 돌봄노동자의 유입 가능성을 높이고 있다(김유휘·이정은, 2022)고 보고하고 있다. 이처럼 선행연구들은 장애인 돌봄서비스를 제공하는 외국인 종사자의 유입 현황과 주요 실태를 중심으로 분석하고 있다. 이로 인해 이들을 돌봄서비스 제공자로 활용한다는 것이 어떤 의미로 나타나는지를 분석하는 것은 한계점을 보이고 있다. 이러한 이유로 장애인 당사자들이 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스를 어떻게 경험하고 있고, 이것이 어떤 개념과 주제로 드러나는지를 분석한 국내 연구는 거의 수행되지 못한 실정이다. 여기에서 이 연구의 필요성이 제기된다고 할 수 있다.

외국인 종사자의 장애인 돌봄서비스 경험은 이것을 제공하는 인력의 서비스 질 제고, 관련 정책 수립 및 개선, 서비스 제공자의 인권 측면에서 중요하다고 할 수 있다. 그리고 외국인 장애인 활동지원사의 돌봄서비스 제공 경험은 이들의 서비스 제공 경험도 중요하지만, 돌봄서비스를 이용하는 장애인 당사자의 경험과 의미 부여도 중요하다고 할 수 있다. 결국 외국인 장애인활동지원사와 그들이 제공하는 돌봄서비스를 장애인 당사자들이 어떠한 인식과 태도 속에서 경험하고 있으며, 이 속에서 이들은 어떠한 욕구를 드러내는지를 파악하는 것이 외국인 장애인활동지원 서비스의 질적 제고뿐만 아니라, 장애인 당사자의 서비스 만족 향상 및 서비스 이용자의 인권 측면에서도 중요하다. 또한 외국인 돌봄서비스 제공 인력의 유입 증가가 전망되는 상황에서, 장애인 당사자들이 경험하는 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스에 관한 기초적 이해와 지식적 정보를 축적하는데 있어서도 이 연구의 필요성이 제기된다고 할 수 있다. 뿐만아니라 다문화 사회로 급속히 전환되고 있는 우리나라의 사회적 풍경 안에서, 장애인과 이주민인 외국인 장애인활동지원 인력이란 두 주체가 돌봄서비스를 매개로 어떠한 상호작용의 역동을 드러내는지를 이해하는 것은 노인, 영유아, 가사노동 등 다양한 유형의 돌봄서비스 이용자의 보호 및 지원, 외국인 돌

봄서비스 제공 인력의 보호 및 지원에도 간접적으로 기여할 수 있다.

이에 이 연구는 장애인들이 경험하는 ‘외국인 활동지원사 서비스’라는 새로운 사회현상을 분석하는데 유용한 연구방법(유기웅 외, 2018)인 질적 분석 접근을 통해 장애인 당사자가 경험하는 외국인 활동지원 인력의 돌봄서비스가 어떤 의미구조로 나타나는지를 분석하고자 한다. 질적연구의 경우, 연구의 필요성이 제기되는 사회현상에 대해 알려진 정보가 미비하고 그것에 대한 충분한 지식이 축적되지 않았을 때, 기초연구로서 수행되는 대표적 연구방법(유기웅 외, 2018; 한유리, 2020)이라고 할 수 있다. 따라서 이 연구는 질적연구 방법을 활용하여 장애인 및 외국인 장애인활동지원사를 지원하기 위한 유용한 시사점을 도출하는데, 이 연구 목적을 둔다. 이와 같은 연구 목적을 달성하기 위한 이 연구의 문제는 ‘장애인 당사자들은 외국인 활동지원사의 돌봄 서비스를 어떻게 경험하는가?’이다.

II. 이론적 배경

1. 외국인 장애인활동지원사

장애인활동지원 제도를 이용하는 수급자 수는 “2011년 46,502명에서 2021년 127,363명으로 매년 꾸준히 증가하고 있으며, 장애유형 별로는 2021년 12월 말 기준 지적장애 39.9%, 뇌병변장애 14.3%, 자폐성장애 14.2%, 지체장애 13.9%, 시각장애 10.1%” 순으로 나타나고 있다(한국장애인개발원, 2022: 206). 또한 장애 정도가 심한 장애인이 123,803명으로 전체 수급자의 97.2%를 차지하고 있다. 이와 더불어 2021년 12월 말 기준 장애인활동지원사 활동 인원은 95,046명으로 2011년 23,653명에 비해 상당수 증가했으며, 성별로는 여성 활동지원인 활동인원이 83,484명, 남성 활동지원인 활동인원이 11,562명으로 나타나 남성에 비해 여성의 수가 월등히 많고, 성별로는 40-60대가 전체 90.8%인 것으로 나타나고 있다(한국장애인개발원, 2022).

우리나라보다 앞서 초고령사회로 진입한 일본의 경우, ‘특정 기능’ 자격을 가진 이주노동자들이 개호 즉 돌봄노동 분야에 취업할 수 있도록 하는 길을 열어줌으로써, 이주노동자에 의해 돌봄 공백을 메울 수 있는 전략적 국가 정책을 선택하고 있다. 2017년 8월 일본의 후생노동성은 외국인 기능실습생 배치를 통해 방일 후 2개월간 연수를 받은 후 개호시장에 취업이 가능하도록 하였으며, 취업 후 6개월이 경과하면 ‘개호’ 노동자로서 보수를 받을 수 있는 배치기준을 충족시키는 것으로 판단하였다. 이를 통해 이주노동자들이 합법적으로 최대 20년 간 취업이 가능하도록 하는 길을 열어놓았다(이태정, 2020). 일본의 돌봄노동 시장 안에서의 이주노동자의 유입 정책은

우리나라도 유사한 방향으로 갈 가능성이 크다고 할 수 있다. 그것의 근거로는 재외동포체류자격을 부여받은 외국국적동포가 사회질서 또는 경제안정을 해치지 않는 범위에서 취업이나 그 밖의 경제활동을 자유롭게 할 수 있도록 하는 제도(F-4), 방문취업 동포¹⁾의 특례고용허가제도 등을 들 수 있다(고용노동부, 2023). 뿐만아니라 영주(F-5), 결혼이민(F-6), 관광취업(H-1)등을 통해서도 외국인이 장애인활동지원사로 채용될 기회²⁾는 지속적으로 확대될 전망이다(고용노동부, 2023).

우리나라의 경우, 장애인활동지원사로서 활동하고 있는 외국 국적 동포, 이주노동자들이 어느 정도 유입되어 있는지 그 규모를 정확하게 파악할 수 있는 국가 통계를 찾기는 쉽지 않다. 하지만 안수란 외(2021:466)의 연구 결과에 의하면, 장애인활동사 지원 인력은 “2020년 기준 99,592명이 등록되어 있고, 이중 외국인 종사자 인력은 936명으로 추정하였다. 이 수치는 전체 장애인활동지원사의 0.94% 수준이며, 이 중 86%가 여성이고, 60대 이상이 약 41%를 차지”하는 것으로 보고하였다. 이러한 안수란 외(2021)의 연구 결과는 중노년층 여성이 장애인활동지원사 다수를 차지하고 있는 내국인 장애인활동지원사 비중과 유사한 상황이라는 것을 알 수 있다. 또한 김윤희 외(2021:107-108)의 연구 결과에서는 “외국인 근로자가 있는 장애인활동기관은 전체 모집단 968개 기관 중 42개 기관이 평균 156.4명의 장애인활동지원 인력을 보유하고 있고, 이중 외국인 종사자는 평균 3.1명으로, 장애인활동지원 전체 인력의 2.0%”를 차지하는 것으로 보고하고 있다. 위와 같은 조사 결과는 외국인 장애인활동지원사들이 이미 국내 장애인활동지원 서비스 영역에서 진입하여 돌봄서비스를 제공하고 있는 실질적 증거라고 할 수 있다. 기존 연구에서는 돌봄서비스 제공기관들이 외국인 종사자의 장점으로 성실함과 장시간 가능한 근로를, 단점으로는 문화차이와 언어문제 등을 들고 있다(김윤희 외, 2021). 하지만 외국인 종사자의 돌봄서비스를 실질적으로 경험하고 있는 장애인 당사자들이 드러내는 유의미들은 포착하는데 한계가 있다.

2. 장애인 돌봄서비스

장애인 돌봄서비스는 장애인의 일상생활의 자율성, 독립성을 지원해주는 것으로, 우리나라의

-
- 1) 방문취업 동포(H-2 비자)란 중국 및 구소련 지역 6개 국가(우즈베키스탄, 카자흐스탄, 우크라이나, 키르기스스탄, 타지키스탄, 투르크메니스탄) 출신 만 18세 이상 외국 국적 동포들로서, 이들은 「외국인근로자의 고용 등에 관한 법률」에 따라 고용이 허용된 업종의 사업주는 특례고용허가를 받아 해당 동포를 고용할 수 있다. 그리고 방문취업 동포(H-2) 고용허용 업종에는 ‘사회복지 서비스업(87)’이 포함되어 있다(고용노동부, 2023).
 - 2) 현재 우리나라의 경우 장애인활동지원 기관에서 외국인 활동지원사를 채용하려고 할 시 외국인 등록증 또는 거소증 소지자로, 체류자격 중 거주(F-2), 재외동포(F-4), 영주(F-5), 결혼이민(F-6), 관광취업(H-1), 방문취업(H-2)인 경우에 가능하다(김윤희외, 2021:12).

장애인 돌봄서비스 사업은 주로 바우처 방식으로 진행되고 있는 장애인 대상 돌봄서비스와 장애인복지관 혹은 지원센터를 통한 서비스로 구분할 수 있다(황주희 외, 2022:61). 장애인활동지원 서비스의 경우, 신체적 또는 정신적인 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 중증장애인에게 직접적인 돌봄서비스를 제공하는 것으로, 만 6세 이상부터 만 65세 미만의 「장애인복지법」 상 등록 장애인이라면 소득 수준에 상관없이 신청할 수 있다(사회서비스전자바우처, 2023). 또한 장애인활동지원 수급자였다가 만 65세 이후 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여 등급외 자로서 장애 특성상 활동지원 급여가 적절하다고 판단되어 활동지원급여를 희망하는 경우도 장애인활동지원서비스를 신청할 수 있다(사회서비스전자바우처, 2023). 장애인활동지원서비스 내용에는 활동보조, 방문목욕, 방문간호가 있다. 이중 장애인활동지원사에 의해 제공되는 서비스는 활동보조로, 여기에는 주로 “신체활동지원, 가사활동지원, 사회활동지원, 그밖에 서비스 이용 장애인의 자녀가 6세 이하일 경우, 예외적으로 양육보조 서비스”를 제공할 수 있다(보건복지부, 2023:61-62). 하지만 ‘2019년 서울시 11개 유형 중증장애인 전수조사’ 결과를 보면, “장애인들은 일상생활을 하는 데 있어 대부분 도움이 필요(42.5%)하지만, 활동지원서비스를 이용하지 않는 비율(86.5%)이 거의 대부분이었고, 활동지원서비스를 이용하더라도 46.5%는 활동지원 제공 시간이 부족하다”고 응답하였다. 활동지원서비스 미이용자의 경우, 서비스를 몰라서 이용하지 못하는 경우가 26.9%인 것으로 나타나고 있다(이송희·홍승주, 2021:V).

