

쿠바의 관광산업과 감정노동, 그리고 친밀성의 경제*

주종택**

단독/순천향대학교

Joo, Jong-Taick (2017), "Emotional Labor and Economies of Intimacy in Cuban Tourism"

ABSTRACT

As the Cuban economic situation has been deteriorating, many Cuban people are eager to participate in the tourism industry. Since incomes in the tourism sector are far higher than those of other sectors, some people are interested in jobs providing services to tourists. With the increasing number of people dealing with the tourists from overseas, emotional labor can be gradually developed in Cuba. Some people working in the tourism sector have begun to realize that if they provide better service to foreign tourists or maintain intimate relationships with them, they can acquire more economic profits or benefits. Compared to the capitalist society where companies direct their workers to practice emotional labor to increase their profitability, the pattern of emotional labor found in Cuba is slightly different. Rather than implementing emotional labor passively for organizational needs, many people are actively and positively pursuing it for their own needs.

The main characteristics of the activities related to emotional labor in Cuba are as follows.

First, emotional labor or the economies of intimacy are revealed by the voluntary choices of individuals rather than groups or organizations. Recently, some of those engaged in businesses providing services for foreign tourists have come to think that they can increase their economic interests if they apply emotional labor to their customers. In this way, the practice of emotional labor, or the economies of intimacy, has begun to emerge in Cuba. Second, in Cuba, emotional labor is only noticeable in the tourism sector. It is relatively rare in other sectors of the economy. This is mainly due to the fact that emotional labor is directly related to the economic

* 이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2016S1A5A2A01022784).

** Jong-Taick Joo is professor of Global Culture Industry at Soonchunhyang University, Korea (jtjoo@sch.ac.kr).

interests in the tourism sector providing services to foreign tourists. Third, in Cuba, individual strategies are based on the entrepreneur's own decision rather than that of an organization; hence, the strategies of emotional labor or the economies of intimacy are very diverse owing to the various ways of conducting business while avoiding governmental regulation. Individuals working in the tourism industry can select appropriate types of emotional labor considering their unique necessities and socioeconomic situations.

Key Words: Cuba, tourism industry, emotional labor, economies of intimacy, tourists

서론

이 글에서는 쿠바에서 관광산업의 발전과 더불어 외국인 관광객이 등장하면서 서구사회에서 논의되고 있는 감정노동과 친밀성의 경제가 어떻게 나타나고 있으며, 주요한 특징은 무엇인지를 밝히려고 한다. 특히 감정노동과 친밀성의 경제의 관점에서 쿠바의 사례가 다른 서구사회와는 어떤 점에서 차이가 있는지를 분석하려고 한다. 이를 통해 현대 쿠바 사회의 주요한 변화과정의 형태와 의미를 파악할 것이다.

구 소련의 붕괴 이후에 러시아로부터의 경제적 지원이 줄어들어 쿠바 경제가 어려워지면서, 쿠바에서 관광산업에 참여하려는 사람들이 많아지고 있다. 관광분야의 소득이 다른 분야의 소득보다 월등하게 높기 때문에 많은 사람들이 관광객을 상대하는 일자리에 관심을 보인다. 관광객을 상대로 하는 숙박업, 여행사, 음식점, 상점 등 합법적인 업종뿐 아니라, 불법으로 활동하는 다양한 자영업자들도 등장하여 관광객들에게 상품과 서비스를 제공하고 있다. 관광객에게 편의를 제공하고 경제적 이익을 얻는 히네테로(jinetero)도 관광산업의 발전과 함께 활발하게 활동한다. 이렇게 해외에서 온 관광객을 직접적으로 상대하는 사람들이 많아지면서 쿠바에서도 감정노동이 서서히 증가하고 있다. 관광분야에 종사하는 일부의 사람들은 자신들이 관광객에게 보다 좋은 서비스를 제공하거나 친밀한 관계를 유지하면 더욱 많은 경제적 이익이나 혜택을 얻을 수 있다는 사실을 인식하게 되었다. 이런 현상은 작업장에서 주어진 임무만 수행하면 국가로부터 정해진 급여를 받을 수 있는 사회주의 체제를 유지하는 쿠바에서는 뚜렷하게

인식되지 않았다. 이렇듯 다른 국가들과는 달리 쿠바에서는 대부분의 경우에 개인적 이익을 목표로 자발적으로 감정노동에 참여하는 사람들이 존재한다고 볼 수 있다. 이런 맥락에서 쿠바의 관광산업 분야에서 나타나는 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’의 형태와 특징을 파악하여 현대 쿠바사회가 변화하는 모습을 심층적으로 분석하는 것은 매우 의미가 있다고 하겠다.

쿠바의 감정노동과 친밀성의 경제에 관한 문제를 살펴보려면 쿠바의 관광산업의 역사적 발전과정을 이해할 필요가 있다. 20세기부터 관광산업은 꾸준히 쿠바 경제에 매우 중요한 기능을 수행해왔다. 쿠바혁명 이전에는 미국 등지에서 쿠바를 찾는 관광객의 수가 매우 많아서 많은 사람들이 관광업에 종사했다. 쿠바는 아름다운 카리브 해변과 문화 유적, 자연유산 등 다양한 관광자원을 보유하고 있고, 범죄율도 비교적 낮으며, 교육수준이 높은 노동력이 많아서 (Suddaby 1997, 129), 관광지로서 상당한 매력이 있다고 하겠다. 혁명 전까지 쿠바의 관광객 수는 꾸준히 증가하였다. 1940년에는 18만 명이었던 관광객이 1957년에는 35만 명으로 늘어났다. 1957년에 관광분야의 수입은 6,210만 페소에 이르렀다. 쿠바의 관광 산업은 다른 카리브 지역 국가와 비교해도 상당한 수준에 올라와 있었다. 1950년대에는 쿠바의 관광 시장이 카리브 지역 전체의 18-21%를 점유했다. 당시에 쿠바를 찾는 대부분의 외국인들은 미국에서 왔다(Espino 2000, 360). 쿠바 관광산업은 마약, 도박, 매춘이 중심이었으며, 주로 해외에서 투자된 자본이 소유하고 운영했다. 1950년대 후반에는 매춘이 절정을 이루어 270개의 사창가가 영업을 하고 있었고, 1958년에는 11,500명의 여성이 매춘부로 생계를 이어나갔다(Cabezas 2009, 44; Facio et al. 2004, 123).

그러나 1959년 쿠바혁명이 시작되면서 관광산업은 사회주의 정책의 시행과 함께 상당한 타격을 입었다. 쿠바 혁명이 발생한 이후에 사회주의에 기반을 둔 다양한 개혁 조치가 발표되고, 미국과의 관계가 악화되면서 외국인을 대상으로 하는 관광 분야는 급격하게 위축되었다. 카스트로 정부는 그동안 쿠바의 관광산업이 도박과 마약, 매춘 관광 등으로 부정적인 요소가 많았다고 보고, 관광에 별다른 관심을 기울이지 않았다. 특히 농촌지역의 젊은 여성들이 일자리를 찾으러 수도인 아바나로 와서 매춘부가 되는 경우가 많았기 때문에, 카스트로는 이들에게 일자리를 마련해주어 매춘을 사라지게 하려고 노력했다. 예를 들면 여자가 늦은 밤에 같은 장소에서 머무는 것이 여러 번 발견되면, 반사회적인 행위를 하는 것으로 간주되어 처벌했다(Trumbull 2001, 357-365). 그리고 마침내

1961년에 법령 993호에 의해 매춘이 불법으로 규정되었다(Facio et al. 2004, 125-126). 이런 상황에서 카지노도 문을 닫았고, 매춘에 관여하던 마피아들은 자신의 나라로 돌아갔다. 매춘부와 포주들은 쿠바를 떠나거나 훈련이나 교육 프로그램을 통해 다른 직업을 갖거나 투옥되었다. 결과적으로 카스트로가 통치를 했던 1960년대와 1970년대에는 쿠바의 관광산업은 거의 존재하지 않는 것과 마찬가지였다(Padilla 2003, 77). 특히 미국의 관광객이 더 이상 자유롭게 개인적으로 쿠바를 관광하기 어려워지면서 관광산업은 극심한 침체에 빠지게 되었다. 쿠바 사회주의 정부의 폐쇄적인 정책 때문에 외국인들의 쿠바 출입이 어려움을 겪으면서, 관광은 이제 쿠바에서 그다지 중요하지 않은 경제 분야가 되었다. 한편 사회주의를 정착시키려는 끊임없는 정부의 노력에도 불구하고 미국의 경제봉쇄 정책 등으로 국내외의 조건이 악화되면서 쿠바의 빈곤과 경제적 어려움은 쉽게 해결되지 않았다. 1968년에는 연간 관광객이 3천명에 불과했으며, 1974년이 되면 8천 4백 명으로 다소 늘었다(Cabezas 2009, 47).

그러나 1970년대 중반 이후에 상황이 조금씩 달라지기 시작했다. 사회주의가 아닌 국가에 거주하는 관광객들이 쿠바를 방문하는 경우가 늘기 시작했다. 이런 현상에 대처하기 위해 쿠바 정부는 1976년에 ‘국립관광연구원’(Instituto Nacional de Turismo: INTUR)을 설립했다. 1982년에는 법령 50호를 발표하여 혁명 이후 처음으로 해외투자를 허용했다. 이 법령에 따르면 해외투자자들은 지분의 49%까지 소유할 수 있게 되었다(Espino 2000, 361). 이렇게 되자 쿠바 정부는 외화를 벌어들여려는 목적으로 1980년대부터 다시 관광에 관심을 두어 외국인 관광객을 유치하기 위한 시도를 했고, 이런 노력은 조금씩 성과를 낼 수 있었다. 1980년대 후반에 이르러 쿠바 정부의 관광산업에 대한 관심이 증가하면서 관광을 위한 기반시설이 조금씩 개선되었고, 이에 따라 해외의 관광객 수도 서서히 증가하기 시작했다. 1987년에 해외로부터의 공동투자를 활성화시키기 위해 쿠바나칸(Cubanacán)이라는 기관을 발족시켜서 호텔 건설을 위한 외자유치를 본격적으로 시도하였다. 외국 투자자들이 건축비를 부담하면 쿠바의 업체가 토지와 노동력, 그리고 원재료를 제공하는 형태였다(Facio et al. 2004, 127; Pérez-López and Díaz-Briquets 2011, 315). 미국과의 관계가 개선되지 않아 미국 관광객의 유입이 용이하지 않게 되자 쿠바 정부는 캐나다와 유럽의 관광객을 유치하기 위해 노력했다(Espino 2010, 367). 이런 과정을 통해 쿠바를 방문하는 외국인들의 수는 꾸준히 증가하게 되어, 1980년대에는 관광산업이

연평균 11.9% 성장했고, 1990년대에는 18%로 상승했다.

1990년대에는 관광산업이 가장 중요한 경제 분야가 된다. 2002년 이후에는 관광산업이 연평균 27%로 성장을 해서 기존의 담배, 설탕, 니켈 등과 관련된 산업보다 높은 비중을 차지하게 되었다(Alt 2009, 292). 1989년 구 소련과 동유럽의 사회주의 체제가 붕괴되면서 쿠바는 더 이상 과거의 사회주의 국가들과 호혜적인 교역을 할 수 없게 되었고, 이와 더불어 독자적인 경제정책을 실시할 수밖에 없게 되었다. 구 소련의 붕괴로 교역량의 80% 정도가 타격을 입었고, 국내총생산량의 35%가 손실되었다. 식량과 전기를 포함하여 대부분의 물자가 극심하게 부족한 상태에 직면했다(McKenna 2011, 285). 마침내 쿠바는 1990년 1월 “평화 기간의 특별시기”(El Periodo Especial en Tiempo de Paz)를 선언하고 기존의 사회정책과는 다른 획기적인 대안을 제시했다. 쿠바 공산당은 식량 및 에너지 수입 대체, 설탕과 같은 전통적 분야 이외에 관광과 바이오테크놀로지의 촉진, 해외자본의 유치, 기업경영의 부분적 탈중앙화와 개혁 등의 4가지 프로그램을 제시했다(Cabezas 2009, 60; Pertierra 2008, 743). 사기업의 허용 등 과거와는 달라진 경제정책을 내세웠으며, 그중에서 관광에 대한 대규모 투자와 외국자본의 유입을 허용하였다. 물론 이 시기에도 쿠바의 경제적 혼란은 계속되었다. 국내총생산량도 꾸준히 감소되어 1991년에는 25%, 1992년에는 14%, 1993년에는 20%가 줄었다(Sanchez and Adams 2008, 31). 경제적 어려움에 직면한 쿠바 정부는 ‘사회주의냐 아니면 죽음이나’(socialismo o muerte)라는 구호를 내걸면서 국민들을 독려했다(Sanchez and Adams 2008, 32). 이 시기에 들어 쿠바의 관광산업은 다른 어떤 분야보다 중요한 경제적 기여를 하게 되었다. 심지어 쿠바정부는 1993년부터 미국 달러의 소유를 합법화하여 관광객이 쿠바를 여행하기에 불편함이 없도록 하였다. 한편 부족한 재원 때문에 국가적인 관광 분야의 시설 투자가 일정한 한계에 이를 수밖에 없게 되자 쿠바 정부는 한정된 범위 내에서 쿠바인들의 관광분야 진출을 허용하였다.

