

건물 청소노동자의 노동 경험

김소연¹ · 김영미²

서울대학교 보건대학원¹, 한국남부발전(주)부산천연가스발전본부 건강관리실²

Working Experiences of Cleaning Workers

Kim, Soyeon¹ · Kim, Youngmi²

¹Graduate School of Public Health, Seoul National University Seoul

²Korea Southern Power Co., Ltd, Busan Combined Cycle Power Plant Health Care Manager, Busan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to describe cleaning workers' working experiences in Korea. **Methods:** The data were collected in two focus-group interviews with 9 cleaning workers. The phenomenological analytic method suggested by Colaizzi was used to analyze the data. **Results:** Five theme clusters and thirteen themes emerged from the analysis. The first theme clusters, 'Dead-end choice' included Limits of elderly women workers, Financial difficulties, Lowered self-esteem. The second theme clusters, 'Facing with discriminatory working environments' included Fear and unfair working conditions. The third theme clusters, 'Potential health problems' included Physical overload, Repeated exposure to hazardous substances and Emotional labor. The fourth theme clusters, 'Excluded from protection of the law' included Gloomy reality and Sexual harassment. The fifth theme clusters, 'Desire to get out of social isolation' included Efforts to maintain the status, Desire to live confidently and Desire to change social recognition. **Conclusion:** The findings of the study provide understanding on cleaning workers' working experiences to explain by their vision and language and should ensure proper working conditions and environment to live a better life.

Key Words: Qualitative research, Focus groups, Interviews as topic, Working women, Occupational health nursing

서론

1. 연구의 필요성

청소노동은 대표적인 막다른 일자리(Dead-end jobs)이다. '청소원 및 환경미화원'은 국내 직업 분포에서 저임금 비율이 83.8%로 가장 높은 직업이다(Ministry of Employment and Labor, 2012). 이들의 평균 연령은 59.5세이며, 특히 여성의 비율이 68.4%로 2/3를 넘는다(Statistics Korea, 2013). '청소원'은 건물의 실내 청소를 하며 대부분 여성이다. 용역업체를 통한 간접고용 방식으로 민간 부문에 종사하고 있다. 반

면 '환경미화원'은 주로 거리 청소를 하며 대부분 남성이다. 지방자치단체에 소속돼 정규직이나 무기 계약직으로 공공 부문에 종사하고 있다.

청소원이 하는 '청소노동'은 저임금, 고령, 여성, 고용 불안 등 여러 가지 취약 요소들이 중첩돼 있다. 특히 크고 작은 사고를 당했거나 신체의 이상이 생겼다고 호소하면 해고나 불이익을 당할 수 있다는 두려움 때문에 산재 신청을 하지 못하는 경우가 27.4%였다(Cho, 2007). 청소노동자에게 가장 빈발하는 재해는 미끄러짐이다. '미끄러짐', '먼지, 분진, 가스 등에 의한 오염', '무거운 물건 취급', '불편한 작업 자세' 등이 원인이 되어 업무상 사고를 당하거나 직업병으로 이환된 경험이 있

주요어: 질적 연구, 포커스 그룹, 면접, 여성노동, 직업건강간호

Corresponding author: Kim, Youngmi

Korea Southern Power Co., Ltd, Busan Combined Cycle Power Plant Health Care Manager, 7 Gamcheonhang-ro, Saha-gu, Busan 604-806, Korea.
Tel: +82-70-7713-2035, Fax: +82-51-294-8609, E-mail: youngmi@kospo.co.kr

Received: May 13, 2015 / Revised: Jun 14, 2015 / Accepted: Jun 14, 2015

는 청소노동자가 26%로 보고되고 있다(Cho, 2007; Kang, 2011). 청소업무로 인한 직업병에는 관절통이 가장 많았으며 근육통, 요통, 신경통으로 인한 신체 부담이 뒤를 이었다.

「2013년 대학 청소노동자 노동안전실태조사」에 따르면 청소노동자들은 건강과 안전을 위협하는 사업장내 문제들에 여전히 노출되어 있으며 산업안전보건에 대한 기본적인 사항 뿐만 아니라 산업안전보건법 및 시행규칙 등의 보호조항으로부터 배제되어 있어 그 심각성을 재확인하였다. 외국에서는 화학적, 생물학적, 인간공학적, 사회심리적 측면에서 청소노동자를 대상으로 한 다양한 연구(Bello, Quinn, Perry & Milton 2009; Hagner & Hagberg 1989; Nielsen 1993; Wolkoff, Schneider, Kildesø, Degerth, Jaroszewski & Schunk 1998; Zock, 2005)가 이뤄져 있는 반면, 국내에서는 실태조사가 대부분이었다. 그러나 최근 국내에서도 생물학적 노출, 근골격계질환 예방, 젠더와 공간의 생산, 비정규 노동의 정체성, 직무만족과 직무몰입 등에 대한 연구(Hong, 2013; Yoo, Kim, Oh, Kim, & Jung 2012; Ahn, 2012; Yoon, Yang, Chae & Kim 2012; Lee, 2014) 등이 시도되고 있다.

이에 본 연구는 청소노동자의 건강 문제를 통합적으로 살펴보고 이해하기 위해 청소노동자들이 스스로 자신의 일을 어떻게 느끼며 일하고 있는지 살펴보고자 한다. 현상학은 인간이 경험한 현상을 인과적으로 설명하거나 어떤 전제를 가정하지 않고 직접 기술하고 연구하는 것으로 대상자의 실제에 직접 접촉하여 통합된 인간의 요구를 파악하는 데 적절한 방법이다. 따라서 본 연구는 현상학적 접근을 통해 청소노동자의 노동 경험을 깊이 있게 들여다보고 그들의 건강 문제를 확인해 청소노동자를 위한 구체적인 대안을 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 질적 연구방법을 이용하여 청소노동자들의 노동 실태와 건강 문제를 이해하고 기술하는 것이다. 이에 본 연구에서 다루고자 하는 질문은 “청소노동자의 노동 경험은 어떠한가?”이다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 건물 청소노동자의 노동 경험을 이해하기 위해 현상학적 접근을 이용하는 질적 연구이다.