장애인활동지원 서비스를 경험한 장애인 당사자의 긍정적 경험으로는 심신의 건강, 보통 사람처럼 살아가는 라이프 사이클, 삶의 의미를 찾기로 언급(국윤경·오세영, 2014)되거나, 삶의 주권을 갖게 되면서, 탈시설과 자립의 실현, 지역사회에서 살아가는 기쁨, 살아갈 용기와 희망의 회복(이은실, 2022), 타인의 도움으로 가능해진 일상생활과 진정한 자립을 향해 가는 여정 등(이준우 외, 2022)으로 의미부여되고 있다. 이에 반해 장애인 당사자들은 장애인활동지원사들의 책임감 결여, 문턱 높은 장애인활동지원서비스, 반영되지 못한 욕구, 주객이 전도 등(국윤경·오세영, 2014)을 부정적 경험으로 제시하고 있다. 또한 활동지원서비스의 총 이용 시간이 부족하고 서비스의 유형이 다양하지 못하다는 점, 비용부담과 가족부양이 인정되지 않는다는 점, 활동지원기관과 활동지원인의 전문성 등에 대한 불만 등(설진화, 2017)을 장애인활동지원서비스 이용의 부정적 경험으로 언급하고 있다. 더욱이 장애인활동지원사의 활동지원서비스는 돌봄의 사회화와 공공성 강화를 위해 중요한 제도이지만, 활동지원사의 노동은 젠더화·저평가 되거나, 이용 장애인의 신체적·경제적·사회적 취약성으로 인해 활동지원사의 노동조건 또한 취약해질 수 있다는 것, 장애인활동지원제도의 전달체계인 사회서비스 전자바우처가 활동지원사의 고용안정성을 저해할 수 있는 요인이 될 수 있다(김지영, 2019)는 것이 문제점으로 지적되고 있다.

이 점에서 활동지원 서비스를 이용하는 당사자들이 의미부여하는 장애인활동지원 서비스의 성격과 욕구를 파악하는 것은 중요하다. 더욱이 장애인활동지원서비스 영역으로 이미 진입하기 시작한 외국인 장애인활동지원사들이 제공하는 서비스와 당사자인 장애인 간 관계 경험 등을 탐구함으로써, 이 서비스의 향후 개선 및 발전 방향을 제시할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 질적 사례연구 방법의 특성

이 연구는 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스를 제공받는 장애인 당사자와 관련된 선행연구가 상당히 미비하다는 점을 고려하여, 질적 사례연구 방법을 통해 수행하고자 한다. 질적 사례연구 방법의 특징은 기존 질적연구 방법과 마찬가지로 귀납적 방식을 통해 연구 참여자의 관점에서 특정한 현상을 이해하고, 이 이해의 과정은 주로 문맥을 통한 이해에서 이루어진다(Hills, 2016:31). 이에 반해 기존 질적연구 방법이 역사적 사건 혹은 배경 등을 다루는 것과 달리, 질적 사례연구는 동시대에 일어나는 특정한 현상의 사례가 갖는 주요 특성을 맥락적으로 이해한다는 점에서 차이점이 있다(Hatch, 2008). 또한 질적 사례연구는 경계라는 분명한 범위를 가진 사례가 드러내는 특정 현상을 분석 단위로 한다는 점에서 그것의 주요 특징이 있다. 그래서 Merriam(2009:40)은 “여타의 다른 사례와 경계가 지워진 체계활동 즉 사례활동에 대한 심층적 분석과 묘사”를 질적 사례연구의 주요 특성으로 제시하고 있다. 이 연구의 경우, 외국인 장애인활동지원사 서비스를 이용한 경험이 있는 장애인을 연구 참여자로 하고자 한다는 점에서, 서비스 미이용 장애인들과 명백하게 구별되는 경계를 가진 사례라고 할 수 있다. 또한 이 사례들이 이용하고 있는 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스 경험을 분석하고자 한다는 점에서, 이 연구의 분석 단위 또한 구체적이고 선명하다고 할 수 있다. 더욱이 질적 사례연구의 경우, 시대적 배경, 역사성, 문화 등에 초점을 두고, 그것의 시공간적 변화 흐름에 역점을 두는 여타의 질적 연구방법과 달리, 현시대의 개별 사례들이 드러내는 주요한 맥락적 특성을 중심으로 범주를 추출한다는 점에서, 이 연구방법의 유용성이 있다. 이 연구주제인 장애인들의 외국인 활동지원사 서비스 경험도 최근 몇 년 사이 본격적으로 나타나기 시작한 새로운 사회현상이라고 할 수 있다. 그리고 이 사회현상의 주요한 맥락적 특성이 무엇인지를 분석하고자 한다는 점에서, 질적 사례연구방법을 활용하여 분석하는 것이 타당하다고 할 수 있다.

2. 연구 참여자 선정

이 연구는 외국인 장애인활동지원사에게 돌봄서비스를 이용하는 장애인 6명을 연구 참여자로 선정하였다. 연구 참여자 선정은 김유휘 외(2021)의 연구에서 알 수 있듯, 외국인 장애인활동지원사들이 활동하는 장애인활동지원 기관의 80% 이상이 수도권에 집중되어 있는 관계로, 서울 및 경기도 지역 내 장애인활동지원 기관에서 외국인 활동지원사 서비스를 제공받은 경험이 있는 연구 참여자를 중심으로 선정하였다. 연구 참여자 선정 조건으로는 장애인 활동지원 서비스 이용 3년 이상 및 외국인 활동지원사 서비스 이용 경험 최소 1년 이상 된 장애인으로 선정하였다. 그 이유는 이들이 장애인활동지원 서비스에 대한 유의미한 경험을 풍부하게 구술해 줄 수 있는 참여자일 것으로 판단했기 때문이다. 또한 위와 같은 장애인 활동지원 서비스 안에서 외국인 장애인활동지원사의 돌봄서비스와의 장단점, 차이점 등을 좀 더 깊이 있게 구술해 줄 수 있기 때문이다. 우리나라의 경우, 장애인활동지원 서비스 이용 비중이 가장 높은 장애 유형이 2021년 12월 말 기준 지적장애 39.9%, 뇌병변장애 14.3%, 자폐성장애 14.2%, 지체장애 13.9% 순으로(김현지 외, 2022: 206) 나타나고 있다. 이 점에서 이 연구는 위 유형의 장애인 중에서 연구 참여자를 선정하였다. 이렇게 선정된 연구 참여자들의 일반적 특성은 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 참여 장애인들의 일반적 특성

구분	성별	연령	장애유형	장애 등록기간	서비스 이용 기간 (외국인 서비스 이용 기간)	외국인 활동지원 인력 출신 유형
1	남	55	뇌병변장애	30년	14년(1년 1개월)	중국동포
2	남	45	지체장애	13년	13년 7개월(5년)	중국동포
3	남	47	뇌병변장애	35년	11년(1년 2~3개월)	중국동포
4	여	48	뇌병변장애	38년	13년(2년 6개월)	중국동포
5	여	48	지체장애	20년	14년(3년 3~4개월)	중국동포
6	남	45	뇌병변장애	35년	11년(1년)	일본 결혼이민자

3. 자료수집 및 분석

이 연구는 자료수집을 위한 심층 면담을 평균 2회 정도를 실시하였으며, 회당 면담 시간은 90분 내외로 진행하였다. 그리고 자료수집의 내용은 외국인 장애인활동지원사 서비스를 이용하게 된 계기, 서비스 이용 기간, 주요 서비스 내용, 서비스 이용 지속 및 중단 이유, 서비스 이용의 긍정적 경험, 외국인 활동지원 인력에 대한 인식과 태도, 내국인 활동지원사와의 서비스 차이, 외국인 활동지원사가 제공하는 서비스의 문제점, 서비스 이용 과정에서의 인권 침해 행위 및 피해 경험, 외국인 활동지원 인력과과의 갈등, 분쟁 내용 및 해결 방법 등을 중심으로 질문하였다.

수집된 자료에 대한 분석은 질적 사례연구 방법을 활용하였다. 질적 사례연구의 주요 분석 방법은 사례 내 분석과 사례 간 분석 방법이 있다. 사례 내 분석에서는 “사례 간 분석을 하기 전 각 사례에서 무엇이 일어나고 있고, 어떻게 진행되는지를 스토리텔링 형식”으로 기술하는데, 역점을 둔다(김인숙, 2016:150). 먼저 이 연구는 사례 내 분석을 통해 장애인 당사자들이 외국인 장애인활동 지원 인력의 돌봄서비스를 이용하게 된 계기와 서비스 이용 과정에서 겪게 되는 다양한 경험 내용을 구술 생애사 형태로 기술하였다. 다음으로 사례 간 분석에서는 외국인 장애인 활동지원 인력의 돌봄서비스에 대해 장애인 당사자들이 공통적으로 경험하는 의미들을 개념으로 추출하고, 이것을 다시 공통적으로 묶을 수 있는 하위범주, 상위범주로 추상화시켜나갔다.

4. 연구의 엄격성

질적연구의 엄격성은 타당성과 관련된 것으로서, 이것은 연구의 결과에 대해 얼마나 정확성을 확보할 수 있는지 정도와 연관되어있다고 할 수 있다. 이러한 연구의 타당성은 연구자 자신, 연구 참여자, 연구의 심사위원과 독자 등에 의해 평가될 수 있다. 후기 실증주의 관점에서 질적연구의 타당성으로 연구자 측면에서는 삼각검증(triangulation), 연구자 간 상호 확인, 연구 참여자 측면에서는 참여자 자신의 확인, 연구 심사위원·독자의 측면에서는 외부 감사에 의해 확인될 수 있다(Creswell, 2017). 먼저 삼각검증은 다양한 자료원으로부터 자료를 수집, 검토하여 연구 결과의 타당성을 확보하는 것이다. 이 연구는 외국인 활동지원사 돌봄서비스를 경험한 장애인들의 면담 자료를 좀 더 풍부하게 분석하기 위해, 외국인 장애인활동지원사 파견기관 실무 담당자 2인과 면담을 진행하였다. 이를 통해 장애인 당사자들의 경험을 좀 더 깊이 있게 이해하기 위해 간접적 도움을 얻고자 노력하였다. 연구자 간 상호 확인은 수집된 자료를 연구자 별로 분석하여 도출된 개념을 상호비교하였고, 그 속에서 어떤 일치와 불일치가 있는지를 지속적으로 비교, 확인하는 숙의의 과정을 4회 정도 거쳤다. 참여자 확인은 연구자가 참여자에게 연구의 전체적 이야

기를 들려주고 이 내용이 참여자들이 말한 것을 정확하게 반영하고 있는지를 확인하는 것이다. 연구자들은 연구 참여자 1과 5에게 자신들과 관련된 연구 결과를 직접 확인 하는 과정을 거쳤다. 외부 감사의 경우, “연구의 신뢰성을 위해 연구 설계에서부터 결과에 이르기까지 연구의 정확성을 외부 전문가로부터 검토받는 것”이다(한유리, 2017:263-264). 이 연구의 경우, 연구계획 단계에서부터 결과에 이르기까지 장애학, 장애인복지학 관련 전문 연구자들의 엄격한 검토와 평가의 과정을 거친다는 점에서, 이것으로 외부 감사를 대체하였다.

