

연결된 기계와 단절된 돌봄

: 디지털/AI 돌봄이 심화시키는 돌봄 통치성

김지민*, 김경민^{2*}

초록

기존의 시설 중심 정책이 돌봄 공백 등의 한계를 드러내며 한국 사회는 지역사회 통합돌봄으로의 패러다임 전환을 꾀하고 있다. 이러한 전환은 디지털/AI 산업 육성 전략과 결합하며 이른바 ‘스마트 돌봄’ 정책으로 구체화되고 있다. 본 연구는 이 디지털/AI 돌봄이 돌봄의 윤리와 정의, 관계적 차원을 성찰하기보다, 비용 절감과 효율성, 수익성 및 노동 생산성을 우선시하는 기존 시장 중심 패러다임을 답습하고, 심지어는 이를 고도화하고 있다는 점을 비판적으로 고찰한다. 디지털/AI 돌봄은 효율성과 자동화의 논리를 내세우며 시간성, 주체성, 책임성이라는 관계적 정의의 세 층위를 침식시킨다. 돌봄의 과정을 압축하여 자동화 및 효율화가 가능하다는 믿음은 관계 맺기에 필수적인 과정의 ‘시간성’을 생략한다. 또한 디지털 기술과 인공지능(AI)의 개입은 돌봄 과정에서 관계 맺는 인간들 간의 상호적 ‘주체성’을 기술의 객체로 전락시킨다. 나아가 알고리즘과 인공지능(AI)의 의사결정은 국가와 기업 등 실제 돌봄의 책임 주체가 되어야 할 이들의 책임을 기술 시스템 내부로 은폐한다. 이러한 차원들은 디지털/AI 기술의 매개로 인해 해체되는 데 그치지 않고 오히려 ‘돌봄 통치성’을 구성하는 핵심 기제로 재편된다. 디지털/AI 돌봄 정책은 돌봄에 관한 사회적 논의를 디지털 기술 도입, 개발, 투자의 문제로, 즉 자본주의적 인식론 내부에만 머무르게 하여 근본적인 문제제기를 어렵게 한다. 결론적으로, 이 논문은 기술을 중립적이고 도구적인 것으로 보며 사실상 통치성으로 작동하는 디지털/AI 돌봄 정책의 관점을 비판하고 돌봄의 관계적 차원에 주목하는 윤리로 나아갈 것을 주장한다.

주요 용어: 돌봄, 통치성, 기술, 인공지능(AI), 복지체제

¹ 토론토대학교 사회학과

² 경기연구원

* 공동1저자, † 교신저자 (E-mail: oioou.08oti@gmail.com)

투고일: 2026.1.8./ 수정일: 2026.2.11./ 게재확정일: 2026.2.24.

I. 디지털/AI 돌봄 정책의 부상과 쟁점

돌봄 공백, 심지어는 ‘돌봄 사막’이라고 불리는 문제는 전혀 새롭지 않은, 우리 사회의 오래된 문제이다. 코로나19 팬데믹 시기의 개학 연기, 사회복지시설 폐쇄 및 이용 제한, 코호트 격리 등은 돌봄이 사회 필수적 인프라이고, 돌봄 노동이 필수 노동으로서 저평가될 수 없다는 점을 우리 사회에 몸소 깨닫게 해주었다. 코로나19의 경험과 더불어 초고령사회 진입으로 인한 노년 인구 비중 및 돌봄 수요 증가의 현실이 엮여, 사회적으로 돌봄에 대한 요구와 관심이 이전보다 더욱 커져가고 있다.

초고령화뿐만 아니라 출생 인구 감소, 1인 가구 가시화 등의 인구구조 변화는 다양한 집단에 대한 인식과 더불어 돌봄의 요구가 단일하지 않다는 것을 알게 해주었다. 또한 코로나19로 인한 비대면 확산과 지방소멸이라는 문제 역시 불거지자, 국가는 지역사회 통합돌봄과 같이 지역의 여러 지원을 활용할 수 있는 돌봄을 표방하기 시작했다. 여기서 디지털/AI 기술은 기존에 존재하던 돌봄 공백을 메울 수 있는 만능열쇠로서 여겨졌는데, 정부는 돌봄에 디지털/AI 기술을 도입한 구체적인 정책들을 ‘스마트 돌봄’으로 명명하며 이를 통해 “복지 사각지대 해소와 맞춤형 돌봄서비스를 제공”하겠다고 제시했다(이성준, 2022). 이는 곧 돌봄에서의 인력 부족과 비용 부담 문제의 해결, 그리고 ‘디지털 뉴딜(문재인 정부)’이나 ‘AI 3대 강국(이재명 정부)’이라는 경제적·산업적 관심과 결합되었다. 이 논문은 정보통신기술(ICT), 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI) 등의 기술을 활용한 돌봄, 특히나 ICT를 통해 복지 대상자의 정보를 수집하고 그 서비스를 제공하는 것을 ‘디지털/AI 돌봄’으로 정의한다. 그렇다면 디지털/AI 돌봄은 정말 돌봄의 문제를 해결할 수 있을까?

스마트 돌봄은 2010년대 후반까지만 하더라도 IoT 센서를 기반으로 한 독거노인·중증장애인 응급안전알림서

비스로 한정되었다(서울시복지재단, 2022). 그러나 첨단 디지털 산업 기술 정책이 돌봄에도 본격적으로 도입되기 시작하면서, 응급안전안심서비스, AI·IoT 기반 어르신 건강관리사업, AI 기반 돌봄 로봇, 스마트 안심 플러그 등으로 확장되었다(이인정과 한지연, 2025; 성지은과 송위진, 2023). 대표적으로 공공주택 등에 민간 시장 형태로 상용화된 AI 스피커와 IoT 기기를 설치해 독거노인의 대화 상대도 되어주고, 거동이 불편한 이들이 음성명령으로 가전을 제어할 수 있는 스마트홈 정책을 그 예로 들 수 있다(보건복지부, 2019; 대한민국 정부, 2022). 이는 지역사회나 자택에서 독립적인 삶을 살아갈 수 있는 지역사회 통합돌봄 시스템의 대안으로 여겨지며, 그 외에도 AI 기술과 로봇공학 기술을 접목한 자립 지원형 로봇(보행치료 로봇, 치매예방 로봇 등), 돌봄 노동자를 지원하기 위한 자동배변처리기, 기저귀 센서, 근력 증강을 보조하는 웨어러블 기기 등으로 확대되었다(강동훈, 2025; 서울시복지재단, 2022). 디지털/AI 돌봄 정책에 우호적인 이들은 기술 활용이 비용 절감, 인력 부족 문제 해결, 효율성 증대, 서비스의 적시 제공 등의 장점이 있다고 주장한다. 그러면서도 물론 기술에 오류가 있을 수 있으므로 기술만능주의로 가서는 안 된다는 점을 인정하며 기술은 단지 효율성을 높이기 위한 도구라고 제시한다(한국보건사회연구원, 2025).

그러나 이러한 복지 기술(Welfare Technology; 윤석열 정부)이나 고령친화기술(AgeTech; 이재명 정부)의 발전의 목표를 구체적으로 살펴보면, “노동력을 경감하면서도 관련 산업도 육성”(보건복지부, 2023)하는 “실버경제 육성전략”(저출산고령사회위원회, 2025)으로 제시된다. 이처럼 디지털/AI 돌봄을 발전시키려는 동기는 모두 인력 감축과 산업 육성이라는 경제적 효율성의 차원에 집중되어 있다. 이는 기술이 단지 돌봄의 시간과 절차를 압축하고 기존 인간 노동을 대체할 뿐 본질은 변화시키지 않는다는 관점, 그리고 무엇보다 돌봄은 곧 비용 부담의 문제라는 관점을 전제로 한다. 달성해야 할 목표를 돌봄

에서의 비용 효율성으로 설정하며, 돌봄에 관한 논의를 ‘돌봄에 어떤 디지털 기술을 도입할 것인가’나 ‘그것의 부작용을 어떻게 줄일 것인가’와 같이 기술 접근성 증진이나 개선·개발의 차원으로만 한정시킨다. 하지만 돌봄이 곧 비용 부담이라는 관점을 전제로 개발된 기술은 중립적이지 않다.

돌봄은 타인과의 관계 속에서 관심과 책임, 응답, 신뢰와 같이 상호작용과 구체적 실천을 통해서만 발현된다는 점에서(트론토, 2021) 궁극적으로 인간 고유의 행위로서만 수행 가능하다. 하지만 자본주의 국가에서의 돌봄은 노동 현장으로의 복귀를 위한 (은밀한) 재활, 그리고 재활 가능성이 없는 이들에 대한 수용과 관리의 형태로 변질되어왔다(Adler-Bolton & Vierkant, 2025). 이 과정에서 돌봄은 ‘관계적 실천’이라는 의미를 상실한 채 탈인격화된 기술적 관리의 영역이자 심지어는 이윤 추출의 영역으로 변모했다. 자본주의 국가는 질병, 장애, 노화 등의 이유로 즉각적인 노동력을 제공할 수 없다고 여겨지는 사람들, 즉 생산성이 없고 돌봄에 의존해야 하는 이들을 ‘비생산적’이고 ‘특수한 요구를 가진 의존자’로서 국가가 부양해야 할 인구로 바라보았는데, 이는 곧 사회적·재정적 부담으로 인식되었다. 이러한 비용 부담을 낮추기 위해 과거에는 이들을 주로 시설에 수용했었으나, 현재에 이르러서는 돌봄의 사회화를 요구하는 정치적 투쟁이 활발해짐과 동시에 시설 수용의 비용 부담이 훨씬 커지게 되었다. 이에 자본주의 국가들은 소위 ‘정상성’으로 복귀할 수 있는 이들에 대해서는 재활을 목표로 관리하고, 동시에 그렇지 못한 이들로부터도 이윤을 추출하려는 방안을 모색하기 시작했다. 그리고 가장 첨단인 그 방안이 바로 디지털/AI 돌봄의 도입이다. 디지털/AI 기술/기기는 불충분한 돌봄 인프라와 인력 문제를 적극적으로 비가시화할 뿐만 아니라, 돌봄 필요자로부터 정보를 수집 및 추출해 각종 연구나 기술 발전의 재료로 활용할 수 있게 되었다(Dowling, 2022). 이 연구는 이와 같은 디지털/AI 돌봄의 암묵적 가정과 그것이 가져올 효과를 비판

적으로 논의하고, 자본주의적 인식론 내부에서만 이루어지는 돌봄 정책 논의, 소위 스마트돌봄 정책에 대한 저항적·비판적 관점을 제시하고자 한다.

또한 이 연구는 디지털/AI 돌봄이 자본주의 사회에 지속되는 복지 비용절감 패러다임하에 있으며, 돌봄의 관계적 정의의 차원을 심각하게 침식한다는 점을 주장한다. 디지털/AI가 암묵적으로 가정하는 표준화된 개인은 돌봄의 행위성을 무시한 채, 돌봄 당사자들에게 생산성 있고 효율적인 독립적 인간상으로 주체화할 것을 요구한다. 이러한 맥락에서 디지털/AI 돌봄은 돌봄 시간의 압축과 자동화라는 시간성의 차원을 통해 관계적 차원을 소거시키고, 돌봄 당사자들은 타자화되어 주체 행위의 형태를 변형시킨다. 결국 돌봄과 관련된 책임성을 기술이나 기기의 관리자, 사용자에게로 전가함으로써 실질적으로 행해지는 돌봄은 은폐된다. 본 논문은 이러한 과정을 거쳐 디지털/AI 돌봄이 곧 ‘돌봄 통치’로 이어진다는 점을 밝힐 것이다.

II. 국가의 돌봄 생산과 디지털/AI의 조우

1. 한국의 노동 기반 복지 체제의 발전과 서비스 표준화를 통한 돌봄의 가치 정립

한국의 돌봄 형태가 정착된 과정은 한국의 복지 체제가 발전된 발전주의 체제 및 신자유주의적 전환의 맥락과 맞물려 있다. 한국의 잔여적·시장중심적 복지 체제는 군사 독재체제와 IMF 위기 극복 과정에서 형성되었다. 개발·독재 시기에는 수출주도형 경제 성장의 필요에 조응하는 방식으로 노동력을 상품화하고, 상대적으로 더 자원이 많고 안정적인 계층에게 소속 회사로부터의 혜택 등 오히려 복지가 집중되는 ‘역진적 선별주의 복지체

제'가 발전하였다(윤홍식, 2018a; 2018b). 반면, 소위 '정상 노동'에 속하지 못하고 노화, 장애, 질병 등을 겪는 이들에 대한 사회보장은 간과되거나 아주 제한적으로만 이루어져왔다. 민주화 과정에서도 지속되어온 이러한 구조는, IMF 경제 위기 이후 신자유주의화가 본격적으로 추진됨에 따라 '노동 기반 복지(workfare)' 체제로 더욱 공고화되었다. 이는 돌봄과 의존이 필요한 이들의 생활 보장 및 존엄성 유지가 아니라, 정상 노동에 편입되도록 '자활'을 우선적으로 추구해야 복지가 제공되는 기조이다. 한국의 복지 체제는 신자유주의적 자기 계발과 경쟁력, 효율성 담론 등과 엮이며 신자유주의적 통치 제도로 발전했다.