이렇게 되자 1994년부터 관광업이 쿠바에서 가장 중요한 수출산업으로 변모하였고(Alt 2009, 292), 관광과 관련된 분야는 상당한 고용효과를 가져다주어 쿠바 경제의 새로운 활력소가 되었다. 이런 노력의 결과로 쿠바를 찾는 외국의 방문객 수는 시간의 흐름에 따라 급증하였다. 외국인 관광객의 수는 1982년에 101,500명에서, 1986년에는 282,000명, 1990년에는 340,000명, 1994년에는 617,000명, 1998년에는 1,416,000명, 2002년에는 1,686,000명, 2006년에는

2,221,000명, 2010년에는 2,532,000명으로 지속적으로 늘어났다. 관광수입은 1982년 6,110만 달러에서 1999년에는 3억 1,000만 달러, 2008년에는 27억 달러로 증가하였다(Espino 2008, 130; 2000, 362; Pérez-López and Díaz-Briquets 2011, 318; Suddaby 1997, 123-124). 카리브 지역 전체의 관광에서 쿠바가 점유하는 비율도 1980년대에는 연평균 3%에 머물렀지만, 1998년에는 8.9%로 크게 늘어났다(Espino 2000, 364). 1990년대 후반과 2000년대 초반까지 쿠바 경제의 회복에 결정적 기여를 한 분야는 의료 서비스와 더불어 관광이다(Anderson 2014, 98). 현재 대부분의 해외 관광객은 캐나다와 유럽에서 오고 있어서 관광객의 분포는 넓지 않다. 그러나 미국 정부가 쿠바에 대한 규제를 완전히 풀지 않고 미국인들의 자유로운 쿠바 여행을 허용하지 않는 현실에서 이런 정도의 성과는 상당한 의미가 있다고 말할 수 있다. 앞으로 미국과 쿠바의 관계가 개선되고 미국인들의 자유로운 쿠바 여행이 허용된다면 관광객의 수도 빠른 시간에 엄청나게 증가할 것이다. 21세기가 되면서 국내외의 환경이 달라지면서 관광분야의 성장률은 상당히 낮아져서 4.6%가 되었다(Espino 2010, 364-365). 카리브 관광시장에서 쿠바가 차지하는 비중도 2002년이 되면 8.7%로 1990년대에 비해 크게 달라지지 않았다. 그나마 쿠바의 사회주의에 관심이 있거나, 사회주의 체제가 해체되기 전에 쿠바를 방문해야 된다고 생각하는 사람들이 있어서 관광객의 수는 일정하게 유지되고 있다(McKenna 2011, 283).

최근에 쿠바의 관광에 대한 투자와 관심에도 불구하고 쿠바의 관광산업은 기대한 것만큼 빠르게 성장하지는 못했다. 이렇게 된 가장 큰 이유 중의 하나는 쿠바에 대한 미국의 봉쇄정책으로 인해 지리적으로 쿠바와 가장 가까운 곳에서 거주하는 미국 관광객들의 쿠바 방문이 제한되고 있기 때문이다. 20세기에 이어서 21세기에도 미국의 정책은 크게 달라지지 않았다. 미국은 1992년에 ‘쿠바 민주법안’(Cuban Democracy Act: CDA)이라 불리는 ‘토리첼리 법’(Torricelli Bill)을 제정하여 해외에서 활동을 하는 미국 기업의 자회사들이 쿠바에서 사업을 하는 것을 금지하였다. 한 걸음 더 나가서 1996년에는 ‘헬름스버튼 법’(Helms-Burton Act)이라 불리는 ‘쿠바 자유와 민주 연대법’(Cuban Liberty and Democratic Solidarity Act)을 발표하여 쿠바에 투자하는 개인이나 국가를 처벌할 수 있게 만들었다. 특히 미국 시민이 쿠바에서 영업하는 미국의 자회사를 상대로 소송을 제기할 수 있게 허용했다. 심지어 쿠바를 방문하는 미국인들을 제재하는 새로운 방안도 제시했다(Cabezas 2009, 67-68; Eckstein 2010, 104).

이런 쿠바에 대한 미국의 제재는 부시 행정부에 들어서면서 더욱 강화되었다. 2004년 6월 30일에 쿠바에 대한 여행을 제한하는 새로운 미국의 쿠바 정책이 발표되었다. 이 정책으로 모든 형태의 여행이 어려워지게 되었지만, 특히 쿠바계 미국인들의 가족 방문도 영향을 받게 되었다. 새로운 규정으로 부모, 배우자, 자녀와 형제자매 등 직계 가족은 3년에 1번만 방문하는 것이 허용되었다. 이런 미국의 강경한 입장에 맞서서 쿠바도 대응을 했다. 2004년 10월 24일에 쿠바 정부는 미국 달러의 사용을 허용하지 않는다고 발표했다. 달러를 소유하는 것이 불법은 아니지만 사용을 금지하는 것이었다. 또 미국 달러를 태환 폐소로 교환하는 데에는 10%의 수수료를 별도로 부과했다(Espino 2010, 366).

오바마 행정부가 들어서면서 쿠바에 관한 미국의 정책이 다소 완화되었고, 이에 따라 2009년 이후에 미국인들의 쿠바 방문이 조금 쉬워졌다. 그럼에도 불구하고 초기에 엄청난 변화는 없었다. 그러다가 2014년 12월 17일 버락 오바마와 라울 카스트로(Raúl Castro)는 미국과 쿠바의 관계를 정상화하려는 노력을 시작한다고 발표했다. 협상의 결과로 미국인들의 여행 제한이 완화되고, 쿠바계 미국인들의 송금이 쉬워지며, 미국의 은행이 쿠바에서 활동할 수 있을 것이라고 말했다. 2015년 5월에는 미국이 쿠바를 테러지원국 명단에서 제외하기로 결정했다. 7월에는 미국과 쿠바 양국 수도에 설치되었던 이익대표부를 대사관으로 격상시켰다. 이런 노력에도 불구하고 경제제재 해제 등 급격한 조치는 조만간 달성하기 어렵다. 2016년 2월에 미국과 쿠바가 합의한 것처럼 두 국가 사이에 정기 항공노선 개설이 논의되어 미국인들의 쿠바 방문이 급격하게 증가할 것으로 예상되었다. 그러나 2017년 1월 트럼프 행정부가 등장하면서 미국과 쿠바의 관계가 근본적으로 개선되기 어려운 상황이 되었다. 이렇게 되면서 쿠바의 관광산업도 획기적인 변화를 맞이하기 어려운 실정에 빠졌다. 그러나 한편으로는 미국과 쿠바의 관계가 국제적인 주요 의제로 등장하면서 쿠바에 대한 관광객들의 관심이 빠르게 증가하고 있다. 쿠바가 새롭게 변화하기 이전의 모습을 확인해보려는 수요는 더욱 커지고 있다. 이렇게 되면 쿠바의 관광산업은 어느 정도 지속적으로 성장할 수 있고, 관광분야에 종사하는 사람들의 수도 계속해서 증가할 것이며 감정노동과 친밀성의 경제도 더욱 활성화할 것이다.

감정노동과 친밀성의 경제

관광산업과 감정노동, 그리고 친밀성

현대사회에서 기업들 사이에 경쟁이 날이 갈수록 치열해지고, 서비스 부문이 급격하게 증가하면서 ‘감정노동’이 확산되고 있다. 특히 신자유주의에 바탕을 둔 경제정책이 등장하면서 서비스 업종 사이에 경쟁이 치열하게 되고, 이에 따라 ‘감정노동’으로 어려움을 겪는 노동자들의 현실이 심각한 사회문제로 대두되고 있다. 이에 따라 ‘감정노동’을 둘러싼 여러 현상이 사회적으로 주목을 받고 있다. 특히 관광분야는 서비스가 중요한 요소를 차지하기 때문에 ‘감정노동’의 문제가 두드러지게 나타나지만 이에 대한 연구는 다른 분야에 비해 많지 않은 실정이다(Nur Iplik et al. 2014, 176). 쿠바에서는 그동안 사회주의 체제 안에서 개인이 국가에서 부여한 업무만 수행하면 별다른 어려움 없이 급료를 받을 수 있었기 때문에 서비스 부문의 성장은 상대적으로 두드러지지 않았다. 대부분의 노동자들은 자신들이 상대하는 고객에게 좋은 서비스를 제공하기 보다는 자신이 해야 할 일에만 집중하려고 했다. 예를 들어 상점에서 물건을 파는 점원이 고객에게 적극적으로 물건을 많이 팔아도 정해진 급료 이상으로 자신에게 돌아오는 이익이 없기 때문에 고객에 대한 서비스에 관심을 보일 이유가 전혀 없었다. 그러나 쿠바 경제의 악화로 외국인을 대상으로 하는 관광산업이 활성화되고 제한적으로 자영업이 허용되면서 사정은 달라졌다. 이제는 개인이나 기업이 고객에게 상품과 더불어 좋은 서비스를 제공하면 더 많은 수익을 올릴 가능성이 커졌기 때문이다.

‘감정노동’은 거래 당사자에게 좋은 인상을 주기 위해서 개인이 자신의 감정을 관리, 조절하거나 억제하는 행위로 실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 수행해야 한다. 대체로 개인들의 사적인 감정이 조직사회 속에서 집단적 감정으로 바뀌며, 집단적 감정은 주어진 조직 속에서 바람직한 것으로 여겨져 강요된다. 사람들이 ‘감정노동’을 하는 이유는 이런 행위의 변화가 고객에게 영향을 미치는 것 보다 많은 임금을 받거나 더 많은 이익을 얻을 수 있기 때문이다. 현대사회에서 많은 직종에서 사람들이 물건을 다루기보다 다른 사람을 상대로 하는 능력이 중요해지면서 ‘감정노동’의 문제가 두드러지게 나타났다(Hochschild 1983, 7-9; Niven et al. 2013, 102). ‘감정노동’은 고객이나 대중과의 빈번한 교류, 감정을 조절하기를 바라는 기대감, 그리고 감정적 상호작용의

관리라는 특징을 지니고 있다(Grandey et al. 2013, 7-9). 경쟁이 치열하거나 고객과의 접촉이 밀접한 분야에서는 보다 많은 이익을 추구하기 위해 ‘감정노동’의 강도가 더욱 커지게 된다(Ducey 2010, 24). ‘감정노동’에 대한 강요가 일정한 수준을 넘게 되면 사람들은 스트레스로 인해 심리적 압박감을 느끼게 되고, 자신의 일에 대한 부정적 인식이 커질 수밖에 없다. ‘감정노동’에 대한 개념이 자리를 잡으면서 자신들의 감정을 숨기거나 억압하면서 고객들에게 원하는 서비스를 제공하는 다양한 형태의 연구가 진행되었다. 특히 성과 관련된 분야에서 등 서비스를 제공하는 여성들에게서 이런 문제가 두드러지게 나타난다(Hoang 2010, 171).

최근에는 ‘감정노동’과 관련된 경제행위에 있어서 친밀성을 고려하여 이해하려는 시도가 이루어지고 있다. 사람들 사이에서 친밀한 관계를 유도함으로써 더욱 많은 경제적 이익이 추구되는 현상이 일어난다는 것이다(Zelizer 2005, 1-12). 즉 일상생활에서 돈과 친밀성이 관련되어 상품화된 친밀성이 사회적으로 구성되는 것에 대한 관심이 많아지고 있다(Boris and Parreñas 2010, 1-10). 물론 친밀성과 ‘감정노동’의 정도와 형태는 사회에 따라 매우 다양하게 표현되고 있어서 친밀성이 항상 ‘감정노동’과 관련이 있는 것은 아니다. 그렇지만 친밀한 사회적 관계의 형성은 감정노동을 수반하는 경우가 많다고 볼 수 있다.