IV. 연구결과

1. 사례 내 분석

1) 참여자 1

참여자 1은 인터뷰 당시 55세 된 남성으로 장애 정도가 심한 중증 뇌병변장애인이었다. 그는 장애인활동지원 급여 650시간 정도를 제공받고 있으며, 장애인활동지원제도 시범사업 단계인 2008년부터 이 제도의 서비스를 이용하고 있다. 유년시절 그는 지방에 살고 있는 부모님에 의해 서울에 있는 거주시설로 보내져서, 40살이 될 때까지 생활하였다. 그리고 장애인활동지원제도가 실시되면서 누구보다 지역사회로의 자립생활을 희망하였고, 현재까지 약 14년 동안 장애인활동지원서비스를 이용해 홀로 살아가고 있다. 그가 중국동포 활동지원사의 지원을 받게 된 것은 1년이 조금 넘었다. 그는 13여년 가까이 활동지원 서비스를 받아온 여성 활동지원사의 연령이 70이 넘어가면서, 다른 활동지원사에게서 서비스를 받기를 희망하였다. 물론 13여년의 서비스 기간 이용 도중 남성 활동지원사에게 잠시 돌봄서비스를 받은 적도 있다. 그러나 남성활동지원사의 경우, 여성 활동지원사에 비해 섬세하지 못하고, 때로는 자신에게 화를 내는 모습이 위협처럼 다가오기도 하였다. 그래서 그는 50대 초중반의 여성 활동지원사를 희망하였다. 하지만 동성간 매칭 원칙을 내세운 파견기관으로부터 그의 요청이 거부당하기도 하였다. 결국 참여자 1은 자신이 원하는 내국인 활동지원사를 매칭받기는 어렵다는 판단을 하였고, 파견기관의 소개로 중국동포 활동지원사의 서비스를 받게 되었다. 그는 서비스를 받기 전 중국동포 활동지원사에 대한 선입견이 존재하였고, 주변 장애인, 장애인활동지원사들도 동일한 우려를 하기도 하였다. 하지만 그러한 선입견에 비해 제공받은 서비스는 기대 이상이라고 생각하고 있다. 특히 신체적 지원과 신변처리에서 만족스러움을 느끼고 있다. 그렇지만 누구보다 자립생활을 주도적으로 해나기 위해, 근로활동과 재활 관련 대학원 석사과정을 병행하고 있는 참여자 1에게 중국동포 활동지원사와의 의사

소통의 어려움, 문화적 이해가 반영된 사회적 활동 지원에는 한계가 존재한다고 언급하였다.

2) 참여자 2

참여자 2는 인터뷰 당시 45세의 남성으로 장애인이 된지 13년 정도 된 중도 장애인이다. 그는 친구들과의 여행에서 당한 사고로 인해 가슴 아래로 감각이 없는 지체장애인이 되었다. 그는 장애인 활동지원 급여 8백 시간대가 넘는 최중증 장애인에 속하며, 현재 공공기관에서 근무 중이다. 그는 사고 이후 자신의 간병인으로 활동하던 중국동포를 장애인 등록 이후 장애인활동지원사로 채용하여 서비스를 받았고, 그 중국동포가 일을 그만두게 되면서 다시 그 사람의 소개로 다른 중국동포 활동지원사에게 5년 정도 서비스를 받게 되었다. 그가 중국동포 간병인을 장애인활동지원사로 활용하게 된 이유는 오랜 병원생활을 하면서, 뒤에서 환자와 환자 가족 부담을 늘여놓는 한국 간병인들보다 오히려 말 없는 중국인 간병인이 나올 수 있다는 생각을 했기 때문이다. 하지만 5년간 함께 생활한 중국동포 여성 활동지원사가 어느 때부터인가 그녀의 남편도 참여자 2의 신체적, 일상생활 지원을 하게 하였고, 자연스럽게 활동지원사로 등록하게 되면서 부부가 참여자 2의 집에서 함께 생활하게 되었다. 문제는 부부와 참여자 2의 생활패턴이 너무 맞지 않았고, 어느 순간 참여자 2가 이 부부의 생활패턴에 맞춰주고 있다는 생각에 불편함을 느낄 때가 많았다. 게다가 서로 소통이 잘 되지 않거나 생활패턴 차이에 대한 의견 충돌로 다툼이 생겼을 때, 이 부부가 은어 형태로 자신에게 언어폭력을 쓰고 있다는 의심에 기분은 더욱 불쾌해졌다. 그로 인해 참여자 2는 중국동포 부부의 활동지원 서비스를 중단하고 현재는 한국인 남자 활동지원사에게 돌봄서비스를 제공받고 있다. 참여자 2는 이 중국동포 부부 활동지원사의 서비스를 제공받으면서, 활동지원사의 인성이 매우 중요하다는 것을 깨달았다. 이로 인해 참여자 2는 외국인 활동지원사들이 한국의 장애인을 좀 더 잘 이해하고, 인성적으로 더 다듬어질 수 있는 매칭기관의 교육프로그램이 필요하다는 것을 강조하였다.

3) 참여자 3

참여자 3은 인터뷰 당시 47세 된 남성으로 12살 정도에 장애인 등록을 하였고, 2012년부터 장애인활동지원 서비스를 이용하고 있는 뇌병변장애인이다. 그는 8백 시간대 이상의 활동지원급여를 받고 있으며, 활동지원 서비스를 받기 전까지는 가톨릭 종교기관에서 운영하는 대규모 장애인 거주시설에서 생활하였다. 그는 장애인활동지원 서비스를 지속적으로 받아오다가 그 사람이 일을 그만두게 되면서 장애인활동지원사가 생각처럼 빨리 구해지지 않아 파견기관으로부터 소개 받은 사람이 남성 중국동포 활동지원사이었다. 하지만 참여자 3은 그가 원했던 활동지원사도 아

니었고, 이 사람과 정서적으로도 소통이 되지 않아 결국 사소한 일이 화근이 되면서 서비스를 받은지 1년이 조금 넘는 시점에서 이용을 중단하였다. 현재는 10년 넘게 자신을 돌봐주던 기존의 활동지원사에게 서비스를 다시 제공받고 있는 상태이다. 그는 사소한 오해 정도의 일을 가지고, 자신을 ‘죽인다’고 막말을 하는 중국동포 활동지원사에게 두려움을 느꼈다고 한다. 특히 자신처럼 신체적으로 약하고 누군가의 도움 없이는 생활하기 어려운 사람에게 비장애인인 중국동포 활동지원사의 험상궂은 말은 커다란 위협처럼 다가왔다. 참여자 3은 중국동포 활동지원사에 대한 부정적 경험의 타인 지 몰라도 장애인활동지원사의 급여를 올리고, 복지혜택을 늘려 한국인들을 많이 채용하는 기회가 많아져야 한다는 것을 강조하였다. 또한 그는 외국인 장애인활동지원사의 경우, 자격요건 등 채용 제도를 더 엄격하게 해서 인성적으로 문제가 없고 신원이 확실한 사람들을 채용 하는 것이 필요하다는 것을 제안하였다.

4) 참여자 4

참여자 4는 인터뷰 당시 48세 된 뇌병변장애 여성으로, 7백 시간대의 활동지원 급여를 받고 있다. 그녀는 한국인 활동지원사에게 10년 넘게 서비스를 제공받았고, 다시 중국동포 활동지원사를 2년 반 정도 낮 동안 돌봄서비스를 받고 있다. 그녀는 약 2년 6개월 정도의 중국동포 활동지원사의 서비스 이용 경험을 통해, 이들은 장애인을 지원하는 일이 상당히 힘든 일임에도 불구하고, 한국인 활동지원사보다는 좀 더 긍정적으로 하는 편이라고 구술하였다. 왜냐하면 중국인 활동지원사의 경우, 힘든 일이라고 해서 가리거나 이용자인 자신이 부담을 느낄만한 내색을 하지 않기 때문이다. 또한 그녀는 시간 속에서 중국인 활동지원사와 상호 적응하면서 가족처럼 따뜻한 관계로 발전하게 되었고, 이 점이 중국동포 활동지원사 이용의 장점이라고 하였다. 하지만 참여자 4는 중국동포 활동지원사가 한국 사회 내 장애인의 사회적 위치와 삶, 장애인에 대한 인격적 존중, 개인의 프라이버시에 대한 비밀보장 등의 이해도는 떨어진다고 하였다. 이 점에서 이들의 교육이 제도적으로 좀 더 강화될 필요가 있다고 언급하였다.

5) 참여자 5

참여자 5는 인터뷰 당시 48세 된 여성으로 활동지원 급여 7백 시간대를 이용하는 최중증 지체장애인이다. 그녀는 29살 때쯤 직장 동료들과 회식을 하러 가던 도중 교통사고로 인해 중도 장애인이 되었다. 그녀는 장애인이 된 이후 집에서 부모와 함께 생활하다, 2008년 체험홈 생활을 시작으로 장애인활동지원 서비스를 받게 되었다. 그녀는 중국동포 활동지원사로부터 2번의 돌봄서비스를 받은 경험이 있다. 첫 번째 중국동포 활동지원사의 경우, 그녀의 생활양식과 너무

맞지 않은 서비스 제공으로 인해 3-4개월 만에 서비스를 종료하였고, 두 번째 중국인 활동지원사에게는 3년 정도 서비스를 이용하였다. 참여자 5는 그녀가 두 번째 중국동포 활동지원사와 장시간 함께 할 수 있었던 이유는 서로 대화가 통하였기 때문이다. 그녀는 자신의 요구사항을 활동지원사가 잘 이해하지 못하거나 마음에 들지 않는 표정을 짓더라도 그것에 대해 서로 지속적으로 대화를 시도하였기 때문에, 3년이란 기간동안 서비스를 이용할 수 있었다고 하였다. 참여자 5는 장애인들이 외국인 활동지원사의 서비스를 원활하게 이용하기 위해서는 서로가 적응할 수 있는 상호 이해와 상대방에게 맞추려는 서로의 노력이 중요하다고 언급하였다.

