

# 공동주택 노동자의 노동 경험과 감정노동: 대전광역시 공동주택 일반관리노동자의 사례를 중심으로\*

채 병 주, 문 회 숙, 최 인 이†

충남대학교

본 연구는 공동주택의 일반관리노동자로 분류되는 주택관리노동자와 시설관리노동자의 노동 환경과 감정노동을 분석하여 일반관리노동자를 둘러싼 노동환경과 노동환경이 감정노동에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 연구방법으로는 대전광역시 내 공동주택의 일반관리노동자를 대상으로 설문조사와 초점집단면접(FGI)을 수행하였다. 설문조사는 노동자의 고용구조, 감정노동 정도, 조직 내 보호 정도 등을 포괄적으로 파악하기 위해 진행되었으며, 초점집단면접은 구체적인 노동 경험과 감정노동의 질적 측면을 탐색하는 데 중점을 두었다. 연구 결과, 일반관리노동자 대부분은 위탁관리업체 소속으로 입주자대표회의와 위탁관리업체 간 계약에 종속되어 고용 안정성이 낮았고, 계약 연장을 위해 입주민이 무리한 요구를 해도 거절하기 어려운 구조적 문제가 있었다. 입주민의 무리한 요구와 민원, 입주자대표회의와의 위계적 관계는 노동자의 감정노동을 심화시키는 것으로 보이며, 이 과정에서 노동자 스스로 부정적인 감정을 억누르는 심리적 부담을 겪고 있음을 확인하였다. 본 연구의 결과는 주목받지 못했던 일반관리노동자의 노동조건과 감정노동에 대해 제도적 보호와 사회적 관심이 필요함을 시사한다.

**주요어:** 공동주택, 일반관리노동자, 감정노동, 주택관리사, 고용관계, 위탁관리계약

\* 이 연구는 충남대학교(교육, 연구, 학생지도비)에 의해 지원되었음. 또한, 이 논문은 대전광역시 노동권익센터에서 2024년도에 실시한 『대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 종합보고서』의 조사결과 자료를 이용하여 주택관리사와 시설관리노동자의 노동조건 및 감정노동을 분석하였음. 논문의 완성도를 높이는 데 도움을 주신 세 분의 심사자에게 감사드립니다.

† 교신저자(Corresponding Author) : 최인이, 충남대학교 사회학과 교수, 대전광역시 유성구 대학로99, E-mail : inyichoi@cnu.ac.kr

채병주, 충남대학교 사회학과 박사과정(제1저자)

문회숙, 충남대학교 사회학과 박사과정(공동저자)

■ 최초투고일 : 2024년 11월 20일 ■ 심사마감일 : 2024년 12월 29일 ■ 게재확정일 : 2025년 1월 15일

## 1. 서론

2024년 통계청에서 발표한 주택총조사에 따르면 2023년 기준 전국의 모든 주택 중 아파트 비율은 64.6%로 단독주택(19.8%)이나 다세대주택(11.8%), 연립주택(2.8%) 등 다른 형태의 주택보다 월등히 많다. 이를 지역별로 구분하여 보면, 세종시가 87.1%로 17개 시도 중 아파트 비율이 가장 높으며, 대전광역시의 아파트 비율은 75.6%로 3번째이다(통계청, 2024). 아파트 공급이 확대되면서 공동주택 거주자가 안전하고 편안한 생활을 영위할 수 있도록 공동주택 관리법이 제정되어 공동주택에 주택관리 전문인력을 고용하도록 하였다. 공동주택 노동자는 전기나 수도는 물론 소방, 조경 등 각종 설비물에 대한 안전 점검과 보수 유지를 체계적으로 관리하고 이행해야 한다. 또한, 다양한 생활양식을 가지고 있는 입주자들 사이에서 발생하는 반려동물, 주차, 흡연이나 쓰레기 투기, 그리고 층간소음 등과 같은 갈등이나 분쟁을 중재하는 역할을 해야 한다. 공동주택노동자는 맡고 있는 업무에 따라서 일반관리노동자와 경비관리노동자, 청소관리노동자로 구분되며, 일반관리노동자에는 주택관리노동자(주택관리사)와 시설관리노동자가 포함된다.

초기 공동주택 관리업무는 시설의 유지와 보수 업무에 한정되어 있었지만, 점차 입주자의 삶의 질을 향상시키는 영역까지 확대되었다. 공동주택 관리영역의 확장은 공동주택 노동자의 업무량 및 업무영역의 증가로 이어졌으며, 관리현장에서 근무하는 노동자의 역할은 행정지원가나 시설전문가에 더해 자산관리사 및 갈등조정자에 이르기까

지 광범위해졌다. 이렇게 다변화된 노동상황은 공동주택 일반관리노동자들에게 육체적 부담은 물론 심리적 부담감을 가중시키고 있다. 특히 관리업무 수행과정에서 입주자대표회의 간부와 주택관리사(관리소장)의 침해화된 갈등으로 인해 발생한 일련의 비극적인 사건은 공동주택 일반관리노동자들이 처해있는 노동환경을 여실히 보여주는 것이라고 할 수 있다.<sup>1)</sup>

2024년도에 실시한 『대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사』에 따르면 “업무수행 및 입주자 응대 과정에서 감정을 조절하려고 노력한다”는 비율은 주택관리사 98.5%, 시설관리노동자 87.2%로, 경비노동자(78.6%)와 청소노동자(68.7%)보다 높게 나타난다. 이는 주택관리사와 시설관리노동자로 구성되는 일반관리노동자의 감정노동의 강도가 경비나 청소와 같은 직종에 비해 더욱 심하다는 점을 보여준다. 그러나 공동주택 노동자 중에서 일반관리노동자에 대한 사회적 관심은 많지 않다. 이들은 심화된 감정노동을 수행하고 있음에도 불구하고, 보호받아야 할 감정노동자의 직무군에도 포함되지 않는다. 또한, 열악한 노동환경으로 인해 학계의 주목을 받아왔던 경비노동자나 청소노동자에 가려져 연구대상에서도 소외되어왔다. 따라서 본 연구는 지금까지 소홀히 다루어졌던 공동주택의 일반관리노동자인 주택관리사와 시설관리노동자에 초점을 맞추으로써, 그동안 사회적 관심 밖에 있던 공동주택 일반관리노동자의 노동환경 및 감정노동의 양상을 집중적으로 조명해 보고자 한다.

이를 위하여 본 연구는 일반관리노동자를 대상으로 설문조사와 초점집단면접(FGI, Focus Group

1) 울산광역매일, 김홍영 기자, “아파트관리소장 유서 남기고 자살-입주자 대표 갈등 암시 유서”, 2024.09.15. ([http://kyilbo.com/sub\\_read.html?section=section3&uid=199635](http://kyilbo.com/sub_read.html?section=section3&uid=199635))  
 노컷뉴스, CBS 김현정의 뉴스쇼, “아파트 관리소장 피살 “우리는 샌드백처럼 맞았다””, 2024.09.15. (<http://v.daum.net/v/20201106092401659>)

Interview)을 수행하여 얻은 자료를 분석하여 공동주택 일반관리노동자의 노동환경과 감정노동 실태를 파악하고자 하였다. 특히 위탁용역계약을 바탕으로 형성되는 일반관리노동자의 고용구조가 감정노동에 미치는 영향에 대해 집중적으로 분석하고, 이를 바탕으로 일반관리노동자의 노동인권을 보호하기 위한 제도적 보호 방안을 검토해 보고자 한다.

## 2. 이론적 자원 및 선행연구 검토

### 1) 공동주택과 공동주택 일반관리노동자

#### (1) 공동주택 일반관리노동자의 업무

공동주택은 여러 세대가 함께 거주할 수 있도록 설계된 주거 건축물로서 공동의 이용 공간인 공유 공간이 존재한다. 그리고 공유 공간의 관리 및

유지, 보수는 일반적으로 관리사무소에서 담당한다. 이에 따라 공동주택관리법 제2조에 명시된 의무관리대상 공동주택<sup>2)</sup>의 경우에는 공동주택을 전문적으로 관리하는 자를 배치하여야 한다. 500세대 이상 공동주택은 관리사무소장으로 주택관리사를, 500세대 미만의 공동주택은 주택관리사 또는 주택관리사보를 배치해야 한다. 공동주택의 시설관리를 위해서는 시설관리 노동자가 필요한데, 이들은 전기와 관련된 자격증과 소방관련 자격증을 필요로 한다. 공동주택 시설관리노동자와 주택관리노동자(주택관리사)의 주요 업무는 <표 1><sup>3)</sup>에 비교하여 제시하였다.

공동주택에 대한 관리는 크게 운영과 입주민 그리고 시설물의 세 부분으로 나눌 수 있다(황미라, 2021). 주택의 기능을 가능한 최고로 유지하고 보전하고, 주택을 경제적으로는 물론 행정적으로나 물리적으로 사용·개량하며 수익·처분할 수 있도록 하며, 생활과 운영 그리고 유지를 위한 관리

<표 1> 공동주택 시설관리 노동자와 주택관리사의 업무

구분	공동주택 시설관리 노동자	공동주택 주택관리사
주요 업무 영역	시설 및 설비 유지보수	행정 관리, 입주민 지원, 전반적 관리
설비 관리	전기, 수도, 냉난방, 승강기 등 기술적 설비 점검 및 유지보수	외부 업체와 협력하여 정기 점검 및 설비 유지 계획 수립
안전 관리	소방 설비 점검, 안전사고 예방	소방 훈련 주관, 비상 대처 계획 수립 및 실행
환경 관리	조경, 공용 공간 청소 및 유지보수	단지 내 환경 정비 및 방역 작업 관리
민원 처리	시설 고장 및 문제 해결	입주민의 행정적 요청 및 관리 문제 해결
행정 업무	없음	관리비 부과, 문서 작성, 법적 규제 준수
입주민과의 소통	제한적, 기술 문제 해결에 집중	공지 전달, 의견 수렴, 입주민 만족도 관리
외주업체 관리	협력업체와 함께 설비 유지보수 작업 수행	청소, 경비, 방역 등 용역 계약 관리
자격 요건	전기, 소방, 보일러 등 관련 자격증 필요	주택관리사(보) 자격증 우대
비상 상황 대처	정전, 누수, 설비 고장 대응	화재, 정전 등 단지 전반의 비상 대처

2) “의무관리대상 공동주택”이란 해당 공동주택을 전문적으로 관리하는 자를 두고 자치 의결기구를 의무적으로 구성하여야 하는 등 일정한 의무가 부과되는 공동주택으로서, 다음 각 목 중 어느 하나에 해당하는 공동주택을 말한다. 가. 300세대 이상의 공동주택, 나. 150세대 이상으로서 승강기가 설치된 공동주택, 다. 150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식(지역난방방식을 포함한다)의 공동주택. 출처: 『공동주택관리법 제 2조 2항』.

3) 출처: 저자 작성.

를 통해 입주자의 공동체 생활을 원활하게 하는 업무라고 할 수 있다(소기재, 심영규, 2021). 또한, 입주자의 공동생활 과정에서 발생하는 갈등을 해결하고, 입주자대표회의의 구성 및 운영을 보조하고, 긴급 상황이 발생했을 때 이에 대응하여 입주자의 안전을 도모해야 한다. 그러나 공동주택 관리업무 중 가장 까다로운 것은 입주민이 제기하는 민원을 관리하는 업무이다. 입주자는 자신이 제기한 민원이 빠른 시간 내에 자신이 원하는 방향으로 해결될 것을 기대하지만, 공동주택 일반관리노동자는 법을 포함하여 다양한 사항을 고려해야 하기 때문에 항상 입주민의 민원을 해결해줄 수는 없다. 입주자의 기대와 요구에 부응해야 하면서도 때로는 그렇지 못하기 때문에 일반관리노동자들은 심적 부담을 가지게 된다.