1990년대 중반까지 한국의 복지는 '선가족책임 후국가보호' 기조하에서, 국가 경제 성장과 생산성 향상을 가장 우선순위에 두며 사회복지에 대한 국가 지출을 최소화해왔다. 특히나 대기업을 중심으로 하는 임금구조와 가족지향적 혜택은 남성 노동자를 특권화하며 생계부양자 모델로 기능했기에, 돌봄은 전적으로 이원화된 성별분업에 따라 여성이 담당하는 그림자 노동이었다(송다영, 2014; 이진옥, 2012). 이러한 그림자 형태의 노동은 비단 가족 단위에서만 한정되는 것이 아니었다. 개인이나 비정부기구를 통한 구호·봉사활동 역시 그림자 형태로 존재했으며, 국가는 이들에게 그 역할을 전가하거나 비용을 최소화하며 돌봄이 필요한 이들을 격리하여 시설에 입소시키는 방식으로 방치하였다(송다영, 2014; 김보

영, 2012).

그러나 IMF 위기 이후 기존의 생계부양자 모델에 위기가 찾아오면서, 국가는 더 이상 돌봄을 방치할 수 없게 되었다. 정보 통신 발달이라는 새로운 기술 유통과 금융 자본의 확장은 세계 금융위기를 불러왔으며, IMF 구제금융을 받는 조건으로 구조조정을 피할 수 없게 되면서 새로운 노동 형태로 재편할 것을 요구받게 된 것이다. 노동시장은 더 값싸고 분절된 형태의 노동력 상품을 추구하게 되었고, 노동 형태 역시 유연해지면서 남성 노동자는 이전처럼 안정적으로 가정에서 생계부양자로 설 수 없게 되었다. 이에 여성 역시 가장이 되거나 임노동에 동원됨에 따라(라이, 2014) 이전과 같이 가족 내 여성의 돌봄을 기대하기 어려워졌다.

이와 더불어 '공공성' 담론이 활성화되기 시작했다. 그동안 돌봄 비용과 역할을 최소화했던 모습을 비판하고, 민간 자원을 통한 구호·봉사활동 중심이 아니라 돌봄에 무심했던 국가에 적극적인 개입과 책임을 요구하는 것이었다(김보영, 2024; 송다영, 2014). 그럼에도 경제 위기 극복이 제1의 과제가 되어야 하며 위기가 또다시 닥칠 수 있다는 두려움은 공공성 담론을 비용의 문제로 치환시켰다. 김대중 정부는 '발전'을 명분으로 자유시장 중심적 경제 성장 모델을 선택했으며¹, 그 과정에서 복지 대상자는 국가 발전에 도움이 될 존재로서 새로운 시장에 유연하게 잘 적응하여 일할 수 있는 '(잠재적) 생산적 주체'일 때만 자격을 부여받았다. 또한 시장은 국가

1 라이(2014)는, 1950년대를 거치면서 이데올로기 대립이 심화되어갔고, 이 대립이 국제경제 및 금융 체제의 제도화에 반영되어 각 민족국가들의 발전 계획의 준거가 되었다고 설명한다. 여기서 두 진영 모두 경제 성장을 이데올로기적 목표로 여겼고, 발전 의제들은 산업화 및 도시화를 통해 경제성장률을 빠르게 증가시키는 것으로 상정되었다. 이는 한국의 사례에서도 적용할 수 있는데, 김대중 대통령은 한국의 경제 위기 원인을 권위주의적 발전과 이에 따른 시장의 부패로 꼽았다. 또한 국가의 재난을 해결하기 위해서 국민들의 의식개혁과 사회적 단결을 주장하고 세계화된 시장에 맞서 시장경제의 발전과 금융 개혁을 통한 세계시장 편입을 주장했다. "만일 한국이 처음부터 시장경제를 병행 발전시켰다면 정경유착과 관치금융 그리고 엄청난 부정부패의 악순환을 막고 투명하고 건전한 경제가 힘차게 발전하여 세계시장의 경쟁에서 승리할 수 있었을 것입니다. 그렇다면 우리를 고통 속에 몰아넣은 외환위기는 피할 수 있었을 것입니다. (...) 시장경제를 충실히 이행하되 경제의 모든 분야가 세계와 경쟁하고 협력하도록 하겠습니다. 진정한 시장경제는 철저한 기회균등과 공정한 삶을 모든 사람들에게 보장해 주기 때문입니다. (...) 나는 우리 모두가 민주주의와 시장경제에 대한 믿음과 이상을 전파하는 전도자가 되기를 기원합니다. 그리고 시장경제에 긍정적인 이상인 인간의 자유와 정의로운 경제참여를 위해 힘쓸 것을 기대합니다."(1999년 2월 21일, 민주주의와 시장경제 국제회의 김대중 대통령 기조연설 일부 발췌) 여기서 시장경제는 민주주의의 자유와 기회에 대한 평등을 실현할 수 있는 공간으로서 이상화되었다.

의 독재를 막을 수 있는 효과적인 장치이자 기존의 부패한 사회적 구조와 무관한 것으로 상정됨으로써 민주주의와 경제 발전을 동시에 실현시켜줄 공간으로 이상화되었다. 이에 복지의 제공 형태도 민간의 자율성을 강조하며 민간기관에 자금을 지원하되, 다수의 서비스 공급자의 경쟁을 유도하는 형태로 변화하였다(김보영, 2024; 송제숙, 2016; 김보영, 2012). 경쟁을 통해 독점을 방지하고, 복지 대상자가 자신에게 맞는 형태를 가장 잘 ‘선택’할 수 있을 것이라는 기대였다(조남경, 2017). 이는 시민사회에서도 국가에 종속되거나 의존하지 않는 ‘자율적’ 주체를 새로운 시민상으로 그리게 했으며(송제숙, 2016; 라이, 2014), 지속해서 복지를 받는 것은 생산성 없는 존재로서 부정적으로 여겨지게 되었다. 따라서 국가가 복지를 통해 사회·경제적 활동에 참여할 수 있도록 지원해주는 데도 이루지 못한다면 이에 대한 책임은 개인의 문제가 되었다.

그러나 그 ‘생산성’은 남성적 영역으로 여겨지는 공식적 경제 부분에서만 인정되었고, 이 과정에서 돌봄은 돈이 되지 않는 허드렛일이 되었다. 돌봄의 가치가 평가절하되고, 시민권이 노동 윤리에 포섭되면서 여성 인권 신장의 목표는 ‘공적인’ 경제 영역에 속하는 것이 되었다. 따라서 돌봄에 대한 부담이 여전히 여성에게 전가되는 문제는 시장에 접근하고 참여하는 방식에 대한 애로사항이지, 젠더화된 돌봄의 불평등한 정치적 지형에 대한 고민이 아니었다. 여성이 안정적으로 경제적 활동을 할 수 있도록 국가가 지원하는 것으로 요구가 좁혀지게 되면서(송다영, 2014) 국가의 돌봄은 개인이 더 중요한 일을 수행할 수 있도록 돌봄 책임에서 면제될 수 있는 특정한 자격을 부여하는 서비스가 되었다.

한편, 노동 기반의 복지 체제는 돌봄이 지속적으로 필요한 이들에게도 역시 ‘자립’을 강조했다. 자립은 노동 중심 복지 체제가 시민권을 부여하는 조건이다. 이 체제 속에서 돌봄 필요자는 단지 부양되어야만 하는 이차적 시민으로서만 여겨졌기에(송다영, 2022; 김보영, 2012),

완전한 시민으로 인정받기 위해서는 생산적이거나 의존하지 않는 자율적인 주체로 재정립될 필요가 있었다. 이 과정에서 격리·수용되어 있던 이들이 “정상생활로, 배제에서 포함으로 이행”(드링크워터, 2020)되었지만, 이는 본질적으로 ‘의존의 병리화’를 통해 사회의 재정적 부담을 경감시키려는 욕구가 숨어 있었다. 이에 따라 복지 서비스도 이들을 사회적 효율성에 부합하도록 교정하는 전문가 중심의 재활과 치료로 변모하였으며(김보영, 2012), 이러한 ‘정상화’ 규범을 거부하는 것은 문제시되었다(드링크워터, 2020).

이 과정에서 돌봄은 국가가 상정한 형태로서만 복지 영역에서 가시화되었다. 국가가 설정한 ‘자립’의 범주를 벗어난 다양한 요구들은 비가시화되어 개인이나 가족의 책임으로 개별화되었다. 이는 시장 내 돌봄서비스의 확장을 불러왔고, 이제 돌봄 필요자는 생산의 걸림돌인 ‘의존자’ 혹은 돌봄서비스를 구매하는 ‘특권자’로 양극화되었다. 돌봄 제공자들 역시 연민과 책임감으로 기꺼이 ‘허드렛일’을 할 수 있는 ‘무급 노동자’나 시장에서의 ‘서비스 판매자’로 치환되었다. 결과적으로 돌봄 과정의 맥락 속에서 나타나는 문제들과 복잡한 욕구가 개인의 자율적인 행위나 선택으로 환원됨에 따라, 제도에 깊이 배태된 권력관계와 돌봄의 사회적 가치는 은폐되었다.

돌봄이 사적 책임이 되고 서비스로서 등장함에 따라, 사회정치적으로 돌봄의 제도화에 대한 요구가 확대되었다. 다양한 돌봄의 필요를 개인 단위에서 충분히 부담할 수 없었기 때문이다. 이러한 요구가 수용되며 돌봄은 공식적으로 국가의 관리 아래 놓인 서비스로 재정립되었으나, 이는 국가가 형성한 서비스 시장에서 제공하는 돌봄이 표준화됨으로써 이루어졌다. 그리고 돌봄의 표준화는 크게 두 가지 경향으로 나타났다. 첫째, 돌봄에 대한 제도화의 요구를 단순히 수요의 공급으로 바라보고, 이를 ‘시장화’를 통해 해소하고자 하였다. 즉, 돌봄의 상호의존성에 대한 고려 없이 출생 인구의 감소, 초고령화, 1인가구 등 인구구조의 변화에 따라 가시화된 돌봄 공백의

해소에만 초점을 맞췄다. 주요 기점은 노무현 정부 시기인 2006년으로, 당시 경제성장 둔화와 재정압박, 돌봄에 대한 다양한 형태의 수요 증가에 대응하기 위한 방편으로 제시되었다. 사회투자 정책은 다수의 비숙련 일자리를 창출해 취약계층의 노동시장 참여를 촉진하는 한편, 경제 성장과 돌봄의 양적 공급을 동시에 꾀하는 기획으로 진행되었다. 이 흐름은 차차 기존의 비영리기관뿐만 아니라 영리를 목적으로 하는 기관, 개인사업자까지 돌봄 공급기관을 설립할 수 있도록 규제를 완화했다(김정원과 남궁명희, 2021; 김보영, 2012). 가령 「고부가가치 사회서비스 일자리 창출방안」(보건복지부, 2013)을 살펴보면, 박근혜 정부는 사회서비스를 노골적으로 시장화하겠다고 밝히고 있는데, 돌봄은 획일적인 방식으로 제공되는 ‘상품 서비스’로서 제도화되었다. 이 과정에서 돌봄 서비스 공급은 시장화되었으며, 그 형태는 서비스의 내용, 시간, 방식, 가격 등 정부가 규정하는 표준화된 돌봄으로 변모하였다. 이렇게 노무현 정부 때 만들어진 2007년 ‘사회서비스 전자바우처사업’과 2008년 ‘노인장기요양법’은 현 정부로까지 이어져 돌봄 사회서비스 제도로 돌봄이 공급되는 방식을 규정하게 되었다(김보영, 2024). 결국 국가는 시장을 관리하는 규제자로서 돌봄 공급 주체를 다양화하고, 이들이 제공하는 서비스의 품질관리 기준을 제시하며 돌봄을 ‘표준화’했다(김정원과 남궁명희, 2021; 조남경, 2017).