6) 참여자 6

참여자 6은 인터뷰 당시 45세 된 남성이고 뇌병변 장애인으로 2백 시간대 활동지원 급여를 받으며, 부모 및 남동생과 함께 생활하고 있다. 그는 최근 1년 동안 일본인 활동지원사에게 서비스를 제공받은 경험이 있다. 그는 활동지원사의 서비스를 이용하는 동안 자신과의 시간 약속을 정확하게 지키고, 매사 정직하고 성실하게 일하는 일본인 활동지원사가 상당히 만족스러웠다. 그래서 그는 오랫동안 일본인 활동지원사에게 서비스를 이용하고 싶었다. 특히 일본인 활동지원사가 야구를 좋아하던 그를 잠실 야구장, 지방에 있는 야구장까지 함께 동행해 주면서 자신의 욕구를 최대한 충족시켜주려는 활동지원사가 너무 고마웠다. 하지만 참여자 6은 사회활동과 외출로 인해 활동지원 급여 시간을 초과하였고, 이로 인해 적지 않은 금액을 자부담해야 하는 상황이 발생하였다. 이것을 일본인 활동지원사의 사기 행위로 오해한 부모가 나서서 참여자 6의 의사와 관계없이 일방적으로 서비스를 종료해 버렸다. 참여자 6은 눈치만 발달하여 이중적으로 행동하는 한국인 활동지원사보다 오히려 성실하고 정직하게 서비스를 제공하는 외국인 활동지원사가 훨씬 마음에 든다고 하였다. 이러한 측면에서 그는 다시 일본인 활동지원인 남성에게 서비스를 받고 싶다. 하지만 부모가 반대하여 요청하지 못하고 있고, 자신의 부모로 인해 상처받았을 일본인 활동지원사에게도 미안한 마음이 크다고 하였다.

2. 사례 간 분석

이 연구에서 장애인 당사자들이 경험하는 외국인 활동지원사의 돌봄서비스 경험의 의미는 103개의 개념, 21개의 하위범주, 8개의 상위범주가 발견되었다. 이를 구체화하면 아래 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 장애인의 외국인 활동지원사 돌봄서비스 경험 범주

상위범주	하위범주	상위범주	하위범주
선택 동기	· 기대치가 반영된 선택 · 상대적으로 용이한 매칭	외국인 활동지원사에 대한 차별적 태도	· 서비스 이용을 통해 강화된 차별적 생각 · 장애인활동지원사 내에서도 배제되는 대상
서비스 이용에 대한 주저	· 외국인 활동지원사에 대한 안 좋은 소문 · 부정적 편견	시간 속 적응	· 상호 적응하는데, 시간이 필요 · 시간 속에서 가족 같은 관계로 발전
서비스 제공의 장점	· 성실한 자세 · 만족스러운 신변처리 · 힘든 일도 마다하지 않는 태도	파견기관의 적극적 개입 필요	· 외국인 활동지원사와의 적극적인 매칭이 필요 · 외국인 활동지원사 교육강화 · 외국인 활동지원사 존중을 위한 장애인 당사자 교육 필요
서비스 제공의 한계	· 의사소통의 어려움 · 문화차이 · 한국의 장애인과 장애인 서비스에 대한 이해 부족 · 일방통행식 서비스 제공 · 폭력적 언행	인건비와 복리후생 강화 필요	· 인건비 인상 필요 · 복리후생 수준의 향상

1) 선택동기

(1) 기대치가 반영된 선택

연구 참여자들은 장애인 활동지원제도 시행 초기인 2008·9년부터 서비스를 이용한 사람들이 상당수였고, 모두 최소 10년 이상 서비스를 이용한 이들이었다. 이러한 서비스 이용 경험 속에서 참여자들이 외국인 활동지원사를 선택하게 된 이유 중 하나는 한국인 활동지원사의 부정적 경험에 대한 반동 정서가 작동하고 있다는 것을 알 수 있었다. 참여자 6의 경우, 5명의 한국인 활동지원사 서비스 이용의 부정적 경험 속에서 외국인 활동지원사에 대한 막연한 기대가 일본인 활동지원사 선택으로 연결되고 있다. 이에 반해 참여자 2는 사고로 인해 중도장애인이 된 사람이다. 그는 오랜 병원생활에서 한국인 간병인과 중국출신 간병인을 관찰하면서 중국동포 간병인을 자신의 활동지원사로 스스로 선택하였다.

제가 한국인 활동지원인을 한 5명 정도 써본 것 같아요. 그때 좀 한국 사람들에 대한
실망도 있을때고... 뭐 사람이 잘 연결이 안된 것도 있지만... ○○센터에서 일본인이 있
는데 괜찮겠냐 물어보더라고요. 그 일본 사람이 처음 활동지원을 하는 거라고 하는 거

야. 나는 좀 그런 생각이 있었어요. 자꾸 따지고 계산하고. 뭐라 그러지... 좀 압박한 사람. 오히려 그런 한국 사람들보다 낫겠다 이런 생각도 좀 있었어요. 저한테도 약간은 그런 기대가 있었나봐요. 별로 고민을 안하고 하겠다고 한거지(참여자 6).

한국 사람들은 모여서 간병인들끼리 막 욕하고... 근데 내가 이렇게 들어보면, 되레 중국 사람들은 조용해. 별말이 없어. 한국 사람들은 막 돈에 더 민감하게 굴고. 그래서 나는 그때부터 중국인 더 낫다 생각을 한 거야. 병원생활을 오래하니까 좀 그래. 활동 보조도 그래서 중국 그분이 따라서 온 거지. 아예 처음부터...(참여자 2).

(2) 상대적으로 용이한 매칭

참여자들은 외국인 활동지원사들을 선택한 이유로 한국인 활동지원사를 구하고 싶어도 공급의 부족으로 인해 선택이 쉽지 않다고 하였다. 참여자 1은 50대 중반의 한국인 여성활동지원사를 희망하였지만, 파견기관에서 성별 일치 원칙이라는 이유로 매칭을 거부당한 경험이 있다. 그로 인해 참여자 1과 3은 활동지원사를 급하게 구해야 하거나 자신이 원하는 시간대에 매칭될 수 있는 사람은 상대적으로 외국인 활동지원사들이 용이하다고 하였다.

국내에는 제가 원하는 시간대에 지원자가 거의 적어서... 기존 선생님이 나이가 좀 많고 거의 70세 다 되셔서... 내가 필요한 때는 저녁 시간대. 못 구해서. 이제 중국 그분을 하게 된거지. 저는 50대 중반의 여성분을 원하는데... 이게 쉽지않고 (파견기관에서) 거절당하기도 했고. 그러다가 중국인한테 '괜찮냐'해서 저도 괜찮다고 하고. 그 여성분도 괜찮다고 해서요. 중국분들은 성별, 장애가 심하냐 이런 거를 따지지는 않는 거. 아무래도 그게 매칭이 더 이분들하고 잘된다고 생각을 해요(참여자 1).

몸이 좀 안 좋아 그 전 선생님이. 그때 사람을 구했는데 잘 연결이 안되가지구. 그때 OO 센터에서 연락이 와 가지고 중국 사람인데 괜찮냐고. 나는 급하고. 그 사람도 최종 증이어도 상관없다고 그러고. 서로 맞아 떨어진 거지. 그래서 연결이 된거죠(참여자 3).

2) 서비스 이용에 대한 주저

(1) 외국인 활동지원사에 대한 안 좋은 소문

연구에 참여한 장애인들은 외국인 활동지원사의 서비스를 이용하는데 망설임이 전혀 없었던 것은 아니었다. 이들은 중국동포 활동지원사에 대한 안 좋은 소문 때문에 활동지원사로 선택한

것을 약간 주저하였다. 참여자 1은 중국동포 활동지원사들이 서비스 제공시 일을 성실하게 하지 않고 피를 부리며 한다는 안 좋은 소문에 서비스 이용을 잠시 망설였다고 하였다. 참여자 4는 말투가 세다는 소문에 중국동포 활동지원사와 함께 다니다 보면, 자신까지도 안 좋은 시선의 대상이 될 수 있다는 생각에 서비스 이용을 잠시 고민하기도 하였다.

소문 듣기에 뭐랄까 일을 안하고 좀 피를 부린다고 할까... 그런 소문을 들었거든요. 저는 그걸 못느꼈는데. 그렇죠. 소문이 괜히 났겠어요. 그런 점이 좀 염려가 되긴 했는데... 처음에는 해야 하나 말아야 하나 좀 망설인 것도 있었어요(참여자 1).

좀 말투가 세다 그런 말들은 많이 들었어요. 이게 말투가 그러면 다른 사람들이 볼 때 민망하고. 사람들이 중국 사람 그러면 인식이 안좋잖아요. 나도 그 사람이랑 같이 다니다보면 사람들이 안 좋게 대할 수 있고. 중국 사람을 해야 하나 좀 살짝 꺼리는 것도 있었죠(참여자 4).

(2) 부정적 편견

참여자들은 장애인 이용자들 사이에 존재하는 중국동포 활동지원사에 대한 부정적 편견에 대해 언급하였다. 참여자 5는 중국동포에 대한 우리 사회의 부정적 선입견이 이들을 활동지원 인력으로 꺼려하는 이유가 된다고 하였다. 특히 참여자 5는 식당에서 주로 만나는 중국동포 여성들의 센 말투와 친절하지 않은 행동이 이들에 대한 부정적 선입견을 만들어내는 원인이 된다고도 언급하였다. 참여자 4의 경우도 장애인들 사이에서 중국동포 활동지원사의 경우, '사납다', '함부로 한다'는 선입견이 존재하기 때문에, 이들의 서비스를 이용하는 것에 대해 주저하게 되는 이유라고 설명하였다.

외국분이다 하면 선입견이 다 있어서... 시작하기 전부터 선입견이 있다 보니까 꺼려지는 게 있는 것 같아요. 뭐 이 사람들 무섭다. 지저분하다 이런 것들... 이 사람들 말할 때 보면 막 싸우듯이 말하잖아요. 중국 사람들한테 이런 선입견이 생기게 왜 식당가면 다 중국 아줌마들이잖아요. 이 사람들 말투가 세고. 그래서 무섭다고 생각하는 것 같아요(참여자 5).

저뿐만 아니라 사람들이 중국분이면 선입견이 있더라고요. 중국분이 좀 사납다. 말을 함부로 한다. 장애인을 마구 대한다... 저 또한 선입견이 좀 있었어요. 대부분 장애인들이 꺼리는 게 좀 있어요(참여자 4).

3) 서비스 제공의 장점

(1) 성실한 태도

연구 참여자들은 활동지원사들의 성실한 태도를 서비스 이용의 장점이라고 구술하였다. 특히 참여자 1은 신변처리와 같은 신체적 지원에서부터 가사, 일상생활 지원에 있어 최선을 다하는 점이 외국인 활동지원사의 긍정적 측면이라고 하였다. 참여자 6은 외출이 잦을 수밖에 없는 사회활동 참여에 있어, 자신의 욕구에 거부감 없이 성실하게 맞춰주는 외국인 활동지원사가 좋았다는 것을 긍정 경험으로 언급하였다.