라틴아메리카의 여러 지역에서도 ‘감정노동’은 광범위하게 발생하고 있다. 특히 카리브 지역과 같이 외국인 관광객을 대상으로 하는 관광산업이 매우 큰 비중을 차지하는 국가에서는 이런 현상이 더욱 심각하다(Houge Mackenzie and Kerr 2013, 4). 카리브 지역의 여러 나라에서는 관광객과 현지인들 사이에 인종차별주의와 착취의 성격이 강한 상호작용이 많이 확산되어 ‘감정노동’의 문제가 커질 수밖에 없다(Cabezas 2011, 4-11). 예를 들어 호텔에서는 수익을 올리기 위해 관리자들이 종업원들에게 고객들과 친밀한 사회관계를 맺기를 기대하면서 ‘감정노동’의 중요성을 강조한다(Cabezas 2009, 94). 이런 현실에도 불구하고 그동안 쿠바에서는 사회주의의 틀 안에서 통제된 경제활동이 이루어지면서, 관광객을 대상으로 하는 분야에서도 고객에게 좋은 서비스를 제공한다는 의식이 크게 중시되지 않았다. 그러나 최근에는 관광과 관련된 업종에서 고객들에게 좋은 서비스를 제공하여 차별적으로 경제적 이익을 확대하려는 노력이 부분적으로 나타나고 있다. 아직 서구사회처럼 제도화되고 조직적인 행위는 아니지만 일부의 개인들을 중심으로 호텔이나 상점, 식당 등지에서는 변화의 움직임이

보이고 있다. 특히 근래에 쿠바에서도 자영업이 허용되면서, 국가의 통제를 어느 정도 벗어난 사람들은 주체적으로 외국에서 온 관광객에게 상품과 서비스를 제공하고 이익을 얻으려고 한다. 더욱이 관광과 관련된 불법 경제 행위가 날이 갈수록 확산되고 있는데, 이런 분야에 종사하는 사람들은 자신들의 경제적 이익을 극대화하기 위해 의도적으로 ‘감정노동’에 관심을 갖는 경우가 많다.

쿠바의 관광산업의 발전과 더불어 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’에 관련된 문제들이 조금씩 확산되고 있지만 이에 대한 체계적인 연구는 거의 존재하지 않는다. 쿠바 정부의 입장에서는 사회주의 경제체제에서 이런 문제들이 논의되는 것을 그다지 바람직하지 않다고 생각할 수 있다. 또한 최근에 경제적 어려움을 극복하기 위해 관광산업을 발전시키고 자영업을 부분적으로 허용하기는 했지만, 이런 경제 분야들이 국가의 통제를 벗어나는 것에 대해 상당히 부담스럽게 생각하는 측면이 있다. 쿠바사회에서는 관광산업이 경제적 문제를 해결하는 긍정적 역할을 하는 동시에 범죄와 관련이 있는 불법적 경제행위와도 관련이 있고(Henken 2005; Ritter 2005, 344-347; Rundle 2001; Vallant 2001, 243), 사회병리적 현상도 유도하며(Cabezas 1998; Kempadoo 1999), 사회갈등과 긴장을 조성하는 원인이 되기도 한다는 판단을 하고 있다(Sanchez and Adams 2008, 35). 그렇기 때문에 이런 문제를 파헤치는 것을 그다지 긍정적으로 평가하지 않는다. 또한 연구자들의 입장에서 보면 자신들의 이익을 위해서 불법을 감수하고 관광객들과의 은밀한 관계를 형성하여 경제적 이익을 취하려는 사람들은 자연스럽게 자신들의 행위를 숨기려하기 때문에 이들을 대상으로 한 연구를 수행하기가 매우 어렵다. 이런 이유로 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’에 관한 연구는 제대로 실행되지 않고 있다.

이런 쿠바 정부의 통제에도 불구하고 쿠바가 사회주의 경제체제를 유지하면서 외국인을 대상으로 하는 관광산업을 발전시키려고 하는 과정에서 내국인과 외국인 사이의 상호작용이 두드러지게 나타나고, 이런 문제로 인해 자연스럽게 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’에 해당하는 행위들이 일부의 사람들에 의해 시도되고 있다. 다시 말해 사회주의 경제구조가 쿠바인들의 생계를 완전하게 해결해주지 못하기 때문에 많은 사람들이 달러 등 외화를 벌 수 있는 분야에 뛰어들게 되었으며, 관광산업에서 이런 문제들이 확연하게 드러난다는 것이다.

감정노동과 친밀성의 경제에 대한 새로운 접근

지금까지의 대부분의 연구는 조직의 요구에 의해 발생하는 ‘감정노동’으로 인한 노동자들의 고통과 사회적 문제에 관심을 집중하고 있다. ‘감정노동’은 자신의 의사와는 다르게 고객과 접촉을 하면서 자신의 감정을 숨기거나 억제하면서 나타난다. 대부분의 경우에 조직이나 집단의 필요에 의해 노동자들에게 강요되면서 업무로 인한 스트레스가 많아지게 된다. 이렇게 하는 이유는 당연히 조직의 입장에서 경제적 수익성을 높이려는 시도에서 비롯된다. 노동자의 입장에서는 임금을 벌기 위해 감정을 사용해야 되기 때문에 심리적 압박이 증가하여 건강을 해칠 수 있고, 업무에 대한 만족감도 낮아진다(Grandey et al. 2013, 9). 그렇지만 때로는 ‘감정노동’이 다른 사람이나 집단에 의해 강요되거나 개인의 불이익을 감수하면서 수행해야 하는 것이 아니라, 개인이 서비스 분야에서 자신의 목표를 성취하기 위한 전략으로 활용될 수도 있다(Dunkel and Wehrich 2013, 116; Salman and Uygur 2010, 191-192). 경우에 따라서는 감정노동을 통해 노동자들의 사기가 올라가서 작업 만족도가 상승할 수도 있으며, 자기개발이나 자부심의 증가 같은 긍정적 효과도 발생한다(Morris and Feldman 1997, 262; Satyanarayana and Shanker 2012, 12; Shani et al. 2014, 150-152; Zapf 2002, 259). 관광 분야에서는 여러 형태의 사람들과 접촉할 수밖에 없는데, 이런 상황에서 노동자들은 다양한 요구를 하는 고객들을 응대하면서 자신들의 전문성을 표현하고 자신들의 강점을 발휘할 수 있다(Pizam and Shani 2009, 143-147). 특히 쿠바에서는 아직까지 대부분의 업종에서 소비자에 대한 서비스라는 개념은 그다지 큰 문제가 되지 않고 있으며, 일반인들도 이런 문제로 인해 사회에서 불만을 제기하지 않는다. 따라서 제도화되고 강요된 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’는 아직까지 사회적으로 큰 논란의 대상이 되지 않는다는 대신에 자발적으로 개인의 선택에 의해 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’를 감수하는 경우는 종종 발견된다. 이런 점에서 아직까지 쿠바사회는 서구사회와는 상이한 경제구조를 갖고 있다고 말할 수 있다.

조사방법과 조사지

쿠바에서 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’의 실상을 보다 구체적으로 파악하려면, 관광산업이 주요한 경제영역이고 외국의 관광객들이 상대적으로 많으며 사회적으로도 이에 관한 관심이 많은 지역을 선정하는 것이 바람직할 것이다. 한편으로는 관광 분야에 종사하는 사람들의 비중이 높은 지역이 충실한 조사를 실시하는데 큰 도움이 된다. 그런 의미에서 쿠바의 트리니닷(Trinidad)은 연구를 수행하는데 가장 이상적인 지역이다. 트리니닷은 쿠바에서도 가장 잘 보존된 식민도시로서 수도인 아바나에서 남동쪽으로 334km 떨어져 있다. 2015년 현재 인구는 75,600명이다. 이 도시는 18세기의 건축물이 잘 보존되어 있으며 쿠바의 전통 종교인 산테리아(Santería)와 흑인문화의 중심지이기도 하다. 식민시대에는 주변에 사탕수수 농장이 많아서 농업이 주요한 산업이었지만, 지금은 관광 부문에 많은 사람들이 종사하고 있다. 트리니닷은 1982년 아바나에 이어 1988년 유네스코 세계문화유산으로 등재되면서 외국의 관광객들에게 매우 인기가 있는 도시이다. 아바나나 다른 대도시와는 달리 흑인 거주지역이 외국의 관광객들이 몰리는 도시의 중심가에 위치하고 있다. 그래서 흑인들이 관광과 관련된 부문에 접근하기가 다른 지역에 비해 상대적으로 용이하여 관광 분야에서 활동이 활발하다. 최근에는 늘어나는 관광객으로 관광과 관련된 업체들이 증가하고 있다(Bye 2014, 43). 게다가 도시의 규모가 작은 탓에 다른 대도시에 비해 불법적인 관광업계의 행위에 대한 쿠바 관계기관의 통제도 다소 느슨한 편이다. 이 연구를 위해 트리니닷을 방문하여 2006년 여름과 2008년 여름에 예비조사를 실시하였고, 2013년에는 히네테리스모(jineterismo)에 대한 조사를 실시했다. 2016년에 감정노동과 친밀성에 대한 조사를 집중적으로 실시했다.

관광객과 관광산업 종사자들 사이에서 발생하는 친밀한 관계와 ‘감정노동’의 실상을 파악하기 위해, 이런 문제가 쉽게 발견되는 집단의 사람들을 중점적으로 조사하였다. 호텔이나 정부에서 허가를 얻고 영업하는 민박인 ‘카사 파르티쿨라르’(casa particular) 등 외국인 관광객을 상대로 하는 숙박업소와 여행사, 그리고 식당과 정부의 허가를 얻은 개인식당인 ‘팔라다르’(paladar)에서 일을 하는 사람들, 그리고 히네테로와 히네테라등 개별적으로 관광객을 상대로 불법적인 활동을 하는 사람들을 주로 조사했다. 트리니닷의 경제활동과 관광업 현황, 관광분야 종사자의 수, 관광객의 수와 관광목적 등에 관련된 센서스 및 통계자료들을

검토했다. 이를 바탕으로 감정노동과 관련이 있는 사람들을 선정하여 참여관찰과 집중면접 등의 질적 조사를 수행했다. 특히 비구조화된 면접을 실시하여 관광산업 종사자들과 지역사회의 구성원들의 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’에 대한 의견을 알아내고 해석하려고 시도했다.

현대 쿠바 사회의 관광산업과 감정노동

경제적 어려움을 극복하기 위해 외국인 관광객을 유치하려는 활동을 전개하면서, 그동안 상대적으로 고립된 생활을 유지해왔던 쿠바 사회도 다른 나라의 영향을 많이 받을 수밖에 없게 되었다. 특히 외화를 벌기 위해 관광산업에 관심을 갖게 되면서 이런 현상은 더욱 심화되고 있다. 대다수의 사람들이 일자리 부족과 낮은 급여로 고통을 받고 있는 쿠바 사회에서 관광산업의 발전은 사회경제적 변화에 매우 중대한 영향을 미치고 있다. 관광산업의 종사자 수가 많아지고 하는 일도 다양해지면 쿠바 사회는 앞으로 엄청난 변화를 겪게 될 수도 있다. 쿠바는 2011년 자영업에 관한 새로운 정책을 발표했다. 과거에는 일부 한정된 형태의 자영업만 인정했지만, 이제는 소규모 자영업자도 ‘계약 노동자’의 형태로 다른 사람을 고용할 수 있게 허용했다(Anderson 2014, 106; González-Corzo and Justo 2014, 297; Romanò 2014, 482). 이렇게 되면서 여행사나 식당, 상점 등 소규모의 관광분야의 자영업자들이 더욱 왕성한 경제활동을 할 수 있게 되었다. 또한 외국인들을 상대로 하는 자영업자들이 증가할 여건이 마련되었다. 사회주의 국가인 쿠바에서 관광산업과 더불어 정부의 규제를 상대적으로 덜 받는 자영업이 성장하면서 기존에 발견되지 않았던 여러 가지 새로운 현상들이 등장하고 있다. ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’도 그 중의 하나라고 볼 수 있다. 이런 방식으로 외국인 관광객을 상대로 하는 관광산업이 발전하게 되면서 자연스럽게 관광 관련 분야나 자영업의 종사자들과 외국인 관광객 사이에 상호교류가 빈번해지고 있다. 그렇지만 쿠바에 동정적이거나 비판적인 관광객들 모두 쿠바에서 친절한 서비스를 크게 기대하지 않는다(Joo 2014, 75-76). 쿠바사회는 폐쇄적이고, 생활하거나 관광하기에 편의시설도 부족하고 여러 가지 면에서 불편하지만, 이런 실정을 이미 알고 있는 대다수의 관광객들은 이런 문제를 기꺼이 감수하려고 한다. 결국 쿠바 사회만의 독특한 성격이 관광객들의 호기심을

자극한다. 다시 말해 제도나 사회구조의 차원에서는 감정노동의 문제가 크게 부각되지 않을 수 있는 조건이 마련되어 있는 형편이다.