이처럼 공동주택 일반관리노동자들의 업무분야는 점차 확장, 세분화되고, 노동강도 역시 심화되었지만, 공동주택 노동자에 대한 기존 연구들은 아파트 경비노동자나 미화노동자에게만 초점을 두어 왔다. 아파트 경비노동자의 고용유지 및 권익 보호를 위한 노동조합의 역할(김남근, 2021), 경비노동자가 수행해야 하는 업무에 대한 법적 보호(김재운, 2023; 서진석, 2023), 아파트 노동자의 노동환경에 관한 연구(조상진, 2022; 최중국, 2021; 한숙자, 2016)와 이들의 감정노동이나 건강을 분석하는 연구(김철규 외, 2023; 김희영, 유현실, 2022; 문종인, 2023; 조철규, 2015) 등은 그간 사회적으로 이슈가 되어 온 경비와 미화노동자들의 노동권 및 건강권에 관련된 분석을 제시하고 있다는 점에서 주목할 만하지만 연구대상이 한정되어 있다는 점에서 다소 아쉬움이 남는다. 하지만 공동주택 경비노동자와 미화노동자에 대한 연구의 축적과 사회적 관심은 경비노동자와 미화노동자의 노동환경을 개선하는 데에 일조했다는 점에서 의미가 있다고 하겠다.

한편 강은택 외(2019)는 연구대상을 경비노동자와 미화노동자에 한정하지 않고 확장하여 사무직원과 시설관리직원을 포함한 아파트 종사 근로자의 고용환경과 부당지시 실태를 파악하였다. 이 연구는 노동자의 열악한 고용환경과 지속적으로 발생하는 부당지시가 아파트 종사 노동자의 고용안정성과 밀접하게 관련되어 있음을 확인하였다. 공동주택 관리소장이 입주자의 안전, 재산, 권익을 보호하기 위해서는 투명하고 전문적인 관리가 필요한데, 이를 위해서는 관리사무소장이 부당한 간섭에서 벗어나 소신 있게 업무를 수행할 수 있도록 신분과 임기를 법적으로 보장해야 한다(소기재, 심영규, 2021)는 주장도 설득력을 가진다. 이 외에도 공동주택 주택관리사를 연구 대상으로 한 선행 연구로는 은난순과 홍형욱(2000)의 연구가 있다. 이 연구에서는 관리소장과 입주민이 관리소장의 역할을 서로 다르게 인식하고 있음을 분석하였으며, 이러한 차이가 커뮤니케이션 부재에서 기인한다고 보았다. 또한, 아파트 관리소장의 업무에 대한 구체적인 가이드라인 제시를 통해 공동주택 내 갈등과 문제를 해결할 수 있다고 제안하였다. 공동주택 주택관리사의 직무만족도를 구성하는 하위 요소 중 조직 내에서 자신의 업무가 중요하다는 점과 책임이 있는 위치에 있다는 점이 상대적으로 중요하다는 점(이숙연, 전해정, 2023)은 입주민으로부터 받는 업무간섭이 주택관리사의 직무만족도를 낮추고, 이로 인한 스트레스는 심리적 소진에 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다. 나아가 이러한 심리적 소진은 주택관리사의 정신건강과도 밀접하게 관련된다(기용희, 김현실, 조만복, 2014)고 할 수 있다.

결국 공동주택 일반관리노동자들의 직무의 많은 부분은 시설관리 업무와 행정업무 수행뿐 아니라 입주자대표회의나 입주자의 민원에 대한 해결과 직결되는데, 그 이유는 소속 회사와 공동주

택 간 체결된 위탁관리계약의 유지 및 갱신과 관련된다.

## (2) 위탁관리계약과 공동주택 일반관리노동자의 고용관계

아파트와 같은 공동주택에서는 주택관리 업무를 외부업체에 위탁하는 것이 보편적이다. 2-3년 단위로 체결되는 위탁관리계약은 공동주택에서 일하고 있는 노동자들의 고용관계를 복잡하고 불안정하게 만든다. 공동주택 일반관리 노동자는 소속된 회사뿐 아니라 노동이 직접적으로 행해지고 있는 공동주택의 기관이나 단체로부터도 실질적인 지시와 감독을 받는다. 공동주택 노동자의 사용자성에 관하여 연구한 이창배 외(2015)는 공동주택 노동자들은 위탁관리업체와 고용계약을 맺지만, 입주자대표회의를 포함한 입주민으로부터 상당부분 관리감독을 받고 있으며, 법적인 책임이 부여되는 사용자가 누구인지 모호하다는 점을 지적하였다. 현행법에서는 관리업체와 위탁관리 계약을 맺은 입주자대표회의가 노동자의 채용, 해임, 근로조건 등 근로관계에 관여하지 않는 경우에는 그 사용자성이 인정되지 않기 때문이다<sup>4)</sup>

그러나 관리규약이나 관리비, 시설 운영에 대한 의결권을 가지고 있는 공동주택의 입주자대표회의는 공동주택 일반관리노동자의 고용에 직간접적으로 밀접한 영향을 미친다는 점에서 사용자성을 가지고 있으며, 이로 인해 공동주택 내에서 입주자대표회의와 위탁관리업체 그리고 노동자로

이어지는 복잡한 위계가 형성된다. 따라서 공동주택 일반관리노동자와 입주자대표회의와의 관계는 조직 내 위계와 유사한 관계로 볼 수 있다. 특히 본인이 소속되어 있는 관리업체와 해당 공동주택 간의 위탁관리계약을 유지시키고 재계약을 체결해야 하는 사명은 입주자대표회의에 대한 종속성을 더욱 강화시키는 요인으로 작용할 가능성이 높다.

한편 공동주택 일반관리노동자가 입주자를 대상으로 서비스를 제공한다는 점에서는 일종의 직원과 손님 관계로 정의할 수 있다. 하지만 일반 서비스업과 다른 점은 공동주택 노동자의 서비스는 노동자가 파견된 공동주택이라는 장소에서 입주자를 대상으로 장기적으로 제공된다는 것이다. 따라서 공동주택 노동자는 수년에 걸쳐 아파트에 거주하는 다양한 생활양식의 입주자를 대상으로 서비스를 제공하게 된다. 입주자들은 입주자대표회의와 밀접한 관련을 가지고 있으며, 민원 제기의 주체이므로 입주자를 대상으로한 대면서비스는 시설관리노동자, 주택관리사 모두에게 고용유지를 위한 중요한 업무라고 할 수 있다.

이에 본 연구는 공동주택 노동자와 공동주택의 기관이나 단체와의 관계를 조직 내의 위계로, 입주자와의 관계는 직접적인 서비스 제공 대상으로 정의한다. 전자의 경우는 조직내 위계를 매개로 행해지는 불공정한 요구로 인한 업무수행의 어려움으로, 후자의 경우는 업무수행 중 자신의 감정을 관리하는 감정노동으로 범주화할 수 있다.

4) 사용자는 원칙적으로 당해 근로계약의 당사자라야 한다. 다만, 당사자 간 근로계약이 없는 경우에도 실질적인 근로관계에 있어서 사용종속관계가 인정된다면 당사자간 '묵시적인 근로계약이 존재'하는 것으로 보아서, 원고용주에게 고용되어 제3자의 사업장에서 제3자의 업무에 종사하는 근로자를 제3자의 근로자로 보고 제3자를 실질적인 근로계약상의 사용자로 볼 수 있는 경우가 있다(신동진, 2009, 37; 이창배 외, 2013제인용). 감시·단속직 근로자의 경우 용역·파견 등 위탁관리업체와 직접 근로계약을 체결하였다면 그 위탁관리업체가 사용자로서 근로관계법상의 이행책임자가 된다. 그러나 직접 근로계약을 체결하지 않았다고 하더라도 제3자의 업무에 종사하는 근로자로서 제3자와의 실질적인 사용종속관계가 인정된다면 이러한 제3자도 실질적인 사용자에게 해당한다고 할 수 있다.

## 2) 공동주택 일반관리 노동자들의 감정노동

호실드(Hochschild, 1983)는 서비스 노동의 과정에서 노동자가 의도적으로 관리한 감정을 표현하는 것을 노동의 상품화와 유사한 감정의 상품화로 정의하고 상품화된 감정이 노동의 과정에서 필연적으로 나타나는 형태의 노동을 감정노동으로 정의한다. 특히 “감정노동은 서비스업의 특성상 사람들과의 관계 속에서 설계되어 위에서부터 철저히 관리된다는 점, 그리고 제도적 기제를 통해서 감정관리라는 행위의 주체가 조직차원으로 옮겨가게 된다”는 점(Hochschild, 1983, 23쪽, 72쪽; 김현아, 2018, 39쪽 재인용)에서 조직의 통제가 감정노동을 발생시키는 전제조건임을 명확히 한다(김현아, 2018, 39쪽). 노동현장에서의 불평등한 감정의 교환과 조직의 위계적 통제는 특히 대면 서비스를 주로 하는 하위 서비스직 노동자들에게 영향을 미치게 되고, 이로부터 발생하는 감정부조화는 업무로 인한 스트레스와 정서적 소진 그리고 노동자 자신의 일에 대한 낮은 만족도로 이어질 수 있다.

대형마트와 같은 서비스업에서 고객의 재방문을 유도하기 위한 기업의 경영방침은 노동자의 감정노동을 더욱 심화시킬 수 있음을 분석한 김희진(2014)의 연구, 병원(강현아, 2002), 콜센터(신경아, 2009), 호텔(김효실, 차석빈, 2014) 등의 서비스 산업 노동현장과 보육교사, 사례관리사 등의 직군을 중심으로 한 실태조사를 통해 고객과의 접점에서 감정노동자들이 겪는 문제점을 드러낸 연구들은 조직의 통제를 포함한 노동환경이 감정노동에 미치는 영향을 분석하였다는 점에서 의미가 있다(박으뜸, 최인이, 2023; 최인이, 박으뜸, 우세롬, 2022). 또한 노동자들의 정신건강과 감정노동의 관계를 분석하고 그 해결책을 제시하려는 연구들도 등장하였다. 서비스노동자가 높은 수준의 감

정노동을 수행하며 이로 인하여 우울의 위험도도 증가할 수 있다는 정다이(2023)의 연구는 감정노동은 그 정도에 따라 우울과 관련지으면서 노동자의 건강을 살펴볼 수 있게 하는 기준이 될 수도 있음을 보여준다.

기업의 경영전략이나 노동현장에서 나타나는 고객과의 관계 이외에도 서비스 산업의 발달에 따라 형성되는 다양한 방식의 고용관계는 서비스 노동자들의 감정노동에 영향을 미치는 중요한 변수가 된다. 특히 앞에서 살펴보았듯이 위탁계약이라고 불리는 외주화를 통해 형성되는 불안정한 고용관계는 공동주택 일반관리노동자들의 감정노동을 심화시키는 중요한 요소가 될 수 있다. 일반적으로 노동시장 환경과 감정노동을 보호하는 법제도의 존재 여부에 따라 감정노동의 성격은 달라질 수 있다(Korczynski & Macdonald, 2009)는 점을 고려한다면 공동주택 일반관리노동자들의 감정노동의 성격을 파악하는 데 있어 복잡한 고용관계와 감정노동의 관계에 대한 규명도 반드시 필요하다. 노동법적 관점에서 감정노동자의 권리와 사용자의 책임에 대해 검토한 연구(이수연, 2015), 산업안전보건법상에서 감정노동자 보호제도가 실효성을 가지기 위해 제3자의 행위에 의한 노동자 건강권 침해 예방의 책임을 사업주에게 부과하는 것이 가지는 의미와 한계를 검토한 연구(이수연, 김유경, 한정순, 2019)는 고용관계와 연계하여 감정노동 보호에 대해 분석하고 있다는 점에서 의미가 있다. 이외에 대표적인 감정노동자로 분류되는 콜센터 노동자들의 불안정한 고용관계가 이들을 사회보장제로부터 배제시켜 건강권을 포함한 기본적인 권리 보장으로부터 소외시키고 있음을 지적한 연구들(신희주, 2022; 이승운, 조혁진, 2019)도 감정노동과 고용불안의 관계를 분석하는데 있어서 참고할 만한 중요한 선행연구라고 할 수 있다.