긍정적인 것은 이 분이 약속을 잘 지켜요. 서비스 시간에 최선을 다하고. 저한테 오셔서 계시는 동안 피 안부린다는 거지. 성실한 거지... 중국인 활동지원사의 좋은 점은 그런 거가 장점인거죠(참여자 1).

교회를 주로 많이 다니고 ○○에서 자립훈련 프로그램, 요리 활동 이런 거를 제가 많이 해요. 이 활동을 하려면 이분이 잘 지원해야 하거든요. 음... 제가 야구를 진짜 좋아해요. 이 분이 활동지원을 해주면서 제가 잠실도 갔다오고, 대구도 다녀왔어요. 처음으로 제가 야구장예를 갔는데 현장에서 느끼는게 차원이 달라요. 저는 너무 좋았어요. 어떤 분들은 표정이 벌써 달라지거든요... 이분은 정말 성실했어요. 약속 시간 지키는 것도 정확하고... 제가 바깥에 나가 활동하는데 거부감 없이 지원을 해주니까요. 너무 좋았어요(참여자 6).

(2) 만족스러운 신변처리

참여자들은 외국인 활동지원사들의 서비스 제공의 장점으로 만족스러운 신변처리를 구술하였다. 참여자 1은 중국동포 활동지원사의 연령이 기존에 서비스를 이용했던 한국인보다 상대적으로 젊어서인지 몰라도 신변처리와 같은 신체적 지원이 장점이라고 하였다. 참여자 6은 활동지원사가 부정적으로 반응할 수 있는 신체 지원에 대해서도 외국인 지원사가 한국인보다 반응을 거의 드러내지 않는다는 점에서 장점이라고 구술하였다.

몸 지원받는 거... 물리적으로 어떤 도움을 받아야 하잖아요. 씻겨주고 입혀주고, 신변처리 해주고, 밥해주고 뭐 그런 일들을 해주잖아요. 중국분들이 신변처리 이런 거는 그전에 있던 한국인 보다 훨씬 더 나아요. 아무래도 이 분이 젊고 힘이 좋아서 그런지

물라도. 또 젊어서 그런가 눈치껏 체위변경 이런 걸 잘해주는 편이지(참여자 1).

한국 사람들은 신변처리 할 때 보면 차이가 있어요. 신경적으로 반응이 드러나요. 일본 사람은 그런 거를 거의 드러내지 않아요. 그 점에서는 한국인보다 오히려 저는 낮다고 생각을 해요(참여자 6).

(3) 힘든 일도 마다하지 않는 태도

참여자들은 외국인 활동지원사들의 경우, 신체적 지원 등의 힘든 일을 꺼려하거나 불편해 하지 않는 것이 장점이라고 언급하였다. 참여자 2의 경우, 한국 사람들은 비위 상하고 육체적으로 힘든 일을 하지 않으려고 하지만, 외국인들은 그렇지 않다고 하였다. 참여자 4는 성인인 장애인을 씻기고 옮기고 먹이고 하는 힘든 일에 대해 ‘한다, 하지 않는다’는 등의 실랑이를 벌이지 않는 모습이 외국인 활동지원사 서비스 제공의 장점이라고 이해하였다.

한국 사람 같으면 조금 더 비위 상하고, 힘들고 이런 일들을 안하잖아요. 중국 사람들은 그냥 하는 느낌이에요. 좀 이렇게 우리나라 사람들은 일자리가 있어도 힘들면 일을 안 하잖아. 베트남? 중동, 중국 이런 사람들은 일자리가 그렇게 해도 일을 하잖아. 그런 느낌 인지(참여자 2).

어차피 이분들은 경제활동을 위해 이 일을 하는 거니까. 중국 분들은 가리는 게 없어요. 힘들든 쉽든 다 하는 것 같아요. 우리 한국 분들은 힘든 일을 안 하려고 하잖아요. 그리고 활동보조 하는 것도 봉사라고 생각하는 분들도 많고. 중국 분들은 일이라고 생각하고, 이 일을 해야 돈을 번다고 생각하니까. 뭐 관장하고 아무리 제가 장애인이라고 해도 성인인데 옮기고 씻기고 먹이고 쉽지 않죠. 그런 일을 중국 분들은 ‘한다, 못한다’ 실쟁이는 안 하는거지(참여자 4).

4) 서비스 제공의 한계

(1) 의사소통의 어려움

연구 참여자들은 의사소통에 어려움이 있는 외국인 활동지원사에 대한 스트레스가 서비스 이용의 불편함이라고 하였다. 이러한 의사소통의 어려움은 뇌병변 장애인의 언어소통의 문제와 중국동포의 특유한 억양과 어조의 문제가 뒤섞여 말이 통하지 않는 문제로 스트레스가 된다고 하였다. 단순히 말이 통하지 않는 것뿐만 아니라 한국의 사회적 규범이나 문화적 정서를 잘 이해하

지 못해, 외국인 활동지원사에게 세세하게 가르쳐 주어야 하는 부분이 서비스 이용의 어려움이라고 구술하였다.

일일이 다 가르쳐주고 설명을 해줘야 돼요. 의사소통이 좀 안 돼서. 나도 뇌성마비다 보니까 언어장애가 좀 있잖아요. 이 사람이 잘 못알아 듣는 것도 있고... 이 사람이 한국 말은 잘 해도 중국 사람말이 좀 세고 빠르고... 나도 못 알아 듣는 것도 있고. 이용자 인 나도 일일이 가르쳐 주고 하다보니까 좀 짜증나고 귀찮은 것도 있어(참여자 1).

장애인들은 급할 때 가끔 실수를 하잖아요. 급할 때 할 수 있잖아요. 그걸 다른 사람한테 말을 해요. 내가 여러 번 얘기를 했어요. 그런 얘기는 하지 말라고... 말 귀를 못 알아 듣나. 나중에 또 얘기를 해서... 내가 여러번 다시 얘기를 했어요. 지금은 많이 고쳐지긴 했는데. 그런 거를 일일이 알려주는 것이 힘든 거죠(참여자 4).

(2) 문화차이

연구 참여자들은 문화차이에 대해서도 언급하였다. 특히 이들은 음식문화 차이에 대해 공통적으로 구술하였다. 참여자 1은 중국동포 활동지원사가 우리나라의 음식문화에 대해 잘 모른다고 하였고, 참여자 5의 경우도 중국 음식이 느끼하고 고추기름을 많이 쓰는 관계로 우리나라 음식문화와는 차이가 크다고 하였다. 참여자 2는 자신의 입맛에 맞지 않는 요리로 인해 먹는 것에서부터 어려움이 있다는 것을 언급하였다. 참여자 4의 경우도 중국동포 활동지원사가 상황에 맞지 않는 말을 할 때가 있지만, 그것을 자신의 문화차이로 이해하였다. 하지만 그러한 문화차이를 인정하고 배우려고 하지 않는 외국인 활동지원사의 태도가 오히려 더 문제가 될 수 있다는 것을 언급하였다.

이 부부는 자기네들끼리 먹는 걸 주로 해. 중국사람들은 음식에 기름을 많이 쓰잖아요. 입에 너무 안 맞고... 풀때기 하나... 어차피 나는 집에서 별로 안 먹었으니까 아예 내 식사에 대해서는 책임을 안져요. 이제는 내가 주로 시켜 먹거나 라면 먹거나 하지. 내가 다치지 않았을 때는 정상적으로 이렇게 먹었죠. 지금은 이렇게 먹지는 못하지만... (참여자 2).

이 사람들이 한국말은 잘해요. 말을 잘 못해서가 아니라... 가끔 이상한 말을 하거나, 뭔가 안 맞는 말을 하면... '문화가 달라서 그럴 수 있다' 이해를 하거든요. 좀 뒤에 설명

을 차근차근해요. 이 사람이 들어야 하는데 안 들어요. 이걸 의사소통에 문제가 있는 것이 아니라, 그럼 좀 잘 듣고 배워야 하는데 자기들 살아온 문화가 있으니까 들으려고 하지를 않는 거지(참여자 4).

(3) 한국의 장애인과 장애인 서비스에 대한 이해 부족

참여자들은 외국인 활동지원사들이 한국 사회 장애인들의 정서를 잘 몰라 오해하거나 하지 말아야 할 언행을 함부로 한다고 하였다. 또한 장애인활동지원사가 제공해야 할 서비스에 대해서도 이해도가 떨어지기 때문에 지원사가 해야 할 일을 서비스 이용자인 연구 참여자가 오히려 해야 하는 것이 짜증스럽다고 하였다.

이 사람들은 장애인들을 환자 취급하는 게 강하죠. 이 사람들이 장애인들이 '사회생활한다, 직업생활을 한다' 이런거가 잘 이해가 안 되는 거지. 장애인에 대한 이해도가 많이 떨어지다 보니까...(참여자 2).

사회활동인데 나가면 장콜, 장콜 내가 진짜 다 신청해야지. 내가 다 해야되니까. 활동지원사가 해줘야 할 일을 내가 하려니까 환장하지(참여자 3).

많이는 아니지만 얘기할 때 내가 장애인데... 장애인들 기분 상하게 하는 말을 해요. 만약에 장애인들 애를 낳잖아요. '애를 낳아서 어떻게 키우려고 저러지' 한심하다는 듯 말을 해요. 중국에는 장애인이 없나... 장애인에 대해 너무 잘 몰라요(참여자 4).

(4) 일방통행식 서비스 제공

연구참여자들은 서비스 이용자인 자신에게 서비스 제공의 초점이 맞춰지는 것이 아니라, 오히려 외국인 활동지원사가 원하는 대로 서비스 제공이 이루어지는 것을 서비스 이용의 한계로 이해하였다. 참여자 2의 경우, 중국동포 활동지원사의 생활패턴에 장애인인 자신이 맞춰주어야 하는 상황들이 발생하면서 이것을 서비스 이용의 문제로 인식하였다. 참여자 4의 경우도 중국동포 활동지원사의 서비스 제공 기간이 오래되면서, 자기 마음대로 서비스를 제공하려는 일방적 태도가 상당한 불편함으로 다가온다고 하였다.

원래 아줌마가 제 일을 하다보니까. 내가 남잔데 막 힘든가 봐. 그래서 그만둘까 해요. 그러다 이제 남편이 와서 도와주고 가고. 남편은 이제 노동자였거든. 가서 노동 일

하는 것보다 훨씬 쉬우면서 돈 더 더 많이 벌 수 있고... 그래서 아예 눌러 앉아서... 이제 부부가 활동보조를 하게 된거지. 이 사람들이 자기네는 10시에 자야된대. 나는 11시까지는 하라고 안 맞는 거지. 이용자가 난데 내 중심으로 서비스를 해줘야 하는데 이제 본인들 패턴대로 따라오길 원하니까 안 좋아지지. 목소리도 커지고(참여자 2)

활보샘이 왜 자기 고집대로 하는 게 있는데... 중국 사람도 마찬가지예요. 이제 나라가 중요한 게 아니라 사람 문제 인것도 같은데... 내 생각을 물어보고 해야 하는데 자기 맘대로 해놓고... '이렇게 해' 이런 식으로 넘어가 버릴 때가 있어요. 자기 맘대로 인거지. 나를 지원해 주려고 왔는데... 자기식대로 하는거... 그건 아닌 거지. 그쵸(참여자 4).