그럼에도 불구하고 최근에 쿠바에서는 관광분야에서 경제활동을 하는 사람들 사이에 개인적으로 외국인 관광객들에게 좋은 서비스를 제공해주고 경제적 이익을 얻으려는 노력이 일어나고 있다. 이런 현상은 합법적인 영역이나 불법적인 영역 모두에서 발견되고 있다. 쿠바 사회 내에서 외국인 관광객을 상대하는 분야는 쿠바 정부의 정책 변화에 의해 상당한 영향을 받는다. 그러나 사회주의 체제를 지속하고 있는 쿠바에서도 많은 쿠바인들이 단순히 수동적으로 현재의 국가의 관광 정책에 순응하는 것은 아니다. 경우에 따라서 일부의 쿠바인들은 더 큰 위험을 감수하면서 자신들의 경제적 어려움을 탈피하려고 노력한다. 이런 맥락에서 관광 분야에서 활동하는 사람들이 경제적 이익을 확대하기 위해 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’에 관심을 갖는 경우가 발생한다. 특히 기존의 수동적이고 일방적인 사회주의의 생활양식과는 상이한 경제활동에 쿠바인들이 다양한 방식으로 적응하고 대처하고 있다. 지금까지는 쿠바에서 매춘이 불법적으로 광범위하게 일어나고 있다는 점에서, 쿠바를 찾는 외국인 관광객과 쿠바인들 사이의 관계가 기본적으로 인종차별적이고 착취적인 성격이 있다고 간주되었다. 과거에는 쿠바가 북미지역의 관광객을 유치하게 위해 이국적이고 에로틱한 측면을 부각시키거나, 아프리카의 영향을 받은 쿠바 흑인들의 춤, 음악, 종교 등을 관광산업에 활용하는 경우가 많았기 때문이었다(Facio et al. 2004, 124). 그렇지만 최근에는 단순한 성적 착취나 경제적 거래 대신에 관광객과 쿠바인들 사이에 호혜성이나 사회적 연대와 관련이 있는 교류도 종종 발생하고 있다 (Cabezas 2011, 9-10). 이런 변화로 인해 관광객들을 상대로 하는 경제 영역에서 친밀성을 강화하여 경제적 이익을 얻으려는 사람들이 늘어나고 있다(Cabezas 2011, 3-8). 이런 까닭으로 제도나 조직의 강압적인 요구에 의한 것이 아니라 스스로 ‘감정노동’에 참여하여 경제적 이익을 극대화하려는 움직임이 발생하고 있다.

쿠바의 경우에 감정노동이 새롭게 주목을 받게 되는 이유는 쿠바의 관광산업이 갖는 독특한 성격 때문이다. 상대적으로 고립되어 있고 폐쇄된 생활을 하는 쿠바인들은 정보와 자원이 부족한 상태에서 쿠바 밖의 세계에 매우 관심이 많고, 기회가 주어지면 가능하면 많은 것을 알려고 노력한다. 그렇기 때문에 쿠바인들은 외국인 관광객에 대해 매우 높은 관심을 갖고 친밀한 관계를 형성하려

고 애를 쓴다. 관광업계에 종사하는 사람들도 예외는 아니다. 한편 외국인 관광객의 입장에서도 쿠바에서의 경험은 대단히 특별하다. 그다지 많이 알려지지 않은 쿠바를 직접 방문하여 아직도 사회주의를 유지하며 살고 있는 쿠바 사람들의 생활을 경험하고 관찰한다는 것은 매우 뜻 깊은 일이다. 그래서 여러 가지 물질적인 불편함을 감수하고라도 사회주의 체제의 참 모습을 보기를 원하는 관광객이 많다. 관광객들은 개인적으로 쿠바인들의 따뜻한 접대를 받으면서 감동하고 특별한 대우를 받는다는 생각에 만족감을 표시한다. 그렇기 때문에 쿠바 사람들과 친밀한 관계를 유지하며 진정한 쿠바사회의 모습을 볼 수 있다면, 관광객들은 쿠바에 좀 더 오래 머물고 더 많은 비용을 지불할 용의가 있다는 생각을 한다. 이런 실정에서 자연히 감정노동의 의미가 확산 될 수 있게 된다. 다음의 프랑스 관광객의 사례가 이런 사정을 잘 보여주고 있다.

“2001년에 처음으로 쿠바를 방문했다. 당시에는 별다른 기대를 하지 않고 쿠바를 보러 왔는데, 막상 와서 보니 유럽에서는 경험할 수 없는 쿠바 사람들의 매력에 빠지게 되었다. 당시에 어느 카사 파르티쿨라르에 머물렀는데 주인도 매우 친절했고, 또 그 주인을 통해 여러 이웃 사람들을 만날 수 있었다. 그 사람들은 내가 정보를 잘 모르거나 필요한 일이 있으면 밤이나 휴일에도 와서 기꺼이 도와주었다. 도움의 대가로 작은 선물이나 돈을 주면 너무 고마워 하면서 또 다른 도움이 필요하면 언제든지 부담을 갖지 말고 알려달라고 했다. 그래서 쿠바에 머무는 동안 그들과 가족같이 지냈고, 지금도 그런 인연은 이어지고 있다. 유럽에서는 찾아볼 수 없는 정을 느낄 수 있어서 매우 만족했다. 이런 기억 때문에 그 후로는 거의 정기적으로 2년에 한 번씩은 쿠바를 찾는다. 처음에는 1주일 정도 머물렀지만, 지금은 한 번 오면 거의 한 달을 지내다 가기도 한다. 물론 쿠바에서 불편한 점도 많고, 경제적 이익만 추구하는 사람들이 있어서 불쾌할 때도 있다. 그렇지만 여러 사람들을 통해 쿠바사회의 진정성을 느낄 수 있어서 너무 좋다는 생각이다”(Jules, 57세).

한편 관광분야의 종사자들의 경제적 전략도 자신들의 사회경제적 형편에 따라 달라진다. 예를 들면 식당, 숙박업소, 여행사, 공예품이나 시가 판매점, 그 밖의 생활용품 상점 등 여러 형태의 분야에서 종사자들이 외국인 관광객을 상대하고 감정노동에 참여하는 형태는 서로 다르다. 이렇게 변화된 환경 아래에서 관광산업 종사자들은 다양한 방법과 경로 등을 통해서 자신들의 활동의 범위를 넓히고 있으며 그 수도 나날이 늘어나고 있다. 이렇게 이들의 규모가 커지고 행위가 다양해지면서 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’도 새로운 국면을 맞이하고 있다. 관광산업 종사자들은 이익을 극대화하기 위해 쿠바 사회의 통제를 피하면서 보다 많은 수익을 얻기 위한 주체적이고 창의적인 방법을 찾아내어 활동을

할 필요가 있다. 따라서 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’도 과거와는 다른 형태로 변화하고 있다. 이런 행위는 결국 기존에는 가능하지 않았던 새로운 경제 영역을 만들어내는 데 상당한 기여를 할 것이다.

사회주의 국가인 쿠바에서 외국인 관광객을 대상으로 하는 관광분야의 발전은 사회문화적 측면에서 새로운 세계관과 가치관을 형성하는데 상당한 역할을 한다. 쿠바 사회에서는 아직까지 국가나 사회의 통제가 엄격하게 이루어져 있어서 사회문화적 동질성이 두드러지게 나타난다. 이런 실정에서 개인들은 사회에서 요구하는 질서를 수동적으로 받아들이고 사회체제에 적응하는 것이 중요하였다. 그러나 최근에는 정부의 통제를 벗어나서 개인적으로 자신들의 생활환경을 바꾸려고 시도하는 사람들도 존재한다. 일부의 관광산업 종사자들은 자신들의 경제적 이익을 추구하기 위해 외국에서 온 관광객들을 적극적 혹은 능동적으로 상대하고, 이에 따라서 과거에는 경험하지 못했던 새로운 현상이 발생한다. 즉, 더 이상 국가에 자신들의 생계를 의존할 수 없다고 판단하고 보다 나은 생활을 위해 자신들의 생계를 직접 책임져야 된다는 생각이다. 이렇게 자신들의 판단에 의해 외국인 관광객을 상대하면서 감정노동의 형식과 내용이 상황에 따라 다양하게 나타나고 있다. 이런 맥락에서 쿠바사회에서 표현되는 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’는 서구사회의 그것과는 다른 모습을 띠는 경우도 발생한다.

아직까지 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’에 대한 쿠바인들의 인식은 뚜렷하게 나타나지 않는다. 이런 이유는 사람들이 외국인 대상의 경제활동이 쿠바 경제에 도움이 된다는 것은 이해하지만, 관광 분야에 종사하는 일부 사람들의 행위가 불법이거나 바람직하지 않다고 생각하기 때문이다. 이렇게 관광산업에 대해 적지 않은 수의 쿠바인들이 부정적인 견해를 갖고 있어서 ‘감정노동’에 대해 우호적인 평가를 하거나 긍정적인 입장을 취하기는 쉽지 않다. 앞으로 쿠바에서도 외국인을 대상으로 하는 관광산업이 체계화되면 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’에 대한 개념도 서서히 자리를 잡고 사람들의 관심도 증가할 것이다. 실제로 외국인 관광객을 상대로 하는 산업에 대한 쿠바인들의 생각은 최근 십여 년 사이에 상당한 변화를 겪었다. 과거에는 외국인 관광객을 상대로 경제활동을 하는 사람들이 불법과 부정을 저지르고 자신의 이익만을 추구하는 문제가 있다는 등의 부정적인 의견이 많았지만, 지금은 이들의 행위를 나쁘게 볼 수만은 없다는 견해를 가진 사람들도 많아지고 있다. 국가가 국민들의 생계를 제대로 해결하지

못하는 상태에서 일부의 사람들이 자신들의 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’를 활용하여 적극적인 노력으로 경제적 이익을 올리려는 점을 이해하려고 한다.

감정노동과 관광산업 종사자들의 전략

고객에게 서비스를 제공하는 노동자들이 조직의 이익을 위해 감정노동에 참여하면서 많은 스트레스를 받으며 정신적 혹은 육체적으로 고통을 받는 것이 사실이지만, 때로는 노동자들이 자발적 혹은 비자발적인 상황에서 긍정적인 자세로 감정노동에 관여하는 경우도 있다. 이런 경우에 노동자들은 고객과의 거래에서 감정노동을 적절히 활용하여 좋은 성과를 낼 수 있고, 이런 과정을 통해 개인적으로 자부심이나 자존감을 획득할 수 있다. 또, 고객으로부터 인정을 받는다는 생각에 성취감을 느끼고 이는 자기계발에도 도움이 되며, 향후에 도전정신을 키울 수도 있다. 특히 노동자들이 자신의 감정을 어느 정도 조절할 수 있을 때 감정노동이 긍정적인 영향을 가져다준다(Wong and Wang 2009, 256). 다시 말해 개인의 선택에 의해 이루어진 감정노동은 자신들의 심리적, 사회문화적, 경제적 욕구나 목표를 달성하는데 유익할 수도 있다.

감정노동의 강도가 상대적으로 미약하거나 그다지 큰 문제가 되지 않는 쿠바의 경우에도 최근에 감정노동을 이용하여 다양한 이익을 얻거나 새로운 기회를 얻으려는 사람들이 조금씩 증가하고 있다. 다른 지역과의 차이는, 쿠바에서는 감정노동을 자신에게 유리하게 이용하려는 사람들이 보다 뚜렷한 전략을 가지고 활동한다는 점이다. 보다 구체적으로, 쿠바에서는 친밀성이나 감정노동이 의도적으로 경제적, 사회문화적 이익을 증대시키거나 개인들의 사회경제적 지위를 변화시키는 수단으로 이용된다. 관광산업에 참여하는 사람들 중에 일부는 자신들의 판단과 노력에 의해 고객에게 감정노동을 최대한 활용하여 친절한 서비스를 제공하는 경우에 금전적 이익이나 호혜적 관계의 형성 등 반대급부가 주어진다는 사실을 인식하게 되었다. 쿠바에서 감정노동에 참여하는 사람들의 전략은 크게 경제적, 사회문화적 측면으로 구분해서 파악할 수 있다.