일반적으로 서비스업에서 감정노동은 종사하는 업종, 직종과 관련이 있다고 알려져 있다. 이는 순종이 요구되는 직종에 사회적으로 지위가 낮은 여성들이 배치되기 때문이다(Hochschild, 1983). 특히 라이블리(Lively, 2000)는 전통적으로 여성들이 수행해 온 돌봄노동이 수준 높은 감정노동을 수반하고 있음에도 불구하고 저임금 노동으로 인식되는 이유를 돌봄노동이 여성들이 본능적으로 자연스럽게 행할 수 있다고 간주되어 온 가사노동과 유사하다는 점에서 비롯되어진 것이라고 분석한다. 이는 감정노동과 결부된 젠더차별에 대한 설명을 보완해 준다. 하지만 여기에 더해, 같은 직종 안에서도 감정노동의 강도는 성별에 따라 다르게 나타난다. 이는 감정노동을 지배하는 감정규범이 젠더 관계에서 평등하게 작동하지 않기 때문이다(Harris, 2015). 항공 승무원의 경우, 여성승무원이 남성승무원에 비하여 더 많은 감정노동을 수행하는 것으로 나타나는데(Hochschild, 1983), 이는 여성은 복종이라는 감정노동을 하는 것과 동시에 모성에 기반한 감정노동까지 함께 요구받기 때문이다. 따라서 감정노동은 “권력과 지위, 젠더의 교차성의 맥락”에서 분석되어야 할 필요가 있으며(Wharton, 2009; 신경아, 2017, 36쪽 재인용), 이는 여성 주택관리사들의 감정노동 강도가 남성 주택관리사보다 더 강하게 나타난다는 점과 관련성이 깊은 것으로 보인다.

### 3. 연구대상 및 방법

본 연구는 대전광역시에 위치한 500세대 이상 공동주택에 근무하는 일반관리노동자를 대상으로 하

며, 설문조사와 초점집단면접(FGI, Focus Group Interview)을 수행하였다. 대전광역시 내 150세대 이상 의무관리대상 공동주택에서 일하는 노동자는 약 9,721명이며, 시설관리노동자와 주택관리사를 포함한 일반관리노동자는 3,395명이다<sup>5)</sup> 본 연구의 모집단인 500세대 이상 공동주택으로 한정하면 전체 노동자 수는 7,951명, 이 중 일반관리노동자는 2,681명이다. 시설관리 노동자 설문조사는 대전광역시노동권익센터가 모집하고 사전에 교육한 조사원이 각 공동주택을 방문해 대면조사한 결과를 온라인 설문지에 입력하는 방식으로 진행하였다. 주택관리 노동자 설문조사는 대전시주택관리사협회의 협조를 받아 협회 회원을 대상으로 온라인과 오프라인 조사를 병행하였다. 온라인 설문조사는 온라인 설문지에 접근할 수 있는 조사링크를 문자메세지로 발송하여 답변을 수집하였다. 오프라인 설문조사는 협회가 회원을 대상으로 주최한 대면교육에서 조사원이 교육참여자에게 종이 설문지를 배포해 회수한 후, 이를 연구진이 온라인 조사링크에 입력하여 답변을 수집하였다. 본 설문조사는 2024년 4월 3일부터 5월 22일까지 진행하였으며, 불성실 응답자와 결측치가 있는 응답자를 제외하고 최종적으로 분석에 포함된 응답자는 시설관리 노동자 74명, 주택관리 노동자 101명이다(온라인 24명, 오프라인 77명). 설문 문항은 응답자의 인구사회학적 특성, 근로계약 및 고용, 근로 및 휴게시간과 휴가, 근로 만족도, 응답자의 신체적 정신적 건강, 감정노동 및 직장 내 괴롭힘 실태, 감정노동자 보호제도 및 보호정책의 존재 유무 등으로 구성했다.

일반관리 노동자에 대한 기초 정보를 직군별로 구분하여 특성을 살펴보면, 조사에 참여한 시설관

5) K-apt(공동주택관리시스템, <http://www.k-apt.go.kr/cmmn/kaptworkintro.do>)에서는 매주 금요일에 관리비공개 의무단지의 기본정보를 제공하고 있다. 이 자료는 2024년 7월 12일 기준으로 K-apt가 공개하는 원자료를 활용하여 분석하였다.

리 노동자 74명 중 73명이 남성이었으며 연령대는 50대가 51.4%로 가장 많고 평균연령도 54.6세로 나타났다. 공동주택 노동자로 근무한 기간은 평균 12년 7개월이었으며, 현재 일하고 있는 공동주택에서의 근무기간은 평균 4년이었다. 주택관리 노동자의 경우 본 조사에 참여한 101명 중 남성이 42명 여성이 59명으로 나타나 여성 비율이 더 높았으며,<sup>6)</sup> 연령대는 50대가 60.4%로 가장 많고 평균연령은 56.3세였다. 주택관리 노동자의 총 공동주택 근무기간은 12.4년이었고, 현 공동주택에서의 근무기간은 3.2년이다. 시설관리 노동자의 총 공동주택 근무기간은 12.7년, 현 공동주택 근무기간은 4년이었다. 주택관리 노동자의 연령과 평균근무기간 평균은 시설관리 노동자와 유사

하지만 표준편차는 더 작다. 이는 주택관리 노동자의 연령과 근무기간이 시설관리 노동자에 비하여 더 균질함을 보여준다. 주택관리 노동자의 설문조사 참여자에 대한 기초 정보는 <표 2>에 정리하였다. 초점집단면접(Focus Group Interview, 이하 FGI)은 시설관리노동자, 주택관리사 직종별로 각각 실시하였다. 참여한 주택관리사는 대전주택관리사협회 대전지회장의 추천으로 참여하였으며, 여성이 2명, 남성이 2명으로 연령대는 모두 50대이다. 이들 주택관리사의 업무 경력은 13년~25년이며 4년제 대학을 모두 졸업하였다. 또한 이들 노동자는 공동주택에 직접 고용된 형태가 아닌 용역회사 소속으로 위탁관리 중인 현재의 공동주택에서 일하고 있다. FGI에 참여한 시설관리노동

<표 2> 설문조사 참여자에 대한 기초 정보

구분		시설관리 노동자		주택관리 노동자	
		인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)
성별	남성	73	98.6	42	41.6
	여성	1	1.4	59	58.4
연령	49세 이하	16	21.6	10	9.9
	50세~59세	38	51.4	61	60.4
	60세 이상	20	27.0	30	29.7
	평균(표준편차)	54.6세(8.2)		56.3세(6.0)	
총 공동주택 근무기간	5년 미만	21	28.4	12	11.9
	5년 이상~10년 미만	19	25.7	30	29.7
	10년 이상~20년 미만	13	17.6	39	38.6
	20년 이상	21	28.4	20	19.8
	평균(표준편차)	12.7년(11.4)		12.4년(7.2)	
현 공동주택 근무기간	1년 미만	15	20.3	29	28.7
	1년 이상~3년 미만	26	35.1	34	33.7
	3년 이상~5년 미만	12	16.2	14	13.9
	5년 이상~10년 미만	14	18.9	18	17.8
	10년 이상	7	9.5	6	5.9
	평균(표준편차)	4.0년(4.6)		3.2년(3.5)	

6) 대전시에서 근무하는 전체 주택관리사 중 여성의 비율은 40% 정도(주택관리사협회에서 구두로 확인)이지만, 감정노동의 강도가 상대적으로 심한 여성주택관리사들이 조사에 더 적극적으로 임한 것으로 볼 수 있다.



자 5명은 모두 남성이었으며, 설문조사 참여자 중 FGI에 참여 의사를 밝힌 지원자 가운데서 선정하였다. 이들은 나이는 50대에서 60대에 분포되어 있었고 5명 중에서 2명이 시설과장이다. 시설관리 노동자 중에서 시설과장인 경우에만 직급을 과장으로 표기하고, 그 외의 경우에는 편의상 직급을 표기하지 않았다. 시설관리 직종은 과장과 주임, 반장과 기사로 직급을 나누며, 직급에 따라 업무가 다르고, 공동주택의 규모에 따라 채용 기준도 상이하다.

FGI는 연구자가 연구 주제와 관련된 특정한 질문에 대하여 연구대상자의 반응이나 생각들을 효과적으로 수집할 수 있는 조사 방식이다. 이러한 연구 방법은 공동주택 일반관리 노동자의 노동현장을 참여관찰을 통하여 감지하지 못하는 노동자들의 상호작용을 드러낼 수 있다는 점에서 본 연구와 조응한다. FGI는 설문조사를 통하여 드러내지 못한 공동주택 일반관리노동자의 노동환경과 감정노동을 좀 더 구체적으로 살펴보기 위하여 진행하였다. 질문은 구체적인 노동 과정과 근로환경, 휴게시간과 휴게 장소, 휴게실 사용 여부, 소속 회사나 입주자대표회의 및 입주자와의 관계와 갈등 상황, 그리고 감정노동 경험 등으로 구성하였다. FGI는 2명~4명으로 나누어 3회에 걸쳐

진행하였으며, 추가적으로 궁금한 사항은 개별적으로 전화 면접을 하여 자료를 수집하였다. FGI는 2024년 6월 7일부터 10일 사이에, 노동자들의 퇴근 이후나 휴일에 충남대학교와 대전주택관리사협회 대전지회 등에서 1시간 30분에서 2시간 가량 진행되었다. 모든 인터뷰는 연구참여자의 동의하에 녹음하였고, 전사를 통하여 분석 자료로 활용하였다. 전사된 자료는 여러 회에 걸쳐 꼼꼼하게 읽으면서, 공동주택 일반관리 노동자의 일 경험을 노동환경과 감정노동에 초점을 두고 분석하였다. 본 연구에 참여한 연구대상자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다.

#### 4. 대전광역시 공동주택 일반관리노동자의 노동환경 및 감정노동 경험

공동주택은 보편적으로 용역회사와 위탁관리계약을 통해 인력을 구성하는데, 청소관리는 청소업체에, 경비관리는 경비업체에, 그리고 주택관리, 시설관리, 경리와 서무는 주택관리업체와 계약을 체결한다. 본 연구의 대상인 시설관리노동자와 주택관리사는 대부분 동일한 회사 소속이며, 미화노

<표 3> FGI 참여자 일반사항

차수	구분	성별	나이	직급	경력	고용 형태
시설관리 1차	시설관리A	남성	66세	-	1년	용역
	시설관리B	남성	54세	과장	9년	용역
시설관리 2차	시설관리C	남성	59세	과장	20년	용역
	시설관리D	남성	60세	-	5년	용역
	시설관리E	남성	60세	-	5년	용역
주택관리 1차	주택관리A	여성	54세	소장	13년	용역
	주택관리B	여성	57세	소장	25년	용역
	주택관리C	남성	59세	소장	15년	용역
	주택관리D	남성	58세	소장	17년	용역

동자나, 경비노동자에 비하여 입주민들과의 대면 접촉의 빈도가 더 높고, 그 양상도 다르게 나타난다. 따라서 감정노동의 양상도 다르게 나타난다. 이 장에서는 시설관리노동자와 주택관리사들이 처한 노동환경을 고용관계 및 업무를 중심으로 살펴보고, 이러한 노동환경과 관련하여 나타나는 감정노동 경험들을 드러내 보고자 한다.