(5) 폭력적 언행

연구 참여자들은 일대일 서비스를 주고받는 과정에서 사소한 시비나 다툼은 일어날 수밖에 없다고 하였다. 그러나 그러한 사소한 다툼이 폭력적 언행으로 이어지기도 한다고 언급하였다. 참여자 2는 다툼이 일어난 상황에서 중국동포 활동지원사가 자신이 알아듣지 못하는 은어를 사용하면서 언어폭력을 사용한다고 의심하였다. 참여자 3의 경우도 사소한 오해가 큰 시비로 이어지면서 자신에게 '죽인다'는 폭력적 언행을 쓰는 중국동포 활동지원사와의 부정적 경험을 구술하였다.

아까 얘기했듯이 말다툼에서 이렇게 은어나 그런 식으로 (언어)폭력을 했는데... 나는 그 말이 무슨 욕인지 모르니까 짐작만 하는 거지. '나한테 욕한다'이렇게. 그러다 말다툼이 심해지니까 나를 이렇게 때리는 (포즈를 취하면서) 거지. 나도 막 소리 지르고. 좀 많이 안 좋았지... (참여자 2).

생일날이었는데 기분이 좋아서 이 중국 선생님이 술을 사줬대 그리고 세 명이 같이 술 잔뜩 먹고 내가 소변이 많이 나와서 여기 지하철 내려가서 소변보려고 내려갔더니 화장실 공사한다고 막아 놓은 거예요. 그래서 내가 다시 올라왔어. 올라와서 껌껌하니 주차장에 가서 봐야겠다 해서 나와서 그쪽으로 가고 있는데, '나보고 왜 나오네?'자기도 같이 봤으면서 지하철에 화장실 없는데... 자기는 일 봤대 나는 화장실 공사중이라고 했는데... 그래서 싸웠어. 화장실이 있는데 왜 없다고 하냐고 하면서 나를 고발하겠다고. 그래서 고발하라고 했더니... '니가 장애인 아니고 비장애인 같았으면 나한테 맞아 죽었다'나 패 죽인다고 그렇게 얘기를 하는 거야(참여자 3).

5) 외국인 활동지원사에 대한 차별적 태도

(1) 서비스 이용을 통해 강화된 차별적 생각

연구 참여 장애인들은 외국인 활동지원사들이 돈을 벌러 한국으로 온 사람들이고, 이들은 목적하는 돈을 벌면 본국으로 언제든지 돌아갈 사람들이란 생각이 오히려 이들에 대한 편견으로 강화된다고 언급하였다. 이로 인해 참여자들은 외국인 활동지원사들을 함부로 하거나 부리듯이 대하였다고 구술하였다. 참여자 1은 어차피 돈 벌어 떠날 사람이라는 생각에 자신도 모르게 함부로 대했다고 하였고, 참여자 2는 돈을 목적으로 서비스를 제공하는 외국인 활동지원사들은 기대할 것이 없기때문에, 잘 대해줄 필요가 없다고 하였다. 참여자 3의 경우, 중국동포 활동지원사와의 부정적 경험이 오히려 이들에 대한 부정적 생각을 강화한다고 구술하였다.

우리가 교육에서 들은 얘기가 있어. '내가 이 사람을 도와준다' 그 사람들은 절대 안 한다. 돈만 보고 이렇게 하는데... 맞는 얘기거든. 그 목적으로 일을 하는 사람들인데... '잘 해준다'필요가 있을까? 기대할 게 없는데, 잘 해줄 필요 없어요. 내가 직접 겪어 보니까, 이 생각이 더 확실해져. 잘해줘도 몰라요. 그 사람들은...(참여자 2)

외국인 한테 줄 바에는 돈이나 혜택 이런걸 좀 신경써서 우리나라 사람을 쓰는 것이 아무래도 좋다고 생각해. 중국인들 이 사람들은 인성이 안된 사람들이 많아. 내가 당해 보니까 알아...(참여자 3).

(2) 장애인활동지원사 내에서도 배제되는 대상

참여자들은 외국인 활동지원사들이 장애인 활동지원사끼리의 관계나 모임에서도 배제된다고 하였다. 참여자 1은 활동지원사들끼리의 관계 형성에 있어, 중국동포 활동지원사들은 한국인 활동지원사들이 함께 할 수 있는 기회를 주지 않는다고 하였다. 참여자 5는 중국인 활동지원사의 경우, 활동지원사들끼리의 관계 모임에서도 스스로를 배제 시킨다고 구술하였다.

제 경험에 있어서 뭐랄까? 외국에서 왔다는 이유로 이 사람들이 차별당하는 것이 있긴 해요. 뭐 장애인들이 모이면 또 활동지원 이 사람들끼리도 관계가 되는데... 중국 사람들은 끼워주지를 않는 거야(참여자 1).

아무래도 장애인들이 사회활동을 하다 보면... 홍보 샘플끼리도 서로 연결이 다 돼요. 한국 사람들하고 이 사람들은 좀 차이가 있잖아요. 저희 언니(한국활동지원사를 말함)도 그래요. 그 사람들은 저쪽에 따로 가서 어울리지를 못한다고(참여자 5).

6) 시간 속 적응

(1) 상호 적응하는데, 시간이 필요

연구 참여 장애인들은 서비스 이용자인 장애인 당사자나 서비스 제공자인 외국인 활동지원사들이 서로 적응하는데는 시간이 필요하다는 것을 언급하였다. 참여자 3은 외국인 활동지원사들이 장애인에게 익숙해질 때까지 서비스 이용당사자인 장애인들도 기다려 주는 것이 필요하다고 하였다. 참여자 5는 서비스 이용자와 제공자 모두 낯설고 힘든 상황이 발생할 수 있기 때문에, 양자가 서로 적응할 수 있도록 상호 인내가 필요하다는 것을 언급하였다.

좀 기다려 줘야 해. 그 사람도 날 봐줘야 되니까. 그렇죠. 이 사람이 내 맘에 좀 안들어도 기다려 줘야 하는거지. 이 사람도 익숙해져야 내가 원하는대로 해줄꺼고 잘할 수 있는 거니까... 기다려 주는 것이 서로 필요해(참여자 3).

맨 처음 서로 다 낯설고 힘들지. 새로 만나서 어떻게 만족스러울 수 있어요. 그걸 서로 인내해서 적응을 해야 하는데... 이걸 서로 이해하고 낯춰야 한다. 이걸 머리로는 아는데 실은 잘 안되는게 있어요(참여자 5).

(2) 시간 속에서 가족 같은 관계로 발전

참여자들은 외국인 활동지원사와의 상호작용하는 시간이 길어질수록 정이라는 특유의 감정들이 생겨나면서 가족 같은 관계로 발전된다고 하였다. 그래서 참여자 3과 4의 경우, 시간 속에서 서로 적응하게 되면 활동지원사의 가족과도 함께 식사도 하게 되고, 서비스 이용자인 장애인 가족의 선물까지도 챙겨주는 외국인 활동지원사가 고맙게 느껴진다고 하였다.

이거는 활동 보조인 선생님이 어떤 대학생한테 그러더라고. ‘돈 아니면 우리는 이런 일 죽어도 안 한다.’ 근데 좀 기간이 오래가면정이 생기니까... 꼭 그것도 아닌 거야. 이 선생님도 오래 되니까 가족처럼 대해주지. 선생님 가족들하고 만나서 밥도 먹고 그랬지(참여자 3).

보통 활동지원사분들이 니꺼, 내꺼 따진다. 저 선생님은 니꺼 내꺼 따지지 않고, 이제 인간대 인간으로, 가족처럼, 동생처럼 나를 대하고 그래요. 처음부터 막 그러지 않아도 이제 좀 오래 됐으니까 가족처럼 그런 사이가 된거지. 뭐 살 때 꼭 제 엄마 꺼를 챙겨주세요. 가격을 떠나서 너무 고맙고 좋잖아요(참여자 4).

7) 파견기관의 적극적 개입 필요

(1) 외국인 활동지원사와의 적극적인 매칭이 필요

참여자들은 외국인 활동지원사와의 연결은 파견기관의 적극적 매칭 노력이 중요하다고 하였다. 서비스 이용 장애인들은 외국인 장애인 활동지원사들의 긍정적 측면이 존재하고 이러한 긍정적 측면이 장애인의 삶에 도움이 되는 점도 있다고 하였다. 하지만 외국인 활동지원사를 연결해주는 기관의 적극적 노력이 없으면, 연결이 쉽지 않다고 하였다. 특히 참여자 6은 장애인들을 잘 지원해 줄 수 있는 괜찮은 외국인 활동지원사의 발굴은 파견기관의 노력이 중요하다고 언급하였다.

코디님들 뭐야 자기 편하려고 하는지 몰라도 활동지원사 연결을 잘 안해줘. 기존에 하던 사람을 계속하라고. 바꾸기 보다는 그게 편하지 자기 입장에서는... 솔직히 외국인 근로자들이 어떤 면에서는 국내 지원사 선생님보다 더 나은게 있거든. 저는 외국분들이 괜찮다 생각을 해요. 이게 코디분들이 인력이 적어서 그런지 몰라도 좀 외국인 선생님들을 잘 연결 안 하려고 하는지... 좀 그런 점이 있어요(참여자 1).

우리나라가 노인도 많고, 장애인도 많은 나라인데요. 앞으로는 활동지원사도 외국인 이 늘 수밖에 없죠. 저는 일본 활동지원사 그분이 너무 좋았던 경험이 있어서 그런지 몰라도 센터에서 외국분 좋은 분들을 잘 찾아서 연결을 시켜줘야 한다고 생각을 해요. 지금은 좀 복골복(복불복)이 아닐까... 그 생각이 들긴 하더라고요(참여자 6).

(2) 외국인 활동지원사 교육강화

연구 참여자들은 외국인 활동지원사에 대한 교육강화에 대해 언급하였다. 참여자 3은 장애인을 존중할 수 있는 외국인 활동지원사들의 인성교육이 중요하다고 하였고, 참여자 4는 장애인의 신체적 특성과 기능을 이해할 수 있는 교육의 필요성을 강조하였다. 참여자 5의 경우도 장애인활동지원에 있어 장애인의 성격을 이해할 수 있는 교육이 필요하다는 것을 언급하였다.

이 사람들이 장애인을 좀 깔보는 것 같아. 그러니까 ‘너 패죽인다’ 이런 소리가 나오고. 그런걸 보면 교육을 좀 철저하게 시켰으면 좋겠다. 인성교육... 인성교육이 좀 돼야 ‘장애인도 사람이고, 존중을 해줘야한다’ 이런 생각도 하고 조심도 할꺼라구 생각을 해요 (참여자 3).