2. 연구참여자 선정

한국표준직업분류에서는 청소노동자를 ‘청소원’이라 하고 건물 및 비행기, 선박, 기관차 등을 청소하는 자로 정의하고 있다(Statistics Korea, 2013). 청소원은 일상적으로 건물이나 다중이용시설, 생산시설, 운송수단의 청결을 유지한다. 흔히 ‘환경미화원’이라 불리는 거리 미화원은 거리, 공항, 역 및 기타 공공장소를 청소하는 노동자로 건물 청소노동자와는 구분된다.

본 연구의 참여자 선정기준은 민간 부문의 건물에서 최소 1년 이상 청소원으로 일하고 있는 노동자이다. ‘금천구 디지털 산업단지 여성건강관리사업’의 일환으로 추진한 근로자조사 중 직종을 묻는 질문에 ‘청소원’으로 응답한 노동자를 대상으로 포커스 그룹 인터뷰에 대해 알리고 참여자를 모집하였다. 개별적으로 연구참여 여부를 확인한 후 자발적으로 참여 의사를 밝힌 건물 청소노동자를 대상으로 하였다. 포커스 그룹 인터뷰를 진행하기 전에 연구의 목적과 인터뷰 진행 방법 등에 대해 설명하였고 참여자의 사생활을 보호하고 신분 노출을 방지하기 위해 익명으로 처리함을 알렸다. 또한 대화 내용은 녹음이 되며 인터뷰 도중에 언제라도 참여를 거부할 수 있음을 알려 준 후 조사참여동의서에 서명을 받았다. 포커스 그룹 인터뷰에는 건물 청소노동자 총 9명이 참여하였다. 참여자의 평균 연령은 63.1세로 참여자 전원이 고령의 여성이었다. 참여자의 학력은 초등학교 졸업이 3명이었고 학교를 다닌 적이 없는 무학이 6명이었다. 무학인 6명 중 5명은 한글을 읽고 쓸 수는 있었으나 1명은 문맹이었다. 참여자 모두 결혼을 하였으며 이들 중 3명은 사별한 상태였다. 참여자들의 소속 회사는 다양했으며 같은 회사 소속이어도 작업장이 달라 서로 친분이 없었다. 참여자의 청소노동 경력은 최소 2년에서부터 최고 15년으로, 평균 6년이었다.

3. 자료수집

본 연구의 자료는 포커스 그룹 인터뷰를 이용해 수집했다. 포커스 그룹 인터뷰는 인간의 경험 영역에 대한 사회학적, 심리적 이해를 확대할 수 있는 질적 데이터를 수집 분석하는 과정으로(Merton, 1987) 연구자가 토의 주제를 제공하고 그룹 내 상호작용을 활용해 참여자의 풍부한 경험을 이끌어내어 서로의 다양한 의견을 나누면서 데이터를 수집하는 기법이다.

포커스 그룹 인터뷰를 위해 비구조화된 질문을 작성하였다. 초안을 만든 뒤 연구자 간 상호 질의·응답을 통해 질문의

타당성과 실용성을 검토하였다. 인터뷰는 일반적인 질문에서부터 시작하여 구체적인 질문의 순서로 진행하였다. 인터뷰를 해 가면서 등장하게 되는 주제에 대해서는 캐묻기(probing)를 통해 보다 깊은 내용을 파악하도록 하였다. 포커스 그룹 인터뷰는 주변의 방해가 받지 않는 조용한 회의실에서 이뤄졌다. 2012년 9~10월 중 참여자 4명, 5명으로 구성된 2개 그룹으로 나누어 진행하였다. 첫 번째 그룹의 인터뷰 후 내용을 대략적으로 분석하여 추후 인터뷰의 질문 내용 및 방향을 설정하였다. 인터뷰는 저자에 의해 이뤄졌으며 인터뷰 시 방향을 제시하고 참여자들이 자유롭게 자신의 경험을 말하도록 유도하였다. 2개의 그룹 면담을 진행한 결과 더 이상의 새로운 주제가 나오지 않아 자료가 포화상태에 이른 것으로 판단하여 자료수집을 종료하였다.

인터뷰 장소에는 미리 녹음장비를 설치해 두었고 회의실 탁자 위에 참여자의 이름표를 설치했다. 인터뷰를 약속한 시간에 모여 10분 정도 모든 참여자가 자신을 소개하고 연구자가 인터뷰의 취지와 목적, 진행 방법, 개인정보 보호 등에 대해 설명을 한 뒤 인터뷰를 진행하였고 인터뷰가 끝난 뒤 10분 간 정리하는 시간을 가졌다. 포커스 그룹 인터뷰는 두 시간 가량 소요되었다. 인터뷰 전에 진행 지침을 만들어 모든 참여자들에게 충분한 발언 기회가 주어질 수 있도록 노력하였다. 모든 인터뷰 내용은 MP3 기기와 녹음기로 녹음하였다. 저자는 지침에 따라 인터뷰를 진행했으며 현장노트에 인터뷰 내용과 현장 분위기 등을 관찰하여 기록하였다.

4. 자료분석

본 연구는 건물 청소노동자의 노동 경험을 밝히는데 초점을 두고 Colaizzi (1978)의 분석방법을 이용하여 자료를 분석하였다. 인터뷰 녹음 자료는 그대로 필사하여 이를 반복해 읽으며 의미 있는 진술을 추출하였다. 추출된 진술은 맥락에 따라 그 의미를 파악하여 연구자의 언어로 구성하였다. 구성된 의미들을 묶어 주제로 조직하였고 주제들을 다시 묶어 주제모음으로 조직하였다. 분석된 자료를 주제에 따라 통합하여 최종적으로 기술하였다.

5. 윤리적 고려

연구자는 인터뷰를 시작하기에 앞서 건물 청소노동자에 대해 관심을 가지게 된 동기와 연구목적, 방법, 인터뷰 내용의 녹음 등에 대해 참여자가 이해할 수 있도록 설명하였다. 수집된

내용은 연구 이외의 목적으로는 절대 사용하지 않으며 연구 목적으로 사용될 때에도 개인적 정보는 알 수 없도록 익명성을 보장한다는 점을 설명하였다. 또한 인터뷰 도중에 인터뷰를 중단하고 싶을 때는 아무런 불이익이 없이 언제든지 중지할 수 있으며 원하는 경우 이전에 제공한 모든 정보를 영구적으로 파기할 수 있음을 설명하고 서면동의서에 서명을 받았다. 서명을 받은 동의서의 사본 1부를 참여자에게 제공하였다. 1차로 녹취록을 작성한 뒤에는 참여자의 신원과 관련된 개인정보는 가명이나 기호로 대체하는 절차를 거쳤다.

