

아이돌봄서비스 이용의 어려움과 대처방식 및 이용가정 유형화 연구*

A Study on the Difficulties and the Coping Strategies
of the In-home Child Care Support Service

광주광역시서구문화센터
관 장 장 참 샘**
광주대학교 사회복지학부 가족복지전공
교 수 김 선 미
광주대학교
연구교수 구 혜 령
전남대학교 생활환경복지학과 · 전남대학교 생활과학연구소
교수 · 겸임연구원 황 덕 순***

Gwangju City Seogu Culture Center
Director Jang, Cham Seam
Department of Family Welfare, Gwangju University
Professor Kim, Seon Mi
Gwangju University
Research Professor Koo, Hye Ryoung
Department of family environment and Welfare, Chonnam National University
Professor Hwang, Duck Soon

〈목 차〉

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| I. 문제제기 | IV. 연구결과 |
| II. 아이돌봄지원사업 개요 및
관련 선행연구고찰 | V. 결론 및 제언
참고문헌 |
| III. 연구방법 | |

* 이 논문은 장참샘의 2014년 박사학위논문을 재구성하고 추가분석한 것임. 본 논문은 한국연구재단 2014년도 SSK 사업 연구과제(NRF-2014S1A3A2044594)의 지원으로 연구되었음.

** 주저자 : 장참샘(withcons@hanmail.net)

*** 교신저자 : 황덕순(hds420@jnu.ac.kr)

〈Abstract〉

The purpose of this study was to analyze the in-home child care support service experience of twenty child rearing families. In order to conduct this study, grounded theory method was employed. The central phenomenon of the service experience digged out from this study was 'difficulty' (i. e. insecurity and a feeling of helplessness). The causal conditions which brought about the central phenomenon were 'defect of system' and 'service characteristics'. The intervening conditions included 'alternative resources', 'working conditions' and 'service institute manager discretion'. The contextual conditions consisted of 'maternal ideology', 'the public nanny's personality awareness'. The action/interaction strategies on the central phenomenon were 'inaction', 'insecurity decrease strategy' and 'dissonance decrease strategy'. The final outcome was 'rearing gap fillup', "the method of nanny managing", "dissatisfaction accumulation", "system improvement demand". The families were classified as four types: 'management/subject', 'adaptation/dependent', 'patience/acceptant', 'supplementation/overcoming'. Based on these results, this study provided a few political and practice suggestions to improve this system.

Key Words : 아이돌봄서비스(In-home child care support service), 근거이론(grounded theory), 아이돌보미(public nanny)

I. 문제제기

현재 우리나라 보육정책은 시설보육을 중심으로 이루어지고 있다. 특히 박근혜 정부에서는 저출산 대책의 일환으로 무상보육을 전 계층으로 확대 하였는데, 이는 보육문제가 특정 계층만의 문제가 아니라 전 계층의 보편적인 문제로서 국가가 책임져야 한다는 정책 패러다임의 변화를 시사하고 있다. 그러나 아동의 연령이나 질병 등의 특성, 맞벌이 부모의 취업조건 등에 따라 돌봄 서비스에 대한 요구가 다양화되고 있어 보육시설 중심의 지원만으로는 이러한 요구를 충족시키기에 어려움이 존재한다. 그런 의미에서 2007년부터 시행된 자녀양육을 지원하는 재가보육서비스인 아이돌봄지원사업은 탄력적인 돌봄 서비스 제공으로 시설보육의 사각지대를 보완했다는 데서 긍정적으로 평가되고 있다(이승미·김선미, 2010).

아이돌봄지원사업은 부모의 다양한 자녀 양육 수요를 충족시킬 수 있는 가정 내 개별 돌봄 서비스의 활성화를 통해, 취업 부모들의 양육부담 경감 및 개별 양육을 희망하는 수요에 탄력적 대응하고 취약계층의 육아역량을 강화하며 경력 단절 중장년 여성의 고용을 증진하는 것을 목적으로 하고 있다(여성가족부, 2015). 정부는 국가가 가정 내 양육지원의 책임이 있음을 명백히 하고 아이돌보미의 자질을 관리하고 돌봄서비스의 질을 향상하기 위해 「아이돌봄지원법」 제정하여 2012년 8월부터 시행하고 있다.

아이돌봄서비스는 가정 내 부모에 의한 직접 양육과 시설 보육에 의한 양육의 틈새를 보완하는 재택서비스(in-home service)로서 성공적인 역할을 하고 있다. 보육 시설이나 학교의 운영시간을 제외하고 부모의 보살핌이 어려운 틈새시간이 발생할 때, 그리고 아이가 늦게 까지 보육시설에

남아 있기 보다는 가정에 있기를 원할 때 아이돌봄서비스는 매우 유효하다고 할 수 있다(이승미·김선미, 2011; 윤명자, 2009). 그런데 아이돌봄서비스는 처음부터 시설보육의 보완재로 설계되었기 때문에 지원시간의 제한이라는 제약을 지니고 있다. 지원시간의 부족은 부모의 좌절과 아이돌보미의 죄책감, 그리고 아이들의 방치로 이어질 수 있다는 문제가 있다(이승미·김선미, 2011). 이 외에도 선행연구를 통해 돌봄서비스에 대한 수요와 공급의 불균형, 서비스 이용 절차상의 어려움, 돌보미 교체에 따른 아동 불안의 문제 등이 아이돌봄서비스 이용의 어려움으로 나타나고 있다(조주은, 2014; 신윤정, 2013; 홍승아 외, 2013; 백경희, 2012; 이승미·김선미, 2011; 윤명자, 2009; 전춘애·이종남·방한별, 2009; 유아랑, 2009).

그런데 지금까지의 아이돌봄서비스에 관한 연구들은 거의 정량적인 연구로만 이루어져왔고 서비스 이용자의 관점과 경험을 반영하는 심층적인 연구는 전무한 실정이다. 정책의 효과나 만족은 서비스가 제공되는 위치, 서비스의 수혜자와 관련된 절차성과 시의성에 영향을 받는데(목진휴·안미영·김병준, 2013), 아이돌보미가 제공하는 돌봄서비스는 가정이라는 일상적 맥락 속에서 전개되므로 표준과학관 또는 실증주의적 측면에서 모든 자료를 숫자로 측정하여 표현하고 통계적으로 분석할 수 있다는 입장에 초점을 둔 모델로는 이용자들의 복잡한 느낌, 태도, 행동 등을 분석하는 데는 한계가 있다. 이에 본 연구에서는 질적 연구의 패러다임을 따라 체계적인 자료수집과 분석, 이론적 모형구성을 위해 고안된 근거이론(Glaser & Strauss, 1967)을 적용하여 현상과 문제에 접근하고자 한다. 따라서 아이돌봄서비스를 제공받는 가족의 부모를 대상으로 하여 아이돌봄서비스 이용과 관련된 제반 측면을 분석하는 것이 이 연구의 내용이다. 심층면접을 통하여 아이돌봄서비스 이용자 가정은 서비스를 어떻게 경험

하고 있는지에 대한 자료를 채취하고 그 자료의 내용으로부터 이론을 도출하여 제시함으로써 서비스의 효과나 어려움을 파악하고 또 자녀양육을 지원하는데 실질적인 도움이 되도록 사업의 방향이나 지침변경에 시사점을 제공하는 것이 이 연구의 중요한 목적이 된다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 아이돌봄서비스 이용가정이 경험하는 어려움과 그 대처방식은 어떠한가?

둘째, 아이돌봄서비스 이용가정의 경험은 어떻게 유형화할 수 있는가?

II. 아이돌봄지원사업 개요 및 관련 선행연구고찰

1. 우리나라의 자녀양육지원체계 하에서의 아이돌봄지원사업

가족의 자녀양육 지원방식에는 서비스 지원, 시간 지원, 현금 지원의 세 가지 방식이 가능하다. 한국의 자녀양육 지원제도는 세 가지 방식에서 볼 때, 보육시설과 유치원, 아이돌보미를 활용한 서비스 지원, 현금으로 지급되는 양육수당, 산전후휴가 및 육아휴직제도를 통한 시간지원의 체계를 갖추고 있다. 본 연구의 초점은 아이돌봄서비스에 있으므로, 이의 위상을 파악하기 위해 서비스 지원과 현금 지원에 국한하여 살펴보고자 한다. 대표적인 서비스 지원의 형태인 보육서비스와 현금 지원의 형태인 양육수당은 계층과 관계없이 누구에게나 제공되는 보편서비스이면서 동시에 두 제도는 서로 대체관계에 있는데, 이 두 제도의 사각지대를 보완하는 것이 시간제 아이돌봄서비스이다. 아이돌봄서비스에는 만 1세 이하(3개월-24개월)의 영아를 대상으로 종일제 아이돌봄서비스도 포함되는데, 대상자가 영아에

한정되어 있고 이용자 수가 상대적으로 적어) 아이돌봄서비스라고 하면 대체로 시간제 돌봄서비스를 지칭하는 경향이 있다.

우선 보육 인프라를 활용하여 지원되는 보육 서비스는 자녀양육지원정책의 핵심으로, 다른 여러 나라와 마찬가지로 보육시설을 통한 서비스에 대해 보편적 접근성을 확보하는 방식으로 자녀양육을 지원하고 있다. 우리나라의 보육서비스는 1991년 영유아보육에 대한 사회적 책임을 규명한 영유아보육법 제정으로 전기를 맞게 되었다. 영유아보육법의 제정은 보호의 의미가 강한 ‘탁아’에서 ‘보호’와 ‘교육’을 통합한 ‘보육’의 개념으로 전환하여 독립된 영역으로 제도화하였다는 데 큰 의미가 있었다. 이 법에서는 전통적인 가정 양육의 원칙과 여기에 보조적 역할을 하는 정도로 보육서비스의 기능과 역할을 규정하였으며, 저소득층에 대한 보육료 지원을 제외하고는 보호자 부담을 원칙으로 하여 보육료에 대한 선택적 지원을 천명하였다(박경자·황옥경·문혁준, 2013). 이후 1997년 영유아보육법의 개정, 제1차 저출산고령사회 기본계획(2006-2010), 제2차 저출산고령사회 기본계획(2011-2015)을 거치며 보육서비스의 규모는 눈에 띄게 증가하였으며, 가정 중심적 보육에서 사회 중심적 형태의 보육으로 패러다임의 변화를 겪게 되었다. 2013년부터는 가정의 소득수준과 관계없이 모든 시설 영유아에게 보육료를 지원하는 무상보육정책을 시행함으로써 가정의 경제적 역량은 무관하게 정책의 기준에 적합하기만 하면 누구에게나 제공되는 보편적 복지정책의 전형으로 자리하게 되었다(목진휴·안미영·김병준, 2013)

정부는 2007년부터 시설에서의 보육 서비스 외에 개별가정으로 돌봄이 과전되어 돌봄 서비스를 제공하는 아이돌봄서비스를 제공하기 시작하였다. 아이돌봄서비스는 시설보육 중심의 서비

스 지원만으로는 아동연령과 특성, 맞벌이 부모의 취업조건 등에 따른 다양한 돌봄 서비스에 대한 요구를 충족시키기가 어렵다는 판단에 따라 일시적인 돌봄 상황에 탄력적으로 대응하기 위해 원하는 시간만큼 서비스를 제공하는 시간제 돌봄 서비스로 출발하였다. 이후 영아의 경우 시설보육보다는 가정에서의 1:1 개별보육이 바람직하다는 전문가의 견해와 이를 선호하는 부모의 요구를 고려하여 2010년부터 영아를 대상으로 하는 영아종일제 돌봄서비스가 추가되었고, 현재는 시간제 돌봄서비스와 영아종일제 돌봄서비스의 두 트랙으로 운영되고 있다. 시간제 돌봄서비스는 보육서비스를 보완하는 서비스로서의 성격이 강하기 때문에 보육시설을 이용하는 아동이나 양육수당을 받는 아동도 이 서비스를 이용할 수 있다. 단, 보육료 증복지원 배제를 위해 지원시간대를 보육시설 이용 이외의 시간으로 제한하였다. 반면에 만 3-24개월의 영아를 대상으로 하는 영아종일제 돌봄서비스는 시간제 돌봄서비스와 달리 보육서비스나 양육수당 대신에 선택하는 제도이므로 보육시설을 이용하거나 양육수당을 받는 아동은 이용할 수 없다.