둘째, 돌봄의 표준화는 돌봄 노동의 저평가와 가족화 그리고 돌봄에서의 관계적 맥락 소거를 동반했다. 먼저, 박근혜 정부 등이 추진한 돌봄 부문의 ‘시간선택제 정책’은 저임금 일자리를 양산했는데, 그 자리에는 주로 경력이 단절된 여성들이 유입되었다. 열악한 노동환경과 낮은 임금은 서비스 질 저하로 이어졌고, 이는 개인이 다른 시장서비스를 이용하거나 직접 돌보는 형태를 야기하

며 돌봄 책임의 개인화를 지속시켰다(송다영, 2014). 여기에 더해 돌봄서비스 대체용으로 제안된 양육수당이나 가족요양비는 돌봄의 가족화가 재생산되는 구조를 확산시켰다(송다영, 2022; 홍찬숙, 2021). 여기서 여성은 돌봄에서 ‘재/생산자로서 특권화’ (라이, 2014)되었는데, 가족 돌봄뿐만 아니라 돌봄서비스 공급자라는 임금 노동자로도 동원되어 여성의 노동은 더욱더 유연해졌다. 이렇게 여성을 가정 내에서 사회적 재화를 제공하는 존재로서 암묵적으로 규정하고, 돌봄을 ‘경제적’ 보장으로 환원시키는 국가의 정책은 돌봄에 대한 ‘특권적 무책임²⁾’ (트론토, 2021)을 공고하게 만들었다.

이어서, 돌봄서비스의 표준화는 돌봄의 관계적 맥락을 비가시화하고 돌봄의 전문성을 가치절하했다. 돌봄의 형태가 국가가 인정하고 표준화된 방식일 때만 노동으로 인정받게 되면서(김정원과 남궁명희, 2021), 서비스 목록에 제시되어 있지 않은 그 외의 형태는 돌봄이 아니게 되었다. 돌봄의 행위가 관계 속에서 나타나는 것임에도 불구하고, 돌봄을 실천할 때의 상호작용, 정서 공유, 챙김 등은 고려대상에 포함되지 않았다. 기존에 돌봄 제공자들이 터득한 지식과 기술은 ‘감정적인’ 영역이기에 전문성이 없거나 가치 없는 것이 되었고, 표준화된 돌봄 노동은 누구나 할 수 있고 손쉽게 대체할 수 있는 값싼 노동으로 전락했다. 이 과정에서 돌봄은 국가가 요구하는 방식으로 세세한 분류와 기준에 따라 서비스로서 파편화되었다. 이를테면 가사서비스는 “가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것”(법제처, 2026)으로 정의되며, 돌봄의 행위를 포괄하고 있다. 그러나 관계적인 측면이 소거됨에 따라 단순히 청소와 세탁, 식사 관리(주방일 혹은 이를 위한 장보기), 수리, 외출 동행 및 등/하원, 위생 관리(세면, 양치, 배설물 치우기/

2 특권적 무책임은 노동 분업과 기존의 사회적 가치가 일부 개인에게 자신들이 좀 더 중요한 일을 수행하기 때문에 기본적인 돌봄 책임에서 자신을 면제하게 하는 방식을 지칭한다(트론토, 2021).

기저귀 갈기) 등(고용노동부, 2022)으로 돌봄은 세세하게 파편화되었다. 이는 반복적이고 특정한 ‘긁은 일(dirty work)’(Duffy, 2011; 트론토, 2021에서 재인용)의 목록으로 서만 의미화됨에 따라 더 세부적인 서비스를 필요할 때만 구매하는 방식, 즉 깃 노동(Gig Labor)이 되어 돌봄의 가치를 더욱더 절하시키는 결과를 불러왔다(Rodríguez-Modroño et al., 2023).

2. 돌봄의 파편화와 디지털/AI 기술의 흡착

돌봄의 관계적 맥락 소거와 그로 인한 파편화는 코로나19 이후 더욱 심화되었다. 고립·은둔하는 1인 가구가 가시화되고 노인이나 장애인의 병원 및 시설 입원/입소가 장기화됨에 따라 국가가 부담해야 할 재정비용을 해소하려는 점에 집중되었기 때문이다. 이 과정에서 돌봄의 비공식적 부담은 돌봄 제공자에게 전가되었고, 돌봄에 드는 사회적 비용과 인력의 문제를 단순히 경제적 부담 증가라는 프레임으로 치환하면서 돌봄을 수행하는 데 있어 핵심인 관계적 실천은 사라졌다. 심화된 부의 양극화, 고용률 감소, 투자 감소에 따른 자본의 정체화로 인해 비용 절감과 효율성을 강조한 관점이 강화된 것이다. 국가는 사회서비스 투자펀드를 조성해 국내외 테크 기업을 끌어들이며, 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 빅데이터, 모바일 등의 정보통신기술(ICT)과 로봇 기술을 활용하여 돌봄 문제를 해결하고자 했다.³

특히나 코로나19로 인한 ICT 기술의 확장은 무인화 및 비대면 서비스라는 디지털 노동환경이 급속히 확산될

수 있는 기회를 마련하며, 돌봄 역시 비대면을 통해 수행할 수 있는 방법을 모색할 계기를 주었다. 여기에는 돌봄이 표준화되고 깃 노동의 형태로 변화함에 따라 플랫폼에 포섭된 것이 크다. 디지털 플랫폼을 통해 가사서비스, 아이 돌봄, 간병, 노인 돌봄 등 서비스 제공이라는 명목하에 파편화된 모든 행위를 온라인으로 기록하는 것이 가능해졌기 때문이다. 또한 이렇게 돌봄을 디지털 흔적으로 치환한다는 것은, 현재 활동을 기록하고 추적할 뿐만 아니라 데이터를 생성한다는 것을 의미했다(Huws, 2020; Bauriedl & Strüver, 2022에서 재인용). 이는 복지 대상자에게 제공되는 각 서비스를 조직하고 최적화하기 위해 이들의 정보를 수집·활용하는 것을 정당화하고, 돌봄 제공자를 통제·관리할 뿐만 아니라 디지털 기술의 관리자로서도 활용해 감시에 더 많이 의존하는 결과를 불러 일으켰다(Dowling, 2022).

이렇게 국가는 디지털 플랫폼 활성화와 데이터베이스 구축을 통해 사회서비스 기관과 제공자, 돌봄 필요자를 더욱 효과적으로 관리할 수 있게 되었다. 서비스 제공의 측면에서 모든 것을 기록해 데이터화할 수 있다는 점은 자원을 효율적으로 할당할 수 있을 것이라는 미명 아래 예산을 감축할 명분을 주었다. 이를테면 국가가 제시한 주체성을 받아들이지 않는 대상은 돌봄 가치가 없거나(드링크워터, 2020) ‘부정수급자’로서 낙인찍으며 사회복지 대상의 효율성을 최적화하고(이성준, 2022), 돌봄 서비스 중 필요 없다고 생각하는 것들을 효율성과 품질 관리·향상이라는 이유를 근거로 통폐합·축소하면서(강동훈, 2025; 성지은과 송위진, 2023) 돌봄의 형태를 국가가 원하는 방식으로 재구성했다. 이에 따라 돌봄은 단순히

3 강동훈(2025)이 정리한 디지털 돌봄 관련 정부 정책과 계획을 살펴보면, 우선 산업자원통상부는 ‘제3차 지능형 로봇 기본계획(2019-2023)’을 통해 돌봄 로봇 및 웨어러블 로봇을 집중 개발하여 로봇 기술의 상용화와 서비스 연계 모델 개발을 추진하고, 행정안전부는 ‘제2차 전자정부 기본계획’에서 비대면 돌봄서비스 플랫폼 구축과 ICT 장비 보급 확대, 디지털 기술을 활용한 맞춤형 지원서비스를 제공하겠다고 제시하고 있다. 보건복지부는 ‘제4차 저출산 고령사회기본계획(2021-2025)’, ‘출산 고령사회 정책과제 및 추진방향(2023)’, ‘제3차 보건의료기술육성 기본계획(2023-2027)’ 및 ‘제1차 의료기산업 육성 지원종합계획(2023-2027)’에서 돌봄 인프라를 확충하고 지역 간 격차를 해소하고자 방문형 건강관리·의료서비스 활성화를 위한 디지털 기술을 도입하고(예: 디지털 헬스케어, 비대면 진료 등), 삶의 질 향상을 위한 자립, 재활, 돌봄 기술 개발을 위해 산업 생태계 조성 및 R&D 지원을 확대한다고 밝혔다.

온라인 속에서 가상화될 수 있는 서비스, 즉 돌봄 필요자를 단순히 관리하는 형태로 인식되었다. 이 과정에서 돌봄 노동자가 직접적으로 수행하는 보살핌은 비공식 영역에만 머물며 더욱 비가시화되었다.⁴ 돌봄 노동자의 책임감은 개인적이거나 업무를 수행할 때 당연히 감내해야 할 것으로 상정되면서 이들의 착취를 더욱 공고화했다(Dowling, 2022). 돌봄을 단순히 돌봄 필요자를 대면할 때 생기는 힘들고 반복적인 업무의 총합으로만 인식하면서, 돌봄 노동자의 처우 역시 돌봄의 가치 재평가를 바탕으로 개선된 것이 아니라 이러한 일들을 대체하거나 자동화할 수 있는 수단을 모색하는 방식으로 재편되었다.

이러한 국가의 돌봄의 생산과 인식은 특히 AI 기술을 통해 돌봄의 문제를 해결할 수 있을 것이라는 기대를 갖게 했다. 여기서 인공지능(AI)은 “학습, 추론, 지각, 판단, 언어의 이해 등 인간이 가진 지적 능력을 전자적 방법으로 구현한 것”(인공지능기본법, 2026. 1. 20.)으로 정의되는데, 지적 능력을 인간으로 가정함에 따라 돌봄 역시도 AI가 수행할 수 있을 것이라는 상상력을 불러일으켰다. 또한 세계적으로 인공지능(AI) 기술이 국가 경제와 자본 축적을 극대화시켜줄 새로운 투자 영역으로 활성화됨에 따라 돌봄서비스를 중심으로 생성된 빅데이터는 이윤을 창출할 수 있는 새로운 자원으로 부상했다. 돌봄서비스는 국부를 증가시킬 수 있는 디지털 산업의 육성 정책의 공간으로 새로이 위치지어졌으며, 국가는 범부처 AI 연구개발사업 및 의료기기 개발을 통해 돌봄에 드는 인력

을 포함한 사회적 비용을 절감하고자 하였다.⁵

특히나 디지털/AI 돌봄은 사회적 인프라와 노동력이 부족한 비수도권 지역의 돌봄 문제를 해소해줄 대안으로 제시되었다. ICT를 기반으로 한 웨어러블 기기나 모바일 애플리케이션을 통해 심박수, 혈압, 운동량 등 사용자의 건강 상태와 생체 신호를 데이터로 기록하고, 이를 통해 비대면 모니터링 및 원격의료가 가능하게 되었기 때문이다. 또한 AI 기술을 통해 돌봄서비스 대상자 데이터와 선별평가도구 데이터를 통합하여 위급상황이나 고독사 등 조기 위험을 예측할 수 있게 되면서(강동훈, 2025; 성지은과 송위진, 2023), 돌봄은 단순한 ‘관리’의 측면에서 자동화되어 최소의 인력으로 돌봄 필요자들을 더욱 효율적으로 모니터링할 수 있게 되었다.⁶ 비수도권 지역에서 디지털/AI 돌봄이 대안으로 유용할 것이라는 정부의 주장은, 역설적으로 해당 지역의 대면 돌봄 인프라가 불충분하다는 점과 이러한 취약성을 정부가 이미 잘 알고 있다는 점을 보여준다. 정부의 디지털/AI 돌봄 기조는 비수도권 지역에서 대면적이고 관계적인 돌봄에 대한 접근성을 더욱 낮추어 돌봄의 지역 불평등을 심화시키고, 필요한 돌봄을 받기 위해서는 지역의 주민들이 기술 관리의 대상으로 순응할 수밖에 없도록 한다.

이와 동시에 앞서 설명한 자립생활 담론이 노인돌봄 영역에서 ‘지역에서 나이 들기(aging in place)’로 확장됨에 따라(김보영, 2024) ‘자율성’이 강조된 지점도 존재한다. 생산주의적 복지 패러다임과 맞물리며 발전한 자립

4 경기도여성가족재단(2023)에서 실시한 돌봄 노동자 인터뷰를 살펴보면, 실제로 서비스를 제공하는 과정에서 만들어지는 이용자와의 관계성과 그 이용자가 혼자서는 일상적인 활동과 생활이 어렵다는 특성상 휴게시간 없이, 그리고 정해진 근무시간을 초과하여 일하게 된다고 설명하고 있다. 또한 육체적으로 고된 업무(사람을 들어 올리거나 무거운 물건을 꺼거나 옮기는 일 등)로 인한 신체적 건강 문제 외에도, 보호자의 CCTV 감시로 인한 스트레스와 우울감, 이용자의 돌연사·고독사·자살 등으로 인한 트라우마 때문에 심리적·정신적 고통을 호소하였다.