먼저 경제적 측면에서는 부족한 생활비를 보충하거나 물자의 획득을 위해 관광객들에게 감정노동을 제공한다. 주로 호텔이나 여행사, 식당, 카사 파르티쿨라르 같은 민박업체 등에서 많이 발생한다. 이런 분야에서 일을 하는 사람들은

다른 쿠바인들과는 달리 달리나 유로 등 외화를 벌 수 있어서 외화나 외국인들이 사용하는 태환페소(CUC)를 요구하는 상점에서 필요한 물건을 구입할 수 있다. 쿠바에서는 개인들이 불법적으로 외국인 관광객과 접촉하는 것을 바람직하지 않다고 보기 때문에 여러 형태의 통제를 하고 적발된 사람들을 처벌한다. 그러나 이런 분야에서는 종사자들이 합법적으로 자연스럽게 외국인 관광객을 만날 기회가 주어지기 때문에 별다른 어려움 없이 감정노동이 발생할 수 있는 여건이 만들어진다. 거리의 여자들은 외국인 관광객에게 접근하면 처벌을 당하거나 정부 관리들로부터 괴롭힘을 당할 수 있다. 그러나 관광업계의 종사자들은 이것이 문제가 되지 않아서 유리하다. 처음에는 관광업계의 종사자들이 개인적으로 외국인 관광객에게 서비스를 제공하는 과정에서 그들로부터 작은 돈이나 물품을 받게 되면서 이것이 점차로 확산되기도 하고, 한편으로는 다른 노동자들로부터 이런 경험을 배우게 되면서 참여하기도 한다. 현재에는 다양한 경로로 감정노동이 이루어지고 그 형태와 내용 방식도 과거와는 많이 달라지고 있다. 근래에는 일부의 호텔에서 종업원들을 훈련시켜서 이들이 관광객들과 따뜻하며, 솔직하고, 개방적이며, 관대한 행위를 통해 좋은 사회관계를 개발시키도록 노력하고 있다. 이는 감정노동을 적극적으로 활용하여 방문객을 친구로 만들어서 수익성을 개선하려는 노력의 하나이다(Cabezas 2009, 94). 다음의 호텔 직원, 여행사 직원, 식당 종업원 등의 사례를 보면 관광분야에서 일하는 사람들이 감정노동을 경험하면서 경제적 이익을 얻는 과정을 이해할 수 있다.

“호텔에서 15년 정도 일을 하고 있다. 여러 일을 많이 했지만 주로 객실 안내와 청소를 담당했었다. 처음에는 나에게 주어진 일만 하고 투숙객들과는 별다른 교류를 하지 않았다. 가끔 객실 물품이 제대로 준비되어 있지 않거나 청소가 잘 되어 있지 않다고 불평을 할 때에만 해결을 해주었다. 과거에는 호텔에서라도 직원들이 투숙객과 접촉하는 것을 그다지 긍정적으로 생각하지 않았다. 그러다가 5년 전에 유럽에서 온 가족 여행객이 다급하게 찾아와서 자신의 아이가 아픈데 병원을 가려면 어떻게 해야 되는지를 물었다. 처음에는 귀찮아서 안내 데스크에 가서 문의하라고 했는데, 하도 다급하다고 해서 내가 아는 병원을 가르쳐주었다. 며칠 뒤에 그 여행객이 자신의 아들이 장염에 걸렸었다고 하면서, 치료가 잘 되어 매우 고맙다고 말하며 감사의 표시로 돈을 내밀었다. 그 후에는 다른 투숙객을 보면 반갑게 인사도 하고 혹시 필요한 것이 있는지를 물었다. 쿠바에 관한 정보가 충분하지 않은 사람들은 궁금해 하는 것이 많았고, 유익한 정보나 자료를 제공하면 보통 물건이나 돈을 주는 경우가 종종 있었다. 그래서 다른 직원과 이야기를 나누어 보니, 객실을 정리할 때 수건을 오리 등 동물의 형태로 말아놓고 친필로 쓴 카드를 남겨 놓으면 투숙객들이 감사하다는 의사를 표시한다는 말을 듣고 따라서 하게 되었다. 이런 방식으로 하니 수입도 늘어나서 일을 하는 것도 더욱

재미있고, 새로운 투숙객을 만나는 즐거움도 생기게 되었다. 지금은 꼭 돈을 바라는 것이 아니라 다양한 나라에서 오는 관광객을 상대로 교류를 하는 것만으로도 좋다고 생각한다”(Yanira, 56세).

“학교 교사로 일을 하다가 4년 전부터 관광 분야에서 일하는 것이 소득이 많다고 해서 여행사에서 관광객을 상대로 일을 하고 있다. 외국 관광객에게 패키지 투어나 버스나 기차 등의 교통편 표를 팔고 있다. 일을 시작하게 되면서 같이 일하는 직원이 외국 관광객과 친밀한 관계를 형성하여 개인적으로 편의를 제공하면 상당한 이득이 된다고 알려주었다. 그래서 관광객이 상담을 하러 오면 미소를 짓고 인사를 하며 관심을 표명하면 여행사에서 제공하는 상품 판매에 큰 도움이 되었다. 그러면서 관광객의 사정을 들어보고 개별적으로 내가 아는 사람을 관광 가이드로 소개시켜주거나, 개별적으로 택시 등의 교통수단을 해결해주기도 한다. 관광객과 불법으로 일을 하는 사람들을 중간에서 연결해주면 돈을 받을 수 있다. 이렇게 되면 여행사에서 받는 급료보다 월등하게 많은 수입을 얻을 수 있다. 평균적으로 한 달에 500달러 이상은 벌 수 있다. 앞으로는 관광객들이 필요한 것이 무엇인지를 생각해서 보다 적극적으로 관광객에게 친밀하게 접근해서 경제적으로 이익을 얻을 계획이다”(Clara, 37세).

“주로 외국 관광객들이 오는 식당에서 일을 한다. 손님들에게 서비스를 제공하다 보면 가끔 팁을 주는 경우가 있었다. 그래서 지금은 식당을 찾는 사람들에게 밝은 표정을 짓고 반갑게 인사하면 그들이 매우 좋아 한다. 그럴 때면 나도 무언가 의미 있는 일을 하고 있다는 생각에 기분이 좋아지고 자부심도 생긴다. 지금은 좋은 반응을 보이며 친밀성을 표시하는 관광객들에게 다가가 음식 이외에 쿠바 생활을 접할 수 있는 다양한 기회를 안내하고 있다. 예를 들어 살사 춤에 관심이 있는지를 물어봐서 흥미가 있다고 하면 살사 춤 배우거나 참여할 수 있는 곳을 소개해준다. 경우에 따라서는 일이 끝나고 난 다음에 함께 가서 즐기기도 한다. 그밖에도 쿠바의 음악이나 다른 문화를 배우려고 하는 사람들에게도 정보를 제공하는 경우도 있으며, 쿠바 사람들의 생활을 직접 눈으로 볼 수 있게 일반인들의 집에 초대하기도 한다. 이런 과정을 통해서 관광객들에게 친밀성을 표시하면서 다른 관광객이 쉽게 접근할 수 없는 장소나 고유한 문화를 소개하면 경제적으로도 매우 좋은 성과를 낼 수 있다. 관광객이 점점 더 증가하면 이런 기회는 더욱 많아질 것이다”(Irene, 29세).

“내국인과 외국인이 모두 오는 식당에서 일을 한다. 외국인 관광객이 손님으로 오면 친근하게 다가가서 대화를 나눈다. 그러면서 쿠바에 대한 안내가 필요한지를 물어본다. 이렇게 가까운 관계가 만들어지면 외국인 관광객들과 클럽이나 공연장, 전시회 등을 함께 다니면서 보통의 쿠바인들이 참여하기 어려운 문화생활을 즐길 수 있다. 외국인들과 같이 다니면 좋은 음식이나 술도 공짜로 먹을 수 있고, 공연도 보며, 때로는 돈을 받을 수도 있다. 이렇게 관광객과의 접촉을 통해 낮은 급료를 받아 생계에 급급한 나 같은 사람들은 새로운 기회를 얻게 된다. 예전에는 관광객들과 다니면서 이런 생활을 하면 다른 사람들이 비난을 하는 경우가 많았지만, 지금은 상황이 달라졌고, 앞으로 이런 변화는 더욱 심할 것이다”(Camila, 27세).

사회문화적 관점에서 쿠바 사회에서 친밀성을 바탕으로 하는 감정노동은 경제적인 변화뿐 아니라 사회문화적 변화도 동시에 초래하고 있다. 쿠바 사회는 사회주의 체제를 유지하면서 안정적인 사회의 모습을 띄지만 상대적으로 기회는 제한되어 있다. 게다가 최근에는 경제적 어려움이 가중되면서 생활하는데 불편한 점이 매우 많다. 이런 까닭으로 쿠바 사회를 이탈하여 다른 국가에서 생활하기를 원하는 사람들이 존재한다. 구체적으로는 외국인과 결혼하거나 다른 나라에서 취업을 하는 것이다. 이를 실행에 옮기려면 외국인 관광객의 도움을 받는 것이 유리하다. 이런 생각을 가진 사람들은 외국인 관광객과 접촉하여 친밀한 관계를 만들어서 결혼을 요청하거나, 해외에서 일자리를 찾는 데 도움을 줄 수 있는지 알아본다. 물론 카리브 지역의 다른 국가에서도 이런 현상이 발생하고 있지만, 쿠바의 경우 훨씬 빈번하게 발생한다. 이런 사례는 감정노동과 친밀성을 적절하게 이용하여 사람들이 쿠바로부터 이탈하여 결혼이나 취업을 해서 새로운 삶을 찾으려는 것이다. 결혼의 경우는 여성들이 대부분이지만 남성들도 있고, 취업의 경우에는 남성이나 여성 모두 해당하지만 여성들이 조금 많다.

“나의 딸 중의 하나가 여행사에서 약 10년간 일하다가 그 곳에서 스위스에서 온 남자와 만나서 2010년에 쿠바를 떠났다. 여행사에 다니기 전에는 우체국에서 오래 근무했었는데, 일이 재미없고 급료도 너무 낮다면서 그만두었다. 친구의 소개로 여행사에서 일을 시작했는데 다양한 외국인을 만나 여러 가지 정보를 알 수 있어서 좋다고 했다. 여행사에 있는 동안 외국인 관광객과 어울려서 좋은 관계를 유지한다고 했다. 자신이 먼저 나서서 적극적으로 쿠바에 대해 잘 모르는 사람들을 도와주면, 사소한 것에도 관광객들이 크게 감동하면서 다양한 호의를 베풀었다고 했다. 그래서 가끔 선물도 받고 돈도 벌어서 상대적으로 여유 있는 생활을 했다. 이런 과정에서 그동안 여러 명의 외국인 남자와 사귀게 되었는데, 어떤 남자는 1년에 약 2번씩 휴가 때마다 와서 한 달 정도를 같이 지내고 돌아갔다. 스위스 남자는 2007년에 처음 여행사에 방문해서 알게 되었는데, 약 2주일 정도 쿠바에 머무는 동안 거의 함께 지냈다. 그 남자는 쿠바를 떠난 뒤에도 계속 연락했고, 나중에는 결혼을 하자고 요구했다. 이렇게 쿠바에서 여자들이 외국인 남자들을 만나서 결혼하는 것은 그리 드문 일이 아니다. 특히 외국인 관광객과 접촉이 많은 일을 하는 사람들에게 이런 기회가 많이 온다. 예전에는 이런 식으로 외국인 남자를 만나서 결혼하는 행위를 매춘이라고 비난하기도 했지만 요즘은 그렇게 보는 사람들의 수가 많이 줄었다. 오히려 그런 여자들을 부러워하기도 한다. 이게 쿠바에서 세상을 사는 방법 중의 하나라고 생각한다”(Helena, 62세).