한편 우리나라에서는 자녀양육 서비스 외에 현금을 지원하는 양육수당제도가 운영되고 있다. 양육수당은 보육시설을 이용하지 않고 가정에서 자녀를 양육할 경우 제공되는 수당으로, 2010년 도입 후 점차 지원 대상을 확대하다가 2013년부터 만0-5세 가구를 대상으로 소득에 관계없이 전 계층을 대상으로 확대하였다. 영아의 시설보육에 대한 우려와 보육시설을 이용하지 않는 아동에 대한 형평성 논리가 대두되면서 양육수당제도는 보육서비스를 대체하는 하나의 제도로 자리잡게 되었고, 계층적으로는 전 계층 지급되는 보편적 수당의 성격을 지니게 되었다(홍승아 등, 2013). 이 제도는 자녀를 시설보육에 맡길 것인가, 아니

1) 2013년 기준 시간제 돌봄서비스를 이용한 가구 수는 47,700가구, 영아종일제 돌봄서비스를 이용한 가구 수는 3,693가구로 시간제 돌봄서비스를 이용하는 아동의 숫자가 훨씬 많다(조주은, 2014).

면 가정에서 양육을 할 것인가에 관한 부모의 선택권을 보장하였다는 점에서 긍정적으로 평가받는다(보건복지부, 2012, 박경자 외, 2013 재인용).

지금까지의 내용을 정리하면 우리나라의 자녀 양육지원정책의 큰 틀은 보육서비스를 근간으로 하면서 보육시설에 보내지 않고 가정에서 자녀를 양육하는 경우에는 양육수당을 지급하며, 보육서비스를 이용하기 어려운 경우나 자녀돌봄에 공백이 생길 경우 일시적으로 시간제 아이돌봄서비스를 이용할 수 있도록 하고 있다.

2. 아이돌봄서비스 관련 선행연구고찰

아이돌봄지원사업의 역사가 짧은데 기인하여 관련 선행연구는 많지 않다. 아이돌봄서비스 이용자를 대상으로 한 연구는 비교적 초기에 이루어졌다. 연구의 내용을 보면 서비스 이용자들을 대상으로 이용 실태나 요구도, 만족도 등을 분석한 연구(최정신, 2011; 이현선, 2010; 김성연, 2009; 유아랑, 2009; 윤명자, 2009; 전춘애 · 이종남 · 방한별, 2009)가 주종을 이루고 있다. 그 후 자녀양육지원정책의 큰 틀에서 아이돌봄서비스의 개선방안을 제안한 연구(조주은, 2014; 이서영, 2013; 홍승아 외, 2013; 고선주, 2012; 백경희, 2012; 김승희, 2011; 이승미 · 김선미, 2011)가 많이 이루어졌으며 최근에는 서비스 제공의 주체인 아이돌보미를 대상으로 그들의 효능감 및 직무만족, 돌봄 노동 전문화 방안에 관한 연구(송소영, 2015; 유순란, 2015; 이명자, 2015; 안해자, 2014; 이영란 · 박선남 · 주민선, 2014; 이은주 · 전미경, 2014; 김유나, 2013; 이서영, 2013; 이선화, 2013; 권정아, 2012; 이국진 · 정가윤, 2012; 황혜신 · 윤명자, 2012; 이주화, 2010; 최인란, 2010)들이 활발히 이루어지고 있다.

선행연구를 통해 아이돌봄서비스 이용의 어려움을 살펴보면 다음과 같다.

시간제 아이돌봄서비스는 가정 내 부모에 의한 직접 양육과 시설 보육에 의한 양육의 틈새

를 보완하는 재택서비스(in-home service)로서 성공적인 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 보육시설이나 학교의 운영시간을 제외하고 부모의 보살핌이 어려운 틈새시간이 발생할 때, 그리고 아이가 늦게 까지 보육시설에 남아 있기 보다는 가정에 있기를 원할 때 아이돌봄서비스는 매우 유효하다(이승미 · 김선미, 2011; 윤명자, 2008). 이는 저녁 17-19시, 오전 5시-8시의 순으로 아이돌봄서비스를 이용하는 가정의 많다는(조주은, 2014; 홍승아 외, 2013)를 통해서 알 수 있다. 특히 이러한 틈새보육은 상당히 정기적으로 활용되는 특성이 있다(이승미 · 김선미, 2011). 그런데 매일의 양육틈새를 메워주는 서비스로서 아이돌봄지원사업을 생각할 때 연 480시간이라는 지원시간의 제한은 현실적으로 부족할 수밖에 없다(조주은, 2014; 신윤정, 2013; 홍승아 외, 2013; 백경희, 2012; 이승미 · 김선미, 2011; 윤명자, 2009; 전춘애 외, 2009). 예를 들어 교대근무나 야간, 주말근무를 해야 하는 부모의 경우에는 보육시설 이용시간 외에 아이돌봄서비스에 대한 요구가 크기 때문에 연 480시간, 즉 주 5일 2시간에 해당하는 지원시간으로는 돌봄 요구를 충족할 수 없다. 지원시간 소진 후에는 전액 자부담으로 이용해야 하므로 가계경제 손실이 크고 자칫하면 아동 방치로 이어질 수 있다(이승미 · 김선미, 2011).

여러 연구에서 지적하고 있는 어려움 중의 하나가 돌봄서비스에 대한 수요와 공급의 불균형이다. 앞에서 살펴본 바와 같이 돌봄서비스에 대한 수요는 특정 시간대 - 이를 테면 보육시설이 끝나는 시간부터 부모가 퇴근해서 집에 올 때까지 - 에 큰 경향이 있다. 반면 이 시간에 돌봄 서비스를 제공하려는 돌보미의 숫자는 상대적으로 적어 매칭이 되지 않는 문제가 발생하고 있다(홍승아 외, 2013; 유아랑, 2009). 아이돌봄서비스를 이용하는 가정의 가장 큰 불만은 필요한 시간대에 서비스를 제공받지 못한다는 데 있다(조주은, 2014).

아이돌봄서비스는 긴급할 때 일시적으로 원하는

시간만큼 사용할 수 있는 장점이 있다. 그런데 실제로 원하는 시간에 즉각적인 서비스를 이용하는 것은 쉽지 않다. 갑자기 일이 생겨 아이를 맡겨야 할 상황이 생겼을 때, 현재의 시스템으로는 최소 하루 전에 예약을 원칙으로 하므로 돌보미 당일 파견에 어려움이 크다(유아랑, 2009; 윤명자, 2009).

아이돌봄서비스를 정기적으로 이용하는 가정에는 특정 돌보미가 지속적으로 방문할 수 있지만 그렇지 않은 경우에는 돌보미가 수시로 바뀌기 때문에 부모들이 아동 정서에 부정적인 영향을 미칠 것에 대해 불안감을 표시하기도 하였다(유아랑, 2009). 이러한 문제는 일시, 긴급 서비스의 특성을 지닌 시간제 아이돌봄서비스가 갖고 있는 태생적인 한계에서 기인한다고 하겠다.

지금까지 살펴본 선행연구의 대부분이 정량적인 연구방법에 의해 진행되었다. 정량적인 연구에 비해 정성적인 연구는 주관적 인식, 의미의 상호이해를 바탕으로 일어나는 상징적 상호작용 등에서 생성되는 역동적인 현상으로 규정하기 때문에, 일반적인 법칙을 발견하여 설명하는 것보다 지속적으로 관찰하고 의미를 해석하는 일을 더 중요하게 다룬다. 따라서 어떤 연구문제에 대해 개인이나 특정집단이 부여한 의미를 탐구하거나 이해하고자 함으로 일반적으로 개인이나 집단이 놓인 바로 그 상황에서 자료를 수집하게 된다(여정성 외, 2012). 이에 본 연구는 아이돌봄서비스 이용 경험을 일상적 맥락 속에서 내부자적 입장으로 연구하고, 그들의 경험을 여러 사회적 관계와 상황 간의 상호작용을 구체적으로 보여주고 통찰력 있는 이해를 위해서 질적 연구 방법을 선택했다.

구와 사회적 상황 간의 미묘한 상호작용 속에 위치한다고 볼 수 있다. 이러한 복잡하고 미묘한 사회적 관계, 상징적 상호작용을 탐구할 때 질적 연구 방법이 유용하다(조용환, 2008). 아이돌봄서비스 이용의 경험은 독자적인 상황이 아니며 양육자와 아이돌보미, 관리자와의 관계 속에서, 사회적·문화적 구조 안에서 내적 요구와 물적·인적 자원 그리고 외부 환경조건이 서로 얽여져서 발현되기 때문이다. 이에 본 연구는 아이돌봄서비스 이용 경험을 일상적 맥락 속에서 내부자적 입장으로 연구하고, 그들의 경험을 여러 사회적 관계와 상황 간의 상호작용을 구체적으로 보여주고 통찰력 있는 이해를 위해 질적 연구 방법의 한 전통을 따라 근거이론방법(grounded theory)을 활용하여 연구를 수행하였다. 근거이론 방법은 특정상황과 관련된 어떤 이론, 즉 어떤 현상을 설명하는 이론이나 추상적인 구조를 생성하거나 발견하고자 하는 시도로 개인이 하나의 과정에 관여하는 상황 속에 숨겨진 구조를 드러내는데 가장 적절한 연구 방법이라 할 수 있다. 근거이론이나 구조는 현장(field), 특히 사람들의 행동, 상호작용, 사회적 과정 등으로부터 수집된 자료에 근거하여 추출되기 때문에(Creswell, J.W. 저, 조흥식 역, 2005) 패러다임 모형에 따라 육아가 가정의 아이돌봄서비스 이용의 어려움의 인과관계 및 이에 영향을 주는 개인적, 사회적 조건들의 역동적 관계를 파악하는데 장점이 있다. 이 연구는 Strauss 와 Corbin(1998)의 패러다임 모형을 활용하였다.

2. 참여자 선정 기준 및 과정

본 연구의 연구참여자는 광주광역시에 거주하고 아이돌봄서비스를 이용하고 있는 가정으로 '목적 표집'하였다. 광주광역시로 거주 대상을 제한한 이유는 연구자의 거주 지역을 고려하여 반복 면접을 용이성을 높이기 위해서이다. 아이돌

III. 연구방법

1. 근거이론방법

아이돌봄서비스 이용 가정의 경험은 내적 요

봄서비스 이용 가정에 대한 접근은 서비스 기관의 협조를 통해 가능했다. 연구자는 서비스 기관 담당자에게 연구의 취지와 목적을 설명한 후 소득 유형이 다양하게 포함되도록 대상자 선정을 부탁했다. 추천받은 서비스 이용자들에게 연구의 목적 및 취지, 대략적인 면접 회수 및 소요시간, 비밀보장 등에 관한 설명을 한 후 연구 참여에

자발적으로 동의한 사람들만을 참여자로 최종 선정하였다.