5 실제로 이재명 정부의 123대 국정과제 보고서(2025)를 살펴보면, 의료 AI·제약·바이오헬스 강국을 실현하기 위해 보건 의료 R&D를 강화하고, 고령화, 필수 의료 위기 등 난제를 해결하겠다고 밝히고 있다. 또한 돌봄 등 사회서비스 품질관리 강화와 복지대상 선별정확도를 높이기 위해 AI 기술을 활용/개발하고, 돌봄인력 부족 대응과 서비스 질 향상을 위해 AI·IoT 기술을 활용한 스마트 돌봄서비스와 돌봄 로봇 R&D 및 사업화 기반을 마련하여 신시장 부가가치를 창출하겠다고 제시하고 있다.

6 경남 지역의 “인공지능 통합돌봄사업”과 광주광역시 서구지역의 “AI 스피커 기반 돌봄이웃 스마트 안심케어서비스”에서 인공지능 도입 이유를 노인 인구 대비 지역적 돌봄인프라가 부족하기 때문에, 사각지대를 해소하기 위해서라고 설명하고 있다. 정기방문을 통한 돌봄 필요자에 대한 일상 모니터링에 돌봄 매니저 1명이 평균 노인 100명을 담당한다고 한다(서울시복지재단, 2022).

생활 담론은, 문재인 정부 시기인 2018년 ‘지역사회 통합돌봄 기본계획(노인 커뮤니티 케어)’으로 구체화되기 시작하여, 윤석열과 이재명 정부 모두 국정과제에 지역사회 통합돌봄이 포함되었다. 여기서 통합돌봄은 “사회적 입원을 최소화하고 의료와 요양, 돌봄, 주거 등 다양한 서비스를 개인의 욕구에 맞춰 통합적으로 연계하고 서비스를 제공하는 것”을 뜻한다(김형용, 2025). 이 과정에서 정부는 질병, 장애, 노화 등으로 어려움을 겪는 이들이 지역사회 환경에 적응하는 데 도움을 주는 형태로 디지털/AI 기술을 활용하고자 했다. 이는 ‘개인 맞춤형 서비스 제공’, ‘지역사회 내에서 독립적이고 주체적인 삶’으로 가치화되었으며, 돌봄 노동자의 착취 문제도 해결해줄 수 있는 만능열쇠로서 여겨졌다.

그러나 이는 돌봄을 관계적 맥락을 거세한 단순 모니터링 업무로 가정했기에 나올 수 있는 발상이었다. 이를테면 응급상황에 대한 대응을 특정한 신호가 있을 시 이에 대한 반응으로 지정된 보호자, 돌봄 노동자, 긴급구조대에게 자동적으로 연락이 가도록 하는 것은, 인공지능이 자율적인 것처럼 재현됨에 따라 마치 ‘인간의 개입 없이’ 돌봄이 가능한 것 같은 착시효과를 불러일으켰다. 이 과정에서 돌봄 제공자들이 신호에 반응함에 따라 직접적으로 돌봄 필요자를 마주하는 돌봄노동은 더욱 비가시화되고 외주화되었다. 또한 돌봄 필요자들을 얼마큼 자립 가능하게 하느냐가 돌봄 제공자의 주요한 업무 내용이자 역량이 되면서, ‘자립과 독립’, ‘자율성’이라는 가치를 생산하는 것에 협력하게 되었다.

이러한 돌봄 형태는 디지털/AI 기술을 통해 돌봄 필요자의 신자유주의적 자기 관리/통치를 야기함으로써 ‘정상화 이데올로기’를 강화하는 형태로 나타났다. 또한 인공지능(AI)이 모방하고자 하는 자율성은 ‘생산성’ 있는 인간의 특정한 모습을 가정하며, 이러한 행위능력이 없거나 자율적이지 않다고 보이는 이들을 이상적인 주체에서 배제했다(하대청, 2019). 디지털/AI 돌봄을 통해 비대면/원격 지원이 이루어지고 이를 통해 지역에서의 돌

봄 공백이 해결되었다고 생각하지만, 실제로는 ‘지역사회’라는 공간이 수용 시설로 새롭게 탈바꿈되어 디지털/AI 돌봄은 ‘병리화된 의존자’들을 독립할 수 있는 존재로 ‘정상화’하기 위해 훈육 및 감시하는 기술로 기능하게 되었다.

III. 디지털/AI 기술이 침식하는 돌봄의 관계적 정의(justice)

돌봄은 관계적인 것으로서, 구체적인 감성적 상태에서 수행되는 친밀하거나 사적인, 특정한 종류의 활동을 의미한다. 따라서 돌봄은 돌봄을 주고받는 행위 당사자들 사이의 특정한 조건, 유대, 동기부여 속에서 이루어지며, 단순하게 교환관계로 환원되지 않는다(Metz, 2010; 트론토, 2021에서 재인용).

Dowling(2022)은 돌봄에서 보살핌과 사회적 재생산이라는 용어를 구분한다. 여기서 보살핌(caring)은 활동의 방식, 그에 따른 정서적 성향(예: 공감, 관심, 주의)과 윤리적 관계(예: 상호의존성)와 관련된 질적 차원을 포함하는 반면, 사회적 재생산(social reproduction)은 자본주의 경제에서 노동력과 삶의 유지를 위해 무급 또는 저임금 노동이 이루어지는 사회의 활동과 영역으로 설명한다. 자본주의 국가에서의 돌봄은 경제적 가치로 환산될 때만 인정받게 되면서 생산노동을 뒷받침하는 사회적 재생산의 도구로만 여겨지고, 이는 국가가 제공하는 물화된 서비스로만 인식되기에 이르렀다. 이 관점은 돌봄의 본질인 관계적 실천, 즉 상호 교류를 통한 응답과 책임의 과정을 시야에서 지워버린다.

기존의 많은 돌봄 정책이나 연구는, 돌봄을 국가 주도의 ‘복지 서비스’로 실현해야 할 것 혹은 ‘신체적 및 감정적 노동’으로 규정한다. 그리고 이에 대한 문제를 단

순히 서비스 품질 개선이라는 생산성 추구하고 아웃소싱으로 인해 각 노동자가 겪는 불안정성 문제와 동일한 것으로 접근한다. 그러나 이러한 접근은 돌봄의 문제를 설명하는 데 한계를 지니는데, 돌봄노동에서 지속적으로 나타나는 성별화된 특성을 충분히 설명할 수 없기 때문이다(Rodríguez-Modroño et al., 2023; Bauriedl & Strüver, 2022). 또한 돌봄 과정에서 필연적으로 결부되는 행위자성과 상호의존성, 정동적 교감을 비가시화함으로써, 돌봄을 경제적으로 측정 가능한 과업이자 비용의 문제로 축소시켜 돌봄 특성의 은폐를 통해 노동자를 착취한다.⁷

이러한 맥락에서 이루어진 디지털/AI 돌봄으로의 기술적 전환은 돌봄의 정치적 성격을 더욱 탈각시켰다. 디지털/AI가 암묵적으로 가정하는 표준화된 개인은 이러한 돌봄의 실천을 무시한 채, 돌봄 당사자들에게 생산성 있고 효율적인 독립적 인간상으로 주체화할 것을 요구한다. 단순히 국가가 관계적 차원을 소거한 채로 돌봄을 생산·공급하는 정책 목표는 돌봄을 수단화함으로써 돌봄 노동자에게 책임을 전가하여 착취를 정당화하고, 이와 동시에 돌봄을 여성의 역할인 것처럼 자연화하면서 기존의 불균형한 돌봄 책임의 문제를 지워버렸다. 또한 의존성과 취약성은 긍정성이 아니라 부정적인 것으로 인식되면서 돌봄 제공자를 착취하는 원인으로만 여겨지게 되었다.

결국 돌봄 책임을 둘러싼 사회정치적 구조의 문제는 디지털/AI 기술의 흡착에 따라 자동화·자율화할 수 있는 단순노동인 것처럼 다루어지고, 디지털/AI 돌봄은 돌봄의 관계를 지탱하는 핵심 속성들을 ‘효율’이라는 이름으로 재편하기 시작했다. 여기서 이 핵심 속성은 관계의 존재론적 조건으로서 행위자들의 주체성, 관계의 전

개 과정과 관련된 시간성, 그리고 관계적 돌봄의 윤리적이고 정치적인 결과로서 책임성의 세 차원이다. 우선 돌봄의 결과만을 중요시하여 그 과정을 압축하고 자동화해 효율화할 수 있다는 믿음은, 관계 맺기에 필수적인 과정의 ‘시간성’을 생략한다. 또한 인공지능(AI)의 개입은 돌봄 과정에 관계 맺는 인간들의 상호적 ‘주체성’을 기술의 객체로 전락시킨다. 나아가, 알고리즘에 의한 의사결정 및 디지털/AI 돌봄과 관련된 새로운 주체들의 가시화, 실제 돌봄의 사회적 인프라와 관련된 주체인 국가나 기술 기업의 비가시화 등은 민주적 의무와 정치적 ‘책임성’을 기술 시스템 내부로 은폐하는 문제를 발생시킨다.

이번 장에서는 이처럼 디지털/AI 돌봄이 어떻게 돌봄의 관계적 정의(justice)의 차원을 침식하는지 시간성, 주체성, 책임성이라는 세 차원으로 구별하여 살펴볼 것이다.

1. 돌봄의 시간성

디지털/AI 돌봄의 가장 큰 문제점은 돌봄을 표준화, 자동화, 자율화할 수 있다고 생각하는 기저의 믿음 혹은 환상이다. 돌봄노동의 시간을 압축하여 인건비를 비롯한 각종 돌봄 비용을 감소시키려는 것이 핵심적인 아이디어이다. 이를 주장하는 이들은 지연 없는 서비스의 제공, 즉 ‘적시성’이 돌봄 수혜자에게도 혜택을 줄 것이라고 이야기한다. 마치 컨베이어 벨트처럼 돌봄도 찍어내 효율화할 수 있다는 돌봄의 기계화/AI화는 선형적인 노동 윤리의 시간성⁸을 상정하며 돌봄과 관련된 관계적 시간성 그리고 ‘불규 시간성(crip time)’ (Kafer, 2013)을 전

7 경기도여성가족재단(2023)에서 실시한 인터뷰에서 돌봄 제공자들은 다음과 같이 진술하였다. “(서비스 중간에) 쉬는 게 아니거든요, 그거는 잘못된 것 같아요. (...) 돌보미 하다가 이 시간이 휴게시간이다, 갑자기 애 보다가 이용자 없이 애기 안 볼 거야, 나 휴게시간이야. 이런 선생님도 없거든요. 이거는 정책적으로 잘못된 것 같아요.”(A-1)[괄호는 원저자] “휴게시간에 이용자가 다치거나 하면 책임은 누가 질 거냐? 실질적인 휴게시간이어야지, (...) 근데 어쨌든 활동지원사한테는 오히려 근무시간이 더 늘어나고 부당한 그런 처우인 거죠. (...) 일의 특성상 회사처럼 이렇게 생산직처럼 몇 시간 하고 몇 분 쉬자. 이게 안 되는 직종이잖아요.”(D-2)

8 노동 윤리의 시간성은 쉼 새 없이 미래를 향해 나아가는 시계 시간, 즉 인간의 삶을 수량화하고 표준화하며 규율하는 시계 시간의 ‘자연성’을 가정한다 (Katzman et al., 2020). 이에 따르면 시계의 흐름은 자연적이므로 인간의 생활/시간은 이 시계에 맞추어져야 한다. 이와 같은 시계 시간에 따른 인간

혀 고려하지 못한다.

노동 윤리의 시간성은 효율화와 예측 가능성을 통해 자본의 이익에 봉사하는 시간성이다. 그리고 자본주의 사회에서 질병, 장애, 노화 등의 이유로 이 시간성으로부터 이탈한 이들, 즉 생산성이 떨어지는 이들은 가능한 한 빨리 다시 자신의 생산성을 회복하고 이 시간성으로 되돌아갈 것이 요구된다. 노동/생산을 정상성으로 규범화한다는 점에서 이는 스스로를 자연스러운 것으로 포함해도 실상은 정치적 시간성이다. 원자화된 개인의 생산성 극대화를 추구하는 노동 윤리의 시간성에서 무언가를 기다린다는 것은 있을 수 없는 일이다. 무엇이든 지체 없이 이루어져야 하기에 존엄, 애정, 친밀함, 공감 등은 불필요하다. 존중받고 신뢰할 수 있는 것은 계약서뿐이고, 이해해야 하는 것은 작업장의 질서와 매뉴얼이다.