6. 연구결과의 타당성 확보

본 연구의 타당성을 확보하기 위하여 Sandelowski (1986)가 제시한 신뢰성, 적합성, 감사가능성 및 확인가능성을 적용하였다. 본 자료의 신뢰성을 확보하기 위하여 포커스 그룹 인터뷰 절차를 충실하게 이행하였다. 미리 질문을 개발하고 진행 지침을 마련하였으며 포커스 그룹 인터뷰를 이용하여 수집된 자료는 모두 녹음한 후 그대로 필사하여 분석에 이용함으로써 자료의 신뢰성을 확보하고자 하였다. 포커스 그룹 인터뷰 진행할 때에는 참여자의 이야기를 경청하였고 그 의미를 명확하게 하기 위하여 현장노트를 기록하였다. 인터뷰가 끝난 후 도출된 결과를 참여자들에게 다시 확인하는 참여자 확인과정을 거쳤다. 연구결과가 다른 비슷한 현상에 적용가능한가를 나타내는 적합성을 위하여 연구 세팅과 참여자들의 일반적 특성에 관해 자세하게 기술하였다. 감사가능성을 위해 연구과정을 상세하게 기술하였으며 주제와 주제 모음도 도출된 연구참여자의 진술을 연구결과에 제시하였다. 이와 같이 신뢰성, 적합성, 감사가능성을 확보함으로써 연구결과의 중립성을 나타내는 확인가능성이 확보되었다고 간주하였다.

연구결과

청소노동자의 노동 경험의 본질을 확인하기 위해 9명의 자료를 분석한 결과 추출된 주요 진술은 총 346개였다. 이 중에서 의미가 반복되거나 비슷한 것들을 묶어 40개의 구성의미를 도출했고 40개의 구성의미에서 13개의 주제를 묶어냈으며 13개의 주제에서 다시 5개의 주제모음을 최종 도출했다(Table 1).

주제모음 1. 막다른 선택

청소노동은 고령의 여성이 생계를 위해 자존심을 접고 취업

Table 1. Analysis of Cleaning Workers' Working Experiences

Theme cluster	Theme	Formulating meaning
Dead-end choice	Limits of elderly women workers	<ul style="list-style-type: none"> · Limits of job finding · Thoughts on aging
	Financial difficulties	<ul style="list-style-type: none"> · Need for regular income · Lack of living expenses · Doing two or more jobs
	Lowered self-esteem	<ul style="list-style-type: none"> · Shame about doing cleaning work · Lowered self-esteem caused by cleaning work
Facing with discriminatory working environments	Fear	<ul style="list-style-type: none"> · Fear of being fired · No one to complain to · No way to retreat anymore
	Unfair working conditions	<ul style="list-style-type: none"> · Control of labor process · Low income · Lack of welfare benefits · Invasion of labor rights · Gender discrimination · Age discrimination
Potential health problems	Physical overload	<ul style="list-style-type: none"> · Repetitive sequence of hard work · Deterioration in health · Work-related difficulties
	Repeated exposure to hazardous substances	<ul style="list-style-type: none"> · Ignorance of the handled materials · Repeated exposure to hazardous substances
	Emotional labor	<ul style="list-style-type: none"> · Suppressed feelings · Avoiding the friction · Endurance
Excluded from protection of the law	Gloomy reality	<ul style="list-style-type: none"> · Pending issues · Arrogance of managers · Periodic changes of employer · Titular education · Resignation as occupational accidents · Ignorance of the Industrial Accident Insurance
	Sexual harassment	<ul style="list-style-type: none"> · Sexual harassment women workers by men
Desire to get out of social isolation	Efforts to maintain the status	<ul style="list-style-type: none"> · No other way · Abandonment · Difficulty of turnover · Following unfair instructions · Desire to enjoy life after work
	Desire to live confidently	<ul style="list-style-type: none"> · Desire to get their job despite age · Resistance to boss at their peril
	Desire to change social recognition	<ul style="list-style-type: none"> · Desire for fair return for labor · Desire to work despite age · Desire to direct employment

하게 되는 ‘막다른 선택’이었다.

1) 고령 여성노동의 한계

참여자들이 청소노동을 선택하게 된 계기는 거의 비슷했다. 가진 것이 없고 나이는 들고 먹고는 살아야 하는데, 할 수 있는 일이 청소 밖에 없었다고 했다. 나이가 많아 다른 직장에 서는 받아주지 않아 할 수 없이 청소노동을 선택하거나 다니던 직장에서 시력 악화 등 건강문제로 더 이상 일하기 어렵게 되어 전직하기도 했다.

나이가 좀 드니까 마땅히 할 만한 것이 없더라고요.

직장생활 하다가 눈이 안 좋아져 봉제 일을 못하다 보니까.

2) 경제적 어려움

청소노동을 선택하게 된 주된 또 하나의 이유는 경제적 어려움이었다. 집에서 살림만 하다가 배우자의 질병이나 사망 또는 자녀들의 독립 이후 생계를 위해 고정적인 수입이 필요하게 되어 청소 일을 시작하게 되었다. 청소노동자들의 평균 임금은 한국 노동자의 저임금선은 물론 최저임금에도 미치지 못했다. 하지만 이마저도 가족의 총 수입 중 절반 이상을 차지하고 있어 여성 청소노동자가 가족의 생계를 책임지고 있었다. 청소노동자들이 생계를 유지해나가기가 녹록치 않음을 알 수 있다. 그 결과 청소노동만으로는 기본적인 생활을 꾸려나가는 것도 여의치 않아 주말이나 퇴근 후에 식당 설거지, 시간제 부업 등을 하기도 했다. 청소노동은 경력이 쌓여도 임금 인상으로 연결되지 않고 보너스 등 부가 수당이 전혀 없어 임금 부분에 대해서는 한결같은 불만을 드러냈다.

집에서 살림만 하다가 아저씨 떠나고 일을 찾다 보니까 하게 됐네요.

월급이 너무 적어요. 5일 근무하면 구십 몇 만원 그렇더라고요.

(청소) 월급만 받아서는 생활이 힘들어요.

여기 와서 아르바이트도 많이 하고 일을 많이 하니까 힘들어요. 돈 벌려고 하니까.