이 과정을 거쳐 총 20가정의 주 양육자를 연구참여자로 선정하였다. 소득 유형별로 가형 7가정, 나형 4가정, 다형 4가정, 라형 5가정 총 20가정이 선정되었으며, 가구 유형으로는 취업 한부모가정이 4가정, 맞벌이 가정이 13가정, 조손가

〈표 1〉 연구 참여자의 아이돌봄서비스 이용 유형과 가계 특성

연구참여자	가정유형	소득유형*	연령	직업	배우자 연령	배우자 직업	서비스 대상 자녀**	이용기간
a	한부모	가형	44세	상당소 직원	-	-	7세, 5세	1년 2개월
b	한부모	가형	42세	보험회사 직원	-	-	4세	4년
c	한부모	가형	39세	보험회사 직원	-	-	11세, 10세	4년
d	한부모	가형	48세	ngo활동가	-	-	11세	3년
e	조부모	가형	73세	퇴직 공무원	67세	청소용역	(11세), 6세	3개월
f	쌍둥이 영아가정	나형	35세	전업주부	41세	한의사	7개월 쌍둥이	4개월
g	다자녀가정	다형	39세	전업주부	45세	건축업	(9세, 6세), 4세	5개월
h	맞벌이	가형	43세	취업준비 *1차 면접 이후 취업	44세	건설업	6세, (4세)	2년
i	맞벌이	가형	42세	판매영업직	41세	가게운영	(13세, 12세), 9세	3년
j	맞벌이	나형	43세	판매영업직	37세	교육공무원	4세, (1세)	1년 3개월
k	맞벌이	나형	30세	시간강사, 피아니스트	33세	교회행정	2세	1년 8개월
l	맞벌이	나형	33세	의료기사	34세	의료기사	4세	8개월
m	맞벌이	다형	43세	공무원	45세	토목업	(3세), 3세	1년 3개월
n	맞벌이	다형	31세	은행원	33세	은행원	11개월 쌍둥이	4개월
o	맞벌이	다형	37세	초등교사, 육아휴직	40세	자영업자	(10세, 5세), 3세	1년 8개월
p	맞벌이	라형	32세	회사원	36세	공기업	(3세), 1세	1년 2개월
q	맞벌이	라형	38세	학원운영	38세	학원운영	(5세), 16개월	1년 4개월
r	맞벌이	라형	42세	학원강사	40세	학원운영	4세	9개월
s	맞벌이	라형	43세	공무원	46세	공기업	(10세, 9세), 4세	6개월
t	맞벌이	라형	35세	간호사	38세	공기업	5세, 2세	5개월

* 소득유형은 소득에 따라 가형, 나형, 다형, 라형으로 분류됨. 가형은 전국가구 평균소득 50%이하, 나형은 50~70%이하, 다형은 70~100%이하, 라형은 100% 초과하는 가정을 의미함.

** ()는 아이돌봄서비스를 이용하지 않는 자녀임.

정이 1가정, 다자녀가정이 2가정이었다. 연구참여자들의 서비스이용기간은 3개월-11개월이 8가정으로 가장 많았으며, 12개월-23개월이 7가정, 24-35개월이 1가정, 36개월-47개월이 2가정, 48개월 이상이 2가정으로 나타났다(<표 1> 참조).

3. 자료수집 및 자료분석

자료의 수집은 2차에 걸친, 반 구조화된 인터뷰 가이드에 의한 면접으로 수행하였다. 면접 질문내용은 1차로 아이돌봄서비스를 이용하게 된 이야기, 아이돌보미에 대한 이야기, 아이돌봄서비스 관리자에 대한 이야기, 아이돌보미가 오는 날의 하루 일과, 아이를 어떻게 키우고 싶은지에 대한 의견을 포함하고, 2차로 아이를 키워온 이야기, 아이를 키우면서 겪은 어려움 아이돌봄서비스 이용 전 후 변화, 아이돌봄서비스 이용 후 이야기, 비용 인상 시 이용의사 등을 포함하였다. 2차면접시 질문은 1차 면접의 결과 발견되는 새로운 질문 곧 연구참여자들에게 의미 있게 발견되는 항목을 추가하여 구성하였다. 그에 더하여 구조적 질문지를 활용하여 결혼기간, 연령, 가족의 직장 관련 상황, 직업스트레스, 가구소득, 학력, 자녀의 연령과 성별 및 수, 자녀양육위한 이용시설현황, 거주지 등에 대한 자료를 수집하였다. 대부분의 연구참여자에 대한 면접이 설계된 인터뷰 가이드에 따라 순조롭게 진행되어 2차례의 면접에 의해 자료의 포화가 이루어졌다.

자료수집은 2012년 6월부터 2013년 10월까지 1년 4개월에 걸쳐 수집하였는데 최단 1시간에서 최장 2시간 면접을 두 차례 실시하였다. 연구참여자의 집과 직장 혹은 직장부근의 장소에서 면접을 실시하였는데 일부 주요 참여자에 대해서는 참여관찰을 겸하고자 연구참여자의 허락을 얻어 연구참여자의 집에서 실시하였다.

인터뷰 내용은 참여자의 동의하에 녹음하였으며, 주 저자가 모든 내용을 필사하였고, 자료의 분

석은 필사한 원자료와 연구메모, 현장노트 등의 내용을 검토 해 가면서 Strauss와 Corbin(1998)이 제시한대로 ‘자료를 조각내고, 확인된 특정 범주에 속하는지, 속성과 차원은 어떤지 생각해 보는’ 개방코딩, ‘범주와 하위범주를 관련시켜 새로운 방식으로 다시 하는’ 축코딩, ‘핵심범주를 선택하고 다른 범주들과 핵심범주를 체계적으로 비료하며, 범주들 간의 관계를 확인하는’ 선택코딩의 절차를 공동 연구자가 함께 수행하였다. 면담 직후 바로 코딩하였으며, 이론적 포화에 이르기까지 지속적, 반복적으로 면담을 하면서 코딩 작업을 지속하였다.

4. 연구의 윤리성과 엄격성을 위한 노력

연구자들은 인터뷰 진행에 앞서 참여자들에게 인터뷰의 목적 및 취지, 개략적인 회수 및 소요시간, 면접장소 등에 관한 구체적인 설명을 함으로써 연구참여자들이 본 연구에 대해 충분히 이해한 후 연구참여 여부를 자발적으로 선택하도록 하였으며, 연구참여 과정 중이라도 참여자가 원하지 않을 때는 언제든지 연구 참여를 철회할 수 있음을 알려 선택의 자율성을 최대한 보장하고자 하였다. 연구 참여자에게 연구 참여로 인해 어떠한 이익 또는 불이익이 없음을 설명하였고, 면담과정에서 알게 되는 모든 사항은 연구 목적 이외에는 사용하지 않을 것이며 모두 비밀로 처리할 것이라는 약속을 하였다. 또한 연구결과를 제시하는 과정에서 참여자들의 익명성을 보장하기 위해 연구참여자를 기호로 처리하였고, 연구결과에 이해에 필요한 최소한의 정보만을 제시하였다.

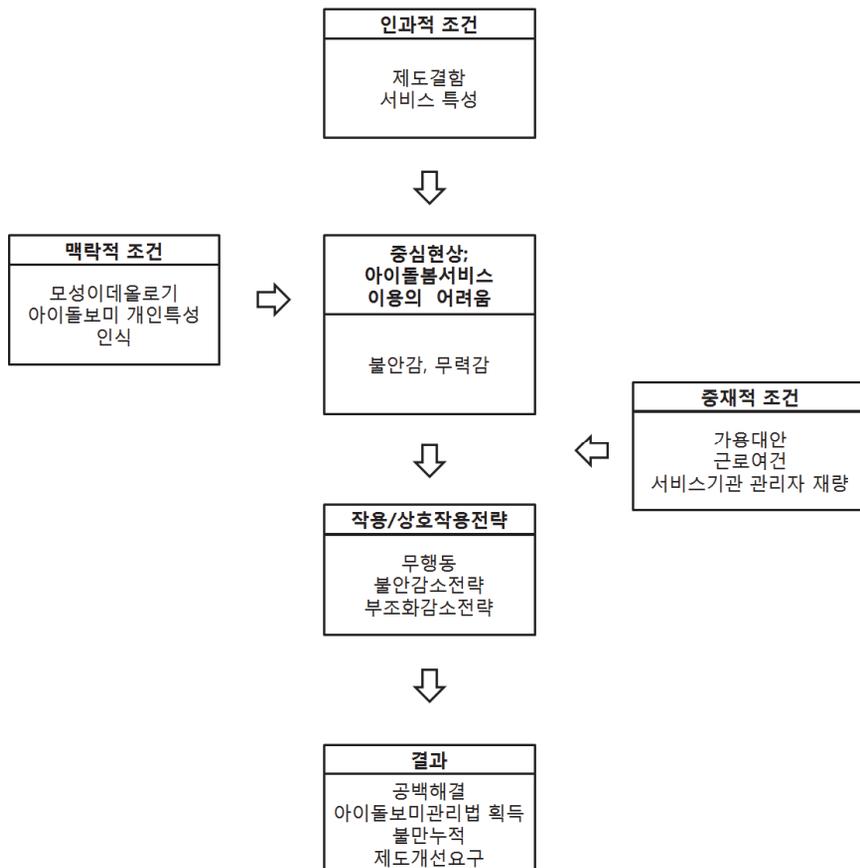
연구의 엄격성과 신뢰성을 확보하기 위해 다음과 같은 노력을 하였다. 첫째, 신빙성(credibility)을 위해 아이돌봄지원사업 중앙지원기관의 관리자 및 아이돌봄지원사업에 대한 연구조사를 수행한 연구자를 공동연구자로 포함하여 연구방향과 질문 연구참여자에게 대해 정보를 교류하고 논의한 후 인터뷰에 임하였다. 둘째 재연가능성(transferability)

을 위해 서비스이용유형별로 다양한 경험을 한 참여자들을 선정하기 위해 노력하였으며, 구술 자료를 연구 자료로 보존하기 위해 녹취하고 전사하여 보관하였다. 셋째 감사가능성(audit-ability)을 위해 자료 분석 결과에 대해 질적 연구 경험 혹은 교육 경험이 있는 교수 세 분의 자문을 받아 연구의 신뢰성을 검증하였다. 넷째 확인가능성(Confirmability)을 위해 아이돌봄서비스 이용과 관련된 사전 조사나 연구 내용들이 선입견으로 작용하지 않도록 노력하였다. 즉 참여자를 일반적으로 옹호하려고 하거나 지지하려는 연구자의 생각과 감정을 배제한 채 현상에 숨겨진 구조를 있는 그대로 파악하고자 노력하였다.