이에 반해 돌봄의 시간성은 존엄, 존중, 이해, 신뢰, 친밀함 혹은 애정, 기다림, 공감 등과 같이 소위 ‘비합리적’이고 ‘비효율적’인 인간 간 감정과 상호작용이 연루된다는 차이가 존재한다. 돌봄은 계약 관계일지라도 그 과정에서 자신의 고통 혹은 내밀한 돌봄 필요/요구와 맥락을 드러내고, 돌봄 제공자가 이에 민감하게 반응하는 과정은 행위자들 간의 상호 이해와 연대를 필요로 하기 때문이다. 실제로 돌봄서비스는 이용자와 돌봄 노동자가 일대일로 대면하여 일정 시간을 함께 생활하기 때문에 재가요양사나 활동지원사 등은 계약 전 이용자(혹은 보호자)와 면접이 필수로 요구된다(경기도여성가족재단, 2023; 이재정 등, 2023). 돌봄서비스를 제공하기 위해서는 상호 간의 신뢰 관계를 잘 구축하는 것이 매우 중요하며, 이는 노동 윤리에서 상정하는 컨베이어 벨트 위에 올려진 상품처럼 돌봄을 표준화하거나 자동화하기 어렵게 한다. 그럼에도 불구하고, 표준화된 돌봄은 디지털/AI 기

술화되어 노동 규율을 통해 돌봄 필요자를 훈육하고 감시하는 테크놀로지로서 기능한다. 예를 들어, 안부를 묻는 AI 스피커(AI 노인 말벗 서비스, AI 기반 고독사 예방 서비스), 투약 알림 서비스, 움직임 감지 서비스 등(이인정과 한지연, 2025; 임정원 등, 2023)은 돌봄을 단순히 센서를 중심으로 신호와 반응으로 단순/축약시키면서 돌봄에서 요구되는 실질적 행위와 그 맥락을 소거시킨다. 실제 관계에서 오는 돌봄에 대한 관계적 책임, 상호 관계를 맺으면서 오는 감정과 관심과 같은 질적 차원은 돌봄에서 사라지는 것이다. 나아가 이는 개인이 신호나 시간에 성실히 반응하도록 유도되어 노동 윤리의 시간성에 적응하도록 하는 ‘은밀한 재할’의 효과를 발휘한다.

위와 같은 돌봄의 관계적 시간성은 돌봄을 필요로 하는 이들의 시간이 비정형적이고 비규범적인 불구의 시간이라는 점에서 비롯된다. 불구 시간성(crip time)은 장애학에서 고안 및 발전되어온 개념으로, 소위 ‘비정상적’이라고 여겨지는 인간의 몸과 마음이 정상성을 기대하는 사회와 상호작용할 때 나타나는 예측 불가능하고 때로는 저항적인 특성이 발생하는 관계적 현상을 일컫는다(Katzman et al., 2020; Kafer, 2013). 시계가 인간의 시간을 규정하는 시계 시간과는 달리, 불구 시간성은 인간의 몸과 마음의 자연스러운 리듬, 그리고 물리적이고 사회적인 환경과의 상호작용 과정과 그 속에서 발생할 필요가 활동의 속도와 소요 시간에 영향을 미친다는 점에 주목한다(Katzman et al., 2020). 예를 들어 많은 사람들이 아침에 일어나 빠르게 준비하고 출근할 수 있는 반면, 노인이나 중증장애인 등은 아침에 일어나서 화장실을 이용하고 몸을 단장하며 식사를 마치는 데 몇 시간이 걸릴 수도 있다. 인천에서 서울에 있는 직장으로 출근하기 위해 누군가는 자전거나 전철을 타고 혹은 직접 운전을 해서

삶의 규율은 인류의 역사를 통틀어 결코 자연스러운 것이 아니며 자본주의적 규율의 산물이다. 더 많은 상품을 생산하고 더 많이 판매하기 위해서는 생산성의 향상, 즉 노동 투입시간(곧 임금)을 줄이고 이에 대비한 상품 생산량은 많아져야 했다. 이는 곧 시간의 압축, 즉 원래보다 더 빠른 시간 내에 동일한 생산량을 달성하는 것을 의미한다. 시간을 압축하기 위해서는 컨베이어 벨트와 같은 기계의 혁신(포드주의) 그리고 노동자들의 성실근면과 이를 바탕으로 한 재빠른 작업(테일러주의)이 필요했다.

출근길의 인파에 합류할 수 있지만, 모두가 그럴 수 있는 것은 아니다. 운전이 가능한 장애인도 있지만 그렇지 못한 이들도 많으며, 대중교통의 부재 혹은 부적합함은 장애인을 비롯해 여러 사람들의 시공간을 더욱 날카롭게 수축시킨다(Mairs, 1996; Katzman et al., 2020에서 재인용).

이를 디지털/AI 돌봄에 적용하여 살펴보면, AI 챗봇이 계속 물을 마시라고 해서 30분에 한 번씩 화장실을 가게 되었다는 사례가 있다(이인정과 한지연, 2025).⁹ AI 챗봇을 장착한 디지털 기기는 ‘건강하고 효율적인 시간 간격’을 계산하여 물 마시는 시간을 지시한다. 그런데 AI가 지시하는 이러한 ‘정상적 빈도’는 장애나 노령 등으로 인해 신체 조절 능력이 소위 ‘효율적’이지 못한 이들의 일상을 방해하는 ‘침입적 시간’이 될 수도 있다. 따라서 이러한 불구 시간성은 단지 어떤 사람들이 다른 사람들보다 느리기 때문에 더 많은 시간을 주는 방식으로 ‘배려’하거나 디지털/AI 돌봄 기술을 도입해 이 시간을 압축하는 데 도움을 주면 된다는 것과는 전혀 다른 의미를 지닌다. 이는 ‘어떤 일에 시간이 얼마나 걸리는가’에 대한 기존의 관념, 즉 규범화되고 정상화된 속도와 일정 수립이라는 기대치에 도전한다.

결국 디지털/AI 돌봄은 돌봄 수혜자들이 ‘정상성’으로 복귀하도록 효율적이고 압축적인 서비스를 제공하겠다고 하지만, 이는 실제 돌봄 필요와 맥락, 그리고 돌봄에 실제로 요청되는 관계성을 무시한다. 이

는 결과적으로 돌봄 노동의 가치 평가 절하와 돌봄을 필요로 하는 이들에 대한 ‘추출적 방치(Extractive Abandonment)’ (Adler-Bolton & Vierkant, 2025)¹⁰로 이어지게 된다.

2. 돌봄의 주체성

디지털/AI 돌봄은 신자유주의적 자기 관리의 맥락에서 돌봄 필요자의 연약함과 취약함을 사회적 책임이 아닌 ‘개인의 관리 부실’로 치환시킨다. 국가는 돌봄을 사회적으로 분담하는 체계를 구축하는 대신, ‘상실된 자율성의 회복’이라는 수사를 활용해 돌봄의 책임을 개인에게로 전가한다. 여기서 강조되는 ‘자율성’은 해방적 가치가 아니라, 효율성을 극대화하려는 근대적 주체성 기획의 연장선상에 있다(드링크워터, 2020). 즉, 디지털/AI 기술을 매개로 한 지역사회 돌봄의 실체는, 이들을 지역에 거주가능한 ‘효율적’이고 ‘정상적’인 신체로 규격화하려는 통치기획에 가깝다. 국가는 ‘AI 돌봄통합시설 구축’을 통해 기존에 배제된 이들을 포용한다고 주장하지만, 실제로는 인간의 개입이 거세되고 인공지능의 자율화가 돌봄의 본질을 타자화하며 그 관계적 차원을 침식하고 있다.

돌봄은 관계 속에서 구체화되는 주체들의 참여와 관

9 노인 대상 ICT 기반 돌봄서비스 이용자를 인터뷰한 이인정과 한지연(2025)에 따르면, 한 이용자는 다음과 같이 진술하였다. “애(AI 챗봇)가 물 많이 먹으래서 요새 물 많이 먹어서 한 30분에 한 번씩 (화장실에) 가는 것 같아. (...) 애가 먹으라니까 먹어야지. 어떻게 난 애가 시키는 대로 다 하는 건데 뭐.”(이용자 8)[괄호는 원저자]

10 Beatrice Adler-Bolton & Artie Vierkant의 책 *Health Communism*에서 제안된 개념이다. 이들은 국가와 자본이 개인들을 ‘생산성이 있는 자’와 ‘비생산적인 자’로, 즉 사회보장을 받을 ‘가치가 있는 사람’과 ‘가치가 없는 사람’으로 구분한다고 본다. 저자들은 이 비생산적이고 가치가 없다고 여겨지는 이들이 자본주의 사회에서 ‘잉여(surplus)’로 여겨진다고 제시한다. 마르크스의 ‘상대적 과잉 인구’ 개념과는 달리, 이 ‘잉여’들은 노화, 질병, 장애 등으로 인해 산업 예비군조차 될 수 없다. ‘추출적 방치’ 개념의 핵심은 국가와 자본이 이 ‘잉여’ 인구를 사회적으로 죽은 존재처럼 방치하면서도 경제적으로 살아 있는 자원으로써 추출하는 데 활용한다는 역설에 있다. ‘방치(Abandonment)’는 자본주의적 생산에 기여할 수 없는 신체/인간은 동료 시민으로 인정하지 않고 이들을 향한 공적 책임을 거두어들이고 최소화하는 정치적 행위이다. ‘추출(Extraction)’은 자본이 이들의 ‘취약함’ 그 자체를 상품화해 이윤을 뽑아내는 경제적 행위를 뜻한다. 미국의 예를 들면, 질병으로 빈곤해진 이 ‘잉여’ 인구가 짊어지는 의료 부채가 금융 시장에서 채권으로 거래되는 것, 중증 환자들을 방치하면서도 이들이 생존을 위해 복용해야 하는 고가의 희귀약품이나 유지 치료를 통해 제약 자본이 이윤을 추출하는 것, 요양병원이 수용된 노인/장애인 1인당 지급되는 정부 보조금과 본인 부담금을 통해 막대한 수익을 추출하는 것 등이 있다. 이 과정에서 ‘잉여’ 인구들은 인간이 아니라 금융, 소비자, 병상 점유율과 같은 경제적 지표로서 인식된다.

단, 이 과정에서의 상호 이해를 바탕으로 형성된다. 따라서 주체성은 하나의 위치로서 고정된 것이 아니며 특정한 상태로 객체화되어 예측될 수 없다. 그러나 디지털/AI 돌봄은 돌봄 필요자의 상태를 진단, 분류화, 자료화, 모니터링하여 특정한 상태로 범주화하여, 기술이 주요한 판단을 내리는 자율적 행위의 주체로 보이게 한다. 이는 돌봄과 관련된 인간 간 상호작용 과정을 매개하고 지배하게 되는 것을 의미한다. 이제는 이들의 주체성을 인정받지 못하는 것을 넘어 이들의 주체가 디지털 기술에 의해 객체화되는 것을 보여준다. AI 스피커나 AI 안부전화, AI 챗봇과의 상호작용은 단순히 죽음을 방지하지 않기 위한 조치에 가깝다. 일상적인 행동 순서와 맞지 않는 불필요한 말들과 자연스럽지 못하고 반복되는 대화는 오히려 고립을 강화한다.¹¹ 기기를 통해 ‘살려줘’, ‘우울해’, ‘죽고 싶어’ 등의 부정 발화를 추출하여 죽음을 방지하겠다는 계획은, 돌봄 필요자들이 정서적 지지가 필요한 인간이라기보다 추적·감시 기술을 통해 추출 및 디지털화된 데이터 집합 혹은 정보화된 신체로서 인식되고 있음을 드러낸다(Dowling, 2022).