### 1) 공동주택 일반관리노동자의 노동환경

#### (1) 시설관리노동자

##### ① 고용구조

<표 4>는 시설관리 노동자의 근무형태별 고용조건을 보여준다. 시설관리 노동자의 노동환경은 근무형태가 주간근무인지 야간당직이 포함된 24시간 교대근무인지에 따라 구분된다. 그리고 직급이 높을수록 주간근무를 하고 직급이 낮을수록 교대근무자로 일하는 특성이 있다. 본 조사에 참여한 관리과장 25명 중 23명이 주간근무자였으며,

주임 24명 중에는 10명이 주간근무자였다. 일반관리기사 25명 중 주간근무자는 1명이었고, 24명은 모두 24시간 교대근무자였다. 따라서 주간근무자는 시설과장 혹은 주임이며, 교대근무자는 주임 혹은 일반관리기사이다. 시설관리기사의 고용방식은 주로 주택관리회사(용역회사)가 고용해 각 공동주택에 배치하는 방식으로 이루어지며(87.8%), 대부분 노동자의 계약기간은 1년이고(87.8%) 일부 노동자는 용역회사와 기간의 정함이 없는 고용계약을 맺고 있다. 주간근무자는 월평균 351만원의 임금을 받고 있으며, 교대근무자는 322만원을 받고 있다. 주간근무자는 8시간 일하고 1시간 휴식하는 전형적인 화이트칼라 일자리 특성을 가진다. 반면, 24시간 교대근무자는 숙직을 포함하여 근무하는데 근로계약서에 명시된 휴게시간은 6.4시간이고, 이 중 야간 휴게시간은 4.6시간이다. 그러나 실제 휴게시간은 3.8시간으로 응답해 휴게시간 중 약 2시간 가량 업무를 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 야간에 관리사무소로 들어오는 민원전화나 비상업무에 대해 당직자가 대응해야 하

<표 4> 시설관리노동자의 고용조건

구분		전체		주간근무자		교대근무자	
		인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)
근무형태		74	100	34	45.9	40	54.1
직급	관리과장	25	33.8	23	67.6	2	5.0
	주임	24	32.4	10	29.4	14	35.0
	일반관리기사	25	33.8	1	2.9	24	60.0
고용방식	입주자대표회의 직고용	9	12.2	1	2.9	8	20.0
	주택관리회사 고용	65	87.8	33	97.1	32	80.0
계약기간	1년 미만	2	2.7	0	0.0	2	5.0
	1년	65	87.8	28	82.4	37	92.5
	1년 초과, 계약기간 없음	7	9.5	6	17.6	1	2.5
월평균 임금(만원)		335		351		322	
휴게시간(시간)	전체 휴게시간	3.3		1.0		6.4	
	야간 휴게시간	2.3		0.0		3.8	
	실제 휴게시간	2.8		0.9		4.6	

기 때문으로 해석할 수 있다.

시설관리노동자는 관리업체에 소속이지만 이들의 고용유지 여부는 현재 일하고 있는 공동주택에 의하여 좌우된다. 현재 근무하고 있는 공동주택 입주자대표회의의 결정에 따라 노동자는 일하는 장소를 옮겨야 하거나 실직하는 상황이 발생할 수도 있다.

하지만 노동자가 한 근무지에서 근로기간 1년을 넘기지 못하면 퇴직금을 정산받을 수 없도록 되어 있어, 고용기간 유지에 대한 심리적 부담이 크다. 노동자는 계약기간이 명시되어 있음에도 입주주민의 요구에 따라 소속회사의 결정이 있으면 다른 근무지로 가야한다. 따라서 어떻게 해서든지 1년을 넘길 수 있도록 업무수행을 잘하려고 노력하는 것은 물론, 입주주민과의 관계에서 문제가 발생하지 않도록 해야 한다. 따라서 관리자나 입주주민으로부터 받는 부당한 요구를 거절하기는 더욱 어렵다. 또한, 시설관리 노동자 중 73.0%는 소속업체가 입주민에게 항상 친절할 것을 요구한다고 응답해 소속업체 역시 노동자가 부당한 요구를 거절하기 힘들게 만든다는 것을 알 수 있다.

설문조사 결과에 따르면, 24시간 교대 근무하는 시설관리노동자의 근무환경은 매우 열악하다. 교대근무자의 숙직에 필수적인 휴게공간이 별도로 마련되어 있지 않은(7.5%) 근무지도 있을 뿐만 아니라, 휴게공간이 있다는 응답 중에서도 휴게공간이 지하에 위치한 경우가 43.2%였다. 침대나 소파가 없거나(40.5%) 환풍기 또는 공기청정기가 없고(27.0%), 이불 등 침구류가 없는 경우도 27.0%로 조사되었다. FGI에서는 숙직실이 아파트 변압기 옆에 있어 기계가 돌아가는 소음으로 인해 수면에 지장이 있거나, 숙직실이 기관실 옆에 있어 기계의 열기로 수면을 방해받는 사례도 발견할 수 있었다(시설관리 B).

또한 시설관리노동자는 주말과 공휴일에 전화

응대를 받는 등 시설관리 업무 이외의 업무도 추가로 주어지는 것으로 나타났으며, 특히 숙직 중 수면시간을 보장받지 못하고 있는 것으로 조사되었다. 원래 밤 12시부터 새벽 4시까지는 숙직 시설노동자의 수면시간이지만, 소방벨이 울린다거나 전기 차단기와 같은 문제로 세대에서 연락이 오면 바로 해결하기 위하여 업무를 수행해야 한다.

토요일, 일요일날 관리사무소가 놀아요. 놀으니까 전부 (우리가) 전기실이나 기관실에서 전화를 다 받아요...(중략)... 전기실에는 인터폰, 기관실은 옆에 있지만, 우리 거는 인터폰! 엘리베이터 사람이 갇혔다든지 이런 게 있는 거, 일반 전화 이렇게 오는 거 그 전화를 휴일이 나 이럴 때는 다 우리가 받고요. 밤 12시 넘어서는 이제 4시까지는 경비실에서 우리는 받아요...(중략)... 그 시간에 소방 벨이 울린다거나 무슨 (세대에) 뭐 (전기)차단기가 떨어졌다는지, 그런 불이 나갔는데, 어떤 사람은 안 가기도 하더라고요 “12시부터 4시까지 나 쉬는 시간인 거 아십니까?” 하지만 불이, 차단기가 떨어졌다 그러면 가봐야죠! (시설관리A) (최인 이 외, 2024, 132쪽)

시설관리노동자들은 휴가 사용에도 제약이 따른다. 이들은 연차휴가 사용에 있어서도 불합리한 처우를 감내하고 있었다. 설문조사에서 교대근무자의 85.0%는 자신이 휴가를 사용할 경우 대체인력 없이 동료가 자신의 일을 부담한다고 응답했고, 소속업체에서 대체인력을 제공하는 경우는 10.0%에 불과했다. 자신이 휴가를 사용하면 동료가 자신의 근무를 대신 해야하는 상황에서는 휴가사용이 자유로울 수 없고, 결국 노동자가 휴가사용을 주저하게 만드는 요인으로 작용한다. 이렇듯 시설관리노동자들은 휴가와 수면에 있어 보장된 권리

를 누리지 못하고 있으며, 이는 시설관리노동자들의 건강권이 침해될 가능성이 높음을 보여준다.

## ② 업무 강도 증가 및 범위의 확장

시설관리노동자의 업무량은 지속적으로 늘어나고 있는 것으로 조사되었다. 그 예로, 2021년도 『공동주택관리법 시행령』 개정을 통해, 그간 경비노동자들의 업무부담을 가중시키는 것으로 지적되어 왔던 기계를 이용한 나무 전지나 예초 작업이 시설관리노동자의 업무로 전환되었다. 시행령 개정의 취지는 공동주택 노동자들의 과중한 업무를 개선하는 것이었으나, 결과적으로는 한 직종의 업무부담 감소가 다른 직종의 업무부담을 증대시키는 계 되는 상황으로 전환되었다.

예전 같은 경우는 시설에서 경비 아저씨들이 예초도, 애기 아까 애기했지만, 많이 도와주고 그랬는데, 지금 같은 경우는 거의 시설에서 이제 다 일이 많아서 피거든요! 근데 업무가 경비 아저씨들은 정부에서 자꾸 이렇게 띄워줘가지고 업무 분담량이 많이 줄었어요. 미화 쪽도 많이 줄은 걸로 알고, 근데 그러면 그 업무가 어디로 갔냐, 우리 중간에 있는 시설 쪽으로 다 몰려왔거든요...(중략)... 맞습니다!...(중략)... 근데 요즘은 추세가 인건비 줄이고 경비 줄이는 게 추세다 보니까 오히려 사람은 더 늘려야 하는데 그러면 오히려 사람은 더 줄었던 말이에요. 업무량은 이제 과하게 더 자꾸 넘어간다고요. 이게 그러면 차라리 외주라도 좀 많이 줘야 하는데 절대 또 그건 아니거든요! (시설관리D, 시설관리E) (최인이 외, 2024, 131쪽)

또한, 시설관리노동자는 공유부분의 시설이나 설비에 대한 운영, 유지, 보수는 물론 각 가구가 개인적으로 소유(전유)하는 부분에 대한 민원에도 응대해야 한다. 설문조사 결과에서 시설관리노동자의 67.6%는 입주민으로부터 권한 밖의 일을 요구받은 경험이 있다고 응답했고, 업무 범위가 아닌 요구를 받은 경험이 있다는 응답은 50.0%였다. 이 과정에서 시설관리노동자들은 업무 중 발생한 손해에 대해 입주자로부터 배상청구를 받은 경험도 있었다.<sup>7)</sup> 하지만 이러한 경우에 소속업체가 문제 해결을 위한 도움을 주지 않았다는 의견이 35.2%였다는 점에서 개인적으로 문제를 해결해야 하는 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다.

물 연결하는 데 한 앵글에 밸브 두 개에다가 연결한 세 군데 있는, 정수기까지 있으면 세네 군데 되는데. 그것도 이제 오래 있고 많이 하는 사람은 그 요령이 있어 하는데, 이제 사람(시설관리노동자)이 자꾸 바뀌다 보니까 어찌하다 될 조여봤는데, 그게 이제 문을 딱 닫아놓으니까 (물이) 밑으로 흘러 들어가 마루가 이렇게 시커멓게 썩어가 있는데, 나중에 이제 원인이 뭐고 하니깐, 그거라고 그러니까, 150만원 견적이 나왔는데 물어달라고 요구를.. (시설관리E) (최인이 외, 2024, 146쪽)

시설관리E가 구술한 사례는 입주자 가정의 주방 수리에 관한 것으로, 공사 과정에서 발생한 손해 부분에 대한 배상을 요구받은 경우이다. 시설관리노동자는 입주자가 주방 공사를 외부 전문가에게 의뢰해야 한다고 생각했지만, 민원을 받아주지 않으면 입주자가 막무가내로 나올 수 있고, 나아가 해고의 상황에 처할 수 있다는 불안감으로

7) <표 6> 참조.

인해 어쩔 수 없이 개인적으로 보상을 해주었다. 시설관리 업무에 해당되지 않는 무리한 요구이지만, 노동자는 이를 거부하지 못하는 상황임을 단적으로 보여주는 사례이다.

억지소리라고 하는 거죠. 억지소리! 분명히 ‘우리는 전용은 안 됩니다’ 그러면 (입주민이) ‘그래?’ 좀 다른 트집을 잡아가지고, 어떻게든 해야죠. 그렇게 하면, 해주자! ‘죄송합니다! 제가 생각이 짧았습니다!’ 해 줘야죠! 왜? 우리의 안녕을 위해서 (시설관리B) (최인이 외, 2024, 151쪽)

시설관리노동자는 입주자가 억지소리를 하더라도 이에 항의하지 못하고 노동자의 고용유지라는 ‘안녕’을 위하여 ‘죄송합니다’라는 태도를 취하게 된다. 시설관리노동자는 입주자가 개인소유 영역에 대한 보수를 관리사무소에 요청하는 것을 당연하게 생각하는 인식이 자리잡고 있다고 보고 있다.