IV. 연구결과

1. 육아기가정의 아이돌봄서비스 이용 어려움에 대한 대처 모형

아이돌봄서비스를 이용한 가정 20사례에서 얻은 자료를 분석한 결과 총 123개의 개념과 40개의 하위범주 21개의 범주를 도출하였다. 이를 기초로 하여 Strauss와 Corbin(1998)이 개발한 분석틀에 따라 육아기가정의 아이돌봄서비스 이용 어려움에 대한 대처방식을 그림으로 표현하면 다음의 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 육아기가정의 아이돌봄서비스 이용 어려움에 대한 대처방식, 이론적 모델

1) 아이돌봄서비스 이용 어려움의 인과조건 ‘아이돌봄서비스의 특성’이 궁극적으로 아이돌봄 자료로부터 ‘아이돌봄서비스의 제도적 결함’과 서비스 이용의 어려움을 초래하는 두 가지 유형

〈표 2〉 아이돌봄서비스 이용경험 현상의 인과적 조건, 개념과 범주

개 념	하위범주	중범주	범주
<ul style="list-style-type: none"> · 특정시간대 수요 집중으로 서비스 확보실패 · 가형, 추가 지원받기 위해 기다려야 함 · 상담하고 연계까지 시간 걸림 · 재 연계까지 시간 걸림 	연계 지연	연계 실패	제도 결함
<ul style="list-style-type: none"> · 잦은 변경은 자녀 정서발달에 부정적 · 아이돌보미가 그만 두고 나서 통보함 	비자발적 중도 변경		
<ul style="list-style-type: none"> · 아이돌보미의 가정형편 정보 부족 · 아이돌보미를 선택할 수 없음 · 배정된 아이돌보미의 양육방식 수용해야 함 	아이돌보미 정보부족 및 강제배정	선택 불가	
<ul style="list-style-type: none"> · 지원시간 한정으로 아이를 학원으로 돌림 · 시설보육 중일제를 이용한다는 전제 조건 · 영아중일제 연령제한이 너무 낮음 	희망시간 대/량 제한	이용시간의 경직성	
<ul style="list-style-type: none"> · 보육시설 이용시간 동안 이용하면 추가비용 부담 · 총 지원시간 이외 이용요금 전액 부담 	중복지원 불가능에 따른 경제적 비용		
<ul style="list-style-type: none"> · 아이돌보미 보수교육기간에 대체 없음 · 부모의 예기치 못한 연장근무 시 기이용 중인 아이돌보미에게 연장신청 어려움 · 아이돌보미 스케줄에 제약이 있음(스케줄 변경 및 중도연장 신청 곤란) 	서비스 이용기간 중 양육공백 발생		
<ul style="list-style-type: none"> · 양육자는 ‘을’이라는 인식 · 아이돌보미가정에서의 돌봄을 수용 · 아이돌보미에게 잘해줘야 함 · 아이돌보미가 활동 가능한 시간을 제안 · 출근시간 지키지 않음. · 갑작스러운 통보 후 결근 	양육자의 주도권 상실	구속력의 불균등	서비스 특성
<ul style="list-style-type: none"> · 소극적 돌봄 태도 · 여러 아이돌보미들 사이에 서비스 차이 · 아이돌보는 시간 중 사적행위 허용 한계 이견(異見) 	표준적 서비스 모델 부재	서비스 품질에 대한 기대불일치	
<ul style="list-style-type: none"> · 양육자의 요구와 표준 충족되지 못함 · 자녀행동에 적극적 반응 지속적으로 보여주지 않음 	부모의 기대 미 충족		
<ul style="list-style-type: none"> · 자녀발달 단계별 서비스 제공 확인 여부 · 자녀의 긍정적 반응 확인 여부 · 자발적이고 적극적인 태도 확인 여부 · 아이돌보미 얼굴이 온화하고 인상이 좋으니 아이를 잘 돌볼 것이라고 믿음 · 양육자와 원활한 소통 가능성 	서비스 경험 후 유사기준에 의한 평가	아이돌봄 서비스의 신뢰제적 특성	
<ul style="list-style-type: none"> · 아이가 말을 못 하니 어떻게 돌보는지 알 수 없음 · 부모 부재 중 양육해야 함 · 믿고 맡길 수밖에 없음 · 국가에서 하는 일이니 믿을 수밖에 없음 	서비스 경험 후에도 평가 불가능		

의 인과적 조건으로 나타났다(<표 2> 참조).

먼저, 제도적 결함은 첫째, 연계지연과 비자발적 중도변경의 가능성과 같은 연계실패, 둘째, 아이돌봄정보의 부족 및 강제배정과 같은 선택의 불가능성 셋째, 희망시간대 및 시간량의 제한과 중복지원 불가능에 따른 경제적 비용, 서비스 이용기간 중 아이돌봄비 보수교육 시 대체 지원 없음 혹은 예기치 않은 부모의 연장근무에 시키 사용 아이돌봄비 활용 불가능성에 따른 양육 공백 발생 등 이용시간의 경직성으로 이루어진다. 인과적 조건의 두 번째 범주인 서비스특징은 첫째 구속력의 불균등으로서 양육자가 주도권을 상실하고 서비스의 장소와 시간을 아이돌봄기가 선택하거나 출퇴근 시간의 변경을 강제할 수 없다는 점이다. 둘째, 서비스품질에 대한 기대불일치 또한 아이돌봄서비스의 특성이다. 아이돌봄서비스의 품질을 최소표준으로 규정할 수밖에 없으므로 표준적 모델이 불가능하고 그에 따라 자녀

에 대한 무한한 사랑을 대리자에게 요구하는 부모의 기대는 미충족된다. 셋째, 서비스를 이용하고도 평가할 수 있는 명시적인 준거가 없으며, 부모 부재 중에 아이를 돌보는 활동은 원천적으로 평가가 불가능한 신뢰재(credence goods)의 특성을 지니고 있다.

제도결함과 서비스특성으로 된 인과적 조건의 속성은 각각 정도와 양상으로 상정하고 차원은 전부와 일부로 구분하였다(<표 8> 참조).

2) 제도결함과 아이돌봄서비스의 서비스 특성으로 인해 발생하는 현상, 이용의 어려움

제도결함과 서비스특성으로 인해 나타나는 현상은 ‘불안감’과 ‘무력감’이라는 두 가지 범주인데 두 가지 범주를 아이돌봄서비스 이용의 어려움으로 명명하였다(<표 3>).

첫째 범주인 ‘불안감’은 어린 아이를 남에게

<표 3> 중심현상인 아이돌봄서비스 이용의 어려움, 개념과 범주

개 념	하위범주	범주
<ul style="list-style-type: none"> · 남에게 맡기는 것이어서 매일 불안한 마음이 들 · 간식 먹고 낮잠 재우고 그분 말씀은 책도 보고 장난감 가지고 놀기도 한다고 하니까 무조건 믿을 수밖에 없음 · 도움 줄 사람이 없어서 아이를 맡겼는데 나/남편 모두 불안해 함. 말을 하지 못하는 아이는 CCTV를 달아야 하나 의논을 할 정도로 불안함 · 부모도 짜증내고 때리는데 돈 받고 하는 일이므로 더 아파 짜증내고 때리고 할 것임 · 아이돌봄이 선생님이 자주 바뀌어 바뀔 때 마다 혼돈스럽고 · 또 바뀌지 않을지 불안함 · 아이들은 선생님이 자주 바뀌면 안 좋은데 · 이 선생님이 언제 그만 두고 가버릴지 불안함 	불안감	아이돌봄 서비스 이용의 어려움
<ul style="list-style-type: none"> · 신청하고 1년이나 기다림 · 원치 않는 시간대에 아이돌봄비를 억지로 사용함 · 원하는 시간에 사용할 수 없어서 학원으로 돌리다 늦게 이용함 · 서비스를 중도에 최소 하루 길면 삼일까지 쉬는 경우가 있음 · 아이를 맡겨야하니 마음을 상하지 않게 직접 말을 하지 못 함 · 아이돌보미에게 불만사항을 말할 수 없음. 새로 적응하는 것 보다 나아서 불만이어도 참고 묻어두고 감 · 조정요구를 묵살하는 아이돌보미 앞에서 무기력함 	무력감	

맡기는 데에서 오는 근원적인 감정으로서 이 근원적 불안감은 매일 느끼는 경우가 많았다. 이 불안감은 초기에 극심하다가 아이돌보미에게 적응해 가면서 감소하는 경향을 보이는데 그 불안감의 실체는 아이돌보미가 아이를 방치하고 또 짜증을 내거나 폭력을 행사하지 않을까하는 것이었다. 또 다른 불안감의 실체는 같은 아이돌보미를 지속적으로 이용할 권리가 확보되지 않다는 점과 아이돌보미 사정이나 알선기관의 배치 사정에 따라 강제배정을 받아야한다는 데에서 오는 잦은 교체에 대한 것이었다.

두 번째 범주인 ‘무력감’은 서비스를 신청하고 기다리면서 그리고 원하는 시간대에 서비스를 이용할 수 없어서 또 아이돌보미의 보수교육 참여시 느끼는 감정이다. 또한 서비스의 구매자이면서 아이를 어떻게 돌봐달라고 상세한 요청을 할 수 없어서 느끼는 감정이며, 불만이 있을 때에도 불만을 표현하지 못 하고 표현해도 묵살당할 때 느끼는 감정이다. 중심현상인 어려움의 두 범주인 불안과 무력감의 속성은 각각 강도로 상

정하고 차원은 강하다-약하다로 구분하였다(<표 8> 참조).

3) 아이돌봄서비스 이용의 어려움에 대한 대처전략을 구체화하는 맥락적 조건

제도결함과 서비스특성에 근거한 아이돌봄서비스 이용의 어려움에 대처할 때 이용가정은 심리적·정서적 분위기에 해당하는 특성의 맥락적 조건에 영향을 받아 그 대처방식을 구체화하게 된다. 이러한 맥락적 조건의 범주는 ‘모성이테올로기’와 ‘아이돌보미의 개인적 특성 인식’으로 구성되었다(<표 4> 참조).

먼저, ‘모성이테올로기’는 양육책임 우선, 아내에 대한 모성기대, 재가보육 선호로 구성되었다. 엄마가 양육의 책임을 우선적으로 지고 있다는 인식과 육아에 있어서 엄마가 배타적인 우위성이 있다는 인식 그리고 전통적으로 엄마가 있는 집에서 아이를 키워야한다는 선호는 모성이테올로기에 해당한다. 또한 부모의 ‘아이돌보미의 양육태도 인식’은 아이돌보미가 양육에 소극적인가

(표 4) 아이돌봄서비스 이용 어려움에 영향을 주는 맥락적 조건, 개념과 범주

개념	하위범주	범주
<ul style="list-style-type: none"> · 엄마부재에 따른 자녀의 정서발달 우려 · 일하는 시간외에는 양육 책임을 우선시 함 · 엄마역할 부족에 따른 죄책감 	양육 책임 우선	모성이테올로기
<ul style="list-style-type: none"> · 남편이 양육에 엄마 영역이 있다는 관념 · 엄마 이외 타인에 의한 양육의 질 우려 	아내에 대한 모성기대	
<ul style="list-style-type: none"> · 영아기 때 재가 양육 선호 · 부모와 양육지원자와의 관계형성 중시 · 시간연장형 보육시설은 돌봄에 소홀하다는 인식 · 보육시설은 개별 아동 돌봄에 집중할 수 없음 	재가보육 선호	아이돌보미 개인특성 인식
<ul style="list-style-type: none"> · 돌보는 아동과의 관계형성을 위해 노력 · 돌보는 아동과 활발한 상호작용 · 돌보는 아동의 행동에 대해 전달 해 줌 	적극적 태도	
<ul style="list-style-type: none"> · 규칙과 규정에 얽매어 융통성 부재 · 교육보다는 아이돌보미의 생활방식을 따름 · 기본생활습관형성 지도의 한계 	소극적 태도	

적극적인가로 나뉘었다. 제도결합과 서비스특성으로 인해 어려움을 느끼는 이용자가정에서는 아이돌보미의 양육태도를 어떻게 인식하는가에 따라 그 어려움에 대처하는 방식이 달라진다.