또한 디지털/AI 돌봄의 형태는 AI 돌봄 로봇이나 홈캠 등과 같은 각종 모니터링 기기들을 통해 돌봄 필요자들의 일상생활을 실시간으로 감시하면서 이들의 개인정보를 수집하고 관리/통제하는 방식으로 이루어진다. 이렇게 추출된 정보는 모니터링 담당자 및 디지털 기술 기업에 불균형하게 독점되어 마치 ‘제품(product)’ 처럼 관리된다. 신체 활동이나 생활 습관 등 각종 개인정보를 디지털화된 정보로 저장함으로써 데이터화하고, 이러한 데이터는 분석되어 기계의 코딩에 따라 규범적인 방식으로 행동을 변화시키도록 유도 및 교정하는 데 사용된다. 이

과정에서 다양한 방식으로 발현되는 욕구는 개별적인 여러 특성이나 상황 등을 고려하지 못하고 더욱 표준화하고 규격화한다. 즉, 디지털/AI 돌봄의 ‘자동화’는 관계적 맥락을 소거시키고 돌봄 필요자의 욕구와 선호가 알고리즘에 의해 조정되고 규율되는 결과를 낳는다(Umbrello & Van de Poel, 2021). 이 과정에서 돌봄 제공자는 돌봄 필요자에게 지속해서 노동 규율과 그 전제로서의 자립 및 자율성이라는 가치의 생산에 협력하게 된다.¹²

이는 한편에서 노인, 장애인 등 AI 로봇 사용자들을 돌봄 노동자에 대해 ‘의존할 필요 없이’ 스스로 디지털/AI 기술을 적극적으로 활용하는 ‘주체’ 처럼 보이게 한다. 하지만 실상 돌봄 필요자들은 ‘무능력의 공간’ (앤더슨, 2020)에 유배된다. 본인을 주거 공간에서 데이터 수집용 센서를 통해 측정되고 감시될 수 있는 존재로 주체화하고, 이를 통해 요구하는 지시사항에 준수함으로써 ‘자립’ 할 수 있다는 공통적 가치를 가치화하는 경험을 형성한다(드링크워터, 2020). 이러한 생활 방식을 거절하는 것은 단지 기술의 낯섦에서 오는 기기 불신, 개인이 극복해야 할 문제시되는 행동으로 여겨진다. 즉, 돌봄 필요자의 저항은 변형되어야 할 가치로서 “끊임없이 논박되고, 해석되고, 전술과 전략의 대상이 된다.”(드링크워터, 2020)

결국 디지털/AI 돌봄은 기술이 규정한 방식대로만 관계 맺기를 강요하며, 이 과정에서 돌봄 필요자의 신체는 권력이 작동하는 매개체가 된다. 국가가 제시하는 ‘주체적’ 상(相)은 표면적으로는 합리적인 기획인 것처럼 보이나, 돌봄의 핵심인 상호관계적 맥락을 소거함으로써 실천적 한계에 부딪힌다. 이러한 구조적 한계는 돌봄 필요자뿐만 아니라 돌봄 제공자에도 작동한다. 돌봄 필요는 데이터 수집을 통해서만 인식되고, 그에 따른 돌봄 행위

11 AI 챗봇을 통해 정서적 안정과 삶의 활력이 늘어났다고 언급하는 사례(이인정과 한지연, 2025)는 AI 챗봇과의 상호작용 그 자체의 효과라기보다는, 기존에 돌봄을 제공해온 지역사회 복지관에서 형성된 사용자 모임이나 타인과의 공유를 통한 실질적 관계에 기반한 것이다.

12 AI 기반 노인 돌봄서비스와 관련하여 돌봄 제공자를 중심으로 FGI 연구를 진행한 임정원 등(2023)에 따르면, 돌봄 제공자들은 다음과 같이 진술하였다. “데이터를 방문할 때마다 직접 보여드렸거든요. 자기 수면 패턴을 몰랐다가 중간중간 깬다는 걸 알게 되면서 ‘그러면 낮에 활동량을 좀 더 늘리겠다.’라고 한다던가, 환기를 거의 하지 않았던 분께 방 공기가 안 좋다고 설명드리니까 방 환기를 따로 시킨다던가 하는 부분이 있었어요.”(SP1)

는 데이터 신호에 기계적으로 응답하는 단순하고 자동화된 공정인 것처럼 환원된다.¹³ 이는 결과적으로 현장에서 발휘되는 돌봄 노동자들의 전문적인 판단과 숙련된 주체성을 보조적인 역할로 격하시키는 효과를 발생시킨다.

3. 돌봄의 책임성

돌봄을 제공하는 주체가 비인격, 즉 디지털 기술, 알고리즘, 혹은 인공지능(AI)이 된다는 것은 돌봄의 사회적 책임을 은폐하고, 돌봄 필요자의 자기 관리 규율과 책임을 강화한다. 또한 이 과정에서 돌봄은 자동화되는 것이 아니라 전통적인 돌봄 제공자, 즉 보호자나 돌봄 노동자에게 전가하는 방식으로 진행된다.

한국의 디지털/AI 돌봄 정책은 대상자를 발굴하고 시행할 국가(혹은 지자체)와 디지털/AI 기술을 보급하는 민간기업으로 관리 주체를 구분한다. 이 두 관리 주체는 관계 시스템을 통해 돌봄 필요자를 모니터링하며, 위험이 감지되면 돌봄을 수행하는 가꾸원 혹은 돌봄 노동자에게 이 소식을 전달한다(서울시복지재단, 2022). 따라서 관리 주체들의 역할은 돌봄 필요자가 스스로 디지털/AI 돌봄 기기를 활용할 수 있게 돕도록 돌봄 매니저(기기 관리 요원)를 교육하고, 기기의 오류나 고장 등을 파악해 수리하는 방식으로 이루어진다(이인정과 한지연, 2025; 서울시복지재단, 2022). 이는 마치 기계를 수리·관리하기만 하면 돌봄이 자동적으로 이루어질 것이라는 관점을 전제하는데, 국가가 돌봄을 어떤 식으로 바라보고 생산하는지를 보여준다.

디지털/AI 돌봄은 이미 국가가 표준화/파편화하여 제시한 방향성하에 개발자들이 설계하고 코딩한 방향성으

로만 자율화되고 있다(Figueroa et al., 2021). 더 나아가 다양한 방식으로 발현되는 장애 및 노화, 개별적인 여러 특성이나 상황 등을 고려하지 못하고 이들이 가정한 고정관념 속의 돌봄 필요자를 바탕으로 돌봄을 표준화하고 규격화한다. 이제는 생성형 AI가 ‘맞춤형’ 서비스를 제공한다고들 하지만, 이 역시도 기존의 코딩 틀을 바탕으로 수많은 데이터를 조합해 사용자를 특정한 유형으로 분류하는 ‘초세분화된 표준화’를 바탕으로 최적화된 답변을 내놓는 것일 뿐이다. 표정, 톤, 맥락 속에서 말해지지 않는 고통, 그리고 무엇보다 데이터화될 수 없는 인간의 개별성과 고유함에는 반응하지 못하는 것은 여전하다. 맞춤형 서비스를 위해 인간 데이터가 시시각각 수집되어야 한다는 것도 당연히 전제된다. 특히 생성형 AI가 확률적 모델이라는 점, 즉 개별 맞춤처럼 보여도 사실은 여러 데이터를 통계적으로 평균 내 그럴듯한 답을 내놓는다는 점에서 예외성과 돌발성으로 가득 찬 돌봄 현장에서, 확률이 낮은 단 한 번의 예외적 사태로 여겨지는 일들은 기계적으로 무시될 위험도 있다. 그럼에도 디지털/AI가 마치 자율적이어서 ‘맞춤형’으로 서비스를 제공할 수 있다고 재현됨에 따라 ‘인간의 개입 없이’ 돌봄 노동이 가능한 것 같은 착시효과를 불러일으킨다.

이에 따라 돌봄은 도덕적인 사안이 아니라 단순히 기술적인 사안으로 전환되며(트롤토, 2021), 위와 같은 이유로 결국 항상 돌봄 공백을 발생시킨다. 이 돌봄 공백을 메우는 방식은 일차적으로 돌봄 수혜자 본인의 기기 활용을 통한 자기 관리다. 장애인, 노인 등이 이러한 기기를 언제나 늘 제대로 활용할 수 있는 것은 아님에도 기기를 제대로 활용하지 않아서 발생한 일은 개인의 탓으로 돌려지기 쉽다.¹⁴ 돌봄이 필요한 사람들이 스스로 디지털/AI 기기를 활용하고 이에 대한 책임을 지도록 하는

13 임정원 등(2023)의 연구를 살펴보면, 돌봄 제공자들은 기록된 데이터를 기반으로 상담과 조언, 서비스 연계 과정을 제공하는데, 기기를 통해 생활 패턴 포착이 어렵다고 진술하였다. 또한 센서 기반으로 제공되는 데이터 관련 정보의 의미를 해석할 수 없어 기기의 효용을 체감하지 못해 돌봄 대상자들에게 불신을 초래했다.

14 이인정과 한지연(2025)의 연구에 따르면, 디지털/AI 돌봄서비스 이용자들은 낙상이나 뇌졸중, 저혈당 등 위급한 상황에서 거동이 불편하여 응급구조

개인화는, 인공지능이 수행한다고 생각하는 실제적 돌봄을 대체한다.

그런데 이는 역설적으로 돌봄 제공자들이 고질적으로 겪어온 착취의 문제를 더욱 심화시킨다. 돌봄을 필요로 하는 이들이 스스로 자기 관리 및 기계 관리를 할 수 없을 때 가장 먼저 투입되는 사람은 가족이다. 이들은 AI 로봇이나 홈캠/스피커를 주문하여 집에 설치해, 센서를 통해 부모님을 실시간으로 모니터링한다(임정원 등, 2023). 그리고 가정에서 돌봄을 제공할 수 없을 때 투입되는 사람은 돌봄 노동자 혹은 돌봄 매니저(기기 관리 요원)로, 이들은 어떻게 기계를 작동하는지 설명 및 교육하고, 기계의 점검 및 고장 수리 역할을 할 것을 기대받는다. 그러나 그 역할은 단지 이 기술과 관련된 것에 국한되지 않는다. 이인정과 한지연(2025)에 따르면, 디지털/AI 돌봄서비스 이용자의 만족에 큰 영향을 미친 요인은 돌봄 매니저(기기 관리 요원)의 역할이었다. 이들은 기기 설치·관리, 정기적 방문과 안부 확인 외에도 디지털/AI 기술이 제공해주지 못하는 관심과 책임, 응답 등 인간관계의 직접적인 상호작용 속에서 자연스럽게 요구되는 일들을 수행했다. 이는 시간적 측면에서 돌봄의 총량을 증가시켰는데, 기기에 미숙하거나 숙달하지 못한 이용자들에게 지속해서 작동법을 알려줌으로써 기기 작동과 관리에서 어려움을 겪는 이들을 관리해야 할 뿐만 아니라, 비공식화된 인간 돌봄 및 기계 돌봄까지 수행해야 했기 때문이다. 이들의 업무는 사실상 돌봄 필요자와의 상호작용이 포함됨에도 불구하고, 요구되는 역량이나 평가 지표는 단지 제한된 시간 내에 많은 이들의 기술 관련 문제를 미끈하고 효율적으로 처리하는, 한정적인 것으로 이해되었다. 국가가 기술을 매개로 돌봄의 공적 책임을 소거함에 따라, 현장의 노동자가 시스템의 오류나 돌봄의 공백을 자신의 감정노동과 숙련된 주체성으로 감내하며

최종적인 책임의 수용자가 되고 있다.

결국 인간 간 상호작용이 주는 정서적 안정은 대체될 수 없고, 디지털/AI 돌봄이 보급되더라도 결국 누군가 개입하여 인간 돌봄을 제공할 수밖에 없다. 디지털/AI 돌봄은 돌봄의 책임을 기술화하고, 기술의 작동과 오류의 차원에서는 그 책임을 본인, 가족, 돌봄 매니저 등으로 개인화 및 파편화한다. 과거의 돌봄 하청 구조는 국가와 민간 업체 사이의 책임 소재를 묻는 정치적 투쟁이 가능했다면, 이제는 국가가 단순히 기술의 이용자와 제공자를 연결하는 중개자를 자처함에 따라 책임을 묻기가 어려워지고 있다. 국가는 디지털/AI 기술을 통해 돌봄에 대한 판단을 인공지능이나 알고리즘에 위임하며, 이로써 돌봄을 정치의 영역에서 기술과 데이터 관리의 영역으로 치환한다. 이 과정에서 리스크에 대한 실질적 책임 배분이 불확실성에 놓이게 되고, 주요한 주체들이 책임의 돌봄을 다하는 주체로 복귀하기보다 오히려 기술 시스템 내부로 깊이 숨는다.

다음 장에서 우리는 디지털/AI 돌봄이 사회에 배태된 권력과 지배 형태를 어떤 식으로 공고히 하며, 국가가 돌봄 정책을 통해 ‘자기 관리’와 ‘정상화’ 규범으로 우리 삶을 직조하고 있는지 논할 것이다.

IV. 돌봄 윤리가 비워진 자리에 들어선 돌봄 통치성

디지털/AI 돌봄은 인간의 신체나 감정이 디지털 신호로 측정 및 해석될 수 있다고 전제한다. 이러한 디지털/AI 기술은 돌봄을 관계적이고 윤리적인 실천이 아니

버튼을 누르지 못하거나 센서가 부착된 목걸이를 착용하지 않아 도움을 받지 못해 응급상황에서 유용하지 않다고 인식했다.

라 측정, 표준화, 모니터링, 최적화가 가능한 관리의 차원으로 전환시킨다. 또한 돌봄의 내용이나 질을 상호성이나 관계의 깊이로 이해하는 것이 아니라 데이터 지표, 센서에 대한 반응, 효율성, 비용 절감 등으로 평가한다. 그럼으로써 돌봄의 정의를 위해 보장되어야 할 시간성, 주체성, 책임성의 차원을 돌봄 통치의 구성 요소로 변모시킨다. 이는 돌봄을 돌봄 받는 사람을 위한다는 명목 아래 관리와 행정, 기술 접근성 향상, 비용 감소, 인력 축소 등의 문제로 재구성하여 돌봄을 탈정치화하고 기술화한다. 우리는 이러한 전략을 ‘돌봄 통치성(Care Governmentality)’이라고 명명한다.