3) 자존감 저하

나이와 경제적 어려움으로 어쩔 수 없이 청소노동을 시작하게 되므로 청소노동자들 스스로 자신의 일을 부끄럽게 여겼으며 자존감도 저하되어 있었다. 청소는 누군가 꼭 해야 하는, 필

요한 일이라는 자부심도 일정 정도 있었지만 자신들의 직업에 대해 굳이 주변에 말하지는 않는다고 했다. 청소 일을 하찮게 여기고 그런 일을 하는 자신들을 업신여김하기 때문이라고 했다.

물어보니까 대답하는 거지. 다른 데 가면 청소한다는 소리 못해요

우리가 제일 천한 일을 하기 때문에 어디 가서 이 일을 한다고 못해요.

화장실 청소 한다니까 사람들이 우습게 보더라고요. 이제는 좀 많이 나아졌어요. 처음에는 좀 어렵더라고요.

주제모음 2. 차별적 노동환경과 직면

청소노동자들이 어쩔 수 없이 선택한 청소노동이었지만 구직자들이 끊이지 않아 현장에서는 언제든 해고당할 수 있고 건강하게 일할 권리가 보장되지 않는 차별적인 노동환경에서 일하고 있었다.

1) 두려움

용역회사가 주기적으로 바뀌는 상황이기 때문에 일을 하다가 다치거나 아파도 휴가를 내거나 치료를 받을 수 없었다. 청소노동자들을 고용한 용역업체는 구성원이 거의 같은 데도 회사를 주기적으로 바꾸고 있었다. 동일한 직장에서 동일한 노동자를 대상으로 2년 이상 근로계약을 할 경우 무기근로계약을 체결해야 한다는 법률 적용을 회피하기 위해서였다.

청소노동자들은 어렵사리 구한 일자리에서 언제든 해고를 당할 수 있다는 두려움 때문에 문제 제기조차 할 수 없어 전전긍긍하는 모습을 보였다.

나이 먹었다고 잘릴까 봐 걱정이 돼.

한 군데 계속 있는 거야. 월급이 많은 적든 그대로 있는 거야.

당장 나오면 뭐 먹고 살겠어요. 그러니까 항상 걱정이예요. 잘릴까 봐. 나이 많은 것을 얼마나 그렇게 하는데요. 산재하면 그 자리에서 끝나는 거예요.

청소아줌마들 가만히 보면 억울한 점이 너무 많은 것 같아요. 그런데 한 푼이라도 벌라고 가만히 있어요. ‘예, 예’ 하고.

2) 부당한 노동조건

휴게, 휴가 등 사업주가 보장해야 할 기본적인 노동조건에

대해서도 관련 내용을 모르거나 알아도 요구할 수 없었다. 휴식공간이 마련되어 있지 않아 화장실 바닥에 앉아 쉬거나 심지어 식사를 하기도 했다. 반장이나 소장이 CCTV를 통해서나 수시로 현장을 돌아다니며 청소 상태를 확인하고 청소노동자의 위치나 업무 수행 여부를 확인한다고 했다. 청소가 제대로 안되었거나 고객들의 불만 사항이나 지적이 들어오는 경우에는 인격적인 모독도 서슴지 않는다고 했다.

왜 같이 일하고 나는(휴가 등) 그런 게 없을까?

카메라가 다 있어서 일단 그 시간이 되면 일 하러 가야지, 안보이면 소장이 찾아 다녀요.

정 힘들고 하면(화장실) 바닥에 박스 깔고 다리 뻗고 쉬어요. 아침 싸가지고 간 거 거기서 먹는 거예요.

주제모음 3. 잠재된 건강 문제

참여자들은 청소노동으로 인해 육체적으로 과부하 되고 무방비 상태에서 유해물질에 반복적으로 노출되어 있었으며 감정적인 보살핌도 받지 못해 업무상 재해나 질병이 발생할 가능성이 높았다.

1) 육체적 과부하

본격적인 업무시간이 시작되기 전에 기본적인 청소를 끝내 두어야 하므로 청소노동자는 일반노동자들에 비해 출근 시간이 빨랐다. 각자 청소구역에서 업무 시간 내내 쓸고 닦고 쓰레기통을 비우는 등의 반복 작업을 했다. 오랜 시간 쪼그리고 앉거나 서서 작업을 하고 대걸레질이나 무거운 물건 등을 운반해서 어깨, 허리 등에 육체적 과부하가 걸리는 일이 잦았다. 이 때문에 온몸이 뻣근하고 쭈시는 일이 많았다.

방금 청소를 했는데도 또 더러워져요... 하루 종일 반복해요. 수시로 반복해요.

일하다가 허리가 병났지. 매일 닦으면 어깨가 남아나겠어요?

월요일에 나가면 일이 산더미예요.(일이) 많아지면 많아졌지 절대 적어지지는 않아.

2) 유해물질의 반복노출

청소 도구와 세제 등은 사측에서 일괄적으로 지급했다. 청소용 세제로 ‘고게터’를 주로 사용하는데 이를 원액 그대로 사용하는지, 물에 타서 사용하는지 등에 대한 구체적인 사용방

법을 교육 받은 적은 없었다. 그냥 눈대중으로 사용하다가 된 지 모르겠지만 건강에 좋지 않은 것 같아 고게터는 사용하지 않고 주방용 세제를 사용하고 있었다.

바닥세제라는 것, 독한 세제가 있어요. 처음에 청소아줌마들 다 그거 썼을 거예요.

처음에 멧모르고 깨끗해진다고.

소매 부위, 바지가 쳐져요.(세제) 많이 쓰면 옷도 안남아나요.

우리 집보다 더 닦아요. 그렇게 해서 눈이 안 좋아졌어요. 세제를 많이 써서.

3) 감정노동

참여자들은 하고 싶은 말을 그대로 다 하지 못해 속병을 앓고 있었다. 자신을 억누르면서 참는 일들이 많았으며 자신의 의사가 제대로 전달되지도 않고 해결되지도 않는 상황을 직면하면서 일해야만 했다.

할 말을 못해요. 내가 하고 싶은 말이 있어도.

내 일만 충실히 잘하고 말대답 없으면 괜찮아요.

그냥 알았다고 해서 무조건 ‘예, 예’ 해야 돼요.

주제모음 4. 법적 보호에서 소외

참여자들은 청소노동을 하며 재해나 건강 문제를 일으킬 수 있는 상황에 자주 처했지만 법적 보호에서 소외되어 있었다. 또한 법적으로 대응하고 싶어도 구체적으로 어떻게 해야 할지 몰라 답답함을 호소하기도 했다. 성희롱도 일상적으로 겪고 있었지만 제대로 보호 받지도, 대응하지도 못하고 있었다.