“식당에서 일을 한 지 9년 정도 지났다. 식당에서 받는 급료는 충분하지 않아서 생계를 유지하기도 벅차 문화생활을 누릴 수가 없다. 그래서 외국인 관광객이 식당에 들어오면 친절히 서비스를 제공하고 여러 가지를 물어본다. 쿠바의 관광지를 나와 함께 돌아다니기를 원하는지 확인한다. 별다른 문제가 없다고 하면 여러 관광지를 소개하고 또 클럽이나 술집, 그리고 살사 춤을

추거나 배우는 장소에 데리고 가서 같이 즐긴다. 이런 과정에서 관광객들로부터 옷이나 가전제품, 그밖에 생활에 필요한 물건을 선물로 받기도 한다. 또 외국인 관광객과 쿠바를 함께 여행할 수도 있어서 좋다. 쿠바는 내국인들이 이용할 수 있는 대중교통이 빈약하고 가격도 비싼 편이어서 친척방문도 곤란하며 실질적인 여행은 더욱 어렵다. 이런 상황에서 외국인과 좋은 관계를 가지면 다른 지역으로의 여행 등 사회생활의 여러 면에서 편의를 얻을 수 있다. 이런 방식으로 외국인들과 관계를 유지하기만 하면, 많은 돈을 내야 즐길 수 있는 생활도 쉽게 할 수 있고, 돈을 주고 사야할 물건도 무료로 획득할 수 있다. 이제는 이런 일이 익숙해져서 일반적인 쿠바 사람들처럼 생활하기가 매우 힘들다. 앞으로는 좋은 사람을 만나서 해외에서 일자리를 구할 예정이다. 내가 아는 친구들 중에도 이런 방식으로 외국인 관광객의 도움을 얻어서 외국에서 직업을 갖고 있는 사람들이 있다. 이렇게 관광객들을 잘 이용하면 다른 사람에게 별다른 피해를 주지 않고 쿠바를 떠나서 새로운 삶을 시작할 수 있다”(Natalia, 29세).

조직 내부에서 이루어지는 행위는 아니지만 개인적으로 외국인 관광객을 대상으로 호의적인 서비스를 제공하고 이익을 얻으려는 노력은 여러 분야에서 발견된다. 최근에 자영업이 부분적으로 합법화되면서 관광객을 상대로 하는 상점에서 일하는 사람들이 이런 활동에 많은 관심을 보인다. 시가나 럼, 쿠바 혁명 관련 기념품 등을 파는 상점에 외국인 관광객이 많이 오기 때문에 이런 기회를 잘 활용하려고 시도한다. 살사 춤을 추면서 관광객들을 상대로 교습을 하는 살세로(salsero)들도 있다. 살사를 배우는 사람과 가르치는 사람, 그리고 이런 거래를 중개하는 사람들 사이의 좋은 서비스는 매우 중요하고 친밀성도 무시할 수 없다. 그밖에도 불법이지만 개인적으로 관광객들에게 유용한 정보나 물건을 제공해주고 돈이나 물건을 받는 히네테로나 히네테라의 경우에도 감정노동이 부분적으로 작용하기도 한다. 이런 부류에 속하는 사람들은 집단에 의해 감정노동이 강요되는 것은 아니지만, 자신들 스스로 외국인 관광객과 접촉하여 좋은 관계를 유지하면서 경제적 이익을 최대화하려고 노력한다. 예를 들면 관광객들에게 버스나 승용차 등의 교통편의를 제공하기도 하고, 관광 가이드의 역할도 담당하며, 시가 등의 물건을 구입하는 것이나 살사 댄스 교습을 도우며, 팔라다르나 카사 파르티쿨라르를 소개하기도 한다. 이런 과정에서 보다 많은 이익을 얻으려면 관광객에게 좋은 인상을 심어주는 것이 바람직하다.

히네테라들이 관여하는 매춘관광의 경우는 다소 극단적인 사례에 속한다. 이런 경우에는 쿠바 여자와 남자 외국인 관광객 간에 일시적으로 단기간에 걸쳐 형성되는 거래가 많지만, 지속적이고 장기적인 관계도 종종 발생된다.

쿠바의 히네테라들은 강압에 의해 매춘에 들어선 것이 아니라 스스로의 선택에 의해 자발적으로 활동하며, 대부분 직장을 갖고 있는 고학력 여성이다(Trumbull 2001, 366). 물론 최근에는 일정한 직업이 없는 히네테라들도 존재한다. 그래서 매춘을 원하는 외국인 관광객들이 쿠바의 히네테라들과의 관계를 선호한다. 히네테라들은 좋은 결과를 얻기 위해 단순한 성관계뿐만 아니라 감정노동을 포함하여 관광객들과 친구 같은 사회관계를 형성하려는 전략을 적용한다(Wonders and Michalowski 2001, 563). 그래서 매춘 행위와 더불어 관광객과 함께 다니면서 그들을 즐겁고 기분 좋게 만들어주려고 노력한다. 일자리가 부족하고, 급여 수준이 매우 낮으며, 개인의 노력으로 얻을 수 있는 기회가 제한된 쿠바사회에서 일부의 여성들은 좋은 외국인 남자를 만나서 경제적 이익을 얻거나 아니면 쿠바를 떠나서 다른 나라로 이주하는 데에 도움을 줄 사람을 찾는 사례가 많다. 히네테라들은 고객들에게 성적 서비스를 제공하기도 하지만, 다른 남자 히네테라들처럼 관광객에게 식당, 숙소 등 여행에 필요한 정보를 제공하거나, 시가 등 물품을 구매하는 것을 도와주기도 하고, 살사 춤을 배우는 것을 도와주기도 한다. 이런 과정에서 히네테라들은 관광객과의 우정이나 애정을 유도하여 자신들이 원하는 목적을 달성하도록 유도하며, 결과적으로 히네테라들은 관광객들과 장기적인 친밀한 관계를 이끌어낸다. 다시 말해 초국가적 친족망의 형성이 생존에 중요한 수단이 되어 간다(Andaya 2014, 125-135). 이런 현상이 이제는 관광 분야에 종사하는 다른 여성들에게도 확산되고, 히네테라 등 남성들에게도 종종 발견된다. 이런 맥락에서 쿠바에서도 친밀성을 고려한 ‘감정노동’이 서서히 증가한다고 볼 수 있다.

히네테로나 히네테라들은 감정노동을 활용하여 친밀한 관계를 유도한 후 개인적인 서비스를 제공하면서 이익을 추구하지만, 가끔 과도한 금품을 요구하거나 가짜 물건을 관광객들에게 제공하여 물의를 일으키기도 한다(Joo 2014, 73-74). 일부 관광산업 관련자들이나 히네테라들이 불법적인 경제행위에 관여하면서 기존의 사회질서를 위협한다는 부정적인 면이 존재하지만, 이들이 관광객과 쿠바인들 사이에 ‘문화적 중개자’(cultural broker)의 역할을 하는 것은 부인할 수 없다. 결국 이들은 폐쇄된 사회에서 새로운 것을 학습하면서 사회변화를 도모하는 한편, 관광객에게도 쿠바의 문화적 전통을 전달하여 문화의 상호작용을 촉진시키는 역할을 한다. 실질적으로 쿠바에서는 합법적인 영역보다는 히네테로나 히네테라처럼 불법적인 영역에서 감정노동이나 친밀성의 경제가 먼저 시작되

어 활성화되었다고 볼 수 있다. 지금도 공식적인 관광분야에서 종사하는 사람들이 히네테로나 히네테라들의 전략을 배워서 응용하는 경우가 많다.

쿠바의 감정노동의 특징과 의미

사회주의 국가인 쿠바에서 감정노동의 문제가 대두될 수 있는 것은 쿠바사회의 독특한 성격에 기인한다. 섬이라는 지형적 요소 때문에 외부사회와의 교류가 매우 어렵고, 국가의 통제에 의해 다른 국가들에 대한 정보도 제한적이어서 쿠바인들은 외국인들과의 만남을 긍정적으로 생각하는 경향이 있다. 그렇기 때문에 이들은 쿠바를 방문하는 외국인과의 소통과 교류, 그리고 그들로부터의 정보의 획득에 높은 관심을 갖고 있다. 따라서 이런 쿠바인들의 개인적 관심은 외국인 관광객들과 우호적인 관계를 형성하려는 노력으로 나타난다. 한편 관광객들의 입장에서는 쿠바는 아직도 폐쇄적이고 배타적이며 서구사회에 알려지지 않은 것이 많은 국가 중의 하나이다. 이런 호기심 때문에 쿠바를 찾는 관광객들은 사회주의 국가인 쿠바의 사회생활을 직접 체험해보려는 욕망을 지니고 있다. 심지어 기술과 자본이 부족하여 여러 가지 관광시설이 미흡하고 불편해도, 오히려 이런 점이 쿠바만의 매력이라고 생각하기도 한다. 다시 말해, 외국에서 온 관광객들은 쿠바인들과 비공식적으로 개별적인 접촉을 하는 것을 매우 특별한 경험이라고 간주한다(Ogden 2015, 138). 실제로 일부 관광 상품은 쿠바의 가정집을 방문하고 쿠바사회의 여러 행사에 직접 참여시키는 등 쿠바인들과의 만남을 기획한다. 이런 방식으로 쿠바인들과 관광객들의 입장이 결합되면서 감정노동이 개입할 가능성은 높아진다. 또 이런 감정노동을 이용함으로써 쿠바인들은 경제적 혹은 사회문화적 이익을 얻고, 관광객들은 쿠바에 대한 깊이 있는 지식과 정보를 얻는 동시에 쿠바인들과의 개인적인 친분관계를 심화시킬 수 있다. 이런 과정을 통해서 쿠바인들은 부족한 경제적 자원을 보완하고 외부사회로부터 도움을 얻으려는 목적으로 외국인 관광객과 새로운 친족관계나 초국가적 연인관계를 맺기도 한다(Andaya 2014, 135). 예를 들어 쿠바를 주기적으로 방문하고 있는 외국인 관광객이 쿠바인들의 대부나 대모가 되는 경우도 드물지 않다(Ogden 2015, 157). 쿠바에서는 사회에서 의미 있는 역할을 수행하거나 좋은 직업을 구하는 데 개인적 연결망이 중요하기 때문에(Romanò 2014, 489) 이런 형태의

연결망을 외국인 관광객에게도 확산하려고 시도한다.

다음으로 쿠바의 관광산업이 갖는 고유한 성격과 기능 때문에 감정노동이 영향을 받기도 한다. 일반적으로 관광분야의 일자리는 임금이 낮고, 복지혜택도 충분하지 않으며, 근무시간도 상대적으로 길고 일정하지 않다는 속성을 지니고 있다. 그래서 관광분야에 종사하는 사람들은 낮은 사회적 지위와 위신에 직면하게 된다(Kusluvan et al. 2010, 196). 이런 실정에서 고객들에게 친절한 서비스를 제공해야 한다는 압박 때문에 직업에 대한 만족도가 떨어지고, 동기부여가 잘 되지 않으며, 일에 대한 자긍심도 비교적 낮은 편이다. 더욱이 조직의 이익을 증대시키기 위해 관광분야의 종사자들에게 감정노동이 강요된다면 심한 스트레스와 고통이 수반될 것이다. 그러나 쿠바의 경우는 여러 가지 면에서 사정이 다르다. 쿠바에서 관광산업에 종사하는 사람들은 대체로 다른 직종에 비해 수입이 월등하게 높다. 관광객과 개별적인 접촉을 할 수 있는 기회가 많은 분야에서 일을 하는 사람들은 다른 직업을 가진 사람들이 한 달에 받는 급여에 해당하는 돈을 하루에도 벌 수 있다. 이런 까닭에 쿠바에서 관광산업과 관련된 일을 하는 사람들이 조직의 통제나 압박 없이 자발적으로 감정노동을 수용하려고 노력하는 행위는 쉽게 이해된다.

한편 쿠바를 찾는 외국인 관광객들의 여행 동기와 유형도 감정노동의 발전에 비교적 유리한 요소로 작용한다. 일반적으로 쿠바에서는 관광객이 비교적 오래 머물고 자주 방문한다. 북미나 유럽인들의 입장에서도 쿠바는 쉽게 방문할 수 있는 국가는 아니다. 알려진 것이 많지 않아서 정보도 많이 필요하고, 관광 시설이나 서비스에 비해 가격이 비싸기 때문에 여행을 준비하는 데 비교적 많은 비용과 시간이 든다. 그래서 쿠바를 방문하려면 상대적으로 다소 긴 여행기간을 설정하는 사람들이 많다. 또 쿠바를 방문하는 사람들 중에는 여러 가지 이유로 쿠바만의 매력에 빠져서 재방문 의사가 높은 경우가 많다. 이들은 쿠바의 자연환경을 좋아하게 되기도 하지만, 감정노동이나 친밀성을 통해 쿠바인들과의 개별적인 인간관계에 감동하는 사례가 많다. 이런 까닭으로 오랜 기간에 걸쳐서 쿠바를 자주 방문하는 사람들은 자신들을 단순한 관광객이 아닌 쿠바사회의 구성원이라고 생각하는 경향도 나타난다(Ogden 2015, 153). 관광분야의 종사자들과 관광객 사이에 반복적으로 오랜 기간 상호작용이 나타나면 자연스럽게 감정노동의 발생 가능성이 높아지고, 점차로 감정노동의 강도도 심해진다(Morris and Feldman 1997, 258; Shani et al. 2014, 156). 이런 현상이 쿠바의 관광산업에서는

뚜렷하게 보이고 있다.