어떤 분들은 당연하면서도 조금만 이게 그러니까 이제 사람으로 안 보는 거죠. 한마디로 너네들은 우리가 봉급 주니까 시키면 시키는 대로, 까라면 까지! 한마디로 우리 말로. 그렇습니다! (시설관리E) (최인이 외, 2024, 144쪽)

시설관리 업무에 대한 입주민들의 그릇된 인식과 태도는 불안정한 고용관계에 처해있는 시설관리노동자들의 노동환경을 더욱 열악하게 만들고 노동강도를 강화하는 원인으로 작용하고 있는 것으로 볼 수 있다.

## (2) 주택관리사

### ① 고용구조

<표 5>는 주택관리사의 고용조건을 보여준다. 설문조사에 참여한 주택관리사 101명 중 남성은 42명(41.6%), 여성은 59명(58.4%)이었다. 이들의 고용방식은 시설관리노동자와 마찬가지로 주택관리회사가 고용(96.0%)해 위탁관리하는 공동주택으로 배치하는 형태이며, 계약기간 역시 1년이 대부분(82.2%)이다. 주택관리사의 월평균 임금은 419만원으로 시설관리노동자에 비해 높고, 남성은 415만원, 여성은 422만원으로 성별에 따른 임금차이는 크게 나타나지 않았다. 주택관리사로 근무하기 위해서는 주택관리사 자격증이 필요하고 이 자격증을 획득하기 위해서는 민법, 회계원리, 공동주택시설개론, 주택관리관계법규, 공동주택관리실무 등 법과 회계에 대한 공부를 필요로 한다는 점에서, 주택관리사는 화이트칼라 전문직으로 볼 수 있다.

<표 5> 주택관리사의 고용조건

구분	전체		남성		여성		
	인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)	
성별	101	100.0	42	100.0	59	100.0	
고용방식	입주자대표회의 직고용	3	3.0	3	7.1	0	0.0
	주택관리회사 고용	97	96.0	38	90.5	59	100.0
	모름, 무응답	1	1.0	1	2.4	0	0.0
계약기간	1년 미만	4	4.0	4	9.5	0	0.0
	1년	83	82.2	34	81.0	49	83.1
	1년 초과, 계약기간 없음	14	13.9	4	9.5	10	16.9
월평균 임금(만원)	419		415		422		

주택관리사는 공동주택을 관리하는 총책임자로서 아파트 관리사무소의 소장 업무를 수행한다. 주택관리사가 준수해야 할 관련 법령은 공동주택 관리법을 비롯하여 주택관리업자 및 사업자 선정 지침, 공동주택관리규약 준칙, 화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률, 개인정보보호법 등 15가지에 이른다. 소방시설이나 승강기를 비롯한 공동주택 공유부분에 대한 정기점검과 검사를 책임지며, 안전보건교육을 비롯한 10가지의 교육을 정기적으로 이수해야 한다. 또한 입주자대표회의의 회의가 예정되어 있거나 공모전에 응시하는 경우에는 관련 서류작업 및 지원준비 등을 도맡아 하게 된다. 따라서 규정된 노동시간 이상 근무해야 하는 경우도 자주 발생한다.

특히 공동주택 내에서의 입주민 간의 갈등이 증가하고, 입주민대표회의의 권한이 강화되는 등의 변화와 더불어, 2016년부터 각 지자체 및 국토부가 “공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지” 선정 사업을 주택법시행령 82조 2항에 따라 시행하게 되면서 주택관리사들의 관리업무는 확장되고, 그 중요성은 더욱 커지고 있다고 하겠다.

주택관리사는 아파트와 용역계약을 맺은 용역회사 소속으로서, 1년 단위로 고용계약이 갱신되며, 계약기간은 소속회사와 공동주택이 맺은 위탁관리계약 기간을 기준으로 정해진다. 발령받은 아파트의 입주자대표회의와의 관계가 원만하지 못할 경우에는 다른 아파트로 발령이 나게 되는데, 이때 근무 기간 1년을 채우지 못하면 시설관리노동자와 마찬가지로 퇴직금을 정산받지 못한다. A공동주택에서 1년 경과 후에 B공동주택으로 발령을 받았다면, A공동주택에서 퇴직금이 정산되고 B공동주택에서 퇴직금이 다시 산정되는 방식이다. 소속 회사에서의 근무 기간은 주택관리사의 퇴직금과는 무관하며, 발령받은 공동주택에서 몇 년을 일했는지가 퇴직금 정산의 기준이 된다.

주택관리사의 역할은 공동주택의 주거환경을 관리/개선하고 입주자의 재산권을 보호하는 데 있다. 그러나 입주자의 삶과 매우 밀접한 업무수행의 과정에서 민원의 중심에 서게 되는 경우가 많아지고 있다. 입주자대표회의는 물론 공동주택 내 입주민 단체나 입주자 개개인과도 원만한 관계 유지는 필수 업무로서 추가되었다고 할 수 있다. 이러한 환경 속에서 관리소장에 대한 불만은 곧 해고 요구로 연결되는 경우가 다수 발생하고 있어 고용유지에 대한 불안감이 더욱 커지고 있는 것이 현실이다.

‘관리 업무에 관여하지 마셔라’라고 하니까, 그 다음 다음 날 본사로 가서 본사 임원하고 1시간 40분 동안 녹취를 하면서 소장을 자르라고 하는 거예요... (중략)... 소장님 내가 부동산도 팔고 집을 팔고 이사 갈 수 없으니 소장님이 나가세요! 딱 그러더라고요! (주택관리A) (최인이 외, 2024, 146쪽)

실제 설문조사에서 부당해고 경험이 있다고 응답한 주택관리사에게 부당해고 이유를 물은 결과, 위 사례와 같이 입주자대표회의 구성원과의 갈등 혹은 동대표의 요구로 인해 해고되었다는 응답이 많았다. 이처럼 공동주택 주택관리사는 위탁계약으로 인한 고용구조가 주는 복잡함으로 인해 상시적 고용불안을 경험한다. 노동자를 고용하는 것은 소속 회사이지만 일하는 장소는 공동주택이며, 입주자대표회의를 비롯한 입주민들이 실제 업무 지시 및 관리를 하고 있다는 점에서 노동자에게는 불합리한 상황이 조성되는 것이다.

## ② 일상적인 업무감시와 민원응대

주택관리사는 실질적 고용주라고 보기 어려운 일부 입주자로부터 근태에 대한 감시를 상시적으로 받는다. 몇 시에 출근하고 퇴근하는지, 점심을

먹고 몇 시에 사무실로 들어오는지 확인하여 근무지에서 이탈했다고 판단되는 경우 이를 빌미로 한 민원이 제기되기도 한다.

(입주민은) 경비노동자들하고 친분이 좀 많아요. 술도 같이 먹으면서. 경비노동자들을 자기 포섭을 해서 관리소장의 이체 출퇴근이나 아까 말한 식사 시간 등등 체크를 해서 보고하는 그런 게 종종 있습니다. 그래서 그걸 갖고 이체 공격거리를 만들어서... (주택관리D) (최인이 외, 2024, 145쪽)

또한 주택관리 업무에 입주민이 부당하게 관여하는 것을 제지했을 때에도 갈등이 발생하여 해고의 위협으로 이어지기도 한다. 설문조사 결과에 따르면 주택관리사 중 86.1%는 입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다고 밝혔으며, 공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다는 응답은 98.0%였다.<sup>8)</sup> 이는 입주민이 주택관리사에게 가하는 부당한 행위가 자주 발생하고 있음을 간접적으로 보여준다고 하겠다. 주택관리사들은 이러한 사례들이 입주민이 가지는 공동주택 노동자에 대한 인식과 태도에서 비롯된 것이라고 해석하고 있다.

입주민들의 이 아파트 공동주택 문화를 아직까지 굉장히 저의 어떤 뭐라 그러나 의식이 하나의 개인 주택이라고 생각을 하는 분들이 많아요. 또 그런 분들이 더 특히 그런데, 이체 자기들이 급여를 주고 우리가 채용을 했다! 그 어떤 주민이 와서 그래요. 이상하다 이력서를 달라

는 거야 우리 전 직원들! (주택관리D) (최인이 외, 2024, 144쪽)

주택관리 노동자는 부당한 요구를 받는 상황에서도 고용이 불안하기에 입주민의 요구를 단호하게 거절할 수 없다. 게다가 소속회사는 관리사무소장으로 일하고 있는 주택관리사가 입주자대표회의 및 입주민들과 원만한 관계를 가지고 있어야 해당 아파트와 위탁관리 재계약을 할 수 있기 때문에 주택관리사에게 항상 친절할 것을 주문한다. 주택관리사의 74.3%가 소속회사로부터 항상 친절할 것을 요구받는다고 응답한 설문조사 결과는 이러한 상황을 잘 반영하고 있다.<sup>9)</sup> 주택관리사는 소속 회사로부터 입주자에게 친절할 것을 요구받고, 입주자대표회의 등 공동주택 내 기관 및 단체 그리고 입주자와의 원만한 관계를 유지하기 위해서 끊임 없는 긴장 속에서 업무를 수행하게 된다.

## 2) 위탁계약 구조에서 발생하는 불합리한 위계

현재 대전시의 500세대 이상 공동주택 300개 단지 중 위탁관리단지는 286개 단지(95.3%)일 정도로 대부분의 아파트 단지는 위탁관리단지이다.<sup>10)</sup> 현재의 위탁업체가 문제없이 공동주택을 관리해왔다고 판단이 되면, 입주자대표회의는 기존 업체와 수의계약 형태로 재계약을 맺는다. 위탁 기간은 2년에서 5년이며 3년 계약이 일반적이다. 기존 업체와 재계약하지 않기로 결정한다면, 전국 단위의 입찰을 통하여 관리업체를 선정한다. 따라서

8) <표 7>의 ‘공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다’ 문항과 <표 8>의 ‘입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다’ 문항에서 성별에 관계 없이 모든 응답을 합산한 수치임.

9) <표 6> 참조.

10) K-apr 2024년 7월 12일 자료 기준.

공동주택 관리업체는 현재의 공동주택과 계약을 이어가기 위하여 많은 노력을 하게 되고, 주택관리업체에 소속된 일반관리노동자는 회사와 공동주택의 재계약에 대한 부담을 직접적으로 떠안게 된다. 만약 소속회사가 자신이 근무하는 공동주택과 재계약하지 못한다면 자신은 근무지를 변경하거나 계약종료 형태로 퇴직해야하기 때문이다.

입주자대표회의는 위탁관리 업체와의 재계약 여부를 결정할 수 있기 때문에, 일반관리노동자가 자신들의 뜻대로 움직이지 않을 경우에는 위탁관리 업체에 불만을 제기하여 손쉽게 교체할 수 있는 권력을 가진다. 이는 입주자대표회의-위탁관리업체(소속회사)-일반관리노동자로 이어지는 위계 구조를 만들어 낸다. 따라서 공동주택 일반관리노동자들은 위탁관리계약 유지를 통해서 고용계약이 유지되는 구조하에서 입주자대표회의나 노인회/부녀회 등과 같은 공동체 내의 단체와 위계적 관계를 형성하게 된다. 이러한 위계적 관계는 근로계약서 상에는 보이지 않는 업무부여 및 일상적인 감시와 통제의 배경이 된다. 공동주택 일반관리노동자는 입주자대표회의로부터 강한 통제를 받으며, 이들의 마음에 들지 않을 경우에는 해고의 위협에 처한다. 입주민의 민원을 들어주지 않았다가 그 입주민이 입주자대표회의 구성원이 된다면 노동자의 고용은 더욱 불안해진다.