모성이테올로기는 속성을 양상으로 아이돌보미의 개인적 특성 인식의 속성은 태도로 상정하고 차원은 각각 중첩-단순, 소극-적극으로 구분하였다(<표 8>참조).

4) 대처전략에 영향을 미치는 중재적 조건들 중심현상의 강도를 완화시켜주거나 변화를 주고 작용/상호작용 전략을 촉진하거나 방해하는 구조적 요인인 중재적 조건(Strauss & Corbin, 1998)은 ‘가용대안’과 ‘근로여건’ 그리고 ‘서비스기관 관리자의 재량’으로 구성되었다(<표 5>참조).

첫째 범주인 가용대안에는 친족과 보육시설 그리고 경제적 여건이 포함되고, 둘째 범주인 근

로여건에는 남편 직장의 유연성과 주 양육자의 총 근로시간이 포함되었다. 세 번째 범주인 서비스기관 관리자 재량은 이용자가정으로부터 서비스의 연장과 확장 요구, 아이돌보미 압박 차원에서 행사될 수 있다. 기초자치단체마다 설치된 아이돌보미사업기관의 관리자는 아이돌보미와 이용자가정을 연계하고 모니터링 등을 통하여 아이돌보미의 서비스품질을 관리하며 이용자가정과 아이돌보미의 관계를 중재하도록 설계되어 있으므로 관리자의 재량에 의해 이용자가정의 대처방식은 달라질 수 있다.

가용대안의 속성은 존재여부로 차원은 존재-부재로, 근로여건의 속성은 조정가능성으로 차원은 유연-고정으로, 서비스기관관리자의 재량은 협조로 차원은 활성-미흡으로 구분하였다(<표 8>참조).

<표 5> 대처방식에 영향을 주는 중재적 조건, 개념과 범주

개 념	하위범주	범 주
<ul style="list-style-type: none"> · 할머니가 계시면 자녀 돌봄에 대한 불안감 없음 · 오전-조부모/오후-아이돌보미로 배분하여 총 이용시간 감축 · 부모의 급한 업무 처리를 가능하게 함 	친족 자원	가용대안
<ul style="list-style-type: none"> · 토, 일 보육시설 운영하지 않음 · 시간연장형 보육시설이 희소함 · 초등학교 방과후 돌봄 기관 부재 · 보육시설은 정시에 자녀를 찾아야 함 	보육시설	
<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 비용과 소득 비교, 초과시 일 포기 · 라형 요금이 비싼 가정, 근무이후 일정 취소 · 시간연장형 시설보육 비용 충당 능력 	경제적 여건	
<ul style="list-style-type: none"> · 남편의 교번제를 활용한 정기적 양육스케줄 조정 · 자녀 위급상황 시 남편 근무시간 중 대처 가능 	남편 직장의 유연성	근로여건
<ul style="list-style-type: none"> · 정시퇴근, 회식회피 · 근무시간외 일정 불참에 따른 불이익 감수 	주 양육자 총 근로시간	
<ul style="list-style-type: none"> · 요구항목 적합성 문의(서비스 확보위한 전략) · 질환아동 서비스 연장여부 확인 건의(양육공백 메우기 위한 전략) 	서비스 연장 및 확장	서비스기관 관리자재량
<ul style="list-style-type: none"> · 불만사항 우회적 전달 요청 · 불만사항 개선위한 압력행사 요청 · 부모의 양육관점 전달 요청 	아이돌보미 압박	

5) 아이돌봄서비스 이용의 어려움을 극복하고 대처하는 전략

작용/상호작용 전략은 현상에 대처하기 위해 취하는 의도적이고 구체적인 행위이다(Strauss & Corbin, 1998). 아이돌봄서비스이용으로 인한 불안과 무력감에 대한 대처방식에는 ‘무행동’, ‘불안감소전략’, ‘부조화감소전략’이 포함되었다<표 6>.

첫 번째 범주인 ‘무행동’은 무작정 기다림과 무조건 믿고 불만을 감수하기로 구성되는데 이와 달리, 둘째 범주인 ‘불안감소전략’은 만족하지 않더라도 시설보육을 병행하거나 친족투입으로 어려움을 상쇄하는 실천적 행동을 취하는 것 즉 문제중심 전략을 포함한다. 세 번째 범주인 ‘부조화감소전략’은 이용자가정이 행동차원이 아니라 심리적 차원에서 문제를 해소하기 위해 취하는 대처방식-즉 정서중심 전략이다.

무행동의 속성은 양상으로 차원은 반응-무반응으로, 불안감소전략과 부조화감소전략의 속성은 각각 정도로 차원은 강함-약함으로 구분하였다(<표 8>참조).

6) 대처 전략의 결과

연구참여자들이 아이돌봄서비스 이용으로 발생한 어려움에 대처한 산물인 결과는 ‘공백 해결’, ‘아이돌보미에 대한 관리법 획득’, ‘불만 누적’, ‘제도개선에 대한 제안’으로 구성되었다(<표 7> 참조).

첫째 범주인 공백해결은 친족에게 맡김, 직접 돌봄, 아이돌봄서비스 추가활용으로 구성되었고, 둘째 범주인 아이돌보미관리법 획득은 감사 표현하기, 아이돌보미에게 우호적인 환경 조성하기로 구성되었다. 셋째 범주인 불만누적은 아이돌보미의 양육 방식을 결국 수용하고 소홀한 돌봄을 체념하는 것으로 구성되었다. 아이돌봄서비스의 지침변경이나 아이돌보미 일자리의 지속성 담보, 아이돌봄서비스를 보육시설의 대체제로 전환하는 것을 포함하는 제도개선의 요구가 결과의 네 번째 범주로 형성되었다.

공백해결의 속성은 정도로 차원은 적당-부족으로, 아이돌보미관리법 획득의 속성은 정도로 차원은 높음-낮음으로, 불만누적의 속성은 정도로 차원은 높음-낮음으로, 제도개선 요구의 속성

<표 6> 어려움을 극복하고 대처하기 위한 전략, 개념과 범주

개념	하위범주	범주
<ul style="list-style-type: none"> · 희망 시간대 이용 위해 무작정 기다림 · 정규적 이용 위해 무한정 기다림 	무작정 기다림	무행동
<ul style="list-style-type: none"> · 아이돌보미가 그만 둘까봐 불만 감수 · 무조건 믿자 	무조건 믿고 불만 감수	
<ul style="list-style-type: none"> · 초기 연계 불성립 시 · 중도 연계 불안감 느낄 때 · 총 이용시간 제한으로 학원돌리기 	만족하지 않은 시설보육 병행	불안 감소 전략
<ul style="list-style-type: none"> · 주말 장시간 아이돌보미에게 맡기는 심적 부담 경감 · 아이돌보미 관리 위해 평소 조부모 상주 	친족 투입	
<ul style="list-style-type: none"> · 완전히 만족할 만한 사람은 없다고 생각하기 · 학습보 안전한 돌봄이 중요하다고 생각하기 · 잦은 교체는 자녀 정서 발달에 부정적이라고 생각하기 	양육자의 양육 기대 낮춤	부조화 감소 전략
<ul style="list-style-type: none"> · 자녀를 예뻐해 주는 점은 있다고 생각하기 · 불규칙한 출근시간만 제외하고는 대체로 만족한다며 불만 축소 	아이돌보미 장점 부각	

〈표 7〉 아이돌봄서비스 이용 어려움의 극복과 대처전략의 결과

개 념	하위범주	범 주
<ul style="list-style-type: none"> · 불규칙한 업무시간으로 연장신청이 어려워 조부모에게 자녀 맡김 · 중요한 출장, 연수기간에 언니에게 맡김 	친족에게 맡김	공백해결
<ul style="list-style-type: none"> · 일터에 자녀 데리고 감 · 육아휴직 이용 · 아이돌보미 보수교육기간 중, 직장 상황 살피며 휴가 신청 	직접 돌봄	
<ul style="list-style-type: none"> · 영아중일제 자녀 생후 12개월까지 이후, 시설보육 자리 없어 24개월까지 연장 이용 	아이돌봄서비스 추가 활용	
<ul style="list-style-type: none"> · 돌봄에 집중할 수 있도록 집안정리 · 다른 선물보다 반찬하면 소량 드리기 · 편견없이 보고 이해하기 · 연말에 일부러 예약해서 식사함께 함 	감사, 표현하기	아이돌보미 관리법 획득
<ul style="list-style-type: none"> · 이용 신청한 자녀만 돌볼 수 있도록 함 · 아이돌보미 스케줄에 맞춤 · 특별한 사항 없으면 시간 전에 퇴근시킴 · 자녀 아프면 남편이 병원 데려다주기 지원 	아이돌보미에게 우호적인 환경 조성	
<ul style="list-style-type: none"> · 부모 불만 표출에 대한 아이돌보미의 거부감으로 아이돌보미방식 받아들임 · 아이돌보미가 살아온 방식 변경 곤란 · 아이돌보미가 요구사항을 이해하지 못함 	아이돌보미 방식 수용	불만누적
<ul style="list-style-type: none"> · 자녀 기본생활습관 형성 미흡 · 자녀가 맘을 흘려도 묵욕시키지 하지 않는 등 · 기본 활동 불이행 · 자녀 연령에 맞는 학습지원 미흡 	소홀한 돌봄 체념	
<ul style="list-style-type: none"> · 보수교육 방법 개선 · 부모에게 아이돌보미에 대한 정보 제공 · 한부모취업가정 지원시간 확대 요구 · 영세아 정기 돌봄, 3세까지 지원 연장 의견 	아이돌봄서비스의 지침 변경	
<ul style="list-style-type: none"> · 장기간 활동하는 아이돌보미에게 인센티브 제공해야 한다는 의견 	아이돌보미 경력지속 격려	
<ul style="list-style-type: none"> · 시설보육이용 시간에도 이용할 수 있어야 함 	보육시설 대체재 전환	

은 강도로 차원은 강함-약함으로 구분하였다(〈표 8〉참조).

3. 핵심범주

아이돌봄서비스를 이용하는 육아가정 중

심현상인 ‘아이돌봄서비스이용의 어려움, 불안과 무력감’과 관련된 모든 범주를 통합할 수 있는 핵심범주(core category)를 연구자들은 ‘자녀의 안전한 돌봄과 성장을 위한 양육자원의 확보’로 해석하였다. 아이돌봄서비스 이용경험에 드러난 중 심현상인 아이돌봄서비스 이용의 어려움은 자녀

〈표 8〉 중심현상의 속성과 차원

	범주	속성	차원
인과적 조건	제도적 결함 서비스 특성	정도 양상	강함-약함 전부-일부
중심현상	불안감 무력감	강도 강도	강하다-약하다 강하다-약하다
맥락적 조건	모성이데올로기 아이돌보미의 개인적 특성	양상 태도	중첩-단순 소극적-적극적
중재적 조건	가용대안 근로조건 서비스기관 관리자	존재 조정가능성 협조	존재-부재 유연-고정 활성-미흡
작용/상호작용전략	무행동 부조화감소전략 불안감소전략	양상 강도 강도	반응-무반응 강함-약함 강함-약함
결과	공백해결 아이돌보미관리법획득 불만누적 제도개선요구	정도 정도 정도 강도	적당-부족 높음-낮음 높음-낮음 강함-약함

양육문제를 해결하기 위해 ‘자녀의 안전한 돌봄과 성장을 위한 양육자원의 확보’를 위한 대처전략 세우기로 이어졌다.