목욕시킨다든지 화장실도 교육을 하고 있지만 거기에서 그렇게 까지 안한다. 이 사

람들이 장애인들 몸을 지원해줘야 하니까 이걸 어떻게 다뤄야 한다. 장애인 마다 몸 상태가 기능이 다르니까. 이런 교육이 현실성이 있는 것 같다... 생각을 해봤어요(참여자 4).

(3) 외국인 활동지원사 존중을 위한 장애인 당사자 교육 필요

연구 참여자들은 외국인 활동지원사를 존중할 수 있는 장애인 당사자 교육이 필요하다는 것도 언급하였다. 참여자 2의 경우, 중국동포 활동지원사가 오해하지 않도록 언행이나 태도에서 어떻게 존중해야 하는지의 교육의 필요성을 구술하였다. 참여자 5의 경우도 자신이 외국인 활동지원사를 충분히 수용하고 이해할 준비가 되어 있지 않았었다는 점을 강조하면서, 장애인 당사자 교육이 필요하다는 것을 언급하였다.

그 사람들도 '나 중국에서 왔다고 무시하나' 이런 생각이 있거든. 그러니까 이 사람도 '니가 내 월급주냐' 이런 말을 하는 거고. 중국 사람들만 장애인을 함부로 하는 것이 아니라... 장애인도 분명히 막하는게 있다는 거야. 이 부분을 서로 조심해야 하고. 외국인도 교육을 잘 시켜야하지만 장애인들도 교육을 해서 머리를 개조를 좀 시켜야 한다... 그 생각이 드는 거지(참여자 2).

(웃으면서) 이걸 사실 제 반성이기도 한데... 하하... 외국인 활보샘을 부리는 사람으로 생각하면 안될 것 같아서. 이 사람들과 잘 대화하고 소통하려면 '부리는 사람이다' 이 생각을 버려야 할 것 같아요. 사실 이용자... 우리 장애인들도 이 사람들을 수용할 준비가 안 된거지. 그걸 교육해야 한다고 생각해요. 우리 장애인들도 교육을 좀 많이 받아야 하는거지...(참여자 5).

8) 인건비와 복리후생의 강화 필요

(1) 인건비 인상 필요

연구 참여자들은 외국인 활동지원사들이 한국에 돈을 벌러 온 사람들이고, 이들이 중증장애인들을 지원해 준다는 점에서 서비스 제공단가를 인상해 주는 것이, 외국인 활동지원사의 일할 의욕을 높여주는 방안이 될 것이라고 언급하였다. 참여자 1의 경우는 주말에 일하는 외국인 활동지원사들의 가산수당에 대해서는 파견기관에서 가져가는 금액을 떼지 않는 것이 이들의 인건비 지원에 있어, 더 잘 일할 수 있는 동기 부여가 될 수 있다는 것을 강조하였다.

중증장애인을 위해 일을 하는 건데, 단가를 좀 올려줘야 더 일할 의욕이 생기지 않을까요? 내 생각에는 이 사람들이 시간당 받잖아요. 단가를 올려주는 게 제일 좋아요. 또 주말에는 가산수당 붙잖아요. 이거는 센터에서 가져가는 거 그거 나는 때면 안 된다고 생각을 해요. 이 사람들이 주말에 일하는 그 부분 만큼은 다 가져가도록 해주는 것이 더 좋다고 생각해요. 그래야 더 일하고 싶은 동기가 되지(참여자 1).

금액이 제일 나아요. 돈 벌러 온 사람들이잖아요. 사회주의 사상이 강해서 이 사람들은 우리나라 사람같이 서비스 정신... 이런거 없다고 봐야지. 금액 올려주는 것이 제일 현실에 맞아(참여자 2).

(2) 복리후생 수준 향상

연구 참여 장애인의 외국인 활동지원사들의 복리후생에 대해서도 구술하였다. 참여자 1은 회식이나 상품권 등과 같은 인건비 이외의 보상책이 필요하다는 것을 언급하였고, 참여자 2는 외국인 활동지원사도 쉬고 싶을 때 쉴 수 있도록 대체 인력 확보가 이들의 복리후생을 위해 필요하다고 하였다. 참여자 6은 외국인 활동지원사들이 장애인들의 사회활동 참여시 식사비를 해결할 수 있는 쿠폰이나 바우처를 제공하는 것이 필요하다고 제안하였다.

대체인력이 없으니까... 맨날 얘기를 해. '센터에서 말이야 대체 인원 안한다고' 활동지원이 쉬려고 할 때 쉬도록 해줘야 할 거 아니야. 인력을 확보해 놓고 있어야지. 1,2주 정도 쉬었다 하고 싶고... 이 사람들이 쉬어야 더 잘할 거 아니야. 안 그래요?(참여자 2).

활동지원사들이 먹을 수 있는 쿠폰을 지급해 주던지... 밥값이 어느 정도 해결이 되게요. 이제 되게 활동지원인에게 말하기도 애매하고 좀 난감할 때가 있더라고요. 밥은 각자 해결하는 거다... 원칙은 그래요. 이제 이 말을 파견기관에 말을 해서 활동지원한테 이야기가 잘못 들어가면 관계가 완전히 깨져버릴 수 있거든. 솔직히 이분들도 밖에 나가서 밥 먹을 때 각자 먹는 것도 우리들은 영 익숙하지 않고... 나는 무료 식사 바우처? 쿠폰 이런 걸 지급해 주면 좋을 것 같아요(참여자 6).

IV. 논의 및 제언

이 연구는 장애인 당사자 및 외국인 장애인활동지원사를 지원하기 위한 유용한 시사점 도출에 목적을 두고 수행되었고, 아래와 같은 4가지 논의 점을 도출할 수 있었다.

첫째, 장애인 당사자들은 외국인 활동지원사의 한국 문화와 정서 이해 부족에 기반한 서비스 제공을 서비스 이용의 한계점으로 이해하였다. 이것의 근거로 이 연구의 결과에서는 음식 문화차이에서 오는 불편감과 한국인의 사회문화적 정서를 잘 몰라 발생하는 사소한 오해들이 큰 시비나 다툼으로 이어질 수 있다는 것으로 나타나고 있다. 이 연구의 결과와 유사하게, 김유휘 외(2021)의 연구 결과에서는 문화차이에서 오는 상황판단과 이해의 차이가 장애인 이용자와 외국인 활동지원사 간 갈등 요인이 된다고 해석한 바 있다. 결국 음식이나 가사, 일상생활, 사회활동 지원 등은 한국의 사회문화적 기호와 정서를 반영할 수밖에 없다. 특히 장애인 활동지원 서비스의 경우, 서비스 이용자와 제공자가 일대일 관계에서 유기적 상호작용을 하면서 서비스가 이루어진다. 이러한 이 연구의 결과는 외국인 활동지원사들이 한국 사회의 문화적이고 정서적인 코드를 좀 더 섬세하게 읽어낼 수 있는 교육적 개입이 필요하다는 것을 시사한다고 할 수 있다. 둘째, 장애인들은 외국인 활동지원사들이 한국의 장애인 특성과 장애인 서비스 제도 등에 대한 이해가 부족하다는 것을 서비스 이용의 한계로 이해하였다. 우리 사회의 경우, 2011년 4월 「장애인활동지원에 관한 법률」이 제정되면서 장애인의 탈시설화가 본격화되었고, 최근 들어 장애인의 지역사회 통합돌봄의 확대로 이들의 자립생활이 강조되고 있다. 뿐만아니라 우리나라는 2008년 유엔의 장애인권리협약 국회 비준을 통해 이것이 국내법과 동등한 효력을 가짐으로써, 적극적인 권리의 주체로서 장애인의 동등한 사회참여와 통합(전지혜 외, 2015: 91)을 지향해 나가고 있다. 이 점에서 한국 사회 장애인들의 삶의 태도와 욕구는 과거와는 상당히 달라졌다고 할 수 있다. 하지만 이 연구의 결과에서 알 수 있듯, 장애인 당사자들은 외국인 활동지원사들이 우리나라 장애인의 특성과 장애인 서비스 제도, 장애인들이 생각하는 문화적 가치와 정서 등에 잘 이해하고 있지 못하기 때문에, 그 속에서 상호 괴리가 발생한다고 이해하였다. 이 점에서 외국인 활동지원사들이 한국 장애인의 가치와 정서, 장애인 서비스 제도 등에 대해 좀 더 깊이 있게 이해할 수 있는 개입 방안이 필요하다고 할 수 있다. 셋째, 장애인들은 서비스 이용 시작 전부터 외국인 활동지원사들을 부정적 선입견 속에서 바라보고 있다는 것이다. 이것의 근거로 장애인들은 중국동포 활동지원사에 대해 ‘말투가 세다’, ‘사납다’, ‘장애인을 마구 대한다’, ‘무섭다’ 등의 선입견이 존재한다고 하였고, 이러한 부정적 선입견들로 인해 외국인 활동지원사의 서비스 이용을 주저하게 된다고 언급하였다. 위와 같은 이 연구의 결과는 중국동포를 ‘범죄자’라고 바라보는 사회적 인식(최정훈 외, 2022)과 중국동포 담론(김지혜, 2018)이 존재한다는 것을 강조한 기존 연구결과와도 유사하다고

할 수 있다. 넷째, 장애인들의 외국인 활동지원 서비스의 원활한 이용을 위해서는 외국인 활동지원사와 장애인 당사자 간 적응을 위한 상호 노력이 필요하다는 것을 알 수 있다. 이 연구결과에서는 서비스 이용당사자인 장애인과 외국인 활동지원사 양자가 서로 적응하기 위한 상호 인내가 필요하다는 것과 이를 위해 외국인 활동지원사 교육뿐만 아니라, 이들을 존중하기 위한 장애인 당사자 교육도 필요하다는 것이 제시되고 있다. 또한 김윤희 외(2021) 연구결과에서는 외국인 활동지원사들의 돌봄노동 인식 속에는 장애인에 대한 적응을 통해 가족 같은 관계로 발전해 간다는 것을 언급하고 있다.