저희가 이제는 만약에 그 민원을 안 들어주잖아요, 이 사람하고 싸웠어! 그럼 이 사람은 그 다음번에 두고 봐! 이렇게 하면 그다음에 동대표를 뽑잖아요, 입주자 대표! 그럼 그때 나온다 고요. 입주자 대표가 되는 거예요. 주민 중에 한 명이. 그럼 나와서 그분이 그다음에 하는 방법은 위탁회사, 소장 바꿔줘! 그럼 재계약 줄게! 이건 허다해요! (주택관리B) (최인이 외, 2024, 139쪽)

주택관리사는 관리소장으로서 공동주택 노동자 중에서 최상층의 관리직에 위치하지만 고용불안에 있어서는 다른 노동자들과 다를 바 없는 위치에 있다고 할 수 있다. 위탁관리업체에게 관리소장의 교체를 요구하거나 관리소장 교체를 조건으로 재계약을 요구할 수 있는 권력을 가진 입주자대표회의는 입주민들로 구성되기 때문에 주택관리사는 입주민들의 부당한 요구에 응할 수밖에 없는 상황에 놓이게 된다.

(동대표) 본인하고 생각이 안 맞다고 자기한테 안 맞다고, 하수인 취급을 하는 기본 개념 자체가 관리 주체에서 이걸 같이 이게 있어야지 우리하고 이 협력이 돼가고. 여기서서는 비용을 지불하고 일을 시키는 거 맞는데, 그걸 자기 하수인으로 생각하니까 그런 발상의 기본 개념이 그렇게 깔려있는 게, 그 의식 때문에 그런 거거든요. 다른 동대표들은 다 일 잘한다고 칭찬해도 본인 마음에 안 들면 찍어내려, 잘라내려 하고 이런 게 있습니다. (시설관리E) (최인이 외, 2024, 139쪽)

시설관리E는 다른 동대표가 아무리 일 잘한다고 칭찬을 하더라도, 본인을 마음에 들어 하지 않는 동대표가 있다면, 자신의 고용이 안정될 수 없었음을 구술하였다. 공동주택 노동자들 중 부당하고 경험이 가장 많은 직종이 일반관리노동자(주택관리사, 시설관리노동자)라는 점은 이러한 상황을 잘 보여준다. 설문조사에서 이직 경험이 있는 일반관리노동자 160명 중 26명은 부당하고 경험이 있다고 응답했고, 의로는 ‘입주자대표회의 또는 입주자대표회장의 부당한 업무간섭을 따르지 않아서’, ‘입주자대표회의 구성원과 불화가 발생해서’ 등과 같이 입주자대표회의와의 관계를 들었다.

공동주택에는 입주자대표회의 외에도 노인회, 부



녀회 등 다양한 입주민 단체가 존재한다. 이 중 노인회는 공동주택에 오래 거주했고, 입주자대표회의 경험이 있는 고령의 입주민이 노인회 회장으로 있는 경우가 많아 입주자대표회의와 밀접한 관련이 있다. 지자체에 신고된 노인회는 해당 지자체로부터 분기별로 운영비나 부식비 및 난방연료비 등을 지원받으며, 공동주택 관리비 규약에 따라 매월 20~30만원 씩 아파트 운영비에서 공식적으로 지원을 받는다. 그러나 FGI에 참여한 주택관리사는 관리소장이 노인회를 사비로 지원하는 것이 관행처럼 굳어져 있으며, 자신의 고용과 밀접한 관련이 있기 때문에 거부할 수 없다고 말한다.

초복이라고 해서 수박 사다 줘야죠... (중략)...  
어버이날 뭐 사다 줘야죠... (중략)... 벚꽃 구경  
갈 때 돈 줘야죠!! 단풍놀이 간다고 해도 줘야  
지! (주택관리B, 주택관리C) (최인이 외, 2024,  
141쪽)

저보고 새벽 6시 반에 나오래! 돈 달라는 거지!  
그러니까 돈이 있으면 힘이 생기면서 사람이  
욕심이 생기잖아요 더 원하는 거예요... (중략)...  
(돈을) 안 주면 잘려요... (중략)... 그러니까 뭐  
할 때마다 10만 원, 그러니까 그게 아니라 자기들  
이 필요할 때 연락 와요! 그럼 (돈을) 줘야 돼요  
(주택관리D) (최인이 외, 2024, 141쪽)

주택관리사는 어버이날이나 복날, 벚꽃 구경이나 단풍놀이와 같은 노인회 행사 때마다 사비로 지원하기도 한다. 노인회가 입주자대표회의와 밀접한 관계가 있다는 점을 고려하면, 주택관리사는 노인회와 불화가 있을 경우 자신의 고용에 위협이 될 것을 예상할 수 있기 때문에 불합리한 관행을 거절할 수 없다고 진술한다. 이와 같은 사례들 역시 위탁계약 구조에서 발생하는 불합리한 위계

에 의해 발생하는 어려움으로 해석할 수 있다.

### 3) 공동주택 일반관리노동자의 감정노동

공동주택 일반관리노동자의 감정노동 실태를 조사한 결과 일반관리노동자는 감정노동 정도가 심각한 것으로 나타났다. 감정노동의 여러 측면 중 감정표출 측면에서 시설관리 노동자와 주택관리사 모두 부정적 감정표출을 조절하고 입주민에게 항상 친절하도록 요구받았다. ‘입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다’는 문항에 시설관리 노동자의 87.8%, 주택관리사의 100.0%가 동의하였다. ‘일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다’는 문항에는 86.5%와 97.0%가 동의했으며, ‘소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다’에는 73.0%와 74.3%로 나타나 일반관리노동자들이 업무 중 일상적으로 감정표출을 조절하고 있다는 사실을 알 수 있다.

그러나 과부하와 갈등, 감정부조화와 손상, 조직의 지지와 보호 측면에서는 직종별 차이를 보였다. 먼저 과부하와 갈등 측면에서 ‘공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다’ 문항에 시설관리 노동자 77.0%가 동의했고, 주택관리사는 98.0%가 동의해 주택관리사의 동의 비율이 시설관리 노동자에 비해 21%p 높았다. ‘권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다’에도 시설관리 노동자는 67.6%가 동의했지만 주택관리사는 93.1%가 동의해 차이를 보인다. ‘업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다’고 응답한 비율에서도 주택관리사가 23.3%p 더 많았다. 감정적인 과부하 경험은 시설관리 노동자보다 주택관리사가 더 많다고 해석할 수 있다. 감정 부조화와 손상 측면에서도 유사한 결과가 나타난다. 시설관리 노동자 중 ‘퇴근 후에도 입주민을 대할

때 힘들었던 감정이 남아있다'와 '몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다'는 문항에 32.4%와 41.9%가 동의했다. 반면, 같은 문항에 주택관리사의 86.1%, 92.1%가 동의해 감정부조화와 손상 경험에서도 두 직종 간 큰 차이가 있었다.

감정노동을 줄여줄 수 있는 조직의 지지와 보호 측면에서 주택관리사는 시설관리 노동자에 비해 부족한 지지와 보호를 받는 것으로 나타났다. '소속업체는 입주민 응대과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다'는 문항에 시설관리 노동자의 64.9%, 주택관리사의 49.5%가 동의했다. '입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 있다'는 문항에도 시설관리 노동자의 70.3%, 주택관리사의 47.5%가 동의했다. 이러한 차이는 주택관리사가 관리사무소 소장으로서 근무하여 관리자 위치에 있어 소속업체에 도움을 요청하기 어렵

고, 입주민이 주택관리사에게 더 무리한 요구를 하고 있기 때문에 나타난 결과로 추측해볼 수 있다. <표 6>은 시설관리 노동자와 주택관리사의 감정노동에 관한 설문조사 결과를 보여준다.

공동주택 일반관리노동자의 노동상황은 입주자 대표회의-위탁관리업체(소속회사)-일반관리노동자로 이어지는 위계 구조 속에서 상시적인 고용불안을 느끼게 한다. 언제 해고될지 모른다는 불안감은 노동자가 스스로 자신의 감정을 조절하려는 노력을 하게 만든다. 입주민이 업무 범위를 벗어나거나 무리한 요구를 하더라도 이를 수용하게 되고, 자신의 감정이 힘들고 부정적이더라도 이를 드러내지 못하고 관리하면서 감정노동을 수행하게 된다. 또한, 일반관리 노동자가 소속된 위탁관리업체가 공동주택과의 재계약을 위해 친절을 강요하고, 입주민과의 갈등 발생 시 노동자를 적극적으로 보호하지 않는 태도를 취하면서 갈등의

<표 6> 시설관리 노동자와 주택관리사의 감정노동

구분		시설관리노동자		주택관리사	
		인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)
1. 감정표출	입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	74	100.0	101	100.0
	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	65	87.8	101	100.0
	소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	64	86.5	98	97.0
2. 과부하와 갈등	공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다.	54	73.0	75	74.3
	나의 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다.	57	77.0	99	98.0
	입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다.	50	67.6	94	93.1
3. 감정 부조화와 손상	퇴근 후에도 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	37	50.0	74	73.3
	몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	24	32.4	87	86.1
4. 조직의 지지와 보호	소속업체는 입주민 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	31	41.9	93	92.1
	입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	48	64.9	50	49.5

책임은 노동자에게 돌리려 할 때 더욱 큰 어려움에 처한다. 공동주택 일반관리노동자가 마주하는 감정노동 상황은 다음과 같다.

제가 그분한테 온 전화 통화 내역을 기록하다 보니까, 5월달만 해도 서른 몇 번을 저한테 전화를 하고, 사무실에 하루 한 번 이상 방문하면 기본 30분에서 1~2시간 그러니까 제가 일을 할 수가 없는 거예요! (주택관리A) (최인이 외, 2024, 146쪽)

우리는 공용 부분에 신경 쓰면서 일하기도 사실은 힘들거든요 하루! 그런 부분(전유부분에 대한 민원 처리) 할 때마다 이 직업에 계속 있어야 하나라는 생각도 드는데... (시설관리D) (최인이 외, 2024, 146쪽)

주택관리A는 한 입주자로부터 민원에 시달렸다. 5월 한 달 동안 30회가 넘는 전화를 받았으며, 해당 입주자가 관리사무실에 한 번 방문하면 30분에서 2시간 가까이 머물며 업무를 수행을 방해하였다. 노동자는 피로와 짜증이 발생하는 상황에서도 입주자를 향해 자신의 감정을 그대로 표현하지 못했다. 입주자에 대한 불친절한 태도나 불쾌한 감정을 그대로 드러낸다는 것은 자신의 고용유지에 심각한 불이익을 초래할 수 있기 때문이다. 시설관리D 또한 공유부분에 대한 업무량이 많아 힘든 상황에서 업무 이외의 무리한 요구가 발생하게 되면 일을 그만두고 싶을 만큼의 부정적인 생각을 가지게 된다. 그렇다고 민원 응대를 거부할 수도 없으며, 자신의 힘든 감정을 그대로 표현하지 못하면서 극심한 감정부조화를 경험하게 된다.

공동주택 일반관리노동자가 자신의 힘든 감정을 그대로 표현하지 못하는 가장 큰 배경으로 소

속 회사의 재계약을 빼놓을 수 없다. 이는 곧 노동자의 고용유지와 직결되기 때문이다. 주택관리B는 재계약을 하지 못해 드는 감정을 비참함으로 구술한다. 회사가 재계약에 실패하면 자신의 고용도 보장받을 수 없기 때문이다.