부부간 양육이 가능하여 아이돌봄서비스를 활용하지 않는 경우는 이 연구의 참여자가 아니다. 참여자들은 아이돌봄서비스의 지원이 절실하기에 이용하고 있고, 그러한 절실함 때문에 이용과정에서 어려움을 경험하는 것이다. 이는 마치 병원에 의존할 수밖에 없는 중환자가 의료서비스 이용 과정에서 경험하는 어려움과도 유사하다. 친족의 양육지원이 불가능한 참여자(a, b, d, e, g, h, l, j, k, m, n, o, r, t) 또는 양육기 초기에 부모의 지원을 받다가 부모의 노령화 및 건강악화 그리고 자녀수의 증가로 추가적인 지원이 필요한 경우(c, f, p, q, s) 아이돌봄서비스를 이용하였다.

아이돌봄서비스는 부모부재의 공백을 메우거나 주 양육자의 양육부담의 경감을 가져온다. 나형 지원을 받는 1은 주6일근무로 보육시설이 쉬는 주말에 이용하는 아이돌봄서비스가 크게 도움

이 되었다. 한 살짜리 쌍둥이를 키우는 f는 친족 지원이 불가능하여 그리고 9, 6, 4세 세 자녀를 남편 도움 없이 키우는 g는 초등학교 학습지도를 위해 아이돌봄서비스를 이용한다. 73세 할아버지인 e는 11세와 6세 두 손자를 키우는데 어린이집 송영과 아플 때 돌보기 그리고 언어발달을 위해 아이돌봄서비스를 이용한다.

육아지원은 한부모가정에게는 부모의 노동권 보장을 통한 가정의 생존에 더욱 필수적이다. 가정지원을 받는 저소득층 한부모가정의 a, b, c, d는 아이돌봄서비스이용으로 직장생활이 가능하다. 가형인 h는 아이돌보미를 이용하여 취업준비를 하고 취업에 성공하였고 마찬가지로 가형인 i는 남편의 영세한 가게 일을 도울 수 있다. t는 2.5세 자녀를 둔 교대제 간호사로서 공기업직원인 남편이 주양육자로서 야간과 심야근무 및 주말근무 시 자녀를 돌보는데, 아이돌보미활용이후 이직부담도 줄고 자녀의 돌봄 교육 놀이 측면에서 만족하고 있다. 맞벌이 남성인 j는 나형 지원

에 의한 육아지원으로 추가출산을 할 수 있었다고 한다.

m, n, o도 맞벌이로서 다형지원을 받는다. m은 육아휴직해서 3세 쌍둥이를 키우지만 가사와 개인활동은 아이돌봄서비스 덕분에 자신이 수행할 수 있으며 복직은 지금 아이돌보미가 계속 외주어야 안심하고 할 수 있다. n은 11개월 된 쌍둥이를 둔 은행원으로 아이돌봄서비스 지원 덕에 육아휴직 후 복귀하였다. o는 교사로서 육아휴직 중이지만 3, 5, 10세 세 자녀를 돌보아야 하는데 저녁시간에 남편과의 양육 갈등을 해결하고 위 두 자녀의 학습을 위해 아이돌보미를 활용한다. p, q, r, s, t는 국가지원 없이 자발적으로 전액 부담하는 라형 이용자이다. 이 라형 이용자인 공무원 s는 4, 9, 10세 세 자녀를 기르는데 총근무시간이 연장되면서 어린이집 송영시간이 부족하여 아이돌봄서비스를 활용 남편과의 갈등과 스트레스가 감소하였다.

이처럼 양육공백을 메우고 양육부담을 경감하며, 경력을 지속하거나 맞벌이를 가능하게 하며 부수적으로 부부간 양육부담으로 인한 갈등을 피하게 하는 기능을 하지만 아이돌봄서비스는 제도적 결함과 서비스특성으로 인해 이용자들에게 불안(b, k, m, n, q, t)과 무기력(b, c, e, j, m, p, q)을 경험하게 하였다.

어려움을 초래하는 제도결함은 초기 연기 지연과 실패 및 특정시간대 연계실패, 재연계 지연 그리고 동일한 아이돌보미가 아닌 잦은 교체와 예기치 못한 중단 등을 포함한다. 이용자가정으로서 아이돌보미에 대한 정보도 없고 강제배정을 받도록 설계되어 서비스구매자가 선택을 할 수도 없다. 또 아이돌봄서비스는 보육시설의 보완재로 설계되어 이용시간대와 총 이용시간이 한정되며 보육시설이용시간 동안 중복이용불가로 불가피한 사정이 발생하면 추가비용을 부담해야 하고 아이돌보미 보수교육기간 동안의 양육공백은 이용자가정이 매워야 한다.

어려움은 아이돌봄서비스의 특성에서도 초래된다. 어린아이를 아이돌보미가 혼자 돌보아야 하는 서비스특성으로 인하여 아이돌보미는 대리 양육자로서의 위임된 권력보다 강력한 양육의 주도권을 행사하게 되며, 아이돌보미의 표준적 모델의 부재로 부모의 기대가 충족되지 못하는 등 구속력의 불균등 상황에 놓여있다. 또한 서비스를 받는 어린 아이가 그 품질을 평가할 수도 없다. ‘학대와 방치를 하지 않는 것으로부터 아이를 사랑하고 발달단계에 맞는 학습지원을 하는 것’에 이르기까지 아이돌보미의 서비스 품질차이는 그 폭이 크다. “국가가 신분을 보장하고 교육도 받는다는데 이끌려 아이돌보미를 활용하고 있다.”는 참가자 r의 말은 사적 계약으로 양육지원을 찾는 것보다 국가의 최소품질기준 관리를 신뢰한다는 점을 의미한다.

이용자들은 엄마의 양육책임을 중시하고 실제로도 기대하며 보육시설이 양육에 적합성이 떨어진다고 느낄수록 그리고 재가보육을 선호하고 재가 양육지원자인 아이돌보미를 엄마의 대리자로 생각한다. 이러한 모성이데올로기는 엄마의 대리자역할이 불충분하다고 느끼는 아이돌보미에 대해 이용자가정으로 하여금 더 많은 어려움을 느끼게 한다. 대리양육자로서 아이돌보미가 어떤 태도를 지닌 사람인가 하는 이용자의 인식도 제도결함과 서비스특성에서 기인한 어려움을 극복하기 위한 전략사용에 영향을 끼쳐 특정 아이돌보미에 대한 집착을 초래하기도 하고, 친족감시나 육아휴직 등을 활용하여 엄마가 직접 양육하는 방식을 택하게도 한다.

어려움에 대처하는 전략에 영향을 주는 사회·구조적 요인 중, 친족과 보육시설은 아이돌봄서비스의 대체재-어려움이 뒤따르는 아이돌봄서비스에 대한 의존도를 최소화하는 방편-나 보완재-총 양육공백 기간을 보육시설과 아이돌보미로 분산·해결하거나 아이돌보미와 친족의 조합으로 해결하거나 아이돌보미 감시자로 친족을 활용하

는 것-가 된다. 이용가정의 경제적 여건이 좋으면 연장보육시설을 이용하는 식으로 문제를 해결할 수도 있지만, 경제적 여건이 좋지 않아 아이돌봄서비스 지출이 가계에 부담이 되는 경우 연장근무를 포기하고 직접 아이를 돌보거나 아예 경력을 포기하고 양육을 택할 수도 있다. 부부의 근로여건은 남편 직장은 유연성이 주 양육자인 아내는 총 근로시간이 대처방식에 영향을 주는 것으로 파악되었다. 총 근로시간을 최소화하려는 엄마들은 정시퇴근을 고수하고 불이익을 감수하더라도 회식을 회피하였다. 유연한 근무환경과 총시간이 적게 드는 직장생활이 가능한 부부는 아이돌봄비의 활용을 최소화하거나 아이돌봄비에 우호적인 환경을 형성하거나 같은 시간에 함께 분담 또는 감시하는 방식을 취하는 것이 가능하다. 서비스의 연장과 확장을 요청하고 부모 대신 아이돌봄비를 압박해 주도록 요구할 때 관리자가 재량을 발휘하도록 제도가 설계되어 있지만 실제로 이용자가정과 아이돌봄비 간 구속력의 불균등을 조정할 정도의 재량을 행사하는지는 알려져 있지 않다.

이용자가정의 심리·내적 요인과 사회·구조적 요인의 영향을 받으면서 대처방식을 강구해온 이용자가정은 무행동, 불만감소전략, 부조화감소전략을 취하였다. 특정한 목적을 위해 의도적으로 취하는 무행동도 일종의 전략이라고 볼 수 있다. 희망시간대 이용을 위해 그리고 정기적인 이용을 위해 무한정 기다리거나 어떤 행동을 취했다가는 아이돌봄비가 그만 둘 수 있으리라 불안하면 불만을 감수하고 무조건 믿는 등 무행동을 취할 수 있다. 만족하지 못한 보육시설이지만 병행하거나 친족을 투입하여 불안을 감소하는 실천적 행동도 취하였다. 초기연계가 이루어지지 않은 경우나 중도 연계에 대해 불안감을 느낄 때 그리고 총 이용시간제약으로 아이돌봄서비스를 이용할 수 없을 때 보육시설과 학원을 이용하였고, 주말 근무 시 장시간 아이를 아이돌봄

에게 맡기는 심적 부담을 완화하기 위해서 또는 아이돌봄비 관리를 위해 조부모가 상주하기도 하였다.

양육자가 기대를 낮추고 아이돌봄비의 장점을 부각함으로써 불만족의 요소를 줄이고 만족의 요소를 증가시키는 부조화를 감소 전략도 관찰되었다. 부모이외에는 누구도 만족할만한 사람은 없다고 생각하거나 자녀가 안전하기만 하면 된다고 위무하기 그리고 잦은 교체가 자녀에게 해롭다고 생각하기 등 기대를 조절하는 것과, 아이돌봄비가 자녀를 예뻐해 주는 점은 있다거나 출근시간에 대한 불만만 제외하면 대체로 만족한다는 식으로 장점을 부각시키는 것이다.

대처전략을 구사한 결과 돌봄의 공백을 해결하고, 아이돌봄비에 대한 관리법을 획득하기도 하였으나 불만이 누적되는 것을 피할 수 없었고 결국 제도개선에 대한 제안도 하게 되었다. 아이돌봄비에 감사표현하거나 우호적인 환경을 조성하여 서비스 이용자와 제공자 사이 구속력의 불균등을 일부 해소하는 관리방법을 획득하기도 하였고, 아이돌봄서비스 자체의 어려움을 극복하는 대신 직접 아이를 돌보거나 친족을 활용하여 그리고 추가적 아이돌봄서비스를 활용하는 지출을 통해 양육공백을 해결하였다.

그러나 누적된 불만이 결과의 한 범주를 구성한 점은 개별 가정의 대처전략의 불완전성을 보여준다. 아이돌봄비와 협상에 실패하고 소극적으로 아이돌봄비의 양육방식을 수용하거나 소홀한 돌봄에 대해 통제력을 발휘하지 못하고 체념하였다. 이러한 한계를 극복하기 위해 좁게는 지침의 개선과 넓게는 체계의 변경 즉 아이돌봄비의 이직을 막기 위한 인센티브제도입 및 아이돌봄서비스의 대체제로의 전환 등 제도개선을 요구하고 있었다.

4. 유형분석

아이돌봄서비스 어려움에 대처하는 방식의 유

형을 ‘어려움에 어떻게 대처하느냐 그리고 아이 돌보미에 대한 입장은 어떠한가’에 따라 네 가지로 분류하고, 관리 주체형, 인내 수용형, 적응의 존형, 보완극복형으로 명명하였다.