1) 답답함

참여자들은 처음에 일을 시작할 때 종이에 도장을 찍기는 했지만 그 이후로는 사무실에서 알아서 처리하기 때문에 근로계약서의 내용에 대해서는 모른다고 했다. 회사 사람들은 그 대로인데 왜 회사 이름이 주기적으로 바뀌는지도 모르겠다고 했다. 가끔씩 회사 담당자에게 궁금한 것을 물어보기도 하지만 건성으로 응대하기 때문에 말해봐야 소용없다고도 했다.

내가 말을 해도 거의 안 들어주죠, 대답만 하지 실천은 없어요.

감독인지, 반장인지는 뒷짐 지고 쫓아다니면서 아줌마

들 뭐 하나(감시하는데) 아주 야비해요. 그 남자들 좀 어떻게 했으면 좋겠어요.

용역 사무실은 자주 바뀌니까. 2년에 한 번씩, 1년에 한 번씩 바뀌니까. 사람들은 그대로인데 회사 이름만 바뀌어요.

또한 청소노동을 시작한 후 특별히 교육 같은 것을 받은 적이 없었는데도 사무실 사람들이 와서 하지도 않은 교육을 받았다는 서류에 서명을 받아갔다고 했다. 노동자로서 건강하게 일할 권리, 산재 보상 등에 대해 알지 못했고 알 수 있는 기회조차도 없는 실정이었다.

우리는(교육을 하지도 않고) 다 시켰다고 하라고 해요. 일 하다가 다치고 그래요.(같이 일하던 사람이) 계단을 내려오다가 넘어졌는데 손가락을 다쳤어요. 그런데 산재가 무조건은 잘 안되나 봐요. 그래서 회사 그만 댔지.

산재는 무조건(적용)되는 것이 아니고... 그냥 어떻게 됐는지 잘 모르겠어요.

2) 성희롱

참여자들은 나이가 들어 청소노동을 하고 있으니 자신들을 아주 쉽게 생각해 함부로 조롱하고 신체의 일부를 건드리는 경우가 종종 있다고 했다. 고객 또는 직장 상사나 동료들의 언어적, 신체적 성희롱은 청소노동자들의 남모를 고충 중 하나였다.

나이를 먹어도 여자를 함부로 아무데나 건드리고 그러면 안 되죠.

여자들한테 함부로 하고 그래서 내가 일부러 성희롱죄로 고발한다고(그랬어요).

주제모음 5. 사회적 고립감에서 벗어나고자 함

참여자들은 사회적 인식이 좋지 않은 청소노동을 하고 있지만 자신의 업무에 순응하면서 좀 더 당당한 직업인으로 살 수 있기를 기대하고 있었다.

1) 현상 유지를 위한 노력

청소노동자는 연령 문제로 같은 청소직종이라 하더라도 다른 직장으로 옮기는 것은 쉽지 않다고 했다. 설령 직장을 옮겼다 하더라도 새로운 곳에서 적응하는 것도 쉽지 않고 텃세도 있어 어쩔 수 없는 경우가 아니라면 다니던 직장에 계속 다니는

것이 최선이라고 했다. 청소용역업계에서도 이러한 사정을 잘 알고 있기 때문에 수시로 해고 위협을 가함으로써 청소노동자들을 순응하게 만들었다. 청소노동자들은 세상에서 제일 천한 일이 청소라고 생각하면서도 현재로서는 중요한 생계유지 수단이기 때문에 많은 부분을 포기한 채 살고 있었다. 참고 싶어서가 아니라 참는 것 외에는 달리 방법이 없기 때문에 불합리하고 부당한 일도 참으며 살아가기 위해 노력하고 있었다.

관리실에 얘기하면 우리는 또 잘리고... 그런 것은 다 감수하고 ‘이것도 고맙습니다’하는 마음으로 하죠.

‘이게 내 짊어진 업이다’ 하고 사는 거지. 나이 먹으면 다 그렇게 살아...

그냥 참고 사는 거죠. 집으로, 회사로 그렇게 사는 거예요.

이 일을 하려면 참는 게 약이라니까요. 웬만한 것은 참아야죠.

내가 항상 나를 낮추고 살아야 돼요. 그래야 마음이 편하고 힘들어도 다니는 거예요.

이 일을 하려면 그러려니 하고 마음 한 자락을 접으면 스트레스 받을 게 없어요.

우리가 얘기하면 뭐해요? 안 해 주니까 마는 거죠.

텃세가 많이 있으니까. 될 수 있으면 놀던 물이 좋다고, 고우나 싫으나 누가 미우나.

나는 집에 가면 회사 일은 생각도 안 해요.

2) 당당한 일상의 삶을 살아가고자 함

참여자들은 건강만 허락한다면 계속 일을 하고 싶어 했다. 자신들이 건강하기에 청소라도 할 수 있고 생계를 유지할 수 있다고 했다. 대표적인 3D 직종인 청소노동이지만 자신의 일을 소중하게 여기고 누군가는 해야 할 일이라는 것에 스스로 떳떳해지면서부터 반장이나 소장의 부당한 요구에는 문제 제기를 해 사과를 받아 내는 등 저항하면서 자신의 삶에 당당해지는 모습을 보이기도 했다.

내가 할 수 있을 때까지는 그냥 나이 탓을 하지 말고 시켜줬으면 좋겠어요.

내가 가만히 안 있겠다고, 똥개 훈련 시키냐고 대들었더니 다시는 안 해요. 남자들이 못쓰겠더라고요. 습관이.

청소한다고 해서 절절대면 안돼요. 그럴 필요 없잖아요?

계속 참다가, 참다가 한번은 내가 여기를 그만 둔다고

하고 대들어버리니까, 내가 잘못된 것이 아니니까 자기가 안한다고 하더라고요.

3) 사회적 인식의 변화를 바람

참여자들의 평균 재직 기간은 6년이었고 스스로를 용역업체에 소속된 정규직원이라고 응답했다. 그러나 청소업무는 공공 부문은 물론 민간 부문에서도 대부분 외주화 되어 있고 참여자들의 소속 사업체가 1~2년 주기로 바뀌며 담당 직원이 연차휴가가 없다고 응답한 것으로 보아 참여자들은 소속된 업체에서도 정규직으로 채용되지 못한 것으로 보인다. 참여자들은 용역업체를 거치지 않고 원청업체와 바로 계약하면 용역업체에 수수료를 떼이지도 않아도 되니 임금 수준도 높아지고 대우도 한결 나아질 것으로 기대했다.