재계약을 못하면 그게 너무 이제는 비참한 거죠! 그 소리(소장 바뀌!) 듣기가!... (중략)... 우리 소장들 입장에서는 응원을 하는데 위탁회사에서는 이 소장님한테 좀 시간이 지나잖아요! 그러면 무언의 또 압력을 준다고! 소장님, 다른 데로 보내줄게요. 다른 데로 가세요. 왜 거기서 왜 거기서 그렇게 하고 있어요! 이렇게 한다고요! 자기네도 싫으니까! 이 사람하고 부딪히는게요! 결국은 이제 끝, 막바지 골목은 그거라니까요! 계약! 재계약! 소장님이 계속 싸워서 이긴다 치더라도 재계약은 어렵다구요! (주택관리B) (최인이 외, 2024, 151쪽)

공동주택 일반관리노동자는 심화된 감정노동을 수행하면서 감정부조화를 경험하게 되고, 이는 스트레스를 유발한다. 누적된 스트레스로 인해 노동자들은 수면과 관련한 어려움을 겪고 있었다. 설문조사에 참여한 일반관리노동자 175명 중 72명(41.1%)은 숙면을 취하기 어렵다고 했으며, 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이라는 응답은 90명(51.4%)이었다.

일반관리노동자가 경험하는 감정노동은 성별에 따라 차이를 보인다. 여성노동자 비율이 매우 낮은 시설관리노동자를 제외한 주택관리사의 설문조사 결과를 나타낸 <표 7>을 보면, 감정표출을 자제하려는 노력에서 성별에 따른 차이가 발견되지 않는다. 다만 남성노동자가 ‘소속업체로부터 항상 친절을 요구받는다’는 항목에 동의한 비율은 여성노동자에 비해 높았는데, 이는 소속업체가 충분히 친

<표 7> 주택관리사의 성별에 따른 감정노동

구분		남성		여성	
		인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)
성별		42	100.0	59	100.0
1. 감정표출	입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	42	100.0	59	100.0
	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	41	97.6	57	96.6
	소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	34	81.0	41	69.5
2. 과부하와 갈등	공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다.	40	95.2	59	100.0
	나의 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다.	37	88.1	57	96.6
	입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다.	27	64.3	47	79.7
3. 감정 부조화와 손상	퇴근 후에도, 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	32	76.2	55	93.2
	몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	36	85.7	57	96.6
4. 조직의 지지와 보호	소속업체는 입주민 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	21	50.0	29	49.2
	입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	22	52.4	26	44.1

절하지 않다고 생각하는 남성노동자에게 친절을 요구했기 때문일 가능성이 있다. 다음으로 여성은 ‘공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다’는 항목에 모든 응답자(매우 그렇다 67.8%, 그렇다 32.2%)가 동의했고, ‘권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다’는 항목에는 96.6%(매우 그렇다 62.7%, 그렇다 33.9%)가 동의했다. 두 항목에 대한 남성 주택관리사의 동의 비율 역시 95.2%, 88.1%로 높은 수준이다. 그러나 강도를 나타내는 ‘매우 그렇다’ 비율에서는 38.1%와 23.8%로 차이를 보인다. 또한, ‘입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다’는 항목에 동의한 비율 역시 여성은 79.7%(매우 그렇다 44.1%, 그렇다 35.6%) 였으나 남성은 64.3%(매우 그렇다 19.0%, 그렇다 45.2%)로, 동의의 강도에서도 차이가 있었다.

이러한 차이로 인해 여성노동자는 ‘퇴근 후에도 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 더 남아있고(여성 93.2%, 남성 76.2%), 몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 해서 감정적으로 더 힘들다(여성 96.6%, 남성 85.7%)고 답했다.

여성노동자의 감정노동을 심화시키는 요인으로 는 입주민이 가하는 폭력경험의 차이를 들 수 있다. <표 8>에 제시한 바와 같이 설문조사에서 주택관리사들은 입주민에게 다양한 형태의 폭력을 경험했다고 응답하였는데, 여성노동자는 성희롱 및 성추행 경험(여성 25.4%, 남성 0.0%), 위협 및 괴롭힘 경험(여성 76.3%, 남성 66.7%), 직위나 성 및 연령으로 인한 차별대우 경험(여성 49.2%, 남성 35.7%)이 남성노동자에 비해 더 많았다. 이는 관리사무소장의 성별에 따라 입주민들의 태도가 달라진다는 것을 의미하며, 특히 고용과 관련

<표 8> 주택관리사의 성별에 따른 입주민이 가하는 폭력 경험 비율

구분	남성		여성	
	인원 수	비중(%)	인원 수	비중(%)
성별	42	100.0	59	100.0
입주민에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	5	11.9	7	11.9
입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	35	83.3	52	88.1
입주민에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	0	0.0	15	25.4
입주민에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	28	66.7	45	76.3
입주민에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	33	78.6	49	83.1
입주민에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	15	35.7	29	49.2

한 복잡한 위계구조 속에서 여성으로서의 사회적 위치는 입주민들이 더 많은 부당한 요구를 더 쉽고 강압적으로 할 수 있는 구조로서 작용한다는 점을 시사한다.

복잡한 고용관계와 불평등한 젠더관계의 교차성에서 나타나는 모순적인 구조 속에서 여성 주택관리사들은 한층 더 심한 감정노동을 수행할 수 밖에 없는 상황에 처하게 되는 것이다.

### 5. 공동주택 일반관리노동자에 대한 보호제도

공동주택 일반관리노동자는 자신의 고용과 관련한 위계구조 속에서 심화된 감정노동을 수행하도록 요구받고, 스스로도 감정을 조절하려고 노력한다. 그리고 이들이 경험하는 감정노동의 절대적 수준은 결코 낮지 않다. 그러나 화이트칼라이자 전문직 노동자라는 이유로 이들의 감정노동은 주목받지 못하고 있으며, 감정노동 보호를 위한 제도 역시 부족하다. 설문조사에서 나타난 직장 내 감정노동 보호제도를 살펴보면, 입주민에게 피해를 입었을 경우 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다는 응답은 43.4%였고, 피해 시 매뉴얼이 있다는 응답은 36.6%였다. 업무 중 입주민과

문제가 발생한 경우 소속업체로 인계하여 처리할 수 있다는 응답은 42.3%였다. 이 결과는 다수의 노동자가 입주민으로부터 받는 감정적 피해에 대해, 소속회사로부터 적절한 보호를 받지 못하고 있음을 보여준다. 따라서 노동자들은 업무로 인해 발생하는 어려움을 오로지 혼자서 감당하게 되고, 그렇게 누적된 스트레스는 자신들의 건강에도 영향을 미친다고 생각한다.

내 편이 하나도 없어요! 내 편이 단 한 군데도 없는 거예요. 구청에다 얘기해도 구청도 마찬가지! 우리를 고용하고 있는 위탁회사도 마찬가지! 입주자 대표들요? 주민하고, 주민하고 절대 안 싸워요! 안 싸워, 자기네 뒤로 다 숨어버린다고... (중략) 돌이켜 들여다보면 혼자 너무 많이 다치잖아! 상처를 입잖아... (중략) 저희는 그냥 지금 제가 아까 딱 말씀드린 게 저희의 현 입장이예요. 누구 하나한테도 도움을 요청할 수가 없어요! (주택관리B) (최인이 외, 2024, 148쪽)

소장님들이 아프신 분이 많아요. 특히 암! 최고 많아요... (중략)... 소장이 아까 다들 말씀하셨지만 기뻐 데가 없어요! 그나마 시군구가 우리 법에는 시군구가 우리 도와줘야 되는 기관이잖아요. 근데 거기도 우리한테 화살을 날리는

기관이 되다 보니까 진짜 어렵습니다! (주택관리D) (최인이 외, 2024, 148쪽)

주택관리B는 소속회사나 기관으로부터 자신의 업무로 인한 어려움에 대하여 도움을 받을 수 없음을 구술한다. 이로 인하여 노동자는 정서적 소진을 혼자서 감당하면서 마음의 상처를 받게 된다. 주택관리D의 구술에서도 주택관리사의 정신적·육체적 건강의 불균형을 확인할 수 있다. 어디에도 기댈 곳이 없는 공동주택 일반관리노동자는 감정노동으로 인한 스트레스가 쌓이면서 압과 싸워야 하는 상황에까지 이르게 되었다고 생각하고 있었다.

본사에서는 우리 직원들이 진짜 항상 말을 할 때는 뭐 우리 같은 가족이라고 생각하겠지만은 어떤 때는 서운할 때는 그런 생각이 들어요. 용역회사 직원 그 이상도 그 이하도 아니다 그렇죠? 그러니까 우리는 이제 현재 어떻게 보면 파견, 파견 나온 사람들인데요. 회사에서 파견, 각 사업장에 파견 나온 사람들인데 회사에서는 항상 우리 가족! 한 가족이다! 하지만, 어떤 때 서운할 때는 그런 생각이 들거든요. (주택관리C) (최인이 외, 2024, 142쪽)

스트레스라고 하잖아요. 그죠? 스트레스인데 왜 소방공무원, 경찰 공무원은 뭐라 할까, 스트레스 받으면 뭐라고 해야 돼요? 치유 그런 게 있잖아요. 왜 우리는 없을까요? 우리는 외면입니다. 그러면 그분들도 물론 스트레스 받아요. 범인 잡아야 되고 불도 꺼야 되고 하지만 당신들 안전을 위해서도 우리도 일하는 사람인데 우리는 왜 그림자 생활을 해야 될까요? 그런 치유. 그런 거 좀 이렇게 혜택 좀 받았으면 합니다! (시설관리B) (최인이 외, 2024, 149쪽)

감정노동으로 인한 어려움을 해소하기 위하여 소속 회사로부터 적극적인 지원을 받지 못하는 공동주택 일반관리노동자는 어려운 상황에 처했을 때, 소속 회사가 소극적으로 대처하는 태도에 서운함을 느낀다. 시설관리B는 앞으로의 시설관리 노동 상황이 지금과 똑같아서는 안된다는 생각에 인터뷰에 참여했다고 하였다. 그는 시설관리 노동자에게도 소방공무원이나 경찰공무원처럼 제도적으로 감정노동에 대한 지원을 받을 수 있는 시스템이 구축되기를 희망하였다. 이는 심화된 감정노동을 수행하는 공동주택 일반관리노동자에 대한 사회적 관심의 부재를 알리고, 노동환경을 개선하고자 하는 일련의 변화를 호소하는 것으로 해석할 수 있다.

## 6. 결론

대전광역시에서는 공동주택 노동자의 인권을 증진하기 위하여 조례가 제정되어 시행되고 있다. 이러한 조례는 공동주택 노동자의 인권을 침해하는 것을 방지하고 인권이 존중되는 지역사회를 실현하는 데 이바지하는 것을 목적으로 한다(대전광역시 공동주택 노동자 인권 증진 조례, 2021). 조례의 제4조 1항은 공동주택 노동자가 차별을 받지 않을 권리 등과 함께 입주자 등과 상호 존중을 바탕으로 인권침해 없는 환경에서 근무할 권리를 가진다고 명시한다. 이어서 3항에서는 입주자 등 및 공동주택 노동자가 소속해 있는 용역업체나 주택관리업자 등이 지위나 관계의 우위를 이용하여 신체적 혹은 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 금하고 있다. 이를 위하여 시에서는 실태조사를 할 수 있으며, 미흡한 경우, 적절한 조치를 권고하고 있다. 또한 공동주택노동자의 신체적·정신적 피해에 대해서는 법률상담이나

심리상담을 지원할 수 있다고 명시하고 있다.