이와 더불어 쿠바인들의 직업유지 기간도 무시하지 못할 역할을 한다. 다른 국가와 비교해 볼 때 쿠바인들은 하나의 일자리를 상당히 오래 지속하는 경향이 있다. 그것은 직업을 바꾸는 것이 용이하지 않고, 바꾼다고 해도 급료에 별다른 차이가 없기 때문이다. 물론 최근에 관광산업 분야의 직종이 수입이 많아서 다른 분야의 일을 그만두고 관광과 관련된 일을 시작하려는 사람들이 다수 존재하긴 한다. 하지만, 관광산업과 관련된 일의 경우에도 다른 직종과 마찬가지로 비교적 오래 근무하는 경향이 있다. 이렇게 한 직장에서 오래 일을 하다 보니 자연스럽게 주기적으로 그리고 장기적으로 방문하는 관광객과 쿠바인들이 친밀한 관계를 조성하기가 용이하다.

쿠바사회에서 감정노동의 의미와 영향 또한 광범위하게 확산되고 있다. 감정노동과 친밀성의 경계를 배경으로 하는 사회문화적, 경제적 행위가 증가하게 되면 사회주의 이념 아래에서 비교적 정체되어 있던 쿠바사회에 상당한 변화를 가져올 가능성이 있다. 먼저 사회적, 정치적으로 사회주의 이념 및 정부의 사회통제 기능이 지속적으로 약화될 수 있다. 쿠바에서는 경제적 어려움이 가중되면서 일자리가 부족해져서 실업 상태에 놓여 있는 사람들이 많다. 또 직업을 가지고 있어도 한 달에 30달러 정도에 머무는 적은 급료로는 실질적으로 생계를 유지하기 대단히 어려운 실정이다. 이런 현실에서 외국인 관광객과의 우호적인 관계를 조성해 짧은 시간에 많은 돈을 벌거나 다른 국가들에 관한 정보를 얻어서 취업할 기회를 마련한다면 사회주의 체제에 상당한 영향을 미칠 수밖에 없다. 실제로 관광산업 분야에 의지해 생계를 유지하는 사람들 중의 일부는 쿠바사회에 대해 비판적인 입장을 갖고 있고, 심지어 쿠바를 벗어나기 위해 적극적으로 노력한다.

다음으로 감정노동의 활성화는 또 다른 사회적 문제를 가져올 수 있다. 지금도 관광과 관련된 업종에서는 다양한 편법과 불법 행위가 발생하고 있다(Joo 2014, 83-84). 관광객들에게 불법적으로 물건을 판매하거나 강요하기도 하고, 가짜 물건을 진짜처럼 포장하여 팔기도 한다. 또 내국인이 사용하는 일반 폐소와 주로 외국인이 사용하는 태환 폐소의 구분처럼 쿠바의 사정을 잘 모르는 사람들을 속여서 부당하게 이익을 취하기도 한다. 관광산업 분야에서 감정노동을 활용하는 사람들도 단기간에 많은 돈을 쉽게 벌기위한 목적으로 관광객에게 부당하거나 적절하지 않은 경제행위를 요구하기도 한다. 이렇게 수단과 방법을 가리지 않고 자신들만의 경제적 이익을 증대시키려는 사람들은 감정노동을 자신들에게

맞게 적용시키려 노력한다. 이런 과정을 반복하다보면 사회 내부에 부정부패가 확산되어 사회 전반에 걸쳐서 부정적인 영향이 커질 것이다. 열심히 노력하지 않아도 다른 사람들보다 많은 돈을 짧은 시간에 손쉽게 벌수 있는 기회가 존재한다는 것에 대한 관심이 커지면 사회주의 제도에 대한 신뢰가 약화될 수 있다.

다음으로 경제적 관점에서는 불법 경제행위를 비롯한 새로운 경제적 기회의 확대 및 불평등의 확산이 문제될 수 있다. 앞에서 언급한 것처럼 감정노동과 관련된 여러 경제 행위는 소득을 올릴 수 있는 새로운 기회를 마련하는 역할을 수행한다. 이렇게 긍정적인 역할도 있지만 부정적 영향도 간과할 수 없다. 보다 구체적으로 감정노동과 친밀성을 바탕으로 하는 새로운 경제행위들은 쿠바인들 사이의 소득격차를 확대하는 결과를 초래할 수 있다. 그렇지 않아도 관광분야에 종사하는 사람들의 소득이 다른 분야의 급료보다 월등히 높아 사람들의 불만이 많은데, 감정노동과 친밀성의 경제를 통해 일부의 사람들이 훨씬 많은 소득을 올린다면 경제적 불평등은 더욱 커질 가능성이 높다(Sanchez and Adams 2008, 33). 이렇게 되면 여러 가지 이유로 관광산업에 참여할 조건을 갖추지 못한 사람들은 불만을 가질 수 있을 것이다. 지역적으로는, 관광객이 많이 찾는 도시나 휴양지 등에서는 높은 소득을 올리는 사람들의 수가 크게 증가하지만, 이렇다 할 관광자원이 없는 농촌지역에서는 감정노동을 이용할 새로운 경제적 행위에 참여할 기회가 주어지지 않는다. 종족의 차원에서도 직원으로 백인 노동자를 선호하는 현상 때문에 흑인들은 의도적으로 관광산업에서 배제되는 경향이 있고, 또 흑인들은 거주지역도 관광객이 거의 찾을 일이 없는 변두리에 위치해 있어서 관광객을 맞이할 기회가 매우 제한되어 있다. 이렇게 관광지와 비관광지, 도시와 농촌, 흑인과 백인들 사이에 경제적 격차가 심화되어 불평등이 확대될 수 있다. 이런 형식의 경제적 불평등의 심화는 사회주의 체제의 안정성을 훼손하는 결과를 초래할 수 있다.

결론

쿠바에서는 사회주의 체제에서 경제상황이 어려워지면서 이를 극복하기 위해 관광산업에 관심을 갖게 되었다. 이런 과정에서 외국인 관광객과 직접적으로 접촉하는 노동자들을 중심으로 감정노동이 본격적으로 등장하게 되었다. 자본주의 사회에서 기업의 입장에서 수익성을 높이기 위해 노동자들에게 감정노동을 강요하는 것에 비해 쿠바에서 발견되는 감정노동은 표현되는 양상이 조금 다르다. 노동자들이 수동적으로 조직의 필요에 의해 감정노동을 수행하기보다, 자신의 필요에 의해 능동적이고 적극적으로 추구하는 사례가 많이 발견된다. 쿠바의 감정노동과 관련된 행위의 주요한 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 집단이나 조직보다는 개인의 자발적 선택에 의해 감정노동이나 친밀성의 경제가 드러나는 경우가 많다. 사회주의 체제를 유지하고 있는 쿠바에서는 노동자들이 고객들에게 친절한 서비스를 제공하지 않는다고 해서 특별한 불이익이 있는 것은 아니다. 이런 실정에서 대부분 국가에 의해 고용된 사람들은 구태여 자신의 감정을 숨기면서 고객들의 요구사항을 모두 수용할 이유가 없다. 그렇지만 최근에는 외국인을 상대하는 업종에 종사하는 사람들 중의 일부가 자신들이 고객들에게 감정노동을 적용하면 경제적 이익을 증대시킬 수 있다는 생각을 하게 되었다. 이렇게 해서 쿠바에서 자발적으로 개인의 선택에 의해 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’를 감수하는 사례가 나타나기 시작했다. 쿠바에서 볼 수 있는 감정노동은 조직의 강요보다는 개인의 전략적 선택이 보다 중요한 특징으로 나타나고 있다. 결과적으로 쿠바에서는 아직까지 감정노동으로 인한 극도의 심리적 압박이나 탈진, 부조화 현상 등은 그다지 강력하지 않다.

둘째, 자본주의 사회에서는 감정노동과 관련된 문제들이 서비스를 필요로 하는 거의 모든 업종에서 나타나며, 일반적으로 고객과의 관계가 요구되는 분야에서 감정노동은 피할 수 없는 것이 현실이다. 그렇지만 사회주의 체제인 쿠바에서는 관광부문에서만 두드러지게 나타나는 현상이며, 그밖에 다른 경제 분야에서는 상대적으로 흔하지 않다. 이런 이유는 특히 외국인을 상대로 하는 관광분야에서 감정노동이 경제적 이익과 직접적으로 관련이 있기 때문이다. 쿠바인들을 상대로 하는 업종에서는 감정노동은 그다지 심각하지 않은 수준이다. 왜냐하면 쿠바인들 사이에는 경제적 거래 당사자들 사이에 특별히 친절한 서비스를 제공하지 않고 또한 상대방도 그런 행위를 요구하거나 기대하지

않기 때문이다. 자본주의 사회에서는 백화점 점원, 경비원, 비행기 승무원, 전화상담원, 은행 창구 직원 등 대부분의 광범위한 서비스 분야 종사자들이 ‘감정노동’으로 시달리고 있다. 그러나 쿠바에서는 서비스 분야의 업종도 국가에 의해 관리되기 때문에 서비스의 질을 개선하려는 노력은 그다지 눈에 띄지 않는다. 외국인 관광객들도 쿠바에서 서비스의 질이 낮다는 불평을 많이 하고 있다. 그러나 제한적으로 외국인 관광객들을 주로 상대하는 일부의 관광산업 분야에서는 최근에 다른 움직임이 나타난다. 호텔이나 식당, 상점에서 일을 하는 사람들과 히네테로나 히네테라들처럼 관광객들과 직접 대면관계를 통해 서비스를 제공하고 경제적 이익을 얻는 사람들은 자신들의 감정을 숨기거나 억제하면서 경제적 이익을 얻으려는 경향이 나타나고 있다. 이런 현상은 다른 자본주의 국가들과는 분명한 차이가 있다.

셋째, 쿠바에서는 사람들이 ‘감정노동’이나 ‘친밀성의 경제’에 참여하는 형태와 방식에 있어서 개인적 차이가 심하다. 쿠바의 경우에 사람들이 특정한 작업장에 고용된 상태에서 고용자의 요구에 의해 감정노동이 이루어지는 경우는 아직까지 그다지 흔하지 않고, 개인적인 경제활동으로 관광 분야에 참여하는 사람들이 감정노동에 많이 관여하는 경향이다. 그래서 개인의 필요성과 사회경제적 상황에 의해 관광분야에서 일을 하는 사람들이 스스로 적절한 감정노동이 무엇인지를 선택하게 된다. 이런 까닭으로 감정노동이나 친밀성의 경제가 매우 다양한 방식으로 표현되어 예측하기 곤란하다. 이런 현상을 복잡하게 만드는 것은 개인의 행위가 사회주의 체제 안에서 이루어지기 때문이다. 보다 구체적으로 외국인 관광객에게 감정노동을 포함하는 서비스를 제공하는 것이 기존의 사회주의 이념에서 보면 바람직하지 않게 보일 수 있다는 것이다. 실제로 자신의 이해관계를 고려하여 감정노동에 참여하는 사람들도 사회주의 체제 안에서 외국인 관광객에게 자신의 감정을 숨기고 그들에게 좋은 서비스를 제공하려는 것이, 자신들의 자부심이나 자존심을 훼손할지 모른다는 우려를 할 수 있다. 그래서 유사한 상황에 놓여 있는 노동자들이라 해도 자신들의 입장이나 견해에 따라 감정노동에 참여하는 과정과 구체적 내용은 서로 상이할 수 있다.