일은 더 많아도 상관없고 내가 한만큼 대가를 받을 수 있으면 좋겠어요.

나이 먹으니까 돈을 더 벌고 싶어요.

용역이나 없어졌으면 좋겠어요.

논 의

본 연구는 청소노동자의 노동 경험의 본질을 알기 위해 현상학적 접근을 한 결과 ‘막다른 선택’, ‘차별적 노동환경의 직면’, ‘잠재된 건강문제’, ‘법적 보호에서 소외’, ‘사회적 고립감에서 벗어나고자 함’이라는 주제를 확인하였다.

연구참여자들의 ‘막다른 선택’ 경험은 노년의 삶에서 더 이상 선택의 여지가 없는 ‘막장’과 같은 의미로 와 닿았다. 늙고 가진 것 없는 여성이 어쩔 수 없이 선택한 직업은 청소노동자를 비천한 사람이라는 낙인을 찍어버렸고 한 개인으로서는 그 한계를 극복하는 것이 힘든 것으로 보였다. 참여자 대부분은 생활고로 인한 노동시장 내 비자발적 강제 선택으로(Cho, 2007) 자신이 청소 일을 하게 될 줄 몰랐다는 자괴감을 표현했다. 이는 Yoon, Yang, Chea와 Kim (2012)의 연구에서 청소노동자들은 물리적 오염물질을 다루는 사람에게 사회적, 도덕적으로 더러움이라는 낙인을 찍어 왔고 청소 일을 시작하기 전에 스스로도 이 일에 대해 곱지 않는 시선으로 보았는데 민망하고 부끄러워 어디 가서 떳떳하게 직업을 밝히는 것이 쉽지 않다고 한 결과와 유사하다. 또한 청소노동은 더럽고 지저분해 노동자들조차도 기피하는 일로 인식되어 있고 고령의 여성노동자들이 하는 일이다 보니 ‘집안일과 별 다를 것 없다’는 인식이 깔려 있다는 Ahn (2014)의 연구결과와도 유사하게 나

왔다. 필수노동인 청소노동이 지나치게 평가절하 되면서 그 결과 저임금이 정당화 되고 있다. 청소노동에 대한 사회적 인식 변화와 제도적 개선이 필요하며 더불어 청소노동자들의 자존감을 높이고 정체성을 확립하여 스스로 부정적인 인식에서 벗어날 수 있게 하는 지지체계가 마련되어야 할 것이다.

연구참여자들이 막다른 선택으로 시작하게 된 청소노동은 휴가도 없고 휴식 장소도 없이 노동과정 통제를 받으며 기본적인 노동조건조차 보장되지 않는 ‘차별적 노동환경에 직면’해 있지만 해고의 두려움으로 하소연 한번 제대로 못하고 살아가고 있었다. 이는 Cho (2007)의 청소용역 노동자 실태조사에서 밝혀진 임금이 낮고 산업재해가 빈발하며 직업병 발병 위험이 높음에도 불구하고 노동기본권이 지켜지지 않고 있는 결과와 유사했다. 그러나 Cho (2007)의 연구에서는 차별적이고 열악한 노동조건이 공공 부문이 더 심한 것으로 나타났다. Yoon 등(2012)은 청소노동자들은 막다른 상황에서 자신의 한계를 인정하고 상황을 받아들이는 수용을 통해 수동적으로 대응하는 모습을 보인다고 하였다. 본 연구의 참여자들도 차별적인 노동환경에 대한 구조적인 한계를 적극적으로 타개하기보다는 노동자 개인이 체념, 포기 또는 수용으로 그 상황을 받아들인 채 살아가고 있었다.

끊임없이 반복되는 업무로 인한 육체적 과부하와 세정제 등 유해물질에 무방비 노출, 그리고 부조리한 현실을 그저 받아들일 수밖에 없는 상황에서 일어나는 감정노동 등 참여자들이 경험한 차별적 노동환경은 ‘잠재된 건강 문제’를 야기하고 있었다. 이는 청소노동에서 부적절한 휴식시간 및 불규칙한 식사, 부적절한 휴게 공간 등으로 적절하게 쉬지 못하고 육체적으로 부하가 걸리는 작업이 지속됨으로써 질병에 시달리고 있는 경험과 차별과 부당함에도 마찰을 피하기 위해 감정을 억누르고 참음으로써 감정이 보호받지 못하는 경험을 하고 있다는 Ahn (2012)의 연구결과와 유사했다. 또한 Cho (2007)의 연구에서 무거운 물건 취급 및 불편한 자세, 세척제 등 화학물질 취급이 건강의 악화와 산재 발생으로 이어진 경험의 결과와 유사하게 도출되었다. 특히 본 연구참여자들이 사용하고 있는 세척제 중 ‘고게터’는 번기세정제로 금속을 부식시키고 피부에 자극을 일으키는 강산화제로서 ‘경고’ 표시가 필요한 화학물질이다(Korea Occupational Safety and Health Agency, 2014). 물질안전보건자료(Material Safety Data Sheet)에 따르면 고게터를 사용할 때에는 보호장갑, 보호의, 보안경, 안면보호구를 착용할 것을 권고하고 있지만 제대로 지켜지지 않고 있었고 법적 보호에서 소외되어 있어 노동자의 건강권을 위한 활동과 개선책에 대한 제안이 필요하다고 판단

된다. 한편, Kim, Ryu, Park과 Lee (2010)는 환경미화원의 업무상 위험요인을 제시하며 환경미화원의 건강과 안전을 위한 제안을 했고 국가인권위원회에서는 청소노동자의 인권상황 실태조사(Kim, 2006)를 토대로 공공 부문 청소노동자의 인권 상황을 개선하기 위하여 관계 부처의 장관에게 법령과 제도의 개선을 권고한 바 있다. 또한 서울특별시에서는 공공 부문 비정규직 종합대책을 마련하고 임금과 처우가 가장 열악한 청소노동자부터 단계적으로 직접고용하고 정규직화 했다. ‘동일가치노동-동일임금’의 원칙을 청소노동자에 최초로 도입하고 임금 인상은 물론 노동환경 개선 작업이 진행 중이다 (Seoul Metropolitan Government, 2012). 이러한 노력이 차별적 노동조건 해소와 잠재적인 건강문제 해결로 연결될 수 있을지 지속적인 관심이 필요하다.