통치성이란 특정한 인구 집단의 행위를 특정한 방식으로 형성·유도하고 영향을 미치는 ‘행위의 인도(conduct of conduct)’를 뜻한다(푸코, 2011). 통치성은 직접적인 강제나 폭력이 아니라 개인이 스스로를 특정한 방식으로 관리하게 하는 합리성, 지식, 기술 등을 총칭한다. 이러한 점에서 푸코는 통치성이 멀리서 작동하는(“at a distance”) 권력이라고 설명했다(푸코, 2011; Miller & Rose, 2008). 이 논문에서 이야기하는 돌봄 통치성은 돌봄을 통하여 개인이 자신의 신체, 건강, 감정, 시간, 위험 등을 스스로 관리하도록 유도하는 기술과 기저의 인식론/합리성 등을 의미한다. 이러한 통치 기술이 가능하기 위해서는 우선 ‘표준’으로 상정되는 집단의 속성에 관한 상수가 확립되어야 한다(트레마인, 2020). 디지털/AI 기술은 집단의 ‘표준’을 ‘생산적이거나 의존하지 않는 자율적인 주체’로 상정하고, 이것이 가능하지 않은 이들을 구분/분류하여 개별화한다. 이러한 개별화는 문제가 되고, 이는 ‘정상인’ 처럼 생활할 수 있도록 교정·재활시키는 방향으로 나아간다.

따라서 돌봄 통치성으로 작동하는 시간성은, 관계를 형성하고 지속하는 시간 혹은 노인/장애인의 불구 시간성을 고려하는 것이 아닌, ‘정상적/규범적 시간’에의 적응이 강제되는 미시 통치로 나타난다. AI 돌봄 로봇의 완곡한 지시(“물 마실 시간이예요”, “운동하실 시간이예요” 등)

나 홈캠 등을 통한 실시간 모니터링으로 이제 돌봄은 돌봄 제공자와 필요자 모두가 언제나 기계의 신호를 통해 감지/인지되고 이에 성실히 응답하는 방식으로 돌봄의 관계와 내용이 재구성되고 있다.

여기서 돌봄의 주체들은 타인과 관계 맺는 존재가 아니라, 비인간(기술)과 상호작용함으로써 자기 관리하는 주체로 변모한다. 돌봄 노동자는 ‘절감되어야 할 인건비’이자 ‘기계 보조자’로, 돌봄을 필요로 하는 이들은 ‘모니터링 가능한 잠재적 위험을 지닌 인구 집단’으로 규정되고, ‘정상성 규범’에 따라 코딩된 디지털 기술은 이러한 규범을 담지하는 주체들을 만든다. 이 과정에서 돌봄은 인간 간 상호작용이 아니라 기술을 통한 개입과 이를 통해 비용과 위험을 예측·예방 및 절감하는 통치 기술로 변모하고, 돌봄 필요자와 제공자들은 자기 생활이나 관계 맺음의 방식을 주도할 권리가 침해된다.

이렇게 국가가 제시하는 돌봄 관계에서의 ‘주체성’은 돌봄의 책임을 회피, 분산, 비가시화하는 형태로 나타난다. 디지털/AI 돌봄은 책임을 지우는 데 있어서, 기술을 활용하는 개인, 그를 도와줄 가족이나 행정 직원, 기술을 제공하는 기업, 기술 설치 및 오류 고장을 해결할 수리 기사 등의 문제로 개인화·파편화되고 기술화된다. 이 과정에서 돌봄의 종류나 품질, 전반적인 복지 제도 등을 결정한 의사결정자들은 비가시화된다. 그러면서도 국가가 이 기술 보유 업체들에 투자함으로써 돌봄에 관여하고 있다고 그려짐으로써 마치 책임을 지고 있는 것처럼 여겨진다. 이는 돌봄에 대한 사회의 집단적인 책임과 그에 따른 돌봄 패러다임 전환을 위한 사회적 논의로 나아가기 어렵게 만든다. 이제 돌봄 당사자는 디지털 기술 활용 방법을 잘 익히고 이 기기들의 지시를 잘 따르기만 하면 되는 정보화된 신체로서 객체화되며, 디지털/AI 기술/기기를 통해 데이터를 파악하며 돌봄은 개인이 책임져야 할 것으로 규정됨에 따라, 이러한 책임성은 통치로 작동하게 된다.

이는 결국 지역사회 통합돌봄에서 말하는 ‘의존하는

개인을, 전체 지역사회로 통합시키겠다’는 가치가 ‘정상화’ 이상성 이데올로기’ 하에 작동하는 것을 보여준다. 국가는 ‘의존’하는 몸을 독립할 수 있는 존재로 ‘정상화’함으로써, 실제 돌봄 노동과 의존하는 몸의 실재성을 지워 버린다. 디지털/AI 돌봄은 돌봄 제공자뿐만 아니라 돌봄 필요자를 훈육하고 감시하는 테크놀로지로 기능하게 되었다. 이러한 돌봄 통치성은 자본주의의 유지와 발전, 더 정확히는 자본주의적 국가와 디지털/AI 산업의 이익에 복무한다. 국가는 돌봄 필요자의 자기 관리 그리고 돌봄 노동자의 지위 격하를 통해 사회보장 비용 축소를 정당화했다. 디지털/AI 산업 육성 전략이 지역사회 통합돌봄 정책과 맞물리는 방식으로 재편된 것은 우연이 아니다. 디지털/AI 돌봄에서 민간기업의 기술과 기기를 활용한다는 점에서 알 수 있듯이, 돌봄은 이제 수익을 추구할 수 있는 영역 혹은 모델로 재규정되었다. 국가가 민간기업의 기술을 통해 돌봄의 사회적 인프라를 대체하면서 디지털/AI 기술의 성장은 일자리나 GDP 등 국부나 국익에 기여하는 것으로 가치화되었다. 즉, 돌봄 통치성은 기존의 신자유주의적 합리성을 실현시키기 위해 돌봄의 영역을 활용하여 인구 집단의 관리와 비용 감소 및 돌봄을 필요로 하는 이들의 데이터를 통해 이윤 추출을 시도하는 새로운 수익 모델 창출을 추구하며, 이 과정에서 시간성, 책임성, 주체성의 차원이 모두 통치의 기술로서 작동하게 된다.

V. 나가며

돌봄은 ‘단지 자연적인 것’이 아니며 사회적 인정, 역할 분담, 시간 등 “누가 무엇을 하는가—행위로서의 정치적 책임”(트론토, 2021)이 배태되어 있는 투쟁의 장소다. 특히나 그 행위는 사회정치적 맥락에서 구조화되고

실천된다는 점에서 우리는 한국 사회에서 복지 체제가 발전함에 따라 돌봄이 구성되어온 역사적 맥락과 그 현황을 살펴보았다. 신자유주의적 재편 과정에서 시민이 국가에 종속되거나 의존하지 않는 자율적 주체로 이상화되면서, 돌봄을 국가가 제공해야 한다는 공공성에 대한 요구는 시장화를 통한 표준화된 서비스로 변질되었다. 이 과정에서 돌봄의 가치는 더욱 평가절하되었으며, 돌봄의 관계적 맥락을 소거한 탓에 돌봄 노동자의 전문성은 사라졌다. 돌봄 노동이 ‘생산성’ 없고, 단순히 힘들고 반복적인 일의 목록으로 의미화·파편화됨에 따라 지속적인 돌봄이 필요한 사람들은 신자유주의적 인식 속에서 ‘자립’할 수 있는 자율적인 주체로 요구받게 되었다. 이 과정에서 국가는 지역사회 통합돌봄과 디지털 산업 육성 정책을 융합하여 돌봄을 필요로 하는 이들을 인공지능(AI) 산업 발전을 위한 데이터 재료로 활용하고자 했다. 또한 AI가 가정하는 지적 능력을 인간의 가치로 환원함에 따라 인간을 위계화하고(Freedman, 2016; 하대청, 2019에서 재인용), 돌봄이 필요한 이들을 교정과 학습을 통해 ‘정상화’했다.

이 연구는 인간이 삶을 지속적으로 영위하려고 할 때 필연적으로 상호 돌봄에 의존할 수밖에 없는 상황임에도 불구하고, 디지털/AI 돌봄이 추구하는 효율성과 독립성, 자율성을 통해 ‘돌봄 통치’라는 새로운 테크놀로지로 작동한다는 점을 밝혔다. 이를 위해 돌봄 정의의 차원을 크게 시간성, 주체성, 책임성으로 나누었고, 디지털/AI 돌봄이 이러한 차원들을 통치적 요소로 활용하게 되는 상황을 비판적으로 살펴보았다. 돌봄이 관계 속에서 상호 교류를 통해 서로에 대한 응답과 책임으로 구성되는 실천적 차원임에도 불구하고, 국가는 이를 배제한 채로 단순히 비용의 차원으로만 환원시킨 탓에 표준화를 통한 돌봄의 파편화와 돌봄의 관계적 정의의 침식을 가속화시켰다. 여전히 돌봄 공백을 메꾸는 것은 돌봄 노동자로, 돌봄을 제공해야 하는 이들의 비가시화 및 평가절하로 인해 돌봄 윤리가 들어설 자리는 좁다 못해 없어져가고 있다.

그 자리를 대신한 것은 신자유주의적 돌봄 통치로, 표준화된 돌봄은 더욱 규범화되어 불구 시간성을 지워버리고 노동 윤리를 강화하였다. 이제 돌봄의 행위자는 단순히 돌봄 필요자를 모니터링하고, 로봇을 보조하는 역할로서 전면적으로 배치되었다. 돌봄 공백을 메우는 방식은 기존에 돌봄 필요자의 보호자, 돌봄 노동자, 긴급구조대 등에게 전가하는 방식으로 여전히 외주화하거나 돌봄 수혜자 본인의 기기 활용을 통한 자기 관리, 통치성을 확장했다.

돌봄의 위기를 돌파할 해법으로서 인간 간의 상호작용 없이도 알아서 잘 돌아가는 ‘자율성’을 이상적인 것으로 상정하는 디지털/AI 기술이 제시되는 현 상황은, 국가가 돌봄을 무엇으로 생각하고, 이를 통해 무엇을 달성하고자 하는지에 대한 근본적인 질문을 제기한다. 디지털/AI를 통해 실제 돌봄 당사자들의 개별화된 욕구를 파악하고 그 집단의 목소리와 특징들을 담보하고 있다고 하지만, 이것이 정말로 돌봄 과정에서 배제된 이들의 목소리를 포함하고 있는지 살펴봐야 할 필요가 있다. 이러한 시각이 돌봄을 주고받는 맥락 내에서 이루어지는 것이 아니라, 그 사업의 평가 측면에서 잘 진행되고 있는 것으로 판단하고 있는 건 아닌지, 즉 효율성과 성과에 초점을 맞춘 국가의 시각에서 판단하여 새로운 권력의 형식을 승인한 것은 아닌지 비판적으로 바라볼 필요가 있는 것이다. 이러한 문제제기는 권력과 자유의 투쟁에 상응하는 예측된 지식과 예측시키는 지식 사이의 투쟁이며, 윤리적 실천이기도 하다.

이러한 맥락에서 현 정부의 디지털/AI 돌봄 정책, 소위 ‘스마트 돌봄’ 정책이 우려스럽다. 디지털/AI 돌봄 정책은 무엇보다 돌봄에 관한 사회적 논의를 ‘돌봄에 어떤 디지털 기술을 도입할 것인가’, ‘어떤 기술을 개발/발전시킬 것이며 어디에 투자해야 할 것인가’와 같은 자본주의적 인식론 내부에만 머무르게 하여 근본적인 문제제기를 어렵게 하기 때문이다. 따라서 이 논문은 기술을 중립적이고 도구적인 것으로 보는 이 정책의 관점을 비판한다. 이는 신자유주의적인 방식하에 돌봄의 관계적 맥락

을 소거시킴으로써 돌봄의 책임을 더욱 개인화하여 자기 관리하게 만들며, 돌봄의 비민주성과 불평등을 지속시키는 현재의 정치경제적 구조를 은폐한다. 사회구조적으로 발생하는 ‘돌봄 결핍’의 원인이 무엇인지, 돌봄의 책임이 여전히 누구에게 전가되고 비가시화되고 있는지, 돌봄의 행위가 관심과 배려라는 관계적 맥락에서 파악되고 있는지 다시 한번 생각해볼 필요가 있다.