쿠바에서는 조직보다는 개인의 결정으로 정부의 규제를 피해서 다양한 방법으로 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’가 이루어지는 경우가 많아서 개인의 전략은 매우 다르다. 물론 다른 사회에서도 ‘감정노동’의 과정에 관여하는 개인들은 어느 정도 차이를 보이고 있는 것이 사실이지만(Dahling and M. Johnson 2013,

57), 쿠바의 경우에는 그 정도가 더욱 심하다고 볼 수 있다. 예를 들면 어떤 노동자들은 관광객을 상대로 서비스를 제공하지만 ‘감정노동’에는 전혀 신경을 쓰지 않고 관료적으로 상대를 하는 사람이 있는 반면에, 친밀한 노동까지 포함하여 자신의 감정을 억제하면서 서비스를 제공하는 사람들도 있다. 이렇게 개인적으로 차이가 심한 원인은 쿠바의 독특한 경제구조와 밀접하게 관련되어 있다. 관광산업의 종류와 활동범위가 다변화되면서 이런 분야의 종사자들은 예전보다 훨씬 다양한 영역에서 활약하고 있으며, 이들의 행위가 정부에서 제공하지 못하는 서비스를 관광객들에게 마련하기도 한다. 그리고 이들의 활동범위는 항상 일정한 것이 아니라, 시간과 공간, 그리고 정부의 관광정책에 따라 지속적으로 변하고 있다. 경우에 따라서는 새로운 경제활동을 활용하여 새로운 경제분야의 주체가 되기도 한다. 한편, 감정의 조절은 개인들의 문화 모델에 의해 규정된다는 점을 고려하면(Mesquita and Delvaux 2013, 254), 쿠바의 독특한 문화적 조건이 이런 개인적 차이를 유도한다고 말할 수 있다.

쿠바에서 감정노동은 관광산업이 어느 정도 활성화되고 나서 발생하기 시작했다. 감정노동은 학습될 수 있고, 또 개인의 감성지능은 개선될 수 있기 때문에 앞으로 쿠바에서 감정노동이 확산될 가능성은 있다. 다만 다른 사회와는 달리 외국인들을 상대로 하는 분야에서만 감정노동의 경제적 효과가 확연하게 나타나기 때문에 일정한 한계가 있을 수밖에 없다. 그렇지만 쿠바인들 사이에도 이런 형태의 행위가 적절한 것으로 인정된다면 점진적으로 외국인을 상대로 하지 않는 분야에서도 감정노동이 등장할 수도 있을 것이다. 이런 문제와 어려움에도 불구하고 관광산업 분야의 ‘감정노동’과 ‘친밀성의 경제’는 쿠바 사회에 새로운 변화를 초래할 수 있다. 다른 서구사회와 달리 쿠바에서는 이런 업종에 종사하는 사람들의 수입이 국가의 관리를 받는 직책에 종사하는 사람들보다 훨씬 많다. 따라서 앞으로 이런 문제가 더욱 심화되면 사회적으로 상당한 논란을 불러일으킬 것이다.

참고문헌

- Alt, Rachel(2009), “Cuban Tourism and its Effects on the Import Sector,” *Cuba in Transition*, Vol. 19, pp. 292-298.
- Andaya, Elise(2014), *Conceiving Cuba: Reproduction, Women, and the State in the Post-Soviet Era*, New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Anderson, Tim(2014), “The ‘Cuban Model’ and Its Microeconomy,” *Latin American Perspectives*, Vol. 41, No. 4, pp. 91-112.
- Boris, Eileen and Rhacel Salazar Parreñas(2010), “Introduction,” in Eileen Boris and Rhacel Salazar Parreñas(eds.), *Intimate Labors: Cultures, Technologies, and the Politics of Care*, Stanford: Stanford University Press, pp. 1-12.
- Bye, Vegard(2014), “Political Implications of Recent Economic Reform Trends in Cuba: The 2014 Status,” *Cuba in Transition*, Vol. 24, pp. 40-58.
- Cabezas, Amalia L.(1998), “Discourses of Prostitution: The Case of Cuba,” in K. Kempadoo and J. Doezema(eds.), *Global Sex Workers: Rights, Resistance and Redefinition*, New York: Routledge, pp. 79-86.
- _____(2009), *Economies of Desire: Sex and Tourism in Cuba and the Dominican Republic*, Philadelphia: Temple University Press.
- _____(2011), “Intimate Encounters: Affective Economies in Cuba and the Dominican Republic,” *European Review of Latin American and Caribbean Studies*, Vol. 91, pp. 3-14.
- Dahling, Jason J. and Hazel-Anne M. Johnson(2013), “Motivation, Fit, Confidence, and Skills: How Do Individual Differences Influence Emotional Labor?,” in Alicia A. Grandey, James M. Diefendorff, and Deborah E. Rupp(eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*, London: Routledge, pp. 57-78.
- Ducey, Ariel(2010), “Technologies of Caring Labor: From Objects to Affect,” in Eileen Boris and Rhacel Salazar Parreñas(eds.), *Intimate Labors: Cultures, Technologies, and the Politics of Care*, Stanford: Stanford University Press, pp. 18-32.
- Dunkel, Wolfgang and Margit Wehrich(2013), “From Emotional Labor to Interactive Service Work,” in Gertraud Koch and Stefanie Everke Buchanan (eds.), *Pathways to Empathy: New Studies on Commodification, Emotional Labor, and Time Binds*, New York: Campus Verlag, pp. 105-122.
- Eckstein, Susan(2010), “Remittances and Their Unintended Consequences in Cuba,” *World Development*, Vol. 38, No. 7, pp. 1047-1055.
- Espino, María Dolores(2000), “Cuban Tourism during the Special Period,” *Cuba in Transition*, Vol. 10, pp. 360-373.
- _____(2008), “International Tourism in Cuba: An Update,” *Cuba in Transition*, Vol. 18, pp. 130-137.
- _____(2010), “The Cuban Tourism Sector: A Note on Performance in the First

- Decade of the 21st Century,” *Cuba in Transition*, Vol. 20, pp. 364-369.
- Facio, Elisa, Maura Toro-Morn, and Anne R. Roschelle(2004), “Tourism, Gender, and Globalization: Tourism in Cuba during the Special Period,” *Transnational Law & Contemporary Problems*, Vol. 14, No. 1, pp. 119-142.
- González-Corzo, Mario A. and Orlando Justo(2014), “Self-Employment in Cuba Since the VI Party Congress,” *Cuba in Transition*, Vol. 24, pp. 297-302.
- Grandey, Alicia A., James M. Diefendorff, and Deborah E. Rupp(2013), “Bringing Emotional Labor into Focus: A Review and Integration of Three Research Lenses,” in Alicia A. Grandey, James M. Diefendorff, and Deborah E. Rupp(eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*, London: Routledge, pp. 3-27.
- Henken, Ted(2005), “Entrepreneurship, Informality, and the Second Economy: Cuba’s Underground Economy in Comparative Perspective,” *Cuba in Transition*, Vol. 15, pp. 360-375.
- Hoang, Kimberly Kay(2010), “Economies of Emotion, Familiarity, Fantasy, and Desire: Emotional Labor in Ho Chi Minh City’s Sex Industry,” in Eileen Boris and Rhacel Salazar Parreñas(eds.), *Intimate Labors: Cultures, Technologies, and the Politics of Care*, Stanford: Stanford University Press, pp. 166-182.
- Hochschild, Arlie Russell(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- Houge Mackenzie, Susan and John H. Kerr(2013), “Stress and Emotions at Work: An Adventure Tourism Guide’s Experiences,” *Tourism Management*, Vol. 36, pp. 3-14.
- Joo, Jong-Taick(2014), “Tourism and Jineterismo in Cuba: The Conjunction of Capitalism and Socialism,” *Asian Journal of Latin American Studies*, Vol. 27, No. 4, pp. 57-89.
- Kempadoo, Kamala(1999), “Continuities and Change: Five Centuries of Prostitution in the Caribbean,” in K. Kempadoo(ed.), *Sun, Sex, and Gold: Tourism and Sex Work in the Caribbean*, Lanham: Rowman & Littlefield, pp. 3-36.
- Kuslivan, Salih, et al.(2010), “The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry,” *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 51, No. 2, pp. 171-214.
- McKenna, Erin Flynn(2011), “Cuba’s Capitalism: Tourists’ Experiences with the Cuban Economy,” *Cuba in Transition*, Vol. 21, pp. 283-291.
- Mesquita, Batja and Ellen Delvaux(2013), “A Cultural Perspective on Emotional Labor,” in Alicia A. Grandey, James M. Diefendorff, and Deborah E. Rupp(eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*, London: Routledge, pp. 251-272.
- Morris, J. Andrew and Daniel C. Feldman(1997), “Managing Emotions in the Workplace,” *Journal of Managerial Issues*, Vol. 9, No. 3, pp. 257-274.
- Niven, Karen, et al.(2013), “Emotional Labor at the Unit-Level,” in Alicia A.

- Grandey, James M. Diefendorff, and Deborah E. Rupp(eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*, London: Routledge, pp. 101-123.
- Nur Iplik, Fatma, Yunus Topsakal, and Esengul Iplik(2014), "The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy," *International Review of Management and Marketing*, Vol. 4, No. 3, pp. 175-186.
- Ogden, Rebecca(2015), "Understanding Cuban Tourism: Affect and Capital in Post-Special Period Cuba," Ph.D. dissertation, University of Manchester.
- Padilla, Art(2003), "The Tourism Industry in the Caribbean after Castro," *Cuba in Transition*, Vol. 13, pp. 77-98.
- Pérez-López, Jorge and Sergio Díaz-Briquets(2011), "The Diaspora and Cuba's Tourism Sector," *Cuba in Transition*, Vol. 21, pp. 314-325.
- Pertierra, Anna Cristina(2008), "En Casa: Women and Household in Post-Soviet Cuba," *Journal of Latin American Studies*, Vol. 40, No. 4, pp. 743-767.
- Pizam, Abraham and Amir Shani(2009), "The Nature of the Hospitality Industry: Present and Future Managers' Perspectives," *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 20, No. 1, pp. 134-150.
- Ritter, Archibald(2005), "Survival Strategies and Economic Illegalities in Cuba," *Cuba in Transition*, Vol. 15, pp. 342-359.
- Romanò, Sara(2014), "Personal Networks and Party Affiliation in Status Attainment Processes in Cuba: How Do Individuals End up in Economically Profitable Positions in Emergent Sectors?," *Cuba in Transition*, Vol. 24, pp. 482-493.
- Rundle, Mette Louise B.(2001), "Tourism, Social Change, and Jineterismo in Contemporary Cuba," The Society for Caribbean Studies Annual Conference Papers, pp. 1-12.
- Salman, Duygu and Duygu Uygur(2010), "Creative Tourism and Emotional Labor: An Investigatory Model of Possible Interactions," *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, Vol. 4, No. 3, pp. 186-197.
- Sanchez, Peter M. and Kathleen M. Adams(2008), "The Janus-Faced Character of Tourism in Cuba," *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, No. 1, pp. 27-46.
- Satyanarayana, S.V. and Sreelakshmi Shanker(2012), "Antecedents and Outcomes of Emotional Labor: A Study of Employees in the Hotel Industry," *European Journal of Commerce and Management Research*, Vol. 1, No. 1, pp. 6-13.
- Shani, Amir, et al.(2014), "Emotional Labor in the Hospitality Industry: The Influence of Contextual Factors," *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 37, pp. 150-158.
- Suddaby, Charles(1997), "Cuba's Tourism Industry," *Cuba in Transition*, Vol. 7, pp. 123-130.
- Trumbull, Charles(2001), "Prostitution and Sex Tourism in Cuba," *Cuba in Transition*, Vol. 11, pp. 356-371.

- Vallant, Armando(2001), "I am not a Jinetero," *Qualitative Studies in Education*, Vol. 14, No. 2, pp. 239-254.
- Wonders, Nancy A. and Raymond Michalowski(2001), "Bodies, Borders, and Sex Tourism in a Globalized World: A Tale of Two Cities-Amsterdam and Havana," *Social Problems*, Vol. 48, No. 4, pp. 545-571.
- Wong, Jehn-Yih and Chih-Hung Wang(2009), "Emotional Labor of the Tour Leaders: An Exploratory Study," *Tourism Management*, Vol. 30, pp. 249-259.
- Zapf, Dieter(2002), "Emotion Work and Psychological Well-Being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations," *Human Resource Management Review*, Vol. 12, No. 2, pp. 237-268.
- Zelizer, Viviana A.(2005), *The Purchase of Intimacy*, Princeton: Princeton University Press.

Article Received: 2017. 09. 23.

Revised: 2017. 11. 09.

Accepted: 2017. 11. 09.