연구참여자들은 법적 보호에서 소외돼 답답함을 느끼고 성차별과 성희롱적인 경험도 일상적으로 겪고 있었지만 대안도 없이 당하고 있는 상황을 안타까워했다. 용역회사 감독의 횡포와 고용주의 주기적 변화, 형식적인 법정 교육, 사고로 다쳐서 사직하는 경우, 산재 적용 여부도 모르는 무지, 알아도 해결이 안 되는 상황 등 기본적인 노동권조차 보장받지 못하는 상황이었다. 남성감독들의 반말, 폭언, 성희롱 등 인권침해도 심각한 수준이었지만 제대로 된 성희롱 예방교육도 받지 못했다. 이는 Ahn (2012), Cho (2007), Yoon 등(2012)의 연구와도 유사한 결과였다.

유럽공동체위원회(European Commission)에서 임금, 고용 안정성, 직업 훈련 여부에 따라 일자리를 분류했다(EC, 2001). 이에 따르면 청소노동은 유기계약이나 단기계약으로 체결되어 있거나 공식 계약 없이 노동하면서 직업훈련 역시 받지 못하는 장래성이 없는 일자리에 해당한다. 청소노동은 사회 유지를 위한 필수노동임에도 불구하고 임금이 낮고 비정규직 비중이 높은 불안정한 일자리인 것이다. 연구참여자들은 청소노동을 시작하면서 근로계약서에 날인을 하기는 했으나 그 내용에 대해서는 파악하지 못하고 있었다. 근로기준법은 근로계약서에 임금, 근로시간, 휴일, 연차 유급휴가 등의 근로조건을 명시하고 작성한 계약서의 사본을 근로자에게 교부하도록 규정하고 있으나 청소노동 경력이 평균 6년인 참여자들 전원이 계약서 사본을 받아본 적이 없다고 응답했다. 또한 복무규율과 임금 등 근로조건에 관한 준칙인 취업규칙에 관해서는 전혀 모르고 있었다. 특별한 사정이 없는 한 고용이 자동연장 되기는 했지만 청소노동자들은 고용 상태를 유지하기 위해서 요구 사항 건의 등은 업무도 못 내고 각종 불이익을 감내하고 있었다. 고령의 여성노동자들이 일자리를 구하기 쉽지 않

은 현실에서 어렵사리 구한 일자리를 놓칠 수도 있기 때문에 임금을 비롯한 노동 관련 문제에 대해 이의를 제기하는 것은 거의 불가능하다.

2011년 1월 H 대학교 청소노동자들이 농성을 계기로 이들의 열악한 노동 현실이 알려지기 시작했고 공론화되었다. 그러나 4년이 지난 2015년에도 U대학교, Y대학교를 비롯한 전국의 청소노동자들의 파업이 잇따르면서 청소노동의 열악한 현실이 여전히 지속되고 있음을 보여주고 있다. 이처럼 청소노동의 상황이 좀처럼 나아지지 않는 중요한 요인 중 하나가 바로 고용 불안을 들 수 있다(Kim, 2006). 노동자의 입장에서는 청소노동 경력은 쌓여가지만 임금 수준은 오히려 삭감되고 산업재해가 발생해도 재계약을 위해서 개인적으로 치료 받았다. 청소노동은 아무나 하는 일이라는 인식이 팽배해 직업훈련을 받거나 자기 계발을 통한 업무 개선, 승진 등의 기회가 주어지지 않았다. 청소노동자들을 고용하고 있는 용역업체는 인건비를 절감하고 인력 조정을 용이하게 하기 위해 정규직 채용을 꺼리고 있다. 청소노동은 소위 3D 업종으로 노동자들이 기피하기는 하나 특별한 직무능력이 필요하지 않고 취업을 희망하는 많은 고령노동자들이 대기하고 있기 때문이다. 원청업체는 청소노동이 상시지속업무임에도 불구하고 용역업체를 통해 반복적으로 근로계약을 갱신하여 정규직으로의 전환을 저해하고 있는 것이다. 청소노동의 고용 불안은 저임금, 고령화, 외주화 등의 문제가 얽혀있어 시간을 두고 해결해야 할 과제이다. 그러나 원청회사부터 사용자로서의 기본적인 책임을 이행할 필요가 있다. 더불어 청소노동자에 대한 최저임금 보장, 기본적인 안전보건조치 이행, 휴게 및 목욕 시설 확보, 청소노동의 유해위험환경에 대한 안전보건교육 실시 등과 같은 기본적인 노동환경을 개선해 나가야 할 것이다.

본 연구의 참여자들은 체념과 순응, 인내를 통해 ‘현 상태를 유지하려는 노력’을 하고 있었고 자신의 일을 가진 당당한 일상을 살아내고 싶어 ‘청소노동에 대한 인식의 변화’를 통해 ‘사회적 고립에서 벗어나고자’ 하였다. 참여자들은 고령의 여성이어서 이직이 쉽지 않고 새로운 환경에 적응력이 떨어지기 때문에 현재의 일에 의미를 부여하고 퇴근 이후의 생활을 즐기고 싶어 하는 경향을 보였다. 비록 청소노동이 경제적인 문제를 해결하기 위한 생계수단이라도 자신의 일을 가지고 있다는 당당함을 가지고 싶어 하면서 때로는 부당함에 맞서기도 하는 용기를 가지기도 했다. 이는 Ahn (2014)의 연구에서 여성 청소노동자들이 식사와 휴게공간을 마련하기 위해 처음 거리로 나서게 되었고 차츰 세력화하여 자신들의 회합공간을 창조해 나가고 있다고 한 결과와 맥을 같이 하고 있다. 또한 정당

한 노동의 대가를 받고 싶어 했고 사회적 관심이 복지나 제도의 개선으로 이어지기를 희망했으며 사회적 인식 변화를 기대하는 과정을 통해 노동자의 한 사람으로서 의미를 부여하며 살아가고자 했다. Yoon 등(2012)의 연구에서 청소노동자들은 깨끗이 치우고 나면 무엇인가를 성취했다는 느낌을 받고 사회적으로 폄하된 청소노동에 주변을 돌보는 일이라고 의미를 부여하며 청소업무를 통해 맺게 되는 다양한 관계를 재조정함으로써 심리적인 안정을 얻는다고 했다. 사회적 동물인 인간은 타인과의 관계에서 어려움을 극복하고 자신의 가치를 확인하고 살아간다. 청소노동자들이 자신의 일에 자긍심을 가지고 보람을 느끼며 일할 수 있도록 청소라는 필수노동에 대한 정당한 평가와 인식이 필요하다.