이는 이미 도입된 디지털/AI 기술과 기기로 인해 돌봄이 ‘추출적 방치’의 도구로 전락하지 않기 위한 방법을 제시해준다. 그 방법은 첫째, 국가가 제시한 틀 내에서 기술이 돌봄의 방향을 결정하는 것이 아니라, 돌봄 필요자와 제공자가 기술의 활용 여부와 방식 및 발전의 방향성을 결정할 수 있는 민주적인 의사결정 구조를 보장하는 것이다. 즉, 디지털/AI 기술의 지식생산과 개발, 사용의 실천에서 배제되는 이들을 포용할 수 있어야 한다. 둘째, 디지털/AI 기술은 관계적 돌봄을 대체하는 것이 아니라 대면 돌봄을 가능하게 하는 시간과 자원을 확보하는 보조 도구로서 제한적인 역할을 한다는 점을 명확히 인지하고 명시해야 한다. 이는 디지털/AI 기술이 기존에 폄훼되어왔던 돌봄 노동자의 실재성과 전문성을 인정하고, 돌봄의 상호의존과 그 가치를 인정할 수 있는 방향으로 나아갈 수 있게 사용한다는 것을 의미한다.

이러한 변화에 선행되는 비판적 실천으로서, 페미니스트의 돌봄 윤리가 요구된다. 이는 돌봄을 경제적 보장으로 환원하고 정상성으로 재할하는 패러다임에 저항하고 새로운 형태의 돌봄 생산 방식을 상상할 수 있는 방법을 제시해준다. 그렇다면 페미니스트 돌봄 윤리의 방향은 무엇인가? 트론토의 논의처럼, 우리는 돌봄의 본질이 관계성에 있음을 인식하고, 사회 구성원 모두를 돌봄의 주체로 세우며 책임을 민주적으로 분배하는 구조적 전환을 모색해야 한다. 이를 위해 그간의 복지 시스템이 돌봄을 단순히 관리·감독하는 체계로 고착화되는 과정에서 돌봄 주체들이 어떠한 권력관계에 놓이고 어떤 특정한 방식으로 ‘주체화’ 되어왔는지를 드러내는 비판적인

작업이 선행되어야 한다. 특히 국가와 자본이라는 ‘사회 공학적 주체’ 들에 의해 소위 ‘공공성’ 이 강조되어왔음에도, 이것은 실상 인구 관리의 통치성 기제로 작동해왔으며 개인의 고유한 시간 대신 노동 윤리/규범을 담지한 ‘정상성’ 의 시간을 은밀히 강제해왔음을 주지해야 한다. 본 연구는 이러한 작업의 단초를 제공한다. 제도 속에 은폐된 권력을 해체하고 이러한 구조적 모순을 마주하고 해결하려고 할 때, 우리는 통치의 논리에서 벗어나 돌봄 본연의 가치가 실현되는 지평으로 나아갈 수 있을 것이다.

연구윤리
해당없음.

이해상충선언
본 논문에는 이해관계 충돌의 여지가 없음.

사사표기
해당없음.

참고문헌

- 강동훈. (2025). 노인 디지털 돌봄 관련 정부 정책 유형 탐색. **비즈니스용 복합연구**, 10(1), 93-98.
- 경기도여성가족재단. (2023). 경기도 여성 돌봄 노동자의 노동실태와 개선방안: 직무환경 및 건강실태를 중심으로(2023-08).
- 고용노동부. (2022). 가사근로자법 매뉴얼.
- 김대중. (1999년 2월 21일). 대통령 입장 및 기초연설-민주주의와 시장 경제 국제회의.
- 김보영. (2012). 영국 사회서비스 담론 분석: 두 개의 축에 따른 네 가지 지형. **한국사회복지학**, 64(1), 299-324.
- 김보영. (2024). 사회서비스, 공공성 담론에 대한 반성과 돌봄 담론으로의 전환 모색. **비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집**, pp. 225-228.
- 김정원, 남궁명희. (2021). 한국의 돌봄사회서비스와 사회적경제: 공공장의 성격과 사회적경제의 대응을 중심으로 한 고찰. **경제와사회**, 279-316.
- 김형용. (2025). 돌봄, AI로 풀기는 어려운 모두의 권리와 책임. **월간 복지동향**, 324, 28-35.
- 대한민국 정부. (2022). 윤석열 정부 120대 국정과제.
- 대한민국 정부. (2025). 이재명 정부 123대 국정과제. 국민이 주인인 나라 함께 행복한 대한민국(11-1371000-100118-01).
- 미셸 푸코. (2011). 안전, 영토, 인구(오세철 역). 난장. (원본출판 2004년).
- 법제처. (2026년 1월 15일). 가사서비스의 개념 및 계약관계.
- 보건복지부. (2013년 7월 10일). [보도자료] 일자리 창출, 사회서비스에서 찾다.
- 보건복지부. (2019년 5월 30일). [보도자료] 지역사회 통합 돌봄을 위한 노인·장애인 스마트홈 시범사업 추진한다!
- 보건복지부. (2023년 12월 21일). [보도자료] 간병비 걱정 없는 나라, 국가가 중심이 되어 책임집니다!
- 서울시복지재단. (2022). 노인돌봄 로봇(Robots)의 활용실태와 이슈분석(2022-62).
- 성지은, 송위진. (2023). 초고령사회 대응을 위한 과학기술기반 복지돌봄 혁신 방향에 관한 연구: 기술·서비스 통합도 및 돌봄 당사자의 주체화를 중심으로. **도시연구**, 23, 177-214.
- 송다영. (2014). 사회복지부문 돌봄 관련 일자리의 질 저하에 관한 연구. **젠더와 문화**, 7(1), 7-42.
- 송다영. (2022). 돌봄정책의 새판짜기는 어떻게 가능한가? : 돌봄윤리 관점에서의 돌봄정책에 관한 비판적 고찰. **비판사회정책**, 77, 197-226.
- 셀리 트레마인. (2020). 푸코, 통치성, 그리고 비판적 장애 이론(박정수, 임송이 역). 셀리 트레마인 편, **푸코와 장애의 통치**(pp. 21-50). 그린비. (원본출판 2005년).
- 송제숙. (2016). 복지의 배신(추선영 역). 이후. (원본출판 2009년).
- 시린 M. 라이. (2014). 젠더와 발전의 정치경제: 페미니즘 관점에서 본 민족주의와 지구화(이진옥 역). 후마니타스. (원본출판 2002년).
- 윤홍식. (2018a). 박정희 정권시기 한국 복지체제: 반공개발국가, 복지국가의 기능적 등가물. **한국사회정책**, 25(1), 195-229.

- 윤홍식. (2018b). 역진적 선별성의 지속과 확장성의 제약, 2008-2016: 이명박-박근혜 정부시기 한국복지체제의 특성. **한국사회정책**, 25(4), 163-198.
- 이성준. (2022). [기술정책 브리프] 디지털 대한민국을 위한 스마트 돌봄/복지의 패러다임 변화. **ETRI Insight**, 2022-04, 1-17.
- 이인정, 한지연. (2025). 노인 대상 ICT 기반 돌봄서비스 이용자와 제공자의 경험. **한국사회복지행정학**, 27(1), 91-124.
- 이재정, 신현준, 이승윤. (2023). 노인 돌봄서비스의 시장화와 디지털 플랫폼의 결합 양상-방문요양 플랫폼을 중심으로. **사회복지정책**, 50(4), 177-210.
- 이진옥. (2012). 사회적 재생산을 통해 본 발전국가의 재해석. **여성학연구**, 22(1), 73-101.
- 인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법(인공지능기본법), 2026년 1월 22일, 법률 제21311호.
- 임정원, 이종화, 김혜민. (2023). AI 기반 노인 돌봄서비스의 효과성 및 개선방안 탐색 연구: 돌봄서비스 제공자 FGI를 중심으로. **디지털콘텐츠학회논문지**, 24(10), 2325-2335.
- 저출산고령사회위원회. (2025년 5월 26일). [보도자료] “초고령사회 대응 해법, 에이지테크(Age-Tech)…”민관 손잡아 ‘국가전략산업’으로 육성.
- 조남경. (2017). 사회서비스의 가치와 지향, 한계, 그리고 가능성: 이용자 중심성으로 본 사회서비스의 변화와 발전. **사회서비스연구**, 7(1), 43-63.
- 조안 C. 트론토. (2021). 돌봄 민주주의(김희강, 나상원 역). 박영사. (원본 출판 2013년).
- 캐럴린 앤 앤더슨. (2020). 미국 스포츠 경기장에서 장애의 현실적 공간과 이상적 공간(박정수, 임송이 역). 셸리 트레마인 편, **푸코와 장애의 통치**(pp. 316-334). 그린비. (원본출판 2005년).
- 크리스 드링크워터. (2020). 지원받는 삶과 개인의 생산(박정수, 임송이, 역). 셸리 트레마인 편, **푸코와 장애의 통치**(pp. 295-313). 그린비. (원본출판 2005년).
- 하대청. (2019). 휠체어 탄 인공지능: 자율적 기술에서 상호의존과 돌봄의 기술로. **과학기술학연구**, 19(2), 169-206.
- 한국보건사회연구원. (2025년 9월 26일). [비디오] AI 복지·돌봄 혁신 포럼-인공지능 시대의 사회보장. <https://www.youtube.com/watch?v=0c1obL56gd8>.
- 홍찬숙. (2021). 독일에서 돌봄의 정치 의제화: 디지털 자본주의화, 고령화, 코로나 19 팬데믹 발발을 중심으로. **경제와사회**, 131, 253-278.
- Adler-Bolton, B., & Vierkant, A. (2025). *Health communism*. Verso Books.
- Bauriedl, S., & Strüver, A. (2022). Platformized Cities and Urban Life. In Anke Strüver & Sybille Bauriedl (Eds.), *Platformization of Urban Life*(pp. 11-35). Bielefeld: transcript Verlag.
- Dowling, E. (2022). Platform care as care fix. In Anke Strüver & Sybille Bauriedl (Eds.), *Platformization of Urban Life*(pp. 103-118). Bielefeld: transcript Verlag.
- Figueroa, C. A., Luo, T., Aguilera, A., & Lyles, C. R. (2021). The need for feminist intersectionality in digital health. *The Lancet Digital Health*, 3(8), e526-e533.
- Kafer, A. (2013). *Feminist, Queer, Crip*. Indiana University Press.
- Katzman, E. R., Kinsella, E. A., & Polzer, J. (2020). ‘Everything is down to the minute’: Clock time, crip time and the relational work of self-managing attendant services. *Disability & Society*, 35(4), 517-541.
- Miller, P., & Rose, N. (2008). *Governing the present: Administering Economic, Social and Personal Life*. Polity Press.
- Rodríguez-Modroño, P., Agenjo-Calderón, A., & López-Igual, P. (2023). A feminist political economic analysis of platform capitalism in the care sector. *Review of Radical Political Economics*, 55(4), 629-638.
- Umbrello, S., & Van de Poel, I. (2021). Mapping value sensitive design onto AI for social good principles. *AI and Ethics*, 1(3), 283-296.

Connected Devices and Disconnected Care

: Strengthened Care Governmentality by Digital/AI Care

Jimin Gim^{1*}, Kyung-min Kim^{2*†}

Abstract

As facility-centred policies have become apparent to have limitations, there has been a societal demand for a paradigm shift towards integrated community care. This transition is being formalised through the implementation of so-called “smart care” policies, being integrated with strategies for the advancement of the digital/AI industries. This study critically examines how these digital/AI care policies, rather than reflecting on the ethics, justice, and relational dimensions of care, are reiterating and even elevating the existing market-centered paradigm, prioritising cost reduction, efficiency, profitability, and labour productivity. Digital/AI care has eroded three core layers of relational justice, including temporality, subjectivity, and responsibility. By prioritizing outcomes and fostering the belief that the care process can be compressed, automated, and streamlined, these technologies bypass the ‘temporality of the process’ that is indispensable for relational engagement. The intervention of digital technology and artificial intelligence (AI) reduces the mutual ‘subjectivity’ of the human actors involved in the care relationship to mere technological objects. Consequently, algorithmic and AI-driven decision-making serves to conceal the ‘responsibility’ of states and corporations within the opacity of the technical system. Rather than merely being dismantled through digital mediation, these dimensions are reorganized as the core mechanisms that constitute ‘care governmentality.’ Digital/AI care policies has been shown to restrict the social discourse on care to matters pertaining to the adoption, development and investment of digital technologies. This is, in essence, a manifestation of a capitalist epistemology, which hinders the ability to address fundamental issues. In conclusion, this paper critiques the perspective of digital/AI care policies, which regard technology as neutral and instrumental, effectively operating as a form of governmentality. The text puts forward the argument that there should be a shift towards an ethics that focuses on the relational dimension of care.

Keywords: Care, Governmentality, Technology, Artificial Intelligence(AI), Welfare Regime

¹ Department of Sociology, University of Toronto

² Gyeonggi Research Institute

* Equal contribution, † Corresponding author (oioou.08oti@gmail.com)