위와 같은 시사점을 통해 몇 가지를 제언하면 다음과 같다. 첫째, 외국인 활동지원사 자격 부여를 위한 교육과정에 한국 장애인의 주요한 특성과 서비스 제도, 한국 장애인들의 문화적 정서 등에 대해 외국인 활동지원사들이 좀 더 심도 있게 학습할 수 있는 내용을 반영할 필요가 있다. 특히 서비스 이용 장애인들이 한국 장애인들의 주요한 특성과 문화적 코드를 제대로 이해하지 못하는 외국인 활동지원사들로 인해 상당한 스트레스를 경험하고 있다는 점에서, 내국인 활동지원사와 외국인 활동지원사 양성 교육 내용을 이원화하는 것도 검토해 볼 필요가 있다. 혹은 외국인 활동지원사의 경우, 장애인활동지원사 양성 교육시 한국 장애인의 주요 특성 및 제도, 장애인 문화 등에 대해 좀 더 섬세하게 이해할 수 있는 별도의 교육 이수 시간을 법적으로 배정하는 것도 필요할 것이다. 둘째, 서비스 이용자인 장애인들을 대상으로 외국인 활동지원사의 주요 특성 이해 및 존중, 차별 및 인권 침해 금지를 위한 교육 등이 실시될 필요가 있다. 본 연구 결과에서 알 수 있듯, 서비스 이용 장애인 당사자들도 외국인 활동지원사에 대한 부정적 선입견이 존재하고 있고, 이러한 부정적 선입견은 이들을 무시하거나 함부로 대하는 태도로 나타나기도 하였다. 이러한 측면에서 서비스 이용 장애인을 대상으로 외국인 활동지원사의 문화적 특성에 대한 이해, 차별 및 인권 침해를 예방하기 위한 사전 교육과 정기적 교육이 필요하다는 것을 제언하는 바이다. 셋째, 장애인과 외국인 활동지원사를 상호 매칭하고, 이들의 상호적응을 지원할 수 있는 파견기관의 시설장, 실무 종사자 등을 대상으로 외국인 장애인활동지원사에 대한 깊이 있는 이해, 장애인 당사자와 외국인 종사자 간 상호 매칭 시 유의점, 상호 갈등이나 분쟁 발생 시 개입과 중재 지침 등에 대한 교육이 추가될 필요가 있다. 이를 통해 장애인 서비스 이용자와 외국인 활동지원사를 연결하는 매개자로서 좀 더 높은 서비스를 제공할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

그럼에도 불구하고, 서비스 이용 장애인과 외국인 활동지원사 간 밀접한 상호작용에 의한 관계 형성과 정서적 교감 없이는 외국인에 의한 장애인활동지원 서비스의 질은 한계점을 드러낼 수밖에 없다. 이점에서 외국인의 장애인활동지원사 양성교육 시간을 확대하고, 장애인 당사자와 파견기관 종사자 등에 대한 교육을 실시한다고 해도, 인간과 인간 사이의 신뢰 관계와 깊이 있는

정서 교감을 어떻게 긍정적으로 형성하면서, 심리사회적 경계를 잘 지켜나가야 할지에 대한 방법적 방안들은 지속적으로 제기될 수 밖에 없는 정책적, 실천적 이슈라고 할 수 있다.

마지막으로 후속 연구를 위한 이 연구의 한계점에 대해 기술하고자 한다. 먼저 이 연구는 중국 동포와 일본인 남성 결혼이민자의 장애인활동지원 서비스를 경험한 소수의 장애인을 대상으로 하고 있다. 이로 인해 좀 더 다양한 출신의 국가 배경을 가진 외국인 활동지원사의 서비스를 경험한 장애인들을 이 연구의 참여자로 선정하지 못한 한계점이 있다. 이와 더불어 이 연구는 소수의 장애인을 대상으로 한 면담을 통해 외국인 활동지원서비스에 대한 인식을 도출하는데 분석의 초점을 맞추었다. 이로 인해 사회복지 관련 법과 정책 수준에서의 유의미를 도출하는데 한계점이 있었다. 후속 연구에서는 이 연구의 한계점을 보완한 좀 더 거시적인 연구가 수행될 필요가 있다.

참고문헌

- 국윤경, 오세영 (2014). 장애인활동지원서비스 이용자의 자립생활 경험에 관한 현상학적 연구. 인문사회과학연구, 15(2), 361-388.
- 국회도서관 (2022). 장애인 탈시설화 : 한눈에 보기. 서울: 국회도서관.
- 김유휘, 이정은, 안수란, 박고은, 전지혜, 손인서 (2021). 돌봄서비스의 외국인 종사자에 관한 기초연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 김유휘, 이정은(2022). 한국 돌봄서비스의 이주노동자 실태 분석. 보건복지포럼 304, 66-80.
- 김지영 (2019). 장애인활동지원사의 돌봄노동에 대한 비판적 고찰. 인문사회 21, 10(3), 307-320.
- 김인숙 (2016). 사회복지연구에서 질적방법과 분석. 서울: 집문당.
- 김지혜 (2018). 한국언론의 중국동포(조선족) 담론 분석- 조선, 동아, 경향, 한겨레신문의 프레임 분석을 중심으로. 다문화사회연구, 11(2), 37-73.
- 김현지, 최정원, 김용진, 김태용, 최효임 (2022). 2022 장애통계연보. 서울: 한국장애인개발원.
- 대한민국 국회 (2021). 보건복지위원회 회의록. 제391회. 서울: 대한민국 국회.
- 보건복지부 (2022). 장애인활동지원사업안내. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부 (2023). (2023년)장애인활동지원사업안내 제5권. 세종: 보건복지부.
- 설진화 (2017). 중소도시의 성인지체장애인이 경험한 활동지원서비스 이용에 따른 불만에 관한 연구, 한국장애인복지학, 35, 27-52.
- 손인서 (2020). 성별화·인종화된 돌봄노동과 여성 중국동포 돌봄노동자의 노동경험. 한국여성학, 36(4), 95-129.
- 안수란, 김동진, 김은정, 어유경, 오욱찬, 이상정, 권정현 외 (2021). 미래 사회서비스 일자리 발굴 연구, 세종: 한국보건사회연구원.
- 원영미 (2022). 경기도 장애인활동지원서비스실태조사. 수원: 경기도장애인복지종합지원센터 누림.
- 유기웅, 정종원, 김영석, 김한별 (2018). 질적 연구방법의 이해. 서울: 박영스토리.
- 윤정향 (2022). 장애인활동지원사 면접조사 결과 및 정책제언. (돌봄노동의 공공성 강화를 위한) 장애인활동지원사 노동실태 발표 및 처우개선을 위한 토론회자료집, 한국여성노동조합·국회의원 정춘숙·용혜인 의원실.

- 이송희, 홍승주 (2021). 중증장애인 실태조사 심층분석. 서울:서울복지재단.
- 이은실 (2022). 고령장애인의 활동지원서비스 이용과 서비스 전환 과정 경험, 보건과 복지, 24(3), 61-80.
- 이준우, 김정석, 김일선장 (2022). 중증 장애여성의 장애인 활동지원서비스 이용 경험에 관한 내러티브 분석, 한국장애인복지학, 56, 149-177.
- 이태정 (2020). 일본에서 젠더화된 돌봄노동과 이주의 여성화 교착:4차 산업혁명 시대가 구상하는 ‘과학적 개호’의 한계”. IDI 도시연구, 17, 63-93.
- 조혁진 (2022). 한국 사회서비스 영역의 우울한 현실. (돌봄노동의 공공성 강화를 위한) 장애인활동지원사 노동실태 발표 및 처우개선을 위한 토론회자료집. 한국여성노동조합·국회의원 정춘숙·용혜인 의원실.
- 전지혜, 최승철, 이선화 (2015). 장애인 권리보장에 관한 국제인권 규범 연구, 서울: 한국장애인개발원.
- 한유리 (2020). 질적연구 입문 개정 2판. 서울: 박영스토리.
- 황주희, 김진희, 김희성, 이한나, 김용득, 김은정, 황정윤 (2022). 포스트 코로나시대 장애인을 위한 지역사회 기반 돌봄서비스의 진단과 과제. 세종: 한국보건사회연구원.
- 최정훈, 김성훈, 이종관, 최승주(2022). 중국동포 및 북한이탈주민에 대한 한국인의 인식, 응용경제, 24(1), 5-36.
- Douglass, M., Roberts, G. (2015). Japan and global migration: Foreign workers and the advent of a multicultural society, London Routledge.
- Hatch, A, J.(2008). 교육상황에서 질적 연구 수행하기(진영은 역). 파주: 학지사.
- Creswell, J. W(2017). 질적 연구의 30가지 노하우(한유리 역). 서울: 박영스토리.
- Hill, E, C.(2016). 합의적 질적 연구-사회과학 현상 탐구의 실질적 접근-. 파주: 학지사.
- Mercay, C., Dumont, J., C., & Lafortung, G. (2015). Changing Patterns in the international migration of doctors and nurses to OECD countries, International migration outlook, oecd-ilibrary.org.
- Merriam, S., B.(2009). Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation, CA: John Wiley & Sons.

- Stake, R., E. (2008). “Qualitative case studies”, In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), Strategies of qualitative inquiry, Sage Publications Inc, 119-149.
- Sanja C., K. (2019). Posting of Workers in the Western Balkans:The Case of Montenegro, zrc-sazu.si.
- Taiwan Ministry of Labor. (2021). Foreign Workers in Productive Industries and Social Welfare by Various Type and Nationality, [http:// statdb.mol.gov.tw](http://statdb.mol.gov.tw).
- 김진우 (2018. 11. 21). 장애인 실수를 OK하는 조직, 실적도 높아져. 경향신문, <https://m.khan.co.kr>.
- 고용노동부 (2023). <https://www.moel.go.kr>.
- 보건복지부 (2023). <https://www.mohw.go.kr>.
- 사회서비스 전자바우처 (2023). <https://www.socialservice.or.kr>.

원고접수 : 2023. 9. 8.	수정원고접수 : 2023. 10. 30.	게재확정 : 2023. 11. 28.
--------------------	------------------------	----------------------

Abstract

How do people with disability experience the care services of foreign disabled activity support?

ChingSuk Kim*, HaeYoung Lim**

This study analyzed the meaning of the care service of foreign activity support personnel experienced by the disabled through a qualitative case study method at a time when the shortage of Korean activity support service personnel for the severely disabled is intensifying. Based on this, the purpose of this study was to derive useful implications for supporting disabled parties and foreign disabled activity supporters. To this end, the study selected study participants with physical disabilities and brain lesions, with an average of two in-depth interviews and 90 minutes per session. According to the data analysis, eight top categories were derived: 'motivation to choose', 'hope in using services', 'limitations to service provision', 'discriminatory attitude toward foreign activity support', 'adaptation in time', 'need to actively intervene' and 'need to strengthen labor costs and welfare'. Based on this, the following four discussion points could be derived. First, the disabled parties understand the services of foreign activity supporters due to a lack of understanding of Korean culture and emotions as a limitation in the use of the service. Second, disabled people are revealing the limitations of using the service that foreign activity supporters lack understanding of the characteristics of disabled people in Korea and the service system for the disabled. Third, disabled people are choosing foreign activity support companies with negative preconceptions from the service use stage. Fourth, for the disabled to use foreign activity support services smoothly, efforts

* Ph.D. in the Department of Special Education at JoongBu University Graduate School

** Social Welfare Major, Yemyung Graduate University, Assistant Professor

for mutual adaptation between foreign activity support companies and the disabled parties are needed. This study proposed a proposal based on the above discussion points.

Keywords : disabled people, Foreigners who support disabled people's activities, care service, qualitative case study.