그러나 대전광역시시의 이러한 조례는 공동주택에서 일하는 노동자에게는 “내 편이 하나도 없다”고 느낄만큼 현실적으로 와닿지 못하고 있다. 따라서 업무 범위를 넘어서는 입주자의 요구나 이에 따른 손해배상 위협, 시도 때도 없는 민원 전화, 위계에 의한 업무상의 어려움을 경험해도, 공동주택 일반관리노동자는 이에 대한 부당함을 표현하거나 자신들의 권리 보호를 위해 적극적인 대처를 하지 못한다. 개선되지 않는 시설관리노동자의 열악한 숙직실 환경이나 언제 끝날지 모르는 입주자대표회의 회의 자리를 지키는 것은 공동주택 일반관리노동자의 노동환경을 다시 한번 살펴보게 하는 사례가 된다. 공동주택 일반관리노동자의 어려운 노동환경은 무리한 요구를 하는 입주자를 대하는 과정에서 더욱 가중되고, 공동주택 일반관리노동자는 자신의 부정적인 감정을 억누르고 친절의 가면 을 쓰게 된다. 여기에는 입주자대표회의-소속 회사-노동자라는 복잡한 관계 속에서 소속회사의 관리업무 재계약이 노동자들의 고용유지와 연결된다는 고용구조 상의 부담이 이들의 어깨를 짓누르고 있으며, 이러한 노동환경이 노동자에게 무기력파스트레스, 감정 소진을 초래한다고 볼 수 있다.

공동주택 주택관리사의 감정노동 강도는 공동주택 노동자들 중 가장 높고, 시설관리노동자의 감정노동 강도는 주택관리사 다음으로 높게 나타난다는 사실은 입주민과의 대면의 빈도 그리고 상황에 따라 일반관리노동자들이 미화, 경비노동자들과는 또 다른 방식으로 수위 높은 감정노동을 수행하고 있음을 시사한다.

또한 일반적으로 상위직일수록 감정노동과 관련된 지위보호막(Status Shield) (Hochschild, 1983)이 두텁게 작동하여 감정노동의 강도가 약화된다는 기존의 이론이 주택관리사들에게는 적용되지 않는다는 점도 발견되었다. 공동주택 노동자 중에서 가

장 높은 지위에 있는 아파트의 관리사무소장인 주택관리사에게는 지위보호막 효과가 거의 나타나지 않기 때문이다. 여기에는 공동주택 주택관리사의 고용 상황과 직무의 특성이 영향을 미친다고 볼 수 있다. 즉 본인의 원만한 직무수행에 따라 소속 회사의 위탁 재계약 여부가 달려 있다고 생각하기 때문에, 관리소장들은 입주자대표회의는 물론 민원을 제기하는 다양한 입주자와의 대면 접촉에서 훨씬 더 많은 부담을 느끼게 되는 것으로 해석할 수 있다. 아울러 시설관리노동자 또한 관리소장과 동일한 회사에 소속되어 업무를 수행하기 때문에 자신의 고용을 유지하기 위하여 항상 감정을 관리하는 일을 게을리 할 수 없게 되는 것이라고 볼 수 있다.

본 연구는 그동안 주목받지 못했던 공동주택 일반관리노동자들의 노동환경을 검토하고 이들의 노동경험을 감정노동의 맥락에서 분석하고자 하였다. 이 점에서 의의를 찾고자 한다. 입주민의 직접적인 민원에 대응하고, 해결해내야 하는 업무의 특성과 더불어 위탁관리 용역 재계약이 주기적으로 다가오는 상황에서 일반관리노동자들이 자신들의 권리를 지킬 수 있는 방안을 마련하기 위해서는 무엇보다 위탁관리계약으로 인해 기형적으로 발생하는 위계적 구조하에서 노동권을 보호할 수 있는 제도적 뒷받침이 필요하다. 입주자대표회의 구성원을 대상으로 실시하고 있는 의무교육에 노동인권 관련 교육을 추가로 편성하거나, 입주자대표회의 구성원이 위탁관리 업체에 노동자의 채용, 해고 등에 영향을 미친 경우, 입주자대표회의가 실질적인 지휘·감독 권한을 행사한 것으로 해석해 고용계약의 법적 책임이 있는 사용자성을 적극적으로 인정하도록 하는 것이 무엇보다 시급하다. 또한, 공동주택 일반관리노동자가 스스로 이해대변조직을 만들 수 있도록 지원하여 노동자가 스스로 감정노동 피해에 대응할 수 있는 힘을

기를 수 있도록 하는 것도 필요하다.

한편, 본 연구는 500세대 미만 공동주택 내 일  
반관리노동자의 노동환경과 감정노동이 분석되지  
않았다는 한계를 가진다. 500세대 미만 공동주택

은 500세대 이상 공동주택에 비해 규모가 작기  
때문에 노동자의 노동조건이나 근무환경이 더 열  
악할 가능성이 있다. 추후 500세대 미만 공동주택  
을 포괄한 연구가 수행되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강은택·최타관·이기남·안아림 (2019). 아파트 종사 근로자의 고용환경 및 부당지시 실태에 관한 연구. <대한부  
동산학회지>, 37(2), 159-176.
- 강현아 (2002). 간호전문직 노동의 변화-감정노동의 강화. <경제와 사회>, (55), 142-168.
- 기용희·김현실·조만복 (2014). 주택관리사의 직무스트레스와 심리적 소진이 정신건강에 미치는 영향. <한국보건  
복지융합학회>, 6(2), 91-111.
- 김남근 (2021). 아파트 경비노동자의 고용유지 및 권익보호와 노동조합의 역할. <노동N이슈>, 1-14.
- 김재운 (2023). 경비원의 비경비업무 수행에 대한 법적 규제의 문제점과 입법적 대안. <한국공안행정학회보>32(2),  
131-156.
- 김정규 (2011). 아파트 경비원의 직무환경 개선을 위한 경험적 접근: 범죄 예방활동 강화를 중심으로. <한국경찰학회  
보>, 13(4), 27-60.
- 김철규·정수정·유영미·박승미·문경미·권윤정·박선아·박혜옥 (2023). 아파트 경비원의 피로도, 감정노동  
이 수면의 질에 미치는 영향. <지역사회간호학회지>, 34(3), 205-216.
- 김현아 (2018) <감정노동, 그 이름의 함정>. 경기 파주: 푸른사상.
- 김효실·차석빈 (2014). 호텔 직원의 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향. <외식경영연구>, 17(1), 9-112.
- 김희영·유현실 (2022). 중장년 남성 아파트 경비원의 감정노동 경험에 대한 현상학적 연구. <인문사회21>3(6),  
1469-1484.
- 대전광역시 (2021). 대전광역시 공동주택 노동자 인권 증진 조례.
- 문종인 (2023). 아파트 경비노동자의 감정노동이 노동조합 가입의사에 미치는 영향: 인천 부평구 아파트 경비노동  
실태조사. <인천학연구>, 38, 167-193.
- 박으뜸·최인이 (2023). 보육교사의 노동경험과 감정노동: 대전시 어린이집 보육교사의 사례를 중심으로. <사회과  
학연구>, 34(1), 195-224.
- 서진석 (2023). 공동주택 경비와 경비업법 적용에 관한 재검토. <한국공안행정학회보>, 32(3), 201-26.
- 소기재·심영규 (2021). 공동주택 관리사무소장의 지위와 업무 범위에 관한 법적 연구. <인문사회21>, 12(4),  
1387-1400.
- 신경아 (2009). 감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구. <산업노동연구>15(2),  
223-255.
- 신경아 (2017). 감정노동의 사회적 맥락과 쟁점. 정진주 외 (2017) <감정노동의 시대, 누구를 위한 감정인가?>



- (19-40쪽). 파주. 한울.
- 신희주 (2022). 중층 고용 콜센터 상담노동자들의 산재안전망 배제 실태와 과제. <산업노동연구>, 28(3)73-115.
- 은난순 · 홍형옥 (2000). 공동주택 관리자의 일반적 관리업무 실태. <한국주거학회논문집>, 11(2), 139-148.
- 이수연 (2015). 감정노동과 사용자 책임. <노동법학>, 54, 131-172.
- 이수연 · 김유경 · 한정순 (2019). [산업안전보건법]상 감정노동자 보호제도의 실효성 강화 방안. <사회법연구>, 39, 137-177.
- 이숙연 · 전해정 (2023). AHP분석을 통한 주택관리사와 빌딩관리사의 직무만족도에 관한 연구. <大韓不動産學會誌>, 41(4), 279-301.
- 이승윤 · 조혁진 (2019). 콜센터 하청노동자의 불안정한 고용관계와 사회보장제 경험에 대한 질적연구. <사회보장연구>, 35(2), 1-34.
- 이창배 · 이창한 · 정우일 · 오규철 (2013). 감시단속직 노인 근로자의 인권상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 정다이 (2023). 서비스업 종사자의 감정노동이 우울에 미치는 영향. <보건과 사회과학>, (62), 5-29.
- 조상진 (2022). 죽음에 이른 중고령 경비 · 청소노동자의 근로환경에 관한 질적 사례연구: 언론 담론을 중심으로. <비판사회정책>, (75), 137-169.
- 조철규 · 최동재 · 박수현 (2015). 아파트경비원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. <인문사회 21>, 6(4), 893-910.
- 최인이 · 박으뜸 · 우새롬 (2022). 사례관리노동자의 감정노동: 대전시 사례관리노동자의 노동경험을 중심으로. <사회과학연구>, 33(1), 215-243.
- 최인이 · 채병주 · 문희숙 · 정지은 (2024). <대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 종합보고서>. 대전광역시 노동권익센터.
- 최종국 (2021). 아파트 경비 · 청소노동자의 근무실태와 개선방안 연구: 경기지역 노인계층을 중심으로. 한경대학교 박사학위논문.
- 한숙자 (2016). 아파트 미화여성 근로자 근로조건과 개선방안에 관한 연구. 한재대학교 석사학위논문.
- 황미라 (2021). 아파트 고용관리비의 분위별 결정요인. 강원대학교 박사학위논문.
- Harris, Scott R. (2015). An invitation to the sociology of emotions. 박형신 역 (2017). <감정사회학으로의 초대>. 경기 파주: 한울아카데미.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. 이가람 역 (2009). <감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가>. 서울: 이매진.
- Korczynski, M., & C. Macdonald(eds). (2009). Service Work: Critical Perspectives, New York: Routledge.
- Lively, K. J. (2000). Reciprocal Emotion Management Working Together to Maintain Stratification in Private Law Firm. *Work and Occupations*, 27(1), 32-63.
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 147-165.

## Work Experiences and Emotional Labor of Multi-Family Housing Workers: A Case Study of General Management Workers in Daejeon, South Korea

Byungju Chae, Heesug Moon, Inyi Choi

Chungnam National University

This study analyzes the working conditions and emotional labor of residential management workers and facility management workers classified as general management workers in multi-family housing. By doing so, it examines the impact on emotional labor from the labor environment surrounding general management workers. The research methods included surveys and focus group interviews (FGIs) targeting general management workers in multi-family housing in Daejeon Metropolitan City. The surveys were conducted to comprehensively assess aspects such as employment structures, the extent of emotional labor, and levels of organizational protection. Meanwhile, the FGIs explored specific work experiences and the qualitative aspects of emotional labor. The study found that most general management workers were employed by outsourced service companies operating under subcontract agreements between the residents' representative councils and these companies. This arrangement resulted in low job security and a structural issue where workers found it challenging to refuse unreasonable demands from residents in order to secure contract renewals. Unreasonable demands and complaints from residents, along with the hierarchical relationship with the residents' representative councils, appeared to exacerbate the workers' emotional labor. In this process, workers experienced psychological burdens as they suppressed their negative emotions. The findings of this study highlight the need for institutional protections and societal attention to the working conditions and emotional labor of general management workers, an area that has received little focus.

*Keywords: Multi-family Housing, General Management Workers, Emotional Labor, Residential Management Workers, Employment Structure, Subcontract Agreements*