1) 관리·주체형

관리·주체형은 어려움을 관리해 내고 주체적으로 아이돌봄서비스를 활용하는 참여자 f, o, r이 해당한다. f는 쌍둥이를 키우는 전업주부이고 o는 세 자녀를 키우는 육아휴직 중인 교사이며, r은 한 자녀를 키우며 부부가 함께 학원을 운영하고 있으며 10년 만에 얻은 자녀 한 명을 키우고 있다. 상대적으로 유연하고 집에 있는 시간이 많은 점이 관리를 가능하게 해 준다. 관리·주체형은 어려움을 강하게 느끼지 않고 문제의 원인도 서비스특성에서 파악하므로 서비스특성을 최대한 관리하려고 한다. 관리·주체형은 양육자의 양육방식을 요구하고 실현해 내는데 아이돌보미의 적극적인 태도가 여기에 상응한다. 관리의 범

위는 양육자의 기대에 맞는 아이돌보미를 찾을 때까지 기다리는 것까지 포함한다. 아이돌보미를 선택할 수 없는 현 제도아래에서 이들에게는 아이돌보미를 관리하는 것만이 최선의 방법인 셈이다. 관리·주체형은 아이돌봄서비스 기관 관리를 적극 활용하며, 만족할 만한 수준의 기대를 정하고 그 기대가 충족되면 나머지는 아이돌보미에게 맞추어 사소한 어려움을 관리한다.

2) 인내·수용형

인내·수용형은 어려움을 참아내며 아이돌보미의 양육방식을 수용해 내는 참여자 b, c, d, s가 해당한다. 인내·수용형은 어려움을 강하게 경험하며 그 원인인 제도결함과 서비스특성의 문제를 강하게 인식하고 있다. 따라서 인내·수용형은 아이돌보미의 적극적이건 소극적이건 개별 특성을 그냥 인정하고 수용한다. 그 대신 제도개선 요구를 강하게 한다. 참여자 b, c, d는 가형의 한부모가정이며 s는 세 자녀를 가진 맞벌이 가정

〈표 9〉 아이돌봄서비스 이용의 어려움 대처과정 유형분석

	관리주체형 (가설1)	인내수용형 (가설2)	적응의존형 (가설3)	보완극복형 (가설4)
전제 조건	제도결함(약함) 서비스특징(전부)	제도결함(강함) 서비스특징(전부)	제도결함(약함) 서비스특징(일부)	제도결함(강함) 서비스특징(일부)
현상	서비스이용의 어려움 불안, 무력감(약함)	서비스이용의 어려움 불안, 무력감(강함)	서비스이용의 어려움 불안, 무력감(강함)	서비스이용의 어려움 불안, 무력감(강함)
맥락적 조건	모성이데올로기(중첩) 돌보미 개인특성(적극적)	모성이데올로기(중첩) 돌보미 개인특성(소극적)	모성이데올로기(단순) 돌보미 개인특성(소극적)	모성이데올로기(중첩) 돌보미 개인특성(적극적)
중재적 조건	가용대안(존재) 근로여건(유연) 서비스기관 관리자(활성)	가용대안(부재) 근로여건(고정) 서비스기관 관리자(미흡)	가용대안(부재) 근로여건(유연) 서비스기관 관리자(미흡)	가용대안(존재) 근로여건(유연) 서비스기관 관리자(활성)
대처 방식	무행동(반응) 불안감소전략(강함) 부조화감소전략(약함)	무행동(반응) 불안감소전략(약함) 부조화감소전략(강함)	무행동(무반응) 불안감소전략(강함) 부조화감소전략(강함)	무행동(반응) 불안감소전략(강함) 부조화감소전략(약함)
결과	공백해결(부족) 돌보미관리법획득(높음) 불만누적(약함) 제도개선요구(강함)	공백해결(부족) 돌보미관리법획득(높음) 불만누적(강함) 제도개선요구(강함)	공백해결(적당) 돌보미관리법획득(낮음) 불만누적(강함) 제도개선요구(약함)	공백해결(적당) 돌보미관리법획득(높음) 불만누적(약함) 제도개선요구(강함)

이다. 인내·수용형은 모두 일을 하고 있어서 관리·주체형과 달리 아이돌보미를 관리할 시간이 없다. 이들은 대안 보유 정도도 약하다. 어려움에 대처하는데 있어서 인내·수용형은 관리·주체형과 달리 관리자의 재량을 활용하는데 소극적이고 아이돌보미에 대한 기대를 낮추는 부조화감 소전략을 사용한다. 인내·수용형의 가정에서는 양육자는 양육자의 방식대로, 아이돌보미는 아이돌보미의 방식대로 아이를 양육한다.

3) 적응·의존형

적응·의존형은 어려움에 적응하고 아이돌보미에게 의존하는 참여자 e, h, k, l, m, n이 해당한다. e는 가형의 조손가정이며, h는 가형의 딸이 가정이다. k는 나형의 비정규직 연주자로서 불규칙한 사용으로 좋은 아이돌보미를 붙잡아둘 수 없다. l, m, n은 모두 다형 딸이 가정이며 m은 쌍둥이 포함 세 자녀, n은 11개월 된 쌍둥이를 키우고 있다. 양육부담이 상대적으로 크고, 안전한 돌봄이 우선 필요한 가정들이 해당한다. 적응·의존형은 어려움을 강하게 경험하는 반면에 어려움의 원인인 제도결함이나 서비스특성에 대한 자각은 상대적으로 떨어진다. 가용대안도 부족하다. 따라서 어려움을 해결하기보다 어려움의 감정인 불안과 무력감에 적응해있으며 아이돌보미에게 의존한다. 재가 방문 돌봄에 만족하며 이용시간을 아이돌보미에게 맞춘다. 적극적인 돌봄서비스를 기대하면서도 별다른 행동을 취하지 않는다. 건강이나 불규칙한 근무여건과 같은 양육자의 특수상황이 구속력의 불균등을 심화한다. 돌봄의 공백해결이 주요 목적이며 아이돌보미를 관리하는 방법을 획득하지 않는다. 불만은 강하게 누적된 반면 제도개선에 대한 요구는 약하다.

4) 보완·극복형

보완·극복형은 아이돌봄서비스의 취약점을 보완하며 어려움을 극복한 참여자 a, g, j, p, q, t

가 해당한다. 5,7세 자녀를 둔 가형의 한부모가정 a, 세 자녀를 둔 다형 전업주부가정 d, 1,4세 아이를 둔 나형 딸이 가정 j 세 가정을 제외하면 p, q, t는 모두 서비스비용을 전액 부담하는 다형 가정이다. 가용대안이 많은 보완·극복형은 자녀의 반응에 따라 아이돌보미를 변경하는데, 친족자원을 활용하여 아이돌보미를 옆보아 아이돌봄서비스 내용을 상세히 관찰한다. 기관관리자와도 친분을 쌓아 관리자의 재량을 활용한다. 뿐만 아니라 아이돌보미와 유대감을 높여 불안을 감소하는 전략을 사용한다. 제도결함을 강하게 인식하고 있는 보완·극복형은 한 편으로는 중재조건의 활용을 통해 문제해결방식을 확장하고 있지만 다른 한 편으로 제도개선을 요구하고 있다.

V. 결론 및 제언

이 연구는 20명의 양육기가정 주양육자를 대상으로 부모가 직접 자녀를 양육할 수 없는 시간에 아이돌보미가 양육하는 경우 부모가 경험하는 어려움과 그 대처방안을 근거이론 원리에 따라 분석하였다.

분석결과 아이돌봄서비스 이용 경험의 **중심현상**은 ‘서비스 이용의 어려움’으로 불안감과 무력감이었는데 그 내용은 양육공백발생우려, 서비스 이용의 종속성, 추가 관리부담과 비용이 포함되었다. 그러한 어려움을 초래하는 **인과적 조건**에는 제도결함(연계실패, 선택불가, 이용시간의 경직성)과 서비스 특징(구속력의 불균등, 서비스 품질에 대한 기대불일치, 아이돌봄서비스의 신뢰재적 특성)이, **맥락적 조건**에는 모성이테올로기의 잔존(양육에 대한 책임, 아내에 대한 모성기대, 재가보육 선호)과 아이돌보미의 개인 특성 인식(적극적 태도, 소극적 태도)이 포함되었다. **중재조건**에는 가용대안 존재(친족자원, 보육시설, 경제적 여건), 근무여건(남편직장의 유연성, 주 양

육자 총 근로시간), 서비스기관관리자 재량(서비스연장 및 확장, 아이돌보미 압박)이 포함되었다. 이러한 **어려움의 극복전략으로** 서비스 이용 연계까지 기다리는 무 행동, 만족하지 않은 시설보육의 병행과 친족을 투입하는 불안감소 전략과 양육자의 양육기대를 낮추고 아이돌보미의 장점을 부각하는 부조화 감소 전략을 취하였다.

이 연구의 의의는 이용자가정의 경험에 대한 당사자 목소리의 반영, 총체적 경험의 구조화, 그리고 제도개선의 실마리를 제공할 수 있는 문제점의 발견에 있다. 첫째, 이 연구는 전 소득 유형의 서비스이용가정을 연구참여자로 선정함으로써 아이돌봄서비스 이용자 가정의 다양한 경험을 당사자들의 생생한 목소리를 통해서 현장에서의 행위성을 바탕으로 연구해 냈다는 점이다. 이 연구에서 다양한 유형의 연구참여자들이 가지는 궁극적인 의미는 아이돌보미를 사용하는 데에서 겪는 어려움의 보편성을 강조해 주는 것이었으며 또 동일한 문제에 대한 대처방식의 다양성을 보여주었다는 점이다. 각 유형이 가지는 근로조건의 상이성이나 가족유형의 상이성 혹은 경제적 여건의 다양성이 그러한 대처방식의 다양성에 영향을 주었다. 한편 대처방식의 다양성은 선택의 다양성이 아니라 대처의 한계를 드러내 주었다. 연구참여자들은 문제를 해결하기 위한 불안감소 전략도 사용하고 있었으나 무행동이나 정서적 해결책인 부조화감소전략도 활용하고 있었는데 이 점이 바로 제도결함과 서비스특성에서 비롯된 문제를 개별 가정으로서는 궁극적으로 극복할 수 없다는 점을 의미한다.

둘째, 이 연구의 의의는 질적 연구의 패러다임을 적용하여 아이돌봄서비스 이용경험을 총체적으로 파악하고 분석했다는 점이다. 아이돌봄서비스 이용 경험의 중심현상을 어려움으로 포착하여 인과조건과 맥락/중재 조건 및 그 대처방식을 구조화하였다. 영유아 그리고 초등학교 저학년 자녀를 공백 없이 키워내야하는 육아가 가정이

경험하는 중심현상인 어려움과 그에 대한 대처의 전 과정은 ‘자녀의 안전한 돌봄과 성장을 위한 양육자원의 확보’하는 것이었다. 총체적 경험에 근거한 이론의 확립은 21개의 범주들의 상호관계로 이루어져, 어느 정도 논리적 관련성을 보이는 중요한 변수들을 보여주었다. 재가 자녀양육 지원 서비스로서 진화해 가야하는 아이돌봄서비스의 개선방안에 대한 정부의 관심은 이러한 변수들의 영향을 고려하는 것이어야 한다. 특히 어려움을 유발하는 제도의 결함과 서비스특성에 정책의 초점이 맞춰져야 한다. 이 연구에서 제도결함의 수정방향은 어떻게 하면 연계성공률을 높이고, 이용자의 선택의 폭을 넓히며 이용시간의 양과 시간대를 확보할 것인가 하는 것이다. 서비스특성에 상응하는 수정방향은 이용자가정과 아이돌보미 간 구속력의 균등화 및 서비스품질의 관리이다. 이용자경험에서 파악된 어려움을 야기하는 조건들을 변경할 구체적인 정책방안을 강구하는 것은 정책입안자와 연구자의 몫이다. 향후, 연구자들은 아이돌보미와 이용자가정을 연계하는 중간 관리자들의 이야기를 듣는 것이 중요할 것이다. 현장에서 이용자가정의 어려움을 해결하는데 주고받은 이야기들, 제시한 해결책과 그 해결책들이 성공하고 실패한 경험 그와 관련된 변수들을 발견해야 한다.