결론 및 제언

본 연구는 건물 청소노동자들의 노동 경험을 그들의 시각과 언어로 설명하고자 시도 하였다. 청소노동자들은 노동을 통해 발전하고 양질의 삶을 유지하기 보다는 힘겹게 일상을 꾸려나가고 있었고 노동자로서의 기본적인 권리는 요구하지도 못한 채 ‘따뜻한 밥 한 끼’와 ‘잠깐이라도 편히 쉴 공간’이라는 소박한 요구도 제대로 보장받지 못하고 있었다.

이상의 결과를 근거로 다음과 같이 제안을 하고자 한다.

첫째, 청소노동자들의 오랜 바람인 직접고용·정규직화 도입에 시간이 필요하다면 우선 법적으로 보장된 최저임금만이라도 확실하게 보장해야 한다. 청소노동자와 그 가족의 기본적인 생활 유지를 위해서 정부와 고용노동부의 철저한 단속과 시민사회의 지속적인 감시가 필요하다.

둘째, 임금, 휴식, 식사, 휴게 시설 및 공간 등의 노동조건은 노동자의 건강과 직결되어 있다. 공공과 민간 부문을 아울러 청소노동자의 노동조건과 건강 문제를 중심으로 한 전반적인 실태조사를 제안한다. 저임금, 고령, 여성 등 중첩된 취약성을 해소하고 청소노동자의 건강하게 일할 권리를 보장하기 위하여 청소노동의 특이성을 반영한 접근이 필요한 것이다.

셋째, 서울특별시에서 단행한 공공 부문 비정규직의 직접고용·정규직화 정책 도입 이후 생산성과 노동환경 개선 여부를 확인하고 노동자의 건강 수준, 삶의 질 등의 변화를 비교·고찰하는 연구가 필요하다. 실업과 빈곤의 경계에서 위태롭게 일하고 있는 청소노동자들에게 적절한 노동조건과 노동환경이 보장되어 이들이 더 안전하고 건강하게 일할 수 있기를 기대한다.

REFERENCES

- Ahn, M. J. (2014). *Organizing Janitorial Workers in Universities in Daejeon: The case of outsourced janitorial workers in Chungnam National University*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.
- Ahn, S. Y. (2012). Gender and the production of space: With a focus on the struggles of female cleaning workers. *Pusan National University Journal of Women's Studies*, 22(3), 89-112.
- Bello, A., Quinn, M. M., Perry, M. J., & Milton, D. K. (2009). Characterization of occupational exposures to cleaning products used for common cleaning tasks—a pilot study of hospital cleaners. *Environmental Health*, 8(11). <http://dx.doi.org/10.1186/1476-069X-8-11>
- Cho, D. M. (2007). Working-living conditions of subcontracted cleaning workers. *Catholic Journal of Social Science*, 23, 5-41.
- Colaizzi, F. U. (1978). Psychological research as the Phenomenologist Views It, In R. S. Valle, and M. King (Eds.), *Existential-phenomenological Alternatives for Psychology*. New York: Oxford University Press.
- European Commission. (2001). *Employment in Europe 2001: Recent trends and prospects*. Bruxelles: European Commission.
- Hagner, I. M., & Hagberg, M. (1989). Evaluation of two floor-mopping work methods by measurement of load. *Ergonomics*, 32(4), 401-408.
- Hong, K. P. (2013). *The relationship between 2-Butoxyethanol concentration in the air and urinary butoxyacetic acid concentration of hospital cleaning workers using wax*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Kang, S. B. (2011). Labor condition of a janitorial service. *Monthly Labor Review*, 79, 92-108.
- Kim, S. B., Ryu, S. H., Park, D. U., & Lee, Y. K. (2010). Strategies for protecting waste collectors' health and safety. *Journal of Environmental Health Science*, 36(3), 247-253.
- Kim, S. H. (2006). *Survey on the situation of human rights in cleaning workers*. Seoul: National Human Rights Commission of Korea.
- Korea Occupational Safety and Health Agency. (2013, June 28). *Material Safety Data Sheet*. Retrieved May 27, 2014, from <http://www.kosha.or.kr/msds/msdsMain.do?menuId=69>
- Lee, K. Y. (2014). *The factors that affect the job satisfaction & organizational commitment of building management workers*. Unpublished doctor's dissertation, Sungkyul University, Anyang.
- Merton, R. K. (1987). The focused interview and focus groups. *Public Opinion Quarterly*, 51, 550-566.
- Ministry of Employment and Labor. (2012). *Survey on labor con-*

- ditions by type of employment*. Sejong: Ministry of Employment and Labor.
- Nielsen, J. (1993). Work environment and health among elderly cleaners - The economic benefits and the problem of age in the cleaning trade. *Proceedings - Institute of Occupational Health Finland*, 4, 48-53.
- Sandelowski, M. (1986). The problem of rigor in qualitative research. *Advances in Nursing Science*, 8(3), 27-37.
- Seoul Metropolitan Government. (2012, April 30). *Seoul, 1,133 people full-time switch to the public sector final confirmation*. Retrieved May 27, 2014, from http://spp.seoul.go.kr/main/news/news_report.jsp
- Statistics Korea. (2013). *Korean standard classification of occupations*. Daejeon: Author.
- Wolkoff, P., Schneider, T., Kildesø, J., Degerth, R., Jaroszewski, M., Schunk, H., et al. (1998). Risk in cleaning: Chemical and physical exposure. *The Science of the Total Environment*, 215, 135-156.
- Yoo, M., Kim, H. H., Oh, J. R., Kim, J. H., & Jung, M. S. (2012). *Prevention of musculoskeletal disorders of building cleaners*. Paper presented at the Symposium of Ergonomics Society of Korea, Korea.
- Yoon, S. J., Yang, K. Y., Chae, Y. J., & Kim, H. R. (2012). *Dirty work and identity: Job crafting of college janitors*. Paper presented at the meeting of Korea Academy of Management, Korea.
- Zock, J. P. (2005). World at work: Cleaners. *Occupational Environment Medicine*, 62(8), 581-584.