셋째, 이 연구의 의의는 근거이론을 적용함으로써 현장에 적용 가능한 개선책을 제시할 수 있다는 점이다. 연구자는 맥락적 조건과 중재적 조건으로부터 대처방식과 결과에 영향을 줄 수 있는 중요한 변수들을 규명하였는데 심리·내적 변수에 해당하는 모성이데올로기와 아이돌보미에 대한 특성의 인식은 개별가정의 경험에 따라 상이하하며 정책수단에 의한 직접 변경의 영향은 미미할 수 있다. 엄마를 양육의 주요책임자로 인식하는 한 대리양육에 대한 불안감을 낮출 근원적인 방법은 없다. 육아가정정의 모성책임감의 완화는 대리양육이나 시설보육이 부모의 양육의 질

보다 크게 떨어지지 않는다는 경험이 먼저 필요한 것이다. 아이돌봄비 개인특성에 대한 인식도 아이돌봄비와 이용자가정의 다양한 상호작용의 결과로서 이용자들의 서비스수용태도와 아이돌봄비의 서비스 제공방식 변화에 따라 가변적이다.

맥락적 조건이 영향력 있는 요소를 조명해주지만 정책적 변경을 직접 제시하지 못하는 반면 사회·구조적 변수인 중재조건을 보면, 대처방식에 영향을 줄 수 있는 직접적인 정책적 시사점을 얻을 수 있다. 먼저, 가용대안 중 친족자원의 활용으로부터는 불안감 감소, 비용 절감, 부모의 가변적인 상황에 대처할 수 있도록 개선하는 방안이 필요하다는 점을 알 수 있고, 보육시설은 주말활용가능하고 시간연장형인 곳이 필요하고, 초등학교 방과후 돌봄도 충실화되어야만 아이돌봄서비스 이용의 어려움에 따르는 불안을 감소하는 전략 활용이 쉽다는 점을 알 수 있다. 이용시간의 제한은 빈곤가정이나 한부모가정의 경제적 여건과 상호작용하면서 돌봄시간 확보를 위해 노동시간 단축 혹은 취업 중단을 좌우할 소지가 있다. 이러한 결과를 방지하기 위해 소득수준에 따라 지원유형을 어떻게 구분해야 하는가 또 지원시간을 어떻게 정해야 하는가에 대한 면밀한 검토가 필요하다.

중재조건 중 근로여건을 보면, 여성을 양육의 주요 책임자로 여기는 풍토 때문에 대처방식의 활용에서 남편직장의 근무유연성과 아내직장의 근로시간이 주요한 것으로 나타났는데, 이러한 풍토가 지속되는 한 육아가가정 부모의 단축근무와 최소한 정시출퇴근제 그리고 유연성을 부여할 탄력근무제는 아이돌봄서비스 이용의 어려움에 훨씬 수월하게 대처하게 할 것이다. 서비스시간과 기간의 연장과 서비스영역의 확장에 대해 확인하고 의논하며 아이돌봄비와의 구속력의 불균등을 시정해 줄 서비스기관관리자의 재량을 이용자 가정에서 원활하게 활용할 수 있다면 이용자가정의 불안감소전략 활용에 도움이 될 것이다.

또한 아이돌봄지원서비스이용자가정의 유형분석으로부터도 정책적 함의를 얻을 수 있다. 첫째, 주 양육자인 어머니의 가용시간이 많은 경우 관리·주체형으로 분류되어 가용시간이 절대 부족한 맞벌이 가정이나 한부모가정 등이 많이 속한 인내·수용형이나 적응·의존형과 대조되는 경향을 보인다. 이는 아이돌봄지원서비스가 주 양육자의 주체적 관리가 필요한 불안정한 사업이라는 것을 의미한다. 가용시간이 부족한 대부분의 이용자가정을 위해 ‘아이돌봄비에 대한 중간 관리기능’을 강화해야 한다. 둘째, 서비스 특징을 의식하는 정도와 어려움을 경험하는 강도는 다르지만 친족자원과 같은 가용대안이 있고 근로여건이 유연한 관리·주체형과 보완·극복형은 이러한 사업의 불안전성을 극복할 수 있는 조건을 갖고 있다. 그러나 친족자원은 모든 이용자가정에게 가용대안이 되지 못하므로 정책적으로 고려할 사항은 아니며 근로여건의 유연성이야말로 현재 사업의 불안전성이 지속되더라도 이용자가정이 아이돌봄서비스의 어려움을 나름대로 관리하고 극복해 낼 수 있는 중요한 가족친화적 조건임을 알 수 있다. 셋째, 이용자가정의 최악의 경험을 보여주는 인내·수용형이나 근로여건의 유연성 혹은 대처방식 활용정도에서 차이를 약간의 차이를 보이지만 여전히 강하게 어려움을 경험하는 적응·의존형을 중심으로 보다 면밀한 조사 연구를 수행한 후 사업의 개선이 이루어질 필요성이 있다. 불만누적과 강요된 인내 및 수용은 서비스이용의 감소 및 중단과 여성경력 단절을 초래할 가능성이 높다고 하겠다.

【참 고 문 헌】

- 1) 고선주(2012). 저출산대응 : 가족내 자녀양육지원 강화. 한국사회문제심리학회지, 18(1), 53-77.

- 2) 권정아(2012). 아이돌봄의 효능감과 교육에 대한 요구 분석. 한국성서대학교 석사학위논문.
- 3) 김성연(2009). 가족돌봄지원 사업에 관한 소비자의 인지도, 수요도 및 만족도 관한 연구 : Child Care 서비스를 중심으로. 건국대학교 석사학위논문.
- 4) 김승희(2011). 돌봄의 질 개선방안 : 아이돌봄 활동을 중심으로. 한국가족자원경영학회지, 15(4), 19-41.
- 5) 김유나(2013). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 일 가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석. 한국사회복지조사연구, 37, 123-148.
- 6) 목진휴 · 안미영 · 김병준(2013). 아동 돌봄 정책의 기대와 만족에 관한 인식연구-한국의 미취학 자녀를 둔 기혼 여성을 대상으로-. 한국정책학회보, 22(2), 207-231.
- 7) 박경자 · 황옥경 · 문혁준(2013). 우리나라의 보육정책. 한국보육지원학회지, 9(5), 513-538.
- 8) 백경희(2012). 울산광역시 아이돌봄지원사업의 개선방안에 관한 연구. 울산대학교 석사학위논문.
- 9) 보건복지부(2012). 보육정책 성과 자료집.
- 10) 송소영(2015). 아이돌봄서비스 제공자의 평생교육 요구조사. 부산대학교 석사학위논문.
- 11) 신윤정(2013). 영유아보육정책의 전망과 향후 과제. 보건복지포럼, 195, 76-86.
- 12) 안해자(2014). 아이돌봄의 직무만족도 연구. 초당대학교 석사학위논문.
- 13) 여성가족부(2015). 2014 아이돌봄지원사업 안내.
- 14) 여정성 · 전상민 · 김소연(2012). 소비자연구방법. 교문사.
- 15) 유순란(2015). 아이돌봄의 효능감과 직무만족도에 대한 연구. 목포대학교 석사학위논문.
- 16) 유아량(2009). 일-가정 양립을 위한 돌봄노동의 사회적 지원 연구 : 취업여성의 유아기 자녀 양육지원의 이용실태와 요구도를 중심으로. 울산대학교 석사학위논문.
- 17) 윤명자(2009). 아이돌봄 서비스 이용만족도가 가정의 양육스트레스에 미치는 영향. 명지대학교 석사학위논문.
- 18) 이국진 · 정가운(2012). 아이돌봄의 돌봄경험과 사회적 의미 구성. 한국영유아보육학, 73, 419-441.
- 19) 이명자(2015). 아이돌봄의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 호남대학교 박사학위논문.
- 20) 이서영(2013). 돌봄유형에 따른 보육사업의 문제점과 발전방안 : 손주돌봄과 아이돌봄 사업을 중심으로. 한국영유아보육학, 80, 175-198.
- 21) 이선화(2013). 조직특성에 따른 돌봄노동자의 직무만족 비교연구 : 인천 · 부천 지역을 중심으로. 성공회대학교 석사학위논문.
- 22) 이승미 · 김선미(2011). 이용자관점에서 본 아이돌봄지원사업의 특성과 개선방안에 관한 기초연구. 대한가정학회지, 49(4), 51-65.
- 23) 이영란 · 박선남 · 주민선(2014). 아이돌봄 여성의 지각된 건강상태, 우울, 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 가정간호학회지, 21(1), 26-35.
- 24) 이은주 · 전미경(2014). 건강가정지원센터 아이돌봄 활동가의 돌봄노동 방향성 연구. 한국가정관리학회지, 32(2), 27-40.
- 25) 이주화(2010). 아이돌봄 지원사업에 참여하는 교사의 소진에 관한 연구 : 전남 동부 지역 중심으로. 한려대학교 석사학위논문.
- 26) 이현선(2010). 아이돌봄 서비스 이용가정의 실태와 만족도 연구 : 경남지역을 중심으로. 경남대학교 석사학위논문.
- 27) 전춘애 · 이종남 · 방한별(2009). 아이돌봄 서비스 이용가정 실태 및 가정유형에 따른 서비스 만족에 관한 연구 : 서울 거주 아이돌봄 서비스 이용 가정을 중심으로. 한국가정관리학회지, 27(3), 225-237.

- 28) 조용환(2008). 질적연구방법 : 이론과 실제, 원리와 적용. 한국가족자원경영학회 · 한국가정관리학회 워크숍 자료, p2-14.
- 29) 조주은(2014). 아이돌봄서비스사업의 현황과 개선방안. 현안보고서, 234, 국회입법조사처.
- 30) 최인란(2010). 아이돌보미의 직무만족도 결정요인에 관한 연구. 그리스도대학교 석사학위논문.
- 31) 최정신(2011). 아이돌보미 서비스 이용유무에 따른 사회적 지지와 양육스트레스의 차이. 한국보육지원학회지, 7(2), 205-223.
- 32) 홍승아 · 김은지 · 선보영(2013). 가정 내 육아지원정책 현황과 개선방안 : 양육수당제도와 아이돌봄서비스를 중심으로. 한국여성정책연구원.
- 33) 황혜신 · 윤명자(2012). 서울시 아이돌보미의 직무만족도에 관한 연구. 대한가정학회, 50(4), 63-71.
- 34) Creswell, J.W. 저, 조홍식 역(2005). 질적 연구방법론. 서울 : 학지사.
- 35) Glaser, B.G. & Strauss, S.L.(1967). Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Aldine de Gruyter.
- 36) Strauss, S.L. & Corbin, J.M.(1998). Basics of qualitative research. CA : Sage Publication.

- 투 고 일 : 2015년 7월 1일
- 심 사 일 : 2015년 7월 17일
- 게재확정일 : 2015년 8월 21일